

狛江市LINE活用計画



令和3年9月

狛江市

はじめに

LINEはもともと、東日本大震災をきっかけに大事なときの「ホットライン」として使えるようにという想いをこめて誕生したと言われています。相手が緊急事態で返信できなくてもメッセージを読んだことが伝わる「既読」マーク等、災害時に役立つ機能が実装されています。さらに、「平成29年度情報通信白書（総務省）」によると、平成28年の熊本地震においてもLINEの通信は安定し、被災された方が情報収集・安否確認をする際に用いた手段としての割合が高かったと報告されている等、災害時での安定した情報発信等に活用が図れると期待できます。

また、「令和元年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書（総務省情報通信政策研究所）」によると、LINEの利用率は80%を超えており、社会インフラとして重要な地位を占めていると言えます。

本計画では、令和3年5月に開設された狛江市LINEアカウントを、今後の行政のデジタル化に対応できるツールとして活用していくための方向性を示します。

令和元年度主なソーシャルメディア系サービス・アプリ等の利用率
 （令和元年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書より抜粋）

	全年代(N=1500)	10代(N=142)	20代(N=211)	30代(N=253)	40代(N=326)	50代(N=278)	60代(N=290)	男性(N=758)	女性(N=742)
LINE	86.9%	94.4%	95.7%	94.9%	89.3%	86.3%	67.9%	85.1%	88.8%
Twitter	38.7%	69.0%	69.7%	47.8%	33.4%	28.1%	9.3%	41.8%	35.4%
Facebook	32.7%	28.9%	39.3%	48.2%	35.9%	33.5%	12.1%	33.4%	32.1%
Instagram	37.8%	63.4%	64.0%	48.6%	32.5%	30.9%	9.3%	31.9%	43.8%
mixi	4.1%	1.4%	6.6%	5.1%	4.0%	4.7%	2.1%	4.0%	4.2%
GREE	2.1%	1.4%	4.3%	1.2%	3.7%	1.1%	0.7%	2.5%	1.6%
Mobage	4.2%	7.7%	8.1%	4.7%	3.7%	2.2%	1.7%	5.9%	2.4%
Snapchat	2.9%	12.7%	2.8%	3.2%	1.8%	0.7%	1.4%	3.0%	2.8%
TikTok	12.5%	47.9%	20.4%	12.6%	5.5%	6.5%	2.8%	11.3%	13.6%
YouTube	76.4%	93.7%	91.5%	85.4%	81.3%	75.2%	44.8%	79.7%	73.0%
ニコニコ動画	17.4%	30.3%	33.2%	20.6%	12.3%	14.4%	5.5%	20.4%	14.3%

1. 位置づけ

本計画は、「狛江市ICT推進計画 2021-2025」において基本的な方向性として示されている「行政サービスの向上」を目指し、LINEの活用方策を示していきます。

また、「2020年度狛江市未来戦略会議報告書」において提案されている「モバイル市役所（持ち運べる市役所）の実現」も参考にしながら、デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進に対応した方策も示していきます。

2. 狛江市の現状と課題

LINEの活用に当たり、関連する狛江市の現状と課題を整理します。

（1）市政情報の発信

「狛江市前期基本計画」における市民アンケートでは、「必要とする市政情報をいつでも得ることができると感じる市民の割合」は現状値（平成30年度）で68.5%となっています。その一方で、「令和2年度広報こまえアンケート」では、回答者のうち40代以下が23.2%（20代以下は0%）にとどまり、若年層への市政情報の効果的な発信が課題と言えます。

（2）災害時の情報発信

令和元年東日本台風の際には、市ホームページに一時的にアクセスが集中し、閲覧が困難となる事態が発生しました。市ホームページへのアクセス負荷の分散等、災害時においても安定した情報の発信が課題と言えます。

（3）行政手続きのデジタル化

新型コロナウイルス感染症の拡大により、感染症予防のため市役所においても極力来庁者を抑制し、3密の回避を推進する必要があります。また、行政のデジタル化の推進に伴い、市役所へ来庁しなくても各種行政手続きを可能としていく必要があります。

3. 狛江市LINE公式アカウント運用ポリシー

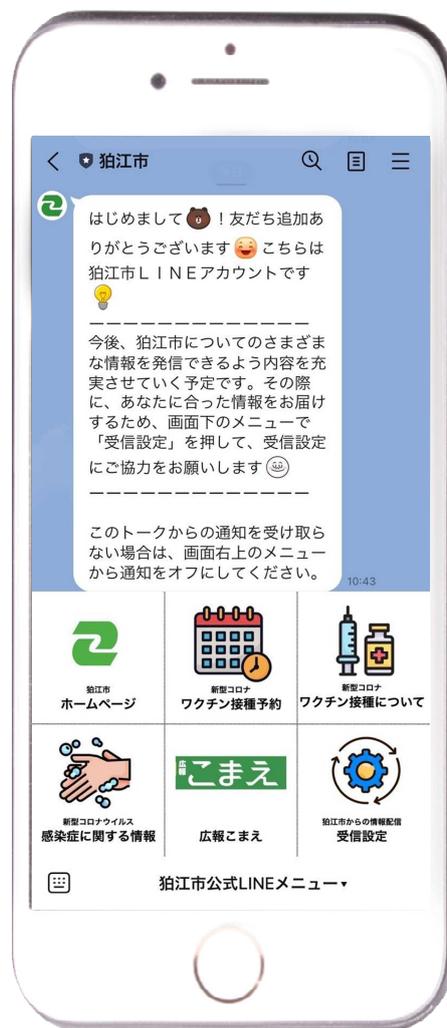
狛江市LINE公式アカウントを市民等への情報発信及び受信媒体として運用するために、運用管理者や発信、受信する内容等を定めた「狛江市LINE公式アカウント運用ポリシー」を、令和3年3月8日に策定しました。

4. 国のガイドラインとの関係

狛江市LINEアカウントは、国から提示された「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）」（令和3年4月30日発表・令和3年6月11日一部改正）に基づき運用していくものとします。

5. 狛江市におけるLINE導入までの流れ

- ・令和2年10月 LINEスマートシティ推進パートナープログラム加入
- ・令和3年1月 AI防災協議会加入
AIやSNS等をはじめとする先端技術を活用し、災害時の情報発信の強化を目指す
- ・令和3年3月 狛江市LINE公式アカウント運用ポリシーを策定
- ・令和3年5月 狛江市LINEアカウント開設
利用率が80%を超える身近なSNSツールとして、新型コロナワクチン接種予約受付を中心とした運用を開始



狛江市LINEアカウント画面（イメージ）

6. 狛江市のLINE利用状況の分析

(1) 友達登録者数の分析

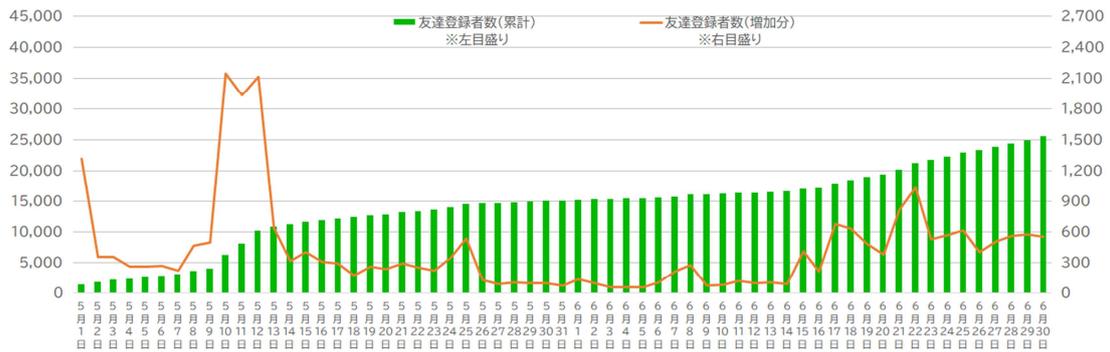
狛江市LINEアカウントは令和3年5月1日に開設し、新型コロナワクチン接種予約を中心として運用を開始しました。令和3年9月3日現在では友達登録者数は41,460人となっています。

友達登録者数（累計）の推移（令和3年5月1日～9月3日）

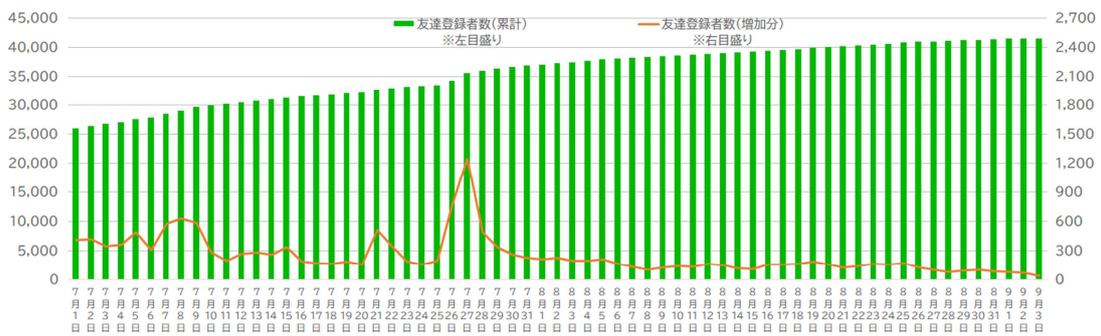
友達登録者数 （累計）	
5月11日時点	8,058
5月21日時点	13,078
6月1日時点	15,122
6月11日時点	16,231
6月21日時点	20,106
7月1日時点	25,844
7月11日時点	30,033
7月21日時点	32,554
8月1日時点	36,968
8月11日時点	38,595
8月21日時点	40,066
9月3日時点	41,460

友達登録者数（増加分）の推移（令和3年5月1日～9月3日）

	友達登録者数 （増加分）	備考
5月1日～ 5月11日	8,058	5月1日 狛江市LINEアカウント運用開始 5月10日 ワクチン接種予約方法を記載したチラシを全戸配布
5月12日～ 5月21日	5,020	5月12日 75歳以上の予約受付開始
5月22日～ 5月31日	2,044	5月25日 70～74歳の予約受付開始
6月1日～ 6月11日	1,109	6月8日 65～69歳の予約受付開始
6月12日～ 6月21日	3,875	6月21日 個別接種の案内チラシを全戸配布
6月22日～ 6月30日	5,738	6月22日 60～64歳の予約受付開始 6月28日 55～59歳の予約受付開始 6月30日 50～54歳の予約受付開始
7月1日～ 7月11日	4,189	7月5日 45～49歳の予約受付開始 7月9日 40～44歳の予約受付開始
7月12日～ 7月21日	2,521	7月21日 12歳以上の予約についてのチラシを全戸配布
7月22日～ 7月31日	4,414	7月27日 12～39歳の予約受付開始
8月1日～ 8月11日	1,627	
8月12日～ 8月21日	1,471	
8月22日～ 9月3日	1,394	



友達登録者数の推移（令和3年5月1日～6月30日）



友達登録者数の推移（令和3年7月1日～9月3日）

⇒LINEによる新型コロナワクチン接種予約方法を記載したチラシを5月10日に市内全戸配布し、5月12日から75歳以上の予約受付が開始されたため、その前後で大きく友達登録者数が増加しています。また、6月21日に個別接種の案内チラシを全戸配布したことから、その前後で友達登録者数の増加が見取れるほか、12歳以上の方の予約受付を開始した7月27日にも友達登録者数が増加しています。

(2) 受信設定した方の分析

狛江市LINEアカウントでは、友達登録をした方に任意で受信設定として属性情報を入力していただいています。ここでは、入力いただいた下記の属性情報の集計と分析を行います。

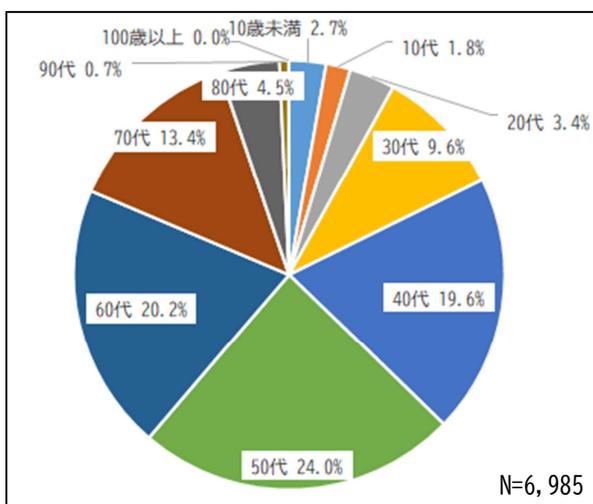
なお、令和3年9月3日時点で、友達登録者は41,460人であり、うち受信設定で属性を入力した登録者は6,985人となっています。受信設定の入力率は約16.8%です。

入力いただく属性情報

・生年月日	・性別	・居住地域(字名)	・受信希望情報
-------	-----	-----------	---------

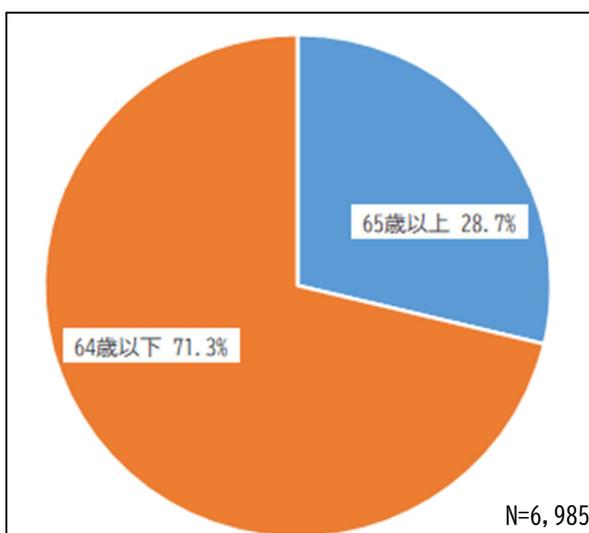
①年代

年代	人数	割合
10歳未満	192	2.7%
10代	128	1.8%
20代	239	3.4%
30代	674	9.6%
40代	1,372	19.6%
50代	1,673	24.0%
60代	1,410	20.2%
70代	935	13.4%
80代	312	4.5%
90代	48	0.7%
100歳以上	2	0.0%
合計	6,985	100.0%



年代別集計 (10歳区分)

区分	人数	割合
65歳以上	2,006	28.7%
64歳以下	4,979	71.3%
合計	6,985	100.0%

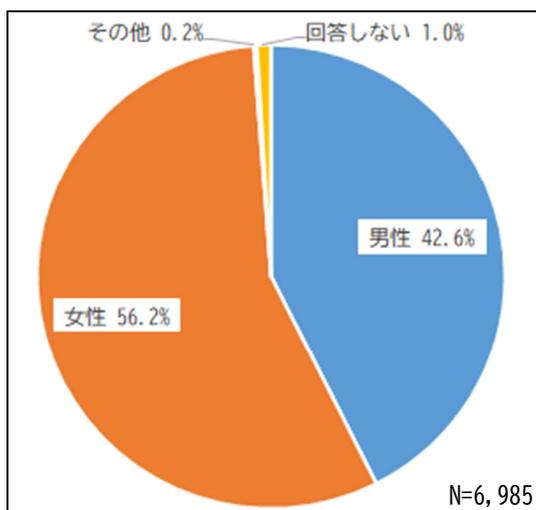


高齢者区分での集計

⇒受信設定入力者のうち、18.6%が70歳以上です。また、28.7%が65歳以上の高齢者となっています。新型コロナワクチン接種予約の開始時期は高齢者が先行したため、一定数の高齢者が狛江市LINEアカウントへ友達登録したものと考えられます。
 その一方で、50代以下が61.1%を占めており、高齢者以外の方へも友達登録が広がっていることが見て取れます。

②性別

区分	人数	割合
男性	2,974	42.6%
女性	3,927	56.2%
その他	17	0.2%
回答しない	67	1.0%
合計	6,985	100.0%

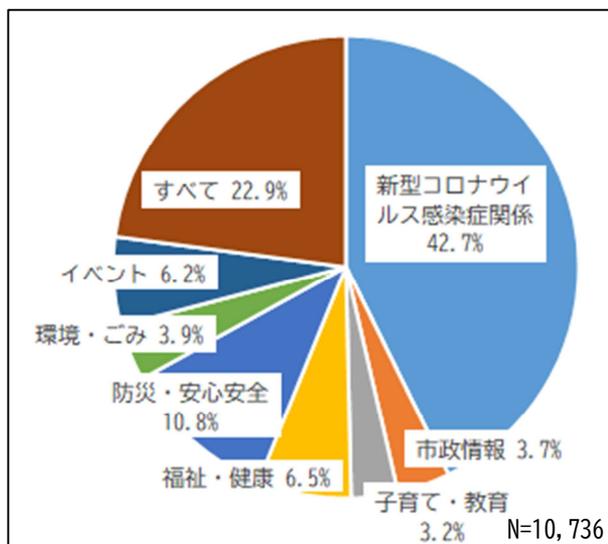


性別による集計

⇒受信設定入力者のうち、56.2%が女性となっています。

③受信希望情報

区分	人数	割合
新型コロナウイルス感染症関係	4,589	42.7%
市政情報	394	3.7%
子育て・教育	347	3.2%
福祉・健康	694	6.5%
防災・安心安全	1,163	10.8%
環境・ごみ	423	3.9%
イベント	669	6.2%
すべて	2,457	22.9%
合計	10,736	100.0%



受信希望情報による集計（複数回答可）

⇒受信設定において、市から受信を希望する情報を入力いただいています。入力は複数回答可となっており、42.7%が「新型コロナウイルス感染症関係」の情報の受信を希望しています。その他では、「防災・安心安全」や「福祉・健康」情報の受信を希望している割合が高くなっています。

④居住地域

受信設定者の居住地域別の集計は下記のとおりです。

居住地域	人数	割合	居住地域	人数	割合
和泉本町一丁目	597	8.5%	駒井町一丁目	133	1.9%
和泉本町二丁目	144	2.1%	駒井町二丁目	87	1.2%
和泉本町三丁目	238	3.4%	駒井町三丁目	130	1.9%
和泉本町四丁目	224	3.2%	岩戸南一丁目	220	3.1%
中和泉一丁目	162	2.3%	岩戸南二丁目	210	3.0%
中和泉二丁目	153	2.2%	岩戸南三丁目	242	3.5%
中和泉三丁目	219	3.1%	岩戸南四丁目	177	2.5%
中和泉四丁目	130	1.9%	岩戸北一丁目	162	2.3%
中和泉五丁目	305	4.4%	岩戸北二丁目	174	2.5%
西和泉一丁目	96	1.4%	岩戸北三丁目	248	3.6%
西和泉二丁目	77	1.1%	岩戸北四丁目	115	1.6%
元和泉一丁目	109	1.6%	東野川一丁目	180	2.6%
元和泉二丁目	125	1.8%	東野川二丁目	126	1.8%
元和泉三丁目	46	0.7%	東野川三丁目	215	3.1%
東和泉一丁目	263	3.8%	東野川四丁目	185	2.6%
東和泉二丁目	103	1.5%	西野川一丁目	146	2.1%
東和泉三丁目	147	2.1%	西野川二丁目	123	1.8%
東和泉四丁目	51	0.7%	西野川三丁目	71	1.0%
猪方一丁目	75	1.1%	西野川四丁目	218	3.1%
猪方二丁目	115	1.6%	狛江市外	96	1.4%
猪方三丁目	231	3.3%	合 計	6,985	100.0%
猪方四丁目	117	1.7%			

(3) 分析のまとめ

令和3年9月3日時点の受信設定を見ると、65歳以上の高齢者の友達登録が28.7%となっています。また、受信を希望する情報として、「新型コロナウイルス感染症関係」、「防災・安心安全」や「福祉・健康」が多いことから、これらの情報をLINEで発信していくことが効果的であると考えられます。

その一方で、65歳未満の友達登録は71.3%となっており、新型コロナワクチン接種予約の受付が令和3年7月27日から12歳以上を対象に開始され、今後さらに若年層の友達登録者が増加することが見込まれるため、再度受信設定の分析を行った上で効果的なLINEの活用を検討する必要があります。

7. 市民がLINEに求めるニーズ

令和2年度狛江市後期基本計画の指標等に係る市民アンケートにおいて、市民がLINEに求めるニーズにつながる意見として、下記のようなものが挙げられています。

市民がLINEに求めるニーズにつながる意見 (令和2年度狛江市後期基本計画の指標等に係る市民アンケートより)

- ・市民アンケートもネットにするなど、行政窓口の待ち時間等においてお願いすればいいのと感じる。
- ・こういったアンケートもウェブで行う方が集計も早く、郵送費も浮き、人的・金銭的なコストを他に使えるのではないかと思います。
- ・各町会があり、活発に行なっていると思うが、町会の人、殆んど狛江に生まれ、狛江に住んだ人が多く、私達のようなサラリーマンは、大変違和感を覚えた。今は、どんどん外部の人が多く流入して来ているので、もっと、新しい人たちも入れて活性化して交流した方がよいと思う。
- ・令和元年10月の大雨の際、市ホームページで情報確認しようとして、接続できなかったことがずっと気になっています。Twitter等で発信してほしいです。
- ・様々な書類のペーパーレス化を進めてほしい(保育関係書類)(PDF提出や写真提出、ウェブ対応)。
- ・学校を中心とした地域活動に期待します。今後、子育て中で自由に時間がとれない保護者達にLINEなどSNSを使ったグループで動けるシステムを考えてほしい。
- ・若い世代が市政情報をより入手し、意見を伝えることができるよう、ネット、SNSを活用した双方向の情報発信共有を目指すべき。

※市民が狛江市LINEアカウントに求めるニーズを把握するため、新型コロナワクチン接種の進捗状況等を踏まえながら、LINE上でアンケートを実施する予定です。

8. LINE活用の方向性

テーマ

「狛江のことや 地域のつながりを LINEで」

市民ニーズ等を踏まえた上で、今後は市政情報や災害時の情報発信や、町会等での活用等、LINEを活用した事業を推進していくことで、市民サービスの向上を図っていきます。

9. LINEを活用し推進していく事業

(1) 情報発信・収集の強化

事業	具体的内容	
セグメント配信を活用した情報発信	「5. 狛江市のLINE利用状況の分析」の結果等を参考にし、効果的に市政情報を発信する。 ※頻繁な発信は逆効果となる恐れがあるため、発信は回数を絞って重点的に行うこととする。	
実施スケジュール		
令和3年度(10月～)	令和4年度	令和5年度
実施	実施	実施

事業	具体的内容	
セグメント配信を活用したアンケートの実施	「5. 狛江市のLINE利用状況の分析」で示された受信設定に基づき、対象を絞って効果的にアンケートを配信し、結果を市政運営に活用する。	
実施スケジュール		
令和3年度(10月～)	令和4年度	令和5年度
実施	実施	実施

事業	具体的内容	
災害情報の発信	狛江市LINEアカウント上で、災害情報の発信を行う。 ※こまめ安心安全情報メールとの連携も検討する。	
実施スケジュール		
令和3年度(10月～)	令和4年度	令和5年度
実施	実施	実施

事業	具体的内容	
災害情報の収集	AI防災協議会が運営する防災チャットボット「SOCDA」等を活用し、市民や職員から災害情報の収集を図る。 ※効果的に活用するため、狛江市LINEアカウントから「SOCDA」へ誘導を図る。	
実施スケジュール		
令和3年度(10月～)	令和4年度	令和5年度
AI防災協議会との調整を図り、実施の検討		

事業	具体的内容	
避難支援	AI防災協議会が運営する防災チャットボット「SOCDA」等を用いて、市民の避難支援を図る。 ※効果的に活用するため、狛江市LINEアカウントから「SOCDA」へ誘導を図る。	
実施スケジュール		
令和3年度(10月～)	令和4年度	令和5年度
AI防災協議会との調整を図り、実施の検討		

(2) 町会等の活性化

事業	具体的内容	
町会等でのLINE活用及びLINEアカウント運用支援	町会等でLINEアカウントを開設し、情報発信や各種連絡に活用できるよう支援を行う。また、スマートフォンやLINEの使い方を、地域の中で広めてもらう人材の育成支援や、LINEアカウントの運用費用の補助を行う。	
実施スケジュール		
令和3年度(10月～)	令和4年度	令和5年度
モデルとなる町会等の募集、実施に向けての検証及び実証実験	モデルとなる町会等において実証実験及び支援	実施を希望する町会等に対して支援

(3) その他実施を推進する事業

事業	具体的内容	
危険箇所の通報機能	道路や公園の破損、不具合等の通報をLINEで受け付ける。	
実施スケジュール		
令和3年度(10月～)	令和4年度	令和5年度
実施	実施	実施

事業	具体的内容	
行政手続きのオンライン化	行政手続きを来庁せず行えるように、オンラインでできる各種申請手続きへLINEからアクセスできるようにする。	
実施スケジュール		
令和3年度(10月～)	令和4年度	令和5年度
庁内で電子申請の利用拡大を図り実施	実施	実施

事業	具体的内容	
問合せ対応	市民がLINE画面上の選択肢を選択することにより、知りたい内容へたどり着ける機能を実装する。	
実施スケジュール		
令和3年度(10月～)	令和4年度	令和5年度
防災、防犯分野・市民課での手続き分野についての問合せ対応を実施	順次分野を拡大しながら実施	実施

事業	具体的内容	
狛江の魅力発信	市内で楽しめるスポットや魅力をLINE上で紹介する。将来的には商業振興としてお得情報やクーポン券の発行等をLINE上で行うことを検討する。	
実施スケジュール		
令和3年度(10月～)	令和4年度	令和5年度
準備	実施	実施

