事例No.	1003
公表年度	R1
団体の属性	一般市
団体名	埼玉県戸田市

事例区分	DX

タグ	・AI ・ICT ・（行政改革）業務の効率化

事例種類	ICTの共同利用

事例内容・タイトル

共同利用を前提とした「AI総合案内サービス」の導入

出典

地方公共団体における行政改革の取組（令和2年3月27日公表）

★ICTの共同利用〈埼玉県戸田市（人口約14万人）〉

○　住民からの問い合わせにAIが対応するチャットボット（対話＋ロボット）サービスを導入。住民にとってもチャットは電話より気軽で使いやすいと評価。

○　**複数自治体による共同利用を前提に設計された民間サービスを利用**。**標準QAデータが用意されているため短期導入が可能**で、**業務の標準化や効率化にも貢献**。

〈共同利用を前提とした「AI総合案内サービス」の導入〉

課　題

○　人口減少社会・社会保障費の増大への対応として、**人口増が続く戸田市でも、より効率的で効果的な行政サービスを提供することが求められている**。

○　住民からの問い合わせ対応も、**各自治体がそれぞれ独自の仕組みを作っていては、QAデータが共有されないため効率が悪く、利便性の向上も困難**。

ＡＩチャットボット「しつぎおとうふ」くん

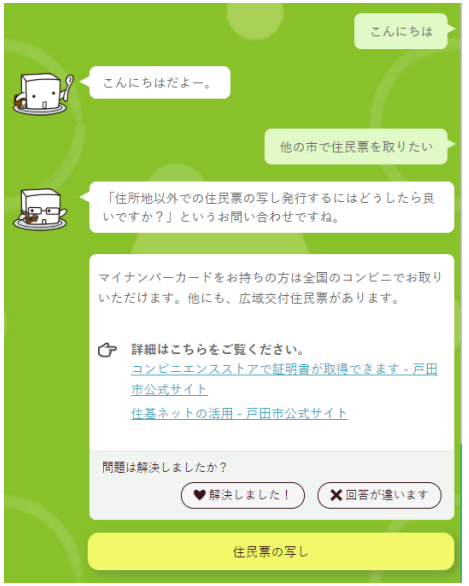


トップページから画面展開

取　組

○　**QAデータを標準化した共同利用サービスとして、全国35自治体とともに実証**（2018年2-3月）。サービス利用にあたっては、**1,500件以上の標準QAデータを共同利用し、AI学習による回答精度の改善効果を共有**。

○　2019年4月からサービス利用開始。2019年度末時点で、**戸田市以外に11団体が利用**。（袋井市、三島市、大津市、金沢市、豊橋市、吉見町、相模原市、佐賀市など。）



成　果

○　導入前の実証では、利用者（住民）の**約9割がサービスの継続を希望**。
○　導入準備作業は、標準QAデータのチェックのみであるため、**担当職員の負担少**。
○　標準QAデータとの照合により、本市**Webサイトの不足部分を可視化**。
○　**24時間365日の問い合わせ対応**を実現。問い合わせ内容の傾向を把握可能。
○　新制度「プレミアム付商品券」も**共同利用サービスとして標準対応**。
○　本サービス導入の経済効果は、**5,400,000円/年**と試算。
○　チャットボットを起点とした**スマート窓口への展開に期待**。

戸田市情報ポータルサイト　https://www.city.toda.saitama.jp/