

事業概要【デジタル技術実装による地域コミュニティ担い手確保事業】

自治体名	北海道旭川市	人口	320,822人	事業費	17,453千円
事業概要	本市の65歳人口比率は34.7%で中核市62市中4番目（R5.2現在）に高く、地域コミュニティの福祉を支える民生委員児童委員についても高齢化が進んでおり、人材確保が難航するなど地域の身近な社会福祉の維持が大きな課題となっている。そのため、ICT・AI技術の活用により「負担軽減」を図るとともに、困り事を抱える住民に対する支援の充実と迅速化を図り、「新たな担い手の確保と人材育成」にもつなげる取組を展開する。				
具体サービス	【ICT・AI技術を活用した民生委員・児童委員活動の最適化】 - R5年度に構築した民生委員児童委員専用の業務支援システムは、活動記録の入力、連絡事項の発信、オンラインによる会議・研修、委員相互の相談機能を持つポータルサイトである。 - R6年度は新たにQ & Aの回答自動生成機能を付加し、活動中に生じた疑問・確認事項等の質問に対し24時間体制で回答が得られる環境を整備する。 （新）旭川市民生委員用Q & Aの回答自動生成機能				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①Q&Aの回答自動生成機能利用件数 ②業務支援ポータルサイト利用者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①負担軽減が図られた民生委員の割合 ②Q&Aの回答自動生成機能を活用して課題が解決した割合 ③地域住民からの相談件数				

事業概要【公共施設予約のオンライン化による市民サービス向上事業】

自治体名	北海道北見市	人口	111,587人 (令和6年1月末)	事業費	8,800千円
事業概要	デジタル技術を活用した北見市公共施設予約システムを導入し、これまで施設ごとに窓口や電話で受け付けていた利用申込のオンライン化と空き状況の施設横断的検索を実現させ、市民サービスの向上を図る。				
具体サービス	【北見市公共施設予約システム】 - 施設の一覧表示 - 利用者の用途に合致した施設の検索 - 空き状況の確認 - 利用申込 - 抽選申込 - オンライン支払 など 予約システム CLOUD 施設管理者は、 利用申込状況・ 料金作業を オンラインで管理 利用者は、施設の 検索・空き状況の 確認と利用申込・ 支払いをオンライン で行う 施設管理者 施設の空き状況や 利用状況などをリアルタイムで反映 利用者 公共施設				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システム利用率 ②システム利用登録者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①システム利用者の満足度		

事業概要【情報発信構築事業】

自治体名	北海道網走市	人口	32,894人	事業費	2,648千円
事業概要	防災情報を適切に住民や観光客等に届けるためには、情報発信のマルチチャネル化を図る必要がある。しかしながら、情報発信のオペレーションが複雑になり、打ち込みのミスや情報伝達に時間を要することから、本事業により、行政から住民等への効果的で効率的な情報発信の仕組みを構築する。				
具体サービス	【一斉情報配信システム】 メール通報 電話・FAX通報 SNS連携 LINE連携 エリアメール連携 市公式HP連携 【SNS広告配信】 防災情報案内（緊急時） 公式LINEお友達登録案内等（平常時） 【運用方法】 平常時：メール、LINE、SNSへ配信 緊急時：上記に加え、電話、FAX、エリアメール 市公式HPへ配信		The diagram illustrates a multi-channel communication system. A central laptop icon labeled 'すぐメール Plus by SUGUMAIL' has arrows pointing to various communication methods: Email (メール), Phone (電話), FAX, LINE, SMS, Various SNS (各種SNS), Web Site (Webサイト), Expanded Media (拡張メディア), Special Apps (専用アプリ), and Dedicated System Distribution (独自システムへの配信). Below these, there are icons for Emergency Alert Mail (緊急速報メール) and mobile carriers: docomo, au, SoftBank, and Rakuten Mobile.		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①配信サービスの登録者数 ②情報発信数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①配信サービスの満足度 ②情報発信における時間差の減少		

事業概要【空き家活用プラットフォーム構築事業】

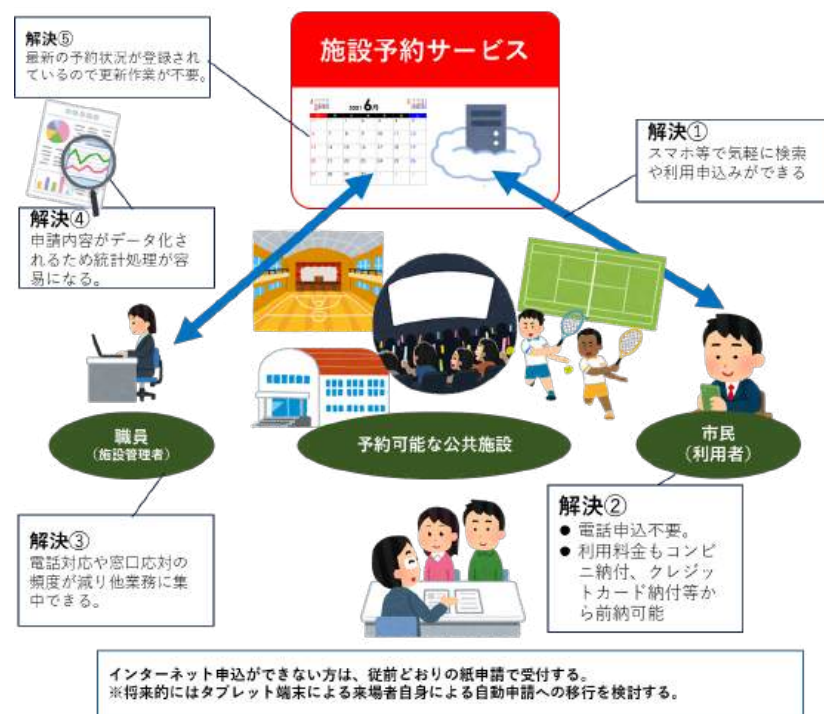
自治体名	北海道留萌市	人口	18,672人	事業費	5,000千円
事業概要	空き家の現況については把握しているものの、危険空き家の管理という視点での把握となっており、民間不動産事業者を含め、戸建ての空き家住宅及び店舗の利活用は限定的なものとなっている。LINE及び市ホームページを連動させ、空き家活用プラットフォームを構築し、空き家所有者と住宅希望者をマッチングする仕組みを構築するとともに、移住・二拠点生活者の受入れに向けた情報発信を行い、空き家の流通活性化を図る。				
具体サービス	【移住相談用LINEチャットボット】 ・空き家活用プラットフォームを構成する市公式LINE機能を充実させ、新たに移住者向け相談窓口機能を追加する。移住検討者に対してLINEを入り口とした基本情報を提供するとともに、具体的な相談については市職員が個別に対応する仕組みとする。 【空き家情報ポータルサイト】 ・移住者受入環境を整えるため、住まいに必要となる空き家情報ポータルサイトを構築し、空き家情報の一元化及び情報取得の簡易化を図る。 <pre> graph LR subgraph Matching [空き家マッチング] A[空き家所有者] -- 物件登録 --> B[留萌市] B -- 情報提供 --> C[移住等希望者] C -- 物件申込 --> B end B --> D[空き家情報誘引] D --> E[市ホームページ (空き家情報ポータルサイト)へ 情報掲載] D --> F[市公式LINE 移住相談チャットボット搭載] </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①移住相談LINEチャットボットのアクセス数 ②空き家情報ポータルサイトへの物件登録数 ③空き家情報ポータルサイトへのアクセス数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①移住相談件数 ②空き家戸数減少率				

事業概要【情報発信DX・市民サービス向上事業】

自治体名	北海道稚内市	人口	31,046人	事業費	3,097千円
事業概要	広報誌や防災ラジオなど、行政側からの情報発信のみとなっていたが、公式LINE機能を拡充することで、双方向のコミュニケーションの実現を図り、情報過多の解消する。また、電話窓口対応のみとなっていた予約・問い合わせ等をLINE上で受け付けできるようにすることで、更なる利便性及び満足度向上を目指す。 また、CMSの改修により、LINEとCMSの連携をすることで住民が求める行政情報の迅速かつ効果的な発信を実施。				
具体サービス	【LINE配信へ対応したCMS改修】 - LINEの配信を可能とするCMSに改修することで、情報発信の効率化を図り、市民が求めている情報を的確かつ迅速に発信できる 【公式LINEの導入】 - 色やキャラクターを使用した稚内らしさのある親しみやすいリッチメニューの構築する - 事前に必要な情報の集約を行うことで、情報過多を解消する - 全世代の市民が迷うことなく問合せのできるチャットボットを構築する				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINEを通じたお知らせ通知数 ②LINEともだち登録数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①公式LINEアカウント利用満足度 ② ③		

事業概要 【公共施設予約管理システム導入事業】

自治体名	北海道芦別市	人口	11,610人 (R5.12.1)	事業費	2,595千円
事業概要	- 公共施設の空き状況は施設個々のウェブサイトへアクセスして調べる必要があり、横断的な検索ができない。利用予約についても窓口は電話による申込みのため、市民からはネット予約の要望も寄せられている。 - 芦別市公共施設予約管理システムを整備し、施設利用者が施設の空き状況の確認や利用予約等をオンラインで行える環境を実現する。				
具体サービス	【公共施設予約管理サービス】 - 施設一覧の検索 - 空き状況の確認 - 施設案内の参照 - 利用予約 - 抽選申込 - キャッシュレス対応（コンビニ納付、クレジットカード納付）など				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①ウェブサイトへのアクセス件数 ②利用申込全体に占めるオンライン申込の割合 ③利用者アカウントの登録件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービス利用者の満足度 ② ③				



事業概要【公共施設予約管理システム導入事業】

自治体名	北海道士別市	人口	16,897人	事業費	5,884千円
事業概要	現在、対面による紙申請により実施している公共施設の予約管理業務について、利用希望者がインターネットを通じて、24時間いつでもどこでも、手軽に空き状況の確認や予約、使用料決済を行える環境を構築し、公共施設予約に係る利便性や施設管理業務効率の向上を実現する。				
具体サービス	【公共施設予約管理システム】 利用者向けサービス - 空き状況の確認 - インターネットを通じた利用者登録、利用予約、抽選申込み - 施設使用料のオンライン決済 など 施設管理者向けサービス - 予約情報の管理 - 利用実績管理 など The diagram illustrates the system's workflow. At the top, a cloud icon labeled 'クラウド一元管理' (Cloud Unified Management) is connected to an 'ASP' (Application Service Provider). Below the cloud, a double-headed arrow labeled '収納連携' (Collection Collaboration) connects the ASP to a '収納代行業者' (Collection Agent), represented by a yen symbol and a document icon. On the left, '利用者' (Users) are shown with a laptop and smartphone, performing '検索・予約' (Search and Reservation). An arrow labeled 'オンライン決済' (Online Payment) points from the users to the collection agent. On the right, '管理者' (Managers) are shown with a desktop computer, performing '管理業務' (Management Business). An arrow labeled '施設利用' (Facility Use) points from the collection agent to the '公共施設' (Public Facility), represented by a building icon. Below the users, a box states '気軽に空き確認 いつでも予約可能' (Easy to check availability, reservation possible anytime). Below the facility, a box states '予約管理業務 デジタル化' (Reservation management business digitalization).				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン予約率 ②システム利用登録数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①施設予約管理システムによる提供サービスの満足度 ② ③				

事業概要【学校体育施設開放スマートロック化事業】

自治体名	北海道登別市	人口	44,791人	事業費	5,561千円
事業概要	学校体育施設開放事業では、体育館入口近くに設置した南京錠付きキーボックスで鍵の受け渡しを行っているが、セキュリティ上の課題から、学校ごとに利用団体を制限している。部活動の地域移行等もあり、学校体育施設開放事業のさらなる活用が見込まれる中、スマートロック化と予約システムの連携により、利用団体の利便性向上やセキュリティの向上、利用状況の把握、利用促進を図る。				
具体 サービス	【予約システムと連携したスマートロック】 施設の入口扉等に、ワンタイムパスワードにより開閉可能なスマートロックを設置し、クラウド管理システムにより、入退室を管理できるもの。 また、予約システムとの連携により、利用可能日の管理確認から利用予約、利用許可、ワンタイムパスワードの送信までを一体的に管理することが可能となり、管理事務の効率化を図ることができる。 ・利用が許可された団体の代表者等に、利用開始前にワンタイムパスワードをメールにて通知 ・団体の代表者等は、パスワードにて開錠及び入室 ・利用団体は、予約状況（空き状況）の確認から予約申請等をウェブ上で行うことが可能となる ・施設を「誰が」、「いつ」開錠したかという利用履歴を確認することが可能 ・緊急時など、遠隔により開錠することが可能				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①団体登録数 ②スマートロックの整備件数 ③スマートロックの利用回数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者満足度				

事業概要【AIチャットボットを用いた市民サービスの向上事業】

自治体名	北海道北広島市	人口	56,936人	事業費	680千円
事業概要	市Webサイトや市公式LINEアカウントの利用者が必要な情報に到達しやすくなるよう、AIチャットボットにより求めている情報への到達を支援するとともに、電話問合せせざるを得なかったケースを最小限にすることで、情報発信に対する市民満足度の向上を図る。				
具体サービス	【Web用AIチャットボットサービス】 - Webサイト上に実装し、AIを用いて人間と自然な対話・応答を行うコンピュータプログラム - 市Webサイト内の情報を参照し回答を生成するため、わざわざチャットボット回答用のデータ作成が不要 - デジタルが得意ではない住民に利用方法をレクチャーする講座を実施		<pre>graph TD; WS[市Webサイト] -- "関係ページを参照" --> WAI[Web用AIチャットボット]; WAI -- "該当する情報を取得" --> WS; U((User)) -- "問合せ" --> WAI; WAI -- "回答" --> U;</pre>		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①Webサイト用AIチャットボットリクエスト数 ②スマートフォン講座の開催数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①AIチャットボット利用者のエンゲージメント率 ②AIチャットボット利用者の満足度 ③情報発信に対する市民満足度		

事業概要【RPAを用いた窓口サービス改善事業】

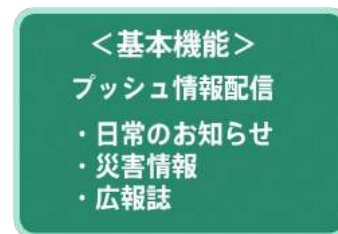
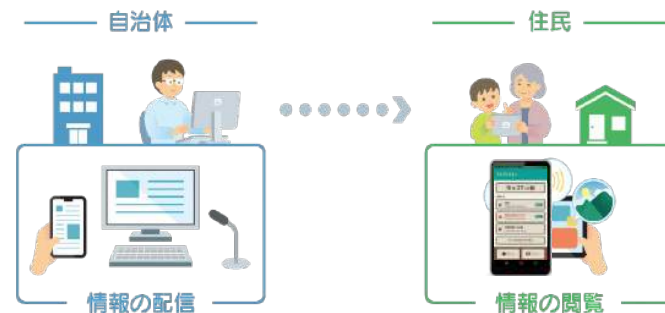
自治体名	北海道北広島市	人口	56,936人	事業費	12,033千円
事業概要	窓口手続きのうち、高額療養費の給付等、手続き完了まで時間がかかるものについて、R P Aを導入することで、手続き完了までの時間削減を図る。				
具体サービス	【AI・RPA】 - 事前に所定の動作を登録することで、自動的にパソコン上で動作を行うことができるシステム。 - 紙の書類をOCRで読み込んで、データへと変化するシステム。		書類提出 従来 改善後 手入力等 短縮 R P A 自動化 最大2ヶ月 最短1ヶ月		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 交付件数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ① 手続きに要する期間の短縮 ② ③		

事業概要【空家流通促進デジタルプラットフォーム構築事業】

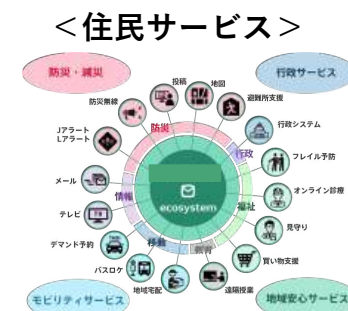
自治体名	北海道北広島市	人口	56,936人	事業費	14,300千円
事業概要	増え続けている空き家の利活用を促進するため、「①空き家物件流通WEBサイト」の構築することで、事業者や利活用希望者にオープンデータ化し円滑に情報提供を行うものである。当該WEBサイトには、②実態調査を行った最新の空き家に関するデータを事業者と共用するとともに、空き家の所有者や利用希望者向けの③相談窓口の設置や、④デジタルを活用した情報発信を行うことで、空き家の利活用促進及び空き家問題の解消を実現。				
具体サービス	①空き家物件流通WEBサイトの構築 流通できる物件数や、建築年数、町外所有者数などデータ分析し、オープンデータ化 ②空き家の実態調査 タブレットやクラウドサービスを活用し、現地調査の情報をデータベースに集積して、所有者へアプローチをDM等で実施 ③相談窓口の設置 空き家の所有者の空き家相談窓口を設置（オフライン、オンラインのハイブリッド） ④デジタルを活用した情報発信 YoutubeやSNSなどとの連携や、相談カウンターへの誘導等を効果的にアプローチ ①空き家物件流通WEBサイト（仮称） データ投入 調査員 クラウドDB ②実態調査 DM等 空き家所有者 情報掲載 ③相談窓口 ④情報発信 YouTube PR 利用希望者 <マッチングの促進、空き家の解消>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①空き家実態調査（データベース化）する空き家件数 ②相談窓口の相談件数 ③空き家物件流通WEBサイトへのアクセス数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①空き家活用件数 ②相談カウンターの満足度 ③空き家物件流通WEBサイトの満足度				

事業概要【地域情報発信アプリ導入事業】

自治体名	北海道石狩市	人口	57,727人	事業費	37,000千円
事業概要	これまで本市では、行政や地域の情報はHPや広報誌に限られ、プラットフォーム的なツールがないことが課題であった。南北が67kmに及び地域性や天候も違う長大な市域を即時にカバーできる情報発信ツールとして、普及拡大する「スマートフォン(タブレット)を活用したパーソナライズ情報配信サービスプラットフォーム」としてのアプリケーションを整備することにより、災害情報やイベント等の地域情報を住民が迅速に取得しやすい環境をつくる。				
具体サービス	市が保有する既存情報伝達システム（メール、HP等）と連携が可能な情報伝達プラットフォーム(アプリ)を構築し、住民への情報伝達強化を図ると共に、現状、電話等アナログの非効率な災害対応を新たな防災機能により効率化し、住民の利便性に寄与する。 【地域情報発信】 ・市域の天気・道路通行止め・子育て・ごみの日や分別・デマンド交通運行・確定申告等窓口混雑状況・除排雪・ボランティア人材マッチング・町内会の掲示板機能など（検討段階含む）各情報 【防災・減災情報発信】 ・Jアラート・警報発表時に即時自動でメール、LINE、X、HPへ情報発信 ・携帯を持たない市民の固定電話への自動架電 ・避難所へのルート案内及び開設情報				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①加入者増加のための広報活動 ②アプリのダウンロード累計数 ③防災機能を活用した防災訓練の実施回数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①アプリの満足度 ②防災機能の市民の満足度				



+



事業概要【学校開放スマートロック導入事業】

自治体名	北海道石狩市	人口	57,727人	事業費	10,870千円
事業概要	現在、学校開放の鍵の施錠について管理人を配置し行っているが、業務管理の観点から管理人の配置を6か月間一括で行っているため、事前に管理人を配置していない日・時間は利用することができないことが課題となっていた。 公共施設予約システムを導入することで、学校開放の空き状況の確認をリアルタイムで行うことができるようになり、スマートロックにより利用団体が鍵の開錠・施錠を完結できるようにすることで、管理人を設置せずに随時利用が可能となる。				
具体サービス	【公共施設予約システム導入】 - いつでも施設の空き状況が確認でき予約が可能となる - 学校施設別に鍵ナンバーや利用中止連絡等を自動送信することができる。 ※利用日、利用団体ごとに別ナンバーを設定することでセキュリティを確保できる - 遠隔による施錠等の実態把握が可能となる ※鍵の開閉記録の管理 - 利用実績の把握、集計が容易になる 【スマートロックの設置】 - メール等で鍵ナンバーの受け渡しが行えるため、鍵の受け渡しが不要となる - 遠隔による施錠等の実態把握が可能となる				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①学校開放（体育館）利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①学校開放利用団体の満足度 ②学校施設管理者（学校）の満足度				

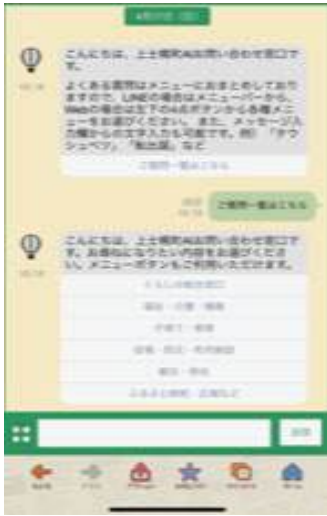
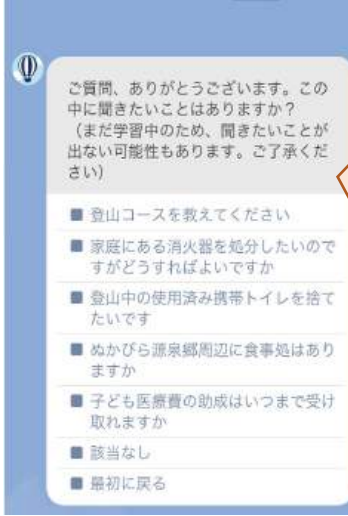
事業概要【LINEを用いた情報配信/コミュニケーション事業】

自治体名	北海道今金町	人口	4,623人	事業費	660千円
事業概要	従来の方法では地域情報や行政からのお知らせは、限られた媒体での周知に留まっており、町民への情報発信に課題を抱えている。情報発信の底上げとして住民に浸透しているLINEを用い、情報発信等の機能により住民サービスの向上を図る。住民の関心分野や居住地域によってセグメント別に情報発信をすることで、住民の知りたい領域に即した情報を配信し利便性向上につなげる。また、SNSカウンセリングを通じてコミュニティからの孤立を防ぐ。本システムでは配信したメッセージの開封率を取得/分析することができるため、EBPMやPDCAサイクルを活用しながら住民サービスの向上を図る。				
具体サービス	- セグメント別の情報発信が可能。利用者は年代/性別/住居の情報や子育て/仕事といった関心分野を選択でき、より興味のある情報をLINEにてメッセージ配信 - 妊娠週数や子供の月齢に合わせた子育て支援情報を継続的に配信 - 地域別の災害情報を配信。住民が使い慣れた端末でリアルタイムの情報を配信 - 窓口や健診等のオンライン予約 - チャットボット機能にて、ごみ分別方法等について簡単に検索 - 道路等の異常発見時に即座に通報できる通報機能により、補修作業の迅速化 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINEアカウントへの友だち登録数 ②本システムでの情報発信回数 ③本システムで発信した情報のメッセージ開封率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①住民の利用満足度 ②住民からの問い合わせ件数の減少率				

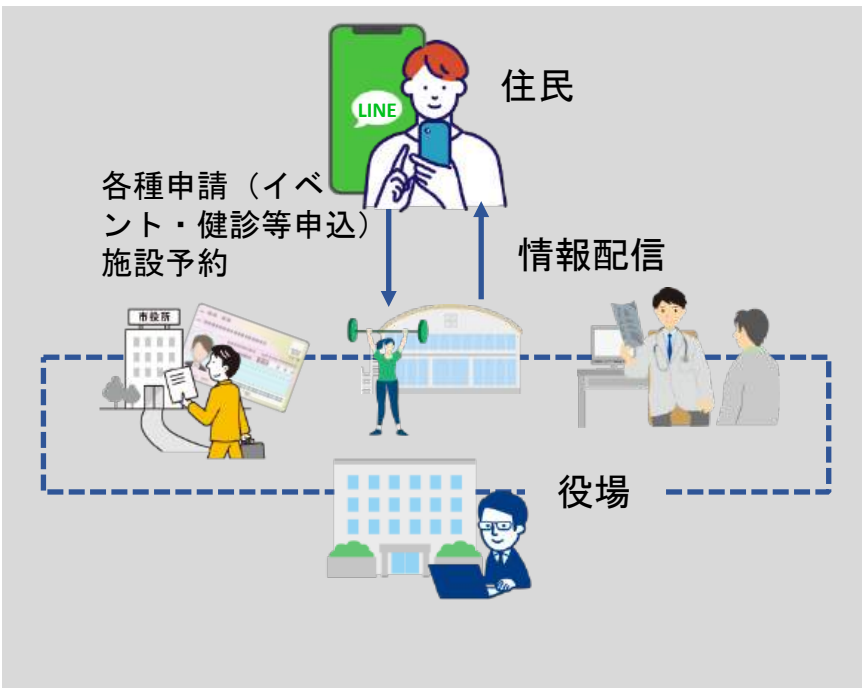
事業概要【地域独自プラットフォーム】

自治体名	北海道京極町	人口	2,831人	事業費	48,580千円
事業概要	・地域独自のプラットフォームを実装し、①「迅速かつ効率的な情報配信（平時・有事双方）」と、②「地域全体でのデータ利活用」を実現。 ・住民や観光客の属性データを基に最適化された行政、防災、観光等の情報配信や、行動データ（情報閲覧率、クーポン利用率、位置情報）を基にした行政施策の改善を実現。				
具体サービス	【地域独自プラットフォーム】 - 自治体アプリ（下記、主要機能） - 情報配信（行政・防災・観光等） - プッシュ通知 - クーポン配信 - 施設情報検索 - ダッシュボード（下記、主要機能） - 属性データ分析 - 行動データ分析（開封、クーポン利用など） - 人流データ分析 【定着のための取り組み】 - 住民向け：スマートフォン教室、自治体アプリ利用説明会 - 事業者向け：ダッシュボード利用説明会、データ利活用講座の開催				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①京極町アプリ（仮称）の住民ダウンロード累計数 ②スマートフォン教室・アプリ利用説明会の参加人数 ③住民向けメッセージ開封率 ④ダッシュボードの利用回数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①京極町アプリ（仮称）の提供価値・利便性 ②利用する住民の満足度評価 ③利用する事業者の満足度評価				

事業概要 【AIチャットボットサービス導入整備事業】

自治体名	北海道岩内町	人口	11,097人	事業費	3,795千円
事業概要	業務時間外において住民が役場に問合せが出来ないこと、業務時間内における住民からの電話問合せに多くの時間が割かれていることから、町HPや町公式LINEアカウントから24時間365日問合せが可能となる「AIチャットボット」を導入し、業務時間外の問合せ対応を可能とする「住民サービス向上」と、問合せ対応自動化による「職員の負担減」を目指す。				
具体サービス	【AIチャットボットサービス】 - 業務時間内ゴミの収集日やイベント日程確認などの定型的な問合せに対し、業務時間外でも問合せを可能とする「チャットボット」を導入 - チャットボットは、町HPや町公式LINEアカウント上で簡単に利用でき、問合せの煩わしさを軽減 - 問合せに対しての回答が「わからない」など、望む答えが全く得られないと利用が敬遠されることから、受け答えを確実にするため、問合せの意図をくみ取り関連する項目を表示するなど、曖昧質問にも対応可能な「AI型」を導入することで、デジタル技術活用による課題解決を目指す。 ホームページチャットボット画面イメージ  LINE公式アカウント画面イメージ  ■ AI型 複数の回答候補を導き出します。 質問に合致した回答と合致しない回答が混在する場合があります。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① AIチャットボット利用件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 利用者向けアンケートにて満足度を判定 ② ③				

事業概要【LINE電子申請等環境整備事業】

自治体名	北海道月形町	人口	2,822人	事業費	4,832千円
事業概要	各世帯に設置しているIP告知端末機の維持に多額の費用が見込まれるため、IP告知端末を廃止する。廃止により、新たな情報伝達手段が求められることから、今や重要な情報インフラであるスマートフォンで情報伝達することに切り替える。LINEを活用し、受取一方の情報配信機能だけでなく、電子申請や施設予約機能などを実装し、いつでも、どこでも手続きできるよう整備する。併せてスマートフォンとLINEの普及・活用にも力を入れていく。				
具体サービス	【LINE情報ポータルサービス】 - 公式LINEアカウントから町からのお知らせのほか、公共施設の予約やイベントの申し込みが行える情報ポータルとして整備する。町民はLINEから施設の利用申請やイベントの予約などの手続きが、いつでもどこでも可能となり、利便性が向上する。 - 各種申請～畜犬登録や水道開閉栓のほか、人数制限のある講演会や行事、健康診断の参加申込の手続きなど - 施設予約～公民館や体育館の施設利用予約 - マイナンバーカード活用～本人確認を必要とする申請をマイナンバーカードを用いて行うことができる				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINE公式アカウント友だち登録累計数 ②各種申請・届出の件数 ③施設予約の件数 ④マイナンバーカードを使った申請件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①LINE情報ポータル利用満足度 ②各種申請・届出機能の満足度 ③施設予約機能の満足度 ④マイナンバーカードを使った申請の利用満足度		

事業概要【AIチャットボット実装を含めた月形町ホームページ再構築事業】

自治体名	北海道月形町	人口	2,822人	事業費	7,174千円
事業概要	住民等のホームページ利用時における疑問の即時解消を図るためAIチャットボットを導入し、24時間自動応答することで利用者の検索をサポート、最適なページ等への誘導を実現するとともに、AI技術やICT技術の導入により住民の利便性向上を図る。また、現在の町ホームページはスマートフォン未対応、階層構造の複雑さなどの問題点があるため、住民サービス・住民満足度の向上を目指して再構築を行う。				
具体サービス	【デジタル技術実装サービス】 - AIチャットボットによる自動応答サービス 【ホームページ関連システム】 - AIチャットボットシステム - SNS連携システム - 音声読み上げ機能拡充 - 公式LINEとの連携によるユーザー属性に応じたセグメント配信 - アクセシビリティに対応した「みんなに優しい」ホームページ作り				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①ホームページ閲覧数 ②チャットボット回答回数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①町民へのアンケート調査 ②AIチャットボットの問題解決回数		

事業概要【公共施設予約システム導入事業】

自治体名	北海道鷹栖町	人口	6,561人	事業費	5,740千円
事業概要	施設利用時には当該施設窓口又は電話で空き状況を確認し、申込を行う方法により予約を受け付けているが、現状の方法以外による空き状況の把握や閉館日の予約が可能な環境を望む声が寄せられている。施設利用者の利便性の向上を図るため、Webサイトで空き状況確認及び予約申込が可能な施設予約システムを導入し、施設へ来館しなくても「24時間365日」予約可能な環境整備を行う。				
具体サービス	【公共施設予約システム】 - 施設管理機能 - 予約台帳 - 施設の予約情報登録 - 使用者情報管理 - 利用備品登録 - 料金の請求・入金 - 予約変更・取消 - 予約内容の検索・照会 - 集計帳票作成・印刷 - 空き状況照会・予約 (先着・抽選・キャンセル待ち登録などが可能) 【デジタルサイネージ設置】 - 行事予定等の表示 - 施設からのお知らせ等多様な情報の周知 【いつでも貸館】は、地域の文化会館・体育館をはじめとする文化・スポーツ施設の予約情報を一元管理し、運営管理業務の効率化を図るとともに、インターネットにより、いつでもどこでも利用者サービスを実現する施設予約システムです。 ホール系文化施設の複雑な運用に対応しており、単館にも広域の導入にも対応できるクラウドサービス(※)になります。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システム経由の予約件数の割合 ②システム利用登録済み利用者数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①閉館時における予約件数の割合 ②施設予約システム利用者の利用満足度 ③				

自治体名	北海道当麻町	人口	6,145人	事業費	10,307千円
事業概要	住民に対する情報配信について、住民にも浸透しているLINEを用いて行うことで、利用者にとって手軽に行政情報の取得ができるシステムを構築する。マイナンバーカードと連携し、住民票等の請求など各種電子申請もLINE上で行えることとし、利便性向上を図る。また、公民館やスポーツセンターなどの施設予約システムを構築し、予約の際に窓口訪問や架電が不要とすることで住民サービスの向上を目指す。				
具体サービス	【LINEでの情報配信/電子申請サービス】 - LINE公式アカウントを導入し、IP告知放送で放送しているお知らせや防災情報をLINEでも受信可能。災害時の避難情報等を配信 - 利用者は住所や生年月日等を登録することで、町からのお知らせを必要な情報に絞って取得可能 - チャットボット機能により、ごみ収集日・分別など住民の疑問に即座に返答可能。職員の負担も軽減 - 電子申請サービスも同時に導入し、LINE公式アカウントから行政サービスの申請・検診受付・住民向けイベントの申し込みができ、来訪が不要に。マイナンバーカード認証によりオンラインで申請完結 【施設予約システムの導入】 - オンラインでの公民館、スポーツセンター等の予約や空き状況確認が可能。 - 施設の開館時間や来訪に縛られることなく、いつでも、どこでも予約可能 The diagram illustrates the services available on the LINE platform, organized into a grid of boxes with icons and text descriptions. The services include: Segment Distribution (セグメント配信), Rich Menu (リッチメニュー), Mail Sync (メール連携), Survey Function (アンケート機能), Electronic Application (電子申請), Notification Function (通報機能), Facility Search Function (施設検索機能), Information Delivery (情報伝達), Reservation Function (予約機能), Chatbot (チャットボット), Disaster Function (防災機能), and the Facility Reservation System (施設予約システム). A dashed orange box highlights the 'LINEでの情報配信/電子申請' (Information Distribution/Electronic Application on LINE) services, and a dashed blue box highlights the '施設予約システム' (Facility Reservation System).				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINEアカウントへの友だち登録数 ②電子申請業務件数 ③本システムを用いた施設予約の件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①住民の利用満足度 ②施設予約システムの利用者満足度 ③				

事業概要【データ放送・スマホアプリ導入事業】

自治体名	北海道愛別町	人口	2,494人	事業費	38,643千円
事業概要	クラウド情報配信基盤を活用した地域・防災情報等配信プラットフォームを整備し、住民の持つスマートデバイス、テレビに同時に情報配信を行うことで、誰一人取り残さない地域・防災情報配信を実現する。 住民共通の情報配信プラットフォームを整備することで、行政や防災情報の更なる広範化、即時化を図り、広報紙等のコスト削減につなげるだけでなく、豊富な地域情報を配信することで町内の産業振興も可能にする。				
具体 サービス	【地域・防災情報配信プラットフォーム】 ・情報配信スマートフォンアプリ ・データ放送配信システム ①行政・地域情報配信サービス ②防災情報配信サービス クラウド情報配信基盤を通じて、豊富かつピンポイントな地域・防災情報を自動で配信するプラットフォーム。 町からの日々の行政情報の配信だけではなく、天気やゴミ出しなどの生活情報、警察のメール情報やLiアラート等の地域・防災情報をクラウドに自動で取り込み、各サービスへ自動配信することにより、多岐にわたる住民ニーズに応えた本町の情報配信サービスを提供する。		地域・防災情報など様々な情報を自動で“とりこみ” 各デバイスに自動で“配信”		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①情報配信アプリの全人口比ダウンロード率 ②情報配信アプリのコンテンツ毎の総アクセス数 ③データ放送への総アクセス数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①情報配信プラットフォームの利用者満足度 ②情報配信プラットフォームを活用した新たな施策数		

事業概要 【上川町くらしのアプリ導入事業】

自治体名	北海道上川町	人口	3,153人	事業費	14,135千円
事業概要	近年の高齢化や共働き世帯の増加による公区委員及び各戸への配布を行う町内会班長の担い手不足、配布枚数の増加による公区委員の負担増などが課題として挙げられているため、アプリを導入することで、スムーズな情報提供を行い安心して暮らせる地域を目指す。また、町内会活動を支援（デジタル化）することで若年層の参加を促し、町内会活動の活性化、参画しやすいまちづくりを目指す。				
具体サービス	【上川町くらしのお知らせアプリ】 - 電子回覧板、電子広報誌 - 情報提供 - ごみカレンダー - 災害情報 - 除雪情報 - 休日、夜間急病案内 - クマ出没情報 - 町内会内での情報共有、出欠取りまとめ など 上川町くらしのアプリ				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①町内のユーザー数 ②アプリの総ダウンロード数 ③情報の閲覧数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①アプリ使用の満足度				

事業概要 【LINEを用いた情報配信システム導入事業】

自治体名	北海道中富良野町	人口	4,584人	事業費	1,238千円
事業概要	住民に対する情報配信について、既に開設している町公式LINEの機能を拡充し、利用者にとって手軽に行政情報の取得および住民からの申請や情報提供ができるシステムを構築する。プッシュ通知を通じて、情報のリーチ率を向上させるほか、道路等の異常通報もLINE上で可能なシステムとすることで。利便性向上を図る。				
具体サービス	以下のとおり町公式LINEにおける機能を拡充することで、住民の利便性向上を目指す。 【現行機能】 - 全登録者に対しての町内イベント等の情報の発信 - リッチメニューを利用し、PDFのリンクを添付することにより、ごみの収集のカレンダーや、町内スクールバスの時刻表を確認できるようにしている。 【追加機能】 - 検診受付やごみ収集日、イベント情報などをLINEを用いて住民に配信。利用者は住所や生年月日を登録することで、より必要な情報のみを取得可能 - 町より配信している防災メールをLINEでも受信可能。災害時の避難情報等を配信 - 道路や街灯などの異常通報がLINE上から可能。GPS情報を活用し、故障情報を正確に把握 - 予防接種や検診をLINE上から予約可能 - チャットボットにより軽微な問い合わせは24時間対応可能		現行機能 新規（拡充）機能		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINEアカウントの友だち登録数 ②チャットボットの利用回数 ③情報の配信回数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①住民の利用満足度 ②LINEアカウントのブロック率 ③HPのアクセス数		

事業概要【LINEを活用した町民サービス導入事業】

自治体名	北海道剣淵町	人口	2,811人	事業費	3,960千円
事業概要	剣淵町では、現在ホームページやfacebook等で情報発信を行っているが、広域な情報発信に限界があり、住民等から必要な情報が届いていないとの話を聞くことが増えました。また、高齢者は役場に来庁することが困難で、手続き負担も大きくなっております。そこで、SNSの中で一番の普及率であるLINEを活用することで、スマホからいつでもどこでも問合せや申請等ができる環境を構築し、住民一人一人にデジタル技術の恩恵が行き渡るようにする。				
具体サービス	住民 オンライン申請・予約 通報（情報提供） ごみ検索 1歳6か月・3歳児健診の案内・予約 犬の登録申請 各種相談 イベント周知 水道下水道の開閉申請 一時保育申込 オンライン施設予約 ・オンラインでの問い合わせ ・各種申請 ・プッシュ型の情報配信 LINE推進員 剣淵町役場				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINE公式アカウントの友だち登録者数 ②LINEによる情報発信回数 ③LINEによる申請等受付数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①町公式LINE利用者の満足度 ② ③				

事業概要 【LINEを活用したスマホ役場構築事業】

自治体名	北海道下川町	人口	2,954人	事業費	986千円
事業概要	行政手続の利便性向上や暮らしやすいまちの実現に向けて、子育て世帯や共働き世帯、高齢者など時間や行動に制約がある方でも、24時間365日、時間や場所を選ばずに行政手続が可能となる「スマホ役場」を構築する。導入するすべての手続きが、役場の窓口に行かなくても、役場に電話しなくても、申請等が可能となることで、住民サービスの向上やセグメント配信による広報活動の強化につながる。				
具体サービス	【オンライン申請サービス】 • LINEのトーク上で、行政手続きの申請・予約が完結 【実装予定サービス】 ・住民票、印鑑登録証明書、税証明の申請（マイナンバーカードを利用した公的個人認証） ・ごみ収集日カレンダー、分別チャットボット ・学校等の欠席連絡 ・各種健診、公共施設、イベント等の予約 【セグメント配信サービス】 ・受信設定をすることで、ほしいジャンルの行政からの情報を受信 【実装予定サービス】 ・行政からのお知らせ（イベント情報、広報誌等） ・学校等からのお知らせ				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①公式LINE友だち登録数 ②公式LINEでの情報配信完了数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①公式LINE利用者満足度		

事業概要【LINEを活用したオンライン申請環境構築事業】

自治体名	北海道苫前町	人口	2,752人	事業費	908千円
事業概要	本人確認や手数料支払いを要する手続等について、公式LINEアカウント上で完結できるオンライン申請環境を追加実装し、「役場窓口へ足を運ばなければならない」という、平日昼間に時間を取ることが難しい現役世代、外出そのものに負担や不安を抱える高齢世代の双方にとっての負担を軽減し、住民一人一人にデジタル技術の恩恵が行き渡り、多様な住民の思いが叶えられるように措置する。				
具体サービス	令和5年11月に開設した公式LINEアカウントにおいて、対話型アプリケーションである「GovTech Express」（LINE機能拡張サービス）を運用しているところであり、これに下記のとおり機能（サービス）を追加し、オンライン申請環境を提供する。 ・マイナンバーカードによる公的個人認証サービスの活用（本人確認機能の追加） ～住民票、印鑑登録証明書、所得証明書、課税証明書等の交付申請 ～本人確認情報に基づくプッシュ型通知（給付金等の行政サービスの案内）の実施 ・オンライン決済機能の追加 ～公式LINEアカウント上での交付手数料等の支払い 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。 Before After				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINE公式アカウントの友だち登録者数 ②本人確認・オンライン決済を必要とする申請等の種類数 ③本人確認・オンライン決済を必要とする申請等の受付件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービスの満足度 ② ③		

事業概要 【LINEを活用したスマート窓口の導入】

自治体名	北海道羽幌町	人口	6,154人	事業費	1,491千円
事業概要	コミュニケーションアプリ「LINE」を活用し、町民が求める情報をリアルタイムかつピンポイントで提供できる体制、手続き等の案内を自動化対応するスマートな役場窓口を整備するもの。紙媒体やホームページでの周知は町民等が欲しいときに必要な情報が届けられていない。また、現状、役場の開庁時間のみの対応である問合せ等の対応を24時間いつでも可能とするため、LINEの双方向性特徴を活用し地域の課題解決及び住民の利便性向上を図る。				
具体サービス	町民等からの問合せや手続き案内の対応など自動化する環境を整備し、利便性を向上させる。 【大量の配信情報をセグメント】 ・セグメント配信により、受信したいジャンルを登録することで、利用者は必要な情報だけを受け取れる。 【行政手続き案内等の対応自動化】 ・人工AIを利用した自動応答チャットボットが提示する選択肢から、当てはまるものを選択することで、必要な情報にすぐにアクセスできる。 ・ごみの分別案内などよくある質問などをチャットボットによる対応で、24時間いつでも可能になる。 ・双方向性の特徴を活かしアンケート機能や事業申込みなどの申請機能を整備。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①羽幌町公式LINE友だち登録者数（人） ②チャットボット使用回数（回） ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①羽幌町公式LINEによる情報発信の満足度（ポイント） ②配信メッセージ開封率（%） ③				



事業概要 【浜頓別町LINEを活用したデジタル総合窓口の導入】

自治体名	北海道浜頓別町	人口	3,290人	事業費	3,850千円
事業概要	年代問わずユーザー数が多いLINEの公式アカウントを利用したデジタル総合窓口の構築。 必要な情報をこまめにチェックしなければならないホームページ、タイムリーな配信ができない広報紙、聞き逃すことも多い防災無線。これらの課題を解決するため、行政情報をLINEで個別配信する。セグメント配信することで、防災、ごみ出し日、予防接種など、各住民が欲しい情報だけを迅速かつ効率的に受け取れるようになる。併せてLINEに通報機能や予約機能も加え、行政と住民がコミュニケーションを取り合える環境をつくる。				
具体サービス	【自治体公式LINEサービス】 - セグメント配信 利用者のニーズに沿った最適な情報発信 - チャットボット 利用者の必要な情報をいつでも/どこでもチャット形式で回答 - 防災機能 災害情報の提供や位置情報から最寄りの避難所の誘導 - 通報機能 道路の損傷など「写真」「位置情報」付きで、住民から通報の受付		 浜頓別町 デジタル総合窓口		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①浜頓別町公式LINE登録者数 ②浜頓別町公式LINE情報発信回数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①浜頓別町公式LINE利用者満足度		

事業概要【住民向けアプリ導入事業】

自治体名	北海道中頓別町	人口	1,517人	事業費	3,915千円
事業概要	現状の紙媒体や電話応答による情報提供は即効性や確実性に欠け、庁舎来庁が必要な行政申請業務は、町民の時間を奪ってしまう結果となっています。この事業は、ノーコードツールを用い町民への情報提供やサービスの提供を一元化し、また町民からのフィードバックを効率よく収集することを目的とするアプリの実装事業です。ノーコードツールは、kintoneを選択し、全職員が操作を覚え、直接原課職員がカスタマイズ・更新し、常に新鮮な情報の提供、使いづらさの改善ができる体制とします。				
具体サービス	【住民向け情報提供等サービス】 ・LINE公式アカウント利用による以下のサービスの実装 ①チャットボットによる、自動回答機能 ②HPをリンクさせることで、HPの認知度を高めることと合わせて、広報誌、旬報などの紙にて配布している物の取り扱いについて縮小していきます。 ③施設予約（コミュニティルーム、保健センター、町民センター、青少年会館、町民体育館）の4か所を予定しています。 ④各種申請 電子化が必要と思われる手続きは現在の洗い出しで、102種類あります。本事業で可能な手続きは、年5種前後となります。具体的な申請内容は、（防災無線個別受信機賞与申請、戸籍関係証明書交付申請、住民票交付申請、狂犬病予防注射票の交付申請、有害鳥獣等処理施設使用申請、無料職業紹介書求人・求職申請、町有財産等使用許可申請、公営住宅入居・同居・模様替え・修繕申込申請、地籍調査申請、給水申請、水道条例第18条の届出、公共下水開始・休止開始届、見舞金助成金申請、高額介護合算療養費支給申請、福祉灯油助成申請、重度心身障害者医療費受給者証現況届、子ども医療費支給者現況届、児童手当現況届、重度障害者日常生活用具申請、児童扶養手当支給申請、消防訓練計画・実施結果届、火災と紛らわし煙等届、露店等の開設届、消防用設備等点検結果届）これに加え、病院事務（問診票や同意書、各種貸出申請）などについて検討中となるが、いずれも条項等の整備が必要とされ、条項等の改正が済みしだい実装します。 ⑤各種サーベイ 本アプリの利用についての調査や、各種行政業務に関する調査（窓口業務、各種申請、広報誌、HP等） ⑥防災情報 気象情報、避難情報、避難所情報、防災啓発等 ⑦教育、観光、イベント、医療、交通等の情報  質問項目ボタンに加えて、現在HP上で公開されている情報（Webサイト）をメニュー化して表示します。 文字（キーワード）入力でも応答します。 Kintoneと連携して、自治体サービス効率化の対応も可能。 新たなWebサイトの構築と追加も可能。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①公式LINEの友達登録者数 ②アプリを通じた各種手続きのオンライン化率 ③オンライン申請回数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①町民アプリ利用満足度 ②アンケート結果から得られる町民満足度の改善度 ③手続き時間の削減度				

事業概要【AIを活用したいつでも窓口構築事業】

自治体名	北海道小清水町	人口	4,423人	事業費	4,400千円
事業概要	住民当たりの職員数が少ない小清水町は、町民の電話や窓口での問い合わせや手続き対応において、長い待ち時間や庁舎再訪問が日常的に発生。一方で、多くの住民が庁舎に來られない時期もあり、庁舎外で可能な行政サービスの拡充も望まれています。この課題を解決するため、同対応に生成AIによる自動応答システムを導入し、町民が時間と場所を選ばず問い合わせをすることができ、かつ回答を得られるようにします。				
具体サービス	町のHPまたLINE公式アカウントと連携し、それらを入力とする「生成AIによるお問合せ自動応答システム」を導入。窓口の待ち時間削減と手続き等のスピードアップ、また開庁時間と場所を問わず問い合わせが可能となることで、庁舎内外での利便性、快適性を向上させる。 【お問合せ自動応答サービス】 すべて時間と場所を選ばず可能 - システムURL→自動応答システム - HP→自動応答システム - LINE公式アカウント→自動応答システム 【システム構築】 既存の以下を連携させてシステム化 - 小清水町ホームページ - 小清水町LINE公式アカウント HPでのイメージ  LINEでのイメージ 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①いつでも窓口への問い合わせ数 ②閉庁時間の問い合わせ対応数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①回答の満足度 ②平日における電話での問い合わせ（減少）				

事業概要【公共施設予約サービス（無人対応型）構築事業】

自治体名	北海道小清水町	人口	4,423人	事業費	21,985千円
事業概要	各施設の利用予約については、各施設において電話や窓口で予約となっており、施設開庁時間のみしか行えない状況にあるため、スマホ等で予約、チェックインを行えるよう整備し、地域活性化につなげる。また、予約管理については紙ベースからデータ管理となり事務の効率化にもつながる。加えて、チェックインシステムにxID連携することにより、有事の際の避難者の管理にも活用可能となる。				
具体サービス	【公共施設予約サービス（ユーザー側）】 ・各施設の空き状況の確認 ・各施設の予約受付 ・QRコードチェックイン ・利用料のキャッシュレス決済 ・マイナンバーカード連携による本人認証 【予約管理（管理側）】 ・各施設の予約管理 ・各施設の施錠・解錠管理 ・施設利用料の徴収 The diagram illustrates the system architecture. At the top, a box labeled '町アプリ (R5年度構築済み)' contains three sub-boxes: '施設予約', 'WEB予約', 'キャッシュレス決済', and 'チェックイン'. This box is connected via a double-headed arrow labeled 'マイナンバー認証' to a red box labeled 'xID'. Below the town app is a box labeled '予約管理システム' containing '受付', '支払', '履歴管理', and '鍵管理'. This box is connected via a double-headed arrow labeled '連携' to a yellow box labeled '鍵管理システム'. The '鍵管理システム' box is also connected via a double-headed arrow labeled '連携' to a box labeled 'R5年度構築済み 地域ICT基盤構築補助金'. Below the '予約管理システム' box is a grey box labeled '共通基盤', which is connected via a double-headed arrow labeled '連携' to a grey box labeled '他システム'.				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①施設予約オンラインシステム利用件数 ②予約システム導入施設数 ③施設予約のキャッシュレス決済の利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①施設予約等の対応時間の短縮 ②予約システム利用者の満足度 ③施設予約のキャッシュレス決済利用者の満足度				

事業概要【公式LINEアカウント構築事業】

自治体名	北海道置戸町	人口	2,612人	事業費	935千円
事業概要	現在使用しているメールを利用した情報発信ツールの登録者が人口の25%に留まっており、より多くの住民に情報を届けることが課題であることから、新たな行政情報発信ツールとして国内でユーザーが増え続けているLINEアプリの公式アカウントを利用し、登録者がニーズにあった情報を選択、更に容易に取得できるようにすることで、新規登録促進、住民の利便性向上を図るもの。				
具体 サービス	LINEアプリのプッシュ通知やリッチメニュー、セグメント配信を活用し 町民に対し必要な行政情報を、必要な人に、必要なタイミングで確実に届けるサービスを実装する。 また、こちらからの一方的な情報配信のみではなく、自動応答機能により、ゴミの分別方法やそれらの排出日等をLINE上で解決できるようにすることで、町民の手間を軽減する。 更に、メール連携機能を使用し、Jアラートや気象情報等、各行政機関から自治体に入るメール連絡を連携し、町民に対し速やかな情報提供を可能とする。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①友だち登録者数 ②情報発信件数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者満足度 ② ③				

事業概要【公共施設予約電子化事業】

自治体名	北海道滝上町	人口	2, 2 8 9 人	事業費	7, 4 8 4 千円
事業概要	滝上町では現在各公共施設の利用申請を紙ベースで行っているため、住民は開庁時間に窓口で利用申請や予約状況の確認をせざるを得ず、不便を感じている。本事業において、公共施設の電子予約申請サービスを導入することで、住民は来庁せずに24時間いつでも公共施設の予約や予約状況の確認を行えるようになる。				
具体 サービス	【公共施設の電子予約申請サービス】 - LoGoフォームを導入し、町内の公共施設（計6施設）の予約を電子で申請できるようにする。 - 庁舎窓口や公共施設においても電子予約申請ができるように、町内の7施設にタブレット端末計10台を設置する。 - 庁舎窓口においては窓口を担当職員を配置し、電子予約申請の操作方法に不慣れな住民に対して操作方法を説明し、サービスの利用促進を図る。 - LoGoフォームのアンケート機能を活用し、公共施設の電子予約申請サービスに関する住民の意見収集、集計を行う。		来庁の必要性 紙の申請書 電子申請システム（LOGO フォーム）導入 時間や窓口縛られず自由に予約、 利用状況も確認できる。		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①公共施設の電子予約申請の件数 ②窓口における電子予約申請相談件数 ③窓口時間外の電子予約申請件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①公共施設の電子予約申請サービス利用者の満足度		

事業概要【あびらスマート行政推進事業】

自治体名	北海道安平町	人口	7,330人	事業費	54,380千円
事業概要	安平町は、令和5年8月に「安平町デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画書」を策定し、デジタル技術を活用した便利で快適に暮らせるまちの実現を目指すべき姿とし、デジタル技術を活用したまちづくりを推進している。 当該事業は、場所・時間にとらわれることのない行政サービスを提供するスマホ市役所と、次世代型の施設管理として施設予約から支払・利用までを行うことが出来るスマートファシリティシステムを構築し、デジタル技術を活用した住民サービスの維持・向上を実現する。				
具体サービス	【あびらスマート行政推進事業】 ・スマホ市役所システム 地方公共団体における住民と行政との接点（フロントヤード）における充実化を図るべく、月間9,000万人以上が使用するLINEアプリを活用したスマホ市役所サービスを提供する。住民周知をはじめとした申請手続き、アンケートを行うことが可能となり、場所や時間にとらわれることのない新たな行政サービスを提供する。 ・スマートファシリティシステム 将来を見据えた公共施設管理の効率化を図る施設運営・管理のデジタル化推進として、新たなモデルを構築するため、①セキュリティシステム「予約、施錠管理、防犯カメラ」、②通信基盤「無線LAN環境」整備を一体で行うものである。 スマートキーシステムの導入をおこない、鍵管理の省力化とライフサイクルコスト削減、スマートキーと連携したシステムの導入による予約・利用の円滑化を図る。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINE公式アカウントの登録者数 ②スマートファシリティシステムによる施設利用申請の割合 ③スマホ市役所システム利用の実績 【アウトカム指標（成果指標）】 ①スマートファシリティシステムに利便性向上を実感した利用者の割合 ②スマホ市役所システムに利便性向上を実感した利用者の割合 ③施設予約における手続所要時間の削減率（利用者、管理者側） ④行政手続き等における所要時間の削減率（利用者、職員側）				

事業概要【LINEを活用したスマート町役場推進事業】

自治体名	北海道むかわ町	人口	7,352人	事業費	3,630千円
事業概要	LINEの公式アカウントを利用して、リッチメニューによる情報確保、プッシュ通知による情報発信、住民からの通報機能、町の情報周知など、本サービス導入を通じて各種展開するとともに、役場が対応できない閉庁時間帯での受け付けや時間がなくて来庁できない・距離が遠くて来庁できない方向けにも利用できるサービスを展開し、より利便性の高い役場を実現する。				
具体サービス	【スマート町役場サービス】 ・様々な住民ニーズに対応できるリッチメニューの構築 ・町の必要情報を迅速に公開（町広報誌、各種イベント情報など） ・全世代の住民が利用しやすいオンラインサービスの提供（防災案内・災害通報、子育て支援サービス、ポイントサービス（医療費助成など）、ゴミカレンダー・分別案内、水道の開閉栓申請、年代別に応じた健康診断や予防接種などの案内・予約、町内外向け地域スポット案内、アンケート調査など） セグメント配信によって 必要な情報を必要な町民へ発信				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①むかわ町公式LINEアカウントの登録者数 ②行政手続きのオンライン化数 ③オンライン申請利用回数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①むかわ町公式LINE利用者の満足度 ②行政手続きのオンライン申請率				

事業概要 【LINEを活用した行政情報配信システム構築事業】

自治体名	北海道日高町	人口	11,130人	事業費	4,356千円
事業概要	行政情報の伝達については、紙面の発行準備に長期間を要することが課題であることから、広く町民に利用されているスマホ等のアプリ「LINE」を活用し、新たな広報媒体として町民が求める行政情報を迅速に伝え、町民と行政情報の共有を図るとともに、子育て支援、防災対策等に資する手段とする。さらに、町民から行政に対する情報伝達を容易に行うことを可能とする。また、情報検索が難しかった町ホームページを再構築し、双方の連携により運用効果を高め、課題であった町の情報発信力の強化を実現する。				
具体サービス	【くらしの情報配信サービス】 ・ ゴミ収集日等の生活関連情報 ・ 検診、妊娠・出産、子育て情報等 ・ 母子手帳アプリとの連携 ・ 健康・医療情報 ・ アンケート収集 ・ ホームページの再構築とLINEとの連携 【防災情報配信】 ・ 警報等気象情報 ・ 避難指示等緊急配信 【イベント情報等配信サービス】 ・ イベント情報 ・ 観光・宿泊・グルメ情報				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINE公式アカウント登録者数 ②情報発信回数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①ユーザー満足度調査結果 ②町公式ホームページ閲覧者数 ③				

事業概要 【移動期日前投票所（車）に係る選挙システム導入事業】

自治体名	北海道士幌町	人口	5,839人	事業費	10,000千円
事業概要	高齢・障がい等の事情により、投票所へ行つての投票が困難である旨の相談が寄せられ、地域の課題となっている。『移動期日前投票所（車）』を整備・充実させるために、選挙システムを導入することにより、高齢者や障がい者などへの投票機会を確保するとともに、二重投票の防止を図ることを目的に実施する。				
具体 サービス	【移動期日前投票車の運行】 - 足が不自由な高齢者や障がい者で、家族からの支援も得られない者に対して、自宅前へ訪問、投票を可能とする「移動期日前投票車」を運行する。 【期日前投票所の充実】 - より身近な場所（地区の公民館）やスーパーでの期日前投票所を開設し、投票の機会をより充実させる。 【選挙システムの導入】 - 上記２項目の実施にあたり、二重投票を防止するために選挙システムを導入する。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①移動期日前投票車の運行数 ②期日前投票所の開設数			【アウトカム指標（成果指標）】 ①移動期日前投票車の利用者数 ②期日前投票者数 ③投票率	

事業概要 【情報発信の質の向上とスマホを活用した住民サービスの実現】

自治体名	北海道鹿追町	人口	5,070人	事業費	7,941千円
事業概要	現在、各種申請や公共施設の利用に際しては、窓口もしくは電話による申請・受付の対応であり、住民の手間が発生している。また、町内外への情報発信に関しても、きめ細やかな情報発信や迅速な公開が行われていない状況にある。この解決策として、スマホによる各種行政手続きが行えたり、必要な人に必要な情報を迅速に提供できる仕組みの導入により、情報発信の質を上げ、地域住民や町外へ向けたサービスの向上を目指す。				
具体サービス	【情報発信系サービス】 ・ L I N E 機能拡張システムによる情報発信 【住民向けシステム】 ・ 電子申請システム ・ 施設予約システム The diagram illustrates the service integration. On the left is the 'CMS (ホームページ)' (CMS (Homepage)). A green double-headed arrow labeled '連携' (Linkage) connects it to the 'LINE機能拡張(町民向け情報発信)' (LINE Function Extension (Town Resident-oriented Information Dissemination)). From the LINE interface, which shows buttons for '窓口予約' (Counter Reservation), '施設予約' (Facility Reservation), and '電子申請' (Electronic Application), two green arrows point to the right. One arrow points to a laptop displaying the '電子申請' (Electronic Application) system, and the other points to a tablet displaying the '施設予約' (Facility Reservation) system.				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① L I N E の情報発信数 ② 電子申請の利用件数 ③ 公共施設予約サービスの手続き数		【アウトカム指標（成果指標）】 ① L I N E の友達登録数 ② 電子申請の利用者満足度 ③ 公共施設予約サービスの利用者満足度		

事業概要【LINEを活用した情報発信デジタル化事業】

自治体名	北海道清水町	人口	8,930人	事業費	2,123千円
事業概要	年齢を問わず多くの人が利用しているLINEの公式アカウントを作成し、登録者のニーズに合う情報を届けるセグメント配信機能、登録者から町への申請機能、通報機能を導入し、町民等への利便性向上を図る。また、町外向けコンテンツを作成し、LINEを活用した移住相談、移住に関する情報発信、観光情報等の発信により、関係人口、交流人口の増加を図り、移住者・移住体験者等の増加につなげる。				
具体サービス	【情報配信サービス】 - 登録者情報の取得・ニーズに合わせた絞り込み（セグメント）配信 - 町民向け専用コンテンツ/町外向け専用コンテンツの開設 - 町の魅力やお知らせ情報等 【配信状況分析機能】 - 登録数遷移や登録者の属性情報の集計機能 - LINE配信によるクリック及びタップ数等の反応率測定 - 登録元の集計・分析 【通報・申請機能】 - 道路等の損傷状況を町民等が通報 - 検診・水道開閉栓申請フォーム作成 【移住相談機能】 - 移住者等限定専用コンテンツ公開 - 移住に関する情報発信、移住定住LINE相談受付 町民/観光者/移住希望者 町民向けコンテンツ  町外向けコンテンツ  移住検討者用コンテンツ   相談後 LINEからも定期発信 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①町公式アカウントの登録者数 ②オンライン申請件数 ③イベント経由での友達登録者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①公式LINE満足度の割合 ②町外在住者の登録率の割合 ③LINEからの移住定住相談件数				

事業概要 【情報発信ツールD X化事業】

自治体名	北海道幕別町	人口	25,611人	事業費	6,909千円
事業概要	セグメント配信によるプッシュ型の行政サービスを行うとともに、チャットボットによる問合せ対応や公的個人認証サービスを活用したオンライン申請などを導入することで、住民がいつでもどこでも双方向の行政サービスを受けることが出来るようにL I N Eを活用したプラットフォームの構築を図る。				
具体サービス	【L I N Eプラットフォーム】 - 年齢、性別、居住地域等の情報や、欲しい情報項目を設定するセグメント配信により、住民一人ひとりが自身のニーズに合った情報を逃さず取得 - チャットボットにより、時間を問わず問合せが可能 - GPS位置情報を活用した通報システムにより、道路の損傷や防犯灯の故障などを正確に把握 - 公的個人認証とオンライン決済により、役場へ来庁することなく、住民票等の郵送請求が可能 - 分かりやすく親しみやすいリッチメニューにより情報の検索性向上		LINEプラットフォームの導入 セグメント配信 利用者の属性（例：年齢、性別、行政区、学区 など）に合った行政情報等を提供。 通報システム ・道路、公園の通報 ・水道、下水道の通報（漏水・漏水の通報等） ・防犯灯の通報（壊れ等） 諸証明の郵送請求（オンライン申請可能） スマートフォンやタブレット等から、「対話形式」で住民票等の請求が可能。 公的個人認証：可 オンライン決済：可 チャットボット リッチメニュー ホームページとLINEの連携機能 ・ <u>ホームページからLINEへ</u> ホームページの更新内容をタイムリーにLINEでプッシュ配信できる連携機能。 ・ <u>LINEからホームページへ</u> ホームページへ誘導。様々な端末と多様な利用者に対応。 町ホームページ レスポンス性化 スマートフォンやタブレット端末でも見やすくなるようCMS機能を一新 ウェブアクセシビリティの向上 多様な利用者に対応可能となるようCMS機能を一新 アクセス性向上 利用者が知りたい情報へアクセスしやすいようデザイン・レイアウトを一新		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINE利用者（友だち登録）数 ②LINE電子申請数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ① L I N Eサービス利用者満足度 ② ③		

事業概要【LINEを活用した行政情報配信システム等構築事業】

自治体名	北海道本別町	人口	6,190人	事業費	9,779千円
事業概要	現在の広報誌やホームページによる一方通行の情報発信では、見落としがちであったり、まったく目にしない情報がある。また、自分が求めている情報を直接送ってほしい住民が少なくないことや、移動手段のない方や多忙な方々は役所に行く回数を減らしたいと考えている。これらの課題解決と住民ニーズに応えるために、LINE公式アカウントを導入し、地域コミュニケーションの活性化や地域情報の発信・共有、そして行政手続きの住民利便性向上を図る。				
具体サービス	【情報配信サービス】 ・利用者ニーズに合わせたメッセージのセグメント配信 ・ゴミ収集日・子育て情報等の定期配信 ・防災情報の配信 ・チャットボット・個別チャットを用いたお問合せ対応 【動的リッチメニュー】 ・欲しい情報にダイレクトにたどり着くリッチメニュー ・情報カテゴリごとにリッチメニューをタブ分け ・利用者ニーズに応じたメニューの出し分け 【通報システム】 ・公共施設不具合・不法投棄等の通報をLINE上で受付 【予約システム】 ・イベント参加、検診等の予約をLINE上で受付				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINE公式アカウントお友だち登録者数 ②LINE公式アカウント情報発信件数 ③LINE公式アカウントによる通報件数 ④LINE公式アカウントによるイベント参加等予約件数 ⑤LINE公式アカウントによる広報誌のデジタル閲覧者数 ⑥LINEによる動的リッチメニューの利用回数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①LINE公式アカウントによる情報発信の満足度 ②LINEによる動的リッチメニューのコンバージョン数 ③LINEによる通報システムでの通報への対応時間 ④LINEによる予約機能でのイベント、検診等の参加者 ⑤LINEによるチャットボット等を用いた問い合わせ対応の満足度 ⑥LINEによるメッセージのクリック率の分析				

事業概要 【LINEを活用した情報発信・収集デジタル化事業】

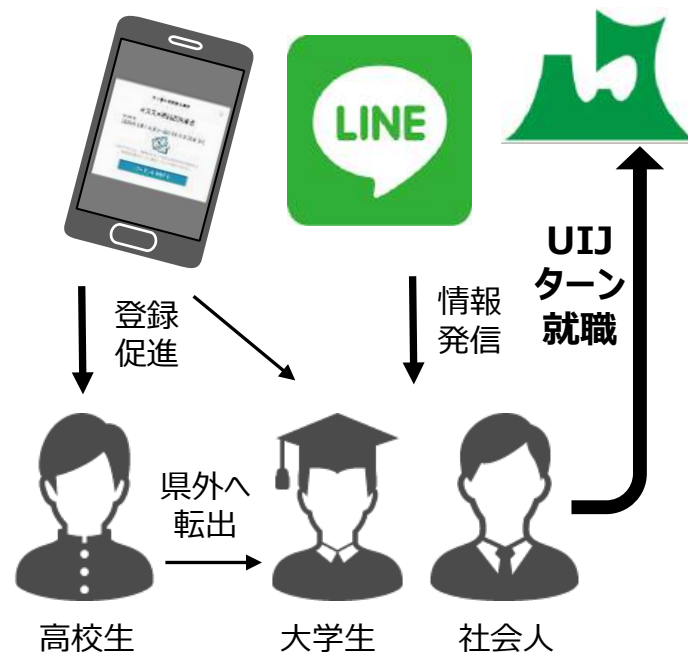
自治体名	北海道羅臼町	人口	4,374人	事業費	2,970千円
事業概要	羅臼町公式LINEの機能を拡充し、現在一斉配信のみとなっている運用を見直すことで効果的な情報発信、町内広報のデジタル化、検診予約のオンライン化、学校欠席連絡の受付をLINE上で完結することができ、町民の利便性の向上を図る。また移住定住促進や町内経済活性化のため、町内スタンプラリー施策を実施するほか、通常業務で関係を築いた町外の方々に対し町外向けの情報発信をすることで、交流人口と関係交流人口の両者の創出を図る。				
具体サービス	【行政サービス】 - 必要な情報・欲しい情報を手軽かつ簡単に入手することが可能となる。 - 災害時の道路等の破損状況を町民等が通報 - 電話または来庁により申し込みをしていた各種検診予約のオンライン化。 【学校サービス】 - 幼稚園や小中学校の欠席連絡をLINE上で構築。 【町外向け施策】 - 町外へ向けた情報伝達手段を増やす。 【スタンプラリー施策】 - LINE上でスタンプラリーを実施し、イベントや観光周遊に活用する。 【くらしメニュー】 - 行政情報を発信 - 検診予約を構築 【子育て・学校メニュー】 - 子育て情報を発信 - 欠席連絡を構築 【本町の魅力メニュー】 - 観光情報を発信 - ふるさと納税情報を発信 【スタンプラリー】 - LINE上でスタンプラリーを実施    				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①幼稚園欠席等報告での活用割合 ②検診予約の利用者数 ③スタンプラリー参加者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①LINE公式アカウント利用満足度 ②検診予約の手続き所要時間の短縮 ③スタンプラリー経由の友だち登録者数				

事業概要【保健所チャットボット導入事業】

自治体名	青森県	人口	1,207,096人	事業費	11,006千円
事業概要	保健所業務のDXを進める一環として、閉庁時間帯でも各種申請に係る問合せに対応できる等の県民の利便性向上と、定型業務削減による保健所職員の相対サービスの充実に向けて、県保健所ホームページに生成系AIを用いたチャットボットを導入する。				
具体サービス	【生成系AIチャットボットの導入】 ・チャットボットを県保健所ホームページに設置する。 ・チャットボットは、保健所ホームページやテキストベースのマニュアル等を読みこむことで、より適切な回答を提示できるものを導入する。 ・各種申請案内にURL等を掲載し、県民の問合せに24時間365日回答可能な環境を構築。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①AIチャットボット利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①チャットボット利用者の満足度 ②チャットボットの課題解決割合		

事業概要【県出身者と直接つながるLINE公式アカウント情報発信】

自治体名	青森県	人口	1,207,096人	事業費	6,661千円
事業概要	LINE公式アカウントから県内の魅力や県内就職などの情報を高校卒業段階から継続的に提供することにより、地域経済の未来の担い手となり得る県外に転出した県出身者と直接つながり続ける仕組みを構築し、UIターン就職を促進することにより、労働力不足の解消及び地域経済の持続的成長・発展を図る。				
具体サービス	【LINE公式アカウント】 - 県外在住の県出身者等に向けて、UIターンをサポートする情報、就職活動に役立つイベントや支援情報を、青森県内の魅力や旬の話題とあわせて情報発信する。 - 情報発信にあたっては、情報を的確な対象者に届けるため、ユーザーの属性に応じたセグメント配信を行う。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINEアカウントの友だち登録者数 ②LINEアカウントの情報発信数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①LINE友だち登録者の満足率 ②若者の就職・転職目的転入者数				



事業概要【スマホ市役所導入事業】

自治体名	青森県弘前市	人口	162,140人	事業費	1,122千円
事業概要	若者から高齢者まで幅広く利用されているLINEを活用し、市の情報や行政サービスの一元化を図る。これにより、情報発信以外の多様な行政サービスも提供可能となるほか、双方向のコミュニケーションを取ることが可能となるなど、市民も行政・まちづくりに参加しやすい仕組みを構築することで、市民サービスのデジタル化を進め、より快適でより便利な市民生活の実現を目指す。				
具体サービス	スマートフォンアプリのLINEの市公式LINEアカウントを新設し、行政情報やイベント情報、災害情報等をプッシュ型で発信できるため、市民等に直接タイムリーな情報を届けることができる。 市独自ページ（リッチメニュー）を作成し、市に対する各種手続きや申請の受付を行う。また、住民票等の申請をマイナンバーカード等で本人確認の上、申請可能とするシステムとする。		行政情報 イベント  シティプロモーション 災害情報		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①市公式LINEアカウント登録者数 ②市公式LINEアカウントによる発信情報の開封率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①スマホ市役所サービス利用者の満足度		

事業概要【LINEを活用した情報提供・市民サービス向上事業】

自治体名	青森県黒石市	人口	31,074人	事業費	3,013千円
事業概要	現在、各種黒石市公式SNSを利用して、行政から全員に対して一斉配信のみ行っているが、住民一人ひとりのニーズに応じたプッシュ型の情報発信ができないことが課題になっている。また、災害など有事の際の住民への緊急連絡、チャットボットによる問合せ対応の自動化、オンラインの窓口予約等スマホによる住民サービスを向上するだけでなく、アンケートによる公聴も行い、より広く住民の声を反映した行政サービスの提供を目指す。				
具体サービス	黒石市公式LINEアカウントの新規導入 ①セグメント配信機能 (受信設定に応じたメッセージの配信) ②チャットボットによる自動応答機能 (住民からの質問にチャットボットで自動対応) ③カレンダー予約機能 (予防接種や施設などの予約申込と受付) ④防災機能 (災害発生時の一斉通知・避難所誘導) ⑤申請・アンケート機能 (申請やアンケートの入力と受付) ⑥施設検索 (公共施設やAEDの場所を地図上で誘導)		黒石市公式LINEアカウント		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①黒石市公式LINEアカウントの登録者数 ②市政情報の配信数 ③予約とアンケートの利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①黒石市公式LINEアカウント利用者の満足度 ②黒石市公式LINEアカウントの推奨意向 ③黒石市公式LINEアカウントのブロック率		

事業概要 【鶴田町公式LINE活用サービス事業】

自治体名	青森県鶴田町	人口	11,771人	事業費	5,749千円
事業概要	住民がこまめにチェックしなければならないプル型のホームページ、タイムリーな発信ができない広報誌、平日や限られた時間での窓口対応。これらの課題を解決するために、町公式LINEの機能を拡張し、セグメント配信による情報発信の強化及び行政サービスのオンライン化を図る。 セグメント配信により住民のニーズに応じた情報提供を行うことができ、住民サービスの向上が期待できる。 また、各種証明書の申請をLINEで行えるなど、行政サービスのオンライン化により時間や場所にとらわれない利便性は住民サービスの向上につながる。				
具体サービス	【LINEを用いた各種サービス】 ・セグメント配信（性別・年代・知りたい情報など利用者の属性、利用者の嗜好に合わせた配信を行える） ・証明書（住民票、印鑑登録証明書、税証明書等）のオンライン申請（マイナンバーカードを利用した公的個人認証機能の活用） ・決済機能 ・ごみの収集日通知、ごみの分別 Q & A ・アンケート調査機能 等				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①公式LINE友達登録数 ②公式LINE情報発信数 ③証明書オンライン申請数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①住民アンケートによるLINE利用満足度 ②LINEオンライン申請の利用満足度		

事業概要 【「スマホ市役所」サービス導入事業】

自治体名	青森県七戸町	人口	14,320人	事業費	1,815千円
事業概要	現在の町の公式LINEアカウントにおける提供サービスを拡充し、所謂「スマホ市役所」を構築する。七戸町では、行政情報の発信や申請手続きなど、オンライン上でもサービスを展開しているが、利用が進んでおらず、また、公式HPから各サービスへのアクセスがしづらいといった声がある。そのため、LINEを核として各サービスと紐づけるとともに、これまで導入していなかった不具合箇所の報告など住民との双方向コミュニケーションが可能な環境を構築する。				
具体サービス	LINEを使用した「スマホ市役所」サービス ・市内の不具合箇所の報告、通報 ・イベント等の参加受付 ・オンラインでの申請手続き ・苦情、要望などの問合せ受付 ・メッセージ機能によるセグメント情報配信 ・町のオンライン上のサービスへのアクセスを網羅 【住民側】 苦情・要望 予約・申請 通報・報告 【職員側】 七戸町公式HP 既存オンライン申請サイト アクセス LINE ・申請、予約 ・セグメント配信 ・不具合箇所の通報 ・イベント等の参加申込 ・問合せ				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①七戸町公式LINEアカウント登録者数 ②問合せ等の双方向型サービス数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①七戸町公式LINEアカウント登録者への満足度調査				

事業概要 【町公式LINEによる行政情報デジタル配信システムの構築】

自治体名	青森県田子町	人口	4,829人	事業費	3,465千円
事業概要	町からの情報はホームページやケーブルテレビの他、広報紙やチラシなど主に紙媒体により町内各戸への情報発信を行っているが、リアルタイムに情報が届けられないなど課題が多い。町公式LINEアカウント機能拡張ツールを整備しデジタルによる情報発信により、より効果的な情報伝達をめざす。また、町民個人のニーズに応じたプッシュ型の情報発信により欲しい情報がどこにいても迅速に手元に届く、快適で便利な住民生活の実現をめざす。				
具体サービス	町公式LINEアカウント開設及び拡張ツール導入 ● 町からの情報発信 ・行政情報の配信（広報、各種お知らせ） ・防災情報、有害鳥獣出没情報、ごみ、健康福祉、子育て情報、イベント情報、観光情報など ・チャットボット・個別チャットによる問い合わせ対応 ・利用者ニーズに応じたセグメント配信 ● 町民からの受付機能 ・予約相談受付（納税相談、子育て相談、高齢者等見守り相談、セミナー申込など） ・通報受付（道路・河川、除雪の不具合、有害鳥獣被害、不法投棄、災害状況など） デジタルを活用した情報伝達 ● 欲しい情報が、どこにいても迅速に手元に届く ● 電話や窓口に行かなくても予約・通報ができる				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 町公式LINEアカウント登録者数 ② 町公式LINEによる情報発信件数 ③ 町民からの受付件数（相談・予約・通報） 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 町公式LINEユーザーの利用満足度 ② ③				

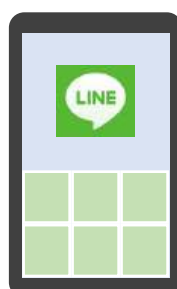
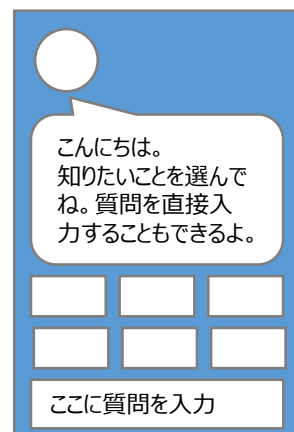
事業概要【新郷村LINE活用事業】

自治体名	青森県新郷村	人口	2,137人	事業費	7,263千円
事業概要	必要な情報をこまめにチェックしなければならないプル型のホームページ、タイムリーな配信ができない広報紙、聞き逃すことも多い防災行政用無線。これらの課題を解決するため、行政情報を多世代において、最も利用率の高いSNSであるLINEを活用し配信する。併せて通報機能や予約機能も備え、Wi-Fi環境の整備との相乗効果により行政サービスのデジタル化を進め、双方の手続きが簡略されることでより快適で便利な住民生活の実現を目指す。				
具体サービス	【新郷村公式LINEの構築】 ・公式LINEアカウントの開設およびオプション等を活用し、村の情報や行政サービスの提供をオンライン上で行えるようセグメント配信やオンライン申請機能を構築する。 【庁内および主要拠点へのWi-Fi整備】 ・オンライン申請可能な手続（転入・転出届、住民票の写し発行等）について、各窓口で来庁者がWi-Fiに接続し、職員が申請のサポートを行う為の環境整備。 ・ネット環境が整っていない住民が公衆Wi-Fiを利用し、オンライン上での行政サービスを受けるための環境整備。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①新郷村公式LINEアカウント友達登録者数 ②情報配信回数 ③オンライン申請利用割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①ユーザーの利用満足度 ② ③				

事業概要 【おおふなと版窓口DX（行かない窓口）】

自治体名	岩手県大船渡市	人口	32,908人	事業費	33,094千円
事業概要	住民・職員双方の手の簡略化に向けた「行かない窓口」を実現するため、LINEをポータル機能として、行政情報の総合基地である市HPとの連携によって、情報アクセシビリティの向上や発信力の強化を図り、市民と行政がお互いに支え合うデジタルサービス基盤を構築する。また、オンライン申請機能を持つ新たな公共施設予約システムを整備し、それを市HPに搭載することで、「行かない窓口」機能の強化と更なる利便性向上の取組を促進する。				
具体サービス	「見やすい、見つけやすい、使いやすい」をテーマに市HPを刷新し、情報の整理と適切な階層としながら、各種デジタルサービスを搭載する。また、公共施設予約システムを導入し、更なる基盤強化を図る。その上で、LINEを入口としてリッチメニューと市HPとを連携し、セグメント配信や通報機能によって行政情報の発信力強化と市民の声が届きやすい環境を整備し、住民の行政参画を促進する。 【公共施設予約システム】 ・公共施設の予約・利用申請をオンライン上で行うシステムの整備 【LINE機能の強化】 ・リッチメニューから市HPにつなげ、市民が欲しい情報を欲しいときに取りに行くことができる、プル型発信の充実 ・市民が積極的に欲しい情報をセグメント配信 ・緊急・災害時の広報媒体として活用 ・市民が道路の損壊情報などを通報できる仕組みづくり 情報アクセシビリティの向上 LINE: ポータル（タッチポイント）としての役割 公共施設予約システム（新） オンライン申請 HP: 行政情報の総合基地としての役割 行政情報の発信強化 市HPの刷新＝行政情報の総合基地機能の強化 1 オンライン申請や公共施設予約システムなどのデジタルサービスをHPに搭載 2 行政情報を整理し、利用者が必要な情報にアクセスし易い環境を整備 3 利便性を向上する新機能（LINE連携、オンラインに対応した手続一覧、ごみ出し検索機能など）を追加 4 多様な属性を有する住民への対応（外国語対応※Google翻訳は誤訳が多く、正しい情報が伝わらない。） 5 災害対応（緊急情報の迅速な発信、災害等緊急時のアクセス集中にも耐え得る災害版HPへの円滑な移行） LINEを入口とした「行かない窓口」 + デジタルサービスの基盤整備				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 公共施設予約システム利用者数の割合 ② LINEのリッチメニューのクリック数 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 市民意識調査で「窓口業務や施設利用など、市の行政サービスは利用しやすい」と答えた割合 ② 市民意識調査で「行政情報は容易に入手できる」と答えた割合 ③ 大船渡市公式LINEアカウントの友だち登録者数				

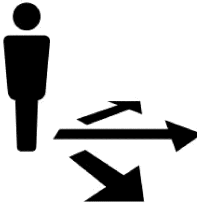
事業概要 【デジタルツールを活用した情報発信強化事業】

自治体名	岩手県花巻市	人口	91,194人	事業費	5,169千円
事業概要	必要な情報を必要な人に届けるため、利用者ニーズに応じたセグメント配信が可能な市公式LINEを導入する。併せてLINEからも接続可能なAIチャットボットを導入し、利用者が必要な情報にたどり着きやすくするとともに24時間365日、適切な問合せ対応ができる環境を整える。将来的にはLINEをチラシや広報紙等の紙の広報媒体に代わる重要なツールに位置付け、従来、自治会等に多大な負担をかけていた紙媒体の配布作業の負担軽減も目指す。				
具体サービス	【市公式LINE】 ・ 市政情報や各種イベント情報の配信を行い、よりタイムリーで効果的な情報発信を行う。 ・ セグメント配信機能により利用者のニーズに応じた情報発信を行う。 ・ 災害時の避難指示、子どもの検診の情報など、市民向けの情報のほか、市外の人を対象に市のふるさと納税等の情報発信を行う。 【AIチャットボット】 ・ 現在、市ホームページに搭載しているシナリオベース型のチャットボットをAIチャットボットに拡充する。 ・ 市民等からのフリーワードによる質問に対し、24時間365日、自動で回答する。 ・ AIチャットボットに付随するChatGPTの機能により、Q&Aの自動生成を行う。		市ホームページ  市公式LINE  AIチャットボット 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①市公式LINEアカウント受信設定者数 ②市公式LINEアカウントによる情報発信件数 ③AIチャットボット利用回数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①市公式LINEサービスの満足度 ②AIチャットボットによる回答完了率（解決率）		

事業概要 【施設予約システム導入事業】

自治体名	岩手県北上市	人口	91,584人	事業費	2,632千円
事業概要	市民等が窓口に来庁し行っている公共施設の予約手続きについて、システムを導入し、来庁せずとも簡潔かつ短時間で手続きを完結させる環境を整備することで、利便性を向上させる。				
具体サービス	施設を利用する市民が電話や来庁することなく24時間いつでもWEB上で空き状況を確認して予約することができ、利用料の支払いもオンライン決済または最寄りのコンビニで決済できる環境を整備する。 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①施設予約システム予約件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民意識調査において、「行政サービスの手続きのしやすさ」の項目に「満足」、「やや満足」と回答した人の割合 ②予約システム対象の施設利用件数				

事業概要【生成A Iを活用した音声ガイド事業】

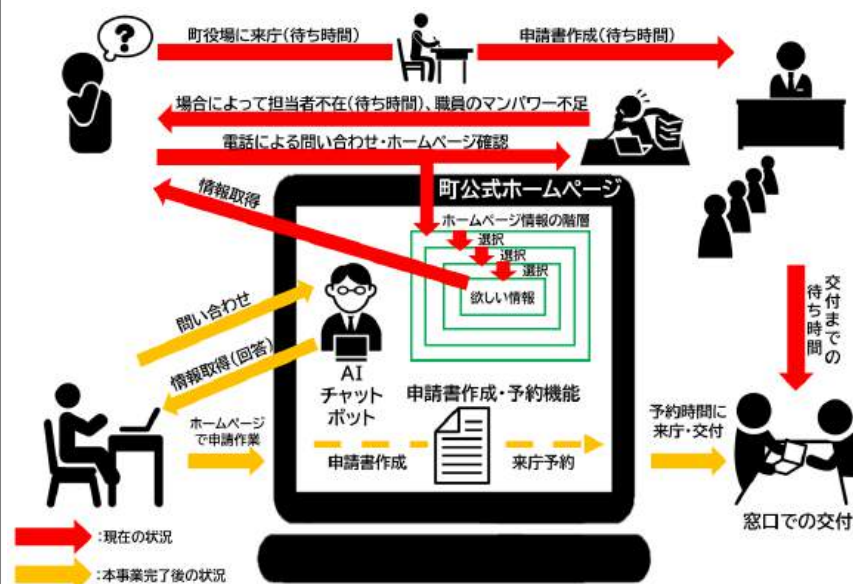
自治体名	岩手県一関市	人口	107,727人	事業費	4,752千円
事業概要	来庁者の手続動線をわかりやすくするため、総合窓口に生成 A I を使った音声ガイドを設置する。 来庁者が音声ガイドに入力した情報を職員が事前に把握することで、来庁者が「どのような用件で来庁したのか」「どのような情報が必要なのか」「誰が対応するか」などがわかり、職員の機動力が向上し、来庁者も何度も同じことを伝えることなく迅速に用事を済ませることができる。				
具体サービス	【生成 A I を活用した音声ガイド】 総合窓口で生成 A I を活用した音声ガイドを設置する。 【実装する機能】 ・大量の学習データを持った生成 A I を活用する。 ・音声による会話ができる。 ・多言語に対応できる。 ・回答は職員が個別に設定するものではなく、指定したデータベース（市ホームページに記載している内容など）に基づき、自動回答する。 ・生成 A I の利用にあたっては、セキュリティ機能付加し、プライベート環境を担保する。 ・来庁者が音声ガイドに入力した情報を担当課で確認することができる。	 用件は多岐に渡っている。	 音声で住民の問合せに回答する。		
		 手続動線をわかりやすくする。	 来庁者の窓口滞在時間軽減		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①生成 A I を活用した音声ガイドの利用件数 ②生成 A I を活用した音声ガイドの正答率	【アウトカム指標（成果指標）】 ①生成 A I を活用した音声ガイドによる利用者の満足度 ②来庁者の窓口滞在時間の減			

事業概要【LINEを活用した情報提供・町民サービス向上事業】

自治体名	岩手県紫波町	人口	32,918人	事業費	3,608千円
事業概要	現在、LINE公式アカウントを利用して、主にコロナワクチン接種に関する情報を、行政から全員に対して一斉配信している。コロナワクチン接種終息に伴い、今後は、住民一人ひとりのニーズに応じた、さまざまな情報を発信していく必要がある。また、災害など有事の際の住民への緊急連絡、チャットボットによる問合せ対応の自動化、オンラインの窓口予約等スマホによる住民サービスを向上するだけでなく、アンケートによる公聴も行い、より広く住民の声を反映した行政サービスの提供を目指すため、LINE公式アカウントの機能を強化する。				
具体サービス	LINE公式アカウントの機能を強化 ①セグメント配信機能 (受信設定に応じたメッセージの配信) ②チャットボットによる自動応答機能 (住民からの質問にチャットボットで自動対応) ③カレンダー予約機能 (オンラインの窓口予約) ④防災機能 (災害発生時の一斉通知・避難所誘導) ⑤アンケート機能 (アンケートの入力と受付) ⑥通報機能 (施設の破損等を住民が報告) ⑦施設検索 (公共施設やAEDの場所を地図上で誘導) 町LINE公式アカウント				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①町政情報等の配信数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①必要とする情報を得られる環境に対する町民の満足度 ② ③				

事業概要 【平泉町公式ホームページDX推進事業】

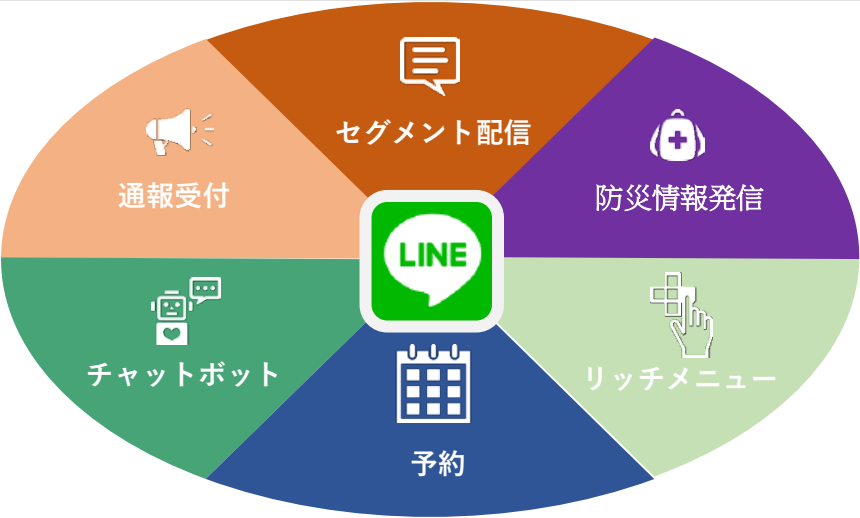
自治体名	岩手県平泉町	人口	6,873人	事業費	7,820千円
事業概要	町公式ホームページ上に住民票などの申請や交付予約ができる機能を導入するとともに、職員の問い合わせに近い形で情報を取得できるAIチャットボットを搭載することで、「待たせない窓口（窓口での待ち時間短縮）」と「いつでも問い合わせ可能な窓口」を実現する。それにより、町民など利用者の利便性向上と職員の業務負担軽減につなげる。				
具体サービス	【「待たせない窓口」の導入】 - 住民票や戸籍・印鑑登録証明など、比較的混み合う書類の申請を対象に、ホームページ上で申請書作成、来庁予約ができる仕組みを導入。これにより、来庁者の利便性向上や待ち時間短縮を図り、職員の業務の効率化にもつなげる。 【AIチャットボットの搭載】 - 開庁時間に関係なく、職員への問い合わせに近い感覚で目的の情報を素早く取得できるよう、AIチャットボットを搭載する。 - トップページを含む全ページにAIチャットボットを取り入れ、利用者の多様なニーズに素早く対応する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 「待たせない窓口」の利用件数 - AIチャットボットの利用回数 【アウトカム指標（成果指標）】 「待たせない窓口」利用者の満足度 - AIチャットボット利用者の満足度				



事業概要【行政情報個別配信システム等構築事業】

自治体名	岩手県岩泉町	人口	8,045人	事業費	2,312千円
事業概要	広大な面積に点在する集落の住民に対して、もれなくリアルタイムに行政情報を発信する手段が十分ではない状況であったため、LINEヤフー株式会社の「Govtech Partner」であるtranscosmos online communications株式会社により提供されるLINE公式アカウント機能拡張ツール「KANAMETO」を活用し、さらに既存システムとの連携も強化し、行政サービス情報の配信や町民からの通報・問合せ対応など、迅速かつ効果的な双方向コミュニケーション及び利便性の向上を図ることを目的とする。				
具体サービス	【情報配信サービス】 ・ 利用者ニーズに合わせたメッセージのセグメント配信 ・ ゴミ収集日・子育て情報等の定期配信 ・ 防災情報の配信 ・ チャットボット・個別チャットを用いたお問合せ対応 【動的リッチメニュー】 ・ 欲しい情報にダイレクトにたどり着くリッチメニュー ・ 情報カテゴリごとにリッチメニューをタブ分け ・ 利用者ニーズに応じたメニューの出し分け 【オンライン申請システム連携】 ・ LINEアカウントでのオンライン申請連携 【キャッシュレスサービス】 ・ オンライン申請等でのキャッシュレスでの支払いサービスの提供				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINE公式アカウント情報発信件数（件） ②オンライン申請項目（キャッシュレスサービスを含む）の件数（件） ③オンライン申請におけるキャッシュレス決済の件数	【アウトカム指標（成果指標）】 ①LINEによる情報発信の満足度（ポイント） ②LINEからのオンライン申請、キャッシュレスサービスの満足度（ポイント） ③LINE公式アカウントのお友だち登録者数			

事業概要【行政情報個別配信システム等構築事業】

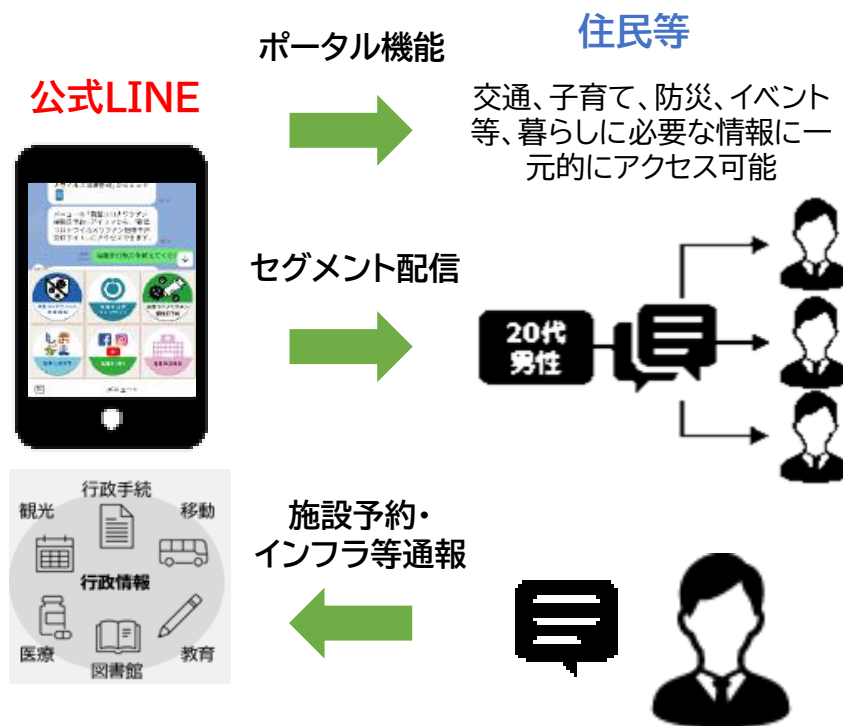
自治体名	岩手県田野畑村	人口	2,985人	事業費	3,718千円
事業概要	LINEヤフー株式会社の「Govtech Partner」であるtranscosmos online communications株式会社により提供されるLINE公式アカウント機能拡張ツール「KANAMETO」を活用し、行政サービス情報の配信や住民からの通報・問合せ対応など、迅速かつ効果的な双方向コミュニケーションを図ることを目的とする。また中学生や高齢者等を対象としたスマホ教室を開催し、情報化社会の進化に誰ひとり取り残されないことがないよう、本サービスの活用を促進する。将来的には地方に住んでいても誰もがデバイスを活用して、様々な情報や文化に触れ、生活の質が向上するきっかけとしたい。				
具体サービス	【情報配信サービス】 ・利用者ニーズに合わせたメッセージのセグメント配信 ・ゴミ収集日・子育て情報等の定期配信 ・防災情報の配信 ・チャットボット・個別チャットを用いたお問合せ対応 【動的リッチメニュー】 ・LINEのトーク画面下部に固定表示されるリッチメニューを用い、直感的に欲しい情報をダイレクトに選択できるよう設定。誰でも利用しやすい環境を整備 【通報システム】 ・公共施設不具合・不法投棄等の通報をLINE上で受付				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINE公式アカウントお友だち登録者数（人） ②LINE公式アカウント情報発信件数（件） ③スマホ教室開催に起因するお友だち登録者数（人）		【アウトカム指標（成果指標）】 ①LINEによる情報発信の満足度（ポイント） ②電話や来庁による対応件数の削減（2023年度比）（%） ③広報誌のデジタル閲覧者数（人）		

事業概要 【デジタル身分証アプリを活用したサービスの提供】

自治体名	宮城県	人口	2,262,002人	事業費	19,960千円
事業概要	県民向けに複数のデジタルサービスの提供を検討するなかで、サービス間の縦割り・連携不足や、利用者の本人認証の煩雑さなどの課題が想定されるため、マイナンバーカードによる本人認証機能を備えたプラットフォームアプリ（スマートフォンアプリ）を導入し、関連するアプリのサービス間での一元的な本人認証を可能とする体制を整備し、県全体でサービスの付加価値と利便性を高めるもの。				
具体サービス	【デジタル身分証アプリ（本体機能）】 ・マイナンバーカードに記載されている基本4情報（氏名、住所、生年月日、性別）をスマートフォンに登録し、公的個人認証機能を活用して下記に示すような様々な住民サービスを提供できるプラットフォームアプリケーションを実装する。 【インフラ異常箇所通報システム（アプリ）】 ・道路、河川などインフラ施設の不具合等にかかる県民からの通報について、アプリを用いて、写真を撮影し、状況を記入、デジタルマップで位置を特定し、送信することで、県への通報をいつでも手軽に行うことができる。 【アンケートアプリ】 ・庁内各部局がこれまで様々な手法で実施してきた調査・アンケート等を一元的にアプリ上で実施する。県民が気軽に県政に参加できる機会の創出や、県民ニーズの機動的な把握を通じたEBPMの取組が推進される。  The diagram illustrates the 'デジタル身分証アプリ' (Digital ID App) ecosystem. It shows a central 'プラットフォームアプリ' (Platform App) box containing '※各種サービス' (※ Various Services). This app connects via 'インターネット' (Internet) to a '管理コンソール画面' (Management Console Screen) and then to '自治体等' (Municipalities, etc.). The '利用者' (Users) are shown on the left, interacting with the app. Below the diagram are two screenshots: 'インフラ異常箇所通報' (Infrastructure Abnormality Reporting) showing a photo of a road and a map, and 'アンケート' (Survey) showing a questionnaire about daily life and work. ※このほかにもアプリ・サービスを順次展開予定				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①デジタル身分証アプリのインストール数 ②システムを利用した年間通報件数 ③アプリを活用したアンケートの実施件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①デジタル身分証アプリの満足度 ②路上事故の年間発生件数 ③アプリによるアンケート等の回答者数				

事業概要 【公式LINEの機能拡張によるスマホ市役所の構築】

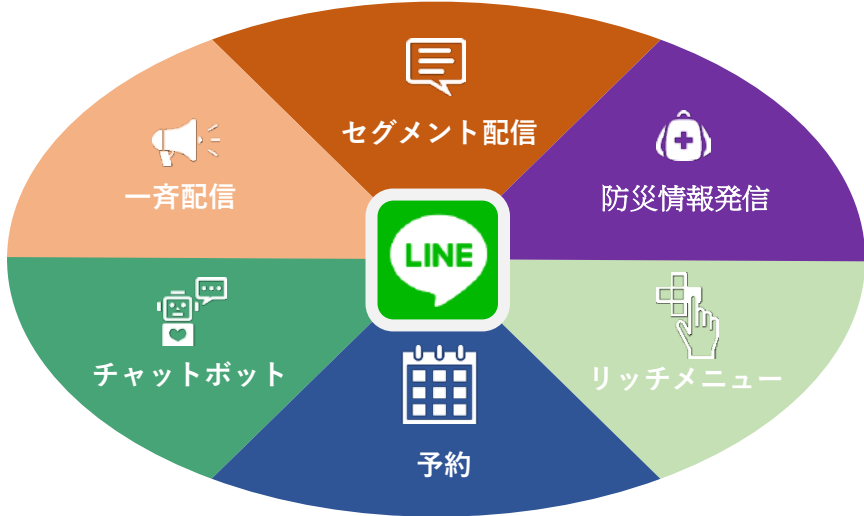
自治体名	宮城県塩竈市	人口	52,099人	事業費	4,950千円
事業概要	本市では、これまで市政情報等は広報誌等の紙媒体を中心に届けてきたが、リアルタイムに情報を届けるため、公式LINEの運用を令和2年度より開始している。同公式LINEでは、本市からの情報すべてを一方的に利用者へ送ることしかできないため、「ポータル」としての機能や利用者が必要とする情報を届けることができるようセグメント配信機能を整備するほか、施設予約機能やインフラ等通報機能などを実装し、「スマホ市役所」としての活用を推進する。				
具体サービス	令和6年度実装予定の機能 ■情報発信・コミュニケーション強化 - 子育て世代や福祉・介護に関する情報を必要とする住民に、それぞれが必要とする情報のみを届けることで、見逃しを防ぐためのセグメント配信機能を活用した情報発信サービス - 現在、各種申請窓口や無作為抽出で選出された住民を対象に紙媒体で行っているアンケートを、オンラインで実施するためのアンケート機能を搭載することにより回答率上昇を図るサービス ■オンライン申請等の利便性向上 - 導入済みのオンライン申請フォーム作成ツールにより作成した、妊娠の届け出や入札参加資格に関する手続きなど、認知度が低くHPから探すのが困難な電子申請フォームを簡単に見つけることが可能となるほか普及にも寄与するポータルサイトとしての環境を構築し、利便性向上を図るサービス - 休日夜間問わず、いつでもどこでも住民等がオンラインによる施設予約や道路のひび割れなどといったインフラ関連の通報をスマホ一つで行うことが可能となる機能の実装によるオンライン受付サービス				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①塩竈市公式LINEのユーザー数 ②公式LINEと連携している電子申請率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①塩竈市公式LINEの利用満足度 ②オンライン申請の利用満足度		



事業概要【公共施設予約システム導入事業】

自治体名	宮城県岩沼市	人口	43,435人	事業費	6,930千円
事業概要	本事業は住民サービスの向上のために、当市公共施設等の包括的なオンライン予約システムを導入するものである。これまで電話にて施設の開館時間内でしか予約することができなかったため、仕事や家事等により活動時間に制限がある市民にとって不便な面があった。 導入によって、スマートフォン等を使って、インターネットから公共施設の予約の空き状況の確認や予約手続を行うことができ、市民が公共施設をより活用しやすくなることが見込まれる。				
具体サービス	【公共施設予約システム】 インターネットを介し、スマートフォン等から公共施設の空き状況の確認や予約を行うことができる。窓口の受付時間にかかわらず、24時間予約の空き状況の確認や予約手続ができることによって、市民活動の活性を図る。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システム利用による公共施設の予約件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民満足度調査（市民生活への支援） ②公共施設の利用者増加率				

事業概要【行政情報個別配信システム等構築事業】

自治体名	宮城県丸森町	人口	11,928人	事業費	2,000千円
事業概要	本町が行う情報発信は、広報紙やチラシ等の紙媒体によるほか、町公式ホームページや一斉配信メール、Facebookによる電子的な方法を行っているが、画一的に広く情報を発信しているため、住民個人には無関係の情報が届くなど、必ずしもニーズに即した情報発信を行えていない現状がある。そこで、LINE公式アカウントの公開とともに、機能拡張ツールを導入し、行政サービス情報の一斉配信／セグメントごとの配信や、個別相談者とのメッセージの送受信など、一人ひとりのニーズに合った情報やサービスを選ぶことができるシステムを構築し、住民がいつでも・どこでも必要な情報を入手できることで、住民の利便性の向上を図る。				
具体サービス	【情報配信サービス】 ・利用者全員へのメッセージの一斉配信 ・利用者ニーズに合わせたメッセージのセグメント配信 ・防災情報の配信 ・チャットボット・個別チャットを用いたお問合せ対応 【動的リッチメニュー】 ・欲しい情報にダイレクトにたどり着くリッチメニュー ・情報カテゴリごとにリッチメニューをタブ分け ・利用者ニーズに応じたメニューの出し分け 【予約システム】 ・来庁、セミナー等の予約をLINE上で受付 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINE公式アカウントお友達登録者数 ②LINE公式アカウント情報の受信件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①LINEによる情報発信の満足度 ②広報紙のデジタル閲覧者数				

事業概要 【LINEを活用した行政手続きデジタル化事業】

自治体名	宮城県山元町	人口	11,573人	事業費	8,473千円
事業概要	これまで、来庁しなければできなかった各種行政手続きを、オンラインで実施可能とする環境を構築する。その手段として国内においてSNSツールとして広く普及しているLINEを活用し、マイナンバーカードによる個人認証やキャッシュレス決済機能を搭載する。このことにより住民がスマートフォンを用いて、各種行政手続きを時間と場所を問わず実施できるようになり、住民サービスの質の向上が見込める。				
具体サービス	山元町LINE公式アカウントを用いた オンライン行政窓口プラットフォームサービス 【オンライン施設予約】 ・町有施設の貸館について、空き状況確認、予約手続き、決済処理まで一連の手続きのオンライン化 【セグメント配信】 ・住民が希望する情報を選択して受信 【住民通報システム】 ・道路、河川、水道管などの損傷個所などの住民からの通報を地図情報とともに円滑に受付 【電子申請】 ・LINEトーク上で行政手続きの申請が完結 ・マイナンバーカードを利用した公的個人認証				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①山元町LINE公式アカウントの累計友達登録者数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①LINEサービスに対する住民の満足度 ② ③				

事業概要 【情報×DX スマートタウン推進事業】

自治体名	宮城県南三陸町	人口	11,780人	事業費	5,000千円
事業概要	地方の人口減少に伴い町職員も減少するなかでも住民の多様なサービスの維持や利便性、満足度の向上を目指すために、住民の利便性の向上とAI技術等を活用した町職員の業務効率化を図る。町ホームページへのAIチャットボットの導入で24時間自動応対し、利用者が「分かりやすい、使いやすい」検索をサポート、最適なページへの誘導を実現する。				
具体サービス	【AIチャットボットの導入】 ・ ホームページ、各SNSアプリへAIチャットボットを導入し、行政情報へのアクセス性及び最適情報の即時性向上を図る。 【公式LINEの構築】 ・ 住民ニーズの高いアプリの一つであるLINEに公式アカウントを開設し、行政情報の伝達力・アクセス性の向上を図る ・ AIチャットボットとの連携により、アプリ内で完結 ・ セグメント配信により、必要な分類の情報を個々に選択し、ニーズに合った情報の取得が可能 必要は情報を即時に取得可能 スマートフォン上で手帳さ完結 効率化！ 24時間いつでも、どこでも問合せ可能 内容に応じて、最適な情報を回答 分かりやすい 使いやすい 住民満足度UP！ アプリ内で用事が完結 → 住民の利便性向上 チャットボットが対応 → 職員の業務効率化 業務の効率化により、利用者ニーズに合わせた 質の高い住民対応、最適な情報発信が可能。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①AIチャットボット利用件数 ②LINE登録者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①AIチャットボットによる問題解決率 ②LINE登録者の満足度				

事業概要【LINE 拡張サービス導入事業】

自治体名	秋田県能代市	人口	48,400人	事業費	4,252千円
事業概要	R5大雨災害時に、pull型の情報発信では迅速な広報が難しく、広報力の低さが顕在化した。LINEは今や社会インフラの1つとしての役割を担っており、導入により多くの方に情報発信ができるほか、push型の情報発信で迅速な広報を実現する。また、拡張サービスにより個々のニーズに合った情報発信を実現するほか、チャット相談や通報機能等の双方向のサービスを提供することで、より身近に行政サービスを受けることが可能となる。				
具体サービス	【LINE 拡張サービス】 ・リッチメニュー キーボードエリアに各サービスを画像形式で表示させ、ポータルとして活用することにより、より行政サービスにアクセスし易くなる。 ・セグメント配信機能 登録者が受信したい項目を選択することができるため、個々のニーズに合った情報発信が可能となる。 ・チャット相談機能 総務省等で示したガイドラインのセキュリティを担保した方法でプライバシー性の高い相談を実現する。 ・AIチャットボット LINE及び市ホームページにチャットボットを設置し、開庁時間に限らず定例的な問い合わせ対応を実現する。 ・通報（報告）機能 LINEトーク画面から、写真・位置情報付きで公共施設等に関する通報（報告）ができるため、開庁時間に限らず利用できるほか、情報がより正確に伝達される。また、周知が必要な内容の場合、マップとして公開が可能となる。		LINE機能イメージ 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①公式LINEアカウント登録者累計数 ②チャット相談回数 ③AIチャットボット利用者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①公式LINE提供サービス満足度 ②公式LINE情報発信コンテンツ満足度 ③相談件数の増加		

事業概要【A I チャットボット導入事業】

自治体名	秋田県大館市	人口	66,917人	事業費	4,730千円
事業概要	市ホームページにA I チャットボットを導入することにより、情報量が多い市のホームページにおいて、市民が求める情報を得ることが容易となる。さらに閉庁時や夜間の問い合わせにも対応が可能となるため、利用者の利便性の向上が図られる。また、職員の事務負担の軽減を図ることで、今後の人口減少社会において、限られた職員数で市民サービスを維持していくため業務の効率化につなげる。				
具体サービス	【A I チャットボット】 ・A I チャットボットを、市ホームページに導入し、市民・事業者・観光客等からの問い合わせに24時間365日自動回答する。 ・問い合わせ業務を自動化することにより、市職員の事務負担軽減となる。 ・利用者ニーズの把握により情報発信強化などの行政サービスの向上につなげることが可能となる。 利用者目線 ・市役所に行く時間がない(開庁時間でない) ・どこの部署に聞けばいいのかわからない ・電話するほどではないがちょっと気になることがある など 問い合わせ 24時間365日対応可能なため、好きな時に気軽に問い合わせることができる 市役所全体の情報をカバーし、たらい回しにならずに欲しい情報にたどり着ける 即時回答・学習(サービス向上) 職員目線 問い合わせ対応の事務負担軽減 利用者ニーズの把握 コア業務の効率化 行政サービス向上				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① A I チャットボット対応件数 ② A I チャットボットサイト遷移数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 利用満足度 ② ③				

事業概要【AIチャットボット導入事業】

自治体名	秋田県由利本荘市	人口	71,809人	事業費	3,520千円
事業概要	チャットボットシステムを導入し、市民を始めとする相談者に対し24時間365日、質問に対して正確な回答を得ることが可能になる。これと同時に回答者である職員は、電話応対時間の縮減によって、より付加価値の高い業務に集中することができ、業務効率の向上が見込まれ、人口減少社会においても行政サービスの維持・向上を図る。				
具体サービス	【チャットボットシステム導入】 - チャットボットシステムの構築を行い、運用する - 構築に併せて、多く質問・問合せが来る内容を精査し、リスト化する - 運用状況に応じて対応内容を追加や修正を行う		 ★ タブレット端末の音声入力機能を利用。 検索文の入力にキーボードの音声入力機能（端末側に実装された機能）を利用することで、音声入力に対応可能と想定しています。 ※システム自体に音声入力機能は実装されていません。 検索結果は端末の画面サイズで表示されます。		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①AIチャットボット利用件数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民のチャットボット利用に関する満足度 ②ウェブサイト問い合わせ件数 ③		

事業概要【大仙市公式LINEアカウント機能拡充事業】

自治体名	秋田県大仙市	人口	75,300人	事業費	1,870千円
事業概要	大仙市公式LINEアカウント上に、LINE内で完結するオンライン申請や、意見募集・パブリックコメント、セグメントごとのプッシュ通知を機能を拡充し、住民が24時間いつでもどこからでも各種申請や問い合わせが可能な環境を整備する。また、継続的な住民サービス向上を図るメニューを開発・実装し、LINEによる「オンライン市役所」を実現させる。				
具体サービス	大仙市LINE公式アカウント（友達数：12,353人（令和5年12月末時点）に「GovTech Express」を導入し、以下の機能等を搭載した「オンライン市役所」を構築する。 なお、各種手続きに係る本人確認に当たっては、マイナンバーカードを活用した公的個人認証サービスによる確認を行うとともに、一問一答のトーク形式での手続案内を可能にすることにより、誰でも簡単に分かりやすいUI・UXに配慮したシステムを構築する。 【搭載機能】 ・LINE内で手続きが完結するオンライン申請作成機能 ・意見・パブリックコメント募集機能 ・セグメント別プッシュ型通知機能 ・既存システム（母子手帳アプリ、公共施設予約システム等）連携機能				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①大仙市公式LINEお友達登録者数 ②LINE上で完結するオンライン手続き実装数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①市公式LINE利用者の満足度 ②市政評価「市の情報入手手段」の割合				



事業概要【LINEを活用した子ども・子育て等行政情報配信事業】

自治体名	秋田県北秋田市	人口	28,612人	事業費	7,147千円
事業概要	これまで主であった行政情報配信ツールである広報誌では、頻度や内容が限定されることから、本市が抱える「市民（特に子育て中の市民）へ行政情報を十分に伝えるにはどうすべきか」という課題を解決するため、多くの市民が日常的に使用しているLINEを活用して「知りたい行政情報」へ「簡単に」「素早く」アクセスできる環境を整備することで行政情報の配信手法の改善を図り、市民がより安心して生活できるまちを目指す。				
具体サービス	北秋田市LINE公式アカウント運営 【行政情報のプッシュ型配信】 ・一斉配信（一部の災害情報について、既存のメールシステムとの自動連携により配信する） ・セグメント別配信 ・シナリオ配信(アプリ連携によるゴミ収集リマインド) 【リッチメニューの作成】 ・トーク画面にリッチメニューを表示し、子育て、広報、防災、ゴミ（アプリ連携）などの暮らしに関連深い情報へ一元的にアクセスできるようにする。 ・チャットボットによる案内のほか、子育てについてはメッセージフォームにより職員への問い合わせができるようにする。 ※上記サービスを提供するため、アプリ（LINE拡張ツール）を導入する。 北秋田市LINE公式アカウント 「知りたい行政情報」へ「簡単に」「素早く」アクセス可能				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①北秋田市LINE公式アカウント登録者数 ②SNSで行政情報を得ている市民の割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①北秋田市LINE公式アカウント登録者の満足度 ②子育てに係るLINEメッセージフォームでの問い合わせ数				

事業概要【公式LINEを活用した行政サービスオンライン化】

自治体名	秋田県にかほ市	人口	22,504人	事業費	1,815千円
事業概要	現在、窓口で手続きをしている申請業務においては電子申請化が進んでいないため、喫緊の課題となっている。市公式LINEアカウントに新機能を拡充させることにより、スマートフォン等で各種行政手続きや市民が気付いたことを報告する機能、その他日常生活において利便性を高める機能を搭載させることにより、市民サービスの向上を図る。また、従来の紙媒体による情報発信のみならずセグメント配信でニーズに応じた情報発信の体制を確立する。				
具体サービス	○LINEを用いたサービスの拡大 現在、市公式LINEアカウントを保有しているが、防災関連の緊急情報のみの発信となっている。今回、新機能を大幅に拡充することにより、市民の利便性の向上を図る。 【各種申請のオンライン化】 現在、対応できていない各種窓口での行政手続きをオンライン上で完結する仕組みを構築し、市民の来庁等における負担軽減を図る。 【情報発信の充実】 現在、紙媒体の広報紙や市HP、SNS等での情報発信を行っているが、情報が必要な人が自ら検索するような形になっている。セグメント配信機能の導入により、希望する情報を登録者へ配信する。 【通報機能の導入】 電話や窓口等で対応してきた道路の不具合や防犯外灯の故障などについて、LINEで報告する機能を導入することにより、市民の負担軽減を図る。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①情報発信回数 ②電子申請対応件数 ③公式LINEの友だち数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービスの利用満足度 ②通報機能の利用率				



事業概要【デジタル実装による住民サービスの向上と変革に向けた気運醸成事業】

自治体名	秋田県小坂町	人口	4,566人	事業費	7,918千円
事業概要	町から地域住民に対してきめ細かな情報発信を行うとともに、申請や予約、災害発生時の情報収集、動物の出没情報などを地域住民がいつでもどこでも連絡・手続きすることが出来るようL I N EやW e bを活用した新しい情報連携プラットフォームを構築するとともに、多様な決済手段を求める住民への対応としてキャッシュレス化を推進することで、住民満足度の向上とデジタルを身近に感じられるよう機能の充実を目指す。				
具体サービス	【スマート役場サービス】 - パソコンやスマートフォンを保有する住民がL I N EやW e b等から役場への申請や手続き、諸連絡や予約などを行えるプラットフォームを整備する - 住民がどこにいても気軽に町の暮らし情報を手に入れられる環境を構築し、情報のタイムラグの解消や欲しい情報をきめ細やかに得られる状態を目指す。 - 窓口手続きの迅速化や多様な決済手段への対応としてキャッシュレス化に取り組む 【2023年度実装対象手続き】 動物の目撃情報や災害等の発生状況の通報、水道の開閉栓手続き、給付金等の申請手続き、パブリックコメント、キャッシュレス決済等		町の暮らし情報 電子申請・手続き オンライン決済 Web LINE GovTech Express 町の暮らし情報 電子申請・手続き オンライン決済 町役場 キャッシュレス決済の導入 クレジットカード・交通系IC・電子マネーによる税金・利用料等の支払い 小坂町の住民		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①小坂町LINE公式アカウントの登録者数 ②申請件数等に占める電子申請件数の割合 ③導入するキャッシュレス決済事業者の数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①小坂町スマート役場（通称）サービスの満足度 ②LINEで情報を取得している住民の割合 ③キャッシュレス決済を利用すると答える住民の割合		

事業概要【施設予約システム構築事業】

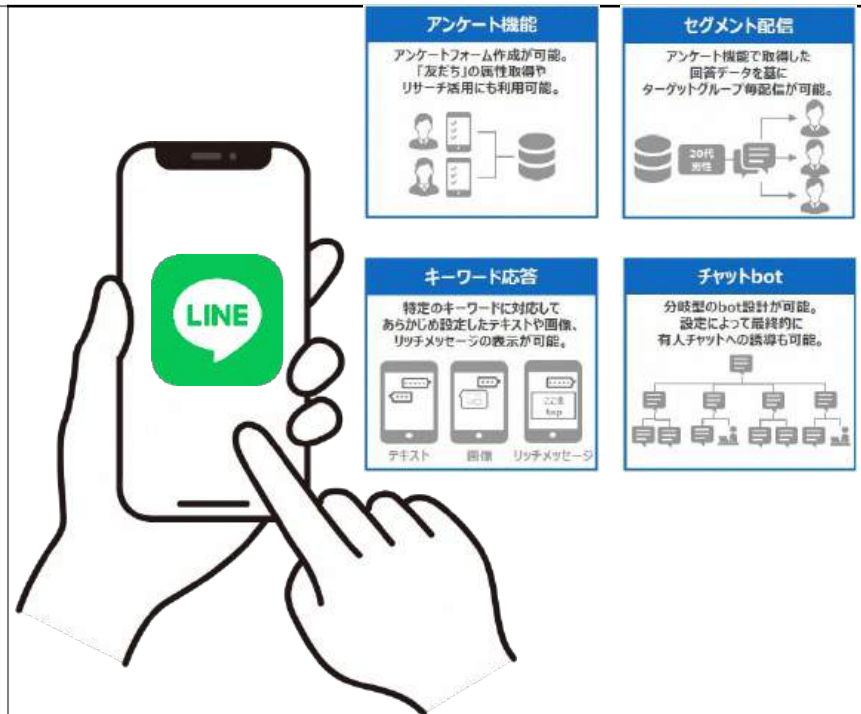
自治体名	秋田県三種町	人口	14,642人	事業費	3,779千円
事業概要	現在の紙台帳での管理では、これまで「予約状況の確認をとることができない」や「別の体育館の予約状況は？」、「月曜日が閉館日で予約できない」といった苦情、要望が多く寄せられていましたが対応できていませんでした。このことを解消するためにオンライン上での公共施設予約システムを導入し、予約状況の見える化、予約のオンライン申請、紙台帳の廃止などのデジタル化を推進し、利用者の利便性向上を実現したい。				
具体サービス	公共施設予約管理システム ・施設の予約状況の見える化 ・施設予約のオンライン申請 ・施設予約の24時間受付対応 ・施設使用料のキャッシュレス決済 ・マイナンバーカードを活用したデジタルによる本人認証 ・団体情報のデジタル管理と効率的な減免対応 ・スマートロックシステムと連携した鍵管理の無人化 対象施設 26施設/80部屋 (公民館、体育施設、キャンプ場、地区会館、町有バス) 施設管理者 施設管理マスター - 各施設の保有課 - 教育委員会 - 総務課 - 健康推進課 ... 施設利用者 個人 スポーツ少年団 スポーツ協会 芸術文化協会 ... システムの機能 ・施設予約の管理 ・空き状況の公開 ・利用者管理 ・減免団体管理 ・許可証発行 マイナンバーカード連携 スマートロック連携 オンライン決済連携				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ・琴丘総合体育館におけるオンライン予約件数 ・システムに登録した減免団体数 【アウトカム指標（成果指標）】 ・予約受け付け業務の合計削減時間 ・利用者満足度				

事業概要【公共施設予約システム更新事業】

自治体名	秋田県美郷町	人口	17,859人	事業費	5,005千円
事業概要	現在運用している公共施設予約システムは、電話や窓口で紙等により予約を受け付けて内部システムに入力していたが、インターネット上に公開できず、利用者が自らオンラインで公共施設の予約・施設利用料の決済まで可能とし、利用者の利便性向上と施設管理における業務効率化を実現する。				
具体 サービス	「公共施設予約管理システム」 ・施設予約状況の可視化 ・施設予約のオンライン申請 ・施設使用料のキャッシュレス決済 ・施設利用者のデジタル管理と効率的な減免対応		施設利用者 ・施設予約 ・予約確認・取消・変更 ・施設利用抽選 ・オンライン決済 公共施設（管理者）		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①施設予約システムユーザー登録者数 ②オンライン予約率 ③オンライン決済利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①施設利用者数 ②利用者満足度		

事業概要【市公式LINEを活用した情報発信による市民サービス向上事業】

自治体名	山形県新庄市	人口	32,914人	事業費	1,837千円
事業概要	登録ユーザー数の多いスマートフォンアプリの「LINE」を柱として、市公式アカウントの機能を拡張する。現状の一斉送信では、個別のニーズを持った住民が必要としている情報が伝わりにくい面があり、行政としても発信する情報が意図するターゲット層に届いているか分からず、情報発信においてミスマッチが生じている。この課題をデジタル技術の導入によって解決し、「伝わる」情報発信の仕組みを構築する。				
具体サービス	市公式LINEアカウントの機能を拡張し、住民ニーズと市の情報発信との間のミスマッチの課題を解決する。 【実装予定の機能】 ①アンケート機能 ゴミの収集区や、子育て世帯かどうか、受け取りたい情報ジャンルなど登録者の属性を取得し、細かな配信設定を可能とする。 ②セグメント配信 アンケート機能で収集した属性を元に、居住エリア毎の配信や、受け取りたい情報ジャンルを選択した登録者に絞った配信を可能とする。 ③チャットボット・キーワード応答 住民ニーズの高い行政情報や手続きへスムーズにアクセスできるように、チャットで案内する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①配信した情報の開封数 ②チャットボット・キーワード応答機能利用数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①市公式LINEアカウントの登録者満足度（市独自） ②市公式LINEアカウント登録者数		



事業概要【天童市公式LINE運用支援システム導入事業】

自治体名	山形県天童市	人口	60,670人	事業費	1,265千円
事業概要	市民向けの情報発信手段は、ホームページ及び市報から発信しており、市民一人一人のニーズに沿った情報発信が難しく、情報が多量なため見逃される懸念がある。そこで、市公式LINEを利用し、市民の登録に応じた情報発信をすることで、必要な情報が届き必要なサービスへつながることを目指す。また、通報機能や防災機能を持つことで、幅広い年齢層の生活の利便性の向上を図る。				
具体サービス	【LINE機能拡張サービス】 具体的な機能 ①セグメント配信機能 ・受信設定に応じたメッセージ配信 ②チャットボット機能 ・ごみ分別のFAQ ③通報機能 ・道路・公園の損傷箇所の報告 ④防災機能 ・災害時の一斉配信、避難所誘導		< 2 ・ 山形市 🔍 📖 ☰ 道路などの損傷・不法投棄報告 15:02 📱 通報をはじめ 👤 対応状況 道路・公園などの損傷を通報する 15:02 通報報告 基本メニュー 暮らし・子育て 山形市の魅力 児童遊園地情報 📅 予約はこまちアプリ 山形市ホームページ 🌐 新型コロナウイルス情報 🧑‍⚕️ ごみの出し方 🗑️ 防災情報 🛡️ 道路などの損傷・不法投棄報告 🚧 除雪状況 ❄️ 受信設定 ⚙️ 山形県立米沢商業高等学校 地域資源開発プロジェクト 米沢商業高校×豊とパン×豆の木×株式会社かはた果樹園 🍯 「美味しい紅花フェア」 🍯 紅花さくらんぼジャム 🍞 紅花ラスク 紅花ラスクは盛りばめられた紅花によって上品なラスクに仕上がりました。紅花さくらんぼジャムはさくらんぼの粒がそのままにで、紅花を入れて卵をよくしました。さくらんぼ本来のおいしさを味わっていただくことができ、パンやヨーグルトにもぴったりです。紅花ラスクさくり餅、紅花さくらんぼジャムさくり餅、紅花決まりさくり餅、りんごこっちゃんドレッシングのり本（ドレッシングに紅花は入っておりません）を限定販売いたします。 2023.12.17 道の駅よねざわ 13:00～15:00 📍 イチオシ情報 基本メニュー 市外の方へ 🏠 生活情報 🚒 防災・停電 🏥 病院 🚧 損傷報告 (道路・水路・水道) 📄 予約・電子申請等 👤 受け取りたい情報の種類を選んでください		
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通報受付件数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者アンケートにおける満足度 ② ③		

事業概要【中山町LINE公式アカウント導入事業】

自治体名	山形県中山町	人口	10,594人	事業費	3,300千円
事業概要	本町は、人口減少や自然災害の激甚化といったまちづくり・防災における複合的な課題に対応するため、町民や事業者への正確かつ効果的な情報提供が求められている。本事業では、住民向けにプッシュ型の情報通知を行うツールとして「中山町LINE公式アカウント」を導入し、災害情報の即時配信、受信設定に応じた行政情報の配信、チャットボット機能による業務効率化等を推進し、「みんなが安心・安全・快適に住み続けられるまち」を実現する。				
具体サービス	【防災機能】 ・災害発生時の一斉通知、避難所開設状況、通行止め情報等を提供 ・住民公開GISとリンクし、地図による災害状況の配信 【セグメント配信機能】 ・受信設定に応じた行政情報の配信 【個別送受信機能】 ・各種委員への参集依頼等の個別送受信機能の実装 【チャットボット機能】 ・行政手続きやゴミ分別等の質問にチャットボットで自動対応する機能の実装 【カレンダー予約・申請機能】 ・予防接種や施設などの予約申請機能の実装 【アンケート機能】 ・町政に係る各種アンケート等の機能の実装	メニュー画面サンプル			
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①中山町LINE公式アカウント友だち登録数 ②予防接種や施設予約などのオンライン予約件数	【アウトカム指標（成果指標）】 ①中山町LINE公式アカウント利用者の満足度 ②予防接種や施設などの窓口等での予約申請件数の減少率			

事業概要【河北町公式LINE活用事業】

自治体名	山形県河北町	人口	17,018人	事業費	2,970千円
事業概要	町民ニーズの多様化や様々な分野でより効果的な事業推進が求められていることへの対応として、町の公式LINEアカウント機能を拡充し、行政手続きや町に関するお知らせを集約するとともに、メニュー画面の充実やプッシュ型によるセグメント配信機能の追加等を行う。これにより、情報の集約化による住民の利便性向上を図るほか、受け身主体の情報発信をアウトリーチ型の情報発信へ転換し、行政サービスの質の向上や効果的な事業推進へ繋げる。				
具体サービス	【LINE公式アカウントへの機能拡張ツールの実装】 (想定追加機能) ・メニュー画面…1タブ6分割のメニュー表示を拡充し、利用者が情報を探しやすいものとする。 ・セグメント配信…同じ属性の利用者に絞ってメッセージを発信できるため、必要な人に必要な分だけ情報発信を行うことができる。 ・シナリオ型チャットボット…利用者の質問に対してあらかじめ登録しておいた回答で自動応答する機能。 ・予約機能…その時点の予約枠を画面を表示し、LINE内で予約日決定から申込まで受け付けるもの。 ・申請・アンケート機能…申請書・アンケートの記入から提出までをLINE内で受け付けるもの。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①河北町公式LINEの友達登録者数 ②配信情報の開封率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①河北町公式LINE利用者の満足度 ②オンライン申請数				

事業概要 【LINEを活用したDX・住民サービス向上事業】

自治体名	山形県大江町	人口	7,295人	事業費	7,337千円
事業概要	既存の公式LINEは、6つのメニュー（防災、子育て、公共交通、ごみ、届出、ワクチン接種）に分かれ、それぞれのメニューから該当するHPへ誘導する機能しか備えていない。また、トークからの一方的な配信のみの機能であり、利用者からの問い合わせなどを受け付ける機能はないため、利用者の目的に合わせた通知の受け取りや問い合わせ、各種申請の受付ができる拡充機能を新たに追加し、住民の利便性を向上させることが重要である。 必要な人に必要な情報を即時に届けられないこと、また、住民からの問い合わせ機能がないことから、問い合わせやアンケート、通報などはアナログでの対応となっている。これらの課題を解決するために、「スマート公共ラボ」を導入し、受信設定に応じたメッセージの配信、チャットボット応答、電子申請などの機能を導入し公式LINEを刷新することで、住民の利便性向上と業務の効率化を図り、現在の登録者数の増加を目指す。				
具体サービス	①セグメント配信機能 （受信設定に応じたメッセージの配信） ②チャットボットによる自動応答機能 （住民からの質問にチャットボットで自動対応） ③カレンダー予約機能 （予防接種や施設などの予約申込と受付） ④通報機能 （道路の損傷・不法投棄の通報） ⑤申請・アンケート機能 （申請やアンケートの入力と受付） ⑥電子申請機能 （公的個人認証に対応した住民票の写し等の証明書の申請と受付・手数料のオンライン決済）  PlayNext「スマート公共ラボ」で 行政サービスの次世代DXを LINEアカウントで手軽に実現！				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①大江町LINE公式アカウントの登録者数 ②AIチャットボットとの回答数 ③オンライン申請の利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①大江町LINE公式アカウント利用者の満足度 ②AIチャットボットの利用満足度 ③オンライン申請の利用者の満足度		

事業概要【行政情報個別配信システム等構築事業】

自治体名	山形県飯豊町	人口	6,414人	事業費	3,800千円
事業概要	○LINE公式アカウント機能拡張ツールを活用し、行政サービス情報の配信や町民からの通報・問合せ対応など、迅速かつ効果的な双方向コミュニケーションを図ることを目的とする。 ○サービスを導入することで住民側においては、関心事に応じたタイムリーな情報を得られることで、生活の質が向上し、また自分たちの声を行政側に手軽に伝える手段を持つことで、住民参加型の町づくりの推進が図られることにより、地域コミュニティの結束のさらなる強化、それにより地域防災力の向上が期待される。				
具体サービス	【情報配信サービス】 ・ 利用者ニーズに合わせたメッセージのセグメント配信 ・ ゴミ収集日・子育て情報等の定期配信 ・ 防災情報の配信 ・ チャットボット・個別チャットを用いたお問合せ対応 【動的リッチメニュー】 ・ 欲しい情報にダイレクトにたどり着くリッチメニュー ・ 情報カテゴリごとにリッチメニューをタブ分け ・ 利用者ニーズに応じたメニューの出し分け 【通報システム】 ・ 公共施設不具合・不法投棄等の通報をLINE上で受付				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINE公式アカウントお友だち登録者数（人） ②LINE公式アカウント情報発信件数（件）		【アウトカム指標（成果指標）】 ①LINEによる情報発信の満足度（ポイント） ②電話や来庁による対応件数の削減（2023年度比）（%）		

事業概要【公共施設予約による利便性向上事業】

自治体名	山形県飯豊町	人口	6,414人	事業費	2,200千円
事業概要	現在本町の公共施設予約については、来庁や電話において予約業務を実施していることにより、時間や場所が限られてしまっている。また現状紙や台帳を用いて予約管理を実施している。オンライン予約システムを導入することにより、時間や場所を問わず予約が可能となり、町民の利便性向上・人手を介した予約管理による重複や聞き漏れ等ミスを削減することで町民の満足度向上を図る。				
具体サービス	【公共施設予約サービス】 - 公共施設の利用者情報・施設情報・備品情報等施設予約管理に必要な情報を収集しデータ集計を実装するASPサービス - オンラインのため時間や場所に囚われない予約を可能にする - キャッシュレス決済による利便性の向上 - 施設の備品登録及び貸し出しにも対応。 - 利用者の情報から利用履歴を管理でき、同一利用者の重複登録を防止できる。 - 施設利用の集計が可能となり、施設の活用状況把握及び空き施設の有効活用への検討資材として活用が可能				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システム予約件数実績 ②オンライン予約可能な施設件数 ③ユーザ登録者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①予約システム利用満足度アンケート ② ③				

事業概要【学習センタースマート環境構築事業】

自治体名	福島県福島市	人口	268,173人	事業費	33,496千円
事業概要	公共施設予約システムの導入（①WEB予約、②キャッシュレス化）により、現在来館して行っている施設予約や空き状況の確認、支払手続き等をスマホ上で完結でき、市民がいつでもどこでも簡単に施設利用ができる仕組みを実装する。				
具体サービス	学習センター公共施設予約システム ・ W E Bからの学習センター施設の予約 ・ キャッシュレス決済の導入 【導入施設】19施設				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①予約システム登録の公共施設利用者数(人) ②学習センター使用料におけるキャッシュレス決済の割合(%) 【アウトカム指標（成果指標）】 ①予約システムの利用者満足度(%) ②学習センター利用者数(人)				

事業概要【LINE市役所推進事業】

自治体名	福島県いわき市	人口	320,946人	事業費	17,438千円
事業概要	市民の利便性を向上及び窓口等の混雑解消を図るため、市が運用するLINE公式アカウントを刷新し、各種申請や学校の欠席連絡、公共施設の予約・決済など、ニーズの高い行政サービスをいつでも・どこにいても利用できるよう、新たなデジタル行政窓口プラットフォームサービスを構築するもの。				
具体サービス	【Govtech Expressサービスでニーズの高い行政サービスをLINEに集約】 ・学校連絡 小中学校の欠席連絡など各種連絡機能 ・施設予約 予約から決済、電子キー付与までシステムで実施 ・オンライン申請 各種証明書請求をはじめ、ニーズの高い申請をメニュー化				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINE公式アカウント登録者数 ②オンライン申請件数 ③LINEを活用した施設予約件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①公式LINE利用者満足度 ②来庁者の減少率		

事業概要【地域交流会議室DX事業】

自治体名	福島県白河市	人口	57,216人	事業費	55,814千円
事業概要	本事業は、多様化する会議室利用のニーズに応えるため、会議室設備のDXを行うものです。双方向WEB会議開催を想定した各種機器や、オンライン予約システムを導入し、ICTを活用できる会議室で、「だれでも」「どこからでも」「様々な用途で」使える会議室として、利便性の向上と地域の文化交流推進を目指すものです。				
具体サービス	【オンライン予約システム導入】 ・WEB上で予約状況確認・申請・許可 ・オンライン決済導入 【WEB会議関係機器導入】 ・双方向性機能を持ったプロジェクター・音響設備導入 ・ウェブ会議アプリ対応電子黒板の設置 ・PCワイヤレス接続機器導入 【デジタルサイネージによる地域イベント情報発信】 ・オンライン予約システムと対応して、画像・動画等でイベント情報を発信するデジタルサイネージを導入 オンライン予約・キャッシュレス決済で便利に利用 利用者 → 空き状況確認 → オンライン予約 → 図書館 許可証交付 ← キャッシュレス決済 PCを持ってなくても「だれでも」使いやすい会議室へ 会議室3室をつなげたホールとしても、3室分割使用の際も、個別にWEB会議に対応 図書館のデジタルサイネージから地域情報発信 図書館・会議室 イベント情報 地域イベント情報 地域の優良企業情報 地域防災情報				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① オンライン予約システムによる予約件数 ② 会議室の利用件数 ③ 地域情報の掲載件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 窓口での予約者の減少数 ② 利用者の満足度 ③ 地域イベントの参加者数の増加数				

事業概要 【公共施設予約システムサービス事業】

自治体名	福島県岩瀬郡鏡石町	人口	12,075人	事業費	6,816千円
事業概要	現在、公共施設の空き状況確認・予約受付は施設ごとに電話・窓口のみで行っており、利用者の予約管理は施設ごとに紙媒体で行っている。公共施設予約システムの導入により、複数施設を一元管理し、利用者がインターネットを利用して24時間いつでもどこからでも施設の予約状況の照会や利用申込みを行うことができるシステムを構築し、住民サービス向上に加え、業務効率化を図るものである。				
具体サービス	【公共施設予約システムサービス】 ① 利用者登録 利用者登録する事で、インターネットを利用して24時間どこからでも予約申込が可能になる。 ② 複数施設の一元管理 各施設、各部屋の予約ルールに基づいた予約可能枠を作成し様々な予約形態にも対応する。 ③ 申込状況の見える化 申込みの予約状況を一目で把握できるようにし、空いている時間帯を選んで予約申込が可能になる。 ④ 料金計算 施設ごとの料金体系に応じて利用料金を自動計算する。 ※将来の展開 将来的には、外部の決済サービスと連携させることでキャッシュレス決済を可能にし、利用料金の支払いまでシステムで完結させる。 施設予約システムサーバー 施設職員など 各種施設情報 決済 ※将来的な展開 外部の決済サービスとの連携により、キャッシュレス決済にも対応 利用者 24時間 いつでもどこからでも 空き状況の確認や 予約申し込みが可能				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①ウェブサイトへの年間アクセス件数。 ②利用申込全体に占めるオンラインの割合。 ③利用者アカウントの登録件数。 【アウトカム指標（成果指標）】 ①時間外の申込み件数 ②利用者満足度				

事業概要 【地域情報総合ポータルアプリの整備事業】

自治体名	福島県北塩原村	人口	2,418人	事業費	3,245千円
事業概要	・情報発信をはじめ、施設予約や通報対応等、当村における行政サービスのほとんどがアナログ手法によるものであり、デジタル化を図ることでより効果的・効率的な行政サービスを展開し、村民の満足度向上に繋げたい。 ・一方、高齢者を中心にデジタルへの苦手意識を持つ村民も多く、デジタル化の端緒をつかめずにいる状況。 ・住民にとってより身近な存在であり、利便性向上に寄与するワンストップサービス「地域情報総合ポータルアプリ」を整備し、デジタルアレルギーに配慮しながらも、住民生活に必要な情報へ一元的にアクセスできる環境を整えたい。				
具体サービス	◆情報発信機能 ・利用者が必要な情報を選べるセグメント配信 ・会話形式で寄り添った情報提供を行うAIチャットボット（多言語対応） ◆予約管理機能 ・村主催イベントや公共施設などそれぞれの属性に対応したきめ細やかな予約管理 ◆通報機能 ・住民視点での通報(道路・有害鳥獣・被災 等) ・公開サイトでの供覧 ◆アンケート機能 ・任意のアンケートフォーム作成と実施、集計 ◆電子申請機能 ・公立幼稚園等の欠席連絡や水道利用停止の申請等、任意の申請フォームの作成 ※それぞれ村公式HPとの連動が可能 地域総合ポータルアプリ 「必要な情報を必要な人へ、必要なタイミングで共有できる」				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①公式LINEの友達登録者数 ②公共施設の予約機能に係る利用率 ③通報機能を利用したアカウント数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①公式LINE利用者の総合的な満足度 ②公共施設の活用頻度 ③通報機能利用者の満足度				

事業概要 【LINEを活用した情報インフラ整備事業】

自治体名	福島県湯川村	人口	3,056人	事業費	1,683千円
事業概要	現在、行政情報をリアルタイムに発信するツールが不足しており、村民等は必要な情報を公式ホームページへアクセスし、検索しなければならない状況にある。村民等が必要な情報・自分に最適な情報が提供される社会、容易に行政手続きをオンラインで行える社会（行かない役所）の実現を目指すため、LINEを各種情報への総合窓口として整備する。				
具体サービス	【LINE】 ・セグメント配信 ・域内、域外の対象者毎の情報発信 ・年代別管理 ・チャットボット ・各種相談予約受付 ※実装後、行政手続きオンライン申請サービスなどの他サービスとの連携を予定。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINE登録者数 ②セグメント配信数 ③チャットボット利用数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者満足度				

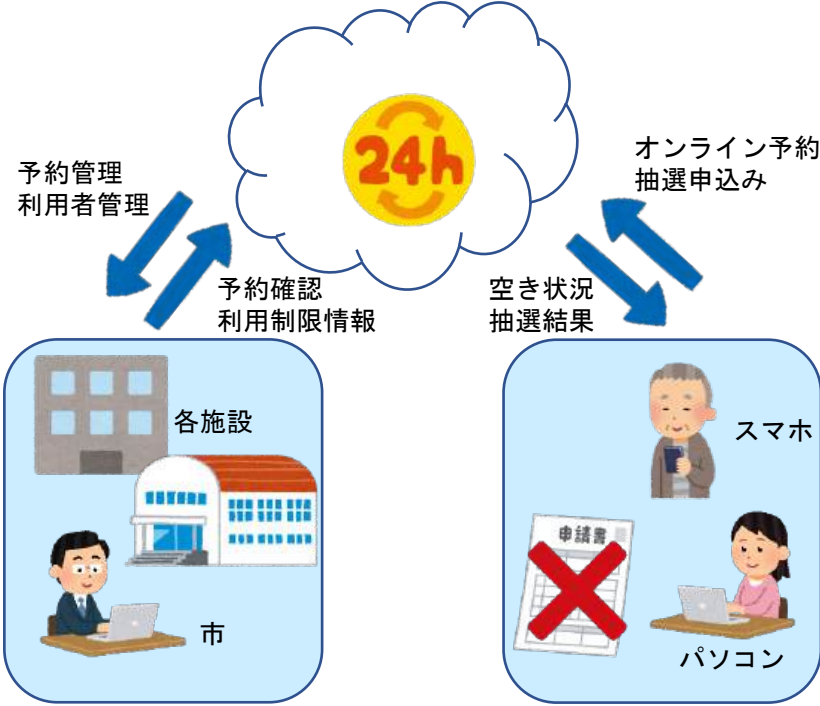
事業概要【矢吹町情報発信DX化事業】

自治体名	福島県矢吹町	人口	16,963人	事業費	2,508千円
事業概要	行政情報、イベント情報、防災情報等、住民が必要な情報を適切に届けるために、各種サービスを活用している。しかし、サービスを新設する度に、情報発信のオペレーションが複雑になり、業務負担や運用コストが増大し続けている。本事業により情報配信システムを一元化し、組織内の業務負担及び運用コスト軽減を図り、ひいては行政サービスの質の向上を実現する。				
具体 サービス	【住民向け一斉情報配信システム】 ・イベントや町政情報を配信する。 ・防災等の緊急情報を配信する。 ・矢吹町公式LINEと連携した配信を行う。 ・ワンオペレーションでLINE等のメディアへの一斉配信。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①住民の登録者数（メール・LINEの合計） ②一斉情報配信システムによる情報発信数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①情報配信全般に係る住民満足度 ②情報発信における時間差の減少				

事業概要【公式LINEアカウント開設事業】

自治体名	福島県平田村	人口	5,524人	事業費	2,332千円
事業概要	村の公式LINEから自治体で必要な機能を実装した情報発信サービスを実現する。これまで防災無線の音声発信のみから、いつでもどこからでも行政からのお知らせを確認し、サービスを利用できる環境を整備することで住民向けサービスの向上と役場の業務効率化を図る。				
具体サービス	【サービス】 ・広報 セグメント配信 ・地域振興 イベント情報発信 ・ゴミ、環境 分別方法案内、不法投棄通報 ・防災 防災情報発信、道路や施設の不具合通報 ・子育て いじめ虐待相談、月齢に合わせた検診案内 ・健康 検診情報発信 ・問い合わせ よくある質問チャットボット ・施設予約 地域集会施設の予約受付 ・関係人口 移住相談				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①公式LINE登録者数 ②高齢者LINE利用者数 ③オンライン申請件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者満足度 ②高齢者向けコンテンツ満足度 ③オンライン申請利用率				

事業概要【市民センター施設予約管理システム導入事業】

自治体名	茨城県水戸市	人口	268,265人	事業費	13,085千円
事業概要	市内34か所の市民センターにおける施設利用予約等の手続きについては、現状窓口での手続きが必要であるが、管理システムを導入し、WEB上で施設予約や空き状況の確認、抽選申込等の手続きができるようにすることで、市民が手続きのため来所する負担を軽減し、誰もが気軽に予約でき、利用しやすい環境を整える。				
具体サービス	【市民センター施設予約管理システム】 ・WEB上から24時間いつでも施設の空き状況の確認や予約をすることができる。 ・翌々月の抽選の申込ができる。 ・抽選結果や予約状況の確認をすることができる。 ・紛失したり、忘れたりする頻度の高い、暗証キーを予約完了通知で確認することができる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン予約システムアクセス数 ②オンライン予約システム利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①施設の利用者数 ②施設の稼働率 ③施設の利用者満足度		

事業概要【新公共施設予約システム導入、運用事業】

自治体名	茨城県土浦市	人口	142,127人	事業費	1,298千円
事業概要	現在来館や電話で予約を受け付け、利用者に事前に申請書を提出いただいている2つの公共施設（男女共同参画センター研修室並びに川口運動公園陸上競技場及び野球場）に新たな公共施設予約システムを導入する。新公共施設予約システムは、ウェブ上で予約を完了することができ、キャッシュレス決済も可能であるため、施設利用者の大幅な利便性向上が実現される。				
具体サービス	【予約状況確認サービス】 利用者登録を受けていなくても、常に最新の予約状況（部屋ごと）をウェブ上から確認が可能 【オンライン申請サービス】 一度利用者登録を受けたのち、発行されるID、パスワード等により、自宅等からスマートフォンなどによりオンライン申請が可能 【キャッシュレス決済サービス】 オンライン予約の際、クレジットカード等のキャッシュレス決済が可能				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン施設予約数 ②オンライン予約の登録者数 ③キャッシュレス決済利用回数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①施設予約確認に係る利用者満足度 ②施設予約に係る利用者満足度 ③キャッシュレス決済に係る利用者満足度		

事業概要【北茨城市公式LINE構築・運用事業】

自治体名	茨城県北茨城市	人口	39,805人	事業費	5,775千円
事業概要	市の手続きは市役所の開庁時間中しか手続きができない現状であるが、夫婦共働き世帯の増加や民間の各種手続きのデジタル化が進む情勢を踏まえ、市役所も各種手続き等をデジタル化し、24時間365日いつでも可能とする。メッセージアプリ「LINE」を活用することで、市民へのリアルタイム情報発信強化及び市民からの手続きツールとして双方向のやりとりを可能にし、さらに情報や手続きへのアクセスを集約化することで市民の利便性向上を目指す。				
具体サービス	【LINEによる情報発信サービス】 ・LINE公式アカウントを作成し、情報発信ツールとして市の各種SNSやHP上の情報発信を、よりリアルタイムに、セグメント配信を活用してニーズや住民の属性に合わせて発信する。(子育て情報・イベント情報の配信希望等) ・防災無線と連携して迅速に情報を配信する。 【LINEによるオンライン行政手続き】 ・LINEのチャット機能を用いて、住民が必要としている手続き方法（各種証明書交付申請やオンライン手続きが可能な手続き等）を案内する。 ・道路や公共施設の損傷やゴミの不法投棄等を画像や位置情報を用いて通報を可能とする。 ・窓口、イベントや公共施設の予約等をLINEから予約・変更・取消ができるようにする。 空いた時間に届いた情報を確認できる 属性に応じた情報をプッシュ配信することができる 役所に行かなくても好きな時間に申請・手続きができる 窓口対応の合間に対応でき、不備があればLINE上で問合せできる				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①市公式LINEアカウントの年度内友達登録人数 ②LINEによる情報配信回数 ③LINEによるオンライン手続きを行った人数 【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情報配信利用満足度 ②市公式LINEアカウント友達登録者のオンライン手続き利用満足度				

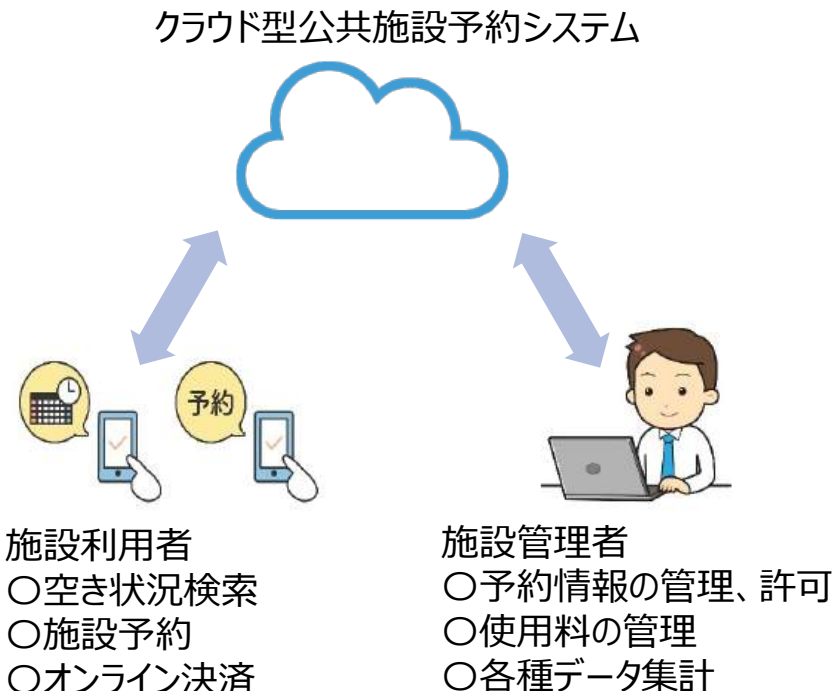
事業概要【自動草刈機実装事業】

自治体名	茨城県笠間市	人口	71,342人	事業費	4,600千円
事業概要	人口減少及び高齢化を背景に、これまで共助（地域コミュニティ活動）により実施してきた各種活動の継続が困難となり、同時に、行政もマンパワー及び財源の双方の経営資源が不足し対応が困難となっている。その中で、特に地域内の共有スペースや農地の除草作業は、高齢化も受けて、地域住民や農業者にとって大きな負担となっており、良好な景観と生活環境、産業面での課題となっている。この課題解決に向け、遠隔操作及び自律走行が可能な草刈機をシェア型利用を実現するソフトとともに導入し、持続可能な地域づくりの実現に資する。				
具体サービス	【自動草刈機シェアリングサービス】 地域内の共助で実施している共有スペース（共同住宅敷地や河川敷）の美化活動と地域内農業者の農地管理等に活用可能な自動走行草刈機シェアリングサービスを導入する。 ・自動走行草刈機 自律走行機能を可能とする制御システムが組み込まれた遠隔操作可能な草刈機（現地改良有） ・シェアリングシステム 地域アプリ「かさまコネクト」をインターフェースとして、複数の利用者が活用できるシェアリングシステム ※利用調整に加えて、改良やメンテナンス情報も同時に共有		【目指す将来像】 持続可能な共助型地域コミュニティの確立		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①自動草刈機の利用回数 ②地域内の除草箇所数 ③アプリ（かさまコネクト）の登録者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①自動草刈機を使用しない場合の人員手間数からの減少率 ②管理放棄箇所の解消箇所・面積 ③スマートホンの保有率 ④自動草刈機導入による満足度		

事業概要【AI電話による24時間体制での電話対応窓口実装事業】

自治体名	茨城県潮来市	人口	26,591人	事業費	3,691千円
事業概要	・AIによる電話対応窓口を整備し、住民からの問合せを24時間365日対応可能な環境を構築する。 ・市役所の開庁時間に問合せができない場合や緊急時等に問合せを行いたい場合でも問合せを行うことができるため、住民の利便性が向上する。 ・RPAを活用しAI電話で対応した内容を健診などの予約管理データに取り込む				
具体サービス	【AI電話自動応答サービス】 ・AI電話専用のダイヤルインを設置し、市民からの問合せをAIが対応する。 ・AIで対応できない複雑な内容については、担当課の内線電話に転送し職員が対応する。 ・市役所開庁時間だけでなく、開庁時間外でもAIが対応することができるため、24時間での電話対応が可能になるため住民の利便性が向上する。 ・簡単な問合せについては、AIが対応するため、職員の電話応対に関する業務の負担が軽減される。 ・AI電話で対応した内容を健診などの予約管理データにRPAを活用して取込作業を行う。 ・AIの対応により、多言語での対応を行う。 ・ごみの分別や収集、犬猫など死骸などの通報に関する対応、各種健診の予約受付に関する問合せ対応、観光イベントに関する問合せ対応を想定して実施する。 <pre> graph LR A[市民] --> B[AI電話対応] B -- "AIで担当できないもの" --> C[担当職員で対応] B -- "AIで担当できるもの" --> D[RPAで対応] </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①AI電話のシナリオ件数 ②AI電話対応の電話番号件数 ③閉庁時間の電話対応件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①AI電話サービスの満足度 ②AI電話サービス単独での問合せ解決率				

事業概要【公共施設予約システムの導入事業】

自治体名	茨城県坂東市	人口	52,372人	事業費	3,511千円
事業概要	現在、電話や施設窓口で行っている公共施設予約業務をパソコン、タブレット、スマートフォンからオンライン予約可能な公共施設インターネット予約システムを導入し、デジタル化推進と市民の利便性向上、職員業務改善、施設利用率向上及び文化活動、地域コミュニティのさらなる活性化を目指す。				
具体 サービス	【クラウド型公共施設予約管理システムの導入】 ○利用者向けサービス ・ 施設空き状況の検索、確認 ・ インターネットから利用者登録、施設予約 ・ オンライン決済 ○施設管理者向けサービス ・ 予約情報の管理 ・ 使用料、設備費の管理 ・ 実績管理 ・ 各種帳票、統計データ出力	クラウド型公共施設予約システム  施設利用者 ○空き状況検索 ○施設予約 ○オンライン決済 施設管理者 ○予約情報の管理、許可 ○使用料の管理 ○各種データ集計			
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システムによる予約件数実績	【アウトカム指標（成果指標）】 ①インターネット施設管理予約システムサービスの満足度 ②施設稼働率			

事業概要【公共施設DX事業】

自治体名	茨城県稲敷市	人口	36,808人 (R5.12.1)	事業費	10,400千円
事業概要	本市における行政経営の課題として、公共施設のデジタル化が進んでいないこと、そのために住民にとって使いやすい施設となっていないことが挙げられる。本事業では、公共施設のスマート化を通じて、住民が予約・利用しやすく行政が管理しやすい「公共施設DX」を実現し、利用者層の拡大や公共施設自体の価値向上を目指す。				
具体サービス	・構築した施設予約システムにスポーツ施設等へのスマートロック機能を追加し、オンラインで、利用者ニーズに合わせた施設の貸し出しを行ない、予約、利用、利用報告をまとめて行えるようにする。 (次年度以降には他の公共施設へ順次拡大予定) ・スマートロック導入に係る通信環境の整備				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①スマートロック利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①スマートロックの導入により施設利用がしやすくなったと回答する住民の割合		

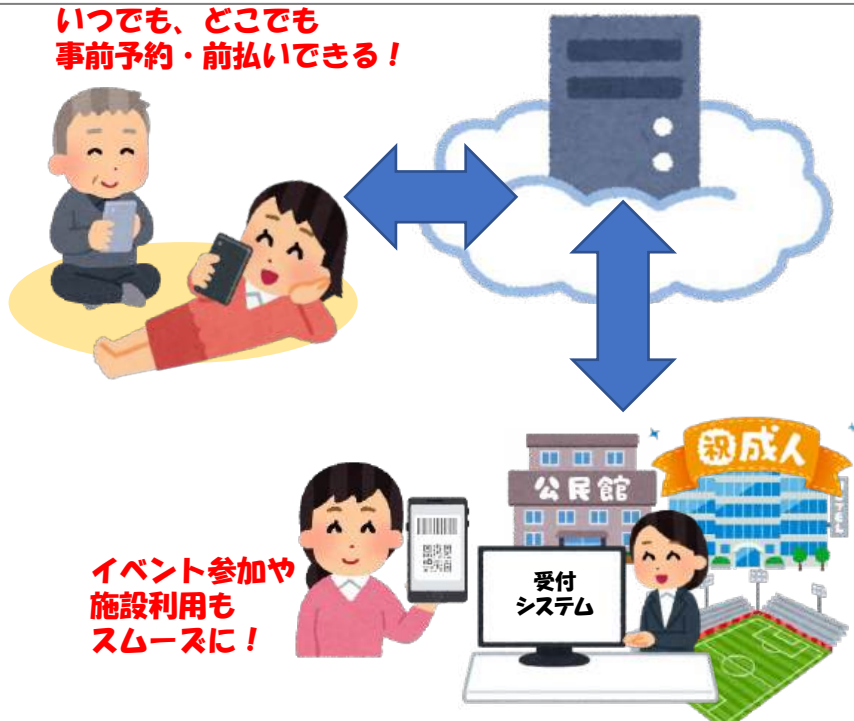
事業概要【公共施設予約システム導入事業】

自治体名	茨城県つくばみらい市	人口	53,443人	事業費	6,177千円
事業概要	当市の体育館や公民館は窓口でのみ利用予約の受付を行っており、オンライン予約の導入が求められてきた。そこで公共施設予約のWebシステムを導入し、リアルタイムな空き状況の照会、利用予約、キャッシュレス決済を可能にすることで、職員と利用者の双方にメリットを生み出す。また紙の台帳による管理をなくすほか、利用申請書、利用許可書などを電子化することでペーパーレスの推進と利便性の向上を図る。				
具体サービス	<u>公共施設予約システム</u> ・ <u>WEB上で施設の空き状況照会、利用予約、決済が可能。</u> ・ <u>仕事等で施設の開館時間内に窓口に来ることができない方に対しても、WEB上で24時間利用予約が可能。新たな利用層の拡大につながる。</u> ・ <u>これまで紙の台帳で管理していた利用予約や料金収受をシステムで管理することができるため事務処理がスムーズになり、利用者と職員の双方にメリットがある。</u> ・ <u>紙の申請書や許可書を電子化することでペーパーレスの推進と利便性向上が期待できる。</u> ・ <u>利用料の集計、稼働率、利用人数などを統計データとして抽出できるため、より効果的な施設運営の検討に活用できる。</u> ・ <u>デジタルサイネージにより当日の催し等をわかりやすく利用者に伝える。</u> 公共施設利用者 WEBから ✓ 空き状況照会 ✓ 利用予約 ✓ オンライン決済 PCやスマートフォンから24時間いつでも可能 公共施設予約システム 体育施設 生涯学習施設 文化施設 公園施設				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① システムからの予約利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 利用者の満足度				

事業概要【スマート市役所の開設事業】

自治体名	茨城県つくばみらい市	人口	53,443人	事業費	2,574千円
事業概要	住民の状況に応じた、即時性がある情報提供が不足しているという課題に対し、災害時における避難を要する地域の方や、社会支援を必要とする方等に確実に情報を伝えるため、利用者が多くセグメント配信が可能なLINEを活用し情報の配信を行う。また、市民が市役所の開庁時間などにとらわれず、問い合わせや申請手続きが行えるよう、チャットボットによる自動対応や簡便な電子申請フォームを整備する。				
具体サービス	・災害等の緊急的な情報や生活に関する情報をセグメント配信の機能を活用し、必要としている情報を必要な市民に発信できるようにする。 ・生活情報（例：ゴミの分別方法）等について、問合せチャットボットを整備し市民の問合せの効率化を図る。 ・市公式LINEによる、オンライン申請（例：確定申告の予約等）を整備し利便性を向上。 ・より多くの市民に登録してもらうための取組みや市民に伝わりやすいような情報発信を行うため、コンテンツ作成等を一部委託し運用する。 ※本事業実施後、市民ニーズ等を検証し、キャッシュレス決済等の機能追加を別途検討していく。 行政手続き・問い合わせ ・確定申告やイベントなどの予約 ・粗大ゴミ受付など 情報の配信 ・緊急時の配信 ・イベントのPR ・ゴミ捨て日等生活密着型の情報配信など				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINEによるオンライン申請数 ②セグメント配信件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービス満足度 ②友だち登録数				

事業概要 【スマート窓口実現事業（第2弾）～デジタルサービスの拡大と浸透・定着～】

自治体名	栃木県宇都宮市	人口	513,343人	事業費	29,700千円
事業概要	アフターコロナにより施設利用やイベント参加など対面（リアル）での市民活動が活発化する中、コロナ禍で浸透した非対面サービス（クラウドサービス）を効果的に活用し、<u>リアル×クラウドの融合により、市民と行政が接する機会の多様性を確保するとともに、そうした環境の充実を図る。</u>また、市民がいつでも・どこでも・簡単に手続等が完結できる「スマート窓口」の実現に向けて<u>実装してきた各種サービスについて、すべての市民に恩恵が確実に行き渡るよう利用促進に取り組む。</u>				
具体サービス	【公共施設案内・予約オンラインサービス】 - 空き施設検索・予約・抽選・確定・決済を一貫して、事前にデジタル完結できるクラウドシステムへ刷新することで、すべての公共施設（スポーツ施設、文化施設、宿泊施設等）において、スマートフォンによる完全オンラインサービスを提供する。 【イベント予約・受付オンラインサービス】 - 通知・予約・QRコード受付・来場管理を一貫してデジタル完結できるクラウドシステムを導入することで、市が主催する講座等のイベント情報の提供やスムーズな予約・受付サービスを提供する。 いつでも、どこでも 事前予約・前払いできる！  イベント参加や 施設利用も スムーズに！				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①公共施設予約システムの利用登録者数 ②公共施設予約・案内システムのオンライン予約件数 ③オンライン予約受付したイベント参加者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①公共施設案内・予約オンラインサービスの市民満足度				

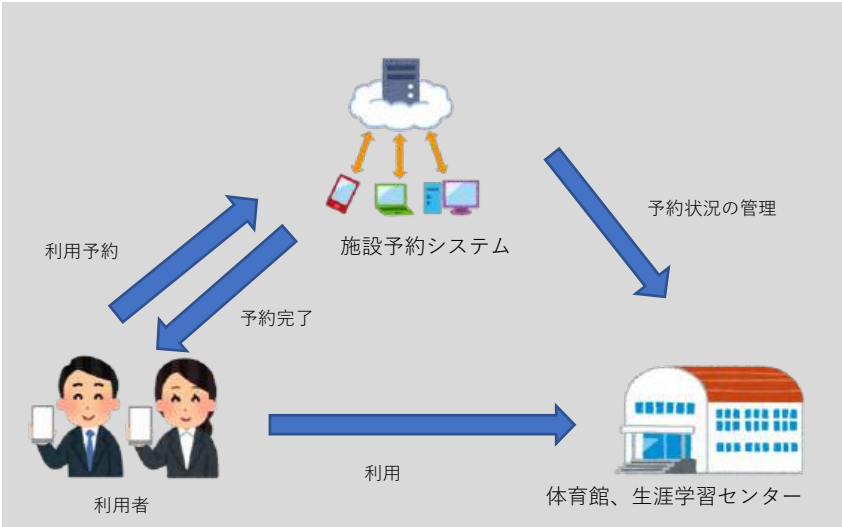
事業概要 【障がい者支援アプリの導入】

自治体名	宇都宮市	人口	513,343人	事業費	6,732千円
事業概要	障がい者や介護者などのサポートに特化したスマートフォンアプリ及びWEBサイトを構築し、市民向けサービスとして提供する。本アプリを通して、障がいの特性や個々のニーズに合わせた情報の取得・利用をより容易にし、利便性を大きく向上させるとともに、問い合わせ数の減少、窓口混雑緩和を目的とする。				
具体サービス	紙（冊子など）からデジタル化を推進。アクセシビリティに配慮した上で、デジタル端末（スマートフォンやパソコン）を活用したアプリを提供し、地域生活の利便性向上を目指す。 【障がい者支援アプリ】 ①障がいの特性に応じたお知らせ配信 ②障がい福祉サービス案内、各種冊子のデジタル化 ③施設バリアフリーマップ機能 ④事業所の検索機能、住所情報等の提供 ⑤窓口、オンライン相談予約 ⑥窓口混雑状況のお知らせ ⑦アンケート機能の活用				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①障がい者支援アプリのダウンロード数 ②アプリを活用した市からの情報発信回数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①アプリ満足度 ②窓口での待ち時間		

事業概要 【公式LINE及びキャッシュレス対応セルフレジ導入による行政サービス向上事業】

自治体名	栃木県栃木市	人口	154,491人	事業費	7,605千円
事業概要	公式LINEを導入し、住民の嗜好に合わせた（セグメントによるプッシュ型）情報配信や各種申請等の行政手続きができる仕組みを構築することで、情報発信の充実や行政手続きの簡素化を図り、住民サービスの向上を図る。また、行政サービスに係る手数料等の支払いについて、窓口のキャッシュレス決済の導入や、現金決済については、セミセルフレジを導入することで、接触機会と決済に係る時間の削減並びに職員の集計業務の効率化を実現する。				
具体サービス	【公式LINEを活用した行政情報の発信】 ・LINEを活用した市独自のページを作成し、情報のセグメント配信をはじめ、諸手続きや申請受付を行う。 ・災害情報や観光情報をプッシュ型で発信できることから、利用者に情報を探してもらうホームページやインスタグラム等よりタイムリーな情報発信をすることができる。 【キャッシュレス対応のセミセルフレジの導入】 ・証明書等発行業務を担う市民生活課、税務課においてキャッシュレス対応のセミセルフレジを2台導入し、支払方法の多様化に対応するため、キャッシュレス化を推進する。 ・市民が現金で支払う際、自動釣銭機を利用することにより、接触機会の減少による感染症対策や決済にかかる時間の短縮並びに手数料等の集計業務の効率化を図る。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINE登録者数 ②キャッシュレス決済の証明書等交付件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①LINE利用者満足度 ②キャッシュレス決済の利用者満足度 ③窓口における会計時間の短縮				

事業概要【公共施設予約システム導入事業】

自治体名	栃木県上三川町	人口	31,020人	事業費	14,978千円
事業概要	公共施設の利用申請は、窓口申請のみとなっているため、申込開始日は開館前から行列ができる状況であり、利用者、管理者ともに大きな負担となっている。公共施設予約システムを導入することで、公共施設の利用申請から利用料金の決済までオンラインで全て完結できるようにするとともに、予約状況をリアルタイムで確認できるため稼働率向上も図れる。				
具体サービス	【施設予約システム】 - 施設案内 - イベント案内 - 空き状況照会 - 利用申請 - 施設、備品予約管理 - 統計・集計管理 - 請求・収納管理 - 利用者登録・管理 - 本人確認（マイナンバーカード） - キャッシュレス決済 - スマートロック				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請利用率 ②公共施設予約システム導入施設数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①体育センター利用者満足度の向上 ②公共施設稼働率の向上 ③施設使用料収入の向上		

事業概要【益子町移住促進ワンストップサイトDX事業】

自治体名	栃木県益子町	人口	20,903人	事業費	1,648千円
事業概要	本町の社会動態は、若年層（15歳～34歳）が転出超過傾向にあり、20～24歳の女性は特にそれが顕著である。若年層の移住相談件数を増加させ移住につなげるため、暮らしの大部分を占める住まいについて空き家バンク物件のVR内覧を導入することにより具体的なイメージを提供して成約件数を増やすとともに空き家問題の解決を図る。また、オンライン移住相談機能を導入することで若年層が手軽に移住相談が可能な環境を構築して一人一人に合った益子町での暮らしの提案を行う。				
具体サービス	①オンラインによる移住相談 - 若年層が手軽に移住相談が可能な環境を構築して一人一人に合った益子町での暮らしの提案を行い移住を促進させる。オンライン相談件数を増加させるためにはその前段として空き家バンクVRコンテンツなど益子町への移住について関心度を高めるコンテンツが必要である。また、デジタルマーケティングに資する広報を行い検索からも本WEBサイトにたどり着きやすくし、本ページの閲覧数増加や空き家物件VR発信事業の効果を発揮させる環境を整える。 ②空き家物件VR発信事業 - 空き家バンク物件を360°カメラで撮影し、WEBサイトでVR映像を発信。いつでも、どこでもVR内覧が可能な環境を構築して成約件数を増やすとともに空き家問題の解決を図る。また、町公式LINEで新着物件の発信等を行うことで空き家バンクページへのアクセスを促す。 <pre> graph TD A[益子町HP + 空き家バンクVRコンテンツ] -- "情報提供 (町公式LINEでの配信も含む)" --> B[移住検討者] B -- "空き家のVR内覧 オンライン申請で相談予約" --> C[VRコンテンツ、ページ作成] C --> A C -- "オンライン相談" --> D[益子町移住相談窓口 企画課] D --> B </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①移住促進WEBサイトのアクセス件数 ②空き家バンクページへのアクセス件数 ③空き家バンクVRコンテンツ数 ④オンライン移住相談予約件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①移住相談件数 ②空き家バンクでの成約件数 ③空き家バンクVRコンテンツへの満足度		

事業概要【公共施設におけるデジタル技術を活用した利便性向上事業】

自治体名	群馬県高崎市	人口	368,026人	事業費	8,348千円
事業概要	現在運用している市内のスポーツ、文化、交流施設等の予約システムは、キャッシュレス決済に対応しておらず、キャッシュレス決済を導入してほしいという市民からの声を受け、施設利用料のキャッシュレス決済を取り入れ、予約から決済までを一気通貫なサービスの提供をすることにより、施設利用者への利便性と行政サービスの向上を図り、利用促進によって地域コミュニティのさらなる活性化を目指し、併せて市民のデジタル化への意識改革に寄与する。				
具体サービス	【公共施設予約システム】 ・キャッシュレス決済機能 ・利用者登録機能 ・利用者登録審査機能 ・利用申込機能 ・申込審査機能 ・内容変更取消機能 ・予約状況検索閲覧機能 ・予約状況一覧表示機能 等 公共施設予約システム				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス決済数 ②オンライン申請数 ③システム利用者登録数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス決済サービスの満足度 ②施設利用者の満足度		

事業概要【公共施設予約システム】

自治体名	群馬県伊勢崎市	人口	212,290人	事業費	36,821千円
事業概要	公共施設予約システムを導入することで、インターネット決済を含むオンラインによる予約・利用に係るワンストップシステムを導入する。利用者は24時間いつでも予約・利用の申込みや予約変更・確認が可能となり、営業時間中の来庁・電話が不要となるほか、各施設にはシステムに連動したデジタルサイネージを設置して施設の予約状況や利用案内を表示することにより、現場でもわかりやすさ・使いやすさを享受することが可能となる。				
具体サービス	「公共施設予約システム」 ・インターネットから施設予約・予約変更、空き状況確認ができるシステムを導入することで、利用者の利便性向上を図る。また、スポーツ教室やボランティア募集など、各種応募受付を実装する。 ・窓口においてもペーパーレスで公共施設の予約申請ができるよう、タブレット端末を整備し、「書かない窓口」を構築する。 「キャッシュレス決済システム」 ・オンライン上で、事前に利用料金の支払いができるキャッシュレス決済機能を備えた予約システムを導入することで、支払い手続きのスマート化を図る。 「デジタルサイネージ」 ・予約システムと連携したデジタルサイネージを活用することで、利用者へ常に最新の情報発信をする。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①公共施設予約システムの利用件数 ②キャッシュレス決済の割合 ③デジタルサイネージでの情報発信回数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①公共施設予約システムの利用者満足度 ②サイネージディスプレイ導入による利用者満足度 ③キャッシュレス決済の利用者満足度				

事業概要【LINE活用による情報発信力強化事業】

自治体名	群馬県太田市	人口	222,568人	事業費	2,640千円
事業概要	市政情報の主な情報発信チャネルである「市公式LINE」の友だち登録者数が伸び悩み、平常時のみならず緊急時における住民への情報発信力の強化が課題となっている。身近なLINEを引き続き住民との電子窓口として、ワンストップで施設予約等の様々な手続きを可能にするサービス導入を本事業で実現することで、市民の利便性向上を図るとともに、LINE友だち登録者数の増加による市の情報発信力の強化を目指す。				
具体サービス	【LINEプラットフォームサービス】 ・ トーク画面上で一問一答の対話形式で手続きが完結。職員側の回答はチャットボットで自動応答して24時間365日の手続きを可能に。 ・ 手続き対象かどうかデータベースに自動照合し、市側で申請者の制御が可能。 ・ LINE機能の強化により友だち登録者数を増加させ、市の情報発信力を強化。 利用者 (市民) 対象の人だけ申請 ＆日時予約 LINEトーク画面上 ですべて完結 LINEのデジタル窓口機能強化⇒情報発信力の強化				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINE上で可能な申請手続き数 ②LINEによるオンライン手続きの利用者数 ③公共施設のオンライン予約施設の利用者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の満足度 ②Well-Being指標「デジタル生活」の主観評価値 ③LINE友だち登録者数				

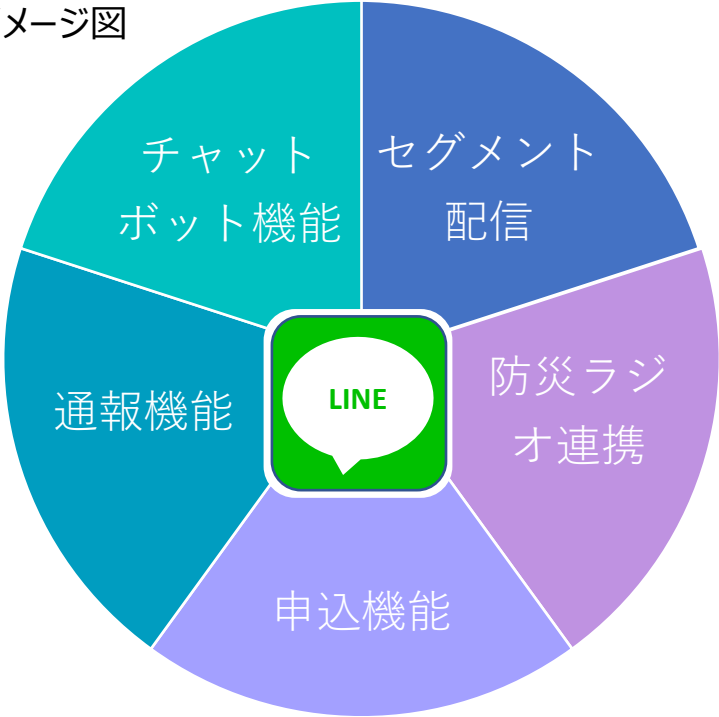
事業概要【榛東村公式LINE事業】

自治体名	群馬県榛東村	人口	14,670人	事業費	2,695千円
事業概要	本村における既存の住民向け情報発信手段では、住民それぞれの状況に合わせた情報発信が難しく、情報量が多量な為見逃される懸念もある。村公式LINEを導入し、その機能を活用して、住民の登録に応じた情報を発信することで、必要な情報が必要な人に届き必要なサービスへとつながることを目指す。また、普及率の高いLINE上に防災情報の発信や住民からの通報機能を持つことで、幅広い年齢層が恩恵を受けるデジタル化を促進する。				
具体サービス	【LINE公式アカウント】 ・住民のニーズに合わせ情報種別を選択するセグメント配信 ・写真、位置情報を用いた道路防犯灯等の破損箇所等の通報受付 ・防災メール（榛東安全安心メール）との連携 ・チャットボットを利用した各種サービスの案内 ・住民向けポータル的に活用する。 榛東村公式LINEアカウント  ・住民ニーズに合わせた情報提供 ・より高度な防災情報 ・チャットボットを用いた案内 住民 ・求める情報種別の登録 ・道路や防犯灯等の破損箇所等の通報				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①公式LINEアカウントの情報発信回数 ②公式LINEアカウントのともだち登録数 ③セグメント配信の利用者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①LINE等を活用した満足度調査における満足率 ② ③				

➤ **事業概要**【長野原町プラットフォームの利用推進事業(環境分野への機能拡充)】

自治体名	群馬県長野原町	人口	5,262人 ※2023年11月末時点	事業費	13,890千円
事業概要	▽実装済みの長野原町プラットフォームを、“住民がより一層日常的に利用できる”基盤へと進化させるべく、住民参加型のコンテンツを増やし、今以上に日常生活に浸透したプラットフォームを実現。▽さらに現行の情報発信と健康分野に加え、“毎日使いたくなる”動機づくりの1つとして、環境分野へ機能を拡充。住民が楽しみながら取り組めるエコ活の仕組みを盛り込むと共に、住民の行動変容による脱炭素との両立を目指す。				
具体サービス	【長野原町プラットフォームからの情報発信の拡充】 - 希望する住民へCMSを開放し、町内会からのお知らせや住民起点の情報発信により、住民同士の情報交換を可能とする - その結果、地区ごとに特化した、毎日チェックしたくなるコンテンツが拡充する 【住民が楽しみながら毎日使える機能の拡充】 ※エコアプリを活用したエコ活の推進 - 住民の「価値観の醸成」、「行動変容」、「行動のデータ化」をアプリ1つで実現する - 行動変容を促す仕組みとして、楽しみながら実践できる“エコアクション”を設定し、町の施策と紐づけ - 住民のエコアクション実践状況に応じて、ポイント加算→還元する仕組みとすることで、エコ活を促しながら、プラットフォームの利用頻度を向上させる 凡例：新規既存 ポイント①：“日常使い”を促進するため、住民起点の発信を実現 ポイント②：楽しみながら使える機能としてエコ活を促進する仕組み 町民 長野原町 ダッシュボードでデータ可視化・利活用 ポイント③：プラットフォームの利用率向上によって、脱炭素が進展				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①自治体ポータルアプリのMAU ②住民起点の情報発信件数 ③エコアプリMAU 【アウトカム指標（成果指標）】 ①自治体ポータルアプリ利用者の満足度 ②環境施策に関する住民の満足度 ③町の環境施策(各種補助金等)利用数 ④自治体ポータルアプリの登録累計数				

事業概要【板倉町DX推進事業】

自治体名	群馬県板倉町	人口	13,810人	事業費	7,650千円
事業概要	町公式LINEを導入することで、町民に対して必要な情報をタイムリーにプッシュ型で発信。また、町公式LINEには、各種教室等の申込機能や通報機能等を実装することで、行政手続のDX化を推進し、住民サービスの向上を図る。さらに、町公式LINEの活用を促進するため、LINEの扱いに慣れていない町民等を対象に町公式LINEの使い方教室を開催するなど、町民のかたにも町のデジタル化に興味をもってもらい、デジタル化を進められる地域を目指したい。				
具体サービス	【町公式LINEアカウントの新規導入】 - 必要な情報をプッシュ型で発信 - 防災ラジオと連携し緊急時の利便性向上を図る - 各種教室・イベントへの申込機能 - 各種通報機能 - ごみの分別チャットボット機能の実装 - 町のホームページとの連携 【町公式LINE活用促進のための教室の開催】 - LINEにあまり馴染みがない高齢者を中心に町公式LINEの使い方教室を状況を踏まえて複数回開催		イメージ図 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 - 町公式LINEの友だち登録者数 - 町公式LINEから参加申込みができる教室及びイベントの開催数 - 町公式LINEの使い方教室参加者数		【アウトカム指標（成果指標）】 - 町公式LINE利用者満足度 - 町公式LINEから申し込んだ教室・イベント参加者の満足度 - 町公式LINEの使い方教室参加者満足度		

事業概要 【LINEを活用した住民サービスデジタル化事業】

自治体名	群馬県千代田町	人口	10,948人	事業費	1,485千円
事業概要	千代田町公式LINEアカウントを作成し、セグメント配信により利用者に応じた情報提供を行う。特に子育て環境の住民サービスをデジタル化することに重点を置く。また、住民等の行政手続きが簡単・便利になるように整備し、住民一人一人にデジタル技術の恩恵が行き渡り、多様な住民の思いが叶えられるように住民サービスのデジタル化を図る。利用実績や課題を整理しながら、次年度以降にサービス拡大をすることで利用者満足度を高めていく。				
具体サービス	【GovTech Express】 ・ LINEでのセグメント配信サービス 受信設定をすることで、ほしいジャンルの行政からの情報を受信 ・ LINEアプリを活用したオンラインサービス LINEアプリのトーク上で、行政手続きの申請・予約が完結 【課題を整理しながら実施していくこと】 ・ 子育て関連手続きのオンライン整備 ・ 学校給食メニューの配信 ・ 学校欠席連絡や保護者連絡ツール ・ ごみの収集日通知 ・ 避難所検索機能 ・ 安全・安心メールの配信・連携 ・ アンケート収集 ・ 施設やサービスのオンライン予約				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINE公式アカウント友だち登録者数 ②LINEアプリによるオンライン手続き業務件数 ③セグメント別（子育て）配信数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①アンケートによるアプリ利用者の利用満足度 ②アプリを利用した自治体への不定期相談機会の増加件数 ③セグメント別（子育て）情報配信開封率				



事業概要【デジタル化を推進してモット便利な行政に～邑楽町を「前へ」～】

自治体名	群馬県邑楽町	人口	25,822人	事業費	3,605千円
事業概要	邑楽町の情報発信のメインが広報紙であり、X（旧ツイッター）やお知らせメールでも情報発信を行っているが補助的なものとなっているため、町民からの意見として「知らなかった」という声が寄せられたこともある。このことから情報発信が多くの人に行き届いているとは言えない。また申請、予約をするために役場及び公民館等の施設に直接出向かなければならず、特に高齢者にとっては不便である、という課題も上がっている。全国的に利用者の多いLINEを活用したシステム及び電子申請システムを活用し、利便性向上に向けたサービスを展開することで町民及び邑楽町を利用する人へのサービス向上を図る。				
具体サービス	【LINEによる住民サービス】 - 全国にユーザー数が多いLINEを活用し、情報発信や予約等の施策を講じる。このことにより伝達範囲が広がるだけでなく、いつでもどこでもアクセス（問い合わせ）しやすくなり、夜間や休日であっても対応できる住民サービスを増やすことが可能。 【電子申請システムの拡充】 - 職員側の操作がわかりやすいシステムを導入することにより、電子申請の手続き数が増加することが期待される。これにより今までよりもさらに、電子申請における申込件数の増加を加速させる。これは24時間、時間にとらわれることなく、また窓口に出向く必要が無く、さらには申請書に手書きする手間も省ける。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINEの登録者数 ②電子申請の手続き数 ③LINE公式アカウントにおける情報発信件数	【アウトカム指標（成果指標）】 ①LINE登録者の満足度 ②LoGoフォーム利用者の満足度 ③電話や来庁による対応件数の削減（2024年度比）			

事業概要【自治会電子回覧板事業】

自治体名	埼玉県さいたま市	人口	1,344,875人	事業費	3,340千円
事業概要	総合振興計画に位置づけられる「自治会への加入促進」を推進するため、自治会に対して電子回覧板アプリを導入し、また、この導入に係る技術的支援を行い、自治会活動の I C T 化を促進するとともに、利便性の向上による自治会運営に係る負担感の軽減を図るものです。				
具体サービス	【自治会電子回覧板アプリ】 - 自治会内での情報伝達や会議の出欠状況集計等を行うことができる「クラウド型町内会運営システム」 - 自治体等から情報発信が可能な「リアルタイム情報発信システム」 - 災害時に利用者同士が安否確認することができる自治会内で情報集約と一元管理が可能な「災害時の安否確認システム」 - 上記 3 システムを統合したクラウド型ポータルサービス		 スマホ画面イメージ 		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①1自治会あたりのアプリ導入率 ②1自治会あたりの情報発信総数 ③市からの情報発信総数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①アプリ利用者満足度 ②アプリ管理者満足度 ③自治会加入世帯数		

事業概要【市民向け情報発信力強化事業】

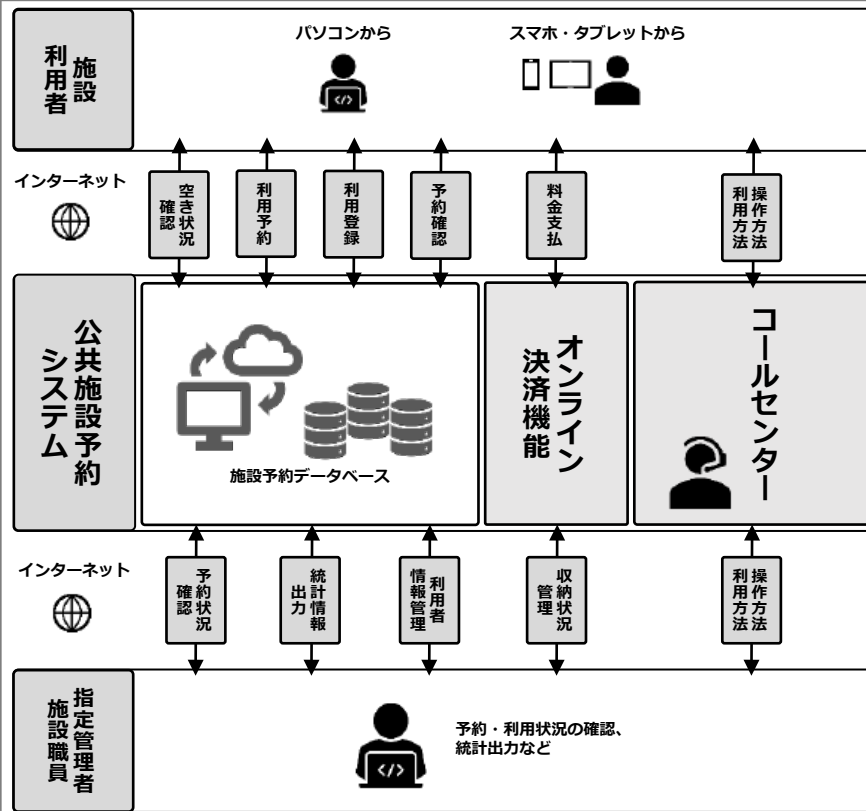
自治体名	埼玉県川越市	人口	352,616人	事業費	25,239千円
事業概要	外国籍市民をはじめとした多様化するターゲットに対し、市が知らせたい情報を的確に届けるため、AI自動翻訳やAIサイト内検索などの新たな技術を活用した機能をホームページの構築と連携して実装するとともに、小中学校の保護者向け連絡システムを導入することで、市の情報発信力を強化する。また、連絡ツールと住民向けメール配信サービスを統合することで、情報発信の頻度と精度を上げ、必要な情報を正確かつ迅速に届けられるようにする。				
具体サービス	【公式ホームページ】 ・AI自動翻訳機能の導入等により、外国籍の住民にも見やすく、分かりやすいサイト構成とすることでアクセシビリティを向上 ・AIサイト内検索機能の導入による多様な利用者に対する情報のアクセス性向上 ・SNS等の情報発信ツールとの連携による発信情報の頻度や精度の向上 ・パブリッククラウド化による市の発信情報への可用性を確保 【保護者連絡システム】 ・学校と保護者間の連絡ツール（保護者へのメールや児童の欠席・遅刻等の報告アプリ）を導入 ・プッシュ配信により情報アクセス性を向上 ・メール配信サービス（防災メール等）との連携・統合による緊急情報の発信を迅速化 ・ AI自動翻訳、AI検索の実装 ・ 保護者連絡システム等との連携 ・ デザイン等の見直し ・ 各媒体との連携強化 ・ 等により情報発信力を強化				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①AI検索で検索後の離脱率 ②保護者連絡システム登録者数 ③AI自動翻訳サービスの利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①ホームページの情報の見つけやすさ ②保護者連絡システムの利用者満足度 ③AI自動翻訳の利用者満足度				

事業概要【AIチャットボットシステム導入事業】

自治体名	埼玉県加須市	人口	112,153人	事業費	2,640千円
事業概要	市民の利便性向上と窓口の混雑緩和や電話での問い合わせ減少による職員の事務効率向上を図ることを目的として、24時間365日市民からの問い合わせに自動対応できるAIチャットボットシステムを市公式ホームページ及び市公式LINEアカウントに導入する。				
具体サービス	【AIチャットボットシステム】 - webブラウザで利用できるシステムとし、市公式ホームページと市LINE公式アカウントのリッチメニューに配置する。 - 利用者がパソコンやスマートフォンからテキストによる質問を行うと、質問意図に沿った回答を提示したり、関連情報が掲載された市ホームページのリンク先を表示する。 - フリーワード入力による質問を想定していることから、機械学習により質問文の表記ゆれ・表現ゆれへの対応に優れた「AI搭載型」システムとする。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①AIチャットボットの問い合わせ件数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①質問に対する正答率 ② ③		

事業概要【公共施設予約システム構築委託業務】

自治体名	埼玉県鴻巣市	人口	117,721人	事業費	12,906千円
事業概要	本市では現在、オンラインで施設の空き状況確認や利用予約ができる公共施設予約システムを運用しているが、施設利用料金の支払のために、予約後2週間以内に窓口へ行く必要があり、利用者の負担となっている。 公共施設予約システムにオンラインで施設利用料金の支払ができる決済機能を導入することにより、市民がスマートフォンやパソコンを使って、施設予約から料金支払までの手続きをワンストップで完結できる環境整備を行う。				
具体サービス	現在公共施設予約システムを導入している全施設で、利用料金のオンライン決済を可能とすることで、施設の利便性向上を図る。また、これまでは施設窓口や電話のみでしか予約ができなかった3施設にも予約システムとオンライン決済を導入する。 【公共施設予約システムの機能】 ・オンラインで公共施設の空き状況確認、施設利用予約 ・施設利用料金等のオンライン決済機能 【すでにシステムを導入している施設】 ・スポーツ施設・公民館等（29施設） 【新たにシステムを導入する施設】（令和4年度利用件数） ・市民活動センター（3,069件） ・農業研修センター（770件） ・鴻巣市にぎわい交流館（211件）				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン決済の利用件数 ②新たに予約システムを導入した施設での予約システム利用割合				
	【アウトカム指標（成果指標）】 ①公共施設予約システムの利用者満足度 ②オンライン決済の利用者満足度				



事業概要 【おくやみ窓口設置運営事業】

自治体名	埼玉県朝霞市	人口	145,004人	事業費	7,380千円
事業概要	ご家族など身近な方がお亡くなりになると、ご遺族にとって多くの手続きが必要となります。亡くなられた方に関する手続きは多岐に渡り、時間や労力の負担が大きいことから、おくやみ支援システム及び予約システムを活用し、必要な手続きを漏らさずに支援窓口配置する委託事業者と会計年度任用職員による寄り添った支援を行い、ご遺族の手続きに関する負担や不安を軽減します。				
具体サービス	【手続き案内検索】 - 支援システムに従い、ご遺族の方に複数の質問を行うことで、必要な手続きを案内検索することができます。また、オンラインによる予約システムにて、おくやみ支援窓口の予約を行います。 【窓口での手続き】 - 予約システムから、亡くなられた方の氏名や住所、生年月日の基本情報を基に、庁内関係各課で必要な手続きを整理し、事前に必要書類を用意したうえで、ご遺族の申請手続き等を支援窓口にてお手伝いします。また、書類をお預かりします。 このように支援システムと予約システムを活用し、事前に亡くなられた方の基本情報を基に、準備することができます。また、委託業者や職員による心に寄り添った窓口運用により、個別性の高い案内が可能となり、手続きに関するご遺族の方の不安や負担を軽減します。 おくやみ窓口				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①おくやみ支援窓口利用者数 ②予約システムを利用した件数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①おくやみ支援窓口の利用者満足度 ②おくやみ支援窓口利用に伴う手続き時間の減少 ③				

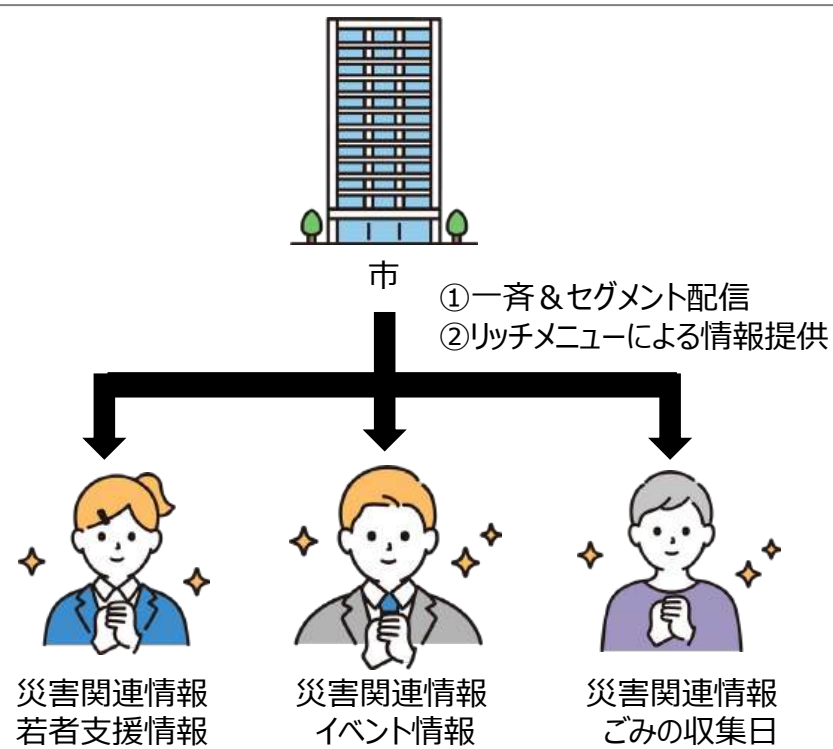
事業概要 【粗大ごみ受付チャットボットシステム導入事業】

自治体名	埼玉県富士見市	人口	113,235人	事業費	3,190千円
事業概要	市ホームページ上に粗大ごみ受付に対応するチャットボットを設置し、チャットボットシステムが自動回答を行うことで、利用者は、いつでも好きな時間に申込みを行うことが可能となり、利用者の利便性を向上するもの。また、申込から手続き完了までに係る職員の負担を全て自動化することで、労働環境の改善を図るもの。				
具体サービス	【粗大ごみ受付チャットボットシステム】 - 自動回答により24時間365日、申し込みへの対応が可能 - インターネット申込とチャットによる申込の選択が可能 - カレンダー機能により、収集可能日の確認が可能 - A I による粗大ごみの写真判別が可能				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①粗大ごみ受付チャットボットシステムにおける予約利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①粗大ごみ自動受付への満足度 ②料金、収集日の連絡日数の削減 ③ペーパーレス化の推進				

事業概要【公共施設予約システム更新事業】

自治体名	埼玉県富士見市	人口	113,235人	事業費	16,771千円
事業概要	公共施設予約システムについて、公共施設に足を運ぶことなくいつでも、どこからでも申請手続きが完了できるようオンラインによるキャッシュレス決済を新たに導入し、施設利用者の利便性向上を図る。				
具体サービス	【キャッシュレス決済サービス】 自宅などからスマホやパソコンを使い、オンラインにて予約から決済まで施設の利用手続きを完了させられる。 Before ① 公共施設予約システムで施設の空き状況を確認 ↓ ② 利用の仮予約 ↓ ③ 利用日前に施設を訪問し使用料を支払い ↓ ④ 施設利用  利用日前に利用施設を訪問し使用料の支払が必要 デメリット ・施設の訪問が必要 ・開館時間しか支払いができない After ① 公共施設予約システムで施設の空き状況を確認 ↓ ② 利用申込と同時にシステム上で使用料を支払い ↓ ③ 施設利用  オンライン上で利用予約から使用料の支払までを完了 時間や場所を選ばず支払い可能に！ これまでの予約システムでは施設の空き状況の確認や、部屋の仮予約までしか行えなかったことから、利用者から「窓口に来なくてもオンライン上で手続きができないか」といった要望が多くあったため、改善を行うもの。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス決済を利用した割合 ②公共施設予約システムによる予約申請件数 ③施設利用者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス決済利用者の満足度				

事業概要【LINE公式アカウント導入事業】

自治体名	埼玉県吉川市	人口	72,748人	事業費	1,364千円
事業概要	当市のデジタル情報発信ツールはホームページが主軸となっているが、加えて吉川市LINE公式アカウントを新設、主にプッシュ型情報発信ツールとして活用し、災害時における情報発信のさらなる強化を図る。また、平時においてもLINEのセグメント配信等の機能を活用し、ニーズに沿った情報を発信できるようにすることで市民の利便性の向上を図るほか、日頃から使い慣れたツールを活用することでデジタルデバイドの解消にもつなげる。				
具体サービス	LINEの普及状況や利用ニーズを鑑み、吉川市LINE公式アカウントを新設し、主にプッシュ型情報発信ツールとして活用する。 ① セグメント配信により必要な情報を必要な人に届ける（広報紙・ラジオ番組、イベント情報、子育て・若者支援に関する情報、緊急時の休館情報、ごみの収集日、選挙期日等の情報など ※災害関連情報などは一斉配信） ② トーク画面下部のリッチメニューを拡充し、（市ホームページおよび広報情報、防災情報、資源とごみの分別ガイドなど）より見やすく、分かりやすくする。		 市 ①一斉&セグメント配信 ②リッチメニューによる情報提供 災害関連情報 若者支援情報 災害関連情報 イベント情報 災害関連情報 ごみの収集日		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①サービス利用（友だち登録）者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①LINEで必要な情報を得られていると思う市民の割合		

事業概要【マイナンバーカードを活用した郵送DX事業】

自治体名	埼玉県三芳町	人口	37,485人	事業費	3,422千円
事業概要	郵送業務をデジタルに置き換えて、住民の利便性向上と行政の郵送コスト（業務時間・郵送費）低減を推進し、郵送DXを実現する。マイナンバーカードで本人確認を行い、スマホアプリに対して、個別にデジタル通知を送付する。住民の属性や町が所有する情報を元に、個人に合ったお知らせをプッシュ型で送付し、本人宛の情報に特化した大切なお知らせを、住民はいつでも、どこでも確認することができるようになる。				
具体サービス	【サービス概要】 今回導入するSmartPOSTはマイナンバーカードと連携、行政からの通知物を届けるための郵送DXサービスである。既存郵送物のデジタル化に対応するため、行政内部データを扱うLGWAN環境にも対応している。また、ログインには政府保証レベル2以上のxID認証を採用し、高いセキュリティを担保している。 【特徴】 ・ マイナンバーカードによる本人確認、変数機能により、個人ごとに異なる情報発信が可能である。 ・ デジタル通知対象者については印刷・封入封緘作業等の負担軽減が期待できる。 ・ 何通送付しても一定金額のため、発信する通知種類が多いほど、コスト削減が期待できる。 ・ 各受信者の閲覧状況が確認でき、未読者への再通知等、お知らせの効果向上が期待できる。 自治体向け SmartPOST管理画面から送信 住民はxIDアプリ内の 「自治体からのお知らせ」機能で受領 SmartPOST <pre> graph LR A[発送データ] --> B[SmartPOST] B -- "デジタル通知対象者を選定" --> C[xIDアプリ利用者へメッセージ送付] B -- "非該当者を抽出" --> D[郵便] C --> E[住民] D -- "非該当者は従来の郵送フロー" --> F["印刷・封緘"] F --> G[発送] G --> H[住民] </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①デジタル通知件数 ②デジタルで送付できる通知の種類 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の満足度 ②住民への通知日数の短縮 ③		

事業概要【自動車税納税確認サイトの導入】

自治体名	千葉県	人口	6,274,510人	事業費	4,136千円
事業概要	納税義務者から依頼を受けた自動車整備事業者等が、24時間いつでもパソコンやスマートフォンからインターネットを通じて自動車税種別割の納税状況を確認できるシステムを導入することにより、納税義務者等の利便性を向上させる。				
具体サービス	確認サイトの概要 ①想定利用者 納税義務者から依頼を受けた、自動車整備事業者（認証工場、指定工場）等、大口一括納付の対象法人 ②確認方法 「登録番号」「車台番号下4桁」を入力し納税状況を照会する（無料） 車検の可否は○×で判定する		【導入前】 自動車整備事業者 千葉県 職員 電話で確認 確認 税トータル 【導入後】 自動車整備事業者 千葉県 県民向け納税確認システム インターネットで確認 税トータル アップロード 24時間365日OK!		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① サイトへのアクセス件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ① 納税証明書を発行した件数 ② 電話の問い合わせ数の減少		

事業概要【市公式LINEアカウントによる電子回覧板導入事業】

自治体名	千葉県松戸市	人口	498,327人	事業費	4,851千円
事業概要	コロナ禍を経て社会全体でデジタル化が進む中で、町会・自治会活動についてもデジタル化促進が求められている。そこで市で電子回覧板を導入し町会・自治会へツールとして提供することで、役員等の負担軽減や地域コミュニケーションの円滑化につなげる。市内の全348町会・自治会に委託スタッフを派遣する出張サポート事業（市負担事業）もあわせて実施し、デジタルを苦手とする高齢者に対しても、導入サポートを行う。また、電子回覧板のプラットフォームとなる市公式LINEアカウントについても、本導入に合わせて機能を拡張し、子育て世帯のみを対象としたものから、全市民を対象としたものにリニューアルをすることで、相互に利用が増えることが期待され、自治会活動の活性化に加えて、行政サービスの一元的情報発信に繋げる。				
具体サービス	【町会・自治会専用デジタルツール「自治会サポ！」（電子回覧板）】 - 松戸市公式LINEと連携し搭載 - 電子回覧で町会・自治会のお知らせがタイムラグなく届く - 掲示板やアンケート機能で円滑な情報共有 - 自動翻訳機能で多言語対応 【町会・自治会電子回覧板導入支援出張サポート】 - 市内全348町会・自治会へ委託スタッフを派遣し、出張サポート事業を実施する他、コールセンターを設置予定（本事業は市が経費を全額負担） 【全市民を対象とした松戸市公式LINEアカウント】 - 電子回覧板機能の他、町会・自治会への情報発信、ごみの分別検索、アンケート機能、施設・相談窓口の検索機能、虐待の通報機能等、住民サービスを網羅的に搭載		《市公式LINEアカウントを全面リニューアル》 （子育て世帯のみが活用できるメニューから、全市民を対象としたLINEアカウントへ） 《市公式LINEと連携した電子回覧板で町会・自治会活動を楽々DX化》 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①「自治会サポ！」の登録団体数 ②「自治会サポ！」の登録利用者数 ③市公式LINEアカウント登録者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①「自治会サポ！」システムの利用者満足度 ②出張サポートの講座に対する満足度 市公式LINEアカウント登録者の満足度		

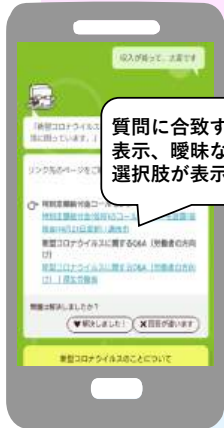
事業概要【AIチャットボット導入及びLINE活用事業】

自治体名	千葉県成田市	人口	132,096人	事業費	2,882千円
事業概要	市ホームページにおいて多言語で24時間自動回答するAIチャットボットを導入し、利用者の利便性の向上と業務の効率化を図る。また、LINEのリッチメニューにおいて市ホームページ上のAIチャットボットへのリンクを表示し、アクセス性の向上を図るとともに、セグメント配信を設定することで必要な人に必要な情報が届きやすくなる。				
具体サービス	【AIチャットボットの導入】 - 市ホームページにAIチャットボットを導入し、市民等が求める行政情報へのアクセス性を向上させる - 多言語対応により外国人にもわかりやすい情報提供を行う 24時間365日自動応答のため、市民等がいつでも問い合わせることができる 【LINEリッチメニュー】 - LINEのリッチメニューに市ホームページ上のAIチャットボットへのリンクを表示することにより、LINEからアクセスを誘導できる 【LINEセグメント配信】 - 必要な情報の区分を受信設定することで、市民等は必要な情報を選択し、LINEで受け取ることができる <pre> graph TD HP[市ホームページ] --- リッチメニューによる連携 LINE[LINE] HP --- AI[AIチャットボット] AI -- 情報の検索 --> Citizen[市民等] Citizen -- 情報の提供 --> AI LINE -- セグメント配信 --> Citizen </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①AIチャットボットの回答回数 ②LINEのリッチメニューのクリック数 ③LINEのセグメント配信の登録件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①市ホームページへのアクセス件数 ②LINEの友だち登録者への満足度調査 ③セグメント配信及びリッチメニューの満足度				

事業概要【行政手続きオンライン案内サービス導入事業】

自治体名	千葉県佐倉市	人口	170,429人	事業費	1,758千円
事業概要	「誰もが、いつでも、どこでも、市役所と『つながる』」をスローガンに進めている本市DX推進方針に基づき、市民が自分の行いたい手続きについて、スマートフォンやパソコンから簡単な質問に答えるだけで、持ち物や担当窓口などが事前にわかる行政手続きオンライン案内システムを整備し、開庁時間に問い合わせできない市民に対しても、時間や場所を問わず適切な情報を届けられる体制を整える。				
具体サービス	【行政手続きオンライン案内サービス】 ・ 市民がスマートフォンやパソコンから、目的の行政手続きについて、その内容や担当窓口、持ち物などを事前に洗い出せるサービス。 ・ このサービスを事前に利用することで、来庁時の持ち物に不足がなくなり、忘れ物による再度の来庁の手間を防ぐことができる。 ・ 担当窓口を事前に知ることができることで、来庁後に迷うことなく目的の部署に到達できる。  事前に確認 手続ガイドを選択 質問に答える 確認  忘れ物もなく 迷わず担当窓口へ 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① オンライン案内システムの利用件数 ② 閉庁時間帯のオンライン案内システム利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 行政手続きオンライン案内サービスの満足度				

事業概要【AIチャットボット導入によるホームページ改善事業】

自治体名	千葉県佐倉市	人口	170,429人	事業費	2,090千円
事業概要	「誰もが、いつでも、どこでも、市役所と『つながる』」をスローガンに進めている本市DX推進方針に基づき、市民が必要な時に必要な行政情報にアクセスできるように、ホームページや佐倉市公式LINEアカウント上にAIチャットボットを導入し、24時間365日問い合わせができ、キーワード検索ではなくAIとの対話により曖昧な質問にも適切な回答や行政情報へのアクセス性の向上を図り、市民一人ひとりのニーズに応じた行政サービスの提供を実現する。				
具体サービス	【AIスタッフ総合案内サービス】 - スマートフォンやパソコンからホームページやLINEを通して、24時間365日いつでも気軽に問い合わせが可能。 - AIにより曖昧な質問でも市民が求める情報を回答できる。 - 他自治体との共同利用型サービスのため、AIの学習スピードが高く回答精度も上がる。 - ログの解析により、市民ニーズやホームページの改善点を可視化し、市民サービスの拡充を図る。		 AIチャットボットが24時間365日問い合わせ対応 市民 ホームページ・LINEからいつでも、どこでもアクセス可能 AI 共同利用型のAIエンジンのため、精度が高い回答を提示可能		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①AIチャットボットの課題解決割合 ②AIチャットボットへのアクセス件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①AIチャットボット利用者の満足度 ②公式LINEアカウント登録者累計数		

事業概要【LINEを活用した情報総合窓口の整備事業】

自治体名	千葉県勝浦市	人口	15,706人	事業費	3,212千円
事業概要	本市では、市ホームページ及び広報誌を用いて情報発信を行っているが、市民それぞれの状況に合わせた情報発信が難しく、情報量が多いため見逃される懸念がある。 幅広い年齢層に利用されているLINEを活用し、より多くの市民が、適切な情報を適切なタイミングで入手できる環境とともに、通報機能をもたせ、双方向での情報窓口として整備し、市民サービスの向上を図る。				
具体サービス	市公式LINEアカウントを開設し、拡張機能により情報窓口を整備する - 市民のニーズに合わせ、子育て情報、検診、イベント情報など、情報種別を選択できるセグメント配信 - FAQチャットボットによる各種サービスの案内 - アンケート機能 - 位置情報および写真を用いた道路破損箇所等の通報機能 - 防災メールとの連携 - 災害情報の提供や位置情報を利用した避難所への誘導を行う防災モード - ぴったりサービス、ちば電子申請システムを利用した行政手続きのオンライン申請への誘導の簡易化 住民ごとに適切な情報を適切なタイミングで発信 提供機能 - チャットボット機能 - 通報機能 - 防災モード 提供サービス - 防災モード				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①公式LINE友だち登録者数 ②LINE公式アカウントによる情報発信回数 ③オンライン申請の利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービスの利用満足度 ②チャットボットの解決率				

事業概要【行政情報個別配信システム構築事業】

自治体名	千葉県八千代市	人口	205,748人	事業費	1,768千円
事業概要	現在本市が運用する市HPやLINE公式アカウントでは、子育て世帯や高齢者世帯などの住民ニーズに合った情報配信ができていない状況を解決するため、LINEヤフー株式会社の「Govtech Partner」であるtranscosmos online communications株式会社により提供されるLINE公式アカウント機能拡張ツール「KANAMETO」を活用し、住民のニーズに合った行政サービス情報のセグメント配信や市民からの通報・問合せ対応など、迅速かつ効果的な双方向コミュニケーションを図ることを目的とする。				
具体サービス	【情報配信サービス】 ・ 利用者ニーズに合わせたメッセージのセグメント配信 ・ 防災情報の配信（オプション機能） ・ チャットボット・個別チャットを用いたお問合せ対応 【動的リッチメニュー】 ・ 欲しい情報にダイレクトにたどり着くリッチメニュー ・ 情報カテゴリごとにリッチメニューをタブ分け ・ 利用者ニーズに応じたメニューの出し分け ・ 外部電子申請サービスへの遷移				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINE公式アカウントの友だち登録者数（人） ②LINE公式アカウントにおける情報発信件数(件) ③チャットボットの利用回数（回）		【アウトカム指標（成果指標）】 ①LINEによる情報発信の満足度（ポイント） ②チャットボットによる問題解決率（%）		

事業概要【手続きナビゲーションサービス】

自治体名	千葉県君津市	人口	80,395人 (R5.12末住民基本台帳)	事業費	2,445千円
事業概要	市民がオンライン上で簡単な質問に答えていくことにより、必要な行政手続き等が洗い出せる手続きナビゲーションサービスを導入し、市民の問い合わせ負担を軽減し、利便性の向上を図る。				
具体サービス	【手続きナビゲーションサービス】 市民がスマートフォンやパソコン等を使い、オンライン上で手続きナビゲーションサービスに表示される質問に答えるだけで、必要な行政手続き等の内容や持ち物などが分かるサービスで、市民の属性や置かれている状況に応じて、市民一人ひとりに最適化された情報の案内を可能とする。 これにより従来、市民がわざわざ電話や来庁をして問い合わせいた行政手続き等の内容や持ち物の確認は、市役所の閉庁日、閉庁時間、場所に関わらず、いつでもどこでも行うことができるようになり、特に平日に問い合わせの時間を取れない就労している方や行政手続きを行っている市役所本庁から遠方にいる方のわざわざ休暇を取っての問い合わせ、わざわざ出向いての問い合わせの負担を軽減する。 市民一人ひとりに自分のライフスタイルにあわせて時間や場所を選ばずに、本サービスを利用してもらうことで利便性の向上を図る。 【手続きナビゲーションイメージ】 ①該当する行政手続きを選択  ②質問数/回答時間を確認  ③質問に回答  ④内容や持ち物の確認 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 市民の手続きナビゲーションサービス利用回数 【アウトカム指標（成果指標）】 手続きナビゲーションサービスを便利と実感している市民の割合				

事業概要 【多言語ユニバーサル情報配信ツールの導入】

自治体名	千葉県浦安市	人口	170,802人	事業費	528千円
事業概要	株式会社モリサワがサービス展開している多言語ユニバーサル情報配信ツールを導入することで、オンラインにより幅広く行政情報を提供でき、視覚障がい者、在住外国人、高齢者など、紙面の広報紙からは情報を取得しにくかった方々に対しても、環境の改善を図る。				
具体サービス	多言語ユニバーサル情報配信ツールの導入により、広報紙が電子ブック化され、記事内文章がポップアップし、読みやすくなるほか、音声読み上げ機能、多言語自動翻訳などの機能が利用でき、視覚障がい者、在住外国人、高齢者の課題解決に効果があり、結果、情報格差を是正し、行政情報を平等に取得できる環境の整備が可能となる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①各記事のダウンロード数 ② ③	 【アウトカム指標（成果指標）】 ①アンケートによる利用者満足度調査 ② ③			

事業概要【市公式LINEのサービス拡張】

自治体名	千葉県白井市	人口	62,671人	事業費	2,772千円
事業概要	LINEでのサービスを拡張することで、「ごみの関係」や「学校と保護者との連絡」など、これまで別々に実施してきた市のオンラインサービスを中長期的な視点で市公式LINEへ集約し、また、これまで市役所窓口でのみ受付していた手続き等を市公式LINE上で受付することで、市民の利便性及び職員の業務効率の向上を図ります。また、市公式LINEの利用者が増えることによる市の情報発信力向上を期待します。				
具体サービス	◆受信設定 利用者が欲しい情報を選択でき、選択された内容や年齢に合わせた情報をお届けします。 ◆申請・予約 講座の申し込みや、検診の予約などLINEから簡単に手続きできます。 ◆学校連絡 保護者が子どもの情報を事前登録でき、学校からのお便りや各種案内、学校へ子どもの欠席連絡などができます。 ◆ごみ関係 ごみの出し方をチャットボットで検索したり、ごみ出しの日を検索したり、例えば毎月資源物回収の日の前日にメッセージを設定することができます。 ◆今後の拡張（予定） 各手続きの中でオンライン決済や公的個人認証サービスを導入することができます（別途費用必須）。市営駐輪場の申請や飼い犬関係の手続きなどでLINEから申請し、ワンストップでオンライン決済させるなどの実装を検討しています（実装時期未定）				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①利用者数（友だち登録者数） ②希望する利用者へのメッセージ送信数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①予約における市公式LINEの利用率 ②市公式LINEのブロック率		



※画像は4月から市公式LINEのトーク画面下部に表示されるメニューのイメージ（変更となる可能性あり）

事業概要【ごみ分別アプリ事業】

自治体名	千葉県富里市	人口	49,647人	事業費	526千円
事業概要	スマートフォン用のごみ分別アプリを導入することで、ごみの収集日のプッシュ通知や、地区ごとの収集カレンダーの表示、分別方法などをスマートフォンで検索を可能にし、市民の利便性を高める。 また、多言語での表示を行い外国人の利便性を高める。				
具体サービス	システム概要 【ごみ分別アプリによるサービス】 - ごみ出し日の通知 - ごみ収集カレンダーの表示 - ごみの分別方法の検索 - 市から情報の発信 - 多言語での表示 <pre>graph TD CityOffice[市役所] -- "データの追加・更新" --> Cloud((クラウド)) AppDeveloper[アプリ事業者] -- "サーバーの提供" --> Cloud AppDeveloper -- "アプリ配信" --> Citizens[市民] Citizens -- "データの更新" --> Cloud</pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①ごみ分別アプリの登録者数 ②ごみ分別アプリ利用者のアクセス数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①収集場所で収集されないごみの数 ②ごみ分別アプリの利用者満足度 ③				

事業概要【行政手続オンライン化推進事業】

自治体名	千葉県香取市	人口	70,832人	事業費	7,000千円
事業概要	現在、申請や申込はほぼ紙や電話のみでの受け付けとなっており、市民は平日の日中に来庁して手続きをしなければならない状況にある。そこで、LINE公式アカウントと連携した市民との双方向のコミュニケーションを可能にする機能を実装することで、時間や場所を選ばずオンラインで手続きを可能とし、市民の利便性の向上とともに、職員の窓口対応の負担軽減を図る。				
具体サービス	LINEアプリ上で、市民との双方向のコミュニケーションを可能にし、申請などの確認・連絡をスムーズに行えるようにする。 また、サービスのテンプレートを活用し、既存・新規事業の段階的な実装を推進する。 【実装する申請・機能】 ・ リッチメニューのボタン・タブ増設 ・ アンケート機能 ・ 講座・教室の予約 ・ 犬の死亡届 ・ 給水装置使用開始申込書・使用者変更届 【実装を目指す申請・機能】 ・ 小・中学校の欠席連絡 ・ 各種申請 ・ 窓口予約 など ほとんどの手続きは市役所窓口または電話で行われている LINE上で市民との双方向のやりとりを可能にし、情報発信と合わせて、手続きのオンライン化を推進				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINE友達登録者数 ②実装した手続き件数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民へのアンケート調査 ②LINE友達登録者への満足度調査 ③				