

午前十時開議

○加藤たいき委員長 ただいまから企画総務常任委員会を開会いたします。

○加藤たいき委員長 本日は、報告事項の聴取等を行います。

議題に入る前に、四月一日付で理事者の人事異動がございましたので、お手元の企画総務領域管理職一覧を御確認願います。

なお、担当書記にも変更がございましたので、御承知おきください。

それでは、1 報告事項の聴取に入ります。

まず、㊦ 第一回臨時会提出予定案件について、議案①世田谷区民健康村なかのビレジ外一施設改修工事（令和八年度）請負契約及び②世田谷区民健康村なかのビレジ外一施設改修電気設備工事（令和八年度）請負契約の二件について、一括して理事者の説明を願います。

○谷澤経理課長 それでは、世田谷区民健康村なかのビレジ外一施設改修工事に関する二件につきまして、一括して御説明いたします。

本二件は公共施設中長期保全計画に基づき、主に施設の運営上、必要な予防保全工事を行うものであります。

本二件は、予定価格がいずれも一億八千万円以上の工事請負契約であることから、世田谷区議会の議決に付すべき契約及び財産の取得又は処分に関する条例第二条の規定に基づき、第一回区議会臨時会に議案として提出する予定のものでございます。

本件は、本日開催の区民生活常任委員会においても御説明を行っております。

入札は、本年四月一日に、全て一般競争入札により行いました。工期につきましては、二件とも令和九年七月三十日となっており、複数年にわたりますので、令和九年度までの債務負担を取っております。

それでは、初めに、世田谷区民健康村なかのビレジ外一施設改修工事（令和八年度）請負契約について御説明いたします。

1 の契約の方法は記載のとおりでございます。

2 の予定価格は一億九千二十八万九千円、3 の契約金額は一億七千六百万円、落札率は九二・四九％でございます。

4 の相手方の住所、代表者は記載のとおりございまして、名称は沼田土建株式会社東

京支店でございます。

5の工期、そして6の支出科目等は、記載のとおりです。

次ページ以降に入札結果を記載しております。

次に、世田谷区民健康村なかのビレジ外一施設改修電気設備工事（令和八年度）請負契約について御説明いたします。

1の契約の方法は記載のとおりでございます。

2の予定価格は二億三千三十四万円、3の契約金額は二億二千八百八十万円、落札率は九九・三三%でございます。

4の相手方の住所、代表者は記載のとおりで、名称は利根電気工事株式会社でございます。

5の工期、6の支出科目等は建築工事と同様でございます。

次ページ以降に入札結果を記載しております。

私からの説明は以上でございます。

○加藤たいき委員長 ただいまの説明に対し御質疑がありましたら、どうぞ。

○真鍋よしゆき委員 辞退と不参加ってどう違うのか、改めてお尋ねします。

○谷澤経理課長 今回、建築の工事において不参加がございましたけれども、辞退は一応辞退届を出していただいているんですけれども、不参加は特段辞退届を出していただいているということでございまして、扱いは辞退と変わりはありません。

○大庭正明委員 辞退、不参加の企業というのは、地元の企業なんですか。東京支店を設けたところだけが通っているんですけれども、東京に支店がなければ入札参加資格があるとかないとか、そういうのは関係なかったですか。

○谷澤経理課長 今回、落札事業者につきましては、営業所が品川区なんですけれども、群馬県内、沼田市に本店がございまして、今回、入札参加資格は有しているということでございます。

○大庭正明委員 いやいや、ほかの企業は東京に支店を設けていたのか、それを設けていなくても入札の参加はできたのかということなんです。

○谷澤経理課長 失礼いたしました。今回辞退した会社につきましては、三社のうち二社は群馬県内の事業者ということでございまして、群馬県内の本店または営業所で、世田谷区の入札参加資格に登録されておれば、今回、入札参加資格を得ているということでございます。

○大庭正明委員 それは入っていたの。

○谷澤経理課長 今回辞退した二社は群馬県内ですけれども、世田谷区の入札参加資格名簿には登録されていた事業者でございます。

○大庭正明委員 1の改修工事というのは期間が六年間ぐらい、何年間か分からないけれども、かなり長期ですよ。これは季節を選んでやっているということなんですか。それとも人数、大工さんとか、要するに働く人が少ないから長期間かかるということなんですか。何を変えるんですか。

○野元施設営繕第一課長 まず、期間につきましては一年間を予定しております。外部工事、内部工事がありまして、一年間休館して、その工事を行うというような状況でございます。

○大庭正明委員 電気改修のほうは令和九年七月三十日ですよ。一年ですから、来年の七月ということですか。何を替えるんですかということで、電気改修は電気系統のものの製品を替えるんだらうとは推測しますけれども、それ以外の前のほうの工事というのは、何の工事なんですか。

○野元施設営繕第一課長 まず、建築工事につきましては、外壁、それから外部の建具の改修、屋根の防水改修、それから内部の床の改修です。

それから、電気の工事につきましては、照明器具、LEDに改修でしたり、中の配線、それから受変電設備の改修といった内容になってございます。

○加藤たいき委員長 次に、専決①専決処分の承認（世田谷区特別区税条例の一部を改正する条例）について、理事者の説明を願います。

○星谷課税課長 それでは、第一回区議会臨時会に提案を予定しております専決処分の承認（世田谷区特別区税条例等の一部を改正する条例）について御説明いたします。

なお、本件につきましては、三月十八日の本委員会で御報告いたしました。関係法令の国会での議決並びに公布の日が、区議会第一回定例会の会期中に間に合わなかったため専決処分をしたものでございます。

初めに、1の改正趣旨でございます。地方税法等の一部を改正する法律が令和八年三月三十一日に公布されたことに伴い、世田谷区特別区税条例及び世田谷区特別区税条例の一部を改正する条例の一部を改正する必要が生じましたが、法の公布日から条例の施行予定日までに議会を招集する時間的余裕がないことが明らかであったため、地方自治法第百七

十九条第一項の規定により専決処分をいたしました。

そのため、同条第三項の規定により、第一回臨時会において御承認をいただきたく御報告するものでございます。

なお、三月十八日の本委員会でも御説明いたしましたが、改正附則の一部を改定する必要がございましたことから、世田谷区特別区税条例の一部を改正する条例を改正するとし、規定の整備を追加してございます。

次に、2の改正内容でございます。まず、㊦軽自動車税環境性能割の廃止に伴う規定の整備でございます。軽自動車税環境性能割が令和八年三月三十一日をもって廃止されることから、環境性能割に関する規定を削除いたします。また、環境性能割の廃止に伴いまして、現行の軽自動車税種別割を軽自動車税と改めるなど、規定の整備を行うものでございます。

次に、㊧その他の規定の整備でございます。こちらは、地方税法等の改正に伴いまして、課税特例の期間延長や引用する条文の修正及び規定の削除など規定の整備を行うもので、いずれも前回の説明から変更はございません。

3の新旧対照表につきましては、別紙のとおりでございますので、後ほど御確認をお願いいたします。

4の専決処分日につきましては、令和八年四月一日でございます。

また、5の施行日は公布の日でございます。

6の周知方法でございます。本件につきましては、区のホームページに掲載し、周知を図っているところでございます。

説明は以上でございます。

○加藤たいき委員長 ただいまの説明に対し御質疑がありましたら、どうぞ。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○加藤たいき委員長 次に、専決②専決処分の承認（アメリカ合衆国軍隊の構成員等の所有する軽自動車等に対する軽自動車税の種別割の賦課徴収の特例に関する条例の一部を改正する条例）について、理事者の説明を願います。

○星谷課税課長 それでは、第一回区議会臨時会に提案を予定しております専決処分の承認（アメリカ合衆国軍隊の構成員等の所有する軽自動車等に対する軽自動車税の種別割の賦課徴収の特例に関する条例の一部を改正する条例）について御説明いたします。

なお、本件につきましては、先ほどの特別区税条例等の一部改正と同様に、三月十八日の本委員会で御報告させていただいたものの、国会での関係法令の改正が区議会第一回定例会の会期中に間に合わなかったため専決処分としたものでございます。

初めに、1の改正趣旨でございます。地方税法等の一部を改正する条例が令和八年三月三十一日に公布されたことに伴い、アメリカ合衆国軍隊の構成員等の所有する軽自動車等に対する軽自動車税の種別割の賦課徴収の特例に関する条例の一部を改正する必要が生じました。

しかしながら、法の公布日から条例の施行予定日までに議会を招集する時間的余裕がないことが明らかであったことから、地方自治法第七十九条第一項の規定により専決処分をし、同条第三項の規定により第一回臨時会において御承認いただきたく報告するものでございます。

次に、2の改正内容でございます。このたび、地方税法等の改正における軽自動車税環境性能割の廃止に伴いまして、現行の軽自動車税種別割が軽自動車税と改められるため、規定の整備を行うものでございます。

3の新旧対照表については、別紙のとおりでございますので、後ほど御確認をお願いいたします。

4の専決処分日は令和八年四月一日でございます。

また、5の施行日につきましては公布の日でございます。

6の周知方法でございますが、本件につきましても同様に区のホームページに掲載し、周知を図っているところでございます。

説明は以上でございます。

○加藤たいき委員長 ただいまの説明に対して御質疑がありましたら、どうぞ。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○加藤たいき委員長 報告①令和八年一月分例月出納検査の結果についてから④令和七年度工事監査の結果についてまでの四件について、一括して理事者の説明を願います。

○中西総務課長 令和八年一月分・二月分の例月出納検査の結果、令和七年度財政援助団体等監査及び工事監査の結果の四件につきましては、告示日に議案とともに配付させていただきますので、よろしく願いいたします。

○加藤たいき委員長 ただいまの説明に対し御質疑がありましたら、どうぞ。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○加藤たいき委員長 次に、㊟令和七年度都区財政調整の算定結果について、理事者の説明を願います。

○山下財政課長 令和七年度都区財政調整の算定結果につきまして報告をいたします。

令和七年度の都区財政調整交付金につきましては、昨年八月の当初算定後の普通交付金の再調整と特別交付金の交付状況を踏まえた最終的な算定結果を報告するものでございます。

世田谷区の令和七年度都区財政調整交付金ですけれども、1の区別算定結果に記載のとおり、普通交付金C欄のところですが、六百九十七億二千百四十五万円、特別交付金は六十一億九千三百二十四万二千元、これらを合わせました交付総額は七百五十九億一千四百六十九万二千元となっております。

次に、資料をお進みいただいて、二ページ目を御覧ください。資料に記載はしてございませんけれども、令和七年度都区財政調整につきましては、昨年八月の当初算定時点で、特別区全体で六十四億円ほどの算定残がございました。その後、財源である市町村民税法人分の増収等によりまして、最終的な算定残が四百七十七億円となったことから、普通交付金の再調整が行われたものでございます。

世田谷区の再調整の状況でございますけれども、資料の上の1普通交付金の表の上段、オレンジ色で塗られている部分、基準財政需要額A欄でございます。再調整といたしまして、特別区人事委員会勧告による給与改定に伴う標準級単価等の見直しや、新型コロナウイルス予防接種費などによりまして、再調整後の基準財政需要額が二千二百六十七億二千八百九十二万六千元となり、当初算定と比較しまして三十九億二千六百八十四万二千元の増となっております。

同じ表の下のほう、基準財政収入額B欄でございますが、こちらは当初算定時点から変更はございません。その結果、令和七年度の普通交付金、一番下の段でございますけれども、六百九十七億二千百四十五万円となり、当初算定と比較して三十九億二千六百八十四万二千元の増となっております。

次に、その下の表、2の特別交付金についてでございます。表のA欄でございますが、災害等の特別の財政需要・財政収入の減少としまして、四百四十一万五千円の算定となっております。こちらは昨年九月に発生した豪雨による被害への対応経費や水防に要した人

件費となっております。

次に、B欄、基準財政需要額で捕捉されなかった特別の財政需要としまして、二十一億六千四百二十三万五千円の算定となっております。こちらは、各区において事業実施の有無が異なるなど普通交付金では算定されていないものが主な対象となっております。世田谷区の場合、マンション防災共助促進事業や学びの多様化学校開設準備経費などが算定をされてございます。

次に、C欄のその他特別の事情としまして四十億二千四百八万二千元の算定となっております。こちらは、主に本庁舎等整備工事などの普通交付金算定対象外施設の整備経費、保育施設整備費や学校給食の物価高騰対応分などが算定をされてございます。

以上の結果、特別交付金合計で六十一億九千三百二十四万二千元となっております。

私からの説明は以上です。

○加藤たいき委員長 ただいま説明に対し御質疑がありましたら、どうぞ。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○加藤たいき委員長 次に、㊦新たな行政経営への移行実現プランに基づくお問い合わせセンター運營業務の再構築の案について、理事者の説明を願います。

○島川広報広聴課長 それでは、新たな行政経営への移行実現プランに基づくお問い合わせセンター運營業務の再構築の案について御報告いたします。

なお、本件は企画総務常任委員会のほか、区民生活常任委員会との併せ報告となります。

1の主旨を御覧ください。区では、新たな行政経営への移行実現プランに基づきまして、代表電話せたがやコール、支所代表電話などの役割の整理を行い、区民の求める情報を的確に区民に提供する体制を構築するとしまして、お問い合わせセンター運營業務の再構築を目指しております。

この間、庁内横断的なPTで検討を重ねまして、今般、令和九年六月を目指し、代表電話せたがやコール、総合支所代表電話の統合に加え、新たに出張所、区民課の代表電話も統合し、お問い合わせセンターとして再構築する案を取りまとめましたので、御報告するものでございます。

2の統合の目的を御覧ください。このたびの再構築によりまして、区民からの各種問合せの一元化、明確化を図り、区民が求める情報を的確に提供する体制を構築することで、

取次ぎ時間や単なる所管への転送を削減し、区民サービスの向上を図ります。また、特定の業務に電話のお問合せが集中する時期なども事務の停滞が生じにくい体制を構築することによりまして、区民の待ち時間を短縮していく仕組みの構築を目指しております。

二ページを御覧ください。3の統合予定日についてです。現在の代表電話及びせたがやコールのそれぞれの委託契約期間満了後の令和九年六月一日からの統合を予定しております。

4の統合の範囲及び入電想定を御覧ください。お問い合わせセンターの統合は、区役所本庁舎の代表電話、四支所代表電話、五出張所、五支所区民課、そして、せたがやコールを統合することとしております。現在、各お問合せでの一日の受電件数は記載のとおりですが、統合後は一日に約千六百六十件、繁忙期には約二千件を想定しております。

ページ飛びまして、七ページを御覧ください。統合後の電話の流れのイメージとなります。現在それぞれに電話をしておりますが、統合後は右側の図、お問い合わせセンターに一括集約され、一次対応や担当部署への取次ぎを行うこととしてまいります。

二ページにお戻りください。続きまして、5の統合により期待される主な区民サービスの効果を御覧ください。まずは、先ほど申し上げました問合せ先の一元化、明瞭化と取次ぎ時間等の削減。続きまして、開庁時間外の運営による区民サービスの充実と利便性の向上。最後に、お問い合わせセンターが簡易かつ一般的な問合せに広く対応することによりまして、職員は複雑かつ個別性の高い相談や聞き取りへの対応、さらには地域や現場での支援、業務など、職員でないと担うことが難しい業務に集中できることによりまして、区民サービス全体の質の向上を図ってまいります。

三ページを御覧ください。6の統合後の運営概要についてですが、名称は世田谷区役所お問い合わせセンターとし、愛称は、引き続きせたがやコールといたします。電話番号は、最も認知度が高いであろう現行の代表電話の番号を引き継ぎまして、営業時間、営業日は平日十九時まで、土日祝日も営業してまいります。

なお、営業時間につきましては、現在せたがやコールの十八時以降の入電が落ち込むという傾向を踏まえまして設定しております。

そのほか、サービス向上やカスハラ対策として、お問い合わせセンターに通話録音の機能を設けていくことといたします。

続きまして、7の統合後の機能につきまして御案内いたします。新たなお問い合わせセンターでは、現行のせたがやコールの機能を継承しつつ、時代に合った新たな機能を追加

する予定です。具体的には、FAQやホームページを参照しての簡易かつ一般的な問合せに対する一次回答を問合せセンターにて行います。また、開庁時間外の運営、多言語での対応や案内、FAQ、チャットボットの運用や、イベント受付についても引き続き継続してまいります。

そのほか、星印の部分になりますが、新たな機能としまして、音声では伝わりにくい情報の確実な提供を目的に、携帯電話番号宛てに関連するFAQ等のリンクをショートメッセージで御案内する機能を設けてまいります。また、二十四時間お問合せ可能な体制の構築に向けまして、コールセンターのオペレーターと併用する形で、段階的にAIを活用して、機械音声によって問合せに対し自動応答させるシステムを導入いたします。

なお、AIを活用した機械音声による問合せ回答につきましては、五月に実証実験を行うべく調整を進めております。

四ページを御覧ください。8の統合に向けた全庁での取組みを御覧ください。区民が問合せをしなくとも必要な情報を入手できるよう、また、お問い合わせセンターが区民の皆様に分かりやすく必要な案内を提供できるようにする対策としまして、所管課が持つ様々な情報や問合せ実態などについて、FAQやホームページなどに掲載することで充実に取り組んでまいります。

9の概算経費でございます。令和九年度の予算としましては、まだプロポーザル前の見積額となりますが、お問い合わせセンター構築費としまして、およそ一億一千六百万円、年間運営費といたしまして、およそ三億六千五百万円を見込んでおります。

〇の今後のスケジュールを御覧ください。本委員会報告後、五月にAI自動音声システムについての実証実験を予定しております。その後、八月以降にプロポーザルを実施しまして、十月に事業者決定、十一月以降、コールセンター構築準備を開始するとともに、区民の皆様に向けた周知を行い、令和九年六月に統合コールセンターの運営開始を予定しております。

その後、令和十年度より、コールセンターのオペレーターと併用する形で、段階的にAIを活用した自動応答システムの稼働を進めていく予定でございます。

最後に、一三ページを御覧ください。来月実施予定の生成AIの自動電話応答システムの実証実験についてでございます。官民連携・行政手法改革担当課が実施する制度を活用しまして実証実験を行うもので、効果検証の成果を統合コールセンターのプロポーザルの仕様に反映させる目的で実施いたします。実証実験は、専用電話と、せたがやコールの夜

間の時間帯、あと、太子堂出張所の代表電話にて実験を予定しております。今後、「区のおしらせ」にて御案内を予定しております。

なお、五ページ以降の別紙資料につきましては、補足の説明となっておりますので、後ほど御確認ください。

説明は以上となります。

○加藤たいき委員長 ただいまの説明に対し御質疑がありましたら、どうぞ。

○くろだあいこ委員 今回の御説明の中で、私は生成A Iの自動音声応対システム、電話応対についてお伺いしたいと思っております。

私は、A Iの自動電話応対をこの区民サービスにおいて行うという点については、かなり否定的な立場で考えております。今回、区の間合せの電話番号を一つにまとめて一次応対まで行う。そして、取次ぎや転送の手間を削減するという、区民の目線になったら、一つの電話番号に取りあえずかければ、もうそれで何か解決するだろうという期待を持って受け止められるかなと思いますが、この中で幅広い内容が本当にその一つの電話番号に来てしまうということが想定されると思っております。

ただ、現在のA Iの電話、いろんな場面で、お問合せしたときにA Iが受け付けてくれる場面は多々あると思うんですけれども、例えば飲食店の予約みたいな簡単なものだったら、そんなにストレスは私は感じなかった場合もあります。でも、飲食店がイレギュラーでお休みみたいな場面では、それがちゃんとA Iで答えてくれるわけではなくて、電話を切られてどうということかとなったときに、いろいろ調べてやっと分かるとか、そういった場面もありました。複雑な問合せをしたときは、ずっと話がループしてしまって全然回答にたどり着かないということもありました。

なので、今の生成A Iの電話応対というところの精度でいうと、そこまで高くないなというふうに思う中で、区民に対してこれを提供するということは、利便性の向上であったりとか区民のためという問合せを一つにまとめるということやっているのに、逆の効果が生まれてしまう可能性があると思っております。

今回、まず実証実験から始めて、専用の新規電話番号であったりとか、夜間の限られたところでやるというところでは設定はしているので、このときはA Iの電話なんだよということが分かっている、それでちょっとあえてかけてみようかという方もいらっしゃると思いますし、今すぐA Iでやってみようということでもやってくださる方もいらっしゃると思うんですけれども、ここでの実証実験の結果であったりとかは、精度の部分であった

り、かなりしっかりやっていただきたいなと思っているんです。

ちょっと私は不安を感じていますし、実際そういうリスクも感じているかなとは思いますが、ですけども、この実証実験の結果をどのように生かして、進めるありきでやるのか、そうではないのか、区民の目線に立ってしっかり進めてくださるのか、御回答をいただきたいなと思います。

○**島川広報広聴課長** 御指摘のとおり、区民の皆様に様々な御事情であったりとか、背景を抱えている方もいらっしゃいますので、生成A Iの活用については当然のことながら慎重にというか、いろんな検証を重ねながら段階的に実施をしていくものだというふうに捉えています。

今回の生成A Iにつきましては、あくまでもオペレーター対応の二十四時間の対応を想定したときに、その部分での活用ができないかというところも含めてまず検討しております。今回の契約に関しては、令和九年六月から五年間の契約を予定しているというところで、今回の生成A Iの活用の可能性というところを事業提案の中に盛り込んでおかないと、実質的にその五年間、全く区としてそういった活用の議論もできないというところがありまして、まずは、今回実施します実証実験、五月の結果を踏まえてプロポーザルの事業提案の中にこういったことの提案を求めていくのかというのを盛り込んでいきたいというふうに考えております。

繰り返しになりますけれども、オペレーターが基本というところもございしますが、そういった点でも、やはり今すぐ全面的に導入するというのではなくて、まずは令和九年六月から問合せを一本化してしっかりと対応した上で、そういったところで当然オペレーターがこういった問合せが多いのか、あと、こういった回答の場合で区民の方が解決したと感じていただけるか、そういった事例を積み重ねていくことがまず必要だと思っております。そういった蓄積をA Iにしっかりと読み込ませていきながら、令和十年度以降、段階的にその可能性を探っていきたいと考えておりますので、そういった御懸念のところにつきましては、十分区民の方、まずは区民サービスの向上というところが主眼にございしますので、しっかりと検証を重ねながら取り組んでいきたいというふうに考えております。

○**くろだあいこ委員** 区民サービスの向上が主眼というところを今しっかりお伝えいただきましたので、区民が少しでもストレスに感じるとか、ちょっとA Iの精度が低いとか、七〇%、八〇%でも、二〇%とか一〇%とか、少しの人でもすごく嫌な思いをしたらやっぱり世田谷区に対する信用が下がってしまうというふうに思いますので、ちょっとそこは

慎重にやっていただきたいなと思います。

ただ、一方で五年間とか期間の話も出ましたけれども、今この時点では私はそのAIの電話、全然ちゃんと答えてくれないと思う場面も多々あるんですけれども、この五年間ですごく精度が高まるとか、もっともっと進化するということも考えられますので、そこも含めて実証実験をやっていくというのは賛成かなと思っています。

なので、しっかりと丁寧に、区民のためというところだけは忘れないでやっていただきたいなということを要望しておきます。

○**そのべせいや委員** 今後の名称についてなんですけれども、現在も電話以外の問合せについて、問合せ方法についてもせたがやコールという名称で運営をされていらっしゃいますが、お問い合わせセンター事業の中に今後チャットボットですとか、あるいはFAQがどの立ち位置なのかということもありますが、様々機能が追加された後に、それでもせたがやコールという名称が続くのか、個人的には、今後、電話はもっと減っていく方向にあるからこそ統合していくのだろうということでは理解をしていますが、コールという名称は適切なんでしょうか。

○**島川広報広聴課長** 委員お話しのようなコールというものが電話をイメージしやすいというところで、そういった御意見があるというふうには認識しております。ただ、一方で令和六年度に実施した区政モニターアンケートでも、一定数やはり認知度としてせたがやコールを御認識いただいているということもございます。

あとは、今の委員のお話のとおり、ホームページのFAQとかチャットボットとかで調べるといった手段も増えているところではあるんですが、こういった方法で調べますかという設問に対して、やはり三割ぐらいは電話というふうに御回答されている方もいらっしゃるんで、現状の段階としては、今のせたがやコールという名称を変えずにそのままいきたいというふうに思っております。

ただ、単純にコールというものが電話だけではないというところの周知については、今後統合のタイミングも含めて、しっかりと区民の皆さんに、FAQやチャットボットでも問合せできるというような趣旨もしっかりと伝えていきたいというふうに考えております。

○**そのべせいや委員** 先日、たまたまドラッグストアに行った際に、セルフレジががらがらだったんですが、有人レジの列にすごい並んでいるというのに私はたまたまのアルコールを購入しようとして、セルフではどうしても対応できないから有人に並んだんですけれども、こういった事例のように、有人で対応してもらうことに対してメリットを大きく感

じてしまう、いわば電話をして聞いたほうが早いから電話をするという方も一定数いらっしゃるんじゃないかと想像しております。

資料の六ページを見ると、出張所、支所区民課については、電話問合せについては九割以上が簡易かつ一般的な問合せというような表記がありますが、代表電話・せたがやコール、あるいは支所の代表電話などについては、どれぐらいの割合がわざわざ電話をしなくてもよかった内容なのか、調べれば分かる範囲、もちろん調べられる方に限りませけれども、調べれば分かる範囲だったのか、どんな状況なんでしょうか。

○島川広報広聴課長 せたがやコールに関しては、大体三割ぐらいがコールのほうで解決する、電話の対応で解決するというような形になっています。残り七割は、やはり所管課にエスカレーションして正式な回答を求めるような形になっているので、大体三割ぐらいかなというふうな認識です。

あと、年齢的な部分で、多分世代的に電話をかけやすい世代なのかどうなのかということはあるんですけども、問合せ内容を見る限りは、御高齢の方が電話をしているという傾向はあまり見られなくて、世代に関係なく、電話して聞いてしまおうという方の一定数のニーズがやはりあるかなというふうに考えております。

○そのべせいや委員 あと、追加でなんですけれども、一〇ページの資料を見ると、A Iによる自動電話応答システムを段階的に導入したというところで、二十四時間体制、区民サービス向上を図るところですが、A Iの利用に抵抗がある方はオペレーターが対応しますということで、今でもプッシュトーンなどで、その他のお問合せについて、あるいは有人で御回答いただきたいときはこちらにということで、ゼロ番だとか九番だとかを押して、人につなげて会話をするというような方が一定数いらっしゃると思われそうですが、一時的にももちろん回答ができないことについてはらちが明かないので、人間につなげたいということは理解できるのですが、何でもかんでも人間につなごうとするような方に対する対策といいますか、まずはA Iに答えてもらう、あるいは携帯電話のSMSで、こういうFAQがあるのでまずは見てくださいというところにつなげるのか、何か工数を削減することができないでしょうかというのが一つ伺いたいところです。

といいますのも、運営費が十か月で三・六億円、十か月なので、今後一年間当たり四億円以上運営費がかかっていくと理解をしていますので、電話が減れば運営費についてもっと減るんじゃないかと邪推をするというか、素人ながら考えてしまうんですけども、そういう運営費の面まで考えると、もう少し効率化していくということは現実的なもの

かどうか、最後に教えてください。

○**島川広報広聴課長** お話しのところにおきましては、ただ、実際A Iを導入したときに、どういった形で有人につないでいくかというところは正直これからの検討かなというふうに考えております。委員からお話があったプッシュボタンで切り替えていくというやり方については、先ほどもありましたが、やはり世田谷区にお問合せいただく内容はとても多岐に及ぶので、I V Rというシステムなんですけれども、それを今の段階で導入するという考えは、こちらでは想定していないところです。

ただ、今お話しのとおり、今回の運営費のほぼ半分以上はオペレーターに関する人件費が占めているところになりますので、当然のことながら、電話の問合せ件数に応じた形で、件数が減ってくれば価格についても反映するところになっております。

実際せたがやコールの問合せのトレンドについても、年間、コロナのときはお問合せがとても増えたんですが、それ以降、段階的に減ってきているというトレンドもございますので、当然今お示ししている金額につきましては、プロポーザルの前段階での価格となっております。今後、問合せの件数が減っていくトレンドも見ながら、価格についてはしっかりと確認をしながら、事業提案の中でも求めてまいりますので、その部分についてはしっかり区のほうでも検証していきたいというふうに考えております。

○**大庭正明委員** そのべ委員の質問とも重なるんですけれども、五年後にまだ電話という感じなんですよ。今から五年前はまだチャットG P Tも出てこないような、A Iが現実的に社会の中に実装されないような社会だったわけですよ。それが五年、四年ぐらい前から急速にチャットG P Tとかジェミニスリーだとか、もっとすごいのも出てきているわけですよ。

そういうことを考えながら、今から五年後の着地点として、スマートフォンじゃなくて、いわゆる電話みたいなものを着地点に置くという発想が、僕はもうそこがずれていると思うんですね。

まず、この委員会ですらこれを出すときに問合せ内容の分類表を出してもらわないと、我々はどういう問合せがあってどういうことを区民の皆さんは聞いたがっているのかということがまず理解できないと、この仕組みだけの話を聞いていても、それが有効かどうか分からないわけです。どんな質問があるのか、建築系とかの質問もあれば、それが衛生系だとか障害だとか福祉系だとか、まちづくりから福祉までいろいろな問合せが個々あると思うんです。だから、そういう分類をどの辺で、福祉だとか、建築だとか、まちづくりだとか

というのは、当然、担当部署に聞かないと分からないわけですよ。ですから、そういう資料で、今聞くところだとコールセンターのところで答えられるのは三割ということ、それも今初めて聞いたわけだから、三割ってそんなものなんだという形ですよ。

大体の素養があれば、ある程度の知識を覚え込んでおけばその場で答えられる。ただ、七割については専門の領域か何々課ですから、そこにおつなぎしますという形でやっていくということになるわけで、その内容がどこに偏っているのか偏っていないのか、時期によってどうなっているのか。それから、緊急時のさっき言ったコロナのときですね。電話台数が三台ぐらいしかなくて、六台になって、それが十二台になるのに半年ぐらいかかって、当時もうみんな、ぶーぶーぶーぶー、つながらないというようなことがあったんだけど、非常時の体制はどういうふうに切り替わるのかも分からないということですね。

これは、以前、私は聞いたんです。たしか仕組みの中で、最初の二年間がゼロ・ゼロで、三年目に百とかになっているのはどういうことだと聞いたら、三年目に電話の切替えの時期が来るので、そのときにやりたいというようなことだったので、切り替える前まではちょっと具体的には動けないというふうな答弁があったので、なるほどそうかなと思っただけなんですけれども、今思えば、一日千六百件ある、一年間で二百日稼働したとして三十万件ぐらいになるのかな、どうなんですかね。何十万にもなるわけです。

そういうのを蓄積したデータは持っているんですか。例えばそれを分類したものがまずあって、それでどういう質問の傾向があるのか。住民ですから、何パターンかに分類できるような質問項目はあると思うんですけれども、それに対して、これについてはこういう答えができるよと。専門家のところに行ったとしても、専門家が見れば、都市計画図を見れば分かりますよということなのかもしれないし、その辺のデータ蓄積はこれまでにしているんですか。

○島川広報広聴課長 今お話しいただいた問合せ内容のまず蓄積になりますが、せたがやコールに関していいますと、どういった問合せが多かったかというのは、内容も含めて、分類、件数、そういったものも含めて蓄積しております。その内容について、今お話をいただいたように、こういう問合せが多いから、こういうFAQを増やしていく。要は区民の方が調べられるように、ホームページに掲載していくFAQを増やしていくような形で、こちらのほうで、今、所管部を含めて取組は進めさせていただいております。

内容として一番多いのは、やはり住民記録や戸籍、あと国民健康保険や住民税、あと、引っ越し等のお問合せというのがとても多くて、その内容についてFAQを充実するよう

な形で今取組を進めているところになります。それ以外では、やはりお話しいただいたような土木、建築の話であるとか、保健所、ちょっと専門性の高い問合せ等も入ってきているというのが現状です。

あと、今お話があったような形で、緊急時の対応というところで、実際、問合せが、何らかの緊急時が起きたときにコールセンター側がどれぐらい対応できるかというところについては、一応仕様の中で、問合せが増えたときには席数といいます、オペレーターの配置を一時的に増やすような形での仕様にはなっておりますので、そういったところの対応については現在の契約上も盛り込んでいるところになりますので、統合後もそういった仕様は契約上に入れていきたいと考えております。

○大庭正明委員 待たせている時間というのは計測できるんですか。

○島川広報広聴課長 待たせている時間自体も、応答率というんですけれども、応答率の割合とか、そういったパーセンテージも、実際、毎日日報が上がってきますので、その時間測定もやっているところになります。

せたがやコールに関しては、実際あまりお待たせしている現状はなくて、応答率自体も九〇%を切るようなことは、現状としてはあまり生じていないところが実態となっております。

○大庭正明委員 見るというほう、要するにスマホで見る。どういう使い方すればいいのか分かりませんが、例えばLINEみたいな形で、単純にこれを聞きたいと。それに対して、そっちのほうで自動的に分類して応答するということはできないんですか。それほどのAIを使わなくても、ある程度読み込ませておいて、これに該当するような質問はこういう答えをすればいいというふうに、そこに一挙に持っていけないんですか。

○島川広報広聴課長 今のお話の部分は、恐らくチャットボットかなと思っております。現在も、区のホームページのお問合せのところ、チャットボットが今年の十一月から導入をさせていただいておまして、今そこに質問を入れれば、関連するFAQが上がってくるというところになっております。

ただ、実際その精度というか、実際それをかみ砕いてしっかりと区民の方が調べたい内容をスムーズに流すというところについては、当然そのFAQがどれだけ関連、項目として細かに上がっていくかによって、そこにたどり着くルートというか、端的にたどり着くかどうかというのは直接影響してきますので、そのあたりについても、今後、今、実際取り組んでいるところではありますので、より精度が上がるような形で、区民の方にお答え

できるような形で準備を進めていきたいというふうに思っております。

○大庭正明委員 区民の側からすると、何か調べたいことがあると、ジェミニスリーのほうが精度が高いのかな。要するに、世田谷区でサービス、世田谷区の行政でこういうことをしてもらいたい、またはしようと思っただけけれども、どこに相談したらいいかわかるかとすると、出てくるんですよ。

それで、具体的にこの道路がどういう道路なのか知りたいというのと、ちゃんと公開されている地図まで出してくるんですね。だから、ホームページに情報が載っているものは、チャットGPTなり、ジェミニスリーというのは全部拾ってきて、それを読んでくれるところまでは勝手にしてくれるんですよ。やれというふうに命じれば。片やそういう方向でも出ているので、多分、今後ある程度のチャットGPT的なものとか、ジェミニスリーみたいなものはスマホに実装されると思うんですね。

だから、そういうことを考えると、ホームページでまず情報を全部出しておく、見られるようにしておくということにすれば、こういう問合せというものも、少なくなってくるんじゃないかなと。まだスマホを扱えない人がいるといっても、高齢者ほどスマホを使うことが便利ですので、危ういところもありますけれども、便利は便利にこしたことがないので、多くの高齢者も軽々と使っていると思うんですね。

ですから、その辺をちょっと考えて、最終的には多分困った問題というのは、役所に来て、具体的に権限者なり、または、そういう関係者に向かって相談する。具体的な相談ということで、最終的には、対面でやるということにはなるだろうとは思いますが、細かい点とかね。

その辺、ちょっと先ほど電話ということだけに着地点があって、五年後にそれがあっても、サービス自体が陳腐化しているという、来年からするということだったらまだ分かりやすいよ。だけれども、五年をかけてこういうふうに完成したものというのは、もはや陳腐化していないのか、もしくはそれが足手まといになる。それをやっちゃったおかげですぐにはまた変えられませんかみたいなことになるようなことはないんですか。そこからまたバージョンアップというか、そういうことができるような形にはなっているんですか。

○島川広報広聴課長 今お話しいただいたとおり、今現在、検索サイトがAIに聞くとAIがまとめるというようなことをほぼ皆さん見られて、実際の実データとなるホームページまで検索に行かれないという実情があるのも、こちらも十分存じておまして、今のホームページの運営事業者とのやり取りの中でも、ホームページのアクセス件数自体も少

しずつ減り始めているみたいな話も聞いております。

ただ、実際、やはりホームページに、今お話があったとおり、正しい情報を端的に載せていくということ、あと、しっかりと情報をホームページに掲載するということがないと、AIが間違っただけの翻訳をしてしまうとか、間違っただけのまとめをするということでは言われておりますので、当然この統合と並行して、ホームページをいかに分かりやすく端的に伝えていくかというところの取組は、やはり継続して取り組んでいかなきゃいけないというふうに思っています。

あと、今回、生成AIを含めて、FAQであり、何らかのそういった、こういった問いがあればどういう答えをしていくというのを当然テキスト化していくんですけども、その内容についてはこのお問い合わせセンターの運営の中だけで活用するのではなくて、それをしっかりとホームページ上にも反映させていく。そういった形で、今お話しありましたコールセンターだけでこれをやるというよりかは、ホームページも含めた改善についても取り組んでいく必要があるというふうに認識しています。

○**神尾りさ委員** イメージとしては、お問い合わせセンターの方が電話を受けて、自分で答えられない場合には、その場で保留にして担当課に取り次いでいただくというようなイメージですか。

○**島川広報広聴課長** そういったイメージで想定しております。

○**神尾りさ委員** そうすると、今度、区からかけ直す場合なんですけれども、今、区役所の中のいろんな部署に電話をしたりすると、かけた人の番号が表示される電話とされない電話があるらしく、電話番号いちいち言う場合と言わない場合があって、やっぱり言わないほうがこちらの手間は省けるので、今回プロポーザルされるときに、電話番号表示されることで、そこを聞く、聞き取り間違えたりとか、そういったところの手間を省くということをしていただきたいなと思うんですけれども、要件の中に入っていますでしょうか。

○**島川広報広聴課長** 現在も電話番号の表記については、コールセンターで表示ができるような仕様になっております。さらに、今後ショートメッセージで関連するリンクを区民の方に、電話番号宛てに送るということも想定しておりますので、当然電話番号についてはしっかりと取っていききたいというふうに思っております。

○**神尾りさ委員** 多分、これはきっと担当が違うんでしょうけれども、今、庁舎建て替えていて、多分電話も入れ替えていて、今後、電話もそういった形で区民の対応と、議員が電話したりするときのそれぞれの所管で違う電話がもしあるんだったら、そこも考えてい

ただきたいなと思いますので、要望にいたします。

○坂本みえこ委員 これをやる場合に、支所とか、出張所とか、支所の区民課とかの電話番号というのは明かさずに、代表電話にかかるとするのでしょうか。

○島川広報広聴課長 やはり移行期については現在の電話番号、多分、今皆さん支所の電話番号とか当然便利帳に載せていたり、様々な場面で今の電話番号は残っておりますので、移行期については、その電話番号にかけた場合は自動的に一一一のコールセンターに転送するという事を考えております。

ただ、今後どの番号を支所の電話番号として周知していくのかとか、あと出張所について、個別的な問合せのケースもありますので、どの番号を周知していくかについては、今、所管課で検討している状況でして、区民の方に混乱のないような形でしっかりと周知をしていきたいというふうに考えております。

○坂本みえこ委員 それぞれの支所とか、出張所とか、区民課とかの間で、電話が多過ぎてもっと委託すればいいのにとという声はあったのでしょうか。

○島川広報広聴課長 今回の出張所と、区民課の代表電話を統合する経緯としましては、庁内のPTに参加をいただいでいて、現場の中から、今現場のほうに伺うと、一日、電話当番みたいな職員を中に一人ないし二人ぐらい置いているというところもありまして、そういったところを今回のコールセンターの統合の中で一緒に対応できないかというような声が出たところで、今回の検討の内容のまとめというふうになっております。

○坂本みえこ委員 代表電話とか、ほかの電話に比べると、現在の一日当たりの入電数がせたがやコールはすごく少なくて、百五十四件ということなので、時間で割っても一時間二十件ぐらいなのかなという感じなんですけれども、この代表電話、全部足しても直で出張所にかかけたり、区民課にかかけたりする人もいると思うので、全体として千六百六十件というふうにはならないような気がするんですけれども、それでも今の段階を見越して、このぐらいで委託の人数とかも決めていくということなんでしょうか。

○島川広報広聴課長 今お話しのところ、統合後の現段階で想定している件数としては、年間四十二万件ぐらい、一日が千六百六十件なんですけれども、時間に割り返すと大体二百六十件ぐらいかなというふうに想定しております。ただ、これは時間によって、やっぱり朝の九時とか十時台が電話でやはり集中しているというトレンドもあるので、そこでしっかりと電話が取れる、大体九時台で、想定だと今の段階だと一時間当たり百七十五件ぐらい電話が入ると想定しておりまして、その電話がしっかりと取れるというところ

をベースに、今回オペレーターの人数とかも今積算をしているところになっております。

○加藤たいき委員長 次に、㊦令和七年度工事請負契約締結状況（二月分・三月分）について、理事者の説明を願います。

○谷澤経理課長 令和七年度工事請負契約締結状況（二月分・三月分）について御報告いたします。

一ページ目で入札実施件数、平均落札率、不調率、低入札価格調査の対象となった案件数等の実績をお示ししてございます。

次ページ以降は個別の請負契約でございます。後ほど御確認いただければと思います。

私からの説明は以上でございます。

○加藤たいき委員長 ただいまの説明に対し御質疑がありましたら、どうぞ。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○加藤たいき委員長 次に、㊧その他ですが、ほかに報告事項はございますでしょうか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○加藤たいき委員長 なければ、これで報告事項を終わります。

○加藤たいき委員長 次に、2 協議事項に入ります。

㊨次回委員会の開催についてですが、外郭団体の報告を聴取するための委員会を、明日、四月二十三日木曜日午前十時から開催いたしますので、よろしく願いいたします。

以上で2 協議事項を終わります。

○加藤たいき委員長 そのほか何かございますでしょうか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○加藤たいき委員長 以上で本日の企画総務常任委員会を散会といたします。

午前十一時散会
