

見て、聞いて、ちょっと未来を考える 第6回

2014年2月19日

全5頁

オープンが主体性を育む ～千葉市・市民協働型実証実験「ちばレポ」～

環境調査部 主任研究員
小黑 由貴子

現在、我々は高度な公共・民間サービスや最先端の製品などによって、便利な、快適な、安全な、楽しい暮らしを享受しています。しかし、日本では高齢化や人口減少が進み始め、都市でも地方でも暮らし方や地域社会の在り方が問われています。サービスや製品をつくる場でのさまざまな取り組みについて、実際に見たり聞いたりしながら、暮らしや地域社会の「ちょっと未来」を考えてみたいと思います。

概要

最近、オープンデータという言葉をよく見聞きするようになりました。オープンデータとは、民間などで自由に二次利用できるようにコンピュータなどの機械が判読可能な形式で一般公開されたデータを指し、特に政府や自治体などの公的機関の持つ情報をオープンデータにすることが世界的に求められています。オープンデータは、オープンガバメント、すなわち、行政の透明性や信頼性の向上と共に、市民参加や官民連携を促すことによる公共サービスの効率化や多様なニーズへの対応を実現するために必須です。米国の「オープンガバメント指令」では、オープンガバメントの3原則を、Transparency（透明性）、Participation（国民参加）、Collaboration（政府間および官民の連携・協業）としています。今回は、Participation（国民参加）に相当するICTを活用した市民協働型のまちづくりを目指す実証実験「[ちば市民協働レポート実証実験（ちばレポ）](#)」について、千葉市の総務局次長／情報統括副管理者（CIO 補佐監）である三木浩平氏にお話を伺いました。

業務 総務局情報経営部において、市民サービスの維持・向上や行政運営の効率化を図るために、情報化施策や行政改革を推進する他、市全体の情報セキュリティを維持・向上するための取り組みを推進

情報統括副管理者（CIO 補佐監）の主な職務：電子市役所の構築、業務プロセス改革の推進、情報化施策の総合調整

所在地 千葉県千葉市中央区千葉港1番1号 千葉市役所4階
千葉都市モノレール市役所前駅から徒歩1分

「ちばレポ」は、スマートフォン（スマホ）などを使って、市民が千葉市内の課題（道路、公園、ごみなど）を位置情報付きの写真と共に投稿し、必要に応じて千葉市が対応する実験です。投稿された内容や対応の進捗状況はインターネットの地図上に表示されるため、他の市民や市役所内の他部署とも情報共有できます。例えば、[図表1](#)のように、路面の「路上喫煙及びポイ捨て防止」の標示がはがれているという投稿に対して、所管部署にて受け付けたこと、対応方法を検討中であること、いつ対応予定であるか、を対応段階に沿って回答しています。

図表1 ちばレポの「レポートの表示」画面

アイコンのクリックで対応内容などの詳細画面を表示

ちば市民協働レポート

レポートNo. SR-01475-S4W0

レポート日時 2013/7/11 19:3:54

レポート件名 ポイ捨てシールの剥がれ

具体的な状況 シールが剥がれ 靴に引っかかった

分野 公園

ごみ

受付処理状況

対応中

市役所担当課からのコメント

7月19日10:00 廃棄物対策課にて受付しました。

7月19日14:40 現場確認し、対応方法を検討いたします。

7月23日10:00 現場確認年度末に現場を含む市内すべてのシールを点検し、破損したものから張り替え実施を予定しています。当案件に関しましても、年度末の点検に際して併せて対応を予定します。

開じる

© 2014 Microsoft Corporation © AND © 2010 Zenrin

（出所）千葉市 [ちばレポ](#) （2014年2月14日閲覧）

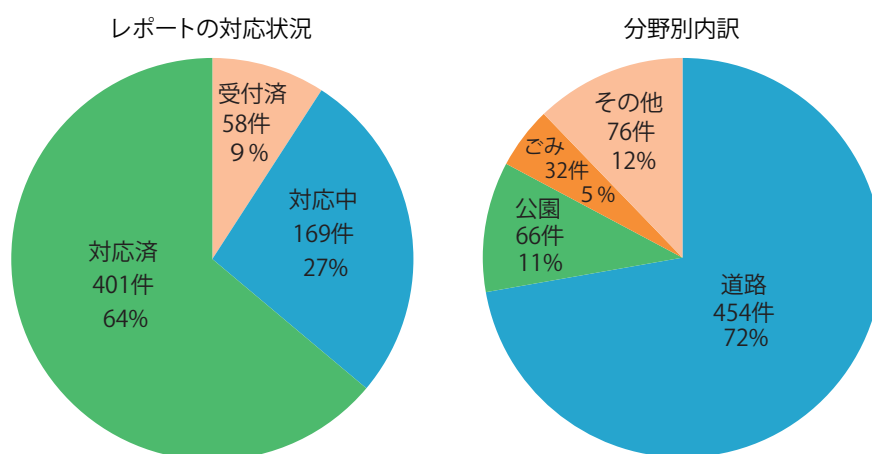
実験終了前の数値ではありますが、[図表2](#)にあるように、対応中と対応済みの合計が9割を超えており、ほぼ対応が進んでいることがわかります¹⁾。道路関係の投稿が圧倒的に多く、次いで公園とごみの順でした。その他には、違法駐輪、区役所・スポーツ施設等の施設の不具合、市有地の雑草、空き家、防犯灯の故障などがありました。

実験期間：平成25年7月1日～12月27日（市民の参加は平成25年7月16日から）

参加者総数：市民765人（66%）、市職員391人（34%）

有効レポート数：Web94件（15%）、スマホ534件（85%）

図表2 レポートの対応状況と分野別内訳



（出所）千葉市 2013年11月「ちば市民協働レポート実証実験[ちばレポ(トライアル)評価報告書]」

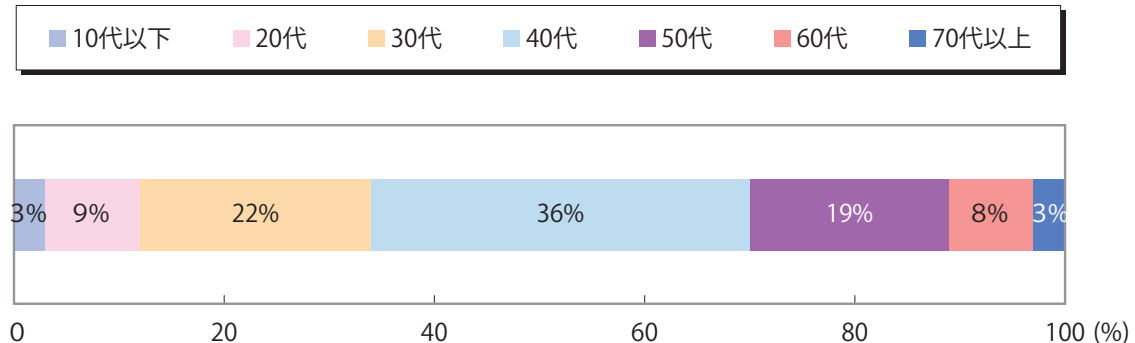
市民協働の取り組み

ちばレポ参加者は30代から50代の年代層が77%を占めています（[図表3](#)）。千葉市では、参加登録時のアンケート結果から、地域の課題に関心の高い生活者層を中心とした、比較的スマホなどを活用している年代層の参加が多かったのではないかとみています。アンケートでは、「気が付いたときにすぐ投稿できるので便利」や「市役所の対応時間外、いつでも投稿でき、回答が迅速、他の投稿も確認できてよい」といった回答が見られ、時間と場所の制約がないインターネットならではの環境が功を奏したといえるでしょう。

1) 2013年11月に公表された「[ちば市民協働レポート実証実験\[ちばレポ\(トライアル\)\]評価報告書](#)」より

図表3 年代別参加者（市民）

(n=765)



（出所）千葉市「ちば市民協働レポート実証実験 [ちばレポ（トライアル）評価報告書]」を基に大和総研作成

今回の実験では、投稿された課題に対して市民が対応することを求めませんでしたが、今後、協働の可能性のあるものとして、「落書きの消去」、「草刈り・剪定」、「ごみステーションの適正排出パトロール」などが所管局から挙げられました。これらの項目については市民側からも参加できるという回答が多かったそうです。ただし、市民の安全性の確保、解決した状態の確認等について制度設計段階において十分検討する必要があるとも分析しています。次年度（平成26年度）から本格運用が予定されていますが、システム開発と並行して、迅速かつ確実に対応するための業務フローの確立や市民協働による課題解決の仕組みづくりなどを進めていくものと思われます。

今回の「ちょっと未来」

アンケートでは、街を見る目が変化したという回答が69%に上りました。散歩中に街の問題点を意識するようになったり、自分たちでできることは自分たちでという意識になったりしたといいます。千葉市では、通勤・通学などで日中市内にいない市民（いわゆる「千葉都民」など）も少なくありません。また、自治会への世帯加入率が年々、低下しており、コミュニティ組織による市民活動が減少する可能性があります。このため、個々の市民の「我が街」という意識の醸成も重要になってきます。今回の実験では、地域の課題や対応状況をオープンにすることで、「我が街」意識を強化しただけでなく、課題解決も自らで行おうという主体性を引き出すことができたといえましょう。

一方で、投稿したのになかなか公開されない、対応中となっても進展が見られない²、千葉市

2) 中間時アンケート（調査期間は平成25年8月28日～9月4日）終了後は、投稿の公開は3日以内、セカンドコメントは1週から10日以内を行うことを原則とした。

が所管しない施設の案件では、千葉市が当該施設管理者に連絡しただけで対応済みとなっている、などの不満も出ました。千葉市では、従来の電話などによる要望と同等に扱い対応していたため、必ずしもちばレポの案件が優先されるわけではなかったとしています。ちばレポの進捗状況は、インターネットで見ることができますが、電話などによる要望に対する進捗状況は公開されていません。千葉市では、市民対応履歴を一元的に管理する仕組みを構築して、行政内部での情報の共有化を進展させ、将来的には課題解決の優先度も可視化されることにより、的確に市民ニーズに対応する可能性が見えてきたとしています。

企業のリスク情報（製品やサービス使用時のリスクなど）やネガティブ情報（リコールや不祥事など）に対する利用者の反応は、情報の出し方やタイミングに大きく影響されます。リスクを過大視されたくない、原因が明らかになってから、実行が確約できる対応方法が見つかったから、などと考えて情報公開が遅れた結果、誠実でないとみなされて評判を落とした企業は枚挙に暇がありません。

一方で、いわれのない風評被害の発生など、情報を読み解く市民側のリテラシー向上も求められます。従来は、自治体から「やってもらう」ことが当たり前でしたが、高齢化・人口減少が進む日本では、行政だけに頼ることはできなくなります。情報を適切に認識・判断・評価してコミュニティを活性化するために、行政には Transparency（透明性）を求め続け、主体的に Participation（参加）したいものです。

以上