

タイトル	埼玉県内でも先駆けた取り組み！ LINE×生成AIを活用したチャットボット「市役所AIアシスタント」を本格稼働
------	---

いつ 実施日時・工期	令和8年6月10日（水）
どこで 会場・開催地等	和光市LINE公式アカウント
だれが 主催者・関係者	和光市
なにを 事業内容など	和光市LINE公式アカウントにおいて、生成AIを活用した自動応答チャットボットの本格運用を開始いたします。 本システムの特徴は、職員が手作業でQ&Aを事前登録する従来の方式から脱却し、和光市公式ホームページの情報を基にAIが回答を生成する新しい仕組みです。 一般的な生成AIとは異なり、毎日自動で読み込む市ホームページの掲載情報を情報源として回答を作成します。これにより、AI特有の「事実と異なる回答（ハルシネーション）」を低減し、正確で信頼性の高い案内を実現します。 利用にあたり、新たにアプリをダウンロードする必要はありません。使い慣れたLINEのトーク画面で「粗大ごみの出し方について教えて」などと自然な言葉で質問するだけで、AIが24時間365日、即座に該当する行政情報を要約し、詳細確認用のページURLとセットでご案内します。

な ぜ 目的・理由	これまで、市民の皆様からの問い合わせは電話や窓口に集中しており、「夜間や休日に対応できない」「市のホームページから欲しい情報を見つけ出すのに手間がかかる」といった課題がありました。 本システムの導入により、市民は日常的に利用する「LINE」から、対話形式でいつでも簡単に行政情報へアクセスできるようになります。市民の利便性を大きく向上させるとともに、職員の問い合わせ対応業務の負担を軽減し、複雑な相談業務や対面サポートなど、窓口におけるきめ細やかな対応へ注力することを目指します。
ど う し た 経緯・経過	令和7年度に実施した「子育てAIチャットボット」の実証実験での検証結果を踏まえ、対象を全行政分野へ広げた本格稼働へと至りました。
金 額	既存システムの運用枠内で構築したため、本事業に係る追加費用は発生していません。
問い合わせ先 担 当 課	課 名 デジタル推進課 氏 名 課長 上原 弘之 電 話 048-424-9092