

タイトル	LINE との協働連携事業の開始について
いつ 実施日時・工期	令和2年6月10日からサービスリリース 試行期間は令和2年12月31日まで
どこで 会場・開催地等	和光市 LINE 公式アカウント
だれが 主催者・関係者	和光市・LINE 株式会社・株式会社 Bot Express
なにを 事業内容など	<p>和光市 LINE 公式アカウントを開設し、行政手続きにおける申請行為をオンライン化する取組を推進する。</p> <p>本日のサービスリリース時点では、以下の3つの申請ができるようにする。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 第五次和光市総合振興計画策定に係るパブリックコメントの意見提出（※1）2. コロナウィルス感染症対応に係る和光市中小企業・小規模事業者支援金の申請手続（※2）3. コロナウィルス感染症対応に係る水道料金及び下水道使用料の免除の申請手続（※1） <p>本日のサービスリリース後、全庁的な説明会なども行いながら、様々な申請手続きや市民向けの情報発信などで幅広く活用していくことを予定している。</p> <p>※1 自治体としては、全国初の取組とのこと</p> <p>※2 自治体によるチャットボットを活用した LINE 申請としては、全国初の取組とのこと</p>

<p>な ぜ</p> <p>目的・理由</p>	<p>窓口手続業務における市民の来庁を減らすことで、新型コロナウイルス感染症における市民と職員間の感染防止を目的とする。</p> <p>併せて、LINE を活用した取組を進めることにより、申請行為における市民の負担軽減や若年層を中心とした利便性の向上を図る。</p>
<p>ど う し た</p> <p>経緯・経過</p>	<p>LINE 株式会社から、アフターコロナに向けて、新たな行政サービスの在り方を共に創り出すことを目的として、協働連携事業の提案を受けた。</p>
<p>金 額</p>	<p>令和2年12月31日までは無償契約</p> <p>事業効果が確認され、令和3年1月1日以降も継続する場合には、月額130,900円</p>
<p>そ の 他</p>	<p>和光市 LINE 公式アカウントの QR コードは以下のもの。</p> <div data-bbox="483 1160 786 1462" data-label="Image"> </div> <p>LINE アプリ上で、QR コードを読み取り、友だち追加をすることで申請手続の利用が可能となる。また、LINE アプリのホーム画面で「和光市」と検索してアカウントを検索することも可能。</p>
<p>問い合わせ先</p> <p>担 当 課</p>	<p>課 名 企画部政策課</p> <p>氏 名 課長補佐 中川 大</p> <p>電 話 内線 2353</p>

和光市で「持ち運べる市役所」実現に向けた LINE 公式アカウントを開設 市が独自に設ける支援金の申請からパブリックコメントの提出まで 様々な行政サービスを LINE で提供

LINE 株式会社（所在地：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤剛）は、埼玉県和光市および株式会社 Bot Express との協働連携事業として、市民にとって利便性が高く、また新型コロナウイルス感染症対策に考慮した非来庁型の行政サービスを推進するため、「LINE」上で様々な行政手続きが行え、まちづくりに携われる「持ち運べる市役所」実現に向けた和光市 LINE 公式アカウント（<https://lin.ee/heDEoHx>）を開設したことをお知らせいたします。



和光市 LINE 公式アカウント イメージ



和光市 LINE 公式アカウント
友だち追加用 QR コード

この公式アカウントでは、和光市が新型コロナウイルス感染症の影響を受けた市民に対し独自に設けている「中小企業・小規模事業者支援金」や「水道料金及び下水道使用料の免除」の申請手続きが行えます。加えて、行政手続きに関連した機能だけでなく、市の将来像や今後のまちづくりの方針等について記している「第五次和光市総合振興計画基本構想（素案）」に対するパブリックコメントを「LINE」で市に提出することができる機能を設けています。これまで、パブリックコメントを提出するには、市 HP から意見書をダウンロードし印刷の上郵送する等の手続きが必要でしたが、今回「LINE」での提出を可能にし、より多くの市民が気軽にまちづくりに携われる新たな仕組みとなることを目指しています。

なお、自治体の LINE 公式アカウントにおいて、チャットボット技術を活用した支援金等の申請機能や、パブリックコメントを提出できる機能の実装は全国で初めてとなります。

LINE は「CLOSING THE DISTANCE」のミッションのもと、行政と市民の距離を縮め、ユーザーにとってより便利で住みよい社会を実現するために行政と協業してまいりました。これまでも複数の自治体で、「LINE」での住民票申請や生活に必要な市政情報提供などを LINE の機能や技術を活用して実現しています。和光市においても、市が目指す「持ち運べる市役所」を本公式アカウントによって実現し、市民にとって利便性の高いサービスを提供できるよう、機能の拡充などを通して協働連携事業を進めてまいります。

<和光市 LINE 公式アカウント 主な機能概要※1>

■「中小企業・小規模事業者支援金」申請※2

メニューにある「トークで申請」をタップし、「中小企業支援金申請」を選択します。その後チャットボットとの会話に沿って法人番号や売り上げの減少額等を入力したのち、署名パッド上で署名することで申請できます。

■上下水道の免除申請

メニューにある「トークで申請」をタップし、「水道料金等免除申請」を選択します。氏名や住所等を入力の上、減収したことを示す資料等を撮影し送信することで申請できます。

■「第五次和光市総合振興計画基本構想（素案）」に対するパブリックコメント提出※3

メニューにある「パブリックコメント」をタップし、メッセージで送られてくる動画や市 HP リンクから計画書の内容を確認したあと、氏名や住所等を入力します。続けて計画に対する意見を入力し送信すると、入力した内容がパブリックコメントとして市に届けられます。

※1 本機能は株式会社 Bot Express のサービス「GovTech Express」によって提供されています。

※2 LINE 申請の対象は、和光市からお金の支払いを受けたことのある事業者（市に口座を登録している事業者）となっています。

※3 提出可能な期間は 2020 年 6 月 22 日までです。

【各機能のイメージ】



チャットボットとの会話に沿って支援金等の申請手続き



LINE 上で署名し本人確認



メッセージを打ち込みパブリックコメント提出

本件に関するお問い合わせ先

LINE 株式会社 広報：安枝

TEL : 03-4316-2112 E-mail : press@linecorp.com