

サービス業務におけるマルチメディアの活用 ——行政サービスの場合——

内 桶 誠 二

1. はじめに

1.1 マルチメディアの効用

マルチメディアによるデータ伝達（以下では情報とするが、多くの場合はデータと言った内容程度の例が多いと考える）の特色は冗長度が高い点である。ゆえに、情報の組み入れ方（経過時間、反復性）及び複数メディア間での連携を工夫すると、受信者の理解を高めたり長期記憶の実現に有効に作用する可能性を有する。ゆえに、マルチメディアが情報社会の神経系となって活用されることが期待されるのであるが、社会の文化面に対して与える影響については十分な事前検討が不可欠である。

また、一定時間内での情報認識及び情報処理の容量には生理学的に上限が存在するので、無闇にマルチメディアを利用して過剰に情報を伝達すると見逃したり反応時間が長くなる恐れがある。そして、確かな内容理解を必要とする伝達の際は言語機能の活用が欠かせないことも銘記すべきである。

1.2 マルチメディア通信

マルチメディア用のデジタル型データ（文字、図形、音声、画像）を通信するための通信システムについて考える。従来より利用されてきたデータ通信では、テキストデータを伝送することが主任務とされた。だが、マルチメディア通信には感覚器官に到達可能であるのみでなく、高品質な感性データを伝送することが要求される。

例えば動画像データを伝送する際、画面に些細なチラツキなどが発生しても、人間はその瑕疵を敏感に判別可能なパターン認識能力を保有するので、文字コードからなる単純データを確実に伝送できる程度の通信品質では到底不足なのである。

1) 双方向通信

放送や新聞を代表とする従来型のマスメディアはデータを垂れ流すのみである。また、特定地域の住民を対象とする UHF-TV・FM・AM 及び CATV などの放送も同様な問題を抱えている。一方、地域対象のメディアには受信者の反応や反論をリアルタイムに発信者へ返信可能な機能が期待される。ただし、返信が届く機会は能動性の高い者が放送内容に不満を感じたり、番組に共感したなどの場合に限られると推定される。しかし、双方向通信への習熟が高まると住民参画の番組実現が期待できる。また、マルチメディア通信は必ずしもパソコン利用を前提としない。例えば、テレビ電話を活用して、高齢住民が居宅で画像を利用した行政相談を受けることも想定できる。

2) インターネットの混雑

パソコンメーカー等はインターネット上でのマルチメディア機能の簡単利用を強調した宣伝活動を繰り返している。だが、精緻なグラフィック画面が多いホームページは膨大なデータ量を含むので、通信回線の占有機会を増大させる。そのため、実務を目的とする利用者達に専用回線や ATM 回線の利用を強いる障害を発生させている。

3) 都市型 CATV

CATV は地域の難視聴対策用の再送信施設として開始された。現行でも、高層ビルによる電波障害の回避を目的とする事例もあるが、電波放送による TV 番組以外の特化した内容を期待して視聴契約する者が増えている。

CATV には局の自主制作番組として地域情報の枠が要求される。番組予定表で内容を調べると、①行政主催の行事予定、②地域ネタ（町内カラオケ大会、子供会行事など）、③気象予報などの防災情報、などが主体である。制作コストが抑制されるなどのため、電波放送に較べて表現技術に遜色が生ずるのは残念である。

次に示す方式による都市型 CATV が地域密着型のマルチメディア情報通信として今後の普及が注目されている。同軸ケーブルを利用する CATV では、視聴者向けの下り信号を標準の450MHz 帯域から550MHz 帯域へ拡幅したり、上り信号用として650~770MHz 帯域を付加して、ユーザ宅から信頼性の高い返信信号を受け取るシステムとすることが試行されているのだ。これを利用すると双方向通信の実用化が期待できる。また、CATV 回線でビデオ信号以外にインターネットなどのデジタルデータも交信可能となる。ただし、CATV 事業者にはホストコンピュータの設置やインターネットへ高速回線を接続するなどのコスト負担に耐えることが要求される。

4) イントラネット事業

LAN 利用による事務のワークフロー化及び文書データベースの利点は既に企業など

において実証済みである。茨城県の庁舎内でも'99.5から同様のシステムが「庁内 LAN」上で「共用キャビネット」と命名されて運用されている。以下では、行政サービス用にイントラネットを取り入れる「地域情報通信ネットワーク」の有効性を考察する。これは庁舎内のみでなく、出張所・公民館・学校・博物館などを連結するネットワークを敷設し、LAN上にインターネット機能を実現させる方式である。これにより、行政事務での活用のみでなく、市民向けの「電子回覧板」の公開、地域外来訪者への自治体情報の公開、住民による役所へのアクセス容易化などのサービスも計画できる。

5) 情報ステーション

多くの駅頭などの公共広場で、電球の点滅方式による地理案内図が旅行客などに活用されてきた。情報ステーション（または公共情報端末）はこれの代替として注目を浴びているが、イントラネットの街頭端末装置として位置付けることができる。地理の案内以外に観光紹介、交通機関の時刻表、公的機関による行事予定などの記事を利用者の選択に応じて提示する「公共知識の活用ポスト」として活用が試行されている。

設置場所は庁舎・公民館・図書館・博物館・銀行・観光施設のように不特定多数が往来可能な施設の近辺が好ましい。例えば、全国に470以上設置済みの「道の駅」では地域団体による多彩な事業が展開されているが、'99年9月に開設された国道294号線沿いの「梨の里（下妻市）」には情報ステーションが設置された。道路管理情報や地域の紹介記事などが登録され、通行中の旅行者にも公開されている。

1.3 マルチメディア化と情報発信

1) 情報発信の目的

現代社会で主導的な立場を維持するためには、情報となり得るデータを能動的に発信し続けることが必要とされる。その目的は表1のように多様だが、情報ネットワークの発達によって地域からの発信内容が広域に拡散できる機会が増大する。

2) マルチメディアによる情報発信

マルチメディアは複雑な情報を有機的に結びつける目的に有効である。また、視聴者に満足感を与えたり、障害者に対応するための工夫を講じることもできる。だが、地域情報化に適用する際は、マルチメディア機能の活用を目指す余り、住民の対応能力以上の活用を要求するシステム作りに陥ることは回避せねばならぬ。つまり、行政側はマルチメディアの有用性を強調せず、住民にその活用が必要であることを実感させることを当面の目標とし、継続的な利用に繋げる方法を模索すべきである。

なお、マルチメディアは社会的なコミュニケーションを効率化させ得るが、地域情報化やマルチメディア化が住民に対して無条件に望ましいとは言えない。例えば、地域情

表1 情報発信の目的と事例

目的の分類	事 例	利用メディア例
他人に事実を伝達したい	広報・広告, 事実の伝達 (事件, 交通渋滞, 気象)	手紙, パンフ, 掲示 電話, 防災無線
発信源を顕示したい	活動成果, イメージアップ 交流願望	ホームページ, 講演発表, 出版
経済的利益を得る	マスコミ報道, 情報配信 町おこし	CATV, データベース 放送, 新聞, 看板
組織活動を円滑にしたい	分散処理体制, 情報流通 地域活性化情報	回覧板, 電子掲示板 住民集会, 会議
善意で利用させたい	地理案内	GPS, 道標
社会に変化を起こしたい	デマ, 政策発表, 意見広告	ビラ, パンフ
文化・啓蒙活動をしたい	教育活動, 博物館, 美術館	視聴覚機器

報や住民に関する生活情報を入手するには、寄り合いや街角で交わされる口コミが一番大きな実績を挙げてきた事実を無視することはできない。

利用頻度の向上には、社会動向などを配慮したコンテンツの充実や更新頻度の確保などが必要である。これは市民図書館が従来から携わってきた課題でもある。

3) ホームページの設置

住民の数が少ない市町村は区域が狭隘であるとか過疎化などの要因によると推定される。後者の場合は住民との緊密連絡を目的とし、有線放送の利用などが工夫されてきた。この代替にホームページを参照可能なデジタル方式のCATVを提案したい。

地域住民が身近な情報を共有して、住民合意を図るにはマルチメディアの活用が有効である。地域行政によるホームページの設置目的として①活性化、②行政サービス、③自治体の見えなどを挙げることができるが、高齢者のインターネット利用が精神衛生面にも効果的である点も見逃せない。

4) ホームページでの自己規制

放送では発信者に政治的中立、多面的取材による正確性の実現などを厳しく要求される。これに反し、新聞や雑誌には表現の自由が大幅に認められている。この差は、文字による情報発信では読者主導による思考活動が想定できるが、放送の視聴者は思考判断に短い猶予時間のみしか与えられないという事実が要因であると考えられる。

ホームページの制作及び保守のコストが低いので、多くの個人及び組織が情報発信に積極活用をしている。だが、新しい発信メディアであるために表現法のモラルが確立されていない。「表現の自由」を盾とした有害情報の大量発信などの弊害が発生し、玉石混

交の状態で大いにデータが公開されている。発信者にはインターネットがボランティア活動を基盤とする事実の尊重及び自己規制の実施を望みたい。

2. 地域情報化

地域情報化がどの程度の範囲を対象とするかは曖昧であるが、国民即ち住民が社会で共同生活をする、協調行動をする、コミュニティ作りをするなどの際に有用な情報を活用可能な環境を整備することが目的であると考え。ゆえに、行政が住民生活に直接的または間接的に提供するサービスの向上に関する活動であると捉えたい。

上の定義によれば、地域情報化の対象は①行政事務、②行政サービス、③地場産業、④地域文化のように非常に広大な分野に亘ることになる。現に地域情報化は複数の省庁の管理下で多くのプロジェクトが展開して、ブームとなっている感もある。

2.1 情報化の施策

1) 行政による情報化推進

'94年12月に閣議決定された「行政情報化推進計画」によって行政の情報化推進が定められた。無論、これ以前に各省庁へのコンピュータ導入は実現していたが、経済界などによる「小さな政府」の実現要請に応ずることが急務になったのも事実である。

行政における情報化の実現に必要な事項は企業の場合と基本的には同様であると考え、取り扱いデータの厳密性、情報公開とセキュリティ管理との矛盾克服などが重視される点がシステム構築の上で差異となるだろう。

総理官邸のホームページ (<http://www.kantei.go.jp>) を開けて「行政情報の総合案内」の項目から総務庁の「クリアリングハウス (<http://www.clearing.admix.ne.jp>)」にアクセスできる。これは各省庁によって報道機関向けに公表された文書記事を検索できるホームページであるが、マスコミを経由せずに政府情報を国民が直接探索できることの意義は大きい。国民に開かれた政府を実感させ得る施策例であると評価したい。

表2 国による情報化推進の対象

分類	項目案
情報インフラ整備	危機管理システム, GIS, VICS, 大規模DB
通信事業育成	通信網の整備, 衛星通信, 都市型CATV, VB育成
情報教育の推進	リテラシー教育, 情報技術者育成, リストラ雇用対策
地域情報化の推進	モデル事業の支援, 地方自治体の指導
法律制度の整備	不法アクセスの防止, 電子認証, 著作権法の整備
規格の標準化	プロトコル, インタフェース, 暗号鍵

先の例のような住民に開かれた情報ネットワークが実現すると、住民は行政から提供されるサービスを待つのではなく、住民自身が要求を投げかけたり、住民参画によるシステム構築の機会が生じる。なお、企業の終身雇用制度の解消による住民意識の変革に伴って、住民がコミュニティ活動に参加する機会が増えると予想されるので、このような動きは現実味を帯びてくる。

2) 国による地域情報化事業

表3から分かるように、'84年以降多くの省庁によって地域情報化の事業が実施されてきた。それらの多くは、地方圏の戦略的・重点的整備による地域活性化及び地域間連携の強化を目的としている。なお、県または市町村を跨いだ広域範囲を想定した事例が含まれることも国家事業の特徴である。しかし、これを強化すると地域の個性を消失させる恐れがあるため留意せねばならないと考える。

名称からも類似事業の存在を推定できるなど、縦割り行政の弊害が存在することは残念である。例えば、郵政省の「平成10年度広域的な地域情報通信ネットワーク整備促進モデル構築事業」²⁶⁾により委託された22地域の事業計画書を見ると、予定経費が同一額であることが分かる。つまり、予算獲得競争のための「作文コンクール」であったと推察されるが、実験モデルの成果が地域情報化に貢献するよう期待したい。

表3 地域情報化に関する過去の施策例

担当省	開始年	計画名及び事業名（該当地域数）
通産省	'84年	ニューメディアコミュニティ構想（94モデル地域）
郵政省	'85年	テレトピア構想（'99.9現在181地域）
建設省	'86年	インテリジェントシティ構想（53地域）
農水省	'86年	グリーントピア構想（53地域）
国土庁	'87年	第4次全国総合開発計画
自治省	'90年	地方公共団体における地域の情報化の推進に関する指針

3) ネットワーク化

LANの敷設によって行政事務の迅速化を図る傾向が顕著である。自治省の実態調査（'98年4月実施）²⁵⁾に関する報告によれば、LANを構築済みの都道府県は43件（91.5%）、市町村では1221件（37.5%）となっている。

LANを庁舎内に敷設し、ワークフロー方式を適用すると申請書類などを各担当部署が審査する／実地調査をするなど際に迅速処理の実現が見込める。

県から各市町村向けあるいは自治体間の通信手段として注目されるのは、平成2年に設立された（財）自治体衛星通信機構が運営する「地域衛星通信ネットワーク」²⁸⁾の利用

表 4 行政用の情報通信ネットワークの例

中央省庁間情報通信システム（霞ヶ関WAN） 自治省と都道府県庁との双方向通信（地域衛星通信ネットワーク） 都道府県庁から市町村への一斉配信（都道府県内一斉指令） 都道府県内の公的機関を対象とする情報通信ネットワーク（県民WAN） 市町村によるイントラネット 近隣市町村間によるエクストラネット 庁舎内の情報通信ネットワーク（庁内LAN）
--

である。同機構が提供するサービスは7種類であるが、「都道府県内一斉指令」では音声またはFAXによって管轄下の市町村へデータを一斉配信することができる。これらを利用すると、防災行政無線の強化、行政情報の効率的伝達、地域からの情報発信の充実などが期待できる。なお、双方向通信を行うための地球局は37都道府県に設置済み（'99年7月現在）である。

4) 都道府県レベルによる地域情報化

全国向けの情報発信は首都圏を中心に行われ、地域情報が配信される機会は限られている。例えば、JCO 東海事業所の臨界事故発生（'99年9月30日）に際して茨城県知事及び東海村の村長がしばしばTV画面に登場した。なお、読売新聞（「想定外／ドキュメント臨界事故」茨城版'99.12.2～12.9連載）によれば、国・県・村の3者間の円滑な情報流通は必ずしも実現しなかったようである。

通常、都道府県当局などは首都発の情報を迅速に収集し、独自の事業や管轄下にある市町村の指導に活用している。だが、住民から見ると当局が国及び市町村の影に隠れて役割が判然としないことが常態である。ゆえに、都道府県が自律分散型地域公共ネットワークの構築などを目標とし、独自の情報化計画案を策定して実現に努力している実態や成果が一般住民に周知されない事態が生じている。

2.2 行政サービス業務における情報化

「地域社会で暮らす住民にとって望ましい情報環境を作ること。」を目標に挙げることができる。つまり、住民が地理条件及び世代などによって「情報格差」の弊害を受けないようなシステム構築への配慮が要求される。

1) 行政サービスのマルチメディア活用

住民と行政との接触部分では「ワンストップ行政サービス」の実現が期待されている。これは様々な行政手続きを1回若しくは1ヶ所で完了させる「窓口の一元化」を目指す改革である。住民から提出された申請書などを庁内LANによって関連部署へ自動配信

するなどがワークフローシステムの活用で実現可能である。また、庁舎外へも拡張した「地域公共ネットワーク」に情報キオスクを接続すると、証明書類の遠隔交付などを計画することができる。

行政サービスの情報ネットワーク化は住民の効率的管理を実現させるシステムにもなり得る。ゆえに、住民が主体的に行政サービスへ介入可能な手段を提供することが必要である。なお、情報弱者を発生させる危険性も残るので、情報ネットワークの採用のみでなく、ポスター・パフレット・広報紙・タウン誌・CATVなどを継続利用する配慮も必要である。行政サービスでは「マルチ」なメディア利用が必要である。

行政に関する情報公開条例を制定済みの市町村は数多い。行政側からマルチメディアを利用して、住民が行動方針を立てる際に必要となるノウハウ情報や生活知識の提供を試行する例も増えている。だが、住民の要求に柔軟に対応しないと活用頻度の漸減が危惧される。また、行政側は情報公開の実施によって弱い立場に立たされる懸念を抱えることになる。適切な情報及び行政サービスを誠実に提供して、住民の信頼を得る努力が不可欠である。

2) 地域情報化の活用推進

多くの市町村では行政サービスを中心として情報化を進めている。だが、予算措置が必要であるため、国や都道府県から支援を受けたり、防災無線及びCATVを活用するなどの工夫を取り入れている。だが、行政側が地域情報化を図って設置した情報システムであっても、住民に活用されなければやがて省みられぬ物に陥ってしまう。

アクセス頻度の維持・向上を図るためにはコンテンツの工夫が不可欠であるので、利用状況に応じて次のような事項の採用を提案したい。

①情報公共財としての認識高揚策

掲示期限を過ぎたコンテンツを保存し、時系列検索のサービス請求に応じる。

②社会動向に対応したコンテンツの掲載

求人・求職・空き店舗情報などをタイムリーに公開する。

③情報公開請求に積極対応

④モニタリングTVの遠隔操作機能で「火の見櫓」の復活

駅前、公共施設などの現況を要求に応じて生中継し、地域に関心を持たせる。

⑤タッチパネル操作法以外に、音声指示などを可能にして操作性を高める。

3) 地場（地域）産業の振興

情報産業はベンチャービジネス及びSOHOを典型として比較的小規模な資本で開業が可能だが、継続的な受注の確保が困難となる事例が多い。関連企業を地域に集中させて競合体制を作ったり、分業による組織作りが必要である。

表5 行政による情報提供の区分と事例案

区分	項目	事例案
行政サービス	行政案内 情報公開 環境事項 清掃事業 災害対策 保健医療 福祉	手続方法, 業務担当部署, 住民意見の公開 行政資料室, 自治体広報, 行事予定, 地域ニュース 天気予報, 光化学スモッグ予報, 地震情報, 津波情報 業務予定, 環境対策, 啓蒙活動 現場地理情報, 現状把握 (GIS, モニタリングTV) 遠隔医療, ICカードのカルテ, VODによる啓蒙 サービス実施記録, VR活用の精神衛生管理
地域文化	教育文化 住民交流 公会堂 公共施設 図書館 博物館	リテラシー教育, 生涯学習, 教材配信, クラブ活動 行事, 催し物, メーリングリスト (意見交換) マルチメディア機材, 講演予定表 施設情報, 利用予約, 日程管理 書籍検索, 現物管理, 地域情報蓄積, 新着図書案内 情報蓄積, 現物管理, オンライン公開
産業振興	交通機関 道路交通 商店街 観光	バス運行状況表示, 時刻表公開 渋滞状況, 駐車場混雑状況 売り出し案内, ポイント制度 名所案内, 歴史説明, VOD

自治体が「地域ソフトウェア供給力開発事業推進臨時措置法」に準拠して情報企業（人材派遣、ソフトウェア及びコンテンツの受託開発などを事業対象とする）を第三セクター方式で設置する例がみられる。多くの第三セクターが不振に陥った要因が経営感覚の欠如にあることを認識し、競合他社の地域参入を歓迎すべきである。

コンテンツ産業はマルチメディア情報の発信データを受託制作する業種であるが、SOHO や第三セクターの参入が特徴的である。市町村がホームページの開発にコンテンツ産業を利用する事例が多い。マルチメディア機能を十分に活用した見栄えのする作品が期待可能であるが、継続的な経費負担が困難なために長期間に亘って内容の更新が実施されない事例もある。最新データを頻度高く更新するには、行政サービスの一環として自主開発をする体制作りが望まれる。

3. 茨城県における地域情報化

他の都道府県と同様に茨城県も情報化の実現に取り組んでおり、県下の市町村も同様に努力を払っている。だが、成果を観察できる住民は公開用ホームページを観察する機会に接した者に限られてしまう。なお、古河市の住民は市内各所に設置された情報ステーションの活用によって事業成果を容易に確認することができる。²³⁾

3.1 情報化事業

'90年の自治省による「地方公共団体における地域の情報化の推進に関する指針」²⁰⁾に
応じて、「茨城県地域情報化推進計画」¹⁹⁾が'92年3月に設定された。実施目標は県民参加
による情報交流、情報格差の解消、イメージアップの実現などである。

さらに、'99年3月には「茨城県高度情報化推進計画」²²⁾が決定され、一層活発に取り組
むこととなった。なお、本論では事業の成果についての説明を省略したので、詳細につ
いては県による報告書などを参照されたい。

1) 県・市・町・村の協力体制

'99年現在、茨城県には合計85の自治体（市が20、町が46、村が19）が存在する。これ
らの市町村は県から各種の指導や援助を受けているが、自治体間でも複雑な協力体制を
構築して行政を実施している。

県当局における地域対応策を推定すると、複数の市町村をグループ化しているよう
である。例えば、長期総合計画及び義務教育に関する行政対象としては5地域（県北、県
央、鹿行、県西、県南）を設定している。そして、20の市部以外の地域に対しては14の
郡によって町村をグループ化しており、人口統計などが郡単位で集計されている。また、
東海村・水戸市・ひたちなか市・茨城町・内原町・常北町・御前山町・大洗町・笠間市・
岩間町のグループによって「水戸地方広域市町村圏協議会」を構成し、県都としての活
動を支援している。

市町村の中には固有の行政サービスを実施する部門と、近隣の市町村が広域行政事務
組合を構成して共通的な行政サービスに当たる部門とを併せ持つ事例がある。後者は区
界を越えた複数の市町村が協同して行政を行う制度であり、民間企業でもスケールメリ
ットを狙って同様な体制を採る事例が増えている。

消防活動では複数の市町村が「組合」を構成している。つまり、県内には上位組織で
ある6つの「ブロック代表消防本部」がある。そして、その中の「常総地方広域消防組
合」には下部組織として6つの地域消防本部が所属している。

以上のように、「地域」の概念は自治体の行政区界によってのみ成立するのではなく、古
来からの経済的結びつき、治水事業、宗教行事、歴史的関係などの多くの要因を含んだ
錯綜したネットワーク上に成立していることが分かる。市町村合併による現状打破を模
索する事例もある。だが、情報ネットワークの活用を前提とする協力体制の構築では、
市町村の独自性を存続させることが可能であると言った利点がある。

2) 企業との協力体制

①第3セクター

「㈱古河ソフトウェアセンター」は古河市の設置参加を受け、技術者の養成、市職員

の研修、ソフト開発などに関して同市と協力体制を採っている。

また、地域情報化の一環で'96年8月に「茨城県高度情報化推進協議会（会長は県知事、'99年5月現在一般会員が180社）」が設置され、セミナー開催、実態調査、県政案内、ソフトウェアコンテストなどの事業を行い、住民及び県内企業向けに情報化の啓発運動を進めている。また、インターネットの接続サービスも実施している。県域が南北に長いために市外電話料金が嵩むことを配慮して行われる事業で、アクセスポイントを県下各所に配置してユーザを募っている。なお、このような接続業務に関与する自治体は読売新聞（'98.2.10茨城版）によると11団体が存在する。

②金融業によるネットワーク

「I-NET」のキャッシュサービスは県内で営業する銀行(4件)、信用金庫(5件)、信用組合(3件)、農協、労働金庫の各金融機関と提携している。業務では統括管理するATMを量販店内などに設置し、運用している。ユーザは取引金融機関に拘わりなく共通ATMの利用サービスを受けることができる。また、量販店は限定スペースを複数のATM乱立で塞ぐことを防止でき、金融機関はATMの運用コストの削減及び顧客領域の拡張が期待できるなどの点を評価したい。

3.2 インターネットに関する行政事業

1) ホームページの掲載

市町村のイメージアップ及び行政サービスを目的として、多くが掲載している。なお、ユーザによる発見機会を高めるため、独自URLで登録すると共に主幹団体が運営するホームページにリンク形式で登録させる事例も多い。また、麻生町・牛堀町・潮来町は「水郷三都物語」と呼ぶ代表ページ中に個別ページをリンクさせている。これは「水郷」が全国に周知されている事実を勘案して採用された方策であると考えられる。

2) 画面構成及び掲載内容

画面の仕上がりはホームページ開発者の努力に依存するのだが、職員による素朴な手作り画面と第3セクターが受託制作した高機能画面とが混在する。コンテンツ開発には地域に精通した者を参画させるべきだが、何が住民に望まれるかを把握することが不可欠である。また、住民向け広報版を想定するのみでなく、地域外からのアクセスを期待可能な記事の採用も必要である。そして、適宜に掲載記事を更新する継続的努力が注がれないと再訪アクセスは期待できない。なお、交通機関の時刻表など日常生活に必要な記事、火災発生時の速報などは高いアクセス数が期待可能と考える。

なお、アクセス者が負担する通信コストを軽減させるため、細密画像の表示や特殊機能の適用記事を含むページの掲載は極力最小化すべきである。

表7は自治省による'97年及び'98年の実態調査結果に筆者が事例を加筆したものであ

表6 ホームページの連結登録事例

連結先	グループの代表URL	主幹団体など
県市町村	http://www.nippon-net.ne.jp	全国自治体マップ検索
県市町村	http://xing.mri.co.jp	三菱総合研究所
市町村	http://www.pref.ibaraki.jp	茨城県公式ホームページ
近隣県	http://www.net-ibaraki.ne.jp/21fit/	FIT地域観光ガイド（福島・茨城・栃木県）
市町村	http://www.net-ibaraki.ne.jp	茨城県高度情報化推進協議会
市内学校	http://www.edu.tsuchiura.ibaraki.jp	土浦市教育委員会

表7 全国地方公共団体等のホームページによる発信内容と実施数

内容区分	'97.4年現在	'98.4年現在	事例（筆者の実態調査）
行政の各種事業状況	508	999	自治体概要，窓口案内
統計情報	235	479	人口，歳入／歳出，教育データ
公共施設の利用案内	509	1070	公民館，テニスコート，野球場
健康・医療情報	112	266	健康知識，救急病院案内
生活情報	219	450	講習会開催，買い物案内
観光・物産情報	751	1401	歴史探訪，名産品
地域産業情報	385	690	町おこし，商店街，工業製品
行事・イベントの紹介	832	1621	お祭り，スポーツ大会
研究内容	109	200	環境汚染，伝統行事
大学等の紹介	49	105	学校教育の状況
情報公開	54	93	議会報告，決算報告
広聴・アンケート	244	485	電子メール受付
電子会議室	31	60	住民運営のページ
その他	282	493	リンク機能，地域の写真，音楽

出典：自治省による調査結果(21)，(24)

る。1年間の経過で多くの項目における掲載件数が急増していることが分かる。なお、「観光」の項目が大多数の自治体で採用されているが、ホームページが住民専用ではなく、外部市民をも対象とする行政サービスであることが分かる。

3) ホームページへのアクセス状況

住民からアクセスを受ける要因は画面構成や掲載内容のみでなく、市町村の知名度、観光地の有無、住民の情報化意識の高揚などが複雑に作用する。

先述したJCO社の臨界事故の発生に伴い、周辺の市町村が公開するホームページではアクセス数が急増した。筆者は本研究のために8月2日から県内市町村の各サイトに対するアクセス数の調査を開始したが、9月30日以後のアクセス数に異変が発生した。表8では8月分のアクセス数を1として、各月間におけるアクセス数を比率で表した。東

表8 JCO事故以後のアクセス数変化の状況

期間(月/日)	8/2~9/6	9/7~10/6	10/7~11/8	11/9~12/7
水戸市	1 (4937)	0.92	0.88	0.71
日立市	1 (3463)	1.80	1.40	0.81
ひたちなか市	1 (4614)	2.43	3.12	0.78
那珂町	1 (688)	1.75	6.43	5.72
大宮町	1 (766)	0.79	0.83	0.67
東海村	1 (1268)	64.02	16.27	4.93

注：カッコ内は実績数である

海村で9月分が急増したことは納得できるが、日立市・ひたちなか市・那珂町でも増加した事実は興味深い。つまり、全国の多数市民が放射線障害に対して懸念を抱いて、周辺地区を推定してホームページの探索を試みた結果であると推定される。なお、那珂町では翌月に最高アクセス数が生じた。事故を契機として当町に関心を持った者達が再アクセスをしたと推定される。興味深い現象である。また、大事故発生の際は現地発信の情報が救援活動などに不可欠だが、適正情報を速報する公的機関を日頃から整備すべきことの必要性を痛感した。

4) イン트라ネット事業

茨城県での事例として古河市を挙げる。同市は県都の水戸市より遠隔地に位置し、栃木県及び埼玉県に接している。ゆえに、住民対象の行政サービスは茨城県の行政区界を越えて活動することが実態に即している。ゆえに、古河市・総和町・北川辺町・野木町で実施されているイン트라ネットをプロバイダ経由で相互接続してエクストラネットを構築させた。実用化例としては体育施設などを対象とする「広域公共施設予約システム」がある。これによって、異なった県の住民が情報キオスク(計17台)を操作して4市町による行政サービスを相乗り利用できるようになった。²³⁾

4. むすび

地域情報化にマルチメディアを活用する傾向が著しい。だが、情報技術の普及を先行させると、ニューメディアの導入時と同様に過剰な期待を裏切る事例などの発生によって住民から見捨てられてしまう恐れが懸念される。マルチメディアの導入は地域住民の生活や文化を守り、裏方作業に活用するといった心構えを大切にすべきである。住民欲求の満足化、住民活動の能動化、住民の行政参加などの実現がアクセスを促す原動力となる。行政担当者に「見せてやる、聞いてやる」の態度が存在することは戒めねばならぬ。

謝辞

本研究を進める上で、古河市役所・市政情報部の坂入憲課長には貴重な資料²³⁾及び助言を頂いた。ここに記してお礼を申し上げます。

参考文献

- 1) 宮本憲一, 地域開発はこれでよいか, 岩波新書, '73.10
- 2) 田村紀雄編, ニューメディア行政, 総合労働研究所, '84.10
- 3) 西尾勝編, 自治体の情報政策, 学陽書房, '89.10
- 4) 野口宏他, 現代情報ネットワーク論, ミネルヴァ書房, '94.5
- 5) 船津衛, 地域情報と地域メディア, '恒星社厚生閣, 94.12
- 6) 桂敬一, 日本の情報化とジャーナリズム, 日本評論社, '95.1
- 7) 福田豊, 情報化のトポロジー, 御茶の水書房, '96.2
- 8) 城川俊一, 情報環境の経済学, 日本評論社, '96.8
- 9) 井上俊他編, メディアと情報化の社会学, 岩波書店, '96.8
- 10) 日本経済新聞編, 新メディア社会の誕生, 日本経済新聞, '96.10
- 11) 吉崎正弘, マルチメディア社会と法制度, ダイヤモンド社, '97.2
- 12) 長谷川文雄監, マルチメディアが地域を変える, 電通, '97.12
- 13) 鈴木みどり編, メディア・リテラシーを学ぶ人のために, 世界思想社, '98.3
- 14) 松石勝彦編, 情報ネットワーク経済論, 青木書店, '98.4
- 15) 井上宏, 現代メディアとコミュニケーション, 世界思想社, '98.7
- 16) 水澤純一, コミュニケーション・ネットワーク, 中公新書, '98.1
- 17) 笠原久嗣, マルチメディアビデオオンデマンド, 昭晃堂, '99.2
- 18) 金子郁容, コミュニティ・ソリューション, 岩波書店, '99.5
- 19) 茨城県・企画調整課, 地域情報化推進計画, '92.3
- 20) 自治省・情報政策室, 高度情報通信社会に対応した地域の情報化の推進に関する指針について, <http://www.mha.go.jp/news/970710.html>, '97.7
- 21) 自治省・情報政策室, 地方公共団体における地域情報化施策に関する調査結果の概要, <http://www.mha.go.jp/news/980326.html>, '98.4
- 22) 茨城県・企画部, 茨城県高度情報化推進計画, <http://www.pref.ibaraki.jp/reports/joho/plan/>, '99.3
- 23) 財団法人自治情報センター, インターネットの双方向性を用いた広域行政情報提供システムの構築に関する研究(古河市による), '99.3
- 24) 自治省・情報政策研究会, 「地域情報化計画・地域情報化施策状況調査(平成10年4月実施)」の結果の概要, 第一法規出版, '99.4
- 25) 自治省・情報政策室, 地方公共団体における行政情報化の推進に関する調査研究会報告書に

- ついて, <http://www.mha.go.jp/news/990528a.html>, '99.5
- 26) 郵政省・通信政策局, 広域的な地域情報通信基盤の整備の促進について, <http://www.mpt.go.jp/top/local-news/outline.html>
- 27) 郵政省・電気通信審議会, 次世代地域情報化ビジョン, <http://www.mpt.go.jp/policyreports/japanese/telecouncil/ican21/ican21.html>
- 28) (財)自治体衛星通信機構, 地域衛星ネットワーク, <http://www.lascom.or.jp/outline/keii/keii02.html>