

行政視察報告書

令和4年6月20日

視察委員会名	産業建設委員会		
報告書作成者	副委員長 中島 雅代		
出席者氏名	委員長 鈴木 達夫 副委員長 中島 雅代		
	委員 小坂 直親 伊藤 彦太郎 新 秀隆		
欠席者氏名			
所管職員氏名	建設部長 松田 昇 建設管理課長 上村 剛 土木課長 宮崎 伸二	随行職員氏名	議会事務局 大泉 明彦 西口 幸伸

視 察 日	視 察 先	視 察 目 的
5月9日	愛知県半田市（オンラインによる視察）	マイレポはんだの概要及び活用状況について

【半田市の状況】

半田市は知多半島の付け根に位置し、人口は約11万人である。古くから海運事業や醸造業などで栄え、知多地域の政治経済文化の中心に都市として発展してきた。

半田市のキーワードは、「山車」「蔵」「南吉」「赤レンガ」である。「亀崎潮干祭の山車行事」は、ユネスコ無形文化遺産に登録され、国の重要無形民俗文化財にも指定されている。また、5年に一度、各地区の山車31輦が勢揃いする「はんだ山車まつり」がある。

半田運河沿いは、江戸時代の面影を残す黒板囲いの醸造蔵が今も残っている。

新美南吉は、童話「ごんぎつね」で有名であり、南吉記念館がある。また、「ごんぎつね」に登場する矢勝川沿いには、毎年300万本を超す彼岸花がある。

半田赤レンガのビール工場は、現存するレンガ造りの建物として最大級の規模を誇り、国の登録有形文化財、経済産業省の近代化産業遺産に認定されている。

【マイレポはんだの概要及び活用状況について】

マイレポはんだは、当初市民協働の視点からスタートした。平成25年4月にテレビ番組で特集されていたFix My Streetを活用した千葉市の取組を職員が見て、半田市でもできると考え実証実験を開始した。実証実験はステップ1とステップ2の2回に分けて行った。

まず、ステップ1は職員の実施であり、職員が市内を歩き投稿をした。最初は土木課、防災安全課、環境課、都市計画課、クリーンセンター、建築課の6課であった。職員の意見としては、写真やGPSにより一目で現場の状況が分かるので、初動の効率化につながるなどの肯定的な意見が多かった。

次に、ステップ2では、市民の参加を得るため、広報、ホームページでの募集に加えて、報道への情報提供も行った。テレビニュースでも取り上げられた。結果として市民36名の参加を得て、94件の投稿があった。市民からの意見として、良かった点は、解決前後の状況比較が写真で確認できる、時間帯を気にせずに投稿できるということであった。良くなかった点は、スマートフォンを普段から使用していない高齢者の世帯にはアプリが使いにくいことであった。

これらの実証実験を踏まえて、平成26年10月から本格運用を開始した。

従来からの問題点としては、道路の問題をどこの課に連絡したらよいか分からない、開庁時間にしか連絡できない、電話であると状況が伝えにくいというものがあった。行政側としても市内道路パトロールだけでは全域をカバーしきれない。電話での連絡では現地の状況確認に時間を要してしまうという課題があった。

マイレポはんだ導入の効果としては、市民側としてはまちが改善されることで地域貢献したことを実感できる、スマートフォンでいつでもどこでも問題を行政に伝えることができる。行政側としては、写真・GPSの活用により正確に場所を知ることができ、初動の効率化を図ることができる。

運用ポリシーとして、7つあるが、特に「市は迅速な対応を目指す」というところを重視している。投稿内容のカテゴリーを道路、交通安全、ごみなどに分けてあり、カテゴリーごとに担当課が直接対応することになっている。投稿日の翌開庁日までには投稿内容をまず確認するというルールにしている。また、「騒音、悪臭、民地の問題は原則対応しない」としており、騒音、悪臭は写真から状況が確認できないため対応していない、民地の問題は空家などで個人情報に関係するので直接市役所に問い合わせさせていただくよう対応している。

マイレポはんだの位置付けについては、市民の要望を受ける手段は、電話、自治区の住民要望、市長の手紙というものがあるが、新しい手段を増やす事で新たな層からの意見を得るものとしている。

マイレポはんだ導入による各手段での意見の増減は見られない。スマートフォンや匿名投稿という特徴があるので、今までになかった意見を得ることができていると考えている。

運用体制については、市民協働のツールとして、市民協働課が各課の対応忘れがないかの確認と全体の進捗管理を行っている。各カテゴリーの担当課に投稿があればメールが届く仕組みとなっている。

投稿件数は、運用開始後7年半で2,279件あり、投稿は年々増加傾向にある。登録者も増えて市民に浸透してきている。昨年度は年間460件の投稿があり、1日1件以上の投稿している計算になり、新規登録者も毎年70から80名増加している。

投稿への対応状況については、解決済みが全体の82%を占めており、対応不可、連絡済みと合わせると95%近くのもの完了となっている。カテゴリー別では、道路に関する投稿が一番多い、次が交通安全に係る投稿、次が水路に関するもので、この3つで全体の60%を占めている。対応部署としては、土木課が一番多く、全体の50%を占めている。マイレポはんだの対応は、土木課全体の2,000件のうち1割程度の200件であるので、負担はあまり感じていないとのことである。開庁時間外の投稿がやや多い、対応日数は1週間以内が全体の約3分の1、ほとんどが2箇月以内には解決している。

不適切投稿への対応については、誹謗中傷があった場合は非表示にする方針である。現状はそのような投稿はない。なお、写真に車番等が含まれていた場合は市民協働課でぼかすなどの処理を行っている。

災害時情報収集機能は、平成29年度からFix My Streetの災害版の契約を行い、利用している。災害対策本部が立ち上がると通常版から切り替わる。河川の増水や道路の浸水の状況を知るために活用している。市内を巡回する職員が情報提供し、災害対策本部で集約している。

今後は、マイレポはんだを市民協働のツールとして、市に要望するだけでなく市民も解決に協力していく体制としていきたい。次に、事業者との連携ということで地元企業との連携で課題解決を目指すとしている。

【所感】

Fix My Streetを活用し、市民側の不便と行政側の実務上の問題点を解消し、市民に行政への理解を促し、「自分たちのまち」という意識を持たせ、行政側も業務の効率化を図り、手軽に協働するツールとしていることが分かった。ただし、システム上すべてが行政側の思うように使えるわけではないため、用途をしっかりと定め、ツールの一つとしての活用は有用なのではないかと思う。

本市においては、ICT等の情報化時代に即した対応として、従来の手法と合わせ「新たな手段の一つ」として、範囲を限定した中で、Fix My Streetの実践の一步を進めるべきであると感じた。また、地域要望と緊急的簡易修繕の範囲を大まかにも定める必要があると感じた。



8. 対応日数

(1) 短期区切り		(2) 中長期区切り	
対応日数	件数	対応日数	件数
0日	115件	0日～30日	1387件 60.9%
1日	147件	31日～60日	364件 16.0%
2日	127件	61日～90日	154件 6.8%
3日	96件	91日以上	374件 16.3%
4日	101件		
5日	81件		
6日	62件		
7日	44件		
7日以内計	773件		
	(33.9%)		

令和4年3月31日時点

