

自治体・地域住民向け「お困りごと解決プラットフォーム」を構築しました

国土総合研究機構 LCDM 研究会^{*1}（以下、「本研究会」と呼ぶ。）はこの度、建設コンサルタントとして蓄積したノウハウを地域課題の解決やまちづくりに役立てることを目的とした「お困りごと解決プラットフォーム（OPF）」を構築しました。

本プラットフォームは、住民から行政へ寄せられるお困りごと情報（要望や苦情など）を一元的に管理し迅速な解決に繋げるサービスを提供するものであり、行政における住民サービスの向上や職員の作業効率化、部署間の連携強化を支援します。

住民から寄せられるお困りごとへの対処プロセスを可視化することにより、見落としや遅延を防ぐとともに各職員間の連携を促す効果が期待されます。また、お困りごとの情報を住民と共有することにより、官民の協働による地域課題の解決が促されます。さらに収集・蓄積された情報（お困りごとやその対処結果）を利活用し、インフラの維持管理・更新やまちづくりの最適化、防災活動などに役立てることが期待されます。

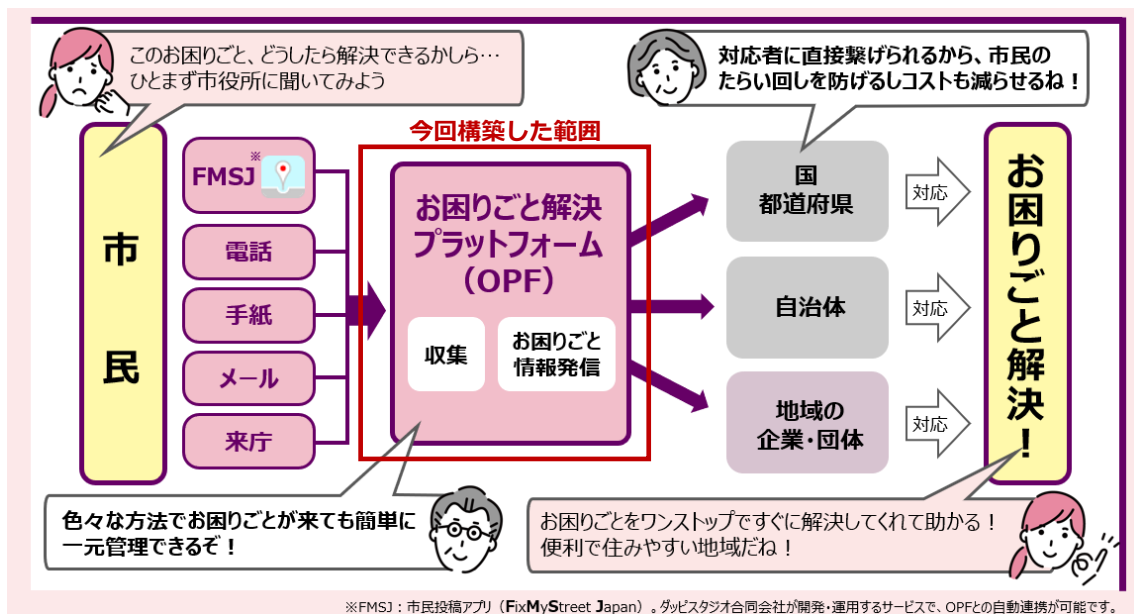
本研究会は、これまで東海地方の自治体およびダッピスタジオ合同会社^{*2}（大阪府大阪市代表社員 川人隆央）の協力を得て 2021 年 12 月より実証実験を行ってきました。その成果を反映して今後は他の自治体にも順次展開を進めてまいります。

2023 年 8 月 30 日（水）には、OPF の紹介を含めた本プロジェクトのウェビナー開催を予定していますので是非ご参加をください。

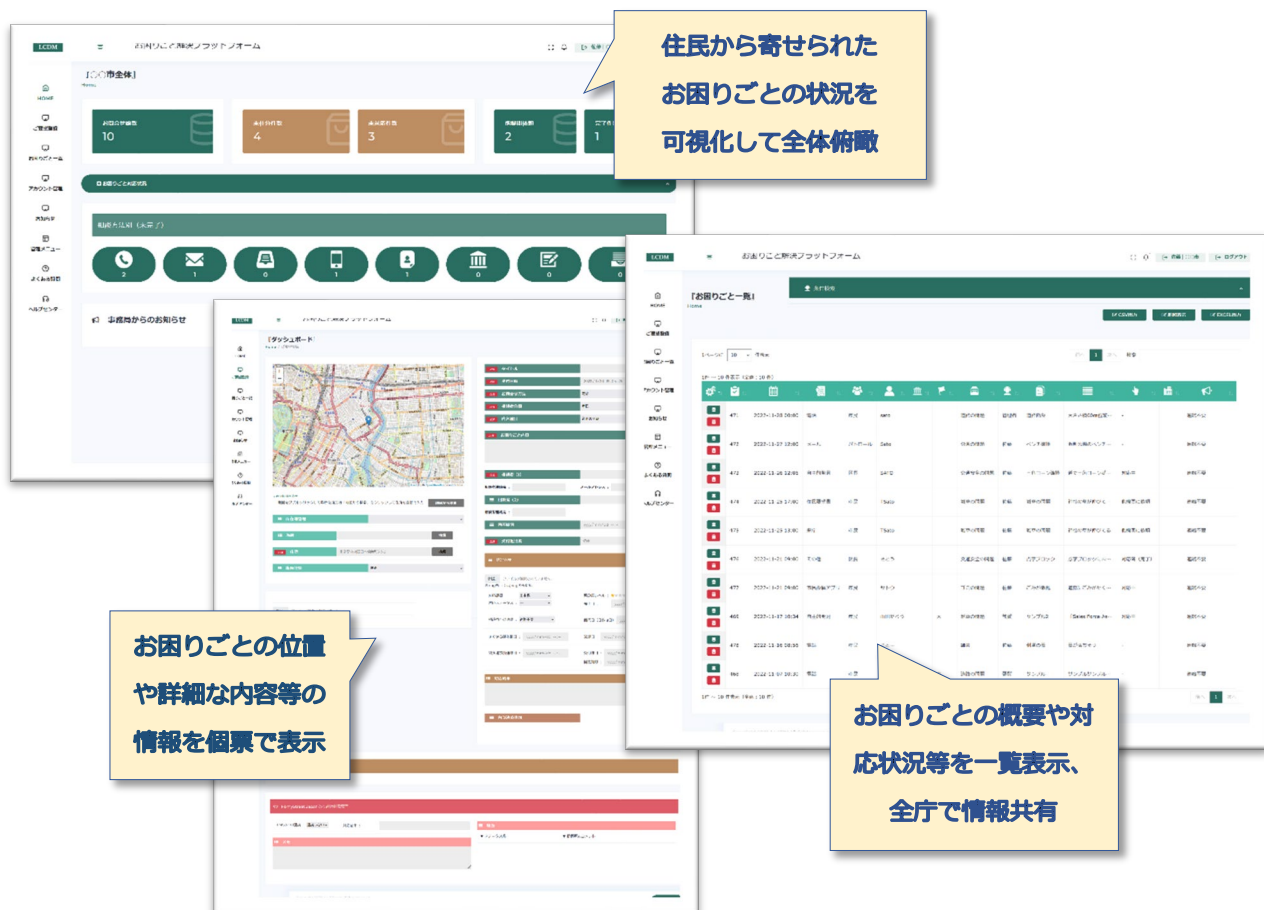
本研究会は、お困りごと情報を住民・自治会や地域の企業等と共有することで、地域住民間での自発的な問題提起および課題解決に向けたマッチング（お困りごとの地産地消）に発展させる仕組みについても検討していきます。

¹ 国土総合研究機構は、株式会社建設技術研究所（本社：東京都中央区 代表取締役社長：中村 哲己）、日本工営株式会社（本社：東京都千代田区 代表取締役社長：金井 晴彦）、パシフィックコンサルタンツ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：大本 修）の建設コンサルタント 3 社で構成している、社会課題の解決や次世代の事業創出を目的とした団体です。LCDM（Life Cycle Data Management）研究会はその分科会に位置づけられ、デジタル技術を活用したソリューションの研究を行っています。

² ダッピスタジオ合同会社は、住民等からの情報収集をスマートフォン等のデジタルデバイスを活用して行うサービス（まちもん[®] / FixMyStreet Japan[®]）を運営しています。OPF では、情報収集の仕組みとしてこれと連携をしています。



(OPF によるお困りごと解決のイメージ)



(OPF の管理画面イメージ)