

スマホを使ったAIチャットボット・電子申請

コロナ禍において接触や密集を避けるため、行政相談や行政手続のオンライン化など行政のDX推進が喫緊の課題となっている。

各自治体が個別に行政デジタル化に取り組むのは非効率であることから、行政相談にAIが自動応答するチャットボットや、行政手続のオンライン申請について、統一感のあるサービスを県と県内市町村で協力して整備。

県は、AIチャットボット導入の初期費用を市町村分も含めて負担したり、オンライン申請の手続のひな形（テンプレート）を作成するなどの支援を実施。

コンセプト

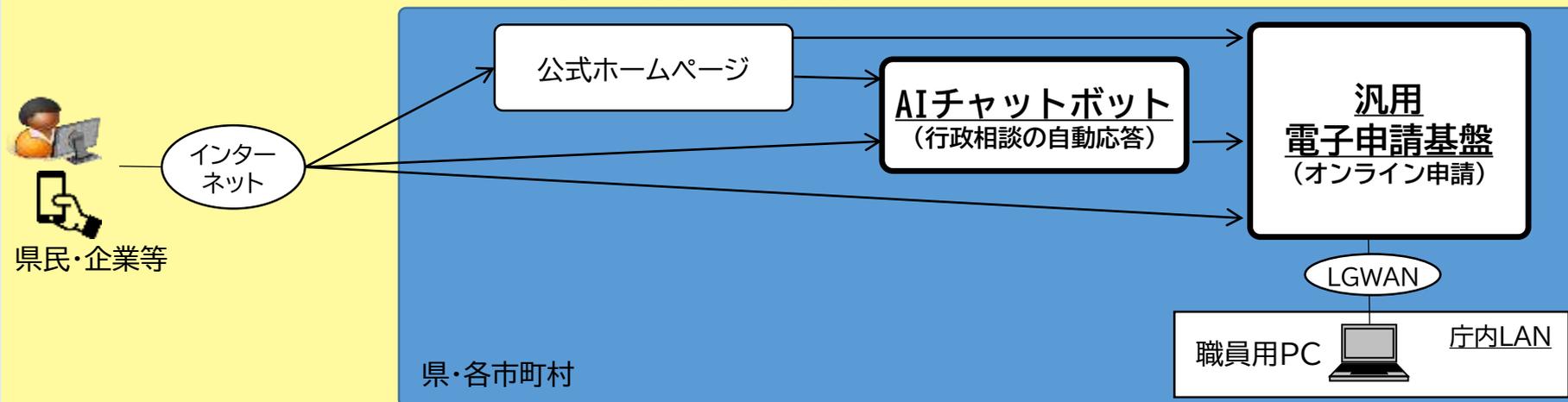
地方公共団体のスマートシティ化＝スマートフォンで利用できる「持ち運べる役所」

- ①相談/問合せ：引っ越しや子育てなど幅広い分野の問合せにAIチャットボットで自動応答
- ②行政手続：道路破損報告、窓口予約、イベント予約などのオンライン申請化

AIチャットボットとオンライン申請を組み合わせた先進的な取組とする

システム構成イメージ

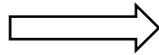
令和3年度から運用開始



スマホを使ったAIチャットボット・電子申請【デモ】

AIチャットボット

岐阜県庁公式
ホームページ
[フローティングメニュー]



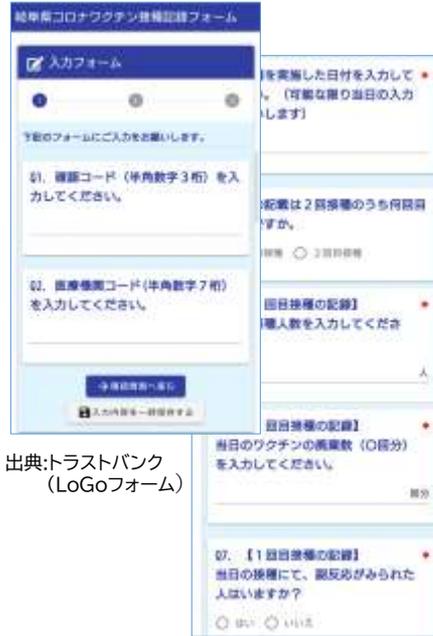
出典:三菱総合研究所および
日本ビジネスシステムズ

AIスタッフ総合案内サービス (株)三菱総合研究所

- ・34分野1500件以上の標準QAを装備(市町村版)
→県版は23分野526件
→実際に応答可能なQA数は各団体により異なります
- ・県と県内38市町村で導入(県で初期導入費用を負担)
→残り4市は既に導入済又は別サービスを導入
- ・運用フェーズにおける制度改正対応、回答精度向上対応
→運用時の職員負荷の軽減

オンライン申請

岐阜県庁公式
ホームページ
[オンライン申請一覧]



出典:トラストバンク
(LoGoフォーム)

LoGoフォーム (株)トラストバンク

- ・自治体向け汎用オンライン申請基盤
→インターネット公開手続と庁内手続の両方で利用可能
- ・県と県内23市町村で導入
- ・県で申請フォームのひな形(テンプレート)を作成
→道路破損報告、粗大ゴミ受付予約、イベント予約、
窓口予約、施設予約
- ・県での活用例
＜令和2年度＞
職員採用試験申込み
岐阜県新型コロナウイルスワクチン接種記録フォーム(医療従事者)
＜令和3年4月1日から開始予定＞
道路占用許可(工事着手届)
土地占用許可(工事着手届)
砂防指定地内行為許可(行為着手届)
産業廃棄物管理票に関する報告書