

# スマホ市役所

認証アプリのインストール不要、自治体のLINE公式アカウントで実現

## マイナンバーカードを活用した

## 全国16の自治体事例

株式会社Bot Express

2025年1月



# スマホ市役所

全国290以上の  
自治体が導入  
(2025年1月時点)

自治体が運用するLINE公式アカウント上に構築する役所窓口「スマホ市役所」。  
それを実現するのが、LINE公式アカウントの拡張サービス「GovTech Express」です。

セグメント配信、リッチメニューの設定はもちろんのこと、  
生成AI、スマートロック連携の公共施設予約、JPKIを活用した避難所チェックイン、  
MAPでの避難所外避難者の把握、マイナンバーカードを使った本人確認JPKI、  
デジタル送金、子育てワンストップサービスなど、あらゆる領域のデジタル化を実現します。

GovTech Expressは、一律料金ですべての機能を使うことができるサブスク。  
国の動向の変化に素早く対応し、給付金などの実装が可能。行いたい時に追加費用なく実装可能。



## 機能紹介

- 申請・予約手続きを対話型で実装。
- 紹介機能はあくまで一例。パーツの組み合わせ自由、可能性は無限大。

### 証明書の請求

住民票・税証明など、JPKI認証とオンライン決済で「行かない窓口」が実現。

### 給付金手続き

申請から送金まで。デジタル送金で審査振込作業が1ヶ月から3日に。

### 施設予約

抽選機能や減無料金計算など。スマートロック連携で鍵の貸借不要。

### 検診・健診予約

がん検診や幼児健診など。対象者のみ受付や、前日にリマインダー配信も。

### 学校欠席連絡

保護者と教員を楽に。欠席連絡や面談予約、給食献立配信まで。

### 一時保育予約

保育施設ごとにスケジュールを設定。先着順または抽選で予約可能。

### 防災機能

デジタル避難訓練、防災メールとの連携など防災アプリ同等機能を構築。

### 粗大ごみ申込

複数の収集日パターンや持込予約など。オンライン決済も可能。

### 不具合報告

道路などの破損を住民が報告。熊出没情報などにも。

### PUSH型配信

避難所や施設の入退室管理や出退勤管理など、時刻を打刻して管理。

### チェックイン

避難所や施設の入退室管理や出退勤管理など、時刻を打刻して管理。

### 職員専用

選挙事務、参集訓練、給与明細など。職員のみで使える機能。

## 1

### 質問に回答するだけ。住民利用率が高い

聞かれたことに答えるだけの一問一答形式。

メールアドレスの入力不要で、  
高齢者にも優しい。

LINEを使っていない住民向けには、  
Webフォームでの手続きも可能。



## 2

### 利用料は定額制、自治体職員が開発者

一律料金ですべての機能を使うことができるサブスク。

国の動向の変化に素早く対応し、実装が可能。

行いたい時に追加費用無しで機動性が高い。

※利用料金は月額10万円～（税抜）。生成AIや顔認証など特殊な機能には料金が発生。



## 3

### 安心のセキュリティ環境

日本政府が求めるセキュリティ要求を満たしているクラウドサービスの評価登録する制度「ISMAP」にも登録されているSalesforceを利用。データが保存されるのはLINEのサーバではなくSalesforceのデータセンター。



## 4

### 全国の自治体職員が協働する仕組み

全国で作られた機能は横展開可能。

導入自治体による事例紹介セミナーも開催！過去セミナーの動画も公開。

セミナー情報：<https://note.bot-express.com/menu/207550>



【函館市】  
行かない窓口



【岡山県総社市】  
給付金DX



【渋谷区】  
子育てDX



セミナー参加は  
Bot Express 公式LINEから  
簡単にできます。



# マイナンバーカード活用16事例

GovTech Expressの導入自治体は全国290以上。うち、JPKIは120以上の自治体が導入（2025年1月時点）

※JPKI導入自治体：函館市、湯沢市、那須町、文京区、魚津市、佐久市、和泉市、福山市、古賀市、川棚町など

## ▼本資料で紹介する事例一覧

カテゴリ	自治体名	事例
行かない窓口・電子申請	山形県庄内町	子育て世帯支援金のLINE申請90%、セブン銀行ATM受取で最短1日
	富山県魚津市	満足度98%、マイナンバーカードとLINEで完結するオンライン申請
	東京都町田市	自転車用ヘルメットの購入助成補助金の申請
	宮城県石巻市	JPKIで複数証明書の提出が不要、入力の手間を大幅削減。奨学金返還支援事業助成金の交付申請
コミュニティサービス (地域通貨等)	秋田県湯沢市	満足度88%、事務作業を7割削減。1分で申請完了、LINEから申請、LINE Pay残高で受け取れる支援金(令和5年度事業)
	静岡県長泉町	申請者の95%が利用。LINEとマイナンバーカードを活用した物価高騰対策給付事業。デジタル商品券で当日給付を実現
医療・健康・子育て	石川県輪島市	国民健康保険の加入脱退等の手続き
	東京都渋谷区	利用率80%、満足度98%。ハッピーマザー出産助成金のLINE申請
	秋田県湯沢市	申請後1日で給付を実現、「子育てまるっと応援給付金」（令和5年度事業）
	鹿児島県南さつま市	利用率60%。健康ポイントを貯めて、地域商品券に交換
	東京都文京区	申請は3分で完了。子ども応援臨時支援金。
	埼玉県行田市	国民健康保険の加入・脱退申請
選挙・投票所受付	広島県江田島市	利用率70%以上。5分で完了、LINEで選挙手続きをデジタル化
防災・避難所受付	岩手県	避難所運営の職員負担を93%削減。避難所チェックイン。
その他	神奈川県座間市	JPKIで来庁不要を実現。税の相談
	長崎県川棚町	「マイナンバーカードご利用体験キャンペーン」で友だち数が7倍増加。「子育て世帯緊急支援事業」で利便性向上・業務負担減

## ▼全国導入自治体一覧

<https://note.bot-express.com/n/naeaa32eb2b4b>

## 【山形県庄内町】 子育て世帯支援金のLINE申請90%、セブン銀行ATM受取で最短1日

### ● 概要

- ・庄内町LINE公式アカウントから申請を行うことができる「LINEで申請・セブン銀行ATMで受取」を2023年1月開始、この取組みは、渋谷区に次いで全国で二番目。
- ・本人確認手段として、マイナンバーカードを用いたJPKI（公的個人認証サービス）を導入。

### ● マイナンバーカードを活用した理由

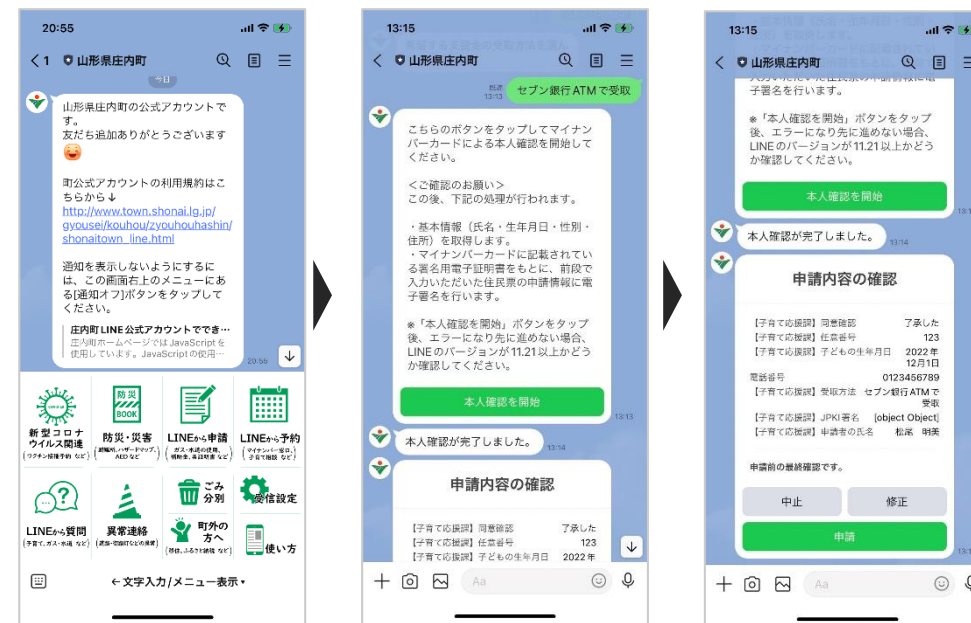
- ・高精度に利用者の特定を行うため。

### ● 導入効果

- ・2023年1月に行ったエネルギー・物価高騰に伴う子育て世帯支援事業（子育て世帯支援金事業）では申請者の**98%**が利用（LINE90%、Webフォーム8%）
- ・LINEとWebフォームのどちらからでも申請可能としたことで、ほとんどの住民のデジタル申請を実現。
- ・LINEもWebも、データは一元管理。セブン銀行ATM受取では、データ入力作業、口座登録作業が不要で、**職員負担も4割削減**に。

### ● 費用

- ・人口規模によって異なるが、月額数万～数十万円。
- ・導入自治体であれば、追加費用なく本機能を実装可能。
- ・無料トライアル有り。



### ● GovTech Express 特徴

1. 利用料は定額制、自治体職員が開発。全国で作られた機能は横展開可能。
2. 一問一答形式。聞かれたことに答えるだけで、住民利用率が高い。
3. 他のLINE公式アカウントの拡張ツールと併用可能。
4. データは政府が認定するクラウドサービス（ISMAP認証）のSalesforceに格納。

# 【富山県魚津市】 満足度98%、マイナンバーカードとLINEで完結するオンライン申請

## ● 概要

- ・魚津市LINE公式アカウントから、住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍の附票の写し、独身証明書、身分証明書、税証明、転出届の受付が可能。
- ・コロナワクチン接種予約や居住地区別のごみ収集日の通知、各種行政手続など生活に便利な機能をLINE公式アカウント上に構築。
- ・2021年12月開始。LINEをプラットフォームにしたマイナンバーカードによるオンライン行政手続は全国初。

## ● マイナンバーカードを活用した理由

- ・オンライン申請で最も信頼性の高い本人確認手段で、不正防止や手続きの安全性が確保でき、また、申請者の4情報の自動取得により入力ミスを防ぎ、審査工数を削減できるため。

## ● 導入効果

- ・満足度は98%（2022年）
- ・2024年の申請件数は348件で、2023年の129件から2倍以上に。

## ● 費用

- ・人口規模によって異なるが、月額数万～数十万円。
- ・導入自治体であれば、追加費用なく本機能を実装可能。
- ・無料トライアル有り。



## ● GovTech Express 特徴

1. 利用料は定額制、自治体職員が開発。全国で作られた機能は横展開可能。
2. 一問一答形式。聞かれたことに答えるだけで、住民利用率が高い。
3. 他のLINE公式アカウントの拡張ツールと併用可能。
4. データは政府が認定するクラウドサービス（ISMAP認証）のSalesforceに格納。

# 【東京都町田市】 自転車用ヘルメットの購入助成補助金の申請

## ● 概要

・ 自転車用ヘルメット購入費補助金の申請方法のひとつとして、町田市LINE公式アカウントによるオンライン申請を実施（申請受付は終了）

## ● マイナンバーカードを活用した理由

・ 必要事項の入力及び本人確認書類の添付省略による申請者の負担軽減並びに市の本人確認事務の負担軽減のため

## ● 導入効果

- ・ オンライン申請割合は約93.9%、そのうち、マイナンバーカードの利用割合は約25.9%（2024年度）
- ・ 申請者の利便性向上
  - 申請書作成の手間が減る
  - 郵送代が不要になる
  - 添付資料の提出がデータでできる
  - 24時間いつでも申請ができる
- ・ 事務負担の軽減
  - 申請内容の管理や集計が容易になる
  - 申請書類の保管場所が削減できる
  - 申請受付開始後も事務改善がしやすい

## ● 費用

- ・ 人口規模によって異なるが、月額数万～数十万円。
- ・ 導入自治体であれば、追加費用なく本機能を実装可能。
- ・ 無料トライアル有り。



## ● GovTech Express 特徴

1. 利用料は定額制、自治体職員が開発。全国で作られた機能は横展開可能。
2. 一問一答形式。聞かれたことに答えるだけで、住民利用率が高い。
3. 他のLINE公式アカウントの拡張ツールと併用可能。
4. データは政府が認定するクラウドサービス（ISMAP認証）のSalesforceに格納。

# 【宮城県石巻市】 JPKIで複数証明書の提出が不要、入力の手間を大幅削減。 奨学金返還支援事業助成金の交付申請

## ● 概要

本市の定住施策の一環として一定の条件を満たす方への奨学金の返還を支援するもの【奨学金返還支援事業】  
 医療・介護・福祉分野の資格を持つ方が、石巻市内の事業所で働き、市内に住む場合、奨学金の一部を助成  
 ・対象となる職種  
 看護師・保健師・助産師・保育士・理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・社会福祉士・介護福祉士・精神保健福祉士  
 ・助成金 最大60万円※上限10万円×6年間の場合  
 【定住促進奨学金返還支援事業】  
 奨学金を返還しながら働く市内居住者の方に対して、返還する奨学金の一部を助成  
 助成金 最大48万円※上限8万円×6年間の場合

## ● マイナンバーカードを活用した理由

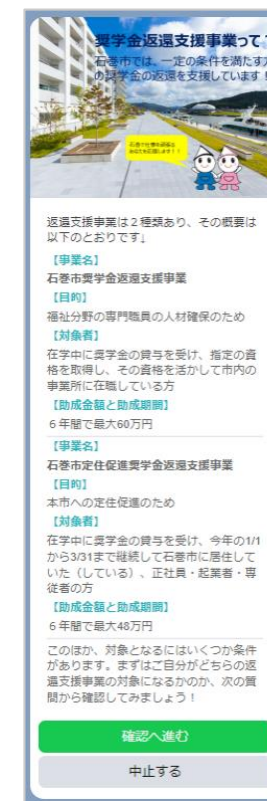
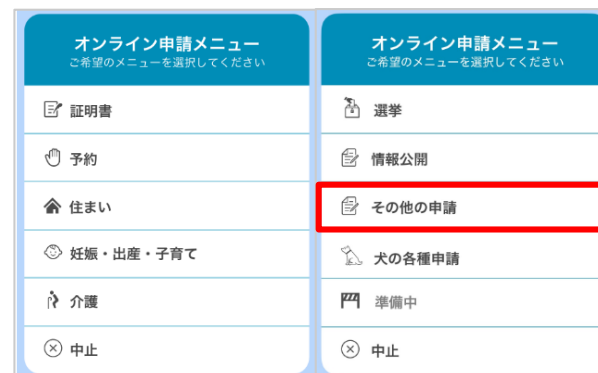
- ・なりすましによる不正受給の防止や手続を効率化するため。
- ・オンライン手続における補助金や手当等の申請について、安全性の高いマイナンバーカードを活用することにより、安心して手続を行っていただくため。

## ● 導入効果

- ・厳格な本人確認により、従来必要としていた複数の証明書による本人確認が不要となったほか、入力の手間が大幅に削減され手続が迅速化するなど、申請者の負担が軽減された。
- ・職員側にとっても、本人確認が短時間で済むなど業務負担軽減に繋がった。

## ● 費用

- ・人口規模によって異なるが、月額数万～数十万円。
- ・導入自治体であれば、追加費用なく本機能を実装可能。
- ・無料トライアル有り。



## ● GovTech Express 特徴

1. 利用料は定額制、自治体職員が開発。全国で作られた機能は横展開可能。
2. 一問一答形式。聞かれたことに答えるだけで、住民利用率が高い。
3. 他のLINE公式アカウントの拡張ツールと併用可能。
4. データは政府が認定するクラウドサービス（ISMAP認証）のSalesforceに格納。



## 【秋田県湯沢市】

満足度88%、事務作業を7割削減。

1分で申請完了、LINEから申請、LINE Pay残高で受け取れる支援金(令和5年度事業)

### ● 概要

- ・2023年7月、夏休みに帰省する学生の飲食経費を最大5,000円分還元する「ふるさとdeまんぷく支援事業」において、湯沢市LINE公式アカウントから申請受付し、本人確認にマイナンバーカードの公的個人認証サービス（JPKI）を利用、送金はLINE Payで行う取り組みを実施。
- ・LINE上でマイナンバーカードを使って本人確認を行うLINE Pay 公的個人認証サービス（JPKI）の利用は、秋田県内では初。

### ● マイナンバーカードを活用した理由

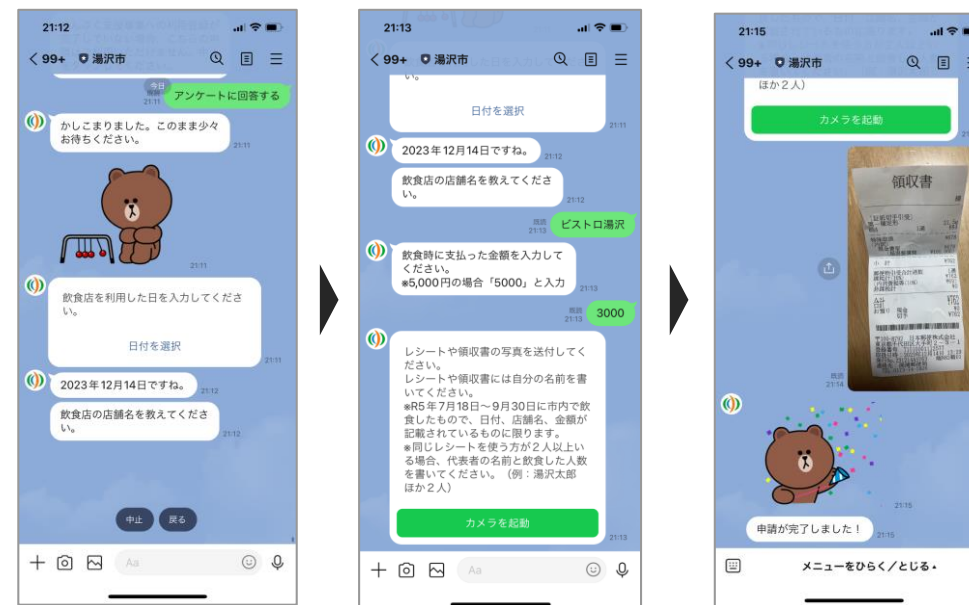
- ・オンライン申請で最も信頼性の高い本人確認手段で、不正防止や手続きの安全性が確保でき、また、申請者の4情報の自動取得により入力ミスを防ぎ、審査工数を削減できるため。

### ● 導入効果

- ・手続きの簡単さに関する**満足度88%**
- ・湯沢市LINE公式アカウントを活用して申請から給付まですべてオンラインで実現することで、事務作業を**約7割削減**。
- ・利用した学生から「湯沢市にたくさん帰省したくなった」「市内の飲食店で食事をする回数が増えた、満喫できた」との声があり、学生が地元の良いさを再認識するきっかけをつくることができた。

### ● 費用

- ・人口規模によって異なるが、月額数万～数十万円。
- ・導入自治体であれば、追加費用なく本機能を実装可能。
- ・無料トライアル有り。



### ● GovTech Express 特徴

1. 利用料は定額制、自治体職員が開発。全国で作られた機能は横展開可能。
2. 一問一答形式。聞かれたことに答えるだけで、住民利用率が高い。
3. 他のLINE公式アカウントの拡張ツールと併用可能。
4. データは政府が認定するクラウドサービス（ISMAP認証）のSalesforceに格納。

## 【静岡県長泉町】 申請者の95%が利用。LINEとマイナンバーカードを活用した物価高騰対策給付事業。 デジタル商品券で当日給付を実現

### ● 概要

- ・電子申請やキャッシュレス決済などのデジタル技術に触れることや物価高騰の負担軽減を目的に、2023年9月に3,000円分のデジタル商品券の給付事業を実施。
- ・対象は2023年8月1日時点で住民登録がある69歳以下の方。
- ・デジタル商品券としてQUOカードPayのURLをトーク上で受け取ることが可能。

### ● マイナンバーカードを活用した理由

- ・本人確認がオンライン上で完結するため、本人確認に要する事務負担が軽減。
- ・申請は原則世帯ごとのため、世帯のどなたかがスマホとマイナンバーカードを所持していればオンライン申請が可能となる。

### ● 導入効果

- ・申請件数に対するLINEからの申請は**約95%**。
- ・1日あたり400件近い申請があっても最短で当日中にデジタル商品券の給付を実現。
- ・期間中の長泉町公式 LINEの友だち数は約8,500人から約17,500人に増加するなどの効果あり。

### ● 費用

- ・人口規模によって異なるが、月額数万～数十万円。
- ・導入自治体であれば、追加費用なく本機能を実装可能。
- ・無料トライアル有り。



### ● GovTech Express 特徴

1. 利用料は定額制、自治体職員が開発。全国で作られた機能は横展開可能。
2. 一問一答形式。聞かれたことに答えるだけで、住民利用率が高い。
3. 他のLINE公式アカウントの拡張ツールと併用可能。
4. データは政府が認定するクラウドサービス（ISMAP認証）のSalesforceに格納。

# 【石川県輪島市】 国民健康保険の加入脱退等の手続き

## ● 概要

・輪島市LINE公式アカウントから、国民健康保険への加入、脱退、資格確認書の再交付の申請が可能に。本人確認方法は、マイナンバーカードによる認証の他、運転免許証等の本人確認書類の写真を添付する方法も選択することができる。



## ● 費用

- ・人口規模によって異なるが、月額数万～数十万円。
- ・導入自治体であれば、追加費用なく本機能を実装可能。
- ・無料トライアル有り。

## ● GovTech Express 特徴

1. 利用料は定額制、自治体職員が開発。全国で作られた機能は横展開可能。
2. 一問一答形式。聞かれたことに答えるだけで、住民利用率が高い。
3. 他のLINE公式アカウントの拡張ツールと併用可能。
4. データは政府が認定するクラウドサービス（ISMAP認証）のSalesforceに格納。

## 【東京都渋谷区】 利用率80%、満足度98%。ハッピーマザー出産助成金のLINE申請

### ● 概要

- ・渋谷区LINE公式アカウントから、出産助成金の申請を可能に。本人確認手段として、JPKI（公的個人認証サービス）とeKYC（AI顔認証）を活用。
- ・銀行口座不要。セブン銀行ATMで銀行口座を介さず現金受取可能。銀行口座を持つことが難しい方にも助成金を届ける。
- ・来庁、紙不要。手続きのために区役所へ行く、もしくは申請書を印刷して郵送する必要なし。使い慣れたLINEで申請。
- ・Push型。受信設定で妊娠中だと回答した住民に対し、出産予定日の翌月に助成金の案内をメッセージでお知らせ。住民は受け取ったメッセージからそのまま申請可能。

### ● マイナンバーカードを活用した理由

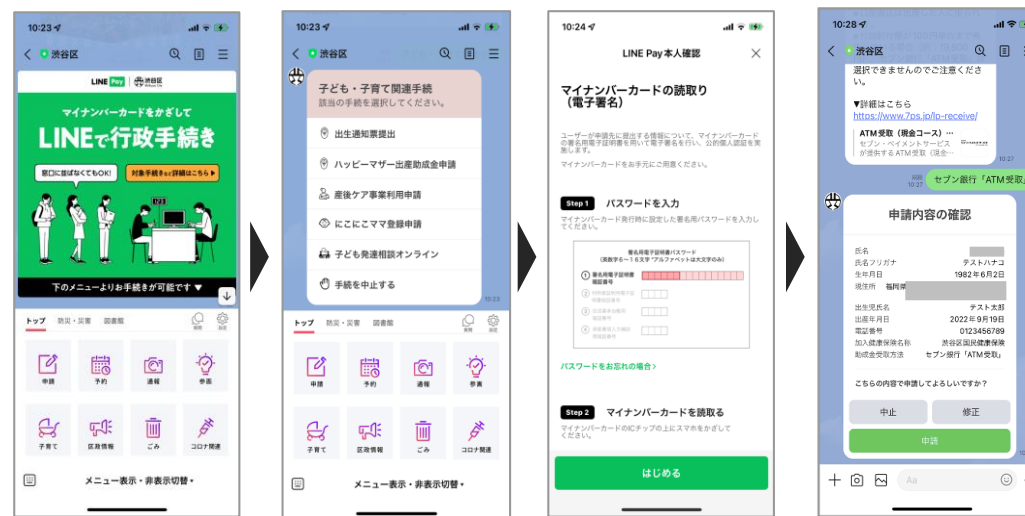
- ・ユーザーの入力の簡略化、本人確認の精度向上及び事務処理の効率化

### ● 導入効果

- ・ハッピーマザーの全申請中、約7~8割の方がLINEによる申請を活用
- ・利用者アンケートでは98%が好意的な評価
- ・「自分の都合の良い時に携帯だけで申請ができるのがよい」、「子供が生まれたばかりなので区役所に行ったりする手間がなく、助かりました」、「手続きが面倒そうだと思って、後回しにしておりましたが、こんなに便利な手続きのやり方があるなんてびっくりしました」と高評価。

### ● 費用

- ・人口規模によって異なるが、月額数万~数十万円。
- ・導入自治体であれば、追加費用なく本機能を実装可能。
- ・無料トライアル有り。



### ● GovTech Express 特徴

1. 利用料は定額制、自治体職員が開発。全国で作られた機能は横展開可能。
2. 一問一答形式。聞かれたことに答えるだけで、住民利用率が高い。
3. 他のLINE公式アカウントの拡張ツールと併用可能。
4. データは政府が認定するクラウドサービス（ISMAP認証）のSalesforceに格納。

# 【秋田県湯沢市】 申請後1日で給付を実現、「子育てまるっと応援給付金」(令和5年度事業)

## ● 概要

- ・湯沢市に住所がある対象児童(平成17年4月2日生まれ以降)を養育している条件に該当する方に通知文を送付し、「湯沢市LINE公式アカウント」、「郵送」、「窓口」の3パターンで受付を開始。
- ・通常3週間程度かかる給付金の送金を最短1日で送金。
- ・24時間どこでもスマホで申請手続きができ、銀行口座の通帳等の写しの提出が不要。

## ● マイナンバーカードを活用した理由

- ・オンライン申請で最も信頼性の高い本人確認手段で、不正防止や手続きの安全性が確保でき、また、申請者の4情報の自動取得により入力ミスを防ぎ、審査工数を削減できるため。

## ● 導入効果

- ・給付金の対象者1,081人のうち、過半数(約55%・604人)の住民がLINEを経由して申請。
- ・LINE経由の申請は、最短で翌日には審査が完了し、**申請からわずか1日**で給付金を送付できた。
- ・給付金の申請を行った方を対象として行ったアンケートでは、LINE経由での申請は**98%**が便利だと回答。

## ● 費用

- ・人口規模によって異なるが、月額数万~数十万円。
- ・導入自治体であれば、追加費用なく本機能を実装可能。
- ・無料トライアル有り。



## ● GovTech Express 特徴

1. 利用料は定額制、自治体職員が開発。全国で作られた機能は横展開可能。
2. 一問一答形式。聞かれたことに答えるだけで、住民利用率が高い。
3. 他のLINE公式アカウントの拡張ツールと併用可能。
4. データは政府が認定するクラウドサービス (ISMAP認証) のSalesforceに格納。

## 【鹿児島県南さつま市】 利用率60%。健康ポイントを貯めて、地域商品券に交換

### ● 概要

・南さつま市LINE公式アカウントで、健康ポイントの管理が可能に。市が指定する活動（健(検)診受診や対象事業への参加、運動習慣の継続など）に参加した場合に、ポイントを付与し、貯まったポイントを地域の商品券と交換が可能。

### ● マイナンバーカードを活用した理由

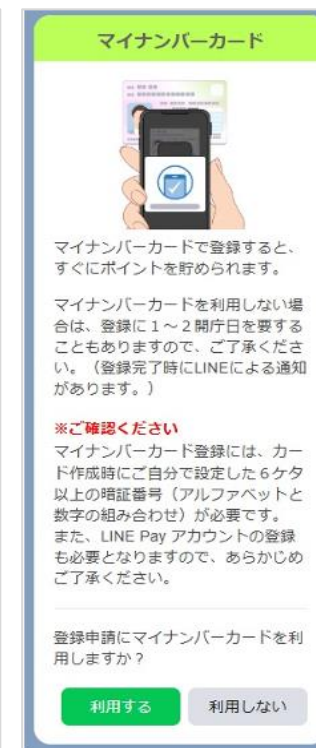
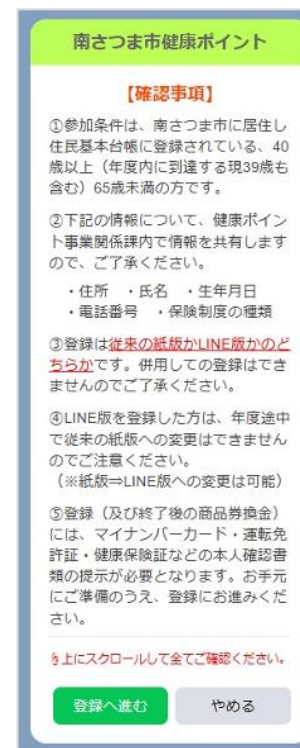
・入力の簡略化、本人確認の精度向上及び事務処理の効率化

### ● 導入効果

- ・オンラインで申請されることで、応募情報は自動的にデータ化。4情報の入力作業はゼロに。
- ・従来の紙のポイントカード方式に加えて市公式LINEを利用したデジタル方式を採用したことで、全体の**約6割**の方がLINE版を活用。
- ・初回登録は、行かない窓口を実現し、**約1分**で完了。
- ・申請内容に不備があった場合はLINEのメッセージを通して修正の依頼と受付ができるなど、スピーディーな審査業務の実現、窓口対応など大幅な事務の効率化が実現。

### ● 費用

- ・人口規模によって異なるが、月額数万～数十万円。
- ・導入自治体であれば、追加費用なく本機能を実装可能。
- ・無料トライアル有り。



### ● GovTech Express 特徴

1. 利用料は定額制、自治体職員が開発。全国で作られた機能は横展開可能。
2. 一問一答形式。聞かれたことに答えるだけで、住民利用率が高い。
3. 他のLINE公式アカウントの拡張ツールと併用可能。
4. データは政府が認定するクラウドサービス（ISMAP認証）のSalesforceに格納。

# 【東京都文京区】 申請は3分で完了。子ども応援臨時支援金。

## ● 概要

- ・子育て世帯に対し、3つの給付金申請をLINEでの申請を可能に。
  - ①児童手当対象外世帯独自給付金
  - ②高校生世帯育成支援金
  - ③学校給食費支援給付金
- ・チャットボットの質問に回答。本人確認を、顔認証+本人確認書類(eKYC)もしくはマイナンバーによる確認(JPKI公的個人認証サービス)のいずれかでいい申請完了。

## ● マイナンバーカードを活用した理由

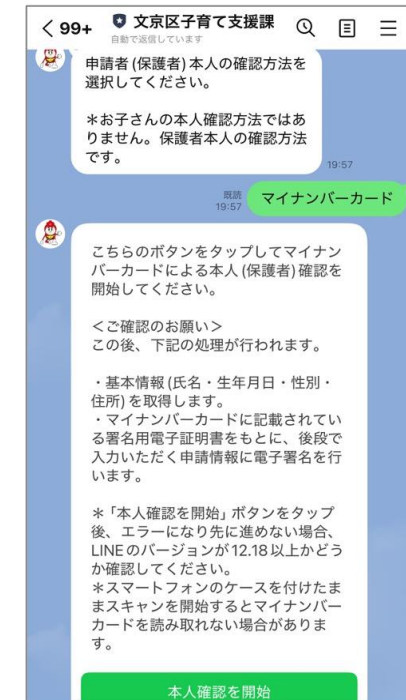
- ・ユーザーの入力の簡略化、本人確認の精度向上及び事務処理の効率化

## ● 導入効果

- ・申請は約3分で完了。窓口対応や郵送手続きなどによる事務量を削減。
- ・一問一答形式のため申請の不備率を低減させ、かつ不備があった場合はLINEのメッセージを通して修正の依頼と受付ができるなど、スピーディーな審査業務を実現。
- ・令和6年度に新たにスタートした学校給食費支援給付金では、LINEでの申請の約75%がマイナンバーカードによる本人確認を利用(令和7年1月17日時点)。

## ● 費用

- ・人口規模によって異なるが、月額数万~数十万円。
- ・導入自治体であれば、追加費用なく本機能を実装可能。
- ・無料トライアル有り。



## ● GovTech Express 特徴

1. 利用料は定額制、自治体職員が開発。全国で作られた機能は横展開可能。
2. 一問一答形式。聞かれたことに答えるだけで、住民利用率が高い。
3. 他のLINE公式アカウントの拡張ツールと併用可能。
4. データは政府が認定するクラウドサービス (ISMAP認証) のSalesforceに格納。

## 【埼玉県行田市】 国民健康保険の加入・脱退申請

### ● 概要

・国民健康保険への加入・脱退について、行田市LINE公式アカウント上で行うことが可能。慣れ親しんだLINEのトーク画面上から、対話形式で質問に答えていくだけで手続が完了するため、多くの利用者が説明書不要で利用可能となっている。本人確認には、マイナンバーカード認証を活用しているほか、住所、氏名などの基本情報を取得することで入力の手間を省き、更に利便性を向上している。

### ● マイナンバーカードを活用した理由

・従来の電子申請では免許証画像等の送信による本人確認を行っていたが、マイナンバーカードを使った確実な本人確認が可能となるほか、マイナンバーカードの読み取りにより、住所、氏名、生年月日を取得し、入力不要とすることで、申請の利便性を向上させることができるため。

### ● 導入効果

・来庁することなく国民健康保険の加入・脱退手続きをすることができるため、利用者の利便性が向上した。  
・また、行政側はマイナンバーカードにより本人確認を実施することで、申請されたものは既に本人確認が完了しているため、その後の事務手続きの効率化を図ることができた。

### ● 費用

- ・人口規模によって異なるが、月額数万～数十万円。
- ・導入自治体であれば、追加費用なく本機能を実装可能。
- ・無料トライアル有り。



### ● GovTech Express 特徴

1. 利用料は定額制、自治体職員が開発。全国で作られた機能は横展開可能。
2. 一問一答形式。聞かれたことに答えるだけで、住民利用率が高い。
3. 他のLINE公式アカウントの拡張ツールと併用可能。
4. データは政府が認定するクラウドサービス（ISMAP認証）のSalesforceに格納。



# 【広島県江田島市】 利用率70%以上。5分で完了、LINEで選挙手続きをデジタル化

## ● 概要

- ・令和5年1月にLINE公式アカウントを開設し、様々な機能を拡張することで市民の利便性向上を図っている、
- ・LINE Pay 公的個人認証サービスを活用し、不在者投票に係る投票用紙等の請求の手続きを実施。手続きは約5分で完了。
- ・市外からでもLINE公式アカウントで請求可能。

## ● マイナンバーカードを活用した理由

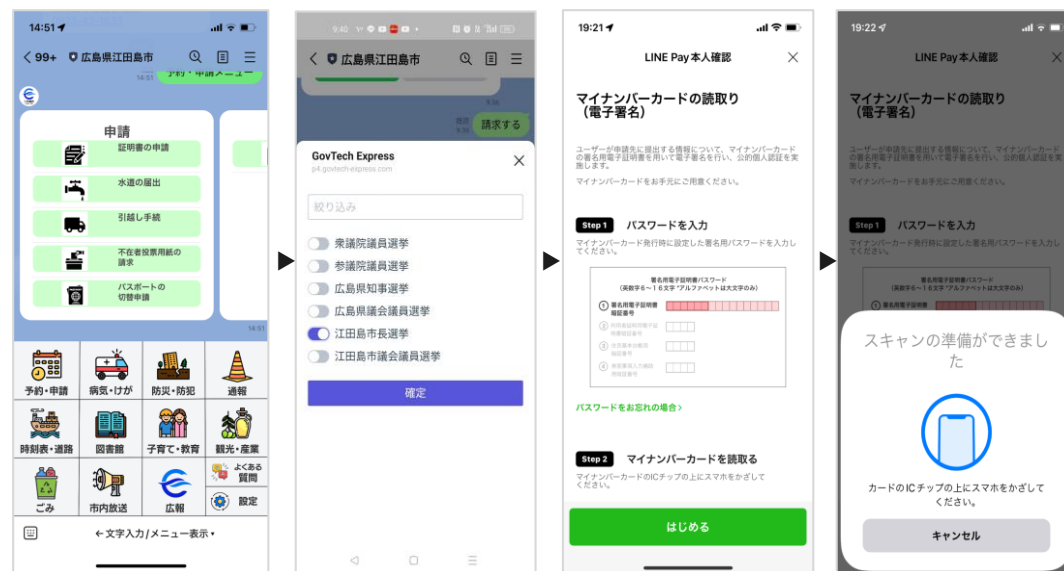
- ・オンライン申請で最も信頼性の高い本人確認手段で、不正防止や手続きの安全性が確保でき、また、申請者の4情報の自動取得により入力ミスを防ぎ、審査工数を削減できるため

## ● 導入効果

- ・選挙期間中のオンライン請求は、**全体の約72%**（21件）。
- ・従来は手書きで記入された宣誓書兼請求書の内容をチェックし、1件ずつ手書きで宛名を記入し郵送していたため、1件を処理するのに多くの時間がかかっていた。オンライン請求を開始したことで、請求内容をデータで確認することができ、宛名はシールに印字するだけと**大幅な時間短縮（1件当たり約3分）**につながった。
- ・請求内容に不備があった場合は、請求された方にLINE公式アカウント上でのやり取りにより確認を行うことができた。

## ● 費用

- ・人口規模によって異なるが、月額数万～数十万円。
- ・導入自治体であれば、追加費用なく本機能を実装可能。
- ・無料トライアル有り。



## ● GovTech Express 特徴

1. 利用料は定額制、自治体職員が開発。全国で作られた機能は横展開可能。
2. 一問一答形式。聞かれたことに答えるだけで、住民利用率が高い。
3. 他のLINE公式アカウントの拡張ツールと併用可能。
4. データは政府が認定するクラウドサービス（ISMAP認証）のSalesforceに格納。

# 【岩手県】 避難所運営の職員負担を93%削減。避難所チェックイン。

## ● 概要

- ・スマートフォンを使った避難所チェックイン機能。マイナンバーを利用した公的個人認証（JPKI）を利用し、事前に基本4情報を取得。
- ・事前登録するとQRコードが発行される。
- ・従来、紙受付だったものをLINEを使って自動チェックインすることで、受付に並ぶ行列をなくすことや、受付簿に記入されたものを職員が手入力するなどの作業を省くことが可能。
- ・避難所に来なかった住民の位置情報把握や支援ニーズの把握を行うことが可能。
- ・支援ニーズに合わせて住民とコンタクトを取ることが可能。

## ● マイナンバーカードを活用した理由

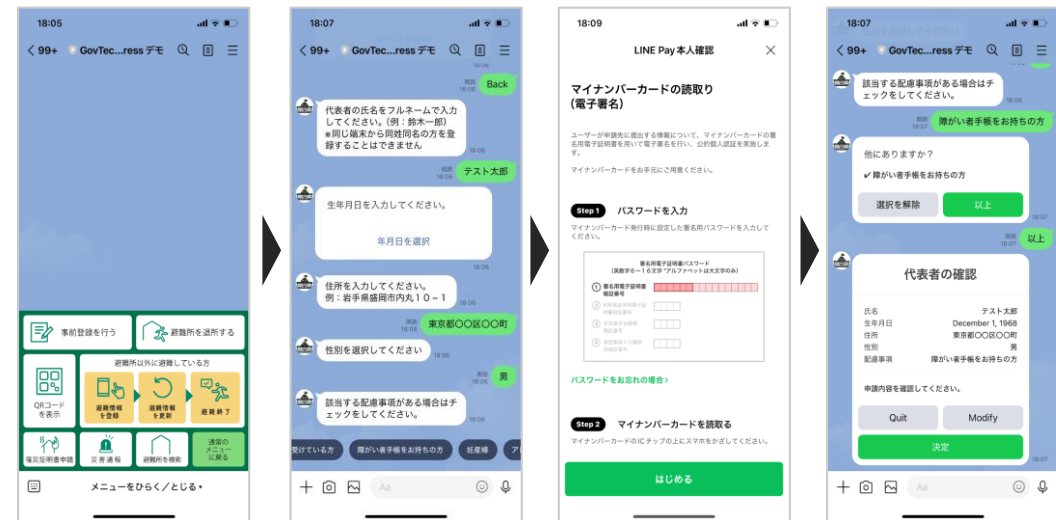
- ・基本4情報の入力を省くことで、文字入力が苦手な方でもスムーズに登録ができるため

## ● 導入効果

- ・避難所受付において、紙受付が3分16秒で、LINEによるチェックインが13秒となり、避難所運営を行う職員負担を93%削減するなど、デジタル化による事務負担軽減・時間短縮の効果を実証

## ● 費用

- ・人口規模によって異なるが、月額数万～数十万円。
- ・導入自治体であれば、追加費用なく本機能を実装可能。
- ・無料トライアル有り。



## ● GovTech Express 特徴

1. 利用料は定額制、自治体職員が開発。全国で作られた機能は横展開可能。
2. 一問一答形式。聞かれたことに答えるだけで、住民利用率が高い。
3. 他のLINE公式アカウントの拡張ツールと併用可能。
4. データは政府が認定するクラウドサービス（ISMAP認証）のSalesforceに格納。

# 【神奈川県座間市】 JPKIで来庁不要を実現。税の相談

## ● 概要

・質問に回答する形で税に関する問い合わせを、町田市LINE公式アカウントから市に聞くことができ、市からLINEで回答をもらえる。

## ● マイナンバーカードを活用した理由

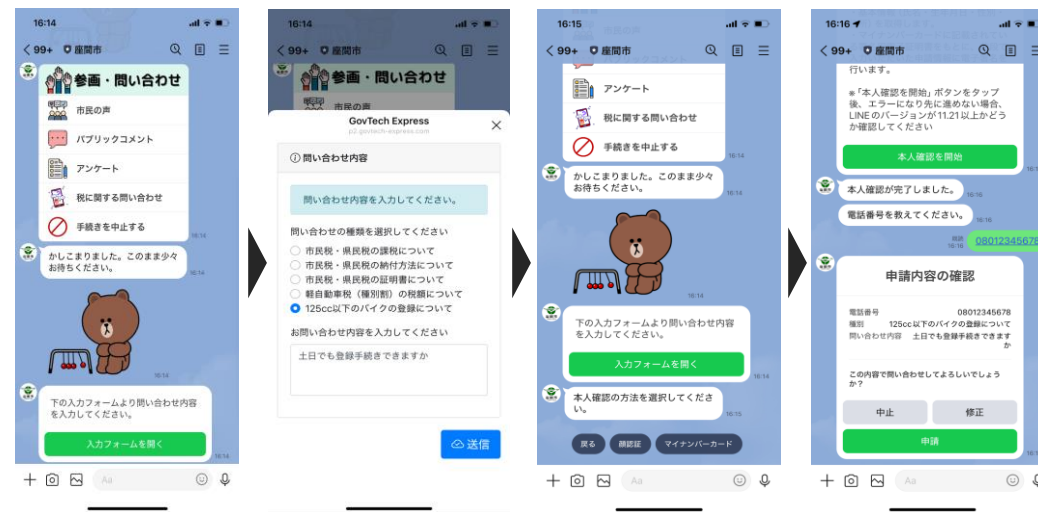
・内容からして必ず本人確認が必要であるため、オンライン上で本人確認する手段としてマイナンバーカードを活用している

## ● 導入効果

・導入前は電話でのお問い合わせが多かったが電話では本人確認ができないため来庁していただく必要があった。導入後は住民は24時間365日どこからでも税に関する問い合わせができ、職員も電話対応及び窓口対応の時間と労力が削減された。

## ● 費用

- ・人口規模によって異なるが、月額数万～数十万円。
- ・導入自治体であれば、追加費用なく本機能を実装可能。
- ・無料トライアル有り。



## ● GovTech Express 特徴

1. 利用料は定額制、自治体職員が開発。全国で作られた機能は横展開可能。
2. 一問一答形式。聞かれたことに答えるだけで、住民利用率が高い。
3. 他のLINE公式アカウントの拡張ツールと併用可能。
4. データは政府が認定するクラウドサービス（ISMAP認証）のSalesforceに格納。

## 【長崎県川棚町】

「マイナンバーカードご利用体験キャンペーン」で友だち数が7倍増加。  
「子育て世帯緊急支援事業」で利便性向上・業務負担減

### ● 概要

- ・マイナンバーカードを使った本人確認（電子申請）を体験していただくことを目的として「LINEを使ってマイナンバーカードご利用体験キャンペーン」を2022年12月から2023年1月末まで実施。
- ・申請された方には2,000円分の商品券をプレゼント

### ● マイナンバーカードを活用した理由

- ・マイナンバーカードの普及率を上げるため

### ● 導入効果

- ・「LINEを使ってマイナンバーカードご利用体験キャンペーン」の後、「子育て世帯緊急支援事業」においてLINEからの申請を実施した。キャンペーンで体験していたことから申請の約60%はLINE Pay 公的個人認証サービス（LINEからの申請）によるものとなった。
- ・これまでの取組の結果として、川棚町のLINE公式アカウントの友だち数は約7倍まで増加。

### ● 費用

- ・人口規模によって異なるが、月額数万～数十万円。
- ・導入自治体であれば、追加費用なく本機能を実装可能。
- ・無料トライアル有り。



### ● GovTech Express 特徴

1. 利用料は定額制、自治体職員が開発。全国で作られた機能は横展開可能。
2. 一問一答形式。聞かれたことに答えるだけで、住民利用率が高い。
3. 他のLINE公式アカウントの拡張ツールと併用可能。
4. データは政府が認定するクラウドサービス（ISMAP認証）のSalesforceに格納。

サービスをより理解していただけるよう、  
住民側の画面や、職員が使う管理画面を確認できる説明会を自治体職員限定に開催しています。  
新しく DX 担当になった方、DX 部署ではないが今の部署の仕事をデジタル化したい方など、お気軽にご参加ください。  
参加費は無料です。

- ・ GovTech Expressのサービス説明
- ・ 他自治体の先進事例（避難所チェックイン、施設予約、給付金DXなど）
- ・ 住民の操作感（JPKI認証やオンライン決済の動作確認など）
- ・ 職員が使う管理画面（作成画面、セグメント配信、分析機能など）
- ・ セキュリティ（データの保管先、アクセス制御など）
- ・ 利用料金
- ・ 質疑応答

＼私がお説明します！／



Bot Express  
執行役員営業担当 仁志出

## サービス説明会申し込み方法

公式note「サービス説明会」より申し込み。

<https://note.bot-express.com/n/nee030e57a66e>

または、右側のQRコードより、Bot Express LINE公式アカウントご登録後、「イベント」から申し込みください。

お問い合わせ：050 -1791- 9464



## 無料トライアルのご案内

無償のトライアルを3ヶ月間ご用意しております。

最近よくあるのは別の拡張事業者をご利用の自治体が、トライアル期間中に実装を終えリリースするというパターンです。

LINEを止めることなく切り替えることが可能なため、住民に影響がありません。

## お問い合わせ

会社名: 株式会社Bot Express (ボットエクスプレス)

事業内容: 対話型アプリケーション「GovTech Express」(ガブテックエクスプレス)の提供

設立日: 2019年2月1日

資本金: 1億円

住所: 〒105-6923 東京都港区虎ノ門4-1-1 神谷町トラストタワー23階

代表者: 代表取締役 中嶋 一樹

公式サイト: <https://www.bot-express.com/>

連絡先: hello@bot-express.com

電話番号: 050-1791-9464



つくろう。愛される行政サービスを。

 Bot Express