

2月定例記者会見 会見録

平成31年(2019年)2月7日(木) 11:00～ 庁議室

市長報告

2月定例記者会見に当たり、私から報告をさせていただきます。

はじめに、「AIチャットボットによる問い合わせ自動応答サービスの実証実験開始」についてです。現在、つくば市では、ホームページにおいて子育て支援情報システムを運営し、子育てイベント情報、保育所などの情報、食育情報などを発信しているところですが、今回これをリニューアルし、子育て支援情報サイト「子育てナビ」として利便性の向上を図ります。

また、「子育てナビ」の中で、市民からの問い合わせに対話方式で自動応答するAIチャットボットの実証実験を開始します。例えば、「保育所」、「待機児童」などのキーワードを入力すると、つくば市イメージキャラクターのフックン船長が、24時間365日、パソコンやスマートフォンを通じて質問にお答えするもので、市民向けサービスとしては県内初となります。

次に、「つくバスなどの公共交通利用説明会」の開催についてです。市民のご意見を聞きながら検討を進めてきた公共交通の改編について、本年4月に実施予定の改編計画を策定しました。今回の改編では、つくバスのバス停増設、ダイヤ見直し、ルート変更、

西部シャトルの新設のほか、荃崎地区路線バスの運賃補てん、筑波地区支線型バスの運行などの実証実験も行います。

これらの公共交通の利用方法に関する説明会を、2月中旬から市内各地区で開催します。今回の説明会のうち、筑波地区・荃崎地区で開催する説明会については、地元自治会などの協力を得て、小規模で丁寧に開催することで、参加しやすい手法をとることができました。多くの皆さまの参加をお待ちしています。

次に、「平成30年中におけるつくば市の火災・救急概要」についてです。つくば市消防本部では、火災と救急の実態を把握し、火災の出火原因などを市民に周知するため、1年間の概要をまとめています。平成30年の出火件数は、これまでと大きな変化はありませんが、放火または放火の疑いによる火災が多くを占めていることから、各自治会や事業所等に対して広く周知を図ることにより対策を強化していきます。

つくば市においては出火件数の5割近くが建物住宅となっています。国の統計によれば住宅火災による死者数は総死者数の7割を占めており、そのうちの約5割が「逃げ遅れ」であります。住宅用火災警報器は、法令により全ての住宅に設置が義務付けられており、つくば市での設置率は、平成30年6月現在で72%であります。住宅用火災警報器の設置は、火災発生時の死亡リスクや、損失の拡大リスクが減少し、住宅火災による死者数の減少が期待できます。住宅用火災警報器の設置について、各家庭へのさらなる普及を図っていきます。火災警報器のチラシには Protect your life, Protect our Tsukuba

とあります、かっこいい。ぜひ皆さんに周知してもらえればと思います。

併せて救急件数についても増加しています。救急車利用者の約5割が入院の必要のないいわゆる軽症の患者であることから、今後も引き続き各種イベントや講習会、区会や事業所等の消防訓練を通して、救急車の適正利用のPR活動を強化していきます。また、救急車を呼んだほうがいいかと迷うことがあると思うんですけど、茨城県では相談窓口を設置しています。#7119をダイヤルすれば看護師に相談できるものです。ご案内チラシを配付しましたので、ぜひこれも皆様にご一読いただきたいです。現在、消防本部では出動件数が県内トップクラスであります。当然市民のためにこれから駆けつけるわけですが、今のように軽傷の方が多くなってしまえば、本当に必要な方、命にかかわる状態の方に対しての救急活動に影響が出てきてしまうようになります。そういう危機感を持っていますので、#7119を使って、本当に必要かどうか、もちろん心配でしょうから、我慢をされてもよくないですし、相談利用を通じて適正利用にっなげていただきたいと思っていますので、よろしくをお願いします。

次に、「第18回チャレンジアートフェスティバル in つくば」の開催についてです。障害のある人が制作した作品の展示や演劇などの舞台発表を通して、障害のある人の生きがいを高め、自立と社会参加を促進するとともに、障害に対する市民の理解と認識を深めることを目的として開催します。3月2日つくばカピオホールで舞台発表、3月5日から10日まで茨城県つくば美術館で作品展を開催します。私も毎年出席をしています。

すけれども、今いろいろな表現でいわゆる障害者が世界的に注目を浴びてきていると思
いますので、ぜひお越しいただければと思います。

次に、「つくばショートムービーコンペティション 2019」の開催についてです。

つくば市からの文化発信と次世代の才能の発掘を目指し、全国から寄せられた短編映
像作品を上映する審査会を3月2日に開催します。グランプリ作品は、7月に開催され
るフランス・グルノーブル市での屋外短編映画祭で上映されます。今回も特別審査員に
は、先日「忍びの国」という映画でも大ヒットした、つくば市小田出身の映画監督の中
村義洋さんにも来ていただいて厳正な審査をしていただきます。

そのほかに、平成31年成人の集いの開催報告を配付しています。

私からの報告は以上です。

質疑応答

■AI チャットボットについて

記者

AI チャットボットに関する実証実験についてお伺いしたいのですが、実験の期間とい
うのはいつからいつまでになるのでしょうか。

こども政策課長

実証期間は明日2月8日から3月31日までを予定しております。

記者

その後の運用についてはどのようにお考えでしょうか。

こども政策課長

その後につきましては平成31年度の予算にも経費を計上していきまして、引き続き実施
いたいという風には考えております。

記者

本格導入を前提にやられるということによろしいでしょうか。

こども政策課長

はい。そのように考えております。

記者

今回子育てナビに関して、チャットボットを使うということですが、これは子育て
の相談のみになるのでしょうか。

こども政策課長

子育てナビの中で設けることにはなりますが、子育て関係以外にも市民窓口課の証明書の手続き等につきましてもチャットボットで答えられるように設計をしております。

記者

何パターンぐらい、どのようなものに答えられるようになるのでしょうか。

こども政策課長

分野としましては5分野ございまして、子育て支援分野、保育所・幼稚園・認定こども園の分野、この2つが子育て支援関係の分野になるのですが、その他にマイナンバー・マイナンバーカード、証明書、戸籍、パスポート、印鑑登録それともう一つ住所変更、この5つの分野で考えております。

記者

何パターン位の会話に対応できるのですか、5分野では。

こども政策課長

500 ほどのパターンを想定しております。

記者

本格導入は平成 31 年度の事業計画ということで予算を計上されているようですが、本格導入はいつからになりますか。4 月からということでしょうか。

こども政策課長

4 月からを考えております。

記者

市民向けサービスとしては県内初とあるのですが、県内初というのはいわゆる子育て関連のサービスという意味なのか、チャットボットというこの取り組み自体が初めてなのかどちらのものなのでしょうか。

こども政策課長

市民向けのチャットボットの導入というのが県内では初めてということになります。

記者

全国を見渡すと結構あるのでしょうか。

こども政策課長

はい、全国的にはいくつかございまして、子育て分野で申しましても渋谷区ですとか静岡県焼津市、分野が違いますけれどもゴミの分野等で横浜市が導入をしております。

記者

いわゆる 24 時間 365 日質問に回答できるというところが利点なんだと思うのですが、改めてこれを導入することによるメリットをどのように考えてらっしゃるのか教えてください。

こども政策課長

今おっしゃられたように、24 時間いつでも市民の方の利用しやすい時間で手軽に質問をして回答ができるが大きなメリットだと考えております。特に子育て分野につきましては、若いお父さんお母さん方が対象になると思いますので、スマートフォンの利用なども進んでいるということもありますので、これを機会に導入ということにした次第でございます。

記者

これは元々、需要があったという事なののでしょうか。その時間帯の問い合わせが多いとか。

こども政策課長

時間外の問い合わせということでは、特に把握をしておりませんが、日中の問い合わせがかなり多くございましたので、そういった意味で職員の負担軽減もつながるかと考えております。

記者

チャットというのは会話をするというイメージなんですが、LINEみたいにスマートフォンに打ち込んで応答をもらうという点で音声で回答できるんですけど。

こども政策課長

スマートフォン等でももちろん入力して質問することも可能ですし、それと音声での入力も可能になっております。LINEのような形式の形で質問に対して回答が返ってくるというような形になっております。

記者

いろいろな市役所に相談が市民から寄せられると思うのですが、子育て支援・証明書で実施した理由というのは何かあるのですか。横浜市みたいなゴミとか他の事でも可能かなと思うのですが。

こども政策課長

まず子育て分野で始めようということで、私どものこども政策課で検討を始めたところなんです、市民窓口課関係の問い合わせもかなり多いということで、市民窓口課の分野のチャットボットもするということになりました。他の分野につきましては、今後の展開次第にはなると思いますが、検討できるという風には考えております。

記者

もし分かればなんですが、おそらく日中の時間にいろんな相談が来ると思うのですが、例えば市民窓口課なり、こども政策課に多い時1日に何件くらいあるのか。年間でもいいのでそういう相談件数とか把握していらっしゃいますか。

こども政策課長

市民窓口課では1日100件程度は問い合わせがあります。子ども分野につきましても、

特に保育所関係なんです、時期にもよりますが、1日100件以上の問い合わせがあるということになっております。

記者

ユーザーローカルという会社なんです、つくばにある会社なんでしょうか。こういうことをやっている会社というのはいろいろありそうなんです、ここにした理由というのがあるのですか。

こども政策課長

ユーザーローカルですが、東京都内の会社でございます。おっしゃられる様にこういったことをやっている業者はいくつかあるという風には聞いておりますけれども、ユーザーローカル社を選定した理由につきましては、管理機能のあるいはメンテナンス機能が充実していること、コスト面で他と比較しまして低価格でやっていただけるというようなことがございます。

記者

導入費用というのはいくらぐらいなんでしょうか。

こども政策課長

平成 31 年度の当初予算では、66 万円を計上しております。

記者

市の職員にとってのメリットというのはあるのでしょうか。例えば 1 日 100 件もあるような業務が消滅する事は無いのでしょうか、その辺はどのようにお考えでしょうか。

こども政策課長

質問の中には定型的なものも数多くありますので、そういったことに対応する時間が省けるなど、そういったメリットがあると考えております。

記者

付けていただいた資料の質問とカテゴライズされているタイトルを見る限り、基本的に市のサイトを見れば書いてあることばかりのような気がするのですが、音声を言ったりとか質問を打ち込んだりする分だけ、サイトを見るよりももっと手間じゃないかなと思うのですが。サイトだって 24 時間 365 日見えるわけですから。市のサイトと中身は同じなのか。それとも AI チャットボットというのはもっと深い知識や内容が盛り込まれているのか。また回答に柔軟性があるのか。

こども政策課長

サイトの中にある内容とはほぼ一致しているかと思えますけれども、チャットボットの1番大きなメリットが、質問に対して回答がすぐに帰ってくるというところかと思っております。サイトですとどうしても自分で市民の方自身が探していただくような形になりますので、質問したことに對してすぐに回答が返るところは非常に大きなメリットかなと思えます。それから AI を使っておりますので、質問に対する回答の精度を上げていくということができるようになっております。当初はなかなか回答できないというものも出てくるのですが、それを使っていくことによりまして精度を上げていきたいという風には考えております。

報告案件以外の質問

■国体(e スポーツ)について

記者

今年国体が開催されるのに伴って、いろいろ費用も計上されていると思うのですが、昨年つくばでe スポーツの文化プログラムに指定されていると思うのですが、こちらの開催について市の方で何か誘致したりとか、その辺の費用を合わせて計上したりとかその辺の動きはあるのでしょうか。

市長

e スポーツは予算には入っていないと思います。あの文化事業は知事の意向でやられていると思うのですが、会場はつくば国際会議場ですが、つくば市としては今のところは直接的に関わるという事は、今は無いという事です。

記者

会場としてつくば市になる可能性はないのですか。

市長

つくば国際会議場が会場になると思います。

記者

ただ市としてはあまりその…。

市長

そうですね。国際会議場は県が持っているものですし、運営自体の話については担当からお願いします。

市民部長

e スポーツにつきましては、県の方で対応するというので、具体的にはこちらには来てない状況です。ただ今後詰めていく中で市の関わりがだんだん見えてくると思うのですが、その時は連携しながら協力していきたいと思います。

■中根・金田台土地区画整理事業に係る訴訟について

記者

先日、中根・金田台の住民の方たちが市を相手に訴訟を起こされ、宅地開発の関係で約5千万円の賠償を求める提訴を行いましたけれども、これについては現状での市の対応をどう考えるのかお聞かせください。

市長

訴状が届いていない段階ですので、コメントがまだできない段階であります。

記者

この件に関しては市長ももちろんこれまでずっと対応されてきて、把握はされているんですよね。

市長

はい。しています。

記者

分かりました。ありがとうございます。

■クレオについて

記者

クレオの関係なんですけども、先日、日経新聞に出ていたんですけど、新しい買い手となる業者が、日本エスコンさんですかね、再生プランを練ってらっしゃって、その中には市長が手掛けたクレオの再生案にあったようなスタートアップ拠点とか、温泉施設、自転車観光の拠点みたいな文言もあって、私も確認をしたら、確かに会社はそういう考えを持ってらっしゃるということだったんですけども、これは市長が再生案を辞めてから、例えば業者と面談などして、こういう意向もあるので要望して入れてほしいみたいな感じでそういう方向になっているのか、それとも特に市の方ではそういうクレオの再生を踏まえてこういうものを入れてくれないかという要望というのは特にしてないのかなのかなと思ったんですけども。

市長

市の案というのは、当然詳細に把握をしていますので、そのような中で、私どもも時間を、短い時間の中でかなりの質のものを作りましたので、事業者としてそれがおそらくいいものだという風に判断をしたんだろうと思います。私どもとして例えば温浴施設を入れてほしいとか、自転車施設を入れてほしいということを経営者から依頼したということはありませんが、担当では随時話し合いをしていますので、そのような中で、いろんな動きは当然あったと思います。

記者

11月以降に直接お会いして、要望を市長から投げかけるのかあちらからご相談があるのか、そういうトップでのお話合いというのは特になさっているわけではないということですか。

市長

様々な依頼等、例えば紹介の依頼等来ていますので、そういうことについては積極的に協力をしているところではあります。ただ、先方の社長と一対一で会っているかと言われるれば会ってはおりません。

記者

分かりました。

(終了)