

共通化候補（令和 7 年度選定分）の 「土木施設に関する住民からの通報等システム」について

2026年 2 月 4 日

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（第 9 回）

「土木施設に関する住民からの通報等システム」に係る検討状況及び方針

【国土交通省への依頼等】

(2) 選定理由

（前段階）土木施設に関する市民からの通報システムを共通化の対象候補とする。なお、施設・管理者の種別によって業務・システムの態様に差異があること、既に同様のシステムを個別に整備・利用している地方自治体が存在すること、民間企業でも市民通報アプリ提供をビジネス展開していることなどから、土木施設に関する市民からの通報システムを**共通化の対象とするかを判断する前段として、地方自治体のニーズの把握や共通化のフィージビリティ等の検討を進める必要がある。**

＜参考＞令和 7 年地方分権提案（管理番号 378）

(3) 依頼事項

国土交通省は、令和 8 年 3 月末までに、道路、河川等の各分野における既存の業務・システムの実態等を踏まえて、国・地方を通じたトータルコストの最小化が実現可能であるかも含め、**共通化することが適当かを検討し、共通化する場合は、その方法や今後のスケジュールを記した推進方針案を策定されたい。**

推進方針案を策定する場合は、通報者が土木施設の管理者を必ずしも特定できていないという前提で、住民のニーズ（利用者起点）や地方自治体の負担軽減といった観点に留意しつつ、具体的な方法を検討されたい。

検討状況については、令和 7 年 12 月に国・地方連絡協議会に対し、中間報告されたい。

（抜粋）共通化の対象選定に向けた令和 7 年度の対象候補の選定及び作業依頼について（令和 7 年 9 月 国・地方デジタル共通基盤推進連絡協議会） I 3

- ・ 実現可能性調査の結果、実現するには条件整備が必要と判断されたもの、**共通化以外の方法の検討が妥当とされたもの**（例：都道府県による共同調達等）、課題が多く実施は見送った方がよいとされたもの**については、その結果を本連絡協議会に報告することとする。**本連絡協議会は、報告内容について疑義がある場合は、同調査の内容に関して各府省庁との個別協議を要請することができる。

（抜粋）国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針（令和 6 年 6 月閣議決定） 3（2）

【国土交通省による中間報告】

- ・ 共通化を進める課題として、既存サービスとの重複や、これまで各施設管理者に直接連絡されていた通報がシステム経由になることで行政サービスの質や効率が損なわれる懸念、さらに費用負担の問題などが示され、**検討の方向性としては、共通化以外の方法として、自治体が自らの状況に応じて最適な仕組みを選択できるよう、好事例の共有や民間サービス紹介、マッチング支援を進めるべきとの報告があった。**

【今後の対応（案）】

- ・ 国土交通省には、共通化する場合の策定を依頼した共通化推進方針案に代え、**引き続き検討を進め、基本方針に基づき、「共通化以外の方法の検討が妥当とされたもの」として、検討結果を令和 8 年 3 月末までに連絡協議会に報告する対応を求めているかどうか。**
- ・ 併せて、検討・報告にあたっては、中間報告会での指摘をはじめとする自治体や連絡協議会・ワーキングチームから寄せられた意見や他業務で見られる「都道府県による市町村と連携した共同調達」のような取組を参考に、「土木施設に関する住民からの通報等システム」に対する国土交通省の推進策について検討を深め、適切に報告内容に反映することを求めているかどうか。

参考

通報等システムの共通化を進める上での課題等

○通報対応の業務実態から、国直轄施設の管理者としては、システムを共通化する必要性には直面していない。

※道路分野では、国直轄施設の緊急通報対応の付随として自治体分も受付。

○仮に全国を対象としてシステム共通化を進める場合、

- すでに民間企業でも市民通報アプリ提供をビジネス展開している。民間サービスを利用（利用を検討）している自治体にとっては二重の対応が必要になる。
- 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も懸念。
- システム構築や運用費用について、サービスを受益する各公物管理者（都道府県や市町村）に応分の費用負担が発生。

検討の方向性

- 上記の通り、全国一律でのシステム開発及び運用面の困難性が高く、国・地方を通じたトータルコストの最小化に必ずしもつながるものではないと考えられ、さらに、民間企業等によるサービスを導入している自治体も多く存在する。
- このような状況を踏まえると、自治体の課題解消に向けては、システムを共通化するよりも、各自治体がニーズに応じてシステムやサービスを選択できるよう、住民通報対応に関する自治体の好事例の周知や既存の民間サービスの紹介、さらには、自治体と民間企業のマッチングイベント等を進めていくことの方が有効ではないか。

中間報告会の議事要旨（抜粋）

（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ます。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っ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。共同調達といっ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も考えられる。**こうした手法をも視野に入つつ、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はなく、業務の効率化や省力化の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てないこともあろうかと思う。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、**導入されてい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で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〉

※本議事要旨における記号「・」はワーキングチームメンバーの発言、「→」は国土交通省の発言を示す。