

「国・地方共通相談チャットボット Govbot」をリリースしました

令和6年3月26日にリリース

- R6.3.26に「国・地方共通相談チャットボット」（通称「Govbot(ガボット)」）をリリース
※第1回デジタル行財政改革会議（第1回）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
- 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
- 24時間365日ご利用いただけます。
- 2種類のチャットの方法※で問いと回答（FAQ）を探せます。（約1,300問のFAQを用意）
※シナリオ型：選択肢をたどって探す AI・辞書型：自由に質問を入力して探す
- 日本語以外の15言語に対応（機械翻訳）しています。

提供しているコンテンツ

①次の分野のFAQ※

i) 住民から自治体への問合せニーズが多い分野

マイナンバー、子育て、医療保険、税、年金、不動産登記、戸籍

ii) 広く国民の生活に関係する新しい制度等

新たな経済に向けた給付金・定額減税、年取の壁対策、相続登記の申請義務化、森林環境税

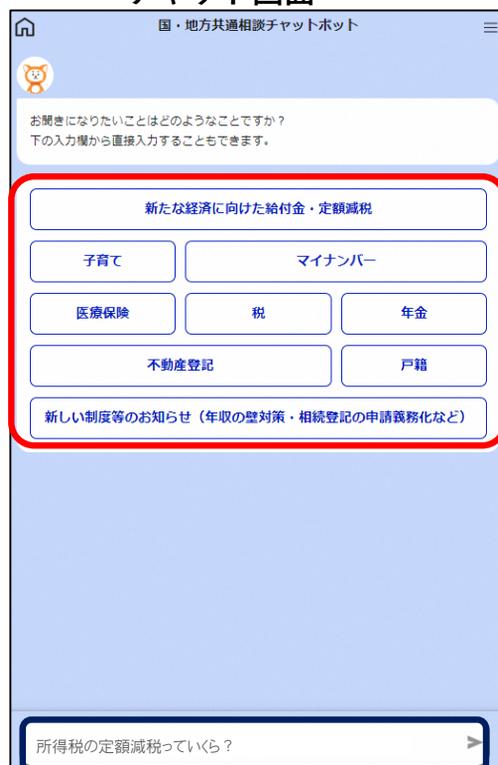
※国が一定程度統一的に回答できるもの

- ②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・関係自治体のサイトのご案内
- ③国等の各種相談窓口の連絡先やチャットボットのURLのご案内（総務省HPに遷移）
- ④自治体が住民の方向けに整備しているチャットボットのご案内（掲載に同意いただいた99自治体のチャットボット）
- ⑤上記①の各分野のFAQデータのご提供（総務省HPに遷移）

トップ画面



チャット画面



●コンテンツの整備に当たっての工夫等

ガボット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、自治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**となると考えられます。

- ▶ ① i) (マイナンバー、子育て、医療保険、税、年金、不動産登記、戸籍) 関係
FAQの分野は、**約120の自治体に照会を行い、ニーズの高かったものを選定**しました。
- ▶ ① ii) (広く国民の生活に関係する新しい制度等) 関係
利便性を高めるため、**新たなトピックに関するFAQ**を掲載することとしました。
- ▶ ② (令和6年能登半島地震の被災者支援情報) 関係
能登半島地震の被災者支援情報については、次のページをご案内しています。
 - ・ **政府の施策を一元的に掲載**している首相官邸HP
 - ・ **被災各県ごとの支援情報**を提供している各県HP
 - ・ 総務省行政評価局が作成した**生活支援窓口をご案内するガイドブック**のURL
- ▶ ③ (国等の各種相談窓口の連絡先やチャットボットのご案内) 関係
国等の相談窓口・チャットボットを、横断的・一覧的に探せる機能の提供は、政府のシステムとしては初になります。
ガボットや各府省HP等では解決できなかった場合、このご案内機能で相談窓口を探して、電話等でお問い合わせいただけます。
- ▶ ④ (自治体が住民の方向けに整備しているチャットボットのご案内) 関係
自治体のチャットボットは、当該自治体に在住の住民にとっては利便性の高いツールであるため、できる限りガボットでご案内したいと考えています。
リリース時点では、FAQの分野選定に当たりご意見を頂いた自治体に対して掲載への同意依頼をしました。今後も、チャットボットを運用しているその他の自治体にもご協力を求める予定です。
- ▶ ⑤ (各分野のFAQデータ) 関係
ガボットに搭載しているFAQデータ(エクセル形式)を総務省HPで提供しており、自由にご利用いただけます(ガボットからのリンクで遷移)。特に、**自治体の窓口相談対応業務や業務マニュアル作成の際などに参考資料としてご活用**いただくことを想定しています。

●継続的な改善

ガボットの今後の改善に資するよう、**利用者のご意見等をフィードバック**していただける**仕組み(選択式と自由記入式)**を設けています。

提供開始後も、こうした**フィードバックや自治体のご意見等を踏まえながら**、より利用者目線に沿ったものとなるよう、**回答の精度の向上、問い・回答の追加、分野の拡充**などに取り組みます。

●通称とキャラクター

通称の「Govbot(ガボット)」は、「政府(government)のチャットボット(chatbot)」の各単語の一部を組み合わせたもので、読みは、陽気な舞曲である「ガボット」に語呂を合わせています。

キャラクターの「**がぼたん**」は、**ヒトとコミュニケーションをとる身近な動物である「犬」**をモチーフとしており(柴犬をイメージ)、**顔、まゆげ、おなかの白い部分はチャットの吹き出し**を表しています。