

自治体と民間が連携した観光客目線のWi-Fi整備（石川県金沢市）

金沢市は、2011年9月から、民間の協力事業者を各団体や店舗等に橋渡しをする民間活力を活かした方式でWi-Fi整備を開始しました。その後、2015年1月から現行方式でのWi-Fiサービス「KANAZAWA FREE Wi-Fi」をスタートしています。

外国人を含む観光客やビジネス客、学生などがインターネットを利用して、まちなかで手軽に情報を取得したり、発信できるよう、公衆無線LAN環境の整備を推進し、まちなかの賑わいや観光客の誘客、国際会議の誘致などにつなげていこうとしています。

●基礎情報

人口	466,250人	世帯数	203,426世帯	高齢化率	25.0%	人口密度	994人/km ²	面積	468.64km ²
条件不利地域	辺地(一部)、山村地域(一部)、豪雪地帯(全部)					財政力指数(2016年)	0.83		
Wi-Fi利用拠点数	34	AP数	54	運用開始	現行方式は2015年1月から				
域内の指定緊急避難場所数	510	域内の指定避難所数			510	※2017年12月1日現在			

Wi-Fi利用拠点数とAP数は「公設公営」分のみ、高齢化率は2015年度国勢調査から

1. 金沢市Wi-Fi整備の背景と目的

(1) Wi-Fi整備の背景と目的

歴史を礎として、学術や文化、伝統などの個性を守り、磨き高めてきた金沢は、それらの資産を保存・継承する施策を積極的に展開してきました。同時にその資産を活用し、個性ある新たな価値を創造し続けるためには、人・モノ・情報の交流拠点となることが重要であり、世界の「交流拠点都市金沢」の実現をめざしています。

それらの施策の中では、金沢の情報をどのように発信していくかについても、様々なアイデアが発想されてきました。そうした中、北陸新幹線の開通というトピックが現実化し、観光客誘客の観点からWi-Fi整備が取り上げられるようになりました。

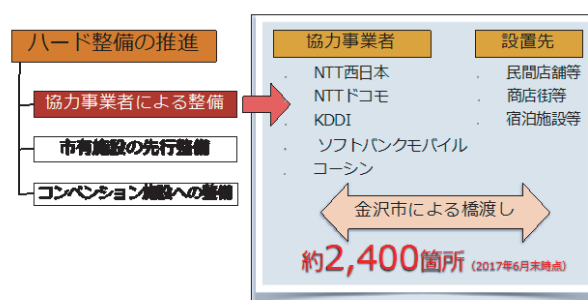
整備の目的は、「外国人を含む観光客やビジネス客、学生などが、インターネットを利用して、まちなかで手軽に情報を取得したり、発信できるよう、公衆無線LAN環境の整備を推進し、まちなかの賑わいや観光客誘致、国際会議の誘致などにつなげていくこと」としています。

(2) 事業実施の経緯

金沢市では、民設民営を想定し、2011年9月から事業者6社（現在5社）を店舗等に橋渡しをするという「民間活力を生かした方式」で整備の第1段階を開始しました。（この方式での整備数は、現在約2,400箇所に到達しています）。

当初は、金沢市がマッチングをする立場で事業を推進する考え方でしたが、事業者側が自ら対象施設等を増やしていく取り組みを強

協力事業者による整備



く進めていたため、実質的に市の支援はほとんど必要ない状況でした。同時に市は10箇所の市有施設に実験的にWi-Fiを導入することとしました。

第2段階として、2013年度からは、コンベンション施設（2施設・金沢歌劇座、金沢市文化ホール）において、施設利用の主催者にパスワードを渡し、主催者からイベント等参加者にパスワードを周知する利用方法で、パスワードの入力のみで利用可能なサービスを整備しました。回線は、ホールの既設回線を活用しています。

第3段階に相当する2014年度からは、金沢市公衆無線LAN「KANAZAWA FREE Wi-Fi」として整備を開始。いわゆる現在の市公衆Wi-Fiの整備という言い方としては、ここから始まったといえます。

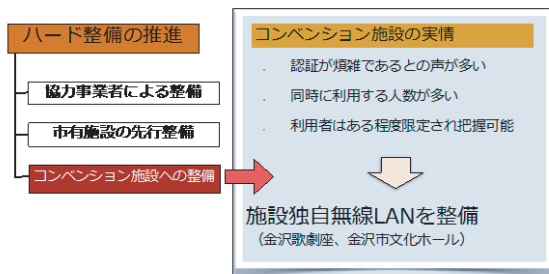
この第3段階がスタートした理由として、従来の民間整備の手法では、屋外公共エリアの整備がなかなか広がらないという課題を解決することでした。

金沢市が自ら予算化して主体的に進めることで、外国人を含む誰もが無料かつ簡単な手続きで利用可能なWi-Fiサービスがスタートすることになりました。市はこの4年間、主に屋外での整備を実施しながら、この事業は今日まで継続されています。

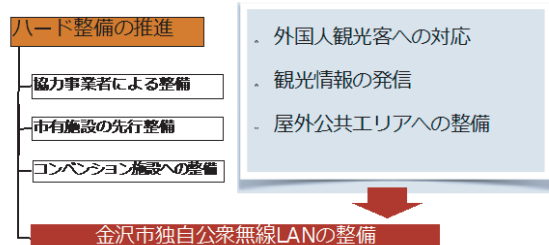
なお、現行方式を追加したことの周囲の評価については、この整備のタイミングで、新幹線が開業することと連動できたことや、「外国人来訪者にとって、メール送受信を伴う認証方法は利用しにくい」という声に対応できたことが好意的に評価されました。また、金沢市がフランスのナンシー市との姉妹都市を結ぶなど、フランスとの繋がりが深く、来訪者も多いという特色を活かして、フランス語の対応も実現しました。

さらに、金沢市独自のポータルサイトの活用が開始され、KANAZAWA FREE Wi-Fiの周知

コンベンション施設への整備



KANAZAWA FREE Wi-Fi



Wi-Fiスタンプラリーのチラシ(左)と参加・応募方法(上)

やまちなかの拠点を回遊してもらうことを目的として、Wi-Fiスタンプラリーなどを実施しました。スタンプラリーは2015年3月6日から22日まで実施されました。これは、KANAZAWA FREE Wi-Fiのポータルサイトと連動したデジタルスタンプラリーとなっています。利用方法ですが、指定のAPに接続してポータルサイトのバナーをタップすると、スタンプラリーの専用サイトがスマホのブラウザに表示されるので、それぞれのエリアでスタンプ画像をダウンロードします。

アクセスポイント3カ所を回ってスタンプを取得すると、伝統工芸品などの景品プレゼントへの応募ができました。そのため、来訪者の周遊が促進されたことに加え、KANAZAWA FREE Wi-Fiそのものの周知にもつながったと評価しています。なお、2週間で約130名の参加があり、プレゼント応募の申し込みフォームに記載された内容によれば、フライヤー（チラシ）からスタンプラリーの実施を知った方が約半数でした。この参加人数ですが、記念品当選者を60名としていたため、参加者としてはその2～3倍を想定していました。その点では概ね満足できる参加者数の範囲だったと評価しています。

2. 事業の内容

(1) サービス全体構成

KANAZAWA FREE Wi-Fiは、現在34 施設、54AP で運用しています。特に屋外エリアを中心に整備し、Wi-Fiサービスの提供ではWi-Fi事業者のクラウドサービスを利用しています。

また、まちなかでのKANAZAWA FREE Wi-Fiのエリアを補完し、KANAZAWA FREE Wi-Fiブランドのサービスを拡充するため、アプリによる認証連携可能な民間事業者のWi-Fiサービスと連携し、同サービスを導入している店舗の一部で、独自SSID「KANAZAWA FREE Wi-Fi Lite」を提供しています。2018年2月現在、59カ所で利用可能です。

●KANAZAWA FREE Wi-Fi

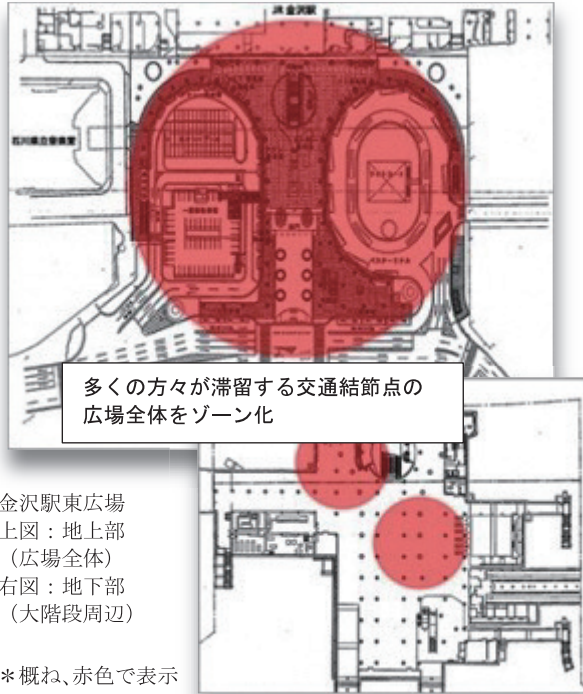
提供エリア：AP数 54

・設置エリア数推移

- 2014年度……10
- 2015年度……12
- 2016年度……26
- 2017年度……34

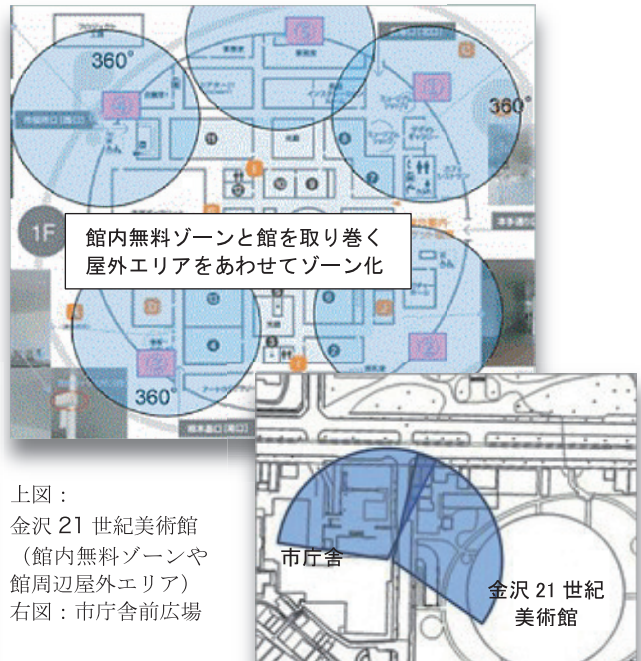


サービス提供エリア例：屋外の公共的なエリアで広い範囲に提供



金沢駅東広場
 上図：地上部
 (広場全体)
 右図：地下部
 (大階段周辺)

*概ね、赤色で表示したエリアをカバーしています。



上図：
 金沢 21 世紀美術館
 (館内無料ゾーンや
 館周辺屋外エリア)
 右図：市庁舎前広場

*概ね、青色で表示したエリアをカバーしています。

庁舎前広場の目的のひとつである賑わい創出に資するエリアをゾーン化



写真上：金沢駅東広場もてなしドーム

写真下左：金沢駅交通案内所
 下右：ドーム地下広場サイネージ



写真上：金沢21世紀美術館

写真下：市庁舎前広場



「KANAZAWA Free Wi-Fi」利用時の認証方法としては、メール認証、SNS認証を採用しています。SNS認証は2017年度から導入し、Twitter/Facebook/Google+/Yahoo! Japan ID/dアカウントで利用することが可能になっています。1回の利用時間は60分、利用者登録の有効期限は365日です。

セキュリティ対策では、利用規約に則り対応していますが、今後、総務省の報告書や新しいガイドラインが出た段階で、セキュリティ対策の強化にも取り組んでいきたいと考えています。

整備と運用コストですが、KANAZAWA FREE Wi-Fi関連経費については、以下のとおりです。(但し、整備費と運営費の込みの金額です)

2014年度	12百万円
2015年度	11百万円
2016年度	8百万円
2017年度	10百万円 (予算ベース)

(2) 周知とPR

金沢市では、屋外エリアの整備が中心であるため、対象エリア内で利用する方々へ直接、利用方法を説明することが難しいため、「つながる！広がる！金沢！」をキャッチフレーズとしたパンフレットを製作し、駅やホテル、公共施設などに配布しています。年に数回、1回につき1万部程度印刷していますが、駅などでは観光客だけでなく市民の方々も持ち帰っているようです。その他、ステッカーやサインージなどでも周知を図っています。(右記写真参照)

なお、ポスターも作成しましたが、景観との関係で地下道の掲示スペースなど限定的な場所での貼付にとどまっています。

また、整備当初には、通常の報道機関への記事提供だけでなく、ネットニュースでのPR配信を実施し、大きな反響を呼びました。

委託事業として整備事業者にお願いしましたが、当初はニュースを見たという電話が多数寄せられるとともに、SNSなどへの波及効果もあり評価は高いものでした。

外国人対応については、滞在するホテル・旅館や観光案内所などでPRすることが効果的です。また、小規模な旅館やゲストハウスにもパンフレットを積極的に配布させていただきました。



今後のPR方法については、従前の方法に加え、ネットなどICT技術を活用したものが中心になると考えられます。スマホによるPush通知の活用なども考えられますが、WebブラウザのPush通知は制限が多く、現在のところ実用には至っていません。また、スマホアプリの導入で対応も可能ですが、金沢市独自の接続アプリを製作する予定はなく、今後の課題といえます。

周知では、観光パンフ等へのWi-Fiマークの表記も有効です。観光協会が作成している観光パンフにも表記してもらえるようお願いをしています。但し観光パンフは情報が満載で、同時に掲載できるAP数にも限界があるので、いかに効率よく周知するかは課題です。

(3) 提供しているサービス

ポータルサイトでは、市観光協会のバナーや市公式サイト等へのリンクを用意しています。Wi-Fi認証後は、自動的に市観光協会のサイトに遷移し、来訪者への情報発信の強化に繋がっています。また、スマホアプリによる認証連携はサービス開始当初から実施しています。

今後、取り組みたいサービスとしては、他自治体との広域連携による観光客等の流入分析です。観光来訪者の移動状況、季節別分析、広域的な行動分析などの情報は、今後の広域観光を更に推進する上での分析データとして価値あるものになる可能性があります。

また、災害時には事業者と協議の上、認証手続きを省略してWi-Fi接続できることとなっています。



3. 事業の効果

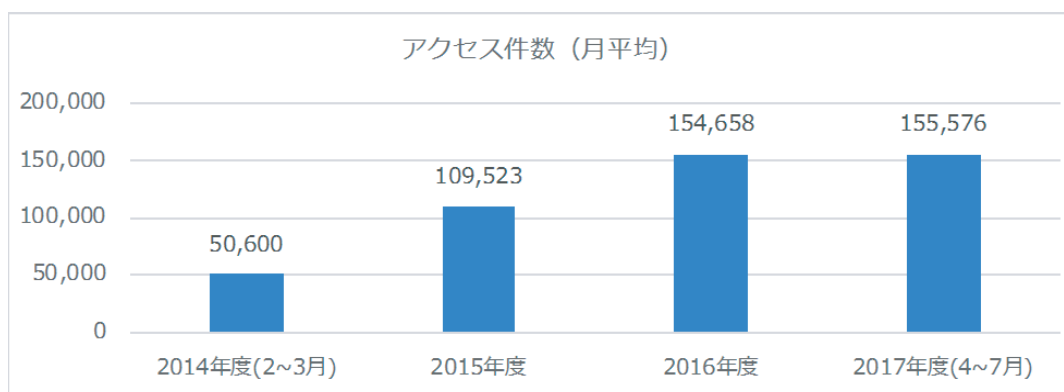
(1) 定量的な効果

当事業の定量的な評価は、Wi-Fiのアクセス数で測ることができます。年度別利用者数の推移は以下のグラフのとおりで、2016年度からは月平均で15万件を超える利用となっています。

また、ポータルサイトの言語別利用者数などから利用者の特性や傾向を見ると、8割ほどが日本語、残りの2割が外国語の利用となっており、比較的外国人の利用が多いことを裏付けています。

利用の多いアクセスポイントは、人通りが多く滞留しやすい、駅東広場の地上部、片町の交差点、金沢21世紀美術館、香林坊アトリオ前バス停や近江町バス停となっています。

また、民間事業者のWi-Fiサービスに重畳した「KANAZAWA FREE Wi-Fi Lite」を店舗等へ展開することでWi-Fiの拡充を進めています。2018年2月現在で、観光案内所や商業施設、飲食店など59施設に導入されています。2017年度上半期では、面的整備されている駅ナカ商業施設の金沢百番街(あんと、Rinto)が全体のアクセス数の8割以上を占めています。次いで多いのがル・キューブ金沢、金沢駅観光案内所や近江町市場内の店舗などとなっています。



この「KANAZAWA FREE Wi-Fi Lite」経由のアクセス数については、民間事業者のWi-Fi経由からの数を上回っています。これは、City Wi-Fiとしてのブランドイメージや、PR用として市が配布しているステッカーや三角POPの有効活用が功を奏している可能性があります。

なお、現時点ではWi-Fiの利用状況も増加傾向にあり、事業の見直し等については検討していませんが、新幹線開業により大きく変化する状況に的確に対応していくことが大切であると考えています。



「KANAZAWA FREE Wi-Fi Lite」三角POP

(2) 定性的な効果

○まちなかでの整備促進の牽引

金沢市が率先してWi-Fi事業を展開することが、ホテル・旅館や商店街・商店等と足並みをそろえてWi-Fi整備を進める牽引力につながっています。例えば、商店街に対しては、Wi-Fi整備が対象となる経済産業省の補助メニューがあり、市中心部の堅町商店街は、昨年度この補助事業を活用し、タテマチストリート全域でWi-Fiを整備して好評だと聞いています。さらに、今年度は、せせらぎ通り商店街でも整備を実施し、集客効果は大きなものになると考えています。

○市民の理解

また、市が主体的に整備を実施することにより、各種メディアに取り上げられることが多く、複数の大手インターネットニュースサイトにも掲載され、それらの情報が他のニュースサイトやソーシャルメディアに一気に広まりました。その結果として市民の方に公衆無線LAN（Wi-Fi）というインフラの仕組みや整備の目的への理解が広がっていると思われまます。

○利用者の満足度

個別のアンケート等は実施していませんが、次項（3）利用者の声でも示したように、外国人の評価が高い点は、本市サービスの目的がある程度達成できていると考えています。



特集1.1

自治体Wi-Fiを活用した取組の紹介

(3) 利用者の声

このWi-Fiサービスについてのアンケートや要望は個別に収集していません。コールセンターを常設していますが、利用者からの問い合わせは月に数件程度で、苦情もほとんどありません。このことは、国内外においてWi-Fiに関する利用方法の浸透度が高くなっていることを示していると思えると思っています。

一方、金沢市観光政策課が作成した「金沢市観光調査結果報告書（2016年）」を見ると、観光来訪者の満足度が掲載されています。

金沢印象面接調査のアンケートでの、Wi-Fi整備についての満足度（14項目から自由選択）は以下ようになっており、日本人に比べ外国人の満足度が高くなっています。

日本人（n=1,181）	満足 1.1%	不満 3.4%
外国人（n=1,128）	満足 9.0%	不満 5.5%

また、「金沢で満足したこと」の質問についてWi-Fi環境に対する満足度を国別でみると、ヨーロッパからの来訪者から評価されています。特に、イタリア（28.6%）、イギリス（23.4%）、スペイン（15.0%）、フランス（13.7%）は、アジア各国や北米からの来訪者の評価よりも高くなっています。

4. 事業の課題とその解決方法

(1) 整備時の課題と解決方法

整備時の課題としては、「景観に配慮した機器の設置」、「地域との信頼関係による歴史的エリアへの設置」などがありました。具体策として、アクセスポイントなどの機器をむき出しで設置せず、壁面の色合いなど建物の意匠に合わせた収納ボックスなどを用意する、といった対応を実施しています。

金沢市では景観を重視するまちづくりが進められ、歴史と伝統のあるまちなみ保存の意識が高いエリアが数多くあります。そうしたエリアでは、整備を委託した事業者だけで交渉に入ると話が進みにくい場合もあります。その場合、かねてから地元の歴史的景観や町並みを守る会などの団体と関係づくりができている市の関係部署を通じて、整備の説明や依頼をしたほうが円滑に事業が進捗するというメリットがあります。

特に当該事業の初年度は、「Wi-Fi」や「アクセスポイント」といった言葉自体が今ほど普及していなかったため、共通理解とするまでに何度も説明を重ねるなどの苦労がありました。

景観に配慮した整備



アクセスポイントなどを軒先と同色のボックスに収納し、見えにくい天井に設置

アクセスポイントなどを建屋と同色かつ前面に格子の入ったボックスに収納し、壁面に設置

アクセスポイントの高さを建屋の屋根に併せるとともに屋根瓦と同色のボックスに収納し、壁面に設置

(2) 運用時の課題と解決方法

運用コストの低減化が課題ですが、回線の有効活用は一つの解決策です。

公共施設の屋内に整備した際には、クレジットカード決済を導入した際の回線をWi-Fi整備にも活用することで、新たに回線を整備する必要がなくなりました。

今後のアクセスポイントの設置場所については、現在の利用状況や各種施設の新設などの要件を検証した上で検討を進めていくこととなります。

また、近年は様々な事業者からWi-Fiに関するサービスが提案されてきています。今後は、クラウドで提供されるサービス等を上手く組み合わせることで、より良いサービスを低廉な経費で実施できるのではと考えています。

5. 今後の展望

今後は、金沢市が実施するサービスの充実はもちろんのことですが、商店街や他自治体との連携をさらに進めていきたいと考えています。Wi-Fiは国際規格に則った世界共通のインフラでもあり、全国に広まることで様々な分野での共通的な活用も可能となります。

現在、金沢・五箇山・白川郷・高山・松本を結ぶ「北陸飛騨信州3つ星街道」でのWi-Fi広域連携に観光部門が実証実験として取り組んでいます。また、北陸新幹線の沿線都市との連携なども探っていけたらと考えています。関係する都市と共通のテーマやストーリーを持つことで、さらにWi-Fiの普及が期待されます。



本市におけるWi-Fiの利活用は、「防災・観光・教育」＋「行政」という図式になるのではと考えています。

防災分野では、避難場所への整備が必要とされていますが整備はこれからです。教育分野ではWi-Fiの活用は進んでいるものの防災分野など他分野との共用には、学校の理解や連携が必要になります。

行政分野での活用も望まれるところですが、情報システムのセキュリティ確保に十分に配慮しながら取り組む必要があります。

【担当者からのメッセージ】

金沢市 都市政策局

情報政策課 課長 松田 俊司さん



金沢市のWi-Fi整備事業は、これまで観光振興を主な目的に、民間活力による商店等への整備と、文化施設や屋外公共エリアへの整備による利便性の向上に重点が置かれてきました。

今後は、防災分野への活用など、様々なテーマに取り組んでいく必要を感じています。2020年度までには、第二本庁舎が完成し、危機管理センターが設置されることとなっていますが、情報発信・収集にWi-Fi整備も検討材料としてあげられる可能性はあります。また、平時の活用を考えれば、教育分野との連携についての検討も欠かせません。2018年度以降は、本市のWi-Fi整備・活用の新しい段階をスタートさせる必要があると思っています。

また、ログデータ等を活用した季節等期間別比較分析や県内外からの流入分析、他の統計データとの組み合わせによる様々な分析など、データの利活用による各種施策の充実についても検討していきたいと考えています。
