

令和6年度 長浜市DX実証実験プロジェクト事業

実績等報告関連資料

[事業の目的]



[スケジュール]

令和6年4月 実証実験プロジェクト募集
(公募型プロポーザル)
5月 実証実験プロジェクトの採択
(応募提案数19件 ⇒ 採択3件)
6月 プレキックオフ会議

6月～令和6年3月 実証実験の実施
(進捗報告等含む)
実績報告

knotPLACE×Coyageによるコミュニティ形成とキャリア創造事業

Slide 03 ~

プロジェクト実施者：株式会社ATOMica（宮崎県宮崎市）

市担当部署：未来こども若者課

生成AIを活用した電話対応システムの導入

Slide 37 ~

プロジェクト実施者：株式会社ティファナ・ドットコム（東京都目黒区）

市担当部署：デジタル行政推進課、環境保全課、市民課、しょうがい福祉課

ノーコードツールを活用した発達相談支援に係る情報のデジタル化・共有事業

Slide 52~

プロジェクト実施者：日本ソフト開発株式会社（滋賀県米原市）

市担当部署：しょうがい福祉課（発達支援室）

概要

高校生や大学生が集まるサードプレイス「itteki」で、新たな価値観を生むような体験の創出や、利用者間や地域・企業とのコミュニティ形成を実現したいと考えています。そこで、独自SaaS「knotPLACE」を活用して、施設利用状況・利用者ニーズの把握と利用者間等のコミュニティ形成を促すとともに、実践型インターシッププログラム「Coyage」の実践を通して、若者と地元企業のつながりを深めキャリアを学び考える機会の創出を目指します。

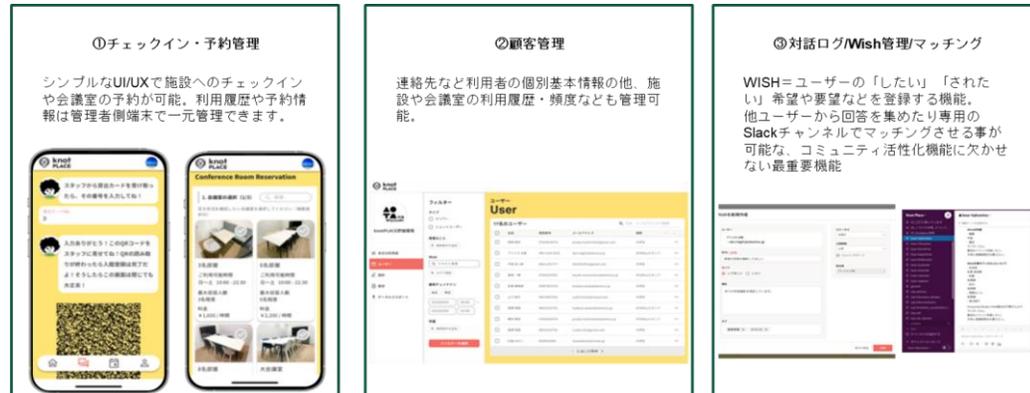
実証実験で利用する具体サービス

① knotPLACE（※見直しにより別ツールを利用）

- 施設のチェックイン、予約のほか利用者のニーズ（Wish）や対話ログを記録する独自のコミュニティSaaS
- 蓄積したニーズ・対話ログをベースに利用者間マッチングやコミュニティの形成が可能

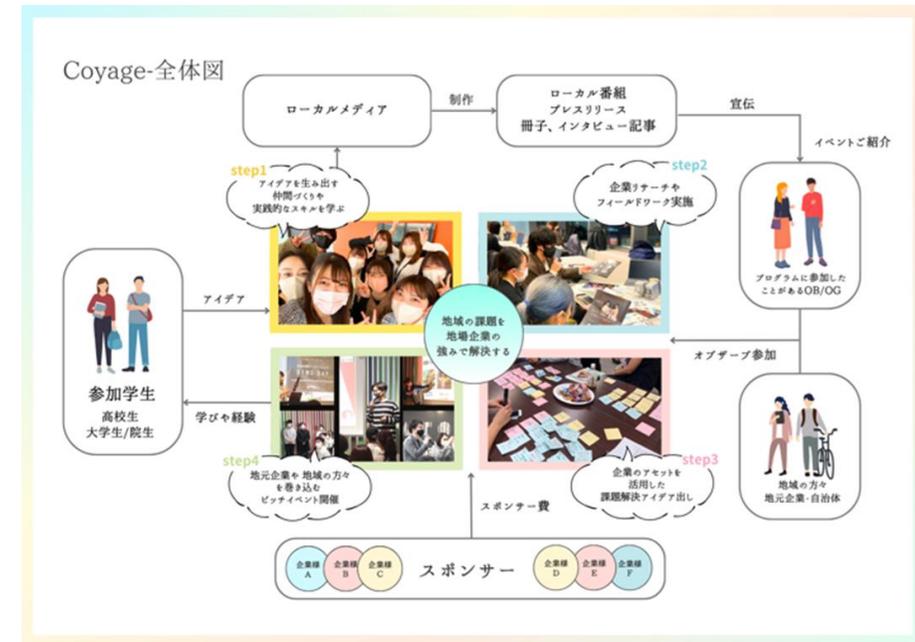
knotPLACEとは

- 全国でコワーキングスペース・シェアオフィスを運営するAOMicaが独自開発したコミュニティSaaS
- 顧客管理や、チェックイン・予約管理、対話ログ管理など、施設運営とコミュニティ形成に必要な機能を網羅したオールインワンソリューション



② Coyage

- 行政×学生×地元企業で行う、ATOMicaオリジナルの実践型インターンシッププログラム
- 学生と地域企業の繋がり数を最大化しキャリアを考え学ぶ機会を創出



実証方法

フェーズ① | Wish収集に向けたknotPLACE環境構築（7月～10月）

学生からWISHを集め蓄積するデータベースの構築に向けて、knotPLACEのシステム環境の準備とオンボーディングを実施

アウトプット指標（活動指標）

KPI①	長浜カイコーへのknotPLACEの導入と利活用	種別	アウトプット	単位	x/件
KPIの概要、測定方法	利用者との対話ログ（Wish）数等をはじめ、各機能の利用率（エンドユーザー・ittekiスタッフ様）をしっかりと計測し、利用者運営者双方が途中で離脱せずに問題なく利用できているかを測ります。エクスポート機能を活用し指定した期日に応じて計測可能です。				
事業成果等の計測に適する理由	利用者間や地域・企業との円滑なコミュニティを構築する上で、利用者から上がるニーズや声はマッチングに必要な不可欠な情報であり、本数値をKPIとして計測します。				
	令和6年9月	令和6年12月	令和7年2月		
目標	knotPLACEの環境構築の完了と、ittekiスタッフ様への利用方法の研修、利用者への利用案内完了	ittekiスタッフ様がチェックイン受付、予約管理、Wishの登録・共有機能を問題なく使えている状態。	使いこなせていない機能に関する再オンボーディングを行い、習熟度が100%の状態		
結果	上記項目の完了				

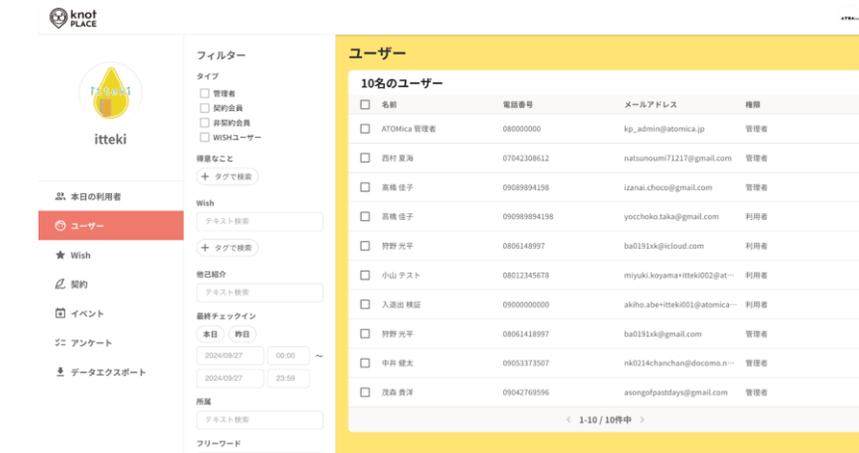
【進捗】

- 9月時点でknotPLACEの環境構築ならびにittekiの現場スタッフ様への機能説明会や利用者案内準備は完了し、10/1に運用できる状態。

【ネクストアクション】

- チェックイン、Wishの登録/共有、データエクスポートなど運用上必要な各種機能を日常的に利活用できているか（≒各画面へのアクセス率100%）、12月頭に確認し必要に応じて再度機能説明会を開催する。

▼ knotPLACE / itteki管理者環境



実証方法

フェーズ② | Wishの定義と収集方法の検討 (11月～12月)

knotPLACEでのWish収集、蓄積に向けた運用を開始するも運用上のハードルや本質的に実現したいittekiの姿との乖離を発見
改めて目指すべき姿や収集したWishの定義と方法の再検討を実施

[実施内容]

- ittekiが狙いたいターゲットの整理
- 収集したいWishのカテゴリと定義づけ
- Wishの収集方法の確定
→ 話子の開設 (質問箱用Googleフォーム)

[事業計画からの変更点]

knotPLACEでWish(学生の願い・要望)を集めるには会員登録が必須であり、施設利用動線や学生の体験性を鑑みた際に登録に障壁がありました

**話子(※)を設置し、よりライトな動線で学生のWishを
収集できる環境を用意**

※話子とは学生が自由に要望や質問を投稿できるGoogle form

当初想定の間定ではWish数をKGIとし”数を集める”ことにフォーカスしていたが、ittekiとして集めたいWishとは乖離がありました

”みんなの利益かつポジティブな内容の相談”をitteki流のWishと定義し

コア利用者から3件集めることに集中

コアユーザーとなっている学生以外の学生からも
Wishを集める施策が必要だった

**参加ハードルの低いライトイベントの企画や
ATOMicaのほか拠点での事例を参考に
ライト層の高校生からWishを引き出す施策を実施しました**

実証方法

フェーズ② | Wishの定義と収集方法の検討 (11月～12月) ※つづき

ittekiにおける取組と見えてきた課題

1 itteki流wishの集め方

ホワイトボード 付箋
ポスター
BOX

「今中にアイデアみよう！」
「こんなしたい！あんなのしたい！この企画でやりたいことは？」
相談系
実はちょっとしんどくて1対1で話したい...

1 itteki

STEP4 やりたいが出る (主体的に)
STEP3 みんなで挑戦する
STEP2 とりあえずやってみる
STEP1 来なくなる

2 コンセプト

コンセプト
つながるキッカケ
itteki

ビジョン
学生同士や地域とつながることで、
自己実現と地元愛が生まれる拠点

3 課題感

11/25 スタッフMTG

- ・スタッフがアクションしないと声があげられない
- ・学生も活用の仕方わかってないのでは？
- ・学生の精神安定がないと挑戦は無理よね
- ・イベントも“お願い”になっている
- ・得意が出てきて欲しいな
- ・学生からのアクションが少ない
- ・親目線では生きるための武器を身につけてほしい！
- ・聞くも薦めるも労力いるよね...

3 課題感

キッカケがない
現状：スタッフからの声掛けによるアクションしかない

使い方がわからない
現状：学生たちもittekiの活用の仕方がわかってない

選択肢がない
現状：今までやったことわからない新しい刺激が少ない

広報面・環境面→ittekiを使いこなせない

3 こんな“やりたい”がいいよね

11/25 スタッフMTG

みんなの利益
個人の利益
ネガティブ
ポジティブ
ittek Wish
チキンス canonPV
バスケットボール 面接練習して
家のこと
ヤンキーが多い

3 Wishの定義

wishとは
願い事や相談事、悩み事など、
自分ひとりでは実現できない願い

↓

ittekiのwish定義
想定ターゲット+ポジティブな相談事
ターゲット：今まで勉強だけ・
やりたいを言ったことがない子

3 Wishの定義

- コアユーザー：実現したことある！
チキンス・カフェ
- ミドルユーザー：関係はできてるが、実現なし
北星JK・米原高・ほとんど毎日来ている
- ライトユーザー：勉強で使っている
勉強の時に来る・PJの時にくる

ittekiのwish定義
想定ターゲット+ポジティブな相談事
ターゲット：今まで勉強だけ・
やりたいを言ったことがない子

5 アクションの作成

- ✓ formを勉強机+LINEに導入
- ✓ itteki歴史写真を掲示
- ✓ 地域の大人図鑑を作りたい

↓

想定ターゲットから
声が上がってきたか？

実証方法

フェーズ② | Wishの定義と収集方法の検討 (11月～12月) ※つづき

ATOMica施策例と具体アクションの提案

01 コアユーザー以外からのWishを集める施策①

参加ハードルが低いイベントに参加してもらい関係値を構築する取り組み

趣味でつながるイベント

毎回異なるトークテーマを設けてテーマに沿った会話を楽しむイベント例) 邦ロック、鉄道、留学



もくもく会

もくもく会
ってなに?

参加者の皆さんで集中ゾーンに集まり仕事・勉強・読書など、各自もくもくと作業に取り組むことです!

〈高校生との会話のコツ〉

- ・数回コンタクトしてから引き出す
→まずは挨拶から
- ・声掛けタイミングは常に伺っている
- ・なにかアクションがあったらすかさず話しかける
- お茶を買っている・困った素振りをしている
- ・大学生バイトの子には高校生も心を開いている
- 年齢が近いほうが気軽な相談はしやすい
- 先輩に相談できるコーナーやイベントがあると親の繋がりができる

02 コアユーザー以外からのWishを集める施策②

季節のイベントに絡めて施設に足を運んでもらう取り組み

・七夕



「どんな人に出会いたいか？」
「どんなことがしたいか？」
が書ける2種類の短冊を準備

・ハロウィン



お菓子交換会を開催
メンバーは当日のお楽しみ
普段話さない人とも会話できる

・クリスマス



スタンプラリーを開催
・ツリーに願い事を書く
・12月のイベントに参加するなど集まったスタンプの数に応じたプレゼントを準備

03 ATOMica拠点の年表例

〈拠点1〉



〈拠点2〉



これまでに開催した出来事や印象的な出来事(長浜市で起きたことなど)を時系列で掲示
作成ツール: Canva
拠点2の印刷は「ポップレ」というサイトから、予算約6,000円、入稿PDFでも可能

04 大人図鑑～ATOMicaのノウハウ～

ATOMicaで運用していたつながり図鑑 (Notion)



- 【項目例】
- ・名前 (ニックネーム)
 - ・業種 (会社名)
 - ・仕事内容
 - ・学生に「これできます！」
 - ・趣味
 - ・学生時代に頑張ったこと
 - ・高校生のときの悩み
 - ・長浜市の好きなお店
 - ・よく出資するエリア
 - ・学生へひとこと

05 大人図鑑～作成に際して～

作成方法について

Web上にアップする場合

- ・LINEのリッチメニューから見れるようにするといつでもどこでも確認できる
- ・LINEの登録メリットにもなる
- ・管理が楽
- ・ツールの準備が必要

紙で作る場合

- ・スタッフが居る場で紹介できるので会話のネタになる
- ・着しやすい
- ・掲示場所の確保が必要

【確認したいこと】

- ・Webで運用する場合、長浜市 (itteki) で準備できるツールはあるか
- Notionで作成して印刷もする (ATOMicaのつながり図鑑を例に)
- ・参加してくれそうな方の人数は揃っているか (ぜひ茂森さん・狩野さんにも参加してほしい！)
- 15～20名ほど

06 2月までのスケジュール

コミュニケーション研修実施までの準備のためのスケジュールは以下の通りです。

- ☑ 12月23日テスト検証開始
 - Googleフォームの活用
 - ▼TO DO
 - ・項目について決める (12/16)
 - ・QRコードの設置方法を検討
 - ・LINEのリッチメニューに入れる (ATOMica対応) ~12/20
- ☑ 1月 日テスト検証開始
 - ittekiの歴史
 - ▼TO DO
 - ・掲示方法の検討 (ittekiで検討)
 - ・内容 (ittekiで検討)
 - 今年度はワークショップ形式で行う?
 - 地域の大人図鑑
 - ▼TO DO
 - ・ATOMicaの公開用の事例を送付(ATOMica対応)12/16中
 - ・市役所様へNOTION使用可否の確認→年内
 - ・スタッフ+茂森さん・狩野さん (5名) 作成→1月末

実証方法

フェーズ③ | Wishの収集 (1月～2月)

2024年中に整理したitteki流のWish定義やATOMicaの他拠点のアイデアも参考にしつつWish収集に着手
結果として2月までに3件のWish獲得に成功

みんなの声のご紹介 /

虎姫高校 リッピーさん
ボードゲームをみんなでやりたい!




長浜バイオ大学のボードゲームサークルの大学生たちに来てもらって、実際にボードゲーム会を開催しました!

「実際にやってみてどうだった?」
初めてのボードゲームを
教えてもらいながらプレイできて、
みんなで盛り上がって楽しかったです!



みんなの声のご紹介 /

長浜北星高校 1年生 れーちゃん
もっとメイクが上手になりたい〜!!




れーちゃんの高校の先輩である平野さんをお招きして、実際にメイク教室を開催しました!

「実際にやってみてどうだった?」
今回は髪と眉毛がメインで、
まだまだこれから上達していきたい!
次はベースメイクをやりたい!!



みんなの声のご紹介 /

長浜北高校 おうが・しゅーとさん
留学の志望理由を聞いてほしい!




海外に住んでいた経験のある明文舎の米田さんに話を聞いてもらいました!

「実際に聞いてもらってどうだった?」
社会人や他の人に聞いてもらって、
不安だったけど、もっと楽しく考えて
いいんだと思えた!
自分の意見の安心感や
新しい気づきを得ました!



実証方法

フェーズ③ | Wishの収集 (1月～2月) ※つづき

【実施内容】

- itteki内Wishの収集展開 (LINE等で周知)

オンラインでも気軽に投稿できる
相談フォームを作成しました！
通称『話子』です😊
ittekiへの要望・感想・
アイデア・個人的な相談ごと...なんでもOK！

LINEの
リッチメニューを
開く

マイページ
を開く

「みんなの声」の
投稿はこちら！

メニュー

こんにちは『話子』です！
みんなの声
お待ちしております！

『話子』の名前は
高校生が考えてくれました！

館内にある
QRコードから！

オンラインでも相談できる『話子』(Googleフォーム)開設のお知らせ

明けましておめでとうございます！
ittekiスタッフです🍀

このたび、『話子』(Googleフォーム)を開設いたしました📱👉

▼『話子』とは？

『itteki相談し太郎』(意見箱)に続きオンラインでも相談ができるフォームです！
ittekiへの要望・感想・アイデア・個人的な相談ごと...なんでもOK！
内容によりスタッフからお返事します🙏

▼投稿方法

館内に置いているQRコード、もしくはLINEのリッチメニューから投稿してね📱

高校生が素敵なネーミングをしてくれました！(いつもありがとう🍀)
館内においている『話子』はスタッフのなつみさん作です🍀
「みんなの声」お待ちしております👂

▽投稿はこちらから▽

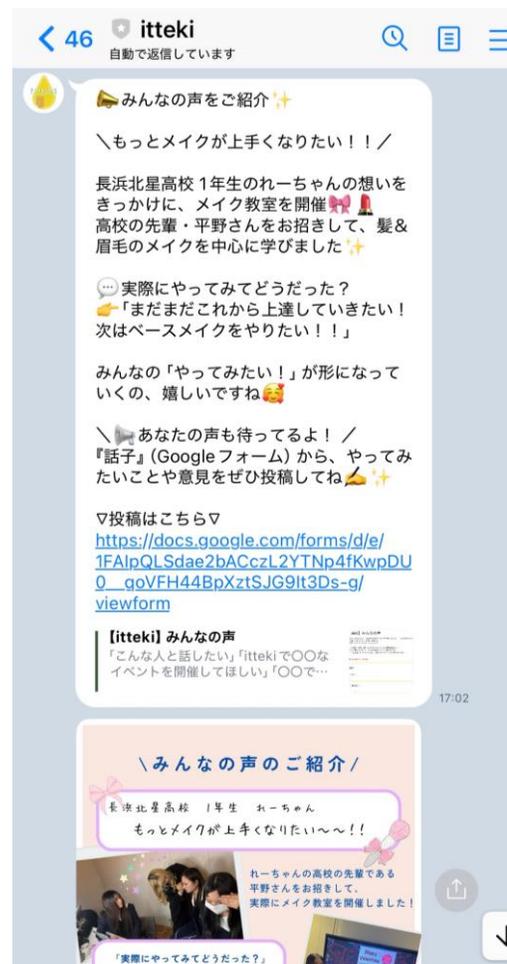
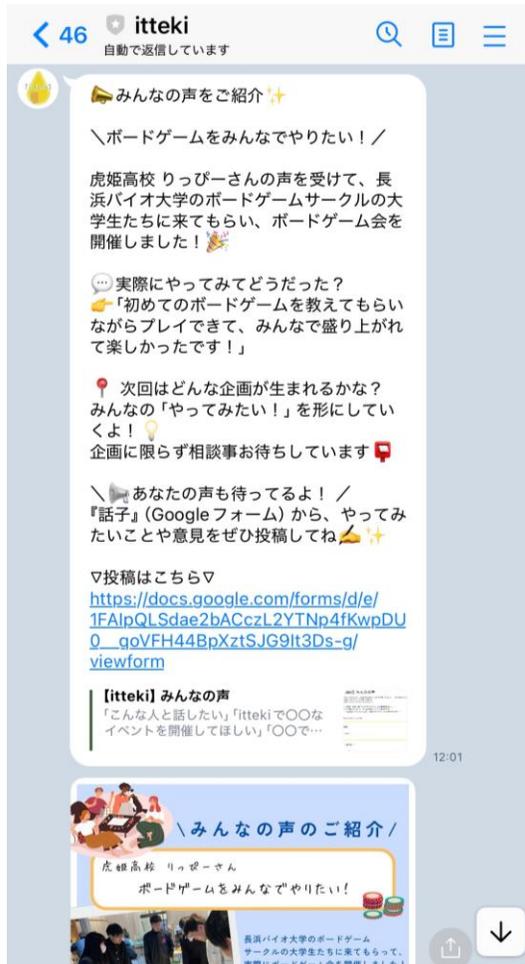
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdae2bACczL2YTNp4fKwpDU0__qoVFH44BpXztSJG9It3Ds-g/viewform

実証方法

フェーズ③ | Wishの収集 (1月～2月) ※つづき

【実施内容】

- ATOMica拠点の学生（高校生・大学生）関連Wishの共有



実証方法

フェーズ③ | Wishの収集 (1月～2月) ※つづき

【 実施内容 】

- 大人図鑑作成
 - 長浜市にゆかりある大人の図鑑を作ってknot先に見える化を図る

04 大人図鑑～ATOMicaのノウハウ～

ATOMicaで運用していたつながり図鑑 (Notion)



【項目例】

- ・名前 (ニックネーム)
- ・業種 (会社名)
- ・仕事内容
- ・学生に「これできます！」
- ・趣味
- ・学生時代に頑張ったこと
- ・高校生のときの悩み
- ・長浜市の好きなお店
- ・よく出かけるエリア
- ・学生へのひとこと

よろしく！

itteki オトナ図鑑

itteki File No. 1
高橋いつき
Itsuki Takahashi

いっちゃん

PDF ビューア

業種(会社名) 製造業(〇〇株式会社)
テキストテキストテキストテキスト
テキストテキストテキスト

仕事内容 テキストテキストテキストテキスト
テキストテキストテキスト

私「これが得意です」 テキストテキストテキストテキスト
テキストテキストテキスト

- itteki卒業アルバム制作
 - 今年度行ったイベントの振り返り
 - 当事者の想いや参加者の思い出を振り返り年表を作成
 - ittekiで相談したらどんな事ができるのかの見える化

03 ATOMica拠点の年表例

〈拠点1〉



〈拠点2〉



これまでに開催した出来事や印象的な出来事 (長浜市で起きたことなど) を時系列で掲示
作成ツール: Canva
拠点2の印刷は「ポップレ」というサイトから、予算約6,000円、入稿PDFでも可能

目標に対する結果

アウトプット指標（活動指標）

アウトプット指標については、手法の見直しに伴い、knotPLACEを無理に使わず話子などGoogle formでの獲得・蓄積に切り替えたため目標未達。

KPI①	長浜カイコーへのknotPLACEの導入と利活用		種別	アウトプット	単位	x/件
KPIの概要、測定方法	利用者との対話ログ（Wish）数などをはじめ、各機能の利用率（エンドユーザー・ittekiスタッフ様）をしっかりと計測し、利用者運営者双方が途中で離脱せずに問題なく利用できているかを測ります。エクスポート機能を活用し指定した期日に応じて計測可能です。					
事業成果等の計測に適する理由	利用者間や地域・企業との円滑なコミュニティの構築をする上で、利用者から上がるニーズや声はマッチングに必要な不可欠な情報であり、本数値をKPIとして計測します。					
	令和6年9月		令和6年12月		令和7年3月	
目 標	knotPLACEの環境構築の完了と、ittekiスタッフ様への利用方法の研修、利用者への利用案内完了		ittekiスタッフ様がチェックイン受付、予約管理、wishの登録・共有機能を問題なく使えている状態。		上記で判明した使いこなせていない機能に関する再オンボを行い、改めて100%を目指す	
結 果	上記項目の完了		スタッフ様の習熟度は高いがKPI見直しに伴い利活用なし		KPI見直しに伴い実施なし	

アウトカム指標（成果指標）

アウトカム指標については、事業計画見直しに伴い登録率など“数”ではなく、前述のitteki流Wishの定義に則ったものを3件獲得することに変更したため未達。

KPI①	Wishを収集できた学生の総数		種別	アウトカム	単位	x/件
KPIの概要、測定方法	長浜カイコーを利用する高校生・大学生利用者のWish登録数を測定します。knotPLACE管理画面から計測可能です。					
事業成果等の計測に適する理由	本プロジェクトでは高校生・大学生から集まるニーズや要望の数が重要であることから、この数値推移をアウトカムとして計測する。					
	令和6年10月		令和6年12月		令和7年2月	
目 標	来場学生のWish登録率10%		来場学生のWish登録率40%		来場学生のWish登録率60%	
結 果	10/1よりシステム運用開始予定		来場学生から0件のWishを獲得		来場学生から3件のWishを獲得	

実証実験の成果と課題・今後の展望

実証実験の成果

- 期間中、3件のWishを獲得。
当初目標であった登録率からは大きく乖離したものの、本質的にittekiが目指したい姿や獲得したいWishを定義できたほか、今後の取り組みの方向性も固まった意義のある活動となりました。

knotPLACE関連プロジェクトの実施で見えてきた課題と今後の展望

- 今回のシステム運用の中で見えてきた課題を通して、今後より質の高いWish獲得を進めていきたいと考えています。

課題

高校生がknotPLACEに登録するハードルが高い

Wishの定義が人によって様々であり
KPI設計も実態とは乖離する形となってしまった

コアターゲット以外からの獲得には未だ課題感が残る

今後の展望

話子など気軽なフォームに集約する

事前に定義や獲得したいWishの内容を明確し収集する

参加ハードルの低いイベントでまず接点を構築し小さなステップを重ねながら
Wishをヒアリングする

実証方法

Coyageの開催概要

AIと地域課題（観光課題）をテーマに、参画企業の事業内容や強みを活かしながら、「長浜市に高校生を呼び込むためのイベントアイデアを考え出す」2days企画を実施。

【 イベント概要 】

プログラム名称	AI×地域課題 長浜市の高校生集まれ！ 2days インターンシップ
開催日時	1日目：令和7年2月1日（土）13:00～18:00 2日目：令和7年2月2日（日）13:00～18:00
会場	えきまちテラス長浜 長浜カイコー（itteki）滋賀県長浜市北船町3-24 1階
開催内容	長浜の高校生が、地元の参画企業の事業や強みを活かしながら、長浜市に同年代の高校生を呼び込むイベントアイデアを考え出す2days企画を実施しました。高校生が自らが企画案をディスカッションすることで、長浜への愛着を持ち、地元への帰属意識を高めることを目指す内容となっております。
参加企業（五十音順）	田中ホールディングス株式会社・明文舎印刷商事株式会社
当日の参加者	1日目：12名 2日目：12名 ※のべ参加高校生数は15名（1日目のみ、2日目のみ参加の高校生もいらっしたため）

実証方法

Coyage当日の実施スケジュール

DAY1は「AIも活用しながらアイデアシートを完成させる」こと、DAY2は前日作成したアイデアシートをもとに「企画書とポスターを完成させて発表する」ことをゴールに、プログラムを以下のスケジュールで実施。

DAY1

13:00～13:15	イベント概要説明
13:15～14:00	交流タイム (自己紹介・アイスブレイク)
14:00～14:30	テーマ発表と参加企業のご紹介 情報シートの説明
14:30～15:00	アイデアのタネを作ってみよう
15:00～15:10	休憩
15:40～16:00	AIについての説明
16:00～16:30	チームごとに黒壁スクエアを歩いてみよう
16:30～17:45	AIを使ってアイデアシートを完成させよう
17:45～18:00	1日目の振り返り

DAY2

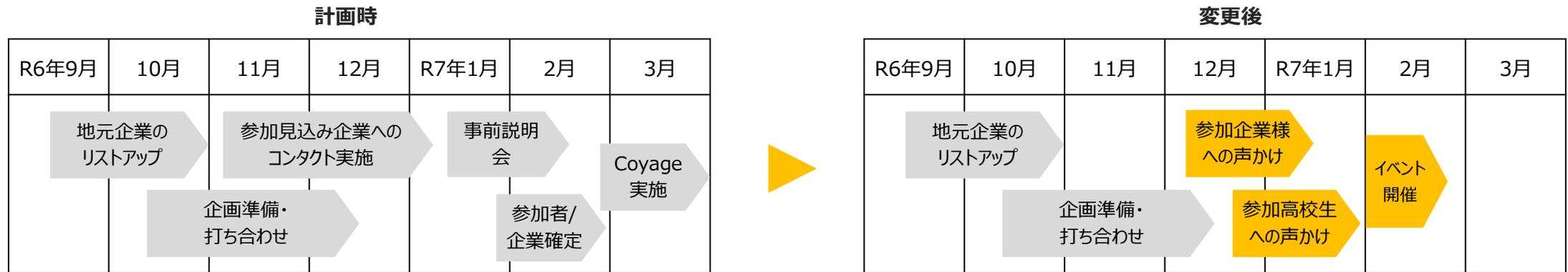
13:00～13:15	イベント概要説明
13:15～14:45	AI (triven Ai) を使って 企画書を作成しよう
14:45～16:20	Canvaを使ってポスターを作ろう
16:20～16:30	休憩
16:10～17:50	発表と講評・結果発表
17:00～18:00	交流タイム

実証方法

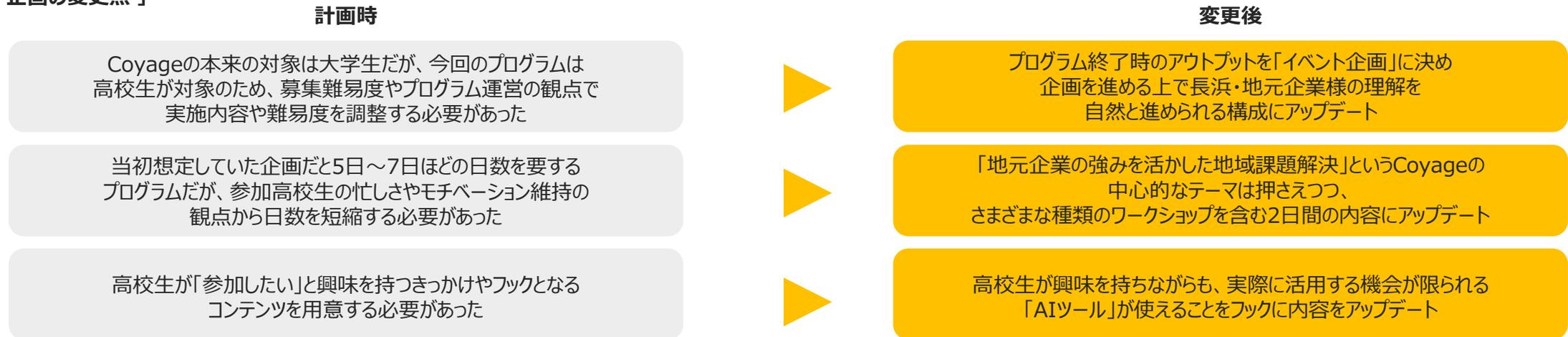
取組経過【全体スケジュールと企画のアップデート】

より良いプログラムの実施のため、実施期間中に企画内容を見直しを行なっております。変更内容と理由を以下に記載。
また、企画の見直しに伴い、事業計画時からスケジュールの進め方を一部変更。

【スケジュール】



【企画の変更点】



実証方法

フェーズ① | 企画策定や実施に向けた情報収集（7月～10月）

プログラム実施に向けた具体的な内容の企画策定に際し、必要な情報を収集するために以下のアクションを実施。

【 実施内容 】

- 参加高校生の募集対象となるittekiで直近実施している取り組みについて、また利用している高校生ユーザーの実態についてお伺い。
- Coyageプログラム実施に向けてご協力いただける、長浜市の地元企業様のリストアップを実施。
- 地元企業様に提案をするにあたり、必要な募集ポスターの作成を実施。

【 参考情報 】

～ 企業リスト ～

- 長浜市で事業を展開されている企業様を、担当部署様と調整のうえリストアップ。

～ 実施した打合せ ～

- 2024年7月26日（金）：
Coyageにかかるキックオフミーティング
- 2024年9月5日（木）：
ittekiの取組や高校生の利用実態についてのお伺い
- 2024年9月10日（火）：
プログラム実施に向けた実施イメージの情報交換やご相談のための打合せ

～ 地元企業様募集クリエイティブ ～

- リストアップした企業様にアプローチするための募集クリエイティブを作成。



実証方法

フェーズ② | プログラムの企画策定 (10月～12月)

フェーズ①にて収集した情報をもとに、当社で実施しているCoyageをベースにしながら、ittekiに通う高校生の状況やニーズに合わせて大幅なアップデートを行い、企画を策定。

【 実施内容 】

- フェーズ①にて収集した情報を基にして、Coyageをベースにした企画の大幅なアップデートを検討。
- 以下の要点にて、今回の実証事業に合わせたCoyageのアップデート企画を策定。
「高校生と地元企業との関わる機会を作る」ことや、長浜市の高校生が「地元・長浜ではたらく選択肢、イメージを持つことができる」ことなど、前提となる企画のテーマについては、変更しない。
よりittekiの高校生が参加しやすいよう、プログラムの日数をCOYAGEの想定日数である5日～1週間から、2日間に短縮。
高校生にとってわかりやすい参加メリットを提示するため、最新のAIツール（「triven Ai」）やITツール（「Canva」）を活用したプログラム内容を策定。
- 企画策定に基づいた地元企業様への提案資料や、ittekiの高校生への募集クリエイティブ・文面等、広報物の作成。

～ 実施した打合せ ～

- 2024年11月29日（金）：
企画状況の確認と方針のすり合わせの打合せ
- 2024年12月5日（木）：
一次企画案の提示とすり合わせの打合せ
- 2024年12月16日（月）：
二次企画案の提示とすり合わせの打合せ
- 2024年12月24日（金）：
参加企業様へのアプローチ状況と高校生への声かけ状況を共有する打合せ

実証方法

[参加企業様への提案資料]

企画内容

あなたが住んでいる長浜市の課題解決を地元企業と一緒に考えよう！

最新のAIやITツールを活用し
長浜市を盛り上げる
アイデアを生み出す！

長浜の高校生が、参画企業の事業やサービス内容の長所を活用して街の課題解決策を考え出す2days企画です。
 高校生が自らが企画案をディスカッションすることで長浜への愛着を持ち、地元への帰属意識を高めることを目指します。

プログラム参画企業

- 田中ホールディングス株式会社**
 長浜で建設や福祉・介護事業に取り組むホールディングス企業様。
<http://www.tanaka-hd.jp/>
- 明文舎印刷商事株式会社**
 長浜で印刷事業に取り組む企業様。
<https://meibun.com/>

ターゲット

長浜カイコー itteki を利用する
長浜の高校生



テーマの方向性

長浜市の観光の課題を
解決するアイデアを考える
 ～若年層を呼び込むにはどうしたらよいか？～

背景：長浜市の観光客の年齢層は、50歳以上の中高齢層が占めています。
 黒壁スクエアなどが人気のため、文化歴史に興味がある層が多いことが理由と考えられます。
 若年層にも長浜市の魅力をアピールするべく、
 長浜市の観光を盛り上げるために企業の強みを活かしながらアイデアを考えます！



企画コンセプト

地元企業のことを知って

高校生が長浜で働く
イメージ・選択肢を持てる
 ことを目指す

当日のテーマ設定の詳細

長浜市に自分たちと
同年代の高校生を
呼び込むイベントを
考えよう！

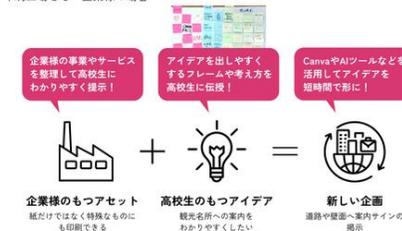
企業様の参加メリット

- 1 長浜の地元高校生への企業認知・接点が得られる**
 参加高校生は、各企業様の事業・サービスの長所を活かしたまちづくりの課題解決の企画を考えます。企画に参加する上で企業理解が必要なため、認知獲得につながります。
- 2 プログラムを通じて関係性が向上できる**
 企業のご担当者様と、参加学生との直接的な交流の場をつくります。長浜エリアに暮らし、学ぶリアルな高校生たちとの密な交流につながります。
- 3 イベント後も継続的な接点を得られる**
 高校生がいつも集まるittekiのLINE@に貴社の企業情報を配信。情報提供だけでなく、拠点にいるスタッフを介して、高校生たちとの継続的な接点を得ることができます。

イベントのアウトプット

高校生と考える新しい企画

例) 印刷工場をもつ企業様の場合



DAY 1: 参加企業を理解して アイデアを出してみよう

DAY 2: AIやITツールを活用して アイデアを形に仕上げよう

2/1 (土) 実施

企業を徹底的に理解する
アイデア出しなどを行う時間を多く設けています。

13:00~13:15	イベント概要説明
13:15~14:00	交流タイム (自己紹介・アイスブレイク)
14:00~14:30	テーマ発表と参加企業のご紹介 情報シートの説明
14:30~15:30	アイデアのタネを作ってみよう
15:30~15:40	休憩
15:40~17:45	SWHでアイデアを整理して チームのアイデアを決めよう
17:45~18:00	1日目の振り返り

2/2 (日) 実施

AI・ITツールを活用しながら、DAY1で出したアイデアを
形にして発表することをゴールに企画を進めます。

13:00~13:15	イベント概要説明
13:15~15:00	AI (Ervien AI) を使ってアイデアを整理 しよう
15:00~16:00	Canvaを使ってポスターを作ろう
16:00~16:10	休憩
16:10~17:50	課題発表
17:50~18:00	交流タイム

過去事例①

過去実績 > R6年度 > 九州工業大学 > 3社合同課題解決型インターンシップ

九州工業大学内にあるワークスペースGYMABOにて3社合同の課題解決型インターンシップを実施。
 九州工業大学の学生が約28名集まり北九州の「持続可能なまちづくり」をテーマに課題解決のアイデアを考え、参加企業社の強みをかけ合わせた
 協業案として成果発表を行いました。

健康寿命を伸ばす画期的な製品アイデア

▼北九州市の高齢化問題に着目

▼3社様の強みを活用した10年後の健康寿命を伸ばす製品アイデアを提案

▼学生の成長Point

過去事例②

2024年8月実施_1dayATOMatch(アイデアソン)

学校生活や日常生活など身の回りにある
 “不便なこと”からアイデアを考える
起業アイデアソンを実施。

アイデアを工夫し、議論し、最終的に多岐に
 渡るアイデアを生み出し発表しました。

▼起業アイデアソンの生か
 ① 身の回りから不便なことを考える
 ② 企業様の強みやサービス、製品を生かせる
 ③ 自分でそのサービスや製品を良くする案を出し合う
 ④ そのサービス、製品が、誰の何のために役立つのかを明確にする

参加特典

LINE@から企業情報を展開

ittekiを利用する高校生が登録しているLINE@に対して
 企業情報を紹介する配信を実施！

イベントに参加していない高校生に向けても
 貴社の情報をリーチ可能！



実証方法

高校生募集用のクリエイティブ

定員 20名 参加者募集！

AI×地域課題

長浜市の高校生集まれ！

2days インターンシップ

高校生限定

地元の企業ではたらく社会人の方々と
長浜市を盛り上げるアイデアを一緒に考えてみませんか？

最新のAIツールを使いながら、参加者と協力して
自分だけでは考えつかないアイデアを探してみましょう！

2.1 土 & 2 日 参加無料 13:00-18:00

場所 itteki

申込 右上のQRコードから
必要事項を記入の上お申し込みください

主催/協力 主催：株式会社ATOMica 協力：長浜市
担当：木内 (toru.kiuchi@atomica.jp)

DAY1

- プログラムの概要説明
- 参加企業について知ろう
- アイデアを出してみよう

DAY2

- AIを使ってみよう
- 発表資料の作成
- 交流タイム

triven AIを使ってみよう！

高校生募集用の告知文面（LINE@）

📣【高校生限定】AI×地域課題 2days インターンシップを開催！

地元の企業ではたらく社会人の方々と、長浜市を盛り上げるアイデアを一緒に考えてみませんか！？
最新のAIツールを使いながら、参加者同士で自分だけでは思いつかない新たなアイデア出しに挑戦しよう！

▼こんな方におすすめ🌟

- ・最新のAIをつかってみたい！
- ・アイデアを考えるのが好き！
- ・いろんな人と話してみたい！

▼イベント概要

📅 2/1(土)・2(日) 13:00-18:00 @itteki

実施は2日間。参加は無料です！
詳細は添付の画像をチェック！

📄 申込はこちらから📄

<https://forms.gle/5VoTfy8A4hBT57sS6>

実証方法

フェーズ③ | イベント当日に向けた準備（12月～1月）

フェーズ②にて策定した企画内容をもとに、参加企業の確定・高校生の集客と合わせ、当日のイベントコンテンツの準備などを進めました。

【実施内容】

- 現地にて参加検討企業様（田中ホールディングス様、明文舎印刷商事様）とお打ち合わせを実施。
プログラムの詳細をご説明した上で、参加意思を確認。当日のご依頼事項などをお伝え。
- イベント当日のタイムスケジュールの策定。
- イベント当日の投影資料、ワークショップで用いるワークシート等の作成。
- 高校生の集客状況の随時確認と、長浜市様への共有。

～実施した打合せ～

- 2025年1月9日（木）：
参加企業様2社との打合せ（田中ホールディングス様、明文舎印刷商事様）
- 2025年1月15日（水）：
詳細のタイムスケジュールと当日資料についての共有の打合せ
- 2025年1月27日（月）：
イベント直前の確認のための打合せ
参加企業様とのイベント直前の確認打合せ（田中ホールディングス様）
- 2025年1月29日（水）：
参加企業様とのイベント直前の確認打合せ（明文舎印刷商事様）

実証方法

フェーズ④ | プログラム当日（1日目；令和7年2月1日（土））

事前に策定した企画・タイムスケジュール・投影資料等に基づき、1日目のプログラムは以下のとおり実施。

〔タイムスケジュール〕

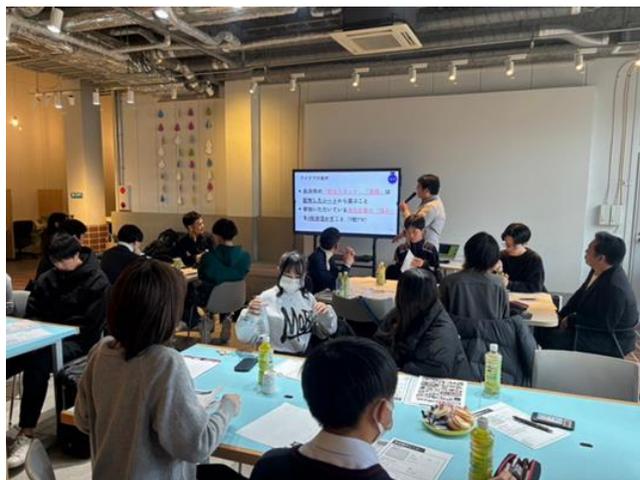
13:00～13:15	イベント概要説明
13:15～14:00	交流タイム (自己紹介・アイスブレイク)
14:00～14:30	テーマ発表と参加企業のご紹介 情報シートの説明
14:30～15:00	アイデアのタネを作ってみよう
15:00～15:10	休憩
15:40～16:00	AIについての説明
16:00～16:30	チームごとに黒壁スクエアを歩いてみよう
16:30～17:45	AIを使ってアイデアシートを完成させよう
17:45～18:00	1日目の振り返り

〔実施内容〕

- イベントの流れやテーマの説明
当日の流れ、アイデア出しのテーマなど、イベントの概要説明を行いました。
- アイスブレイク・交流プログラム（共通点探しゲーム）
チームワークを進める4つのチームに分かれ、チームでの共通点を探すチームビルディングコンテンツを実施。共通点の中から「チームの名前」をつけました。
- 参加企業様（田中ホールディングス様・明文舎印刷商事様）の事業内容や、企業の強みのご紹介
2社の社長様にそれぞれご登壇いただき、事業内容や企業の強みなどを高校生に分かりやすく説明していただきました。
- ワークシートを活用した長浜市の観光地や観光課題の理解
高校生が長浜市の観光イベントのアイデアを考えるきっかけになるよう、必要な情報をワークシート形式で整理して配布しました。
- アイデアのたねシート作成の個人ワーク
どこの場所で、どんな課題を解決するイベントを実施するか、まずはスポットと課題を選んで記入できるようにするワークシートを記入し、アイデアのたねを作成しました。
- 観光アイデアを膨らませるためのフィールドワーク（黒壁スクエア周辺）
当初の予定には含めていませんでしたが、30分程度近くの黒壁スクエアのあたりを散策し、観光イベントアイデアを出すきっかけにしました。
- AIについての説明
AIに関する座学的な説明を行い、AIツールの仕組みや、使うにあたっての注意点などを説明しました。
- triven Aiを活用したアイデアシートの作成
triven Aiを活用し、チームで話し合ったアイデアをAIツールを使って整理しました。

実証方法

[当日 (2/1) の様子]



▲ アイデアのテーマを説明している様子



▲ 田中ホールディングス様の説明



▲ 明文舎印刷商事様の説明



▲ 自己紹介シートを記入している様子



▲ アイデアのたねを作っている様子



▲ フィールドワークをしている様子

実証方法

[1日目 (2/1) のアウトプット例]

Step 1 | アイデアシート

Triven AIを使って作成したアイデアシートの例

事業タイトル Business Title	幸せを呼ぶガラス旅！in 長浜 ～ガラスがつかなく未来、ふたりだけの宝物。～
事業の概要 Overview	春または秋の週末、長浜駅近くで高校生カップルを対象とした「幸せを呼ぶガラス旅！」を開催。地元のガラス工房と協力し、映えるスポットを設置。参加者はチェキ撮影でオリジナルアルバムや写真立てを制作。カフェと連動し、1日楽しめるイベントを通じて地元活性化とカップルの幸せを願うジックスを広める。
キーワード Keyword	<ol style="list-style-type: none"> 幸せジックス 映えるスポット 地元協力
なぜ取り組むか Why I should do it	長浜に高校生がテンションあがるような場所がないから自分たちで作りたい！デート場所に困り、遠出になってしまうから近場でおしゃれなところに行きたい自分たちの地元が他の高校生に人気な場所になってほしい
私について About me	長浜地元の高校生3人！友達と遊ぶの大好き、遊ぶ場所に困ってるので自分たちで作っちゃう！

© | CONFIDENTIAL 許可なく配布禁止

Step 1 | アイデアシート

事業タイトル Business Title	WABItteki～itteki発長浜ワビサビツアー～
事業の概要 Overview	WABIttekiでは、長浜市の文化と自然を体験できるプログラムを欧米の高校生向けに提供します。地元高校生がガイドとなり、着物着用やガラス細工を通じて異文化交流を促進し、親も一緒に楽しめる宿泊体験を提案します。これにより地域経済を活性化し、長浜市の魅力を広めます。
キーワード Keyword	<ol style="list-style-type: none"> 文化の架け橋 旅する欧米の高校生 体験のワンダーランド
なぜ取り組むか Why I should do it	実際に黒壁スクエアを歩いてみると長浜市には欧米の高校生があまり来ることがなく、親と一緒に来てもらうことで長浜市全体を盛り上げていきたいから
私について About me	長浜市の課題を知りたいAIや地元企業の皆さんと連携して、地域課題の解決を目指す大人との会話など、いろんな経験をして視野を広げたい長浜市在住の高校生

© | CONFIDENTIAL 許可なく配布禁止

実証方法

フェーズ④ | プログラム当日（2日目；令和7年2月2日（日））

事前に策定した企画・タイムスケジュール・投影資料等に基づき、2日目のプログラムは以下のとおり実施。

【 タイムスケジュール 】

13:00～13:15	イベント概要説明
13:15～14:45	AI (triven Ai) を使って 企画書を作成しよう
14:45～16:20	Canvaを使ってポスターを作ろう
16:20～16:30	休憩
16:10～17:50	発表と講評・結果発表
17:00～18:00	交流タイム

【 実施内容 】

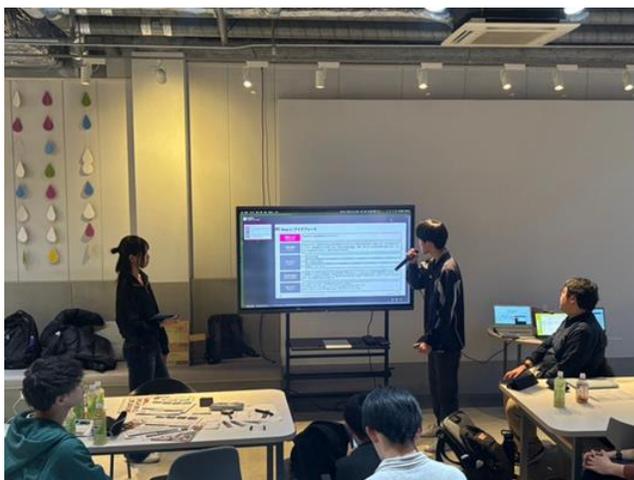
- 前日の振り返りと2日目のゴールの説明
1日目に作成したアイデアシートをもとに前日出たアイデアを振り返り、2日目の最終発表の内容と進め方について共有しました。
- triven Aiを使ったビジネス設計図の作成
1日目に作成したアイデアシートの内容をもとに、アイデアを詳細の「ビジネス設計図」の状態に落とし込みました。
- アイデアのブラッシュアップ
作成したビジネス設計図をもとに、チームでアイデアのブラッシュアップを行いました。
- イベントポスターの作成
考えたアイデアをもとに、ITデザインツール「Canva」を使って募集用のポスターを作成しました。
- 発表練習（発表資料の作成）
作成したイベントアイデアとポスターについて、最終発表するための練習を行いました。
発表原稿を作成したり、発表のスライドを別途作成するチームもありました。
- 最終発表
イベントを視察に来ていただいていた市議会議員様や観光協会長様なども交え、審査員の社会人の方々の前でプレゼンを行いました。
- 結果発表と講評
審査員の方々がアイデアの面白さやイベントのネーミングなどをもとに評価を行った結果を発表し、審査員の方からそれぞれコメントをいただきました。
- 交流タイム
発表後はチームで振り返りを行ったり、社会人の方と高校生とが交流を行ったりしました。

実証方法

[当日 (2/2) の様子]



▲ 作成したポスターを発表している様子



▲ AIによるアイデアシートの説明をしている様子



▲ 作成した発表スライドで説明している様子



▲ 当日参加いただいた審査員の方々



▲ 集合写真



▲ 総合優勝の「チームセブン」

実証方法

フェーズ④ | プログラム当日 (1日目・2日目)

[2日間の投影資料]



今回のアイデアテーマ

長浜市に自分たちと 同年代の高校生を 呼び込むイベントを 考えよう!

5

自己紹介タイム

ひとり1分
みんなで記載した内容を
共有しよう!

自己紹介シート

基本情報	名前: 木内 亨
生年月日: 1999 / 02 / 12	ニックネーム: キコービー
私の好きなもの 特徴: カワイイ	趣味: 旅行
好きな食べもの 好きな飲み物: 麻婆豆腐	好きな言葉: 団結
他の人の好きなものmemo	他の人の「名前」や「好きなもの」を メモしておこう! 1日に1つあるかも!?

12

共通点探しゲーム

15分

好きなもののほか
右のような話題で盛り上がろう!

- できるだけたくさんの共通点を探そう!
- 共通点の個数をチームで競います!

16

長浜市の観光スポットを出してみよう!

シートであげたスポットに限らず
長浜のおすすめスポットを挙げてみよう!

5分

シートであげた場所の近くでも
OK!

インターネットで調べても
OK!

その場所の推しポイントを
あけるのGOOD!

69

アイデアのタネシートを作ってみよう!

情報シートの内容や、企業の強みを読み込んで
「アイデアのタネシート」を埋めてみよう!
一つの組み合わせにこだわらず、2~3個作れると、よりGood!

アイデアのタネシート

どの場所だと
高校生が来やすいかな?

どんなイベントだと
参加したいと思うかな?

どの課題と組み合わせると
考えやすいかな?

76

選ばれたアイデアを磨きあげよう

以下の流れで進めていこう!

1. ポスターのテンプレートを探そう
2. 使うテンプレートを決めよう
3. ポスターに必要な内容を確認しよう
4. ポスターに内容や装飾をつけよう

16

ビジネスモデル作成ワークショップ

アイデアの作成

ビジネス設計書の作成

企画書の作成

Triven AI

分からないこと・悩んだことはスタッフに相談しながら進めよう

69

発表ルール

発表に含める要素
10分

- イベントのタイトル
- AIで作った「アイデアシート」の発表
- イベントの内容
 - 発表資料ありでも、口頭でもOK!
- 企業の強みの要素 (2社それぞれの要素)

129

目標に対する結果

アウトプット指標（活動指標）

プログラムのアウトプット指標については、企画の見直しに伴い、地元企業様の参加企業数を絞ったため、コンタクト社数・参加確定企業社数はそれぞれ未達。

KPI②	Coyage協力企業への声かけ数	種別	アウトプット	単位	x/件
KPIの概要、測定方法	Coyage参加・協力企業へ電話やメール等を通じたコンタクトを行う。行動数の計測は別途用意した稼働管理表にて実施。				
事業成果等の計測に適する理由	地元企業との関係性構築やキャリアや可能性を広げる環境の提供を目的とした本イベントを開催する上で、地元協力企業への声かけ及び参加は最重要KPIとなるためこれを計測する。				
	令和6年10月		令和6年12月		令和7年2月
目 標	様々な業種・規模の地元企業を中心に50社リストアップ		リストアップした企業へ電話やメール、対面での直接のコンタクト実施		うち5社の参加確定 (参加率はコンタクト企業の承諾率50%が目標値)
結 果	長浜市内企業のリストアップ 32社完了		リストアップした企業のうち 6社 にコンタクト実施		コンタクトした6社のうち 2社 の参加確定

アウトカム指標（成果指標）

プログラムのアウトカム指標については、企画の見直しに伴い事前説明会が不要になったため未実施。また2日間のプログラム実施となったため、参加者数は2日間の参加者延べ数、完走者数は2日間とも参加した人のみカウント。

KPI②	事前説明会の参加申込者数 ・ Coyageの参加者数・完走者数	種別	アウトカム	単位	x/名
KPIの概要、測定方法	Coyageに付随する各重要数値の計測。測定手法は申し込みリストでの集計や参加者管理表を用いた管理を行います。				
事業成果等の計測に適する理由	本プロジェクトでは学生と地元企業との関係性構築やキャリアや可能性を広げる環境と新たな価値の提供を目的としていることから、その根幹となるイベント=Coyageに付随する各重要数値を計測する。				
	令和7年1月		令和7年1月		令和7年2月
目 標	事前説明会の参加申込者数40名		Coyageの参加者数20名		Coyageの完走者数15名
結 果	事前説明会は企画変更に伴い実施せず		2日間の延べ参加者数は 15名		2日間ともに参加した参加者数は 10名

実証実験の成果

プログラム終了後に参加した高校生12名にアンケートを実施。
地元企業様をはじめ様々な方のご協力もあり、各項目通して全体的に高い評価を獲得することができました。

[アンケート内容]

- プログラムについての質問
 - 各プログラムの内容は分かりやすかったですか？（5段階評価）
 - プログラムで使われた資料の質はどうでしたか？（5段階評価）
 - プログラムの進行や運営（時間配分、説明の仕方など）はどうでしたか？（5段階評価）
 - 同じようなプログラムがあったら、友だちを誘いたいと思いますか？（5段階評価）
 - プログラム全体の感想や、特に良かった点・改善してほしい点があれば教えてください。（自由記述）
- 長浜市や、地元の企業についての質問
 - このプログラムに参加して、長浜市の地元企業について知ることができましたか？（5段階評価）
 - 長浜市で働いている社会人の人たちがどんな人たちなのか知ることができましたか？（5段階評価）
 - プログラムを通じて、長浜市の新たな魅力や良さに気づけましたか？（5段階評価）
- AIツール（triven Ai）についての質問
 - triven Aiを使ったことで、企画のアイデアを考えやすくなりましたか？（5段階評価）
 - 今後、AIツールを使って企画を考える機会があれば、また使ってみたいと思いますか？（5段階評価）
 - triven Aiを使ってみて良かった点や、もっとこうなれば使いやすと思う点があれば教えてください。（自由記述）

実証実験の成果と課題・今後の展望

[アンケート結果]

プログラムの内容に関して、参加高校生の満足度はすべての観点で5段階の平均評価4以上を獲得しています。
改善点として、最後の発表・審査に関して、指標が曖昧だったと2名の高校生からコメントをもらっています。

プログラムの内容の分かりやすさ



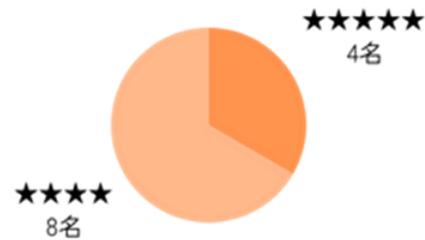
平均評価4.5を獲得。
テーマ設定を工夫したり、インプットを多めに実施したことが功を奏したと思われる。高校生の様子やニーズに合わせて企画をアップデートした効果が出たと評価している。

プログラムの資料の質



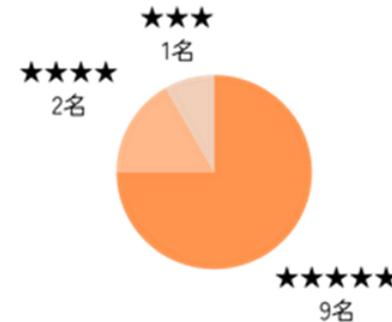
平均評価4.42を獲得。
当日の投影資料のほか、長浜市の観光名所や観光課題、企業の強みについて解説したワークシートを用意。また企業様からも高校生向けの説明資料等を用意いただけた。

プログラムの進行や運営



平均評価4.33を獲得。
こちらも概ね高い評価をいただいた。一方で、他の質問と比べて星5が低い理由としては、改善点として挙げた「評価基準の曖昧さ」が起因していると思われる。

同様のプログラムに友達を誘いたいのか



平均評価4.67を獲得。
いわゆる「NPS」スコアは、プログラムの質の観点の質問の中で最も高い評価を獲得。

感想・良かった点・改善点（自由記述）

普段過ごしている長浜の課題とか自分達が思っていることを実際に大人に思いを伝えることができ楽しかった。
中々関われることの無い人と沢山お話できて貴重な機会でもよかった。

AIを使ってアイデアを出すことが新しく楽しかった

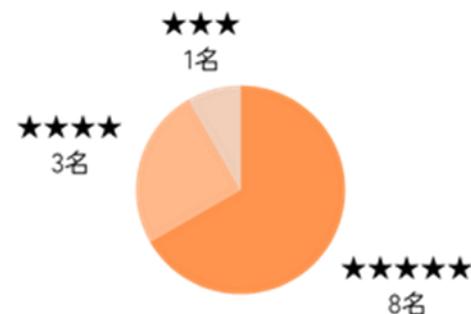
発表の採点基準が曖昧だと感じる部分が少しあった。
どのような採点基準なのかや、どの観点でみるのかを最初に教えて貰えるともっと発表の時に活かせると感じた。

実証実験の成果と課題・今後の展望

[アンケート結果]

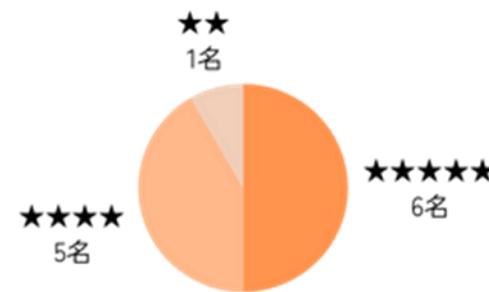
今回のプログラム実施の目的である「長浜市ではたらく選択肢をもつ・イメージをもつ」に対して、プログラムを通じて高校生がどのように感じたか、という質問。こちらも狙いを達成できる高評価を獲得。

地元企業を知るきっかけになったか



平均評価**4.58**を獲得。
地元企業の方々が高校生にわかりやすい発表資料を準備してくださったり、身近に感じやすい事例を紹介してくださったため、地元企業の様子を知るきっかけになったと評価している。

地元の社会人がどんな人かを知られたか



平均評価**4.33**を獲得。
交流のためのチームビルディングコンテンツや、フィールドワークなどを通じて、地元の社会人の方々を身近に感じる機会が多かったと評価している。

長浜市の新たな魅力や良さに気づけたか



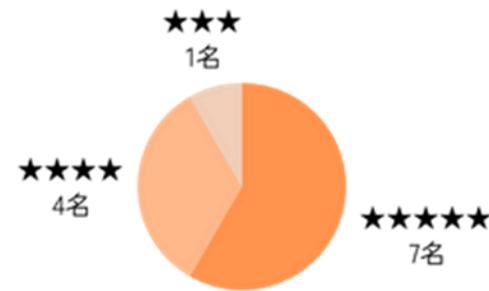
平均評価**4.41**を獲得。
長浜周辺の観光スポットを、ワークシートや実際のフィールドワークを通じて理解したり、ATOMicaのファシリテーターが客観的な視点で気づいた魅力を話したりしたことで、その中にいると気づきにくい地元の魅力に気づいた高校生が多い印象だった。それがこの評価にも表れている。

実証実験の成果と課題・今後の展望

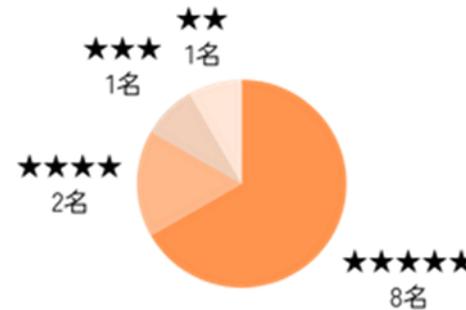
[アンケート結果]

今回のプログラムの要素の一つである「AIツール」について、高校生が感じたことを問うアンケートを実施。
普段、日常生活では使わないAIツールに対して新鮮さを感じている様子が伺えました。

AIで企画アイデアが考えやすくなったか AIツールをまた使ってみたいと思うか



平均評価4.33を獲得。
9割以上の高校生が、AIを使って企画アイデアが考えやすくなったと回答しました。



平均評価4.41を獲得。
こちらも同様に9割以上の高校生が、別の機会でもAIツールを使ってみたいと回答しました。

AIツールを使ってみての良かった点や改善点

自分で企画書やプレゼン資料を1から作るとなると時間がかかるので、それを短時間で終わらせることができるのは強みだと思いました。
また、自分でも使う機会があればぜひ活用していきたいなと思いました。

自由に編集できる機能が欲しいです

すごく使いやすいツールである反面、このツールありきでしか、企画をつくったことがないと、個人の企画能力や、文章を作る力の成長は見込めないなと感じた。

[アンケート結果]

プログラム全体を通じた全体の感想

感想や質問（自由記述）

あまりない機会で自分たちで考えて案を出すのが楽しくて、
実際見に行ったり こんなのがあれば楽しいとかを言えて
すごく楽しかったです。
あんまり固くならず思っていることを沢山言えてよかったです。

とても楽しい2日間でした！！
高校生の様々なアイデアを聞いて、ぜひ実現されれば嬉しいと思っています。
これから高校生を支えて行けるような大学生になり、
一緒に地域課題を解決して行けるようになりたいです。

たくさんの大人の方とプロジェクト考えながらお話するのが
すごく楽しかったです。2日間だけで終わっちゃうのが寂しいです。
また機会があればお願いします！ありがとうございました！

[参加企業様からのコメント]

田中ホールディングス株式会社 様

今回のプログラムに参加し、高校生たちが日々長浜について考えている事、長浜に対して大きな愛を持っている事を知ることができました。
高校生のアイディアはどれもとても素晴らしく、発表も堂々で行えて今の高校生の能力と熱意に圧倒されました。
2日間一緒に同じ時間を過ごせてとても刺激になりました。
また、会社説明ではとても熱心にメモを取ってくれていたのも、これを機に長浜の企業に興味を持ってもらえたらと思います。

明文舎印刷商事株式会社 様

この度、ATOMicaさまの長浜にて開催していただきました高校生向けインターンに参加させていただき
改めて地元の魅力、地元学生が持つ無限の可能性に気づくことができました。
学生の可能性を広げるために弊社としても地元をバックアップ・協力していくことの重要性を
再認識する素晴らしい場を提供していただいたことに感謝申し上げます。
また、このようなイベントがあれば是非、お声かけしていただければと思います。

Coyage関連プロジェクトの実施で見えてきた課題と今後の展望

今回のプログラムの中で見えてきた課題を通して、今後より質の高いプログラムの企画・運営を進めていきたいと考えます。

課題

高校生が学校外で数日間かかるプログラムに参加する
ハードルが高い

急遽フィールドワークを実施することになったため
フィールドワーク中にどんなアクションをするかが曖昧になってしまった

最終発表の際の評価基準が曖昧で
高校生たちがアウトプットを作る際に迷ってしまうことがあった

一番に選ばれたアウトプットアイデアを具体化
及び実現までではできない可能性が高い

今後の展望

学校と連携した形で実施する
1日完結のプログラムを複数回実施する

事前にインタビューなどフィールドワークの目的を決めた上
フィールドワークに向けた準備をした上で実施する

最終発表の際のアウトプットの具体例を示す評価基準を
発表準備前により具体的に示して準備の指針にできるようにする

プログラム終了後に、プロジェクト化し、予算をとり、
実現させるところまでもっていけるようなスキームをつくる

knotPLACE 関連

【 成果 】

- ・ フォームを活用することで、直接的なコミュニケーションを介さず、若者の意見を集約できる仕組みを構築できました。
- ・ itteki流の「やりたいこと」「つながりたいこと」の定義付けができました。

【 課題 】

- ・ 入退館の管理システムとしては、利用者が登録に敷居の高さを感じ、思うように登録者数を伸ばすことができませんでした。これはシステムの問題というよりも「利用者の大半が高校生の無料で利用できる施設」というittekiの特性によるものだと考えています。
- ・ 収集した若者の意見をどう取り扱っていくかの整理等が必要と考えます。

【 今後の展開 】

- ・ 今回の取組で感じたデジタルによるコミュニケーションのメリットと、対面形式のアナログによるものの両方を生かして、ittekiの運営促進を図っていきたいと考えています。

Coyage 関連

【 成果 】

- ・ 地元企業と高校生がつながるきっかけを創出でき、参加者の満足が非常に高いプログラムを実施できました。

【 課題 】

- ・ 地元企業と高校生の日程調整が難しく、また、土曜日・日曜日のプログラム開催のため、参加できないケースがありました。

【 今後の展開 】

- ・ 今回のプログラムから生まれた若者のアイデアを具体化する手法を検討していきます。
- ・ 高校生・大学生や地元企業が参加しやすく、かつ十分な効果を発揮できる内容やスケジュールを調整したうえで、継続的に今回のようなプログラムを実施していきたいと考えています。

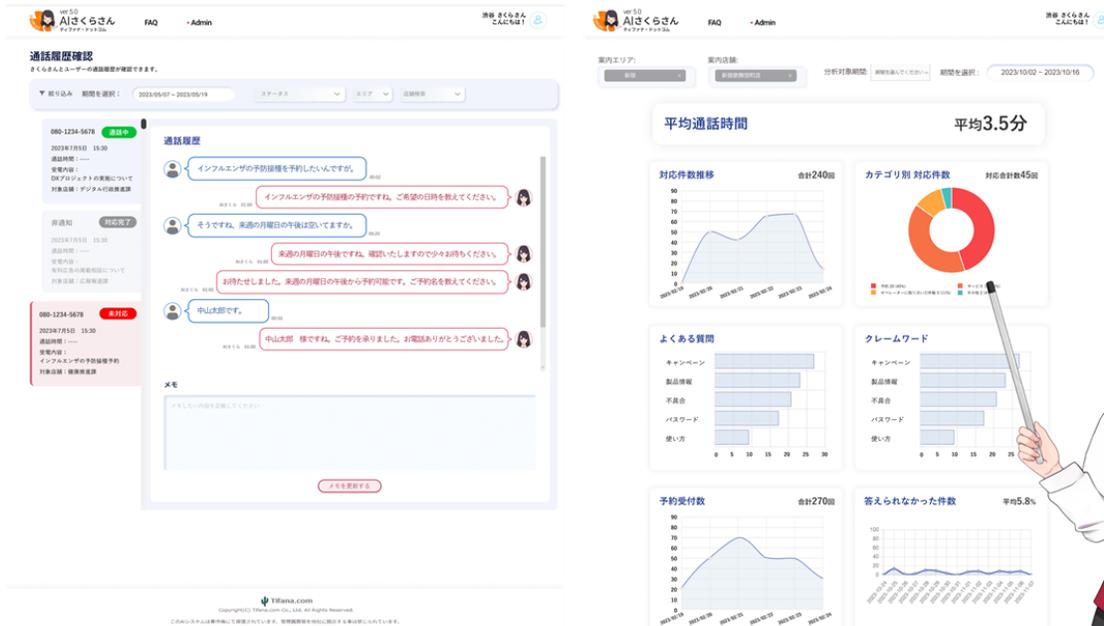
概要

SaaS型クラウドサービス「AI電話対応さくらさん」を導入し、市役所の電話およびウェブサポートを強化します。AIさくらさんは、生成AIを活用した自然言語処理技術により言葉を理解し、一般的な問い合わせから専門的な対話まで幅広く対応でき、24時間365日の運用により閉庁時でも迅速な問い合わせ対応が可能です。このサービスによる電話対応の精度の確認と、市民の利便性向上と市役所の業務効率化に向けて実証実験を行います。

実証実験で利用する具体サービス

クラウドサービス「AI電話対応さくらさん」

- 最先端の生成AIを使用した対話型システムとして、市民からの電話問合せに自動で応答します。
- 業務時間外や休日、電話殺到時の同時対応も可能であり、市民サービスのアクセス向上に貢献します。
- 定型的な問合せだけでなく、個々のニーズに合わせたパーソナライズされた応答を提供し、市民一人ひとりの疑問を解決します。
- 通話内容をリアルタイムでテキスト化（ログデータ）して履歴として保存でき、通話履歴データの分析を通じて、市民ニーズに応じたサービス改善等も可能。



直近は「国スポ・障スポ」の問い合わせが増えてきています！
Web/SNSでの情報提供を定期的に行っていくと、よりイベント周知や盛り上げに繋がると思いますよ！

電話での会話業務は
すべてAIが対応

市民から寄せられる様々なお問い合わせに対し24時間365日いつでもAIが代わりに対応します

可燃ごみの出し方を知りたいのですが。
かしこまりました！可燃ごみは必ず指定袋で…

生成AI 搭載!!

AI電話対応さくらさん

これまでの取組の流れ



1. 対応部署と電話番号の確定 (6月11日～6月30日)

庁内全部署に向けてAI電話対応の自動化実証実験参加希望の募集を行いました。応募のあった部署に対して、日常の電話対応業務量、問い合わせ内容の傾向などを詳細に調査・評価しました。市民からの問い合わせ頻度が高く、比較的定型的な回答が可能な質問が多い市民課、しょうがい福祉課、環境保全課の3部署を選定しました。これら3部署への問い合わせを1つの代表電話番号で受け付け、AIさくらさんが最適な部署の情報を提供する設計としました。

2. 対応フローの策定 (7月1日～8月25日)

選定した3部署それぞれに対して、複数回の詳細なヒアリング会議を実施し、市民からの「よくある質問」とその回答パターンを収集しました。また問い合わせ内容の頻度や傾向を確認し、収集した質問をカテゴライズし、各質問に対する標準的な回答文を作成しました。

主な対応内容

- a. 市民課：マイナンバーに関する問い合わせ
- b. しょうがい福祉課：障がい者手帳に関する問い合わせ
- c. 環境保全課：ゴミの分別に関する問い合わせ

3. 各担当課による確認と評価 (8月26日～8月30日)

各課の関係者の皆様に実際に電話対応を試していただき、AIさくらさんの応答の正確さや速度を評価してもらいました。主に、日常的に受ける典型的な問い合わせに対して、応答品質を検証しました。音声認識の正確さ、応答内容の適切さ、応答速度、案内の分かりやすさなど複数の観点から詳細なアンケート評価を実施を行い、自由記述形式で気づいた点や改善要望も収集し、問題点と改善項目を優先度別にリスト化して、改善内容の分析を行いました。

4. 各課担当者の方のフィードバックからFAQや応答精度の向上 (8月31日～10月8日)

評価フェーズで収集したフィードバックと要望を詳細に分析し、重要度に応じた改善を行いました。音声認識の精度が低かった特定の単語や誤った回答や不十分だった説明内容の修正、よく聞かれる質問に対する回答の充実化などを重点的に実施しました。また、電話案内の流れについても、市民にとってより分かりやすく、自然な対話ができるよう最適化しました。改善後は内部テストを繰り返し実施し、修正の効果を検証を行いました。

5. 市役所職員による確認と評価 (10月9日～10月22日)

実際の市民利用に近い環境での検証として、様々な部署の市役所職員とその家族にAIさくらさんの評価に協力していただきました。実際に知りたい情報について自由に質問していただくことで、現実的な利用状況での応答品質を確認しました。実際に問い合わせに対応している方々に参加いただくことで、幅広い市民層での使いやすさも検証しました。評価は、電話対応履歴と各担当課による検証の際に利用したアンケートで行い、実際の利用体験から得られた具体的な改善点や要望も含め、AIさくらさんの市民公開に向けた最終調整のためのデータを収集しました。

6. 市民公開の実施確認（10月23日～10月31日）

市役所職員とその家族からの評価データを多角的に分析し、AIさくらさんの市民公開の可否を判断いただきました。音声認識精度、回答の正確性、利用者満足度など複数の観点から評価結果を精査していただき、市民への公開が可能と判断されました。実証実験という段階を考慮し、複雑な問い合わせや例外的なケースへの対応もあるため、各部署への転送機能は使わず、AIさくらさんが対応可能な範囲内での実施とする運用方針を決定しました。市民公開に向けた最終準備と周知方法についても確認しました。

7. 対応フローの見直し、応答精度の向上（10月23日～翌年2月末）

市民公開と並行して、AIさくらさんの継続的な改善活動も実施しました。職員評価で明らかになった緊急性の高い課題への対応を実施しました。具体的には、認識精度が低い特定の言い回しへの対応強化、頻出質問の回答内容の充実化、案内フローのスムーズさ向上などを計画的に進めました。

8. 市民の皆様の実証実験への参加（12月2日～翌年2月末）

市長会見での紹介、市広報誌などを通じて広く市民に実証実験への参加を呼びかけました。参加された市民には、実際問い合わせニーズに基づいてAIさくらさんを利用していただき、その体験についてアンケートの実施を行いました。

（追加学習等）

12月までの利用履歴とアンケートから分析を行い、追加学習内容の提案と再周知を行いました。具体的には、利用履歴から新しいニーズを把握し新規で学習する学習内容の提案を行いました。また、利用数が減少していたため、12月2日から1月末までに収集した内容を元に、再度プレス提供や市のSNSによる周知にご協力いただきました。

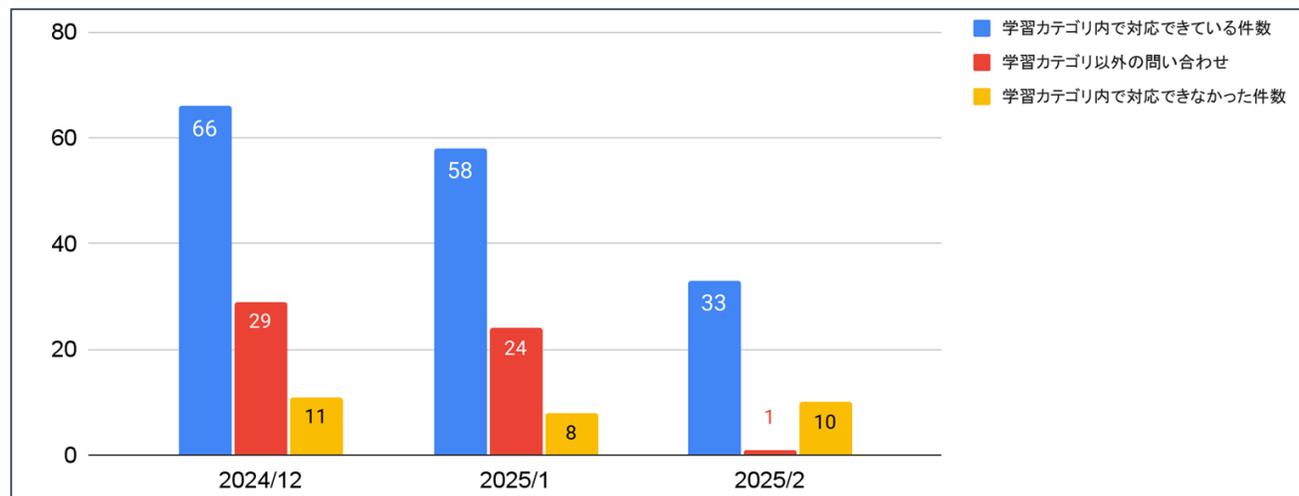
生成AIを活用した電話対応システムの導入

達成目標等 (1/6)

アウトプット指標 (活動指標)

KPI①	AI電話対応さくらの導入と運用開始		種別	アウトプット	単位	件
KPIの概要、測定方法	管理画面にて確認できる、通話ログからのデータ分析とその結果を基に作成する月次報告書の数（令和6年8月～令和7年3月までの8ヶ月分）。					
事業成果等の計測に適する理由	通話ログの分析は、サービス改善と市民ニーズの把握に直接貢献し、定期的な報告はプロジェクトの透明性と改善への取り組みを示す。					
	令和6年6～11月		令和6年12月		令和7年1～2月	
目標	市民公開に向け、学習内容の調整		市民公開からの運用開始、利用件数計測		利用件数計測、提案	
結果	<ul style="list-style-type: none"> - 市民課、しょうがい福祉課、環境保全課を対象に、AI電話対応さくらが対応する質問内容の洗い出しを実施。 - 各部署の関係者と詳細な要件確認を行い、対応フローの作成。 - 関係者に確認いただき、評価と改善の実施。 		<ul style="list-style-type: none"> - 12月2日より市民公開の開始 - 利用件数：106件 		<ul style="list-style-type: none"> - 12月、1月の利用件数から、利用数を増やすために告知の提案し、2月中旬に告知 - 1月利用件数：90件 - 2月利用件数：44件 	

▼ 電話対応さくらさんへの問合せ・回答状況



12月以降、利用数の減少傾向はあり、2月には44件となりました。

1月末に学習内容の調整、2月中旬に利用数は告知を行い、利用数が伸びましたが、2月の利用数は44件まで減少しました。

生成AIを活用した電話対応システムの導入

達成目標等 (2/6)

アウトプット指標 (活動指標)

KPI①	AI電話対応さくらの導入と運用開始	種別	アウトプット	単位	件
------	-------------------	----	--------	----	---

KPI達成に向けた行動施策

✓ 定期的な市民の方への周知

来庁された市民の方への声掛けおよびインターネットを活用した情報発信として、長浜市のX (旧Twitter) やLINEを通じて定期的に情報を発信し、市民への周知を図りました。さらに、市の広報誌に特集記事を掲載し、過去に発行された広報誌の内容を再掲載することで、以前の情報を見逃した方にも改めて知っていただく機会を提供しました。



生成AIを活用した電話対応システムの導入

達成目標等 (3/6)

アウトプット指標 (活動指標)

KPI②	通話ログの分析と報告	種別	アウトプット	単位	回
KPIの概要、測定方法	管理画面にて確認できる、通話ログからのデータ分析とその結果を基に作成する月次報告書の数（令和6年8月～令和7年3月までの8ヶ月分）。				
事業成果等の計測に適する理由	通話ログの分析は、サービス改善と市民ニーズの把握に直接貢献し、定期的な報告はプロジェクトの透明性と改善への取り組みを示す。				
	令和6年8～10月	令和7年12～1月	令和7年2月末		
目標	中間報告書を提供	月次報告書を提供	および8ヶ月分の総括レポートを提供		
結果	- 庁内で確認いただき、誤った情報の案内や、案内内容が不十分なケースや電話を切るタイミングがわかりにくいというご意見から、学習内容とフローの修正を実施。	12月度の利用ログから分析を行い、その結果をもとに、庁内検証時に学習していなかった内容を再学習。	利用数を確認し、主に市民公開を行った2024年12月～2025年2月の内容からご報告。		

▼ 主な対応カテゴリ毎の件数

	しょうがい福祉課	件数
1	障がい	11
2	手帳・取得	5
3	サービス	3
4	年金	1

	環境保全課	件数
1	分別	25
2	アプリ	12
3	大きさ	3

	市民課	件数
1	戸籍	43
2	マイナンバー	40
3	マイナンバー申請・発行	18
4	コンビニ	16
5	マイナポータル	9

市民課や環境保全課への問い合わせが増加している傾向を受け、各種細かな問い合わせに対する対応精度を高めるための学習提案を実施しました。

また、各課の現段階で十分に回答できていなかった内容についても、追加学習を行うことで、2月の問い合わせ対応の強化を行いました。

達成目標 (4/6)

アウトプット指標 (活動指標)

KPI②	通話ログの分析と報告	種別	アウトプット	単位	件
------	------------	----	--------	----	---

KPI達成に向けた行動施策

ログの内容から、市民課は、マイナンバー問い合わせの増加に対応すべく、多様な質問に備えた学習を進め、市民の細やかなニーズに答えるように、しょうがい福祉課は、利用件数増加を予測し、履歴補完など先行学習でしょうがい者への寄り添った対応力を強化する学習内容の提案を行いました。環境保全課は、スプレー缶等認識困難な項目に対し追加学習を実施し、FAQ対応の精度向上するための追加学習を行いました。

▼ 学習提案を行った内容

対応課	新規学習内容	学習内容例
市民課	マイナンバーの暗証番号再設定の手続きを教えてください。	暗証番号の再設定は市役所窓口で対応可能です。マイナンバーカードと身分証をお持ちください。
	転入時のマイナンバー手続きを教えてください。	転入時には窓口での切替手続きが必要です。マイナンバーカードと転出証明書をお持ちください。
	コンビニ交付の利用可能時間を知りたい。	コンビニ交付サービスは、6時30分から23時までご利用いただけます。
	スマートフォンでのマイナンバーカード申請を知りたい。	スマートフォンでの申請には交付申請書のQRコードと顔写真が必要です。
しょうがい福祉課	利用者負担額の計算を知りたい。	世帯の所得に応じて負担額が決まります。市民税非課税世帯は自己負担なし、課税世帯は1割負担です。
	障がい者関連の地域生活支援事業を教えてください。	移動支援、日中一時支援、日常生活用具給付など、必要に応じてサービスを利用できます。申請書と障害者手帳をお持ちください。
	介護保険との併用はできますか。	65歳以上の方は原則介護保険サービスが優先です。障害特性に応じて障害福祉サービスの併用も可能です。
環境保全課	障がい者手帳の再交付はできますか。	紛失・破損の場合、窓口で再交付申請ができます。手帳の種類により必要書類が異なります。再交付手数料は無料です。
	プラスチック製品の分別について知りたい。	プラスチック製品とプラスチック容器は分別が必要です。具体的な品目をお伝えいただけますか？
	家電リサイクル品の処分について教えてください。	エアコン、テレビ、冷蔵庫、洗濯機は家電販売店または市の許可業者に依頼してください。リサイクル料金と収集運搬料金が必要です。
	引っ越しごみの処分について知りたい。	引っ越しで出る大量のごみは、1週間前までに清掃センターに連絡してください。収集日や出せる量を調整いたします。
	スプレー缶の捨て方を教えてください。	中身を使い切り、穴を開けずに「金属ごみ」の日に出してください。中身が残っている場合は使い切ってから出してください。

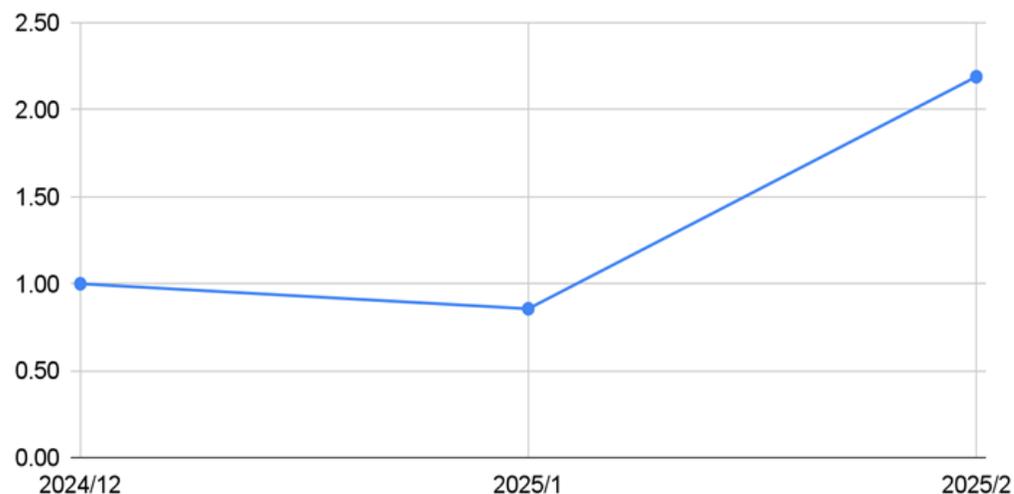
生成AIを活用した電話対応システムの導入

達成目標 (5/6)

アウトカム指標 (成果指標)

KPI①	職員、および市民の折り返し件数の低減率	種別	アウトカム	単位	パーセント
KPIの概要、測定方法	職員が不在の場合や、開庁時間外でのお問い合わせに対して、AI電話対応さくらさん導入前後で職員や市民からの折り返し電話をかける・待つ時間の低減率を、市民との通話ログを基に測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	AI電話対応さくらさん導入後、折り返しが必要な通話件数を70%減少させることを目指す。				
	令和6年12月	令和7年1月	令和7年2月		
目標	折り返しが必要な通話件数50%減少	折り返しが必要な通話件数60%減少	折り返しが必要な通話件数70%減少		
結果	-次月の基準値として、計測	-全体に対する折り返しが必要な通話の割合： 86% -低減率：14%	-全体に対する折り返しが必要な通話の割合： 219% -低減率：-219%		

学習情報内で答えられなかった割合



実証実験では、各課への転送を行わず、市の電話番号とは別にAIさくらさん専用の電話番号を用いたため、従来の低減率を直接確認することができませんでした。そこで、12月時点の割合を基準として低下率を測定しました。

また、折り返し対応が必要な通話については、学習対象のカテゴリ内で回答できなかった割合を算出し、12月時点の数値との比率から低減率を評価する方法を採用しました。

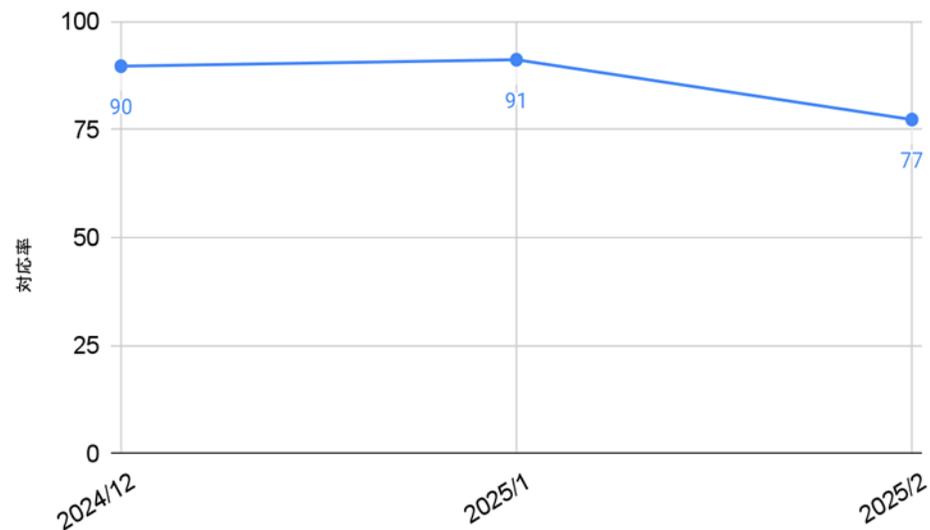
2月の運用では、全体の件数が下がったことで、低減率の割合に大きく影響していると考えられます。

生成AIを活用した電話対応システムの導入

達成目標 (6/6)

アウトカム指標 (成果指標)

KPI②	職員、および市民の折り返し件数の低減率	種別	アウトカム	単位	パーセント
KPIの概要、測定方法	市民からの電話によるお問い合わせ全体のうち、人間の介入なしで電話対応が完結した件数の割合を測定し、全電話対応のうち、AI電話対応さくらさんのみで完結する割合を80%以上とする。 (※計算式) 対応率 = (学習カテゴリ内で対応できている件数 + 学習カテゴリ外のお問い合わせ件数) ÷ 全体の件数				
事業成果等の計測に適する理由	AIの自動化能力を最大化することで、市の人的資源を節約し、電話対応の効率化を図るため。				
	令和6年12月	令和7年1月	令和7年2月		
目標	AI電話対応さくらさんのみでの対応率50%	AI電話対応さくらさんのみでの対応率50%	AI電話対応さくらさんのみでの対応率80%		
結果	対応率：90%	対応率：91%	対応率：77%		



対応率は、通話数に対するさくらさんが正常に対応出来た数によって、算出を行いました。

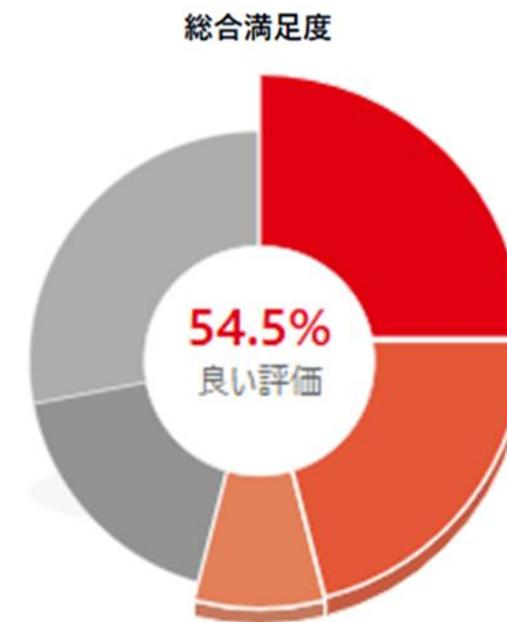
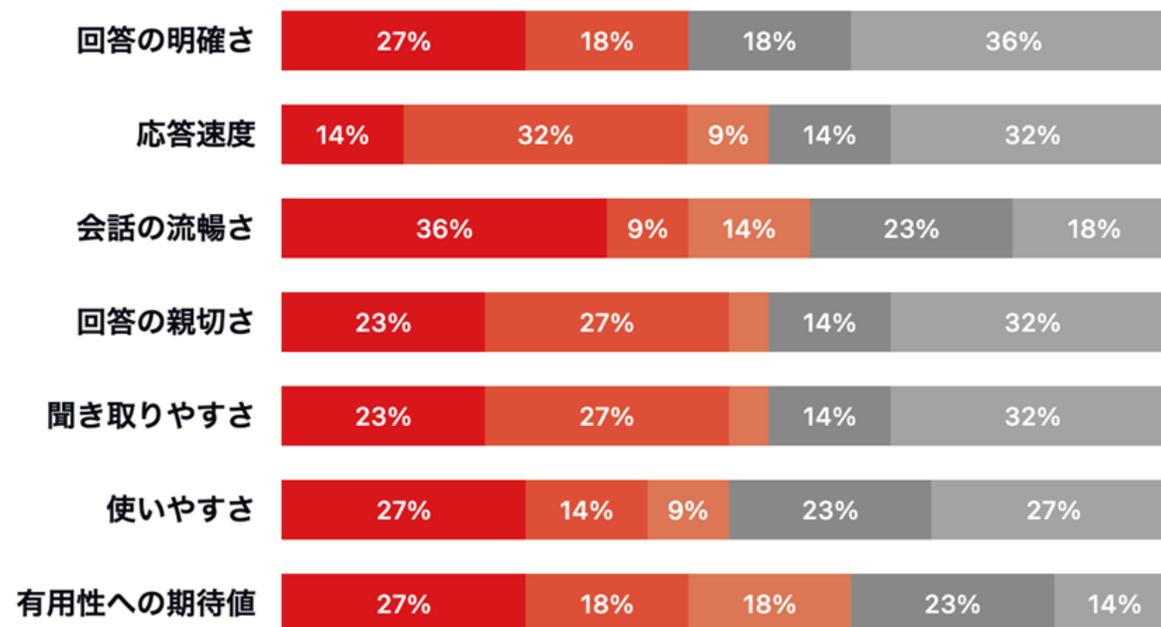
12月、1月については、対応率は高いですが、2月は、利用数の減少により、さくらさんが対応できなかった数が大きくてたことが影響していると考えられます。

生成AIを活用した電話対応システムの導入

目標に対する結果

AI電話対応さくらの導入と運用開始

市民公開を行い、実際に市民の方に利用いただきました。市民公開最中に、市民の方にご協力いただき計22件のアンケートによるフィードバックを得ました。アンケートは1つの自由記述式質問と7つの5択式質問で構成され、全体的に約55%満足いただけました結果となりました。



- 高評価: 25%
- やや高評価: 21%
- 中立的評価: 8%
- やや低評価: 18%
- 低評価: 27%

実証実験による成果

さくらさんの対応

55% 流暢な会話と迅速な回答で高評価

一定の基準を満たす現状の対応
より自然な対話実現への要望を今後のサービス改良に活用

ログ分析によるニーズ把握

-  問い合わせパターン・利用時間の分析
-  FAQの充実と個別学習の提案
-  ログ分析結果を反映した改善策の実施

DXへの期待の確認

 迅速かつ効率的な情報提供
行政サービスの質向上への高い期待

職員の負担軽減と市民サービスの
利便性向上

**DX推進における本サービスの
有用性が実証**

アンケートでは、流暢な会話と迅速な回答が約55%の高評価を得ており、利便性が評価されています。ログ分析では、市民の問い合わせ傾向や利用時間の把握が可能となり、FAQの充実や学習支援策の提案につながりました。さらに、DX推進への期待も高く、職員の負担軽減や市民サービス向上が確認されました。今後とも、分析結果を活かし、さらなる利便性向上を目指していけると考えています。

確認できた課題

限られた範囲での活用から拡大と運用環境の最適化へ

改善内容

 利用者数が限られた範囲内での活用にとどまり、効果を十分に検証できなかった

 導入環境の綿密な見直しと他自治体の成功事例を参考にした運用環境の最適化

→ 他の市民窓口への拡大提案

- 税務課や福祉課など、日々大量の問い合わせが寄せられる窓口へのAI活用
- 職員の負担軽減と市民への迅速な対応の実現

自治体の体制改革を視野に入れ、AI導入を支援する体制構築を進める

利用者からの問い合わせとAIの学習内容に対するギャップ

改善内容

 学習範囲外の問い合わせが多く、適切な情報提供ができなかったケースが散見

 短期間の稼働による十分なデータ蓄積の不足と継続的な問い合わせデータの蓄積の必要性

→ マイナンバー関連の対応強化

- 市民課に寄せられるマイナンバー関連の問い合わせへの対応精度向上
- 最新情報の追加学習と問い合わせパターンの詳細分析

AIの自己学習促進によるギャップ解消と全体的なサービス向上に向けた取り組み強化

実証実験で得られた課題を踏まえ、AIさくらの拡大展開と学習内容の充実による業務効率化を推進します

市全体のDX推進と市民サービス向上に繋げるロードマップ

1 フェーズ1: 対応部署の段階的拡大

◎ 目的

市役所職員の方々の負担の軽減

📋 実施内容

- ✔️ 実証実験で成功した3部署（市民課、しょうがい福祉課、環境保全課）の経験活用
- ✔️ 問い合わせ頻度が高い税務課や保険年金課への優先展開
- ✔️ 対応カテゴリを限定し、専用電話番号を設置



2 フェーズ2: 継続的改善による精度向上

◎ 目的

より多様で複雑な市民からの問い合わせに正確に対応できる体制を構築

📊 実施内容

- ✔️ 蓄積された会話データから対応できなかった問い合わせを分析
- ✔️ 未学習内容の追加と高齢者の話し方に適応した音声認識の調整
- ✔️ 質問の背景意図を理解する「意図推定機能」の強化



3 フェーズ3: 全庁的展開と周知活動

◎ 目的

市民の利便性向上と全庁的なDX推進

📞 実施内容

- ✔️ 市のホームページの電話番号欄にさくらさんの番号を記載
- ✔️ 部署毎の電話番号表示をさくらさんの番号に変更
- ✔️ 記者クラブや市のSNSを活用した広報活動の強化
- ✔️ 全庁的な導入完了とAIさくらさんによる一次受け・案内の完全実施

実証実験に対する市担当部署コメント

【成果】

- 令和6年12月2日から令和7年2月28日にかけて行った「市民の皆さんによる実証実験（試験的利用）」では、今回学習させた項目への電話問合せが186件あり、そのうちAIさくらさんが明確に回答した件数157件と聞いており、回答精度が約84%だったことは評価できます。
- 通話履歴から、質問に対する回答内容を確認し、即座に回答内容の改善を取ることが可能なシステムであることを確認できました。

【課題】

- 使い勝手などのアンケートでは、22件寄せられたところ、54.5%は良い評価だったものの、残りは低評価だったということを確認でき、その要因の調査・分析を要すると考えます。
- 回答精度の面で生成AIによる電話対応システムの有用性を確認できた一方、質問の意図を正しく解釈できない場合もあり、課題も明確になりました。

【今後の展開】

- 課題を踏まえて精度の向上を図ることで、電話による問合せ対応を主とする非定形業務を自動化し、生産性を向上させることができると感じます。
- 今後、各種業務改善の取組の中で電話対応の改善を検討する際、今回確認できた良い面や課題は非常に参考になると考えています。

AI全般の活用に際しては、セキュリティ面での対策を十分に行うことが前提となりますが、うまく使いこなすことで業務の効率化や省力化が期待され、市民の利便性向上にもつながると考えています。そのため、今回のように新たな分野を対象とした生成AIの活用についても前向きに検討していきたいです。

概要

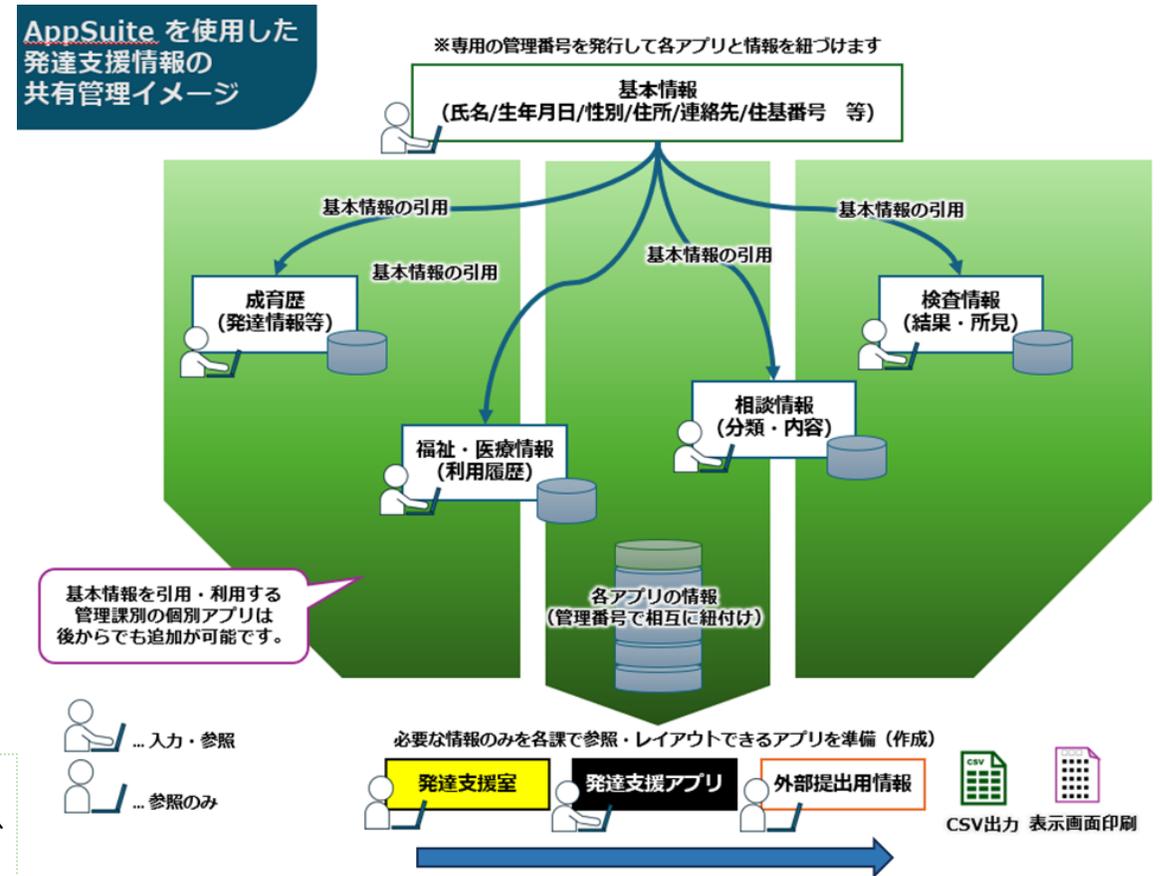
発達相談支援に係る情報を各関係部署・関係機関がそれぞれで管理している状態を改善します。グループウェア（desknet's NEO）の機能拡張オプション「ノーコードツール（AppSuite）」を活用し、発達相談支援情報をデータ（デジタル）化し、円滑な情報の共有を図り事務作業の削減を目指します。

実証実験で利用する具体サービス

①ノーコード型業務アプリ作成ツール「AppSuite」

- 現状、発達支援に係る情報については各関係部署、関係機関がそれぞれで管理している。
- 関係機関等提供する資料、また発達支援検討会議等で利用する資料などの資料を準備する場合、必要情報をWord文書でまとめたり、紙媒体で保管している資料はコピーを行うなど大変な事務作業を伴っている。当実証実験による資料のデータ化を図り、グループウェア（ノーコードツール）を活用し、相談支援に係る情報のデジタル化、及び情報の共有化を行い、スムーズな事務作業が行える環境として整える。

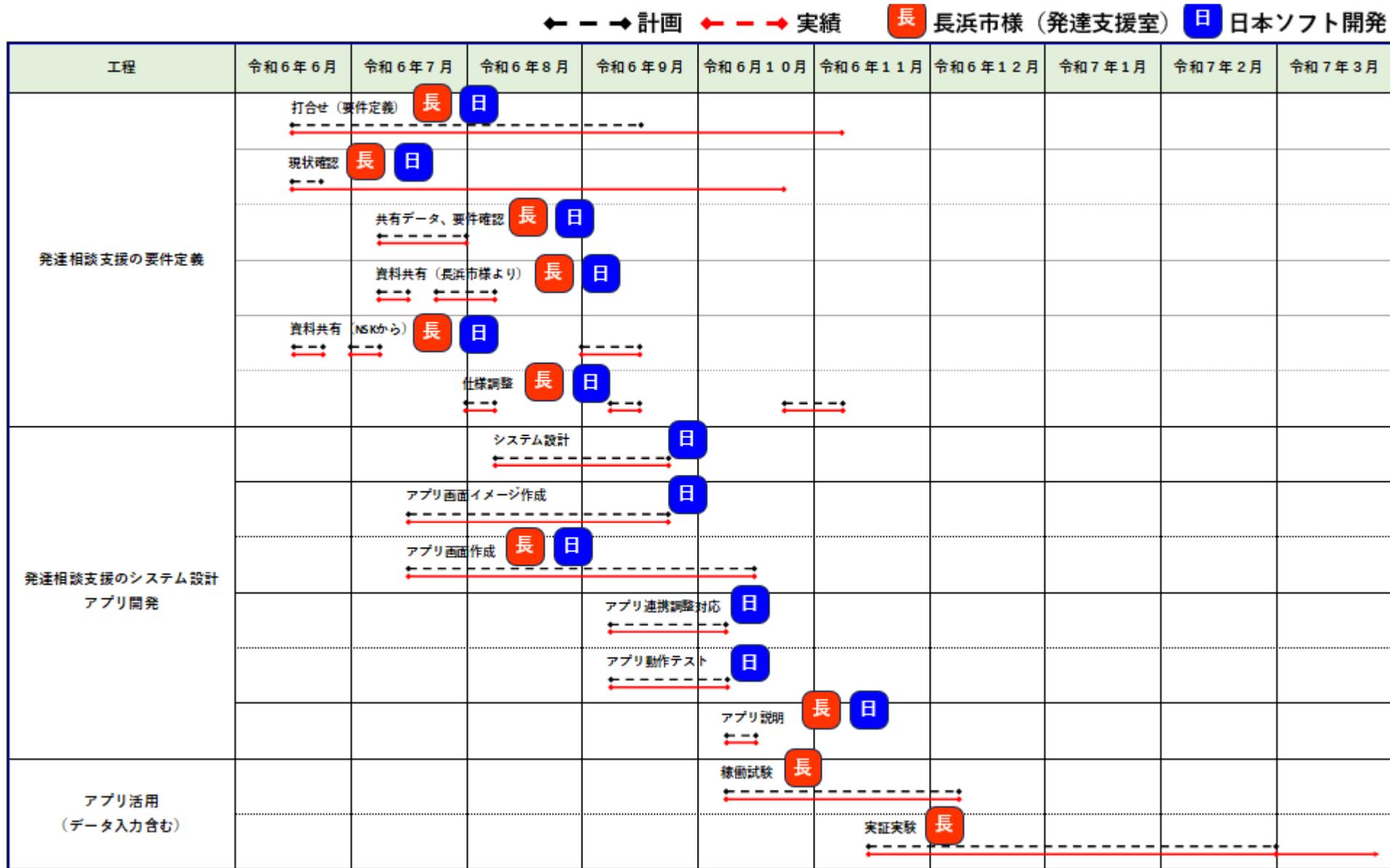
➤ DX実証実験実現イメージ（右記図参照）
発達支援室が発達支援アプリを活用し外部提出用情報、発達支援に係る検討会議用資料準備の流れ



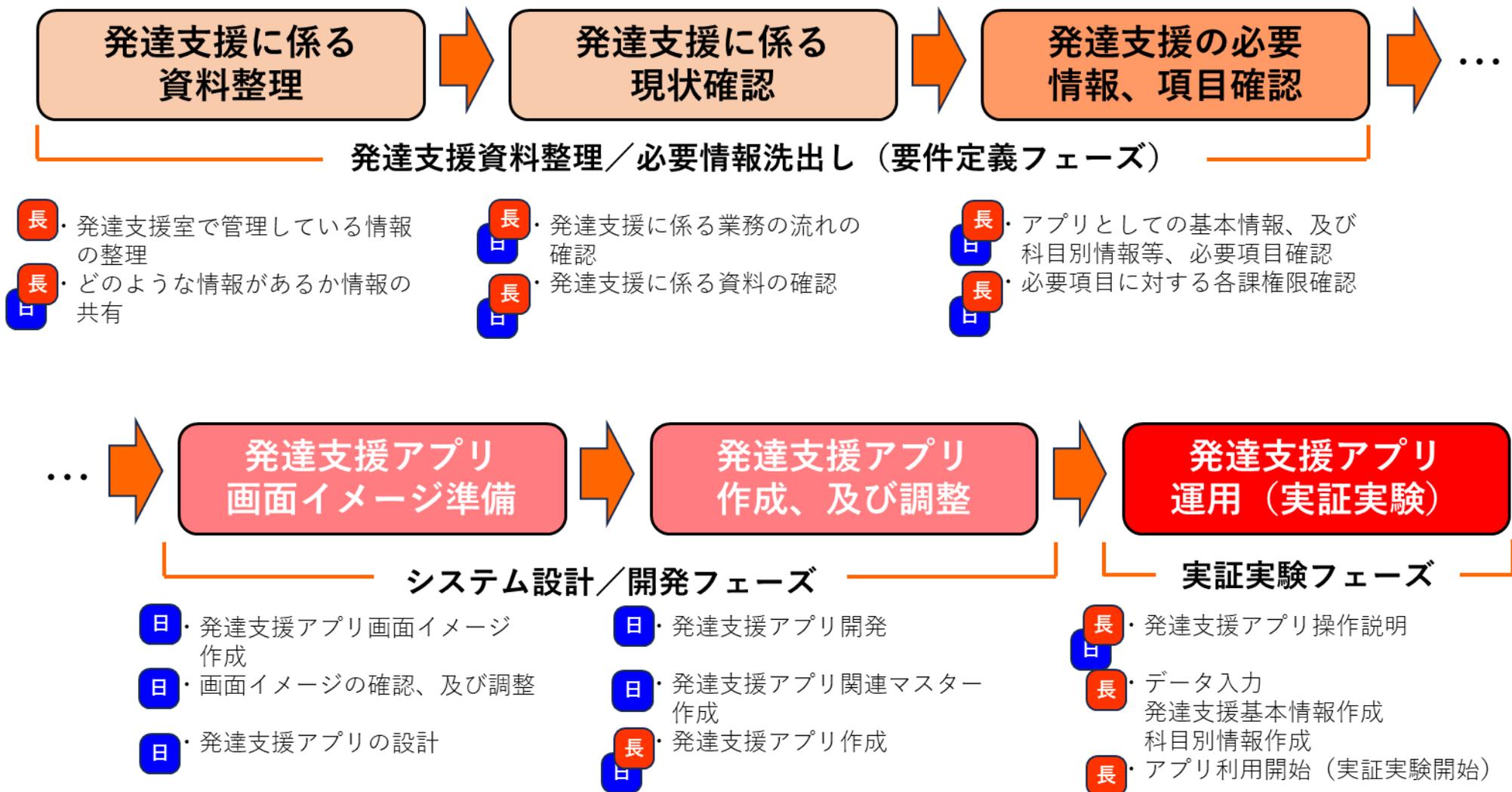
ノーコードツールを活用した発達相談支援に係る情報のデジタル化・共有事業

実証方法 (1/4)

スケジュール



要件定義からアプリ開発、実証実験までの流れ



発達支援アプリについて

- ① 発達支援に必要な情報を整理し、マスターのアプリケーションを作成
- ② 発達支援に必要な情報を整理し、基本の発達支援管理アプリケーションを作成
- ③ 豊富な関連アプリケーションで入力作業を削減
- ④ 写真や手書き文書の資料をアプリ内で一元管理
- ⑤ 必要な情報だけ活用・共有できるアプリケーション

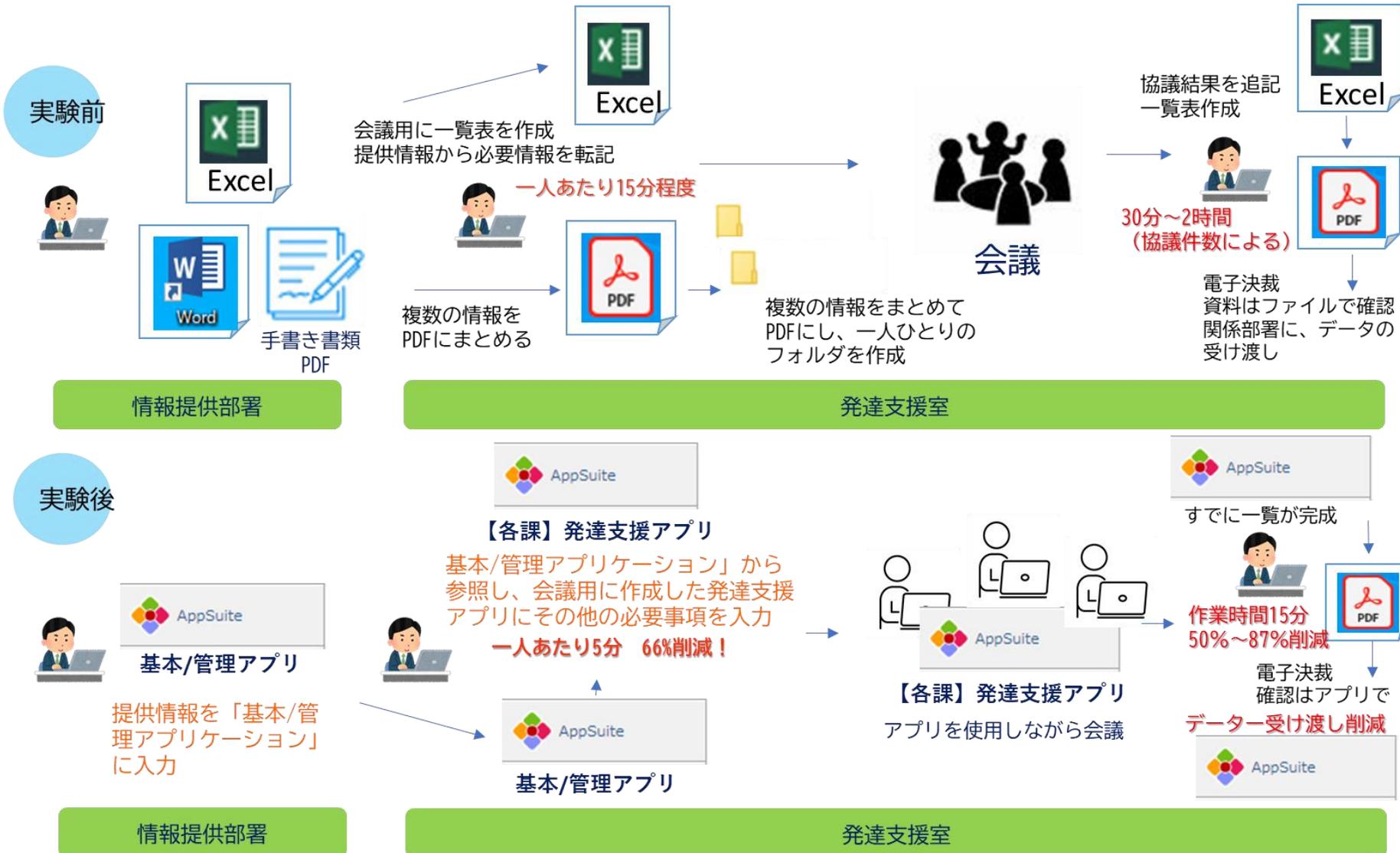
[セキュリティに関して]

- ✓ アプリへのアクセス権について、特定の必要な部署のみに設定

[関係部署間のケース引継ぎ、サービス利用にかかる情報共有と提供]

- ① 情報提供部署に、必要な情報を入力できる、基本／管理アプリケーションの利用権限を付ける
- ② 発達支援アプリで会議結果をまとめる様式や結果一覧を作成し、会議で情報を参照・入力する
- ③ 結果は必要な情報を一覧にでき、一覧をPDFにして電子決裁、関係部署に報告
- ④ アプリケーションで一覧から詳細データを確認できる

「関係部署間のケース引継ぎ、サービスの利用にかかる情報共有と提供」の実験前後イメージ



ノーコードツールを活用した発達相談支援に係る情報のデジタル化・共有事業

達成目標に対する結果

区分	KPI	目標	結果
活動指標	発達支援アプリの作成/納品	基本情報アプリ : 7 各課共通アプリ : 1 マスター関連 : 2	10月4日 納品 アプリ 14 マスター 2
	支援基本情報の作成	60件	60件 継続データ作成中
成果指標	支援情報作成時間の低減	135分 / 20分 × 100 = 85%	85%
		※今までの支援準備に費やした時間 (n 時間) 発達支援アプリ活用し支援準備に費やした時間 (x 時間)	

活動指標 KPIの概要 (支援基本情報の作成)

- 発達支援室で管理している情報を精査、データベース化し情報共有を目標とした支援情報件数を指標とする。
- 共有するための基本情報を作成することで、資料準備の事務処理軽減が見込め支援対象者への相談対応に注力できる。

成果指標 KPIの概要 (支援情報の作成時間軽減)

- 発達支援アプリにより管理することで、支援情報の作成に係る事務作業の軽減を指標とする。

実証実験の成果と課題

本実証実験による成果

- 以前は、個別に管理をしていた情報より必要な情報を探し、資料作成を行っていたが、発達支援アプリを活用することでデータの検索、共有が行えスムーズに情報収集・資料準備が行えるようになった。
- アプリへ支援情報など入力しデータ管理を行うことで、発達支援に係るコスト削減に繋がった。

[検討会議での利点]

- ① 資料を紙ではなく画面表示に
： 配布資料不要（ペーパーレス化）
会議用資料作成 一人あたり15分→ 一人あたり5分
会議用配布資料 10枚 × 人数分 → 配布資料 0枚
- ② 視覚に訴えるによる表現が可能
： データのグラフ表示（データの見える化）

[外部提出用資料での利点]

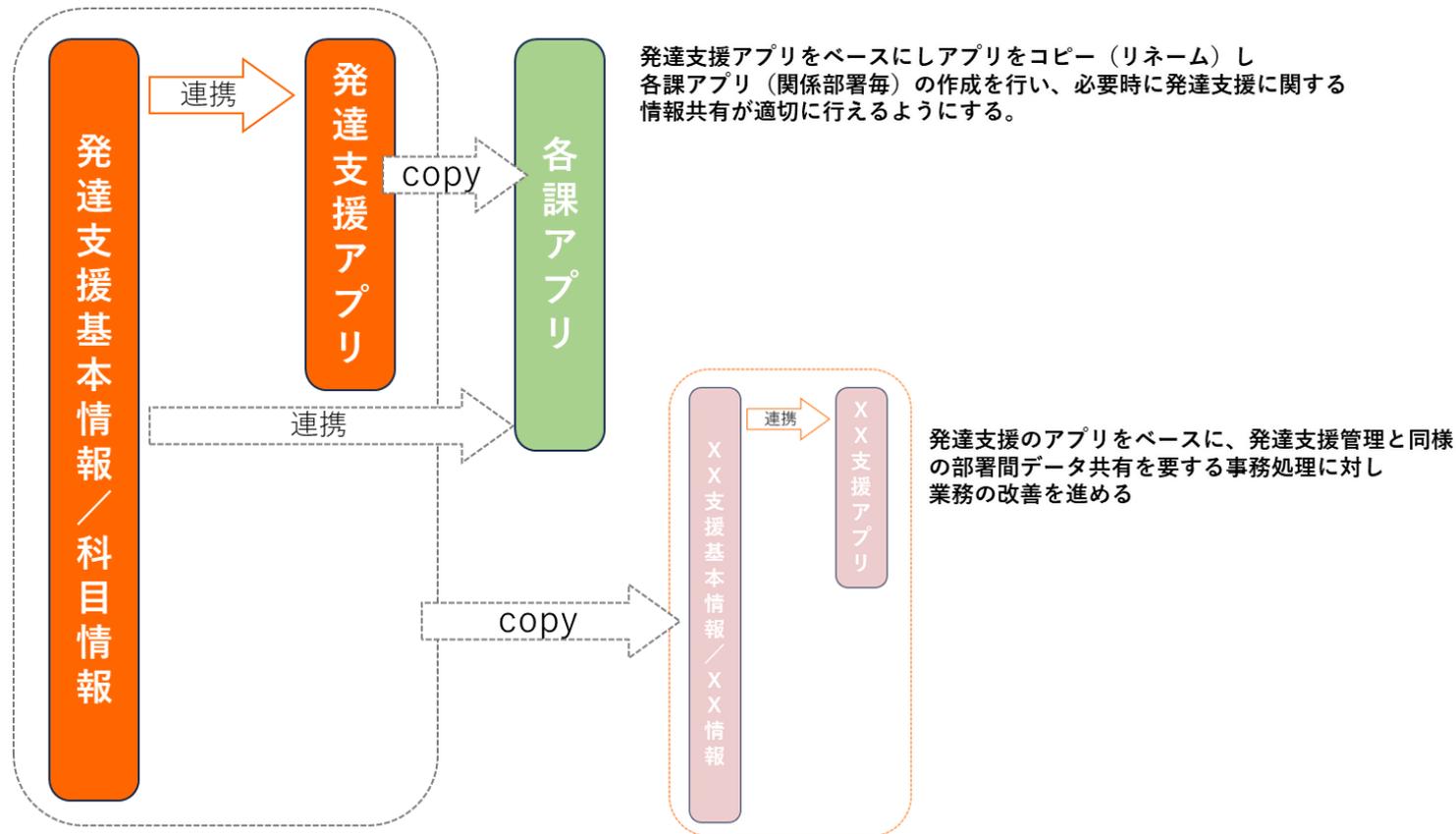
- ① 資料作成時の時間短縮
： 資料作成時の転記作業に係る人的作業軽減
資料作成の転記作業 2H/1回 → 0.25H/1回
- 住所録、市内校名名のマスター化
 - ① アプリへ入力する手間が省けている
 - ② 表記のブレが防げている（入力内容の統一化）

課題

- 他の関係部署に展開するためのアプリ習熟度をどうするか
- 他の関係部署に展開後の書類（ドキュメント）、運用面の統一化をどうするか

発達支援アプリの関連部署、関連機関への展開

- 他の発達支援関係部署へのアプリ展開
※関連部署の各課アプリを各部署で作成し、関連部署全体での情報共有を図る
- 発達支援管理と同様に部署間でデータ共有を要し、現状共有ができていない事務処理に対し、データの横ぐし連携が行える事務処理の改善として展開



実証実験に対する市担当部署コメント

【 成果 】

- ノーコードツールの多様な機能を活用し、ワードやエクセル、手書き、写真などで管理していた様々な情報を電子データとして一つのアプリ内で管理できる状態にできました。
- 発達支援アプリにより、同一人物の情報を効果的に紐づけることが可能となり、情報の検索や転記作業、資料作成という作業において事務的負担やリスクの軽減に加え、心理的な負担軽減も図ることが期待できる取組結果でした。

【 今後の展開 】

- アプリでは、ログイン権限に加えてシステム内の部品一つひとつにアクセス権限を設定できるようになっています。
複雑で慎重を要するアクセス権限の設定方法等について関係職員の習熟を高め、情報管理を行っていきたいと考えます。
- 今後、関係部署間で情報を共有していくためには、それぞれの部署が主要となるアプリに紐づいた個別アプリを作成していく必要があり、適切な情報管理のもと関係部署と連携をとりながらアプリの作成・改善に努めていきたいです。
- アプリには目的ごとにグラフ表示できるなどの機能もあり、そうした機能を事業評価のためのデータ分析等に使用し、より質の高い相談や対応ができるようアプリの積極的な活用していきたいです。