

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）	現在亀岡市が使用しているAIチャットボットシステム「edia」を過去に導入・運用されていたご経験や、これまでの支援で共有していた亀岡市のAIチャットボット運用における課題を踏まえた上で、システム事業者による「edia」の機能についての改善やその他サポートについて、適切に行われるよう支援・助言していただいた。
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5年9月13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 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	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）	・「edia」の改善に向けてのシステム業者との連携関係の構築についての助言 ・AIチャットボットQAデータのメンテナンス作業を行う職員を対象とした「edia」操作研修・相談会の実施に向けての助言 ・「edia」の改善すべき機能についての助言	
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）	・亀岡市とシステム業者との連携関係の構築 ・ログ分析について改善が必要となる事項の共有や今後の進め方についての整理	

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"> 機能改善の時期や詳細について 具体的なスケジュール調整や「edia」操作研修および手順書の内容について 	
アンケートの内容と分析結果	<p>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。)</p> <p>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。</p> <p>今回はAIチャットボットの改善を目的として、導入済システムの事業者、地域情報化アドバイザー、亀岡市の三者協議として支援を受けたため、アンケート等は実施していない。</p>	
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。

The image shows two screenshots from a presentation or document. The top screenshot is a Word document titled "協議内容.docx" with a video call window showing Hidetoshi HARA. The text discusses the goal of improving efficiency and accuracy of work procedures, and lists meeting topics: 1. Edia operation training and agreement, 2. Edia analysis function improvement, 3. Agreement on procedure creation. It also mentions a shared training session on August 23rd for DX staff regarding AI chatbot improvement, and future plans for Edia training and regular updates for DX staff.

The bottom screenshot is a PDF titled "作業フローイメージ図.pdf" showing a workflow diagram. The diagram is organized by month (前月分, 月月初め, 6日~10日頃, 11日~25日頃, 26日~31日頃, 翌月15日頃) and by department (CAMEL, 情報政策課, 各課). It details the process from data collection and analysis to the creation of new responses and the addition of representative questions to the Edia system.

①内容更新
Ediaで回答を編集: 「回答管理」→「回答一覧」→該当の回答データの表題を入力し検索→「編集する」→回答内容を編集し、保存
②新規回答作成
指定のExcel様式に、質問と回答内容を入力し情報政策課に提出→情報政策課で毎月各課から提出のあったデータを取りまとめ、提出
③代表的な質問の追加
指定のExcel様式に、AIに学習させる類義語などを入力し情報政策課に提出→情報政策課で毎月各課から提出のあったデータを取りまとめ、提出