

令和2年10月27日

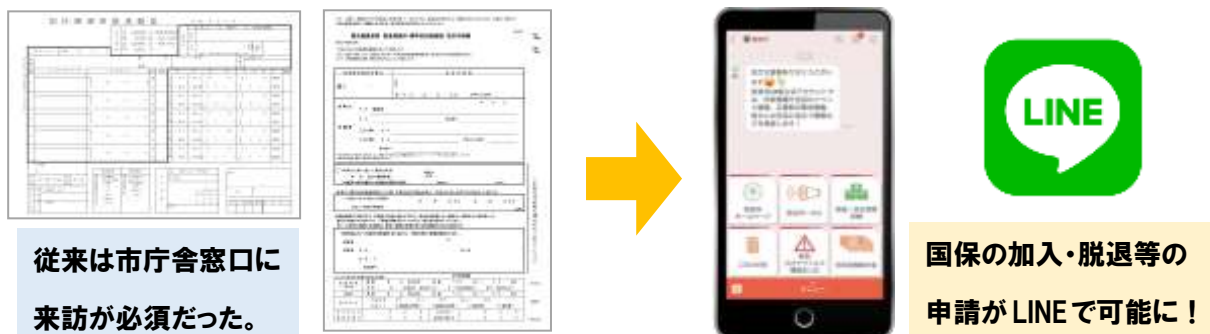
福祉部 国保年金課

電話 0742-34-4991

全国初！LINE を活用した国民健康保険手続きを開始

奈良市は、テクノロジーを駆使した行政（※GovTech）の取り組みとして、全国の自治体で初めてLINEを活用した国民健康保険手続きサービスを開始します。今回導入するシステムでは、国民健康保険の加入・脱退等の手続きをする際にLINEアプリの奈良市公式アカウントから質問に回答することで申請手続きを完了することができます。必要な添付書類もトーク内で画像送付することができ、市民の皆様は、LINE申請に対する交付物をご自宅にて郵送受け取りできます。

※GovTech（ガブテック）とは、「Government（政府）」と「Technology（技術）」を掛け合わせた造語



- 電子申請でのLINEの活用は、幅広い年齢層での利用を見込めるためです。一問一答の対話形式で簡潔な回答選択肢に制限し、利用を容易にします。
- 今回導入したシステムには「持ち運べる市役所」をコンセプトに、奈良市の申請だけでなく、様々な手続きをオンライン化する際に必要な機能が充実しています。市役所に行かなくても手続きが完了することを目指します。（別紙参照）
- 国保手続きに関する窓口対応件数全体の20%利用を目指し、各拠点の窓口混雑緩和・業務効率向上に繋がります。
- 国民健康保険の手続き自体がLINEで可能になるのは全国初です。

1 サービス利用開始日

令和2年11月2日（月）

2 内容

以下3つの申請を実証実験という位置づけで、市民の皆様にご利用していただきます。

- ・ 国民健康保険への加入申請
（社会保険等の資格を喪失した場合）
- ・ 国民健康保険からの脱退申請
（社会保険等の資格を取得した場合）
- ・ 限度額適用認定証の交付申請

3 システム提供事業者

株式会社 Bot Express

4 予算

4,751 千円

5 利用方法

奈良市 LINE 公式アカウントをお友達登録し、トーク画面に表示されている「トークで申請」ボタンをプッシュします。

※ 奈良市 LINE 公式アカウント登録者数は
5,190 名です。（令和2年10月20日時点）



6 今後のスケジュール

国民健康保険については、全ての手続きを行えるよう検討し、オンライン化事業の推進を図ります。

7 セキュリティ対策

個人情報については、サーバー及び通信網へ外部からのアクセスはできなくなっており、安全が確保されています。

申請のなりすまし対策については、身分証等の証明書の添付と本人の立体的な写真をその場で撮影してもらうなどの先進的な生体認証の技術を取り入れて防止を図る予定です。