

ちばレポ登録者向けアンケート

集計結果報告 (令和5年1月実施)

実施期間	令和5年1月25日(水)～ 2月14日(火)
対象者数	8,336人 ※R5.1末現在登録者数
回答者数	81人
回答率	1.0%

回答者属性

◆居住区

選択肢	件数
中央区	22
花見川区	5
稲毛区	13
若葉区	4
緑区	15
美浜区	18
千葉市外	4
合計	81

◆年代

選択肢	件数
～10代	1
20代	5
30代	13
40代	24
50代	19
60代	16
70代以上	3
合計	81

Q1 ちばレポに登録してから現在までに、レポートをしたことがありますか。

選択肢 [n=81]		
はい→Q4へ	63	77.8%
いいえ	18	22.2%
合 計	81	100.0%

Q2 Q1で「いいえ」と回答した方にお聞きます。ちばレポに登録後、レポートをしない理由について教えてください。(いくつでも)

選択肢 [n=18]		
目的や仕組みがよくわからない	6	33.3%
レポートする時間がない	1	5.6%
レポート方法が分からない	5	27.8%
レポートしていいものなのか自分では判断しづらい	4	22.2%
レポートする必要性を感じない	2	11.1%
レポートすることが面倒	0	0.0%
その他 () ※6ページ参照	7	38.9%

Q3 Q1で「いいえ」と回答した方にお聞きます。どのような制度や仕組みがあれば、レポートしてみたいと思いますか。(いくつでも)

選択肢 [n=18]		
ちばレポの仕組みや登録方法・操作方法などを直接教えてもらえる (ちばレポ教室、市政出前講座など)	5	27.8%
特典がもらえる (記念品や市の施設利用券など)	11	61.1%
表彰制度がある	1	5.6%
おすすめスポットの紹介などの楽しいコンテンツがある	3	16.7%
その他 () ※6ページ参照	3	16.7%

Q4 「道路が傷んでいる」「公園の遊具が壊れている」といった地域の課題について、写真と地図情報を利用して市に知らせる「こまったレポート」についてお聞きます。「こまったレポート」をしたことがありますか。

選択肢 [n=63]		
はい	57	90.5%
いいえ→Q8へ	6	9.5%
合 計	63	100.0%

Q5 Q4で「はい」と回答された方にお聞きます。レポートへの市の対応について、満足度をお聞かせください。

選択肢 [n=57]		
満足	20	35.1%
どちらかといえば満足	27	47.4%
どちらかといえば不満→Q7へ	9	15.8%
不満→Q7へ	1	1.8%
合 計	57	100.0%

Q6 Q5で「満足」・「どちらかといえば満足」と回答された方にお聞きます。その理由は何ですか。(いくつでも)

選択肢 [n=47]		
レポートした課題に対してきちんと対応した	28	59.6%
受付までの時間が早かった	12	25.5%
課題への対応が終わるまでの時間が早かった	11	23.4%
レポートした課題への対応状況がわかる	36	76.6%
レポートに対して市役所からコメントの返信がある	19	40.4%
その他 () ※6ページ参照	1	2.1%

Q7 Q5で「不満」・「どちらかといえば不満」と回答された方にお聞きます。その理由は何ですか。(いくつでも)

選択肢 [n=10]		
レポートした課題に対して期待した対応をしなかった	4	40.0%
受付までの時間が遅かった	5	50.0%
課題への対応が終わるまでの時間が遅かった	5	50.0%
レポートした課題への対応状況の報告がない	9	90.0%
市役所からのコメントがわかりづらい	0	0.0%
レポートを非公開とされた	0	0.0%
その他 () ※6ページ参照	3	30.0%

Q8 Q4で「いいえ」と回答された方にお聞きします。その理由は何ですか。(いくつでも)

選択肢 [n=6]		
目的や仕組みがよくわからない	0	0.0%
レポートする時間がない	1	16.7%
レポート方法が分からない	1	16.7%
レポートしていいものなのか自分では判断しづらい	4	66.7%
レポートする課題がない	2	33.3%
レポートすることが面倒	1	16.7%
自分がレポートしなくても市が対応してくれる	0	0.0%
その他 () ※6ページ参照	0	0.0%

Q9 2022年4月からちばレポ(My City Report)の専用アプリを使わず、LINEから「こまったレポート」を投稿できるようになりました。

このことについてお聞きします。LINEからレポートをしたことがありますか。

選択肢 [n=63]		
はい	24	38.1%
いいえ→Q13へ	39	61.9%
合計	63	100.0%

Q10 Q9で「はい」と回答された方にお聞きします。LINEからのレポートについて、満足度をお聞かせください。

選択肢 [n=24]		
満足	4	16.7%
どちらかといえば満足	18	75.0%
どちらかといえば不満→Q12へ	2	8.3%
不満→Q12へ	0	0.0%
合計	24	100.0%

Q11 Q10で「満足」・「どちらかといえば満足」と回答された方にお聞きします。その理由は何ですか。(いくつでも)

選択肢 [n=22]		
ちばレポ(My City Report)のアプリが不要で気軽にレポートできた	13	59.1%
ユーザー登録が不要で気軽にレポートできた	8	36.4%
自動応答メッセージにしたがって操作するのでスムーズにレポートできた	2	9.1%
日常的にLINEを使っているので簡単にレポートできた	12	54.5%
その他 () ※6ページ参照	0	0.0%

Q12 Q10で「不満」・「どちらかといえば不満」と回答された方にお聞きします。その理由は何ですか。(いくつでも)

選択肢 [n=2]		
レポートした課題への対応状況がわからない	1	50.0%
ちばレポ(My City Report)アプリのような市役所からのコメントがない	0	0.0%
自動応答メッセージの案内がわかりにくかった	1	50.0%
現場の状況を選ぶときにふさわしい選択肢がなかった	0	0.0%
現場の写真を1枚しか添付できない	0	0.0%
「こまったレポート」しかレポートできない	0	0.0%
その他 () 6ページ参照	0	0.0%

Q13 「テーマレポート」とは、「課題発見解決型テーマ」(カーブミラーの根元のサビなど)と「話題発見共有型テーマ」

(魅力ある都市景観など)の2種類があり、テーマを決めて、一定期間レポートを募集するものです。

「テーマレポート」をしたことがありますか。

選択肢 [n=63]		
はい→Q15へ	35	55.6%
いいえ	28	44.4%
合計	63	100.0%

Q14 Q13で「いいえ」と回答された方にお聞きします。その理由は何ですか。（いくつでも）

選択肢	[n=28]	
目的や仕組みがよくわからない	7	25.0%
レポートする時間がない	5	17.9%
レポート方法がわからない	6	21.4%
レポートしていいものなのか自分では判断しづらい	2	7.1%
レポートする必要性を感じない	3	10.7%
レポートすることが面倒	4	14.3%
レポートしたいと思うようなテーマがない	7	25.0%
テーマにあった事例が見つからない	2	7.1%
テーマレポートをやっていることを知らなかった	10	35.7%
その他（ ） ※6ページ参照	1	3.6%

Q15 「ごみを拾った」「歩道の雑草を抜いた」など、地域の課題を自主的に解決したことを知らせる「かいけつレポート」についてお聞きします。「かいけつレポート」をしたことがありますか。

選択肢	[n=63]	
はい→Q17へ	27	42.9%
いいえ	36	57.1%
合 計	63	100.0%

Q16 Q15で「いいえ」と回答された方にお聞きします。その理由は何ですか。（いくつでも）

選択肢	[n=36]	
目的や仕組みがよくわからない	8	22.2%
レポートする時間がない	9	25.0%
レポート方法がわからない	4	11.1%
レポートしていいものなのか自分では判断しづらい	7	19.4%
レポートする必要性を感じない	9	25.0%
レポートすることが面倒	8	22.2%
自分で解決できる課題が見つからない	4	11.1%
かいけつレポートを知らなかった	8	22.2%
その他（ ） ※6ページ参照	5	13.9%

Q17 発見した地域の課題や、解決した地域の課題について、スマートフォンを使ってレポートする
 ちばレポの仕組みについて、どう思いますか。

選択肢	[n=81]	
いい仕組みだと思う	56	69.1%
どちらかといえばいい仕組みだと思う	23	28.4%
どちらかといえばいい仕組みだと思わない	2	2.5%
いい仕組みだと思わない	0	0.0%
合 計	81	100.0%

Q18 レポートされた地域の課題に対して、参加者を募り、市民協働によって解決する「サポーター活動」に参加したいと思いますか。

選択肢	[n=81]	
参加したい	4	4.9%
時間があれば参加したい	61	75.3%
参加したくない	9	11.1%
興味がない	3	3.7%
その他（ ） ※6ページ参照	4	4.9%
合 計	81	100.0%

Q19 「かいけつレポート」や「サポーター活動」のような、市民協働によって地域課題を解決する仕組みについて、どう思いますか。

選択肢	[n=81]	
いい仕組みだと思う	42	51.9%
どちらかといえばいい仕組みだと思う	36	44.4%
どちらかといえばいい仕組みだと思わない	1	1.2%
いい仕組みだと思わない	2	2.5%
合 計	81	100.0%

Q20 ちばレポに参加(登録)してから、まちを見る意識に変化はありましたか。

選択肢 [n=81]		
変化があった	27	33.3%
どちらかといえば変化があった	44	54.3%
どちらかといえば変化はなかった	5	6.2%
変化はなかった	5	6.2%
合 計	81	100.0%

Q21 ちばレポ(My City Report)アプリの使い勝手について、どう思いますか。

選択肢 [n=81]		
使いやすい→Q23へ	16	19.8%
どちらかといえば使いやすい→Q23へ	39	48.1%
どちらかといえば使いにくい	14	17.3%
使いにくい	5	6.2%
使ったことがない→Q23へ	7	8.6%
合 計	81	100.0%

Q22 Q21で「使いにくい」・「どちらかといえば使いにくい」と回答された方にお聞きます。その理由は何ですか。(いくつでも)

選択肢 [n=19]		
使い方がわかりづらい	6	31.6%
操作性が悪い	10	52.6%
画面のレイアウトやデザインが見づらい	6	31.6%
レポート時の入力項目が多い	2	10.5%
動作が遅い	12	63.2%
その他 () ※6ページ参照	5	26.3%

Q23 ちばレポについて、ご意見がありましたらご記入ください。 ※7、8ページ参照

◆各設問において、「その他」を選択し、自由記述された主な内容

Q2 Q1で「いいえ」と回答した方にお聞きします。ちばレポに登録後、レポートをしない理由について教えてください。

ROMのため
特に報告するような場面がなかった。
いつレポートしたか忘れた
レポートを集計して終わっている。活用出来てない
使い方がよくわからないのと、アプリの起動が重い。
特にレポートが必要な場面がない

Q3 Q1で「いいえ」と回答した方にお聞きします。どのような制度や仕組みがあれば、レポートしてみたいと思いますか。

レポートしたいことがあったらする
レポートすることがあれば
迅速な対応が一番です

Q7 Q5で「不満」・「どちらかといえば不満」と回答された方にお聞きします。その理由は何ですか

受付中になったまま、なかなか対応していただけない。対応が難しい、時間がかかるなど、進捗状況がわかるとよいです。区や管理事務所によって差があるように思います。
対応基準が不明確。同等のレポートであっても役所の対応に差がある。

Q14 Q13で「いいえ」と回答された方にお聞きします。その理由は何ですか。

アプリが使いにくかった

Q16 Q15で「いいえ」と回答された方にお聞きします。その理由は何ですか。(いくつでも)

ゴミを見つけても手づらだったりして解決のタイミングが合わない
自発的にどこまで行動をとって良いのは自己判断が難しいから
勝手に掃除していいものなのか気になる雑草などもあるが判断に困る。
あまり意味がない様な
小さいゴミを拾っただけでレポートするのは、自慢しているみたいで気が引けます。(全員に公開されてしまうので。)

Q18 草刈りや落書き消しなど、レポートされた地域の課題に対して、参加者を募り、市民協働によって解決する「サポーター活動」に参加したいと思いませんか。

素晴らしいアプリだが、ボランティアを募る周知用途のプラットフォームには不適と考える。
目的とそれに対する答えが見えれば、時間を作って参加したい
それぞれの場合で異なる。
一人で参加する勇気がない

Q22 Q21で「使いにくい」・「どちらかといえば使いにくい」と回答された方にお聞きします。その理由は何ですか。

起動に時間がかかる、登録済みレポートがマップ上に表示されない、マップをスクロールしても読み込まない時がある
もしLINEで出来るのであればそちらの方が良いかなと思う
画像が多いためか動作が遅いと思います
読み込みに時間がかかっています。「千葉市」で絞っているのに、それだけ件数が多いからなのか、あるいは、全国分を読み込んでから表示時にフィルタかけているのでしょうか？
登録情報の変更方法が分からない

Q23 ちばレポについて、ご意見がありましたらご記入ください。（主な回答）

<p>全体的にはいい取り組みだけど、 アプリが遅い 通報がまったりかきになっているものがある 遅いならその理由も送れるシステムなので送ってほしい</p>
<p>日々のご対応に大変感謝申し上げます。</p> <p>大変恐縮ではございますが、以下の意見がございますので、ご確認のほどよろしく申し上げます。</p> <p>○アプリの改善点について 使用目的から考えると、現状でも十分に優れたアプリだと思います。現状のままでも十分に実用的ですので、開発コストにお金をかけるのであれば現状のままでもいいと考えますが、もし今後改善されるのであれば、以下の点が気になりますのでご報告します。 ・起動時の読み込みが重い。（以前に比べればかなり改善しているとは思いますが。） ・マップ表示で、既存レポートがうまく読み込みめないことがある。 ・既存レポートがうまく読み込みめないことに関連して、他者が投稿したレポートの有無及び内容が閲覧しづらい。</p> <p>○レポートへのご対応・運用について レポートへのご対応・運用について、以下の点が気になりますのでご報告します。 ・レポートへの対応基準が不明確で、同等の依頼内容であっても、いつまでも"新規"や"受付済"のまま放置されるレポートがあれば、一方で、即時に"対応完了"まで行われるレポートがある。 ・ステータスには、"新規"・"受付済"・"対応中"・"対応済"・"外部機関へ取次"・"却下"があり、また、内容に応じてレポートそのものを他者には非公開とすることも可能なようだが、ご対応部署によってこれらの運用に違いがある。 ・長期間（数か月～数年）"新規"のままや"受付済"のまま対応を検討しますとコメントの付されたまま、フォローアップの見られないレポートが多数見られる。 ・ご対応が完了していないにも関わらず（対応しますとコメントされているものの）、"対応中"ではなく"対応済"と処理されてしまうケースが散見される。 ・既に解決済みであろう依頼レポートについても（例えば、ごみの撤去依頼だが、かなり以前にどなたかによって撤去されており既にゴミはその場にはない場合、など）、いつまでも受付済のまま残っているレポートがある。（定期的に棚卸などする必要があると考える） 本アプリ・制度は、行政と住民を繋ぐ素晴らしいものと考えており、引き続き本アプリを運用していただけるとありがたいです。 どうぞよろしくお願いいたします。</p>
<p>起動や画面の遷移が重いので可能な限り軽くすべき。残念だがこれでは使われない。</p>
<p>通報しても市からの反応が遅い</p>
<p>非常に良い取り組みで、市内でも使えるところが良い。逆に市外の人にも市内で使ってもらえるよう周知しては？</p>
<p>アプリの立ち上がりに時間がかかる。画面遷移ももたつき感がある。いい仕組みなのに残念</p>
<p>すごく良い取り組みだと思うが、どのくらいコストがかかっているか気になる。あまり過剰なサービスにならないように気をつけて欲しい。</p>
<p>投稿者やその周辺を巻き込むため、行政でそのきっかけを作ってほしい。個人の方だけでは解決が困難な場合が多い。</p>
<p>もっと一般に広くこのシステムを広報してほしい</p>
<p>一般市民には判断しにくいです。</p>
<p>高齢者向けのスマホ教室を開催して普及させる。 自治会での歩こう会などに参加して報告できるような、共有アカウントになっていたら良いなあと思いました。</p>
<p>発信する場が少ないので認知度が低い。住民が活用出来る場をもっと知りたい。</p>
<p>投稿して受付しても1か月たないと回答がないことが多く、回答の中で対応中としておきながら、ステータスが受付済みではなく対応済みとなっていたり、その対応済みがでてから1か月以上たっても対応が全くされていない状況が続く。 直ぐに対応いただけた事象もあるが、あまりにも対応がいい加減。</p>
<p>道路の補修ありがとうございました。</p>
<p>制度は大変良いので継続、拡大すべきである。</p>
<p>使い方がよくわからなくて、またレポートに対する対応策が取られたか確認する方法も分からない。</p>
<p>もっと使いやすくなれば、もっと利用します。</p>
<p>非常に良い取り組みだと思うが、道路やその付属物に対するレポートに対する返信がないまま長期間放置されたり、進捗の報告がないものが多くみられる。せっかくレポートをしたのに、反応がない・放置されてしまうとモチベーションが下がってしまうため、できない・時間がかかる等であってもコメント・進捗を教えてください。 もし、レポートが多く来ることによって、現場の負担が増えるのであれば、同じ場所に複数のレポートがあった場合にグループ化して返信するなど、現場の職員の負担軽減が必要かと思う。</p>
<p>ダウンロードしたものの、使い方がよく分からず、ほっぽらかしになっていました。 仕組みとしては非常に良いと思っていますので、もう少し活用の仕方などを市民に教える努力をされるのがよいと思います。 また、申し出があつてからの対応実績など、アピールすることで、活用してみたいと思う人が増えると思います。 予算や人員など、色々制約はあろうかと思いますが、露出の機会を増やす努力を頑張ってください。</p>

どこに連絡したら良いか判らない、緊急性のある事案を速やかに解決するとても良いシステムだと思います。もっと多くの人に知ってもらいたいと思いますが、課題はスマホを使いこなせない、実は1番戦力となりうるシニア世代にどう広めるか、ではないでしょうか。

他の市と共通のアプリになって不要な情報表示が増えてとても使いにくいです。
通常は他市の情報は意識せずに使えるようになって欲しい。

- ・取り組みはとてもよいと思います。
- ・自分の住んでいる地域や千葉市に関心を持つことにつながりますので。

今後も継続して頂きたい

とても良い仕組みだと思うので、ずっと継続して欲しい。