



命とところを守る
市政を!

横浜市会議員 / 看護師・防災士・博士(心身健康科学)

青葉台小・桐蔭・慶応大

田中 ゆき

討議資料

29
2022.10



プロフィール

- 青葉区育ち、青葉台小学校 ● 桐蔭学園高等学校 / 桐蔭会(監事)
- 慶應義塾大学商学部 / 体育会ボート部 ● 人間総合科学大学大学院 ● 日本航空CA(客室乗務員)
- 看護師(病院・企業・学校・保育・地域包括) ● 桐蔭横浜大学保健室 ● 衆議院議員江田けんじ秘書
- 所属委員会(常任)市民・文化観光・消防委員会(特別)健康づくり・スポーツ推進特別委員会

Vol.29

道路損傷通報システムの活用を!

1 道路のお困りごと...
ガードレール損傷、道路の穴、側溝の蓋の割れ、街路樹の枝

2
どこに相談すればよいのか...
早期解決を!
行政には相談しづらい...

3 横浜市道路損傷通報システム
(2021年5月14日運用開始)
横浜市公式LINEアカウント

4 より安全安心な地域へ
迅速な対応が可能
システムの活用を!



迅速な対応で安心安全な地域に!

道路に関するお困りごとは、道路の穴ぼこやガードレールの損傷、街路樹の繁茂など、多岐に渡り、地域の皆さんから多くのご相談を頂いています。横浜市は2021年5月に、横浜市LINE公式アカウントから、道路の損傷状況を通報できる『横浜市道路損傷通報システム』の運用を開始しました。現場からタイムリーに写真や位置情報を送れるため、迅速な対応、早期解決に繋がるシステムです。ぜひご活用下さい!

新たな通報手段の特性を活かして！



これまで、市民の皆さんからの道路に関する通報や相談は、土木事務所や警察署窓口、電話やメール、手紙が主な対応手段でした。LINE を活用した道路損傷通報システムが始まり、市民の皆さんにとって便性が高まっただけでなく、行政側にとっても、電話通報等に比べて情報量が多いため、破損場所や状態を把握しやすくなり、迅速かつ効率的な対応ができるようになりました。

田中ゆきの「道路損傷通報システム推進」施策

- 道路損傷通報システムの広報・周知
- システム活用のための講習会の実施
- スマホ教室等との連携による利用促進
- デジタル化する学校現場との連携
- 利用者の声を活かしたシステム改善
- 個人情報等に関する安全性の周知



道路損傷通報システムの活用状況

2021年5月14日に運用が始まった道路損傷通報システムによる通報件数は、毎月100件～200件コンスタントに寄せられ、今年6月までの間に横浜市全体で2,106件となりました。青葉区では154件で、市内8区のうち6番目に多い件数でした。2021年度の全通報件数が21,176件であることから、本システムを活用した通報は全体の約1割にとどまっています。システムのさらなる広報・周知を行うとともに、システム活用に必要な『横浜市公式LINEアカウント』への友達登録も合わせて推進していくことが重要です。

個人が特定されない形での通報手段

横浜市は、本システムにおいて個人情報の収集は行わず、LINEのトーク欄での自動応答による通報となっています。そのため通報後は、市から現場の対応状況や補修完了等の返信がありません。通報された方の中には、送った情報が確実に届いているのか、現場対応をしてもらえるのか不安を感じる方も少なくないと思います。そのため、現場の対応状況等について確認したい場合は、お住まいの区の土木事務所に電話等で連絡をすることで、情報共有してもらえます。また全体の対応状況については、横浜市ホームページ「道路損傷通報システム」でご覧頂けます。

デジタルを活用したシステムの課題

近年は本市においてもデジタル化が進みつつあり、本システムのみならず、粗大ごみの申込や『レシ活』など、スマートフォンアプリ等のデジタルを活用した便利でお得な行政サービス等が増えています。一方で、スマートフォンやPC操作に困難を抱える皆さんからは、スマートフォンやPCを活用したサービスを受けづらいのは公平性に欠ける等の声も聞かれています。また、限られた市民にしか、デジタルを活用した行政サービスについて周知されておらず、十分利活用されていない課題もあります。

道路損傷通報システムの活用推進のために

本システムが、より多くの方に利活用されることで、行政だけでは把握しきれない道路損傷等の素早い把握と、迅速な対応に繋がり、より一層地域の安全安心が守られるようになります。そのためには、システムのさらなる広報周知が必要です。また、スマートフォン操作に不慣れな方に対しては、地域におけるスマートフォン教室での教材として、子ども達に対しては、デジタル化が進む教育現場の教材として活用するなど、あらゆる場や機会を捉えて、広く市民に利活用される環境を整えることが重要です。

横浜市道路損傷通報システムの使い方

LINEアプリをインストールし、横浜市LINE公式アカウントを友達登録します。トークをタップし、画面右下のメニュー「道路の損傷通報」をタップします。システム専用のトーク画面が起動するので、案内に従って、損傷種別や写真、位置情報などを選択、入力します。

道路の損傷通報をタップ



案内に従って通報



- 24時間通報できますが、受信確認は平日午前8時45分から午後5時の間に行われます。
- 緊急性が高い場合には、青葉土木事務所（045-971-2300）へ通報して下さい。
- 操作等にお困りの方は、田中ゆき事務所でのご相談も承ります。



横浜市ホームページ「道路損傷通報システム」

https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/machizukuri-kankyo/doro/kanri_senyo/kanri/line.html