事例No.	3104
公表年度	R6
団体の属性	指定都市
団体名	神奈川県川崎市

事例区分	DX

タグ	・税財政 ・（行政改革）業務の効率化

事例種類	税務

事例内容・タイトル

未納者への催告業務におけるAI活用

出典

自治体におけるAIの利用に関するワーキンググループ（第2回）③

本格導入 12

未納者への催告業務におけるAI活用（神奈川県川崎市）

導入分野：税務・財務

AIの機能：行動最適化

クラウド

非公開データ

■事業概要：

- 川崎市では、国民健康保険や後期高齢者医療制度に関する市民からの問い合わせに総合的に対応するセンター「川崎市こくほ・こうきコールセンター」を2015年6月にオープンし、保険料の滞納者に電話をかけて納付を働きかける電話催告や、訪問収納の業務を実施していたが、国保保険料徴収が上げ止まりとなっており、滞納者との接触率向上に課題を抱えていた。そこで電話督促の業務における接触率向上を目的に、2018年11月からAIの導入を開始した。
- AIの具体的な機能については、これまで市が蓄積してきた過去の折衝データをインプットし、予測モデルを作成することで、滞納者別に接触率の高い時間を曜日・時間別に導き出すものである。導き出された結果をもとに「川崎市こくほ・こうきコールセンター」が接触率の高い滞納者へ架電を実施している。なお、AIシステムでは予測モデル作成の裏付けとなる根拠も示されるため、人間が想定していない予測が導き出されても納得して業務を進めることができている。AIの出力結果の例としては、「75歳以上の後期高齢者世帯の場合、午前の早い時間帯か、午後2時～3時の時間帯に電話がつながりやすい」といった形で結果が導き出されることになる。AI導入後は、導入前と比較して電話催告による滞納者との接触率は5.45%ほど改善されており、一定の成果が得られていることが確認されている。

■効果：

- AI導入後、電話催告による滞納者との接触率は5.45%ほど改善（2019年８月時点）され、業務の効率化が実現されている。また、間接的に保険料の収納率の改善にも繋がっている。

■取り扱う主なデータと共有・提供の範囲：

- 庁内の滞納整理システムから、滞納者の年齢、家族構成、過去２年間の窓口への来庁時間、着信時間等のデータをAIにインプットしている。世帯主の年齢、配偶者の有無等住基データも使用している。
- なお、AIシステムは委託業者である大手ベンダーの事務所内のサーバに設置している。また、セキュリティ担保のため、同事務所と庁内に専用線を引き、データの受渡を行っている。

スケジュール

- 2018年4月　：大手ベンダーからプロポーザル提案を受けて検討を開始
- 2018年6月～10月　：ＡＩ学習、スコア作成実施後、学習精度のチューニングを行い運用テスト実施
- 2018年11月～　：コールセンター架電業務を対象に本格導入
- 2019年11月　：１年間の運用実績を基にＡＩ予測モデルのチューニング
- 2019年12月～　：新予測モデルでの架電開始
- 現在：今後はコールセンターでの訪問徴収業務にもＡＩを活用する予定。

事例のポイント

- AIの精度向上のため、滞納者の所得データやデイケア対象者データ等をインプットデータに含めることも検討されたが、目的外利用に関する規定や庁内部局間の庁内連携に向けた条例改正対応等ハードルが高かったため、国保業務関連で有しているデータのみをインプットしている。
- 市と委託事業者とのデータのやり取りの規約については、既存業務で活用されているICT推進課の情報セキュリティ要領に記載されている内容に加え、AIにインプットした後の生データの所有権の所在についても詳細に取り決めた。具体的には、生データの扱いについて、従来は「データを消去する」程度の記載に留まっていたが、データの流れ、消去方法を詳細確認した。インプットデータは、予測モデル作成後はデータ消去ソフトを使用してAIシステムから削除している。