

*連載 地域価値を創造するために⑥

「関係の変化」が潜在力を引き出す

—ITを活用した住民参加の促進—

矢野 聡 (株)日本総合研究所研究事業本部研究員

ITを活用した住民参加の現状

インターネットの普及により、多くの人がこれまで入手困難であった情報を簡単に得られるようになり、時間や空間を超えて様々な人とのコミュニケーションができるようになってきた。特にここ二、三年は「情報発信」や「コミュニケーション」のためのツールとして利用されるケースが目立ってきており、「電子掲示板」や「ブログ」などはその代表格と言える。

一方で、多くの自治体で電子メール、庁内LAN、一人一台パソコン、文書管理システムなど、インターネットへのアクセス、インターネット上への情報公開を容易に可能とする環境整備が進んでいる。

このように、自治体側の情報環境整備が進み、またIT(情報技術)ツールがコミュニケーション手段として広く一般に受け入れられ、浸透し始めている今こそ、IT、特に電子会議室を中心とした地域住民の行政参加促進を検討、実施する絶

好のタイミングではないだろうか。

そもそも、電子会議室などのITツールを地域コミュニケーションツールとして自治体が整備し、住民に活用されることでどのような効果が期待できるのか。まずは、「地域や年齢を超えた住民同士のコミュニケーション活性化」や「時間的、地理的制約などから情報収集や意見交換が困難であった層も含めた、政策形成過程や地域の意思決定プロセスでの住民参加の促進」が思い浮かぶのではないだろうか。

そして、このツールが継続的に活用されることで、「住民視点や客観的視点による地域資源の再発掘」や「地域住民による自発的な問題解決」、つまりは「地域のポテンシャルを活かした地域づくりの実践」への発展も期待できる。

言い換えれば、「ITを活かした住民参加の仕組み」というインフラを「地域に根付かせる」とことで、「地域づくりの有効なプラットフォーム(基盤)」が得られると言える。

では、これらITツール活用の現状はどうであ

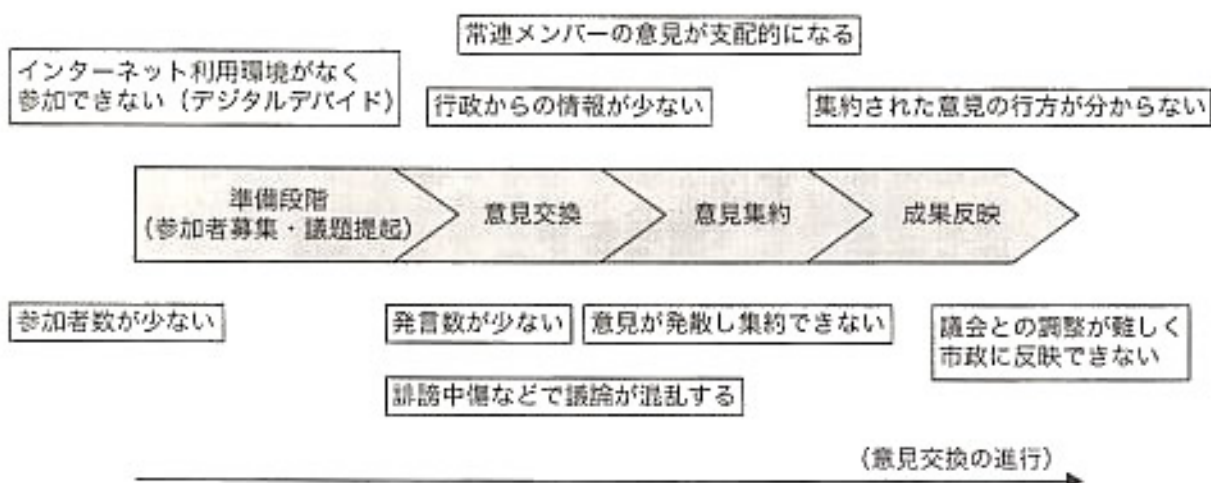
ろうか。地方自治情報管理概要(総務省二〇〇二年十月)によれば、「電子メール・電子掲示板等による住民との意見交換を行っている」団体は、都道府県においては、四十四団体、市町村においては、二千二百八団体であるという。実に多くの自治体で「ITを活用した住民参加」が行われていることになる。特に近年、インターネット上で不特定多数の参加者と意見交換ができる「電子掲示板(電子会議室)」を活用した住民参加促進の試みが増えてきている。

しかしながら、電子掲示板を運営する自治体では「参加者が少ない」「匿名の参加者による誹謗中傷など」が問題視されている。などの問題を抱えるケースが多く、成功事例ばかりとは言えない状況にあると思われる。

「SNS」による住民参加促進の検討がスタート

こうした問題を背景として、総務省は〇五年五月に「ICTを活用した地域社会への住民参画の

図表6-1 電子会議室が抱える課題(役割を狭義で捉えた場合)



あり方に関する研究会」を立ち上げた。その目的は、住民への情報提供、住民の意見表明の場面におけるICT(情報通信技術)の活用方策やルール作り、そして電子会議室やアンケート、民意把握のモデルシステムの実証実験により、ICTを活用した住民参加の有効性を検証し、自治体向けのガイドライン、運用マニュアルを作成することである。そして、このモデルシステム、ガイドライン、運用マニュアルをもとに、地域社会での広範な住民参画促進に繋げたいという考えである。

実証実験用のモデルシステムは○五年十二月までに構築され、東京都千代田区と新潟県長岡市で住民が参加できるWebサイトとして開設されている。

同研究会のユニークな点として、モデルシステムの構築に当たり「SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)」の考えを取り入れていくことが挙げられる。

SNSとは○三年ごろからインターネット上で急速に普及し、現在注目を集めているコミュニケーションサービスで、参加者が互いに友人を紹介し合って、新たな友人関係を広げることを目的に開設されたコミュニティ型のWebサイトの総称である。サイトやサービスによって異なるが、サイトへの参加方式として「誰でも自由に参加できる方式」と「既存の参加者からの招待がないと参加できない方式」があり、多くのSNSサイトでは後者を採用している。また、自分のプロフィール

ールをサイト内の友人のみあるいはサイト内の全員というように範囲を指定して公開する機能や、新しくできた「友人」を登録するアドレス帳、友人に別の友人を紹介する機能、サイト内の友人のみ閲覧できる日記帳や、特定のテーマごとにコミュニティサークルを形成し専用の電子掲示板・メーリングリストが利用できる機能などが提供されている。

このSNSの特長の一つとして、ある程度の匿名性を維持しつつも「繋がり」がある人と同じコミュニティに在ること、自然と良識ある言動を心掛けるようになり、トラブルが発生しにくいコミュニティを構築できるという点がある。電子会議室では誹謗中傷がよく問題となるが、匿名参加の電子会議室とは異なり、SNSのコミュニティ内で過度の誹謗中傷が起こることは稀であると言う。

「ICTを活用した地域社会への住民参画のあり方に関する研究会」では、このようなSNSの特長や機能を活かし、電子会議室を活用した住民参加が抱える課題解決に取り組んでいる。

電子会議室が抱える課題

電子会議室がどのような課題を抱えているか、整理する。電子会議室の役割を「活発な議論によって意見を集約する場」という狭義で捉えれば、「準備段階(参加者募集・議題提起)」から「成果反映」までがその範囲となり、図表6-1のよ

うに時系列上に課題が整理できる。しかし、「活発な議論によって意見を集約する場」を実現する前に、「地域住民と行政のコミュニケーションツールとして活用されること」が求められ、それがこれらの課題の解決へと繋がりはしないだろうか。先に述べたSNSに着目した発想の原点もこのあたりにあると思われる。

多くの住民にとって、最初から発言するのは多少なりとも抵抗感がある。まして、「行政課題に関する議論」にいきなり参加してもらうことを期待するのは難しい。地域のコミュニケーションツールとして根付かせるためにも、図表6-2のように、まずは「気軽に楽しく参加できる雰囲気」の醸成により、サイトに足を運んでもらい、個人の関心事、地域が抱える課題など身近な話題について、いつでも自由に傍聴し、意見を述べることでできる環境を提供することで、「サイト参加者」「傍聴者」「発言者」へと参加者のステータスを移行させる。そして、その次に「確実・迅速なレスポンス」により行政課題に関する議論への参加者が増え、電子会議室運営の土台となる「円滑な意見交換の進行」によってある一定の質を保ちながら継続的に議論の場が維持されていく。この過程での主なチェックポイントを次章から説明する。

気軽に楽しく参加できる雰囲気の醸成

【第一印象の重要性】

サイトへ訪れた時の第一印象は、その後の利用

に対し大きな影響を与える。よって、多くの機能が「提供予定」や「工事中」では、後に機能提供を開始したとしても、多くの参加者を獲得できる可能性を逃してしまふ。そこで、サイト自体の運用開始時には、部分的に一部機能を提供するのではなく、サイトを完成形に近づけた上で、ビッグバン的に運用開始することも有効となる。もちろん、外見的なデザインも第一印象へのインパクトは大きい。

【表面的な匿名性の維持】

実名での発言には抵抗感を感じる人が多く、匿名での発言を可能とすると誹謗中傷などが起こる可能性がある。SNSを参考とすれば、サイトへの登録自体は実名、発言は基本的に匿名とし、一部の特定エリアでの発言は実名にするスタイルが「身近な話題」や「行政に関する議論」を同一サイト内で両立させるために適度なバランスではないだろうか。

【使いやすいインターフェース】

使いやすさも重要な要素である。例えばどんなに便利な機能を準備しても、「どこにあるのか分からない」では意味がない。また、自治体が電子会議室を含めたIT活用を検討する上で、デジタルデバイドの議論は常に付いてまわる。メールによる情報発信、携帯電話によるアクセスはもちろん、電話、FAXなども情報発信のインターフェースとして検討の対象となり得る。

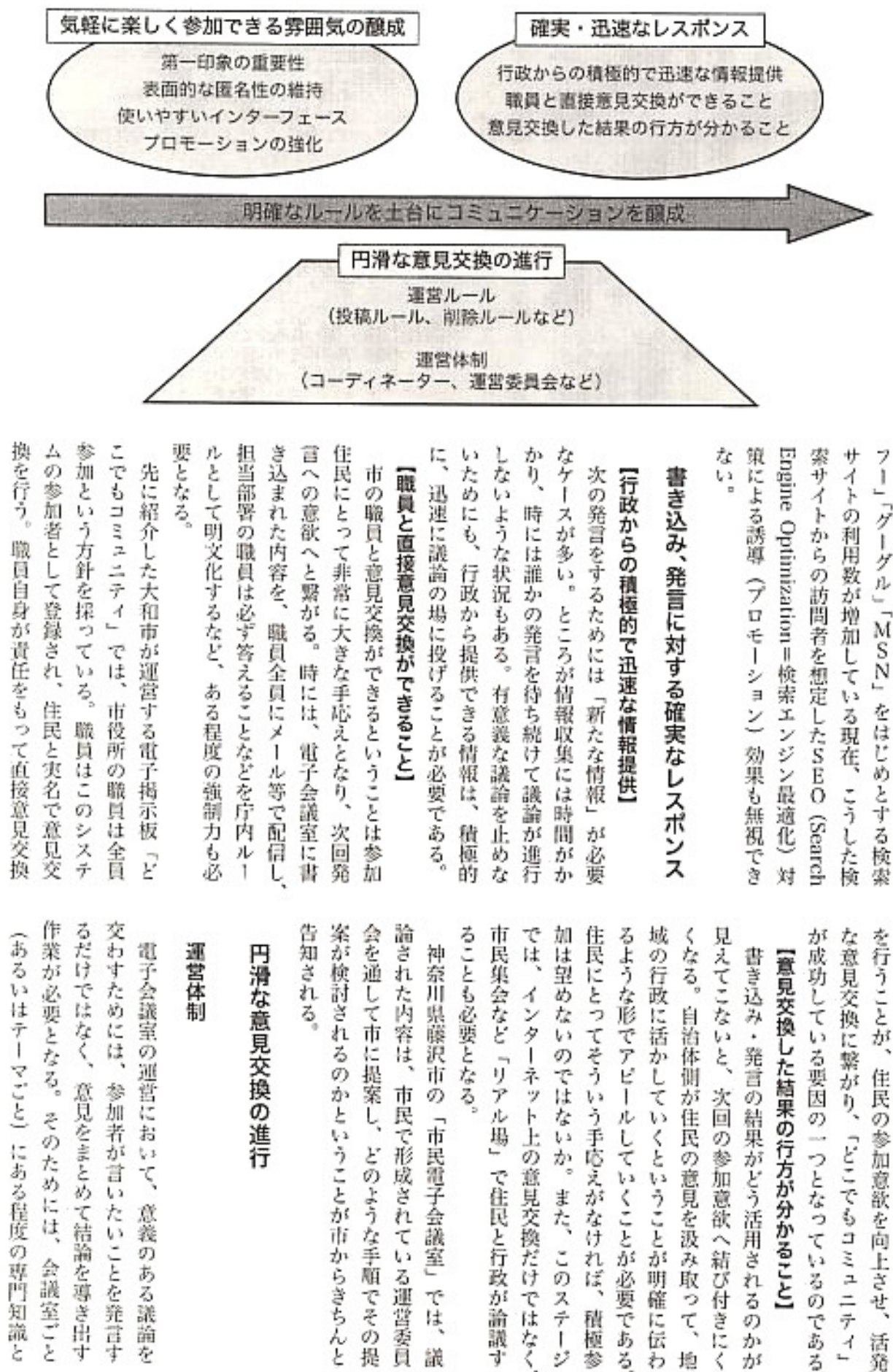
神奈川県大和市が運営する「どこでもコミュニ

ティ」では、電話やFAXなどインターネット以外の方法でも参加が可能である。参加者は「どこでもコミュニティ」の情報をFAXで取り出し閲覧することができ、また、意見をFAXで送り、「どこでもコミュニティ」内に意見を投稿することも可能である。さらには、携帯電話などで意見を音声で提出することも可能である。このように、インターネット以外の手段でも情報の収集や発信を可能とし、多くの市民が参加できるように配慮しているケースもある。

【プロモーションの強化】

電子会議室では参加者が毎回同じ顔ぶれになる恐れもある。IT活用により関口を広げ、多くの住民に参加してもらうためには、プロモーション強化が有効である。自治体のホームページ(HP)や広報誌上でのプロモーションはもちろん、「や

図表6-2 電子会議室を根付かせるためのプロセス



経験を身に付けている進行役のコーディネーターが有効である。進行役は、会議室における議論が促進されるよう「問題提起」や「論点整理」などを行い、必要に応じて発言の削除も行うなど、様々な役割を担う。

また、会議室単位ではなくサイト全体の運営体制もよく検討する必要がある。藤沢市の「市民電子会議室」では市民から運営委員を募って管理運営を委託している。自治体職員は必ずしもサイト運営に長けているとは限らないので、市民、NPOをはじめとする中間的な支援組織、あるいは民間事業者などの協力を得て、行政と協働で運営する仕組みを構築するというような、しつかりとした運営体制を組むことが電子会議室成功のポイントとなっている。

運営ルール

電子会議室というシステムを活用するときには、その運営ルールが全ての土台となる。行政が開く電子会議室で「自由に見聞をお書きください」としてしまえば、悪意ある書き込みによって閉鎖を余儀なくされるケースもあるだろう。最近では行政の電子会議室の話題性も高くなってきており、運営ルールが曖昧になると、「荒らし」に遭う危険性は高い。そこで、投稿ルール(運営側が投稿内容を確認してから公開など)、削除ルール(問題意見等があった場合の削除)、議題提起や会議室の開始・終了の決定などの運営ルール策定は慎重に、かつ状況に応じて見直す必要がある。また、運営ルールを参加者に分かりやすく周知しないと、思わぬ問題が発生する可能性もあるので、このあたりに配慮が必要である。

「IT活用による住民参加の促進」に取り組む意義

冒頭でも述べたように、ITを活用した行政、地域社会への住民参加促進を検討し、地域内外におけるコミュニケーションツールとして根付かせることは非常に大きな意味がある。この仕組みは、電子申請などと違い、地域住民と行政、住民と住民の間に新たな関係を築き、それに対応した組織や体制がつくられ、結果として地域住民や自治体職員の意識改革にも繋がる。新たな仕組みを構築することは決して容易ではないが、試行錯誤を繰り返すことにより、地域住民同士、あるいは地域住民と自治体職員の双方が、互いの関係や自分の立場を再認識し、新たな関係構築へと繋がる。重要なのはこのような「関係の変化」であり、組織や意識の変化により地域のポテンシャルを引き出すことができるのではないだろうか。



筆者紹介 矢野 聡(やの・さとし)。青山学院大学大学院理工学研究科修了。一九九九年日本総合研究所入社。産業ソリューション事業本部、創発戦略センターを経て現職。専門は地域情報化、カードビジネスなど。