

中野区公式 LINE を活用した通報サービスの運用開始について

区は、区民が道路や公園の破損等に関する情報を、画像と位置情報と合わせて区へ簡便に伝達するとともに、区が迅速に対応することを目的として、平成 30 年 8 月 1 日から、区民の声スマートフォンアプリ「なかの EYE」を運用しているところである。

一方、本サービスを利用するためには、区民が自らアプリをインストールする必要があり、アプリのダウンロード数は伸び悩んでいる。アプリ導入から 5 年以上が経過した現在、区民と職員双方にとって、より利用しやすいシステムに改善する必要があると考える。

そこで、令和 6 年 4 月から、アクティブユーザーが多く、かつ拡張性の高いツールである LINE を活用し、中野区公式 LINE のトーク画面上で道路や公園の破損等に関する通報が可能なサービスを開始する。

これに伴い、なかの EYE の運用は令和 6 年 3 月末をもって終了する。

1 利用方法

- ① 中野区公式 LINE を友達登録する。
- ② 中野区公式 LINE 上のメニューから「通報」を選択し、トーク画面上で発見日や写真、位置情報を回答し、投稿する。
- ③ 対応結果等について、投稿者が回答を希望した場合、トーク画面上で個別に回答する。

2 見込まれる効果

- ・アクティブユーザー数が多い LINE とのシナジーによる利用者数の増加
- ・ユーザーインターフェースの改善による区民の利便性の向上
- ・管理システムの変更による、職員の事務処理の効率化

3 費用比較

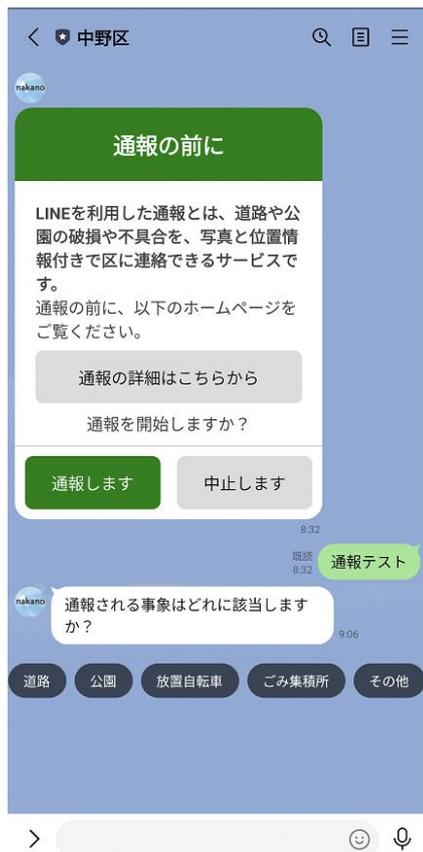
LINE を利用した通報	年間 53 千円 (LINE 運用支援ツール アカウント使用料)
なかの EYE	年間 396 千円 (システム保守委託料)

4 今後のスケジュール

令和 6 年 3 月 20 日	区報掲載
3 月下旬	中野区公式 LINE を利用した通報サービスの運用開始
3 月 29 日	なかの EYE 新規投稿受付終了

【参考画像】LINE 上の通報画面イメージ

▼トーク画面上で起動



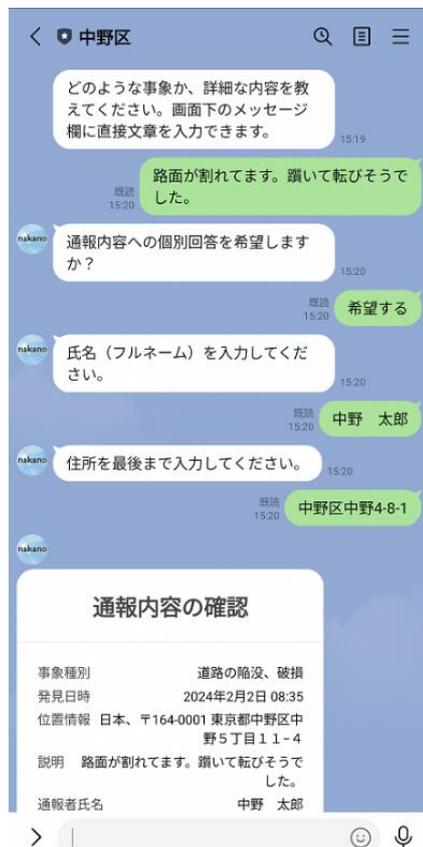
▼写真を撮影または選択



▼位置情報、発見日時を選択



▼詳細情報の回答後、回答希望の有無等を選択



▼通報内容を確認のうえ、区へ送信する



(参考) なかの EYE 受付件数の推移 (導入から現在に至るまで)

	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
道路	169	149	161	115	99	164
公園	92	72	160	76	70	124
ごみ	118	138	121	117	193	217
放置自転車	56	129	197	139	70	131
その他	176	120	159	73	138	121
合計	611	608	798	520	570	757

※令和 5 年度は、令和 6 年 1 月 31 日時点の件数