

チャレンジ！！オープンガバナンス 2023 市民／学生応募用紙

自治体提示の地域課題名 （注1）	No. -（事務局用）	自治体提示の地域課題名 行政手続きにおける電子申請の利用促進について	自治体名 石川県
チームがつけたアイデア名 （公開）（注2）	ChatBotを開発し、電子申請の入り口を一元化する		

（注1）地域課題名は、COG2023 サイトの中に記載してある応募自治体提示の地域課題名を記入してください。

（注2）アイデア名は各チームで独自にアイデアにふさわしい名前を付けてください。これは自治体提示の地域課題名とは別です。

1. 応募者情報 下の欄のうち赤字部分は削除して該当する番号を記入のこと

チーム名 （公開）	IUDC WG.04		
チーム属性 （公開）	1. 市民、2. 市民／学生混成、3. 学生	1. 市民	
メンバー数 （公開）	3名		
代表者 （公開）	谷本 壘		

【注意書き】※ 必ず応募前にお読みください。

＜応募内容の公開＞

1. アイデア名、チーム名、チーム属性、チームメンバー数、代表者と公開に同意したメンバー氏名、「アイデアの説明」は公開されます。
2. 公開条件について：
「アイデアの説明」でご記入いただく内容は、クリエイティブ・コモンズのCC BY（表示）4.0 国際ライセンスで、公開します。ただし、申請者からの要請がある場合には、CC BY-NC（表示—非営利）4.0 国際ライセンスで公開しますので、申請の際にその旨をお知らせください。いずれの場合もクレジットの付与対象は応募したチームの名称とします。
（具体的なライセンスの条件につきましては、<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.ja>、および、<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.ja> をご参照ください。また、クリエイティブ・コモンズの解説もあります。<https://creativecommons.jp/licenses/>）
3. 上記の公開は、内容を確認した上で行います。（例えば公序良俗に違反するもの、剽窃があるものなどは公開いたしません）
4. この応募内容のうち、「自治体との連携」は、非公開です。ただし、内容に優れ今後の参考になりうると判断したものは、公開審査後アトバイスの段階で相談の上公開することがあります。

＜知的所有権等の取扱い＞

5. 「アイデアの説明」中に、応募したチームで作成・撮影したものではない文章、写真、図画等を使用する場合、その知的所有権を侵害していないことを確認してください。具体的には、法令に従った引用をするか、知的所有権者の許諾を取得し、その旨を注として記載してください。「自治体との連携」中も同様をお願いします。
6. 「アイデアの説明」中に、人が写りこんでいる写真を使用している場合、使用している写真に写りこんでいる人の肖像権またはプライバシーを侵害していないことを確認してください。

＜チームメンバー名簿＞

チームメンバーに関する情報を最終ページに記載して提出してください。（2. の扱いによる代表者氏名を除き、他のメンバーに関する情報は本人の同意があるものを除き COG 事務局からは非公開です。詳細は最終ページをご覧ください。）

アイデアの説明が肖像権・著作権等を侵害していないことの確認 **確認後 OK なら右に○印を記入⇒○**

2. アイデアの説明（公開）

(1) アイデアの内容（公開）

(1) アイデアの内容、(2) アイデアの理由、(3) 実現までの流れ、の三項目に分けて記入してください。

必要に応じて説明の途中に図表を入れていただいて結構です。

(1) アイデアの内容（公開）

アイデアは、対象とする課題解決のために、何をする社会的な活動（サービス）なのか、をわかりやすく示してください。これが将来実現した場合、魅力的で新規性があり、実践したくなり、活用してみたいなる、そしてその結果として、課題が解決される、そんなわくわく感のあるアイデアを期待します。**2ページ以内**でご記入ください。

<応募チームとして解決したい課題のポイントはこれです！を**ごく短く以下**に書いてください>

<解決したい課題のポイント>

- ・県民がどの申請が電子申請できるか認知できておらず、対面での申請しか選択肢として認知していないこと
- ・県に対する電子申請チャネルが一元化されておらず、申請サイトまでたどり着くことが難しいこと

<以上の課題解決のために「何を」するアイデアか、それを「誰が」「いつ」「どこで」「どのように」するかをわかりやすく書いてください> <アイデアが具体的に実行される場面を想定してください。>

<よいアイデアを生むには関連データの分析確認とデザイン思考によるアイデアを使う人への共感が原点です>

<提案するアイデアの内容>

【概要】「何を？」「いつ？」「どのように？」

- 1st STEP：電子申請チャネルの整備
- 2nd STEP：電子申請チャネルを一元化
- 3rd STEP：効果測定基盤の構築
- 4th STEP：認知獲得施策の実行

本提案におけるマイルストーン



【組織体制】「誰が？」

施策については、今回の申請メンバーが立案、実行する。本提案を作成するにあたって、週に一度県の担当者の方とミーティング、サポートをいただいたので、そういった形でのご支援は継続していただけるように依頼。

2. アイデアの説明（公開）

(1) アイデアの内容（公開）

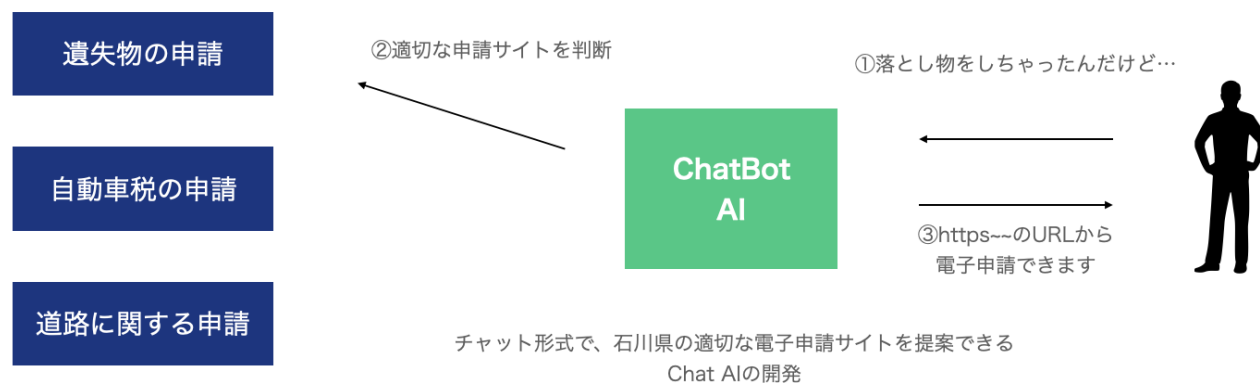
【電子申請チャネルの整備について】「何を？」

遺失物/拾得物の申請，道路交通についての申請，自動車税の申請の改善を提案

申請項目	As Is	To Be	打ち手
遺失物/拾得物の電子申請	オンラインでの申請インフラは整っているが、警察署での申請が依然として紙ベース	警察署での申請が電子化されている	県内の全警察署にタブレットを配置し、申請を電子化する
道路交通についての電子申請	認知の部分が弱く、サイトの構成もユーザーフレンドリーなUIUXでない	電子申請という選択肢が過半数の県民に認知されており、ユーザーに優しいUIUX	認知をとる施策を打ちつつ（アイデア整理中）、サイトのワイヤーフレームを提示しサイトの改善を図る
自動車税についての電子申請	特定の対象者（障害者など）の申請チャネルがそもそも整備されておらず、また、ユーザーの利用も少ない	全県民に対して申請チャネルが整備されており、認知率も高い	認知をとる施策を打ちつつ（アイデア整理中）、チャネルの整備を実施

【電子申請チャネルの一元化について】「何を？」

石川県の公式サイトに、「XXの電子申請の仕方を教えて」などとチャットすることで、電子申請をサポートしてくれるチャットAIを設置する。



【効果測定基盤の構築について】「何を？」

Google Analyticsを申請サイトに埋め込み、どれくらい的人数が流入、申請まで行っているかデータを取得する。必要に応じて、Google Looker Studioにてデータを可視化し、ダッシュボードを作成する。

【認知獲得施策の実行】「何を？」

ChatBotの開発やダッシュボード作成を含め、県の取り組みをプレスリリースとして広報する。ターゲットとしては、20～40代の若者から中堅層。まずは電子申請に親和性のある層から利用してもらおう。

2. アイデアの説明（公開）

(2) アイデアの理由（公開）

(2) アイデアの理由（公開）

次にアイデアを提案する理由（なぜ）について、それをサポートするデータを根拠として示しつつ2ページ以内で説明してください。ここではアイデアの必要性、効果を確認します。データとは、統計類などの数値データやアンケート・インタビュー・経験の記述、関連の計画、既存の施策などの定性データも広く含みます。データは出所を明らかにしてください。

<このアイデアを提案する理由（なぜ）を書いていきます>

<先の（1）で書いた「何を」「誰が」「いつ」「どこで」「どのように」というアイデアの内容を支えるための、「なぜ」このアイデアがいいのか実現したいのかの理由を上記のデータを示しつつわかりやすく書いていきます>

結論

- 3つの電子申請項目に絞ることで実現可能性を高め、電子申請を成功させたときのインパクトが大きい
- 今回の取り組みの成功は、他の項目に転用しやすい

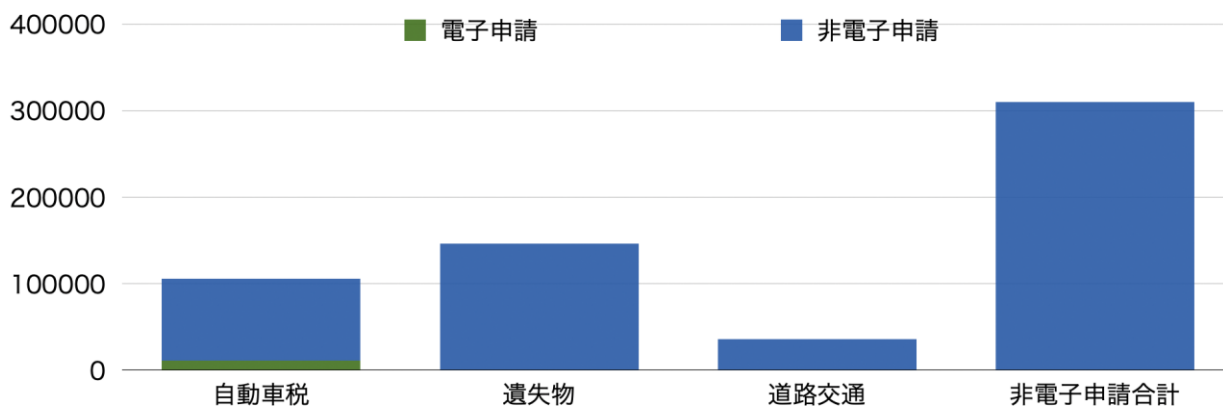
<3つの電子申請項目に絞った背景>

石川県の非電子申請は、全部で310082件である。その中で、今回の改善対象である「自動車税に関する電子申請」、「遺失物に関する電子申請」、「道路交通に関する電子申請」の3つの合計は275,461件であり、全体のおよそ89%を占める。

そのため、全電子申請(784申請)のうち、3つの電子申請(6つの申請項目)に絞って改善を実施することは、現実的な投資するリソースとその効果を鑑みたときに、最も投資対効果が大いだと判断。

参考：石川県担当者よりデータ入手

手続総件数が多く、オンライン比率の低いものを選定



この3つの種類の申請で、全体(784申請)の非電子申請の89%を占める
→ここを伸ばすことで、電子申請比率の向上に大きなインパクトがあると考えられる

<横展開の容易性>

今回の提案には、電子申請を広めるために、認知をとった際のコンバージョン先として電子申請補助 ChatAI としている。当初の開発では、まずは件数の多い、3項目に対する精度を高めた状態でリリースすることを目標としているが、そのほかの電子申請への回答精度を高める追加開発をすることによって、他の電子申請に対する打ち手にもつなげていくことが可能である。

2. アイデアの説明（公開）

(2) アイデアの理由（公開）

<他タスクへの応用可能性>

ChatBot のソリューションは汎用性が高く、他タスクへの応用が考えられる。

実際にも、他の地方自治体にて、ChatGPT を市民からの問い合わせに対して活用している、または活用を試みている事例がいくつかあり、本取り組みにて電子申請での問い合わせに対して高い精度/市民からの満足度が得られれば、他のタスクに応用していくことが可能である。

実際に事例としては、越前市、三豊市では活用のための実証実験を実施しており、

参考：福井新聞「[越前市が「ChatGPT」で住民の質問に回答 転出・転入手続きやゴミ分別、住宅補助…導入向け試験](#)」

参考：三豊市「[「チャット GPT を利用したごみ出し案内」本格導入について](#)」

(3) アイデア実現までの流れ（公開）

アイデアを**実現する主体**、アイデアの**実現に必要な資源（ヒト、モノ、カネ）**の大まかな規模とその現実的な調達方法、アイデアの**実現にいたる時間軸を含むプロセス**、実現の制度的制約がある場合にはその解決策等、**アイデア実現までの大まかな流れ**について、**2 ページ以内**でご記入ください。ここでは実現可能性を確認します。

＜アイデアに即した実現に向けての具体的な活動を上記のポイントに即して工夫して書いていきまず＞

＜以下のように分けて書いていきます＞

- 1. **実現する主体**
- 2. **実現に必要な資源（ヒト、モノ、カネ）**の大まかな規模とその現実的な調達方法
- 3. **実現にいたる時間軸を含むプロセス**

【1. 実施する主体】

本申請チームが、一気通貫で提案内容の実施。県の担当者の方には引き続きサポートを依頼。

【2. 実現に必要な資源】

事業運営に必要な資金については、メンバーからの出資機形式を想定。

県と協議することを前提としているが、電子申請 1 県あたり X 円をもらう形にするビジネスモデルを想定。

本ビジネスモデルにこだわる背景としては、このモデルが結果を出すために提案でチームがリスクをとり、本気で成果の実現を目指せるビジネスモデルであるため。

	申請チャネルの整備	申請チャネルの一元化	効果測定基盤の構築	認知獲得施策の実施
ヒト	提案チームにて、一気通貫して履行			
カネ	電子申請1件につき、X円のビジネスモデルにて、提案チームにてPLの管理。 出資金については、提案チームにて用意			
モノ	現在、ものの利用の想定なし			

【3. 実現に至る時間軸を含むプロセス】

本提案におけるマイルストーン

