

予 算 要 求 資 料

令和3年度9月補正予算 支出科目 款：総務費 項：企画開発費 目：情報化推進費

事業名 電子申請共通基盤整備事業費

(この事業に対するご質問・ご意見はこちらにお寄せください)

総務部 デジタル戦略推進課 デジタル推進係 電話番号：058-272-1111 (内 2256)

E-mail： c11178@pref.gifu.lg.jp

1 事業費 補正要求額 1,540 千円 (現計予算額： 24,858 千円)

<財源内訳>

区 分	事業費	財 源 内 訳							
		国 庫 支出金	分担金 負担金	使用料 手数料	財 産 収 入	寄附金	その他	県 債	一 般 財 源
現 計 予算額	24,858	0	0	0	0	0	0	0	24,858
補 正 要求額	1,540	0	0	0	0	0	0	0	1,540
決 定 額									

2 要求内容

(1) 要求の趣旨 (現状と課題)

新型コロナウイルスの感染拡大を受け、接触や密集を避けるため、行政相談や行政手続きのオンライン化が求められている。

県では令和2年度に行政相談にAI (人工知能) が自動応答するチャットボットを構築し、令和3年度から運用しているが、現在の仕様では日本語以外での応答ができない、また問い合わせに対して回答できる数が少ないといった課題を抱えている。

県内在住の外国人を含む県民が、新型コロナウイルスに関する最新情報をはじめ、時間や場所を問わず必要な情報が入手可能な環境を早急に整備する必要がある。

(2) 事業内容

- ・ AIチャットボットの多言語対応
- ・ 県が独自で設定可能なQ & Aの拡充

(3) 県負担・補助率の考え方

県 10/10

(4) 類似事業の有無

無

3 事業費の積算内訳

事業内容	金額：千円	事業内容の詳細
委託料	1,540	多言語対応サービス 330千円 独自Q & A追加サービス 1,210千円
合計	1,540	

決定額の考え方

4 参考事項

(1) 各種計画での位置づけ

岐阜県DX（デジタルトランスフォーメーション）推進計画（仮称）

(2) 後年度の負担

AIチャットボットは年間契約のため、引き続き使用する場合は後年度負担が発生。

(3) 事業主体及びその妥当性

県の間合せ対応を電子化する業務であるため県主体が妥当

事業評価調査書（県単独補助金除く）

新規要求事業

継続要求事業

1 事業の目標と成果

（事業目標）

・何をいつまでにどのような状態にしたいのか

令和3年度中にAIチャットボットの多言語対応（9言語）及び県が独自で設定可能なQ&Aの拡充（最大1,000件）を図る。

（目標の達成度を示す指標と実績）

指標名	事業開始前	指標の推移		現在値 (前々年度末時点)	目標	達成率
独自Q&A 公開数	0 (R3.7)	(H)	(H)	(R)	500 (R3末)	0%
	(H)	(H)	(H)	(R)	(R)	%

○指標を設定することができない場合の理由

（前年度の取組）

・事業の活動内容（会議の開催、研修の参加人数等）

（前年度の成果）

・前年度の取組により得られた事業の成果、今後見込まれる成果

2 事業の評価と課題

(事業の評価)

<ul style="list-style-type: none"> ・事業の必要性（社会経済情勢等に沿った事業か、県の関与は妥当か） ○：必要性が高い △：必要性が低い 	
(評価) ○	新型コロナウイルスの感染拡大を受け、行政相談についてもオンライン化が求められる中、より多様な質問に対する自動応答及び全ての県民が言葉の壁無く利用できるサービスが必要である。
<ul style="list-style-type: none"> ・事業の有効性（指標等の状況から見て事業の成果はあがっているか） ○：概ね期待どおりまたはそれ以上の成果が得られている △：まだ期待どおりの成果が得られていない 	
(評価)	
<ul style="list-style-type: none"> ・事業の効率性（事業の実施方法の効率化は図られているか） ○：効率化は図られている △：向上の余地がある 	
(評価)	

(今後の課題)

<ul style="list-style-type: none"> ・事業が直面する課題や改善が必要な事項 Q & Aデータの増加に伴う回答精度の低下を防ぐため、随時Q & Aデータのチューニング等のメンテナンス作業が必要となる。

(次年度の方向性)

<ul style="list-style-type: none"> ・継続すべき事業か。県民ニーズ、事業の評価、今後の課題を踏まえて、今後どのように取り組むのか 毎月の利用状況を確認し、特に問合せの多い質問に対する回答の充実を図る等、県民ニーズにマッチしたQ & Aの拡充を行う。
--

(他事業と組み合わせて実施する場合の事業効果)

組み合わせ予定のイベント又は事業名及び所管課	
組み合わせる理由や期待する効果 など	【○○課】