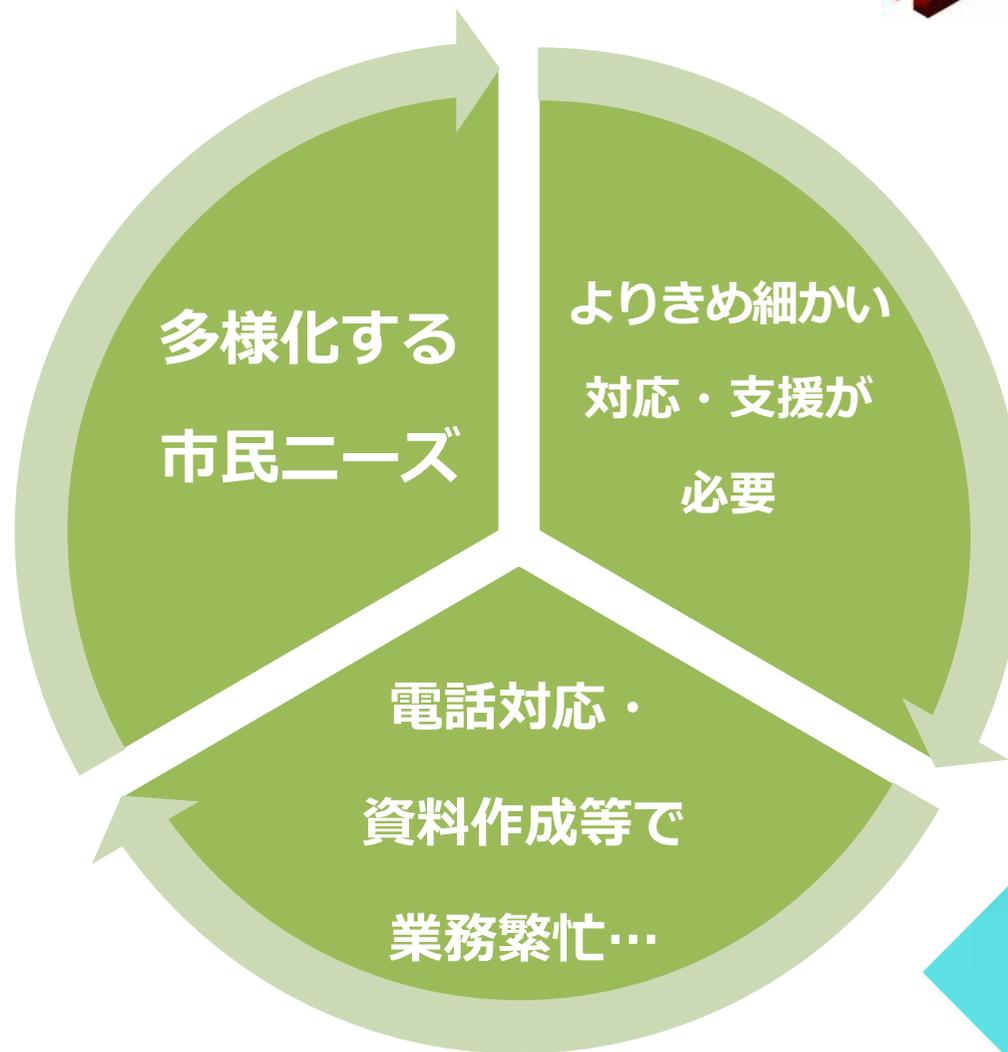
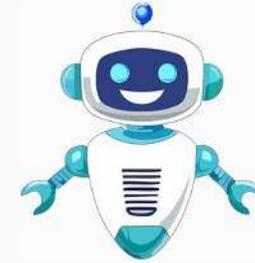


実証の背景





実証内容とスケジュール



マイナンバーカード
問い合わせの
自動応答

▶ 市民課

実証期間

9/3~9/30



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

実証期間

9/3~3/31



相談記録の
自動作成

▶ 総務企画課
▶ 保健福祉課

実証期間

9/3~9/30



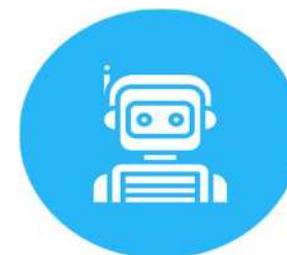
マイナンバーカード問い合わせの自動応答

▶ 市民課

市民課にかかってくる電話（約3,400件/月）の約半数がマイナンバーカード関連の問い合わせ



AIエージェントによる 問い合わせ自動応答



※ AIが回答できない場合は職員へ

マイナンバーカードの
問い合わせ 約1,700件/月
対応時間（平均）約3分/件



**AIエージェント対応で
約60時間/月の削減！**

**24時間
対応可能！**
(マイナンバーカードのみ)

協力：株式会社グラフィアー



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

参照資料が多い

判断が複雑



生成AIに質問

数秒で
情報提示



回答案
根拠法令
具体例 など



相談に関連して、
確認したい事項・内容を
AIに質問

- 膨大な法令・資料から
必要情報を選択・提示
- 職員が、誤りがないか
ファクトチェック

迅速で的確な
回答が可能！

協力：株式会社QTnet



相談記録の自動作成

▶ 総務企画課・保健福祉課

相談記録の作成に
時間がかかる



- ・リアルタイムで文字起こし
- ・相談記録をA Iが自動で要約



(例) 空き家相談
相談件数 約60件/月
相談記録作成 30分/件 = 1,800分



【A I 活用】
5分/件 = 300分

25時間/月の削減！
迅速な情報共有！

協力：株式会社アイネス

Before After

市民



回答を待たされる



即時応答

電話が繋がらない

24時間応答

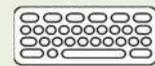


職員

下調べ・記録作成



資料検索



が大変

自動記録・要約

定型的な業務を **AI** に

▼

職員は
よりきめ細かい
支援・相談に注力

 **市民サービスの向上**
 **職員の負担軽減**