

国・行政のあり方懇談会(第5回)

# テーマ「ITを活用した行政の革新とは何か?」 市民参加によるまちづくり「ちばレポ」

平成26年2月27日

千葉市 市民局/総務局



### いま、そこにある、千葉市の課題



千葉市

#### 人口減と少子高齢社会

- ◆ H27年をピーク(97.2万人)に減少に転じる見通し
- ◆ 年少者人口はH24年をピークに減少
- ◆ 高齢者人口は増加し、H27年には高齢化率が25.8%

#### 社会の絆とまちづくり

- ◆ 単身世帯が増加しており、H23年末には平均世帯人員が2.3人
- ◆ 町内自治会加入率は、H23年には71.5%に低下
- ◆ 災害時に自力避難が困難な要援護者が約4万6千人(H25)

#### 財政難と公共サービス

- ◆ H4年の政令市移行時に都市基盤整備
- ◆ 実質公債費比率は、H27年に22.4%の予測
- ◆ H21年「脱・財政危機宣言」以降、財政再建が本格化



### 行政をとりまく環境の変化



千葉市

#### 行政が何でもやる時代は終わり

- 高度成長が終わった今、予算枠は大幅には増えない
- 行政依存体質からの脱却が必要
- 自助、共助、公助のバランスをもう一度考える必要

#### 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
- 市民が本格的に街づくりに関わるための制度作りが必要
- そのためには、行政と同じ情報を市民に持ってもらう必要がある
- 高齢者の生きがい対策のためにもボランティアの促進を

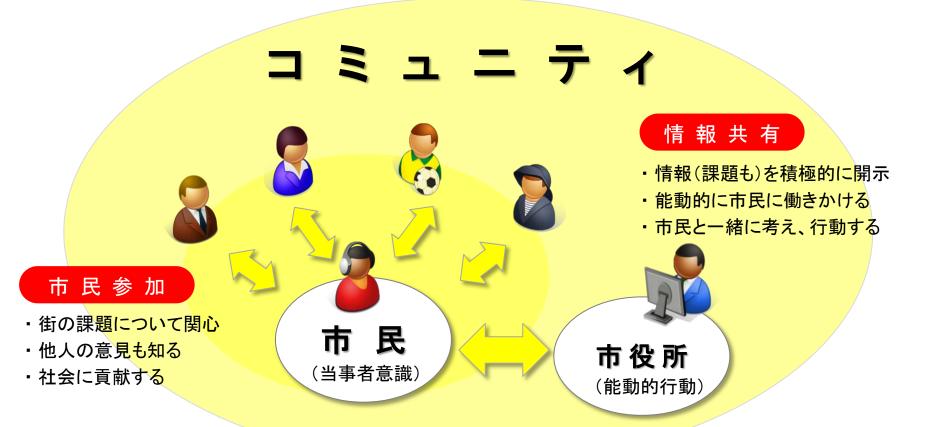


### 新しい官民の関係



千葉市

新しい千葉市像は、市民のエネルギーをもれなく活用する都市です。 市民と市役所が相互に能動的(プロアクティブ)に係ります。





## 「ちばレポ」のしくみ



千葉市







3 市民協働による解決 市民の力を発揮できる課題



市民の力



市役所の役割

3 行政による解決

市役所でなければできない課題



### 「ちばレポ」のイメージ



千葉市





### 「ちばレポ」のイメージ



千葉市



### 従来のコミュニケーション



千葉市

#### これまでの地域課題 ⇒ クローズされた情報

(通報した住民と受け取った行政担当だけの情報のやり取り)

(通報する)住 民

電話・メールなど

行 政 (担当者)







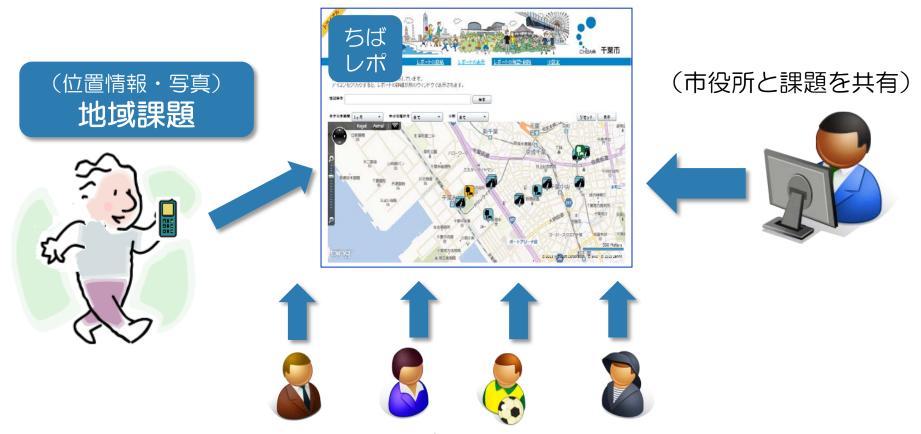


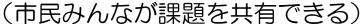
#### 新しいコミュニケーション



千葉市

#### ちばレポへの期待(1) ⇒ オープンになる地域課題







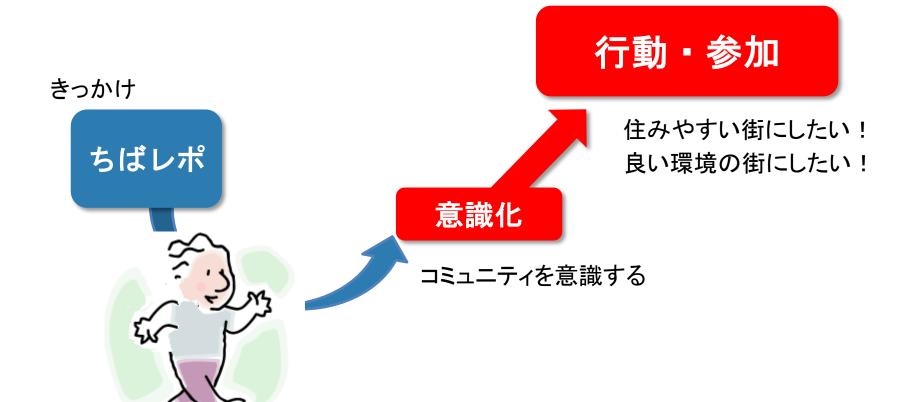
### 高まる意識



千葉市

#### ちばレポへの期待(2) ⇒ 6

- ⇒ 街を意識する動機
  - ⇒ 街を良くしたい行動に





#### 「ちばレポ」実証実験の結果



#### 1 実証実験概要 (平成26年2月20日現在)

1 参加者	市民	市職員	合計	(1)	市民	男	性	女性	合計
(人)	850	391	1,241	(男女別)		658(77%)		192(23%)	850
(2)市民 (年代別)	~10代	20代	30代		40代	50代		60代	70代~
	34(4%)	85(10%)	188(22%)		299(35%)	154(18%)		64(8%)	26(3%)
2 レホ <sup>°</sup> ート 件数(件)	公開	未•非公開	合計	(1)レポート			受付済	f 対応中	対応済
	593	323	916		処理状	<b>大況</b> 45		133	415
(2)レポート 分野	道路	公園	ごみ		その他	* 公開分593件のうち			
	456(77%)	77(13%)	9(1%)		51(9%)	* 公開分593件のうち			

\* 公開分593件のうち

#### 2 実証実験を通じて見えてきた課題

- 市役所内の運用体制の確立 広範囲にわたる業務処理関係課の処理フロー 職員のリテラシー向上
- ちばレポの認知度アップ 当面参加者目標5,000人 若年層の参加者増
- ・課題解決への参加市民の発掘・育成・支援



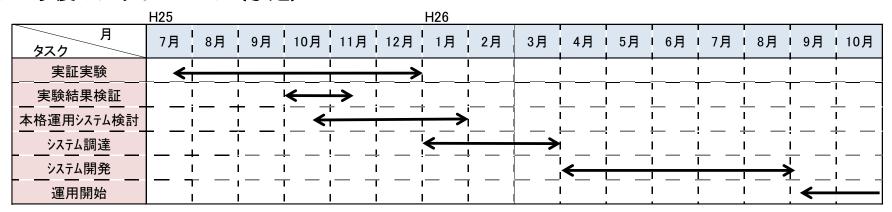
### 「ちばレポ」の今後



#### 千葉市

#### 本格運用に向けて

1 今後のスケジュール(予定)



#### 2 行政の受け皿づくり

- ①通報チャンネルの多様化への対応・・・ 電話、FAX、市長への手紙、コールセンター
- ②担当部署への仕分け・・・ 道路(土木事務所)、公園(緑地事務所)、ごみ(収集業務課)、広聴課
- ③市民の要望苦情の一元管理・・・ 既存システム機能との調整
- ④本番システムの整備・・・ 情報システム、アプリ。クラウドとセキュリティ
- ⑤関係行政機関との連携・・・ 県警、国、県、都市基盤事業者

#### 3 市民の協働と参画(想定する市民の役割)

- ①課題発見者・・・・周知、関心喚起、投稿内容(プライバシー、愉快犯)
- ②課題解決者(受け皿)・・・参加方法、インセンティブ、処理レベル(品質確保)
- ③課題整理者・・・公平性、客観性

