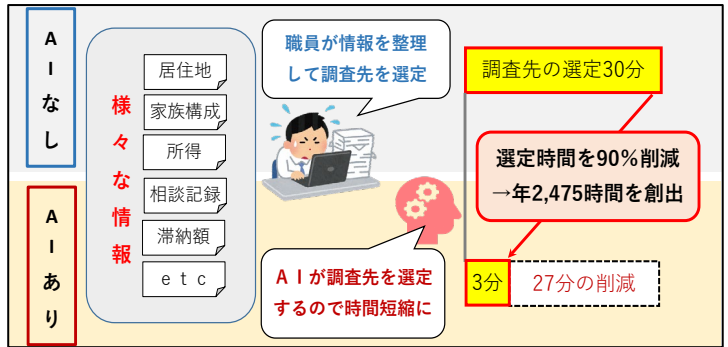
	<p>～住民税等の未納対策強化と生活再建の支援に向け～ 練馬区と富士通 J a p a n で共同開発した “未納対策を支援する A I” を全国で初めて開始します</p>
と き	4月1日（月）開始
<p>区は、住民税と国民健康保険料の未納対策業務を支援する A I の実現を提案し、富士通 J a p a n 株式会社と共同で開発したシステムを、4月1日から運用開始します。これは全国初となる試みです。</p> <p>未納対策では、未納者の資産や生活状況を把握するため預貯金等の調査が欠かせません。しかし、的確な調査には、多岐にわたる収納情報の整理など経験豊富な職員が持つノウハウが必要です。区では、予めから業務に精通したベテラン職員の確保が課題となっていました。そこで、区は A I の学習機能に着眼し、同社に業務の一部をシステム化できないか提案を行いました。2年に及ぶ検討や実証実験の結果、ベテラン職員のノウハウ等を A I に反映させ最適な調査先候補を提示するシステム(1)を共同開発しました。これにより、調査先の選定時間の大幅な短縮や、経験が浅い職員でもベテランと同等の成果が得られるようになります。</p> <p>あわせて、未納案件の難易度を A I が推定し、職員の能力に応じて担当案件をマッチングするシステム(2)の運用も開始し、各職員の作業効果を高めていきます。</p> <p>2種類のシステム活用により、未納対策の強化と、職員の対応力の底上げを図ります。</p> <p>また、区は、未納者には低所得者が多くいる傾向を踏まえ、今まで以上にきめ細かく生活実態を把握できるシステムの特徴を生かし、未納となった要因を早期に捉え、福祉部門と連携して未納者の生活再建の支援も強化する予定です。</p>	

【期待される効果】

- (1) **財産調査先候補の最適化システム**
最適な調査先をピックアップすることで、調査先の選定時間を1件あたり平均約 30 分から約 3 分へ大幅に短縮されます。
削減できた業務時間を他の未納者対応に充てることで、今までより多くの案件を丁寧に対応していくことが可能です。



- (2) **案件の難易度と職員の習熟度のマッチングシステム**
難しい案件ほど、財産調査に要する時間や作業工数がかかります。過去の財産調査の作業記録を A I に学習させて難易度を推定し、職員の習熟度の向上に合わせて徐々に難易度の高い案件を振り分けます。
これにより、適正な人材育成への活用や、業務全体の効率化を図ります。

【今後に向けて】

本システムを積極的に活用し、今後も様々な事例を A I に学習させて、システムの効果を高めていきます。また、「練馬区未納対策モデル」の開発について、全国的な研修会等での発表を予定しており、富士通 J a p a n 株式会社とともに他自治体と事例の共有を図ります。