

平成 26 年度 政務活動費 先進都市調査報告書

会派名	市民ネット・むろらん
議員名	水江一弘・児玉智明・佐藤潤・小田中稔・高橋直美・立野浩靖
調査実施年月日	平成 26 年 10 月 27 日
調査先 自治体名等	千葉市
調査項目	市民協同の取り組み(ちばレポ)について
調査目的	ICT を活用した業務の効率化及び市民協働の可能性についての調査
報告内容 実施したこと	<p>1 視察先(市町村)の概要 人口: 965,679 人(H26.10.1現在) 行政面積:272.08 km²</p> <p>2 視察内容 「ちばレポ」のしくみについて ICT 利活用の効果について</p>
感想(まとめ) 本市へ生かせること等	<p>千葉市が抱える課題には、人口減少、少子高齢化社会に伴う税収の減少、社会保障費の増加や社会の絆の希薄化、また、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などがあり、こうした課題については、従来の「公平、画一」的な行政サービスから、そこに暮らす市民や企業のニーズに即した柔軟な対応が必要とされているが、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マチづくりへの参画が不可欠であり、そのための仕組みづくりと共に、市民と行政の情報共有が必要であると千葉市は考えている。</p> <p>「ちばレポ(ちば市民協働レポート)」は双方向の情報共有のツールとして、スマートフォンアプリや Web を活用し、地域の課題について市民から位置情報付きの写真や動画などのレポートを受け、Web サイト上で公開するシステム。地図上のピンをクリックすると投稿内容や受付状況、進捗状況が確認できる。地域の課題を可視化することで、市民と行政、市民と市民の間で、それらの課題を共有し、合理的、効率的に解決することを目指す取り組みとなっている。</p> <p>ここにレポートされる地域の課題は、市役所やその他の専門的な機関でなければ解決することのできない課題、また、市民や地域で活動する団体が自ら力を発揮して解決できる課題、あるいは市民と市役所が協力することで解決できる課題など、それぞれの課題に応じた効率的な解決方法が想定されており、現在は、「道路、公園、ごみ、その他」の、4つの分野を設定している。</p> <p>上記以外のレポートとして、「市長とまち歩き」イベントのテーマ「障がい者・高齢者・子ども・ベビーカーに優しい街かどうか点検しよう」など、一定のテーマで収集された「テーマレポート」が公開されている。今後は、地域の「おすすめレポート」や、市民参加による課題解決に向けた「市民協働機能」も追加される予定である。</p> <p>従来のコミュニケーションでは、例えば道路の不具合や公園の施設の不具合などを通報する場合、市民と行政担当者の1対1の情報のやりとりであったものが、新しいツール「ちばレポ」を導入することで課題がオープンとなることから、参加する市民がコミュニティを意識し住み良いまちづくりへと行動する、市</p>

民協働参画への意識を誘発することが期待されている。

実際に、「ちばレポ」の本格導入を前に約6か月間の実証実験が行われたが、参加者アンケートでは、95%が便利であるとしており、「市役所の対応時間外でも投稿でき、回答が迅速、他の投稿も確認出来てよい」との意見が寄せられ、また、69%が「参加することで、街を見る意識が変化した」との結果が報告されており、本格運用後の効果が期待される。

その他、行政側のメリットとして、業務処理支援ツールとしての活用も期待されている。例として、道路・公園等維持管理では、電話での市民対応の件数や時間の削減、作業日報作成の負担軽減、また、画像でのレポートを受けることで、予め必要資材の予測と準備が可能となり現場確認の手間が不要になるなど作業の効率化が達成されている。このことは、本市が抱える課題、道路・公園・除雪などのパトロール業務の効率化や迅速な対応を可能にする、有効な手段となり得るシステムと考える。

更に今後は、収集された市民の声をデータベース化し、施策へのフィードバックを行うなどの有効活用を図ることとされており、市民サービスの向上にも期待が持てる。

本市に於いても、人口減少や少子高齢化、市民ニーズの多様化など、同様の課題を抱えていることから千葉市の取り組みは、業務の効率化及び市民協働意識の醸成を図る上でモデルとなる有効な取り組みであるとの感想を持った。