



「野生生物の関する問い合わせ対応を自動化したい！」 実証実験報告書

株式会社kakeruX 環境局 自然環境課

目次

1. 実証実験の概要	P.2~4	3. 課題と今後の展開	P.13
1-1 背景・目的	P.2	3-1 サービス/ システムにおける課題と解決策	P.13
1-2 対象となる業務の全体像	P.3		
1-3 目標・KPI	P.4		
2. 実証実験の結果	P.5~12	4. 参考資料	P.14~16
2-1 KPIに関する結果	P.5~10	4-1 成果物（制作物）紹介	P.15
2-2 工夫したポイント	P.11	4-2 サービス/システム紹介	P.16~17
2-3 実証実験で得られた発見	P.12		



1. 実証実験の概要

1-1 背景・目的

⚠ 背景：業務の逼迫と属人化

- ✓ **電話対応による圧迫：**
野生生物に関する問い合わせ対応により、他の業務にも影響が及んでいる
- ✓ **属人的な判断：**
動物種の特定が職員個人の知識に依存
事前調査では約4割が苦慮している。
- ✓ **初動の遅れ：**
現場情報の共有に手間取り、希少種発見時の対応が遅延することもある。

◎ 目的：自動化と迅速化

- ✓ **定型業務の自動化：**
アプリによる自己解決を促し、電話回数を削減。
- ✓ **判断の標準化：**
AI画像判定により、誰でも高精度な種判別が可能に。
- ✓ **希少種保護の強化：**
位置情報の即時取得で、現場到着までの時間を短縮。

1-2 対象となる業務の全体像

現行フロー（課題）

- 県民からの電話による通報・相談が中心。
- 口頭での状況確認や場所の聞き取りに時間がかかる。
- 保護対象外のケースでも説明のため長時間の通話が発生。



新フロー（解決策）

- **【県民】** スマホで写真を撮影し、位置情報と共にアプリで報告。
- **【アプリ】** 定型的な問い合わせは自動応答で自己解決。対応が必要な場合は職員へ即時通知。
- **【職員】** 管理画面で画像と位置を確認し、即出勤判断。

1-3 目標・KPI

業務効率化とサービス品質向上の観点から以下の3つの指標をKPIとして設定した。



1.職員の電話対応回数
の削減

目標：月平均70~80件の
電話問い合わせを**50%**削減する。

測定方法：
アプリ導入前後の電話受付記録
を比較する。



2.職員の満足度評価

目標：業務対応に関する満足度
（肯定的な回答率）を**30%**とする。

測定方法：
職員へのアンケート調査を実施。



3.県民の満足度評価

目標：アプリの使いやすさ等
に関する満足度（肯定的な回答率）
60%を達成する。

測定方法：アプリ利用後の県民
へのアンケート調査を実施

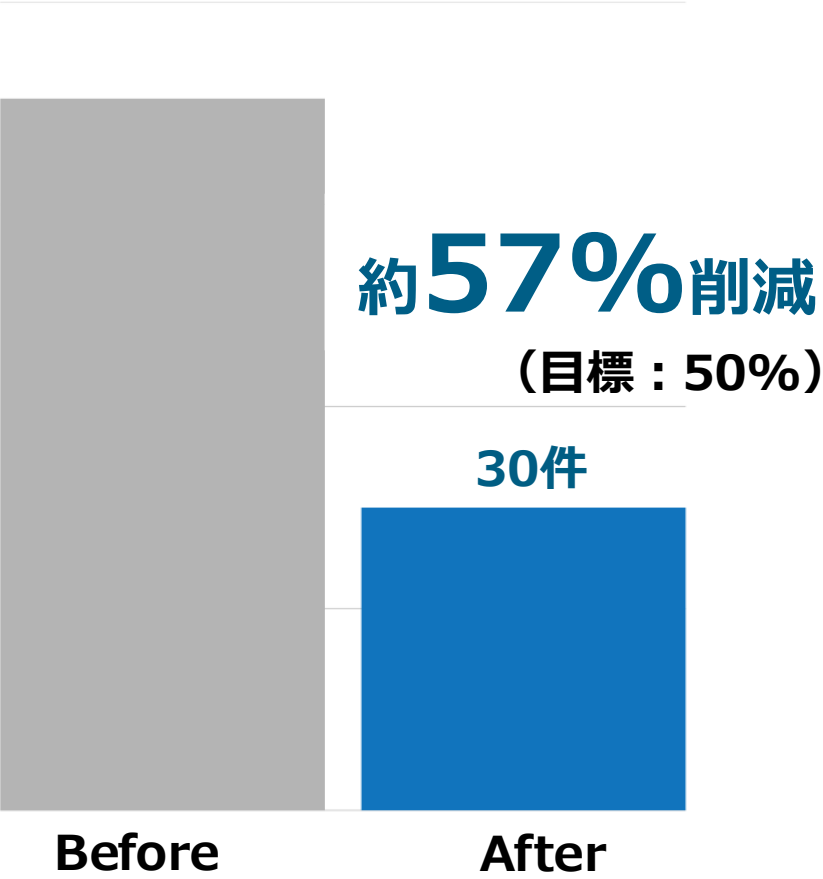


2. 実証実験の結果

2-1 KPIに関する結果

KPI① : 電話対応回数の削減

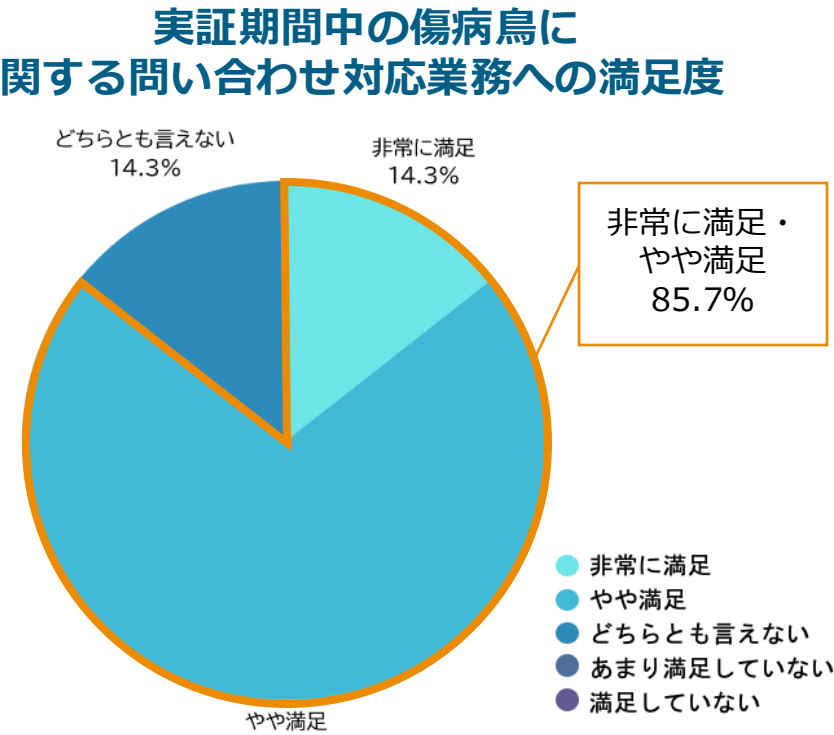
月平均 : 70.5件



- ✓ **大幅な削減効果**
月平均70.5件の電話対応に対し、目標（50%）を超える**約57%の削減**を達成した。
- ✓ **自己解決の促進**
アプリの自動案内により、保護などの対応が発生しない報告がアプリ内で完結したことが主因。
- ✓ **優先度の高い業務へのシフト**
対応工数の削減により、職員が希少種の保護といった現場対応が必要な業務に注力できる体制が整った。

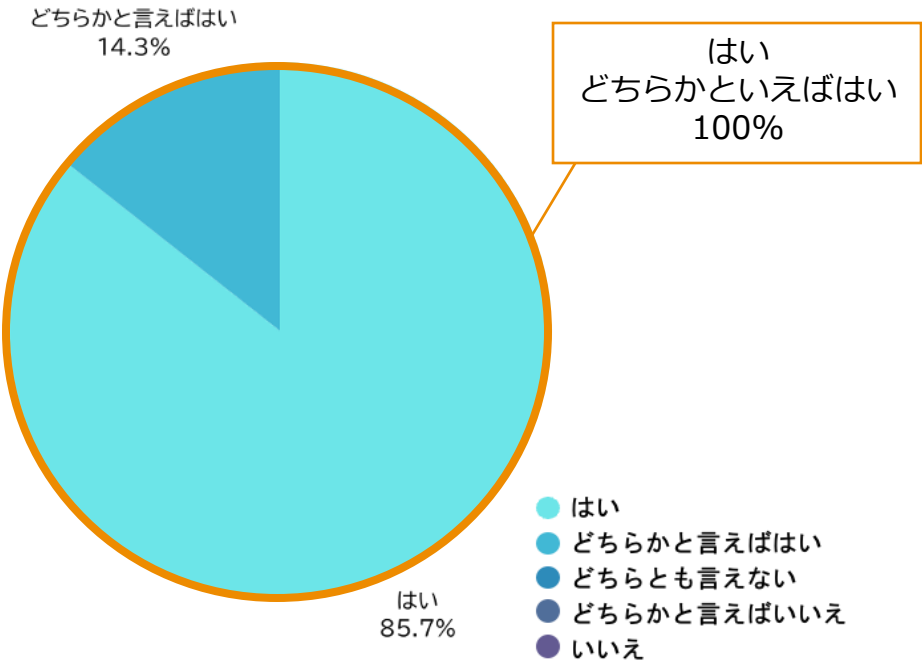
2-1 KPIに関する結果

KPI②：職員アンケート



- 導入前は満足との回答が見られなかったが、実証後は「非常に満足」「やや満足」が合わせて約86%となり、改善傾向が見られた。
- 業務負担の軽減が、職員の心理的な余裕に寄与した結果であると考えられる。

実証期間中、問い合わせの件数が減ったと感じるか。

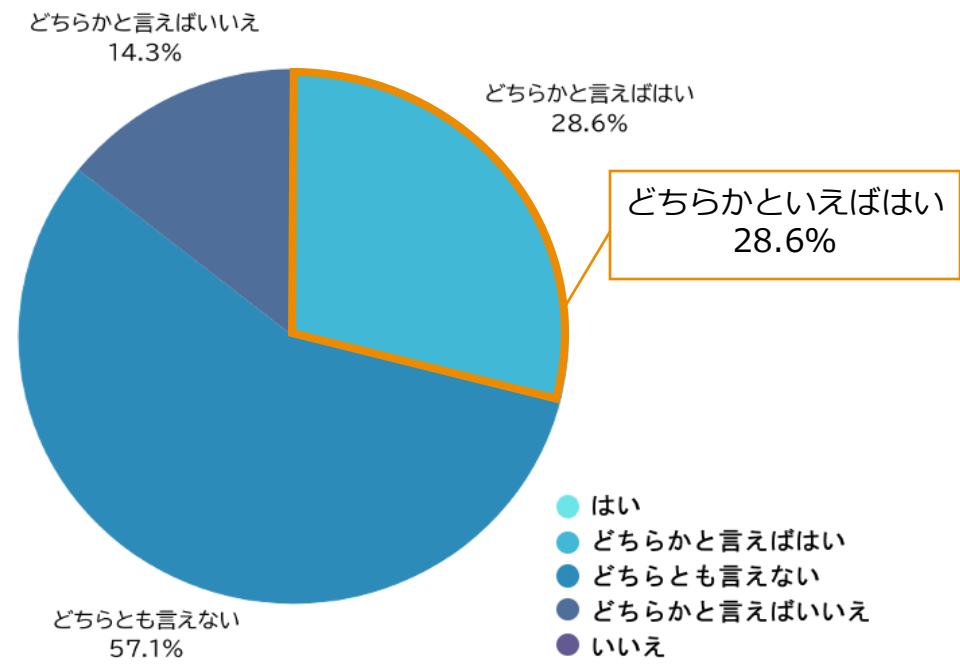


- 事前調査では全員が業務の逼迫を感じていたが、本実証を通じて全職員が問い合わせ件数の減少を実感する結果となった。
- アプリによる一次対応が、電話対応の負担を一定程度和らげる効果があったことがうかがえる。

2-1 KPIに関する結果

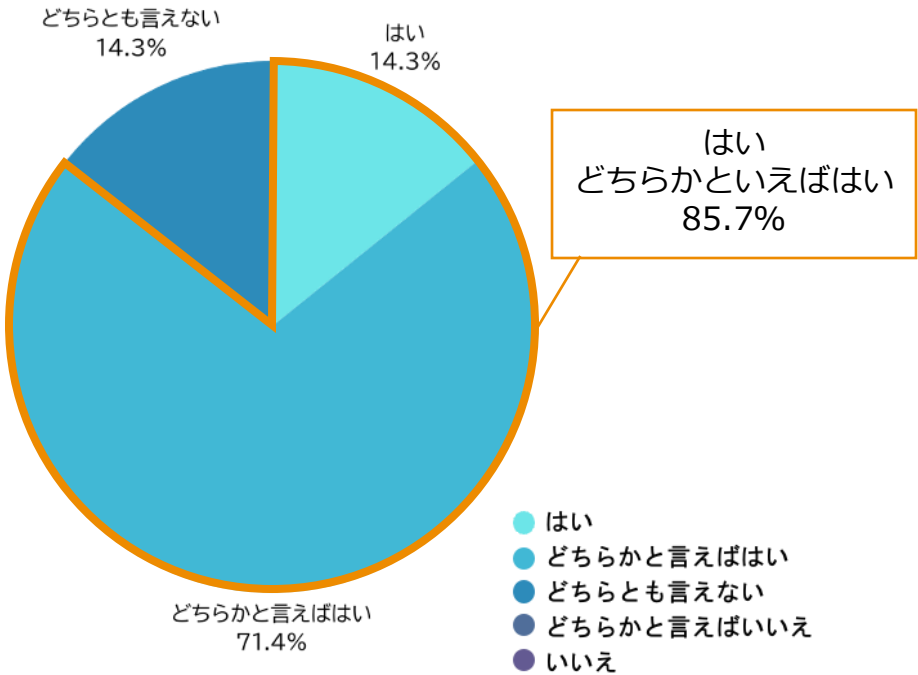
KPI②：職員アンケート

実証期間中、定型的な回答をすることが減ったと感じるか。



- 導入前は全員が定型回答の多さを課題としていたが、削減の実感については「どちらとも言えない」との回答が過半数を占めた。
- 業務量は減少したものの、定型対応が完全に不要になったわけではないため、運用の習熟やフロー改善の余地があると考えられる。

AIによる種の同定は参考情報として有用だったか。

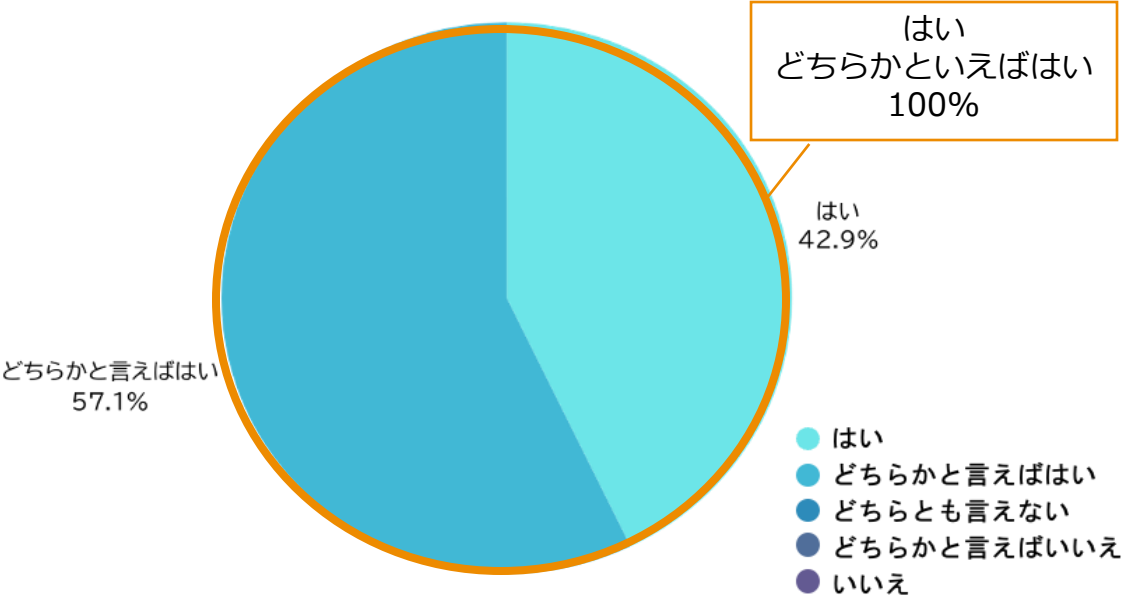


- 電話口での種判別に全職員が苦慮していた状況に対し、約86%がAI判定を「有用（どちらかといえば含む）」という結果であった。
- 視覚情報とAIの補助が入ることで、判断における迷いや負担が軽減された可能性がある。

2-1 KPIに関する結果

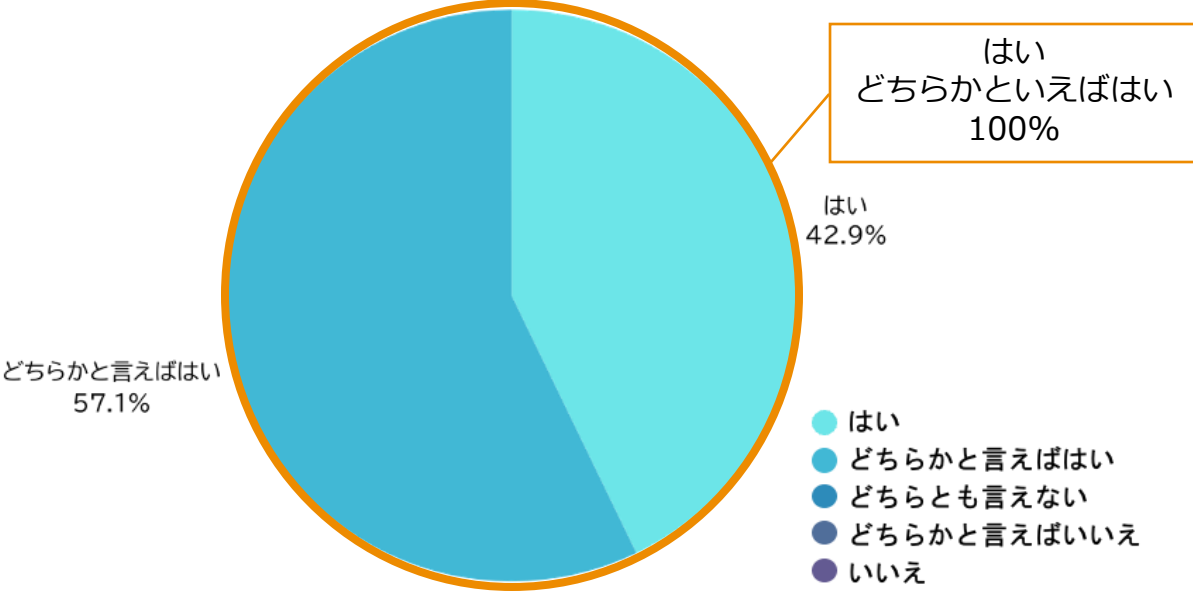
KPI②：職員アンケート

写真・場所等の報告時に得られる
情報が増え、以前よりもスムーズに対応できたか。



- 以前は写真の授受や場所の特定に多くの職員が手間取っていたが、今回は全員から「スムーズに対応できた」との回答が得られた。
- 事前に正確な情報を取得できる仕組みが、円滑な初動対応の一助になったと推察される。

次年度以降、
本アプリを継続して利用したいか。

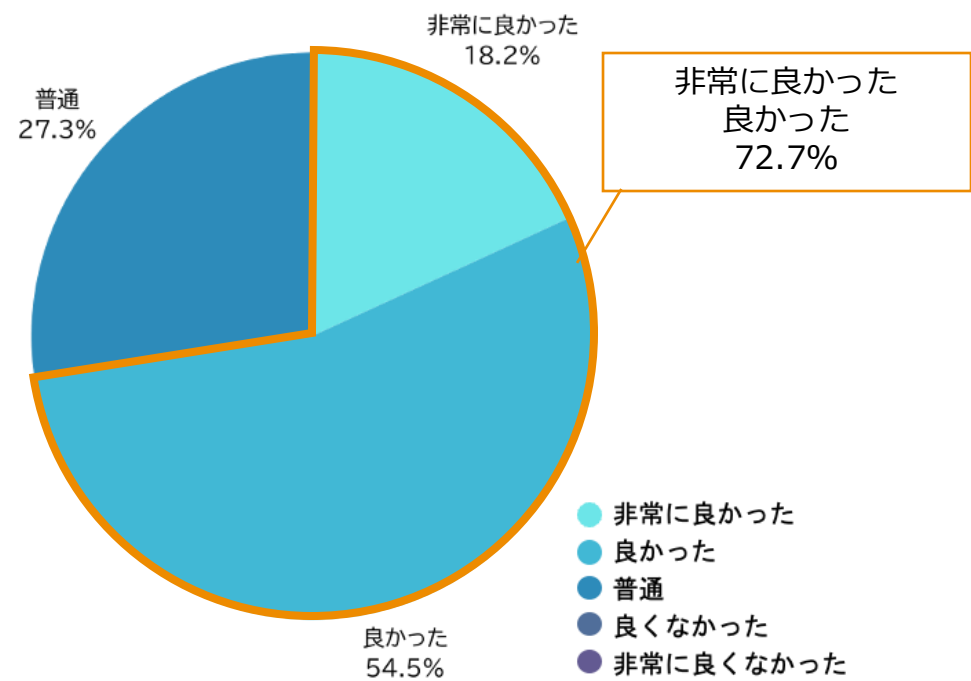


- 導入前の業務状況と比較して改善が見られたことから、参加した全職員より継続利用を希望する声が寄せられた。
- 現場の業務遂行において、本システムが一定の有用性を示せた結果であると受け止めている。

2-1 KPIに関する結果

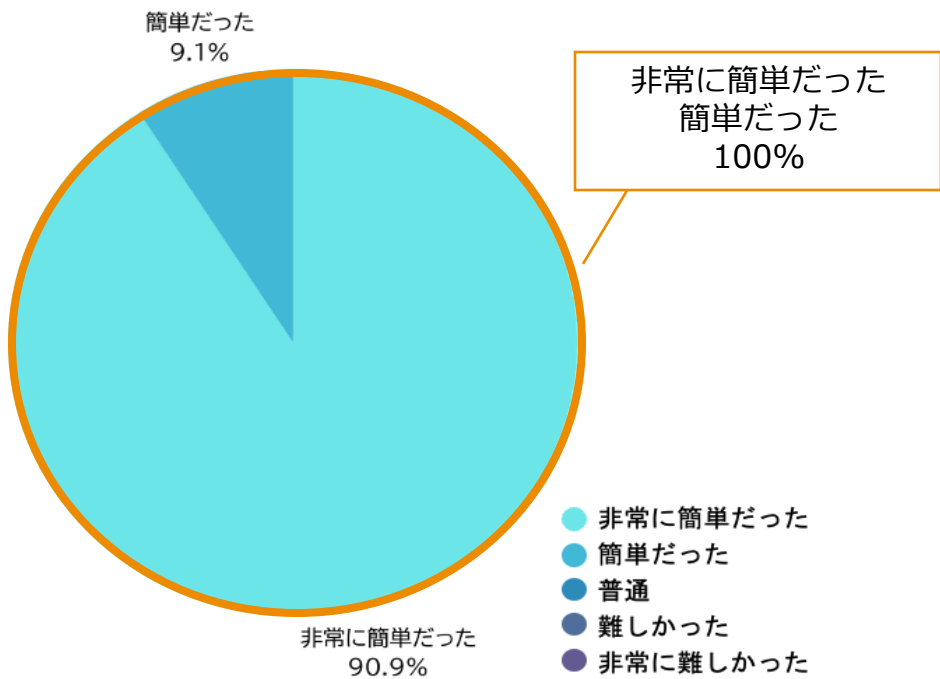
KPI③：県民アンケート

アプリによる回答は
分かりやすかったかですか。



- 「非常に良かった」「良かった」の合計が約7割を超え、回答品質は概ね好評である。
- 自動応答の内容が、ユーザーの自己解決に十分役立つものであったことが示唆される。

アプリの操作は簡単でしたか。

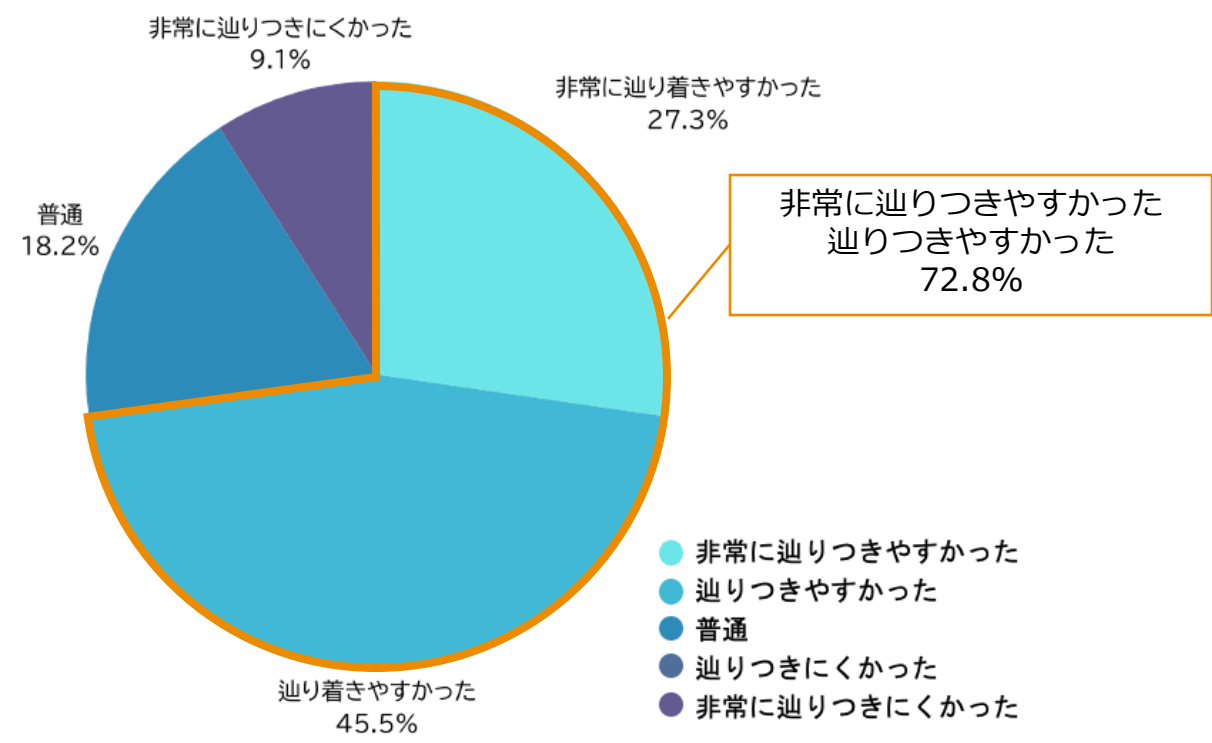


- 「非常に簡単だった」が約91%を占め、高評価を得た。
- 専門用語を排除し、直感的なUIを採用した「ユニバーサルデザイン」の成果が現れている。

2-1 KPIに関する結果

KPI③：県民アンケート

探している情報に
辿りつきやすかったですか。



- 7割以上が「辿り着きやすかった」と回答し、ナビゲーションの有効性が確認された。
- 一方で「辿り着きにくかった」との意見もあり、一部の導線や案内に改善の余地がある。

2-2工夫したポイント

- ✓ **ユニバーサルデザインの採用：**
幅広い年代の県民利用を想定し、専門用語を排除。
直感的なUIを構築。
- ✓ **SMSの活用：**
報告への回答に利用。回答漏れを防ぎ、利用者への
確実な情報提供を可能に。
- ✓ **AI画像判別の導入：**
投稿画像からAIが即座に種を判別し、職員の知識に
依存しない標準対応を実現。



2-3 実証実験で得られた発見



発見①：「使いやすさ」は証明された。

県民の「アプリの操作性」に関する肯定的回答が91%、職員の満足度が85%という結果から、システムとしての完成度は高い水準にある。



発見②：職員の心理的負担の軽減

職員から「事前に写真と位置情報がわかるため、状況把握が容易で落ち着いて対応できる」などの声があり、時間的余裕だけでなく、精神的な負担軽減にも本アプリが貢献した。



発見③：アプリへの導線の重要性

県民アンケートで「アプリを探すのに手間取った」という意見が見られた。アプリ自体の評価は高い一方、県HPなどからのアクセス導線の改善が普及の鍵となることを確認した。



3. 課題と今後の展開

3-1 サービス/ システムに関する課題と解決策



**シームレス
な操作性の追求**

選択肢の不足や導線の不備を解消し、迷いのない直感的なナビゲーションを確立する。



**回答内容の
具体化と最適化**

自動回答テンプレートを修正。具体的行動をわかりやすく伝える文章を作成し、県民の迷いを解消する。



**報告データの
利活用**

蓄積された報告データを多角的に分析できる機能を実装し、傾向把握や鳥獣対策の企画立案に役立てる。



**直感的な
操作性の維持**

機能拡張時においても容易に扱えるUIを維持し、職員の学習コストを抑制する。



4. 參考資料

4-1 成果物（制作物）紹介



【トップ画面】

【動物種選択画面】



【画像アップロード画面】

【位置情報報告画面】

①直感的なUI/UXデザイン

- 幅広い年齢層の住民が利用することを想定し、文字を大きく、ボタン配置をシンプルに設計。
- 動物のイラストを用いることで、視認性と親しみやすさを向上。

②報告負荷の軽減

- 「選択」「撮影」「位置指定」の3ステップで報告が完結するフローを構築。
- 現在地取得機能により、住所入力の手間を省略し、報告のハードルを下げた。

③正確な情報収集

- 写真と位置情報を必須または推奨とすることで、誤報を防ぎ、行政側の確認時間を削減。



主要技術：GooglemapsPlatform連携による位置情報取得、AIによる動物種判別

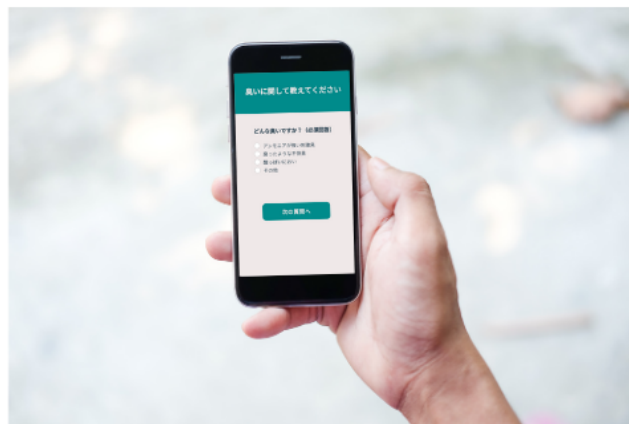
4-2 サービス/システム紹介

市町村の課題を、市民の声で解決するオリジナルアプリを開発します。

実績あるパッケージシステムを基盤に、地域独自のニーズに合わせて機能を構築。
迅速に市民協働DXを実現するサービスです。

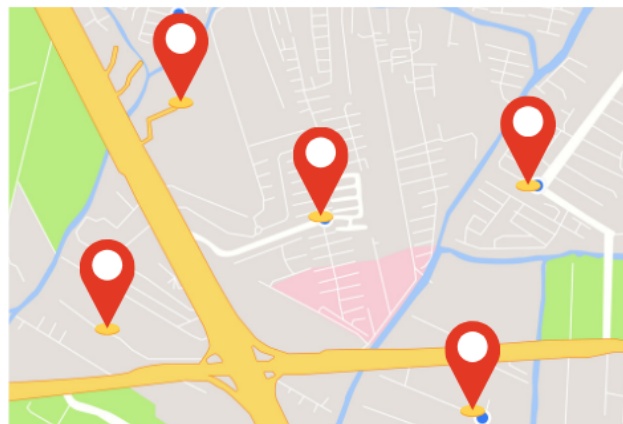


【主要機能】



アンケート機能

市民がスマートフォンから「いつでも・どこでも」課題を報告できる機能を提供します。テキスト報告だけでなく、写真や動画の添付も可能にし、現状把握の精度を高めます。



位置情報連携機能

報告データを地図上にマッピングし、どのエリアで問題が起きているかを分かりやすく可視化します。リアルタイムな状況把握だけでなく、将来的な傾向分析や効果的な施策立案にも役立ちます。

【ポイント】

● スピード導入

検証済みのパッケージを基盤とするため、ゼロからの開発に比べ低コストかつ短期間での導入が可能です。

● 高いカスタマイズ性

自治体独自の課題や運用フローに合わせて、必要な機能を取捨選択し、最適な形で実装します。

● 市民主体の課題解決

市民が「報告者」としてまちづくりに参加する仕組みを提供し、協働の基盤を構築します。

4-2 サービス/システム紹介

市町村の課題を、市民の声で解決するオリジナルアプリを開発します。

実績あるパッケージシステムを基盤に、地域独自のニーズに合わせて機能を構築。
迅速に市民協働DXを実現するサービスです。



【カスタマイズ例】



岡山県笠岡市 臭気報告アプリ「KABAR」: 臭気報告×地図機能×マップ上報告表示×AI臭気予報

基本パッケージの「位置情報連携システム」と「報告機能」を活用し、「臭気報告 × 地図機能 × マップ上での報告表示×AI臭気予報」を組み合わせました。市民からの感覚的な情報を客観的なデータとして蓄積・可視化することで、発生源の推定や時間帯・気象条件との相関分析が可能になり、具体的な環境対策立案の基盤を構築しました。またAI臭気予報機能を組み合わせることで、市民への注意喚起の精度を高めるとともに、発生源特定のための強力な分析ツールとして機能しています。



岡山県笠岡市 鳥獣報告アプリ「BandB」: 鳥獣報告×地図機能×マップ上報告表示×画像アップロード

基本パッケージの「位置情報連携システム」と「報告機能」を活用し、「鳥獣報告 × 地図機能 × マップ上での報告表示×画像アップロード」を組み合わせました。市民や農家からの目撃情報をリアルタイムでデータ化・集約することで、被害状況の迅速な把握が可能にし、出没傾向の分析に基づいた効率的な駆除計画や、地域住民への迅速な注意喚起に活用できる体制を構築しました。



愛知県庁 野生生物報告・回答アプリ: 野生生物報告×地図機能×AI動物種識別×回答表示

基本パッケージにAIによる動物種識別技術を組み込むことで、動物の発見報告におけるデータの質と正確性を向上させることを目指しています。「報告(市民)→対応・回答(行政)」の双方向コミュニケーションにより、迅速な回収対応と公衆衛生の維持に貢献できるように現在開発を進めております。