

| 機能# | 主要4施設       |            |                             |      |                   | 機能分類               | 必要な機能・基盤                 | 概要                                                                                                                                                                                       | 備考                                                                                                                                                                                                                       | 構築時期         |               |                      | 対象利用者 |     |     |
|-----|-------------|------------|-----------------------------|------|-------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|----------------------|-------|-----|-----|
|     | 利用者<br>ポータル | 職員<br>ポータル | 応対管理<br>システム<br>(行政<br>CRM) | AI活用 | 行政<br>ナレッジ<br>ベース |                    |                          |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                          | 令和9年度<br>第1次 | 令和10年度<br>第2次 | 令和11・12<br>年度<br>第3次 | 市民    | 事業者 | 来訪者 |
| 1   | ●           | -          | -                           | -    | -                 | ◆利用者認証・<br>アカウント管理 | 共通ID登録・認証                | 利用者ポータルで共通IDを登録・認証できる機能。                                                                                                                                                                 | ソーシャルIDでのログインも想定。<br><br>また、#6のパーソナル情報の取得においては、基本的に利用者ポータルでのログインによりデータを取得する想定のため、IDごとにログインを管理する仕組みも検討すること。<br><br>なお、共通IDについては、行政オンラインシステムからのID移行を想定しているところ、最適な移行方式についても検討すること。                                          | ●            |               |                      |       |     | ●   |
| 2   | ●           | -          | -                           | -    | -                 | ◆利用者認証・<br>アカウント管理 | 共通ID認証                   | 共通IDで他のサービス・アプリ・システムからの認証リクエストを受けて、認証することができるようにする機能。<br>複数のサービス間をシームレスに連携し、利用者ごとにパーソナライズされた情報配信やサービス提供を実現するための個人を特定するキーとなる。                                                             |                                                                                                                                                                                                                          | ●            |               |                      | ●     | ●   | ●   |
| 3   | ●           | -          | -                           | -    | -                 | ◆利用者認証・<br>アカウント管理 | 公的認証                     | 個人(マイナンバー)・事業者(GbizID)による公的認証ができるようにする機能。                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                          | ●            |               |                      | ●     | ●   |     |
| 4   | ●           | -          | -                           | -    | -                 | ◆利用者認証・<br>アカウント管理 | 家族間共有                    | 同じ世帯の家族(配偶者、子どもなど)のアカウント同士を結び、配信内容や各種情報を共有できる機能。利用者の同意(ログイン)を前提とし、家族間で必要な情報を効率的に共有・管理できるようにする。                                                                                           | 家族間の共有についてはDV等、場合によっては共有はならない状況が生じるため、適正に管理できる必要がある。                                                                                                                                                                     |              |               | ●                    | ●     |     |     |
| 5   | ●           | -          | -                           | -    | -                 | ◆市民証               | 市民証                      | イベント参加、図書館・体育館など公共施設の利用証、避難所での利用資格確認や避難状況管理、支援物資の受領確認などに利用できる市民向けの証明機能。さまざまな行政サービスや地域活動の場面で、利用者の身分や利用資格を証明・管理する。                                                                         | 証明機能については、ユースケースを鑑み最適な利用形態を検討すること。                                                                                                                                                                                       |              | ●             |                      | ●     |     |     |
| 6   | ●           | -          | ●                           | -    | -                 | ◆パーソナル環境構築         | パーソナル情報取得                | 利用者の属性情報(例:基本4情報、居住地、世帯情報、税情報など)を、他システムから取得する機能。(自己情報取得APIについては利用者が利用者ポータル上で自身の情報として登録する想定)<br>利用者がポータル上で手動登録する対象データ項目を削減し、省力化する。<br>なお、利用者ポータルにてログインを取得し、データの保管・管理は応対管理システム(行政CRM)にて担う。 | 他システムからデータを取得する方法としては、以下を想定。<br>①マイナポータルAPIからのデータ取得(大阪市への転入者等を対象)<br>②副本DBからのデータ取得(大阪市居住者を対象)<br><br>なお、スケジュールとしては以下を想定。<br>第1次構築:マイナポータルAPIからのデータ取得<br>第1次構築以降順次:副本DBからのデータ取得(連携先システムは別途整理)                             | ●            | ●             | ●                    | ●     | ●   |     |
| 7   | ●           | -          | -                           | -    | -                 | ◆パーソナル環境構築         | マイ制度・イベント                | 利用者自身が対象となる制度やイベント情報を一覧や地図、カレンダー上で確認できる機能。パーソナル配信が自分向けの情報を通知するのに対し、本機能では利用者が自分に関連する制度・イベントを能動的に探し、把握できるようにする。                                                                            | 本市HPや利用者ポータルのサイト横断検索機能のうち、パーソナル情報を基に制度・レジストリ等も活用し、自身が対象となる制度・イベント等で絞り込みしたものを想定。<br>上記以外に任意の条件で検索可能とする。                                                                                                                   | ●            |               |                      | ●     | ●   | ●   |
| 8   | ●           | -          | ●                           | -    | -                 | ◆パーソナル配信           | パーソナライズ配信                | 利用者ポータル上で手動登録された情報や行政CRMの利用者の属性情報(例:基本4情報、居住地、世帯情報、税情報など)をもとに、各利用者に適した行政サービス、制度、イベント等の情報を利用者ポータル上に「掲載」してお知らせする機能。                                                                        | 画面に掲載するコンテンツは別途調達するCMSに登録したものをAPI等で取得し、表示する想定。                                                                                                                                                                           | ●            |               |                      | ●     | ●   | ●   |
| 9   | ●           | -          | ●                           | -    | -                 | ◆パーソナル配信           | ハイパーパーソナライズ配信            | 利用者ポータル上で手動登録された情報や、行政CRMの利用者の属性情報(例:基本4情報、居住地、世帯情報、税情報など)、さらに閲覧履歴や行動履歴、制度・サービスの利用状況(クリック、検索など)をもとに、各利用者の興味・関心に応じた情報を利用者ポータル上に「掲載」してお知らせする機能。                                            | 画面に掲載するコンテンツは別途調達するCMSに登録したものをAPI等で取得し、表示する想定。<br>パーソナライズ配信に加えて、行動履歴情報等も加えた高度なパーソナライズ配信を想定。                                                                                                                              | ●            |               |                      | ●     | ●   | ●   |
| 10  | ●           | -          | ●                           | -    | -                 | ◆パーソナル配信           | PUSH通知(利用者向け)            | 利用者ポータル上で手動登録された情報や、行政CRMの利用者の属性情報(例:基本4情報、居住地、世帯情報、税情報など)をもとに、各利用者に適した行政サービス、制度、イベント等の情報を「通知」としてお知らせする機能。<br>利用者ポータル上での通知およびメール通知を想定。                                                   | 特定の条件に基づき、パーソナル配信コンテンツを自動でPUSH通知する機能も具備する。<br>電子申請のステータス等連携する他システムの通知等も利用者ポータルに連携し通知を出す想定。                                                                                                                               | ●            |               |                      | ●     | ●   | ●   |
| 11  | ●           | -          | ●                           | -    | -                 | ◆パーソナル配信           | デジタル通知(利用者向け)            | 行政から特定の利用者に向けての公式なお知らせを「通知」としてお知らせする機能。<br>利用者ポータル上での通知およびメールやLINEでの通知を想定。<br>(例)納税通知、申請結果など                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                          | ●            |               |                      | ●     | ●   |     |
| 12  | ●           | -          | -                           | -    | -                 | ◆パーソナル配信           | 通知管理                     | 他アプリ・サービスからの通知を連携する機能。<br>また、利用者ポータル上の通知・配信や他アプリ・サービスからの通知・配信を制御・管理する機能。                                                                                                                 | LINEへの通知も想定しているため、利用者ポータル上で通知先の管理もできること。                                                                                                                                                                                 | ●            |               |                      | ●     | ●   | ●   |
| 13  | -           | -          | ●                           | -    | -                 | ◆パーソナル配信           | PUSH通知コンテンツ管理            | 職員が利用者向けの通知内容(行政サービス、制度、イベント等の情報など)を作成・編集し、利用者の属性情報(例:基本4情報、居住地、世帯情報、税情報など)をもとに配信対象を選別して通知できる機能。                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                          | ●            |               |                      |       |     |     |
| 14  | -           | -          | ●                           | -    | -                 | ◆パーソナル配信           | デジタル通知コンテンツ管理            | xID等を用いたデジタル通知機能。利用者向けのデジタル通知を送信する際の機能を指し、重要なお知らせを確実に届ける。                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                          | ●            |               |                      |       |     |     |
| 15  | ●           | -          | -                           | -    | -                 | ◆問合せ・相談            | スマートFAQ                  | 利用者が自然な言葉で質問を入力できる検索インタフェースを用意し、入力内容に応じて関連するFAQ・制度・レジストリの制度情報を自動的に検索・提示する機能。                                                                                                             | 従来のカテゴリ選択型FAQと異なり、言葉の揺れや曖昧な表現にも対応し、利用者が迷わず必要な情報にたどり着けるよう工夫されているものを想定。                                                                                                                                                    | ●            |               |                      | ●     | ●   | ●   |
| 16  | ●           | -          | -                           | ●    | ●                 | ◆問合せ・相談            | AIコンシェルジュ(利用者向け)         | RAG(Retrieval-Augmented Generation)技術を活用し、利用者が自然な言葉で質問や相談を入力すると、関連する情報を外部データベース等から検索・抽出し、対話形式で回答を生成するAIコンシェルジュ機能。FAQやマニュアルにない複雑な問い合わせにも柔軟に対応し、質問者に最適な情報提供や案内を行うことができる。                   | 第1次はAIチャットボット・AIエージェント等を活用し、利用者ポータルにAIコンシェルジュを構築想定。また、個人情報等は活用せず、FAQや制度・レジストリをデータベースとする。<br>AI基盤で構築するAIエージェント・エージェント型AIとの連携については2次以降に構築し、順次拡大していく想定。<br>2次以降のタイミングでは、AI基盤のAIエージェント・エージェント型AI等とも連携し、個人情報も活用した応対を実施していく想定。 |              |               | ●                    | ●     | ●   | ●   |
| 17  | ●           | -          | -                           | ●    | ●                 | ◆問合せ・相談            | 問合せ・相談の自動切り分け            | 利用者からの問合せや相談をAIが一次受付し、AIで解決できなかった場合に、内容に応じてオペレーターまたは担当員のいずれかに繋ぐべきかを自動で判断し、適切な対応者に振り分ける機能。                                                                                                | 令和11年10月にコンタクトセンターがリリースとなり、ポータルからのチャット・問合せが可能となるため、R10年度に構築。AI基盤で構築するAIエージェント・エージェント型AIとの連携も想定。                                                                                                                          |              | ●             | ●                    | ●     | ●   | ●   |
| 18  | ●           | -          | -                           | -    | -                 | ◆問合せ・相談            | オンライン相談チャット(利用者向け)       | 問合せ・相談の自動切り分け後、利用者がオペレーターまたは担当員の職員とリアルタイムでポータルのチャットによるやり取りを行う機能。テキストベースのコミュニケーションにより、迅速かつ柔軟な対応を実現する。                                                                                     | 第1次は#16「AIコンシェルジュ」にてチャットの自動応対を想定<br>新コンタクトセンター導入のタイミングにて、オペレーターや職員にも問い合わせ可能になる想定であり、一次応対をAI、二次応対をオペレーター、三次応対を職員とする。<br><br>また、AIが一次受付した際のやり取り履歴も二次応対や三次応対では引き継がれる想定。                                                     |              | ●             |                      | ●     | ●   | ●   |
| 19  | -           | -          | ●                           | -    | -                 | ◆問合せ・相談            | オンライン相談チャット(職員・オペレーター向け) | 職員・オペレーターがリアルタイムでチャットによるやり取りを行う機能。市民との円滑なコミュニケーションを通じて、迅速かつ的確な対応を実現する。<br><br>会話内容を踏まえたFAQの提示や属性情報、問合せ履歴を参照することで最適な相談対応を実現する。                                                            | オペレーターや職員は、応対管理システム(行政CRM)にて問合せに対する回答を実施。                                                                                                                                                                                |              |               |                      |       |     |     |
| 20  | ●           | -          | -                           | -    | -                 | ◆問合せ・相談            | オンライン窓口(利用者向け)           | 窓口対応をオンライン上で実現する機能。利用者が自宅などから窓口サービスを利用可能とする。<br>録音・録画:画面共有を必要に応じて実施できるようにすること。                                                                                                           | 令和9年度に構築し、令和11年10月のコンタクトセンター導入のタイミングで利用者に向けてリリース。                                                                                                                                                                        |              | ●             |                      | ●     |     |     |
| 21  | -           | -          | ●                           | -    | -                 | ◆問合せ・相談            | オンライン窓口(職員向け)            | 窓口対応をオンライン上で実現する機能。職員が利用者とビデオ通話で相談・手続きができるようにし、来庁せずに各種窓口サービスを利用可能とする。<br>録音・録画:画面共有を必要に応じて実施できるようにすること。                                                                                  | 令和9年度に構築し、令和11年10月のコンタクトセンター導入のタイミングで利用者に向けてリリース。<br><br>基本的にはコンタクトセンターのオペレーターで対応する必要があるに職員に転送されるイメージ<br>オペレーターや職員は、応対管理システム(行政CRM)にて、リアルタイム文字起こしの内容やFAQ、相談者の属性情報、問合せ履歴を参照しつつ、応対を実施するイメージ。                               |              | ●             |                      |       |     |     |

| 機能# | 主要4施策       |            |                             |                |                   | 機能分類              | 必要な機能・基盤             | 概要                                                                                                                                                                            | 備考                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 構築時期         |               |                      | 対象利用者 |     |     |
|-----|-------------|------------|-----------------------------|----------------|-------------------|-------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|----------------------|-------|-----|-----|
|     | 利用者<br>ポータル | 職員<br>ポータル | 応対管理<br>システム<br>(行政<br>CRM) | AI活用           | 行政<br>ナレッジ<br>ベース |                   |                      |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 令和9年度<br>第1次 | 令和10年度<br>第2次 | 令和11・12<br>年度<br>第3次 | 市民    | 事業者 | 来訪者 |
| 22  | -           | -          | ●                           | -              | -                 | ◆問合せ・相談           | 窓口文字起こし              | 窓口において、文字起こしツールと連携して、会話内容をリアルタイムで連携する機能。<br>会話内容を踏まえたFAQの提示や属性情報、問合せ履歴を参照することで最適な相談対応を実現する。                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ●            |               |                      | ●     | ●   |     |
| 23  | -           | -          | ●                           | -              | -                 | ◆問合せ・相談           | 利用者属性情報管理 (CRM)      | #6で取得した市民や事業者など利用者の情報を共通IDをキーとして一元管理する機能。                                                                                                                                     | 副本DBやマイナポータルの自己情報取得APIで取得したデータに加えて、電子申請のステータスやポータルで登録した興味・関心等の情報も一元管理する想定。<br>属性情報を保有する基幹システムとの連携は第1次以降に順次拡大する想定。<br>なお、副本BDから取得したデータについては、ID変換・権限管理によりユーザーがマイナンバーとの紐づけを逆引きできないように連携することで個人情報ファイルとして取り扱う想定。そのため、データ加工・抽出やID変換等も属性情報を連携する際は実施すること。                                                     | ●            | ●             | ●                    |       |     |     |
| 24  | -           | -          | ●                           | -              | -                 | ◆問合せ・相談           | 問合せ・相談情報管理 (CRM)     | 市民や事業者からのすべての相談情報を一元管理し、誰がいつどのように対応したかを即座に把握できる機能。担当者の割り当てや継ぎ、継続対応もスムーズに行える。                                                                                                  | 第1次は窓口職員による、窓口での問合せ内容の記録を実施。(※2記載の通り、文字起こしは文字起こしツールを活用して自動で実施し、CRMに連携される想定)<br>第2次構築において、令和11年10月のコンタクトセンター導入後は電話やチャット等デジタルベースのやり取りにおいても、問い合わせデータをCRMに一元管理                                                                                                                                            | ●            | ●             |                      |       |     |     |
| 25  | -           | -          | ●                           | ●              | ●                 | ◆問合せ・相談           | AI・行政ナレッジベースによる回答案提示 | 職員・オペレーターが問合せ・相談対応する際、利用者の属性情報や行動履歴、過去の相談履歴に基づき、AIが行政ナレッジベースを検索し、最適な回答案を提示する機能。<br>電話やウェブ会議においては、会話内容をリアルタイムで文字起こしし、その内容を応対管理システム(行政CRM)に連携することで、音声転写やFAQ提案を実施し、最適な回答案提示を目指す。 | 第1次はAIチャットボット・AIEージェント等を活用し、応対管理システムに構築想定。また、個人情報等は活用せず、FAQや制度レジストリをデータベースとして窓口対応等で活用。<br>AI基盤で構築するAIEージェント・エージェント型AIとの連携については2次以降に構築し、順次拡大していく想定。<br>2次以降のタイミングでは、AI基盤のAIEージェント・エージェント型AI等とも連携し、個人情報も活用した応対を実施していく想定。<br>なお、必要なデータ整備が完了し、技術的に実現可能であると判断される場合には、第1次の段階から、個人情報の活用やAI基盤との連携を行うことも可能とする。 | ●            | ●             | ●                    |       |     |     |
| 26  | -           | -          | ●                           | ●              | ●                 | ◆問合せ・相談           | FAQの自動更新             | 過去の相談履歴に基づき、FAQを自動で作成・更新する機能。                                                                                                                                                 | 職員やオペレーターはJAFがセクター・応対管理システムからFAQを参照可能<br>第二次・第三次以降、AI基盤のAIEージェント・エージェント型AIとの連携も検討<br>なお、FAQの更新については職員の承認を経る想定。                                                                                                                                                                                        | ●            | ●             | ●                    |       |     |     |
| 27  | ●           | -          | -                           | -              | -                 | ◆申請手続き・予約         | パーソナル情報自動入力          | ポータル上での予約等の際、利用者ポータル上で利用者が手動登録した情報や行政CRMの利用者の属性情報(例：基本4情報、居住地、世帯情報、税情報など)を自動で入力する機能。入力作業の手間を削減し、スムーズな手続きや予約を支援する。                                                             | 以下データを活用想定<br>令和9年度構築：マイナポータルAPI～の取得<br>令和9年度構築：副本DBからのデータ取得(連携先システムは別途整理)。(詳細は機能#6を参照)                                                                                                                                                                                                               | ●            | ●             | ●                    | ●     | ●   |     |
| 28  | ●           | -          | -                           | -              | -                 | ◆申請手続き・予約         | オンライン予約              | リアル・オンライン窓口、施設利用などの日時を予約する機能。                                                                                                                                                 | 汎用的な機能の範囲で対応が可能な施設・サービスの利用を想定。市蔵存の予約システムとの棲み分けは別途整理が必要。<br>なお、オンライン窓口の予約は、#20オンライン窓口機能(利用者向け)の記載の通り、第2次以降の実装を想定するため、予約機能自体も合わせてリリースされる。                                                                                                                                                               | ●            | ●             |                      | ●     | ●   | ●   |
| 29  | ●           | -          | ●                           | -              | -                 | ◆意見収集             | 評価・意見収集              | 大阪市の制度やサービスに関する評価・意見を収集する機能。                                                                                                                                                  | 利用者ポータルにて意見・評価を収集し、応対管理システム(行政CRM)より職員が確認するイメージ。<br>第2次・第3次での導入を想定。                                                                                                                                                                                                                                   |              | ●             | ●                    | ●     | ●   | ●   |
| 30  | ●           | -          | -                           | -              | -                 | ◆デジタルコミュニケーション    | 地域の掲示板               | 地域住民同士がオンラインで交流できるプラットフォーム。共通点を持つ利用同士が情報交換ややり取りを通じてコミュニケーションを深めることができる。(例)電子回覧板、子育て中のママ・パパのコミュニティ、孤立した若者同士のコミュニティなど                                                           | 一部分野を第2次より開始。<br>第3次で分野を拡大。                                                                                                                                                                                                                                                                           |              | ●             | ●                    | ●     | ●   | ●   |
| 31  | ●           | -          | -                           | -              | -                 | ◆決済               | クーポン/チケット配布(職員)      | 任意の対象者に対して、クーポンやチケットを作成・配布する機能。配布対象の属性指定や管理等を行う。<br>また、プレミアム付き商品券等の配布の際は、申請内容に応じた資格確認を行い、PayPay等の決済サービスで利用できるコード等の配布にも対応。                                                     | クーポン/チケットは、子育て層向けの施設利用割引やタクシーチケット等の配布を想定。<br>プレミアム付き商品券等の場合はPayPay等外部サービスの利用を想定。                                                                                                                                                                                                                      |              |               | ●                    |       |     |     |
| 32  | ●           | -          | -                           | -              | -                 | ◆決済               | クーポン/チケット受領・利用(利用者)  | 利用者が配布されたクーポンやチケットを受領・確認、対象施設や店舗で利用できる機能。利用者が申請を行い、審査完了後にキャッシュレス決済につなげる。支払い完了後、PayPay等の決済サービスで利用できるコードを受け取り、利用できるようにする。                                                       | クーポン/チケット利用時には、対象施設/店舗にQRコード等を設置しポータルで読み取り/入力しての利用を想定。<br>プレミアム付き商品券等の場合はPayPay等外部サービスでの利用を想定。                                                                                                                                                                                                        |              |               | ●                    | ●     |     | ●   |
| 33  | ●           | -          | -                           | -              | -                 | ◆決済               | ポイント配布(職員)           | 特定の行動や属性を条件に、対象利用者へポイントを付与する機能。                                                                                                                                               | 職員向けには、ポイント付与条件の設定・変更、履歴の確認、キャンペーン管理等の基本的なポイント管理が実施できる運用機能を提供する想定                                                                                                                                                                                                                                     |              |               | ●                    |       |     |     |
| 34  | ●           | -          | -                           | -              | -                 | ◆決済               | ポイント受領・利用(利用者)       | 利用者がイベント参加や任意の条件達成時にポイントを受け取り、残高を確認できる。加えて、対象店舗や市のサービス利用時に消費できる。                                                                                                              | ポイント付与・管理における主なユースケースを整理したうえで、実現に必要なデータ整理や必要な機能等の要件を検討すること。なお、実現においては、市民サービスの各種行動(行政手続きの実施、イベント参加、アンケート回答等を想定)に応じてポイント付与・管理することを想定し、ポイント残高や履歴を可視化、ポイントの有効期限を管理、本市の既存のポイントやクーポンとの連携等や大阪市内の店舗等での利用機能を開発することを想定している。<br>また、その他サービスとのAPI連携等の拡張性も考慮して検討すること                                                |              |               | ●                    |       |     | ●   |
| 35  | ●           | -          | -                           | ●<br>(実現方法による) | -                 | ◆ユーザビリティ向上        | 多言語対応(ポータル用)         | 利用者ポータル上のコンテンツを複数言語で表示できるようにする機能。外国人利用者も必要な情報にアクセスしやすくなる。                                                                                                                     | 本機能の実現方針によっては、AIEージェントまたはエージェント型AIを活用することがあり得るため、「AI活用」を●とする                                                                                                                                                                                                                                          | ●            |               |                      | ●     | ●   | ●   |
| 36  | -           | -          | ●                           | ●<br>(実現方法による) | -                 | ◆ユーザビリティ向上        | 多言語対応(コンタクトセンター用)    | コンタクトセンターでの問合せや相談対応を複数言語で行えるようにする機能。外国語でのコミュニケーションをサポートし、多様な利用者の利便性を高める。                                                                                                      | 本機能の実現方針によっては、AIEージェントまたはエージェント型AIを活用することがあり得るため、「AI活用」を●とする                                                                                                                                                                                                                                          | ●            |               |                      | ●     | ●   | ●   |
| 37  | ●           | -          | ●                           | -              | -                 | ◆他アプリ・サービス・システム連携 | 他アプリ・サービス・システム連携(送信) | 他アプリ・サービス・システム側に、オプトイン取得のうえで、行政CRMにて保有している属性情報等を連携する機能。<br>(例)行政オンラインシステム、子どもサポートアプリ等<br>※連携対象アプリや連携データについては要件検討で精緻化すること                                                      | 連携した情報を基に、外部の予約・申請システムの申請項目をプリセットしたり、アプリ側でパーソナライズされた情報を配信したりする際に活用する想定。<br>連携対象システムは順次拡大していく想定                                                                                                                                                                                                        | ●            | ●             | ●                    | ●     | ●   |     |
| 38  | ●           | -          | -                           | -              | -                 | ◆他アプリ・サービス・システム連携 | 他アプリ・サービス・システム連携(受信) | 利用者ポータルに、他アプリ・サービス・システム側で保持している情報を連携する機能。<br>(例)CMS、行政オンラインシステム、子どもサポートアプリ、コドモン、水道局お客さま専用サイトシステムなど<br>※連携対象アプリや連携データについては要件定義で精緻化すること                                         | 利用者ポータルへの、各種行政手続き・申請のステータスの通知連携や個別アプリ・サービス側でのパーソナライズされた情報を配信連携等を想定。<br>連携対象システムは順次拡大していく想定                                                                                                                                                                                                            | ●            | ●             |                      | ●     | ●   | ●   |
| 39  | -           | -          | ●                           | -              | -                 | ◆電話管理             | 電話管理機能               | クラウドPBXやIVR(自動音声応答)、CTI(電話回線とCRMシステムの連携、ACD等の架電を管理する機能)                                                                                                                       | 令和11年のコンタクトセンター導入後は、AIボイスボットが一次受付のうえで、二次でオペレーターが対応。必要に応じて三次で職員が受け付ける流れ。それに合わせた機能を第2次で構築。<br>なお、一次対応を担うAIや二次対応を担うオペレーターについては、クラウドPBX等電話管理機能にて対応し、三次対応については本市既存のIP-PBXにて職員が電話で会話しつつ、応対管理システムを参照し対応することを想定                                                                                               |              | ●             |                      |       |     |     |

| 機能 # | 主要4施策   |        |                  |      |           | 機能分類            | 必要な機能・基盤                | 概要                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 備考                                                                                                                                                                                      | 構築時期         |               |                  | 対象利用者 |     |     |
|------|---------|--------|------------------|------|-----------|-----------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|------------------|-------|-----|-----|
|      | 利用者ポータル | 職員ポータル | 応対管理システム・(行政CRM) | AI活用 | 行政ナレッジベース |                 |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                         | 令和9年度<br>第1次 | 令和10年度<br>第2次 | 令和11・12年度<br>第3次 | 市民    | 事業者 | 来版者 |
| 40   | -       | -      | ●                | -    | -         | ◆コンタクトセンター運営・管理 | 呼量予測・シフト策定支援            | 過去の問い合わせ実績(電話、チャット、窓口予約など)や季節要因、イベント(税金納期、選挙、災害時など)を基に、将来の問い合わせ量を予測。これに基づき必要なオペレーター人数や時間帯ごとの配置を最適化。                                                                                                                                                                                                                                                     | 第2次で構築し、令和11年10月のコンタクトセンター導入のタイミングで利用者に向けてリリース                                                                                                                                          |              | ●             |                  |       |     |     |
| 41   | -       | -      | ●                | -    | -         | ◆コンタクトセンター運営・管理 | リアルタイムKPI管理             | 平均応答時間、放棄呼率、一次解決率、待ち人数など主要KPIをリアルタイムでモニタリング。ダッシュボード形式で管理者・SV(スーパーバイザー)が即座に状況を把握できる。                                                                                                                                                                                                                                                                     | 第2次で構築し、令和11年10月のコンタクトセンター導入のタイミングで利用者に向けてリリース                                                                                                                                          |              | ●             |                  |       |     |     |
| 42   | -       | -      | ●                | -    | -         | ◆コンタクトセンター運営・管理 | オペレータ対応品質評価・教育          | 通話録音やチャットログをAIやSVが分析し、対応内容の正確性・傾聴姿勢・説明のわかりやすさなどを評価。定期的なフィードバックや研修プログラムに反映。                                                                                                                                                                                                                                                                              | 第2次で構築し、令和11年10月のコンタクトセンター導入のタイミングで利用者に向けてリリース                                                                                                                                          |              | ●             |                  |       |     |     |
| 43   | -       | -      | ●                | -    | -         | ◆コンタクトセンター運営・管理 | アラートモニタリング              | 想定外の待ち時間増加、システム障害、苦情件数の急増などを自動検知し、管理者や関係部署にアラートを送信                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 第2次で構築し、令和11年10月のコンタクトセンター導入のタイミングで利用者に向けてリリース                                                                                                                                          |              | ●             |                  |       |     |     |
| 44   | -       | -      | ●                | -    | -         | ◆コンタクトセンター運営・管理 | 集計・レポートニング              | 問い合わせ件数、チャネル別利用率、解決率、FAQ参照率などを自動集計し、日次・月次レポートを作成。行政のKPI/KGIや議会報告資料に活用可能。                                                                                                                                                                                                                                                                                | 第2次で構築し、令和11年10月のコンタクトセンター導入のタイミングで利用者に向けてリリース                                                                                                                                          |              | ●             |                  |       |     |     |
| 45   | -       | -      | ●                | -    | -         | ◆コンタクトセンター運営・管理 | インサイト収集・分析              | 問い合わせ内容やキーワードを分析し、住民のニーズや課題を抽出。FAQ更新や制度改善、広報内容の見直しに活用                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 第2次で構築し、令和11年10月のコンタクトセンター導入のタイミングで利用者に向けてリリース                                                                                                                                          |              | ●             |                  |       |     |     |
| 46   | -       | -      | ●                | -    | -         | ◆庁内情報管理         | 問合せのワークフロー定義・対応状況管理(庁内) | 電話やオンライン窓口、チャット等で受け付けた問い合わせを受理し、ワークフローを定義し、担当部署や担当者割り当てうえで、ステータスを管理する機能。進捗確認や経緯把握、対応のスムーズ化を実現する。                                                                                                                                                                                                                                                        | 第1次は窓口対応から活用。<br>第2次以降、チャットやオンライン窓口、電話等デジタルでの問い合わせ管理についても活用                                                                                                                             | ●            |               |                  |       |     |     |
| 47   | -       | -      | ●                | -    | -         | ◆庁内情報管理         | 申請のワークフロー定義・申請状況管理(庁内)  | 行政オンラインシステムや申請管理システムと適宜連携し、庁内における各種申請・案件のワークフローを定義し、タスクを担当に割り当てうえで、ステータスを管理する機能。進捗確認や経緯把握、対応のスムーズ化を実現する。<br><br>※連携対象アプリや連携データについては要件検討で精緻化すること                                                                                                                                                                                                         | データ連携については、申請一覧はびつたりサービス及び行政オンラインシステムから取得し、申請ステータスは申請管理システム及び行政オンラインシステムから取得することが想定される。応対管理システムの検討においてはびつたりサービス、行政オンラインシステム、申請管理システム等との連携方式についても対象とすること<br><br>なお、連携対象とする手続きは順次拡大していく想定 | ●            |               | ●                |       |     |     |
| 48   | -       | ●      | -                | -    | -         | ◆問合せ・相談         | 制度レジストリ・FAQ             | 利用者からの相談・問い合わせ、利用者への情報発信の際に参照するデータベース機能。<br>職員ポータル上で、職員がデータを登録・管理することを想定。                                                                                                                                                                                                                                                                               | 統合プラットフォームで構築想定                                                                                                                                                                         | ●            |               |                  | ●     | ●   | ●   |
| 49   | -       | ●      | -                | -    | -         | ◆職員管理           | 【管理者向け】職員情報管理           | 職員情報および権限を一元管理し、部署異動や権限変更などの手続きをスムーズに実施できる機能。                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 庁内の職員情報(Microsoft Entra ID)との連携・SSOを想定。                                                                                                                                                 | ●            |               |                  |       |     |     |
| 50   | -       | ●      | -                | -    | -         | ◆庁内情報管理         | 申請・問い合わせ状況の統合管理         | #46.47で管理している応対や電子申請の状況等、利用者対応に係る案件の対応状況を一元的に可視化する機能<br>管理者が内部の稼働状況を可視化・管理する際に活用する想定。                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                         | ●            |               |                  |       |     |     |
| 51   | -       | ●      | -                | -    | -         | ◆庁内情報管理         | 予約状況管理                  | 施設等のリアルタイムでの予約状況を管理する機能。<br><br>※連携対象アプリや連携データについては要件定義で精緻化すること                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                         | ●            |               |                  |       |     |     |
| 52   | -       | ●      | -                | ●    | ●         | ◆施策検討           | A[コンシェルジュ(職員向け)         | RAG(Retrieval-Augmented Generation)技術を活用し、職員が業務上の不備点や手続き方法などを自然な言葉で入力すると、庁内マニュアルや業務手順書、関連規程などから必要な情報を検索・抽出し、対話形式で回答を生成するAIコンシェルジュ機能。有識者や担当者に都度確認せずとも、迅速かつ的確に業務知識を得られる。<br><br>また、特に施策検討の文脈において、AI基盤で構築されるAIエージェント、エージェント型AIを活用して施策の立案や事前検証、実施後の効果検証等を実施。<br>職員ポータルをUIとしてチャットベースでAIとやり取りすることで、行政ナレッジベースと連携したAI基盤のAIエージェント、エージェント型AIと連携して施策の分析や改善案の提示を実施。 |                                                                                                                                                                                         | ●            | ●             | ●                |       |     |     |
| 53   | -       | ●      | -                | -    | -         | ◆業務支援           | レポート                    | 各種統計情報のレポートを直感的な操作で作成・出力できる機能。柔軟な条件設定や保存にも対応。                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                         | ●            |               |                  |       |     |     |
| 54   | -       | ●      | -                | ●    | ●         | ◆業務支援           | BIダッシュボード               | 進捗情報など、必要な情報を一目で把握できるダッシュボード機能。重要な情報の見逃しを防ぐ。<br><br>また、AI等とも連携し、施策に関するデータの分析等にも活用                                                                                                                                                                                                                                                                       | 案件・タスクの進捗の可視化に加えて、施策検討時のデータ可視化・分析等にも活用想定。また、分析に際してはAI基盤とも連携する想定。                                                                                                                        |              | ●             | ●                | ●     |     |     |
| 55   | -       | ●      | ●                | -    | ●         | ◆業務支援           | ナレッジデータベース              | 対応ノウハウなどのナレッジをシステムに蓄積・共有し、誰でも迷わず対応できるようにする機能。                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 第1次以降、対象DBを順次拡大していく想定。                                                                                                                                                                  | ●            | ●             | ●                |       |     |     |
| 56   | -       | ●      | -                | -    | -         | ◆運用支援           | ノーコード・ローコード開発           | 現場で即座にシステムの修正や新規作成ができる機能。ニーズに合わせた迅速な改善が可能で、軽微な変更のために外注や業議を行う必要がない。                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                         | ●            |               |                  |       |     |     |
| 57   |         |        |                  | ●    |           | ◆AI基盤           | エージェント作成                | エージェント構築、プロンプト設計・生成、LLM、RAG等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 利用者ポータル、職員ポータル、応対管理システムのAIコンシェルジュとA2A等で連携してサービス・業務の高度化を図っていく想定。                                                                                                                         | ●            | ●             | ●                | ●     | ●   | ●   |
| 58   |         |        |                  | ●    |           | ◆AI基盤           | モデル開発・運用                | エージェントやを組み合わせて、業務・サービスを実施するモデルを構築し、運用・改善する機能                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 利用者ポータル、職員ポータル、応対管理システムのAIコンシェルジュとA2A等で連携してサービス・業務の高度化を図っていく想定。                                                                                                                         | ●            | ●             | ●                | ●     | ●   | ●   |
| 59   |         |        |                  | ●    |           | ◆AI基盤           | データ統合・連携                | 行政ナレッジベースの格納したデータや各種データと連携する機能                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 利用者ポータル、職員ポータル、応対管理システムのAIコンシェルジュとA2A等で連携してサービス・業務の高度化を図っていく想定。                                                                                                                         | ●            | ●             | ●                | ●     | ●   | ●   |
| 60   |         |        |                  |      | ●         | ◆行政ナレッジベース      | データ収集                   | 各データソースから構造化・非構造化データを連携する機能                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 行政ナレッジベースとはMCP等によりAI基盤と連携し、データを活用する想定。                                                                                                                                                  | ●            | ●             | ●                | ●     | ●   | ●   |
| 61   |         |        |                  |      | ●         | ◆行政ナレッジベース      | データ整備                   | ETL処理や匿名化、非構造化データのベクトル化を実施する機能                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                         | ●            | ●             | ●                | ●     | ●   | ●   |
| 62   |         |        |                  |      | ●         | ◆行政ナレッジベース      | データ管理                   | トランザクション管理、データカタログ・メタデータ管理、アクセス制御/セキュリティ等の機能                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                         | ●            | ●             | ●                | ●     | ●   | ●   |