

## 2 施設予約の申請、変更、キャンセルをLINE上で完結させ、職員の負担を大幅に軽減【宮崎県串間市】



- 既存の仕組みを応用し、初期費用ゼロでLINEによる施設予約を導入
- 職員の業務負担は大幅に軽減され、市民の利便性も向上

### 事業の概要

- 市LINE公式アカウント上で「高松キャンプ公園」の利用予約、変更、キャンセルを可能とするサービスを導入。
- 既に運用していたコロナワクチン接種予約の仕組みを応用することで、初期費用ゼロで運用を開始。
- 職員の業務負担が大幅に軽減されたことに加え、利用者は24時間リアルタイムで予約・空き状況を確認できるようになり、業務効率化と市民サービスの向上を実現。

[サービスイメージ]

#### Before

「利用者」



電話のみの受付のため  
空き状況の確認や予約  
が開庁時間中しか  
できず、不便

「職員」



職員は、電話での予約  
対応を行い、Excelで予約  
を管理・調整する必要  
があり業務負担が大きい

#### After

「利用者」



24時間リアルタイムで予約・  
空き状況の確認が  
できるようになり利便性  
が向上

「職員」



職員の負担が「実質ゼロ」  
になり、業務が効率化

「LINE」はLINEヤフー株式会社の商標または登録商標です。

## 2 施設予約の申請、変更、キャンセルをLINE上で完結させ、職員の負担を大幅に軽減【宮崎県串間市】

### 事業効果



- 1件あたり最大10分程度かかる電話での予約対応や受付調整に係る事務処理の件数が、1割程度にまで削減。
- 利用者は24時間リアルタイムで予約・空き状況を確認できるようになり、市民サービスが向上。

### コスト



※主にシステム導入等  
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	(非公表)	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	(非公表)
(内訳)		(内訳)	
(備考)		(備考)	



### スケジュール

検討開始から導入までの期間 6か月

#### スケジュールの内訳

- R1.7～R1.12 庁内調整 契約（6か月）
- R2.1～ 新型コロナウイルスワクチン接種のオンライン予約開始
- R3.4 「高松キャンプ公園」オープン
- R4.4～ 「高松キャンプ公園」のオンライン予約開始



### サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社Bot Express
サービス名	GovTech Express
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	-



#### 担当部署

串間市商工観光スポーツランド推進課（高松キャンプ公園LINE予約関連）  
串間市総合政策課デジタル化推進室（LINE予約システム全般）

電話 0987-55-1126  
0987-55-1154

メール kanko@city.kushima.lg.jp  
joho@city.kushima.lg.jp

## 2 施設予約の申請、変更、キャンセルをLINE上で完結させ、職員の負担を大幅に軽減【宮崎県串間市】



(総務省)

### 取組の経緯・きっかけを教えてください。

令和3年にオープンした「高松キャンプ公園」の利用予約受付は、当初は電話のみで受付としていました。予約枠は職員がExcelを使って手作業で調整・管理する必要があり、業務負担が大きい課題がありました。

当市では、既に新型コロナウイルスワクチン接種予約の受付を、LINE公式アカウント上で行っていたことから、**この仕組みを応用して、令和4年から「高松キャンプ公園」の利用についても、LINE上で、予約、変更、キャンセルまでを行えるようにしました。**



(串間市)



### 取組にコストはかかりましたか。

既存の仕組みを利用したものであるため、**初期設定費用はかかっていません**。システム利用料のみの負担となります。



### 他自治体の視察や照会があった時によく質問されることを教えてください。

システムの操作性を質問されることが多いです。「十分なサポート体制があり、ある程度は誰でも操作できることや、サポートが即時対応できない時もあるため、個人の技量による部分もある」と回答している。



### 近況と今後の展望を教えてください。

**電話対応の件数が1割程度にまで削減**できました。電話での予約対応や受付調整に係る事務処理には、最大で1件あたり10分程度かかるため、**大きな負担軽減**につながっています。

また、LINE公式アカウントについては、情報発信をメインにしていた当初は、登録数が伸び悩んでいました。新型コロナウイルスワクチン接種予約やキャンプ場の予約の開始など、利用者の利便性向上につながる取組を進めるにつれて、**LINE公式アカウントの登録数も伸びています。**

今後については、予約時に電子決済ができると良いという要望があるため、対応を検討する予定です。



【参考情報】 串間市人口：1.7万人（令和6年1月1日現在）

関連URL：串間市ホームページ (<https://www.city.kushima.lg.jp/main/>)