事例No.	3093
公表年度	R6
団体の属性	複数団体
団体名	愛知県内39市町村

事例区分	DX

タグ	・AI ・事務の共同実施

事例種類	ICTの共同開発・共同利用

事例内容・タイトル

AIを活用した総合案内サービス

出典

自治体におけるAIの利用に関するワーキンググループ（第2回）③

本格導入 01

AIを活用した総合案内サービス（愛知県内39市町村）

導入分野：分野横断

AIの機能：チャットボットによる応答

クラウド

非公開データ

■事業概要：

- 導入の背景・目的：県内の自治体からAIやロボティクスの活用による業務の効率化とそれらの共同利用の要望があったことを契機に、県と全市町村の関係課長等で構成する「あいちAI・ロボティクス連携共同研究会」（以下研究会）を設置し、AIチャットボットの導入等について検討を行った。なお、導入の判断は自治体に委ねられているが、2020年11月時点では39市町村が導入している。
- チャットボットによる問い合わせの範囲は、主に市民の生活（引越・妊娠・出産）に関連するもので、取り扱う内容は幅広い。
- 業務へのAI導入・サービス選定理由：研究会として公募を行い、事業者を採択した。比較的安価で安定的なサービスを提供している事業者が選定された。
- 地域特性：愛知県と16市町村による共同利用化を目指した。

■効果：

- 定量効果：単純な問い合わせはAIのみで対応できるため、職員の問い合わせ対応の時間が削減された。
- 定性効果：質問への24時間対応と問い合わせ方法が増えたことで、市民の利便性が向上した。

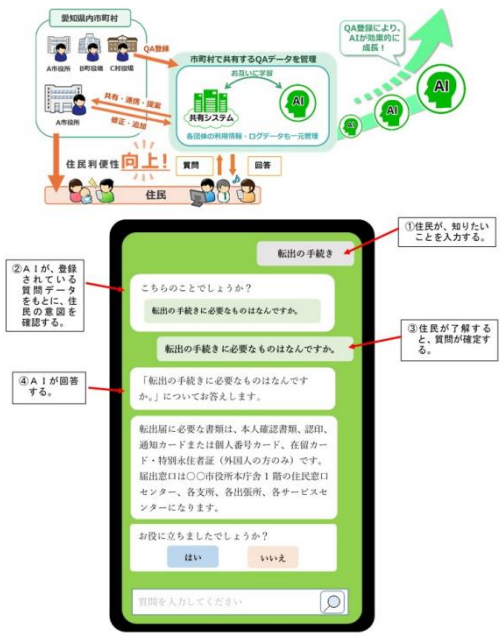
■取り扱う主なデータと共有・提供の範囲：

- 取り扱うデータ：個人情報や非公開データは含まれない。県がまずベースとなるQAを作成し、各市町村で修正を加えて対応している。
- 共有・提供の範囲：県が作成したQAデータは、各市町村に共有される。ネットワークはインターネット系接続となる。
- 機能・セキュリティ：問い合わせ回答の精度向上のため、追加学習を継続して実施している。パブリッククラウドを採用し、ISO27010認証、ゴールドマーク、24時間365日を原則とした稼働、99.999%以上の可用性、データのバックアップによってセキュリティを担保している。

■今後の更なる展開に向けた課題・示唆等：

- 問い合わせ対応に耐えうるレベルに持っていくまで、QA（学習用データ）作成の作業に要した負荷が大きく、初期のコスト・労力がかかった。

AIを活用した総合案内サービスイメージ



スケジュール

- 2018年11月：県内16の市町村から、AIやロボティクスの活用と県全体の共同利用に対する要望。
- 2019年　1月：要望を受け、「あいちAI・ロボティクス連携共同研究会」を設置し検討を開始。
- 2020年　4月：AIを活用した総合案内サービスの公募型企画提案を実施。
- 2020年11月：AIを活用した総合案内サービスを開始。（サービス開始前には、職員と住民モニターによる運用試験も実施）契約期間満了後も、市町村の要望があれば引き続きサービスの利用を続けていく意向。

事例のポイント

- 愛知県と県内全市町村が参画する会議体を立ち上げ、AIやロボティクスの共同利用を前提として検討を実施している。
- 公募の結果選定されたサービスの利用は各団体の判断に委ねられたが、多くの団体が導入し利用している。