

# 西崎つばさ レポート

2020 年 3 月 25 日 発行

編集部：〒152-0002 目黒区目黒本町 6-15-3  
TEL 090-1796-5099 FAX 03-4330-1880 MAIL office@n283.com

## 自治体 × LINE の可能性

お元気ですか？新型コロナウイルスの状況が心配される日々ですが、23 区で唯一、BCP（業務継続計画）を策定している目黒区議会では、行政を混乱させることなく、区民の意見を集約して伝える取り組みを続けています。今後とも、ご不安な点やご意見をお聞かせいただければ幸いです。

### ■ もはやインフラと言える LINE

突然ですが、皆さまは LINE を使っていますか？最近は若者だけでなく、家族グループで孫の写真を共有するなど、世代を超えて幅広く使われている SNS です。

今年 1 月の LINE 株式会社の発表によると、日本におけるアクティブユーザー（実際に使っている人）は 8300 万人、全人口比で約 66%。これを目黒区に置き換えると、人口 28 万人のうち、実に 18 万 5000 人が LINE を使っている計算になります。

昨年度のめぐろ区報の新聞折込部数が 7 万 4800 部、メルマガの登録数が 1 万 5700 件ですから、目黒区の情報を LINE ユーザーに届けられるとしたら、比べ物にならない可能性を秘めていると言えます。

なお、総務省が 13～69 歳を対象に実施した昨年の調査では、全体における LINE 利用率が 82.3% という、驚異的な数字が出ています。

### ■ 自治体も LINE を活用

この状況に着目し、LINE を活用する自治体が増えてきています。最先端が福岡市で、日常的な情報発信はもちろんのこと、粗大ごみ収集の受付や、災害時の避難行動支援、さらには道路や公園の損傷を、位置情報や写真を添付して通報し、補修に繋げることも可能です。

また、埼玉県伊奈町では、高齢者の見守り LINE を民生委員や認知症サポーターに登録してもらい、捜索依頼があった際の情報共有や、身についた QR コードから家族に連絡できる仕組みの導入を予定しています。

### ■ トークによる双方向性

AI の自動応答による案内を採用する自治体も多く、港区では外国人向けに生活情報を提供しています。

また、今の大河ドラマ「麒麟がくる」をきっかけに、14 自治体が連携して LINE を開設し、歴史の解説や観光情報を発信しています。AI の明智光秀と会話をすることも可能ですので、信長についてどう思っているか、聞いてみてはいかがですか？

もちろん、対人の相談体制も敷かれています。東京都では、中高生を対象に進路やいじめ、生きづらさの相談を心理カウンセラーが受けているほか、児童虐待防止にも LINE を活用しています。全国に先駆けて子どもの相談先を設置した長野県では、電話相談の 10 倍もの件数が LINE に寄せられたそうです。

### ■ 新型コロナウイルス対応でも活躍

いま最も知りたい新型コロナウイルスについても、神奈川県では、症状や郵便番号を入力すると、相談センターの連絡先や必要な対策を示すことに加え、質問にも自動で回答するようになっています。

また、海外の事例ですが、台湾の感染症対策部門の LINE アカウントでは、会見の中継や発表資料を案内するほか、感染の拡大状況や渡航警戒レベルを検索できます。さらに、ネット上のデマを否定する情報も流し、冷静な対応を呼びかけています。報道で話題となったマスクの在庫状況も、地図で確認できます。

### ■ 目黒区も真剣に検討すべき

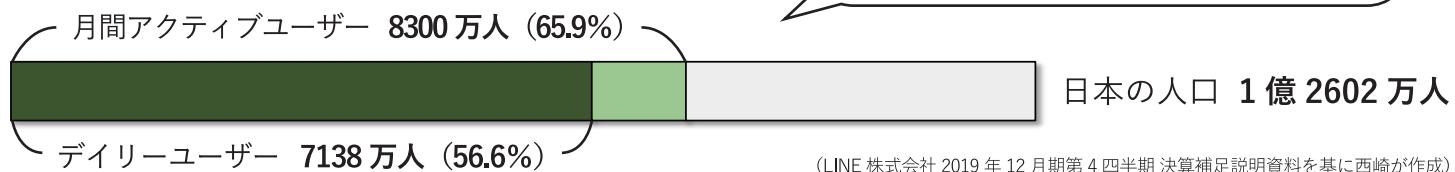
いかがでしょうか。言うまでもなく、LINE で全てが解決するわけではありませんが、人口の 7 割近くが使っている前代未聞のツールを積極的に活用することには、大きな意義があると私は思います。

残念ながら、目黒区は SNS に不得手と言わざるを得ない状況ですが、定着しつつある新インフラの活用を、真剣に検討すべきではないでしょうか。

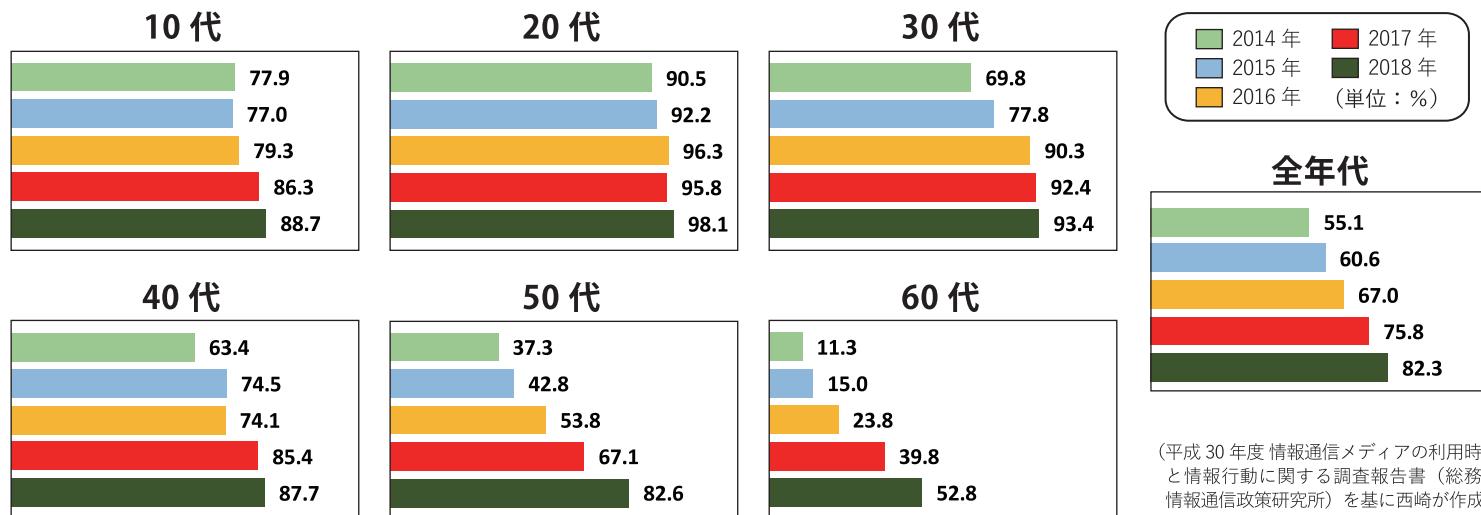
皆さまのご意見をお寄せ下さい！ office@n283.com

## 統計 LINE はこれだけ使われている！

### ■ アクティブラリーザーの割合



### ■ 年代別 LINE 利用率の推移（調査対象：13 ~ 69 歳）



総務省の調査では、SNS のうち LINE の利用率が顕著に伸びており、2018 年の 82.3% という数字は、2 位の Twitter (37.3%) に大差をつけています。

ここ数年は、特に 50 代以上の上昇幅が大きく、現在はさらに多くの方が利用していると予想されますが、70 代以上の調査結果も欲しいところです。

## 紹介 まだ多数あり！自治体の LINE 活用事例

### 【チャットボット（AI 自動応答）】

- ◆ 総合案内サービス（会津若松市、戸田市など）
- ◆ 移住相談（大館市、能代市など）

### 【手続き】

- ◆ 住民票の申請（市川市）
- ◆ 講座などの予約（渋谷区）

### 【相談窓口】

- ◆ 相談ほっと LINE@東京 … 教育や進路相談、いじめや自殺対策
- ◆ 子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京 … 児童虐待防止に向けた、子育てなどの悩み相談

### 【案内】

- ◆ 赤ちゃんの駅マップ（大阪市）… 授乳やオムツ替え可能な施設を地図で表示し、経路も検索できる。
- ◆ こどものほんだな（大阪市）… 選定された児童図書を検索でき、市立図書館への予約も可能。

自治体の LINE 活用は急速に拡大しています。背景には、LINE 社が無償の「地方公共団体プラン」を提供していることがあります。昨年 2019 年 4 月時点でおよそ 600 件もの公式アカウントが開設されています。

実は、西崎つばさも LINE アカウントを持っています。  
行政のようなサービスは提供できませんが、  
個別のメッセージをお返しできますので、  
ぜひ登録してみてください！ →→→

