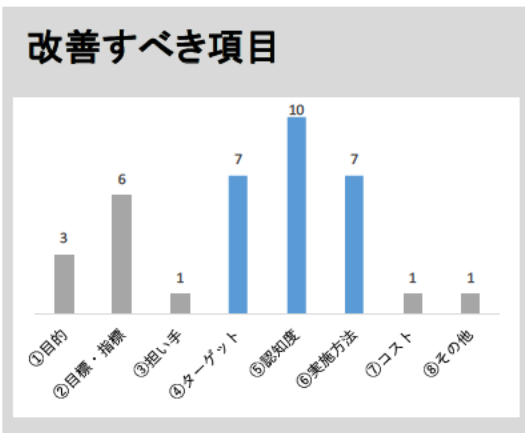


事業の名称	道路管理事業	
部名	道路部	課名 道路管理課
事業の目指すべき姿	道路の不具合を手軽に通報できる道路通報アプリの運用により、市民の利便性を向上させ、情報をより集まりやすくすることで、誰もが安全・安心で、快適に利用できる道路を実現する。 シェアサイクルによる市内回遊の利便性の向上を実現する。	

総合評価	改善すべき
評価結果	

各評価人の評価	
よく取り組んでいる	0人
改善すべき	10人
大いに改善すべき	0人
廃止すべき	0人



評価人の意見

(1) 認知度
 道路通報アプリ「まちピカ町田くん」とシェアサイクルの普及のためには、利便性のほかに、特に、普及の目的を市民に理解いただけるよう周知してほしい。

- ・市民にとってのメリットや利用方法も含めて、取組みの存在を周知する必要がある。
- ・利用を促進するため、普及の目的をしっかりと周知し、理解を求める必要がある。
- ・適切なターゲットに情報を届けるため、周知方法を工夫する必要がある。

(2) ターゲット
 シェアサイクルについて、誰にどのような目的で利用してもらいたいかが明確にしてほしい。

- ・シェアサイクル利用者の属性や利用方法を分析し、ターゲットを定め、この取組みの今後の展開を検討する必要がある。

(3) 実施方法
 道路通報アプリ、シェアサイクルともに、新たな試みであるため、サービスの利便性向上に向けた対策に積極的に取り組んでほしい。

- ・道路通報アプリを通じた市民の通報に対するフィードバックができる仕組みを検討する必要がある。
- ・道路通報アプリをインストールしやすくなるような、日常的に利用しやすくなるようなインセンティブを検討するとよい。
- ・シェアサイクルの決済方法について、交通系ICカードやQRコードによる決済など、高校生にも利用しやすい支払方法があるとよい。
- ・シェアサイクルの利便性を高めるために、商業施設、学校などと連携しサービスを拡充する必要がある。

改善の基本的な考え方

(1) 認知度
 道路通報アプリ及びシェアサイクルの認知度及び利用率を向上させるため、着実に周知を行う。

周知の際には、有益な情報を効果的なターゲットに対し発信する。

(2) ターゲット
 シェアサイクルの利用状況の分析を行ったうえで、ターゲットを想定し、そのニーズに対応したサービス展開を検討する。

(3) 実施方法
 道路通報アプリ、シェアサイクルの利用促進のために、利便性を向上させるような機能・サービスの拡充を検討する。

事業所管課の改善に向けた具体的な取組

(1) 認知度

①道路通報アプリに関するチラシについて、通報時間の短縮や、24時間365日通報ができる等のメリットを記載した。また、道路の不具合は通行の危険になると認識させるようなイメージに全面的に見直した。市庁舎、市内32か所のシェアサイクルのサイクルポートで12月から配布している。

②「シェアサイクルで町田を巡る。」をテーマに、サイクリングマップを作成し、12月から配布を開始し、市ホームページにも掲載した。マップには、市内8つのサイクルコースや、シェアサイクルの使い方、道路通報アプリの案内等も掲載した。市庁舎、市内32か所のサイクルポート、小田急町田駅、JR町田駅、南町田タリーズコーヒー、ぼっぼ町田で配布している。

(2) ターゲット

①シェアサイクルは、約70%が市内回遊に利用されている。また市内から市外への移動が、市外から市内への移動より多いため、自転車が市外へ流出している。市内回遊の利便性を高めるため、市内限定で利用可能な仕組みへの変更を検討し、実施する。

②使いたい時に使えるシェアサイクルとするため、サイクルポート等の増設を検討し、実施する。

(3) 実施方法

①道路通報アプリで、市内であっても県境や市境など通報エリア圏外となっている場所をなくすため、アプリに搭載されている地図を拡大する。

②道路通報アプリに、通報した不具合の対応結果(修繕完了)の報告を希望するかどうか選択できる機能を追加し、希望がある場合には報告する。

③道路通報アプリで通報いただいた方へのインセンティブを検討する。

④シェアサイクルの支払方法について、広く利用いただける方法を検討し、提携先に提案する。

⑤シェアサイクルの利用促進のため、商業施設や学校等へのサイクルポートの設置を検討する。

目標

指標	現状値 (時点)	目標値 (時点)
①-1 アプリのダウンロード数(累計)	①-1 3,924人 (2020年3月)	①-1 5,100人 (2021年3月)
①-2 アプリによる通報割合(年間)	①-2 8.9% (2020年3月)	①-2 11.6% (2021年3月)
②シェアサイクルの利用回数(年間)	②3,674回 (2020年3月)	②5,511回 (2021年3月)

指標	現状値 (時点)	目標値 (時点)
①仕組みの変更	①検討 (2020年3月)	①実施 (2021年3月)
②サイクルポート数(累計)	②32か所 (2020年3月)	②40か所 (2022年3月)

指標	現状値 (時点)	目標値 (時点)
①地図の拡大	①- (2020年3月)	①拡大 (2020年4月)
②機能の追加	②検討 (2020年3月)	②実施 (2020年4月)
③インセンティブの検討	③- (2020年3月)	③検討完了 (2021年3月)
④支払方法拡充の検討	④- (2020年3月)	④検討完了 (2021年3月)
⑤商業施設と学校のサイクルポート数(累計)	⑤0か所 (2020年3月)	⑤5か所 (2022年3月)

結果(概要)

実績値 (時点)	取組内容
①-1 7,200人 (2022年3月)	①地域の老人クラブ、小学校や、多摩境駅周辺で行っているパトロールにおいて、アプリをPRするチラシやポケットティッシュを配布するなど、アプリの活用をPR
①-2 13% (2022年3月) 【改善済】	
②12,000回 (2022年3月) 【改善済】	②サイクリングマップのサイクルポート等での配布や、サイクルポートの新増設などによりシェアサイクルの利用を促進

実績値 (時点)	取組内容
①実施 (2020年4月) 【改善済】	①シェアサイクルを市内限定で利用可能な仕組みに変更
②40か所 (2021年3月) 【改善済】	②町田駅周辺の利便性や観光地の回遊性の向上等のため、サイクルポートを増設

実績値 (時点)	取組内容
①拡大 (2020年4月) 【改善済】	①アプリ内の地図範囲の拡大により市内の通報エリア圏外を解消
②実施 (2020年4月) 【改善済】	②通報した不具合の対応結果の報告を希望できる機能を追加
③検討完了 (2021年3月) 【改善済】	③アプリのPR効果としてインセンティブが有効か検討
④検討完了 (2021年3月) 【改善済】	④シェアサイクルの支払方法にキャリア決済を追加するよう提携先に提案し、開発する方針に決定
⑤6か所 (2022年3月) 【改善済】	⑤UR都市機構及び市内事業者の所有地に、サイクルポートを新たに設置

事業の名称	道路管理事業		
部名	道路部	課名	道路管理課

項目	結果(詳細)			
	2020年度		2021年度	

項目	実績値(時点)	取組内容	実績値(時点)	取組内容
	(1) 認知度	①-1 4,944人 (2021年3月) ①-2 11.1% (2021年3月) 【改善進行中】	① ・通報時間の短縮や、24時間365日通報ができる等のメリットなど、道路通報アプリをPRするポケットティッシュを作成し、現場立会い時に手渡し、次回要望する際には電話ではなく、アプリを活用してもらうよう案内した。 ・市内の小学4年生に対して毎年配布を行っている「みちピカ町田※」のチラシ内でも、道路通報アプリについての項目を2020年度から新たに掲載し一層啓発に努めた。 ※みちピカ町田：一人ひとりの手で道路をより良くしていこうと活動する道路愛護運動 ・2019年12月から配布を始めた、通報時間の短縮や、24時間365日通報ができる等のメリットを記載した道路通報アプリのチラシについて、市庁舎、シェアサイクルのサイクルポートでの配布に加え、町内会・自治会への説明会に参加する際にも配布した。 ・道路通報アプリのダウンロード数やアプリによる通報割合は着実に増加しているが、目標達成には至らなかった。新型コロナウイルス感染症拡大の影響によるイベントの減少などで、直接アプリをPRする機会が少なくなっているため、新たな周知方法を検討する必要がある。	①-1 7,200人 (2022年3月) ①-2 13% (2022年3月) 【改善済】
②4,288回 (2021年3月) 【改善進行中】		② ・「シェアサイクルで町田を巡る。」をテーマに、市内の観光スポットを回るおススメ8コースや、町田駅駐輪場マップを掲載したサイクリングマップを新たに10,000部作成し、市庁舎やサイクルポートで配布した。 ・シェアサイクルの利用回数は着実に増加しているが、目標達成には至らなかった。新型コロナウイルス感染症拡大の影響によるイベントの減少などで、直接シェアサイクルをPRする機会が少なくなっているため、新たな周知方法を検討する必要がある。	②12,000回 (2022年3月) 【改善済】	② ・市内の観光スポットを回るおススメ8コースや、町田駅駐輪場マップを掲載したサイクリングマップを新たに15,000部作成し、市庁舎やサイクルポートで配布した。 ・また、利便性を向上させることにより、シェアサイクルの利用回数を増やすため、サイクルポートを10か所新設、2か所増設した。(道路部所管の遊休地の活用した新設4か所、UR都市機構及び市内事業者の所有地を活用した新設6か所、公営自転車駐車場の空きスペースを活用した増設2か所)

項目	実績値(時点)	取組内容	実績値(時点)	取組内容
	(2) ターゲット	①実施 (2020年4月) 【改善済】	①市外に自転車が流れてしまい、市内の自転車が減少する傾向があったことから、シェアサイクルの市内回遊の利便性を高めるため、2020年4月から市内限定で利用可能な仕組み(市内で借りた自転車は市内のサイクルポートにしか返却できない仕組み)に変更した。	①実施 (2020年4月) 【改善済】
②40か所 (2021年3月) 【改善済】		②使いたい時に使えるシェアサイクルとするため、自転車を新たに40台配置するとともに、2020年12月から2021年3月にかけて、以下の場所にサイクルポートを8か所増設し、合計で40か所とした。 ・シェアサイクルが利用できる地域を拡大するため、市有地を活用して4か所増設 都営高ヶ坂アパート裏、桜美林幼稚園向かい、セブンイレブン南大谷店向かい、木曾自転車等保管場所 ・稼働率が高い町田駅周辺の利便性を高めるため、町田駅前で通行に支障の出ない場所を調査したうえで、交通管理者である警視庁と協議を行い、2か所増設 みずほ銀行町田支店前、横浜銀行町田支店前 ・観光地の回遊性向上のため、2か所増設 町田薬師池公園四季彩の杜西園、原町田境橋広場	②40か所 (2021年3月) 【改善済】	②2020年度で改善済

事業の名称	道路管理事業		
部名	道路部	課名	道路管理課

項目	結果(詳細)			
	2020年度		2021年度	

③実施方法	実績値 (時点)	取組内容	実績値 (時点)	取組内容
	①拡大 (2020年4月) 【改善済】	①道路通報アプリで、市内であっても県境や市境など通報エリア圏外となっている場所をなくすため、アプリに搭載されている地図を2020年4月から拡大した。	①拡大 (2020年4月) 【改善済】	①2020年度で改善済
	②実施 (2020年4月) 【改善済】	②道路通報アプリに、通報した不具合の対応結果(修繕完了)の報告を希望するかどうか選択できる機能を2020年4月に追加し、希望がある場合には通報者に報告した。	②実施 (2020年4月) 【改善済】	②2020年度で改善済
	③検討完了 (2021年3月) 【改善済】	③道路通報アプリのPR効果としてインセンティブが有効かどうか検討した結果、不適切な通報が増加する可能性を排除できないことや費用対効果の観点などから、インセンティブの導入は見送ることとした。なお、道路通報アプリに機能が追加されている「生きもの発見レポート」においては、アプリを使って優れた調査・報告活動をした方に記念品を贈呈する「夏の生きもの探しキャンペーン」を実施した(環境・自然共生課)。	③検討完了 (2021年3月) 【改善済】	③2020年度で改善済
	④検討完了 (2021年3月) 【改善済】	④シェアサイクルの支払方法にキャリア決済を追加するよう提携先に提案し、開発する方針となった。	④検討完了 (2021年3月) 【改善済】	④2020年度で改善済
	⑤0か所 (2021年3月) 【改善進行中】	⑤シェアサイクルの利用促進のため、UR都市機構、小田急電鉄等とサイクルポートを設置できる用地について協議を行った。設置に向けて、引き続き協議を行う。	⑤6か所 (2022年3月) 【改善済】	⑤ ・シェアサイクルの利用促進のため、UR都市機構及び市内事業者とサイクルポートを設置できる用地について協議を行い、UR都市機構の所有地に5か所、市内事業者の所有地に1か所設置した。 ・シェアサイクルの更なる利便性向上のため、2022年3月から新たな事業者によるシェアサイクルサービスを開始した。これにより、高校生にも利用しやすいQRコード決済など決済手段が多様になるとともに、返却するサイクルポートの予約が可能となった。