



「FixMyStreet Japan マイレポはんだ」 実証実験ステップ2 結果報告

2014年5月
愛知県半田市



1. 実施計画



1-1. 現状の問題点

<市民>

- どこに連絡すればよいかわからない
- 役所が開いている時間しか連絡ができない
- 電話では、場所と状況が伝えにくい
- 課題・問題に対して、どのように対応しているかわからない
- 課題・問題に気づいてもらっていない

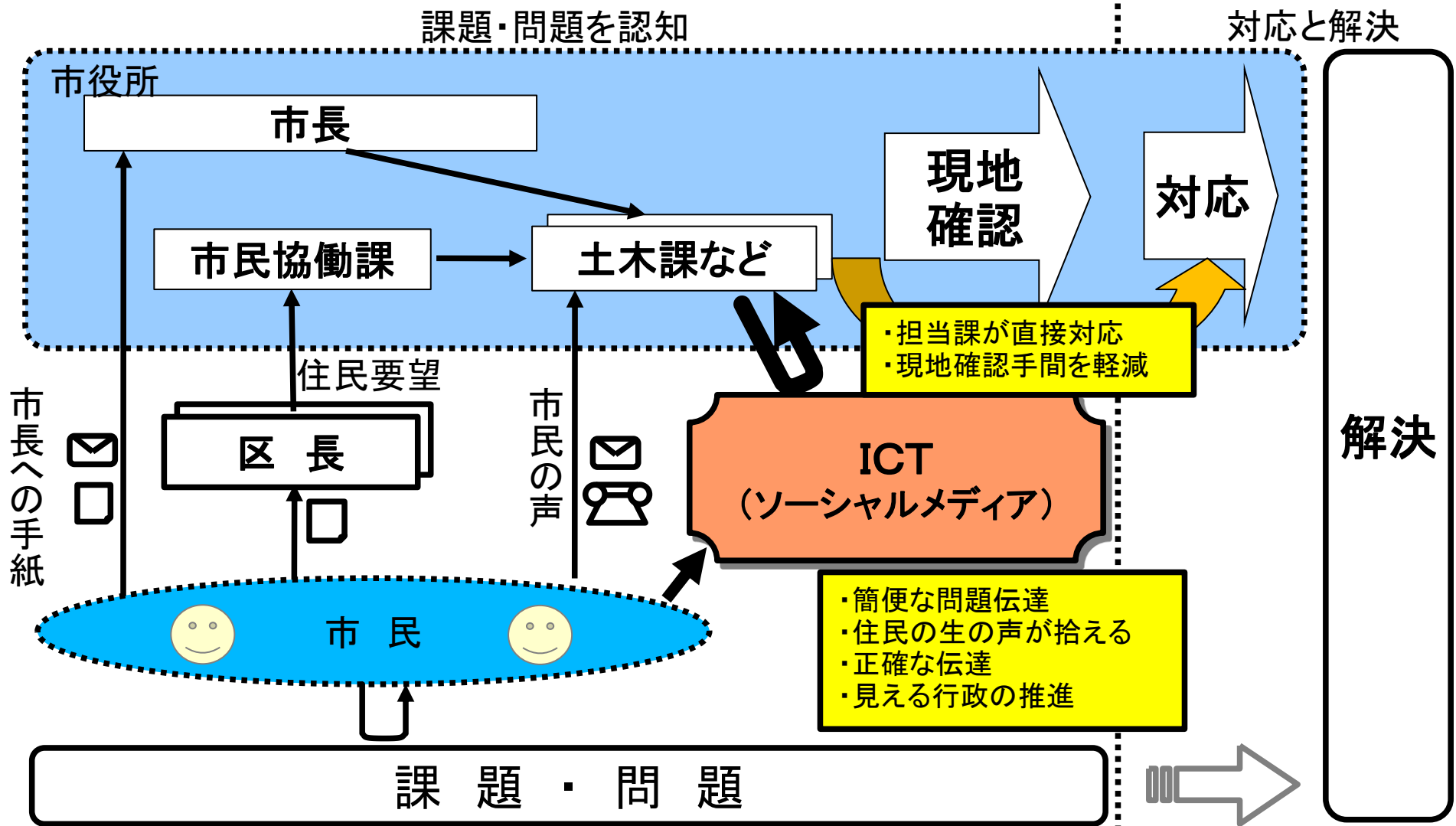
<行政>

- 道路パトロールや点検を実施しているが、見回りきれない
- 電話では、場所と状況が把握しづらい
- 現地確認に時間がかかる



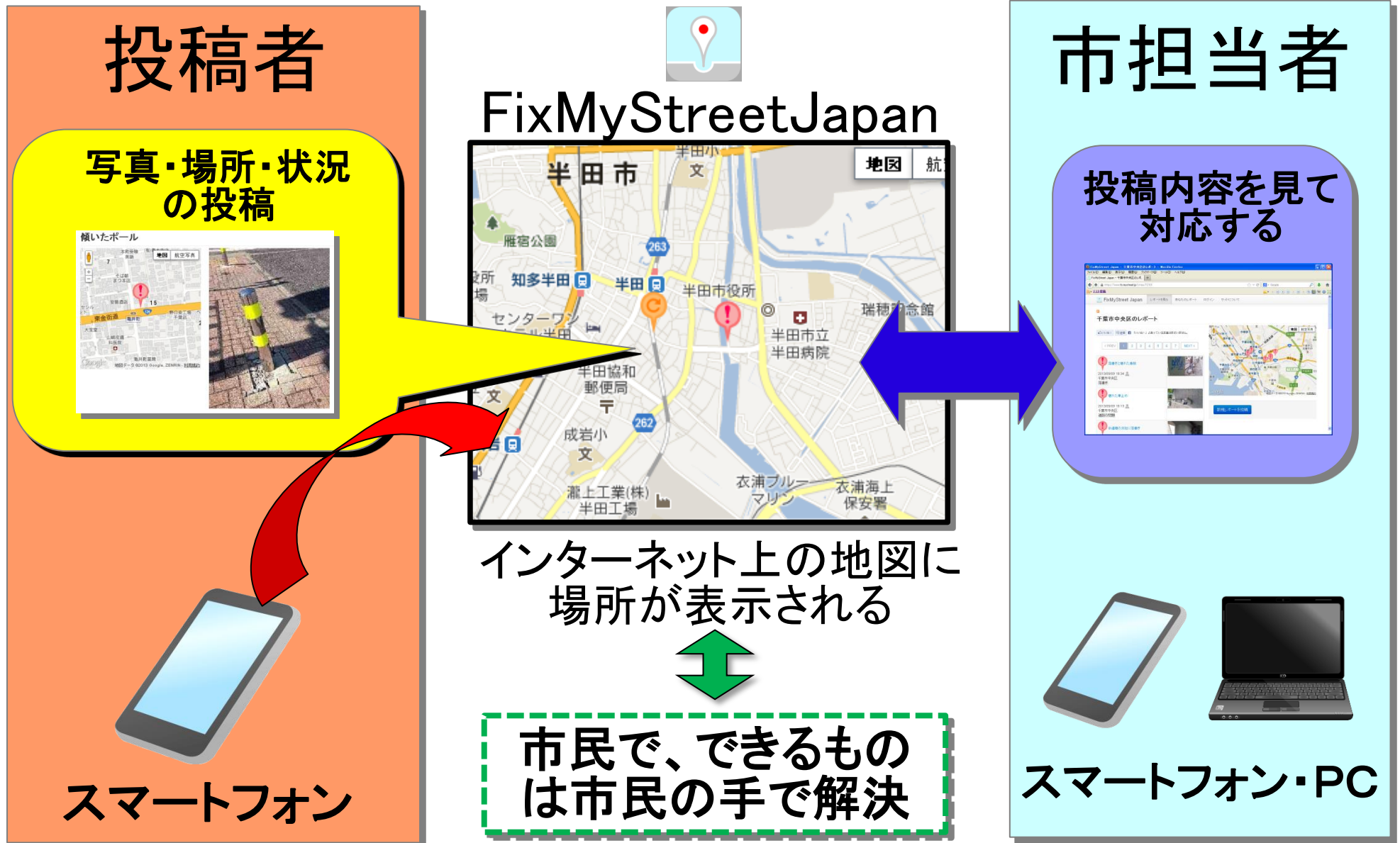
1-2. 解決案の1つ

ICTを活用し、対応の迅速化、効率化を図る





1-3. システムのイメージ





1-4. 実証実験ステップ2 概要

期間	平成26年1月6日(月) ～3月31日(月)
対象	半田市内の課題・問題
投稿者	市民ほか誰でも可
対応者	半田市役所全庁
名称	FixMyStreet Japan マイレポはんだ
ツール運営	ダッピスタジオ

※実証実験ステップ1は、平成25年7月～8月に市職員のみで実施しました。



1-5. 実証実験ステップ2の内容

試行運用として市民参加の検証を実施する。

■内容

- ・市民に公開し、参画を促す。
- ・庁内全体で運用する。
- ・これまでの対応自体は変更しない
(連絡手段を1つ増やした)
- ・匿名、ニックネームの投稿に対応する。
- ・期間限定で(3か月程度)検証を行う。

■検証項目

- ・市民への利用促進をどのように行うか。
- ・担当課が迅速かつ円滑に対応できるか。
- ・運用上の問題点の洗い出し。



1-6. 実証実験の運用ポリシー

- 市民と市が協働で、課題・問題の解決を図る。
- インターネットにより、24時間365日課題等を投稿可能とする。
- 市は迅速な対応を目指す。
- 匿名、ニックネームでの投稿も可とする。
- 市の管理外については、市は適切な関係機関に対応を依頼する。
- 騒音、振動、悪臭の問題は、原則対応しない。
- 不適切な投稿は、市が削除を行うことがある。

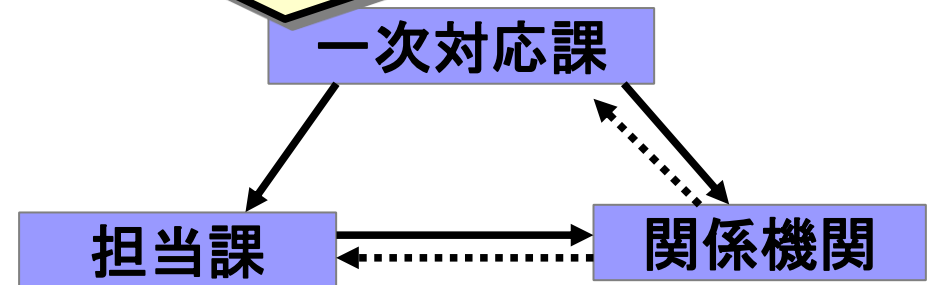


1-7. 問題カテゴリと対応

問題カテゴリにより一次対応する担当課を決める

見直し後カテゴリ	一次対応課
道路の問題	土木課
水路の問題	土木課
ゴミの問題	クリーンセンター
雑草の問題	環境課
交通安全の問題	防災交通課
防犯灯などの問題	防災交通課
公園の問題	都市計画課
公共施設の問題	市民協働課
災害情報	秘書広報課
これは「いいね！」	市民協働課
その他	市民協働課
未記入	市民協働課

自分の課→コメントを入れ対応する
対応完了まで管理する。
他の課 →担当課へ受け渡す。
市管理外→関係機関へ受け渡す。
「連絡済」で対応だが、
可能な限り「解決済」も
フォローする。



自分の課→コメントを入れ対応する
対応完了まで管理する。
市管理外→関係機関へ受け渡す。
「連絡済」で対応だが、
可能な限り「解決済」も
フォローする。



1-8. 期待される効果

- スマートフォン・パソコンにより、いつでも簡便に課題・問題を伝えることができる。
- 写真・GPSデータにて、状況・場所を正確に伝えることができる。
- みんなが対応状況を確認でき、行政対応の透明性を高めることができる。
(行政の見える化、オープンガバメントの推進)
- 自分のレポートにより、街が改善されることで、地域への貢献が実感できる。
- 多く人から情報提供を受けることで、行政の目が届かないところの課題・問題も把握できる。
- 行政側も現地確認の初動の効率化が図れる。

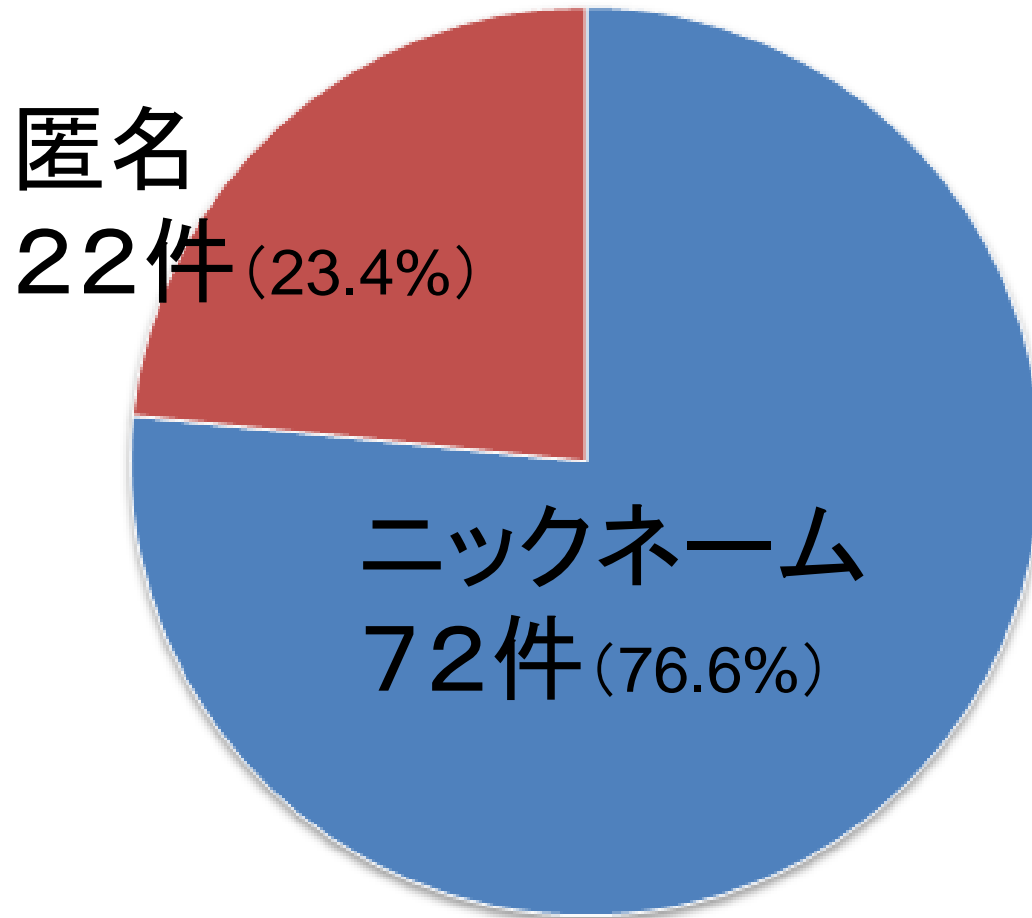


2. 結果



2-1. 投稿数

投稿数 94件

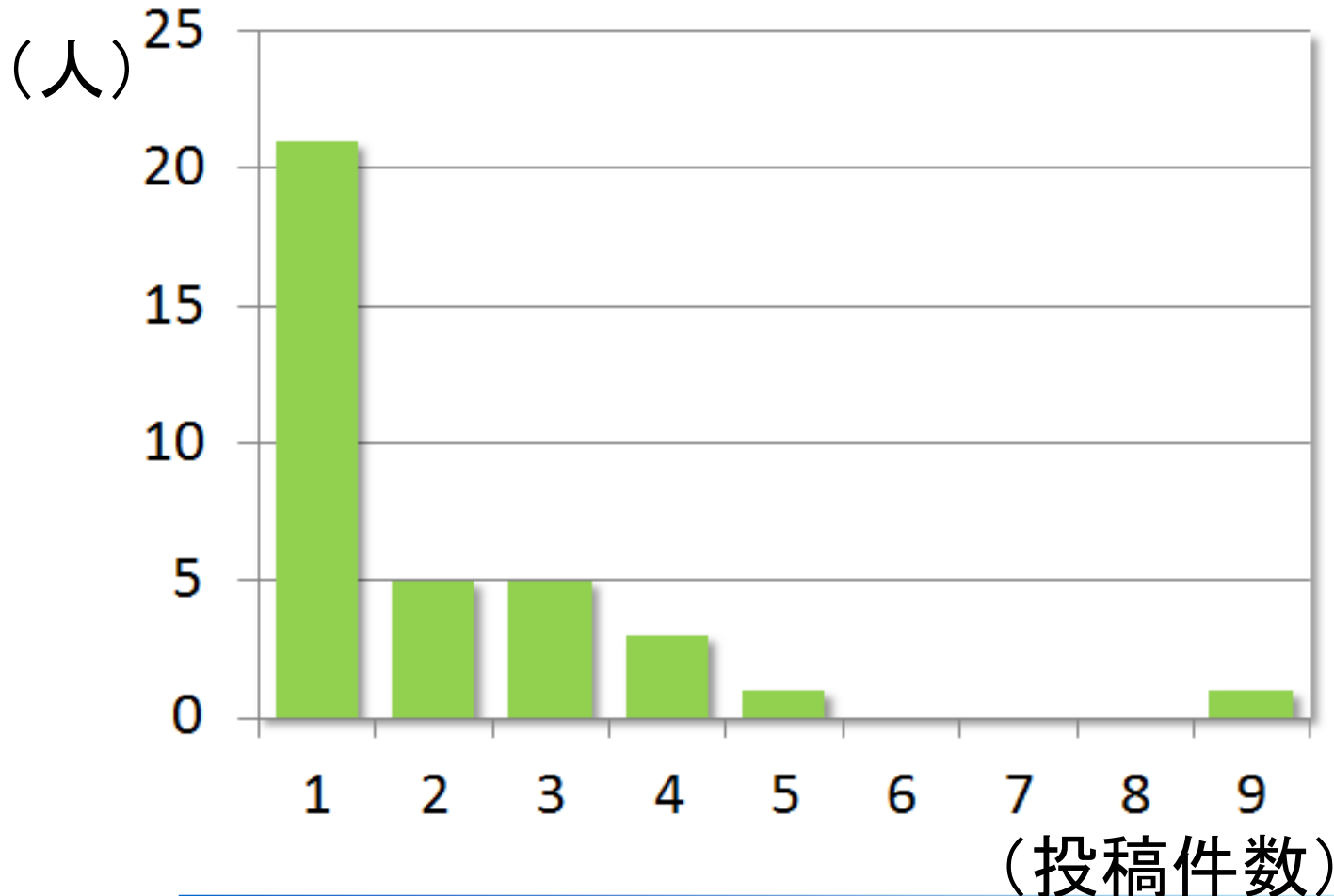


匿名の投稿が約1／4であるが、心配された匿名の方による不適切な投稿は、この実証実験では、見られなかった。



2-2. 投稿者数

投稿者数 36名(匿名除く)
平均投稿数 2.0件/人

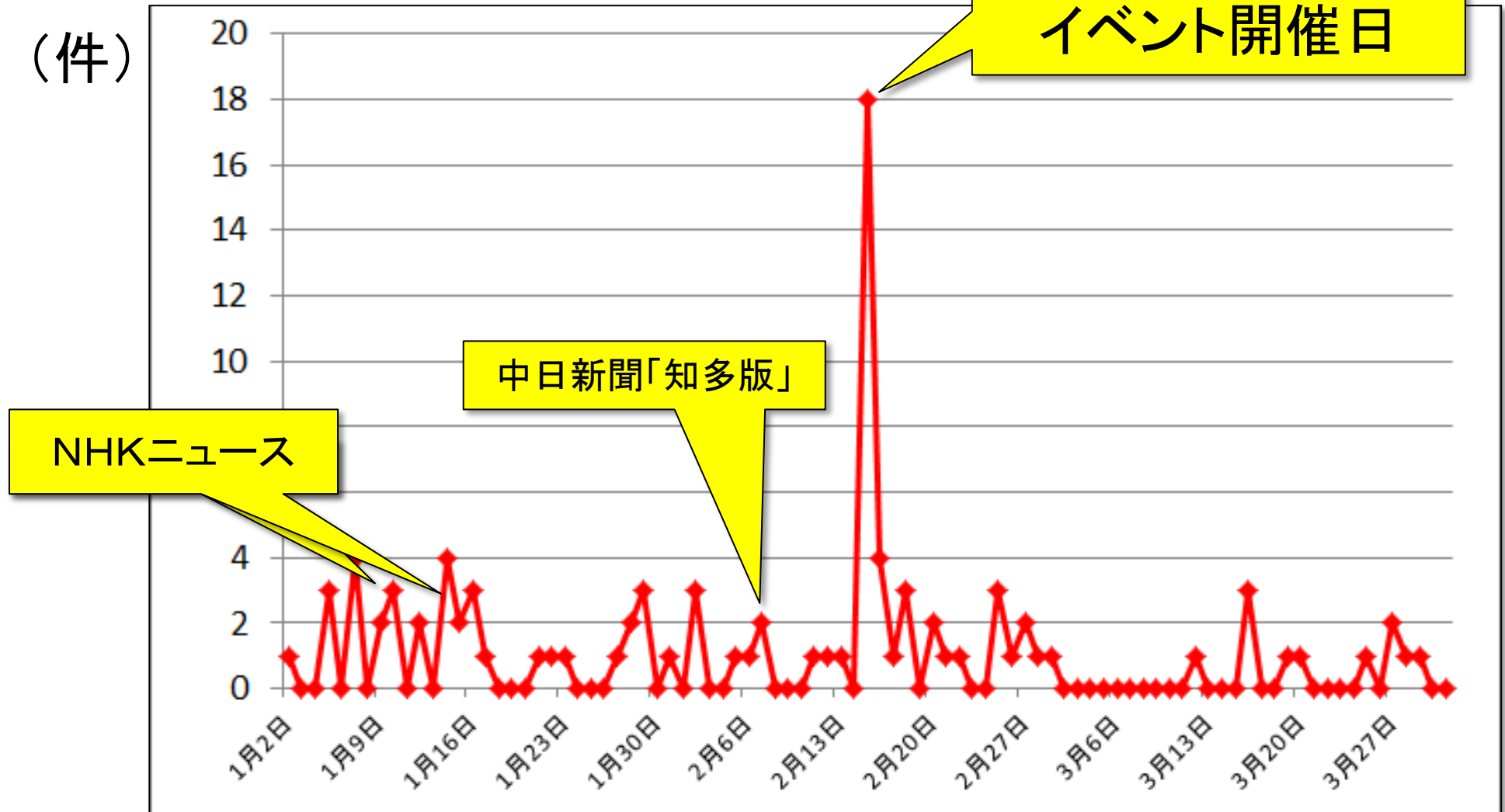


21名(約58%)の方が、1回の投稿であり、試験的な投稿が多いと推測される。



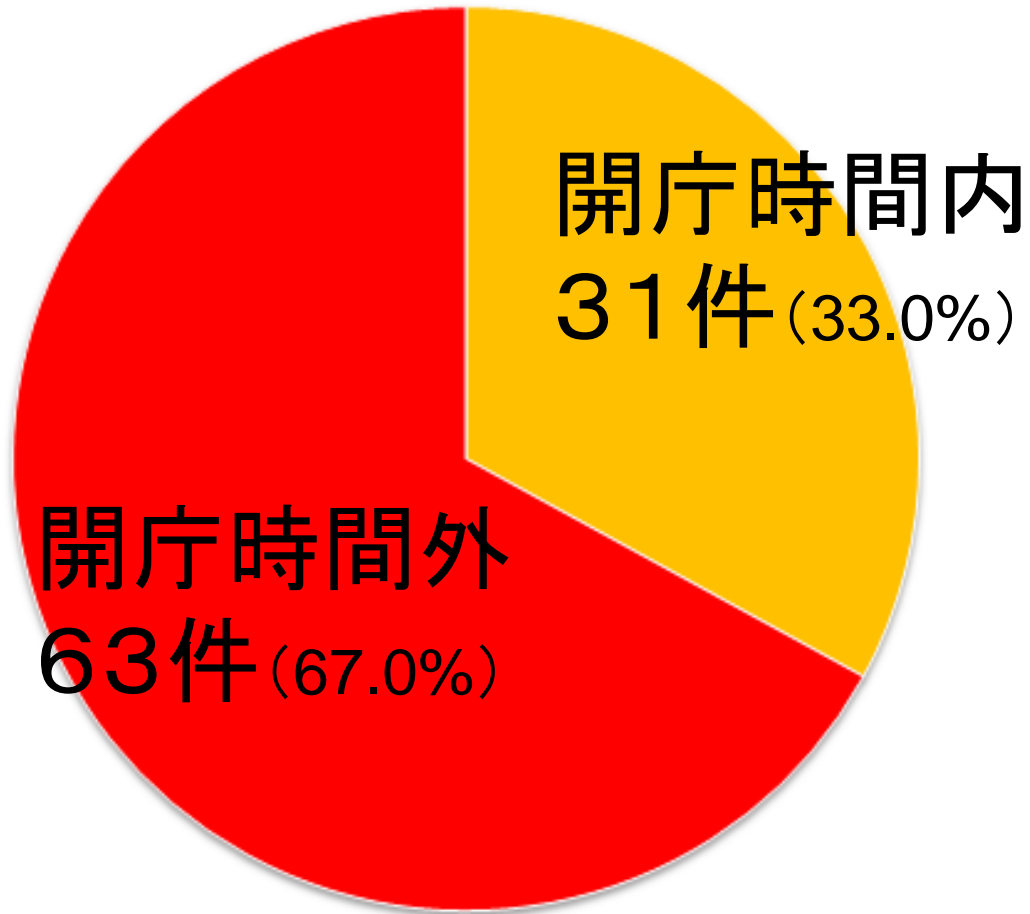
2-3. 日別の投稿数

1日平均 1.07件

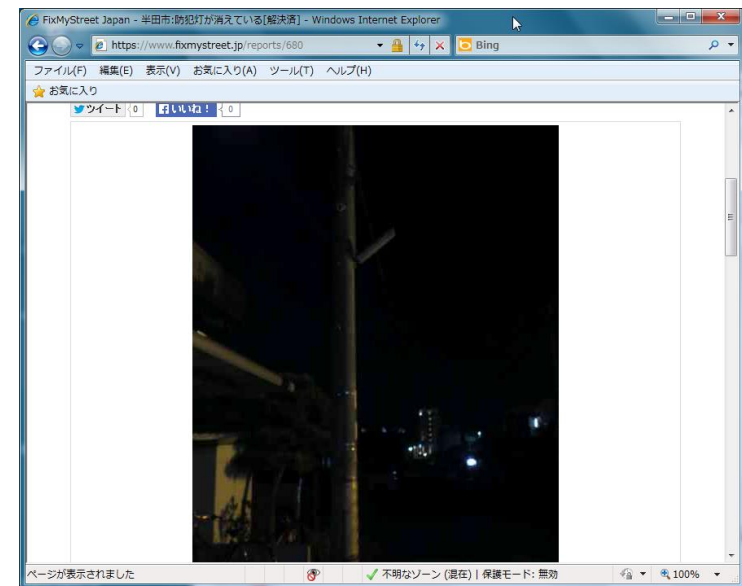




2-4. 投稿時間帯



約7割の投稿が、開庁時間外であり、時間を気にせず、気付いた時に投稿できるメリットが現れた。





2-5. 対応状況

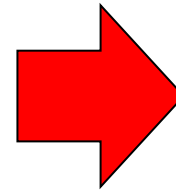
(FixMyStreet上のステータス)

ステータス	件数
議論中	7件
対応中	10件
対応不可	1件
連絡済	19件
解決済	57件

(内容精査後のステータス)

件数
5件
13件
3件
19件
54件

対応済
76件



対応済が76件(約8割)で、概ね対応できている。しかし、対応予定だが「解決済」になっているケースなどステータスが適切でないものがあった。



2-6. 対応日数(平日換算)

● 第1コメント

項目	結果
目標「2日以内」	100%達成
平均日数	0.31日

グループウェアの到着表示

The screenshot shows a web browser displaying an RSS feed for 'FixMyStreet Japan (半田市)'. The feed lists several incidents with their titles and dates:

タイトル	日時
道路の穴	04/15(火)
道路のへこみ	04/13(日)
防犯灯の電球切れ	04/11(金)

Below this, there is a section for 'RSSリーダー記事一覧 - (新着情報)' with a similar table structure.

● 対応日数 (議論中、対応中を除く)

項目	結果
平均日数	4.2日

第1コメント、対応日数とも、迅速な対応が取れている。要因としては、職員が通常使用しているグループウェアのポータル画面にRSS機能にて到着表示させたことが考えられる。



2-7. 対応が完了していない案件

● 議論中(5件)

内容	件数
対応が確定していない	3件
民間と対応を協議中	1件
地図の位置が誤っていて対応がとれない	1件

● 対応中(13件)

内容	件数
結果がよくわからない※	2件
後日対応予定のままで対応結果がない※	6件
一部対応済み(問題が不明確)	1件
4月以後に対応予定	4件

※「解決済」や経過の投稿がないため、状況が不明確であり、運用ルールを徹底する必要がある。



2-8. 問題のカテゴリ

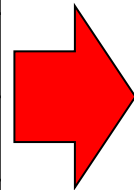
カテゴリ	件数
道路の問題	34件
水路の問題	3件
ゴミの問題	2件
雑草の問題	1件
交通安全の問題	10件
防犯灯等の問題	19件
公園の問題	12件
公共施設の問題	4件
災害情報	0件
これは「いいね！」	0件
その他	11件

- 「道路」「防犯灯」の問題が多く、行政として問題を拾い切れていない事象が多く投稿されたと思われる。
- 実証実験ステップ1に比べ、「その他」の割合が20%から10%に半減しているため、カテゴリの設定は、適切だったと判断する。



2-9. 対応部署

一次対応部署	件数
土木課	35件
防災交通課	31件
都市計画課	12件
市民協働課	7件
クリーンセンター	2件
子育て支援課	2件
建築課	1件
市街地整備課	1件
博物館	1件
秘書広報課	1件
財政課	1件



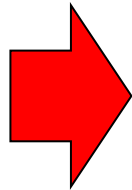
最終対応部署	件数
土木課	31件
防災交通課	35件
都市計画課	12件
市民協働課	1件
クリーンセンター	2件
子育て支援課	2件
建築課	1件
市街地整備課	3件
博物館	1件
秘書広報課	1件
財政課	0件
総務課	2件
学校教育課	2件
スポーツ課	1件

カテゴリに対する一次対応部署の適合率は71.2%であり、カテゴリ毎の一次対応部署の分担は適切と判断する。



2-10. 関係機関の連絡先

連絡先	件数	解決済み
警察署	11件	0件
所有者	7件	2件
県建設部局	3件	0件
自治区	1件	0件
付近の住民	1件	1件



- 「道路」「交通安全」の問題が多いため、警察署に対しての連絡が必然的に多くなった。
- 警察署、県建設部局へ連絡した案件で、「解決済」になったものは0件であり、今後、本当の課題解決に向けて、更に協力体制を築く必要がある。



2-11. 市民による解決の可能性

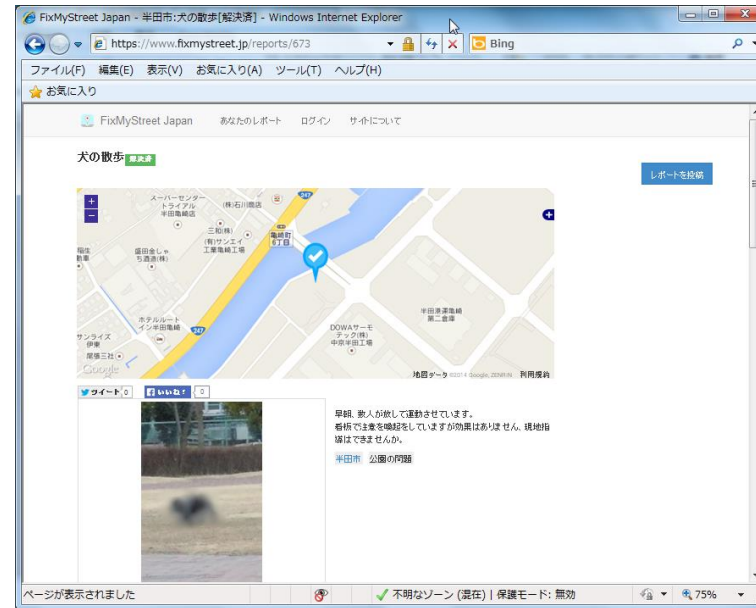
市民で解決	件数	内容	件数
可能性あり	20件	清掃(側溝、落書きなど)	10件
可能性なし	74件	簡単な修繕	10件

今回の実証実験では、市民の方による解決はなかったが、市民により解決できる可能性がある「清掃」や「簡単な修繕」の投稿もあり、市民により問題解決ができる可能性はある。ただし、現状では、市民参画の仕組みが不十分なため、今後検討が必要。



2-12. 不適切な投稿

対応内容	件数
投稿削除	0件
写真の加工	3件
対応後の削除	1件



投稿削除に該当する不適切な投稿はなかったが、「飼い犬の写真」「車のナンバー」について、個人が特定される可能性があるため、写真を加工した。

また、個人宅の問題指摘については、問題を確認後、所有者へ連絡し、投稿を削除した。

2-13. 実証実験での見解(1)



(1) 投稿の責任について

公園での犬の放し飼いに対する投稿において、議論になった「投稿の責任」について見解を示します。

行政(半田市)もFixMyStreet Japanのサービス利用者であり、**投稿に対する責任は、投稿者にあると考えます**。FixMyStreet Japanは、投稿と同時に公開されるため、プライバシー侵害などの不適切な投稿が、ある期間公開される可能性があります。半田市としては、運用ポリシーを定めて、写真の加工、投稿の削除など最善を尽くす対応を取ります。

2-14. 実証実験での見解(2)



(2) 匿名について

実証実験を踏まえた匿名投稿について見解を以下に示します。

匿名による投稿は、投稿者の心理的ハードルを下げ、問題を提起しやすく効果があると考えます。しかし、投稿内の議論において、匿名でコメントが掲載されると、前後のコメントが同一人物のコメントか不明確で、議論がかみ合わないことがあります。匿名性については「ニックネーム」でも確保されるため、対応に関しての議論も重視する半田市では、**ニックネームによる投稿を強く推奨したい**と考えます。

2-15. 良い点(評価できる点)



- 開庁時間外でも気づいたときに、その場で指摘ができる(防犯灯、降雨後の状態など)
- 解決の前後を比較して見ることができる。
- 投稿者以外も、状況や対応理由を見ることができ、透明性が高い。
- 問題に関連性の強い担当課が、初動を担当したため、対応が迅速に行える。
- 削除に該当する不適切な投稿はなかった。



2-16. 課題(1)

- 解決後の対応
解決後の写真やコメントがない案件があり、解決したことを提示できていない。
- 状況コメントの説明が少ない
状況や対応理由のコメントが少ない案件もあり、説明が不足している。
- 関係機関との連携
「連絡済」の後、解決したか不明確で、本当の解決まで至っていない。
- ステータスが適切ではない
対応予定で「解決済」にしている。



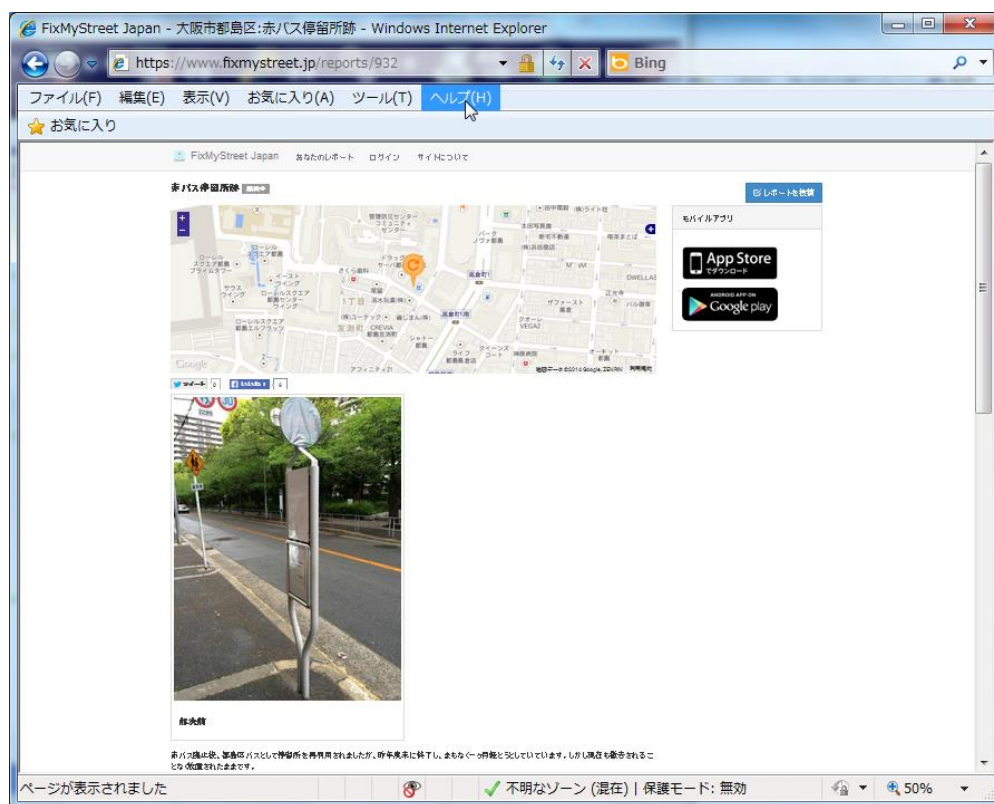
2-17. 課題(2)

- 市民の参加者が少ない
 - 制度の認知度が低い。
 - 市民の参加メリットが見えない。
- 投稿内容の精度
 - 地図の位置が正しくないと、対応側が混乱する。
 - 問題の主旨が不明確な投稿がある。

2-18. 議論の活発化(大阪市の例)



大阪市では、対応に関してFixMyStreet上で議論が行われている例も見られる。このような議論が公開で、行えることも(オープンガバメント)メリットの1つとしてあげられる。



不要になったバス停を撤去して欲しいとの投稿があったが、市民間で、何でも直ぐに対応する必要はないのでは、との議論が掲載され、対応の合意形成過程が見える。

2-19. まとめ



- 時間、場所に縛れずに市民が問題を伝える手段が増える。
- マイレポ投稿により、街が改善されることで、地域貢献を実感できる。
- 誰もが、対応過程や対応内容を見ることができ、行政の透明性が高められる。
- 迅速に対応でき、かつ行政の業務負担もそれほど増加していない。



実証実験の運用を踏襲しつつ、課題に対する改善をはかり、本運用を検討する。



この実証実験にご協力いただきました
ダッピスタジオ様に感謝いたします。



(参考1-1) 利用者アンケート結果

利用者アンケートは、回答数が10と少ないため、参考意見とします。

1) 年齢層

年齢層	名
20歳代	4名
30歳代	1名
40歳代	3名
50歳代	2名
60歳以上	0名

2) 投稿回数

投稿回数	名
0回	3名
1回	4名
2回	2名
3回	1名

3) 投稿しなかった理由

投稿を行わなかった理由(複数回答可)	回答数
問題が見つからなかった	1
投稿が面倒だった	1
アプリが使いづらかった	0
スマートフォンの操作がわからなかった	0
電話の方が早いと思った	1
その他(タイミングがなかった)	1



(参考1-2)利用者アンケート結果

4)アプリケーションの操作性

アプリケーション操作性	名
使いやすい	6名
何とか使える程度	4名
使いにくい	0名

5)「マイレポはんだ」の良かった点

良かった点(複数回答可)	回答数
簡便に問題が報告できる	8
解決前後の様子が比較できる	8
写真と地図でわかりやすい	7
市側の対応状況を見ることができる	7
時間帯を気にせず報告できる	5
すぐに対応してもらえる	5
他の人の報告を見ることができる	5



(参考1-3)利用者アンケート結果

6)「マイレポはんだ」の良くなかった点

良くなかった点(複数回答可)	回答数
不適切な投稿が掲載される	3
報告が面倒である	1
アプリが使いづらい	1
対応が遅い	1
問題が解決しない	0
対応内容に不満がある	0

7)制度について

制度について	名
便利と思う	10名
便利と思わない	0名

8)本運用について

本運用について	名
本運用を望む	10名
本運用は不要	0名



(参考1-4) 利用者アンケート結果

- ご意見
- 言葉の違いでユーザーが戸惑うこともあるので、言葉やキーワードはしっかり考えた方が良いでしょう。
- 写真を複数枚掲載できるとよい。
- 他のことにも使用できると良いと思いました。
- 非常に画期的な制度を考案していただき、ありがとうございます。これからも頑張ってください。
- 新たな協働、広聴の方法として、とても良い取り組みだと思います。

(参考2-1) 報道メディア掲載リスト



メディア	機関	対象	日付	内容
新聞	中日	東海・北陸	11月8日	夕刊一面に取り組みが掲載
新聞	読売	名古屋圏	1月8日	名古屋圏版に実証実験の取り組みが掲載
テレビ	NHK	東海地区	1月10日	ニュース番組「ほっとイブニング」内のコーナーで取り上げられる
テレビ	NHK	全国	1月16日	ニュース番組「おはようにつぽん」内のコーナーで取り上げられる。
メルマガ	時事通信	全国	1月22日	iJAMP(時事行政情報モニター)にて実証実験の記事が掲載
新聞	中日	知多	2月7日	知多版に実証実験1か月の内容が掲載
新聞	読売	名古屋圏	2月10日	名古屋圏版に投稿体験イベント案内が掲載
新聞	中日	尾張・知多	2月17日	尾張・知多版に投稿体験イベントの内容が掲載
雑誌	ぎょうせい	全国	4月号	月刊「ガバナンス」4月号の短信として、取り組みが掲載