



令和3年4月1日（木） 岐阜県発表資料			
担当課	担当係	担当者	電話番号
デジタル戦略推進課	デジタル推進係	山田 真	内線 2256 直通 058-272-8153 FAX 058-278-2596

県と市町村が共同で行政デジタル化の取り組みを開始します

県では、コロナ禍で加速するDX（デジタル・トランスフォーメーション）の取り組みを推進するために、市町村と共同で行政デジタル化の準備を進めてきました。

幅広い世代に普及しているスマートフォンを活用して、いつでもどこでも、便利に利用できる行政サービスを、県と市町村で下記のとおり開始します。

記

- 1 運用開始日 令和3年4月1日
- 2 サービス内容
 - ①AI（人工知能）チャットボットが行政相談に自動で応答する「AI総合案内サービス」
→令和3年度中に県と県内全42市町村で導入予定
 - ②道路破損報告やイベント予約など、住民に身近な手続きを手軽に申請できる「オンライン申請サービス」
→県と23市町村が導入

※別添1「概要」、別添2「画面イメージ」参照
- 3 その他 県・市町村におけるサービス提供の状況は別添3「県・市町村におけるAIチャットボット等の導入状況」を参照ください。



岐阜県庁公式ホームページ

スマートフォンを活用した行政デジタル化の取組

コロナ禍において接触や密集を避けるため、行政相談や行政手続のオンライン化など行政のDX推進が喫緊の課題となっている。

各自治体が個別に行政デジタル化に取り組むのは非効率であることから、行政相談にAIが自動応答するチャットボットや、行政手続のオンライン申請について、統一感のあるサービスを県と県内市町村で協力して整備。

県は、AIチャットボット導入の初期費用を市町村分も含めて負担したり、オンライン申請の手続のひな形（テンプレート）を作成するなどの支援を実施。

コンセプト

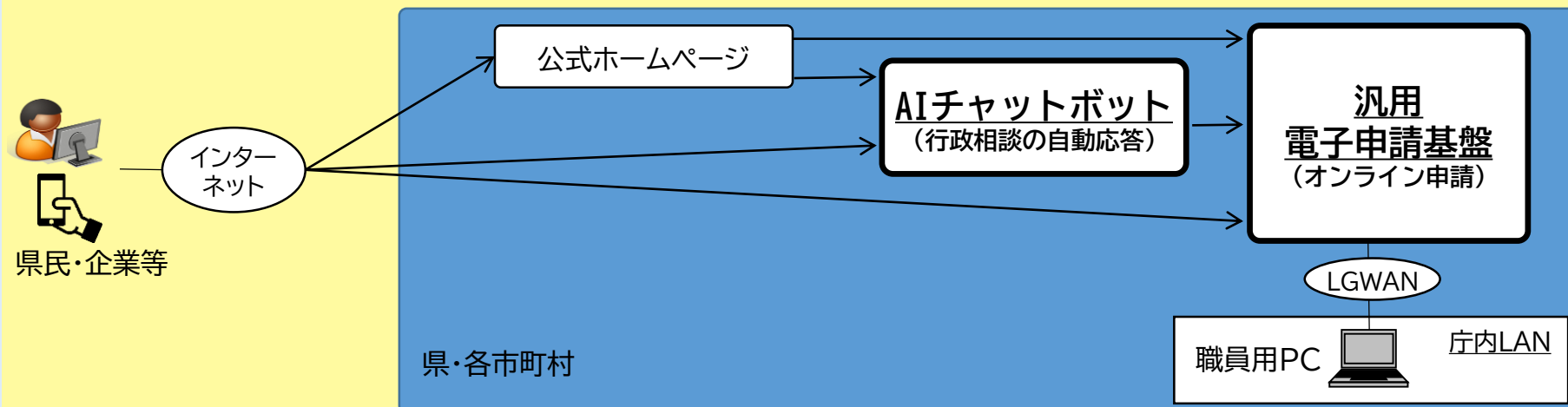
地方公共団体のスマートシティ化＝スマートフォンで利用できる「持ち運べる役所」

- ①相談/問合せ：引っ越しや子育てなど幅広い分野の問合せにAIチャットボットで自動応答
- ②行政手続：道路破損報告、窓口予約、イベント予約などのオンライン申請化

AIチャットボットとオンライン申請を組み合わせた先進的な取組とする

システム構成イメージ

令和3年度から運用開始



別添2「画面イメージ」

AI総合案内サービスイメージ

AIが様々な行政相談に
24時間365日、自動応答



(岐阜県の例)

出典:三菱総合研究所および日本ビジネスシステムズ

オンライン申請イメージ

道路破損報告など住民ニーズの
高い申請をオンライン化

通報する対象 (必須) 必須

- 道路 (舗装) 側溝
- 街路樹 わからない
- その他

全体が判る写真を投稿してください (必須) 必須



詳細写真を投稿してください (任意)



破損内容 (任意)



(各務原市の例)

出典:トラストバンク (LoGo フォーム)

県で作成したオンライン申請のひな形 (テンプレート)

- ・道路破損報告、粗大ごみ予約、イベント予約、施設予約、窓口予約

34分野・1500以上の標準QAを装備 (市町村版) 県版は23分野526件の標準QA

※実際に応答可能なQA数は導入団体により異なります。

※分野 (妊娠・出産、子育て、住まい、結婚・離婚、ゴミ、健康・医療、戸籍、住民票、印鑑登録、マイナンバー、国民年金、税、福祉・生活支援、学校・教育、雇用・労働、引越、高齢者・介護、水道・電気・ガス、防災、パスポート、運転免許、国民健康保険、公共施設、都市計画、ご不幸、交通、動物・ペット、消費生活、防犯、消防、人権、自治体の情報・概要、議会、新型コロナ感染対策/経済対策)

別添3「県・市町村におけるAIチャットボット等の導入状況」

【既に導入済み（5団体）】

岐阜市、大垣市（*1）、中津川市（*2）、羽島市、恵那市（*3）

【4月1日導入（35団体）】

岐阜県、高山市、関市、美濃市、瑞浪市、美濃加茂市、土岐市、各務原市、可児市、瑞穂市、飛騨市、本巣市、郡上市、下呂市、海津市、岐南町、笠松町、養老町、垂井町、関ヶ原町、神戸町、輪之内町、安八町、揖斐川町、大野町、池田町、北方町、坂祝町、富加町、川辺町、七宗町、八百津町、白川町、東白川村、御嵩町

【4月中旬導入予定（1団体）】

山県市

【10月1日導入予定（1団体）】

多治見市

【令和3年度中導入予定（1団体）】

白川村

<導入サービス名>

無印：「AIスタッフ総合案内サービス」/（株）三菱総合研究所・日本ビジネスシステムズ（株）

*1：「Watson（ワトソン）」/グレートインフォメーションネットワーク（株）

*2：「マチエール」/バイザー（株）

*3：「Edia（エディア）」/（株）CAMEL（キャメル）

※下線の団体は今回県と共同で汎用オンライン申請基盤（L^oG^oフォーム/（株）トラストバンク）を導入する団体。（県と23市町村）