

1.新技術を用いた取組

[＜事例リストに戻る＞](#)

事例番号	①-(3)
事例名	Twitter を活用した損傷箇所の通報受付
自治体名	神奈川県平塚市
導入時期	平成 30 年 3 月
取組の背景・目的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 年間約 2,500 件の道路補修要望等を、電話や窓口、メール等で受け付けてきた。 ・ 初期対応の迅速化、効率化や若年層からの通報に期待するために、従来の受付に加えて、新たなシステムの開発を行った。
取組の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ Twitter を活用した『平塚市道路通報システムみちれぽ(https://michi-repo.jp/)』を開発し、市民から道路損傷の情報を収集、対応する。
内容	<p>[システム概要]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 『みちれぽ』に Twitter のアカウントでログインを行い、損傷状況、写真、位置情報を通報する。 ・ 職員が職場の端末で寄せられた通報を随時確認し、迅速で的確な初期対応を行う。 ・ 通報が自動的に「#みちれぽ」「#平塚市道路通報システム」のハッシュタグ付きで通報者の Twitter に反映されるため、多くの人と通報内容を共有することができる。 ・ システム内で、地図上に最新の対応状況を落とし込んだデータも閲覧可能。 ・ システムは、東海大学との共同開発により開発。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p style="text-align: center;">図 通報状況(公式 Twitter 画面)</p> <p>[導入経緯]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本システムは、写真や位置情報を送付することで、破損状況や場所の正確な把握により迅速で的確な初期対応が可能となる点、また、道路管理瑕疵の減少に繋がると共にスマートフォンを利用することで今までとは違う世代からの情報を得ることができる点から、スマートフォンを利用した道路通報システムの導入検討を始めた。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ その際、他部局より市と交流事業関係にある東海大学が Twitter を活用し、情報を効果的に拡散できる災害情報投稿システム「DITS」を開発し試験運用を行っているとの情報提供があったため、同じく Twitter を活用した本システムでの採用となった。 <p>[周知方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市役所含む公共施設(51施設)、公立・私立高等学校(7校)、郵便局(本局含む21店舗)にリーフレット配布、ポスター掲示を依頼した。 ・ タクシー協会加盟社(8社)にはリーフレット配布、ポスター掲示の依頼以外にも乗務員への通報協力や乗客への広告入りティッシュの配布依頼をした。 <p>[通報状況]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 運用開始(平成 30 年 3 月)からの累計対応件数 162 件。 <p style="text-align: center;">表 『みちれぽ』受付状況 単位：件</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>平成30年度</th> <th>平成31年度</th> <th>令和2年度</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">15</td> <td style="text-align: center;">45</td> <td style="text-align: center;">102</td> <td style="text-align: center;">162</td> </tr> </tbody> </table>	平成30年度	平成31年度	令和2年度	合計	15	45	102	162
平成30年度	平成31年度	令和2年度	合計						
15	45	102	162						
<p>取組によって得られた効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従来の通報手段では、不明確であった通報箇所や破損状況が写真とGPS機能により把握できるため、危険度の判断など事前の状況把握や迅速な対応ができるようになった(写真添付のない通報は出来ないようにシステムを構築)。 ・ 通報に対する作業完了を、都度、写真を貼付し公式 Twitter アカウントで報告することにより、通報者や第三者にも通報内容の進捗を周知できるようになった。 ・ 本取組に対して、市内外の方からも「住んでいる自治体でもやってほしい」「迅速に対応している」「写真とデータが送れるので状況が正確に伝えられる」などの反応があった。 ・ スマートフォンから手軽に通報できるようになった。 								
<p>苦労した点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 設計・開発にあたり、誰もが利用しやすい操作方法が課題であったが、東海大学の他、庁内職員からも協力を得られたことで、利用しやすい操作性を実現することができた。 ・ 通報の際に個人の Twitter アカウントが必要となるため、通報者に偏りが出ていたが、利便性を周知することで、導入当初より幅広い方からの通報につなげることができた。 ・ 東海大学と連携して進めるにあたり、収集する情報の選定や仕様の協議に時間を費やしたが、それにより内容が精査され、双方にとって有益なシステムにすることができた。 								
<p>工夫した点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他自治体でもスマートフォンを利用した道路通報システムが徐々に導入されているが、民間事業者の開発したアプリや専用サイトを採用しているものが多く、大学と連携し、且つ、Twitter を用いた当システムの仕様は全国の自治体では初の取組となる。 ・ Twitter を用いることで、拡散機能により通報内容を広く情報共有することができる。また、通報者だけでなく、第三者からの様々な反応も確認できるため、システムを改良する際の参考になる。 ・ 通報内容を大まかにパターン化した項目(例:『道路の陥没・穴埋め』『カーブミラーの破損』など)から選択できることや、写真とGPS機能の活用により、通報者の説明する負担が軽減された。 								
<p>連絡先</p>	<p>神奈川県平塚市 道路管理課 [電話番号 0463-23-1111]</p>								

・平塚市 道路通報システムみちれぽ サイト URL : <https://michi-repo.jp/>

・みちれぽ公式 Twitter アカウント : [@michirepo](https://twitter.com/michirepo)

・平塚市ホームページ URL : http://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/machizukuri/page61_00006.html