

**三鷹市コミュニティ創生プロジェクト**  
～総務省「ICTを活用した街づくり」実証事業～  
(東京都三鷹市、株式会社まちづくり三鷹)

**【概要】**

三鷹市は、昭和25年11月3日に市制施行して以来、勤労者が多く住むいわゆる「住宅都市」である。人口は約18万人。男女ともに平均寿命が長く、最近ではファミリー層の増加が目立つ、健康長寿都市である。戦後、人口が増加する中で住民と住民とが支え合う「コミュニティづくり」を核とした「市民参加と協働のまちづくり」を進めている。

三鷹市では、基本構想で示されている市政の基本理念である「人間のあすへのまち」を目指して、現実の課題に対処するため、ICTを活かし、協働を産み出し、持続可能なコミュニティの創生を、という方向性で進めている。

今回のICT街づくり推進事業のテーマは、三鷹市が平成24年3月に策定した総合計画「第4次三鷹市基本計画」で定められた最重点プロジェクトである「都市再生プロジェクト」と「コミュニティ創生プロジェクト」、そして、緊急プロジェクトである「危機管理プロジェクト」と連動したテーマとして、1. 帰宅困難者支援(駅前Wi-Fi)、2. 平時の買物支援(IP告知システム)、3. 災害情報を含む多元的メディアの最適化(情報伝達制御システム)、4. 災害時要援護者支援(「共通ID」を利用した要援護者支援システム)、の4つに着目をして実施した。

**【コラム】**

**1. 事業の背景**

**(1)帰宅困難者支援について**

三鷹駅の乗降客は毎日約18万人で、三鷹市の人口規模とほぼ同じである。実施場所である三鷹駅南口の駅前バスロータリー及び周辺エリアは、東日本大震災発災時に帰宅困難者であふれ、携帯電話が通じなかった。このようにたくさんの人が滞留する場所での情報伝達手段の多様化は、デマや集団パニックなどを抑止するためにも大変重要な課題であると痛感した。

**(2)平時の買物支援について**

三鷹市内においては、高齢化率および高齢者の一人暮らしの比率が高い地域があり、また道路が狭隘なため、公共交通機関も少ない地域がある。このような環境下において、潜在化する買物困難者への対応が今後の課題である。

また、買物困難者への対応については、有機的なコミュニケーション、例えば買物支援活動を通じた買物困難者と買物支援者、傾聴活動を通じた要援護者等と支援者間の手軽なコミュニケーションが有効な手段であるとともに、実現への大きな課題である。

**(3)災害情報を含む多元的メディアの最適化について**

現在、三鷹市が緊急時に情報を伝達するメディアは、防災無線、エリアメールなどのメール配信、Twitter、市の安全安心メール、市ホームページ(駅前Wi-Fiサイトを含む)、IP告知システム、CATVの7種類である。

これまでは、これらの情報伝達メディアに対しては、個別に入力・発信が必要であったため、情報発信に時間がかかり、迅速な対応が困難な状況であった。特に、災害時の情報伝達を一元的に管理・操作することによって、これらのメディアに対して統合的で迅速かつ同質の情報発信を行うことが求められていた。

**(4)「共通ID」を利用した要援護者支援システムについて**

一人暮らしの高齢者等で、災害時に自分で避難することが困難な方を対象として、地域の町会・自治会と連携して実施している、「災害時要援護者支援事業」において、対象者台帳をシステム化する際に、個人番号制度を想定した「共通ID」を活用することによって、当該要援護者の

三鷹市外にいる親族等の緊急連絡先を最新の情報に更新するなど、当事者や地域の支援者の安心確保を図ることを想定したものである。

## 2. 三鷹市の「ICTを活用した街づくり実証事業」の概要

### (1) 駅前 Wi-Fi について

JR 三鷹駅前南口広場に Wi-Fi フリーの環境を整備してその効果を実証した。

当該エリアに無線 LAN 基地局 4 箇所を設置し、無料公衆 Wi-Fi 環境を整備し、市民の利用に供することとした。平成 25 年 3 月時点での実証事業の参加者は 485 人、商店街の 33 店舗の協力を得ることができた。なお、同年 7 月下旬では、2,485 人が仮登録し、998 人が登録・利用している。

平常時は駅前 Wi-Fi ポータルサイトにアクセスし一定の認証を得た市民・来訪者が利用できる。災害時には、より多くの方が利用できるよう、1 回 10 分の利用制限が加わる。ポータルサイトには、Wi-Fi 基地局がカバーする範囲内の商店に呼びかけ、店舗の電子広告、クーポン配布、イベントや観光情報を提供し、集客効果を測定した。

### (2) IP 告知システムについて

IP 告知システム事業ではアンドロイド端末を利用し、買物支援活動を通じた買物困難者と買物支援者、傾聴活動を通じた要援護者等と支援者間の手軽なコミュニケーションを支援する効果を実証した。

テレビ電話システム、メール送受信機能に特化した民間サービスを乗せたアンドロイド端末を、一人暮らしの高齢者はじめ支援をしてほしい人と、その支援者、協力商店、地域包括センターに設置した。

株式会社まちづくり三鷹や支援 NPO に設置した管理端末から、1 日 1 回安否確認メールを配信し、安否確認メールへの返信率などのデータを蓄積した。また、利用者アンケートを実施し実験前と比較して利用者の見守り度、安心度向上を測定した。支援者は、通信によるもののほか、週 1 回以上利用者宅を訪問し買物支援や傾聴活動を行った。

平成 25 年 3 月 15 日にはシステム上の防災訓練を行い、情報伝達制御システムからの災害情報の確認率、確認時間などを管理端末のログ記録から把握し災害時の効果測定を行った。

### (3) 情報伝達制御システムについて

これは、三鷹市の庁舎内に災害時の情報伝達を 7 つのメディアに対して一元的に管理・操作できるシステムを構築し、緊急時・災害時に、三鷹市からの情報を適切かつ速やかに市民に伝達できるようにするものである。

平常時は、安全安心情報、公式イベント情報、光化学スモッグ注意報などの情報をこの統合システムを利用して提供することが可能となった。

### (4) 「共通 ID」を利用した要援護者支援システムについて

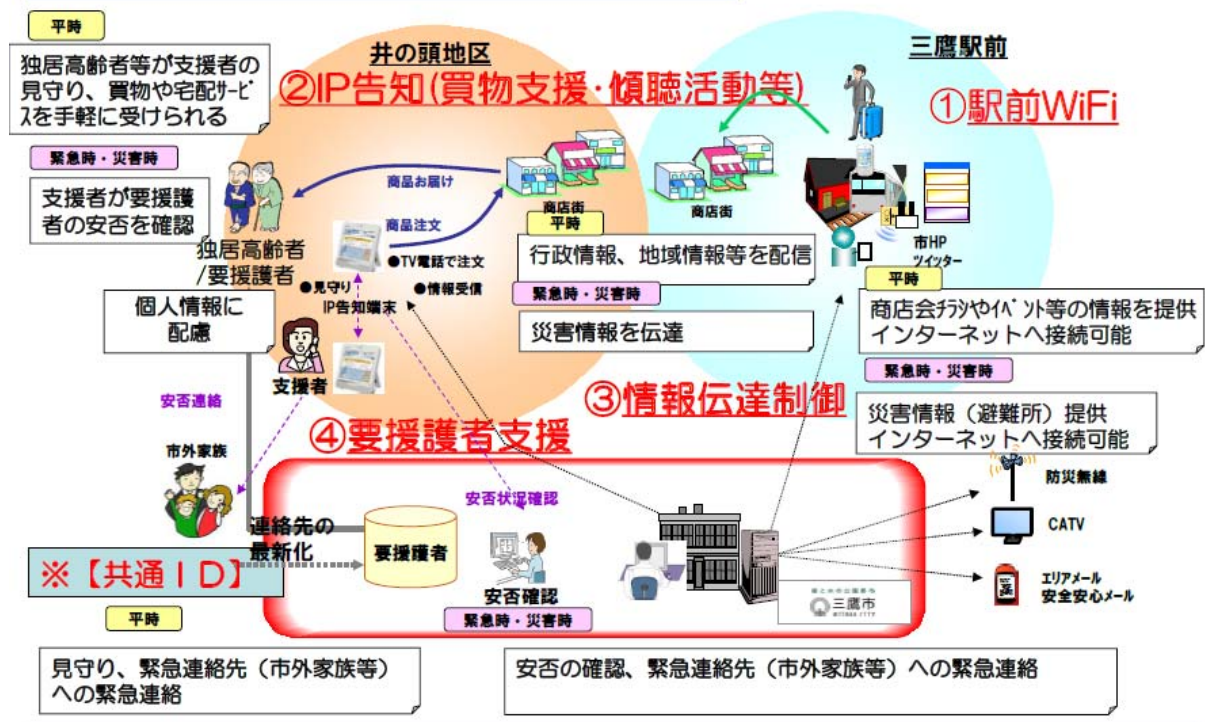
「災害時要援護者支援事業」対象者台帳のシステム化にあたって、個人番号制度を想定した「共通 ID」を活用することで、当事者や地域の支援者の安心確保を図るものである。

効果としては、共通 ID で各データの情報リンクが可能になり、効率的に要支援者台帳(データベース)を作成が可能であり、共通 ID で常に情報が最新化され、支援者に正確な情報を提供するとともに、安否情報等を確実に必要な連絡先に伝達することを可能とするものである。

## 3. 三鷹市 ICT 街づくり実証事業のイメージ

このように、当該事業は、4 つの視点で構築している。これらの関係を表したものを以下に示す。

## 三鷹市ICT街づくり実証事業の全体イメージ～多角的なコミュニティ創生～



7

### 4. 事業実施にあたって配慮した点

駅前 Wi-Fi については、アンテナを設置する建物の所有者様、IP 告知システムについては、支援 NPO の方々、情報伝達制御システムについては、各メディアの管理・運営をそれぞれ所管されている市担当者の方々と、そして「共通 ID」を利用した要援護者支援システムについては、市担当者様及び支援団体の方々と、本事業実施にあたっては、多岐に渡るプレイヤーの存在なしには実施できないことから、これら関係者の方々と調整に最も時間を割いた。

### 5. 実証事業の検証結果

今回の実証事業では、3月15日の総合防災訓練の参加者を含めて、利用者、支援者及び市職員にアンケートを行った。

#### (1) 駅前 Wi-Fi 利用者のアンケートの回答結果

アンケートは3月15日の総合実証の際に実施した。利用方法については、おおむね簡単または普通という回答であった。Web サイトの見易さについても、87%が「見やすい」「普通」と回答している。駅前 Wi-Fi のエリアの拡大については、95%が「広がったほうが良い」と回答しており、今後のエリアの拡大への期待感が大きいことがわかった。今後、広がりを目指すエリアについては、駅前のほか、公共施設、避難所、三鷹台駅前エリアなど、様々な意見に分かれる結果となった。

これらの回答結果から、駅前 Wi-Fi の取り組みの有効性と今後のエリアの拡大の必要性が高いことが確認できた。

#### (2) IP 告知の利用者(高齢者)へのアンケートの結果

「支援者からのテレビ電話や訪問は、緊急時に役に立ちましたか。」という質問に対し、利用者の67%の方が「役に立った」と回答した。この結果からは IP 告知端末での安否確認による状況の把握や、支援者の訪問及び避難誘導が、見守りや効率化に有効であったことが考察される。また、「要支援者が参加できたことで、市や地域の中での存在感や安心感が認識できる」と

いう意見や、「実際の災害では、どうしても要支援者のところへ駆けつけられない場合の対応について検討が必要。」といった意見があった。

これらのことは、今回の IP 告知システムの有効性を示すとともに、システムや機器の限界があるため、システムが利用できないときの対応方法を確保することが必要である。これらを今後、BCP(事業継続計画)の観点から検討し、拡充することが重要である。

TV 電話を利用した感想については、40%が便利、10%が不便と回答している。また操作性については、今後改善の余地があると思われる。IP 告知端末を利用しての要望として、広く高齢者に普及を期待する、操作が簡単になると良い、仲間との会話をもっとしたかった、医師につながると良い、との意見があった。

### (3)要援護者支援での市民へのアンケートの結果

共通 ID を利用して緊急連絡先に対して支援者や自治体から要援護者の状況を伝えるサービスがあれば便利か、との質問に 60%が「非常に便利」と回答しているが、一方で、個人情報の流出に注意する必要がある、と 60%が回答している。

また、職員に対するアンケートでも、市民の利便性の向上に「非常につながる」が 20%、「少しつながる」が 80%という結果が得られた。その理由として、「市民の申請の手間が軽減される」が 70%、「市民に確認する手間が軽減される」が 50%となっており、市民の負担軽減とともに、職員の業務の効率化への期待が明らかになった。

### (4)情報伝達制御の実証結果

情報伝達制御では、これまで個別のシステム毎に情報発信する場合、すべてのシステムで情報発信するのに3名の職員が従事して、1時間近くかかっていたが、今回の情報発信制御システムを利用すると、1名の職員が3分ですべてのシステムから情報発信できることが確認でき、情報伝達のスピードを大幅に迅速化することが可能となった。

## 6. 今後の取り組みと提言

駅前 Wi-Fi おける今後のエリア拡大については、優先度を考慮し、三鷹市内に所在する他の駅前への設置をはじめ、市域全体を見据えた将来の拡大の方向性を持つことが重要と思われる。また、無線 LAN 基地局への停電対策など、可用性の向上も重要な課題であると考えられる。

IP 告知に関しては、今回、高齢者を支援対象者として取り組みを行ったが、地域では障がい者、妊娠中の女性など、見守りや買物行支援が有効である方々が多く存在する。また、支援者としてのボランティアや商店が数多く参加することも重要である。これらの関係者のより広範囲で重層的な情報連携が、「共助」の地域社会、地域コミュニティの創生につながると考える。

情報伝達制御では、今回統合化したシステム以外にも市民向けの情報伝達システムが存在する。このような、市民向けの情報発信を行っている多くのシステムに対して、自治体から統合的な情報発信が可能となるよう、関係者等との連携を図ること、インターフェースの共通化を図ることが重要である。

また、災害情報に関しては、その収集段階や行政の意思決定支援での ICT の活用も、今後の課題と思われる。

### 【問い合わせ先】

株式会社まちづくり三鷹 経営事業部 施設整備グループ  
統括マネージャー 大高 俊彦(おおたか としひこ)  
TEL:0422-40-9669 / FAX:0422-40-9750  
e-mail:t-otaka@mitaka.ne.jp