

事業概要 【LINEを活用したデジタル窓口開設事業】

自治体名	茨城県筑西市	人口	97,314人	事業費	7,403千円
------	--------	----	---------	-----	---------

事業概要
 社会インフラとして利用者の多い市公式LINEの機能を刷新することで、平日の開庁時間に、来庁や電話連絡が必要な手続（「予約（相談）」や「通報」、「問合せ」等）について、24時間365日いつでも手続を可能とする。また、「申請」については、県共同利用の電子申請・届出サービスを活用しているが、LINE連携によるシングルサインオン導入により、スムーズな申請を可能とすることで、市民の利便性向上を図る。

市公式LINEの機能を刷新し、リッチメニュー画面に手続の利便性が求められる「予約（相談）」「通報」「問合せ」「申請」等のメニューを整備する。

【GovTech Express】

- 予約（相談）：カレンダー画面から空き状況を確認し予約する。（申告相談、移住相談等）
- 通報：状況の写真を添付し、位置情報とともに送信する。（道路破損、倒木等）
- 問合せ：チャットボット導入により、質問に対して自動で回答する。（ごみ分別、移住関連等）

【e-TUMO APPLY LINE連携オプション】

- 申請：LINE連携によるシングルサインオン導入により、既存のいばらき電子申請・届出サービスにおける各種申請の利便性向上を図る。

具体サービス

【筑西市公式LINEメニュー】 ※変更イメージ



主な KPI

【アウトプット指標（活動指標）】

- ①市公式LINEアカウントの年度別友達登録人数
- ②LINE経由の予約・通報等の利用件数
- ③LINE経由の申請等の利用件数

【アウトカム指標（成果指標）】

- ①市公式LINEアカウント友達登録者の予約・通報等の手続利用満足度
- ②市公式LINEアカウント友達登録者の申請等の利用満足度