

報道機関各位

令和7年9月2日

北九州市政策局

小倉北区役所

AI活用推進都市第4弾！

小倉北区役所 AI実証プロジェクトを開始

～ 「AI時代の新たな区役所モデル」の創出を目指して ～

9月3日から、「小倉北区役所 AI実証プロジェクト」を開始します。電話応対や資料検索支援、文書要約など複数のAI技術を同時に活用し、市民サービスの向上と業務効率化を一体的に進めます。「AI時代の新たな区役所モデル」の創出を目指す、全国的にも先駆的な実証です。実証期間中、ぜひ取材にお越しいただきますようお願いいたします。

記

1 実証の目的

区役所では、日々多くの市民の皆さまから窓口や電話等でご相談・お問い合わせをいただいています。近年、社会ニーズは多様化・複雑化しており、これまで以上に迅速かつ丁寧な対応が求められています。

そこで、市民の皆さまの利便性向上を図りながら、職員がよりきめ細やかな支援や相談に注力できる体制構築に向け、区役所業務の一部にAIを活用する新たな取組を始めます。

2 実証の概要 ※詳細は別添資料をご参照ください

- (1) マイナンバーカード問い合わせの自動応答（市民課）
→電話での問い合わせをAIエージェントが24時間対応
- (2) 生活保護の相談関連資料等の検索支援（保護第一課～第三課）
→膨大な資料群から、必要な情報に迅速にアクセス
- (3) 相談記録の自動作成（総務企画課・保健福祉課）
→AIがリアルタイムに文字起こしし、相談記録を即時作成・関係職員に共有

AIの活用により、市民からのお問い合わせ対応の利便性・効率性が向上するだけでなく、相談業務の迅速化や質の向上も期待されます。これにより創出された職員の時間とリソースは、市民一人ひとりに寄り添ったサービス提供へと振り向けてまいります。

また、AIにより蓄積・分析されるデータを業務改善や政策立案に活用することも視野に入れており、行政運営の高度化をさらに進めていきます。

3 今後の展開

北九州市は「AI活用推進都市」として、市民ニーズを先取りした行政サービスの実現を推進します。本実証を通じて得られた成果を市全体へ展開し、「AI時代の新たな区役所モデル」の創出を目指します。

【お問い合わせ先】

■AI技術・協力事業者に関すること：政策局 DX・AI戦略室

Tel 093-582-3007 担当課長：徳光 担当係長：高塚

■業務の内容・取材受付に関すること：小倉北区役所 総務企画課

Tel 093-582-3130 担当課長：泊 担当係長：百武