

5月8日の政策説明会後まで

非 公 開

令和6年4月25日

部長会議資料

1

LINEを活用した「長野市 道路 及び 公園 施設損傷通報システム」の運用について

建設部 維持課

都市整備部 公園緑地課

市民がLINEを用いて道路や公園の不具合を行政に通報していただくことにより現地状況などの情報を収集し、施設の管理に活用していく

- ・国土交通省道路緊急ダイヤルのLINE通報、他都市で導入済
- ・包括連携協定の範囲で日本郵便(株)に御協力いただきながら実証実験を実施(R5.6～)
- ・令和6年7月1日より本格運用を実施（広報ながの7月号にて運用開始のお知らせ）

フロー（道路の場合）

市民

道路の
不具合を
発見

長野市公式
LINEを用いて
通報開始

通報方法を選択



【通常】

そのままチャットボットの
案内に従い、状況写真・
位置情報を送信

（通報内容対象例）

- ・道路の段差、穴
- ・ガードレールの破損
- ・側溝の破損 等

行政

LINEによる通報内容は
維持課に自動送信

- ・市への情報提供は24時間可能だが、市の受信確認は平日8:30～17:15の間に実施
- ・緊急案件、実施の可否等、回答が必要な場合には、従来通り電話による対応となる

維持課は通報内容を確認、
対応を検討し

→必要に応じ修繕作業実施



市民通報システム フロー概要 (イメージ)

3

1. 不具合通報開始



2. 通報カテゴリー大分類選択

長野市が管理する道路や公園について、損傷等を発見した際や災害時に、担当部署に通報できます。
【通報できる内容】
・市が管理する道路の損傷
・市が管理する公園の損傷

道 路
公 園

7月以降 通報システムボタン設置

6. 通報カテゴリー中分類選択

通報する内容を選んでください	
「道路」選択の場合	「公園」選択の場合
路面(車道・歩道)	遊具
側溝	トイレ
照明灯	舗装
カーブミラー	その他施設
ガードレール	
標識・看板	
橋梁	

3. 通報方法選択

緊急の場合・返答を要する場合 または 国・県道の場合は電話通報してください

LINE通報
を始める

電話通報

4. 利用前 注意事項案内

利用規約をご確認の上、ご利用ください

通報を
中断する

利用規約
はこちら

5. 利用規約

- 受信確認時間
- 緊急や返答を要する案件は従来通り電話受付となる

などの注意事項を掲載する

利用規約に
同意する

利用規約に
同意しない

7. 詳細画像送信



画像のような、事象の状況・状態が確認できる写真を1枚投稿してください。

カメラで撮影する

カメラロールから選択

スキップする

8. 通報カテゴリー状況選択

どのような状況なのか教えてください

破損している

その他

9. 位置情報送信

事象が発生している場所の位置情報を選択してください。

位置をマップで選択

10. 全体画像送信



事象の発生場所が確認できるよう周辺を含めた写真を1枚投稿してください。

カメラで撮影する

カメラロールから選択

スキップする

市民通報システム 今後のスケジュール

4

日時	内容
4月25日	部長会議 報告
5月8日	政策説明会
5月上旬	LINE通報システム・改修着手
6月上旬	改修完了
6月21日	記者会見
6月下旬	広報ながの7月号にて市民へ周知
7月1日	LINE通報システム・本格運用開始