

# 事業概要 【敦賀市公式LINE機能拡充事業】

|      |        |    |         |     |         |
|------|--------|----|---------|-----|---------|
| 自治体名 | 福井県敦賀市 | 人口 | 62,381人 | 事業費 | 2,573千円 |
|------|--------|----|---------|-----|---------|

**事業概要**  
 市公式LINE機能の拡充により、24時間365日いつでもオンラインで各種申請・届出等が可能である環境を整え、市民の利便性向上を図る。また、市民のニーズや属性に応じたLINEのセグメント配信や災害時の市民への緊急連絡ツールとして、市民への情報発信力の強化を目指す。

**具体サービス**

【LINEによるオンライン行政手続き・情報発信】

- トーク画面上において、一問一答の対話形式で、住民が必要としている手続き方法を案内する。
- 住民が道路の損傷や熊を目撃した際において、画像や位置情報等を用いた通報を可能とする。
- イベント・講座や窓口の予約等をLINEから申込・変更ができるようにする。
- セグメント配信を活用して、市民のニーズや属性に応じた情報をリアルタイムに発信する。



**主なKPI**

【アウトプット指標（活動指標）】

- ①市公式LINEアカウントの年度内友達登録人数
- ②市公式LINEによる情報配信コンテンツ数

【アウトカム指標（成果指標）】

- ①市公式アカウント友達登録者の利用満足度
- ②電子申請利用率