

総務常任委員会行政視察概要

令和元年8月7日（水）

於 三島市議会 常任委員会室

午後1時25分～午後2時55分

1 調査概要・説明…………… 三島市企画戦略部広報広聴課 係長

「A I スタッフ総合案内サービスについて」

三島市は、市民の利便性向上及び市職員の業務の効率化を目的として、令和元年4月26日から市ホームページで、市民からの問い合わせにA I がチャット（対話形式）で回答するサービスを開始している。

「子育て」、「ごみの出し方」、「住民票の申請方法」などのキーワードを入力すると、A I が解析して市ホームページで案内をするもので、利用者が知りたいと思われる関連情報を候補として提示し、より適切な回答に誘導する。A I が回答する行政サービスは、「妊娠・出産」「健康・医療」「年金」「税」「福祉」「学校・教育」など32分野と多岐に渡り、P C、スマホなどからの問い合わせに24時間365日の対応が可能となっている。



2 主な質疑応答

問 市民からのメールでの問い合わせ件数は減ったか。また、職員の業務の効率化は図られているか。

答 まだ導入して2カ月であるため、現状ではメールの件数の集計や、業務の効率化の検証は行っていない。今後、実施する予定である。

問 実証事業についてのアンケート回答者の年齢層は。

答 詳細には把握はしていないが、60代から70代前半の利用者も多い。

よくネット等を使用する若い世代も含めて、使いにくいというような意見は聞かない。

問 質問は音声で認識されるか。

答 今はできていないが、いずれ音声入力ができるようにしたいと考えている。

外国人や障害者に対してのアプローチについては今後の検討課題である。

問 方言での質問は可能か。

答 方言は、システム上で『言葉のゆらぎ』として認識、対応できる部分が多い。

『ごみ出し』などのキーワードから回答に導いていくが、このキーワード自体が方言になることはあまりない。「～ですか」という部分が方言になっても、大きな影響はない。

問 当該サービスを導入している他市との連携・情報交換等を行っているか。

答 委託業者を通じて、他市の状況を知ることにはあるが、定期的な会議等での情報交換は行っていない。

問 ランニングコストはいくらか。

答 三島市では、月額15万円（人口約11万人）がランニングコストであるが、委託業者からは、人口規模によりその額は異なると聞いている。

問 同時に多数のアクセスがあっても問題ないか。

答 基本的には問題はない。

問 災害時の活用は考えているか。

答 「避難所はどこですか」というような、あらかじめ設定されている質問には回答できるが、災害情報などの生の情報には対応できない。

普段から使い慣れているライン等のアプリを活用して発信していくことを想定している。

問 どのような広報を行っているか。

答 窓口等でのチラシの配付を行っている。また、高齢者向けのタブレット研修会で広報をしている。電話で問い合わせのあった方に対するサービスの案内は行っていない。

問 チャットで表示されているキャラクターは、市のオリジナルのものか。

答 委託業者のキャラクターである。変更したいと考えているが、現在のところ変更できない仕様となっている。

問 三島市が契約をしている業者以外でも、同様のサービスを提供できる業者はあるか。

答 他の業者もあり、それぞれA Iの精度も上がっていると聞いている。

問 当該サービスを導入した率直な感想は。

答 導入して良かったと思う。もっと回答の精度を高めれば、より良くなると考えている。

問 当該サービスを表示している市ホームページも大変見やすいと感じた。最近では、いつリニューアルしたか。

答 約5年前にリニューアルを行った。市ホームページは、詳しい職員が管理・運営をしている。

以 上