

## 2-(1) 「岐阜市A Iチャット総合案内サービス」の開始について

### 1. 目的

少子高齢化 や 働き方改革、また現在では、コロナ社会における「新しい生活様式」など、社会情勢の変化 に対し、本市では、ICTを積極的に活用して、様々な課題の解決を図ることとし、オール岐阜市 で デジタル・トランスフォーメーションを推進 しているところです。

この取組みの一環として、この度、11月1日より、A Iチャットボット のしくみを活用した「岐阜市A Iチャット総合案内サービス」を開始します。

### 2. サービス概要

チャットボット とは、チャット、いわゆる対話と、ロボットを組み合わせた造語 で、A Iチャットボット は、A I が市民のお問い合わせ内容を認識し、対話形式で応答 するしくみです。

昨年10月1日から31日までの1ヶ月間、この A Iチャットボット を活用した実証実験 を実施し、「住民票」や「戸籍」、「国民健康保険」など、13の分野 に関するお問い合わせを対象に、市民の皆様にご利用いただき、その 効果や課題について検証した ところです。

実証実験の アンケート結果 では、

- ・24時間いつでも、気軽に 利用できる、
- ・簡単に 知りたいことがわかるなど、

利便性について高い評価 をいただくとともに、

「税金」や「子育て」 など、幅広い分野への拡大 の 声 をいただきました。

これらの結果を踏まえ、新たに、

- ・「税金」の 納付 や 確定申告 に関すること、
- ・「子育て」の 助成制度 や 一時預かり に関すること、
- ・「新型コロナウイルス」の 感染予防策 や 症状が出た場合の対処方法 など、

対象分野を 実証実験の13分野 から 35分野に拡大 し、

「岐阜市A Iチャット総合案内サービス」としてスタートすることとしました。

#### 「岐阜市A Iチャット総合案内サービス」(35分野)

妊娠・出産、子育て、学校・教育、雇用・労働、住まい、引越し、結婚・離婚、高齢者・介護、ご不幸、水道、ごみ、健康医療、新型コロナウイルス感染症、道路・交通、動物・ペット、イベント、防災、防犯、戸籍、住民票、印鑑登録、マイナンバー、パスポート、国民健康保険、国民年金、税、公共施設、環境、都市計画、福祉・生活支援、人権、自治体の情報・概要、市政情報、議会、マイナポイント

### 3. 期待する効果

本サービスは、夜間や休日など、市役所の窓口が閉まっている時間帯でも、

- ・スマホで、「24時間、いつでも、どこからでも」、
- ・チャット形式 で、「気軽に、知りたい情報を、簡単に」 ご入手いただけるなど、

利用者の皆様にとって利便性が高いサービスであるとともに、

お問い合わせ対応を A Iに置き換える ことで、職員が、その時間を より市民の皆様喜んでいただけるサービスに注力できる ようになるなど、様々な効果を期待しているところです。

## 画面イメージ

