

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）	メンテナンス作業後の検証作業やAIによる質問と回答を上手く結びつける鍵となる個別学習ファイルの登録など、亀岡市において前例のない業務のプロセスについて、姫路市で実際にAIチャットボットの導入および運用を担当されていたご経験をもとに適切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	WEBでの手続き日	受付番号
	令和5年11月15日	支援・助言	有	令和5年11月30日	1053
	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5年12月21日	支援・助言	14時00分	15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）	AIチャットボットにおけるQAデータのメンテナンス作業の検証について、積極的に職員に取り組んでもらうために、現状のチャットボットの回答精度を示す数値等を定期的に全庁開示し、周知することで協力者を募る方法を提示いただいた。また、AIが質問と回答を上手く結びつける鍵となる個別学習ファイルの登録については、まずはシステム業者との定例会の場で、登録時のサンプルデータの提供やレクチャーを受けるべきであると助言いただいた。	
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）	今回の支援を受けて、AIチャットボットにおけるQAデータのメンテナンス作業後の検証について支援前に事務局側で作成していた案については実施する対象や時期が限定的で、検証としてはあまり適切なものではなかったことに気が付かされた。また、個別学習ファイルについては、これまで手をつけていなかったこともあり、イメージがついていない状態であったが、姫路市における事例の共有やアドバイスを受けて、やるべきことが明確になった。	

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"> ・亀岡市のAIチャットボットにおける個別学習ファイル登録状況の把握および今後の管理方法の確立 ・個別学習ファイルで登録すべき質問の言い換え表現についての資料作成 ・メンテナンス作業後の検証作業方法の確立 ・来年度以降の回答精度改善に向けた作業方法の確立 	
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。

