

応募者名	LINEヤフーコミュニケーションズ株式会社×福岡市	分野	その他
取組名称	福岡市粗大ごみ受付LINE公式アカウント	取組地域	福岡県福岡市

概要	
取組内容	福岡市粗大ごみ受付LINE公式アカウント上で、粗大ごみの収集申込から手数料の支払いまで完結するサービス。福岡市とLINEヤフー株式会社、LINEヤフーコミュニケーションズ株式会社が平成30年に締結した、「地域共働事業に関する包括連携協定」に基づき、収集申込が多い引越しシーズンや、年末年始などに電話が繋がらない状態が発生していたことの対応改善策、市民サービスの向上を目的として導入。LINEでの受付を実施することで、電話窓口が対応できない夜の時間帯や日祝日など24時間いつでも市民の好きなタイミングで申込が可能となった。サービス開始から約5年経った現在も約27万人と友だち数を伸ばしている。
実績や効果	【取組前】粗大ごみを出すフローが4工程 【取組後】3工程に削減 【得られる効果】これまで①電話で申込→②コンビニなどで粗大ごみ処理券を購入→③処理券を粗大ごみに貼る→④出すだったのが、LINEで申込をすることにより、キャッシュレス決済で処理券購入が可能となり、②にかかっていた時間が削減された。
取組全体を通じて訴えたいポイント	月平均約44％、土日祝日などは50％以上（令和6年8月実績）がLINE経由で申込まれ、満足度も88％（令和5年6月実施アンケート）を得ており、粗大ごみ収集受付の公式アカウントながら友だち数は約27万人を誇っている。これまで各種メディアで90件以上紹介されるなど、利用者自身が周りに広めたいサービスに成長している。

詳細	
地域の課題解決・魅力向上	福岡市粗大ごみLINE公式アカウント利用者や、福岡市民に向けたアンケート調査やヒアリングを実施するなど、市民のニーズを把握し、LINEを活用することにより、誰でも直感で使いやすい設計を実現。また、市民からの意見を基に表示品目の見直し、受付画面レイアウトの見直しなども随時実施。
独自性・先進性	これまで粗大ごみ処理券をコンビニ等で購入し、粗大ごみに貼って出していた仕組みを抜本的に見直し、市民が自宅にある任意の用紙にLINE公式アカウントから送られてくる必要事項を記入し、粗大ごみへ貼り付ける作業のみに改善。わざわざ処理券を購入しにコンビニ等へ出向く必要がなくなった。
持続性・発展性	サービス開始当初は福岡市中央区に限定して実証実験を開始することで、無理のない運用・運営が可能か確認。その実証実験を経て、その後対象地区を福岡市内全エリアに拡大、キャッシュレス決済を導入するなどして、リリースから約5年経った現在も市民に必要とされるサービスとして発展してきた。
他地域への横展開	福岡市粗大ごみ受付LINE公式アカウントをモデルとした行政向けサービス「KANAMETO ECO」をtranscosmos online communications株式会社と共同企画し、令和6年1月にリリース。令和6年10月現在、沖縄県名護市をはじめとする5自治体ですでに横展開を開始し、並行して2自治体でも導入に向けて検討、40以上の自治体とも導入提案を進めている。
取組を進めるうえで苦労した点	福岡市と共働し、これまで処理券で対応していたものを、処理券の購入不要で、任意の用紙で出せる方法に変更した点。市民に必要なサービスとされ続けるために、まずは市民のニーズを把握し、短期的な訴求ではなく、長期視点で粗大ごみ申請＝LINEでできるという認知獲得および利用促進に向けた広報活動を実施した点。
取組の成果を上げることが出来た秘訣・工夫	LINEでの申込時に、LINE Pay、PayPay、クレジット決済のオンライン決済での対応を可能にし、処理券を購入しに行かずLINE上で決済まで完結することで利便性が向上。市が発行する広報紙、HPページ、市営施設への懸垂幕の設置に加え、使い方がわかる動画等の作成、不動産や引越業者と連携した広報活動によって認知・利用者増加。
今後の展望	福岡市としては今後も様々な媒体でオンライン手続きについての広報活動を行い、さらなる市民サービス向上、行政事務の効率化を図っていく。LINEヤフーコミュニケーションズは「KANAMETO ECO」を3年後には30自治体での導入を目指し、それに伴う機能の広報物のパッケージ化なども検討、全国の自治体で活用しやすい仕組みをつくる予定。