

行政  
一般質問  
3

## 質問・回答要旨・所感

LINE(ライン)公式アカウント  
の導入について

Q) 『情報発信力の強化』、『デジタル化による各種行政サービスの効率化・簡略化』、『利便性の高いサービス提供体制の構築』を目指し、また、市の様々な取り組みに対する市民の関心を高めるためにも、LINE公式アカウントを導入してはどうか？

A) LINEは、「無料通話アプリ」と呼ばれる「コミュニケーションツール」で、LINEと連携したシステムを導入することにより、利便性の高い行政サービスや情報発信が可能となるため、各種情報発信や行政サービス等への活用には有効なものと認識している。公式アカウントの導入については、現在LINEと連携したシステムを含め、導入に向けた検討を行っている。

## 所感

LINEは国内の利用者が8,600万人を超え、2019年の4月時点で600以

上の自治体が公式アカウントを導入しています。紙媒体とは異なり、リアルタイムでの情報発信が可能で、災害時や緊急時の情報伝達アイテムとして優れており、情報の拡散スピードも紙媒体とは比較になりません。市政一般、イベント、子育て、防災防犯、新型コロナ関連情報など、様々な情報の中から必要な情報を選んで受け取る事もできます。また、様々な情報を発信するだけではなく、市への問い合わせ、証明書等の申請、各種払い込み等のサービスを提供している自治体もあります。住民サービスの向上に大きな効果を発揮することが期待できるとともに、職員の業務削減にもつながることから導入を提案したところ、執行部から『前向きに導入の検討を進める』との回答をいただき、追加議案として提出された補正予算の中に予算計上されました。

現在、LINE株式会社が海外拠点で利用者の個人情報を扱っていたことが問題となっていますが、今後改善されるとのことであり、市としてはその動向を注視しながら導入時期を判断することになりそうです。

## 令和3年度決算の内容

予算編成の基本的な考え方は、前年度に引き続き台風被害からの復旧・復興事業や激甚化する自然災害への対策費を優先させるとともに、市民の利便性向上につながる行政サービスのデジタル化推進のための費用、館山中学校整備や清掃センター長寿命化などの大規模事業、地域産業の振興を目指した食のまちづくり拠点施設整備事業や各種事業者への補助事業、新型コロナウイルス対策費用、子ども子育てや高齢者福

祉に係る事業にも力を入れ、持続可能なまちづくりを目指していくという内容となっています。

一般会計は賛成多数により、国民健康保険特別会計、後期高齢者医療特別会計、介護保険特別会計、および下水道事業会計においては全会一致により、すべて原案可決となりました。

一般会計の予算規模は209億5,700万円（前年比10億5,900万円、5.3%増）、公営企業会計の下水道事業会計を除く特別会計合計の予算規模は約129億2,000万円（前年比1億1,625万円増）となりました。