

令和6年度実証実験サポート事業 課題提案票

テーマ4	公共施設における AI 技術を活用した 対話型案内サービスの検証（湖西市）
------	--

1. 解決したい課題の内容

- ・湖西市健康福祉センター（おぼと）には、人手不足を背景に総合案内の職員を配置できておらず、入口付近の課が対応している。
- ・施設内には、市（健康福祉部・こども未来部）、県（静岡県保健所浜名分庁舎）、社会福祉協議会が入っており、来庁者は高齢者から子育て世代まで多岐にわたる。
- ・給付金など受付期間限定の業務も発生し、内容を更新できない看板等では費用対効果が低い。また、案内看板は設置してあるが、多くの来庁者が職員に声をかけている状態である。
- ・相談内容等は把握しているが、どの課に行けばよいか分からず来庁する方が多い。
（例：病院でおぼとに行くように言われた）
- ・施設内にある貸会議室での催し物に関する問合せもある。
（例：年金相談に来たが、どこに行けばいいか）
- ・以上から、対応する職員の負担を軽減し、省人化を図りたい。

2. 実現したい目標について

- ・職員の負担軽減、案内の円滑化による窓口の混雑解消、利用者満足度の向上。
- ・総合案内の職員を配置せずに、多言語での対応や聴覚障害、視覚障害のある方等に対応できる案内の設置。

3. 必要とする技術について

- ・AI を用いた会話技術

4. 想定する実証実験（内容・希望時期等）について

- ・施設入口付近に映像、AI を用いた会話形式で案内可能な機器を実証的に設置し、利用想定者に試用してもらい、結果を分析する

※「難病」、「障害」、「ひきこもり」など、大きな声で要件を伝えたくない方も利用できる機能（タッチパネルなど）があればより良い。

5. 課題に関連する事業のホームページ URL

- ・湖西市健康福祉センターの施設使用について

<https://www.city.kosai.shizuoka.jp/soshikiichiran/kenkozoshinka/gyomuannai/1/>

7318.html