

自治体 Web ページにおける地域生活情報に関する研究

松本早野香[†] 横井茂樹[†]

地方自治体の開設した Web ページにおける住民向けの情報を調査した。地域住民が必要とすると思われるコンテンツを具体的にカテゴリ化し、実際の Web ページを収集、内容分析をおこなった。その結果、全体の傾向として、特に需要があつて供給が少ないのは交通情報であり、住民間の交流に利用されている例も少ないことが明らかになった。また、自治体の規模（市・村）による差を分析したところ、ほぼすべての情報に関して村は市よりも少なく、特に医療・防災情報が不足していることがわかった。

Analysis of Life-Related Information for Inhabitants on Local Government Web Sites

MATSUMOTO Sayaka[†] and YOKOI Shigeki[†]

1 はじめに

これまで、生活関連の情報は雑誌・テレビ・フリーペーパー・自治体広報、いわゆるロコミなどによつてもたらされていた【1】。しかし、現在これらが十分な情報を提供しているとは言い難い。

これら従来メディアの問題点を補完するメディアとして期待されるのが、World Wide Web（以下 Web）である。利用者が増加し一般化している【2】現在、Web は生活情報のメディアとして大きな可能性を持っている。Web では少数の人への情報発信が容易であり【3】、他メディアでは不可能な、多様な生活に合わせた情報の提供手段となるのが可能なのである。

本研究は生活関連情報の中でも特に従来メディアでは扱いにくい、地域に密着した情報を対象とする。以下、これを「地域生活情報」とし、「地域に依存し地域内に関する情報で、受け手として住民を想定し、住民の生活を支援するための情報」と定義する。

地域生活情報を発信する主体として、自治体・企業・個人・NPO などが想定される。本研究に先立って調査したところ、企業の Web ページにおいても、都市部対象の情報発信が多いことがわかっている【4】。地域情報格差の解消という観点からも、自治

体の提供する生活情報の役割が重要であるといえる。

しかし、現在の自治体 Web ページは使い勝手が悪いと評価され、あまり利用されていない。

そこで、本研究は地方自治体 Web ページのコンテンツを分析する。目的は以下の通りである。

第一に、Web が地域生活情報メディアとして住民に寄与するために、どのような情報がどの程度提供され、何が不足しているかを明らかにする。第二に、Web で提供される地域生活情報における地域間格差を把握し、その解決方法を探る。

本研究に関連する研究として、第一に、地域情報化研究の文脈で生活情報について論じたものが挙げられる【5】【6】。Web を対象とした調査【7】【8】もあるが、自治体にとっての Web のあり方などを考察しており、本研究の目的とは異なる。

第二に、実際の Web ページやシステム等の研究がある【9】【10】。電子自治体関連の取り組みも大量に紹介されている【11】。これらは個別の事例を対象としており、本研究とは大きく異なる。

このほか、実際にどのような情報が必要とされているかについての調査も多い【12】【13】。本研究ではこれらの需要に対して、実態を調査する。

[†] 名古屋大学人間情報学研究科

本研究の一部は 2002 年度名古屋大学人間情報学研究科修士論文「Web における地域情報コンテンツに関する研究」として発表された。

2. 自治体Web ページによる地域生活情報に関する調査

調査の目的

第一に、自治体 Web ページでは住民向けにどのような情報がどの程度提供され、何が不足しているかを明らかにする。第二に、その地域間格差を把握し、解決方法を探る。

そのために自治体 Web ページによる地域生活情報コンテンツの内容分析をおこなう。特に自治体の規模による格差を調べるため、「市」「村」を比較する。

サンプル

「自治体リンク集 ana 版」より

村- 572 サイトから 5 分の 1 をランダムに抽出、リンク切れ等を除いた 88

市- 県庁所在市 45 (以下県庁市)

*リンクが切れ、検索して見つからないもの、サイト未開設、外部閲覧不可の自治体は調査対象外

評価項目

住民が求める情報として各文献(【1】【13】ほか)に挙げられたものを整理し、以下の 9 項目を定めた(詳細は「結果」)。

1. 行政情報
2. 行政手続き
3. 防災・安全
4. 医療・福祉
5. 施設案内
6. イベント案内
7. 交通情報
8. 地域生活の手引き
9. 住民間交流

これらの項目を「ある」か「ない」かの二段階で評価した。基本的に同一サイトの独自コンテンツを調査対象とした。ただし、リンク先サイトのコンテンツであってもクリック一回でたどりつけるものはサイト内の情報と同一に扱った。コンテンツのすべてではなく、トップからリンク 2 つまでを対象とした。ただし、リンク 2 つ以内に題目・案内等があれば、その先も対象とした。

調査期間

2001 年 12 月 18 日～2002 年 1 月 8 日

調査結果

各項目の集計結果を自治体規模別に次頁の図 1 に示す。項目の詳細を表 1 に示す。

図 1 の集計から、以下の結果が導かれる。

- ・いずれの規模の自治体でも比較的良好に提供されているのは「行政情報」「施設」「イベント」
- ・いずれの規模の自治体でもあまり提供されていないのは「交通情報」「住民間交流」
- ・いずれの項目に関しても市は村より提供している Web ページが多い
- ・特に自治体規模による格差が最も著しいのは「行政手続き」「防災」「医療」続いて、「地域生活の手引き」

なお、市- 村の自治体規模別以外にも、「地域別(東日本- 西日本といった大きな区分、および関東- 関西といった小さな区分)」「自治体予算(多い- 少ない)」、更に「電子自治体に対する取り組み(Web ページにその旨の記載があるか)」をそれぞれ変数として各項目別に比較したが、いずれも顕著な差は認められなかった。予算については多い方が高得点である傾向が見られたが、これは自治体規模とさほど変わらない特性と見なし、規模による分析の詳細のみを示した。

また、自治体規模による格差が顕著であるにもかかわらず、例外的に地域生活情報が充実している村の事例がみられた。村の Web ページのうち、各項目の情報が「ある」割合が高かった例を抽出し、表 2 に示す。一例として西祖谷山村を図 2 に示す。

これらは、得点している項目別に、直接行政が提供する情報が充実しているタイプ(以下、電子行政充実型とする)と、村民の自主的な活動が充実しているタイプ(住民自主活動型とする)にわけられる。後者を表 2 の網掛けで示した。

図1. 自治体規模別コンテンツ集計

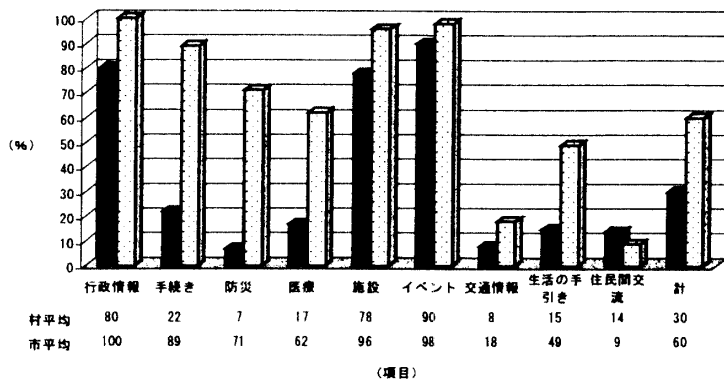


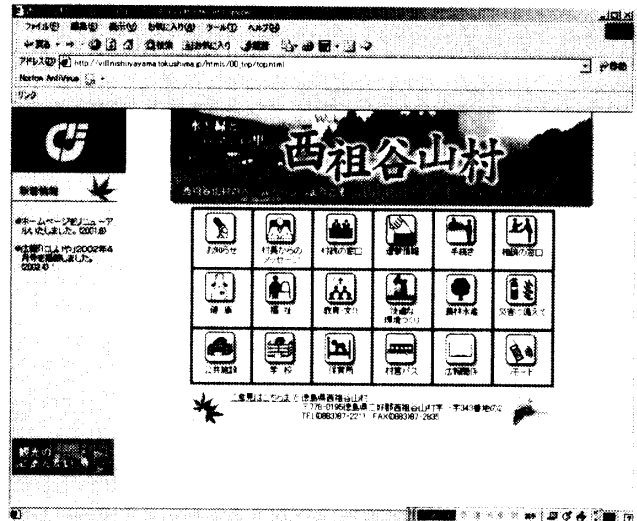
表1. 調査項目

行政情報;自治体の活動紹介、情報公開など
行政手続き;各種手続き案内、届け出書類の閲覧
防災・安全;避難場所案内、安否確認システム等
医療・福祉;救急医療、一般医療機関などの情報(施設・施策のみの情報を除く)
施設案内;公民館等公共施設の案内、予約等
イベント案内;地域で開催されるイベント
交通情報;時刻表、地図など(観光向けを除く)
地域生活の手引き;ごみの出し方など(条例除く)
住民間交流;住民の掲示板など

表2. 高得点村 Web ページ事例

北海道島牧村	住民交流以外のメニュー全般が充実
北海道猿払村	施設予約などオンラインサービスが特に充実
青森県碓氷関村	情報が住民向け情報のみ(各項目の量は中程度)
徳島県西祖谷山村	行政情報、手続き案内、医療・福祉、防災が充実
高知県十和村	充実度は西祖谷山村に劣るが、概要は類似
熊本県西原村	行政情報、手続き案内、防災、医療等が揃う
沖縄県具志川村	路線図等の他、住民向けマップがある希少例
富山県山田村	交通情報が充実、村の道路の詳細な凍結情報等
山梨県境川村	村民と外部の人に明確に分けた情報発信

図2. 西祖谷山村トップページ



考察

「はじめに」の目的別に結果を考察する。

(1) 住民向け情報の提供の程度、不足点

まず、多数が提供していた行政情報だが、住民が頻繁に利用したい情報ではない。施設・イベント情報はひとまず提供されており、今後は予約システムの普及など、更に利便性の高い内容になることが期待される。

需要が多く提供が少なかったのは交通情報である。潜在化しているか、交通局等別のサイトに

あると推測される。民間企業の参入、道路状況等により高度な情報提供をも視野に入れられることから、今後の充実が期待される。

更に、住民からの情報提供も少ない。掲示板が発言者もなく放置されている例も散見される。住民間の情報交換、住民の行政参加等、目的に合わせて民間のコミュニティサイトのノウハウを生かすことも有効と思われる。

(2) 地域間格差の把握と解決方法の模索

すべての項目で、市より村の情報提供が少ない。

観光客のみ対象の例も多い。「施設紹介」「イベント案内」が多いのはそのためである。

これは都市部との格差が顕著であることを示唆する。本研究に先立ち、企業などによる地域生活情報を調査したところ、圧倒的に都市部が優勢であった【4】。ここから、Web 上では身近な情報について全般に地域間格差が著しいことが示唆される。

医療福祉・防災に関しては、規模の小さな自治体の方がきめ細かな情報を提供できる分野である【14】。行政手続きも、用紙の提供等のみであれば容易である。しかし実際の提供は少ない。

村は一般に県庁市に比べて防災対策や医療福祉の予算が少ないが、避難場所や診療案内等の情報は存在する。また、Web 比較的経費が低く、予算だけが原因とは考えにくい。有能な担当者がいない、コンテンツ作成のノウハウが流通していない、などが原因として推測される。

では、地域生活情報提供が充実している村の特徴は何だろうか。表2の通り、これらは「村民自主活動型」と「電子政府充実型」に大別される。この二つは両立可能と思われるが、今のところどちらかが主導し、分離しているとみられる。住民・自治体双方から、官民双方の情報を提供する必要が指摘されている【20】が、現状ではそのような例は少ないことが推測される。

3. まとめと今後の展望

調査結果の要点を以下にまとめる。

- ・行政情報・施設・イベントは多数が提供
- ・供給が少ないのは交通情報・住民間の交流
- ・全ての情報に関して村は市よりも少ない
- ・村は特に医療・防災情報が不足

- ・官民双方の情報を扱っている例は稀

以上の不足点の解消と、特に地域間格差の解消が望まれる。そのためにはコンテンツを作成するためのノウハウの流通が必要であると思われる。

また、本研究の問題点として、情報の質的考察および個別 Web ページの事例研究の必要性が挙げられる。以上を今後の課題としたい。

地域間・個別事例の格差が著しいことから、ノウハウの流通が必要と考えられる。今後はそのための研究に発展させることが考えられる。

【引用文献】

1. 中田実：地域情報にたいするニーズ - コミュニティ情報需要についての調査結果をふまえて - , コミュニティ情報研究会報告書「コミュニティづくりと情報の役割」第1部, 第3章, (1995).
2. 日本インターネット協会(編): 2001年インターネット白書, インプレス(2002).
3. 吉井博明: 情報化と現代社会, 北樹出版(1996).
4. 松本早野香: Web における地域情報コンテンツに関する研究, 2002年度名古屋大学人間情報学研究所修士論文
5. 秋山穠: 高度情報化の発展と都市 - その特質と課題 - , 日本都市情報学会誌, 第1巻2号, pp. 11- 26 (1989).
6. 小林宏一: 日本における地域情報化政策の展開とその問題点, 東京大学社会情報研究所紀要, No. 59, pp. 1- 17 (2000).
7. 石井和平: 自治体ウェブページの調査と研究 - 地域社会と情報化(1) - , 社会情報, vol. 7, No. 2, pp. 109- 132, 札幌学院大学社会情報学部編(1988).
8. 松本充司: 地方自治体によるインターネットを利用した地域活性化, 信州大学人文科学研究科地域文化専攻修士論文(1999).
9. 小沢英昭・勝田亮・宮本勝・米田理: ローカルポータル 地域に密着した情報の発信 walkerplus.com の取り組み, 情報処理学会研究報告「情報メディア」(2001).
10. 田村幸子・妹尾八郎: ポータルサイト型フリーメールを利用した地域顧客囲い込み戦略, 情報処理学会研究会報告「情報システムと社会環境」(2000)
11. 島田達巳(編): 情報技術を生かす自治体戦略 - 電子政府に向けて - , ぎょうせい(2001).
12. 出口彰浩: 地域・生活関連情報サイト - 88%の消費者が利用意向あり , <http://japan.internet.com/research/20011210/print1.html> (2001).
13. 三和総合研究所, インターネットコム, インフォプラン: 地域・生活情報サイトについての消費者意識調査, (2001).
14. 岡田昌之・井熊均: 地域住民の視点に立った「電子自治体」をめざして, 電子自治体フォーラム, <http://e-goverforum.net/coverstory/cs001.html> (2001) . .