



総務部 DX 推進監

電話:082-420-0944



市民ポータルサイトでの市民投稿サービスの運用開始

1 概要

本市は、市民の暮らしをより豊かにするために、社会の課題解決や発展の手段としてDXを推進し、この取組みの一つとして、市民ポータルサイトやその通知手段である市公式LINEを運用している。

市民ポータルサイトは、登録者数が4万9千人を超えており（令和6年12月末現在）、市民が必要な行政サービスの受け取りや申請を効率的・一元的に行うための有効な手段として浸透しつつある。

こうした中、令和7年3月から、道路や公園設備の不具合、ごみの不法投棄等を発見した際に、市民が市民ポータルサイトのLINE機能を活用して市へ通報できるサービスを開始する。異常の通報や通報内容・対応状況の把握における利便性の向上や市民ポータルサイトの利用促進を図るとともに、今後も運用拡大を目指す。

なお、従来使用していた通報の専用アプリ「のんレポ」（※1）は廃止する。

※1 のんレポとは…市が管理する道路や公園設備の故障や災害時の被害状況を、専用のアプリで市に通報ができるサービス。令和2年度から開始。使用の際にアプリのインストールが必要。

2 本サービスでできること

- ・使い慣れたLINEアプリから市への通報や状況把握ができる。
 - ➡ アプリの追加インストールは不要。通報時には、LINEのトーク画面上で聞かれた質問に答えることで、チャット感覚で投稿が完了する。
- ・現地の写真やスマートフォンの位置情報から、事象の内容を正確かつ容易に通報することができる。
 - ➡ 市への連絡に伴う作業負担が軽減される。
- ・投稿に対する市からの回答をLINEメッセージで受け取ることができる。
 - ➡ 投稿から投稿後の回答確認まで、全てLINE上で完結する。
- ・市側で受け付ける投稿分野や投稿時の入力項目を自由に設定できるなど、機能に拡張性がある。
 - ➡ 今後も市民投稿の幅を広げることができる。

3 受け付ける投稿分野

- (1) 道路に関する不具合連絡
- (2) 公園設備に関する不具合連絡
- (3) ごみの不法投棄等に関する連絡
- (4) 空き家の損壊等に関する連絡（新）
- (5) 野良犬の発見に関する連絡（新）
- (6) 災害時の被害状況に関する連絡（災害発生時のみ受付）

4 利用の流れ（一例）

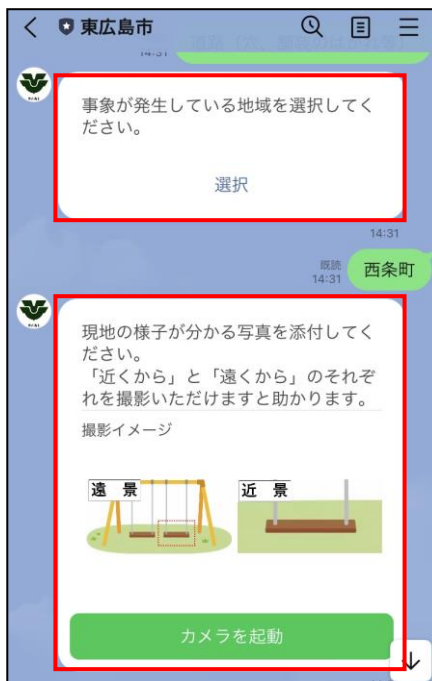


5 LINE での投稿イメージ

①市民投稿メニュー



②現地の様子がわかる写真を撮影



③位置情報より場所を特定



市が受け付ける投稿分野や投稿時の入力項目を自由に設定することが可能

6 利用対象者

東広島市公式 LINE アカウントをお友達登録している全ての利用者

7 開始時期（予定）

令和7年3月3日（月）から

8 今後の方向性

市民からの投稿をデジタルで受け付けることで効率化が図られる分野については、今後本サービスの導入を検討し、対象分野の拡大を図る。