

重点事務事業進行管理表

年度	令和5年度	No.	3	進行管理者	健康福祉部長
事務事業名	行政デジタル化推進事業（AI相談支援システム導入事業）				
事業の概要	相談業務の円滑な実施及び職員の負担軽減を図るため、音声認識及びデータ分析等により市民相談業務を支援するAIシステムを導入する事業				
これまでの経過	令和2年度の新型コロナウイルス感染症拡大に伴う経済停滞により生活困窮者等の相談件数が前年度のおよそ2倍に増加した。相談業務の増加に伴い、記録入力作業のための時間外勤務が急増するなどしたため、円滑な業務の実施及び職員の負担軽減のためシステムの導入を検討した。令和5年度実施計画で事業が採択され、令和5年度当初予算に計上した。				
本年度の予算措置	総事業費	9,205千円	うち 一般財源	192千円	
本年度の目標	令和5年10月にシステムを稼働する。				
上半期の計画と実績	計 画	・導入自治体への視察（4月～7月） ・契約締結（8月） ・職員研修及び試験運用（9月）	実 績	・導入自治体への視察（7月） ・契約締結（9月） ・職員研修（9月）	
下半期の計画と実績	計 画	・本稼働（10月～） ・システムの検証（10月～令和6年3月）	実 績	・本稼働（10月～） ・システムの検証（12月～令和6年3月）	
中間評価	達成度	目標以下 ・ 目標どおり ・ 目標以上			
	取組の成果	おおむね目標どおり進んでおり、令和5年10月中に本稼働できる見通しである。本稼働後はシステムの検証を進めていく。			
期末評価	達成度	目標以下 ・ 目標どおり ・ 目標以上			
	取組の成果	<p>目標どおり10月にシステムを稼働したが、当初は録音機器の精度の調整等を行いながら試行錯誤しての運用となった。現在は安定的な運用ができ、相談内容の自動記録、各種福祉施策のガイダンス機能などを活用することで、円滑な相談業務の実施ができている。</p> <p>一方、相談内容の自動記録については、相談後に記録内容を確認しながら要約する作業が必須となっており、記録入力作業に関して、期待していた水準で職員の負担軽減が図られているとは言い難い。今後システムのレベルアップにより記録内容の自動要約機能が備わる予定となっているため、引続き負担軽減に繋がるよう取り組んでいく。</p>			
	事業費の実績	総事業費	8,492千円	うち 一般財源	1千円
	今後の方針	システムの検証を行いながら、より円滑な相談業務及び職員の負担軽減が図られるよう取り組んでいく。			