

1. 事業概要

現在、栗東市では主にホームページや広報りっとう、Facebook を用いて情報発信を行っています。プッシュ型の情報発信が弱いため、広く市民に情報が伝わらない、また市民が情報を探す手間がかかるという課題を抱えています。これらの課題を解決するため、市公式 LINE アカウントの運用を開始し、より多くの市民が簡単に情報を入手することができる環境を提供します。

2. サービス

①セグメント配信

利用者は任意の項目を「欲しい情報」として選択することで、希望する情報だけを受け取ることができます。

②リッチメニューの拡張

市アカウント下部に表示させるメニュー画面を、市ホームページの閲覧数や市民ニーズが多い項目を主に構築しました。利用者は数回のタップで求める情報に辿り着くことができるようになります。

③チャットボット機能

よく問合せがある項目とそれに対する回答を LINE 上に構築することで、利用者はいつでも自分の欲しい情報を入手することができるようになります。

3. スケジュール

7月16日（火） 職員向け研修会

7月22日（月） 予定 議会へ情報提供

7月29日（月） 広報りっとう 8月号発行 紙面内に運用開始に関する記事掲載

7月30日（火） 定例記者会見にて記者クラブへ情報提供

8月 1日（木） 9時～順次運用開始

4. 目標数値

＜運用する栗東市 LINE 公式アカウントの登録者数＞

令和6年度末 3, 500人

令和7年度末 5, 600人

令和8年度末 6, 300人

栗東市が運用する LINE 公式アカウント（以下「当アカウント」という）の運用方針を次のとおり定めます。

この運用方針は、当アカウントを利用するすべての利用者に適用されるものとします。

1 目的

栗東市の市政情報やイベント情報などをタイムリーに発信することで、施策の効果を高めるとともに、災害や緊急時の情報伝達手段としても活用し、よりリアルタイムな情報を市民に届けることを目的とします。

2 アカウント情報

- (1) アカウント名 「栗東市」
- (2) LINE ID @rittocity
- (3) 運用管理者 栗東市

3 投稿に対する返信

当アカウントでは情報発信のみを行うものとし、利用者からのコメントやメッセージに対する返信は行いません。ご意見やご質問は、電話かファックス、メールにて直接担当課へお問い合わせください。

4 禁止行為

当アカウントに対して、以下のような行為はご遠慮ください。利用者の行為が以下のいずれかに該当する場合は、利用者に断りなく、コメントの削除、その他の必要な措置をとる場合があります。

- (1) 特定の個人、団体などを誹謗中傷する行為
- (2) 公序良俗、法令等に違反し、又は違反する恐れのある行為
- (3) 他者へのなりすましや事実と異なる情報および正否の確認できない噂などを掲載する行為
- (4) 広告、宣伝、勧誘、営業活動その他営利を目的とした行為
- (5) 著作権、商標権等の知的財産権や、肖像権等を侵害する行為
- (6) 本人の承諾なく個人情報を特定・開示・漏えいする等プライバシーを侵害する行為
- (7) 有害なプログラム等を投稿又は送信する行為
- (8) 栗東市、他の利用者又は第三者に不利益を与える行為
- (9) LINE ヤフー社が定める利用規約に反する行為
- (10) その他、栗東市が不相当と判断する行為

5 免責事項

- (1) 栗東市は、当アカウントに掲載される情報の正確性、完全性、有用性について万全を期していますが、完全に保証するものではありません。
- (2) 栗東市は、当アカウントの掲載情報を利用又は信用したことにより利用者もしくは第三者が被った被害について、いかなる場合でも一切の責任を負わないものとします。
- (3) 栗東市は、利用者によって投稿された内容について一切の責任を負わないものとします。
- (4) 栗東市は、利用者間もしくは利用者と第三者の間のトラブルによって利用者もしくは第三者に生じたいかなる損害について一切の責任を負わないものとします。
- (5) 栗東市は、上記免責事項の他、当アカウントに関連する事項に起因又は関連して生じたいかなる損害について一切の責任を負わないものとします。
- (6) 栗東市は、予告なしに掲載した情報を変更又は削除し、サービスの運用を停止することがあります。
- (7) 栗東市は、予告なしに当運用方針を変更することがあります。

6 知的財産権

当アカウント上で配信する内容（文章、写真、動画）などあらゆる情報にかかわる知的財産権（著作権、商標権などすべての権利）は、栗東市および原作者、著作者に帰属します。私的使用のための複製や引用など、著作権法上認められた場合を除き、無断で複製、転用することはできません。

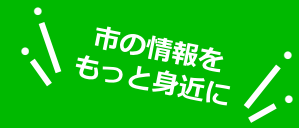
7 個人情報

- (1) 個人情報とは、栗東市が提供を受けた住所、氏名、電話番号、Eメールアドレスなど特定の個人を識別できるものを指します。個人情報の収集、利用、管理は、個人情報の保護に関する法律に基づいて適正に取り扱います。
- (2) 当アカウント運用にかかわって市職員が個人情報を収集する場合は、利用目的を明示します。
- (3) 提供された個人情報は、あらかじめ明示した利用目的の範囲で利用します。
- (4) 収集した個人情報は、厳重に管理して漏えいを防ぎます。

8 適用

この運用方針は、令和6年8月1日から適用します。

栗東市公式LINEはじめます！



資料 3

発信する
内容

- ・ 栗東市HPや広報りっとうに掲載している情報を中心とした市政情報
- ・ 栗東市のイベントや魅力発信に関する情報
- ・ 災害時などにおける緊急情報

サービス

- セグメント配信
…一斉配信だけでなく、利用者の希望に応じた情報発信を行います
- リッチメニューの拡張
…常設メニューボタンから、各種情報やサービスなど必要な情報を検索することができます
- チャットボット機能
…よく問い合わせがある項目をLINE上に構築。利用者はいつでも知りたい情報を調べることができます

その他の便利な機能

- 道路損傷通報システム
道路の損傷を見つけた時、LINE上で簡単に通報することができます
- ごみの日アラート
希望する人に、家庭ごみの収集日をLINEでお知らせ



利用者へ情報発信



欲しい情報を選んで受け取り

.....

受信設定をすることで、「子ども・教育」「環境・ごみ」など、自分の欲しい情報を受け取れます

知りたい情報に簡単アクセス

.....

市HPや図書館、バスなど、メニューボタンをタップすることで簡単に目的の情報に辿り着けます

＼ 基本情報を登録すると、3つのメニューボタンを見ることができます ＼



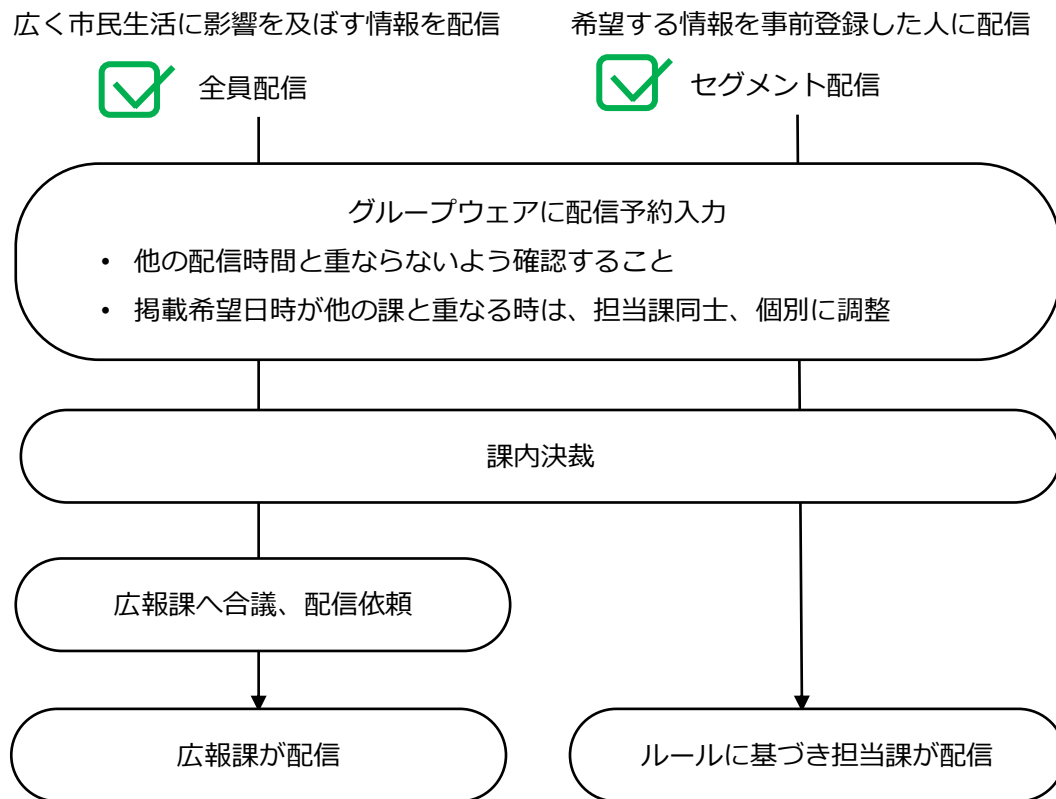
目標数値

栗東市LINE公式アカウントの登録者数

令和6年度末 3, 500人
令和7年度末 5, 600人
令和8年度末 6, 300人

配信フロー

利用者のニーズに沿って情報配信します



* R6. 8月～9月の間は、広報課が担当課からの依頼を受けて配信します。併せて個別に操作研修を実施します。

* 操作研修受講後は、担当課からの情報配信へ順次移行していきます。

配信ルール

必要な情報を必要な人に、タイミングよく、簡潔に、わかりやすく届けるためのルールです

	全員配信	セグメント配信
配信対象	登録者全員に一斉配信	受信設定した属性（登録者ニーズ）に沿って情報を配信
配信内容	- 災害など緊急を要する情報、市民の安全・安心に関わる情報 - 広く市民生活に影響を及ぼす情報 - 広報りっとう、議会だよりの発行に関する情報 - その他必要な情報	左記のほか、各課で配信すべきと判断した情報
配信間隔	最大 1日1 配信（特に指定がなければ昼 12時 に配信）	配信タイミングは基本 9時・12時・18時 とし、登録者のブロックを防ぐため、同じ内容を短期間に連続配信しないこと。また他の配信時間と重ならないよう注意
配信禁止日	緊急時を除き、原則、広報紙発行に関する内容を配信後、当該日を含め 2日間 は配信しない	
定時配信	- 広報りっとう - 議会だより（広報りっとうと同時配信）	各課の判断による
配信権限	- 災害時等緊急情報：危機管理課、上下水道課 - 広報紙発行、一斉配信すべき情報：広報課	配信する所属の所属長
1配信の制限	文字数は 200字前後 におさめる。 文字数がどうしても収まりきらない場合は、吹き出しをいくつかに分けて配信する。 画像を添付する時は①横長の画像＋②テキストの順で配信する。	
広報課合議	要（ただし、議会だより発行情報、緊急情報は不要）	不要