

## 平成20年度地域ICT利活用モデル構築事業 成果報告書

実施団体名 東京都三鷹市

代表団体名

事業名称 三鷹市ユビキタス・コミュニティ推進事業

## 1. 事業実施概要

「いつでも、どこでも、誰でも」が、ICTの利活用に供することができる環境の整備をめざし、以下の事業を実施している。

GPS携帯電話を活用した親子安心システム

地域の知的資源の集積・活用を図る三鷹ナレッジネットワーク（「みたか『Wiki』」、みたか教えてネット）及び地域活性化のためのツールであるSNSの運用

市民とのコンタクトセンターとなる協働コールセンターの構築を改め、市民の自己解決手段の提供や、職員のノウハウ共有の仕組みとしてのFAQシステムの導入準備

公共施設のユビキタス環境整備（無線LANスポット・公衆利用パソコン）

その他、コンビニエンスストアにおける証明書の交付に関する検討、一般財源による、図書館の情報センター化とICタグの活用、GISの活用などを実施。

## 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・出典等
親子安心システムの登録者数	200人 (親子で)	全国での利用者数：9,711人 (平成20年12月現在) うち、三鷹市でのモデル事業終了後、継続利用している人数：50人(親子で)	△	「ここっぴ」(民間事業者サービス：本市はこのシステムをカスタマイズした)におけるシステム利用者数(三鷹市内での「ここっぴ」利用者数は測定不能)
SNSへのアクセス件数	1,000,000件	1,364,485件 (平成21年3月30日現在)	○	・アクセスログによる。
ナレッジネットワークへのアクセス件数	10,000件	ナレッジネットワーク全体 131,509件 (内訳： Wiki：4,215件 教えてネット：127,294件) (平成21年3月30日現在)	○	・システムソフトウェアの機能「アクセス統計」による。
図書館利用者の満足度	80%	現時点でアンケート未実施 ○平成20年1・2月貸出者数 貸出者数：68,509人 貸出冊数：219,932冊 予約数：27,068冊 ○平成21年1・2月貸出者数 貸出者数：85,924人 貸出冊数：244,490冊 予約数：37,547冊	○	・数値は三鷹市立図書館調べ (※平成21年2月頃アンケート調査を予定していたが、利用者数が予想を大きく上回ったため、窓口繁忙により調査を見送っており、定量的な数値として、本年度と昨年度の図書利用冊数及び利用者登録をもって、アンケートの代替とする。)
e-三鷹市役所で利用可能なサービス数	30件	24件	△	・電子申請等が可能な手続き数

### 3. 達成状況が△又は×の場合はその理由

#### (1) 親子安心システムの登録者数

平成20年6月までのモデル事業期間中は、十分な利用者数を確保した上で事業を遂行できたが、児童が携帯電話を利用することについて、否定的な見解が学校関係者等に広がり、携帯電話を利用したシステムについて理解を得にくい状況となり、周知活動に支障をきたしたことから、モデル事業終了後の利用者の伸びが抑制される結果となった。

#### (2) e-三鷹市役所で利用可能なサービス数

電子申請等が可能な手続き数の拡大について、庁内での推進チームによって業務フローなどの検討を行ったが、法令等に規定されている添付書類等や押印など既存手続きの業務フロー変更が困難な手続きが多く、容易に電子化に移行することができる手続きを洗い出すことができなかった。引き続き来年度に向けて、電子申請による手続き数の拡大についてさらなる検討を行い、以降可能な手続きについては順次稼働させることとしたい。

## <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

三鷹市をはじめ多くの自治体では、少子長寿社会への対応や地域経済の活性化、安全安心のまちづくりなど、多様化する地域課題を抱えている。今後、こうした地域課題を解決するためには、これまで整備が進められてきた情報通信基盤を活用し、市民生活の豊かさや地域の活性化につながる実用的なICTの活用が実際の地域社会においても不可欠になっている。

また、近年の団塊世代の地域回帰など、従来、まちづくりに参加する機会の少なかった市民がまちづくりに関心を持ち、自ら参加しやすいような「参加と協働の仕組みづくり」が求められている。こうした中で「いつでも、どこでも、誰でも」が利用可能な情報発信・情報交流の場を確保するとともに、安全で安心な生活環境の実現や地域活性化の促進、魅力ある教育・生涯学習の推進など、生活の豊かさ、便利さ、楽しさを実感できる地域社会(ユビキタス・コミュニティ)の実現を「民学産公」の協働により目指すことが課題である。具体的には次の5分野で20年度事業実施において明らかになった課題について、総合的な取り組みを行い、「ユビキタス・コミュニティ」の実現を目指している。

#### (1) 安全安心な生活環境の実現

##### ア 親子安心システム

親子安心システムについては、現在、実用化段階に入っているところである。今回の事業では学校へ携帯電話を持ち込むことができないため、学童保育所に携帯電話を預け、下校時に児童が受け取る手法にて実施した。これまでのモニターアンケート等で分かった課題としては、GPS携帯電話の位置測定精度について100メートル～300メートルの誤差が発生しており、市内在住で学童保育所と自宅が近い場合には、どちらにいるか判別できない場合があった。

ただし、三鷹市内から市外私立小学校等へ通学している児童に関しては、学校にいるのか、学童保育所にいるのかがメール通知にて保護者にわかるため、非常に有効である旨のアンケート結果が出ている。

一方、昨年度以降、政府の方向性としても携帯電話については、ネットでの犯罪へ巻き込まれるなど負の側面が懸念され、児童が携帯電話を携帯することについて理解を得にくい状況にある。

このようなことから、本システムの運用についても、学童保育所に通所する児童のみが対象となり、このシステムが有効に活用されると考えられる小学校4年生以上の児童への活用ができない現状にある。

今後、適切な利用のための方策等について検討を進めるとともに、引き続き学校関係者や見守り団体との情報共有などにより相互の理解を深めていくことが重要と思われる。国等の動向や民間主導で設立され、三鷹市も特別会員として参加している「安心ネットづくり促進協議会」の動向などにも留意して本事業に取り組んでいきたい。

#### (2) 地域社会の活性化の促進

##### ア みたか地域SNSの運用

###### (ア) 周知・広報活動

地域活動等で利用され、地域の活性化につなげるためには、市民等に幅広く知ってもらう必要がある。また、地域に根ざした活動を行っているが、ICTをこれまで活用してこなかった市民、団体等については「何をどのようにしたらいいのかが解らない」と

いう意見があり、インターネット環境などに不慣れな市民は、SNSを使いこなすことが難しいという側面もあることが解った。そのため、三鷹市では、広報やイベント等でPRをするとともに、簡単な使用方法を記載したチラシ等を関係施設等で配布しており、要望のある市民、団体等については、個別に出前講座を行い、利活用方法について説明を行い、SNSの活用の前段となる利用者の育成に努めている。

#### (イ) 活発な利活用のために

地域SNSの運営には、市内の関係団体によってなどにより構成される「みたか地域SNS運営委員会」という任意団体を立ち上げ、この運営委員会によって、地域SNSの運営に係る方針を定めることとしている。

これまで、メーリングリスト等でメンバーとの連絡を行っていた団体等については、他の民間におけるSNSより安心して使える地域SNSを便利なツールとして利用している。

しかしながら、運用を行っていく中で、アクセス数等のログが横ばいになる状況が見受けられた。

その際には、この「みたか地域SNS運営委員会」が中心となって、入門コミュニティを作成し、ちょっとした質問や疑問等に答えるなどのきめ細かな対応、「みたか地域SNS」の愛称募集、イベントとの連携、オフ会などを行い、アクセス数及び登録者数を伸ばすことができた。

また、「みたか地域SNS」の特徴として高齢の方の活発な利用が多いことがあげられる。その一方で、これまで働き盛りの若い世代の参加が伸び悩んでいたことから、平成20年9月からは、「小学生保護者のための教育支援（かきしぶ）」というコミュニティを作成して、学齢児の保護者のコミュニティを作成した。ここでは学齢児を持つ働き盛り世代のちょっとした相談ごとや学校でのことなど家庭教育に関することを相談でき、これまで、聞けなかったちょっとした悩み、疑問等が多く寄せられ（例：「～年生のお小遣いはどれくらい？」等）子育て世代の参加を促すこととなった。また、このコミュニティのオフ会も実施されており、Webだけでなく実際のリアルな関係においても交流を行っている。

#### (ウ) 安心感のある地域SNSづくり

現在、民間では多くのSNSが作られ、mixi等の巨大なSNSも存在している。これらのSNSでは誰が参加しているか、全く見えないため地域での交流を促進することが難しいが、地域SNSでは、参加者が地域になんらかの関係を持っていることから、安心して利用することができる。

現在みたか地域SNSでは、会員登録する際には紹介がいない登録制（氏名、住所等必要事項を記載することで登録が可能）をとっているが、登録者数も900人を超え、今後利用者が安心して書き込みを行うことができるために、登録者数が1,000人を超えた時点で、現在の登録制から会員の紹介が必要な招待制への移行を予定している。

また、セキュリティに関しては三鷹市で導入したシステム（財団法人地方自治情報センター提供のパッケージ）は、氏名、住所等を登録する際に暗号化通信を行わないようになっているため、本年度はこの部分を暗号化することによって更に利用者が安心して使えるようにシステムの改善を実施した。

本年度は総務省委託事業の規模が昨年度より縮小されたことから、庁内推進チームでの検討のみ行っているが、今後、観光案内や福祉目的での利用の課題についても引き続き検討を行っていく。これまで検討を行ってきた課題としては、設備の費用がかかることと、案内内容（コンテンツ）の迅速な更新のためには、行政だけでなく市民、団体等地域との協働が重要であることが挙げられる。

なお、三鷹市では市独自事業で二次元バーコードを使った公園の案内・情報提供事業を行っている。二次元バーコードはツールを使うことによって簡単に作成ができるため、今後さまざまなことに利用できると考える。

### (3) 魅力ある教育・生涯学習の推進

#### ア 三鷹ナレッジネットワーク

団塊世代の地域回帰など、従来、まちづくりに参加する機会の少なかった市民がまちづくりに関心を持ち、自ら参加しやすいような「参加と協働の仕組みづくり」が求められている。こうした状況を踏まえ、知的資源の集積とその活用を図るとともに、市民が気軽に学習できる環境を整備することがますます求められる状況となっている。

このような知的資産を集約するためのサイトがみたかW i k i であるが、編集された記事についてどこまでの掲載が可能か、不適切な記事を削除する場合のルール、著作権を侵害していないかなどについて運用を行っていくメンバーの組織化について、引き続き検討を行っているところである。

#### イ 図書館の情報センター化とI C タグ活用(市単独事業)

図書館は、地域の身近な生涯学習施設として活用されているが、より高い利便性と情報収集機能の拡充が求められている。地域における知的資源の集積・活用の視点からも、情報センターとしての図書館に期待する役割は大きくなっている。昨年度、本委託事業により図書館にも無線LAN設備を設置したが、情報収集のために訪れた市民等に積極的に利活用されている。

また、平成21年1月には、市独自事業として書籍に貼ったI C タグを活用して、職員を介さずに本を借りることが可能になり、書籍の管理、B D S（書籍保護システム）ゲートの設置などにより、効率的な書籍の管理を行うことができるようになった。今後は、インターネットで予約した本が郵送等により自宅へ送られるなどの人を介さないノンストップでの利活用と、これとは対極的に、リファレンス要員の養成などヒューマンインターフェースについても検討を行っていくこととしている。

### (4) 情報提供の充実と行政手続の利便性の向上

#### ア F A Q システムの構築に向けた取り組み

市役所には、1日に3,000コール以上の電話による問い合わせがあり、電話交換台を経由して、すべて所管課が対応している。この電話対応については、原則として業務時間内に限られること、場合によっては「たらいまわし」になること、定型的で比較的平易な問い合わせが多いにも関わらず職員が対応に割く時間が膨大になること、などの問題がある。そこで、迅速かつ的確に電話の対応を行い、市民満足度の向上と業務改善を図るための仕組みの整備が課題となっている。

近年では、インターネットの普及から、市民が自身の抱える問題を自己解決する手段を求める傾向があり、また、市役所を訪問する際に事前に制度等について調べ窓口では簡潔に用件を済ませたいという要望もある。

三鷹市では、このような課題を解決する手段として、FAQシステムを導入することで、FAQを公開し、市民が直接調べることが可能となり、職員も利用することで他部署のノウハウ等が情報共有できることとなり、市民サービスの拡充が可能となると考えている。

一方で、「市役所全体がコールセンター」として、有効に活用していくためには、職員の意識改革や研修等が必要になることから、職員への利活用方法の周知についても注意を払う必要がある。

平成20年度は、FAQシステムのデータベースを構成する「FAQデータ」の作成を行った。平成21年度については、このデータを元にASPサービスによってシステム構築を行うこととしている。

#### イ e-三鷹市役所

申請・届出の電子化や税・使用料等の電子納付の拡充など、電子的な手続きやサービスの充実が図られる一方で、既存のホームページには、こうしたサービス提供を一覧で表示できるものが存在しない。市ホームページの情報提供機能が、今後さらに重要性を増す中で、情報バリアフリーの視点を含め、市民が利用しやすい環境の整備を進めることが課題である。

また、申請や証明書交付におけるオンライン利用促進も課題となっている。庁内の推進チームでも検討を引き続き利用促進に向けた活動を行っていくこととしているが、電子申請については、手続き上添付書類の省略が可能な手続きや費用負担がない手続きについては、比較的電子申請に馴染むが、添付書類があるものや納付が必要な手続きについてさらに、添付書類の代替手段等について検討する必要がある。とりわけ、子育て支援分野の手続（児童手当、医療費助成など）が有効であると考えるが、これまで健康保険証や年金加入証明書などの添付書類の関係で電子申請化が難しく、普及が図られていない。これらの手続の対象者は、電子申請等をスムーズに利用できる世代であり、また、これらの手続のために市区町村の窓口に来庁することは対象者の負担にもなり、また、手続きの電子申請化を阻む大きな要因となっている。

このような制度における添付書類の省略に向けたさらなる検討や市長会等を通じて各関係団体へ要望についても検討したい。

#### ウ 証明書のコンビニ交付

三鷹市では、コンビニエンスストア、インターネットバンキング等で各税等（市民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税、介護保険料）の支払いが可能となっており、市民の利便性向上とともに期限前納付の増加により職員の事務効率化にもつながっている。現在、証明書については、市役所以外では、各市政窓口と自動交付機により交付が可能となっているが、近年の市民生活を考えた場合にコンビニエンスストアでの証明書交付が可能となれば、さらに市民の利便性向上が見込まれる。このコンビニエンスストアでの証明書交付のためには、本人確認、住基カードの多目的利用のためのシステム構築、既存の印鑑カードとの統合、事務フローの見直し、各条例の改正等が必要となる。今年度後半から来年度にかけて、これらの課題の詳細について総務省（自治行政局）及び関係団体と協議を重ね、調査、検討を行った結果、平成21年度の実施に向けて一定の見通しを立てることができた。

#### エ 統合型GISの整備（市独自事業）

地域のまちづくりを推進する上で、地図情報の重要性が増している。このことは、行政内部事務の効果的・効率的な運用にとどまらず、市民が主体的にまちづくりに取り組む事例が増加していることを踏まえ、地図情報を手軽に入手し活用できるようなシステムの整備が課

題となっており、昨年度統合型GISの導入を行ったが、市民への範囲の情報まで公開が可能か、各部署間での情報共有について制度上どこまでが可能かについてさらに検討を加え、有効活用を行っていく。平成20年度には、これまでの施設情報、地域安全マップの公開に加え、コミュニティゾーン、バリアフリーマップ、固定資産税路線価図、道路台帳図、防災マップ、浸水ハザードマップ、ごみ・リサイクルマップの7つの地図を公開した。

また、今後は安全安心に関する情報、文化的資産、商店などの情報も求められていることから、関連の地図の公開を行っていく。

#### (5) ユビキタス・コミュニティを支える環境の整備

##### ア システム基盤環境整備に係る検討

ユビキタス・コミュニティの構築に向けては、ICT基盤の整備を促進するとともに、デジタルデバイドの解消やICT人材(三鷹市では「人材」と表記している)の育成、市民等の情報交流の場の確保などが課題となっている。特に、参加と協働のまちづくりを推進するためには、市民間の情報発信・情報交流の促進や市民参加の充実のための環境整備を引き続き進めることが課題である。昨年度からは、地域SNSの導入、ナレッジネットワークの導入・運用を行ってきたが、これらが有効に活用されるよう、今後も研修や出前講座、周知広報に努めていく。

また、ICTは実際の地域活動等をさらに促進するためのツールとして有効であるため、既存の団体等にも利用勧奨を行っていく。

##### イ 公共施設のユビキタス環境整備

情報社会の進展は、一方で情報格差の問題を生じさせている。自宅からインターネットを利用したサービス提供を受けられない市民に対しては、図書館など公共施設に簡易な操作で利用可能な公衆端末を設置するなど、対応が求められている。

平成20年度までに、市内公共施設4施設(5か所)に無線LAN環境を設置し、また、2か所に公衆用パソコンを設置した。これら無線LAN等の活用については、引き続き行っていくとともに、デジタルデバイドの解消やICTリテラシーの向上など、引き続き情報格差の是正に努めることが課題となっている。

## 2 自律的・継続的運営の見込み

### (1) 運営体制(詳細は<実施体制説明書>に記載した体制で推進していく。)

三鷹市ユビキタス・コミュニティ推進基本方針(平成19年5月策定)に定める体制により運営していく。

平成19年度から市民、団体、事業者等から構成される三鷹市ユビキタス・コミュニティ推進協議会を中心として、市の推進本部である三鷹市ユビキタス・コミュニティ推進本部等が連携して自律的、継続的に三鷹市ユビキタス・コミュニティ推進事業全体を統括して推進している。

各システムの主体は基本的に三鷹市であるが、地域SNSでは運営委員会が主体になるなど、市だけではない協働団体が主体となる場合もある。今後は市民との協働で進めることができるよう軌道に乗ったシステムから、順次、主体を協働団体等へ移していき、真に市民に貢献できる体制づくりを目指していく。

なお、システム保守や実際のシステム運用は事業ごとに専門事業者等へ業務の委託を行う。

### (2) 継続経費及び負担主体

- ア 親子安心システム  
維持管理経費：民間事業者のサービスとして維持管理  
負担主体：利用者が利用料で負担する。
- イ 三鷹ナレッジネットワーク  
(みたかWiki サイト、みたか教えてネット)  
維持管理経費：3,906 千円／年  
負担主体：市が負担する。
- ウ 図書館の情報拠点化  
維持管理経費：34,200 千円／年  
負担主体：市が負担する。
- エ F A Q システム  
維持管理経費：2,572 千円／年  
負担主体：市が負担する。
- オ 統合型 G I S  
維持管理経費：15,000 千円／年  
負担主体：市が負担する。
- カ S N S  
維持管理経費：5,628 千円／年  
負担主体：市が負担する。
- キ 公共施設のユビキタス環境整備  
維持管理経費：600 千円／年  
負担主体：市が負担する。

### 3 今後の展開方針

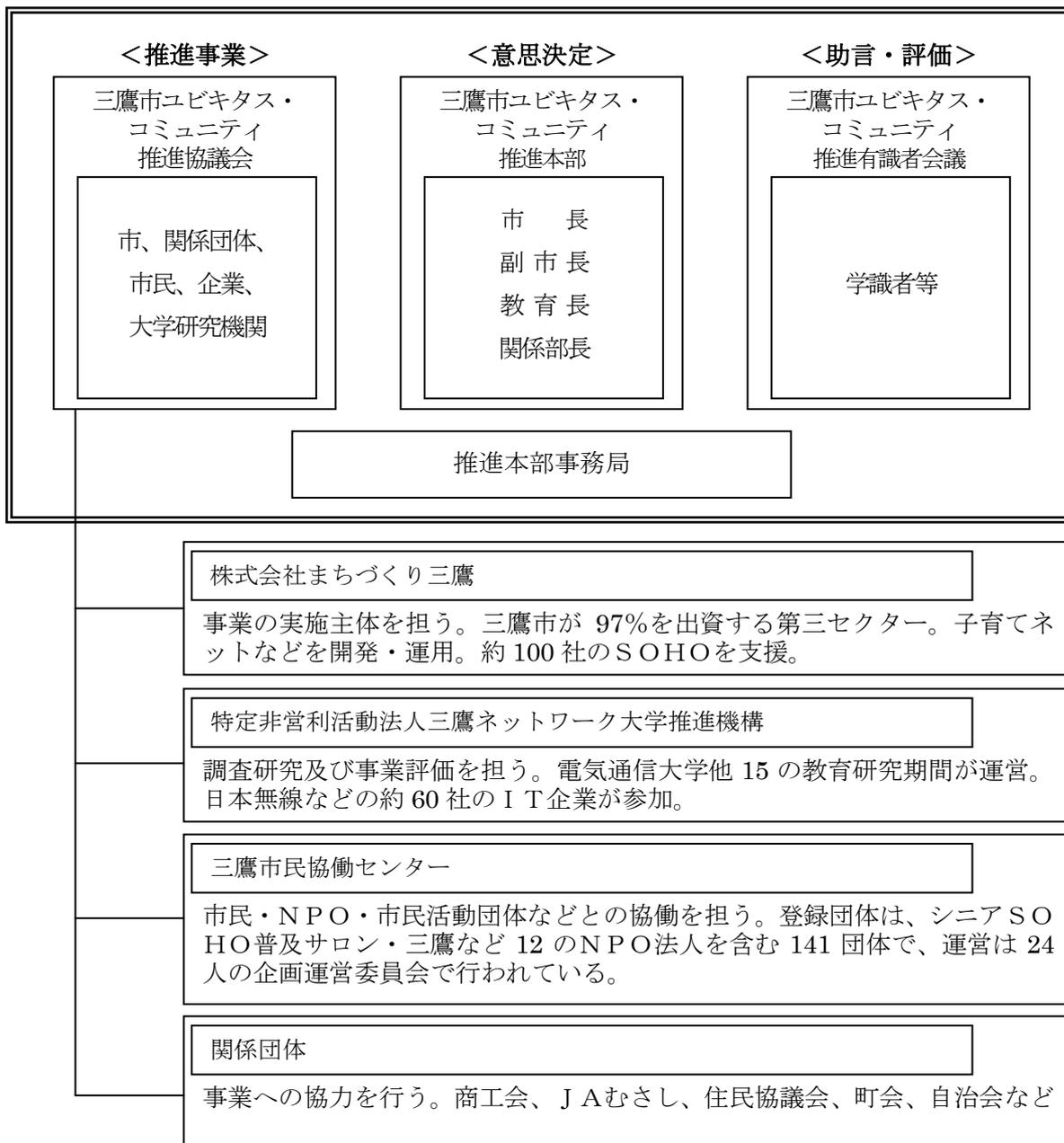
三鷹市ユビキタス・コミュニティ推進基本方針（平成 19 年 5 月策定）に定める体制により運営する。（実施体制説明図にある体制）

個別の事業等については、事業実施概要や委託業務説明書に記載した内容を実施していくこととしているが、平成 19 年度から市民、団体、事業者等から構成される三鷹市ユビキタス・コミュニティ推進協議会を中心として、市の推進本部である三鷹市ユビキタス・コミュニティ推進本部が連携して自律的、継続的に三鷹市ユビキタス・コミュニティ推進事業全体を統括して推進していく。

推進に当たっては I C T を利活用することで、住民満足度の向上につながるよう留意して実施していく。

<実施体制説明書>

1 実施体制



## 2 各主体の役割

NO	氏名・団体名	役 割
1	三鷹市	統括：プロジェクト全体のマネジメント、関係団体との調整
2	NPO法人 三鷹ネットワーク大学 推進機構	調査研究：フィージビリティ調査実施、実施計画作成支援、システム 研究開発支援、事業評価支援
3	株式会社まちづくり三鷹 (第三セクター)	事業実施：ネットワーク運用、産業、市民関係の取りまとめ
4	三鷹市市民協働センター	事業実施：NPO団体、ボランティア団体等の取りまとめ
5	関係団体： 警察等の官公庁 商工会、 JAむさし、 住民協議会、 町会、自治会など	事業協力

## 事業実施進行表

実施内容	H20 7月	8月	9月	10月	11月	12月	H21 1月	2月	3月	
推進本部開催				△						
推進協議会開催				△				△		
有識者会議開催				△			△			
協働コールセンター FAQシステム	→			調査・検討	→			△	→	
e-ご案内システム	→			調査・検討	→					
e-三鷹大学	→			調査・検討	→					
e-三鷹市役所	△	→								
	調査検討・普及推進									
公共施設のユビキタ ス環境整備								△	→	
	契約・工事・稼動									
図書館の情報センタ ー化とICタグ活用	△	→			事業者決定 ・契約	→		構築作業	→	
	稼働・運用									
報告書作成									→	
SNS・ナレッジネ ットワークの継続的 な利活用	→			△	→	継続運用	→			
	SNS追加開発						SNS・ナレッジ追加開発			

## 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.city.mitaka.tokyo.jp/c\\_service/003/003300.html](http://www.city.mitaka.tokyo.jp/c_service/003/003300.html) [市HP]

<http://www.mitaka-sns.jp/> [みたか地域SNS (ポキネット)]

<http://www.mitaka-wiki.jp/index.php/%E3%83%A1%E3%82%A4%E3%83%B3%E3%83%9A%E3%83%BC%E3%82%B8> [みたかWiki]

## 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：東京都三鷹市

代表団体名：

事業名称：三鷹市ユビキタス・コミュニティ推進事業

## 1 概要

「いつでも、どこでも、誰でも」が、ICTの利活用に供することができる環境の整備を図るため、以下の事業により構成されている。

- (1) GPS携帯電話を活用した親子安心システム
- (2) 地域の知的資源の集積・活用を図る三鷹ナレッジネットワーク（「みたか『Wiki』」、「みたか教えてネット」）及び地域活性化のためのツールであるSNSシステム
- (3) 市民とのコンタクトセンターとなる協働コールセンターの構築を改め、市民の自己解決手段の提供や、職員のノウハウ共有のためのFAQシステム
- (4) 公共施設のユビキタス環境整備（無線LANスポット・公衆利用パソコン）  
その他、コンビニエンスストアにおける証明書の交付、図書館の情報センター化とICタグの活用、GISシステム、などにより構成されている。

## 2 運用結果

- (1) 親子安心システムについては、本事業により民間事業者が提供するサービスへシステム改善を行った。現在は民間事業者の提供するサービスとして全国で利用が可能となっている。
- (2) みたか地域SNSシステムについては、運営協議会組織を立ち上げ、自律的な運営の緒に就いた段階である。会員数も900人を超え、SSL化なども終え、会員制への移行を予定している。
- (3) コールセンター構築に関する検討会における検討の結果、市民の自己解決手段の提供や、職員のノウハウ共有のためのFAQシステムを構築することとした。これを受けて、FAQシステムの中核となるFAQコンテンツの作成を実施した。
- (4) 三鷹市内の公共施設2カ所に2基の無線LANスポットを設置し、また、一般公衆利用のためのパソコンを市内公共施設2カ所に整備をおこなった。  
その他、コンビニエンスストアにおける証明書の交付については検討を実施、図書館の情報センター化とICタグの活用については、新システムの稼働、GISシステムについてはコンテンツの充実を図った。

## 3 課題・改修の必要性

- (1) 親子安心システムについては、GPS精度の向上、携帯電話を取り巻く社会的環境に対する対応が課題となっている。
- (2) みたか地域SNSシステムについては、アクティブユーザーの増加と魅力的なコンテンツの醸成が課題となっている。
- (3) FAQシステムについては、コンテンツの質の向上とコンテンツ更新体制の確立が課題となっている。
- (4) 公共施設のユビキタス環境整備については、設置個所での利用者拡大に向けた周知が必要である。

## 4 その他

なし