

市区町村名	愛媛県松山市	担当部署	都市整備部道路河川管理課
		電話番号	089-948-6471

1 取組事例名

LINE を活用した市道の維持管理

2 取組期間

令和2年度～（継続中）

3 取組概要

道路の異常箇所を発見した場合、「松山市 LINE 公式アカウント」のトーク画面上にある「道路異常通報」の中から「車道」や「歩道」などの対象となるカテゴリを選択し、案内に沿って「状況写真」や「位置情報」を送信すると、道路河川管理課に情報が届き、**迅速な対応**に繋がる。

4 背景・目的

日頃から安全で快適な市道の維持管理を目指し、日常的なパトロールの実施に加え、市民の方からの電話やメール等での通報により危険箇所を確認し、補修するなどの対応に努めてきたが、電話やメールなどの通報手段の場合、あいまいな情報も多く、場所の確定や損傷状況の把握に時間を費やしてきた。

そのような中、市政の情報発信力の強化を目的に「松山市 LINE 公式アカウント」が開設されたことから、**市民の利便性の向上や提供される正確な情報活用による職員の負担軽減、迅速な対応**を目的に導入した。

5 取組の具体的内容

【市民からの通報の流れ】

(1) 道路の異常を発見した際、松山市 LINE 公式アカウントメニューの「みなさんからの情報」から「道路異常通報」を選択。

次に異常箇所を「車道」、「歩道」、「その他の道路構造物」から選択。



(2) 道路の異常箇所のアップと周囲の様子が分かる写真の2枚を撮影し、送信。

※「近景写真の送信」から「遠景写真の送信」へトーク画面が遷移する。



(3) 位置情報を送信。【通報完了】

【本市の対応】

(1) 提供情報を受信

(2) LINE アカウント上のトークを確認し、道路種別・損傷状況・位置情報をもとに対応を行う。

※県道の場合、愛媛県と連携し、迅速な対応に繋げる。

また、私道の場合、現地状況を確認し、所有者に対応を促す。



位置情報の送信

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

- ・独自の通報システムを構築・運用するよりも簡易に導入することが可能。
- ・松山市 LINE 公式アカウントを管理する部署との連携により、市民の通報過程をできるだけ簡素化かつ分かりやすくして利便性を追求した。

7 取組の効果・費用

LINE は他の SNS と比較すると幅広い世代が利用するコミュニケーションツールであり、アカウント開設は、その特性を生かして**市民と共にまちづくり**を進める取り組みである。

電話やメールなどの従来の通報手段に比べると、**誰でも手軽に通報**ができることから、市民からの通報の促進に繋がる。

更に、このシステムで提供される正確な位置情報や状況写真により、確認に要する時間の削減など危険箇所
の早期発見、迅速な対応が可能となった。

【通報実績】

令和 2 年度 55 件 (R2. 8 月運用開始～)

令和 3 年度 186 件

【費用】

LINE 配信システム使用料	110,000 円/月	
基本月額費用	77,000 円/月	
オプション機能月額費用	33,000 円/月	(道路異常通報以外を含む)

8 取組を進めていく中での課題・問題点 (苦労した点)

通報件数が増加していくにつれ、通報内容が判然としない通報 (一見しただけでは異常箇所が分からない、写真に何も写っていない等) も見られるが、提供される正確な位置情報を基に、市内を巡回パトロールしている職員に情報提供をして迅速な対応に努めている。

9 今後の予定・構想

LINE での通報件数は増加傾向が見られるが、アカウント管理課とも連携し、市民へさらなる周知を行い、利用促進を図っていく。

10 他団体へのアドバイス

- ・市民と市が繋がるポータルを広く利用されている SNS ツールの LINE を活用することで、行政に対して気軽に連絡できる体制を取ることが可能になる。
- ・職員の通報対応業務の軽減が図れる。

11 取組について記載したホームページ

<http://www.city.matsuyama.ehime.jp/kurashi/kurashi/doro/dorokakushu/doropato.html>