

## 平成22年度実施 地域ICT利活用広域連携事業 成果報告書

実施団体名 小牧市、岩倉市、扶桑町及び大口町

代表団体名 岩倉市

事業名称 情報で紡ぐ Safety-Net (ヒューマンリンクシステム) による安心・安全なまちづくり

## 1 事業実施概要

犯罪や事故が起こりにくい環境とは、人と人との絆が強い環境である。既存の携帯端末を活用するヒューマンリンクシステム(HLS)を開発する。HLSは、従来型のSNSとSIPをリンクさせ、広域的な幅広い人材における人と人とのマッチングを促し、防犯や見守りに対し機能する。絆による情報網がどんどん紡がれ、その網の目が細かくなっていく。それが、地域の情報 Safety-Netとなる。また、広域的な名所旧跡、食事処、名物などの情報をアーカイブ化及び共有し、HLSと絡めることで、実社会での付き合いをより立体的なものとしてイメージでき、発展を促す。

## 2 目標の進捗状況

## (1) 目標の進捗率

指標	目標値	結果の数値	達成状況	計測方法・出展等
HLS登録者数	1,500人	30人	×	実人数を計測
ICT人材育成人数	3人	127人	○	研修会、シンポジウム等を通じての参加者を累積
ヒューマン指数	6,000ヒュー	—	×	

## (2) 進捗率の理由(達成状況が△又は×の場合はその理由)

申請時では、平成23年2月上旬にシステム完成を予定し、その後の運用により上記登録者数等を見込んでいたが、システム開発期間が延び、平成22年度内に十分な運用期間をとることができなかったため。

## 3 事業による成果

## (1) 事業による成果(アウトプット指標)

項目	成果指数	備考(成果指数の説明等)	調査時期
HLS参加者	—	HLS参加者数	平成23年4月以降を予定
HLS利用件数	—	HLSの年間利用件数	〃

HLS情報配信数(コンテンツ数など)	—	HLSを利用した情報配信数(コンテンツ数など)	〃
HLS一人当たりの利用頻度・リピート率	—	HLS一人当たりの利用頻度・リピート率	〃
HLSアクセス数	—	HLS年間アクセス数	〃
HLSコミュニティ数	—	HLSコミュニティ数	〃
HLSヒュー総配布点数	—	HLSのポイントであるヒューの総配布点数	〃
地域ICT人材の活用・育成会議参加者数	—	地域ICT人材の活用・育成会議参加者数	〃
地域ICT人材の活用・育成会議プログラム数	—	地域ICT人材の活用・育成会議プログラム数	〃
地域ICT人材の活用・育成会議開催回数	—	地域ICT人材の活用・育成会議開催回数	〃
ICT人材育成人数	—	ICT人材育成人数	〃

## (2) 事業による社会的効果等 (アウトカム指標)

項目	事業成果	調査内容	算出方法	調査時期
見守り支援事案発生数	HLSを利用することにより、現場に行くことなく見守りができる。	見守り支援事案発生件数の前後の比較を行う。	見守り発生時案増減数＝見守り発生事案件数(来年)－見守り発生事案件数(今年)	平成23年4月以降を予定
HLS主観的安心度【単独指標】	HLSを利用することにより、現場に行くことなく見守りができる。	HLSの満足度を調査を行う。	5段階評価による満足度の平均値 【算出式】 平均満足度＝満足度の総合計÷アンケート回答数	〃
防犯情報等の住民視聴率・聴取率	HLSの防犯情報を知ることにより、予防、防犯ができる。	HLS利用者のうち防犯情報の利用者の比率を算出する。	防犯情報等の住民視聴率・聴取率＝防犯情報アクセス数÷HLS利用者数	〃
火災数(被害件数)	HLSを利用することにより、火災数が減少できる。	HLS導入前と導入後の火災数の比較を行う。	火災数増減数＝火災数(来年)－火災数(今年)	〃

防犯主観的 安心度向上 率(実感)【単 独指標】	HLSを利用する ことにより、防犯 情報を簡単に取得 でき予防、防犯が できる。	HLSの満足度の調 査を行う。	段階評価による満足度 の平均値 【算出式】 平均満足度＝満足度の 総合計÷アンケート回 答数	〃
避難情報等 の住民視聴 率・聴取率	HLSの避難情報 を知ることにより 避難が円滑にでき る。	HLS利用者のうち HLSの避難情報を 利用した者の比率を 算出する	避難情報等の住民視聴 率・聴取率＝避難情報 アクセス数÷HLS利 用者数	〃
罹災数(被害 件数)	HLSを利用する ことにより、罹災 数が減少できる。	HLS導入前と導入 後の罹災数の比較を 行う。	罹災数増減数＝罹災数 (来年)－罹災数(今 年)	〃
防災準備実 践者の増加 率	HLSを利用する ことにより、防災 訓練などの防災準 備実践者が増加す る。	HLS導入前と導入 後の防災訓練回数 の比較を行う。	防災訓練回数増減数＝ 防災訓練回数(来年) －防災訓練回数(今年)	〃
防災・災害主 観的安全度 向上率(実 感)【単独指 標】	HLSを利用する ことにより、防 災・災害時に簡単 に取得でき、予防、 防災ができる。	HLSの満足度を調 査を行う	5段階評価による満足 度の平均値 【算出式】 平均満足度＝満足度の 総合計÷アンケート回 答数	〃
地域イベン ト・交流件数 【単独指標】	HLSを利用する ことにより、地域 イベント、交流件 数の増加が見込ま れる。	地域イベント・交流 件数算出	HLSによる地域イベ ント・交流件数を算出 する。	〃
観光収入	HLSを利用する ことにより、観光 収入の増加が見込 まれる。	HLSの導入前、導 入後の観光収入の比 較を行う。	観光収入増減＝観光収 入(来年)－観光収入 (今年)	〃
訪問・観光客 数の増加率	HLSを利用する ことにより、訪 問・観光客数の増 加率の上昇が見込 まれる。	HLSの導入前、導 入後の訪問・観光客 数の増加率の比較を 行う。	訪問・観光客数の増加 率＝訪問・観光客数の 増加率(来年)－訪問・ 観光客数の増加率(今 年)	〃

野菜広場の農産品・特産品の売上増加率	ヒューマンリンクシステムを利用することにより毎週水曜日、土曜日に岩倉駅前で開催されている野菜の広場における農産品・特産品の売上増加率の上昇が見込まれる。	ヒューマンリンクシステムの導入前、導入後の野菜の広場における農産品・特産品の売上増加率の比較を行う。	野菜の広場における農産品・特産品の売上増加率＝野菜の広場における農産品・特産品の売上増加率（来年）－野菜の広場における農産品・特産品の売上増加率（今年）	〃
雇用件数、就業件数（人数）	地域ICT利活用広域事業により人材育成をする。	地域ICT利活用広域事業により人材育成した人数を算出する。	地域ICT利活用広域事業により人材育成した人数を算出する。	〃
主観的理解度向上率（実感）【単独指標】	HLSを利用することにより、新しいコミュニティと仲間作りができる。	HLSの満足度の調査を行う。	5段階評価による満足度の平均値 【算出式】 平均満足度＝満足度の総合計÷アンケート回答数	〃
客観的理解度向上率	HLSを利用することにより、新しいコミュニティと仲間作りができる。	HLSの理解度の調査を行う	5段階評価による理解度の平均値 【算出式】 平均理解度＝理解度の総合計÷アンケート回答数	〃
人口流出の減少率	HLSを利用することにより。人口流出が減少できる。	HLSの導入前、導入後の人口流出率の比較を行う。	人口流出減少率＝人口流出減少率（来年）－人口流出減少率（今年）	〃

#### 4 システム設計書

別添2のとおり。

#### <システム運用結果>

##### 1 システム運用で得られた成果

HLSは、地域SNS的機能を包含し、かつ、SIP及びSTUNによる安心・安全な、そして適度に閉じられたネットワークによるやりとりを促進させ、仮想空間から現実社会のつながりへと発展させるツールであるとしてきた。システム開発及びその運用に当たり、全国で成功例として取り上げられている地域SNSを研究し、次の点が明らかになった。

- (1) 本人の実在性を確保し、ネットワークの安全性を担保するために、会員になる際に、紹介制（後見人制）を採用する地域SNSでは、Mixiなどの全国的な大手SNSと違い、会員数は思ったほど多くないということ。兵庫県の「ひよこむ」は開設して4年半近くになるが、約6,000人であり、愛知県の近隣で運営されている「愛っち」は1年近くになるが約300人である。会員数はアプトプット指標の一つではあるが、それが爆発的に増えたからといって事業が成功したとは言えないということ。
- (2) 仮想空間のやりとりから現実社会へのつながりを作っていくことを理想としたが、地域SNSの先例から、現実社会における人間関係が成立していないとネットワーク上の交流は進まないというアンチテーゼが示された。システムは単なるツールに過ぎず、本当に大事なのは生身の交流であるとは理解しているが、それでもなお、現代社会においてはICTというツールが有用であるという命題を、単なるSNSだけではなく、安心・安全と結びつけることにより追求する事業であるということ。

実際にHLSを運用する中で得られた成果としては、まだ、短期間の運用ではあるものの、利用者から次のような意見が挙がった。

- ▶ 大手のSNSと違い、地域に密着した情報交換を行うことができた。
- ▶ 顔の見えるSNSということでは、世界ではFacebookが活発な動きを見せているが、やはり現実社会でのつながり感は乏しく、適度に狭い地域における、真の顔の見えるSNS機能を持つHLSに期待するところである。
- ▶ 地域協議会でシステムのあり方を協議していく中で近くの市町であっても本当に知らないことがたくさんあることが分かった。また、それほど広いエリアではないけれど、それぞれの地域でそれぞれの特性、特徴があることも知った。
- ▶ 他のSNSは一見ごちゃごちゃしていて分かりにくい。それに比べ、HLSの画面はシンプルで、分かりやすい。
- ▶ それぞれの市町にもホームページがあり、色々な情報が発信されているが、HLSでは広域的な情報や、行政からのものではない一般市民からの生の情報が発信されているので、大変興味深い。
- ▶ 同じ趣味や興味がある人がどの程度いるのかを地図上で確認できるのは親しみやすい。コミュニティを作って、今後、仲間を増やしていくことが期待できる。

## 2 平成22年度事業実施において明らかとなった課題

東日本大震災という未曾有の大災害が起こり、これまで日本の社会が構築してきた様々なものに対して、安心・安全という観点で、再度、見直しが迫られている。また、長期的、将来的な視点では、人口減少、超高齢化という、もはや誰にも止められない社会現象が着実に進んでいる。今年度、本事業を計画し、進めていく上では、大震災の前ではあったが、この安心・安全、そして高齢化という二つの視点を重点に置いた。

地域の間関係が希薄化する中で、地域コミュニティの復活という命題はどここの自治体でも重要な施策の一つとして位置付けているであろうが、バーチャルなSNSという中でのコミュニティとの関係性、関連性について深く議論し、主要施策としているところはそんなには多くないはずである。地域SNSは、それほど新しい概念ではなく、全国ではかなりの数が立ち上がっている。しかし、現在、成功事例として報告されているものは数が少ないのが実情である。本事業では、情報で紡がれ、つながっていく網の目を地域のセーフティネットととらえ、安心・安全のまちづくりに寄与すると考えた。それに加え、携帯端末の持つGPS機能を活用し、災害時、緊急時等に居場所が確認できるサービスをSIP及びSTUNの技術により機種依存なく享受できるようにした。もう一つの視点である高齢化に対応するために、システム、その操作性については、できるだけシンプルで、高齢者にも優しいものを目指した。高度化した携帯電話と同様、地域SNSでも機能が盛りだくさんあったとしても果たしてどれだけの機能を使うのか、特に高齢者においては想像に易い。

### 3 自律的・継続的運営の見込み

平成23年度については、市の当初予算で、HLSの運営費を計上している。また、実施体制についても、本事業において地域協議会として開催してきた広域ICT推進協議会を引き続き存続していくという合意が得られている。

### 4 今後の展開方針

地域ICT推進協議会の構成員である2市2町の自治体職員及び関係する市民団体の代表者を核とし、HLSへの参加者を増やしていく。また、それぞれの広報やホームページを通じ、HLSの内容や会員登録の仕方などを周知し、HLSが目指すところの広域的な人と人とのつながりや情報の網の目づくりを促進していく。

### 5 その他

なし

#### <人材育成状況説明書>

##### ①申請主体におけるICT人材の育成・活用内容

###### 1 ICT人材の育成人数

7人（NPO法人職員、退職した高齢者等）

###### 2 ICT人材の育成方法

地域協議会として、講師を招へいし、ヒューマンリンクシステム（HLS）におけるSNSを地域の情報セーフティネットとしてどのように活用するかについて議論を深め、その意義を共通認識として持つことで、HLSをサポートする人材の育成につなげる内容で、次のように開催した。

1部 地域SNSを災害時どう役立てるか—講師：今枝 久 氏

プロフィール：リリオの会代表 伊勢・三河湾流域ネットワーク事務局 中部ESD市民ネット生命流域部会スタッフ 愛知・川の会理事 こまきエコネット会員 エコストック実行委員会スタッフ

多くの地域活動に携わる氏が、災害ボランティアとして関わった兵庫県佐用町の水害を事例として、地域SNSの役割と可能性を講義。

リリオの会自体は、環境団体ではあるが、1998年に立ち上げ、その時から、ホームページを作り、掲示板、メーリングリストの機能を持っており、ICTの利活用について当時から関心を持っていた。2009年に春日井で開催された尾張地域SNS勉強会に参加したことを契機に、兵庫県の地域SNSである「ひよこむ」(2部の講師の和崎氏が管理者)に参加。同じSNSエンジンを利用している佐用町の「さよっち」から水害被害の情報が舞い込んだ。

災害が起きた場合、「空白の6時間」という言葉があり、初期段階においては、行政やマスメディアから情報が入りにくい事実がある。地域SNSは、リアルタイムな情報が現場から届く。それも、マスメディアと違った地域に密着した細かい情報のやりとりが可能であり、その映像も付加することができる。それだけに、いち早く対応が可能となるほか、現場の窮状に即した人や資材の供給が可能となったことについて、実体験として語られた。また、8月31日をもって、ボランティアセンターが閉鎖されたが、その一段落してからの情報というものも、マスメディアでは滅多に流れないのに比して、地域SNSでは、その後の情報の交信も続く。

地域SNSは、決して万能ではない。そして、人と人との出会いや交流が下地にあってこそ地域SNSが成り立つ。しかし、人と人との結びつきを誘発する役割も地域SNSは持っている。そういう連鎖が普段続いてこそ、災害時において真に役立ち、意味のある存在になっていくのである。

## 2部 地域SNSの果たす役割—講師：和崎 宏 氏（地域情報化アドバイザー）

兵庫県の地域SNSである「ひよこむ」の会員数は、約6千人。「ひよこむ」のSNSエンジンを用いた他のSNSは約30地域で動いており、延べ2万5千人が同じシステムで支え合い、助け合っている。

情報通信白書というのが総務省から出ているが、平成22年度版の中にも、「地域SNS等のソーシャルメディアを用い、地域の絆を再生する効果を検証」と書いてある。

地域が元気になるということを進めるのが「地域情報化アドバイザー」の役割であり、地域SNS以外にも、学校のLAN構築をボランティアで行う活動であるとか、姫路城の改修工事の間、米の品種の違いを用いて田んぼに姫路城の絵を描く活動なども関与してきた。

地域SNSは、簡単に言うと、21世紀の井戸端会議である。ひよこむは、地域SNSの中でも会員数の多い成功例として紹介されているが、それでも、兵庫県600万人の中の高々6千人である。0.1%に過ぎない。2市2町の30万人規模であれば、300人である。また、6千人中、兵庫県の職員が600人いる。2市2町であれば、職員は30人。

これら数字は、決して満足ではないが、少ないとも見ていない。世界は、6人でつながると言われている。あなたとアメリカのどこかのおじさんとは、知り合いを6人介すとつながるというものである。それを、小さい地域で考えてみると、3人でつながるのかも知れない。また、大手SNSと違い、実名登録、紹介制、後見制を取っており、信頼度が高い、適度に閉じられたネットワークであるというこ

とから考えても、決して小さな数字ではない。色々なSNSを見てきたが、ワーッと大きくなったSNSは、あっという間に衰退していつている。少しずつでいいのである。現代は、都市化により、人と人との結びつきが希薄になってきているが、日本は、過去から、結・講などという絆制度、むらという地縁社会を持っていた。地域SNSを21世紀版井戸端会議と言ったけれど、そういう交流は大事なのである。信頼している人からの情報というのは、自ずと確かだということになり、広まるスピードは速いのである。そのような地域の情報というのが、網のようになり、地域のセーフティネットとなる可能性が生まれる。

### 3 1で育成等したICT人材の活用人数

7人（NPO法人職員、退職した高齢者等）

### 4 ICT人材の活用方法

自分たちの近い一般住民のニーズの把握、開発システムに対するサポート（プロトタイプングモデルの開発としたため、ユーザビリティ、ユニバーサルデザインなどのヒューマンインターフェースの側面や動作テスト）等

### 5 次年度以降のICT人材の育成・活用内容（予定）

今年度育成した人材を中心に、その輪を広げていく。具体的には、今年度、行った研修等の内容をさらに深めるため、勉強会や視察、他の地域SNS関係者との懇談会などを行い、本事業で構築したHLSの質を高め、さらに、HLSの紹介者（後見人）となり、登録者を増やし、活用のためのアドバイスなどを行う役割を担う。

## ②事業運営主体におけるICT人材の育成・活用内容

### 1 ICT人材の育成人数

120人（2市2町の一般市民）

### 2 ICT人材の育成方法

地域協議会である広域ICT推進協議会が、HLSに登録し、運営の中心となり、支援していただける地域の人材を育成するために、地域ICT利活用広域連携シンポジウムを下記のとおり開催した。一般的な地域SNSの役割や本事業の趣旨、システムの紹介などを行い、今後の運用に寄与するものとなった。

日時：平成23年2月26日 午後1時～午後5時

場所：岩倉市総合体育文化センター多目的ホール

テーマ「人と人との交流が地域のセーフティネットをつくる」

広域的な地域SNSを利用することによって、行政の情報や地域の身近な情報を得たり、住民同士が交流したりして、生活がより豊かになります。また、大手のミクシーなどのSNSとは違い、閉じられたネットワークの中で安心して交流することができることにより、より実社会に近く、顔の見える付き合いに発展していくことが容易となり、その交流及び情報が網の目として地域のセーフティネ

ットとなる可能性を持っています。

(1) 市長あいさつ

(2) 講演

①総務省東海総合通信局 情報通信部長 村上正知氏

演題—国のICT施策の動向、今後の方向性

〈国の医療・介護保険の現状〉

- ・平成21年度の介護保険費用は約7兆円。10年前と比較すると介護保険認定者は218万人から469万人に増加し、実際に介護サービスを利用している人は384万人である。また、一般的に75歳を超えると被介護者となるパターンが多い。
- ・今後は65歳以上の単独世帯や夫婦のみの世帯が増える。
- ・各家庭においては医療費や薬代の高騰や在宅介護による負担が増え、国としても保険料が増加し今後の介護保険制度の大きな懸念材料となっている。

〈ICTを利用した対策〉

- ・上記のような現状を踏まえて国としても医療・介護のためのICTを開発。実証実験は春から行う予定である。開発したプログラムは在宅被介護者の情報を医者や介護者が連携を取りやすくなるようなものを作成した。
- ・ICTはあくまでツールであって主語として考えるべきではない。情報と地域(人)のネットワークを作るためのツールであるべきである。

②地域情報化アドバイザー 和崎 宏氏

演題—まちづくりにおける地域SNSの可能性

- ・小学校にネットワークを引く活動「ネットデイ(縁日)」による地域ネットワークを作る。最終的には1100人ほど集まり、災害ユートピア現象(助け合い)による協力を活用し、地元の人々でネットワーク環境を作り上げた。

〈ソーシャルキャピタルについて〉

- ・人々の協調行動を活発にすることにより社会の効率を高めるという社会組織の特徴であるソーシャルキャピタルは「信頼」「互酬性規範」「ネットワーク」という相互の信頼関係があることによって強くなる。ソーシャルキャピタルが強まると最終的に地域社会のネットワークが強固になり、自ら自発的に行動することができるようになる。
- ・またインターネットを使用することにより地味な「橋渡し役」が可視化され、一定グループ外とのネットワークを積極的に築くことができる。=ブリッジの活性化=情報化となる。

〈地域SNSの大切な点〉

- ・地域性(信頼と愛着と公共心(助け合い))、安心感(発言のしやすさ)、利便性(使いやすさ)の3本柱が大切である。
- ・地域SNSを動かす強い意志を持ち、それを使いこなす事ができ、便利だと思える人が活用して初めてシステムとしての有用性が発生し、地域SNSがその人を基に広がっていく。そういったキーパーソンから地域ネットワークも広がる。
- ・ユビキタスと信頼関係を使った伝達(例:ロコミ)のバランスがネットワーク作りには大切。

- ・情報プラットフォーム基盤(システムインフラやアプリケーション)とソーシャルキャピタル環境を日本型地域ネットワークの要素で設計・運用することで覚醒させることにより「地域の知恵が集まる場」=「地域 SNS」が出来上がる。

<まとめ>

- ・地域 SNS 同士がゆるやかに連携する構図をつくと地域が持っている地域力(エンパワーメント)が活性化する。「 $E=mc^2$ 」(エンパワーメント=個々の能力×つながりの2乗)
- ・人々が地域 SNS を通して自分の想いを実現できる地域社会を作る。また、その利益・利便性を享受していくことで地域 SNS を使用していない周りの人々にも広がり深まっていくと良い。

(3) ヒューマンリンクシステム (HLS) の紹介

(4) ウクレレ演奏 奏者 川合ケン氏

(5) パネルディスカッション

パネラー:

春日井市商店街連合会副会長 (地域 SNS 愛っち) 水野 隆氏  
中小企業診断士 (地域 SNS HamaZo) 中野 眞氏  
NPO法人こまき市民活動ネットワーク 代表理事 松田敏弘氏  
岩倉市NPO連絡協議会 代表 宮川美樹氏

助言者:

総務省東海総合通信局 情報通信部長 村上正知氏  
地域情報化アドバイザー 和崎 宏氏

コーディネーター:

(財)名古屋産業科学研究所 研究部上席研究員 久保 泰男氏

### 3 1で育成等したICT人材の活用人数

7人(2市2町の一般市民)

### 4 ICT人材の活用方法

HLSの広域的な利用に当たり、HLSに掲載すべき地域の情報の提供や運営支援体制に向けての助言や調整及びHLSの動作テストやシステムに対する助言

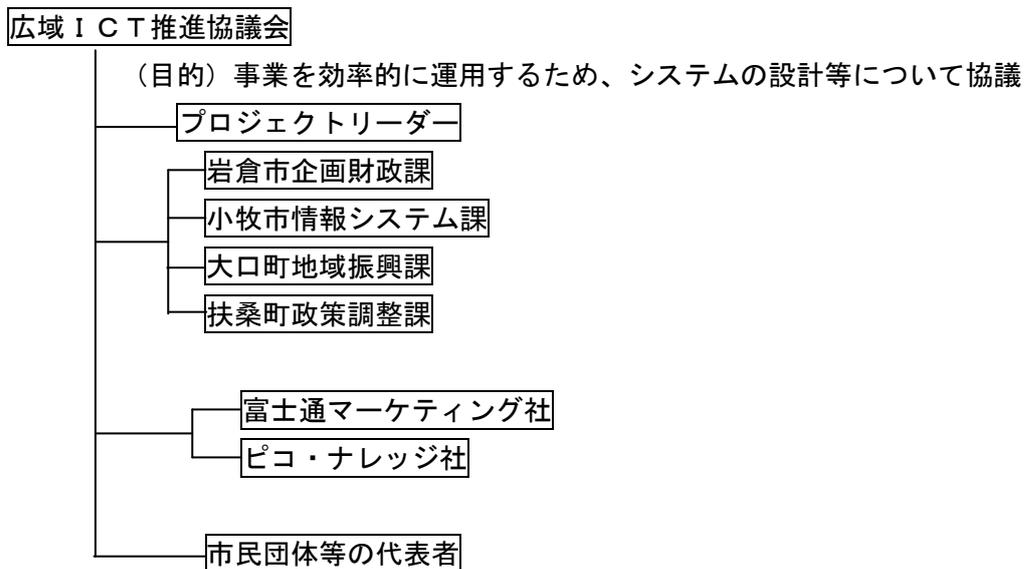
### 5 次年度以降のICT人材の育成・活用内容(予定)

今年度の人材は、地域のHLSを活用し、紹介者(後見人)となり、登録者を増やし、活用のためのアドバイスなどを行う役割を担う。

また、広域的な地域SNS的機能を有するHLSをさらに活用するための学習会や説明会等を企画し、本事業で構築したHLSの質を高めていく。

## <実施体制説明書>

### 1 実施体制



### 2 各主体の役割

No	名 称	役 割
1	広域 I C T 推進協議会	事業を効率的に運用するため、システムの設計等について協議
2	岩倉市企画財政課	I C T 利活用の総合マネージメントを実施 システム構築等についてマネージメント
3	小牧市情報システム課	システムに関連する事業と市内の事業との調整並びにシステムに関する助言及び協力
4	大口町地域振興課	システムに関連する事業と市内の事業との調整並びにシステムに関する助言及び協力
5	扶桑町政策調整課	システムに関連する事業と市内の事業との調整並びにシステムに関する助言及び協力
6	富士通マーケティング社	システム設計・構築・保守
7	ピコ・ナレッジ社	コンテンツ作成・システムとの連携
8	市民団体等の代表者	利用者目線でのシステムに対する助言、地域 I C T に関する提案

## 事業実施進行表

実施内容	8月	9月	10月	11月	12月	H23 1月	2月	3月
	協議会等設立・準備会合	○						
協議会開催			○	○	○	○	○	○
シンポジウム開催							○	
システム構成の検討・決定	→							
システム構築に係るプロポーザル手続	→							
システム設計			→					
システム構築					→	→	→	→
システム稼働								→
報告書作成								→

## その他

本事業により構築したウェブサイト又は本事業を掲載したウェブサイト

<http://www.iwakura-plaza.jp/HLS>