

1

LINEを活用した  
「弘前市道路損傷等通報システム」の試験運用について

導入の目的

弘前市道路損傷等通報システム（以下、通報システム）は、DXの取り組みの1つとして、市が管理する道路施設に関する損傷などを、LINEを通じて手軽に情報提供してもらうことで、市民との協働による危険箇所の早期発見と迅速な対応を行うことを目的とします。

従来の電話受付  
(令和4年度 通報件数 995件)



・ 損傷の程度を把握しづらい  
・ 目印がない場所では位置の特定が困難

LINEを活用



DX化

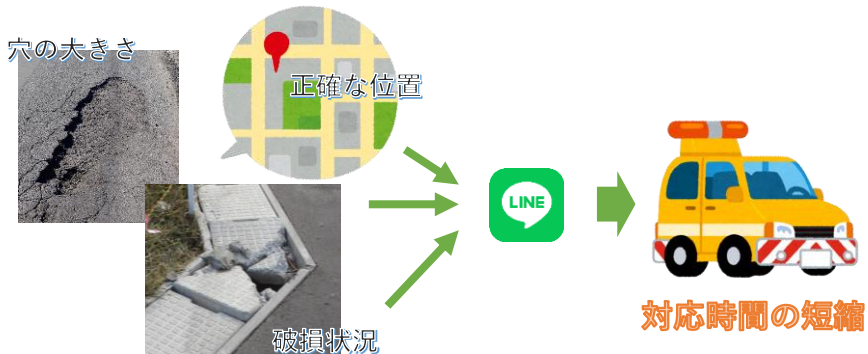
2

LINEを活用した  
「弘前市道路損傷等通報システム」の試験運用について

運用による効果

運用により、通報は自動で受付されるほか、舗装の穴の大きさや側溝の破損状況などの損傷の程度について、市民から送信された写真から判断できます。

また、周りに目印がない損傷箇所では、送信された位置情報から正確な位置を把握でき、道路損傷への対応時間の短縮につながります。



3

LINEを活用した  
「弘前市道路損傷等通報システム」の試験運用について

通報の流れ

通報システムを使用した通報の流れは、以下のとおりとなります。  
なお、通報に対して個別の回答や対応状況の報告は行いません。



4

LINEを活用した  
「弘前市道路損傷等通報システム」の試験運用について

通報システム画面<LINEトーク画面>



受付は自動応答のため、いつでも受信可能  
(受信確認は開庁時間内)

損傷写真の例を参考に、通報する損傷などの  
種別を選択できます。

通報メニューから、通報の開始や終了、操作  
方法の確認ができます。

## LINEを活用した 「弘前市道路損傷等通報システム」の試験運用について

### 試験運用の期間

令和5年8月10日（木） ～ 令和5年11月30日（木）

### 通報への対応

- (1) 通報は道路維持課が受信し、情報を基に現場を確認します。
- (2) 通報に関する受信確認は、開庁時間内とします。  
(祝日、年末年始を除く、月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時)
- (3) 通報内容に対し返信は行いません。
- (4) 道路施設以外の通報は、管理者が特定できた場合、管理者へ情報提供します。
- (5) 通報の内容及びその対応結果は、月1回、ホームページで公表します。