

AIを活用しもっと便利に！

保育に関する生成AIチャットボットを導入

長岡市は、これまでもAIなどのデジタル技術を積極的に活用し、市民サービスの向上や業務の効率化を推進しています。

このたび、市ホームページなどに保育認定・入園に関する生成AIチャットボットを導入します。スマートフォンなどから24時間365日いつでも問い合わせることが可能になり、さらなるサービス向上、業務効率化を図ります。

1 問い合わせが多い手続きについて

(1) 現況届の提出（7～8月頃）

保育施設を利用する児童の保護者が年1回行う手続き。
在園児の保護者が提出するもので、これにより新年度の入園継続審査を行う。

(2) 新規入園の手続き（9～10月頃）

翌年4月から保育施設への入園を希望する保護者が行う手続き。
例年9月頃に保育認定を申請し、認定後11月初旬に入園申込書を提出する。
これにより、新年度の入園審査・選考を行う。

(3) 現状

- ・保育認定・入園手続きに関する電話問い合わせ件数：年間約5,000件
- ・主な問い合わせ内容
入園手続きについて、保育認定について、就労証明書について など

2 サービスの概要（詳細は別紙のとおり）

- ・開始時期：令和8年6月26日（金）
- ・利用方法：長岡市ホームページまたは公式LINEからアクセス
- ・利用料金：無料（利用登録不要）



3 生成A I チャットボットの特徴

生成A I型チャットボットは、A Iが質問の意図を推定し、回答を自動生成するため、利用者は自分の言葉で自由に質問でき、分かりやすく柔軟な回答が可能。

【従来型チャットボットとの違い】

分類	従来型		生成A I型
	ルールベース型	A I 検索型	
方式	登録した内容から選択肢やキーワードに従って回答	A Iが質問の意図を推定し、登録したQ & Aから選択して回答	A Iが質問の意図を推定し、本市の各種情報から回答を自動生成

【生成A Iの参照データ】

- ・市ホームページ(保育認定・入園手続きに関するページ)、入園のしおりなど
- ・過去の問合せ記録(約2,600件)をもとに作成したFAQ

4 導入の効果

【市民】

専門的な用語を使わなくても、自分の言葉で自由に質問でき、24時間365日いつでも、スマートフォンなどで手軽に問い合わせが可能。

◆◆◆ 先行利用者の声 ◆◆◆

- ・自分の都合に合わせて好きな時間に質問できるのが助かる(深夜でも)
- ・対人ではないので、遠慮なく何でも聞けるのが良い

【職員】

問い合わせ対応の負担が軽減され、人が担うべき業務に注力できる。問い合わせ内容をデータで把握し、サービス向上や業務改善に繋げることが可能。

5 効果検証と今後の展開

- ・運用開始から10月頃までを実証期間とし、利用状況や回答精度などを定期的に分析・改善を行い、回答精度の向上を図る。
- ・保育分野での実証結果を踏まえ、他の事業への展開を検討する。

問い合わせ：

(保育施設の入園手続きに関すること) 保育課 殖栗 TEL0258-39-2219
(生成A Iチャットボットに関すること) DX推進部 小林 TEL0258-39-2205