

令和2年度 飯塚市事務事業評価シート

令和 3 年 5 月 28 日 作成

事務事業名	AI自動応答サービス実証事業費	外部評価の状況	事務事業No.	211 - 28
		なし		

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
総務部	情報政策課	情報戦略係	主任	川畑 夏希	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		なし		
根拠法令・条例・要綱等	なし					
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（決算成果説明書と運動）

概要	AI自動応答サービスでは、会話をロボットが代行してくれるプログラムで、会話情報をデータベースに蓄積させておき、スマートフォン、パソコンやLINEからの市民等の問い合わせに対し自動回答するもの。導入することで、「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」や「電話が接続できない課題に対する解決」が図れる。今年度の1月から、ごみ分別、子育て分野にて試行運用を開始。					
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)	AI自動応答サービス導入、周知、FAQへの登録				
意図	対象をどのようにしたいか(成果指標)	市民サービスの向上(働き方の質の向上)、利用者からの質問に対する回答内容の精度の向上				

3. 活動指標（決算成果説明書と運動）

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
市民への広報回数	回	広報いづか、ホームページ、SNSによる利用促進の広報回数	-	2	3
AIサービスの導入	回	AIチャットボットの導入	-	1	-
FAQの整備回数	回	利用者からの質問に対するログの精査	-	6	12

4. 成果指標（決算成果説明書と運動）

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	%	80	-	20	50
説明	方向性	達成目標年度	-	5	
	増加	令和4年度	#VALUE!	25.00%	
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	6500	-	5000	5500
説明	方向性	達成目標年度	-	4908	
	増加	毎年度	#VALUE!	98.16%	
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	3000	-	1300	2000
説明	方向性	達成目標年度	-	1718	
	増加	令和4年度	#VALUE!	132.15%	

5. 事務事業実施にかかるコスト（決算成果説明書と運動）

予算科目・事業	会計 01 一般会計	款 02 総務費	項 01 総務管理費	目 07 電算管理費		
	大 02 その他の電算管理費	中 15 AI自動応答サービス実証事業費【政策】	他 - 事業			
投入人員 (当該事務事業に対して1年間に投入した人員)	区分(R1まで)	(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	正職員	0.00 人 0	0.38 人 2,995		0.48 人 3,783
	任期付職員(保育士)	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(CW・水質)	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	再任用フル	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	再任用短	再任用短	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	嘱託職員	1級フル	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	臨時職員	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)			0	2,995	
事業費	直接事業費(B)		0	220		844
	総事業費(A+B)		0	3,215		4,627
直接事業費のうち の主な歳出内訳	委託料		0	220		0
	使用料及び賃借料		0	0		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		0	3,215		4,627
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	全市民を対象としている。
効率性 評価  (活動量/ コスト)	コスト削減・コスト効率化	余地なし	共同利用であり利用料のみがコストとなっているため、削減の余地なし。
	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実証事業であり、導入費及び保守費は導入を飯塚市単独で行うよりも安価となっている。
	手段の最適性	検討の余地あり	今年度から試行運用を始めている。AIチャットボットでは回答が困難な分野について検討し、電話対応や窓口対応と切り分けを行い効率的な運用を行いたい。
有効性 評価  (成果/ 活動量)	目標達成度	達成	FAQデータベース登録数及び市民からの問い合わせ件数は目標を達している。
	上位施策への貢献度	貢献できた	効率的な行政運営が図られる。
	事業継続の有効性	ある	AIチャットボットとは、市民からの問い合わせにより、AIが学習することで回答の精度が向上するものであることから継続する必要がある。

**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	-
評価対象外	評価対象外	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	-

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を実施できたこと、などを記入

-

**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】 導入直後であることから正答到達率は低い状況であるが、24時間年中無休対応による市民サービスの向上には一定の効果があった。

【課 題】 現在は、ごみ分別、子育て分野について試行運用を行っているが、今後は対象分野を拡大し、併せて正答到達率を上げチャットボットの精度をあげる必要がある。

**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			
	縮小	⑥			一次評価	②コストは現状維持し、成果を拡充
	休・廃止	⑦			二次評価	②コストは現状維持し、成果を拡充
		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	ログ精査を1月毎に行っているが、チャットボットへの反映は1月半程度要している。ログ精査のスパンを短くすることが物理的に可能であるかの検討を行い、可能であれば実施し反映に要する時間を短縮したい。
コスト(人・予算等)を必要とし、中長期的に実施する改善策	なし

評価変更理由	担当課は記載しない。
--------	------------