

定例市長記者会見

日 時：1月24日(火) 午後1時30分～2時00分

場 所：本庁舎特別会議室

出席者：一宮市 中野市長、福井副市長

報道機関 中日新聞、朝日新聞、読売新聞、NHK、共同通信社

本日の案件は3つです。

1番目は「申告予約の電話受付にAI活用(24時間・話中なし)の実証実験を始めます」についてです。市では、市県民税の申告会場の受付をコロナが始まった2年前から完全予約制で行い、期間中に約7～8,000件の予約に対応しています。予約方法はインターネットと電話の2パターンで、令和3年度実績では電話予約の方が多く、その予約率は6割超という状況でした。予約の受付開始日に電話が殺到してつながらない状況を改善するため、今回、(株)サイバーエージェント様とシフトプラス様様が共同開発中のシステムを、両社から無償で提供していただき実証実験を行います。従来の受付は2月1日から開始しますが、実証実験での受付は、3月1日午前9時からスモールスタートで実施します。AI電話による自動応答サービスにより、利用者はスマホやタブレットがなくても、自宅の固定電話から音声で、どこの会場や日時の希望をお話いただければ、AIが認識して予約ができます。希望日時が予約で埋まっている場合は、AIが別の日時を案内するといった双方向でのやりとりも可能です。また、携帯電話番号をお伝えいただければ、予約確定後に内容をショートメッセージでお知らせしますので、予約当日は安心して申告会場にお越しいただけます。今回の実験は、利用者にパソコンやスマホを用意していただく必要がなく、行政側がAIを導入することで便利に利用していただけるものです。また、現在の電話予約は職員が受け付けるため、9:00～16:30までという時間的制約がありましたが、AI電話を24時間対応にすることで予約が確実にできるようになります。市民の皆さまに、デジタルの便利さを感じていただけるように、まずは3月1日から実証実験として、2社にご協力をいただき実施します。

2番目が「出張所でもマイナンバーカードの手続きを開始します」についてです。一宮市のマイナンバーカード普及率は、令和4年12月31日現在56.4%で、愛知県平均の56.6%に0.2ポイント差まで近づきました。全国平均は57.1%なので、愛知県より少し高いです。多くの方にマイナンバーカードを取得していただいております。我々も行政サービスがデジタルに移行できれば合理的・効率的になりますので、ありがたいと思います。本来であれば、行政サービスがデジタル化すれば市役所に来なくてよくなるはずですが、現在はマイナンバーカードの手続きのために多くの方が本庁舎に来庁され、待ち時間が長くなっています。そこで、本庁舎に来なくても、マイナンバーカードの住所変更などの券面変更、電子証明書の新規発行や5年に1回の更新、暗証番号の再設定といった手続きを、市内10カ所の出張所でも受け付けます。市民の皆さまにとって必要な手続きが、お近くの出張所でできれば便利

ですし、本庁舎の混雑緩和にも期待しています。

3 番目が「2022（令和 4）年に 2 事業所の企業立地を支援しました」についてです。私が市長になってから、毎年この時期に企業誘致支援の実績を公表していますが、昨年はまだコロナ禍ということもあり 2 件と低調でした。過去の推移を見ると、コロナ禍前までは順調に伸びており、コロナが流行し始めた 2020 年は、影響はまだ少なく前年に計画されたものが建設された結果、支援件数 8 件、立地面積 6ha、新規雇用 60 人で過去最高の補助金交付額でした。その後の 2021・2022 年は低調で、補助金交付額も少ない状況でしたが、それでも 2022 年は前年に比べて少し上向き、補助金交付額は大きく増えました。投資額の 5%を補助金として交付していますので、東海漬物㈱様、㈱プロスタッフ様は、設備に多額の投資をしていただいたこととなります。今後、アフターコロナを見据えた企業立地の案件として、少なくとも製造業 3 社、運輸業 1 社、さらに補助制度を活用しない 4 社が事業を開始する見込みです。アフターコロナに企業活動・経済活動が活性化すれば、税収増が見込めるため、大いに期待しています。また、昨年的大型商業施設の立地は 2 件でした。ビバホーム一宮様は、イオンモール木曽川様に次ぐ市内で 2 番目の大きさの商業施設です。アスティ一宮様は JR 尾張一宮駅に隣接し、昨年、多くのメディアに取り上げられ話題となり、ともに一宮市の活性化に寄与していただいたと感じています。

以上、本日の説明でございます。

3 期目が来月から始まりますが、市民の皆さまの負託をいただきましたので、よろしくお願ひします。

■申告予約の電話受付に AI 活用（24 時間・話中なし）の実証実験を始めます

（記者）AI 電話自動応答サービスを導入する経緯について教えてください。

（担当）㈱サイバーエージェント様から、AI 電話での申告予約受付のお話をいただきました。ただ、今年度については予算がありませんので、実証実験での導入を依頼したところ、快諾していただきました。当課が使用するシフトプラス㈱様の申告予約システムと、AI 電話での予約受付を連携させられるかがポイントでしたが、シフトプラス㈱様のご尽力により可能となりました。今回の実験で効果があれば、来年度の予約受付から、本格的な導入を考えます。

（記者）近隣の自治体での導入事例はありますか？

（担当）今年度、石川県小松市と富山県射水市が、本市と同様の実証実験を行います。

（市長）一宮市を含め全国でその 3 市のみが、実証実験として導入します。

（記者）実証実験は無償でしょうか？

（市長）はい。無償です。

（記者）申告予約はどのように行うのですか？

（担当）インターネットか電話で予約を行います。インターネット予約では、申告予約システム rTAXr（アールタックス）を利用して行います。電話予約では、今回は実証実験として一部 AI 対応とします。

(記者) 現在の電話予約は、どのように行うのですか？

(担当) 電話を受けた職員が、聞き取った内容を予約者に代わり、申告予約システムに入力します。

(記者) 電話予約が全て AI 対応に置き換わるのでしょうか？

(担当) 今年度は併用します。3月1日から、インターネット予約・職員が受付ける電話予約・AIによる電話予約の三本立てで対応します。2月末までは、インターネット予約と職員が受付ける電話予約で対応します。

(記者) 申告受付期間中の3月1日から始めるのはなぜですか？

(担当) AI 電話での申告予約受付と申告予約システムの連携開発に時間を要することもありますし、今年度は実験ですので安定稼働を第一に考え、電話予約が殺到する予約受付開始直後の時期は避け、3月1日からのスモールスタートとしました。

(市長) 昨年度の予約実績では、インターネット予約が約3割弱に対して、電話予約は6割以上と、依然として電話予約は大きな割合を占めます。

■障害児通所支援給付費の不正受給について

(記者) 再発防止に向け、方針や課題はありますか？また、刑事告訴は行いますか？

(市長) 今回の事例は金額も大きいですし、厳正に対処しなければならないと考えます。報告を受けましたが、確信犯的に偽装された場合、行政職員が踏み込むことは相当難しいという印象です。福祉業務は本来、相手を信用して行う性善説を前提として構築されている面が多いですが、残念ながら、一般経済社会のように相手を疑うようなセキュリティが必要となることが課題になると思います。参入する事業者も増えていますので、今後は限りある時間と職員でどう対応すべきかを、行政全体で考えていきます。刑事告訴については警察と協議中ですので、動きがありましたら、しかるべきタイミングでお知らせします。

■一宮市長選挙について

(記者) ご自身への投票数や全体の投票率について、どのようにお考えですか？

(市長) 前回選挙に比べ、投票率が下がらなかったことは良かったと考えます。ただ、残念ながら、期日前投票の出足が前回より良かったため、投票率も伸びると期待しましたが、当日はそれほど伸びませんでした。投票に行く人と行かない人が二極化しているのではないかと心配します。私が63,949票をいただけたことについては、コロナとの戦いで至らぬ点はありましたが、自分なりに頑張ってきましたので、多くの信任票をいただけたと思います。6万を超える票の重みを考えて、引き続き3期目となる市政の舵取りに当たらなければいけないと考えています。

(記者) 投票率は過去2番目の低さでしたが、選挙の争点は明確だったのでしょうか？

(市長) 平松候補のおっしゃっていたこども医療費無償化の18歳までの拡大や、給食費の負担軽減については、財源を確保できれば私も取り組みたい課題です。そういう意味

では今回、対立するような争点はなかったと思います。私としては、税収増を図りながら、どこまでその果実を市民の皆さまへ還元し、行政サービスのレベルアップができるかということになります。時間軸でお時間を頂戴できれば、これから還元していくという思いも込めて、「これからの一宮市はチャンスだ」と訴えたいという思いがありました。

(記者) こども医療費無償化の18歳までの拡大には、新年度から取り組まれるのですか？

(市長) 新年度の当初予算で対応するのは難しいと考えています。ただ、市民感情からすると、近隣の自治体では実施しているのに一宮市はなぜ15歳までなのかと、取り残されているように思うのはよくないと思います。一方で、何歳まで無償化するのが適切であるかについても正解がありませんし、財源も必要ですので、3期目の任期中に少しずつ取り組んでいきたいと考えています。

(記者) 税収を増やすために、どのような施策をお考えですか？

(市長) まずは社会インフラの整備を継続します。現在進行中の新濃尾大橋（仮称）の建設や、スマートインターチェンジの設置、名岐道路の延伸について、点や線で存在している各事業を面的に広げて、波及効果が生まれるようにしたいと考えています。また、市街化調整区域のあり方などにも踏み込んでいければ転入世帯も増えるでしょうし、その結果、固定資産税の税収増にもつなげられると思います。ただ、ひとを呼び込むことについては、一宮市は成功していると言えます。自然増の部分が伸びてこないため、トータルでは人口減という結果になっていますが、東海3県の同規模市との比較では、2015年からの5年間に、一宮市が一番ひとを呼び込むことができていました。職員の頑張りもあり“一宮市は暮らしやすい”という地方創生のPRを2015年から継続して行ってきた結果、多くの皆さまに転入していただけていると思います。