

1.新技術を用いた取組

[＜事例リストに戻る＞](#)

事例番号	①-(2)
事例名	スマートフォンアプリによる市民からの道路異常通報受付と市民協働の取組
自治体名	千葉県千葉市
導入時期	平成 26 年 9 月
取組の背景・目的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 少子高齢化、人口減少などの社会的背景に加え、職員数の削減や予算削減により、同レベルでの行政運営は困難となることから、これからの行政運営に、市民協働を推進する必要性が高まったため。 ・ 道路の不具合などの通報は開庁時間帯(平日の日中)であることから、通報者が限定されているが、より広い通報を受けることで効果的な道路管理につなげるため。
取組の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 身近な地域課題についてスマートフォンやパソコンを使って市民が投稿し、市民と行政、市民と市民の間で課題を共有し、合理的、効果的に解決することを目指す仕組みである「ちばレポ」(My City Report)を運用している中で、道路の不具合等についても通報を募る。
内容	<p>[システム概要]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市民がまちで見つけた「こまった(地域課題)」を、スマートフォンやパソコンから投稿してもらい、行政で解決するものと市民協働で解決するものに仕分けし、課題解決を行う。解決した内容についてはレポートを公開している。 <div data-bbox="592 1032 1259 1534" data-label="Diagram"> <p>The diagram illustrates the process flow for resolving issues reported via 'ちばレポ'. It starts with a citizen submitting a report, categorized into '道路' (Road), '公園' (Park), 'ごみ' (Garbage), and 'その他' (Other). These reports are then assigned to specific departments: '土木事務所 (4か所)' for roads (e.g., drainage, rivers), '公園緑地事務所 (5か所)' for parks (e.g., illegal dumping), '環境事業所 (3か所)' for garbage (e.g., abandoned bicycles), and '広報広聴課' for other issues (e.g., public facility damage). All reports go through '受付・公開' (Reception and Release), followed by '課題解決・外部機関通報' (Issue Resolution and External Agency Notification), and finally '解決の報告・公開' (Reporting and Release of Solutions).</p> </div> <p>図 解決までのフロー(千葉市資料)</p> <p>[導入経緯]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ オープンガバメントの取組の一環として、市民と行政の情報共有と市民が簡単にまちづくりに参加できる枠組みが必要と考えた中で、英国や米国での事例を参考に発案。 <p>[通報以外の機能:市民協働の取組]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通報以外に、市民協働の取組を合わせて実施。この取組は、「ちばレポ」導入前に行った実証実験を総括した中で、軽易な案件であれば市民と行政との協働の可能性が見えてきたことから、市民と行政が協働する機能も必要と考えた下記レポート機能を、導入した。 <ul style="list-style-type: none"> ◇ サポーター活動:システム上にイベントを立上げ参加者を募り、作業完了のレポート ◇ かいけつレポート:市民が発見した地域課題を自主的に解決したことをレポート



写真 左:サポーター活動の事例 右:かいけつレポートの事例

[運用状況]

ちばレポ				
登録者数 (人)	レポート件数 (件)	サポーター活動		かいけつレポート
		登録者数(人)	活動実施数(回)	レポート数(件)
6,938	15,778	2,689	27	420

令和2年12月末現在

◇ R1 年度 こまったレポート数 1,639 件 (うち道路分野のレポート数 1,083 件)

※道路施設等に関する通報等件数全体 10,489 件(R1 年度)

<p>取組によって得られた効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> 市民からのレポートに位置や写真の情報があるので、確認作業などの効率化が図られた。また、対応後のレポートを公開することで、適切に対応していることを広く市民にアピールできるようになった。 インフラの一斉点検や災害対策のための予防保全を目的として一定の期間、テーマ(カーブミラーの点検、道路照明不点灯等)を設けてレポートを募集することにより、課題の早期発見・解決や点検コストの縮減が図られた(テーマレポートの実施頻度は特に定めていないが、これまでに 24 回実施)。 従来から道路の不具合等の電話受付を行っているが、発生場所や案件により通報先が異なるため通報先を把握していない市民には通報先を調べる負担が生じていた。また、職員も通報先が違う連絡を受けた場合は正しい連絡先に伝える負担が生じていた。しかし、「ちばレポ」を用いれば、どこの場所からでも適切な通報先にレポートが届く仕組みとなっており、市民、職員双方の負担軽減に寄与している。(緊急事案は除く)
<p>工夫した点</p>	<ul style="list-style-type: none"> システムの開発段階から、社会実験の実施など、市民協働を行いながらシステム構築を行った(システム開発や維持管理等は、市民部局で行っている)。 従来、道路管理者が使用していた維持管理システム(データベース)と連携・統合を行い、既存データ(道路の維持管理記録等)を活用できる環境を整備した。
<p>苦労した点</p>	<ul style="list-style-type: none"> 庁内関係部署間での温度差や既存の事務処理手続きの変更等の問題解決のため、「ちばレポ」導入による事務の効率化等について説明を行った。また、異動者や新規採用職員へ、システム対応のための研修を行っている。
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> 市内で活動する、協会や団体及び占有事業者等に対しても道路異常箇所発見の際は「ちばレポ」で通報するよう呼びかけることにより、より多くの危険箇所や道路異常箇所の把握に努めている。
<p>連絡先</p>	<p>千葉県千葉市 建設局土木部土木保全課 [電話番号 043-245-5386]</p>