

平成18年度 卒業論文

「自治体と住民の関係を発展させる情報ツール・情報空間の提案」

～自治体 web サイトによる住民への情報提供の適正化～

法政大学国際文化学部国際文化学科4年

鳥羽典明（03g0116）

noriaki_toba@hotmail.com

平成19年1月20日提出

目次

1,	研究概要	3 ページ
2,	導入	3 ページ
3,	調査 1 「自治体情報の現状把握」	4 ページ
4,	結果と考察 1	7 ページ
5,	提案 1 「情報提供メディアとしての自治体サイト」	9 ページ
6,	検証「インターネットメディアによる情報提供の現状」	10 ページ
7,	調査 2 「家庭内に置ける自治体情報」	16 ページ
8,	調査結果 2	18 ページ
9,	分析と考察 2	23 ページ
10,	提案 2 「自治体サイトの新しいデザイン」	24 ページ

【研究概要】

90年代に入り、自治体を取り巻く環境は激変している。都市部、山間部にかかわらず自治体における環境の変化は凄まじく、財政難による市町村合併や高齢化、過疎化によるコミュニティの疲弊、これまでの中央集権から地方分権への転換など、自治体を取り巻く状況は複雑且つ、深刻になっている。その一方で、90年代後半から情報技術革命が起こり、生活のあらゆる場面に情報機器が持ち込まれ、我々の生活に密着するようになった。生活のあらゆる面で「情報」の量と質が決定的な価値を持つようになってきている。複雑化する自治体の現状と、増え続ける情報に対する価値。我々の快適な生活を続けていくためには、変化し複雑化するステージ（地域）から発信される多種多様な情報を的確に捉えていく必要がある。一方で自治体も生活者の快適な生活のために複雑化する情報を的確にデザインし発信していかななくてはならない。自治体と住民の良好なコミュニケーション関係こそが「住みたくなる自治体」の形ではないだろうか。そのような自治体の実現にはやはり情報を取り巻く環境の適正化が必須であると考え。本論では自治体の目指すべき姿を情報の側面から検証し、住民と自治体の関係を発展させる情報環境・ツールの提案を試みる。

【導入】自治体とは何なのか？

・ 人間が人らしく生きるということ。

人が人間らしく生きるということとはどういうことか。人間活動とは情報を収集し、思考と創造を行い、学習を繰り返し、体験・経験を積んで、チャレンジして、達成感を確認していく（村山）。とある。人間が生きることを実感する瞬間として、達成感、またそれに付帯される幸福感を得た時が考えられるだろう。ある目的を達成するためには、多くの困難を乗り越え、「知」を発揮して達成感を享受していく。この繰り返しを「生活」といえるのではないだろうか。

・ 生活のステージ＝地域社会

生活に於いて、そのような目的を達成するために、周囲（他者やコミュニティ）が働きかける必要がある（Tracy, L）。日常生活において、日々の暮らしは、どこかで必ず他者や周囲の環境に影響を受けていることは、明白だと考える。そのような人間の生活において、最も影響を与える周囲の環境が地域といえるのではないだろうか。地域とは地縁的に結びついた、互い文化などに影響を受けあった住民で形成される。現在では自治体という概念が当てはまるといえる。

住民として、この生活の基盤となる地域が安定的、安全で、快適な場所であることは望むまでも無い。そして、住民がそのような場所で更に活発に「生活」を行うために、地域は周囲の環境として働きかけを行っていく必要があると考える。すなわち、自治体は住民の豊かで活発な生活の為に、住民に対して生きるための情報を的確に、明白に、迅速に提

供していく必要があると考える。住民の的確な情報提供が活動を安定的、活発化させ「知」が集結され、より豊かなものになるといえる。また活発な住民の活動は、自治体の発展にも影響してくる。住民が豊かな生活を送るには、自治体の健全性が必要であり、自治体の健全性は住民の更なる豊かな生活を導くという相互作用の関係にあるといえるのではないだろうか。

・問題意識

住民が安全・快適・活発な生活を送るには、生活のステージである自治体からの適切な情報提供は不可欠といえる。昨今、自治体は財政難や高齢化、地方分権など様々な諸問題を抱えている。このような問題の原因の一つには自治体の住民への情報提供不足があるのではないだろうか。かつて地域は住民同士の「働きかけ」（情報のやり取り）で自らの生活を快適なものにする努力を行っていた。危機的状況だからこそ、住民の生活のためには適正な情報環境を構築することが必要だと考える。

【調査１】自治体情報の現状を把握する

安全・快適・活発な生活を送る鍵は情報である。では自治体が現在、住民向けに提供している情報はどんなものがあるのだろうか？自治体が様々なメディアを通じて提供している情報を調査し、現状を把握する。

また、住民がそれら情報に対してどのような意識を持っているかを、アンケートし調査する。その情報へのニーズや現状が、これからの情報提供メディアや環境を考える上で、重要な材用になるのではないかと考える。

■ 調査① 現在自治体が提供している情報とは？

調査目的：現在自治体が住民向け提供している情報にどのようなものがあるかを把握する。

調査対象：長野県、松本市、世田谷区

調査方法：上記の３自治体が住民向けに提供している情報（Web サイト、刊行誌、公共放送、該当広告、回覧板、など）を調査し、カテゴリ分けする。

※ これまで、Web サイトに限定した、提供情報の調査は行われている。しかし、住民は必ずしも自治体情報を Web サイトのみから得る必然性はないので、他のメディアも可能な限り混ぜた。



⇒調査結果 抽出した情報を以下のようにカテゴリ分けした。

- 自治体概要（自治体の統計、歴史、理念、概略など）
- 行政情報（議案、議事録、税金、交際費、入札など）
- 申請、登録、届出（結婚、転居、年金などの情報）
- 健康、医療、保険、救急（医療施設や福祉等の情報）
- 生活情報（公共インフラ、ゴミ、交通、土地、建築等）
- 社会弱者への援助（生活補助、介護など）
- 教育、育児（育児や生涯学習）
- 産業（産業活性化や産業施設情報）
- 自治体活動情報（人権への取り組み、国際交流など）
- 公共施設案内（公共施設、公園等の案内、予約）
- 街づくり情報（地域開発情報や環境美化の報告）
- 文化・スポーツ（文化スポーツ活動、文化スポーツ施設案内）
- 相談・公聴情報（自治体への相談・提案、自治体との集会の告知）
- 役所概要（窓口案内、出張所、サービス等）
- 地域密着情報（地域のイベントレポートやコミュニティ、瓦版的情報）
- 災害情報（災害時の対応、非難案内など）
- 防犯情報（犯罪情報や防犯知識）
- 条例情報（条例集、策定までの過程など）
- 観光情報（見所、名所、アクセス、マップ、駐車場など）
- イベント情報（フリマ、祭り、コンサートなどの告知）
- 提案フォーム（自治体への提案手段）
- 住民協働情報（ボランティアの紹介や仲介、市民参画プロジェクトの紹介）

⇒非常に、広範囲で大量の情報が提供されている。ひとえに自治体情報といっても様々で、生活に密着していると思われる情報から、日常生活ではほぼ触れることの無いであろう、情報まで多岐にわたって提供されている。

■調査② 自治体情報の浸透度と必要性（2006年1月18日より実施）

この調査は4つの住民へのアンケートを行った。アンケートは付録参照。書面にて本人に渡し、記入してもらった。

■ アンケート① 自治体情報の浸透度の調査

調査目的：自治体が住民向けに提供している各情報がどのぐらい認知されているのか、浸透度を把握する。

調査対象：東京、神奈川、埼玉在住の学生、会社員（20～65歳） 男：9名 女：11名

調査方法：書面にて実施。調査①でカテゴリー分けした、各情報に関して、どの程度把握しているか（ほとんど把握・一部把握・触れたことはあるが忘れた・触れたことが無い）を記入してもらった。

■ アンケート② 自治体情報の住民側からの必要度の調査

調査目的：自治体が住民向けに提供している各情報の住民から見た必要性の度合いを把握する。

調査対象：東京、神奈川、埼玉在住の学生、会社員（20～65歳） 男：7名 女：9名（現状回収分）

調査方法：書面にて実施。調査①でカテゴリー分けした、各情報に関して、自分の中での必要性（常に把握しておきたい・必要なときに把握したい・把握する必要は無い）を記入してもらった。

■ アンケート③ さらに自治体に求めるもの

調査目的：現在自治体が提供している情報以外に必要なものがあるか、把握する。

調査対象：東京、神奈川、埼玉在住の学生、会社員（20～65歳） 男：7名 女：9名（現状回収分）

調査方法：対象者に先ほど記載したカテゴリ以外の情報で提供して欲しい情報を、フリー記述方式で記載してもらった。

■ アンケート④ 議論への参加意欲調査

調査目的：住民が行政に参加できる情報環境が整った場合、参加する意欲があるかどうか把握する。

調査対象：東京、神奈川、埼玉在住の学生、会社員（20～78歳） 男：9名 女：11名

調査方法：行政との議論や提案の環境が整った場合、そこへの参加意欲を（ぜひ参加する・状況によって参加する・参加しない）の三段階で自分の考えに近いものを丸で囲ってもらった。

※ 4番のアンケートは自治体情報化が、オープンスペースの設置を重要視し、議論の場を提供しているケースが見られるが、それ住民にとって有効かどうかを調査したいと考えたため設置。

◎ 回答者のプロフィール

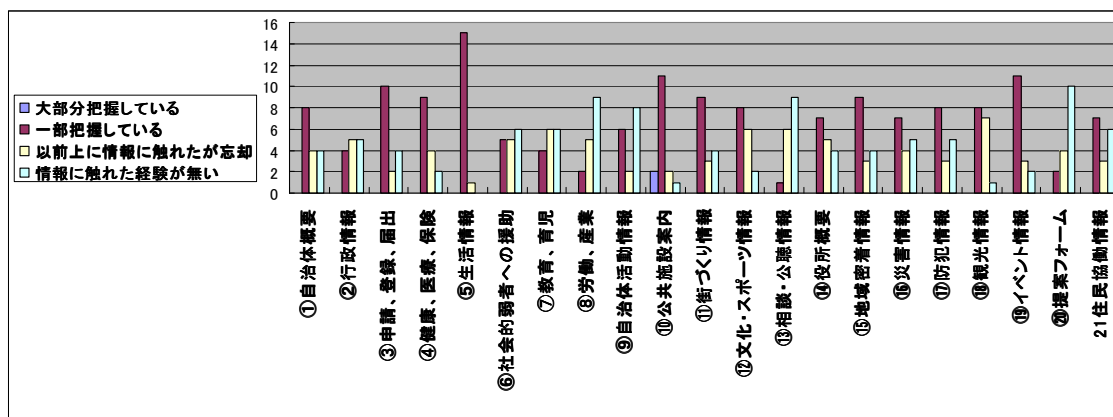
- | | |
|------------------|------------------|
| ・ 22歳 男子学生 目黒区在住 | ・ 21歳 女子学生 上尾市在住 |
| ・ 21歳 女子学生 町田市在住 | ・ 21歳 女子学生 入間市在住 |
| ・ 20歳 女子学生 深谷市在住 | ・ 21歳 女子学生 龍ヶ崎市 |
| ・ 20歳 男子学生 杉並区在住 | ・ 22歳 女子学生 練馬区在住 |

- ・ 21歳 男子学生 目黒区在住
- ・ 29歳 男性会社員 三鷹市在住
- ・ 21歳 男子学生 町田市在住
- ・ 34歳 男性会社員 多摩市在住
- ・ 78歳 無職男性 横須賀市在住
- ・ 50歳代 男性会社員 入間市在住
- ・ 23歳 男子学生 武蔵野市在住
- ・ 65歳 男性会社員 大和市在住
- ・ 22歳 女子学生 町田市在住
- ・ 26歳 女性会社員 東村山市在住
- ・ 42歳 主婦 練馬区在住
- ・ 50歳代 主婦 入間市在住

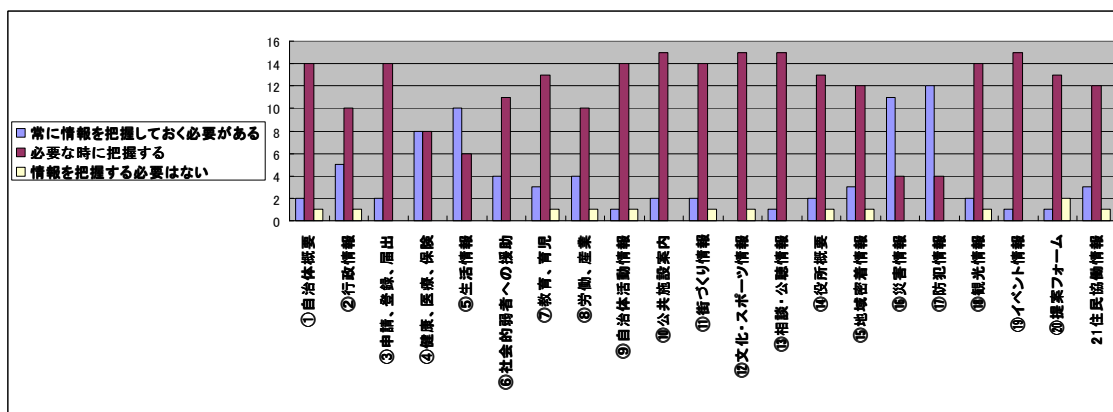
【結果と考察1】

上記アンケートの①、②を集計、グラフにまとめたものを添付する。

■自治体情報の認知度



■自治体情報の必要性



(分析・考察)

- ・ 認知度の結果のグラフを見ると、自治体情報を「ほぼ把握している」住民はほとんどいない。多くの住民は、一部の情報を把握するか、もしくは把握しておらず、全ての情報を把握していなくても生活には大きな支障が無いと考えられる。

- 生活情報は日常で触れる機会が多いため、（ゴミや水道など）把握率が高いと考えられる。
- 気になる点として「相談・公聴情報」「提案フォーム」といった。行政への提案や懇談方法など、行政とのインタラクションへの情報への認知度が低く、民主主義国家として疑問を感じざるを得ない。
- 必要性のグラフの方に眼を向けると、ほとんどのカテゴリで、「必要なときに把握したい」が多く、日常的には一部の情報を経験的に把握して、生活の中で新しい事象に触れたときに、何かしらのメディアを使って情報を検索しているシナリオが想定できる。（ゆえに必要なときにすぐに情報を入手できる事が求められる。
- 「災害情報」「防犯情報」は『常に知っておきたい』が多数をしてめいる。これに対し認知度では、現状で把握していない住民が多かった。必要性が高いにもかかわらず、十分に浸透していない例で、問題といえる。
- 日常生活に密着したカテゴリほど必要性が高い傾向にはあるが、全てのカテゴリにわづかでも需要は存在し、“暮らし”に関わる事項なので、全ての情報を満遍なく提供していく必要性が在ると思われる。

◎ 更に考察の視点を変えてみたいと思う。

今度は、それぞれ年齢も属性も違う 3 人（65 歳男性会社員・34 歳男性会社員・21 歳女子学生）が「常に把握しておきたい」カテゴリについて表に現してみた。

	①自治体概要	②行政情報	③申請、登録、届出	④健康、医療、保険	⑤生活情報	⑥社会的弱者への援助	⑦教育、育児	⑧労働、産業	⑨自治体活動情報	⑩公共施設案内	⑪街づくり情報	⑫文化・スポーツ情報	⑬相談・公聴情報	⑭役所概要	⑮地域密着情報	⑯災害情報	⑰防犯情報	⑱観光情報	⑲イベント情報	⑳提案フォーム	㉑住民協働情報
65 歳 会社員 男性		●	●	●	●	●	●									●	●				
34 歳 会社員 男性					●			●								●	●				
21 歳 学生 女 性				●	●											●	●				

(考察)

- ・ 「防犯情報」「災害情報」はいずれも住民も必要性が高いとしている。
- ・ 65歳男性は、年金需給を受けることになるため年金を扱う「行政情報」について情報提供を必要とした。
- ・ また、34歳会社員は会社でも主軸を担う立場にあり、そのような重労働の労働者向けの情報提供を必要とした。

⇒このように、年齢や職業、住環境によって情報の必要度は変わってくる。しかも、そのどれもが生活に関わっており、必要性が低いからといって軽視できない。

⇒以上のことにより、住民に広く、必要としている重要な情報を提供するだけでなく、必要性が少ない情報も確実に住民に伝えていく必要があるといえるのではないか。

アンケート③のフリーコメント

- ・ 奨学金、グルメ情報を提供して欲しい。(21歳 女子学生)
- ・ 災害時の情報は無料でポスト投函して欲しい。(21歳 女子学生)
- ・ 区報のデザインを改善して欲しい。若者にも見るように。(22歳 女子学生)
- ・ もっと、自分の自治体の魅力紹介を行って欲しい。(22歳 女子学生)
- ・ 福祉、社会的弱者情報が圧倒的に不足している。(34歳 男性会社員)

⇒情報の内容以外にも、その見せ方伝え方を考慮する必要がある。

(まとめ)

- ・ 自治体情報の特色として、「必要なときに知れば良い。」というニーズが多い。これは必要なときに時間を問わず、即座に且つ、容易に情報を検索・獲得できる必要性がある。
- ・ その一方で、常に知っておきたい情報として災害情報などがあげられる。起こってからでは遅い。このような情報を、的確に恒常的に伝える必要性がある。
- ・ 必要な情報は、年齢や職業、地域や住環境によって変わってくる。その生活者がスムーズに情報を獲得するにはパーソナライズされた情報環境が必要。
- ・ 個人による情報重要度の違いは、住民の暮らしに関わるため、提供者側で設定できない。(重要度はその本人しか、判断できない。決して外部からは軽視できない。)

【提案1】

上の(まとめ)を考慮すると、現在の情報提供メディアでニーズを満たすにはネットワークインフラを使ったホームページなどのインタラクションメディアを使った情報提供が望ましいと考える。インフラとツールがあれば、すぐにアクセスし、欲しい情報を手にいれられる。災害などの必要情報も常時、掲示して目立たせることも可能である。また、紙

メディアなどとは違いスペース上の制約が無いので、掲載できる情報量が豊富で様々な生活者のニーズに対応できる。Web サイトは自分向けにカスタマイズすることも可能。個人個人が情報収集を適正化できる。多くのニーズに対応できる一方でコスト面の負担はさほど大きくない。等の特徴がある。情報環境の構築に向けて、Web サイトなどのインターネットメディアを軸に今後の提案を進めて行きたい。

※しかし、情報提供手段を Web のみに限定することはあまりにも危険である。デジタルデバイド問題やアンケートにもあったように、既存のメディアも改良し、より住民に伝わりやすいものにしていく必要がある。

【検証】

ネットワークインフラを使った情報提供を適切に行うには、以下の 3 点が必須となる。

- ①ネットワークインフラストラクチャー
- ②コンテンツ
- ③インターフェイス

まず、インフラが存在しなくては情報は流れない。次にインフラはあっても、そこに乗る情報を形にしたもの（コンテンツ）が無ければ誰も見ることは出来ない。そして、そのコンテンツが「触れやすい」物でなければ、せっかくの情報は伝わらない。これら 3 点が高次元で実現されなければ、適切な情報環境とは言えないと考える。これら一つ一つについて現状を検証していきたい。

①インフラストラクチャー

日本では 90 年代から様々な高速情報インフラストラクチャーが構築されている。

・ IT 化の波に乗って

1980 年代、中央集権国家体制で、地方自治体が弱体化し、それがさらなる住民の流出を生むという悪循環が起こっていた。幾つかの地方自治体のこのような自治体特性を考慮し、周辺市町村と結びつき、積極的に情報をやり取りし、広域ネットワークを確立していく。この方式が徐々に効力を発揮し始めた 90 年代に情報技術革新がおこり、また政府主導の「e-Japan」構想により自治体の情報化が一気に加速した。都道府県レベルでの広域情報インフラが整備され、業務簡略化や行政サービスの向上、住民の行政参加などが試みられ、実用化された部分もある。

・ 先行事例

全国で行われている、高度情報インフラの整備試行例を紹介する。

■[事例1]宮崎情報ハイウェー21



(概要)

県内8ヶ所のアクセスポイントを拠点とし、全国で初めて県と44市町村すべてが光ファイバーで結ばれた超高速ネットワークで。都市と地方との情報格差の是正を計り、さらに医療・福祉・教育などの公共・社会サービスの推進や行政手続の電子化に伴う事務の迅速化・効率化・産業の活性化や企業誘致の促進によって、県民サービスの向上を図る目的で構築された。

(特徴)

ネットワーク上に蓄積されたデータベースに県内どこからでもアクセス可能で、教育分野ではe-learningや教材の共有、行政分野では資料の共有や諸登録のオンライン化、通信の低コスト化などによるメリットが期待できる。

■[事例2]福島県原町市「市民アクセス網」

(概要)

原町市は、山間部に集落が点々とする形態があり、光ファイバーなどの幹線網を貼り巡らすことがコスト的に出来ない。そこで市内では幹線網として光ファイバーを導入し、山間部では無線通信システムを採用し、高速性を維持しながら、且つ場所による接続制約を排除した。

(特徴)

無線システムを導入するに当たり、コスト的な問題が浮上したが、これを市とインフラ業者でリスクを分担し、通信料を安く抑えるなど、技術面以外でも様々な工夫が見られる。

[自前インフラの増加]

最近、地域の自治体やNPO、有志組織などが自前でインフラを構築するケースが増えている。これまでは大手ベンダーに丸投げだったが、自分たちで技術や料金などの問題を検証し、地元業者に発注しているケースが多くなってきている。(丸田正一 『地域情報化最前線』岩波書店 2004)

このようなインフラは地域の問題などを十分に検証されているため、仕様やコストの面などで地域との整合性が高い。また、地元業者には発注するため、経済の地産池消が実現されるばかりでなく、業者のスキルアップ、業界のつながりの拡大なども実績として上がってきているという。

また、自前でインフラを整備することは、住民の情報リテラシーの多角的な試みも可能である。

■ 情報通信拠点

情報インフラストラクチャーの整備と平行して、情報通信拠点の開設も行われている。これは、自治体における情報メディア普及のための啓蒙や、情報メディアを活用できる人材の育成、住民への情報メディアの親和性の向上が目的で、平成15年度には全国で815箇所が設置されている。

仙台市が主導して進めた「仙台メディアテイク」などが有名で、多数の情報メディアコンテンツの閲覧、パソコンを使った映像表現のワークショップ、情報機器の貸し出し、メディアリテラシー講習などが行われている。建築としての評価も高く、「情報と人と文化」が交じり合う場所として全国的に有名となった。

インフラストラクチャー面では、それぞれの自治体や地域が、自分たちで問題を検証し、ニーズにあったインフラを構築するばかりでなく、同時に住民への情報リテラシー講習など、多角的なアプローチが行われており、適正化が進められていると判断できる。

内閣府の統計によるとパソコン普及率は2006年3月には80パーセントに達しており、インターネット世帯利用率も2005年には87パーセントに達した。Webサイトを閲覧するためのツールも整ってきており、地域情報化に向けて、着実に適正なインフラストラクチャーは整いつつあるようだ。

②コンテンツ

インフラが整備されても、そこに載る視覚化された情報が無ければ、住民はサービスを成就することは出来ない。インフラを流れている自治体提供情報について検証してみたい。

・提供情報

本論、調査1で行ったとおり、自治体のWebサイトにはすでに生活上、必要な様々な情報が掲載されている。見やすいかどうか、探しやすいかどうかは別にして、すでにWeb上には豊富な情報データベースが存在していると判断できるのではないだろうか。

・住民サービス

Webサイトの特徴として、インタラクティブ性がある、すでに各種申請や登録、公共施設の予約などが電子化されている自治体も多く、政府統計では電子申請は89パーセント以上（平成18年）の都道府県で達成されている。市町村単位ではまだ数値的に低い、近年上昇傾向にあり、今後も各種手続きが電子化され、時間場所を問わず各種手続きが容易に行

えるようになるだろう。

・新しい形態のコンテンツの出現（知識生産プラットフォーム）

上記のような基本情報、サービスに加え、近年自治体独自のより生活を活性化するためのコンテンツ・サービスが展開されている。

[事例1]富山県 インターネット市民塾

（概要）

インターネットに接続している誰もが講師になり講義を行えるというもの。当然、インターネットがあり会員になれば誰もが受講する可能。このネット上の塾の支援を、市や県が行っている。自治体サイトで塾の情報流布を行うほか、講師の支援や塾の運営のサポートも行っている。

このような自治体が主催、もしくは支援するネットスクールは全国で増加している。東京葛飾の「東京 e 大学」や北海道「さっぽろ IT 市民塾」などで、これらの取り組みの特徴として、ネット上の繋がりを飛び出して、実際の社会でも頻繁に交流が行われている。

この他にも自治体が主催、支援しているインターネット使ったサービスは多い。東京都三鷹市の高齢者向けの SOHO 支援活動や、佐賀県のネットを利用したベンチャー企業化育成事業、熊本の「住民ディレクター」など各地区で様々なプロジェクトが試みられている。そのプロジェクトでは様々なアイデアや知識が生み出され、実際に人的・知的財産となって地域に還元されている。自治体と住民の間の情報環境は※1「知識生産プラットフォーム」として機能している。

これら様々なプロジェクトは地域の現状に目を向け、そこから問題を検証し、住民全体の活性化、生活環境向上のために行われている。ゆえにそこでの成果がその地域に反映されやすいといえる。人・知識の交流が活発になることは、すみなくなる自治体として重要といえる。そういった交流が途絶え崩壊したコミュニティが、いまインターネットの普及によって復活の兆しを見せ始めた。自治体情報として、住民のニーズを満たす、基本情報はもちろん、このような住民の生活を刺激的にする情報提供も必要である。

※1（丸田一 『地域情報化の最前線』岩波書店、2004 p132）

上記のような活動に参加している人は、一つのプロジェクトにつきまだ数百名程度である。依然として認知度が低い。住民の最低限のニーズである、基本情報を獲得し、さらに生活を豊かにするための情報を得るにはそれに「触れやすい」環境であることが必須である。いくら有用な情報が存在しても、それが見つけやすく、分かりやすいものでなければ意味は無い。ゆえに私は情報へのインターフェイスも重要だと考える。

③インターフェイス

確かに情報がそこに存在しても、それが見つけやすく、触れやすいものでなければいけない。ましてや、先ほどのアンケートにもあったが、自治体情報は「必要なときにすぐにわかる」情報が多い。見つけやすさ、たどり着きやすさは重要である。その情報への触れやすさについて検証したい。私自身、情報が住民に届く最終ゴールであり、住民が情報を発信するスタート地点である、このインターフェイスの部分が最も自治体と住民との情報環境を考察する上で重要だと考える。

※インターフェイスという言葉は曖昧で、この場合、単純に Web サイトのデザインと情報へのたどり着きやすさを表現していると思われるだろう。しかし、様々な年齢、職業などの属性が対象の自治体情報をパソコン上で閲覧しなくてはならない規定はどこにも無い。現状、生活者が求める情報へのニーズを満たすツールとして Web サイトが有効であると判断したため、このような提案を行っているが、全ての人がパソコンを使える状態には無いので、その点についての考慮は避けられない。当然 web サイト以外の情報提供も今後、見直し、検討が必要だろう。本論では将来、情報提供がネット等のメディアへ移行することを考慮し、生活者になるべくパソコンで見ることに誘導する、見てみようと思わせることも、インターフェイスデザインの責務と考えて、検証・提案を進めたい。

・自治体情報の触れやすさとは。

自治体サイトも民間のユーザビリティ評価を受けて、使いやすさを改善している。しかし、自治体サイトのアクセス率は在住住民の 15 パーセント程度 (Itpro 調べ) であり、自治体情報を web サイトから入手する習慣はまだ、住民には無いといえる。インフラやコンテンツが整備されても、最終的に生活者に情報が行渡らなくては、情報化の恩恵に預かっているとは言えない。適切な情報を迅速に手に入れるため、住民が Web サイトに触れやすくするデザインを考慮する必要があるのではないかと。そうしないと、いざ情報が必要になったとき、まず Web サイトにアクセスという発想が生まれず、得られる情報が得られない危険性がある。そして、さらに web サイトにアクセスしてからも目的の情報にすばやく行き着ける必要がある。

先ほどの分析により、自治体の情報は対象が生活者全員にあり、しかも、情報の重要性に優劣を付けられない。果たして、企業などのサイトと同じユーザビリティ評価で「わかりやすく、使いやすいサイト」言えるのだろうか。実際に Web サイトを用いて検証を行いたいと思う。

■ 自治体サイトの特色

①自治体サイト



- ・ 対象となるユーザーは多種多様
(年齢、性別、職業・・・)
- ・ ユーザーがサイトでの果たす目的も様々
(申請、登録、参加、請求などなど)

⇒取り扱う情報量と範囲が広い

⇒住民にとって必要性の多い情報を適切に伝える責務がある。

⇒必要性の少ない情報≠不要な情報

たとえ、一人しか必要性の無い情報でも生

活に関わるため適切に提供する必要がある。

⇒ニーズが少ない情報でも的確に検索できる

⇒独自の地域性がある。自治体によって提供すべき情報が違う。

(一般的にニーズの高い情報にアクセスしやすくするため、その情報を目立たせて、他の情報を減らし、1ページあたりの情報量を減らすことで、ユーザーを混乱させない方法がある。しかし、自治体サイトではニーズの多い情報へのアクセスを向上する目的で、サイト情報量を整理することは他の情報へのアクセシビリティを落とすことは情報統制の危険性もある)

多くのトレードオフを抱えている。

(他のサイトと比較して検証する)

②企業・製品サイト



⇒対象ユーザー：消費者

⇒サイト目的：企業、商品のプロモーション

デザインやレイアウトによって、その企業が伝えたいイメージや、消費してもらいたい商品をアピールできる。企業側で反響や戦略を見て、自在にコンテンツの重要度を設定できる。取り扱う情報量は、商品・企業関連情報で、実際の消費行動への喚起の役割と企業イメージアップの役割を持つ。

③教育機関サイト



⇒対象ユーザー：研究者、被教育者、受講希望者

⇒際と目的：研究データ蓄積・供給、教育機会、期間の流布、広報活動

研究者のデータ検索や蓄積に使われ、重要度はユーザー判断。現在、教育を受けている人や、これから受けた人と考えている人が対象であり、サイト閲覧者の情報検索意識は高い。

提供情報は、主に教育に関連あることのみで、取り扱う情報分野はさほど多くない。

これらサイトと自治体サイトを比較し、その役割や、伝えるべき情報の内容等は大きな違いがあるといえる。企業等の使いやすさを意識したガイドラインでは、自治体サイトは機能しかねない。他の機関・団体のサイトと同じ概念での作成では無く、新しいデザインガイドライン、インターフェイスの概念が必要なのではないかと、考えている。

■ 新しい自治体 web サイト提案へ

「ありとあらゆる必要度の情報を、様々なユーザーに対して、可能な限りスムーズにタスクを達成させる。」新しい考え方で web サイトのデザインを行ってみたいと思う。より親しみやすく、わかりやすいデザインにすることで、副次的ではあるが、自治体情報を「パソコンで閲覧する。」という流れも誘発できればと考える。

デザインにあたり、独自性に目を向けたいと思う。先ほどの先行事例にもあったが、最近構築されたインフラやコンテンツは地域の固有の性質や問題を吟味し、導入されている。もともと自治体には長年の生活によって、蓄積された文化、人の繋がりが存在する。その着眼点に習って進めたい。現在、自治体情報は一般的に各家庭に配布される広報誌などが多い。これらは家庭内で家族によって共有されている。Web サイトが自治体情報の保管庫とすれば、住宅という存在もそれに近いのではないだろうか。そこで、私は普段の生活の場である、家に着目し、その中で自治体情報がどのように処理されているかを調査し、自治体サイトデザインに役だてられるのではないかと考える。

【調査 2】 実地調査

○普段の生活に目をむける

私たちはこれまで、情報技術が発達する以前から、地域という土地で生活を営んできた。我々は長い年月にわたり、快適な生活を実現するために生活に関わる様々な人々と、様々

な情報を共有してきたと考えられる。

情報化社会を向かえ、多くの技術が導入される中で、日常生活のスタイルを変えず、そのまま住民が、なるべく労力を強いられないように情報の恩恵に預かり、生活がサポートされることが快適な情報環境実現への足がかりとなるのではないかと考える。

そこで私は、様々な家族形態、環境で暮らす家庭にご協力いただき、現在、自治体から提供されている情報がどのように存在し、利用されているかを調査した。

【調査目的】

情報化が進展し、様々な情報技術が生活を支える時代を向かえるが、そんな状況下でも快適な生活を送るには、生活者に苦勞を強いることなく、快適に必要な情報収集を行ってもらう必要がある。そこで、これまで長い間営まれてきた普段の生活に目を向け、何気なく触れている自治体情報に目を向ける。普段、何気なく行われている自治体情報の家庭内での処理を調査し、情報環境構築への足がかりとしたい。また、普段のその処理には、その地域の独自性や家族構成により情報訴求度の違いなども現れていると考えられる。そのあたりについても調査し、活用したい。

【調査概要】

山間部、都市部に住む家族構成の異なる 6 世帯にご協力いただき、実際に各家庭に出向いて、以下の項目について了承を得た上で、実地調査と住民へのインタビューを行った。

○調査内容

①自治体から提供されている情報のうち、どのような情報がどのようなメディア形態をとって、どこに掲示、もしくはストックされているか？

②住人にインタビューを行い、自治体情報がどのように家庭内に入ってきて、家族内どのように共有されているか？

③生活上、わからない事が出たとき、情報をどのように入手するかについてインタビュー調査した。

○調査方法

- ・①については住宅の簡易図面を作成し、情報の掲示、ストック場所・内容・メディア・掲示、ストック期間等を調査し、記入する。
- ・②は家族（もっとも自治体情報に触れている人）にインタビューを行った。
- ・③も同様に②の家族にインタビューを行った。
- ・また、情報の掲示、ストック状態を写真撮影した。

【調査結果 2】

「」内は住人より頂いたコメント。

■サンプル①

○プロフィール：松本市在住 3人暮らし[祖母(80代)、夫妻(50代)]

○主な自治体情報入手手段：回覧板（広報誌、各種告知チラシ）、有線放送、人づて

○掲載情報・掲載場所

- ・ ゴミに関する情報（分別や回収日など 8 種類：紙） ダイニング電話付近に壁張り
⇒「電話周辺は食事時によく目に入る。必要と感じたし、ゴミだし準備をするキッチンに近く、ゴミを出すときにすぐに見れるため。必要なときは確認として利用している。」
- ・ 防災マップ（防災情報や緊急時対応など：A4 冊子） ダイニング電話上に壁掛け
⇒「ほとんど見たことは無いが、何かあったときのために置いてある。」
- ・ 自治会連絡先、各種機関連絡先（A4 紙） 電話機上に壁張り
⇒「自治会は比較的好く連絡する。各種機関連絡先は使ったことがない。」
- ・ 広報誌（松本市のイベント告知や行政情報：A4 冊子） リビング棚の上に保管
⇒「配られた時、さっと目を通して後は棚の上に保管。それ以後は暇なとき以外はほとんど見ない。3ヶ月くらい保管してたまってきたら捨てる。」
- ・ 農業用資料（肥料や農協からの告知：チラシや各種冊子） リビングサイドボード上
⇒「必要かな？と思い。置いてある。たまってきたら捨てる。」
- ・ 税金、保険のお知らせ（郵送で送られてくる。封筒入り） リビングサイドボード引き出しに保存
⇒「送られてきたとき内容を確認して、後は適当に引き出しに入れておく。必要になる場合があるかもしれないので。」
- ・ 老人会の通知（イベント等の案内：主にチラシ） 祖母の寝室に壁張り
⇒「最初に日程等を確認。後は忘れたときなどにこれを見て確認。」

○情報経路

自治体情報のほとんどは地区の回覧板と一緒に回ってくる広報誌や各種チラシで把握する。

※この地区は近所数件で自治会を形成しており、自治会長が役所の支所から提供される各情報を振り分け、自治会のメンバーに回覧板として回している。

家庭内ではまず父（50代）が最初に回覧板の内容等に目を通し、必要なものは情報を把握して、該当する家族に伝えている。張り紙等も父が必要なものを判断し、貼り出している。その他のチラシ等については、とりあえずリビングの棚に積んでおく。回覧板で送られてきた、情報には一通り目を通す。

○分からないときの情報探索

ひとまず、家に掲示、ストックされている情報を探る。それでも解決しないときは役所に直接電話する。

○その他

比較的仕事などの世間話でゴミ等についての自治体情報について触れる機会がある。粗大ゴミなど特異な例については情報提供したことがある。(母)

朝と夕方流れる有線放送も簡単に耳を傾けている。必要な情報と判断されれば聞いて把握する(家族全員)

また、台所にはその他に壁に公共交通機関の時刻表が 2 種類、カレンダーがひとつ掲示しており、スケジュールが書かれている。

■サンプル②

○プロフィール：松本市在住 4 人暮らし[祖父母(70 代)、夫妻 (40 代)]

○主な自治体情報入手手段：回覧板 (広報誌、各種告知チラシ)、公共放送、人づて

○掲載情報・掲載場所

・ゴミ分別表 (回収日や分別表など 3 種類) キッチンの棚の横に貼り付け。

⇒「分別と収集日は組み合わせが複雑で、覚えられないので、いつも目に付くところにおいている。特に粗大ゴミなどの非日常な情報はさらに重要。さらにチラシに電話番号が載っているので、チラシで解決しないときはそこに電話する。」

※さらに細かい分別情報が記載されたチラシはキッチンの電話機横に折り置き。

・防災マップ (A4 番冊子) キッチンの壁に吊り下げ。

⇒「ほとんど見ないが、何かあったときにすぐ見れる場所に置いている。」

・地区役員名簿 (地区の役員の組織図と電話番号が記載：A4 チラシ) キッチン壁に貼付け

⇒「地区役員は電話する機会が多いので、よく目に付くところにおいてある。」

・広報誌 (松本市の諸情報：A4 冊子) リビングの棚の上に保管

⇒「最初に一通り見て、興味がある記事は熟読。その後は一時的に棚の上で保管、気が付いたとき (1 ～数ヶ月) に捨てる。」

・保険や健康面に関する通知 (市が郵送してくる：封筒) リビングの引き出しで保管

⇒「郵送されてきたときに確認、それ以後は引き出しで保管。必要なときに見れるようにしているが、結局大掃除なので破棄している。」

・緊急時の対応表 (災害時や疾病時の対応表：A4 冊子) リビングの壁に吊り下げ

⇒「何かあったときにすぐに見れるようにしてある。」

・農業年表 (作物の収穫時期等の表：A2 チラシ) 祖父母の寝室に壁貼り

⇒「掲示しておき、必要なときに簡単に見る。」

○情報経路

主な自治体情報源は自治会から回ってくる回覧板に同封された情報。回覧板は昼に届くので、昼も在宅している祖父母がまずは一通り内容を閲覧し、情報を選別する。該当しそうな家族が居れば内容を伝える。また、夫妻も広報誌の内容等是一通り確認する。その後、広報誌はリビングで一定期間ストックする。

分からないことがあるときは直接人に聞く。内容にも因るが、自治会長に聞いたり、直接役所に電話する。(市町村合併で役所が物理的にも精神的にも遠くなった印象) それではとんでは解決できている。(あまり、困った場面に遭遇していない。)

○その他

有線放送にも耳を傾けており、必要であれば耳を傾ける。

また、子供と一緒に居たときは自治体発行の「育児情報」や学校が発行する「学級通信」などを冷蔵庫に貼り、行事等の確認を行っていた。

リビングには、時刻表も壁貼りされていた。

■サンプル③

○プロフィール：横須賀市在住 1人暮らし[男性(70代)週2回介護を受けている]

○主な自治体情報入手手段：回覧板(町会情報、訃報、学校便り)、広報誌(新聞折込)、人づて

○掲載情報・掲載情報

・ゴミ関連情報(回収日やパンフレット：A4冊子など3種類) キッチンの棚や冷蔵庫に貼り付ける。

⇒「朝いつも訪れ、目に付く上、ゴミ出しの準備を台所で行うので。」

・ヘルパー情報(当番表や料理の献立：A4チラシ) キッチン、冷蔵庫に貼り付け

⇒「常に目に付く上、台所で作業するヘルパーも見するため」

・各種郵送書類(保険や介護に関する郵便物) 和室の棚、引き出しの中に保管専用のファイルがあり、ファイリングされている。

⇒「送られてきたときに目を通し、必要性を感じるものは保管してある。介護の書類などは定期的に送られてきて、保存する必要があるのでファイリングしている。」

・各種イベント(教育・文化) ⇒本人がメモ帳に要点をメモ。そのメモをベッド枕元で保管。

⇒「回覧板や広報誌を一通り見て、興味あるイベントや講義、行政の動きに関しては目も取っている。興味あるものはさらに電話して調べる。」

○情報経路

この方の場合には介護認定を受けているため、介護・福祉に関する情報が一般の方に比べて圧倒的に多い。介護に関する情報はヘルパーさんや介護マネージャーが情報源となっている。担当の介護マネージャーが定期的に訪問してきて必要な情報は伝えてくる。その他の情報は、自治会の回覧板や広報誌が情報源。自治会は市からのパイプラインになっており、定期的に回覧板を回してくる。また、広報誌は新聞折込で届き、必要な情報は目を通して、メモしているという。

分からないことがあった場合は、介護マネージャー、自治会長に聞くか、役所に直接聞いているという。

○その他

独居ではあるが、近所の人や自治体職員は気遣ってくれて、情報も伝わってくるので、不安や不満はない。「わからない」と思った機会はほとんどない。

また、台所には時刻表や主要電話連絡先が掲示されている。

■サンプル④

○プロフィール：入間市在住 3人暮らし[夫妻（50代）、学生（20代・女）]

○主な自治体情報入手手段：回覧板（広報誌、各種告知チラシ）、人づて

○掲載情報・掲載場所

・ゴミの情報（分別パンフレット：A4 1種類） キッチン冷蔵庫脇に貼り付け

⇒「ゴミの回収日が多く、いつも朝必ず立ち寄る場所なので掲載し、定期的に見ている。」

・広報誌（各種イベント、行政情報：A4冊子） リビングの机下段に一定期間保存

⇒「広報誌は届けられた最初に一通り眺め、その後はリビングで保管する。必要であればすぐ見れるようにしてあるが、次の号のものが届くと前号は捨てる。」

・市の便利帳（介護・福祉・衛星・文化などの詳細は網羅されている：A4冊子） リビングの引き出しで保存。

⇒「たまたま市役所にいったときにもらってきた。すでに5年以上前のもの。利用した記憶は無いが、何かしらの必要性を感じ保管してある。」

・税金、保険などの郵送書類（自治体から郵送：封筒） 父親がリビングの箆笥の中の引き出しで保存

⇒「送られてきたとき、内容を確認して必要と思われるものは1年程、ファイリングして保管する。」

○情報経路

マンションのフロアごとに自治会が組織されており、役所からの情報は自治会経由で送ら

れてくる。母親が最初に一通り目を通して、重要と思われるものはカレンダー等にメモ。必要なものは家族に伝える。

広報誌も同様に回覧板と一緒に回ってくる。父、母はともに内容は一通り確認する。

不明な事項があるときは、自治会長に聞くか、市に直接問い合わせる。依然、文化施設についての調査でホームページを利用したがタスクを達成できなかった。

○その他

依然、子供が小さいときは冷蔵庫や台所に教育・育児の情報を掲示していた。

母は市に対して、設備などに不満があり、それを訴求したい様子だった。

キッチンにはこの他に時刻表やカレンダーが掲載されている。

■サンプル⑤

○プロフィール：練馬区在住 賃貸マンション 2人暮らし[夫妻（40代）]

○主な自治体情報入手手段：マンション前掲示、人づて

○掲載情報・掲載場所

・便利帳（区が発行している生活情報誌：A4冊子）リビングの引き出しに掲示。

⇒「以前に役所に行ってきたときにもらってきた。かなりの年月、保存しているが、利用した事はない。」

掲示情報はこれのみ。

○ 情報経路

回覧板や公共放送はない。あまり自治体情報に必要性を感じた事はない。ゴミなどはマンションやゴミ捨て場に掲示されているので、問題ない。イベント等でわからない事は、妻がそういう情報に詳しい友人などに尋ねる。もしくは、そのような友達から告知が来る。自治体から送られてくる郵送書類は見てすぐに捨てる。ホームページはほとんど見ない。

○ その他

子供もおらず、二人とも健康なので、あまり社会福祉等に触れる機会も必要性もないとの事。

■サンプル⑥

○プロフィール：豊島区在住 賃貸マンション 5人暮らし[祖母（70代）、母（40代）、学生（20代女）、高校生（10代女）、中学生（10代男）]

○主な自治体情報入手手段：広報誌（新聞折り込み）、郵送書類、図書館

○掲載情報・掲載場所

・郵送書類（保険福祉年金など）封筒 リビングの棚上に置いてある

⇒祖母「一度見て、とりあえず保管しておく。いつか必要なる可能性があるので。」

・ 広報誌（行政情報、イベント告知など A4：冊子）一日だけリビングの机に置いて、翌日には捨てる。

⇒「新聞の折り込み広告と一緒に来るので、ちらっと見て、翌日には捨てる。」

○ 情報経路

郵送書類や広報誌はとりあえず祖母が見て、必要であれば他の家族に伝えたり、渡したりする。わからないときは母が区役所に直接聞く。祖母は近くの図書館に行き広報やパンフレットがあるので、興味ある物は持ってきたり、メモしたりする。

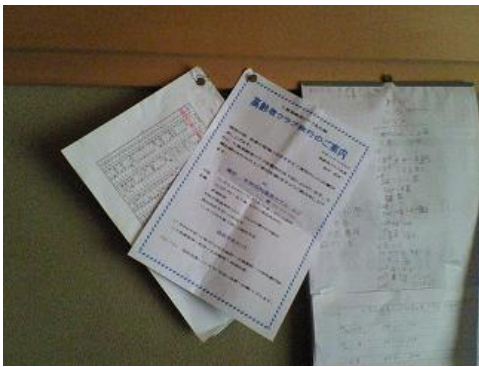
○ その他

ご近所づきあいはほとんど無い。ゴミのパンフレットは入居時にもらったが、覚えたのもう無い。回収日もいつ出してもマンション側で整理してくれるので、問題ないとの事。キッチンにはカレンダー、母の出勤簿が掲示されている。

【分析・考察2】

・自治体情報が掲示、ストックされる場所として圧倒的にリビングやキッチンが多い。「よく

く
目
に
付
く。
必
ず
立



ち寄る。」などの理由が多数派である。

・特にゴミのパンフレットについては、ほとんどの家で掲載されて、しかも台所周辺に掲載されている。一日で必ず立ち寄る場所で、且つゴミ出しの準備を行う場所がキッチン周辺だからだと考えられる。

・郵送で送られてきた書類は「必要なので保存しておく」という感覚が強い。

・また、そのような書類はまとめられて、生活者が定めた特定の場所で保存にある。

・掲載される情報の種類についても、生活者が自分の判断でカテゴライズして、特定の場所に振り分けて、保存、ストックする傾向がある。

・分からないときは『人』に聞くという生活者が多い。(友人、役所)

- ・ 置かれている状況や家族構成によって、掲載されている情報の量やないようになりが異なる。子供や高齢者は自治体との関わりが強いので、必然的に情報量が増える傾向にあると考えられる。
- ・ ホームページの利用率は低い。

(まとめ)

- ・ 情報の分類・掲示・保存など、それらの処理はその家庭の置かれている状況（家族構成や職業、属性）によって変わる。それは時間や家族の成長によって変化する。生活者をそれを必要性に応じて独自のルールに乗っ取り行っている。
- ・ また、家の部屋の役割と掲示情報の関係性は深い。情報の内容と部屋の役割を照合し、各家庭の利便性に応じて、情報の分類等の処理を行っている。
- ・ あくまでホームページは情報探索の副次的役割である。
- ・ わからない事を探る際、まずは掲示されている情報（電話番号等）を頼りにすることもある。
- ・ 情報探索時に「人的ネットワーク」を考慮する必要がある。

【提案 2】

以上の分析を踏まえ、新しい自治体サイトのデザインを提案する。

(サイト構築の際重視する概念)

・ 情報探索の際の副次的役割を果たす

自治体情報の特徴として、「必要なときにすぐわかる。」という生活者のニーズが目立った。また、現状を見てもネット環境が整備された家庭（6件中5件）でも自治体サイトはほとんど閲覧されておらず、あくまで紙媒体や人づてなどの入手した情報の補助検索などに使われている状態である。現状のサイトの役割としてこの補助を簡略化に徹する事が必要だと考える。将来的にサイトに情報提供の主軸が移った際に抵抗感無く住民が、情報を探索出来るよう、現状では紙媒体などのサポートをし、サイトと生活者の距離を近づけておく事が重要だろう。

・ パーソナル性を持たせる

実地調査を踏まえ、生活者が必要とされる情報の内容や量は、家族構成や職業、現在の生活状態によって大きく左右される事がわかった。その一方で、日常的に必要なとされる情報は少ない。現行の自治体サイトは一律にTOPページに大量の情報が掲示されているが、これによって生活者は混乱を来しユーザビリティが低下している。その家庭の状況などを吟味し、ある程度家庭の必要性に応じて、提示情報をコントロールした方が情報を得やすいと考える。

- ・ **カスタマイズ性を持たせる**

また、子供の成長や家族の誕生、もしくは死等によって必要とされる情報は変化する。突然、全く違う内容の情報が必要になる場合も考えられる。その時のために、生活者の状態に合わせて、サイトデザインを変更出来る柔軟性をサイトに持たせたい。

- ・ **わかりやすい拡張性**

情報探索の出発点として、実際の家庭では既に掲示されている情報を手がかりにするケースが見られた。Webの特徴であるハイパーリンクなどを活用し、情報探索をスムーズに行えるようにしたい。家庭では情報自体を把握しておく事ではなく、その情報がどこに掲示されているか、保存されているかが重視された。いわゆる情報のある場所とそこへの経路を明確化すれば、得たい情報は快適に得られるのではないかと考える。情報が情報を繋いでいくことで、快適な情報探索が可能になる。Webはこの情報の拡張性に優れていると考える。

- ・ **気軽なインタラクションを実現する**

アンケートの要望にあったが、場合によっては自治体の行政活動等に参加したいという声もあった。快適な自治体環境の構築には住民の声は無視出来ない。活発な情報交流が必要である。Webの双方性を利用し、この情報発信へのハードル下げていく必要があり、自治体サイトはインタラクション機能を持つ必要があると考える。

- ・ **コミュニティ性**

実地調査の結果を見ても、わかるように依然として、情報を探索する際に気軽に話せる友人やご近所、信頼出来る役所の職員に直接聞く事が多い。自治体の顔の一部であるWebサイトとしてこの人の繋がりを醸成するような役割を果たす事も必要だと考える。サイト上でコミュニティを形成出来るだけではなく、サイト自体から「繋がっている。見守られている。」と言った、フレグランスを醸し出す事で、人と人のコミュニケーションをより促進し、快適な生活環境の実現に貢献出来るのではないかと考える。

○ 注目すべき概念

昨今、Webを取り巻く考え方として、「Web2.0」が注目されている。このWeb2.0が先に述べた自治体サイトの概念（パーソナル性やコミュニティ性等）にも適応できる部分が多いので触れておきたい。

○Web 2. 0の概念と自治体サイトの親和性について

2006年、インターネット環境を取り巻く言葉として、「Web2.0」があちこちで聞かれるようになり、他の一般的なメディアでもその言葉が取り上げられるようになった。Web2.0に明確な定義はなく、技術的革新でもない。一般的には、Webに対する「態度」と考えら

れている。しかし、Web サイトの利用の仕方が変わったのは我々ユーザーから見ても明確で、一つの変革といえる。この Web2.0 について、簡単に考察し、自治体サイトとの関連について見ていきたい。(小川浩 後藤康成 「ウェブ 2.0 ブック」インプレス出版より)

□ Web2.0 の特徴

・ Web 上での繋がり拡大

⇒Web サイトを通じてこれまで以上に、様々な人が様々な形で関係を持つようになった。SNS 等がその代表格。この「繋がり」という概念が新しい Web サイトの形態を生み出していった。

・ 情報発信の増加

技術的な進化もあり、Web サイトを通じた情報発信へのハードルが低下した。これによりブログなどの個人発信ツールが増加し、SNS を通じても多くの人が情報発信を行っている。映像を投稿する Youtube などヒットした。また、その発信された情報を軸に更なる「繋がり」の拡張が促進している。

・ 集合知の形成

上記の 2 点、関係性の拡大や情報発信への技術レベルの低下により、様々な人がそれぞれの知識と知恵を持ち寄って協業作業により形にするサイトが見られるようになった。(ウィキペディアなど) 専門家からの一元的な情報提供に加え、各自が情報を持ち寄ってそれを共有し合う事で不足情報を補充していくタイプが登場した。

・ 検索技術の進化

Google など検索エンジンはその精度を上げ、より細かい検索が可能になった。また、これまでのテキストのみならず、タギング(下)により画像や地図などの検索も可能になり、それらを組み合わせた広告モデルや地図情報システムも確立された。

・ ソーシャルタギング

上記検索技術の進化に並行して、画像や映像にタグ情報を埋め込めるタギングが増加。映像や画像などもより細かく多角的に検索が可能になった。フォクソノミーによるより適切なタグ付けの流れも加速し「情報への行き着きやすさ」や検索そのもののスタイルにも変容が見られる。また、テキストタグと連動し更新情報を定期的に配信する RSS 技術も登場、検索しなくても「飛び込んでくる」アクセスも登場。

・ ロングテール

上記のタギングなどにより、これまで見つかりにくかった情報、あまり需要の無い情報(ニッチ)へのアクセスが容易になった。これにより、一つ当たりの需要では劣る大量のニッチ情報を合わせる事で大きな市場形成が可能になり、ビジネスモデルの一つとして確立されている。

・ Web の更なるデータベース化

上記のように発信される情報量が増え、それらが多くの人によって精査され、それへのア

アクセスが容易になることで、Web のデータベースとしての価値が向上したと考えられている。

□ Web2.0 と自治体サイトの親和性

アンケートでから考察した自治体サイトの特色をもう一度確認し、Web2.0 の概念との関連性を見てみたい。

- ・ **対象ユーザーが広く、情報に優劣を付けられない**

住民の生活情報はその生存と日常の営みに関わる。自治体サイトはそのような情報の集積であるが、一方でその情報を全員が必要としているとは限らず、特定の職業や特定の年齢層のわずかな人にとのみ必要とされる場合も多い。「極わずかなの人にとって、重要度の高い情報の集合体」いわば自治体サイトで扱われている情報はロングテールをなしていると言える。この様なロングテール情報をより見つけやすくするヒントは Web2.0 の概念が利用出来る可能性がある。

- ・ **パーソナル性、カスタマイズ性が高い**

先にも述べたように、自治体情報はその家庭環境によって必要性が異なる。Web2.0 の概念では Web はプラットフォームとして捉えられ、具体的なコンテンツやデザインはユーザー自身が手軽に設定出来る技術が広まった。個別性の高い自治体情報は利用者毎にその環境を適正化する事が必要となる。より一般ユーザーが自分の必要性に応じてサイトをカスタマイズできるようになった。この考え方は自治体サイトにも必須といえる。

- ・ **協業作業の場（リアルとバーチャル）**

Web2.0 的な流れが進んだ背景に、Web 上での「協業作業」の発展が上げられると考える。この協業作業の現実社会での場として、自治体はまさにその典型の一つといえるのではないだろうか。自分達の快適な暮らしを守るため、魅力ある街作りを行うため、そこに住む住民達が協働でアイデアを出し合い、手を動かしてきた。現在の自治体崩壊の危機はこのリアル社会でのネットワークの崩壊が一つの原因では無いかと考える。

一方、ネット社会の発展はより、「個人社会」の方向へ進むとされた。しかし、Web2.0 の波はその考えを否定し、Web 上でのネットワークでは互いの知恵を持ち寄って、互いのニーズを満たす循環が行われている。そして、その一部は現実社会へとフィードバックされ始めた。

活気ある自治体には住民の積極参加が欠かせない。Web 上で始まったこのコミュニティ形成の流れは現実社会にも応用出来る部分は多いと考える。そして、その流れを支えるプラットフォームとしての Web サイトが望まれる。

自治体と住民の関係を発展させる上で、自治体サイトはこれまでの情報掲示型から、インタラクションを実現するインフラへと概念をシフトさせる必要性もあることを考慮に入

りたい。

ビジネスの世界に多大な影響を及ぼした Web2.0 は自治体などの行政運営にも、影響を及ぼす要素は多い。昨今、様々なサイトがインタラクティブ性や関係性構築機能を持った「Web2.0 的」なサイトへシフトした。現実社会の最も身近な協業作業の場である、自治体とその暮らしに情報提供を行う自治体サイトにこそ、むしろ Web2.0 の概念をヒントに新しい Web サイト構築の必要性はあると再認識出来る。

□ 問題点

Web2.0 の問題点として、情報の大量供給による情報のジャンク化が上げられている。また、インタラクティブ機能を利用した過度のフレーミングや、反社会的な議論進行も目立つ。当初、想定された「Web 公共圏」にはほど遠い状態である。扱う情報が生活に直接影響する可能性の高い自治体サイトではジャンク情報やフレーミング、虚偽等の掲載は許されない。これにもまた、一般サイトとは異なるガイドライン等の必要性がある。

※ 先行事例

広島県の尾道市では、自治体サイトに議論・提案の場を設けた。まだ、浸透度は低いが、一般市民同士の交流・市への提言の場としてまず一步を踏み出している。また、直接的な提言に至らなくても、そこでの議論の流れや住民のやり取りからでも、住民のニーズは把握出来る。

この様な Web2.0 の概念も参考にしながら、先に提示した自治体サイトとしての概念から具体的なサイトデザインに取り組みたい。本論ではトップページのデザインについて提案を行う。サイトのトップページは情報探索の出発点であり、自治体と住民の接点でもある。自治体と住民の関係の発展のため、トップページを重視する。

■ トップページデザインについて

自治体サイトのトップページをパーソナル化し、それぞれの家庭環境をそのまま反映し、再現したいと考えている。生活者が自治体サイトにアクセスした際に、自分の家の環境がそのままトップページとして掲示される事はメリットが多い。

まずは、そのような環境を Web 上に実現する技術であるが、私は IC タグに目を向きたい。現在ユビキタス時代を担う技術として無線通信で情報のやり取りが出来る IC タグの研究が進められ、各分野で実用化が進んでいる。IC タグは様々な物に搭載が可能で、タグ同士の通信で位置関係や移動、通信内容を記録出来る。既に紙への IC タグ搭載実験が行われ、数多とある書類の場所や状態を把握できることが実証されている。また、将来

的には家電などにも I C タグの搭載は進み、これらのタグが連動し、ネットワークで情報を統合する事でバーチャル空間にも、実際のキッチンやリビング、そこに掲示されている情報の内容のみならず、レイアウト等もそのまま再現出来る。家庭とサイトの中の環境を一致させる事が可能だ。

それによって生じるメリットについて触れたい。我々、生活者は閲覧板などによって運ばれてくる自治体情報をいつものように各家庭の独自のルールによって仕分け、掲示、保存を行う。それがサイト上でも自動的に反映されていく。この事で、必要性が生じて、情報検索の行動を取る際にも、Web 上で、実際の家庭内で取る行動と同じ感覚で情報探索を行えるのではないかと思う。しかも、Web ならではの情報の拡張性があるので、家の中の情報を頼りにハイパーリンクをたどって、より容易に目的の情報にたどりつく可能性は高い。

我々はこれまでの生活と同じように、家庭に運ばれてくる情報を分類し、処理すれば、それがサイト上ではすべて自動で同様の処理が施され、その人にとって最適化された状態となる。自分の現実社会での必要性に応じた行動が、自治体サイトを自分用にデザインしていくのである。Web 上で最初に掲示される情報は、実世界でフィルタリングされたものとなる。

また、調査を通して、生活者はそれぞれの部屋の役割と情報の内容を連動させていると感じた。サイト上でも情報を空間で認識させる事により、検索・整理が体感的に行えるのでは無いかと思う。

また、随時更新される情報についてはWeb サイト上の掲示情報を先に更新し、サイト上から更新を促す事によって、実際の家庭でも常に新しい情報をスムーズに受け入れられると考える。

また、災害情報など常におきたい情報は Web のプッシュ性を利用し、サイト上の目立つ所に掲示したりもできる。イベント情報や Web 上のお知らせは、サイト上の玄関などから入ってくると、コミュニティ性や「繋がり」も意識しやすい。自治体情報に限らず、実際のリビングに貼られている時刻表やカレンダーもサイト上で連動させ、ハイパーリンクで交通機関サイトやスケジュール帳等と繋ぐ事で、行動に関するワンストップソリューションも実現する。

実際の生活の場で必要情報が分類・ストックされている家庭と、拡張性と即時性に優れたネットワークが互いの情報環境を補い合う事で、さまざまな可能性が生まれ快適な情報環境の構築に向かえるのでは無いかと思う。

■ 課題

ただ、あくまでもパソコンの画面上でのやり取りが前提になっている。この状態ではデジタルデバイドの根本的な解決には至っていない。このような方法が本当に有効であるか、実証実験を行ってみる必要がある。将来的には家の家電などが自治体からの情報をさりげ

なく提供する用になる事が望ましい。

■ 情報環境の構築＝人的ネットワークの構築

各地域の情報化に向けた先進的な取り組みの事例を検証する著書「地域情報化の最前線」の中で、この本の著者である丸田氏は次のように述べている。「情報化において成功をとげた地域では、情報化へのプロジェクトを通じて多種多様な人的ネットワークも構築された。」

これはインフラ導入やコンテンツ製作の作業が、その地域の問題点を掘り起こし、様々な角度から様々な知恵を出し合って、これを改善していこうという活動である事を意味している。その過程で多くの人々が密なコミュニケーションを取る必要性があった。それが結果として、後に人的ネットワークとして財産化されたのである。

どのように、自治体サイトをデザインする事は、住民の潜在的な需要をくみ取る事は前提といえ、その為には住民との密なコミュニケーションが必要になる。その家庭で、様々な人的ネットワークが構築されるであろう。この人的ネットワークこそが地域活性化のリソースかも知れない。そこに適正な情報環境が相乗的に付加されれば我々の生活環境は劇的に発展する可能性がある。

■ 終わりに

まずは、今回調査にご協力頂いた全ての方に感謝致します。ありがとうございました。家庭内環境というプライベートな領域にもかかわらず、快く引き受けて頂き貴重なデータを頂いた事に感謝致します。また、未熟な私を3年次から指導して下さいました甲先生、および4年次から指導して下さった重定先生、大変お世話になりました。知識・視点・概念における様々なご指導は今後の人生に置いても大いに役立つと実感しております。今回、自治体と住民の関係をテーマに取り上げ、改めて両者の複雑さや奥深さに自分の無知さを痛感致しました。今後の営みの糧にできればと思います。関係者の皆様本当にありがとうございました。

(参考文献)

「地域社会システムと情報メディア（三訂版）」(村上則夫・税務経理協会)

「「地域の情報化」ハンドブック―情報通信が拓く地域のくらしと経済」

(自由民主党インターネット委員会)

「Web2.0Book」(小川 浩 後藤康成 インプレス出版)

「地域情報化の最前線」(丸田一 岩波書店)

「アンビエント・ファインダビリティ」(Peter Morville 著 浅野 紀予 約 オライリー・ジャパン)

「コミュニティ・イノベーション」

(瓦井秀和・廣瀬弥生・三浦和昌 著 NTT データ・コミュニティ・プロデュース 編 菊田道夫 監修 NTT 出版)