

デジタル実装型 交付金の具体的使途や実施体制、効果検証の結果等に関する公表（2026年度公表）

交付金予算年度	令和6年度補正新しい地方経済・生活環境創生交付金(デジタル実装型TYPE1)	
交付対象事業名称	県税LGX推進事業（AIチャットボット等の導入）	
事業概要	本県の行財政改革では、人口減少社会の急激な進展を踏まえ、LGXの取組推進が求められている。県税分野でも、税金の収納に関しては共通納税の対象税目拡大（令和5年度～）等により事務の効率化が進んでいるものの、納税者等県民に対しては、アナログ的・非効率的な対応が続いている。このことから、県税LGX推進事業の中で、デジタル化による県民の利便性向上を図るための取組を行う。	

a：交付金の具体的使途

経費項目	金額（単位：千円）
車検可否確認システム 導入委託料	545
車検可否確認システム 利用料	277
車検可否確認システム アップロード費用	619
AIチャットボット 導入委託料	198
AIチャットボット 利用料	412
経費合計	2051

b：実施体制

名称（団体・事業者名）	団体・事業者概要	事業における役割
事業実施責任者	企画部長	事業全体のマネジメント・進捗管理
事業担当課	税務課	システムの調達、関連部署との調整
連携部署	デジタル戦略課	デジタル分野に係る県全体の政策
連携部署	電子県庁課	デジタル分野に係る庁内サービス
連携部署	広聴広報課	県HP・各種広報との連携
連携部署	行政経営課	LGX推進事業に対する評価・助言
実装サービス実施部署	財務事務所	仕様・シナリオ等の構築検討

c：効果検証の結果

c-1 KPIの達成状況

KPI①		種別	単位	性質	基準年度	基準値	
納税確認システムでの照会件数		アウトプット	件	増加KPI	なし	なし	
					1年目 目標値	1年目 実績値	達成状況
					27400	154767	達成
					2年目 目標値	2年目 実績値	達成状況
					41100		
					3年目 目標値	3年目 実績値	達成状況
					42000		
基準値なしの理由		新規の取組のため					
「KPI達成」 の場合	達成のための取組内容や工夫	FUJNKS（フジックス）という愛称を命名し、県ホームページやチラシ等において広報した結果、「静岡県」「納税確認」や「フジックス」等でWEB検索するとトップに表示されるようになり、問合せに対してもスムーズな案内が実現出来た。					
	今後に向けた取組	車検時における納税証明書の添付が不要な案件であっても、納税証明書の発行を求められる場合があるため、事業者向けの広報を充実させることにより、納税証明書の発行を減らし、業務負担の更なる軽減に繋げていく。					
「KPI未達成」 の場合	達成できなかった理由	選択 (全て)	①：サービス運用期間が短い、もしくは、サービス運用範囲が狭いなど、想定通りのサービスが提供できていないため ②：サービスの認知やサービスへの理解が広がらないなど、利用ニーズが想定を下回っているため ③：サービスの利用を妨げるような、自然災害などの突発的な外部要因が生じたため ④：その他				
		詳細					
	今後に向けた取組						
「KPI未計測」 の場合	計測できなかった理由	選択 (全て)	①サービス実装の遅れにより実装直後であり、事業実施報告提出までにKPIを計測できる状況ではなかったため ②機能的な問題でKPIを測定することができない状況であるため ③自然災害など突発的な外部要因により、予定していた計測が実施できなかったため ④計測機会がなかったため（例：災害発生時にしか計測できないKPIを設定しているが、そもそも災害が発生しておらず、計測機会がなかったなど） ⑤その他				
		詳細					
	今後の計測見込み (当てはまる方を選択)	計測見込みが立っている	計測見込み時期				
		計測見込みが立っていない	見込みが立っていない理由				
今後に向けた取組							
初年度未設定の場合	今後に向けた取組						

KPI②		種別	単位	性質	基準年度	基準値	
AIチャットボットでの質問件数		アウトプット	件	増加KPI	なし	なし	
					1年目 目標値	1年目 実績値	達成状況
					6300	946	未達成
					2年目 目標値	2年目 実績値	達成状況
					12600		
					3年目 目標値	3年目 実績値	達成状況
					18900		
基準値なしの理由		新規の取組のため					
「KPI達成」 の場合	達成のための取組内容や工夫						
	今後に向けた取組						
「KPI未達成」 の場合	達成できなかった理由		選択 (全て)	✓	①：サービス運用期間が短い、もしくは、サービス運用範囲が狭いなど、想定通りのサービスが提供できていないため		
					②：サービスの認知やサービスへの理解が広がらないなど、利用ニーズが想定を下回っているため		
				③：サービスの利用を妨げるような、自然災害などの突発的な外部要因が生じたため			
			✓	④：その他			
	詳細	令和7年10月から6ヶ月間稼働させる予定であったが、令和8年1月から3ヶ月の稼働となったため、適用期間が短くなった。また、自動車税にかかる質問は5月の定期課税の時期に集中することもあり、達成出来なかった。					
	今後に向けた取組		あらかじめ作成しておくシナリオQAについては、出先機関の担当者の意見を取りまとめて作成しているが、実際に入力された質問に対応するようなQAがない場合もあるため、QAの種類を増やすとともに内容を充実させ、利用者のサービス向上に繋げていく。				
「KPI未計測」 の場合	計測できなかった理由		選択 (全て)	①サービス実装の遅れにより実装直後であり、事業実施報告提出までにKPIを計測できる状況ではなかったため			
				②機能的な問題でKPIを測定することができない状況であるため			
			詳細	③自然災害など突発的な外部要因により、予定していた計測が実施できなかったため			
				④計測機会がなかったため（例：災害発生時にしか計測できないKPIを設定しているが、そもそも災害が発生しておらず、計測機会がなかったなど）			
				⑤その他			
	今後の計測見込み (当てはまる方を選択)		計測見込みが立っている		計測見込み時期		
			計測見込みが立っていない		見込みが立っていない理由		
	今後に向けた取組						
初年度未設定の場合	今後に向けた取組						

KPI③		種別	単位	性質	基準年度	基準値	
自動車税の電話相談件数		アウトカム	件	減少KPI	2024	120000	
					1年目 目標値	1年目 実績値	達成状況
					120000	未計測	未達成
					2年目 目標値	2年目 実績値	達成状況
					80000		
					3年目 目標値	3年目 実績値	達成状況
					60000		
基準値なしの理由							
「KPI達成」 の場合	達成のための取組内容や工夫						
	今後に向けた取組						
「KPI未達成」 の場合	達成できなかった理由	選択 (全て)	①：サービス運用期間が短い、もしくは、サービス運用範囲が狭いなど、想定通りのサービスが提供できていないため ②：サービスの認知やサービスへの理解が広がらないなど、利用ニーズが想定を下回っているため ③：サービスの利用を妨げるような、自然災害などの突発的な外部要因が生じたため ④：その他				
		詳細					
	今後に向けた取組						
「KPI未計測」 の場合	計測できなかった理由	選択 (全て)	①サービス実装の遅れにより実装直後であり、事業実施報告提出までにKPIを計測できる状況ではなかったため				
			②機能的な問題でKPIを測定することができない状況であるため				
			③自然災害など突発的な外部要因により、予定していた計測が実施できなかったため				
			④計測機会がなかったため（例：災害発生時にしか計測できないKPIを設定しているが、そもそも災害が発生しておらず、計測機会がなかったなど）				
			✓ ⑤その他				
	詳細	担当者からの聞き取りにより件数の概算を出し、目標を設定したが、実際に計測するとなると対応のたびに件数を記録し、毎日とりまとめしなければならず、そのための作業時間が膨大となり、業務の改善に繋がらないため、期間を令和7年9月の一ヶ月間に限定し、調査を実施した。その間の電話件数は816件となり、令和3年9月に同様の調査を行った時の5,447件と比べ、85%の減少となった。					
今後の計測見込み (当てはまる方を選択)	計測見込みが立っている		計測見込み時期				
	● 計測見込みが立っていない		見込みが立っていない理由	実測するとなると、対応のたびに件数を記録して、毎日とりまとめしなければならず、そのための作業時間が膨大となり、業務の改善に繋がらない。このため、別の方法により件数を算出し、効果検証することを検討している。			
今後に向けた取組		出先機関の電話機について、番号ごとの受電回数が計測出来るように電話交換機の設定変更を行った。これにより、自動車税の問合せに対応する電話番号への受電回数が把握出来るため、年度ごとの電話相談件数の進捗を確認出来る。					
初年度未設定の場合	今後に向けた取組						

KPI④		種別	単位	性質	基準年度	基準値	
AIチャットボットの課題解決割合		アウトカム	%	増加KPI	なし	なし	
					1年目 目標値	1年目 実績値	達成状況
					25	9.6	未達成
					2年目 目標値	2年目 実績値	達成状況
					50		
					3年目 目標値	3年目 実績値	達成状況
					60		
基準値なしの理由		新規の取組のため					
「KPI達成」 の場合	達成のための取組内容や工夫						
	今後に向けた取組						
「KPI未達成」 の場合	達成できなかった理由	選択 (全て)	①：サービス運用期間が短い、もしくは、サービス運用範囲が狭いなど、想定通りのサービスが提供できていないため				
			✓ ②：サービスの認知やサービスへの理解が広がらないなど、利用ニーズが想定を下回っているため				
			③：サービスの利用を妨げるような、自然災害などの突発的な外部要因が生じたため				
			④：その他				
	詳細	アンケートの回答用画面を作成したが、回答率が17.1%と低く、未回答分を含めて解決率を算出すると9.6%となるが、解決出来たのかどうかを正確に把握出来ない状況にある。なお、アンケートの回答があった分だけで解決率を算出すると56.3%という数字になる。					
	今後に向けた取組	アンケートの回答率を上げるための利用者への働きかけなどを検討するとともに、利用者自体がもっと増えるようホームページ等による広報を充実させるほか、QAの数の増加や内容の充実に努め、利用者の利便性を向上させる。					
「KPI未計測」 の場合	計測できなかった理由	選択 (全て)	①サービス実装の遅れにより実装直後であり、事業実施報告提出までにKPIを計測できる状況ではなかったため				
			②機能的な問題でKPIを測定することができない状況であるため				
		詳細	③自然災害など突発的な外部要因により、予定していた計測が実施できなかったため				
			④計測機会がなかったため（例：災害発生時にしか計測できないKPIを設定しているが、そもそも災害が発生しておらず、計測機会がなかったなど）				
	今後の計測見込み (当てはまる方を選択)		計測見込みが立っている	計測見込み時期			
		計測見込みが立っていない	見込みが立っていない理由				
	今後に向けた取組						
初年度未設定の場合	今後に向けた取組						

c-2 評価の結果と次年度以降に向けた見直し

・推進体制

実際に取り組んだ内容や工夫

導入にあたっては、出先機関の職員とプロジェクトチームを結成し、月一回の定例会やチャットグループで情報共有を行い、課題の把握と改善の方向性の確認、改善策の検討を行った。また、既に同じサービスを実装している自治体への電話による聞き取りと資料提供を受け、業務の流れや委託内容を確認するとともに、業者の協力を得て、他県で実装されているシステムのデモ体験をさせてもらい、意見交換を行うなどして、仕様書の作成にあたっての参考にした。

どのように今後取り組むか

実際にシステムを利用した県民サービスを担当する出先機関の職員の現場の声が大切なため、結成したプロジェクトチームを存続させ、システムの効果検証とともに、改善策等についても検討を続け、本庁の職員については、出先機関の声をまとめるほか、委託業者との連絡調整のためにもプロジェクトチームへの参加を継続し、月一回程度の定例会の開催を継続しながらシステムの運用改善に努め、県民サービスの更なる向上に取り組んでいく。

・サービス実装

実際に取り組んだ内容や工夫

導入検討より前に、まず該当する業務の問題点や改善点を把握するためのプロジェクトチームを結成し、導入すべきシステムの内容や期待出来る効果などを十分に検討した上で、導入に踏み切った。またシステム導入後に当該業務をどのように進めるべきかについても事前に十分に検討し、手戻りが発生しないよう慎重にシステム化を進めた。システム導入後の効果検証をどのように行うかについても、当該プロジェクトチームにおいて事前に検討を行った。

どのように今後取り組むか

車検可否確認システムについては、利用者のニーズが車検を受けられるかどうかを事前に確認したいというものであり、実装についても他県の先例を参考にスムーズに出来たが、A I チャットボットについては、事前テストにおいて、入力された質問やキーワードに対しあらかじめ用意したQ Aが上手く表示されない例があったため、実装より前に業者との細かい調整が必要となった。実現出来ていない事象を業者に説明するのにも手間取ったため、業者との意思疎通について、スムーズにいくように連絡を密にする等の対応を取ることとする。

・サービス運用

実際に取り組んだ内容や工夫

車検可否確認システムについては、最初の画面でシステムの説明を表示するとともに、利用者の電話番号を入力してもらい照会画面へログインする形としていたが、ボタンに「ログイン」という文言があると、事前登録が必要であると利用者が誤解してしまうので、ボタンの表示を「ログイン」でなく、「次へ」に変更して、利用者からの問合せが発生しないように工夫した。A I チャットボットについては、2月には身体障害者減免のこと、5月には定期課税の納税通知書にかかることなど、時期により、問合せが多くなる内容が異なるため、それに合わせ、「よくある質問」で表示されるQ Aを時期により変更する運用を行い、利用者の利便性の向上を図った。

どのように今後取り組むか

車検可否確認システムについては、利用者のニーズへの対応がほぼ実現出来ていると考えるが、A I チャットボットについては、あらかじめ用意したQ Aを表示するものなので、税に関して利用者が本当に知りたいことを把握しないと利用者満足度が向上しないと考えられる。そこで当該システムにおいて、実際に利用者が実際に入力したキーワードや質問内容を分析することにより、利用者が本当に知りたいことを把握し、Q Aの表示で対応出来るものについては、Q Aを追加するとともに、Q Aに関連するキーワードについても、再検討するなどし、利用者のニーズに合ったものを提供出来るよう努めていく。

・周知・広報

実際に取り組んだ内容や工夫

車検可否確認システムについては、県ホームページ用に緑色のバナーやQRコードを作成し、問合せに対しても県ホームページからシステムへの案内がスムーズに出来るように工夫した。またF U J N K S（フジックス）という唯一無二な愛称を付けたことにより、検索エンジンでもトップに表示されるようになった。またA I チャットボットについては、ホームページからの案内のほか、自動車税の定期課税チラシに問い合わせ先としてQRコードを記載し、問合せがまずはA I チャットボットにされるよう案内し、よくある質問に対しては、問合せ電話しなくても解決するよう工夫した。

どのように今後取り組むか

車検可否確認システムについては、自動車販売業者という利用者のニーズと完全に一致した便利なものであるため、一旦利用すれば、リピートして利用してもらうことが期待出来るため、ホームページからの案内で充分と考えられるが、A I チャットボットについては、利用者が納税者全般と広く、質問したくなるタイミングについても完全に把握出来ていないため、年間を通じたシステム運用と入力された内容の実績と分析など、継続的な検証を続け、利用者や質問内容をもっと明確にし、それに合わせた広報が出来るよう取り組んでいく。

・評価・改善

実際に取り組んだ内容や工夫

県庁の内部で発表会の機会を設け、車検可否確認システムについては、取り組んできた内容と成果について、導入の背景から、現場担当者の期待する内容と県民が期待するであろう内容の比較検討、実施計画の策定、アクションの進め方などの経過等と実際の効果検証、成果について報告した。A I チャットボットについては、同じ発表の場において、現状把握と問合せに対する統一手順の整理、チャットボット掲載に向けてどのようにホームページを整備したか、シナリオQ Aの作成経過など取り組んで来た内容を発表し、講評の形で評価を得た。

どのように今後取り組むか

事業評価の機会をまだ設けていないため、どのような形で評価するのが適当か検討するとともに、利用者の満足度について、車検可否確認システムにおいては、利用者が実際に満足しているかどうかを把握する手段がないため、把握する方法を検討していく必要がある。A I チャットボットについては、利用者アンケートを取ることが出来るが、回答しなくてもシステム利用が可能のため、回答率が17.1%と低い状況にある。このため、アンケート回答率を上げる方法について検討するとともに、正確な満足度を把握出来た場合の評価方法についても検討していく。