

# 総務教育常任委員会資料

(令和2年7月21日)

## 〔件名〕

- ・ AIチャットボット実証実験の検証結果について 【情報政策課】・・・1
- ・ 業務適正化（内部統制）の本格実施について  
【人事企画課、行政監察・法人指導課】・・・3
- ・ 鳥取県公募型プロポーザル方式受注者選定等審査会（西部総合事務所新棟整備等事業）の概要について 【資産活用推進課】・・・4
- ・ 淀江産業廃棄物処理施設計画地の地下水等パイロット調査について  
【淀江産業廃棄物処理施設計画審査室】・・・5

総 務 部



## A I チャットボット実証実験の検証結果について

令和2年7月21日  
情報政策課

A I チャットボット（※）の有効性について、自動車税の納税に係る県民からの電話問合せ対応業務に適用して実証実験を行ったところ、県民サービスの向上及び業務効率化の効果が認められましたので報告します。

今回の実証実験の結果を踏まえ、庁内の同種の業務の有無を点検し、A I チャットボットの本格導入及び活用拡大を視野に、さらなる県民サービス向上及び県庁業務の効率化に向けた検討を行います。

### 【A I チャットボットとは】

システムに入力された問合せの内容をA I が判断し、スマホやパソコン上で会話形式で自動回答するもの。回答ルールをA I に学習させ、自動で受け答えが可能となる近年注目されている最先端のICT技術の一つ。

## 1 実証実験の概要

### （1）目的

A I チャットボットの活用が県民サービス向上及び業務効率化に与える効果の検証を行う。

### （2）対象業務

自動車税の納税に係る県民からの電話問合せ業務

### （3）実証実験期間

令和2年4月29日から6月30日まで（自動車税の納付期間）

### （4）抱えていた課題

- ア 例年、自動車税納付書発送後、約2か月間という短期間に県税事務所へ電話問合せが集中。対応窓口で電話が繋がらない状況が発生するなど、十分な問合せ対応できない場合がある。
- イ 休日や夜間などの閉庁時間は、電話問合せ対応を提供していない。
- ウ 対応職員によって回答品質にばらつきがある。

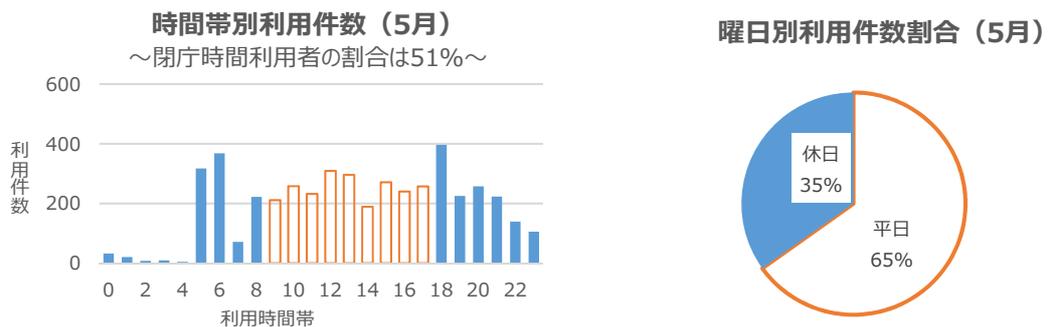
## 2 実験結果（A I チャットボット活用による効果）

### （1）県民サービス向上を実現（県民にとってのメリット）

【即時回答の実現】電話や窓口訪問することなく問合せができ、待たされることなく即時回答が得られる。

【県民の“いつでも”を実現】休日・夜間を問わず、24時間いつでも質問でき、回答が得られる。

【回答品質の均一化の実現】応対者の経験等に依存することなく、統一した回答が得られる。



### （2）県庁業務効率化を実現（職員にとってのメリット）

【電話対応件数の減少】職員の業務効率化（業務見直し）につながった。

#### （参考1）昨年との電話問合せ件数比較（5月分実績で比較）

2019年5月＝7,020件、2020年5月＝5,550件・・・昨年比で▲1,470件（▲21%）

※5,550件のうち、約2割は新型コロナに伴う新たな質問であったことから、例年ベースで試算すると約▲37%の効果があつたと推測される。

#### （参考2）効率化で生み出された時間（5月分実績の比較により試算）

電話対応時間を1件5分とした場合、122.5時間/月が生み出された計算となる。

### 3 実証実験で判明した AI チャットボット運用上の留意点

#### (1) 事前テストの重要性

AI 技術を利用したチャットボットは、AI が学習を重ねる中で、当初想定しない回答を返す場合があった。適切な回答を提供できるよう運用開始前には十分なテストを行う必要がある。

#### (2) メンテナンスの重要性

チャットボットの回答の品質を高めるためには、適時、運用中も利用状況の分析を行いながら、回答内容の見直しや追加を行うなどのメンテナンスが重要である。

#### (3) 広報の重要性

効果的かつ継続的な広報によってチャットボットの認知度を高め、チャットボットの活用促進を図る必要がある。

※本年3月末から4月末にかけて先行的に実施した、職員向け「会計・庶務事務チャットボット」の実証実験において、上記3の留意点が判明。先例のなかった職員向けチャットボットでは対策が間に合わず、結果として十分な効果が出なかったが、その時の反省点を4月末から開始した県民向け「自動車税AIチャットボット」の実証実験に反映させたことでAIチャットボットの有効性（効果）を確認することができた。その点において、今後に向けた有意義な実証実験となった。

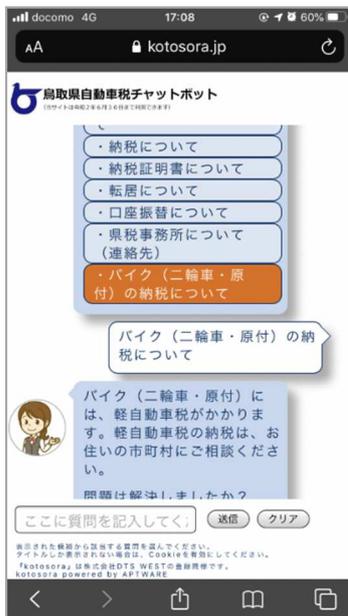
### 4 今後の展開について

8月にAIチャットボットの適用業務の洗い出しについて全庁調査を実施する。

全庁調査の結果と今回の実証実験で判明した留意点等を踏まえ、今後の本格導入について検討する。

### <参考>

#### スマホでの利用画面



## 業務適正化（内部統制）の本格実施について

令和2年7月21日  
人事企画課  
行政監察・法人指導課

業務適正化（内部統制）について、令和元年度の試行的な取組を踏まえ、今年度から法に基づいた運用を開始しましたので、概要を報告します。

なお、令和元年度に係る報告書については、現在、最終取りまとめ中であり、監査意見を付した上で、別途、議会へ報告する予定です。

### 1 対象部局

法で義務化された知事部局（企業局を含む。）

※他の任命権者については、知事部局の取組に準じて実施

### 2 本県の業務適正化の対象（知事部局）

① 財務 ② 個人情報管理 ③ 公文書管理 ④ 情報管理 （※法必須は財務）

### 3 令和2年度の実地検査の実施

実地検査については法の要件に定めはないが、不適切事務の当該年度中の是正に大きく寄与したと考えられるため、令和2年度についても、順次実施する。

実地検査で確認した不適切事務とその改善策を全庁へ周知し、各所属は速やかに当該事務の自己点検と業務の是正を図る。

#### ○実地検査のグループ化

各所属（3階層にグループ化）		所属数	（昨年度）	備考
グループA	直近の監査指摘や不適切事務の発生があった所属	42	（49）	各所属への立入検査
グループB	不適切事務の発生可能性を考慮し、制度所管課が特に必要と認める所属	28	（26）	
グループC	A・B以外の所属	86	（74）	簡易検査

【参考：令和元年度の実地検査状況】 ※詳細については別途議会報告を実施

立入による実地検査を行った75所属のうち、22所属において比較的軽微な不適切事務が延べ44項目発見され、制度所管課の指導の下に是正した。

立入検査を行っていないその他の所属については、同様の不適切事例がないか周知を図り、自己点検を実施した。

### 4 業務適正化の取組を通じた事務の効率化 ※詳細については別途議会報告を実施

本県の業務適正化は、法令等の遵守に係るチェックはもとより、業務の効率的かつ効果的な執行に資するよう取組を進めており、令和元年度の実地検査等を踏まえて、繰り返しミスが発生したり、リスクの高い事務については、事務そのものの見直しや効率化を図っている。

#### <見直し・効率化した主な事務（検討中のものを含む）>

- 現金取扱事務の軽減を図るため、キャッシュレス決済や法人クレジットカードの導入
- 補助金交付事務の迅速化・効率化を図るため、特定の補助金に係る支出負担行為を一部省略するなど支払い事務の簡素化
- 公印管守の負担軽減を図るため、課長印の集約化
- RPAの導入による通勤手当承認業務の自動化 など

### 5 今後の予定

#### (1) 令和元年度に係る取組

8月～9月	・ 監査委員による報告書の審査 ・ 監査意見の受領
10月	・ 監査意見を付した報告書を議会に提出（公表）

#### (2) 令和2年度に係る取組

今年度	7月～12月	・ 制度所管課、行政監察・法人指導課による実地検査
	通年	・ 各所属による自己点検（不適切事務を直ちに是正）
翌年度	4月・5月	・ 行政監察・法人指導課による年間の取組の評価（報告書作成）
	6月～	・ 監査委員による報告書の審査
	9月～	・ 監査意見を付した報告書を議会に提出（公表）

# 鳥取県公募型プロポーザル方式受注者選定等審査会 (西部総合事務所新棟整備等事業)の概要について

令和2年7月21日  
資産活用推進課

鳥取県公募型プロポーザル方式受注者選定等審査会(西部総合事務所新棟整備等事業)を開催しましたので、その概要等について報告します。

なお、今回の審査会は、民間事業者の選定に係る内容であったため非公開で開催しています。

- 1 日 時 7月16日(木)
- 2 場 所 西部総合事務所 第16会議室
- 3 委 員

区分	氏名	役職等
委員長	入江 道憲	公認会計士・税理士
委員	浅井 秀子	鳥取大学工学部准教授
	亀井 一賀	鳥取県総務部長
	辻 佳枝	米子市総務部長
	中山 実郎	鳥取環境大学経営学部教授

## 4 主な協議内容

- (1) 報告事項 募集要項(案)等について  
本年6月に公表したPFI法第5条に定める「特定事業の実施に関する方針(実施方針)」に対する質問・意見と回答案を踏まえた募集要項(案)等について報告を行った。
- (2) 議案 優先交渉権者決定基準(案)について  
優先交渉権者決定基準案(審査項目、評価の視点、審査項目ごとの配点等)について審議を行った。

### 《審査項目及び配点案》

審査項目		
性能審査(600点)		
1	事業全般に関する事項	事業実施の基本方針、事業実施体制、資金計画・収支計画、事業の安定性の確保、地域社会及び地域経済への配慮
2	PFI事業の施設整備計画	施設整備業務の実施体制、土地利用・動線・外構計画、平面・動線断面計画、外観デザイン・内外装計画、安全・防災・防犯計画、環境配慮・設備計画、ユニバーサルデザイン計画、ライフサイクルコストの削減、諸室計画、施行計画
3	PFI事業の維持管理計画	維持管理業務の実施体制・取組方針、各保守管理業務、修繕更新業務、清掃・環境衛生管理業務、警備業務・非常時の対応、植栽等管理業務
4	民間収益事業の事業計画	事業内容、経営計画
価格審査(400点)		

## 5 今後の対応

- ・各項目の個別配点については引き続き調整することとなった。
- ・今後、審査会での意見を踏まえ必要な修正を行い、募集要項、優先交渉権者決定基準等を決定する。
- ・7月中を目途に、PFI事業者の公募を開始する。
- ・年度末を目途に、審査会で優先交渉権者の選定を行った上で、県議会に本契約に係る議案を提案する。

### <参考> 今後の想定スケジュール

- 令和2年7月中 募集要項等の公表
- 12月 提案書類の提出
- 令和3年1月 提案審査、事業者の決定
- 3月 議会議決(本契約締結)
- 4月～ 設計及び建設工事
- 令和5年9月 西部総合事務所新棟・米子市役所糺町庁舎竣工
- 12月 既存棟の改修完了

# 淀江産業廃棄物処理施設計画地の地下水等パイロット調査について

令和2年7月21日  
淀江産業廃棄物処理施設計画審査室

淀江産業廃棄物処理施設計画地の地下水等パイロット調査に着手したので、その状況について報告します。

## 1 パイロット調査の状況

### (1) パイロットボーリング調査

目的：計画地周辺に3本のボーリングを行い、大まかな地層・地質の状況（地質分布、透水係数等）、水理地質構造（地下水位分布、帯水層の構造等）を把握し、本調査で行う残りのボーリングの位置、深度等を最終決定する。得られたデータは、地下水シミュレーションモデルの構築・検証などに用いる。

内容：地質試料（ボーリングコア）の採取、透水試験、地下水観測井戸の設置など  
（実施期間：7月6日～8月下旬）



### (2) 河川流量及び地下水位の連続観測（本調査分除く）

目的：河川流量及び地下水位の連続観測を行い、降水量（気象データ活用）と河川流量・地下水位の関係を把握するとともに、得られたデータは、地下水シミュレーションモデルの構築・検証に用いる。

内容：**河川流量** … 計画地周辺の塩川流域河川（3箇所）に堰及び水位計を設置し、河川流量の連続観測を行う。（観測期間：7月下旬～来年秋）

**地下水位** … パイロットボーリング孔（3箇所）及び民間井戸（5箇所）において、地下水位の連続観測を行う。（観測期間：8月下旬～来年秋）

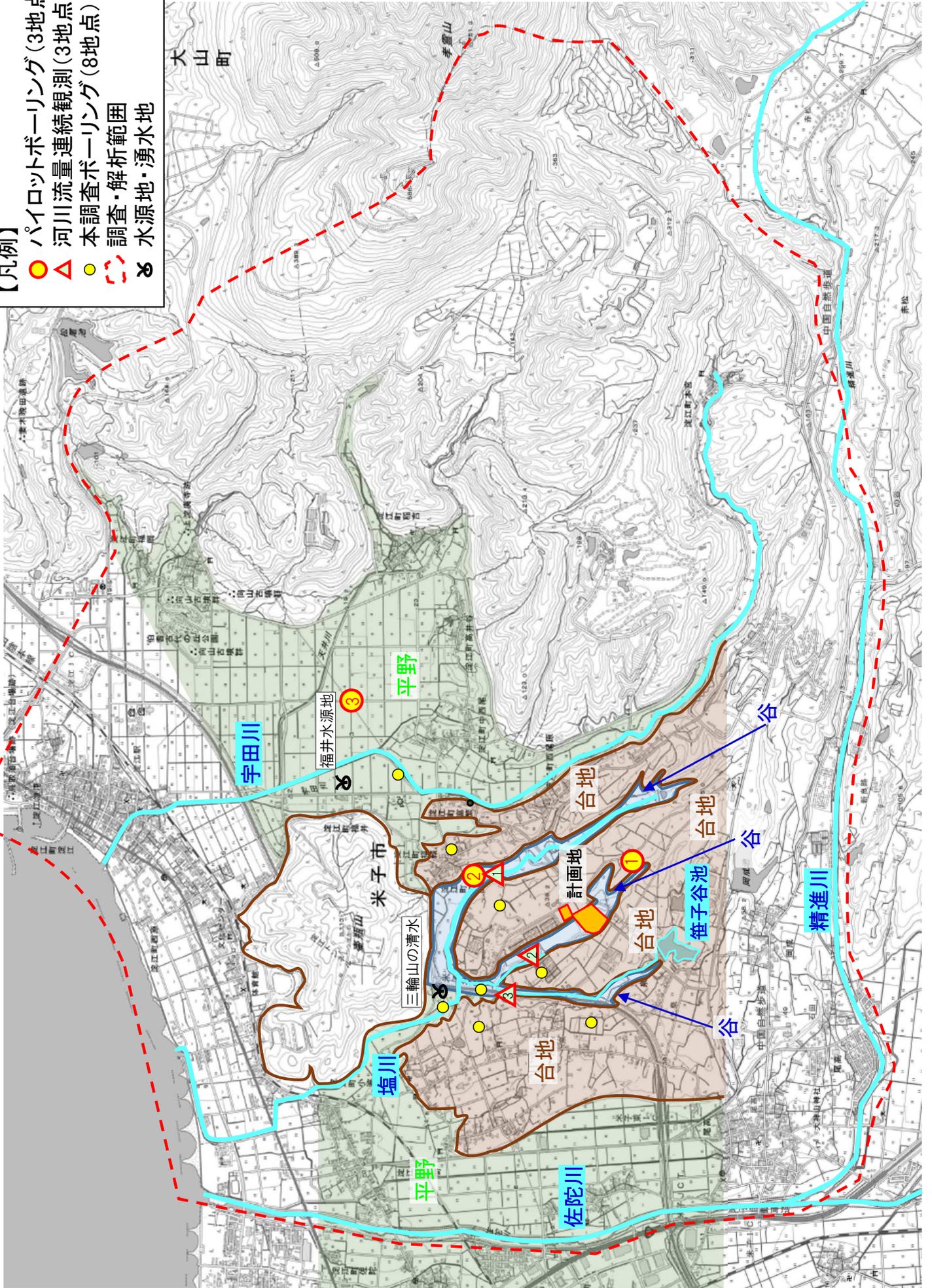
（参考）パイロット調査委託業者：復建調査設計株式会社(株)倉吉事務所（本社：広島市内）

## 2 今後の予定

第3回調査会（9月頃開催）において、本調査（ボーリング22本、地下水位連続観測、河川基底流量観測(11月)、水質調査(11月)などの詳細を決定の上、速やかに着手する。

【凡例】

- パイロットボーリング(3地点)
- △ 河川流量連続観測(3地点)
- 本調査ボーリング(8地点)
- ⊞ 調査・解析範囲
- ☪ 水源地・湧水地



パイロット調査地点