

## 令和5年度 地域情報化アドバイザー制度活用報告書

地域情報化アドバイザー制度の活用実績について、下記のとおり報告します。

記

### 1. 申請団体情報

#### 1-1. 申請団体

団体名	亀岡市役所	代表者名	桂川 孝裕		
担当者部署	政策企画部	連絡先電話番号	0771-55-9454		
担当者役職	主事	担当者氏名	池田 ひなの	連絡先E-mail	*****
住所	621-8501 京都府亀岡市安町野々神8				

#### 1-2. 推薦団体（「区分」が「協議会」または「NPO・商工会・大学等」の場合のみ入力）

### 2. 派遣アドバイザーに対する評価と要望

支援を受けたアドバイザーに対する評価をお願いします。

アドバイザー	原 秀樹
評価	大変よい
上記評価の理由（どのようなところがよかったか等詳細に）	姫路市でAIチャットボットを導入、運用されていた経験を元に、実際に行われていた手法の良かった点、悪かった点を詳しく説明いただき、亀岡市の目標にあてはめた具体的な改善方法を提示していただけたため。
アドバイザーへの要望事項	

### 3. 地域情報化アドバイザー派遣実績

3-1.	派遣日予定日（応募依頼より）	支援内容（応募依頼より）	期日・支援内容の変更あり		
対応日・時間	令和5年7月28日	支援・助言	無		
			開始時刻	終了時刻	内休憩時間（分）
			10時00分	11時00分	0
				活動時間（分）	60

### 4. 報告書に関しての地域情報化アドバイザーホームページ「派遣事例」への掲載許可

掲載許可	<input checked="" type="radio"/> 掲載可	<a href="https://www.r-ict-advisor.jp/cases-case-good-practices/past-year-all-houkoku/">https://www.r-ict-advisor.jp/cases-case-good-practices/past-year-all-houkoku/</a>
------	--------------------------------------	---

### 5. 依頼内容及び支援を受けたことによる成果・効果

5-1. 支援を受けた対象者	属性（職員、一般、企業等）について【自由記述】	人数
	情報政策課 職員	4人
5-2. 支援を受けるにあたって目指した成果と実勢に支援を受けたことで改善又は解決した成果・効果		
事業の課題・問題点（具体的にご記入下さい）	市民サービスの向上を目的として、市公式ホームページ上でAIチャットボットを公開しているが、回答の精度が低いことが問題視されていたため、分析を行った。その結果、イベント情報、政治・選挙、道路・交通等のその都度回答情報の更新が必要となるような項目の回答を苦手としていることがわかっているが、回答のログデータの収集と精査、更新に係る作業手順及び人員コストが課題となっている。	
支援により目指す成果（具体的にご記入下さい）	AIチャットボットのQ&Aデータベースの効率的な改善体制を確立し、回答の精度を上げる。	
アドバイザーに支援を受けた内容（具体的にご記入下さい）	AIチャットボットの運用改善について以下のアドバイスをいただいた。 ・各担当でAIチャットボットのQAデータを更新・管理していくのが望ましい。 ・各担当者の知識や手順、意識の差により回答精度にムラが出てしまうことを防ぐため、統一された手順書の作成や、担当者にAIチャットボットの必要性を認識してもらう機会を実施する必要がある。 ・AIチャットボットシステムの事業者からのフォローアップ体制を確認する。	
支援を受け改善又は解決された内容（具体的にご記入下さい）	・QAデータの更新管理（メンテナンスとブラッシュアップ）について全庁的に統一した運用が必要であることがわかった。 ・改善に向けての課題及び具体的に取組むべき事項が抽出できた。 →ワーキングの発足（体制づくり）、管理サイトの操作方法等の説明会等の事業者フォローアップ体制の確認、手順書の確認、担当者を対象とした研修、庁内への取組状況報告（いかに市民に役立って	

	いるかの分析)	
具体的な成果物	最も当てはまるものをリストより選択下さい。	⑥途中段階であり、具体的な成果物はできていない
改善又は解決されなかった内容 持ち越しとなった内容 (具体的にご記入ください)	AIチャットボットのQAデータの更新・管理の必要性を各担当者に理解してもらうための意識づけをいかにやっていくか。	
アンケートの内容と分析結果	講演・セミナー又は個別の事業支援の実施にあたりアンケートを行った場合は、その内容と分析結果についてご記入下さい。(EXCELやPDFでの分析結果を添付されても結構です。) アンケートを行わなかった場合はその理由をご記入下さい。 顔合わせ及びキックオフとして事務局に対する支援を受けたためアンケートは実施していない。	
5-3. 今後の計画	最も当てはまるものをリストより選択下さい	④予算以外で、今後取組む事項がある
事業の最終的な目指す姿	AIチャットボットのQA改善による市民サービスの向上及び職員の業務負担軽減	

なお、＜その他＞を選択した場合、具体的な記入が必要となりますのでご注意ください

#### 6. 地域情報化アドバイザー支援の様子

今回の派遣における地域情報化アドバイザーの支援の様子がわかる「写真 (JPEG)」を次ページに数枚程度貼り付けて下さい。



約1万ログ 分析資料

順位	大分類	要改善回答の割合
1	イベント情報	62%
2	政治・選挙	52%
3	道路・交通	45%
4	危機管理	44%
5	教育	43%
6	コミュニケーション	43%
7	コロナ	38%
8	環境	35%
9	施設	35%
10	生活支援	33%

大分類	件数
ゴミ関連	
マイナ	
医療・福祉	126
税金	148
各種証明について	88
コロナ	70
子育て	40
くらし	47
施設	66
市役所情報	26



