

-3 地域情報(地方自治体・地域コミュニティ)

地域コミュニティにおけるICTの利活用と継続的な運営に関する研究

The Utilization of ICT and Continual Operation in Local Communities

○若田弥里¹, 浦田真由², 安田孝美¹,
Misato WAKATA, Mayu URATA, and Takami YASUDA

¹名古屋大学大学院情報科学研究科 Graduate School of Information Science, Nagoya University

²名古屋大学大学院国際開発研究科 Graduate School of International Development, Nagoya University

Abstract The efforts for the utilization ICT in local communities increases year by year. However it has a problem with continuity its. In this study, we insist that it is important that citizens conduct continual of ICT utilization in local communities by themselves. In this paper, we attempt three proposal and practice. First, IT introduction of local operation by a self-governing body. Second, information sharing between the officers of the self-governing body by cloud service. Third, transmission of local information by citizens. Concurrently find the way to utilization methods for themselves.

キーワード 町内会, パソコン講習会, クラウド, 情報発信, 継続性

1. はじめに

近年, ICT は飛躍的な進歩を遂げ様々なサービスが普及している。地域コミュニティでも市や区, 地域団体などが情報発信や情報交流を図ることを目的とした地域ポータルサイトや地域 SNS などの開設をしている¹⁾。総務省は地域社会における ICT の利活用の促進は, 地域の活性化や地域社会の絆の再生が期待できるとして近年, 全国各地で様々なモデル事業や実証実験が行われている²⁾。しかし地域における ICT の利活用の問題として継続性があげられる。総務省は地域における ICT 利活用に関する課題として, 取組を自立化させるための人材の不足, そして導入コスト・運用コストの負担を 2011 年 7 月に行った「ICT 地域活性化懇談会」の中で挙げている³⁾。これまでに行われた地域における ICT 利活用の取組では, 運用面に関するノウハウや取組を自立させるための事業計画等が確立しているものは少なく, 地域の中で取組を導き支える人材が不足していたため取組の自立化が困難であった。また, ICT を地域に導入・運用する際に自治体が負担するコストは持続的な取組へのネックとなりやすく, 取組が局所的・一時的なものにとどまり, 広域的な展開や取組の継続的実施の妨げの要因となっていると考えられる。

そこで, 本研究では, 町内会活動を主導している町内会長, 副会長, 会計などの町内会役員や, 学区連絡協議会に所属する学区の自治業務を行う役員らが自らの力で ICT の利活用をし, より良い自治体運営を行うことができるための基礎的研究と実験を行った。本研究では, 自治体が抱える様々な ICT 利活用に関する問題に対して, 自治会業務の IT 化, クラウドサービスを活用した役員間における情報共有, 地域住民による地域情報発信の三つ軸として提案と実践を行った。また, 荻田らが指摘するように自治体の役員の主体となる高齢者や中年女性は, パソコン操作の習得に時間がかかる傾向がある⁴⁾。数回の講習会を行うだけでは, 継続的な取組を行うには不十分であり, また, 数年単

位で役員の交代もあるため, その地域に住む地域住民たちで, 自立して取組を行えることが重要であると考え, そのためには集まり教え合う環境作りが大事であると本研究では考え, 一部実践を行った。

本稿では, 名古屋市瑞穂区井戸田学区で行ったこれらの取組について, それぞれ報告を行う。井戸田学区は高齢の町内会役員が多く, また若者の町内会離れも懸念されている地域である。学区の自治業務を行う役員らは ICT を活用した運営体制や地域活動の情報発信を行っていくことで, 若い世代に町内会の活動に関心を持ってもらうとともに次の世代が運営しやすい体制作りを目指し今回研究の対象とした。

2. 自治会業務のIT化

(1) 課題

近年, 町内会で行う業務に用いる書類や資料はパソコンを使用して作成する町内会が増えてきた。井戸田学区では半分以上の町内会が書類や資料の作成にパソコンを使用している。しかし, 使いこなして作成をしている人は少なく, 多くの人は文字の入力と簡単な操作しか行えない。そのため, 時間や労力の短縮を図る目的でパソコンを使用し書類や資料の作成を行っているはずが, 多くの時間と労力をかけて作成している現状がある。また, パソコンを活用して地域の情報発信など多様な取組を行いたいと考える役員らにとっても, 情報発信などを行うためのパソコン操作というのはハードルが高く, 書類や資料の作成など簡単な操作から初めてステップアップを行いたいと考える役員らが多かった。そこで, 自治会業務に用いる書類や資料の作成に必要なパソコン操作の習得を行う講習会を実施した。開催した講習会は, 一人一人の受講者にしっかり対応を行えるよう 1 クラス 10 人以下の少人数制にし, 人数が多い場合は開講クラスを増やし対応した。また, 開講クラスを初心者と経験者で分けることでレベルの違いによる講習の際の摩擦をなくした。

-3 地域情報(地方自治体・地域コミュニティ)

(2) 自治会業務の IT 化支援のパソコン講習会

a. カリキュラムの作成

講習会を行うにあたり、実際に自治会業務で用いる資料や書類を元に講習会のカリキュラムの作成を行った(表 1)

表 1 町内会業務で作成される書類の例

書類名	書類の内容
総会関係書類	総会議案書 旧年度収支決算報告書 年間行事予定表
各種連絡書類	回覧用文書, 月例会書類 訃報連絡
募金関係	日本赤十字 赤い羽根共同募金
学区関係書類	各会の行事予定表 成人式, 敬老のお祝い
神社関係	例祭案内, 例祭実施計画 初穂料案内,

表 1 より参考して作成を行ったパソコン講習会のカリキュラムを表 2 に示す。

表 2 講習会カリキュラム

コース	内容(1 コース 3 回, 1 回 2 時間)
入門コース	1. マウス操作 2. キーボード入力 3. 漢字変換と文章作成
Word コース	1. 資源回収のお知らせの作成 (フォントの編集) 2. 回覧板かがみの作成 (表と図の挿入と編集) 3. チラシの作成 (ワードアートと図形の挿入)
Excel コース	1. お小遣い帳の作成 (基本操作の説明) 2. 出納帳から決算書の作成 (シートをまたいだ計算) 3. 名簿の作成 (並び替え, 列・行の挿入)

b. パソコン講習会の実施

講習会を行うにあたり、井戸田学区連絡協議会に所属する会員に協力いただき、2011 年 9 月に表 2 の講習内容で自治会業務を行っている町内会長、副会長、会計、委員会役員を対象に受講者を募り、10 月から井戸田コミュニティセンターでパソコン講習会を実施した。開講したクラスと受講人数、実施期間を表 3 に示す。また、講習に使用したパソコンは、受講者持参のノートパソコンと本研究にご協力いただいている市民ボランティア所有のノートパソコンで対応した。

表 3 パソコン講習会概要

コース	開講クラス	実施期間	受講者数
入門コース	1 クラス	10~11 月	7 人
Word コース	2 クラス	12 月	9 人
Excel コース	3 クラス	1 月	20 人

入門コースから徐々にスキルアップを行えるように順番にコースを開講した。開催時間はクラスごとに固定し、土曜日の 10 時~12 時、または 13 時~15 時、木曜日の 18 時~20 時のいずれかの時間で行った。講習はスクリーンで講師のパソコンを見ながら筆者が用意した資料を配布して行った(図 1)(図 2)。また、全コース終了後の 2 月と 3 月に 1 回ずつ日頃自治会業務を行う上でパソコンを利用する際に、できないこと知りたいことに対して対応する質問会を行った。



図 1 配布資料の例



図 2 パソコン講習会の様子

c. アンケート結果と評価

Word コース, Excel コースそれぞれ終了後のアンケート結果の抜粋を表 4 に示す。アンケートの回答は 5 段階評価 {(そう思う)5・4・3・2・1(そう思わない)} とし、自由記述欄も設けた。

表 4 アンケート結果

質問	結果
講習内容は理解できたか.	W コース 3.9 E コース 4.4
今後の町内会業務に今回習ったことは役立つか.	W コース 4.8 E コース 4.9
地域情報発信サイトの運営に興味を持ったか.	W コース 4.6 E コース 4.0

また、自由記述欄より「全くのゼロからのスタートで入力等ができるようになった」「講習会時は理解できたつもりでも、自宅での復習が大事。繰り返すことが必要だと感じる」「講習会時は理解できたが、実践できるか不安」等の意見が得られた。

アンケート評価では、パソコン講習会の内容に対して高い評価を得る事ができ、作成したカリキュラムが自治会業務に沿った内容であり、多くの受講者が習得できたことが示された。また、地域の情報発信に対して興味を持ったと回答された受講者も多く、パソコン講習会が他の地域の ICT 利活用を行う足がかりとなることも示された。しかし、今は理解できても実践できるかが不安と感じる意見もあるように、1 度の講習

-3 地域情報(地方自治体・地域コミュニティ)

では習得に不十分である。継続的に学ぶことができる環境が必要であることが示された。

(3)自立化への取組

パソコン講習会の終了後、受講した一部の方たちから引き続き自治会業務の IT 化に向けた取組を行いたいと要望があった。しかし、外部講師による講習は講師役を担う人物が辞めてしまったときに、取組そのものも頓挫してしまう可能性とコストがかかる。そこで、外部講師が講習を行うのではなく、その地域に住む住民たちで教え合い、解決策を探していくような自立した形が継続的な取組を行うには望ましいと提案を行った。2013 年 5 月より月に 1 回集まり、受講者自身が日頃作成している資料や書類を持ち寄り、どのように活用を行っているか発表し、より良い活用を行っていくには、どのようにすればよいか話し合いを行う場を設けた。

(4)まとめと考察

井戸田学区では、自治会業務を担っている役員らに対して自治会業務の IT 化支援のためのパソコン講習会を行った。意欲的な受講者が多く、講習内容も高い評価を得て、役員らの自治会業務に対するモチベーションの向上にも繋がった。しかし、1 度のパソコン講習会では習得した操作を日頃自分が作成する資料や書類への反映させるのが難しいと意見が出た。そこで、地域住民たちで教え合い、話し合いを行う環境を作ること提案し実践を始めた。今後は、教え合いを行う上で中心人物となる人材の育成方法についても考え実践を行っていききたい。

3. クラウドサービスを活用した役員間における情報共有

(1)町内会における情報共有の現状と課題

井戸田学区では自治会活動を主導する役員間の情報共有では下記のような問題があげられ、容易に情報共有ができる方法を教えてほしいと要望があがった。

- ① 町内会長と会計間の会計簿の共有。町内会長が収支状況を確認したいとき、また、編集を行うとき直接対面して会計簿を閲覧、変更の依頼を行う以外の有効な手段がない。また、役員による使い込みなど不正利用を防止のためにも労力や時間をかけずに会計簿を共有する仕組みが求められている。
- ② 書類様式の共有。表 1 に示したように、同じ学区内の場合、町内会で作成される書類や資料は同じ内容の場合がほとんどである。しかし、他の町内会で使用されている優れた様式を参考や活用したいとき閲覧や利用できる仕組みがない。
- ③ 役員交代時の引継ぎ。これまで、町内会の役員が交代を行うとき、紙の書類を引き継いできた。しかし 2 章で述べたように多くの町内会ではパソコンを使い書類や資料の作成が行われている。だが、それらの電子データの引継ぎの度合いは個人のパソコンスキルによって現状では差があり、手間やコストをかけないモデルが求められている。

①②③いずれも ICT の「C」(Communication)がうまく活用されていないことが原因で町内会活動を主導する役員らが負っている負担がある。したがって、町内会業務に用いられる書類や資料などの電子データを少ない労力で円滑に共有、受け渡しできる仕組みや体制作りをすることが必要である。

(2)クラウドサービスを活用した情報共有の提案

本研究では、町内会活動を主導する役員らが、業務に用いる書類や資料を時間や労力をかけずに共有を行うためにクラウドサービスを活用することを提案する。クラウド上に書類や資料を保存することで、役員らは空間的かつ時間的な制約を受けずに閲覧や活用を行えると期待がされる。クラウドサービスの利点は、機材の購入やメンテナンスなどハード面に気を配ることなく目的のサービスを受けられる点である。サーバの専門的な知識を持たずとも活用できるこのサービスはパソコンスキルがあまり高くない町内会の役員らに適していると言える。また、企業が展開するストレージを提供するクラウドサービスの中には共有するユーザに権限を与える機能を付けられるものが多く、共有登録を行ったユーザー一人一人にファイルを編集と閲覧が可能な編集者か閲覧のみを行う閲覧者か設定ができる。この機能によって保存されたファイルが無暗に改変されることを防ぐこともできる。

(3)実証実験と評価

提案したクラウドサービスを活用した町内会の役員間の情報共有が実際の町内会で取組むことが可能であるか検証を行った。今回の実験ではブラウザ上で行う操作とデスクトップ上の専用フォルダによる操作どちらの方が使いやすいか確認を行うため「ブラウザ上からとデスクトップ上のフォルダ両方からアップロードとダウンロードが行えること」「ダウンロードせずにブラウザ上で閲覧・編集が行えること」の 2 点を満たす Google ドライブ⁵⁾を使用した。また、使用するブラウザは GoogleChrome で統一をした。

a. 実験概要

実験概要を表 2 に示す。実験は安定したネットワーク環境を提供できることから筆者が所属する研究室で行った。実験に用いたパソコンは研究室所有のものが三台、被験者が所有するパソコン二台で行った。

表 5 実験概要

実験概要		
被験者	井戸田学区町内会役員	3 名
	市民ボランティア	1 名
	瑞穂区役所職員	1 名
実施日時	2013 年 1 月 9 日	
実験手法	Google ドライブを用いた町内会業務で用いる書類の共有	
実験手順	1. クラウドサービスについて説明 2. Google アカウントの作成 3. 2 人 1 組のペアで会計簿の共有 4. 書類様式の共有 (3 と 4 はブラウザ上からとデスクトップ上のフォルダ両方から操作を行った)	

-3 地域情報(地方自治体・地域コミュニティ)



図3 実験の様子

b. 評価

被験者の中にはクラウドサービスを知らない人もいたが被験者全員がGoogleドライブによるファイルの共有を行えた。被験者からは「今後町内会業務に取り入れていきたい」また操作面では「ブラウザ上から操作を行うより、デスクトップ上のフォルダの方が操作しやすい」等の意見が得られた。

(4)まとめと考察

井戸田学区では、町内会活動を主導する役員らが電子データを円滑に共有を行う手段がなかったため、クラウドサービスを活用した情報共有の提案を行った。実証実験より使用経験の無い人でも講習を行えば操作方法を習得できることが示された。今後、町内会の役員らに講習を行う際には評価で得た意見を参考に講習内容を作成するとともに、町内会で活用していく際の運用ルール等も考えていきたい。

4. 地域住民による地域情報発信

(1)名古屋市瑞穂区御剣学区のこれまでの取組

御剣学区は平成 19 年度から学区ホームページの自主運営を目指し名古屋市による支援事業に参加してきた。平成 21 年度に行われた「つながる ひろがる ネットコミュニティ事業」により学区の Web サイト「わが町 御剣学区へようこそ」が開設された。しかし、運営体制に問題があり継続的な運営に適していなかったため、我々が協力をし継続的な運営に適した Web サイトの再構築と運営体制の導入を行った⁹⁾。WordPress を用いたサイト構築、投稿やコメント方法の講習により地域活動を主導する学区の情報、地域の各委員会活動の情報が委員会メンバーを務める住民自身で情報発信が行えるようになった。

(2)課題と今後の取組

新しい運営体制の元、1年半以上運営が行われてきたが、各委員会により更新頻度の差が生じ始めた。担当者が交代や1度きりの講習で十分なスキルを担当者が身に付けられなかった委員会では数カ月以上情報の更新が止まっている。そのため、再び講習を行ってほしいと要望があった。外部のサポートが得られないと止まってしまう体制では継続的な運営を行うことは難しい。それぞれの担当者が定期的に集まり教え合う形の勉強会のような講習にしていくことで、十分なスキルが身に付けられ、担当者の交代にも対応できると考える。また、担当者が意欲的に情報発信を続けられるように、Webサイト自体の認知度を上げ、閲覧者を増やしていくことも必要である。閲覧者を増やすために

は、どのような工夫や情報のニーズがあるのかを今後探っていききたい。

5. 考察

井戸田学区で行った取組により自治会業務の IT 化のための講習の有用性、実験よりクラウドサービスを活用した役員間における情報共有の有用性が示された。また、御剣学区の学区 Web サイトの現状より継続的な運営を行っていくためには、地域の中で問題を解決していける自立的な体制を取ることが望ましいことが示された。今後は、両学区の特性を見ながらそれぞれ自立的な運営体制を作りに取り組みたい。相互に活かせる点や相違点を見つけていながら、地域コミュニティが自立して ICT の活用を行う上で重要なことを探っていききたい。

6. おわりに

本研究では、地域コミュニティにおける ICT の活用と継続的な運営について 3 つの取組の提案と実践を行った。いずれの取組も継続的な運営支援と地域活性化に繋がっていることがわかる。今後は、自立化に向けて地域住民らによる教え合いを行っているが、教え合うためには、ある程度知識を持った中心人物が必要になってくると考えられる。その人たちに対して筆者らが講習を行ってきた中で培ったノウハウを伝授する人材の育成についても今後、取組を行っていききたいと考えている。

謝辞

本研究は平成 24 年度名古屋市 ICT 地域連携プロジェクトの採択事業です。本研究を進めるにあたりご協力いただきました、井戸田学区連絡協議会の皆さまにこの場を借りて厚く御礼申し上げます。また、多くのご助言をいただきました、斉藤豊一氏にも、この場を借りて厚く御礼申し上げます。なお、本研究の一部は、JSPS 科研費 24800030 の助成を受けたものです。

参考文献

- 1) 財団法人 地方自治情報センター：『平成 22 年度 電子自治体ベストプラクティス』，
<<https://www.lasdec.or.jp/its/bestpractice/original/index.html>> (2012.6)
- 2) 総務省：『平成 22 年度版 情報通信白書』，
<<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h22/html/md100000.html>> (2012.6)
- 3) 総務省 (2011)：『ICT 地域活性化懇談会 提言』，
<http://www.soumu.go.jp/main_content/000121425.pdf> (2012.6)
- 4) 荻田玲子，稲積宏誠 (2004)：IT 講習会にみるパソコン操作習得の際の困難さについて—中高年齢者の場合—，『情報処理学会』，Vol.2004，No.49，pp.17-24.
- 5) Google ドライブ：
<<http://www.google.com/intl/ja/drive/about.html>>
- 6) 浦田真由，後藤昌人，安田孝美 (2011)：市民主体による地域サイトの構築と継続的な運営に関する研究『2011 年日本社会情報学会 (JASI&JSIS) 合同研究大会 発表論文集』，pp. 351-356