

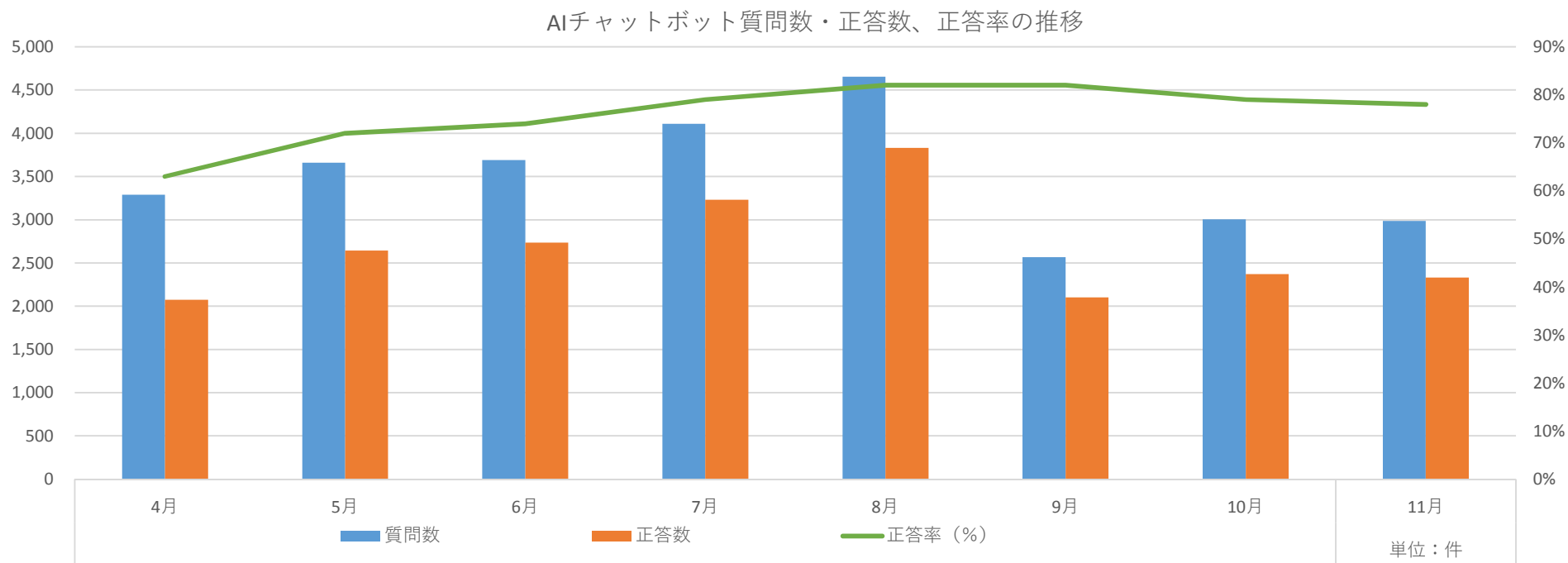
AIチャットボット正答率の推移（4月～11月）

（月の範囲は、当月16日～翌月15日までの期間）

単位：件

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 質問数 | 3,289 | 3,660 | 3,690 | 4,111 | 4,654 | 2,567 | 3,005 | 2,986 |
| 正答数 | 2,075 | 2,642 | 2,736 | 3,232 | 3,832 | 2,101 | 2,370 | 2,332 |
| 正答率（%） | 63% | 72% | 74% | 79% | 82% | 82% | 79% | 78% |

※質問には、個人の感想（つぶやき）、個人情報を含むもの等を除く。



AIチャットボットへの質問カテゴリー（4月～11月）

単位：件

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 |
|-----------------|-----|-----|-----|-------|-------|-----|-----|-----|
| ゴミの分別ガイドについて | 261 | 304 | 222 | 240 | 258 | 212 | 225 | 190 |
| 子育て関連について | 217 | 158 | 240 | 122 | 204 | 76 | 94 | 197 |
| 新型コロナウイルス関連について | 350 | 423 | 784 | 1,029 | 1,268 | 222 | 146 | 145 |
| プレミアム応援券について | | | 20 | 70 | 226 | 135 | 127 | 158 |
| 市役所の業務時間について | | | | 37 | | | | |
| 避難所について | | | | 31 | | | | |
| 収集日について | | | | 21 | | | | |
| マイナンバーカードについて | | | | | | | 21 | |
| ふるさと納税 | | | | | | | | 171 |

※月に20件以上の質問があったものについて集計

双方向による行政でのLINE活用事例

| 番号 | 自治体名 | 事業内容 |
|----|--------------------|--|
| 1 | 福岡市 | 「福岡市粗大ごみ受付」LINE公式アカウントでは、粗大ごみ処理手数料をLINE Payで購入することができ、申し込みから支払いまですべての手続きがLINEで完結します。 |
| 2 | | LINE公式アカウントで市が管理する道路、河川、公園に関する不具合情報を利用者がLINE上で位置情報や写真を送信することでより正確に通報することが出来る。 |
| 3 | 東京都 渋谷区 | LINE公式アカウントで、住民票及び税証明書のオンライン申請を実施。LINEトーク上に表示される質問に回答するだけで、これらの申請をすることができ、手数料の支払いもLINE Payで行い、書類は郵送にて送付される。 |
| 4 | 兵庫県 尼崎市、 丹波市 | LINE公式アカウント上で、市政情報に関する問い合わせに対話型で即座に回答するシステムを開発。 |
| 5 | 厚生労働省 | 新型コロナウイルスに関する情報を広く提供するために開設した「新型コロナウイルス感染症情報 厚生労働省」LINE公式アカウントでは、AIチャットボットにより、新型コロナウイルスに関する概要や発生状況、予防法、相談を受けられる場所など必要な情報を提供。 |

LINE 行政でのLINE活用より引用