

## 1. 事業の背景と目的

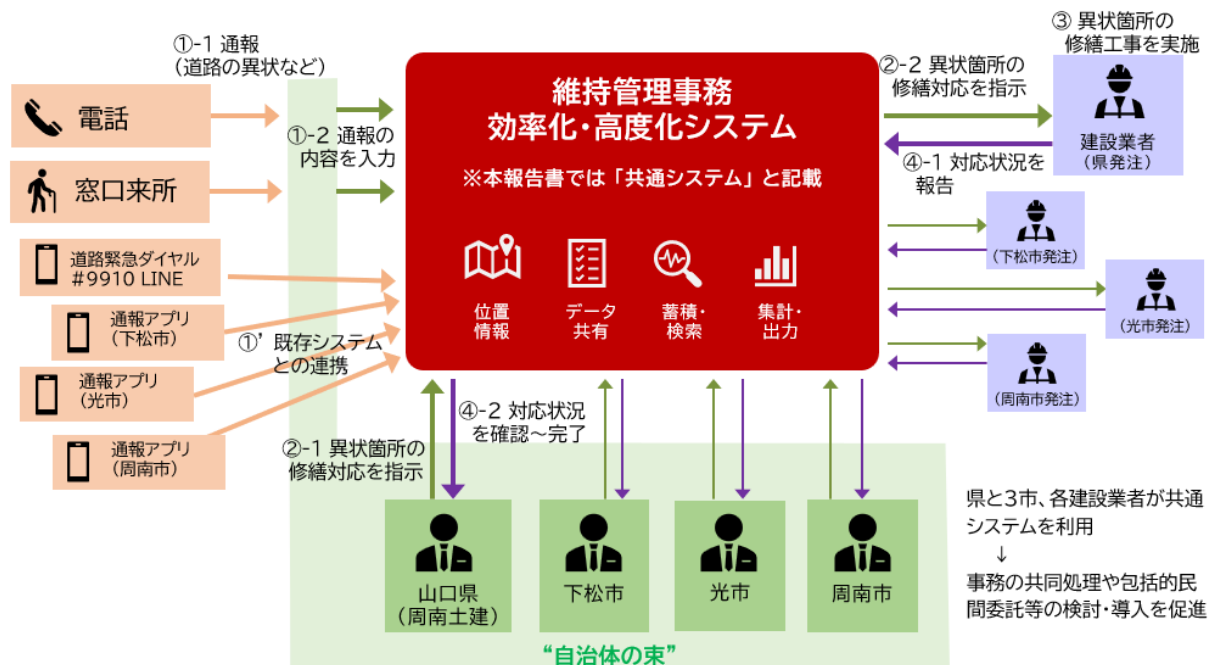
各自治体における道路損傷等に関する住民通報は件数が多く、電話・紙・Excel 等による個別管理が主流であったことから、情報の分散や属人化が生じ、自治体間の連携も必ずしも十分とは言えない状況にあった。加えて、今後は技術職員の不足、建設業就業者の減少・高齢化、インフラの老朽化進行といった構造的課題が顕在化することが見込まれており、従来型の運用のままでは、持続的かつ効率的なインフラ維持管理の確保が困難となるおそれがある。

このため、本モデル事業では、山口県と周南エリア3市（下松市・光市・周南市）が連携し、ノーコード/ローコード基盤（kintone）を活用した「道路維持管理事務の効率化・高度化を図る**共通システム**」を構築することにより、

- ・ 現場実務に係る事務負担の軽減
- ・ 情報の一元管理および可視化の推進
- ・ データの蓄積・活用による維持管理手法の高度化

を実現し、将来的な事務の共同処理や包括的民間委託等につながる広域連携モデルの構築を目的とした。

### 《 本事業で構築する共通システムのイメージ 》



## 2. 取組の概要

本モデル事業では、以下の2点を主な柱として取組を実施した。

### ① 共通システムの構築および試行運用

県および3市が共同利用する道路維持管理システムを構築し、住民通報の受付から対応状況の管理、記録および情報共有までを一元的に管理できる仕組みを整備した。

### ② 将来的な事務共同処理に向けた検討の促進

先進自治体の視察や勉強会の開催、関係者による共同ミーティング等を通じて、県内外への展開や分野横断的な活用を見据えた検討を進めた。

## 3. 共通システム導入による事務フローの変化

取組前（従来）

- ・ 住民通報は電話、窓口、メール、各種アプリ等、手段が多岐にわたる
- ・ 情報は紙や Excel 等で個別に管理
- ・ 他自治体が管理する道路案件については、電話やメールにより個別に連絡
- ・ 建設業者とのやり取りは紙媒体が中心
- ・ 情報共有や引継ぎが担当者個人に依存

目指した姿（将来像）

- ・ 通報情報を共通システムに集約し、一元管理を実現
- ・ 地図情報と連動した案件管理による可視化
- ・ 自治体間で同一の情報をリアルタイムに共有
- ・ 建設業者との連絡・報告のデジタル化
- ・ 対応状況の Web 公開による住民への見える化

2026年3月時点での到達点

- ・ 共通システムを構築し、県および3市において暫定的な運用を開始
- ・ 通報情報、案件情報、位置情報を一元的に管理
- ・ 自治体間での情報共有および引継ぎが円滑化
- ・ 建設業者とのやり取りをシステム上で試行的に実施

※ 既存通報アプリとの自動連携や Web 公開機能については、2026年度以降、段階的な実装を予定している。

#### 4. 取組の効果

##### ① 事務の質および実効性の向上

- 案件情報と位置情報を確実に紐づけた管理が可能となった
- 属人的な判断や手戻りの抑制に寄与
- 県と市が同一の画面・情報を共有しながら対応する体制を構築

##### ② 人的資源および時間の有効活用

- 紙資料の作成や集計等に係る作業の削減
- 組織内および自治体間の情報共有の迅速化
- 異動や退職に伴う引継ぎリスクの低減
- 道路修繕対応の迅速化による住民サービスの向上

##### ③ コスト面での効果

- 県が主体となってシステムを構築し共同利用することにより、重複投資を抑制
- 現地確認や移動の効率化による業務コストの縮減
- ノーコード/ローコード基盤の採用により、将来的な改修コストを抑制

#### 5. 課題および対応

##### 明らかとなった課題

- 自治体ごとに異なる所管範囲、契約形態、入力項目への対応
- 紙運用の完全な廃止には至っていない点
- 既存通報アプリとの自動連携が未実現である点

##### 対応および工夫

- 管理対象を「道路維持管理情報」に限定し、対象範囲を明確化
- 共通項目と自治体固有項目を整理し、最小限の入力で運用可能な UI に再設計
- 権限設定や個人情報のマスキング等による情報保護対策を実施
- スモールスタートによる段階的導入を通じた合意形成

#### 6. 今後の展望

- **県内展開**：周南地域での取組を踏まえ、県の出先機関は県全体に展開予定。県内市町は、利用意向のある地域での展開を検討
- **他地域展開**：システムテンプレートの提供等による他自治体への横展開
- **分野横断的活用**：河川、公園等、他インフラ分野への応用可能性の検討
- **広域連携・民間委託**：蓄積データを活用した事務共同処理や包括的民間委託の検討促進

## 7. まとめ

本モデル事業は、県と市が役割分担・連携し、現場実務に即した共通システムを構築・試行した点に大きな意義がある。

小規模から段階的に導入し、無理のない共通化を進めることにより、将来的な広域連携の推進および持続可能なインフラ維持管理の実現に資する実践的なモデルを示したものである。