

令和元年12月定例会 地方創生・行財政改革特別委員会の概要

日時 令和元年12月18日(水) 開会 午前10時 3分
閉会 午前11時33分

場所 第3委員会室

出席委員 荒木裕介委員長
岡田静佳副委員長
渡辺大委員、木下博信委員、吉良英敏委員、中屋敷慎一委員、本木茂委員、
岡村ゆり子委員、井上航委員、町田皇介委員、田並尚明委員、蒲生徳明委員、
前原かつえ委員

欠席委員 なし

説明者 [企画財政部]
石井貴司地域経営局長、山口均企画財政部参与、清水雅之改革推進課長、
小田恵美情報システム課長、梅本祐子地域政策課長
[総務部]
豊野和美総務事務センター所長
[環境部]
宮澤裕子産業廃棄物指導課副課長
[福祉部]
服部孝こども安全課副課長
[保健医療部]
武井裕之医療整備課長
[産業労働部]
斉藤豊次世代産業幹
[農林部]
山岸典夫生産振興課長
[県土整備部]
鳴海太郎県土整備政策課政策幹

会議に付した事件

情報技術の活用と行政の効率化について

渡辺委員

ヘルプデスクAIは、従前からあるFAQと比べ、どのようなメリットがあるのか。

改革推進課長

FAQは、あらかじめ用意された質問と回答から、自分が知りたい質問を探し、回答を確認する必要がある。これに対し、ヘルプデスクAIは、自分の言葉で入力すれば、AIが最も近い質問を探し、回答を表示するため、時間が短縮され、適切な回答を導きやすい。

渡辺委員

ヘルプデスクAIについて問合せが多い内容や分野、また、その割合が分かれば教えてほしい。

改革推進課長

問合せが多い分野としては、業務システムに関する問合せが最も多く、その内訳では、総務事務システムに関するものが約10%、財務会計システムに関するものが約8%となっている。

渡辺委員

- 1 AI救急相談について、どのようにアクセスするのか。
- 2 (2) RPA・AI-OCRの導入推進の「①RPAの導入」について、令和2年度以降、全庁的に展開するとのことだが、どのように進めていくのか。
- 3 市町村共同クラウドの構築について、市町村との調整はどのように行っているか。

医療整備課長

- 1 AI救急相談は、ウェブブラウザで利用でき、県のホームページ等からアクセスできる。アプリの場合、ダウンロードが必要であり、緊急時の利用が難しくなるため、アプリではなく、ウェブブラウザで利用できるようにしている。

改革推進課長

- 2 令和2年度から段階的に全庁展開を進めて、令和3年度には対象となる全ての業務への導入を予定している。まずは、定期的に事務が発生する支払業務やメール処理業務など、すべての課所に共通する業務について、来年度以降、全庁に導入していく。また、地域機関における共通的な業務については、横展開を見据えて導入を進めていく。例えば、保健所における指定難病医療給付などの申請業務については、今年度、1箇所を先行導入し、その効果を検証した上で、来年度以降は全保健所への横展開を考えている。

情報システム課長

- 3 県では今年、県と全市町村から構成されるスマート自治体推進会議を設置した。この会議を通じて、構築するクラウドの基本的な機能や費用などについて市町村へ詳細な

情報提供を行い、さらに、実際にクラウドに搭載するシステムについて各市町村の意向を照会したり、希望のあったシステムの実現のため追加すべきクラウドの機能やスケジュール等について調整を行っている。

渡辺委員

どういうキーワードでA I 救急相談はアクセスされているのか。

医療整備課長

A I 救急相談と検索されて利用される方が多いものと考えている。

岡村委員

- 1 ドローンは現在各課で何台持っているのか。また、何人の職員が操作できるのか。
- 2 ドローンを飛行させるには一定の研修・訓練が必要と聞くと聞くと、どのように行っているのか。
- 3 災害時を想定した情報伝達訓練を行っているとのことだが、これまで埼玉県内で起こった実際の災害等について、ドローンを飛ばして効果があったのか。
- 4 現在、各自治体でドローンの活用が行われていると思うが、埼玉県でドローンの更なる活用についてどのように考えているのか。

産業廃棄物指導課副課長

- 1 産業廃棄物指導課で所有しているドローンは現在2機ある。そのうち1台については現在8名の職員が操作可能である。また、もう1機については、本年度導入し、現在訓練中である。
- 2 飛行可能な承認を受けるには、各機ごとに10時間の訓練が必要である。飛行する許可が不要な場所、具体的には、秋ヶ瀬公園で訓練を行っている。令和元年度に関しては、10回行っている。

県土整備政策課政策幹

- 1 県土整備部で所有するドローンは3機で、朝霞県土整備事務所、秩父県土整備事務所、総合治水事務所に配備している。航空法で決められている空域内での飛行許可を受けている職員数は現在1名であり、より多くの職員が飛行操作できるよう研修を重ねている。
- 2 ドローン研修について、県土整備部では、埼玉県建設産業団体連合会が主催するドローン体験研修会や国土交通大学校主催の無人航空機の基本操作研修に職員を派遣して研修を積んでいる。
- 3 訓練以外のドローンの活用実績は、先般発生した台風19号では特に県西部で甚大な被害が発生したが、いち早く被災の規模、応急復旧の方向性を検討するため、基礎データの収集として活用した。
- 4 今後の更なる活用方法は、災害時は当然のことながら、平常時においても工事の施工管理、設計のための測量、さらには事業進捗状況等の説明資料に活用していきたいと考えている。

吉良委員

- 1 A I 救急相談の課題についてお聞きしたい。また、課題について検討する場はあるの

か。

- 2 RPAの実績についてどのくらい効果が出ているのかわかりづらい。埼玉県は他の自治体と比べて、進んでいるのか遅れているのかなど実績をわかりやすく教えてもらいたい。
- 3 市町村共同クラウドの構築について、参加できない市町村はでてくるのか。

医療整備課長

- 1 AI救急相談では、利用者に現在の状況をチャット形式でお伺いし、その内容を踏まえて108の症状別テーブルに案内している。この症状別テーブルへ案内するところまでAIを活用している。その後は、それぞれの症状別に緊急度を判定することになり、例えば腹痛であれば、「激痛が続いている」などキーワードが該当すれば、緊急性があるとして赤判定とし、救急車を利用いただくようアドバイスしている。課題としては、症状別テーブルへ案内する精度を高めていくことである。試行運用中にも対応をしたが、案内できなかったケースを出来るだけ減らし、案内ができるように精度を高めていくことが課題である。また、AI救急相談の判定結果がオーバートリアージ気味になってしまう点も課題である。救急電話相談では、救急度が高い割合が2割程度だが、AI救急相談は5割程度となっている。安全を優先するため、オーバートリアージ気味となっているが、専門家を含めて議論する場が既にあるため、今後運用を重ねた上でより適切な判定ができるよう検証していきたい。

改革推進課長

- 2 RPAの実績について、個別に把握をしている中で一番大きな効果があった事業で、例えば、勤勉手当の除算期間算定業務では、年間934時間かかっていたものがRPAの導入によって72時間に減って、全体として92.3%削減できる。全体の時間数が多いものでは、通勤手当の確認が、年間1,500時間かかるものが約半分の733時間で済むなどの効果がある。このような事例を足し上げて、半年間で1,077時間という結果があった。また、RPAの導入について本県が進んでいるかについては、全国的な調査がないので具体的にお答えできないが、九都県市等で共同して研究し情報交換しており、その中では、本県はどちらかというに進んでいる方であると感じている。埼玉県では来年度、RPA、AI-OCRの全庁展開を考えているが、九都県市の中で、全庁展開を予定している団体は、他には聞いていない。

情報システム課長

- 3 まずは、県と全市町村から構成されるスマート自治体推進会議において丁寧な情報提供に努めている。関心はあるが疑問点があるという市町村に対しては直接訪問し、例えば回線の接続方法などより詳細な説明を行うなど、できるだけ多くの市町村に参加いただけるよう対応している。

井上委員

- 1 AI救急相談から電話相談へ相談された件数は何件あるか。
- 2 電話相談の音声ガイダンスでAI救急相談を案内しているか。
- 3 埼玉コンシェルジュについて、例えば、災害があった時、市町村に関する情報が欲しくなるケースがある。そういう時、市町村のHPにリンクさせるという予定はあるか。

- 4 RPAについて、県として市町村への導入支援をどのように行っていくのか。
- 5 AI-OCRについて、そもそも電子申請を増やすという取り組みがベースとして必要であると考えますが、どのように考えているか。
- 6 災害の物資輸送にドローンの活用が検討されているのか。東京都は島しょ部に物資を運ぶ実証実験をしていたと記憶している。例えば埼玉県であれば、数年前の秩父の大雪の際にドローンを飛ばすことができれば、大きな役割を果たすことができるがどのように考えるか。
- 7 県と警察が情報共有を行うものと思うが、市町村が持っている情報も重要である。市町村の情報については共有されないのか。
- 8 児童相談所側と警察側がシステムを照らし合わせて危険度を判断するのか。または、システム自体で危険度が判断されるのか。
- 9 埼玉県AI・IoTプラットフォームについて、広く周知していく必要があると思うが、今後どのように周知するのか。

医療整備課長

- 1 AI救急相談の後に電話相談をされた件数について、子供の相談では10件程度、大人の相談では20件程度であった。ある程度はAI救急相談のみで完結している状況である。AI救急相談の導入目的は、電話相談のつながりにくさの解消もあるが、スマートフォンをよく利用する世代をターゲットにし、幅広い層に利用いただくことである。AI救急相談の運用以降も電話相談の件数は増えており、より多くの方々に利用されている状況である。
- 2 電話で相談された方に対しては、しっかり電話で相談できるよう対応している状況である。

改革推進課長

- 3 埼玉コンシェルジュは総合窓口機能として、回答文だけでなくHPを案内する機能がある。この機能を活用し、災害に対応するHPも案内できるよう検討してまいりたい。また、令和3年度以降の予定であるが、各市町村が運用するチャットボットとの連携を検討している。そうすることで、県のチャットボットに市町村に関する質問があれば、その市町村のチャットボットが回答する仕組みを検討しているところである。
- 4 スマート自治体推進会議の中で、各市町村へ県における導入状況や課題・効果について適宜情報提供している。今後も情報提供などにより、RPAの導入や効率的な行政運営を支援していきたい。
- 5 国でも電子申請について、法律によるガイドライン等を作成すると聞いている。申請書等、国で決まっているものもあるため、電子申請化については国と連携しながら県としても進めてまいりたい。
- 6 県では、スマート化に向けて副知事をトップとした庁内の会議体を構築している。この中で、ドローンも含め各部局で導入している先進技術について情報共有を行っている。各部局で新たな技術の導入や改善などを検討していく体制となるので、物資輸送については、今後検討を進めてまいりたい。

こども安全課副課長

- 7 児童相談所情報共有システムは児童相談所と警察が情報共有するものであり、市町村

の情報が入らない。

- 共有システムにおいて、共有されている情報を元に警察が判断していく。システム内で危険度を判断する機能はない。

次世代産業幹

- 県内企業が生産性の向上を図り、「稼ぐ力」を高めていくためには、AI・IoTなどの技術革新に適切に対応していく必要がある。しかし、多くの企業が、AIやIoTの導入に対して「関心がない」「導入ノウハウがない」といった課題を抱えているという状況がアンケート調査を実施したところ明らかになっている。そこで、県内企業のAIやIoTに対する興味・関心を高めるとともに、AI・IoTの活用方法や導入効果の理解促進、人材育成を図ることを目的にAI・IoTプラットフォームを整備させていただいたところである。本プラットフォームは、11月20日に公開を開始し、11月末までの10日間あまりで、724件のアクセスがあるなど、一定の関心を持っていただいている状況である。今後、本プラットフォームの利用を更に拡げていくためには、日頃から中小企業と密接なつながりのある商工会議所や商工会を介して有効性をアピールすることが重要であると考えている。そこで、商工団体に在籍している経営指導員を通じて、県内中小企業に本プラットフォームの利用促進を図ってまいりたい。

井上委員

- 電話相談において、つながらない場合などにAI救急相談に関する音声案内があった方がよいのではないかと。
- 埼玉コンシェルジュについて災害情報だけでなく、様々な場面で、市町村にリンクすべきケースがあると思う。各市町村もチャットボットを入れてきているため、質問のたらい回しにならないようにした上で県と市町村のチャットボットで相互に連携できれば、県民が必要な情報に素早くたどり着くことができる。災害だけでなく連携が必要と考えるがどうか。
- この場には危機管理防災部が出席していないため、突っ込んだ回答は難しいかもしれないが、ドローンについて、副知事をはじめとした議論する場があるとのことで、仮に医療品だけでもいち早く届けられれば、除雪は後回しにできたかもしれないなど、県土整備部など、いろいろな部門の作業を調整していくことにも資する。あらためて、ドローンでの物資輸送を視野に入れていただきたい。
- 共有情報を人が見て判断するとのことだが、警察が判断するのか児童相談所も関わるのか。また、今後は市町村の情報が加わるのか。さらに、三重県ではAIを活用した児童相談所システム(AiCAN)を開発しているが、今後埼玉県もAIを活用していくのか。
- スマート自治体推進会議について、教育局のIT部門の出席はあるか。

医療整備課長

- 今後の検討課題とさせていただく。

こども安全課副課長

- 虐待情報共有システムで児童相談所の情報を警察が確認して判断する。警察は必要に応じて児童相談所と相談の上、対応を行っていく。また、市町村の情報を加える予定

はないが、このシステムとは別に、国が市町村との情報共有に関する検討会を実施している。埼玉県も参加しているので、これを踏まえた対応を検討していきたい。さらに、AIでリスクを判断する三重県のシステムについては、確認したところ開発中のため、このシステムを参考にして今後検討を行っていく。

改革推進課長

- 2 災害だけでなく様々な分野で、市町村チャットボットとの連携が出来ればと考えている。市町村HPを紹介することはもちろん、市町村との連携では、質問のたらい回しにならないよう、市町村に関する質問があれば自動的にその市町村につながるような仕組みを検討していきたい。

情報システム課長

- 5 現段階で、教育局の出席はない。会議では校務支援システムなどの話も出ているため、必要に応じ情報共有や相談をしていきたい。

地域経営局長

- 2 埼玉コンシェルジュについて補足する。将来的には、市町村を巻き込んで相互に連携するシステムを作りたいと考えているが、まずは、県のチャットボットをしっかりと構築し、運用上の問題がないか検証していきたい。その上で、スマート自治体推進会議等を活用して、市町村に協力を仰ぎたいと考えている。
- 3 副知事トップのスマート県庁推進会議において、AI等新技術をどのように県庁で展開していくかを議論している。物資輸送については、危機管理防災部にも伝えて、検討していきたい。

蒲生委員

- 1 AI救急相談が導入され、#7119のつながりにくい状況は解消されたのか。
- 2 ドローンを活用した調査、情報収集について、県職員が研修を受けて行っているとのことであるが、より専門的なものとして、これから先の災害で、例えば、今年の千葉県での災害等を踏まえ、倒木等によって、なかなか入っていけないところにドローンが活躍する場があると思う。そのようなことを踏まえ、業者委託等を行っているのか。または、行う予定であるのか。
- 3 市町村共同クラウドについては、市町村とのクラウドの基盤を作りながら、様々な情報が一元化されていく中でセキュリティが一番求められていくと思うが、本県においては、神奈川県が起こしたような問題は将来的に起こらないのか。
- 4 児童虐待情報共有システムは、「起こったことを記録するためのシステム」なのか、「対応するために記録するためのシステム」なのか。

医療整備課長

- 1 相談が重なる場合などもあり完全に解消したとは言えないが、電話相談について、昨年度から夕方時間帯の相談員を1.5倍に増員したところである。この時間帯の相談件数は1.3倍程度であり、現状では概ねニーズに対応できている。今後、電話相談が更に増えていく可能性や、電話相談の利用者がAI救急相談に流れる可能性もあるため、慎重に見極めをしていきたい。

県土整備政策課政策幹

- 2 業者委託について、特に災害時においては、測量設計業協会と協定を結んでおり、その中で対応している。平成29年度に協定の一部を変更し、ドローンを活用した調査の実施体制を協会側と整えた。協会に確認したところ、45社でドローンを52機保有していると伺っている。先に訓練及び台風19号での対応を説明したが、その際にも業者に専門的な部分についてお願いをするなど、ケースバイケースで対応している。

情報システム課長

- 3 先般起きた神奈川県的事件を踏まえ、現在構築している市町村クラウドについて、セキュリティ面は万全を期すように行っている。例えば、管理パスワード、通信の設定、共通領域の切り分け、領域を出入りする通信の監視システムの構築等、セキュリティ面について高いハードルを設け、きちんと対応している。

こども安全課副課長

- 4 児童相談所と警察の連携により、迅速な対応をするためのものである。児相相談所の情報を警察と共有し、警察がそれを確認することでスムーズに動けるようにする。また、警察の対応予定についてもデータに入れ、児童相談所が確認できるなど、連携強化のためのシステムとなっている。

蒲生委員

虐待の情報の共有について、夜間児童相談所に繋がらないなど現場として、上手くいっていないと聞いている。警察が動きやすいためのシステムとの事だが、警察はどんな対応で動いているのかを把握した上で、より良いシステムにしていくべきではないか。

こども安全課副課長

現在虐待情報の全件共有を警察と行っている。月一回の更新であるが、新システムは児童相談所と警察が24時間ダイレクトにつながり、共有情報も一時間に一回更新される。また虐待情報の全件共有が、児童の一時保護につながった事例もある。現場の状況を確認しながら、運用していく。

田並委員

- 1 災害等でシステムダウンした場合、電源確保も含めて、どのように業務を続けていくのか。
- 2 外部からのハッキングの対処、内部でシステムの構築、メンテナンスを行う場合において、個人情報の取扱いについて、メーカーとどのような契約になっているのか、どのようにチェックしていくのか。
- 3 農業大学校でスマート農業は既にカリキュラムに入っているのか。あるいは今後取り入れていくのか。

情報システム課長

- 1 災害等でシステムダウンした場合、ICT-BCPで、そのようなリスクに備えて手順をまとめてあるので、これに沿って対応していく。
- 2 外部からのアクセス等、不審事案があったときのセキュリティの確保については、県

の情報セキュリティポリシーに設けている。外部委託等についても、厳密に要件を定めており、これを契約書上に盛り込んで遵守させるという措置をとっている。直接業者に対して厳しく指導することもあり、これによりセキュリティを担保している。

生産振興課長

- 3 農業大学校では施設野菜でICTを使ったスマート農業を既に導入し、実施している。今後、農業分野での高齢化が進む中、最先端の技術であるスマート農業を積極的に推進していく。

前原委員

- 1 ヘルプデスクAIについて、問合せが10%減少したこののだが、これはAIが対応したことによって問合せが減少したということでのよいのか。
- 2 AI-OCRの令和元年度導入5業務について、年度内に導入可能なのか。また具体的な業務を教えて欲しい。難病の申請については、AI-OCRの導入により、難病患者が窓口に来なくても申請ができるというシステムになっているのか。
- 3 技術革新により、人間の役割をAIが担えるのかという議論がある。AIで様々なことが改善される一方、人間がやらなければならない仕事もある。AIが対応し業務が削減されたというだけで良しとするのか、考えを聞きたい。

改革推進課長

- 1 お見込みのとおり、AIの活用により問合せが約10%減ったということである。
- 2 今年度中に導入できるよう調整している。具体的な事務は、国土利用計画法23条に基づく届出のデータ入力、風しん抗体検査事務処理、衛生免許の発行業務、小児慢性特定疾病医療給付の事務、指定難病医療給付の事務である。難病の申請について、窓口に行かなくもいいようになるのかとのことだが、そうではなく、手書きの申請書を職員が入力していたものがAI-OCRにより電子化でき、RPAを組み合わせることで、エクセル等のデータを引き出してシステムに入力するという作業が一連で効率化できるということである。
- 3 AIの活用は、職員の事務が効率化されることにより、県民との対面での業務や政策立案業務など、職員でなければ対応できない真に必要な業務への対応を増やすこと、また、働き方改革の推進を目的としたものである。単純に職員の仕事をAIに代替させることを意図したものではない。

中屋敷委員

- 1 児童虐待情報共有システムの管理者は誰になるのか。
- 2 児童虐待情報共有システムと市町村共同クラウドとの関係についてはどうなのか。また、国が開発しているシステムとの連携はできるようになるのか。

こども安全課副課長

- 1 埼玉県が管理者になる。
- 2 児童虐待情報共有システムは、児童相談所と警察との情報共有するためのシステムとなっている。市町村クラウドについては、さいたま市児童相談所と警察との連携の際に使用する。また、児童虐待情報共有システムとは別に、国では、全国の共通情報連携システムの開発を目指しており、埼玉県も参加している。動向を注視し、導入を検

討していきたい。

中屋敷委員

児童相談所の情報の確かさを、市町村の情報を入れることによって高めることについてどのように考えているのか。

こども安全課副課長

現時点では市町村の情報を入れることはできない。国が構築する情報共有システムの状況を勘案し、検討していく。