

# 『まいど通報システム』の運用について

大阪府 都市整備部 事業調整室 維持・情報グループ 技師 やまもと しんや 山本 真也

## 1. はじめに

大阪府における、都市基盤施設の不具合に関する大阪府民からの通報は、年間約 14,000 件程度であり、主に電話や窓口により対応を行っている。

『まいど通報システム』（以下、「システム」という）は、大阪スマートシティ戦略に基づく行政 DX の取組みの一環として、府民が、従来の電話による煩わしい説明や窓口に出向くことなく、手軽で簡単に 24 時間通報できることを目的に、新たな通報手段として令和 2 年度から検討を開始したものである。

## 2. システム構築

システム構築にあたっては、①大阪府ホームページの改修、②独自アプリの開発、③既存 SNS の活用の 3 案を比較し、経済性・利便性に優れている既存 SNS の活用による検討を行い、検討の結果、既存 SNS の中でも最もユーザー数が多く、行政システムとしても浸透している「LINE」を媒体にシステム構築を開始した。

日本における「LINE」のユーザー数は、令和 2 年度時点で約 8,300 万人であり、日本の人口の 7 割近くが利用していることから、多くのユーザー獲得が見込まれた。

## 3. 試行運用

令和 4 年 2 月に本格運用することを見据え、まずは通報件数の多い道路施設を対象として、令和 3 年 7 月 21 日に試行運用を開始した。

LINE 公式アカウント「大阪府道路通報システム」を友だち登録することで、誰でも通報が可能となる（図-1）。

### (1) 通報ステップ

通報は文字入力を伴わず、タップ操作のみで感覚的に行えるよう構築しており、①エリアの選択、②道路種別の選択、③不具合内容の選択、④写真・位置情報の送信の 4 ステップで完了する（図-2）。

### (2) 自治体および国土交通省との連携

システム上で、大阪府域 43 のうち 39 の自治体および国土交通省（大阪国道事務所）と連携しており、各自治体の LINE 公式アカウントやホームページおよび大阪国道事務所のホームページにリンクしているため、それぞれが所管する道路施設に関する通報窓口としても利用できる（表-1）。

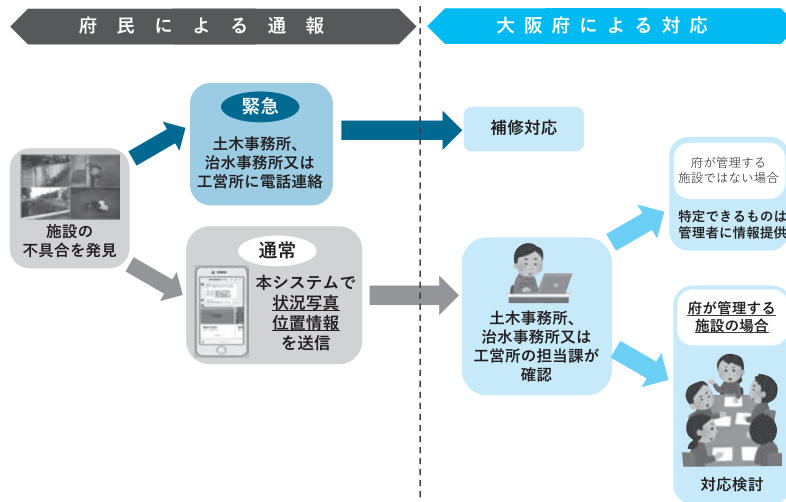


図-1 通報・対応フロー図



図-2 通報ステップ

表-1 自治体連携状況

連携方法	連携数
LINE 公式アカウント	7市
ホームページ等	32市町村

システムの利用理由としていることから、手軽な通報手段として活用いただけており、府民の利便性向上につながっていると認識している（図-3）。

#### 4. 利用者アンケート

試行運用の開始と併せて、令和3年7月21日から11月30日まで利用者アンケートを実施したところ、計223件の回答をいただき、約8割の方が「これまで不具合について府に通報したことがない」と回答していることから、新たな通報手段としての有効性が確認できた。

また、システムの使いやすさに関する質問では、約9割の方が「とても使いやすい」、「使いやすい」と回答している。このうち、約8割の方が「電話より気軽に24時間通報が可能」なことをシ

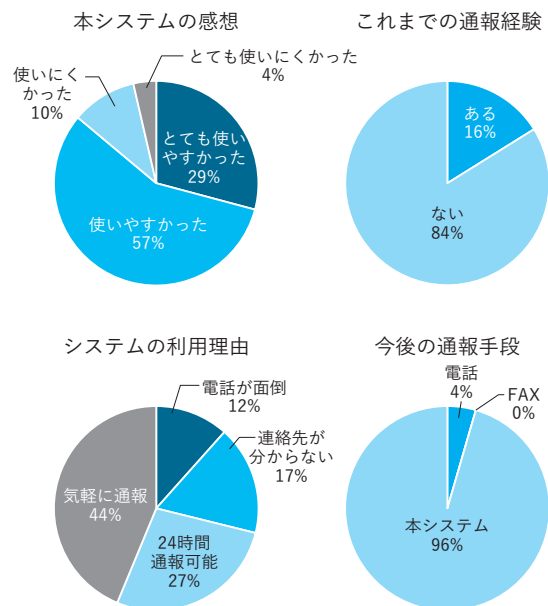


図-3 利用者アンケート結果

## 5. 本格運用

令和4年2月1日に本格運用を開始。府民にさらに利便性を実感していただけるよう、河川施設と府営公園を通報の対象に追加し、「大阪府道路・河川・公園通報システム」としてシステム名称を改めた(図-4)。

また、利用者アンケートにおいて、警察所管の横断歩道や信号機等に関する通報機能の追加についても要望があったため、大阪府警察本部ホームページへのリンクを追加することで警察所管施設の通報に対処できるよう、併せてシステム改良を行った。

## 6. 愛称募集・決定

本格運用の開始と併せて、より多くの方に親しみを持って利用いただけるよう、システムの愛称を募集した。

①親しみやすい、②通報システムであることが分かる、③10文字以内の3つを全て満たすこと

を条件に、令和4年2月1～28日まで募集したところ、計451件の応募をいただき、都市整備部内愛称選定委員会による選考の結果、『まいど通報システム』をシステムの愛称(名称)として決定し、現在に至るまでPRチラシや大阪府ホームページ等で幅広く利用している(図-5)。

## 7. これまでの実績(～令和5年2月)

### (1) システム構築・運用費

システム自体は、LINE株式会社が提供しているサービスである「LINE for Business」の無料機能を利用し、職員により構築を行ったため、構築・運用に関する業務委託料等は発生していない(0円)。

### (2) 友だち登録者数

令和5年2月末時点の友だち登録者数は11,788人。

新規友だち登録者の獲得にあたっては、試行運用開始、本格運用開始、友だち登録者1万人突破などの節目(図-6)に合わせた大阪府公式SNS

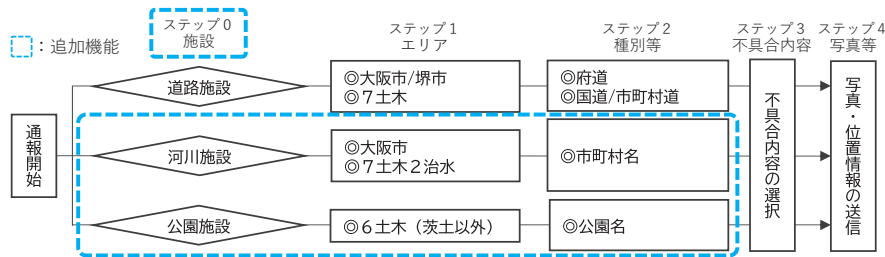


図-4 追加機能概要

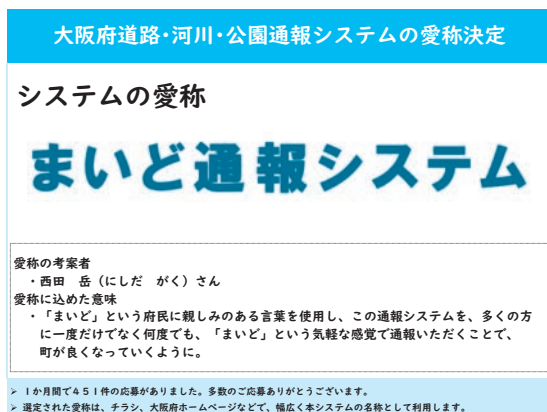


図-5 知事囲み取材フリップ(R4.3.25)

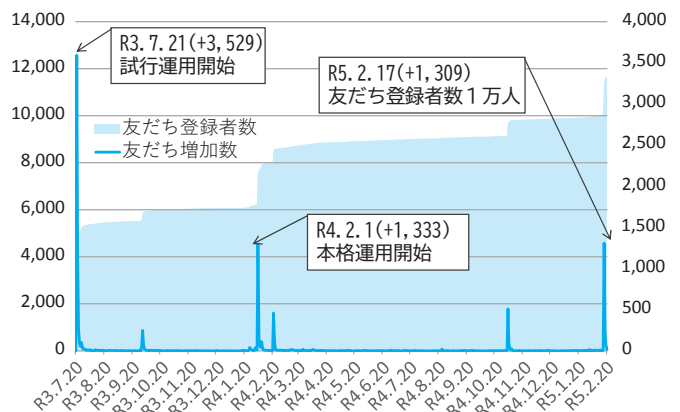


図-6 友だち登録者数の推移(R3.7.20～R5.2.28)

(LINE, Twitter, Facebook) による発信, 大阪府ホームページや刊行物(府政だより)への掲載に加えて, 市町村窓口や商業施設へのチラシ配架等を行い, システムの周知・広報に努めている。

### (3) 通報件数と対応状況の公表

令和5年2月末時点でのシステムを通じた通報件数は累計3,124件であり, そのうち大阪府管理施設あての通報が816件, 国管理道路あての通報が122件, 市町村管理道路あての通報が1,235件, 誤報を含む判別不可能な通報が951件となっている。

また, 大阪府管理施設あての通報に関しては, 通報者への情報提供として, 1カ月ごとの通報件数を取りまとめたうえ, 通報日, 場所, 内容, 対応状況(対応完了, 予定, 経過観察等)などの情報を整理し, 直近3カ月分をホームページにて毎月公表している(図-7)。

## 8. おわりに

利用者アンケートにおいて, 今後の通報手段を「本システム」と回答された方がほとんどであることから, 府民にとって非常に有意義な通報手段として活用いただけているものと考えます。

また, 「LINE」を利用した通報システムは, 堺市などの市町村単位では, すでに運用している自治体もあるが, 都道府県単位では大阪府が初めて運用を行っており, 府の事例を参考に新潟県や香川県でも同様のシステムの運用を始めるなど, 全国的にもその有効性が認知されてきている。

今後も, より多くの方に本システムをご利用いただけるよう, 府公式SNSによる発信などを通じて, さらなるシステム周知・広報に努めていく。

QRコードから友だち追加ができます。  
多くの皆さまのご利用をお願いいたします。



まいど通報システム QR コード

まいど通報システム通報一覧  
令和5年2月1日～令和5年2月28日 受付分

大阪府への 通報件数	府管理施設に 関するもの	対応完了	対応予定	経過観察	対応検討中	損傷確認 できず	その他
16	12	7	2	1	2	0	4

【対応状況について】  
 対応完了 …対応が完了しています。  
 対応予定 …対応予定です。  
 経過観察 …現場を確認した結果, 早急な対応の必要はなく, 経過観察としました。  
 対応検討中 …経過観察も含めて対応を検討しています。  
 損傷確認できず …現場を確認しましたが, 損傷を確認できませんでした。

・本システムでいただいた通報のうち, 大阪府が管理する施設に関するものを掲載しています。  
 ・「その他」は, 大阪府以外の管理者への通報や, 他の管理者へ通報情報をお伝えしたもののなどの件数です。

受信日	事務所	カテゴリ	場所	内容	対応状況	備考
R5.2.4	枚方	河川施設 フェンス等施設の不具合	枚方市牧野本町一丁目43	付属施設 車止め その他	対応検討中	
R5.2.8	池田	道路施設 路面の不具合	豊中市螢池東町1-2-5	歩道等 視覚障害者ブロック 破損	対応完了	
R5.2.8	富田林	道路施設 その他の不具合	松原市一津屋4丁目12-4	車道 その他 騒音	対応予定	
R5.2.10	枚方	道路施設 その他の不具合	枚方市大字尊延寺	車道 その他 散乱, 落下物	対応完了	
R5.2.11	池田	道路施設 ガードレール等の不具合	箕面市船場西3丁目 新船場南橋西詰	防護柵等 横断防止柵 その他	対応完了	
R5.2.13	池田	府営公園 その他の不具合	服部緑地	構造物 園路 ゴミ等投棄	対応完了	
R5.2.13	池田	府営公園 柵の破損	服部緑地	構造物 園路 破損	対応完了	
R5.2.13	池田	府営公園 その他の不具合	服部緑地	諸標 注意看板 破損	対応完了	
R5.2.17	茨木	道路施設 路面の不具合	大阪府茨木市日垣2丁目8	車道 路面標示・区画線 表示消え	対応検討中	
R5.2.18	池田	道路施設 路面の不具合	豊中市上野東2丁目2	歩道等 平板ブロック クラック・ひび割れ	経過観察	
R5.2.23	池田	府営公園 その他の不具合	服部緑地	構造物 園路 破損	対応完了	
R5.2.24	富田林	道路施設 路面の不具合	河内長野市橋町東479-1	車道 舗装 冠水・浸水・水溜り	対応予定	

図-7 対応状況の公表(令和5年2月分)