

# スマートフォン等を活用した新たな市民参加 に向けての研究

## 目 次

- 第1章 はじめに
  - 1 本研究の背景
  - 2 本研究の目的
  - 3 調査・研究の手法
  - 4 本報告書の概要
- 第2章 市民との協働による取組
  - 1 市民活動
  - 2 自治基本条例
- 第3章 広聴・広報活動
  - 1 広聴活動
  - 2 広報活動
- 第4章 スマートフォン用アプリの現状と開発手法
  - 1 他自治体の状況
  - 2 開発の方向性
- 第5章 戸田市の導入案
- 第6章 おわりに

参考資料

## 第1章 はじめに

### 1 本研究の背景

近年、自然災害の激甚化や事故の多発化、感染症の発生等を背景に、安心・安全に対する市民の意識が高まっている。また、情報機器の発展や交通網の充実、ライフスタイルの変化等により市民の価値観が多様化する中、生活におけるゆとりや安らぎ、さらには心の豊かさに関する意識が一層高まり、地域の課題解決に向けた行政への期待は今まで以上に強まっているといえる。

一方、行政の財政事情は年々厳しさを増し、人件費を抑制することで財源を確保して市民サービスに転換する動きが進んでいる。また、戸田市においては定員適正化計画を策定する等、10年前(2002年4月現在)に1,009人いた職員を908人(2012年4月現在)まで減少させ、少数精鋭の職員による円滑な行政運営を目指しているところである。

しかし、多様化・高度化する市民ニーズに対応するためには、限られた財源を効果的かつ効率的に運用するだけでは足りず、市民等との協働による取組が必要不可欠であり、それぞれの意見を迅速かつ的確に吸い上げるような仕組みが必要である。現在、市民等からの声を施策に反映させる仕組みとして、市民の声やパブリック・コメント制度、各団体からの要望等もあるが、施策の実行までに時間がかかるといった欠点がある。

このような背景から、市民一人ひとりの力を集結し、地域の力で身近な課題を解決するためにも広聴機能を充実させることは重要であり、特に携帯電話やスマートフォンが普及した現在において、インターネットを活用して意見を収集する施策は有効であると考えられる。

### 2 本研究の目的

本研究の目的は、市民と行政の協働によるまちづくりを進めるために、身近で感じた意見や知らせをいち早く施策に反映させるような仕組みを検討するとともに、現在他自治体で実施しているスマートフォンのアプリケーション(以下「アプリ」という。)を活用した施策反映に向けての具体的事例について明らかにするものである。

### 3 調査・研究の手法

本研究は、政策研究プロジェクトチーム(以下「PT」という。)を設置し、関係部署の職員を研究員に任命し、研究所政策支援の一環として取り組むものである。PTには、情報システムを所管する情報統計課、市民参加に関する事務を所管しているコミュニティ推進課、まちづくりの基本的なルールとなる自治基本条例制定事務を所管している経営企画課から選抜された職員、及び政策秘書室職員により研究を進める。

研究方法としては、文献調査や既存資料の収集を進め、先行自治体の取組等を調査する。その後、スマートフォンのアプリを活用した行政施策の研究を進め、戸田市におい

て実用できる施策を研究する。

#### 4 本報告書の概要

本報告書は、第1章から第6章で構成される。

第2章では、戸田市の市民活動団体や町会・自治会の活動を述べるとともに、市民と行政との協働による取組についてまとめる。

第3章では、広報・広聴活動について整理した上で、戸田市の特徴と広報・広聴媒体について整理する。

第4章では、スマートフォン用アプリを導入している先進自治体の施策を取り上げ、戸田市の導入可能性を探る。

第5章では、研究内容を踏まえ、戸田市で導入に適したスマートフォン用アプリについて検討する。

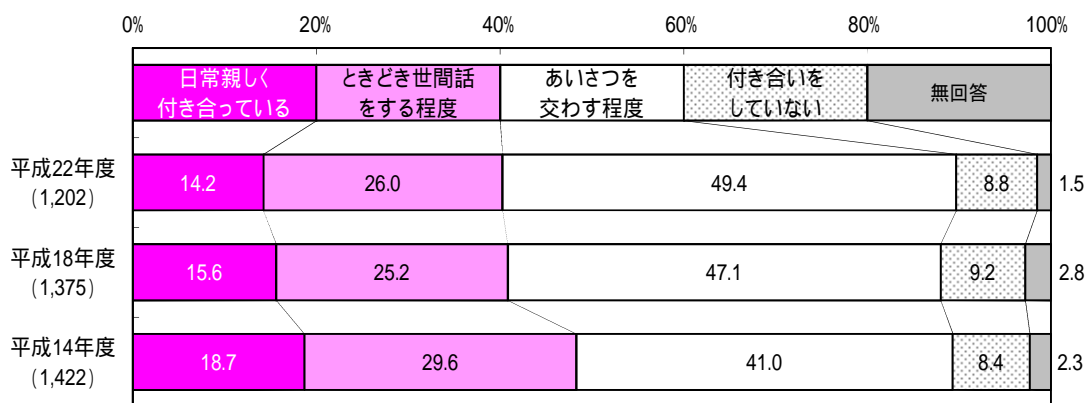
最後に、第6章として本研究の総括をする。

## 第2章 市民との協働による取組

人口減少時代、少子高齢化時代の中で、戸田市は、今後、しばらく人口増加が見込まれ、埼玉県で平均年齢が一番若いなど、活力のあるまちである。一方で、年間おおよそ1万人が転入し、9千人が転出する人口流動の高いまちでもある。

2010年度に調査した市民意識調査結果では、近所付き合いの程度について、「あいさつを交わす程度」が49.4%であり、これに、「付き合いをしていない」を加えると58.2%であり、近所付き合いの希薄さがうかがえる（図表1）。また、半数以上の市民が、市民活動に消極的な参加であり、地域コミュニティの希薄さがうかがえる。要因として、いわゆる新住民の町会・自治会への加入率が低いことが考えられ、地域課題となっている。

図表1【近所づきあいの程度（経年比較）】



出典：第10回戸田市市民意識調査（2010年）

東日本大震災の経験は、地域コミュニティの重要性を再認識させた。また、個人の価値観やライフスタイルの多様化から、防犯、福祉、子育て、環境などの地域課題は複雑多岐にわたり、行政だけでは解決困難な状況にある。

このような社会状況の中で、各自治体が抱えている課題を解決するためには、行政主導でのまちづくりでは限界が近づいており、市民と共にまちづくりを進めるといえる。まちづくりの在り方を大きく見直す時期に来ているといえる。まちづくりの在り方を大きく見直すためには、今までまちづくりにあまり参加していなかった市民に、いかに、参加してもらうかがキーポイントとなる。

本章では、現在の市民団体の活動状況や制定作業を進めている自治基本条例の検討経過を踏まえて、市民との協働のまちづくりを推進する情報ツールとしてスマートフォンのアプリが有効であるか検証する。

## 1 市民活動

### (1) 市民活動団体の現状

1998年3月の特定非営利活動促進法（NPO法）の成立をきっかけに、これまで法的資格を持たなかった市民活動団体が、活動しやすく、活動の幅を広げることとなり、市民活動の重要性がより多くの人に認識されるようになった。

こうした状況の中、戸田市では市民の自主的、主体的な活動を支援し、パートナーシップを基本として、市民・企業・行政が多様な市民のニーズへ柔軟に対応し、市民が希望する公益的サービスを選択できるような社会を共に目指すため、市民と行政との協働作業により、2003年3月「戸田市市民活動推進基本方針」を作成した。同基本方針の流れを受け、市民活動やボランティア活動を行う団体では、積極的に自らの手で地域の問題を解決しようとする動きも生まれ、市民の満足度を引き出すため、様々なサービスを提供する団体が増えてきたと考える。

「市民活動」とは、不特定多数のものの利益の増進を目的に、市民が主体となって社会的な課題の解決に取り組む、営利を目的としない活動のことだが、戸田市では、任意の市民活動団体やボランティア団体、NPO法人を対象として活動を促進している。しかし、様々な市民活動が幅広く展開される中で、情報の収集・提供をはじめ、人材・資金・活動拠点の確保等が課題として挙げられる。これらの課題を解決し、市民活動が活発かつ継続的に発展していくためには、活動のための基盤の整備が必要となる。また、市民活動団体が幅広く市民の理解を得て、自立し発展していく上で、自ら活動の目的や意義、役割などを社会に向けて積極的に伝えていくことが大切であり、その達成のためには情報ネットワークづくりが重要となってくる。

前述の活動の基盤整備の促進を図るために、市民活動の活動状況等を情報提供し、市民の意識を高めていく必要があり、そのためのツールとして、広報紙やインターネット等の様々な情報媒体が考えられる。さらに情報を発信するだけでなく、活動に必要な情報を収集するためにもそういった情報媒体が必要となってくる。

また、市民活動に関する情報を結ぶネットワークづくりには、様々な情報媒体の活用が重要となる。活動状況の紹介や事業の案内、活動に協力してくれる人の募集等を掲載し、それを確認すれば、いつでも誰もが最新の情報を確認することができ、活動に参加するきっかけづくりにもなる。市民活動団体にとって、情報は大変重要な資源である。市民活動団体がネットワークづくりの主体となっていくために、団体自らが情報を収集・発信していくことが必要である。

それに対して、市はネットワークづくりを支援するために、市民活動をPRしたり、市民と市民活動団体を結びつける機会をつくり、ネットワーク形成のためのきっかけをつくっていくことや情報の信頼性を確保することが必要となる。

また、活動拠点の整備をすることも重要である。市内で活動している団体が数多くある中、活動領域が異なる分野の団体が交流や連携をするためには、そういった拠点が不可欠

だからである。市民活動の発展のためには、各団体の連携が必要であり、お互いに情報を交換したり、活動の場を共有するために活動の拠点が欠かせない。さらに、市民活動団体にとって、活動を活発化していくために、まず資金確保が重要な課題となり、市からの資金的な援助が望まれている。

そこで、市民活動を活発化し、活動を支えるシステムとして、地域通貨が挙げられる。これは、ある特定の地域内で、現行の法定通貨では表現することが困難な社会的価値、またはコミュニティ独自の価値を交換・流通させるためのものである。この地域通貨は、ボランティア活動等の対価として受け取り、受け取ったものを今度は自分が人にサービスを頼むときに使うことができる。この地域通貨によって、市民が無理なく社会に貢献する機会が得られたり、地域の人的な交流を促進したり、市民活動を活発化していくことが期待できると考える。

ここまで、市民活動の内容や課題、取組等を述べてきたが、戸田市では様々な対応を行っており、市民活動団体支援を行っている。

まず、活動拠点の確保及び整備という点については、市民からの要望により、市民活動団体やボランティア団体の活動拠点施設として、2006年に「ボランティア・市民活動支援センターTOMATO」を市役所敷地内に設立した(写真1)。市内の市民活動団体にとって、活動に必要な場と情報の収集と発信ができる場となり、重要な役割を担う施設となっている。

また、2008年には、全国からの公募により、イメージキャラクター「トマピー」が誕生し、ボランティア・市民活動支援センターTOMATOの周知も積極的に行っている(写真2)。

写真1【戸田市ボランティア・市民活動支援センター「TOMATO」】



写真2【イメージキャラクター「トマピー」】



次に、市民活動団体への支援という点については、市民活動保険等の仕組みを整備することにより、市民活動団体の活動を後押ししている。加えて、地域通貨戸田オールの運用を開始したが、これは実証実験を経た結果、地域経済の活性化等にもつなげるため、地域の協賛商店にてモノと交換することも可能となっている。

最後に情報ネットワークづくりについては、先に述べたボランティア・市民活動支援センターTOMATOにおいて施設ホームページを開設し、その中で市民活動団体の紹介等を行っている。ここでは、団体のPRの役割を担っているほか、施設での団体同士の交流の場として機能している以外にも、ネットワーク上での市民活動団体同士や市民活動団体と市民とを結びつける場として、活用されている。市民活動団体は現在もその数は増え、また活動内容も多様化している。今後、さらに市民活動団体の活発化が図られていくものと思われるので、市と市民活動団体との連携はより重要になっていくといえる。

## (2) 町会・自治会の課題

現在、市内には46の町会・自治会があり、それぞれが特徴を持ち、個々の取組を行っている。例えば、地域における防犯活動として、防犯パトロールや警察の防犯活動に協力していたり、自主防災組織として活動し、災害に備えたりしている。また、環境美化運動として、地域内の清掃を行い、公園の維持管理等も行っている。それ以外にも、地域のイベントや行事を企画・運営し、地域のつながりを強くしたり、交流を深めている。

挙げたのは、活動の一例ではあるが、町会・自治会が中心となって実施されている事業が多数ある。こうした市民のために積極的な活動を行っている状況ではあるが、現在、課題となっているのが町会・自治会加入率の減少である(図表2)。

図表2【2009年～2011年までの町会加入数及び加入率データ】 各年4月1日現在

年度	市世帯数	町会加入世帯数	加入率
2010年度	56,067世帯	34,942世帯	62.3%
2011年度	56,729世帯	34,929世帯	61.6%
2012年度	57,210世帯	34,736世帯	60.7%

【地区別加入状況】

2012年4月1日現在

地区	世帯数	町会加入世帯数	加入率
下戸田地区	17,570世帯	10,155世帯	57.8%
上戸田地区	13,148世帯	8,032世帯	61.1%
新曽地区	12,359世帯	7,320世帯	59.2%
笹目地区	8,450世帯	5,079世帯	60.1%
美女木地区	5,683世帯	4,150世帯	73.0%

出典：戸田市政策研究所作成

上記のデータからも確認できるように、近年、町会・自治会活動に参加せず、それ自体にも加入しない世帯が増えている。この背景としては、核家族化等の家族形態の変化に加え、アパートやマンションといった集合住宅の増加等が考えられる。

また、こういった生活形態の変化のほか、転入者の増加が続いている中で、自身の住んでいる近隣の町会・自治会の活動状況が把握できず、加入しないことにより、こういったデメリットが生じてくるのかを知らない市民が増えている。

災害時や緊急時に限らず、町会・自治会に加入し、町会・自治会活動に参加することは地域の人達との人間関係の構築や、自分が住むまちを好きになるためにも非常に重要であるが、町会・自治会が積極的に活動を行っても、その活動に関心を持ってもらえないことには活動に参加しようとする機会へつながらない。また、関心があってもこういった活動を行っているのかが見えにくいといった声も聞くことがあり、活動内容を知る機会が少ないことも要因の一つと考えられる。

このような背景から、活発に町会・自治会活動を行うことはもちろんであるが、町会・自治会と市が協力して、積極的な活動の広報を行っていくことも重要である。そこで、戸田市においては町会・自治会の活動をまとめた活動情報誌「戸田のつながり」を2013年に作成し、市民に町会・自治会の活動を知ってもらうツールとして活用している（写真3）。

写真3【町会冊子「戸田のつながり」】



これは町会・自治会で行っている各地域の様々な活動を、町会・自治会の協力をいただいた上で市にて取りまとめ、町会・自治会の広報等に活用できる市と町会・自治会の連携のもと完成したものである。

こうした冊子等を活用して広報活動を進めることで、今まで町会・自治会活動に関心を持たなかった市民、また、関心はあってもどのような活動を行っているかを知ることができなかった市民にとっても町会・自治会活動に興味を持つきっかけとなっていくのではないだろうか。

今まで市として行ってきた補助的な役割ばかりではなく、「戸田のつながり」のように、市と町会・自治会とが連携していくことで、市民の町会・自治会活動への関心が高まり、ひいては地域の活性化につながっていくと考える。



### (3) 市民活動の発展に向けて

ここまで市民活動団体及び町会・自治会の活動という市民活動の現状や取組について述べてきた。

市民活動団体については、活動がより一層活発化している中、市と市民活動団体との連携がさらに重要であり、社会全体の情報化が進んでいることに鑑みると、情報ネットワークづくりを強化することが必須である。今後、市民活動団体同士の連携や交流、市民活動団体と市民との連携や交流をさらに密接にしていくことにより、活性化につながるのではないだろうか。

町会・自治会に関しては、加入率の減少について触れたが、この解決には、若年層の町会・自治会への加入促進を図ることが重要である。そのためには、町会・自治会活動への関心や興味を持ってもらうことが必要であり、その課題解決には、情報ネットワークづくりを強化し、若年層にも町会・自治会活動に触れる機会を増やしていくことが必須である。

地域のまちづくりの担い手として、市民活動団体や町会・自治会は必要不可欠であるが、市民活動団体と町会・自治会が今後活躍していくためには、これらの活動を一人でも多くの市民に周知していかなければならないと考える。そこで、現在普及が進んでいるスマートフォンのアプリを活用することは、課題となっている若年層の地域の関心を高めることにつながり、まちづくりの主役を増やす情報ツールとして有効であると考えられる。

## 2 自治基本条例

### (1) 市民の関わりと自治基本条例

多様化した市民ニーズや地域課題にこたえていくため、地方分権改革により自治体の自己決定権は増加した。しかしながら、経済不況や少子高齢化への対応等で財源が不足し、定員適正化等で身を削ってはいるが、行政運営は難しいかじ取りを強いられている。この状況において、行政主導でのまちづくりは限界を迎えているといえる。つまり、自己決定権が増加しただけでまちが順風満帆になったわけではなく、各自治体がまちづくりの在り方を見直さなければならない時期に来ているということである。

これまでのまちづくりは、行政が公共サービスを担い、市民はサービスの受け手という形で展開してきた。そして、議会は行政活動をチェックするという構図が基本的な構図であった。もちろん、地域の課題を提起し、解決に向けて積極的に活動する市民や市民団体、NPO 団体等はあるし、行政においても市民参画で計画を策定する等、市民と共に取り組んでいる部分もある。しかしながら、これらに参画する市民は、残念ながら一部の市民であることを否定できない。

これからは、今までまちづくりにあまり関わって来なかった市民も受け手になるだけでなく、自分たちが一生住み続けたい、幸せを実感できるまちの実現に向けて、まちづくりの担い手の一員として、行政とともに取り組んでもらうことが必要である。

では、どのようにすれば、市民が、まちづくりに積極的に参加するようになるか。

第一に、市民、議会、行政それぞれが持っている情報を出し合い、共有し、話し合い、お互いを理解する場が必要である。地域のコミュニティが広がっていかないのも、こういった、オープンな場が少ないからなのではないだろうか。誰もが気軽に顔を出せる場があれば、そこで出会った人々がお互いを知り、共感し、つながっていくことができるだろう。したがって、行政は、市民の誰もが、自然に、気軽に顔を出せる場所づくりを心掛ける必要がある。

しかしながら、市民が参加するといっても、今まで具体的に関わってきたわけではないので、まちづくりの手法が分からない。この点については、今まで主導でまちづくりを行ってきた行政がコーディネートすべきと考える。

次に、どこからどこまでを、誰が、何の役割を担うのか市民、議会、行政それぞれの役割を明確に決めることが必要である。そして、お互いの境界線に当たる部分は、誰がどのように関わるかを決めておく必要がある。このように、市民、議会、行政が、ともにまちづくりを進めるに当たって、それぞれの役割と的確に判断、決定できるようなルール作りが必要となる。そのルールを定めたものが「自治基本条例」である。

自治基本条例の嚆矢<sup>こうし</sup>は、北海道ニセコ町である。ニセコ町は、地方分権の流れの中で、自治体の自己決定権が増加した反面、自治体の責任が増加したことを受け、町民とのコミュニケーションの場面を多くすることや、町民から求められなくとも積極的に行政情報を提供するなどの取組を進めてきた。しかしながら、まちづくりの過程に行政側の恣意性が入っているなど指摘もあった。そこで、この情報共有と住民参加を基本とする住民自治をより確実なものとするため、2001年に「ニセコ町まちづくり基本条例」を制定したのが始まりである。これを皮切りに、自治基本条例の制定を手掛ける自治体が増え、NPO 法人公共政策研究所によると、2014年3月20日現在、307の自治体で自治基本条例が制定されている。

## (2) 戸田市の自治基本条例の検討状況

戸田市においては、2011年度より市民と共に自治基本条例の制定作業を進めている。自治基本条例は制定が最終目的ではなく、制定のプロセスを重視している。というのも、自治基本条例が制定されたからといって、長い間かけて培ってきた戸田市の文化は一朝一夕で変わるものではない。また、条例は、行政が作り、議会が承認すれば制定される。そこに、市民が参加していなくても制定は可能である。しかし、戸田市の自治基本条例の制定作業では、市民、議会、行政が、共に地域課題の解決に取り組む、いわゆる「協働」の第一歩を踏み出し、新しいまちづくりの在り方を形作ることに重きを置いている。そして、制定後には、自主的・主体的に、一つの地域課題に対して自治体の各メンバーが共通認識を持ち、協力して効果的・効率的な解決に導くことができ、戸田市の地域性に合った、独自で、魅力あるまちづくりを着実に推進できるようになることを目的としている。

以上から、戸田市では、以下の3つのコンセプトを設定し、現在、条例制定に向けて検討を進めている。

### 3つのコンセプト

- 1 **条文ではなく、「自治」をつくっていく。**  
条例や協働は手段である
- 2 **身近な課題を解決するための仕組みを構築していく。**  
目的は、解決困難な地域課題を解決していくことであるので、身近な課題から調査・検討することから進めていく
- 3 **制定作業を進めながら、協働の第一歩につなげていく。**  
条例制定後に協働事業を検討するのではなく、制定作業プロセスの中で、小さくとも、協働の成果を上げていく

このことを通じて、自分たちのまちは自分たちでつくるという意識が芽生えれば、自ずと様々なコミュニティが形成され、活気あふれるまちになるだろう。現に、市民会議では、職員と市民、市民委員の中でも様々な年代、居住地区が違う人同士が会話をし、作業をしている。初めこそぎこちなかったが、回を重ねていくうちに「こんなにまちのことを考えて行動している人がいるのか」「こんなに良いアイデアを持っている職員がいるのか」等、新しい発見とともにお互いの信頼関係が生まれ、まちについて共に考えている風景が見られるようになった。

検討の進め方としては、初めから条例そのものの検討に取り掛かるのではなく、まず、自治や協働の基本概念等の基礎的事項を学習し、知識を深めることから始めた。続いて、地域の声を実際に聴き、地域課題について意見交換を行う等の体験をした。現在は、これらで得た知識と経験を基にした条例骨子案の作成を経て、条文の検討を行っている。このように、3つのステップを踏んで検討を進めてきた。なお、これに先駆け職員に対する研修を行い、知識や経験を積んだ。

### 3つのステップ

2012年度		2013年度	2014年度
<b>学ぶ</b>	<b>体験する</b>	<b>創る</b>	
<b>市民講座</b> 基礎講座 応用講座	<b>市民協働ワーキング</b> 地域課題の実態調査(市民や市内各種団体にヒアリング) 市の担当課職員とともに地域課題等を検討 市民・地域・行政の役割を整理	<b>市民会議</b> 条例の論点整理(市民・行政・議会等の役割、市民参加、協働等) 条文検討・素案の作成	条例案を議会へ提出予定

## (1) 学ぶ

### 学ぶ

自治や協働などの基本概念や用語の意味などを解説することにより、基礎的事項について学習し、共通認識を図った。また、自治や協働について関心を高め、自らの問題として意識し、自治基本条例制定に主体的・積極的に参加してもらえよう意識醸成を図った。

### 体験する

より現実に即したルール（自治基本条例）作りを行ってもらうために、市内の地域課題について、地域の現実や声を拾いながら、行政と意見交換を行い、市民・地域・行政の役割などを検討するワークショップを実施した。なお、このワークショップは、幾つかのテーマを題材とするが、各テーマの具体的解決策を徹底的に協議することを目的としたものではない。自治基本条例の制定に向け、「市民参加はどうあるべきか」、「解決に向けた活動が活発化するにはどうしたら良いか」といった、自治の仕組みの在り方等を共有するとともに、市民・地域・行政の役割や協働の課題等を整理することを目的としたものである。

### 創る

及び を実践してきた市民を中心に市民会議を組織し、その経験を基に、戸田市で求められる自治の在り方として、自治のルールである自治基本条例の骨子案を作成し、これを基に条例素案を作成した。なお、これらの具体的な内容については、巻末資料「自治基本条例検討の3ステップにおける実績」にまとめたので、参照いただきたい。

また、市民会議に併せて、以下の活動を行った。

#### 座談会（2013年4月）

市民、議会及び行政の三者が一堂に会し、「市民・議会・行政が力を合わせて自治（まちづくり）を進めるためにはどうしたらよいか」というテーマについて、三者が一緒になりグループワークを行った。このような機会はかなり貴重であり、自治基本条例を協働で創り上げる上で大きな意味を持ったといえる。

#### パブリック・インボルブメント<sup>1</sup>活動（2014年2月）

市民団体等の活動場所に出向き、条例骨子案の内容について趣旨説明を行うとと

---

<sup>1</sup> 計画づくりの初期の段階から、関係する市民等に情報を提供したうえで、広く意見を聴き、それらを計画づくりに反映していく市民参画手法

もに、意見交換等を行った。なお、同時期に実施した「パブリック・コメント<sup>2</sup>」では、条例骨子案に関する意見を広く市民に求め意見を寄せてもらうのに対し、「パブリック・インボルブメント活動」では、地域に出向き意見を取ってくる活動である。

### (3) 自治基本条例の検討から見えたもの

自治基本条例の検討の中で、市民等から様々な意見が出た。中でも、「もっと情報を共有すべきだ」「参加しやすい場の整備が必要だ」という意見が多かったことから、情報共有及び参加する仕組みは今後のまちづくりには欠かせない要素であると認識した。

については、これらの要素を満たす環境整備を迅速に行う必要がある。ただし、参加の場として会議室や集会場のような場所を設けても、そこに集まってくる市民は特定の人に偏ってしまう傾向がある。特定の人々の集まりに、新参加者は入りづらい。本章の初めに、協働のまちづくりを推進していくためには、今までまちづくりにあまり参加していなかった市民に、いかに参加してもらうかがキーポイントであると述べた。

したがって、新しく戸田市に転入してきた市民、今までまちづくりに参加したことがない市民、参加したくてもできなかった市民に参加してもらうためには、いつでも、どこでも、簡単に、気軽に参加できる場の整備が必要である。また、まちづくりに参加したことがない市民の中には、一定の場所に足を運ぶのが面倒と感じる市民や知らない人と面と向かって会話するのが苦手な市民も存在するだろう。しかしながら、これらの市民もインターネット上であれば、情報を出したり、意見を言えたりする人が多いのではないかと。つまり、気軽に参加できる場にはインターネット環境を利用した参加ツールが有効であり、スマートフォンのアプリはその能力を大いに発揮できると考える。

このような参加の場を整備し、気軽に市民が参加できるようになれば、今まで届かなかった声を拾うことができるだけでなく、それをメンバー全員で共有することができ、地域課題を解決する糸口になる。

例えば、公園の遊具が壊れているのを市民が発見したときのケースを考えてみる。遊具の修理を担うのは行政である。市民ができることとしては、行政に通報し、遊具が壊れている旨貼り紙を貼る等の処置を行うことが考えられる。もし、行政に通報するツールとしてアプリが存在すれば、発見者が情報を発信することによって、一瞬にしてアプリ利用者との情報共有が図られ、その情報に写真や位置情報が示されていれば、行政も迅速に対応することができ、未然に事故を防げるだろう。

市民と行政の連携で問題を解決し、未然に事故を防いでいく行動は、今まさに求められている協働のまちづくりの重要な要素であり、住みやすいまちとなるための要素でもある。

誰もが、自分の住んでいるまちは住みよいまちであってほしい、他へ自慢できるまち

---

<sup>2</sup> 政策の策定に当たり、事前に内容を公表して市民から意見を募集し、それを政策の決定に反映させるとともに、提出された意見とそれに対する市の考え方を公表する一連の手続

であってほしいと願っている。これを実現するためには、自治体メンバー全員が協力してまちづくりをすることが必要であり、そのためのアプリは有益であろう。

### 第3章 広聴・広報活動

かつては相互に顔の見えるコミュニティが存在し、互恵・互助の関係が自然と形成されていたため、地域社会を通じて地域や行政との情報共有が容易にできる状況にあった。しかし、時代の移り変わりとともに、情報の受発信の方法も変化せざるを得ない状況となった。

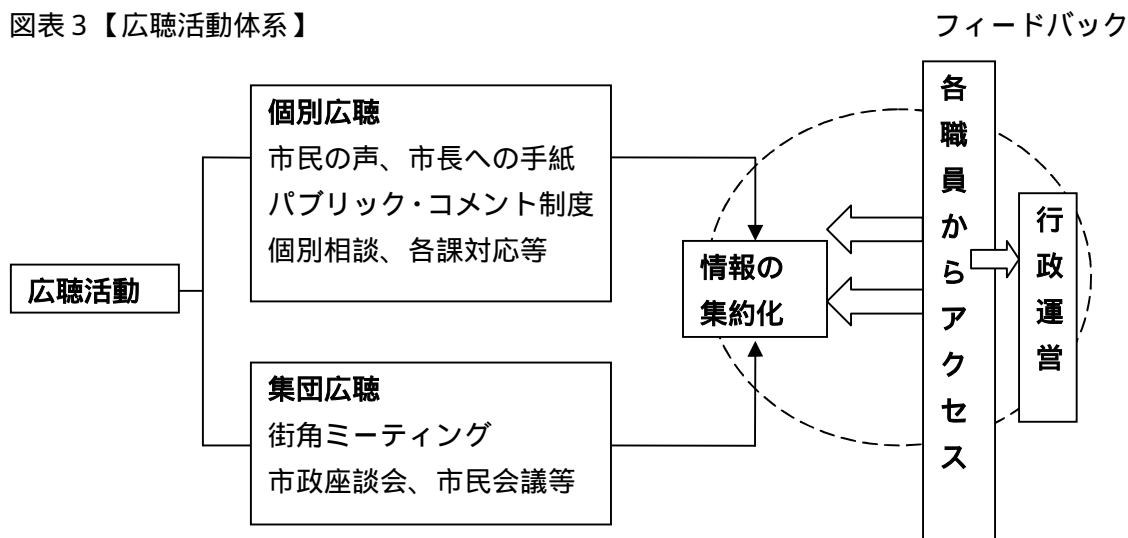
現在、戸田市においては、様々な広聴活動を通じて市民からの声を聴くことで施策へ反映させるとともに、多様な媒体による広報活動を行うことで情報発信に努めている。そこで、本章では戸田市の広聴・広報活動の内容について説明することとしたい。

#### 1 広聴活動

今日における広聴活動の課題は、いかにして広聴活動を通じて市民の声を集められるか、ということにある。また、政策立案や施策の展開に、広聴活動を通じて得た情報をどう活用できるかということがあげられる。

戸田市は、パートナーシップによるまちづくりを掲げ、市民との協働によるまちづくりを推進している。本市における広聴活動の役割は、市が行う行政施策へ市民の声を反映させ、広聴活動を介して、市民と市の間信頼関係を築いていくことである（図表3）。

図表3【広聴活動体系】



戸田市が行う広聴活動は、大きく分けて、個別広聴と集団広聴の二つに分けられる。個別広聴とは、市民と市とのやり取りを通じて、市民の声を吸い上げていくものである。一方で、集団広聴とは、市民グループと市長、市民と市職員が対話の機会を設け、やり取りを行うものである。

## ( 1 ) 個別広聴

個別広聴の目的は、投書された文書や郵送物、電子メール、電話、直接対応等、市民との一対一の対応を通じて市民の声を得ることで、行政運営に反映させていくことである。なお、戸田市における個別広聴は以下のとおりである。

### ○類型 - 投書・回答に定まった形式があるもの

- ・「市民の声」：市内3駅と市内公共施設に設置してある「市民の声」箱への投書や、郵送・ファクシミリ・電子メールによって得られたもの。
  - ・「市長への手紙」：市ホームページ「市長の部屋」のページから「市長への手紙」で送信されたもの。
  - ・「パブリック・コメント制度」：意思決定過程において広く市民に素案を公表することで、その反響を行政運営に活かすシステム。
- なお、「市民の声」、「市長への手紙」を総称して、「市民の声等」と呼んでいる。

### ○類型 - 投書・回答に定まった形式がないもの

- ・「各担当課へのご質問」：市ホームページ「各担当課へのご質問」により送付されたもの。
- ・「担当課宛電子メール」：担当課のメールアドレス宛に直接送付された電子メール。
- ・「郵送物」：担当課に直接送達された郵便物。
- ・「直接・電話対応」：担当課において直接または電話で対応したもの。

類型は、投書・回答ともに一定の定まった形式を使用して行うものである。また、類型は、回答に定まった様式がなく、臨機応変・即時の対応が求められるものである。類型・の双方に共通し、対応を通して市民との信頼関係を育んでいくことが重要であり、そのために、職員の間で情報を共有することはもちろん、緊急性・重大性があるものについては、複数課で連携して対応に当たっていくことが必要とされている。

本稿では、代表的な広聴活動である「市民の声等」と「パブリック・コメント制度」の内容について説明したい。

### 市民の声等

市民からの意見や要望等については、市民の声箱への投書や、市ホームページの市長への手紙において収集している。これらの意見については、回答手順や事務についての処理基準を定めることで、市政に反映させるよう進めている。また、市民の声等の内容や市からの回答については、市ホームページで公開することにより、透明性の高い開かれた市政の実現を目指している。なお、過去5年間の内容については、以下のとおりである（図表4）。



図表4【2009年度～2013年度（2013年12月17日現在）の件数】

	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
要望	127	245	255	174	123
苦情	69	101	59	64	33
意見・提案	12	8	17	14	11
激励・賛同	8	8	10	12	2
その他（質問等）	14	6	10	12	18
合計	230	368	351	276	187

【2009年度～2013年度（2013年12月17日現在）の受付方法】

	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
電子メール （市長への手紙）	120	249	264	172	108
市民の声箱	78	59	54	77	65
郵送	26	29	20	22	10
ファクシミリ	3	23	7	3	2
直接	3	8	6	2	2
総数	230	368	351	276	187

【2010年度～2013年度（平成25年12月17日現在）の分野別】

	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
市民生活	60	72	28	47
まちづくり	35	34	25	18
環境	61	19	45	20
市職員	32	18	28	12
子ども・青少年	24	21	40	34
教育・学校	17	21	30	9
保健	13	8	3	6
公園	7	12	16	12
税金	4	13	7	2
福祉	3	5	14	9
震災関連	62	69	5	1
その他	50	59	35	17
合計	368	351	276	187

分野別については2010年度から集計しているため、2009年度は情報なし。

出典：戸田市政策研究所作成

市民の声等の内容については、市民生活に直結した内容や子どもに関連した保育園の入園や一時保育の内容等、市民の身近な内容が多く寄せられていることが分かる。

また、近年電子メールでの投稿が増加しており、全体の6割程度を占めている状況となった。これにより、普段公共施設を使用しない市民からの意見も取り入れることができるようになり、場所や時間に関係なく、インターネットを利用した広聴媒体の活用が進行している。

一方で、市の人口が増加し広聴媒体が多様化しているにもかかわらず、件数は減少傾向にあり、地域の課題を発掘できているとは考えにくく、単に行政や地域への関心がなくなっているように考えられる。行政や地域、市民同士が関心を持ち、まちに愛着を持ってもらうためには、既存の広報媒体のほかに人と人がつながり、情報交換できる仕組みを考えていかなければならない。

#### パブリック・コメント制度

次に、パブリック・コメント制度についてであるが、これは欧米で広く実施され、行政が政策の立案等を行おうとする際にその案を公表し、この案に対して広く市民等から意見や情報を提出していただく機会を設けることで、行政は、提出された意見等を考慮して最終的な意思決定を行うというものである。端的に言えば、行政の意思決定過程において広く市民に素案を公表することであり、その反響を行政運営に活かすシステムである。今までに、制度化されていなかった市民の声を取り入れる仕組み、基本ルールとして注目されている。特に、国の行政機関が新たな規制を設けようとしたり、それまで行っていた規制の内容を改めたり、規制を廃止しようとする場合には、そのような機会を設けなければならないことを閣議決定（1999年3月23日）し、1999年4月から実施している。

戸田市では、多様な意見・情報・専門知識を施策に反映させ、行政の意思決定過程における公正の確保と透明性の向上を図るために、パブリック・コメント制度を実施している。提出していただいた意見については、それに対する市の考え方を付して、内容を市ホームページ等により公開している。なお、公開に当たっては、意見の内容を簡単にとりまとめて公表しており、賛成、反対のみの意見については、その件数のみ公表している。なお、過去5年間の内容については、以下のとおりである（図表5）。

図表5 【2009年度～2013年度（2013年12月17日現在）の件数】

	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
条例等	4	4	3	3	3
規則・計画等	5	7	11	10	3
合計	9	11	14	13	6

出典：戸田市政策研究所作成

【2009年度～2013年度（2013年12月17日現在）の内容】

<2013年度>（意見件数 2人から述べ6件）

- ・戸田市屋外広告物条例（素案）
- ・戸田市新曽南多世代交流館条例（案）
- ・戸田市立児童センター条例の一部改正（案）
- ・第2次戸田市子どもの読書活動推進計画（案）
- ・第四次戸田市男女共同参画計画改訂版（案）
- ・第2次戸田市健康増進計画（案）

<2012年度>（意見件数 20人から述べ83件）

- ・（仮称）戸田市が管理する市道の構造等を定める条例（骨子案）
- ・（仮称）戸田市河川条例（案）
- ・戸田市営住宅条例の一部改正（案）
- ・（仮称）第2次戸田市都市マスタープラン全体構想（素案）
- ・戸田市地域防災計画（素案）
- ・第2次戸田市都市マスタープラン（素案）
- ・戸田市障がい者計画（平成25年度～平成29年度）（素案）
- ・戸田市地域地区指定に係る基本方針（素案）
- ・第2期戸田市国民健康保険特定健康診査等実施計画（案）
- ・ごみ処理基本計画（平成25年度～平成39年度）（素案）
- ・戸田市環境基本計画（素案）
- ・第3期戸田市地域福祉計画（案）
- ・戸田市歩行者自転車道路網整備計画（案）

<2011年度>（意見件数 20人から述べ65件）

- ・戸田市交通安全災害共済条例の一部を改正する条例（案）
- ・戸田市暴力団排除条例条例（案）
- ・戸田市子ども医療費条例の一部を改正する条例（案）
- ・戸田シティセールス戦略（案）
- ・第9次戸田市交通安全計画（案）
- ・戸田市こどもの国再整備基本計画（案）
- ・戸田市中小企業従業員退職金等福祉共済制度の今後の在り方
- ・第5期戸田市高齢者福祉計画・介護保険事業計画（案）
- ・第3期戸田市障がい福祉計画（案）
- ・戸田市都市計画防災方針（案）
- ・第3次戸田市生涯学習推進計画（案）
- ・戸田市緑の基本計画（改訂版）（案）
- ・戸田市上戸田福祉センター再整備基本計画（案）

- ・市民医療センター経営改革プラン（案）

< 2010 年度 >（意見件数 15 人から述べ 59 件）

- ・戸田市都市公園条例の一部改正（案）
- ・戸田市福祉保健センター条例（案）
- ・戸田市住民基本台帳カードの利用に関する条例（案）
- ・戸田市勤労青少年ホーム条例の廃止（案）
- ・戸田市第 4 次総合振興計画（案）
- ・戸田市食育推進計画（案）
- ・新戸田市教育振興計画（案）
- ・戸田市行政改革プラン（案）
- ・（仮称）戸田市地球温暖化対策実行計画（案）
- ・戸田市第 2 次情報化推進計画（案）
- ・水と緑のネットワーク形成プロジェクト（戸田市地区）行動計画（案）

< 2009 年度 >（意見件数 8 人から述べ 22 件）

- ・（仮称）戸田市地球温暖化対策条例素案
- ・戸田市海外留学奨学資金等給与制度の一部改正（案）
- ・戸田市都市景観条例の一部改正（素案）
- ・戸田市行政センター条例（案）
- ・（仮称）戸田市立市民医療センター等施設整備基本計画（案）
- ・戸田市次世代育成支援行動計画（後期計画）（案）
- ・戸田市コミュニティバスの東循環路線分割（案）
- ・戸田市地球温暖化対策条例施行規則（案）
- ・戸田市スポーツ振興基本計画（案）

このように、市民の生活に大きな影響を及ぼす施策等の立案について、市民誰もが意見を述べることができる機会を保障しており、市民への説明責任を果たすとともに、市民の市政への参画の促進を図り、公正で民主的な開かれた市政を推進することを目指している。しかし、課題としては、案件に対して意見件数が少ないことが挙げられるのではないかと考える。今後、パブリック・コメント制度に対して多くの意見が寄せられるような工夫が必要であると考える。

## （ 2 ） 集団広聴

戸田市では、集団広聴として「街角ミーティング」事業を実施している。街角ミーティングでは、市民グループが市長を囲んで一定のテーマをもとに懇談し、市の行政施策に対しての様々な考えを、市長へ直接伝える機会を提供するものである。また、各事業や計画

を策定するに当たり、必要に応じて市民会議を開催し、市民からの意見を広く聴く機会を設けている。

集団広聴では、事前に一定のテーマを定めて行っており、どういった話をしたいか考える時間があるため、自分の意見をまとめて話ができ、直接顔を合わせて話し合いができるといった利点がある。しかし、特定の日時に集まる必要がある等、参加者が制限されてしまうといった点が課題として挙げられる。

なお、町会連合会の主催で実施されている市政座談会では、毎年市内を5地区に分けて行っており、町会・自治会のメンバーと市長とが直接意見を交換することができる。この市政座談会については、集団広聴としては唯一テーマを設けずに自由に発言できる機会といえる。

### (3) 広聴業務に取り組む態勢

広聴業務に関しては、日常的に職員が対応に当たっており、対応の場は市民との信頼関係を築く重要な機会となっている。そのため、職員一人ひとりの広聴活動に関するスキルアップが欠かせず、職員が工夫を重ねながら広聴活動ができるような環境づくりを行う必要がある。そこで、戸田市では「戸田市広聴マニュアル」や「戸田市市民パブリック・コメント制度要綱」を定めることで、対応に当たっての共通認識をしている。

また、個別広聴や集団広聴を通じて得られた意見等については、業務にフィードバックさせ、業務の質の向上を図っていく必要がある。そのために、市民の声等を広聴データベースとして全庁に公開し、職員が随時アクセスして閲覧できる環境を整えている。さらに、内容について、市ホームページ等で外部公開することで、透明性の高い行政運営の実現を目指している。なお、公開に当たっては個人情報保護の観点から、個人が特定されないよう、細心の注意を払って実施している状況である。

### (4) 他自治体の取組

戸田市で行っている広聴活動のほか、他自治体では独自の取組により広く市民から意見を募集している。今回代表的な自治体の施策について、3つの自治体の取組を紹介する。

#### eモニター制度

「eモニター制度」とは、市が各種の行政課題について、インターネットを利用してアンケートを行う事業のことである。インターネットを利用してモニター登録者にアンケートを行うことで、市民ニーズの把握や施策の理解度を図ることができる。現在、千葉県市川市等で実施されており、市民の視点に立った広聴活動から市民と市との距離が近づき、市民の声を聴くだけでなく、適時適切に情報を発信する体制へとつなげている。なお、市川市が実施しているアンケートの内容としては以下のとおりである（図表6）。

図表6【市川市のeモニター制度によるアンケート内容】

通常アンケート	5問～10数問程度のアンケート。パソコンだけ又は、携帯電話だけを対象にしたものやモニター登録時の情報（性別・年齢・職業・居住地等）事前調査の回答内容の結果等から、回答を依頼したい人にアンケート依頼メールを送付。
事前アンケート	事前に数問のアンケートに回答いただき、その回答によって、その後、対象者のみに正式なアンケートを依頼するための事前アンケート。
特定のテーマに関するアンケート	『あなたの好きな場所』というような一つのテーマについて質問し、その理由を回答。

出典：市川市ホームページ（<https://www.e-moni.city.ichikawa.chiba.jp/em/>）

2013年12月17日アクセス

また、アンケートの件数としては、2013年度（2013年12月17日現在）26件、2012年度28件、2011年度25件、2010年度26件、2009年度27件となっており、各回1,500人前後の市民から回答を得ている。アンケートの内容を回答しやすいものとし、市民に身近な質問とすることで回答数を増やしているようである。個別の施策を進める上での参考として、市民の意見を取り入れる手法としては優れていると考える。ただし、制度を導入するに当たっては、事前にモニター数をどのように増やしていくかが課題として挙げられる。

#### インターネット版タウンミーティング

名古屋市では、次期総合計画（2014～2018年度）の策定に向けて、幅広い意見の聴取を行うため、国立大学法人名古屋工業大学3研究室と連携し、インターネットを用いた合意形成システムである「COLLAGREE（コラグリー）」を用いたインターネット版タウンミーティングを実施している。COLLAGREEとは、「Collective（集団の）+Collaborate（協力による）+Agree（合意）」からなる造語であり、多くの人々が協力して行う新しい合意形成のかたちを目指している。

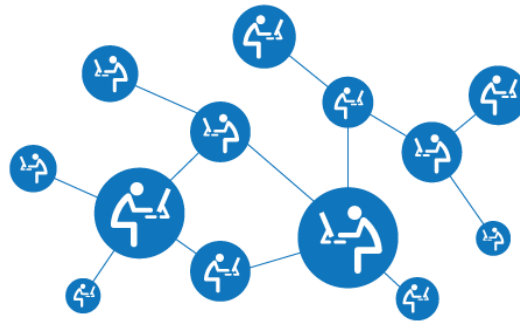
ここでは、パソコンやスマートフォンから24時間参加でき、氏名や居住地等を登録すれば、通勤・通学者ら市民以外も議論に参加でき、幅広い意見を集めることができる。また、参加者が掲示板形式のサイトに意見を書き込む形式で、中立的な立場のファシリテーター（進行役）が議論の進行を助け、サイトが炎上したり、方向がそれたりするのを防いでいる。

従来のタウンミーティングは市内16カ所の区役所で行っているが、参加者の年齢層が高く若い世代が少ないといった課題があったが、通常のタウンミーティングに加え、インターネット上でも議論することで、より多くの意見を取り入れることができるとしている。



従来の議論

▷▷▷



新しい議論(=COLLAGREE)

### いつでも、どこでも、何人でも参加できるweb上の議論の場

出典：COLLAGREE ホームページ (<http://collagree.com/>) 2013年12月17日アクセス

#### Facebook<sup>3</sup>

戸田市においては、2012年3月から Facebook、Twitter<sup>4</sup>、YouTube<sup>5</sup>の3つのソーシャルメディアを活用し、市の内外に向けて多彩なまちの情報を発信している。この中でも、Facebook を開設することで世界中の10億人の人々がコメント投稿してくる可能性があり、広聴活動として活用できる可能性がある。また、戸田市に「いいね！」してくれた登録者数は636人(2014年3月17日現在)ではあるが、今後増加することが予想され、登録者に直接情報が届く点においても非常に魅力的なメディアである。ちなみに、周辺自治体の状況としては、埼玉県2,942人、さいたま市2,909人、川口市きゅぼらん680人、和光市397人、朝霞市491人、草加市(草加市立市民活動センター)104人(全て2014年3月17日現在)となっており、自治体の規模を考えると順調に登録者数は増加しているといえる。

Facebook を活用している代表的な自治体としては、佐賀県武雄市が有名である。武雄市では、ホームページ自体を Facebook へ移行させる等先進的な取組を実施しており、「いいね！」の登録者数は29,556人(2014年3月17日現在)となっている。また、コメントに対して返信をしていない自治体がほとんどであるが、武雄市ではコメントに対して「いいね！」をしたり、返信する等活用している。しかし、Facebook のコメントを見てみると、好ましくないコメントや特定の人からの意見等も多くあることから、こういった内容についてどのように判断していくかが課題であると考えられる。

また、フェイスブック株式会社の判断により、頻繁に仕様の変更があることには注意しなければならない。例えば、Facebook クエスチョンは、Facebook でおすすめを教えもらったり、アンケートを行ったり、友達やその他のユーザから情報を得るための機能として

<sup>3</sup>世界最大のソーシャルネットワーキングサービス。実名で、現実の知り合いとインターネット上でつながり、交流をするサービスであり、世界最大のユーザ数を誇る。

<sup>4</sup>ツイートと呼ばれる140文字のメッセージから成り立つ情報ネットワーク。興味のあるテーマに関連する最新情報を共有できる。

<sup>5</sup>動画共有サービス。

2013年までであったが、いつの間にか無くなってしまった。こうした状況からも、いかに規模が大きいといえども、一私企業が運営しているサービスであることを理解した上で、上手に活用していくことが肝要である。

## 2 広報活動

次に、市民に対して行政から情報を届ける広報活動について述べたい。戸田市では、市政や身近な生活情報を積極的に発信することで情報共有を図り、地域コミュニティの醸成と住民満足度の向上を目指している。そこで、社会環境の変化に的確に 대응べく、従来の紙媒体「広報戸田市」やテレビ広報「ふれあい戸田」、定例記者会見に加え、マスコミへのプレスリリース等を行ってきた。さらに、ホームページやソーシャルネットワーキングサービス（以下「SNS<sup>6</sup>」という。）といった広報媒体を駆使して、市民が情報を得やすい環境づくりを進めている。特に SNS の活用は、危機管理の面からも欠くことのできないものとなった。東日本大震災での対応に当たっては、放射線関連の問題や計画停電、ボランティア活動等複数の所管課にわたる災害関連情報について、いかに市民に向けて迅速かつ確実に情報提供するかが大きな課題となった。市民が安心して暮らすことのできる信頼あるまちとなるためには、危機管理広報の体制整備も不可欠となっている。

### （1）広報活動の現状

戸田市は、戸田市政策研究所及び戸田市まちづくり戦略会議によるシティセールスに関する調査研究を踏まえ、2011年6月に「戸田市シティセールス戦略」を策定した。戸田市第4次総合振興計画の基本理念に基づき、市民が将来にわたって安心して暮らし、住むことを自ら誇れることができるまちを実現していくためには、多くの人に選ばれ、活力ある都市であり続けなければならない。そのため、戸田市の持つ様々な魅力や強みを明らかにするとともに、それらを効果的に PR し、まちへの関心や愛着、帰属意識を高めていくシティセールスは重要であり、内外に向けた情報の発信機能を伴う広報が大きな役割を果たすと考えられる。

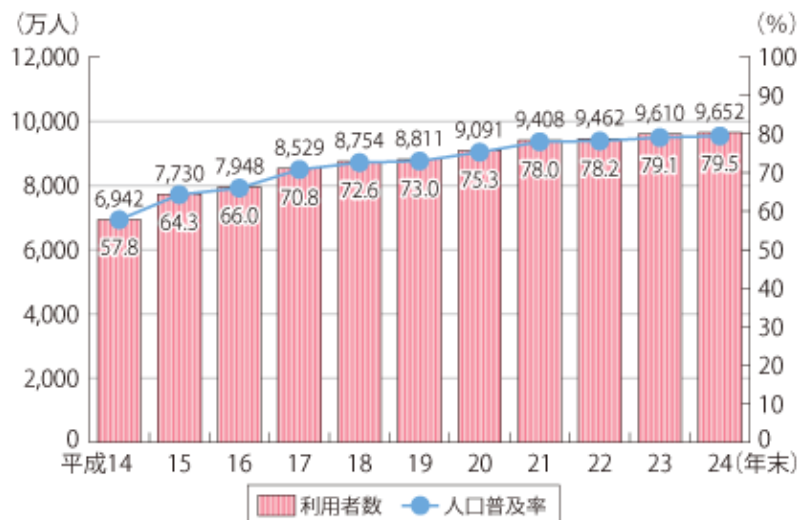
これまでの広報活動では、紙媒体が主要な位置づけとなっていたが、情報化の進展は目覚ましく、インターネットはすでに国民の79.5%が利用しており、情報の伝達手段の多様化が進んでいる（図表7）。

---

<sup>6</sup> 参加するユーザが互いに自分の趣味、好み、友人、社会生活等のことを公開し、幅広いコミュニケーションを取り合うことを目的としたコミュニティ型の Web サイトのこと。



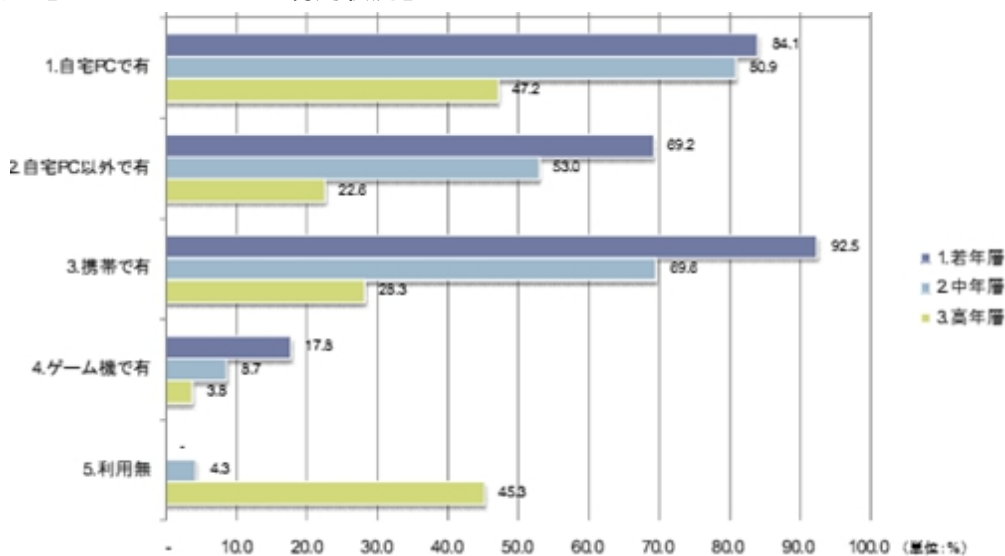
図表7【インターネットの利用者数及び人口普及率の推移】



出典：平成 25 年版情報通信白書<sup>7</sup>（総務省）

戸田市においては、市民の約9割がインターネットを利用しており、高年層でもパソコンやスマートフォンといったインターネット接続機器を保有している割合が高くなっている（図表8）。そのため、従来の紙媒体と併せて、市ホームページの充実や新しいメディアの活用といった多様な広報媒体を効果的に駆使した広報活動が求められている。

図表8【インターネットの利用状況】



1.若年層：20代・30代 / 2.中年層：40代・50代 / 3.高年層：60代・70代

出典：第2次情報化推進計画 e-Toda プラン（2011年3月）

<sup>7</sup> 我が国の情報通信の現況及び情報通信の政策の動向について、国民の理解を得ることを目的として、総務省が昭和48年から毎年作成している。

また、現在戸田市で行っている広報活動の代表例としては以下のとおりであり、今後時代のニーズに併せた広報活動を行っていくことが求められる（図表9）。

図表9【戸田市の広報活動例】

広報戸田市	発行：毎月2回（1日号、15日号） 15日号は簡易なお知らせ版。1月、8月、12月は1日号のみ発行 発行部数：47,200部（2013年度） 大きさ・規格：A4版、1日号・4色刷、15日号・2色刷り 配布方法：町会・自治会を通して各世帯へ配布 また、市の各出先機関や市内3駅、大型店舗、金融機関、郵便局でも配布 市ホームページでデジタルブック版とPDF版を配信
テレビ広報 ふれあい戸田	放送内容：10分間の映像により市政に関する情報を提供 放送局・日時：[テレビ埼玉] 毎週日曜日の午前9時15分～、 [JCN埼玉(CATV)] 毎週土・日曜日の正午～ 市ホームページでストリーミング配信
定例記者会見	市議会定例会前に開催。条例や予算・決算等の議案に関する情報や各種市政情報をレクチャー形式で川口記者クラブ加盟記者へ提供
記者発表	川口記者クラブ加盟報道機関へFAXにより随時情報を提供 2012年度：83件、2011年度75件、2010年度：73件 市ホームページで発表情報を公開
市ホームページ	CMSを導入し、各部署によりコンテンツを管理 市域の電子地図「いいとだマップ」も提供 2012年度アクセス件数：712,627件（トップページ）
とだガイド	主な公共施設等を掲載した市のガイドマップを毎年度作成 発行部数：10,000部

出典：戸田市広報戦略（2014年3月）

## （2）新たな広報媒体

上記のように多様な媒体を用いて広報活動をしていても、本当に市民まで情報が届いているとはいえないのが現状である。特に、次の3点は広報活動の大きな課題となっている。

第一に、市民にダイレクトに情報が届くはずの広報紙が全世帯に届いていないことが課題として挙げられる。戸田市の配布方法は、市内46町会・自治会を通じて各家庭へ届けているため、町会・自治会未加入者が広報紙を受け取るには、公共施設や各駅、大型店等の配布コーナーから自ら情報を集めなければならない。町会・自治会未加入者にとっては、

積極的に情報を得たいと考える市民以外、市の情報を知る機会は少ないのが現状である。

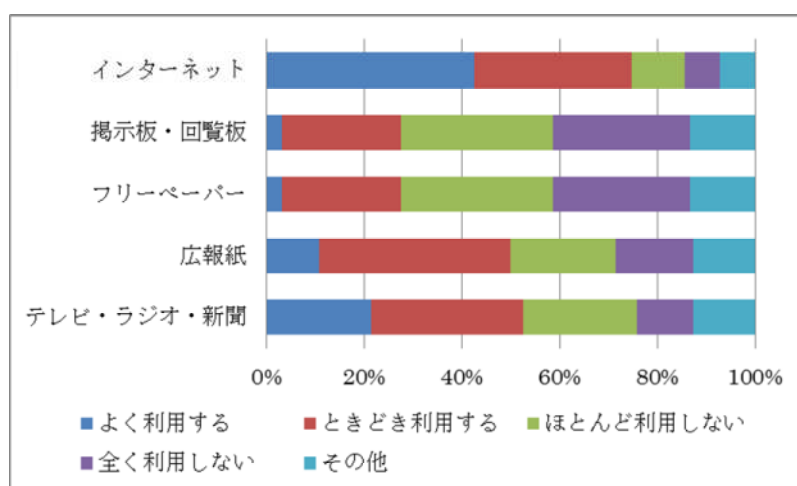
第二に、広報媒体の特性に合わせた情報発信ができていないことが挙げられる。広報活動は、ターゲットを絞りにくいという特性があるが、本来、ターゲットを絞れば絞るほど効果的であり、費用対効果が高くなる。しかし、広報紙を例にすると、各部署からの情報を数多く発信することに懸命となっているため、広報媒体の良さを活かしきれていない。そのため、本当に必要な情報の掲載量が必然的に少なくなっているように感じられる。

第三に、庁内における職員同士の広報理念が共有できていない。市民に対する単なる告知や一方的かつ対象が曖昧な情報提供があり、お知らせしたことで情報共有したと錯覚しているケースがある等、受け手の目線に立った広報とは言い難い状況にある。

このような現状と課題を鑑みると、既存の広報媒体以外にも新たな媒体を駆使して広く情報発信することが求められていると言えるのではないだろうか。前述したように、SNS等の新たな媒体を活用して広報に対する市民ニーズに応え、情報を迅速に発信する広報媒体として活かしていくことが重要であると考えられる。

また、2013年7月に戸田市政策研究所では、目白大学との共同研究<sup>8</sup>の中で、市内在住の20歳から59歳までの1,500人を無作為選出してアンケート調査を実施し、有効回答575件（回答率38.3%）の結果を得ることができた。ここでは、調査項目として「地域の情報」を得るときの広報媒体の利用頻度を質問し、以下の結果が得ることができたので紹介する（図表10）。

図表10【「地域情報」の入手手段と利用頻度】



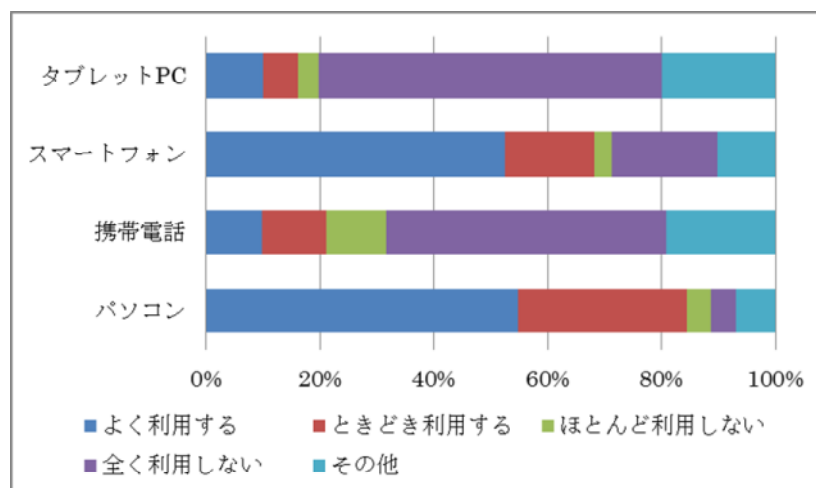
出典：戸田市政策研究所作成

この結果、地域の情報を得る手段として、インターネットを「よく利用する」と「ときどき利用する」を合わせると8割程度もあり、最も利用されている広報媒体であることが

<sup>8</sup>目白大学社会学部地域社会学科と戸田市において、共同研究契約を締結し、戸田市における子育て支援活動に対する相互ニーズに関する研究を実施。

分かった。また、何をを使ってインターネットで情報を得るかとの質問では、以下の結果となった（図表 11）。

図表 11【「地域情報」のインターネットによる地域情報入手手段と利用頻度】



出典：戸田市政策研究所作成

ここでは、パソコンを「よく利用する」と「ときどき利用する」の合計回答数が8割以上で最も利用されていることが分かる。しかし、注目したいのは、二番目に利用されているスマートフォンである。「よく利用する」との回答がパソコンとほとんど変わらず5割以上にも上り、スマートフォンを持つ人はインターネットを利用しているとの結果が分かる。今後、スマートフォンユーザに向けて広報していくことの重要性を改めて認識することができたものである。

なお、従来から利用しているホームページでは、相手方から情報を収集しにきて始めて情報を伝えることができ、戸田市では転出入が多いことから、特に各種申請等のお知らせをわかりやすく掲載することが求められる。そのため、高齢者や子育て、医療関係といった主要なテーマごとのページを充実させることも必要である。一方、Facebook や Twitter 等の SNS では、ホームページに比べて、登録者に直接情報が届く点において非常に魅力的なメディアである。インターネットの普及により様々な広報メディアが誕生したが、迅速かつ多様に情報発信する手段が増える一方、受け手側もどこから情報を得るかを選択できるようになった。今後は、広報メディアの融合化を意識し、最も効果的な組み合わせを追求していかなければならない。

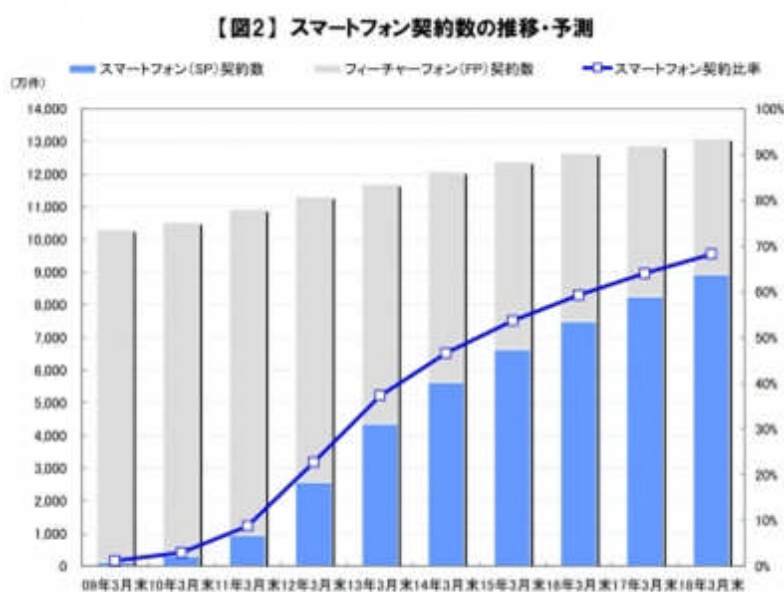
最後に繰り返しとなるが、Facebook 等の SNS はいかに規模が大きいといえども、一私企業が運営しているサービスを利用していることを理解した上で、2014年1月に定めた戸田市ソーシャルメディア運用ガイドライン等に沿って活用し、上手く利用していく必要がある。ここまでインターネットを活用した多様な広報メディアの利点を述べてきたが、理想としては、市民へ直接情報が届く戸田市独自のサービスを展開し、ここを確認すれば欲しい情報を得ることができるものがあると最も良いと考える。

## 第4章 スマートフォン用アプリの現状と開発手法

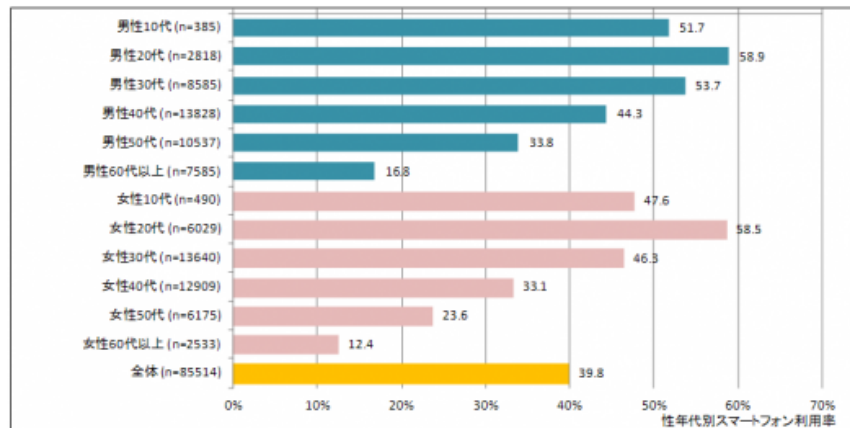
スマートフォンは2000年代前半にかけて出現し、今まで世の中に出現したどの電子媒体、ネットワーク機器よりも急速に普及し、今や人々の生活になくてはならないものに変化してきている。また、電話や電子メール、SNSでのコミュニケーションも、個人的な交流の手段となり、人のつながりを強化するソーシャル（社会的）なメディアである。

平成25年版「情報通信白書」によると、2012年末の携帯電話の世帯普及率は94.5%で、この内スマートフォンの占める割合は49.5%となり、前年比で約20%増えた。また、民間調査会社MM総研の調べでは、スマートフォンの契約率は急増しており、2018年には73%になるとの試算も出ている。こうした状況を踏まえると、今後スマートフォンを活用して地域の情報を発信・収集する動きが活発になると考えられ、市民等がスマートフォンを活用した媒体へのニーズは高まると考えられる。特に、スマートフォンの利用者としては、10代から40代を中心として広がっており、若い世代の多い戸田市としても注目していく必要があると考える。

そこで、本章では他自治体で既に実施しているスマートフォンを活用した事例を検討するとともに、戸田市でアプリを導入する場合の開発手法について検討していきたい。



出典：MM総研 スマートフォン市場規模の推移・予測（2013年10月）  
（<http://www.m2ri.jp/newsreleases/main.php?id=010120131009500>）2014年2月5日  
アクセス



出典：impress R&D 個人のスマートフォン/ケータイ利用動向の主な調査結果（2012年11月時点）（<http://www.impressrd.jp/news/121120/kwp2013>）2014年2月5日アクセス

### （1）他自治体の状況

現在、スマートフォン用アプリの特長を生かし、先進的に運用を開始している自治体があり、ここでは戸田市に導入するアプリの候補となりうる代表的な4つの取組について紹介したい。また、研究を進めるに当たり、県内62市町村、東京23区、東京都・神奈川県・千葉県の各市にスマートフォンのアプリの導入及び検討状況を調査したので、その結果を巻末資料「スマートフォン用アプリケーション運用調査結果」に記載することとする。

#### 杉並区

杉並区防災課は2012年3月21日に全国初となる防災マップアプリの運用を開始した。開発背景としては、2011年3月に発生した東日本大震災があり、地震発生当時のインターネットのつながりにくさや、区内の避難所に関する問合せが相次ぎ混乱を招いたことにある。また、いつ発生するかわからない自然災害に対して、紙媒体による防災マップを日頃から持ち歩く人が多いとは思えず、緊急時には即座に防災地図を探すことも困難であることが容易に想像できることから、スマートフォン向けのアプリ開発を決定したようである。

今回、このアプリを紹介した背景として、戸田市が荒川に隣接し水害の影響を大きく受ける可能性があり、地震等による都心からの帰宅難民者が多数押し寄せることが予測できること、数年以内に発生すると言われている首都直下型地震への対策が必須であることにある。



出典：[Android\(アンドロイド\)スマートフォン・アプリ情報 ガブシス](http://www.gapsis.jp/2012/03/blog-post_22.html)  
 ( [http://www.gapsis.jp/2012/03/blog-post\\_22.html](http://www.gapsis.jp/2012/03/blog-post_22.html) ) 2014年2月5日アクセス

## 千葉市

千葉市は、スマートフォン用アプリ「ちば市民協働レポート(ちばレポ)」で、千葉市民に様々な課題を通報してもらう行政サービスを始めることを決定し、2013年7月から12月にかけて市民と共に検証実験を実施した。検証実験では、市内の在住・在勤・在学者を対象に参加者を募集し、市民765人、職員391人の合計1,156人が参加し、結果を踏まえて2014年9月にも本格導入する予定である。

アプリの内容としては、落書きやゴミの不法投棄、ベビーカーが通りにくい道路の凹凸、災害時の倒木や土砂崩れ等を千葉市民から報告してもらうものである。市民の目で異常や改善箇所を見つけてもらい、電子メールより効率的に地図に要望箇所が表示されるため二重通報も防ぐことができる。千葉市は、ボランティア等の市民参加と協働の仕組みを取り入れながら解決を目指したいという考えから、今回アプリの実証実験を日本マイクロソフト株式会社と共同で進めるに至った。

操作方法としては、まずアプリを起動させ、初期画面で「レポート投稿」を押し、必要箇所の写真を撮影する。撮影後、スマートフォンの位置情報(GPS<sup>9</sup>)によりカメラで撮影した場所に対して、自動的に地図上に場所を示すピンが表示される。あとは「ちば市民協働レポート(ちばレポ)」にコメントを添えて投稿ボタンを押すだけで、簡単に情報発信する

<sup>9</sup> GPS (Global Positioning System) 全地球測位システム。人工衛星を利用して自分が地球上のどこにいるのかを正確に割り出すシステムのこと。

ことができる。送られた情報は、千葉市の各課がチェックし、プライバシー等に関して問題がないか確認後、アプリの地図上に現場の位置や状況、写真等を公開、市民と情報共有する。投稿に対して、市が対応すべき課題については、担当課が受付の後処理の過程をコメントする流れとなっている。



出典：千葉市ホームページ

(<http://www.city.chiba.jp/shimin/shimin/kocho/chibarepo.html>)

2014年2月5日アクセス

#### 愛知県半田市

半田市では、前述した千葉市と同様に、パソコンやスマートフォンからインターネットを介して、簡便かつ正確に地域の課題・問題を投稿し、市民と市が情報を共有することで、



協力して迅速に解決することを目的とし、2014年1月6日～2014年3月31日の期間で「FixMyStreet Japan マイレポはんだ」の実証実験を実施している。

この実験を通して、行政だけでなく、市民にも問題意識が高まり、情報の共有・解決を共に進めていくことを想定している。投稿された課題等は、解決に至る対応過程もインターネット上で公開することで、市民に対して、市の対応の公開性、透明性を周知していく。また、利便性を向上させるためにスマートフォンのみでなくパソコンからも利用できる。

千葉市、半田市を紹介選定した背景としては、戸田市が今回アプリの研究を始めるにあたり、市民との協働の増進、市民同士のコミュニケーション不足の解消を目標とした際に参考としたものが、米国フィラデルフィア市の「Fix My Street」という取組であり、日本で実証実験を開始していたのが当該2自治体であったためである。



出典：半田市ホームページ

(<http://www.city.handa.lg.jp/contents/06000000.html>) 2014年2月5日アクセス

#### 神奈川県大和市

大和市は2012年12月から乳幼児の予防接種スケジュールなどの情報を、携帯電話やスマートフォンを通じて、あらかじめ登録された内容にもとづいて保護者に合わせたメール配信サービスを開始した。予防接種の種類は任意を含めると10種類以上にもおよび、さらには回数や接種時期も異なることから、スケジュール管理が難しく忘れられがちになっていることがサービス立ち上げの理由である。当サイトは乳幼児の名前、住所、生年月日を登録すると個々に予防接種のスケジュール表が作成される。また、任意接種のものも希望に応じて登録することができ、登録された予防接種の接種日1カ月前、1週間前、前日に確認メールが送られる仕組みとなっている。多くの登録者を得るために、広報紙、ホームページ等で周知を図り、初年度で約3,000人まで登録者を増やした。

大和市を紹介選定した背景としては、県内で一番平均年齢が若いこと、共働き・子育て世代が多いことから、普段の多忙な生活の中で予防接種等の子育て管理を手助けできるアプリが利用者増加への有効な手段になると考えたからである。



出典：大和市ホームページ

( <http://www.city.yamato.lg.jp/web/kenko/rakurakuyobousesyu.html> )

2014年2月5日アクセス

## (2) 開発の方向性

戸田市においては人口が年々増加傾向にあり、子育て世代を中心とした若い世代が多く、中でも共働き世代が多いため普段は地域の人達と接する時間が少ないこと、転入・転出が多いため、周りとのコミュニケーションが不足しがちになってしまうこと等が課題として挙げられている。そこで、誰もが時間や場所を確保せずとも、情報共有やコミュニケーションを図ることができる仕組みづくりや、広報・広聴の新たな媒体を確立していく必要があると考える。

前項で紹介した4つの自治体の取組を「(縦軸)総合 - 特化、(横軸)市民 - 潜在市民<sup>10)</sup>」として、それぞれのアプリの内容及びターゲットを表すと、以下のようになっていると考えられる(図表12)。

まず、「特化 - 市民」に向けたものとして、大和市が該当する。内容は予防接種スケジュールに特化しており、対象も市内の乳幼児のいる保護者がターゲットとなっている。対象者は他のアプリに比べて少ないと考えられるが、数ある予防接種の情報をその都度知ることができるため、スマートフォンを保有している若い世代にとっては使い勝手のよいものと考えられる。

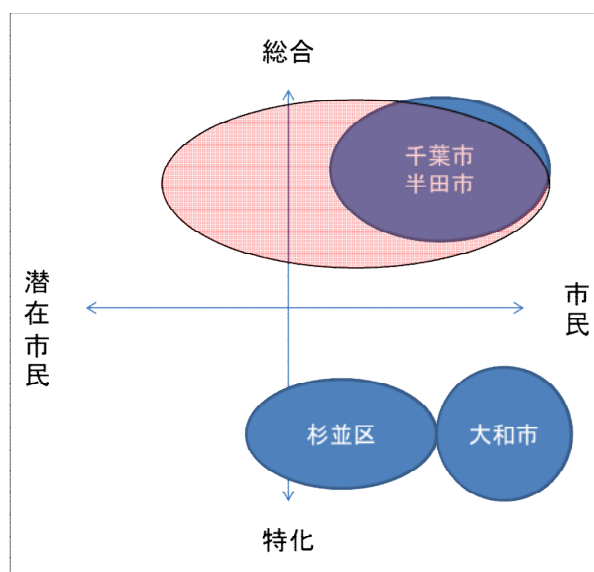
次に、「特化 - 市民 (+ 潜在市民)」に向けたアプリとしては、杉並区が該当する。内容としては防災関連に特化しているが、対象は紙媒体の防災マップを配布している区民のほか、区内に勤務している方たちも利用することができると思う。

続いて、「総合 - 市民」に向けたアプリとしては、千葉市と半田市が該当する。内容としては、市民から身近な意見を収集することに力点を置いているため、大和市と杉並区とは違い総合的なものと考えられる。また、対象としては、地域のことを一番よく知っている市民になるのではないだろうか。

<sup>10</sup>本稿では、現在戸田市民ではないが今後市民と成り得る市民のことを指す。

最後に、戸田市としては、先述したように情報共有や、広聴・広報の新たな媒体としての活用を考えると、特化したものではなく「総合 - 市民(+潜在市民)」に向けたものとなるだろう。千葉市や半田市のように市民の身近な意見の収集に加え、市民同士が身近な情報を交換していくことで、戸田市の情報を市民によって新市民へと情報発信していくことも期待できる。将来において生活必需品となることが有力なスマートフォンを利用し、市民サービスの提供、市の情報発信をするアプリの開発をすることで課題解決するためには、図中の赤丸の範囲を目指す必要があると考える。

図表 12【アプリの内容及びターゲットイメージ】



出典：戸田市政策研究所作成

既存システムの状況としては、2003年より地理情報システムとして「いいとだマップ」の運用を開始しており、2014年度にシステム改修を実施し、機能性や利便性が大幅に改善される予定である。また、今までに各所属で作成したレイヤ(地図)の情報を利用したり、逆に投稿された写真に付属する位置情報を利用して、いいとだマップのレイヤに表示させ情報の共有を図ったりすることで、既存情報を利用しアプリの機能拡張も将来的には可能である。しかし、今回は「いいとだマップ」の委託会社とアプリ開発会社との連結作業や、それに伴う連結費用の負担を考え、地図情報を無償で取り扱えるGoogle Map<sup>11</sup>を利用することとした。

また、戸田市福祉保健センターでは、2014年4月から大和市と同様に子育て医療情報提供システムとして予防接種コンテンツ(メールの配信サービス)を提供する予定であり、当該システムとの連携の有無を今後、検討していく必要がある。

<sup>11</sup> Google社が提供するオンライン地図情報サービス。通常、地図表示のほか、衛星写真を表示する写真表示や、地図と写真を複合的に表示することもできる。

開発手法としては、開発・運用後のメンテナンスや戸田市に関わる人々の想いを実現するための技術面を考慮すると、専門業者への業務委託を検討すべきであり、ホームページ等と同様にセキュリティを確保していかなければならない。また、対応 OS<sup>12</sup>は現在普及しているものの大半を占める iOS<sup>13</sup>と Android<sup>14</sup>があり、市民に広く活用していただくためには、この二つに対応していく必要がある。

次に、サービスの提供方法については、登録している利用者への音声通知や利用者のニーズに合わせた情報提供を考慮し、プッシュ通知（スマートフォンへのお知らせ）が可能なアプリを利用してサービスを提供する方法が良いと考える。

アプリの利用方法としては、匿名での利用を可能にすると誹謗・中傷が発生する恐れがあるため、ユーザの特定が可能なユーザ登録制での利用が適していると考え。ただし、登録情報の内容や、登録制とすることで利用者増加の妨げになる可能性もあるので、閲覧は登録制とせず、「広聴機能」等への投稿を行うユーザのみ登録制を導入した方が良いと考える。

また、アプリの中身を市民自ら考え、より良いアイデアを取り入れていくことで、市民本意のサービス提供が期待でき、アプリの活性化も期待できるのではないかと。特に行政側のみで仕組みを用意し運営すると、市民の要望とにズレが生じることが危惧されるが、運営を市民団体に委託したり、市民が主体となってアプリを開発し利用していくことで、市民同士での問題解決やコミュニケーションを図る機会の増加が期待できる。

---

<sup>12</sup> OS（オペレーティングシステム）とはパソコンやスマートフォンを動かすための基本となるソフトウェアのこと。

<sup>13</sup> Apple 社の携帯情報端末に搭載されている OS。

<sup>14</sup> Google 社が開発したスマートフォン用の OS。

## 第5章 戸田市の導入案

これまで、第2章から第4章にかけて戸田市の現状や課題、スマートフォン用アプリの事例等について検討してきた。そこで本章では、今までの研究内容を踏まえ、戸田市の導入案について検討したい。

まず、第2章においては、市民と行政との協働によるまちづくりを進めるため、市民活動の現状や自治基本条例制定に向けての取組等についてまとめた。ここでは、市民活動の在り方が時代の移り変わりとともに変わってきたことや、市民参画によるまちづくりの重要性、市民による活動を進める上で情報発信・収集は不可欠である点等が分かった。また、誰もが自分の住んでいるまちは住みよいまちであってほしいと願っており、市民のまちへの愛着心を内に留めるだけでなく、今後まちづくりを実際に進めていくメンバーへとつなげていく仕組みづくりが必要であるとの認識に至った。

次に、第3章においては、戸田市の広聴・広報活動の現状を整理するとともに、他自治体で行われている市民から広く意見を集める施策についてまとめた。以前は地域でコミュニティが確立されており、このコミュニティを通じて地域や行政の情報を共有することができていたが、コミュニティの希薄化や情報媒体の多様化等により、情報収集の方法も変化しており、既存の広聴・広報活動以外にも新たな情報ツールを導入することで、よりよいまちづくりにつながる可能性があることが分かった。

最後に、第4章においては、現在普及が進んでいるスマートフォンの現状や他自治体の取組を整理した。スマートフォンは急速に普及しており、今後の社会においてなくてはならないものになると考えられる。また、スマートフォンを持つ人たちが多くなることで、「いつでも」「その場で」「すぐに」情報を発受することが可能となる。アプリの内容としては様々な種類があるが、戸田市の規模を考えた場合、いくつものアプリを開発することは得策ではなく、基礎となるものを開発・運用し、そのアプリを多くの市民に活用していただくことが最適である。

スマートフォン用アプリを戸田市でどのように活用できるか検討してきたが、アプリを活用して単に市民サービスを向上させるのではなく、市民と行政、市民同士のつながりが強まるようなものがよいのではないだろうか。現在自治基本条例の制定に向けて、市民・行政・議会がそれぞれの役割と責任を担い、互いに認め合い、助け合い、協力し合うことで、理想のまちの実現に向けて取り組んでいる。そこで、アプリの内容としては、市民から地域の身近な気づきや課題を地図や写真データ等を活用し情報提供していただき、行政から情報を発信していくことで課題の解決へとつなげていくことが有効であるとの考えに至った。

前章で紹介した他自治体の取組である、千葉市及び半田市のアプリのような市民からの意見を迅速かつ的確に取り入れる「広聴機能」に加え、戸田市の独自性「お知らせ（情報発信）機能」を入れることで、市民から行政への情報だけでなく、行政から市民、市民同士の情報共有が進み、地域のつながりが強まると考える。

広聴機能の具体的な内容としては、アプリを起動させると戸田市の地図が表示され、「広

聴」と「まちの話題」の2パターンのピンを地図上に表示される。そこでは、市民から行政に向けた道路破損や不審者情報等の地域の身近な気づきや課題を情報提供いただくもの、市民同士に関係するサークル会員の募集や子育て関連等の同じ目的を持った市民に対して情報発信するものに分ける。また、情報発信しただけで終わってしまったり、その内容に対してのコメントだけで終わってしまったりするのは、利用する人が増えないと考える。そこで、投稿内容に対してFacebookの「いいね!」のように「共感」を表すことで、さらに情報を発信したいといった気持ちになるよう工夫をしていきたい(図表13)。

また、お知らせ(情報発信)機能としては、広聴機能で集めた情報を発信したり、市民の関心が高いイベントやお知らせ情報を発信したりしていきたいと考える。さらに、緊急時には、スマートフォン用アプリの特長の一つでもある、PUSH機能<sup>15</sup>を活用することにより、直接ダウンロードした人たちに情報を届けるようにしていきたい。この機能を活用することにより、通常の広報だけでなく危機管理広報にも対応することができるため、市民の安心・安全につながると考える。

図表13【アプリの広聴機能イメージ】



出典：戸田市政策研究所作成

<sup>15</sup> ユーザがアプリを起動していなくとも、アプリにリアルタイムに何らかの通知を送る仕組みのこと。iOSの場合はAPNS、Androidの場合はC2DMという名前で用意されている。

この機能を考えるに当たり、多くの人は実は他人とつながりたい、地域の情報が欲しいと感じていると仮定した。ただ、そのきっかけを自らつくるだけの気持ちはなく、自ら町会・自治会を探して加入するような行動を起こすことは珍しくなっていると考える。今回、この自ら行動するきっかけをスマートフォン用アプリによって作り出すことで、若い世代や転入者を中心として地域の活動へとつなげていきたい。

アプリを活用した効果としては、以下の点が考えられる。

市民からの声が増加することによって、市民の声を生かした行政運営につながる  
市民から身近な情報を迅速に報告いただくことで、行政の予算削減につながる  
広報媒体を増やすことで、利用者ニーズに合わせた情報を発信することができる  
緊急時に避難所情報等を提供することで、危機管理への対応が進む  
市民同士の情報交換により、同じ目的を持った市民とのつながりが強まる

また、紹介した広聴・広報機能のほかに、その他の機能として、「気象情報」、「電話番号案内」、「ごみ情報」、「歩数計」の内容も仕様書には盛り込んではあるが、これらはいくまでアプリをダウンロードして、開いてもらうためのきっかけとして考えたものである。そのため、実際の開発・運用に向けては、費用面や使いやすさ、必要の有無等を市民と共に議論した上で、導入していくことが望ましいと考える。

今回、具体的なスマートフォン用アプリの導入案として、アプリの名称を「とだプリ」と名付け、開発・運用に向けて業務仕様書を作成したところである。導入案の詳細については、巻末資料「とだプリ開発・運用業務仕様書」を参照していただきたい。ただし、仕様書を作成するに当たっては、専門的な技術面での知識が不足しているため、今後開発や運用を進める上で、開発の手順や個人情報の取扱い等について、アプリ開発会社との話し合いが必要であると考えられる。

また、運用するに当たっては、市民からの情報収集や行政からの情報発信の管理を一元化するような庁内の運用体制を整備する必要がある。具体的には、既存の広聴担当が行っている市民の声等処理基準<sup>16</sup>を準用し、アプリを使って送られてきた情報を分析し、担当部署へ情報提供することで、担当部署が内容について処理していくべきであると考えられる。しかし、処理速度をはじめ、運用を進める中で課題が出てくるのが予想されるため、運用を進めながら最適なものへと体制を整備していくべきである。

ここまで戸田市でのアプリ導入案について説明してきたが、最近の新たな情報ツールを活用した事例として、長野県佐久市の柳田清二市長が行った Twitter を活用した情報提供の呼びかけが話題となり、新たな市民参加の成功事例を築き上げた。これは、2014年2月14日から15日にかけて佐久市で80センチメートル以上の大雪が降った時の出来事である。

<sup>16</sup>戸田市の広聴活動において得られた「市民の声等」を行政運営にいかすため、回答手順や事務処理に係る手順等について必要な事項を定めた基準。

市内の状況をいち早く把握する必要があった柳田市長は、自身の Twitter を活用して、フォロワーに対して地域の情報提供を呼びかけた。これにより、フォロワーからは写真を添付した被害情報が数多く集まり、情報共有へとつながったようである。加えて、市民によってハッシュタグ<sup>17</sup>「#佐久道路」が作られ、「浅間病院前、東はトラック立ち往生のため動きません」といった具体的な情報が次々と写真と共に寄せられる等、フォロワーである市民の情報によって被害を最小限に食い止めることへとつながった。まさに情報ツールを活用した新たな市民参加を実践したといえるのではないだろうか。



出典：柳田清二 長野県佐久市長ツイッター（[https://twitter.com/Seiji\\_Ya](https://twitter.com/Seiji_Ya)）  
2014年2月20日アクセス

今回の Twitter の活用例では、写真やコメントにより市民から地域の情報を収集・共有することができたものである。しかし、市長や市職員は別として、それ以外の人たちが写真とコメントだけで場所を特定することは難しい可能性も残されている。

本研究で導入案として示したスマートフォン用アプリでは、写真やコメントに加え、位置情報も特定することができる。戸田市では、積雪で道路通行ができなくなるとの事例はあまり想定していなかったが、近隣の富士見市においても市民総合体育館のメインアリーナで屋根と天井が崩落する等の影響もあることから、大雪時に市民と行政の情報収集・発信ツールとしても期待できる。

<sup>17</sup> ツイートにカテゴリをつけて検索しやすくするため、ツイートに「#〇〇」と入れるタグのようなもの。ハッシュタグを決めてツイートすることで、関心のある人同士が情報を共有することができる。



また、戸田市で想定している地震や大雨、竜巻等による緊急事態においても、アプリの  
広聴・広報機能を最大限生かし、佐久市での事例のように市民からの情報を収集・共有す  
ることで、的確な安全対策へとつながると考えられる。

## 第6章 終わりに

本研究においては、スマートフォン等を活用した新たな市民参加の可能性をテーマとし、市民と行政との協働によるまちづくりを進めるために、PTメンバーがそれぞれの担当分野を掘り下げ、戸田市やスマートフォン用アプリの現状等について研究してきたところである。特にスマートフォン用アプリについては、スマートフォンユーザの増加や一部の先進自治体での導入事例等を鑑み、戸田市でも導入していくことが行政サービスの向上のみならず、市民ニーズにも応えることができるとの結論に至った。

また、スマートフォン用アプリの特長である、携帯性に優れ外出先でも利用しやすい点、インターネット接続によりリアルタイムで情報発信できる点、GPS、写真データ、地図情報を利用したサービスが提供できるといった点を考えると、既存の行政情報ツールでは対応できないものであり、市民と行政の双方にとってメリットがあると考えられる。

本研究では、巻末資料「とだアプリ開発・運用業務仕様書」という形で戸田市の導入案を示している。しかし、これはあくまで本市のスマートフォン用アプリ導入の基礎としていただきたいものであり、導入に当たっては、市民と行政との話し合いの上で決定していくことが望ましい。また、開発段階から市民の意見を取り入れ、市民と行政が一緒に開発を進めていくことで、このアプリ自体が市民と行政による協働のまちづくりの一端を担うことが期待できると考える。

最後に、戸田市の現状を振り返ると、コミュニティや市民同士のつながりの希薄化が課題となっており、それに加えて多様化・高度化する市民ニーズを限られた職員や財源で対応するには、行政の力だけで解決することは困難である。今後、戸田市がよりよいまちへと発展するためにも、市民が我がまちに関心を持ち、積極的にまちづくりに参加していくことが肝要である。そのためにも、このスマートフォン用アプリがまちづくりを進めていく上でのコミュニケーションの場となり、市民と行政の相対だけでなく市民同士でも活用されることで、地域の身近な情報が集まり、地域の力を集結しまちづくりが進んでいくことを期待したい。

[主な参考文献等]

- ・松下啓一 『自治基本条例の作り方』ぎょうせい（2007年）
- ・『平成25年版情報通信白書』総務省（2013年7月）
- ・スマートフォンを經由した利用者情報の取扱いに関するWG（第1回）会合資料『スマートフォンをめぐる現状と課題』総務省（2012年1月）
- ・総務省自治大学校 第167期政策立案研究『お手軽 スマートな住民参加 - ガバメント2.0の可能性』（2013年7月）

# 巻末資料

- ・(第2章関連) 自治基本条例検討の3ステップにおける実績
- ・(第4章関連) スマートフォン用アプリケーション運用調査票及び調査結果
- ・(第5章関連) とだプリ開発・運用業務仕様書
- ・研究プロジェクトチーム研究員

## 研究プロジェクトチーム研究員

1 任命期間 平成 25 年 6 月 13 日～平成 26 年 3 月 31 日まで

2 研究員

所 属	職 名	氏 名
経営企画課	主 任	金澤 哲
コミュニティ推進課	主 事	七種 紀行
情報統計課	主 事	小栗 孝之
政策秘書室	主 事	長谷川 昌之

## 自治基本条例検討の3ステップにおける実績

### 【学ぶ】

<p><b>基礎講座</b>（2012年7月21日開催） 参加者75人</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・基調講演 相模女子大学 松下啓一教授 「身近な課題を解決するためには 自治基本条例の制定に向けて」を開催</li></ul> <p><b>応用講座</b>（2012年8月25日開催） 参加者73人</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・基調講演 市民社会パートナーズ代表 庄嶋孝広氏 「これからのまちづくりと市民の役割 身近な助け合いから始める自治基本条例」</li><li>・活動報告 「市民活動・地域活動の実態」、「協働の実態」</li><li>・参加者によるグループワーク テーマ：「戸田市民はどんなところで力を発揮しているか」、「市民がもっと力を発揮するために必要なことは」) を開催</li></ul>
---

### 【体験する】

<p><b>市民協働ワーキング</b>（2012年9月～2013年1月）</p> <p>「地域コミュニティ」、「子育て」、「高齢者」、「防災」の4つのテーマにおいて、市民と行政がともに地域に足を運び、聞き取り調査などの実態調査等を踏まえて自治の在るべき姿などを検討し、報告を行った。この経験の中で、市民メンバーから「知り合いが多いと思っていたが、ワーキングメンバーに知っている人が一人もおらず、日頃、狭い範囲で活動していたことを身に染みて感じた。活動を始めると、各メンバーは新鮮で素晴らしい発言をし、はっとした意見がたくさんあった。戸田市にはしっかりとした人材がいることがわかり自信を持てた。」という意見が上がった。また、アドバイザーからは、「専門的立場では、自治基本条例の検討に当たって、参加の仕組みや情報共有の仕組みなどを考え、それ以前にある「交流」というのは、研究や制度に出てこない。このように、参加や情報共有の前に、話し合うこと、知り合うことが大事なのではないか。」という意見をいただいた。なお、市民メンバーは、無作為抽出及び一般公募により行った。</p>
--

### 【創る】

#### 市民会議における検討経過

2013年4月	<p>戸田市の自治のビジョンについて話し合った。</p> <p>【主な意見】</p> <p>戸田市はどんなまちか。戸田市の良いところや課題はどこか。</p> <p>・戸田市は転出入者が多く、絶えず新しい人が入ってくるとい特徴がある。新しい人が絶えず入ってくるというの</p>
---------	---

	<p>は、淀まない良さがあると思う。淀まないということは、新しいものを生む可能性がある。戸田から出ていく人も積極的に捉えれば、他の地域とつなぐ人になっていくと考えられ、絶えず新しい人が入ってくる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・若い人がたくさんいるということは強みだが、一方では地域のつながりが持ちづらいということにもつながり、良い面でもあり悪い面でもある。</li> </ul> <p>戸田市をどんなまちにしたいか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「心」、「やりがい・生きがい」、それを集約していくような「仕組み」、参加できるような「場」を目指す。</li> <li>・新しく入ってきた人が忌憚なく色々なことを言える場があるとよいのではないか。</li> </ul>
2013年5月～7月	<p>ビジョンを実現するために、市民、議会、行政それぞれの役割について話し合った。</p> <p>【主な意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相互の連携を強化し、今後課題共有を強化していく必要性があるのではないか。</li> <li>・市民の小さな意見にも耳を傾けてほしい。行政は、このような意見に対し、迅速に対応することで、信頼度が上がるのではないか。</li> <li>・行政が何でもやってしまうので、市民が自分たちで何かをやろうとしない。また、市民からの苦情に対して、行政側は急いで対応してしまいがちではないかという意見が出た。なるべく市民が行政と一緒に考えて対応策を考える。</li> <li>・市民自らが「参加してみたい」という気持ちが起きるような仕組みや仕掛けが必要と思われる。また、そのような市民が集まることができる場、そこでの意見が何らかの形で行政に反映させることができるような仕組みがあれば良いと思われる。</li> <li>・情報発信については、「行政からの市民に」というものだけではなく、「市民から市民に」という役割も必要。市民が持っている情報を積極的に収集して発信できるようになれば良い。市民と市民が情報交換でき、つながる仕組みづくりをやってはどうか。また、市民が持っている情報を行政が収集できるようになるためには、市民にとって行政が身近に感じられる存在になるべきである。</li> </ul>

2013年6月	<p>それぞれが役割を果たし、力を合わせるための仕組みについて話し合った。</p> <p>【主な意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の誰もが参加できるような市民会議を行政が率先して作り、そこで情報の発信と共有ができれば、市民・議会・行政が力を合わせることはできるのではないかと。</li> <li>・市民・議会・行政がお互いのことを知ることができる仕組みやルールを作ることが一番大切なのではないかと。例えば、市民からの要望に対して、行政が応えられなかったケースがあったとする。行政が対応できなかった理由を知っているのと知らないのでは、市民の気持ちも違ってくるのではないかと。行政に対して不満を抱くのではなく、行政の事情や姿勢を理解することができるのではないかと。</li> <li>・市民・議会・行政がそれぞれ抱えている問題をそれぞれの立場だけで解決方法を考えるのではなく、それを相談する場、みんなが話し合う場を作りたい。</li> <li>・市民・議会・行政だけでは解決できない課題があった場合、誰かに解決のノウハウを提供してもらいたいが、そのようなノウハウを持っている人は、市民だけではない。転出した住民、戸田市を好きな人や、戸田市に貢献したいと思っている人などの中にもいるはずである。そういった人も含めて話し合いができる場がほしい。</li> </ul>
2013年7月	<p>中間報告会にてこれまでの検討結果を報告した。</p>
2013年8月～ 2014年1月	<p>「前文」、「総則・原則」、「市民」、「議会・行政」、「まちづくりの仕組み・実効性の確保」の5つのテーマについての骨子案を検討し、作成した。</p> <p>特に、まちづくりの仕組みについては、以下のようにまとめた。</p> <p>a. 連携の仕組み（つながりの場）</p> <p>市民、議会、行政が情報を共有し、互いに補完して力を統合できる「つながりの場」が重要である。</p> <p>市民同士のつながりが重要であり、参加しやすい「つながりの場」や、大いに話し合える仕組みが必要である。</p> <p>小さなところから個々の市民がまずつながり、そして、市民一人ひとりがネットワークの結び目となって、それぞれの場で連携・協働を広げていくことが求められる。</p>



	<p>b . 参加の仕組み</p> <p>議会、行政は、市民が気軽に参加できるよう、多様な手段による仕組みを検討、構築し、提示するよう努めるものとする。</p> <p>○市民の参加の仕組みとして、住民投票の規定を設けることも必要である。</p> <p>c . 情報共有の仕組み</p> <p>議会及び行政は、様々なまちづくりの担い手が一堂に会する場を設定したり、インターネット等も活用した多様な情報共有手段を検討したりするなど、情報の共有・活用を進めるための仕組みや環境の整備に努めるものとする。</p> <p>市民は、まちづくりに必要な情報を相互に提供し、共有し、及び活用するよう努めるものとする。</p> <p>市民及び行政は、地域活動における共助に資するよう、必要最小限の個人に関する情報を安心して提供することができる環境を醸成するよう努めるものとする。</p>
2014年3月	条例素案の作成

戸政秘第859号  
平成26年1月29日

各自治体情報システム所管課長 様

戸田市政策研究所長

スマートフォン用アプリケーションの運用状況に関する  
調査について（依頼）

平素より当市の行政運営に御理解と御協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、戸田市政策研究所では、今年度「スマートフォン等を活用した新たな市民参加」を研究テーマとし、具体的な運用の可能性について研究を進めているところです。

つきましては、下記のとおり各自治体のスマートフォン用アプリケーションの運用に関する調査を行い、今後の参考にさせていただきたいと存じます。御多忙のところ誠に恐縮ですが、御回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、御回答いただいた内容につきましては、集約のうえ、結果を送付いたしますので、できましたら電子メールで回答いただけると幸いです。

記

- 1 調査内容 別添調査票のとおり
- 2 回答期限 平成26年2月18日（火）
- 3 回答方法 別添調査票に回答を入力の上、電子メールまたはFAXにて下記担当宛に御提出ください。
- 4 参 考 平成25年度政策研究所研究テーマ  
<http://www.city.toda.saitama.jp/456/455345.html>

【担 当】

戸田市政策秘書室

広報・広聴担当 長谷川

電 話 048-441-1800（内線423）

F A X 048-431-6790

メール [seisaku@city.toda.saitama.jp](mailto:seisaku@city.toda.saitama.jp)

戸田市政策秘書室 行

スマートフォン用アプリケーションの運用状況に関する調査票

自治体名 \_\_\_\_\_

担当部署名 \_\_\_\_\_

役職及び担当者名 \_\_\_\_\_

連絡先 ( ) \_\_\_\_\_

メールアドレス \_\_\_\_\_

以下の質問について、該当するものに を付けるか( )内に回答を御記入ください。

1 貴市区町村では、スマートフォン用アプリケーション(以下「アプリ」という。)を運用していますか。または、運用を検討していますか。

( 1 ) 運用している ( 2 ) 運用していない ( 3 ) 検討中

【設問1で( 1 )( 3 )に回答された場合のみ御記入ください。】

2 どのようなアプリを運用または検討していますか。運用している場合、アプリの名称も御回答ください。

3 アプリはいつから運用(予定)していますか。

4 アプリの開発・運用業者はどちらでしょうか。また、どのように業者選定を行いましたか(行いますか)。

5 アプリを開発・運用していくなかで、問題点はありますか。

回答に御協力いただきましてありがとうございました。

なお、詳細についてお問い合わせする場合もあるかと存じますので、その際は御協力よろしく願いいたします。

回答（例）

回答先：[seisaku@city.toda.saitama.jp](mailto:seisaku@city.toda.saitama.jp)

（FAX）048-431-6790

戸田市政策秘書室 行

スマートフォン用アプリケーションの運用状況に関する調査票

自治体名 戸田市役所  
担当部署名 政策秘書室  
役職及び担当者名 主事 長谷川 昌之  
連絡先（ ） 048-441-1800（内線423）  
メールアドレス [seisaku@city.toda.saitama.jp](mailto:seisaku@city.toda.saitama.jp)

以下の質問について、該当するものに を付けるか（ ）内に回答を御記入ください。

1 貴市は、スマートフォン用アプリケーション（以下「アプリ」という。）を運用していますか。または、運用を検討していますか。

（1）運用している （2）運用していない （3） 検討中

【設問1で（1）（3）に回答された場合のみ御記入ください。】

2 どのようなアプリを運用または検討していますか。運用している場合、アプリの名称も御回答ください。

広聴・子育てにフォーカスしたアプリを作成し、行政と市民、また、市民同士のコミュニケーションが図れる場をつくり、地域の活性化につなげていくことを検討中。  
名称：とだプリ

3 アプリはいつから運用（予定）していますか。

アプリの内容精査を4月から開始し、10月頃に運用開始を予定。

4 アプリの開発・運用業者はどちらでしょうか。また、どのように業者選定を行いましたか（行いますか）。

業者はまだ決まっておらず、選定方法としては企画提案の総合評価を予定。

5 アプリを開発・運用していくなかで、問題点はありますか。

・市民がわざわざダウンロードしてまで利用したいと思わせるにはどうすればよいか。  
・管理主体をどこに置くのか。

回答に御協力いただきましてありがとうございました。

なお、詳細についてお問い合わせする場合もあるかと存じますので、その際は御協力よろしく願いいたします。

## スマートフォン用アプリケーションの運用状況調査集計表(埼玉県)

平成26年3月17日現在

No.	自治体名	問1 運用について	問2 種類について	問3 運用時期について	問4 業者について	問5 問題点について
1	さいたま市	運用していない	-	-	-	-
2	川越市	検討中	ごみ分別支援スマートフォンアプリ(資源循環推進課)	平成26年4月(予定)	日本グリーンボックス(株) 共同事業のため、随意契約	-
3	熊谷市	検討中	コミュニティバスの位置情報システムの導入を検討している。	未定	未定	既存のシステムで検討しているため、今のところ問題点はありません。
4	川口市	運用している	川口案内マップ	平成25年8月	㈱ドーン スマートフォン用にバージョンアップしたため、既存業者に随意契約	-
5	行田市	運用していない	-	-	-	-
6	秩父市	運用していない	-	-	-	-
7	所沢市	検討中	ごみの収集日程カレンダーと収集日通知をメインにごみにかかわる情報を提供するスマートフォン用家庭ごみ分別アプリケーション	平成26年6月(予定)	業者選定方法:検討中	アプリケーションの周知方法
8	飯能市	運用していない	-	-	-	-
9	加須市	運用していない	-	-	-	-
10	本庄市	運用していない	-	-	-	-
11	東松山市	運用していない	-	-	-	-
12	春日部市	運用していない	-	-	-	-
13	狭山市	運用していない	-	-	-	-
14	羽生市	運用していない	-	-	-	-
15	鴻巣市	運用していない	-	-	-	-
16	深谷市	運用していない	-	-	-	-
17	上尾市	運用していない	-	-	-	-
18	草加市	運用していない	-	-	-	-
19	越谷市	運用していない	-	-	-	-
20	蕨市	運用していない	-	-	-	-
21	入間市	運用していない	-	-	-	-
22	朝霞市	運用していない	-	-	-	-
23	志木市	運用していない	-	-	-	-
24	和光市	運用していない	-	-	-	-
25	新座市	運用していない	-	-	-	-
26	桶川市	運用していない	-	-	-	-
27	久喜市	運用していない	-	-	-	-
28	北本市	検討中	観光情報を掲載したアプリ	平成27年1月運用開始予定	ホームページリニューアルと同時に開発、プロポーザルにより業者選定予定。	アプリ掲載内容の情報更新をどこが主体となり、どのように行うか。
29	八潮市	運用していない	-	-	-	-
30	富士見市	運用していない	-	-	-	-
31	三郷市	運用していない	-	-	-	-
32	蓮田市	運用していない	-	-	-	-
33	坂戸市	運用していない	-	-	-	-
34	幸手市	運用していない	-	-	-	-
35	鶴ヶ島市	運用していない	-	-	-	-
36	日高市	運用していない	-	-	-	-
37	吉川市	運用していない	-	-	-	-
38	ふじみ野市	運用していない	-	-	-	-
39	白岡市	運用していない	-	-	-	-
40	伊奈町	運用していない	-	-	-	-
41	三芳町	運用している	Aurasma 平成26年1月号広報紙より、動画を見ることが出来る記事を掲載。	平成26年1月(1月号広報と連動)	アプリ:Aurasma Studio Basic(無料版) オートミー社 運用:広報担当職員により運用	利用(閲覧)していただくのに、専用アプリのインストール等の手間が必要となる。 AR(拡張現実)に対する認知の低さ
42	毛呂山町	運用していない	-	-	-	-
43	越生町	運用していない	-	-	-	-
44	薄川町	運用していない	-	-	-	-
45	嵐山町	運用していない	-	-	-	-
46	小川町	運用していない	-	-	-	-
47	川島町	運用していない	-	-	-	-
48	吉見町	運用していない	-	-	-	-
49	鳩山町	運用していない	-	-	-	-
50	ときがわ町	運用していない	-	-	-	-
51	横瀬町	運用していない	-	-	-	-
52	皆野町	運用していない	-	-	-	-
53	長瀬町	運用していない	-	-	-	-
54	小鹿野町	運用している	GPS機能(見守りGPS)	平成25年8月	ソフトバンク 検討時にサービスを行っているのがソフトバンクだけだったため。	・位置確認をすると、100m以上の誤差がある。 ・認知症の方を対象に運用しようと考えていたが、本人が持つことをどう理解させるか、身につける方法について個々にあった方法の検討が必要。 ・時間外の捜索などについて、どこまでできるかの検討。
55	東秩父村	検討中	災害時の情報伝達を目的としたタブレット型端末を全戸配布するため、平時、緊急時に使用する情報伝達のためのアプリケーションを現在構築中。	平成26年4月1日(予定)	開発・運用(業者):NTTドコモ 業者選定:防災側のシステム(スピーカー放送)の調達の際に、タブレット側のアプリケーションを含むパッケージシステムでの提案であったため、個別アプリケーション単位の業者選定は実施していない。 運用は東秩父村で行うこととし、故障やトラブル等の保守対応は当該業者で実	パッケージシステムでの提案といえど業者側も初めての構成であるため、業者とパッケージシステムのメニューを決めていくという側面を持った開発となったことから、前例を参照してということができず、ほぼ白紙の状態を検討していくことが役場の体制面で厳しいものがあった。
56	美里町	運用していない	-	-	-	-
57	神川町	運用している	アプリ名「LINE」 行政へ関心を持って頂けるよう町のイベントや観光情報など楽しい話題を配信。災害時には、プッシュ通知機能を使い、いち早く情報を発信する。	平成26年1月7日	株式会社LINE 行政情報の届きにくい10代~30代の若者をターゲットにしているため、登録者数の多いアプリケーションを採用。過去の実績などを踏まえ総合評価で選定。	・登録者数(友だち登録者)を上げるための工夫。 ・多く配信しすぎてしまうとブロックされてしまうため、月に1回~2回程度で関心の高い内容を配信することが理想。その内容の選定をどうするか。
58	上里町	運用していない	-	-	-	-
59	寄居町	運用していない	-	-	-	-
60	宮代町	運用していない	-	-	-	-
61	杉戸町	運用していない	-	-	-	-
62	松伏町	運用していない	-	-	-	-
63	戸田市	検討中	広聴・広報にフォーカスしたアプリを作成し、行政と市民、また、市民同士のコミュニケーションが図れる場をつくり、地域の活性化につなげていくことを検討中。 名称:とだアプリ	平成26年10月(予定)	業者はまだ決まっておらず、選定方法としては企画提案の総合評価を予定。	・市民がわざわざダウンロードしてまで利用したいと思わせるにはどうすればよいか。 ・管理主体をどこに置くのか。

スマートフォン用アプリケーションの運用状況調査集計表(東京都)

平成26年3月17日現在

No.	自治体名	問1 運用について	問2 種類について	問3 運用時期について	問4 業者について	問5 問題点について
1	千代田区	運用していない	-	-	-	-
2	中央区	運用していない	-	-	-	-
3	港区	運用している	港区防災アプリ	平成25年9月20日	八千代エンジニアリング株式会社 平成21年度に防災・街づくり整備指針の改定業務の委託業者をプロポーザル方式で選定しました。この業務の中で、港区の津波シミュレーションを実施しました。港区防災アプリは津波シミュレーションの結果をもとに開発することとなったことから、同社へアプリケーションの開発業務を随意契約しました。	iOS用アプリの開発にあたって、アップル社への申請に想定以上に時間を要しました。このため、運用開始日の公表に苦慮しました。
4	新宿区	運用していない	-	-	-	-
5	文京区	運用している	名称:文京区防災地図 「文京区防災地図」のスマートフォン用アプリ。現在地表示、避難場所等の周辺検索、目的地登録など、すべての機能をオフラインで利用できる。	平成25年3月29日	㈱昭文社 一般入札	保守・更新をどのように行っていくか、(現在は、必要が出た場合に随時対応することになっている)
6	台東区	運用していない	-	-	-	-
7	墨田区	運用していない	-	-	-	-
8	江東区	運用している	紙面上の江東区防災マップの情報を端末上に表示させるもので、最寄りの避難所や避難場所、給水施設などを確認することができる。また、避難の方法などを掲載することで、防災意識の向上を図る。名称は「江東区防災マップ」。	アプリ公開日Android版 平成25年4月5日 iPhone版 平成25年4月12日 (Googleplay、AppStoreでの申請後の審査期間が異なるため公開時期にずれが生じた)	委託業者により開発・運用を実施している。業者選定は、区の契約部署により業者を選定し、競争入札により決定された。	ダウンロード数が4月～11月で合計5,344件であり、利用者数の増加が課題である。また、地図面の情報の更新などランニングコストが高額であり、費用対効果に課題があるため、アプリ公開後の普及活動が必要である。
9	品川区	運用していない	-	-	-	-
10	目黒区	検討中	アプリ名称:目黒区防災マップ 無料アプリを事前にダウンロード(iPhone端末及びAndroid端末で利用可能)することで、災害時にインターネット通信ができない状態でも、GPS機能により現在地から最寄りの避難所など周辺施設までの案内やAED設置公共施設を表示することができ	平成26年2月21日(予定)	開発業者:株式会社昭文社 業者選定:指名競争入札	アプリは作成のみの契約を行い、年間保守点検等は費用対効果の面から契約を行っていない。そのため、内容に変更や追加項目があった場合はリアルタイムでの修正は行えない。内容に変更がなければ使用し続けるが、修正が生じた場合には再度契約する必要がある。
11	大田区	運用していない	-	-	-	-
12	世田谷区	運用していない	-	-	-	-
13	渋谷区	運用していない	-	-	-	-
14	中野区	運用していない	-	-	-	-
15	杉並区	運用していない	-	-	-	-
16	豊島区	運用していない	-	-	-	-
17	北区	運用していない	-	-	-	-
18	荒川区	運用していない	-	-	-	-
19	板橋区	運用していない	-	-	-	-
20	練馬区	運用していない	-	-	-	-
21	足立区	運用していない	-	-	-	-
22	葛飾区	運用していない	-	-	-	-
23	江戸川区	運用していない	-	-	-	-
24	八王子市	運用している	アプリ名称:高尾山公式アプリ (http://www.city.hachioji.tokyo.jp/kanko/8457/038703.html) 高尾山に生息する動植物の電子図鑑、高尾山ルートガイド、観光イベント案内、ゲーム等のコンテンツを持ったアプリケーション(iOS、Android)	平成25年4月20日	株式会社Sweet Thick Omelet プロポーザル方式による業者選定	・サーバーの確保 ・スマートフォン端末のバージョンアップに伴う更新 ・最新情報の発信や更新がシステムによっては行えない
25	立川市	運用していない	-	-	-	-
26	武蔵野市	運用していない	-	-	-	-
27	三鷹市	運用していない	-	-	-	-
28	府中市	運用していない	-	-	-	-
29	昭島市	運用していない	-	-	-	-
30	調布市	運用していない	-	-	-	-
31	町田市	運用していない	-	-	-	-
32	小金井市	運用していない	-	-	-	-
33	日野市	運用していない	-	-	-	-
34	国分寺市	運用していない	-	-	-	-
35	国立市	運用していない	-	-	-	-
36	狛江市	検討中	車椅子利用者、ベビーカー利用者、高齢者向けの移動支援アプリで、市内を走るコミュニティバス「こまバス」のバス停から主要な公共施設までのバリアフリーなルートを案内するもの。サービス情報として、周辺店舗情報や景観拠点情報を提供する。	平成26年2月からAndroid版リリース、平成26年3月からiPhone版リリースの予定。	ユーシーテクノロジー株式会社 国土省の平成25年度ユニバーサル社会に対応した歩行者移動支援に関する現地事業に基づく	市民参加における情報交換が有意義に行われるために、どのような管理形態を持たせ、主体をどこに置くか。
37	東大和市	運用していない	-	-	-	-
38	武蔵村山市	運用していない	-	-	-	-
39	多摩市	運用していない	-	-	-	-
40	稲城市	運用していない	-	-	-	-
41	小平市	検討中	市ホームページの新着情報のうち利用者が選択したジャンルを受信し、一覧表示する。ツイッター等のSNSと共有するボタンも合わせて表示する など	平成26年度中を予定	CMSの構築事業者	他の部署でその部署独自のアプリを作成した時、一つのアプリ内に集約できるかが課題。
42	東村山市	運用していない	-	-	-	-
43	西東京市	運用していない	-	-	-	-
44	清瀬市	運用していない	-	-	-	-
45	東久留米市	運用していない	-	-	-	-
46	青梅市	運用していない	-	-	-	-
47	福生市	運用していない	-	-	-	-
48	羽村市	運用していない	-	-	-	-
49	あきる野市	運用していない	-	-	-	-

## スマートフォン用アプリケーションの運用状況調査集計表(神奈川県)

平成26年3月17日現在

No.	自治体名	問1 運用について	問2 種類について	問3 運用時期について	問4 業者について	問5 問題点について
1	横浜市(資源循環局業務課)	運用している	名称「横浜市ごみ分別アプリ」...ごみの分別検索や収集曜日のカレンダー設定などができます。 名称「横浜市ごみ分別ゲーム」...一定時間内に画面を流れるごみを正しく分別する数を競うゲームです。	「横浜市ごみ分別アプリ」iPhone H24.7~Andorid H24.10~ 「横浜市ごみ分別ゲーム」iPhone&Android H24.10~	開発業者 ハル・エンジニアリング株式会社 業者選定 無償開発のため業者選定なし	ありません
	横浜市(交通局総務部総務課)	運用している	当局のバスロケーションシステムと連動して、バスの接近情報やお知らせ、緊急情報等を表示し続けるデジタルサイネージのようなアプリケーション(当局が公共施設等に設置したタブレット上でのみ運用しており、配布していません) 名称「タブレット型接近表示機」	平成25年3月	業者名:「NTTソフトウェア」(バスロケーションシステムの開発業者) 業者選定の経緯:バスロケーションシステムの情報表示機能の追加改修と合わせて、その改修と同様の表示を継続的に行うアプリの開発を依頼しました。	開発時:通信や画面の書き換えを多用するアプリケーションであるため、不具合が発生したときに原因がアプリとタブレット(ハードウェア)のどちらにあるのか、検証に時間がかかりました。 運用:当局のアプリは利用者に配付等をしておらず、表示する情報も自動で生成されていることもあり、現在のところ特はありません。
	横浜市(選挙管理委員会事務局選挙課)	運用している	名称「横浜市投票ナビ」 投票の方法、当日に投票できない場合の投票方法や開票のしくみを紹介。	平成25年8月25日執行の横浜市長選挙にあわせ、平成25年8月1日から公開。 <a href="http://www.city.yokohama.lg.jp/senkyo/smartphone/">http://www.city.yokohama.lg.jp/senkyo/smartphone/</a>	株式会社アイ・ティ・ネット 見積合せ	スマートフォン用のホームページについては、パソコンでも閲覧可能であるが、本アプリについてはスマートフォンの画面上でスライドして読み進める形式のため、パソコン上では1ページ目までしか開くことができない。 しかし、市民からの問い合わせは現在のところないため、パソコンからの閲覧はないと考えても差し支えないと思われる。
2	川崎市	運用していない				
3	横須賀市	運用している	・グルメに特化したアプリ(名称:よこすか海軍カレー、ヨコスカネイビーバーガー) ・市内トンネル周遊案内アプリ(名称:トンネルMAP)	・グルメアプリ・トンネルアプリ 平成23年5月	・グルメアプリ・トンネルアプリ(株)吉蔵エックスワイゼットソリューションズ 産官学で共同開発。	グルメなどの情報は店舗情報などの変更が頻繁にあるため、更新頻度を高くしないと情報鮮度の維持が難しい。現在運用しているWEBサイト(CMS 1)と連動したアプリを開発したいと考えているが、アプリならではのメリット(AR 2)や位置情報を利用したサービスを盛り込むために、入念な検討が必要となっている。
		検討中	・観光情報アプリ(検討中) ・ごみ分別アプリ(検討中)	・観光情報アプリ 平成27年度以降に検討中 ・ごみ分別アプリ 平成26年度リリース予定	・観光情報アプリ OnTheHammock 本市に近(地域に根付いた)アプリ開発やWEBサイト運用の実績があるため、アプリとしての見せ方など企画から携わり共同開発できる業者を選定。 ・ごみ分別アプリ ハル・エンジニアリング(株) 業者選定は実施していない。	
4	鎌倉市	運用していない	-	-	-	-
5	逗子市	運用していない	-	-	-	-
6	三浦市	運用していない	-	-	-	-
7	相模原市	運用している	名称:さがみはら未来物語 相模原市の未来のまちづくりや、桜、自然、水、自転車、宇宙、スポーツ、アートなどのスポットを、市全域のマップで紹介	平成24年6月22日運用開始(iPhone・iPad用のアプリのみ)	業者名:北海道地図株式会社 業者選定方法:企画提案競争(コンペ)方式	・データ更新にはアップル社の承認が必要で、更新までに日数が掛かる。 ・アプリ内への外部リンクの掲載数が多いと承認が下りないため、外部リンク数を削減している。 開発業者がアプリ内及び広告媒体等に表示できる自社の社名ロゴマークや自社のアプリを無償で開発する市内業者を公募型プロポーザル方式により募集した
		検討中	相模原市ごみ分別アプリ シンゲンジャー Search(サーチ) (ごみや資源の分別、ごみの出し方を検索できるアプリケーション)	平成26年3月1日(予定)	グッドビー(株) 相模原市中央区相模原2-12-18 コスモビル2F アプリを無償で開発する市内業者を公募型プロポーザル方式により募集した	
8	厚木市	運用していない	-	-	-	-
9	大和市	運用していない	-	-	-	-
10	海老名市	運用している	防災アプリを運用している (GPSで現在位置を確認し、最寄りの避難場所を表示する)	平成25年3月	内外地図(株) 防災マップ作成時に、成果品としてアプリを納入させた。入札による契約	-
11	座間市	運用していない	-	-	-	-
12	綾瀬市	運用していない	-	-	-	-
13	平塚市	運用していない	-	-	-	-
14	藤沢市	運用していない	-	-	-	-
15	茅ヶ崎市	運用していない	-	-	-	-
16	秦野市	運用していない	-	-	-	-
17	伊勢原市	運用していない	-	-	-	-
18	南足柄市	運用していない	-	-	-	-
19	小田原市	運用していない	-	-	-	-

## スマートフォン用アプリケーションの運用状況調査集計表(千葉県)

平成26年3月17日現在

No.	自治体名	問1 運用について	問2 種類について	問3 運用時期について	問4 業者について	問5 問題点について
1	千葉市	検討中	地域で発生している様々な課題を解決するため、ICTを活用し市民と協働で問題解決に取り組む新たな仕組みづくりに向け、地域課題等の写真や動画付きレポートの投稿・確認ができるアプリを導入予定(実証実験は平成25年度実施済み、アプリ名称「ちばレポ(トライアル)」)	平成26年度9～10月頃予定	総合評価落札方式一般競争入札を実施中	・スマートフォン内の電話帳等の利用者情報の取得、利用ルールをどうするか。 (利用者の意図しない情報の取得が行われている場合がある。) ・様々なOS、バージョン、機種にどう対応していくか、
2	勝浦市	運用していない	-	-	-	-
3	大網白里市	運用していない	-	-	-	-
4	市原市	運用していない	-	-	-	-
5	流山市	運用していない	-	-	-	-
6	八千代市	運用していない	-	-	-	-
7	我孫子市	運用していない	-	-	-	-
8	鴨川市	運用していない	-	-	-	-
9	銚子市	運用していない	-	-	-	-
#	鎌ヶ谷市					
#	市川市	検討中	現在地や施設情報(避難所、防災倉庫等)を地図上で提供するアプリ。 仮称:市川市防災アプリ	平成26年度中に運用開始予定。	業者は未定。選定方法は一般競争入札を予定。	・ダウンロードしてもらうためのPR方法はどうか。 ・アプリの有用性についてどのように評価するか、
#	君津市	運用していない	-	-	-	-
#	船橋市	運用していない	-	-	-	-
#	富津市	運用していない	-	-	-	-
#	館山市	運用している	館山市版「暮らしの便利帳」電子書籍行政サービス、生活、館山市に関する情報を掲載したもの <a href="http://www.scinex.co.jp/wagamachi/loco/12205/dl_pc.html">http://www.scinex.co.jp/wagamachi/loco/12205/dl_pc.html</a>	平成24年8月1日	(株)サイネックス 冊子版「暮らしの便利帳」の作成を依頼する中で提案があり利用。	状況・環境の変化に合わせて、継続的に利用できるアプリを提供できるか、
#	浦安市	運用していない	-	-	-	-
#	木更津市	運用していない	-	-	-	-
#	四街道市	運用していない	-	-	-	-
#	松戸市					
#	袖ヶ浦市	運用していない	-	-	-	-
#	野田市	運用していない	-	-	-	-
#	八街市	運用していない	-	-	-	-
#	茂原市	運用していない	-	-	-	-
#	印西市	運用していない	-	-	-	-
#	成田市	運用していない	-	-	-	-
#	白井市	運用していない	-	-	-	-
#	佐倉市	運用していない	-	-	-	-
#	富里市	運用していない	-	-	-	-
#	東金市	運用していない	-	-	-	-
#	南房総市					
#	旭市	運用していない	-	-	-	-
#	匝瑳市	運用していない	-	-	-	-
#	習志野市	運用していない	-	-	-	-
#	香取市	運用していない	-	-	-	-
#	柏市	運用していない	-	-	-	-
#	山武市	運用していない	-	-	-	-
#	いすみ市	運用していない	-	-	-	-



# とだプリ開発・運用業務仕様書

平成 26 年 3 月

戸田市政策研究所

## 共通要件

### 1 概要

#### 1.1 件名

スマートフォン用アプリケーションの開発・運用業務

#### 1.2 委託期間

##### 1.2.1 開発期間

契約締結日から～平成 26 年 10 月 31 日

##### 1.2.2 保守期間

平成 26 年 10 月 1 日～平成 31 年 9 月 30 日

#### 1.3 概要

##### 1.3.1 現状と課題

市民や事業者、市民団体等（以下「市民等」という。）からの意見を施策に反映させる仕組みとして、パブリック・コメント制度や市民の声（市長への手紙）、各課への要望等がある。しかし、これらの意見を実行するまでには時間を要し、地域の身近な課題をその場で行政に届けることは現状電話以外に無く、正確に双方が情報を共有することは難しい。

また、行政から市民等へ情報を提供する手段としては、広報紙やホームページ、情報メール、SNS、各課からの配布物等があり、様々な手段を用いている。しかし、情報発信・収集手段の多様化に伴い、受け手側もどのように情報を得るか選べる状況であるため、必ずしも市民等のニーズに応えているとは言えない。

##### 1.3.2 経緯

市民等の価値観やライフスタイルの多様化に加え、都市化の進展に伴う人口増加や転出入の割合の高さ等により、防災、防犯、環境問題等の都市部特有の地域課題を多く抱え、行政だけでは解決困難な課題が増加している。このような中、平成 24 年度から、地域を担う各メンバーが解決困難な地域課題に対しそれぞれの能力を生かしたまちづくりのルールとなる自治基本条例の制定に向けて議論を進めている。

そこで、市民等の力を集結し、地域の力で身近な課題を解決するためにも、市民等から意見を迅速かつ的確に収集する広聴機能の充実が必要であり、特に携帯電話やスマートフォンが普及した現在において、インターネットや GPS 機能を活用して意見を収集する施策

は有効であるとの考えに至った。

平成 25 年版「情報通信白書」によると、平成 24 年末の携帯電話の世帯普及率は 94.5%で、この内スマートフォンの占める割合は 49.5%となり、前年比で約 20%増えた。また、民間調査会社MM総研の調べでは、スマートフォンの契約率は急増しており、平成 30 年には 73%になるとの試算も出ている。こうした状況を踏まえると、今後スマートフォンを活用して地域の情報を発信したり、収集する動きが活発になると考えられ、市民等がスマートフォンを活用した媒体へのニーズは高まると考えられる。

### 1.3.3 目的

本市では、都市化の進展に伴う人口増加や転出入の割合の高さ等により、防災、防犯、環境問題等の都市部特有の地域課題を多く抱え、行政だけでは解決困難なものが増加している。そこで、スマートフォンの特長を生かしたアプリケーション（以下「アプリ」という。）を開発・運用することにより、市民等から地域の身近な課題を情報提供していただくとともに、行政からの情報発信ツールをつくることで課題の解決を図っていく必要がある。

このような背景を踏まえ、本アプリの導入により、以下の事項を実現することを目的としている。

- ・ 広報業務の効率化と迅速化を図る
- ・ 広聴業務の迅速化を図る
- ・ 地域の情報共有を進めることで、地域のつながりを深める
- ・ 若い世代から行政に対するの関心を高める

### 1.3.4 目標

本システムの導入により、以下の目標を達成することを目指している。

- ・ 当初 1 年間のアプリダウンロード数を 500 件とする
- ・ 市民等からの情報収集を、20%増加する
- ・ 緊急情報発信ツールとして活用する

### 1.3.5 利用対象

市民 約 13 万人

## 1.4 委託内容

### (1)アプリの開発・公開

- ・ iOS (Version4.3 以上) 及び AndroidOS (Version2.2 以上) に対応したアプリを開発すること。なお、対応端末は、iPhone、Android スマートフォン、iPad 等とする。
- ・ 開発したアプリを iOS であれば、App Store、AndroidOS であれば Google Play から入手可能とするために必要な手続（アカウント、ライセンス取得等）を行うこと。

- ・開発したアプリを平成 26 年 10 月 1 日（水）までに配信すること。また、公開に当たって必要な動作検証を行うこと。

## (2)コンテンツの制作

- ・「構築要件」のコンテンツを制作すること。

## (3)運用・保守

- ・「運用保守要件」の対応を講じること。
- ・当アプリ開発着手後から委託期間終了までの間、アプリの運用・保守管理を行い、必要な対応（iOS 及び AndroidOS のバージョンアップに伴う対応、動作検証、不具合等の修正）を行うこと。
- ・業務履行期間内に軽微な修正・追加を本市が要望する場合、速やかに協議の上、対応すること。
- ・アプリのダウンロード数を増やすための提案をすること。

## 構築要件

### 1 アプリの開発、デザイン

#### 1.1 機能構成

本システムは、大きく以下の機能から構成される。

機能分類	概要
クライアントアプリ	アプリに関して、スマートフォン上の処理を行う。
サーバアプリ	アプリに関して、サーバ上の処理を行う。

#### 1.2 アプリアイコンの製作

#### 1.3 ログイン画面の製作

- ・未登録の場合、登録希望の有無を選択し、希望する場合、設定画面に遷移するようにする。
- ・登録済みの場合、ID 入力欄及びパスワード入力画面を表示する。

#### 1.4 トップ画面の製作

トップ画面には、以下の情報を表示する。

戸田市からのお知らせ

戸田市の気象情報

電話番号案内  
戸田市のごみ出し日  
歩数計・カロリー消費情報  
子育て情報  
避難場所情報  
投稿及び閲覧  
設定画面

#### 1.4.1 戸田市からのお知らせ

- ・本市からの重要なお知らせを表示する。これは、管理者によって作成・編集できるようにする。
- ・表示されたお知らせをクリックし次画面に遷移すると、お知らせの詳細が見られるようにする。
- ・一画面に表示する情報数は3件とする。それ以上に表示する場合は、遷移ボタンをクリックし次画面に遷移することで、過去の情報も見られるようにする。
- ・新着情報をプッシュ機能でユーザにお知らせできるようにする。プッシュ機能の要不要を設定できるようにする。

#### 1.4.2 戸田市の気象情報

- ・トップ画面に戸田市の気象情報を表示する。表示内容は、本日の天気アイコン及び気温とする。
- ・戸田市の降雨予測を見たい場合は、トップ画面に表示されている気象情報をクリックし次画面に遷移することで、地図上にアメダスを表示する。
- ・戸田市が利用する気象情報提供元との連携は可能である。ただし、連携による一切の費用は本業務に含むものとする。

#### 1.4.3 電話番号案内

- ・トップ画面に電話番号案内の入口を表示する。
- ・入口をクリックして次画面に遷移すると、公共施設等の電話番号一覧を表示し、表示の電話番号をクリックすると、その番号に発信できるようにする。

#### 1.4.4 戸田市のごみ出し日

- ・トップ画面にごみ収集日一覧を表示する。なお、ユーザ登録をすれば、ユーザに応じてその日に収集するごみ情報を表示される。
- ・トップ画面に表示されているごみ情報をクリックして次画面に遷移すると、ごみの分類表が見られる。詳細画面には、そのごみがどこに分類されるのかを調べる逆引き機

能を搭載する。

#### 1.4.5 歩数計・カロリー消費情報

- ・トップ画面に歩数計・カロリー消費情報を表示する。なお、ユーザ登録をすることにより、ユーザの性別、年齢に応じた基準を表示する。

#### 1.4.6 子育て情報

- ・トップ画面に子育て情報の入口を表示する。
- ・入口をクリックして次画面に遷移すると、医療機関情報、予防注射情報等の子育て関連情報を表示する。
- ・担当管理者によりお知らせ同様、作成・編集できるようにする。

#### 1.4.7 避難場所情報

- ・トップ画面に避難場所の入口を表示する。
- ・避難場所の地図にユーザの位置情報を表示する。

#### 1.4.8 投稿及び閲覧

- ・トップ画面に、投稿の入口（ユーザ登録が必須となり未登録の場合は投稿できないこと）、閲覧の入口を表示する。
- ・投稿の入口をクリックすると、投稿フォームに遷移する。投稿フォームには、種別アイコン選択リスト、タイトル入力欄、文章入力欄、画像掲載ボタンを搭載させる。画像掲載ボタンをクリックすると、ジオタグの使用同意画面を表示させる。同意すると、その場で撮影するか、もしくは保存された画像データを使用するか選択する画面となり、その場で撮影をクリックすると、端末に搭載されているカメラにリンクし撮影することができるようにする。また、画像データをクリックすると保存している画像を選択できるようにする。なお、選択した画像（複数選択可）は投稿記事に掲載される。
- ・閲覧の入口をクリックし次画面に遷移すると、地図情報を表示される。地図上には、投稿情報を示すピンを表示される。なお、投稿内容に応じてピンの色分けをする。ピンをクリックし次画面に遷移すると、投稿内容の詳細が見られるようにする。投稿内容の画面には、ジャンルアイコン、投稿者氏名（ハンドルネーム）、投稿日時、投稿文・画像、共感件数、コメント件数、コメント文を表示させる。
- ・閲覧画面では、投稿内容に共感したときにボタンを押すことができ、コメントも入力できるようにする。
- ・閲覧画面ではユーザ登録者のみ、投稿フォームに遷移するボタンを表示させる。
- ・投稿日で表示するピンを絞り込む機能をつくる。
- ・地図の下に新着一覧を表示させる。

- ・GPS 機能をつける。

#### 1.4.9 設定画面

- ・トップ画面に設定画面の入口を表示する。
- ・入口をクリックし設定画面に遷移すると、ユーザ登録（氏名、ハンドルネーム、性別、年齢、住所）、プッシュ機能の要不要、ログアウトを表示させ、設定できるようにする。アプリのイメージについては別紙（アプリイメージ図）のとおりとする。

#### 1.5 管理機能一覧

本システムでは、次に示す機能を備えること。

No	大区分	中区分	概要	行為者	必要性	備考
1	管理機能	システム管理	管理者設定、利用者のアクセス権限設定などシステム管理全般を行う機能。	システム管理者	必須	
2		利用者管理	利用者情報を一括管理（登録・変更・削除・検索）する機能。	システム管理者	必須	
3		運用管理	アプリダウンロード数・機能ごとのアクセス数・ユーザからの投稿を管理する機能。ログインした時に投稿を知らせる機能。	システム管理者	必須	

#### 1.6 データの収集

以下のデータを収集し、蓄積する。蓄積データは、CSV データで出力できるようにする。

- ・アプリのダウンロード数（総数）
- ・機能ごとのアクセス数
- ・ユーザ登録（ID、氏名（ハンドルネーム）、性別、年齢階層、地区、登録日時）
- ・ユーザからの投稿（ID、性別、年齢階層、地区、投稿日時）

#### 1.7 管理者画面

- ・管理者権限によって編集内容を制限する。
- ・ログイン画面
- ・ID、パスワード

#### 1.8 データ・コンテンツ登録作業

本システムでは、電話番号、ごみ出し日、避難場所情報等、基本情報については市から情報提供するが、コンテンツ登録は全て作業に含むものとする。

## 1.9 地図情報との連携

本アプリと地図情報との連携作業を行う。

## 2 システム非機能要件

### 2.1 性能要件

当初1年間のアプリダウンロード数を500件としており、ダウンロード数増加に備え、1,000ダウンロードには耐えうる性能を要した機器とすること。

### 2.2 情報セキュリティ対策

システムがセキュリティ上問題無く稼動するために必要な安全対策について適時実施すること。特に以下の対策は確実に実施すること。

#### 2.2.1 セキュリティパッチ

- ・システム専用のサーバ・パソコンを導入する場合、搭載するOSを含む各種ソフトウェアについて、セキュリティ脆弱性に関する情報に注意し、最新のセキュリティパッチを適用するよう運用設計すること。

#### 2.2.2 ウィルス対策

- ・システム専用のサーバ・パソコンを導入する場合、ウィルス対策ソフトを導入すること。
- ・運用時は最新のパターンファイルを適用し、定期的なスキャンとあわせて確認管理を実施すること。

### 2.3 全体構成

システムの全体構成は、下図のように想定している。

- ・パソコン端末から、管理者（担当者）が個人環境で利用できるように設定し、システムの運用管理の容易性を確保すること。
- ・アプリケーションをダウンロードした利用者がインターネットを経由し、容易に使用できること。



## 【システム構成イメージ図】



### 2.4 運用施設・設備要件

- ・受託者がシステム運用に必要な端末は、受託者において用意すること。

### 2.5 教育

- ・システム管理者およびシステム利用者に対する本システムの運用及び操作研修を本市が用意する施設にて実施すること。なお、研修で利用するシステムは、本システムを想定する。
- ・本研修で利用するマニュアルを作成し、必要部数を準備すること。
- ・研修の実施方法、内容、実施時期について提案すること。

## 3 作業の体制及び方法

### 3.1 開発体制・役割

#### 3.1.1 体制

作業実施体制図を本提案内にて提示すること。

受託者は、本業務を統括し、本市との窓口となる責任者を設置すること。

##### (1) 平常時連絡体制

特に定めない限り、責任者等との連絡は本市の通常業務時間内（平日の 8:30～17:30）は電話にて対応し、本市との協議により受託者が必要と判断した場合は本市への派遣を行うものとする。

##### (2) 緊急時連絡体制

本市の通常業務時間外において、本市が緊急に責任者等と連絡調整を必要とする場合、受託者は本市と責任者等との間で所要時間内に電話連絡等を取れる体制を整備すること。

#### 3.1.2 担当者

業務の実施体制には、必要に応じて類似のシステムの設計、構築経験者を含むこと。

### 3.2 管理方法

- ・本業務実施にあたり、全体管理、進捗管理、品質管理、変更管理、リスク管理、コミュニケーション管理、人的資源管理を実施すること。
- ・本市が指定する期日までに上記のプロジェクト管理基準を記したプロジェクト計画書、関連資料及び完成図書を作成し、提出すること。

### 3.3 導入・引き渡しに関する要件

本システムについて、設置、ソフトウェアのインストール、データのセッティング等の関係する環境構築を行い、利用可能な状態で提供を行うものとする。

## 4 著作権等について

### (1) コンテンツについて

- ・受託者は、本市が成果物を広報及び広告活動等に利用する場合には、自由に使用できるよう、著作権法（昭和 45 年法律 48 号）第 18 号から第 20 号に規定する著作権者の権利を行使しないこととする。
- ・受託者が有する著作権法第 21 条から第 28 条までに規定する権利は、納品とともに本市に無償で譲渡するものとする。
- ・受託者は、著作権を持つことによって生じる権利を、第三者に譲渡しないこととする。
- ・受託者は、第三者の商標権、著作権その他の諸権利を侵害しないものでないことを本市に対して保証することとする。

### (2) アプリについて

- ・本市に対して、独占的にアプリの使用許諾を与えるものとする。なお、委託契約期間以降、本市がアプリ及びコンテンツの更新・修正を要請する場合について、受託者は本市の協議に応じるものとする。

## 5 実施スケジュール

本業務は以下のスケジュールで実施することを想定している。

時期	納品時期等
平成 26 年 5 月初旬	業務開始
平成 26 年 6 月下旬	開発開始
平成 26 年 9 月中旬	管理手順研修の実施
平成 26 年 10 月 1 日	運用開始
平成 26 年 10 月下旬	関連ドキュメントの納品

## 運用保守要件

### 1 運用保守基本要件

#### 1.1 運用要件

##### 1.1.1 システム稼働・監視等要件

- ・ 予定した保守作業時や法定電気設備点検による停電時等を除き、本システムにおけるハードウェアの障害及び復旧要件は、以下のとおりとする。
- ・ システム障害によるサービス停止時間は、4時間以内を基本とする。
- ・ サービス停止を伴わない障害の復旧は、翌就業日中に完了することを基本とする。
- ・ データベースを伴うサーバのハードウェア障害によりデータが失われた場合、前日の状態へ復旧し、業務に影響を与えず迅速に運用を開始できるように考慮すること。
- ・ 一連の作業によって生じた不具合については、責任を負うこと。
- ・ 電気保安設備点検等の庁舎停電時の対応及び対応方法を明確にすること。

##### 1.1.2 データ管理要件

- ・ 本システムで扱うすべてのデータの保全が実施できる環境であること。
- ・ 障害時の速やかな復旧に向けたデータ及びシステムのバックアップの仕組みと体制を整えること。
- ・ 障害等によりデータが失われた際は、直近（前日）の状態へ復旧できること。
- ・ システムのバックアップ、データのバックアップを行うこと。
- ・ 運用開始前に必ずシステム、データのリカバリーにおける動作検証を行うこと。
- ・ Webアクセシビリティ「WCAG2.0（JIS X 8341-3:2010）」に対応すること。

##### 1.1.3 消耗品

運用にあたって必要なバックアップ媒体を用意すること。

#### 1.2 保守要件

- ・ 保守手引書及び連絡体制図を本市に提出するとともに、常時運用を円滑に行うための保守（点検及び障害復旧等を含む。）体制を確保すること。
- ・ 保守受付時間は、24時間365日とする（夜間休日も連絡は取れることとし、翌営業日に朝一から対応できる体制とすること）。ただし、現地への駆け付け及び故障物品の交換等を実施する時間は、土曜、日曜、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く、平日の9時から17時とする。緊急を要する場合の対応については、本市と協議の上対応すること。

- ・本市からの情報伝達方法は、電話及び電子メールとし、それらを受ける環境を整備すること。
- ・本システムの故障もしくは障害が発生したときには、いかなる事象においても一次切り分けを速やかに実施し、関係各所（本市やハードウェア、ソフトウェアの保守業者等を指す。）へのエスカレーション対応を実施すること。
- ・必要に応じて機器の点検等を実施すること。
- ・本システムに故障が発生しないように予防措置に関する情報提供を適宜行うこと。
- ・本仕様に係る設定変更について、5年間サポートを実施すること。
- ・本システムを5年間維持するにあたり、必要なライセンス及び保守部品等も、本契約に含めること。
- ・故障対応が完了した際は、その旨を速やかに通知し報告書（故障箇所、内容、対処策などを記載したもの）を提出すること。また、報告会を開催し本市担当職員に説明を実施すること。
- ・OS がバージョンアップした際は、それにあわせてシステムを対応すること。対応方法については、本市と協議の上対応すること。

#### 1.2.1 ソフトウェア保守

- ・システムの機能的な不具合の修正を保守の対象とすること。
- ・不具合が発生した場合、速やかに修正対象の特定と修正計画を立てること。
- ・ソフトウェアの導入は、原則、夜間もしくは休日等の利用時間外に実施すること。
- ・本システムを構成するソフトウェアに対して、セキュリティホール及びバージョンアップ情報等が公開された場合、速やかに本市へ報告し対応すること。
- ・セキュリティパッチ適用することにより、他のソフトウェアが不正動作を行わないよう事前の検討または検証を行い適用の可否を判断した上で、適用作業を実施すること。
- ・納品時には、全てのサーバ機器等の安全対策（Windows Update等）を完了していること。
- ・OS 及びソフトについて、5年間サポートすること。
- ・システム利用期間中に法改正が発生した場合は、パッケージのバージョンアップにより無償にて改修を実施することが望ましい。ただし、本市の要望によるカスタマイズ部分は除く。

#### 1.2.2 システムの設計、設定変更

- ・システムの設計・設定変更が必要となった際は、対応作業を別途協議の上、実施すること。なお、その作業費用については、別途支払うこととする。

### 1.2.3 保守除外事項

- ・保守対象外物品。(本調達の対象外物品)
- ・OS及びソフトウェアの有償バージョンアップ及びインストール。
- ・対象物品の増設・移転・改造または他の機器の取り付け。
- ・機器の増設、改造、設定変更および、それに起因する故障。
- ・セキュリティ対策等により新規に追加する物品。
- ・保守対象機器の分解掃除、組立調整作業、オーバーホール、これに準じる作業。
- ・使用上の誤り、不適切な使用、使用上の不注意及び事故などによる故障。
- ・不当な修理によって生じた故障および損傷。
- ・物品の使用場所環境を所定の条件に設定・維持することを怠ったことにより発生した故障の修理。
- ・火災・地震・水害・落雷、その他の天変地異、公害、煙害、異常電圧などの外的要因によって生じた故障および損傷。
- ・新規に追加したアプリケーションソフトウェア・ハードウェアに関する修復・調整作業。
- ・落下等の外部からの衝撃、故意と認められる故障および損傷。
- ・保守対象機器以外の機器に起因する故障の修理。
- ・保守サービスに必要となる情報の提供不備に起因する契約の不履行。

上記作業については、別途協議の上、実施することとする。

### 1.3 業務完了時等

#### データ抽出

- ・受託者は、運用・保守契約の終了時まで、本市の指示のもと、次期システムへの移行に必要なすべてのデータを汎用的なファイルフォーマットで提供すること。あわせてデータ項目内容の詳細を記した最新のデータ定義表を提出すること。

## 2 作業の体制及び方法

### 2.1 運用保守体制・役割

#### 2.1.1 体制

組織または作業名、連絡先等を記した作業実施体制図を提示すること。

受託者は、本業務を統括し、本市との窓口となる責任者を設置すること。

##### (1) 平常時連絡体制

特に定めない限り、責任者等との連絡は本市の通常業務時間内(平日の8:30~17:30)

は電話にて対応し、本市との協議により受託者が必要と判断した場合は本市への派遣を行うものとする。

## (2) 緊急時連絡体制

本市の通常業務時間外において、本市が緊急に責任者等と連絡調整を必要とする場合、受託者は本市と責任者等との間で所要時間内に電話連絡等を取れる体制を整備すること。

### 2.1.2 担当者

- ・業務の実施体制には、必要に応じて運用保守対象システムの設計、構築経験者を含めること。また、運用保守対象システムの環境を十分理解した担当者を配置すること。

### 2.2 管理方法

- ・本市が指定する期日までに上記の運用保守作業における連絡先を含めた運用保守計画書及び関連資料を作成し、提出すること。

#### その他

- ・打合せ及び会議の議事録を作成すること。
- ・仕様書に記載のないことは、その都度本市と協議の上決定すること。

# 別紙：アプリイメージ図

件名: が9/21オープンします。  
 内容:  
 が9/21に上戸田1-18-1に  
 オープンします。  
 詳しい内容については下記のと  
 おり。  
<http://www.toda.9876/24/a.html>

- ・保育園案内
- ・家庭保育室
- ・一時保育(保育園)
- ・病児・病後児保育
- ・ファミリー・サポート・センター
- ・緊急サポートセンター
- ・一時預かり(戸田公園駅前子育て広場)
- ・学童保育室
- ・二時保育(学童保育室)



氏名: 戸田 太郎  
 ハンドルネーム: TD - Taro  
 性別: 男  
 年齢: 29歳  
 住所: 上戸田1-18-1



件名: が9/21オープンします。

お知らせ

子育て

ごみ

歩数計

気象  
弱雨

避難場所

電話番号

設定

投稿

閲覧

さんの投稿 8月5日 16:00

公園の近くに不審者がいましたので気を付けてください。  
 不審者の特徴は、身長170センチぐらいの男性で、黒いキャップをかぶり、サングラスをかけていました。

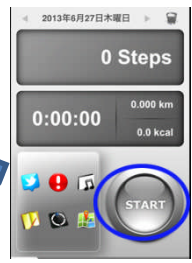
共感10件 コメント1件

さん 8月5日 17:00  
 私もさっき見かけましたよ。こわいですね。服装は、上がボロシャツ、下は黒のジャージでした。

ごみ収集日一覧表  
Garbage collection schedule

地区	収集日	曜日	備考
東戸田1-2丁目	下戸田1-2丁目	水・土	火
中戸田2丁目	東戸田1-2丁目	水・土	火
川原1-2丁目	下戸田1-2丁目	火	水
上戸田1-5丁目	戸田公園	火	水
大戸田1-5丁目	大戸田公園	火	水
東戸田1-4丁目	東戸田1-3丁目	月	水
東戸田1-3丁目	東戸田1-2丁目	月	水
東戸田1-2丁目	東戸田1-1丁目	月	水
東戸田1-1丁目	東戸田1-1丁目	月	水

収集の休みの日: 11月1-2日 / 12月31日



電話・ファックス案内

種別	番号	ファックス
市役所	441-1800	441-2281
新幹線南行舎	329-4318	441-1659
郵便支所	421-3003	469-1231
戸田公園児童遊園地	420-0734	403-0824
児童保健センター	446-6484	466-6239
市民センター	421-4114	401-4218
介護老人保健施設(555)戸田	422-8800	422-8819
警察署	432-2222	431-0039
戸田(上戸田)	441-6551	441-6552
西(東戸田)	421-3074	441-3040
東(下戸田)	443-1021	463-1022
新幹線南行舎	445-1811	465-1812
児童保健センター	433-5724	433-5725
市民センター	442-3800	462-9988
郵便支所	443-5600	462-9988
児童保健センター	422-9991	422-9991
スポーツセンター	443-3523	466-1389
文化会館	445-1311	465-1310

