

道路台帳附図の閲覧方法に関する 問合せ対応の効率化検討

菅沼 祐介¹・岡田 哲也

¹関東地方整備局 長野国道事務所 管理第一課 (〒380-0902 長野県長野市鶴賀字中堰145)

道路台帳附図については、令和6年5月末からインターネット上での一般公開が開始され、利用者の利便性向上や、業務効率化が期待されたところである。

しかし、一般公開後も利用者からの閲覧方法に関する問合せは減少せず、その効果を十分に発揮しているとはいえない状態であったため、その問合せ対応の効率化を検討・実施することとした。

本稿では、その内容と成果、さらなる改善に向けた課題等について報告する。

キーワード 道路台帳附図, 効率化, 負担軽減

1. はじめに

道路管理者は、道路法第28条の規定に基づき、管理する道路の台帳を調製・保管しなければならないこととされている。このうち、道路台帳附図(図-1)は、道路法施行規則第4条の2第4項に規定されており、道路区域の境界線や幅員、トンネル・橋梁等を記載した図面を指す。

関東地方整備局における道路台帳附図の閲覧は、申請者が各国道事務所を訪問し、印刷された図面を窓口で閲覧する方法のみで、写しを交付するには行政文書開示請求が必要であるなど、利便性が低く、その都度、職員が対応しなければならないという課題があった。

インターネットでの一般公開は、平成30年頃から、一部の地方公共団体で先行して行われていたが、直轄国道についても、令和6年5月末から「全国道路基盤地図等データベース」での一般公開を開始した(図-2)。

これにより、閲覧者の利便性が向上し、職員の負担も軽減することが期待されたが、問合せは減少しなかったため、その対応が求められた。

本稿では、道路台帳附図閲覧に関する問合せ対応の効率化の内容と成果、さらなる改善に向けた課題等について報告する。

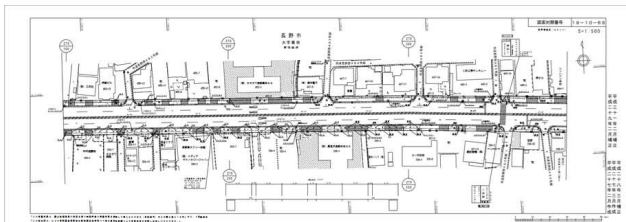


図-1 道路台帳附図

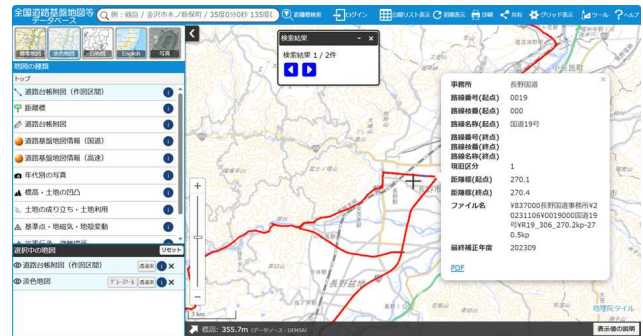


図-2 全国道路基盤地図等データベース

2. 問合せ対応の効率化検討

問合せが減らない原因を分析し、以下の3つが原因と判断、それぞれに応じた対応策を実施又は検討することとした。

(1) 長野国道ホームページの分かりにくさ

道路台帳附図閲覧の案内ページへのアクセスが複雑であり、掲載場所が分かりづらかったため、トップページにバナー(図-3)を掲載し、ダイレクトにアクセスできるように改善。バナーのデザインについても、見つけやすく、分かりやすいデザインを心掛けた。



図-3 トップページに掲載したバナー

(2) 道路台帳附図閲覧に関する案内パンフレットがない 「全国道路基盤地図等データベース」には、道路台帳

附図のみならず、距離標や管理区域境界など様々な情報が掲載されているため、慣れていない方には操作方法が分かりづらい側面がある。また、令和7年9月10日に、データベースポータルサイト上に操作マニュアルが掲載されたものの、もっとも問合せが多い道路幅員の調べ方には対応していなかった。そこで、これらの内容に特化した10ページからなる案内パンフレットを作成・掲載した(図-4,5)。



図-4 案内パンフレット (操作方法)



図-5 案内パンフレット (道路幅員の調べ方)

(3) 広報の不足

インターネットで道路台帳附図が閲覧可能であることが、一般には十分に周知されていない。この課題については、公式Xへの掲載など、広報にも力を入れていく予定である。

3. 取組によって得られた成果

(1) 問合せの減少による職員の負担軽減

件数は集計していないため、あくまで筆者の主観となるが、平均して週2回程度はあった問合せが、掲載後は多くとも月1回程度に減少した。これにより、職員の負担軽減が図られた。

(2) 操作方法などを説明しやすくなった

案内パンフレット掲載前は、特に「全国道路基盤地図等データベース」の操作方法を電話越しで説明するため、

相手が理解しづらい場面が起きやすく、難があった。掲載後は、お互いに案内パンフレットを見ながら話ができるため、説明がしやすくなった。実際に対応にあたる場合に、特に顕著な成果として感じられる部分である。

(3) 業務の効率化と行政サービスの向上

問合せが多い事項に対応したことで、業務効率化が図られた。また、閲覧希望者にとっても利便性が良くなり、行政サービスが向上したと考えている。

4. 今後の展望

ホームページの改善と案内パンフレット掲載によって、一定の効果を得ることができた。一方で、新たな課題も浮かび上がっており、さらなる取組が必要である。

(1) より分かりやすいホームページに

ホームページの利用者から、「道路台帳附図の案内ページにはすぐ辿り着けたが、実際に道路台帳附図を閲覧するにはどこをクリックすればよいのか分かりづらい」との指摘があった。

また、トップページには道路台帳附図閲覧以外にも様々なバナーが掲載されているが、雑然と配置され、また情報の鮮度が古いバナーも存在している。これらについても、より分かりやすいデザインとするべく、改善を検討中である。



図-6 「分かりにくい」と指摘を受けた案内ページ



図-7 やや雑然と並ぶトップページのバナー

(2) ターゲットを絞った広報

これまでの経験から、道路台帳附図に関する問合せは、

不動産関係者から多く寄せられていることが分かっている。そこで、不動産関係者向けの案内パンフレットを作成し、業界団体等を通じて配付するなど、ターゲットを絞った広報活動も必要である。

5. おわりに

本稿で述べた取組によって、一定の効果を得ることができたが、その発端は、異動に伴う不慣れな業務を必死にこなす中で、閲覧希望者からの問合せに直面した筆者が、「自身の負担軽減と勉強のために」と思い立った側面も強いというのが正直なところである。

しかし、自分にとって分かりにくいこと、負担になっていることは、他の誰かにとっても同様に分かりにくく、負担になっているはずであり、業務課題改善の取っ掛かりは、存外、このようなところに隠れているものであることを改めて実感した。

また、今回の取組を通じて新たな課題も浮かび上がったが、これらを改善しても、さらに次の課題が出てくるだろう。「改善にはゴールがない」のである。

次々と出てくる新たな課題に、筆者がどこまで対応できるかは分からないが、「課題を浮かび上がらせる」ことも、それはひとつの成果であろう。「課題」を「課題」として認識しなければ、何も改善できないのだから。

謝辞：本稿で述べた取組を実施するにあたり、ご協力をいただいた道路部の皆様、事務所の皆様に、改めて感謝申し上げます。