

お知らせ

令和6年7月25日
総務省行政評価局

国・地方共通相談チャットボットの機能改修とFAQの新規追加等について

令和6年3月26日に運用を開始した国・地方共通相談チャットボット（Govbot（ガボット）。以下「ガボット」という。）について、別紙のとおり、令和6年7月に機能改修を行いましたので、お知らせいたします。また、利用者の皆様の行政の手続や制度について知りたいというニーズにお応えし、関係省庁と協力して、FAQの新規追加や修正等も実施いたしました。

従前よりも検索の精度が向上し、チャット画面も見やすくなっておりますので、ぜひ、引き続きガボットをご活用ください。

今後ともガボットの利便性向上に努めて参りますので、ご理解ご協力をどうぞよろしくお願いいたします。

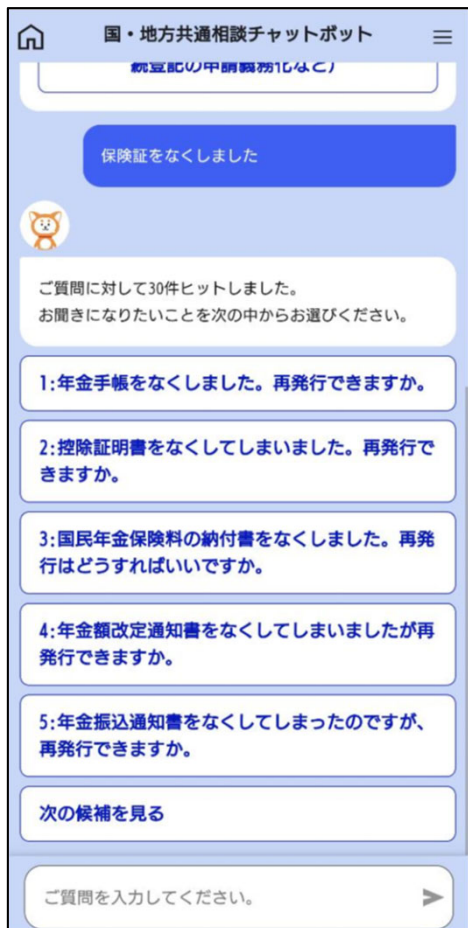
【連絡先】

総務省行政評価局行政相談企画課チャットボット班

電話：03-5253-5204

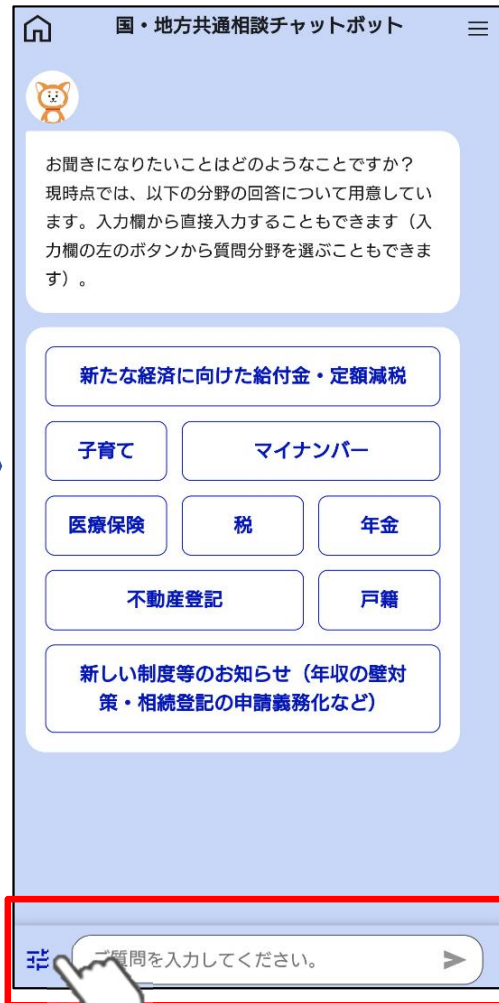
E-mail：govbot-202403@soumu.go.jp

従来

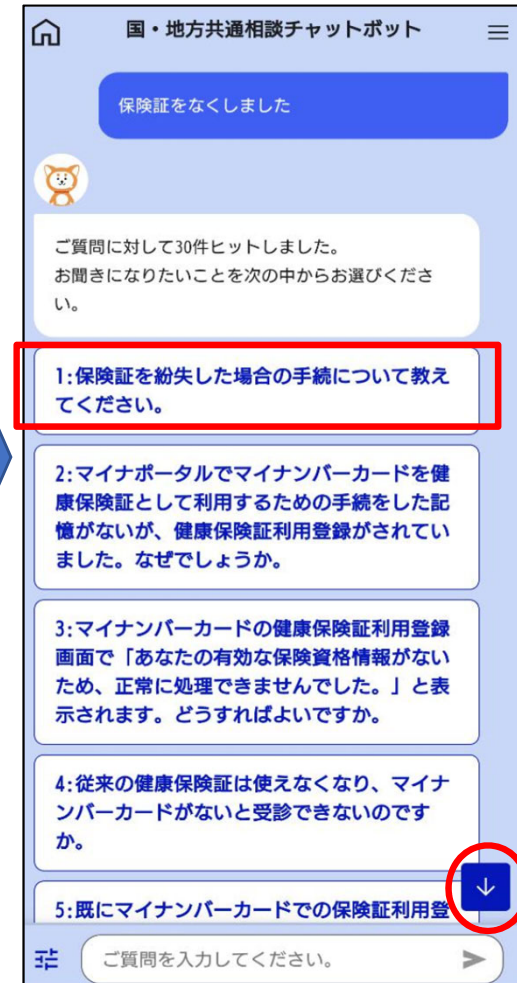


「保険証をなくしました」と入力すると、全分野から検索され、関係のない年金手帳や控除証明書のFAQも表示

改修後



フッター部分に検索分野の絞り込み機能を搭載（指定がない場合は全分野から検索）。
 入力欄左のボタンを押すと分野の選択肢が表示。
 ここでは医療保険を選択



「保険証をなくしました」と入力すると医療保険の分野から検索され、一番上に「保険証を紛失した場合の手続きについて教えてください。」というFAQが表示。フローティングボタンにより、見やすさも改善

利用者からのフィードバックを踏まえたFAQの新規追加等

◎ 関係省庁に対し、FAQの新規追加を提案（新規追加：15件）

FBの意見（例）	新規追加したFAQ（例）
定額減税後の住民税がどう徴収されるのか聞いたかった。	【給付金・定額減税】 「住民税の定額減税を受けたが、その後の住民税の徴収はどうか。」という問を新規追加。
本籍地以外の市区町村で戸籍証明書等のコンビニ交付を受けるための手続を知りたい。	【マイナンバー、戸籍】 本籍地と居住する市区町村が異なる場合に、マイナンバーカードを利用してコンビニ等で戸籍謄本などの戸籍証明書を取得する際の手続に関する問を新規追加。
非常勤の地方公務員の児童手当の申請先や手続について知りたい。	【子育て】 非常勤の地方公務員の児童手当の申請先や手続に関する問を新規追加し、申請先は原則として勤務先になるが、居住する自治体になるケースもあり得る旨を記載。
森林環境税がどのように使われるのか教えてほしい。	【新しい制度等のお知らせ】 「森林環境税はどのようなことに使われるのか。」という問を新規追加。

◎ 関係省庁に対し、既存FAQの修正を提案

FBの意見（例）	修正したFAQ（例）
セルフメディケーション税制についての情報がなかった。	【税】 「所得税の所得控除の種類について教えてください。」の回答にセルフメディケーション税制が医療費控除の特例であることを追記。
従来の健康保険証が具体的にいつまで使えるのか知りたかった。	【マイナンバー、医療保険】 「従来の健康保険証は使えなくなり、マイナンバーカードがないと受診できないのですか。」の回答に、現行の保険証の発行終了年月日と、手持ちの保険証の利用可能期間を追記。

◎ 自治体からの要望を踏まえて掲載するチャットボットを23自治体分追加 リリース当初（3/26）：99自治体 ⇒ 122自治体（7/25時点）