

第1章 ポータルサイトの実証実験及び有効性の検証¹⁾

本章では以下2章以降で展開される成果報告の概要を示すこととする。

1.1 これまでの経緯と本年度の目的

(1) 2010年度事業の成果と課題

本事業はいわき明星大学と福島高専の共同で2010年度にはじまり、自治会内外の情報伝達と共有を可能とするポータルサイト受容性の確認を目的とした。具体的には自治会長を対象にした「自治会活動実態調査」と役員を対象を上げた「情報機器利用調査」の2つである。

主な知見は、「家族構成により情報格差が存在する」であり、具体的には現役核家族世帯は問題があってもノウハウがわからない、退職核家族世帯では現役世代の動向・状況がわからないなかで、現役と退職世代が同居する世帯ではそうした問題はある程度、解決されていることがうかがえた。これは情報機器利用でも同様な傾向にあり、退職核家族では教えてくれる身近な人がいないのがネックになっていたと推察される。

こうした問題を解決するための情報共有の仕掛けとしてポータルサイトの構築が必要であるという帰結が得られ、2011年度への実験展開案を示しつつ、報告を終えた。

セグメント	自治会活動実態調査	情報機器利用調査	情報共有・発信への課題
現役核家族	<ul style="list-style-type: none"> 退職世代の情報が得られない 生活上の問題を抱えている ネットを通じて、自治会や行政の情報を得たい 	現役世代 <ul style="list-style-type: none"> 情報機器の所持率・使用率ともに高く、スキルも高い人が多い 	退職世代がもつ「知恵」を現役世代に伝える必要あり
退職核家族	<ul style="list-style-type: none"> 現役世代の情報が得られない 情報発信・共有に不満がある 	退職世代 <ul style="list-style-type: none"> 情報機器の所持率・使用率ともに低く、スキルも低い人が多いが、情報機器を活用したいと思っている 	現役世代と退職世代で情報を共有するためにはネットを活用することが有効
現役&退職同居	<ul style="list-style-type: none"> 世代間の情報共有ができていない 情報発信・共有に不満がある 		現役世代は退職世代に情報機器のスキルを提供、退職世代は情報機器への苦手意識をなくす必要あり

情報共有のための仕掛け＝ポータルサイトの構築が必要

図1-1-1 2010年度事業における主な調査結果と課題

(2) 2011 年度事業の成果と課題

この報告の約 2 週間後に大震災に遭い、いわき市も他のエリアと同様に沿岸部では津波による大きな被害を受けた背景により、「被災地」における「絆」をどう保つか、というテーマが加わった。

そのためには「実情の確認」として、自治会長や市内各地の避難所や借り上げ住宅などの生活者への調査を行った。

得られた知見は大きく二つであり、一つは「情報共有・発信に不満が多い」、更に別の調査によれば「情報共有・発信に不満な人ほど震災前に住んでいた地区への復帰意向が薄れて」いることがわかっている。

二つ目は、津波により住居を消失した人たちは固定回線がしばらく使えない状況にもあったため、「安否確認などの情報共有・発信には携帯電話などのモバイル機器が活躍」していたこともあり、携帯電話で使えるポータルサイトの構築を行った。

ところで、安否確認などにおいて中心的な役割を果たしたのは自治会・町内会、消防団などの地域住民組織で、復興に向けても中心的な存在になっている。そこで、2012 年度は自治会長・役員に実際に使ってもらうことを通じて、システム構築や使い方などのハード面、情報伝達・共有の内容といったソフト面での課題を抽出する必要があるという帰結に至った。

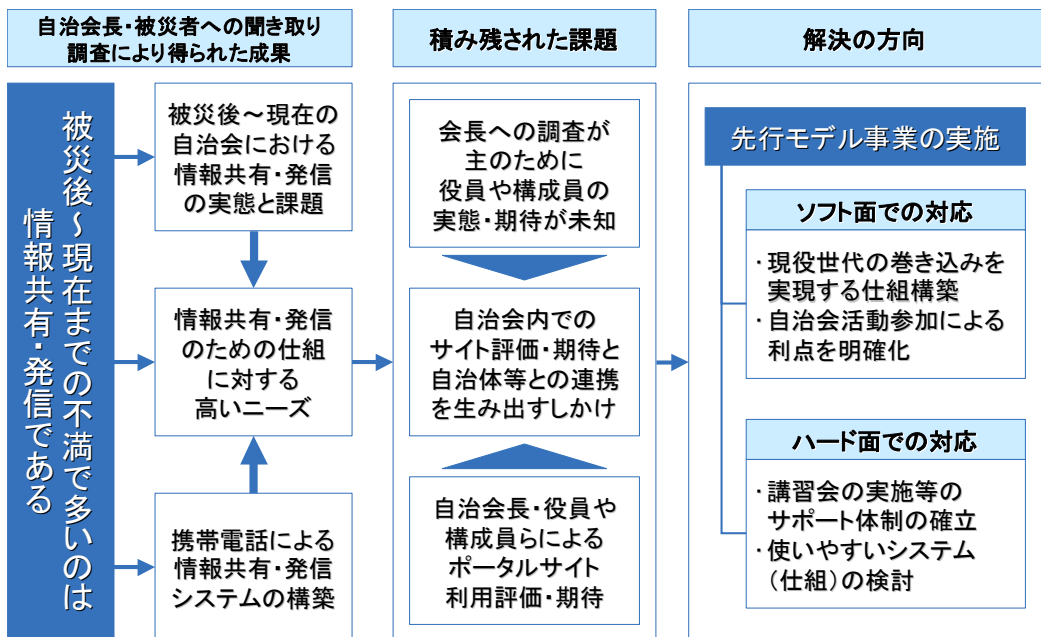


図 1-1-2 2011 年度事業における主な調査結果と課題

(3) 2012年度事業の目的

これまでの2年間の集大成として2012年度は「実際に使ってもらい、その評価を行う」ことを大きな目的として定めることにした。

具体的な事業内容であるが、図1-1-3にも示してあるように、いわき明星大学では「ポータルサイト運用・構築等」として、①システム構築・データ登録、②試験運用、③利用評価による再構築、④水平展開に向けた技術面からの提言、福島高専は「利用評価等の調査」として、①実験対象自治会の選定、②利用者に対する聞き取りによる調査、③ポータルサイトの有効性検証、それぞれを担当することになった。

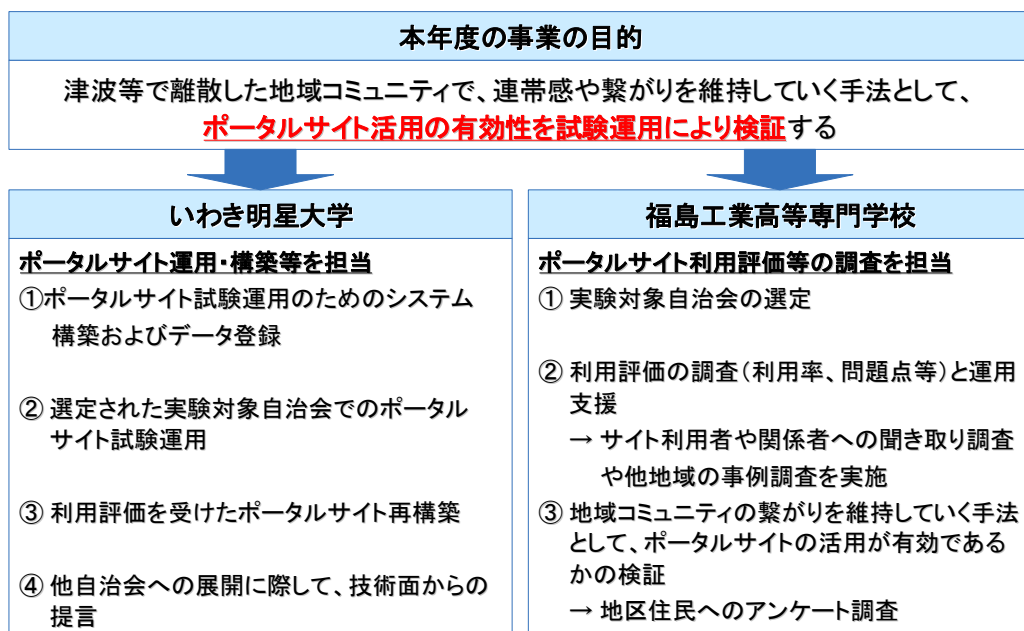


図1-1-3 2012年度事業の目的

1.2 情報伝達・共有の必要性

(1) 情報伝達・共有の方法と情報機器の使用状況 (2010年度調査)

本項では自治会内の情報伝達・共有の方法を確認する。市内482行政区・自治会町内会等の会長や役員を対象に、情報ニーズや機器利用実態に関する調査を2010年夏に実施した。

図1-2-1の「災害・防災等の情報」を見ると(自治会実態調査)、「回覧板」が8割以上を占め、「ホームページ」や「メール配信」といったネットによる伝達・共有はいずれも2割程度に留まっている。

一方で右側を見ると、携帯電話は自治会長・役員9割近く、パソコンも7割近くの利用率となっている。年配の人で大半を占める会長・役員にもこうした機器を使っていることか

ら、これらの機器による自治会内外における情報伝達・共有をどう推進するが課題になる。

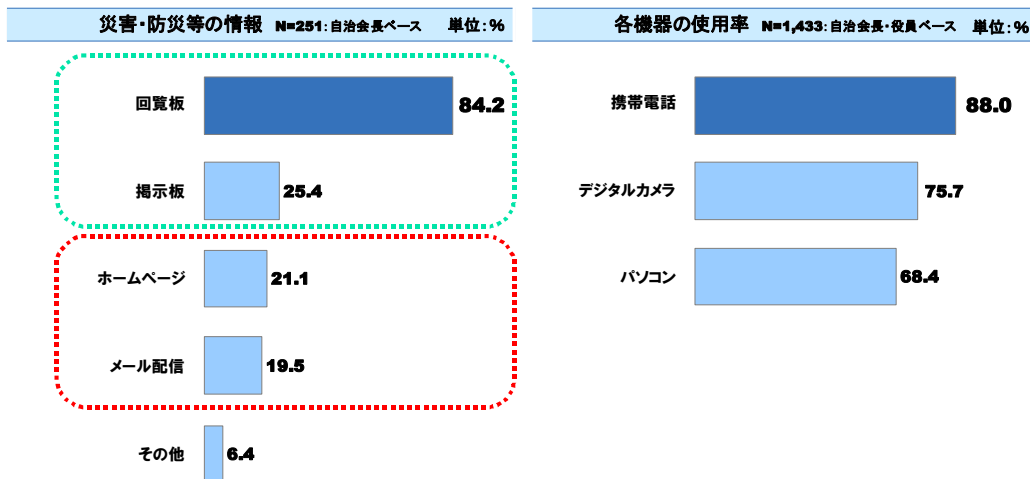


図 1-2-1 災害・防災情報の伝達手段と情報機器使用率(単位:%)

(2) 薄磯・豊間区住民アンケート調査

① 調査概要

今回の実験を行う薄磯区・豊間区の全住民に対して、コミュニティ活動と情報伝達・共有の実態・評価・期待とそれらの関係を見いだすべく、アンケート調査を 12 月～1 月にかけて実施した (有効回答数 180s、回収率約 2 割)。

調査方法と回収結果	調査の目的と課題
<p>調査対象: 薄磯区 (247世帯)・豊間区 (621世帯) の全世帯の世帯主または準ずる者</p> <p>調査期間: 2012年12月～2013年1月</p> <p>調査方法: 郵送による質問紙調査</p> <p>有効回収数 (回収率) 薄磯区 48s (19.4%) 豊間区 132s (21.3%)</p> <p>回収内訳 (全体計) <u>性別</u> 男性 67.2%、女性 30.6%、不明 2.2%</p> <p><u>年代別</u> 20代 1.1%、30代 6.7%、40代 11.1%、50代 20.6% 60代以上 57.2%、不明 3.2%</p> <p><u>現居住地別</u> 薄磯区内 0.0%、豊間区内 26.1%、 いわき市内 62.8%、福島県内 1.1%、 福島県外 7.2%、不明 2.8%</p>	<p>調査目的 薄磯区・豊間区のコミュニティ活動の現状と課題、 情報発信・共有実態を明らかにする</p> <p>調査課題 ・被災前の人づきあい、情報発信・共有、自治会活動はどうだったか ・どのような経緯で避難したのか。避難時の人づきあいはどうだったか ・現在の人づきあい、情報発信・共有、自治会活動はどうであるか ・今後の情報発信・共有に何を望んでいるか ・原地復帰・集団移転への意向はどうか</p> <p>数表の見方 全体との有意差を示す記号は、 ▲▼:1%、△▽:5%、↑↓:10%、⋯:20% とする</p>

図 1-2-2 調査概要と回収結果

② 期待する情報伝達・共有内容

ここでは住民が期待する情報伝達・共有の内容を、現状の情報伝達に満足／不満である人たちごとに集計し、満足と不満の差がどこにあるのかを確認する。左側の「期待する情報伝達・共有内容」では「広報誌の内容」といったオフィシャルな情報や「会合に関する情報」、「区内の被害状況」といった、地区の情報が満足に結びついている一方で「補償に関する情報」が不満の鍵になっていると言える。

右側の「情報伝達・共有の方法」ですが、「回覧板」や「自治会以外発行のチラシ配布」が満足への鍵になっていることがうかがえる。

期待する情報伝達・共有内容 N=49:満足ベース N=62:不満ベース				期待する情報伝達・共有方法 N=49:満足ベース N=62:不満ベース			
情報伝達内容	現在の情報伝達		差 満足－不満	情報伝達方法	現在の情報伝達		差 満足－不満
	満足	不満			満足	不満	
国や自治体発行の広報誌	49.0	25.8	23.2	回覧板	46.9	30.6	16.3
会合に関する情報	18.4	6.5	11.9	自治会以外発行チラシ配布	46.9	32.3	14.6
区内の被害状況	20.4	9.7	10.7	ホームページに掲載	14.3	8.1	6.2
婦人会・老人会の情報	10.2	0.0	10.2	自治会独自の会報	67.3	67.7	▲0.4
冠婚葬祭に関する情報	30.6	21.0	9.6	タブレット端末配布	4.1	6.5	▲2.4
区内に住む他の人の安否	20.4	14.5	5.9	MLで加入者へ配信	2.0	4.8	▲2.8
近隣の買物情報	6.1	3.2	2.9				
補償に関する情報	10.2	8.1	2.1				
まちづくり全般情報	91.8	90.3	1.5				
補償に関する情報	53.1	61.3	▲8.2				

図 1-2-3 期待する情報伝達・共有内容(単位:%)

(3) 飯舘村・富岡町の先進事例

散住している住民にとって、情報伝達・共有の方法と内容の充実はそのエリアへの関わりや愛着などを維持する重要な要素である。双葉郡などは、原発事故により全住民が長期にわたり避難を余儀なくされるが故に、情報に関わる重要性が高まっているといえる。そこでタブレットPCによる情報伝達・共有の先進的な事例として、飯舘村・富岡町をとりあげる。両方とも事業担当者（飯舘村役場：総務課企画係主査・松下義光氏、富岡町役場：企画課主幹兼課長補佐・林志信氏、同企画課情報統計係長・植杉昭弘氏）に聞き取りを行った。

タブレットPC展開の「1. 背景」であるが、飯舘村はバラバラになった借り上げ住宅にいる村民とのコミュニケーションを取るための事業として、総務省による三次補正予算によるものであり、2012年8月8日に本格稼働を開始した。調査時点では2,484台を配布予定で、2,200台は配布済みである。この事業開始の告知はハガキで行ったとのことである。富岡町では、住民が町に関する情報発信が少なかったこともあり、特に借り上げ住宅や県外に

住んでいる人たちは被災直後の段階から「何でもいから情報を提供してくれ」というニーズがあった。そうしたニーズへの対応として、2011年6月には紙ベースの広報（災害情報誌）を全国に散らばっている町民へ郵送し、またHPも開設して情報発信に努めてきたが、広報誌はタイムリーな内容を伝えることができず、またHPは閲覧できない人もいる問題もあったことなどから、タブレットPCによる展開を考えるようになり、第一次開発分の運用開始は2012年9月3日であった。

次は「2. 仕組み」である。飯館村では年配者に向けた開発により機能を絞って、1～3タッチで目的の情報にたどり着けるように飯館村専用のアプリを外部の業者に委託して構築した。機種はNTT docomo から提供を受けたLG Optimus であり、回線は3Gである。因みに仮設住宅では光回線が敷設されているため、そこからWi-Fi接続が可能になっている。また、この機器は貸与である。富岡町について、使っている回線は3Gであるが、Wi-Fiでの展開は行わない予定とのことである。

因みに運営体制について確認すると、例えば飯館村では松下氏と臨時職員の2名で行っており、嘱託職員は役場内の別な場所でタブレットPCの配布と使い方の説明を、その他の（「お知らせ」や動画配信等）更新作業やシステム構築、電話対応等については松下氏ひとりで行っているようだ。

最後に「3. 今後の課題」について、やはり「ランニング＝維持」の問題を両町ともに指摘していた。具体的には運営・維持費用の他にコンテンツ更新やその体制、アップデート対応などである。



飯館村(2012年10月24日調査)	富岡町(2012年11月7日調査)
<p>1. ポータルサイト事業の背景</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バラバラになった借り上げ住宅にいる村民とのコミュニケーションを取るための事業 ・2,484台を配布予定で、2,200台は配布済みである。事業開始の告知はハガキで行った <p>2. ポータルサイトの仕組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年配者に向けた開発により機能を絞り、1～3タッチで目的の情報にたどり着けるように専用アプリ構築 <p>3. 今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報は現状では村から発信するだけであり、双方向は今後の課題。各自治会への情報発信はやりたいが届かなかった時のリスクを考えると、なかなかやりにくい。 	<p>1. ポータルサイト事業の背景</p> <ul style="list-style-type: none"> ・借り上げ住宅や県外に住んでいる人からの「何でもいから情報を提供してくれ」のニーズ対応 ・現在(2012年11月)は3,400～3,500世帯に配布 <p>2. ポータルサイトの仕組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第一次運用は①お知らせ②公式HP③重要なお知らせ④動画配信⑤おたがいさまFM、を展開 ・1月からの第二次は④よくある相談⑤アンケート⑥カレンダー⑦ライブカメラ⑧放射線量情報(文科省)⑨SNS、を予定し、双方向性を持たせるねらい <p>3. 今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・色々なメニューが使えるようになるとソフトウェアのアップデートが必要になり高齢者にその操作ができるかが不安 

図 1-2-4 飯館村・富岡町における情報伝達・共有の展開概要

(4) ポータルサイト実験対象地区の概要

本実験は市内沿岸部の薄磯区・豊間区に協力を依頼した。両区ともに2011年度事業でのヒアリング調査を行っており、今回も区長を通じて復興協議委員会／復興協議会メンバーを紹介され、各メンバーとの協力体制構築を試みた。主に高専のスタッフによる事業概要の説明を始めたのが2012年8月であり、実験を開始したのは双方とも事務所のネット環境が整備された11月であった。

薄磯区	豊間区
<ul style="list-style-type: none"> ●区内人口654人・247世帯：2011年4月 (震災前761人・266世帯：2010年4月) ●区長 志賀隆一郎氏、他役員8名 ●震災後の主な活動 2011年10月 復興協議委員会設立 2013年1月 まちづくりワークショップ開催 ●実験協力者 復興協議 委員会メンバー ●実験開始月 2012年11月～ 	<ul style="list-style-type: none"> ●区内人口2,022人・621世帯：2011年4月 (震災前2,212人・663世帯：2010年4月) ●区長 鈴木徳夫氏、他役員8名 ●震災後の主な活動 2011年8月 ふるさと豊間復興協議会設立 2013年1月 「とよま絆号」運行開始 ●実験協力者 復興協議会 メンバー ●実験開始月 2012年11月～
	

図1-2-5 平薄磯区・豊間区の概要

1.3 ポータルサイトの運用と評価

(1) 昨年度と今年度の対比 (機能追加)

一昨年の調査により、自治会役員の多くは携帯電話を使用していることがわかった。それにより自治会ポータルサイトは携帯電話からアクセスすることを前提に設計開発を行った。ポータルサイトは自治会内のみの情報を多く含むため、利用者認証を行い、必要に応じて情報を提示する。しかし、高齢者が携帯電話を操作して認証を行うことは煩雑であると考えられる。このため、ポータルサイトの利用登録時に携帯電話の個人識別番号を取得してデータベースに登録することで、利用者の操作なしに利用者を識別して所属する自治会のページを表示することにした。さらに近年、スマートフォンの普及が進んでいるが、スマートフォンには個人識別番号という概念がない。また、無線LANを経由してインターネットに接続されることも多いため、携帯電話会社を経由せずにサイトに接続することがある。そのため、携帯電話と同じ手法でスマートフォンからのアクセスのみで認証を行うことはできない。そこで、スマートフォンにおいては、ポータルサイトへの利用登録時に、cookieに識別情報を保存することとした。これにより、次回からポータルサイトへアクセスしてきたスマートフォ

ンの cookie の情報を読み出すことで、利用者の認証を行うことにした。この仕組みについては昨年度の事業において開発し、いわき明星大学の学生の協力で実証実験によって有効性を検証した。

今年度のポータルサイト開発では、実際に自治会に導入して実証実験を行うために自治会が必要とする項目について調査を行った。それを受けて

- ・他地区の状況（活動状況や区長からのコメント）
 - ・イベントスケジュール（過去のものも登録して活動記録としても使用）
- などの項目について機能を追加した。

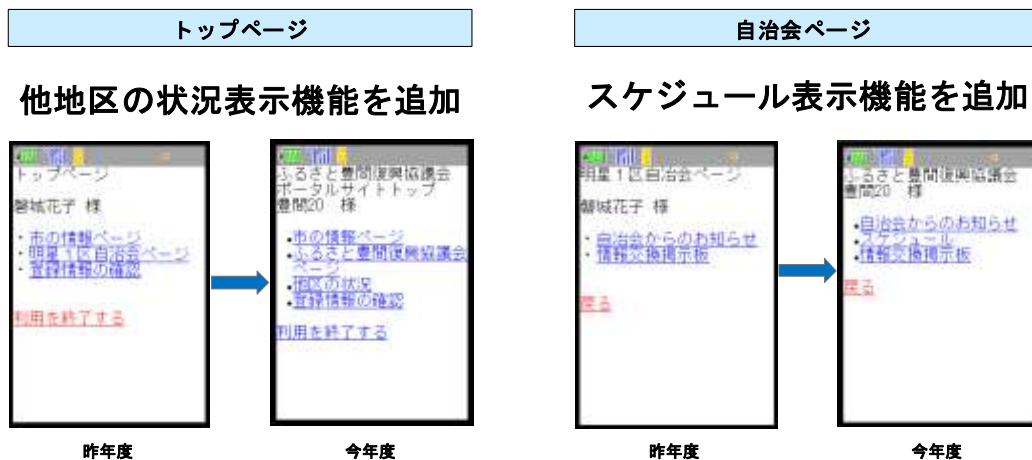


図 1-3-1 ポータルサイトの主な掲載項目

(2) 使用例

自治会ポータルサイトは、自動的に利用者認証を行うと利用者のトップページが表示される。このトップページには

- ・市の情報ページへのリンク
- ・所属する自治会ページへのリンク
- ・他地区の状況ページへのリンク
- ・利用者の登録情報を確認するページへのリンク

が表示される。

「市の情報ページ」には、市から全市住民へのお知らせを表示する「市からののお知らせ」と、住民が市への情報を上げる「市への情報提供・要望」がある。「市からののお知らせ」は市役所の担当部局が書き込むことが可能であり、「市への情報提供・要望」は匿名ではなく、書き込み者の氏名なども登録される。

「所属する自治会ページ」には、「自治会からののお知らせ」、「スケジュール」、「情報交換掲示板」がある。「自治会からののお知らせ」と「スケジュール」は自治会役員として登録した利

ユーザーのみが書き込むことができるが、「情報交換掲示板」利用者も書き込むことができる。

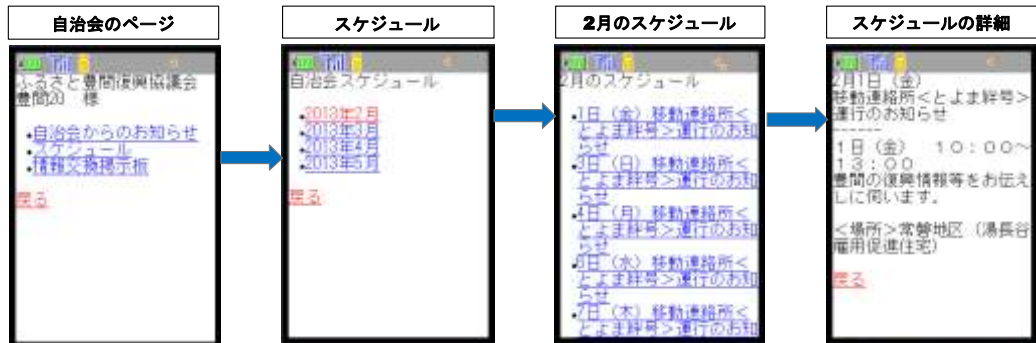


図 1-3-2 利用例

スケジュールについては、表示日時から4ヵ月先まで表示されるが、これについてはシステムの設定で変更可能である。スケジュール登録については、携帯電話やスマートフォンからの入力は文字情報量が多く困難であるので、パソコンで入力する画面を用意した。自治会役員は自治会毎に割り振った利用者IDとパスワードを入力することで、スケジュールを登録することができる。登録するスケジュールについては、将来のものはもちろんであるが、過去のものについても登録することが可能であり、活動記録としてもポータルサイトを利用することができる。

パソコンからのポータルサイトにアクセスすると、

- ・自治会状況管理登録 「他地区の状況」に表示される情報登録修正など
 - ・スケジュール管理 前述したスケジュール登録
 - ・掲示板管理 後述する「情報交換掲示板」の管理
 - ・使用登録者情報 ポータルサイトに登録されている自治会員の情報
- などをポータルサイト管理の各機能を利用することができる。



専用管理画面によるスケジュールの登録

ふるさと豊間復興協議会	2013-02-01	移動連絡所<とよま絆号>運行のお知らせ	1日(金) 10:00~13:00 豊間の復興情報等をお伝えしに伺います。 <場所>常磐地区(湯長谷雇用促進住宅)
ふるさと豊間復興協議会	2013-02-03	移動連絡所<とよま絆号>運行のお知らせ	3日(日) 10:00~13:00 豊間の復興情報等をお伝えしに伺います。 <場所>内郷地区(内郷雇用促進住宅)
ふるさと豊間復興協議会	2013-02-04	移動連絡所<とよま絆号>運行のお知らせ	4日(月) 10:00~13:00 豊間の復興情報等をお伝えしに伺います。 <場所>沼ノ内地区(沼ノ内雇用促進住宅)

図 1-3-3 スケジュール

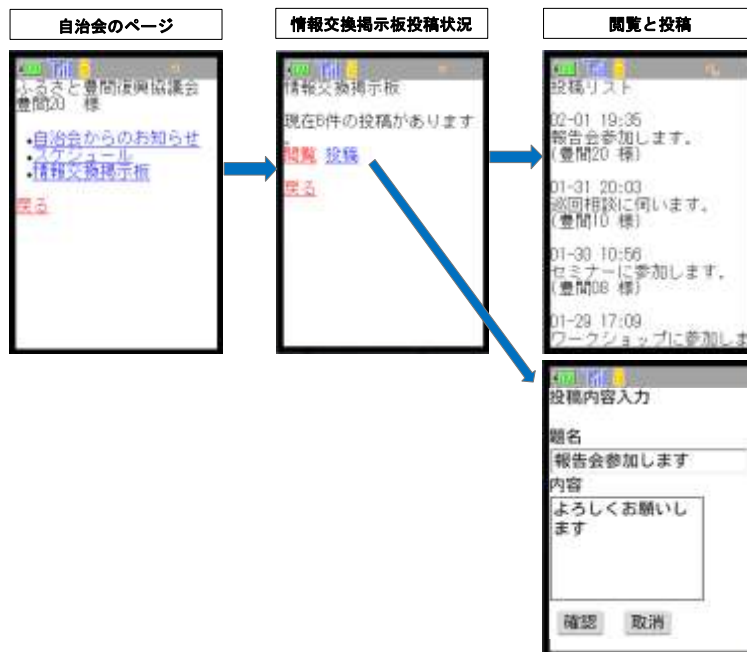


図 1-3-4 情報交換掲示板

「情報交換掲示板」は自治会加入者相互の情報交換や自治会からのお知らせなどに対しての意見返答などを書き込むことができる。この掲示板は匿名ではなく、書き込みした利用者の氏名も合わせて表示される。

(3) 発生した問題点と対策

ポータルサイトを2つの自治会へ導入し試験運用した段階で次の問題点が発生した。

・不正なメールアドレス

インターネットの電子メールで使用できるメールアドレスは国際的に決められているが、KDDI が提供している電子メールサービスは、この規則に反したアドレスを使用することを許している。例えば「username.@ezweb.ne.jp」のように「@」の直前に「.」を使うことは国際的に許されていないが、KDDI では使用を認めている。

本ポータルサイトシステムでは、利用登録時にメールアドレスを取得するため空メールを利用登録者から受信している。この空メールのヘッダからメールアドレス部分を正規表現で検査して取得しているが、インターネット電子メールアドレスの規則に反したものは不正アドレスとして処理を行うため、アドレスの取得ができない。現在は、サーバのメールログから不正なアドレスとして却下されたアドレスを拾い出し、手動で登録を行っているが、利用者が増えた場合は、対応ができなくなる。そのため、不正アドレスの判定基準を緩めることによって対応することを考える。

・フィルタリング

携帯電話事業者は URL 付メールを SPAM（迷惑メール）として識別して受信者に配信しないサービスを提供している。本ポータルサイトシステムは、登録希望者からの空メールに対して登録用の URL を含んだメッセージを自動返信している。これを携帯電話事業者は SPAM と判定してしまい、登録用の URL を含んだメールを登録希望者に配信することができない。これについては、携帯電話事業者のサイトにおいて利用者自身が前述の設定を解除することで回避することができるため、利用者への説明を丁寧に行う必要がある。

・携帯電話からの情報入力の手間

携帯電話やスマートフォンの文字入力システムを使って多くの情報を正確に入力することは困難である。そのため、前述の通りパソコンから本ポータルサイトへのアクセスを可能とした。この際に自治会毎に割り当てた利用者 ID およびパスワードで利用者を識別し、自治会の情報のみにアクセスできるようにした。

・情報伝達の遅延

基本的にポータルサイトは、利用者が能動的にアクセスしない限り情報を伝達することはできない。このため、自治会役員がポータルサイトに情報を掲載しても利用者にその情報が

伝達されるには利用者の能動的な行動がなければ伝達されない。そこで、本ポータルサイトシステムは、自治会役員がポータルサイトへ情報を掲載するページに「メール配信」のオプションを付けた。このオプションを選択するとポータルサイトに情報が掲載されると同時に、その旨が利用登録者へ電子メールで配信するシステムを新たに付け加えた。

- ・スマートフォンへの未対応

本ポータルシステムの開発を始めたころは、大部分の利用者は携帯電話であり、スマートフォンの利用者はほとんどいなかった。しかし、ここ数年でスマートフォンが爆発的に普及し、最近では高齢者用のスマートフォンも発売されている。本ポータルサイトは携帯電話の画面用に作成しているが、スマートフォンでも利用可能である。しかし、表示画面が小さかったり、リンク選択も小さかったりするため、利用しづらい状況である。これについては、後述の方法で解決を行う。

- ・画像データが携帯電話から上げられない

携帯電話やスマートフォンで掲載された画像を見ることは可能であるが、携帯電話で撮影した画像などを携帯電話やスマートフォンのブラウザからアップロードすることはできない。これは携帯電話やスマートフォンの仕様の問題で解決することはできない。そこで、電子メールに画像を添付して本システムに送信するなどの方法で画像のアップロードに対応する。また、WordPressなどのブログシステムを利用して対応することも今後検討する。

(4) スマートフォン・タブレット対応例

被験者からのヒアリングや最近の携帯電話の加入状況、さらに飯館村、富岡町の先行事例から、急速に利用者が増えつつあるスマートフォンやタブレット端末への対応が課題として見えてきたため、スマートフォン向けのシステムを試作した。図1-3-5に、表示例を示す。



図1-3-5 スマートフォンでの表示例

近年のスマートフォンの増加に呼応して、スマートフォン対応のライブラリがいくつか開発されている。今回は、jQuery と jQuery Mobile を用いたスマートフォン・タブレット端末向けのシステムを試作した。文字の大きさも最適化され、リンク部分もボタンになり、使い易くなっている。このような技術を用いることにより、全体の枠組みを大きく改造することなく、スマートフォン・タブレット端末等に対応することが可能である。

(5) ホームページとの棲み分けと連携

写真データ等のデータ容量の大きいファイルの取り扱いが不得手なことや、パソコンの画面での表示に適さないことなど、携帯電話ベースのシステムの限界ともいえる点を解消するために、通常のホームページのシステムとの棲み分けや連携も考慮する必要が出てきた。

そもそも、内部の情報共有を目的とするシステムと、外部への情報発信のためのシステムでは性格が異なるのは当然のことである。しかし、Webの世界でよく用いられているツールをうまく利用することによって、異なる性格のシステムを統合、運用することが可能だと考えられる。

図 1-3-6 に昨年末に公開された、ふるさと豊間復興協議会の公式サイトを示す。このサイトは、CMS(Content Management System)として定評のある WordPress を用いて構築されており、様々な機能を追加することができる。



図 1-3-6 ふるさと豊間復興協議会の公式サイト

今回、同様のシステムを用いて、内部情報共有ツールとしての Web システムの可能性を検証した。各種のイベント情報をカレンダー表示できる機能と更新情報を通知する機能を実装した。それにより、見易く分かり易い表示、タイムラグの無い情報伝達、運用が可能であることが確認された。図 1-3-7 にカレンダー表示の例を示す。



図 1-3-7 カレンダー表示機能の例

(6) 総合評価

今回の実証実験の結果は、以下のようにまとめることができる。

- ・一斉同報通信機能が有効で、サイト上に元データがあるため確認も容易である。
- ・紙媒体による情報伝達より即時性・即応性があり、情報伝達が早く活動が活性化する。
- ・スマートフォン・タブレット端末等への対応により、若い世代の参加促進が可能である。
- ・ホームページとの機能的棲み分けと連携が必要、統合型ポータルサイトが望まれる
- ・個人情報の管理が問題となり、運用面では専門業者への委託が現実的である。
- ・ハード面に加え、利用促進のための支援人員の配置などソフト面の充実も必要である。

以上により、ポータルサイトの運用によって当該自治会の活動が活性化できる可能性が示された。実用化システムの構築に際しては、上記項目に留意して開発を行う必要があると考えられる。

1.4 ポータルサイト構築へ向けて

(1) 実用化を目指して

1.3 まで調査・実験を行い、成果と課題について論じてきた。本節ではポータルサイト構築に向けた基本的な考え方や実現に向けた課題について説明していくことにする。

実用化に向けた課題は大きく2つの側面がある。

一つはハード面である。大きく4つ、①強固なシステムインフラ②個人情報の保護③多機能端末対応④ホームページとの連携である。解決の方向性であるが、①はプロバイダのサービスをどう活用するか、②では「プライバシーマーク取得」の専門事業者へ委託することでリスクの分散を、③jQuery Mobileの利用、④については自治会内部で共有するデータと外部へ発信するデータの切り分けを検討することが必要である。

もう一方はソフト面であり、課題は2つある。ひとつめは「支援要員の確保」であり、情報弱者へのケアなど多様な利用者への対応が求められるだろう。もう一つは「アナログ手法との連携」。これは豊間区が実際に行っている「とよま絆号」によるフェイス・トゥ・フェイスのやりとりや「ふるさと豊間だより」など多様な手法、メディアとの有機的な連携—いわゆるメディア・ミックス—が求められよう。

(2) 次年度展開に向けた考え方

自治会に限らず、多くの組織体において情報伝達・共有内容のための情報機器使用が推奨され、ホームページなども多く開設されている。例えば流通の現場において、顧客の動向を把握し詳細なマーチャンダイジングを（やり方により）可能とするPOSデータが有効に活用されないことを引き合いに出すまでもなく、ICTにより上記の仕組みを導入したものの、「休眠状態」となる例が多い。

本事業が提案するポータルサイトもそうした懸念を全て排除することは困難だろう。ただし、それを（ある程度）回避できるものとする。その鍵はポータルサイト利用による「ベネフィット」を利用対象者（ここでは自治会役員や一般住民）に明らかにしていくことである。

それを示したのが図1-4-1に示す、ポータルサイトの「もと」となる自治会データベース（以下DB）のコンセプトである。このDBには「活動」、「蓄積」、「参照」の3つの機能があり、活動→蓄積→参照→活動…と、活動するごとに運営などのノウハウが蓄積されて、その蓄積が次の活動へとつながることを意味している²⁾。

具体的にそれぞれの機能について説明しよう。まず「活動」では、①コミュニケーション円滑化②問題意識共有である。現役世代と退職世代との大きな溝の一つに「時間・空間の制約」がある。現役世代にとっては就労環境・状況によっては平日の夜間や休日も時間を割けないことから、「会合の欠席が多い→顔を出しづらくなる→活動から疎遠になる…」といったケースも多く見られる。このツールを用いることで、例えば欠席した場合でも議事録などの活動内容を（若干のタイムラグだけで）把握することが可能となり、いわば活動時間の「溝」

を埋めることにつながるといえる。②については自治会の現状と課題が一部の人以上にも伝達されることによって、問題意識が生み出されて議論が交わされ、いわゆる「自立・自律的な」自治会運営と活動がなされていくことが期待されよう。

ふたつめの「蓄積」は、①②の現在と過去の活動記録保存③地区の実態把握といった機能である。昨年度、今年度と多くの自治会長や役員などに接した時に感じたのは、その多くが自治会内の住民動向や運営・活動ノウハウなどを豊富に持っていたものの、「(会長やその周辺の人) それ以外の人」がそうした蓄積があるかという心許ないケースも散見された。そうした場合に多いのは「自分たちがいなくなったら活動が厳しくなる」という回答である。単純な類型化は戒める必要はあるが、こうした場合はノウハウの伝承がなされずに属人的な知識として伝達されず、次世代の人たちが暗中模索の状態に陥る可能性が高い。自治会によっては「トラブル時に長老格へ相談」(平地区)、「副会長以外の役員総入れ替え」(勿来地区)といった方法により、運営・活動ノウハウの消失による活動縮小を抑えようとしているものの、それでも相変わらず、知識やノウハウは一部の人の手≒属人的なものといえる。このDBは(全員とはいかないかもしれないが)誰でもそうした知識やノウハウにアクセスできることにより、多くの人が運営や活動のための様々な知識・ノウハウをつくりだす可能性を生むのではないか。③の「地区の実態把握」であるが、今に至るまで様々な調査(住民意向調査など)が行われていると思われるが、それらが活かされているとは限らない。そこで、これまでの調査結果をDBに蓄積していくことで、(ある程度)客観的な自治会像を時系列で把握することができるかもしれない。

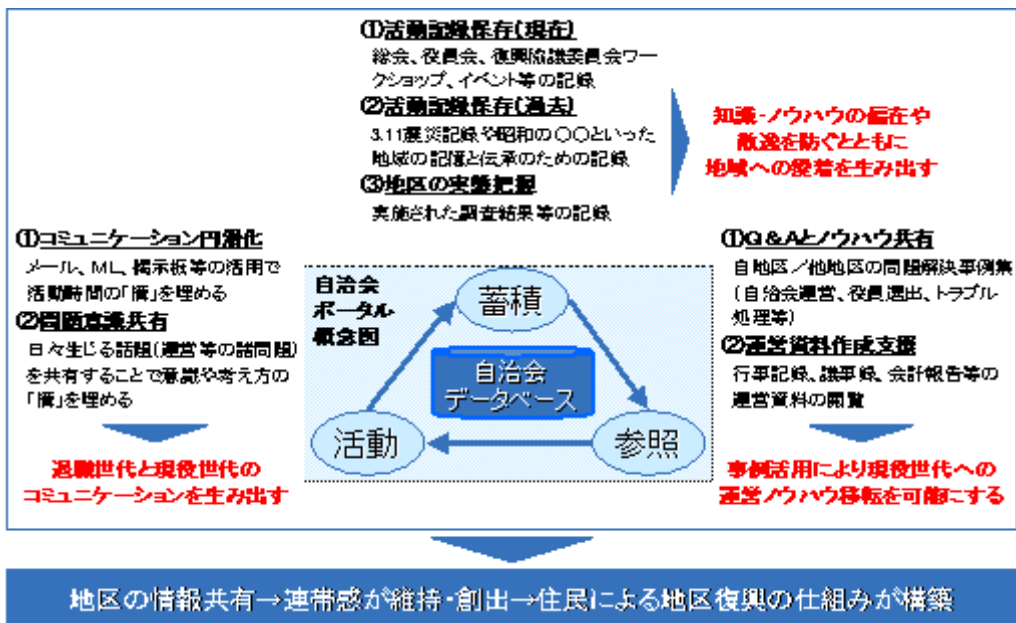


図 1-4-1 次年度以降における展開に向けた考え方

最後に「参照」である。そこでは①Q&A やノウハウ共有②運営資料作成支援、等の機能があることを想定している。「活動」や「蓄積」での記述とかなりの割合で重複することになるが、それは各々の要素が相互に重なり合っていることを意味し、いわゆる三位一体の構図に他ならない。活動を経て蓄積された運営・活動の知識やノウハウがそれまでの「暗黙知」から「形式知」へと転化し、いわゆる共同化/表出化/結合化/内面化といったSECIプロセスによって自治会内に埋め込まれていく(→暗黙知)ことが可能となる。

このDBの大きなねらいは「特定の年代や人に偏在化した知識を若い世代に移転する」ことである。強力なリーダーが引っ張っていくといった事例も多くあり、リーダー育成も今後の鍵にもなっているものの、活動や運営が「属人的」になり過ぎると持続可能性の点からみても厳しくなることは自明である。それを未然に防ぐ仕組みが自治会データベースにあると考える。

(3) ポータルサイトのコンセプト

(2)を一部具現化したのが図1-4-2である。

先のDB的な役割を「ネット接続のPC」に任せ、区役員をはじめとした住民同士による即時的な、または簡単なやりとりは携帯電話等の「モバイル機器」に…といった役割分担をここでは想定している。因みに本年度に実験した仕組みは後者に相当する。

注意すべきはデザインの洗練さなどではなく、情報の内容とその更新頻度、更にいえば双方向性が利用者に「ベネフィット」を感じさせる鍵となる。

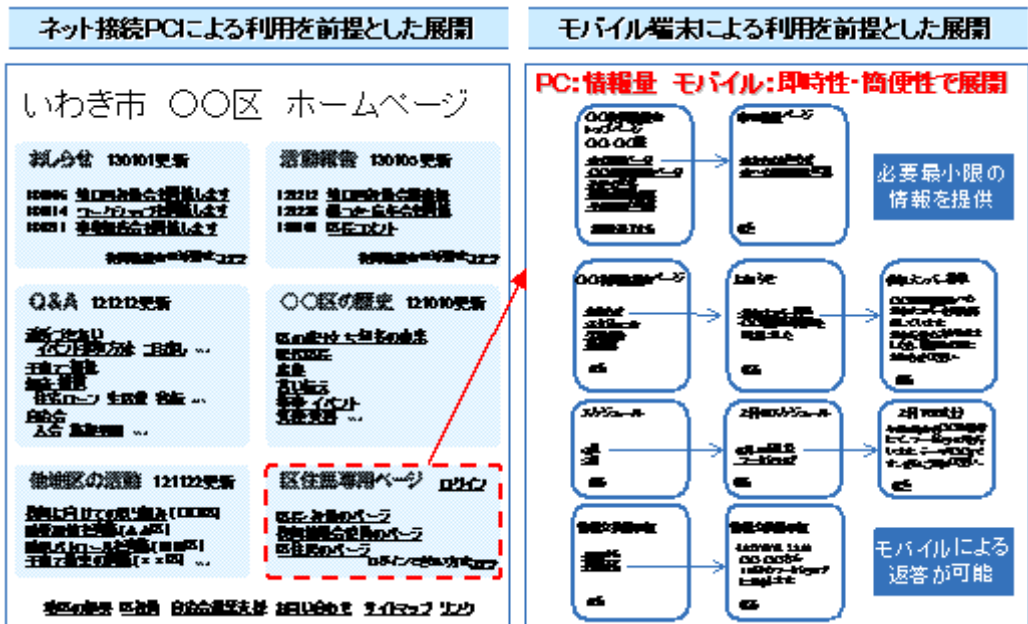


図 1-4-2 調査結果と問題解決の方向

(4) 市内他地区への展開

今年度は平薄磯区と豊間区の二地区による展開であったが、次年度以降に想定される市内他地区への「水平展開」に向けた3つのポイントを最後に論じることしよう。

ひとつめは「実証実験システムの汎用性」である。今回構築した携帯電話によるポータルサイトは薄磯区や豊間区だけでなく、他の地区での展開は可能である。次年度以降は被災した沿岸部だけではなく、内陸部の被災していない地区の自治会での実験を行い、その比較と有効性を確認する必要がある。

ふたつめは「利用者数の増大と多様化への対応」である。まずは行政区の数だけでも500近いものであるために、データ量そのものの問題や、DBの整備やコンテンツ更新といった飯館村や富岡町の事例で取り上げた「運営体制」を検討する必要がある。仮に「各自治会の自主性で」となってしまうと、結局は「箱物」を構築するだけで終結する懸念があるため、外部の専従による運営組織設立も視野に入れなければならないのではないかと。更にインターフェースの問題もある。年代やリテラシーの差が、ポータルサイトへのアクセス(定量的/定性的の両面)を阻害することは—DBのねらい自体が「知識偏在化の防止」であることから—避けなければならない。情報機器利用を支援するスタッフの存在は不可欠である。

みつめは「個人情報の取り扱い」である。自治会内であっても「個人情報保護」の壁により、独居高齢者訪問などの活動に支障をきたしている現状を考えると、外部のDB/ポータルサイトからの情報漏洩などはあってはならないことである。これについては先述したが、専門業者との連携により解決できるものと考えられる。以上、本年度の事業で実施した内容を概観してきた。次章以降は、本章で扱いきれなかった各論について詳述していく。

脚注

- 1) 本章は2013年2月11日に行われた『大学等と地域の連携したまちづくり推進事業』のプレゼンテーション資料を松本が1.1、1.2、1.4を、中尾・島村が1.3について、それぞれ一部加筆・改変をほどこした上で文章化したものである。
- 2) この考え方の基底には野中郁次郎(1999)が提唱する「ナレッジマネジメント」のフレームにある。

参考文献

- 野中郁次郎・紺野登 1999 『知識経営のすすめ—ナレッジマネジメントとその時代—』、ちくま新書
- 松本行真・中尾剛ら 2011 『自治会・町内会ポータルサイト開発のための基礎調査および仕組み作りの検討(大学等と地域の連携したまちづくり推進事業報告書)』
- 松本行真・中尾剛ら 2012 『地域コミュニティの絆をつなぐポータルサイトの開発(大学等と地域の連携したまちづくり推進事業報告書)』
- 松本行真 2013 「地域資源と安全・安心コミュニティ」、吉原直樹編著『安全・安心コミュニティの存立基盤』、御茶の水書房