

SNS等の活用による区民サービスの向上について

区は、区民に伝わる情報発信力を高めるとともに、区民サービスの利用における利便性を向上するため、SNS等の活用を検討し、導入を図ることとする。

1 現状と課題

区は、なかの区報と区ホームページを中心として、SNSと連動したクロスメディアにより、利用者を意識した情報発信に努めている。区としての情報発信力は向上した一方、例えば、子育て世帯へのサービスについて、当該情報を必要とする人に対して、適時かつ十分には伝えられていない状況にある。

また、区は、新しい区役所への移転を契機としてDX(デジタルトランスフォーメーション)を進めているところであるが、各種サービスの利用予約をはじめ、来庁あるいは電話や郵送により手続きをおこなっているものが数多くある。

こうした中、SNSやアプリなどを活用した新たな情報発信ツールや区民の利便性向上に資するサービスが増えており、ターゲットに応じて、よく利用されているツールを活用した情報発信が有効かつ必要である。

2 SNS等を活用した新たなサービスの検討・導入にあたっての基本的考え方

- ・できるだけ多くの区民が利用しているツールを基本とする
- ・使いやすく、難しいものである
- ・情報セキュリティが担保されている
- ・拡張性がある
- ・費用対効果が高い

3 導入するツール

(1) 「Yahoo!くらし」の利用

- ・手続きなどのサービスやくらしの情報を発信する新たなツールとして「Yahoo!くらし」を利用する。
- ・導入・運用経費なし(無料)
- ・利用開始日 2022年7月5日

(2) 「NEWS グラフィティ」の利用

- ・LINE 株式会社が作成したNEWS グラフィティを、区からの情報発信内容と親和性が高いものについて、随時利用する。
- ・導入・運用経費なし(無料)
- ・利用開始日 2022年7月5日

4 導入を調査・検討するツール

(1) LINE を活用した行政手続き

利用者の多い行政サービスやLINEとの親和性などを勘案・検証しながら、検討を進める。

- (2) 区民・団体のイベントや活動などの掲示板となるアプリ
- (3) 区に寄せられる意見の一元管理と分析ができるツール