

道路破損等通報アプリ「あやびいあやパト隊」  
利用者アンケート調査結果報告（第1回）



令和6年8月

綾 瀬 市

# 目次

第1章 概要	2
第2章 調査結果のまとめ	2
1 回答者の属性	3
2 利用状況	3
3 対応の満足度	4
4 道路行政	6
5 評価	6
6 自由意見	7

## 第1章 概要

### ■調査の目的

綾瀬市では、道路に穴ぼこがあいている、道路反射鏡（カーブミラー）の向きが悪く見えづらいといった、綾瀬市が管理する道路等の簡易的な不具合を見つけた際に、スマートフォンのカメラやGPS機能を使って、速やかにレポートできる、道路破損等通報アプリ「あやぴいあやパト隊」を平成31年3月1日から導入し、運用開始してから5年を迎えました。これに伴い、今後の本市の道路行政のあり方の参考とすることや、市の道路における現状や課題について考える機会をつくり、利用者の意見等の把握を行うことを目的に、レポーター登録している方を対象にアンケート調査を行いました。

### ■調査内容

アンケートの対象者	563人
アンケート方法	アプリ登録者のメールアドレスにアンケートを送信
アンケート期間	令和5年8月29日～令和5年9月30日
アンケート回答者数	102人（回答率：18.1%）

### ■調査項目

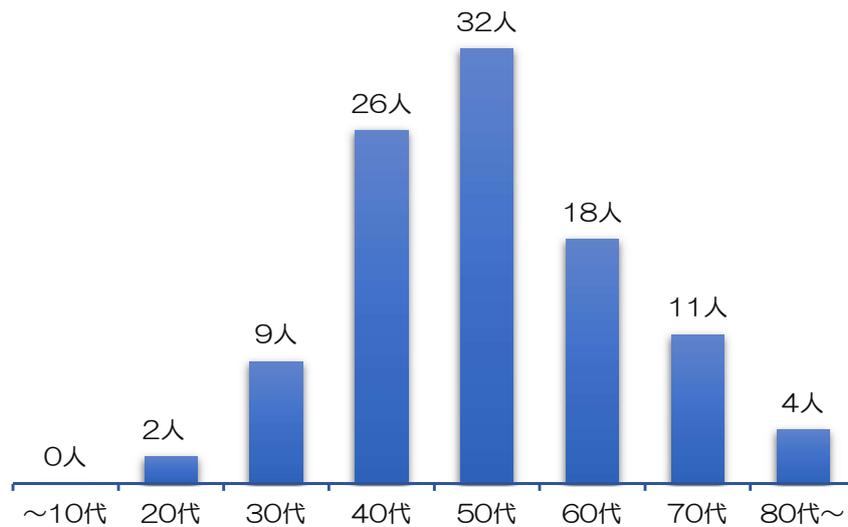
調査項目	内容
回答者の属性	年代（問1）
利用状況	レポート頻度（問2、問3）
対応の満足度	満足度とその理由（問4、問5、問6）
道路行政	道路行政への意識変化（問7）
評価	使いやすさ（問8、問9）
自由意見	自由意見（問10）

## 第2章 調査結果のまとめ

### 1 回答者の属性

問1 あなたの年代を教えてください。

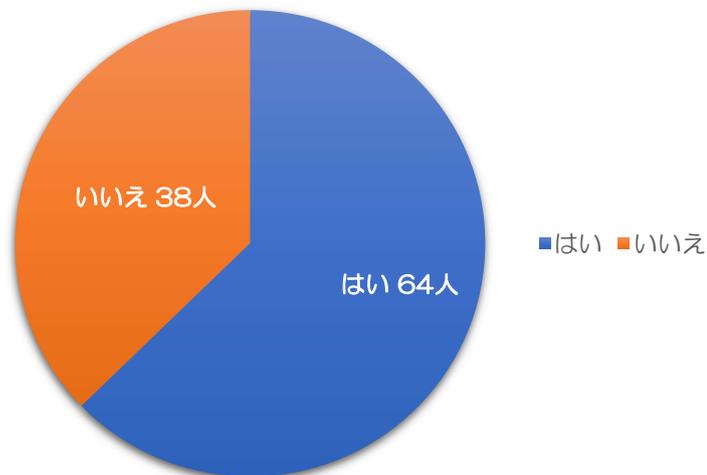
回答者の年代で最も多いのは、50代が約3割と一番多く占めており、次いで40代、60代となっています。



### 2 利用状況

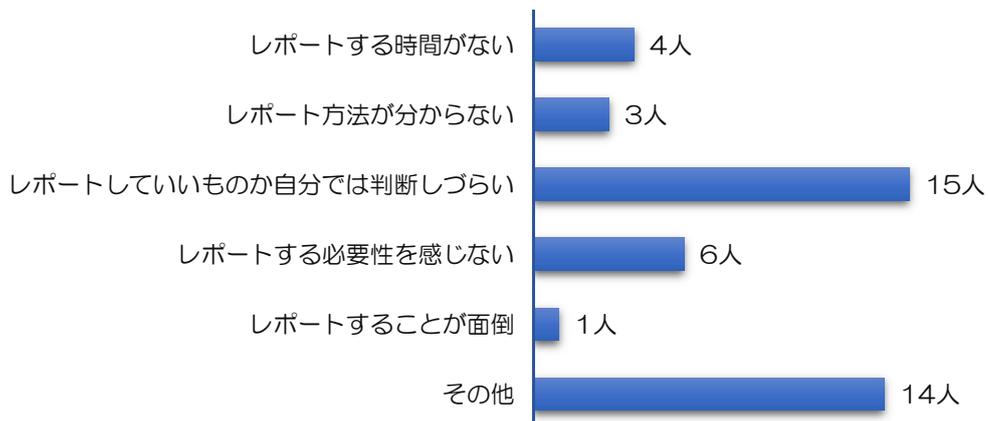
問2 あやパト隊アプリに登録してから現在までに、レポートをしたことがありますか。

レポートをしたことがあると回答した方は64人と過半数を占めていました。



問3 問2で「いいえ」と回答した方にお聞きします。あやパト隊アプリに登録後、レポートをしない理由を教えてください。（複数回答可）

レポートをしたことがないと回答した方の理由として、レポートをしてもいいものか自分では判断しづらいが占めていました。

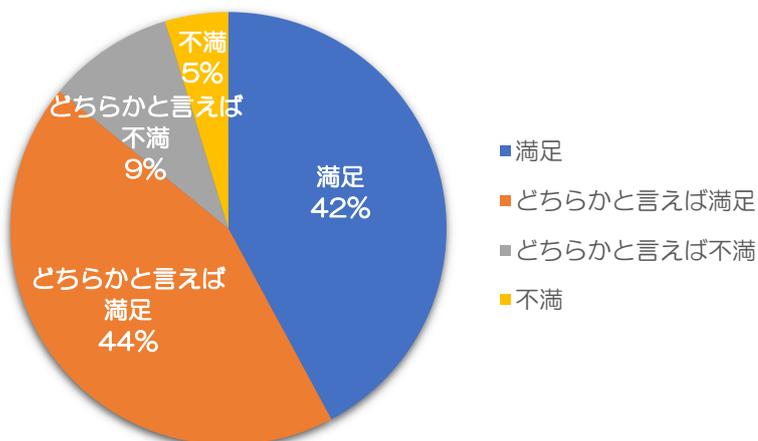


その他の意見
・登録したばかりのため
・特に目立つ異常がなく、レポートする案件がない
・他人の家が映るため、または車を降りて写真を撮れない
・違う方法で連絡していたため

### 3 対応の満足度

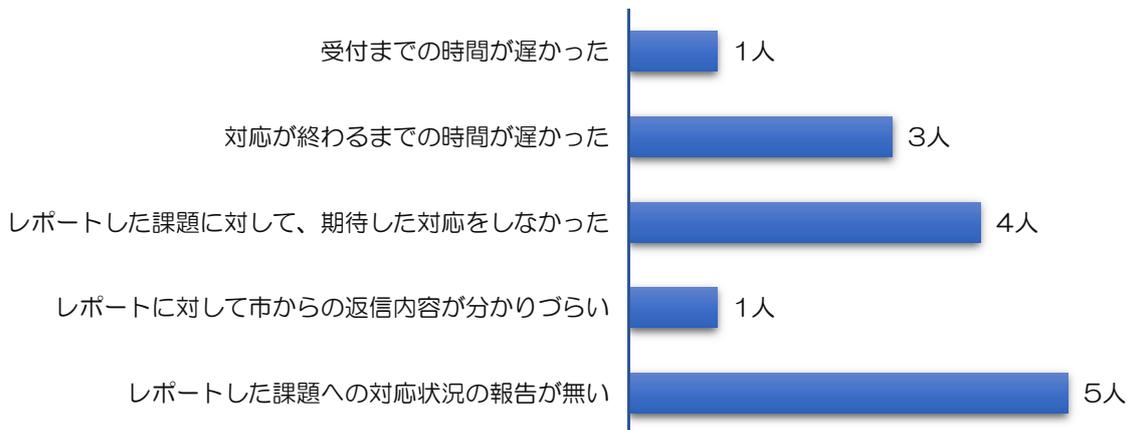
問4 問2で「はい」と回答した方にお聞きします。レポートへの市の対応について、満足度をお聞かせ下さい。

市の対応に対して、「満足」「どちらかといえば満足」が8割と多いことがわかります。



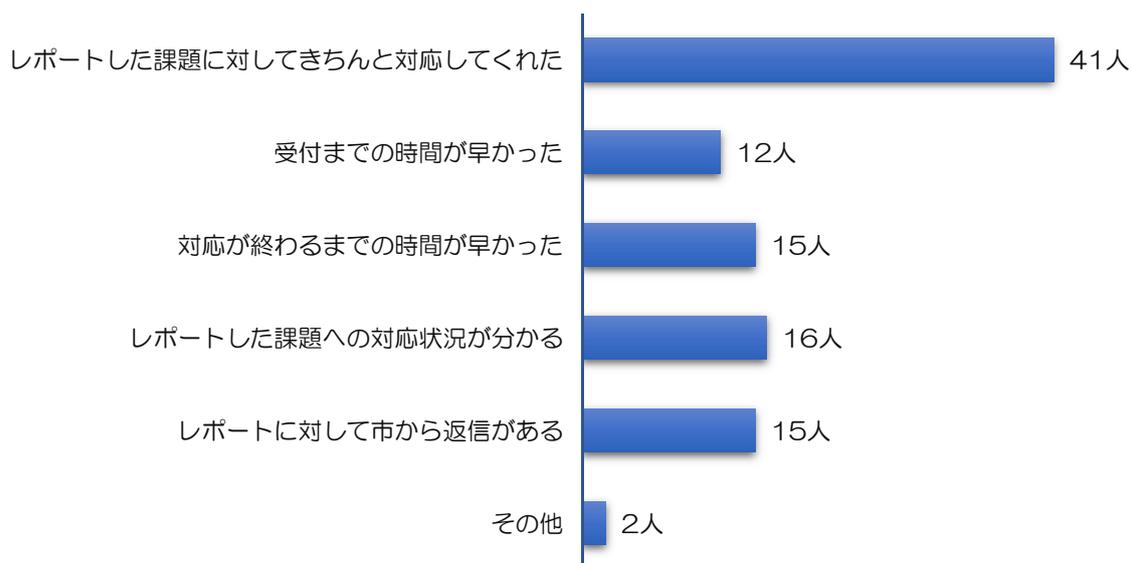
問5 問4で「どちらかと言えば不満」「不満」と回答した方にお聞きします。その理由は何ですか。(複数回答可)

「どちらかと言えば不満」「不満」と回答した方のうち、最も多いのがレポートした課題への対応状況の報告が無いでした。



問6 問4で「満足」「どちらかと言えば満足」と回答した方にお聞きします。その理由は何ですか。(複数回答可)

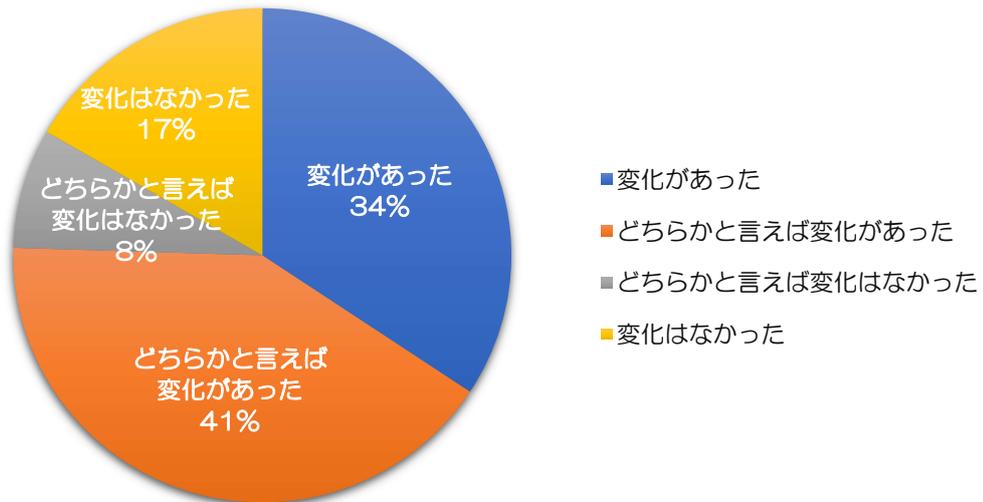
「満足」「どちらかと言えば満足」と回答した方のうち、レポートした課題に対して、きちんと対応してくれたが4割を占めていました。



## 4 道路行政

問7 あやパト隊アプリに登録してから、道路に対する意識に変化はありましたか。

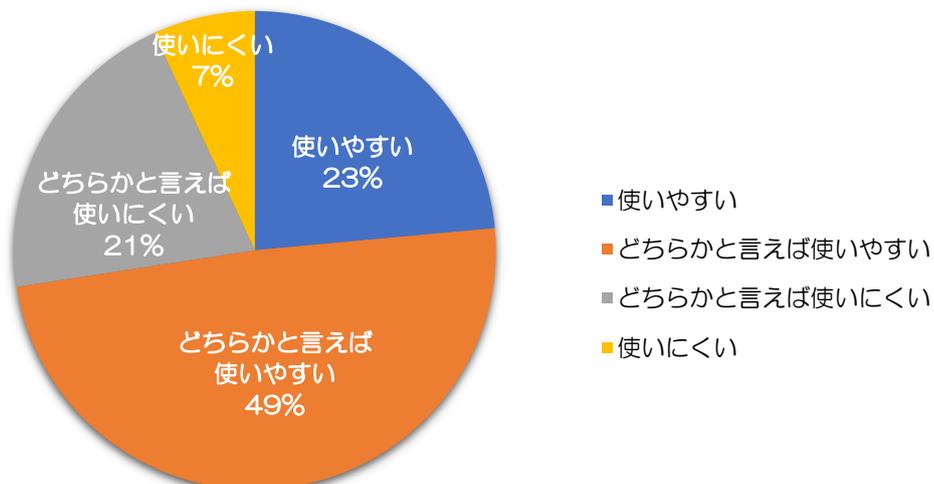
道路に対する意識の変化で、7割が変化があったと回答しています。



## 5 評価

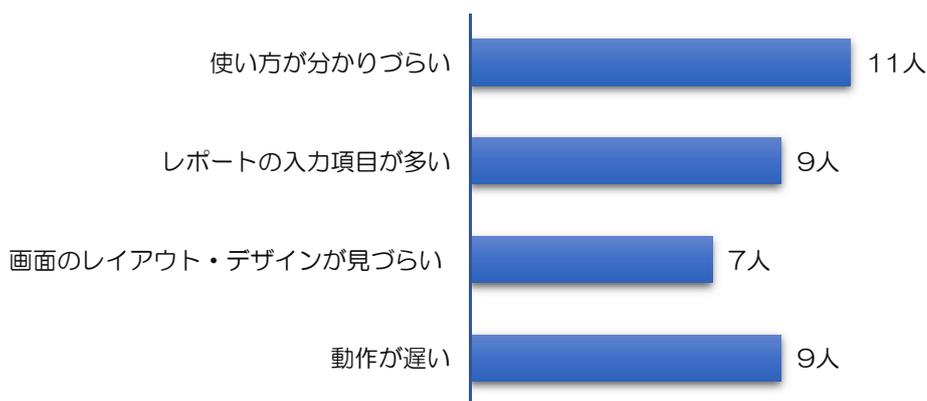
問8 あやパト隊アプリの使いやすさについてどう感じますか。

使いやすさについて、7割以上の方が満足していることがわかります。



問9 問8で「どちらかと言えば使いにくい」「使いにくい」と回答した方にお聞きします。その理由は何ですか。（複数回答可）

「どちらかと言えば使いにくい」「使いにくい」と回答した方のうち、使い方が分かりづらいが多くを占めていました。



## 6 自由意見

問10 その他、あやパト隊アプリについて、ご意見がありましたらご記入ください。

自由意見を、記載内容ごとに大きく以下の4項目に分類し、そのうち代表的な意見を抜粋し記載しています。

分類
アプリに関すること
対応に関すること
道路行政の意識に関すること
その他

### (1) アプリに関すること

自由意見
・便利なアプリだと思います。幅広い年齢層に周知してもらい、危険な箇所や気が付いた事が共有できたらいいと思います
・散歩の時など気が付いたことが気軽に連絡できて良いと思います。
・いいシステムです。スタッフの方々は大変でしょうが頑張ってください。

自由意見
• 手軽に状況を共有できるツールなので、引き続き市としても活躍していただきたい。
• 今迄は、道路の破損を発見しても、通報する手段が面倒で諦めていましたが、このアプリだと素早くでき対応も早く、良好な活動です！
• 気軽に市にレポートできるので、とても良い制度だと思います。
• とても良いシステムだとおもいます。
• とても効果のあるアプリと思います。
• とても良いアプリだと思います。知らない市民が多いのではと感じます。ぜひ、もっと市民に広め、住みやすい綾瀬市にしてください。
• 素晴らしい取り組みだと思います。出来る限り、続けて行って欲しいです。
• 継続希望
• 継続して対応をお願いします。
• もう少し簡単に出来ると助かります。
• 色々な不備、故障、異常、破損等も送りたい。
• 市道か私道が解らない、区別された地図が欲しい。
• 車を運転中に気付いた場合、写真を撮れずに通り過ぎてしまい、結果、そのままになってしまうケースが多いです。
• 不具合がどの程度なら、報告すべきなのか、迷うことがあります。サンプル画像があると判断に役立つと思います。
• 市道、私道、県道が分かる資料があると助かることがあります。

## (2) 対応に関すること

自由意見
• 連絡を入れてからの作業していただくまでが早く感謝致します。
• 対応の早さに驚きました。これからも迅速な対応をお願いします。
• 対応完了について、写真で示していただけると分かりやすいです。

自由意見
<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応後の状態が分かる写真がアップされるといいと思います。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・過去の投稿に対して、改善されたところが観れるとありがたい</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故に直接的に関連しますので今後も迅速的確に対処をお願いします。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・報告した箇所が、他機関が管理しているとのことで、該当機関に報告してくださいとのことですが、その後どうなったのかわかりません。該当機関からの返事があったのかないのか、対応してくれるのかなどがわかるともっと良いと思います。</li> </ul>

### (3) 道路行政の意識に関すること

自由意見
<ul style="list-style-type: none"> <li>・道路環境への意識は高まったような気がします。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校付近に住んでいるので歩道など危なくないか見る様にしています。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも大変ありがとうございます。一度、私道と道路の整備をスピーディーに対応下さって、それから色々気になって見るようになりました。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分では気になっていなかった場所がきちっと補修されているのを見かけると、大事なことだな！と思うし、今後も関わって行こうと思う。住民一つ一つの目で積極的に関わることの大切さを大事にしたいと思う。</li> </ul>

### (4) その他

自由意見
<ul style="list-style-type: none"> <li>・警察等の管轄と思われる標識など、市役所経由にて連絡可能となれば、アプリの利用価値がさらに高くなると思います。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・道路関係だけでなく広く意見を聞いて欲しいです。例えば市長秘書室みたいな感じで自由に投稿できることを期待します。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・交通安全や防災、防犯等の情報収集まで出来たら、対処療法から予防活動に繋がり、安心、安全な街づくりに役立つでしょう。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・更なる可能性あるツールであると思いますので、市民協働という観点で拡張することを期待します。</li> </ul>

### 自由意見

- 多くの方に見てもらえれば今まで気が付かなかった所がわかります。道路などだけではなくいろいろな面に市民の目が向けられやすくなると思います。
- 道路と交通事情は一体のものだと思います。広く市民が利用したいと思うアプリになってほしいと思います。
- あやパト隊アプリは、市が管理する道路及び道路構造物の不具合を知らせる物と言う事ですが、せっかく市に直接知らせる事が出来るアプリなので、報告出来る項目が増えたらと思います。
- 道路だけでなく、他の事もこのような方法で通報できると市役所に行かない、電話しないで済むと便利。
- このアプリを道路等補修だけでなく、様々な地域の課題等への拡充、更に双方向通信を活用してアンケートや意向調査への活用を進めるべき。

道路破損等通報アプリ「あやびいあやパト隊」  
利用者アンケート調査結果報告（第1回）  
発行：綾瀬市  
発行年月：令和6年8月  
調査編集：土木部道路管理課 補修担当  
〒252-1192 綾瀬市早川550番地  
TEL：0467-70-5628（直通）