

事業概要 【LINEを活用した情報発信・オンライン手続きの実現】

自治体名	栃木県那須烏山市	人口	23,512人	事業費	7,407千円
------	----------	----	---------	-----	---------

事業概要

市民への情報発信ツールとして、様々な媒体を活用し周知しているが、運用が煩雑で、不要な情報まで流れてしまい、市民から改善を求められている。また、行政手続きのオンライン化が求められる中、アプリが乱立し、効果的な運用ができておらず、市民等は時間と手間をかけて必要な手続きのために来庁する必要があり。こうした課題を解決するため、市民の登録が最も多く、拡張機能を有するLINEへ一元化することにより、市民等の利便性に配慮した効率的な運用を可能にする。

具体サービス

【情報発信の拡充】

- ・市民が必要とする情報を選べる「セグメント配信」
- ・子どもの月齢等に合った情報を自動的に配信する「フォロー配信機能」
- ・防災情報等を自動的にLINEで配信できる「メール連携機能」
- ・まちづくり団体からの会員募集やイベント等の情報を発信することにより市民活動の活性化につなげる「まちづくり団体掲示板（LINE版）」

【オンライン手続きの実施】

- ・各種講座・教室等の「予約・申込機能」
- ・マイナンバーカードを利用した「公的個人認証」による住民票等の「オンライン申請機能」
- ・キャッシュレス決済に対応した「オンライン決済機能」

※既存サービスでは、登録者全員に対し、一律に一方的なメッセージ配信しかできない。
 ※オンライン手続きとキャッシュレス決済が連動していない。

LINEを活用した情報発信・オンライン手続き・キャッシュレス決済の実現

「いつでも」「どこからでも」スマホ等からオンライン手続き

主なKPI

【アウトプット指標（活動指標）】

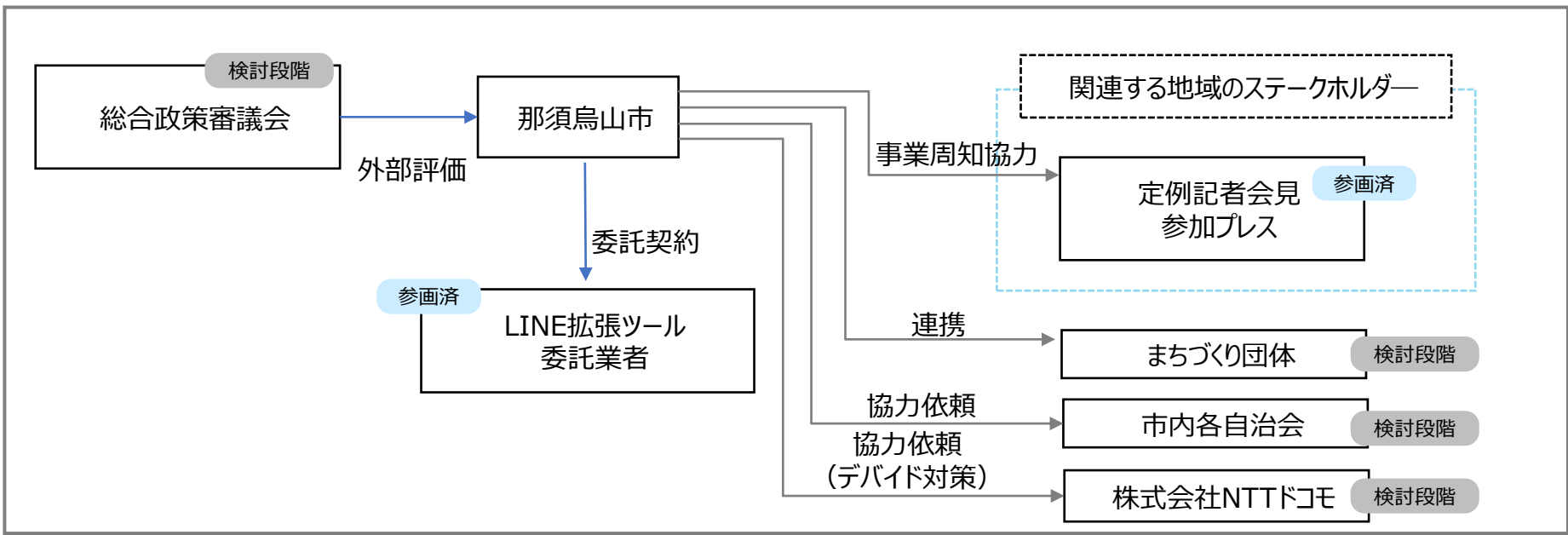
- ①セグメント配信の登録者数
- ②フォロー配信機能の登録者数
- ③オンライン申請システムの利用件数

【アウトカム指標（成果指標）】

- ①オンライン手続き利用者満足度
- ②市民と行政による協働のまちづくりが進んでいると思う人の割合
- ③10～30代の友だち登録者数

推進体制

■ 事業推進体制



名称	役割
那須烏山市	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画の立案 事業全般の管理・統括業務
LINE拡張ツール委託業者	<ul style="list-style-type: none"> セグメント配信機能拡張 オンライン申請システム提供、サポート (株)BotExpress
定例記者会見参加プレス	<ul style="list-style-type: none"> 本事業の周知協力
市内各自治会	<ul style="list-style-type: none"> 自治会回覧や全戸配布などで周知を行い、普及拡大に努める

名称	役割
総合政策審議会	<ul style="list-style-type: none"> 有識者（大学教授、市商工会、女性団体、金融機関など）による外部評価
株式会社NTTドコモ	<ul style="list-style-type: none"> スマホ教室等の実施によるデジタルデバインド対策
まちづくり団体	<ul style="list-style-type: none"> イベント等を開催し、市民活動の活性化を図る