

## (令和4年度第2次補正) 地域少子化対策重点推進交付金 実施計画書 (市町村分) 個票

自治体名 出雲市 (都道府県: 島根県 )  
 本事業の担当部局名 総務部情報政策課デジタル戦略室

事業メニュー	結婚・妊娠・出産・子育てに温かい社会づくり機運醸成事業		
区分	重点メニュー		
関連事業メニュー	3.2.4 子育て支援情報の「見える化」と相談体制の構築		
個別事業名	出雲市子育てAIチャットボット	新規/継続 (一般財源での実施も含む)	継続
実施期間	交付決定日 ~	令和6年3月31日	事業開始年度 令和3 年度
対象経費支出予定額 ※(注)1	4,546,300 円		
自治体における少子化対策の全体像及びその中での本個別事業の位置付け ※(注)2	<p>(地域における実情と課題及び本個別事業の位置付け)</p> <p>&lt;地域における実情と課題&gt;          全国での出生数が80万人を割る見込みとなり、国においても子ども・子育て政策を最重要課題に位置付け、「従来とは次元の異なる少子化対策の実現」と総理も決意を示された。          本市においても、少子化対策は喫緊の課題であり、「出雲で縁を結び、子育てしていく希望をかなえる」ことを目指し、結婚支援、妊娠・出産・子育てへの切れ目のない支援に力を入れている。晩婚化・非婚化への対応として、出会いの創出、結婚支援対策に取り組むとともに、妊娠前から出産、子育てへの切れ目のない支援を行うため、母子健康包括支援センターを設置し、妊産婦の相談・支援の強化を図るほか、不妊治療費の助成や不育症治療を受けている夫婦に対して助成事業を行っている。          本市の子育て支援策は、総合振興計画「出雲新話2030」において、あらゆる子育て世帯をサポートするため、仕事と子育てが両立しやすい環境づくりや、経済的負担の軽減、孤立感の緩和、親子のきずなづくりなど、安心して喜びを感じながら子育てができる環境づくりを進めている。          その中で子育てと仕事の両立を支援するため、保育所・放課後児童クラブや幼稚園の一時預かり事業の充実を図るほか、市独自の保育料軽減策や子ども医療費助成など、保護者の経済的負担への支援にも努めている。          さらに、市内には、県内最多である10か所の子育て支援センターがあり、子育てへの不安解消や交流の場となっている。また、年間6,000回以上と非常に活発に行われているファミリーサポートセンター事業など、子育て世帯の支援に力を入れている。</p> <p>&lt;本個別事業の位置付け&gt;          子育て世帯におけるスマートフォンの普及率は非常に高く、本市では医療費助成などの手続きについて、電子申請を進めており、申請から住所変更等の手続きは市役所に出向くことなく、スマートフォンから行うことができるようにしている。今後も、電子による申請化ができるものは極力電子申請へと考えている。          また、子育て情報の発信にも力を入れており、従来から紙ベースの子育てガイドブックを発行するほか、本市webサイトやスマートフォンアプリ「すくすく出雲」において、子育て情報のプッシュ型発信などを行っている。          特に、令和4年度に運用を開始した子育て支援に特化したAIチャットボットでは、365日24時間の対応が可能なおかげで、市民の利便性向上につながっているものと考えている。</p>		
	<p>(本個別事業における現状と課題)</p> <p>市民のライフスタイルが多様化する中で、自分の欲しい情報を、いつでも気軽に得ることができる仕組みづくりが必要と考えていた。チャットボットであれば、スマートフォン等からチャット形式でいつでも簡単に利用できることから、市役所が閉庁している時間帯でも問い合わせに対応でき、市民の利便性向上につながるものとして導入した。とりわけ、「子育て世代」は、日常的にスマートフォンを利用しており、チャットボットとの親和性も高く認知度も浸透しやすいこと、また、仕事と育児の両面から突発的な対応が必要となり、休日・夜間でも迅速で適切な情報を求めるニーズも多いと判断し、「出雲市子育てAIチャットボット」を令和4年6月から運用開始した。なお、本チャットボットは、出雲市ホームページ及びLINE上で運用している。          本チャットボットは、メニュー画面にカテゴリ分けした質問項目を配置し、その項目を選択することで、簡単に問合せができるほか、知りたい内容のキーワードを直接入力して問合せすることもできる仕様となっている。ただし、後者で問合せを行った場合、チャットボットが答えられなかったり、必要な情報にたどりつかなかったりするケースが多いことが課題となっており、それらを改善していく対策を講ずる必要がある。</p>		
	<p>(課題への対応)</p> <p>課題解決のためには、まずはユーザー数を増やし、より多くの問合せを受けることで、本チャットボットを成長させる必要があると考えている。それにより、本チャットボットが答えることができない内容とその原因を分析し、質・量ともにFAQの改善を図り、回答精度を高めていきたい。          ユーザーの獲得のためには、SNS等のあらゆる市の広報媒体を活用して周知を図るほか、20代~30代の出雲市民をターゲットとしたLINE広告を配信する。また、母子手帳交付時等の市役所窓口や乳幼児健診会場、子育て支援センター等においてチラシ等による周知を積極的に行っていくほか、各地区コミュニティセンター(公民館)、地域の子育てサークル及び市内の小児科医院、産婦人科医院にもチラシ等を配付して、本チャットボットの利用促進を図ってきたい。</p>		

個別事業の内容 ※(注)3	番号	項目	内容	ステップアップ	KPI設定
	1	AIチャットボットシステム運用保守業務(委託料)	24時間365日の対応可能な子育て支援に特化したAIチャットボットの運用保守 AIチャットボットシステム利用料、WEB用テスト環境利用料、ログ分析・レポート作成費、FAQ追加・修正・削除等メンテナンス費、業務管理費 ※スマートフォンアプリ「すくすく出雲」において、子育て情報のプッシュ型発信などを実施。		○
	2	AIチャットボット利用促進(委託料)	ユーザー獲得施策検討、LINE広告配信		○
	3	PRチラシ作成費	PRチラシの作成(10,000枚) (市役所窓口4,500枚、乳幼児健康診会場3,100枚、子育て支援センター500枚、コミュニティセンター・子育てサークル・小児科医院・産婦人科医院1,900枚)	○	○
【次年度以降に向けた事業の方向性】 本チャットボットは、妊娠から就学前の児童を持つ保護者をターゲットとした内容となっている。今後は、学校教育に関するFAQを追加し、就学を控えた児童の保護者へも必要な情報を提供するなど、幅広い世代に利用されるチャットボットとしていきたい。 また、子育て分野だけでなく、その他の市政情報についてもチャットボットで応答できるよう、FAQの対象範囲を拡大することも検討する。					
【事業内容を検討する上で参考とした既存事業】					
少子化対策全体の重要業績評価指標(KPI)及び定量的成果目標 ※(注)4	KPI項目		単位	目標値	現状値
	保育所の待機児童数(国基準)		人	0	1(令和3年度)
	児童クラブの入会未決定者数		人	0	29(令和3年度)
	乳幼児健康診査受診率		%	100	97(令和3年度)
	不妊治療費助成制度利用(申請)件数		件	250	192(令和3年度)
参考指標 ※(注)5	項目		単位	直近の実績	
	合計特殊出生率		%	1.72(令和3年)	
	婚姻件数		件	844(令和3年)	
	婚姻率		%	4.8(令和3年)	
個別事業の重要業績評価指標(KPI)及び定量的成果目標 ※(注)6	KPI項目		単位	目標値	現状値
	AIチャットボットアカウント友だち登録者数		人	1,000	539(令和4年12月末現在)
	チャットボット正答率(月平均)		%	70	63.8(R4.6月~12月平均)
	チャットボットの応答に対し「解決しました」と回答した割合(月平均)(満足度)		%	80	77.9(R4.6月~12月平均)
他自治体との連携・役割分担の考え方及び具体的方法 ※(注)7	ハローワークマザーズコーナー、しまね子育て応援パスポート「こっころ」、各種相談窓口など、国及び島根県が設置する施設・窓口や施策についてもFAQに掲載し、市民への周知と利用促進を図っている。				
民間事業者との連携・役割分担の考え方及び具体的方法 ※(注)8	市と民間事業者が協働で発行する「出雲市子育てガイドブック」に、本AIチャットボットの紹介ページや利用登録するための二次元コードを掲載し、ユーザーを獲得するための周知を行う予定である。				

(注)  
1「対象経費支出予定額」には、本交付金の対象外経費を除いた対象経費支出予定額(補助率を乗じる前の額)を記入すること。また、金額の根拠となる資料(見積書等)を添付すること。  
2「自治体における少子化対策の全体像及びその中で本個別事業の位置付け」には、次の①~③を記載すること。ただし、結婚新生活支援事業において、②③は記載不要。  
①これまでの自治体における少子化対策の全体像及びその効果検証から浮かび上がった地域の実情・課題と、それらを踏まえた、自治体における少子化対策の全体像及びその中で本個別事業の位置付け  
②本個別事業が継続事業である場合はこれまでの事業実施状況及びその中で見つかった課題(新規事業である場合は不要)  
③本個別事業が新規事業である場合は地域における実情と課題への対応、継続事業である場合は本個別事業における現状と課題への対応  
3「個別事業の内容」には、本個別事業の具体的な内容を記載すること。  
※個別事業を次年度以降も自立的に発展させるため、事業内容の末尾に必ず次年度以降に向けた事業の方向性を記載すること(結婚新生活支援事業においては記載不要)。  
※事業内容を検討する上で参考とした既存事業があれば、都道府県名又は市町村名、事業名を記載すること(結婚新生活支援事業においては記載不要)。  
4「少子化対策全体の重要業績評価指標(KPI)及び定量的成果目標」については、自治体の少子化対策全体のKPI及び定量的成果目標を達成予定時期を含め記載すること。また、各自治体は少なくとも令和5年度終了時点で、各自治体において効果検証を実施すること。  
5「参考指標」には、各自治体の合計特殊出生率、婚姻件数、婚姻率を記載すること。  
6「個別事業の重要業績評価指標(KPI)及び定量的成果目標」には、自治体における少子化対策の全体像の中で本個別事業の位置付けを踏まえ、KPI及び定量的成果目標を達成予定時期を含め記載すること。また、各自治体において効果検証を実施すること。  
※過去に関連する事業を実施している場合は、過去に設定したKPIを踏まえたKPIを設定すること。  
※結婚支援センター事業を実施する場合は、参考として直近年度の「会員登録数」「引き合わせ成立者数」「カップル成立組数」「成婚数」を記載すること。  
7「他自治体との連携・役割分担の考え方及び具体的方法」には、本個別事業を他の都道府県や市町村と連携のもと実施する場合、その考え方及び具体的方法を記載すること。  
8「民間事業者との連携・役割分担の考え方及び具体的方法」には、本個別事業を民間事業者との連携のもと実施する場合、その考え方及び具体的方法を記入すること。