

2020年4月23日

株式会社アスコエパートナーズ

自治体における AI チャットボットの普及に向けたオープンデータ化 についての「報告書」及び「FAQ データセット」を公開

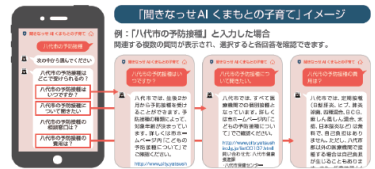
2-4-2 熊本県

(1) 概要
 2018年8月より、熊本県は実証試験的取り組みとしてチャットボットを使った子育て支援サービスを始めた。

熊本県も渋谷区と同様に、あらかじめ用意された回答の中からユーザーの質問に近いものを選んでユーザーに答えるタイプのチャットボットであり、チャットボットが勝手な回答文を作成することはない。子育てチャットボットは、LINEをインターフェースとしており、株式会社ALBERTのシステムを利用していることも渋谷区と同様である。

(2) 特徴
 熊本県の特徴は、数字未満児の子育てについて、FAQデータセットの作成にあたり、県があらかじめ用意した行政手続きに係る質問文（共通項目30）について、県下の45市町村から回答文を集めている点にある。市町村共通項目としては「子育て支援制度」「保育費・幼稚園」「出産・妊娠」「子育て」「健康・予防接種」などがある。さらに県では、全ての市町村に共通する事項（制度の仕組みなど）や、一部の自治体でしか、子育て相談（おむつを替えられる場所や、子育て中の親子への割引サービスなど）についての情報を回答文として用意している（3,805件）。

図3：熊本県チャットボットサービス画面イメージ



付録一汎用FAQ案

FAQは渋谷区のFAQを基に、どの自治体でも活用できるようにしたデータである。FAQ中の「サンプル問い合わせ文」、および「サンプル回答文」には、各自治体に合わせた情報を入力する事を想定している。“出力”はメンテナンスにかかる負担を軽減させるために型落ち案内引用元を記載しておくことを想定している。また、参考として記載した「汎用FAQおよびUIサービスメニュー」は、一般社団法人コピサールメニュー普及協会による国・自治体行政サービスに関する標準メニュー体系である。

なお本稿では、作成したFAQ案の一部を掲載する。FAQ案の全データは事務局および一部本協議会に参加している一部団体のホームページに公開している。

ID	サンプルID	サンプル問い合わせ文	サンプルの回答文	カテゴリ	カテゴリ	出力	出力	出力	出力
001	00001	母子手帳を塗り替わりたいのですが、手続きを教えてください。	窓口で妊娠届を記入いただき、母子手帳をお返しします。 住民票の世帯が別の方が代理で窓口に来られる場合は、委任状が必要となります。 ▼詳しくはこちら (自治体HP内関連ページのURL)	妊娠・出産	妊娠	妊娠・出産	妊娠・出産	妊娠・出産	妊娠の届出・母子健康手帳の交付
002	00002	母子手帳の受け取り場所はどこですか？	母子手帳は、〇〇市役所本庁舎△△階△△窓口、〇〇出張所、……………(その他の受け取り場所を過言記載)……………で受け取れます。 ▼詳しくはこちら (自治体HP内関連ページのURL)	妊娠・出産	妊娠	妊娠・出産	妊娠・出産	妊娠・出産	妊娠の届出・母子健康手帳の交付

報告書イメージ：子育てチャットボット実例、汎用 FAQ 案

株式会社アスコエパートナーズ（所在地：東京都港区 代表取締役社長：安井秀行 以下、アスコエ）が参画している「子育てオープンデータ協議会」は、2020年4月23日、自治体におけるAIチャットボットの普及に向けたオープンデータ化について、2019年6月に発表した中間報告書に追加調査情報を盛り込んだ「子育てAIチャットボットの活用促進に向けた検討 2020年報告書」及び「FAQ データセット」を公開することをお知らせいたします。

■子育てオープンデータ協議会とは

自治体がAIチャットボットを利用する際のFAQデータセットを、AIチャットボットの開発・運用を担う事業者の意見も踏まえて確立することにより、自治体におけるAIチャットボットの導入促進と、それに伴うFAQデータのオープンデータ化の推進を目的として、2019年に発足しました。AIチャットボットを導入している自治体、AIチャットボットを提供している事業者、オープンデータに関する有識者らによって構成されています。

行政サービス情報の構造化とデータ流通による社会変革に取り組んできたアスコエは、データの標準化と共有化を推進することをめざし、本協議会に参画しています。

■協議会の構成

分類	参加団体
自治体	東京都渋谷区 熊本県
企業	LINE株式会社 株式会社ALBERT 株式会社アスコエパートナーズ
有識者	越塚登（東京大学大学院情報学環 教授） 庄司昌彦（武蔵大学社会学部 教授）
オブザーバー	内閣官房IT総合戦略室 内閣官房日本経済再生総合事務局 総務省情報流通行政局地域通信振興課地方情報化推進室
事務局	LINE株式会社

■検討期間

2019年1月から2019年6月（中間報告書 公表）、2019年10月から2020年2月

■具体的なFAQの整備

提供自治体及び提供事業者双方へのヒアリングを実施し、どの自治体でも活用できるように汎用データとして、FAQ項目およびサンプルFAQをまとめています。またサンプルFAQ中の“サンプル問合せ文”、及び“サンプル応答文”には、各自治体に合わせた情報を入れる事を想定して作成されています。

■『子育てチャットボットの利活用促進に向けた検討 2020年報告書』（全32ページ）

<https://www.asukoe.co.jp/wp-content/uploads/1035de1188f6d35dd7169d05e3823fb5.pdf>

■FAQデータセット（Excel形式でダウンロード）

<https://www.asukoe.co.jp/wp-content/uploads/342cebcee287f1fbe89944e56ea7a8fe.xlsx>

「標準的なデータ作成・提供のルール」、「一般的なニーズに照らし作成が推奨されるFAQカテゴリ」および「具体的なFAQ項目」を示すことで、コストや運用にかかる自治体の負荷を軽減し、AIチャットボットの導入促進と、それに伴うFAQデータのオープンデータ化推進を引き続き支援していきます。また日本語版をもとに英語版を作成し、今後公開する予定です。

以上

◆LINE 株式会社

LINE 株式会社は、コミュニケーションアプリ「LINE」を機軸として、コミュニケーション・コンテンツ・エンターテインメントなどモバイルに特化した各種サービスの開発・運営・広告事業に加え、Fintech事業、AI事業を展開しています。ミッションに「CLOSING THE DISTANCE」を掲げ、世界中の人と人、人と情報・サービスとの距離を縮めることを目指しています。

◆株式会社 ALBERT

「AI 活用コンサルティング」「ビッグデータ分析」「AI アルゴリズム構築とシステム開発・運用」「AI を用いた独自プロダクトの提供」等のデータソリューション事業及び「データサイエンティストの育成支援」を通じて、より良い社会の実現を目指しています。

◆株式会社アスコエパートナーズ

アスコエパートナーズは、行政サービス情報を『ユニバーサルメニュー』の手法を用いて整理・構造化し、IT 活用するソリューションを提供しています。国や自治体等が提供する各種データの標準化によりデータ相互利用を加速させ、行政サービス情報の流通によって社会変革を実現します。

<会社概要>

名称：株式会社アスコエパートナーズ

代表取締役社長：安井 秀行

設立日：2010年2月8日

事業内容：ユニバーサルメニューによる行政サービス関連情報提供事業、ユニバーサルメニューに関するシステム、データベース、サイト構築支援事業、行政関連広告事業

▼コーポレートサイト：<https://www.asukoe.co.jp/>

▼公式 Facebook ページ：<https://www.facebook.com/npo.asukoe/>

▼公式 Twitter ページ：<https://twitter.com/AsukoeP>

■運営サービス

『子育てタウン』：<https://service.asukoe.co.jp/kosodatetown/>

『ジモトク』：<https://service.asukoe.co.jp/jimotoku/>