

小城市は、LINE を利用したオンライン手続きを開始しました。

1 経緯・内容

小城市では、市民等の利便性向上と職員の業務効率化を目的に、コミュニケーションアプリ「LINE」を利用したオンライン手続きを開始しました。

住民票などの郵送交付申請は、従来であれば申請のために紙の申請書に記入して返信用封筒・切手と手数料を納めるための定額小為替を同封して市役所まで郵送する必要があり、粗大ごみの収集申請であれば窓口にて申請を行い、所定の手数料を支払ったあとに粗大ごみに貼付するためのシールを受け取る必要がありました。また、イベント等の予約であれば、一部を除き、市役所の開庁時間内に電話する必要がありました。

こうした手間を削減するために、今回、国内で約 9700 万人以上が利用する（2024 年 9 月時点）LINE アプリからオンライン手続きを行うことができるサービスを新たに開始しました。手続きされる方はLINE のトーク画面に表示される質問に答えるだけで、申請や予約を行うことができます。本人確認にはマイナンバーカードを活用し、手数料等の支払いはクレジットカードなどのオンライン決済を利用することで申請が完了しますので、日中働く方や子育て等で自宅からの移動が難しい方などでも、自宅などから夜間・休日でも申請や予約を行うことができるようになりました。

また、受信設定に対応し、LINE を通じた市からのお知らせも、自分がほしい情報だけを受け取ることができるようになり、申請内容に関する市からの連絡も LINE を通じて行うことができるようになりました。

サービスの開始までには、職員が自ら必要な情報を入力して設定を行うだけで実装可能です。今後もアンケートやイベントの申込など、対応する手続きを拡充し、より利便性の高いサービスを目指していきます。

○ポイント

- ・スマートフォンアプリからいつでもどこでも簡単にオンライン手続きが可能
- ・自分で選んだカテゴリーの情報を受信し、必要な連絡も LINE を通じて行うことが可能
- ・職員が自ら必要な情報を入力して設定を行うだけでサービス実装が可能

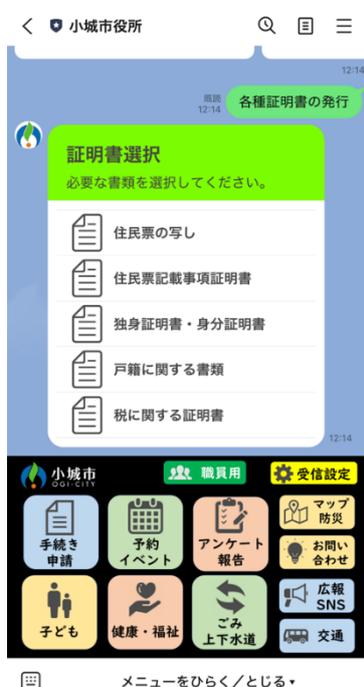
2 主な対応手続き・機能

- 住民票や戸籍附票、税証明書の郵送交付申請
- 粗大ごみの収集申請
- 犬の申請（注射済証の交付、死亡届の提出など）
- 市民活動センター（レターケース・ミーティングスペース等）の利用申請
- 市民課時間外窓口予約
- レディースデー検診予約
- ごみの出し方チャットボット
- ごみの日通知（燃えるごみや資源物の収集日の前日にお知らせする機能）
- 市民課窓口や拠点避難所の検索（場所と現在地からの距離がわかる機能）

※今後も順次対応手続きや機能を増やしていく予定です。

3 実際の操作画面

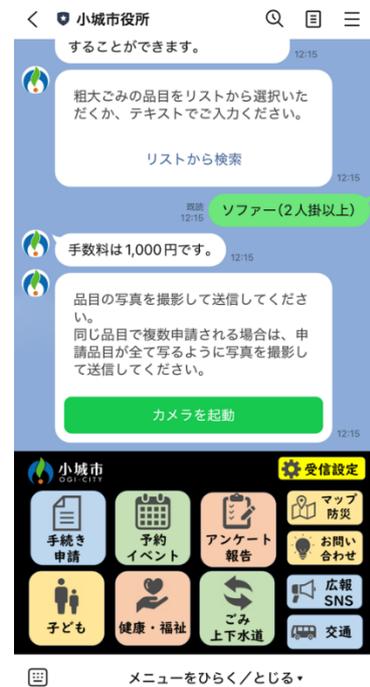
証明書の郵送交付申請



拠点避難所検索



粗大ごみの収集申請



4 利用方法

スマートフォンに「LINE」アプリをインストールした後、いずれかの方法で友だち追加してください。

| (友だち追加方法①) | (友だち追加方法②) |
|--|---|
| 1. QRコードを読み取る 2. 「小城市役所」を友だち追加  | 1. スマートフォンの「LINE」アプリを起動し、ホーム画面を選択 2. 検索欄に「小城市LINE公式アカウント」と入力して検索 3. 「小城市役所」を友だち追加 |

5 セキュリティ

本市が提供するLINEのサービスについては、内閣官房、個人情報保護委員会、金融庁、総務省が策定した「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」を遵守し適切に運用しております。

また、本市のLINE公式アカウントについては、LINE公式アカウントの地方公共団体プランに登録しており、官公庁・地方自治体向け追加規約に同意していることから、本市がユーザーに個別で送ったメッセージ内容や、ユーザーが本市に対して送ったメッセージ内容等がLINE社に保存されず、委託先のデータベースに直接格納・保管されるシステム構成となっております。

なお、委託先のデータベースについては、NISC・デジタル庁・総務省・経済産業省が運営する「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）」で認定された専用環境のクラウドサービスを利用しております。また、委託先事業者は、「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」の認証を受けている事業者を選定し委託しております。

※LINEはLINEヤフー株式会社の登録商標または商標です。

※QRコードは株式会社デンソーウェブの登録商標です。

◇問い合わせ先
総務部企画政策課情報政策係
直通 0952-37-6116
E-mail jyouhouseisaku@city.ogi.lg.jp