

Case Study

支部ケース・スタディ

近畿支部

総務省「ICT街づくり推進事業」の実証と地域デザインの取り組み

近鉄ケーブルネットワーク(株)

事業本部 IT事業推進部長

後藤 浩司



奈良県葛城市で平成25年度～26年度の2カ年、近鉄ケーブルネットワーク(株)(KCN)が参加したICTによる新しい街づくり事業について紹介させていただきます。本事業は、総務省委託事業「ICT街づくり推進事業」として採択され事業名は、「新時代葛城クリエイション推進事業」と名付けられました。弊社の他、数社でのコンソーシアムを形成し、葛城市で市民に向けた生活支援サービスなどの実証実験の実施を行いました。クラウドとタブレットや次世代STB「Smart TV Box」などの端末を連係させたシステムで、ヘルスケアと買い物支援、地域情報番組などの地域に限定したサービスの提供を行い、地域の活性化に役立てようと現在もこれらの取り組みが継続されています。

「自助・共助の街づくり」を掲げる奈良県葛城市

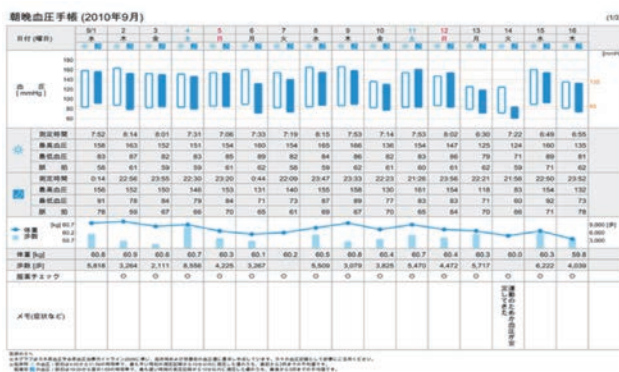
奈良県葛城市は、大阪市内から電車で約40分。人口約3万7,000人を有します。同市の山下和弥市長のスローガンは「自助・共助の街づくり」。これからの地方行政サービスは、少子高齢化のためどんどん先細りになっていくことが予想されており、将来求められる公共サービスの実現には、市民も一緒に協力していく協働参画の仕組みに転換する必要があるとお考えでした。山下市長は、奈良県内でも早期に自治体クラウドの導入を始め公共サービスのICT基盤整備を推進され、インフラ環境はかなり進んだ状況でした。葛城市では、ICT基盤の活用により財政コストの大幅な削減を実現されており、市長の方針としてもICTの高度利用の積極的推進が掲げられています。本事業の実証実験では、この既存のICT基盤をさらに高度利用して、行政と市民が連携した住民サービスのあり方についてのトライアルを行いました。

「市民おたがいさまサポートハウス」を拠点に実証実験

実証実験の内容は、市内2カ所の公共施設に「市民おたがいさまサポートハウス(以下サポートハウス)」を設置。自治体クラウドによる住民票や印鑑証明の発行、ICTを活用したヘルスケアサービスと買い物支援サービスを市民に提供できるようにしました。サポートハウスには、タブレットやヘルスケア機器を常設設置。訪れた市民は各サービスのWebサイトにアクセスして個人認証をした上で、サービスが利用できる環境を整えました。これらの事業は、主に凸版印刷が開発～運営を担当しました。

(1)ヘルスケアサービス

ヘルスケアサービスはオムロンヘルスケア社とクラウド連携して提供しています。オムロンの高精度な体脂肪計などの計測器を設置。実証実験にご協力いただいた市民には、日々の運動量を計測する活動量計を配布しました。市民はサポートハウスで測った体脂肪の数値や活動量計で測った毎日の運動量のデータを、サポートハウスの端末から新設された市民向けポータルサイト「かつらぎネット」にアクセスしてクラウドへ送信。クラウドではそれらのバイタルデータを整理して、グラフなどの解りやすい形で利用者の端末に表示され、健康づくりの指標として活用されます。また地域の健康セミナーやウォーキング教室などのイベントも定期的を開催して、市民の健康づくりへのモチベーションを上げる工夫も行っています。ウォーキング教室では、人気ウォーキングトレナーのデューク更家さんが講師を務め、たくさんの参加がありました。



(2)買い物支援サービス

買い物支援サービスはイオンリテール社と連携して提供しています。サポートハウスのタブレット端末からアクセスし、イオンのネットスーパーで商品を午前中に注文すれば夕方には、自宅に配達される仕組みです。これらのサポートハウスでのヘルスケアサービスと買い物支援サービスは、タブレットやPCをわかりやすく説明案内できる市民ボランティアが常駐し、操作方法から市民同士のコミュニケーションも含めて利用者をサポートしています。これらのサービスを利用する際の個人認証は、独自のカードシステムを開発して運用されています。高齢者やITリテラシーの低い方には、IDやパスワードを入力するのが面倒だと大きなサービスの阻害要因となっています。FeliCa認証ができるイオンのWAONカードを使い、このカードが保有しているカードIDとクラウドに置かれた個人データを紐付けしてサービスサイトへ自動的にログインできる仕掛けです。マイナンバーと同様の仕組みで、カードには個人情報などは保持されなくなっています。市民は、カードリーダーにカードをかざすだけで、目的のページのログインまで完了します。利用にストレスは感じません。現在では、約400人以上の市民に実証実験用のWAONカードを配布し、ヘルスケアサービスと買い物支援サービスが利用できるようになっています。



市民情報特派員が作る「かつらぎてれび」

今回の事業では、市民向けの地域情報番組を配信するインターネット放送「かつらぎてれび」も同時に立ち上げられました。市民から募った市民情報特派員が、自分たちの視点で地域を取材・報道する市民メディアです。制作番組の内容は、運動会など地域イベントから教育や福祉など市民が抱える地域問題のレポートなどを基本、生放送番組として「かつらぎネット」をポータルにしてUstreamやYouTubeなどで配信しています。



KCNでは、2カ所の市役所庁舎にスタジオ施設「コミュニティメディアセンター」を構築。スタジオセット、カメラ、照明などを設置しました。市民情報特派員には撮影・編集のワークショップを開き、番組作りの基本を学んでいただきました。ワークショップ修了者には市民情報特派員として市長から委嘱状が付与されます。市に、オフィシャルに認められた存在としての取材活動ができるようになっていきます。現在の市民情報特派員は約20名。高校生・主婦から70代のアクティブシニアまで年齢や職業も様々な市民が集ってコンテンツを作り上げています。市民情報特派員には、葛城市から「市民だから作れる番組、市民目線で自由にやってください」との期待がかけられています。市の広報として使われるのではなく、基本自分たちで考えて自由な取材を心がけているようです。

「かつらぎてれび」はスタート後、約2年間で1時間番組を100本以上制作しました。その中で最もアクセスを稼いだのは、葛城市の観光大使を務めるNMB48・AKB48の渡辺美優紀さんが「恋するフォーチュンクッキー」(*)の振り付けで葛城市民と踊るとい企画番組。渡辺さんが自分のブログにそのことを書いたところ、番組へのアクセス数がこれまでの累計約3,000件から一晩で約2万3,000件に急増しました(現在は3万5,000件)。ネットメディアがSNSと連携することの効果は、すごい力を秘めています。KCNは直接番組を制作するだけでなく、あくまでも黒子として市民のバックアップに徹することで、さまざまな可能性を持った新しいメディアの手応えを感じることができました。

(*)恋するフォーチュンクッキーかつらぎてれび with 渡辺美優紀(NMB48).ver <https://www.youtube.com/watch?v=1rdzB374-ws>

実証実験参加世帯にSmart TV Boxを設置

またKCNでは、これらのサービスをサポートハウスだけでなく自宅からでも利用できるように、実証実験に参加する約20世帯のKCN加入者の自宅テレビにSmart TV Boxを設置しました。サポートハウスで使うタブレットを利用者に提供しても、高齢者にはハードルが高いということが先行事業(葛城市実施の御用聞きサービス)の実証結果から事前に把握されていました。だったら我々の一番得意とするガジェットであるテレビを使ってみようということになりました。Smart TV Boxは、タブレットと同様にネットアクセスもアプリのインストールも可能なスマートTVとしての機能を持っています。自宅からでも「かつらぎネット」「かつらぎてれび」をテレビのリモコンで操作できます。YouTubeもリモコンで見られるなら、KCNのコミちゃんを見てもらうのとそんなに変わらないんじゃないかという思いからの採用です。さらに使いやすくするために、トップ画面からテレビリモコンの十字キーで上方向へ遷移すれば「かつらぎネット」の表示を選択できるように、STB搭載のソフトウェアのカスタマイズを行いました。また個人認証にはSmart TV BoxにUSB接続したカードリーダーを使います。先述したタブレットの認証の方法と同様のシステムをKDDIに組み込んでもらいました。実証の結果、高齢の利用者にSmart TV Boxの操作についてヒアリングしたところ、「テレビやねんからリモコン操作くらいなら俺でもでき

る」と抵抗なく使っていただけました。タブレットは使えなくてもリモコンなら大丈夫という実証結果から、シルバー世代のIT利用の促進には、いかに先入観を拭いされるかで結果が大きく違ってくるということも確認できたと思います。



生活支援サービスを支えるインフラとして

昨年までの実証実験の成果としては、市民も協働参画の仕組みがきちりとできていれば積極的にこういった取り組みにも加わってもらえることができるということです。健康維持や買い物支援、地域情報の配信は、どれをとっても住民の関心が高い項目です。ケーブルテレビ事業者は率先してでもこれらの事業を新規に取り組み、生活支援ビジネスへ転用する事が重要と思われます。市民情報特派員が活動する市民メディアのバックアップも、自社のコミュニティ放送との連携などにつながられます。「かつらぎてれび」もだんだん認知されてきており、近隣の市町村からも同様の市民メディアを作りたいという話が寄せられるようになりました。

「かつらぎてれび」のようなインターネット放送は、情報が自己拡散するメディアです。渡辺美優紀さんが出演した「かつらぎてれび」の番組がその好例で、出演した市民から『みるきー(渡辺さん)と一緒に踊ってんねん。見てみてー』といった具合に口コミが広がっています。コンテンツ次第では1日で数万人以上に見ていただける拡散力も持っています。市民によるメディアはケーブルテレビ事業者が抱える人・物・金の制作リソース不足も補えます。市民特派員は災害時の報道にも有効です。災害時の初動の報道はケーブルテレビ、地上波放送局には限界があります。実際に大きな被害が出た2011年の紀伊半島豪雨でも、災害発生直後にはTV局の取材陣が被災地に入れず、情報の伝達をすることができませんでした。市民情報特派員は自分が住んでいる地域の被害状況を撮影して、インターネットで発信が可能な存在です。

また営業面のメリットもあります。サポートハウスのような生活支援サービスの拠点や市民メディアのスタジオなどを構築したり、番組制作の研修などを行うことによって、ケーブルテレビ事業者は市民と濃密な関係を築くことができます。自治体とのコラボレーションでは、「自治体お墨付きのサービス」として展開することもできます。今まではテレビ、インターネット、電話のサービスを売っていくのが営業の商材でしたが、これからは自治体と市民が組んだ生活支援サービスを支えるインフラとして、通信・テレビ・電話のトリプルを提案できないかと考えています。

昨年度で総務省事業としての取り組みは一旦終了していますが、現在の葛城市にはさまざまな企業や大学・自治体から一緒に新しい事業をスタートさせたいという提案が寄せられています。現在、これらの団体が10数社集まり「葛城クリエイション研究会」として組織化され、地域創生を推し進めていく一つのパイロット的な取り組みが進められています。葛城市では、率先してこれらの団体とICTの新しい取り組みを実施し、他の地域へ横展開していくことを計画しており「葛城ラボラトリーシティ構想」として山下市長の市政ビジョンに盛り込まれました。具体的には、観光防災Wi-Fi整備を活用したフリーWi-Fiの展開や市民共同参画のサイクルを回すバウチャー制度の導入や、県立医大とのヘルスケアの仕組みづくりなどをテーマに検討をしており、KCNもその一員として協力していきます。