

特集

ICTと地域づくり

第1回 ICTで変わるこれからの行政サービス

産業、通信の分野で活用されはじめ、めざましい発展を遂げる日本のICT基盤は、今や、自治体の行政サービス、事務処理などにも密接に関わり、国民生活の重要なライフラインとして不可欠な存在になっています。また、総務省も自治体や民間企業と連携して、さまざまな実証実験や交付金事業等を進めるなど多方面にわたる活用が期待されています。

こうした状況を踏まえ、シリーズ特集のテーマとして「ICTと地域づくり」を取り上げ、第1回の今回は「ICTで変わるこれからの行政サービス」と題して、総務省からICTの利活用に関する見解と実施事業についてご紹介いただくとともに、行政サービスやまちづくりにICTを積極的に活用する都市自治体の事例をご紹介します。

寄稿 1

ICTを活用した地方創生の実現に向けて

総務省官房長・前情報通信国際戦略局長 山田真貴子

寄稿 2

「スマートシティ会津若松」でまちを元気に

会津若松市長 室井照平

寄稿 3

民学産公官の協働によるICTまちづくり

三鷹市長 清原慶子

ICTを活用した 地方創生の実現に向けて

総務省官房長・前情報通信国際戦略局長

やまだまきこ
山田真貴子



はじめに

わが国は、少子高齢化やコミュニティの再生、雇用の創出、地域の活性化など、さまざまな課題を抱えており、これらの課題の解決が喫緊の課題となっている。

ICT(情報通信技術)は、行政や農業、林業、医療、交通、防災など、さまざまな分野において、分野横断的に活用することができ、有効なツールであり、地域が抱える課題の解決や地域活性化を進める上で積極的にICTを活用していくことが効果的であると期待されている。

本年6月に閣議決定された「まち・ひと・しごと創生基本方針2016」においても、「『地方創生ICT活用促進プラン』の着実な実行に向け、地域におけるICTの定着を目指す」とされており、地域におけるICTの活用が「まち・ひと・しごと創生」の実現に向けた重要な項目の1つとして位置付けられている。

また、本年6月に閣議決定された「経済財政運営と改革の基本方針2016」などの各種政府方針においても、農業・林業分野などにおけるICT活用の推進や、それぞれの分野における成功モデルの構築、その普及展開の必要性が述べられている。

さらに、総務省では、本年1月から交付が開始されている、マイナンバーカードについても国民生活の利便性向上に向けて、具体的に目に見える形で利便性を実感していただけるよう公的個人認証を活用したサービスの具体化に取り組んでいる。

ICTが地域において果たす役割

ICTは時間や場所を越えて人と人をつなぐことができる有効なツールであり、例えば、テレワークの導入によって、多様で柔軟な働き方の可能性が広がっている。

また、近年のクラウド技術の進展によって、企業だけではなく、自治体の業務やサービスにおいても積極的な効率化や生産性の向

上が可能となっている。

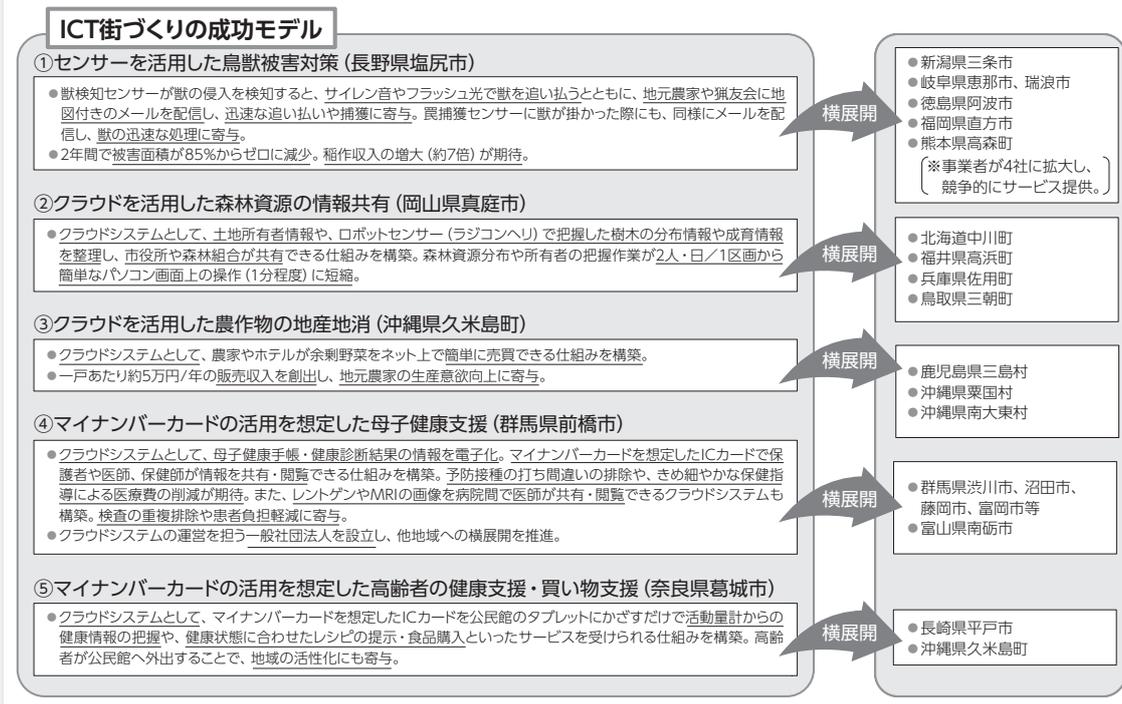
さらに、最近話題のIoT(Inter-
net of Things)・モノのインターネット)によって、モノとモノとがネットワークでつながるようになり、これまでは多くを人手に頼っていたインフラの老朽化対策や高齢者の見守りなどの分野においても、効果的な対応ができる可能性が出てきている。

総務省における取り組み

地域が抱える課題の解決や地域活性化を目的として、総務省では平成24年度から3年間、全国27地域において、「ICTを活用した街づくり」の実証プロジェクト(ICT街づくり推進事業)を実施し、他の地域への普及展開が可能な成功モデルの構築を推進してきた。

これまでの実証プロジェクトで得られた成果として、他の地域への具体的な普及展開が期待できるものが出てきており、総務省では、これらの成功モデルについて、順次普及展開を進めている。

図1：ICT街づくりの成功モデルの普及展開

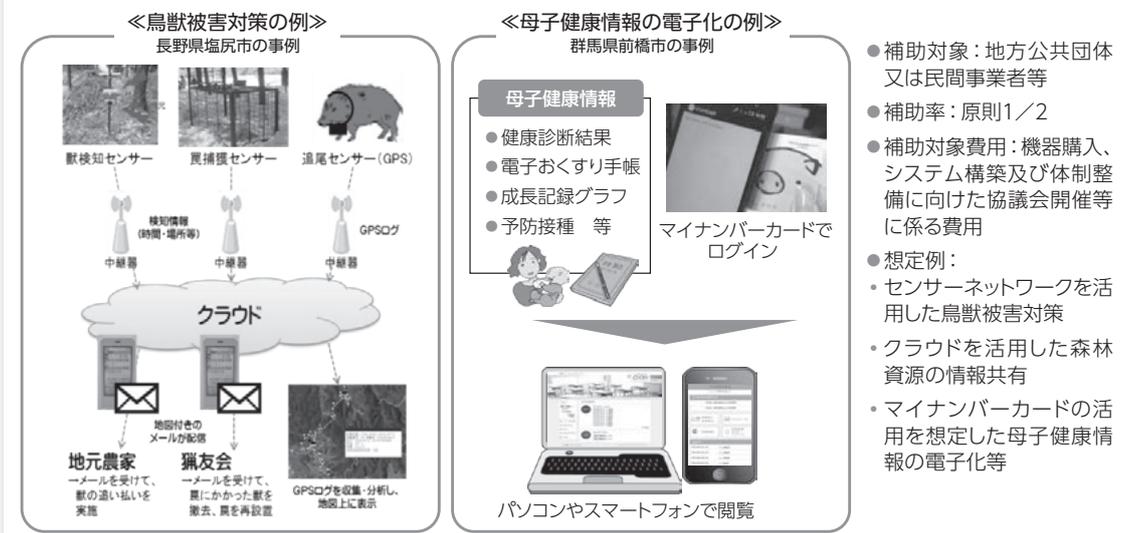


具体的には、平成27年度より、「ICTまち・ひと・しごと創生推進事業」として、ICT街づくり推進事業の実証プロジェクトにおいて得られた成果(成功モデル)のうち、具

図2：ICTまち・ひと・しごと創生推進事業

(H28当初予算 2.5億円)

● これまでのICT街づくり実証プロジェクトの成果や地方創生に資する先進的な地域情報化の先進事例の横展開に取り組む自治体等の初期投資・継続的な体制整備等にかかる経費の一部を補助する。



体的な成果・効果が上がっている分野(鳥獣被害対策、林業、マイナンバーカードの利活用等)について、成功モデルの普及展開に取り組む自治

体や事業者等に初期投資・継続的な体制整備等にかかる経費(機器購入、システム構築及び体制整備に向けた協議会開催等に係る費用)の一部を補助している。

具体的な成功事例の紹介

紙面の都合上、すべての事例を紹介することはできないが、ICT街づくり推進事業の実証プロジェクトで得られた具体的な成功事例のうち、長野県塩尻市における「センサーネットワークによる鳥獣被害対策」、岡山県真庭市における「クラウドを活用した森林資源の情報共有」、群馬県前橋市における「マイナンバーカードを活用した母子健康情報提供」の取り組みについて紹介する。

図3：センサーネットワークによる鳥獣被害対策

センサーネットワークによる鳥獣被害対策

課題

- 長野県塩尻市では、イノシシ等が水田を荒らすことによる米収穫高の減少や耕作放棄地の拡大が年々深刻化。
- 電気柵や罠の設置などハード面での対策を実施するも、効果は限定的。

実証内容

- 塩尻市が同市内の北小野地区において、水田周辺に獣検知センサーや罠捕獲センサーを設置。
- 獣検知センサーが獣を検知すると、①サイレン音やフラッシュ光で獣を追い払うとともに、②検知情報がクラウドを介して農家や猟友会に地図付のメールで配信され、迅速な追い払いや捕獲に寄与。
- 罠捕獲センサーが罠に獣が掛かったことを検知すると、その情報がクラウドを介して農家や猟友会に地図付のメールで配信され、罠に掛かった獣の迅速な撤去に寄与。(平成24～25年度：計6匹を捕獲)

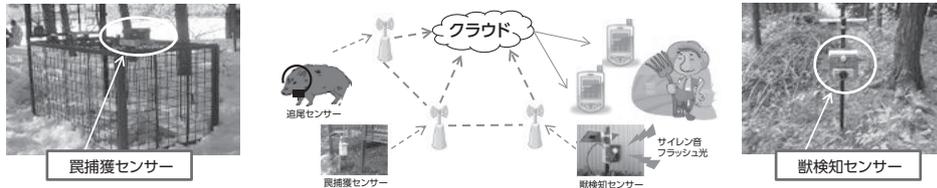
成果・効果

- 北小野地区(稲作面積約27ha(※1))における実証の結果、被害面積が減少、稲作収入の増大が期待。

	平成23年度	平成24年度 (実証1年目)	平成25年度 (実証2年目)
被害面積(※2)[%]	85	20	0
稲作収入(※3)[万円]	354	1,890	2,362

※1 塩尻市全体の稲作面積(約700ha)の約4% ※2 地元農家への聞き取り調査に基づき、日本ソフトウェアエンジニアリング株式会社が推計
 ※3 耕作可能面積及び1ha当たりの平均稲作収入を基に、日本ソフトウェアエンジニアリング株式会社が推計

長野県塩尻市は、総務省からの支援により、ICT街づくり推進事業(H24～25年度)を実施。



(1)センサーネットワークによる鳥獣被害対策(長野県塩尻市)
 長野県塩尻市では、イノシシ等によって水田が荒らされ、収穫高の減少や耕作放棄地の拡大が深刻化していた。そこで、水田

周辺にセンサーを設置し、獣を感知すると、サイレンやフラッシュで追い払うとともに、地元の農家や猟友会にメールを配信する仕組みを構築した。これにより、迅速かつ効率的な獣の追い払いや捕獲が可能となり、実証を行った地区では、2年間で被害ゼロを実現した。こちらについても県内外への普及展開が進んでいる。とともに、複数の事業者がクラウドサービスとして、メール通知サービスを提供するようになっている。

(2)クラウドを活用した森林資源の情報共有(岡山県真庭市)
 岡山県真庭市では、森林の土地所有者情報やロボットセンサーで把握した樹木の分布情報、成育情報をクラウドシステムで整理し、市役所や森林組合が森林資源情報を共有できる仕組みを構築した。森林資源分布や所有者の把握作業に、従来は、2人・日/1区画がかかっていたが、簡単なパソコン画面の操作(1分程度)に作業時間を短縮することに成功した。岡山県内の他、北海道中

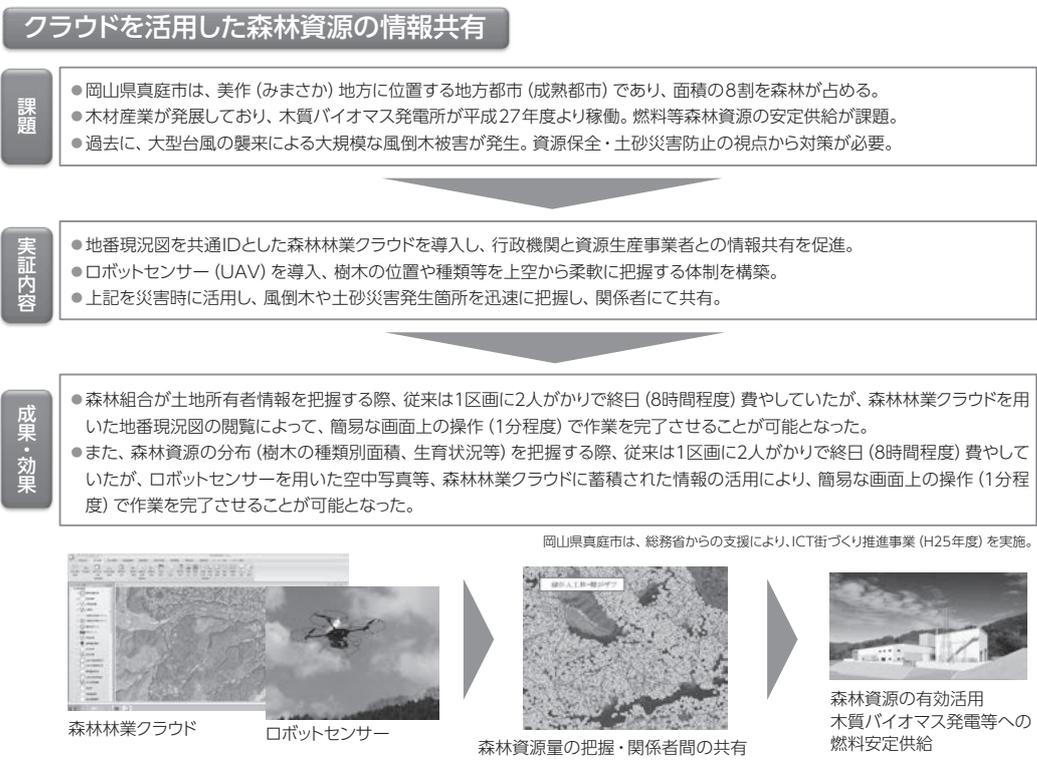
川町や鳥取県三朝町など県外にも普及展開が進んでいる。

(3)マイナンバーカードを活用した母子健康情報提供(群馬県前橋市)
 群馬県前橋市では、地元医師会の協力の下、子どもの予防接種記録や、医療機関・小学校における検診情報を電子化・紐付けし、保護者や医師が一元的に子どもの健康情報を閲覧できる仕組みを構築した。マイナンバーカードをパソコンやタブレットのリーダーにかざすだけでサービスの利用申込やログインが可能であり、住民にとって利便性が高く、安心して利用できる仕組みとなっている。既に群馬県内外の自治体へと普及展開が進んでおり、例えば、富山県南砺市では、ケーブルテレビ事業者等の協力を得てサービス提供を行い、保護者が自宅のテレビから検診結果などの母子健康情報を一元的に閲覧できるシステムを構築した。ケーブルテレビのセットトップボックスにマイナンバーカードをかざしてログインを行い、母子健康情報や行政からのお知らせをテレビ画面に表示する仕組みとなっている。

おわりに

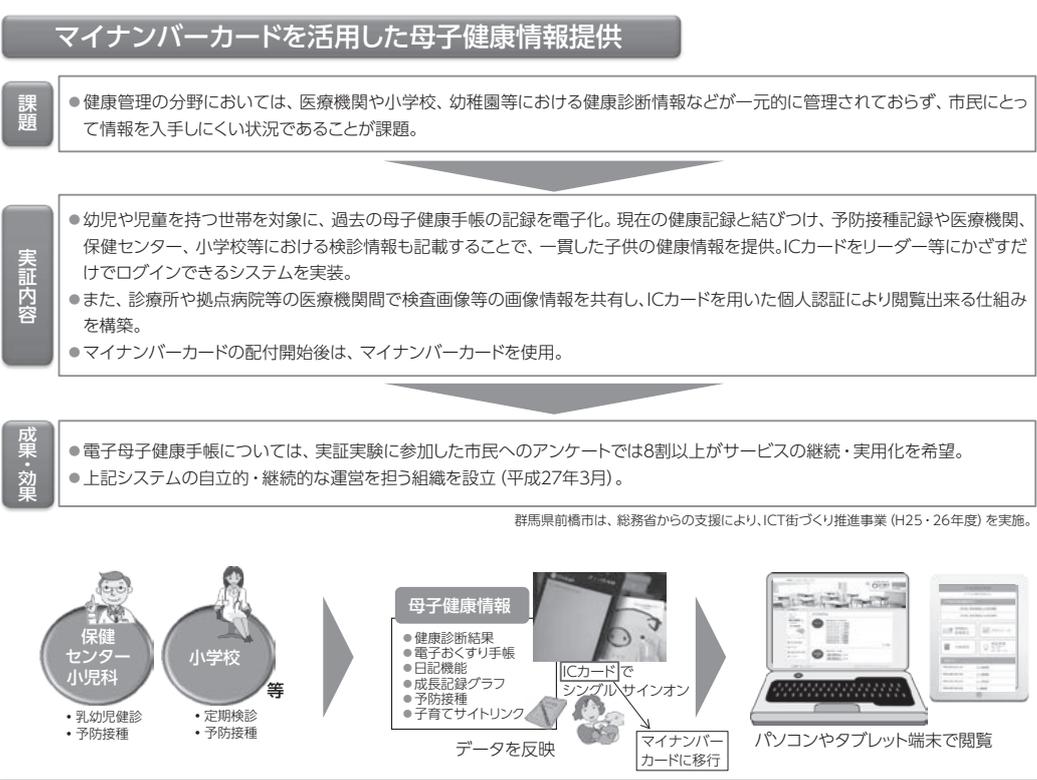
今回紹介した事例は、ごく一部であるが、今後、行政分野を含めて、官民のあらゆる分野における業務の効率化や生産性向上を図っていくためには、今回の事例のようにICTをツールとして活用していくことが不可欠

図4：クラウドを活用した森林資源の情報共有



である。総務省では、引き続き、成功事例の構築を図るとともに、他の地域への普及展開を推進していく。各自自治体では、これから地

図5：マイナンバーカードを活用した母子健康情報提供



方版の「まち・ひと・しごと創生総合戦略」に基づいて、具体的なプロジェクトの実行段階に入るが、このようなICTを活用した成功

事例が皆様の地域における「まち・ひと・しごと創生」の取り組みの一助となれば幸いです。

「スマートシティ会津若松」で まちを元気に

会津若松市長（福島県）
あいつわかまつ

室井照平
むろいしょうへい



取り組みの背景

はじめに、この度の熊本・大分地方の地震で被災された皆様並びにご親族の皆様にも、心よりお見舞いを申し上げます。

5年前に東日本大震災および原子力発電所事故で被災した本市では、震災直後から復興事業や観光・農業等における風評被害対策に取り組んできた。しかし、いまだに風評被害の影響が続いており、それらの払拭とあわせて、地域活性化の大きな柱となる取り組みが、「スマートシティ会津若松」である。

「スマートシティ会津若松」は、ICTや環境技術などを活用し、健康や福祉、教育、防災、さらにはエネルギー、交通、環境といった市民生活を取り巻くさまざまな分野で、効率化・高度化を図りながら、利便性を向上させ、そして、ICT関連産業の活性化によって、しごと・雇用の増加を目指していく取り組みであり、将来に向けて「持続力と回復力のある力強い地域社会」「市民が安心して快適

に生活できるまちづくり」につながっていくものである。

■ICT専門大学である会津大学の立地

地方創生などを含めた地域活性化にあたっては、雇用創出や若者の地域への定着のため、その地域にある大学との連携が重要視される。市内にはICT専門大学である会津大学が立地しているが、「スマートシティ会津若松」として本市がICTの利活用を推進してきた背景には、この会津大学の存在が大きい。会津大学は、ICTがグローバルに通用するものとして、世界から最先端の研究を進めるものとして、世界から最先端の研究を進める教授陣を呼び寄せ、全教員の約4割が外国人となつているほか、平成26年には世界で活躍する革新的ICT人材の輩出を目指して、国が支援する「スーパーグローバル大学」にも選定されている。

また、会津大学発のベンチャー企業は28社（経済産業省・大学発ベンチャーの実施施策等に関する実態調査（平成28年3月））を数え、ICT産業が地域の特色ある産業の1つに

なつてきた。

具体的な取り組み

■データを分析するアナリティクス

「スマートシティ」については、エネルギーの効率利用を目指した取り組みと捉えられがちであるが、本市の場合、必ずしもエネルギー分野に限つたものではなく、ICTを活用した先駆的な取り組み全般を指しており、特に、注目しているのがデータを収集・分析し、企業経営に活かす「アナリティクス」の取り組みである。

アナリティクス関連の「しごと」は、今後、そのニーズが一層高まることが予想されているものの、世界規模で人材が不足しており、また、インターネット環境があれば地方でも業務が可能であるといった特徴があるため、地方での「稼ぐ力」を引き出すポテンシャルが高い。

こうしたことから、本市では、会津大学との連携により、平成25年度からアナリティクス関連の講座を開催し、高付加価値な人材の



サテライトオフィス(旧市長公舎)

育成を推進してきた。

一方で、こうした人材の受け皿となる企業の数が本市にはまだ不十分であり、育成した人材も流出してしまうといった課題がある。

現在、その受け皿となるICT企業の誘致・集積を目指して、古民家をサテライトオフィスとして改修し、首都圏の企業に体験的に入居していただくなど、本市でもビジネスが可能であることの実証を進めてきている。

また、600人規模の入居が可能なオフィスの整備も計画しており、会津大学で高度な教育を受けた人材の地域への定着につなげていく考えである。

■**オープンデータの取り組みとの連動**

こうしたデータ関連の取り組みとして、本市では、全国的に見ても早い段階(平成24年度)からオープンデータの公開を推進しており、平

成25年度には独自のオープンデータ活用基盤「DATA for CITIZEN(データフォーシチズン)」を構築し、公開してきた。DATA for CITIZEN上に集約したデータは、地元ICTベンチャー企業等によってさまざまなアプリケーションやサービスの創出にも活用されているほか、会津大学のアナリティクス人材育成講座においても、演習用のサンプルデータではなく、実際に地域で収集されたデータを用いており、より実践的なアナリティクス人材が育成されている。

■**情報提供の新しいかたち「会津若松+プラス」**

「会津若松+」は、昨年12月にリリースされた地域情報のポータルサイトである。

従来の会津若松市のウェブサイトは、情報量も多く、階層構造も複雑なため、ホームページを閲覧する方が必要な情報を探し出すまでに時間がかかっていた。

これに対し「会津若松+」では、閲覧者が情報を探すのではなく、事前に登録した各個人の属性(住所、年齢、家族構成など)やこれまでのアクセス履歴のデータを分析することで、閲覧者にとって興味・関心が高い情報を優先的に表示させるレコメンド型の仕組みであり、アクセスしていただくだけで、必要な情報が取得しやすいといった特徴を有している。

こうした仕組みも、まさに情報のデータ収集・分析を活用した典型事例の1つである。なお、「会津若松+」では、地域のスパー

マーケットのチラシや地元紙の新聞記事、冬の除雪車の位置情報の提供をはじめ、個人のカレンダー機能なども有し、便利なサービスを続々と追加しており、行政情報発信ツールとしての枠を超え、暮らしに欠かせない地域情報を提供するためのプラットフォームとなっている。

■**統合GISの活用でまちが見える**

本市では、平成25年度より統合GISを導入し、庁内横断的に組織した検討チーム主導のもとで活用を進めてきた。これまでのGIS活用において最も特徴的なのは、市民の皆様が転入、転出、転居などの住民異動を行う際に、窓口で実際に居住する地点(住民ポイント)を地図上に照らし合わせて聞き取りし、日々取り込んでいくという点にある。

つまり、GIS上に最新の実居住地データベースが整備されているため、実情に即したさまざまな分析を行うことが可能となっている。

例えば、GIS上で住民ポイントと住宅を突き合わせること、「住民ポイントと住宅を突き合わせること」が判断できる。実際に、空き家問題の担当課では、GIS上での空き家候補の抽出とGoogle Street Viewでの簡易現況調査を組み合わせていることで、市内に存在する空き家の予備調査を実施しており、現地に向く調査に比べ、格段に時間と人件費が削減できる。

また別の例として、公共交通を所管する部署では市内のバス路線の最適化にGIS上の

住民ポイントを活用しており、具体的には住民ポイントから算出した各地域の人口、商業施設等の位置、各バス停の乗降者数などを基に、最適なバス路線およびダイヤを導き出している。

こうしたことは、従来のいわゆる「勘・経験・度胸」に頼った決定ではなく、データを活用し客観的に「見える化」したことで、明確な根拠をもった課題把握や意思決定につながっている。

■コミュニケーションサービス「あいべあ」

「あいべあ」は、地域密着型のコミュニケーションサービスとして、市民の皆様と、会津若松市に避難されている大熊町民の皆様を中心に幅広く活用していただいている。

その機能として、日常的に自由に使える、メーリングリストや電子掲示板機能のほか、市からの防災情報メール、休日緊急医療情報メールなど、生活に有益な情報を配信する機能を提供し、平成28年5月時点での利用者数は約8500



スマートアグリ

人と、地域のコミュニケーションサービスとしては非常に多くの利用者が登録しているサービスである。

「あいべあ」の大きな特徴は、前述の統合GISと連携していることであり、例えば局所的な災害の発生が予想される場合、住民情報と連動して特定のエリアの利用者のみにメールを一斉配信し、避難を促すといった機能も備えている。

■簡単ゆびナビ窓口事業

簡単ゆびナビ窓口事業は、高齢の方や連れの方など、市民課窓口にて住民票発行などの申請書を記入するのが難しい方のために、タブレットを持った職員がフロア内を移動し、申請の補助を行うサービスである。

本人から聞き取りをしながら、職員がタブレットを操作することで申請が行われ、申請者の方は、最後にタブレット上を指でなぞって署名するだけで、押印も不要で手続きを終了することができる。

全国に先駆けて開始したこのサービスは、ICTを活用して市民に寄り添うことのできる行政サービスとして大変好評をいただいております、他の先例となるものと確信している。

■IoTを活用したスマートアグリ

アナリティクスやICTは、ICT関連産業だけでなく、地域特性を有する他の産業でも有効に機能し、さまざまな分野で「稼ぐ力」を発揮する事業となっている。

その1つが、本市の農業分野において、施設園芸にICT、IoTを活用したスマートアグリを取り組みである。

この取り組みでは、ビニールハウス内にセンサーを設置して水分量、地温、肥料濃度を測定し、それらのデータを収集・分析して最適な水分量、肥料などの必要量を自動制御で与えるICT活用型の養液土耕システムを導入した。

その結果、トルコギキョウの栽培では、高品質な「秀」ランクのものが10%増加し、それに伴って増収効果も出ている。

今後について

このように、ICTはあらゆる分野で活用できる親和性が高いものとなっている。

しかしながら、これらの取り組みは、行政だけで推進出来るものではない。そうした観点から、昨年7月には、産学官金労言が連携して包括的に地方創生、スマートシティ会津若松を進めていくため、イオンリテール株式会社、インテル株式会社、富士通株式会社および本市を含め33団体で構成する「会津若松市まち・ひと・しごと創生包括連携協議会」を設立した経緯にある。

今後さらに、さまざまな分野でスマートシティ事業の具現化を図っていくことで、生活の利便性の向上のみならず、雇用が確保され、住み続けることができ、安心して生活できる魅力あるまちづくりを実現していく、そういった好循環を生み出しながら、より一層の取り組みの推進を図っていく考えである。

民学産公官の協働による ICTまちづくり

みたか
三鷹市長（東京都）

きよはらけいこ
清原慶子



三鷹市政の特徴

三鷹市は昭和25年11月3日の市制施行以来、勤労者市民が多く住むいわゆる「住宅都市」として発展してきた。昭和48年には日本初となる公募市民による住民協議会が設立され、コミュニティセンターの管理運営を開始するなど、コミュニティづくりを進めるとともに、市の基本計画の原案を市民が作成したり、無作為抽出の市民による協議会の意見を反映したりするなど、市民参加と協働のまちづくりを推進してきている。

平成18年4月1日には、参加と協働を市政運営の基本理念とする『三鷹市自治基本条例』を施行するとともに、コミュニティ・スクールを基盤とする小中一貫教育を開始している。

すなわち、三鷹市政の特徴は、市民の「民」、大学研究機関の「学」、産業界の「産」、市役所の「公」、国の機関の「官」による「民学産公官の協働」の推進にある。例えば、三鷹市が設

置した「三鷹市地域情報化推進協議会」には、市民、官僚でもある学識経験者、ICTに関するNPO法人、商工会やICT事業者協会、CATV事業者、市および市教育委員会担当者が参加している。

三鷹市のICTまちづくりの歩み

三鷹市内では昭和59年から61年まで、日本電信電話公社が（株）NNTに移行する時期に光ファイバーを利用したINS（高度情報通信ネットワーク）実験が行われた。当時、大学研究者であった私は、公社に実験実施の委員として委嘱され、技術的な検証に加えて、利用者視点に立つて活用を検討する社会科学的な実験を提唱し反映された。同時に、三鷹市から依頼された研究者として、テレビ電話を利用した遠隔学校教育、遠隔社会教育の実験を担当し、防災システムや遠隔医療での利用実験等を含む検証に関わった。

平成6年には、市民と有識者と職員が対等の立場で地域課題について調査研究する

仕組みである「三鷹市まちづくり研究所（現三鷹まちづくり総合研究所）」において「情報都市づくり分科会」の委員長を務め、住宅都市と共存するICT産業の振興を図る「SOHO (Small Office Home Office) CITYみたか構想」を緊急提言し、JR三鷹駅前にパイロット・オフィスの設置を実現した。これは後に中心市街地活性化法のICT産業振興を機能とする三鷹産業プラザの建設に結びついた。

また、平成13年には市内の都立井の頭恩賜公園内に、アニメーション映画監督の宮崎駿氏を館主とする市立アニメーション美術館（三鷹の森ジブリ美術館）が開館し、ICT時代のアニメーション文化の一つの拠点として注目を集めている。

こうした経過を経て、平成17年、世界テレビポート連合(WTA)から、協働によるICTまちづくりが評価され「Intelligent Community of the year」(情報都市づくり世界一)を受賞した。これは、本市が、昭和59年のINS実験

表1：平成24～25年度総務省ICT街づくり推進事業：コミュニティ創生プロジェクトの概要

実証項目	実証事業	取り組み内容	主たる成果
①きずなの多層多元化	買物支援事業	アンドロイド端末を利用して、日頃の見守りと端末での注文を配送に結びつける買物支援事業を一体的に実施。見守る側と見守られる側双方の負担が少なく、日常生活の中で共助の仕組みを構築し、有効性を検証した。	<ul style="list-style-type: none"> 安否確認などの見守りと買物支援の取り組みの融合が有効であるとの回答が70%を超えた。 高齢者からは、機器の操作性等にやや不満の声があったが、スマートフォンに慣れている妊娠中の女性からは、有効性が報告された。
	多職種連携事業	在宅の要支援者を取りまく多職種（医師、ヘルパー、地域包括支援センターケアマネジャー等）の専門職の間の情報共有を行うためのクラウドを活用した仕組みを構築し、有効性を検証した。	<ul style="list-style-type: none"> 場所の制約から解放され、サービス実施の事前に要支援者の状況が把握でき、サービスに割ける時間が増えることにより最適なサービスの選択が可能になった。 他の職種の実施内容が分かり、役割が明確になった。
②情報の収集と一元管理による市民への適切・迅速な情報提供	情報収集意思決定支援	災害時において、文字及び画像による災害現場等からの情報の共有や活用を促進させ、情報の二重管理や重複などを解消しつつ、災害対策本部の意思決定の迅速化を支援する仕組みを構築し有効性を検証した。	<ul style="list-style-type: none"> 災害時の意思決定において被災状況の確認などに即時性が増すなどの改善が確認できた。 画像情報は有効。日時が記録され、災害時の経過を区切り、遡及できる機能が意思決定に有効。
	情報伝達制御	防災無線での情報内容を、一元的な入力により、市のホームページ、公式ツイッター、ケーブルテレビの文字放送、登録された安全安心メール等によって同時に伝達できるしくみを構築し、有効性を検証した。	<ul style="list-style-type: none"> 学校や保育園等の保護者の安否確認など活用できる情報が増え、適切な判断が可能となった。 情報の一斉配信先の拡充、素早い初動を必要とする公共施設への情報伝達手段の充実が有効である。
③帰宅困難者支援の拡充	Wi-Fi（一斉配信型通信とインターネット通信環境の提供）	一斉配信型のマルチキャスト通信による情報配信により、同時に多くの情報端末に情報を届けるWi-Fi環境を構築し、円滑な情報配信の実現に向けた技術要素を検証した。	<ul style="list-style-type: none"> 鉄道駅利用者への情報伝達基盤の構築により利便性が増した。 ブッシュ型のデータ配信による情報伝達手段の有効性を確認。 平時には観光情報、クーポン等の利用、災害時には災害情報収集できる一斉配信型のマルチキャスト通信による情報配信が有効。

以来、「民学産公官の協働」によるICTまちづくりを行ってきたことが評価されたものである。

平成19年度から21年度には、「いつでも、どこでも、誰でも」がICTの活用による豊かさ、利便さ、楽しさを実感できる地域社会の実現を目指して『ユビキタス・コミュニティ推進基本方針』を策定し、総務省の委託を受

けて「ユビキタス・コミュニティ推進事業」を実施した。具体的には、住基カードおよび登録した暗証番号を利用してコンビニエンス・ストアの多機能端末から住民票・印鑑登録証明書等を交付するサービスを平成22年2月に全国に先駆けて開始した他、みたか地域SNS（ポキネット）の開設、市民サービスへの疑問に答えるFAQシステム、子ども向け携帯

電話を活用した親子安心システムの構築などを実施した。

総務省のICT街づくり推進事業への参加と他の自治体との連携による横展開

本市では、「総務省ICT街づくり推進事業」の委託を受けて、ICTを活用した「三鷹市コミュニティ創生プロジェクト」を実施した。現行の三鷹市第4次基本計画の最重要プロジェクトの一つである「コミュニティ創生」関連施策にICTを生かして、災害時要援護者支援、平時の買い物支援、災害情報等の多元的メディアによる伝達の最適化、帰宅困難者対策等に取り組んだ。（表1参照）

この実証を踏まえて、平成25年度には、本市と同様に平成24年度に総務省ICT街づくり推進事業の委託を受けた長野県塩尻市、千葉県柏市、愛知県豊田市、静岡県袋井市の4市との連携実証事業を本市が事務局となって実施した。これは、各市の総務省ICT街づくり推進事業の実証の成果を、他の自治体のICTまちづくりへ展開する共通プラットフォームの構築に取り組んだものである。

ICTはその基盤整備を着実にを行い、利用サービスを汎用化することによって、どの地域でも同等の情報通信環境を作ることが可能であり地方創生の基盤と言える。そこで、国の「まち・ひと・しごと創生総合戦略」においても、ICT活用の重要性が位置付けられている。

「ICTまちづくり」に「マイナンバーカード」を生かすための視点

平成28年1月にマイナンバーカードに関する制度が施行された。本市では、マイナンバー特設窓口を設置し予約制で交付しているが、一日に交付できる人数は限られている上、マイナンバーカードは、市民に市役所まで取りに来ていただく必要があることから、相当なインセンティブが必要である。

例えば、コンビニエンス・ストアでの証明書発行、電子母子健康手帳や医療との連携など、本市を含む各市での総務省ICT街づくり推進事業の実証プロジェクトはマイナンバーカードの活用の可能性を示している。

今後のマイナンバーカードの活用の方向性としては、①証明書のコンビニ交付の段階からカードがあれば証明書が不要な社会へ、②プッシュ型による各種手当や給付など申請漏れのないサービスの検討、③マイナポータルを活用した電子申請などの手続のワンストップ化、④自治体内、自治体間等の情報連携による申請時の添付書類の削減、⑤マイナポータルによる自己情報の閲覧管理などが挙げられる。いずれにしても、マイナンバーの導入で子育て、高齢者福祉、障がい者福祉、健康管理などでの利便性向上が期待される。

「ICTまちづくり」を進める上で配慮すべき情報セキュリティおよび個人情報保護の確保

ICTまちづくりを進める上での自治体の責務として、情報セキュリティの確保と個人情報保護の確保は基本である。本市では、平成15年度に情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS：ISO27001）の国際規格の認証を取得して以来、セキュリティの確保に努めている。特に、ヒューマンエラーを防ぐ仕組みが重要であることから、本市では「情報セキュリティハンドブック」を作成し、職員への周知や研修に努めている。特に、マイナンバー制度の導入・運用に当たっては、十分な研修などの人的安全管理措置が重要であり、本市では平成27年度内に管理職を含む職員全員を対象にしたマイナンバー研修会を実施した。

また、本市を所管する武蔵野税務署、三鷹公共職業安定所および武蔵野年金事務所と協働して、近隣の武蔵野市、小金井市にも連携を呼び掛けて、3市の法人・事業者を対象にした法人番号を含むマイナンバー制度に関する講習会を平成27年度中に4回開催した。

この他に、ICTまちづくりにおいて留意すべきは、ICTの活用が目的ではなく、いわば「暮らしと生命の質（クオリティ・オブ・ライフ）の向上」にICTを手段として活用することなのである。利用者視点に立つ

てICTを生かすためには、ユニバーサルデザインを導入やICTを活用するデバイスの多様性など、利用者の利便性に配慮が必要である。

また、震災や風水害等が多く発生する日本にあつては、平常時においてICTを生かすことで、初めて緊急時（災害時）にも活用できる。「自助」「共助」の取り組みの推進と「公助」の確保を図る上で、「人と人をつなげる」ためにICTが生かされることが重要である。

現実社会における「人のつながり」と、ICTがもたらすバーチャルな空間における「人のつながり」は密接不可分である。また、平時のまちづくりにICTを生かすことで、災害時にもICTが生かされる。自治体内部ではほとんどの事務事業が情報通信ネットワークを活用していることから、とりわけ「ICT事業継続計画（ICT-BCP）」に基づく、災害時のICT事業の継続性の担保が不可欠である。

以上のように、三鷹市（公）では、ICTまちづくりを進める過程において、市民や医師会等の関係団体（民）、大学研究者や専門家（学）、地元の商工会等の産業界（産）との協働を進めつつ、総務省（官）のモデル事業等に積極的に応募して検証してきた。ICTまちづくりは、まさに「民学産公官」の協働により、その価値を創造していくものと考えている。