事例No.	810
公表年度	H30
団体の属性	特別区
団体名	東京都港区

事例区分	DX

タグ	・AI ・（行政改革）業務の効率化 ・ICT

事例種類	AI

事例内容・タイトル

「港区AI元年」におけるICT導入事例

出典

地方自治体におけるAI・ロボティクスの活用事例

「港区AI元年」におけるICT導入事例（東京都港区） 1

実証実験 | 本格導入

港区は「区民サービスの向上」と「働きやすい職場づくり」を実現するため、AIや業務の自動化などICT（情報通信技術）を積極的に活用し、港区ならではのサービス提供に努めている。

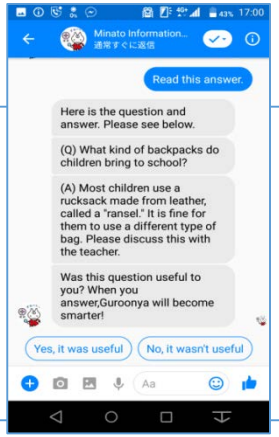
課　題

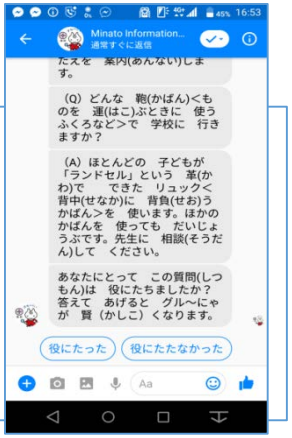
○　港区には**人口約26万人の8%、約2万人の外国人が居住**し、**国籍は約140か国**にのぼる。
○　また、港区には約80の大使館が立地し、外国人に対して正確かつニーズに合った情報提供が求められている。

取　組

○　**多言語AIチャットサービス（平成31年1月本格運用開始）**

AIを活用して、Facebookメッセンジャー機能によるチャット形式で防災、ごみ、教育・子育て 、国際・文化 、医療・病院 、各種手続き（税金・保険・年金） 、観光 、町会等、生活に関する行政情報の問い合わせに英語及び「やさしい日本語」で自動回答するサービス。
Facebookページ“Minato Information Board”からアクセスが可能。





○　**港区ホームページAI翻訳システム（平成30年8月から実証実験中）**

港区公式ホームページには英語への自動翻訳機能があり、自動翻訳ページは年間約4万6000回閲覧されているが、翻訳精度が課題となっている。そのため、豊橋技術科学大学、日本マイクロソフト、ホームページ運用事業者グローバルデザインとの産学官連携協定を7月に締結し、翻訳精度向上のための実証実験を実施している。
・AIを活用した翻訳システムを試験導入
・AI翻訳システムに辞書登録機能を付加し、行政用語や地名、施設名等、港区特有の単語を登録

成　果

○　多言語AIチャットサービスは24時間365日の利用が可能であるため、来庁せずに必要な情報を得ることができる。
○　両事業ともに港区行政情報や用語をAIで学習し更なる精度向上を図り、区民サービスの向上につなげる。