

令和6年度デジタルによる庁内課題解決実証業務 【総務事務センター 実証計画案】

目次

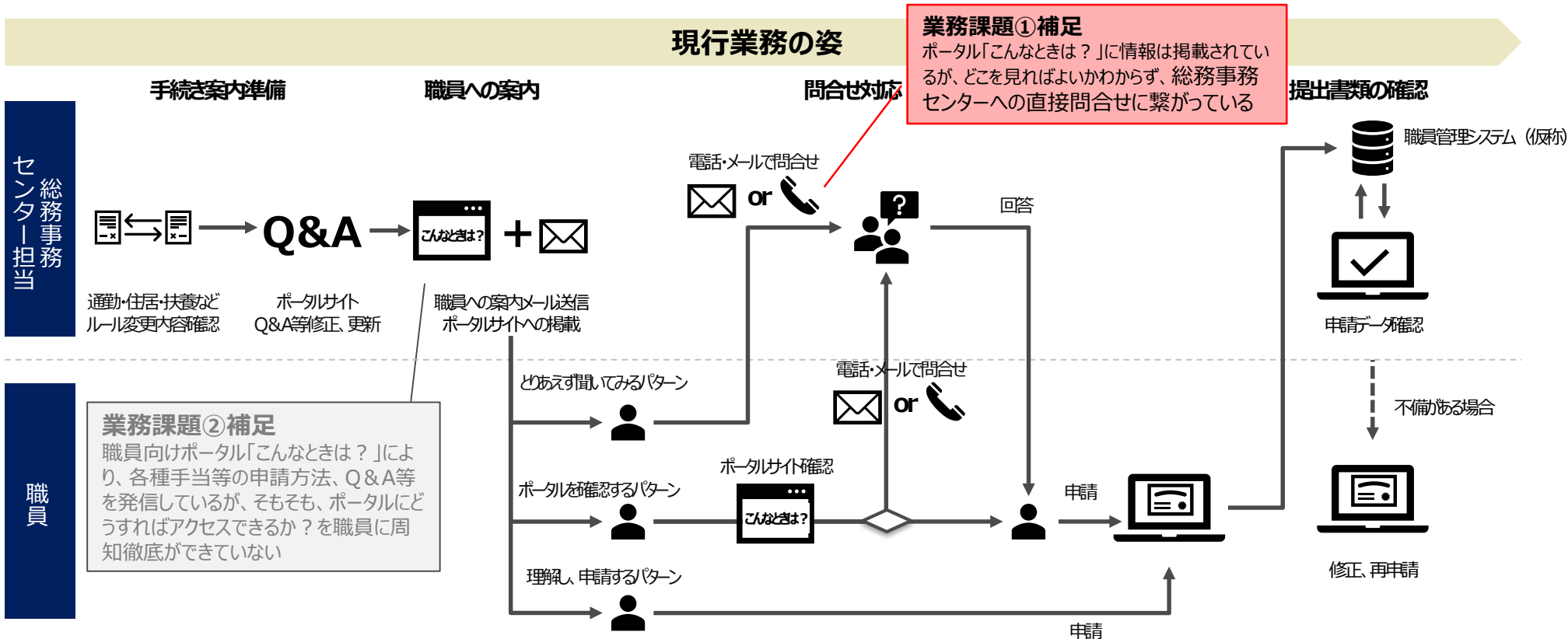
- ① 実証プラン概要について
- ② 現行業務内容について
- ③ 実証内容案について

① 実証プラン概要について

実証部署	総務部総務事務センター	職員数	66名 (うち、給与事務担当者13名)
業務概要	<ul style="list-style-type: none"> 県庁職員および関係者が円滑に各種手当や年末調整等を申請できるようにするため、申請に必要な情報提供と申請方法、書き方、要提出物の説明などサポートを行う業務を行っている。 具体的には総務事務（通勤・扶養・住居・年末調整等に係るもの）に関する、各部署の職員から様々な問合せ対応を行っている。 	現業務で利用中のシステム、帳票、データ等	ポータルサイト「こんなときは？」 (過去チャットボットの検討あり)
課題の背景 (問題点)	<ul style="list-style-type: none"> 毎年3～4月の人事異動前後（通勤・扶養・住居が主）を中心に、各種手続きに関する電話やメールによる問合せが多く、通常業務に加えて負荷がかかり、残業が多く発生している状況。職員からの問合せの多くは、職員ポータルサイトに掲載してある総務事務の情報提供ツール「こんなときは？」で足りるものも多いが、「こんなときは？」そのものを知らない、または必要な項目にたどり着くまでに手間を要することで、総務事務センターに直接問合わせる職員が多い。 上記の通勤・扶養・住居だけでも、月平均40件程度（時期によるバラつきあり）の問い合わせが発生しており、うち、2.5割は職員ポータルサイトで解決することが多く、デジタルツール活用により、問い合わせ対応時間を大きく削減できる可能性あり。 		
業務課題	<ol style="list-style-type: none"> 電話・メールによる問合せ対応業務の効率化 職員の手続きに関する情報発信ツール「こんなときは？」の分かりやすさ・発信力の向上による職員負担の軽減 	実証目的/ 内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ 目的: 各種手当等に関する定型的な問合せ（提出様式/記載方法等）自体を減少させていくこと ■ 内容:左記の業務課題のうち、①に関して以下の実証を想定 <ol style="list-style-type: none"> 給与などの問合せ（通勤・扶養・住居）への対応が求められることから、それを見据え、対応の自動化にフォーカスしたAIチャットボット等の導入 見せ方は変えられる「こんなときは？」で完結する問合せは25%程度あるため、ポータルサイトを見やすく、わかりやすくする作業を実施

② 現行業務内容について

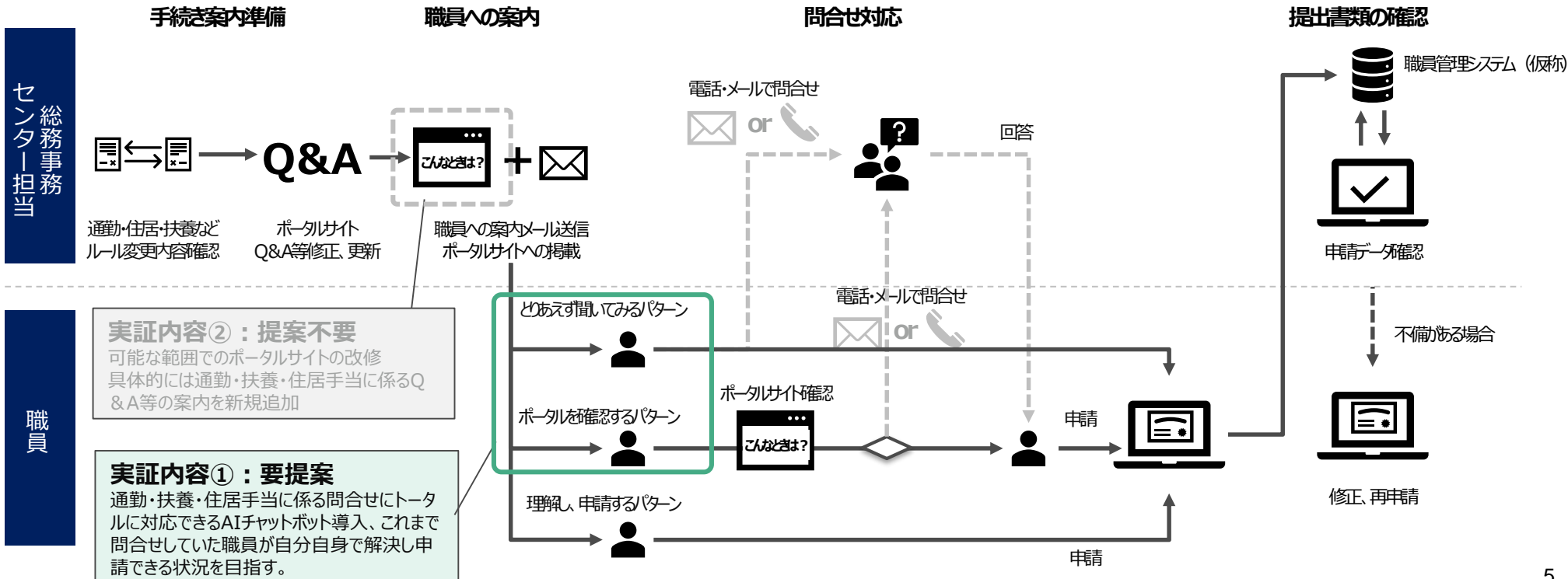
事業名	各種手当等の手続きに関する問合せ対応業務の自動化
業務課題①	電話・メールによる問合せ対応業務の効率化 ポータルを見ずに電話をしてくる方を中心に、総務事務センターへの問合せを低減させ、業務負荷を削減する取組が必要
業務課題②	職員の手続きに関する情報発信ツール「こんなときは？」の分かりやすさ・発信力の向上 職員がポータルサイトを知り・使うことで、総務事務センターへの問合せを低減させ、業務負荷を削減していくことが必要



③ 実証内容案について (1/5)

事業名	各種手当等の手続きに関する問合せ対応業務の自動化		凡例 今年度実証スコープ (想定)																					
実証内容	① AIチャットボットの導入 (主に各種手当に関する問合せ) ② ポータルサイトをわかりやすくするための簡易改修		想定効果 (KPI)																					
		・ 通勤・扶養・住居手当に係る問合せ件数 ▲ 32件 ・ 件数 1 件当たりの業務負荷時間 ▲ 192分																						
実証スケジュール	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th colspan="5">R6</th> <th colspan="2">R7</th> </tr> <tr> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> </tr> <tr> <td colspan="7">通勤手当の切替タイミングになるので、10月-11月中旬の1か月間を想定</td> </tr> </table>	R6					R7		8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	通勤手当の切替タイミングになるので、10月-11月中旬の1か月間を想定							実証体制	管理ユーザー：給与事務担当者3名 利用ユーザー：県庁職員 職員ポータルサイト上フローティング表示でのメニューを表示し、県庁職員に各種手当に際して、構築するチャットボットで質問事項等の解消が可能な実証
R6					R7																			
8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月																		
通勤手当の切替タイミングになるので、10月-11月中旬の1か月間を想定																								

目指す業務の姿

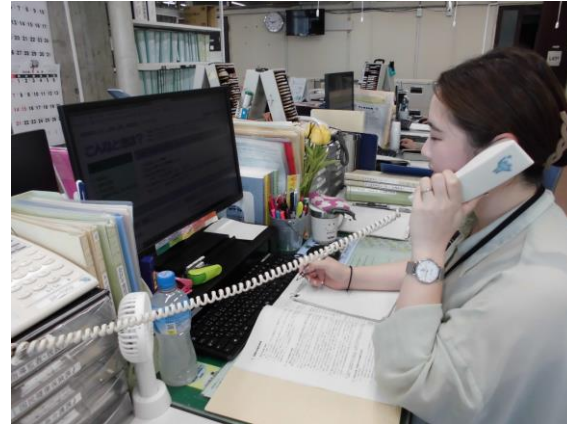


③ 実証内容案について (2/5)

事業名

各種手当等の手続きに関する問合せ対応業務の自動化

問い合わせ対応業務



各種手当等に関しての予約が電話問合せ

業務に関する参考写真

職員ポータル（「こんなときは？」）の掲載イメージ



職員ポータル「こんなときは？」をTopページに掲載中
(ただし、当ポータルを知らない職員がいる状況)

職員ポータル（「こんなときは？」）のUI



各種手当等についてQ&Aも掲載
(しかし、電話による問合せが削減できない状況)

③ 実証内容案について (3/5)

事業名

各種手当等の手続きに関する問合せ対応業務の自動化

実証要件

機能分類	要件説明 (※想定案)	今年度 実証要件	
機能要件	文字入力および選択により問合せができ、その問合せに対して、LLMを活用した対話型コミュニケーションにより、AIが自動生成した内容で回答できること。また、回答は自動学習することで精度向上ができること。	○	
	提供するチャットボットは、構築当初にアップロードする200件以内のQAデータを学習させた状態でサービスを開始できること。また、サービスの開始日より新たに学習した内容は継続して自動でアップロードし、回答内容に反映できること。	○	
	県の指定するWebサイトおよびその他の県指定のデータ(ポータルサイト「こんなときは？」に掲載されているPDFデータ、テキストデータ等)、辞書データ(一般の辞書に掲載されていない単語・略称等)を基に回答を生成できること。また、県指定の情報以外からは回答を生成しないこと。	○	
	利用者はチャットのメッセージ入力欄からテキスト形式で自由な質問が入力できること。	○	
	利用者が回答に対する解決有無などをフィードバックでき、結果を履歴に利用できること。	○	
	実証事業期間において、原則24時間365日応答できること。また同時アクセスがあった場合も2～3秒程度のレスポンス時間をクリアできる。	○	
	回答文に併記するURLは回答生成に使用したすべてのURLを併記できること。また、問合せ回答の際、テキスト回答のほか案内ホームページのリンクや添付資料等の表示が可能なこと。	○	
	利用者が未解決のフィードバックを返した場合、県が指定する問合せ先の案内ができること。		
	UI	任意の場所にチャットボット起動用のリンクを埋入、QRコードでチャットボットの利用を周知する等のため、チャットボット起動用のURLを発行できること。	○
		Botウィンドウは職員ポータルサイト上にてローテティング表示(ブラウザ画面横割ひつかんだように常時表示)でのミニウィンドウ対応の機能を提供できること。	○
非機能要件	管理	簡易な方法で定期的に情報の最新化を図れること。	○
		学習するデータには文字情報を含むPDFデータも個別に指定することができること。	○
		チャットボットのチューニングやメンテナンス等を行う管理システムが用意されること。	
		管理システムはアプリケーションなどのインストールは不要で、対応ブラウザからアクセス、利用が可能であること。	○
		管理システムは県が指定する職員にアカウントを付与し、職員単位で操作権限の設定が可能であること。アカウント数の上限は設けられないこと。	
		統計データはユーザ質問内容や質問日時、回答内容、フィードバック結果等を含め精度向上に寄与するデータ出力ができること。	
		チャットボットデータ内でID等でユーザーの同定ができること。また各レポートはCSV形式やExcel形式でのエクスポートができること。	

③ 実証内容案について (4/5)

事業名

各種手当等の手続きに関する問合せ対応業務の自動化

実証要件

機能分類	要件説明 (※想定案)	今年度 実証要件	
ネットワーク	LGWAN環境で動作、利用が可能なこと。	○	
	実証期間中は平日9～17時はシステム稼働が可能なこと。	○	
セキュリティ	本県のセキュリティポリシーやISO27001等に準拠した対応が実施されていること（詳細は別途協議を想定）。		
	利用ログや問い合わせ内容及び回答データ等は日本国内のデータセンターで管理され、サービスの提供にあたっては、日本国の法令に準拠すること。	○	
非機能要件	実証に差し支えない程度のスペックを要していること。	○	
	実証に際してハードウェアの調達が必要な場合には、実証用機器等の提供が可能であること（別途協議の上、調整）。	○	
	実証に際して、最低1名の技術者を有していること（実証期間中における担当者の変更は両社の合意により可能とする）。	○	
	実証期間中は平日9～17時は問合せ受付が可能なこと。	○	
	運用・サービス	実証期間中にシステム調整やチューニング等が必要な場合、対応可能なこと。	○
		最低月1回の定例会議もしくは報告に応じられること（両社の合意により実施しない場合もある）。	
		職員に対してシステム操作や管理機能のトレーニングを実施すること。	
		実証対象の機能についてマニュアルを提供すること。	○
		実証事業及び本番稼働において、チャットボットの管理用ユーザーのアカウントを作成できること（3名程度のアカウントを想定）。また、管理者ユーザーが同時ログインし、回答データなどのメンテナンス作業を実施できること。	○

③ 実証内容案について (5/5)

事業名

各種手当等の手続きに関する問合せ対応業務の自動化

目指す姿

- 各種手当等の手続きに関する問合せは、庁内的に無くなることはなく、今後も一定程度増加することが想定される。
- そのような中、総務事務センターへの電話またはメールによる問合せ（よくある問合せや様式に関する表層的な内容に関する確認等）に対し、原則、職員自らで確認できるように、HPの視認性・検索性を向上させつつ、生成AIを活用したチャットボット等を導入していくことで、最終的には問合せ業務ゼロ（ポータルサイトで掲載している内容）を目指す。
- なお、業務効率化の観点で、別途BPOも検討する。

	実証KPI	現状	成果	備考
1	通勤・扶養・住居手当に係るメール・電話の問い合わせ件数 (各担当課)	およそ40件 (/月)	問い合わせ件数 ▲32件	チャットボットによる回答が8割可能と想定した場合の、削減出来る問い合わせ件数
2	問合せ対応業務時間 (推計) (管理課)	平均240分 (/月)	問合せ対応時間 ▲192分	指標1の結果1件当たり6分程度と仮定した場合の想定削減時間

EOF

宮崎県総合政策部デジタル推進課

担当（TEL）：佐藤（0985-26-7045）

株式会社クニエ

担当（TEL）：松田、三宅（080-9285-1100）