

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）	姫路市においてAIチャットボットを運用されてきたご経験をもとにして、回答精度改善に向けた継続的な運用体制を維持するにあたって、どのように原課による自主的なメンテナンスをサポートしていくべきであるかについて具体的なアドバイスをいただいた。
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. 対応日・時間	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			
	令和6年2月7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	
				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	https://www.r-ict-advisor.jp/cases-case-good-practices/past_year_all_houkoku/
------	--------------------------------------	---

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	3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）	来年度の運用案における改善点について以下のアドバイスを受けた。 ・年に2回は現課に対し、意見交換の場を設けることが望ましい。 ・回答精度が改善された部分については、報告の場において積極的に公表し、改善に至った要因についても言及していくべきである。 ・来年度のシステム業者との協力体制について確認しておくべきである。	
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）	今年度の検証方法および来年度の運用についてのイメージを固め、前もってシステム業者と調整すべき事項についても整理することができた。また、長い目でみて回答精度の改善が進み市民満足度が高水準に達した際に、電話等のアナログな問い合わせ対応からAIチャットボットに大きくシフトさせていくための将来的な取組みについての着想を得られた。	

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)	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度の検証対象データの整理 ・来年度運用に向けてのシステム業者との合意形成 	
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。 今回は事務局へのアドバイス・助言支援であり、アンケート等は実施していない。	
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。

