

道路通報対応の効率化に 向けた方向性

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	 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 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	 道路の異状を発見したら LINEで通報 #9910 友だち追加は二次元コードから ● 事故防止のため、運転中の携帯電話の操作はおめくください。 ● 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。 国土交通省 R6.3
通報の流れ	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	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	・国道事務所から該当自治体に伝達	・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	・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	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	・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

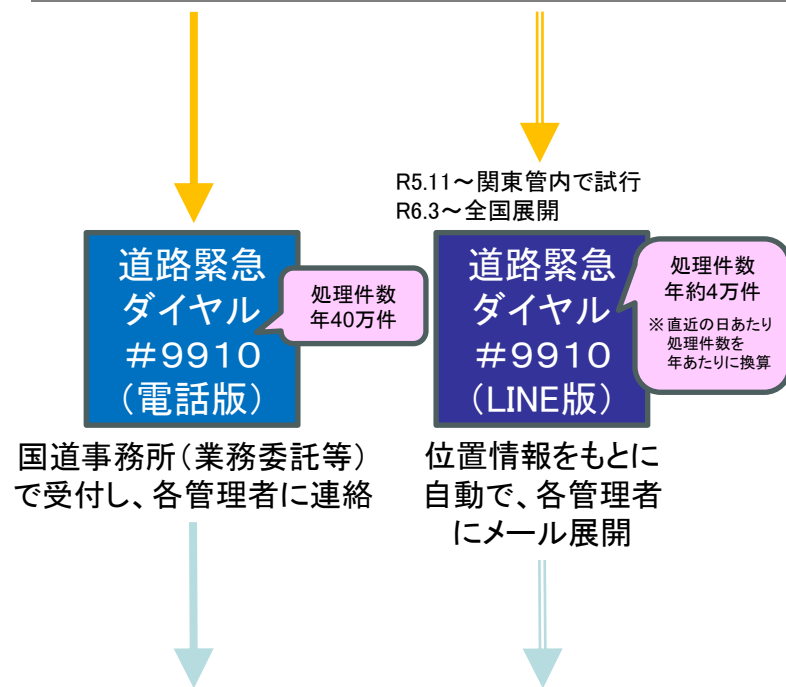
道路についての定義・用語	高速道路・ETC	休憩施設「道の駅」	道路標識・街路樹・照明など	歩行者・自転車、バリアフリー
道についての基準や定義、専門的な用語の解説	高速道路や、料金制度・ETCに関してのご質問	「道の駅」の目的・機能、設置基準、関連出版物などのご質問	道路の付帯設備である道路標識や街路樹、照明や信号管理などのご質問	歩行者・自転車に関する設備や施策、バリアフリー対策などのご質問
交通安全対策	環境対策	道路の建設・管理	その他(申請・広報など)	道に関する各種データ集
道路行政が取り組む交通安全対策に関するご質問	治道・自然環境に関する対策や、騒音などの対策についてのご質問	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

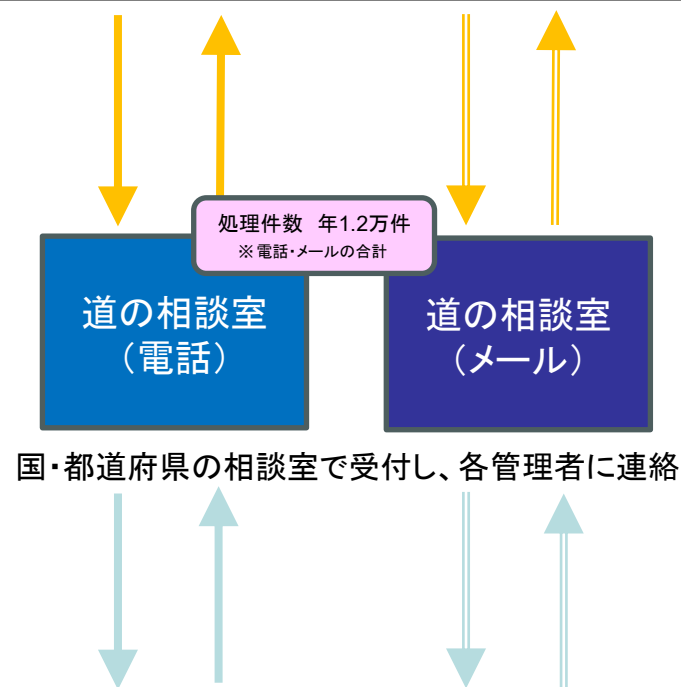
道路に関する問い合わせ等の流れ(現状)

- 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)