

③ 市民・職員からの提案及び市民・職員の情報化の現状

編集部

横浜市の高度情報化に対する提案を市民及び職員から募集した。市民からの募集に当たっては、二通りの方式を採った。一つは高度情報化というテーマにふさわしく、募集方法も高度情報化技術を利用してしようということで、パソコン通信を通じて提案を募集した。もう一つは市政モニターに対するアンケートである。職員に対してはアンケートを行った。

1 パソコン通信を利用した市民からの提案募集

① 募集方法

パソコン通信ネットとしては、出来るだけ幅広く提案を募るため、全国展開しているN I F T Y S e r v e を利用した。募集の方法としては、会員が自由にメッセージの交換を行う電子掲示板を利用することとし、その中の「教えてください・教えます」コーナーに「横浜市の募集します」横浜市の高度情報化」というタイトルで提案募集要領を登録した。登録すると図-1のようにタイトルが一覧で表示される。タイトルに興味を持ちその内容を知りたい場合はタイトルの一番左の番号(この場合379)を指定することにより、

その内容が自分のパソコンの画面に表示される(図-2)。

大手のパソコン通信ネットだけに、一日のうちには次から次へと新しいタイトルが掲出され、すぐに順番が後の方に押しやられてしまう。掲示板のタイトルの掲出件数が五百十二件を越えると消されてしまう仕組みになっており、掲出後三〜四日でその限界に達して消されてしまう。そこで、募集期間中(六月一日〜十五日)に、提案募集要領を四回登録しなおした。登録したタイトルの内容がどれだけN I F T Y の会員に読まれたかはタイトルのすぐ左に件数表示される(6/08三度目の掲出に対して五十五人)。最終的に二百五十人以上の閲覧があり、その中から四人の方が電子メールで編集部宛にメッセージを寄せられた。

寄せられたメッセージの中から、横浜市の高度情報化施策に関して提案している二つの意見を紹介する

② パソコン通信を通じて寄せられた提案

⑦ 提案一 市役所の高度情報化施策の方向性について

横浜市 加藤 敏広
市役所の提供するサービスにいわゆる高度

情報化の成果を取り入れていこうとした場合、その方向性としては、

(ア) 既存のサービスの代替

(イ) 新規サービスの提供
が考えられよう。

但し、どういう媒体を使うにせよ(例えば、公共機関や主要なターミナル等に専用の端末を設けたり、個人が自己所有のパソコンでアクセスをする等)、行政の提供するサービスである以上、すべての市民が利用できる方法を担保しておかなければならないことにも留意すべきであろう。

まず(ア)について検討した場合、従来のサービスを代替するのであれば、何らかの利便性向上が期待できなければ意味がない。

例えば、戸籍謄本や印鑑証明の請求をオンラインで登録でき、後日郵送される、といったものがあれば、平日市役所へ行けない市民の利便性向上につながる。

この際、暗唱番号等本人を特定するシステムの開発もあわせて必要となる。

(イ)については、顕在化していない市民ニーズの先取りを考慮する必要がある。例えば、高齢者の在宅介護に利用したり、警察等関連省庁の協力を得て渋滞情報、駐車場案内をオンラインで流すなど考えられる。

- 1 パソコン通信を利用した市民からの提案募集
- 2 市政モニターからの提案
- 3 職員からの提案

図-1 電子掲示板のタイトル一覧

377	6/08	17	お米ネット
378	6/08	21	福岡のホスピスを教えて下さい
379	6/08	55	横浜市の募集します
380	6/08	17	ポルトガル語を教えてください
381	6/08	24	「遊星ミンツ」教えてください
382	6/08	29	「サンバ」教えてください
383	6/08	26	福岡 長崎のアナ場教えてください
384	6/08	24	アメリカでの仕事ありませんか?
385	6/08	32	Mac用の会計ソフトを教えてください
386	6/08	16	東亜商業高校 47年卒業者へ
387	6/08	35	ビッグバードのぬいぐるみ
388	6/08	33	テレパソコン、通信カラオケについて教えて
389	6/08	45	非上場企業の決算情報入手するには?
390	6/08	21	TVCM企画・制作関係の方へ

また、リアルタイムで市民の意見を聞く場として、オンラインを通じてアンケート等取ることが出来れば、より直接民主性に近い行政の実現に資する事になるのではないだろうか。

いずれにせよ、関心のある特定の個人しか利用しないシステムであつては、行政が取り組む意味がないし（インターネットでの情報提供には、この点誰を向いたものか疑問が残る）、市民の積極的な関与、協力が得られるよう、プライバシー保護や使い勝手向上も含め、一市民として行政サイドの一層のご努力に期待したい。

④提案一 災害対策への高度情報化技術の適用

東京都 布田 健

阪神大震災の教訓を元に、高度情報化に関する提案を行うこととする。

阪神の地震によって、パソコン通信等の情報ネットワークの存在があらためてクローズアップされたが、幾つかの問題も残った。そこで、その問題を取り上げ、解決策を考えてみたいと思う。

(ア) 災害対策本部を近隣の都、県に置くように協定を結ぶ

震災直後の、初期対処の遅れが問題となつたが、これは情報を発信すべき立場の行政が、被災者となつてしまった事による。今後、情報化を進めることにより、災害対策本部は被災地に置く必要性は薄れてくると考えられる。

(イ) 各避難所にインターネット等のコンピュータネットワークを用意

避難所になると想定されるところは公共の

建物であることから、独自に電話回線以外のネットワークを持つことは可能であろう。そこで、断線などによる不通に対処するため、無線により近隣の中継局に情報を送り、震災直後の電話の不通による情報パニックに対処し、被災者の状況、ボランティアの必要性の有無、食料の確保などを行う。また、インターネットの活用も検討する。

(ウ) 情報ボランティアを募つて、生存者名簿の作成
今回の震災により一番遅れていたものが、生存者の確認であつた。これが電話回線の混雑をより増大させた。各パソコン通信会社やNTT、各都道府県とともに、生存者名簿を登録する共通のデータベースソフトを作成し、情報ボランティアは現地にノートパソコンを持ち込み、インターネット、パソコン通信を通じて、被災者の安否を登録する。また、その情報はFaxなどでも引き出せるようにする。また、それを繋ぐための端末を用意する。なお、情報取得者は被災者の氏名、住所などの必要事項の入力を義務づけ、他の被災者のプライバシーの流出を極力避ける。また、情報取得者が誰であるかを明示し、匿名での閲覧を許さない。

最後に、上記の全てに言えることであるが、電話のみならず無線、インターネット等、情報を伝える経路は幾つもの選択肢を確保すると共に、双方向の情報伝達が大切である。

2 市政モニターからの提案

市政モニター百人に対して郵送で市民の情

報化の現状と横浜市の高度情報化施策についてアンケートを行った。

①横浜市の積極的な取り組みを望むもの

「地方自治体がインターネット等を通じて情報発信をする時代が既に来ている。国際都市横浜にふさわしい時代の先取りをして全国の自治体に示して欲しい」といった積極的な意見が多く、横浜市が合理的かつ経済的な高度情報化のマスタープランを構築し、早急に市民に提示してほしいという要請が多く寄せられた。

また、「パソコン通信、インターネットは今まで行っていないかつたレベルのコミュニケーションを実現させるが、その際行政が先導役になることが重要。ポインタは端末の普及、通信料の低価格化、各種規制の緩和等」と行政のリードを望む意見もあつた。

②高度情報化の推進にあつた本市行政の留意点の指摘

「市民に役立ち、ランニングコストが安く、扱いやすいものを」という意見に代表されるように、コスト面、操作性に関する要望も多かった

(ア) 費用については、「低価格化し、家庭の隅々まで情報機器が設置されるように」と望む意見や、「すべて費用がかかることなので、目的、使用器具類、システム、チェック方法を事前に十分検討するように」といった慎重な姿勢を望むものがあつた。

(イ) 操作については、「市民にとって、受け入れやすい、楽しく使える、人に優しい、利

図一 2 提案募集要領

■横浜市は募集します ■横浜市の高度情報化へのアイデア募集

●行政研究誌「調査季報」に横浜市の高度情報化へのアイデアを募集

○ 横浜市では、都市問題、自治体問題等に関して、職員、市民、研究者が誌上で自由に意見を発表し討論する行政研究誌「調査季報」の7月発行予定の第124号において「大都市と高度情報化」を特集します。

○ 横浜市ではマルチメディアを活用した市民サービス施策の本格的な検討に着手するため、現在試行中のインターネットを通じた横浜市からの情報発信を充実するとともに、横浜マルチメディア検討委員会を設置しようとしています。

○ そこで、今後の施策検討の参考とさせていただくため「調査季報」に以下のような、横浜市の高度情報化へのアイデアを募集します。

いただいた提案については、要旨を誌上で紹介させていただくとともに、ご希望の方には先着100名様まで本号を贈呈いたします。…以下省略

用できる人とできない人の差が拡大しないもの」を望む意見が多かった。特に高齢者や障害者にも扱える設備・指導の必要性を指摘するもので、「画面の文字はなるべく大きく」、「目の不自由な方が十分利用可能なように」、「音声認識、音声合成システムが組み込まれたコンピュータシステムの導入」、「必要な情報にたどり着くまでの経路もマルチで用意する」といった具体的な提案が寄せられた。

④ 市政への適用分野について

⑦ 防災関係

阪神・淡路大震災を教訓として、末端の防災拠点としての小学校または、中学校に早急に情報機器を配置し、被災者への緊急連絡や逆に市民からの要望のとりまとめに利用するといった防災システムの整備を望むものが多かった。

⑧ 医療・福祉

距離が離れていても情報をリアルに伝えられる利点を生かして、マルチメディアを在宅医療や老人世帯または一人暮らし老人と医師との連絡用に利用する。また、寝たきり老人や在宅介護の必要な人のいる家族に対して、リハビリの仕方を教えたり、緊急時の応急処置を指示したりするのに利用するという提案があった。また、障害者に対する情報通信システムや、急病人がでた場合の病院検索、救急車の配車等救急医療システムの導入等の提案もあった。

⑨ 広報広聴

病院に関する情報や交通情報等、提供してほしい情報については、多岐に渡る要望が寄

せられるとともに、そうした情報のうち必要な部分だけを好きな時に自宅等で引き出せるようなシステムを望むものが多かった。

また、双方向性を利用した直接民主政治に近い自治を実現してはどうかといった提案があった。

⑩ 窓口業務

役所の用件で本人が手続きしなければならぬことを、身近なところで済ますことのできるシステムを望むもの。

⑪ 生涯学習

パソコン通信を通じて、自宅から図書館の蔵書目録の検索や借り出し予約ができたり、生涯学習教材のビデオ・オン・デマンドを望むもの。

④ 普及に向けての市の役割

以下のような役割を市が果たすことが期待されていた。

① PR

マルチメディアの利便性をモニター制度等を利用して積極的にPRする。

② 研修

特に機械に不慣れな主婦や高齢者層を対象にした、操作研修の実施。

③ 利用に向けての誘因の提供

各家庭にパソコンが普及するよう公的機関による補助の提供等。

④ 支援体制

区役所や市民利用施設に操作を教えられる職員ないしボランティアを配置し、不慣れな市民に対応する体制の整備。

⑤ 高度情報化に対する市民の懸念

プライバシーの侵害や個人情報の流出等を懸念するものや、高度情報化技術が、ダイヤルQ2のように、いかがわしい情報のやりとりに使われたり、悪質な新興宗教の勧誘に使われたりすることのないよう配慮を望むもの。また、いたずら電話等に対応できるよう発信者の番号がわかるような仕組みを望む意見もあった。

⑥ 高度情報化に消極的な意見

「積極的な必要性を感じない」、「紙を通じた情報で十分」、「自分の関心事は自分の手と足で集めたい」、「今以上にハイテクな機械はついていくだけで大変なので、もう望まない」といった高度情報化に消極的な意見も寄せられた。

3 職員からの提案

職員録から系統抽出法で抽出した三百人の職員に対して、情報化の現状と市の情報化施策についてアンケートを実施した。

① 研修に対する要望

最も多く寄せられたのは、研修に対する要望である。中・高年に向けてのOA機器の講習、若年層への積極的なアプローチ、管理職に対するパソコン研修の徹底(強制)等、現在の各種研修の拡大・発展を要する意見が多かった。また、職員の情報リテラシーの育成に努めるとともに、各職場にパソコンの指導員となれるような職員を配置するといった意見も

あった。

②IOA機器ソフトの標準化

平成七年四月の総務局長通知で、パソコンはワープロに比べて機器の互換性に優れており、文書情報の相互利用、伝達の迅速化が図られることから、ワープロからパソコンへ段階的に切り替えていくこととされたが、その方針を支持し、機種やソフトの統一化を望む意見が多く、さらには統一化の基準の緩さを懸念する意見もあった。また同通知が全庁的に周知されていないようで、同趣旨の提案をするものもあった。さらに、ソフトについてはバージョンアップのサポートを望む意見もあった。

③パソコンの普及

「パソコンを使うようになってから、その能力の高さに驚いた。庁内のパソコンの数が少ないのが残念、多く普及させて欲しい」といった意見に代表されるように、係に一台、理想的には一人一台使用できるような環境を望む意見が多かった。

④庁内コミュニケーション手段の効率化

早く全庁的に各機関がネットワーク化して情報交換ができるようになれば良い等、電子メールの導入を望む意見が多かった。

利点として、電話による事務の中断がなくなり事務の能率が向上する、書類の郵送の手間が省ける等が挙げられた。また、横浜市職員でありながら、他の職場や市レベルの情報を入手することが困難となっているので、情

報ネットワークが広がり、誰もが手軽に意見交換や情報提供できれば、市職員一人一人が自分の置かれた立場を認識し、市政に携わるものとして知識の拡大と意識の向上につながる等の意見もあった。

⑤外部との情報交換、広報広聴

NIFTYServe、PCIVAN等大手のパソコン通信を利用して、横浜市の情報を発信したり、市長への手紙や、申請・届出を受け付けたり、広報関係の資料をデータベース化して検索できるようにするといったサービスを行うという提案があった。また、インターネットによる情報の発信・活用や、インターネットを通じて国内外のネットワークに手軽にアクセスしたいとの意見もあった。また、光ファイバー等最新の情報通信技術の利用だけでなく、瓦版等の多様な媒体を用いて市民に情報提供し、情報弱者を出さない工夫を望む意見もあった。

⑥各種システムの導入について

病院や図書館、下水処理場の地域雨量システムなど、最新のシステムが導入されている職場では、その便利さが評価されていた。しかし、システムの導入に当たっては、使いこなせない市民には、職員のフォローが必要となり、かえって人手が必要になるケースがまま見られるので、利用者への対応には十分配慮する必要があるとの指摘があった。

また、システム開発の問題点として、開発に時間がかかりすぎる、不要不急なものまで取り込みかねない、システムが属人化してつ

くった職員が異動すると無用の長物になるといった指摘があった。そこで、これからはパソコンを使つてはならない業務、パソコンを使わない方がいい業務を吟味したり、情報通信分野の先端技術について導入の是非を判断するための試用等を行うべきとの意見があった。

⑦個人情報について

個人に関する情報の管理の厳正化と流出の防止は当然のこととして、個人に関する情報に関して、入力ミスが発見されにくいという問題点の指摘や、災害の発生など、緊急の対応が生じた場合、個人に関する諸情報をリンクしたデータを求められることがあるので、そのようなケースを想定したシステムが必要との課題の提起があった。

⑧ペーパーレス化

ペーパーレス化を望む意見もあったが、一度印字して起案用紙をのせて決裁をとったり、パソコン・ワープロの使用により、かえって紙の多量消費となっている現状を憂う意見の方が多かった。

⑨今後導入すべきシステム

今後導入すべきシステムとして、災害・天災時の緊急連絡システムをはじめとして、各局区について具体的なシステム化対象業務があげられた。

情報化に関する市民アンケート

対象 平成6年度市政モニター100人
 方法 郵送法
 回収率 90%

図-1 ワープロの利用状況

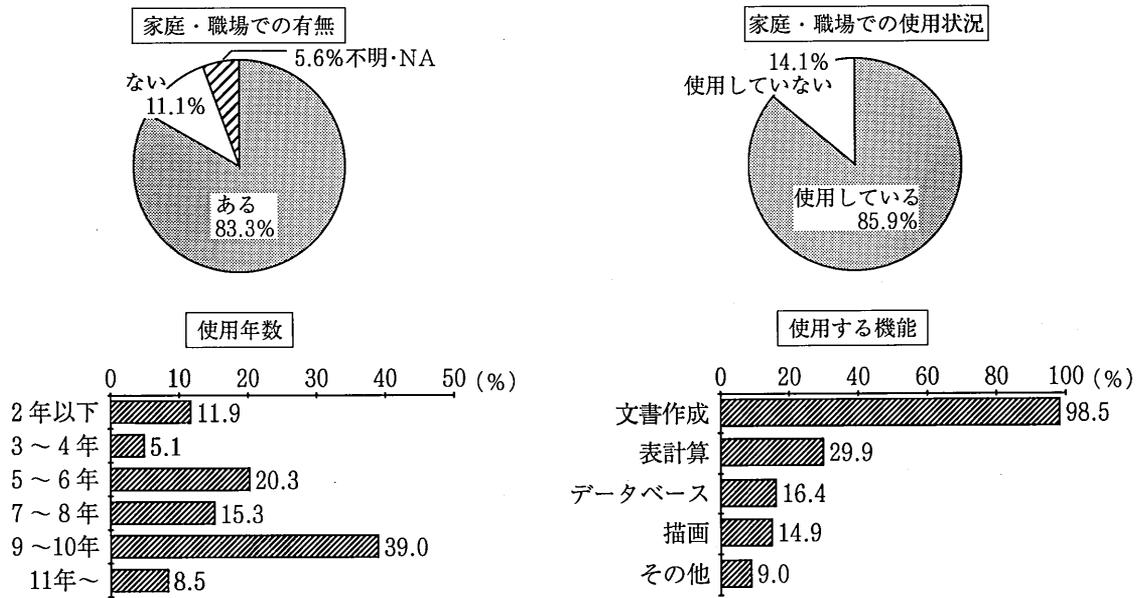


図-2 パソコンの利用状況

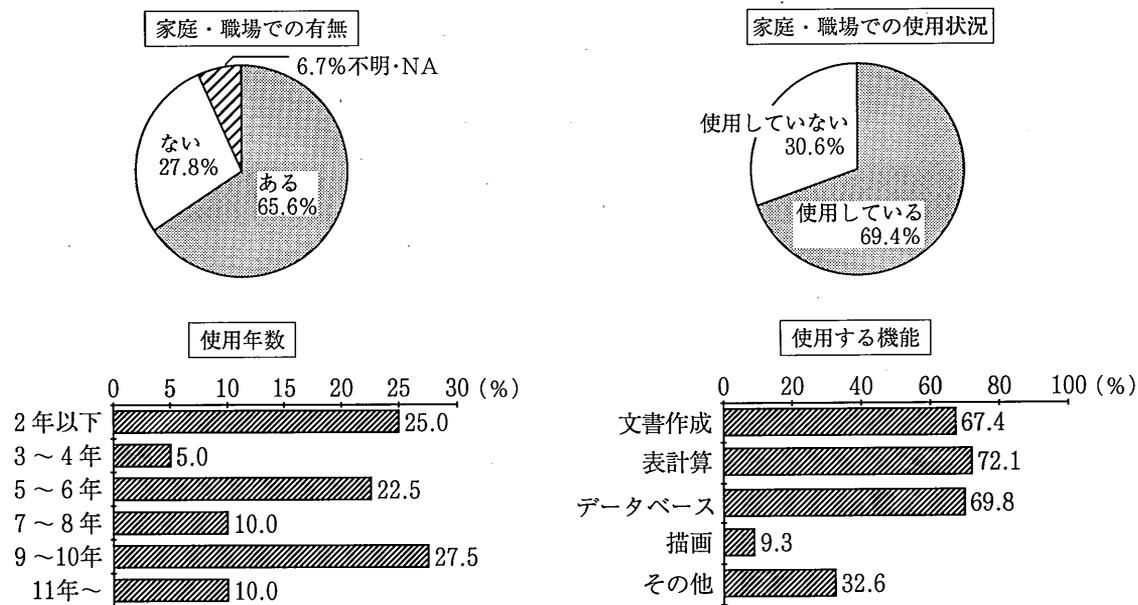
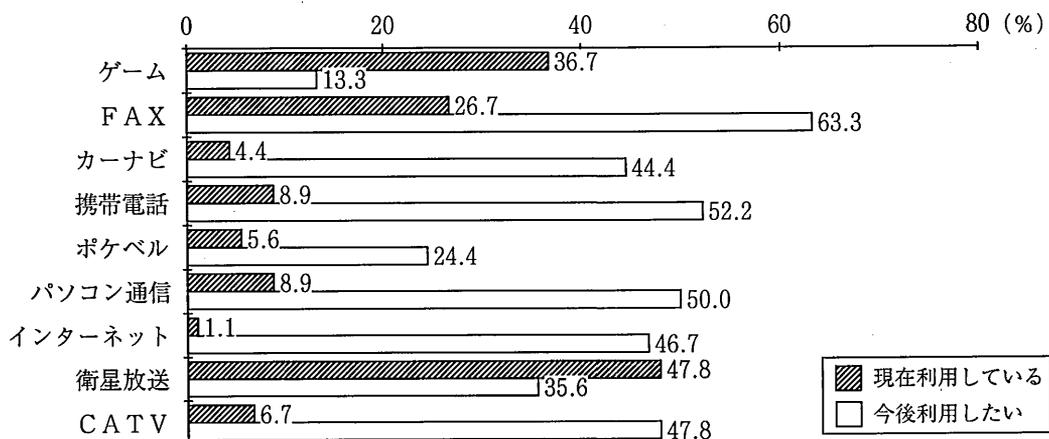


図-3 情報機器・通信サービスの利用



情報化に関する職員アンケート

対象 本市職員300人
 方法 職員録より系統抽出
 郵送法（庁内メール）
 回収率 65.3%

図-4 ワープロの利用状況

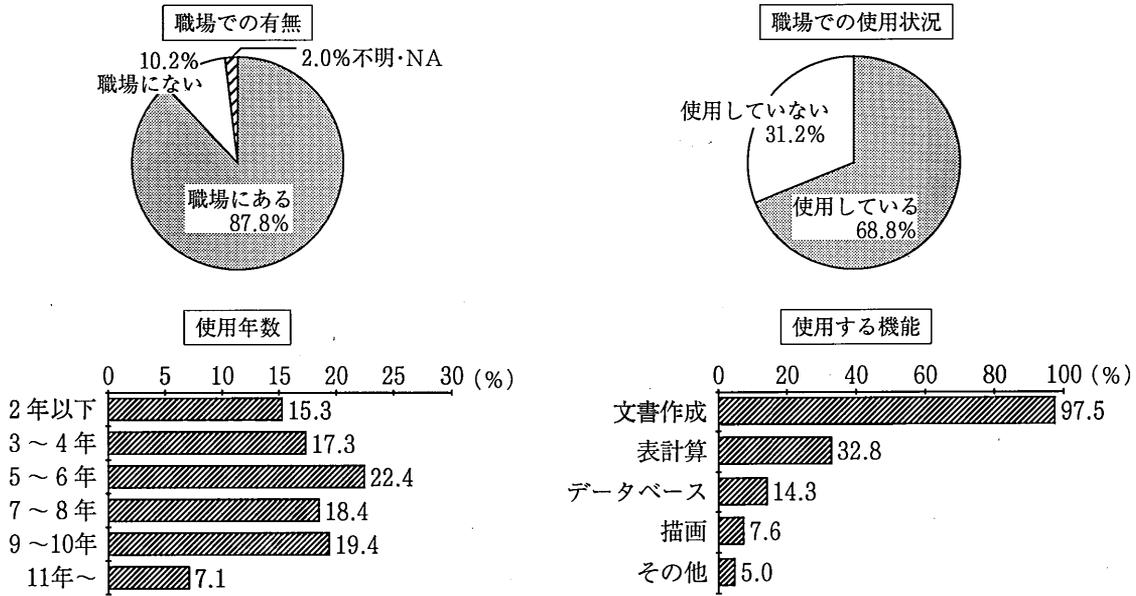


図-5 パソコンの利用状況

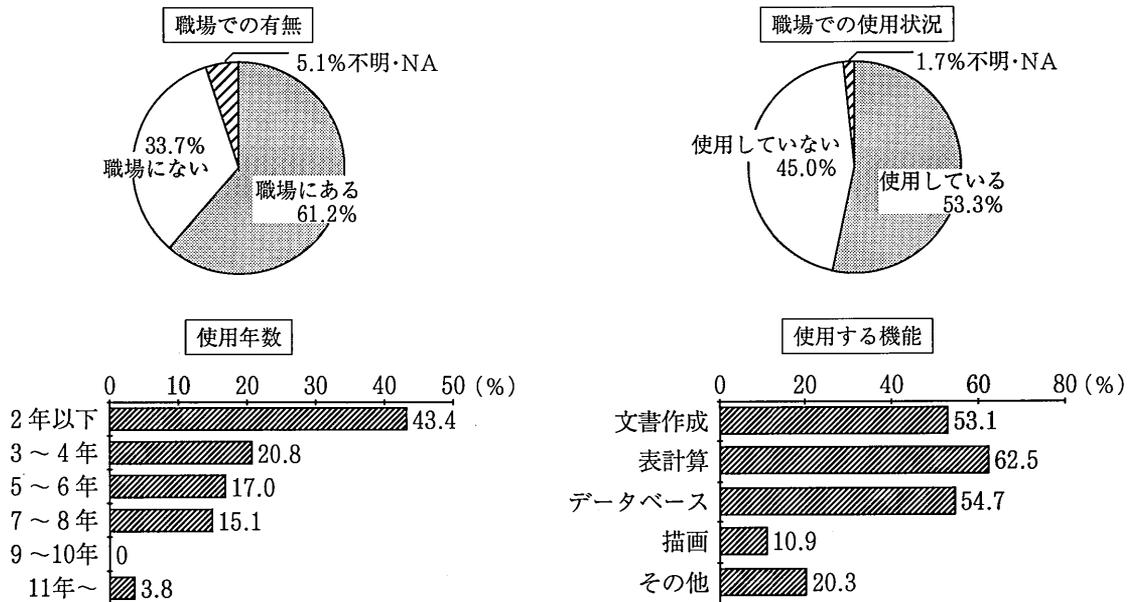


図-6 情報機器・通信サービスの利用

