

生成AIを活用して 「公園を中心としたまちづくり」 を実現する公園DX実証事業

令和7年度 報告書 【概要版】

恵庭市公園DX推進コンソーシアム

2026.03.27

生成AIを活用して「公園を中心としたまちづくり」を実現する公園DX実証事業

令和7年度 実施概要

市民からの公園に関する質問に対して、直接回答する生成AIの開発と構築及び評価を実施した。

事業の狙い（恵庭市 公園DX）

自治体の人手不足を背景に、内部業務効率化に留まらず、住民サービス自体を高度化するために、住民問い合わせへ生成AIが直接回答する「公園コンシェルジュAI」を構築・実証した。

データ基盤（RAG）と設計の特徴

作業報告・公園カルテ・管理台帳・有識者知見・公園HP等の分散情報を再設計し、RAGで参照可能な基盤を整備。特に「なぜその作業を行ったのか」の理由情報を日常業務で蓄積することで、背景込みの納得性ある回答を狙った。

実証結果（110件アンケート）

即時回答、心理的ハードルの低さ、夜間・休日対応など利便性は高評価。一方で、正確性・納得性はデータ蓄積量やチューニング不足に起因する課題が確認された。

今後の展開と示唆

NPSは+18.2で将来性への期待が高い。データを継続蓄積し、表現・回答精度を改善することで住民向け実用サービスへ発展可能。2026年7月の全面公開を予定。他自治体や他分野への横展開にも資するモデルケースとなる。

直接回答する生成AI「公園コンシェルジュAI」画面

【詳細な状況の説明が可能】
公園管理台帳を読み込んだことにより詳細な回答が可能。ChatGPT等の一般的な生成AIでは台帳までは読み込まれていないため、ここまで詳しい回答はできない。

【納得性の高い説明が可能】
「何故切られたのか？」という質問に対して「切られた木がシラカバである」に加えて、「枯れていて倒木などの危険があった」という理由を回答できるようになっている。これは公園管理作業を「なぜその作業をしたのか」を記録するよう設計し直した上、作業者が通常業務で入力する事で実現している。疑問に対する「理由」を回答する事で納得性のある回答を実現し、住民の利便性を向上しつつ職員の電話対応等に関する負荷低減を実現することが期待できる。