



京都市は持続可能な開発目標（SDGs）を支援しています。

京都市保健福祉局  
〔担当：障害保健福祉推進室〕  
〔電話：075-222-4161〕

## チャットボット・問合せフォームを活用した 障害福祉サービス事業所等からの問合せ対応の迅速化

京都市では、障害福祉サービス事業所をはじめとする事業者の方（以下「事業者等」という。）からの問合せに対応する対話型の生成AIチャットボットを活用します。制度や手続などの一般的な問合せに、24時間365日対話形式で自動で回答するとともに、個々の事情に合わせた質問も可能な問合せフォームを導入し、事業者等へのサービス向上と、問合せ対応の迅速化・効率化を図ってまいります。

### 1 運用開始日

令和6年9月24日（火）

### 2 利用方法

京都市公式ホームページ（京都市情報館）の以下のページに「障害福祉サービス事業所等お問合せチャットボット等」へのリンクを設置しています。

[トップページ](#) > [健康・福祉](#) > [障害者福祉](#) > [障害福祉サービス等事業者向けの情報](#) > [問合せチャットボット・問合せフォーム](#)

専用URL：

<https://chat.az.officebot.jp/00243faokjrv>

二次元コード：



#### （1）制度や手続などの一般的な質問の場合

- ① チャットボットに質問を入力してください。  
※正確な用語を使用し、具体的に質問していただくと、より精度の高い回答が得られます。
- ② 回答を確認する際は、出典、回答詳細から、回答作成に使用した文書等を確認してください。
- ③ 回答内容について評価をしてください。分析して精度向上を図ります。
- ④ 回答が不十分な場合や個々の事情に合わせてさらに詳しい質問がしたい場合は、問合せフォームに入力してください。

## 京都市障害福祉チャットボット

京都市障害保健福祉推進室のお問合せボットです。提供されている法令やマニュアルから、AIが回答を作成しますので、必ず回答の元となった出典情報を回答下部の「出典」リンクや、右部の「回答詳細」ボタンから御確認ください。

質問をする際は、用語は省略せず正確に記載いただくほか、お聞きになりたいことを一つずつ具体的に御質問いただくと、回答の精度が上がります。また、連続して5回までは、それまでのやり取りを踏まえた回答が可能です。前段のやり取りを踏まえない回答を希望される場合や6回以上質問される場合は、画面左下の「質問を変える」を押下してください。<お知らせ> ○○に関する質問に対応できるよう情報を追加しました。

個々の事情を踏まえた質問やこのチャットボットで十分な回答を得られなかった場合は、専用の問合せフォームから質問を送付してください。

(問合せフォームは [こちら](#))

④

You

生活介護の指定を受けるにはいつまでどこに相談すればよいか

## 京都市障害福祉チャットボット

生活介護の指定を受けるには、指定予定日の3か月前までに事前相談を行う必要があります。事前相談は予約制で、障害保健福祉推進室にて行いますので、必ず事前に電話で予約をしてください [\[1\]](#)[\[2\]](#)[\[3\]](#)[\[4\]](#)。

③



回答詳細

(連続会話制限 5回 / 残数 4回)

②

出典: [1.障害福祉サービス事業者等の指定審査手続きについて.docx](#)

[2.指定特定相談・指定一般相談支援事業の指定に係る事前相談票及び申請書様式について.docx](#)

[3.【変更届】障害福祉サービス事業者、障害者支援施設、相談支援事業者等の指定に係る変更届について.docx](#)

[4.廃止・休止・再開・辞退に係る届出について.docx](#)

①



問題を考える

質問を入力してください



## (2) 個々の事情に合わせた質問等の場合

事業者指定に関するお問い合わせ

事業者の指定、情報公表システムに関するお問合せフォームです。

事業所名 **必須**

事業所名

\*新規指定などの未定の場合は、仮称又は法人名を記載してください。

事業所番号 **任意**

事業所の所在地 **必須**

北区・左京区・東山区・山科区・南区・西京区

上京区・中京区・下京区・右京区・伏見区

- ① 問合せフォームのリンクを押下し、問合せフォームを開きます。
- ② 必要事項、質問内容を入力し、内容を確認のうえ送信してください。  
※内容は、状況やお聞きになりたいことを、可能な限り具体的に、詳しく記載してください。
- ③ お調べして、メール又は電話で速やかに回答します。

## 3 導入によるメリット、特徴

- ・チャットボットは、24時間365日対応のため、お待たせすることがありません。
- ・チャットボットが作成した回答に対するアクションを分析し、回答の精度向上を図るほか、いただいた質問の中から、よくある質問などはFAQとしてチャットボットに反映し、チャットボットが回答できる内容を充実します。
- ・問合せフォームも24時間365日受け付けていますので、閉庁時間も質問可能なほか、担当者に電話がつながらず、質問できないということもありません。また、電話でお問合せいただくよりも早く回答が届きます。

## 4 お問合せ先

京都市 保健福祉局 障害保健福祉推進室

電話：075-222-4161 FAX：075-251-2940