

# 令和6年度デジタルによる庁内課題解決実証業務

## 【長寿介護課 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

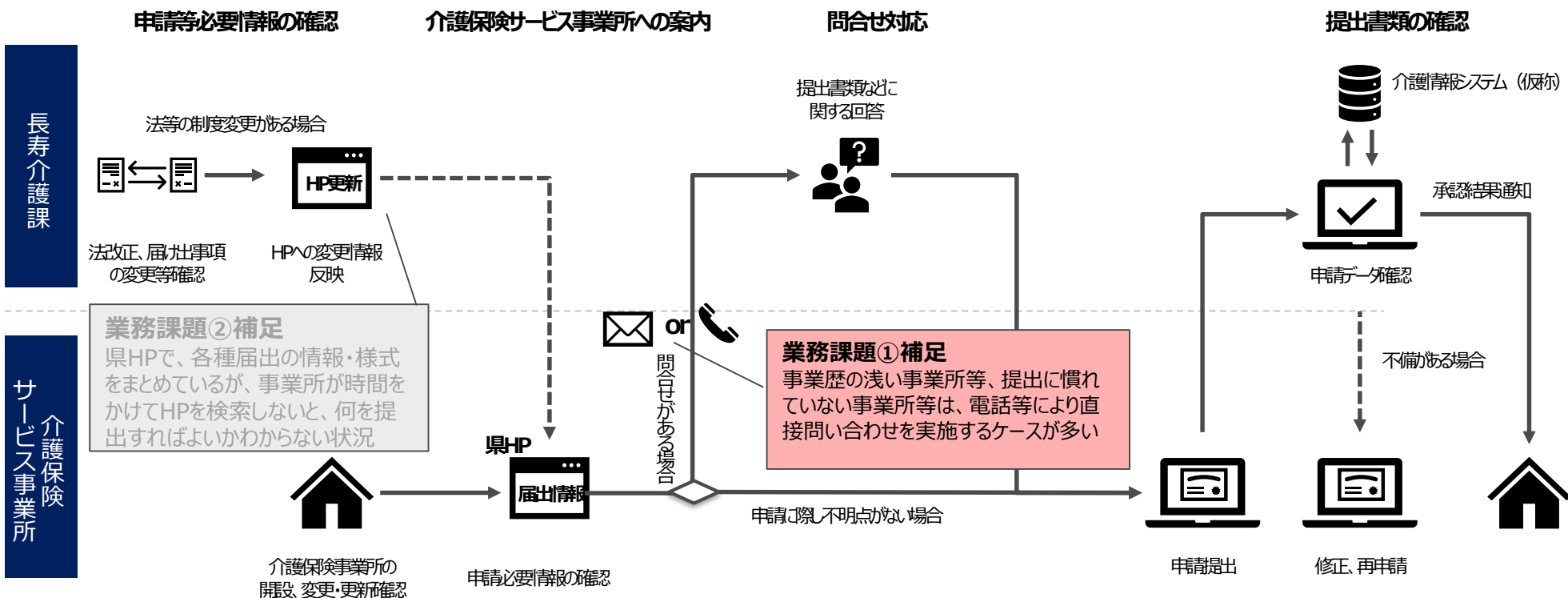
# ① 実証プラン概要について

<b>実証部署</b>	福祉保健部長寿介護課	<b>職員数</b>	8人
<b>業務概要</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者の福祉に関する施策の企画及び総合調整の他、介護保険サービス事業所等に関する指導業務等を実施している。</li> <li>具体的には、介護保険法等の関連法規により、介護保険サービス事業所は所定の申請や届出を行う義務があり、事業所が法令に従って運営されていることなどの適法性を確認する必要があるため、介護保険サービス事業所及び介護保険施設に関する指導業務等を実施している。</li> </ul>	<b>現業務で利用中のシステム、帳票、データ等</b>	電子申請・届出システム、介護事業所システム
<b>課題の背景 (問題点)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護保険サービス事業所においては、新規事業所としての指定申請や介護報酬改定に伴う介護給付費算定に係る体制等に関する届出（3年周期）等が必要だが、<b>事業所が提出すべき様式、記載内容を理解できていないことが多く</b>、提出された資料の修正依頼・再申請に関する対応に追われている。</li> <li>上記のうち、大まかなカテゴリーは新規申請関係、変更届出関係、介護給付費算定に係る体制等に関する届出、指定更新申請関係といった4つほどの区分があり、<b>このうち新規申請、指定更新関連の申請は随時行われるものであり、特に長寿介護課に問い合わせが来やすいカテゴリー</b>となっている。</li> </ul>		
<b>業務課題</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 電話・メールによる問合せ対応業務の効率化</li> <li>② 県庁HPにおける分かりやすさ、視認性等の向上による職員負担の軽減</li> </ul>	<b>実証目的/ 内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 目的： 介護保険サービス事業所からの指定申請等に関する定型的な問合せ（提出様式/記載方法等）を減少させていくこと</li> <li>■ 内容： 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。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>① 届出記載内容に関する問合せへの対応が求められることから、<b>対話形式での問合せ内容の解決にフォーカスしたチャットボットの導入</b></li> <li>② 県庁HP「介護保険サービス事業所の各種届出について」に記載の情報を確認すれば完結する問合せの削減に向け、HPの視認性/検索性を向上</li> </ul> </li> </ul>


## ② 現行業務内容について

<b>事業名</b>	<b>介護保険サービス事業所からの問合せ対応業務の自動化</b>
<b>業務課題① (詳細)</b>	<b>■ 電話・メールによる記載内容に関する問合せ対応業務の効率化</b> <b>新規指定、指定更新に関しては、年間800件程度の問合せ（9割が電話）、提出後8割程度で修正依頼・再提出が発生</b> している。しかし、概ね5分程度会話すれば解決する内容が多く、介護保険サービス事業所が知りたい情報を自動回答する形で電話問合せを削減したい。
<b>業務課題② (詳細)</b>	<b>■ 県庁HPにおける分かりやすさ、視認性等の向上による職員負担の軽減</b> 県HPにおいて、介護保険サービス事業所の必要な申請に合わせた情報をわかりやすく伝えられていないため、介護保険サービス事業所が提出すべき書類様式の選択サポートし、書類様式に関する定型的な問合せを削減したい。

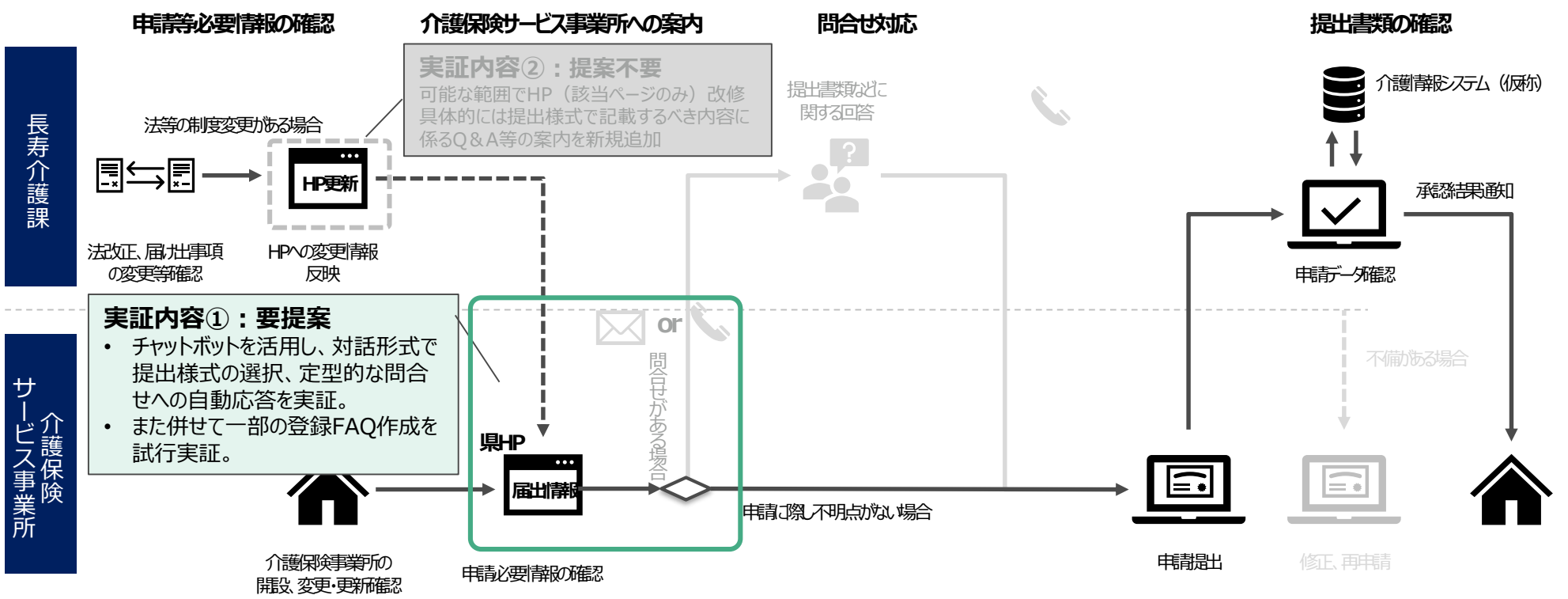
### 現行業務の姿



### ③ 実証内容案について (1/5)

<b>事業名</b>	<b>介護保険サービス事業所からの問合せ対応業務の自動化</b>		<b>凡例</b>  今年度実証スコープ (想定)																					
<b>実証内容</b>	①チャットボットの導入 (AI機能の提案も受け付ける) ②県庁HP (「介護保険サービス事業所からの届け出」に関するページ) をわかりやすくするための改修		<b>想定効果 (KPI)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>チャットボット活用 (届出様式選択) により、問題なく申請できた事業所数</li> <li>想定される年間の問合せ対応に係る削減時間</li> </ul>																					
<b>実証スケジュール</b>	<table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7">介護保険サービス事業所からの新規申請、指定更新提出を対象に実施予定、10-11月に1カ月程度実証予定</td> </tr> </tbody> </table>	R6					R7		8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	介護保険サービス事業所からの新規申請、指定更新提出を対象に実施予定、10-11月に1カ月程度実証予定							<b>実証体制</b> 長寿介護課8名程度想定 県庁HPにフローティング表示でのメニューを表示し、介護保険サービス事業者が新規申請、指定更新の提出に際して、構築するチャットボットで質問事項等の解消が可能か実証	
R6					R7																			
8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月																		
介護保険サービス事業所からの新規申請、指定更新提出を対象に実施予定、10-11月に1カ月程度実証予定																								

#### 目指す業務の姿





### ③ 実証内容案について (3/5)

事業名

## 介護保険サービス事業所からの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	Bot	文字入力および選択により自動回答できること。	○
	Bot	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。自動学習することで精度向上ができること。	
	Bot	提供するチャットボットは、構築当初に100件以下のQAデータをアップロードした状態でサービスを開始できること。また、サービスの開始により新たに学習した内容は継続してアップロードできるものとし、回答内容に反映できること。	
	Bot	県の指定するWebサイトおよびその他の県指定のデータ(長寿介護課HP「介護保険サービス事業者の各種届出について」に掲載されているPDFデータ、テキストデータ等)を基に回答を生成できること。県指定の情報以外からは回答を生成しないこと。	○
	Bot	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。	○
	Bot	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、結果を統計に利用できること。	○
	Bot	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。	○
	Bot	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市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。	○
	Bot	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。	
	Bot	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	UI	チャットボットウィンドウは、県庁HP上にてローディング表示(ブラウザ画面横割ひずりかんだよう)に常時表示)でのミニウィンドウ対応の機能も提供可能であること。	○
非機能要件	管理機能	簡易な方法で定期的に情報の最新化を図れること。	○
	管理機能	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。	○
	管理機能	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。	
	管理機能	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。	○
	管理機能	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。	
管理機能	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。		

### ③ 実証内容案について (4/5)

事業名

## 介護保険サービス事業所からの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	介護保険サービス事業者はインターネット環境から、県庁職員は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	生成AIの会話機能を使用して登録用FAQを作成する、若しくは過去質問と回答履歴を学習させることでFAQコンテンツ自動生成を支援すること。(件数等は別途協議の上、調整)	○
	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。	○
	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。なお、本番稼働においては、10名程度のアカウントを想定している。	○



### ③ 実証内容案について (5/5)

事業名

## 介護保険サービス事業所からの問合せ対応業務の自動化

目指す姿

- チャットボット（AI活用も含む）等を活用した提出様式・届出記載内容に関する質問・確認に対する自動応答（対話形式）により、介護保険サービス事業所からの簡易な問合せ対応業務の大幅な削減を実現する。
- また、将来的には指定更新を中心に、提出様式の修正等に伴う差し戻し対応に関しても、チャットボットの範囲で応答できるようになり、職員の負担が大きく減っている状況を目指す。

	実証KPI	現状	成果	備考
1	チャットボット活用（届出様式選択）により、問題なく申請できた事業所数 ※指定更新提出事業所50社と実証想定	—	直接問い合わせせずに、申請できた事業所割合80%	申請時にチャットボットを利用した事業所にアンケート調査を実施
2	想定される年間の問合せ対応に係る削減時間（推計）	—	問合せ対応削減時間 ▲106時間 (年間800件×▲80%×10分)	チャットボットにより、介護保険サービス事業者への回答が1件当たり10分程度の電話対応が削減されるものとして推計

# 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）