
学術論文

地域において総合情報サービスを行う ポータルサイトのあり方に関する研究 —八王子市を事例とした考察—

A study about the ideal method of portal site performing a general information service in a regional area

—The consideration that assumed Hachioji City an example—

キーワード：

自治体ポータルサイト, 地域ポータルサイト, 八王子市, アクセシビリティ, ユーザビリティ

Keyword：

Municipality Portal Site, Local portal site, Hachioji City, Accessibility, Usability

株式会社 価値総合研究所 上野 亮

Value Management Institute, Inc Ryo UENO

東京都市大学 平本 一雄

Tokyo City University Kazuo HIRAMOTO

要 約

情報化社会の進展の中、地域(市町村)を対象に、そこで生活する人々に総合的な情報を提供し、生活の利便を高めると共に地域の情報を発信するためのポータルサイトが作られている。その一つとして地方自治体は地域内の行政情報を発信するホームページを「自治体ポータルサイト」として提供している。今後、誰もがこの情報サービスの便を享受していくためには、サイトが利用者にとって使いやすく、変化し、多様化するニーズに対応できる必要があるが、全てのニーズを満たすことは難しい。そこで、地域活動団体によって提供される、同様の地域を範囲として行政情報以外の情報を提供する「地域ポータルサイト」も研究対象とし、2つのサイトの動向と事例を調査し、そのあり方を考察した。

自治体ポータルサイトについては、アンケート調査による全国動向の把握並びにアクセシビリティやユーザビリティの観点から八王子市ポータルサイトを改善した結果より適切な自治体ポータルサイトのあり方を考察した。地域ポータルサイトについては、アンケート調査による全国動向の把握並びに地域ポータルサイトの実験的な構築・運営をした結果より適切な地域ポ

2010年1月6日受付 2010年8月2日受理

ータルサイトのあり方を考察した。

結果、利用者本位のポータルサイトでは、2つのサイトが、適切な役割分担・連携をしながら情報を提供した上で、市民も情報提供等を通じてサイトに参加し、協働でサイト全体を豊かにしていく必要があることが分かった。

Abstract

In the development of the information-oriented society, portal site I raise convenience of the life, and to send local information is made for an area by offering general information to the citizen whom therefore live. I offer the homepage where the local government sends administration information in the area for 1 as "Municipality portal site". Anyone will have to be easy to use a site in future to enjoy the convenience of this information service. In addition, it is necessary to be able to support needs to diversify. However, it is difficult to satisfy all needs. Therefore I assumed "Local portal site" which handled information except local administration information offered by a local action group a study. With that in mind, I investigated a trend and the example of two sites and considered a future ideal method.

About the Municipality portal site, I grasped a trend nationwide than questionnaire survey. Furthermore, I improved Hachioji City's portal site from the viewpoint of accessibility and usability. Through those results, I considered an ideal method of appropriate Municipality portal site. About the local portal site, I grasped a trend nationwide than questionnaire survey. Furthermore, I administered it with experimental construction of the local portal site. Through those results, I considered an ideal method of appropriate area portal site.

While two sites cooperate with appropriate role allotment in the user-oriented portal site, I offer information. With that in mind, the citizen participated in the site through reporting and understood that it was necessary to do the site whole by collaboration wealthily.

学術論文—地域において総合情報サービスを行うポータルサイトのあり方に関する研究—八王子市を事例とした考察—

1. はじめに

情報化社会の進展の中で、地方自治体はその行政区域を範囲とする地域内の行政情報を発信するホームページを「自治体ポータルサイト」として提供している。今後、高齢者を含む、地域で生活を営む市民の誰もがこの情報サービスの便を享受するには、このサイトが市民を中心とした多くの利用者にとって使い易く、また、市民ニーズに対応して多様な情報を提供できる必要がある。しかし、変化し、多様化する市民ニーズを自治体ポータルサイトのみで全て満たすのは難しい。

そこで、本研究では、同様の地域を対象に活動するNPOや財団など、非営利組織が構築し、営利を目的とせず、無償でサービスを提供する「地域ポータルサイト」も研究対象とし、その動向と事例を調査した。

本研究では、自治体ポータルサイトについては全国の市を対象としたアンケート調査により動向を把握した。また、八王子市より公式な協力を得て、同市の自治体ポータルサイトを事例に利用者アンケートを行い、その結果からサイトの改善、その評価を行った。地域ポータルサイトについては、全国の地域ポータルサイト運営者を対象としたアンケート調査により動向を把握、先進的な取り組みを行っているサイト運営者に対しヒアリング調査を行い、それを踏まえ、八王子市より協力を得て、同市を対象としたサイトの構築実験を行った。その後、それらの結果から、できるだけ多くの人々にとって使い易く、市民を中心としたニーズに対応した情報を提供できる利用者本位のポータルサイトのあり方について考察を行った。

なお、八王子市自治体ポータルサイトの改善を1つの軸とし、その前後比較の実施、その後の地域ポータルサイトの構築・運営といった、一連の流れとして進めてきた結果を論文として取りまとめたことから、初期に実施した調査結果の最新性が欠ける点については、注意頂きたい。

過去に行われてきた自治体ポータルサイトに関

連する調査や研究としては、以下のような事例がある。The Center for Digital Governmentでは、米国内の地方自治体の電子化について調査し、結果を自治体規模別にランキング化した上で発表している(The Center for Digital Government, 2009)。島田らは、アンケート調査を通して、電子自治体における情報化の進展度を調査し、総合的に評価する中で、住民の行政参加や住民サービスの仕組みなど、自治体ポータルサイトの提供するサービスの動向を把握している(島田ら, 2006)。他にも、総務省による「電子自治体推進のための住民アンケートと改善のポイント」では、利用者を対象としたアンケート調査を行い、自治体ポータルサイトの利用状況やニーズ、改善点を明らかにしている(総務省, 2007)。このように、自治体ポータルサイトを扱った調査や研究は、過去に何件も成され、多様な主体が自治体ポータルサイトに着目し、その動向把握、評価を行ってきた。

本研究と過去に行われてきた調査や研究との大きな違いは2点ある。1点目は自治体ポータルサイトのみでなく、地域ポータルサイトも同時に扱い、研究を行っている点である。2点目は自治体ポータルサイトを対象とした動向調査並びに利用者調査を通して改善点を明らかにすることに留まらず、実際に改善を行い、その効果の検証を行っている点である。

論文の構成は以下の通りである。2で本研究が2つのポータルサイトを扱う理由などの研究のフレームワークを示した。3では自治体ポータルサイトの全国動向を示し、4では八王子市ポータルサイトを事例に、実際に改善を行ってきた流れに沿って、改善後のサイトの評価結果を示した上で、5で適切な自治体ポータルサイトのあり方を考察した。6では地域ポータルサイトの全国動向を把握し、7では実際に八王子市で地域ポータルサイトの構築実験並びに試験的にサイト運営を行った結果を示した上で、8で適切な地域ポータルサイトのあり方を考察した。9では8までの結果を踏まえ、利用者本位のポータルサイトのあり方につ

いて考察を行った。

2. 研究のフレームワーク

本研究で扱う、自治体ポータルサイトとは、地方自治体が対象とする地域(行政区域)の市民に向け、生活に関する情報を総合的にサービスするためのサイトである。近年は地方自治体の努力により、内容やサービスの充実が図られている。しかし、提供される内容は、あくまで地方自治体の催事、施設、公共サービス等の情報提供と予約、申し込み等であり、公平性の観点から行政情報(公共情報)の範囲を脱してはいない。だが、自治体ポータルサイト上で扱う情報分野へのニーズが、電気・ガス等の公益企業の提供する情報、地域の店舗・観光等の民間企業の提供する情報など、地方自治体の努力だけでは、扱うことが難しい範囲に広がりを見せつつある現状、それらの情報をどう扱っていくかが問題となる。

そこで登場するのが地域ポータルサイトである。地域ポータルサイトとは同様の地域を範囲として、地域のNPOや財団などの非営利組織が構築、運営し、市民に対して無償で情報を提供するサイトであることから、扱う情報の範囲に制約が無い。そのため、自治体ポータルサイトでは扱えない地域の情報を総合的に扱うことができる。

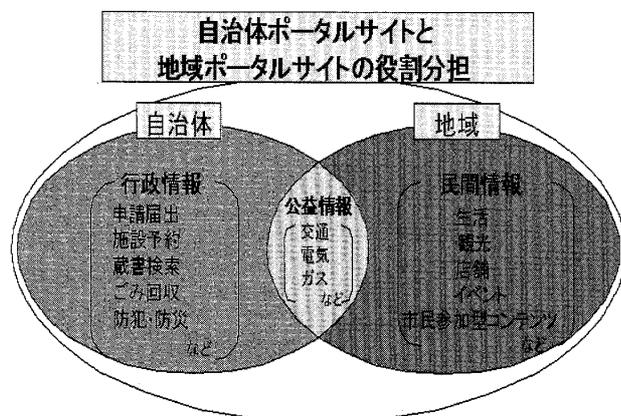


図1 2つのポータルサイトの役割分担

本研究では、図1のように2つのポータルサイ

トが相互に適切な役割分担の下、情報の発信、サービスの提供をすることで、市民が必要とする情報が総合的に提供される利用者本位のポータルサイトになると仮定し、研究を進めた。

3. 自治体ポータルサイトの全国動向

自治体ポータルサイトの全国動向を把握するため、市民ポータルサイトアンケート調査を実施した。調査は、調査当時存在していた全国の市区、778団体を対象に実施。結果247の団体より回答を得た（回収率：31.7%）。調査期間は2005年12月13日よりEメールにて依頼送付、2006年2月10日を回答の最終締め切りとした。また、回答方法にはアンケート用のウェブサイトを構築し、サイトのフォームを通じて回答を得た。

調査項目としては、サイトの運営管理、アクセシビリティ、ユーザビリティ、双方向型行政(官民連携による情報発信など)、プライバシーとセキュリティ、オンラインサービスといった、自治体ポータルサイトのサービス内容やユーザー志向のポータルサイト制作状況の把握、自治体の電子化進捗度の把握に資する6項目を、日経パソコンの「e都市調査」等の既存の自治体の電子化に関する調査を参考に設定した。

また、本調査では、前述の「e都市調査」や総務省の「地方公共団体における行政情報化の推進状況調査」等の既存調査に対し、アクセシビリティやユーザビリティについて、自治体職員がどの程度の認識や必要性を持っているか、意識調査をしている点に特徴がある。

自治体ポータルサイトを利用者本位のものとするためには、サイトが誰にでも使えるかというアクセシビリティ、誰にでも使いやすいかというユーザビリティの考えに基づき、サイトのアクセシビリティ・ユーザビリティを向上する必要がある。そのためには、職員の意識改革は欠かすことができない。旧来は、サイトやサイトコンテンツの作成に関わっていたのは、庁内の情報セクショ

ンを担う部課や各部課の情報発信の担当職員など、一部職員だけであった。しかし近年、サイトに掲載する情報の量が増えていくにつれ、多くの職員が作成に関わるようになってきている。そのため、サイト管理者などの一部職員が必要性を認識するだけでなく、全職員がこういった考え方の必要性を認識していくことが望ましいといえる。そういった考えの下、本調査では、アクセシビリティやユーザビリティに関する意識調査を指標の1つとして加えることとした。

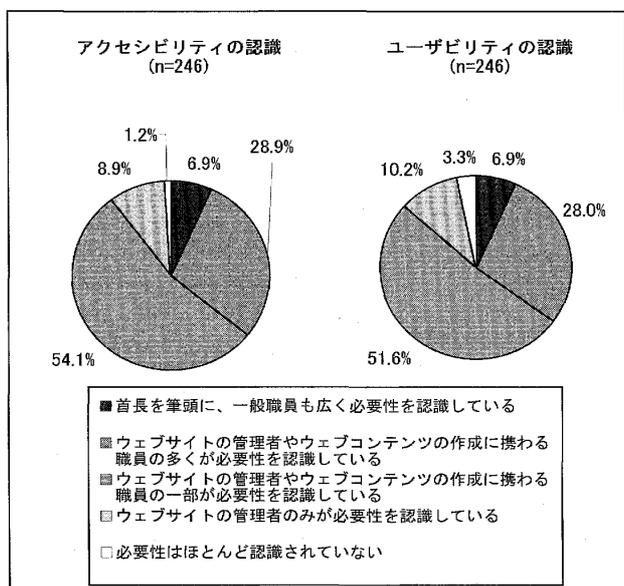


図2 自治体職員のアクセシビリティやユーザビリティに関する認識

図2⁽¹⁾は、その調査結果を示したものであるが、35%程度の自治体では、アクセシビリティやユーザビリティの必要性がウェブコンテンツ作成に携わる職員に広く認識されている状態に至っていることが分かった。しかし、それ以外の自治体では、職員全体に広く浸透していない状態にあり、今後はより多くの職員に浸透していくよう、講習の実施、障害者利用の実体験など、認識を高めるための取り組みを積極的に行う必要がある。また、その結果として、自治体ポータルサイトのコンテンツだけにとどまらず、提供しているサービスのインターフェースなども含め、アクセシビリティや

ユーザビリティの観点からサイトの隅々まで誰もが使うことが可能で、また使いやすいサイトになっていくことが望ましい。

その他、サイトの運営管理については95%程度が自治体ポータルサイトの開設目的を「市民サービスの向上や簡便化のため」としていることなど、双方向型行政については3%程度しか、その仕組みを十分に取り入れている自治体が無いことが分かった。また、プライバシーとセキュリティについては半数を超える自治体でその必要性が職員に広く認識されていることなど、オンラインサービスについては7割程度の自治体が増強を考えていることが明らかとなった。

4. 自治体ポータルサイトの改善

—八王子市ポータルサイトを例として—

4. 1. 改善前の八王子市ポータルサイトの現状

八王子市を事例とするに当たり、3で示した市民ポータルサイトアンケート調査の結果について、八王子市の回答を中心に再分析を行った。

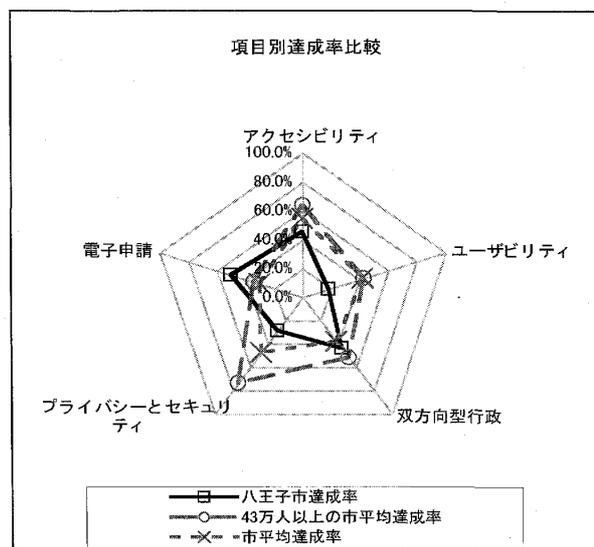


図3 項目別達成率

再分析では、まず「全国自治体の電子化進捗動向を見る」(平本, 2006)を参考に、人口規模と行政区分を基準とし、回答団体を9種類にグループ

化⁽²⁾、図3のように、項目別に、設問の内容を全て達成した場合を100%とし、回答結果に応じ評価点を算出、結果を集計し、八王子市と同規模の人口の自治体(政令市・特別区を除く43万人以上の自治体)と比較した。

結果、5項目のうち、アクセシビリティ、ユーザビリティ、プライバシーとセキュリティは同規模人口の自治体の平均はおろか、全市の平均値をも下回っていることが分かった。双方向型行政は他市平均とほぼ同等、電子申請は全市の平均値より優れている状況だった。

なお、サイトの運営管理は質問構成がサイト開設目的等、他自治体の結果と比較する必要がある項目では無いため、ここでは除外した。

この結果は、八王子市ではアクセシビリティやユーザビリティなどの自治体ポータルサイトにおいて、利用者が直接接する部分に対しての配慮ができていないということを如実に表している。

結果として、八王子市の評価は低く、評価を同規模人口の自治体並みの水準に引き上げるには、八王子市ポータルサイトを全面的に改善する必要があることが明らかとなった。改善に当たっては、利用者からの評価やサイト制作に関する考え方の整理が必要となるため、その流れを明らかにすることが、本研究を進めるに当たり有用と考え、2点について典型的な弱点を有する自治体として八王子市を事例とすることにした。

また、プライバシーとセキュリティも評価が低い。この項目は、個人情報保護の取り組みなど、八王子市が独自に取り組む必要がある内容が多く、筆者らの関与できる余地が少ないため、以降の検討対象より除外した。

4. 2. 改善前の八王子市ポータルサイトに対する利用者の評価

八王子市ポータルサイトを改善するに当たって、過去に自治体を対象として行われた調査結果を分析し、どの自治体ポータルサイトでも満たすべき項目が達成できているかを調査してきた。し

かし、改善するためのデータとしては、制作者からの視点による評価のみでは不十分である。

そこで、利用者から見たサイトの問題点を明らかにするため、2006年度八王子市ウェブサイトユーザーアンケート調査を実施した。

本調査は、八王子市民を中心とした八王子市ポータルサイト利用者を対象に行い、結果117名より回答を得た。調査期間は2006年4月6日から2006年7月2日までとし、調査方法には八王子市ポータルサイト上に設置したウェブフォームを利用した。

調査項目としては、利用実態、八王子市ポータルサイト全般、オンラインサービス、市民参加、携帯版八王子市ポータルサイトの5項目とした。なお項目は、既存アンケート事例を参考に他自治体との比較検討ができること、八王子市のサイト改善に資するデータを収集できることを目的に内容を設定した。

調査結果からは、利用目的、利用率の高いコンテンツ、利用者の八王子ポータルサイトに関する考え方等の情報を得られた。八王子市ポータルサイト全般の項目で質問した、サイトの見やすさでは「極めて見やすい」「見やすい」が合わせて25.4%に留まっており、万人が見やすいものになっていないことが分かった(図5参照)。この結果が如実に反映されたのが、同項目で質問したサイトの満足度であり「極めて満足」「満足」が合わせて19.0%しかない(図6参照)。なお、図5と図6については、改善後の結果と比較する形で4.4にて掲載しているため、そちらを参照頂きたい。

サイトの見やすさや満足度は、文字の大きさや色といったアクセシビリティ、ページのサイト内での位置情報の提供といったユーザビリティの観点などから総合的に判断されるため、改善時は、それらを含め、サイトのアクセシビリティ、ユーザビリティを向上し、必要としている情報を見やすく掲載し、多くの利用者が満足できるサイトにする必要があることが分かった。

学術論文—地域において総合情報サービスを行うポータルサイトのあり方に関する研究—八王子市を事例とした考察—

4. 3. 八王子市ポータルサイト改善効果

実際の八王子市ポータルサイト改善に入る前に、最後の分析として、データから明らかにされた八王子市が具体的に達成できていない点や利用者の評価とニーズを加味し、具体的にどのような改善を行えば良いのかを明らかにした。また、その改善を達成することでどれだけの効果が期待できるかも合わせて検討した。

具体的な改善作業として、まずは指針の策定済みのアクセシビリティと違い、八王子市では指針が未策定のユーザビリティに配慮したコンテンツを作るための指針の策定が必要である。これは、サイトを改善したとしても各種指針のないまま、各課でコンテンツを作成することで、時間の経過と共に、問題のないコンテンツと問題のあるコンテンツが混在する状態となるのを防ぐためである。これらの指針ができたならば、次いでアクセシビリティポリシー等の各種基本方針を利用者に対して、提示ができるようにする必要がある。

また上記に挙げた、コンテンツ作成のための指針や各種基本方針などの自治体ポータルサイトを制作していく上での考え方の明確な基準作成やその公開準備と合わせてサイト自体の問題点の改善もする必要がある。

八王子市の場合、現状の問題点の改善を迅速に行うため、様々な問題点を一気に解決し、かつ今後のサイト制作を簡易に行うことができるようにするためにContent Management System(CMS)の導入を行うことにした。

その結果、先に問題点として挙げた「各ページに対しての適切なTITLEタグの設定」「キーボードのみでのウェブページ利用」等のアクセシビリティに関する項目、「現在アクセスしているページのサイト内の位置情報の提供」等のユーザビリティに関する項目について、現状のサイトで達成できていなかったことが可能となる。更に「ホームページを利用したパブリックコメントの実施」も可能となる。

今まで改善点として挙げってきた項目を全て達成

でき、かつ、改善に当たって八王子市が独自に取り組んできた「プライバシーとセキュリティ」に関する取り組みが実施されることで、どの程度評価が変わってくるかを「市民ポータルサイトアンケート調査」のデータから判断したのが図4である。判断の方法としては、今回の改善が全て行われたという仮定の下、同調査の回答を行い、その結果と改善前の結果について、4.1で行った再分析と同様の方法で比較するという方法を行った。

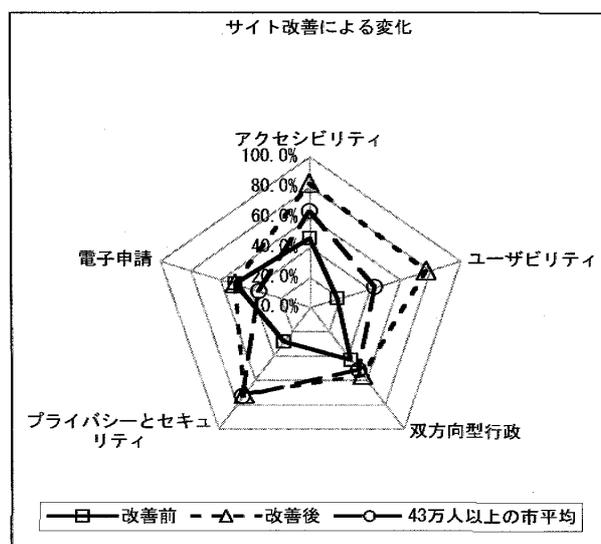


図4 ウェブサイト改善による変化

図4からは、「電子申請」以外の4項目が向上することが分かる。特に「アクセシビリティ」「ユーザビリティ」「プライバシーとセキュリティ」の項目が大きく向上している。

全国的な位置づけも、八王子市と同規模人口の自治体の平均値よりも評価を上回っているが、そこで改善を終えるのではなく、今後は優良サイトとして名前の挙げられるサイトになることを目標とし、更なる改善を進める必要がある。

なお、ここまでに改善点として挙げて来た項目は、全て実際に改善することができたことを合わせて記しておく。

4. 4. 改善後の八王子市ポータルサイトに対する利用者の評価

改善効果の考察に当たり、改善後の八王子市ポータルサイト利用者を対象とした「2007年度八王子市ウェブサイトユーザーアンケート調査」を実施した。

本調査も八王子市の協力の下に行い、結果115名より回答を得た。調査期間は2007年4月27日から2007年6月11日までとし、調査には八王子市ポータルサイト上に設置したウェブフォームを利用した。

質問項目は、利用実態、八王子市ポータルサイト全般、オンラインサービス、市民参加の4項目とし、具体的な質問内容は、改善前の調査を踏まえて作成、比較が可能な構成とした。なお、改善前調査にあった携帯版八王子市ポータルサイトに関する項目は、携帯版サイトが改善の対象外であったため、今回の調査では除外した。

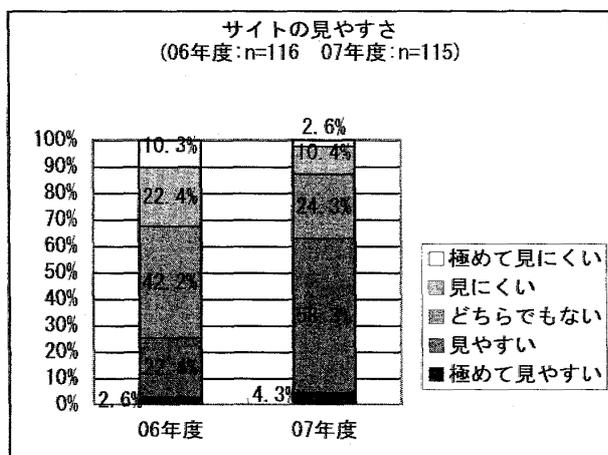


図5 サイトの見やすさの変化

サイトの見やすさについては、改善の結果、図5³⁾の通り「極めて見やすい」「見やすい」が合わせて62.6%と改善前より評価が大きく向上した。これは、改善前にはできていなかった「現在アクセスしているページのサイト内の位置情報の提供」を行ったのを始め、CMS導入によりレイアウトに共通性が出せたこと、引っ越しや子育て等の分類によるライフメニューごとにカテゴリー分

けされた情報提供の導入といった、情報の見つけやすさの面から、利用者の視点に立った、いわば利用者本位のサイト制作ができたことが要因と考えられる。サイトの満足度についても「極めて満足」が7.0%、「満足」が55.7%、合わせて62.7%と図6³⁾の通り、大幅に向上した。

改善前の調査では、サイトの見やすさの評価の低迷等が影響し満足度が非常に悪かったのに対し、改善後の調査ではサイトの見やすさの評価が向上してきたこと、利用者本位のサイトにするための取り組みの効果により満足度自体も向上したことから、今回の改善は成功したと言える。

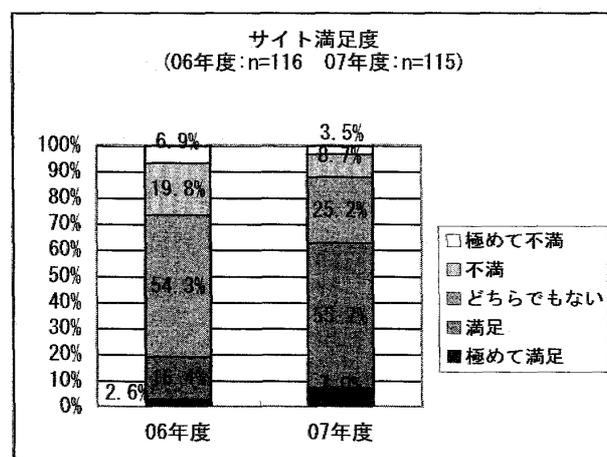


図6 サイト満足度の変化

5. 適切な自治体ポータルサイトとは

八王子市ポータルサイトの改善を通じ明らかになった適切な自治体ポータルサイトに必要な条件とは、以下の3点である。

1点目にして、一番重要なのは、サイトの見やすさや情報の見つけやすさといった点において、利用者本位の制作をすることである。これができたことにより八王子市では、利用者の満足度が大きく上昇したことから、これは明らかである。

2点目は、アクセシビリティやユーザビリティへの配慮の徹底である。1点目とも関連するが、自治体ポータルサイトは、高齢者や障害者などを

学術論文—地域において総合情報サービスを行うポータルサイトのあり方に関する研究—八王子市を事例とした考察—

含め、誰もが使えるものにする必要があることから、この2点の徹底は必須事項である。

3点目は、常に利用者のニーズを満たすことである。市民ニーズは日々変化していくことから、一度構築したサイトに満足し、その後手を加えていくことを怠れば、サイトは陳腐化し、数年後には評価の非常に悪いサイトになってしまう。そうならないよう、新たなニーズに対応した改善や情報提供、サービス導入を行う必要がある。

以上の3点が適切な自治体ポータルサイトに必要な条件である。但しこれらは、政令市・特別区を除く43万人以上の自治体の事例としての八王子市を対象として導き出された結論であることから、今後は別の人口規模の自治体でも、同様の検証を行う必要性がある。

また、これら以外に「市民参加」「官民連携」の問題がある。例えば、市民参加では、市民の手による情報発信スペースの提供、官民連携では、民間情報サービスへのリンクの実施などがある。こういった取り組みも本来、自治体ポータルサイトで行っていく必要があるが、実施に否定的な意見も多い。そこで、これらの取り組みに関しては、次章以降、地域ポータルサイトの役割として、本論文では検討を進めた。

6. 地域ポータルサイトの全国動向

地域ポータルサイトの全国動向を把握するため、自治体を対象に筆者らが独自に行ってきたアンケート調査にて、報告のあった全国111の地域ポータルサイトを対象に、地域ポータル・アンケート調査を実施した。結果、35のサイト運営者より回答を得た(回収率:31.5%)。調査期間は2007年11月14日にEメールにて依頼状を送付、2007年12月5日を回答の最終締め切りとした。また、回答方法にはウェブフォームを利用した。

調査項目は、サイトの運営、サイトの目的等の概要、情報コンテンツ、提供サービス、SNSとの連携、地域への影響と今後の展開の6項目とした。

なお項目は、過去に、財団法人藤沢市産業振興財団が、全国の主な地域ポータルサイトを対象として実施した「地域ポータルサイト調査」を参考とし、本研究の目的に合わせ、自治体ポータルサイトとの連携に関する設問や電子コミュニティツールであるSNSに関する質問を用意した。

サイトの目的・コンセプトは、図7の通り、35サイト中34サイトが「情報提供・情報発信」を目的としている。次いで「地域振興」「市民活動支援」「まちづくり」との回答があった。この結果から、多くの地域ポータルサイトが「情報提供・情報発信」に加え、他にいくつかの目的を持ったサイトとなっていることが分かった。

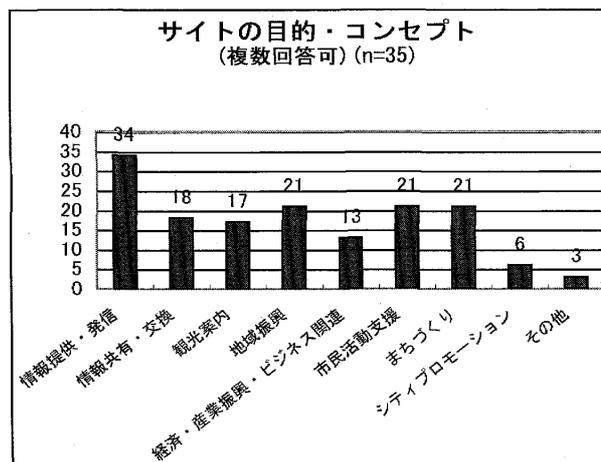


図7 地域ポータルサイトの目的・コンセプト

地域ポータルサイトと自治体ポータルサイトの間の将来の関係については、図8の通り「地域情報のサービスなど目指すところは同じなので、リンクしあい連携したサイトにしていく」が42.9%と一番多い結果となった。また「地域の情報だけで並存、連携、統合どちらでも良い」も20.0%あった。しかし「地域情報のサービスなど目指すところは同じなので、統合し一つのサイトにしていく」は全く無かったことから、地域情報を総合的に扱う2つのポータルサイトが統合していく可能性は少ないことが分かった。

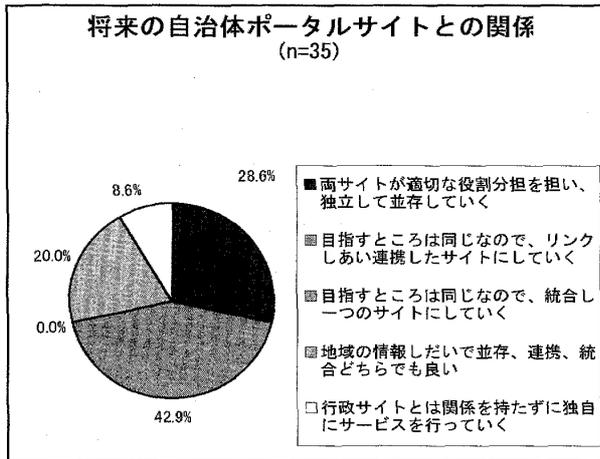
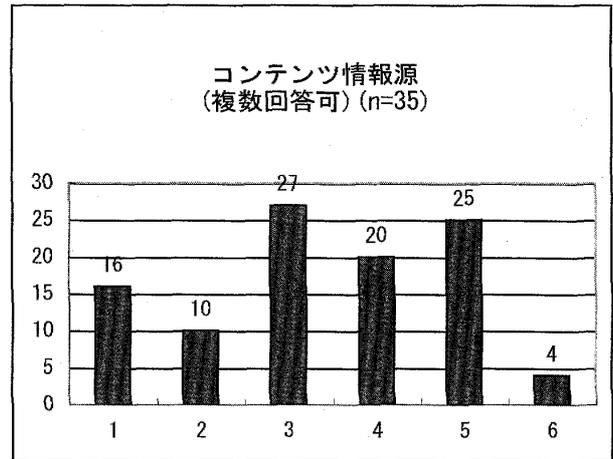


図 8 自治体ポータルサイトとの関係

サイトに掲載されているコンテンツの情報源としては、図9の通り「市役所等公的機関からの直接的な情報提供」が最も多く、次いで「一般市民からの直接的な情報提供」という結果となった。このことから、多くの地域ポータルサイトのコンテンツは公的機関や市民から得た情報によって構成されていることが分かった。一方、市民からの直接的な情報提供と比べて、ブログやSNSに掲載された情報を情報源としているサイトは少ない。これは、SNS等からの情報は、直接的な情報に比べ、信頼性に劣るためだと考えられる。

これらの結果を踏まえ、特に先進的な取り組みを行っている地域ポータルサイトである「ウェブシティさっぽろ」のサイト制作者、NPO組織と「えのしま・ふじさわポータルサイト」を協働運営している神奈川県藤沢市担当課職員に、市における地域ポータルサイトの位置づけ、制作・運営における課題、今後の地域ポータルサイトのあり方などについて、ヒアリング調査を実施した。

調査からは、サイト制作に携わる人材の重要性、サイト制作時に導入技術だけを重視するのではなく、いかに人に見やすく、使いやすいものにしていくことが重要であるか、運営費用の扱いをどうしていくのかといった点に関する知見を得た。



1	雑誌やテレビ、ホームページ等に掲載された情報から
2	ブログ、SNS等に掲載された情報から
3	市役所等公的機関からの直接的な情報提供
4	企業、商店からの直接的な情報提供
5	一般市民からの直接的な情報提供
6	その他

図 9 コンテンツの情報源

7. 地域ポータルサイトの構築

—八王子市を例として—

前章のアンケート調査結果、ヒアリング調査結果を参考に、サイトのコンセプトやデザイン、用意するコンテンツの内容を検討し、実際に実験モデル「Hachipo(八王子地域ポータルサイト)」を2007年10月15日より2008年3月31日まで試験的に構築し、運営を行った。

なお、実験終了後、実験モデルは八王子市に全権利を移管、現在は市からの支援を受けた団体が運営を行っている。

実験の結果、以下の4点が明らかとなった。

1点目は、恒常的な運営組織に関する問題である。実験では、筆者らの手で運営を行ったが、本格的な運営においては市民間の協働活動やシステムの日常管理のため市民が中心となって推進していく恒常的な運営組織が必要となる。この組織は、様々な情報収集活動を通じての多彩な地域情報の掲載、地域活動団体との協働、市民参加コンテンツの常時募集等により、サイトの日々の更新、強化を行う必要がある。

学術論文—地域において総合情報サービスを行うポータルサイトのあり方に関する研究—八王子市を事例とした考察—

2点目は、初期費用と運営費用に関する問題である。実験では、筆者らの所属する研究室の機材を用いたが、本格的な運営を恒常的な運営組織に託すると専用機材が必要となり、これら始動期の初期費用は自治体からの提供が不可欠となる。また、機材費だけでなく、人件費や経常経費等も発生する。これらの運営費に関する問題に対処するため、サイトに広告を掲載する等の財源確保策を導入していくこともできるが、開設当初はそういった手法を用いても、収入はほとんど見込めない。そこで、開設から2～3年ほどは自治体からの助成が必要となる。

3点目は、NPOやボランティア等との協力関係に関する問題である。地域活動団体の行うイベント情報等を始めとする、地域情報を幅広く提供していくサイトにするため、それらの団体と協力関係を構築し、情報提供をしてもらえるようにする必要があるのである。

4点目は、サイトコンテンツ制作に関する問題である。実験では筆者らの研究室より2名の人員を割り、現地取材を中心とした方法によって、独自性のある地域情報を入手したが、確保できた情報量は十分なまでに至らなかった。このことから、システムの構築に比べ、コンテンツ制作には多大な時間が必要とされることが明らかとなった。このため、情報入手は運営者の現地取材だけでなく、一般市民からの情報提供など、多様な経路からのものとし、また、取材の視点も多彩なものとしていく必要があることが判った。その具体的手段としては、市民記者制度の導入などが考えられる。

8. 適切な地域ポータルサイトとは

適切な地域ポータルサイトに必要な条件を抽出するに当たっては、地域ポータルサイトの立場が重要となる。本研究における地域ポータルサイトとは、自治体ポータルサイトと役割分担をし、相互補完することで、市民を中心としたニーズに対応した情報を提供できる利用者本位のポータルサ

イトを構築するものである。そこでそのために必要な条件を抽出したところ、以下の4点が挙げられた。

1点目は、公平性の制約から自治体ポータルサイトでは扱えない地域情報(地域グルメ情報など)を扱うことである。これにより自治体ポータルサイトの死角をカバーすることができる。

2点目は、市民参加による協働のサイト作りである。自治体ポータルサイトでは扱えない地域情報を掲載する上で、内容が偏らないよう、多くの意見を取り入れ、サイト全体を豊かにする必要がある。また、自治体ポータルサイト上では扱いきれない、オンラインコミュニティによる市民参加などもこちらでカバーする必要がある。その方法としては、SNSのサイトへの実装が考えられる。

3点目は、独立した運営体制の確立である。地域ポータルサイト開設時は、助成が必要となるが、その助成をいつまでも受けるのは難しい。また、助成の条件として、自治体の方針を提示することで地域情報を総合的に発信することに支障をきたす可能性もある。そこで、一定期間内に独立した運営体制を確立することが必要となる。その方法としては、助成を得ている期間内に広告収入等の収入源を確保することが考えられる。

4点目は、定期的なサイト更新である。現存する多くの地域ポータルサイト同様に定期的な更新を行い、利用者を離れさせないようにする必要がある。これは、アクセス数などから判断される広告費等の収入にも直結するため、独立した運営体制の確立にも関係してくる。その方法としては、市民記者制度等を用意し、サイト制作者(団体)だけでなく、幅広くサイト制作に関わってもらうことが考えられる。

9. おわりに

9. 1. 利用者本位のポータルサイト構築のための役割分担

前章までの検討結果から明らかになった、適切

な自治体ポータルサイト・地域ポータルサイトに必要な条件から、市民が必要とする情報が総合的に提供される利用者本位のポータルサイトにおける役割分担を図10のように整理した。

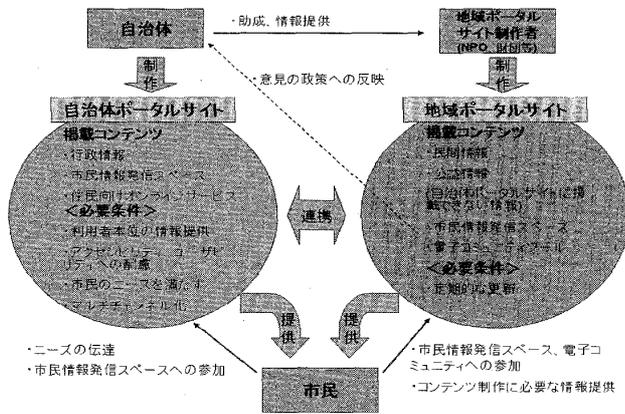


図 10 2つのポータルサイトの役割分担

サイトを構築するためには「自治体」「地域ポータルサイト制作者」、利用者の中心となる「市民」がそれぞれの役割を果たす必要がある。

まず、自治体の役目だが、自治体ポータルサイトの適切な管理・運営、地域ポータルサイト制作者に対しての助成、地域イベント情報等の提供といった役目がある。また、自治体ポータルサイトに掲載するコンテンツには、ごみの出し方等の行政情報、施設予約サービス等の市民向けオンラインサービスを用意する必要がある。

次に、地域ポータルサイト制作者の役目であるが、地域ポータルサイトの適切な管理・運営がある。また、地域ポータルサイトに掲載するコンテンツだが、地域のグルメ情報等の民間情報、交通機関の情報等の公益情報など、自治体ポータルサイトで扱えない地域情報、ニーズが多い市民情報発信スペース、コミュニティツールを用意する必要がある。

最後に市民の役目だが、自治体ポータルサイトには、アンケート調査などを通してニーズを伝える。地域ポータルサイトには、市民情報発信スペースや電子コミュニティへの参加、コンテンツ制

作に必要な情報提供をすることにより、協働でサイトを制作し、サイト全体を豊かにしていく必要がある。

その上で、2つのポータルサイトが扱う情報の内容を連携させることで、地域情報を総合的に扱い、かつ、利用者が参加する場所を用意することが、利用者本位のポータルサイトの望ましいあり方と言える。

9. 2. 今後の研究課題

今後の研究課題として明らかになったことは、以下の5点である。

1点目は、適切な自治体ポータルサイトに必要な条件の変化である。必要な条件は、自治体の取り組みや市民ニーズの移り変わり、新しい技術の登場で変化する。そこで、現状からどう変化させれば良いかを見ていき、その結果に従い条件を随時変更する必要がある。

2点目は、今回の研究で扱うことができなかった「議会の電子化」「(電子納付等の)手続き」についてである。これらは、扱うことが難しい項目であるが、今後は研究対象として取り扱っていく必要がある。

3点目は、サイトの利用者以外の意見の取り入れである。本研究では、自治体ポータルサイト利用者の意見を把握し、研究を進めてきたが、市政モニター調査等の郵送を利用した調査や来庁者を対象とした調査も行っていく必要がある。

4点目は、地域ポータルサイトの適切な運営体制の確立である。実験モデル構築では、必要機材や費用は研究室の機材の利用や研究費から工面した。だが実際の運営時には、そのようなことをするのは難しい。そこで、実態に即した効率的な運営方法を明らかにする必要がある。

5点目は、実験モデルの継続的な運営である。今回は、開設から4ヶ月ほどの運営しか行っていないため、利用者のニーズ把握、長期的な運営により新たに明らかになる問題の把握ができていない。今後は、ニーズ把握のための調査、長期的運

学術論文—地域において総合情報サービスを行うポータルサイトのあり方に関する研究—八王子市を事例とした考察—

営により発生する問題への対応が必要となる。

なお、今回は自治体、地域の両ポータルサイトについて、八王子市を事例として論じてきたが、八王子市以外の自治体、例えば人口規模の異なる自治体など、では違った結果となることも考えられる。そこで今後は、別の条件を持った自治体でも検証する必要もある。

今後、本研究の内容が自治体職員や市民にとって有意義なものとするためにも、調査研究を継続し、課題を克服していきたいと考えている。

謝辞

本研究を進めていくに当たり、貴重なデータの提供や調査に八王子市IT推進室の皆様にご協力いただきました。

また、地域ポータルサイトの構築に当たって、NPO法人シビックメディア杉山幹夫氏、藤沢市IT推進課並びに市民自治推進課のご担当者様よりご意見をいただきました。

ここに感謝の意を表明致します。

注

- (1) 無回答が1件存在しているが、本結果(図2)では無回答は除外し、結果を算出している。
- (2) グループの内訳については、①特別区、②政令市、③市1(政令市を除く人口43万人以上の市)、④市2(政令市を除く人口23万人以上43万人未満の市)、⑤市3(政令市を除く人口13万人以上23万人未満の市)、⑥市4(政令市を除く人口8万人以上13万人未満の市)、⑦市5(政令市を除く人口5.5万人以上8万人未満の市)、⑧市6(政令市を除く人口3.5万人以上5.5万人未満の市)、⑨市7(人口3.5万人未満の市)の9種類。また、グループの設定については、市1は政令市に近い人口数の市としてグループ化、市2～3は人口数において中規模の自治体とし、該当する市の数がおおよそ同数となるようにグループ化、市4～7は人口数が小規模の自治体とし、該当する市の数がおおよそ同数となるようにグループ化した。
- (3) 06年度回答において、無回答が1件存在しているが、

本結果(図5及び図6)では無回答は除外し、結果を算出している。

参考文献

- The Center for Digital Government: 『The Digital Cities Survey』, <<http://www.govtech.com/dc/surveys/cities/89>> accessed.2010.04.04
- U.S.General Services Administration: 『How E-Government is Changing Society and Strengthening Democracy』, U.S.General Services Administration, (2007)
- 近藤真由, 後藤昌人, 服部哲, 安田考美, 横井茂樹: 『CMSの活用による市民を主体とした地域ポータルサイトの管理・運営』, 日本社会情報学会第22回全国大会研究発表論文集, (2007)
- 財団法人藤沢市産業振興財団(藤沢産業センター): 『全国地域ポータルサイト調査』, <http://www.cityfujisawa.ne.jp/~fuji-sho/portal_enquete/portal_research.html> accessed.2010.07.19
- 総務省: 『地方自治情報管理概要』, 平成15年度～平成19年度, (2003～2007)
- 総務省: 『公共分野におけるアクセシビリティの確保に関する研究会 報告書』, 総務省, (2006)
- 総務省: 『新電子自治体推進指針』, 総務省, (2007)
- 総務省: 『電子自治体推進のための住民アンケートと改善のポイント—オンライン利用促進とホームページ改善—』, 総務省, (2007)
- 日経BP: 『日経BPガバメントテクノロジー』, Vol.1～Vol.18, (2003～2008)
- 東川輝久, 久保貞也, 島田達巳: 『自治体の電子化レベルに関する実証的研究』, 日本社会情報学会学会誌第18巻2号, (2006)
- 平本一雄, 神田章弘: 『全国自治体の電子化進展と市民志向に関する考察』, 日本社会情報学会第20回全国大会研究発表論文集, (2005)
- 平本一雄: 『全国自治体の電子化進捗動向を見る』, 月刊LASDEC H18年4月号, pp31～40 (2006)
- 平本一雄, 神田章弘, 上野亮, 益田樹益: 『自治体ポータルサイトの全国動向と市民の利用実態に関する

考察』, 日本社会情報学会第21回全国大会研究発表論文集, (2006)

平本一雄, 上野亮: 『自治体ポータルサイト改善効果の考察 - 八王子市を例として -』, 日本社会情報学会第22回全国大会研究発表論文集, (2007)

平本一雄, 上野亮: 『地域ポータルサイトの構築・運営における課題に関する考察』, 日本社会情報学会第23回全国大会研究発表論文集, (2008)

藤田昌弘, 有馬昌弘, 川向肇: 『行政情報と民間情報の一体的発信の評価と発信主体の選択』, 日本社会情報学会第23回全国大会研究発表論文集, (2008)