

先進自治体の効果的で特色のある広報方式や情報発信について

これからの SNS を使った市政情報の発信は、プッシュ型方式（全ての人に一齐発信する方法）から、必要な情報を必要な人に届ける（または必要な人が必要な情報を手に入れることができる）セグメント方式、市民からの問い合わせを SNS 上で完結させる方式などが求められている。本市でも他自治体同様に LINE の普及が他の SNS サービスよりも浸透していることから、LINE によるセグメント方式等を参考に導入に向けて調査研究を行う。

セグメント方式等の好事例

自治体名	事例の概要
①福岡市	【粗大ごみ収集の受付・処理手数料の支払】 粗大ごみの受付を LINE チャットボットで行い、粗大ごみ処理手数料を LINE Pay で購入することで「申込」から「支払」まで全ての手続きが LINE で完結するスキーム。（同アカウント利用者のうち、粗大ごみ処理手数料を LINE Pay で支払ったユーザーへのアンケート調査では、約 98%が“便利だった”と回答）
②熊本市	【市政情報のセグメント方式による情報配信】 LINE 友だち追加後にアンケート方式で「復興」「イベント」「子育て」「健康」「高齢」「障がい」「しごと」の任意項目を「欲しい情報」として選択し、選択項目に応じた情報を熊本市が配信。 例) 「子育て」を選択した世帯は保育や健診などの子育て支援情報を受け取ることができる。また、校区単位での居住地に応じた情報選択が可能。
③郡山市	【ゴミ収集日のセグメント方式による配信サービス】 地域ごとに収集曜日の異なるゴミの収集について、適切で定期的なゴミ収集日を定期配信するサービスを実施。導入により市民サービス向上のみならず、職員の電話対応等の事務負担軽減にもなっている。
④都城市	【移住相談】 「移住相談」を LINE チャットで受付。アンケート方式による移住相談者のセグメント配信を行い、画像のやり取り、市役所の閉庁時での連絡などを行うことが可能。
⑤武蔵野市	【道路・公園遊具等の破損箇所報告】 市民からの道路や公園遊具の破損の通報について、写真、位置情報などの必要情報を、通報シナリオを使って情報収集し、職員はすぐ対応に着手するという仕組み。通報受付の迅速化のみならず職員の業務負担が軽減されている。
⑥渋谷区	【住民票の写しの交付申請のオンライン申請】 住民票のオンライン申請を LINE のトーク画面で受け付け、マイナンバーカードによる本人確認を行い、LINE Pay で決済することで「申請」から「支払」まで全ての手続きが LINE で完結（住民票は郵送で受け取る）。