

「未納対策支援AI」の運用開始について

令和6年4月1日より全国初となる「未納対策支援AI」の運用を開始したので報告する。

1 「未納対策支援AI」(以下「AI」)の概要

本AIは、未納対策における内部事務の効率化を目指したデジタル化の取組の一つとして、区から民間事業者に提案し、共同開発に成功した「練馬区モデル」である。

AIは「財産調査先候補の最適化システム」および「案件の難易度と職員の習熟度のマッチングシステム」の2つのシステムで構成されている。

2 AIシステムの主な機能および導入効果

財産調査先候補の最適化システム

各未納者の収納情報(住所、所得など)とベテラン職員のノウハウをAIが学習し、最適な財産調査先を瞬時に提示するものである。

これにより、調査先の選定に要した時間が1件あたり平均約30分から約3分へと大幅に短縮され、また、経験の浅い職員でもベテランと同等の成果を得られるようになる。



案件の難易度と職員の習熟度のマッチングシステム

未納者の収納情報や、職員の財産調査に要した時間などをAIが分析して調査の難易度と職員の習熟度を測定し、それに基づき担当案件のマッチングを行う。

これにより、習熟度に応じた指導・助言を行いやすくなり適正な人材育成への活用や業務全体の効率化を図ることができる。

3 自立支援への活用

AIの活用によって、今まで以上にきめ細かく未納者の生活実態を把握することができる。

これにより、財産がある者には、「徴収強化」を図り、低所得や多重債務などで生活困窮が伺える者には、速やかに福祉事務所や生活サポートセンターと連携して、早い段階で支援を開始することで、「生活再建」へ繋げていく。