

平成 20 年度地域 I C T 利活用モデル構築事業 成果報告書

実施団体名

岡山市

代表団体名

岡山市

事業名称

岡山市地域 I C T 利活用モデル構築事業

1. 事業実施概要

- (1) 本市が優位性を持つ町内会や公民館等の広範な地域活動と、情報先進都市を具現化する過程で培われた I C T ノウハウ／人材を連携させた「地域課題解決プラットフォーム」の構築を図る。
- (2) 「地域課題解決プラットフォーム」の構築に向け、19 年度から引き続き、児童見守りシステムを中心とした「子育てネットワーク事業」及び地域 S N S を中心とした「住民ネットワーク事業」を継続して実施。
- (3) 子育てネットワーク事業、住民ネットワーク事業で構築した I C T は、以下のとおり。

①地域 S N S 及びポータルサイト（子育てネットワーク事業・住民ネットワーク事業）

19 年度に構築した地域 S N S の利用を、引き続き広範な地域活動に拡大するとともに、新たに構築したポータルサイトとの連携により、広く一般向けに地域課題／活動の情報発信を行い、地域や活動を越えた市民の連携・交流を図る基盤を整えた。

また、自主的な運営に向け、本市の安心・安全ネットワークと連携し、地域活動に対するインセンティブ制度を検討するとともに、参加者による運営ボランティアの組織化を行った。

②児童見守りシステム（子育てネットワーク事業）

19 年度に構築したモデル校での実績に基づき、平成 21 年 1 月から新たな学校に展開、民間事業者による自立事業化に向けた検証を行った。

③要援護者避難支援システムなど市民活用型地図情報システム（住民ネットワーク事業）

19 年度に構築した A S P 方式による施設／ハザードマップに、市民が情報を入力するための双方向機能を追加し、地域の自主防災会等と共同して、モデル的に災害時の避難計画マップの作成を行い、今後の広域展開に向け、システム面での改善やノウハウの蓄積とナレッジ化を行い、マップの作成を通じた住民意識の検証を行った。

また、災害時要援護者のデータ 36,000 件を個人情報の保護に留意しつつ登録し、自主防災会や町内会の、避難計画マップ等への利用の方法等の検証を行った。

2. 目標の進捗状況

指標	目標値	結果の数値	達成状況	計測方法・出展等
本事業の周知率	15%	未測定	—	町内会、公民館、電子町内会、親子クラブ等への周知。 新聞、テレビ、広報誌等による周知活動を実施
「子育てネットワーク事業」 <u>地域コミュニティSNS</u> <u>児童見守りシステム</u>	全市域 随時拡大	2校(400名)	○ ○	→21年3月18日全市へ利用拡大 →加入率は2校平均で65% 保護者満足度80%
「住民ネットワーク事業」 <u>市民活用型地図情報システム</u>	全市域		○	→5,000アクセス/月
サイトの利用者数	5,000名	760名	△	21年3月17日現在

3. 達成見込みが遅れている主な理由

- (1) 地域活動におけるSNSの利用実験として、地域活動の中心である主婦や高齢者も安心して利用できる環境を確保し、活用事例の蓄積を図るため、SNSへの招待に強い制限を設けたことから、利用者数は緩やかな増加に留まっている。
- (2) 当初の事業計画から大幅に国庫補助金が削減されたことにより、事業計画やスケジュールの見直しに時間を要した結果、ポータルサイトやインセンティブ制度等の効果が見られる前に事業期間が終了した。

<委託業務説明書>

1 平成20年度事業実施において明らかとなった課題

(1) 地域SNS（子育てネットワーク事業・住民ネットワーク事業）

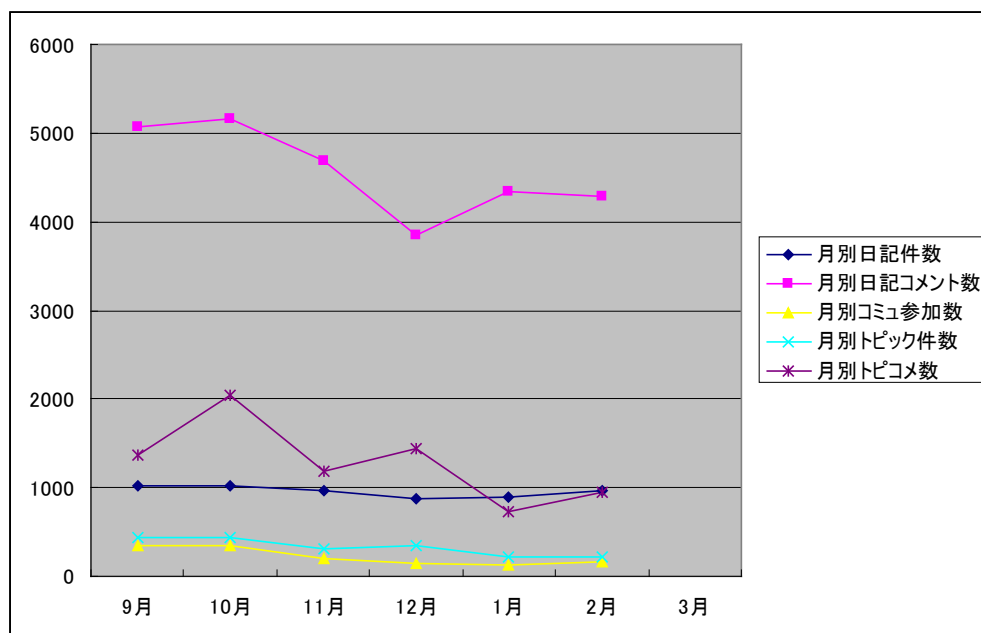
- ① 子育て等の地域活動に携わっている層を中心に利用の拡大を図ったが、ICTに接触する機会の少ない40～60代の主婦や退職者が中心であり、ネットに対する不信と知識の不足から抵抗を感じる人が多く、利用は急速には広がらなかった。また、コミュニティ等、SNSの特徴的な機能も日記機能を除くと、十分に活用されているとはいいがたい状況である。

しかしながら、利用頻度（アクティブユーザ率）は他の地域SNSと比較しても高くなっており、これらの層は一旦利用を開始すると、積極的に利用する傾向があると考えられる。

このことから、地域活動に結びついた利用拡大のためには、プライバシーやマナーなど明確なルールの提示により信頼性の確保を図るとともに、講習会やヘルプデスク等による丁寧な利用サポートを行っていく必要があり、システム以上に企画や運営を行う人材及び体制の確保が重要であるとする。

	登録者数	アクティブユーザ数	アクティブユーザの割合
全体(全20団体)	13,483	4,527	33.60%
1地域SNSあたりの平均	674	226	33.60%
ハナショーおかやま	738	207	(50.47%) 28%

【図1：全国地域SNSの登録者数とアクティブユーザ数との比較】



【図2：月別新規登録者数と書込み内容別頻度の推移】

- ② 参加者からは、SNS参加のメリットとして、地域を越えた交流の増加があげられているが、いわゆる「オフ会」など、実社会での交流を行うことには若干の警戒心があり、地域活動の広がり発展させるには時間がかかっている。

オフ会等のイベント開催や参加者による運営ボランティアの組織化、地域活動に対するイン

センティブ付与等を通じて、実社会とのつながりを拡大／維持する仕組みが必要である。

- ③ 参加者からは、ネットで地域活動の内容を積極的に発信し、活動の拡大につなげていきたいという要望が強いが、参加者の間に閉じられたSNSだけでは、こうした要望に応えることが困難であった。また、地域活動に積極的な参加者の利用が活発な反面、それ以外の参加者が気軽に参加しづらい雰囲気になっているとの指摘もあった。

新たに構築したポータルサイトとの連携により、SNS内部から外部への情報発信を可能としたが、今後、運営ボランティアと協力し、これらの機能を活用した情報発信を活性化させるとともに、外部からも気軽に参加できる環境作りを行う必要がある。

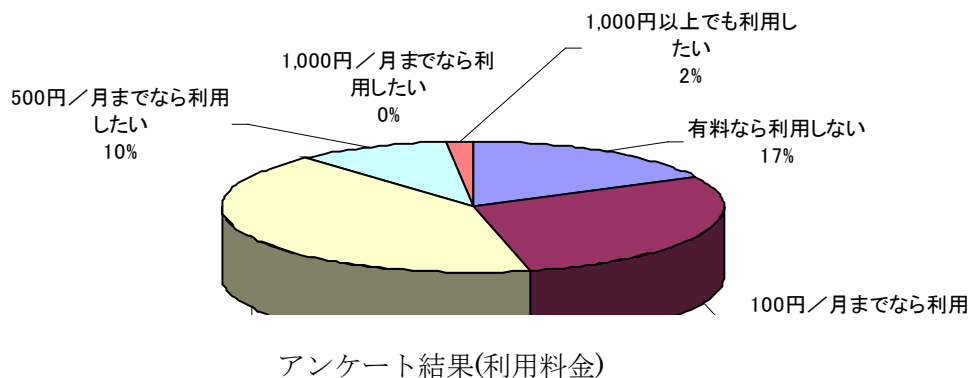
	日記			トピック
	日記件数/ 日	日記コメント件 数/日	日記 1 件 あたりの コメント件数 /日	トピック件数/ 日
全体平均(全 20 団体)	10.9	42.6	3.9	2.8
ハナショーおかやま	27.0	113.0	4.1	10.8

【図 3：全国地域SNSの1日あたりの日記件数、トピックス件数との比較】

- ④ ポータルサイトについては、コンテンツの充実が課題となっている。今後は、サイト自体の一般への周知とともに、運営ボランティアやインセンティブ制度による地域活動事例の収集・公開や、幅広い行政情報の提供を通じて、地域のポータルとしての付加価値を高めるとともに、協賛企業の獲得等、自立運営に向けた収入基盤を確立する必要がある。

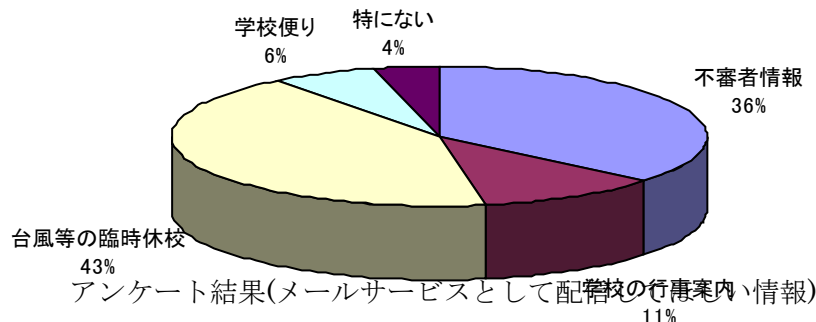
(2)児童見守りシステム（子育てネットワーク事業）

- ① 児童の登下校時の安全・安心を守るツールとして、利用者の大半から有効性を認めてられているものの、実際に事故が発生したときの対処を懸念する声もある。保護者以外の地域ボランティアとの連携を強化し、地域ぐるみの見守り活動における本システムの位置づけや活用方法を検討する必要がある。
- ② 利用者の意向として、複数の通学経路をカバーできるよう、センサーを多く設置してほしいという要望がある反面、利用料金は極力抑えてもらいたいという要望も強い。今後、CATV事業者による自主的なサービス展開に向けて、ビジネスとして成立するコストと収入の適正なバランスを分析・検討する必要がある。



アンケート結果(ポイントの追加について)

- ③ 現在、本システムは登下校の確認に限定して利用されているが、あわせて不審者、学校行事、災害等の情報をメールサービスとして提供することにより、低いコストでサービスの付加価値を高めることが可能であり、自主的なサービス展開に向けて、早急に対応する必要がある。



- ④ 本システムの導入にあたっては、PTAの同意、学校施設の改修の手続き、センサー設置の許可やプライバシーへの配慮等、関係者との調整や事務的な手続きが大きな負担となった。これらを類型化・定型化し、導入にかかる期間、コストの削減を図る必要がある。
- ⑤ 学校での携帯電話の利用が社会問題化していることに鑑み、本システムが携帯電話に代わる安心・安全ツールとして保護者のニーズに応えることができるかという観点からも、検討する必要がある。

(3)市民活用型地図情報システム（住民ネットワーク事業）

- ① インターネットによる地図情報の配信は、汎用性、拡張性などに優れ、市民視点においても作成のし易さ、リアル性など多くのメリットがあるが、ネットを利用しない市民に対しても、地域の組織を通じて紙ベースで提供するなど、地図情報へのアクセスを確保する手段を検討する必要がある。
- ② 地域で防災マップ作成に携わっている人は、インターネットやパソコンの利用に抵抗を持っている人が多い。地図情報システムの利用促進のために、自主防災活動及びインターネット利用の双方が活発な地域をモデルとして、利用しやすいシステム構築やノウハウの蓄積を図ったが、更なる利用拡大に向け、ユーザビリティの向上やマニュアルの作成等を行う必要がある。
- ③ 要援護者マップ作成にあたっては、漏洩した場合、犯罪等に直結しかねない個人情報を取り扱うこととなるため、利用目的や閲覧可能者を慎重に検討するとともに、外部に情報が漏れることのないよう、十分な危機管理体制を確立する必要がある。
- ④ 現在、本システムは防災マップ作りに重点を置いて利用されているが、防犯灯の管理や不法ゴミの監視など、市民にとって身近な様々な地域課題の解決に応用することが可能であることから、蓄積されたノウハウに基づいて、本システムの利用方法の拡大を検討する必要がある。

2 自律的・継続的運営の見込み

(1)地域 SNS／ポータル（子育てネットワーク事業・住民ネットワーク事業）

今後、地域活動支援という公共的な目的を維持しながら、独立採算による運営を図るため、企業、個人からの協賛金、インセンティブ提供による収入基盤の確立を検討する一方、サポート制度によ

り負荷を軽減しつつ、きめの細かい運営体制を両立した上で、民間主体によるNPO法人化の検討を進めている。

(2)児童見守りシステム（子育てネットワーク事業）

21年4月より、利用者負担による運営に移行し、岡山ネットワーク㈱による自立継続事業として展開を図る。

(3)市民活用型地図情報システム（住民ネットワーク事業）

行政主体により、利用範囲の拡大を図りながら継続運用に当たる。

3 今後の展開方針

これまでの実証実験により明らかとなった課題は、市民協働によるICT利活用の仕組みづくりの難しさである。ICTへの不安感、各世代間の利用格差とスキルの問題、市民の地域活動に対する意識レベルや地域による温度差など、様々な要因が画一的な地域展開を困難にしており、行政ないし運営主体が積極的にICTの利活用を働きかけても、限られた期間内に地域の自主的な動きとして定着させることは難しい。

しかしながら、本モデル事業への参加をきっかけとして、地域や世代を越えた交流が活性化し、新たに自主的な地域活動が発生しつつある。

今後、少子高齢化社会の到来など新たな課題に直面している社会構造の中で、ICTがどのような役割を果たし得るのか、そのための方策は簡単ではないが、ICTの安全性、市民参加のルールづくり、地域に受け入れやすい仕組みとサポート体制などにおいて、市民目線を踏まえ、長期的な視点に立った事業計画と推進体制が求められる。

(1)地域SNS／ポータル（子育てネットワーク事業・住民ネットワーク事業）

①これまでの実証実験により、取り組むべき課題が明確になってきた。特に、全市公開へ向けて、市民が安全・安心ICTを利活用し、地域活動をする上での有効なツールとして利用していただくために、利用者へのフォロー活動は徹底して行う必要がある。地域づくりを支える人たち同士のコミュニケーション、地域住民主体のコミュニティを整備するとともに、必要な情報を適時に提供、利用できる仕組みを構築することにより、地域間、地域組織の情報連携を密にし、安心・安全で誰もが笑顔の美しいまちづくりを支援する。

②地域SNSを使用して地域活動等イベント情報の告知を行う例が見受けられ、それによる気づきや参加者の獲得等の効果も確実に増えつつある。今後、より多くの人々に情報の共有化・情報発信ができるようインターネット上に一般公開した地域ポータルサイトへの情報提供へ誘導しつつ、情報の質的向上を図るとともに、地域の課題解決、地域ぐるみの子育て、シニア世代の力の活用等、地域課題の解決に繋げ、生き生きとした地域づくりを支援する。

②今後の自律的運営や参加意識の強化のため、参加者にサポーターとして運営に携わっていただく。参加者が運営に関与することにより、SNS内でのコミュニケーションが活性化し、人と人とのつながりが促進され、ひいては地域活動への気づきから地域活動への参加へと「地域課題解決の促進」という地域SNS本来の目的を推進していく。

③地域活動の経済的負担の軽減を図るために協賛団体募集や地域活動ボランティアに対する、防災・防犯グッズなどのインセンティブ付与のスキームを構築し、地域活動を維持継続するための仕組みとして定着を目指す。

(2)児童見守りシステム（子育てネットワーク事業）

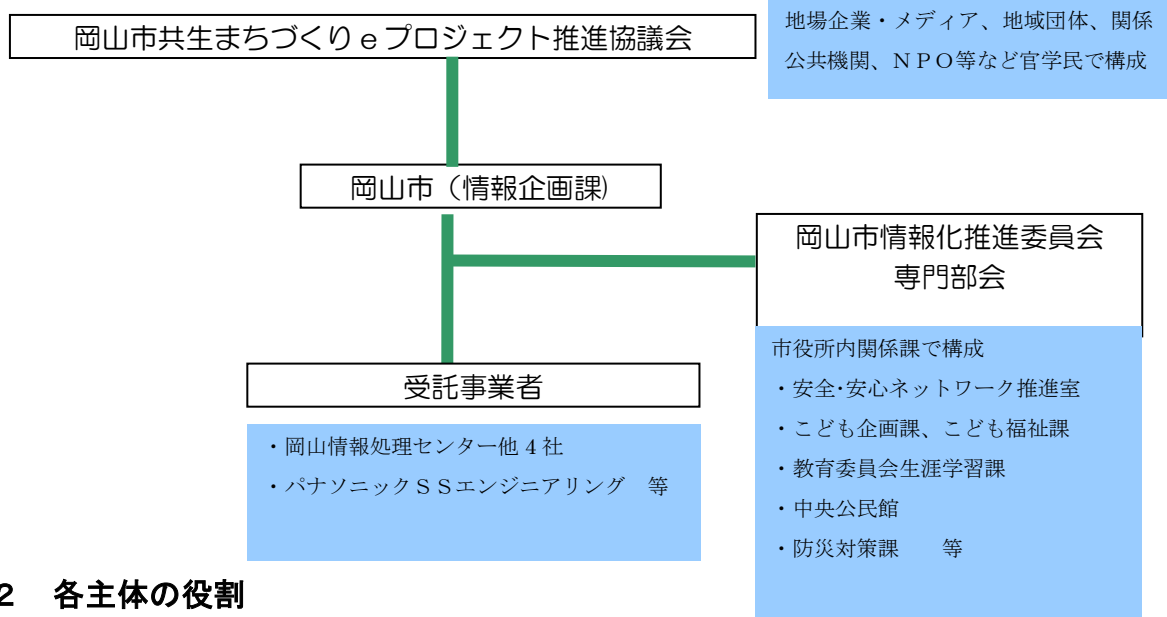
岡山ネットワーク㈱によるビジネスモデルとして拡大継続を図る。本市は、学校、保護者や見守りボランティアなどの調整などに関与し、市民協働による官民連携事業に位置づける。

(3)市民活用型地図情報システム（住民ネットワーク事業）

行政主体により拡張を図りながら運用管理に当たる。また、児童見守りシステムと同様に市民協働を基本に、地域防災マップの活用推進を中心に、市民の意識変化など多角的な検証を進めながら本市のＩＣＴ基盤、社会基盤の一つとして市民に広く定着するよう推進する。

<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	岡山市共生まちづくり e プロジェクト推進協議会	基本方針決定、事業推進、事業環境整備
2	岡山市情報企画課	事業の総合調整、協議会事務局
3	岡山市情報化推進委員会地域 ICT利活用モデル構築事業検討研究部会	市役所関係課間の連絡・調整
4	（受託事業者） 岡山市地域 ICT利活用モデル構築事業受託コンソーシアム	本事業全体の取りまとめ 地域SNS等の構築・運用
5	（受託事業者） パナソニックSSエンジニアリング(株) / 岡山ネットワーク(株)	児童見守りシステムの構築・運用
6	（受託事業者） パスコ	地図情報サービスの構築
7	（受託事業者） (株)ぎょうせい	安全・安心ネットワーク等の基本調査

【地域SNS】

[illegible]

【児童見守りシステム】

実施内容	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H21 1月	2月	3月
モデル地区での 実証実験運用									
新たな学校（香 西小学校）での 運用開始									

【地図情報システム】

実施内容	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H21 1月	2月	3月
災害時要援護者 避難支援検討会 議(委員会)	▲ 7/16	▲ 8/11 (8/22)		▲ 10/24	▲ 11/28				
地図情報システ ム追加機能契約				▲ 10/1					
追加システム構 成の検討・決定									
追加システム構 築・データ入力									
追加システム 検証・調整									
本番運用・公開									
報告書作成									△

その他

本事業により構築したウェブサイトまたは本事業を掲載したウェブサイト

〔1〕 <http://hana-show.jp/>

地域ポータルシステム

〔2〕 <http://www2.wagamachi-guide.com/okayama/>

地図情報システム

平成20年度地域ICT利活用モデル構築事業 システム設計書

実施団体名：岡山市

代表団体名：

事業名称：岡山市地域ICT利活用モデル構築事業(共生まちづくりeサイト)

1 事業概要

コミュニティ再生やまちづくりの推進にあたっては、複雑化かつ多様化するそれぞれの地域課題の解決が不可欠である。こうした課題の解決に当たっては、行政、市民、ボランティア、NPO、企業をはじめ地域で生活する全ての主体が連携した取り組みが求められる。

本事業では、その取り組みを支える仕組みづくりとして、情報システムの企画、設計、開発、継続的運用及びこれらに必要な調査、分析、体制づくりなどICTを利活用した課題解決のための一連の取り組み（地域課題解決プラットフォームの構築）を目指す。

2 運用結果

【総参加人数】742名 男326名 女416名

3 課題・改修の必要性

対策に対する検証と新たな課題

1) 公民館職員へのハナショー対応説明活動の実施について

様々な背景や、スキルレベルの利用者(公民館等の職員を含む)がいる中、一定期間で同じような取り組みを行うことはむずかしく、時間が必要である。行政と連携した普及活動や多くの市民の方に参加して頂くための広報活動に力を注ぐ必要がある。

2) ITボランティアへの説明会の実施について

ITボランティアグループのコミュニケーションツールとして利用し、ITボランティア間の繋がりも更に出てきている。

普及活動を、全域的に広げていく必要があり、行政と連携して活動に力を注ぐ必要がある。

3) 子育て分野へハナショー利用の促進活動実施について

今現在現役のおやこクラブ理事、会長のように子育ての主体的活動者がハナショーに参加してもらえるよう行政と連携した広報活動が必要である。

4) 地域活動への支援と地域活動参加人口の増加対策について

将来的に一般市民も協賛として参加できる仕掛けづくりを構築し、行政、企業、活動団体(地域)、市民が一体となった活動に発展できるよう進めていく。

5) ハナショーおかやま参加促進活動

各地域で開かれるオフ会の案内や実施後の様子などをハナショープラザにて掲示し、多くの市民の方にオフ会の楽しさ、リアルなコミュニケーションの必要性についての気づきの場を増やしていくことが必要である。

6) 招待制の運用方法の改善と実施

招待方法に対する運用については順調に利用されているが、利用者が3,000人以上の規模へと増加した場合の招待制の運用方法について今から検討していく必要がある。

7) 市民サポーター組織の立ち上げ計画及び実施

事務局とてごてご隊とのコミュニケーションを密にした運営委員会の運営が必要である。

4 その他