

【人口1万人以上5万人未満】

# 島根県 江津市

(人口 2.2万人 人口密度 85.6人/km<sup>2</sup>)

市域狭

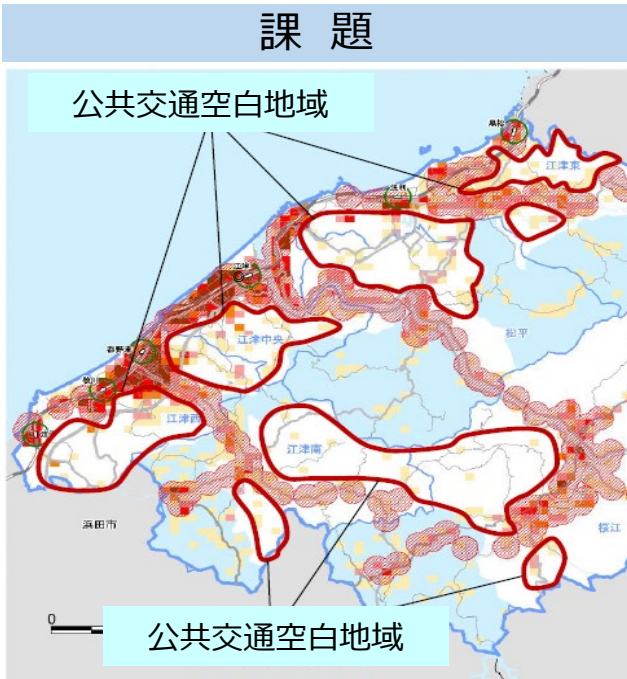
過疎

アクセス難

- 市役所に来なくても簡単に手続きができ、市役所に来れば充実した支援の下で手続きができるフロントヤードの実現
- 地域コミュニティ交流センターのリモート窓口化で公共交通空白地域の利便性を向上
- スマホアプリを活用した電子申請、生成AIを活用したFAQチャットボットを実装

## 事業概要

### 課題



- ・地域公共交通の脆弱さ
- ・市役所窓口でしかできない手続きがある

## 市役所窓口の在り方を変化

住民との接点を増やし、自らできる申請手続きを充実

### 自宅

電子申請



- ・ スマホから手続き可能
- ・ 生成AIを活用したFAQチャットボット

### 地域コミュニティ交流センター

リモート窓口

- ・ セルフ端末の設置
- ・ わかりやすい手順



職員は来庁が必要な住民へ、より手厚い対応へ

### 市役所

書かない窓口



- ・ 申請書に記入不要
- ・ 来庁時間の短縮
- ・ より丁寧な窓口対応

データ収集による課題抽出と分析

主なKPI (～R8年度末)

① 平均手続き時間 ▲75.0% (R5比)

② データによる申請率 100% (R5 : 0%)

③ リモート窓口経由の申請率 50% (R5 : 0%)

④ デジタル手法で取得したデータ数 200 (R5 : 0)