

## 行政課題内容

課題タイトル	1 職員研修のアンケート集約等業務の省力化・内容分類
背景と課題	<p>&lt;現状&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修参加者が提出した紙のアンケート（記名式、出欠確認を兼ねる）や上司が作成する研修意見書につき、択一式部分の集計や自由記載欄の打ち込みを職員が手作業で行っているため、非常に時間がかかり事務負担となっている。</li> <li>・今後、研修理解度の測定のため研修内容に係る択一式テスト等の導入を検討しているが、採点や答え合わせの事務が増大する恐れがある。</li> </ul> <p>（参考）</p> <p>令和元年度新規採用者合同研修（1日目）受講者 729名          ※上記アンケート集約に概ね3日強を要している（職員1名専従の場合）</p>
イメージする解決方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート等（択一部分）集約業務、答案採点業務の自動化による省力化</li> <li>・自由記載欄の文字起こしと、AIによる記載内容の判定・分類（研修に対する建設的な意見、否定的な意見などを判定し分類する）</li> </ul>
付加的な提案要素	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動集約に適したアンケート等様式の提案</li> <li>・集約結果の出力</li> <li>・採点結果を反映したテスト合格者の判定、結果出力</li> </ul>
期待する実証希望者像	担当部署と密接に連携し、実証に反映いただける方
提供可能なデータ・場所等	研修アンケート、研修意見書様式
担当部署	総務局職員部人材育成・コンプライアンス推進室

## 行政課題内容

課題タイトル	2 通達員の配付文書に係る文書仕分け及び配付ルート設定の効率化
背景と課題	<p>名古屋市が発出する文書は、主に各区役所の通達員（名古屋市の非常勤職員）が配付している。通達員は原則として毎日（土日祝を除く）、区役所において文書を受け取り、区内でそれぞれに割り当てられた担当区域へ文書を配付する。</p> <p>区役所から通達員に文書を渡す際は、区役所職員が宛先に応じて通達員の担当区域ごとに仕分ける必要があるが（宛名のない全戸配布文書や、一度に大量に発出する文書を除く）、目視による仕分けのため時間を要するほか仕分け間違いのリスクがある。</p> <p>また、文書の配付にあたっては、事前に全ての文書を把握できないため、毎日通達員が文書を受け取る都度、文書の種類・量に応じて、配付ルートを設定している状況である。</p> <p>（参考）          通達員人数：約 370 人          通達員 1 人あたりの宛名あり文書配付数：約 2,400 通/月</p>
イメージする解決方策	<p>文書の宛先（一部手書きあり）を読み取り、どの通達員の担当区域に該当する文書か自動判別することで、仕分け作業が効率化できる。</p> <p>また、文書読み取りの際に、同時に情報登録を行い、最適な配付ルートを自動的に設定することで配付効率が向上する。</p>
付加的な提案要素	—
期待する実証希望者像	担当部署や通達員と密接に連携し、実証に反映できる方。
提供可能なデータ・場所等	各区役所の総務課または通達員室の一部スペース
担当部署	市民経済局地域振興部区政課

## 行政課題内容

課題タイトル	3 市役所来庁者へのスムーズな案内
背景と課題	<p>市役所の本庁舎・西庁舎において案内業務を行っているが、来庁者には案内所においてオペレーターが口頭で対応している。</p> <p>用件がはっきりしていない方の対応には十分なコミュニケーションが必要で時間を要するため、他の方をお待たせすることがある。</p> <p>(参考)</p> <p>案内所訪問人数：約 200 人/日 (本庁、西庁舎合計)</p> <p>オペレーター人数：1～2人</p>
イメージする解決方策	<p>用件がはっきりしている人は、市役所での手続や場所について端末操作 (タブレットやロボット、AI による音声案内など) により自分で検索することで、待ち時間なく目的の所管課がどこか知ることができる。</p> <p>(操作は音声認識でなくタッチパネル等も可)</p>
付加的な提案要素	<p>来庁者への案内結果の出力</p> <p>案内した内容の統計等</p>
期待する実証希望者像	<p>担当部署と密接に連携し、実証に反映できる方。</p>
提供可能なデータ・場所等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所西庁舎1階案内所の一部スペース</li> <li>・各所管での主な業務一覧、庁内図</li> </ul>
担当部署	<p>市民経済局市民生活部広聴課</p>

行政課題内容

課題タイトル	4 通勤手当の基本経路の確認と認定可能経路の判定
背景と課題	<p>職員の通勤手当の金額を決定する際には、基本経路（職員の自宅の最寄駅から職場の最寄駅までの最短経路）で金額を認定することが基本となっている。ただし、様々な事情により基本経路以外の経路での通勤を希望する場合、一定の条件に当てはまれば基本経路以外での通勤も認定可能である。</p> <p>&lt;主な条件&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 鉄道について、乗換回数が少なくなる経路・方法（実乗車時間が10分以上増える場合を除く。）</li> <li>・ 鉄道について、実乗車時間が5分以上短縮できる経路・方法</li> <li>・ 鉄道について、基本経路の通勤時間帯（正規の勤務時間の開始時刻前2時間）における運行本数が5本以下の場合における基本経路の次に運賃等の額が低廉な経路・方法</li> </ul> <p>基本経路を確認し、職員が申請してきた経路と比較して認定可能かどうかの判定を行う際、現在はまず職員と職場のそれぞれの最寄駅を地図上で調べ、その後インターネットの乗換検索等を利用して経路の探索と比較を行い判定している。申請人数が多いこと、また公所数が多いことから、一人当たりの認定に多くの時間がかかり負担となっている。</p> <p>（参考） 通勤手当の認定・変更件数：約400件/月（4月） 約30件/月（4月以外） 一人当たりの通勤手当認定にかかる時間：5～15分</p>
イメージする解決方策	<p>条件定義により、申請経路が認定可能かどうか判定できること。 または、過去の認定済みデータから探索し、申請経路が認定可能かどうか判定できること。</p>
付加的な提案要素	<p>経路判定に加えて、通勤手当の支給金額の算出もできると有難い。</p>
期待する実証希望者像	<p>公共交通機関の時刻情報や金額情報、地図情報などの活用にかけている方。もしくは過去に認定済みの通勤経路のデータを利用し、判定に繋げる技術をお持ちの方。</p>
提供可能なデータ・場所等	<p>過去に認定済の通勤経路と手当金額のデータ</p>
担当部署	<p>子ども青少年局総務課</p>

## 行政課題内容

課題タイトル	5 東山動植物園の園内案内の充実
背景と課題	<p>訪日外国人に係る園内案内等については、案内看板に英語表記したり、パンフレットを5言語版作成したり、入園窓口で翻訳アプリを利用してコミュニケーションをとるなどの対応をおこなっている。</p> <p>上記以外の言語を使用される来園者や、コミュニケーションを取りづらい性格の来園者にとっては、東山動植物園は非常に広域な施設であり、目的地にたどり着くことも困難な場合が想定される。</p>
イメージする解決方策	<p>東山動植物園は、様々な国から訪れるお客様がスムーズに目的地にたどり着けるよう、多言語に対応できる端末（タブレットやロボット、AIによる音声案内など）により、自分で検索することで、目的の施設（動植物、遊園地、トイレ、売店、自販機、雨等をしのげる屋根のある施設等）の場所がわかるように、園内案内の充実を図る。</p> <p>（操作は音声認識でなくタッチパネル等も可）</p>
付加的な提案要素	案内結果の出力（対応した言語により、どの言語圏の来園者が来園しているのか、割合等が分かる指標となる。）
期待する実証希望者像	担当部署と密接に連携し、実証に反映できる方。
提供可能なデータ・場所等	東山動植物園の施設位置図等
担当部署	緑政土木局東山総合公園管理課

## 行政課題内容

課題タイトル	6 東山動植物園の回遊における最適なルートのご案内
背景と課題	東山動植物園は、とても広く高低差による急坂も多いうえ、動植物の展示種も非常に多いため、お客様が快適かつ効率的に回遊できるルート案内の充実を図る必要がある。
イメージする解決方策	目的地等を選択したり、移動の条件（ベビーカーや車いすの使用等）を選択することで、ウェブ等により個々のお客様のニーズに合ったルートをご案内できるようにしたい。
付加的な提案要素	案内結果の出力（来園者のニーズ把握のため）
期待する実証希望者像	担当部署と密接に連携し、実証に反映できる方。
提供可能なデータ・場所等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東山動植物園の施設位置図</li> <li>・東山動植物園公式 web サイト等</li> </ul>
担当部署	緑政土木局東山総合公園管理課

行政課題内容

課題タイトル	7 書架到着時間の短縮【書架誘導ロボ】
背景と課題	<p>利用者が目的の資料（本や雑誌など）を探す際に、図書館内にある蔵書検索機を使って、出力されたレシートを利用することがある。</p> <p>印字された棚区分等の情報と、実際のフロア図を突き合わせても、なかなか該当の書架や棚にたどり着けず、職員に尋ねるケースも多い。</p> <p>例 入館者 1,000 人／日 あたり レシート出力者 200 人（20%） うち 職員補助 30 人（3%）</p>
イメージする解決方策	<p>利用者が資料のある書架にたどり着けるように、サポート AI 機能を有するもの（以下例）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レシート情報を読み込むカメラ機能（OCR 機能）</li> <li>・誘導する手段（移動式ロボット、VR 型ゴーグル 等）</li> </ul>
付加的な提案要素	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レシートでは在庫だが、実際には現物がない場合の対応 例 利用者「見つからない」ボタン → AI「カウンタにご案内します」</li> <li>・案内のほかに、開始から到着までの時間を計測する</li> <li>・利用者満足度調査（満足ボタン、残念ボタン 等）</li> </ul>
期待する実証希望者像	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館が不特定多数の利用者（年齢・情報認識度・多国籍 等）を対象にしていることを理解される方 … やさしい日本語対応</li> <li>・安全に配慮した設計ができる方</li> </ul>
提供可能なデータ・場所等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実証を行う図書館フロア（全 21 館の中から適した館を選択）</li> <li>・書架配架図</li> <li>・レシートに出力される資料データ（所蔵館、場所区分、棚区分、請求記号など）</li> </ul>
担当部署	教育委員会鶴舞中央図書館整理課

## 行政課題内容

課題タイトル	8 社会人席・学習席の空き情報の発信
背景と課題	<p>鶴舞中央図書館では資料の閲覧、学習目的での利用のために社会人席・学習席を設けている。社会人席はボードにマグネットを置き、席札カードを渡すことで管理しており、学習席は来館者に自由に使ってもらっている。</p> <p>土日祝日を中心に非常に多くの利用があるが、現在は来館しないと空き状況が分からず、時間帯によっては席を利用することができない利用者も多くいる。</p> <p>(参考)</p> <p>来館者数：約 2,500 人／日（うち、社会人席・閲覧席利用者数：約 500 人／日）</p> <p>社会人席：96 席</p> <p>学習席：250 席</p>
イメージする解決方策	<p>ボードや学習席をカメラやセンサー等(赤外線カメラなど個人が特定不可能な形)で判別し、認識することで、席の現在の空き状況を確認する。さらに図書館からの SNS 発信などにより、社会人席・学習席の空き状況をフォロワーに発信することで、利用者が来館前に席に座ることができるか確認し、ピークの曜日・時間帯を避けて来館することが可能になる。</p>
付加的な提案要素	<p>曜日・時間帯・天気・学生のテスト期間など周辺環境要素と席の利用実績データを組み合わせ、分析することで、あらかじめ混雑予想を行い、前日に SNS やホームページなどで発信を行う。</p>
期待する実証希望者像	—
提供可能なデータ・場所等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会人席・学習席配席図</li> </ul>
担当部署	教育委員会鶴舞中央図書館奉仕課



## 行政課題内容

課題タイトル	9 選書用新刊情報リストの作成
背景と課題	<p>図書館が選書をする際に、出版社サイトや書店サイト、書評サイトから新刊情報を得ることが多いが、一つ一つのサイトをチェックするのは、多くの労力と時間が必要である。</p> <p>名古屋市図書館では、郷土（名古屋）に関する書籍を積極的に収集しており、新しく出た本の情報を網羅的に収集したいと考えている。</p>
イメージする解決方策	<p>指定した出版社サイトなどから新刊情報を得、指定した書評サイトやなどから、書評情報やランキングなど一般的評価の高い本や人気のある本の情報を付与することで選書の参考リストを作り、業務の効率化と精度を上げる。</p>
付加的な提案要素	<p>蔵書データの分析などから、名古屋市に関係する本によく付与されているキーワード（例：尾張、猿猴庵、青松葉など）を分析抽出し、職員が選別し、新たな抽出対象とすることで、郷土（名古屋）に関する出版物を漏れなく探しだし、収集の補助とする。</p>
期待する実証希望者像	<p>郷土資料担当など、担当課職員と業務について連携し、その意向を反映できる方。</p>
提供可能なデータ・場所等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・重点収集出版社、書店サイト、書評サイトに関するリスト</li> <li>・名古屋市図書館所蔵資料データ</li> </ul>
担当部署	<p>教育委員会鶴舞中央図書館奉仕課</p>

## 行政課題内容

課題タイトル	10 インターネット・地上デジタル放送などにおける、キーワード検索による情報収集
背景と課題	<p>日頃より、当局に関する様々な情報がSNSを始めとするインターネットや地上デジタル放送上に飛び交っており、報道機関はこれらの情報をチェックすることで情報収集を行っている。</p> <p>当局が絡む事件・事故の情報を入手した報道機関が広報広聴課に問い合わせをしてくることがあるが、広報広聴課が関係部署から情報を得るまでにはある程度の時間がかかるため、問い合わせを受けた時点でその事案を把握できていないことが多い。</p> <p>広報広聴課においても、関係部署から得られる情報とは別に、迅速な情報収集を行うことにより、問い合わせに対し円滑に対応できることが望ましい。</p>
イメージする解決方策	<p>SNSを始めとするインターネット・地上デジタル放送等において、恒常的にキーワード検索による情報収集を行うシステムを構築する。さらには、そのシステムによりキーワードに一致しない場合でも、関連した情報であることを類推し収集する。</p>
付加的な提案要素	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 検索結果に優先順位をつけた表示</li> <li>・ 担当職員への検索結果の通知</li> </ul>
期待する実証希望者像	<p>収集したい情報は世の中の動きに応じて変化すると思われる。当局の要望に対し柔軟に対応いただける方を期待する。</p>
提供可能なデータ・場所等	<p>検索するためのキーワード一覧表</p>
担当部署	<p>交通局営業本部総務部広報広聴課</p>

## 行政課題内容

課題タイトル	1 1 AI を活用したパソコンの操作ログ分析による、RPA 化を中心とした業務改善
背景と課題	<p>当局では、昨年度、RPA 化の試行を数点行い、今年度、局内展開を図るべく、局内説明会を経て、RPA 化対象業務を募集中である。</p> <p>今後、RPA 化を進め、局内全域で費用対効果をあげていくには、RPA 化に適した業務を効率的に発掘していく必要がある。</p>
イメージする解決方策	<p>当局におけるパソコンを使用する業務について、兵庫県宝塚市における「AI による職員のパソコン操作ログの分析」の実証実験例を踏まえて、パソコン操作ログを AI により分析し、人の判断を要しない業務、定型業務や繰り返し作業の量等の数値化を図り、RPA 化に適する業務を抽出。</p>
付加的な提案要素	<p>業務内容と流れ、業務に要している時間、繰り返し作業の量など働き方の実態を可視化し、業務の偏りや効率化すべき業務などを把握することにより、労働時間の管理に資する資料や RPA 化への動機づけとなる資料を整理。</p>
期待する実証希望者像	<p>当局のシステム及びログを理解でき、これらを AI の活用により分析して、漠然と把握していた業務や繰り返し作業の量、業務の偏りを数値化し、RPA 化業務に適する業務を抽出できる方。</p>
提供可能なデータ・場所等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クライアント運用管理ソフトウェア Skysea 等による操作ログデータ (機密情報に関する秘密保持契約等を結ぶことを条件とする。)</li> <li>・交通局業務概要 (市バス・地下鉄の冊子) (提供可能な場所：交通局情報システム課)</li> </ul>
担当部署	交通局営業本部総務部情報システム課

## 行政課題内容

課題タイトル	1 2 地下鉄駅構内の混雑状況の把握
背景と課題	駅構内の混雑緩和対策を検討しているが、対策を検討するにあたって、いつ、どこで混雑が発生しているか定量的に把握することが難しい。
イメージする解決方策	蓄積された過去のデータ（改札通過人員データ）等から、いつ、どこでどの程度の混雑が駅構内で発生しているか予測して視覚的にわかる。
付加的な提案要素	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予測結果に加え、機器を活用することで、簡易で高精度なリアルタイムの混雑状況の再現</li> <li>・利用者への情報提供</li> </ul>
期待する実証希望者像	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鉄道事業に理解があり、担当部署と密接に連携できる方</li> </ul>
提供可能なデータ・場所等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅構内図面</li> <li>・過去の改札通過人員データ</li> </ul>
担当部署	交通局技術本部施設部施設計画課

## 行政課題内容

課題タイトル	1 3 外国人住民への庁舎案内や生活情報の提供
背景と課題	<p>区民の1割以上が外国人である中区において、中区役所において多文化共生を進めるにあたり、以下の2つの課題がある。</p> <p>①庁舎案内 中区役所は各課窓口が2,4,5階でわかれており、初来庁の外国人住民が必要な窓口に行くまでのスムーズな案内が出来ていない。</p> <p>②生活情報の提供 名古屋市に暮らすにあたって必要な生活情報などを外国人住民に十分に提供できていない。</p> <p>※上位外国語 英語、中国語、フィリピン語、ネパール語、ベトナム語、</p>
イメージする解決方策	<p>①中区役所での手続きや窓口について、多言語表示を行う端末（デジタルサイネージ、AIによる案内など）により自分で検索することで、目的の窓口がどこか知ることができる。</p> <p>②多言語対応のチャットボット（自動会話プログラム）を活用した名古屋市の生活情報などの提供が行われ、外国人住民にスマホやタブレットを通じて必要な生活情報を確認できる。</p>
付加的な提案要素	<p>①検索した結果をそのままプリントアウトする</p> <p>②利用者の属性・傾向分析の把握</p>
期待する実証希望者像	<p>①ソフト面：窓口名、業務名など表示に必要な文章を多言語に翻訳できる ハード面：スペースにあわせて端末を設置できる</p> <p>②予測される質問と回答の作成・充実、多言語に翻訳できる</p>
提供可能なデータ・場所等	<p>①・中区役所・朝日生命共同ビル1階または2階の一部スペース（ビルの管理会社と調整必要） ・各所管での主な業務一覧</p> <p>②・質問・回答の参考資料</p>
担当部署	中区役所区政部地域力推進室