

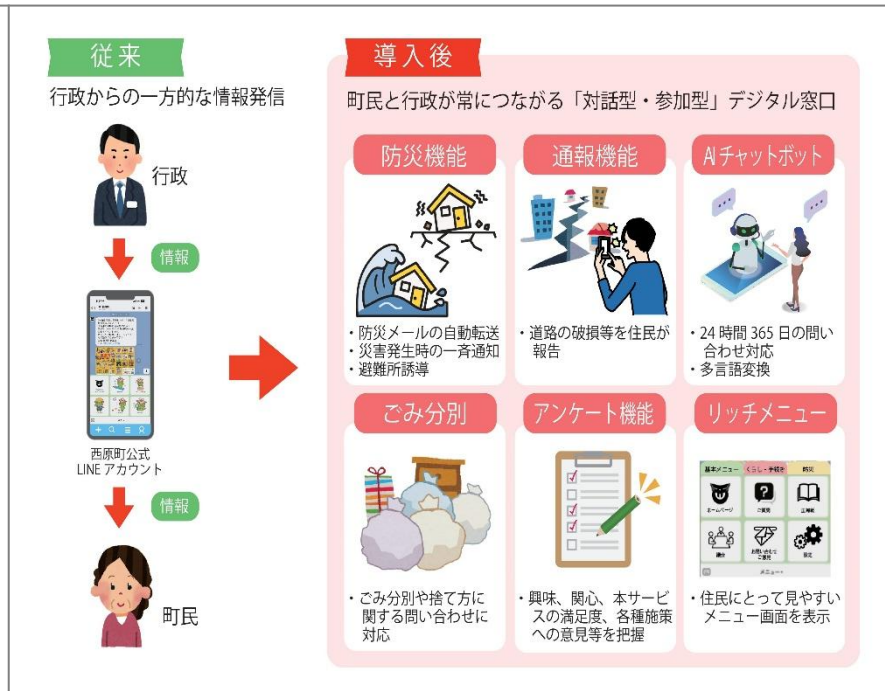
事業概要 【LINEを活用した情報提供・住民サービス向上事業】

自治体名	沖縄県西原町	人口	35,534人	事業費	2,134千円
------	--------	----	---------	-----	---------

事業概要

仕事や家事に追われる現役世代や外出が困難な高齢者などにとって「開庁時間内での来庁や電話での問い合わせ」「複雑なHPからの情報探索」は、行政サービスを利用する上での大きな障壁となっている。本事業では、住民の生活に浸透しているLINEを窓口とし、AIチャットボットによる24時間365日の即時回答やHP上の電子申請メニューへの誘導を行うことで、場所や時間を問わず行政手続きを完結できる環境を整備し、住民の利便性を向上させる。さらに、有事の際の迅速なプッシュ型避難支援の構築やLINEを活用した簡便なアンケートを実施することで、住民が町政に参画しやすく、その声を迅速に反映できる『住民に寄り添った行政サービス』の提供を目指す。

- 具体サービス**
- ①通報機能（道路の破損等を住民が報告）
 - ②チャットボット（住民からの質問にチャットボットで自動対応）
 - ③メール連携（防災メールをLINEに自動転送）
 - 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）
 - ⑥AIチャットボットの搭載（問い合わせに24時間365日対応や多言語変換など）
 - ⑦リッチメニュー機能（分野別に整理し、行政サービスへの入口を一本化）



主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】	【アウトカム指標（成果指標）】
	<ul style="list-style-type: none"> ①人口に対するLINE公式アカウント登録者数の割合（総登録者数÷総人口） ②チャットボット（AIチャットボットも含む）による年間応答数（自動回答件数） 	<ul style="list-style-type: none"> ①LINE公式アカウント利用者の満足度（5段階評価の平均値） ②LINE公式アカウントのブロック率（ブロック数÷友だち登録数）