

## 第4章 ネットワーク社会の市民参加

### 1 市民参加と情報ネットワーク

#### (1) なぜ今市民参加なのか

現在21世紀に向かって、高齢化や少子化などの福祉問題、地球温暖化やごみ、ダイオキシンなどの環境問題、さらには国際化、情報化など、わが国を取り巻く環境は激変しており、それに伴い市民のニーズは多様化し、より複雑になってきている。また、バブル崩壊後の景気後退により、行政は財政的にも極めて厳しい状態に置かれている。

そして、平成6年5月に成立した「地方分権推進法」により設置された地方分権推進委員会は合計4回の勧告を出し、国と地方自治体の新しい関係を示している。それにより、地方自治体の責務はこれからさらに重いものになると予想され、政策形成能力の充実が望まれることになる。

市民参加という言葉が使われるようになったのは今に始まったものではなく、1960年代頃から政治的に重要な意味を持つようになってきた。かつては、市民が行政に対して抵抗、要求を行っていく住民運動という形で市民参加が行われていた時代もあったが、現在ではその形を大きく変化させ、市民と行政の協働の方向へと変貌を遂げようとしている。

先に述べたように、現在市民が行政に対して望むものは、とてつもなく広範囲の分野にわたる行政サービスであり、これまでのように、市民が一方的に何から何まで行政サービスを受取るというスタイルはすでに限界がきている。市民が自分自身でできること、行政がしなければならないことの役割分担を明確にし、両者のパートナーシップを築いてい必要がある。そして、これまでのような施策策定段階だけの市民参加ではなく、実施段階、評価段階への参加も大いに期待されるものである。さらに、地方分権化時代における非画一的な施策が求められる現在、市民自身の参加こそがより緻密な、地域に則した施策を実現できる唯一の方法であり、大きな効果をもたらすことは間違いない事実である。

また、市民自身にも、市民を取り巻く環境への危機感から、確実に地域志向への傾向が伺いとりることができる。それだけに、何もかも行政任せにしていたら自分たちの生活はおぼつかないという思いが、各種地域学習会への出席を盛んにし、NPO活動の広がりを促進しているといえる。

#### (2) 市民参加と情報化の新しい関係

川崎市が現在行っている既存の市民参加の制度は、過去の経験や多くの人々の知恵により構築されてきたものであり、それはそれで、今まで大きな役割を果たしてきた。そして、今後も市民と行政を結ぶ重要な手段であることに変わりはない。しかし、それらの制度は、市民参加の重要性が特に叫ばれるようになってきた今、大きな壁にぶつかっている状態にある。市民意見はある意味で宝の山であると表現できるわけで、その宝の山を一つの施策に築き上げていくには、あまりにも市民ニーズが多様化しすぎており、この現状を打破する方法として、情報ネットワークの活用は、行政にとって避けることのできない大きな課題である。行政の情報化施策が促進されれば、これらの課題がすべて解決されるということでは決してないが、底知れぬ可能性を秘めていることは紛れもない事実である。

川崎市においても、すでに多くのセクションで情報システムが導入されているが、その導入にあたり、いつも事務軽減や効率化ばかりが話題にされている。しかしながら、情報化の持つメリットはそればかりではなく、従来不可能であった業務を情報化により新たに可能にするこ

とであるといえる。そうであるからこそ、私たちはその新しく手に入れた情報通信機器というツールを用いて、双方向性・即時性・速報性・同報性という特性を活かしながら、市民参加の新システムを構築しようとするのである。それは決して今までのシステムの欠点をただ単に補完するにとどまるのではなく、近い将来、市民にとってより身近で、より信頼できる新しいシステムを提案したいと考えるのである。

いずれにしても、21世紀を乗り越えるには市民・行政の両者が納得できる市民参加システムの構築が必然であり、行政は地域におけるプロデューサーとして、いかに情報ネットワークを活用していくか、真価を問われることになる。

### (3) 情報ネットワーク上での市民参加の意義

現在、色々な所でコンピュータネットワークが構築されているが、そのネットワーク上に構成されるコミュニティは、特定の目的や共通の意識などに基づいて自然発生的に構成され、個人の知識に基づく個人の緩やかな結合体として存在している。そのため、ネットワーク上のコミュニティは共通の目的意識などで構成されているという性質上、多くの専門家が参加する集団となるとともに、様々な分野の人々が集まって構成されるようになる。そして、ある一定レベルの知識を持つことを前提とした建設的な論議を行うことができ、個人が所属する組織でしか通用しない思想はネットワーク上で排除され、知の標準化が行われる。

一般に、地域の問題について自ら参加し、ボランティアな市民活動を繰り広げる市民層は、特定の社会問題について目的意識を持ち、常に他の団体などと情報交換を行っている場合が多い。このような市民活動の状況は、特定の目的意識に基づいて集団を形成し、活動を続けるという点では、オープンネットワーク上での情報交流と合致しており、必然的に情報ネットワークを活用し始めることは容易に想像できる。実際に市民活動はネットワーク上に広がりを見せており、Niftyserveをはじめとする商用ネットワークでは、特定のテーマについて議論や意見交換を行うために開設されたフォーラム（電子会議室）があり、活発なやり取りがなされている。設定されているテーマの具体的な例では、子育て、ワーキングマザー、障害者問題といった福祉的なものから、環境問題、都市計画といったまちづくりの問題まで様々である。

今後、ネットワークを使った市民活動は広がり見せると予想され、市民と行政とのチャンネルとしての情報通信を重要な位置づけとして考えていく必要がある。

## 2 市民参加の現状と課題

### (1) 市民参加の定義

市民参加とは、市民が自らの生活する地域の課題を、施策の立案・決定・実行・評価のそれぞれの過程において市民自身が決定に関わっていくことであり、単なる苦情の受け付けから行政各所で行われる広聴業務、さらには行政と市民による協働によるまちづくりまで、様々な形で行政への市民参加が行われている。

市民参加は法的にも認められた制度であり、地方自治法の第5章には、条例の制定・改廃請求、事務監査請求、議会解散請求、首長や議員の解職請求などの直接請求の規定、それ以外においても住民監査請求とそれに基づく住民訴訟、議会における請願・陳情、公聴会などの規定が設けられている。これらの制度は、戦後、高度成長期から現在に至るまで市民と行政の緊張を保つという点で大きな役割を果たしてきた。

川崎市においても、最も基本的な市民参加の方法として、各局幅広い分野で広聴業務が行われているが、その中でも市民局広聴相談課では個別広聴・調査広聴・集団広聴という分類により、現在多種多様な広聴業務を行っている。また、各区役所の区政推進課が担当している区政

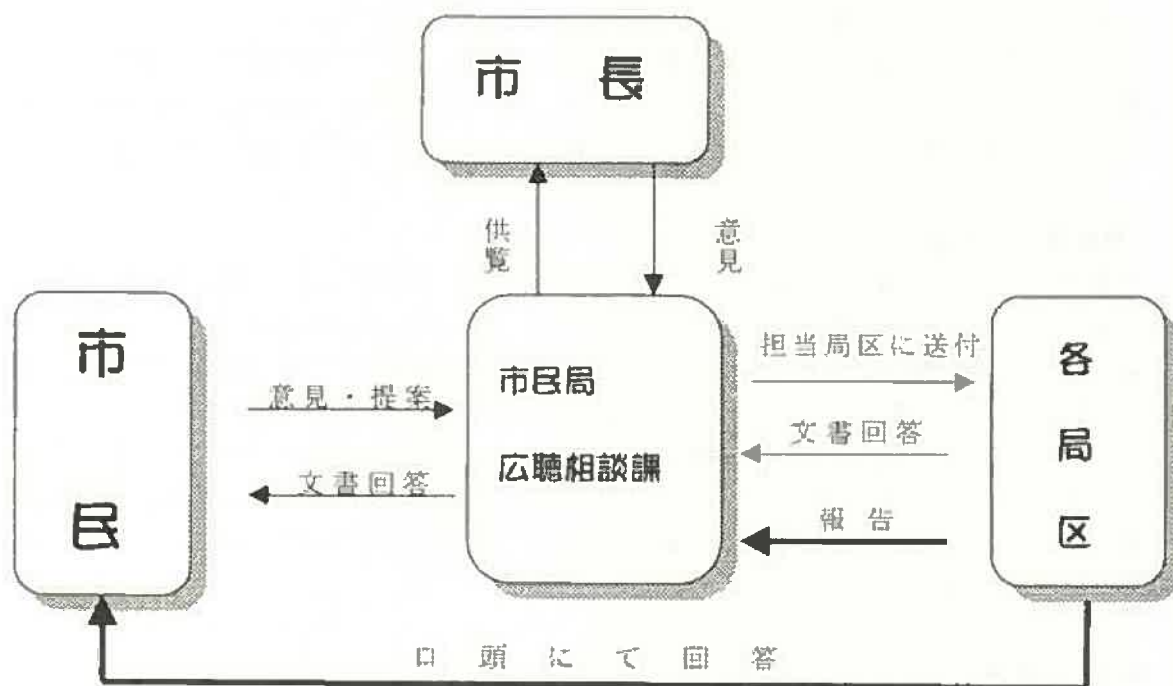


図 4-2-1 「市長への手紙」フロー図

推進事業も、行政・市民協働による市民参加のひとつのスタイルであるといえる。これ以外に各種審議会や川崎市市民オンブズマン制度も、市民が自分自身で施策に対し意見を表明できる場であるので市民参加制度であるといえることができる。

## (2) 川崎市が行っている市民参加制度

ここでは、現在川崎市において行政主導で行われている、代表的な市民参加制度をいくつか紹介してみる。

### ① 市長への手紙

この事業は、市長自身が市民の市政に対する声を手紙という形で直接求めて、市政の民主的な運営に役立たせることを目的としている制度である。

市民から寄せられた手紙は、市民局広聴相談課が整理し、所管局区に送付される。そして、所管局区が作成した回答または対応した結果を投書者に通知することで処理が完了し、市長にも必ず供覧されている。実際に市民から寄せられる投稿の内容については、各区の事情によりばらつきは見られるが、「青少年教育」「公園の維持管理」「老人福祉」などの市民生活により身近な問題が多く投稿されている。

また、年齢別の投稿数を見てみると、10歳代から70歳代まで幅広い層から投稿されており、特に30歳代と50歳代の投稿が多く見受けられる。

### ② 区民懇話会

地域のあらゆる問題やまちづくりについて市民が主体的に討議する場であり、市民同士が話し合い、そして創意や創造性を生かしながら豊かな地域社会を作ること目的としている。その話し合いの中から、市民と行政の役割分担を明確にし、行政が分担すべき事柄については提言を行っている。

区民懇話会は、区を一つの単位とし、市民各層から選出された委員50人以内で構成されている。そして、様々な立場や考え方を持った多くの市民参加機会を確保するために、委員の任

期を2年としているが、半数以内の再任は妨げないものとしている。

また、区民懇話会は委員全体で討議を行う全体会のほか、テーマ別に分科会を設け、より詳細で具体的な討議を行っている。例として川崎区では「生活環境」「再開発」「福祉」「文化教育」の4分科会を設置しており、他区においても概ね3～4の分科会が設置されている。

### ③ 川崎新時代を語る

この事業は、まず「川崎新時代2010プラン」に掲げられている5つの基本方向について、各区において市長自らが施策の基調報告を行う。そして、その後設定されたテーマに関わりのある各種団体から推薦された参加者が意見を出し合い、直接要望などを受けることにより市民参加と市政の推進を図るとともに、その意見などを市政に反映することを目的としている。テーマについては市長と市民との行う議論に具体性を持たせ、また方向性を保つために、事前に区がテーマの設定を行っている。意見が一通り出されたあと、その意見に対し市長が討論を総括するために意見を述べ、また当日出された意見に対して後日市としての考えをまとめ、参加者全員に回答集が配付される。

### ④ 市政モニター

市政に対する市民各層の声を組織的に継続して収集し、これを施策の企画、その他行政運営上の基礎的な資料として活用することを目的としている。

住民基本台帳及び外国人登録簿から地域、年代、性別などを考慮して、無作為に抽出した候補者の中からモニター就任を承諾した約120人に対し、1年任期で委嘱される。委嘱を受けた市民の主な職務は、市政への意見・提案を行うこと、市が行うアンケート調査に協力すること、施設見学会・各種市主催行事などに出席することである。

### ⑤ 川崎市民意識実態調査

市民の暮らしや市政への要求や期待などを大量観察することによって明らかにし、施策推進の基礎資料とする目的で行われている。

市内居住の20歳以上の男女1500人を調査対象とし、住民基本台帳を基に層化二段無作為抽出を行い、配布留置法で調査を行っている。調査内容として、市民の定住性、生活環境評価、地域活動状況、市政関心状況など毎年継続して行う定点調査と各局の依頼に基づきテーマを設定して行う特別調査がある。

### ⑥ 市政相談

市政に関する要望、苦情、相談を市民局広聴相談課の相談窓口及び各区役所の相談・情報サービスセンターにて、市民の生の声として直接聞くことにより市民ニーズを把握し、かつ相談事業の処理と早期解決を図ることを目的としている。

各局が分担をして市民局広聴相談課に配置している相談員は、相談内容によりに所管課に照会を行ったり、また必要に応じて直接担当職員を呼んで解決を図る方法をとっている。

相談結果は、相談カードに内容が記入され、それを基に市民相談統計表として件数集計が行われている。

### ⑦ 区づくり白書

平成2年度にスタートした区政推進事業は、区長権限と区役所機能の強化の一環として、各区の独自性発揮及び区民の区政参加と区民意識の醸成を促すことを目的として行われている。

が、「区づくり白書」はその代表的な事業の一つである。

区づくり白書は幅広い市民の参加により、身近な区という地域単位で区民が創意を活かし、市民実感に見合った地域情報の収集と、区の望ましい将来像について区民相互が合意し提案するものである。

そして、区づくり白書は策定委員会を中心に作業を進められるが、メンバーには区民懇話会委員、各種団体代表、学識経験者などの他、公募選出者も含まれている。また、策定委員会とは別にいくつかの部会も設置され、幅広い区民の参加を求めている。

区づくり白書は平成9年度中にすべての区において完成する予定である。

#### ⑧ 審議会等の会議

行政が重要な施策立案を行う際に、現在の多様化した市民のニーズに的確に対応するために、技術的・専門的な判断が必要になることが多く発生する。そのために、法律・条例その他要綱等に基づいて、市長等の執行機関はそれぞれの附属機関として審議会等の会議を設置し、学識経験者、各界代表者、市民各層から広く意見を求めている。しかし、答申に強制力はなく、その後どのように施策に反映するかは行政に委ねられている。

会議の開催内容については、事前公表することが義務づけられ、区役所や情報プラザ等で閲覧できるようになっていると同時に、インターネットの川崎市のホームページ上で公開されている。

#### (3) 市民参加制度の課題

本来、市民参加は市民にとって、公平かつバランスのとれたものでなくてはならない。つまりは、年齢・性別・地域的に格差なく、色々な立場や考え方を持った誰もが、行政に対して、等しく意見表明をする機会を与えられるべきである。それは行政にとっても重要なことであり、ほんの一握りの市民意見ではなく、できる限り多くの市民の建設的・創意的な意見を収集する必要がある。「市政モニター」や「川崎市民実態意識調査」については、それらの点が考慮され、バランスよく意見収集が行われているが、これらはあくまでも行政が用意した課題に対するアンケートであり、より自由な、生の市民の声がこの時代求められているのである。

しかしながら、市民から寄せられる声は、例としてあげた市民参加の手段の他にも多くのチャンネルがあるにもかかわらず、決して十分なものではないのが現状である。その原因として主に次の3点に集約することができる。

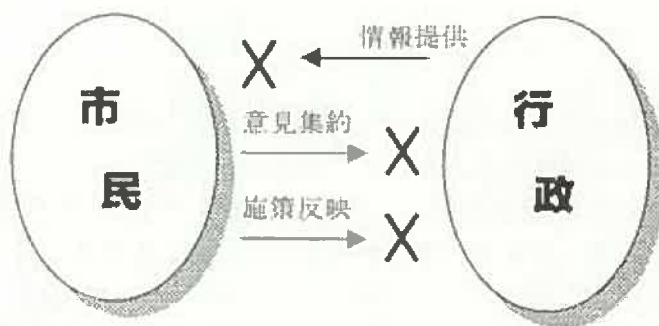
まず第1に、市民への情報提供不足があげられる。行政は「市政だより」をはじめ多くの広報物やマルチメディアなどを利用して広報を行っているが、これらの広報手段が的確に機能しているとは言い難い。現在行われている広報のスタイルは、市民に対して、行政が一方的に知らせる方法が主流であり、市民が本当に必要な行政情報を瞬時に取り出せるような仕組みにはなっていない。しかしながら、行政はもっと市民生活に関わりのある事柄や市民参加制度についての情報を市民に伝えていく必要がある。広報と広聴は表裏一体の関係にあり、市民に十分な行政情報が伝わらなければ市民から建設的な意見を得ることはできない。逆に言えば、市民に対する的確に行政情報を伝えられれば、自ら生活する地域に目を向けさせることにもつながり、よって市民参加を促進させる一つの要因になるはずである。

第2に、市民参加意欲があっても、物理的に参加しづらい市民が多いということがあげられる。「区民懇話会」や「区づくり白書」などは、地域団体等の推薦枠の他に公募の枠も確保されていることから広く市民に対して門戸が開かれている。しかし、会議が平日の日中に開催されることが多く、20歳代から50歳代までのサラリーマン層などが積極的に参加することは

きわめて難しい状況にある。そのために、町内会に代表される既存の地域団体のような、もともと行政に理解の深い市民の参加が必然的に多くなってしまい、結局は活発な意見交換の阻害の原因になってしまう。また、高齢者や障害者、さらには小さな子供を抱えた母親など、いちばん行政に対して発言する機会を求めている市民も、決して参加しやすい状況であるとはいえない。時間や場所の制約なく、このような市民の意見集約を行うことが必要である。

そして第三に、行政に対しての市民意見がその後どのように施策に反映されるかが明確にされていないことも大きな原因の一つである。「市長への手紙」は個々の市民意見に対して文書や口頭で市民に回答された後、年度ごとに年報に、また「市政相談」も同様に回答された後、相談カードという形でそれぞれ市民局広聴相談課に情報として蓄積され、各局区にも紙媒体でその情報は提供されている。しかし、その情報は各局区において、あまり積極的に政策立案等に利用されている状況ではなく、市民にとっても、その後自分の意見がどのように処理され、施策立案等に活かされていくかが今ひとつ明確になっていない。行政は今以上に、このかけがえない市民の意見を、市民に理解されるように活用していかなければならない。

また、市民の意見に対し俊敏に対応し、処理経過を明瞭にすれば、市民が不信感を招くこともなくなり、行政の透明性も確保できるはずである。それにより、市民と行政のパートナーシップはさらに強固なものになっていき、新たな市民参加が創出され、市民と行政の意見交換がますます活発になっていくことが期待できるのである。



「区民懇話会」においても同様のことが指摘されており、その活動を市に対する提言という形で総括されているが、その提言がなかなか目に見える形で施策に反映されないことから、活動の停滞・形骸化などがしばしば指摘されている。個々の市民意見の施策反映システムづくりが急務であるといえる。

図4-2-2 市民参加システムの課題 イメージ図

#### (4) NPO（非営利組織）活動の拡充と行政

市民を取り巻く生活環境問題が多様化するにつれて、NPOの活動も活発になってきており、現在国会で審議されているNPO法案が可決されれば、さらにその傾向は強くなると予想される。最近では、従来の陳情や請願というようなシステムでは市民の意見が反映されにくいとの考えから、地域生活に密着した施策を法案化、条例案化し、施策実現を目指す動きも出てきている。NPO活動は、まちづくり、福祉、環境問題など多岐にわたり、また、形態についてもまちまちであることから、川崎市においても正確な団体の数は把握されていない。

NPO活動は本来、公共的な分野で行われるものであると考え、行政との関係を抜きに語ることはできない。中には、行政とは一線を画した活動に徹する団体もあるが、それ以外の多くのNPOは提案・協働・反対・監視等何らかの形で行政との関わりを持っている。

また、すでに多くのNPOでは情報通信技術の活用も進んでおり、資金調達や会員不足に悩んでいるNPOにとってインターネットの役割は大きく、人件費などが節約できる（スタッフが少なくても済み、事務室も不要）うえに、それぞれの主張を広く訴えることや類似の活動をしている団体との情報交換ができるという点で抜群の威力を発揮している。行政はこれらの点について、NPOの自主性を損なわない範囲で側面支援を考えていかなければならない。

### 3 情報の共有化

#### (1) なぜ情報の共有が必要なのか

市民参加のための基本的な条件は「市民との情報の共有化」である。参加する市民に適切な判断を引き出すための前提として可能な限り正確な情報の提供（情報公開ではない）を行うような行政側の意識改革が必要となる。そうでないとすると、仮に市民参加があったとしても、市民が必要な情報を知らされていない場合には、行政と市民の間で建設的で前向きな意見が出てくることはあり得ない。

市民が市政に参加し、市民自治を実現していくためには、市民が市政について十分な知識を持っていることが前提となる。市民が市政について知らなくては、自治そのものが成り立たない。その一方で行政は自然環境や経済状況などの地域を取り巻く環境情報、行政資源や予算に関する執行情報、制度や決定の基準・手続きに関する制度情報、基本的な計画や方針や将来の方向についての施策情報、市民の要望や不満などの世論情報などの非常に多くの情報を保有している。

しかし、市民が市政の全部に関心を持ち、知っている必要はない。行政においては、その業務を行なうため多くの情報が収集され、作成され、発信される。他に生活の場を持ち忙しい多くの市民にとっては、実際に行政を行うわけではないから自治の担い手として、あくまでも行政に参加し行政の運営を行うために必要な情報があれば良い。このような情報を市民に提供し、そして市民が自由にアクセスできるような仕組みを作ることが大切である。

情報提供するには次の配慮が行政側に必要となる。「提供される情報が市民のニーズにあっているか」である。行政内部に蓄積されている情報は充実した情報提供のための情報源として有効に活用されるべきである。しかし存在するものをそのまま市民に提供したのでは、市民にとって役立つ情報とはならず、せっかく整備された情報提供のためのシステムも有効に利用されない。利用者のニーズに合わせた情報の集約や加工、表現の工夫が必要となる。最近では、行財政システム改革の立場から公的なサービスについて新しい視点でそのものの存在意義を含めて再点検する必要が叫ばれている。このテーマを市民が参画して議論するためにはサービスの必要性やコスト構造、効率性などについての知識が市民の側に必要となる。そのためには市民が理解しやすい形での情報提供がなされることが不可欠である。提供される情報には行政が提供する財・サービスが無駄なく効率的であるか否か、市民のニーズに込えているか否かを分析し、判断できなければならない。また、市民に建設的な意見を求めるのであれば、民間のアナリストや監査人が分析を容易に行えるような環境を整備したり、市民が多くの意見に接する機会を増やす必要があると考えられる。

また、最近では市民の情報についての意識の変化もみられ、特に情報公開制度の定着は最終的な「結果」からその過程や用いられている情報の重要性の認識が高まっている。多くの市民参加の場面で、なかなか建設的な意見が出ないのは、市民が必要な情報を知らされていないからであり、議論するうちに立場や考え方の違いもわかり、解決の方向も見えてくる。

#### (2) 共有化の現状と問題点～情報公開・公聴で充分か？

##### ① 行政の情報共有

行政内部では情報の伝達方法として、帳票、一般文書、資料など「紙」をベースとした伝達方法と電話・会議、打ち合せなど「口頭」での伝達方法がほとんどである。

また、ワープロ・パソコンで作成されたデータも個人で保管されているフロッピーに保存され共有化されていないのが現状である。

## ② 行政と市民の情報共有

インターネットをはじめ様々な方法・手段を活用して、市民ニーズに応じた情報の提供を行い、市民生活の向上や地域の活性化を図るとともに、行政の透明化を高め、また行政への市民参加機会の拡大を図るなどして、行政と市民の円滑な関係に向けなければならない。情報共有の手段としては、広報紙（誌）やパンフレット等の紙のメディアを主に利用して行われる広報的なものと、情報公開制度を利用したものがある。

### a) 情報公開制度

いうまでもなく、情報公開制度の目的は、開かれた行政を実現し、もって市民の行政に対する信頼性を確保し、行政への市民の監視と参加を高めることにある。これまで、実施されてきた情報公開制度は次の5点の結果を生み出している。

- ブラックボックスで閉鎖的であった行政部門がかなり透明度を高め、開かれた行政へと一歩進め、行政も市民に身近な存在となり、閉ざされた扉が徐々に開かれている。今や情報公開制度は、市民にとってなくてはならない民主主義の基本制度として定着し発展している。
- 地方の情報公開制度は政府に対する市民の信頼性を高めるうえでも有効に作用している。
- 情報公開制度により、いつでも開示請求することにより政府情報を入手する道が市民に開かれた意義は大きい。これまでに市民などは、この制度を利用して保健衛生、教育、都市基盤、福祉および環境、食糧費・出張費などに関する情報を請求し入手している。特に、食糧費に関する情報開示請求が全国的に行われ、また出張費に関する情報開示では北海道庁、秋田県や宮城県などにおいて「カラ出張」が露呈され、多額の不正支出が判明した。
- 主権者である市民自らが情報を開示させることにより、県政や市政に目を光らせ、政府を監視できる制度として重要な機能を果たしている。

情報公開制度は非公開の態度から公開の態度の方向に職員の意識と行動を変革し、全般に公開の雰囲気をもたらしている。しかし、いわゆる「意思形成過程情報（川崎市情報公開条例第7条第3項（ア）該当）」については、情報公開条例では公開情報の例外事由とされている。例外事由は一般には、行政内部での自由かつ素直な意見の交換を確保するとともに、内部の検討段階の未成熟な情報が外部に提供されて市民に無用の混乱や誤解を招くことや一部の者のみに不当な利益や不利益を与えることを回避するために設けられている。「意思形成過程情報」の典型的な例として、①審議会などの協議の意見、②意思形成の資料とされた調査データで精査が終了していないデータ、③未確定で変更される可能性がある計画などがある。もちろん行政の意思形成の過程において、自由な意見交換と討議を確保することが必要であることは認めなければならないし、意思形成過程の情報が公開されて一部の人のみ利益を与えたりすることは避けなければならない。しかし、意思形成過程であるとの理由だけで広く非公開とすることを認めてしまうと、情報公開条例は、非公開条例になってしまう。例外事由の本래の趣旨は、審議、検討、調査研究などの意思形成を確保しようとする点にある。条例の規定の上でも、厳格な要件を課しておくとともに、その運用においても不当に非公開とされないように具体的に狭く限定的に認める必要がある。また、本래「意見」を保護するものであり、「事実」については基本的に公開すべきである。特に事実については未成熟な情報を公開すると、情報がひとり歩きするとか、混乱を招くという考え方は排除するように行政側の認識を変えなければならない。さらに、意思形成が終了すれば本래この意思形成過程情報は公開されるべきはずであり、



それをいつまでも意思形成過程であるとして公開を拒むのは問題である。最終決定を待っていたのでは、情報公開の意味は失われる。区切りがつけばその段階で公開すべきである。情報公開制度は、行政の意思決定過程を市民が知り、そこに意見を反映させていく市民参加を支えていくのが本来の趣旨であり、それが行政の公正を保障し、ひいては円滑な行政を実現するのだという認識を行政は持たなければならない。

## b) 広報・公聴

広報・公聴的な情報公開として、近年では、テレビ、ラジオ、CATV等の活用が見られ、さらにインターネット等の電子メディアの活用が進んでいる。各メディアにはそれぞれ特性があるが、ネットワーク社会の進展に伴い、インターネットやパソコン通信などの電子メディアがこれからは中心的なメディアとなる。その場合でも他のメディアもそれぞれの利点を生かした活用により、ネットワーク社会においても重要な役割を担うといえる。ただし、これからは、その形態をネットワーク社会に適した形に変化させることが重要になる。

また、メディアを併用させる際には、市民自らの情報活用の目的に応じて必要な都度メディアを選択できるようにすることが重要になる。

川崎市で行っている広報について表に示す。紙面を使った広報としては、「市政だより」、「議会かわさき」、「市勢要覧」、「かわさき生活ガイド」などがあり、電子メディアを使った広報としては、[FM K-city]、キャプテン・システム、インターネットのホームページなどがある。これらの広報媒体の閲覧場所として、情報プラザや区役所の資料コーナーがある。市の広報の問題点としては、次の4点があげられる。

- 現行の広報内容は原局に依存しており、各局のPRにとどまっている。(広報課による積極的な情報収集されていない。)
- 紙媒体に頼った広報には物理的に限界がある。
- 市民自身が必要とする情報がどこで得られるか不明瞭
- 施策立案過程での行政情報が積極的に広報されていない。  
(情報公開制度では手続きが煩雑で時間がかかる。)

表4-3-1 メディア比較

| メディア       |                    | 即時性          | 伝達可能性             | 保存性 | 双方向性 |         |    |                         |     |
|------------|--------------------|--------------|-------------------|-----|------|---------|----|-------------------------|-----|
| 現在使われている広報 | 紙面<br>市政だより        | タイムラグあり      | 多い(ただし紙面のページ数による) | 保存可 | 単方向  |         |    |                         |     |
|            | 議会かわさき             |              |                   |     |      |         |    |                         |     |
|            | 市勢要覧               |              |                   |     |      |         |    |                         |     |
|            | かわさき生活ガイド          |              |                   |     |      |         |    |                         |     |
|            | 資料<br>市民閲覧用資料コーナー  | タイムラグ大       |                   |     |      |         |    |                         |     |
|            | 電子<br>ラジオ          | 川崎ワーク        |                   |     |      | リアルタイム可 | 多い | 一過性が強い<br>保存性が<br>高く検索可 | 双方向 |
|            | FM                 | FM K-city    |                   |     |      |         |    |                         |     |
|            | テレビ                | 情報宝島かわさき     |                   |     |      |         |    |                         |     |
|            | キャプテン              | NIC          |                   |     |      |         |    |                         |     |
|            | インターネット(川崎市ホームページ) | リアルタイムも不在時も可 |                   |     |      |         |    |                         |     |

市民に対する情報の提供は、行政に対する市民の理解と協力を得るとともに、行政と市民の間の信頼関係を深めるという点でも重要となる。しかし、市民が意思形成過程情報に直接アクセスすることは現状ではかなり難しく情報公開条例に負担が集中している。このことは市民の市政参加・監視の充実という観点からも好ましいとはいえない。そのため、今以上に行政の透明性や公開性の向上を図ろうとインターネットをはじめ、多様なメディアを活用して積極的に行政情報を提供している自治体が増えている。

今後は、行政と市民の間で様々な方法・手段を用いて各種の情報の交換が積極的に行われることにより、市民は日常生活や企業活動において様々な利便性が向上する。また行政においては市民や他の行政機関から、時には世界規模で必要な情報を収集し、いろいろな場面での状況判断や検討に有効に活用できるとともに、行政内部の情報と併せて有効な活用を図ることにより、業務の効率化や生産性の向上を図ることができるようになる。そして新たに作り出した情報を、市民と共有することにより、行政と市民の円滑な関係の形成につながっていく。

### (3) 情報共有化の具体策～どうすれば共有化されるか

行政と市民の情報共有のためには、必然的に行政内部の情報が電子化され共有化されていなければならない。情報共有化のツールとして、代表的なものにグループウェアがある。グループウェアは電子メール、電子掲示板、ワークフロー、文書管理等を統合し組織内の共同作業の効率化、事務所内のペーパーレス化などを目的としたソフトウェアである。個々の機能についての説明はここでは省略するが、行政における適用例としては、通知・通達、スケジュール調整、施設予約・文書などの掲示、文書管理、りん議などがある。

文書管理、議会議事録、各種統計データ等を保有する業務系サーバを庁内LANに接続し、情報を共有して保管することにより、アクセス権のあるものが自由に情報を参照し、利用・活用できるようにする。このことにより、行政内部の情報は一元的に管理・共有される。さらに、この情報を市民が自宅、職場あるいは街頭に設置される公共端末から必要に応じアクセスできるようにし、共有化の促進を図る。市民自治を実現でき得る情報の提供が実現する段階において市民には、それらを取捨選択し、活用する能力が求められる。市民の積極的な情報の利用がなければ共有化の意味が薄れてしまうからである。

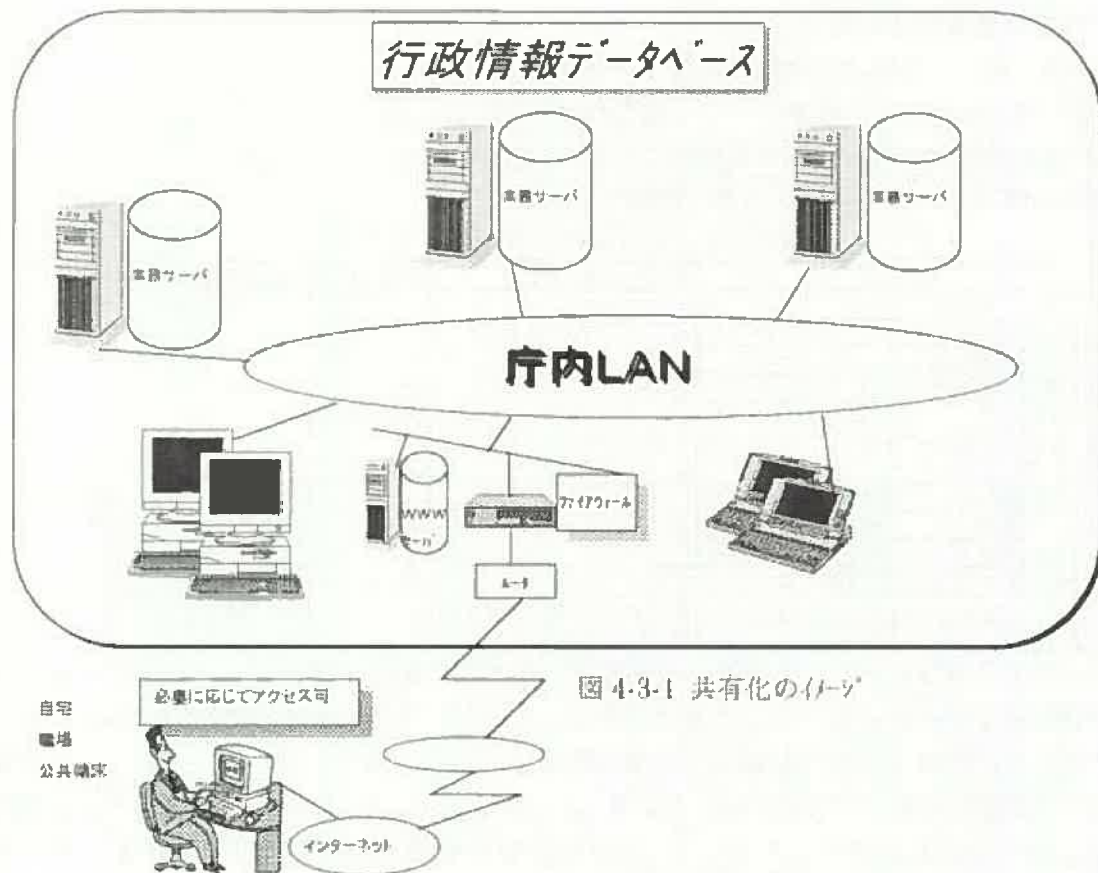


図 4-3-1 共有化のイメージ

#### 4. リテラシー

第2章でも述べたが、「情報リテラシー」とは、必要な情報を知り、それによって判断を下せる能力であって、コンピュータを使えるというのは、副次的要素にすぎない。この意味で市民にとっての「情報リテラシー」とは、「自分にとって必要十分な情報を収集でき、的確な行政情報をもとに市民生活上の判断ができる能力」ということになる。この点で、これまで論じてきた行政情報のネットワークを前提にすると、市民にとって「情報リテラシー」は行政情報をどう有効に収集し活用していくかがであり、それを実現するための「コンピュータ」リテラシーをどう習得していくかが課題となってくる。

この項では、これら「情報リテラシー」と「コンピュータリテラシー」を高めるための手法について検討する。

##### (1) 情報リテラシーを高めるために

###### ① 市民自身の意識改革

###### a) 行政に主体的にかかわる姿勢を持つこと

これまで述べてきたように、市民・行政がコンピュータネットワークを駆使するようになれば、行政は膨大な情報を個々の市民に対して提供でき、個々の市民も必要十分な情報を、これまでよりずっと少ない手間と労力で取り出せるようになるはずである。また、行政の施策決定過程をモニターし、随時市民からの意見を発信できるようになるのである。

このような情報ネットワークを前提としたとき、市民にとっての情報リテラシーとは、「自分にとって必要な情報を収集し、的確な行政サービスを要求するとともに、自ら行政に主体的にかかわっていくこと」といえる。

「自分にとって必要な情報を収集し、的確な行政サービスを要求する」とは、市民が自ら積極的に行政情報を収集し、活用し、自分にとって必要な行政サービスを要求していくことである。膨大な行政情報が市民に提供されても、市民のほうで情報を取り出し、活用しなければ情報は活かされない。いくら情報ネットワークが進展し、行政情報を取り出しやすくなったとしても、市民一人ひとりが行政に関心を持たなければ、情報価値など生じてこない。市民が行政に関心を持ち、積極的に行政サービスを活用していこうとして初めて、行政情報は活用されるのである。

「自ら行政に主体的にかかわっていくこと」とは、市民一人ひとりが、行政を自分のものとしてとらえ、施策決定過程にかかわっていくことである。行政の施策決定過程が情報開示され、市民の意見が反映されるようなシステムが形成されたとしても、市民が行政プロセスをモニターし、意見を提供しなければ市民による行政は実現されない。市民一人ひとりが自ら行政をコントロールし、より良いサービスを提供させようとする意識が必要になるのである。すなわち行政に対する主体的・積極的なかかわりを持つ姿勢が必要なのである。

###### b) 専門意識と市民ネットワークの形成

一人の市民が行政のすべての情報をモニターし意見を述べていくことは難しい。しかし、ある建築士はまちづくりに興味があるかもしれないし、ある税理士は役所の予算執行に関心があるかもしれない。要は、行政をモニターする市民が、専門意識を持ち、自分の得意とする分野や、関心のある分野をモニターしていく姿勢が大切なのである。市民は、専門的な視点から、それぞれの分野の行政をモニターするようにし、他の市民と話題を交換するようにする。そして、それぞれの分野をモニターする市民のネットワークを構成し、それによりバーチャルな「影の行政機関」を構成する。こうなると、行政は常に市民が論ずる提供可能な行政サービスと、

質の競争をしなければならなくなり、バーチャルな競争原理が行政に持ち込まれることになる。こうして市民の意見を反映し、行政施策の質の向上が可能になる。また、市民同士が意見を交換していく過程で、市民のニーズが明確になり、行政に要求すべき施策も明確になる。

そのためには、市民の積極的な参加者意識と、互いに連携しようとする姿勢が大切になる。特に、エゴイスティックな特定の利害関係からの意見しか述べられないようであれば、市民間の連携は生まれず、行政の停滞をもたらしかねない。市民一人ひとりが、市民ニーズの専門家として忌憚（きたん）のない目で行政をモニターし、ネットワークを通じてお互いや行政と意見を述べ合うことが大切になってくる。

## ② 行政情報発信のスタイルの転換

### a) メニュー型からオーダーメイド型へ ～行政から市民への情報提供

既存の情報媒体による情報提供の方法では、個々の市民が自分にとって必要十分な情報を入手することは難しい。なぜなら、公報や市政だよりのようなパンフレットや、ラジオ、テレビでの情報は、市民全体を対象とした情報提供であって、個々の市民を対象にしたものではないからである。また、紙面のスペース、部数、入手場所、放送時間などの制約もある。個々の市民は、それらの情報をどこかで入手しなければならず、より詳しい情報を入手するためには、「お問い合わせ」をし、「所定書類」に「必要事項」を書き込んだうえ、「持参又は郵送」しなければならない場合もある。また、市民の側から、自発的に情報を求めようとした場合、その窓口が役所のどのセクションにあるかすら不明で、(悪意でなく)電話をたらい回しにされたり、再度役所に行くことになる場合もある。このようなことでは、市民は行政に関心を持ってくれない。

市民が行政に関心を持ち施策に参加するようにするためには、単に、行政情報や行政サービスの有効性をアピールするだけでは効果はない。行政情報を提供するスタイルそのものを変えていかなければならない。従来型の情報提供スタイルは、あらかじめ用意したサービスメニューを提示し、それから市民にサービスを選んでもらうといった方式であった。この項の冒頭でも述べたが、この方式は市民にとっては不便である。サービスを利用しようとする場合、まずメニューのすべてに目を通したうえで、自分に合ったサービスを見つけなければならない。しかもそのメニューは、役所という藁(わら)の山の中に散在している。やっと見つけ出しても、申請時期がすぎてしまっていて、来年度まで待たされるといった場合も発生する。これでは、行政のサービスをわざわざ使う気にはならない。行政情報を見ようという気持ちになるわけがない。

この問題を是正し、市民にとって行政を身近なものにするには、市民一人ひとりにぴったりとあった行政情報を提供するスタイルに変えていかなければならない。メニュー方式からオーダーメイド方式に、情報提供のスタイルを変えていくのである。例えば、ある市民が、「在住7年、商店街で不動産業を営む36歳の男性で、30歳専業の妻、8歳と5歳の子供、70歳と65歳の高齢者が同居している」といった場合に、彼が必要とする行政情報を、いつでも簡単に提供できるようなスタイルに変えるのである。検索機能やエージェント機能といった情報技術の進展により、これらのことが可能になってきている。検索機能は、欲しい情報を自由なキーワードで検索するシステムであり、エージェント機能は、自分の関心のある項目を登録しておけば、関連する情報を自動的に配信してくれるシステムである。こういった1対1の情報提供が可能なシステムで情報発信していくことこそ、市民の行政への関心を高める方法であろう。また、このように市民の行政への関心を高めていくことが、市民の意識改革=情報リテラシーの向上につながっていくのである。

## b) 明確なテーマとレスポンス～行政の聞く姿勢

市民の情報リテラシーが高まるということは、行政を自分のものとしてとらえ、行政の施策決定過程にかかわっていくことである。しかし、いくら行政の施策決定過程が情報開示され、市民の意見が反映されるようなシステムが形成されたとしても、市民が行政をモニターし、意見を提供しなければ市民による行政は実現されない。単に総論的に「行政全般に対する皆様の御意見をお待ちしています」といった姿勢では、忙しい市民から意見など出てこない。まして、手間をかけて手紙を書いても、何日たっても返事がないうえ解答があいまいであれば二度と意見をいう気もなくなるだろう。

まず、市民から意見が届いた場合、担当者を明確にしたうえで、迅速なレスポンスを還（かえ）していくことが必要であろう。

つぎに、施策についての市民の意見を求めるなら、具体的な事例をあげる、それぞれの行政課題を明確にし、目的・費用・効果についての情報を提供したうえで、どの点について意見を求めている、その反映はどうかとされるのかといったことを明示する必要がある。当然、意見提供者には、意見がどう反映されたかを回答していくことが不可欠だ。このように、行政が市民の意見を必要とする行政課題を明確にしていくことで、市民の行政への関心も喚起され、行政と市民の関係もこれまで以上に密接になっていくのである。

## (2) 市民のコンピュータリテラシーを高めるために

### ① 市民は行政情報をすべて入手できる

行政情報化における情報リテラシーの目的は「行政が個々の市民に必要な情報を提供でき、市民が的確な行政情報をもとに、市民生活上の判断をできること」である。今日飛躍的に発展してきた情報通信ネットワーク技術を利用することで、行政は一人ひとりの市民に対して膨大な情報の提供が可能になり、市民が行政情報入手し行政に意見を述べるのが簡単・便利になるのである。

しかし、行政側が電子情報化し、膨大な情報を市民に提供したとしても、市民の側がその情報を受け取る体勢を整えていなければ、行政の電子情報化の価値がなくなってしまう。この点から見ると、市民にとってのコンピュータリテラシーとは、「行政の発信する電子化された情報であれば、すべて入手できる」ということといえる。

電子化された行政情報を活かすためには、市民が情報ネットワークを利用できるようになっていること、具体的には、インターネットによる情報収集・発信ができることが前提となる。しかし、現時点で見ると、インターネットを利用できる市民の割合は1割にも満たず、こういった情報機器を使いこなせない、いわゆる「情報弱者」の問題を解決し、市民の「コンピュータリテラシー」の実現なくしては、電子情報化による市民の「情報リテラシー」の実現もありえない。では、市民の「コンピュータリテラシー」を高め、いわゆる「情報弱者」の問題を解決するためにはどうしたら良いであろうか。ここでは、2つの点から検討してみたい。

### ② 公共端末の整備が必要

第1に、情報環境を実現するための費用の点があげられる。行政情報入手するために、情報端末であるコンピュータやインターネットを導入しなければならない、そのためだけに市民に費用負担を強いることはできない。このような環境を整えられる人と、そうでない人との間に情報格差が生まれ、それで良いかということである。

これに対しては、公共端末の設置が一つの解決方法としてあげられる。アメリカでは、図書館

館や公共施設にインターネット端末を設置しており、だれでも自由に使えるようになっている。行政の情報化に伴い、行政機関に設置された行政端末を市民に開放することで、情報格差の解消がある程度は図られるはずである。川崎市でいえば、老人いこいの家やこども文化センターといった地域から利用しやすい場所にある施設に端末を設置し、だれもが使いやすい環境を市民に提供していくことが必要である。

### ③ 市民にとって有益な情報を発信する

第2に、インターネットを使える環境を整えたとして、その技術の習得をどのようにしていくかという問題がある。いわゆる「コンピュータリテラシー」を市民にどう普及させていくかということである。そのためには、行政による講習会の実施や、富山県の山田村のようにコンピュータの操作方法を教えるボランティア体制を組織するといったことも考えられる。しかし、原則的には、市民のコンピュータリテラシーの向上は市民が自己の責任において行うべきものである。なぜならば、情報媒介としての情報ネットワークの普及は、電話やFAXの普及と同様であり、今後急速に普及していくと予想され、それを導入した市民は自分の利益のために導入したのであり、そのためには自己の責任においてその操作方法を習得すべき性質のものだからである。

行政としては、情報リテラシーの項で述べたように、市民にとって有益な情報を提供し、市民が行政に関心を寄せ、意見を言いたくなるような情報発信を心がけることが、最も効果的な方法である。そうすることで、市民が情報端末を使う機会を増やし、おのずと「コンピュータリテラシー」を向上させることになるからである。

### ④ 電子メールを使えますか？

以上情報化における、市民の情報リテラシーを向上させる方法について検討してきた。第2章でも述べたように、情報化は否応もなく進展してくるのである。そして、行政がそれに対応していくことは、市民にとって最も利益になるのである。要は、行政として早く取り組めるか否かにかかっている。

情報化の進展は、情報収集・分析・意思決定の流れを加速しはじめている。行政として時代の変化に迅速・的確に反応する技術・システムを作り出していかなければ、市民ニーズを的確にとらえられなくなってしまう。そして市民に的確に対応できない行政に、市民はいつまで寛容でいられるだろうか。情報化の流れは辞ってはくれない。今、川崎市の情報化リテラシーを高めていくことは、急務の課題となっている。

あなたは、電子メールを使えますか？

## 5 意見集約

### (1) 意見集約への通信ネットワーク活用

現在行われている意見集約には、参加の制約、双方向性の不足などいくつかの課題がある。情報通信技術の活用で、現実的で将来性もある解決手法としては、電子メールと電子会議室がある。以下ではそれぞれの適用を考えてみる。

### (2) 電子メールによる意見集約

#### ① 電子メールとは

コンピュータネットワークを介して、利用者が相互に文字や音声といった情報をメール（手紙）の形で交換できる機能である。送信者が受信者のメールボックスにメッセージを送ると、受信者はそのメッセージを閲覧、保管、再利用等できる。自宅に外部ネットワークに接続したパソコンがあれば、一般の手紙のように封筒や切手を用意する必要はなく、投かんのため外出する必要もない。そして、最大のメリットは、相手がメールを見る時期に左右されるが、伝達が瞬時に行われることである。

#### ② どう利用するか

現在川崎市で行っている「市長への手紙」について電子メール版を設け、市政に関する意見・要望を電子メールで受け付ける。また、市政モニターにも電子メール部門を設ければ、より迅速な意見収集が可能になる。いずれにしても、既存の紙による方式との連携を考慮する必要がある。将来的に電子媒体を利用割合が高くなると思われるが、当面両者併用が現実的である。

#### ③ 運用にあたって

##### a) 窓口の一本化

まず、対市民には受付と回答の窓口が一本化されていることが望ましい。窓口となる部署は、庁内の業務を一通り把握しておき、適切な部署に送付しなければならない。なお、受付で対応可能な質問については直接回答する。

##### b) 内部処理の迅速化

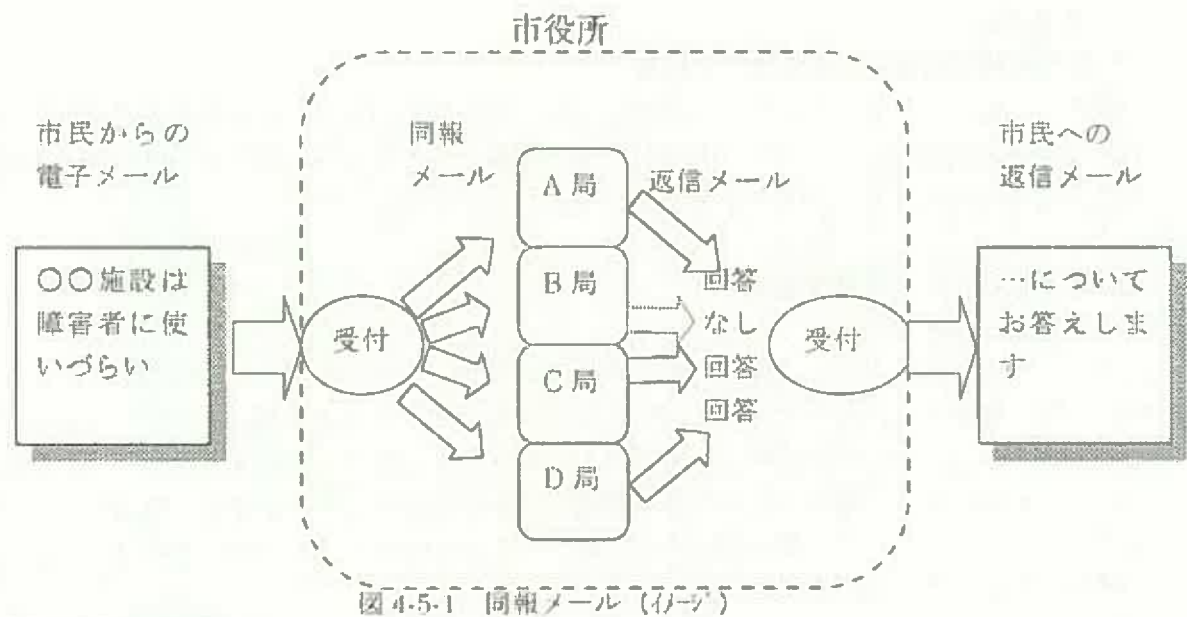
電子メールの伝達が瞬時であることから、送付者には数日以内に回答があることを期待される。そのため、庁内の処理を電子メール形式でやり取りするなど、処理手順の見直しや、組織内の意思決定のスピードアップが求められる。

##### c) ホームページ上での公開

電子メールは一対一のコミュニケーション手段として、送信者個人への直接回答が原則だが、典型的で多い質問についてはホームページ上で公開することも有効である。これにより、行政側は同じ質問に何度も答えなくて済み、市民にとっても同様の質問を行う手間を省くことができる。ただし、質問者や当事者が特定できないよう、配慮が必要である。

##### d) 同報メールの活用

窓口部署で担当を特定せず、全部署に同報メールで送付し直す方法もある。これは庁内電子メールを掲示板的に利用するもので、これにより各部署は自主的に判断し、回答処理を行う。この方法は責任部署が曖昧になるという問題はあるが、受付部署で特定できない部署に対処でき、予想していなかった部署からの情報提供も期待できる。



### (3) 電子会議室の利用

#### ① 電子会議室とは

コンピュータネットワークの仮想上の会議室で、意見交換の場である。電子メールが一般に一对一のやり取りであるのに対し、複数の利用者がお互いの意見にコメントを付け加える機能を持たせたものである。電子会議室には、映像・音声を伴うビデオ会議システムもあるが、多人数の会議に適しないことや、会議内容の整理が困難なことから、ここではテキスト形式の電子会議室を考えることとする。

表 4-5-1 電子会議と既存の会議との対比

| 項目          | 電子会議               | 既存の会議                  |
|-------------|--------------------|------------------------|
| コミュニケーション方式 | 間接 (情報通信機器を媒介)     | 直接                     |
| 意志伝達手段      | 原則的に文字情報           | 声、表情、手振り等              |
| 参加者の時間共有    | 必ずしも必要としない         | 必要                     |
| 参集の必要       | 必要なし               | 必要                     |
| 記録性         | 発言とおりの内容が自動的に記録される | 別途記録作業が必要で、発言とおりの記録は困難 |
| 発言の機会       | 特に制限はない            | 会議時間により制約              |
| 参加の時間拘束     | 閲覧・発言時のみ           | 会議時間と同一                |
| 会場確保        | 必要ない               | 必要                     |
| スケジュール調整    | 必要ない               | 必要                     |
| 匿名会議        | 可能                 | 不可能                    |
| 参加人数        | 特に制限はない            | 会場・発言機会などによる制限がある      |
| 機器          | パソコン等が必要           | 必要ない                   |
| 開催経費 (主催者)  | 特に必要ない             | 通知郵送代、資料作成費等           |

既存の会議が参加者の直接コミュニケーションにより進行するのに対し、電子会議はパソコン等の機器を媒体として間接的に行うところが最も大きな違いである。また、唯一のデメリットは文字によるやり取りのため、発言者の思いや感情まで含めた意志伝達が困難なことである。



## ② 市民会議・フォーラムへの適用

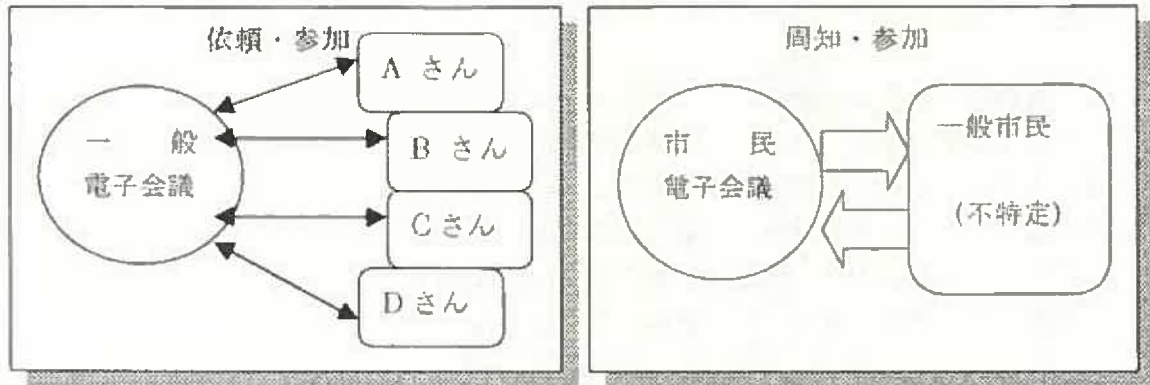


図 4-5-2 一般の電子会議と市民電子会議の違い

市民会議を電子化するメリットは数多くあるが、とりわけ参加者の時間・場所の制約がなくなることが大きい。これにより、異なる生活時間や生活スタイルを持つ市民が参加できるようになる。例えば、会社員は帰宅後に、専業主婦であれば日中の家事の合間に参加することができる。また、障害者や高齢者などにとっては、会場への参集や発言手段などのハンディも解消出来る。

電子会議の特徴を活かせるものとしては、市政に対する市民からアイデアをもらうためのブレインストーミング的な会議が考えられる。すべての発言をもれなく記録することが可能なうえ、広範な意見が得られるからである。

## ③ 適用の留意点

### a) 会議設置主体による分類

会議の設置にあたって、行政が具体的な目標や目的を持って設置する行政主体型と、市民の自由な発意と自主性により運営される自由会議型の2通りが考えられる。

表 4-5-2 設置主体による対比

| 項目    | 行政主体型                       | 自由会議型                        |
|-------|-----------------------------|------------------------------|
| 設置    | 行政が必要に応じて設置し、開設期間をあらかじめ設定   | 常設                           |
| 議題    | 行政が設定                       | 特に設定しないか、参加者の協議で決定           |
| 会議管理者 | 行政が指名                       | 参加者の互選                       |
| 行政の参加 | 正式構成員として関係部署の職員が参加          | 行政からの情報提供が必要な時のみ参加           |
| 施策反映  | 協議結果については、設置関係局で責任を持って処理・反映 | 施策企画等の参考にするが、必ずしも、反映するとは限らない |

### b) 管理者（議長）の役割

電子会議は、顔合せ式の一般会議と比べ会議調整手段に制約がある分、より高い調整能力が求められる。そのうえで、次のような役割も必要になる

- 担当する会議の目標を参加者に明らかにする
- 議論があまり専門的・先鋭的になりすぎないように配慮する

- 他人を誹謗中傷するなど不適当な発言に対して注意や削除を行う
- 意見が一方のみにならによう調整する

#### c) 管理者（議長）の選任

会議管理者の選任については、参加者中から行う方式と、あらかじめ主催者が手配しておく方式が考えられる。前者は、参加者の自主性が確保できるが、ネットワーク上では適任者の判断が難しいという問題がある。また、利害関係者が管理者になった場合、公正な役割が担えるかどうかという問題もある。後者は、参加者の裁量範囲は多少限られるが、客観的に議事進行をできる管理者を選任することができる。

#### d) 適用できる会議の見極め

電子会議の性質を把握し、導入メリットがあるものに適用すべきである。

表 4-5-3 適用会議

| 適している会議  | 適さない会議  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 広い地域の市民が対象</li> <li>● 生活スタイルの異なる市民が参加する</li> <li>● 匿名性を必要とする</li> <li>● 不特定多数の意見がほしい場合</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 狭い地域の問題を議論する</li> <li>● 緊急に結論を出す必要がある</li> <li>● 重要な決定をする</li> </ul> |

#### e) 匿名参加が可能な電子会議室

電子会議室では、一般の会議では不可能な匿名参加が可能である。むしろ、電子会議室は、ネットワークを介した間接参加のため、完全な本人確認は難しいともいえる。

匿名にすることで、無責任な発言の心配はあるが、先入観のない意見交換ができるという利点がある。つまり、誰が発言したかではなく、何を発言したかに各自の意識を集中できるからである。一方、従来の顔合せ式会議形式では、〇〇大学教授とか〇〇協会会長といった肩書きは、一般市民よりもその発言力を大きくする。もちろん、発言への責任も比例して大きくなる。そこで、肩書きのある市民の意見を中心に据えて、議決に向け強力に推し進めることもできる。

以上から、市民の利害に直接関わるような重要な決定をする会議は、肩書きや名前が明確な構成員が顔合せ式で行う従来型の会議の方が適しており、反対に、肩書きにとらわれないフラットな議論を期待するならば、匿名参加も可能な電子会議室が適しているといえる。

#### f) オープンかクローズドか

誰でも参加できるオープン性は、ネットワーク上の会議の特徴である。時には、オープン性が、議論を散漫にしたり、妨害を意図した者の参加につながる恐れもある。しかし、多数の参加を得ることがネットワーク上の会議のメリットである以上、参加資格を設けるより、会議室参加規約・ネチケットなどの遵守で十分と考えられる。

#### g) 開設期間

従来の会議が1日または、回数を重ねて議論を進めるのと違い、電子会議室は1週間から数ヶ月に及ぶ連続した期間（時間）設定になる。もちろんこの期間は24時間いつでも参加可能である。そのため、比較的短期間で多くの発言が寄せられる可能性もあり、あまり長期の開催は意見整理に負担がかかる恐れもある。

したがって、電子会議では、目標とする結果や期間をあらかじめ明確にし、それらが達成さ

れた時点で終了する必要がある。予定した期間で議論が終了しない場合でも、一旦終了させ、それまでの議論を集約のうえ、新たな形で開催することが望ましい。

#### h) 会議室の表現形式

表 4-5-4 会議の形式

|                    | 長 所                           | 短 所                   |
|--------------------|-------------------------------|-----------------------|
| 掲示板形式              | 意見を自由に書き込みできる<br>実際の会議イメージに近い | 意見が散漫になり易い            |
| コメントリンク<br>(コラム参照) | さまざまな意見をテーマ別に整理した形で協議できる      | 細分化されるので、テーマ間の意見調整が困難 |

#### i) 対象とする参加者

ネットワーク上にはすでに多くの電子会議室が設置されているが、公設の会議であれば、広範な市民参加が可能でなければならない。そこで、電子会議室参加の敷居を低くするため、次のような考慮が必要である。

- テーマは具体的で身近なもの
- 専門的な知識をあまり必要としない
- 各自の生活体験から発言できる。
- 会議の仕組みが単純
- 必要な行政情報が提供される

#### j) 参集の必要性

ネットワーク上だけでなく、数か月に1回でもメンバーが直接顔を合わせる機会があれば、電子会議室でのコミュニケーションも円滑になると思われる。

#### k) 行政の参加

表 4-5-5 行政参加について

|       | 長 所             | 短 所                                      |
|-------|-----------------|--|
| 市民のみ  | ● 市民の自主性を確保できる  | ● 不明確な行政情報で議論が進む恐れがある                    |
| 行政も参加 | ● 随時、行政情報を確認できる | ● 行政主導で進行する場合がある<br>● 論点が市民対行政という構図になり易い |

#### (4) より多くの参加のために

##### ① 既存の意見集約方法と連携

電子会議室での議論を紙情報などの別の媒体で公表したり、FAX等で会議への意見を受け付けるなど、パソコン利用者以外にも参加手段を用意する。また、同一テーマで、顔合せ会議と並行して行い、両会議の意見を随時すり合わせる方法もある。いずれにしても、既存方式と電子会議室の意見の取り扱いにあたっては、公平さが求められる。

##### ② 公共端末からの参加

区役所等の公共施設に入力可能な端末を設置し、誰でも気軽に行政あてに電子メールを送ったり、電子会議室等に参加できるようにする。もちろん、これらの施設には、市民参加の入口としての自覚が以前にも増して必要になるだろう。

# コラム

## ＝ コメントリンク形式会議室 ＝

市民電子会議室ではコメントリンク形式が取られるだろう。この形式はパソコン通信Niftyserve、また最近ではコミュニティーメーカー(第3章コラム参照)などインターネットの世界でも見られるようになった。電子媒体上で創造されたこの独特な会議形式について説明する。

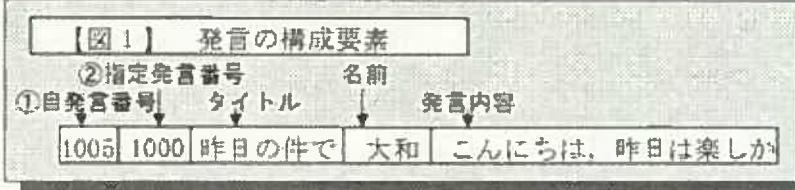
### A コメントリンク形式会議室が行う一連の流れ

#### (7) コメントリンク形式の理論

基本的には掲示板形式と同じく、特定箇所に不特定多数が発言の書き込み、読み込みを行う。違うのは掲示板形式が単純に発言順で並べるのに対し、コメントリンク形式が2つの構成要素、①自発言番号と②指定発言番号を付加し発言の再配列を行うことである。

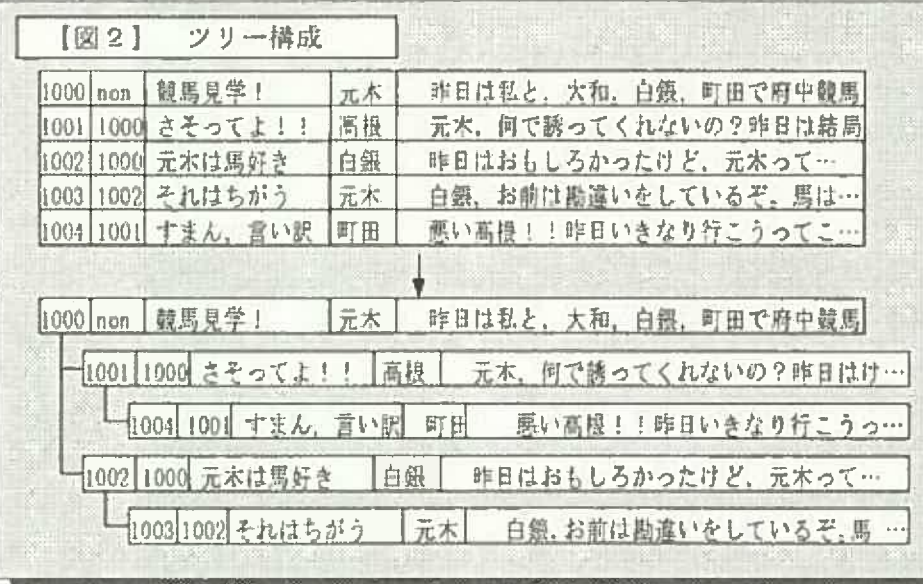
通常、①自発言番号は発言すれば自動的に添付、②指定発言番号は発言者が予め添付、自発言が指定された発言の直後に配置されることを意味する。【図1】。

Niftyserveの場合、発言はそのままの並びでダウンロードされ、自分のパソコンにあるソフトの機能により



①②の構成要素を目安にツリー(木)構成を取る【図2】。

このように非常に単純な規則だが、コメントリンク形式会議室が成り立つには発言の整列を簡易に変更できるパソコンのような情報機器が不可欠となる。



#### (4) コメントリンク形式の表面上の特性

コメントリンク形式の導入メリットは、1会議室において多数の議論を並行して進行可能な点にある。既存の会議室では、参加者は増やせても一時点で単流の議論しか交わすことができない。議論の流れを複流にした場合、まともな議論を交わすことは不可能(「朝まで生テレビ」などで5人、6人と同時に発言した場合を考えて欲しい)【図3】。しかしコメントリンク形式会議室なら議論の流れがいくつあっても稼働するのである。市民電子会議室ではパイの大きな参加者から多くの発言を引き出すことに意味があるため、コメントリンク形式の長所が大きく合致する。

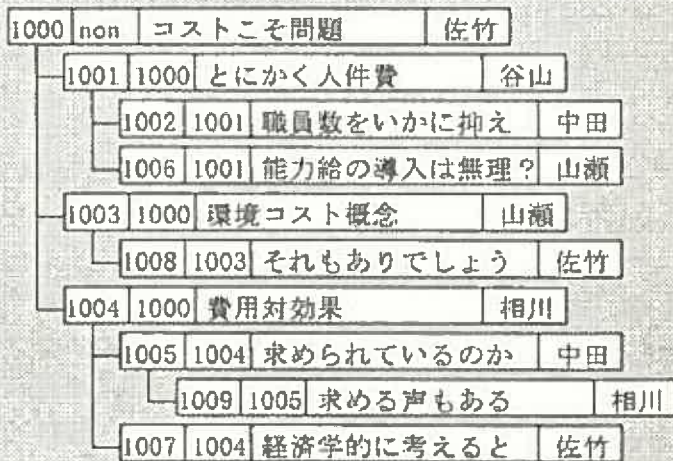


# コラム

## (ウ) コメントリンク形式会議室のやっているもう一つの「こと」

ところでコメントリンク形式では、議論という目的以外に無自覚的にある「こと」を行う。その前に御容赦していただきたいが、実はこのコメントリンク形式、「意見集約」という題目にもかかわらず、その性質上決して意見が収束するシステムではない。むしろ細分化してしまう。例示として「ゴミ問題を考える」テーマ会議室を仮定し、それがどのように細分化していくかシミュレートしてみた。【図4】を参照していただきたい。

【図4】 (仮定)ゴミ問題を考える会議室



このように「テーマ」を根としてそこから枝が伸びるように、議論すべき問題が細分化していく。実際にはこれほど単純でないが、細分化が基本運動であることに変わりはない。テーマをいくつかのサブテーマに細分化、議論、また細分化、を繰り返す。先にコメントリンク形式で複数の議論が同時に進行可能だと書いたが、その理由はこのようにテーマが細分化されることで、いわば複数の小部会を作り出すためである。

細分化は、①テーマが有意味なレベルで切り分け不可能となった

とき、②参加者に意欲がなくなったとき(物量的限界)に終了。つまり参加者が多く、意欲十分なら有意味なレベルまで細分化されることになる。

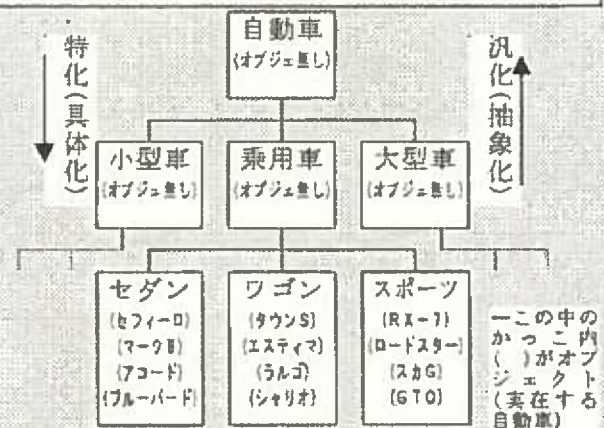
## (エ) クラス化を行う(現実業務に対するアプローチ)

問題の細分化を行う点で共通する行為にクラス化というものがある。クラス化は業務システムの設計において、業務対象の構造を明確に定義するために用いられている。

【図5】を見て欲しい。クラス化の要素にはクラスとオブジェクトがある。クラスはその層の「性質」、オブジェクトは現実存在する「実体」を表す。この場合「自動車」はクラス(性質)であるがオブジェクト(実体)ではない。オブジェクトが入る器がクラス(この場合は「セダン」など)である。クラス化ではこのように特化(具体化)と汎化(抽象化)の構造を取ることにより、対象となる業務対象を洗い出す。

【図5】の場合、一番上位のクラス「自動車」に実体は無く、性質という形而上的な意味だけ存在する。そしてその「性質」を決めているのは、最下層に存在する「オブジェクト」たち、実在する自動車である。

【図5】 最上位に「自動車」を置いたクラス化



## (オ) 現実を紡ぎ出す会議室

クラス化でいえば、コメントリンク形式は細分化が具体化に相当し、ツリーの各々

## コラム

の階層がクラス、そして発言がオブジェクトとそのまま対応している。つまりコメントリンク形式はクラス化と同じく、会議室のテーマとなる問題を具体化、下位クラスに落とすことを繰り返してテーマを構造解析しているのである。

このようにコメントリンクツリーが派生していく過程は、テーマを細分化し本質を暴く行為といえる。そしてこの意味においては、テーマの結論に向かい集約されることはない。

イ 意見を集約させるための新たな手法とは？

### (7) 議論によって意見を集約するということの嘘と真実

だが、意見集約のために既存の議論を行うこと自体有効だったかといえ、実はそうともいえない。議論することで意見集約を図るとして、その目的を箇条書きにすれば…

- ① 議論を交わすことでテーマ・参加者同士に対する理解を図る。
- ② それと並行して参加者の意見の統一を図り最終的な決定を下す。

といったところだろう。だが既存の会議室で出された決定事項が本当に意見集約の最終結果か？と聞かれたとき、躊躇無く首を縦に振ることができる人間はいないだろう。それは少数意見をむげにしたという結果ではなかったか？と疑問に思う。何故なら既存の会議は、意見の多様性を削る取ることによって意見の統一を図っているからである。

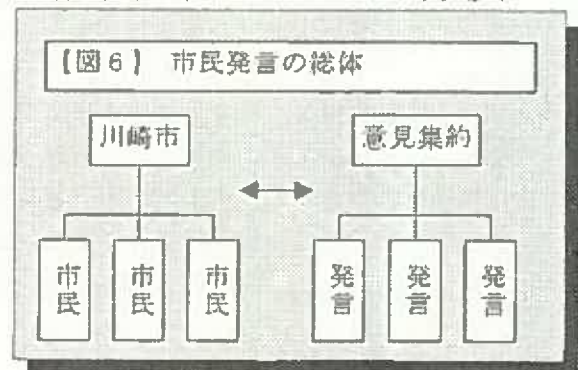
そして「①テーマ・参加者同士の理解を図る」という目的においても、既存の会議はそれほど有効な手段ではない。議論の流れが単方向、1次元なため、現実の構造に即していないからである(重要事項も重要でない事項も同じまな板の上で扱われる)。この点に関していえば、構造解析的なコメントリンク形式は大きな有利性を持つ。

### (4) 意見集約の再定義

さらにコメントリンク形式においては「細分化」と同時に、既存の会議室と違った手法で「意見集約」も行っているのである。しかも意見の多様性を犠牲にすることなく。

【図5】「自動車」のクラス化において、「抽象化」は下位にある実在する自動車たちが上位にある「自動車の性質」を決めるているのだから集約という働きをしている。これをコメントリンク形式会議室に置き換えれば、人々のテーマに対する具体的な意見が「テーマ」に対して抽象化し、「テーマ」の形を作り出していることとなる。真の意味の意見集約では、多様な意見すべてを包容する奥深さが必要である。この「抽象化」による集約化ならその条件にあてはまり、その手法はあたかも市民一人ひとりが「川崎市」という社会を形成するがごとくである【図6】。

コメントリンク形式会議室は、最初のうちは十分に議論を交わし、そしてテーマに対する本質に迫る道具として利用してよいであろう。しかし、「ヒト」が総体なる「社会」となって、まったく違った性質の「存在」になったのと同じように、コメントリンク形式会議室の樹が多様な川崎市民により、深遠かつ広大に育ったとき、それもまた「個別の発言」とはまったく違った性質の「存在」になるのかもしれない。その「存在」が何であるのかは、市民樹が市民一人ひとりの胸に直接触れるほどに十分大きく育ってときに明らかになるだろう。



## 6 市民意見の施策反映

### (1) 新しい市民意見の反映システム～柔軟な仕組みを目指して

私たちは今まで「情報の共有化」や「意見集約」など情報通信技術の活用の可能性について検討してきた。次にそこで得られた市民の意見をどう施策に反映させていくかが問題となる。

たとえ市民からの意見を川崎市政に取り込むシステムが整備されたとしても、自分たちの意見が反映されなければ市民は市政に対する興味を失うのは当然である。現行の議会をはじめとする既存の施策への反映システムでは、市民が市政への参加の程度を現状からより深め、主体的に行動しようとするれば、参加する市民に今まで以上の多くの時間と労力を強いることになる。さらに、残念ながらその負担に見合うような成果（自分の意見の施策への反映）を見出すことが困難だと多くの市民が考えているため、心理的にも参加の道を閉ざしている。そうになると「川崎市への帰属意識」や「自分たちの地域に対する関心」が薄れていくのも必然である。

市民意見の反映のためには、市民参加への理想である「行政の政策形成過程への参加」が保障されていなければならない。市民の意見を「迅速」かつ「的確」に施策に担保するシステムが前提として存在して、初めて意見の反映が可能となる。すべての意見が結果的に施策化するとは限らない。それが公正で透明化された政策形成過程の中で施策相互間の優先順位、制約条件（財政状況・予算の枠内、法規制）、市民の評価などから判断されたものであれば問題はない。

身近な地域の課題の解決には、生活者の視点や感覚が不可欠であり、そのような市民の意見や要望が川崎市の政策形成の場に数多く登場することが大切なことである。しかし、川崎市のような人口規模が比較的大きな都市型社会では、従来型に固執しない市民意見の反映システムが求められている。それは幅広い市民参加が可能となるような新しい発想に基づいた柔軟な仕組みを持っていることが必要である。

私たちは、今日発展してきた情報通信技術が川崎市の行政を開かれたものとし、市民が行政に参加し自治を実現していく可能性を開ける強力な手段の一つとなり得ると考えている。特にインターネット、グループウェア、イントラネットなどの活用により、今まで極めて限定されていた市民の政策形成過程への参加機会を質、量とも大きく広げることができる。次に市民意見を「迅速」かつ「的確」に施策に反映できるシステムについて検討を行う。

### (2) 市民意見の「的確」かつ「迅速」な反映のためのシステム

市民の意見を「的確」に反映するとは、意見が直接的に施策に反映されるということであり、「迅速」とは、意見を施策に反映するまでの時間が短いということである。行政施策にもできるだけ「的確」かつ「迅速」に市民の意見を反映されなければ、市民の意見を集約するシステムを作ったとしても意味がなくなってしまう。政策形成過程の改善が要請される所以がここにある。次に市民意見反映システムについて「的確性」と「迅速性」の両面から情報通信技術の利用を検討する。

#### ① 「的確」な反映システム

施策は一般的に企画→施策決定→実施→評価というサイクルで行われている。この動きを主導しているのは行政担当者であり、市民ニーズの調査、予算要求等を経て実施するという手順により行なわれている。このサイクルでの主導権は行政にあり、市民意見の反映は、「市民意識実態調査」、「市長への手紙」、「市政モニター」や「オンブズマン制度」などの間接的な手段により行なわれているにすぎない。最近ではインターネットを利用した意見収集や情報提

供などの仕組みを利用している自治体もいくつかあるが、市民は施策が計画される前の段階と計画が実行された結果について意見を表明できるだけという点に問題がある。市民の要求はかつての公害反対・公共施設建設反対に端を発した住民運動から政策形成過程への市民参加、市民主体の市民自治への要求に変化してきている。また、情報公開においては「その過程や用いられている情報の重要性」の認識が高まりつつある。行政がこれらの市民の要求に応えていくためには、企画→施策決定→実施→評価に至る各段階で市民に情報を提供し、的確に市民の意見を取り入れていくシステムが必要となる。以下、それぞれの段階でのシステムのあり方について述べる。

#### a) 企画の段階

施策の計画は基本的に予算案という形を取っている。そのため行政担当者が市民の意見を何らかのシステムを利用して集約して実行計画である予算案を企画している。

企画は市民のチェックがなく行政担当者により行なわれている。そこで、次のようなシステムを想定する。行政担当者が施策を企画する際、特定のテーマについて市民が議論する電子会議室を設置し、集約された意見にもとづいて企画を立案する。次に、立案した企画を市民が議論をした電子会議室と他の市民が閲覧できる場などに提示する。ここで再度議論がなされ、企画の細かな点についてまで議論されることになる。このようなシステムがあれば、最終的に行政担当者が企画したとしても、市民の意見を取り入れることが可能になる。

例えば、ある駅前広場が非常に混雑していてその整備が求められているとする。市民はすぐに交通量の見積もりが甘かったと行政の不手際を攻め広場の拡大などを要求する。行政では違法駐車はその大きな原因であると考えている場合、つまり市民のマナーが良くなり違法駐車が少なくなれば、多くの時間と費用を使って工事するよりも簡単に混雑が解消すると考えているならば、そのことを市民に伝え、考えてもらうことも大切である。今まで市民や地域の中に行政から問いかけていく場が多くはなかった。この場の一つとして電子会議室を活用する。また、文化施設の建設などは市民(利用者)に歓迎される場合が多く「どんどん作ってほしい」との要望が出るが、近隣地区の市民にとっては車の交通量が増えるなどの点から迷惑施設と考えることが多い。同じ市民の間でも意見が合わない。今までは行政が近隣地区の市民に対して説明会などを行ない、納得してもらうという手法が多くの場合には取られてきた。しかし、このような状況になることが予想される場合市民同士がその中でその方向性を決めていってもらう。「あれもこれも」という要求から「近隣住民に対して××の配慮が必要だ」などの意見も出てくるようになる。

このような市民間における成熟したやりとりを可能にするためには、行政側には電子会議室の公開性の担保や様々な情報の提供が求められる。市民側には興味や関心を持っている「個として」の参加ではなく「市民として」参加するというようなまちづくりに対する視点と市民自身で合意形成をしていくのだという姿勢が求められる。

行政が要請し特定の市民だけが参加するような形式的な市民参加(各種団体の代表者だけで構成されていた話し合いの場など)ではなく、多様な価値観を持った市民が幅広く参加できる組織(例えば電子会議室やワークショップなど)とともに施策を考えていくなど、市民との関わり方の転換が必要となる。今まで市民の要望に応える形で何でも独善的にやってしまうのではなく、また「市民は勝手なことばかり言っている。エゴばかりだ」などと言わずに一步下がった形で行政内部の横の連携を取りながら市民と十分な対話をしながらまちづくりを進めていくことが求められている。



## b) 施策決定の段階

市民の市政参加の要求は、施策決定の仕組みにその関心が向けられはじめている。地方分権により「自治」の範囲が拡大すると、自治体はますます自らの責任で健全な行政運営をしなければならなくなる。市民の目からブラックボックスとなっている行政内部での施策決定システムに対してその透明性・公正さの向上など、市民が行政のあり方を監視しコントロールするための制度を求めるのは、当然であり時代の趨勢でもある。

モニタリングのためのシステムを考える必要がある。市民が行政内部での施策決定の過程をWATCHできるような透明性が高く公正性が担保されるようなものである。そこでは行政内部の意思決定プロセス自体の変更が要求されることになる。つまり「行政内部における情報の流れを変える」ということである。現在の「紙による行政」に代表される文書管理の方法、「回議書」に代表されるりん議制度、縦割り組織などに大きなインパクトを与えることになる。

今まで私たちが考えてきた情報通信技術を活用した情報提供システムや意見集約システムなどは、行政内部の情報ネットワークに支えられない限り、うまく稼働するわけがない。市民の監視システムについても同様である。それに対応すべく庁内の仕事や業務を電子化し行政運営の高度化を図らなければならない。それは避けて通れない課題である。

先の事例研究での横須賀市の例でも取り上げたように最初にその活用が考えられるのがグループウェアである。グループウェアは庁内の事務連絡、回覧、スケジュール管理、会議室の予約など多くの業務への適用が考えられるが、ここではりん議システムについて考えてみる。りん議システムは担当者が起案し関係者全員から意見を集めた上で、関係者の間を順番に回しながら意見を追加していき、最終的には決裁権者が判断を下すという合意形成システムである。そのため結論が出るまでに時間がかかってしまう。例えば電子メールを使えば同時に関係者全員に発信し、短時間で意見を求めることが可能となる。前の人に意見を参考にすることはできないが、各自が自分の考え方で意見を述べるというメリットもある。また、情報が情報ネットワーク上を流通することにより、ボーダーレス化、平準化される。同時に職員間の情報格差が解消され、情報の共有化、情報交換が活発となり、ひいては組織を活性化させることにつながる。それだけではなく、電子化は情報公開制度をさらに実質的に充実させることにもつながる。情報公開制度運用の障害として特定の文書の有無や、それがどこにあって誰が知っているのかなどの文書管理の難しさがあげられている。文書の起案から決裁、保存、公開までをすべて電子化することにより、これらの課題も解消される。

さらに行政内部の情報ネットワークをインターネット接続して、個人情報などを除いた情報を市民のモニタリングシステムと連携することが必要である。電子メールのやりとりが記録され、そして公開されることによって庁内における意思決定は密室からオープンなものへと変化することが期待できる。また、例えば事業の入札の「適正な価格」について審査する仕組みが欠けているという問題もよく指摘されるが、これは予算を実行する段階における行政担当者の裁量の幅が極めて大きいからである。事業費が「安上がり」であればなんでも良いということではないが、逆に良質な施策であっても高価な事業費が本当に妥当なのかも問わなければならない。この点についても改善が期待できる。

このように行政内部の情報ネットワークの整備とパソコンなどの情報通信機器の低価格化による家庭への普及は、今まで不可能とされていた施策決定過程での情報の交流が技術的には可能となりつつある。市民と行政との情報交流にとっての大きな制約が解消され、市民意見の施策への反映経過や施策決定過程の透明化、公正さなどの向上が期待でき、行政に対する信頼

の回復も期待できる。行政という閉じられた世界を市民に大きく開くことになるのである。

#### c) 実施の段階

この段階では、行政担当者は、その企画の基礎となった電子会議室に行政執行の情報を流すことになる。それを見た市民同士により電子会議室で今度は運営の状況や効果などについてさらに議論を深める。そして再び担当者に意見をフィードバックする。市民は実施されている施策を見て、自分たちの意見が「施策決定のプロセスに反映された」という感じを実感できる状況になれば、市政に対する市民自身の関心は非常に高くなる。

#### d) 評価の段階

企画→施策決定→実施の過程で市民意見を反映することができれば、市民が施策を行政とともにコントロールしているという実感が強まる。実施された施策に対する市民の関心も非常に高くなっているに違いない。当然、その施策の根幹となった電子会議室では厳しい評価が寄せられ、新たな課題などについて検討を始めるなど、施策を市民自身のものであるとして真剣に受け止め、これまで以上に高い質の意見が寄せられるはずである。

このような状況においては、「行政への補助的な市民参加」というよりも「まちづくりへの協働」というような関係になっているはずである。市民の側に「自分が川崎市の施策についてそのメリット、デメリットを十分理解したという感覚」「複数の代替案の中から自らが選択したという感覚」「市民同士で議論を尽くしたという感覚」を持つことが必要であり、ここではもうすでにこの段階に達している。これらのやりとりの中で育まれる相互信頼が、さらなる「行政と市民の緊密な連携」を生み、市民参加の質・量を向上させ、川崎市のまちづくりの質を高めていく。現在川崎市でも、様々な市民参加のシステムの制度化を図っているが、まだ試行錯誤の段階にある。しかし、情報通信技術の発展により従来のメディアの制約から今まで考えられなかった情報の交流が可能となり、これからの多くの新しい経験の積み重ねの中から新しい市民参加の仕組みも創出されてくるはずである。行政内部や市民の間に大量に分散されている情報を集約し、分析、活用するようになれば、川崎市に大きな価値をもたらす。反面、情報通信機器の普及の状況や操作方法の簡略化などの情報弱者の問題、そして情報公開制度との関係や職員の意識、市民の政治的成熟度などの課題も指摘されており、今後クリアしなければならぬが、目指すべき方向は間違っていないと私たちは考えている。

## ② 「迅速」な反映システム

「迅速性」は、市民の意見を受け付けてからその実行までの期間がどれだけ短縮できるかということにある。ニーズを迅速に施策に結びつけていかなければ、その機を逸してしまうこともある。ところが、施策の計画は、基本的には予算案という形を取っているため、行政担当者は前年度の夏までには、当該年度の予算要求を行う必要がある。施策の性質によってはそれでもよい場合もあるが、市民ニーズにすばやく対応していくためには、それでは不十分である。また、予算書は公開されているが、予算を市民の意見により修正しようとするれば、執行部局の裁量等で行うしかなく非常に難しい。何より市民が予算の実施過程をモニターし、意見を述べることは現状ではほとんど不可能である。しかし、常に市民の最新のニーズに照らして施策を実施していくことは行政の責務である。従来の情報媒体では、経費や時間等の制約で不可能であったことが、行政内部の情報ネットワークが整備され、さらに市民とのやりとりが可能となれば、簡単に誰もが情報を閲覧し、意見を述べるのが可能になることから、市民意見の反映が迅速にできるような弾力的な運用ができる予算の仕組みを作る必要がある。

### (3) 組織の改革～情報ネットワークによる情報の共有化のために

#### ① 情報の流れを軸にした組織改革、業務改革

第2章で示したように、川崎市が市民参加の充実を市政の戦略目的と考えるならば、「情報の共有化」、「意見集約」及び「市民意見の施策反映」のあらゆる側面から、現在の組織を根本的に見直すことが必要となる。集約された市民の意見を速やかに企画して、施策決定、実施、そして評価を市民の意見を反映させながら、進めていくことのできる組織形態が必要とされる。組織は戦略目的を達成するための手段であるから、戦略が変われば組織もそれに合わせて再編成されるのは当然のことである。私たちは情報通信技術の積極的な活用を叫んできたわけであるが、行政内部への情報ネットワークの導入は組織改革をその必然として求めるという特性を持っていることに着目したい。現在、行財政システム改革に取り組んでいる川崎市も含めて、自治体の組織改革は、一般的にドラスティックな形では行われにくいのが現状である。特に職員は法律によりその身分を保障されていることもあり、職員定数の削減などは困難であり、組織改革といったものは肩透かしに終わりがちである。例えば、組織改革を検討する場合、一般的には業務内容を洗い出し、似たような業務を行っていたり、重複した職場を統廃合するという手法が使われる。これは単純に業務形態から攻めるアプローチであり、組織の構成は変化するが、業務内容や業務の手法を変化させるものではない。組織を根本から変えようとするならば、組織の大源となる構成要素を変える必要がある。この構成要素こそが「情報」と考える。情報の流れを中心として組織や業務のあり方を見直す。単に書類の流れだけを電子化するだけでは何の効果も現れない。業務そのものを変え、組織のムダを省くことで情報の流れを活性化し、迅速かつ的確な判断ができるような組織を目指さなければ意味がない。しかし、事務分掌条例により各組織の事務が明確に規定されており、それに組織と人間が張りついている以上、縦割り行政はある程度やむを得ない。組織構成上は局、部、課、係の境界線が残ったとしても、情報の流れを変え、情報を共有化できるようにすることこそが「真の組織改革」である。そのための道具がコンピュータネットワークなのである。民間企業の導入事例を見ても、単に業務形態のOA化を図った企業は全般的に業務の効率化に結びついていない場合が多く、逆に大胆な組織改革や事務処理手続きの改革を行った企業は著しい改善効果をあげているケースが多い。

川崎市役所における情報化の現状を見ると国や一部の自治体と比較して、パソコンの職員一人あたりの台数やLANの導入など情報装備の取り組み自体が遅れているのは事実である。しかし、それが量・質的に追いつけば「情報化」が進んだことになるような単純な問題ではない。民間企業や一部の先進自治体では情報通信技術を最大限利用し、情報を組織戦略、経営戦略の一貫として活用しようとしている。川崎市では情報通信技術の導入自体が自己目的化し(パソコン導入の際の業務調書などをみるとそう感じてしまうことなど)、業務プロセスや職員の意識が昔のまま放置されている(「情報化」を人員削減のための道具としかとらえようとしない見方など)。たとえ、今後、川崎市においても情報化投資や一人当たりの情報器機装備が高くなったとしても活用方法が稚拙で組織としての成果に寄与しなければ意味がないことに留意する必要がある。実際の民間企業においても「電子メール、ネットワークを駆使している大手企業200社の課長千余人を対象にした日本経済新聞社の調査」によると「情報化・ネット化を進めても意思決定の迅速化につながらない」とする回答が在来型企業で5割、ネットワーク型企業でも4割に上る。その理由として在来型企業の68.2%が「社内でパソコンや電子メールで意思決定する土壌がない」をあげている(平成9年6月20日付け日本経済新聞)。これから行政内部の情報化を進める際には、川崎市の場合は、機器を揃えることも大事であるが、

その前提として情報に対する行政内部の認識(情報を従来の人的な情報共有システムに依存している現状から情報ネットワークにより共有するシステムへ)を変えなければならない。

## ② 情報ネットワークによるプロジェクト制の活性化

### a) 体制

多くの自治体の組織形態は、国の行政組織に対応する形で形成されているため、どうしても縦割り行政組織になりがちであった。従来の国の施策を単純に市の行政に当てはめる場合はこれでよかったが、市民のニーズが多様化した今日では庁内での調整に時間がかかるようになり「的確」「迅速」な施策を実施することが困難になる場合も多い。例えば、ある地域でのトータルな福祉システムを作ろうとすると、学校の施設の利用、学生ボランティアの活用、商店街での買い物支援、街路の改善、緊急防災時の対応、要介護者の輸送システム等考えていけば、健康福祉局以外にも関連する部局は非常に多くなるはずである。ある地域でトータルな福祉介護支援制度をつくらうという意見が出たとき、健康福祉局の特定の部課が受けただけでは対応していくことが非常に難しい。

従来、こういう複数の部局にわたる政策課題を処理しようとする時、関係部局との連絡、調整、会議といった作業に人的パワーが割かれ、施策の実施まで非常に時間がかかった。また、主たる担当部局以外はその課題に対する当事者意識が乏しいため、会議に欠席したうえ、施策を実施する段階になって再度、担当部局と調整するなどの無駄が生じる場合もあった。このような弊害を打破するために、課題別のプロジェクトは数多く試みられているが、プロジェクトに加わっている担当者が所属部局内で調整する必要が生じるため、やはり迅速な対応をしていくには限界があった。

しかし情報化によって可能となるプロジェクト制は、行政内部の情報ネットワーク上での情報の共有化を前提としている。参加部局のプロジェクトチームのメンバーは、電子会議室・電子掲示板・電子メール等で情報を共有化しながらプロジェクトを実施していくのである。従来の庁内の調整に係る時間は大幅に短縮され、本来必要となる市民との意見調整にその時間を回すことができるようになる。

### b) 個人の能力の発揮

職員が数年間で職場を異動していく状況において、現在関連職場に在籍していなかったり、物理的に職場が離れてしまうケースも出てくる。しかし、情報ネットワークを利用して彼らのこれまでの経験や技術、ノウハウを誰もが引き出すことができ、彼自身も柔軟に働きかけができるようなことも可能となる。専門知識を有する職員などをメンバーに取り込み、活用していけば、より一層プロジェクトの効率は高まるはずである。川崎市役所で果たしている役が1つとか2つではなく、自分の中にある役割が幾重にもなり、配属された組織での能力活用の他に、自分の能力を発揮できる場として利用できることで自己啓発にも役立つ。

なお、メンバーには人材育成の観点からも若手職員や中堅職員をその任に充てる。これからの職員には、市民と肌を接しながら市民の要望やニーズに対処できる幅広い視野と高い水準の政策形成能力や市民との参加対応能力、説得能力(説明責任)が要請されていることから、人材育成・活用の面からもこのようなプロジェクトチームに参加することには大きな意味がある。

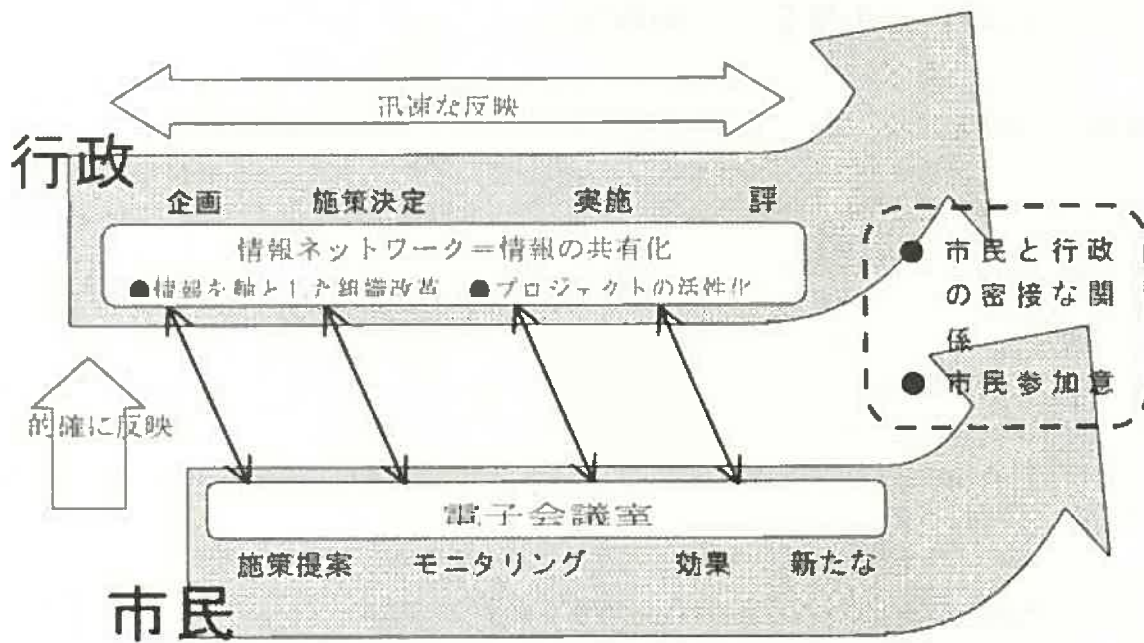


図 4-6-1 市民意見の施策反映

## 第5章 市民のための情報化への提言

### 1 情報化進展のフェーズ

情報化の進展は、市民と行政の情報共有化を促進する。それは、市民が行政情報入手し、施策についての意見を表明し、行政に参加していくことの障壁を限りなく低くしていく。情報化が進展するにつれ、市民の利便性や市民ニーズの施策への反映は向上していくのである。

情報化における情報共有の度合いは、行政の情報化の程度によって異なるという。ハード面では、コンピュータネットワークの完成度やパソコンの配備状況により左右される。

この項では、この後で論じる提言が、どの程度の情報化レベルに位置しているかを明確にするため、行政の情報化レベルについて検討する。

下の表は、行政の情報化レベルを便宜上4つのフェーズに分けて、カクログ風にまとめたものである。

表 5-1-1 情報化レベルのフェーズ

| 行政情報・行政モニター・市民参加の種類と類型 |              |   | F0<br>現 状 (例)    | F<br>1 | F<br>2 | F<br>3 |
|------------------------|--------------|---|------------------|--------|--------|--------|
| 行政情報<br>(サービス情報)       | メニュー型        | 行政サービスをブラウザで閲覧できる。各セクション別やサービスの種類別に情報が掲載されている。  | 市政だより            | ○      | ○      | ○      |
|                        | プル型<br>(検索可) | 情報を得ようとする人がキーワードを入力して検索できる。   | —                | —      | ○      | ○      |
|                        | プッシュ型        | 自分が必要な情報を登録しておく、自動的に送られてくる。   | 乳児健診通知<br>成人式の通知 | —      | —      | ○      |
| 行政<br>モニター             | 結果のみ可        | 行政施策の結果のみをモニターできる。  | 行政報告書            | ○      | ○      | ○      |
|                        | 過程も可         | 行政施策を実施する過程も含めてモニターできる。   | —                | —      | △      | ○      |
| 市民参加                   | 単一方向         | 市民の側から一方的に意見を述べる  | 市民アンケート          | ○      | ○      | ○      |
|                        | 1対1          | 行政と市民の間で情報のやり取りがあるが、市民は互いの情報は参照できない。<br>(例) 市民が意見・質問を述べ、それに対して行政から回答がある。／行政から市民あてにきたアンケートに回答する。 | 市長への手紙           | ○      | ○      | ○      |
|                        | 複数対複数        | 行政と市民の間で情報のやり取りがあり、他の市民もそのやり取りをモニターし、そのやり取りに参加できる。  | 住民説明会<br>ワークショップ | —      | ○      | ◎      |

○可能、△一部可能、—不可

現状の情報化レベルをフェーズ0 (F0) とし、フェーズ1 (F1) からフェーズ3 (F3) に分類した。以下、各フェーズについて、行政情報の提供、行政モニター、市民参加についての可能性を検討する。

## (1) フェーズ0～現在の川崎市の情報化レベル（※第1の提言の対象となるレベル）

### 【情報化のレベル】

ネットワークなし。各局に数台パソコンがあるにとどまる。

### 【行政（サービス）情報の提供】

市政日より、公報、各種の統計資料、調査報告書、パンフレット等の紙の情報媒体が中心。他にテレビ・ラジオ・インターネット等による情報が提供されている。それぞれが、独自に情報を発信しているため、市民が必要とする情報を得るためには、まめにこれらの情報ソースに目を通し、必要により自分から問い合わせするなど手間をかけなければならない。

行政内でも、情報の共有は、文書や資料の回覧、会議等によるため、情報は担当者レベルでとどまることが多く、市民へ提供される情報も、担当者によってばらつき出る可能性がある。

### 【行政モニター】

法律等で決定されている情報の開示、公聴会、行政から呼びかけがあった場合に行われる各種会議・説明会、及び、市民オンブズマン等による。施策にいたる行政過程については、市民にはほとんどモニターされず、施策の実施結果についての審査が中心である。

### 【市民参加】

市長への手紙、請願・陳情等、市民からの一方的な提案が中心。行政から回答はあるが、ほとんどが往復書簡の1サイクルで完結してしまい、相互のやり取りにまで発展しない。行政の施策のプロセスをモニターしながら、意見を述べることは難しい。また、他の市民からの意見に対して、別の市民が意見を述べるといった市民相互のやり取りはほとんどできない。

また、市民の代表者が参加する会議が、開催時間等の制約から、常に特定層の市民によって構成されてしまったり、予算の制約から、多数の市民へアンケートができないこと場合もある。このため、施策を計画する段階から、市民が施策提案や施策の修正等の意見を言うていくことが非常に難しい。

## (2) フェーズ1～ホームページ型情報発信のレベル

### 【情報化のレベル】

各課にパソコン配備され、各課の情報がホームページ化され、インターネットで情報発信されている。

### 【行政（サービス）情報の提供】

各課レベルのサービス情報がWeb上で公開されているため、行政サービス情報、統計情報、各種の報告書等を役所に出向かないで閲覧できる。また、それらの情報を、市民は自分のパソコンに取り込むことができるため、今まで図書館や役所に行って資料を調べていた時間と経費の制約にもなる。しかし、目的の資料やサービス情報を探すのに、Web上を探す手間がかかる。

### 【行政モニター】

行政施策、議会の内容等については、報告書をWeb上で閲覧できる。行政の情報公開の意識が高まれば、コストを意識しないで細かな資料まで公開できるようになるため、専門知識をもった市民が、行政の業務時間に制限されず、気軽に十分に閲覧できる。しかし、行政施策実施過程のモニターまではできない。

### 【市民参加】

行政の担当課に対して、電子メールでの問い合わせが可能になり、担当課との双方向のやり取りが可能になる。ただ、市民は問い合わせ窓口がどこか探さなければならない。また、市民相互の意見が参照できないため、市民間での議論はできず、意見の集約もされない。

### (3) フェーズ2～ネットワーク型情報共有のレベル（※第2の提言の対象となるレベル）

#### 【情報化のレベル】

職員1～2名に1台程度。庁内ネットワーク化完成。職員の情報リテラシーは大幅に向上。後述する「Webmaster システム」と電子会議室が利用されるようになる。行政内のやり取りがネットワーク上でなされるようになり、机上に氾濫（はんらん）する供覧書類は減少。会議の回数も減少する。

#### 【行政（サービス）情報の提供】

担当レベルで情報が発信されるようになるため、情報の公開速度が速くなる。検索エンジンが用意され、市民は必要な情報をキーワードの入力を行うだけで検索できるようになる。各種の申請書類もWeb上で可能になり、書類申請のために休暇をとる必要もなくなる。また、電子帳票化により1回の入力で、すべての帳票の同一項目が記入されるため、同じような書類を何枚も記入することもなくなる。

#### 【行政モニター】

庁内の会議録等の公開が進み、行政が何を実施しようとしているか、計画段階である程度のモニターが可能となる。

#### 【市民参加】

Webmaster システムが機能し始め、電子メールで行政に意見を言えるようになり、行政からのレスポンスも早くなる。電子会議室では、市民間で行政施策について議論が交わされ、多岐にわたる施策が市民から提案されるようになる。行政内部の処理がネットワーク上で公開されているため、施策の実施過程を市民がモニターできるようになる。

行政からの各種調査やアンケートも、常時Web上で行われ、結果報告もほとんどリアルタイムで集計し表示されるため、行政は市民のニーズを把握しやすくなる。

### (4) フェーズ3～イントラネット型市民協働のレベル

#### 【情報化のレベル】

1人1台以上。完全ネットワーク化。庁内の処理はほとんど電子メールや電子会議室で行われる。育児休暇ならぬ育児在宅勤務を選択する職員も出現。1万人規模の市民モニターから、行政に常に情報が入るようになっている。

#### 【行政（サービス）情報の提供】

市民が自分の欲しい情報を登録しておくことで、エージェント機能により、該当する行政情報が探し出され市民の端末に配信される。また、自分の得意分野やボランティア情報を登録しておくことで、行政から市民への協力依頼が配信され、市民と行政の密接な協働が生まれる。

#### 【行政モニター】

行政過程におけるすべての情報が開示され、企画・計画段階から行政の動きをモニターできる。自分がモニターしたい項目を登録しておくことで、その情報が送られてくる。

#### 【市民参加】

行政の企画・立案の段階から市民参加が可能。市民はそれぞれの得意分野について、情報を交換しながら行政施策を計画し、行政に提案するようになっている。



## 2 今すぐできる情報化（第1の提言）

話をここまで進めてきても、まだ「情報化」がピンと来ないかたが多くいると思う。そこで、本市において「今すぐできる情報化」を以下に述べたい。なお、この「情報化」は、この原稿を執筆している時点で決定している平成10年度予算案が前提となる。

### 前提となる条件

- ・市役所内に自前のサーバーを設置
- ・各局及び市長、3助役室に1台のパソコン設置
- ・上記のパソコンをインターネットに接続
- ・本庁舎内各課に電子メールアドレスを与える

#### (1) 意識改革

「情報化」を進めるに当たり、職員の意識改革は不可欠である。意識改革に最も有効な手段であるのは、現状では、パソコン研修が挙げられる。しかし、現状のパソコン研修は、(1)予算の関係上研修を受けられる人数が限られている、(2)研修後、復習できる環境がない、(3)女性職員の参加率が低いといった課題がある。

こうした状況の中、パソコン研修以外に意識改革を職員に行う手段として考えられるのは、各局単位で実際にパソコンの操作をさせることである。つまり、各局1台のパソコンを使い、インターネットをステップとして大々的なデモを行うのである。インターネットといったところで操作したことがなかったり、見たことすらない職員が庁内には数多く存在する。説明してもだめなものは、実際に見て操作してもらうしかなく、各局及び市長、3助役室に設置されたパソコンを用いてデモを行っていく。このデモの最大のねらいは、庁内の「情報化」を進めていくためには、現状のままではいけないという危機感と「情報化」が職場環境を変えるという意識を職員全員にもってもらうことである。

また、デモの講師には、各局内にいるパソコン研修やインターネット操作研修を受ける必要がない程パソコンの操作に熟達した職員を任命する。更に、こうした職員に、庁内ネットワークを積極的に活用させ、庁内の情報化に関する研究会を自主的に発足させる。研究会の成果として出された取り組み内容等を、最終的に、庁内の「情報化」に生かしていく仕組みづくりも同時に必要となる。

#### (2) 各局1台パソコンを利用した庁内連絡の実現

各局に1台ずつ設置されるパソコンを用いて、電子メールによる庁内連絡を行うもの。始めは、庁内を対象とした軽易な事務連絡や職員を対象とした講演会の参加者募集などを電子メールで行うことにより、各局庶務担当で行われている各課あてのコピーの作業やてい送便の作業を軽減したり、ペーパーレス化への足掛かりにする。

また、庁内の電子メール利用に関する整備を行うことにより、将来的には各局あての照会と回答を電子メールで行ってみたり、訃報や福利厚生のお知らせにも利用することが可能となる。

利用の促進を図るに当たっては、市長・3助役と各局長の連絡には、電子メールの利用を義務づけるといったことを試験的に行うことも必要だ。

#### (3) 各局1ホームページ

各局に1台ずつ設置されるパソコンを用いて、各局（局内各課）のホームページを作成するもの。

まず、各局で行われたデモの際に講師となった職員を中心に、各局単位でホームページ研修

を行う。その際、本市ホームページの所管である総務局行政情報課がホームページ作成ソフトの配布を行い、容易にホームページが作成できる環境を整える。その後、局内情報保有課によるホームページの作成と定期的な更新を実現し、新たな情報提供サービスを図る。ホームページを作成した各課に、内容の出来具合を競わせるのも作成意識が高まるので良い。なお、アメリカの自治体では、発信する情報がない職場は必要がないといった風潮も出始めている。

#### (4) 「市長への手紙」(市政への提言)の電子メール受付

現在、持参、郵送、FAXで受付を行っている「市長への手紙」を市民局広聴相談課が電子メールでも受け付ける。

まず、「市長への手紙」専用メールボックスの設定をサーバー内に行い、「市長への手紙」のメールを受理した後、送信者に対して「メールを受理しました。ただいま、回答文を作成中です。」という受理確認のメールを自動的に発送する。受理したメールは、その後、各局あてに一斉転送を行い、回答すべき該当箇所があれば回答文を担当課が作成し、該当がなければそのむねを庶務担当課が広聴相談課あてメールの送付を行う。

このシステムの最大のメリットは、受け付けた内容と回答した内容をデータベース化することにより、各局で「市長への手紙」の内容を共有化することができることである。また、意外な部署から回答が寄せられることも想定され、回答文に幅を持たせることができる。

#### (5) 市民電子メールグループの設置

電子メールを利用した、より即時性、双方向性を増した送受信のシステムである。

まず、本市が市民を対象に電子メールグループの参加者を募集し、登録された市民(利用者)に対し、本市からの最新のお知らせ、放送番組案内、災害時の避難先などの情報を送付するほか、本市からのアンケートの送信・回答などの双方向のやりとりも行っていくもの。

野村総合研究所・東京大学社会情報研究所橋本研究室の平成9年7月の調査結果によると、インターネット利用者全体の88.3%は男性であり、平均年齢は、37.2歳となっている。一般的にこれらの世代は、社会の中心となっている場合が多く、昼間、市民参加がしにくい状況であると考えられる。しかし、こうした電子メールグループを設定することにより、これらの世代に対し、新たな市民参加の門戸を開放することが可能となる。

以上の(1)から(5)までを、この後に述べる第2提言に至るまでの第1段階と位置づけ、推進していくことが必要となる。

### 3 市民の参加を可能にするために(第2の提言)

情報化の進展を前にしたとき、行政は情報化してゆかざるを得ない。なぜなら、第4章で検証したように、行政が情報化され、行政と市民がネットワーク上で情報を共有することにより、単に市民が行政情報を入手しやすくなるだけでなく、意見を直接的に行政施策に反映することが可能になるからである。すなわち、行政が情報化することが、市民ニーズを施策に反映させるための最も効率的な方法だからである。

しかしながら、第2章で検討したように、当市の行政情報化は漸進的にしか進展していない。これに対しての具体的な提言については前項で述べた。しかし、本稿で目指してきたものは、市民意見の施策へのダイレクトな反映である。この項では、市民との情報共有化を前提に、市民意見を施策に反映していくシステムについて提案する。

## (1) 前提～市民に情報を開示するためのシステム

まず本章での提案の前提として、庁内LANの整備とグループウェア環境の導入が必要になる。

この段階では、職員が電子メールを使えることは必須である。ネットワーク環境が整備され、庁内の情報流通・情報発信が電子化されていなければならない。庁内の事務連絡や回覧などは、電子掲示板や電子メールを利用して行われることになる。電子決裁等の導入により、行政過程が電子情報化されることで、行政内では処理の共有化と効率化が図られる。

しかし、それだけでは通常の情報化と何ら変わりはない。行政が情報化していくうえで、重要なことは、行政情報を市民にできる限り開示していくことである。特に行政過程を市民に開示していくことにより、行政施策の流れが開示されていくのである。その際に重要なことは、行政で使用する管理資料を市民にとってわかりやすい形で作成し、その情報を開示していくことである。例えば、財政局が行う予算管理、総合企画局が行う事業進行管理などを、市民にもわかりやすいフォームで作成し、リアルタイムで公開していくことが挙げられる。

これらのシステムを早急に完成させ、市民に行政過程まで公開していくことが、これから述べる市民参加による行政システムの前提となる。

## (2) 市民による行政施策提案システム

### ① Webmaster システム

市民が行政情報を簡単に入手できるようになってもそれだけでは不十分である。市民が行政施策について、意見を述べたり問い合わせをする場合、それを受け付け、的確に処理するシステムが不可欠である。

現在、市民の窓口は、区役所であったり、市民局であったり、施策の担当セクションであったり様々である。最終的には、概ね適切な処理手順が踏まれ、市民に情報提供や回答がなされるが、担当者や担当セクションの持つ情報が完全に同一でないことから、市民への対応に違いが出たり遅れが生じたりする余地が残されている。そのため、市民への行政窓口を一本化し、行政情報に精通する責任ある回答者がこれに当たるシステムを作る必要がある。このシステムが、“Webmaster システム”である。

このシステムには次のような特徴がある。

#### a) 行政窓口の一本化～いつでも、どこでも、誰にでも

行政窓口の一本化というのは、従来のように何でもその窓口に戻すということではない。どのような手段によっても、その受付窓口が Webmaster に直結し、あたかも、市民が最初に叩く全ての窓口で、Webmaster が対応するようになっているということである。特に、ネットワーク以外的手段（電話・FAX・手紙）による問い合わせに対しては、電子情報化して電子メールへの対応と同様な処理をし、再びネットワーク以外的手段（FAX等）で回答できるようにしておけば問題はない。

また、市民が行政窓口に出向く場合に対しては、公共端末の設置により対応する。行政の各窓口を始め、学校、こども文化センター、憩いの家といったような行政の出先に情報端末を装備し、市民に自由に操作してもらったり、端末の操作に慣れない人について職員が補助するなどして、Webmaster に問い合わせができるようなシステムにしておけば問題は生じない。Webmaster システムは、この公共端末まで完成して、初めて窓口の一本化といえるのである。

## b) 行政の対応の統一～権限ある回答者

窓口が一本化される以上、行政の対応にばらつきは出ないはずである。しかし、窓口である Webmaster に何の権限もなく、単に“distributor（配信人）”であるような場合、意見を単に施策担当セクションに回すだけになり、従来のような施策担当とその意見をいった市民とのやりとりになってしまう。こうなると、声の大きい特定の市民の意見だけが、行政の施策担当セクションに直結し、他の市民にとって不利益となるとも限らない。

したがって、Webmaster は、行政情報データベースを管理し行政情報を集約的に把握している、決定権限のあるセクションである必要がある。決定権限があるということは、受け付けた市民意見に対して、上位者のチェックを経ないで、Webmaster として直接的に判断し対応を決定するということである。こうすることで、従来のシステムにあった決裁過程の煩雑さを解消し、市民の意見に対して迅速に対応することができるようになるのである。

そして、その意見の性質と処理について、独自の権限に基づいて判断し対応する。すなわち、問い合わせにはイベントの日程を回答し、根拠のない誹謗（ひぼう）中傷にはノーといい、クレームであれば担当セクションの対応を担保し、施策への意見であれば、自由電子会議室で他の市民の意見を聞くようにするといった対応をしていくのである。

表 5-3-1 Webmaster が行う市民意見の振り分けと対応

| 意見                     | 対応先                       | 対応内容  |
|------------------------|---------------------------|---|
| 行政にそぐわない要求・意見・問い合わせ    | Webmaster で処理             | 対応できない旨を伝え終了  |
| 行政サービス・イベントについての問い合わせ  | Webmaster で処理             | 検索サービス、情報提供   |
| 行政の施策の不作為に対する実施要請・クレーム | Webmaster で調査した後、実施セクションへ | 施策実施の意見を付して担当セクションへ。また、クレーム等とそれへの対応内容については Webmaster でデータベース化し開示する。 |
| 行政施策に対する意見・提案          | Webmaster から自由電子会議室へ      | 自由会議室で施策提案について、市民間で検討する。  |

## ② 自由電子会議室の設置

行政について、市民に自由に議論してもらう場として、自由電子会議室を設ける。基本的に行政は Web 上での「場」の提供のみを行う。

議論が散漫にならないようにしたり、誹謗（ひぼう）中傷等の意見を削除することのできる管理者（いわゆる「シスオペ」）には、後述する「施策別電子会議室」の運営にあたる民間有識者や、自由会議室で互選によって選ばれた人をあてる。

表 5-3-2 施策提案がされる3つのルート

|                           |  |
|---------------------------|--|
| ① 市民からの提案                 | ある市民がこういった施策が必要ではないかと考えたとき提案する。(意見表明の方法はネットワークに限らないが、その場合の議論参加については、公共端末からの利用になる。) |
| ② 行政施策実施セクションからの提案        | 行政の施策実施セクションが考えている施策について提案をし、市民からの議論を募る。   |
| ③ Webmaster から振り分けられた市民意見 | 市民から Webmaster の元に提案された施策を求める意見で、Webmaster がこの場に提出したもの。                            |

自由会議室では、原則的に行政全般について市民が自由に議論を行う。その中で、施策提案となる意見があった場合、議論が活発になされ、議論の中に施策提案として一定の方向性が見えてきた場合、後述の「施策別電子会議室」に移行し、市民からの施策提案に結びつけていく。施策提案となる意見が出されるルートとしては、次表に示した次の3つがあげられる。

自由電子会議室に提出された施策についての意見は、いまだ「種」の段階であり、単なる特定市民の思いこみや、行政の独りよがりである場合もあろう。それが、この自由会議室の議論でもまれることを経て、多くの市民の意見とニーズを反映し、市民からの企画の提案に移行していくのである。

そして、特定の施策について市民の議論が活発になされるようになった場合、シスオペが Webmaster と協議して「施策別電子会議室」に移行させることになる。

### ③ 施策別電子会議室

自由電子会議室で、最初の市民提案についての議論が深まり一定の方向性が出てきた場合、シスオペと Webmaster が協議して、この施策提案別（電子）会議室に移行する。したがって、施策別電子会議室は、自由会議室で他の市民の賛同を得た施策提案毎に、複数の会議室が同時に存在することになる。

施策別電子会議室では、施策についての議論を深め、意見を集約し、市民ニーズからの施策提案に練り上げる。提案については、理念的な提案から具体的な提案まで様々なレベルがあるが、行政施策として実施しうるものでなければならない。そのため、施策の妥当性、実施の可否、実施方法、その施策の費用対効果等が議論されることが望ましい。

施策別電子会議室は「シスオペ」あるいは「コーディネーター」と呼ばれるグループが管理・運用する。これには、学識経験者等の第三者が当たり、議論の初期の段階で行政は議論に加わらない。これは行政対市民という議論になることを避け、また既存の発想に縛られない、市民からの斬新（ざんしん）な施策提案を得るようになるためである。

また、参加者は原則的に市民とするが、市民以外のかたも、会議室の承認があった場合、参考意見を述べるができるようにする。ネットワーク上に門戸を広げ、広くネットワーク社会の“知縁”を求めるとともに、ネットワーク社会に対して、市として「市民が提案する行政施策」について情報発信していくためでもある。

提案がある程度具体化した後、コーディネーターの判断により、行政の施策担当セクションも参加する。施策提案の仕上げとして、事業の具体的な実施手法について検討していくためである。

このようにして、一人の市民によって自由会議室に提案された意見は、施策別電子会議室を経て集約され、市民ニーズからの具体的な施策提案になっていくのである。

施策提案は、コーディネーターの責任において、施策担当セクションに送られる。担当セクションは、提案を実施していくことで、市民の意見を反映させる。提案の実施について、特に法的な拘束力はないが、担当セクションとしては、でき得る限りその実施について努力をしていく必要がある。

提案を行政に送った後も、施策別電子会議室は解散しない。提案した施策について、ネットワークを通じ、予算要求段階から始まり、施策の実施方法、実行経費、実行効果等についてまでモニターし、議論し、再び行政に意見を述べていくことになる。このため、行政内では緊張感が保たれ、常に市民にとってベストな行政が選択されるようになる。例えば、施策提案と異なる方法で施策を実施しようとする場合、施策別電子会議室からの審査に耐えうる合理的な判断が行政に存在しなければならない。

施策別電子会議室では市民ニーズからの施策を行政に提案していくばかりでなく、緊張感のある合理的な行政をも要請していくことになる。

### (3) 市民からの提案を検討・実行するシステム

#### ① バーチャルプロジェクトシステム

バーチャルプロジェクトとは、複数の行政セクションに関係する総合的な施策について、行政内でその施策の実施の可能性について検討しなければならない場合、ネットワーク上で設けられる仮想的なプロジェクトチームである。その中でプロジェクトを検討し、実施すべきであると判断された場合、仮想的なプロジェクトは、速やかに施策が実施できるよう、リアルなプロジェクトに転換していくのである。

市民の施策別電子会議室から提案された施策が、行政の複数の施策実施セクションに関連してくる場合、それに対応する形で、行政にバーチャルプロジェクトが必要になる。ネットワークによる情報開示を前提としても、会議室に対して、行政のそれぞれのセクションが、それぞれの組織で対応した場合、組織の立場の違いからどうしても対応にばらつきが出ざるを得ないからである。これらのばらつきを、施策別電子会議室が検討・調整することは非効率である。会議室では、その総合的な施策を実施することの妥当性について論じればいいのであって、行政組織の思惑を斟酌（しんしゃく）する必要はないからである。

逆に、行政のほうは、この総合施策をどう実施に結びつけるかを検討すれば良い。提案された総合施策を検討するプロジェクトを、行政内のネットワークを利用して設けるのである。プロジェクトの統括は、将来それが施策実施に向けリアルなプロジェクトに移行したときのために、実施権限が付与された職員が当たる。そしてその職員が、プロジェクトメンバーを選定し、施策を提案した施策別電子会議室と連携をとりながら、施策の実現可能性について検討していくのである。

この際ネットワーク上にプロジェクトチームがあること、すなわちバーチャルプロジェクトであることが利点になる。なぜなら、活動主体をネットワーク上とすることで、現在所属している組織のまま活動ができ、かつ日常業務の合間に参加することができるからである。電子メールの同報機能を利用したメーリングリストのような仕組みを使えば、参加者が同じ時間を共有することなく意見集約を行うことが可能となる。

このことにより、所属組織に関係なく、庁内に散在する専門知識を持った人や、やる気のある人を、募集・選考してチームを構成できる。チーム以外からの意見を募ることも簡単だ。何より、プロジェクトの調査・検討段階で、「××プロジェクト準備室」といったような人事異動を伴う組織を作らないで、総合施策の実施の前段まで検討していくことが可能になるのだ。

また、組織を作らないことは、検討しているプロジェクトに対して、弾力的な判断を可能

にさせる。その施策を提案した施策別電子会議室が、「最初の提案した施策はもはや民間で対応できるので必要ない」といった結論に変化したとき、それを受けていつでもそのプロジェクトを中止することが簡単にできるのである。これが、組織を伴うプロジェクト手法と大きく異なる点である。

## ② リアルプロジェクト

バーチャルプロジェクトで施策の実現可能性について論じられ、行政内で一定の方向が出たものについては、施策実施を行うプロジェクト、リアルプロジェクトに移行する。

リアルプロジェクトの段階では、やはりある程度の組織化はやむを得ないであろう。バーチャルプロジェクトのリーダーが、そのままリアルプロジェクトのリーダーになり、核となるメンバーをバーチャルプロジェクトの中から人選する。

バーチャルプロジェクトで、既に行政内における施策の妥当性や費用対効果については検討され、市民ニーズも市民の施策別電子会議室との連携で担保されていることから、リアルプロジェクトではその実施が目的となる。実施についても、ネットワークを通じて、行政内及び市民の施策別電子会議室と連携をしながら行う。そして、プロジェクトを速やかに実施するため、リアルプロジェクト自体に予算をつけ、プロジェクトに関する限りプロジェクトリーダーの権限で施策を実施できるようにしておく。実施の後には、そのリアルプロジェクトは解散する。

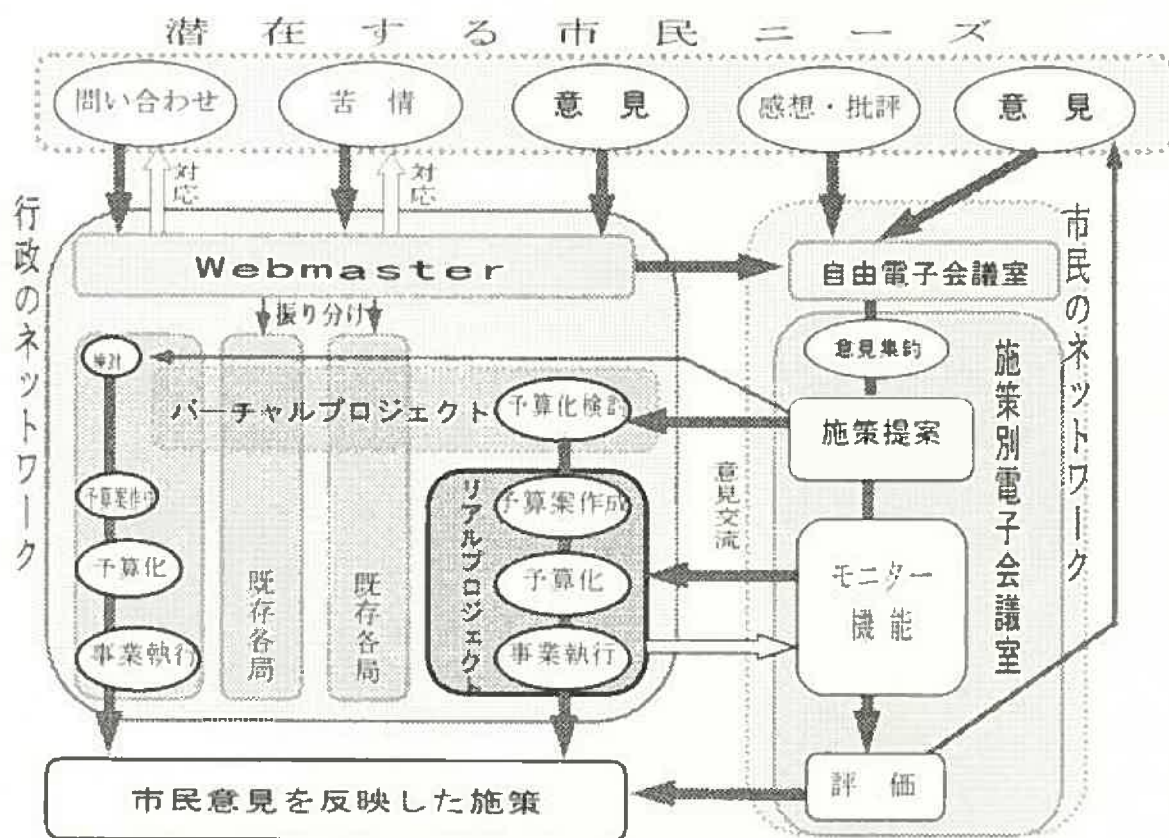


図 5-3-1 市民の施策提案を行政に反映するシステム

#### (4) まとめ

従来 of 市民意見の施策への反映は、住民代表者や審議会等を通じ間接的な方法をとった。直接的な方法によるものもあったが、特定の人 of 意見の場合、それが市民全体 of ニーズを代表するものであるか判断し難かった。しかし、市民ニーズはますます多様化・複雑化してきている。このニーズに行政が対応するためには、市民 of ニーズを集約したうえで、迅速に施策に反映していくことが不可欠である。

今回提案した「市民による行政施策提案システム」は、市民ひとり一人 of ニーズを、電子会議室という場で多くの市民 of 議論を経て集約し、行政施策に直接的に反映しようとするシステムになっている。そして、市民と行政が情報ネットワークで結ばれていることが、それを可能にするのである。この点で、行政 of 情報化は、市民のために行われるべきものであるとあって良い。市民ニーズにどれだけ行政がこたえられるかは、正にこれからの情報化にかかっているのである。

21世紀 of 川崎市が、市民にとって本当に暮らしやすい街でありますように。



## おわりに

「情報通信技術の革新は行政情報に質的飛躍をもたらすか～その可能性をさぐる～」という課題を与えられた今回の研究は、情報化に対する個人の意見を各職場から集まった9名のメンバーがそれぞれの意見を語り合うことから始まりました。各職場から集まったメンバーは、情報化推進担当部署から参加してきた者、上司の命令により参加した者、川崎市の情報化に対して「もの申す」と参加してきた者、職場のOA化による業務の効率化を夢見ながら参加した者など個性が溢れていました。そのようなメンバーに共通していたのは、「昨今の進んだ情報通信技術を用いて、(1)もう少し庁内の作業環境が良くならないかなあ、(2)市民からの意見を行政により反映させられたらなあ」という考えでした。この共通の思いから研究を進めてきたわけですが、前述したような個性溢れるメンバーが集まったおかげで、議論が横道に逸れてしまったり、一つのことに執着するあまり全体の話が進まなかったりと、この9か月間本当にいろいろな事がありました。しかし、このようなメンバーで本気になって議論を重ねられたのは私たち自身大きな収穫であり、たいへん貴重な時間を過ごせたように思います。

さて、今回の研究結果はいかがだったでしょうか。「まだこんなこと、どこの自治体でもやっていないじゃないか。」という反対の声もあるでしょう。また、「いやいや、こういうことはどんどん進めてもらわないと。あと数年経ったら、こんなの当たり前だよ。」といった賛成の意見もあると思います。でも、情報化の彼は確実にすぐそこまで迫っているのです。我々は、その彼に気付かないのではなく、気付こうとしないのではないのでしょうか。現行の方法で、今まで無難にこなしてきた業務のやり方を変えるのはたいへん勇気がいることです。しかし、庁内の「情報化」を図ることによって、本来やらなければならないのにできなかった業務や、新たな業務の創設など、市民サービスの向上も図ることができるのです。このように、庁内の「情報化」は職員一人ひとりの意識及び視点を変えていけば、必ず早い時期に実現するものと思われれます。今回の第5章に書かれている提案は、メンバー全員が議論と研究を重ねた結果にできたものです。この提案通りに、全ての事項が進んでいくとは私たち自身も到底思えません。しかし、こうした取り組みも可能なのだということを念頭に置いていただき、今後の「情報化」の一助になれば幸いに思います。

それにしても、本当にあつという間の9か月間でした。この研究期間中に2名のメンバーが結婚し、1人は研究員の辞令を交付された翌日に結婚式をあげ新婚旅行先のハワイに出発、もう1人は他都市の視察の日に新婚旅行先のエジプトから帰ってきたりと、公私共にたいへん忙しい日々を過ごしましたね。お疲れさまでした。そして、今回の研究にあたり中間発表会で貴重なご意見をくださった職員研修所長を始めとする皆さんや、共通点を見いだそうと合同研究会を開催した研究チームBグループの皆さん、私たちに先進事例をお教えいただいた他自治体情報化担当者の皆さん、そして、わざわざ川崎まで足を運んでくださり色々と教えてくださった日本総研の高村さんやNTTのOCN事業部販売推進部門の皆さん並びに神奈川県公文書館館長の後藤さん、本当にありがとうございました。また、最後の最後まで私たちの研究を温かく見守っていただき、なかなかうまくまとまらない提言に助言をいただいた峰岸部長をはじめとする都市政策部の皆さんにも感謝いたします。どうもありがとうございました。

## 用語集

|   |  |
|---|--|
| <p>CAD/CAM<br/>(Computer Aided Design / Computer Aided Manufacturing)</p> | <p>CAD は、コンピュータを使って設計や製図を行うシステム、CAM は、CAD により作成された設計データを工作機械等を制御し工作するシステムのこと。</p>  |
| <p>CALS<br/>(Commerce At Light Speed)</p>                                 | <p>もとは、Computer-aided(Acquisition and)Logistics Support の略で、米国国防総省の資材調達に関する電子文書交換の規格化プロジェクト。現在では、このプロジェクトを踏まえた、企業等の電子文書の交換等に関する広範な標準化の取り組みを指す。</p> |
| <p>ID<br/>(Identification)</p>  | <p>パソコン通信等の利用者に割り当てられる、固有の会員番号のこと。</p>   |
| <p>ISDN<br/>(Integrated Services Digital Network)</p>                     | <p>サービス総合ディジタル通信網。電話、ファクシミリ、データ通信等をディジタル信号に統合し、高速に伝送するサービスのこと。</p>   |
| <p>LAN<br/>(Local Area Network)</p>                                       | <p>構内情報通信網。同一ビル内、工場内や庁舎内など比較的狭い範囲で、構内複数のコンピュータや電話機などを一つの通信回線で結ぶことにより、音声・文書・画像・データなどを統合的に処理して、業務の効率処理を可能にするもの。</p>                                  |
| <p>OCN<br/>(Open Computer Network)</p>                                    | <p>NTTが、最高 128kbps の転送が可能な専用線を低料金で提供するインターネット接続サービス。</p>   |
| <p>PBX<br/>(Private Branch exchange)</p>                                  | <p>構内電話交換システム。同一事業所内および複数の事業所間の構内網の内線電話の交換機で、外からの電話を内線につなく機能をもつ。</p>   |
| <p>WAN<br/>(Wide Area Network)</p>  | <p>ワイドエリアネットワーク。全国規模で結ぶ通信網。</p>  |
| <p>WWW<br/>(World Wide Web)</p>   | <p>ネットワーク上にあるいろいろな情報を、誰もがアクセスできるようにしたメカニズム。Web とは、クモの巣のようなもの、網のように張りめぐらされたものという意味。</p>   |
| <p>アクセスポイント</p>   | <p>パソコン通信サービスや VAN サービスなどを利用する際に、接続するためのポイント。</p>  |
| <p>アドレス</p>   | <p>ネットワーク上のコンピュータを識別するのに付ける名称・符号。</p>  |

|                    |   |
|--------------------|---|
| アプリケーション           | コンピュータの実務・適用業務処理のために作られたソフトウェア。   |
| インターネット            | 世界 140 か国以上と相互接続され、利用者が世界で 1 億人以上といわれる世界最大のコンピュータネットワーク。長く、研究・教育用のネットワークとして利用されてきたが、現在では、一般の商業利用等さまざまな目的に利用され、成長を続けている。   |
| イントラネット            | インターネットの技術を活用した企業や団体内部の情報ネットワークや情報システム。   |
| インフラストラクチャー／インフラ   | 社会・経済活動の維持・発展を支える基盤。  |
| エージェント             | ソフトウェア自体が自立的に利用者の要求を解釈・学習し、処理を行うモデル。  |
| 情報キオスク (KIOSK)     | 人の集まる場所に置かれた、汎用性のある街頭情報端末。さまざまな情報入手したり、行政サービスを利用することができる。   |
| グループウェア            | 共同作業をする作業グループの支援を目的として開発されたコンピュータシステムの総称。   |
| ケーブルテレビ／都市型ケーブルテレビ | 有線テレビジョン。同軸ケーブルや光ファイバーケーブルを利用して多くのテレビ番組を配信するシステムのこと。有線テレビジョン放送法では、「公衆によって直接受信されることを目的とする有線電気通信の送信であつて、有線ラジオ放送以外のもの」と定義されている。郵政省では、①一万端子以上②自主放送 5 チャンネル以上③双方向機能の 3 つの条件を備えたものを都市形 CATV と呼んでいる。 |
| コンテンツ              | 情報の具体的な中身・内容のこと。  |
| サーバー               | ネットワークにつながっているコンピュータでデータベースを提供するなど、他のコンピュータからの要求を受け付けて特定の作業を行うコンピュータのこと。  |
| システムオペレーター／シスオペ    | コンピュータ通信のキー局のオペレーター・運用者。パソコン通信の開局者。   |
| 情報リテラシー            | 情報化社会の進展の中で膨大に増えていく情報および情報通信機器に対応して、これを的確に理解・判断・応用していく能力。   |
| ソフト／ソフトウェア         | コンピュータを利用するための技術。特にプログラム体系に関する技術。また一般的に、機械類(ハードウェア)が機能するのに必要な情報要素。  |

|              |  |
|--------------|--|
| データベース       | 相互に関連のあるデータを蓄積したもの。特にコンピュータを使って、情報や資料を収集・分類・整理し、多目的に利用できるように工夫された統合化ファイル。  |
| 電子メール        | コンピュータネットワークで特定の相手とファイルをやりとりすること。電子掲示板と異なり、指定したIDをもっている人間にしかそのファイルの存在及び内容が分からないので、私信のように利用できる。システムによって、テキストファイルしかやりとりできないものとバイナリファイルの伝送が可能なものがあり、音声や画像を組み込めるものもある。 |
| ネチケット        | ネットワーク上のエチケットのこと。  |
| ネットワーク       | 通信で結ばれた複数のコンピュータ及び関連機器全体やその通信路。  |
| パソコン通信       | パソコンやワープロを通信回線を介してセンタのホスト・コンピュータと接続し、ホストの情報処理機能を利用して、電子メール、電子掲示板、電子会議、情報検索などを行うサービス。   |
| 光ファイバーケーブル   | 従来の銅線のような金属の線に代え、ガラスや合成樹脂でできた線を用い、音声・データ・映像などの電気信号をレーザー光線の強弱により伝送する通信回線用のケーブルのこと。  |
| フェーズ (phase) | 相、様相。(変化・発展の)段階、局面、状勢、時期(stage)。   |
| ブラウザ         | 画像ファイルなどを表示してくれるソフトウェア。  |
| プロバイダー       | インターネットに接続するための窓口となってくれる会社。  |
| ブレインストーミング   | 集団思考。思い付きを自由に出し合い独創的なアイデアを引き出そうとする討論方法。  |
| ホームページ       | 団体や個人が、インターネット上でWWW(World Wide Web)と呼ばれるシステムを使って情報提供や情報発信する場のこと。特に、アクセスしたときに最初に表示される画面を指す。   |
| ホストコンピュータ    | オンラインの情報システムで中央で処理する処理能力の高いコンピュータのこと。  |
| マルチメディア      | 音声・文字・画像(動画・静止画)などの情報をデジタル化することにより統合的に扱うことのできる新しいメディアのこと。  |
| メーリングリスト     | 電子メールのアドレスを記録したデータベース。特定の話題に関心がある人たちを集め、一斉に同一内容のメルを送るシステム。   |

|         |   |
|---------|---|
| メールボックス | 電子メールのメッセージを保管する記憶媒体の領域。                          |
| ワンストップ  | 複数の窓口は何度も行く必要がなく、ひとつの窓口で、関連したサービスを一度に受けることができること。 |

## 参考文献

### ■第1章

「川崎市情報化基本計画」川崎市

### ■第2章

「電子メールの実際」熊谷誠治著 日経文庫

「川崎市の情報システム 平成8年度版」川崎市総務局情報管理部システム管理課

「インターネット情報受発信事業の本格稼働に向けて」川崎市総務局情報管理部行政情報課

「庁内の情報環境度に関するアンケート調査結果」川崎市総務局情報管理部行政情報課

「岡山情報ハイウェイ構想」岡山県企画部情報政策課

「霞が関WANについて」平成9年12月総務庁行政管理局

「日経情報ストラテジー 平成8年8月号」日経BP社

「インターネット革命」大前研一著

「日経コンピュータ(平成9年1月6日～)」日経BP社

「地方行政(平成9年6月30日)」時事通信社

「自治体職員のためのインターネット活用術」SICコンテンツ・テスト・ベッド編 公職研

「OA機器導入ガイドライン」川崎市総務局情報管理部システム企画課

「パソコン導入に係る標準仕様ガイドライン」横浜市総務局事務管理部システム調整課

「なんでもベストランキング」<http://www.php.co.jp/THE21/ranking/johoka.html>

### ■第3章

「情報化推進事業について」横須賀市庁内説明資料

「よこすか情報フロンティアプラン」横須賀市企画調整部情報政策室

「一歩進んだグループウェア活用術」日経コンピュータ 1996.12.9

「建設CALS/ECホームページ」<http://www.moc.go.jp/tec/cals/index.html>

「CALSと上下水道への展開」三菱電機技報 Vol.71

「CADを設計にどう生かすか？」バドマガ 1995Vol.5 (株)建築知識

### ■第4章

「川崎市第3次区役所機能等調査検討委員会第2分科会報告(中間報告)」

「都市と市民参加」川村十寸徳 斎藤昌男 原純輔著 有隣新書

「組織を進化させる電子会議」Alan Weatherall, Jay Numamaker 著 富士通ブックス

「情報公開法」松井茂記著 岩波新書

「都市問題 平成8年11月号」東京市政調査会

「行政事務へのグループウェア導入方策の調査研究」地方自治情報センター

「高度情報化人材育成標準カリキュラム 第一種共通テキスト⑥ ソフトウェア工学」中央情報教育研究所

「イントラネット」中島洋著 筑摩書房<ちくま新書>

「情報化と地域社会」大石裕・吉岡至・永井良和・柳沢伸司著 福村出版

「電子メールの実際」熊谷誠治著 日本経済新聞社<日経新書>

「シンポジウム『地方分権と情報化』報告書」自治体情報研究会

「自治体の情報政策」西尾勝編著 学陽書房<自治を創る>

■第5章

「インターネット利用者に関する第2回実態調査」 野村総合研究所・東京大学社会情報研究所橋本研究室

■資料編 「用語集」

「イミダス1997カタカナ語・欧文略語辞典」 集英社

「わかりやすいコンピュータ用語辞典」 高橋三雄著 ナツメ社

■その他

「グループウェアの導入と情報通信ネットワーク整備に関する検討」 地方自治情報センター

## 研究経過

- 平成9年7月4日 政策課題研究チーム開始  
辞令交付・都市政策研究会の開催
- 7月16日 第2回目  
リーダー、サブリーダーの決定  
既存の川崎市のネットワークについての議論  
講義「情報化社会における行政課題と、その解決方策について」(早稲田大学 富永教授)
- 7月30日 第3回  
この研究会でやりたいことを各自が発表  
研究発表のテーマの設定  
テーマは「双方向性の実現する、市民が行う行政」に決定
- 8月25日 第4回  
インターネットで藤沢市と岐阜県の電子会議室を開覧  
有識者を招いての勉強会(講演会)の開催を検討  
講演者に何う項目の検討
- 9月9日 第5回  
研究発表の章立てを立案  
研究発表の各論と総論についての考察  
講演者に何う項目の検討(2)  
講演者の選考  
他都市先進事例の視察の検討
- 9月24日 第6回  
研究発表の各論と総論について各自の意見を発表  
講演者に何う項目を決定
- 10月7日 第7回  
勉強会(講演会)の開催(日本総合研究所 高村氏)  
中間発表についての検討  
他都市に対する照会項目の検討
- 10月21日 他都市訪問  
東京都、東京都中央区、横浜市、横須賀市
- 10月23日 他都市訪問  
大和市 藤沢市
- 11月7日 臨時集会  
他都市先進事例視察結果の意見交換会の開催



- 11月11日 第8回  
中間発表用資料の作成
- 11月14日 中間発表  
今後の研究発表に向けての意見・感想を伺う
- 11月25日 第9回  
中間発表を踏まえて章立てなどを再考
- 12月9日 第10回  
各章各項目の執筆担当者の決定  
Bチームとの合同研究会の開催  
ビデオ視聴「情報化はわたしたちに何をもたらすか」
- 12月18日 第11回  
「コミュニティーメーカー」開発担当者（NTT OCN事業部販売推進部門）を招いての質疑応答  
執筆項目の内容の再確認
- 平成10年1月14日 第12回  
担当者による執筆成果物の発表と意見交換
- 1月27日 第13回  
研究発表の提言の作成  
都市政策部大矢野主幹へ現状報告
- 2月2日 第14回  
提言に対する意見交換
- 2月12日 第15回  
全体の流れを再確認
- 2月17日 第16回  
執筆成果物の読み合わせ
- 2月21日 第17回  
提言の最終校正
- 2月24日 第18回  
章立て及び執筆様式の最終確認
- 2月27日 第19回  
イメージ図、文字表現の統一

■ 3月2日 第20回

全体の校正

■ 3月11日 第21回

全体の校正(2)

■ 3月26日 第22回

「政策課題研究Aチーム報告書を読んで」(神奈川県立公文書館館長 後藤氏)

■ その他

電子メールによるやりとり計269回

## 編集後記

「やれやれ、やっと終わった。」と一息ついていた所に、○主幹から「せっかくだから、このまま終わらせず何か続けてやってみたらどうか。」とのお言葉。それは、“血を吐きながら続ける悲しいマラソン”の始まりかも(?)。というわけで、川崎市職員を対象としたメーリングリストを開始します。テーマについては、参加者全員で考えていきましょう。参加御希望の方は、総務局行政情報課土谷かまちづくり局施設整備部の竹山さんあてに御連絡を。「人間の科学は、人間を幸せにするためにある。」ということをもみんなで体験しませんか。(土谷)

「情報化」というテーマで9人の精鋭が集まりました。約8か月にも及んだ激論の末に導き出された結論が本稿の提言です。しかし、情報化に興味のない人や否定的な人に対するメッセージとしては、理念的な結論と映ってしまうことだろうと思います。これから、私たちには自分たちの練り上げた結論を立証していくことが求められるでしょう。この政策課題研究Aチームが電子メールを駆使しメーリングリストや電子会議室で何らかの成果を挙げられるかどうか情報化という可能性の評価になります。期待と不安に胸を膨らませつつ、政策課題研究Aチームの第1ステージは幕を閉じました。(合掌) (竹山)

私の情報リテラシー向上のモットーは「日々是学習、時には研修」ですが最近の情報通信技術の発展はめざましく、また過去の知識の蓄積が全く役にたたないので四苦八苦しております。しかし、1人1台、情報端末が配備される日も近く?その時はキーボードを叩くか、役所をやめるかの選択に迫られるかもしれません。みなさんはどうしますか? (西之坊)

担当に「情報化」という名称が入っていながら、その意味について漫然と解釈していた私にとって、この研究への参加は誠に好都合でした。おかげで情報化への認識は高まりましたし、9人でここまで出来たのだから、庁内のより多くの人材をネットワークできればもっとすばらしいことが実現できると思えるようにもなりました。(三枝)

私としては、この報告書が多少笑える存在になればいいな、と当初から考えていました。そのために色々企画を提案しました。例1:情報化座談会(その辺の親父を交えて) 例2:情報化リレー小説(主人公だけ設定、26歳OL) 例3:たとえてたとえて情報化(情報化をたとえたら右にでるものがない(というかそんなやつ自体滅多にいない)たとえ博士が、情報化をおもしろ楽しく何かにたとえて説明してくれるというもの) 例4:5分でできる市政参加(研究チームの誰かを犠牲にして写真を交え実際に市政参加をシミュレート) 例5:悪魔の情報化辞典。

内容を見ていただいた方ならおわかりですが、当然これらの企画は、企画で終わりました。そのため私はこの報告書が笑える存在になれたかどうか非常に心配です。(佐伯)

最初に使ったパソコンがアップルコンピューター社のアップルIIという機種でした。そのころはオモチャに過ぎなかったパソコンが、15年の間に飛躍的な進歩をしましたが、活用方法についてはまだまだこれからの感があります。

9人で完成させた成果をできるだけ多くの人に読んでもらい、コンピューターネットワークの可能性を論じるきっかけになればと思います。(丸山)

本稿を通じて、私はなぜ情報化が必要なのか今一度皆さんに問いかけてみたいと思います。それは行政のためなのか、市民のためなのか？おそらく、その問いについて考えていただいた方の分だけ何らかの答えが見つかるはずで、情報化の問題は一部の限られた人たちだけの問題では決してありません。行政に携わる人間すべての、避けては通れない問題と認識する必要があると、私は考えます。

情報化の可能性は無限であり、私はその大いなる未来に今心躍らされずにいられないので。  
(今村)

・・・報告書は何とかまとまりました・・・。しかし、この研究チームの90%以上の時間を費やした無意味とも思えるような議論のひとつひとつを今、メールのログを読み返してみると、懐かしいというか、「何をやっていたんだ」というか、そして、最後の最後の段階での前提条件での意見の相違が明らかになった時のチームの雰囲気など、いろいろな場面が思い出されます。メンバー全員の意見をこの報告書に反映することはできませんでしたが、ここでの成功そして失敗を含めたこの成果？がこれからの私たちのよい経験となり次なるステップになることを期待して・・・編集後記とします。  
(西)

本研究会における、ささやかな秘密を暴露すれば、それはカラオケに行ったときのことである。それまでの議論で疲弊し尽くした一同は、一時の戦士の休息を求め、ノーパ、もとい、カラオケへと進出した。ピンクフロイドにも似た錯綜した声楽の交響があった後、その場には、一筋の音楽的方向性が生じてきていた。あたかも、何の結論も出さないようで、全てが予定調和に向かっていたんだよといわんばかりのエヴァンゲリオンの最終回の様に。そして、絶叫されるアニメソングと逆流する酸性の胎動を口腔内にオーバーラップさせながら、我々は初めて気づいたのだ。「では、あなたは何故、ここにいるの？」という問いの解を手に入れかけていることに・・・。

「ブルーシード」、 「マクロス」、 「ナデシコ」、 「ミキムー」、 「撒！」等々。これらにピンと来たらZEH！！我々に合流されたい。諸君とのうるわしき共同を期待する。以上。  
(川村)

---

報告書名 情報化は行政に質的飛躍をもたらすか  
平成9年度 研究チームA 報告書

発行日 平成10年 3月28日発行

発行 川崎市総合企画局都市政策部  
〒210 川崎市川崎区宮本町1  
電話 (044)200-2168  
FAX (044)211-8354

印刷 株式会社 小笠原タイプ社  
〒210 川崎市幸区下平間263  
電話 (044)522-1170

---

川崎市総合企画局都市政策部  
〒210 川崎市川崎区宮本町1  
電話 (044)200-2168 定価 ¥500