

(1)事業の概要等

令和6年度 事務事業評価シート

事業番号		Z3101-1		事務事業名		新自動応答システム運用事業		事業期間		令和元年度		～		令和8年度以降					
実施計画事業		○																	
実施計画事業以外の事業				担当部		市長公室		担当課・担当係		広報広聴課情報メディア係									
事業の概要	小牧市まちづくり推進計画(R5年～R8年)	自治体経営編	基本 施策	31	展開 方向	1	事業・予算区分	一般事業	款	2	項	1	目	3	大	4	中	1	
	根拠法令・個別計画								対象 (何・誰を対象に)								市民		
	目的 (何のために)		市民が時間外や休日(閉庁日)にも問合せができ、タイムリーに必要とする情報にたどり着きやすい環境をつくり、利便性の向上を図る。						内容 (どのような方法で)										・市民が24時間365日、いつでも気軽に問合せできる対話型(チャットボット)の自動応答システムを導入する。 ・令和元年11月、試行運用開始。(hitobo) ・令和4年10月より愛知県が共同で利用する総合案内サービス利用開始。

(2)事業費

事業費	項目			単位等	R2	R3	R4	R5	R6
	直接経費	決算額	財源	一般財源	千円	515	515	1,080	1,220
国・県支出金									
その他									
計(A)			515	515		1,080	1,220		
対前年比		%	—	100.00%	209.71%	112.96%			
	予算額		千円	515	515	1,080	1,220	1,223	
人件費	正規職員		人	0.2	0.15	0.2	0.15		
	正規職員(平均賃金)		千円	1,497	1,123	1,497	1,123		
	その他職員		人						
	その他職員(時給×時間)		千円						
	計(B)		千円	1,497	1,123	1,497	1,123		
事業費合計(C=A+B)			千円	2,012	1,638	2,577	2,343		

(3)業績

展開方向における指標の推移	指標名	単位	方向性	基準値	R5	R6	R7	R8
					31	1	こまき山コンシェルジュの回答について、市民に「役に立った」と評価された割合	%
展開方向	1	2						
		3						

指標	指標ほか		単位		R2	R3	R4	R5	R6
	成果指標	自動応答システム利用件数(年度末)	件	目標	—	—	—	—	—
				実績	—	—	—	7,984	
	市公式LINE友だち数(年度末)	人	目標	—	—	—	—	—	
			実績	18,357	61,368	66,448	68,945		
	活動指標	自動応答システムQ&A数(年度末)		目標	—	—	—	—	—
				実績	176	176	2,478	2,730	
				目標					
				実績					
	単 事 業 あ た り	受益者数(a)		人	—	—	—	7,984	
受益者あたり事業費(=C/a)		円				293			

(4-1)事業の評価

事業の評価	事業の方向性	維持(改善)	事業のボリュームは現状規模で維持するものの、手法の改善をするもの				
	事業の達成状況と課題	令和5年度の利用件数は7,984件であった。各課にQ&Aの照会をかけ、Q&Aの数を前年と比べ252件増加した。利用後、1,588人のうち、942人(59.3%)が満足したと回答している。課題として、自動応答システムの利用件数がまだまだ少ないこと、Q&Aの質の向上が挙げられる。	今後の実施内容・今後の改善内容	Q&Aの数を増やすことでAIによる学習効果を最大限発揮し、回答の精度を高め、利便性を向上させる。利用促進を図るため周知啓発に努める。			
	改善の有無	有		千円	節	細節	細々節
これまでの改善内容	各課にQ&Aの照会をかけ、追加したり、内容を精査したりしている。	事務事業評価額					

(4-2)事業継続の可能性(事業のスクラップ可能性)

		評価項目	評価結果	評価結果を判断した理由
事業分析	妥当性	行政が公費を投入して実施することが妥当か(対象を見直すことはできないか)	妥当である	時間外や閉庁日の対応として、コールセンターを設置することよりも経費負担がはるかに安く、また、人と直接話さないことで気軽に利用できるメリットもあり、デジタル化が進む現代に必要な市民サービスである。
	有効性	廃止・休止した場合に住民が影響を受けるか	多くの住民に影響がある	いつでもどこからでも問い合わせができたものが、できなくなることで利便性が著しく低下する。
	効率性	サービスを低下させずに総事業費を削減できないか	現状のままでよい	愛知県が共同で利用する総合案内サービスを利用しているため。
		外部への委託や類似事業との統合により事業費の削減の余地はないか	現状のままでよい	愛知県が共同で利用する総合案内サービスを利用しているため。
	公平性	受益者負担は適正か	適正である	愛知県が共同で利用する総合案内サービスを利用しているため。