

埼玉県内自治体シンクタンクの「戸田市政策研究所」、「かすかべ未来研究所」、「三芳町政策研究所（三芳町未来創造みよし塾）」から、それぞれの取組、活動等についてご紹介いただきました。

## スマホアプリで魅力的なまちづくり ～身近な話題から人と人がつながるまちへ～



戸田市政策研究所（戸田市政策秘書室） はせがわ まさゆき  
長谷川 昌之

### 1 はじめに

近年、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、地域の課題解決に向けた行政への期待は今まで以上に高まっています。

一方、行政の財政事情は年々厳しさを増しており、人件費を抑制することで財源を確保し、市民サービスに転換させる動きが進んでいます。この動きは戸田市（約13万人）においても同様であり、約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ます。

しかし、多様化・高度化する市民ニーズに対応していくためには、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、市民一人ひとりの力を集結し、地域力でまちづくりを推進していかなければなりません。そのためにも、今後のまちづくりにおいては、市民の声を集結させる仕組みがより一層重要となってきます。

これまでも市民と行政、市民同士の情報を共有する仕組みはあり、一定の成果をもたらしてきました。しかし、時代の流れとともに地域のつながりが弱まってくると、市民同士が情報を交換する機会が減り、地域よりも目的や世代によるつながりヘシフトし始めたといえます。

このような背景から昨年度戸田市政策研究所<sup>1</sup>で

は、身近で感じたことをいち早く情報共有するために、今までのどの情報媒体よりも急速に普及しているスマートフォン（以下「スマホ」という。）に着目し、そのアプリケーション（以下「アプリ」という。）をまちづくりに活用できないか研究を行いました。

本稿では、新たな人と人とのつながりについて言及し、スマホアプリを活用した魅力的なまちづくりを明らかにしていきます。

### 2 アプリ研究

#### 2.1 研究手法

研究に当たっては、関係部署から職員を集め政策研究プロジェクトチーム<sup>2</sup>を設置しました。このプロジェクトチームには、情報システムを所管している情報統計課、市民活動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、広聴・広報事務を所管している政策秘書室からそれぞれ職員が参加し、担当分野を中心に研究を進めました。

研究内容としては、戸田市の地域コミュニティや市民活動、広聴・広報活動等の現状を調査・分析し、スマホアプリやその他の情報媒体を活用した施策の研究を進めることで、戸田市において実用できる導入案を示したところです。

## 2.2 今までのまちづくりの経緯

人口減少に加え少子高齢化が進む今日において、戸田市は今後もしばらく人口増加が見込まれ、埼玉県内で平均年齢が最も若く、将来にわたって持続可能なポテンシャルの高いまちです。一方で、年間約1万人が転入し、約9千人が転出するなど人口流動が激しく、地域コミュニティが希薄になりつつあります。特に、地域コミュニティの中心となっている町会・自治会の加入率の低下が一番の課題です。これは、生活形態の変化のほか、転入・転出者が多いことが影響していますが、実際に町会・自治会の活動内容が広報できていないことも原因の一つだといえます。

一方で、積極的に地域の課題を解決しようとする市民活動団体の動きが広がりを見せており、市民の満足度を引き出すために様々なサービスを提供しています。しかし、それぞれの団体が個別に活動しているため、団体同士の連携が不足しているという欠点もあります。そこで、町会・自治会と市民活動団体に共通することとして、市民や他の団体に自らの取組を広報し、情報ネットワークづくりを強化していくことが一層求められます。

また、戸田市ではよりよいまちをつくるために、2011年度からまちづくりのルールとなる自治基本条例制定に向けて取り組みました。ここでは、①条文ではなく「自治」をつくっていくこと、②身近な課題を解決するための仕組みを構築していくこと、③制定作業を進めながら、協働の第一歩につなげていくことの3つをコンセプトとしました。

自治基本条例の検討の中で、市民や職員から様々な意見が出ましたが、「もっと情報を共有すべき」「参加しやすい場の整備が必要」といった意見が多く、情報共有や参加する仕組みが今後のまちづくりには欠かせない要素であることがわかりました。

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参加していなかった市民に、いかに参加してもらうかがポイントとなってきます。し

かし、まちづくりへの参加の場として会議室や集会場などの場所を設けても、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ります。従って、多くの市民に参加してもらうためには、いつでも気軽に参加できる環境の整備が必要です。また、まちづくりに参加したことのない市民の中には、一定の場所に足を運ぶこと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します。これらの市民でも、気軽に情報発信・収集できる仕組みができれば、今まで届かなかった声を拾うことができるだけでなく、その情報を共有することで地域課題を解決する糸口になると考えます。

現在、市民の声を集め、地域の情報を共有する取組として広聴・広報活動を行っています。しかし、広聴活動では、市民一人と行政の相対が中心のため、市民の声を他の市民に伝える仕組みに弱さがあります。また、人口が増加しているにもかかわらず、市民の声の件数は変わらない状況です。このことから、市民のまちづくりに対する関心が薄れていることが懸念されます。

広報活動においては、広報紙やホームページに加え、2012年3月からFacebook、Twitter、YouTubeの3つのソーシャルメディア<sup>3</sup>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ます。しかし、インターネットの普及により様々な情報媒体が誕生しましたが、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りました。今後は、情報媒体の融合化を意識し、最も効果的な広報活動を実施していかなければならないと考えます。

## 2.3 スマホ活用の現状

このような中、新たな情報通信機器であるスマホの活用が考えられます。研究当時、2012年末のスマホの世帯利用率は49.5%となっていました。

主な情報通信機器の世帯保有状況(平成20年~平成25年)

パソコン保有率は回復、スマートフォン、タブレット型端末保有が著実な伸び。

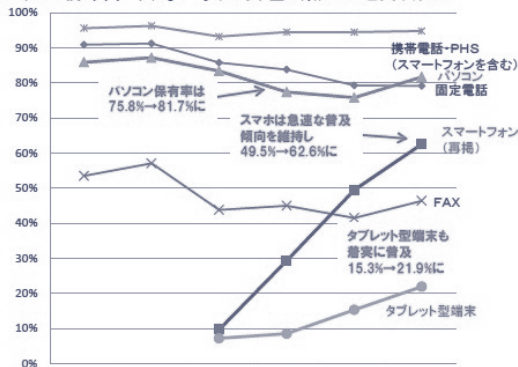


図1【情報通信機器の世帯保有状況】

出典：総務省『2013年通信利用動向調査』

しかし、直近の2013年通信利用動向調査によると、2013年末のスマホの世帯普及率は62.6%となっており、この結果からもスマホの普及は著しいことがわかります(図1)。

## 2.4 他自治体のアプリ活用状況

研究の中では、2014年1月に埼玉県内62市町村、東京23区、東京都・神奈川県・千葉県の各市に対しアプリの利用に関するアンケート調査を実施し、近隣の行政によるアプリの活用状況等を確認しました。アンケートの結果、2014年1月現在ほとんどの自治体でアプリは活用されておらず、一部の自治体で「観光」や「ごみ」、「防災」等を中心として活用していることがわかりました。

今回、戸田市の導入案の参考として、実際に利用している千葉市の「ちばレポ」、杉並区の「杉並区防災マップ」及び大和市の「らくらく予防接種」の3つの事例を中心に研究しました。

千葉市のアプリ「ちばレポ」では、道路の破損や公園遊具の故障など、市民に様々な地域の課題を通報してもらうためのアプリとなっており、研究で考えていた内容に近いものとなっていました。千葉市では、2013年に実証実験を行うとともに、2014年10月に本格的に活用されています。今後、地域の課題を解決するアプリとして注目が高まるのではな

いかと考えます。

次に、杉並区の「杉並区防災マップ」は、いつ発生するかわからない自然災害に対して、緊急時に即座に防災地図を探すことが難しいと考え、アプリを活用しています。こちらも、同様のアプリが他自治体でも徐々に増えつつある状況です。

最後に、大和市の「らくらく予防接種」では、乳幼児の予防接種スケジュール情報を携帯電話やスマホに配信するメールサービスを実施しています。戸田市においても、2014年5月から「予防接種はやわかり」を開始し、予防接種スケジュールや市内医療機関の検索等ができることから、多くの乳幼児をもつ保護者に活用され始めました。

以上の事例を踏まえ、他の自治体のアプリの内容やターゲットを図2のように分析しました。ここでは、縦軸にアプリのコンテンツ(内容)が総合的なものか特化したものかを表し、横軸にターゲットが既存の市民に向けたものか潜在市民<sup>4</sup>に向けたものかを表しました。

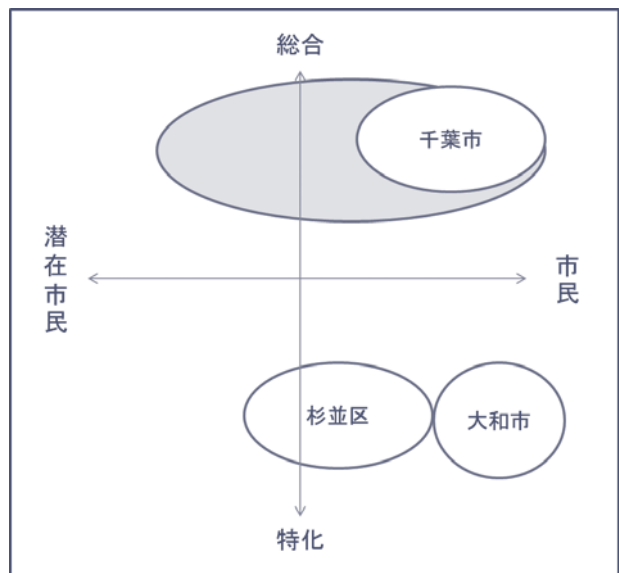


図2【アプリの内容及びターゲットイメージ】

戸田市としては、市民と行政、市民同士の情報共有や、広聴・広報の新たな媒体としての活用を考えると、一つの機能に特化したものではなく「総合+市民(+潜在市民)」に向けたものがよいと考えま



した。千葉市の「ちばレポ」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、アプリを通じたつながりが生まれるとともに、戸田市の情報を市民によって潜在市民へと情報発信していくことも期待できます。

このことから、将来において生活必需品となることが有力なスマホを利用し、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、図中の色付けした範囲を目指す必要があると考えます。

## 2.5 研究結果

スマホは、①携帯性に優れ外出先でも利用しやすい点、②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、③GPSや写真データ、地図情報等を利用したサービスが提供できるといった3つの特長があり、スマホの活用は市民と行政の双方にとってメリットがあると考えます。

また、スマホアプリについては、スマホ利用者の増加や一部先進自治体での活用事例等を鑑み、戸田市でも活用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考えます。また、今回の導入案では、アプリを活用して地域の情報共有が進むことで、地域の課題解決につながっていくとの結論に至りました。

しかし、せっかく市民と行政が共にまちづくりを進めていくためのアプリを目指しているのに、行政だけの意見で仕様を決定しては協働の趣旨に反します。そこで、アプリの開発に当たっては、開発段階から市民の意見を取り入れ、市民と行政と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できるのではないかと研究結果を報告しました。

## 3 アプリ開発の取組～市民参加アプリ～

### 3.1 アプリの方向性

研究結果を踏まえ、2014年度戸田市スマート

フォン用アプリケーション検討市民会議（以下「会議」という。）を設置しました。会議では、公募の市民、団体からの推薦者及び職員が参加し、専門的な視点だけでなく、戸田市で生活していく中でどういったアプリを利用したいか、委員それぞれが自由に意見を出し合いました（写真1）。

当然、アプリの開発は専門的な知識が不可欠であり、第3回目の全体会議からはアプリ開発業者も参加しました。しかし、あくまで内容は委員である市民と職員との議論の中から生まれました。アプリの内容を考えていく中で、委員は住んでいる「まち」や「人」を深く考えるきっかけとなり、どのようなアプリにすれば市民のつながりが強まるかを研究しました。

本稿を執筆時点で全委員が集まる全体会議は6回開催しました。それ以外にも個別にそれぞれの委員が調査・研究したことも今回の会議の特徴といえます。今後は、市民モニターや市民オープニングセレモニー等を開催することで、より多くの人たちに広報していきたいと考えています。

なお、アプリの開発当初から市民が参画し、市民と行政との協働によるアプリ開発は全国的にも稀有な取組であるため、多くのメディアに取り上げていただいています。



写真1 【会議でのグループワークの様子】

### 3.2 アプリの仕様

会議での議論の末、アプリの仕様を決定することができました。仕様の中では、市民から行政、また

は行政から市民の双方だけで利用するのではなく、市民同士が交流できるものにする事で意見がまとまりました。

地域の課題を解決するためには、市民と行政が協働によりまちづくりを進めていく必要があることは前述したとおりです。しかし、地域の課題といっても多岐にわたり、アプリを通じて市民同士がつながることによって解決できる課題もあるのではないかと考えました。

例えば、「自分と同じ子育て中のママと友達になりたい。」「子育ての仕方を知りたい。」と考えている人にとっては、市の子育てイベントだけに参加したい訳ではなく、市民や市民活動団体が主催している子育てサークルも知りたいはず。こういう思いをもっている方にとっては、情報を取得できないことが課題といえるのではないのでしょうか。

また、多くの市民にアプリを利用していただくためには、一般的な地域の課題の情報共有だけでは楽しいとは思えず、長く利用してもらえないかもしれません。そこで、まちの魅力や目的に応じたサークルの募集等も行えるようにすることで、同じ目的によるつながりが広がり、ひいては地域のつながりへとシフトすることも可能だと考えています。

### 3.3 アプリの名称

仕様決定までの議論では、かなり細かい部分まで確認し合ったため、時には委員同士でも意見が一致せず、立ち止まり振り返りながら会議を進めました。しかし、仕様とデザイン案が決定した後に行ったアプリの名称の話し合いでは、会議の中でも一番の盛り上がりを見せました。やはり今まで会議の中で内容話し合い、自分たちでアプリを誕生させているため愛着がひとしおにあります。

今回、13名の委員全員がそれぞれ名称案を考え、会議の中でも意見交換を行いました。会議当日では決定しませんでした。そこで、後日メールで投票する方法をとり、「tocoぷり」に決定しました。

「toco」の意味は「to」 da “co” mmunity（戸田コミュニティ）、「ぷり」は「アプリ」の「プリ」をひらがなにすることで、親しみやすいものになっています。戸田市の地域コミュニティをさらに活性化させるため、地域の情報共有だけでなく市民同士の心をつなぐツールとして進化してほしいとの願いが込められています。

## 4 「tocoぷり」とは

それでは、「tocoぷり」について紹介します。

「tocoぷり」では、「交流」「広聴」「広報」の大きく3つの機能が搭載されています（写真2）。どの機能も地域の課題解決に必要であると考えられる機能です。

まず、トップ画面では、大きく「閲覧する」「投稿する」「戸田市からのお知らせ」の3つのボタンを設けています。「閲覧する」のボタンからは、ダウンロードした人が自由に利用でき、アプリに投稿された地域の情報を全て見ることができます。気軽にダウンロードできるアプリにするために、個人情報の登録がなくても利用できることとしています。



写真2 【アプリのトップ画面】

また、閲覧・投稿の情報は、「環境」「子育て」「イベント」「おすすめ」「その他」「戸田市からのお知らせ」の6つのジャンルにわけること、どういっ

た情報を閲覧・投稿したいか、わかりやすく工夫しています。

千葉市の「ちばレポ」で投稿（レポート）されているような道路の破損やごみの散乱等の一般的な地域課題については、「環境」のジャンルで対応し、広聴の機能を高めたいと考えています。

「子育て」、「イベント」、「おすすめ」では、市民同士のつながりを強めることを目的としており、市民から市民に対して情報を提供することで交流する機能となっています。

それ以外にも、「その他」のジャンルをつくることで、急ぎ市民に投稿していただきたいことや、市からお知らせしたいことをこのジャンルを利用し、地図や写真で投稿内容を周知したいと考えています。例えば、市内で大雨による冠水が発生した場合など、アプリをつかって市民に呼びかけ、地図上に戸田市の冠水状況マップをつくっていただくことも想定しています。

しかし、「投稿する」のボタンからの投稿に対して、逐一市の担当者が投稿内容を確認することはできません。万が一、悪意のある投稿者が投稿することを防ぐためにも、投稿するためには事前に個人情報を登録していただくこととしています。

また、投稿するための登録は、団体登録も可能とすることで、サークルやイベントの紹介等にも活用できることも大きな特徴となっています。

その他にも、投稿したい気持ちを増やしていく仕掛けとして、facebookの「いいね!」のように、閲覧者が「共感」の意思を表示できるボタンもつくりました。それ以外にも、投稿者へのコメント機能や投稿者の共感ランキング機能を搭載することによって、さらに投稿したいと思わせる仕掛けを入れています（写真3）。



写真3 【アプリのコメント画面】

最後に、「戸田市からののお知らせ」として、緊急情報などをPush通知を利用し、ダウンロードした人に広報する機能も入れています。このPush通知による市からの情報発信を利用することによって、防災行政無線やメールでは見逃してしまう情報を、上手く広報していきたいと考えています。

## 5 「tocoぷり」から新たなつながりへ

「tocoぷり」は2014年12月の導入開始を予定しており、本稿が掲載される頃にはすでに運用を開始しています。初年度の目標として、500ダウンロードを掲げたところですが、単にダウンロードが増えるだけでなく、実際の利用者数が増えていることを願っています。

また、この「tocoぷり」の目的は、地域の課題を解決するため、アプリを通じて市民と行政の距離が縮まり、市民同士のつながりが強まることで地域の課題が解決することです。

今後、行政によるアプリは普及すると推測できます。市民の声を活かして新たなつながりをつくる「tocoぷり」は、これからのまちづくりの形として先進的な事業モデルとなるよう進めていきます。

## 脚注

- 1 内部設置型の自治体シンクタンクであり、副市長が所長を務め、職員が兼務で研究員として活動。
- 2 研究目的に対する調査、分析、結論付けまでの一連を主体的に実施し、研究成果を導出するチーム。
- 3 インターネット上のWebサービスの一種で、サービス利用者間で双方向のコミュニケーションが可能。
- 4 本稿では、現在戸田市民ではないが今後市民となりえる市民のこと。

## 参考文献

- ◎総務省 『2013年通信利用動向調査』、2014年
- ◎総務省 『2013年版情報通信白書』、2013年
- ◎総務省 『(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』、2012年
- ◎戸田市政策研究所 『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報告書』、2014年