

ちばレポ登録者向けアンケート

集計結果報告

(令和6年1月実施)

実施期間	令和6年1月9日(火)～ 1月29日(月)
対象者数	8,854人 ※R6.1末現在登録者数
回答者数	292人
回答率	3.3%

回答者属性

◆居住区

選択肢	件数
中央区	49
花見川区	48
稲毛区	54
若葉区	15
緑区	34
美浜区	79
千葉市外	13
合計	292

◆年代

選択肢	件数
～10代	1
20代	6
30代	22
40代	27
50代	96
60代	64
70代以上	76
合計	292

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=292]
はい→Q4へ	85	29.1%	
いいえ	207	70.9%	
合 計	292	100.0%	

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。(いくつでも)

選択肢			[n=207]
目的や仕組みがよくわからない	102	49.3%	
レポートする時間がない	29	14.0%	
レポート方法が分からない	73	35.3%	
レポートしていいものなのか自分では判断しづらい	43	20.8%	
レポートする必要性を感じない	19	9.2%	
レポートすることが面倒	19	9.2%	
その他 () ※6ページ参照	13	6.3%	

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。(いくつでも)

選択肢			[n=207]
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)	82	39.6%	
特典がもらえる(記念品や市の施設利用券など)	142	68.6%	
表彰制度がある	11	5.3%	
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	50	24.2%	
その他 () ※6ページ参照	8	3.9%	

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」についてお聞きします。「こまったレポート」をしたことがありますか。

選択肢			[n=85]
はい	51	60.0%	
いいえ→Q8へ	34	40.0%	
合 計	85	100.0%	

Q5 Q4で「はい」と回答された方にお聞きします。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=51]
満足	19	37.3%	
どちらかといえば満足	20	39.2%	
どちらかといえば不満→Q7へ	8	15.7%	
不満→Q7へ	4	7.8%	
合 計	51	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します。その理由は何ですか。(いくつでも)

選択肢			[n=39]
レポートした課題に対してきちんと対応した	27	69.2%	
受付までの時間が早かった	11	28.2%	
課題への対応が終わるまでの時間が早かった	7	17.9%	
レポートした課題への対応状況がわかる	20	51.3%	
レポートに対して市役所からコメントの返信がある	14	35.9%	
その他 ()	0	0.0%	

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。(いくつでも)

選択肢			[n=12]
レポートした課題に対して期待した対応をしなかった	6	50.0%	
受付までの時間が遅かった	2	16.7%	
課題への対応が終わるまでの時間が遅かった	6	50.0%	
レポートした課題への対応状況の報告がない	3	25.0%	
市役所からのコメントが分かりづらい	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	2	16.7%	

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=34]		
目的や仕組みがよくわからない	11	32.4%
レポートする時間がない	1	2.9%
レポート方法が分からない	14	41.2%
レポートしているものなのか自分では判断しづらい	6	17.6%
レポートする課題がない	6	17.6%
レポートすることが面倒	1	2.9%
自分がレポートしなくても市が対応してくれる	2	5.9%
その他 () ※6ページ参照	3	8.8%

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=85]		
はい	9	10.6%
いいえ→Q13へ	76	89.4%
合計	85	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=9]		
満足	1	11.1%
どちらかといえば満足	7	77.8%
どちらかといえば不満→Q12へ	1	11.1%
不満→Q12へ	0	0.0%
合計	9	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=8]		
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	5	62.5%
ユーザー登録が不要で気軽にレポートできた	4	50.0%
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	1	12.5%
日常的にLINEを使っているので簡単にレポートできた	4	50.0%
その他 ()	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=1]		
レポートした課題への対応状況がわからない	1	100.0%
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	0	0.0%
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 ()	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=85]		
はい→Q15へ	17	20.0%
いいえ	68	80.0%
合計	85	100.0%

Q14 Q13で「いいえ」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=68]
目的や仕組みがよくわからない	19	27.9%	
レポートする時間がない	7	10.3%	
レポート方法がわからない	18	26.5%	
レポートしていいものなのか自分では判断しづらい	9	13.2%	
レポートする必要性を感じない	3	4.4%	
レポートすることが面倒	3	4.4%	
レポートしたいと思うようなテーマがない	7	10.3%	
テーマにあった事例が見つからない	11	16.2%	
テーマレポートをやっていることを知らなかった	27	39.7%	
その他（ ） ※6ページ参照	3	4.4%	

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=85]
はい→Q17へ	10	11.8%	
いいえ	75	88.2%	
合計	85	100.0%	

Q16 Q15で「いいえ」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=75]
目的や仕組みがよくわからない	19	25.3%	
レポートする時間がない	6	8.0%	
レポート方法がわからない	12	16.0%	
レポートしていいものなのか自分では判断しづらい	13	17.3%	
レポートする必要性を感じない	15	20.0%	
レポートすることが面倒	6	8.0%	
自分で解決できる課題が見つからない	9	12.0%	
かいけつレポートを知らなかった	21	28.0%	
その他（ ） ※6ページ参照	6	8.0%	

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=292]
いい仕組みだと思う	153	52.4%	
どちらかといえばいい仕組みだと思う	125	42.8%	
どちらかといえばいい仕組みだと思わない	10	3.4%	
いい仕組みだと思わない	4	1.4%	
合計	292	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=292]
参加したい	21	7.2%	
時間があれば参加したい	190	65.1%	
参加したくない	37	12.7%	
興味がない	34	11.6%	
その他（ ） ※6ページ参照	10	3.4%	
合計	292	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=292]
いい仕組みだと思う	131	44.9%	
どちらかといえばいい仕組みだと思う	147	50.3%	
どちらかといえばいい仕組みだと思わない	10	3.4%	
いい仕組みだと思わない	4	1.4%	
合計	292	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=292]

変化があった	37	12.7%
どちらかといえば変化があった	132	45.2%
どちらかといえば変化はなかった	64	21.9%
変化はなかった	59	20.2%
合 計	292	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=292]

使いやすい→Q23へ	13	4.5%
どちらかといえば使いやすい→Q23へ	77	26.4%
どちらかといえば使いにくい	52	17.8%
使いにくい	15	5.1%
使ったことがない→Q23へ	135	46.2%
合 計	292	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=67]

使い方がわかりづらい	31	46.3%
操作性が悪い	25	37.3%
画面のレイアウトやデザインが見づらい	15	22.4%
レポート時の入力項目が多い	14	20.9%
動作が遅い	16	23.9%
その他 () ※6ページ参照	8	11.9%

Q28 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)

- ・登録したばかりで、よくわからない
- ・実際に市民有志が対応することは稀であろうことから、市の業務がパンクしてしまうと懸念するため
- ・レポートをする機会がなかった

Q3 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)

- ・からだが不自由なのであんまり歩き回れない
- ・興味がない
- ・良い例、悪い例等、ある程度の基準を示してほしい
- ・レポートした意見がどのように反映してもらえるのかが知りたい。只意見を聞かれるだけなら意味がない。
- ・特になし、自分の参加意識の問題
- ・市民有志がどこまで対応しているのか、対応結果によって他者に被害が生じた場合の責任を市民有志が負うのか、といった情報が必要
- ・特典など無くても、早く対応していただけるならばレポートする

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)

- ・市で対応できない案件について、逆に対応している部署からの報告がない。結果として責任逃れで、意見をするものの公平性がないと思った。

Q8 Q4で「いいえ」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)

- ・本日、登録したため

Q14 Q13で「いいえ」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)

- ・本日、登録したため
- ・LINEの使用範囲が限定されている

Q16 Q15で「いいえ」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)

- ・いちいち報告することでもなく、黙って実行すれば良い事だと思ってそうしている
- ・一つ一つのゴミに対してのレポートの必要性を感じない
- ・軽微なことはあえて報告する必要がないと思う。リソースの無駄。
- ・解決できないものを行政にお願いすることが目的であると思っているので、自分で解決できたものは必要がない
- ・本日、登録したため

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すか。

- ・からだの不自由、体調が悪いのであんまり歩き回れない
 - ・機能の知名度が低いためどちらともいえない
 - ・町内の清掃活動をそれぞれしっかりと行うことが基本、それ以外にできることがあれば参加したい
 - ・謝礼が出れば参加したい
 - ・実際において過去に参加した
 - ・内容による
 - ・個人で対応なら興味があるが複数人で対応するのは面倒。
- また、市民有志がどこまで対応しているのか、対応結果によって他者に被害が生じた場合の責任を市民有志が負うのかといった情報が必要

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)

- ・スマホとういので接続できない
- ・老眼には文字が見えない
- ・(アプリが)重い、動きが遅い
- ・写真の順番が変わってしまう事

Q28 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。

ちばレポの仕組みについて

- ・今日登録しました。今後が楽しみです。
- ・この活動がもっと広がっていくと良いと思います。
- ・運用次第ではとても良い仕組みだと思います。
- ・いつも、柔軟に対応していただき、大変助かってます。より良い街づくりを、今後も参加したいと思います。よろしくお願いたします。
- ・面白い取り組みだと思います。
- ・他の地域活動にも積極的に参加することにします。
- ・これからは散歩の際は市内をよく見て、機会があればレポートしてみようと思う。
- ・とても良い取り組みだと思います。自分がレポートしたことが解決したら気持ちよく思えモチベーションが高まると思います。
- ・市民それぞれが住む地域の安全や安心、あるいは 快適に暮らす為の方策などに関心を持つことは大切なことと考えるその為の方策などを自らが提案していくことは必要であるとする
- ・ちばレポの手順をマスターして、ちばレポに取り組みたいと思います。
- ・ものすごく、いい取り組みだと思います。
参加させて頂き、街への見え方や取り組みも変わってきて、家族で草取りやゴミ拾いもするようになりました。
困ったゴミについては、毎回イタチごっこのように処理して下さる方にも申し訳ないのですが、放置しておくゴミがゴミを呼んでしまうと思うので、忙しい中度々申し訳ありませんが、今後もご対応よろしくお願致します。 いつも本当にありがとうございます。
- ・とても、良い取り組みだと思います。街が汚れたり、不具合があると治安や地価相場への影響もあると思います。街の異常についてもお役所の目の届かないところに早期対応できると感じます。
- ・実際にレポートしたことはないが、見てはいます。
そんな事はレポートするまでもないのでは？と思うこともあるが、情報共有という点ではいいことですね。
何かあればレポートしてみたいと思います。

MyCity Reportのアプリについて

- ・あのアプリは残念ながらもっさり重たい。 遷移も画像表示も遅い。折角の取り組みがこれではLINEでいいやと思われて仕方ない。
- ・接続がむずかしい。
- ・仕組みや使い方が分からない。またどんな時に使うかわからない。
- ・次々にアプリや何かのサービスに新しく登録させたりするのではなくできるだけ一つに集約化して欲しい。
- ・操作方法がわかりやすいと、もっと活用できると思います。
- ・スマホだけでなく、PCのメールでの連絡の方法も取り入れて欲しい。
- ・とにかく重いアプリ。

市の対応・運用について

- ・対応に時間がかかる場合など、進捗状況を知らせてくれるといい。
- ・過去に1、2回投稿させて頂き解決して頂きました。ありがとうございます。
- ・対応できない課題については、報告者に差し戻すのではなく、関係機関(警察や消防など)に転送いただけるとありがたいと思います。
- ・受付後、対応する課の名前がでているのでわかるが、課によってすぐ対応する課と受付済みのまま放置する課がある。
少なくとも何かしらのアクションをするべきである。
また、こまったレポートの場合、すぐに解決できるもの、できないものもあるので、投稿者とやりとりする仕組みがあってもよいと思う。
- ・レポートが上がることを面倒と思うのではなく、市民が職員に代わりに見つけてくれるので感謝するものと思います。
ただし、早急に対処しなければならぬと思うと実際は大変なので、対応の順番を市側で考慮できると助かると思います。
- ・困ったことに対処していただけるので、とても助かります。
- ・対応ご苦労さまです。
久しぶりに見たら、以前に増してゴミ拾いました、拾ってくださいとかのレポートが増殖しています。
見たい情報や本当に大事な情報が埋もれることがないか心配です。議論されていることですが、一番気になりました。
結局、電話でお問い合わせがお互い楽なのかななんて思ったりもします。
- ・ちばレポ自体、広く知られていないと思います。
レポートしてから対応済みになるまで半年以上掛かったと思います。他のレポートを見るとそれ以上かかっている事もありそうです。
予算の関係もあるかも知れませんが、対応している人員が足りないせいもあると感じます。これが役所ではなく普通の企業だとすると、考えられない対応時間です。
こう言った内容は体制を整えてから始めないと、レポートした人のストレスになりかねません。(そういったレポートをよく見かけます)
仕組み自体はとても良いと思いますので、今後の改善を希望します。
- ・様々な対応業務があると思いますので、レポートを受付けた場合、ある程度対応時期を伝えていただくと良いかと思います。
- ・受付されただけでその後放置されている案件が多くあるように感じる。時間がかかるのであればその旨通知してほしいし、対応が完了した際にはお知らせしてほしい。
実際に修繕等を行う現場にちばレポへの返信や対応等が過度に負担となっているのであれば、運用を工夫してほしい。
- ・危険な箇所を伝えましたが、千葉市の管轄外ということで終わった。
全く改善がないので、1度きりでなく、何度も担当部署に働きかけるなど、改善の努力をしてほしい。