

インターネットを利用した自治体広報活動 [第2報]¹⁾ —岩手県内自治体アンケート・フォローアップ調査を踏まえて—

賀 来 健 輔

1. はじめに

わが国社会においてインターネットへのアクセスが急速に普及し始めたのは、90年代中盤以降のことであったが、その勢いは現在（98年）に至るまで衰えていないと言ってよい。なかでも、受け手に止まらず自ら送り手となるインターネットを利用した情報発信（その多くは、いわゆるホームページ²⁾の開設）が、このところ企業・団体（公私共）、個人の別を問わず目立って急増している。これら本格的な普及の背景には、アクセス環境の整備—すなわちパソコン価格の下落、プロバイダー業者が急増し接続料金が大幅に引き下げられたこと、さらには全国のかなりの地域にまでアクセス・ポイントが設置されたこと等—に因る点が大いと思われる。

ともあれその結果現在では、我々が日常の生活を営む上で電子メールをやりとりしたりホームページを閲覧若しくは開設したりといった行為が、それほど珍しいものとして目に映らなくなってきたことは確かである。この点からインターネットが、現代社会におけるコミュニケーション・ツールの一つとして認知されたといっても、もはや言い過ぎではないだろう。

ところで、このようなインターネットの普及は、無論自治体行政分野においても例外ではなく、多少の時間的なずれはあるにせよほぼ同様の展開過程を追ってきている。自治体行政においても同じく近年特に目立っているのが、ホームページの開設である。第2章において概観するが、ここ数年の間に全国自治体のホームページ開設数は飛躍的に増加し、現在もなお多くの自治体はその開設を予定若しくは準備中といった状況にある。

筆者はこの自治体のホームページ開設に関しては、既に2年程前にそれをインターネットを利用した自治体広報活動の一環として位置づけ、行政と住民とを結ぶ新しいコミュニケーション・ツール（＝広報広聴ツール）としての機能を探るために、岩手県内自治体の調査検討を行なったことがある³⁾。その時点ではまだ開設自治体もさほど多くはなく、このような観点から特段の目立った動きを認めるには至らなかったが、現在に至る間にその状況は一変したという印象を持っている。それはホームページの開設自治体が増加するにつれ情報発信の内容が多様化し出したことや、インターネットの特質の一つである双方向性機能を生かした内容作りが、少しずつではあるが確実に認められ出した点などに因るものである。

さて本稿の目的は、今後も継続的に行なっていくいわば定点観測的な作業の一環として、前

1) 本研究は、一部財団法人電気通信普及財団の「平成9年度 電気通信に関する法律・経済・社会・文化的研究調査助成」を得て実施されたものである。

2) 用語法に関して一言付しておく。本来ホームページとはトップ画面のことなので、この文脈における正式な用語法では、欧米で一般的な“ウェブ・ページ (web page)”若しくは“ウェブ・サイト (web site)”の開設というべきなのであるが、本稿では一般に日本で馴染んでいる使用方法に従い、“ホームページ”の開設という言い回しをしている。

3) 拙稿「インターネットを利用した自治体広報活動—岩手県内自治体アンケート調査結果を踏まえて—」『アルテス・リベラレス』第59号、1996年。以下「第一報」と略す。

回と同様の調査方法を用い県内自治体のインターネット利用の動向を探ることと、さらにはその比較検討を踏まえたこの2年間の変化を明らかにすることである。もちろん、ここでは筆者がこれまで従事してきた「住民参加の制度設計」という研究テーマに沿って、インターネットという新しいメディアが、自治体広報活動(=狭義の広報、広聴活動を含む)の領域において、行政と住民とを繋ぐ有機的なコミュニケーション・ツール(ひいては住民参加手段)として活用されているのかという点に改めて最大の関心が払われることは言うまでもない。

なお本研究の遂行にあたり、アンケート調査やヒヤリングに再度快くご協力頂いた各自治体並びに関係者各位には、この場を借りて感謝の意を表する次第である。

2. 自治体におけるインターネット利用の現状

(1) 全国規模における自治体の利用動向

ここでは、次章以下で県内自治体を対象に検討していくにあたり、その前提的な理解として最低限必要と思われる全国的な自治体の利用動向についてごく簡単に触れておきたい。具体的に概観するのは、自治体ホームページの開設動向とその内容に関してである。

まず最初に自治体ホームページの開設動向は、冒頭にも触れたが、全国的にごく短期間の間に飛躍的な開設数の増加が認められる。その勢いは、例えばここ1,2年幾つかの関係省庁等が自治体のホームページ開設数を調べているものの⁴⁾、その調査結果が公表されてまもなく実態とかけ離れた数字になるといった状況に端的に表れている。つまり、それほど大きな伸びを示しているのである。このような状況にあって、現時点においては、比較的新しいと思われる次の調査結果をさし当たり紹介しておく。

一つは、筆者が「第一報」で行なった調査方法を再度用いた開設数の比較である。ここでは、Nippon-Net⁵⁾の「自治体マップ検索」に登録されている開設数を調べたのだが、その時点(96年9月1日)ではおよそ340自治体がホームページを開設していた。それが現時点(98年7月13日)においては、1,001自治体にもものぼっている。これは、約2年で3倍に増加したことになる。

今一つは、先頃行われた(97年10~11月)日経産業消費研究所の調査結果⁶⁾である。それに拠

4) 具体的には、以下のようなものがある。自治省「地方公共団体におけるインターネットの利用に関する調査結果(概要)について」平成8年5月実施(<http://www.mha.go.jp/news/960625.html>)、(財)地方自治情報センター「地方公共団体におけるインターネットの利用についてのアンケート結果」平成8年10~12月実施(<http://www.lasdec.nippon-net.ne.jp/ankeeto/anketo.htm>)、国土庁(日本総合研究所受託)「地方自治体におけるインターネットの取り組み状況調査」平成8年11月実施(http://www.park.or.jp/intercom/nla/contents/rdb04_03.html)、自治省「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」平成9年4月実施(<http://www.mha.go.jp/news/980326.html>)、郵政省編『平成10年版通信白書』大蔵省印刷局、1998年、73頁など。また、国関係ではないが、野村総研と慶応義塾大学によるNRIサイバー都市ケースバンク(<http://www.ccci.or.jp/city-cb/>)では、自治体ホームページに関する網羅的な統計資料を閲覧できる。但し、このサイトは一定の役割を終えたとして、98年7月1日をもってその更新を休止した。

5) Nippon-Net ホームページのアドレスは、次の通り。(<http://www.nippon-net.ne.jp/index.html>)

6) 日経産業消費研究所編『加速する地域の情報化—2117自治体の情報化度とホームページ(全国都道府県・市区町村調査)』日本経済新聞社・日経産業消費研究所、1998年。同じ内容はまた、日経産業消費研究所(浅田和幸・堀田東洋)「全国調査 多様化する自治体のホームページ」『日経地域情報』

れば、現在までに47都道府県全てと755の市区町村すなわち合計で802自治体がホームページを開設し、これは同研究所の前回調査（その時点では310自治体）と比較して1年間で2.6倍の伸びを示したということである⁷⁾。

これらの調査結果は、いずれも数字の精度としては決して高いとは言えないが⁸⁾、全国的な傾向として、ここ1、2年自治体のホームページ開設が急速に進んでいる状況を察するには十分に足る数字と言えよう。

次にそのホームページで行われている情報発信の内容を見ると、公にされている調査結果を管見する限りでは⁹⁾、依然として観光案内や特産品紹介、或いは郷土案内といった情報が最も多く発信されている。先の日経産業消費研究所の調査結果でも、やはり「観光案内」を発信する自治体が最も多く、次いで「郷土紹介」、「イベント案内」と関連項目が続き、また、これらの項目は他の項目（全部で21項目）の数字を大きく引き離していた¹⁰⁾。例えば、4番目の項目「行政情報」を発信する自治体は、3番目の「イベント案内」の半分にも満たない。

この3項目は、恐らくは地域外の人々を対象にしたものと窺えることから、観光や特産品情報に偏る傾向は、「第一報」でも論じたところでもあるが、未だ多くの自治体がホームページを「まちおこし、地域活性化」のための情報発信ツールとしてのみ強く認識していることの表れとして受け取れる。

以上のことを以て、自治体インターネットの急速な普及の現況と、また内容的には依然観光や特産品情報を主とする地域外向けの情報発信が中心であることが理解されたことと思う。

(2) インターネットの新しい利用傾向

(1)の概観からは、自治体のホームページ開設に関しては、もはや初期段階（第一段階）を脱したと見るのが妥当であろう。その意味において、最近よく見かける「わが国自治体のインターネット活用は、すでに『導入期』を過ぎ、『成長期』にあるとあってよい¹¹⁾」といった類いの指摘には、筆者も同様の認識を持っていると言って構わない。そして、この言わば第二段階においては、観光や特産品情報を中心とする「まちおこし、地域活性化」を目的とする情報発信、或いはまたホームページにおける（狭義の）広報活動領域の偏重が未だ主流であることは認めざるを得ないにしても、他方内容面で第一段階とは異なる変化が生じてきているのも確かである。それは、概ね次の2点において指摘できる。

No. 289, 日本経済新聞社・日経産業消費研究所, 1998年2月16日号, 2~60頁, においても見ることができる。さらに部分的な概要は、「リサーチ&ランキング」日本経済新聞, 1998年2月15日付朝刊にも掲載されている。

7) 日経産業消費研究所編『前掲』, 24頁。

8) それは、次の理由による。前者の調査結果については、「第一報」でも述べたように、同じ自治体でも複数開設していればそれぞれをカウントしていること、また、Nippon-Netに登録していないが、実際には開設している自治体も存在すること等。また、後者の日経産業消費研究所の調査結果については、アンケート調査に回答した自治体に関する数字であること等。因みにこの調査では、都道府県は全部、市区町村は2,070自治体（3,255自治体中）が回答し、回答率は63.6%ということである（日経産業消費研究所編『前掲』, 24頁）。

9) 註4)の各調査結果を参照。

10) 日経産業消費研究所編『前掲』, 26, 27頁。なお本文中に挙げた項目の具体的な自治体数は複数回答で、1位「観光案内」が915, 2位「郷土（地理・歴史・人口など）紹介」が884, 3位「祭り・催し物などイベント案内」が848, そして、4位「県民便りのような行政情報」が363等となっている。

11) 足立英一郎「自治体インターネット利用の課題と展望」『都市問題』第89巻第3号, 1998年3月号, 32頁。

第一点は、住民の意見聴取の手段として活用する事例が目立ってきたことである。これは、ようやく自治体側がインターネットの双方向性なかでもそのフィードバック機能の部分に目を向け出したものとして理解できる。このことはまた、従来インターネットを利用した広報活動に欠如してきた広聴活動領域が、ホームページの内容面において一定のポジションを獲得し始めた兆候として捉えることもできよう。なかには、さらに進んで政策形成過程への住民参加手段として活用する事例も現れ始めた（例えば、神奈川県大和市の都市計画マスタープランの策定過程における市民参加手段としての利用¹²⁾など）。これなどは、筆者が常々広聴活動に与えてきた「住民参加（手段）としての広聴活動＝（広義の）自治体広報活動のイノベーション」という認識を具体化するものとして非常に興味深い試みであり、今後その動向が大いに注目されるところである。

この広聴活動領域広くは住民参加手段としての活用は、「第一報」でも触れた東京都中央区や神奈川県大和市における事例の他、神奈川県鎌倉市や藤沢市、また、東京都知事の私的諮問機関「生活都市東京を考える会」等の試み¹³⁾など徐々に各地で見られるようになってきている。

第二点は、行政情報の公開・提供手段としての活用である。ここでいう行政情報とは、単なるお知らせ的なそれを意味するのではなく、従来であれば他の方法においても得難かった情報の類いを指している。この種の行政情報を、自主的にホームページ上に公開・提供するというものである。

これは、明らかに食糧費の不正支出などを始めとする一連の行政機関の不祥事によって住民の信頼を失墜させた自治体側が、その信頼回復の手段として、すなわち行政過程の透明化を図る一環としてインターネットを活用するようになったものと考えられる。主な事例としては、「第一報」でも既に触れた高知県を皮切りとする食糧費の執行状況や、また岩手県のように旅費や知事の交際費にまで拡げて掲載するところなどが挙げられる¹⁴⁾。

また、この系統に属するもう一つの試みに、これまでその密室性がつとに指摘されてきた審

12) 大和市の事例について詳しくは、次の文献を参照のこと。大和市インターネット活用研究会『大和市インターネット活用戦略計画～情報の蓄積と参加を目指して～』1997年5月（これは、以下のアドレスから入手できる。（<http://www.city.yamato.kanagawa.jp/INKEN/YTMP-P.html>））、小林隆「インターネットを利用した都市計画の試み－大和市の市民参加事例を中心に－」『季刊自治体学研究』第70号、1996年秋号、同「住民参加による都市マスタープランの策定とインターネットの役割」『住宅』第46巻7号、1997年7月号、同「自治体の政策形成過程におけるインターネットの有効利用」『都市問題』、前掲号。

13) 鎌倉市については、鎌倉市都市マスタープランのホームページ（<http://www.city.kamakura.kanagawa.jp/info/plan/masterplan/masterplan.html>）及び同懇話会のホームページ（<http://up.t.u-tokyo.ac.jp/kamakura/danwa/danwa.pl>）、藤沢市については、電縁都市ふじさわホームページ（<http://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/~denshi/OCNman/fujisawa.htm>）、東京都知事の私的諮問機関「生活都市東京を考える会」については、そのホームページ（<http://www.tokyo-teleport.co.jp/tokyoplan/>）及び、この電子ネットワークのプロジェクトに実際に関わった者たちによる調査報告、橋本 岳、安藤伸彌、金子郁容「電子ネットワークを利用した政策形成の実験－『生活都市東京を考える会』電子プロジェクト報告－」『都市問題』第88巻第7号、1997年7月号を参照。

14) 食糧費等の執行状況に関する具体的事例としては、参考までに以下を参照。高知県（<http://www.pref.kochi.jp/~zaisei/shoku/bunsho.htm>）、福岡県（<http://www.pref.fukuoka.jp/info/c0290101.htm>）、三重県（<http://www.pref.mie.jp/SISHUTU/index.htm>）、岩手県（<http://sv01.office.pref.iwate.jp/syoku/>）など。また、さらに拡げて公開・提供する試みとして、岩手県の知事・副知事の交際費の執行状況も参照（<http://www.pref.iwate.jp/~hp0101/kousai/>）。

議会等の諮問機関における議事録や資料の公開・提供がある¹⁵⁾。

さらに行政情報ではないが広く公共情報として眺めるならば、自治体の議決機関すなわち地方議会においても最近インターネットを利用した広報活動を行う傾向が目立っているが、ここでは、通常我々住民の目に触れにくかった議会の本会議や委員会の議事録を公開・提供する試みが見られる¹⁶⁾。

以上指摘した二つの点は、第一点が住民の行政過程への参加に関わることであり、第二点が住民に対する行政情報の公開・提供に関わることである。これらは、いずれも自治体側からのアプローチであるが、「情報なくして参加なし」と言われる如く両者は密接に結びついている¹⁷⁾。紹介してきたそれぞれ（情報を知りうること、行政過程に参加すること）についての事例が、既存の手段に付け加えられる新たな試みであるとするならば、自治体のインターネット活用を考える場合、どちらか一方だけの機能的充実は許されないであろう。つまり、それらの最終的な目的が既存の方法と併せた行政過程の民主化に置かれる以上、インターネット上においても相乗的な充実が求められるのは当然である。そして、そこからは自ずと（狭義の）広報活動領域と広聴活動領域のバランスのとれた配置（内容構成）が要請されてくるはずである。

この点からは、自治体のインターネット利用自体は第二段階に入ったとはいえ、これらの試みはまだ胎動期とも言うべき段階であり、未だ圧倒的に観光や特産品情報、若しくはお知らせの行政情報に偏している実態は改めて喚起を促してよいと思われる。

さて、概観してきた全国の自治体インターネットの現状と比較して、岩手県内自治体の動向はどうであろうか。次章以下では、いよいよアンケート調査と観察調査からその現状分析を試みることにする。

3. 岩手県内自治体の現状(1)～「第2回岩手県内自治体におけるインターネットを利用した自治体広報活動アンケート調査」結果より

(1) 調査の概要

本アンケート調査は、岩手県内各自治体のインターネットを利用した広報活動の活動状況、現状認識、課題等を探ることを目的として行なったものである。このアンケート調査は、96年（平成8年）7月に実施した「インターネットを利用した自治体広報活動に関するアンケート調

15) 例えば、東京都のホームページの「審議会等の動き」を参照されたい。審議会に関する膨大な議事録等が閲覧可能である (<http://www.metro.tokyo.jp/INET/KONDAN/KONDAN.HTM>)。なお、その一つである東京都臨海副都心開発懇談会（この議事録も上記のアドレスで閲覧可能）の情報公開に関する報告については、清原慶子「自治体行政への住民参加の推進に果たす情報公開の意義－東京都臨海副都心開発懇談会の事例から－」『法学研究』第69巻12号、1996年、同「二つの懇談会が示した住民参加と情報公開の関連性」『住民と自治』404号、1996年を参照。

16) 例えば、全国の地方議会に先駆けてホームページを開設した埼玉県議会では、定例会及び各委員会の議事録を公開・提供している (<http://www.pref.saitama.jp/~s-gikai/>)。なお、参考までに埼玉県議会のホームページに関する概要については、以下を参照。加藤俊江「インターネットによる議会情報の提供」『月刊自治フォーラム』第456号、1997年、同「インターネットによる議会情報の提供」『地方自治職員研修』第31巻7号、1998年。

17) インターネットを活用した自治体の行政過程の民主化に関する検討については、拙稿「開かれた自治体'に向けたインターネット上の試み」『政経研究（村田光義教授古稀記念論文集経済学・政治学の理論と現代的課題）』第36巻第2号、1999年7月（予定）を参照されたい。

表1 調査の概略

調査期間 1998年7月上旬～7月中旬
 調査方法 調査票郵送方式
 調査対象 岩手県内自治体
 調査対象別回収率

	回収自治体数	各自治体数	回収率(%)
県	1	1	100.0
市	12	13	92.3
町	29	30	96.7
村	14	16	87.5
計	56	60	93.3

査」(「第一報」で詳細を報告済み)以来約2年を経過して行われたものであり、その間の変化を明らかにする意味合いから前回調査のフォローアップとして位置づけられている。

このアンケート調査は、98年(平成10年)7月6日付で岩手県内全60(県及び全市町村)の各自治体に向けて実施し、配布・回収とも郵送法によった。回答基準日を7月5日に設定し、一応の回答期限を7月19日に設定し

た。この日までに未回答の自治体については改めて返送を促し、最終的には全60自治体のうち56自治体から回答が得られた。特段無効とみなす回答は見られず、有効回答率は93.3%であった(表1)。

(2) アンケート調査の結果

1. ホームページの開設状況

岩手県内60自治体中アンケート調査の回答を得た56自治体のうち、現在ホームページを開設していると回答した自治体は、40自治体であった。この調査結果に関する限りでは、岩手県内自治体の約7割(71.4%)が既にホームページを開設し広報活動を行っていることになる(図1)。但し、回答を得られなかった自治体もあるので、実際の比率は若干異なる。筆者が独自に調査したところでは、この他3自治体が開設しており、それを入れると43自治体になる(表2)。これは全自治体の71.7%を占め、先のアンケート調査の結果よりやや高めである。いずれにせよ、岩手県内では、既に約7割の自治体がホームページを開設していると理解してよい。

さて、「第一報」では7自治体が開設し、今回43自治体が開設しているということは、2年間で約6倍の伸びを示している(図2)¹⁸⁾。これは、先のNippon-Netの全国レベルの調査比率が3倍であったことを考えると、それを遥かに凌ぐ高い数字である¹⁹⁾。このことから岩手県内各自治体のホームページ開設意欲の高さが、十分理解できよう。

開設状況が明らかになったところで、開設自治体と未開設自治体に分けてアンケート調査の結果を見ていくことにする。なおアンケート調査の回答は、基本的に各設問に用意した選択肢を選んで貰う方法で行った。

18) これはアンケート調査プラス筆者が閲覧確認した数で、恐らく実際の開設数と見てよいだろう。

19) 因みに、「第一報」においては、Nippon-Netに登録している東北6県の各自治体数も明らかにしていた。今回も前回同様に明らかにし比較すると、次のような結果になる(前回調査数→今回調査数)。青森県[1→9]、岩手県[5→18]、宮城県[5→23]、秋田県[8→27]、山形県[6→17]、福島県[3→29]といった具合で、東北の各県はいずれも少なくとも3倍以上の伸びが認められる。但し、先程も述べたように、この数字はあくまでも登録されている数であり実際とは異なることに注意されたい(例えば、岩手県は実際には43自治体開設しているが、この数字だと18自治体となり大きく異なる)。その意味からはデータの価値は低いと言わざるを得ないが、同じ条件下の数字であることからある程度の傾向を見出すことは可能と思われる。

表2 岩手県内の開設自治体

(98年7月5日現在)

	自治体名	ホームページアドレス (URL)	開始時期
	岩手県	http://www.office.pref.iwate.jp/	96年9月
岩手・紫波地区	2 盛岡市	http://www.nnet.ne.jp/moriokacity/frame.html	96年12月
	3 葛巻町	http://www.town.kuzumaki.iwate.jp/index.html	98年6月
	4 岩手町	http://www.town.iwate.iwate.jp/index.html	98年6月
	5 西根町	http://www.town.nishine.iwate.jp/index.html	98年2月
	6 松尾村	http://www.vill.matsuo.iwate.jp/index.html	98年6月
	7 玉山村	http://www.vill.tamayama.iwate.jp/index.html	98年6月
	8 滝沢村	http://www.vill.takizawa.iwate.jp/	98年3月
	9 雫石町	http://www.town.shizukuishi.iwate.jp/title.html	97年11月
	神和・胆江地区	10 大迫町	http://www.echna.ne.jp/~ohasama/
11 石鳥谷町		http://www.echna.ne.jp/~rinta/	96年4月
12 花巻市		http://www.city.hanamaki.iwate.jp/index	95年12月
13 北上市		http://www.kitakami.or.jp/~kitagami/home/home.html	97年4月
14 沢内村		http://www.kitakami.or.jp/~sawauchi/	98年6月
15 湯田町		http://www.kitakami.or.jp/~townyuda/	98年4月
16 金ヶ崎町		http://www.isop.ne.jp/atruikane.html	不明
17 江刺市		http://www.esashi-iwate.gr.jp/	98年2月
18 胆沢町		http://www.town.isawa.iwate.jp/	98年6月
19 前沢町	http://www.isop.ne.jp/atruimaes.html	96年12月	
両磐・気仙地区	20 一関市	http://www.city.ichinoseki.iwate.jp/title.shtml	98年3月
	21 花泉町	http://www2.kpc.co.jp/hanaizumi-town/	98年4月
	22 大東町	http://www.etos.co.jp/~daito/	96年4月
	23 住田町	http://www.nnet.ne.jp/sumita/	97年7月
	24 陸前高田市	http://www.nnet.ne.jp/takata/	98年5月
	25 大船渡市	http://www.nnet.ne.jp/~ofunato/	97年9月
	26 三陸町	http://www.nnet.ne.jp/~sanriku/index.html	97年10月
上・下閉伊地区	27 遠野市※	http://www.echna.ne.jp/~tohno/	96年4月
	28 大槌町	http://www.rnac.or.jp/~ochan/	96年6月
	29 山田町	http://www.echna.ne.jp/~yamada/	96年11月
	30 新里村	http://www.vill.niisato.iwate.jp/	98年4月
	31 川井村※	http://www.nnet.ne.jp/~kawai/menu.html	96年7月
	32 岩泉町	http://www.echna.ne.jp/~iwaizumi/	97年9月
	33 普代村	http://www.echna.ne.jp/~fudai/	97年3月
九戸・二戸地区	34 久慈市	http://www.rnac.or.jp/~kuji/	97年3月
	35 野田村	http://www.rnac.or.jp/~noda/	97年3月
	36 山形村※	http://www.rnac.or.jp/~yamagata/	不明
	37 種市町	http://www.rnac.or.jp/~taneichi/	97年3月
	38 大野村	http://www.vill.ohno.iwate.jp/index.html	97年3月
	39 軽米町	http://www.town.karumai.iwate.jp/	96年12月
	40 九戸村	http://www.w-net.ne.jp/kunohe/	97年2月
	41 二戸市	http://www.w-net.ne.jp/ninohe/	97年11月
	42 一戸町	http://www.w-net.ne.jp/ichinohe/	98年3月
	43 安代町	http://www.town.ashiro.iwate.jp/index.html	98年6月

注)※印は、今回アンケート調査未回収の自治体

図1 ホームページの開設状況

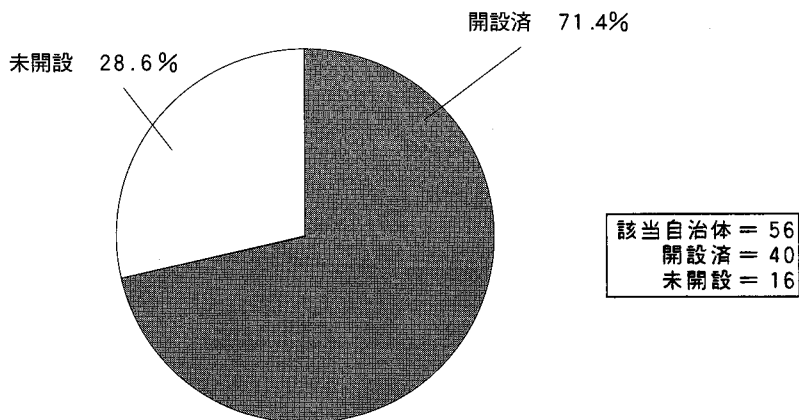
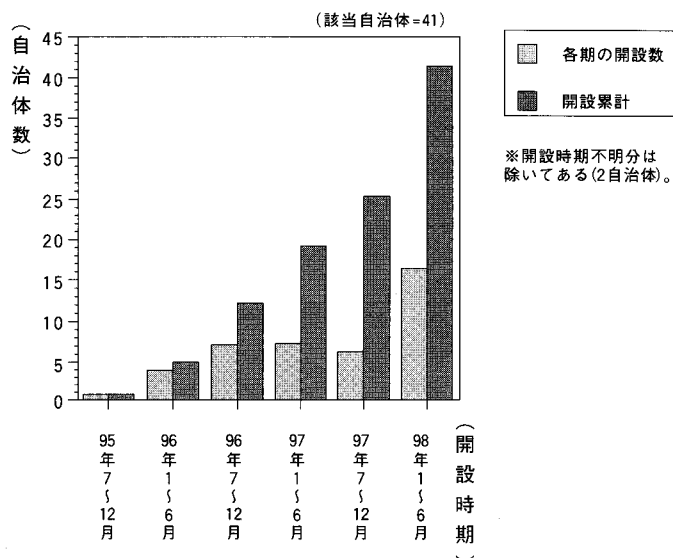


図2 開設数の伸び



2. 開設自治体のアンケート調査結果

2-1. 推進体制

まず、インターネットによる広報活動に従事している「人員体制」について訊ねてみた。担当している職員が「1名」と答えた自治体が17自治体(42.5%)、「2名」が12自治体(30.0%)、「3名」が2自治体(5.0%)、「4名」が2自治体(5.0%)、「5名」が2自治体(5.0%)、「無回答」が5自治体(12.5%)という結果であった。また、専従の担当者を置いて「いる」自治体が4自治体(10.0%)、置いて「いない」自治体が34自治体(85.0%)、無回答が2自治体(5.0%)あった。

この結果からは、膨大な事務量に対し財政逼迫から職員数が漸減傾向にある中での厳しい人員配置の状況が浮かび上がってくる。とはいえ担当者が1名という自治体が圧倒的に多い現状

図3 開設目的

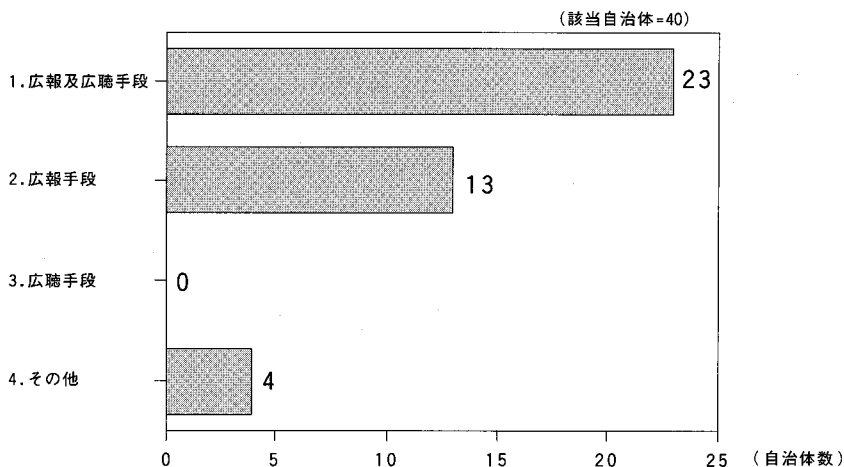
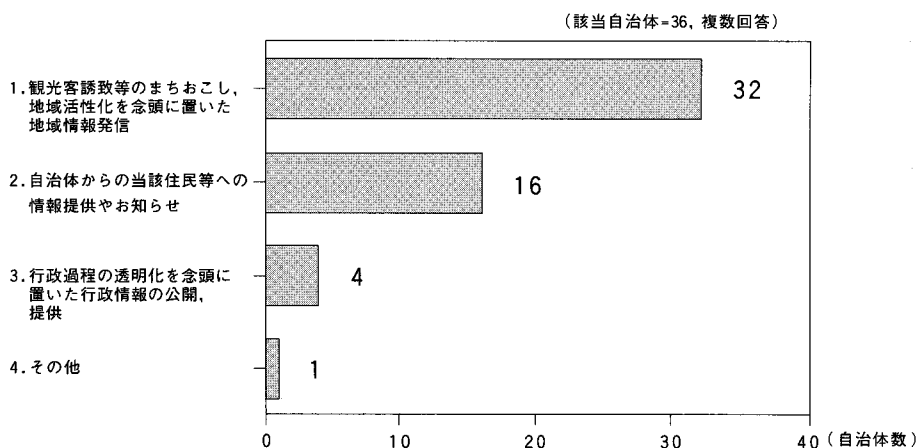


図4 具体的な開設目的



は、その推進体制としてあまりにも貧弱には過ぎないだろうか。たとえ実質的なメンテナンスや作成を制作会社に任せているとしても、ホームページにおける広報活動の内容は、100%行政側が主体的に行われるべき性質を有しているはずである。そうであるならば、自治体サイドの担当者が一人というのはいかにも心許ない気がする。専従で担当者を置けなくとも出来るだけ多くの職員が関与しうる体制をいかに確保していくかが、この活動に対する認識の差として表れてこよう。

なお「推進担当課」についても参考までに聞いたが、多くは企画調整系の広報若しくは情報関係の部署で進められていたが、1自治体のみ特産品販売に特化した形でホームページを開設している関係であろうか農政課が行っている自治体が見られた。

2-2. 開設の目的

次に「ホームページ開設の目的」に関して、質問してみた。まず「開設目的」自体について訊

図5 他の広報ツールとの比較

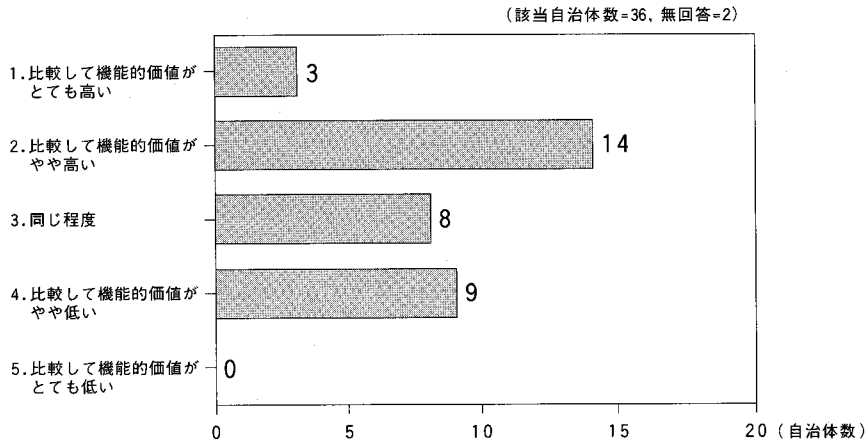
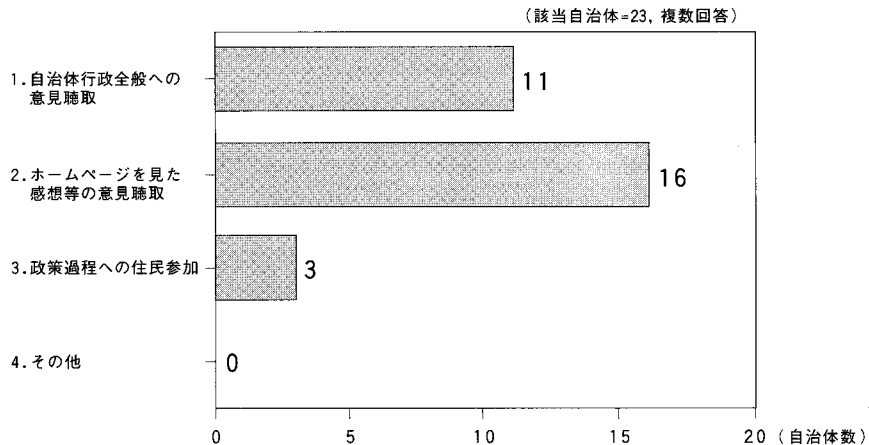


図6 広聴の具体的目的



ねたところ、「1. (狭義の) 広報及び広聴手段」と答えた自治体が23自治体 (57.5%), 「2. (狭義の) 広報手段」と答えた自治体が13自治体 (32.5%), 「3. 広聴手段」だけと答えた自治体は0, 「4. その他」が4自治体 (10%) という結果であった (図3)。この「その他」の具体的内容とは、「特産品の販売手段」や「観光案内」などであるが、どちらも「(狭義の) 広報手段」に含むことも可能であろう。

実際のホームページを見る限り、広報活動領域の情報発信に偏っている傾向は否めないが、開設自治体の約6割近くが、その開設目的として (狭義の) 広報及び広聴手段双方を挙げていることは興味を引く。目的として認識しながらも、現状ではその実態が伴っていないということなのか、それともそもそも (狭義の) 広報活動と広聴活動のあるべき比率が均等ではないということの意味しているのだろうか。

また、開設目的に「広報」を含んで回答した36自治体には、その「具体的な目的」(図4), 「他の広報活動のツールとの比較」(図5) についてそれぞれ訊ねてみた。

「具体的な目的 [複数回答]」として、「1. 観光客誘致等のまちおこし、地域活性化を念頭に

置いた地域情報発信」と答えた自治体が32自治体(88.9%)、「2. 自治体からの当該住民等への情報提供やお知らせ」が16自治体(44.4%)、「3. 行政過程の透明化を念頭に置いた行政情報の公開・提供」が4自治体(11.1%)、「4. その他」が1自治体(2.8%)という結果であった。それぞれ回答の組み合わせは、1.のみ挙げた自治体が16自治体、2.のみ挙げた自治体が3自治体、1.,2.を共に挙げた自治体が8自治体、2.,3.を共に挙げた自治体が1自治体、1.,2.,3.を共に挙げた自治体が3自治体、1.,2.,4.を共に挙げた自治体が1自治体という具合であった。

約9割(32自治体)もの自治体が、その具体的な開設目的として「まちおこし、地域活性化」を挙げ、またその一点しか目的としない自治体が4割強(16自治体)も存在するという実態からは、多くの自治体にとってインターネットを利用した広報活動は、「まちおこし、地域活性化」のための情報発信手段として非常に強く認識されていることが理解される。そして、それはまた、他の具体的目的が、「まちおこし、地域活性化」に比べインターネットで情報発信する内容としては、かなり低い認識を持たれているということでもある。

この点に関して、筆者は、「地方」に所在する県域で「過疎・高齢化」を共に抱え、「まちおこし、地域活性化」が危急の問題として存在するところでは、このような傾向が同様に見られるのではないかと思えてならない。そして、そこからホームページの内容が、現状では広報活動領域に偏る理由がある程度見えてくるような気がする。

ところで、もう一つの話題として、一連の行政不祥事から行政過程の民主化が強く叫ばれる現在にあって、その具体的な方策の一つである「行政過程の透明化を念頭に置いた行政情報の公開・提供」を挙げた自治体が4自治体であったことの評価は難しい。回答自治体数から見ると少ない数字であることから否定的に捉えることも可能であるが、一方前回調査では0であったことを考えると、そのような認識が出てきたと肯定的に捉えることも可能である。

「他の広報活動のツールと比較しての評価」に関しては、「1. 比較して機能的価値がとて高い」と答えた自治体が3自治体(8.3%)、「2. 比較して機能的価値がやや高い」は14自治体(38.9%)、「3. 同程度」は8自治体(22.2%)、「4. 比較して機能的価値がやや低い」は9自治体(25.0%)、「5. 比較して機能的価値はとて低い」は0、無回答が2自治体(5.6%)という結果であった。

他の広報活動のツールと同程度以上の評価をしている自治体が25自治体(69.4%)=約7割あるということは、一定の機能的評価が与えられていると見てよいだろう。「とて高い」或いは「とて低い」といった極端な評価がまだ余り見られないのは、そのような評価を下すにはまだ現段階では時期尚早と思っているのかもしれない。

他方「開設目的」に「広聴」を含んで回答した自治体[23自治体]にも、その広聴の「具体的な目的[複数回答]」、「行政参加手段としての認識」、「他の広聴活動のツールとの比較」について質問してみた。

「具体的な目的」として、「1. 自治体行政全般への意見聴取」を挙げた自治体が11自治体(47.8%)、「2. ホームページを見た感想等の意見聴取」を挙げた自治体が16自治体(69.6%)、「3. 政策過程への住民参加」を挙げた自治体が3自治体(13.0%)、「その他」は0であった(図6)。それぞれ回答の組み合わせは、1.のみ挙げた自治体が6自治体、2.のみ挙げた自治体が11自治体、3.のみを挙げた自治体が1自治体、1,2を共に挙げた自治体が3自治体、1,2,3を共に挙げた自治体が2自治体という具合であった。

また、インターネットを利用した広聴活動を、「住民の行政参加の手段として位置づけているか」という質問には、「1. はい」と答えた自治体が9自治体(39.1%)、「2. いいえ」と答え

図7 インターネットを使った広聴活動の行政参加手段としての位置づけ

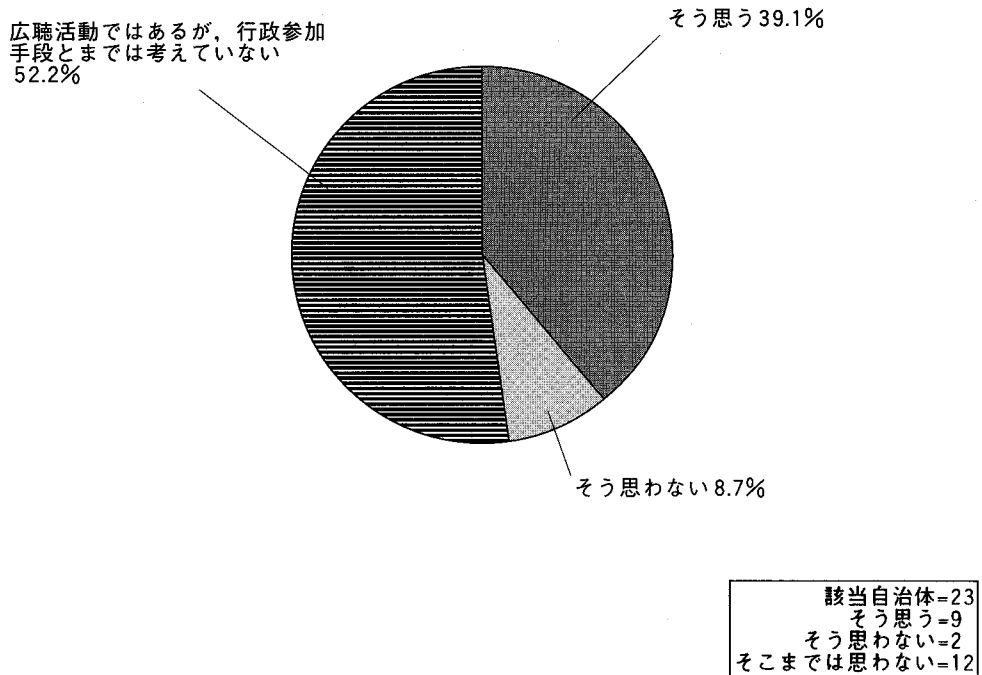
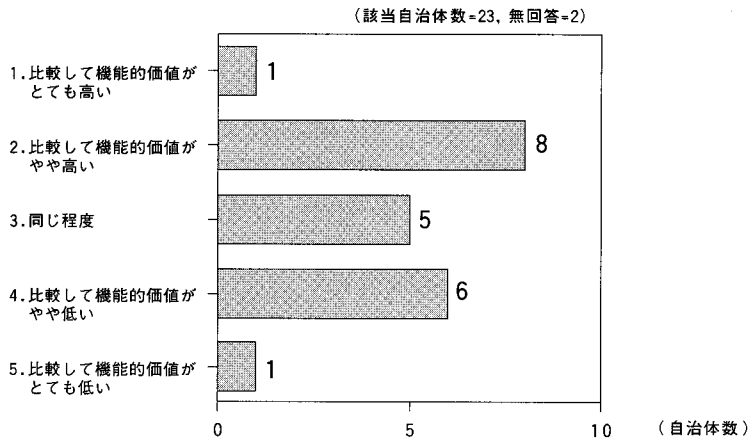


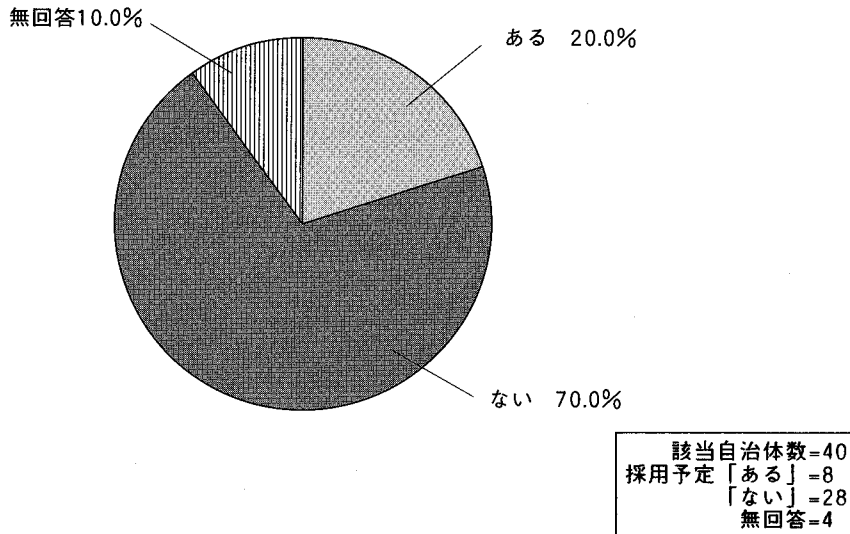
図8 他の広聴ツールとの比較



た自治体が2自治体(8.7%),「3. 広聴活動ではあるが行政参加手段とまでは考えない」と答えた自治体が12自治体(52.2%)あった(図7)。

そして、「他の広聴活動のツールと比較しての評価」に関しては、「1. 比較して機能的価値がとて高い」と答えた自治体が1自治体(4.4%),「2. 比較して機能的価値がやや高い」と答えた自治体が8自治体(34.8%),「3. 同程度」と答えた自治体が5自治体(21.7%),「4.

図9 今後採用のインターネット上の
広聴活動



比較して機能的価値がやや低い」と答えた自治体が6自治体(26.1%)、「5. 比較して機能的価値はとても低い」と答えた自治体が1自治体(4.4%)、無回答が2自治体(8.7%)という結果であった(図8)。

最初の二つの問いの結果は、先の「まちおこし、地域活性化」のための情報発信手段としての認識が強いことの側面的な表れとして理解できよう。つまり、その点からは、「まちおこし、地域活性化」につなげるために効果的な情報発信を行うことが不可欠であるため、「ホームページを見た感想等の意見聴取」が最も多くなるのは頷けるし、逆に「政策過程への住民参加」を挙げる自治体が極端に少ないこと、或いはインターネットによる広聴活動を「住民の行政参加手段」として積極的には認めたがらない傾向が強いことは、先に見た広報活動の具体的な目的の中で、「行政過程の透明化を念頭に置いた行政情報の公開・提供」を挙げる自治体が少なかったことと根底では共通している事柄ではないかと思われる。つまり、そのいずれもが「行政過程の民主化」を目標とする事柄であり、そのような目的としては現状では、インターネットを利用した自治体広報活動はそれほど認識されていないことを意味していると思われるからである。

インターネットによる広聴活動の「機能的評価」に関しては、広報活動の場合とほぼ同様に全体的にばらついた評価がなされている。

このカテゴリーの設問の最後に、回答を寄せた40の開設自治体全てに現在は実施していないが、「今後採用する予定のインターネット上の広聴活動(広く住民参加手段を含む)の方法」は何かあるかどうか聞いてみた(図9)。結果は、行う予定が「1. ある」と答えた自治体が8自治体(20.0%)、「2. ない」と答えた自治体が28自治体(70.0%)、無回答が4自治体(10.0%)あった。「1. ある」と答えた自治体の具体的な方法には、ホームページ上のアンケート、電子会議室、電子掲示板、メーリング・リスト、電子メール等が挙げられていた。このアンケートは、主に利用者や住民のニーズを把握する目的で行う予定の自治体が多く、また、電子メールを用いた方法の具体的な目的には、「総合開発計画に係る意見聴取」や「市政への提言」と答えた自治体があった。

新しく広聴活動の具体的な方法を採用する予定の「ある」自治体が、全体の20%程度に止

図10 主たる目的とする対象地域

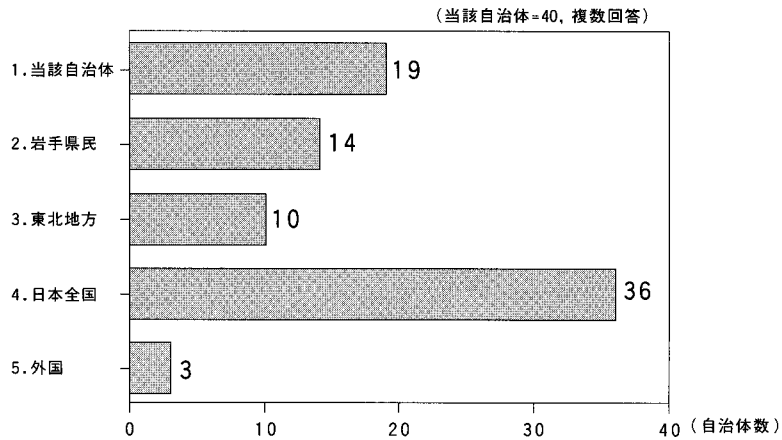
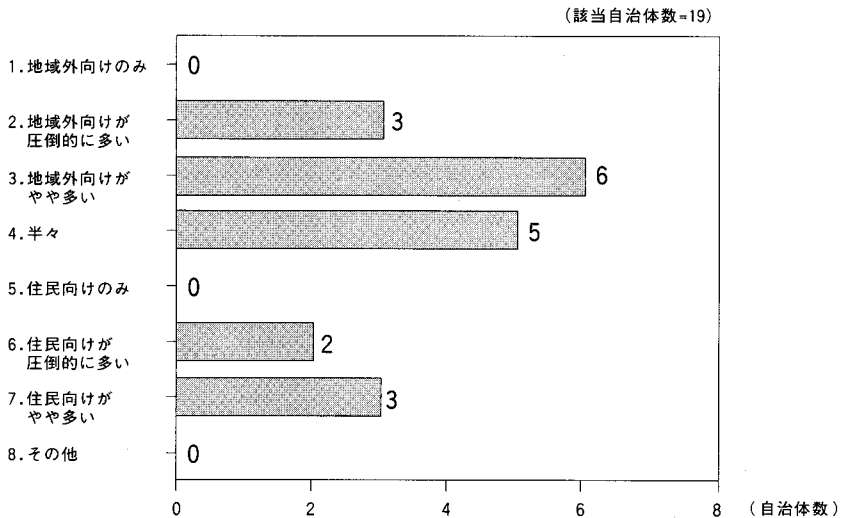


図11 理想的な内容バランス



まっている現状は、内容面の多様化、充実度が問われている第二段階の自治体インターネットにとってはやや少なめの数字という印象を受けはする。ただこの採用予定の「ある」自治体の中に、その具体的な目的として、「総合開発計画に係る意見聴取」といった政策形成過程への住民参加をも視野に入れているところも見られることは、県内においても住民参加手段としての利用を意識する自治体が今後増えていくのではないかと期待を持たせる。

2-3. 受け手に対して

次に、インターネットを利用した自治体広報活動を行うにあたっての、「目的とする受け手の方向性」について幾つか訊ねてみた。

まず「主たる目的とする受け手の対象地域」をどこに置いているかという設問に答えて貰ったところ（〔複数回答〕）、「1. 当該自治体」が19自治体（47.5%）、「2. 岩手県民」が14自治

体 (35.0%), 「3. 東北地方」10自治体 (25.0%), 「4. 日本全国」36自治体 (90.0%), 「5. 外国」3自治体 (7.5%) という結果が得られた (図10)。また、挙げて貰った回答の「一番優先する地域」としては、「日本全国」を24もの自治体 (60.0%) が挙げ際立っていた。以下「当該自治体」7自治体 (17.5%), 「岩手県民」6自治体 (15.0%), 「東北」1自治体 (2.5%), 「外国」0, 無回答2 (5.0%) という結果であった。

「日本全国」を対象とする自治体が9割、また、「一番優先するという地域」に挙げる自治体が6割いることから、ひとまず大方の自治体インターネットは全国規模を視野に運営されていると理解してよいだろう。

次に、主たる対象地域として「1. 当該自治体」を含んで回答した自治体には、現状の内容比率は別にして、「本来理想的な内容構成のバランス」はいかにあるべきかを訊ねてみた (図11)。「1. 当該地域外向けのみ」という回答は0, 「2. 当該地域外向けの内容が圧倒的に多いこと」と答えた自治体は3自治体 (15.8%), 「3. 当該地域外向けの内容がやや多い」と答えた自治体が6自治体 (31.6%), 「4. 半々」と答えた自治体が5自治体 (26.3%), 「5. 当該自治体住民向けのみ」と答えた自治体は0, 「6. 当該自治体住民向けの内容が圧倒的に多いこと」と答えた自治体が2自治体 (10.5%), 「7. 当該自治体住民向けの内容がやや多いこと」と答えた自治体が3自治体 (15.8%), 「8. その他」を挙げた自治体は0という結果であった。回答は分散したが、なかで比較的多かった「当該地域外向けの内容がやや多い」ことを挙げた自治体の具体的理由としては、「地域内向けの情報は、広報紙等で全世界帯に配布されるため」、「主目的が当該自治体の全国に向けた情報発信のため」といった点が、また「半々」であることを挙げた自治体には、「全ての地域の皆さんに情報を届けたい」、「インターネットの媒体特性 (メリット) を生かすため」といった点が指摘されていた。

次に前回調査以降にホームページを開設した自治体 (36自治体) には、開設にあたって何らかの「周知方法」をとったかどうか聞いてみた。結果は、「1. 行った」自治体が28自治体 (77.8%), 「2. 行っていない」自治体が8自治体 (22.2%) であった。さらに何らかの周知を行っていた自治体 (28自治体) に対しては、具体的な周知方法も訊ねたところ [複数回答]、「1. 検索エンジンへの登録」をした自治体が17自治体 (60.7%), 「2. 他団体のホームページへのリンク依頼」をした自治体が14自治体 (50.0%), 「3. 当該自治体住民への広報」をした自治体が24自治体 (85.7%), 「4. 地域外への広報」をした自治体が3自治体 (10.7%), 「5. その他」が5自治体 (17.9%) という結果であった。この「その他」に挙げられていた具体的な方法とは、「ホームページの開所式」や「職員の名刺等に表示を記載」といったことなどである。また、この「3. 当該自治体住民への広報」の具体的な方法とは、殆どの自治体が「広報紙 (誌) への掲載」を挙げている。

周知を全く行っていない自治体が8自治体 = 2割強もあるのは、意外な結果であった。「第一報」でも述べたが、既に膨大な数のホームページが存在する今日、周知を行わずにインターネット・ユーザーに見て貰えることは全くないとは言わないまでも、特に自治体サイトは商業サイトのように強力に見せる内容に乏しいだけに、まずは自ずから検索エンジンやリンクを依頼するなどして見て貰う努力をすべきであろう。それを行ってすら実際には足 (目) を運んで見てくれる人は極めて少ないのが現状なのである。

さらに開設している自治体 (=40自治体) には、提供されている「情報内容の更新」に関しても訊ねてみた。「定期的に更新している」自治体が13自治体 (32.5%) あり、「不定期」の自治体が26自治体 (65.0%), 「その他」の自治体が1 (2.5%) あった (図12)。この「その他」を挙げた自治体は、まだ開設後間もなく、今後の更新頻度の予定を記したものであった (月1

図12 情報内容の更新

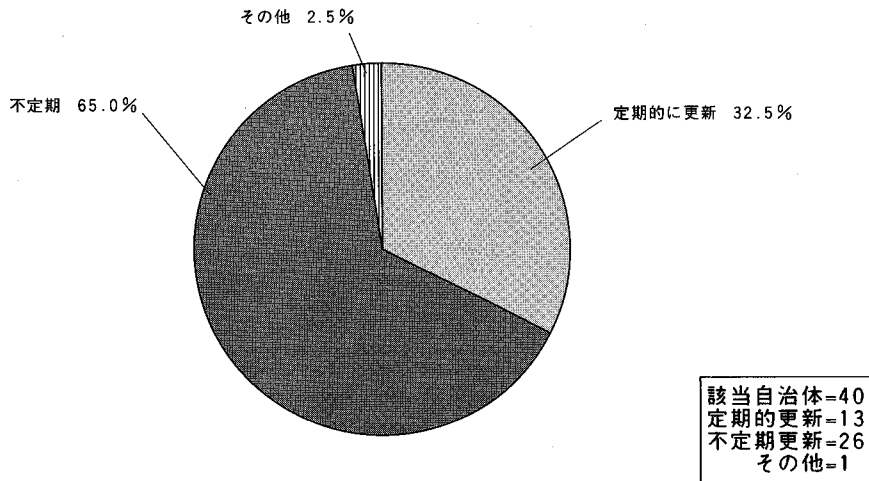
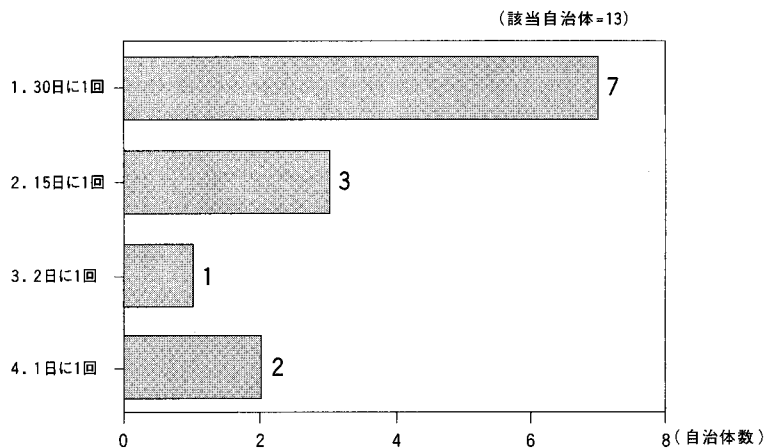


図13 情報内容の更新頻度



回程度を予定)。定期的に更新している自治体 (13自治体) については、その更新頻度も訊ねてみたところ、「1. 30日に1回」のところが7自治体 (53.8%)、「2. 15日に1回」のところが3自治体 (23.1%)、「4. 1日に1回」のところが2自治体 (15.4%)、「3. 2日に1回」のところが1自治体 (7.7%) という内訳であった (図13)。

更新頻度は多ければ多いほど好ましいことは言うまでもない。つねに新鮮な情報を提供することが、ユーザーをリピーターにする要因の一つとなろう。膨大な事務量の中で毎日更新することの困難さは小さな自治体では特に察して余りあるが、絶えず新しい情報を提供していく姿勢は求められてしかるべきであろう。

2-4. 広報活動の評価

最後の設問のカテゴリーは、「インターネットを使った自治体広報活動の評価」に関する事柄

図14 ホームページ開設に関する評価

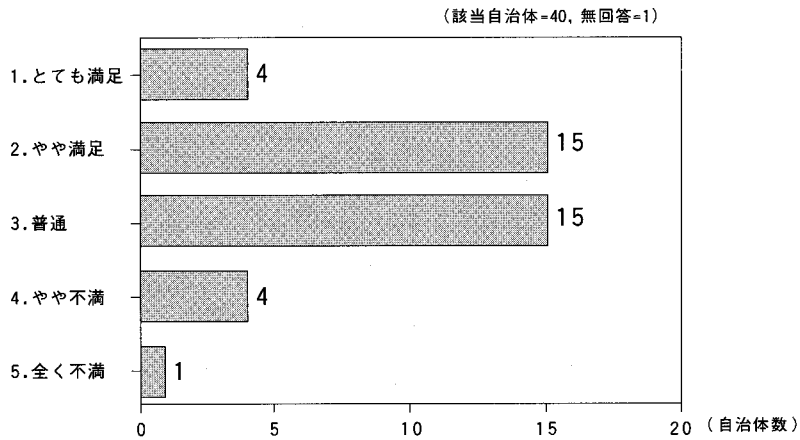
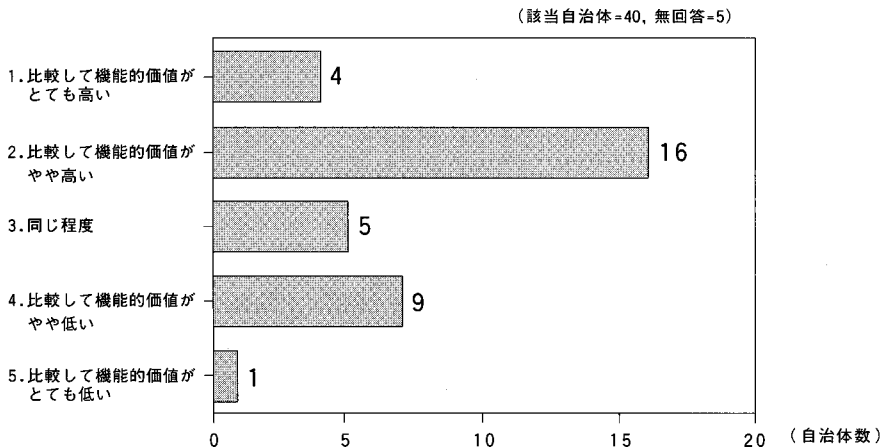


図15 他の広報活動手段との比較評価



である。

まず現時点において、「ホームページを開設したことについてどのような評価を下しているのか」聞いてみた。その結果、「1. とても満足」と答えた自治体は4自治体(10.0%)、「2. やや満足」と答えた自治体は15自治体(37.5%)、「3. 普通」と答えた自治体は15自治体(37.5%)、「4. やや不満」と答えた自治体が4自治体(10.0%)、「5. 全く不満」と答えた自治体が1自治体(2.5%)、無回答が1(2.5%)であった(図14)。

次に、「他の広報活動(狭義の広報, 広聴を含む)の手段と比較しての評価」についても訊ねてみた。「1. 比較して機能的価値がとて高い」と答えた自治体が4自治体(10.0%)、「2. 比較して機能的価値はやや高い」と答えた自治体が16自治体(40.0%)、「3. 同程度」と答えた自治体が5自治体(12.5%)、「4. 比較して機能的価値がやや低い」と答えた自治体が9自治体(22.5%)、「5. 比較して機能的価値はとて低い」と答えた自治体は1自治体(2.5%)、そして「無回答」の自治体は5自治体(12.5%)という結果であった(図15)。

この二つの設問結果を見ると、ホームページ開設に関しては開設自治体の85.0%にあたる34

図16 インターネットを使った自治体広報活動は、
今後一般化していくと思うか

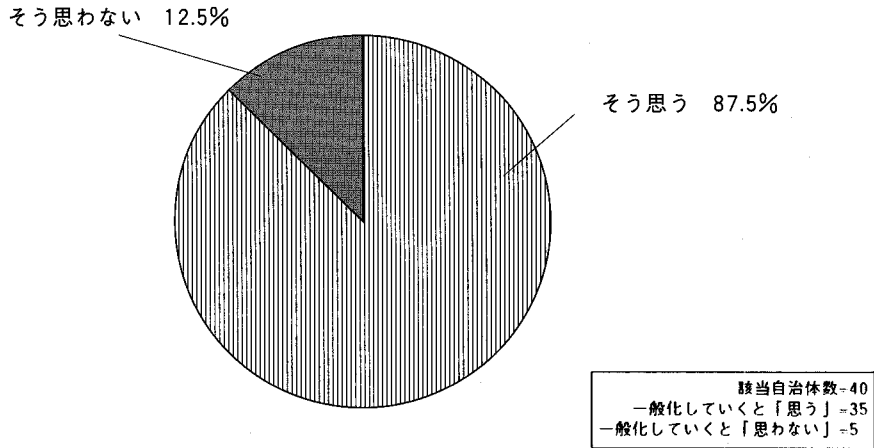
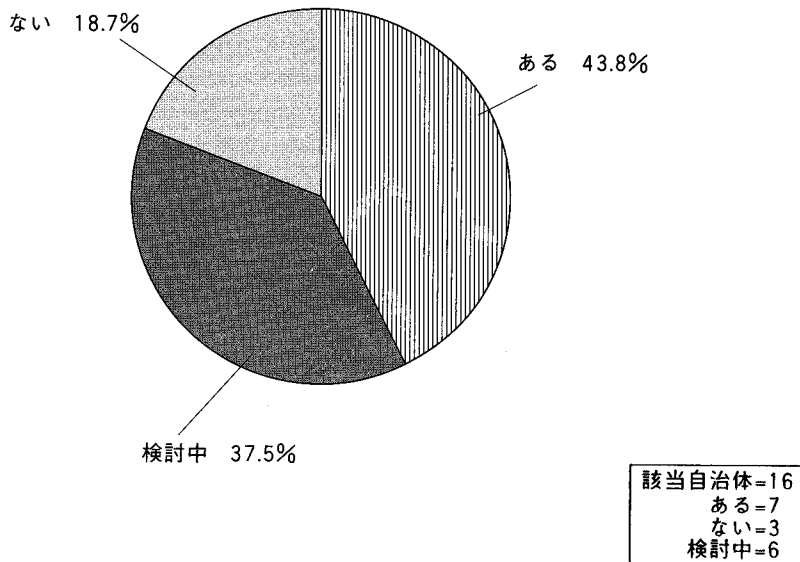


図17 未開設自治体の開設予定



自治体が中以上の高い評価を下しているものの、他の広報活動の手段との比較となると、25自治体（62.5%）とそれよりパーセンテージが低くなっている。これはその効果を期待して開設はしてみたものの、現時点では期待はずれと評価している自治体が一定割合存在することを意味しているものと受け取ってよいのだろうか。ただ実際に観察調査をして気がつくことは、自治体側が十分にインターネットの活用しきれていない点が多く見受けられることである。この点については、活用法を様々に模索していくスタンスが求められる。

さらに「インターネットを使った自治体広報活動は、今後一般化していくと思うか」という

表3 開設予定のある自治体（7自治体）

(98年7月5日現在)

自治体名	開始予定時期
水 沢 市	平成10年8月中旬
千 厩 町	平成11年2月
釜 石 市	平成10年8月1日
宮 古 市	平成10年中
田 老 町	平成10年度中
田 野 畑 村	平成10年度中
浄 法 寺 町	平成10年度中

質問をしてみた。結果は、「1. 思う」と答えた自治体が35自治体(87.5%),「2. 思わない」と答えた自治体が5自治体であった(12.5%) (図16)。この「今後一般化していくとは思わない理由」については、自由に意見を募ったところ、「インターネットの普及進度が遅い」といった意見や「町村の多くは専門職員を配置し難い」といった意見が得られた。

設問の最後に、当該自治体のインターネットを使った自治体広報活動の今後の課題は何かについて、自由に記入して貰った。挙げられた課題としては、「提供情報の充実」、「定期的な更新(かつその周期の短縮)」、「接続環境の整備、インターネットの普及」、「住民が知りたい情報をいかに早く提供するか」等の事柄が多くを占めた。ソフトとハード両面にわたる現在の課題が、率直に言い表されていると思われる。

3. 未開設自治体のアンケート調査結果

次に、調査実施時点で未開設であった自治体について、その結果をみていくことにする。アンケート調査で回答得た56自治体中未開設の自治体は16自治体で、これは回答自治体の約3割(28.6%)にあたる(前掲図1参照)。因みに、筆者が調査した限りで無回答自治体で未開設の自治体は1自治体あるので、実際には60自治体中17自治体すなわち28.3%が未開設となる。どちらにせよ約3割が未開設であることに変わりはない。

3. 未開設自治体のアンケート調査結果

次に、調査実施時点で未開設であった自治体について、その結果をみていくことにする。アンケート調査で回答得た56自治体中未開設の自治体は16自治体で、これは回答自治体の約3割(28.6%)にあたる(前掲図1参照)。因みに、筆者が調査した限りで無回答自治体で未開設の自治体は1自治体あるので、実際には60自治体中17自治体すなわち28.3%が未開設となる。どちらにせよ約3割が未開設であることに変わりはない。

3-1. 開設予定

まず最初に未開設の自治体に対して今後のホームページ開設予定を聞いたところ、「ある」が7自治体、「検討中」が6自治体、「ない」が3自治体という結果が得られた。未開設自治体の4割強(43.8%)が既に具体的な開設予定を持っており(表3, 図17)、さらに「検討中」が4割弱(37.5%)いることを考えると、現在未開設の自治体にあってもその8割もの自治体が、実際にはホームページ開設に関して既に動いているか若しくは動き始めているといった状況にあることが窺える。

3-2. 開設しない理由

次に、開設予定がない3自治体に対してはその理由を問うたところ(〔複数回答〕)、「その方面に明るい人材がない」が2自治体、「予算的問題」が1自治体、「無回答」が1自治体という結果になった。双方の理由を挙げる自治体もあった。

3-3. 広聴活動のツールとしてのインターネット利用

そして、今度は現在ホームページを開設してはいないが、既に広聴活動のツールとして電子メールを使用しているかどうかについても聞いてみた。結果は、「使用していない」が13自治体、「無回答」が3自治体で、明確に使用していると答えた自治体は見当たらなかった。ホームページを開設しなくとも、手紙や電話、Fax同様一つの広聴のツールとして電子メールを活用することなどは、今後検討されてよいだろう。

3-4. インターネットを使った自治体広報活動の今後

さらに「インターネットを使った自治体広報活動は、今後一般化していくと思われませんか」という問いには、16自治体中15自治体(93.8%)が「思う」と回答し、「思わない」と答えた自治体は1自治体(6.2%)であった。この今後一般化していくとは「思わない」自治体の理由としては、「広報活動の範囲が限られているため」という点を挙げていた。

この結果を見る限りでは、現在は未開設であってもその殆どの自治体が今後一般化していくだろうという点では、その予測は一致していることになる。そして、開設予定が「ない」と答えた3自治体にあっても、うち2自治体までは今後一般化していくだろうと認識していること、さらにこの今後一般化していくと「思う」比率が、開設自治体(87.5%)よりも未開設自治体の方が高い(93.8%)ことは、いかなる理由かは定かではないものの興味深い調査結果である。

3-5. インターネットを使った自治体広報活動についての意見

最後にインターネット(特にWWW)を使った自治体広報活動について、自由に意見を求めた。そのうち一つの自治体の意見は、中小規模自治体のインターネット利用を考える上でとても考えさせるものであったので、ここで論旨を変えない範囲で一部要約して掲げておきたいと思う(なおアンケート調査の性格上、自治体名は明らかにしない)。

インターネットを使った自治体広報活動は一般化していくだろうが、当自治体のようにコンピュータの普及が低いと思われる自治体で、対住民といった面での広報手段として適当なのか疑問がある。特に高齢化が進んでいる地域では住民参加の手段としては有効とは思いますが、住民側の体制整備が必要では。従って、現時点では観光等のPRの手法くらいしか思いつかないし、又それ故に行政のホームページは魅力がないのではないかと。自ら「行政」という足枷をつけてしまうのが、その一因とも思うが。

というものである。この意見には、先程も述べたところである「過疎・高齢化」を抱える「地方」所在の自治体の悩める声は、率直に言い表されているのではないだろうか。自治体情報化や地域情報化が(本稿の焦点は、その一つである自治体インターネットの普及)高齢者やハンディキャップを抱える人たちの住民参加の一助となることは確かである。しかし、一方では普及体制の整備(インフラ)、さらには情報リテラシーの問題等越えなければならないハードル(課題)が数多く存在することもまた事実である。このハードルをいかにして縮めていくのかという点で²⁰⁾、多くの自治体は困難に直面しているのであろう。それを過渡的な問題と片づけるには、余りにも楽観視過ぎるだろう。

住民への行政サービスという点を考えると、情報化の進展が即住民のニーズを満たすことには直結しないということは、よく我々も肝に銘じて考えなければいけないと思う。

20) このハードルを縮める一例として、各世帯へのパソコン無料貸与で一躍全国的にその名を馳せた長野県山田村に学生たちが出向き、「パソコンお助け隊」となって手ほどきをする興味深い試みがある。詳しくは、そのホームページ「電脳村ふれあい祭」(<http://www.yamadamura.net/index.html>)をあたられたい。なお山田村の情報化に関しては、倉田勇雄『山田村の行進曲はインターネット』くまざさ社、1997年。同『やる気がつくろ!電脳社会』くまざさ社、1998年。その他、JDプロジェクト編『パソコンボランティア』日本評論社、1997年も参照。

4. 岩手県内自治体の現状(2)～ホームページの観察調査より

ここでは、実際に県内各自治体のホームページの内容を検討することによって、その現状を明らかにしたい。

(1) ホームページの内容構成

表4は、98年7月11日から15日にかけて、県内各自治体（43開設自治体）のホームページを実際に観察することによって確認したその含まれる内容一覧である²¹⁾。この内容一覧は、これまでアンケート調査の結果から見出してきた県内自治体の現状認識を、改めて実証的に裏付ける結果となっている。その特に顕著な点は、以下の三点である。

まず第一点は、「観光情報」（42自治体、97.7%）、「イベント情報」（40自治体、93.0%）、「特産品紹介」（37自治体、86.1%）といった「まちおこし、地域活性化」を目的とした地域外向けの内容項目が、他を圧倒して上位3項目を占めていることである。続く「自治体の概要」（34自治体、79.1%）、「郷土情報（文化・伝統・芸能）」（31自治体、72.1%）といった4番目、5番目の項目も、いずれも地域外向けの内容となっている（「リンク」は、その性格上ランク付けから外している。）。

第二点は、当該住民向けの情報内容が、極めて少ないことである。この内容項目の中で明確に当該住民に向けて行われる項目は、広報活動領域では、「行政情報①（住民向けお知らせ）」、「行政情報②（公開・透明性確保）」、「事業計画情報」、「広報紙（誌）掲載」で、広聴活動領域では、「自治体行政全般への意見・要望聴取」といった項目であるが、県内自治体の半数以上が揃って掲載している項目はこれらの中には1つも見当たらない。つまり、現段階では県内自治体の大勢は、当該住民を対象として強く認識するまでには至っていないことを示している。

第三点は、内容項目全体に占める広聴活動領域の項目の少なさが目立つこと（逆に言えば広報活動領域の偏重）と、またその活動自体が低調なことである。この結果を見る限り、県内自治体のインターネットを使った広聴活動は、まだこれからの段階と言える。

但し、この内容一覧だけから判断すると、「ホームページに対する意見・要望聴取」の項目が28自治体（65.1%）とやや多く感じられるかもしれない。しかし、これは、感想・問い合わせのメール・アドレスさえ付していれば全て充当するものとして扱ったため、かなり甘い数字と判断した方がよい。ユーザーの側からすれば、ただメールアドレスだけ付してあっても、それだけでは意見・要望を送るインセンティブは非常に弱いと言わざるを得まい。従って、それだけで広聴活動と呼べるものかは疑わしい。実際この中で電子掲示板やアンケート等のメール・フォームといった形で用意している自治体となると、極めて少ない²²⁾。

21) この種のホームページの内容一覧について、既に岩手県に関しては、例えばNRIサイバー都市ケースバンクの統計情報欄でも閲覧可能であるが、これは自治体数、情報内容の項目、精度いずれをとっても全く不十分と言わざるを得ない代物で使いものにならない。従って、本稿では筆者が独自の選択基準で、実際に全て目を通した上での調査結果を一覧にまとめた。その意味から、もしかすると他のデータや当の自治体と掲載内容に関する認識（つまり、うちはこういう項目は内容に入れているとか、あるいは入れていないとか）の相違が出てくることも想定される。それは、専ら独自の選択基準に由来するものである。

22) コミュニケーションの手段としてのホームページ活用法に触れた文献として、三井貴美子『コミュニケーション・ホームページを作ろう』すばる舎、1998年を参照。ここでは、電子掲示板（特にCGI）の作成方法等が分かり易く説明されている。

表4 ホームページの内容構成

(1998年7月11日～15日にかけて調査)

		広報活動領域											広聴活動領域						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
		自治体の概略 (人口・地理・面積等)	行政情報① (住民向けお知らせ)	行政情報② (公開・透明性確保)	統計・データ情報	事業計画情報	広報紙(誌)掲載	郷土情報(文化・伝統・芸能)	観光情報(交通・宿泊・観光地)	特産品情報	イベント情報	企業誘致・工業団地案内	求人情報(U・Jターン)	リンク	外国語による情報提供	聴取	自治体行政全般への意見要望	ホームページに対する意見・要望聴取	欄 お便り・伝言板等の書き込み
岩手・紫波地区	1	岩手県	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○
	2	盛岡市	○	○		○	○				○			○	○				○
	3	巻町	○	○		○		○	○	○	○			○		○			
	4	岩手町	○	○		○			○	○	○			○					
	5	西根町	○	○		○		○	○	○	○	○		○	○	○			
	6	松尾村	○	○		○			○	○	○			○	○	○			
	7	玉山村	○	○		○		○	○	○	○			○	○	○			
	8	滝沢町	○	○		○		○	○	○	○	○			○	○			○
	9	雫石町						○	○	○	○				○	○			
稗和・胆江地区	10	大迫町					○	○	○	○									○
	11	石鳥谷町	○				○	○	○	○	○								○
	12	花巻市	○	○		○		○	○	○	○	○		○	○				○
	13	北上市	○	○		○		○	○	○	○	○		○					○
	14	沢内村	○	○		○		○	○	○	○								
	15	湯田町	○					○	○	○	○								○
	16	金ヶ崎町	○						○	○	○			○	○				○
	17	江刺市	○					○	○	○	○				○				○
	18	胆沢町	○	○				○	○	○	○								○
両磐・気仙地区	19	前沢町	○					○	○	○	○			○					○
	20	一関市	○	○		○		○	○	○	○	○	○	○					○
	21	花泉町						○	○				○	○					○
	22	大東町	○						○	○	○	○							○
	23	住田町						○	○	○	○			○					
	24	陸前高田市	○	○				○	○	○	○	○							○
	25	大船渡市	○	○				○	○	○	○			○	○				○
	26	三陸町	○	○				○	○	○	○			○	○				
	27	遠野市							○	○	○			○					○
上・下閉伊地区	28	大槌町	○	○		○			○	○	○			○					○
	29	山里町	○	○					○	○	○	○		○					○
	30	新里村	○					○	○	○	○								○
	31	川井村	○						○	○	○								○
	32	岩泉町	○						○	○	○			○					○
	33	普代村	○					○	○	○	○			○					○
	34	久慈市	○				○	○	○	○	○	○		○					○
	35	野田村	○					○	○	○	○	○		○					○
	36	山形村						○	○	○	○	○		○					○
九戸・二戸地区	37	種市町		○			○	○	○	○	○			○					○
	38	大野村						○	○	○	○			○	○				○
	39	軽米町						○	○	○	○			○	○				○
	40	九戸村	○					○	○	○	○	○		○					○
	41	二戸市	○	○		○	○	○	○	○	○	○		○	○				○
	42	一戸町	○			○		○	○	○	○	○		○	○				○
	43	安代町	○	○				○	○	○	○			○		○			○
合計		34	21	1	15	5	16	31	42	37	40	17	4	32	11	7	28	9	

以上指摘した点は、いずれもアンケート調査の結果からある程度予測されたことではあるが、ここまではっきりと観察調査によっても同様の傾向が表れるとは思わなかった。今一度アンケート調査の結果と、この実際の閲覧結果を照らし合わせて欲しい。

この他気づいた点を挙げておくと、一つは「企業誘致・工業団地案内」といった項目が、予期しないほど相当数の自治体で情報提供されていることである。これもまた、「まちおこし、地域活性化」を目的とする項目に他ならないが、これなどは都市部の自治体ではまず見られない項目でこの相違は興味深い。

二つめに、自治体のホームページがかなり軽くなり、トップ画面が完了するまでにそれほど時間を要さなくなったことである。以前はホームページに画像や凝った作りを配し、非常に重く時間がかかったものであった。自治体側が、ユーザー側の実用性に配慮し出した結果であろう（実際には自治体がというよりも、制作会社がということだろうが。）。この点アメリカの自治体のホームページが、テキスト主体であることは周知の通りである²³⁾。

(2) 岩手県のホームページ

県内自治体のホームページの内容については見てきた通りであるが、ここで改めて注目しておきたいのが、岩手県のホームページである。県のホームページについては、「第一報」でも事例研究として取り上げたところであるが、本稿では比較の観点からも今一度取り上げてみたい。

96年当時と比較してハード、ソフトの両面で、大きな変化が見られる。ここでいうハード面とは閲覧のための利便性と考えると構わないが、この点での変化として挙げられるのは、先にも指摘した画面が非常に軽くなり見易くなったことである。また、目的とする情報へのアクセスが以前に比べ格段にし易くなっている。この点については、先頃ホームページ内の検索機能が付加されることによって、さらに利便性が向上した²⁴⁾。

一方ソフト面では、ハード面を凌駕する変化が見られる。まずその提供情報の量的な増加が挙げられる。参考までに96年当時と現在の提供情報を図18として掲げておくが（実際の情報は、この表の項目以下に更に細かく細分化され相当量提供されている。）、これでは分かり難いかもしれないが、遥かに豊富で多岐に渡る情報が提供されるようになっている。

次に本稿の関心からは特に指摘しておきたい点であるが、2章の「インターネットの新しい利用傾向」のところで触れたいいわゆる「行政情報の公開・提供手段としてインターネットの活用」が、県内自治体では唯一行われていることである。具体的には、「食糧費等の執行状況」、「知事交際費執行状況」、「情報公開のページ」、「記者会見」といった項目がそれに当たる。

「食糧費等の執行状況」では、旅費と食糧費について各部局の総括表と課別の支出表によりその執行状況の概略が月単位で明らかにされ、「知事交際費執行状況」では、知事と副知事につい

23) 実際に閲覧することをお奨めするが、この点に触れたものとして次の文献を紹介しておく。SICコンテンツ・テストベッド編『自治体職員のためのインターネット活用術』公職研、1997年。特に54、72、73頁を参照。

24) 第二段階の自治体インターネットにおいては、このユーザーが必要とする情報をいかに簡便に引き出すだせるようにするかが一つの焦点になっているように思われる。この点は、中央省庁においても例外でなく、「行政情報の総合所在案内ホームページ（総合案内クリアリング・システム/クリアリング検索）」といった情報所在システムが近年稼働し始めた（ホームページ・アドレスは、<http://www.clearing.admix.ne.jp/govc/>）。なおこの点に関して、稲葉清毅「電子政府と情報公開」『ジュリスト増刊〈新世紀の展望1〉変革期のメディア』、1997年、351、352頁、及び日本情報処理開発協会編『情報化白書1998年』コンピュータエイジ社、1998年、155頁を参照。

図 18 岩手県の内容構成

(96年9月1日現在)

(98年7月3日現在)

岩手県 情報スクエア (ホームページ・タイトル)

◎インデックス

- ・最新情報
- ・記者会見
- ・知事交際費執行状況
- ・リンク申込
- ・県政への提言
- ・統計情報
- ・県内情報リンク集
- ・新しい総合計画
- ・市町村概要
- ・岩手県関連 TEL
- ・食糧費等の執行状況
- ・各種計画概要

◎インデックス

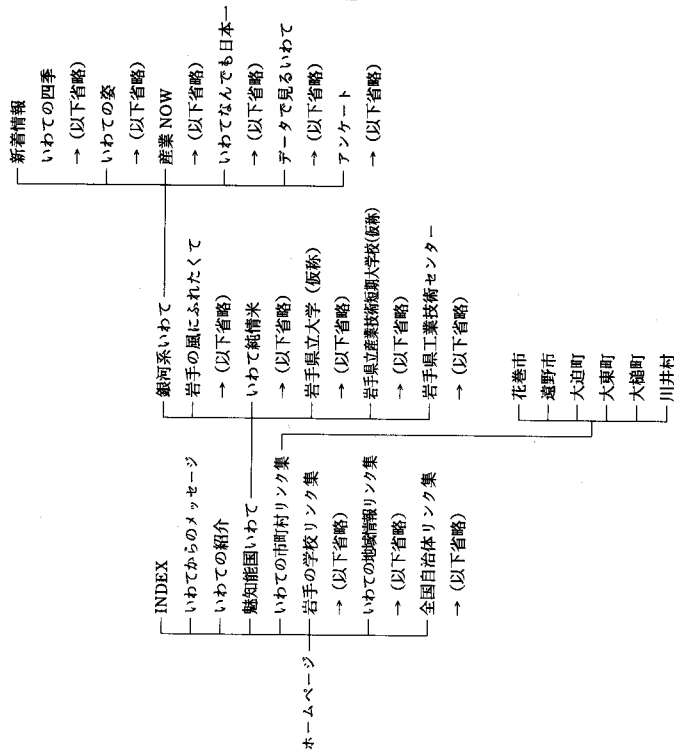
- ・岩手電子マガジン I-MAGAZINE
- ・情報交換ページ I-FORUM
- ・県外広報紙 IPANGU

◎岩手県のホームページ

- ・岩手の観光情報
- ・いわて純情米
- ・純情大地いわて
- ・岩手県立産業技術短期大学校
- ・岩手県水産技術センター
- ・知事発言 CLICK ページ
- ・森林・林業関係の情報
- ・岩手県職員警察官採用試験情報
- ・情報公開のページ
- ・全国マルチメディア祭 '98in いわて
- ・北上農業改良普及センターのホームページ
- ・いわてマルチメディアセンター
- ・情報科学課
- ・いわて牛
- ・岩手県の水産
- ・岩手県工業技術センター
- ・宮古短期大学ホームページ
- ・西暦 2000 年世界地熱大会
- ・盛岡地方振興局土木部
- ・保健医療・福祉のページ
- ・介護保険制度についてのページ
- ・企業局紹介ページ
- ・企業局のホームページ
- ・建設振興課のページ
- ・岩手県農業研究センターのホームページ
- ・銀河系いわて
- ・いわての産業立地環境
- ・岩手県立大学
- ・岩手県林業技術センター
- ・岩手県生物工学研究所
- ・岩手の自然保護を考えよう
- ・話そう年金
- ・銀河系いわてブランド

- ・地方振興局のページ 岩手県の 12 振興局のホームページアドレス
- ・各市町村のページへ 岩手県内の各市町村のホームページアドレス
- ・アンケートのお願い

(※県のホームページ簡易インデックスに見られる項目)



て項目別の支出状況が同じく月単位で明らかにされている。

また「情報公開のページ」では、岩手県公文書公開審査会の議事録が掲載され、現在県が進めている公文書公開条例の見直しに関して、審議会の検討過程が明らかにされている。また、電子メール（及びファックス）で、この条例の改正や情報公開に関する意見や提言も求めている。残る「記者会見」の項目は、これまで一般の目に触れることがなかった知事の記者会見記録が資料と共に提供されるものである。

これらの中でも特に上から三番目までの試みは、いずれも食糧費等の不正支出の問題が明らかになったことから、県民の信用回復、行政過程の透明化を図る方策の一つとしてインターネットが活用されるようになったものと理解してよいだろう。岩手県のインターネットを活用した情報公開・提供度は、筆者が現在進めている都道府県調査の結果を見る限りでは、全国でトップレベルに位置していると言ってよい。個々について例えば、公開範囲の拡大や情報提供の方法等まだ改善の余地がかなりあるのは確かだが、現時点のここまで踏み込んだ県の活用姿勢は評価に値しよう。

この他行政透明化に関連する項目として付け加えておきたい項目は、「広聴のホームページ」である。これは、フィードバック機能として県民等からの意見を広く集めるもので、一部については県側のその後の対応結果も掲載されている。

最後に今後の課題として一つだけ指摘しておくならば、行政情報の公開・提供の更なる充実と共に、それと連動した住民の行政参加手段としてのインターネットの活用が求められる。まずは、先の「広聴のホームページ」がフィードバックの機能に止まらず、より主体的なツーウェイ・コミュニケーションの「場」として機能していくことがその第一歩と言えるのではないだろうか。これからどのように内容が変化していくか、注目していきたいと思う。

(3) その他の自治体

この他今回の観察調査で気になった自治体のホームページを二つほど挙げておく。

一つは、江刺市のホームページである。江刺市のそれは、これまでの記述からすると、まさに「まちおこし、地域活性化」を中心としたホームページであり、当該住民を対象とした内容にはなっていない。

しかし、敢えて筆者がこの江刺市のホームページを取り上げる理由は、それが「まちおこし、地域活性化」なかでも「特産品の販売」に特化した作りが目を引き、明らかに他の自治体のホームページとの差別化がなされ、かつ成功しているように思われるからである。もちろん、この地域外向けの情報発信と並行して当該住民向けの内容の充実が望まれるが、このような明確な目的に基づいた「まちおこし、地域活性化」のための地域情報発信は、大に行われるべきだと考えている。その意味において筆者は、「まちづくり、地域活性化」のための情報発信を全て否定しているのでは決してないのである。確固たる戦略的な意図のあるなしを、そこに問おうとしているのである。

もう一つは、軽米町のホームページである。軽米町のそれでは、県内では他に例を見ない「サイバー町民」制度を設けている。この制度は全国に向けて「サイバー町民」を募集し、まちおこし他様々な意見を自治体行政に取り入れようとするものである。「まちおこし、地域活性化」の発想としては、非常にユニークで興味深い試みである。

ただ残念なのは制度発足後暫く経つものの、具体的な活用実績がまだないことである。制度自体の活性化が、切に望まれる。この点全国の先行事例を参考に、制度を充実させていくのも一つの方法ではないかと思われる。

例えば、埼玉県宮代町などでは、町のニュースを週一回程度定期的に電子メールで「サイバー町民」に送り届け、絶えず町への関心を促すことで密接な繋がりを保とうと努力している。このような成功している先行事例は、積極的に取り入れるべきであろう。当該住民からは思いつかないアイデアが、遠く離れた「サイバー住民」から送り届けられるかもしれない。観光や特産品情報の発信だけでなく、このような形の地域情報の有機的な受発信（コミュニケーション）が育っていくことを望みたい。

5. おわりに～現段階における利用課題～

以上岩手県内自治体のインターネットを利用した広報活動について、主にアンケート調査と観察調査の結果に抛りながら若干の分析を加えてきた。最後にこれらの結果をもとに現時点で課題と思われる点を幾つか述べることで、本稿を終えることにしたい。

「第一報」と比較して県内自治体の開設数は飛躍的に増加し、既に住民側においても物珍しさはなくなっている。その意味では、内容が問われ出していると言ってよいだろう。しかし、一方で「第一報」の最後で指摘した「利用課題」²⁵⁾（うち二つは内容に関わる）のいずれもが、現在もそのまま概ね当てはまっていることもまた事実である。

そこでは、「行政情報の公開・提供」、「新たな行政参加のチャンネル」、「インターネット利用の条件」を今後の課題として指摘しておいたのだが、どの課題も未だ克服したとは言い難い。なかには岩手県のように、「行政情報の公開・提供」という点では目覚ましく進展した自治体もあるが、その他の自治体では殆ど進展が見られない。「新しい行政参加のチャンネル」に至っては、広聴活動としての活用自体がまだこれからの段階であり、全国の幾つかの自治体で行われているような政策形成過程への住民参加を目的とする活用（岩手県には部分的に見られるが）は皆無といってよい。

また、「インターネット利用の条件」についても、アンケート調査で多数の自治体が挙げているように、実際には思ったようにその普及が進んでいないのが現状である。

「まちおこし、地域活性化」のための地域情報発信を目的として開設した自治体の中には、そもそも上記の前者二つのような手段（「行政情報の公開・提供」、「新しい行政参加のチャンネル」）を目的として開設しているわけではないし、その点を指摘されても困るという自治体もいるに違いない。

しかし、だからといって地域外向けの情報発信だけで済ませてよいとは筆者には到底思われない。新しいメディアとしてのインターネットが広報活動のツールとして機能しうるのであれば、そして、コスト的にも当該住民向けを付加することでさほど変わらないのであれば、それを当該住民向けにも活用しない理由はないのではないだろうか。

インターネットが広報活動のツールとして決して万能であるとは思わないが、既存のツールに加える程度の価値はあると考えている。県内自治体においては、まず手始めとして（狭義の）広報活動領域では広報紙（誌）といった紙媒体に加えることから、また広聴活動領域では電話やファックスなどのツールに加えることから、当該住民向けのインターネット利用を望みたい。

今回の調査結果から筆者が危惧していることは、現行のままの地域外向けの情報発信だけで

25) 拙稿「第一報」117～119頁。

はそれほど効果が生まれるとは思われないことから、十分な活用法を講じることなく効果が表れないことを理由に、今後ホームページを閉じる自治体が出てはこないかということである。これでは、単なるブームで終わってしまうことになりかねない。そうならないためにも、既に開設している自治体にあっては、十分にその活用法を講じて貰いたいのである。この点は、最終的にはインターネットの活用云々というよりは、自治体の住民に対する姿勢に関わる問題なのであろう。

以上の点から、本稿では今一度「第一報」における「利用課題」を改めて課題として留めておきたい。

参考文献（註及び「第一報」に掲げたものを除く）

- 海野進『インターネット時代の地域経営』同友館，1998年
 梶原拓編『情報社会を生き抜く』岐阜新聞社，1998年
 財団法人日本情報処理開発協会編『情報化白書1998－情報ネットワーク社会の枠組みづくり』コンピュータ・エイジ社，1998年
 日本インターネット協会編『インターネット白書'98』インプレス，1998年
 東京都消費生活総合センター編『マルチメディア時代を生きる－電子情報とくらし－』東京都政策報道室，1998年
 野々下裕子他『爆発地域インターネット』エーアイ出版，1997年
 「特集インターネット」『地方自治コンピュータ』第27巻第3号，1997年3月号
 長谷川文雄他『マルチメディアが地域を変える－情報発信の戦略と実際－』電通，1997年
 茶谷達雄『自治体情報化戦略』自治日報社，1993年

(1998年9月1日受理)

追 記

自然災害と自治体ホームページ

本稿脱稿直後筆者の居住する岩手県において強い地震が発生し、震源地周辺を中心にけが人や停電、土砂崩れ等の被害が出た。この地震発生を契機として、新たに自然災害の発生時における自治体ホームページのあり方という点を強く考えさせられた。しかし、既に脱稿していることもあり、この点に紙幅を費やすことは残念ながら許されない。詳細な検討は他日に期すことにして、ここでは現時点における調査結果とそれについての若干のコメントを付すに止めた。

この地震は1998年9月3日午後4時58分頃岩手県内陸北部岩手山付近を中心とし、東北各県に及ぶかなり規模の大きい地震であった(図参照)。震源地近くの岩手県雫石町長山では震度6弱を観測し、けが人や家屋損壊、停電、また土砂崩れで道路が寸断される等の甚大な被害が発生した。

この大きな地震の発生を契機として、各自治体がホームページ上でいかなる広報活動(=災害情報の提供)を行ったのかという点に強い関心がもたれるところである。そこで実際にどのような対応が取られたのか筆者は地震発生の翌日午前9時半を回った頃から、新聞に掲載された震度が比較的高い自治体及び地理的に震源地に近い自治体の各ホームページについて一斉に

観察調査を実施した（当然ながら開設自治体のみ）。

具体的対象自治体は、以下の通りである。

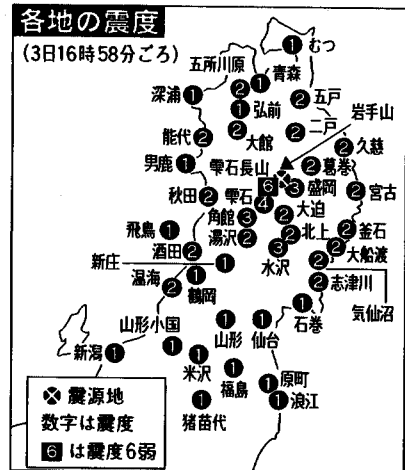
岩手県、雫石町（震度4～6）、盛岡市（震度3）、北上市（震度2）、二戸市（震度2）、久慈市（震度2）、釜石市（震度2）、大船渡市（震度2）、大迫町（震度2）、葛巻町（震度2）、秋田県角館町（震度3）、周辺地域＝安代町、松尾村、玉山村、西根町、岩手町、滝沢村、秋田県、同県鹿角市、同県田沢湖町の以上20県市町村。

調査の結果新着情報欄で地震に関する独立した項目を設け、「地震関連情報」をいち早く流す等迅速な対応をとっていたのは岩手県のみであった¹⁾。この他震源地に一番近い雫石町では2行程程度の見出しをトップページに掲載し、また隣接する秋田県田沢湖町では、9月4日8時40分現在のお天気を知らせるコーナーにおいて、今回の地震に関する話題を提供していた。

地震発生の翌日午前9時半を回っても（地震発生から半日以上経過しても）ホームページ上で今回の地震に反応していた自治体がこの3自治体のみという結果は、自治体側が未だインターネットという新しいメディアの特性を有効に活用した緊急時の広報体制が整備出来ていないことを示している（インターネットやコミュニティFMは、本来その特性として災害時に特に効力を発揮するはずである）。阪神・淡路大震災以降災害時における地域情報システムのあり方がつとに問題にされているが²⁾、その教訓が実際には上手く生かされていないことを物語っていよう。

その意味において、かねてより本田弘教授が指摘するような「災害時における危機管理の広報活動」³⁾のあり方が、強く自治体側に求められていると言えるのではないだろうか。

図



出典) 岩手日報 1998年9月4日付朝刊一面より。

1) 岩手県のホームページの「地震関連情報」では、プレス情報や気象台発表の臨時火山情報などを掲載していた。尚後に岩手県の広聴広報課にヒヤリングを行ったところ、9月3日17時55分（地震発生の約1時間後）に最初の情報を掲載したということであった。又、地震直後に急激にアクセス数が増加し始めたという。非常に興味深い事例である。

2) この点に関する調査報告としては、さしあたり廣井脩「阪神・淡路大震災と災害情報」『東京大学社会情報研究所調査紀要 No. 6』東京大学社会情報研究所、1995年、黒田洋司・廣井脩「阪神・淡路大震災と市町村の広報体制」『前掲 No.9』1996年、中村功・廣井脩「災害時の安否情報とメディアミックス」『前掲 No. 10』1997年、田中克己「防災とインターネット」『都市問題』第89巻第3号、1998年等を参照。

3) 本田弘『行政広報』サンワコーポレーション、1995年、164頁。これらの点に関して、特に第9章「危機管理の行政広報」（163～179頁）は示唆に富む。