

問い合わせ先	
担当課	危機管理室 危機管理課
直通	072-228-7605
内線	4310
F A X	072-222-7339

チャットボットの運用を開始します - 新型コロナウイルス感染症に関する基本的な問合せに対応 -

堺市では、新型コロナウイルス感染症に関する市民などからの基本的な問合せに対し迅速に対応するため、市ホームページ「新型コロナウイルスの情報」上で、新たにチャットボットでのご案内を開始します。

チャットボットの導入により、市民などからの基本的な問合せに対し24時間迅速に自動応答ができるとともに、相談窓口の混雑緩和などの効果も期待できます。

※チャットボットはインターネット上で、入力された質問に対して自動的に回答するコミュニケーションツールです。

※本市のホームページ及びLINE公式アカウントからアクセスできるため、すでにLINE登録いただいている方など多くの方に利用していただけます。

※今回のチャットボットは、株式会社ALBERT（アルベルト、本社：東京都新宿区、代表取締役社長兼CEO：松本壮志）が開発したAI・高性能チャットボット「スグレス」の無償提供を受けて実施するものです。

1 運用開始

令和2年4月20日（月）午後2時頃から以下の市ホームページで、運用開始します。

※堺市ホームページ「新型コロナウイルスの情報」

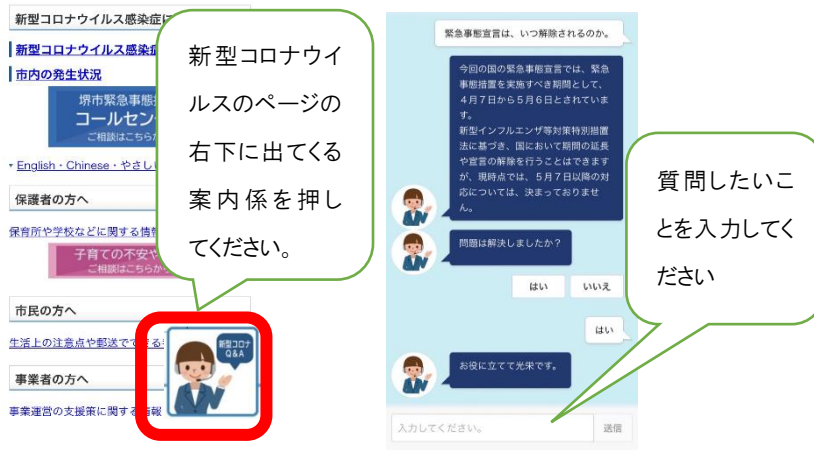
<https://www.city.sakai.lg.jp/kenko/kenko/kansensho/kansensho/corona/index.html>

【提供する情報】

- ・新型コロナウイルスに関する情報
- ・新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく「緊急事態宣言」に関する情報
- ・堺市のコールセンターに寄せられた質問と回答 など

2 利用方法

- ①堺市ホームページに設置したアイコンからチャットボットを起動します。
(堺市公式LINEアカウントのメニューからもリンクできます。)
- ②入力欄に質問を入力すると、AIがその内容を分析して回答を表示します。



堺市ホームページ
(新型コロナウイルスの情報)



3 稼働条件

- ・IE11、Chrome、Edge、Safari 各ブラウザの最新バージョン対応。
またスマートフォンは iOS10 以上、Android6.0.1 以上の端末に対応。

【参考 (Q&A イメージ)】

Q1. 新型コロナウイルス感染症と診断された場合は、入院しなければならないですか？

A1. 現在、大阪府で新型コロナウイルス感染症の感染者数が増加しており、重症者等に対する十分な医療提供体制の確保のため、症状がない方・医学的に症状の軽い方には、PCR 検査の結果が陽性であっても、医療機関への入院ではなく、宿泊施設や自宅での安静・療養をお願いする場合があります。宿泊施設や自宅での安静・療養期間中は、保健所等が健康観察を行います。

Q2. 患者の家族はどのようにすればよいですか。

A2. 患者さんと一緒に生活しているご家族の方には、濃厚接触者として一定期間、管轄の保健所が健康観察を行います。健康観察期間（最終暴露より概ね2週間）は体調の変化に気を付けて頂き、発熱等の症状がありましたら、速やかに管轄の保健所に連絡し、医療機関の受診等、指示を仰いでください。健康観察中は、マスクの着用や咳エチケット、手洗い、室内の換気を心がけてください。

Q3. 水道料金が8割減額されると聞きましたが詳しい内容を教えてください。

A3. 新型コロナウイルス感染症が経済的に甚大な影響を及ぼしている状況を踏まえ、4月から5月の使用料(6月検針分)から4か月間、水道の基本料金を8割減額することといたしました。

Q4. 子どもの体調が心配です。どうしたらいいですか。

A4. 各区の保健センターでは、健やかな成長を支援するために、子育てに関する相談に医師・保健師・栄養士、歯科衛生士など様々な専門職員が応じています。次のリンク先から、お近くの保健センターにご相談ください。[各保健センターのリンク先]

Q5. 仕事の都合でやむを得ず保育園に預けたい。どうしたらいいですか。

A5. 医療従事者・警察、消防、介護施設等に勤務し、社会の機能を維持するために就業を継続することが必要な方・ひとり親家庭などで仕事を休むことが困難な場合や、その他やむを得ない理由がある場合など、どうしても保育が必要な場合については、各園に「保育利用申請書」を提出いただきますようお願いいたします。

Q6. 認定こども園や保育園の臨時休園中の保育料はどうなりますか。

A6. 5月6日までの期間で家庭保育（登園自粛）にご協力いただいた日数に応じて、日割り計算にて減額します。（認定こども園、保育所、地域型保育事業（小規模保育事業、事業所内保育事業、家庭的保育事業）を利用する0～2歳児クラスに限ります。）一旦全額納付してください。6月頃に4～5月の出席日数を利用施設から報告いただきますので、報告に基づき、7月頃に減額後の保育料について通知し、還付等の手続きを案内する予定です。