

## 「行革甲子園 2018」エントリーシート

### 【取組の内容】

#### 1 取組事例名

みんながつながるコミュニティアプリ「toco ぷり」で魅力的なまちづくり

#### 2 取組期間

平成 26 年 12 月 1 日～（継続中）

#### 3 取組概要

「交流」「広聴」「広報」の大きく 3 つの機能が搭載され、地域の情報を気軽に収集・発信できるスマートフォンアプリ「toco ぷり」。アプリに投稿された情報によって、地域の情報共有や課題解決が進められており、新たなまちづくりの形として先進的な事業モデルとなっている。また、「toco ぷり」の開発に携わった市民を中心に利用者が広がっているだけでなく、アプリへの投稿はサークルなどの市民活動団体からも投稿できるようにしている。そのため、サークル活動などを通じて市民と市民活動団体との結びつきが強まりつつある。さらに、平成 29 年度から「toco ぷり情報発信員」を開始し、まちの情報やイベントに関する投稿もさらに増加するなど、戸田市公式アプリとして定着しつつある。

## 4 背景・目的

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、地域課題の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。

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。戸田市では定員適正化計画に基づき職員数を減少させ、少数精鋭の職員による円滑な行政運営を目指している。

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なく、市民等との協働による取組み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。市民からの声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」等の広聴機能、各所管団体からの要望等が挙げられるが、施策の実行までに時間がかかるといった欠点をもつ。このような背景から、市民一人一人の力を集結し、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が重要である。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ことから、研究を開始した。

平成 25 年度に戸田市政策研究所（自治体シンクタンク）において「スマートフォンを活用した新たな市民参加に向けての研究」を実施し、戸田市の現状や課題を整理することによって、スマートフォンアプリを活用してのまちづくりは市民と行政の双方にとってメリットがあるとの結論に至った。そこで、翌平成 26 年度に「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」を設置し、市民、市民活動団体及び職員が議論する場をつくることで、具体的なアプリの仕様について検討を重ねた。そして、地域コミュニティをさらに活性化させ、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平成 26 年 12 月 1 日に「toco ぷり」の配信を開始し、事業をスタートさせた。

## 5 取組の具体的内容

「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る。どの機能も地域の課題解決に必要な機能となっている。

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る。「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的情報を全て見ることができる。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る。

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つのジャンルに分類している。そうすることで、閲覧・投稿したい情報を分かりやすく工夫している。さらに、ジャンルは状況に応じて追加や削除が可能となっており、現在では「町会からのお知らせ」といった新たなジャンルを追加している。そうした拡張性を持たせていると同時に、特定のジャンルを設けることで簡単なアンケート機能として利用することも可能となっている。

ジャンル別の用途を紹介すると、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、広聴の機能を高めている。犯罪の発生等は、「戸田市からのお知らせ」で随時情報展開している。「子育て」、「イベント」、「おすすめ」、「町会からのお知らせ」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を促す機能となっている。それ以外にも、「その他」のジャンルを設けることで、急遽市民に投稿してもらいたいことや、市から知らせたいことが発生した場合に対応できるようにしている。例えば、市内で大雨による冠水が発生した場合など、このジャンルを利用し、地図や写真で投稿内容を周知することを想定している。アプリをつかって市民に呼びかけ、市民や市からの投稿により、地図上に戸田市の冠水状況マップをつくることなどが可能である。なお、「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ないため、悪意のある投稿者からの投稿を防ぐために、個人情報の事前登録を投稿するための要件としている。

## 6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

「toco ぷり」の基本的な特徴として、①携帯性に優れており、外出先といった場所を選ばず利用できる、②インターネット接続により、リアルタイムで情報の発信ができる、③全地球測位システム（GPS）や写真データ、地図情報等を利用した投稿が可能となっている点が挙げられる。こちらはスマートフォンアプリとしての優位性を生かしたものといえる。

また、「toco ぷり」に投稿するための登録は、個人登録だけでなく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る。例えば、「子育て中のママ同士で友達になりたい」という方にとっては、市の情報だけを知りたいわけではなく、市民や市民活動団体が主催している子育てイベント等の情報も知りたいと感じているはずである。そこで、こういった身近な情報についても「toco ぷり」を通じて気軽に情報収集・発信を行うことで、市民同士のつながりが強固となり、市民同士の距離が縮まっている。

行政からは、防災・防犯などの情報をプッシュ通知により発信することで、危機管理広報を充実させるとともに、防災行政無線も「toco ぷり」によって放送内容を文字情報で確認できるため、聞き漏らしへの対策となっている。また、市内のイベント等も積極的に情報発信していくことで今まで以上に市民が地域の情報に触れる機会を増加させている。

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をつくっている。その他、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取り入れている。

## 7 取組の効果・費用

転入・転出者が多い戸田市では、町会・自治会の加入率が約 60%まで低下しており、地域コミュニティの希薄化が課題となっている。このような中、地域のつながりの場として会議室や集会場などの場所を新たに設けても、そこに集まってくる市民は特定の人に偏ってしまう。そこで、市民のつながりの視点としては、地域コミュニティを特定の場所に限定するのではなく、まずは目的に応じて市民同士がつながり、目的によるつながりから地域のつながりへと波及していくことも、都市化が進む戸田市においては必要である。実際に「toco ぷり」の開発を進めたスマートフォン用アプリケーション検討市民会議の委員同士では、今まで関わることのなかった市民と市民活動団体が同じ目的からつながるといった新たな結びつきも生まれている。また、ここでのつながりをきっかけとして新たな市民と市民活動団体の結びつきが進みつつある。

以上を踏まえ、「toco ぷり」を通じて、市民が感じている情報不足を解消し、地域の情報共有が進むことで、①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、②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、③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、④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、⑤市民から身近な情報が迅速に報告されることで、市民サービスの向上につながるといった五つの効果が表れている。

なお、この取り組みの調査研究成果が認められ、平成 26 年度に公益財団法人日本都市センターの「第 5 回都市調査研究グランプリ（CR-1 グランプリ）」にてグランプリを受賞している。

本事業の経費は、総事業費が 8,511 千円（平成 26 年度）であり、年間の保守業務委託費が 1,704 千円（平成 29 年度）となっている。

## 8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

スマートフォンアプリの開発は市として初めての試みであり、市民と一緒に開発を進めたことも相俟って、アプリの仕様決定は試行錯誤の連続であった。しかし、開発の苦労を参加者が共に分かち合ったことで一体感が生まれ、現在の「toco ぷり」の愛着へとつながっている。また、「toco」の意味は「“to” da “co” mmunity」から名付けられ、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も込められている。

現状の課題として、市民からの投稿が想定していたよりも限定的になってしまっている。そのため、市民の投稿を促す機能として、平成 29 年度より「toco ぷり情報発信員」を開始した。町会・自治会加入者に投稿の先導的な旗振り役を担ってもらうことで、どのような情報を投稿したらよいかを行政側が説明するのではなく、「toco ぷり」利用者から実際の投稿例をつくってもらうものである。

## 9 今後の予定・構想

今後は、「投稿を待つ」姿勢から「投稿を促す」姿勢へと考え方をシフトすることも検討している。具体的には、利用者が投稿したいと思える「toco ぷり」上での仕掛けを行うことである。考えられる投稿募集企画として、毎年市が発行しているガイドマップとのコラボレーションが挙げられる。「toco ぷり」は、素敵な風景やお店など市の魅力を共有しようとする意図があることから、写真付きの投稿をガイドマップ上に掲載することで、自らの声が形となる成果物を用意し、投稿意欲を掻き立てることが可能となるのではないかと。

「toco ぷり」は、市民とともに開発したアプリであるため、今後も市民の意見を随時取り入れ、費用対効果も検討しながら改修を進めていく。

## 10 他団体へのアドバイス

今後、行政によるスマートフォンアプリの開発はますます加速し、多くの自治体が様々なアプリを導入していくことが考えられる。そのような中で、「toco ぷり」のように、市民の声を生かして市民同士の新たなつながりをつくるアプリは全国的にも稀有な事例となっている。

将来的には、アプリの利用によって市民同士のつながりが多く生まれることを実証し、これからのまちづくりの新しい形の一つとして、他自治体にとっても先進的な事業モデルとして確立していくことを目指している。

なお、視察を受け入れているため、ご関心のある方はぜひご訪問いただければ幸いです（連絡先メールアドレスは hisyo@city.toda.saitama.jp）。

## 11 取組について記載したホームページ

<https://www.city.toda.saitama.jp/life/7/68/305/>