

## 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）	AIチャットボットについては、業務効率化や市民サービス向上などの効果を実感できるようになるまでに長い期間を要するものでありますが、姫路市でAIチャットボットを運用されてきたご経験を元に、少しずつ回答精度を向上させ、市民ニーズにマッチしたAIチャットボットにしていくための運用ノウハウをご教示いただきました。
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	WEBでの手続き日	受付番号
	令和6年3月1日	支援・助言	有	令和6年2月26日	154L
	実施した派遣日	実施した支援内容	開始時刻	終了時刻	内休憩時間（分）
	令和6年2月29日	支援・助言	16時00分	17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 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	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）	AIチャットボット回答精度改善の運用体制について、これから原課主体の運用にシフトさせ、QAデータの見直し作業のスピード感を上げていくために、各課のQAデータ管理にどこまで情報部門が関与していくのか改めて役割分担を見直す必要があると助言いただいた。また、検証作業について、作業員目線での取り組みやすさや、集約作業の効率化の観点から、作業課が確認を行うケースと、興味を持った職員が自由に検証するケースで2通りに分けた検証方法についてそれぞれご提案いただいた。
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）	近日に実施予定のQAデータのメンテナンス作業後の検証だけでなく、今後、いつでも職員がチャットボットの応答の異常を報告できる検証体制についてイメージを固めることができた。また、作業員のアカウント権限や作業体制など、来年度から状況に合わせて見直しを検討すべき事項について把握することができた。

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)	作業者のアカウント権限の見直しの検討	
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。

②承認作業の効率化について (来年度運用)

来年度は年2回ほど大規模なメンテナンス作業を行う。

月	依頼に基づくメンテナンス作業等	毎月のサイクル
4月	DX推進員選出	
5月	Edia操作研修会・相談会/評価・分析/メンテナンス作業依頼	
6月	情報化推進会議・委員会で報告/メンテナンス作業依頼 CAMEL依頼	
7月	作業結果反映・8月検証リストに追加	
8月	9月末結果公表に追加	
9月	意見交換会	
10月～11月	評価・分析/メンテナンス作業依頼	
12月～1月	情報化推進会議・委員会で報告/メンテナンス作業依頼 CAMEL依頼	
2月	作業結果反映・3月検証リストに追加	
3月		

②承認作業の効率化について

思いつく改善方法は2つ

①CSVインポート機能を使う

各課から送られてきたデータを情報政策課でまとめてインポートする。

②各課アカウントを編集者⇒回答承認者にする。

①の方が各課の作業が楽、回答状況把握もしやすい？

ご意見をお聞かせください。