

土木施設に関する住民からの通報等システムに係る実現可能性調査及び当該調査の結論を踏まえた国土交通省による推進策の検討の結果報告

令和8年6月8日決定
国土交通省

国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針（令和6年6月21日閣議決定。以下「本基本方針」という。）に基づき、共通化の対象候補となった業務・システム「土木施設に関する住民からの通報等システム」に係る実現可能性調査及び当該調査の結論を踏まえた国土交通省による推進策の検討の結果報告は、以下のとおりである。

1. 業務・システム名

土木施設に関する住民からの通報等システム

(1) 業務の実態

ア. 管理施設の概要

道路・河川・公園については、管理主体は、国・都道府県・市町村に分かれており、道路の場合は、高速道路株式会社が管理しているものもある。管理延長については、道路は、市町村の管理延長が長く、河川は市町村の管理延長は短く、県の管理延長が長い。公園はほぼ市町村の管理施設で、国の管理施設は17箇所しかない。このように、国・都道府県・市町村の管理の割合は、それぞれの施設で異なる。これらの施設のうち国管理施設については、それぞれの施設について事務所及び出張所が存在し、両所が連携して通報対応等も行っている。

分野\管理者	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。

イ. 施設管理にかかる業務実態

(ア) 道路管理

道路については、国土交通省が道路緊急ダイヤル#9910を運用している。主な通報内容は、路面のひび割れ、穴ぼこ、落下物、動物の死骸、

倒木といった道路交通に直ちに支障がある緊急の通報内容を対象としている。道路は、国道・都道府県道・市町村道・高速道路等がすべて線で繋がっていて、通報する者が道路の管理者や異状のあった場所を直ちに判断することは困難である。そのため、道路に関する緊急通報は全て道路緊急ダイヤル#9910で受けている。

通報フローとしては、異状のあった場所を確認し、管理者を特定し、その管理者（国土交通省・都道府県・市町村・高速道路株式会社）に連絡する仕組みとなっている。

通報の頻度は、1ヶ月平均すると電話が3万件程度、LINEが3,400件程度。直近1ヶ月（令和7年5月）の通報件数の内訳は、電話は高速道路・有料道路の通報が多く、LINEは都道府県・市町村の管理道路の通報が多い。

(イ) 河川管理

河川については、通報内容に、施設の異常に関するものはほぼない。問合せ・相談・苦情等としては、除草関係、河川敷の占用などの手続き関係が多い。

通報フローとしては、住民から電話、メール、来所による通報を受け、事務所職員が電話、メール、対面で対応する。

通報の頻度としては、いくつかの直轄河川事務所に関して調査したところ、年間で数百件～数千件程度である。都道府県管理の河川など管轄外施設に関する問合せはほぼない。

(ウ) 公園管理

公園については、通報内容に、施設の異常に関するものもあるが、スタッフ対応や利用者マナーなどについての苦情が多くを占める。

通報フローとしては、基本的には各公園には管理事務所があり現場スタッフが常駐しているので、公園利用者が対面で直接受け付ける。また、意見箱を園内に設置している。

通報の頻度としては、公園ごとに年間180件程度の問合せがあるが、施設の異常に関するものは1割程度で、急を要するものはほぼない。道路や河川のように線ではなく点で存在するため、異なる管理者の施設に関する問合せはほぼない。

ウ. 自治体の通報等システムの導入事例

本件システムの共通化の実現可能性調査に当たり、一部の自治体における通報等に係るシステムの導入状況を各自治体のホームページ等から調査した。

その結果、まず、名古屋市、山口市、一宮市がLINEで道路と公園の通報システムを運用していることを確認した。山口市、一宮市は、同システムの入力フォーム部分について、LoGo フォーム（ノーコード・ローコードのシステム）を使用している。また、大阪府のLINEの通報システムは道路と公園に加え河川も対象にしている。

My City Report というアプリも様々な自治体が導入しており、同アプリについて、デジタル庁がデジタル地方創生サービスカタログに掲載して、自治体に紹介している。加えて、総務省では、行政相談（行政苦情110番）として、国、地方共通の相談窓口を設置している。

エ. 道路に関する問い合わせ窓口について

(ア) 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である。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。LINEの場合、通報のあった場所がどこかも、道路の管理者が国・都道府県・市町村・高速道路会社なのかも、スマートフォンのGPSで自動で特定でき、異状の内容は文書に写真を添付して通報できる。そのため、利用者・国も双方の負担軽減につながった。また、聴覚障害者など電話の利用が難しい者も通報できる点も含めて、効果が見込まれる。

(イ) 道の相談室

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付けている。

(ウ) 道路に関する問い合わせ等の流れ（現状）

道路に関する問い合わせ等の現状の流れとしては、道路緊急ダイヤル #9910 と道の相談室を、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しており、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。

通報の頻度としては、道路緊急ダイヤル #9910 は、電話版が年間40万件程度、LINE版の方は運用開始1年程度で年間4万件程度である。道の相談室は電話とホームページの入力フォーム（メール）あわせて1.2万件程度である。

2. 共通化の実現可能性調査の結果

調査の結果、共通化以外の方法の検討が妥当であるとする結論に至った。

(1) 自治体への意見照会結果

「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」（令和6年6月21日閣議決定）に基づき、令和7年8月25日に開催された第4回国・地方デジタル共通基盤推進連絡協議会（以下「連絡協議会」という。）において、本件システムを含む共通化候補（令和7年度選定分）の案が選定されたことに伴い、内閣官房デジタル行財政改革会議事務局より各自治体に対して、意見照会が実施された。その結果、本件システムの共通化に対して以下のような意見が提出された。

ア. 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。

イ. 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お願いしたい。
- ・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。

ウ. 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。

エ. 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る。

出典：共通化候補（令和7年度選定分）案に対する地方自治体からの意見について（内閣官房デジタル行財政改革会議事務局）

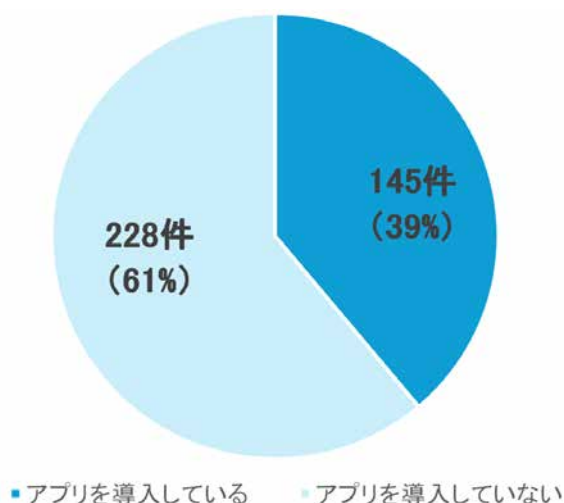
(2) 自治体へのアンケート結果

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

ア. 住民通報システムのアプリ導入状況

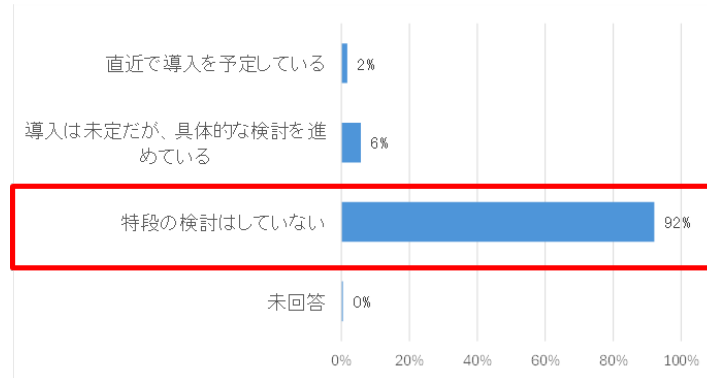
145 団体（39%）がアプリを導入している、228 団体（61%）がアプリを導入していないと回答



イ. 導入予定

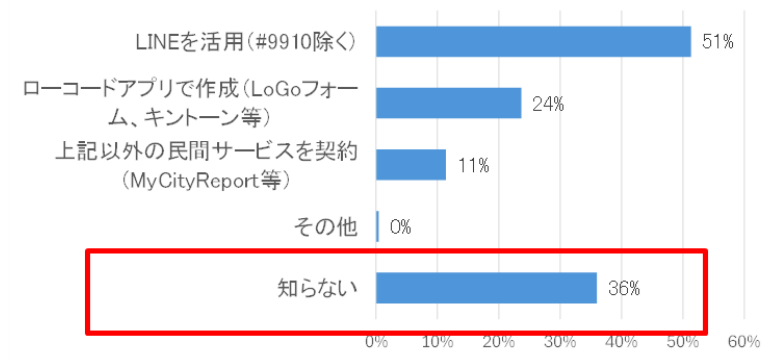
住民通報システムのアプリを導入していない自治体(228 団体)のうち、

92%の自治体は導入の検討を特段していない。



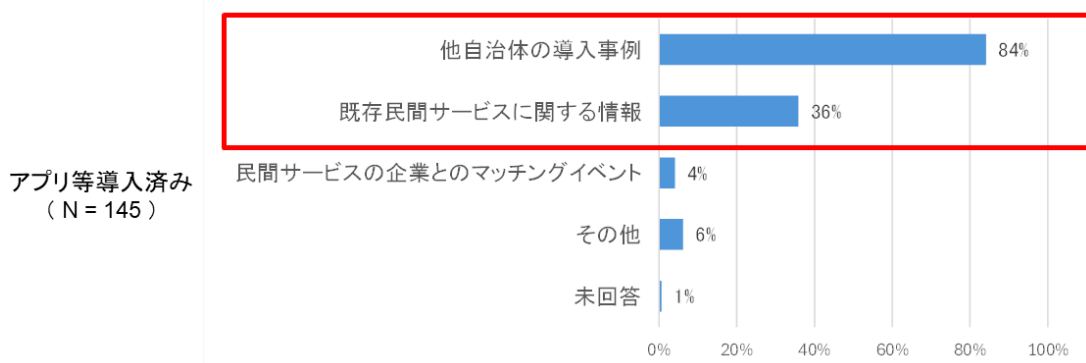
ウ. アプリの認知度

住民通報システムのアプリを導入していない自治体(228 団体)のうち、36%の自治体はそもそもアプリを知らない。

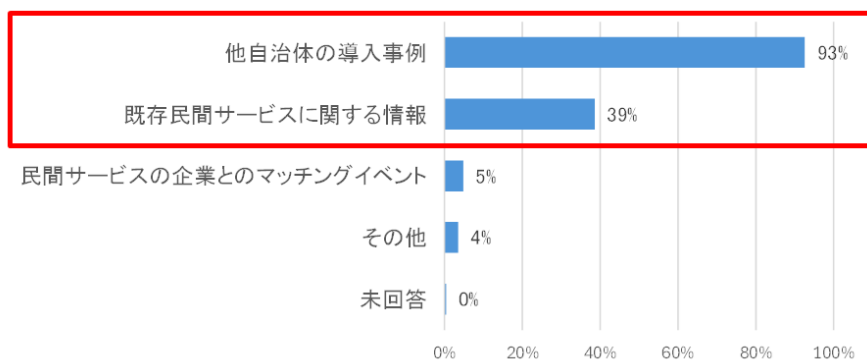


エ. 通報システムへの関心事

住民通報システムに関心ごとは「他自治体の導入事例」、「既存民間サービスに関する情報」が極めて高い。



アプリ等未導入
(N = 228)



(3) 通報等システムの共通化を進める上での課題等

○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。

3. 実現可能性調査の結論を踏まえた国土交通省による推進策

上記の通り、実現可能性調査の結果、本件システムについては、共通化以外の方法の検討が妥当であるとする結論に至ったところである。その結論を踏まえ、国土交通省として、「共通化候補（令和7年度選定分）」の検討状況に係る中間報告での指摘をはじめとする自治体や連絡協議会ワーキングチームから寄せられた意見や他業務で見られる「都道府県による市町村と連携した共同調達」のような取組を参考に、本件システムの推進策について検討を行った。

その結果、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を令和8年度から進めていくこととする。