事例No.	2023
公表年度	R4
団体の属性	中核市
団体名	兵庫県姫路市

事例区分	DX

タグ	・消防・防災 ・AI ・（行政改革）業務の効率化

事例種類	消防・防災

事例内容・タイトル

AIを活用して緊急時の消防指令員の負担軽減・業務支援

出典

地域社会のデジタル化に係る参考事例集【第2.0版】

43 AIを活用して緊急時の消防指令員の負担軽減・業務支援【兵庫県姫路市】

事業の概要

○ 姫路市は、消防指令業務において、多種多様な119番通報がある中で指令員の個人スキル(知識、経験等)に依存せずに一定レベルの指令業務が行えるようにするため、AIによる支援機能を持つシステムを令和3年7月に構築し、同年9月から運用を開始した。

○ 当該システムは、119番通報があった場合に、通報者と指令員の会話をLGWAN端末上でリアルタイムで表示するとともに、会話の内容に応じた対処方法等を表示する(キーワードに反応して対処法等が画面上に表示される)ことにより、指令員の業務を支援する。



○ 当該システムは、運用開始したばかりであり、文字認識の変換の正確性を高めていくことが今後の課題である。

【参考情報】 人口：53.4万人
関連URL： ー

もっと知りたい！ 担当者にインタビュー



取組の経緯・きっかけを教えてください。

（総務省）



口頭指導や問合せ対応など、頻度の少ない内容も含め、紙ベースの資料を作成し対応していましたが、膨大な量のため、検索に時間を要していました。そんな折に、姫路市の福祉分野で計画されていたAIを活用した音声認識の児童相談システムを見学し、消防の指令業務にも応用できると確信したため、取組みました。

（姫路市）



事業の近況を教えてください。



令和３年９月から運用を開始以降、月に30件程度利用していますが、現在のところ、奏功事例はまだありません。



他自治体への問い合わせや視察などを行いましたか？



AIを活用した消防指令業務支援システムを導入している消防本部の情報はなかったため、児童相談システムを導入している自治体に使用感等の問合せを行いました。また、RFI（情報提供依頼書）を実施し、企業からの情報も集めました。

★担当：姫路市消防局 情報指令課★

令和3年度事業費 2,002千円