事例No.	821
公表年度	H30
団体の属性	一般市
団体名	大阪府大阪市

事例区分	DX

タグ	・AI ・（行政改革）業務の効率化 ・人材確保・育成

事例種類	AI

事例内容・タイトル

AIによる自治体職員の業務支援

出典

地方自治体におけるAI・ロボティクスの活用事例

ＡＩによる自治体職員の業務支援（大阪府大阪市）

実証実験

職員の経験年数を問わず、より的確かつ迅速な判断を行うことができるよう、ＡＩ（人工知能）を活用した職員の業務支援の検証を実施。複雑な制度やベテラン職員のノウハウの中から的確な回答を表示するＡＩを活用し、市民対応の時間短縮と正確性の向上をめざす。

課　題

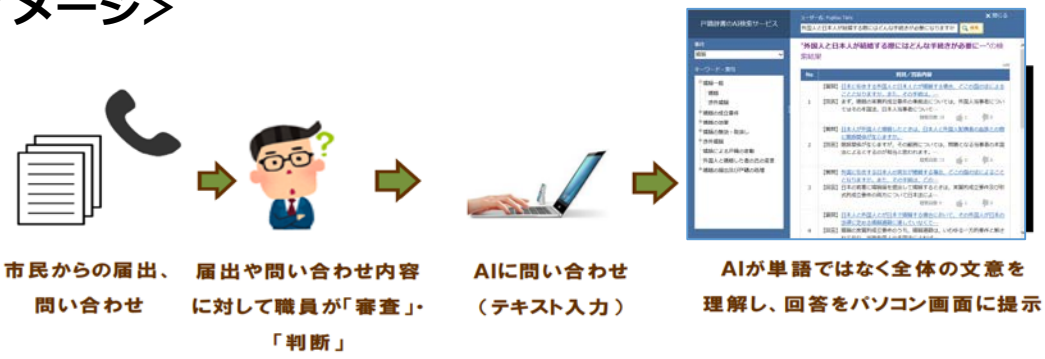
○　戸籍業務は関係法令が多く、複雑な事例も増加傾向にあることから、職員は市民の届出や問い合わせに対して審査や判断に多くの時間と労力を費やすことになり、負担となっている。

○　また、職員の大量退職、短いサイクルでの人事異動、派遣職員の増加などによって、戸籍業務においては体系的な人材育成、ベテラン職員が培った専門的な知識や経験が次世代への継承が十分ではない状況がある。

取　組

○　上記課題を解決するため、区役所窓口の戸籍担当業務において、ＡＩによる対応支援システムを構築。
このシステムは、職員の知識サポートを目的としており、職員からの問い合わせに自動応答する。

<利用イメージ>



※窓口業務ではなく、バックヤードでの「審査」「判断」業務を担当する職員が端末にテキスト入力した質問に対し、ＡＩが的確な回答や参考関連情報を画面上に提示。

成　果

○　体系的な人材育成や、ベテラン職員が培った専門的な知識や経験の次世代への継承が期待される。
また、経験の浅い職員でもＡＩを活用することで、市民対応の時間短縮と正確性の向上が図られる。