

市区町村名	神奈川県 <small>ひらつかし</small> 平塚市	担当部署	道路管理課
		電話番号	0463-23-1111

1 取組事例名

みちの状況をれぽーと！平塚市道路通報システム『みちれぽ』

2 取組期間

平成30年度～（継続中）

3 取組概要

誰でもスマートフォンから手軽に道路損傷箇所等を通報できる平塚市道路通報システム『みちれぽ』を、学校法人東海大学（以下「東海大学」という。）と連携し、設計・開発した。

『みちれぽ』はTwitterを用いたシステムであり、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。

寄せられた通報は、職員が職場の端末で随時確認し、迅速で的確な初期対応を行う。



みちの状況をれぽーと ～平塚市道路通報システム～

★道路の穴埋め・陥凹 ★側溝の破壊 ★カーブミラーの破壊



「みちれぽ」とは・・・

市民の皆様が市道の道路損傷等をスマートフォンから通報できるシステムです。

- ①左の二次元バーコードからアクセス
- ②「通報する」をタップ
- ③ログイン
- ④道路状況を選択、位置情報を確認、写真を追加・送信して通報完了！

通報までの流れ

- ①二次元バーコードよりみちれぽ(<https://michi-repo.jp>)へアクセス。
- ②「通報する」を選択してください。
※位置情報の許可を求められた場合は許可してください。
- ③お持ちのTwitterアカウントでログインしてください。
※Twitterアカウントをお持ちでない場合は、事前にアカウントを作成してください。
- ④「道路状況を選択してください」から該当する状況を選択してください。
- ⑤「通報したい文章を記入してください」欄に内容を記述してください。
- ⑥通報場所に表示されているピンがずれている場合は、赤いピンを移動してください。
- ⑦「写真を追加」より、通報したい写真を選択してください。その場で撮影することも可能です。
- ⑧通報内容を確認し、「通報」をタップすると通報が完了します。

主な注意事項

- ①通報にはTwitterアカウントが必要です。
- ②位置情報の許可を求められた場合は許可してください。
- ③大規模な工事や改修を伴う案件は受付できません。
- ④通報する際は、危険な場所へは近寄らず自身の安全確保を第一としてください。
- ⑤情報提供する写真については、人物や家の表札等の個人が特定できるものや、著作物、肖像権などを侵害するものが写りこまないようご注意ください。
- ⑥本システムの利用に伴う費用やその他の一切の費用は、利用者の負担となります。
- ⑦Twitterの利用に関してはTwitter社のルールに従ってください。



公式Twitterアカウント
@michirepo
みちれぽ平塚市道路通報システム
写真が完了した通報は、公式アカウントで随時報告します。
ぜひフォローをお願いします！

お問い合わせ先
平塚市役所
土木部 道路管理課 613-614窓口
住 所 平塚市津間町9番1号
電 話 0463-23-1111(代表)

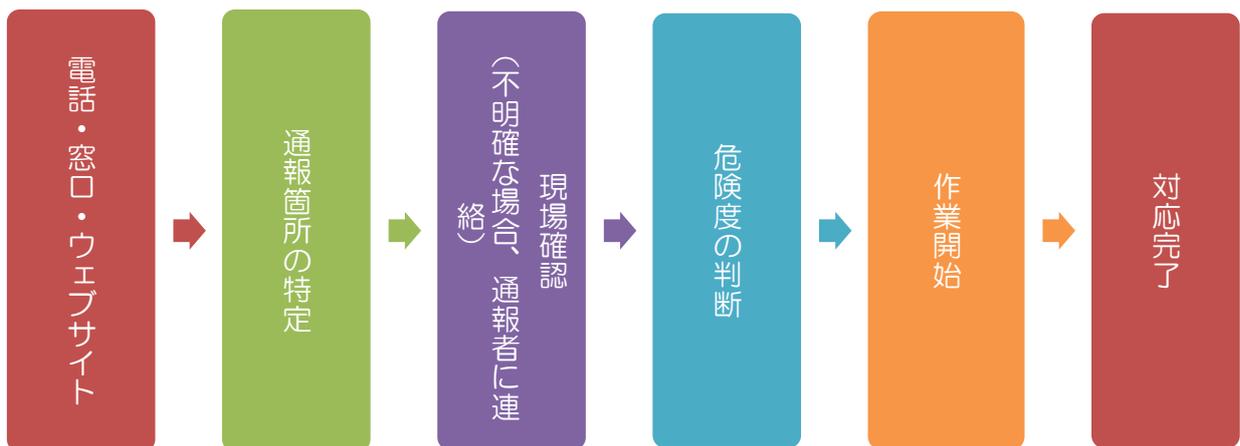


4 背景・目的

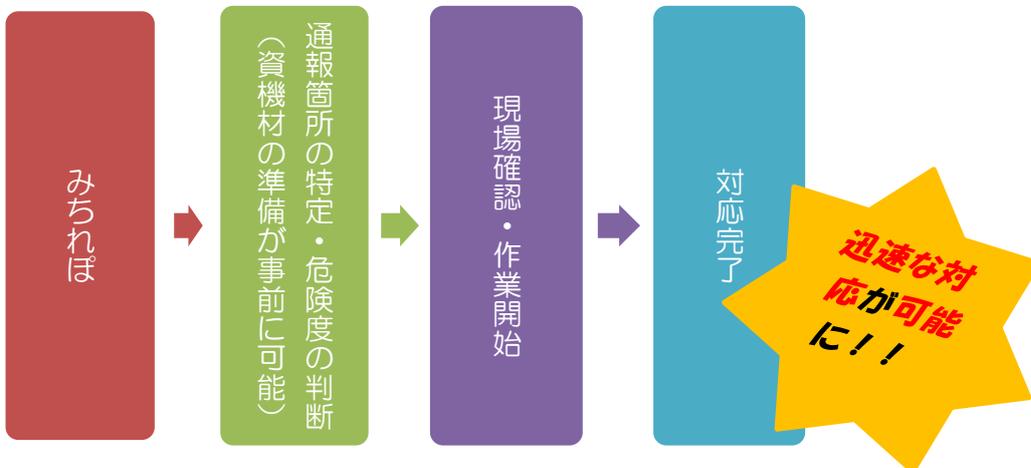
平塚市では、年間約2,500件の道路補修要望等を受けており、その通報手段は電話や窓口、ウェブサイトを経由したメール等によるものである。受付時は現場の状況が詳細に把握できないため、原則現場を確認してから、対応方法を決めている。また、電話の場合などは、現場で通報箇所を確認するのに時間を要することがある。

そこで、初期対応の迅速化、効率化に向けて、通報時点で通報箇所の破損状況や正確な位置情報が把握でき、スマートフォンを利用することで手軽な通報が期待できる『みちれぼ』を設計・開発し、平成31年3月1日から運用を開始した。運用開始から現在までで、100件の通報実績がある。(令和2年8月4日現在)

電話・窓口・ウェブサイトを経由したメール等の場合(受付から危険度の判断までおおよそ60分)



みちれぼの場合(受付から危険度の判断までおおよそ1分)



5 取組の具体的内容

1 閲覧する場合

(1) トップページ

みちれぽ

平塚市道路通報システム

- 当システムは Twitter を利用しています
- 大規模な工事や改修を伴う案件などは受付できません
- 位置情報 (GPS) の利用を許可してください
- 通報に対する報告はみちれぽ Twitter アカウント @michirepo より行います
- 緊急の場合は直接電話でご連絡ください
電話：0463-21-8794

通報する

近くの通報をみる

利用方法・注意事項

平塚市 × 東海大学

YAHOO!

(2) 近くの通報をみる



各色別されたポイントをタップすると通報内容が確認できる。
『済』とあるポイントは、通報に対して市の対応が完了しているもの。

(3) 『みちれぽ』公式 Twitter アカウント上でも対応状況が確認可能



平塚市の対応が完了次第、『みちれぽ』公式 Twitter アカウント (@michirepo) で随時報告。

2 通報する場合

(1) 通報する

みちれば：通報する

道路の陥没・穴埋め

通報内容

道路に穴があります。危ないので直してください。

25/60文字
ハッシュタグ：#みちれば #平塚市道路通報システム

通報場所

通報する場所がずれている場合は、赤いピンをドラッグして位置を修正してください



中学校北
平塚 地方合同庁舎
江崎中
平塚市役所
平塚市役所前
ヤオコー
局前
八幡山公園
平塚八幡宮
つるみね幼稚園
YAHOO! JAPAN

通報内容は、『道路の陥没・穴埋め』『側溝の破損』『道路照明灯の故障』『道路上の落下物』『その他（具体的な内容を記入）』から選択し、現場の状況を詳細に入力することができる。

(2) 写真を追加して通報する

みちれば：通報する

プレビュー

#みちれば #平塚市道路通報システム
【道路の陥没・穴埋め】道路に穴があります。危ないので直してください。



写真を追加

通報

(3) 通報者の Twitter 上にも自動でツイート



6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

- ◇ 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、通報者だけではなく、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。

7 取組の効果・費用

【取組の効果】

～平塚市として～

- ◇ 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機能の活用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。
- ◇ 通報に対する作業完了を、都度、写真を貼付し公式 Twitter 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。

27日に報告あり、4日に完工できちゃラスピード感、本当に素晴らしいと思います👍 たった1週間ですよ！👍 関係者様の手配、段取り等ものすごい迅速に対応してるんですね👍 平塚市内のライフライン整備関係の安定感ハンパないです👍

みちれぽ 平塚市道路通報システム @michirepo · 8月4日
2020年7月27日17時52分に通報があった東真土二丁目地内の【道路の陥没・穴埋め】について、対応が完了しました。これからも道路でお気づきの点がございましたら、ぜひ、みちれぽ(michi-repo.jp)をご利用ください！ #みちれぽ #平塚市道路通報システム



きれいななあ。
住んでる自治体とかでやってほしい。
この前の豪雨の後は酷かったもんだ。

みちれぽ 平塚市道路通報システム @michirepo · 8月4日
2020年7月27日17時52分に通報があった東真土二丁目地内の【道路の陥没・穴埋め】について、対応が完了しました。これからも道路でお気づきの点がございましたら、ぜひ、みちれぽ(michi-repo.jp)をご利用ください！ #みちれぽ #平塚市道路通報システム



午後5:00 · 2020年8月4日 · Twitter for iPhone

平塚市のこんなシステムいいよね～。
最近、LEDが変わったから、電球🔆切れてるとか減ったけど。電話するより、写真とデータとか送れる方がいいよね。歩道を塞ぐほどの草とかw
長雨のせいなのか、近所の道路、表示も消えてるし。穴がいろいろあるところにあいてる

みちれぽ 平塚市道路通報システム @michirepo · 5時間
2020年7月27日17時52分に通報があった東真土二丁目地内の【道路の陥没・穴埋め】について、対応が完了しました。これからも道路でお気づきの点がございましたら、ぜひ、みちれぽ(michi-repo.jp)をご利用ください！ #みちれぽ #平塚市道路通報システム

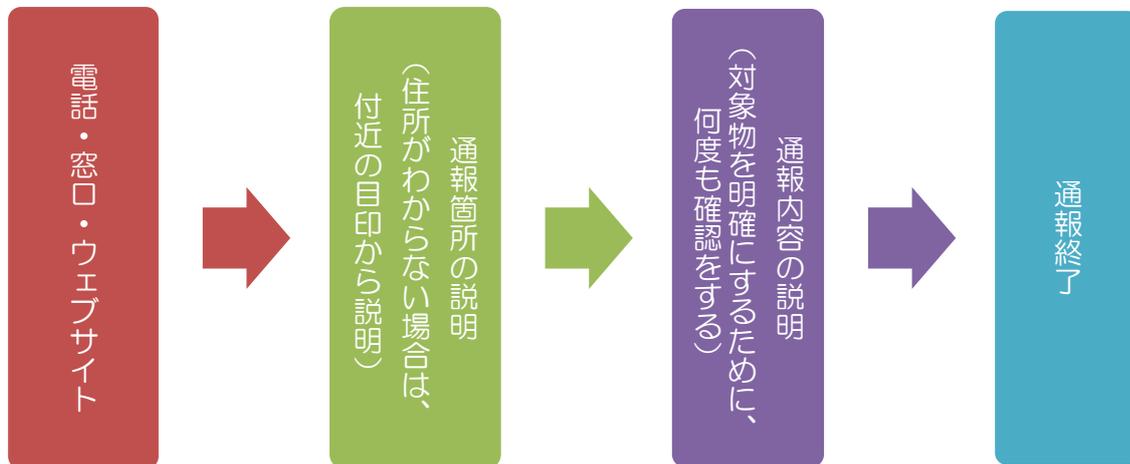


午後1:00 · 2020年8月4日 · Twitter for iPhone

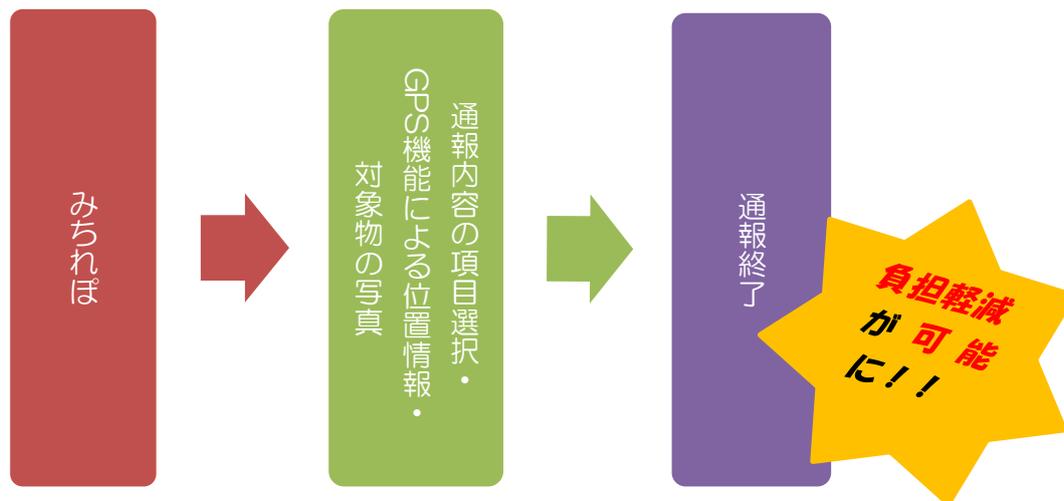
～通報者として～

- ◇ スマートフォンから手軽に通報できるようになった。また、通報内容も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機能の活用による通報箇所の破損状況と正確な位置情報から、通報者の説明する負担が軽減された。

電話・窓口・ウェブサイトを経由したメール等の場合（通報開始から通報終了まで平均20分）



みちれぽの場合（通報開始から通報終了までおおよそ3分）



- ◇ 『みちれぽ』の地図データに、通報内容ごとに色別したポイントを表示することで、誰でも市内の通報状況が一目で分かり、通報箇所などの内容を知ることができる。
- ◇ 通報内容は『受領・対応中』『対応済』『通報内容不明』と経過が表示されるため、上記と同様に誰でも対応状況を確認できるようになった。

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

- ◇ 『みちれぼ』の設計・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、誰でも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、『みちれぼ』の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。今後も更なる利用者の増加に向けて、引き続き広報活動に努める。
- ◇ 東海大学と連携して進めるにあたり、通報者から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。

9 今後の予定・構想

- ◇ 普及促進のため市役所庁舎内や各公共施設、東海大学構内やイベントでポスターの掲示やリーフレットの配布をしている。新たな利用者拡大に向けた取組の一つとして、令和2年6月から市内のタクシー協会に加盟している全8社の運転手に『みちれぼ』の利用をお願いするとともに、タクシーの乗客に啓発物品の配布を依頼している。
- ◇ 利用者に対応状況を伝える際、『受領・対応中』『対応済』『通報内容不明』と表示されるが、以前より通報後に進捗状況の問い合わせがあるため、今後は『検討中』『準備中』『引継ぎ済み』などの新たな項目を増やし、今まで以上に対応状況を丁寧に周知することや、通報者が困らないように撮影アングルの例を表示するなど、より利用しやすい仕組みとなるよう改善を進める。
- ◇ 他自治体からも多数問い合わせを受けており、東海大学は今後、システムを販売する計画がある。



タクシーの乗客に配布する広告入りのポケットティッシュ

10 他団体へのアドバイス

生活する上で必ず利用する道路は、市民から通報を受ける機会が多いと思われる。その中で同じように生活に身近なスマートフォンを利用し、写真やGPS機能の活用から通報箇所の破損状況や正確な位置情報が把握できることで、市民及び行政の負担を軽減した通報の発信と受信ができる。

さらに、Twitter を用いることでより多くの人たちに通報内容と行政の取組を発信することが可能である。

ぜひ、新たな通報手段としてご検討いただきたい。



一緒に安心・安全なまちづくりを！

11 取組について記載したホームページ

◇ 平塚市道路通報システム 『**みちれぼ**』

<https://michi-repo.jp/>

◇ 平塚市ウェブサイト

http://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/machizukuri/page61_00006.html