

【分析対象事業】

～ICT を活用した市民協働による維持管理～「みっけ隊アプリケーション」

【担当部署】

建設局土木管理課

【部会委員】◎：部会長

◎川島ゆり子，芝原浩美，杉山準，津田陽輔，樋口幸則，松下亜樹子，吉川忠男

担当部署から資料 2-1 の説明を受けた後，質疑応答を行った。その後，担当部署は退席し，部会委員において，分析する 4 つの視点（①ワークショップの周知方法，②市民参加の手法，③市民参加の効果，④他事業への波及の可能性）に基づき，意見交換を行った。

1 担当部署からの聞き取り内容

(1) ワークショップ実施に至った経過

- ・各土木事務所の取組を市民に理解してもらい，市民協働型の土木施設の維持管理を進めるため，平成 25 年に，各土木事務所の職員を中心とする庁内プロジェクトチーム「京の小路プロジェクト」を立ち上げた。
- ・プロジェクトチームを立ち上げるに当たり，やる気のある職員を応援してもらうよう，まずは所属長に依頼を行った。
- ・プロジェクトメンバーが会議の内容をその都度，上司に報告することで，プロジェクトの議論が職場内で共有され，市民協働の取組がじわじわと土木事務所に浸透していった。その結果，市民向けのチラシを職員がより丁寧に作るようになるなどの効果が表れた。
- ・アプリの開発に際して市民意見を聴くワークショップを開催することは，プロジェクトチームから提案された。
- ・プロジェクトメンバーの一人が，前の所属である区役所で市民とのワークショップを多数経験していたことから，「市民の意見をしっかり聴くには，平場でしゃべるワークショップの手法が有効である」との想いがあった。
- ・市民との協働を進めるには，単に行政がお願いをするのではなく，市民に「なるほど」という納得感を持ってもらうことが大切である。
- ・市民協働型の土木施設の維持管理を進めることとしており，アプリは市民協働を進めるための 1 つのツールとして考えている。

(2) ワークショップについて

- ・ワークショップの名称は当初は固いものを考えていたが，興味を持ってもらえるように『○○アプリ』プロジェクトとし，アプリの名称もワークショップで考えてもらった。
- ・参加者の呼びかけは，スマートフォンに興味がある人ではなく，区役所やまちづ

くりアドバイザーなどを通じて、地域活動に積極的に参加されている方に対して行い、大学生から70代まで幅広い世代の方に参加いただいた。

- ・いきなり「アプリについて考えよう」とするのではなく、まずは土木施設のことを考えてもらうために、「すてきな街って？」というテーマから始め、ゲーム形式で理解を深めた。

- ・スマートフォンを持っていない方からは、「普通の携帯でも使えるようにすべき」などの異論も出たが、アプリ開発が最終的な目的ではなく、あくまで市民協働型の土木施設の維持管理を進めるためのツールであると丁寧に説明した。

- ・ワークショップではスマートフォンの貸し出しを行い、異論を言っていた参加者から最後に「今からスマートフォン買って帰るよ」と言ってもらえ、嬉しかった。

- ・ワークショップでは、「予算も職員も限られている中で、土木施設の維持管理は、優先順位を付けざるを得ない。」という、一見するとマイナスと思える情報についても、しっかりと説明を行った。

- ・そうすることで、参加者から「そうであれば、この維持管理は自分達でできる。」などの意見をいただくことができた。

- ・カードゲームなどを用いて、土木施設の維持管理に関する情報を見える化したことによって、土木施設に馴染みを持ってもらうことができた。また、例えば、道路のほんの少しのへこみによる水たまりより、大きく曲がったガードレールの修繕の方が第三者被害に直結するため、修繕の優先順位が高いなど、土木事務所の業務の優先順位について、なんとなくではあるが、共通認識を持つことができた。ワークショップ全体を通じて、このことが大きな成果である。

- ・参加者から前向きな意見をいただけたことで、職員も充実感を持ってワークショップを進めることができた。

- ・3回のワークショップで、前回参加されていない方などに、前回の内容を理解いただくのに苦労した。

(3) みつけ隊アプリについて

- ・現在、ダウンロード数は約4,200であり、予想以上の数字である。

- ・アプリはダウンロードすれば誰でも見ることができるが、投稿するには登録が必要である。登録者数は、ダウンロード数の約半数である。

- ・電話の問い合わせは以前より減少している。電話とアプリの投稿を足した数は、以前の電話の件数と同程度と思われる。

- ・アプリの配信を開始してから、修繕の対応などへの苦情が減った。アプリにより状況を見える化することで、市民の納得感が高まったためだと推測している。

- ・ワークショップでの意見を元に、修繕の要望だけでなく、例えば、「自分達で清掃しました」など、市民の方が自ら維持管理をされたことを投稿できるようにし、ピンクの花印で表示されるようにした。

- ・ある自治会の会長は、この花印を見て「花印がたくさんある地域は、自主的な活動が進んでいる良い地域だな。」ということをおっしゃっていた。これは嬉しい効果

である。

- ・このアプリを市民と一緒に作ったということの広報が十分ではないので、機会を捉えて、積極的に広報していきたい。

2 部会委員からの意見（特に良いと思われる点など）

(1) ワークショップの周知方法

- ・区役所やまちづくりアドバイザーを通じて、地域活動に意欲のある人に個別に呼びかけたことは、良いことである。
- ・スマートフォンを使えない人にも呼びかけたことは、そういった人達の意見も聴くという姿勢が感じられる。
- ・ワークショップの名称を「〇〇アプリ」とするなど、参加しやすい仕掛けがされている。

(2) 市民参加の手法

- ・スマートフォンを使えない人も参加したことで、ワークショップがフラットな場であるという印象を参加者に伝えることができたのではないか。
- ・アプリの開発は一つのツールであり、ワークショップを土木事務所のことを考えるきっかけづくりと位置付け、周知から実施まで、その考えがぶれていない。
- ・アプリがある程度できた段階ではなく、未完成の段階から協働をスタートさせたことに意味がある。
- ・「予算や職員が限られていて、市役所で全部できるわけではない」というマイナスの情報を出したことは、所管部署が市民のことを信頼している現れである。

(3) 市民参加の効果

- ・市民が土木事務所の業務について、優先順位に気づき、自分達でできることを考えるきっかけとなった。
- ・その際、市民と行政で、考える優先順位とが違うということを、市民も職員も理解できた。
- ・土木事務所の仕事への市民の理解が進むことで、「要望」が「共につくる」に変わったのではないか。
- ・市民と職員が対話を通じて、お互いの意識が少し変わっていった。こうした取組が重要である。
- ・アプリにおいて、「私たちがやりました」という投稿をできる仕組みは、市民参加の見える化を進めるものであり、画期的なことである。これにより、市民参加の楽しみができ、「市民参加の花の広がり」が期待できる。
- ・アプリにより、状況が見える化したことにより、市民の苦情が減ったとともに、職員の緊張感が高まったという効果もあるのではないか。そのことにより、処理が早くなり、更に市民の信頼度が上がるといった好循環が期待できる。

(4) 他事業への波及の可能性

- ・今までワークショップをあまりしていなかった部署でも，上司がアイデアを受け止める仕掛けがあった。
- ・アプリといった市民が関心を持ちやすいことをツールとして，市民参加を促し，市政を自分ごとに向けている。
- ・完成形ではなく，未完成の状態でも市民に意見を聴いても良いということは，他の部署にも広められる。
- ・住宅管理などの要望が多い部署や，あまり市民と接しない部署で，こうしたワークショップを行い，市民理解や市民との共通認識を広めることは効果的だと思われる。
- ・区役所でワークショップを経験した職員が今回のワークショップを提案したように，こうしたことがOJTを通じて広がるのが期待できる。
- ・アプリについては，地図を利用したものであり，他部署においても，まちあるきなどで活用できる可能性があるのでは。