事例No.	957
公表年度	H29
団体の属性	特別区
団体名	東京都渋谷区

事例区分	DX

タグ	・AI ・教育・子育て ・（行政改革）業務の効率化

事例種類	自治体行政へのＡＩの活用研究

事例内容・タイトル

ＡＩを活用した子育て相談サービス

出典

地方公共団体における行政改革の取組（平成30年3月28日公表）

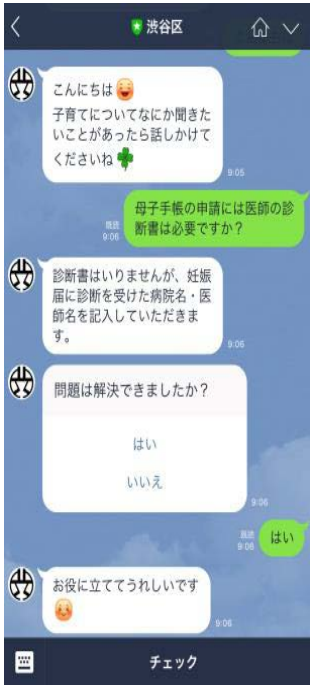
★自治体行政へのAIの活用研究②（相談業務への活用）

○　チャットアプリ「LINE」を活用し、子育てに関する問い合わせを打ち込むと、AIがリアルタイムで自動応答システムの研究を実施。
⇒　実用化できれば、住民から自治体に相談する際の壁（時間の壁、心理的な壁）を取り払うことが可能に。また、システムの学習機能によって、より正確な回答が得られるようになる。

〈AIを活用した子育て相談サービス　：　渋谷区（人口　約20万人）〉

【取組】
・渋谷区では2017年2月にLINE公式アカウントを開設し、子育て支援分野情報のセグメント配信をしている。
※セグメント配信・・・属性情報等に基づき、ターゲットを絞って配信
・同年5月にAIによる自動応答サービスの導入に向けた準備を開始し、8月から実証実験を開始した。

◇提供サービス①　子育て支援情報セグメント配信
・情報配信回数・・・・・・・・　配信回数：26回、件数：5,468件　※2017年11月期
・主な配信メッセージ・・・「幼児食講習会のご案内」「平成30年4月保育園入園申し込み受付」など。
◇提供サービス②　AI問い合わせ自動応答サービス
・入力された質問・問い合わせに対し、チャットによる対話形式によって自動応答。
質問が特定できない場合には、確率の高い候補を提示し、逆に聞き返すことで回答までたどり着けるように誘導する。



【効果】
・利用者からのフィードバックによると、58.3%は「問題が解決できた」と感じている。
・質問傾向を分析すると、「予防接種時期」や「児童手当について知りたい」等の行政情報に関する質問のみならず、「子供の夜泣きがすごい」「離乳食について相談したい」等の、子育てに関する悩みへの回答を求める人もいた。
→チャットアプリを利用することにより、住民は時間を気にせず、どこからでも、気軽に問い合わせをすることができる。