

和気町 LINE 公式アカウント運用ポリシー

1 目的

本ポリシーは、和気町が運用する LINE 公式アカウント（以下、「当アカウント」という。）を通じて、利用者からの行政手続きや通報等の受付及び町政に関する情報の発信を適切に行うための運用に関する事項を定めるものです。

2 アカウント情報

- (1) アカウント名：和気町
- (2) LINE ID：@waketown
- (3) 運用管理者：DX 推進室

3 提供するサービス内容

当アカウントでは、主に以下のサービスを提供します。

(1) 情報配信

町政情報、イベント・観光情報、緊急・防災情報等の配信（利用者の受信設定に基づくセグメント配信や通知機能を含みます。）

(2) オンライン手続き・予約

各種証明書の交付申請、行政手続きの届出、公共施設等の利用予約及びそれに伴うオンライン決済等の機能

(3) 地域振興・生活支援サービス

健康増進、子育て支援、地域活性化（クーポン・スタンプラリー等）に関する各種デジタルサービスの提供

(4) 意見・通報等の受付

利用者からの町政に対する意見・要望及び施設等の不具合に関する通報等の受付

(5) 関連システム等への連携

防災マップ、交通機関の運行情報、各種行政案内等の関連 Web ページ及び外部システムへの連携・案内

(6) その他

その他、住民等の利便性向上及び業務の効率化に資する機能の提供

4 運用時間

当アカウントを通じた受付や情報配信は原則として 24 時間 365 日行いますが、運用管理者及び各業務担当課による申請・通報の確認、対応等の処理は、原則として平日の開庁時間内に行います。

ただし、災害時等の緊急を要する場合には、この限りではありません。

5 メッセージ等への対応

- (1) 当アカウントは自動応答システムを利用しています。利用者からのチャットメッセージやコメントに対

する個別での返信は原則として行いません。

- (2) 各種手続きや通報に関する個別のお問い合わせは、当アカウント上ではなく、各担当部署へ電話又はメール等で直接ご連絡ください。

6 運用ポリシーの変更

和気町は、本運用ポリシーを予告なく変更する場合があります。変更後の運用ポリシーは、和気町公式ホームページに掲載した時点から効力を生じるものとします。

7 所管およびお問い合わせ先

- (1) 担当部署：DX 推進室
- (2) 電話番号：0869-93-3682
- (3) メール：zaisei@town.wake.lg.jp