

## ICT街づくり推進会議 地域懇談会@三鷹 議事要旨

### 1. 日時

平成25年5月29日（水）11:10～12:20

### 2. 場所

三鷹産業プラザ701・702会議室

### 3. 出席者

#### (1) ICT街づくり推進会議構成員

岡座長、石原構成員、村上構成員

#### (2) ICT街づくり推進会議検討部会構成員

石塚構成員、神竹構成員、齋藤構成員、地平構成員、庄子構成員、武市構成員、細川構成員

#### (3) 三鷹市における実証プロジェクト関係者

清原三鷹市長、河村三鷹市副市長兼(株)まちづくり三鷹代表取締役社長、河野三鷹市企画部長、後藤(株)まちづくり三鷹経営事業部統括シニアマネージャー、麻生氏（はなかいどう指定居宅介護支援事業所）、服部氏（見守り支援参加者）

#### (4) 総務省

柴山副大臣、吉田関東総合通信局長（司会）、渡辺情報通信政策課長 他

### 4. 議事

#### (1) 三鷹市におけるICT街づくり推進事業の取組み等について

#### (2) フリーディスカッション

### 5. 議事概要

#### (1) 三鷹市におけるICT街づくり推進事業の取組み等について

清原三鷹市長より、資料1に基づき説明が行われた。また、麻生氏、服部氏より、IP告知端末を利用した感想について、清原三鷹市長からのインタビューに答える形で発言があった。

#### (2) フリーディスカッション

主な発言は以下のとおり。

#### 【武市構成員】

○技術的に実現できるということと、実際にユーザーが使えるということにはギャップがある。その意味で、実際に使うユーザーに配慮したシステムを追求されているところが印象的。

○持続可能な事業として成り立たせるためのポイントは、どのようなところにあるとお考えか。

**【清原市長】**

- 緊急時の情報提供は市の責任で行うが、平時には地元商店のクーポンやPRを配信している。現在は試行的な取り組みではあるが、広告宣伝のチャンスとして、一定のコスト負担を地元の商店会や生活圏内の方々からいただいくことが重要。
- 災害時要支援者や一人暮らしの高齢者の方にICTを活用したサービスを提供するために、市内のボランティアの方に無償で活動していただいております。いわば善意のうえに成り立っている事業である。ただ、シルバー人材センターやシニアSOHO普及サロン三鷹のように、コミュニティビジネスという形で地域貢献をしてくださっている方もいる。これらを三鷹市がコーディネートすることが重要であるが、今回は三鷹市が出資しているまちづくり会社が民間の感覚でコーディネートすることで、公共機関以外の公共セクターを結ぶことができたと考えている。

**【河村副市長】**

- 一人暮らしの方を支援する仕組みについては介護保険や医療保険の適用にならないか、という意見も現場では出ていた。そういう特定の対象者に対しては、保険での対応やモデル的な形で行政が機器を配布する等の対応が一定程度考えられるのではないかと考えている。

**【地平構成員】**

- 三鷹市としての街づくりの理念の上に、ICTを活用して、結果として市民間のリアルな接点を増やしているという点が素晴らしい。
- 住民がICTを使いこなしているかどうかや、このような素晴らしい取り組みがあることをどれだけ住民に知っていただくかという点が課題。一方で、そういうことを知ってほしい人ほど、例えば携帯電話・スマートフォンを持っていなかったり、Twitterをやっていなかったりという課題もある。
- そういう方々をつなぐという点で、最も身近で慣れ親しんだインターフェースであるテレビを活用する、ケーブルテレビのコミュニティチャンネルは、例えば特定の時間に端末の使い方などの情報を放送することで、高齢者等の利用者にとってわかりやすい情報源になるし、結果として支援者の負担も軽減できるような活用も可能。ぜひ一層の活用をいただきたい。

**【清原市長】**

- 本日も地元のJCN武蔵野三鷹の取材が入っているが、三鷹市ではケーブルテ

レビを有力な地域情報の伝達手段として活用している。三鷹市ではコミュニティ番組を地元のケーブルテレビ会社が丁寧に作成しており、三鷹市との覚書を取り交わし、緊急時の情報については三鷹市で入力した情報がケーブルテレビの画面に緊急情報という形で放映される仕組みが構築されている。

- また、日頃から市民の皆様のさまざまな活動についてもコミュニティチャンネルで文字情報として提供しているとともに、NPO法人市民テレビ局やシルバー人材センターが番組を自主制作して、市民の視点からの番組も放送している。そういった中で、ICT街づくりの取り組みも、送り手側の視点だけではなく、利用者視点からの情報提供のしくみとしていくことで普及が図ればありがたい。

#### 【神竹構成員】

- 本事業で使っているような端末は弊社でも製造しているが、広く有効な使い方を実践されていて感心した。こちらとしても出来るだけ安価で提供できるよう頑張りたい。
- 事業で利用している端末について、一般的なネットワークまでアクセスが出来るようにすれば便利だが、一方で振り込め詐欺のようなトラブルを生じるリスクもある。このような端末でサービスを提供する上では、どこまで広げるのが適当とお考えか、ご意見を伺いたい。

#### 【清原市長】

- 青少年がインターネットを使う際に犯罪の加害者になったり、被害者になったりすることを防ぐために青少年インターネット法が議員立法された経緯があるが、今のご質問を受けて青少年だけでなく高齢者にも何らかの措置が必要だと思う。
- 今回はモニターの数も限られており、内容についても要支援者と支援者、介護福祉士、傾聴ボランティア等の公共的な主体を結ぶという、比較的閉じられた中でのコミュニケーションとして実証していた。子どもの場合では端末でフィルタリング等アクセス制限をかけられる仕組みもあるので、要介護の高齢者においても、ケアマネジャーや家族が、不用意に悪質なところにアクセスできないような制御をすることで、利用者の主体性も尊重しつつ詐欺等から守ることができるのではないかと思う。

#### 【石塚構成員】

- 本事業は、平時と有事の切り分けがしっかりなされている点、ステークホルダーを巻き込んでいる点、そして、デジタルとアナログという、ICTと顔と顔が見える関係をしっかり組み合わせている点が素晴らしい。
- 情報伝達制御システムを導入する際、大きな問題や、障害となった点はあるか。

つくば市でも同様の取り組みを行おうとした場合、端末の負担を自治体が負うか個人が負うかという意味で、個人のスマートフォン等をうまく活用できれば、イニシャルもランニングも行政の負担無く、市民の意識の中で確立していく理想的なプロセスが構築できる。その辺りで何かハードルを感じたものがあれば教えていただきたい。

#### 【後藤統括シニアマネージャー】

- 情報伝達制御システムでは、市民が情報の受け手であることから、簡単にテストができないことが一番のネック。例えば局地的な気象警報が出たときに、携帯電話向けにエリアメールで情報配信をしたこともあったが、やはり市民の方から多くの問い合わせをいただいた。
- 常日頃から市民の皆さんにきちんとお知らせし、情報伝達に関する防災訓練を年に1、2回やらせていただくことも含めて、いざというときにはこういう形で情報が届くということを知っておいていただくことが重要。

#### 【清原市長】

- 三鷹市では人口18万人のうち1割の方に安全安心メールに登録いただいております。犯罪情報等についてお知らせをしている。防災訓練というと、通常は消防・警察と一体になって体を動かす訓練をするが、これだけの方に登録をしてもらっているのだから、ICTを活用するという、情報を受信する防災訓練も必要であることを痛感した。

#### 【庄子構成員】

- 三鷹市の取り組みは、市だけでなくNPOも含め、市民全体で取り組んでいる素晴らしいものだと思う。そういった中で、今後は大学との連携、特に大学生の活用という点をご検討いただければと思う。東日本大震災においても東京の大学生がボランティアとして被災地の高齢の方にTwitterやFacebookの操作方法を教えたということもあり、ボランティア意識の高い学生の活用ができればよりよいものになるのではないかと。

#### 【清原市長】

- ご指摘のとおりと考えて、三鷹市では大学生のみならず、市内の都立高校・私立高校との連携も始めている。また、中学生にも救急技能認定取得を必修とするなど意識啓発を行っており、今後さらに参加を具体的なものにしていきたい。

#### 【武市構成員】

- 現在、ICT街づくり推進会議検討部会では共通プラットフォームに関する議論をおこなっているところであり、共通プラットフォームの普及がこういった地

域住民サービスの普及に直結するような重要性があるというのはそのとおりだと思う。先行事例をいかに標準化し、普及・波及させていくかについて、三鷹市が今回の事業で配慮した点等があれば教えて欲しい。

【後藤シニアマネージャー】

- ご指摘のとおり、共通化・プラットフォーム化は避けては通れない課題だと認識している。三鷹市では住民基本台帳等の基幹系システムについては地域情報プラットフォームに準拠したシステムを利用はしているが、まだ具体的なプラットフォームは構築できていないので、番号制度への対応も含めた「街づくり」に関するシステムへの対応を早急に検討すべきと考えている。
- 実現にあたっては、企業ごとのパッケージに合わせるのではなく、全体として合わせるということが重要で、行政制度としても、例えばデータの桁数などを国が具体的な規格化をしていただけるとプラットフォーム化が一気に進むのではないかと思う。

【柴山副大臣】

- このような取り組みを三鷹市だけではなく、他の地域にも拡大していくことによって、システムのプラットフォーム化や統一化が図られる。その際、自治体が個別に個人情報保護条例を改正するなど、主体的に取り組んで自治体ごとの個性を入れられる分野と、税情報や個人情報の範囲など、制度面で統一的に改正しなければいけない分野というのが今後出てくるのではないかと感じた。
- マイナンバーは、今は残念なことに医療情報や民間情報とはつながらないシステムになっている。しかし、例えばデータ自体は連携していないが、医療従事者や介護支援者にそれぞれの情報を提供するというのを、できることから始めていくような取り組みは必要なのかなとも思う。
- 被支援者に対して、支援者、機器の使い方を教える学生、傾聴ボランティアと行った方々をコーディネートする仕組みの構築についても、全国レベルで取り組んでいくことが必要。

【河村副市長】

- 学生ボランティアの活用について、三鷹市では、学生が市民の個人宅に入っていくということで、研修会等を通じて個人情報の保護について一定の知識を持ってもらうようにしている。また、地元の大学では地域に学生が入ってボランティアとして活躍するような場面を作ろうと積極的に検討を始めており、三鷹市もそれに協力しているところ。

【石原構成員】

- ICTというと高齢者にとって何となく冷たい印象があるが、本事業ではむしろ

る暖かい人間関係を築いていくためにICTが必須になってきていると感じた。三鷹市のように、平時にいかに関係が築かれているか、日常の接点といったものが非常に大事だと思う。

- 三鷹市として1つのモデルを作るにあたっては、特に高齢者における自助をどこまで求めるかが重要。例えば、端末については相当見やすい、使いやすいインターフェースにする必要があると同時に、高齢者はそういう分野に対してもっと自分で努力しなければならないという、自助と共助と公助のバランスが大事。市がすべてをやるわけには当然いかず、コストもかかるため、実証の中でどこまでを共通モデルとして全国に展開していくべきかという点を検討してほしい。

#### 【村上構成員】

- 清原市長の市民の視点からの発想や、コミュニティをいかに充実させていくかという点への強い意欲がいかんなく発揮されており素晴らしい。三鷹市は自治体がICTを活用していくという点で、日本はもちろん世界でも最先端の取り組みを多様な分野で進められていると認識している。
- 今回の事業の中では、それらの素晴らしい各分野の取り組みがいかに連携されるかと、共通IDの活用を今後どう展開していくかという点に大変注目している。既に共通IDが、実際に買い物支援や緊急時の高齢者支援に具体的な形で活用されていることにも感銘を受けた。
- 三鷹での活動がいかに他の自治体に伝わっていくか、さらに、国の制度を変え、世界にも広がっていく上では、この仕組みの中で住民がメリットをどのくらいどのように感じているかをしっかり説明できることが重要。プロジェクトの最終的な成果として、その点を様々な形で伝えられるように意識して事業を進めてほしい。

#### 【岡座長】

- 現在ICT街づくり推進会議では2015年までの共通プラットフォーム実現を目標に議論をしており、三鷹市のような先行事例をうまく活用して共通プラットフォームにしていこうという考え方で検討を進めているところ。
- 共通IDの利活用の面でも、先行的な市になってほしい。国全体でのマイナンバーの活用には時間がかかる。その上、当面は社会保障と税に限った活用であり、これを医療等に広げていくには多くの課題が残っているため、簡単にいくものではないが、自治体であればそこを進めていくことが可能なのではないかなと思う。
- もちろん個人情報は大変重要であるが、個人情報というのは突き詰めればその情報を提供する人と使う人の約束事。極端に言えば、個人情報を提供しない人にはそれを活用したサービスが行かないというだけの話になる。個人情報を提

供する人がどこまで覚悟するかという意味での約束事をすることになるので、そのようなモデルとしてぜひ頑張って進めていただきたい。

- このプロジェクトは、民産学公官、まちを挙げて皆さんが一緒になって取り組んでいることが一番感動した。住民にとってメリットがあるのであれば、個人負担や受益者負担という考え方を突き詰めて持続可能性を検討することもできるのではないかと思う。

**【柴山副大臣】**

- 非常に有意義なセッションが行えたことに感謝。受益と負担という点で、視野民間企業、市民がどのように関わっていくのかという点については街づくりをどう進めていくかという方向性の面でしっかり議論する必要がある。
- 市民の情報を共有していくことで、例えば空き屋対策など、新たに解決できるテーマがあると思う。将来的な課題をいつまでにどうできるかというタイムテーブルを作って検討していくと、非常に明るい未来が見えてくるのではないかと感じている。

以上