

“埼玉県”における AI等先進技術の活用事例

担当部課名

埼玉県 企画財政部 改革推進課
TEL 048-830-2442

取組のきっかけ

平成29年5月
9月
10月

AI等の導入の検討を開始
職員向けAIセミナーを開催、1課1提案を実施
予算編成の柱に位置付け

平成30年度予算「スマート社会へのシフト」

26事業
約14億円

平成31年度予算「スマート社会の実現」 (令和元年度)

32事業
約15億円

平成30年度 当初予算 スマート社会へのシフト 行政のスマート化の推進

新規 ビッグデータを活用した
プッシュ型サービスの提供 3,316万円

1 県スマホアプリ「まいたま」の利用
2 AIを活用した利用状況の分析
3 分析結果に基づく情報・サービスの提供

県民 → AI解析 → 子育て家族、70代夫婦、赤ちゃんの駅

新規 AIを活用した救急相談の拡充 5,000万円

チャット形式での救急相談機能を整備
AIが疾患を幅広くチェック
医療機関を受診すべきかアドバイス

30年度	31年度	32年度	33年度	35年度
開発・テスト	開発・テスト	開発・テスト	開発・テスト	開発・テスト
チャットボット 仮運用	チャットボット 仮運用	チャットボット 仮運用	チャットボット 仮運用	チャットボット 仮運用
音声応答機能 開発・テスト	音声応答機能 開発・テスト	音声応答機能 開発・テスト	音声応答機能 開発・テスト	音声応答機能 開発・テスト

新規 高度分析システムの整備 4億4,719万円

捜査手法の高度化・限られた警察力を最大限活用

高度分析システム

情報を一元化し捜査に活用

被疑者の特定 → 検挙
犯罪予測 → 抑止

新規 ドローン等による河川・ダム等の3次元測量 1,509万円

河川やダム等の状況をレーザー測量で立体的に把握

時間・労力の効率化 3次元データを多面的に活用

測量イメージ → 測量結果の例

埼玉県知事記者会見 ④

平成31年度 当初予算 スマート社会の実現② ～みんなで実感スマート社会・更なる県庁のスマート化～ AI等による県民サービスの向上と業務効率化

新規 県民向け問合せAIの構築 8,412万円

◆ 県民からの問合せ、相談にAI自動応答システムを導入

問合せ → 総合窓口AI → 回答

PCやスマートフォンから24時間365日利用可能

衛生免許関連、申請手続関連

※対象を段階的に拡大

拡充 新技術の導入による業務の自動化 2,977万円

◆ RPA（定型事務を自動化）の適用事務を拡大
◆ OCR（紙資料を電子化）によりさらにRPAの適用事務を拡大

例）免許発行事務 → OCR結果 → RPA → データ入力作業を自動化

8割程度の作業時間削減を目指す

新規 災害対策アプリの提供 6,013万円

◆ 防災ハンドブックをスマホアプリとして提供

アプリ版の防災ハンドブック

いつでも持ち歩く

アプリにすることで

プッシュ通知で確実に伝わる

あわてずに避難できる

アプリ化

新規 市町村情報システム共同クラウド化 8,300万円

◆ 県のクラウドシステムを市町村と共同利用

埼玉県情報システム統合基盤

公共施設予約システム、子育て支援アプリ、ホームページシステム...

共同クラウド活用ネットワーク

ICTコスト削減
住民サービス向上
セキュリティ水準の向上

埼玉県知事記者会見 ⑨

<取組内容> AIによる自動応答システム（第1ステップ：庁内向け・平成30年度）

庁内向け問合せAI（ヘルプデスクAI）

平成30年10月に運用開始

都道府県
初！

51,580千円
（H30構築時予算額）

- 県庁職員からの問合せ、相談にAI自動応答サービスを導入
- 問合せの多いシステム操作に関する業務を対象とし、今後順次拡大

対象業務

県庁LAN、オフィスソフトの操作、
業務システム（文書、財務、旅費）等

利用者

職員 2万5千人

導入システム

チャット（1問1答）形式で問合せにAIが自
動回答するシステム

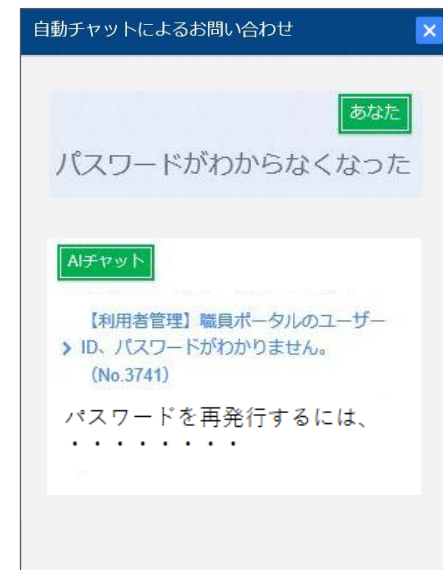


パスワードが
わからなくなった

問合せを入力

AIが自動で回答

すぐに解決できた！



パスワードを再発行するに
は.....

導入前

- 8:30～17:15の電話対応（月約3千件）
- 繁忙期はつながりにくい
- どこに問合せればよいかわからない
- H29.11 電話相談件数 2,250件

導入後

- いつでも気軽に利用できる
- 回答までの時間が短縮し、業務が効率化
- 様々な分野の質問にAIが適切に回答
- H30.11 電話相談件数 1,984件（約12%減）

<取組内容> AIによる自動応答システム（第2ステップ：県民向け・令和元年度）

県民向け問合せAI（埼玉コンシェルジュ）

84,118千円
(R1予算額)

令和元年度に構築、テスト → 令和2年4月以降、運用開始予定

- 県民からの問合せ、相談にAI自動応答サービスを導入
- 24時間365日いつでも利用可能

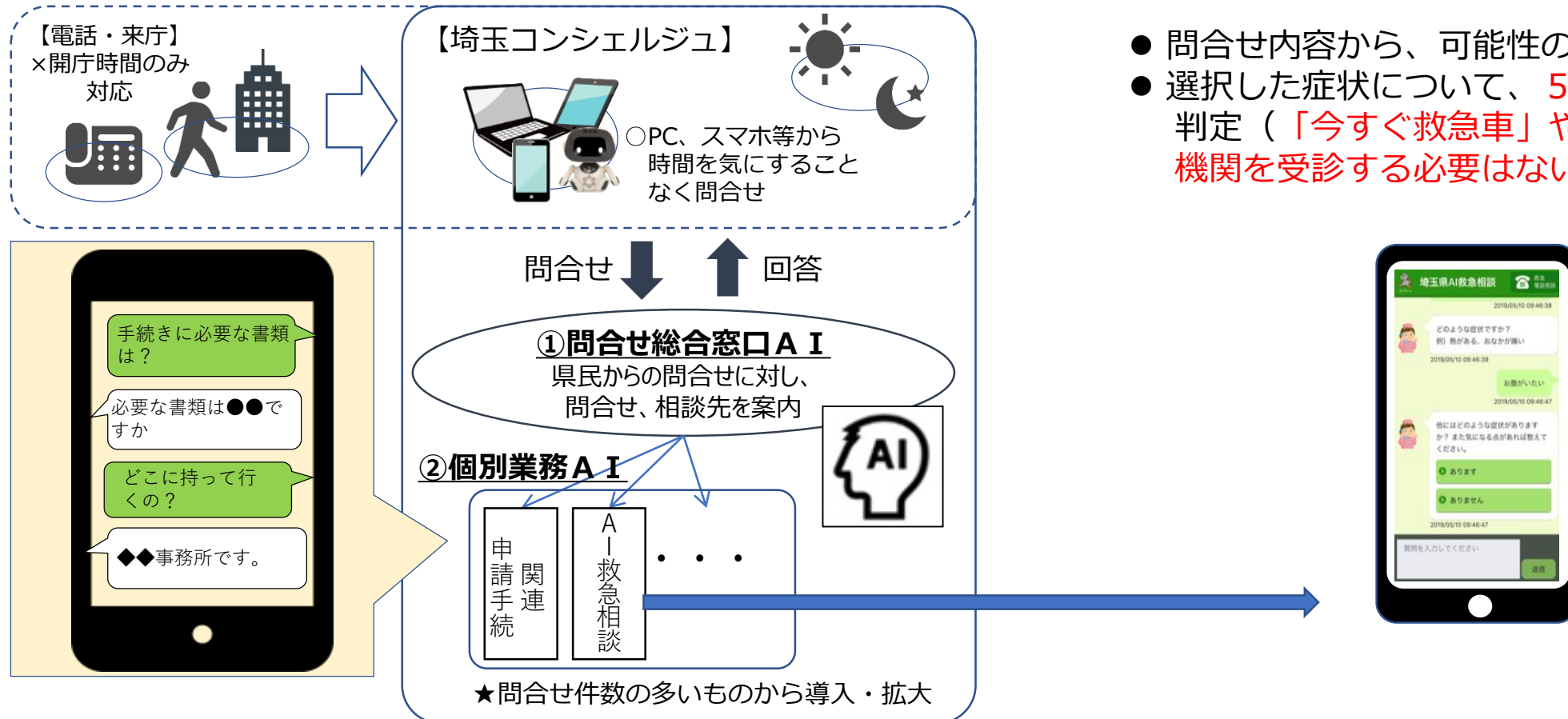
AI救急相談

50,000千円
(H30構築時予算額)

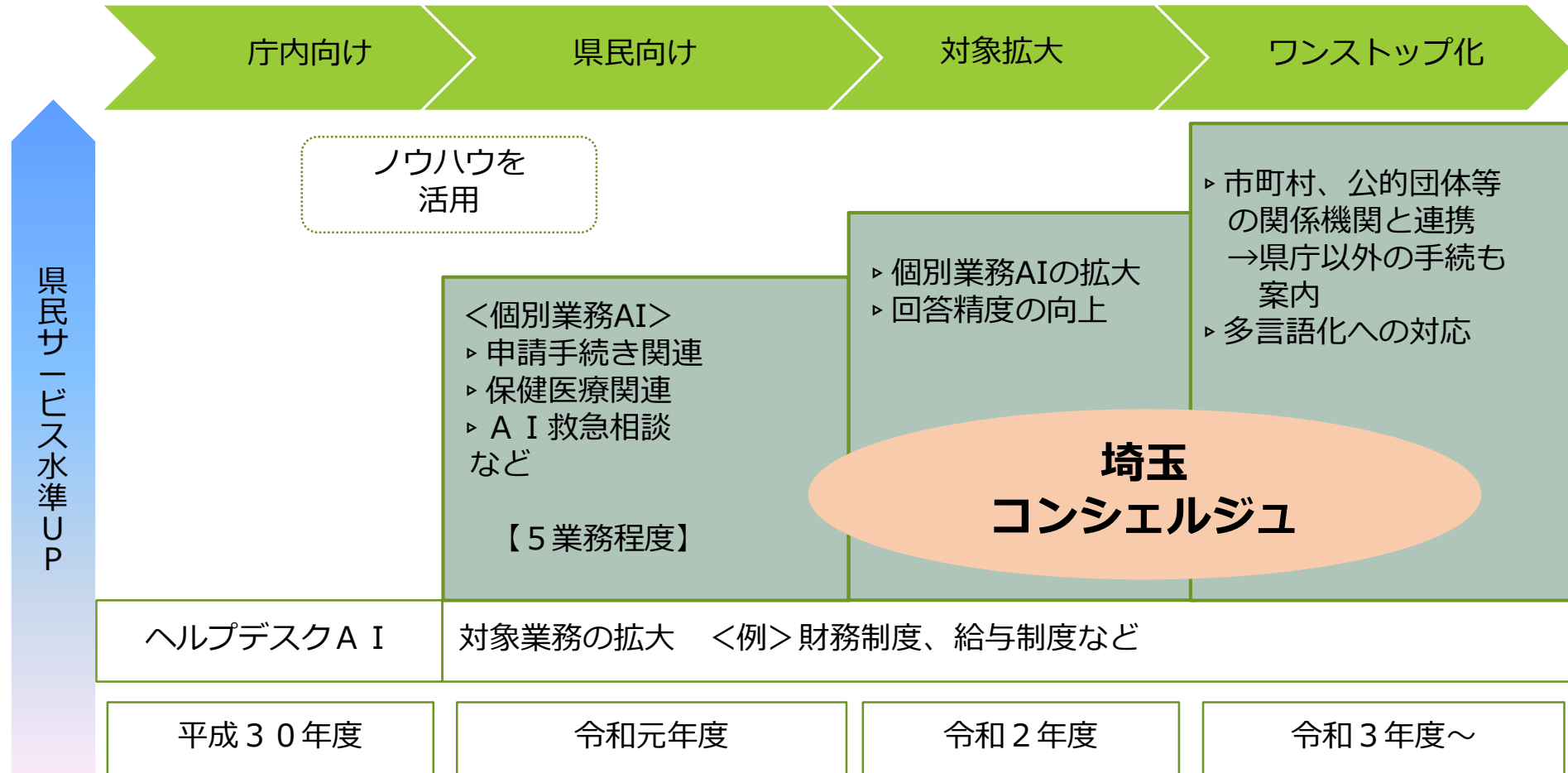
平成31年4月試行運用開始
→ 令和元年7月本格運用

個別業務として
先行導入

- 問合せ内容から、可能性のある症状を案内
- 選択した症状について、5段階で緊急度を判定（「今すぐ救急車」や「現時点で医療機関を受診する必要はない」など）



今後の展開



今後は、対象業務を拡大するとともに、市町村、関係機関との連携を進め、相談対応のワンストップ化を目指す。