

視 察 調 査 報 告 書

委 員 会 名	総務企画常任委員会
参 加 者	委員長 内田 実 副委員長 加藤 学 委 員 三浦 康宏 磯部 亮次 畑尻 宣長 三宅 健司 山崎 泰信 山崎 憲伸
視 察 日 時	平成29年 1 月19日（木）10：00～12：00
視察先・概要	千葉県千葉市 人口：941,353人 世帯数：424,950世帯 面積：271.76 k m ² 特記事項：住みよさランキング2016（東洋経済）総合147位 （安心740位、利便87位、快適150位、富裕65位、住居666位）
視 察 項 目	「ちばレポ」について
視 察 概 要	1 事業実施の背景 ・行政が何でもやる時代の終わり 高度成長が終わった今、予算枠は大幅には増えず、行政依存体質から脱却し、自助・共助・公助のバランスをもう一度考えることが必要 ・これからは市民によって支えられる街へ 市民のニーズにきめ細かく応えるには、市民の参画が不可欠であり、市民が本格的に街づくりにかかわるための制度づくりが必要。そのためには、行政と同じ情報を市民にも持ってもらうことが必要 2 事業のコンセプト 千葉市内で起きている様々な課題（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）を、ICTを使って市民がレポートすることで、市民と市役所（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仕組み。 The diagram illustrates the 'Chiba Report' (ちばレポ) mechanism. It shows a cycle where citizens report issues (like damaged park equipment or roads) via a smartphone or PC. These reports are then processed by the city administration to provide solutions. The diagram is divided into four numbered steps: 1. Citizen reports (市民によるレポート), 2. City administration receives reports (市役所がレポートを受け取る), 3. City administration provides solutions (市役所による解決), and 4. Citizen receives solutions (市民が解決を受ける). The diagram also highlights the role of citizens in solving problems (市民協働による解決) and the city administration's role in providing solutions (市役所による解決). 3 運用状況 (1) レポーターの登録 平成28年12月時点で累計参加登録人数が4,303人（平成28年度末の目標を5,000人で設定） 登録者の伸び悩みはあるものの、登録者の年代を分析すると、

	今まで行政への参画が少なかった会社員などの層の利用が多く、新たなチャネルの提供ができています。 (2) レポートの状況 平成28年12月時点で累計レポート件数が4,279件 レポート内容の内訳 ・道路関係 72% ・公園関係 17% ・ごみ関係 4% 4 課題 (1) レポーター・サポーターの拡大 開始当初の急増期から伸び悩み期へ (2) アクティブユーザーの増加 1回でもレポートしたのは登録者のうち 21.5% (3) 市民協働の定着・活性化 若年層や女性層など未参加層への取り組みや地域団体との連携 (4) 活用範囲の拡大 防災・災害分野、社会福祉協議会等の地域団体での活用や課題解決主体としての外部団体（国県、県警など）との連携
所 感 視察しての感想 や岡崎市への提 言など	・市民要望に対しては、迅速な対応、進捗状況の見える化は重要なポイントであり、ちばレポはすぐれたシステムであると感じた。また、行政運営の効率化が図られなくてはならず、十分な検討が必要と考える。 ・課題を含めまだまだ発展、進化が望める内容であるが本市の市民意識向上、市民サービス向上につながる、これからの行政の求められる事業だと感じた。「手の中にある行政」というコンセプトが示すように、より市民が市政・行政を近くに感じ行政側もダイレクトに市民とつながる良いきっかけとなりさらなる展開が期待できる視察として、ぜひ本市にも取り入れたい。 ・ICTを考えると、市民との情報共有、市民参加の方法論としても先進的な取り組みである。費用対効果の点では、まだ途上段階にあり十分な効果とは言えないまでも、ツールがあれば目的を達成することはより可能になってくる。どのように広報し、市民が使いたくなるツールとして進化をどのようにしていくかで大きなメリットを得られる可能性は大きい。本市としても取り組んでいくと良い。 ・ちばレポを携帯電話のアプリに入れてみた。すぐ時間もかからずできて、見る、使用することができるため便利である。と同時に市民と市役所との距離が近くなっていると感じた。まだまだ横展開できる可能性があるため、本市でも取り入れていくべきと考える。初期投資がかかるが、ちばレポ方式をそのまま利用することで抑えられるし、良いと思うが維持管理の職員のスキルアップが急務であることも忘れてはならない。 ・30代、40代の市民の意識を行政に向けることができたこと、一方通行ではなく対応結果もきちんと返していること、従来の自治会からの要望

	にも対応できている。自分たちが住む地域に関心を持たせるツールとしては良いものである。本市に合った形のものにつなげられれば良いと考える。 ・街を知ることによって街を好きになる、街を好きになることで街に参加するようになるというコンセプトは非常に重要であると感じた。自分がまちを育てているという意識はいろいろな分野での市政への関心につながり、より一層の市民協働推進が期待できる。登録者の伸びやアプリの操作性については若干問題があるようだが、本市においても導入を検討すると良いと感じた。 ・ちばレポは、市内で起きているさまざまな課題を、ＩＣＴを使って市民が行政に報告することで市民と市役所、市民と市民の間で情報を共有することができ、合理的かつ効果的に課題を解決するツールである。行政とのつながりの少ない働き世代にも気軽に参加でき、企業も参加しやすいところが良い。本市にも有効であり、システムも利用できることであるが、既存のシステムやＧＰＳとの互換性の問題もあるのでその検討も必要である。
委員長の総括	ちばレポは「市民と行政をつなぐコミュニケーションツール」として市民の意見や要望を捉え、市民と行政の架け橋となる大きな成果を挙げている。今後の市政を運営する上で最も大切な市民参加の推進をＩＣＴを活用した手法を用いることによりとりわけ市民協働事業に消極的な30～40才代の参加が多く見られることは大変評価される。