

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（関係府省庁等ヒアリング）  
議事要旨

1. 日 時 令和7年7月25日（金）17:00～18:00

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

深澤 文仁 秋田県美郷町企画財政課長

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

鈴木 優一 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

池田 敬之 総務省自治行政局住民制度課長

（代理 総務省自治行政局住民制度課 阿部補佐）

4. 議事概要

<事前に送付した質問事項について、国土交通省より説明。>

※「→」はワーキングチームメンバー発言

① 道路、河川、公園・緑地等の土木施設に関する住民からの通報等に関し、国、都道府県、市町村における、業務の実態（通報等の頻度、量、事務の態様等や各土木施設の管理者間での情報共有等）をご教示ください。

- ・ 分権提案でも取り上げられている道路・河川・公園は、管理主体が国・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。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。国管理施設の中でも、施設の種類によって管理体制は異なる。
- ・ 地方自治体の業務の実態は把握していない。国管理の業務の実態を説明する。

道路については、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、通報される方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。通報を受けた際は、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）に連絡する仕組みになっている。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。LINEは近隣住民の方の通報が多いのではないかと考えている。

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。あったとしても、車両通行止ポストの破損等の通報である。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、対面に対応する。河川の場合は、近隣住民など土地勘のある方からの問合せがほとんどで、頻度としては、いくつかの直轄河川事務所に確認したところ、年間で数百件～数千件程度あり、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。土地勘のある方は管理主体を把握しているのではないかと考えている。

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。夜間は閉園しているので通報はない。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。

→ 国管理の河川では緊急通報はほぼない状況とのことだが、昨今の異常気象で緊急通報はあるものと思っていた。地方自治体管理の河川ではどうか。

- ・ 地方自治体の現場の実態を全て把握しているわけではないが、河川管理は、出水期と非出水期でメリハリがある。出水時には、管理者が車でパトロールするなど様々な形で現場確認をしている。特に浸水常襲地区や要警戒箇所は重点的に確認している。そのため、緊急の異常は管理者が基本的に発見している。国管理の河川ではほぼないが、地方自治体管理の河川では、近隣住民の方からの情報提供により、管理者より先んじてメディアやSNSで取り上げられることはある。

**② 地方自治体の通報等システムの導入状況を把握されているでしょうか。把握されている場合は導入状況をご教示ください。**

- ・ 地方自治体の通報等システム導入状況は把握していない。ヒアリングにあたって一部の地方自治体のホームページ等の情報を調査したものを導入事例として紹介する。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フォームを使っている。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というアプリもいろいろな地方自治体が導入しており、同アプリについて、デ

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、地方自治体に紹介している。  
また、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。

③ 令和 6 年 3 月より、道路について、LINE 通報システム「道路緊急ダイヤル#9910」の運用を開始しているとお伺いしていますが、当該システムを導入することによる効果等、その状況をご教示ください。

- ・ 道路緊急ダイヤル#9910 では、これまで電話版で実施していたが、令和 6 年 3 月から、LINE 版を作った。電話の場合、異状のあった場所はどこか 1 つ 1 つ聞かなければならず、利用者も口頭で伝えるのが難しい。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、利用者も国も双方楽になった。また、聴覚障害のある方など電話の利用が難しい方も通報できる点も含めて、効果があると考えている。
  - ・ 別のシステムとして、「道の相談室」も運用している。道路緊急ダイヤル#9910 は緊急の通報内容を対象としている一方、道の相談室は、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。本システムでは、国土交通本省に加え、各地方整備局でも電話やホームページの入力フォーム（メール）で相談を受け付けている。入力フォームは本省と地方整備局で異なる。
  - ・ 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、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。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。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。
- LINE を採用したのは、利用者が多いからか。電話版はいつから運用しているのか。
- ・ 基本的にはご理解の通りで、平成 17 年から運用している。
- LINE 版を導入・運用する中で、各地方自治体が利用している民間サービスや独自システムとの関係性をどうしていくかという議論は特段なかったか。
- ・ そのような議論は特段なく、国土交通省として、道路緊急ダイヤル#9910 の電話版の課題を解決する手法として検討した。

④ 通報等システムの共通化を進める上で、どのような方式が考えられますか。例えば、「道路緊急ダイヤル#9910」を参考に、又は活用することは考えられますか。

⑤ 通報等システムの共通化を進める上で、どのような課題が考えられますか。

- ・ 通報等の内容が緊急を要するものなのかについては、道路、河川、公園ごとに分けて考える必要があると考える。国管理の施設については言えば、河川、公園は緊急通報がほとんどない、ニーズがない状況と認識している。
- ・ 道路の緊急通報は、事務所や出張所ごとではなく、一括して道路緊急ダイヤル#9910 で受け付けられるようにしているという趣旨で、既に共通化済み。また、道路緊急ダイヤル

#9910 は国管理の道路のために作っているものの、通報される方は道路の管理者が誰であるか、異状のあった場所がどの機関の管理かを直ちに判断することは困難であるため、地方自治体管理の道路や高速道路の緊急通報も受け付けている。国が国管理の道路を管理する上で必要があるため運用しているシステムで、付随的に地方自治体管理の道路に関する緊急通報にも受付しているという立て付けで、地方自治体からシステム運用費用は徴収していない。一方で、河川、公園に関しては、国管理の施設について、緊急通報用のシステムを構築する必要がない中であって、そのようなシステムを構築して、地方自治体と共通化する必要はないと考えている。

- ・ 仮に全国を対象としてシステム共通化を進める場合、既に民間企業が様々なアプリを提供して、地方自治体の行政の効率化につながるビジネスを展開しているので、地方自治体は必要があればそのようなアプリを利用するのがよいと思うし、民間サービスを利用又は利用を検討している地方自治体にとっては、国がさらに緊急通報のシステムを作るのは二重の対応が必要になるのではないかと懸念している。
  - ・ また、地方自治体も様々なシステムを構築・運用し、また電話での対応も受け付けているところに、国が新しい通報窓口を設置すると、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が生じるのではないかと懸念している。
  - ・ さらに、道路緊急ダイヤル#9910 は、国が国管理の道路を管理する上で必要があるため運用しているシステムで、地方自治体からシステム運用費用は徴収していないが、河川、公園は、国管理の施設について緊急通報用のシステムを構築する必要がない中であって、地方自治体との共通システムを構築すべきという話になれば、システム構築や運用費用について、サービスを受益する地方自治体に費用負担を求めるほかないと考えており、その点について懸念している。
  - ・ 総じて共通化には非常に課題が多いと考えている。
- 道路緊急ダイヤル#9910 から転送された本団体の管理道路に関する通報の件数は、年間1,000件程度だったと聞いている。また、推計値であるが、管理河川についての通報は、電話、メール等で年間約1000件、管理公園についての通報は、電話、メール等で年間約50件程度だったと聞いている。緊急通報に限定せずに、道路緊急ダイヤル#9910のLINE版のシステムで受け付ける対象を拡充すると業務効率化につながると考える。地方自治体の費用負担が発生しないような形での方策を検討して頂けるとありがたい。
- ・ 道路緊急ダイヤル#9910 は、国が国管理の道路を管理する上で必要があるため運用しているシステムで、通報には地方自治体が管理する道路に関するものも含まれているので、ある種のサービスとして費用負担は求めずに、地方自治体に転送している。河川、公園で、国が国管理の施設を管理する上でシステムを構築するのであれば、同様の仕組みが考えられるかもしれないが、そのような必要性がない中、国の予算でシステムを構築するのは困難と考えている。
- 本団体ではLINEとLoGoフォームを組み合わせたシステムを運用しており、公園と道路に関する通報を緊急的なものに限らずに受け付けている。24時間365日受け付けているが、緊急的なものではない場合は開庁時間に対応している。公園と道路それぞれ年間の通

報件数は40件、300件程度あり、システムの認知度向上に伴い、年々増加傾向にある。河川に関する通報システムはない。システム共通化には賛同する。住民は道路管理者が誰か分からず通報するため、共通システムで受け付けて、技術的に可能かどうかは分からないが、AIを活用し各管理者への振り分けを自動化できると業務の効率化につながる。他方、既に地方自治体がシステムを導入しているので、共通化後の姿をどのようなものにするのかは悩ましい。

- 町村の場合、土木施設の管理者が国、都道府県、町村のどこであるかに関わらず、町村内の緊急通報は身近である役場に電話やメールで寄せられることが多いため、管理者である国や都道府県、隣接市町村にアナログな手法により通報内容を伝達する手間が煩雑となっている。国民の視点で考えると共通のシステムで窓口が一本化されることで通報先を迷わないこと、また、行政の視点で考えると、正確な位置情報や状況も含めた情報伝達がデジタル化・システム化されることで、対応が迅速に行えることにメリットがあると考えたところ。一方で、共通化を進めるにあたっては費用対効果が見込めるかがポイントとなると考える。
- 国が1つの共通システムを構築し、国民の窓口を一本化したとしても、それぞれの施設、それぞれの管理者に、正しく通報内容を伝える部分に技術的な課題があると感じた。
- ・ 道路緊急ダイヤル#9910も、通報内容を適切な管理者に繋げる部分のトラブル対応に苦労している。通報のあった場所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、スマートフォンのGPSで自動特定できると説明したが、GPSの情報が間違っていることがあり、異なる管理者に繋げてしまった場合は、正しい管理者に再度繋げるのがさらに時間がかかってしまう。

以上