

「民学産公」協働研究事業 Bコース

三鷹安全バスツアー

『緑と水と星空の三鷹を巡る 安全ツーリズム』

成果報告書

徳本 庫之（参加と協働推進枠）

目 次

1 協働研究事業の概要・目的	3 ページ
2 プロフィール	3 ページ
3 協働研究事業の参加団体プロフィール	3 ページ
4 協働研究事業の期間	4 ページ
5 協働研究事業の背景	4 ページ
6 協働研究事業の詳細	5 ページ
7 実験結果	8 ページ
8 ワークショップとアンケート結果の分析と考察	15 ページ
9 検証	17 ページ
10 今後の計画	21 ページ

1 協働研究事業の概要・目的

【取組の目的】

- (ア) (参加者増大のシステム化) まずは、「三鷹の良さ」を実感し、楽しみながら安全への理解を深める。そして、安全と表裏にある身近な危険を発見し、考え、問題点や課題を共有する。市民同士が触れ合い、「三鷹を好きになる」取組から市民による地域力の向上を図ることを目的とする。
- (イ) (トリアージプロセスの実証実験) 市民参加による地域課題(不具合等)の「報告」と「トリアージ」プロセスの実証実験を通じて、市民協働型の課題解決システムの実現可能性を探る。(※本事業におけるトリアージとは「情報の緊急度・専門性に基づく仕分けと優先順位付け」と定義)
- (ウ) (システムの検証) 三鷹市既存の LINE 報告システム(または模擬環境)を活用し、市民が報告者・トリアージ担当者の役割を体験することで、運用上の具体的な課題、有効性、改善点を明らかにする。
- (エ) (将来的な展開の検討) 実証実験から得られたデータと市民の声を分析し将来的な社会実装に向けた具体的な示唆を得る。
- (オ) (市民間のネットワーク形成に貢献) 継続的な安全バスツアーの実施により、市民の地域愛着と安全・防災意識の向上、市民間のネットワーク形成に貢献する。

【企画概要】

三鷹市内を観光バスで巡り(楽しもう!)、警視庁三鷹警察署のふれあいポリス同行の元、危険や異変に気付くセンサーをみがきつつ(発見しよう!)、三鷹の良さを再認識できるツーリズム(考えよう!)を開催した。市民同士の絆を作り深めるワークショップを実施し、問題点や課題を享受。三鷹愛を深める取組を行う。

2 プロフィール

徳 本 庫 之

三鷹市在住、会社役員。大学ではソーシャルマーケティングを専攻。大学卒業後、マンションデベロッパーを経て、1998年よりITベンチャー企業の取締役を務め、その後、コンサルティング会社を経て、現在は、資産コンサルティング会社のシステム管掌役員およびAIシステム開発会社監査役等を兼任。三鷹市では、三鷹国際交流協会(MISHOP)会員、三鷹世界連邦運動協会会員、三鷹社会福祉協議会会員、三鷹中央学園コミュニティ・スクール委員、三鷹三小おやじの会会員として活動中。また、三鷹市の市民参加でまちづくり協議会「Machikoe(マチコエ)」(令和3年-令和5年)では、「安全なまちづくり部会 部会長」として活動した。

3 協働研究事業の参加団体プロフィール

みたか地域応援隊準備事務局

市民参加でまちづくり協議会「Machikoe(マチコエ)」で、安全なまちづくり部会 防犯・消費者保護グループでは、「市民全員!地域応援隊」の創設を主たる政策提言とし、当団体を発足。安全面での「共助」で地域力を向上していくために、市民がまず「三鷹の良さ」を実感し、楽しみながら安全への理解

を深めることが大切と考え、グループメンバー一同で、「自然と星空の三鷹を巡る安全ツーリズム」を企画実行。観光バスをチャーターして三鷹市内を巡り（楽しもう！）、危険や異変に気付くセンサーをみがきつつ（発見しよう！）、三鷹の良さを再認識できるツーリズム（考えよう！）をテーマに、活動中である。

4 協働研究事業の期間

2025年6月15日～2026年2月13日

5 協働研究事業の背景

三鷹市では令和3年7月から令和5年12月まで、魅力と活力のある三鷹を目指し、市民と一緒に新たな取り組みとして、市民参加でまちづくり協議会「Machikoe（マチコエ）」活動が行われた。筆者は「安全なまちづくり部会 防犯・消費者保護グループ」に部長として参加した。市民ボランティアである協議会メンバーが、政策テーマ部会やエリアマネジメント部会に所属し、様々な手法を用いてまちの声を聴き、部会でのディスカッションを通して、市民参加の実践によって多様な市民の思いやアイデアを聴き取っていった。誰一人取り残さない、持続可能で魅力と活力のある地域社会の実現に向け、市民とともに未来のまちのビジョンを描き、三鷹市基本構想の改正や第5次三鷹市基本計画の策定に向けた政策提案に結実させた¹。

「安全」の有難さは非日常の事態に陥ったときに実感するものである。「安全」と「危険」は表裏一体であり、日常生活では気付きにくいのが、いざ発生すると私たちの生命や身体、財産に影響を及ぼし、失いかねない脅威となる。自分や家族の「自助」だけでは限界があり、地域の力を結集して行う「共助」、国や地方自治体の支援からなる「公助」が不可欠である。「Machikoe（マチコエ）」活動を通じて、当グループでは「共助」である地域力向上のためには、市民がまずは、「三鷹の良さ」を実感し、楽しみながら安全への理解を深めることが大切だと考えた。

そこで、市へは以下の政策提案を行った。

1. 「市民全員！地域応援隊」の創設

- ・市民が高齢者や障害者、子どもを見守り、犯罪など近所や日常での異変に気付いた際に市や関係先に通知できる「市民全員！地域応援隊」の仕組みを作る。
- ・市民ボランティアが異変トリアージを判断できるよう研修を受講し、市民から寄せられる情報の優先順位を付け、市と連携をとることを考えている。ルールに基づいた運用を行う。これにより、市の負担軽減が図れ、市民の活動は地域ポイントと連動させる。
- ・市民と市民、市民と関係機関との顔がみえる関係性を作ることを目標とする。
- ・市内の事業者による見守り協力体制を拡張する。

¹ 三鷹市 HP 参照 https://www.city.mitaka.lg.jp/c_service/091/091623.html

2. 情報アクセスの改善

- ・自分に必要な情報が得られる仕組みを作る。
- ・適切な相談窓口や対応方法など、ワンストップでアクセスできる仕組みにする。
- ・ICT 先端技術を採用する。

3. 市民と事業者に向けた防犯教育・消費者教育の実施

- ・市民全世代に向けて、事業者をも対象とする、防犯・消費者教育を実施する。市民向けには、自由な時間・場所でオンデマンド受講できるコンテンツを構築し、受講と市が現在試行運用中の地域ポイントを連動させる。
- ・事業者向けにはコンプライアンス研修を実施し、受講した事業者には三鷹市認定する。マークを授けると同時に悪質事業者対策として「訪問販売業者登録制」を採用する。

4. 社会弱者の犯罪や消費者被害に対し、生活支援を含めた支援体制を構築

- ・犯罪や消費者被害を一過性のものにとらえず、生活全般を含めた支援体制をつくる。
- ・犯罪抑止や消費者保護の視点から、市民宅の電話機能や訪問時のインターフォン機能を拡充し、設置費用について市が一部補助支援を行うことを要望する。

上記、政策提案は三鷹市の基本計画において、1と2の項目については「計画への反映は難しいが引き続き事業手法を検討する」との評価だった。3と4の項目については、「基本計画への反映を検討する」との評価をいただいた。

行政が及ばないところは、市民が補っていけばよい。市民が安全と表裏にある身近な危険を発見し、考え、問題点や課題を共有する。市民同士が触れ合い、「三鷹を好きになる！」取り組みから、市民が日常生活のなかで危険や異変に気付くアンテナやセンサーを持ち、行政の関連部署へ報告できるような市民社会の育成・構築を図ること、市民による地域力の向上を図ることを目的とし、みたか地域応援隊準備事務局を発足させ、「自然と星空の三鷹を巡る安全ツーリズム」を企画し、三鷹市から資金の補助をいただいて2023年に実施。昨年度はネットワーク大学より補助をいただき実施、本年度においては、より多くの参加者や地域の中核になる方々からの多角的な意見を得るため、継続して活動した。

6 協働研究事業の詳細

今回の研究は、1「楽しむことで住んでいるところに愛着を持つ」、2「非日常の危険である『防犯や防災について』気づきをえる」、3「気づきを共有する」、4「より良い暮らしを得るために行動する」、5「自ら行動することによって効果があったことを実感する」さらに住んでいるところに愛着をもつ。という良い循環を引き起こすための実証実験をとおしておこなう。

この実証実験をおこなうため、下記のとおり、バスツアーの企画を行い、三鷹市民の参加者を募り、ツアー終了後にワークショップを行い、アンケートや今後の活動へのスタッフへの呼びかけをおこなった。

企画内容

6-1-1 全体像

身近に存在する「危険」から「安全」を考えることをテーマに掲げた。深刻なテーマではあるが、楽しんで学ばないと身につかない、ひいては集客にもつながらないため、大型観光バスをチャーターして市内を巡り（楽しもう！）、危険や異変に気付くセンサーをみがきつつ（発見しよう！）、三鷹の良さを再認識できるツーリズム（考えよう！）をテーマに掲げ企画し、今回で3回目の実施となる。

専門家との対話や講義から学ぶため、午前中の行程において、三鷹市防災課井出様の協力を得て三鷹の特色でもある元気創造プラザの発災時の機能について講演および施設見学をおこなった。さらに、例年通り、警視庁三鷹警察署の「ふれあいポリス」神津警官に同行いただき、参加者に対して危険性や安全面で注意すべきことのショート講話を依頼した。実際に東京アプリ（スーパーアプリ）の機能に触れてもらう紹介等も行い、最後にどうすればもっと良い三鷹をつくれるかを参加者で話し合い、気づきを共有し、考え、市民同士の絆を作り深めるワークショップを実施した。

6-1-2 企画概要

【企画ツアータイトル】	「三鷹安全バスツアー」
【企画サブタイトル】	「緑と水と星空の三鷹を観光バスで巡る安全ツーリズム」
【対象・募集定員】	三鷹市在住 在勤 在学の高校以上の方・40名（スタッフを含む）
【集合場所】	三鷹駅北口付近(集合場所の詳細はメールにて)
【開催日】	2025年11月29日土曜日
【参加費】	無料
【集合時間・受付】	9時20分集合・受付開始:9時10分～
【終了予定】	16時30分終了予定
【ツアー行程】	9:30 三鷹駅北口 出発 1 井の頭自然文化園 2 バスでの新川、中原地区巡回 3 三鷹中央防災公園・元気創造プラザ ※防災について市防災課職員が説明 ～ 昼食～（さんさん館） 4 ふれあいポリスさんによる安全講演 5 バスでの連雀、天文台通り巡回 6 国立天文台散策 7 大沢の里周辺散策 8 ワークショップ（さんさん館） 16:30 終了 終了後バスで三鷹駅まで送迎

6-1-3 取組みのポイント

- (1) 三鷹市の魅力ある観光資源や研究施設を安全の視点で選定した。また、本年度は戦後 80 年ということもあり、平和という部分にも注目して、選定にあたった。
- (2) 参加者募集は、チラシを 500 部作製し、各コミュニティセンターや、スーパーなどに設置した。また、イメージ画像をスタッフが関連するとおもわれるグループや SNS、市民活動掲示板にて拡散した。また、チラシ以外にも市報での呼びかけもおこなった。これに伴い、google フォームによる受付とメールによる受付をおこなった。



- (3) 本年度は防災という観点を導入した。防災課の協力を得て発災時に災害対策本部となる元気創造プラザの部屋において三鷹の防災についての講演をいれた。また、元気創造プラザの防災設備を案内してもらい、災害時の意識を高めるようにした。
- (4) 「安全」と表裏の「危険」について取り上げるため、警視庁三鷹警察署「ふれあいポリス」に協力をいただいた。ふれあいポリスが同行し、参加者はふれあいポリスの講座や対話を通して、地域で生活する安心感を得られるようにした。
- (5) 巡り場所の学区の小学生が作成した「地域安全マップ」を参照し、マップに記載された市内の危険箇所を参加者と確認し合った。
- (6) ツーリズムではバス移動ではあるが、現地は徒歩で巡るため不測の事態に備えて、行事保険に加入した。また、事前に事務局（運営メンバー）でコースの下見を行った。実施当日は、一行の前後にスタッフを配置し、安全遂行に配慮した。
- (7) 初対面の参加者同士がコミュニケーションをとれることを重視した。

6-1-4 「検証点・達成点」の確認

この企画における「検証点・達成点」は以下のとおりである。

- (1) 地域の不具合等を適切に報告できるか、
- (2) 提供された情報と作成した基準に基づきトリアージ（一次判断）をどの程度行えるか
- (3) その際の課題について。ただし、AI の性能については現時点での性能ではなく、将来を見据えた性

能向上や機能向上を想定し、問題点や課題を検討することとする。

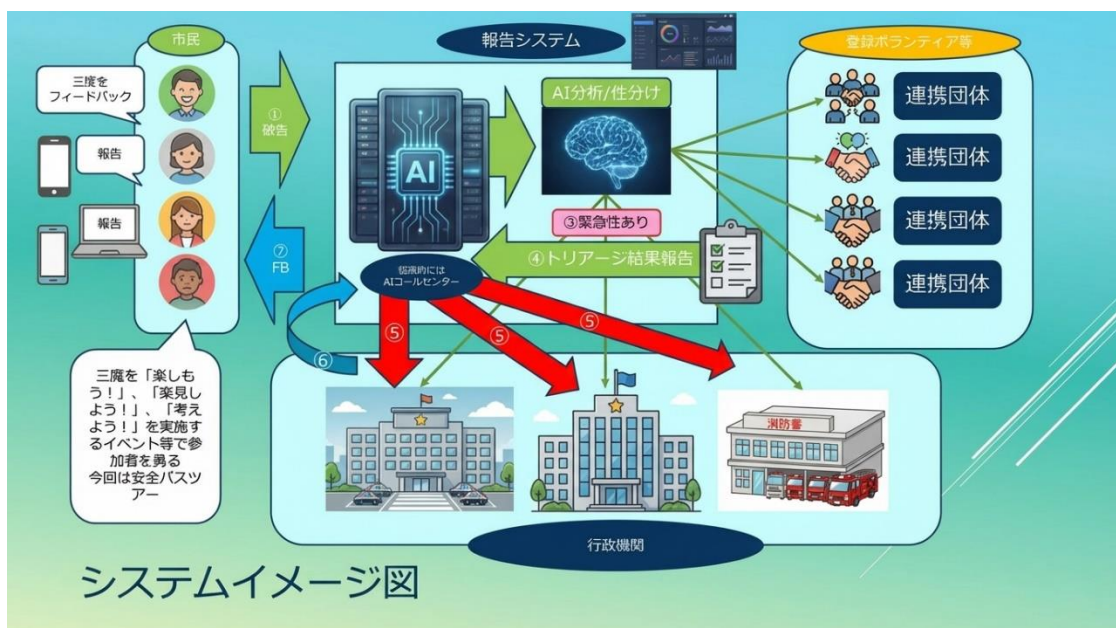
6-1-5 「先見性」について

当該研究の「先見性」は、

- 市民同士で触れ合うことで、「地域への参加意識が生まれる」起因になる。
- 「市民全員！地域応援隊」の活動への創設につなげ、三鷹市民がより三鷹市に愛着を持ち、市民が主体となる社会構築により三鷹市の安全なまちづくりへとつながる。
- 市民報告を行政が受け付けるだけでなく、その後の情報整理・判断プロセスにも市民が協働するモデルの実証を試みる点に先見性がある。

これは将来の持続可能な地域課題解決システムの基盤となりうる。

AIによる分析支援と市民ボランティアによる判断を組み合わせる将来像を見据えている。



(※生成 AI にて作成)

6-1-6 「社会貢献性」について

- 参加者同士および運営者側と顔見知りになり三鷹市をさらに良くする知恵や方法を教示する。
- 社会参画（よりよい社会の形成に主体的にかかわった）への参加者の満足度は高くなる。
- 市民の課題発見・解決能力の向上、行政サービスの効率化・高度化、市民協働によるまちづくりの推進に寄与する。

これらにより、より安全で住みやすい三鷹市の実現に貢献する。

7 実験結果

実証実験の実施

7-1 企画会議およびツアー実施概要（事業全体の進捗サマリー）

- 6/28 プレスタッフ MTG で、バスツアー実施日を 11/29（土）に決定、スタッフ募集フォーム・チラシ作成方針を確定
- 8/10 キックオフ MTG で、企画の方向性（戦後 80 年の文脈→井の頭文化園等）を固め、協力依頼先（防災課・警察等）を検討
- 9/15 MTG で、コース決定を会議目的として明確化、広報三鷹や応募フォーム確認を進行
- 10/13 第 3 回 MTG で、チラシ印刷・配布、広報三鷹掲載、申込導線（メール→フォーム通知）等を具体化
- 10/28 実際に車でバスルート・散策箇所・所要時間の現地確認、課題点を洗い出し。
- 11/22 第 4 回 MTG で、申込者数・当日オペ・昼食会場・説明員・名簿など本番直前の詰めを実施
- 11/29 バスツアー実施（9:00-17:00）し、各地訪問／講習／WS まで完了。

7-2 参加者募集による反響

7-2-1 広報活動

チラシの制作は PowerPoint で行い、印刷部数は 500 部、これをコミュニティセンターや各地の掲示板に設置、又、PDF 形式でスタッフが参加している Facebook などの SNS 等でも拡散をおこなった。また、今年度は住協のメンバーやライオンズクラブメンバー等三鷹でボランティア活動をしている方々にも広く声掛けをおこなった。

7-2-2 参加者応募者の年齢層と人数

15～49 歳	0 名
50～59 歳	4 名
60～69 歳	4 名
70 歳以上	27 名
合計	35 名（バスに登場するスタッフを含めると 41 名/最大 44 席）

実際の参加者人数

（※当時大流行していたインフルエンザの影響等で 6 名がキャンセル）

18～49 歳	0 名
50～59 歳	2 名
60～69 歳	4 名
70 歳以上	23 名
合計	29 名（スタッフを含めると 35 名）

7-3 ツアー当日の様相

ツアーの行程はポイントが多いため、複数の項目に分けて報告をする。

7-3-1 三鷹駅北口集合

当日の参加者はスタッフ7名（1名は会場設営）、一般参加者が29名であった。ただし、参加者のうち1名が所要でさんさん館（昼）からの参加となった。

7-3-2 出発 車中にて

三鷹駅北口より井の頭自然文化園の入り口までの間、バス車中においてスタッフの自己紹介を行い注意事項等の説明をおこなった。

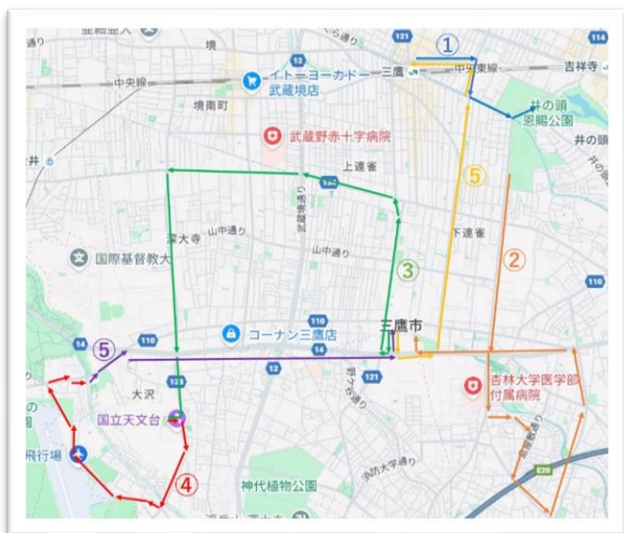
7-3-3 井の頭自然文化園

井の頭自然文化園の入り口において、ふれあいポリスの神津さんと合流。ふれあいポリスさんのご紹介をおこなった。その後、井の頭自然文化園の文芸員の方に北村西望氏のアトリエを案内していただいた。加えて、長年、創作活動を続けてきたことや、その間、市内の小学校と交流を深めるなど、三鷹市と深く関わりをもっていたことや、三鷹市が世界連邦都市宣言や非核都市宣言をおこなっていることなどを説明。このあと、井の頭公園西園内を散策しながら駐車場へと歩いた。



7-3-4 午前バス巡回ツアー（新川中原エリアから元気創造プラザへ）

前回のバスツアーで、「散策する距離が長すぎた」という参加者からの意見から、貸切バスの中で休憩をとりながら移動できるというメリットを活かし、今回は、散策する場所を1つ減らし、その分、バスに乗りながら多くの三鷹市の名所を巡ることとした。



(バス巡回ルート図)



(バスの車中)

午前中、井の頭公園西園の駐車場を出発し、吉祥寺通りを南下。狐久保→杏林大学井之頭キャンパス→仙川平和公園→都立三鷹中等教育学校→杏林大学病院（新川の里周辺）→新川中央（島屋敷通り）→中央高速三鷹バス停周辺→三鷹市立中原小学校→春清寺→三鷹第五中学校周辺→天神山公園→三鷹第六中学校周辺→東八道路→市民農園→三鷹第一小学校→農業公園→元気創造プラザをスタッフのガイドのもと巡回した。（「バス巡回ルート図」2のコース参照）

7-3-5 元気創造プラザにて 防災講習と防災公園見学

元気創造プラザでバスを下車し、元気創造プラザ5階の総合防災センターへ。三鷹市防災課の井出様にご協力いただき発災時に防災対策本部となる会議室にて「三鷹の防災」というテーマで講演をしていただいた。





講演後、井出様の案内で、防災公園の設備を案内いただいた。



防災公園の案内の後、市役所敷地内へ。弓道場や鷹場標石を見学し三鷹市には江戸時代鷹狩場があったという説明をしつつ、さんさん館に移動した。

7-3-6 さんさん館にて（ふれあいポリス神津さんからの講演）

参加者は昼食の時間の後、ふれあいポリスさんからの安全についての講習会となった。



今回は特に特殊詐欺の事例を主に説明がされた。特に携帯番号を偽装し警察を偽ってかかってくる電話などを本物といかに見分けるか、楽しんで防犯する方法や、コミュニティの大事さなどの説明があった。最後に「なにかこまったことや不審だなどおもったことがあったら、三鷹警察に電話して、ふれあいポリスをよびだしてください。」と顔の見える、相談窓口の案内があった。

7-3-7 市役所から国立天文台へ（バス巡回ルート3）

さんさん館横からバスに乗車し、三鷹通りを北上、大成高校→（連雀通り）→禅林寺・八幡大神社→井口院→（天文台通り）→ルーテル大入口→国際基督教大学→国立天文台のルートを廻った。午前中同様、観光マップを利用して名所を案内した。

7-3-8 国立天文台

昨年同様、守衛所（国の登録有形文化財）をとおり、国立天文台中央棟前のバス駐車場でバスを下車。



国の登録有形文化財である第一赤道儀室の施設内を見学。次に、同じく国の登録有形文化財である大赤道儀室を見学した。その後、西棟一階の展示室を見学、アロマ望遠鏡などの説明を行い。紅葉の敷地内を楽しみながらバスへと戻った。

7-3-9 大沢の里（古民家と水車小屋）

国立天文台を出発後、羽沢小学校→大沢グランド→調布飛行場→掩体壕→近藤勇生家跡・野川公園→龍源寺を巡り、観光マップを利用し説明、大沢の里の古民家近くにてバスを下車した。

大沢の里の古民家内部を見学し、スタッフに大沢わさびを育てるボランティアがいることを紹介。その後野川の河原を歩き、野川は二子玉川の先で多摩川に注ぎ込むが、大雨の際には多摩川の水位が高くなり、多摩川に流れず洪水が起きやすいことを説明。傾斜がきつく階段も多いため、大雨の際には避難所へ迂回しないといけないということに触れ、水車小屋に移動し、水車を見学し、バスへと戻った。



7-3-10 大沢の里からのバスでの移動

バスは、東八道路を通過してさんさん館横へと向かった。

7-3-11 ワークショップ（さんさん館）

昼にふれあいポリスさんの講演を行ったさんさん館会議室にもどり、参加者を4つのグループに分け、一日のまとめとしてワークショップをおこなった。

まずは、質問項目の書かれた紙と筆記用具を配り、三鷹市がLINEで道路や公園等における不具合報告をする仕組みをもっていることの説明をおこなった。（配布したアンケートは以下のとおり）

【みたか安全バスツアー アンケート】

※名前 (任意)

Q1. 【現状の仕組みを知っていますか？】
 三鷹市には、道路や公園の不具合を「LINE (ライン)」で写真報告できる仕組みが既にあります。これをご存知でしたか？ (1つにチェック)

- A. 知っていて、使ったこともある
- B. 聞いたことはあるが、使ったことはない
- C. 今日初めて知った

(※B・Cの方へ：もし使っていないなら、その理由は何ですか？)

- LINE の操作が難しい
- 道路や公園以外 (不審者やゴミなど) は報告できないと思ったから
- 特に困ったことがなかったから
- その他

()

Q2. 【今日の気づき】 普段の生活や今日のツアーで、「あ、これ危ないかも」「変だな」と思ったことはありますか？

- たくさんある
- いくつかある
- 特になかった

Q3. 【通報の壁】もし街で「変だな」と気づいても、連絡をためらうとしたら理由はありますか？ (正直な「壁」を教えてください。いくつでもチェック可)

- 連絡先が分からない (警察？市役所？迷ってしまう)
- 面倒くさい (電話での説明や、手続きが大変そう)
- 怖い・不安 (名前を聞かれたり、ご近所にバレるのが嫌)
- 意味がない (報告しても直らない・返事がないと思う)
- その他

()

Q4. 【既存のパトロールについて】
 三鷹市では、市民が日常生活の中で無理なく参加できるパトロール活動がいくつか用意されています。以下の制度で知っているもの、参加したことがあるものがありますか？

- ・ジョギングパトロール
 参加したことがある。 知っているが参加したことはない。 知らなかった。
- ・わんわんパトロール
 参加したことがある。 知っているが参加したことはない。 知らなかった。
- ・安全安心・市民協働パトロール
 参加したことがある。 知っているが参加したことはない。 知らなかった。

Q5. 【気軽な参加】 どういう仕組みなら、散歩や買い物の「ついで」に協力できますか？ (「こうだったらいいな」と思うものを全てにチェック)

- ワンストップ (写真は送るだけ。あとは市役所が警察か、AI が勝手に振り分けてくれる)
- 匿名OK (名前や電話番号を言わなくていい)
- フィードバック (「確認しました」「直しました」と必ず返事がくる)
- ポイント付与 (報告すると地域ポイントなどが貯まる)
- 見守り活動 (スマホ操作は苦手だが、「挨拶」や「花植え」ならやりたい)
- その他

()

Q6. 【移住者・未来へのメッセージ】
 新しく三鷹に住む人が、早く地域に馴染み、安全に暮らすために、この「バスツアー」や「地域応援隊」はどうあれば良いと思いますか？ (自由記述)
 (例：もっと回数を増やしてほしい、親子で参加しやすくしてほしい、など)

Q7. 【本日の感想やご意見】
 本日はみたか安全バスツアーに参加していただきありがとうございました。
 本日の感想やご意見などお聞かせください。

説明後、Q3 までの設問に答えていただく時間をとった。

次に、スタッフから三鷹市の既存のパトロールについての紹介をおこなった。その後、Q4 と Q5 に回答する時間をとり、その後、Q5 の「どういう仕組みなら、散歩や買い物の「ついで」に協力できるかについて、各グループで話し合っていたき、代表者に発表をしてもらった。

そのあと、Q6 と Q7 に記述していただきワークショップを終了した。

アンケートは、部屋の出口で回収をさせていただき、バスへと誘導した。

7-3-12 解散

バスに乗車していただき、三鷹駅北口へとむかった。途中、むらさき橋通りを通ったので、むらさき橋のゆらいである、武蔵野の紫草について詠まれた古今和歌集の歌と、紫草で染めた「むらさき染」の紹介をした。数分で三鷹駅北口に到着、参加された複数の方々から、スタッフに「楽しかった、ありがとう」と、お礼のお言葉をいただき、ほぼ定刻どおり、解散となった。

7-4 ワークショップの回収について

回収したアンケートは 31 件 (グループに参加したスタッフにも回答してもらっている)、(結果をまとめたファイルは、アンケート集計グラフ等.pdf として提出)

8 ワークショップとアンケート結果の分析と考察

8-1 アンケート結果の分析

ワークショップのアンケート結果を以下の通り分析した。

8-1-1 既存システム（LINE 報告）の認知度（Q1）：

三鷹市が導入している「道路や公園の不具合を LINE で報告する仕組み」について、80.6%の参加者が「今日初めて知った」と回答している。また、「聞いたことはあるが使ったことはない」（16.1%）を含めると、95%以上がこのシステムを活用できていない現状が明らかになった

8-1-2 利用していない・知らない理由（Q1-2）：

最も多い理由は「特に困ったことがなかったから」（61.5%）であるが、次いで「知らなかったから」（15.4%）が挙げられる。「LINE の操作が難しい」という回答は 0%でありシニア層であってもスマホ操作そのものへの忌避感よりも、「サービスの存在認知」および「利用シーンの想起」ができていないことが最大の障壁であることがわかる。

8-1-3 通報・報告における「心理的・物理的ハードル」（Q3）：

街の中で「変だな」と感じた際に連絡をためらう理由として、75%が「連絡先が分からない（警察？市役所？迷ってしまう）」と回答している。次いで「めんどくさい」（21.4%）、「怖い・不安」「意味がない」（各 7.1%）が続く。この結果は、市民が危険を察知しても、行政の縦割り構造（道路課、公園課、警察などの管轄の違い）が市民側の判断を迷わせ、結果として貴重な地域情報が埋没していることを示唆している。

8-1-4 既存パトロール活動への参加状況（Q4）：

既存の市民参加型パトロールに対する認知度も低い水準に留まっている。それぞれの回答は「ジョギングパトロール：「知らなかった」が 77.8%」「わんわんパトロール：「知らなかった」が 65.4%」「安全安心・市民協働パトロール：「知らなかった」が 51.7%」となった。これらは「参加のハードルが高い（専用の装備や登録が必要など）」と感じられている可能性や、そもそも情報がターゲット層（ウォーキングや犬の散歩をする層）に届いていない可能性が高い。

8-1-5 協力意向の高い支援の形（Q5）：

一方で、市民の協力意欲自体は非常に高い。「どういう仕組みなら協力できるか」という問いに対し、以下の項目に支持が集まった。

8-1-5-1 ワンストップ報告（58.1%）：

「写真は送るだけ。あとは AI や行政が振り分けてくれる」仕組みへの要望が圧倒的である。これは Q3 の「連絡先が分からない」という課題に対する直接的な解決策を市民が求めていることを示していると思われる。

8-1-5-2 見守り活動（54.8%）：

「スマホ操作は苦手だが、挨拶や花植えならやりたい」という層が半数を超える。

8-1-5-3 匿名性（41.9%）：

名前や電話番号を言わなくて良い気軽さが求められている。

8-1-6 自由記述分析 (Q6Q7)

自由記述分析の共通点として、長期居住者の再発見があげられる。「三鷹に50年以上住んでいるのに大沢方面は来たことがなかった」「三鷹市民でありながら、三鷹のことを知らなかった」といった声が多数寄せられた。長年住んでいても生活圏は限定的であり、バスツアーが「地元の再発見」に大きく寄与したことがよくわかる。また、移住者のニーズにこたえるものとして、「引越ししてきた時に、このようなバスツアーや地域の情報を教えていただけると助かる」「三鷹市のLINEもこの会に参加して知りました」という意見があり、情報提供不足が課題として浮かび上がった。また、参加者はよりソフトな関わりを求めていることが浮き彫りになった。

「普段の生活圏以外の三鷹市のことを知れて親しみを感じた」「若い人と高齢者の交流の場、顔を知ることが大事」「歩くということは認知症予防に効果大きい」などの意見から、パトロールという言葉でいうような防犯活動を単体で行うのではなく、「健康づくり(ウォーキング)」や「多世代交流」の副産物として防犯(見守り)が機能する形が望ましいと考えられる。

また、回答には、行政・システムへの具体的要望もあった。「曲がったカーブミラーなど、市民などしかわかりえないことはお知らせしたい。気が付いたものだけ。その場でラインで送り、その後の真偽は調査してもらえるように」「高齢者施設に居る人々はほとんど外出しない。このような人を誘い出す方法を検討したい」「どんなことを報告すべきかがはっきりしないのでためらう」。などの意見から、システムやルールの不明確さが、善意のアクションを阻害している様子がうかがえる。

8-2 アンケート結果からの考察

8-2-1 考察1: 「地域愛」を醸成する装置としてのバスツアーの価値

本バスツアーに対する満足度は極めて高く、「次回も参加したい」「勉強になった」という声が溢れている。特に、50年以上の居住者が「初めて知った」と感動している事実は重い。地域への愛着(シビックプライド)が高まれば、自然と「街をきれいにしたい」「安全にしたい」という意識が芽生えることが再認識できた。

8-2-2 考察2: 「パトロール」のリブランディング(再定義)

「ジョギングパトロール」等の認知度が低い一因は、名称が持つ「任務」のような重さにあると考えられる。一方で、「散歩や買い物について(Q5)」や「挨拶や花植え(見守り活動)」への意欲は高い

8-2-3 考察3: 「連絡先迷子」を救う「ワンストップ窓口」の早急な整備

アンケート結果で最も顕著だったのは、「連絡先が分からないから通報しない(75%)」と「ワンストップなら協力する(58%)」という相関関係である。市民にとって、目の前の問題が「警察案件」か「市役所案件」か「公園課案件」かを判断することは困難であり、それが心理的障壁となっている。

9 検証

アンケート結果から以下の検証をおこなった。

(1)地域の不具合等を適切に報告できるか、

(2)提供された情報と作成した基準に基づきトリアージ（一次判断）をどの程度行えるか

(3)その際の課題について。ただし、AIの性能については現時点での性能ではなく、将来を見据えた性能向上や機能向上を想定し、問題点や課題を検討することとする。

(1)地域の不具合等を適切に報告できるか、

検証結果: 現状の「市民が自分で窓口を選んで報告する」スタイルでは適切かつ迅速な報告は困難であった。実際に、ツアー途中で市提供のLINEのシステムを利用して報告をしてほしいとお願いしたが、難しかった。しかし、今回のツアーのように「危険を察知するセンサーを磨く」教育（ツーリズム）と、「送り先を迷わせないUI（AIによる自動振り分け）」を組み合わせることで、報告の適切性は劇的に向上すると推測される。

(2)提供された情報と作成した基準に基づきトリアージ（一次判断）をどの程度行えるか

検証結果: 残念ながらトリアージの実施はバスツアー参加者ではできなかった。しかし、アンケート結果と想定しているシステム図をもとにスタッフや地域で活動をおこなっている方々にヒアリングすることにより、以下の知見を受けることができた。

トリアージに必要な報告の分類軸とトリアージ基準（レベル分け）について

市民から報告される多種多様な情報を、システムが自動的、あるいはボランティアが手動でトリアージし、適切な「連携団体」や「行政」へ繋ぐためには、分類軸を複数もつことと、それぞれのレベル分けの基準を用意する必要がある。

例えば、以下の「情報の取り扱いレベル」、「解決の主導体レベル」、「対応スピードレベル」の3つの分類軸と、それぞれのレベル分けである。

それぞれの基準を書き示してみた。

1. プライバシー・秘匿性軸（情報の取り扱いレベル）

情報の公開範囲と、閲覧権限を決定するための最重要軸。

- レベルA：公的情報（パブリック）
 - 道路の陥没、公園の落書き、不法投棄など。
 - 共有先：全ボランティア、オープンデータ化も可能。
- レベルB：要配慮情報（セミ・プライベート）
 - 高齢者の異変、特定世帯の困りごとなど。
 - 共有先：民生委員、社会福祉協議会などの守秘義務を持つ特定の団体のみ。
- レベルC：極秘・機微情報（コンフィデンシャル）
 - いじめ、ハラスメント、DV、犯罪予兆など。
 - 共有先：警察、教育委員会、専門の相談員のみ。一般ボランティアからは完全に隔離。

2. 専門性・権限軸（解決の主導体レベル）

「誰が」動くべきかを定める軸

- **行政・法的権限が必要**
 - 交通違反の取締り、火災消火、公道の補修、児童相談所への介入。
 - 担当：警察・消防・市役所。
- **専門技術・知識が必要**
 - 防災アドバイス、多言語翻訳、心理カウンセリング。
 - 担当：NPO法人、専門資格を持つボランティア。
- **地域性・共助が必要（非専門的）**
 - ゴミ拾い、挨拶運動、イベントの盛り上げ、簡単な見守り。
 - 担当：一般ボランティア、パトロール団体。

3. 緊急性・リスク軸（対応スピードレベル）

トリアージの優先順位を決定する軸。

- **即時対応（リアルタイム）**
 - 火災、現行犯、人命に関わる事故。
 - フロー：AIが即時検知し、人間を介さず警察・消防へ通知。
- **当日～数日内（準緊急）**
 - 通学路の危険な倒木、不審者の出没情報、高齢者の長期不在。
 - フロー：登録ボランティアが数時間以内に確認・トリアージ。
- **中長期的（通常・改善提案）**
 - 道路の改修要望、イベント企画案、街の美化。
 - フロー：市役所の通常業務フローまたは地域ポイント（みたぼ）対象活動として処理。

（※これら以外にも報告が、人や社会イベントなどのソフトか、道路や建物などの物であるかなどの分類も必要になると思われる。）

他にも想定されるものがあると思われるが、トリアージには、最低限これらの軸を組み合わせることが必要である。以下の表はこの3軸を利用して、報告内容をいくつかあげ、トリアージ結果を導いてみた例である。

報告内容の例	プライバシー	専門性	緊急性	連携先（トリアージ結果）
通学路に不審者	高（個人特定）	警察	極高	警察署（直通）
道路に大きな穴	低（公道）	行政	中	市役所（道路管理課）
高齢者が数日外出せず	高（プライバシー）	福祉	高	民生委員・社協など
公園にゴミが散乱	低（公道）	ボランティア	低	清掃ボランティア（みたぼ付与）

今後は、この軸と基準を報告される事象の分野を想定し、それぞれの関連団体と確認を行いたい。

(3)その際の課題について。ただし、AIの性能については現時点での性能ではなく、将来を見据えた性能向上や機能向上を想定し、問題点や課題を検討することとする。

検証結果：三鷹安全バスツアーでの検証結果と、将来的なAI技術の進展（高度なセマンティック分析、マルチモーダル認識、自律的なワークフロー生成など）を前提に、このシステムを実現するための課題を5つのカテゴリで整理し、リスト化した。

「市民参画型・次世代トリアージシステム」実現への課題リスト

1. ユーザー体験（UX）と市民参加の持続性

AIがどれほど賢くなっても、最初の「気づき」を入力するのは人間である。ここが最大のボトルネックとなる。

- **デジタル・インクルージョンの極致：**高齢者や障害者が、スマホ操作を意識せずに「声」や「ジェスチャー」、あるいは「ウェアラブルデバイス（自動検知）」で報告できる、UI/UXの超越。
- **「みたぼ」連携による動機付けの高度化：**単なるポイント付与ではなく、地域貢献度を可視化し、市民の「承認欲求」と「シビックプライド」を最適に刺激するゲーミフィケーションの設計。
- **心理的障壁（通報の壁）の完全除去：**「匿名性の完全担保」と「責任の免除」を系統的に保証し、市民が「迷わず投げ込める」心理的安全性の構築。

2. 教育された人間によるトリアージ（共助の質）

AIのトリアージ案を最終確定させる「人間（ボランティア）」側の課題である。

- **判断基準のデジタル同期：**バスツアーのようなリアルな教育と、システム上のeラーニングを統合し、数百人規模のボランティアの「トリアージ基準（物差し）」を常に最新・均一に保つ仕組み。
- **トリアージ担当者のメンタルケア：**SOS報告（いじめ、孤独死予兆など）を扱う担当者が受ける心理的ストレスを、AIがいかにフィルタリングし、負担を軽減できるか。
- **責任と権限の法整備：**ボランティアの判断ミス（見落としや誤転送）が重大な結果を招いた際の法律的な責任所在の明確化と、救済制度の確立。

3. 将来型AIの実装と信頼性

現時点のLLM（大規模言語モデル）を超え、推論能力が飛躍的に向上したAIを想定した課題。

- **マルチモーダル・コンテキスト解析：**画像・音声だけでなく、周辺の過去事案、天候、地理的特性、SNSのトレンド等を統合し、「一見、普通」な状況から「犯罪や災害の予兆」を読み取る推論精度の向上。
- **ハルシネーション（嘘）のゼロ化：**緊急事態においてAIが事実誤認をしないための、公的データ（行政・警察保有）とのリアルタイムな照合アルゴリズム。
- **バイアスの排除：**特定の地域や特定の属性（移住者など）に対してAIの判断が偏らないよう、

公平性を監視・修正する倫理的 AI ガバナンス。

4. 組織・インフラの壁（行政・警察・消防のデジタル連携）

システム図にある「行政機関」へ情報を流す際の、組織論的な課題。

- **縦割りを越えたデータ連携（Interoperability）**：警察（110 番）、消防（119 番）、市役所の各部署が持つ既存システムと、この市民報告システムを、セキュリティを保ちつつ API でシームレスに接続する技術的・政治的合意が必要
- **フィードバックの自動生成**：行政の対応状況を、機密情報を守りつつ、AI が市民へ分かりやすく要約・返信する「双方向コミュニケーション」の完全自動化が必要
- **動的なリソース配分**：災害時など、通報が殺到した際に、AI がリソース（消防車や避難所）の空き状況を見て、トリアージ結果をリアルタイムに書き換える動的な指揮命令支援が必要

5. データの安全性と倫理

プライバシーと安全のトレードオフをどう解決するか。

- **自律的な個人情報マスキング**：投稿された瞬間に、AI が文脈に応じて「誰が、どこで、何をしているか」を瞬時に判断し、必要最小限の関係者以外には情報をマスク（暗号化）する「プライバシー配慮設計」が必要。
- **「監視社会」への懸念払拭**：市民による報告が「相互監視」に繋がらないよう、システムの目的を「安全・安心・楽しむ」に限定し、市民の合意形成を維持し続けるプロセスが必要

10 今後の計画

参加者について、3 回のバスツアーの課題として、現役青年層の参加率が低いことがあげられる。提言としてもまとめたが、三鷹市に移り住んで時間のたっていない市民を対象に、市や大学と協力関係築き活動を発展させていきたい。また、企画段階から自分が紹介したい三鷹の魅力を共有するため、非常に有意義な意見交換も行われることもわかっている。今後も参加者をはじめ多くの人たちにスタッフとなってもらい、自分が見つけた三鷹の魅力を共有しながら継続的な活動ができる仕組みの構築していきたい。

検証しているシステムの先行例として、すでに他行政で市民からの不具合報告ができる行政スーパーアプリの活用がすすめられている。「楽しもう！発見しよう！考えよう！」というバスツアーを、AI 報告システムが「迷わせない・不安にさせない・報いる」という形で補完する方向で、三鷹独自の市民協働

モデルや、三鷹市ならではの行政アプリの活用について今後も研究を続けたい。

最後に、今回の活動を元に今後の三鷹市のために、3 つの提言をまとめた。

【提言 1】

防犯活動のハードルを下げるリブランディングが必要である。例えば、「わんわんパトロール」を「わんわん見守り隊」や「まちなか散歩サポーター」といった、より日常に溶け込んだ名称や活動内容へシフトする。「防犯のために歩く」のではなく、「健康のために歩くついでに視線を配る」という文脈（ナッジ理論の活用）で参加を促すべきである。アンケート回答にあった「歩くことは認知症予防に効果が大きい」という視点は、高齢者の参加動機として防犯以上に強力である。

【提言 2】

既存の LINE 報告システムの UI/UX を刷新し、「送信先をユーザーに選ばせない（迷わせない）」設計にすべきである。行政側（あるいは AI）が担当部署に振り分ける仕組みこそが、市民協働の活性化の鍵である。これを「AI 画像解析による自動振り分け実証実験」などの先進的な文脈で打ち出すことで、利用促進キャンペーンもしやすくなる。

【提言 3】

このバスツアーを単発のイベントで終わらせず、「地域デビュー」のゲートウェイとして位置づけるべきである。次のような展開が考えられる。

転入者向けツアー：

転入手続き時にチラシを配布し、新しい住民がコミュニティに入るきっかけを作る。

市のイベントとの連携：

商工まつりや市民祭りなどと地域の活動（例えばコミセン祭りなど）をつなげる橋渡しとして、市役所周辺で安全講習をおこない、コミュニティセンター等をバスで名所を巡回しながら送り迎えするなどの展開が考えられる。

ツアー後の動線：

ツアーの最後にツール登録やボランティア登録や町内会登録をその場で行う時間を設けるなど、高まった意識を行動に直結させる。

以上