

インターネットのホームページから見た 行政サービス

小谷野 錦 子

〈キー・ワード〉

- ・インターネット (internet)
- ・ホームページ (homepage)
- ・マルチメディア (multimedia)
- ・情報サービス (informational services)
- ・地方自治体 (local government)
- ・市民 (citizen)
- ・情報公開 (freedom of information system)
- ・地方分権 (decentralization)

1. はじめに マルチメディアは市民生活の改善に役立つだろうか

わが国の郵政省は1994年を「マルチメディア」元年と位置づけ、来るべき21世紀には「マルチメディア」社会の到来を予想している。わが国で電気通信審議会の答申で提案された、わが国の光ファイバー通信網は2000年までに全国すべての県庁所在地で、2010年までに全国に光ファイバーによる情報スーパーハイウェイを整備し高度情報化社会に対応しようというものである¹⁾。

この情報通信網はメガビット/秒単位の高速、大容量の情報電送を可能とし、映像や音声が双方向で送受信することが可能となる。それによって、通

信や放送の分野のみならず、テレ（ビ）ショッピングや在宅勤務、便利な遠隔医療、新しいアミューズメント等、要するに、仕事も家庭生活も変わると、1994年の「マルチメディア白書」は高らかに時代の幕開けを告げている。さらに新しい情報関連の産業の創出も期待され、雇用の拡大も期待されている。2010年にはその規模は123兆円におよび、243万人の雇用が期待できるという^{1, 2)}。また、経済が長期にわたって低迷している折から、マルチメディアパソコンの売れ行きは景気回復を先導するものとして大いにもてはやされたきらいがある。

しかし、実際のわが国の情報通信の現状はISDNの契約率こそ世界で1位であるが、パソコンの普及率はアメリカの4分の1で、ヨーロッパに比しても低い割合で、マルチメディアが普及してきた分野は、CATVとCD-ROMであった³⁻⁵⁾。

同じく94年、我々は中部管区行政監察局の依頼を受けて、中部管区のマルチメディア利用状況の研究を開始した。我々の研究の出発点は、この有能なメディアを市民生活を良くするために使いたいという考えであった。そこで地方自治体の行っているサービスのうちで、マルチメディアをすでに利用しているサービスは何か、あるいは、今後利用できるサービスは何か、また、自治体の職員はマルチメディアの利用に対してどのような意識を持っているか等を郵送によるアンケート調査によって行った。しかし、当時の回答には「インターネット」という用語も現れていない状態で、中部県の自治体は嵐の前の静かな状態であった⁶⁾。

95年に入ってからマルチメディアの利用に活気が見られるようになったのは、爆発的なインターネットブームである。地方自治体はこぞってホームページを作り出した。これは、後述のように地方自治体のマルチメディアの利用に突破口ができたと見ることができる⁷⁾。

96年4月にインターネットが経営学部キャンパスに導入されてから、自治体のホームページを観察してきたので、本論文では自治体の情報化にインターネットが何をもたらしたか、現状と今後の方向を考察することを目的として

いる。

しかし、一般私企業がマルチメディア通信ネットワークを積極的に利用している現状に比して、次のような行政の現状を見ると、情報化が後れているといわざるを得ない。

各省庁は平成7年度から「行政情報化推進基本計画」（平成6年12月の閣議決定）に基づいた実施計画を策定し、可能なものから逐次帳簿等の電子データによる保存を認め、申請・届出の電子化・ペーパーレス化を推進すること始めるに至った。平成7年度は警視庁による古物営業法の改正のみであったが、平成8年度は大蔵省による輸出関係書類他に2項目、厚生省4項目、大蔵省通産省40項目、郵政省3項目、労働省4項目、建設省1項目等で省令が改正され多方面の情報化が始まったのである。

マルチメディア技術の利用では、岡崎市等の先進的な地方自治体ではすでに遠隔地診療に取り組んでいる。一方厚生省は診療録の電子媒体による保存の技術的基準を定め、電子媒体による保存を認める方向で検討を開始したところである。

次に中部地域の行政の情報化の現状を掲げるが、中央省庁よりもさらに後れが見られる。

2. 後れている行政の情報サービス

行政は中央地方ともにそれぞれ情報通信システムを利用し、所管業務の効率化を図り、住民へのサービスを改善してきている。運転免許証の更新にしても、住民登録にしても警察や市役所のコンピュータ業務が以前よりも早くなっていることは実感できる。

中部圏の国立行政機関と出先機関

しかし、国立の行政機関と出先機関の情報化を調査した総務庁の報告書⁸⁾では、中部の行政機関ではコンピュータ化は大量・定型的な業務、たとえば

自動車登録、各種保険・年金、不動産登記事務などの定型的な所管業務を中心になされているが、非定型の業務では卓上のワープロで処理しているなど、効率的でないところがあると指摘されている。さらに、行政の持つ情報については、公開可能な行政情報のデータベースシステムの構築や、各種申請・届け出・報告等をオンライン、磁気媒体で提出することができるようにする必要があると指摘されている。これらについては、第3次臨時行政改革推進審議会の最終答申（平成5年10月）⁹⁾も、わが国の行政の情報化の著しい立ち後れとして指摘していた。

中部圏の地方自治体

我々が行った94年秋の中部6県（愛知、三重、静岡、岐阜、石川、福井）の地方自治体へのマルチメディアに関する調査⁶⁾でも、職員にはマルチメディアに関心はあっても、自治体の施策となっていない状態であった。約3分の1の自治体はケーブルテレビを営業中か、開始予定であった。その中でも、岐阜県は「ソフトピアジャパン」と名付けた独自の情報化構想を進めていた。また、岡崎市は郵政省の助成を受け、ビデオオンデマンドの実験を行っていた。

マルチメディアの代表的な媒体であるCD-ROMはほとんどの自治体で使われていなかった。ビデオは半数の自治体が制作しているが、市民の教育活動に最も多く利用されている。ファックスについては、町村を含めてどの自治体にもよく普及している。ただし、自治体間、あるいは他の行政機関との情報交換のために利用の限られていた。パソコン通信もほとんど使われていない、使われている場合は自治体間の情報交換や、市民に対しては電子掲示板に「お知らせ」を掲示するためであって、市民との情報交換のためには使われていない。

回答が最も多かったのは、ケーブルテレビについてであり、回答者はケーブルテレビを営業している自治体が主であった。県や大規模自治体ではケーブルテレビの利用を積極的に評価しているが、比較的に小さな自治体ではケー

ブルテレビについては、情報ハイウェイ（光ファイバー）の敷設費の負担の大きいこと、さらに、テレビ番組を作成する人材の少なさを訴えていた。ケーブルテレビの経験のない小規模の市町村では、ケーブルテレビについては全くふれていないが、未知のマルチメディアに対しては大きな期待を寄せていた。

以上に述べた現状からは、この時点では中部地区のほとんど自治体はマルチメディアを利用したサービスを行っていないといえる。岐阜県や岡崎市は例外的であると見ることができる。

3. 行政を襲うインターネット旋風

インターネット協会は1995年を「インターネット元年」と呼んでいるが、本年、我が国においてはインターネットは企業に、教育機関に、市民生活の中にまさに爆発的に広がった^{4, 5)}。

地方自治体においても同様で、本年6月の自治省の発表（自治大臣官房情報管理室平成8年6月25日）⁷⁾によれば、平成8年5月の調査時点で、22団体（287機関）がインターネットに接続しWWWサーバーにホームページを開いていた。この数字は前回調査（平成8年1月、99団体）と比較すると2倍以上であった。行政機関の規模別に見ると、都道府県では、全体の80%以上が接続中、政令指定都市では75%が接続中で今年度中には全都道府県と政令指定都市が接続する予定である。その他の市町村では、接続中が175団体、接続予定が511団体である。都道府県と政令指定都市の数を合わせると約60であるのに対しその他の市町村は3200ある。インターネットでは、ホームページは一つ一つが同質の均一なサイトであり、その内容は自治体の規模の大小によらない。どのような内容にするかは、それぞれの自治体の自由な意向によって決めることができる。小規模な自治体が大変興味深い元気なホームページを作り、数の多さもあって、小規模の自治体の元気の良さが目立っている（図1）。

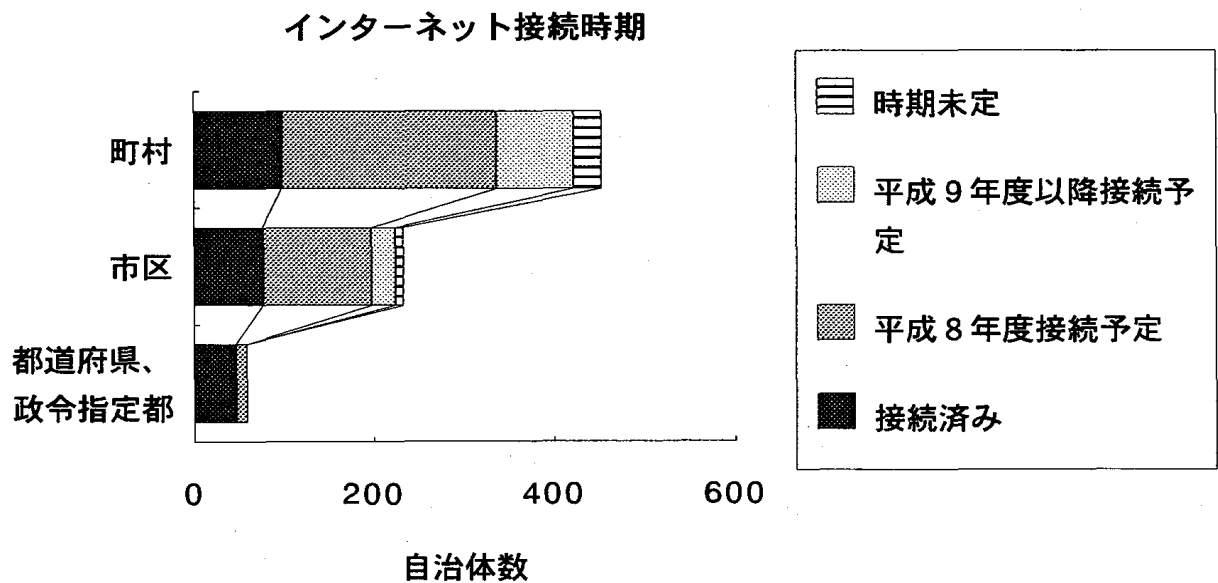


図1 地方自治体におけるインターネット接続状況

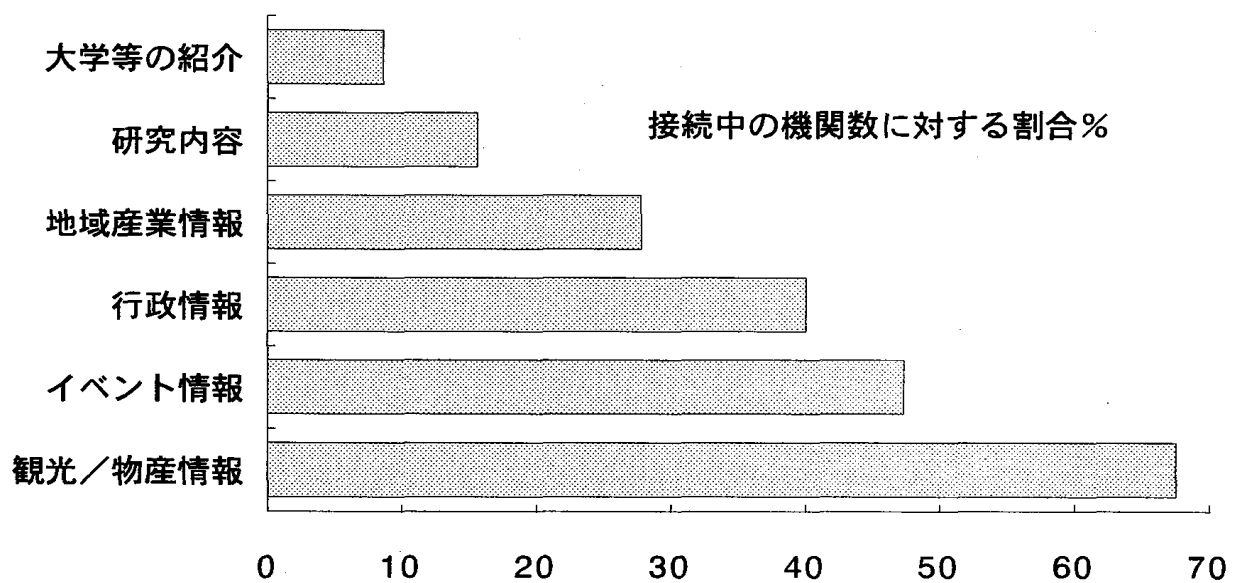


図2 インターネットでの情報発信内容

ホームページの内容について、同発表によれば、自治体のホームページのうち、観光情報を44%が、イベント情報を30%、自治体の広報を26%が掲載していると述べている。観光情報が最も高い割合を占めているのであるから、確かにホームページは電子広告であると考えられているのであろう。しかし、次章に示すいくつかの自治体や自治体関連のホームページからは、広告であるとだけではとらえていない地方自治体の姿が見られる(図2)。

4. 地方自治体のホームページ

自治体のホームページの良さは地方自治体の規模や財政とは直接に関係しない。大規模な自治体でも興味が湧かないものもある一方、きわめて小さい町村でも興味をそそられアクセスの多いものもある。インターネットの世界は元来フラットに広がる世界である。URL (uniform resource locator) は均一な資源のアドレスを示す。すなわち、どのサイトも均一であって、互いに階層構造のないフラットなネットワークに位置する。その意味でインターネットは民主主義的な自由な性格を持っているので、階級的な組織を持つ行政とインターネットは性格的に混りあわないものだという見方もある。いくつかのホームページについて問題点を取り上げる。

以下は経営学部の実習室Cからネットスケープを利用して得た96年7～9月の期間に得たホームページをもとに、以下の文章が書かれているが、図3 a～j に示すホームページは97年1月に受信した更新版である。

【神戸市】 (www.kobe-cufs.ac.jp/kobe-city/index-j.html)

神戸市は阪神淡路大震災の以前から市の観光情報をホームページにのせていた。ホームページは市立神戸外国語大学が委託されて作成していたが、大震災の発生直後から震災関連の情報に切り替えた。特に市職員によって撮影された記録写真を掲載したので、広く世界に報道されることになった。このページにアクセスした国外の救援隊が直ちに航空機で到着したことをニュースが報じたことは、我々にとってはインターネットの価値を知る機会を与えることになった。通常のネットワークのように中央集権的なものであると、中央が損傷を受けると全体がダウンすることになるが、インターネットは分散型であり、また、さまざまな経路を経て目的地へ情報を伝達することのできるシステムであることによって、災害に強いシステムであることを証明したといえる。

現在も神戸市のホームページは阪神淡路大震災の統計資料を掲示するとと

インターネットのホームページから見た行政サービス



3 g 沖縄県



3 h 愛知県



3 i 上野市



3 j 山田村

もに、災害から復旧する市の姿と、神戸市復興計画を掲示している。この提言には日本国内からはもちろん、インターネットを通して海外から500件近く寄せられた提言や意見を参考にして提言の策定がおこなわれた。神戸市のこれらの業績は高い評価を受けはマルチメディアグランプリ'95のネットワーク部門でパブリック賞を、また、96年の日本経済新聞日経インターネットコンテストでは特別賞を受賞した（図3 a）。

【兵庫県】（web.pref.hyogo.jp）

兵庫県のホームページは阪神淡路大震災の災害現場と復興に立ち上がる姿を掲げ、災害から「復興への道のり」を示している。今後の県の方針を示す

総合計画とプロジェクト、特に大災害の経験を生かし、消防防災のページに力を入れて提示している。

【横浜市】 (www.city.yokohama.jp/index.html)

横浜市のホームページのデザインは国際都市横浜にふさわしくすばらしいものである。横浜をグローバル ポートととらえ、さまざまな企画計画を市民に提示している姿勢がうかがわれる。

横浜市が打ち出している方針の一つが地方分権である。同市のホームページに“*What' New Event Information*”の項目の中で、「あなたが主役！地方分権」のページがあり、地方分権についてやさしく解説している。6月17日に行われた「どうなる、どうする、地方分権」の会場で行われたアンケート結果の掲示、および、地方分権についての意見を求めるメールのアドレスを表示している（図3c）。

横浜市独自の企画では、横浜市女性協会のForumがある。このForumは男女共同参画型社会の構築を目指して、女性のコミュニケーションとネットワークへの参加を呼びかけている。

上記の2つは横浜市の姿勢を示すものとして注目に値する。

【京都府】 (www2.joho-kyoto.or.jp/~kyotoprff/index.html)

京都府のホームページは古都にふさわしい奥ゆかしい美しさを持つ風格のあるホームページである。この中には世界文化遺産17の社寺等の写真をはじめ、伝統と文化に培われた京都府の姿と、京都府が、現在21世紀に向けて取り組んでいる各種プログラムを紹介している。英文のページも充実しており、わが国を代表する自治体の役目を果たしていることが理解される。

本年夏に全国的に猖獗をきわめた病原性大腸菌O-157対策については、どの自治体のホームページもニュースを流している。

【大阪府】 (www.pref.osaka.jp/j-index.html)

大阪府のホームページは大阪城のイラストのページから入る。府知事のメッセージのあるページには、ノート型パソコンを使っている横山ノック知事の姿がある。ノック知事は大阪府のホームページにアクセスした人々に歓迎の挨拶を送る。このメッセージは音声で聞くこともできるし、QuickTime, Moviestar, ViewMovie を利用できれば、動画として見ることもできる。英文のページでは知事はもちろん英語で挨拶をする。大阪はビジネスの町、グルメの町、ユーモアの町と紹介する知事の姿には親しみが感じられ、実際はともかくも、ホームページからは血の通った府政があると想像される。このページには「知事の日安箱」(Governor's On-line Opinion Box) webmaster@pref.osaka.jp が開設されている。

病原性大腸菌 O-157 対策については、日本語と英語はもちろんであるが、このほかに中国語、韓国語 (Korean)、ポルトガル語のサービスがある。

県民への電話相談窓口が行政面、市民生活面で年末年始を除く毎日24時間開設されている。法律、交通事故、医療サービス、住宅、外国人居住者等個別の電話相談窓口が週日の開庁時間内に開いている。

【東京都】 (www.metro.tokyo.jp/consult/consult.html)

東京都のホームページはビジネス調である。第1ページにあるイラストは東京都の銀杏の葉を象ったマークがあるだけであるので、アクセスに時間がかからずに、さっと自分の目的のページに飛ぶことができ能率的である。

1 ページ目にあるメニューには2種類あり、大メニューと最近の東京都の動きのメニューである。

大メニューには今週の主な予定、東京都からのお知らせ、知事発言集、審議会・懇談会等の動き、主要な計画・財政等、TOKYO WEEKLY, PORTRAIT OF TOKYO, 東京都の有償刊行物、相談・申請等の窓口案内、東京都のあらまし、ホームページの考え方、東京都関連のホームページ等である。

「最近の東京都の動き」メニューには、病原性大腸菌 O-157、「第22回将棋の日」行事の開催について、平成8年度「高齢社会と都民の暮らし」特別相談の実施、第3回都から区市町村への分権のあり方検討委員会開催、東京都公文書開示審査会の答申（第77号）、東京都公文書開示審査会の答申（第78号）、第5回「生活都市東京を考える会」の開催について、東京都職員採用案内（人事委員会）/生活都市東京構想－10年後の東京を考える、等の項目がある。

上記の他に知事への提言、システムへの意見のサイトのアドレスが表示されている。

以上の項目名からも理解されるように、東京都は行政情報の公開と政策決定の公開を重視していることがうかがわれる。

「相談・申請窓口案内」では、都政一般相談、交通事故相談、外国人相談（政策報道室都民の声部相談提案課では、英語、仏語、中国語、ハングル語、スペイン語の5つの外国語による相談が受けられる）、外国語による保健医療福祉相談・健康案内（上記5ヶ国語による相談サービスが受けられる）、消費者相談等がある。

「相談・申請窓口案内」にはさらに、中小企業上方テレフォン・FAX サービスがある。このサービスは東京都労働経済局商工計画部が行っているサービスで、中小企業景気対策案内、都の融資案内の項目がある。これらのサービスは電話・ファックスを利用して各中小企業から直接利用することができる。

ホームページでできるサービスにはこのように日頃行っているサービスを周知させ、利用者により使いやすくするためのサービスがあることを教えてくれる。

「東京都ホームページ」の考え方では基本的な考え方として、次の5項目を上げている。さまざまな試行の上得た貴重な意見であるので、次にそのまま掲げる。

「東京都ホームページ」の考え方

- (1) 開かれた都政の推進の一環として、広く東京都の行政情報を提供します。
- (2) 東京都の情報に強い興味や関心を持っている都民に対して、利用しやすい形態で情報を提供します。
- (3) 更新頻度が高い情報については、可能な限り新鮮な情報を提供します。
- (4) フロントページで全体像や動きが見渡せるようにするとともに、シンプルな画面構成とし、「利用される」ホームページをめざしています。
- (5) 利用者の意見を取り入れながら、よりよいシステムとしていきます。

このホームページに関するご意見は、system@metro.tokyo.jp までお送り下さい。

【沖縄県】 (www.okinawa.ttc.co.jp)

96年の沖縄は日米外交交渉の中心であった。95年9月に沖縄で起こった小学校女子生徒への米国海兵隊員3名による暴行事件は、沖縄にある軍事基地の整理・統合・縮小問題にまで発展していった。8月の沖縄県のホームページから当時の沖縄県の意向についてよく説明している。

フロントページの項目は、県民投票について、最高裁判所大法廷における大田知事の意見陳述、大田知事5回目の訪米、日米特別行動委員会中間報告についての知事コメント、代理署名拒否の上告コメント、「非核・平和沖縄宣言」について、日米地位協定の見直しに関する要請、沖縄の米軍基地に関する緊急要請、米軍の隊員教育及び綱紀粛正の徹底について（要請）、沖縄のあらまし、平和の礎、沖縄の基地問題、観光情報、観光情報 Part2、沖縄県海水淡水化施設、過去のイベント一覧、等である。

この他に、沖縄県内市町村のホームページ一覧（7/26更新）その他の沖縄県内のホームページについてリンク先を提示している。

上記のページを読むと、太田知事の「代理署名拒否」に至る経緯と沖縄県の意向をよく理解できる。さらに沖縄県は沖縄に駐留する軍人や海外向けに

英語版のホームページも用意し、県の意向をアピールしている。

9月に入ってホームページは更新されて多くのページが消え、9月8日に行われた県民投票の結果が掲載されていた。県民投票では県が主張している「日米地位協定の見直し及び基地の整理縮小」について、県民が直接賛成か反対の意思表示をするものであった。結果は賛成482,538票(有効投票数の89.09%)、反対46,232票(有効投票数の8.53%)であった。投票率は59.53%であったので、賛成票は優に過半数を占めるものであった。

沖縄のその後についての新聞報道によれば、沖縄県民の切なる要望にもかかわらず、最高裁は、沖縄県知事の代理署名拒否を違憲と見なした判決を下している。その後普天間基地返還にともなう代替の基地として海上ヘリポート案が浮上した。

この結果をどのように見るかは、議論の分かれるところで、沖縄県の主張よりも現実の政治が強いのであって、情報は強くないとする議論もあろうし、また、沖縄県は独自に主張することができたのは評価できるとする議論もあるだろう。しかし、筆者は新聞やテレビのようなマスコミを通さず直接に県民に、あるいは日本国民に、さらに世界に向かって呼びかけた結果は、後日何らかの形で現れてくると期待している。

【愛知県】 (www.pref.aichi.jp)

我々は愛知県民であるので、愛知県のホームページには関心があるが、県が作成しているホームページは「愛知の主要プロジェクト」と「EXPO2005(愛知万博)」の二つであった。名古屋市は独自に「Nagoya City Guide」を制作している。

「愛知の主要プロジェクト」では、三大交通プロジェクトとして、中部新国際空港、第二東名・名神高速道路、リニア中央新幹線を上げそれらのページと、さらに21世紀万国博覧会(仮称)のページを掲示している。それらは未だ完成していない様子で、ともかく配布用のパンフレットのイラストを掲示したものであった。

【上野市】 (www.sphere.ad.jp/ninja)

自治体関連のホームページのうちで、海外からのアクセスの多さで評価されているのは、上野市観光協会のホームページである。伊賀上野の忍法の紹介に徹している。デザインもアイディアも良いのでつい見てしまう、観光目的は十分に達している。

【山田村】 (www.sphere.ad.jp/yamada)

富山県婦負郡の小さな山村でスキーと温泉だけだけが売り物の村であるが、郵政省の支援を受けて、各家庭に一台パソコンを導入しパソコン通信で過疎化した村に活気を取り戻そうとがんばっている。温泉と村人の暖かみが伝わってくるホームページである。

【その他】愛知県には我々になじみのある幡豆郡一色町が別会社を組織して「一色さかな広場」ホームページを出している。

5. インターネットと行政サービス

ハード面に偏っていた従来のマルチメディア開発

我が国の行政施策へのマルチメディアの導入に積極的な省庁には通産省、郵政省、農水省、文部省等であるが、特に郵政省は熱心である。郵政省は高度情報通信社会の構築を目指して情報通信インフラの相対的整備、放送番組素材利用促進、映像ソフト交流促進施設整備事業、CALSの実証実験、異種ネットワーク間高速接続技術研究、情報通信ネットワークの安全性、信頼性に関する研究、衛星デジタルチャンネル放送の導入に関する省令改正等、地域・生活情報通信基盤高度化事業に取り組んでいる。

これらの中で地方自治体と関連しているのは二つの地域・生活情報通信基盤高度化事業である。すなわち郵政省は自治体ネットワーク整備事業として、平成7年度は大分県、浜松市、岡崎市、大垣市、長野県、宮崎県長洲町に助

成金を交付し、三重県飯南町、愛媛県弓削町、京都府笠置町、山形県米沢市、南陽市、高畠町が新世代地域ケーブルテレビ施設整備事業を繰り広げている。

これまでの行政とマルチメディアの関わりは、主に CATV、INS 網の敷設、それによってどのようなサービスが可能となるか等、技術的な面に偏っている。前述（第2章）の中部圏の地方自治体に対するアンケート結果に現れていたように、経済的な負担と、人材の不足を訴えとなって現れている。普及の度合いは、前述のアンケート結果では予定の通りと書かれているものが多いが、伸びが良くないと地方自治体は受け止めている。

現在、各省庁が取り組んでいる行政の情報化は2章で述べたように、申請・届出を含めた行政データの電子化・ペーパーレス化であった。これらもまた、ハードウェアの開発に基づいた事務効率の向上を目指した情報化である。それらもまた、ハードウェアに偏った開発といえるであろう。行政の推進する情報化は「効率一辺倒」の偏った開発といわざるを得ない。

しかし、社会を振り返れば、市民はむしろ地方分権や住民への情報公開を求めて、情報の内容を問題にしている。これからは住民の情報に対する要求に答えることが行政の情報化の課題なのではないであろうか。以下に、このような視点から、行政のインターネットの取り組みを考察したい。

自ら広がるインターネット ― その魅力 ―

インターネットは郵政省が支援しているプロジェクトとは別の道を歩んでいる。インターネットは自ら広がる力を持ち、増殖している。その理由として、インターネットでは相互に接続されていることが原則であるので、自らがインターネットに接続すればよいだけのコストの安さがある。また、利用者にはインターネットの中を勝手に渡り歩くことができる自由さと、テレビの番組製作とは比較にならないほどの技術的の制約のない手軽なホームページ作りがある。発信には他のメディアにあるような許可申請はない。欲しいときに、対話したい相手にアクセスできる。世界に自由に広がるネットワークそれがインターネットである。

それら「メディアとしてのインターネットの特徴」⁴⁾ そのものがインターネットの魅力となっている。

ホームページが示すもの ― 内容の評価 ―

第4章に上げた自治体のホームページについて内容を分類して考察したい。判断の目安を次の7項目とする。

1. 観光情報他, 経済の発展を指向するもの
2. 自治体の主張・計画 (国に対する主張, 住民への広報等)
3. イベント情報 (文化の向上)
4. 審議会の公開 (情報公開)
5. 外国語 (英語・中国語・韓国語・ポルトガル語等, 国際化に対応)
6. 相談 (生活・福祉・医療・教育等), 各種申請
7. 市民の声 (電子メールの受付, 市民の広場等)

評価の基準はとりあえず次のおおよその目安で評価する。

ホームページの評価	
貢献度	点数
大変良くやっている	10
やっている	5
全くやっていない	0

それらをレーダーチャートに表現する (図4 a, 4 b)。例として東京都と大阪府, 沖縄県を掲げる。

東京都と大阪府のホームページ

二つの自治体とも, 全体としては似たチャートである。郷土の紹介, 自治体の主張・計画, イベント情報ともに良い。審議会の審議の経過を知りたいものは知ることができる。英語のホームページが準備されているばかりでな

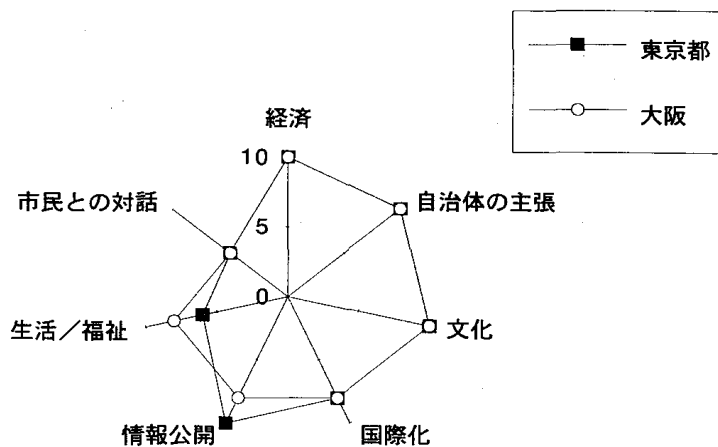


図 4 a

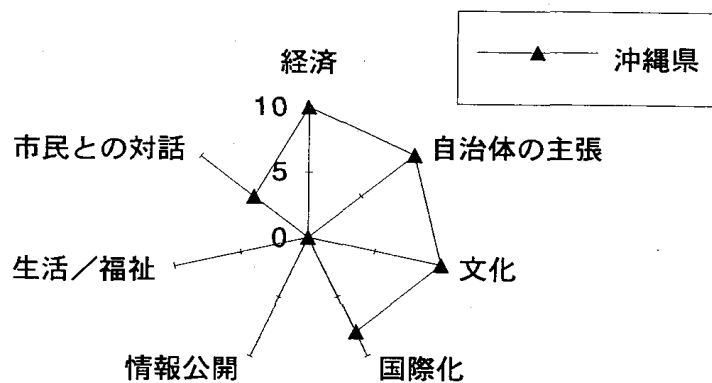


図 4 b

図 4 ホームページの内容評価

く、大阪府は中国語と韓国語、ポルトガル語のものもある。東京都はホームページの中にはないが、相談窓口に英語・中国語・韓国語・ポルトガル語でサービスを受けることができる。市民の声については、市民からのメールを受け付けているが、声を発表する場がないので、評価を5とした。両都市のレーダーチャートは比較的円に近い形である。

沖縄県のホームページ

沖縄県の8月のホームページはほとんどが基地縮小と返還の話題であった。沖縄県が国に対して表明している態度

がこれらのページから良く理解できる。英語のホームページもあり、メール受付もある。しかし、相談や申請に対するページがないこと、また、英語以外の外国語のサービスもないのでこの部分がない半円形のチャートになっている。

6. 結び — マルチメディア利用の今後 —

最後に本論文のテーマである「マルチメディアは市民生活の改善に役立っているか」という点に立ち返りたい。

まず、データの電子化に関しては私企業には後れているが、さまざまな努

力が始まっていた。

ホームページに掲載される情報はどうか。1994年にわが国では首相官邸が行政組織として最初のホームページを立ち上げて以来2年が経過し、2章で述べたように96年度末までには、大規模な地方自治体のホームページ開設は完了する。インターネットの導入期は終わり、今後は内容の充実期に入るであろう。これまでのようにホームページは観光情報とイベント情報が主であるというのはあまりにも貧しい。これからのホームページは広告だけであってはならないのである。

まず、手軽に情報を発信できる点から、地方自治体がイベント起こしによって活性化することが期待される。

中央省庁や省庁関連の研究センターもホームページを開設し、審議会の答申やさまざまな統計資料が公開されるようになり、情報公開は以前より進んでいるといえる。しかし、行政のホームページの内容は質量ともに貧弱で、公式の白書や、行事の紹介の域をでていないものが多いという評価が一般的である。しかし、今日は質の高い情報の迅速な公開が求められているのであるから、一日も早い対応がなされるべきである。

また、沖縄県のように独自の主張を掲載する手段として、ホームページは大いに役立っている。規制の強いわが国の社会制度の中で、ホームページは地方分権を主張できる強力な場である。今後このような利用が増えていくと思われる。

また、住民と自治体とのコミュニケーションの場としてインターネットの、双方向性が利用されているといえよう。しかし、現実ではインターネットの利用者はごく一部の階層に限られ、自治体の援助を必要とする老人やさまざまな障害を持つ人々にはアクセスできないという矛盾がある。今後は、インターネットの届かない隙間をつなぐ生の住民のネットワークが一層求められるであろう。

さらに、社会の国際化への対応として、インターネットは大いに役立つことができる。多くの在日外国人がいるにもかかわらず、行政サービスは彼ら

の日常生活を支援していないように見受けられる。サービスのうちで、外国語によるサービスは最も必要なものである。東京都や大阪府のようなサービスが日本全体に広がってほしいと思う。

結論としてマルチメディアの利用には、未だはかり知れぬ領域が果てしなく広がっていると確信している。21世紀にマルチメディアを利用した豊かな市民生活がくることを期待して本稿の終わりとする。

7. 文献

- (1) 郵政省電気通信審議会答申, (平成6年5月)
- (2) マルチメディア白書, 1994, 通商産業省機械情報産業局監修, (財)マルチメディアソフト振興協会編, 1996
- (3) 会津 泉, 情報処理, Vol.36, No10, 903-912, 1995
- (4) インターネット白書, '96, 日本インターネット協会, 1996
- (5) マルチメディア白書, 1996, 通商産業省機械情報産業局監修, (財)マルチメディアソフト振興協会編, 1996
- (6) 「地方自治体のマルチメディアに対する現状と意識の調査研究—アンケート調査 情報化時代にふさわしい新しい行政サービスを求めて」, 小谷野錦子, 山本直三, 川端大二, R. J. アラニヤ, 岩崎滋, 経営研究, 愛知学泉大学, 第9巻, 第1号, 89-124, 1995
- (7) 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研究(概要)について, 自治大臣官房情報管理, June, 25, 1996
- (8) 行政機関における情報化の推進状況に関する調査結果報告書, 総務庁, 中部管区行政監察局, 1995
- (9) 第3次臨時行政改革審議会最終答申(平成5年10月)
- (10) 「規制緩和推進の現況」平成8年度7月, 総務庁, 「規制緩和推進計画」別紙, pp136-145。