

予算決算委員会総務政策分科会会議録

招 集

令和2年7月21日（火）本会議休憩中 議場

出席委員（9名）

（分科会長）奥 岩 浩 基 （副分科会長）又 野 史 朗
安 達 卓 是 稲 田 清 田 村 謙 介 戸 田 隆 次
西 川 章 三 安 田 篤 渡 辺 穰 爾

欠席委員（0名）

説明のため出席した者

伊澤副市長

【総務部】辻部長

〔調査課〕塚田課長 宇山担当課長補佐

〔財政課〕下関次長兼課長 大塚総括主計員

出席した事務局職員

松下局長 土井次長 先灘調整官 佐藤議事調査担当係長

傍 聴 者

石橋議員 伊藤議員 今城議員 岩崎議員 遠藤議員 岡田議員 岡村議員
尾沢議員 門脇議員 国頭議員 土光議員 前原議員 三嶋議員 矢田貝議員
報道関係者1人 一般3人

審査事件

- ・議案第79号 令和2年度米子市一般会計補正予算（補正第7回）のうち当分科会
所管部分

~~~~~

### 午前10時57分 開会

○奥岩分科会長 予算決算委員会総務政策分科会を開会いたします。

先ほどの本会議で予算決算委員会に付託された議案のうち、当分科会の審査担当とされました議案1件について審査いたします。

議案第79号、令和2年度米子市一般会計補正予算（補正第7回）のうち総務部所管部分を議題といたします。

当局の説明を求めます。

下関総務部次長。

○下関総務部次長兼財政課長 それでは、議案第79号、令和2年度米子市一般会計補正予算（補正第7回）のうち本分科会に付託されました総務部所管の補正予算について御説明いたします。お配りしております歳出予算の事業の概要を御覧いただきたいと思います。

一枚表紙をはぐっていただきまして、1ページ上の段、AIチャットボット活用事業といたしまして77万円を計上しております。これは、市民の皆様からの問い合わせに対し、市のホームページ上に24時間対応できる体制を整備し、市民サービスの向上及び事務負

担の軽減を図るものでございます。説明は以上です。

○**奥岩分科会長** 当局からの説明は終わりました。

委員の皆様から意見を求めます。

安達委員。

○**安達委員** 少し細かいことになるかもしれませんが、この区分では使用料及び賃借料っていうふうになってありますけれども、相手方はどのような業種の方っていうんですか、契約相手なのか教えていただけますか。

○**奥岩分科会長** 宇山調査課担当課長補佐。

○**宇山調査課担当課長補佐** 相手方についての御質問でございますけれども、クラウドサービスの利用を想定しておりまして、AIチャットボットサービスをクラウドサービスとして提供している事業者を想定しております。

○**奥岩分科会長** 安達委員。

○**安達委員** その業者っていうのは、県外の業者ですか。もう少し細かいところまで教えていただけますか、相手のことについて。

○**奥岩分科会長** 宇山調査課担当課長補佐。

○**宇山調査課担当課長補佐** 相手方につきましては、プロポーザルにおきまして選定することとしております。事業者につきましては、地域を問わず全国から募集をすることとしております。

○**奥岩分科会長** 安達委員。

○**安達委員** 最後にしようと思っておりますが、今日の日までホームページ上に掲載される状態にあると思うんですが、それはこのチャットボットに対応するまではどのような対応をしているのか、少しその辺が経過とかわからないので。契約を結ぶことによって対応しますってさっき言われたんですが、それまではどのような対応になっているんですか。

○**奥岩分科会長** 宇山調査課担当課長補佐。

○**宇山調査課担当課長補佐** 契約を結ぶまで、現在も含めてというお尋ねかと思っておりますが、現在は新型コロナウイルス感染症への対応といたしましてAIチャットボットサービスを提供している事業者のほうから、コロナ関連の情報についてのお問い合わせ限定ということで、そのサービスの無償提供を受けているということでございます。これは、こちらのほうからその無償提供サービスを利用するという申し込みをさせていただいて利用しているものでございますけれども、こちらは期限付きでございます、8月末でそのサービスの利用ができなくなる見込みでございます。ただ、9月以降につきましては、その事業者を相手としてということではなく、改めてプロポーザルをいたしましてサービスの提供事業者を選定させていただくこととしております。

○**奥岩分科会長** 塚田調査課長。

○**塚田調査課長** ちょっと補足をさせていただきます。9月以降でございますが、現在のところは無償提供ということで、新型コロナウイルス感染症に関連するものだけを対象とした受け答えをしてもらっていますが、9月以降は対象領域を広げて、新型コロナウイルス感染症以外の領域の受け答えにも対応できるようなものを想定しているところでございます。以上でございます。

○**奥岩分科会長** 稲田委員。

**○稲田委員** 見させていただくと、1か月当たり10万円、消費税入れて11万円の7か月分、要は8月まで無償で9月からこちらの予算のものに、切り替わるという言い方はおかしいのでしょうか、変わって行って、広く市役所の業務一般にということで、そこまでは理解いたしました。要は、これは利用料ですので買取りではなくて月額当たりの利用料で、ちなみにですけど、その先に市役所は本来スマート化を目指していくというところの土台というか、初めの一歩というか、今後これにはつながるのか、いやいやもう3月まで、コロナ対応専用の特化したものですよというのか、その辺りの区分けというのはされているのかお尋ねしたいと思います。

**○奥岩分科会長** 塚田調査課長。

**○塚田調査課長** 今後も新型コロナウイルス感染症以外の対象領域も広げて使い続けていくということをご想定しております。

**○奥岩分科会長** 稲田委員。

**○稲田委員** 11万円が高いのか安いのかと、もう一つはどれくらいの効果というか利用者があるのか。私も現在のコロナバージョンのやつは初期のころ使わせてもらいましたが、あまり自分の意図するところと答えが合ったかどうかは、ちょっとそれは曖昧な部分もありましたが、それはAIチャットボットの性質ですから、100%の答えが来るといふ保証がないのは分かっておりますが、今後市役所の業務全般の中でどれくらいの効果が発揮されているのか。結局は電話で最後は済まされる、あるいは来庁して済まされているのか、もうインターネット上で完結して、利用者、市民の方も職員の方も業務が減ってよかったねというような、効果測定する仕組みを私は持ってほしいんですけど、そこを聞いておきたいと思います。

**○奥岩分科会長** 塚田調査課長。

**○塚田調査課長** 今、無償提供の中の新型コロナに限っての利用の実績ということでございますが、一番多いときで月間で800件の対応をしておると。単純に30日間になりますから、1日当たり30件程度の問い合わせに対して処理を行っているというふうに認識をしております。今後でございますが、やはり利用された方は非常に満足をされたのかどうかというようなところも補足をしながら、品物の制度を高めていくような作業も、いわゆるFAQという、もとになる答えというのは職員が作りますもので、そういったものに改良を加えて質の高いものにしていきたいというふうに考えております。

**○奥岩分科会長** 稲田委員。

**○稲田委員** 最後、要望ですけど、だからその部分がこの数か月間でしっかりと見定まってくれば、来年の4月以降、それこそスマート化に舵をさらに切っていくための、すごく指標になりますので、特に効果測定の部分はしっかりと数字にあるもの、何件問い合わせがあったというよりも、これだけのことがあったので、これだけの作業が減ったという部分がぜひわかるようなものを意識して作っておいていただきたいと、これは要望です。以上で終わります。

**○奥岩分科会長** ほかがございますでしょうか。

〔「なし」と声あり〕

**○奥岩分科会長** ないようですので、予算決算委員会総務政策分科会を暫時休憩いたします。

**午前 11 時 05 分 休憩**

**午前 11 時 06 分 再開**

**○奥岩分科会長** 予算決算委員会総務政策分科会を再開いたします。

分科会長報告のため意見の取りまとめを行います。御意見がありましたら、発言をお願いいたします。

〔「なし」と声あり〕

**○奥岩分科会長** それでは特になかった旨、御報告させていただきます。

以上で、予算決算委員会総務政策分科会を閉会いたします。

**午前 11 時 06 分 閉会**

米子市議会委員会条例第 29 条第 1 項の規定により署名する。

予算決算委員会総務政策分科会長 奥 岩 浩 基