



Kumamoto City

News Release

令和7年(2025年)6月9日

LINEを活用した市民通報機能の改良について

本市では、道路・河川・公園の損傷などについて、危険個所の迅速な解消や不具合箇所の効率的な補修に活用することを目的として、令和3年(2021年)4月から運用しておりますが、このたび、更なる利用促進を図るため、市民通報機能の改良を実施しましたのでお知らせいたします。

(1)経緯

- R3.4 道路・河川・公園の損傷などについて、危険個所の迅速な解消や不具合箇所の効率的な補修に活用することを目的として、令和3年(2021年)4月から運用を開始。
- R7.4 更なる利用促進を図るため、市民通報機能の改良を実施し試験運用
- R7.6 本格運用開始

市民通報機能のメリット

- 【本市】写真で現場確認が簡略化、位置情報で通報箇所の特定が容易、
電話対応時間削減 など業務の効率化に寄与
- 【通報者】電話不要、24時間通報可能、匿名通報可能

(2)今回の主な改良内容

①通報開始から完了までの手順を簡略化

可能な限り確認項目を減らすことで、通報完了までの画面タップ数を約 1/3 削減。
(画面タップ数:24→16)

②手順・説明の変更

より正確な情報を入力していただけるよう、通報箇所の位置情報を確認後に通報先(中央区等)を選択できるように変更。また、入力の際の説明をより具体的でわかりやすいものに変更。

③LINEで返信できる機能の追加

通報内容が本市で対応できない場合や対応に時間を要する場合に、通報者に対してLINEで返信できる機能を追加。

※ 本市からの返信のみで、継続してやり取りはできない。

【問い合わせ先】

<改良の内容について>

中央区役所区民部中央区土木センター維持課 甲斐(かい)・松永(まつなが)・岩本(いわもと)
TEL: 096-355-2940

<広報・市民通報(道路・河川・公園)について>

都市建設局土木部土木総務課 飯干(いいほし)・建川(たちかわ)
TEL: 096-328-2475

NEW

LINE通報システムがリニューアル

はじめての方でも
使いやすい
安心設計



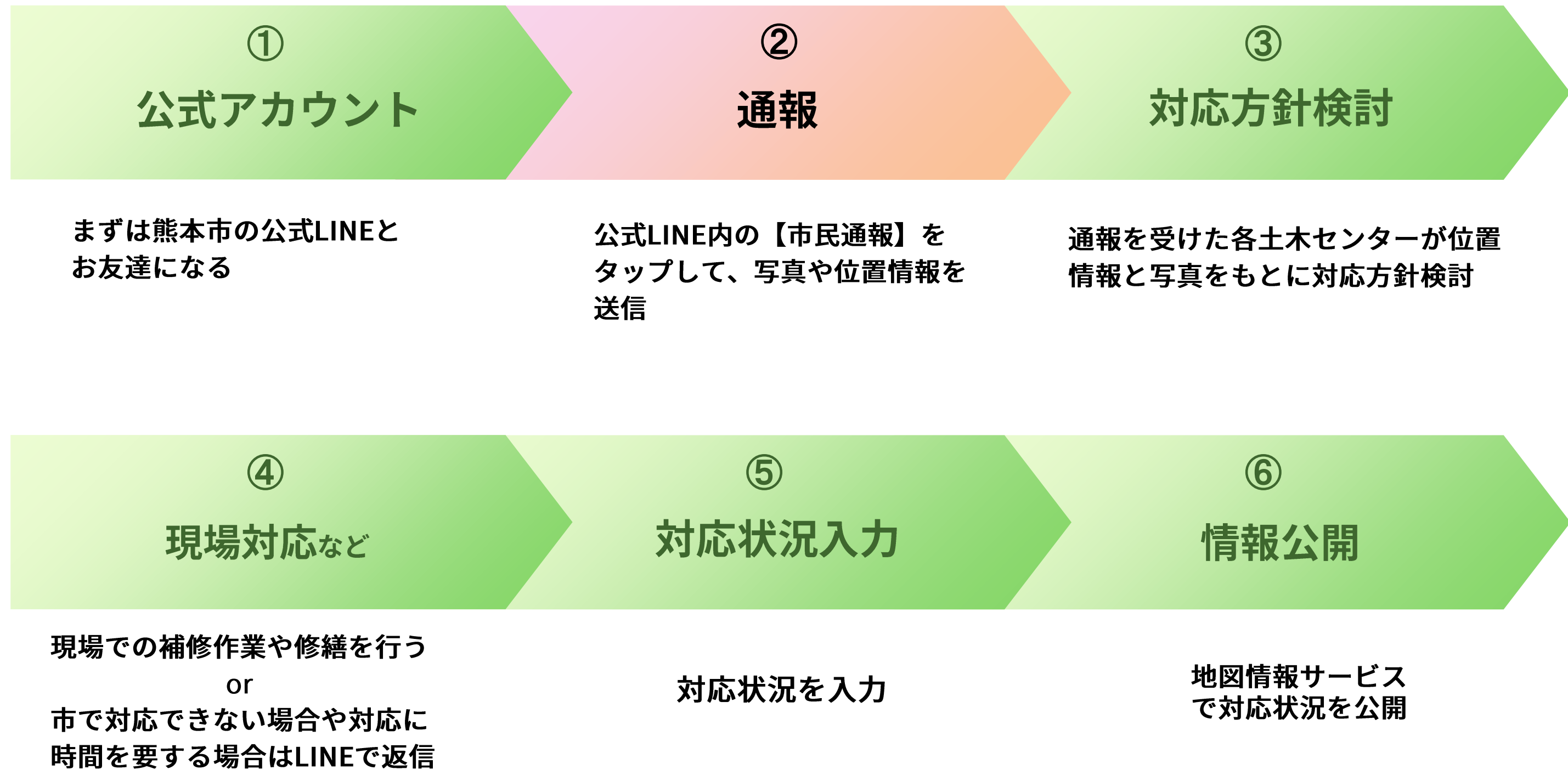
ここが変わった3つのポイント

画面タップ数を
約1/3削減

具体的で分かりやすい
手順・説明

通報者への
返信機能

通報～完了までの流れ



Step01
公式アカウント

実際の通報の流れ



まずは公式アカウントをお友達登録

Step02

市民通報

● 今回は例として
道路にできた穴ぼこを
通報してみたいと思います



←ここをタップ

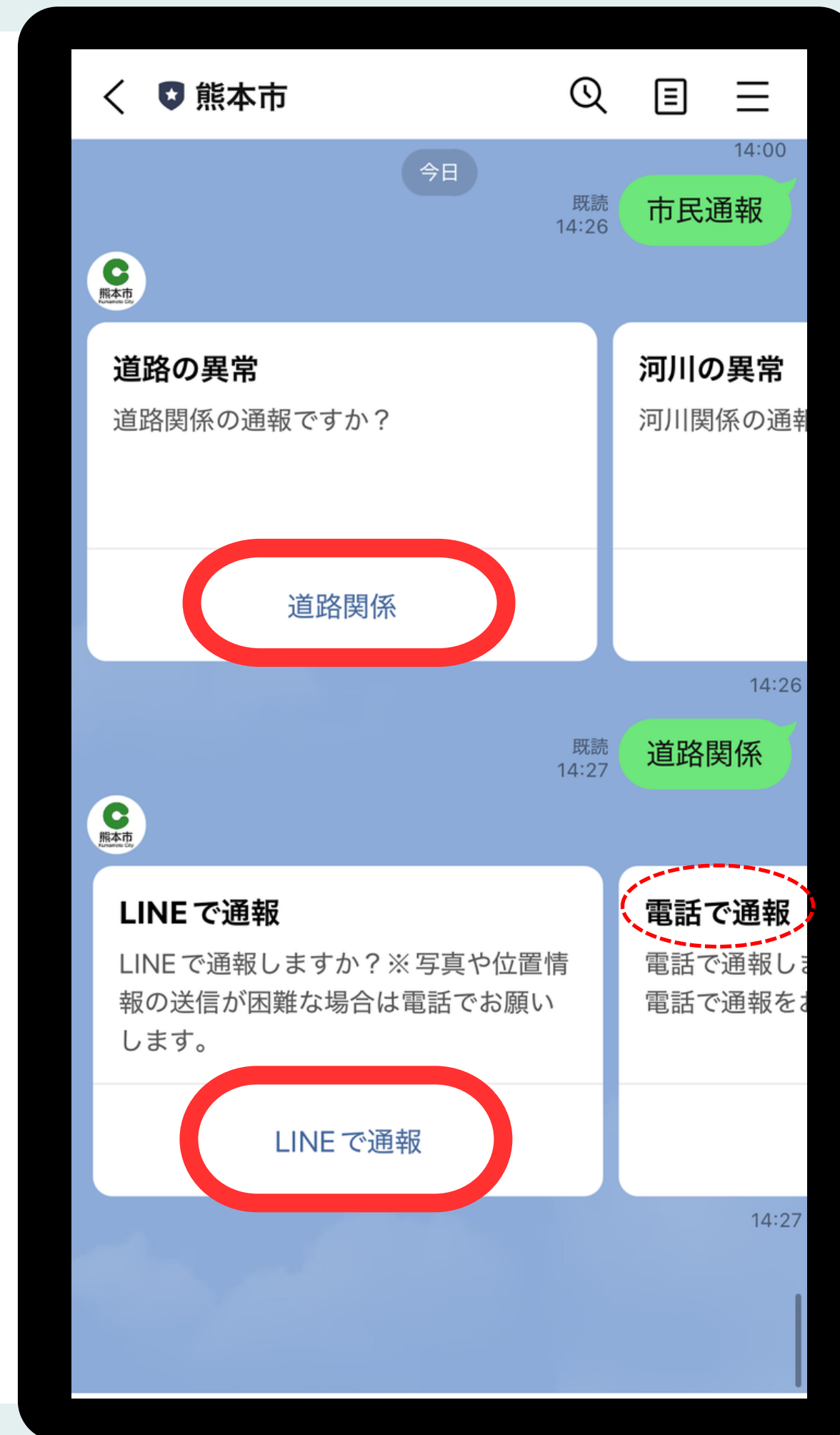
Step03

LINEで通報

● 道路関係



● LINEで通報をタップ



緊急の場合はこちらの
【電話で通報】をタップすると
各土木センターの電話番号が
案内されます

Step04

道路状況通報

● 路面をタップ



● 穴ぼこ・陥没を選択



Step05

位置情報送信

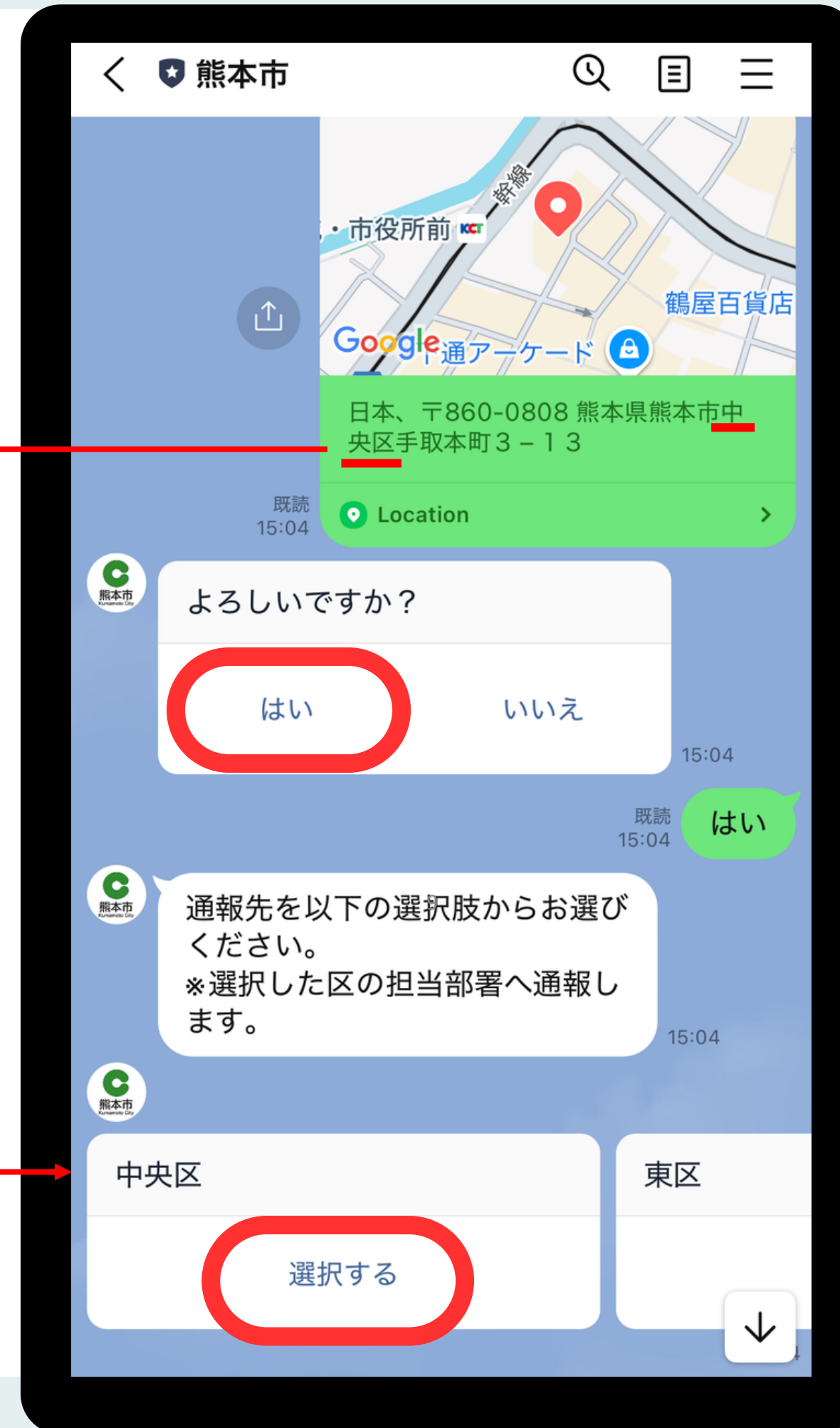
● 現在地で良ければ
そのまま位置情報を送信
(位置情報をOFFにしてる場合
はONに切り替え)



Step06

区を選択

● 位置情報を送信した
区を選択



Step07

写真を送信（近景）

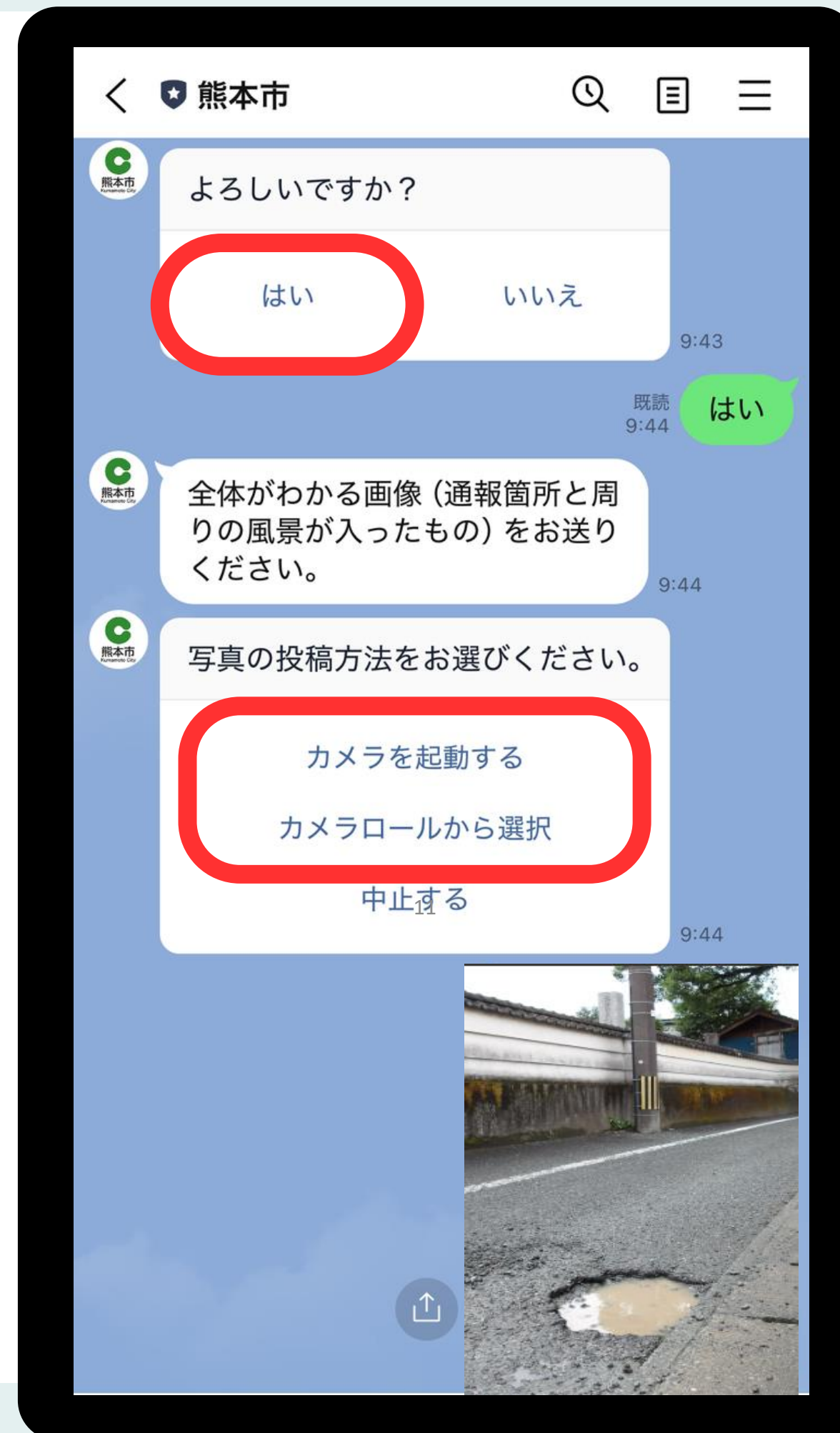
- その場で撮影して送信
（撮っておいた写真を後で送信も
可能ですが位置情報に注意）



Step08

写真を送信（遠景）

● その場で撮影
周りの風景が入るように
撮影するのがポイント



Step09

詳細を入力

- 詳細な状況を入力
写真で状況が分かる際は
省略することも可

< 熊本市

よろしいですか？

はい いいえ

9:45

既読 9:45 はい

不具合や損傷の具体的な内容を入力してください。

9:55

詳細を入力してください。入力省略も可能です。

詳細を入力する
入力を省略
中止する

9:45

既読 9:45 入力を省略

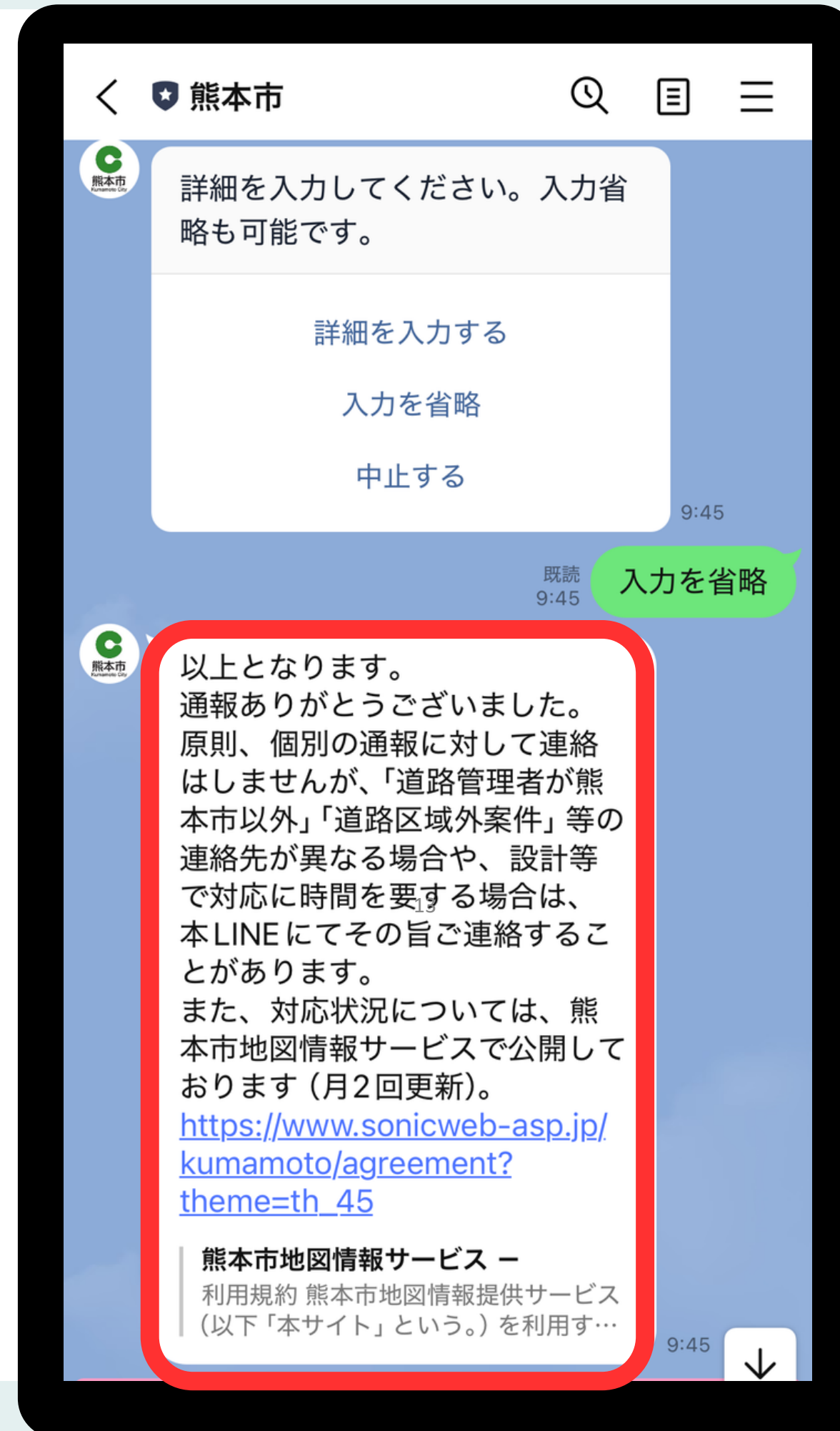
以上となります。
通報ありがとうございました。
原則、個別の通報に対して連絡はしませんが、「道路管理者が熊本市以外」「道路区域外案件」等の連絡先が異なる場合や、設計等

Step10

通報完了

● これにて通報完了

● その後地図情報サービス
にて案件の進捗状況が
確認できます。



通報内容の連絡先が異なる
場合や、時間を要する場合は
本LINEにてご連絡する
場合があります。

その後

現場対応と報告

- 各土木センターにて通報内容確認後
現場対応（お時間がかかる場合もあります）



（サイトQRコード）



- 地図情報サービスにて公開
（2週間ごとに更新）

