

令和6年度 飯塚市事務事業評価シート

令和 7 年 6 月 1 日 作成

事務事業名	A I 自動応答サービス事業					事務事業No.	211 - 28	
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	情報管理課	情報発信係	主任	横 将太郎	課長	福田 大輔		
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	飯塚市地域情報化計画					
根拠法令・条例・要綱等								
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6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(AIチャットボット)は、会話情報をデータベースに蓄積させておくことで、会話をロボットが代行してくれるプログラムである。スマートフォン、パソコン等から市役所に問い合わせを行う市民に対して、AIチャットボットを活用し、24時間年中無休問い合わせ対応を行うもの。最終的には、「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」を図るもの。							
対象	働きかける相手・もの	①市民 ②職員						
手段	方法・働きかけ(活動指標)	①AIチャットボット自動問い合わせサービスの活用 ②会話情報のデータベース (FAQ) の整備						
意図	対象をどのようにしたいか(成果指標)	①24時間年中無休の問い合わせ対応が受けられる ②質問への対応が自動化されることによる職員の反復性業務からの解放、政策業務等への執務時間の転換						
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	
FAQの整備回数		回	利用者からの質問に対するログの精査		12	-	-	
FAQの整備回数		回	利用者からの質問に対する再学習(ログ精査含む)		-	12	12	
FAQの新規登録件数		件	FAQの新規で登録した件数		76	141	150	
4. 成果指標(決算成果説明書と運動)								
指標	正答到達率	単位	達成目標値		前年度実績	本年度実績	次年度見込	
		%	75	目標値	75	80	85	
説明	利用者の正答到達割合(正答数/応答数)※R5より算出方法変更	方向性	達成目標年度	実 績	73.3	75.3		
		維持	毎年度					
指標	月の応答件数	単位	達成目標値		前年度実績	本年度実績	次年度見込	
		件	3000	目標値	-	2500	2600	
説明	1月あたりの応答件数	方向性	達成目標年度	実 績	-	2686		
		維持	毎年度					
指標		単位	達成目標値		前年度実績	本年度実績	次年度見込	
				目標値				
説明		方向性	達成目標年度	実 績				
5. 事務事業実施にかかるコスト(決算成果説明書と運動)								
経費区分	一般会計 経常経費				特別会計	-		
予算科目・事業	会計	1 一般会計	款	2 総務費	項	1 総務管理費	目	7 電算管理費
	大	99 その他の電算管理費	中	30 A I 自動応答サービス事業費	他	0 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)	(R2以降)	前年度実績(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	0.27 人	2,146	0.13 人	1,059	投入人員減のため。	0.09 人	733
	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(子ども家庭支援員)	0.00 人	0	0.00 人	0		0.00 人	0
	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	0.00 人	0	0.00 人	0		0.00 人	0
	再任用短	0.00 人	0	0.00 人	0		0.00 人	0
	会計年度 1級フル	0.00 人	0	0.00 人	0		0.00 人	0
	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)		2,146		1,059		733		
事業費	直接事業費(B)	792		792		792		
	総事業費(A+B)	2,938		1,851		1,525		
直接事業費のうち の主な歳出内訳		サービス利用料	792	792		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	2,938		1,851		1,525		
	その他()							

6. 事務事業の事後評価★				
評価視点	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	高い	市民から市に対する問い合わせに対し回答するものであり、本市が行う妥当性は高い。高性能商品の普及がなされており、利用状況や他のサービスとの比較等により市として本システムを引き続き行うべき業務か（代替利用するサービスの検討含め）今後の業務精査・検討は必要。		
効率性 評価	やや高い	本システムの導入については、他自治体と共同導入をしており、コスト面は抑えられているものの、人件費・事務手間の面で、ログ精査・再学習への職員業務負担を軽減し、効率化を図る必要がある。		
有効性 評価	やや高い	データベース作成を職員が作成すること、毎月のログ精査・再学習が必要な点、最新の情報の反映にラグが生じることなどから市民からの幅広い問い合わせに即座に対応できない場合がある。ログ精査・再学習に対する職員の負担軽減・ラグの解消を図る必要があるため、当市ホームページのデータベースより生成系AIが自動回答する仕組みへの見直しなどが必要である。		
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	成果の方向性	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	毎月のログ精査の際の照会方法の簡略化や集計時の効率化のための様式の修正を行う。	
	拡充			
	二次評価	コストの方向性	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	毎月のログ精査・再学習に対する職員の負担軽減と市民の満足度の上昇のため、現行のシステムから生成系AI活用したシステムへの変更などを検討する。
		拡充		
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				
正答率向上に向け、毎月の再学習を行った。また、給付金等の新規事業や確定申告等の事前に質問されることが把握できるものは、早期に登録データの追加依頼担当課へ行いデータベースを作成した。				
8. 今年度評価における成果と課題（決算成果説明書と運動）★				
【成果】	毎月ログ精査・再学習を行い、高い正答率を維持することができた。また、質問数も増加した。			
【課題】	正答率向上のため、FAQの新規登録件数を増やす取り組みを行ったが、正答率は昨年度に比較し微増にとどまった。月1回のログ精査・再学習ではリアルタイムにデータベースの更新は出来ない。			
9. 今後の事業の方向性と改善策				
成果の方向性		【理由】 現行システムでの応答数の増及び正答率の向上を目指す、原因究明とともに現行システムの費用対効果を検証し、新たな方式のシステムの検討も必要と考える。	【理由】	
拡充				
コスト投入の方向性		【理由】 現行システムの費用対効果の検証及び新たなシステムの検討にあたり、人件費増となる見込みであるためコスト増と考える。	【理由】	
拡充				
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		職員の事務負担軽減について、毎月のログ精査の際の照会方法の簡略化や集計時の効率化のための様式の修正を行う。また、Googleサーチコンソール機能を使い、どんな情報が飯塚市HPで調べられているかを分析、事前にチャットボット応答を担当課に登録してもらうことなどを実施していく。		
コスト（人・予算等）を必要とし、中長期的に実施する改善策		運用に係る費用（人件費含）を検証し、費用対効果を検証する。 また、リアルタイムにデータベースの更新は出来ない、生成系AI活用したシステムへの変更が必要。ホームページ改修にあたり現状以上のAIチャットボット機能を実装させる仕様書提案を行う。		
評価変更理由	成果の方向性	市民の利便性向上及び職員の負担軽減を目的とし、実証と実務を並行しながら成果を拡充していくこと。		
	拡充			
	コスト投入の方向性	この分野は日進月歩であり、常に調査研究を行う必要がある。そのための実証事業やシステム導入のコスト増は発生するが、その結果、効果的なシステムの導入を行うことで、人件費の削減を目指していくこと。		
	縮小			