自治体における
LINE公式アカウント活用事例集

2025.2

LINEヤフー株式会社

LINEヤフー

© LY Corporation

Contents

■広報広聴

- ユーザーニーズに即した情報配信
- 広報誌に関するアンケート調査
- 「知事への手紙」の受付
- LINEスタンプを活用した友だち獲得

■保健福祉

- AIチャットボットによる問い合わせ対応
- 位置情報等を活用した保育施設の検索
- 保育所入所手続きに係る来庁予約
- 健康づくりに関するポイントキャンペーン

■都市整備・環境

- 道路損傷の通報
- 不法投棄の通報
- ポイ捨てごみ情報の投稿
- 粗大ごみの有料戸別収集の申込み

■観光・地域振興

- デジタルスタンプラリー
- 交通サービスの利用予約
- クーポンキャンペーン①
- クーポンキャンペーン②

■防災

- 防災チャットボットによる被害情報の収集
- 防災啓発コンテンツの配信
- 避難所の入所受付
- ショップカードを活用して防災意識の向上

■その他

- 公的個人認証サービスを活用したオンライン申請
- 図書館の利用者登録や本の検索・予約
- LINEで横浜市の図書館利用を促進
- 町立小中学校・幼稚園への欠席等連絡
- 自治会・町内会を通じたチラシ配布

© LY Corporation

広報広聴 編

© LY Corporation

ユーザーニーズに即した情報配信

自治体 福岡県福岡市
LINE ID @fukuokacity
利用機能 外部システム連携

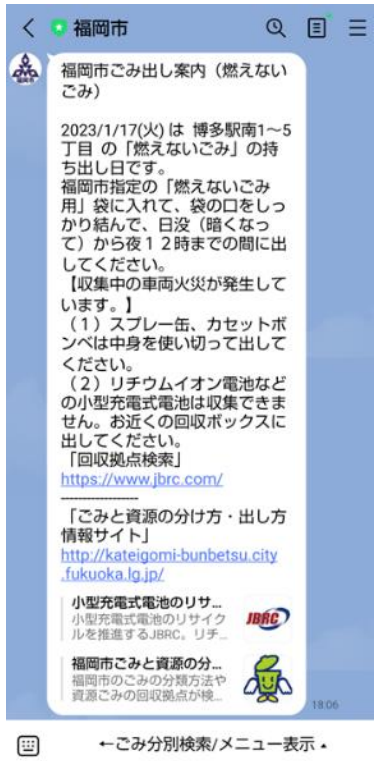
防災・気象情報、ごみの日、子育て、学校など幅広い配信カテゴリが用意されており、市民は行政からの情報をタイムリーに必要なものだけ受け取ることができる。

Point 豊富な配信カテゴリで一人ひとりにあった情報配信

忘れがちな月１回の燃えないごみの日やアレルギー確認の大変な給食献立情報など、利用者の「あったらいいな」を追求した豊富な配信カテゴリにより、一人ひとりの生活スタイルに即した情報配信を実現。

Point 開封率向上やブロック抑制に寄与

受け取りたい情報のみ受信するため、メッセージの開封率・クリック率が高まるとともに、通知が多いことによるブロックも減少することが期待される。



© LY Corporation

広報誌に関するアンケート調査

自治体　大阪府泉大津市
LINE ID　@izumiotsu-city
利用機能　クーポン、リサーチ

『広報いずみおおつ』に関するアンケート調査をLINEのリサーチ機能で実施。回答のインセンティブを高めるため、クーポン機能を併用し、回答者の中から抽選で市内協力事業者の商品をプレゼントしている。

Point　回答数が10倍以上増加 幅広い世代からの意見を収集

従来の紙媒体による調査では平均約20件/月※1の回答であったのに対し、LINEでの調査では平均約212件/月※2の回答を獲得。また、回答者の年齢層も幅広い。

Point　市内事業者の商品PRや 新規顧客獲得機会の創出に寄与

参加された事業者からは、「新しいお客さんにお店を知ってもらえた」「プレゼントの引き換えと合わせて、お店の商品も買っていただけた」などの声が寄せられている。

※1　対象期間は平成27年４月から令和３年３月
※2　対象期間は令和２年10月から令和４年９月

© LY Corporation

「知事への手紙」の受付

自治体 滋賀県
LINE ID @shigapref
利用機能 外部システム連携

滋賀県政への提案や意見等を広く県民の方などからお聴きする「知事への手紙」をLINEから受付。

Point 約２人に１人がLINEから「知事への手紙」を送信

受付方法として、LINEの他にもwebフォーム、封書（ハガキ）、FAX等を用意しているが、令和３年度における受付数の約半数※がLINEからのものであった。

Point 回答もLINEで返信

LINEにて受付を行ったものは、それに対する回答もLINEにて返信している。

※令和３年度において、総受付件数9,623件のうち4,344件がLINEから受け付けたものであった
（参照：https://www.pref.shiga.lg.jp/kensei/kenseisanka/324070.html）

© LY Corporation

LINEスタンプを活用した友だち獲得

自治体 長野県
LINE ID @nagano.pref
利用機能 LINEスタンプ

友だち追加した先着 5 万人に、長野県 PR キャラクター「アルクマ」の LINE スタンプ 8 種類を無料でプレゼントするキャンペーンを実施。また、県広報紙の読者アンケートにリサーチ機能を活用。

Point わずか2週間で友だち数5万人

県内外に人気がある「アルクマ」を採用したことで、2週間で5万ダウンロードを突破。また、使い勝手を意識し日常的に使える「ワード」も採用。スタンプをきっかけに長野県のLINEの便利な機能を体感してもらえうことができた。

Point 広報紙読者アンケートの回答経路にLINEを追加し回答数が約2倍に

県広報紙の読者アンケートの回答方法は、これまでハガキまたは電子申請サービスだったが、LINEを新たに追加。使い慣れているLINEからの回答が全体の約半数を占め、回答者数は前回の約２倍になった。

長野県 PR キャラクター「アルクマ」
©長野県アルクマ

© LY Corporation

保健福祉 編

© LY Corporation

AIチャットボットによる問い合わせ対応

自治体　栃木県宇都宮市
LINE ID　@utsunomiyacity
利用機能　外部システム連携

LINE上で子育て等に関する問い合わせが可能。リッチメニューから質問内容を選択していく以外にも、トーク上に直接質問内容を入力することができる。

Point　24時間365日問い合わせ可能

開庁時間等を気にすることなく問い合わせることができる。また、問い合わせ対応に係る職員の負担軽減にも繋がっている。

Point　逐次検証・見直しによる応答内容の高品質化

問合せ内容を踏まえ、ＡＩの自動応答に対応できるＦＡＱの追加・修正等を適宜行い応答内容の質を高めている。累積解決率は80%を超える。

© LY Corporation

位置情報等を活用した保育施設の検索

自治体 東京都町田市
LINE ID @tokyo_machida
利用機能 外部システム連携

任意の場所を起点にその周辺の教育・保育施設をLINEで探すことができ、各施設の住所や電話番号に加え、定員、アレルギー対応に関する情報も確認できる。

Point 現在地だけでなく、任意の場所を起点として検索できる

自宅や職場などの住所を指定し検索することができるため、利用者の利用シーンに合った検索が可能。

Point 距離や入園希望年月などでさらに絞り込みが可能

「自宅から何km以内」、「0歳クラスがある」などの条件を指定することが出来るため、自分の世帯にあった施設が探しやすい。

© LY Corporation

保育所入所手続きに係る来庁予約

自治体 静岡県三島市
LINE ID @mishima_city
利用機能 外部システム連携

LINE上から保育所入所手続きに係る来庁日時の事前予約の申込が可能。

Point 来庁予約利用者の約90%がLINEの予約システムを利用

2021年度実施分において、LINEと電話にて予約を受け付け、予約者のうち約90%がLINEからの予約であった。

Point 適正な人員配置が可能に

事前予約導入により、いつ・どれだけの保護者が来庁するか予測出来るようになり、人員配置を計画できるようになった。

※画面イメージの画像は三島市役所HPより一部転載
https://www.city.mishima.shizuoka.jp/ipn048427.html

© LY Corporation

健康づくりに関するポイントキャンペーン

自治体 北海道室蘭市
LINE ID @muroran-kujiran
利用機能 ショップカード

運動習慣、検診受診の動機付けなど、市民の健康づくりを目的としたキャンペーン。市内施設や医療機関等に配置された専用QRコードを読み取ることで「くじらん健康ポイント」が付与され、一定のポイントを貯めるとプレゼントと交換できる。

Point ポイント獲得からプレゼント引換券の発行までLINEで完結

ポイント付与するためのQRコードの発行やポイント管理、プレゼント引換券の発行まで全てLINEのショップカード機能で実現。

Point 若年者から高齢者まで幅広くキャンペーンに参加

元々若年者をターゲットにした事業ではあったが、専用アプリのDLが不要でLINEから参加できるという手軽さなどから、高齢者の利用にもつながっている。

© LY Corporation

都市整備・環境 編

© LY Corporation

道路損傷の通報

自治体 神奈川県横浜市
LINE ID @cityofyokohama
利用機能 外部システム連携

LINEのトーク上で道路の穴ぼこなどの損傷状況（損傷種別や写真、位置情報など）を通報することができる。

Point 損傷状況の素早い把握と より迅速な対応が可能に

テキスト情報以外にも損傷個所の画像や位置情報も提供されるため、従来の電話での通報に比べ、損傷状況が把握しやすい。

Point 電話対応に要していた 職員負担の軽減

令和３年度では、合計1,578件※の通報がLINEを通じて行われた。

※『道路損傷通報システムを利用して寄せられた通報への対応状況』より集計
https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/machizukuri-kankyo/doro/kanri_senyo/kanri/line.html

© LY Corporation

不法投棄の通報

自治体 千葉県船橋市
LINE ID @730jsyli
利用機能 外部システム連携

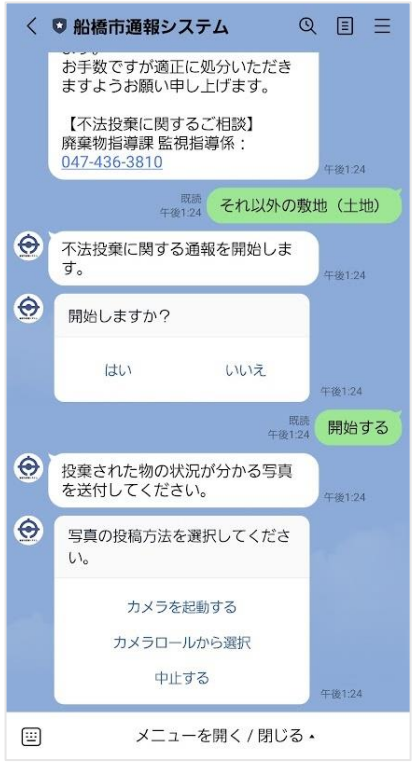
LINEのトーク上で道路上などの廃棄物の不法投棄の状況（写真（近景・遠景）、位置情報、発見日時）を通報できる。

Point 市民が手軽に通報・情報提供することができる

開庁時間等を気にすることなく、不法投棄に関する情報をその場で通報・情報提供することができる。

Point 不法投棄の早期発見・対応スピードの向上に寄与

写真や位置情報を収集することができるため、電話等と比べ状況把握が容易となり、その後の行政指導などの対応まで素早く繋がることが期待される。



© LY Corporation

ポイ捨てごみ情報の投稿

自治体 京都府亀岡市
LINE ID @kameokacity
利用機能 外部システム連携

ソフトバンク株式会社との共同研究「ポイ捨てごみゼロプロジェクト※」において、まちのポイ捨てごみの散乱状況を調査。LINEのトーク上でポイ捨てごみの状況を投稿できる。また、地図上に投稿内容がプロットされ、自分や他の人の投稿内容を確認することができる。

Point ポイ捨てごみ情報のデータを収集

ポイ捨てごみの写真、種類、数量、位置情報のデータを収集できる。

Point 収集したポイ捨てごみ情報データの政策立案への活用

収集されたポイ捨てごみのデータを分析し、ポイ捨ての原因の究明や、ごみ箱の設置場所検討など、ポイ捨てごみの課題解決につなげる。

※「ポイ捨てごみゼロプロジェクト」 https://www.city.kameoka.kyoto.jp/site/kankyou/32708.html

© LY Corporation

粗大ごみの有料戸別収集申込み

自治体 石川県金沢市
LINE ID @cityofkanazawa
利用機能 外部システム連携

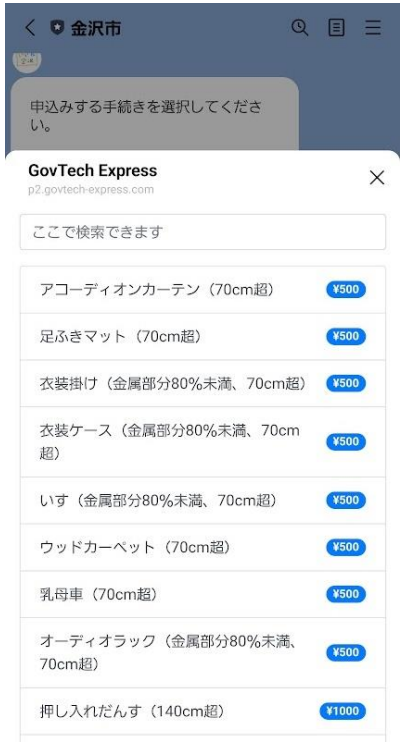
LINEのトーク上で、粗大ごみの有料戸別収集の申込みを行うことができ、支払いにはクレジットカードが利用できるため、ごみ処理券購入に出かける手間が省ける。

Point 3人に1人がLINEからの申込み 98%の利用者が便利さを実感

「ごみ処理券の購入が不要なので、時短ができた」「夜中でも申込みができて助かった」と、利用者から高く評価されている。

Point 申込受付に係る電話対応の削減

申込受付が電話からLINEへと置き換わることで、従来要していた電話対応用務の削減に寄与。



© LY Corporation

観光・地域振興 編

© LY Corporation

デジタルスタンプラリー

自治体 熊本県、宮崎県、鹿児島県
LINE ID @882jgacd
利用機能 外部システム連携

指定のスポットにてGPSを読み込むとデジタルスタンプを取得でき、集めたスタンプ数に応じて特典に応募できる。

Point キャンペーン終了後も継続的に情報発信が可能

キャンペーン中に獲得した友だちに対し、キャンペーン終了後も観光情報や新たなキャンペーン情報を通知できる。

Point 参加者の属性や観光ルートなどマーケティングデータの蓄積

年齢や性別、居住地といった属性別の訪問先やルートなどを分析し、今後の観光施策への活用が期待される。

© LY Corporation

交通サービスの利用予約

自治体 富山県朝日町
LINE ID @381mriha
利用機能 外部システム連携

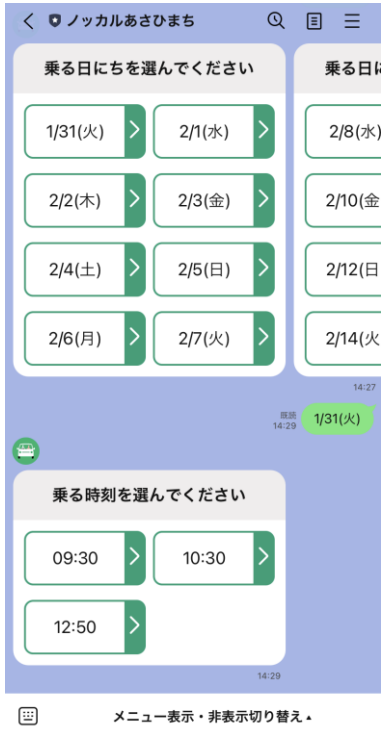
移動したい住民と、自分もおでかけついでに誰かを乗せることができる住民ドライバーをマッチングする新しい公共交通サービス「ノッカル」の利用予約がLINEから行うことができる。

Point 専用アプリのDLは不要でデジタルに不慣れな方も使いやすい

LINE公式アカウントと友だちになるだけで利用でき、操作方法も文字入力の必要はほとんどなく、直感的にボタンを押していくだけで進められるため、デジタルに不慣れな方でも使いやすい。

Point リマインドメッセージによる乗り忘れ防止

乗車前日の19時と、乗車当日の１～２時間前に、予約内容のリマインドメッセージが届く。



© LY Corporation

クーポンキャンペーン①

自治体 鹿児島県
LINE ID @pref.kagoshima
利用機能 クーポン

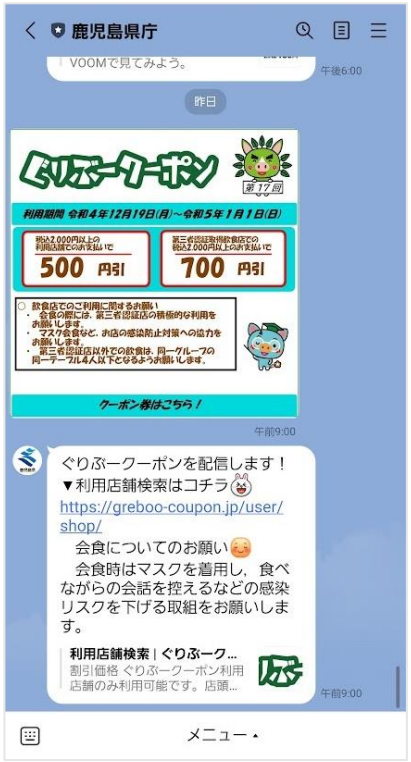
鹿児島県内の対象店舗における飲食または花き・お茶・特産品の購入に利用できる共通クーポン「ぐりぶークーポン」を同県LINE公式アカウントの友だち限定で配信。

Point キャンペーン効果により友だち数100万人越え

キャンペーン期間に連動して友だち数は増加し、開始時（令和２年10月１日）には1.5万人ほどだった友だち数が、令和５年１月末には100万人を超えた。

Point 分析機能によってクーポンの使用状況等を把握

LINE公式アカウントの分析機能によって、クーポンの使用状況等を把握することができ、予算の執行状況等に応じて機動的にクーポンの発行や停止が可能。



© LY Corporation

クーポンキャンペーン②

自治体 静岡県島田市
LINE ID @shimadacity
利用機能 クーポン

島田市内の対象店舗で利用できるクーポンを同市LINE公式アカウントの友だち限定に配信。クーポンは対象店舗毎に発行し配信。

Point 店舗毎のクーポン発行による新規顧客獲得及び集中利用の回避

店舗毎にクーポンを発行することで、お店のPRになるとともに、特定店舗に利用が集中せず、多くのお店でクーポンが利用された。

Point クーポンの発券・配布コストが０

従来のプレミアム商品券などの場合、商品券の発行や配布に印刷費や配送費等が発生していたが、LINE公式アカウントを活用することでコストをかけることなくクーポンの発行・送付が可能。

© LY Corporation

防災 編

© LY Corporation

防災チャットボットによる被害情報の収集

自治体 兵庫県神戸市
LINE ID @501ftwxt
利用機能 外部システム連携

発災時、市民等が災害の発生状況や位置情報、写真をLINEで登録できる。登録された情報はAIが自動でカテゴライズのうえ地図上にプロットされる。

Point 被害状況の迅速な把握が可能に

投稿された内容はリアルタイムで地図上に整理・集約されるため、発災から短時間で視覚的に被害状況を把握できる。

Point 市民の適切な避難行動にも寄与

市民も被害状況がまとめられた地図を確認することができるため、どこに避難すればよいかの参考となる。

© LY Corporation

防災啓発コンテンツの配信

自治体 群馬県
LINE ID @gunma_digital_gov
利用機能 外部システム連携

ハザードマップ、避難先、避難のタイミング、そしていざという時に役立つ防災情報や避難情報など大雨の時に命を守るために必要な一連の情報を「ぐんま大雨時デジタル避難訓練」としてLINEで配信。

Point それぞれの市町村に合わせた情報配信

選択した市町村に連動して、身近な地域の情報がフォーカスされて表示されるので、情報の確認が簡単。

Point 配信1週間で参加回数60,000越え 93%が防災意識の高まりを実感

参加者からは、配信内容のみならず、好きな場所で好きな時に参加できる手軽さを評価する声も多く寄せられた。

© LY Corporation

避難所の入所受付

自治体 福井県
LINE ID @fukui-pref
利用機能 外部システム連携

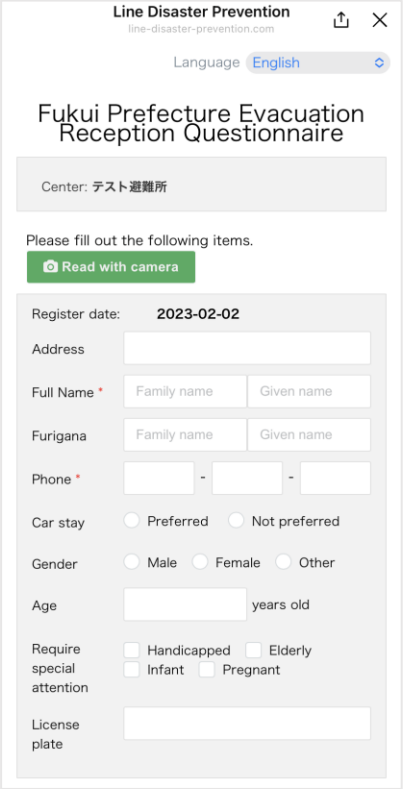
住民が避難所に入る際、LINEにて入所受付を行うことができる。入力画面は13か国語に対応しており、日本語に不慣れな外国の方もスムーズに受付ができる。

Point 受付場所の混雑解消と避難状況の把握の迅速化に効果

受付は各自のスマートフォンから行うため、受付をするために並ぶ必要が無くなるとともに、市町や県も避難所ごとの人数を即時に把握することができる。

Point 物資等の避難生活に関する情報や各種支援制度の情報も配信

炊き出しの時間や物資の到着予定時刻のお知らせであったり、避難生活後に必要となる各種支援制度の情報を配信する。



© LY Corporation

ショップカードを活用して防災意識の向上

自治体 香川県
LINE ID @132yozqj
利用機能 ショップカード

ショップカードの機能を活用して、ハザードマップによる避難経路等の確認や、防災イベント・防災訓練の参加等の防災ミッションにチャレンジし防災ポイントを貯めると防災備蓄品などがあたる抽選に応募ができる。

Point 防災知識と防災ポイントを獲得

定期的に配信される防災クイズに参加すると、ショップカードに防災ポイントが付与される。LINEからクイズのバックナンバーも確認できるので、気軽に防災知識と防災意識の向上が目指せる。

Point 実際に訪れてポイントを獲得

防災をより身近に感じ、防災行動を行うきっかけとして、防災イベント、防災訓練、防災体験施設、かがわ防災協力認証店（県内約240店舗）に設置されるQRコードを読み込むことで防災ポイントを獲得できる。

© LY Corporation

その他

© LY Corporation

公的個人認証サービスを活用したオンライン申請

自治体 富山県魚津市
LINE ID @uozucity
利用機能 外部システム連携

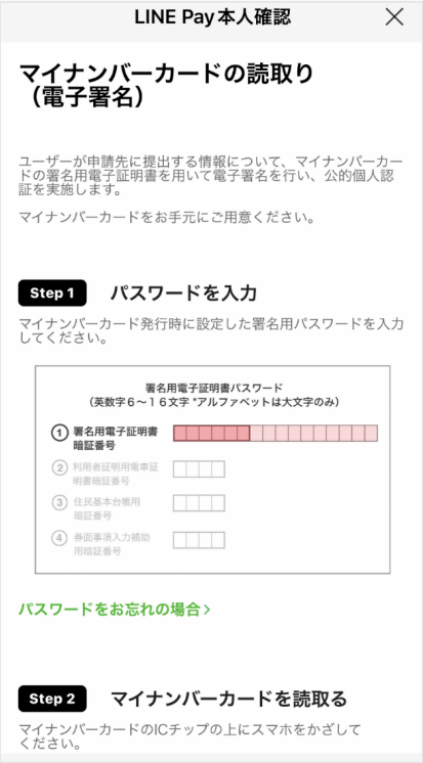
住民票の写しや税証明書、転出届などを申請する際の本人確認手段として公的個人認証サービス※を導入し、申請から本人確認、そして決済まで全てLINE上で完結。

Point 厳格な本人確認が必要な手続きもオンラインで完結

住民票の請求、税証明の請求、転出届の申請、戸籍の附票・印鑑登録証明・独身証明・身分証明の請求で利用可能。

Point 10～70代まで幅広く利用 98%の利用者が便利さを実感

「書類の記入がいらないことがすごく良い」、「自宅に届けてもらえるので便利」、「県外からの申請も問題なく簡単に行えた」などといった声が寄せられている。



※「LINE Pay 公的個人認証サービス」を利用（https://pay.line.me/portal/jp/business/jpki）

© LY Corporation

図書館の利用者登録や本の検索・予約

自治体　東京都渋谷区
LINE ID　@shibuyacity
利用機能　外部システム連携

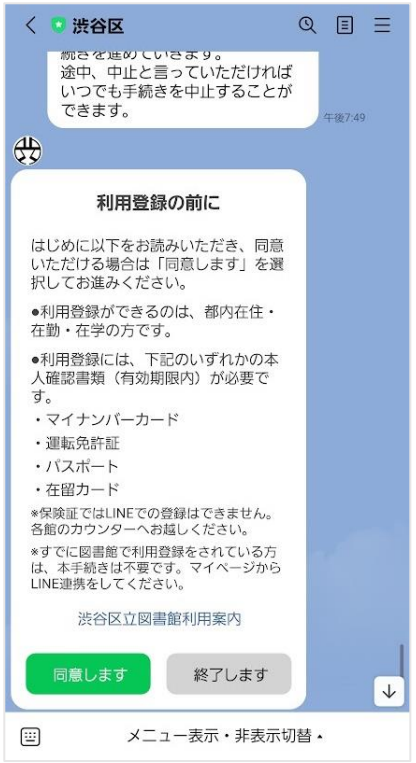
LINE上で図書館の利用者登録や本の検索・予約ができる。既に利用者登録している場合は、LINEアカウント連携が可能。

Point　利用者登録に係る本人確認の厳格性と利便性を両立

マイナンバーカード（公的個人認証サービス※1）か顔認証※2のいずれかを用いて本人確認を実施しており、オンラインでありながら確実な本人確認を行える。

Point　書籍の検索から貸出予約までLINEのトーク上で可能

会話形式で簡単に書籍の検索から貸出予約までトーク上で可能。



※1　「LINE Pay 公的個人認証サービス」を利用（https://pay.line.me/portal/jp/business/jpki）
※2　「LINE eKYC」を利用（https://clova.line.me/line-ekyc/）

© LY Corporation

LINEで横浜市の図書館利用を促進

自治体　神奈川県横浜市
LINE ID　@cityofyokohama
利用機能　外部システム連携

LINE公式アカウント上に図書館メニューを追加し図書館利用を促進。LINEを通してデジタル図書館カード（利用者番号）を表示させたり、資料の検索やAIチャットボットを利用した問合せをすることができる。

Point　LINE公式アカウント上でデジタル図書館カードを表示

ユーザのLINEアカウントとデジタル図書館カードの利用者番号を紐づけることで、LINEを通じてデジタル図書館カードを表示。スマートフォンのみで本を借りることが可能になる。

Point　おすすめ本の紹介サービス「コレヨム？」

忙しくて本を選ぶ時間がないユーザーに向けて、気軽に選択肢から選ぶだけで新しい本との出会いを提供するサービス。タイトル・著者・ジャンル等を決め ていなくても、興味・関心を惹くような本と出会える。

© LY Corporation

町立小中学校・幼稚園への欠席等連絡

自治体 沖縄県与那原町
LINE ID @yonabarutown
利用機能 外部システム連携

町立小中学校・幼稚園の児童・生徒の欠席や遅刻、早退を、保護者がLINE上で学校側へ連絡することが出来る。また、学校側が保護者の属性に沿った形で日常の連絡や緊急時の連絡等を迅速にメッセージ配信することも可能。

Point 保護者の欠席連絡負担の軽減と学校側の働き方改革両方に効果

保護者は24時間いつでも学校へ欠席などの連絡が可能となり、学校側は保護者からの電話対応などが半分以下に減り、双方にとってメリットがある仕組みとなっている。

Point 子育て世代の友だち増加やブロック回避に寄与

毎年、新入生の保護者による友だち追加が期待されるとともに、日常的に利用する機能であるためブロックの回避にも繋がっている。

© LY Corporation

自治会・町内会を通じたチラシ配布

自治体 新潟県新潟市
LINE ID @niigata_city
利用機能 -

新潟市内の自治会・町内会を通じて、市のLINE公式アカウントの紹介・友だち募集チラシを配布。

Point 地域コミュニティを活用した効果的な周知で友だち1万人増加

自治会・町内会という地域ネットワークを活用し、市内2,055の自治会・町内会にチラシを配布。わずか3か月で1万人の友だちが増加した。

Point オフラインからオンラインへの誘導

チラシによりデジタルツールに不慣れな層を含む幅広い年代層にリーチすることで、市民をオフラインからオンラインサービスに効果的に誘導。（増加した1万人のうち、52%は60代以上の方)

© LY Corporation

LINEヤフー

© LY Corporation