

(広報資料)

スマート区役所の推進！  
デジタル技術を活かした分かりやすい窓口案内！

令和 5 年 12 月 1 日  
京都市文化市民局  
(担当 地域自治推進室 075-222-3048)

## 先進技術を活用した区役所窓口案内の実証実験について

京都市では、新たな社会“Society5.0”を見据えたスマートな区役所の実現に向け、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を念頭にデジタルデバイス（※1）に配慮しつつ、市民サービスの向上と区役所業務のデジタル化に向けた取組を進めています。

この度、三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社の協力の下、「アバター型AIチャットボット」（※2）を利用した庁舎案内のデジタル化により、来庁者をスムーズに目的の窓口へ御案内できるかの実証実験を、留学生などの外国籍市民が多く在住し、日頃から多数の方が来庁される左京区役所において行いますので、お知らせします。

※1 インターネット等の情報通信技術（ICT）を利用できる方と利用できない方との情報格差

※2 区役所職員の分身（アバター）が来庁者のガイドとなり、チャット上の問いかけに自動で返答するプログラム（AI自動翻訳による多言語対応）

### 1 試行期間

令和5年12月11日（月）～令和6年1月31日（水）

### 2 試行場所

左京区役所 1階区民ロビー（〒606-8511 京都市左京区松ヶ崎堂ノ上町7番地の2）

### 3 試行内容

- ・ 庁舎入口付近にタッチパネル式の大型モニターを設置
- ・ 来庁目的（住所変更など）等について選択式でヒアリングし、窓口を御案内
- ・ 日本語、英語、中国語、韓国語の表示切替が可能

### 4 実証実験イメージ

