

亀有出張所における行政相談データベースの「見える化」の検討

現 道路部 道路工事課 元 東京国道事務所 亀有出張所 加藤 茜

1 背景・目的

亀有出張所では月に約 80 件の行政相談があり、「相談対応受付アプリ」を用いて管理している。行政相談の対応にあたっては過去の対応との整合を図る必要がある。また、過去の行政相談から維持計画を検討することが重要であり、過去のデータの確認が必須である。

「相談対応受付アプリ」では、受付日や路線等から過去のデータを検索できるが、入力方法が統一されていないため、期待する検索結果が得られないことがある。また、アプリの利用に習熟している職員に限られており、全員が有効利用できていないのが実態である。

そこで本研究では、過去の行政相談箇所を地図上にプロットすることで、行政相談データを視覚化し、迅速な対応や合理的な維持計画につなげることを目的とする。

2. 1 行政相談プロット地図の作成

令和 3 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 15 日までの行政相談(n=965)を、表 1 の 20 項目に分類し、国土地理院が公表している Excel ファイル「地理院マップシート」を用いて地理院地図に表示した結果を図 1 に示す。図 1 はウェブブラウザから見ることができ、アイコンをクリックすると予め入力した詳細情報（受付 No、受付日、路線、距離標、上下、住所、相談内容）が表示される。アイコンが密集している場所は、地図を拡大して見やすることができる。

アイコンの位置は住所に基づいているが、相談箇所に住所がない場合があるため、実際の相談箇所を表していないことがある。例えば、橋の上は対応する住所がないため、橋のもとにプロットされている。また、15.落下物(ごみ)が路線上から離れていることが多いが、これは交番が一時保管していたものについて入れる住所が決まっていないためである。そのため、入力方法を統一する必要がある。

図 1 の地図は視覚的に行政相談を確認できるため、過去の行政相談を参照する際に有効である。ただし、大まかな傾向を示すものであり、維持計画の根拠とするにはより詳細な分析が必要である。

表 1 分類項目

1.放置自転車(バイクも含む)	■	11.害虫駆除	○
2.道路改善要望	●	12.照明	●
3.平板ブロック補修	▲	13.工事苦情・問い合わせ	★
4.陥没	△	14.死骸回収	■
5.水溜まり	●	15.落下物(ごみ)	△
6.道路・付属物	▲	16.不法占用	○
7.樹木(カラス関係)	★	17.不法投棄	■
8.植栽(剪定要望・その他)	▲	18.路上生活者	●
9.除草	●	19.騒音・振動	●
10.清掃	●	20.その他	●



図 1 行政相談プロット地図(R3)

2. 2 行政相談データの分析

そこで、水溜まり、植栽(剪定要望他)、除草の3項目に関する行政相談の分析を試行する。試行では、令和2年度及び令和3年度の行政相談データを使用した。

項目ごとの行政相談件数は表2の通りである。ここで、5.水溜まり、8.植栽(剪定要望・その他)、9.除草の月ごとの件数を図2、図3に示す。

3項目の行政相談件数は季節要因を受けていることが分かる。例えば水溜まりに関する行政相談は、梅雨時期と台風時期等の降雨量が多い時期に多く受けている。

次に、植栽(剪定要望他)及び除草については、R2・R3年度ともに夏に多い傾向があるが、R3年度の除草の相談件数は夏に増加していない。これは、オリンピック・パラリンピック前に管内(環七の内側)の除草を完了したことによるものと思料する。

さらに、植栽(剪定要望他)及び除草に限定して行政相談プロット地図を作成すると(図4)、行政相談の件数が少ない地域がみられる。このことから、より効率的に剪定・除草の計画を立てられると考える。



図4 行政相談プロット地図(植栽・除草)(R2・R3)

3 まとめ

行政相談データを視覚化し、過去のデータの検索性を高める地図を「地理院マップシート」を使って容易に作成できた。また、行政相談データを分析できることが示せた。

「地理院マップシート」を用いたプロット地図は、各出張所のニーズに応じて分類項目を設けることで作成が可能である。そのため、プロット地図の作成・利用方法を周知して活用を促進し、行政相談の迅速な対応や維持計画の効率化に寄与することを期待する。

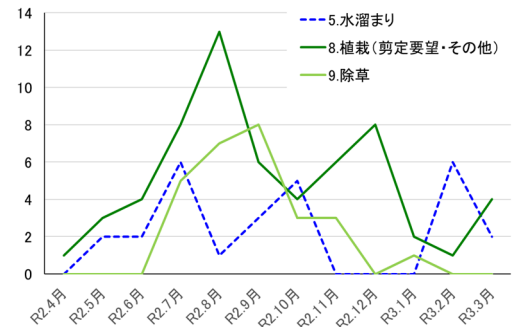


図2 R2年度行政相談件数

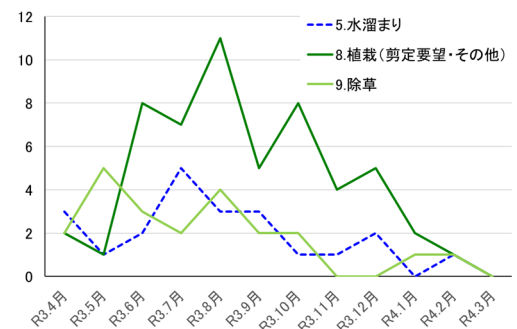


図3 R3年度行政相談件数

表2 行政相談件数

項目	行政相談(件)	
	R2年度	R3年度
1.放置自転車(バイクも含む)	93	110
2.道路改善要望	14	18
3.平板ブロック補修	55	40
4.陥没	1	14
5.水溜まり	27	22
6.道路・付属物	129	108
7.樹木(カラス関係)	7	8
8.植栽(剪定要望・その他)	60	54
9.除草	27	22
10.清掃	47	43
11.害虫駆除	8	6
12.照明	31	47
13.工事苦情・問い合わせ	14	12
14.死骸回収	94	92
15.落下物(ごみ)	194	183
16.不法占用	25	41
17.不法投棄	64	63
18.路上生活者	20	6
19.騒音・振動	26	22
20.その他	64	54