

【件名】

LINE運用支援ツールの導入について

【要旨】（目的・内容・対象・時期・今後の方向等）

1 目的

区では、区民に伝わる情報発信力を高めるとともに、区民サービスの利便性を向上するため、これまで SNS を活用した行政サービスの検証を行ってきた。

その中でも、子育て世帯を中心にアクティブユーザーが多く、かつ拡張性の高いツールである LINE を活用した行政手続きのオンライン化については、令和4年10月から11月にかけて、区立保育園における一時保育利用予約を試行し、その検証を行ったところである。

区政情報のより効果的な配信や行政手続きのオンライン化を促進し、区民サービスの向上を図るとともに、職員の事務効率化に資することを目的として、中野区公式 LINE に運用支援ツールを導入する。

2 基本的な考え方

(1) 運用支援ツールを活用する対象は、利用者が多くかつニーズの高いサービスを優先する。

(2) 他自治体の導入、運用実績を踏まえながら、以下の点を踏まえる。

- ① 区民が利用しやすい。
- ② 職員が運用しやすい。
- ③ 機能性が高い。
- ④ 拡張性がある。
- ⑤ 費用対効果が高いことが見込まれる。

3 運用支援ツールを活用するサービス

(1) セグメント配信

受信情報を設定することで、区民のニーズに合った情報を配信する。

(2) 区立保育園における一時保育予約

一時保育の予約方法については、LINE 予約を実施する。

4 導入開始時期

令和5年7月

5 導入により期待される効果

・セグメント配信を行うことにより、区民は自らの希望や条件に沿った情報が取得可能となる。

・オンラインでの行政手続きにより、来庁や電話等による対応が減少し、区民の利便性が向上するとともに、職員の負担軽減や業務改善につながる。

6 今後導入を検討しているサービス(案)

すこやか福祉センターで実施されている事業の一部予約
区民の声スマートフォン向けアプリ(なかの EYE)と類似した機能
児童館における一時預かりの予約
図書館における貸出検索、予約