

# 4.苦情受付処理業務で地理空間情報を 共用する

本章では、「2.2.地理空間情報の整備・共用・更新における現状を把握する」においてあげられた業務のうち、具体的な個別業務の一例として、住民等からの道路に関する苦情処理業務において、県と市町村との間で地理空間情報を共用した事例を紹介します。

なお、本章は県と市町村の関係部署の中でも限られた範囲での実証結果をもとに記載しているものですが、災害情報、家畜防疫、農林業関係など他分野における苦情通報の処理業務においても参考になるものと考えられます。

## 4.1. 道路苦情受付業務の概要

本節では、市民等から地方公共団体に寄せられる道路に係る苦情や要望とその対応について概要を解説します。

### 4.1.1.業務の概要

住民等からの道路関連苦情は、表 4.1-1 に示すように様々な種類の情報が寄せられます。

このうち、道路維持管理部門が対応するのは主に道路の陥没などの「道路修繕・改善要請」、排水溝や照明施設に関する「道路施設修繕・改善要請」ですが、騒音・振動など「周辺環境への影響」や「路上工事に対する苦情」などは状況により対応する部署が異なるため、当該部署への伝達が必要となります。また、通報内容が「道路修繕・改善要請」に関する事項であっても、例えば、苦情を受け付けた市町村の部署が所管していない県道や国道に関する苦情を受けることもあるため、市町村から県や国（主に先機関）へ苦情の内容を連絡するケースもあります。

表 4.1-1 道路に係る苦情の種類例

大項目	小項目	内容
道路修繕、改善要請	除草・樹木選定	・除草 ・樹木剪定
	舗装損傷	・道路部の陥没 ・老朽化による損傷 ・補修要求 ・道路に段差があり危険
	道路改善	・危険箇所の拡幅 ・通学路だから危ない
道路施設修繕、改善要請	排水溝	・側溝の浚渫 ・側溝の新設 ・側溝の排水不良 ・道路排水の民地流入 ・冠水 ・流末不良
	証明施設	・照明灯の球切れ ・照明灯の設置 ・照明灯の常時点灯
	その他施設	・自動検知器の故障 ・防護柵の設置
周辺環境への影響	騒音・振動	・大型車による振動・騒音 ・舗装の凹凸による騒音・振動 ・舗装の継ぎ目の段差による振動・騒音
	その他	・汚臭（側溝への生活排水流入） ・家中照らされている
道路利用上の苦情	障害物除去	・動物の死骸処理 ・不法投棄対応
		・動物の発見 ・障害物除去
路上工事に対する苦情		・工事時の渋滞 ・通行規制の問い合わせ
その他		

出典：福岡県道路施設維持管理基本計画（平成 19 年 3 月）福岡県土木部道路維持課

#### 4.1.道路苦情受付業務の概要

また、住民等からの苦情情報の受付窓口になるのは主に市町村の道路維持部門ですが、苦情の内容や該当する場所によっては庁内他課あるいは国や県の出先機関などへ伝達が必要な場合があります。その伝達先を判別することに時間を要するケースもあります。また、道路維持部門以外の部署の窓口業務等で、道路に関する苦情や要望を受けるケースもあり、それが他の団体が所管する道路であれば庁内の道路維持部門を介さずに直接、他団体の道路維持部門に伝達される場合もあります。

そのため、日頃からこのような道路苦情に限らず、苦情情報を相互に伝達し合う関係が構築されている主体間において、苦情情報や苦情情報の伝達先を地図上で迅速に判断できる地理空間情報を共用することは非常に効果的と考えられます。具体的には「4.2.共用が期待される地理空間情報の特性を確認する」を参照してください。

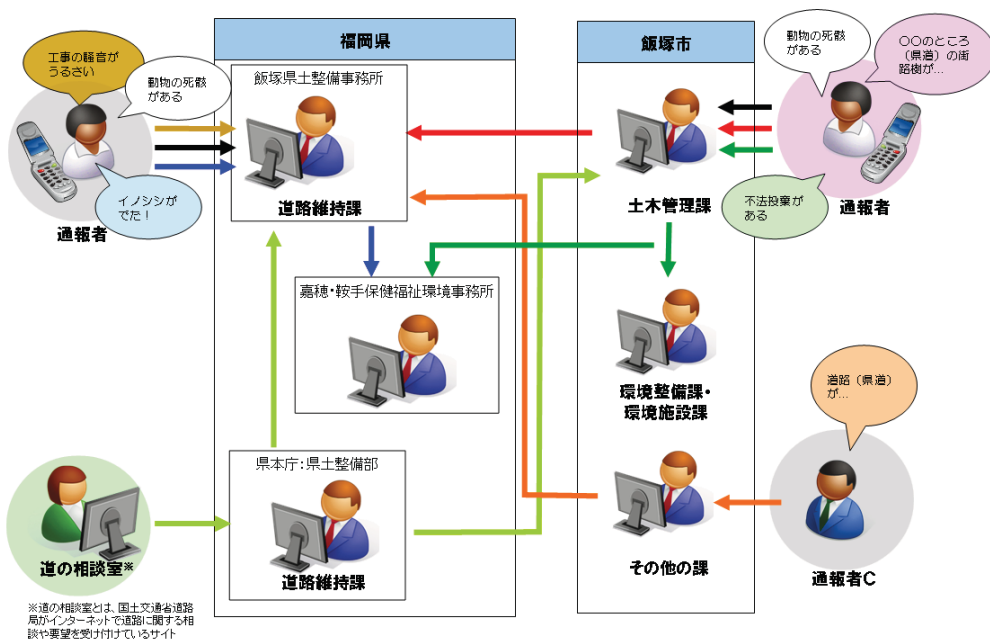
以下の事例は飯塚地域における飯塚市及び飯塚県土整備事務所における苦情情報の受付と伝達のイメージを示しています。

 【事例 21】 参照



#### 【事例 21】 道路苦情に関する情報伝達のイメージ図（飯塚地域の場合）

- 道路に関わる各種通報・苦情が道路維持部門には寄せられ、その内容や場所によって伝達する主体や部署が異なる。ここでは、その情報の伝達のイメージについて、飯塚地域を事例に示す。
- 例えば、飯塚県土整備事務所に『イノシシがでた』といった野生動物の出現通報があった場合、動物が生きてると嘉穂・鞍手保健福祉環境事務所などに伝達が必要であり、息が絶えて死骸となっている場合は道路維持課（道路パトロール）が撤収する。
- また、飯塚市に不法投棄に関する通報があった場合は、不法投棄の内容（一般廃棄物か産業廃棄物）によって対応が異なる。一般廃棄物の場合は飯塚市（環境整備課）が、産業廃棄物の場合は県（嘉穂・鞍手保健福祉環境事務所）が所管であり、状況に応じて伝達する必要がある。
- さらに、「騒音」の苦情通報の場合は、道路に係る工事の騒音であれば、その工事を発注している担当課へ連絡が必要となる。



図一道路苦情に関する情報伝達のイメージ

## 4.1.2.道路苦情処理業務における地理空間情報の活用

道路苦情処理業務において地理空間情報を活用するにあたり、実際の業務フローを明確にした上でどのような工程や場面で地理空間情報を活用できるか、その際どのような効果が得られるのかを検討する必要があります。

一般的に、道路苦情処理業務は、下図に示すように、①住民等からの通報受付→②苦情内容・場所の確認→③担当所管の把握→④他団体・他課への連絡（あるいは現地確認）→（工事発注）→⑤具体対応→⑥苦情対応記録簿の作成→⑦苦情対応記録簿の承認・保管（ファイリング）といった流れになります。

このような業務フローの中で、地理空間情報を活用する場面としては、①の住民等からの苦情受付方法として、インターネットで地図を用いて苦情箇所と内容を書き込んでもらう、②の苦情内容・箇所の特定・確認を行う際に、電子化された住宅地図や地番図等を利用して当該箇所の検索・特定を効率化するなどが考えられます。

さらに、データの整備状況、人員体制、地理空間情報の活用後の業務フローなどを考慮しながら、道路苦情処理業務において地理空間情報やGISを活用する範囲を検討します。その際、「③担当所管の把握」、「④他課・団体の担当課へ連絡」の工程においては、県と市町村が地理空間情報を共用しながら業務を行うことが期待されます。具体的に共用が期待される地理空間情報については、「4.2.共用が期待される地理空間情報の特性を確認する」を参照してください。

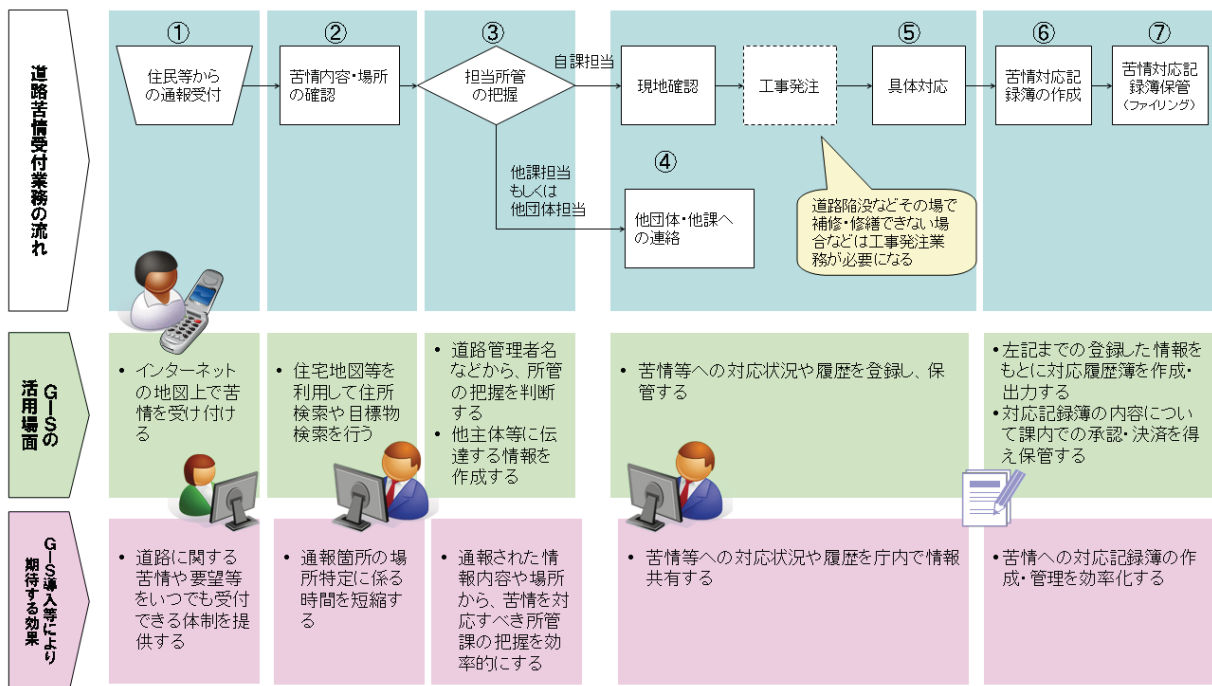


図 4.1-1 道路苦情処理業務の流れとGISの利用場面、期待する効果

## 4.2. 共用が期待される地理空間情報の特性を確認する

道路苦情処理業務においては、図 4.2-1 に示すように、関係主体間で日常的に情報の授受を行う苦情情報に加えて、苦情箇所を特定する際に必要な地理空間情報、苦情内容に対応した所管を把握するための地理空間情報が電子的データとして共用・利用が必要となります。

ここでは、それら共用が期待される地理空間情報について、利用目的と、県と市の間における共用の必要性・課題について整理しています。

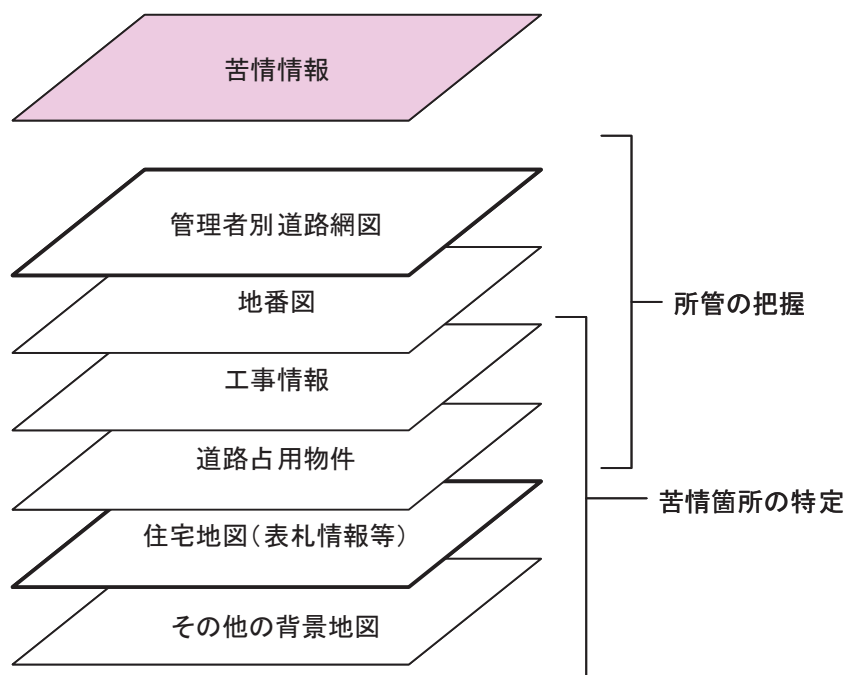


図 4.2-1 道路苦情処理業務において共用が期待される地理空間情報

### 4.2.1. 苦情箇所の特定に必要な地理空間情報

#### (1) 住宅地図（表札情報等）

##### ① 利用目的

苦情情報の箇所を特定する際に利用します。交差点名、店舗名や表札などランドマークが情報として記載されている必要があります。特に表札情報は、個人宅名やビル名を位置情報として通報を受ける場合があるほか、郊外になると民家以外にランドマークとなるものがない場合もあり、場所を特定する上で必須の地理空間情報となります。

##### ② 県と市の共用の必要性と課題

住宅地図は、県と市町村それぞれが民間企業から購入し利用する形になります。県（県土整備事務所）は管轄区域全域分必要ですが、市町村は自地域分のみ利用になります。

県と市町村が同一年次あるいは最新版の住宅地図を利用できることが望ましいですが、その更新頻度はコストにも影響することから各団体によりばらつきがあっても支障はないと考えられます。

## (2) その他の背景地図

### ① 利用目的

背景地図として、都市計画基図（DM）、航空写真や民間地図を利用することが考えられます。航空写真は、地形図等よりも視覚的に地域の状況を把握できるため、位置特定における有用性が高くなります。また、民間事業者が作製した地図は更新頻度も高く、様々なランドマークが掲載されていることから、位置特定に関しては都市計画基図よりも見やすく利用しやすい場合があります。なお、店舗などのランドマークについてのみ民間事業者が作製した地図の情報を利用し、背景地図は都市計画基図を利用する方法も選択肢として考えられます。

### ② 県と市の共用の必要性と課題

一般的にそれぞれの主体が保有する都市計画基図や民間地図などの地理空間情報を個々に活用することになるため、必ずしも県と市が背景地図を共用する必要性はないと考えられます。ただし、各主体が整備した地理空間情報をもとに新たな背景地図となる地理空間情報を整備しこれを共用できれば、それぞれが必要な背景地図を個々に整備したり、民間事業者から購入したりする必要がなく、整備費用の削減につながる場合もあります。

## 4.2.2. 苦情内容の所管を識別するために必要な地理空間情報

### (1) 管理者別道路網図

#### ① 利用目的

苦情箇所の道路管理者を識別する際に利用します。属性情報として、管理主体、路線番号や路線名などを含んで整備することにより、苦情情報をシステムに登録する際の基礎情報として利用できます。該当箇所の管理者が把握できることにより、所管外の道路に係る通報があった場合に「〇〇は県が管理する道路ですが、こちらから伝えておきます」といった対応や、通報者へ適切な連絡先を案内することができ、いわゆる「たらい回し」を回避できます。

また、管理者別道路網図があることで、視覚的にも自部署管理の道路が把握でき、該当箇所の迅速な特定にも寄与します。

#### ② 県と市の共用の必要性と課題

管理者別道路網図は、日常業務における苦情対応や問い合わせ対応において、当該箇所の所管を把握する上で重要な情報になるため、県と市の間で共用が望まれる地理空間情報です。ただし、住民等が“道”として認識している空間は、道路法上の道路（国、県、市町村のそれぞれが管理者のもの）、農道、林道、私道などがあるため、道路法上の道路を所管する部署だけでなく、農林部門や森林部門等からの情報提供も必要となります。

また、地方公共団体においてはそれぞれが管理する“道”ごとに電子媒体あるいは紙媒体で路線網図が整備されている場合もありますが、それらを統合した図（管理者別道路網図）は一般的には作成されていません。そのため、管理者別道路網図を作成するにあたっては、地方公共団体が保有する地理空間情報に加え、民間事業者が整備した地図データなどを活用して作成することが考えられます。

管理者別道路網図の作成にあたっては、視覚的に管理主体や路線が判別できればよく、背景地図とのズレがあっても業務上差し支えないといえます。実際のズレの程度については「【事例 23】飯塚地

## 4.2. 共用が期待される地理空間情報の特性を確認する

域における管理者別道路網図と住宅地図の重ね合わせ」を参照してください。

### (2) 地番図

#### ① 利用目的

苦情箇所について、当該箇所が公有地か私有地であるかを概定する際に利用します。植栽の伐採、倒木、不法投棄など通報内容によっては、対象物の移動撤去処分することが必要になりますが、当該箇所が私有地だと、行政側で立ち入りや伐採などができません。

土地所有者の判断は最終的には現地調査と法務局における不動産登記簿情報等を総合して行う必要がありますが、市の固定資産部局などで整備される地番図は年1回程度更新されていることから、あらかじめ私有地か否かが概定できると業務への対応がスムーズになります。

#### ② 県と市の共用の必要性と課題

県（主に県土整備事務所）において、上記の利用目的で示したような地番図等での確認が必要となった場合、該当箇所について市町村の固定資産部局等に地番の確認依頼や地番図利用の公用申請をおこない、法務局で土地所有者を最終的に確認するなどを行っています。そのため、県は、市町村が保有する地番図を電子データとして共用できれば、当該市町村への地番の確認依頼の手間が省けるなどの理由から、県にとって地番図の共用の必要性は高いと考えられます。

しかしながら、市が保有する地番図を県に提供するにあたっては、地番図の目的外利用や個人情報として取扱いについては十分配慮する必要があります。なお、個人情報を含む地理空間情報の取扱いについては総括版や、「4.3.1.個人情報を含む地理空間情報の取扱いに関する確認・対応」にも示していますので参照してください。

### (3) 工事情報

#### ① 利用目的

工事の騒音等に関連した苦情に対して、工事発注部署や工事施工事業者など苦情に対応すべき所管する部署を把握する際に利用します。また、通報された苦情の内容が、騒音や振動であった場合、その原因が工事によるものか否かを推測することができます。

#### ② 県と市の共用の必要性と課題

工事情報は、当該苦情に対応すべく庁内での所管を把握する上で有用な情報ですが、道路苦情業務においては県と市が積極的に共用する必要性は低く、参考情報としてあればよいという程度と考えられます。

### (4) 道路占用物件

#### ① 利用目的

工事情報と同様、苦情の内容がバス停や路上の看板などの道路占用物件に関する場合、その物件の占有者（例えば、看板を設置した企業など）を判断することが容易になります。また、道路占用許可を得ていない不法占用を把握するきっかけにもなります。

#### ② 県と市の共用の必要性と課題

道路占有物件については、道路管理者ごとに管理しているため、自ら管理している道路の占有物件を把握する上では必要ですが、県と市が積極的に共用する必要性は低いと考えられます。これは、市が県道に係る道路占有物件やその占有者名が把握できても占有者に連絡等の業務を行うのは県の役割のため、市側は県が管理しているという事実関係が分かれば十分であるためです。

---

### 4.2.3.苦情情報

---

#### (1)苦情情報

##### ① 利用目的

住民等から通報された苦情の位置及びその内容が登録されている情報です。自課で対応すべき苦情情報については、当該情報をシステム上に登録することにより、苦情情報を受け付けた後の現地確認やその後処置方法に関する庁内の情報共有、あるいは苦情処理対応後に作成する苦情対応記録簿の情報として活用します。また、他の団体又は他の部署が所管となる情報については、対応する団体又は他の部署に場所と内容を伝達する必要があります。なお、他の団体又や他の部署へ伝達した時点で原則、自課において情報を保管する必要性はない情報となります。

##### ② 県と市の共用の必要性と課題

他の団体が所管する道路に係る苦情を受けた場合に、当該道路を所管する団体へ伝達するために共用する必要があります。

なお、苦情情報には苦情通報者の個人情報を含む場合があるため、適切な取扱が必要なほか、苦情情報を電子的に保管、伝達するには十分配慮する必要があります。なお、個人情報を含む地理空間情報の取扱いについては総括版や、「4.3.1.個人情報を含む地理空間情報の取扱いに関する確認・対応」を参照してください。

## 4.3. 地理空間情報の共用のための準備をする

地理空間情報を共用するためには、地理空間情報を所管する部署における提供の可否判断を適切に行うとともに、利用条件の調整、共用に必要なシステム環境の確認など、事前の準備・調整が必要となります。これら準備・調整した結果が、後述するシステム環境を整備する際の前提条件となります。

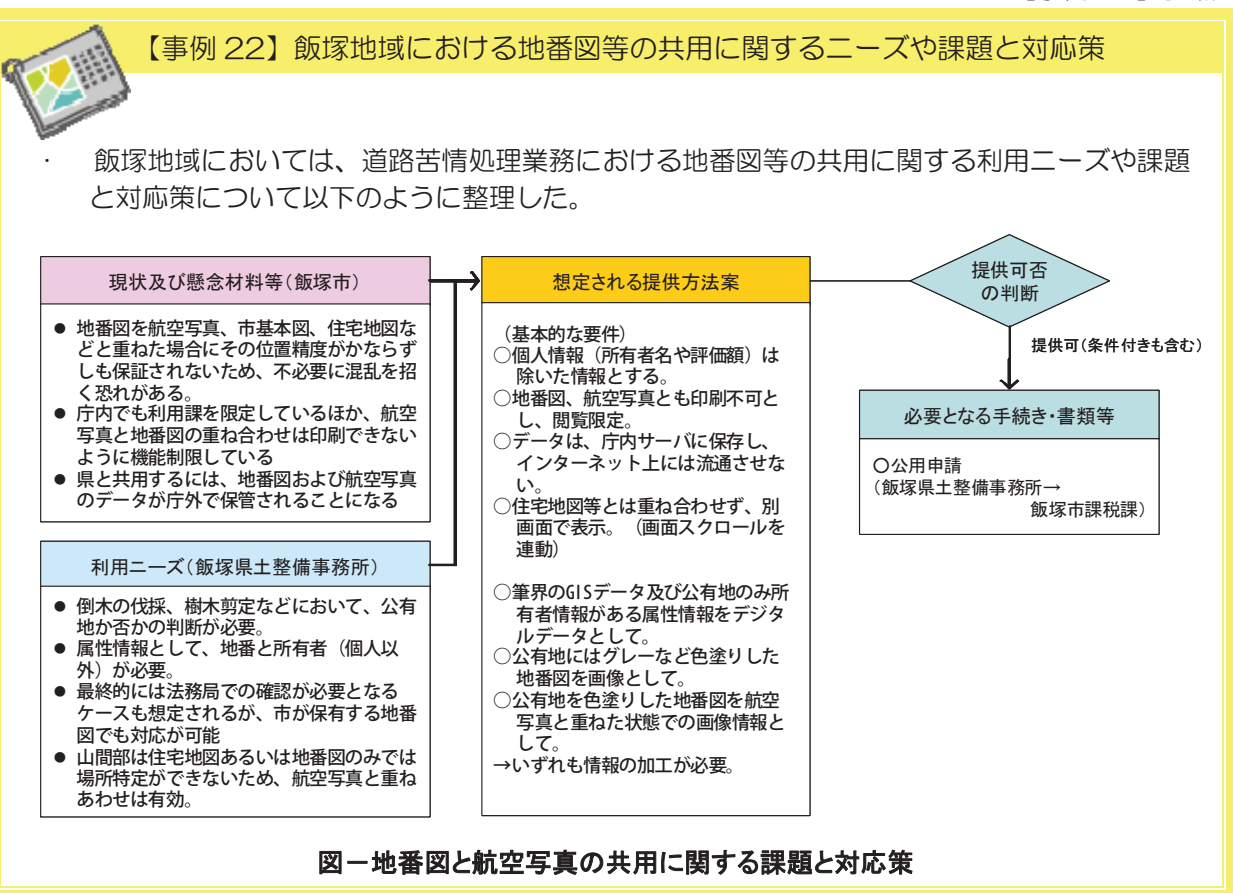
### 4.3.1. 個人情報を含む地理空間情報の取扱いに関する確認・対応

道路苦情処理業務において、共用が期待される地理空間情報のうち、一般的に地番図と苦情情報（通報者情報の個人名や連絡先に関する情報を含むもの）については個人情報を含むことからその取扱には留意する必要があります。個人情報を含む情報の取扱いについては、総括版の「3.5.3.個人情報を含む地理空間情報を運用する」もあわせて参照してください。

#### (1) 地番図

市町村が保有する地番図を県（今回の実証では飯塚市と飯塚県土整備事務所など）と共用する場合には、個人情報を含んでいることから、適切な取扱いが必要です。道路苦情処理業務での共用にあたっては地番図に付随する個人名やその属性情報などの個人情報は必要ないため、仮に個人の氏名や属性に関する情報が記載されている場合には、当該部分についてマスキングなど技術的な処理を施すことで提供するという対応策が考えられます。

 【事例 22】 参照



図一 地番図と航空写真の共用に関する課題と対応策



## (2) 苦情情報

道路苦情処理業務においては、苦情や通報を受け付ける際に、通報者の氏名や住所、電話番号などの連絡先を取得する場合があります。この場合、個人情報に該当するため、その苦情情報の利用・提供にあたっては、本人の同意が得られていること、公益上の必要性が認められること等、個人情報保護条例に照らして妥当と認められる要件を充足することが必要です。特に、苦情の内容によっては苦情を受け付けた以外の主体へ伝達する場合（飯塚市が県道に関する苦情を受けた場合は、飯塚県土整備事務所へ連絡するなど）もあり、その際の苦情情報の提供には慎重な検討が必要となります。

実務上は、苦情内容についてその対応先である主体（例えば、飯塚県土整備事務所）が内容を詳細に確認すること等を目的に、通報者への連絡が必要となる場合もあるため、苦情情報を受け付けた主体（例えば、飯塚市）は、通報者の本人に対して対応する主体へ個人情報を提供することについて同意を得る必要があります。

また、従来のようにメモや電話などの口頭による伝達だけでなく、苦情情報（通報者の氏名や連絡先を含む）をデータベース化する場合には、当該団体の個人情報保護条例の条項にもとづいて適切な対応が必要になります。

---

### 4.3.2.共用するための環境整備に関する事項を確認・対応する

---

導入するシステムの形態にもよりますが、新たなシステムを導入する場合、サーバやパソコン等のハードウェア、ネットワーク環境など、庁内における情報通信インフラの整備状況、システム導入に係る手順や手続きなどを確認する必要があります。特に、インターネットを利用したシステムの場合、ウェブブラウザのバージョンや制限、ファイアウォール等によるアクセス制限、庁内ネットワークへの負荷など、動作環境や庁内情報通信インフラへの影響など事前の確認が必要になります。

具体的には各団体によって異なりますが、以下のような事項の確認が必要と思われます。

- ◇ サーバ、クライアントなど新規ハードウェアの設置に伴う手続き
  - \* システム管理部門等への申請
  - \* 新規ハードウェア導入時における IP アドレスの設定やウイルス対策ソフトの導入
- ◇ 既存パソコンへの新たなソフトウェア導入に伴う手続き
  - \* 既存パソコンへの新たなソフトウェア導入の申請
  - \* 導入手順（インストール可能な権限者の確認と調整）
- ◇ システムで推奨されるハードウェア環境の確認
  - \* システムを利用するパソコンのスペック
  - \* ウェブブラウザのバージョンなど
- ◇ 庁内ネットワークへの負荷
  - \* サーバ・クライアント型のシステムやインターネットを介して通信を行うシステムの場合の、庁内LANへのトラフィックの負荷など

### 4.3.3.共用する地理空間情報の技術的な観点でのチェック

共用が期待される地理空間情報については、実際に共用が可能であるか、利用するシステムで利用するためのデータフォーマット及び座標系の変換などにより生じるズレはないか、またそのズレは業務上、許容できる範囲なのかを確認することが必要です。

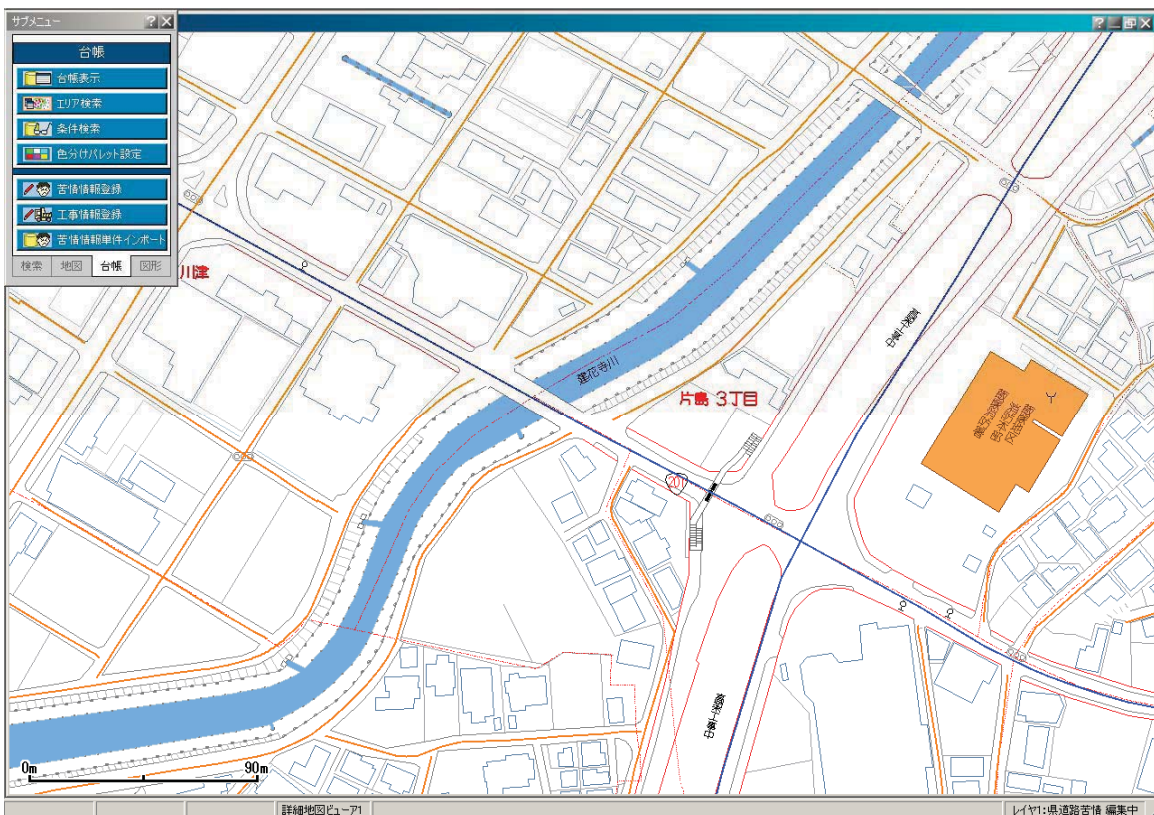
特に今回の飯塚地域の実証のように、地方公共団体が作成した地理空間情報と民間事業者が作成した地理空間情報を同一システム上で活用する場合は、ズレが生じることは明らかですが、その程度が業務を遂行する上で問題がないかを確認し、ズレの誤差を少なくすることに必要以上に手間をかけることのないよう留意する必要があります。

 【事例 23】 参照



#### 【事例 23】 飯塚地域における管理者別道路網図と住宅地図の重ね合わせの検証結果

- ・ 市認定道路網図は、道路台帳などのように正確な図面ではなく、1/10,000の地形図をトレースして作成しているため、位置精度は高くない。しかし、管理者別道路網図は、特定の道路に係る管理者が誰であるかの判断できればよいため、今回の実証では市認定道路網図を活用するとし、当該図面と住宅地図との重ね合わせを行い、住宅地図上の道路とのズレの程度の確認を行った。
- ・ ズレが生じる地域はあったが、住宅地図上で表示される道路の管理者が誰であるかを判断する上では十分に活用可能であることを確認した。
- ・ ただし、部分的に住宅地図と大きなズレが生じている市道認定道路網図の道路（国道、県道も含む）については、手作業で住宅地図と重なるよう位置修正を行った。



橙線が市認定道路。青線が国道、県道。背景地図は(株)ゼンリン Zmap-TOWN II (飯塚市版)

Copyright © 2009 ZENRIN CO., LTD. 許諾番号 Z10LC 第 070 号

## 4.4. 地理空間情報の共用をふまえたシステム環境を整備する

道路苦情処理業務における理想的な共用環境に対して、前項の準備の結果を踏まえ、地理空間情報の電子化を行う範囲や具体的な業務におけるGISの適用範囲などについて、実現可能な条件や対応策を短期・中長期的に整理し、予算の枠組の中で機能や要件を絞り込んでいくことになります。

### 4.4.1. 共用を前提としたシステムの導入形態のあり方を検討する

#### (1) 地理空間情報の電子化の範囲の検討

道路苦情処理業務において地理空間情報の共用する場合、電子化されたデータをGISなどのシステムを介して利用することが前提となります。そのため、「4.2. 共用が期待される地理空間情報の特性を確認する」において整理した共用が期待される地理空間情報について、その利用目的や関係主体における電子化の状況などをふまえて、電子化する地理空間情報とその形式（ラスタ形式、ベクター形式）を検討します。

また、既存の電子化された地理空間情報については、これらを有効活用できると望ましいですが、利用するシステムによってはデータフォーマットの変換が必要だったり、複数のデータの接合が必要だったり、加工・編集作業が必要になる場合があります。その際の整備費用や更新に係る費用などを考慮し、地理空間情報の定期的な更新が比較的担保されている民間事業者が整備する地理空間情報を活用することも視野に入れて検討しましょう。

 【事例 24】 参照



#### 【事例 24】 飯塚地域における実証期間中の地理空間情報の電子化の範囲

- ・ 飯塚地域においては、ワーキンググループなどでの検討の結果、「図 4.2-1 道路苦情処理業務において共用が期待される地理空間情報」で示した地理空間情報について以下のような対応を行った。
- ・ 道路苦情実証システム構築時には、県が管理する工事情報のみを新たに電子化し、管理者別道路網図及び市が管理する工事情報については、電子化された情報の変換及び修正を行った。

##### 【管理者別道路網図】

- ・ 既に電子化されている飯塚市認定道路網図を利用し、市認定道路と国道、県道（飯塚市域のみ）を整備した。飯塚市が管理する農道や林道は今回の実証では整備対象外とした。
- ・ 国道、県道には、道路名称を属性として付与した。市道については路線番号が付与済み。
- ・ 背景地図として利用する住宅地図と重ね合わせ際に生じるズレについては、管理者別道路網図のデータを補正した。

##### 【工事情報】

- ・ 工事箇所（区間）の概ねの位置が把握できるよう点データとして整備した。
- ・ 飯塚県土整備事務所では用地課が工事箇所及び概要を道路苦情実証システム上に登録し、飯塚市に提供した。
- ・ 飯塚市は運用中の道路管理台帳システムに工事情報（区間や範囲）を「線」情報で入力しているため、これをもとに線の間接点など「点」情報を作成し、飯塚県土整備事務所に提供した。

【道路占用物件】

- ・ 情報量が多く、電子化されていない。電子化には労力を要すること、飯塚県土整備事務所と飯塚市においての共用ニーズは低いため、今回の実証では対象外とした。

【住宅地図・その他背景地図】

- ・ 住宅地図と、その他の背景地図は民間企業から調達した。

(2)業務での活用の範囲の検討

苦情処理業務の業務プロセスにおいてどの範囲までシステムを活用していくか、現在の業務フローとシステム導入後に想定される業務フローをもとに、業務の効率化や費用対効果に加え、運用体制面などを踏まえて検討を行います。

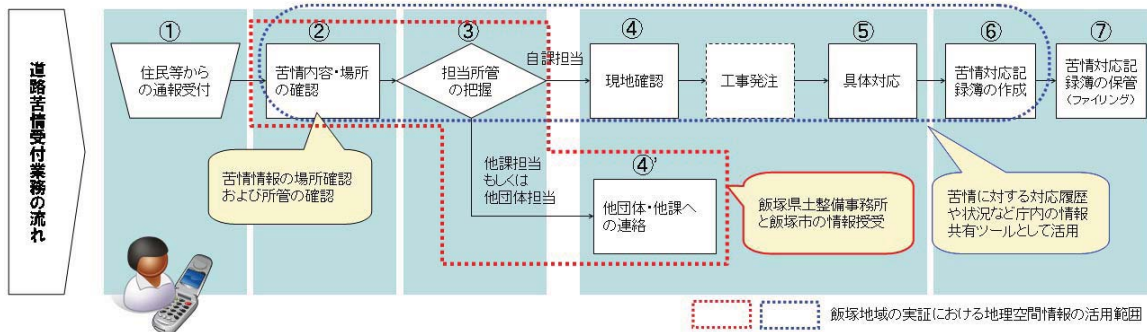
道路苦情処理業務の業務フロー及び地理空間情報が活用できる範囲については、「4.5.1.業務の流れとシステムの利用」に示しているのをご参照してください。

 【事例 25】 参照



【事例 25】 飯塚地域における実証期間中の活用範囲の検討例

- ・ 飯塚地域においては、ワーキンググループでの検討の結果、実証期間中には以下に示すように②～④を主な活用範囲とした。
- ・ ①住民等からの通報受付は、従来どおり窓口や電話等によるものとし、インターネットで地図を用いた受付は行わない。
- ・ ②苦情内容・場所の確認、③担当所管の把握（県か市か）、さらには④他団体への連絡（飯塚県土整備事務所道路維持課及び飯塚市土木管理課総務系における情報伝達）に活用する。
- ・ また、自課案件については、当該苦情に関するなど対応状況（現地確認や工事発注など、苦情受付から処理が終わるまでの工程⑤）を庁内で情報共有するためのツールとして利用する。
- ・ 苦情対応処理後に作成する⑥苦情対応記録簿の作成については、飯塚県土整備事務所と飯塚市でそれぞれが現在業務上で利用している様式が存在するが、今回は道路苦情実証システムに具備されている標準機能（登録した情報を苦情箇所が表示された地図と一緒に出力できる機能）を活用し、対応記録簿の作成について試用する。
- ・ ⑦苦情対応記録簿の保管については、道路苦情実証システム上には電子的に登録された情報が保管されているが、苦情対応記録簿としての位置づけでの保管は行わない。



図一 飯塚地域における道路苦情処理業務での活用範囲の検討

### (3) システムの統合の程度の検討

業務上、苦情情報などを県と市町村など関係主体間でやりとりする場合において、その情報（ここでは、苦情情報や工事情報）に関するデータフォーマットや情報項目が統一できていれば、必ずしもシステムまで統合する必要はありません。ただし、システムが未導入の団体などが複数ある場合は、同一のシステムを導入することでシステムの開発に係る検討の時間や費用を低減できる可能性もありますので、関係主体におけるシステムの導入状況に応じて、システムの統合・共用を行うか、判断を行ってください。



【事例 26】参照



#### 【事例 26】飯塚地域におけるシステム統合検討例

- ・ 飯塚地域では、飯塚市において既に道路台帳システムが導入されており、同システムでは住宅地図が実装されており、これを利用して苦情や問い合わせの箇所の検索や位置確認が行える状況であった。一方、福岡県の飯塚県土整備事務所や福岡県県土整備部道路維持課には、苦情や問い合わせに対応できる地図データが搭載されたGISは存在していない。
- ・ そのため、今回の実証においては、飯塚県土整備事務所及び福岡県県土整備部道路維持課が業務上、活用できる簡易なシステム（道路苦情処理実証システム）を構築した。なお、飯塚市が、飯塚県土整備事務所と苦情情報の授受を行うためには、飯塚市側の道路台帳システムへの機能追加などが必要となるため、実証期間中は便宜的に県土整備事務所向けに構築した道路苦情処理実証システムを飯塚市でも利用することとした。

## 4.4.2.システム環境を整備する

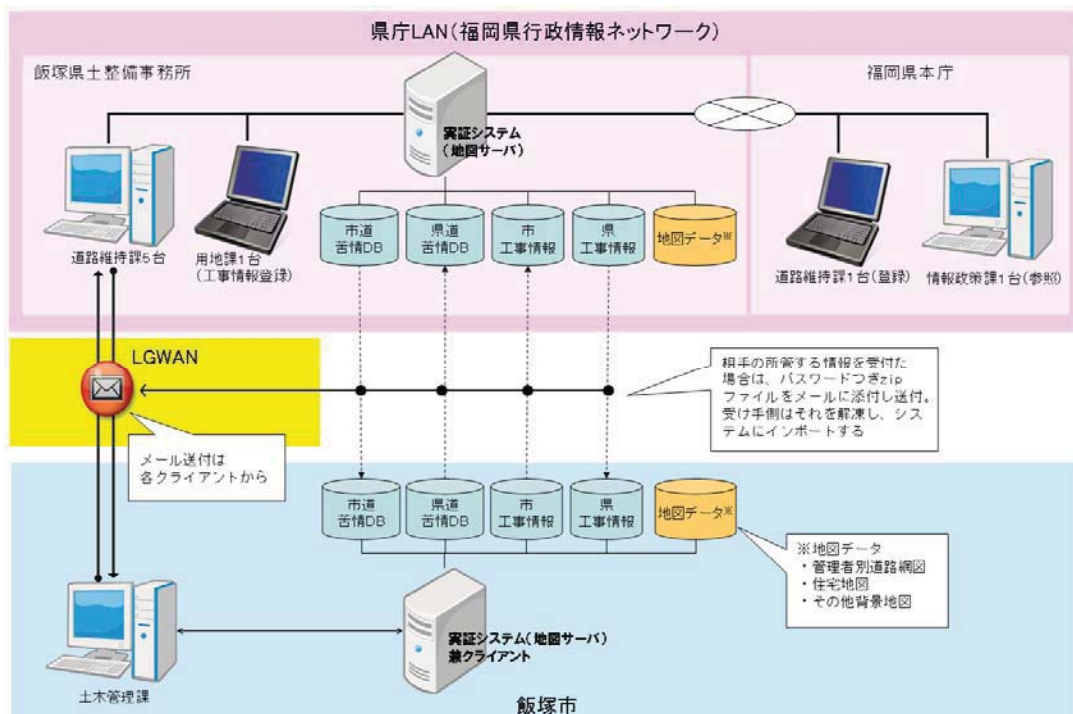
システムを運用する上で必要なハードウェア、ネットワーク環境を整備します。また、システムに必要な機能、データの授受などシステム概要、要件を設定します。

 【事例 27】 参照



### 【事例 27】 飯塚地域における実証システム・ネットワーク構成

- ・ 飯塚地域においては、道路苦情処理業務において必要性の高い地理空間情報は、住宅地図、や管理者別道路網図などの地図データ、苦情情報、工事情報と判断した。
- ・ このうち、住宅地図や管理者別道路網図の地図データの共用にあたっては、地図サーバをLGWANへ接続する、あるいは民間ASPを活用する、など一つのサーバ上で運用する方式が考えられるが、今回の実証においては、福岡県のインターネット回線のレスポンスや飯塚市における職員PCからのインターネット接続状況が不十分なことから、その代替案として、県と市それぞれの庁内に同一の地図サーバ（道路苦情実証システム）を設置した。
- ・ なお、福岡県は、県庁本庁舎（福岡市）と飯塚県土整備事務所（飯塚市）の2拠点あることから、業務上主に利用する飯塚県土整備事務所に地図サーバを設置し、本庁舎からは庁内LAN（福岡県行政情報ネットワーク）を通じてアクセスすることとした。
- ・ 苦情情報は、住民等から苦情情報を受けた際に、まず自団地で管理するサーバ内（今回は、上記の地図サーバを利用）に格納した後、他団体に伝達が必要な苦情情報のみ、メールに添付し伝達する方式とした。また、苦情情報は通報者の連絡先など個人情報を含む場合があるため、自課で対応する苦情情報、他団体に伝達が必要な苦情情報とも、県及び市それぞれにおいて適切な取扱いを行う必要がある。
- ・ なお、実証システムを利用する業務工程や道路苦情実証システム上のデータ処理の流れについては、図 4.5-1 もしくは、事例 28 を参照。



※上図は飯塚地域における実証環境下におけるシステム・ネットワーク構成であり、県と市で道路苦情処理業務等における地理空間情報の共用にあたっては、地域の実情に応じて、システム及びネットワークの構成を検討してください。

## 4.5. 地理空間情報を共用して業務を行う

ここでは、システムを利用して実際にどのような流れで業務を行うのかについて概略を説明します。

なお、ここで取り上げた飯塚地域の事例は、あくまでも実証の目的で構築した簡易なシステムをベースにしたものであり、苦情処理業務における業務フローの見直しやシステム構築を検討する際の参考としてください。

### 4.5.1.業務の流れとシステムの利用

下図は、市町村が県道に関する苦情を受けたケースを想定し、実際に住民等から寄せられた情報を受け取り、県土整備事務所への伝達、さらには県土整備事務所での苦情情報への対応まで一連の業務の流れにおいてシステムを利用する場面について詳細に示しています（図 4.5-1 参照）。

システムを利用する場面としては、「4.4.1(2)業務での活用の範囲の検討」で示したように、市町村は、市民等から通報を受けた苦情に係る位置を確認するために検索、確定する段階と、通報内容を県土整備事務所に伝えるため、その情報を入力する段階になります。

また、市町村から情報を受け取った県土整備事務所は、当該情報の場所や内容を確認する段階、さらには苦情箇所の現地確認やその後の対応履歴、対応記録簿の作成などの段階で利用することになります。なお、システムの利用における業務の効率化など共用の効果については、「2.4.3.個別業務における地理空間情報の共用における効果」を参照してください。

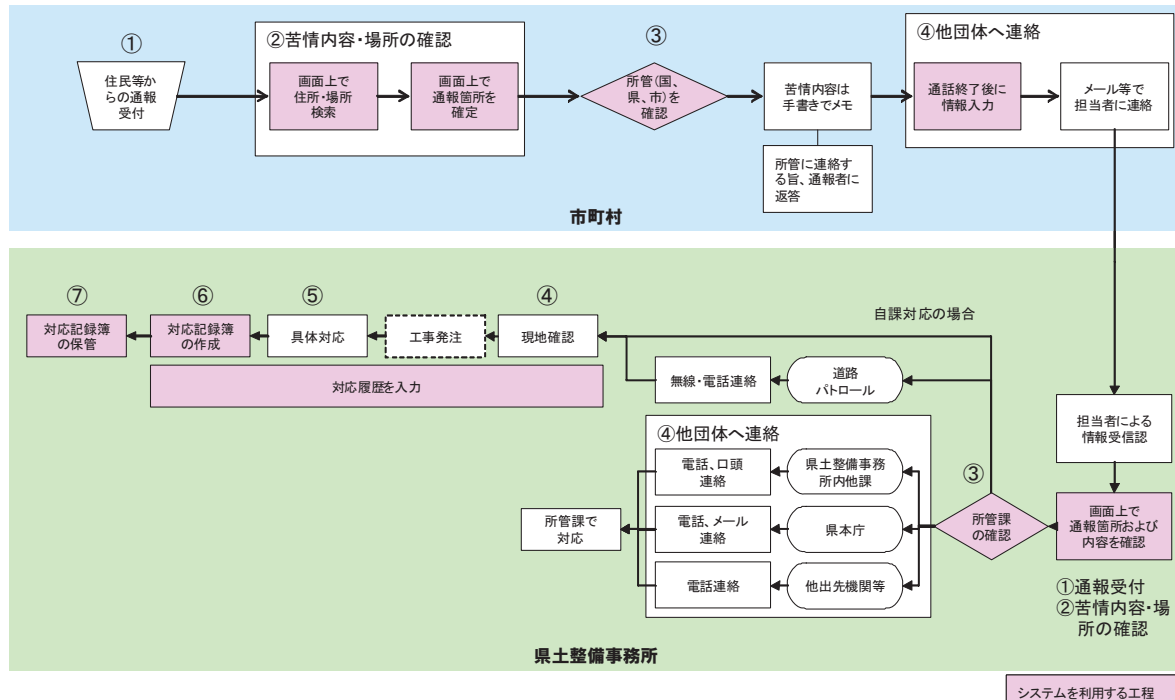


図 4.5-1 市が県道に関する苦情を受け取った際の業務の流れイメージ

以下、具体的な苦情情報に関する道路苦情実証システムでの流れについて示します。

【事例 28】 参照



【事例 28】飯塚地域における道路苦情実証システムでの苦情情報の流れ

- ・ 道路苦情実証システム上に苦情箇所を登録及び伝達の流れは以下の通り。なお、同システム上で苦情情報の場所について特定できた後の工程である。
- ・ ここでは、飯塚市が住民等から苦情情報を受け取った場合を例に説明する。

- ① 苦情箇所を確認できたら、システムの画面上で苦情箇所の道路をクリックする。
- ② クリックした道路の管理者について、「管理者別道路網図データ」からシステムが自動的に管理者を判断したうえで、苦情内容を入力する画面が表示される。
  - システム上では、この時点で、当該苦情情報が自団体（飯塚市）か、他団体（飯塚県土整備事務所）の対応する情報かを判断し、苦情内容を登録する「苦情台帳」を選択済みである。

【自団体（飯塚市）で対応すべき情報の場合】

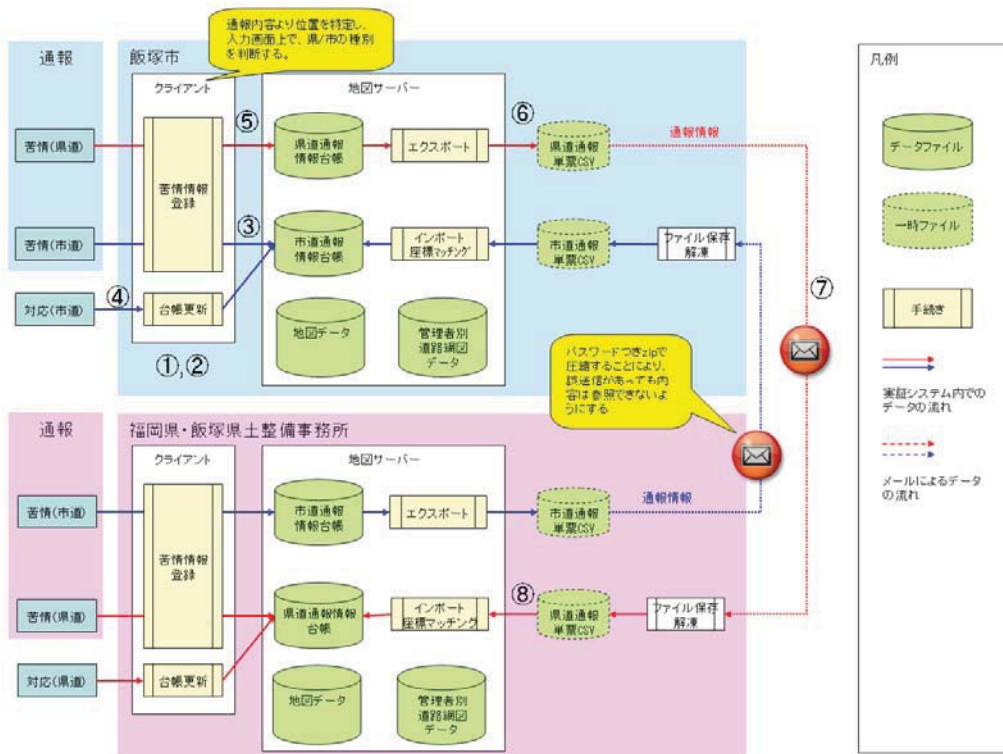
- ③ ②で表示された画面に当該苦情情報の内容を入力すると「市道通報情報台帳」に登録される。
- ④ 苦情情報の現地確認や具体の対応が終了した際は、③で登録した情報について対応履歴などの記入し、情報の更新を行う。

【他団体（飯塚県土整備事務所）に連絡すべき情報の場合】

- ⑤ ②で表示された画面に当該苦情情報の内容を入力すると「県道通報情報台帳」に登録される。
- ⑥ 同時に、他団体に伝達する苦情情報（「県道通報単票 CSV」）が、パスワード付き ZIP 形式で圧縮されたファイルとして自動的に所定のフォルダに自動的に作成される。
- ⑦ 通報者から苦情を受けた職員は⑤で作成されたファイルをメールに添付し、先方（飯塚県土整備事務所）の担当者に送付する。

【苦情情報を他団体（飯塚市）から受領した場合】

- ⑧ 苦情情報をメールで受け取った飯塚県土整備事務所の担当者は、メールに添付されている zip ファイルを解凍し、システム上でインポート作業を行い、苦情内容を確認する。



図一道路苦情実証システム上でのデータ処理の流れ