

市民と行政をつなぐ コミュニケーションアプリで インフラの不具合を解消



不具合を発見したらその場でレポート



ここがポイント!

- 千葉市の地域課題をスマートフォンでレポートできる市民参加型インフラ管理システム「ちばレポ」を運用中。
- これまで各部署で受け付けていた通報が一元的に管理可能に。その後の対応状況もウェブサイトの専用ページで確認可能。
- 対応状況の「見える化」により、市民と行政が協力して地域のインフラ管理に取り組み意識が高まっている。

ICTを活用した 市民参加型のインフラ管理

インフラの大部分は自治体が管理しています。しかし、近年の緊縮財政や行政改革の中で、インフラ管理を担う自治体の職員数は減少しており、限られた人員で効率的にインフラ管理を実現することが課題となっています。そうした中で注目が高まっているのが、ICT(情報通

信技術)を活用した市民参加型のインフラ管理です。

その先駆的事例の一つが、千葉県千葉市で取り組んでいる「ちばレポ」です。

市民参加のキーマイテムは スマートフォン

「ちばレポ」は平成26年9月にスタートしました。千葉市内で起きているさまざまな課題(例えば「道路が傷んでいる」「公園の遊具が壊れている」といった地域での困った課題)地域課題)を、ICTを使って、その発見・解決の状況を市民がレポートすることで、市民と行政、市民と市民の間で、それらの地域課題を共有し、合理的・効率的に解決することを目指す仕組みです。

市民は、地域課題を発見した場合、自らのスマートフォンで現場の写真や動画を撮り、専用アプリ「ちばレポ」を使いレポートします。その際、スマートフォンのGPS機能によって位置

情報が添付されるため、市の担当者は不具合が発生している場所を地図上で確認することができます。レポートされた地域課題は専用サイトで公開され、レポーターや他の市民は不具合の事実とそれについての対応状況(受付済み・対応中・対応済み)を知ることができます。市民からレポートされた地域課題は、市の担当者が修繕などの対応を行うほか、市民が解決を図る場合もあります。

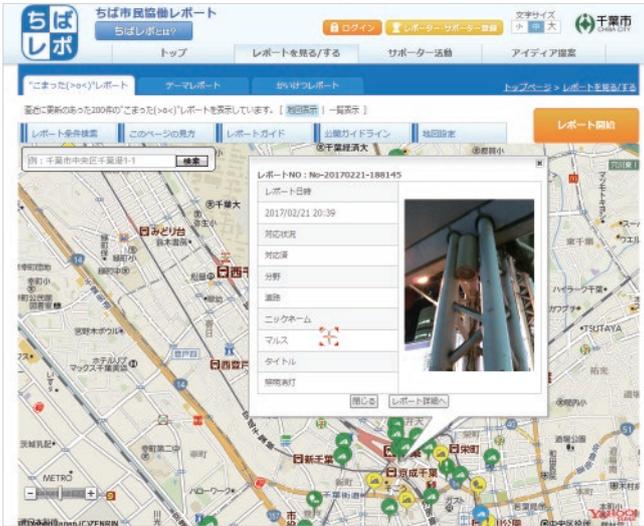
本年3月末までのレポーター登録者数は4715名となっています。その内訳は男性が約8割、女性が約2割で、参加者の約8割を30〜50代が占めており、ICTに馴染みのある世代が積極的に参加していることが分かります。

「満足する行政サービス」から 「納得できる行政サービス」へ

「ちばレポ」にレポートするためにはまず、「レポーター」登録を行います。登録には氏名・住所が必要となります。このことが、累計6560件の報告(本年3月末現在)に対し、いたずら0件の実績につながっていると千葉市では考えています**。

さらにレポーター登録をした中で、地域課題解決のための作業に参加していただける市民などを「サポーター」と呼んでいます。登録時にあらかじめ「ペンキ塗り」「掃除」「大工仕事」など、得意な作業を登録することができます。地域課題がレポートされ、市民の力で解決できる案件の場合、市がサイト内でサポーター活動と

*プライバシー保護の観点から、サイト上には、自身が登録するニックネームが表示される



図中の地図は株式会社ゼンリンの著作物です。 Copyright© 2014 ZENRIN CO., LTD. (Z14LD 第1048号)
 インフラの不具合は「こまったレポート」に登録。レポートは「ちばレポ」ウェブサイトを確認できる。各状況は色別に示され、黄色は受付済み、青が対応中、緑が対応済み。

「ちばレポ」ホームページ <https://chibarepo.secure.force.com/>

して作業参加者を呼びかけることもあり。千葉市がこの仕組みを導入した背景には、多くの自治体と同様に「人口減少と少子高齢社会の到来」「単身世帯の増加など」による「まぶくりの希薄化」「財政難がもたらす公共サービスの低下」といった課題がありました。

特に千葉市の場合は、平成4年の政令指定都市移行時に都市基盤を整備した数多くのインフラが25年経過し、近年は、維持補修や修繕などのサイクルに入ってきています。メンテナンスを行わなければならないインフラが増える一方で、予算枠が大幅に増える見通しは立ちません。今後は、これまで行ってきた行政サービスを維持することが困難になることを見据え、自助、共助、公助のバランスを再考し、これからは市民の皆さんに支えられるまちとして、「市民

が満足する行政サービス」から「市民が納得できる行政サービス」への方向転換を行いました。

「ちばレポ」導入による市民協働の高まり

これまでは地域課題を担当部署が受け付け、それぞれの台帳で管理していたものが、「ちばレポ」の導入に合わせて一元的に管理できるようになり、管理業務などの効率化も実現しました。

市民にとっては、これまで、通報後に行政がどのように対応していたかを知る機会がなかったため、「まだ直らないのか」などといった不満を感じることもありました。しかし、「ちばレポ」の導入によっ

て、行政の対応状況が見える化され、市民と行政が協力して地域のインフラ管理に取り組み意識が高まり、市民協働レポートとしての位置づけが確立しました。

「ちばレポ」の課題と今後の展開

「ちばレポ」の運用がうまくいっている背景には、多部署の意見を聞き、庁内の横の連携を重視しながらシステムを構築したことにあります。多部署の理解を得たことで、各職員が積極的に協力する体制ができました。

今後の課題として、千葉市市民局広報広聴課の大森信人さんは「千葉市の人口と比較してもまだまだ参加者



千葉市市民局広報広聴課 大森信人さん

「MyCityReport、実証実験」を開始しました。全国の自治体で安価にシステムを利用できる環境整備に向け、「ちばレポ」をさらに進化展開させるための取り組みも始めています。

が必要です。「ちばレポ」の主な利用者である30代〜50代以外の世代への周知や、参加の呼びかけを積極的に行い、レポーター登録者をもっと増やしたいです。また、市では解決できない課題については、国や県にも「ちばレポ」を使っていたらいいなどの連携を図っていきたい」と話します。

本年1月からは、東京大学や他自治体、民間事業者などが参画し「次世代ちばレポ」

こまったレポートの解決事例

側溝の破損



レポーターから「側溝の蓋が破損している」というレポートを受け、関係部署が対応