

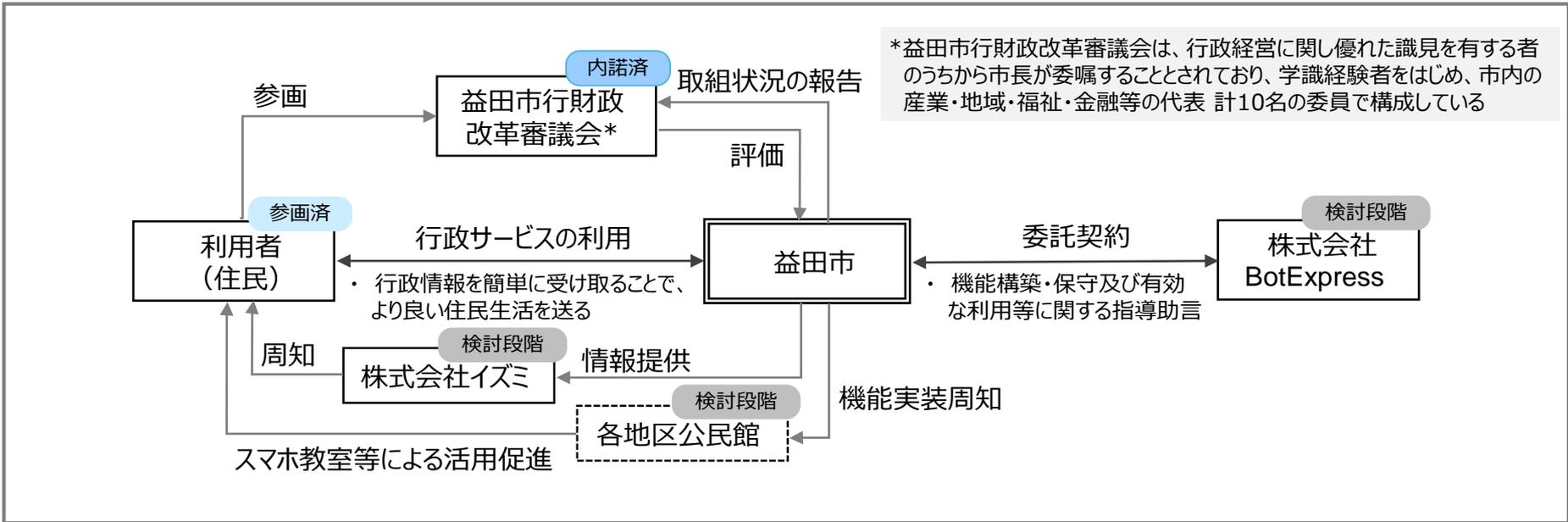
事業概要 【LINE公式アカウントの機能拡張による住民サービスの向上】

※公表資料として作成すること

自治体名	島根県益田市	人口	43,762人	事業費	5,745千円
事業概要	<p>県内最大の面積を有する本市では、住民生活が多様化する中で、住民が欲しい行政情報を手軽に入手できたり、時間を気にせず行政手続きが行える環境等が求められています。そこで既設の市LINE公式アカウント上にいつでもどこでも使用可能な統一的な市役所の窓口を設置し、必要な情報の取得や行政手続きが可能となる機能や、より積極的に市政に参画できる仕組みなどを構築します。また、同時に業務の効率化・職員の負担軽減も図ります。</p>				
具体サービス	<p>【LINEを活用したセグメント配信、対話型申請・予約サービス】</p> <p>LINEを活用し、オンライン上に市役所の統一的な窓口を構築することで以下のサービスを実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 暮らしの情報等のセグメント配信 ・ ごみの収集日通知、ごみ分別チャットボット ・ 避難場所等防災情報の発信 ・ 道路不具合等の通報機能への接続 ・ 既存サービス（防災アプリ・母子手帳アプリ）との連携 ・ 公共施設の予約機能 ・ アンケート調査 など 		<p>The diagram shows a 'Before' state where services are fragmented: checking target lists on a PC, sending notices by mail, and applying in person. The 'After' state shows a unified 'GovTech Express' system where notices are sent via LINE, applications are handled through a chatbot, and services are accessed via a smartphone. A central hub labeled 'GovTech Express' connects '住民' (Residents), 'LINE', and '自治体' (Municipality).</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①市公式LINEの友だち登録者数 ②年間のセグメント配信の総発信件数 ③実装した機能の数 		<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①行政情報等の配信に関する利用者満足度 ②オンライン申請等機能実装に関する利用者満足度 ③拡張機能実装後の職員の満足度 		

推進体制

■ 事業推進体制



名称	役割
益田市	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画の立案と様々な行政サービスの提供 報告書作成をはじめとする事業全般の運営・改善 (庁内の評価・改善体制は前頁に示すとおり)
株式会社 BotExpress ※対象スタートアップ	<ul style="list-style-type: none"> LINEによるオンラインサービス提供事業者 機能構築・保守及び有効な利用等に関する指導助言を実施
利用者(住民)	<ul style="list-style-type: none"> 行政サービスの利用 行政情報を簡単に受け取ることで、より良い住民生活を送る
益田市行財政改革審議会	<ul style="list-style-type: none"> 市の行財政改革に関し市長に答申や意見を行う DXの取組に関しても意見をいただいていることから、LINEの機能拡張に関しても定期的に評価いただく

名称	役割
株式会社イズミ	<ul style="list-style-type: none"> 店舗内に設置予定の市政情報周知用デジタルサイネージ等による住民への周知 ※市と地域活性化包括連携協定を締結済(R5.8.4)
各地区公民館 (市内20か所)	<ul style="list-style-type: none"> 日常の地区行事や公民館主催のスマホ教室などを通じて、多くの住民への定着を進める ※各地区公民館は市が管理運営を行う施設

サービス内容（政策目的への適合性）：アウトプット指標（活動指標）

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分）*1つ以上

※事業の成果が地域の課題解決や魅力向上に資するものであることを複数年にわたって計測するためのKPIを設定すること。

KPI①	市公式LINEの友だち登録者数	種別	アウトプット	単位	登録者数
KPIの概要、測定方法	市LINE公式アカウントの友だち登録の累計数。 公式アカウントのプロフィール画面で確認、計測する。				
事業成果等の計測に適する理由	市LINE公式アカウントの拡張機能を利用するには、アカウントへの友だち登録が前提であるため、成果測定に適している。 R5年2月17日にアカウント運用開始。R6年1月末で1,600人(人口の3.6%)が登録。拡張機能を実装し利便性が高まることで利用者増を見込み、'24年度末に人口の9%、'25年度末に16%、'26年度末に30%程度の登録を目指す。				
	2024年度末		2025年度末		2026年度末
	4,000		7,000		13,000

KPI②	年間のセグメント配信の総発信件数	種別	アウトプット	単位	件
KPIの概要、測定方法	現状はLINEで発信した全情報が全登録者に届くため、頻繁に発信すると煩わしさからブロックされ、災害時などの必要な情報が届かない事態が想定された。セグメント配信とすることで住民が欲しい情報を選択できるため、行政から積極的な情報発信が可能となる。1年間の延べ発信件数を管理ツールを用いて計測する。				
事業成果等の計測に適する理由	現在、担当課の情報を広報係が厳選し、週に1回程度情報発信を行っている。今後は年次的に自ら情報発信する課を増やすとともに、セグメントによる各課の適切なタイミングでの積極的な情報発信で、住民の「知らなかった」の解消につながるため成果計測に適している。R6年1月末までの1年間の発信件数実績：76件（緊急発信17件を含む）。				
	2024年度末		2025年度末		2026年度末
	100		150		200

KPI③	実装した機能の数	種別	アウトプット	単位	種類
KPIの概要、測定方法	住民のライフスタイルやニーズに合わせて、市LINE公式アカウント上に、既に他市町村で実装済の機能も含め様々なサービスを追加していく。 実装済の機能数を管理ツール内でカウントする。				
事業成果等の計測に適する理由	より多くの機能を実装していくことで、住民が時間や距離を気にせず多くの行政手続きをスマホ上で行うことが可能となり、住民サービスの向上につながることから成果計測に適している。				
	2024年度末		2025年度末		2026年度末
	5		15		30

サービス内容（政策目的への適合性）：アウトカム指標（成果指標）

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分）*1つ以上

※事業の成果が地域の課題解決や魅力向上に資するものであることを複数年にわたって計測するためのKPIを設定すること。

KPI①	行政情報等の配信に関する利用者満足度	種別	アウトカム	単位	ポイント
KPIの概要、測定方法	セグメント配信で行政情報を受け取っている人の利用満足度（5段階評価）の平均値。 ※現在はセグメント配信を行っていないことから、満足度は把握できない（アカウント運用開始後1年未満でもある）。 拡張機能実装後、毎年度末にアンケートを送信し、利用者に回答してもらい測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	セグメント配信で行政情報を受け取る住民の満足度が高いほど、欲しい行政情報を的確に入手でき、適切な行政サービスとつながっていると考えられるため。初年度は5割超、2年度目は6割、3年度目は7割を目指す。 また、アンケートでは、任意で不満な点なども記入できるようにし、今後のサービス改善につなげていく。				
	2024年度末		2025年度末		2026年度末
	2.6		3.0		3.5

KPI②	オンライン申請等機能実装に関する利用者満足度	種別	アウトカム	単位	ポイント
KPIの概要、測定方法	オンライン申請など、実装した機能を活用した人の利用満足度（5段階評価）の平均値。 ※現在は機能拡張を行っていないことから、満足度は把握できない。 拡張機能実装後、毎年度末にアンケートを送信し、利用者に回答してもらい測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	機能拡張後に実装した機能を活用した住民の満足度が高いほど、現在行政に対して抱えている課題の解決につながっていると考えられるため。初年度は5割超、2年度目は6割、3年度目は7割を目指す。 また、アンケートでは、任意で不満な点や欲しい機能なども記入できるようにし、今後のサービス改善につなげていく。				
	2024年度末		2025年度末		2026年度末
	2.6		3.0		3.5

KPI③	拡張機能実装後の職員の満足度	種別	アウトカム	単位	ポイント
KPIの概要、測定方法	拡張機能を活用し業務を行っている職員の満足度（5段階評価）の平均値。 ※現在は機能拡張を行っていないことから、満足度は把握できない。 拡張機能実装後、毎年度末にアンケートを実施し、職員に回答させ測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	拡張機能を活用した業務を行っている職員の満足度が高いほど、未実装業務への実装検討が進みやすくなり、また、業務の効率化や職員の負担軽減にもつながると考えるため。 初年度は5割超、2年度目は6割、3年度目は7割を目指す。				
	2024年度末		2025年度末		2026年度末
	2.6		3.0		3.5