

市政記者 各位

総務企画局 DX戦略課
 福祉局 高齢福祉課
 保健医療局 健康危機管理課

制度や手続などの基本的な問い合わせに24時間対応

「AI電話」の実証実験を開始します！

福岡市では、AIの活用を推進し、市民サービスの向上に取り組んでいます。

令和7年度、保健所代表電話において、「AI電話」が担当窓口への取次ぎを行う実証実験を行いましたが、今回新たに、「AI電話」が制度や手続などの基本的な問い合わせに対して24時間回答する実証実験を、今月から順次開始します。

なお、保健所代表電話での「AI電話」による担当窓口への取次ぎについては、令和7年度の実証結果を踏まえ、令和8年7月頃から本格導入いたします。

1 今回実証する「AI電話」のポイント

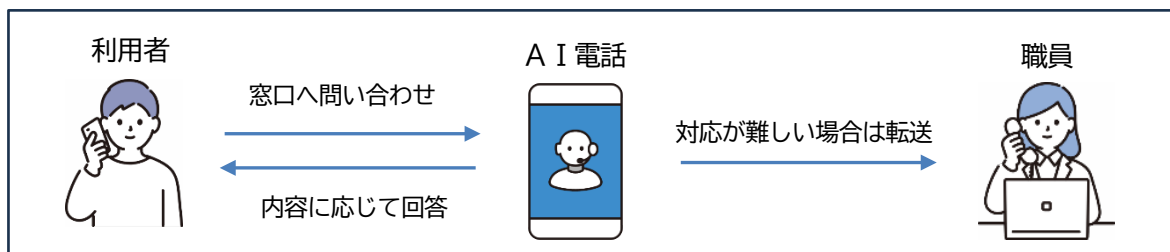
- **ポイント1 24時間・休日も対応**
 制度や手続などの基本的な問い合わせに、24時間いつでも対応
- **ポイント2 ボタン操作不要、話すだけ**
 高齢の方やデジタルが苦手な方も、人と話すような普段の言葉遣いのままで問い合わせ
- **ポイント3 必要に応じて職員へ取次ぎ**
 「AI電話」による対応が難しい問い合わせは、従来通り職員が対応(開庁時間のみ)

2 実証する窓口

	窓口	実施期間	対象範囲
①	高齢者乗車券 郵送受付センター	令和8年6月4日(木)9時開始	高齢者乗車券の制度概要、対象範囲、申請方法など
②	動物愛護管理センター	令和8年7～8月頃開始(予定)	犬・猫に関する業務(予定)
③	博多区 市民課・保険年金課	令和8年7～8月頃開始(予定)	住民票・戸籍等に関する業務(予定) 国民年金に関する業務(予定)
④	マイナンバーカード 総合コールセンター	令和8年10～11月頃開始(予定)	マイナンバーカードの利活用に関する案内(予定)

※②～④につきましては、実施期間が近づきましたら、改めて詳細をお知らせします。

【実証イメージ】



3 保健所代表電話への「AI電話」本格導入

飲食店開業の届出や医療従事者の免許申請など、保健所(あいれふ)の代表電話に寄せられる問い合わせについては、これまで区役所等へのかけ直しをお願いしていましたが、令和7年度の実証結果を踏まえ、令和8年7月頃から「AI電話」を本格導入し、問い合わせ内容に応じて区役所等の担当窓口への取次ぎを行います。

【問い合わせ先】

■「AI電話」に関すること

総務企画局 DX戦略課 羽間(はざま)(TEL:092-711-4806)

■高齢者乗車券に関すること

福祉局 高齢福祉課 久田(TEL:092-733-5451)

■保健所に関すること

保健医療局 健康危機管理課 高園(TEL:092-401-1750)