

# ちば市民協働レポート実証実験

## ～ちばレポ

### 地域課題解決のための新たな仕組みづくりへの挑戦

千葉市 市民局

## 1. 行政をとりまく環境の変化

人口減少、少子・高齢社会が進展することに伴う税収の減少、社会保障費の増加

市民ニーズの高度化、多様化、複雑化から行政機関が対応することが困難な課題の増加

地方分権の進展に伴う地方自治体の自己決定権の拡大

これらに代表される行政をとりまく環境の変化は、「あれも、これも」といった「公平、画一」的従来の行政サービスから、そこに暮らす市民や企業のニーズに即した柔軟な対応をする必要が生じている。

別の言い方をすれば、市民による内発的、主体的な様々な取り組みを行政が後押しするような仕組みが求められているといえる。

そのため、市民ニーズにきめ細かく応えるためには、様々な場面で市民の参画が不可欠であり、市民が街づくりに関わる仕組みづくりとともに、市民が行政と同じ情報を知りうる社会が必要である。

今世界では、ガバメント 2.0 という言葉に象徴されるオープンガバメントの動きが加速しつつある。

オープンデータや ICT を媒介として新しい行政と市民の関係を築こうという動きである。

これからの千葉市では、ICT を積極的に活用して、行政と市民の関係を新しいものとして、市民が納得する行政サービスの実現と、行政自体の効率化を達成するため、行政が保有する情報を広く市民や企業と共有する（オープンデータ）とともに、今後の政策の決定や公共サービスの提供に際し、それらの情報（データ）に基づき市民が判断できる、市民の英知を活かすまちを目指しているところである。

## 2. ちば市民協働レポート実証実験「ちばレポ」

### (1) 目的

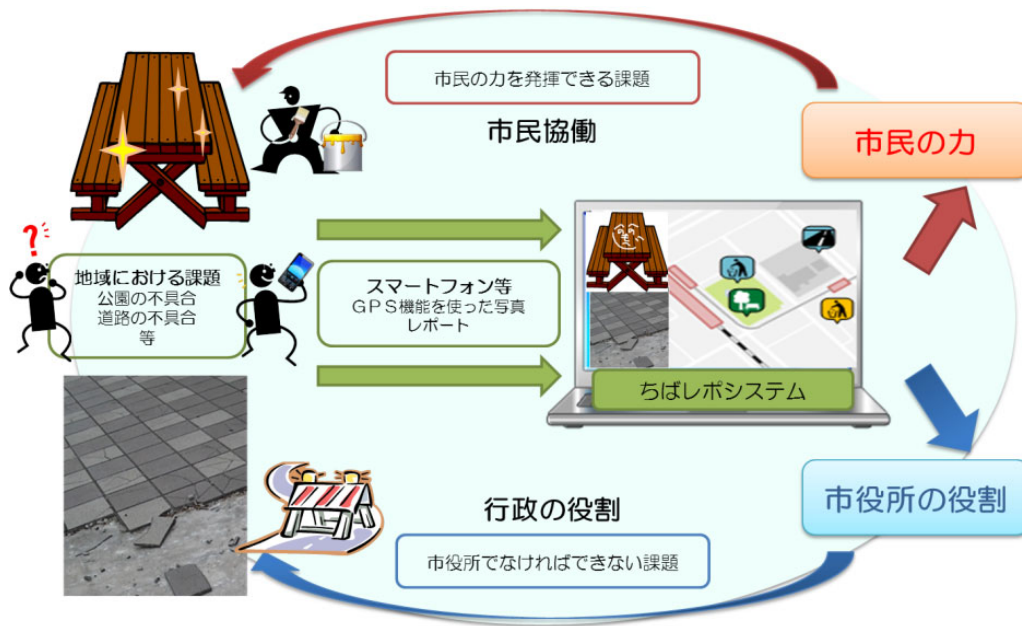
地域における様々な課題について、スマートフォン等を活用し、市民から写真付きレポート等を投稿してもらい、その内容を分析することで、課題解決に向けた市民と行政の協働の可能性や仕組みづくりについて検討を行う。

事業協力者 日本マイクロソフト株式会社

実験期間 平成 25 年 7 月 16 日～ 12 月 27 日（当初予定は 9 月末まで）

参加者 参加登録をした千葉市民と千葉市職員

## (2) ちばレポのイメージ



## (3) システム構成

「ちばレポ」の仕組み

- ・スマートフォンアプリ及びWEBサイトから、参加者が街で発見した課題をレポート
- ・レポート分野は、「道路」、「公園」、「ごみ」、「その他」を設定
- ・レポート内容は、公表基準（プライバシー侵害等の有無や内容の有効性）への適合性を確認の上、ちばレポWEBサイトへ公開
- ・レポートに対し、受付状況や対応の進捗状況について市担当課がコメント

システム構成

- ・情報システムの環境については、日本マイクロソフト株式会社の協力により、「スマートフォンアプリ（iOS版、Android版）」「WEBサイト」「Dynamics CRM Online」及びクラウド環境（Windows Azure）等の提供を受け実施

ちばレポWEBサイト

スマートフォンアプリ

庁内管理サイト



©2014 Microsoft Copyright © AND © Zenrin

## アイコン

	道路…舗装、ガードレール、街路灯、街路樹、側溝等の不具合などの情報	アイコンは、受付処理状況に応じて以下のように色が変ります。		…受付済み			
	公園…公園内の雑草の繁茂、樹木のはみ出しなどの情報			…対応中			
	ごみ…ごみの放置、ごみステーションの不法投棄などの情報			…対応済			
	その他…お気づきの千葉市の公共施設等の不具合などの情報						

\* レポート分野は、「道路」、「公園」、「ごみ」、「その他」の4つ

\* 対応状況に応じて、アイコンの色が黄色から緑へ変化し、地図上では、一目で対応状況が確認できる。

## WEB上でのレポートと市役所からのコメントの閲覧



表示対象期間 1年 受付処理状況 全て 分野 全て

ちば市民協働レポート

レポートNo. SR-02334-Y3M0  
レポート日時 2013/11/6 14:11:16  
レポート件名 道路を道して欲しいです  
具体的な状況 通学路にもなっているこの道、道路が一部ぼろぼろしているところがあり危ないの直していただきたいです。

分野 道路  
受付処理状況 対応済み  
市役所担当課からのコメント 11月7日(木)08:30 中央・美浜土木事務所へレポートを受け付けました。現場確認をし、対応方法について検討しますので、しばらくお待ち下さい。2013/12/9 9:51 舗装部分の修繕完了しました。連絡が遅れてしまい申し訳ありませんでした。

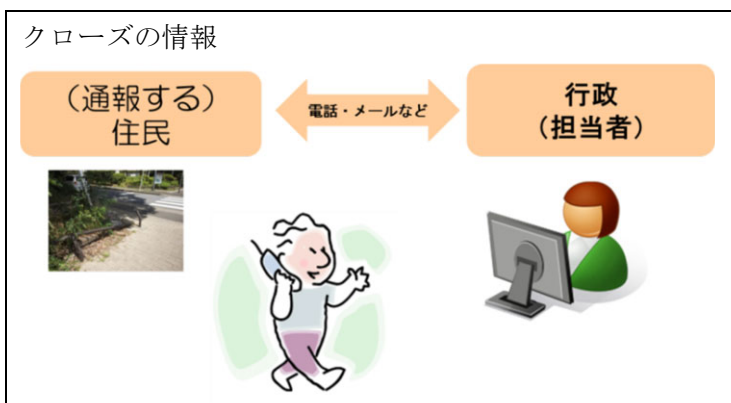
アイコンをクリックするとレポートが表示される

©2014 Microsoft Copyright © AND © Zenrin

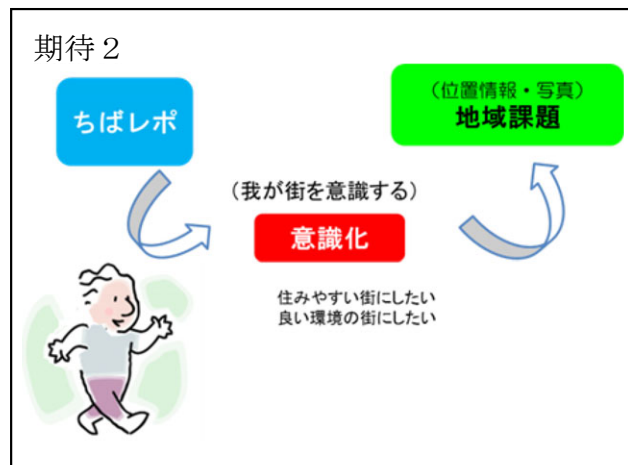
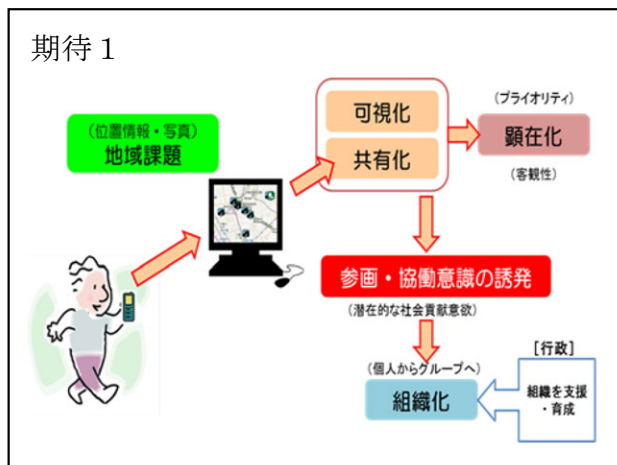
## (4) ちばレポへの期待

地域課題の代表例として、道路に関する要望や苦情が挙げられる。

千葉市では、市内6行政区を4土木事務所でカバーしているが、年間約1万3000件の通報が電話等



を通じて寄せられており、これらの案件については、要望内容の聞き取りを行いながら、緊急性等を勘案し対応している。しかし、現在は、これらの地域課題について、いわばクローズされた情報であり、市民と情報を受け取った担当セクションだけの情報のやり取りとなっている。



ちばレポでは、これらの情報をスマートフォンアプリと Web を活用することで、地域課題をオープンにすることにより、それらの課題への行政サイドの的確な対応はもとより、市民の潜在的な社会貢献への意識に基づく課題解決への参画、協働の意識の誘発、さらにはアプリを携えるだけで、我が街を意識する動機付けにもなりうるのではないかという仮説のもと実証実験を行った。

### 3. 実証実験の結果

(平成 25 年 9 月末現在 出典:「ちば市民協働レポート実証実験 [ちばレポ (トライアル)] 評価報告書」)

#### (1) 参加者

##### ① 参加者総数 【単位：人】

市民	市職員	合計
765 (66%)	391 (34%)	1,156 (100%)

##### ② 男女別 (市民) 【単位：人】

男性	女性	合計
591 (77%)	174 (23%)	765 (100%)

##### ③ 年代別 (市民) 【単位：人】

10 代以下	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 代以上	合計
22 (3%)	73 (9%)	167 (22%)	273 (36%)	146 (19%)	61 (8%)	23 (3%)	765 (100%)

参加者の年代構成としては、30代から50代の年代層が多く、全体の77%となっており、アンケートの結果等から、住環境等、地域における課題に関心が高い生活者層が中心となっている。

一方、20代以下は、地域への帰属意識の希薄さ、60代以上ではデジタルデバイドなどにより、参加者が少なかったのではないかと考えられる。

#### (2) レポートの状況

##### ① レポート数 【単位：件】

総数	本人削除	有効数
649	21	628

## ② 曜日別レポート状況

【単位：件】

月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	合計
68 (11%)	69 (11%)	65 (10%)	72 (12%)	90 (14%)	125 (20%)	139 (22%)	628 (100%)

## ③ レポート公開状況

【単位：件】

公開済	未公開	合計
409 (65%)	219 (45%)	628 (100%)

## ④ 未公開レポート内訳（有効レポートのうち、あらかじめ定めた非公開基準等により公開しなかったもの）

【単位：件】

市所管外（公開に同意を得られなかったもの）	50 (23%)
非公開基準に該当（個人情報等が含まれるもの）	40 (18%)
位置情報が不正確であったもの	34 (16%)
その他（同一案件の多数投稿など）	95 (43%)
合 計	219 (100%)

## ⑤ 分野別レポート状況

【単位：件】

道路	公園	ごみ	その他	合計
454 (72%)	66 (11%)	32 (5%)	76 (12%)	628 (100%)

レポート分野別では、道路に関するものが72%と圧倒的に多く、市民生活に密接に関係する道路に関する市民の関心が高いことが分かる。

## 【その他の主な内容】

違法駐輪 区役所やスポーツ施設等公共施設の不具合 空き家

## ⑥ 対応状況

【単位：件】

受付済	対応中	対応済	合計
58 (9%)	169 (27%)	401 (64%)	628 (100%)

（受付済及び対応中の案件については対応を継続）

## (4) 市民の評価

実証実験に関して参加者等へ5回アンケートを実施した。

## ① 仕組みへの評価

便利だと思う	便利だと思わない	合計
95.4%	4.6%	100%

## 【市民のコメント】

- 気が付いたときにすぐに投稿できるので便利
- 市役所の対応時間外、いつでも投稿でき、回答が迅速、他の投稿も確認できてよい

## ② 街を見る意識の変化

変化があった	変化はなかった	合計
69%	31%	100%

### 【市民のコメント】

- 自分の住む街を意識的に見るようになった
- 自分たちでできそうなことは自分でという気持ちになる

## (5) メディア等の反響

新聞、雑誌、テレビ、ラジオでの掲載、放映、国・地方公共団体等からの視察、諸団体からの講演依頼等多数

## (6) 市民協働に関する分析

### ① レポートから可能性の抽出

今回のレポートから市として市民協働が可能と思われる案件の抽出と類型化を行った。

検証の範囲は、「その他」を除く、「道路」、「公園」、「ごみ」の3分野で行い、市民協働の可能性については、各所管局において検証した。

### 【具体的項目】

- <道路> 落書消去 歩道等草刈り 歩道清掃 集水桝詰まり対応  
<公園> 樹木剪定 落書消去 公園清掃

### ② 可能性の検証

所管局が市民との協働可能と思われる具体的項目として挙げた、「落書消去、草刈り、清掃、集水桝詰まり解消、剪定、パトロール、施設の簡易な修理」などの案件は、市民からのレポートも比較的多く、また、参加者アンケートでも、参加できる項目として数多く回答があった。

しかし、これらについて無条件で市民に解決を委ねることは、参加する市民の安全性の確保、解決した状態の確認等について制度設計段階において十分検討する必要がある。

具体的には、「ちばレポ」を活用し、市民協働による課題解決の方法を導入する場合には、市民が十分に力を発揮できるよう、市として市民の課題解決のためのスキル取得支援、機材の貸与のほか、事前の研修制度の創設や現場における市側の人的支援、さらにはそれらの市民による活動が継続的に行われるような支援の仕組みを構築する必要がある。

## 4. 実証実験の総括的評価

### (1) 市民参加

市民の参加は765人と必ずしも多くはなかったが、参加した市民の地域課題への関心度は高く、自らが課題解決に参画したいという意欲も高いことがうかがわれた。特に30代から50代の年代が多く参加し、これらの年代の地域課題への関心度の高さが現れた。

同時に若年層と高齢層の参加率の低さは今後の課題であることが明確となった。

本格的稼働時にはこの仕組みの認知度を一層高め、多くの市民の参加を促す必要がある。

## (2) レポート状況

実証実験期間中の有効レポート総数は628件で、1日平均6.8件であった。分野別では圧倒的に道路関係が多く、約72%であった。道路については市民の関心度も高く、また顕在化している課題も多いことが明確となった。

市民のレポート動向としては、土日が多く平日の2倍程度の件数があり、休日の外出時のレポートが多いことが想定される。

また、アンケートからは、「ちばレポに参加することにより、街を見る意識が変化した」と約70%の参加者が回答しており、「ちばレポ」は市民のわが街を意識するという無形の効果を出現させる仕組みであるといえる。

## (3) スピーディーな課題解決

それぞれのレポートには、「受付済」「対応中」「対応済」と進行していくが、非公開案件を含めた有効レポート628件については、10月8日現在で「対応済」が約64%であり、一定の効果をあげているものとする。

しかしながら、参加者アンケートからは、「レポートしたにもかかわらずなかなか公開されない」、「公開され対応を検討しますとのコメント後、一向に進んでいない」などの意見も多く寄せられた。

所管局にあっては、従来の電話等による要望も多数寄せられており、それらと「ちばレポ」から寄せられるレポートは同列に優先順位を検討し対応していることから、必ずしも「ちばレポ」案件が優先されるものではなく、そのような実態への理解を市民に求めていく必要がある。そのため「ちばレポ」を経由した案件が優先的な取り扱いを受けるかの印象を与えることは避けなければならない。さらに、市担当課からのコメントが市民への印象を大きく左右することも明らかとなり、職員のリテラシーも重要な課題であることが分かった。

本格導入に当たっては、位置や画像などの情報を即時にデータとしてレポートできる優位性を生かした業務フローを確立し、市民の期待に応えることのできる効果的な活用を検討する必要がある。

## (4) コスト削減効果

今回の実証実験から、市民のレポートによる課題把握の側面と、市民と市の協働による課題解決という2つの側面で、一定の行政コストの削減が可能であるとの見込みも立てることができる。

例えば、課題把握の側面では、街路灯の電球切れのレポートが数多くあげられていたが、これらは市が把握する場合には夜間パトロールを行うことで街路灯の点灯状況を把握しなければならないが、住民のレポートを活用することにより、行政コストをかけずに把握することも可能となるほか、集水樹の詰まり等についてもそれに伴う被害が発生する以前において、予防的に市民に点検と不具合のレポートをお願いすることにより浸水被害を未然に防止できるなど、様々な場面でコスト削減効果を見込むことができる。

また、課題解決の側面にあっては、多く寄せられた落書きや張り紙、雑草の除去等について、市民にあらかじめ対応のスキルやノウハウを習得してもらうことや、必要な資機材等を貸与することにより対応できるのであれば、市が専門業者に発注するよりも低コストで課題を解決することが可能となる。

## (5) 総括的評価

今回の実証実験では、「ICT を活用し街の課題を市民にレポートしてもらい、その課題を市民と市役所が共有し、協働して解決することを目指す」ため、市民参加のもと、データを収集し、実際の業務処理を行ったところであるが、上述のとおり概ね初期の目的は達成するとともに、今回の取り組みで仮定した「ちば市民協働レポート（ちばレポ）」の有効性は確認できた。

本格的導入に向けて細部に渡る課題はあるものの、全国の自治体に先駆けてこの仕組みを実現することは、「市民協働のまちづくり」を積極的に推進していく本市にとって大きな意義があるものと考えている。

# 5. 今後の課題

## (1) システムの課題

- 市民にとって使いやすいアプリや WEB とすることで、より市民が参加しやすいシステムとする。
- CRM については、従来の道路維持管理システムを組み入れるなどにより市職員の業務効率性を実現し、特に市民対応履歴のプラットフォーム化を意識したシステムとする。
- 参加者やレポート内容で識別されうる者の個人情報等の保護についての確な対応が必要である。

## (2) 業務運用上の課題

- 市民からの投稿に対し、実証実験初期の時点では明確な対応ルールが設定されていなかったこともあり、投稿者の対応スピードに対する期待値と市側の対応スピードにギャップが存在していた。実証実験中に対応ルールの明確化を図ったが、本格実施後においては、レポート数の増加が予想されるため、継続的かつ柔軟な対応を目指していく。
- 千葉県所管ではない内容のレポートへの対応と投稿者へのコメントについても、市側として対応が出来ない領域ではあるが関係機関と協議し可能な限りの理解と協力を求める必要がある。

## (3) 市民協働に関する課題

- 市民協働を実現するためには、市民と市役所の両者の協働に関する意識改革が必要であり、またそれを支援する仕組みの確立も必要である。
- 市民が継続的にこのレポートに関わりが持てるような仕組みも取り入れる必要がある。

## (4) 他市等への展開

- このシステムの他市等への展開を視野に入れ、ジャパンスターダ化を目指していく

# 6. むすびに

今回の「ちば市民協働レポート実証実験 [ちばレポ (トライアル)]」の実施に当たっては、約 800 人の市民と約 400 人の市職員の参加を得て、地域で日々発生している様々な課題を解決するため、ICT を活用した市民と行政が協働で取り組む新しい仕組みづくりに挑戦することができた。

特に、スマートフォンを活用して地域の課題のレポートとそれを体系的に行政が処理をする、そして市



民協働という側面も兼ね備えるという日本で初めての取り組みは、市民はもとより、新しい行政のスタイルとして他自治体やマスコミ各社からも大きく注目を集めた。

参加者から寄せられた 600 件を超える貴重なデータは、地域で起きている課題を可視化するとともに、市民同士、市民と行政それぞれが課題を共有するという仮説を実証し、市民協働が可能な課題や、市が対応に当たる場合の課題を浮かび上がらせるなど、実証実験全般を通じ、大きな成果を上げることができた。

また、今後の「ちばレポ」の取り組みの方向性と課題が明確になったこと、千葉市として市民とともに進むべき新しい行政の形、まさにオープンガバメントの取り組みの第一歩を踏み出すための準備を整えることができたものとして、今回の実証実験の意義は大きいものとする。

むすびに、今回の実証実験にあたり、多くの市民、市職員の理解と協力をいただいたことに感謝するとともに、ICT 企業として積極的に千葉市の市民協働に理解を示し、多くの労力と ICT 環境を提供していただいた日本マイクロソフト株式会社に感謝いたします。