

日付	令和7年9月30日(火)
担当課	道路維持課
電話番号	0742-34-5387

全国中核市初！道路の損傷等の通報受信・現地確認・修繕まで通貫して対応

道路維持管理業務の包括的民間委託を開始

社会インフラの老朽化が進行する中、慢性的な土木職不足の現状において、限られた人員・予算の中で市内の膨大な道路施設を維持管理するためには、適切な点検等を実施したうえで必要な修繕等を行う「予防保全型管理」に転換する必要があります。そこで民間企業のノウハウや創意工夫を活用した「包括的道路維持管理業務委託」を行い、令和7年10月1日に「道路管理コールセンター」を開設します。

道路に不具合が生じる前に対策を行う「予防保全」を行うとともに、市民等からの通報にも民間事業者が直接受け、迅速に対応することで、業務の効率化を促進し、市民の利便性のさらなる向上と道路施設の安全・安心な利用を目指します。



トピックス

- 市民等からの通報を民間事業者が直接受け、事業者の判断で自ら対応する「道路管理コールセンター」を令和7年10月1日から運用開始。
- 奈良市への道路の修繕等の希望の通報電話は年間約2,600件(令和6年度)、令和2年7月から開始したスマートフォン等で位置情報とともに通報する「道路損傷等通報システム」での通報は年間約1,000件。
- これまでは、市職員が現場を確認した上で入札、契約、工事と手続きを踏むため、工事までに時間を要したが、包括的民間委託により、予防保全を行うとともに通報に対して事業者が迅速に対応することが可能となり、時間短縮及び業務効率化が図れる。

1. 奈良市道路管理コールセンター概要

■運用開始日時 令和7年10月1日（水）午前9時～

■名称 奈良市道路管理コールセンター TEL **0742-81-3120**

■業務内容

①通報等の対応

②通報当該地の所有者等調査

③通報等の報告

※公募型プロポーザル方式により「奈良市包括的道路維持管理業務委託」の事業者選定を実施（令和7年7月10日）
令和7年10月1日～

「奈良市道路管理コールセンター」の運用を含む「奈良市包括的道路維持管理業務委託」を開始

10月1日から奈良市道路管理コールセンターを開設します！

道路に関する**異常**を発見したら

【奈良市道路管理コールセンター】

0742-81-3120

平日の受付は 午前9時～午後5時



土日祝を含む受付時間外は 奈良市役所 0742-34-1111へ

奈良市包括道路維持管理業務委託を締結



2. 包括的業務委託により期待される効果

➤ 「事後保全」から「予防保全」への転換

道路に不具合が生じてから対策を行う「事後保全」から、道路に不具合が生じる前に対策を行う「予防保全」への転換により、今後増加が見込まれる維持管理・更新費の縮減が見込める。

➤ 道路工事の迅速化と業務効率化

これまでは緊急を要する工事などの場合、市役所職員が現場を確認した上で発注する手続きを踏む必要があったが、包括的民間委託の場合、通報に対し事業者がすぐに対応することが可能となり時間短縮及び業務効率化が図れる。

➤ 「土木職」の人材確保がさらに困難になる時代への対応

人口減少に伴い今後起こりうる市役所職員数の減少に対応できる。特に、土木職の採用は年々難しくなっている。

■ 奈良市役所における土木職員数の推移

職員数	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
土木職	222	220	215	214	199	190	174	169	172	169
一般職	198	184	180	182	174	168	161	158	163	162
再任用	24	36	35	32	25	22	13	11	9	7

10年間で土木職が約24%減少

【参考】

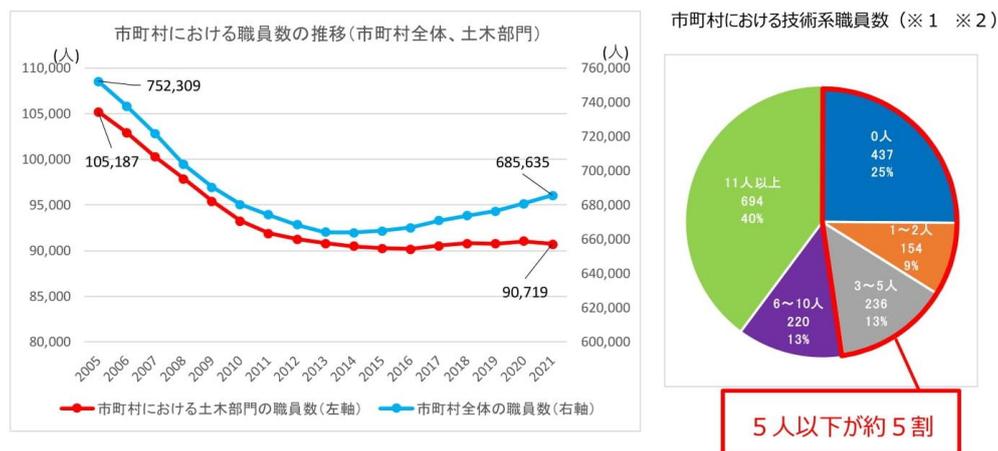
○国土交通省も「包括的業務委託」の方針を示しており、「インフラメンテナンスにおける包括的民間委託導入の手引き」を公開している。(令和5年3月22日報道発表)

https://www.mlit.go.jp/report/press/sogo03_hh_000294.html

<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>より>

➤ 土木部門職員数の減少

インフラの老朽化が進む一方、多くのインフラを所有する地方公共団体における土木部門職員数は減少しており、ノウハウの蓄積や適切な維持管理の実施、公共施設等総合管理計画(長寿命化計画)や個別施設計画の策定等において課題が生じている。



※1 地方公共団体定員管理調査結果より国土交通省作成。なお、一般行政部門の職員を集計の対象としている。また市町村としているが、特別区を含む。

※2 技術系職員は、土木技師、建築技師として定義。2021年の場合。

3. これまでの取り組み

令和2年7月～

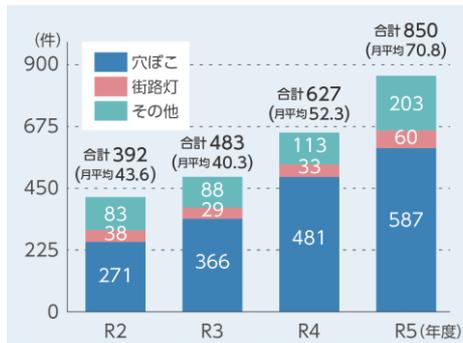
「奈良市道路損傷等通報システム」を運用開始

道路の穴ぼこや街路灯の不点灯をスマートフォンで通報できる「道路損傷等通報システム」を運用開始。通報により、現場写真と位置情報が瞬時に分かるため、職員による現場・位置確認の手間を省略。スピーディーに修繕対応できるようになりました。

※統合型 GIS と情報共有機能を持つ道路損傷等通報システムは当時奈良県内初、中核市では全国初。

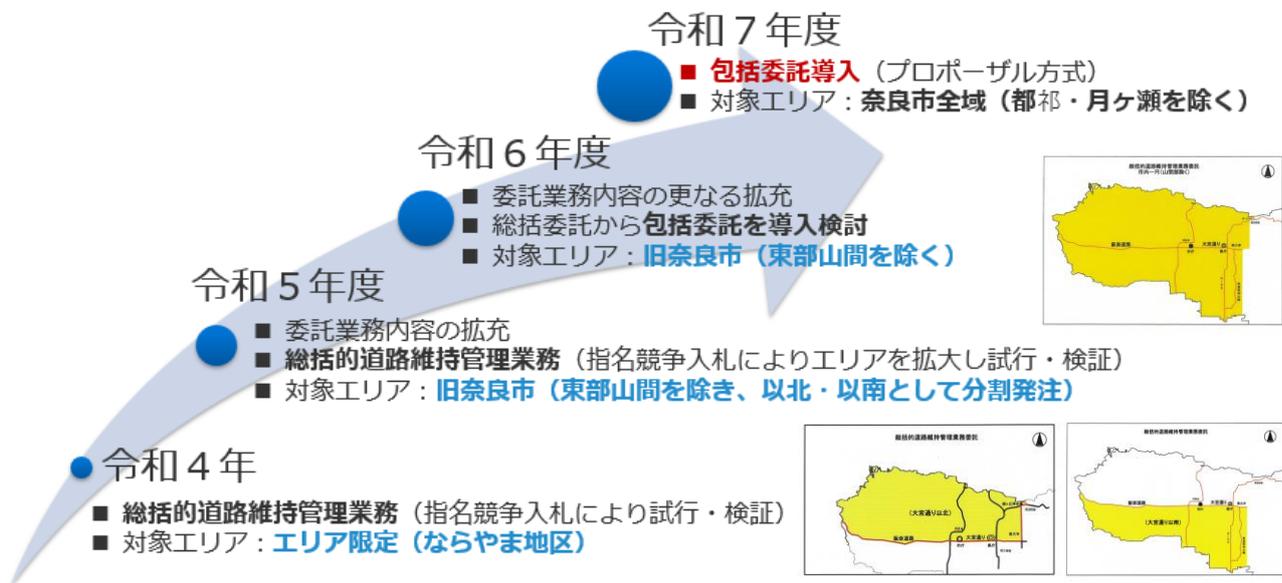


システムで解決した通報件数の推移



奈良市道路損傷等通報システム

スマートフォン等をお持ちの方は、引き続き「道路損傷等通報システム」をご利用いただけます。
<https://naracity.geocloud.jp>



4. 年間通報件数（令和6年度実績）

- 市全体の年間通報件数 約 3,600 件
 - ・ 電話による通報 約 2,600 件
 - ・ 損傷等通報システムによる通報 約 1,000 件