

## 推薦調書（実装部門）

表彰区分	市	推薦都道府県	愛知県
地方公共団体名	西尾市		
取組名称	LINE連携によるオンライン申請サービスへの取組		
連携自治体、企業、団体等			
デジタルを活用した取組の概要（デジタルを活用した取組の全体概要と解決する個別課題の具体的内容）	(種類) <small>(注1)</small>	②	(左記が①の場合の分野)
	<p><b>【デジタルを活用した取組の全体概要】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>西尾市の既存のオンライン申請をLINEと連携させることにより市民にとって使いやすいオンライン申請を提供する取組。</li> </ul> <p><b>【実施に至る経緯・動機】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ禍によりオンライン申請の重要性が日増しに高まり、当市においても市民の安全性確保や利便性向上に資するため、電子決済機能が実装されたオンライン申請サービスのパッケージを導入する予定でした。ただし、既存のオンライン申請と同じようなサービスであるため、市民にとっては違いが分かりづらく、使いづらいものになってしまうことを危惧していました。また、オンライン申請のため、メールアドレスを用いたアカウント登録が必要になることも煩わしいのではと考えていました。最終的な検討段階で、県内市町村で共同利用しているあいち電子申請・届出システムにLINE連携機能オプションが提供される案内があり、新規オンライン申請サービスパッケージの導入を止め、既存電子申請・届出システムにLINE連携の機能を追加し、対応することを決めました。単純に新規サービスを導入するよりも、LINE公式アカウントと連携させることで、LINE公式アカウント自体の情報発信のプラットフォームとしての価値も上がると考えました。</li> </ul> <p><b>【解決する課題の具体的内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>既存の電子申請・届出システムを利用したオンライン申請には、アカウントが必要であり、単発的な申請のためだけにアカウント登録が必須であることや申請の処理状況がメールアドレスに送られることが使いづらさの課題となっていました。</li> <li>LINE連携によるオンライン申請を活用することによって、LINE公式アカウントからオンライン申請へアクセスするだけでアカウントが自動登録され、処理状況もLINEに届くようになりました。市民の誰もが手軽に簡単にオンライン申請することが可能になり、課題解決が図れました。</li> </ul>		

<p>デジタルを活用した取組による成果（成果がわかるデータ・数値）</p>	<p>【取組のアウトプット】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請件数（上下水道や犬関連、国保の一部の手続きを先行導入）：  L I N E 連携以前（平成 23 年 4 月から令和 4 年 1 月まで約 11 年間） 29 件  L I N E 連携開始後（令和 4 年 2 月から 5 月まで） 22 件</li> </ul> <p>【取組のアウトカム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン申請の認知度アップ</li> <li>・L I N E 公式アカウントの登録者数の増加</li> </ul>
<p>本取組の特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本取組では、新規にサービスを導入することなく、既存の電子申請・届出システムに機能を追加し、L I N E 連携を実現したため、コストメリットが非常に高い取り組みになっています。</li> <li>・これまで地道に L I N E 公式アカウントの普及に取り組み、情報発信のプラットフォームとしての実効性を確保した上で、L I N E 連携をスタートできた点も長期的なビジョンに立った先進的な取組となっています。</li> <li>・既存の電子申請・届出システムは愛知県内市町村で共同利用しているサービスであるため、持続的にサービス提供が可能です。</li> <li>・同じ条件で利用している愛知県内の市町村や同じ電子申請・届出システムを利用している市町村での導入は、非常に容易なものであるため、横展開のしやすさという点は特に特徴的です。</li> </ul>
<p>今後の展望</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和 4 年 8 月：既存電子申請サービスに電子決済機能を実装予定。申請から決済、証明書等の受け取り（郵送）の全てをオンラインで完結するサービス「スマート申請」へとさらなるバージョンアップを実施</li> <li>・令和 4 年 9 月：住民票の写し、税証明など 13 手続きをスマート申請として申請受付開始予定。</li> <li>・令和 4 年度 10 月以降：スマート申請を全庁展開し、対象手続きを拡大・拡充していく予定。</li> </ul>

注 1： 以下の①または②のいずれかを選択

① 域内市町村の取組で、デジタルの活用により、次の個別課題を実際に解決し、住民の暮らしの利便性と豊かさの向上や地域の産業振興につながっているもの。

（・医療 ・教育 ・子育て ・物流 ・交通 ・農林水産業 ・中小企業 ・観光 ・防災）

② 域内市町村の取組で、高齢者、障害者などデジタルに不慣れな人々がデジタル機器・サービスの利用方法を学ぶことができる環境づくりを既に進めるなど、あらゆる人がデジタル化の恩恵を享受できる、「誰一人取り残されない」社会の実現に寄与しているもの。

# LINE連携によるオンライン申請



西尾市LINE公式アカウント



Point

申請フォームへ自動ログインされるため、アカウント登録が不要！



Point

申請受理通知等が！  
LINEメッセージに届きます！

公式アカウントのリッチメニューから申請種類を選択し、直接申請フォームへアクセスします。

申請したいフォームへ直接アクセスできます。

初めてアクセスする場合は、西尾市のアカウントの許諾画面が表示されます。「許可する」で申請フォームに自動遷移します。



Point

公式アカウントへの登録が促されるため、登録者数がアップ！

LINE側には申請された個人情報等は、一切連携しません！

申請情報や処理状況は、LGWAN-ASPの電子申請システム内で安全に保管。



# LINE連携によるオンライン申請



愛知県市町村 LINE公式アカウント	登録者数	登録割合
★西尾市	96,666	57.54%
T町	22,421	51.41%
K市	62,859	42.75%
O町	9,633	39.74%
G市	25,813	32.73%
T市	17,530	24.37%
T村	218	22.88%
I市	9,252	19.47%
T町	534	19.23%
I市	13,754	19.02%
T市	9,236	15.92%
S市	5,900	13.70%
H市	9,473	13.12%
H市	14,198	12.19%
T市	9,477	11.39%
T市	12,772	10.24%

## 県内市町村でトップの登録者数と登録割合



登録者数・割合が多いほどその効果は大きいものに！

地道な普及活動がLINEを活用した施策を可能にします！

令和4年6月1日時点

登録者数：96,666人

登録割合：57.54%

以下、省略

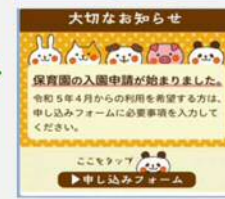
西尾市は、よりよいLINE配信にするために「リッチメッセージ」の活用に取り組んでいます。



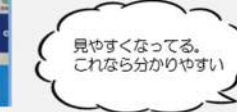
### 【Before】

文字による配信がメイン  
画像も添付されているだけ

とにかく見づらい!!!  
配信することが目的化されてる!



※これは一例です。  
すべて職員が作成しています。



### 【After】

視覚に訴える！伝えたいことをシンプルに！  
詳細な内容は載せず、ホームページに誘導！

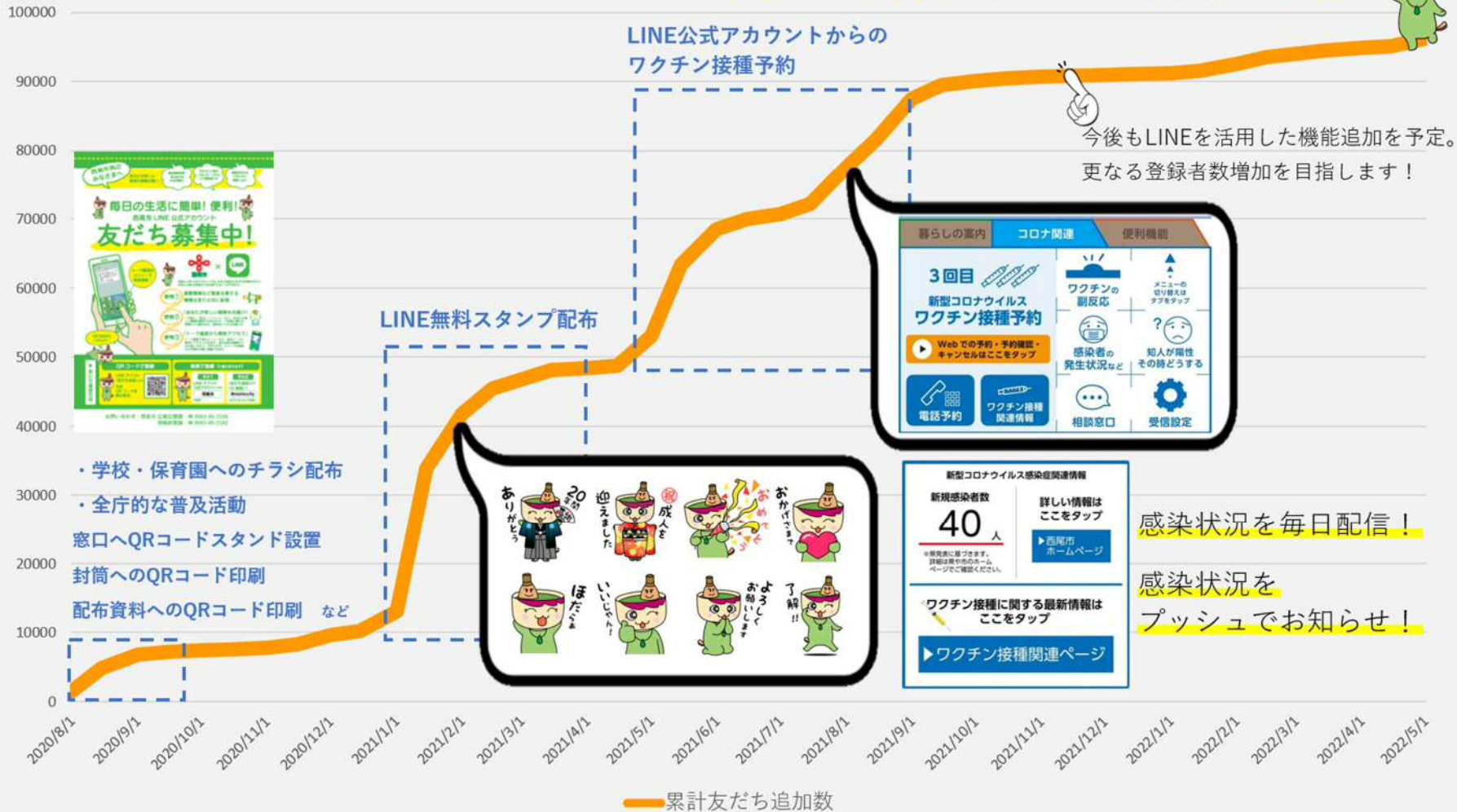


# LINE連携によるオンライン申請



## 友だち登録者数の推移

令和4年度中の10万人達成が目標!



- ・学校・保育園へのチラシ配布
- ・全庁的な普及活動
- 窓口へQRコードスタンド設置
- 封筒へのQRコード印刷
- 配布資料へのQRコード印刷 など



感染状況を毎日配信!  
感染状況をプッシュでお知らせ!