

市 LINE 公式アカウントの機能拡張における 外部有識者による評価体制について

1. 市 LINE 公式アカウントの機能拡張について

(1)令和5年2月から運用を行っている「益田市 LINE 公式アカウント」について、情報発信ツールのひとつとして市民にも浸透してきていることから、今年度「セグメント配信機能」や「より簡便に行政サービスにアクセスできる機能」を実装する予定 **資①**

実装にあたっては、国の「デジタル田園都市国家構想交付金（事業費の1/2補助）」の活用

●実装スケジュール

- ・5月末 拡張機能サービス提供事業者と契約 6・7月実装準備・8月動作確認の3ヵ月契約
- ・8月 実装ロールアウト（市民向けに提供）
なお、5~7月は内部準備用の無償トライアルを提供いただく
- ・以後、他市町村の活用事例を参考に様々な機能を追加していく予定

2. デジタル田園都市国家構想交付金活用における指摘事項

●交付金申請にあたり、以下の事項等についてブラッシュアップするよう指摘があった

- ・サービスの導入により、将来どのような地域像を実現していきたいのか
- ・3カ年は進捗を確認していくことになるので、より具体的な KPI とするよう
- ・全庁で事業を推進していけるように、評価や改善が可能となる推進体制の表記 **資②**
- ・客観性担保の観点から外部有識者等の視点が入る評価体制の構築を表記 **資③**

3. 行財政改革審議会の関わり

●デジ田交付金の実施計画に示した事業推進体制は別紙ポンチ絵のとおり **資③**

- ・**資②** で示した体制で庁内体制を構築、**資④** の内容を KPI とし事業に取り組む
- ・毎年度明けのところで取組状況について、行財審に報告
- ・行財審では KPI の進捗等を踏まえ、取組内容について評価いただく

●デジ田交付金の活用にあたっては、活用年度を含め3年間の進捗を追っていくことから、令和6・7・8の各年度が終了した時点で「LINEを活用した行政サービス」について、行財審より評価や改善等に関するご意見をいただけるようお願いしたい。

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
 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。

【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



【アウトプット指標（活動指標）】

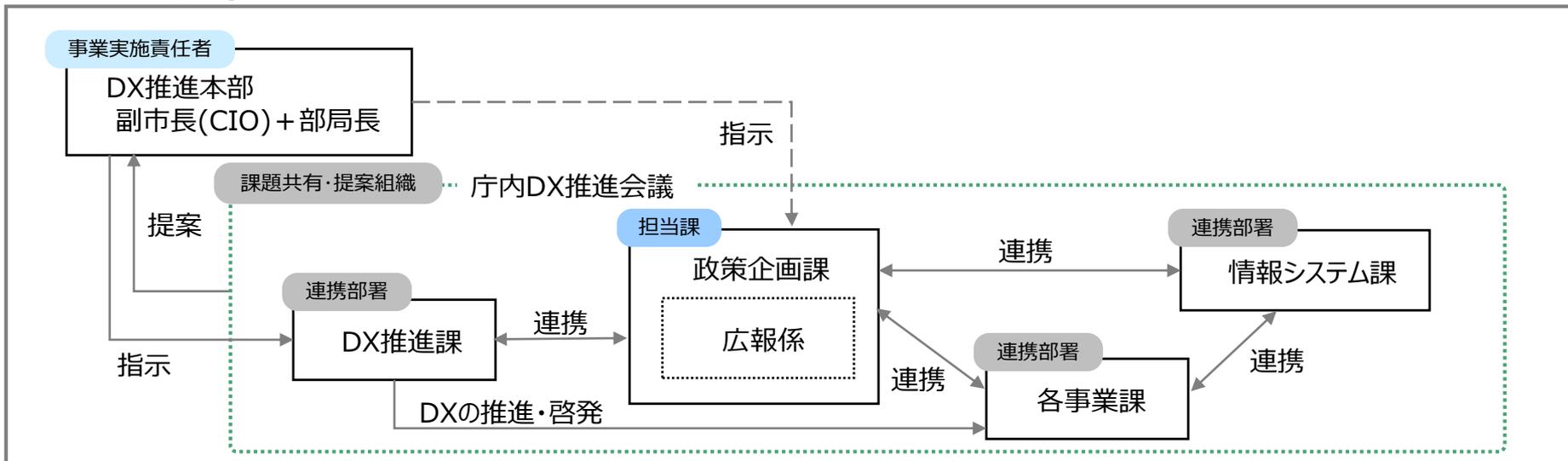
- ①市公式LINEの友だち登録者数
- ②年間のセグメント配信の総発信件数
- ③実装した機能の数

【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

推進体制

■ 庁内の推進体制

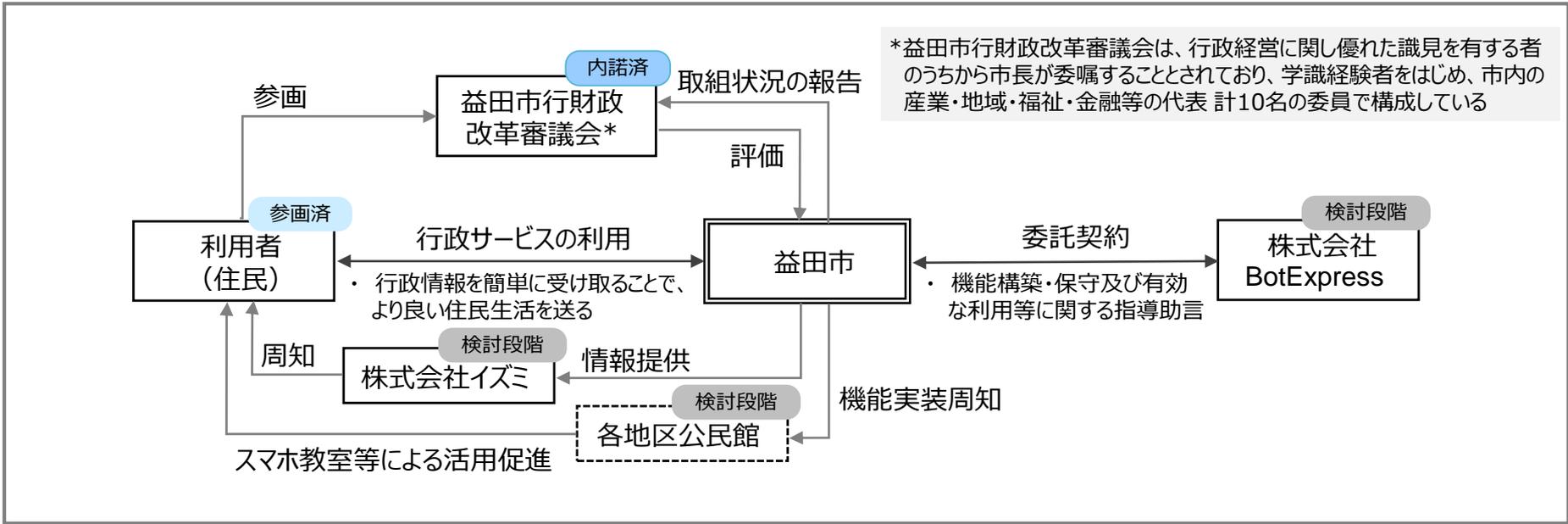


【各課室の役割】

役割	名称	具体的な業務内容
事業実施責任者	副市長	<ul style="list-style-type: none"> CIO DX推進本部を開催し、事業全体のマネジメント・サービスの評価・機能改善等を指示
課題共有・提案組織	庁内DX推進会議	<ul style="list-style-type: none"> 行政課題の洗い出し、課題の横展開、原因究明、解決策の提案を行う
事業担当課	政策企画課 (広報係含む)	<ul style="list-style-type: none"> システム調達、実装に向け各事業課との調整、推進本部の指示を受け改善共有 セグメント配信のルール設定、適宜住民への広報活動を実施（広報係）
連携部署	DX推進課	<ul style="list-style-type: none"> 庁内DX推進会議の運営 担当課（政策企画課）もと連携し庁内全般のDXの推進、意識啓発
連携部署	情報システム課	<ul style="list-style-type: none"> 機能構築及び各事業課の機能実装支援、機能改善支援
連携部署	環境衛生課・危機管理課など各事業課	<ul style="list-style-type: none"> 機能実装の導入決定 導入機能の運用と検証・改善の実施

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

 Bot Express 会社概要



企業情報

会社名	株式会社Bot Express
事業内容	市区町村を中心とした官公庁向けに特化したクラウドサービスの開発・提供。
本社所在地	東京都港区虎ノ門4-1-1 神谷町トラストタワー23F
設立	2019年2月
資本金	1億円
従業員数	15名
代表取締役	中嶋 一樹
主要顧客	国税庁、神奈川県、群馬県、広島市、神戸市、東京都渋谷区・練馬区・世田谷区、神奈川県座間市・横須賀市、山形県庄内町、石川県金沢市、富山県魚津市、大阪府和泉市、兵庫県西宮市、滋賀県大津市、沖縄県与那原町、他合計190以上
提携先企業	LINE株式会社、株式会社セールスフォース・ドットコム
取引先金融機関	三井住友銀行、住信SBIネット銀行

住民に、



ほとんどの人が、今、すぐ利用できる
オンラインの市役所を提供。

自治体に、



職員がサービス開発者になる
プラットフォームを提供。



5つの特徴

1

説明書がいらなIT。

質問に答えるだけ。

案内に沿って回答していくと手続完了です。

しかも、操作がなんだか楽しい。

これが対話型UIの素晴らしいところ。

聞かれたことに答えるという電話や窓口と同じ。
選択肢をタップするだけで手続きや予約が完了するので、
入力が不得意な方の利用が増えることや、子育て中などの
忙しい時に片手で操作も可能です。



富山県魚津市のLINE公式アカウント。
「転出届」の例

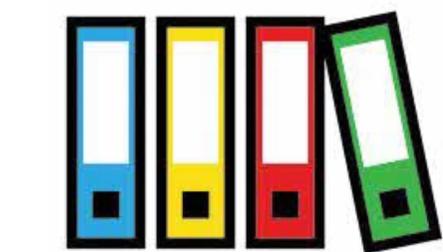
②

時間もコストも不要な双方向コミュニケーション

連絡したい対象者をリストアップする作業、連絡手段、申請方法。
これら一連の手続きは、実に伝統的な手法でおこなわれています。

そろそろ、テクノロジーの出番です。

セグメント配信や自動プッシュ通知だけでなく、給付金の支給や申請の不備を解決することも可能です。



台帳で対象者確認



葉書でお知らせ



来庁して紙で申請



🔔 お知らせ

手続き



対象者を抽出

Before

After

3

LINE、Webで利用できます。

得体の知れないアプリを使う必要はありません。
お気に入りのツールをご利用ください。



住民



Web



LINE



GovTech Express

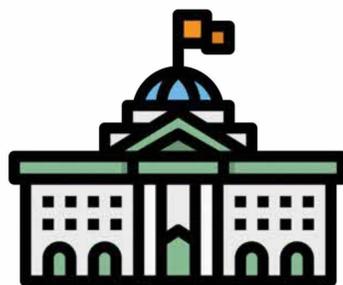


ブラウザ



自治体

4



自治体職員が開発できます。

施策の実行を来年度まで待つ必要はありません。

自分達で開発できるプラットフォームがあれば、新規予算も仕様書作成も入札も必要ないからです。

機能を追加するたびにオプション費用が発生することのない一律料金でのご提供です。

実際、数週間でサービス化が可能です。

*大袈裟ではありません。

GovTech Expressでオンライン化した
行政手続き一覧を公開しています

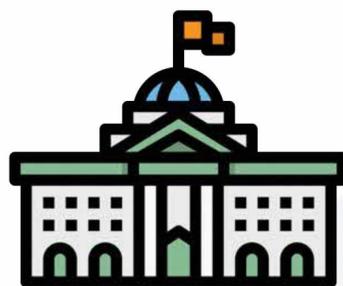
<https://note.bot-express.com/n/nf597ca72fafb>



住民票の申請
税証明書の申請
印鑑証明書の申請
転出届
独身証明書の申請
犬の手続き
国保の手続き
学校の欠席連絡
水道の手続き
給付金の支給

保育園の入園手続き
保育指数シミュレーション
粗大ごみの申請
ごみ分別問い合わせ
ごみの日リマインダー
窓口予約
窓口呼び出し
給食カレンダー
給食アレルギーのアラート
・・・

5

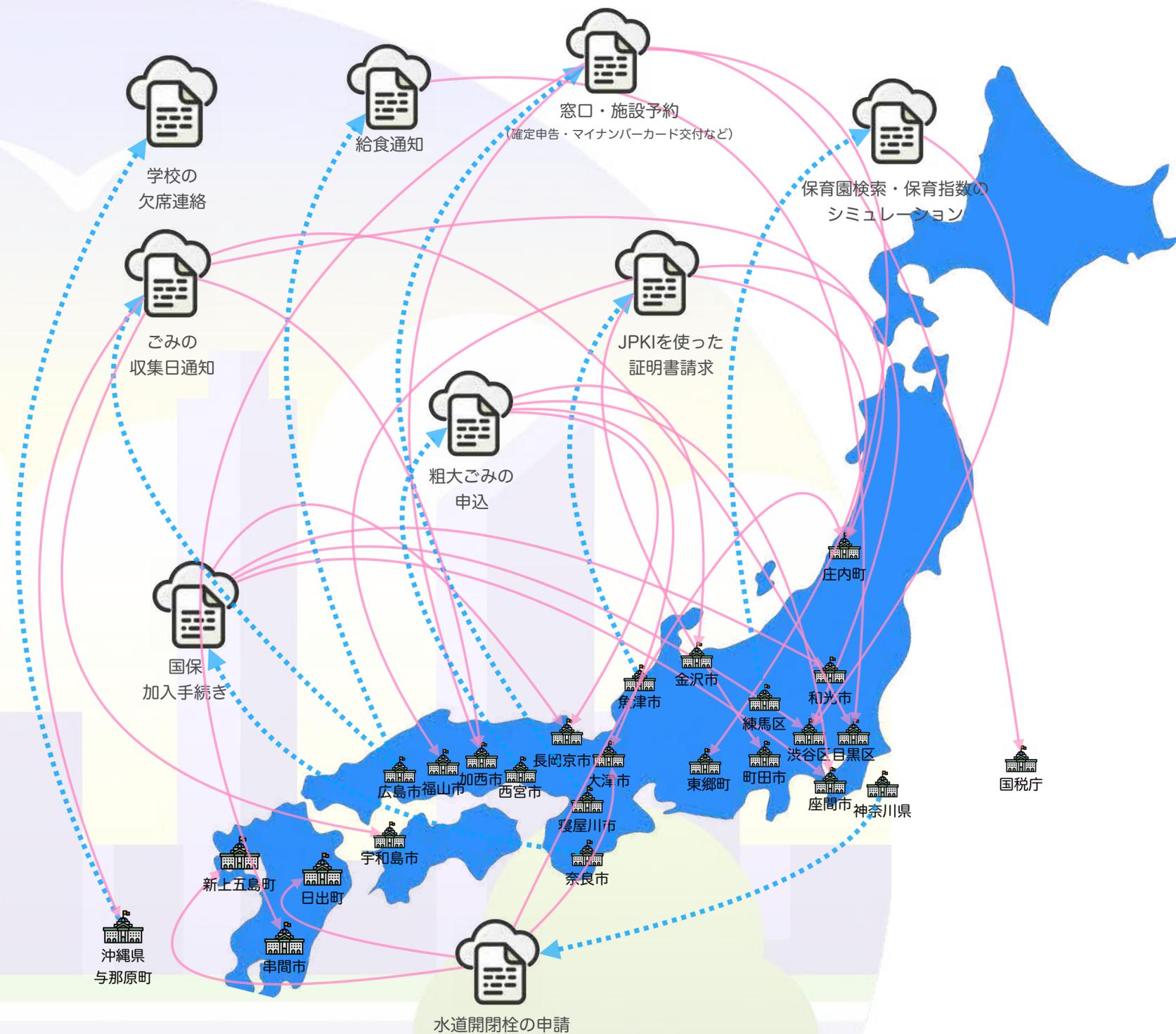


全国でシェア。

スーパースター（自治体職員）が開発したサービスをテンプレートとして全国で共有できます。

パブリッシャーとして全国に貢献する職員が存在し、テンプレートを使って素早くサービスをセットアップする自治体が存在します。

これは「構想」ではなく、今おこなわれている営みです。



*この他、2023年11月現在で全国190以上の団体がアクティブに活用されています。



住民の行動変容を起こした事例



保護者8割が利用。LINEで学校の欠席連絡

自治体 | 沖縄県与那原町

アカウント名 | 与那原町

LINE ID | @yonabarutow



1 取り組み概要

- ▶ 与那原町LINE公式アカウントを活用し、小中学校へ欠席や早退遅刻の連絡ができる機能を公開。文書の配布や校内での様子を撮影した写真を学校から保護者に送信するなど、保護者と学校の重要なコミュニケーション手段に。
- ▶ リッチメニュー「子育て」から「欠席連絡」を選択し、その後もチャットボットから聞かれる質問に回答したら完了。所要時間は約30秒。



2 特徴

- ▶ 保護者は学校の開いている時間にかかわらず24時間365日連絡が可能で、かつ所要時間は約30秒。
- ▶ 学校側は電話での連絡が減り、教職員の負担軽減に。また、生徒がいつ、欠席・遅刻・早退したのかを簡単に管理することが可能。

3 工夫

- ▶ 入学式等の際に欠席連絡等をLINEで行えることを保護者へ案内するなど、毎年LINEの登録が増え続ける仕組みを構築。
- ▶ 日常的に利用する機能のためブロックを回避することができる。

4 苦勞と解決策

- ▶ LINE活用は、発信内容が複数部署絡むことが多くどの部署が主幹となるのか揉めやすい。それにより導入に至らない自治体は多い。どの部署にも理解できる「LINE運用のステップアップ」資料を作成。ごみ、防災、道路等複数領域の改革につながることも図示し、主幹を自部署とし推進。
- ▶ 「欠席連絡」デモを作成し2ヶ月間の実証実験実施。保護者へアンケート実施したところ、約300人が回答し約99%が満足と回答。満足度利用度の高いサービスになることをPoCで示し、本格導入へ。その後、半年で学校側でシステム運用が自走できる状態となる。

結果

- 保護者の8割が利用、利用者満足度95%
- 学校側で1時間以上かかっていた作業が15分に短縮。
- 500枚印刷していた配布資料は24枚に削減。

住民の声

- 先生の忙しい時間など気にせず好きな時に連絡できる、電話でやりとりしていた労力が軽減された、など高く評価されている。

担当者

沖縄県
与那原町 総務課

白井 洋平

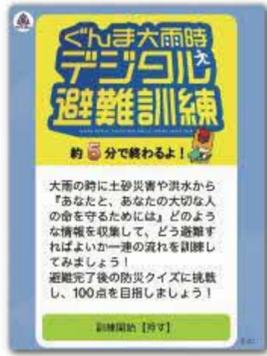
私自身も子どもがいる中、日々、電話での欠席連絡に対するストレスから思いついたアイデアでした。私自身デジタルに詳しいわけでもない中、自分自身でここまで構築できたので、今後もスモールサクセスを積み上げていきたいです。



5分で完了。スマホで避難訓練

1 取り組み概要

- ▶ 群馬県LINE公式アカウントを活用し、スマートフォン上で完結する「ぐんま大雨時デジタル避難訓練」を実施。
- ▶ 防災メニューより訓練開始をタップ、約5分で完了。訓練完了時には「訓練完了証」を表示。
- ▶ 土砂災害防止月間の6月1日には全登録者に対し訓練についてメッセージ配信。
- ▶ 都道府県が運営する公式LINEアカウントを用いた避難訓練の実施は、全国初の取組。



2 特徴

- ▶ 好きな場所で好きな時に訓練が可能。
- ▶ ハザードマップ、避難先、避難のタイミング、防災情報や避難情報等の、大雨の時に命を守るために必要な一連の情報をスマートフォン上で確認可能。
- ▶ 選択した市町村に連動して、身近な地域の情報がフォーカスされて表示されるので、情報の確認が簡単。



3 工夫

- ▶ 県公式LINEアカウントを活用。新たなアプリ導入は費用も普及するまでの時間もかかる。LINEという身近なツールを利用することで、住民が参加しやすくなる。群馬県ではコロナワクチン接種予約をLINEで行っていたので、県の手続きとしても身近なものになっており、防災に活用しトーク形式であればゲーム感覚で利用しやすいのではないかと考えた。
- ▶ 国や県の配信している情報など、今ある素材をどうやって組み合わせたら利用者が見やすくなるか、使いやすいかを考え、周りの意見を集めながらBot Express担当者と協力し、担当職員自らシステムを構築。
- ▶ 最後に防災クイズを用意し、完了証を表示させるなど、楽しんで参加してもらえる要素も設定。



4 苦勞と解決策

- ▶ コロナ禍により地域で人を集めての避難訓練が困難、かつ各市町村の総務部門がコロナウイルス関連の対応に追われ、行政主導での避難訓練を行うことが難しい状況。ただ、災害はそういった状況下に関係なく襲ってくる。訓練実施できないことでの防災意識の低下が懸念。
- ▶ 県内市町村の協力によりSNS等で拡散できたことが利用者増につながった。

結果

- 県内全35市町村で利用
- 訓練参加回数8万回以上

住民の声

- 「自宅や地域の危険性が確認できた」99% 「防災の意識が高まった」93%
- 「自分の住む地域が危険区域に含まれると知り、驚きと共に知ってよかったという気持ちになった」という肯定的な意見がある一方で、「ハザードマップが見づらいので改善して欲しい」という新たな要望も。住民が興味を持ってくれたことも良い変化のひとつ。

担当者

群馬県 県土整備部砂防課 砂防情報係
和田 健太郎

コロナ禍であっても、いつ・どこで・どんな情報の入手や行動を取れば大雨の時でも身を守れるのか。LINEを活用して短時間で身近な情報を入手しつつ、備えるべき行動を段階的に確認できるコンテンツを目指しました。定期的に使って有事の際に落ち着いた避難行動が取れるようにしてもらいたいです。



自治体 | 群馬県

アカウント名 | 群馬県デジタル窓口

LINE ID | @gunma_digital_gov



9割が利用。LINEでキャンプ場予約

自治体 | 宮崎県串間市

アカウント名 | 串間市
LINE ID | @kushima.city

1 取り組み概要

- ▶ 串間市LINE公式アカウントを活用し、2021年4月オープンした高松キャンプ公園の予約をLINEから受付。
- ▶ リッチメニュー「LINEで予約」を押すとチャットボットが案内を開始。「新規予約」、次に「高松キャンプ公園」、日時等選択し予約完了。慣れてくると1分で完了。



2 特徴

- ▶ 利用日の90日前から予約可能。受付は24時間。空き状況もリアルタイムに確認できる。
- ▶ 利用日の前に予約確認メッセージを送信。
- ▶ 利用者に対して、アンケート調査を検討。キャンプ場の満足度以外にも、観光の動向なども把握し市全体の観光促進に繋げる方針。

3 工夫

- ▶ 庁内の別部署で活用されている「GovTech Express」に着目。導入の追加費用なく、キャンプ場の予約をLINE上で行える仕組みを構築。
- ▶ 利用者は、スマホを使って24時間いつでも簡単に予約を済ませられるようになり、職員は電話対応の負担から解放。

4 苦勞と解決策

- ▶ 開設当初は予約受付方法は電話のみで開始。予算が無い中で使えるシステムとして宮崎県の電子申請システムを活用しWeb受付も開始。
- ▶ ただし、利用者が一方的に予約したい日時を入力するもので、確認、その後のやりとりが必要で、業務改善には繋がらなかった。
- ▶ 電話対応だとヒアリング項目も多く一人10分程度時間がかかっていた。多い時だと何十件と問い合わせが入り予約処理に時間と労力を割いていた。
- ▶ デジタル担当部署が導入済みだったGovTech Expressに課題解決できる機能があったため追加費用なく実装。

結果

- 全体の9割がLINE経由で予約
(2022年4月～8月、電話含む予約件数 2,100件)
- 1件最長10分間の対応を1日数十件行っていた電話対応は実質0分へ。

住民の声

- 予約やキャンセルを時間を気にせずいつでもできて便利だと、利用者の満足度は高い

担当者

串間市役所
商工観光スポーツランド推進課

内田 葵

コロナ禍であっても、いつ・どこで・どんな情報の入手や行動を取れば大雨の時でも身を守れるのか。LINEを活用して短時間で身近な情報を入手しつつ、備えるべき行動を段階的に確認できるコンテンツを目指しました。定期的に使って有事の際に落ち着いた避難行動が取れるようにしてもらいたいです。





満足度98% マイナンバーカードとLINEで 完結するオンライン申請

自治体 | 富山県魚津市

アカウント名 | 魚津市

LINE ID | @uozucity



1 取り組み概要

- ▶ 魚津市LINE公式アカウントから、住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍の附票の写し、独身証明書、身分証明書、税証明、転出届の受付が可能。
- ▶ コロナワクチン接種予約や居住地区別のごみ収集日の通知、各種行政手続など生活に便利な機能をLINE公式アカウント上に構築。
- ▶ 2021年12月開始。LINEをプラットフォームにしたマイナンバーカードによるオンライン行政手続は全国初。

2 特徴

- ▶ 本人確認はマイナンバーカードに格納された電子証明書を利用して行い、交付手数料の支払いは、クレジットカードまたはLINE Payを利用してオンライン決済できるため、24時間どこからでも手続きが可能。
- ▶ 証明書は、現在の住民登録地の住所に郵送。申請から2~5営業日程度でお届け。オンライン申請を試しやすいように、2023年3月末まで証明書の交付に係る郵送料を無料化。

3 工夫

- ▶ 申請件数が多く、かつ、手数料が発生する手続きを優先的に電子化。
- ▶ 誰が見ても迷わないUI・UXであること、老若男女使い慣れたLINEを活用することで、説明書不要ですぐ使えることを意識。
- ▶ 毎月「初心者・高齢者向けスマホ教室」を開催し、魚津市LINE公式アカウントの機能など説明。
- ▶ 市庁舎内にポスターを大々的に掲示。来庁者に対しスマホでも手続きができることを訴求。

4 苦労と解決策

- ▶ 「住民の利便性に資する取り組みとしてやりたい」と担当課に熱意を伝え、さらに市のDX政策を推進する会議において提案を行い承認。DX政策について協議する組織があったことでスムーズな進行に繋がった。
- ▶ 全国初の取り組みのため先行事例がなく、LINEのフローなどサンプルがなく迷ったが、担当課と密に相談しながら構築。
- ▶ 満足度や使ってみての感想などのヒアリングのために住民に対しアンケートを実施。その結果をもとに機能をアップデート。



結果

- 満足度は**98%**
- 申請件数は2022年1月から2022年8月までで**129件**、利用年齢層は10代から70代まで(最高年齢は75歳)幅広い

住民の声

- 「郵送だと時間もコストもかかるが、LINEだとスムーズ」「平日仕事を休まなくていい」「戸籍に関する証明について、本籍地は魚津市だが別の場所に住んでいるので、LINEで申請できるのは嬉しい。手軽で便利である」など、様々なニーズに応えられており満足度が高い。

担当者

富山県魚津市
情報広報課 情報政策係

下野 洋平

全国初の事例ということで、手探りで取り組みを進める必要がありましたが、Bot Express様のサポートを受けながら、なんとか実装することができました。実装前から、住民の利便性向上に資する取り組みであることは確信していましたが、実際に申請が来た時やアンケート結果を見た時に、本当に頑張ってよかったと思いました。



ほぼ100%の利用率、LINEによる一時保育予約

自治体 | 三重県伊勢市

アカウント名 | 伊勢市
LINE ID | @isecity



1 取り組み概要

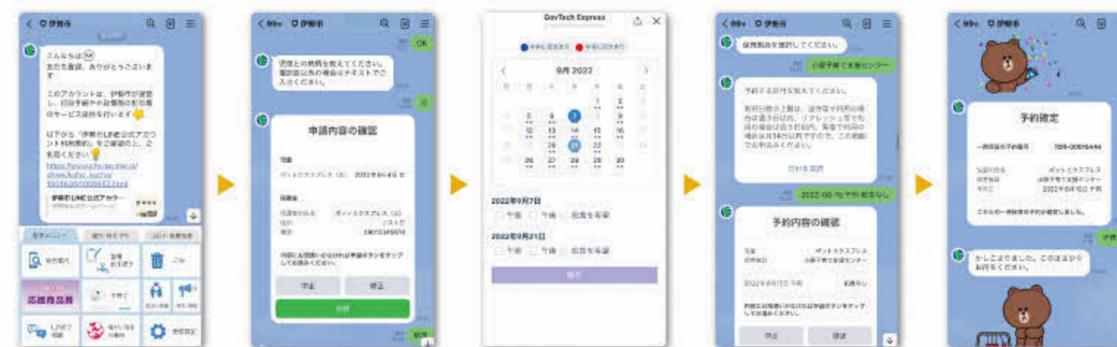
- ▶ 伊勢市LINE公式アカウント上に、保育施設の一時保育申し込み機能を実装。他、幼稚園への欠席連絡機能、水道の開閉栓の手続き、なども公開。
- ▶ リッチメニュー「子育て」から「一時保育予約」を選択し、氏名や住所、連絡先、利用したい施設や日時を選択し、申し込みを行う。
- ▶ 2019年11月公開、自治体としては全国初の取り組み。

2 特徴

- ▶ タイムリーな空き状況をカレンダーから確認でき、予約は複数日をまとめて申請できる。
- ▶ 従来は施設に向いての申し込みだったため、住民は行列に並んだり、駐車場で1時間以上待つ必要があったが、24時間好きな場所から申し込みが可能に。
- ▶ 職員は、行列ができてしまうため早朝に来て対応しないといけなかったが、行列が解消されたので早朝対応が不要に。

3 工夫

- ▶ 保健師・助産師による赤ちゃん訪問の際に、案内をしている。
- ▶ 受信設定の項目に「一時保育利用」カテゴリーを追加。一時保育の予約開始日について登録者にメッセージでお知らせ。
- ▶ 一時保育の面談時に、予約がLINEからできることだけでなく、伊勢市からの様々な情報を得られることを周知し、特に子育てに関する情報が受信できるように設定してもらい利用してもらうようにしている。



4 苦労と解決策

- ▶ 導入検討時は、新しい取組についての反対意見があった。そのような状況の中、Bot Expressからイメージのデモをしてもらい、担当者全員が集まり何度も勉強会をした。実際の挙動のイメージを見ながら、全員で理解をしていくことで導入までつながった。紙や口頭だけでは導入できなかった。
- ▶ 導入後もわからないことがあれば、Bot Expressの担当者が親切にサポートしてくれ、安心して進めることができた。
- ▶ 担当の職員が不在でも運用できるように、一時保育LINE予約登録・対応マニュアルを作製して不安を解消した。

結果

- 申込はほぼ100% LINE経由。
- 保育園の前で並んでいた保護者の列はゼロに。コロナで密な状況を避けなくてはいけないので、結果導入して本当によかった。

住民の声

- 「以前よりも予約がしやすくなった」「便利だ」「カレンダーで空き状況が見えるのが良い」「キャンセル待ちの申し込みができるので助かっている」など高評価。
- 「予約の開始日を教えてほしい」など住民からの機能改善についての意見を受けて適時改修するなど、住民と一緒に構築しているサービスになっている。

担当者

伊勢市
デジタル政策課 スマートシティ推進係

小海途 悠真

伊勢市公式LINEの中では、とても多くの方にご利用いただいているコンテンツです。一時保育予約のように、住民の暮らしが便利になるものを第一に考えながら、現場の職員にも「デジタル政策課に相談してよかった」と言ってもらえるようなサービスを今後も作り上げていきたいです。





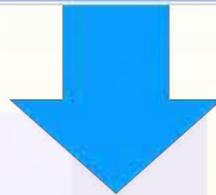
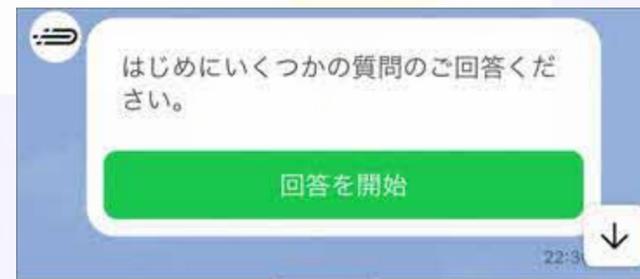
住民の行動が変わる。過半数が新しい選択肢を選ぶ。
私たちはそのようなサービスを提供したいと考えています。

デモアカウントを登録して、使いやすさを体験

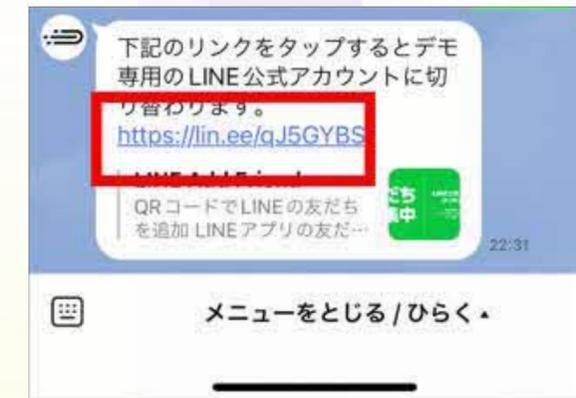
1. Bot Express LINE公式アカウントと友だちになる



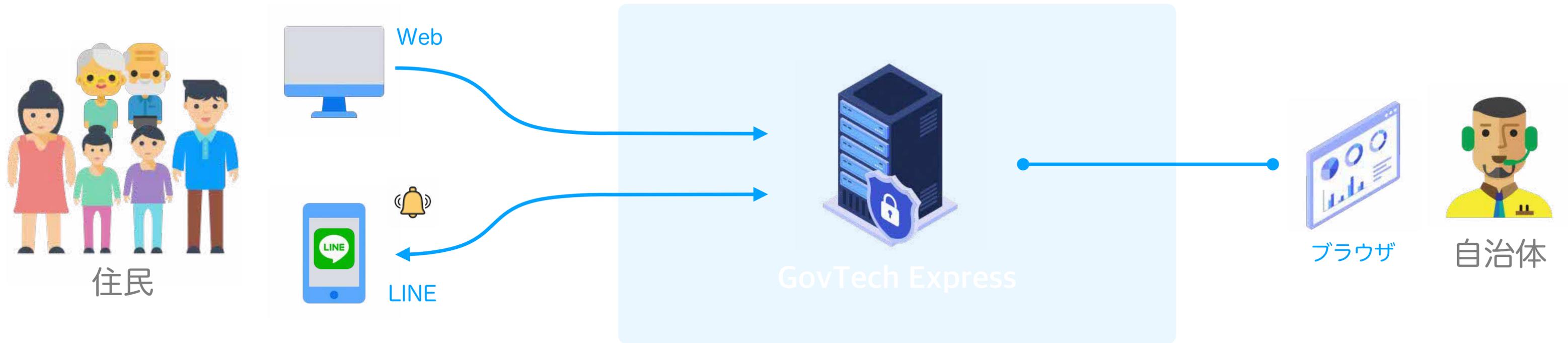
2. 受信設定に回答してリッチメニューを表示させる



3. 製品デモ→URLをタップし、「GovTech Expressデモアカウント」と友だちになる



GovTech Expressのまとめ



自治体職員が自らサービスを開発できる。

予算調整不要で企画を当年度に即サービス化。必要な施策は今すぐに。

ほとんどの住民が実際に今すぐ利用できる。

説明書不要・インストール不要で誰もがすぐに使えるサービス。職員と対話する操作感。

Web、LINEから利用できる。

職員は一度設定するだけ。あらゆるチャネルを利用可能にし、住民に選択肢を。

プッシュ型で住民にリーチできる。

コミュニケーション履歴があれば申請不要で助成金給付等プッシュ型の施策が可能に。

施策にマッチする住民を即時抽出できる。

数分であらゆる角度・条件でリストを作成。リスト作成で深夜まで残業する必要なし。

全国で開発された手続きがテンプレートに。

各自治体は開発した手続きを全国で共有可能。全国自治体相互補助のエコシステム。

つくろう。愛される行政サービスを。

 **Bot Express**