

山口県と市町による住民通報対応の「群マネ・広域連携」に向けたチャレンジ

山口県 土木建築部 道路整備課

1. はじめに

地方自治体における道路維持管理は、住民の安全・安心を支える基礎的な行政サービスです。一方で、住民からの通報対応や現地確認、修繕手配、業者との連絡調整、記録管理といった業務は多岐にわたり、限られた人員で対応しているのが実情です。さらに、技術職員の不足やインフラ老朽化の進行を踏まえると、従来の対応のままでは持続的な維持管理が難しくなることが懸念されています。

このような課題のもと、国では2022年の社会資本整備審議会技術部会の提言以降、「インフラメンテナンスにおける包括的民間委託導入の手引き（2023年）」や「群マネの手引き Ver.1（2025年）」を公表し、地方自治体の取組みを促しています。

山口県ではこのような国の動きに対して具体的なアクションを起こせずにいましたが、2025年頃から少しずつチャレンジを始めましたので、その状況をご報告します。なお、2006年までの市町村合併により山口県内には村が存在しないため、本稿では市町村ではなく市町と記載しています。



図－1 群マネの手引き

2. 群マネ・広域連携に向けてのマインドセット

具体的な内容に先立って、取組みの初期に立ちはだかった壁のエピソードをご紹介します。

山口県庁内で群マネの議論を開始した当初、一部の上司や同僚からは「群マネは、県ではなく市町がやるべきことではないか」とか「県は市町のことを助ける余裕なんて無い」といった反応がありました。

また、群マネと包括的民間委託の内容を混同したような声や、群マネの中身を誤解して「群マネを進めたら、地元建設業者の受注機会が減ってしまい反発必至だから無理だ」という声も聞こえてきました。



写真－1 県庁内での勉強会の様子

実は筆者自身も、国交省の手引き等を読むまでは似たような誤解をしてしまっていたのですが、こうした誤解や認識不足で思考停止してしまうと、群マネや広域連携は前に進みません。

そのため、まずは関係者が集まって群マネや広域連携について勉強しながら話し合いました。群マネ等を正しく理解することで、「県と市町の役割は違うが対等な立場であり、県が市町を助けるという認識はおかしい」とか「県と市町がそれぞれ抱えている課題は連携することで効率的に解決できる可能性もある」という認識を共有し、具体的な議論をスタートすることが出来ました。

1.1 国～地方公共団体の関係 3/30 山口県

～1945年 昔

（事実上の）上下・主従

国を頂点とした上下関係があった

都道府県は国の出先機関として市町村を監督していた

現在

戦後、および、1990年代の地方分権～（現在）

「（普通）地方公共団体」

国 対等・相互協力

県 市 町 村

普通地方公共団体（都道府県及び市町村）は、地方自治の本質に基づき、それぞれの区域における行政を自主的かつ総合的に実施する役割を広く担うものとする。（地方自治法 第1条の2） ※この他にも、国や都道府県の関与制限も明記（第245条関係）

「基礎自治体」

県 対等・相互連携

市 町 村

都道府県と市町村とは、対等の立場に立ち、相互に連携を図りつつ、それぞれの役割に応じて行政を分担するものとする。（地方自治法 第1条の3第3項）

1.2 県～市町村の関係 4/30 山口県

❌ 県が、市町村を助ける ???

いわゆる「広域自治体」 対等・相互連携

県 市 町 村

都道府県と市町村とは、対等の立場に立ち、相互に連携を図りつつ、それぞれの役割に応じて行政を分担するものとする。（地方自治法 第1条の3第3項）

☑ 県と市町村は、対等な立場！（上下関係では無い。）

☑ それぞれに異なる役割があり、相互に連携して分担する！

2.4 山口県庁内の勉強会資料 13/30 山口県

「群マネ」にも、いろいろある

	単分野のインフラ	複分野のインフラ
単独自治体	従来の方法（群マネ未導入）	多分野連携の群マネ
複数自治体	広域連携の群マネ	広域連携＆多分野連携の群マネ

2.4 山口県庁内の勉強会後に参加者が作成・共有した資料 15/30 山口県

河川堤防と堤防周辺の道路の景観をまとめて実施

県道と市道の除雪をまとめて実施

まちづくりと道路を一緒に考え、一緒に整備

河川と道路の見える化システムをまとめて整備・管理

インフラの管理と魅力発信をまとめて実施

事務職だけでなく技術職も一緒に全職員でリクルート活動

図ー2 県庁内での勉強会資料抜粋

県と市町が連携に向けて議論するうえでも、どちらかに負担が偏ってしまうと持続的な取組みは実現できませんので、お互いに Win-Win となるように、課題解決に向けて役割分担や連携の形を模索するような共通認識をもつこと（マインドセット）が重要だと考えています。

3. 道路損傷等の住民通報に関する取組み

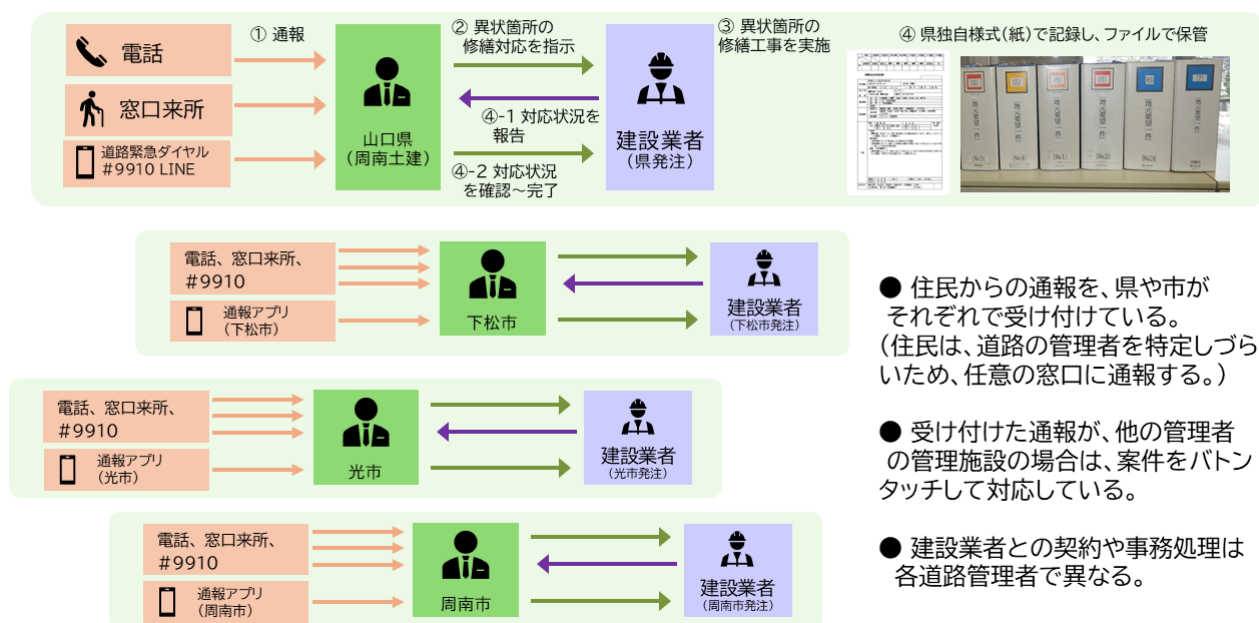
山口県では、周南地域の3市（下松市、光市、周南市）と連携して、総務省「令和7年度 広域連携による市町村事務の共同実施モデル構築事業」を活用して、住民通報を起点とする道路維持管理業務の効率化・高度化に向けて、ノーコード／ローコード基盤を活用した共同システムを構築し、試行しています。

現時点では発注や事務処理を束ねるような一般的な群マネ・広域連携のフェーズではなく、そういった連携のための環境整備というフェーズではありますが、取組み初期の状況としてご紹介します。

(1) 従来の課題と広域連携の必要性

従来、道路損傷等に関する住民から道路管理者への通報は、電話、窓口、メール、国土交通省道路緊急ダイヤル（#9910）LINE アプリ、各自治体が導入した既存の通報アプリなど、多様な手段で受け付けられ、その管理や記録は各自治体の独自様式（紙や Excel など）で個別に行われていました。このため、自治体間の連携やデータ共有が困難で、各自治体内部においても情報の分散や属人化が生じやすく、過去事例の検索や共有にも手間がかかっていました。

取組み前（Before）



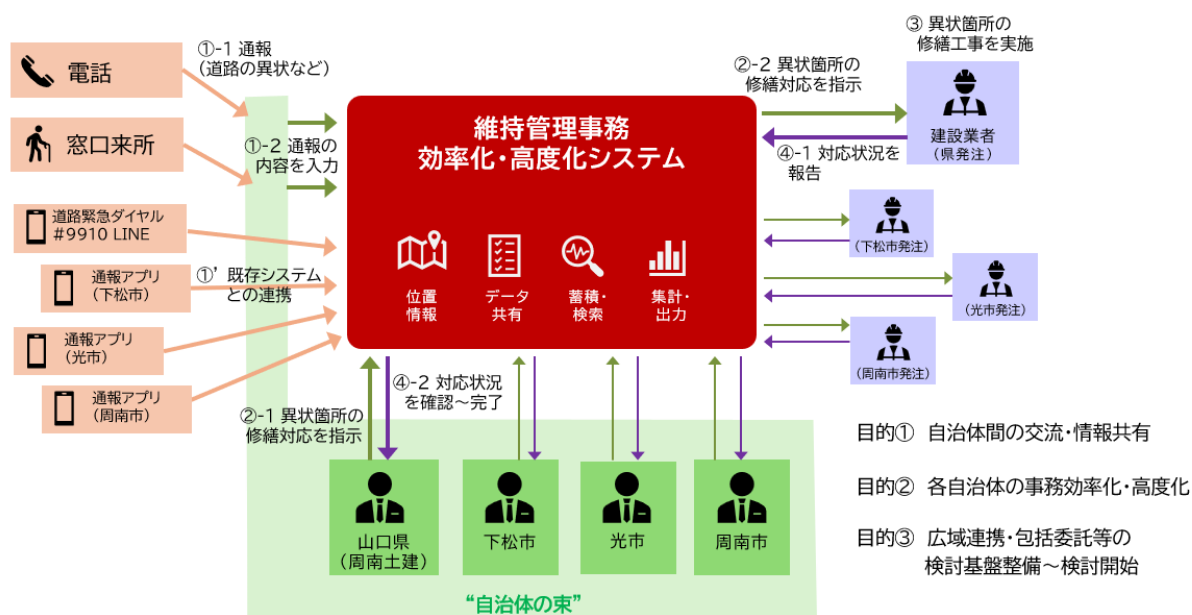
図－3 取組み前の事務処理イメージ

また、他自治体が管理する道路に関する通報（例えば、県道の通報が市役所に寄せられる）については、電話やメールでの個別連絡や資料共有等が必要であり、件数も多いことから、対応に時間を要していました。

このような状況を踏まえ、各道路管理者が対応した情報を蓄積して共有・活用できる仕組み、県と市町がスムーズに連携できる仕組みの必要性が高まっていました。

(2) 共通システムの構成と業務フロー

取組みの中核となる共通システムは、住民通報の受付、案件管理、業者との指示・報告を一体的に扱う仕組みとして構築されています。



図－4 共通システムの構築イメージ

通報フォーム、管理アプリ、指示・報告アプリで構成されており、通報内容は位置情報や写真とともに一元管理されています。管理対象外の案件については、システム上で他自治体へ転送することができ、従来の電話連絡による伝達に比べて効率的な連携が可能となっています。

業務フローとして、通報受付から対応完了までの一連の事務をシステムで完結することが当面の目標です。

住民通報対応の実務フロー

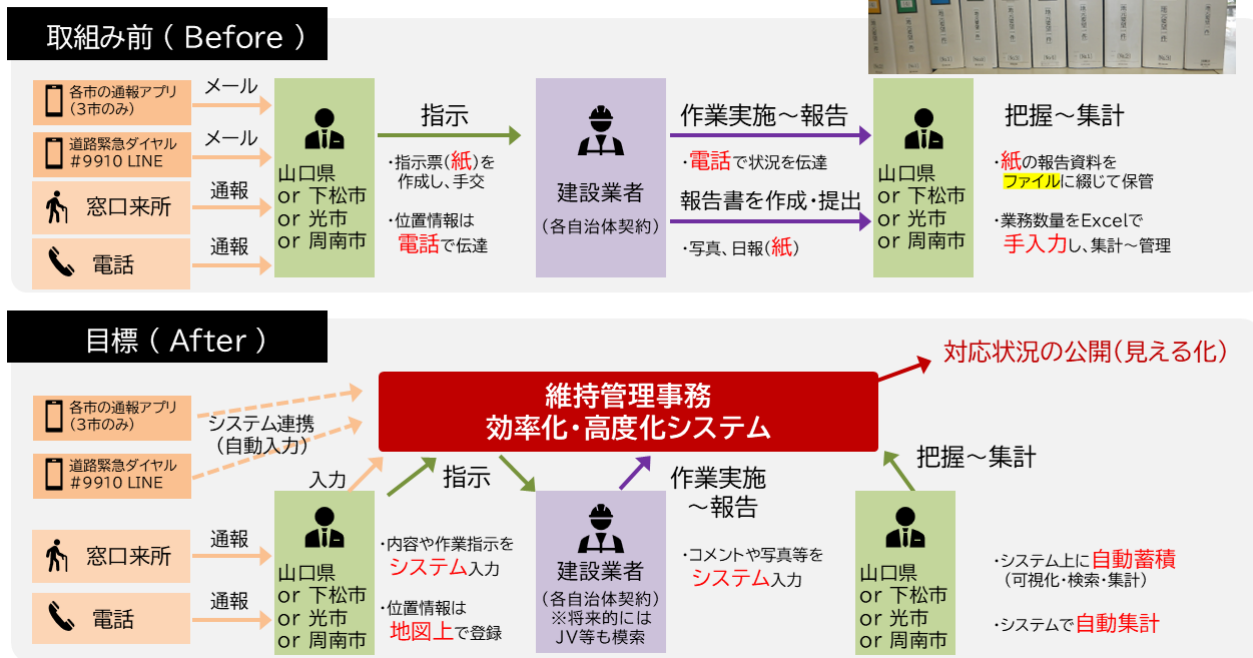


図-5 取組み前後の事務処理イメージ

なお、試行段階では実現していませんが、各自治体が運用している既存の通報アプリについては、本システムを導入しても変更することなく、API連携やデータ転送先等の変更で対応する方針としており、アプリを利用する住民の皆さんにストレスが生じないように配慮しています。

(3) 業務改善効果と実務面での変化

共通システムの導入により、分散していた情報が一元化され、関係者が同一の情報を共有できるようになりました。これにより、自治体間の連携が円滑化し、案件の把握や引継ぎが容易になっています。

また、紙帳票の作成や整理作業の削減により、事務負担の軽減も期待されています。さらに、過去案件の検索性が向上したことで、経験や記憶に依存していた業務の見直しにもつながっています。

(4) 今後のシステム拡充

これまでは事務処理の効率化と将来的な広域連携等に向けてのデータベース整備をメインに対応してきましたが、今後は住民や道路利用者に向けての情報発信を強化するための「対応状況の見える化」機能もシステムに実装する予定です。

画面イメージ(検討中)



図ー6 対応状況の見える化（検討中イメージ）

また、2025年に構築したシステムは県内の一部（周南地域）のみを対象としてスモールスタートしましたが、2026年以降は山口県全域に対象エリアも拡大する予定です。

4. 広域連携における県の役割

今回の複数自治体での連携を模索するなかで、県が参加せずに各市町で連携する形と比べて、県が参加して各市町と連携する形の方が連携を進めやすいケースもあると感じました。

例えば、隣接するA市とB市で連携しようと思っても、管理する地域が重なっていませんし、地元建設業者も異なるため、スケールメリット以外の効果を見出しづらいことが考えられます。しかし、県も参加すれば、管理する地域は県と各市で重なりますし、各市内の建設業者も少しは共通することが予想されます。

群マネの概念としては、自治体の境界を超えて連携するケースもあるとは思いますが、従来の事務処理を見直して新たに複数自治体での連携を進めようとするうえでは、県が参加することによって関係者がWin-Winになる連携を実現しやすくなる場合もあると考えています。

なお、このような県の役割を果たすうえでも、前述のとおり「県が市町を助ける」というスタンスではないことも留意が必要です。あくまでも「県には県の課題があり、各市町の課題もあるなかで、県と市町の連携が課題解決に有効な場合もある」というスタンスを見失わないように注意しています。

5. 今後の展望

山口県の群マネ・広域連携へのチャレンジは始まったばかりです。

今後は、住民通報対応の本格運用を図りつつ、道路以外の他分野への展開も考えています。

これからも試行と改善を繰り返しながら、持続可能なインフラのマネジメントに向けてチャレンジを続けたいと考えています。



写真－２ 山口県と周南地域３市のミーティングの様子



図－７ 県内全市町との勉強会の様子

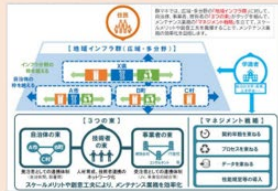
山口県 群マネキックオフイベント
やまぐちのインフラの未来を描く、群マネ勉強会

本勉強会は、老朽化・人手不足・財政制約が進む中で、地域インフラを「個別」ではなく「群」として捉え、持続可能に維持・再生していくための考え方と実践を学ぶことを目的とします。
自治体の枠やインフラ分野の枠を越えて集い、戦略的なマネジメントの視点や先進事例を共有しながら、地域の実情に即したインフラ群再生のあり方を考えます。本勉強会を、今後の具体的な行動や連携につなげるためのキックオフの場とします。

日時 令和8年2月2日(月) 13:30～16:30 (13:00開場)
場所 山口県周南総合庁舎7階702・703会議室
(山口県周南市毛利町2丁目38)
定員 100名(先着順)
対象者 県及び市町職員

勉強会の内容

- 地域インフラ群再生戦略マネジメントについて
- 先進自治体の取組紹介
- 山口県及び周南3市の取組紹介




なお、山口県庁ホームページでは群マネ・広域連携の取組みや勉強会資料等を掲載しています。是非ご覧いただき、少しでも興味を持っていただいた場合はお気軽にご連絡ください。



図－８ 山口県群マネ HP 二次元バーコード