



行政イノベーションで未来を形作る

◆未来志向の行政運営の変革

生産年齢人口が急減する2040年問題や国民の価値観・ニーズの多様化、目覚ましいデジタル技術の進展など、行政を取り巻く環境は不確実性を増しつつ目まぐるしく変化しており、行政課題も複雑化・高度化しています。こうした状況に対応するためには、解決すべき行政課題を的確に特定し、政策立案や組織運営のあり方を未来志向で変革していくことが求められます。

総務省は、こうした行政運営の変革(行政イノベーション)を推進するため、公的部門における変革プロジェクトを支援するとともに、その知見を集約・整理・提供する役割を担っています。

◆行政イノベーションのナレッジのハブ

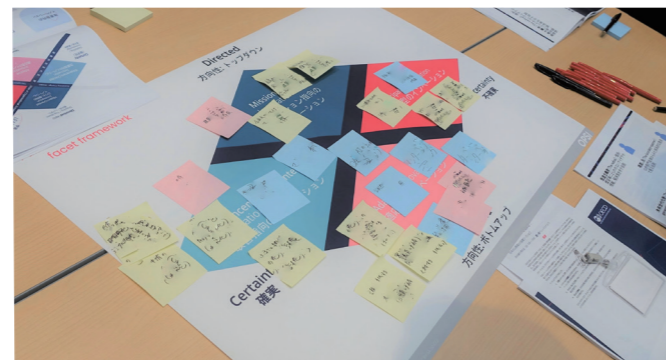
総務省は、行政イノベーションに積極的に取り組んでいる国内外の機関と、人事交流も含めた連携を行っており、そのネットワークも活用して、行政イノベーションに必要な知見を体系的なナレッジとして提供する「ハブ」としての取組を進めています。

例えば、令和5年には、公的分野における革新的な取組に関する実践ガイドブックやフレームワークを多数提供しているOECD行政イノベーション研究所(OPSI)と連携し、行政イノベーションの取組を日本国内でどのように進めるかを考えるワークショップや、有識者を招いたシンポジウムを開催しました。こうした取組は、行政イノベーションを推進する国内外のネットワークの更なる強化にもつながっています。

◆行政イノベーション人材の育成

行政イノベーションを進めるためには、変革プロジェクトを支えるイノベーション人材の育成も重要です。総務省は、公的部門の職員が利用者目線で共創的に業務・サービスの設計を行えるよう、研修や個別のプロジェクト支援を通じた人材育成を行っています。

例えば、行政サービスの利用者の体験を可視化して共有するためのペルソナやジャーニーマップを活用した課題発見の手法や、ストーリーボードやプロトタイプングを用いた解決策の開発手法など、実践的なスキルを習得する機会を提供しています。こうした一連の取組を通じて、行政全体の効率化と質の向上を図り、持続可能な社会の実現に向けて取り組んでいます。



行政運営イノベーションに関する取組の詳細については、こちらをご覧ください。
(https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/gyoukan/kanri/gyokaku_01.html)



国・地方共通相談チャットボット(Govbot(ガボット))の提供

◆Govbotのサービススタート

令和6年3月に国・地方共通相談チャットボット(Govbot)の提供がスタートしました。Govbotは、デジタル行財政改革会議での総理指示を踏まえ、行政相談の知見を有する総務省とデジタル庁が連携し、各府省の協力を得て整備したものです。政策分野を横断的に検索できるチャットボットを政府が整備するのは初の試みです。

Govbotを広く活用していただくことにより、国民の皆さまの利便性向上、地方公共団体の窓口負担の軽減につながることを期待されるほか、各府省が施策を周知する際の有効なツールになると考えられます。

◆Govbotで提供しているコンテンツ

Govbotでは、マイナンバー、子育て、医療保険等の住民から地方公共団体への問い合わせが多い分野や、定額減税や年取の壁対策など広く国民の生活に関係する新しい制度等のうち、国が一定程度統一的に回答できるものについて、約1,300問(※提供開始時点)のFAQを用意しています。

また、Govbotでは、令和6年能登半島地震の被災者支援情報を提供する政府・関係地方公共団体のサイト、国等の各種相談窓口の連絡先やチャットボット、各地方公共団体が住民の方向けに整備しているチャットボットについても、ご案内しています。

さらに、Govbotでは、日本語だけでなく15カ国語の言語にも対応しています(機械翻訳)。

◆Govbotの継続的なバージョンアップ

Govbotにはユーザーからのご意見・ご要望をフィードバックしていただける仕組みを設けています。ユーザーからのフィードバックや地方公共団体のご意見等を踏まえながら、住民と地方公共団体の双方が利便性を感じられるよう、回答の精度の向上、FAQの追加、対象分野の拡充などのバージョンアップに継続的に取り組んでいます。



(URL)<https://www.govbot.go.jp>

