

第2回 地方発の行政改革PT会議  
(事例発表)

「AIを活用したFAQサービス」

平成31年2月6日(水)

徳島県

- 1 背景
- 2 実証実験（平成29～30年度事業）
- 3 実装化（平成30年度事業）
- 4 今後の課題と目指す方向

# 1 背景

- ☞ 規制改革実施計画(H27.6月 閣議決定)において、地域のニーズに即応した規制改革を進めるため、国から地方自治体に「**地方版規制改革会議**」の設置を提案
- ☞ 徳島県では、県民や事業者からの提案に基づく地域ニーズを把握し、県に対して効果的な助言を行うため**全国に先駆け、「徳島県規制改革会議」**を設置(H28.4月)

# 1 背景

県民や事業者からは、許認可等を受けるための行政手続きについて、**負担感軽減に繋がる簡素化**などの見直しを図るべきとの強い声

書類が多く、  
手続きが複雑



徳島県規制改革会議第2次提言(H29.9月)より

「行政手続きの簡素化」は、県民や事業者への負担軽減を図るとともに、行政事務の負担軽減による行政職員の「働き方改革」にも繋がるため、県として積極的に推進

方向性

「行政手続きの簡素化」において、オンライン化の拡大や申請様式の統一化、**AIなどの新技術を活用する**など、効率化を図る必要がある。

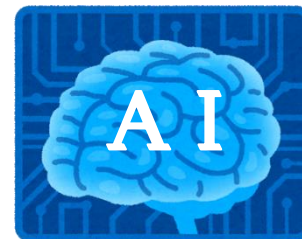


【知事への提言の様子】

具体策

H29.9月補正にて予算計上

「行政サービスの向上」×「職員負担の軽減」  
＝「**AI活用双方向型FAQ※システム**」の構築



※ Frequently Asked Questions(よくある質問)

# 2 実証実験（平成29～30年度）

## 概要

### FAQテーマ

## 「民泊」をテーマとした実証実験を開始！



- ▶ 平成30年3月の住宅宿泊事業法（民泊新法）の一部施行を機に、「民泊を始めたい」という県民ニーズの増加が見込まれる。
- ▶ 県規制改革会議より、「普及拡大を進める民泊分野」などに絞って先行導入するといったスピード感溢れる積極的な検討が必要であるとの提言がなされた。

## 内容

- ▶ 旅館業法をはじめとした関係諸法令相談・問い合わせへの対応  
⇒ 24時間休日なく運用することにより問い合わせの利便性向上に寄与
- ▶ 申請者の希望や属性を判断して、最適な申請方法を提案  
⇒ 担当が分かれている手続きの相談・確認、情報入手等が簡略化
- ▶ 運用（実証）期間：平成30年3月1日～8月31日まで  
⇒ 届出の増加が見込まれる同年8月末まで運用

# 2 実証実験（平成29～30年度）

## 使い方

徳島で！民泊はじめてみる？！

①代表的な質問項目を提案し、  
利用者が質問項目を選択  
しながら回答を得ることも可能

1

入力ボックスから質問をお願いします。  
このような質問をお受けします。

- 民泊（簡易宿所）営業
- 住宅宿泊事業法（民泊新法）
- 各種法令
- 主な規制・支援

民泊の手続き方法について教えてください

②入力欄に質問内容を入力する  
ことで、質問の意図を分析し、  
自動的に返答

3

【民泊の手続きについて】

民泊申請には個別の書類手続きが必要です。  
あなたにとって最適な手続きは「民泊申請ナビ」がご案内します。  
是非ご活用ください。

民泊の手続き方法について教えてください

2

送信

クリア

民泊の申請に関するご案内はこちらから⇒

民泊申請ナビ

## 2 実証実験（平成29～30年度）

👉 使い方 ③ 申請者の希望や属性を判断し、最適な手続き方法を案内する「民泊申請ナビ」機能を搭載



あなたに適した申請方法をお調べいたします。  
下記の質問（7～9問）にご回答いただき、最後に「判定」ボタンを押してください。

[質問はこちら](#)

対象の物件に管理人はいますか？

いる  いない

農林漁業体験メニューの提供は行いますか？

自らが提供を行う  提供のあっせんを行う又は行わない

食事の提供はありますか？

あり  なし

排水は下水道と浄化槽のどちらを利用していますか？

下水道  浄化槽

法人での申請ですか？個人での申請ですか？

法人  個人

判定

# 2 実証実験（平成29～30年度）

## 👉 使い方

住宅宿泊事業法

消防法

水質汚濁防止法

建築基準法

食品衛生法

農林漁家民宿

下記の書類をご準備いただき、申請する建物が立地する地域の保健所の生活衛生窓口にご提出ください。  
保健所の管轄地域及び連絡先につきましてはこちらよりご確認ください。⇒ [食品衛生法関係届出先/地図](#)

No.	書類名	様式のダウンロード	サンプル
1	<b>営業許可申請書</b> ⇒ 申請日及び住所、氏名のほか、必要事項をご記載の上ご提出ください。	<a href="#">ダウンロード</a>	<a href="#">サンプル</a>
2	<b>構造設備の概要</b> ⇒ 各項目に○印を付けて、営業許可申請書に添付してご提出ください。	<a href="#">ダウンロード</a>	<a href="#">サンプル</a>
3	<b>店の平面図</b> ⇒ 業種に適合した設備の有無を確認します。 特に厨房、客席、手洗い設備及びトイレについて詳しく記載してください。	-	-
4	<b>店舗付近の地図</b> ⇒ 店舗付近の地図を記載します。	-	-
5	<b>事業者の証明</b> ⇒ 定款又は登記事項証明書の写しが必要となります。	-	-
6	<b>水質検査結果書（写）</b> ⇒ 井戸水等を飲料水として使用する場合に必要となります。	-	-
7	<b>食品衛生責任者設置届</b> ⇒ 食品衛生責任者となる者の住所、氏名、生年月日等をご記載の上ご提出ください。	<a href="#">ダウンロード</a>	<a href="#">サンプル</a>
8	<b>食品衛生責任者の資格を証明する書類</b> ⇒ 食品衛生責任者の資格を有する場合は証明書を、食品衛生責任者養成講習会を受講した場合は受講修了証の写しを提出します。	-	-

飲食店営業の申請手数料として16,000円（徳島県収入証紙）が必要となります。



# 2 実証実験（平成29～30年度）

## 👉 システムの特徴

**1** | | 質問する  
イベントのお知らせ  
イベントの申込方法  
イメージ映像の閲覧  
イラスト販売の告知

**2** | イベ| 質問する  
イベントのお知らせ  
イベントの申込方法

**3** | イベントの申| 質問する  
イベントの申込方法

入力欄に文字を入力するごとに候補が絞られるため、目的の質問内容を容易に絞り込むことができます。

表示された候補を選択することで、希望の質問を直接入力できます。

ファーストフード

どちらについて知りたいですか？

- ハンバーガー
- 丼物
- 麺類

聞き返し

### ■ サジェスト機能

- ① 入力された文字を1文字単位で質問候補の中から検索し、利用者が求める質問を絞り込む機能です。
- ② 2文字目以降を入力するごとに候補が絞られていきます。
- ③ 利用者は入力途中でも自身が質問したい内容が表示された時点で、該当する質問を選択することにより質問を完結できます。

### ■ 聞き返し機能

一問一答での回答が難しい曖昧な質問に対して、聞き返しをすることにより利用者の質問意図を深掘りして正答に誘導します。

## 2 実証実験（平成29～30年度）

### 👉 効果検証

【運用実績】 ※運用期間 3月1日～8月31日まで

アクセス数 : 4,025件 (21.9件/日)

質問数 : 10,707件 (58.2件/日)

※うち、開庁時間(9時～17時) 7,332件 (68.5%)

閉庁時間(休日含む) 3,375件 (31.5%)

回答率 : 95.5%



24時間休日なく運用できることにより、

「**問い合わせ者の利便性が向上**」されたとともに、

「**行政側の事務負担も軽減**」！！

# 3 実装化（平成30年度）

## 概要

実証実験により、高い利用頻度、回答率が確認されたことから、今年度より多くの問い合わせが想定される次の4テーマについて「AI活用型FAQシステム」を実装・運用！！

### FAQテーマ

#### ① 食の安全安心

「**食品表示法の施行**による加工食品の栄養成分表示等の義務化」や「全ての加工食品の原材料の**産地表示の義務化**」等に伴う相談

栄養成分表示 1袋120g当たり

エネルギー	150 kcal
たんぱく質	10.5g
脂質	8.0g
炭水化物	9.0g
食塩相当量	3g

#### ② 消費生活

インターネット取引等による消費の拡大」や「**架空請求**や**迷惑メール**、**個人情報**の**不正入手**などの被害」等への相談

着手金  
示談金  
供託金



「急がないと  
裁判になりますよ」  
「後日返金されますよ」

第三者の電話番号に誘導



「弁護士に問い  
合わせてください  
番号は 03-XXXX-XXXX」

【架空請求イメージ】  
出典：消費者庁作成啓発チラシより

#### ③ 障がい者雇用

**障害者雇用率制度**において、全ての事業者に対し、**法定雇用率**が引き上げられることに対する相談

民間企業における「法定雇用率」

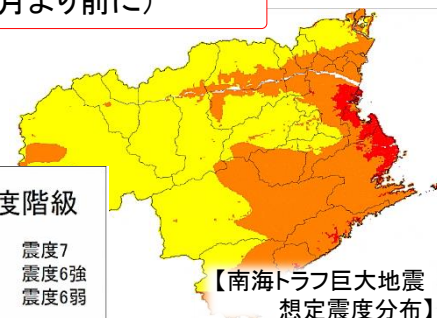
- 2. 0% (H30.3月まで)
- 2. 2% (H30.4月～)
- 2. 3% (H33.4月より前に)

#### ④ 生活等資金の確保

東日本大震災や熊本地震では災害発生後、生活福祉資金、事業者向け災害復旧貸付などの多くの需要があったことから、**大規模災害発生時における補助支援制度に関する相談** 等

震度階級

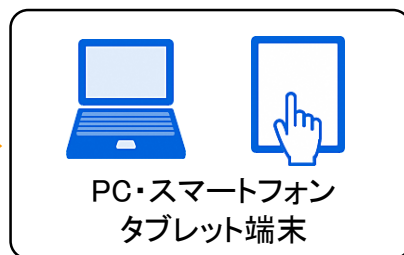
■	震度7
■	震度6強
■	震度6弱



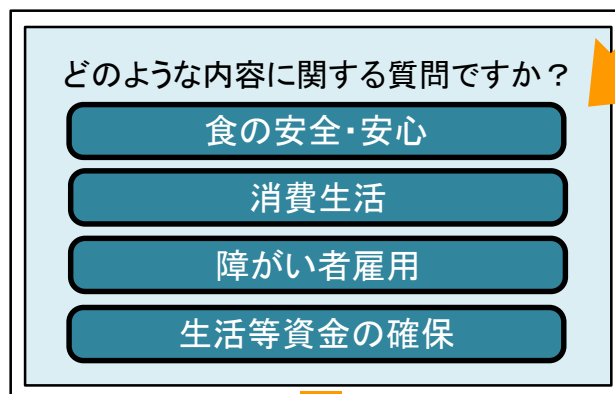
【南海トラフ巨大地震  
想定震度分布】

# 3 実装化（平成30年度）

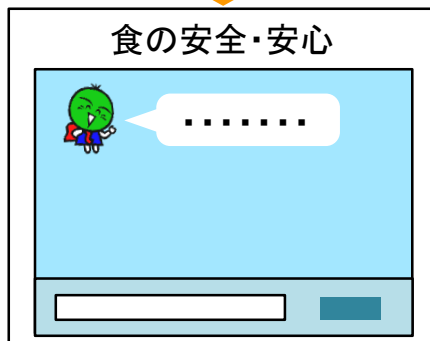
## 内容



【徳島県庁ホームページ】



※ ホームページのトップ画面に  
入口を設け、**テーマ別に  
問い合わせ者を誘導**



# 3 実装化（平成30年度）

## 食の安全・安心



入力ボックスから質問をお願いします。

遺伝子組み換え食品とは何ですか？



遺伝子組み換え食品とは、〇〇の〇〇を〇〇して作られた食品です。

この回答はお役に立ちましたか？

はい

いいえ

ここに文章で質問を入力してください

質問する

食の安全・安心

消費生活

障がい者雇用

生活等資金の確保

回答内容が質問の意図に合致していたかを「はい」「いいえ」の選択を求め、回答精度を向上させるデータとして活用

**平成30年12月1日に本システムの運用が開始！**

## 4 今後の課題と目指す方向

- ➡ **多種多様な問合せ**への対応
  - ▶ 県民ニーズを踏まえた他のテーマ設定の追加の必要性
  - ▶ 回答精度の更なる向上
- ➡ **外国人等**への対応
  - ▶ 現在は日本語対応のみであるが、外国人材の拡大、インバウンド等を念頭に置いた多言語対応の必要性
- ➡ **継続的・効果的**な運用
  - ▶ コールセンターとの連携により、効率的な運用が必要（総合的な相談窓口化）



**限られた職員でも従来の行政サービスを提供できるよう、  
AI・ロボティクス等を活用し「スマート自治体への転換」！！**