

11月19日は《いい育児の日》育児の相談もAIに頼れる？！  
時間を問わず、いつでも気軽に相談できる  
自治体発の子育て支援AI・高性能チャットボット  
2021年9月までの相談件数ランキングを発表

株式会社G-Place(本社:京都府長岡京市、代表取締役社長:綾部英寿、以下「当社」)でごみ・環境政策運営、子育て支援、防災対策などに関する自治体向けの業務支援を行う「公共イノベーション事業グループ」は、株式会社ALBERT(アルベルト、本社:東京都新宿区、代表取締役社長:松本壮志、以下「ALBERT社」)と代理店契約を締結し、AI・高性能チャットボット『スグレス』を自治体向けに提供しています。

当社が『スグレス』を提供し現在運用している自治体は宮若市(福岡県)、和歌山県、松江市(島根県)、市川市(千葉県)、長岡市(新潟県)、世田谷区(東京都)の6自治体。そのうち宮若市、和歌山県、松江市、世田谷区は子育て分野に特化したチャットボットを稼働中です。

この度、アプリのリリース開始(各自治体により異なる)から、2021年9月末日までの相談内容および件数を調査した結果が集計されましたのでご報告します。

※今回、集計の対象となったのは子育て分野チャットボットを導入している宮若市、和歌山県、松江市の3自治体。各リリース日から令和3年9月30日までを対象期間として集計(約5,300件)。



<特設サイト> <https://locapo.jp/service/sugures/>

### AIチャットボットとは？

チャットボットとは、「チャット(=会話)」と「ボット(=ロボットの略)」を組み合わせた言葉で、テキストや音声を通じて会話を自動的に行うプログラムのことです。この会話プログラムに「AI(=人工知能)」の技術を取り入れたものが、AIチャットボットと呼ばれています。

昨今、自治体によるAIチャットボット導入への期待は高まっています。導入することで自治体と住民(利用者)の双方にメリットが生まれるからです。例えば、自治体のメリットとしては窓口の開いていない時間でも24時間365日いつでも問い合わせ対応ができるようになり、利用者のメリットは電話よりも気軽なチャットで時間を気にせず相談や情報収集ができるなどです。AIチャットボットの導入により行政の効率化やサービスの改善ができ、住民満足度の向上につながることを期待されています。

(参考:[https://www.albert2005.co.jp/doc/kosodate\\_opendata\\_update\\_20201022.pdf](https://www.albert2005.co.jp/doc/kosodate_opendata_update_20201022.pdf))

また現在、子育て世代の多くがSNSをはじめとしたインターネットサービスを利用している状況であることから、子育て分野におけるAIチャットボットの活用は特に注目を集めています。

## 子育て分野に特化したAIチャットボットで多かった相談内容は？

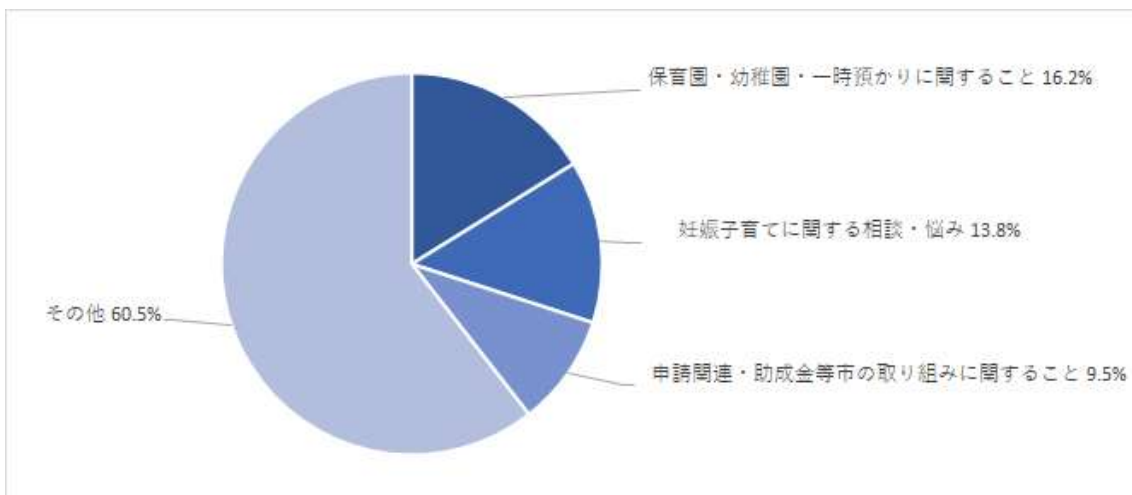
入力されたワードで最も多かったのは、「保育園・幼稚園・一時預かりに関すること」。次いで、「妊娠や子育てに関する悩み」「申請関連・助成金等市の取り組みに関すること」となりました。

1位の「保育園・幼稚園・一時預かりに関すること」の中では《空き状況》や《入園したい》といったワードが多く、需要が高い状況です。2位の「妊娠や子育てに関する悩み」では約16%が熱・発熱等のこどもの体調に関するワードとなり、新型コロナウイルス感染拡大が影響しているのではないかと予想されます。

上位3位を除くワードは60.5%にのぼり、問い合わせ内容は多岐にわたる事がわかります。時節柄、子育て分野だけでなく新型コロナウイルスに関する問い合わせも比較的多くみられる結果となりました。

期間:各リリース日~2021/9/30

入力ワードカテゴリー	宮若市		和歌山県		松江市		合計
妊娠子育てに関する相談・悩み	95	13%	224	31%	401	56%	720
保育園・幼稚園・一時預かりに関すること	160	19%	518	61%	168	20%	846
申請関連・助成金等市の取り組みに関すること	172	35%	251	51%	72	15%	495
予防接種・健診病院関連に関すること	103	34%	110	36%	90	30%	303
子育て関連施設情報について	30	10%	115	38%	156	52%	301
分類不能・雑談	192	41%	189	40%	92	19%	473
新型コロナウイルス関連	357	88%	35	9%	13	3%	405
その他子育て分野に関すること	148	21%	326	46%	237	33%	711
子育て分野以外	468	48%	323	33%	179	18%	970
合計	1,725	33%	2,091	40%	1,408	27%	5,224



## 各自治体の子育てAIチャットボット

◆宮若市 <https://www.city.miyawaka.lg.jp/kiji003447748/index.html>

◆和歌山県 <https://wakayama-kosodate.com/hiroba>

県及び県下全市町村の子育て分野チャットボット

(県・和歌山市・海南市・橋本市・有田市・御坊市・田辺市・新宮市・紀の川市・岩出市・紀美野町・かつらぎ町・九度山町・高野町・湯浅町・広川町・有田川町・美浜町・日高町・由良町・印南町・みなべ町・日高川町・白浜町・上富田町・すさみ町・那智勝浦町・太地町・古座川町・串本町・北山村)

◆松江市 <https://www1.city.matsue.shimane.jp/kyouiku/kosodate/shien/aiconcierge/>

◆世田谷区 <https://www.city.setagaya.lg.jp/mokuji/kodomo/003/003/002/d00005733.html>

「認可保育園の入園申込み」と「幼児教育・保育の無償化」の2分野に特化したチャットボット

(関連Webページに設置)

## 自治体におけるAIチャットボット導入 — 和歌山県の場合

和歌山県では県内の市町村と連携し、妊娠から出産・子育てで困った時の対応や、市町村ごとの子育ての制度や手続きなど約5,300件のデータが搭載されており、ユーザーは24時間365日いつでも知りたい情報を調べることができます。

例えば、住んでいる市町村と知りたい情報を入力すれば、AIチャットボットが設問候補を表示、ユーザーは該当の設問を選択すれば回答を見ることができる仕組みです。

### 例)和歌山市の児童手当について知りたい場合



また、和歌山県のLINE公式アカウント「きいちゃんの子育て応援広場」では、LINEの位置情報検索機能を用いて、位置情報で指定した場所から最寄りのスポットを検索して表示できます。(LINEインターフェースのみ対応) 今いる位置情報を送信をするだけで「わかやま子育て支援パスポート事業」に登録している協賛店舗を検索することができます。



## 当社が提供する自治体向けICTサービスラインナップ(一部)

### ◆パーズ <https://perze.jp>

自治体独自のアプリを自由につくることができるサービス。

### ◆ごみスケ <https://gomisuke.jp>

全国150以上の自治体が導入するごみ分別アプリ。ダウンロード数は200万以上。

### ◆ごみサク <https://www.gomisaku.jp>

家庭ごみの減量化・適正排出を促進し、地球環境に貢献するための分別辞典。

### ◆タバスケ <https://tabesuke.jp>

食品ロスの削減、環境運動への参加、お得な食品の購入を可能にするフードシェアリングサービス。



提供実績の多い  
「ごみスケ」トップページ



< 当社が提供する地域の課題解決・活性化につながる自治体向け製品の検索サイト「ロカポ」>

<https://locapo.jp>

<株式会社G-Placeについて>

1968年に「日本グリーンボックス」という社名で事業をスタート。2019年5月、創業50周年を機に現社名に変更しました。『アイデアで未来をつくる、創造総合商社』を掲げ、さまざまな分野で独自性のある商品やサービスを提供しています。創業から一貫して、全国自治体のごみ減量促進を支援。また、再生可能エネルギーに関する資材や再生樹脂製品の販売、天然由来成分にこだわったオリジナルの化粧品や雑貨類の企画・販売なども行っています。現在では海外にも拠点を設け、積極的に事業を展開中です。

#### 【リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社G-Place  
経営企画グループ 広報:中山  
Email:[y-nakayama@g-place.co.jp](mailto:y-nakayama@g-place.co.jp)

#### 【事業に関するお問い合わせ先】

株式会社G-Place  
公共イノベーション事業グループ  
東日本営業チーム Email:[kan2@g-place.co.jp](mailto:kan2@g-place.co.jp)  
西日本営業チーム Email:[kan1@g-place.co.jp](mailto:kan1@g-place.co.jp)

#### 【会社概要】

商号:株式会社G-Place (読み:ジープレイス)  
所在地:〒617-0835  
京都府長岡京市城の里10-9  
創業/設立:1968年5月7日/1969年5月16日  
代表取締役社長:綾部英寿  
公式HP:<https://g-place.co.jp>

掲載されている情報は発表時点のものです。発表後に内容が変更になる場合がございますので、何卒ご了承ください。