

令和7年12月15日

◆鈴木ひでし委員

私から、警察の相談情報、これのデジタル化ということについて、二、三質問させていただきます。

9月の前回の常任で、川崎のストーカー事犯についての調査結果、その中で、私の一つちょっと気にかかったことは、相談に対応した警察官は、事案の危険性、切迫性を過小評価し、記録化を行わなかったというのがあるのと、もう一つ、相談を受理した本部の部署が、その重要性を判断できずに、警察本部長まで報告が行かなかったという指摘があった。私、これ見ていて、確かに、現場の、要するに住民相談の警察官の方々というのは、大変な激務だということに思うんです。

私もいつもお世話になっています。こういうような問題があります、住民相談の方に言ってください。この話をさせていただいた後で、電話の中にはもちろん、相談された方自体がとてもいろんな思いがあって、それを直接ぶつける方もいれば、いろんな方がいらっしゃる。

そういう中で、私もう一層のこと、きちっとしたA Iとかデジタル化というようなものを入れた形で、現場の方々の、一つ警察官の方々が、きちっとある程度の個人差もあったり、当然スキルがあったり、私自身なんかもそうですけれども、例えば体調がいいときもあれば悪いときもある、そういうものをやっぱり克服するためにも、全てとは申しませんが、DX、またA Iというのでも入れたらどうかという観点からちょっと相談させてください。

一つ、相談を受理する警察官の知識や経験、体調によって受け止め方が変わってしまわないように、県警察ではどのような取組を行っているのか、教えてください。

◎広報県民課長

県警察でも、警察相談を受理する警察官の個々のスキルの差によって、対応に差が生じることは問題であると認識しております。そこで、主に警察相談を受理する職員に対しては、研修や教養を実施して、一定の水準が維持できるよう努めております。

また、警察相談の受理に当たって、特にストーカーやDVに発展するような人身安全関連事案の相談に関しては、早い段階から、刑事部門や生活安全部門の担当者と共同で調書を行うなど、対応に誤りがないよう努めております。さらに、受理した相談の危険性の判断については、関連規定の改正を行いながら、警察相談を取り扱う所属長の責任を明確にして、より組織的な対応が図れるよう取り組んでおります。

◆鈴木ひでし委員

今、るる御説明を頂いた。だけれども、具体的には、ある意味で現在社会においては、一般企業等々においては、A Iの活用から、この標準化並びにまた、例

えば、すごくキーワードが、こういうのが出たときには危ないぞとか、こういうフレーズが入ったら危ないぞとかというのは全部抜き出した形でもって、それを上司が見るとかいう時代にもう既に入っている。

そういう状況から見ると、私はもう、どうしてもDXやAIの導入、DXも、知事、県庁の中でもってDX、DXって騒がれているけれども、どこまで行っているのか、私はあまり進捗状況は芳しくないと思っていますけれども、そういうことで、具体的に今後、新人であったり、また、もちろんベテランの方もいらっしゃると思う。もちろんベテランの方も、いろんなスキルももちろんあることは前提として、組織として、こういう適切にDXやAIというようなものの導入に向けてどのように考えていらっしゃるのか、教えてください。

◎広報県民課長

広報県民課では、警察相談業務におけるデジタル技術、特にAIの活用に関する技術の導入については研究を始めたところであります。実現の可否につきましては、現時点では不確定ですが、今後、相談業務に携わる担当者の現場の声を聴きながら、業務の合理化、平準化を図り、適切な相談対応ができるよう取り組んでまいります。

◆鈴木ひでし委員

具体的に教えてください、どんなものがあるのか。

◎広報県民課長

まだ研究を始めた段階ですので確定したものではありませんが、実現できるかどうかは分かりませんが、現在のところ、音声の録音、リアルタイムな文字起こし、主旨の要約、相談内容に応じた確認事項の提示、幹部や他の職員によるモニタリングなどの機能を考えております。

◆鈴木ひでし委員

今、トークスクリプトがありましたけれども、こういうのなんか特に私はもう、DVとかこういう事案等々については、私、ある意味でトークの内容が校正されているわけだから、そういうのが有効だと私思いますよ。どうかまたしっかり進めていただきたいと思います。

導入して、どのような結果があるのかというようなことについて、見えないですけれども、考えられるか、教えてください。

◎広報県民課長

タブレット端末などを用いれば、電話相談のみならず、対面での相談において、全てリアルタイムでデータとして記録化することは可能です。また同時に、長時間にわたるような相談についても、AIが要点をまとめることが可能となります。さらには、AIによる相談内容に応じた確認事項の提示、トークスクリプトですけれども、なされることで、経験の浅い職員でも漏れなく必要事項を聴取することができます。加えて、幹部や他の職員によるモニタリングをすること

で、適時に必要な指示やサポートが可能となります。

こうした機能を有したものが導入できれば、職員の知識や経験の差などに左右されずに、確実な記録化と適切な対応が可能になるものと考えております。

◆鈴木ひでし委員

すばらしい未来に向けての答弁だったけれども、なかなか今の、さきの答弁だと、課長があまりちょっと後ろ向きのような答弁が少しあったんで、ここで、どちらにしても導入に当たっての課題、これをどのように克服していくのかもひっくるめて、お伺いします。

◎広報県民課長

相談業務のD Xに限られた話ではありませんが、デジタル技術を導入する場合の個人情報の適正管理やセキュリティーの問題があります。また、A Iが提案する内容の正確性や信頼性についても課題があるものと考えております。

いずれにしても、相談業務におけるデジタル技術の活用は必要であると考えており、今後、導入について検討してまいります。

◆鈴木ひでし委員

導入に向けて検討してくださるという救いで、私も質問してよかったと思いますが、先ほどのちょっとA Iについてですけれども、もちろんおっしゃっており、もうこの前、数字が出てみたり、また事実誤認なんかも出ていますけれども、私がここでお願いしたかったのは相談業務でしょう。特に皆様方だって、ある意味で、逆に受ける側の対応なんかも全部分かるわけじゃないですか。そういうのだけど、だらだらとしゃべっているんで、時間を、例えば1時間も2時間も録音したって、そういうようなことが文字になったってそれは読む気しない。例えば、それを要約するようなことというのは、別にとんでもない間違いというようなもの、私は基本的にはないと思いますよ。

そういうことによって、ある意味で、今、私も現場の警察官じゃないから知りませんが、メモ等々取ってそれを上げるというようなこと、私、それこそ申し訳ありませんけれども、アナログ時代はもう終えたほうがいいんじゃないかという観点から質問をさせていただきました。

私、毎回思うのは、現場の警察官が、本当に業務に一生懸命関わってくださる環境は、やはり出てきた新しいものは使うべきだと。これは私の考えで、今までいっぱい提案してきた。どうかまた課長、検討をしてくださるということです。私もしっかり応援しますので、大した応援じゃなくて申し訳ないですけども、よろしくお願ひしたいと思います。

意見発表

◆鈴木ひでし委員

公明党として意見発表をさせていただきます。

まずは、くらし安全防災局。

水害被害想定調査についてお話しします。

激甚化する風水害への対応として、被害のシミュレーションが必要と課題提供してきたところです。これは、避難所の指定促進や市町村の境を越えた広域避難など、実効性のある避難対策のため、非常に重要な取組であると考えています。そこで、浸水ハザードマップエリア内の避難者数や必要な避難所の数などを算出する水害被害想定調査の実施を検討するとの答弁を頂きました。一級河川、二級河川について、固定資産税データなども活用して、具体的な被害想定データの算出を検討すること、実現した場合には、都道府県単位では全国初の取組となる見込みとすることで、大いに期待しているところです。今後改定する水防災戦略にもしっかりと位置づけ、前向きに取組を進めていただくことを要望いたします。

2点目、市町村の災害用物資等の備蓄について。

首都直下型地震などの大規模災害が発生した場合には、自治体の備蓄物資はすぐに底をつくと見込んでおり、県民それぞれの自助がより一層重要であると考えています。そのため、県民に対して、どのような品目をどの程度備えておくべきかという情報と併せて、自治体にはどの程度の備蓄量があるかという情報も発信していくことが重要です。そこで、自治体備蓄の主要品目や品目ごとの不足情報の公表とともに、現在開発中の「私の被害想定」への、利用者一人一人に応じた備蓄品目や備蓄量の検索機能を実装したいとの答弁を頂いたことから、県民の自助の促進のためにも前向きに取組を進めていただくことを要望いたします。

続いて、警察本部関係。

川崎のストーカー事件を踏まえた住民相談のシステムの確立とデジタル技術を活用した新たな取組についてです。

県民が警察に相談した際、対応の警察官によって対応に違いが出ることがないよう努めていただきたいと思います。県警察では、相談業務のDX化について必要性を感じ、取組を開始し始めたとのことですが、相談業務のデジタル技術の導入に当たっては、デジタル技術を導入する場合の個人情報の適正管理やセキュリティ問題に加え、AIが提案する内容の正確性や信頼性について課題があるものの、相談業務におけるデジタル技術の活用は必要であると考え、検討する旨、答弁がありました。現場の警察官の業務負担を考えると、一刻も早い導入について検討を要望いたします。

以上、意見、要望を申し上げて、公明党県議団として諸議案に賛成をいたします。