

推薦調書（実装部門）

表彰区分	市	推薦都道府県	富山県
地方公共団体名	魚津市		
取組名称	LINE 公式アカウントを市のもう一つの窓口に		
連携自治体、企業、団体等			
デジタルを活用した取組の概要（デジタルを活用した取組の全体概要と解決する個別課題の具体的内容）	（種類）	②	（左記が①の場合の分野）
	<p>【デジタルを活用した取組の全体概要】</p> <p>○ 魚津市では令和3年4月に、市民に最もなじみのあるアプリの一つである LINE に公式アカウントを開設し、新型コロナウイルスワクチン接種予約や居住地区別のごみ収集日の通知、各種行政手続や証明書のオンライン申請など生活に便利な多くの行政サービスを提供しています。</p> <p>このうち、証明書のオンライン申請は、住民票の写しや税証明などの証明書について、窓口への来庁を必要とせず、JPKI を用いてマイナンバーカードで本人確認を行い（LINE をプラットフォームに実装したものでは全国初の取組）、手数料の支払いまでも LINE 上で完結できるもので、コンビニ交付と合わせて、市民のライフスタイルに合わせた行政サービスの提供を実現しています（マイナンバーカードの普及とオンライン手続の推進のため、令和5年3月まで証明書の交付に係る郵送料を無料としています）。</p> <p>また、令和3年6月から毎月「初心者・高齢者向けスマホ教室」を2回開催しています。その中で魚津市 LINE 公式アカウントの取組を紹介することにより市のデジタル化の取組及び生活に便利なサービスをより多くの方に知っていただくきっかけとしています。</p> <p>上記の一連の取組により、「マイナンバーカードの普及促進」及び「行政手続きのオンライン化」を推進するとともに、「誰一人取り残されない」社会の実現に寄与しています。</p> <p>なお、令和3年4月の本格運用開始後、わずか1年で市民の四分の一を超える1万人以上が魚津市 LINE 公式アカウントに友だち登録しています。</p> <p>【実施に至る経緯・動機】</p> <p>○ 総務省から2020年12月に示された自治体DX推進計画の重点取組事項である、「マイナンバーカードの普及促進」、「行政手続きのオンライン化」に対して、すべての年代で幅広く活用されている LINE に着目し、LINE を通して各種行政サービスを提供することが最も効果的な方法の一つであると考えたため実施に至りました。</p> <p>【解決する課題の具体的内容】</p> <p>○ デジタル化による行政サービスの向上という課題を解決するためには、「行政手続きのオンライン化」は重要な取組の一つです。各種行政手続や証</p>		

	<p>明書のオンライン申請については、JPKI を用いてマイナンバーカードで本人確認を行います。さらに手数料決済もオンラインで完結する仕組みを採用することにより、「行かない・書かない・待たない」オンライン行政サービスの提供を実現しています。</p> <p>また、マイナンバーカード利用用途を拡充することで「マイナンバーカードの普及促進」という課題解決にも寄与するものと考えております。</p>
<p>デジタルを活用した取組による成果（成果がわかるデータ・数値）</p>	<p>【証明書のオンライン申請等件数】 計 89 件（令和 3 年 1 2 月 2 1 日～令和 4 年 4 月 5 日） <内訳> 住民票の請求 16 件、税証明の請求 20 件、転出届の申請 30 件 戸籍の附票・印鑑登録証明・独身証明・身分証明の請求 23 件</p> <p>【証明書のオンライン申請等の利用年齢層】 10 代～70 代（最高 75 歳）</p> <p>【LINE を利用したオンライン申請の満足度調査】 98%（51 人中 50 人）が便利だと感じたと回答</p> <p>【初心者・高齢者向けスマホ教室参加人数】 延べ 250 人以上（計 20 回教室開催）</p>
<p>本取組の特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点</p>	<p>あらゆる人がデジタル化の恩恵を享受できる、誰一人取り残されない社会の実現に重要なのは、誰が見ても迷わない UI・UX だと考えます。この点、市民に最もなじみのあるアプリの一つである LINE を使用することにより、あらゆる人が迷うことなくデジタル化の恩恵を享受することができると考えています。また、初心者・高齢者向けスマホ教室の中で、魚津市 LINE 公式アカウントの取組も紹介することにより、市のデジタル化の取組を多くの方に知っていただくきっかけとしています。</p>
<p>今後の展望</p>	<p>令和 4 年度中に行政手続きのオンライン化の取組を加速させ、魚津市 LINE 公式アカウントさえ登録すれば、必要な行政サービスが受けられる状態にしたいと考えています。</p> <p>また、ICT・デジタル技術の活用促進を図ることを目的として、令和 4 年 5 月にソフトバンク株式会社と協定を締結しました。この協定に基づき、令和 4 年度中に、初心者・高齢者向けスマホ教室の内容をブラッシュアップし、洗練されたスマホ教室のプログラムを地区公民館などで提供することにより、デジタルに不慣れな方がより分かりやすくデジタル機器・サービスの利用方法を学ぶことができる環境づくりを進めていきます。</p>