

ますます利便性の高まる ICT 技術を有効に活用 することにより、市民サービスの向上につなげる 「香美市ICT化推進プロジェクト」

1. プロジェクトの立ち上げ

(1) 背景

令和2年に新たな「世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」が閣議決定され ICT 化が急速に進展する現代社会において、私たちの生活でも ICT を活用したサービスの利用が日常となっています。

香美市では、時代潮流や本市の直面する課題に的確に対応するため、「第2次香美市振興計画」を推進していますが、その中では、行政改革を進めながら、市民サービスの向上が図られるよう効率的、効果的な行財政運営に務めるとともに、市民参画による行政運営が推進できるような取組を進めるとしております。さらなる行政運営の効率化を達成する手法として、ますます利便性の高まる ICT 技術を有効に活用することにより、市民サービスの向上につなげることが重要といえます。

(2) 推進体制

高知工科大学のコミュニティサービスラーニングの仕組みを活用した学生プロジェクトを立ち上げ、学生が主体となった討議方式で提案を進めてきました。本市における ICT 技術の活用の手法を企画・提案することで市民サービスの向上に資することを目的としています。今後も長期的に、学生と職員が協力体制を保持していく予定です。

2. プロジェクトの成果

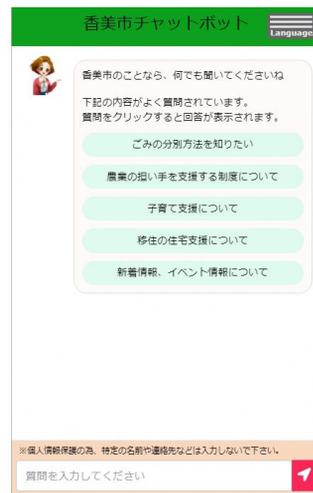
香美市が行う行政事務に関する ICT・IoT の効果検証を行いながら、AIチャットボットシステム導入を提案し、実際に構築作業を行いました。高知工科大学の学生が、香美市と地域のみならずと連携して、自治体AIチャットボットを構築しています。現在は試行中として公開しています。

AIチャットボットの特徴

住民対応の迅速化と住民サービス向上を図るため、**24時間・365日**住民からの質問に対して、**AIが自動応答**をして、自治体職員の業務の効率化と住民の利便性の向上を図ります。また、移住・定住希望者からの問い合わせにも対応。



香美市チャットボット



ICT化で思い描く未来

ICT化によって、**必要な情報が必要な時に得られる**ようになり、香美市に住む住民が**快適に暮らせる“まち”**にしたいと考えています。また、行政と市民だけでなく香美市に住むすべての人をつなげるツールになればと考えています。

そして市内に住むだけでなく、移住希望者にも適切な情報が行き届くようになり、**移住定住促進にもつながる**と考えています。また、観光客にもおすすめの観光地がすぐわかるようにし、香美市の**観光業も盛り上げて**いきたいと考えています。

ただし、アプリ化によって紙ベースの母子手帳のような**既存の物が廃止されることは防ぎたい**とも考えています。子供を授かって母子手帳を受けることによって親になったという喜びを感じる人が多くいるのも事実です。このことから**今あるものも維持しながら**両立してICT化を進めていきます。

既存の形を大切にしながらICTで人をつなぎ
香美市をにぎやかな街にする

