

自治体DX (6)

少子高齢化が進み、地域の課題は複雑化・多様化する一方で、行政の職員数は減少傾向にあり、行政単独での課題解決には限界が訪れている。そうした中、ICT（情報通信技術）を活用した市民との協働によって、社会課題に対応する動きが進んでいる。

火付け役は、英国の非営利団体マイソサエティーが2007年に立ち上げたフィックスマイストリートドットコム（FMS）というウェブサイトおよびスマートフォンアプリである。FMSは、道路の破損、落書き、街灯の故障など行政だけでは見つけることが難しい街の様々な課題について、日常生活の中で発見・直面した市民がアプリで投稿・公開することで、行政との間で情報共有するシステムだ。写真や位置情報が付いており、行政は迅速に対応しやすい。

日本でもこの仕組みが必要と考えた民間企業ダブピスタジオ（大阪市）がフィックスマイストリートジャパン（FMS J）を開発し、12年に運用を開始した。当初は民間活動にすぎなかったが、14年には愛知県半田市での活用が始まり、現在では全国で23の自治体がFMS Jを用いて街の課題について市民と情報共有している。

FMSに触発されたのは民間企業だけではない。13年にFMSを知った千葉市は、同様の取り組みができないか模索し、早くも翌14年から「ちばレポ（ちば市民協

働レポート）」という名称で取り組みを始めた。ちばレポでは、単に市民が地域の課題を投稿して自治体に知らせるだけではなく、ゴミ清掃など市民が自身で解決した課題を投稿したり、サポーターとして登録して課題解決に協力したりすることができる。

この取り組みに手ごたえを感じた千葉市は東京大学などと連携して19年4月に「マイシティレポート・コンソーシアム」の運用を開始した。参加自治体が会費を出し合って「ちばレポ」と同じシステムを利用できるように仕組みで、現在12の自治体が正式参加、10自治体が実証参加をしている。

このほか福島県会津若松市の道路管理協力隊など多くの自治体で同様の取り組みが始まっている。投稿者や共有範囲などの仕組みについても、地域の実情に合わせた多くの形態が生まれつつある。

こうした市民協働ツールへの関心が集まる理由の一つに、インフラ維持・処理コスト削減への期待がある。実際、電話による受け付けと比べて、写真や位置情報があることによって処理の優先順位の判断などが容易になり、業務効率の向上に寄与しているという。

効率化を超えた効果も期待できる。幅広い世代の市民がこうした仕組みを通じて、街の課題を「我が事」として捉えるきっかけになっている点である。千葉市では、従来の電話受付では60代以上からの通報が多かったのに対し、「ちばレポ」は30～50代が8割近くを占めており、若い世代の行政参画につながっている。また、直近の利用者アンケートでは、回答者の8割以上が「まちを見る意識に変化があった」と答えている。

デジタルトランスフォーメーション（DX）の本質は業務を効率化することではなく、デジタル技術で仕事の在り方や組織の形を抜本的に見直すところにある。今回の事例はICTを用いて従来とは異なる行政と市民の新しい関係を構築する試みであり、DXの名にふさわしい取り組みと言える。

街の問題、スマホで解決

