

令和5年9月定例会 一般質問議事録(抜粋)

◆三宅和広議員 てんどう創生の会、三宅和広です。よろしくお願いいたします。

市議会議員2期目の最後の一般質問となります。今日が31回目の質問となりますが、これまで、山本市長、相澤教育長、執行部の皆様からは真摯に御回答いただきました。ありがとうございました。この場をお借りしまして御礼を申し上げます。

それでは、通告に従いまして質問をさせていただきます。

今回は、生成AIの活用やAIチャットボットの導入によるDX・デジタルトランスフォーメーションの推進についてお伺いします。

まず、生成AIの市役所内業務への活用についてお伺いします。

生成AIとは、与えられた条件に応じて、新たな文章や画像などを生成するものの総称とされています。会話型AI、翻訳AI、画像生成AIなど様々な種類のものを生成することができるようになっており、現在、注目を集める技術です。

先日、中央大学の佐藤信行副学長の御講演をお聞きする機会がありました。演題は「AIの高度化と法：生成系AIは法システムの破壊者か？」というものでしたが、その講演の中で会話型AIについて説明があり、文章を作成する会話型AIは、言語学習のルールに基づいて、インターネット上などにある文書データについて、単語と単語、文節と文節、文と文、または段落と段落の結びつきを調べ、その現れる確率が高いものの組合せで文章が作られるとの説明でした。

分かりやすく具体的に例を挙げてみます。

会話型AIの一つであるChatGPTに、「『天童市はチェスのまちである。』は正しいですか。」と聞いてみました。回答は、「天童はチェスのまちである。」は誤った情報です。天童市は将棋の名所として知られていますが、チェスとは直接関係ありません。正しい情報を言いたい場合、「天童は将棋のまちである。」と述べるのが適切ですというものでした。

インターネット上には、天童と将棋という組合せはたくさんありますが、天童とチェスという組合せは少ないために、「天童はチェスのまちである。」は誤りであり、「天童は将棋のまちである。」が正しいとChatGPTは判断することになるようです。

会話型AIはとても複雑なシステムなのかなと思っていましたがそうではなく、単純なインターネット上などでのデータの出現する確率が高い組合せであるということに驚きました。

このような生成AIですが、メリットもデメリットもあります。生成AIのうち会話型AIに限ってみると、メリットとしては文章作成を支援してくれる。それにより人間の労力が節約され、専門的な仕事に集中することができる。大量のデータ処理と分析ができる。24時間、365日体制で情報提供が可能となるなどが挙げられています。

一方で、デメリットとしては、データに含まれる偏見を反映する可能性があり、性別、人種、社会的背景などの偏りを含む結果を生成する可能性がある。誤った情報を広める可能性がある。個人のデータからテキストを生成する能力を持つため、プライバシーの侵害が懸念される。虚偽の情報や過激な内容の生成など、倫理的な問題を引き起こすことが懸念される。既存の著作権や知的財産権を侵害する可能性があるなどが挙げられます。

先ほど、会話型AIの仕組みについて説明しましたが、確率が高い組合せから結果を導き出すという仕組みだからこそ生じるメリットでありデメリットであると思っています。

このように生成AIにはメリットもデメリットもありますが、全国的にこの生成AIを業務に活用する自治体が増えており、県内でも酒田市や山形市が活用すると報道されています。

生成AIを業務に活用するメリットは大きいものであり、本市でも活用していく必要があると思います。また、プライバシーの侵害や誤った情報の提供、倫理的な問題の発生などがデメリットとして挙げられていることを考えると、天童市ではどうなっているのか、市民の皆様も関心を持っているのではないのでしょうか。

本市では、生成AIの業務への活用の予定はあるのかお伺いします。

次に、AIチャットボットの導入についてお伺いします。

市役所の手続などで市民の方が分からないことがあった場合に、多くの市民の方は、市役所に電話をする、直接窓口を訪れる、ホームページで調べる、この三つが一般的だと思います。

しかし、電話をするにもどこの部署に電話すればいいのか分からず、ためらってしまう方もいらっしゃると思います。天童市では電話交換手の方が内容を聞いて担当課につないでくれますが、そうしたことを知らない市民の方は電話するのをためらうものと思います。また、月曜日の朝は電話がつながりにくい場合もあります。直接窓口を訪れるにしても、仕事の都合で平日の日中に市役所に行けない方もいらっしゃいます。

また、ホームページにはたくさんの情報が掲載されており、探す情報に簡単にたどり着くことができないと感じます。検索の機能はありますが、検索キーワードが分からない場合もあるのではないのでしょうか。

こうした、市民と行政がつながりづらい状況を改善するためにAIチャットボットを導入し、市民からの問合せに24時間、365日、AIがチャット形式で回答する対応をしている自治体が出てきました。

今年5月に総務教育常任委員会で熊本県八代市を行政視察で訪れ、デジタル化の推進についてなどお話をお聞きしました。八代市では令和4年4月からAIチャットボットを導入しており、市民の利便性向上と職員の業務効率化が図られていました。

チャットボットとは、「短文の会話(チャット)をリアルタイムに自動で行うロボット」という意味で、AI技術を活用し、質問に対して自然な会話のように回答するものです。ホームページ上に小さなポップアップ画面を表示し、そこに質問を入力すると回答してくれるようなシステムです。

市民の方が問合せしやすくなるとともに、問合せが減少することにより職員の業務効率化が図られることも期待されます。

市民の利便性向上と職員の業務効率化が図られるAIチャットボットを本市でも導入してはどうでしょうか。市長のお考えをお伺いします。

以上、1回目の質問といたします。

◎山本信治市長 三宅和広議員の御質問にお答え申し上げます。

初めに、「生成AIの活用やAIチャットボットの導入によるデジタルトランスフォーメーションの推進について」の「生成AIの市役所内業務への活用について」申し上げます。

本市では、現在、文章を作成する生成AIを試験的に利用しております。利用期間は8月、9月の2か月間となっており、業務用パソコンからChatGPTを利用できるようにしております。

生成AIには、事務の効率化やアイデアを生成AIが補完してくれるというメリットがある一方、個人情報等を入力してしまうと、それを学習したAIが情報を漏えいしてしまうといったリスクがあり、慎重な運用が求められております。

このため、データの入力や生成されたデータの活用の際の注意事項を規定した生成AIの利用ガイドラインを作成し、現在、試行的な運用を行っており、この試行期間を通じて生成AIの導入について検証していきたいと考えております。

次に、「AIチャットボットの導入について」申し上げます。

AIチャットボットは、いつでも市民からの問合せに対応できる機能がある一方、複雑な問合せや市民の感情に寄り添った対応については課題があるものと認識しております。

本市では、市民の疑問等に対応するため市公式ホームページを開設しております。ホームページ内の情報を調べるために検索フォームを設置し、必要な情報を探しやすくしております。

今年度は、ホームページのリニューアルを予定しておりますので、より情報を探しやすいホームページにすることで、市民からの要望に応じていきたいと考えております。

AIチャットボットについては様々な課題があることから、今すぐの導入は考えておりませんが、将来的な課題と捉え、デジタル環境の充実を見据えながら動向を注視してまいりたいと考えております。

◆三宅和広議員 御答弁ありがとうございました。

試験的にChatGPTを導入されているということで、ちょっと安心したところがございます。ただ、これから今後どうなるのかというところが分からないのかなと思うんですが、今後の進め方でございますけれども、9月末まで試行している、試験的に運用しているということでございますけれども、その後の予定はどのような予定になっておられるのか、その辺のところお伺いします。

◎松浦和人総務部長 お答えいたします。

今、8月、9月の2か月間の試行ということで、今試験的に使わせていただいておりますが、その後は検証をするということで先ほど市長答弁ありましたように、使ってみての状況を確認して、職員などからはアンケートなども取ってみて、その使い具合を集約してどうするかということになってまいります。

導入するとなれば、基本的には予算等もしっかり伴わないと導入できないので、予算の状況も見ながら、感触がよければ早めに導入するということも予算を見ながら考えますけれども、基本的には新年度の事業として取り組むというベースで進むのかなというふうに考えております。

以上です。

◆三宅和広議員 今、新年度からの対応を想定しているというようなことでございますが、今の御答弁の中でアンケートなんていう言葉があったかと思えます。

他の自治体を見てみると、このChatGPTを使った、生成AIを使った場合の仕事の効率が上がったのかどうか、実際の職員の方が使ってどうだったのかという感想を聞いたり、それから、質問した内容に対して回答が来ますけれども、その回答が、自分が見て正しいものだったのかどうか、そういったこともアンケート調査をしておるといようなことがあったかと思えます。その辺のところはいかがでしょうか。

◎松浦和人総務部長 お答えします。

今、三宅議員の御指摘のとおり、当然、使ってみての使い勝手ということで、自分が求めている回答がしっかり来ているのかどうかとか、要は、でも、AIから来たものをしっかり職員自らが検証して、これは使っていけるものなのかどうなのかというものをしっかり把握しないと実際は使っていけないものかと思われまますので、その辺も、各、使った職員からしっかり検証を聞いて今後に活かしていきたいというふうに考えております。

以上です。

◆三宅和広議員 そのアンケートの結果によって導入するかどうか、もしかしたら導入しないという道もあるのかもしれませんが、ぜひ前向きに検討していただければと思います。そのためにいろいろデータを集めておく必要があるかなと思いますのでよろしくお願いしたいと思います。

今、試験的にやっていらっしゃるということなのですが、これ具体的にどういったものなのかお示しいただければと思います。例えば、使える職員の範囲がどうなのか、それから、使える業務がどうなのかといういろいろな制限があるのかなと思うんですが、その辺のところはどうなっていますでしょうか。

◎松浦和人総務部長 お答えいたします。

具体的なことということなのですが、今現在使っている生成AIについては、職員のパソコンにチャットツールが入っております、LoGoチャットという。そのLoGoチャットのほうに付随するChatGPTというものを使っております。

それ使いますよということで全職員にはアナウンスしているんですが、メリット・デメリットであったように、そういうAIを仕事上使う職員と使わなくてもいい職員やはりいますので、そのチャットのところにそのAIを取り込んで使っている職員が、正確にはちょっとなかなか把握まだできていないんですけれども、職員のうち3割前後ぐらいの職員が利用しているのかなというふうに、今見ていまして、なかなか100%全員が使うかという、やはり必要・不必要な部署もありますので、今そういう状況でそのAIツールを使っているという状況になっています。

◆三宅和広議員 3割の方が使ってられるんじゃないかという想定だということでございます。

確かに使えない部署というのはあるかと思えます。ルーチンワークで流しているようなところで、そういう調べたりなんかしたり大きなデータを使わないようなところは多分使わないのかなと思いますけれども、3割というはちょっと少ないのかなという気がします。

例えば、生成AIのこの使い方としてアイデア出しをするというようなことが一つありますけれども、そのアイデア出しというのは、多分どこの部署でも関係があるのかなという気もします。業務改善としてどんなことがあるのかなというようにと

ころで、その辺のところの使い方だってできるわけと思うので、この3割という割合は、その、9月末までの期間の中で少し上げていく必要があるのかなという気がします。

たしか、8月8日から使われているというふうなことだったかと思えますけれども、3週間ほど経過しているかと思えます。現時点で、その使った3割の方が使っていらっしゃるということで、現時点でどういった成果というか、何かこう、結果というようなものが何か出ているのか、その辺のところをどのように把握されていらっしゃるでしょうか。

◎松浦和人総務部長 お答えします。

今、8月の下旬ということで、今言ったように3週間程度の中で、結論から申して、まだはっきり成果がどのというレベルにはまだ達しておりません。結論的には、それちょっと申し上げられるような結果はまだないという状況です。

もっと職員が利用するようにいろいろな仕掛け、工夫を今後考えなければならぬと思いますので、検証をした結果も踏まえて導入する、正式導入の際には、どういった使い方などもするかとか、しっかりと職員全員に周知徹底していきたいというふうに思っています。

以上です。

◆三宅和広議員 周知徹底のほうよろしくお願ひしたいと思えます。

小学校、中学校、高校も含めてですけれども、文部科学省のほうで、高等・初等・中等教育段階における生成AIの利用に関する暫定的なガイドラインということで指針を示しております。限定的な利用から始めていこうというような内容の指針だと思えますけれども、これ、行政分野での利用について、もう、この国の指針というものはあるんでしょうか。ちょっと探したんですけれどもなかったような気がするんですが。

◎松浦和人総務部長 お答えします。

行政の部分で国から指針というもの特にないかと思われます。各自治体自治体がそれぞれで生成AIの利用ガイドライン的なものをつくって、それで運用しているという状況にあるかと思います。

以上です。

◆三宅和広議員 国の指針等がなくて、自治体のほうでそれぞれルールをつくって進めているというようなことですが、先ほどデメリットなんか紹介させていただきました。個人情報が出たりなんかいろいろあるというようなことで、そういったことが起きないためにも、やはりガイドラインというものが必要になってくるものだと思います。

既に活用している自治体ですと、日本ディープラーニング協会というこういったAIなんかの詳しい団体があって、そこでガイドラインをつくって参考にしているような自治体が多いようなんですが、試行段階でも、現在ガイドラインをつくっていらっしゃるかと思うんですが、そういったものというものは見せてもらうようなことは可能なんでしょうか。公表していらっしゃるものなのか。

◎松浦和人総務部長 今、8月、9月の試行期間のように、今、試行用のガイドラインをつくっておりますが、問題なくお見せできる、公開できるものですので、言っていただければいつでもおあげできます。

以上です。

◆三宅和広議員 ぜひ一度見させてもらいたいなと思いますのでよろしくお願い致します。

今回この質問するに当たって、他の自治体でのガイドラインいろいろ調べてみたんですけども、情報が漏れないようにとかいろいろありました。

先ほどの市長の御答弁の中で個人情報が漏れるというようなことがありましたけれども、その漏れないために、この生成AI、ChatGPTというものが、その個人情報を入力しないように設定できるというようなことがあって、このChatGPTが普及しているというようなことがありますので、その辺のところも研究されれば、その不安というかそれはなくなるのかなという気がしますのでよろしくお願いした



だと思います。そういったこともガイドラインのほうに盛り込んでいく必要があるのかなと思っております。

特徴的と思ったものをちょっとここで御紹介させていただきたいと思います。

千葉県なんですけれども、入力するものは県の業務に限る、県の業務だけ、県の業務だと分かるような聞き方をしない、そんなことを千葉県では出ました。それから、利用は内部資料に限って外部向けの資料には使わない。内部向けの資料であって、使う場合でもChatGPTから得られた回答であることもちゃんと明記しなさいとか。

それから静岡県なんですけれども、所属単位で目的とか活用方法の記録を残しておきましょう。それから、生成AIで作った、この結果を使うかどうか、これを公表するかどうかというものを組織で検討しましょう。個人で判断するのではなくて組織で検討しましょう、そんなことを静岡県でやっています。

それから佐賀県では、根拠とか裏づけを取った上で批判的な目で見ましょうと。正しいんだではなくて、間違っているんだというような批判的なもので見ていきましょうとか。

それから、千葉県松戸市ですと、研修を受けていないと使えないというようなことをやっていたりします。

あともう一つ、松戸市では、この、新たな有効な使い方が見つかった場合はその情報を共有しましょうということで活用を広めていきましょうなどというふうなことをやっておるようです。

ぜひ、こういったことも参考にしていただいて、もし本稼働する場合には参考にしていただければと思いますのでよろしくお願いしたいと思います。

ガイドラインつくったとしても、これ状況が変わっていきます。あと、その技術も、生成AIの技術も変わっていくと思いますので、その辺のところは柔軟に改定していくような考えで臨まれたほうがいいのかという気がします。ぜひよろしくお願いしたいと思います。

毎日新聞社で、都道府県、それから政令指定都市、県庁所在市、それから東京23区の首長121人にアンケート調査をやったそうです。生成AIを一定の業務で活用することについて賛成するか、どちらかといえば賛成、どちらとも言えない、反対、どちらかといえば反対というような5項目の中で回答を得たんですが、賛成

が 121 人中 28 人、23%、どちらかといえば賛成が 53 人で 44%、合わせて、賛成、どちらかといえば賛成が約 67%だったそうです。どちらとも言えないが 37 人の 31%、反対、どちらかといえば反対というのがいなかったという結果でございました。

市長、山本市長は、この五つの中であればどれを選ばれますか。

◎山本信治市長 あまり私、詳しいものでないんですけども、こういうことですので、やはり利用するような方向の中で進むべきだろうという意味では賛成したいというように思います。

◆三宅和広議員 前向きな回答だったなというふうに理解しますのでよろしくお願いいいたします。

酒田市ですけども今年7月から活用しておるということで山形新聞のほうで報道されております。その記事の中に、2021年12月に実施した市総合計画の後期計画案についての住民アンケートの自由記載記述欄の回答があったそうです。これをもう一度生成AIのほうにかけたんだそうですね。そうしたところ、職員の方が何時間も、長時間に分けて調べた結果を出した結果と変わらない結果が得られたという。それを数分で出したというふうな結果があったというふうに報道されております。それくらい、使い方によっては効果のあるものなのかなという気がします。

あと、埼玉県戸田市なんですけど、ここでは削減効果を概算で出したそうです。年間で 3,800 時間、これ職員の数がどのくらいなのか分かりませんが、年間 3,800 時間だったそうです。これ年間ですので1日に計算すると 15 時間。ということは、大体2人分の時間が削減できたということで、これ2人を辞めさせたわけではなくて、その2人をほかの業務に振り分けることができたという結果があるのかなという気がします。そういった業務改善効果も大きいところがありますので、ぜひ取り入れていただけたらと思います。

もう一つ参考にしたいのが神奈川県横須賀市でございます。これは、先ほどLoGoチャットにChatGPTを載つけたというお話があったかと思いますが、同じようにこの横須賀市もLoGoチャットにChatGPTを載つけて運用しているとい

うふうなことで、先ほどの職員へのアンケートで、仕事の効率が大幅に上がる、それから上がるという回答が 82%あったということで効果があったというふうな回答があったというところでございます。

ぜひ、この辺のところもあわせて参考にさせていただいて、ぜひ前向きに検討していただければいいかなと思いますのでよろしくお願いいたします。

次のAIチャットボットについてお尋ねしたいと思います。

複雑な質問に対して回答することが難しいだろう。それから、市民の心情というか気持ちに寄り添った形で回答をしたいというようなことがあって、チャットボットではそれができないのではないかなというようなことがありました。

あわせて、ホームページで確認ということでリニューアルを来年度考えているというふうなことで、そちらのほうで対応していきたいというようなことで、今すぐには導入は難しいかなというような御回答だったと思います。

それで、市民の心情に寄り添うということは大変大切なことだと思います。ただ、全てをチャットボットでやろうというのではなく、先ほど、電話掛けづらいとか日中来られないとか、あとホームページで探しづらいとか申し上げましたけれども、その辺のところを使いたい方だっているわけなので、その辺のところ、全てがそれでなくて、例えば、今までのものを残した上での何か使い勝手のいいことをということで考えたわけなんですけど、そんなところで、併設する、もちろん併設するというようなことで臨む必要があるのかなと思います。その辺いかがですか。

◎松浦和人総務部長 お答えいたします。

チャットボットにつきましては、先ほど市長の答弁にもありますように、今、三宅議員の御指摘もあるようにやはり様々な課題が、今現代的にはあるのかなということで、併設的なことでいくのはそれはそれで、将来的には十分あり得ることだと思われま。ただ、今すぐすぐの導入はちょっと難しいという考えだったんですけども。

実際、三宅議員も視察に行かれた熊本県八代市の事例でいくと、質問項目の事前準備に 2,500 項目準備して全部入れなければいけないと。毎日、チャットボットでやり取りした回答のあれが間違いないか全部チェックしなければいけないという業務も出てくるというようなことが八代市の状況ではあったと伺っております。

それが段々繰り返していけば段々生成されていくんでしょうけれども、なかなか、やはり準備も大変ですし、その後のメンテなりあれも大変だと。

それに対する市民の方々のチャットボットの利用する、軽く簡単に利用しようというふうには市民の方が慣れ親しんできているかということ、まだそういう次元までも今来ていないのかなということがありますので、やはりデジタル環境の充実というときに市民の皆さんもそういったものに段々慣れ親しんでくれば、市としてもしっかりと準備して対応していきたいとは思っています。そのときには併設という形には当然なるかと思いますが、そういったことで進めていきたいというふうに考えております。

◆三宅和広議員 チャットボットのほうで、確認をして複雑なものになったときにはチャットボットのほうで概略だけを説明をして、あと詳しくは担当課、〇〇課までお越しく下さいみたいな感じで情報提供できれば、概略を知っていれば、その来庁するに当たっても気持ちの準備というか、こんな話もするんだなということが分かって訪れることができるので、やはり導入をして、併設でもやったほうがいいのかという気がしました。

それから、先ほどは 2,500 件というお話がありましたけれども、これは 3,500 件ですね。もっと重かったと思います。

これ 3,500 件、件数、これ導入業者のほうで、フォーマットというか 3,500 件分の、何々は何々ですかという質問の項目をあらかじめ作っておるんですね。いろいろな自治体にこれまでやっている実績から 3,500 件の質問項目を作っておりまして、それに対しての天童市の対応、その市の対応を確認しなければならないという作業があるわけなんです、確かに 3,500 件多いかなと思います。ただ、これ1人でやるわけではなく、一つの課でやるわけではなく全庁的に分けてやるわけなので、そんなに、分散してやればそんなに大変なことではないのかな。むしろ何年間もそのデータを使っていける、チャットボットを使っていけるのであれば、その労力というものはあまり大変な労力ではないのかなという気がしますが、その辺のところどうでしょうか。いつか大変なことはありますけれども、その後何年にわたってもその問合せ件数が減って業務の改善につながるというふうに理解しますが、その辺いかがですか。

◎松浦和人総務部長 お答えいたします。

先ほど来申し上げたように将来の課題ということで認識はしております。

一つの事例として私どもちょっと調べた中で、県内の他自治体でチャットボットを入れている自治体さんに利用状況などをちょっと確認しました。1日に利用する人が二、三件しかないということで、それに対しても職員の形がやはりチェックして、どうなれているかということのようです。導入してもう二、三年たつそうなのですが。

やはりチャットボットに対する市民の方の利用の感覚というか、あれか、また情勢的にまだ、なかなか今、世間一般的にまだそんなに進んでいないのかなというので、やはりその辺の全体の進み具合を見ながら、本市としても将来の課題として注視して見ていきたいというふうに考えているところでよろしく願いいたします。

◆三宅和広議員 二、三件というのは少ないなという気がします。やるからにはもっとPRしてやらなければならないのかなという気がします。

ちなみに、1日に、天童市役所のほうに問合せの件数というのはどれくらいあるかというの把握されていますか。全庁的にですね。多分ないのかなと思いますがいかがですか。

◎松浦和人総務部長 お答えします。

申し訳ありません。ちょっと、そういう統計なり集計取っていません。問合せなのか連絡なのかいろいろな連絡来ますので、問合せと言われてもそれはちょっと把握できないのかなと思います。

以上です。

◆三宅和広議員 多分そういったものというものは調べていないのは当然かなと思います。ですけれども、これ、これから1日にどれくらいの問合せ、年間どれくらいの問合せがあって、その中でAIチャットボットで回答できるような複雑でない回答がどれくらいあるのかなというのも、年間でなくてもいい、1か月くらいでもいい

いので、その辺のところを調べて導入するかどうかの判断材料にしてもいいのかなという気がしますでしょうか。

◎松浦和人総務部長 お答えします。

三宅議員からの御意見として参考にさせて今後の業務に使わせていただきます。以上です。

◆三宅和広議員 その辺のところ、データの的に持っていれば何か対策が取れるのかなという気もしますのでよろしくお願いいたします。

先ほどホームページリニューアルというお話がありました。ホームページにもしチャットボットを導入するとした場合に、ホームページにやはり窓をつけてというような利用になるのかなという気がします。

検索の、今ありますけれども、なかなかちょっと場所も分かりづらいし、なかなか使い勝手が悪いのかなという気がするので、その辺のところもリニューアルということなのかなと思いますが、それであれば、いっそチャットボットをもう入れるようにすれば目立つのかなという気がします。その辺のところもぜひ検討していただきたいなという気がします。

先ほどの八代市の例で、八代市に視察に行ったというお話をさせていただきました。この八代市で使っているシステムを開発した会社のホームページのほうに記載があったんですが、作っている側の記載ですのでどれくらいの信憑性があるのかちょっと疑問なところもあるかと思いますが、これもこういった記載でした。AIチャットボットの利用の半数以上は閉庁時間帯に利用されており、このことから、閉庁時間帯に来庁できない住民からのニーズも多く、問合せの新たな選択肢として活用されていると考えられますということです。

確かに、8時半から5時 15 分でしたか、までの時間以外でないと来られない方、電話をできない方いらっしゃるかと思います。日曜日も土曜日も当然連絡が取れないということを考えたときに、このAIチャットボットを導入することによってその時間帯を、24 時間、365 日クリアできるのかなという気がするんですが、そういった意味からもぜひ導入していただきたいなという気がします。

八代市の頂いた資料の中の記載なのですが、これ八代市は熊本県がやっている事業に乗ってやっているということだったんですが、その熊本県のその総事業費、熊本県でやっている総事業費が資料の記載では 121 万円、それから八代市の使用料が月6万円、年間で 72 万円、トータルで、単独でやったとしても 200 万円程度のシステムなんです。それくらいであれば利用してみる価値があるのかなという気がします。いかがでしょうか。

◎松浦和人総務部長 お答えいたします。

その金額での導入がいかがという話でありますけれども、その金額ぐらいいいのか悪いのか。先ほど言った、1日に二、三件しか問合せがないという先行の自治体があって、天童市は、せいぜい、それでも 10 件近くはきつと来るのではないかなとは思いますが、そのために、今言った 200 万円ぐらのお金をかけてということですが、ただ、やはり将来的には市民の皆さんなり利用者の方がチャットボットで問合せというものに段々慣れ親しんでくれば、当然、費用対効果でその程度の金額でも何もやるのはいいかな、差し支えないと思いますけれども、ただ、現段階の今の時期ですと、ちょっとまだ、市民の皆さん、市役所に来庁される皆さん等々を見ていると、結構高齢の方が、平均年齢高いと思うんですよ、役所に来るお客様は。そういった用事のある方が、じゃ、スマホを使うなりパソコンを使ってチャットボットで市役所ちょっと聞いてみるかというのはなかなかまだ、時代的にはまだそんなに利用頻度が上がらない時期なのかなと。やはり利用頻度が上がる時期に来れば、当然導入を前向きに考えたいと思いますけれども、まだちょっと少し先なのかなというふうに考えております。

以上です。

◆三宅和広議員 時期的に早いのかどうかはそれぞれなのかなという気がします。私は今が、その最適な時期かなというふうな気がします。

国のほうではAIの戦略会議なんかも開催して、AIの活用を積極的に進めているような状況でもあります。AIを行政分野でも活用する時代というのが、活用することが時代の流れになってきているのかなという気がします。活用しないという道はないのかなという気がしております。

これ、ある意見、こういった意見もありました。導入する自治体と導入しない自治体間で行政サービスに差が生じることが近年危惧されるというようなことがあります。ほかの自治体がうまくいったからやるのではなくて、先んじてもう導入して進めていったほうがいいような気がするんですね。

天童市がDX・デジタルトランスフォーメーションの流れに乗り遅れないように、ぜひ前向きに取り組んでいただきたいなと思います。市長よろしく願いいたします。

以上で質問を終わらせていただきます。ありがとうございました。