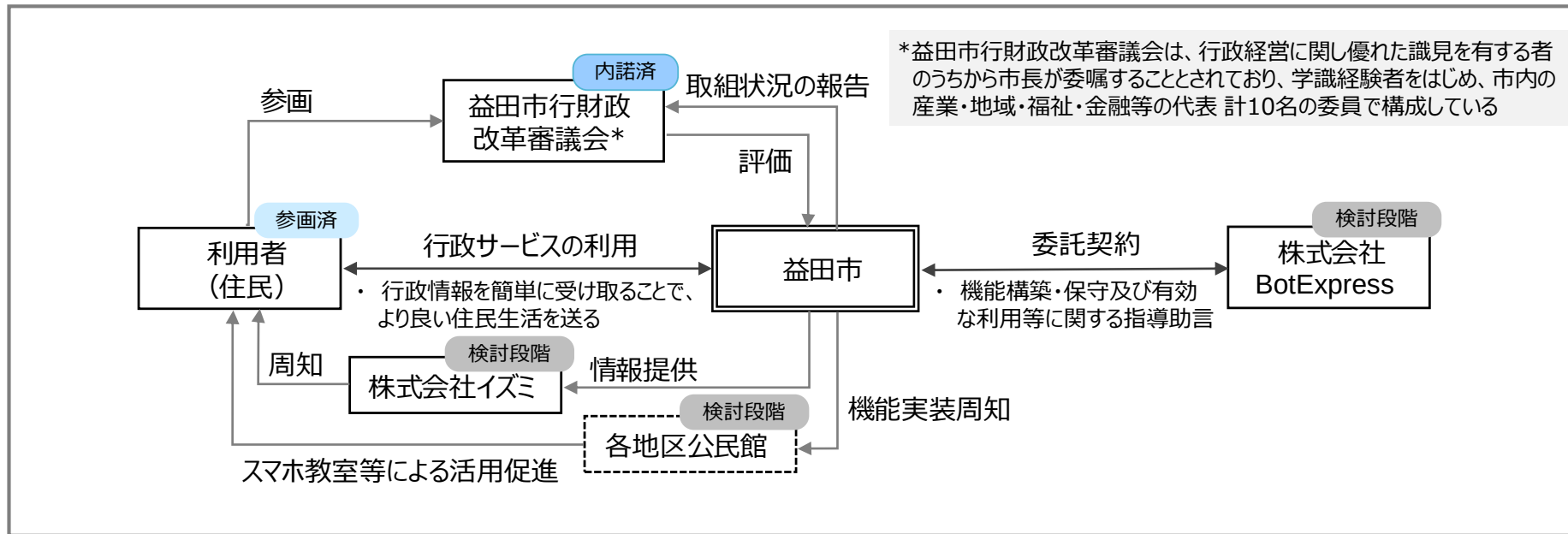


公式LINEアカウントの 機能拡張について

事業概要

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	県内最大の面積を有する当市では、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。				
具体サービス	【LINEを活用したセグメント配信、対話型申請・予約サービス】 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 • 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				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 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 【アウトカム指標（成果指標）】 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				

事業推進構成

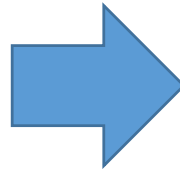


名称	役割
益田市	- 事業計画の立案と様々な行政サービスの提供 - 報告書作成をはじめとする事業全般の運営・改善(庁内の評価・改善体制は前頁に示すとおり)
株式会社 BotExpress ※対象スタートアップ	- LINEによるオンラインサービス提供事業者 - 機能構築・保守及び有効な利用等に関する指導助言を実施
利用者(住民)	- 行政サービスの利用 - 行政情報を簡単に受け取ることで、より良い住民生活を送る
益田市行財政改革審議会	- 市の行財政改革に関し市長に答申や意見を行う - DXの取組に関しても意見をいただいていることから、LINEの機能拡張に関しても定期的に評価いただく

名称	役割
株式会社イズミ	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)	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

R6実施事例①

ほしい情報を利用者が選べる「セグメント配信」



全利用者へ一律の情報が配信されるため、利用者が探している情報にたどり着きにくい

実施前

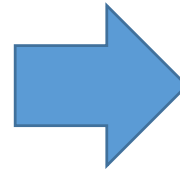
事前設定をすることで、ほしい情報のみ受け取ることが可能

実施後

R6実施事例②

ごみ収集日を「LINEで通知」

今日
家電金属の日
だったー！



明日は
家電金属の
日です



よし、
準備しよう

ごみカレンダーを見ないと忘
れる

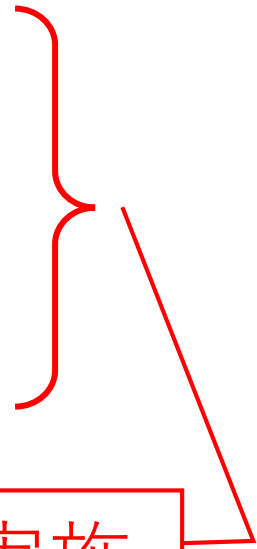
事前設定をすることで、収集
日前日の19時にLINEが届き、
出し忘れを防止できる

実施前

実施後

本事業のKPI

- 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
- ④行政情報等の配信に関する利用者満足度
- ⑤オンライン申請等機能実装に関する利用者満足度
- ⑥拡張機能実装後の職員の満足度



アンケートを実施

アンケート概要

利用者アンケート

実施期間：令和7年3月14日～3月31日

対象：益田市LINEの友だち登録者

回答数：1,119 （R7/3/31時点登録者数 約4,580人）

実施方法：LINE

職員アンケート

実施期間：令和7年3月26日～3月31日

対象：セグメント配信を行っている部署の職員

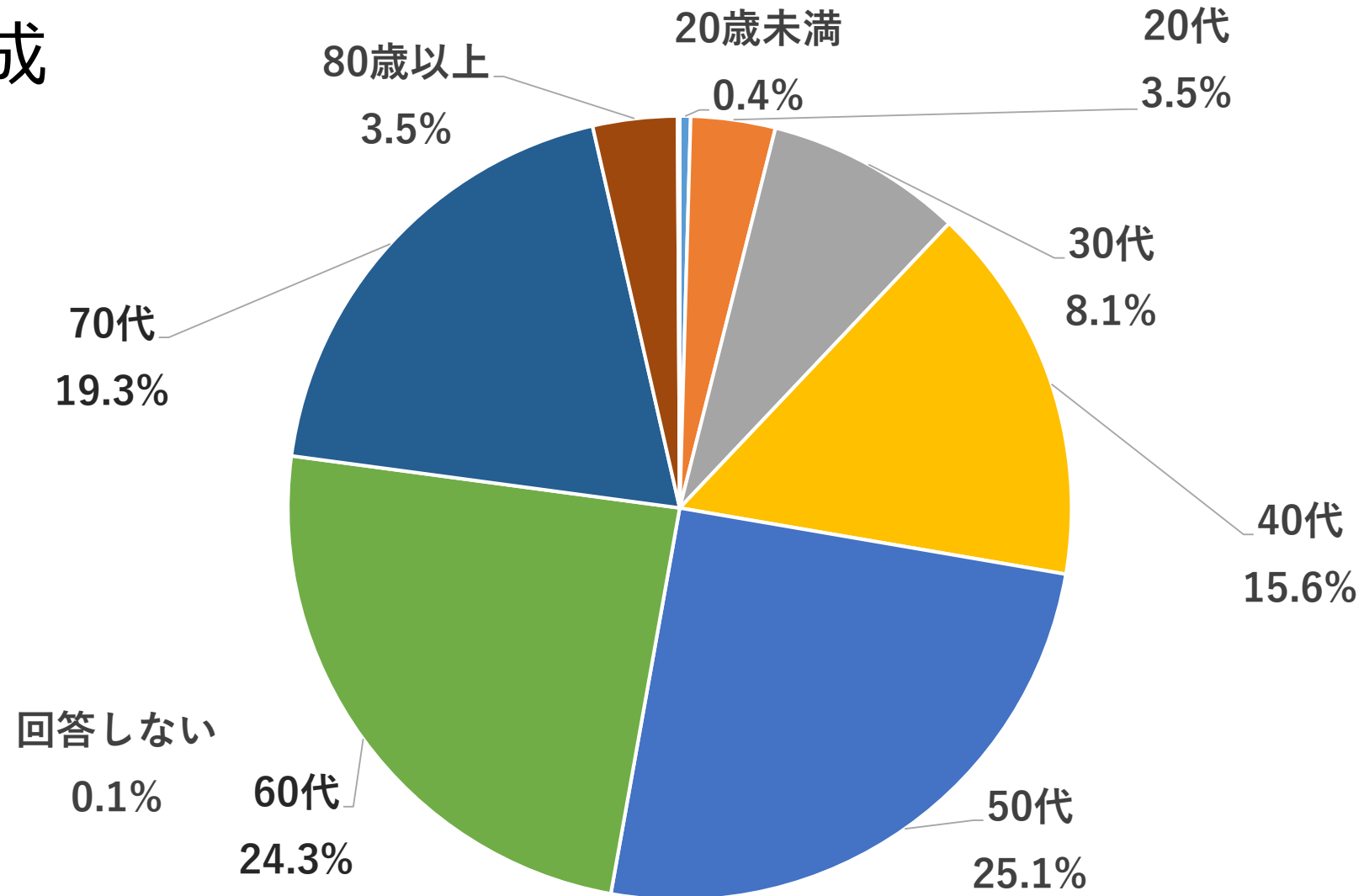
回答数：10

実施方法：しまね電子申請サービス

利用者アンケート

回答者情報

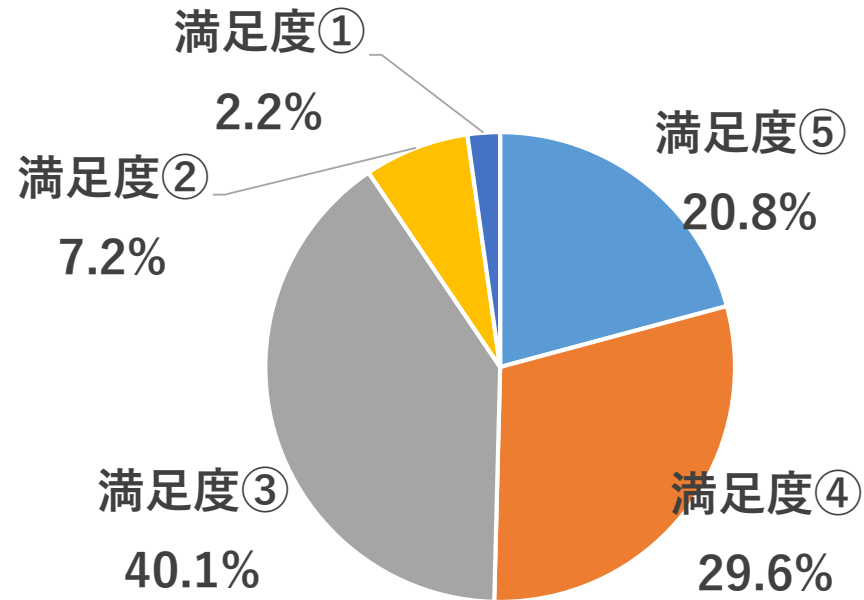
年齢構成



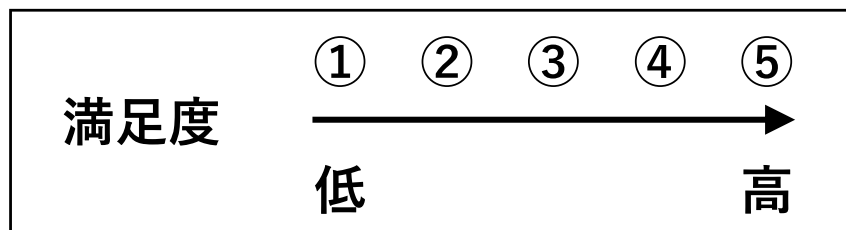
④行政情報等の配信に関する利用者満足度

設問：

益田市LINE公式アカウントで行政情報を受け取ることにに関する満足度を1から5までの5段階でお聞かせください（数字が大きいほど満足度は高くなります）。



平均
満足度ポイント
3.60

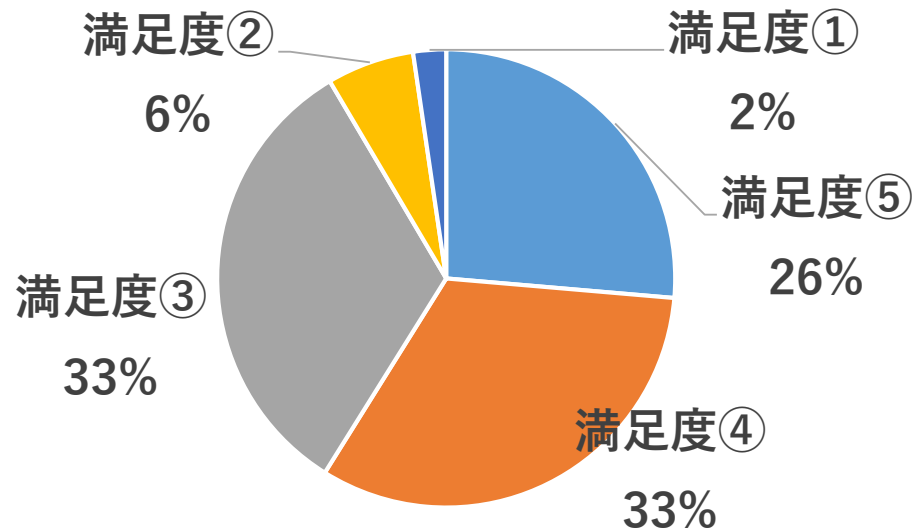


⑤オンライン申請等機能実装に関する利用者満足度

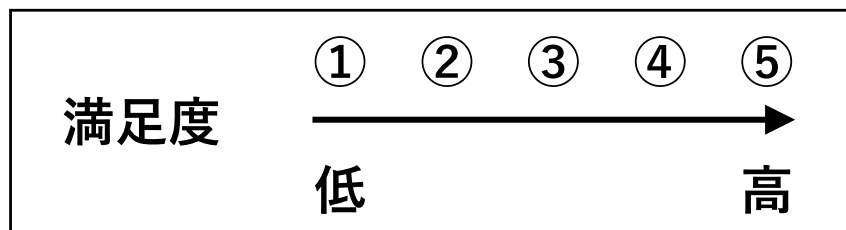
設問：

市公式アカウントでは、受信設定を行うことで「欲しい情報を選んで受け取れる機能」や、「防災情報をまとめたメニュー」「ごみ出しに関する便利な機能」を令和6年8月から実装しています。

これらの機能についての満足度を1から5までの5段階でお聞かせください



平均
満足度ポイント
3.74



利用者の声

感想

- ・埋め立てや、資源ゴミの日など、希望する情報について、前日に通知が届くのがとっても便利です。
- ・ゴミの分別検索をよく利用する 分別図鑑を開かなくてよいので便利
- ・防災情報は早く確認したい。いつでも確認出来るので便利です。
- ・受け取りたい情報を選択できること！
- ・LINEだから、気軽に手元で読める。

改善要望

- ・文字が多い
- ・道路情報は、このラインでおくれたら、たすかる。道路情報を道路課？に名前、メールまでするのはハードルが高いです
- ・ゴミ出しの日を同日の朝5時くらいにも通知して欲しい
- ・LINEから直接手続きなどができない

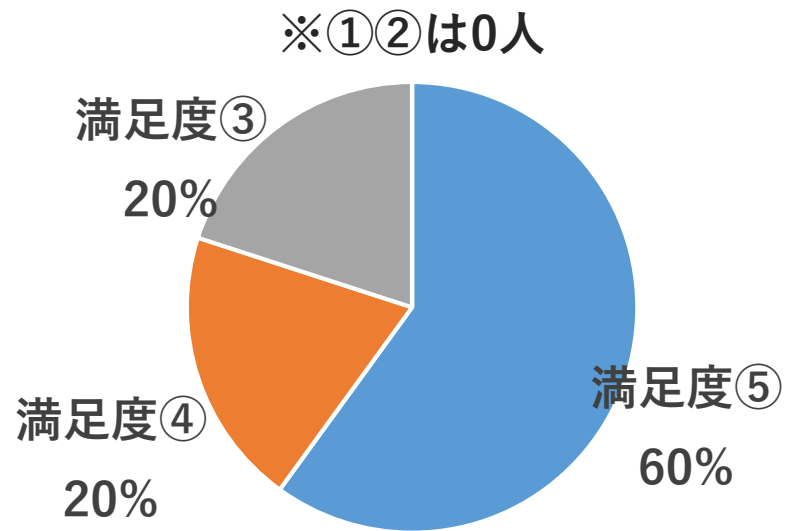
※原文をそのまま掲載しています

職員アンケート

⑥拡張機能実装後の職員の満足度

設問：

業務（サービス）を搭載したことに対する満足度をお聞かせください



平均
満足度ポイント
4.4

