

ちばレポ (My City Report) 事務取扱要領

1 趣旨

この要領は、ちばレポ (My City Report) (以下「ちばレポ」という。) にレポートされた課題等に対して、適切な業務処理を行うために、必要な手順その他の事項を定めるものである。

なお、ちばレポは、My City Report コンソーシアムが提供する My City Report for citizens の情報システム (以下「システム」という。) を利用することとする。

2 定義

この要領における用語の意義は、次のとおりとする。

- (1) 「レポート」とは、千葉市域で発生している課題を、写真、位置情報などを添付して、スマートフォンやパーソナルコンピューター等から送信される情報のことをいう。
- (2) 「レポーター」とは、ちばレポに事前登録した上で、レポートをする者のことをいう。
- (3) 「所管課」とは、レポートされた課題を解決に向けて管理する部署のことをいう。なお、事務所を含む。
- (4) 「受付」とは、新規レポートについて、所管課が内容を確認し、システム上で事務処理を開始することをいう。
- (5) 「対応」とは、受け付けたレポートに対し、調査や実際の作業などを決定し、実務上の処理を進めることをいう。
- (6) 「解決」とは、受け付けたレポートに対し、実務上の処理が完了し、経過観察又は対応完了となった状態のことをいう。
- (7) 「公開」とは、レポートをすべての閲覧者が見ることができる状態をいう。
- (8) 「ちばレポ業務 ID」とは、システムにログインすることのできる ID をいう。
- (9) 「エスカレーション」とは、他の所管課への案件移譲又は外部機関等へ情報提供することをいう。
- (10) 「個別案件」とは、ちばレポを通さない、電話や FAX、手紙等の方法により通報され、所管課の判断においてシステム上に登録した地域の課題のことをいう。

3 業務処理にあたっての基本的考え方

- (1) レポートされた課題への対応を行うとともに、「My City Report for citizens における公開に関するガイドライン」(以下「ガイドライン」という。) において示す「公開に適さない内容」が含まれない場合は、原則公開することとする。
- (2) 公開するレポートについては、市の対応状況及び対応結果等を市民向けコメントとして公開する。
- (3) レポートされた内容については、原則として加工・編集しないこととするが、以下に示す場合はその限りではない。
 - ア 「公開に適さない内容」が含まれている場合
 - イ 題名 (タイトル) の記入がない場合

ウ 位置情報が正確ではない場合

(4) 個別案件の公開については、当分の間留保することとする。

4 所管課等

(1) それぞれのレポートに対する所管課は、レポートされた分野と課題発生の位置情報との組み合わせにより、自動的に判定される。

(2) 前項により所管課と判定されたものの、所管する案件ではない場合、真の所管課にレポートをエスカレーションすることとする。

(3) ちばレポ業務 ID を持つ所管課以外のレポートについては、広報広聴課が、システムへの情報入力等の事務を行うこととする。

(4) 内容が複数の所管課にまたがるレポートについては、その内容を分割の上、分割したレポートを所管課にエスカレーションし、その旨を「市民向けコメント」欄に入力することとする。

5 レポートの受付及び公開

(1) 新規又はエスカレーションによりレポートを受けた所管課は、原則として3日以内（土・日・祝日及び年末年始を除く。）に受付処理を行うこととする。

(2) 所管課は、ガイドラインに基づき、それぞれのレポートについて、「公開に適さない内容」の有無を確認し、以下の事務処理を行う。

ア 「公開に適さない内容」が含まれていない場合、公開することとする。

イ 「公開に適さない内容」が含まれている場合、レポーターに断ることなく加工修正、一部削除の上で公開することができる。なお、その場合には、「市民向けコメント」欄に、その理由を入力することとする。

ウ 「公開に適さない内容」が含まれており、レポートを全部非公開とする場合は、「非公開理由」を選択し、入力することにより行う。

(3) 題名（タイトル）のないレポートについては、受付者が題名（タイトル）を、簡潔に入力することとし、その場合には、「市民向けコメント」欄に、その旨を入力することとする。

(4) 受付処理は、「非公開ステータス」欄の「受付済」を選択して実施する。その際に、「受付者」、「受付日」を同時に入力することとする。

(5) 受付処理の際には、原則「市民向けコメント」を入力することとする。

市民向けコメントを入力する際は、入力者による表現のばらつきを防止するため、あらかじめ分野ごとに用意された定型文を利用し、状況に応じた適切なコメントを入力することとする。また、入力日、入力者の氏名を入力する。なお、定型文が処理上、適切でない場合には、自由記述することができる。

(6) 市民向けコメントは、原則、すべての閲覧者に公開される。ただし、「非公開」を選択した場合は、当該レポートをしたレポーターのみに表示される。

(7) レポートへの対応が直ちに開始されるなど、特別な事情のある場合は、「非公開ステータス」欄への受付済の入力を省略することができる。

6 レポートへの対応

- (1) エスカレーション、又は受付により所管することとなったレポートについて、所管課で方針を決定し、対応することとする。
- (2) 調査や作業内容など、対応方針が決定したレポートについては、「非公開ステータス」欄の「調査予定」、「検討中」もしくは「対応予定」のいずれかを選択し、入力する。
- (3) 対応状況を入力する際は、原則「市民向けコメント」を入力することとする。

市民向けコメントを入力する際は、入力者による表現のばらつきを防止するため、あらかじめ分野ごとに用意された定型文を利用し、状況に応じた適切なコメントを入力することとする。また、入力日、入力者の氏名を入力する。なお、定型文が処理上、適切でない場合には、自由記述することができる。
- (4) 市民向けコメントは、原則、すべての閲覧者に公開される。ただし、「非公開」を選択した場合は、当該レポートをしたレポーターのみに表示される。
- (5) レポートへの対応状況を入力する前に対応が完了するなどの場合は、対応状況入力を省略することができる。

7 レポートへの対応完了

- (1) 所管するレポートについて、対応が完了した場合は、完了処理をすることとする。
- (2) 対応が完了したレポートについては、「非公開ステータス」欄の4種の「対応済」のいずれかを選択し、入力する。
- (3) 対応完了の入力をする際は、原則「市民向けコメント」を入力することとする。

市民向けコメントを入力する際は、入力者による表現のばらつきを防止するため、あらかじめ分野ごとに用意された定型文を利用し、状況に応じた適切なコメントを入力することとする。また、入力日、入力者の氏名、対応完了日を入力する。なお、定型文が処理上、適切でない場合には、自由記述することができる。
- (4) 対応完了とする場合、原則、対応後の写真を公開する。
- (5) 市民向けコメントは、原則、すべての閲覧者に公開される。ただし、「非公開」を選択した場合は、当該レポートをしたレポーターのみに表示される。

8 ちばレポ業務 ID を持たない部署が所管課となる案件の対応

- (1) ちばレポ業務 ID を持たない部署が真の所管課となるレポートは、ちばレポ上では広報広聴課を「その他」の分野の所管課として表示し、同課が、前記5に定める受付処理を行う。ただし、実際の業務対応は真の所管課により行うこととする。
- (2) 広報広聴課は、「受付処理依頼票兼対応状況報告書（様式第1号）」（以下「依頼票兼報告書」という。）にレポート詳細を添付して、所管課に課メールで送付する。
- (3) 所管課は、依頼票兼報告書を受領した日から7日以内（土・日・祝日及び年末年始を除く。）に対応方針を決定し、依頼票兼報告書を広報広聴課に送付するものとする。依頼票兼報告書を受けた広報広聴課は、対応状況をシステムに入力する。なお、対応方針決定を要せず、対応が完了する場

合は、当該処理について省略することができる。

- (4) 所管課は、レポートへの対応が完了しないまま、7日間（土・日・祝日及び年末年始を除く。）対応状況に変化が無い場合には、依頼票兼報告書により、途中経過を広報広聴課に報告するものとする。報告を受けた広報広聴課は、対応状況をシステムに入力する。なお、対応完了に至らない特別な事情のある場合は、広報広聴課と協議の上、事務手続きについて決定することとする。
- (5) 所管課は、対応が完了した場合は、その内容を記載した依頼票兼報告書を広報広聴課に送付するものとする。依頼票兼報告書を受領した広報広聴課は、前記7に定める対応完了処理を行う。

9 千葉市所管外のレポートへの対応

- (1) レポートされた地域の課題が千葉市以外の機関等が所管する事務であると判断した場合、その事務を所管する機関等へエスカレーション処理を行うこととする。
- (2) レポートされた地域の課題が、個人所有物に関する場合など、エスカレーション処理を行うことができない場合には、レポーターにその旨のコメントをし、前記7に定める対応完了処理を行う。
- (3) 千葉市所管外のレポートについては、原則非公開とする。ただし、エスカレーション先の機関等に対して公開の可否を確認をした上で、公開承認が得られた場合は、公開できることとする。
- (4) 千葉市以外の機関等へのエスカレーション処理を行う場合、レポートに含まれるすべての個人情報を除くこととする。

10 LINEによるレポートへの対応

My City Report の LINE アカウントあてにレポートされた課題について、通常のレポートと同様に受付及び対応するものとする。ただし、レポートは非公開とし、「市民向けのコメント」への入力を行わないこととする。また、対応後の写真を省略することができる。

11 個別案件について

- (1) 個別案件を新規登録して公開する場合には、原則として課題状況が分かる写真を公開する。
- (2) 取扱いについては、レポートの取扱事務に準じることとする。

12 目的不明、いたずら目的のレポートについて

レポート内容の目的が不明確であったり、いたずら目的であると判断した場合、所管課はレポートを非公開とする。この場合は、「非公開ステータス」欄の「却下」、「イタズラ」のいずれかを選択し、非公開理由を「その他」とし、「庁内向け連絡メモ」に非公開に至る経緯等を入力する。また、「市民向けコメント」に、理由を入力することとする。

13 公開済みのレポートの非公開処理

- (1) 既に公開済みのレポートにガイドラインに示す「公開に適さない内容」が含まれていた場合、発見次第、「非公開理由」を付し、非公開処理を行う。
- (2) 非公開としたレポートについて、内容の加工・編集・差替えにより、公開が可能な場合には、前記5（2）イの規定に基づき、公開をすることができる。

附 則

この要領は、平成26年9月16日から施行する。

附 則

この要領は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和4年4月20日から施行する。