

ALANDIS⁺技術開発

住民投稿システムの紹介

キーワード：ALANDIS⁺, GIS, 道路, 自治体, 住民投稿システム, 住民サービス

基盤システム開発部 おおにし ひろし まつな よしのり
社会インフラ技術部 大西 裕志・松永 義徳
いしだ だいすけ
石田 大輔

はじめに

近年、自治体運営を取り巻く状況は厳しさを増しています。財政面では少子高齢化や生産年齢人口の減少により社会保障費が増大し続けています。一方、自治体が行き組むべき地域課題は複雑化・多様化しています。このような背景の中、住民サービスの水準を維持することが困難となりつつあります。これらの課題解決は行政任せにするのではなく、官民の協働によって取り組むことが重要です。その代表的な取組みの一つとして挙げられるのが、いわゆる「住民投稿システム」を利用した、住民による地域課題の解決への参画です。

システムの運用フロー

図1は、住民投稿画面イメージです。住民は問題のある道路や施設を発見した場合、カメラで撮影した写真を登録、位置を調整、詳細情報を入力後に投稿します。



図1 住民投稿画面イメージ

図2は、管理システムの画面イメージです。行政側は管理システムを用い、住民から投稿された問題を一覧で確認できます。

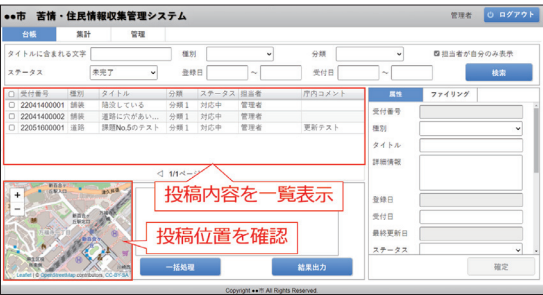


図2 管理システム画面イメージ

住民投稿システムとは、住民が発見した地域課題や、街の問題についてスマートフォンを介して行政に通報し、解決を促すシステムです。2007年に英国でサービスが開始された FixMyStreet を皮切りに、世界各国で同様のサービスが普及しており、日本でも数十の自治体で導入されています。

本稿ではアジア航測が開発した住民投稿システムについて紹介します。

図3は、運用フロー図です。例えば、住民より路面の損傷に関する問題が投稿された場合、行政職員は管理システム用い、担当する課へ振り分けします。担当課は問題を確認した後、直接または工事会社へ委託を行い、道路を補修します。補修後に、行政職員が管理システム上でステータスを「完了」へ変更すると、対応結果が自動的に投稿者にメール送信されます。

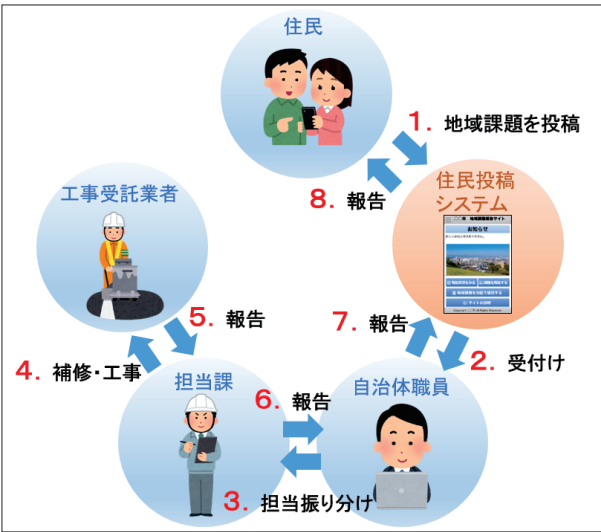


図3 運用フロー

システムの導入効果

住民投稿システムの導入によって期待される効果は、次の2点です。

1点目はコスト削減です。これまでは電話や窓口での通報が主な手段でしたが、通報してきた住民から正確な位置を聞き取ったり、詳細な情報を確認したりすることは容易ではなく、お互いにかかる時間や労力が負担になっていました。しかし、住民投稿システムを導入することで、行政側は正確な位置や写真を含めた情報を素早く詳細に把握できます。さらに、住民からの投稿が増えれば、自治体職員によるパトロールが効率化できるため、コスト削減につながります。

システムの特長(独自性)

アジア航測が開発した住民投稿システムは、拡張性、アプリ不要、多彩な集計機能の3点の特長があります。

1) 拡張性：図4は、地理情報システム (GIS) 連携した際の画面イメージです。住民投稿システムはアジア航測が開発した GIS (ALANDIS⁺) との連携が可能です。例えば、住民公開 GIS と連携することで、投稿者が事前に同じ情報が投稿されていないか確認できるため、多重投稿を避けることができます。また、自治体職員は GIS 上で投稿状況を俯瞰することによって、対策の検討ができます。例えば、落書きの報告があった場合、次に被害が出そうな地域を地理情報と照らし合わせて予測し、重点的にパトロールしたり、注意を促すポスターを貼ったり、有効な対策の検討ができます。



図4 地理情報システム (GIS) 連携イメージ

おわりに

令和4年6月7日に「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定されました。その中で自治体が重点的に取り組むべき事項の1つとして、「行政手続のオンライン化」が挙げられています。住民投稿システムは「行政手続きのオンライン化」に資するものです。

2点目は住民サービスの向上です。住民サービスを向上させるための手段の1つとして、サービスのデジタル化が挙げられます。住民投稿システムを導入することによって、住民はスマートフォンさえあれば、伝えたい情報を伝えたい時に手早く投稿できます。また、投稿者は住民投稿システム上で投稿した内容の対応状況を確認できるため、進捗に関する問い合わせをする手間がなくなります。さらに、対応が完了した際、投稿者に対応完了を伝えるメールが送信されるため、住民サービスの向上に寄与します。

2) アプリ不要：住民がいつでもどこでも投稿できるように、Web システムを採用しました。Web システムはスマートフォンアプリのインストールが不要で、Web ブラウザがあればすぐに利用開始できます。PC や OS などの環境依存が少ないことも Web システムの強みです。

3) 多彩な集計機能：図5は、月間投稿件数や投稿種類の集計結果を棒グラフや円グラフを用いて表示した画面です。この機能により、システム導入効果を確認するとともに、次年度の修繕費用の算出にも役立てられます。また、受付件数、対応件数、未対応件数などの情報を公開できるため、住民は対応状況を一目で把握できます。



図5 集計画面イメージ