

「行革甲子園 2018」 エントリーシート

【取組の内容】

1 取組事例名

四條畷市公式 LINE@（ラインアット）の開始

2 取組期間

平成30年2月9日から

3 取組概要

市長が掲げる「**市民中心のまちづくり**」を推し進める取組みとして、スマートフォンアプリケーション「LINE」の四條畷市公式アカウントの運用を平成30年2月9日から開始した。

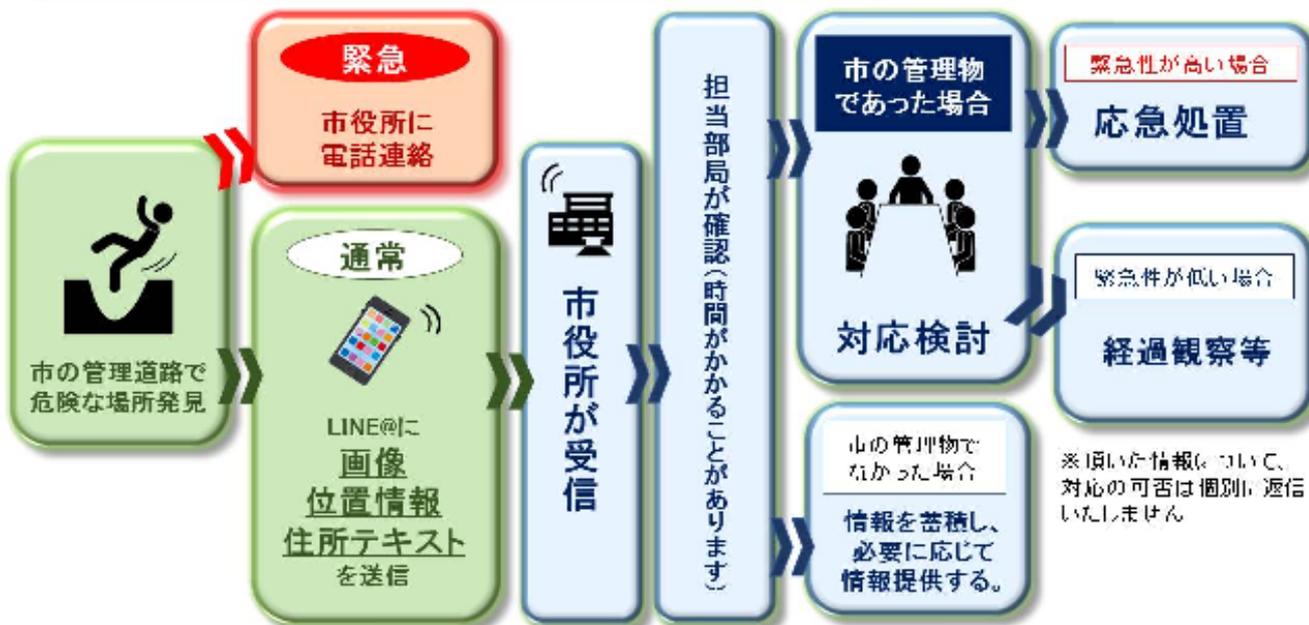
「LINE」のトーク機能を活用して、市の管理する道路の破損や陥没などの情報提供を市民から受け付ける市民協働のあり方は、全国初の事例となる。

4 背景・目的

平成26年度の市民意識調査において「道路整備」の重要度が高く満足度が低かったため、市民から情報提供してもらうことで改善を図るというもの。

5 取組の具体的内容

四條畷市公式LINE@道路情報システムフロー



【概要】

- ①スマートフォンに「LINE」をインストールし、別添のチラシにあるQRコードを読み取るか、「友だち追加」で四條畷市を検索して、「四條畷市公式LINE@（以下、「公式LINE@）」と友だちになっていただきます。
- ②公式LINE@とのトーク欄に、通報する道路の写真画像、その道路の場所がわかる位置情報や住所に関する情報の2点を送信いただくだけで、市役所に情報が伝えられます。
- ③いただいた情報に関して、市役所からトーク欄を通じての個別返信はいたしません。毎月市のホームページより、市民の方よりいただいた情報の対応状況を公表いたします。

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

- ・LINEを活用した市民による道路通報の取組みは全国初
- ・協働のまちづくりを推進

7 取組の効果・費用

- ・費用無料。
- ・市民：電話連絡をするのは気が引けるが、LINEであれば手軽に画像を撮影して情報提供できる。
- ・市役所：電話連絡の場合、位置情報や道路の状態がわからず、毎回現場を見に行く必要があるが、LINEで画像と位置情報がわかれば、その場で回答できるケースもあるため業務の効率化が期待できる。
- ・協働のまちづくりを推進

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

LINE@の仕組みの理解、何ができて何ができないかの把握についてまず時間を要した。
今回取り組んだ道路の修繕については建設課の主幹であるが、それまで明確なワークフローがなかったため、LINE@開設を機に作成し、その中でLINEの位置づけなども規定した。
市民からは道路以外の通報も見られ、協働のまちづくりの観点から今後LINEをどのように活用していくかを広く検討していく余地がある（5月に利用者アンケート実施予定）。

9 今後の予定・構想

市民ニーズや地域課題をもとに市民協働のまちづくりの観点からLINEの可能性を見極める。また生産性の向上や効率アップを目途とした働き方改革にも寄与できるよう、LINEで何を取り組めるかを「通報」にとどまらず検討していく。

10 他団体へのアドバイス

何より、無料で仕組みを開始できることが大きい。
LINEのテクノロジーを活用し、今後の可能性も広がる。
部課を横断するところが主体となり、運用することを勧める。

11 取組について記載したホームページ

http://www.city.shijonawate.lg.jp/soshikikarasagasu/toshiseibi/kensetsu/gyomuannai/LINE_douro/1517566373471.html