

〔石垣大志議員 登壇〕

○4番 石垣大志君 皆さんお疲れさまでございます。お昼のトップバッター石垣大志でございます。本日、業務効率化についてとキャッシュレスとインフルエンザについてですが、この業務効率化に関して、今後、会計年度任用職員だとか、いろいろ行政に対しての課題として、必ずいずれはやってくるだろうと思いつながり探してございまして、今回質問させていただきます。一括質問で一括答弁をいただき、それから再質問させていただきたいと思っております。

大きい1番、AI活用RPAの導入で業務効率化と住民サービスの向上を。(1) 問い合わせ件数を減らす取り組みはしているか。(2) 住民からの問い合わせ内容について、データはあるか。(3) AI等チャットボットを活用し、窓口業務の効率化を図れないか。(4) AI、RPA活用によりさまざまな分野での業務効率化が可能になる。住民サービス向上の観点から活用すべきと考えるが、見解を求む。(5) RPAについて見解を伺う。(6) 本町においてAI・RPAの導入可能な業務はあるか。(7) 本庁舎職員の月平均残業時間は何時間か。

大きい2番、本町のキャッシュレスへの取り組みについて。(1) LINEを活用した納税の導入ができないか。(2) 黄金森陸上競技場内の自動販売機をキャッシュレス対応にできないか。

大きい3番、インフルエンザについて。(1) 9月に県内でもインフルエンザが流行した。本町の学級閉鎖は何クラスあったか。(2) 学級閉鎖による生徒の受け皿はどこか。以上、答弁よろしくお願ひします。

○議長 知念富信君 副町長。

○副町長 国吉真章君 それでは質問事項1点目のAI活用RPAの導入で業務効率化と住民サービスの向上についてお答えします。まず、今回の質問について、業務改善に向けての最新のハイテクを使ったいろんな業務提言をいただきまして、いい機会、勉強をする機会になりましたけれども、またこれからもそういうものに関心を持って取り組んでまいりたいと思っております。

それでは順次、(1)からお答えいたします。問い合わせ件数を減らす取り組みとしては、ホームページ、町広報紙、町のLINEアカウントなど、内容の充実を図っております。

(2)についてお答えします。町民からの電話や窓口での問い合わせについては、ごみ、犬・猫、不法投棄、草木などの生活環境に関する相談、納税相談など各種のデータをとっております。またホームページでの問い合わせについてはアクセスランキングにて把握をしております。

(3)についてお答えします。AI等チャットボットの活用により、専用サイトやLINE等のアプリで住民からの問い合わせについて、24時間365日対応が可能になるため窓口業務の効率化、住民サービスの向上につながると考えますので、今後、調査検討してまいります。

(4)についてお答えします。AI、RPA活用により業務の効率化につながると考えております。そのため保育所入所選考のためのAIの活用についてシステム業者と状況の確認を行いました。さらに入所受付事務における入力作業でRPAの活用を予定している那覇市へ内容の聞き取りやデモの見学を行っております。住民サービスの向上を図る取り組みの一つとして今後検討してまいります。

(5)についてお答えします。RPAとは、単純な作業をソフトウェアを使って自動化し、業務のスピ

ードアップ、業務の負担軽減、業務全体の効率化が図られるものと認識しております。

(6)についてお答えします。AIの導入可能業務としては、保育所入所選考業務、特定健診未受診者対策業務、会議録作成支援システム。RPAの導入可能業務は、各種統計資料の集計、個人住民税の当初課税業務などが考えられます。

(7)についてお答えします。平成30年度の月平均時間外勤務時間は9.9時間であり、今年度4月から11月までにおいては月平均6.6時間となっております。

質問事項2点目の本町のキャッシュレスの取り組みについての(1)についてお答えします。スマホアプリ等を活用した納税については、システム改修、収納手数料等費用がかかります。個人情報の取り扱い等を含め、今後、調査検討してまいります。以上であります。

○議長 知念富信君 教育長。

○教育長 新垣吉紀君 質問事項の2、本町のキャッシュレスへの取り組みについての(2)についてお答えいたします。黄金森陸上競技場内には事務所前に2台、外トイレ前に5台、野球場1台、計8台の自動販売機を設置しています。これを機に要請を行ったところ、一部のキャッシュレスへの対応機種については、早ければ年明けに導入する予定となっております。その他の自動販売機を設置している事業所にも要請をしております。

質問事項3番のインフルエンザについてです。(1)でございますが、本町においても9月に小学校6学級、中学校2学級の学級閉鎖がありました。

(2)についてです。学級閉鎖は、感染拡大を防ぐ目的で実施しています。そのためインフルエンザウイルスに罹患している児童生徒はもちろんですが、学級の他の児童生徒も罹患しているおそれがあることから、学級的全児童生徒の保護者の方々へ保護者管理のもと、家庭内で過ごさせるように依頼をしております。

○議長 知念富信君 4番 石垣大志議員。

○4番 石垣大志君 ありがとうございます。それでは順次再質問をさせていただきます。

1番から3番に関しては、チャットボットのお話をさせていただきたいと思っております。9月議会のほうで農業の政策に関して、アグリサーチャージを紹介しました。あれもチャットボット、AIに、チャットボットになるんだろうと私は思っていて、イメージとしてはLINE上で知りたい情報を打ち込みますと、ホームページ等につなげられるような窓口業務ですね。先進事例といたしましては、福岡市に関しますと、粗大ごみの受付をLINE上で完結できるというサービスもありまして、近年、全国的にチャットボットを活用した窓口サービスを実施している団体が非常に多くなってきております。那覇のほうも、先日発表しておりましたし、その辺、調査していただいて、今後に向けて窓口業務の簡素化に向けて取り組んでいただければと思います。

1番の問い合わせ件数に関してですが、答弁にもありましておりこの3つの内容、ホームページ、町広報紙、町のLINEの内容の充実を図れば電話や窓口での問い合わせが減少し、業務効率と住民サービスの向上につながるという理解でよろしいですか。

○議長 知念富信君 総務部長。

○総務部長 宮平 暢君 そういう理解を我々もしております。

○議長 知念富信君 4番 石垣大志議員。

○4番 石垣大志君 ありがとうございます。

続いて(2)のほうですが、住民からの問い合わせ内容についてデータをとっていると伺いました。この電話やアクセスランキングで把握した各種データを分析し、LINEや広報紙に生かしているという理解でよろしいですか。

○議長 知念富信君 総務部長。

○総務部長 宮平 暢君 このランキングを見て、今町民がどのような記事について興味を持っているのかは把握しておりますが、それを活用して、その先のサービスまで、その先の活用まではまだ至っていない状況であります。年間を通じてどの時期にどの情報が町民に関心を持たれているのか把握してということで活用しております。

○議長 知念富信君 4番 石垣大志議員。

○4番 石垣大志君 ありがとうございます。そうなりますと、生かされてはいない…、生かされているということでよろしいですか。

○議長 知念富信君 総務部長。

○総務部長 宮平 暢君 大志議員提案の、もっとさらに進んだものはこれからですが、こういった情報に興味を持たれているかということで、そういった情報についてはもっとわかりやすく掲載して、情報量を深く盛り込んでホームページ等で掲載しているということになります。

○議長 知念富信君 4番 石垣大志議員。

○4番 石垣大志君 ちょっと予定の再質問と違ったのでちょっとテンパっておりますけれども、この分析は一応しているということですよ。分析をしているのであれば、問い合わせ件数が減った事例があるはずなんですけれども、そういった事例があるかどうか。

○議長 知念富信君 総務部長。

○総務部長 宮平 暢君 特に関心を持っているのはごみの分別等がありますので、それでポスター等、また台風時のごみの回収の状況を掲載することで問い合わせはかなり減っております。

○議長 知念富信君 4番 石垣大志議員。

○4番 石垣大志君 ありがとうございます。そうですね、ゴールデンウィークのごみ収集であったりとか、年末年始、お盆とかの台風情報だったりとか、そういった事前にわかる情報を先手を打って住民に周知していくということで問い合わせの業務がまた減っていくということもできると思いますので、今やられているとおっしゃっていたので安心はしておりますが、先ほどの、今のデータに関しての質問にも関連しますが、実証実験を是非行っていただいて、今の現状のデータと比較しながら今後の実証実験後のデータと比べて、費用対効果等も含めて今後検討していただきたいと思います。那覇に関しての事例でございますが、LINEのほうでAIを活用して、24時間365日受付ができると。AIに34の分野に関して対応できるAIを活用しております。子育てからごみの出し方等の相談を24時間365日受け付けるとのことです。RPAに関してもやっているということ、これはまた後で聞きます。

ちょっと確認したいのが、実証実験、総務省の資料を見ますと、経費がゼロという文面がよく出てくるんですが、その辺を確認したいと思います。

○議長 知念富信君 総務部長。

○総務部長 宮平 暢君 那覇市がただいま行っているのが実証実験でありまして、こちらのほうは実証実験ということで費用はかかっていないと理解しております。

○議長 知念富信君 4番 石垣大志議員。

○4番 石垣大志君 是非実証実験をやってみる価値はあると思いますが、いかがですか。

○議長 知念富信君 総務部長。

○総務部長 宮平 暢君 それも含めて、那覇市の事例も参考にしながら調査してまいりたいと思います。

○議長 知念富信君 4番 石垣大志議員。

○4番 石垣大志君 ありがとうございます。是非実証実験をしていただいて、現状のデータと比較して効果があるのであれば、導入に向けて取り組んでいただければと思います。このチャットボットを活用することによって公式アカウントのほうも充実しますし、ホームページのほうも充実につながると思っております。問い合わせ業務の効率化、住民サービスの向上等、さまざまなメリットがあると思っておりますので、このホームページ、LINEの充実ですね、ホームページのアクセス件数が今以上に伸びれ

ば今度は広告活用としてもまた活用できると思います。財源の部分でも貢献できるんじゃないかと考えておりますので、その辺も総合的に考えていただいて、実証実験導入に向けて取り組んでいただければと思います。

続いて（４）でございますが、この（４）の答弁で那覇市の事例、保育所入所選考等が出てきていますので、那覇市の事例について紹介していただければと思います。

○議長 知念富信君 こども課長。

○こども課長 儀間博嗣君 お答えいたします。那覇市の入所事務における事例を現場確認、あとは関係者と情報交換を行いました。どうしても保護者から出される申請書、紙での書類が多岐にわたるものですから、それを入力するのに非常に時間がかかっていると。その部分を自動化、R P A化にして入力のほうを行っていきまして、人力での作業を省略化していくということを確認してきました。

○議長 知念富信君 ４番 石垣大志議員。

○４番 石垣大志君 ありがとうございます。ちょっと順番がややこしくてすみません。今現在、保育所入所選考に関して本町の業務時間を教えていただけますか。

○議長 知念富信君 こども課長。

○こども課長 儀間博嗣君 申し込み受け付けにおいては約１カ月の期間を要しておりまして、10名の職員がそれに携わっております。

○議長 知念富信君 ４番 石垣大志議員。

○４番 石垣大志君 ありがとうございます。今はR P Aの話に移っておりますね、すみません。1カ月で10名の人数は業務に携わっていると、時間がかかっているというお話でしたが、先進事例でさいたま市のほうが保育所の入所選考業務にR P Aを活用して行っております。入所割り当て業務にA Iを活用しておりまして、この入所申請者の優先順位やきょうだいの同時入所希望などの市の割り当てルールを学習したA Iが組み合わせを点数化して、得点の高い組み合わせを瞬時に算出することにより、延べ1,500時間かけていた入所選考が数秒で完了したということでございます。市の職員が入所選考結果がA Iで行った入所選考とさいたま市職員が行った入所選考の結果が完全に一致したと。入所申請者への決定通知の早期発信により、入所不可だった場合の迅速な対応や親の育児休業等からのより円滑な復職が可能となったとのことでございます。昨日の答弁にもありましたとおり、保育の需要に対して供給が追いついていないとありました。この辺も含めて導入していければもっと住民の皆様様に相談対応等が、手厚い対応ができるんじゃないかと考えますが、この辺、見解を伺えたらと思います。

○議長 知念富信君 こども課長。

○こども課長 儀間博嗣君 お答えいたします。今、ご提案の中にありました入所審査については、南風原町のほうにおいても約2週間の期日において職員が今1名携わっております。非常に第1希望から第3希望がある中、またきょうだいの同時入所の優先順位を決める作業、そういった中で非常に煩雑な業務でありまして、そういった形でこのA Iの導入に向けて県内で先行投入をしております豊見城市の導入事業者と我々のほうで情報交換を行いました。そういったことで非常に有益性は確認はできました。また費用面においても非常に、結構大規模な都市を想定したシステムであることから、まだまだ南風原町といった3万人程度の小規模の市町村に向けたシステムというものがまだ想定をされていなくて、システム導入費用は高額であるということも確認しております。しかしながら、職員の業務軽減、そういったいろんな面から総合的、また予算面の判断もいただきながら、今後の導入に向けた検討を継続していきたいと思っております。

○議長 知念富信君 4番 石垣大志議員。

○4番 石垣大志君 ありがとうございます。是非ですね、今すぐにといいわけではなくて、費用面等もありますので、是非研究していただいて効果があるのであれば導入していただくという形で前向きに捉えていただければと思います。続いてですが、残業時間のほうですが、この辺はちょっと飛ばして2番に移りたいと思います。

キャッシュレスのLINEの活用についてですが、納税のほうですね、ちょっと確認なんですけど、LINEの請求書払いの活用を私提案しております、この請求書払いですが、税金のコンビニ納付を導入している自治体であればコンビニ納付をオプションに乗っかって使用できるという話を伺いました。違いといたしましては、コンビニでバーコードを読みとるか、スマホでバーコードを読みとるかの違いであると認識しておりますが、この認識でよろしいですか。

○議長 知念富信君 税務課長。

○税務課長 大城あゆみさん お答えします。議員おっしゃるとおりの認識をしております。

○議長 知念富信君 4番 石垣大志議員。

○4番 石垣大志君 ありがとうございます。憲治議員からも先日ありましたとおり、システム改修費に多額の費用がかかるという話もありました。このスマホ対応に関してのシステム改修費用はどのぐらいなのかお聞かせ願えますか。

○議長 知念富信君 税務課長。

○税務課長 大城あゆみさん お答えします。このスマホアプリ決済を導入するに当たり、町の機関システムを改修する必要があるんですけども、その費用は6万6,000円ということになっております。

○議長 知念富信君 4番 石垣大志議員。

○4番 石垣大志君 ありがとうございます。いろいろ調べてみましたら、地銀ネットワークサービスというのを本町は活用しているのかどうか、ちょっと確認したいです。お願いします。

〔「休憩願います」の声あり〕

○議長 知念富信君 休憩します。

休憩（午後1時53分）

再開（午後1時54分）

○議長 知念富信君 再開します。税務課長。

○税務課長 大城あゆみさん 答えします。地銀ネットワークシステムを活用しております。

○議長 知念富信君 4番 石垣大志議員。

○4番 石垣大志君 ありがとうございます。この地銀ネットワークサービスのホームページを見ましたら、コンビニ収納の提携コンビニの一つとしてスマホ収納連携のオプションが追加できると。そこで自治体のほうはLINE Payの請求書支払い、PayPayの請求書支払いが活用できると書かれているんですが、このとおりという理解でよろしいですか。

○議長 知念富信君 税務課長。

○税務課長 大城あゆみさん 答えします。先ほど6万6,000円の改修費用はかかるんですが、議員おっしゃるとおりの活用ができるということで認識しております。

○議長 知念富信君 4番 石垣大志議員。

○4番 石垣大志君 ありがとうございます。やはりこの納付書自体は変わらないのか、その辺もお聞かせ願えますか。

○議長 知念富信君 税務課長。

○税務課長 大城あゆみさん スマホアプリ決済に使う納付書としては今現在もバーコードがありますので、その様式自体は変わらないということになります。

○議長 知念富信君 4番 石垣大志議員。

○4番 石垣大志君 ありがとうございます。今確認できたので、今コンビニで納付している方々、コンビニに出向いてレジのほうでピッとバーコードを読みとることがスマホでできるようになるという理解でいいという話であったので、是非ともこのスマホ決済、スマホの請求書支払いですね、LINE Payを活用していただいて、このLINE Payが活用できると、また今度LINE公式アカウントにも波及して、ホームページのほうにも波及していくのかなとも思っておりますので、是非とも前向きに検討していただいて、導入に向けて取り組んでいただければと思います。よろしくお願いします。

続いて2番のほうですが、黄金森競技場の自動販売機をキャッシュレスに、順次導入していくと答弁がございました。この点も町民の方から黄金森競技場に運動をしに行く際に、運動しに行く分けですから、財布を持っていない方々、小銭をじゃらじゃら持って運動するというのが嫌な方々ですね、その方々からの要望で是非ともキャッシュレス対応にさせていただけないかという相談があったものですから、今後ともキャッシュレスに関して、各施設、いろんな本町の施設、自動販売機を置いているところがあると思いますので、その辺の方向性として今後、キャッシュレス対応にしていくのかどうか。方向性をお聞かせ願いたいと思います。

○議長 知念富信君 教育総務課長。

○教育総務課長 比嘉純子さん お答えします。今回、黄金森陸上競技場内の自販機をキャッシュレス対応にできないかというご質問でしたので、黄金森陸上競技場内の自動販売機のメーカー、設置業者に問い合わせてキャッシュレス対応の機種が導入されているのであれば、すぐにでもやるというお答えをいただいております。私たちの管轄の中で花・水・緑の大回廊公園等も自動販売機を設置しておりますので、そちらのほうにも導入していただけるように要請は続けてまいります。

○議長 知念富信君 4番 石垣大志議員。

○4番 石垣大志君 もう一つだけ、施設利用料に関してもキャッシュレスでできないか、ちょっと方向性として答弁いただければと。

○議長 知念富信君 教育総務課長。

○教育総務課長 比嘉純子さん お答えします。施設利用料に関してもそのような対応ができるか調査検討はさせていただくつもりでございます。

○議長 知念富信君 4番 石垣大志議員。

○4番 石垣大志君 ありがとうございます。

続いて3番のインフルエンザに移りたいと思いますが、9月の議会中ですか、学級閉鎖がいろいろ起きているという話を伺いまして、これから12月、1月にかけてまたインフルエンザがはやってくるんじゃないかと思ひまして、昨年の12月議会でもインフルエンザの予防接種の助成に関して、ちょっと質問をさせていただいたんですが、今回の議会でもそうですが、財政状況が非常に厳しいということで、今回はちょっと提案という形で、ほかの提案をしたいなと思ひまして、住民からの意見としましては、やはり予防接種を受けたにもかかわらず学級閉鎖をしてしまうことによって、親御さんの仕事に影響が出てしまうとか。子供を誰かに預けないといけなくなるとか、非常にインフルエンザの影響力の大きさに関して、どのように今後取り組んでいくのか、今現在どんな取り組みをしているのかお聞かせいただければと思います。

○議長 知念富信君 学校教育課長。

○学校教育課長 宮良泰子さん お答えいたします。現在、小中学校のほうで取り組みを行っておりますのは、まずは学校のほうでは、学校内にいるときには空気の換気等を十分に行うように対応しております。また、この手洗い、うがいですね、これをこまめに行うようにということで子供たちにも指導を行っておりますので、あとまた感染の兆候が出たときにはマスクの着用等も児童生徒に呼びかけて、学校のほうで予防等を行っております。

○議長 知念富信君 4番 石垣大志議員。

○4番 石垣大志君 ありがとうございます。この通告書を出したときにもお伺いしたんですが、歯磨きに関しては行っていると。この学校内の歯磨きに関しては学校によって違うのか、担任の先生によってやっているところとやっていないところがあるのか、ちょっとお聞かせ願います。

○議長 知念富信君 学校教育課長。

○学校教育課長 宮良泰子さん お答えいたします。今回確認しましたところ、小学校におきましては4校中3校が給食後の歯磨きを全クラスで行っています。残りの1校に関しましては、現在は給食後うがいということで対応しているんですが、ただ今後、次年度は歯磨きでの対応に変えていきたいという話もありました。中学校におきましては、給食後のうがい等は学校のほうでするように生徒たちへの声かけは行っております。

○議長 知念富信君 4番 石垣大志議員。

○4番 石垣大志君 先週、インフルエンザに関する記事があって、横浜市立中尾小学校が5年間学級閉鎖なしの学校がインフルエンザ対策で行う昼の歯磨きという記事がありまして、校長先生のインタビューですが、この学校で5年間もインフルエンザで学級閉鎖になったクラスが一つもない。インフルエンザになる児童は確かにいるが、でも拡大をしない。ほかの小学校では次々と学級閉鎖になっていくが、

中尾小学校では広がっていない。その理由が、全児童が一斉に行っているお昼の歯磨き、これしか考えられないと。5年間連続、学級閉鎖がないということで、文部科学大臣賞も受賞しております、このお昼の歯磨きを是非とも取り入れていただきたいんですが、いかがですか。

○議長 知念富信君 学校教育課長。

○学校教育課長 宮良泰子さん お答えいたします。給食後の歯磨きについては、また校長会等も通して、学校のほうへお知らせしていきたいと思えます。

○議長 知念富信君 4番 石垣大志議員。

○4番 石垣大志君 ありがとうございます。是非とも、このインフルエンザに関しては行政の皆さんも一所懸命やられていると思えますので、住民、行政、おのおのインフルエンザに気をつけていただいて、学級閉鎖がないような学校づくりをしていただきたいと思いますとお願ひしたいと思えます。

本日、業務効率化等、すみません、わかりづらい質問内容で申しわけないんですが、今後、業務効率化に関しては必ず出てくる課題だと思っておりますので、是非とも前向きに実証実験等、調査、研究していただいて、業務効率化に向けて取り組んでいただければと思えます。これで一般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。