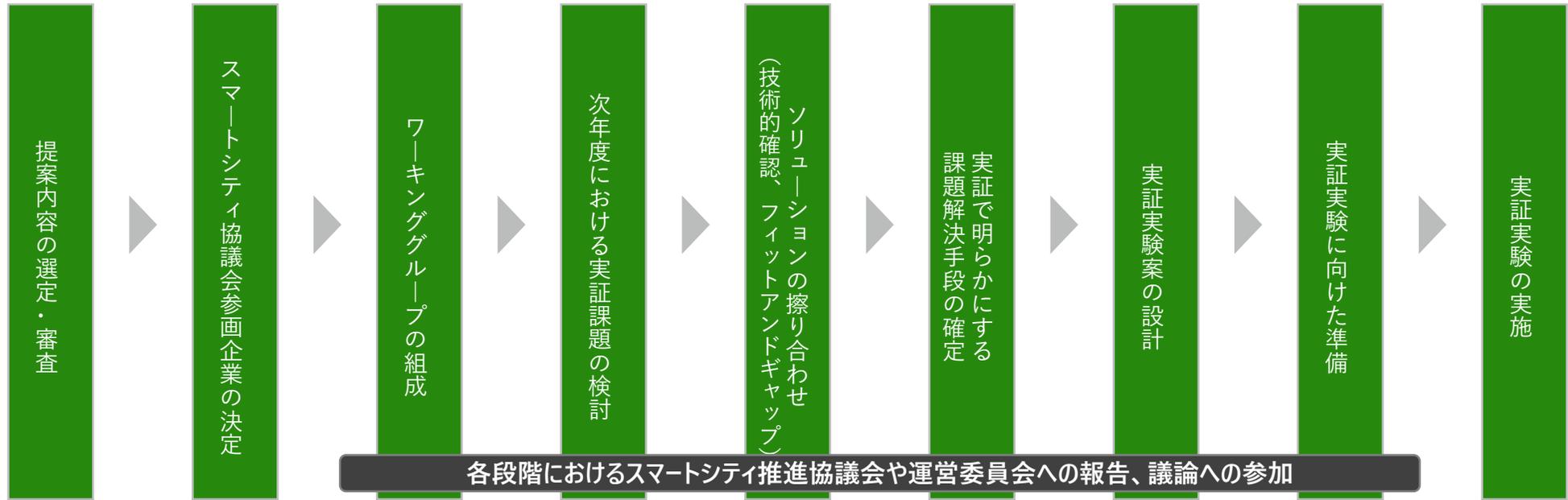


公募の付属資料

パートナー会員（参画企業）に今後求められる役割について

【実証実験実施までの取組の流れ（想定）】



パートナー会員（参画企業）に求められる役割

- ワーキンググループの組成後、実証実験の実施に向けた各種取組を主導すること
- 市職員との協議を通して、市の現状等を把握するとともに、課題感や取組レベルの目線合わせを行うこと
- 課題解決のためのソリューションを示し、市職員との意見交換の中で実証実験で用いる手段の調整を行うこと
- ワーキンググループにおける意見及びアイデアを取り纏め、主体的な立場で実証実験案を設計すること
- ワーキンググループの取組について、岸和田市スマートシティ推進協議会運営委員会への定期的な報告を行うとともに、市のスマートシティの検討にも積極的に参画すること

パートナー会員（参画企業）に求められる視点

- 公募の対象課題を含む社会課題全般はスマートシティの観点がなくとも解決が望まれるものとの考えのもとで、スマートシティの考え方を取り入れることやデジタルを活用することでより効果的・効率的に課題を解決する方法を模索していく視点
- 課題解決にあたっては、協働・協創の考え方を前提として、ワーキンググループ構成員である市職員との綿密な意見交換及び情報交換を通して、岸和田市の実情に合った解決策（実証手段）を模索していく視点
- 参画しているワーキンググループだけでなく、市のスマートシティの取組全体に対しても積極的に関与・参画していく視点

公募の対象課題及び確認事項について

- ・本公募では、本市におけるスマートシティの取組を推進するために、本市職員による構成される部会で議論した課題を提示し、その解決につながるソリューションを「岸和田市スマートシティ構想」の内容も踏まえて提案いただきます。
- ・ソリューションを提案していただくにあたっては、本市におけるスマートシティを取り巻く現状、分野別課題等を踏まえ、課題解決及び市民生活の向上につながる基本的な考え方及び方向性等を示すために策定した「岸和田市スマートシティ構想」(https://www.city.kishiwada.osaka.jp/uploaded/life/219079_553452_misc.pdf)を併せて参照してください。

【公募の対象課題（部会で議論した課題）】

課題番号	内容
課題①	データを活用した新たなサービス創出に向けた「市民が本当に知りたい情報」の整理
課題②	市民が良質な教育を受けられる環境整備に向けた「必要な情報を提供する仕組み」の構築

【課題①】データを活用した新たなサービス創出に向けた「市民が本当に知りたい情報」の整理

背景

- 本市に対して1ヶ月あたり約5～10万件の電話による問い合わせがあり、一定数は定型的な内容と考えられます
- 通話に関する音声記録（録音データ）は蓄積されていますが、活用が限定的になっている状況です
- 一方で、庁内で問い合わせデータの分析・活用を進めるにはセキュリティ要件の満足や職員の業務負荷への配慮が必要です

解決したいと考える課題

- 本市では、市民からの電話による問い合わせが過度に集中しており、職員も日々の業務と並行して問い合わせ対応に追われていることから、問い合わせ内容の傾向や市民ニーズが庁内で十分に可視化・分析されていません
- 問い合わせ傾向・分析等に基づき「市民が本当に聞きたい情報」が示されたFAQが整備されていません

実現すべきと考える未来

- 本市に対する問い合わせ傾向が構造的に把握されており、情報発信のためのシステムやツール（FAQ・チャットボット等）に反映可能な仕組みが構築されています
- 問い合わせ対応の効率化と属人化の解消が図られ、市民が「電話しなくても答えに辿り着ける」状態が実現されています
- 分析結果の可視化やEBPM視点での取組推進等、庁内においてデータ活用の機運が醸成されています

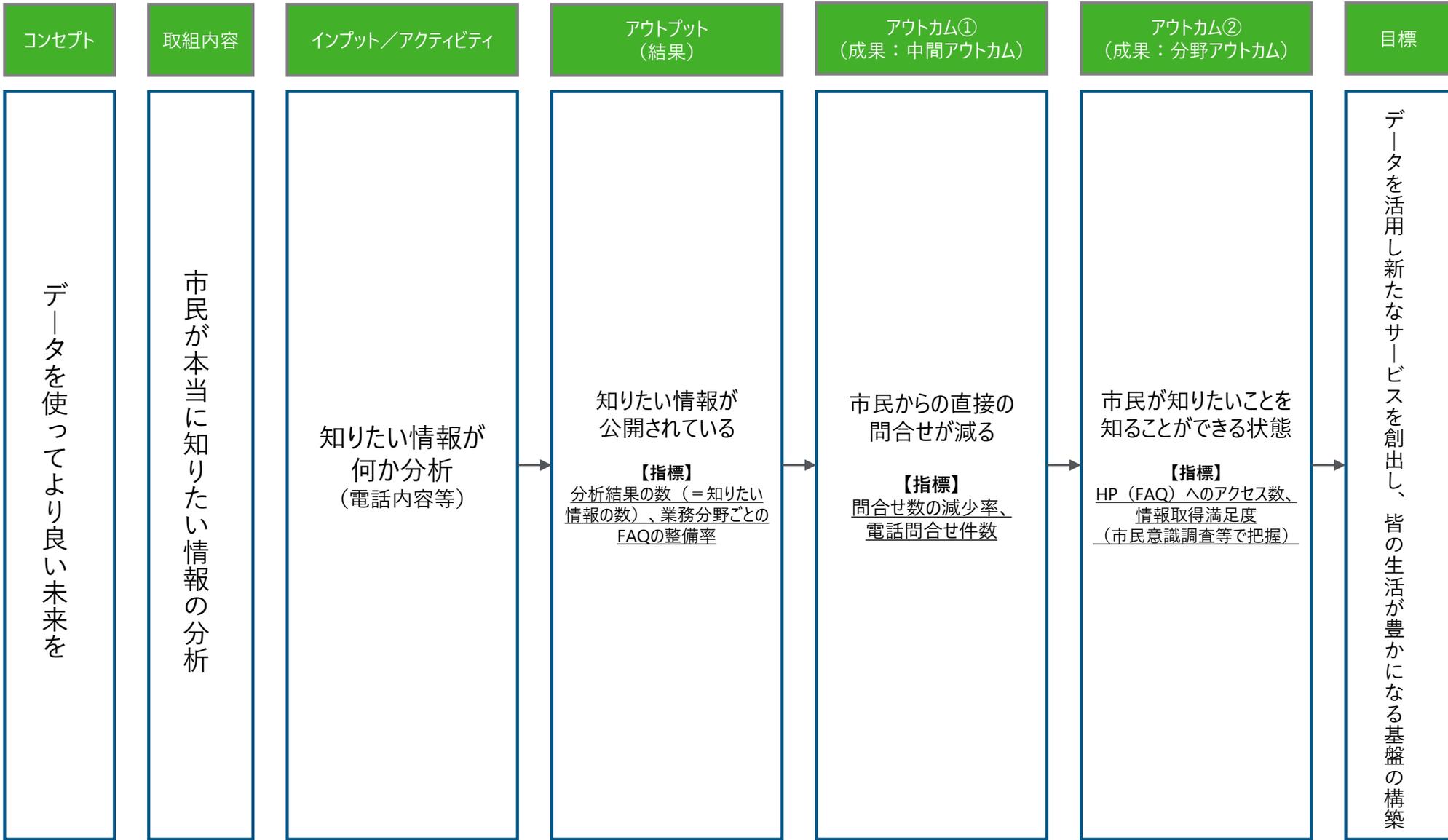
想定解決策や期待するサービスイメージ

- 問い合わせ記録（音声データ）の文字起こし機能
 - テキストマイニングにより頻出語・特徴語を抽出可能である等、データ分析を容易にする文字起こし機能を期待します
- 問い合わせ記録・内容の分類及び傾向分析
 - 担当課・事業別（業務や分野）、内容種別（相談・意見・要望等）及び所要時間等による分析を期待します
- 分析結果等を基にした想定FAQ（Q&A）の自動作成
 - LINE・Web上のチャットボットでの活用、市民ニーズの可視化（ダッシュボード等）につながる仕組みを期待します

提供可能なデータやリソース等

- 分析用データとして約1ヶ月間（最大10万件）の問い合わせ音声データ（非対応時はProVoXTを通した文字起こしデータ）を提供します
 - データはISMAP認証、閉域網のサーバー等LGWAN-ASPと同等のセキュリティ要件を満たすサービス上での活用を原則とします
- 参考資料として、既存のQ&Aの内容を共有します
 - 本市HP上で公開している「よくある質問」をご覧ください

【課題①解決に向けたロジックモデル（内部検討結果）】



【課題②】市民が良質な教育を受けられる環境整備に向けた「必要な情報を提供する仕組み」の構築

背景

- 生涯学習、地域資源、児童福祉などの講座情報は提供されているものの、市民に十分に届いていないと考えられます
- 職員も情報更新やCMS（ITスキルに左右されずにコンテンツの作成・更新・管理が可能となるシステム）操作に負担を感じており、これが情報更新が滞る要因となっています

解決したいと考える課題

- 本市の既存情報はPDFやチラシ等の複数媒体による分散、インターネット検索が困難な構造等により取得困難な場合があります
- 必要な人に対して必要な情報が必要な時に届かないことで、市民の学びや体験の機会を損失している可能性があります
- 一方で、市民が必要とする講座情報等を集約し、一元管理することを目的としたデータの登録に加え、登録したデータを検索可能な（特にPDF等の情報を検索できる）データベースの構築等を日々の業務と並行して進めることは本市職員にとって大きな負荷となっています。しかしながら、職員が現状の業務負荷を増やすことなく、また業務フローを複雑化させることなく、市民に必要な情報を提供可能な仕組み等は構築できていない状態です

実現すべきと考える未来

- 特別な操作を必要とせず、簡単にイベント情報を一元登録及び検索できる市職員向けの仕組みが整備されています
- 集約されたデータ（PDFの内容等であっても検索可能）を確認して適切なページに掲載できる仕組みが整備されています
- 市民一人ひとりの属性や関心に応じた情報が、マイページに自動的に届く仕組みが構築されています

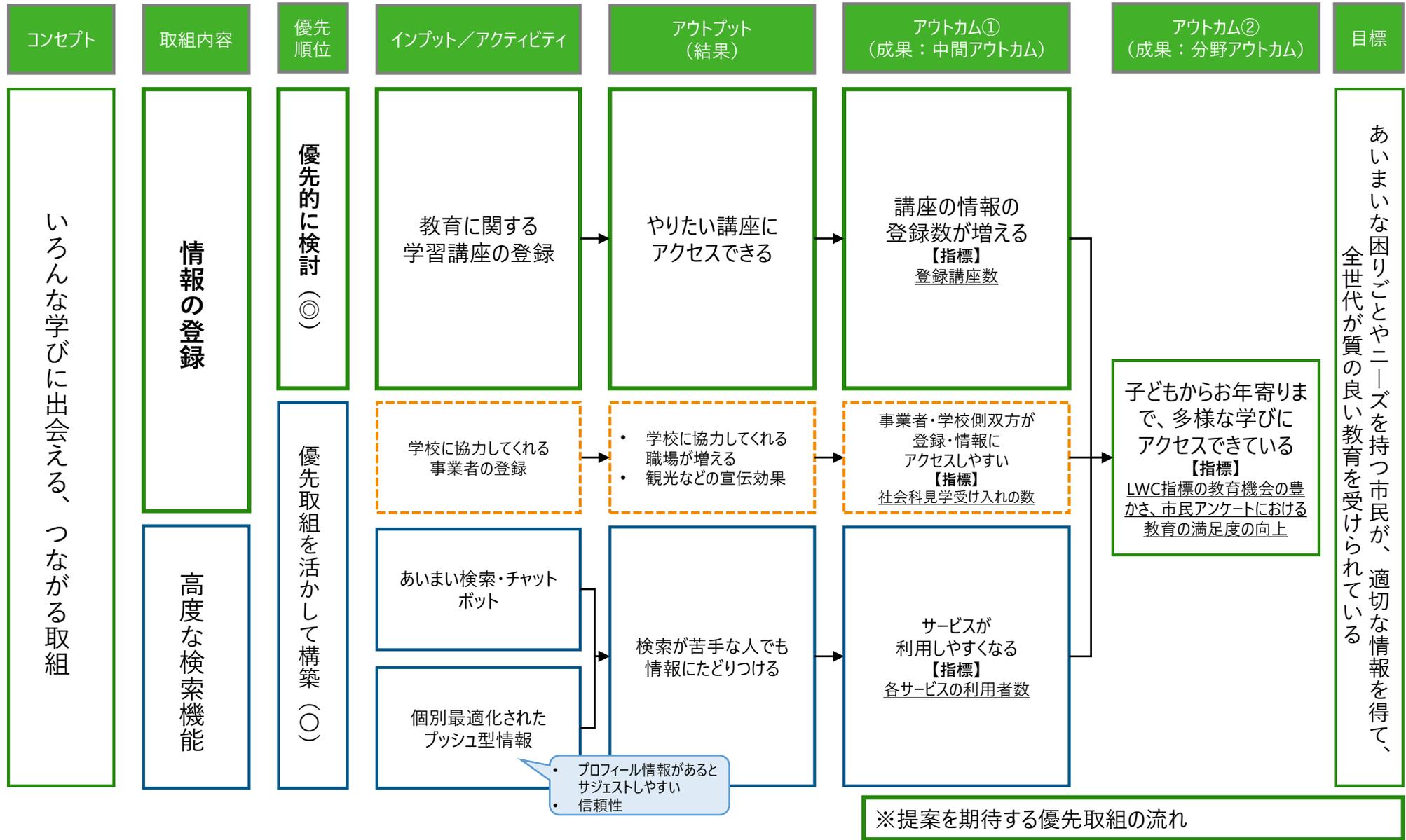
想定解決策や期待するサービスイメージ

- イベントや講座のデータ取得から各種媒体（HP等）における掲載までを一貫して対応可能な機能・ソリューション
 - 講座等のPDFデータをLINE、HP、CMS等の各アウトプットで公開可能なファイル形式に自動で変換してくれるサービスを期待します
 - HP上のPDFやExcelデータ等の非構造化された情報形式による検索困難な情報の検索可能性を向上させる仕組み、各種情報を職員が検索しやすくなる仕組み、アップロードした講座のチラシ等から蓄積データを作成する仕組みを期待します

提供可能なデータやリソース等

- 生涯学習講座の団体名、日時、分野などが記載されたデータベースや講座チラシのPDFデータを提供します
- その他、登録団体一覧のPDFデータや公民館の案内に関するデータなどを紙媒体のデータもあわせて提供します
- 上記の講座情報及び実績データはAIを用いた分析等のための教師データとしての活用も見込んでいます

【課題②解決に向けたロジックモデル（内部検討結果）】



プロフィール情報があるとサジェストしやすい
信頼性

※提案を期待する優先取組の流れ

※優先取組を活かして構築する「情報の登録」の仕組みの例示