

ちばレポ (My City Report)

～ ICT を活用した協働のまちづくり～

戸澤俊介 (千葉市 市民局市民自治推進部広報広聴課 主任主事)

Chiba-Repo (My City Report) : Collaborative Community Development Using ICT

Shunsuke Tozawa

Senior Administrative Officer, Public Relations Division, Citizens' Autonomy Promotion Department, Citizens' Affairs Bureau, City of Chiba

【要旨】 社会構造の大きな転換期に差し掛かる中、行政だけが行うまちづくりから、市民が参画するまちづくりへの転換が必要とされている。『ちばレポ (My City Report)』とは、地域で起きている様々な課題を、市民と行政、市民と市民との間で、状況を共有し、合理的、効率的に解決する仕組みである。

【キーワード】 市民協働 ICT

【Abstract】 As we near a major turning point in the structure of society, there is a need to change from the system where only the government was focused on carrying out community development, to a system where urban community development is implemented along with the participation of citizens. The “Chiba-Repo” (My City Report) was created to logically and efficiently resolve local issues by sharing situations between both citizens and the government, and amongst citizens themselves.

【Keywords】 Collaborative Community Development ICT

1. はじめに

全国的に、人口減少、少子高齢化といった、これまで経験したことのない社会構造の大きな転換期に差し掛かる中、本市においても税収減や職員減員による将来の行政サービスの低下が懸念されており、公共インフラについても効率的な維持管理が求められている。

このような状況の中、道路損傷や公園遊具の破損、ごみの散乱等の地域課題を市民がスマートフォンを使ってレポートする「ちばレポ」の仕組みを構築した。本稿では、全国に先駆けて開始した「ちばレポ」の導入経緯、運用状況について紹介する。

2. 導入の経緯

社会構造の変化に伴い、地域コミュニティは希薄化の傾向にある。

一方、ICTの普及は目覚ましく、総務省の「通信利用動向調査」によると、2022年のインターネット利用率（個人）は84.9%。特にスマートフォンの普及は顕著であり、個人の保有率は77.3%となっている。

このような背景の下、多様化する市民ニーズに対応していくためには、自助・共助・公助のバランスを見直し、市民が参画するまちづくりへの転換が必要であり、そのためには、市民が自分の住むまちを知り、好きになって参画するといったステップが重要であると考えた。そして、ICTを活用することで

これらを実現できないかと検討する中で、「ちばレポ」の発想が生まれた。

3. ちばレポの概要

3.1. コンセプト

図1にちばレポのコンセプトを示す。従来の電話やFAXによる通報では、通報者と市担当者との1対1のやり取りとなり、地域の課題と、解決に向けた進捗状況を市民と共有できていなかった。これらをオープンにし、市民と課題を共有することで、行政の透明性、信頼性の向上に寄与し、さらには市民のまちづくりへの参画意識や協働意識を高めることが期待される。

3.2. システム構成と機能

ちばレポのシステム構成は、市民が地域課題をレポートするためのスマートフォンアプリ、レポートされた課題を解決まで進捗管理する業務管理システムから成り、図2に示す①～③の特徴がある。

図1 ちばレポのコンセプト

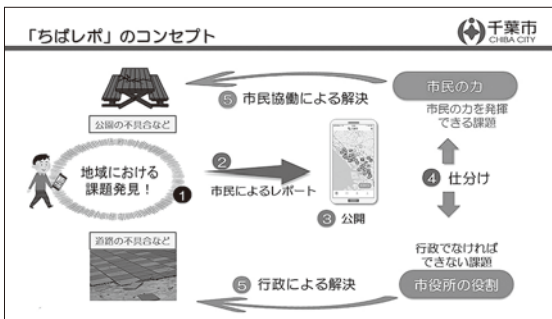
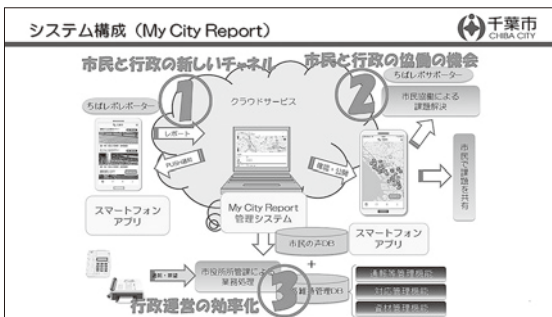


図2 システム構成



3.2.1. 市民と行政の新しいチャンネル

市民が地域課題を発見した際、時間や場所にとらわれることなく、また、市の担当部署がわからなくてもレポートすることができる窓口を提供する機能で、「こまったレポート」（図3に示す、まちで発見した地域課題をレポートする、ちばレポの基本サービス）と「テーマレポート」（市があらかじめ設定したテーマに沿ってレポート）の2種類がある。

3.2.2. 市民と行政の協働の機会

地域課題の市民協働による解決をサポートする機能で、「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）と「サポーター活動」（課題解決を市民協働イベントとして行う）の2種類がある。

3.2.3. 行政運営の効率化

従来からの電話やFAXでの通報等も、ちばレポの導入に合わせシステムで一元管理することとした。これにより、対応完了までの進捗管理をはじめ、対応に必要な資材管理、要員管理、帳票作成等もシステム化し、事務の効率化を図った。

4. 運用状況

4.1. レポーター登録状況

2013年度の実証実験を経て、2014年度から本格運用を開始し、図4に示すとおり、これまで8,600人以上のレポーターが登録されている。

また、図5に示すように、レポーターのうち、30

図3 地図上に公表された「こまったレポート」



図4 累計登録者数（人）

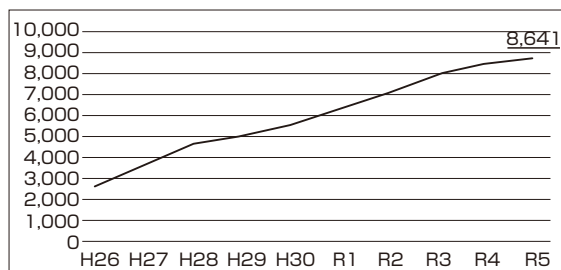
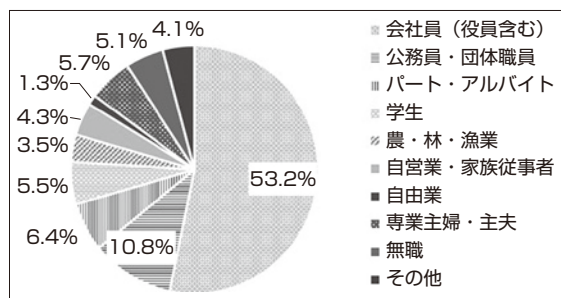


図5 職業別構成比

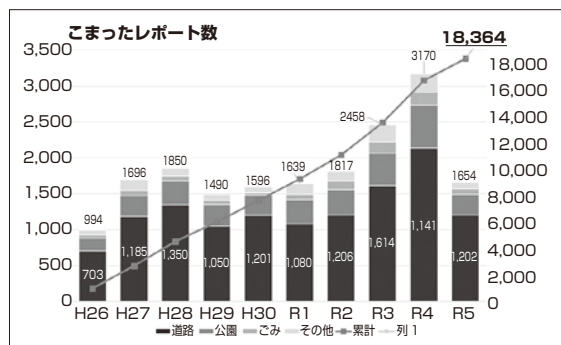


～50歳の市民が70%、職業別では会社員・公務員等が64%を占めており、これまで市にコンタクトすることが少なかった層との新たなチャネルとなっている。

4.2. 「こまったレポート」の状況

「こまったレポート」の件数を図6に示す。2023年9月までに累計18,364件のレポートがあり、道路施設に関するレポートが約13,000件と、全体の約7割を占める。

図6 こまったレポート数の推移（件）



4.3. 「テーマレポート」の状況

テーマレポートとは、市が設定したテーマに沿ったレポートを、期間を定めて募集するものである。

4.3.1. 課題発見解決型テーマ

解決が必要なまちの課題を行政だけで発見するには限界があることから、市民の力を借りて一定期間集中的に発見し、必要な解決へと結びつけるもの。図7に事例を示す。

4.3.2. 話題発見共有型テーマ

「ちばレポ」に親しみながら、自らのまちを見直すきっかけとするために、テーマに沿ったまちの話題をレポーターが発見し、市民と共有するもの。図8に事例を示す。

5. ちばレポを全国の自治体へ

「ちばレポ」は当初から、全国の自治体における市民協働の汎用的なプラットフォームとなることを意識して開発された。このような取組みに関心を

図7 課題発見解決型テーマの事例



図8 話題発見共有型テーマの事例



持っていただいた東京大学が中心となり、2019年に「My City Report コンソーシアム」が設立され、同年より「ちばレポ」をベースとした新システム「My City Report (MCR)」を運用している。

コンソーシアムに参加した自治体は、人口規模に応じた比較的安価な負担で同システムを利用することができる。コンソーシアムの参加自治体数は設立当初の6団体から、現在は33団体に増加しており、「ちばレポ」の仕組みが全国に広がっている。

6. おわりに

これまでに多くの自治体、国機関からの視察やマ

スコミからの取材があるなど、「ちばレポ」の先進的な取組みは注目を集めてきた。

特にこれからの公共インフラのメンテナンスに市民の力を取り入れて点検するという側面について注目されているところである。

今後、「ちばレポ」の流れをくむ「MCR」が多くの自治体で展開され、市民と行政がともにまちを作るという流れが広がっていくことを期待している。