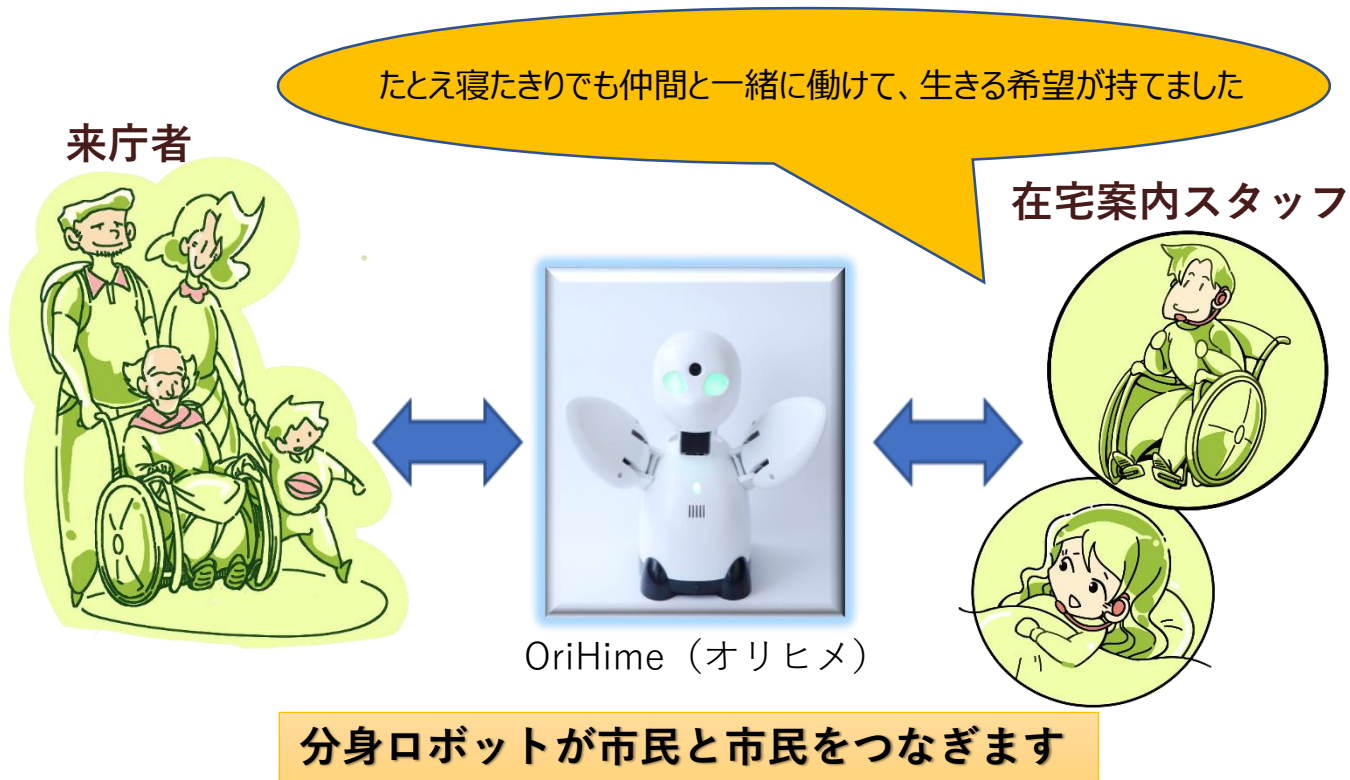


働きづらさを抱えた人が働ける！ 分身ロボット窓口案内で 日本一あたたかい市役所を実現



<やりたいこと>

①案内アプリはスマートだけど、何だか冷たい感じがする

→分身ロボットOriHime(オリヒメ)を使った
窓口案内

→ICT×アナログで付加価値を高める

②だれでも分かりやすい案内アプリ

→市民が必要としている情報を案内アプリに
データとして蓄積

→検索ワードは市民目線で

<アイデアを提案する理由>

○なぜ分身ロボットを使うのか？

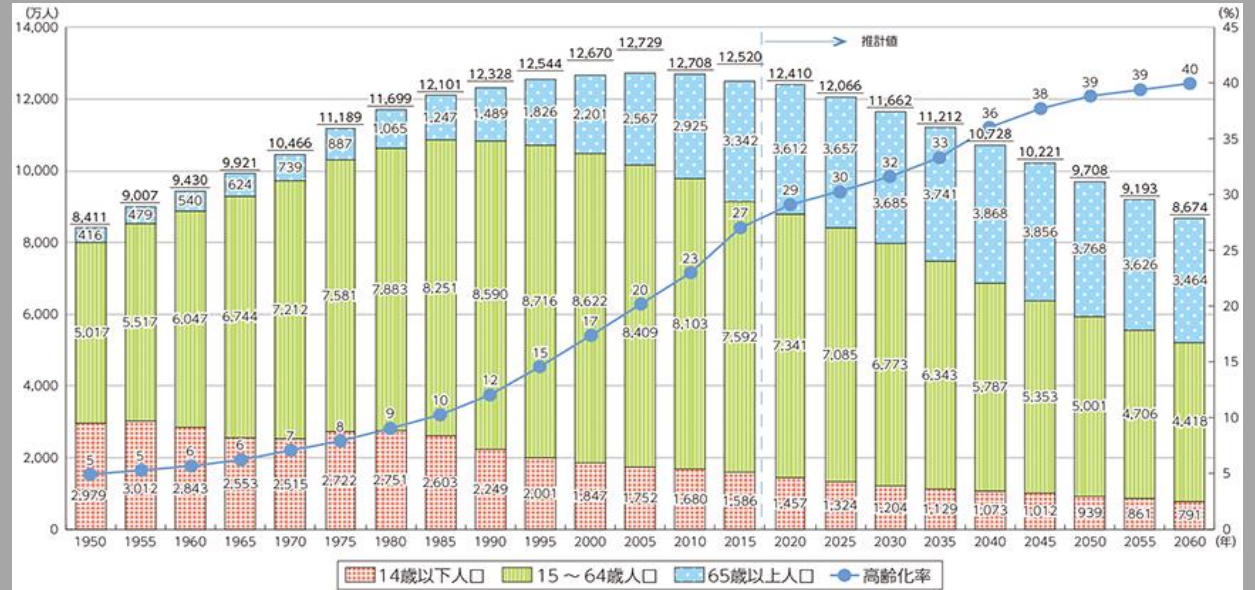
→それは、人の温かさを感じられる市役所窓口案内を実現するため

→ICTを活用して、「今まで働けなかった人達」(潜在的労働力)を「行政サービスの担い手・納税者」へ転換することの社会的意義は大きい！

分身ロボットは、リモートワーク、テレワークに最適化されたコミュニケーションロボット



■人口減少と労働力不足の状況



出典：「平成28年版 情報通信白書」(総務省)
総務省ホームページ 総務省トップ > 政策 > 白書 > 28年版 > 人口減少社会の到来
(<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h28/html/nc111110.html>)

■働きづらさを抱える多様な人々は約600万人いる
—2018年 日本財団「就労困難者に関する調査研究」

出典：「日本財団Work! DIVERSITY」公式ウェブサイト
(<https://work-diversity.com/>)

実現の流れ～これまでの活動&今後の予定～

分身ロボットカフェ体験



プロトタイプ作成

実証実験



本稼働

ワークショップ

追加したいワードの一例

クリーム	離婚	復縁	引っ越し
水道	手当	授産品	相談
遺族年金	ひとり親	パパママ	要介護認定
おやみ窓口	厚生年金	国民年金	引き落とし



COG勉強会

「分身ロボットによる市役所窓口案内」をアイデア追加

データ公開状況

出典：

<https://opendata.pref.saitama.lg.jp/data/dataset/q-a>

埼玉県オープンデータポータルサイトを活用して
既存窓口案内アプリのデータを公開

Saitama
データポータルサイト

彩の国 埼玉
Saitama Prefecture

ホーム データカタログ

組織 / 深谷市 / 【深谷市】庁舎総合窓口Q&Aデータ

【深谷市】庁舎総合窓口Q&Aデータ

データセット グループ アクティビティストリーム

【深谷市】庁舎総合窓口Q&Aデータ

深谷市本庁舎の総合案内で、来庁者に手続き内容から受付窓口を聞かれた場合に使用しているQ&A集
データとリソース

庁舎総合窓口Q&Aデータ

探索

住民向け情報 暮らしの情報 受付 庁舎案内 総合案内 質問と回答

追加情報

フィールド

値



市民のサポート状況

- ワークショップ開催(深谷市内・太田市内 各1回)
- ・実際に総合案内窓口で利用している案内アプリが入ったiPadを使用
- ・アプリに追加したいワードを考案

【アイデアを通して、みなさんにお伝えしたいこと】

ICTやAIを活用して業務効率化や無駄をなくすことは必要だけど・・・

働きづらさを抱える人達
(潜在的労働力)を排除せずに、
戦力にしていくことが必要

社会的意義が大きくて、
人の温かさを感じられる
市役所窓口案内を
みんなでつくりたい！

