

## ② 協働の都市経営のための情報力について考える

### ■協働のありかた研究会 情報分科会

#### はじめに

市民と行政が協働で都市経営するためには、お互いの情報を共有化することが大前提となる。コミュニティや都市の状況や課題について、市民と行政が同じ認識に立たなければ協働が進められるはずもない。仮に情報が共有化されないまま、「民の力を存分に発揮」すると言われても、市民の方では、自治体の経営者の一人として参画・協働しようとするモチベーションが生まれない。行政と市民の「共有」と「協働」は、これからの自治体経営の要になるといえる。

特にインターネットを始めとしたICT（注1）の普及は、時間的、空間的制約を受けずにあらゆる立場の人が協働に参加することを可能にした。職場から、家庭に居ながら、夜間でも、公開された情報を確認、共有し、情報発信できれば協働に参画することも可能になる。この時代に、協働を推進するにはICTの活用は不可欠と言える。

本稿の趣旨は、このような情報化の急速な進展に対応する新しい協働のカタチを考えるために、市民と行政が相互に情報力を高めることの必要性和それに対してNPOが、どのような役割を果たすことができるのかを、

様々な事例を通して検討し、具体的に提案することにある。

#### 1 市民と行政の情報共有について考える

情報の共有化のためには、まず、行政が持つ情報を公開することから始めるべきである。あらゆる行政情報は原則として公開すべきであろう。協働の仕組みがどうなっているのか、事業のプロセスとお金の流れがどうなっているのか、全て公開が原則となる。さらに政策立案過程と事業の評価結果も公開されなければ協働の進展はありえないだろう。

横浜市でも、中田市政となり、市長交際費の100%全面公開や、都市経営戦略会議の概要公開（政策決定プロセスの公開）、土地開発公社が保有する土地についての時価評価の公表、中期的な財政見通しの公開などの自治体に先駆けて、徹底した情報公開に取り組んできた。

#### ① e-デモクラシーを目指した「市民電子会議室」の挑戦

しかし、「共有」と「協働」という視点から重要なことは、情報を公開するだけではなく、それに基づいて、様々な立場の市民が相互

に意見を述べ合い、それが一定程度、合意形成されれば、現実的に政策や事業としてフィードバックされる参画のためのシステム形成である。

これこそインターネットなどの双方向のICT機能を生かす必要がある、その意味で、e-デモクラシーを目指したICT化先進自治体（藤沢市・大和市・三重県など）が取り組んでいる「市民電子会議室」の試みは、注目に値する。（注2）

その中でも、特に藤沢市の取り組みが先駆的であるのは、電子市民会議室で出された市民の意見、提案を市が責任を持って処理する政策反映の仕組みが出来ている点にある。行政職員がメールで直ちに心える対話重視・スピード重視の意識改革が徹底した成果も大きい。行政職員が答える際の庁内ルールも明確にされており、藤沢市のWebページには各課各セクションのメールアドレスが公開されている。また市民電子会議室を主体的に運営しているのは公募した9名の市民である。会議室で話し合った内容を協議し、取りまとめを行い、内容が市政に関することであれば、市に対して提案する。個人情報、誹謗中傷の規制、ルールが守られなかった場合に、必要な対応を行う。市民の側も、ここが、単なる

はじめに

- 1 市民と行政の情報共有について考える
- 2 市民の情報力をたかめる
- 3 進むコミュニティの情報化と変わる地域団体
- 4 情報格差（digital divide）の解消について考える
- 5 新しい横浜から発信する協働の情報戦略

（注1）一般にITと呼ばれているものは、国連などの国際機関や総務省では最近ICT・Information and Communication Technologyという用語に置きかえられて使われている。

ITは「コンピュータとネットワーク（特にインターネット）に関連する技術」と一般的に理解されている。ビジネスなどのITを活用した情報化は、効率的なシステムを作ることに主眼が置かれている。

しかし、私達が目指す情報化とは、コミュニティの持続的な発展を目的として、その成員間のコミュニケーションを活発にすることにある。コミュニケーションの基本は、他者を他者と認め、相手の立場への思いやりや共感的な理解にある。それゆえ情報技術とは、選ばれし者が集権的に情報を使いこなし、発信するための道具ではなく、社会的な弱者も含めて、異なる利害や立場にあるものが、より親密に、洗練された形で意思疎通を図るための手段である。立場の異なる市民と市民、市民と行政による合意形成についても、このようなコミュニケーションを抜きにしては、考えられない。

以上のような思いを込め、この論考では、固有名詞以外は、あえてITをICTと言いつけて表現している。

- （注2）☆藤沢市電子市民会議室  
<http://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/denshi/>  
☆大和市の「つづむ」コミュニティ  
<http://www2.city.yamato.kanagawa.jp/dokodemo/ppt/2st001.htm>  
☆三重県民e-デモクラシー  
<http://www.e-demo.prefmie.jp/>

苦情の場ではなく、建設的な意見を述べる対話の場として認識し、体験の中から既に成熟した電子コミュニケーションを形成しつつある。横浜市でも「横浜市電子市役所推進計画」に「市民電子会議室の検討」が計画され、「新時代行政プラン」では区に分権化を進め、住民参加を促進する双方向のコミュニケーションとして区単位の「市民電子会議室」の開設を明快に掲げた。また現実には幾つかの区では、数年前からICTを活用した広報・広聴の先駆的な試みが既に始まっている。

## ② 区によるICTを活用した広報・広聴の取り組み

Web上の掲示板である電子掲示板により、市民相互が共通の問題について話し合い、さまざまな意見の存在を互いに知り、調整を行い、その過程を行政も市民と共にフォローしていくという試みは、横浜市では平成12年に青葉区HPで「横浜市都市計画マスタープラン」の「青葉区プラン」の策定のために電子掲示板を開設したのが嚆矢である。

現在、18区中、常設の形で電子掲示板を設けているのは、旭区と港北区、都筑区と戸塚区の4区である。また、都筑区では、区Webページ中に、「区民手作りページ」を立ち上げ、運営している。

ただし、区における電子会議室の試みは始まったばかりであり、行政側にはや及び腰のところがあるとするれば、電子情報の文書としての取り扱いに不安があったことであると想われる。現在でも、電子メールで返信を出す際、電話と同じと捉えて職員個人の判断で

出すか、文書と捉えてどんなに簡単な問い合わせへの回答であっても課長決裁を取ってから出すか、各局区でとまどいが見られる。個人情報情報の取り扱いも含めて、法的に問題がないよう、市・区ともにさらに研究を進めていき、しっかりととしたガイドラインとして示されるべきであろう。

市民電子会議室的な取り組みをしている自治体は全国で百に及ぶが、行政反映システムや行政職員の意識改革もなく、掲示板程度の形だけのご意見拝聴で閑古鳥が鳴いているケースが多いことも忘れてはならない。それぞれの区役所独自で多様な取り組みを、サポートしコラボレートさせる350万都市に相応しい横浜方式の「市民電子会議室」の実現を目指す腰を入れた推進体制とシステムが求められている。

## 2 市民の情報力をたかめる

協働のための情報の共有化には、行政の情報公開だけではなく、市民の側からの情報発信がなければ成り立たない。コミュニケーションの課題に直面している市民が、自ら課題を整理し、問題提起をする。これが、単なる陳情や反対表明であるなら「協働」にはならない。課題解決の複数のアイデアや政策提案が市民やNPOの側からあって、それらを共通の場で戦わせて政策決定を公開していくことで、初めて協働が成立するのである。そうなるためには、情報発信をする市民やNPOが、自らメディアアリテラシーを向上させることが重要である。今、横浜では、こうした市民の

情報力の育成をサポートする新しいタイプのNPOが生まれ始めている。

例えば、横浜丘の手ITサポートプロジェクト(略称TaKMi)は2001年6月に横浜北部地域での市民団体に対するICT支援を目的に設立された情報支援系の間組織である。(注3)月に2回、市民団体が気軽にホームページ作成などのICT相談をできる「なんやかや会」を開催や、ちらし作成やデジタルカメラ活用講座などを企画実施している。さらには、横浜北部の市民活動ポータルサイトTaKMiWebページの運営やメールマガジン「横浜オムニバス通信」の発行などを行うことで、地域の市民活動の情報や知識を交換・共有するためのネットワークを構築しつつある。

また、昨年(平成14年)9月の横浜市立大学の市民講座「市民メディアの可能性を探る」をきっかけに、市民が主体となった全市レベルのICTのサポートネットワーク「横浜市民メディア連絡会」が設立された。(注4)「市民自らが情報を発信し、市民社会のネットワークを築いていく」市民主体のコミュニケーションの実現」を目標に置き、会員の情報交換、共有のためのメーリングリストを「情報回転寿司」と呼び、そこに提供された活動や意見などの情報を整理し、Webページ「メディア活用知恵袋」に蓄積し、情報発信すること、新しいコミュニケーションツールの開発や行政に対するICT推進のための政策提言を行おうとしている。

両団体とも会の運営にあたって、インターネットが作り出したメディアの双方向性、時

(注3) TaKMiのTは都筑、aは青葉、Kは港北、Mは緑の横浜4区を意味する。横浜北部4区は市民活動が盛んな地域であり、子育てや高齢者支援など多くの市民団体が活動している。このような市民団体が情報発信力をもち、情報ネットワークで広く連携し、今まで培ってきた人的ネットワークを一層活かせるようにIT支援することをTaKMiの使命としている。そして、組織や営利に縛られない市民こそがコミュニケーションの中で、重要な役割を果たすことが安全、安心で、快適・持続可能な社会をつくることが究極の目標である。

※「TaKMi」

URL: <http://www.sanjcity.jp/~t-takmi/>

(注4) 「市民メディア」に関心を持つ様々な市民団体、自治会、個人などが、現在(平成15年3月)70名以上が参加している。「市民自らが情報を発信し、市民社会のネットワークを築いていく」市民主体のコミュニケーションの実現」を目標におき、大学などの研究者や地域のメディア企業、さらには、行政職員が個人の資格で参画し活動している。地域の大学、行政、地域メディア、マスメディア、企業の連携と協働を組織レベルではなく、個人個人の自由な意思に基づいてポトムアップで形成しようという「草の根のコンソーシアム構想」を持っている。

※横浜市民メディア連絡会URL

<http://www.y-cmc.com/>

(注5) ※「ひのみなみ」

URL: <http://www.10pila.or.jp/finosouth/>

(注6) 8月に設置された横浜市電子市役所推進懇談会には、青葉区区民会議IT推進チームリーダーが委員として参加し、区民会議提言を市計画に反映させた。提言の全文は横浜市電子市役所推進懇談会のホームページにも資料として掲載されている。

<http://www.city.yokohama.jp/ne/sommu/pdf/content/stp/pdf/aobakunmi.pdf>

※青葉区区民会議IT推進チームURL

<http://www.aobakmin.on.aera.ne.jp/fp/rfc/ex.htm>

間超越性、空間超越性、スピード感、公開性、共有性、探索性などをフルに活用していることが特徴だ。しかし、同時に、オンライン上のやりとりだけではなく、直接顔をあわせて議論をし、飲み食いをし、協働作業をする時間と空間を持つことを大切にしている。お互いの「顔」が見えなければ、ネット上でも、立場を超えて本当の意味での腹を割った議論が出来ないからだ。ICTとは、情報と人と場が一体となって初めて機能する。

その意味で、2003年4月、TAKMIを始め、青葉区民会議や青葉区内のパソコンボランティア団体などの切望が実り、青葉区役所別館内に常設のICT普及施設「あおば・ばこそん横丁」が民と官の協働事業としてオープン、50人を超える区民がボランティアとして参加した意義は大きい。

市民やNPOがネットワークを深め、メディアリテラシーの向上を目指す活動が急速に拡大してきている中で、このようなコミュニティの具体的な「場」の共有化を通して、より幅広い多様な市民層による協働を進めるためのベース創りが始まるのが期待されている。

### 3 進むコミュニティの情報化と変わる地域団体

① 日野南連合自治会のICT化の取り組み  
市民団体やNPOだけでなく、町内会・自治会を中心とする地域コミュニティの各種団体も、ICTを駆使することで、従来までの組織のありかたや意思決定のシステム、活動

スタイルを変えようとしている。

例えば、日野南連合自治会では、平成12年度に横浜市が実施した「IT講習会」のアフターフォローをして欲しいという住民の「声」をきっかけに、自治会として独自に、IT相談会を継続的に行っている。まず、インターネット受信可能な設備化した地域拠点を作るために、ADSLの配線等工事をし、自治会館をIT整備化。パソコン周辺機器については地域住民の寄付によって全部揃えた。また、パソコンを使い慣れたサポーター20名が運営スタッフとして、自発的に集まり、週に2回、自治会館の二階で、定期的にパソコン相談室を開設。個人能力別、希望別Person to Person方式で、パソコンを生活の中の道具として使えるようにメニューも多様化した。さらに、日野南連合自治会のHP「ひのみなみ」を開発運用し、Webページ上でもパソコン教室を開設すると共に、新しい形の回覧版として、連合自治会や区の活動、行事等のお知らせもしている。(注5)

なによりも、自治会活動にパソコンを介在させることで、これまで自治会活動に参加しそこなかつた若年層が積極的に参加するようになり、自治会活動の輪が大きく広がり、コミュニティ全体が活性化された。さらには、リタイア後の高齢化層こそが、社会参加の手段としてパソコンの利用を積極的にこなうようになったことも特筆される。

② 青葉区民会議のICT化への道のり  
(区民会議の情報力は今・・・)

区の重要な広聴機関として位置付けられている区民会議でもまた、積極的に情報化を図るところが出てきた。ICTを導入することで、参加者層の裾野が広がり、区民自らが、課題を発掘して、それを自らの手で解決しようとする本来的な意味での区民の自治組織として変貌を遂げつつある。

例えば、青葉区民会議では、「区民会議の活動をもっと知って貰いたい」という思いで平成12年6月、他の区民会議に先駆けて自主制作のHPを開設した。以来、インターネットで市民と区民会議をつなぐツールとして広聴機能拡大に大きな役割を果たしている。また、従来公募制度を導入しても参加者層の制限があつたが、時間や物理的な制約の無いインターネットを通じて、様々な人々たちからの意見参加を可能にした。さらに、13年7月には区民会議としてIT推進チームを設置。来るべき横浜市の電子市役所を真に住民のものとするために、政策立案のプロセスから市民の立場で発言していただくための調査活動を開始した。そして、半年に亘る検討の結果、市民の視点からあるべき電子市役所を目指した提言「ITを活用した住民本位の横浜市政実現のために」をまとめ、14年2月横浜市に提出すると共に、総務局、企画局と意見交換を開始した。(注6)

提言活動に並行して、横浜市全18区のWebページ総点検を行い、その調査結果を全区役所に送付。市民がどのように区行政を評価しているかというガイドラインを示した。

まさにICTを駆使することで、情報力を高め、行政情報の収集や他自治体との比較に

(注7) ネットデイは、米国カリフォルニアで始まった「子どもたちにインターネット環境を」を合言葉に市民や企業がボランティアで展開する市民運動。生徒一人一人が情報ネットワークにアクセスできる環境を提供することを目的として、ボランティアが学校のインターネット接続を手伝うイベント。イベントの準備などのコラボレーション(協働作業)を通じて、学校現場と地域ボランティアの連携が生まれ、産学公民が参画するボランティア同士の連帯感の創出やコミュニティの活性化の観点からも注目される。

共同執筆者

西田由紀子 よこはま市民メセナ協会会長

原 総一郎 横浜市民メディア連絡会事務局

小池 由美 TAKMI、横浜市民メディア連絡会

中谷 英世 青葉区民会議IT推進チームリーダー、TAKMI代表

多賀 和幸 TAKMI副代表、横浜市民メディア連絡会運営委員

西井 弘 TAKMI、横浜市民メディア連絡会

水上 潔 港北区民、(株)日立製作所

福富洋一郎 早瀬川ファンクラブ、TAKMI

茅野 眞一 港南区民会議代表、日野南連合自治会長

松田 基章 ViewNet神奈川事務局

竹迫 和代 計画技術研究所

佐藤 麻子 青葉区政推進課広報相談係長

米満東一郎 都筑区政推進課企画調整係

加藤美奈子 福祉局地域福祉課

関口 昌幸 企画局調査課

内山 幹子 市民局広報課担当係長

荒川 義則 市民局 地域振興課市民活動推進担当課長

よる施策提言などを行う「新しい区民会議」が生まれつつあるのだ。

#### 4 情報格差 (digital divide) の解消について

こうした情報化の進展の中で、忘れてはならないのが情報格差の解消である。ICT革命は社会を変える。そして、その変えられた社会は、だれにとっても恩恵をもたらすものでなければならぬはずだ。「情報アクセス、情報発信は現代の基本的人権」とも言えるものであり、それは障害者、高齢者を含めて、すべての人のために不可欠な権利である。

例えば、これまで多くの障害者は、様々なハンディキャップにより、主体的に情報を集め有効活用することが困難な環境にあった。近年の情報機器の技術や情報ネットワークの進展は、障害者自身の情報収集・発信力向上の頼もしいパートナーとなりつつあり、さらなる社会参加、自己実現を叶えるためのツールとして重要な役割を果たすことが期待される。そして、こうした障害者や高齢者の情報化支援を行って行くこととするNPOも生まれている。

神奈川県視覚障害者情報・雇用・福祉ネットワーク(通称ViewNet神奈川)では、情報機器による視覚障害者の生活支援や情報機器の開発協力などに取り組んでいる。中でも、当事者の読書権の拡大を目指し、総勢500名を越すボランティアの協力で、点訳、音声訳、対面朗読、拡大写本、製本、図書整備、さらには図書館の公開Webページ

の作成などが行われている。図書メディアも多様となり、点訳本は、パソコン点訳の普及によりデジタル化されたものが主流となり、図書メディアを身近に楽しめる環境が徐々に広がってきている。

しかし一方で、新たに深刻なバリアの出現がある。例えば、Webアクセスの問題である。視障者は、音声ブラウザ(Webページ閲覧ソフト)を使い、合成音によって内容を確認することができるが、大手各社や政府機関のページには多様な新技術が用いられており、視障者がアクセスできないことが多い。特にPDFファイルや画像は読めない。自治体サービスの電子情報化や企業が進めるインターネットを利用したサービスの普及は、誰もがアクセスできるユニバーサルデザインの考え方に基づいた配慮が不可欠である。

また、視障者へのICT講習は必要不可欠であり、人気も高いがまだまだ敷居も高い。ソフトウェアの設定、環境の整った場所や指導できるインストラクター等の決定的な不足の実態がある。身近な生活圏の公共施設これらのインフラ整備を、情報格差の解消という視点から進めると共に、それらの使用についての技術指導をボランティアが行なうなどの協働の発想が重要である。

#### 5 新しい横浜から発信する協働の情報戦略

協働においては、コミュニティの課題はコミュニティで解決するというのが原則となる。そのためには、行政の情報を共有化し活

用も大切であるが、各コミュニティにおいてNPOや市民の側からも情報を発信することが重要になる。

それらを促進する為には、各コミュニティに、メディアリテラシーの向上を推進する「場」と「人」をつくる必要がある。「場」としては、小中学校や地区センター、図書館、自治会館など既存の施設を活用することも考えられるが、情報インフラの整備をしなければならぬ。情報インフラの整備にはネットデイ(注7)の手法などを活用することも考えられる。「人」については各コミュニティの「場」ごとにメンバーの情報活用技術の支援やコミュニケーションの仲介・助言のできる人材を発掘し、また育成すること、新たな施策とする必要がある。

横浜は、開港以来、自らの内部に外に開かれた場—もの・情報の交流拠点を生み出すことで、活力を創出し、街の姿をリニューアルしてきた。21世紀は、「情報化の進展の中で、その真価が試されるはずである。本稿では、コミュニティの情報化こそが、協働を進め地域から横浜を活性化させるものであることを検証してきた。横浜の活力を伸ばすには、電子区役所や電子会議室が有効に機能し、情報の「公開」と「共有」が日本のどこよりも進んでいる必要がある。そして誰もが利用できる情報技術の標準化をすすめることで、市民と行政が協働し、信頼関係を高め、知恵を出し合う環境を整え、誰もが暮らしやすい都市・横浜を実現していくことである。

—この原稿が執筆されるにあたって—

この原稿の執筆主体となった「協働のありかた研究会—情報分科会」は、市民と行政の協働によって、「都市・横浜の情報力をたかめる」というテーマのもとに集まった様々なメンバーによって形成されている。この原稿の執筆は、3・15協働のありかたを考えるシンポジウムの分科会の企画運営と同時に並行で行われた。スタート時には5人余りの少人数だった情報分科会メンバーも、準備のプロセスで市民メディア団体や町内会リーダー、文化団体、区の職員などの参画を得て、その輪はあっという間に広がった。ただ、それだけに、シンポジウムの企画運営もこの原稿の執筆も、多様な個性を持つメンバーが、蛇行や思考錯誤を繰り返し、それぞれが持つコンセプトやビジョン、ミッションを共有しようとする多難な道りであった。

その際、私達が活用したICTの手法は、①メーリングリストによる時間的制約にとらわれぬ意見交換②ワークショップによる対等の立場での思考の整理③直接、顔を合わせたミーティングによる感情の直接的修復である。

メーリングリストは、多忙なメンバーがそれぞれペースで、議論を重ねることのできる有用な市民メディアであった。朝起きてメールを開くと情報分科会のメールだけで、10通以上到着しているということが何度かあった。みんな、夜中に意見を書いているのである。また、シンポジウムに向けたブレ企画として、3月10日に青葉区役所にて、横浜北部4区の市民団体と港北、都筑、青葉を中心とした各区の職員の協力によって「コミュニティの情報化を考えるワークショップ」を開催した。このワークショップで協働の議論の輪が、ほんの1mmかもしれないけれど区内から地域へと広がったことは意義があった。そして、メールのやりとりで、お互いにちょっとびり感情的になっても、直接会って、みんな話しをすれば、誤解の溶けることも多かった。

ささやかかも知れないけれど、手間隙をかけて結実させた協働の実験の成果—この原稿が、次なる大きな協働への道程となることを情報分科会のメンバー一同願っている。