

国・地方デジタル共通基盤推進連絡協議会ワーキングチーム（中間報告）

土木施設に関する住民からの通報等システム 議事要旨

1. 日 時 令和7年12月22日（月）11:00～11:47

2. 場 所 オンライン開催

3. 出席者

(1) ヒアリング対象者

森下 博之 国土交通省総合政策局公共事業企画調整課長

小山 健一 国土交通省道路局企画課評価室長

(2) ワーキングチームメンバー

池田 博之 山口県総合企画部長

伊藤 正樹 愛知県一宮市総務部長

手嶋 圭吾 福岡県水巻町企画課長

名越 一郎 内閣官房デジタル行財政改革会議事務局参事官

折田 裕幸 内閣官房デジタル行財政改革会議事務局参事官

浅岡 孝充 デジタル庁統括官付参事官

萩原 一博 デジタル庁統括官付参事官付企画官

志賀 真幸 総務省自治行政局地域情報化企画室長

（代理 高橋 大輔 自治行政局地域情報化企画室課長補佐）

4. 議事概要

<国土交通省から別添資料に基づき説明。>

（今後の検討の方向性について）

- 夏のヒアリングや文書協議の後、時間も短い中で、各団体へのアンケート実施等に感謝申し上げる。共通化の手法については、いわゆるパターン A と呼んでいる、国が一元的なシステムを作成して自治体に使ってもらうやり方があり、道路についてはパターン A 的な電話やラインを活用した通報システムが既にある一方で、河川や公園については、国として一元的なシステムを構築する必要性は乏しいということと理解したところである。
 - 他方で、いわゆるパターン B と呼んでいる、国は標準仕様を作り当該仕様をもとに民間がサービスを提供するというやり方もあり、資料中の P21 で紹介されている自治体からの意見はこのパターン B をイメージしているのではないかと思われる。
 - 加えて、これらパターン A&B の手法以外にやり方として、いわゆる共同調達という手法もある。例えば、民間のサービス（ロゴフォームやマイシティレポート等）を都道府県単位で調達するというやり方である。共同調達といつても自治体によって一定のカスタムが必要になることもあると思うが、そうであっても単独で導入するよりはコストが掛からないということを考えられる。こうした手法をも視野に入れつつ、自治体のニーズに沿って、どのようなやり方がよいのか引き続き関係者で検討していく必要があると考えている。
- パターンA、パターンB、共同調達と様々なやり方があると理解。その上で、特に小規模な自治体の体制が十分でなくなりつつある中で、都道府県によるサポートや自治体同士

での連携などの取組が進んでいるところであり、今回の検討についてもこうした流れの一つであると理解している。<国土交通省>

- ・ 地方公共団体の規模も大小あるものの、インフラ施設の維持管理については、人員や予算が不足する現状が顕著になっていくものと考えており、どのようにしてインフラ施設をしっかりと維持管理していくかということは喫緊の課題と認識。こうした流れの中で、今般の通報システムは共通化効果が高いのではということで共通化候補になったと理解しており、道路で構築されている道路緊急ダイヤル #9910 を拡大して欲しいという思いもあるものの、共通システムの構築に多額の費用が掛かるということであれば、共通化を見送るということもやむを得ないとも感じているところ。
 - ・ 他方で、共通化を見送るので、それでおしまいということでなく、業務の効率化や省力化的観点から引き続き取組みを進めていかなければならないと考えている。
- 共通化に反対しているというわけでは当然ない。他方で、既に民間のサービスが存在する中で、国が屋上屋をかけて共通化システムを追加で構築することが果たして費用面等から妥当であるのかということ。他方で、小規模の自治体の業務効率化については、危機的課題と徐々に認識を深めており、一緒になって考えていきたい。<国土交通省>
- ・ 費用対効果という面でみれば、共通化的なシステムの必要は必ずしもない可能性がある。他方で、利用者の目線に立てば、窓口が一本化されれば、住民利便性については向上するとも考えるところである。様々なやり方があると思うが、住民目線も視野にいれながら、引き続きの検討をお願いしたい。
- 住民サービス向上という視点は重要な指摘と認識。その上で、すでに導入されている民間サービス等の活用によっても住民から見た窓口の一元化は実現が可能であるとも考えており、また導入コストも比較的リーズナブルであると感じている。こうした民間サービスの導入による手法が自治体にとってハードルが低いのではないかと考えている。<国土交通省>
- ・ 資料中でも通報システムについて導入の必要性を感じないという意見もあった。小規模な自治体にあっては、すぐにこういったシステムを導入する必要性は感じないこともありますかと思う。自治体の意向やニーズを含めて、是非、慎重に検討していただければと思う。
- 今回実施したアンケートの結果を見ても、導入されてない自治体はそもそもシステムでどのようなことが可能なのかや費用が低廉であること等を知らないという状況であり、こうした情報がない中の導入ということに対して抵抗感があるのではないかと感じている。こうした状況を踏まえて、民間のアプリを導入して成功している自治体の紹介や周知などの取組みを実施していくことが効果的ではないかと考えているところである。<国土交通省>

(自治体間でのやりとりについて)

- ・ 例えば、公園については、自治体の区域の端に所在する公園であれば、地域の住民から見ると、管理者がどの自治体なのかを明確に認識できない可能性もあるのではないかと思っている。こういった場合にあっては、パターンB的なやり方や共同調達により、地域住民から見たインターフェースを共通にできれば利便性が高まるのではないかと思う。
- ・ 国と都道府県との間では、公園や河川については、特段のやり取りは基本的でないという説明であった。その上で、都道府県と市町村や市町村間で、通報先の仕分けが必要な実態等

はどの程度あるのか、又はそもそも無いのか等をご教示いただきたい。

→ 公園についてだが、施設管理をしている立場から見ると、小さい自治体が管理する公園であっても、管理者の連絡先は明確であり、公園を利用される方も地域住民であるので連絡先が分からなければ地元の市町村や県に連絡をされると感じている。このように考えると、公園については、全国的に共通的な通報システムを構築する必要性は乏しいのではないかと感じている。<国土交通省>

(地域インフラ群再生戦略マネジメントとの関係について)

- ・ 国交省が従前から進めている「地域インフラ群再生戦略マネジメント」の取組みについて、この共通化の取組みと直接的な関係はないのかもしれないが、このいわゆる群マネの取組は、国民の理解と協力から国民参加パートナーシップへの進展と言った方向性で検討が行われており、インフラ整備について、国民と協力していくという意味で共通の思想を感じられると思い、コメントをさせていただく。

(利用者の利便性の向上と自治体負担の軽減の両立について)

- ・ 施設管理者側からすると住民サービスを良くするために窓口を一元化しても、システムの裏側では担当部署間での連絡調整事務が発生する点が課題として残る。道路では国が負担する形になっている。裏側の連絡調整事務の業務を整理しないと、国・地方いずれかの職員に負担が偏ることになってしまい、本質的な解決につながらないのではないか。
- ・ ソールとしては様々な地域住民からの通報サービスが存在しているところ、こういった住民からの通報を受けて、国の施設に関する情報を自治体から聞く機会もあり、逆に自治体の施設の情報を国から提供するという機会もあるのではと思う。今後は、こうした国、自治体間のやり取りを如何にしてスムーズにしていくかが仕組み作りの肝であり、今後も国と地方がお互いに知恵を出していく必要があると感じている。

→ 資料中 P4 で紹介している LINE による道路緊急ダイヤル #9910 についても、国が構築しているものの、実際は都道府県や市町村の案件の方が 69 パーセントと多い。このことから、地域住民からすると、国道だから LINE#9910 を利用しているのではなく、単に道路だと思い、利用しているのではと推察。道路緊急ダイヤル #9910 で受け付けた国以外の部分は自治体に情報提供しているところである。逆の流れの自治体から国への情報提供については実態が十分に把握できていないところだが、そうした情報提供の流れも民間サービスではあり得ると感じている。理想論で言えば、サービスが開始される前に、何か統一的のシステムが構築されていれば良かったのかもしれないが、現状は既に、様々なサービスが存在しているところである。こうした現状を踏まえれば、様々なサービスがある中であっても、国から自治体又は自治体から国への情報提供を如何にしてスムーズにしていくかは非常に重要な視点であると感じている。<国土交通省>

以上