

令和2年3月5日
記者発表資料

新型コロナウイルスに関する情報提供、サポートを LINEで行います

～個人の状態に合わせた情報を、一人ひとりに提供します～

神奈川県は、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）について、専用ダイヤル等を設け電話相談を実施しておりますが、多くのお問合せが殺到しており、パンク寸前です。

そこで、今後もお問合せにしっかり対応できるよう、LINE を活用し、県民の皆様からの問合せに AI による自動応答で、適切な相談先等を案内する LINE 公式アカウントを本日、開設しました。

1 本取組の概要

LINE 株式会社の協力のもと、新たに開設する LINE 公式アカウント「新型コロナ対策パーソナルサポート(行政)」(以下、「LINE アカウント」という。)を活用し、次の3点を実施します。

(1)個人の状態に合わせた情報提供

御自身の体調や年齢、お持ちの病気、御自宅の郵便番号などの情報を LINE 上で入力することで、その人に合った、適切な行動に向けた情報を提供します。例えば、「帰国者・接触者相談センター」への連絡の必要性や、お住まいに応じたセンターの連絡先、御自身に必要な対策、新型コロナウイルスに関する最新の情報などをお届けします。

(2)チャットボットによるお問合せ対応(随時、機能を追加予定)

新型コロナウイルスに関する質問を LINE 上で選択することで、自動で回答が返ってくる機能を実装します。これにより、県民の皆様が知りたいことに、素早くお答えできるようにいたします。

(3)蓄積したデータの分析による実態把握

本取組を通じて収集・蓄積したデータについて、アカデミア等と連携して分析を行い、実態を把握します。これにより、公衆衛生学的観点から有効な対策を検討します。

2 本取組の実施期間

LINE アカウントの開設日 令和2年3月5日(木曜)から当面の間

※公開後、随時、機能の充実を図ります。

3 LINE アカウントの利用方法

次の神奈川県ホームページから、LINE アカウントと「友だち」になることで利用できます

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/ga4/bukanshi/line/>

さらに、神奈川県にお住いで LINE アプリを利用されている方に対し、LINE アプリ上で本取組をお知らせするバナーを表示します。

これにより、本 LINE アカウントの利用を、県民に広く呼びかけます。

※LINE アカウントの画像を希望される場合は、お問合せ先まで御連絡ください。

問合せ先

神奈川県新型コロナウイルス感染症対策部会

技術支援班 齊藤（総務局 ICT・データ戦略課） 電話（045-285-0529）

副部会長 森（健康医療局健康危機管理課） 電話（045-210-4790）