

土木施設に関する 住民からの通報等システムについて

令和7年12月22日

国土交通省 総合政策局
公共事業企画調整課

3. 土木施設に関する住民からの通報等システム

(2) 選定の理由

(中略)

道路の異状の緊急通報に限らず、道路以外の土木施設を含め、住民からの通報等への対応業務については、国及び地方自治体にとって類似性がうかがえ、それぞれの地方自治体がシステムを構築するよりも共通化した方がトータルコストを最小化できる可能性があると考えられるため、土木施設に関する市民からの通報システムを共通化の対象候補とする。

なお、施設・管理者の種別によって業務・システムの態様に差異があること、既に同様のシステムを個別に整備・利用している地方自治体が存在すること、民間企業でも市民通報アプリ提供をビジネス展開していることなどから、土木施設に関する市民からの通報システムを共通化の対象とするかを判断する前段として、地方自治体のニーズの把握や共通化のフィージビリティ等の検討を進める必要がある。

(3) 依頼事項

国土交通省は、令和8年3月末までに、道路、河川等の各分野における既存の業務・システムの実態等を踏まえて、国・地方を通じたトータルコストの最小化が実現可能であるかも含め、共通化することが適当かを検討し、共通化する場合は、その方法や今後のスケジュールを記した推進方針案を策定されたい。

管理施設の概要

1. 関連施設の管理延長・施設数※1

管理者 分野	国	都道府県	市町村	高速道路 株式会社	合計
道路	約24,000km	約162,000km	約1,035,000km	約10,000km	約1,231,000km
河川	約11,000km	約113,000km <small>一級河川(指定区間)、二級河川</small>	約20,000km	-	約144,000km
公園	17箇所	約500箇所	約114,500箇所	-	約115,000箇所

※1 道路法及び河川法等に基づく延長等を記載。

施設管理にかかる業務実態 一道路管理一

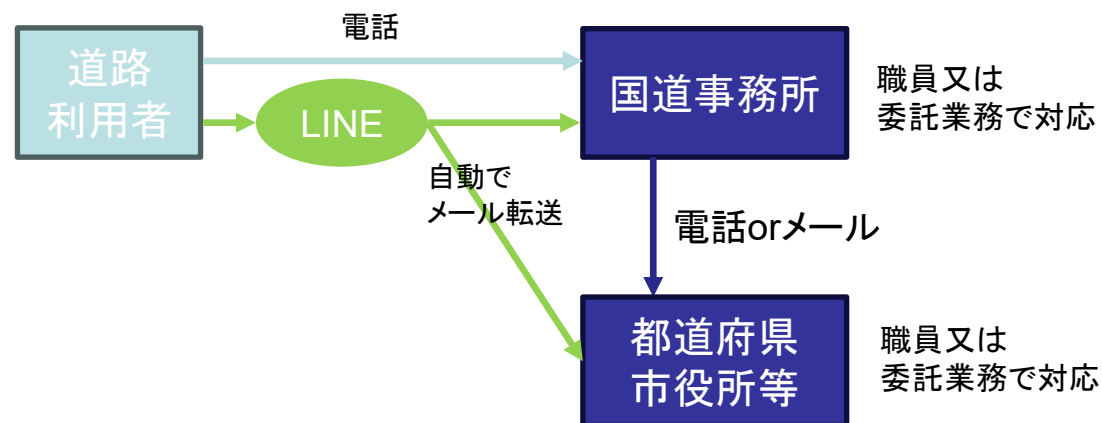
<道路緊急ダイヤル（＃９９１０）の業務実態>

1. 主な通報内容

- ・路面のひび割れ、穴ぼこ
- ・落下物、動物の死骸
- ・道路附属物の損傷
- ・倒木

※＃9910では苦情を受付対象としていない

2. 通報フロー



3. 通報頻度

令和6年度通報件数<全国>

(件数)

	電話	LINE
年間	約37.4万	約4.1万
1か月平均	約31,100	約3,400

施設管理にかかる業務実態 ー河川管理ー

1. 主な通報内容 ※1

<施設の異常>

- ・ほぼなし

問合せがあった場合にも、車両通行止ポストの破損等の通報であり、河川管理施設本体の異常などの緊急対応が必要な問合せはほぼなし

<問合せ・相談・苦情等>

- ・除草関係(時期等)
- ・UAV使用ルール
- ・占用
- ・工事関係
- ・不法投棄
- ・不法係留 など

3. 通報頻度 ※1

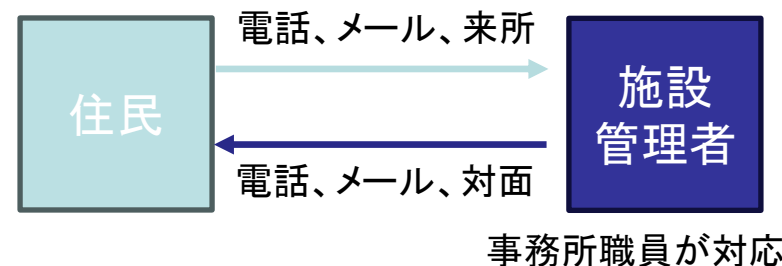
数百件～数千件／年（沿川の状況等により地域差あり）

除草や占用等に関する問合せがほとんどであり、緊急対応を要するような施設等の異常に関する問合せはほぼなし

■管轄外施設にかかる通報頻度※1

- ・国 ⇒ 都道府県： ほぼなし
- ・都道府県 ⇒ 国： ほぼなし

2. 通報フロー



1. 主な通報内容

<施設の異常>

- ・ 木製階段の腐食
- ・ 園路のへこみ 等

<苦情>

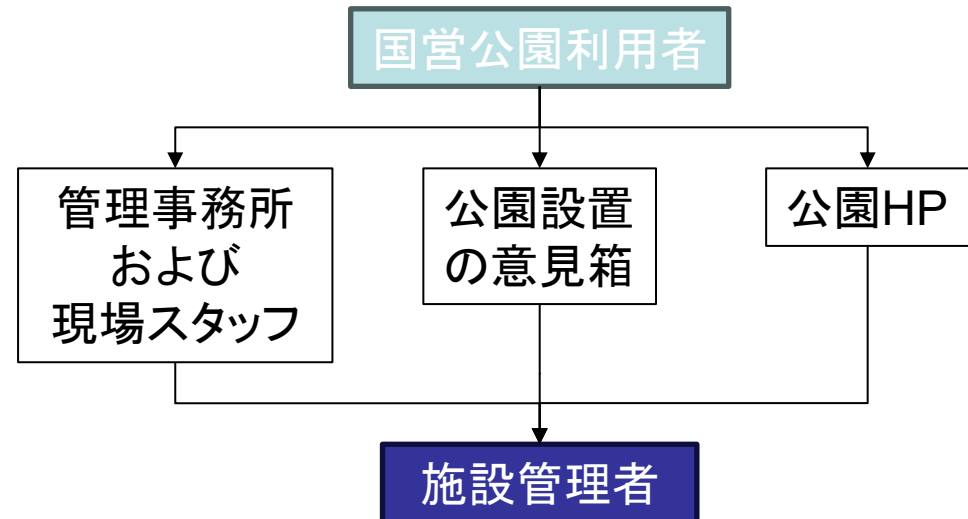
- ・ 草刈り
- ・ 清掃
- ・ スタッフ対応
- ・ 利用者マナー 等

3. 通報頻度

1公園あたり年間180件程度

- 内、施設の異常に係る事案は1割程度
- 緊急性の高い通報は年間1件程度

2. 通報フロー



名古屋市／LINE公式アカウント／道路、公園

名古屋市公式LINEメニュー「道路公園損傷通報」

道路の穴ぼこや公園の遊具の破損などを名古屋市公式LINEから通報できます。

自動応答に従って通報項目を選択し、写真（近景・遠景各1枚）と位置情報を送信することで、手軽に通報することができます。

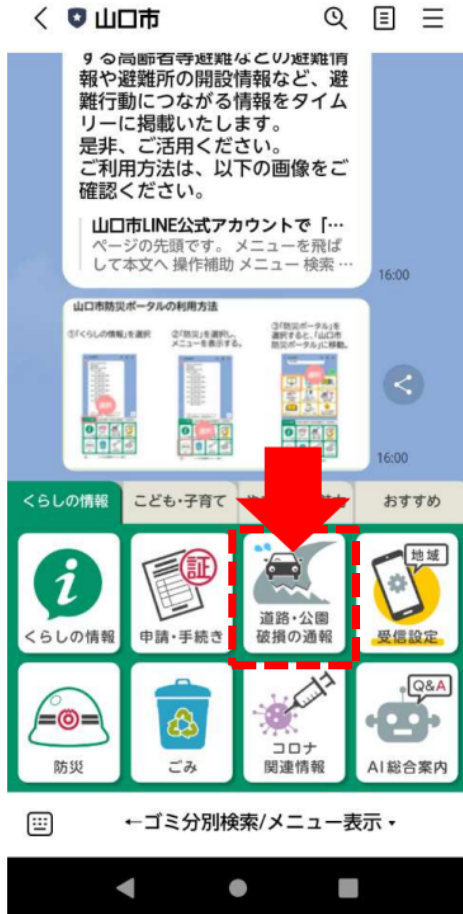


出典：名古屋市ホームページ（抜粋）

山口市／LINE公式アカウント／道路、公園

■ 1階層目 通報メニューの選択

(リッチメニュー：LINE)



■ 2階層目 道路・公園の選択

(リッチメッセージ：LINE)



■ 入力フォーム

(破損内容の入力：LoGo フォーム)

道路施設の破損情報の通報

入力フォーム

1 2 3

下記のフォームにご入力をお願いします。

道路施設の破損情報の通報

本入力フォームで山口市が管理する道路施設の破損情報を通報することができます

(通報対象)

○車道、歩道、側溝、道路反射鏡、ガードレール、防護柵、街路灯、警戒標識、街路樹、橋

(留意事項)

○緊急の場合や個別の返信を要する場合は、ページ下部に表示している各担当部署へ電話でご連絡ください。

○オンラインでの情報提供は24時間365日受け付けていますが、受信確認は開庁日の午前8時30分から午後5時15分までの間に行

8

LoGoフォームは「デジタル化総合プラットフォーム」サービス

LoGoフォームは、株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」として提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「デジタル化総合プラットフォーム」です。



電子化したフォーム数 **14万以上** 導入実績※

回答受付数 **3,000万以上** **767自治体**

※2025年2月1日時点。一部関連団体の数を含む数字

LoGoフォームの4つの特長

①素早く作れる



知識や技術は不要で、職員が管理画面一つで素早く簡単にWEBフォームを作ることができます。

②双方で使える



LGWANとインターネットの双方から接続し、回答できるだけでなく、管理画面も確認可能です。

③カンタンに集まる



回答者が迷わずミスない入力を実現するフォーム設計が可能で、住民サービスの向上だけでなくデータとして集計され、ペーパーレス化も進みます。

④すぐに活用できる



作ったフォームをシェアできる機能により、ユーザーの職員同士・自治体間で共有でき、活用できます。

大阪府／LINE公式アカウント「まいど通報システム」／道路、河川、公園

大阪府LINE公式アカウント
まいど通報システム
友だち募集中!

大阪府が管理する道路・河川・府営公園の不具合を通報していただけます



タップして通報を開始する
(利用規約に同意したうえでご利用ください)

まいど通報システム

① 利用規約を確認する

施設の不具合を通報する

通報前に利用規約をご確認ください

使い方マニュアル FAQ

通報の対応方針 (大阪府HP)

システム等に関するお知らせ

スマートフォンアプリ「My City Report」



アプリの主な機能



フィルター

右上にある「フィルター」ボタンを押すと、「自治体」「レポート分野」「ステータス」でレポートをフィルターすることができます



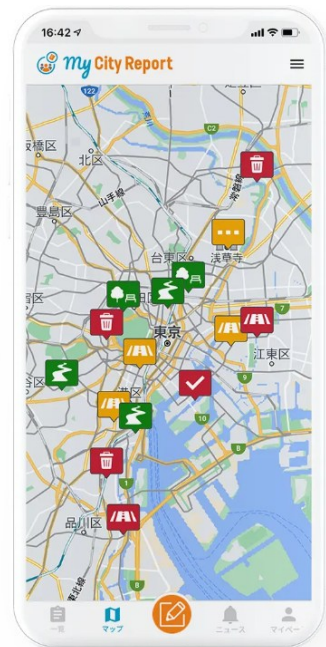
一覧

「一覧」では、公開されたレポートが更新順に表示されます。タップすると、レポート詳細が表示されます。



マップ

「マップ」では、公開されたレポートがマップ上に表示されます。タップすると、レポート詳細が表示されます。



他にもこんなことができます

※投稿できるレポートの種類は自治体で異なります。



公園

公園内の不具合などに関するレポートです。



廃棄物

ゴミなどの不法投棄などに関するレポートです。



かいけつレポート

街中でのごみ拾いなど、自分で解決した課題に関するレポートです。




テーマレポート

自治体が設定したテーマに関するレポートです。




東京都／スマートフォンアプリ「My City Report」／道路、河川、公園

①「作成する」ボタンを選択



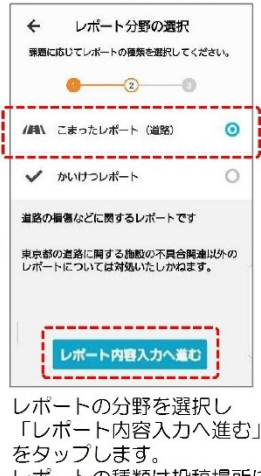
画面下部の「作成する」をタップします。

②レポート位置の設定




地図が表示されるので、中央の十字がレポート位置になるよう地図を動かしてから「レポート分野選択へ進む」をタップします。

③レポート分野を選択




レポートの分野を選択し「レポート内容入力へ進む」をタップします。レポートの種類は投稿場所により異なります。

④写真を追加




写真を追加するため「カメラ」ボタンをタップします。

⑤撮影がギャラリーからか



写真をその場で撮影する場合、「カメラで撮影する」を、撮影済みの写真を使う場合、「ギャラリーから追加する」をタップし写真を追加します。写真は、近くからのものと場所が確認しやすい建物などが入った遠くからの複数追加をお願いします。

⑥タイトルや説明を入力



「タイトル」に題名を、「補足説明」に状況の簡単な説明を入力し、「投稿」をタップしてください。以上で、レポートが送信されます。



道路・公園・河川の各施設における
損傷や不具合を発見したら



MCRで位置情報や状況
写真とコメントをレポート
として投稿します。



投稿されたレポートを都が確認し、必要に
応じて補修等を実施します。
対応状況は、アプリから随時確認するこ
ができます。

デジタル地方創生サービスカタログ（2024年冬版）

デジタル庁

My City Report for citizens

株式会社アーバンエックステクノロジーズ

サービス/システム

サービス概要

市民と自治体が協働してまちの課題に取り組む市民協働投稿サービス。市民が道路・公園遊具・河川等の不具合をスマートフォンアプリで投稿。その情報を基に、自治体は損傷や危険個所の把握、早期対応を可能とし災害への備え、災害時の状況把握にも活用可能。

サービスの特性／優位性

- 電話対応や現地調査の手間が軽減され作業時間が削減可能
- 複数の連絡経路からの情報を一元管理可能
- 対応ステータスのお知らせと投稿者への返信が可能
- 全国の自治体で共通に使えるため1つのアプリで全国あらゆる箇所でシームレスな投稿が可能

導入実績

導入自治体数

32

導入自治体名

東京都、神奈川県、和歌山県、港区、品川区、世田谷区、尼崎市、那須塩原市、千葉市、鎌ヶ谷市、印西市、白井市、千代田区、大田区、杉並区、その他17団体等

【参考】総務省の行政相談(行政苦情110番)

総務省の行政相談は、役所の仕事や手続、サービスに関する
お困りごとについて、ご相談いただけます。

医療保険・年金



国民年金や厚生年金保険の
被保険者の資格条件や受給
額について教えてほしい。

雇用



労働条件を改善するよう会社
を指導してほしい。

道路



国道に危険箇所があるので、
早く改修してほしい。

社会福祉



生活保護の受給資格について
教えてほしい。

交通機関



バス停に路線図を掲示して
ほしい。

相談窓口



手続や申請をどこにしたらよい
か分からないので教えてほしい。

（ご相談はこちらの窓口へ）

国・地方共通相談チャットボット (Govbot) ^{ガボット} →QRコードは13ページ

マイナンバー、子育て、医療保険、年金、
税、不動産登記、戸籍、防災・災害対応、
高齢者福祉(介護等)のほか、マイナ免
許証、戸籍への振り仮名記載など新たな
トピックに関する約 1,600 のよくある質問
(FAQ)を用意しています。
また、国等の各種相談窓口の連絡先や
チャットボットの URL も案内しています。



マスコットキャラクター
がぼたん

※Govbotの画像は令和7年
2月時点のものです。

電話による相談

全国共通番号 0570-090110

- NTTコミュニケーションズ株式会社が定める通話料がかかります。
- 一部の IP 電話では、ご利用できない場合があります。
- 相談のお電話は、相談内容の正確な把握のため、録音させていただいております。
- 職員の働き方改革を推進するため、令和7年4月1日から、受付時間を午前9時から午後4時45分までとしています。平日の受付時間外や土日、休日、年末年始など閉庁日は、留守番電話で対応しております。
- 上記全国共通番号がご利用いただけない場合は、各センターの直通電話番号もごさいいます。直通電話番号につきましては、各センターのホームページをご確認ください。



メールによる相談 →QRコードは13ページ

メールフォームからのご相談にも対応しています。
英語でも相談できます。メールを送ってください。
kikumimi.japan@soumu.go.jp (英語相談専用)



多言語での相談

やさしい日本語や翻訳機器を使った相談対応をしています。





行政相談委員への相談

全国の行政相談委員に、直接ご相談できます。
行政相談委員への相談は、次のページをご覧ください。

多言語 PR リーフレット (英語、中国語、
ベトナム語、ウクライナ語等の17言語)

道路緊急ダイヤル #9910

- 道路緊急ダイヤルは、道路利用者が道路の異状等を道路管理者に通報できるシステム。
- 国道だけでなく、都道府県道や市町村道の通報も受付けている。
- 従来の電話による通報に加え、令和6年3月からLINEアプリでの通報が可能となった。

	電話版	LINE版
概要	 <p>道路の異状を発見したら 道路緊急ダイヤル #9910 全国共通 24時間受付無料</p> <p>路面の汚れ(油・土砂) ガードレール等の損傷 標識等の損傷 路面の落下物 動物の死骸 路面の穴ぼこ・段差</p>	 <p>道路の異状を発見したら LINEで通報 #9910</p> <p>友だち追加は二次元コードから</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 事故防止のため、運転中の携帯電話の操作はお止めください。 ● 引き続き電話による通報も受け付けています。 ● 全国共通 #9910 (24時間受付・無料) ● 都道府県等が管理する道路について、夜間・土日・祝日は早急に対応できない場合があります。 ● 道路以外の通報や、私道など私有地の通報は対象外です。 ● 事故情報は、警察(110番)へ連絡してください。 <p>■ 簡単に5ステップで通報完了 (LINEトークから道路異状の状況・写真・位置を通報)</p> <p>① 異状の種類を選ぶ ② できごとを選ぶ ③ 写真を送る ④ 道路の種類を選ぶ ⑤ 位置情報を送る</p> <p>国土交通省 R6.3</p>
通報の流れ	<ol style="list-style-type: none"> ①道路利用者が#9910に電話 ②最寄りの国道事務所に繋がる ③口頭で異状の内容や場所を確認 	<ol style="list-style-type: none"> ①道路利用者がLINEアプリで通報 ②異状の内容は写真＋文章で、場所はスマホのGPSで特定(自動)
自治体管理道路の場合	<ul style="list-style-type: none"> ・国道事務所から該当自治体に伝達 	<ul style="list-style-type: none"> ・GPSの位置情報から道路管理者を割り出し、自治体にメール送付(自動)

- 道の相談室は、道路利用者からの法制度に関する相談や道路に関する質問など、比較的緊急性が低いものを主な対象としている。
- 国土交通本省に加え、各地方整備局や一部の都道府県で電話やメールで相談を受け付けている。

	本省 道の相談室
概要	<ul style="list-style-type: none">・意見・質問の入力フォームを設置・併せて、よくある質問への回答をカテゴリごとに整理して公表
通報の流れ	<ol style="list-style-type: none">①道路利用者が入力フォームから相談内容を送信②相談内容を国交省が受信③必要に応じて国交省から相談者にメールにて回答
自治体管理道路の場合	<ul style="list-style-type: none">・地方整備局から自治体に伝達し、国交省経由で相談者にメールにて回答

よくある質問（令和5年10月2日更新）

- 「国道〇号」と「国道〇号線」は、どちらが正しいのでしょうか？
- 「道の駅」駐車場での中泊は可能ですか？
- 全国の「道の駅」の情報を知りたい
- ETC利用における障害者割引について教えてください
- クレジットカードを持たない人でもETCを利用できますか？
- 道路標識のデザインを使用したいが、著作権や許可をとる必要はあるのでしょうか？

カテゴリーから探す

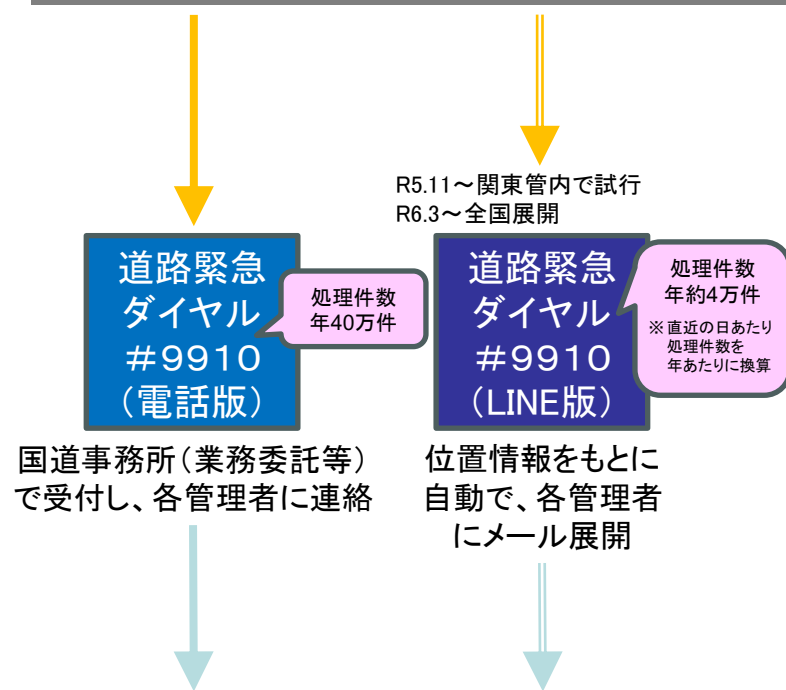
道路について の定義・用語	高速道路・ ETC	休憩施設「道 の駅」	道路標識・街 路樹・照明な ど	歩行者・自転 車、バリアフ リー
道についての基準 や定義、専門的な 用語の解説	高速道路や、料金 制度・ETCに関し てのご質問	「道の駅」の目 的・機能、設置基 準、関連出版物な どのご質問	道路の付帯設備で ある道路標識や街 路樹、照明や信号 管理などのご質問	歩行者・自転車に 関する設備や施 策、バリアフリー 対策などのご質問
交通安全対策	環境対策	道路の建設・ 管理	その他(申 請・広報な ど)	道に関する各 種データ集
道路行政が取り組 む交通安全対策に 関するご質問	治道・自然環境に 関する対策や、騒 音などの対策につ いてのご質問	道路の建設工事や 保守管理に関する ご質問や、電線の 地中化に関するご 説明	各種お手続き、ご 申請などのご説明 や、ご提供情報 のご案内	道の歴史や一番長 い国道・橋、トン ネルなど、道に関 する各種データ

意見・質問を送る

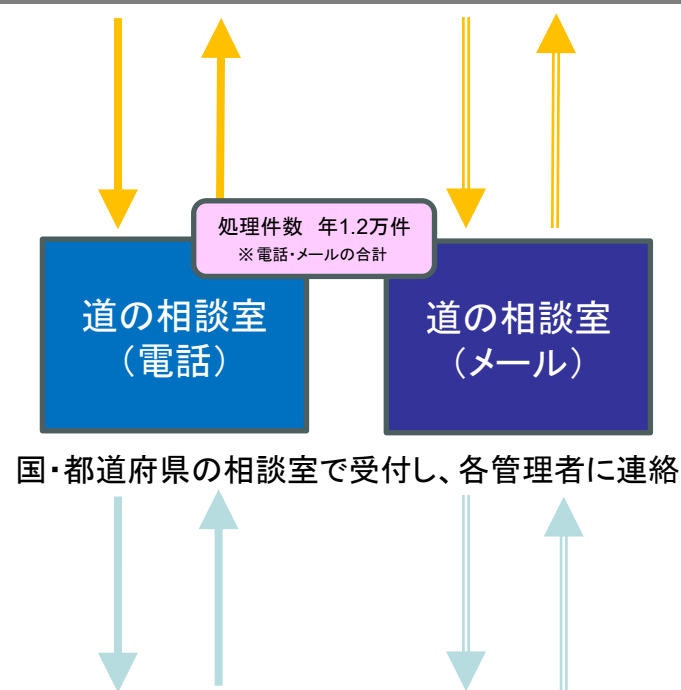
道路に関する問い合わせ等の流れ(現状)

- 道の相談室や道路緊急ダイヤルを道路管理者を問わず使える窓口として運用し、ワンストップで対応。
- これにより、通報者と自治体担当者双方の負担軽減に取り組んでいる。
- 今後、国交省のHPなどに記載されている自治体直通電話番号の掲載取り止めや、道の相談室(メール)、道路緊急ダイヤル(LINE版)の周知推進により、職員による対応をさらに削減。

道路の異常等の通報窓口



道路に関する問い合わせ・相談窓口



道路管理担当者(国・都道府県・市町村)

自治体への意見照会結果①

単なるシステム開発への要望だけではなく、「振り分けのための業務負担の増加」や「自治体への費用負担の増加」といった実現性の観点からの懸念が見られた。

＜振り分けのための業務負担の増加＞

- 河川や公園・緑地の通報も一元化するならば、位置情報からの単一的な振り分けはますます難しくなると思われる。（例えば通報者は見た目から「道路」であると項目を入力して通報したとしても、管理上は「水路」や「緑地」であって、管理部署が異なるなどがある。）
- 道路、河川、公園・緑地などの土木施設が複数の所属にまたがり、このような場合、通報対応の際に100を超える所属の中から管理担当を探し、振り分ける業務が追加されます。結果として、1つの所属に管理が集中すると業務負担が増加し、全体的な負担軽減が困難になると考えます。

＜自治体への費用負担の増加＞

- 共通システムへの統合は賛同するが、既存システムからの移行時に費用負担が発生しないよう願いたい。
- 通報システムの共通化にあたっては、通報の位置情報と対象となる土木施設の管理者を繋げるためのデータの整備が必須であることから、市区町村の財政負担が生じる場合は、補助メニューの新設を希望します。
- 導入及び運用コストや他自治体の動向、庁内ネットワークシステム上での動作環境については不安もある。

自治体への意見照会結果②

既存の民間サービスの活用を念頭に、「自治体毎のカスタマイズの必要性」や「市場独占による競争性消失」の観点からの懸念が見られた。

<自治体毎のカスタマイズの必要性>

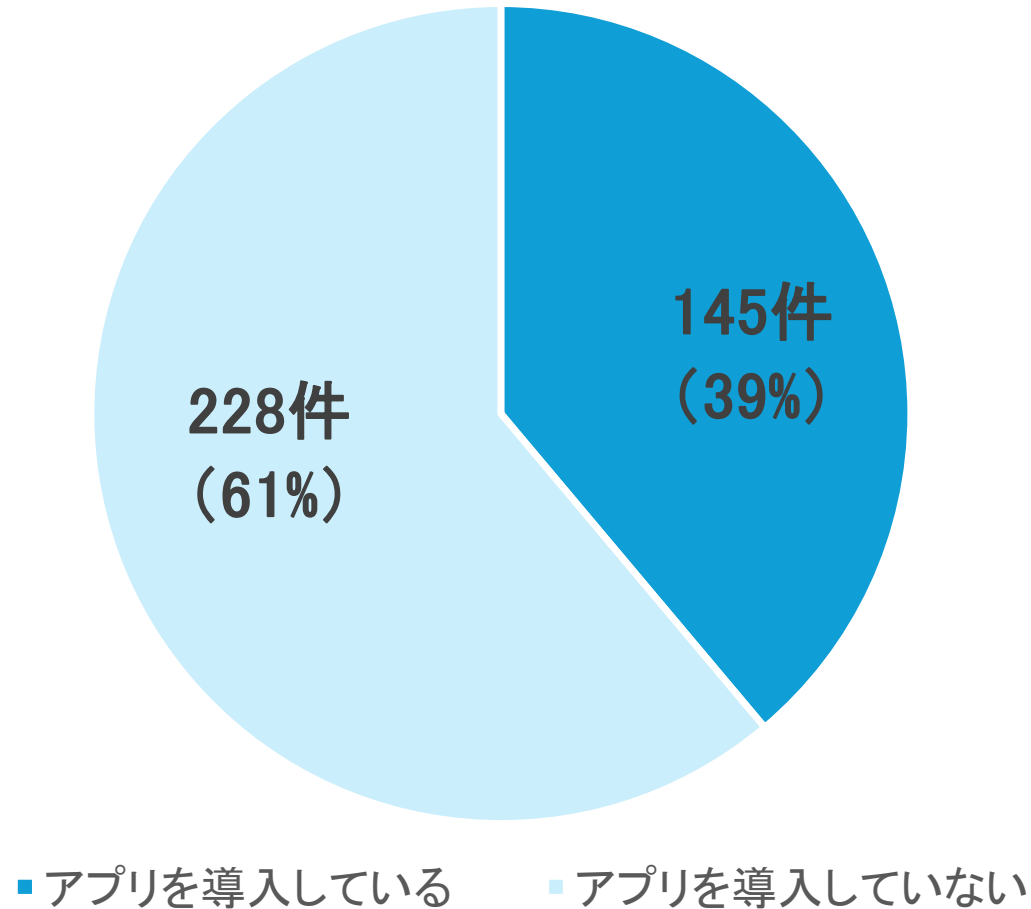
- 本町ではすでに同様のシステムを運用している。この状態で現状不都合はなく直ちに共通化する必要性を感じない。
- 対応状況の見える化や位置情報、デジタル端末(スマホやタブレット)との連携など各自治体で求めるシステムへの性能は異なることから、各自治体で容易にカスタマイズできるような開発を行って頂きたい。

<市場独占による競争性消失>

- 「共通化」できれば、「トータルコストを最小化できる可能性」がある一方で、当該システム(アプリ)にかかる市場の独占により、競争性が失われるおそれがある。
- 国が通報等システムに求める仕様を明確に示し、また、システム間でデータを連携する手法を構築(例えば、『アプリAで住民が通報・位置情報等入力→データ連携→アプリBで管理者が通報・位置情報等受信、回答入力→データ連携→アプリAで住民が回答受信』)するなどの対応が考えられる。

自治体へのアンケート結果①

住民通報システムのアプリ導入状況



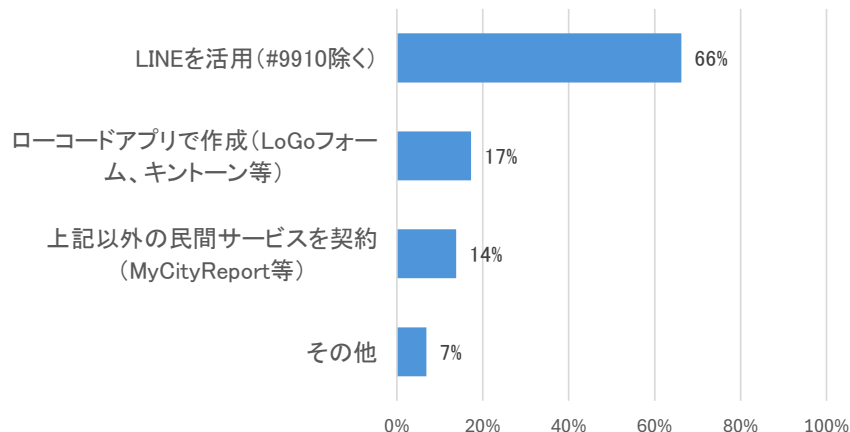
※調査対象：インフラメンテナンス国民会議の行政会員1,525団体にアンケートを発出し、373団体から回答（回収率24%）

※調査時期：2025年11月27日～12月11日

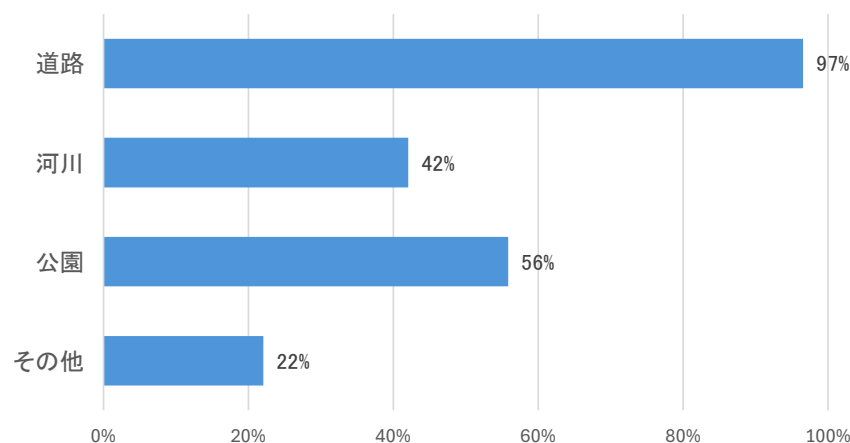
自治体へのアンケート結果②

住民通報システムのアプリを導入している自治体 (N=145)

アプリの種類

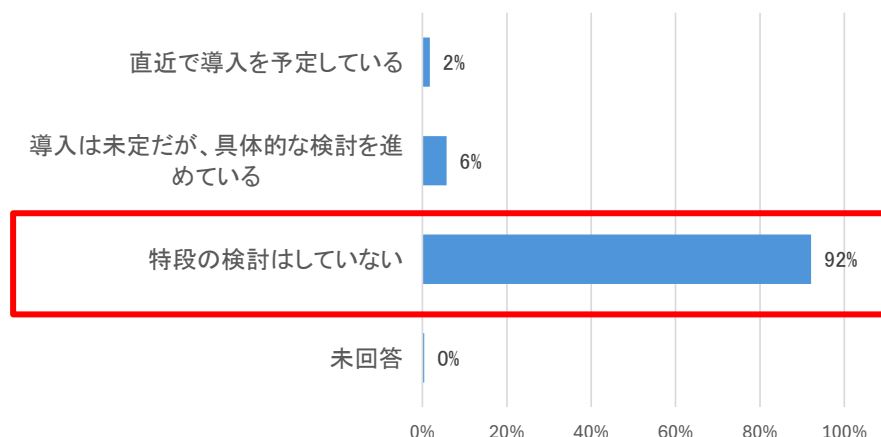


対象分野

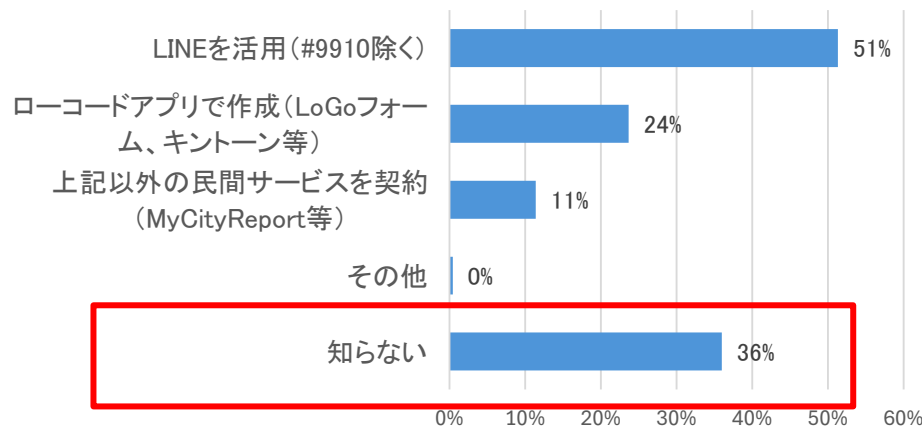


住民通報システムのアプリを導入していない自治体 (N=228)

導入予定



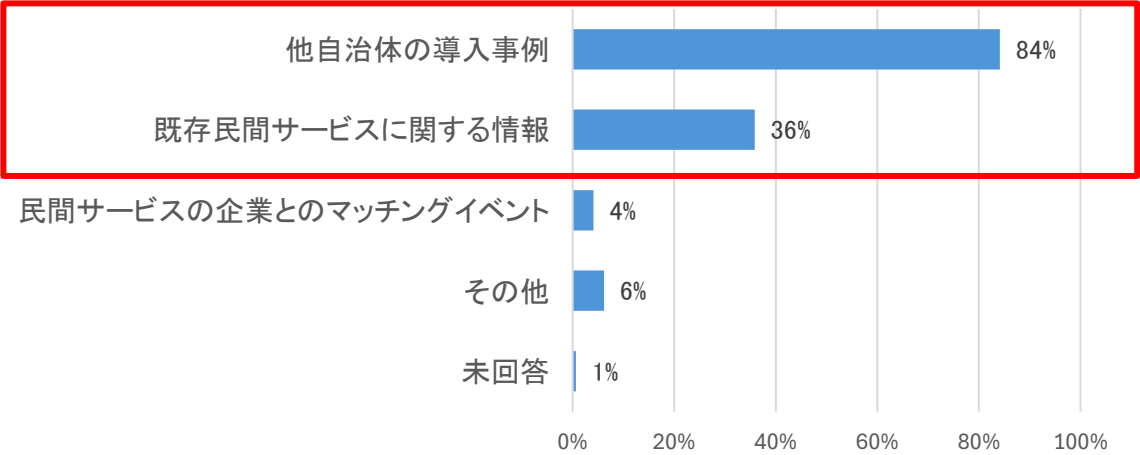
アプリの認知度



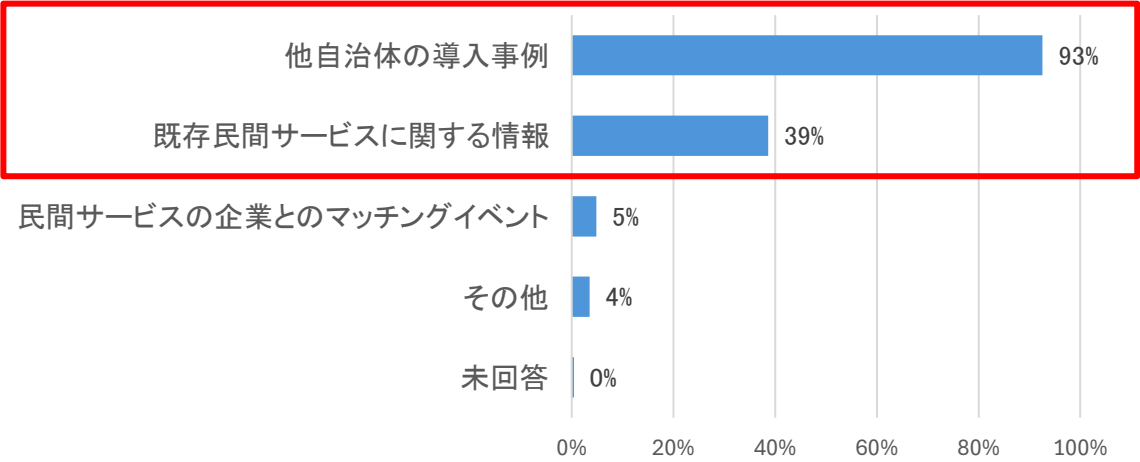
※1,525団体にアンケートを発出し、373団体から回答

住民通報システムに関して、関心があるものは何ですか？（最大2つ選択可能）

アプリ等導入済み
（ N = 145 ）



アプリ等未導入
（ N = 228 ）



○通報対応の業務実態から、国直轄施設の管理者としては、システムを共通化する必要性には直面していない。

※道路分野では、国直轄施設の緊急通報対応の付随として自治体分も受付。

○仮に全国を対象としてシステム共通化を進める場合、

- すでに民間企業でも市民通報アプリ提供をビジネス展開している。民間サービスを利用(利用を検討)している自治体にとっては二重の対応が必要になる。
- 運用面でも、これまで各施設管理者へ直接通報されていたものが、システムが間に挟まって情報伝達されることから、従来と比較して対応の遅れや住民サービスの低下も懸念。
- システム構築や運用費用について、サービスを受益する各公物管理者(都道府県や市町村)に応分の費用負担が発生。

検討の方向性

- 上記の通り、全国一律でのシステム開発及び運用面の困難性が高く、国・地方を通じたトータルコストの最小化に必ずしもつながるものではないと考えられ、さらに、民間企業等によるサービスを導入している自治体も多く存在する。
- このような状況を踏まえると、自治体の課題解消に向けては、システムを共通化するよりも、各自治体がニーズに応じてシステムやサービスを選択できるよう、住民通報対応に関する自治体の好事例の周知や既存の民間サービスの紹介、さらには、自治体と民間企業のマッチングイベント等を進めていくことの方が有効ではないか。