

1.新技術を用いた取組

[＜事例リストに戻る＞](#)

事例番号	①-(5)
事例名	LINE を活用した市民からの道路等の損傷に関する通報の受付
自治体名	福岡県福岡市
導入時期	令和元年6月
取組の背景・目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政のパトロールでは道路等の損傷箇所の発見等には限界があるため、市民等の協力を得ることを目的としている。</li> </ul>
取組の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>福岡市の LINE 公式アカウントを利用して、市民が発見した道路等の損傷に関する通報を受付けている。</li> </ul>
<p>内容</p> <p>[システム概要]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民が、LINE 内のガイダンスに従って、撮影された写真や位置情報、損傷状況等を投稿する。</li> <li>投稿された内容について、市が現場確認を行い、対応を検討。補修は、損傷の場所や規模、交通量等を総合的に判断し決定している。</li> <li>対応状況については概ね 1 ヶ月ごとに市のホームページで公表。</li> </ul> <p>[導入経緯]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>福岡市は、LINE 株式会社及び LINE Fukuoka 株式会社との包括連携協定を締結しており、すでに稼働していた福岡市の LINE 公式アカウントを活用することで、スピーディーかつ安価に通報システムの実用化を図った。</li> </ul> <p>[周知方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「市政だより」への掲載や「傷みカード」の配布等の実施</li> </ul> <p>[運用状況]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>福岡市の LINE 公式アカウント登録者数 約 177 万人(令和 3 年 5 月末現在)</li> <li>通報件数 (令和 2 年度)             <ul style="list-style-type: none"> <li>道路 : 約 980 件</li> <li>河川 : 約 10 件</li> <li>公園等 : 約 280 件</li> </ul> </li> </ul>	 <p>市民による通報</p> <p>福岡市側の対応</p> <p>図 通報・対応フロー</p>  <p>図 傷みカード</p>
取組によって得られた効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>LINE を活用した通報システムの導入により、電話等でのやり取りと違い、位置情報や写真が添付されるため、損傷箇所や状況等が容易に判断することができる。</li> </ul>

工夫した点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 通報システムの導入において、どのツールを使うことが経済的で効率的かを検討し、すでに稼働している福岡市のLINE公式アカウントを活用することで、経済的かつスピーディーにシステムを開発した。</li> <li>・ 既存システムの活用を検討するために、関係部署で検討チームを結成し横断的に意見交換を行いながら取り組んだ。</li> </ul>
苦勞した点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市民等へ浸透するための通報の簡易さに苦勞した。通報方法が分かりやすくするため、項目ごとに誘導している。</li> </ul> <div style="text-align: center;">  <p>トップ画面                      写真投稿画面                      位置情報投稿画面</p> <p>図 LINE 上の投稿画面</p> </div>
連絡先	<p>福岡県福岡市 道路下水道局 管理部道路維持課 [ 電話番号 092-711-4488 ]</p>

福岡市ホームページ URL: <https://www.city.fukuoka.lg.jp/doro-gesuido/doroji/hp/line-tsuho.html#01>