

LINEで実現するスマホ市役所～身近で便利な子育て支援～ (岐阜県美濃加茂市)

取組概要

美濃加茂市では、デジタルを活用した市民サービスの向上及び職員の業務効率化が課題となっていました。その中でも子育て支援センターは、利用者数が年々右肩上がりに上昇しており、利用毎の名簿記入や記録管理の業務負担が増えている状況でした※1。こういった状況の中で、2023年10月より、LINEを活用したスマホ市役所を展開しました。同年11月より子育て支援センターの入退館手続きをLINE上で実現しました。この取り組みは、子育て支援センターの利用をより便利にし、行政サービスの業務効率化を実現しました。

取組の効果

1. 利用者の名簿記入時間及び職員の業務時間を合計1,420時間を削減
2. PULL型からPush型通知によって、イベント参加者が約2倍に増加
3. 利用登録情報や入退室履歴のデータを使った子育て支援センターの事業推進が可能

創意・工夫した点

今ある仕組みをただシステムにするのではなく、業務内容について、本当に必要な作業かどうかを見直すことで、効果的な業務効率化の仕組みを検討しました。

他団体へのアドバイス

LINE活用は市民サービスの向上、職員の業務効率化のどちらも短期間で効果を実感できると思います。この機会にチャレンジしてみたいかがでしょうか。

人口 57,532人 (R6.1.1現在)

担当 経営企画部企画課

