

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

恵庭市公園DX推進コンソーシアム

2026.03.27

1. はじめに

令和8年現在、人出不足を背景にして業務効率化や自治体DXが推進されつつあり、中でも著しい速度で発展しているLLMをはじめとした生成AIの利活用が注目されている。

しかしながら、職員の内部業務（文書作成、議事録作成、制度調査など）の効率化における生成AIの活用は拡大しつつあるものの、住民サービスへの導入はまだ初期段階にあり、事例としても殆ど見られない。

住民サービスに導入された事例には、行政手続きや制度に関する問い合わせ対応の「AIチャットボット」の事例はいくつか見られるが、直接的にLLMが回答する事例ではなく、LINE等を活用して予め用意された回答へと誘導するサービスの範疇であり、生成AIの活用という意味では事例が殆ど存在しない。

直接的に生成AIが回答するサービスを構築した場合、「住民のあらゆる質問に対して柔軟に対応ができる」「予め回答を用意せずとも、リアルタイムに蓄積されたデータを参照して回答できる」「データが蓄積されていくことによって自動的に回答できる範囲が拡大していく」といったメリットがあり、行政における業務効率化と住民サービスのレベル向上を両立できる可能性を持っている。

一方で、行政情報で誤回答が発生するリスク、個人情報・セキュリティへの配慮、制度の複雑さなどの課題から、本格的な普及には至っていない。

本プロジェクトでは、公園をテーマにして、住民からの質問に対してLLMが直接回答するサービスを構築し、上述の課題解消について前進させるべく挑戦するものとなっている。住民と協働して様々な挑戦ができる場である「公園」をテーマにする事で、誤回答へのリスク許容を見込み、実証を行う。

2. 本プロジェクトの目的

① 本プロジェクトの背景

公園は現在でも過去の画一的な基準で整備・管理されており、人口動態の変化に合わない例（子どもが少ない地域への遊具設置など）が生じている。少子高齢化・人口減少が進む中、地域の実情に応じた柔軟な公園利用と、都市公園の継続的な賑わいづくりが求められている。具体的には以下の課題に対応していく必要がある。

- 1) 公園施設の老朽化や樹木の変化に伴い、多様な住民からの問い合わせが増加している。近年は喫煙や不法投棄などのマナー違反に関する相談も増えている。一方で、夜間や休日は緊急以外に対応できず、利用者がいつでも気軽に問い合わせできる体制が整っていない。
- 2) 公園に関する窓口や電話などによる問い合わせについて恵庭市職員や指定管理者職員が対応しているが、問い合わせ内容が多様化しており、対応には限界がある。

これらの課題に対応するため、令和7年度は生成AI（LLM）が住民からの公園に関する問い合わせに対して直接回答する仕組みである「公園コンシェルジュAI」を開設し、その実証を行うものとする。

2. 本プロジェクトの目的

② 本プロジェクトで開発・実証すること（1）

A. 生成AIが回答するためのデータ入力手法の構築

1) 「公園カルテ」データの整備と蓄積

既存「公園作業報告」ツールを再整備する。またこれを活用して「公園カルテ入力フォーム」を整備する。公園の作業記録の他に、問題点や魅力、作業の背景などを指定管理者が日々入力・蓄積する。この「公園カルテ」データは生成AI回答の基礎データとなる。

2) 「有識者アドバイス」データの蓄積

上記入力ツールを流用して、「有識者アドバイス・入力フォーム」を作成する。公園管理や公園経営の有識者がそのノウハウに基づいて恵庭市内の公園を観察・評価したものを文書データ化する。この「有識者アドバイス」データも生成AI回答の基礎データとなる。

3) 「公園管理台帳」のデータセット化

恵庭市では「公園管理台帳」が既にデジタルデータになっているが、生成AIが回答する際のデータセットの形式に整備する。

2. 本プロジェクトの目的

② 本プロジェクトで開発・実証すること（2）

B. 公園情報発信の強化

現在、恵庭市では各公園の紹介ページを保有していないので、集約して一覧化する。このホームページデータは生成AI回答の基礎データとなる。「公園をどう使って欲しいのか」をページに記載する事で、AIが住民が欲しい回答を得やすいようにする。

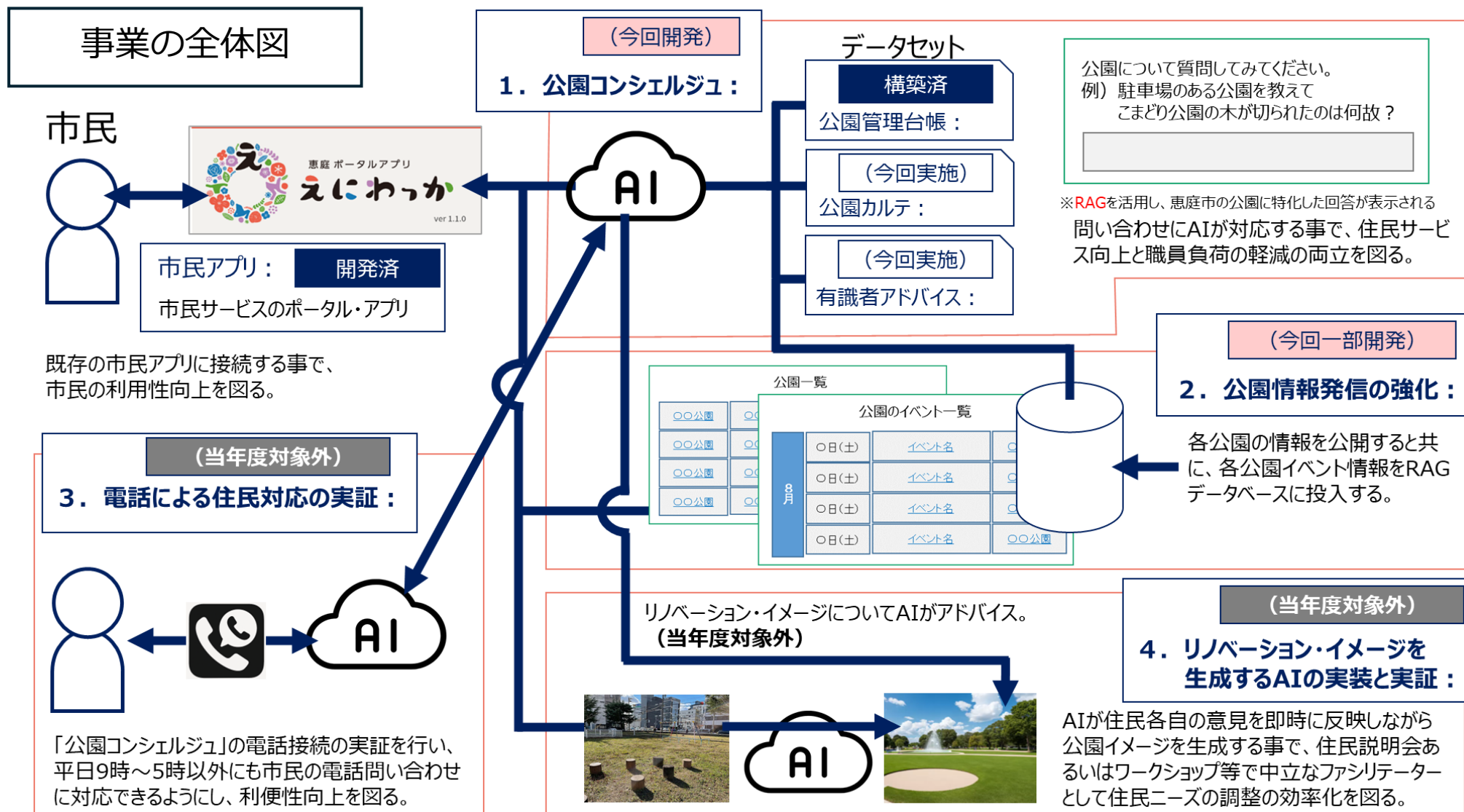
C. 生成AIの構築

A.およびB. のデータセット等でRAGを構成し、LLMを基盤とした生成AIを開発する。これにより公園に関する問い合わせを住民が24時間365日行うことができるとともに、担当者の負荷軽減を実現する。回答内容は紋切り型のものではなく、住民の納得性を確立したものになることを目指す。

D. 公園コンシェルジュAIの有効性の実証

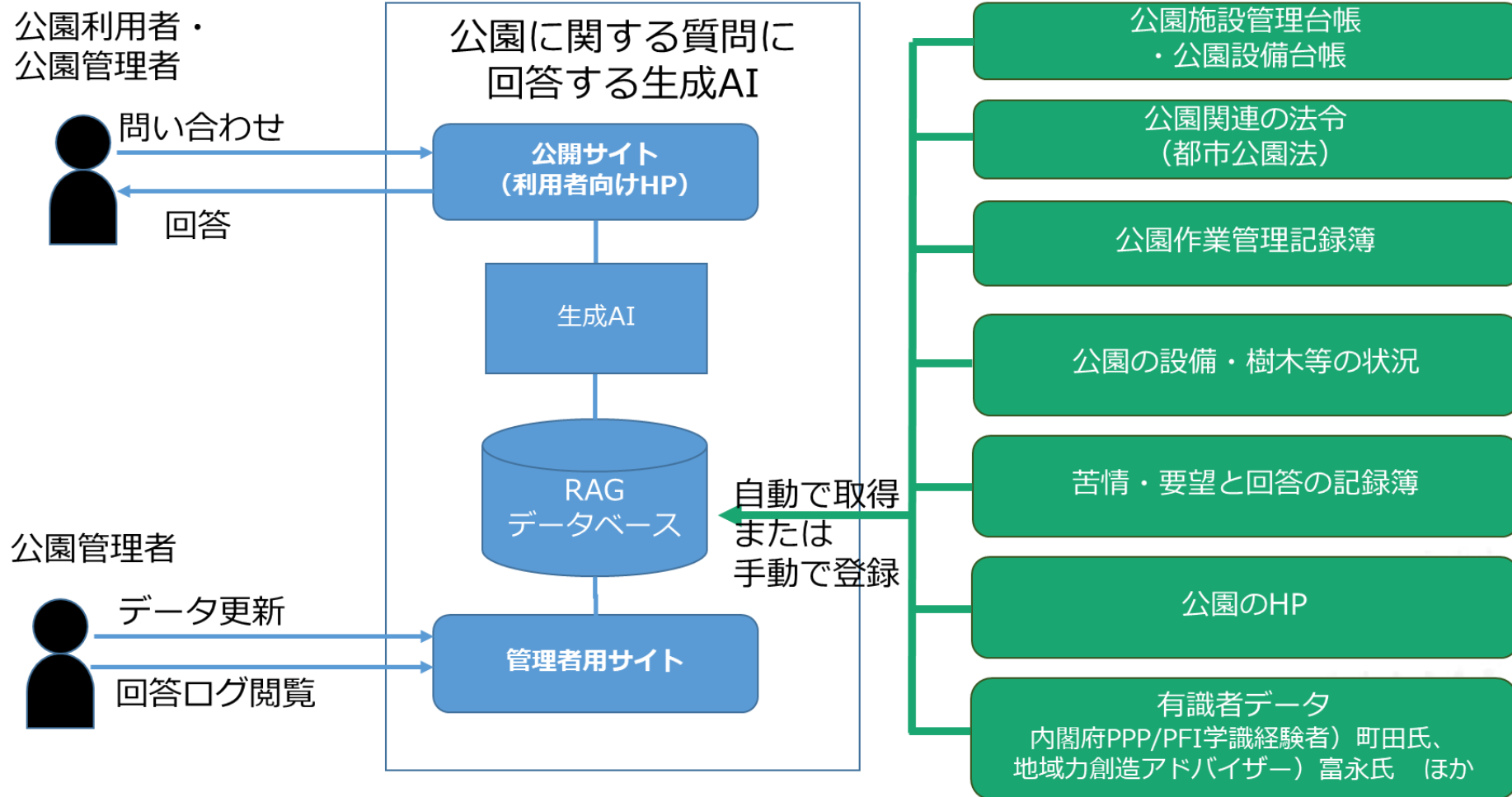
「公園」をテーマにした生成AIを導入した場合の実証を行う事で「生成AIが市民からの市役所への質問に対して一次回答する仕組み」の普及を加速する事が可能だと考えられる。そのために、生成AIの導入が「自治体職員の負荷軽減」と「住民の納得性を確立した回答」が実現できる事をアンケート調査により実証する。

2. 本プロジェクトの目的



2. 本プロジェクトの目的

令和7年度の開発内容
全体図



3. 本プロジェクトの開発成果物

成果物一覧

- ① 「公園作業報告」ツールの再設計・再整備
- ② 恵庭市「公園カルテ」の再設計・再整備
- ③ 公園管理に関するマスターデータの再設計・再整備
- ④ 「有識者データ」の整備
- ⑤ 各公園のホームページ
- ⑥ 生成AIのモジュール（AWS上で動作）
- ⑦

3. 本プロジェクトの開発成果物（1）

① 「公園作業報告」ツールの再整備（1）

■ 整備前：



公園管理作業者による
「作業報告」の入力

入力項目のテーブル

項目	説明
(通番)	自動採番
作成日時	自動入力
公園名（確認用）	選択肢
作業分類	選択肢
コメント	任意
画像データ	任意

「作業分類」選択肢

- ・ 緑地管理
- ・ 施設管理
- ・ 要望苦情
- ・ その他
- ・ 草刈り
- ・ なし

生成AIが読み込むデータ
としての問題点

具体的にどんな作業をした
のか不明瞭

何故その作業をする必要が
あったのか不明瞭

どの施設を対象に作業した
のか不明瞭

3. 本プロジェクトの開発成果物（1）

① 「公園作業報告」ツールの再整備（2）

■ 整備後：



公園管理作業者による
「作業報告」の入力

「草刈り」の作業者には高齢者が多く含まれており、細かなデータ入力が困難のため、LINE側で制御し、「公園名」→「作業分類」（「草刈り」を選択）→「画像データ」の入力操作のみで登録できるよう調整した。

入力項目のテーブル再設計

項目	説明
(通番)	自動採番
作成日時	自動入力
公園名	選択肢
作業分類	選択肢
作業対象種別	任意
施設名	任意
樹木番号	任意
作業内容詳細	任意
作業理由	任意
備考	任意
画像データ	任意

「何の作業を実施したのか」について「作業分類」の選択肢レベルで概ね理解できる項目を、現地の作業内容を整理・分類する事で決定した。

作業分類を選択した上で、更に詳細な作業としては何をやったのかを記載するように設計した。

「何故その作業をしたのか？」を入力してもらう事で、原因と対処の妥当性の検証ができ、住民からの理解も得れるための元データにする事を可能とした。

「作業分類」選択肢

- ・ 草刈り
- ・ 緑地管理：伐採作業
- ・ 緑地管理：剪定・枝払い
- ・ 緑地管理：花木・花壇手入れ
- ・ 緑地管理：落ち葉清掃
- ・ 緑地管理：水路回り清掃
- ・ 緑地管理：その他清掃
- ・ 緑地管理：鳥獣・害虫関連
- ・ 緑地管理：その他
- ・ 施設管理：修繕・補修
- ・ 施設管理：設備清掃
- ・ 施設管理：新規設置・移設
- ・ 施設管理：撤去
- ・ 施設管理：その他

3. 本プロジェクトの開発成果物（2）

② 「公園カルテ」の整備（1）

恵庭市「公園カルテ」の概念設計

恵庭市「公園カルテ」について概念レベルでの再設計を行った。

恵庭市「公園カルテ」とは何か？

恵庭市における「公園カルテ」とは、様々な運用・状況データを集約して、
【「その公園がどう使われているのか」を一覧できる目的を持ったダッシュボード】
とする。

- 登録された「公園で生じた様々な状況（苦情・要望、利用状況の共有、危険や破損の報告、意見、イベント、点検、事故・事件）」データを一覧表示する
- 利用状況については、行政や指定管理者だけでなく、市民や利用者からもLINE等で入力できるものとする

3. 本プロジェクトの開発成果物（2）

② 「公園カルテ」の整備（2）

恵庭市「公園カルテ」基本設計

Excelで管理していた公園管理台帳をクラウドシステムでの管理に移行し、公園台帳の主要な情報を表示するパネル。

公園基本情報

公園番号：NNN

公園名：SSSSSSSS公園

公園住所：SSSSSSSS 1 - 2 - 3

公園種別：街区公園

ファイル：

[公園管理図 \(PDF\)](#)

[樹木平面図 \(PDF\)](#)

遊具施設

施設コード	施設名称	個数	施設有無	稼働状況	親子関係
A00000	公園全体			使用可能	
A00011	バックネット	1		不可	
A00022	車止め	2 3			
A00002	ブランコ	1		撤去	

施設遊具に関する台帳情報を表示するパネル。

現況ノート

申請番号	種別	内容の種別	施設	重要度	内容	発生日時	状態
DT001	苦情・要望	鳥獣被害	樹木	高	木が折れて危険..	2025.12.1	未
DT002	状況報告	景観	公園全体	一	子どもが楽しく..	2025.12.1	一
DT003	イベント	お祭	公園全体	高	毎年開催の夏祭..	2025.12.1	完
DT004	苦情・要望	不法投棄	ブランコ	高	毎年開催の夏祭..	2025.12.1	完

新規追加

樹木

管理番号	樹種	胸高直径	樹高	立木状態	越境	キノコ	病害虫
1-111	エゾヤマザクラ	48	6	良	無	無	無
1-112	キタゴヨウ	48	6	良	無	無	無
1-113	ナナカマド	48	6	良	無	無	無

公園樹木に関する台帳情報を表示するパネル。

作業記録

申請番号	作業分類	対象施設	樹木No	内容詳細	日時	作業理由
DS001	落ち葉清掃		1-11	落葉清掃 1 回目..	2025.12.1	定期作業
DS002	伐採		2-22	老木で危険で伐採	2025.12.1	樹木医が..
DS003	修繕・補修	ブランコ		ペンキ塗り.	2025.12.1	錆が目立っ
DS004	撤去	車止め		破損したため撤去..	2025.12.1	いたずらで破

関連ファイル管理

ファイル名	登録日	ファイルの説明
2025年度遊具点検結果	2026.01.01	定期点検の実施結果
2024年度公園プラン	2026.01.01	策定プラン
2024年度遊具点検結果	2026.01.01	定期点検の実施結果
2023年度遊具点検結果	2026.01.01	定期点検の実施結果

当該公園に関する様々なファイルを表示するパネル。

「公園カルテ」がカルテたる情報で、「現在の状況」が把握できるパネル。「現地状況報告」「利用者アンケート」「苦情・不具合」、「要望・提案」、「問い合わせ」等表示される。

①「公園作業報告」ツールの再整備で入力された情報が表示されるパネル。

3. 本プロジェクトの開発成果物（2）

② 「公園カルテ」の整備（3）

「現況ノート」の考え方について

- ・「公園が現在どんな状況なのか」を把握する手段は、現在殆どの自治体で存在しない。
- ・概ね役所に伝わる情報としては「苦情」「要望」である。
- ・利用者から「魅力」や「感謝」や「わずかな気づき」が登録される仕組みがあれば、「どんな状況なのか」の分解度が大幅に向上する事が予想される。
- ・「苦情」になる前に対応する事も可能な仕組みになりうる。

恵庭市「公園カルテ」の実装について

- ・R8年度内の完成を目指して実装を行う。
- ・当面は「現況ノート」のテーブルのみを実装する。
- ・「現況ノート」は市民からの入力をお願いする部分が重要。
- ・「現況ノート」のデータ入力について市内で試行運用を経て実装を進める。
- ・公園コンシェルジュAIは、当面「現況ノート」の情報を参照する。

3. 本プロジェクトの開発成果物（2）

② 「公園カルテ」の整備（4）

「現況ノート」 入力項目のテーブル設計

項目	説明
(通番)	自動採番
作成日時	自動入力
発生日	必須
公園名	選択肢
状況種別	選択肢
内容の種別	選択肢
施設名	選択肢
樹木番号	選択肢
内容	任意
画像データ	任意
一次回答	任意
対応・処置	任意
完了・未完了	必須
申請者氏名	任意
申請者住所	任意
申請者電話番号	任意
申請者メールアドレス	任意

「状況種別」

住民がLINEから入力する場合
【A.現地状況報告】、【B.利用者アンケート】
から選択する。
それ以外に、市役所職員や指定管理者から「苦情・要望処理簿」情報の入力ができる。苦情要望処理簿の情報の場合、「状況種別」には【苦情・不具合】、【要望・提案】、【問い合わせ】、【相談】、【お礼・感謝】、【緊急通報】、【その他】が入る。

「内容の種別」

状況種別で「A.現地状況報告」を選択した場合

- 内容種別項目
- A1. 施設・設備関連（例：ベンチが老朽化している 等）
 - A2. 利用状況（例：高齢者による利用が多い 等）
 - A3. 自然・樹木・草花関連

状況種別で「B.利用者アンケート」を選択した場合

- 内容種別項目
- B1. 利用してみた感想・お勧めポイント
 - B2. 利用した際に気づいた点・不備

3. 本プロジェクトの開発成果物（3）

③公園管理に関するマスターデータ整備

Excelで管理されていたデータについてSalesforce内に実装するために、下記のマスターデータについてデータベース設計を行った。

- 公園台帳マスター
- 公園の施設台帳マスター
- 公園の樹木台帳マスター

3. 本プロジェクトの開発成果物（4）

④ 「有識者データ」の整備（1）

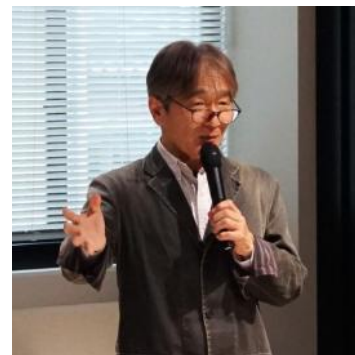
有識者の情報



一財）地域活性化センター
富永一夫 フェロー

略歴：

内閣府： 地域活性化伝道師
総務省： 地域力創造アドバイザー
総務省： ふるさとづくり大賞 大臣表彰
総務省： 自治大学校 講師
国土交通省： 緑の都市賞 大臣表彰
国土交通省： 国土交通大学校 講師
東京都： 青少年健全育成賞 都知事表彰
NPOフュージョン長池 創業者
一般社団法人スマート 代表理事



一財）公園財団
町田誠常務理事

略歴：

1982年建設省入省。公園緑地の専門家として愛知万博や国営公園整備に従事し、さいたま市技監や国交省公園緑地・景観課長を歴任。2018年退官後は公園財団常務理事や横浜市立大学客員教授を務める傍ら、SOWING WORKS代表として公園を核とした公民連携（PPP）を推進している。

3. 本プロジェクトの開発成果物（4）

④ 「有識者データ」の整備（2）

有識者データの収集

■ 富永一夫氏の有識者データ

- ・ 富永一夫氏のノウハウ・知見データ（92件）
公園の状況に関する写真と説明データ
- ・ 苦情処理簿へのアドバイスデータ（2年分：328件）
利用者からの苦情処理に対する、富永氏の知見を踏まえたアドバイスデータ

■ 町田誠氏の有識者データ

- ・ 60分講演内容の文字起こしデータ＋写真資料

3. 本プロジェクトの開発成果物（5）

⑤ 各公園のホームページ作成（1）

- 恵庭市で保持していなかった「各公園のホームページ」を整備した。
- 「どう使って欲しいか」を参考までに記載し、AIが「これを踏まえた回答」をできるようにした。
- 全168公園・緑地のうち、住民が利用するもの125箇所を精査して作成。
- 該当公園の特徴的な写真を数枚撮影し、特徴的なものを2枚を選択して掲載。写真はオープンデータ化する。
- 生成AIによる回答のソースとして活用が可能な状態として実装した。

3. 本プロジェクトの開発成果物（6）

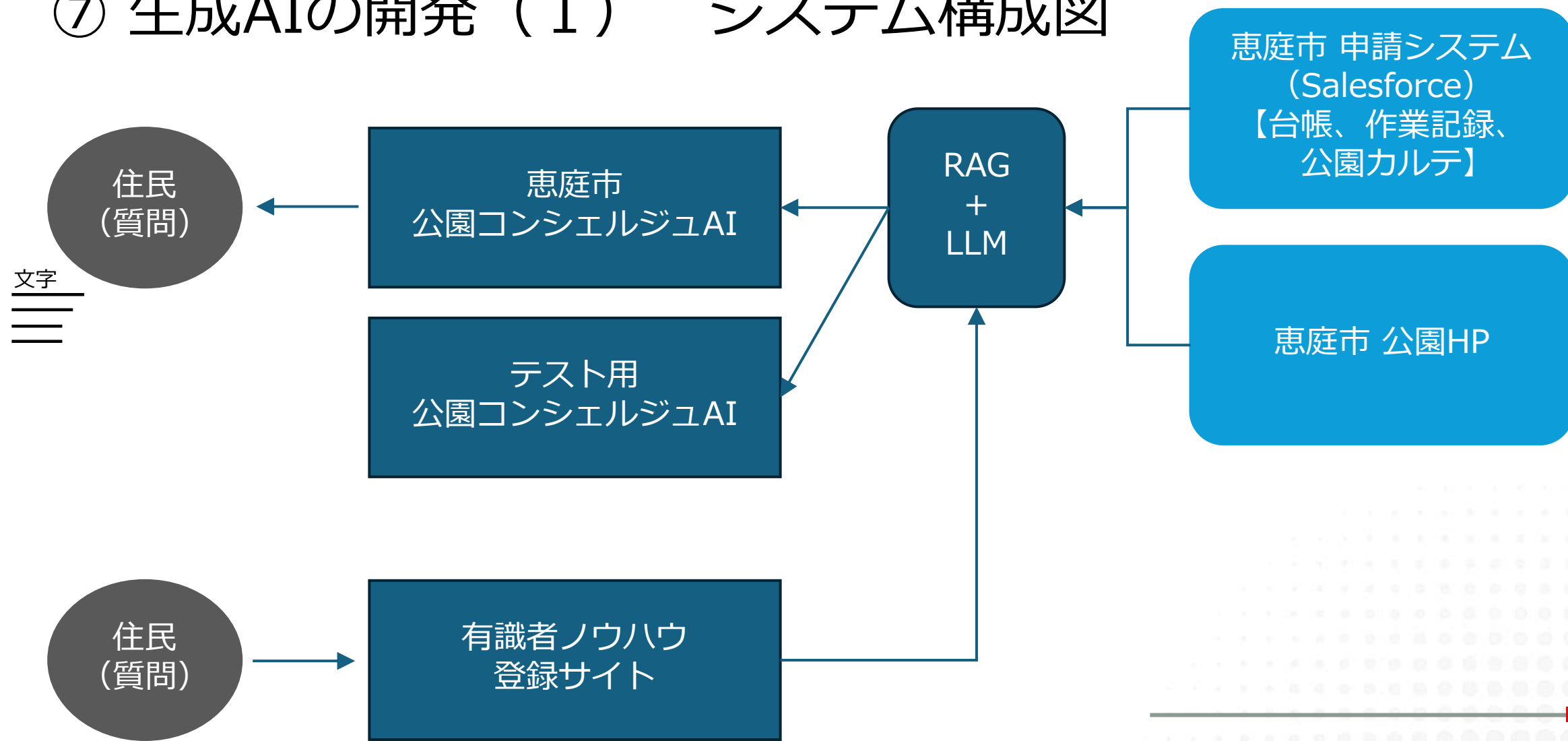
⑤ 各公園のホームページ作成（2）

しばしば行政からのメッセージで見られるような「禁止事項」を記載するのではなく、「この公園をどう使って欲しいか」をカテゴライズした上で利用者に意図を伝える表記となっている。公園行政では先進的と言える。



3. 本プロジェクトの開発成果物（7）

⑦ 生成AIの開発（1） システム構成図

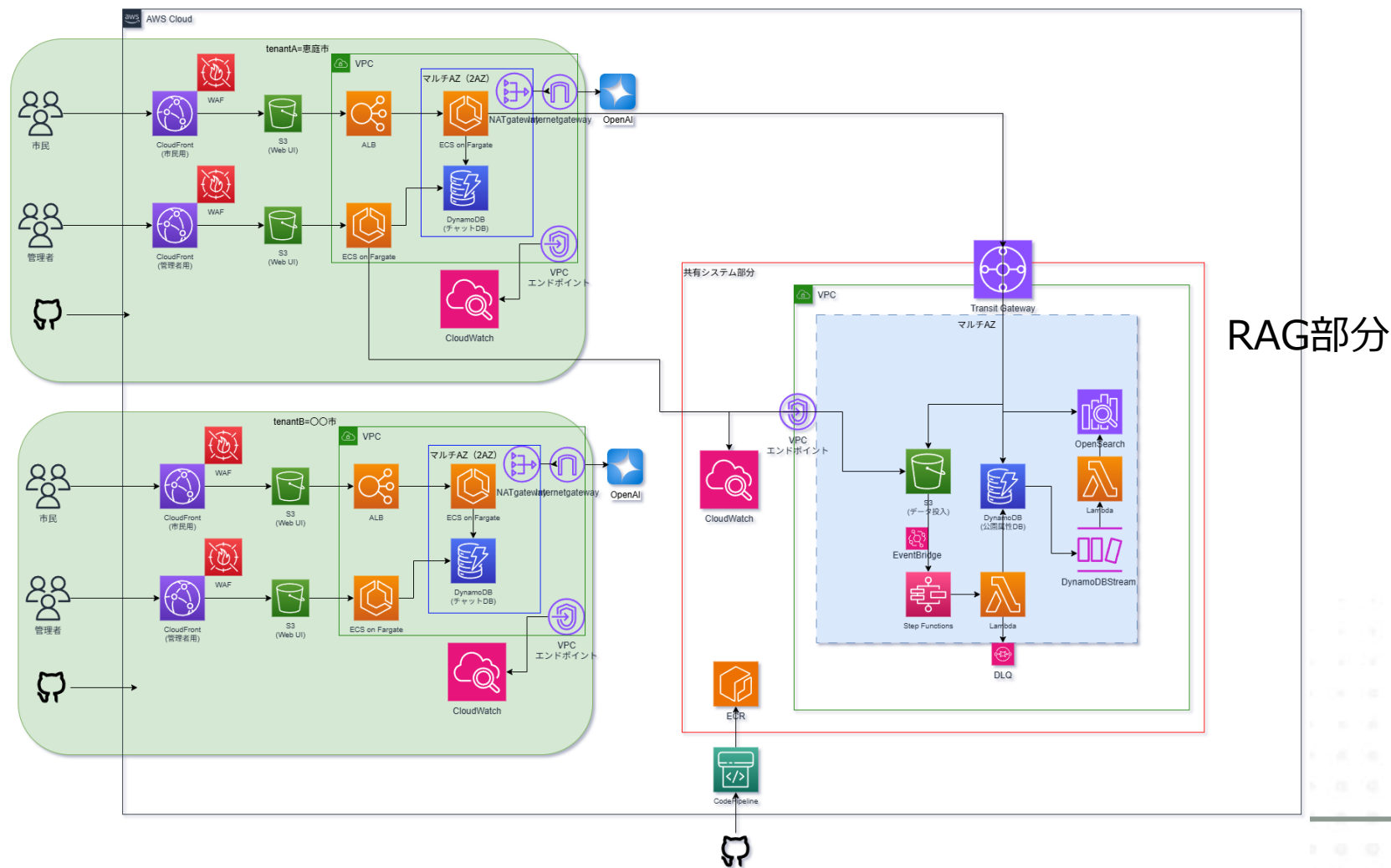


3. 本プロジェクトの開発成果物（7）

⑦ 生成AIの開発（2） AWS構成図

本番環境

テスト環境



3. 本プロジェクトの開発成果物（7）

⑦ 生成AIの開発（3） 公園コンシェルジュAI画面

公 公園コンシェルジュAI

+ 新しい質問



えにわの公園のことならなんでも聞いてください！

現在、このAIは開発中です。データ蓄積とチューニングを実施中ですので、必ずしも正確ではない可能性があります。詳細は市役所の建設部 管理課 公園担当（TEL：0123-33-3131）までお問い合わせください。

「恵み野中央公園の開園時間は？」

「BBQができる公園を教えてください」

「ペットと一緒にいける公園は？」

「遊具がある公園はどこ？」

質問を入力してください

↑

0 / 500文字

本AIによる回答は必ずしも正しいとは限りません。重要な情報は市役所の建設部 管理課 公園担当（TEL：0123-33-3131）までご確認くださいようお願いします。

スマートフォン用。
レスポンスデザイン。

公 公園コンシェルジュAI

+ 新しい質問



えにわの公園のことならなんでも聞いてください！

現在、このAIは開発中です。データ蓄積とチューニングを実施中ですので、必ずしも正確ではない可能性があります。詳細は市役所の建設部 管理課 公園担当（TEL：0123-33-3131）までお問い合わせください。

「恵み野中央公園の開園時間は？」

「BBQができる公園を教えてください」

「ペットと一緒にいける公園は？」

「遊具がある公園はどこ？」

質問を入力してください

↑

0 / 500文字

本AIによる回答は必ずしも正しいとは限りません。重要な情報は市役所の建設部 管理課 公園担当（TEL：0123-33-3131）までご確認くださいようお願いします。

利用者が文字入力する。

必ずしも正確ではない旨を記載することで、「市役所からの正式な回答」ではない旨を表示している。

3. 本プロジェクトの開発成果物（7）

⑦ 生成AIの開発（4） 公園コンシェルジュAIの回答

公 公園コンシェルジュAI

+ 新しい質問

こまば公園にトイレはある？
18:32

はい。こまば公園には公衆トイレ（屋内の水洗式トイレ）が1棟あります。設置は1991年（平成3年）で、ヒーティングタイルが設置された構造になっています。ご利用時間や清掃状況など詳細は管理課へお問い合わせください。
18:33

もみじ公園の木が切られたのは何故ですか？
18:33

もみじ公園で行った伐採は、枯損や立ち枯れたシラカバがあり、倒木などの危険があったためです。安全確保のために伐採作業を実施しています。詳細や時期については管理課へお問い合わせください。
18:33

ドッグランのある公園はどこ？

14 / 500文字

▲

本AIによる回答は必ずしも正しいとは限りません。重要な情報は市役所の建設部 管理課 公園担当（TEL：0123-33-3131）までご確認くださいようお願い致します。

【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る詳細な回答が可能。

ChatGPTやGemini等の一般的な生成AIでは、公園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」こと「枯れていて倒木などの危険があった」ことを回答できるようになっている。

公園管理作業の記録データを生成AIが読み込むことだけでなく、「なぜその作業をしたのか」を記録するよう設計・実装した上で、作業者が普段から入力する事で実現している。生じやすい住民の疑問に回答することで、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が期待できる。

3. 本プロジェクトの開発成果物（7）

⑦ 生成AIの開発（5） 公園コンシェルジュAIのURL

<https://dn89mg3q9tlqo.cloudfront.net/>

- URLとしては公開済み。
- 恵庭市ドメイン（*.city.eniwa.hokkaido.jp）の取得や「えにわか」との連携等、広く恵庭市の公園利用者が使用できる状態にするのは7月以降を予定。

※実証結果を受け、もう少し慎重な判断を要すると考えられたため（後述）。

4. 実証

① 実証アンケートの設計（1）

目的

「生成AIが市民からの市役所への質問に対して一次回答する仕組み」は今後普及していくと見込まれているが現状では一般化しておらず、2025年12月現在では恵庭市の公園コンシェルジュが国内で最先端の事例であると見込まれる。一方で「公園」は、設置目的が多機能的であること、「失敗」のコストとリスクが比較的低いこと、公民連携（官民連携）の最前線であることなどの理由から、様々な行政チャレンジを許容する場でもある。そのため、「公園」をテーマにした生成AIを導入した場合の実証を行う事で「生成AIが市民からの市役所への質問に対して一次回答する仕組み」の普及を加速する事が可能だと考えられる。一定期間の操作の後にアンケート回答とその分析によって実証を行う。

生成AI 使用における 課題

- ① 24時間365日、質問へ回答する事ができるため市民の利便性が向上することを確認する。
- ② 簡単な質問であれば電話や訪問不要でコミュニケーションコスト低減できるため市民の利便性が向上することを確認する。
- ③ 「なぜそうなったのか？」を即時回答ができることが、住民の納得感の向上につながることを確認する。
- ④ 行政職員の質問回答時間の低減が見込め、行政的効率向上が見込めるかを確認する。
- ⑤ 誤回答等のリスクについて許容水準で運用が可能であることが確認でき、今後の運用（公園での運用・公園以外での運用）について留意点を確認する。

4. 実証

① 実証アンケートの設計（2）

検証すべき 仮説

- | |
|--|
| ①【品質】正確性：公園コンシェルジュAIの回答は、限定実証の範囲において、住民の一次理解に十分な正確性を有している。 |
| ②【品質】理解容易性：回答内容は専門用語に偏らず、一般の公園利用者にも理解しやすい表現になっている。 |
| ③【品質】情報充足：回答は簡潔すぎず、「問い合わせとしては十分」と感じられる情報量を提供している。 |
| ④【品質】即時性：回答が即時に得られること自体が、問い合わせ体験の満足度を高めている。 |
| ⑤【納得感】理由説明：「なぜそうなっているのか」という背景説明があることで、住民の納得感が高まる。 |
| ⑥【納得感】理解された感覚：AIの回答によって、「自分の疑問がきちんと受け止められた」と感じられる。 |
| ⑦【行政としての妥当性】行政文脈適合性：回答の文体・態度は、行政サービスとして違和感のない水準にある。 |
| ⑧【行政としての妥当性】感情非依存性：人による対応と比べ、感情や状況に左右されない安定した対応として受け止められる。 |
| ⑨【利便性】時間制の解消：24時間利用可能であることにより、問い合わせの利便性は向上する。 |
| ⑩【利便性】心理的ハードル低下：電話や窓口と比べ、AIへの問い合わせは心理的ハードルが低い。 |
| ⑪【利便性】補完適合性：簡単な質問についてはAIで十分であり、判断や個別対応は人が行うという役割分担が自然に受け入れられる。 |
| ⑫【リスク受容性】誤回答耐性：利用者は、AIの回答に一定の限界があることを理解した上で利用している。 |
| ⑬【リスク受容性】誤認防止性：AIの回答が「市役所の公式見解」と誤認されるケースは、実証上、限定的である。 |
| ⑭【リスク受容性】推奨意向性：全体的な利用体験が良好であれば、他者にも勧めたい、今後も使いたいという意向が形成される。 |

4. 実証

① 実証アンケートの設計（3）

設問	備考
1) AIの回答は、事実に基づいて、あなたが理解しやすい表現で正確に回答していると感じましたか。（5：高評価、1：低評価）	3.8以上で優位性ありと判断 仮説①②③に対応
2) Iはあなたの疑問をしっかり理解した上で、理由を含めるなどして納得性の高い回答をしていましたか。（5：高評価、1：低評価）	3.8以上で優位性ありと判断 仮説⑤⑥に対応
3) AIが回答するまでの時間に関する満足度を教えてください。（5：高評価、1：低評価）	3.8以上で優位性ありと判断 仮説④に対応
4) AIの態度は、感情的になったり冷たすぎたりしておらず、不快感や違和感はありませんでしたか。（5：高評価、1：低評価）	3.8以上で優位性ありと判断 仮説⑦⑧に対応
5) 電話や窓口と比べて、AIへの問い合わせは心理的なハードルが低く質問しやすいと感じましたか。（5：高評価、1：低評価）	3.8以上で優位性ありと判断 仮説⑩に対応
6) Q 1～Q 5の回答に関して、AIの利用について不満を感じた場合、その理由に近いものはどれですか？（複数選択可）	原因分析に使用 ※仮説：RAGに蓄積されている「理由」データの不足やチューニング未実施によって「こんな質問にも答えられないのかと不満」が多いが、「特に不満は感じなかった」が33%以上になっている。
7) 土日祝日を含めて24時間いつでも利用できることで、問い合わせの利便性は向上すると感じましたか。（5：高評価、1：低評価）	3.8以上で優位性ありと判断 仮説⑨に対応
8) 今まで電話で聞いていた質問のうち簡単なものについては、AIで十分対応できると感じましたか。（5：高評価、1：低評価）	3.8以上で優位性ありと判断 仮説⑪に対応
9) 更にどんなことをAIが回答できれば便利と感じますか？（フリー回答）	3.8以上で優位性ありと判断 仮説⑭補足に対応
10) AIによる回答は、一定の住民サービス向上のためのアシストサービスであって、市役所による正式回答ではない旨を理解した上で利用できそうですか。（A.はい、市役所職員に代わって回答しているのではなく、アシストサービスだという理解ができます。／B.いいえ、「何でも回答できる、市役所職員の代わりを目指すサービス」だと感じてしまいます。）	75%の人が「はい」を回答することで優位性ありと判断 仮説⑫⑬に対応
11) 現在、回答内容やジャンルの元となるデータは蓄積中の状況ですが、今後、このような形でAIによる回答がもっと広範囲に対応できるようになった場合、他の人にも利用を勧めてみたいと思いますか？（10：他の人にかなりお勧めする、1：回答内容が良くなっても、断固お勧めしない）	NPSがマイナスではない事で優位性ありと判断 仮説⑭に対応
12) 気づいた点やご意見など、コメントがあればお願い致します。（フリー回答）	（参考データ）

4. 実証（2）

② 実証アンケート実施概要

- アンケート実施日： 2026年2月9日～2026年3月13日
- アンケート対象者： 恵庭市役所職員及び恵庭市民（無記名）
（概ね7:3程度と思われる）
- アンケート方式： 恵庭公園コンシェルジュAIを操作してもらい、
その感想についてアンケート回答
- アンケート内容： 前頁のアンケート設計の通り
- アンケート手法： Googleフォームによる無記名アンケート入力
- 回答数： 110件

4. 実証

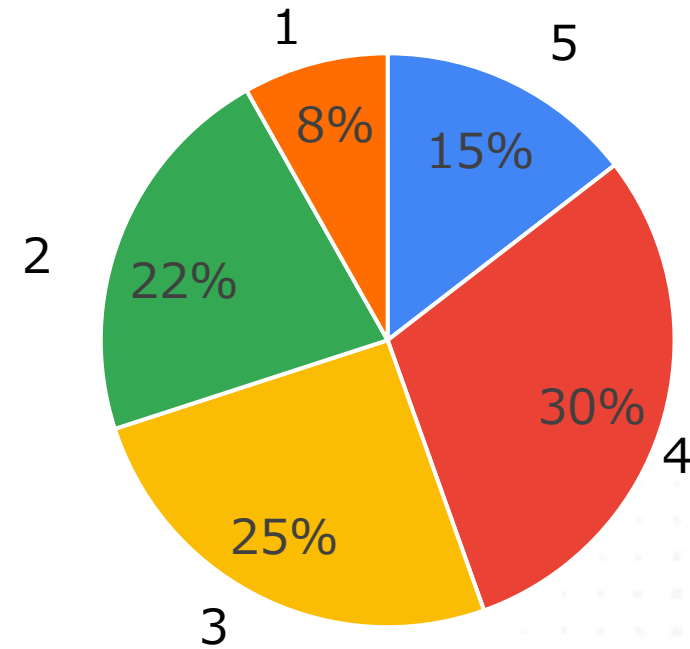
③ 実証アンケート結果報告（Q1）

1) AIの回答は、事実に基づいて、あなたが理解しやすい表現で正確に回答していると感じましたか。
(5 : 高評価、1 : 低評価)

3.8以上で優位性ありと判断
仮説①②③に対応

評価	回答数	割合
5	16	15%
4	33	30%
3	28	25%
2	24	22%
1	9	8%
合計	110	

平均 : 3.21



3.8点に達しなかった。概ね正確な回答をしているが、理解性や正確性に若干の問題がある部分があると思われる。

4. 実証

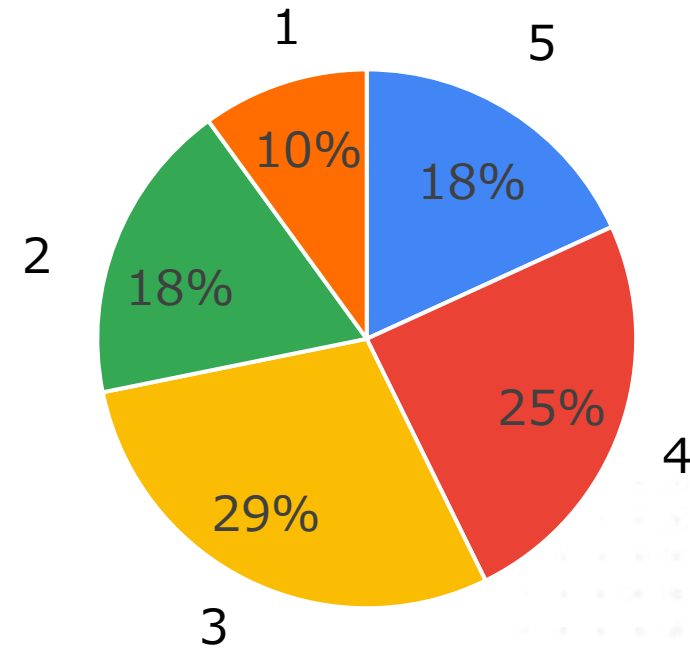
③ 実証アンケート結果報告（Q2）

2) Iはあなたの疑問をしっかりと理解した上で、理由を含めるなどして納得性の高い回答をしていましたか。
（5：高評価、1：低評価）

3.8以上で優位性ありと判断
仮説⑤⑥に対応

評価	回答数	割合
5	20	18%
4	27	25%
3	32	29%
2	20	18%
1	11	10%
合計	110	

平均：3.23



3.8点に達しなかった。概ね正確な回答をしているが、納得性に若干の問題がある部分があると思われる。

4. 実証

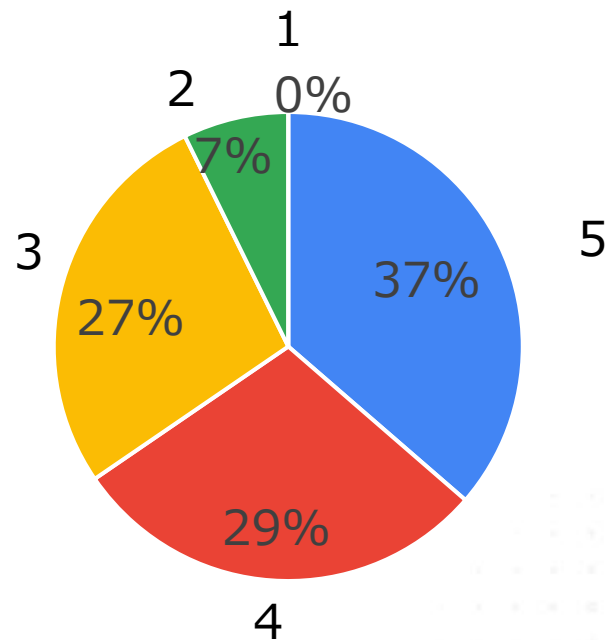
③ 実証アンケート結果報告（Q3）

3) AIが回答するまでの時間に関する満足度を教えてください。
(5 : 高評価、1 : 低評価)

3.8以上で優位性ありと判断
仮説④に対応

評価	回答数	割合
5	40	37%
4	32	29%
3	30	27%
2	8	7%
1	0	0%
合計	110	

平均 : 3.95



3.8点を大きく超えた。回答時間について概ね問題となっておらず十分な性能を発揮できていると考えられる。

4. 実証

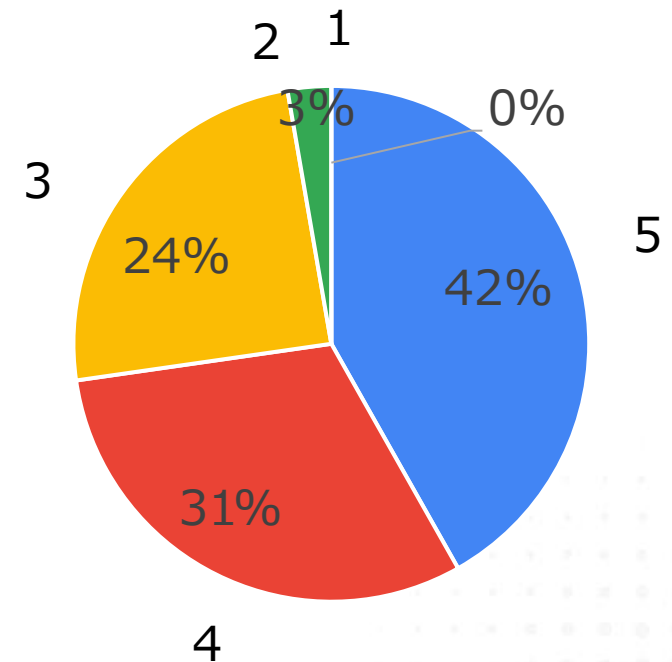
③ 実証アンケート結果報告（Q4）

4) AIの態度は、感情的になったり冷たすぎたりしておらず、不快感や違和感はありませんでしたか。
（5：高評価、1：低評価）

3.8以上で優位性ありと判断
仮説⑦⑧に対応

評価	回答数	割合
5	40	42%
4	32	31%
3	30	24%
2	8	3%
1	0	0%
合計	110	

平均：4.12



3.8点を大きく超えた。AIの回答が利用者に不快感や違和感を与える事はほぼ無い性能を達成していると考えられる。

4. 実証

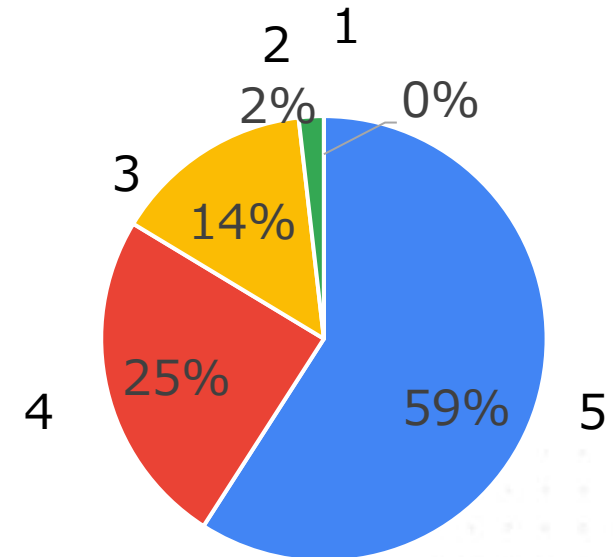
③ 実証アンケート結果報告（Q5）

5) 電話や窓口と比べて、AIへの問い合わせは心理的なハードルが低く質問しやすいと感じましたか。
（5：高評価、1：低評価）

3.8以上で優位性ありと判断
仮説⑩に対応

評価	回答数	割合
5	40	59%
4	32	25%
3	30	14%
2	8	2%
1	0	0%
合計	110	

平均：4.41



3.8点を大きく超え、かなりの高評価を得た。電話や窓口に質問するよりも、まずはAIに質問・相談する事の心理的ハードルは極めて低く、問い合わせの一次窓口としての有用性をうかがわせる。

4. 実証

③ 実証アンケート結果報告（Q6）

※仮説：RAGに蓄積されている「理由」データの不足やチューニング未実施によって「こんな質問にも答えられないのかと不満」が多いが、「特に不満は感じなかった」が33%以上になっている。

6) Q1～Q5の回答に関して、AIの利用について不満を感じた場合、その理由に近いものはどれですか？
（複数選択可：特に不満は感じなかった／情報が不正確だった／回答が抽象的だった／専門用語が多く理解が困難だった／回答までに時間がかかった／期待していた内容と違った／こんな質問にも答えられないのかと不満／その他（自由記述））

原因分析に使用

選択肢（複数回答あり）	回答数	
特に不満は感じなかった	41	37.3%
期待していた内容と違った	35	31.8%
情報が不正確だった	26	23.6%
回答が抽象的だった	15	13.6%
こんな質問にも答えられないのかと不満	13	11.8%
回答までに時間がかかった	4	3.6%
専門用語が多く理解が困難だった	3	2.7%
その他（自由コメント）	18	16.4%

その他の内訳

- おすすめの公園を出すのと併せて、住所やトイレの有無、駐車場の有無など必要な情報をテンプレート的に回答してくれるとありがたいと思いました。検索結果からそのままGoogleマップに入れて行動するため。
- 回答文章、言葉が少し固い印象でした。
- 公園の場所をGoogleマップなどのURLで示してくれると利用しやすいと思う
- 公園名だけを言われてもわからない。イメージがわからない。
- 情報が古かった。一般的な回答で最終的には管理課に問い合わせないとダメな印象だった
- 正確な回答が得られず、管理課に問い合わせてくださいとの回答ばかりだった。
- 遊具の充実度を質問したが、答えがなかった
- うまく動かなかった
- もう少し情報量があつまって、回答できることが増えるとまた良くなりそう
- 回答がわかりにくい
- 管理課って急に言われると違和感があります。
- 公園で個人で花火をしたい場合は管理課に連絡する、という回答は正論だが現実的ではない気がしました。的
- 情報が足りなくて、明確な回答が得られなかった
- 情報の蓄積が足りない影響で、管理課に確認してくださいという案内が多かった
- 大きい公園でトイレがあるのはどこという質問にはゼロ。大きい公園はどこと聞いてからその中にトイレがあるのは？と質問すると的確な答えがでた。
- 知りたい情報がわからないという回答だった。

未チューニング状態での利用アンケートだったため「特に不満は感じなかった」が37%程度であった。期待した回答と異なる回答をするケースについては是正チューニングし、再確認する必要がある。

4. 実証

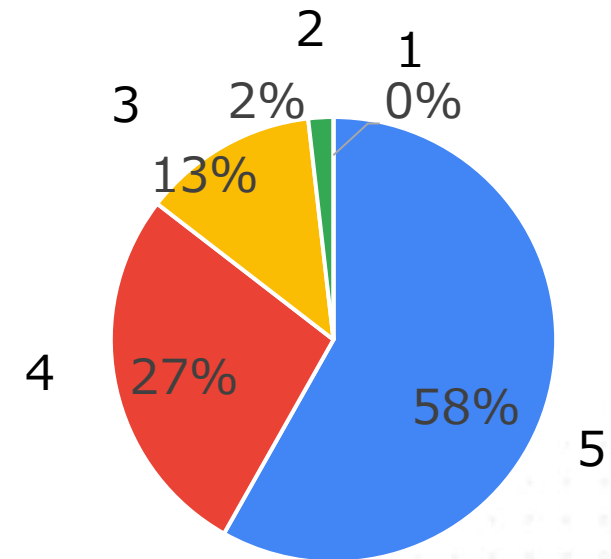
③ 実証アンケート結果報告（Q7）

7) 土日祝日を含めて24時間いつでも利用できることで、問い合わせの利便性は向上すると感じましたか。
（5：高評価、1：低評価）

3.8以上で優位性ありと判断
仮説⑨に対応

評価	回答数	割合
5	64	58%
4	30	27%
3	14	13%
2	2	2%
1	0	0%
合計	110	

平均：4.42



3.8点を大きく超え、かなりの高評価を得た。土日や夜間でもAIに問い合わせ可能であることは、住民サービスの拡充として大きく期待されている事がわかる。

4. 実証

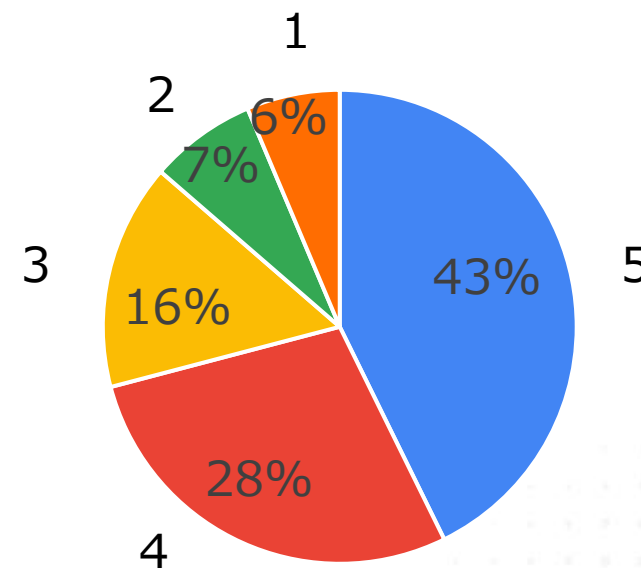
③ 実証アンケート結果報告（Q8）

8) 土日祝日を含めて24時間いつでも利用できることで、問い合わせの利便性は向上すると感じましたか。
(5 : 高評価、1 : 低評価)

3.8以上で優位性ありと判断
仮説⑪に対応

評価	回答数	割合
5	47	58%
4	31	27%
3	17	13%
2	8	2%
1	7	0%
合計	110	

平均 : 3.94



3.8点を超える評価を得た。土日や夜間でもAIに問い合わせ可能であることは、住民サービスの拡充として大きく期待されている事がわかる。

4. 実証

③ 実証アンケート結果報告（Q9）

9) 更にどんなことをAIが回答できれば便利と感じますか？（フリー回答）

3.8以上で優位性ありと判断
仮説⑨に対応

カテゴリ	件数
位置情報・地図表示	10
遊具の検索機能	5
リアルタイム混雑状況	4
写真・図面の提供	3
正確・最新の情報提供	3
抽象的・曖昧な質問への対応	2
公園の特徴・周辺情報	2
トイレ・設備利用可否	2
維持管理・通報機能	2
遊び方・スポーツ可能情報	2
イベント情報	1
ペット・水遊び情報	1
防犯情報	1
推薦機能	1
市全般の情報	1
申請関係との連携	1
AIの学習強化	1
回答の具体性向上	1
ユーザーへの追加提案機能	1
改善しながら進める方針	1

公園の位置や地図といったナビゲーションに関する情報、遊具に関する情報、混雑状況などの現況情報に関する回答があると便利であるとのコメントが多かった。
GPS情報を読み込んで地図URLを回答できるチューニングを予定している。

4. 実証

③ 実証アンケート結果報告（Q10）

10) AIによる回答は、一定の住民サービス向上のためのアシストサービスであって、市役所による正式回答ではない旨を理解した上で利用できそうですか。（A.はい、市役所職員に代わって回答しているのではなく、アシストサービスだという理解ができます。／B.いいえ、「何でも回答できる、市役所職員の代わりを目指すサービス」だと感じてしまいます。）

75%の人が「はい」を回答することで
優位性ありと判断
仮説⑫⑬に対応

評価	回答数	割合
A. はい、市役所職員に代わって回答しているのではなく、アシストサービスだという理解ができます。	78	71%
B. いいえ、「何でも回答できる、市役所職員の代わりを目指すサービス」だと感じてしまいます。	32	29%
合計	110	

75%を超える評価を得る事ができなかった。市役所職員の代替サービスだと思われないう、あくまで「参考情報を提供するアシストサービスである」旨をもっと強調する必要がある。

4. 実証

③ 実証アンケート結果報告（Q11）

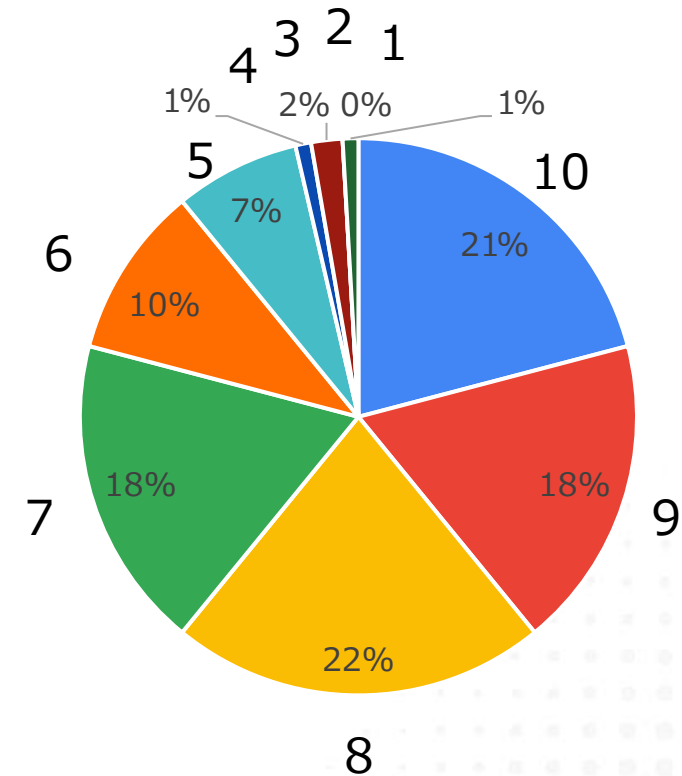
11) 現在、回答内容やジャンルの元となるデータは蓄積中の状況ですが、今後、このような形でAIによる回答がもっと広範囲に対応できるようになった場合、他の人にも利用を勧めてみたいと思いますか？（10：他の人にかなりお勧めする、1：回答内容が良くなっても、断固お勧めしない）

NPSがマイナスではない事で優位性ありと判断
仮説⑭に対応

評価	回答数	割合
10	23	21%
9	20	18%
8	24	22%
7	20	18%
6	11	10%
5	8	7%
4	1	1%
3	2	2%
2	0	0%
1	1	1%
合計	110	

NPS評価： 18.2

平均： 7.81



NPS評価は大幅にプラスの18.2を得た。幾ばくかの問題があったとしても、AIによるある程度の回答を提供するサービスを実装した事に対して、非常に高い評価を得ていると判断できる。

4. 実証

③ 実証アンケート結果報告（Q12）

12) 気づいた点やご意見など、コメントがあればお願い致します。（フリー回答）

（チューニングのための参考データ）

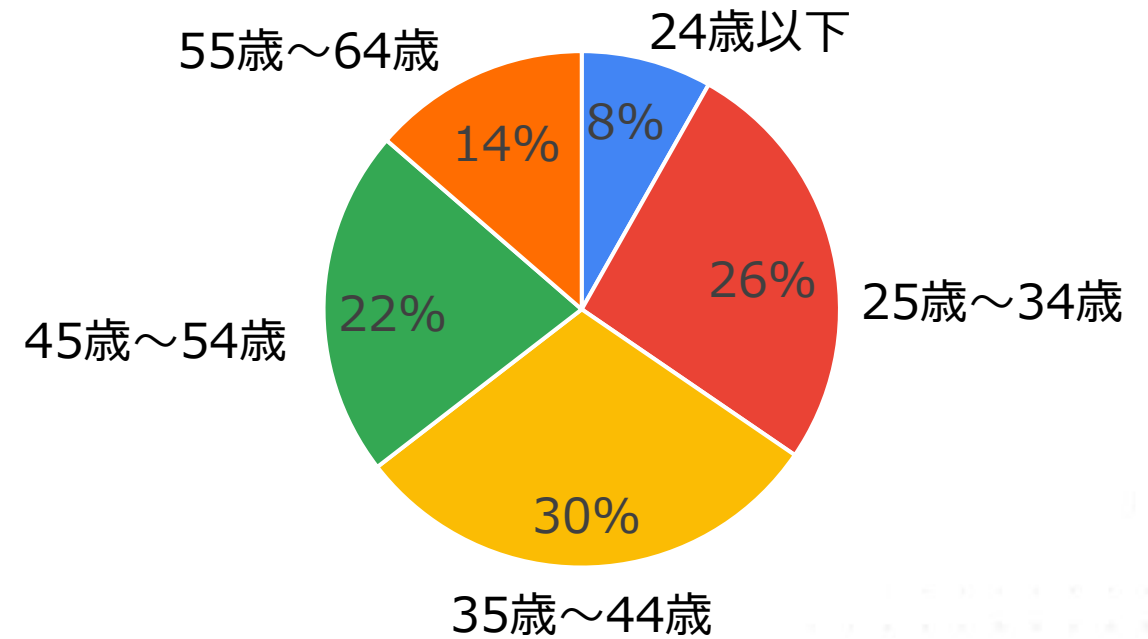
カテゴリ	件数
情報量不足・データ蓄積	8
回答精度の低さ	5
管理課への誘導過多	4
地図・位置情報連携	3
他分野活用・拡張性	3
公開リスク懸念	3
普及推進	2
曖昧質問への対応強化	2
応援コメント	2
通報・投稿機能	1
視覚化・イラストマップ	1
公式回答と誤認の懸念	1
費用対効果	1
業務省力化期待	1
指定管理者への導線	1

情報不足や回答内容の範囲、回答精度の低さに関する指摘コメントが多かった。チューニングによる精度向上と見直したばかりの「公園作業報告」のデータ蓄積によって改善していけると思われる。

4. 実証

③ 実証アンケート結果報告（属性データ）

評価	回答数	割合
24歳以下	9	8%
25歳～34歳	29	26%
35歳～44歳	33	30%
45歳～54歳	24	22%
55歳～64歳	15	14%
65歳以上	0	0%
合計	110	



アンケート回答者における年齢層の分布は、24歳以下が少ない傾向。

4. 実証

③ 実証アンケート結果報告（クロス集計の傾向①）

Q 8：今まで電話で聞いていた質問のうち簡単なものについては、AIで十分対応できると感じましたか。（5：高評価、1：低評価）

回答	24歳以下	25歳～34歳	35歳～44歳	45歳～54歳	55歳～64歳	総計
1		1	3	3		7
2		1	3	1	3	8
3	2	2	6	4	3	17
4	3	5	12	6	5	31
5	4	20	9	10	4	47
総計	9	29	33	24	15	110

Q 11：現在、回答内容やジャンルの元となるデータは蓄積中の状況ですが、今後、このような形でAIによる回答がもっと広範囲に対応できるようになった場合、他の人にも利用を勧めてみたいと思いますか？（10：他の人にかなりお勧めする、1：回答内容が良くなっても、断固お勧めしない）

回答	24歳以下	25歳～34歳	35歳～44歳	45歳～54歳	55歳～64歳	総計
1				1		1
3			1	1		2
4					1	1
5		3	3	1	1	8
6	1		3	5	2	11
7		6	6	4	4	20
8	1	7	8	5	3	24
9	4	6	6	2	2	20
10	3	7	6	5	2	23
総計	9	29	33	24	15	110

著しい傾向があるわけではないが、年齢が上昇するに従ってAIによる回答に慎重な回答が増加する傾向が見られた。業務における回答の正確性を要求する傾向が増加するためだと思われる。

4. 実証

③ 実証アンケート結果報告（クロス集計の傾向②）

Q6： Q1～Q5の回答に関して、AIの利用について不満を感じた場合、その理由に近いものはどれですか？（複数選択可）

行ラベル	24歳以下	25歳～34歳	35歳～44歳	45歳～54歳	55歳～64歳	総計
こんな質問にも答えられないのかと不満		4	4	4	1	13
回答がわかりにくい		1				1
回答が抽象的だった	2	6	8	8	4	28
回答までに時間がかかった		2	2			4
期待していた内容と違った	4	8	9	6	8	35
情報が不正確だった	2	3	12	8	1	26
専門用語が多く理解が困難だった		1	1		1	3
特に不満は感じなかった	3	12	11	8	7	41
その他		5	8	1	1	
総計	11	42	55	35	23	166

特に不満を感じないユーザーが一定数いる一方で、期待と異なる回答に不満を感じたユーザーもまた一定数いる状態。「その他」の箇所では質問に回答するだけでなく、地図やナビゲーション等の機能を連携して欲しい旨のコメントも散見された。年齢で大きく有意差があるわけではないが、35歳～54歳で、情報の正確性に問題を感じるユーザーが目立つ。

5. 実証事業のまとめ

- 住民からの公園に関する質問に対して回答する「公園コンシェルジュAI」を開発し実装した。住民からの問い合わせに対して直接的に「生成AI」が回答すると仕組みは未だ殆どの自治体で実施されておらず、先進的な事例である事は間違いない。
- この実装が可能だったのは、恵庭市では公園行政としては先進的な取り組みとして ① 公園台帳が電子化されていた事、② 公園に関する日々の作業記録が電子的に入力されていた事が大きい。普段の運用に対してわずかな変更を加える事で、生成AIが回答する元データが蓄積されていく仕組みを構築できた。
- 一方で、プロジェクト開始前に存在していた「公園作業記録」や「公園カルテ」はデータ入力の構造上、そのままでは生成AIが読み込むデータとしては不十分であって、マスターテーブルも含めた全面的な再設計が要求された。プロジェクトの途中で他システムへとシステム更新が生じた事もあり、チューニング時間が予定よりも少なくなってしまった（アンケート実施をしながらチューニングを行った）。
- 市役所で保有していなかった「各公園のホームページ」を作成し生成AIのデータソースとして加えた。このページも「利用者にどう使って欲しいのか」を市役所から提案する情報が記載されており、生成AIのデータとしても有意に活用できるほか、そもそもこのような表記が公園行政において先駆的である。
- 本AIの最大の特徴は、台帳に基づいた静的な説明をする事ではなく、日々の作業データの蓄積から「なぜ公園がこんな事になっているのか？」という住民の疑問に対して【納得のできる回答を提供する】事である。これを実現した、かなり先進的な事例と言える。
- 「全面的な再設計」を実施したためその後の入力データがまだ少なく、「納得性を伴う回答」ができる範囲についてはまだ限られているが、今後のデータ蓄積によって回答できる範囲が増えていくと考えられる。
- 110名の利用者からは概ね「大枠としては期待できる」という一定の評価を得たが、一方で入力データ不足とそれに付随したチューニング不足による「回答の範囲や正確性」について不安視する指摘もあり、今後の一定のデータ蓄積とチューニング猶予期間を経た後の全面公開を実施する流れとしたい。

6. 今後の課題

1. 現状、全面公開できる程度の品質に達していないと判断している（実証アンケートQ1、Q2で優位性のある得点を得る事ができなかったため）。AIによる回答の正確性や納得性に関して、データの充実とチューニングにより品質向上を実現する必要がある。
2. 「公園作業記録」及び「公園カルテ（現況ノート）」の入力データの充実を行い（通常業務により蓄積予定）、その上で再度チューニングを実施した上で品質確保を行い、恵庭市のドメイン取得と共に全面公開を行う。
7月に開催される「恵庭市公園の有り方検討委員会シンポジウム」にて公開する予定とする。具体的な公開方法としては、① 恵庭市の各公園のホームページへのリンク、② QRコードによるダイレクトアクセス、③ 市民アプリ「えにわか」からのリンクの検討を行う。試験的に各公園にAIへの問い合わせの入り口のQRコードをポスター案内する事も検討する。
3. 少数ではあるがアンケートに「むしろ生成AIに関する問い合わせが増えてしまうのでは」という懸念があった。公開後、そのような懸念についてどの程度のリスクがあるのか長期的な利用を通じて評価していく必要がある。この長期的なリスク評価は他の地方公共団体にも有効だと思われる。
4. 有識者データについて生成AIに読み込ませた所、専門的な解説となってしまう「住民が欲しい情報」から遠ざかってしまう傾向が見られた。そのため、今は読み込ませない調整を行っている。
5. 「公園カルテ」については冬季公園使用の都合上、実装したてのままデータが投入されていない。データ投入の運用やデータ品質について観察していく必要がある。（特に住民や利用者から）どのようなデータが投入されるのかによってチューニングを対応する必要がある。

7. 展開予定

1. 道内では、恵庭市公園の有り方検討委員会に傍聴していた千歳市や江別市に対して今回の構築ノウハウ（主にデータ整備の必要性）について共有し、導入の検討を行う。
2. 2026年7月のシンポジウムでの全面公開を経て、全国的な展開を試みる。既に2026年度の昭和記念公園での実証事業（こちらは住民からの問い合わせに回答するものではなく、同じ仕組みを活用して職員間の情報共有を図る事業）は決定している所だが、更に多摩市や浜松市といった先駆的な公園行政を志している地方公共団体へのPRを実施していく。
3. 本プロジェクトを実施して得た大きなノウハウとして、生成AIが回答する内容の「元となるデータ」の整備がいかに重要かという事である。このデータ整備は「生成AIのために行う」必要はない。普段から「登録されるデータについて、誰が見ても“何を実施したのか”が理解できる報告内容になっているのか？」という観点で登録されているかどうか？が重要なのであり、この考え方抜きでは生成AIに限らずDXに至る事はできないと考える。多くの地方公共団体でこのような話をする、まだまだ不足点があるように思えるため、データ整備の考え方とセットで展開していく必要があると思われる。

[APPENDIX]

实施体制

恵庭市公園DX推進コンソーシアム

協栄産業（株） ※幹事団体

プロジェクトマネジメント
公園カルテデータ構築作業
公園作業報告データ構築作業
マスターデータ設計
公園情報発信の要件定義
公園情報発信（HP）作成
検証作業
（設計・アンケート実施・分析他）

恵庭市役所

フィールド調整
他部門間調整
アンケート依頼調整・回答
公園情報発信（HP）運用

恵庭まちづくり組合

公園カルテデータ入力
公園作業報告データ入力
公園情報発信（HP）データ作成

（株）Elith

生成AIの設計
生成AIの実装
生成AIのチューニング

（株）プロデュース多摩

公園経営における第一人者としての専門家データの知見提供
プロジェクト全体へのアドバイス

恵庭市公園DX推進コンソーシアム