

推薦調書（実装部門）

表彰区分	指定都市・中核市・施行時特例市等	推薦都道府県	千葉県
地方公共団体名	千葉市		
取組名称	市が保有する住民情報を活用した、市民一人ひとりに合わせたプッシュ型通知サービス「あなたが使える制度お知らせサービス ～For You～」		
連携自治体、企業、団体等	(株) オプティマ		
デジタルを活用した取組の概要 (デジタルを活用した取組の全体概要と解決する個別課題の具体的内容)	(種類)	①	(左記が①の場合の分野) 医療、子育て
	<p>【デジタルを活用した取組の全体概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> 千葉市が保有する住民情報を活用し、各制度の受給対象となる可能性のある方にLINEのメッセージによりプッシュ型で個別にお知らせすることで、受給漏れなどの防止を図る。 <p>【実施に至る経緯・動機】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市が実施する制度は多岐にわたり、市民にとっては制度の検索や問合せに時間を要することから、自らが対象となっていることに気が付かず、受給漏れなどが生じているケースがある。 市は様々な手続きをとおして市民から住民情報を預かっているため、これらの情報を解析することで、市民一人ひとりに合った情報提供が可能であることから、LINEを活用した市民へのプッシュ型通知サービス「あなたが使える制度お知らせサービス ～For You～」を令和3年1月より開始した。 <p>【解決する課題の具体的内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> サービスを受給できる可能性がある市民へ個別にLINEで制度内容を通知することで、受給漏れを防止しサービス受給率の向上を図ることができる他、市民が制度の検索などに要する負担を軽減することができる。 特に、行政サービスを必要とする市民ほど、制度を調べる時間が無い傾向にあることから、行政が真にサービスを提供したい市民へ、サービスを届けることが可能となる。 		
デジタルを活用した取組による成果（成果がわかるデータ・数値）	<p>【取組のアウトプット】</p> <ul style="list-style-type: none"> 通知した延べ回数 87 件（運用開始から令和4年3月31日までの実績） 通知した延べ人数 17,785 件（同上） 通知した手続き数 23 制度（同上、現在通知可能な全制度で通知を実施） <p>【取組のアウトカム】</p> <ul style="list-style-type: none"> サービスの利用申請者数：8,019 人（令和4年5月10日時点） 		

	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート結果（回答数 328 人） 手続きを忘れずにすませることができた：11.4% 制度を自分で調べる手間が省けた：24.6% 自分が利用できることを初めて知った制度がある：15.2% ・利用者から「子どもの予防接種は種類が多く、一度にまとめて予診票が届き、接種時期を自分で確認する必要があるが、接種時期に「あなたが使える制度お知らせサービス」から通知が届いたので、忘れずに予約ができた」など、評価の声をいただいた。 ・担当課から「制度通知直後から問い合わせ件数・申込数が増加した」との報告あり。
<p>本取組の特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点</p>	<p>【独自性・先進性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・単なるプッシュ型通知ではなく、市で管理する住民情報を解析することで、個々の市民の生活状況に応じた制度の通知をすることが可能である。このように、対象者の情報に合わせたプッシュ型通知サービスは、全国でも初の取組と認識している。 <p>【実効性・持続性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・また、市が独自にアプリ等を開発するのではなく、市民に広く利用されているソーシャルメディアであるLINEを活用することで、市民にとって利便性が高まるよう設計した。 <p>【実効性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通知対象制度は、子ども子育て・福祉分野を中心に選定した。選定にあたっては、市民からの申請により給付や減免が受けられる制度や、個別通知によって申請率（受給率）の向上など効果が見込める制度のうち、「未申請の理由が、申請忘れや制度を知らないことによるもの」、「受給率が低く（95%未満）、プッシュ型で情報提供することにより受給率の向上が期待できるもの」及び「（実証実験時に実施した）アンケートの回答数が少なく、制度があまり知られていないと思われるもの」の3つの要件に該当する制度を対象制度とすることで、市民にとってニーズの高い情報を通知できるよう工夫した。
<p>今後の展望</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■令和4年9月頃 通知対象業務に3制度を追加 （「妊産婦歯科健診（※産婦のみに通知）」「一日人間ドック費用助成」「脳ドック費用助成」） ■～令和7年12月 <ul style="list-style-type: none"> ・通知制度拡充など、軽微な機能改善の検討・実施 ・他システム（電子申請システムなど）との連携など、大幅な機能改善に向けた検討 ■令和8年1月 システムの更新に合わせ、機能改善

「あなたが使えらる制度お知らせサービス」概要図

「あなたが使えらる制度お知らせサービス」の概要

- 各種手当の受給や健康診査などの利用について、市民自らが検索や問い合わせを行わずに済むよう、市が保有する住民情報を活用し、登録されたLINEアカウントに対して案内することで受給漏れの防止を図るサービス。
- 世帯構成や税情報などを分析して各制度の受給対象となる市民を抽出し、LINEと連携して個別にメッセージを送信。
- 対象は、23業務(健康診査・がん検診、予防接種、障害・難病児童支援、ひとり親家庭支援など)

Before



子どもの予防接種を忘れてた！
調べる時間もないし、
何とかならないの!?

父子家庭で全銭的に
余裕がない。
仕事・家事・子育て
と時間の余裕もないし、
どうすれば…



After

千葉市です。
お子さんが〇〇の
予防接種を受診できる
月齢となりました。
詳しくは、
[ホームページ](#)をご確認
ください。
担当課：〇〇課

千葉市です。
あなたは児童扶養手当
を受給できる可能性が
あります。
〇〇区こども家庭課
までご相談ください。
詳細は[ホームページ](#)を
ご覧ください。

あなたのLINEアカウントへ
各種制度をプッシュ型でお知らせ！



あなたが利用できる可能性
のある手当や忘れがちな健
康診査等の制度をLINEによ
りお知らせします。



検索の時間
をゼロに！

必要な人に
必要な支援を！

千葉市公式
アカウント



全国初
(本市調べ)

令和3年1月28日サービス開始