提案依頼書

【NaGaOKa オープンイノベーション事業の概要】

目的	本事業は、次のプロセスを通じて、長岡市の地域特性や実情に適した課題解決策を導入し、市民生活の向上および行政事務の効率化、ひいては長岡版イノベーション※を推進することを目的とします。 ①長岡市が抱える地域課題や行政課題について民間企業等から ICT 等の技術を用いた解決アイデアを募集し、優秀な事業者を採択します。 ②採択された事業者には、長岡市の支援を受けながら製品・サービス等を用いた実証実験等を実施していただき、課題解決に資するかどうかを検証していただきます。 ③検証結果や市民・関係者の評価、費用対効果等に基づき、市は本格導入を検討します。 ※長岡版イノベーション 「変化の波を的確にとらえ、従前にとらわれず市民生活の向上と産業の活性化を実現する。」という基本方針のもと、様々な事業に取り組む。
長岡市について	新潟県のほぼ中央に位置し、市の中央部を日本一の長さと流水量を誇る信濃川が流れる、守門岳から日本海まで１１の地域が広がる人口約 26 万人の都市です。 交通網としては上越新幹線や関越・北陸自動車道、寺泊港が整備され、首都圏や北陸・東北方面と本市を結んでおり、東京からは新幹線で約 1 時間 30 分の距離に位置しています。 現在、「長岡版イノベーション」の推進に力を入れており、変化の波を的確にとらえながら、従前のやり方にとらわれず、市民生活の向上や産業の活性化の実現を目指しています。 この NaGaOKa オープンイノベーションもそのための事業の一つであり、ほかにも市内の４大学１高専との連携やデザイン思考・新技術などの導入、起業支援によるビジネス創出、プログラミング教育による人材育成、現代版「国漢学校」として米百俵の精神を今に受け継ぐミライエ長岡のオープンなど、様々な取組を実施しています。
募集テーマ	「多言語同時通訳システムを採用した窓口ソリューション」
事業の流れ	募集期間｜令和５年 11 月８日（水）～11 月 22 日（水） 個別ヒアリング｜令和５年 11 月下旬～12 月上旬 採択通知｜令和５年 12 月中旬 実証実験等｜令和５年 12 月～２か月程度 成果報告会｜令和６年３月ごろ ※遠方の応募者に対するヒアリングはテレビ会議等も活用して実施します。
実証実験に要する経費への補助	補助金額｜補助対象経費相当額（上限３０万） 補助対象経費｜機器調達・改良費、機器運搬費・設置費、旅費・交通費、施設等利用料、謝金、安全対策費、広告宣伝費
市と企業の役割分担	【長岡市】 ・助成金の交付

	・実証実験の実施方法等に関する助言 ・実証フィールドの提供、斡旋、地元調整およびモニター募集等への協力 ・事業に関するプロモーションへの協力 【事業者】 ・プロジェクトの運営、進捗管理および進捗報告 ・プロジェクトに係る経費の負担 ・製品・サービスの改良 ・プロジェクトから得られたデータ等の整理、検証および市への提供 ・事業実績報告書の提出 ・製品・サービスに起因して生じたトラブル等への対応
募集期間	令和５年 11 月８日（水）～11 月 22 日（水）
審査項目	課題の理解度、提案の有効性、実現可能性、計画・体制、安全性
対象事業者	①法人格を有する者 ②個人事業主 ※事業所の所在地は問わないが、電話・テレビ会議等随時連絡を取れる体制を作れること。 ※すでに提供可能な技術・サービス等を有する、または調達が可能であること。 ※ISO/IEC27001 等と同等以上の水準を有していること。（ISMAP の管理基準を満たしていることが望ましい。） ※日本国内にサーバを設置していること。 ※アクセスログ・操作ログが追跡可能なこと。（ログは 1 年以上保存できることが望ましい。） ※サービス終了時は、アカウント及びデータの完全消去を実施すること。

【テーマ　多言語同時通訳システムを採用した窓口ソリューション】

課題背景	・当市の総合窓口（福祉窓口）には、日々多くの方が各種手続きのため来庁されます。 ・その中には、障害のある方や外国籍の方もおられ、対応に当たっては専門的な知識を有した職員の配置が必要です。 ・また、福祉窓口での申請では難解な専門用語を説明したり、申請者からのヒアリングが必要な場合があったり、円滑なコミュニケーションが求められます。 ・このような中、総合窓口ではおもてなしの心をもち、来庁された方の立場や気持ちになった対応に取り組んでいます。 ・多言語同時通訳システムを採用した窓口ソリューションを取り入れることで、様々な来庁者と円滑なコミュニケーションを図り、市民サービス並びに職員の接遇向上につなげていきたいと考えています。
解決したい課題	・多言語同時通訳システムを採用した窓口ソリューションを導入し、専門職員を介さずに障害のある方や外国籍の方でもスムーズに申請や相談が可能な窓口環境を創出
期待する サービス・技術	【多言語同時通訳システムを採用した窓口ソリューション】 －近年、ＡＩなどデジタル技術の発展はめざましく、生活の様々な場面で活用されています。通訳技術においても、技術・言語データが蓄積され、実用レベルの通訳精度をもった民間サービスが広く普及しています。 －行政の窓口においても、多言語同時通訳ツールの導入により、専門職員を介さずに障害のある方や外国籍の来庁者とも円滑なコミュニケーションを図ることが期待されます。 ①　多言語同時通訳ツールを用いた通訳 （Must 要件） ・来庁者の言語を日本語に通訳（英語→日本語など）、職員の説明を来庁者の言語に通訳する。（日本語→中国語など） ・個人情報保護のため、来庁者との通訳記録については端末本体・外部サーバー等には保存しない。 ・日本国内にサーバを設置していること。 ・アクセスログ・操作ログが追跡可能なこと。（ログは１年以上保存できることが望ましい。） ・実証実験終了時は、アカウント及びデータの完全消去を実施すること。 （Want 要件） ・大型ディスプレイやタブレット端末等により、通訳している内容を来庁者・職員ともに視認性が高められる工夫をしていただきたい。 ・災害時、障害時等における業務継続性を確保していただきたい。 ・サービスの利用可能時間は原則、平日 8:30～17:15、祝休日 9:00～17:00 を基本的な稼働時間としていただきたい。（定期メンテナンス等を除く。） ・サービスの中断、終了または変更の際の影響を最小限に抑えるための対策を実施していただきたい。※中断した際はバックアップデータで一時的に対応する。終了、

	変更した際は運用を継続出来るよう保存されているデータの抽出・提供を行う等。
想定フィールド	・長岡市役所　総合窓口（福祉窓口）を想定（別紙　参考資料参照）
市の協力事項等	・利用者アンケート等の実施支援 ・市政だよりなど、市広報媒体による実証実験の周知広報
想定する実証実験と評価方法	・来庁者から多言語同時通訳システムを採用した窓口ソリューションを体験してもらい、アンケートやヒアリング等から有効性を検証する。
実証実験期間	令和５年 12 月～令和６年２月で必要な期間
実証実験後のフィールド	・実証実験の結果や利用者からの要望等に基づき、総合窓口全体での本格的な利用を検討します。