



プロジェクト成果発表 ＜市町編＞

シビックテックチャレンジYAMAGUCHI 2022 実証報告書

「地域活動をデジタルでもっと豊かに！
デジタル時代の地域拠点の姿を一緒にかたちづくりたい！！」



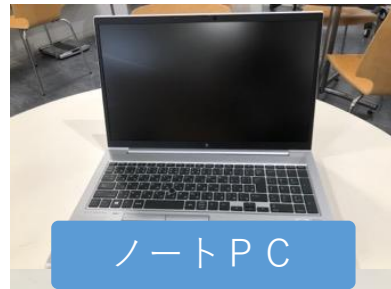
宇部市市民環境部市民活動課
×
Serendipity Pilot 合同会社



背景・目的

ふれあいセンター（市内に24施設）
地域交流、生涯学習の場

全センターで貸出



ふれあいセンターの利用状況

- ・稼働率低い
- ・利用者の固定化（高齢者以外の利用が少ない）

ふれあいセンター利用者の声

- ・住民が気軽に集える場の充実
- ・教室やイベントの充実



幅広い世代で地域交流を促し、
コミュニティを活性化させる仕掛けが必要

今回やりたいこと

実証フィールド



活用



ノートPC



55インチモニター



ポケットWi-Fi

子ども向けイベントの開催

子ども向けイベントは保護者も参加する
⇒ふれあいセンターの存在を知ってもらう
⇒ふれあいセンターの利活用につながらないか



多世代交流や地域活動への
参加のきっかけとしたい



デジタルの恩恵を
全市民に感じていただきたい

Serendipity Pilot合同会社サービスの紹介

Serendipity Pilot合同会社は、出会いを最高の機会に導くことをモットーに、ブランディング、ストーリーやデザイン、DXの力を活用しながら社会や地域に新しい別の価値を提供し持続可能な社会をサポートしていく会社です。

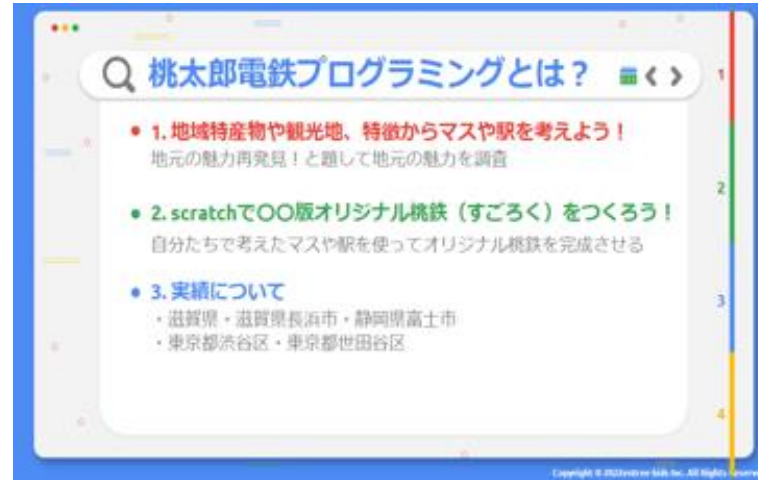


自治体

企業

実証に使用したサービス・システム

株式会社 アントレキッズ



株式会社アントレキッズが提供する子供向けプログラミング教育「桃太郎電鉄～昭和 平成 令和も定番！～宇部市特別バージョン」にカスタマイズしてカリキュラムを使用

実証実験の内容

参加無料

コラボイベント開催!
みんなで楽しく
プログラミング
宇部市 × 桃太郎電鉄

開催日時
2023年
1月29日(日)
9:00~12:00 (受付 8:30~)

場所
◆黒石ふれあいセンター
宇部市黒石北三丁目2番17-12号
◆万歳ふれあいセンター
宇部市大字市万歳1672番地

イベント内容
【宇部市の魅力再発見】
子供達で宇部市の観光地や名産、特産品などの特徴から桃太郎電鉄の駅マスを考えよう!
【Scratchを使って宇部市産物/デジタル感度マップを作ろう!】
プログラミング専門スタッフによる丁寧なサポートで実際にプログラミングを体験しゲームを完成させよう。

お申込み方法
右QRコードをスマホに入力
フォームにすずみ、必要内容を選択、
送信ボタンを押して申込完了。
イベントに関するお問い合わせは、
下記、宇部市市民活動課までお問合せ
ください。

お問い合わせ
宇部市 市民活動課
☎0836-34-8233(国語)

主催 宇部市、Jeren@yita Files / センシティで学びのイノベーション推進局、株式会社アンドレックス
協賛 さくさくを、株式会社コトミデジタルエンタテインメント
 후원 宇部市教育委員会

**ふれあいセンターを
活用してみませんか?**

宇部市では、市内 24 地区にふれあいセンターを設置しており、講座・レクリエーション、集会、各種団体の支援、生涯学習や地域活動の拠点として老若男女問わず気軽にご利用頂けます。また、地域活動のデジタル化促進のため以下のデジタル物品を施設内にて使用する場合、無償で貸し出しております。是非お気軽にお立ち寄りください。

～施設の利用方法～
使用許可申請書をふれあいセンターに提出してください。
使用可能時間：9時～22時まで

～物品の利用方法～
貸出物品を利用される場合は、利用されるふれあいセンターにお申出ください。
使用料：不要
貸出物品
・ノートパソコン
・ポケットWiFi
・15インチモニター
・デジタルビデオカメラ

部品の大きさ	使用料 (1時間あたり)
50cm未満	130円
50cm以上100cm未満	260円
100cm以上	530円

※貸出・使用料などの詳細については、本館ウェブサイト「web サイト」をご確認ください。
https://www.city.yube.yamaguchi.jp/koukyouanna/hisetsu_public/fureai_center/1009974.html

※貸出料の免除について
以下の場合は、使用料が免除となります。
主な免除対象
①市の執行機関が主催又は共催する行事等に
参加するとき。
②地域団体が地域活性化のために自ら資金・
費する活動のために使用する時。
※ 詳細は市民活動課までお問い合わせください。

お問い合わせ先 宇部市市民活動課
☎0836-34-8233(国語)

実証イベント状況

イベント申し込み状況

【申込数】

黒石ふれあいセンター 113件

万倉ふれあいセンター 31件

※申請開始 1週間で各会場とも定員の20名を超える申請件数となった。

イベント後の取組み

1. 子供たちがイベントでプログラミングした
桃鉄ゲームを宇部市公式webサイトに掲載
◆掲載期間 令和5年2月10日～3月31日
2. 市長とイベント参加者が桃鉄をプレイし、
その様子をYouTubeにて配信



宇部市長チャンネル

みんなで楽しくプログラミング～宇部市×桃太郎電鉄～で作成した桃太郎電鉄を小学生と体験しました
183 回視聴 5 日前 #宇部市 #宇部市長チャ...その他

宇部市長チャンネル 839 [チャンネル登録](#)

13 [共有](#) [リミックス](#) [オフ](#)

実証イベントの様子



実証イベントのようす

黒石



実証実験のようす

万倉



実証事業の結果

- イベントの内容により若い世代をふれあいセンターに呼び込めること、また、ふれあいセンターを会場とし、デジタル機器を活用した事業が実施可能であることを実証できた。
- この度のイベントは、24ふれあいセンターのうち2ヶ所にとどまったこと、市が主導で開催したがサポート役などが人材不足であること、単発のイベントでは、ふれあいセンターの継続的な利用促進にはつながらないことが課題。
- センターへの来館頻度「年に数回程度」が57.1%、センターで貸出をしているデジタル機器について、「利用したことがない(貸出をしていることを知らなかった)」が61.1%と最も多く、利用頻度も認知度も低かったが、ふれあいセンターのことを知り、利用していくことに対して前向きな意見が多かった。
- 参加可能人数40名に対して144名の希望が約1週間ほどであったことから、デジタルを学びたいという子供たちのニーズの高さがうかがえた。また、保護者からもこの度のイベントへの評価の高さや、プログラミングを学ばせたいという意見が多かった。

今後の展開と課題

サービスの展開(企業視点)

- 参加者ほぼ全員から高い満足を得られたことことはある一定の成果であった。
- ふれあいセンターの認知向上と利用率の増加を促進するためには継続的なイベントなどを行う必要性がある。
- 現地でのサポート人材として、高専や大学などと協力することで、規模拡大して開催すべきであると考えます。

地域内での展開(行政視点)

- デジタルの恩恵を全市民に感じていただくために、全センターをつないだイベントの開催
- 各地域でデジタル化に向けた取組がなされるよう、各地域におけるデジタル人材の育成を図る

シビックテックチャレンジYAMAGUCHI 2022

24時間365日、いつでも思い立ったときに健診の予約を！

デジタルの力で働き盛りの世代の受診率をアップして、
健康寿命を伸ばしたい！

長門市総合窓口課

×

株式会社エスシーシー

背景・課題



長門市

健康寿命の延長と医療費適正化を念頭に、
病気の早期発見・治療を目的として各種健診を実施

➡ 特定健診受診率：34.3%(令和3年度)

➡ 第2期長門市国保データヘルス計画目標値(40%)：未達

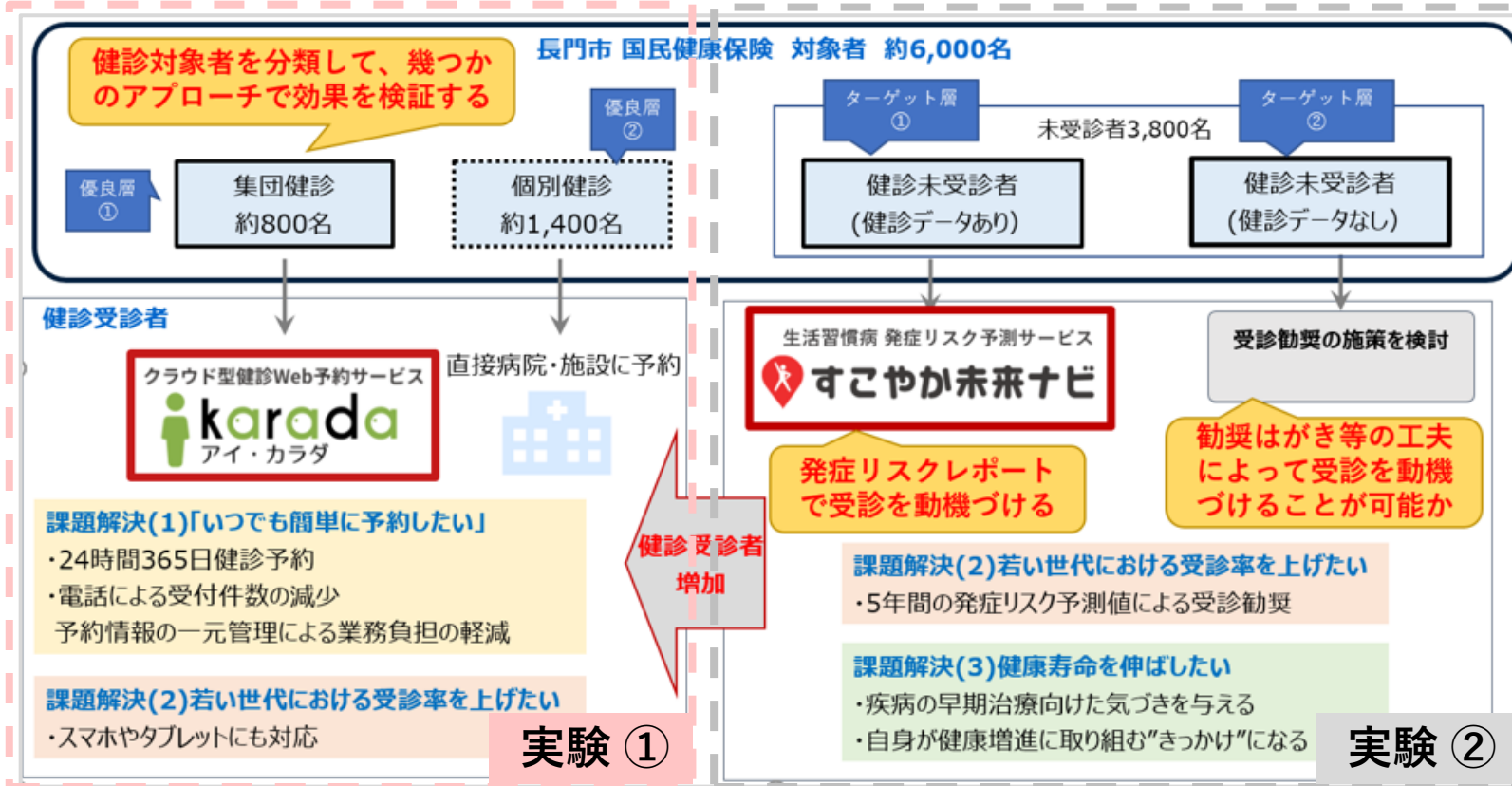
これまでの業務時間帯での電話対応だけでは、
住民の方が健診を受診したいと思った時に**何時でも予約できる仕組みがなく、
受診機会をロス**していると考えられる。

解決したい課題

- ・スマホで「いつでも」「簡単に」予約できる環境を提供したい！！
- ・新たな予約環境では、**職員負荷を回避できる環境を構築**したい！！

取り組み内容

課題に対する『』のご提案



<当初検討した実験範囲>

実験①

Web (ネット)予約環境の活用

実験②

発症リスク予測通知による受診勧奨と行動変容(動機づけ)

実験②に関して、発症リスク予測通知後の受診機会が数ヵ月後となるため、実験期間内での対応が難しいと判断し、今年度はWeb予約の活用による受診率UPに焦点を絞った「**実験①**」を実施

検証結果・効果

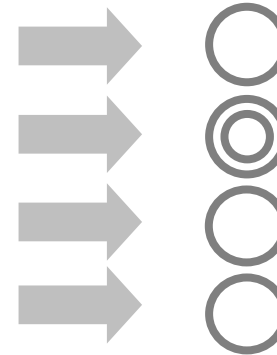
検証方法

- ・ 健診日へのWebからの予約申込数を集計
- ・ 予約登録日にタイムスタンプを活用して評価
- ・ ながと健幸フェアや健診会場でのアンケート調査
- ・ 業務に携わる職員様からのヒアリング



検証結果

- ・ 健診Web予約サービスでの健診予約状況
- ・ 時間外予約の受付割合
- ・ サービスの満足度
- ・ 長門市職員の業務改善状況



曜日		時間帯	8:30~17:15	左記以外	合計(名)
平日 (月~金)	年齢別内訳	40代	1	1	2
	50代	2	7	9	
	60代	0	0	0	
	70代	0	1	1	
			3	5	8
休日 (土・日)	年齢別内訳	40代	3	4	7
	50代	0	1	1	
	60代	0	0	0	
	70代	0	0	0	
			7	13	20

効果

- ・ 健診Web予約サービス全般に対して、**各利用者から高い評価**を頂き、**若年層の健康増進に寄与できる手段として、一定の成果**が出ている。
- ・ 1年間をとおして運用することで更なる効果が期待できる。

今後の展望・課題



長門市

- ・健診Web予約サービス導入予算の確保
(令和5年度本格導入に向け、予算確保)
- ・健診以外の予約への展開を検討(健康教室や健康講座など)
- ・健康寿命の延伸に向けたさらなる取組のための実証事業
(発症リスク予測通知を活用した特定保健指導の利用率向上への取組)

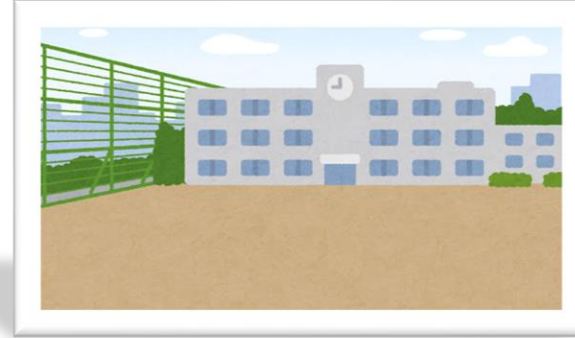


株式会社SCC Software Consultant Corporation

- ・長門市民の方々の「健康増進」に寄与するための継続的な貢献
(健診Web予約の本格運用と発症リスク予測通知による保健指導利用率の向上)
- ・1年間でのWeb予約の利用状況と健診受診率向上への貢献度の調査
- ・ナッジ理論を応用した発症リスク予測通知に関する有効性と実証
(長門市様：保健指導UP 弊社：拡販の宣伝効果 → Win_Winの関係)

シビックテックチャレンジYAMAGUCHI 2022

(ものすごく面倒くさい!)
ぶち、せんない!



**スポーツ開放の手続きをできるだけ簡単にして、
仲間と気軽にスポーツを楽しめるまちにしたい!**

周南市 文化スポーツ課

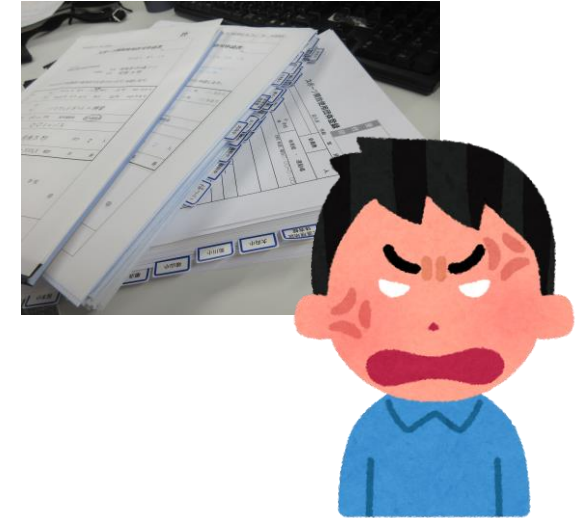
×

エクスフィールド合同会社

背景・課題①

分かりづらく手間のかかる申請方法

- ◆施設の空き状況は、それぞれの学校へ確認が必要
- ◆団体の登録、使用申請書は学校と市のそれぞれに提出
- ◆申請書が紙
- ◆市の窓口で許可書を受け取る
- ◆照明を使用する場合は使用料を市の窓口で支払う
 - ★手続きができるのは平日の日中のみ
 - ★問い合わせ以外は申請者がそれぞれの窓口へ行く必要がある



気軽にスポーツができる環境を提供するために・・・

- ◆施設の利用実績を共有化・データ化し活用したい！
- ◆市民のスポーツ活動の状況・志向などの情報を把握したい！
- ◆中学生の部活動の地域移行に備える！

背景・課題②

いつでも、どこからでも手続きできる仕組み

- ★ **空き状況の検索**
 - ・団体の登録
- ★ **使用申請書の提出**
- ★ **許可書の受理**
- ★ **利用実績（日誌）の提出**
 - ・照明使用料の支払い
 - ・施設の不具合等の報告
 - ・鍵の管理の効率化

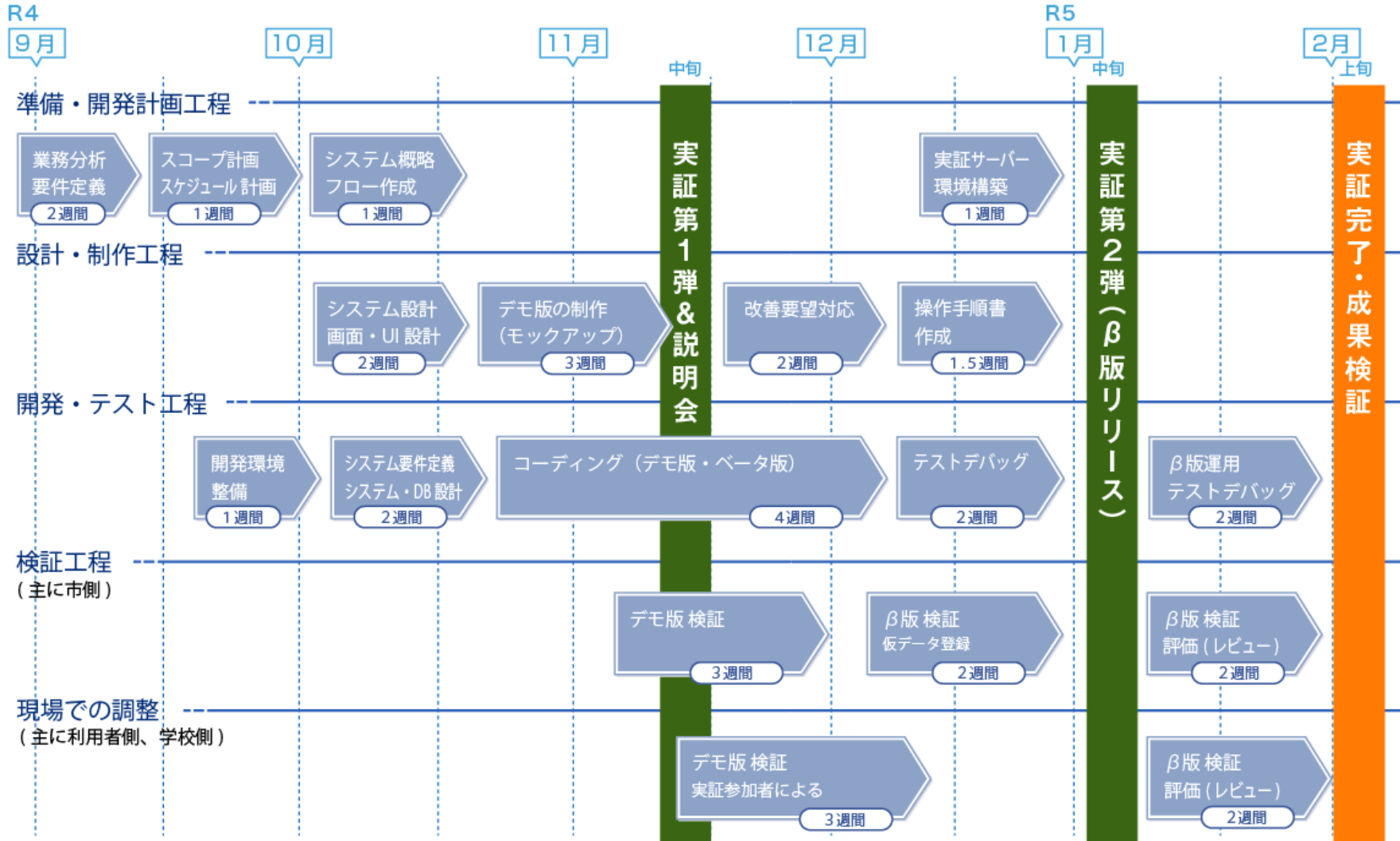
施設管理業務の電子化

- ★ **施設の利用情報管理**
- ★ **申請の承認（学校）**
- ★ **許可書の発行（市）**
- ★ **利用実績の確認**
 - ・利用実績データの分析・活用
 - ・施設利用に係る連絡

★・・・必ず実証したい項目

取り組み内容①

開発・制作における工程及び作業内容と、大まかなスケジュールリングです。



[実証対象]

周南市スポーツ開放施設予約システム

[実証期間]

第1弾：デモ版 実証期間
2022年11月中旬～12月中旬にかけて
第2弾：β(ベータ)版 実証期間
2023年1月中旬～2月上旬にかけて

[実証者]

市役所：担当課数名
学校：4校(小学校)
利用者：9団体

[実証環境]

実証時に申し込み可能な施設数
4校×3施設(体育館・運動場に加え実証用にダミー施設を用意) = 全12施設

取り組み内容②

システム画面例【利用者側】

利用者トップページ画面



施設から空き状況を見る画面

現在、利用可能な以下の施設から選択してください。

今宿小学校	体育館	運動場	ゲーム施設	空き状況を見る
櫛浜小学校	体育館	運動場	ゲーム施設	空き状況を見る
遠石小学校	体育館	運動場	ゲーム施設	空き状況を見る
周陽小学校	体育館	運動場	ゲーム施設	空き状況を見る

施設空き状況をカレンダー確認し、予約を行う画面

ご利用になりたい施設・日時（利用開始時間）の **○** ボタンを押すと予約に進みます。

※お申し込み時のご注意

一度にお申し込み頂けるのは一枚のみとなります。複数の学校を同時にお申し込みできませんのでご注意ください。

現在の申込内容を見る

今宿小学校

体育館 | 運動場 | ゲーム施設

今宿小学校 体育館の空き状況 | 2023年2月15日～2023年3月31日の期間の予約

日付	06時		07時		08時		09時	
	00	30	00	30	00	30	00	30
2月15日(水)	-	-	-	-	-	-	-	-
2月16日(木)	-	-	-	-	-	-	-	-
2月17日(金)	-	-	-	-	-	-	-	-
2月18日(土)	○	○	○	○	○	○	○	○
2月19日(日)	○	○	○	○	○	○	○	○
2月20日(月)	-	-	-	-	-	-	-	-
2月21日(火)	-	-	-	-	○	○	-	-
2月22日(水)	-	-	-	-	-	-	-	-

ご利用時間選択

下記の施設・日時でお間違いないかご確認ください。

下記の内容でご予約される場合は、ご利用時間を選択の上、「予約申し込み」ボタンを押してください。

別の施設・日時に変更される場合は、「日時選択に戻る」ボタンを押してください。

今宿小学校 体育館
2023年2月18日(土) 08:00～

ご利用時間 4時間(12:00)

日時選択に戻る | 予約申し込み

利用者のマイページ画面

テスト2a様の施設利用申請状況を表示しています。

申請リスト

申請ID	申請状況	許可書	利用施設(学校)	申請日	利用日	利用	確認
0002	承認済	発行済	今宿小学校	2023/1/22	2023/2/4 全1件	済	確認
0010	承認済	発行済	今宿小学校	2023/1/22	2023/1/29 全1件	済	確認
0026		発行済	今宿小学校	2023/1/24	2023/2/4 全1件	済	確認
0027	承認済	発行済	今宿小学校	2023/1/21	2023/1/28 全2件	済	確認
0028	承認済	発行済	今宿小学校	2023/1/29	2023/1/28 全1件	済	確認
0029	承認済	発行済	今宿小学校	2023/1/29	2023/1/28 全2件	済	確認
0032	承認済	発行済	今宿小学校	2023/2/2	2023/2/1 全1件	済	確認

取り組み内容③

システム画面例【管理者側】

管理者トップページ画面



施設空き状況を設定する画面



申請の承認処理を行う画面



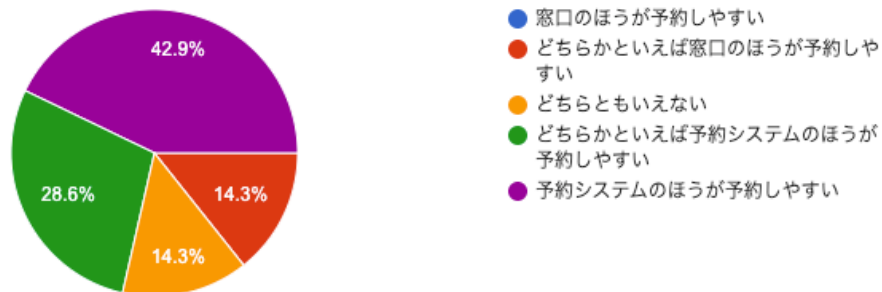
検証結果・効果

【結果報告】 課題・・・施設利用者が各窓口で手続きする手間を減らす

利用者アンケートによる結果（実証後統計: 7団体）

質問3：これまでの『窓口(学校/市役所)での予約』と、今回の『予約システム(PC/スマホ)での予約』では、どちらが予約がしやすいですか

7件の回答



予約システムのほうが予約しやすい・
どちらかといえば予約システムのほうが予約
しやすい

約72%

結果 >>> 良好

質問4：その理由は？（複数回答可）



24時間いつでも使える・窓口に出向かなくてもよ
い・予約申請から許可までの処理が早い・記入・
転記などの面倒が少ない

(全18件回答中うち13件) 約72%

今後の展望・課題

サービス・システムの課題

◆エクスフィールド合同会社より

今回の実証事業で学校のスポーツ開放の手続きをシステム化するにあたり、単純にそれぞれの手続きをシステム化することでは解決しづらい複雑な要素や仕組みが多くあり、本格的に運用していくにはまだまだ多くの課題があると感じた。

今後、様々な課題にひとつひとつ向き合い、利用者の利便性・満足度の向上を図り、管理者の負担軽減と効率化を目指し、さらなる活用ができるシステムを目指し開発を継続していきたい。

行政の課題

学校のスポーツ開放の手続きへのシステム導入にあたっては、運用面の課題に加えて、鍵や物品の管理、条例等の規定など、システム以外の部分の課題もある。

今後、部活動の地域移行が始まると学校施設が活動の場となり、スポーツ開放による申請が増加することが予想されるため、システム導入は避けては通れない状況である。利用者が手軽に手続きができ、管理する学校、市の業務負担も軽減できるよう、運用にあたってのルール作りや関係者との調整等に取り組んでいきたい。

シビックテックチャレンジ YAMAGUCHI 2022 実証報告書

**子どもたちが、見て、聴いて、感じて、
ふるさとの興味を持つ
デジタル社会科副読本教材をつくりたい！**

【背景】

- GIGAスクール構想が進み「教室内高速通信の整備」及び「1人1台端末の配備」が完了。
- 令和6年度から、デジタル教科書が本格導入。今後もデジタル化の進展。
- 小学校3年生の社会科で身近な地域の特色について学習するために、市独自の副読本を作成し、令和6年度に改訂予定。

解決したい課題

**令和6年度のデジタル教科書の本格導入に向けた、
デジタル版の副読本の作成。**

取り組み内容

社会科の副読本「はっけん！ 山陽小野田」冊子の一部をデジタル教科書化。
市内小学校の社会科の授業でデジタル教科書を使った実証授業を実施。



紙の副読本を
デジタル教科書に
変換



実証に使用したサービス/システム

GIGAスクール構想に準じた、タカヤコミュニケーションズのデジタルプラットフォーム「デ知タル図鑑」を使用。

動画
リンク



スライド
ショー写真



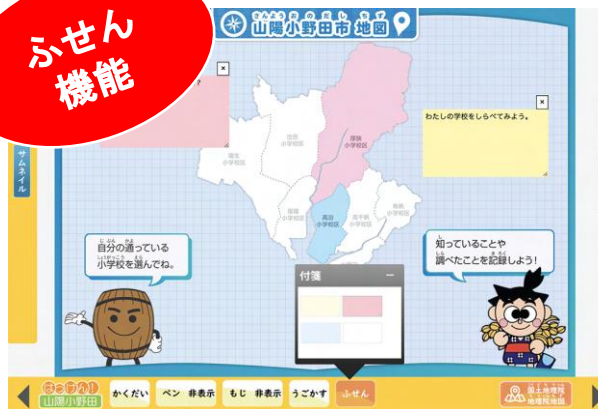
マッピング・
ペン機能



360度
カメラ映像



ふせん
機能



クイズ
機能



コンテンツ制作のようす

学校現場で先生たちの意見を聞いたり、360度カメラ撮影で現地を訪れるなど、山陽小野田市教育委員会とタカヤコミュニケーションズが協働してコンテンツ作りに取り組む。



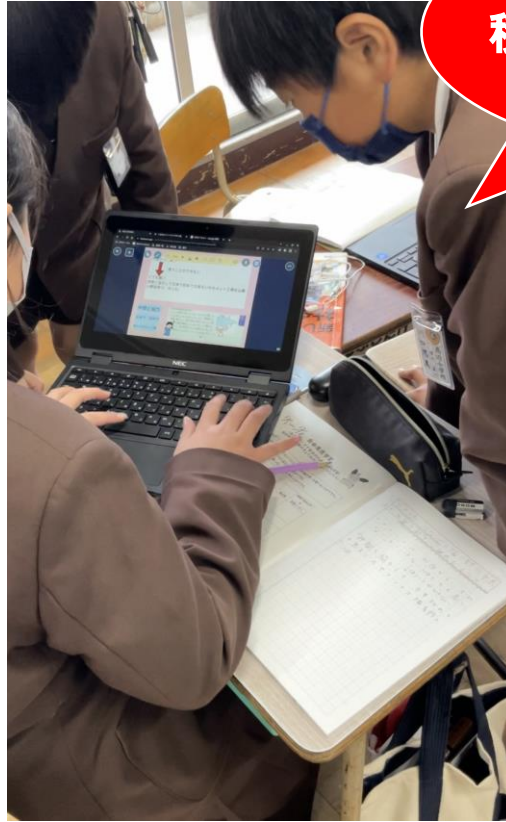
現地での
360度カメラ撮影風景
(徳利窯、山手倶楽部)



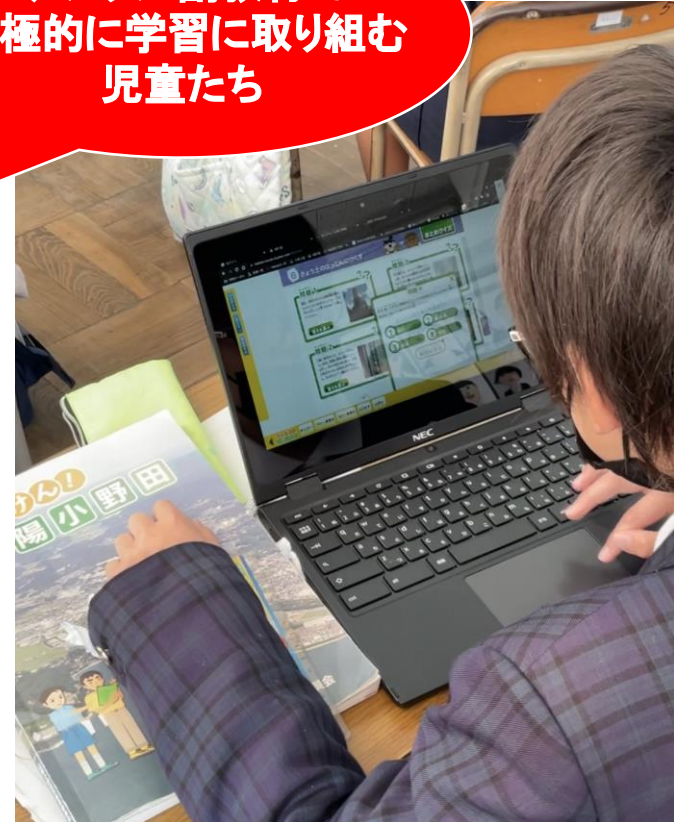
学校を訪れ
現場の先生たちの意見を
取り入れました



実証授業のようす



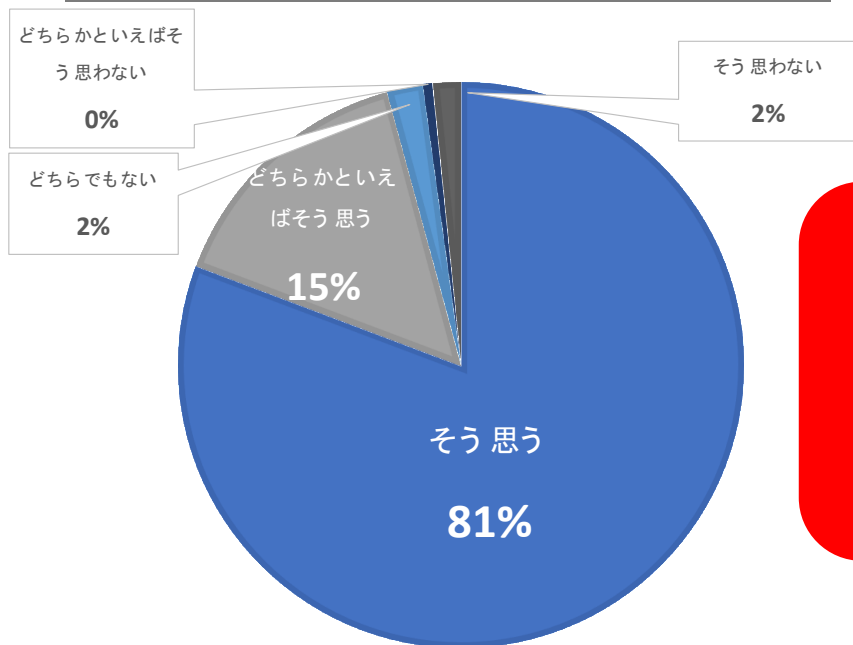
デジタル副教材で
積極的に学習に取り組む
児童たち



検証結果・効果

児童たちに「楽しく学習に取り組むことができたと思うか」とアンケートを行った結果、**96%**の児童が「**そう思う・どちらかといえばそう思う**」と回答。**目標数字(80%)**を大きく上まわり、子供達の関心の高さが伺えた。

【設問】楽しく学習に取り組むことができたか

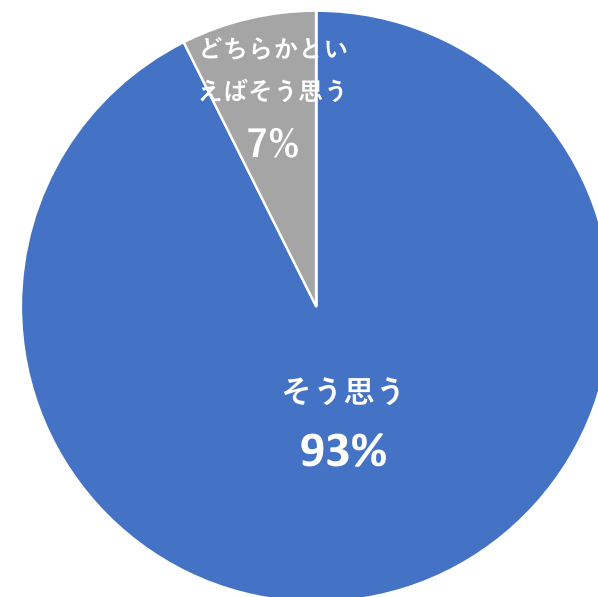


【対象校・児童数】

山陽小野田市立・高泊小学校(4年生)35名、須恵小学校(4年生)63名、厚狭小学校(4年生)83名

また、先生たちにも同じく「児童が楽しく学習に取り組めたと思うか」とアンケートを行った結果、**100%**の先生が「**そう思う・どちらかといえばそう思う**」と回答。

【設問】児童が楽しく学習に取り組めたか



【対象校・教員数】市内全小学校(11校)28名

検証授業の結果
ほとんどの児童・先生が、
デジタル副読本で
“楽しく学習に取り組めた”
と実感している。

児童たちの声

クイズやバーチャル機能、写真、動画等**教科書にはない魅力がたくさんあった。**

拡大もできて読み方もあって、メモ・ノートもある。詳しく書いてあって、メモもまとめてあって、大切なところがわかった。

教科書よりも見やすいし、動画とかがあってくわしく分かる。



徳利窯や、すみよしまつりのことなどが動画でみることで、わかりやすかった。

すごく分かりやすくて頭にすぐ入ってくるし、画像、動画、バーチャルツアーがあるからもっとその様子などがすぐ分かる。

教科書とは違って、動画、360度カメラなどがあるから。でも手でズームとかできればもっと良いと思います。

先生たちの声

映像や画像を見て、とてもよい反応をしていたため。途中から、「**やってみたい、使ってみたい**」という声が多く聞こえた。

工場の人のお話を聞いたり、仕事をしている姿を見せると、**子供のキャリアデザインにもつながる**と思います。

授業の流れを作るときに、**より深い動画があると子供の理解につながると**思います。



デジタル化することで、子供の興味をひき、楽しそうだった。

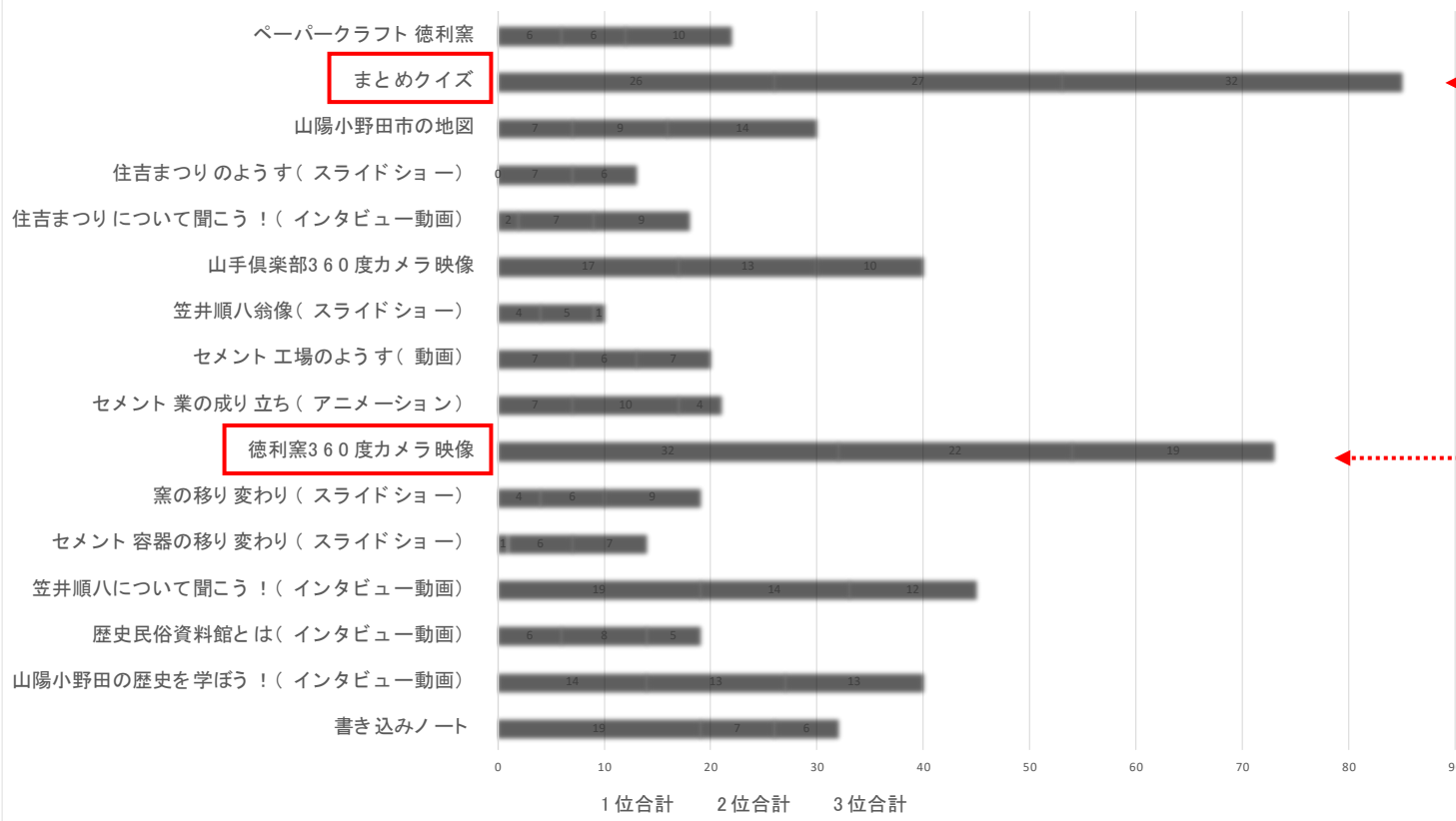
デジタル教材だと視覚的資料も入れやすく、**子どもたちも主体的に取り組むことができていました。**

デジタルの資料になったことで、動画や操作活動をすることができ、**興味をもって学習に取り組むことができていた**と思う。

検証結果・効果

児童たちに「学習を深めるために役に立ったコンテンツ」をアンケートした結果、「**まとめクイズ**」と「**徳利窯360度カメラ映像**」といったデジタルならではのコンテンツの人気の高かった。

【学習を深めるために特に役に立ったコンテンツ】



今後の展望・課題（山陽小野田市教育委員会）

今後の展望

使いながら、 進化していく副読本へ

各小学校の教員が教材研究して収集したものや、地域の方ならではの情報・資料、児童の学習成果物を共有できるようにしていく。

児童だけでなく、 市民も共有できる副読本へ

市役所のシティーセールス課等とも連携し、副読本をホームページ等で閲覧できるようにしていく。

今後の課題

周知・PR方法の検討

市民の方や、山陽小野田市に興味をもたれた方に提供できるように、市民への周知・PR方法を検討していく。

今後の展望・課題（タカヤコミュニケーションズ）

今後の課題

副教材のデジタル教科書化で 学校・自治体の教育DXを推進。

「デ知タル図鑑」は紙媒体を簡単にデジタル化できるプラットフォーム。動画やアニメーション機能などで、「見て」「聴いて」楽しく学べるデジタル教材がオリジナルで作成できます。

副教材(冊子)をデジタル化することで、児童が自主的に学習に取り組み「学び」の深度がさらに深まるので、より多くの学校・自治体でご利用いただきたいと思います。

DX推進の強い味方

デ知タル図鑑

Digital CX Platform

NEW

紙媒体を簡単にデジタル媒体に



プロジェクト成果発表 ＜県庁編＞

シビックテックチャレンジYAMAGUCHI 2022

問い合わせ対応に、AIのチカラで革命を！

問い合わせ履歴から自動生成でFAQ(よくある質問)をつくりたい！

山口県新型コロナウイルス感染症対策室・薬務課

×

株式会社Helpfeel

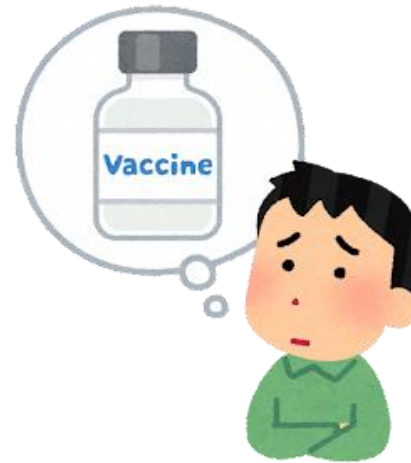
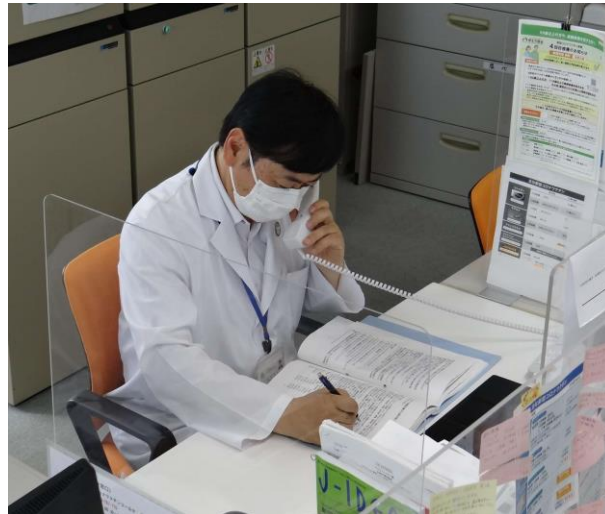
背景・課題

これまでの取り組み

2022年2月～

「新型コロナワクチン接種専用相談センター」を設置

- 専用回線を3回線設置
- 薬剤師3名体制で24時間対応（夜間は2名体制）
- ワクチンの副反応に関する相談や副反応発生時の受診に関するアドバイスを実施



背景・課題

相談センターを設置後、昼夜を問わず、想像をはるかに超える件数の相談が寄せられた。

これまでの相談実績（※～2022年5月）

24,374 件（うち、夜間 **4,306** 件）

最も多かった2021年7月には、**3,530** 件



FAQ（よくある質問集）の作成で、

相談者も便利に！

現場担当者も負担軽減に！



背景・課題

実現したい未来

これまでの電話による相談対応

+

FAQ（よくある質問集）による相談対応

① 受益者(県民)の不安解消

相談方法が増えることで、ワクチン接種に対する不安や疑問を解消できる機会が増え、より安心・安全なワクチン接種に繋がる

② 現場担当者の負担軽減

対応する現場担当者の負担を軽減

③ 行政職員の負担軽減

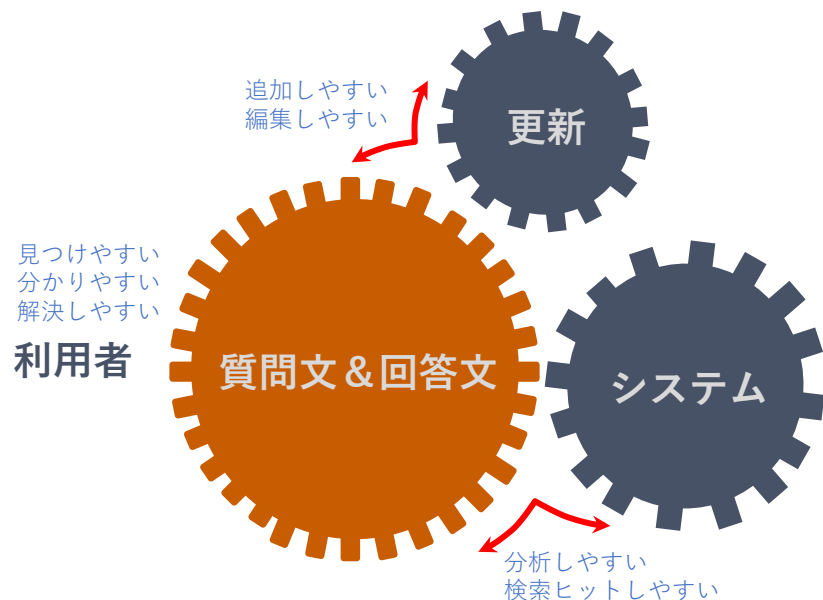
デジタル技術を活用することで、FAQを作成する行政職員の負担を軽減

取組内容

FAQ運営でのコアとなるコンテンツ、質問文と回答文ライティングの取り組みを実施

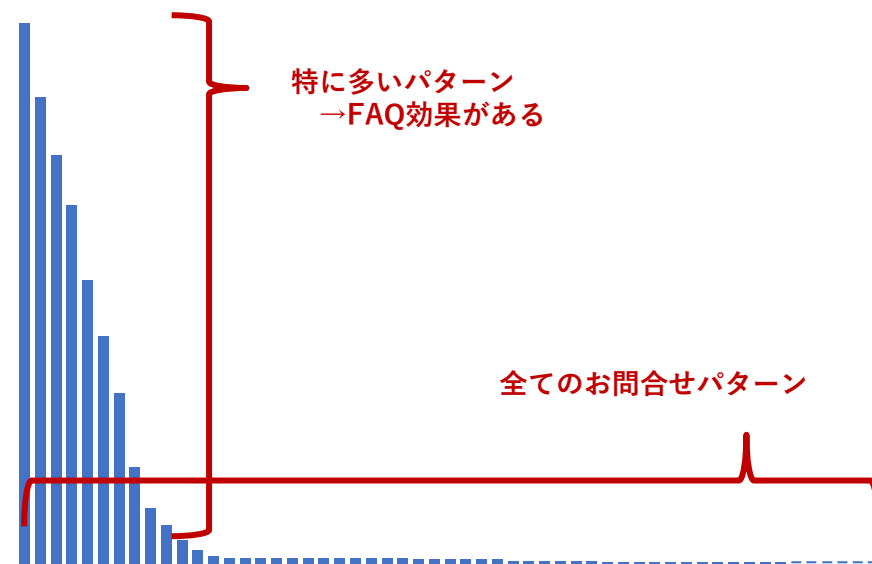
3つのポイントから効果を高めるFAQライティング

FAQユーザーが知りたいことを解決できることが絶対的な目的です。ユーザーが見つけやすく、分かりやすく、解決しやすい文章にしました。それは運営にとっても更新を助けることになります。またシステムからすると検索ヒットしやすいFAQになります。



FAQ効果を狙うコンタクトリーズン分析

利用者が最も必要なものは、知りたいことを解決できる質の高い「質問文」と「回答文」です。わからないことを解決できるユーザーができるだけ多くなるようにお問い合わせ電話での履歴を分析しました。



取組内容

次世代型FAQシステム「Helpfeel」を山口県ワクチン接種専門相談FAQサイトとして実装

「意図予測検索機能」が搭載したFAQシステム

「意図予測検索」機能を搭載したFAQシステム「Helpfeel」を利用して、ライティングした記事を、より見つけやすく実装・公開を行いました。これにより、相談センターに電話しなくともワクチン接種に関する疑問や不安を自己解決できるようになりました。



県民のFAQ認知拡大のために積極的に発信

FAQユーザーに積極的に利用してもらうために、県庁のホームページに掲載を行うとともに、LINE公式アカウントや公式TwitterなどのSNSを積極的に活用しました。



検証結果・効果

受益者（県民）の評価結果

2023年2月の運用結果として【Good/18件】【Bad/18件】という結果になった。

イベント アクション		ユニーク イベント数 ▲
1.	good	18
2.	bad	18
総計		36

イベント アクシ...	ページ タイトル	ユニーク イベント数...	
1.	bad	ワクチン接種後と免疫が下がり、带状疱疹になるのは本当か教えて。 - 山口県ワクチン接種専門相談FAQサイト	7
2.	good	ワクチン接種後、発熱40℃超え、悪寒。市販の解熱剤（アセトアミノフェン錠）服用も効果ない。対処を教えて。 - ...	4
3.	bad	ワクチン接種後、発熱40℃超え、悪寒。市販の解熱剤（アセトアミノフェン錠）服用も効果ない。対処を教えて。 - ...	3
4.	good	ワクチン4回目接種可能か教えて。（子供がコロナ感染して濃厚接触者） - 山口県ワクチン接種専門相談FAQサイト	2
5.	bad	ワクチン接種後、足の感覚がおかしい。対処を教えて。 - 山口県ワクチン接種専門相談FAQサイト	2
6.	good	オミクロン株対応ワクチン接種の副反応を教えて。（ファイザー） - 山口県ワクチン接種専門相談FAQサイト	2
7.	bad	5回目のワクチン接種が終わったが、今後も接種は続くのか教えて。（オミクロン株対応ワクチン接種済） - 山口県ワ...	1
8.	good	ワクチン接種後、髪の毛が抜けるという副反応があるか教えて。 - 山口県ワクチン接種専門相談FAQサイト	1
9.	good	コロナ感染・回復後、ワクチン接種できるまでの期間を教えて。 - 山口県ワクチン接種専門相談FAQサイト	1
10.	bad	ワクチンの接種量（メーカーによる異なる液量）と副反応の関係を教えて。 - 山口県ワクチン接種専門相談FAQサイト	1
総計		36	

ワクチン接種の不安、副反応に関するFAQにおいてはGOODの評価がされていた。

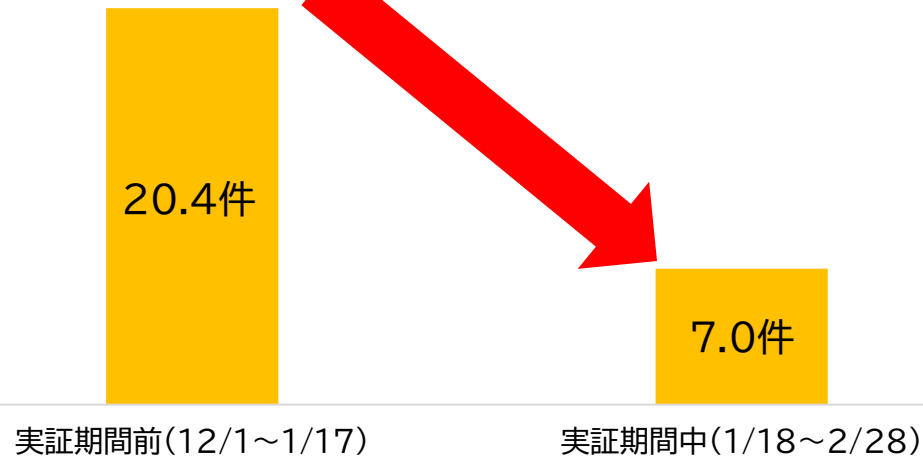
検証結果・効果

達成

KPI①：「相談センターへの問合せ数の半減（50%減）」

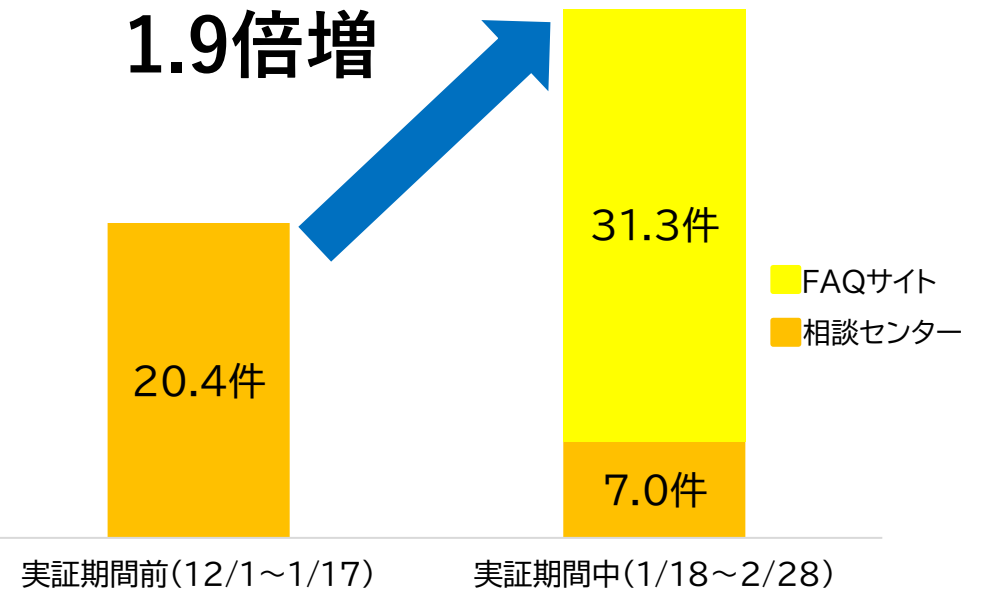
1日あたりの問合せ数
(相談センターへの問合せ数)

66%減



1日あたりの問合せ数
(相談センターへの問合せ数+FAQサイトへの訪問数)

1.9倍増



KPI②：「相談センターにおけるFAQに関連した問合せ割合の削減」

相談センターにおける相談内容の推移

分類	相談センターにおける 分類別の問合せ割合		増減	作成した FAQの数
	実証期間前	実証期間中		
接種の可否	15.9	12.8	▲ 3.1	11
接種の方法	36.7	35.5	▲ 1.2	25
ワクチンの情報	17.9	16.7	▲ 1.2	26
副反応の発症	12.4	10.7	▲ 1.7	33
その他	17.1	24.4	7.2	5

問合せ内容を分類別（大分類）に見たとき、相談センターが対応すべき問合せが減少していた。

検証結果・効果

- FAQのGOOD/BADボタンでの評価結果について、評価数に限りはあるものの、ワクチン接種の不安、副反応などのFAQでGOODの評価がされていた。
- 実証期間中、FAQサイトに1日あたり31.3件のアクセスがあった一方、相談センターへの問合せ数は大幅に減少した(66%減)。
- 問合せ内容を分類別に見たとき、相談センターで対応すべき内容の問合せが減少していた。



以上のことから、本取組（FAQ作成・FAQサイトの公開）が、相談センターの業務負担軽減や県民のワクチン接種に対する疑問・不安解消の手段として、有効であったと考えられる。

今後の展望・課題

「行政職員の負担軽減」について、さらなる改善を追求していく

山口県庁 薬務課

FAQ記事の新規作成・更新及び、情報発信まだ課題あり

- FAQ記事の新規作成・更新
今回の取組について一定の効果を挙げた一方で、行政職員の負担軽減について、以下の課題が浮き彫りになった。
- コロナワクチン接種に関する情報は頻繁に更新されており、相談センターの問合せ内容からだけでは即時的な対応が難しかった。
- ライティングをしても専門家（薬剤師）による監修が必須であるため、負担感があった。

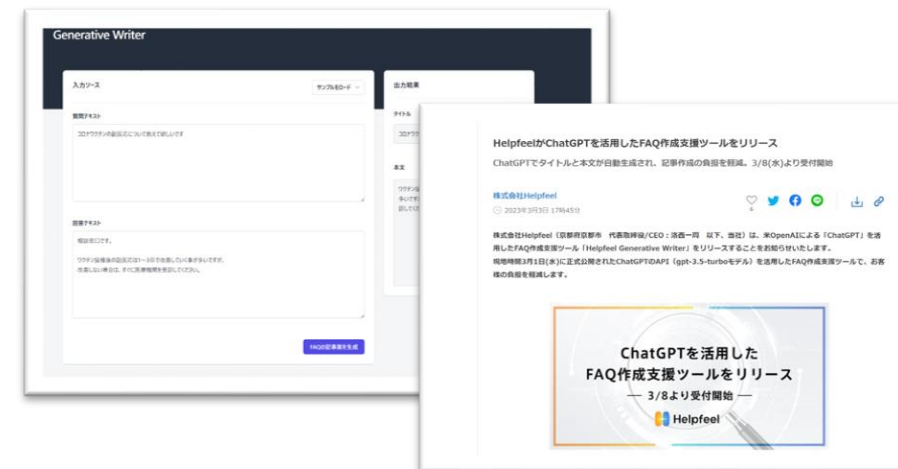
以上のことから、FAQ作成の取組自体は良かったが、制度等が次々と変わる、内容が専門的な部分に関しては、完全な自動化までは困難であった。

- 情報発信
今回、利用者数の多い県コロナ対策室のLINE及びTwitter等を活用し、広く周知を図ることができた。
今回の取組に限られたことではないが、今後、他のテーマのFAQサイトを立ち上げた場合、広く利用してもらうためには、周知方法を工夫する必要がある。

株式会社Helpfeel

FAQの自動作成に向けての今後の展望

3月3日にFAQ記事作成を支援するツールをリリース。
相談センターに寄せられた質問内容と回答内容をベースにChatGPTによるFAQ生成支援が可能になった。
今後は自動化でのFAQ作成を推進、行政職員の負担軽減を目指していく。



シビックテックチャレンジYAMAGUCHI 2022

高付加価値木材の生産者と材木業者 のマッチングシステムを構築したい！

山口県農林総合技術センター 林業技術部

×
(株) woodinfo

背景・課題



森林（立木）



木材市場



一般並材（一般流通材）



森林（立木）



相対取引（売り手と買い手が当事者同士で価格や売買数量などを決めて行う取引）



歴史的建造物

【例】寺社仏閣の大径木など



ニーズあるかな？

適性価格？

付加価値をつけたい！

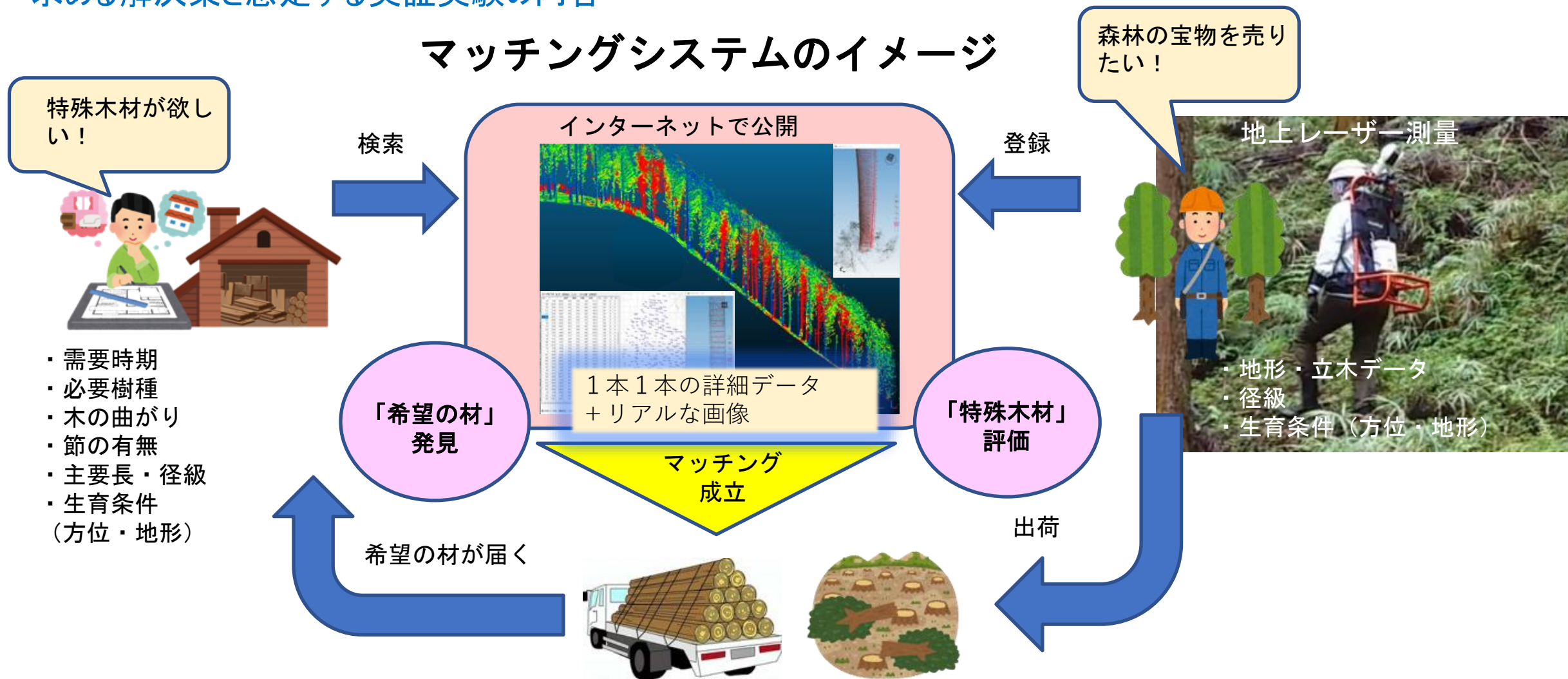
特殊だから探すのが手間！

※特殊木材（規格外材）

今回やりたいこと

- 求める解決策と想定する実証実験の内容

マッチングシステムのイメージ



取り組み内容

- 求める解決策と想定する実証実験の内容

バイヤー側へのヒアリング

木材のバイヤーとなるポジションの事業者(木材組合/工務店/設計士)の立場から、特殊木材を立木で探すニーズについてヒアリングを行った。

設計士



工務店

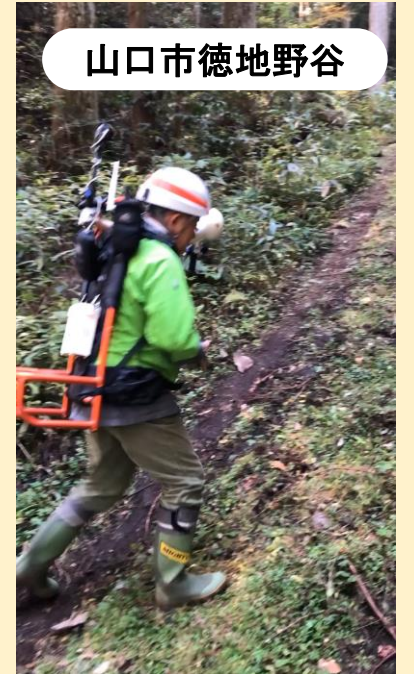


マッチングシステムのあるべき姿・
技術的に可能な表現の検討

レーザー測量

域内の立木の位置や寸法データなどを取得

山口市徳地野谷



システム案:「お宝木を探せ」(仮称)ページ遷移イメージ

①

【個別に計測した森林情報】

②



【トップ画面】

【WEB市場にある丸太の情報】



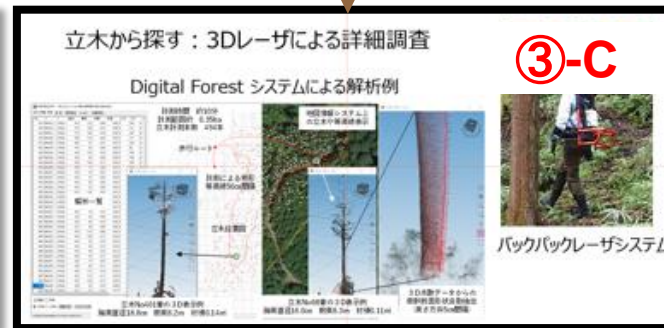
③-A

【森林の中にどんな立木がある】



③-B

【立木と写真】



③-C

【もっと詳細に、森林の生産情報も】

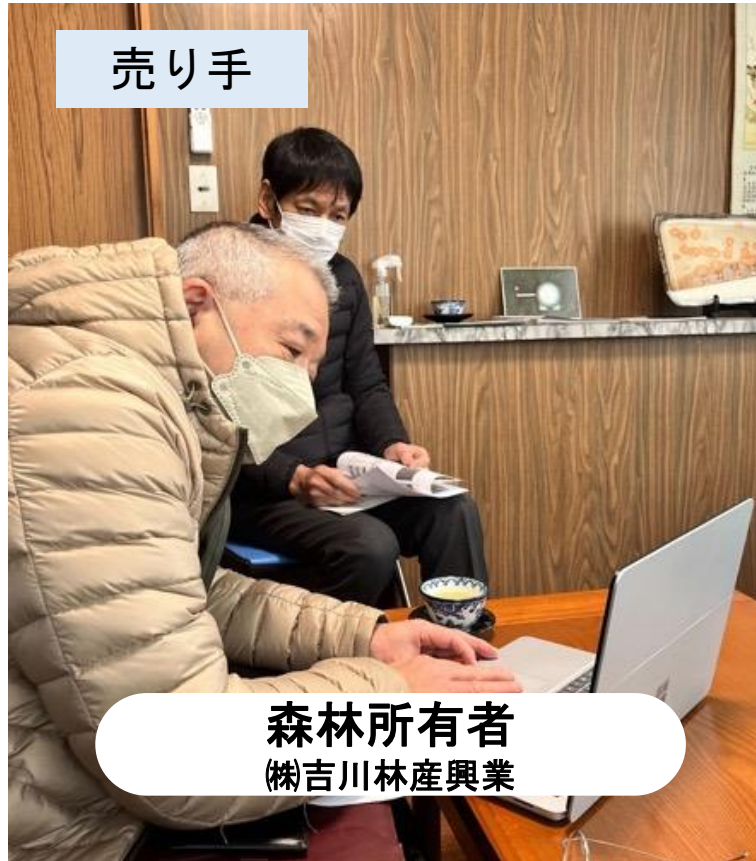


③-D

【簡単に情報を登録したい】

検証結果・効果

プロトタイプを想定ユーザーに見てもらい、有効性を評価いただいた。



検証結果・効果

想定ユーザー	評価される点等	課題や気づき、要望等
売り手	<ul style="list-style-type: none">●既に売り先が決まっていて、売り手が価格設定できるので、取引にリスクが少ない。●カーボンクレジットやフェアトレード等でも、こうしたシステムがあるとチャンスになってくるかもしれない。●私の頭の中に、大径木の位置は把握しているが、若い人に伝えていく手段が無いため、このようなシステムがあることは良いと思った。●年に1回程度、隅木や曲がり材の相談はある。曲がり材は、間伐で伐ってしまっており、こうした需要に答えていくためにも、データとして記録していくことは重要。	<ul style="list-style-type: none">●購入依頼があり、調査を行ったが、注文がないような事例も過去にあった。●特殊材の注文は毎年あるようなものでない。長いスパンのデータ整理が必要。●売る側は1本単位というのは現実的では無い。まとまった取引が必要。●「レーザー測量で全体を計測する方法」と「スマホで簡易的に単木の写真を撮影して登録する方法」どちらが良いかと言われれば、コストで判断したい。
買い手	<ul style="list-style-type: none">●特殊材は「曲がり材」を入手できたら良い。「曲がり材」は、間伐で切られて、なかなか手に入りにくくなっているが、破風板として需要があり貴重になっている。●曲がりは価格決定に重要な要素だが、立木の状態では分かりにくく、切ってみないと分からないといった面はある。3Dにして360度の視点で曲がり確認できる点は魅力である。	<ul style="list-style-type: none">●「樹齢」で検索したい。●立木売りの場合、外見でしか判断できないが、木材としては、根腐れがあるか、という視点が重要。●データとして掲載する際は、大径材、曲がり、長尺材などを、用途を示すことが大切で、伐採する際も、目的を持って伐採しないといけない。

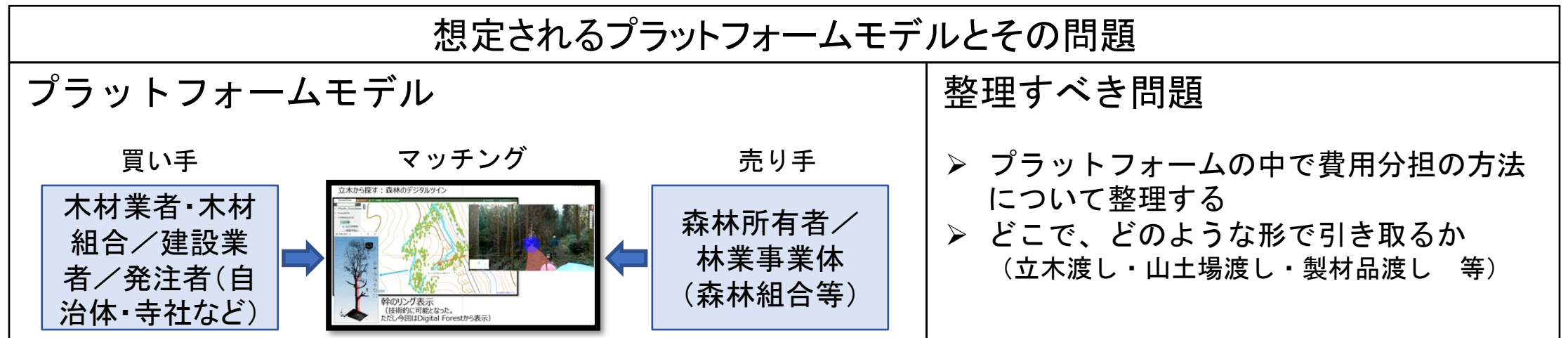
その他副次的効果

- 日本建築の伝統継承に合わせて、生産現場においても伝統建築に利用される特殊木材の生産技術の伝承ができる
- 森林所有者の木材生産における人員の育成・担い手の確保が図られる
- 今までの森林資源データから森林から生産できる木材データベースへ精度の向上が見込まれる
- **機械化と高齢化が進み、高度な伐採搬出技術の衰退が懸念される。**
高付加価値材の流通を行うことで、高度な伐採搬出技術の継承につながる
- 実際に地域をまたいで木材を供給するためには、運搬、製材、乾燥保管という流通をサポートする機能が必要となる。機能が充実すれば木材流通量、産業全体の規模も拡大する。



今後の展望・課題

- 新たな技術（レーザー測量技術）を用いて、ネットを通じて幅広い客体から、希少なニーズに長期に対応する立木ストックの技術的検証は、今回概念としての実証実験は終了したので、今後のビジネスモデル構築が待たれる。
- 地域・行政内にとどまるプラットフォームでないため、自治体を越えた構築が必要。
- 木材流通において希少なニーズの高付加価値木材を長期なスパンで生産できるということは、木材生産から建築利用までの伝統技術の継承につながり、担い手の確保につながるという評価を得た。



シビックテックチャレンジYAMAGUCHI 2022

「えっ！まさか、私が被害に遭うなんて・・・」

サイバー犯罪やネット被害の脅威を
「自分ごと」として体験できる場をつくりたい！

山口県警察本部

×

サイバーセキュリティバンク

背景・課題

サイバー犯罪の被害相談は増加傾向にあり、県警察ではサイバー犯罪対策の講習や広報資料の配布等を繰り返し行い、知識の定着化を図っていた。



今回やりたかったこと

これまでの
対策は..

- 中高校の入学時に情報モラル教室
- 広報啓発マンガの配布 etc...

繰り返し行い、知識の定着化を図るもの

加えて

体験型学習コンテンツなどにより、
定着率・学習率のUP!! ↑↑

取り組み内容

県内中学校3校で、タブレット・PCを利用した
体験型のセキュリティに関する授業を実施。

【講義内容】

- ・ SNSを利用した、個人情報漏洩について （体験型＋教育マンガ）
- ・ SNSを利用した、犯罪について （教育マンガ）
- ・ 犯罪の増加のデータ

→生徒に端末を利用し、「テレビでの講義＋タブレットによるフィッシング体験」を組み合わせ
た授業を実施。

アンケートを取得することにより、既存の授業との差異を明らかにするとともに、
現状のリスクの状態を可視化することを目的とした。

取り組み内容

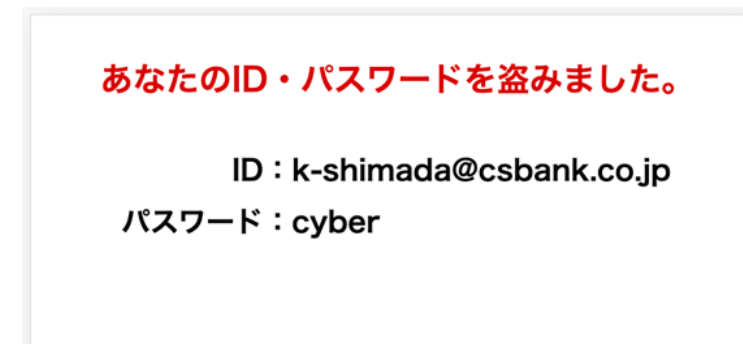
中学生が授業で利用しているタブレットで、フィッシングの体験をできるHPを構築。悪意ある人は簡単にフィッシングサイトが作れ、自身の情報が抜き出される体験をしてもらった



SMSで、SNSへの不正ログイン通知



SNSログイン画面



入力した情報が、画面に表示される

取り組み内容

疑似フィッシングページで体験、講義調で授業をした後、

- ・ 情報漏えいに関する教育マンガ
 - ・ SNSでの犯罪に関する教育マンガ
- を提供。

中学生でもわかりやすい内容
+読みやすいマンガ
にすることで
長期記憶に促すことを目的に実施。



検証結果・効果

【実証のゴール】

『体験型情報モラル教室』を通して、（生徒自らが、危険性を認識し、被害に遭わないための対策を取れる人物）となることを目的とする。

【実証の効果検証】

上記のゴールが達成できたか否かに関しては、アンケートにてデータを取得する。アンケートは先生・生徒それぞれに実施する。

KPI指標は、生徒向けの設問2「タブレット・PCを使った体験について、どう感じましたか？」に対して、**80%以上が(1)もっと増やしてほしい及び(2)あったほうがいい**を選択することとする。

1. 今回の講座で、最も印象に残ったことを教えてください。（1つ選択）
(1) 体験：タブレット・PCを使ったサイバー犯罪の体験
(2) 講義①：ID・パスワードを抜き取られる可能性
(3) 講義②：SNSで知らない人とやり取りをするリスク
(4) 講義③：サイバー犯罪に関する相談件数の増加
(5) その他（ ）
(6) 特になし

2. タブレット・PCを使った体験について、どう感じましたか？（気持ちに一番近いものを選んでください）
(1) もっと増やしてほしい
(2) あったほうがいい（今回と同じように）
(3) なくていい
(4) どちらでもない

3. 今回の講座で取り上げた、ID/パスワードの抜き取りやSNSで知り合った人とのやりとりして、犯罪に巻き込まれそうになった経験ありますか？
(1) ある
(2) ない
(3) 言いたくない

4. 【ID・パスワードを抜き取られることについて】今後どのように行動しようと思いますか？
(1) 知らないかどうかに問わず、IDやパスワードは誰にも教えない。
(2) 知らない人からIDやパスワードを聞かれても教えないが、知り合いであれば考える。
(3) 知らない人でも、IDやパスワードを聞かれれば必要に応じて答える。
(4) どれにも当てはまらない。

5. 【SNSで出会った人とのやり取りについて】今後どのように行動しようと思いますか？
(1) SNSで知り合った人とは会わない
(2) SNSで知り合った人であっても、必要であれば、細心の注意は払って素性を確認の上、会うこともある。
(3) SNSで知り合った人でも、自分の世界を広げるため、積極的に会っていきたい。

6. 今回の講座を聞いて、インターネットを使う際に今後気をつけようと思ったことはありますか？
()

生徒向け

1. 従来の出前授業と比べて、今回の体験を組み込んだ授業はいかがでしたか？
(1) とても良かった
(2) 良かった
(3) どちらでもない
(4) あまり良くなかった

2. 今回の講座で、最も印象に残ったことを教えてください。（1つ選択）
(1) 体験：タブレット・PCを使ったサイバー犯罪の体験
(2) 講義①：ID・パスワードを抜き取られる可能性
(3) 講義②：SNSで知らない人とやり取りをするリスク
(4) 講義③：サイバー犯罪に関する相談件数の増加
(5) その他（ ）
(6) 特になし

3. タブレット・PCを使った体験について、どう感じましたか？
(1) もっと増やしてほしい
(2) あったほうがよい（今回と同じように）
(3) なくていい
(4) どちらでもない

4. 体験について、お気づきの点や改善へのアドバイスがあれば教えてください。
()

5. サイバー犯罪の危険を伝える漫画について、従来のもから作り変えましたが、いかがでしたか？
(1) もっと増やしてほしい
(2) あったほうがよい（今回と同じように）
(3) なくていい
(4) どちらでもない

6. 漫画について、お気づきの点や改善へのアドバイスがあれば教えてください。
()

7. 今後、サイバー犯罪に関する講習について、取り入れてほしい内容や、実施方法や頻度など必要な講習の講習の条件など、ご希望をお聞かせください。
()

先生向け

検証結果・効果

【項目①】 タブレット、PCを利用することの効果

「タブレット・PCを使った体験について、どう感じましたか？」という質問に対して、

90%が肯定的な回答となった。 ※目標80%以上

残りの10%も中立意見で、

**「中学生の学習にはタブレットを利用した体験型の学習」
は一定の好印象を与えることができた**

と考えられる。

検証結果・効果

【項目②】 講義内容の印象の差

「今回の講座で、最も印象に残ったことを教えてください。（1つ選択）」という質問に対して、

「体験＋教育マンガ」：73%

「教育マンガのみ」：20%

「データのみ」：5%

「特になし」：2%

の結果となっており、

**「体験型学習」、「マンガ」を利用することで
通常授業よりも印象に残る可能性が示唆された。**

市民(受益者)からの声

生徒からの声 (一部)

ネット犯罪はこういう講座をしないとわからないことが多いから、他の人にも教えてあげたいし、自分も気をつけたい。

SNSは、使い方によってとても怖いものだと思った。

人に大切な情報を絶対教えてはならないと思ったあ

変なメールが届いたらとりあえず相談して見ようと思った。

先生からの声 (一部)

4. 体験について、お気づきの点や改善へのアドバイスがあれば教えてください。

実際に中学金の中で起きているトラブルを体験させている。
(非誘中傷、Instagramのメッセージボウ入機能など)

保護者向けにも、各学期に講義していきたいですね。
幸いです。

先生からの声 (改善点)

7. 今後、サイバー犯罪に関する講習について、取り入れてほしい内容や、実施方法や頻度など必要な講習の講習の条件など、ご希望をお聞かせください。

複雑なケースがあると思うので、様々な体験ができるようにしてほしい。(自分でもできるもの)

7. 今後、サイバー犯罪に関する講習について、取り入れてほしい内容や、実施方法や頻度など必要な講習の講習の条件など、ご希望をお聞かせください。

夏休みまでに実施できると、抑止効果が期待できそうだと感じました。

貴重な機会をいただき、ありがとうございました。

今後の展望・課題

それぞれの対象や事案に応じた

体験型のデジタルコンテンツの作成し、

講習や各種イベントの場で活用するなど、

行動変容（自主的に防犯対策をとる等）を促す活動

を広げていく

次年度以降の取組

デジタルコンテンツの内容の検討

実証実験の継続

関係機関の連携
と協力



シビックテックチャレンジYAMAGUCHI 2022

災害時の被害把握を迅速に！

現場報告システムで初動体制をさらに早く

山口県警本部警備部警備課

×

株式会社Spectee

背景・課題

背景

- ・警察として、大規模な自然災害等に的確に対応するため、災害現場等に居合わせた警察官から、警察本部等にメール機能による画像情報を送信させ、規模感を視覚的に把握しようとして取り組んでいる。
災害が発生した場合、集約部署において、被害情報の収集を行い、救出救助や避難誘導等に迅速かつ適正な人員と装備の投入を判断している。

目的

- ・現状、被害情報の収集には、現場の警察官から送信されてくるメールを、
①開封②場所確認③撮影場所の地図印刷④マッピングする作業工程で集約しており、被害状況の収集に多大な労力を要している。
この作業工程の効率化により、被害状況を早期かつ的確に把握し、初動の迅速化と適切な人員・装備品の投入を行いたい。

取り組み内容

Spectee Proを利用した機能を活用し、課題解決へ



検証結果・効果

- **新しいサービス（Spectee Pro）は、発災後の被害状況が把握できる仕組みとして機能したか**

→ 延べ150名規模の実査で、大きく問題なく利用

- 1回目実証: 延べ50名からの投稿を想定に実査したが、大きな不具合等は発生なし
 - Specteeとしても、これまでこの規模での投稿を行った例はなく、稼働を検証できた
- 2回目実証: 延べ100名程度の方に機能を利用
 - Specteeとしても本実証のために開発した投稿専用アプリを初運用した形だが、投稿含め各職員の方から致命的な不具合等なく投稿ができた

- **新しいサービス（Spectee Pro）は、現場として、発災後の被害状況が適切に把握できそうか**

→ 職員アンケート結果等で概ね前向きな声をいただく

- 画面上にリアルタイムでの更新、音声通知等で情報を視覚的に把握は可能
- 実際に投稿に協力頂いた県警職員や本部からも要望、改善等のご意見をいただいた

検証結果・効果

【実査に協力頂いた職員の方の声】 (アンケート結果を一部抜粋)

- 投稿から発生場所がすぐに地図上で確認できるのは非常に便利だった
- 現在利用されているSNSと同じような投稿画面のおかげでスムーズに投稿することができた
- 一方で投稿のみのアプリだと他の職員の方の投稿が見ることができないため、閲覧できると望ましい
- 投稿自体は簡単であるが、投稿する前の内容を下書き保存できると良い



実証実験の様子

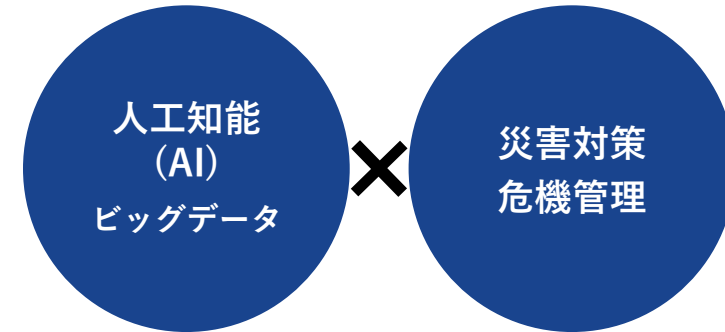
今後の展望・課題

【今回の実証を受けた課題】

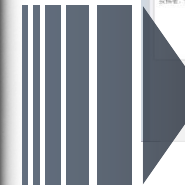
- ・ 通常のアプリ利用では費用が発生するため、3000名分の予算確保が困難
→ 投稿のみのアプリを専用開発することによってその問題を解決
※ ユーザーは無料で利用可能
- ・ 投稿のみのアプリのライセンス（ID）の管理について
→ 実際に導入に至った場合、最大3000名の職員のライセンスの管理が必要となる。
現状はSpectee側にて都度ライセンスの発行等を行う必要があり、
その手間等が非常に煩雑となる

【今回の実証を踏まえた今後の展望】

- ・ 県警以外でも各県、各市町でも本実証のような機能を探している等のニーズがあり、
本実証で開発した投稿のみのアプリによってその機能を活かし
Specteeの拡販に活かそうである
※ こちらについては実際に災害対応に利用するために
運用体制を定めている自治体がいる
- ・ 県警本部での実証のおかげで、現在実装されていない機能の要望や
その要望を現在Specteeを利用いただいているユーザー含め意見等を
集めることができ、より活用できる機能として拡大できそうな見込み
がたった



SNS等から危機情報を収集、解析する
Spectee Pro



専用アプリを利用し組織内で
情報共有するグループ投稿機能を活用