

事務事業名	A I 自動応答サービス事業	事務事業No.	211 - 28
-------	----------------	---------	----------

1. 基本情報

担当部	担当課	担当係	作成者職名	作成者氏名	所属長職名	所属長氏名
行政経営部	業務改善・DX推進課	デジタル戦略係	主任	林 聡子	課長	中嶋 啓誠
施策体系	総合計画	政策	2	行政経営		
		施策	1	効果的・効率的な行政経営の推進		
		基本事業	1	効果的・効率的な行政経営の推進		
	その他の計画	個別計画	飯塚市地域情報化計画			
根拠法令・条例・要綱等	-					
事業開始年度	令和2年度	事業終了年度	継続	事務事業類型	ソフト事業	
実施手法	一部委託	補助金等の支給	なし	実施計画期間	令和2年度～令和5年度	

2. 事務事業の概要及び目的（決算成果説明書と連動）

概要	AI自動応答サービス(AIチャットボット)は、会話情報をデータベースに蓄積させておくことで、会話をロボットが代行してくれるプログラムである。スマートフォン、パソコン、LINEから市役所に問い合わせを行う市民に対して、FAQ登録データを整備することで、24時間年中無休問い合わせへの回答を行うもの。最終的には、「職員の電話対応時間の削減」、「24時間年中無休対応による市民サービスの向上」、「電話が接続できない課題に対する解決」を図るもの。					
対象	働きかける相手・もの	市役所に問い合わせを行う市民(若しくは市の制度等を調べる職員)				
手段	方法・働きかけ(活動指標)	FAQへの登録/整備				
意図	対象をどのようにしたいか(成果指標)	24時間年中無休問い合わせができる。/自動応答で高い精度の回答を得る。				

3. 活動指標（決算成果説明書と連動）

指標名	単位	指標の説明(算式等)	前年度実績	本年度実績	次年度見込
FAQの整備回数	回	利用者からの質問に対するログの精査	12	12	12

4. 成果指標（決算成果説明書と連動）

指標	単位	達成目標値	前年度実績	本年度実績	次年度見込
正答到達率	%	90	50	80	90
説明	方向性	達成目標年度	93	91.6	
	維持	令和5年度	達成率	186.00%	114.50%
指標	単位	達成目標値	前年度実績	本年度実績	次年度見込
月の質問件数	件	5000	5000	5000	5000
説明	方向性	達成目標年度	5133	3758	
	増加	令和5年度	達成率	102.66%	75.16%
指標	単位	達成目標値	前年度実績	本年度実績	次年度見込
FAQ登録数	件	3500	2000	3000	3500
説明	方向性	達成目標年度	2453	2446	
	増加	令和5年度	達成率	122.65%	81.53%

5. 事務事業実施にかかるコスト（決算成果説明書と連動）

経費区分	一般会計	政策的経費	特別会計	-	
予算科目・事業	会計 1	一般会計	款 2	総務費	
	大 99	その他の電算管理費	中 15	A I 自動応答サービス事業費【政策】	
			項 1	総務管理費	
			目 7	電算管理費	
投入人員 (当該事務事業に対して1年間に投入した人員)	(R2以降)	前年度実績実績(千円)	本年度実績(千円)	増減理由(10%以上の場合)	次年度予算(千円)
	正職員	0.28 人 2,295	0.32 人 2,499		0.31 人 2,421
	任期付職員(保育士)	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	任期付職員(子ども家庭支援員)	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	任期付職員(CW・水質)	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	再任用フル	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	再任用短	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	会計年度 1級フル	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	1級パート	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	2級パート	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
人件費計(A)		2,295	2,499		2,421
事業費	直接事業費(B)	832	792		792
	総事業費(A+B)	3,127	3,291		3,213
直接事業費のうち の主な歳出内訳	印刷製本費	40	0		0
	サービス利用料	792	792		792
財源内訳	使用料・手数料(受益者負担分)	0	0		0
	国・県支出金	0	0		0
	市債	0	0		0
	一般財源	3,127	3,291		3,213
	その他( )				

**6. 事務事業の事後評価★**

評価視点	評価項目	評価	評価の理由、または認識している課題を記載
妥当性 評価 (上位施策/ 成果)	市の関与の妥当性	妥当	行政サービスに対する問い合わせのため、市の関与は妥当である。
	目的の妥当性	妥当	市民サービスの向上、職員の業務効率化を図ることを目的としているため妥当。
	対象(受益者)の妥当性	妥当	市役所の問い合わせを行う全市民を対象としているため、妥当。
効率性 評価 (活動量/ コスト)	コスト削減・コスト効率化	余地あり	全庁的にログ精査に対応する職員の人件費コストを削減する必要がある。
	負担割合の適正化	適正	ふくおか電子自治体共同運営協議会での事業であり、サービス利用料は導入を飯塚市単独で行うよりも安価となっている。ただし、正答数及び正答率に対しての負担として適正であるか、検討は必要である。
	手段の最適性	検討の余地あり	現在導入しているチャットボットは、一部分はシナリオ型、一部分は一問一答型である。本市の業務全般という幅広い範囲を対象とした場合に、どちらのスタイルが適しているか、またはチャットボットで対応できるのか、更なる検討が必要である。
有効性 評価 (成果/ 活動量)	目標達成度	未達成	1月あたりの質問件数及びFAQ登録件数について、目標値に到達していない。
	上位施策への貢献度	貢献できなかった	市民サービスの向上には繋がっていると思われるが、「効果的・効率的な行政経営の推進」という上位施策に対しては、当該業務に係る職員の負担感を考えると貢献度が高いとは考え難い。
	事業継続の有効性	ある	毎月一定数の利用者があることを考えると、少なくとも市民サービスという観点では一定の有効性があると考えられる。ただし、当初想定した利用者数や職員満足度等を勘案するとその効果は限定的であり、引き続き検討が必要な状況である。

**7. 前年度評価時の計画と実績**

前年度評価★		前年度記載した改善策(課題解決や改革・改善に向けて、予算を含めた具体的な方策)★	
評価区分	方向性	次年度以降に予算(コスト)を必要とせず、直ちに実施できる改善策	関係各課にとって効率よいAIチャットボットの利用方法について検討する。
一次評価	③コストを縮小し、成果は現状維持	次年度以降に予算(コスト)増を必要とし、中長期的に実施する改善策	なし

前年度改善策に対する実績 ★ ※上記の改善策に対して今年度にも実施できたこと、などを記入

チャットボットにかかる職員の業務負担アンケートを2回実施した。4月に実施した第1回アンケートによりログ精査に要する職員負担が多であったことから、5月に運用手法の見直しを行い、8月の第2回アンケートにより負担を半減できたことを確認した。

**8. 今年度評価における成果と課題(決算成果説明書と連動)★**

【成果】 自動応答の基礎となるFAQデータベースの整備を毎月継続することで、高い正答率を維持することができた。また、ログ精査にかかる運用方法の見直しを行うことで、職員の負担を半減することができた。

【課題】 システム変更も含めた今後の方向性について、全庁的にアンケートを実施したが、コンセンサスを得ることは出来なかった。現システムを用いた運用変更、システムの見直しを含めた方針についての再検討と全庁に対しての丁寧な説明を経た、方針の決定を早急に行う必要がある。

**9. 今後の事業の方向性と改善策**

成果の方向性	拡充				評価区分	事務事業の方向性
	現状維持	④	②	①		
縮小	③	⑤		二次評価	①コスト・成果ともに拡充	
休・廃止	⑦	⑥				
	休・廃止	縮小	現状維持	拡充		
コスト投入の方向性						

次年度以降の改善策(課題解決や改革・改善に向けて、予算を含めた具体的な方策)★

コスト(人・予算等)を必要とせず、ただちに実施できる改善策  
 現システムの提供事業者と協議を行うことで、更なる運用方法の見直しを行う余地がないか検討する。特にFAQの新規登録に2週間を要する点については協議が必要である。

コスト(人・予算等)を必要とし、中長期的に実施する改善策  
 ログ精査に係る職員負担の大きさやFAQの新規登録に要する時間が多大であるという本市チャットボットの課題について、現システムでの対応が難しい場合には、システム変更も含めた抜本的な見直しを検討する必要がある。

評価変更理由	原課の作業負担軽減のために、今後コストをかけて、システム乗り換えを行い、成果も拡充することとする。
--------	---