

## 会 議 録

会議の名称	西東京市地域情報化計画策定審議会（第13回）
開催日時	平成20年10月29日 午後3時05分から5時10分まで
開催場所	田無庁舎1階102会議室
出席者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(委員) 三宅会長、渡邊副会長、饗場委員、石田委員、片瀬委員、尾藤委員、福田委員、吉井委員</li> <li>・(事務局) 尾崎企画部長、坂本情報推進課長、保谷情報推進課長補佐、海老澤主任、西川主事</li> </ul>
議題	第2期西東京市地域情報化基本計画（素案）について その他
会議資料の名称	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 第2期西東京市地域情報化基本計画（素案）</li> <li>2 体系別重点課題と施策事業</li> <li>3 施策事業案一覧表</li> </ul>
記録方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>全文記録</li> <li>? 発言者の発言内容ごとの要点記録</li> <li>会議内容の要点記録</li> </ul>
会 議 内 容	
<p>本日の資料の確認</p> <p>前回の議事録の確認</p> <p>事務局(保谷情報推進課長補佐) お手元に第12回の会議録をお配りいたしました。こちらは事前に皆様からいただいた修正意見に基づき、訂正したものととなっております。内容をご確認いただき、訂正がなければ確定版とさせていただきます。</p> <p>三宅会長 第12回の会議録について、何か意見等がありますか？ 意見等がないようでしたら、第12回の会議録についてはこれを確定版といたします。</p> <p>1 第2期西東京市地域情報化基本計画（素案）について</p> <p>三宅会長 それでは、議題1「第2期西東京市地域情報化基本計画（素案）」を事務局より説明をお願いします。</p> <p>- 保谷情報推進課長補佐による、資料1・2についての説明 -</p> <p>三宅会長 本日の主な議論は第4章の具体論になりますが、まずは第1章から第3章まで、前回、前々回と各委員から意見をいただきましたが、内容を見ていただいてイメージしたことが載っているかということ、あるいは質問などありましたら発言していただいて、第4章は後ほど議論することとします。</p> <p>石田委員</p>	

資料1の1ページ目ですが、国の資料が元号で表記しているからなのか、「平成」の後に必ず括弧で西暦を入れています。例えば3段落目の2行目には括弧の中にまた同じ括弧があり見づらい状態だと思います。西暦や元号どちらかに統一したほうがいいと感じました。

事務局(坂本情報推進課長)

市の文書は原則として元号で表記することが義務づけられています。ですから、市民にお出しする住民票等では元号にしています。ただ、世の中では西暦を使うところが民間を含めて増えていることと、昭和と平成を並べて時系列を考えたときに、やはり西暦のほうが現実的にわかりやすいという理由もあって、西東京市の場合元号を先に出してその後ろに表記できる限りは括弧して西暦を併記するようにしています。そのため、こちらでも併記したもので載せているということですので、ご理解いただきたいと思います。

福田委員

資料1の1ページ目に欄外の注釈に「ブロードバンド」の説明がありますが、もう少し一般的な説明のほうがいいと思います。光ファイバーとCATVを代表として出していますが、日本のブロードバンド化はADSLから始まりましたのでADSLを入れないと違和感があります。そして3ページ目の欄外の注釈の、「デジタルデバイド」ですが、Webサイトで検索するとこのような説明が出てくると思いますが、通常は「情報格差」と言われていまして、できれば国の情報推進白書のようなもので規定されている「デジタルデバイド」を持ってこない、我々の目からすると定義の仕方に疑問を持ちます。確認ですが、先ほどご説明の「資料3」は資料としての位置づけであるご説明いただきましたが、実質的には「実施計画」となるのでしょうか。そうであれば、「基本計画」があつて「実施計画」や「アクションプラン」があると思いますが、その関係はとても重要なものなので基本計画で理念のようなことだけを取り上げて、それが実際に具体的なアクションとしてどうブレークダウンされていくかということがとても大切です。「基本計画」と「実施計画」の関係のようなものをどこかで体系的に明らかにしたほうがいいと思います。その際には「基本計画」1本に対して「実施計画」は何本でくるのか、何年くらいのスパンで事業計画を実施していくのかをはっきりさせたほうがいいと思います。通常「実施計画」の場合は何年間の期間で達成するといった期間の感覚も入りますから、「実施計画」にしてはどのくらいの期間で達成する予定なのか少し見えてこない気がしました。

三宅会長

「基本計画」と「実施計画」との関係の記述を具体的にはどこにどう盛り込むかですが、第2章の地域情報化基本計画の位置づけの2.1で総合計画との関係が記され、2.2は計画の期間で平成21年4月から5年間で後期基本計画を策定していることがまずあり、そして地域情報化基本計画がこの資料のように謳い、資料3は資料1の4章に当たるということですが、そことの関係が問題となっているところです。

事務局(保谷情報推進課長補佐)

「基本計画」と「実施計画」の関係性を記述するとなると、資料1の第2章の中で「総合計画」との関係性を述べた後に記述することとなると思います。

福田委員

恐らくそのような記述で整合性が取れると思います。

三宅会長

こちらはあくまでも基本計画ですが、「実施計画」というものは別途作るものなのでしょうか。

事務局(尾崎企画部長)

「基本計画」では、5カ年の中で経済の変化が当然あり、実施計画として毎年度の見直しの中で具体的な部分の財源配分など調整をしてみますので、基本的には情報化基本計画についても同じようなイメージで記述していいと思います。

三宅会長

ですから、この資料はあくまでも「基本計画」で、その「基本計画」に基づいて具体的に重点を置いて取り組む施策まではまとめてあるということです。こちらを各年度の予算等を見ながら、実際に「実施計画」として市が実施していくということですね。

事務局(坂本情報推進課長)

そうですね。「実施計画」は市が責任を持って実施するという事です。

三宅会長

そのようなことをどこかに明確に記述すればいいと思います。それは、資料1の2.2「計画期間」の後ろのほうはいかがでしょうか。

事務局(尾崎企画部長)

どのように表現するのはこれから考えますが、「この計画書に掲げる施策の実現に向けて実施計画を定めて取り組んで参ります」など、何か記述するようにします。

福田委員

さらに付け足して、PDCAサイクルを回すという意味で望ましいことは「実施計画」がどのくらい実行性をもって実施されたかをチェックする体制があるというところまで持っていくと、基本計画が絵に描いた餅ではないことが見えてくると思います。

三宅会長

具体的にチェックする体制はどのようなものになるのでしょうか。例えば、市内部の課が毎年チェックして市長に報告するようなものと考えているのでしょうか。

事務局(尾崎企画部長)

現実的には副市長をトップとする「情報化推進本部」という最高意思決定組織が庁内にあるので、進行管理するとしたらその組織で担うことになると思います。

三宅会長

そうすると、今、福田委員がご指摘のチェック体制について雑駁としたやり方は記述するということになりますね。

事務局(尾崎企画部長)

そのことについては、少し検討させていただきたいと思います。

三宅会長

第1期のときはそのようなチェックする体制はあったのでしょうか。

事務局(坂本情報推進課長)

ありませんでした。それが、今回第2期計画を策定するに当たっての反省点です。

三宅会長

そうすると、やはり明確に記述させていただきたいですね。

石田委員

資料1で表紙になっている「こころポリシティ西東京」ですが、第1期ではその言葉の説明が詳しく載っていたのであまり違和感を持ちませんでした。第2期では第1期を理解している方はいいのですが、そうではない方は「こころポリシティ西東京」という言葉に疑問を持つと思います。第1期は副題として「新しいかたちのコミュニケーション社会の創出」がありましたし説明ももっと詳しくあったと思います。第1期にあった「こころポリシティ西東京」の「こころ」は、人と人とがふれあい、お互いの感情や考えを深く理解することを表現する言葉として用いるというように説明が詳しくあったので違和感がなかったのですが、9ページの第2期での「こころポリシティ西東京」の説明を読むと、かえってわかりにくくなっているように感じます。説明するのであれば、第1期のように「こころ」「ポリシー」「シティ」それぞれの持つ意味を書かないと、第2期にある説明だけでは理解できないのではないかと思います。

片瀬委員

タイトルの「西東京市地域情報化基本計画」をトップに持ってきて、「こころポリシティ西東京を目指して」というような副題にすることはできないのでしょうか。そのほうがまだ違和感がないように思います。表紙と目次の次に「西東京市を取り巻く情報化の状況」という項目が出て、「こころポリシティ」の説明はなかなか出てこないで、堅い名前をメインに出して副題のようなもので示したほうが私としては違和感がないと思います。

事務局(坂本情報推進課長)

前回会議で柔らかいイメージを押し出したほうがいいのではないかとのご意見があったのでこのような表記にしております。

三宅会長

まず、石田委員がおっしゃっていたことでは、確かに我々は最初から説明を受けていたので「こころポリシティ」という言葉に違和感を覚えませんでした。恐らく初めて見られる方に対してはもう少し説明が必要ではないかと思います。第1期と重複することになるかもしれませんが、載せていただくようお願いいたします。それから、表題についての意見が出ましたが、皆さんいかがでしょうか。確かに、「こころポリシティ」の説明は第2章になって出てきますので、わかりにくいですね。

吉井委員

第1期の表紙を見ると、「こころポリシティ西東京」で副題として、「新しいかたちのコミュニケーション社会の創出」となっているので基本的には同じようにすればいいと思います。読み進めていくと11ページあたりにその説明があります。ただ、目次の次に「はじめに」ということが載っていて、今回の計画書も同じように作るとは思いますが、この部分に「こころポリシティ西東京」とは何なのかをおっしゃっています。今回も引き継ぐようなものとして「はじめに」というところに、市長のお言葉を載せるとしますので、その中で「こころポリシティ西東京」とはこういうことで、このようなことを目指しているということに多少触れれば、読む方向に持っていけるのではないかと思います。

三宅会長

そうですね。前書きのようなところで触れればいいですね。今回も「はじめに」というところで市長のお言葉は載りますか？

事務局(保谷情報推進課長補佐)

最終的には、第1期のような冊子形式で市の計画として出てくるときに市長の言葉が載る

かはわかりませんが、「はじめに」というページを設けると思います。現段階では審議会の答申としてもらうこととなりますので、そのときにはまた少し違うものになっているかもしれません。

福田委員

いずれにしても、読み手のことを考えると「こころポリシティ」とは何だろうと思うことを想定して、「はじめに」というページがつくのであれば、そこで必ず触れていただき、そうでなければ裏表紙に、「ITとICTについて」という説明書きよりも先に解説を入れていただいたほうがいいですね。

三宅会長

では、福田委員がおっしゃったようなイメージで作成をお願いいたします。

事務局(坂本情報推進課長)

承知いたしました。裏表紙も含めて検討し、できるだけ前の段階の本文に入る前に皆さんにご理解を得られるもので考え直してみます。

片瀬委員

脚注の部分で質問ですが、資料1の9ページに出典が「統計にしとうきょう 平成19年度版」と書いてあります。単独世帯に関しての大元は5年に1回ですから国勢調査からだと思います。出典を書く場合は、オリジナルの調査名を載せることが基本で、掲載された統計書の名前ではなく統計調査名を載せることが基本だと思うので確認をしていただき、変更できるのであればお願いいたします。

三宅会長

今回の会議でも議論する時間はありますので、第1章から第3章までのご意見等については事務局までメールでお伝えするようにして、次に第4章の議論に入ります。こちらは、「地域情報化の推進」ということで具体的な施策も含めて重要な部分です。疑問点やご意見はございますでしょうか。その前に、情報化の目標として17ページで「5.活力と魅力のあるまちづくりを支える情報化」「6.協働で拓くまちづくりを支える情報化」について満足度の向上の欄に「検討中」とあるのは、具体的な言葉を入れるまでまだ検討されていないということで「検討中」となっているのでしょうか。

事務局(保谷情報推進課長補佐)

はい。

三宅会長

したがって、この部分にも何を入れるかも併せて議論したいと思います。

福田委員

資料1の14ページの目標の考え方の4行目ですが、「地域情報化基本計画は、総合計画を支える個別計画として、まちづくりを行うものです」と、シンプルに掲げていて、こちらは間違いではありませんが、まちづくり計画のようになってこのような表現でいいのか少し考えてしまいます。広い意味ではまちづくりではありますが、まちづくりというと様々な要素が入ってくるので、新しいコミュニケーションのかたちで地域活性化をすることとは距離がありそうな感じがして気になったところです。そして、ここでは市民の生活環境を良くすることに目標を統括しているようですが、生活環境の改善がメインとして考えられているのでしょうか。生活環境というものは、読み込み方によってはいろいろなものが入ってきてしまうので、少し言葉の使い方としては適当ではない気がします。この部

分はどのような意図でお書きになったのでしょうか。

事務局(保谷情報推進課長補佐)

市民意識調査の中で「西東京市の住み心地」についての問いかけに対し、地域情報化が西東京市の街づくりを支え、最終的には西東京市民の住み心地についての向上に貢献していくという意味合いで生活環境の改善という文言を使っています。

福田委員

最終的には、住み心地を良くするのは地域情報化の目標であるということですが、これまでの地域情報化とは何かという話の中ではそのような文脈はほとんどなく、市民意識調査をベースにしなければならないというところから、突然そのような話が入り込んできた気がして、あらずじとしては少し繋がっていないという感じがします。第1期の地域情報化基本計画から繋がっている「新しいかたちのコミュニケーション社会の創出」ということが一本の筋として通らなければいけない、全編を通じて第2期の中でも新しいかたちのコミュニケーションがどのようにして地域情報化を推進するのが軸だと思います。いろいろなところに軸として見えてこなければならないのに、見えないままにここで別のあらずじが出てきているように感じました。ついでに申し上げますと、16ページあたりから市民意識調査をベースにされていて、問題解決のための地域情報化であるという意味では地に足の着いた仕事だと思います。ただここでは、市民意識調査というものは問題解決などを意識しながら行われているとは必ずしも言えないと思います。よく言われている言葉に「不満形成要因」と「満足形成要因」は違うという研究結果があり、「不満形成要因」はいくら解消しても満足には繋がらないということです。不満が解消されたら次の段階として満足度を挙げる別の要因に働きかけなければ、結局人々は満足感を抱かないといった方向にいきますので、そのような観点も必要ではないかと思います。これはこれで問題解決へ向かっているという意味では堅実な方法だと思います。まずは市民にとって切実な問題の有効的解決にICTが使える立場からすれば、このような意識調査に基づくことは重要だということには良いと思います。もうひとつのスタンスとしては、さらにそれを踏まえたとうえて、人々の満足度を高めるにはその上にプラスアルファのコミュニケーションによる交流というものが積み重なってより高度なコミュニケーション社会ができるのではないかと思います。私のイメージとしてはそのようになるのではないかと考えました。現にこの情報化基本計画では、そこまでの内容を揃えてあると思います。例えばこれから手をつけようとしている「5.活力と魅力のあるまちづくりを支える情報化」「6.協働で拓くまちづくりを支える情報化」はネガティブな要素の打消しではなく、さらにその上に乗せるよりポジティブな要素の強化というように見える気がしました。しかしこの体系自体について特にそれが無いと致命的ということではないので、感想ということで受けとめていただければ結構です、

事務局(坂本情報推進課長)

福田委員のおっしゃられたことは確かにその通りだと思います。私どもの知識不足で申し訳ありませんが、皆さんに教えていただきたいのですが、今回の取っ掛かりは、福田委員のお言葉を借りると「不満形成要因」についてです。市民意識調査に基づいて特に重要度が高いけれど現行として満足度が低いものをどのようにして解決していくかということもあって、数値を持ってきています。そもそも動機は、前回、前々回から話が出ているように、PDCAをまわしていくときに指標をどのように捉えていくかということで、現実的に何らかの形で指標があって、それに対して後で結果をチェックするときに、施策を行う前と施策を行った後の比較できるデータを持っておくべきだろうという考えです。特に今回挙げた市民意識調査で、今満足度が低いものは現行としての不満があることが現状の一つの指標で、それを個々に計画をある程度実行することによって、最終的にはどこまで数値が上がったかが見られるものを作り上げるために指標を持ってくるべきであろうと、我々

事務局なりに作った資料を出したということです。本当はやはり満足度形成については非常に大事なことだと思っております。ですが、そのことをPDCAの指標を設定するときに、満足だということについては確かに多くは出てこないのので、現状の満足度をさらに引き上げる際の指標のとり方をどうしたらいいのかが非常に困難なことで、教えていただきたいことでもあります。

片瀬委員

今の話からまた振り出しに戻ってしまうかもしれませんが、「住み心地」が前面に出ていることに違和感を感じます。地域情報化というものは住民だけが対象ではないと思います。そこで事業を営んでいる方々を含めた両方に目を向けなければ、本当の地域情報化ではないと思います。「住み心地」という言葉を使うと、そこで暮らす方だけに焦点を当てているように感じます。さらに目標の考え方については、サマリーのようなものが最初に来た上で、例えを出すというようにすればいいのですが、一番最初に掲げられるとそこで暮らしている人々だけ対象としているような印象を強く持ちます。他に適切な指標が見つからないからかもしれませんが、そのことについては後々地元の産業支援のような事業が出てくると思いますので、目標には「住み心地」ではなくそこで事業を営む方々もいらっしやるので、「住む」というよりは「営む」を使ってきちんとした目標をしっかり掲げていただきたいと思います。

福田委員

推測するに「住み心地」という言葉は広く捉えられていて、働く環境も全部含めての「住み心地」ではあると思いますが、やはり私も目標として設定されたときに、書き手の意図が正確に伝わるかが心配です。

片瀬委員

西東京市の地域特性なのは、産業というより市民の生活支援が一番大事なのかもしれません、やはりそれだけでは解決しないと思います。

三宅会長

そういう意味ですと、例えば17ページに「地域情報化の目標」とありますが、もともと第1期からこの考え方できているようなので、恐らくこの話が最初にくるのではないかと思います。この部分を具体的な施策に展開しますが、展開するに当たって14ページの(1)目標の考え方を施策の実施等についてPDCAをまわすということを書き、ただそれだけではないとも載せたほうがいいでしょう。17ページの(3)地域情報化の目標が先に来て、展開するにあたって具体的に施策として中で触れるということですね。順番を入れ替えて書いてみてはいかがでしょうか。21ページに市民参加や22ページに問題解決力のことも書いてあるのは満足度というより、新しいコミュニケーションの形を実現していく、一つの目標になる気がしました。今までの議論の中で何回かそのような話が出てきていましたので、私はそう感じましたがいかがでしょうか。

福田委員

8ページにある地域情報化が目指すものとしてここにも目標のようなことが載っています。こちらとつぎ合わせてみてもいいと思います。8ページあたりにも「住み心地」という言葉が入っていれば別ですが、目標のようなことを論ずることになったときに「住み心地」という言葉が急に入ってきているという状態になってしまいました。

三宅会長

理念を先にするように17ページの(3)地域情報化の目標を先にして、そして15ページの

(1)目標の考え方のここで言う目標がPDCAをまわすための目標数値のようなものの意味に当たると思います。そのようなパラメーターを使ってPDCAサイクルをまわしましょうという意味なら違和感がないと思います。

片瀬委員

なおかつ「住み心地」に過度にこだわらないような記述をお願いしたいですね。

事務局(坂本情報推進課長)

「住み心地」に固執しているつもりはありません。この17ページの下の方は個別の体系ごとにそれなりの目標は掲げていますが、本体として地域情報化が目標とするものや目指すもののキーワードはどういうものを使ったらいいのか、是非ご提案があれば教えていただきたいと思います。「住み心地」に代わる言葉があれば出していただくと非常に有難いと思っております。

渡邊委員

第1期地域情報化基本計画で挙げられた「イキイキ」「ワクワク」「キラキラ」「ラクラク」という4つの方向性も集約しているとお書いてありますが、これはとても大事な言葉で、事業者についても市民についても含んでいると思います。西東京市の地域情報化を表している言葉だと思っておりますが、この4つ言葉をなくしてしまっているのはどうしてでしょうか。

事務局(坂本情報推進課長)

11ページに書いてある「イキイキ」「ワクワク」「キラキラ」「ラクラク」は、体系の一つでした。方向性1から4をそれぞれに該当する言葉で表していました。それは、もともとの地域情報化基本計画そのものをこの4つの方向性に分けていましたが、その当時でも総合計画は6つに分かれていたので、その個別計画である地域情報化基本計画との相関関係がわかりづらいということが、この審議会の初期の頃の議論の中でありました。そのようなこともあって、今回は総合計画をサポートする個別計画なので、議論の結果、体系を4つに切るのはわかりにくいので、総合計画に沿ったものとして6つにした結果、今までの4つの柱であった「イキイキ」「ワクワク」「キラキラ」「ラクラク」は消滅したということです。

三宅会長

11ページの最後の3行で説明がありますし、議論の結果として総合計画とあわせることにした結果、それを基盤に情報化を考えていきますということです。ですから順番としては目標の捉え方などの書いてある17ページが先に持ってくるということにはなりましたが、それをどう評価するのかといったときに、「満足度」を使うのもひとつの手法ですので、そういうものを使ってPDCAをまわしましょうということです。ただ、「活性化」や「市民参加」ということを含めた地域コミュニティへの参加意識関連のことは簡単に計れないのではないかと思います。

渡邊委員

実際には方向性として作っていましたよね。

三宅会長

資料2の中に目標値ということで、改善目標の数字が示されていますが、この満足度改善調査だけでは全ては計れないということです。一つの側面でしかないことだと思いますが、それではどうすればいいのかについて、お知恵を拝借したいということです。

石田委員

最初のほうで福田委員がおっしゃっていた、「不満形成要因」についてですが、不満が解消されたからといって満足度には繋がらないといったことでしたが、私も同感です。欲求水準というのは充足されることがないという説があります。逆に14ページの「満足している」が14.3%、「やや満足」が44.4%ということを含めると半分以上になるので、結構高いほうだと思います。ですから、欲求は充足されるとまた次の段階に進む理論があるので、あまり満足度の向上に固執すると足を絡め取られるようなことになるとと思います。市民の不満の解消という視点から書いていったほうがいいのではないかと思います。

福田委員

私もそう思います。やはり、地域情報化基本計画の最も重要な軸足は問題解決だと思います。先ほど、不満解消だけでは無理ではないでしょうかと申し上げて矛盾するように聞こえるかもしれませんが、軸足は問題をいかにICTが解決していくかということがポイントで、同じテクノロジーが満足度をよりポジティブに引き上げる力を持っているというところで一味付けるといって、主軸は問題解決で、副軸は同じテクノロジーが満足度を付与することにも使えるというスタンスが現実的なのではないかと思います。そして満足度調査の話がありましたが、マズローの欲求階層説というものがあまして、その中の下から3つ目くらいがいわゆる不満要因に相当すると言われていまして、生理的欲求や安全の欲求、自我の欲求までが不満足要因を形成しているということです。ハーズバーグの満足要因とはその上で、尊厳欲求や自己実現欲求が満足度をより強く解決する要素だということです。そうすると、すでに実施している「市民意識調査」は、そのうちのどれが満足要因でどれが不満要因に分類されるかはできるのではないかと思います。ですから指標はすでにこの中にあると思います。それを分類して限定できれば、あるものは問題解決に非常に役に立っているという指標でチェックができ、あるものはさらにその上でプラスの満足要因として作用しているということを市民意識調査の項目を整理することによってできるのではないのでしょうか。

三宅会長

市民意識調査は後期基本計画(案)や前回いただいた資料にも出ていますが、今のマズローの話に当てはめると安全欲求や生理的欲求が下のほうにあって、最上段が自己実現欲求、その下が組織への帰属となっています。上段については自治体がやらなければいけないことで、むしろ下段にある安心欲求などの基盤を確保することが最低限必要で、それがなくて上が成り立たないということもあります。そういう目でみると、自己実現欲求を図る調査はなかったような気がします。なかなかそのような視点でできていないのではないかと思います。

福田委員

「イキイキ」や「キラキラ」は恐らく近いものだと思うのですが。

例えば先ほどの17ページの例を申し上げましたが、「活力と魅力あるまちづくりを支える情報化」や「協働で拓くまちづくりを支える情報化」などに関する質問事項はなかったのでしょうか。

三宅会長

文化やスポーツに関することならありました。こちらについては、結構高い数値があるように記憶しています。

片瀬委員

満足と言っても、ICTはすでに満足しているので、今さらICTを使わなくても市民の方々の意識として入ってくるかもしれないので、やはり難しいことではありますが、生活や事業の課題の解決を基本に据えて、後段でPDCAを上手にまわすようなことを入れていただき

たいと思います。

事務局(坂本情報推進課長)

確かに「住み心地」だと違和感があるということは私も引っかかるものはありました。例えば事業者の方もそうですし、事業ではないにしてもボランティアをする方も、自分の生活や仕事以外の部分で社会貢献のようなことをこれからどうしていくかについても、当てはまるキーワードとして確かに「住み心地」に代わる言葉が欲しいと思います。

片瀬委員

資料3で新規の実施事業の文を考えられていますが、必ずしも概要に名称を合わせなくてもいいと思います。せっかく概要でいいことを書いているのに、相変わらず「システムの構築」や「インフラの整備」などハード面が結構前面に出ている名称になっている気がしますので、審議会の中でもリテラシーや利活用や運用の仕組みなどが地域情報化では重要であると議論がなされてきていますので、概要の部分だけではなく事業の名称についてもご留意いただいて、もう一度ご検討いただきたいと思います。

三宅会長

もう一度、後期基本計画の案の見直しの資料を見ると、基本的には17ページに書いてある1から6までの情報化は展開されているので、こういったことを実現するための「新しいかたちのコミュニケーション社会」を使ってこのような施策を実現させるということが地域情報化基本計画の目標であるということが一番のポイントですね。それは、ここで言う17ページの(3)に書いてあり、内容で言うと「キラキラ」や「ワクワク」といった地域産業化が全て入っています。それで、この中で先ほどあったように不満対象だけではなく、満足度の向上の両方盛り込まれていると思います。なおかつそれぞれの施策に対してPDCAをまわすためのパラメータとして実施目標を挙げています。これは必ずしも満足度の向上に限らず、例えばパソコン講座へ参加した市民の人数などかなり具体的なパラメータが書いてあります。そういったことから単なる意識調査のことだけではなく、もう少しこちらに書いてある具体的なパラメータと合わせて、不満解消という印象を与えないような表現で書いたほうがいいと思います。14ページの(1)は皆さんのご意見をお伺いしていると、満足度調査のいろいろな結果は一つの指標ではあるが、それのみではないということを謳えばいいと思います。それで全てが計れないと思いますが、この基本計画でいろいろなパラメータがあると思います。これを見るとかなり細かい数字まで出ていて本当に実現できるのか心配になりますが、前にいただいた基本計画の資料は4月でしたので、今はもっとまとまってきたと思います。そのあたりの材料がある程度重なる状態でいいのではないかと私はおもいますが、いかがでしょうか。

事務局(坂本情報推進課長)

ポジティブ、ネガティブそれぞれのパラメータがありますが、もう一方では情報化が関われる部分というものが意外と少ないです。多少拡大解釈しても地域情報化として関われるパラメータが見つけにくいということが正直なところです。

事務局(保谷情報推進課長補佐)

例えばですが、今回お配りした資料2の4ページに「環境にやさしいまちづくりを支える情報化」ということで指標を載せてあります。一つは「環境学習の場や機会の提供に対する満足度」と「環境フェスティバル参加者数」を出しました。これは市民意識調査の満足度を持ち出しているものと、様々な意識啓発を行うことによって市民が主体的に動くことも一つの指標として参加者数を取り上げましたが、イメージとしてはこのようなものでしょうか。

三宅会長

このようなものもパラメータにはなりません。

石田委員

やはり満足度の向上に貢献しなければいけないということに違和感を感じます。それから資料2の例えば1ページにある、「市立小・中学校の教育の充実に対する市民満足度」を16.7%から25%に上げるなどを目標にしているのかという疑問も感じます。結局市民アンケートは社会調査の一つですから、質問の内容によってはバイアスがかかったりしますし、満足度を少しでも上げるということを目標にするのがいいのかどうか疑問に思います。この「市民意識調査」は大事ではありますが、一つの参考に過ぎないので、あまり固執しないほうがいいと思います。

三宅会長

ご指摘の部分についてはよくわかりませんが、今のこの問題は、この基本計画では施策を提言するところまで来ていて、そうしたときにそれを具体的に実施計画に落とし込んでPDCAをまわしてくださいというところまで提言しますということにすると、PDCAをどのようにまわしてもらうのかということと、そのまわし方やチェックの仕方について満足度を向上させることなど、数値化しようとするとそのようなことを書かざるを得なくなると思います。反対にPDCAをまわす上でのチェックや指標は別の方法でもう少し当てはまるものがあれば当然盛り込んでいただきたいと思いますがそれは何でしょうかという壁に当たってしまうということです。

事務局(尾崎企画部長)

指標を設定しないと、進行管理をどのような視点で行えばいいのかということが抜けてしまうと思います。そうするとその指標がない場合の進行管理というと、「システムの導入」や「インフラ整備」しなければ100%事業が完成しないということになってしまいますので、色分けであれば白か黒かといった抽象的な評価に終わってしまうような危惧があります。恐らく、この指標の設定をして達成度を5力年の中で図るのは初めての試みになると思います。確かに違和感はあると思いますが、この新たな試みを通してPDCAの中で5年後に次期計画を作る際の反省材料なりさらに発展させるなり一つの試み的な意味合いがあるということをご理解いただきたいと思います。

三宅会長

後期基本計画の考え方もそれに則って同意を得ることになりますよね。必ず目標値を設定していただきますが、必ずしも満足度だけではなくある程度客観的なチェックができるような目標を設定して、これが100%ではないということも必ず書いていただきたいと思います。この目標値がないよりはあったほうがいいのですが、目標値があることに違和感があるということですよ。

福田委員

石田委員が心配されるのは、本当はある程度効果はあるけれど、しっかり測定されずに、もしかしたら我々の努力あるいは地域情報化に関する努力が正当に評価されずに埋もれてしまうのではないかとということです。例えば、資料2の1ページ目にある教育に対する満足度の調査でもICTに関しては効果があったかもしれないけれど、ICT以外の要因で数値を下げてしまうのではないかとすることも考えられます。そうすると、ICTを導入した結果見方によっては効果があったのにもかかわらず別の要因で数値を下げてしまう可能性もあります。そのことを心配されているのだと思います。それなりに市民意識調査というものは、ある程度参考にしなければいけません。問題の所在エリアがどこにあるのかということも参考にするものだと思います。ICTを導入して地域情報化を行った結果のチェック機

能として、また同じような質問でいいのかが問題ですね。

事務局(坂本情報推進課長)

満足度だけというのは確かに違和感はありますが、一方では客観的なデータに基づかないと次のチェックができません。今の時点で課題が露見していて、総合計画の意識調査のデータの取り方が、基本的に満足度を中心に取っているものですから、次のPDCAをまわすときには次の計画の前の市民意識調査として、満足度ではなく我々が欲しいデータとして、例えば参加率などのデータを取った上で、その時点での現状数値をベースにしてそこから目標値を考えることが当然必要になってきます。今ある程度指標にできる客観的なデータを探してこようとしてもなかなか見つからないので、第2期の計画が初めての試みであるPDCAについてはもともとデータのベースがなかったものですから、今回は何かを指標にして次の評価をして、それでは正当な評価はできないということであれば、それを反省材料に次に繋げるという手法は取りたいと思っています。書き方としては満足度について言い回しを考えたいと思いますが外すのは難しいと思います。そして、先ほどの「住み心地」に代わるものも含め、新しいキーワードに沿った指標をできれば満足度以外から見つけたいと思っています。

吉井委員

自治体の経営を見直すということで、最近の流行りとして満足度が取り上げられています。端的に言うといわゆるお役所仕事のような住民のためにやってあげているというような考えを改めて、民間企業と同じようにサービスを提供して満足してもらえたかという指標を設けています。民間企業であれば売り上げやマーケティングで効果ははっきり出てきますが、行政の場合効果が非常に複合的であったりしますので、民間企業であれば1,000円を払って1,000円の商品のサービスが受けられますが、税金で払っているので、なかなか費用対効果で見えにくいものです。ですから、指標ですっきりとこの満足度を表せるといって難しいですね。ただ、他に何で表すということを見当たらないということです。全国の自治体でいろいろと指標を設けてトライアルしていますが、まだ試行段階ではありますので、ここではできるだけ皆さんで知恵を出し合って指標を設定して、そこでうまく計れなかったら次の形へもっと補えるような指標を考えるようにすればいいのではないかと思います。

三宅会長

ご指摘は受けましたが、やってみないとわからないものですから、とりあえずこの目標値までにすることを載せて仮置きするけれど、チェックして見直す段階で指標自体の考え方をある程度解釈していくような言い方をしておくというものでいかがでしょうか。

福田委員

チェックするときに使う基準はこの客観的な指標としては、満足度調査のような値になるのでしょうか。シンプルに考えると、事業の目標としたことがどのくらい実施されているかが問題なので、例えばポータルサイトサポートシステムを構築するのでしたら、いくつ構築されたのかなど目標を設定した何パーセントが構築されたのかという満足度調査であっても目標の達成度を評価することがもともとの意味ではないかと思います。満足度にしてしまうと、少しずつれてしまう気がします。

三宅会長

満足度だけではなく、実現目標を例えば環境マネジメントシステム導入事業者数を68%から100%にするだとか、そのようなパラメータとセットで目標設定をしませんかということでしょう。ですから、第4章も市民意識調査の満足度としか書いていないけれど、満足度のパラメータもそうですが、それと同時にこれも議論になるかもしれません例えばアク

セス数を一日平均いくつにするだとか、この目標設定の中に5年後あるいは毎年実現する数値目標を設定しましょうということでしょう。恐らくその数字自体は、今まで5年間19年度までの実績値が出ていると思いますので、具体的な施策の中にどれくらいできたかという数値や何らかの目標の中にある程度入れられるのではないかと思いますがいかがでしょうか。

福田委員

客観的に入れ込むというのは、少し難しい気もします。設定してしまうと後で苦しくなってしまうし、低く設定すればクリアするのは簡単ですが何だろうということになりますからね。

三宅会長

そうは言っても、後期基本計画の中にある程度施策の目標設定がされていて、以前いただいた後期基本計画(案)は最新版ができていますので、この中を見て拾っていくと地域情報化基本計画に絡むような目標数値もあり、それと一緒に盛り込めるのではないかと思います。そのようにして最後の第4章のたたき台を作ってはいただけないでしょうか。そして、今数値目標の話になりましたが、それだけではなく資料1の17ページの「検討中」となっている部分の具体的な施策をどう埋めるかですね。

事務局(坂本情報推進課長)

17ページの上の4つは、16ページにある市民意識調査の中からある程度結果を事実として拾い出せたものです。「検討中」の2つについてはそれに相当するベースとなる市民意識調査の中では出てこなかったものです。逆に言うと、「不満要因」はあまりなかったもので、ポジティブ要因で考えるものになります。

三宅会長

そうすると満足度ではなく、具体的な施策を挙げて引き続き実施するようなものでいいのではないかと思います。

事務局(保谷情報推進課長補佐)

この部分については、資料2の目標の中で「検討中」の部分を踏まえて立てている目標となっています。もちろん、今回作りあげる中で、17ページの5と6についての目標をとりあえず資料2の6ページでは活力に関係して一つは地元の商店街に対する満足度の指標について、それを受けて産業関係分野の満足度や重要度を市民意識調査の中では低く出ているので、地域産業の活性化を図っていきましょうということを目標にしました。こういった考え方でよければ「地域産業の活性化」になるのではないかと思います。8ページ目の協働の関係については、市民意識調査では市民参加条例に基づく活動がどれくらいなのかという視点で、皆さんにもっと参加していただき参加率を上げ、協働でまちづくりをすすめていきましょうということを目標で決めました。そういった考え方で言うと、「市民参加の推進」「市民参加の活性」というような文言でいいのかなと思います。

三宅会長

そのようなことでいいと思いますので、次回の資料に盛り込んでいただくことでお願いします。

饗場委員

21ページの「推進に当たっての留意点」ですが、全体的に見てみましたが、読んでいてわかりにくい点があります。例えば(1)地域課題の解決の文の途中に「ただし」とありますが、以降の文の最後に「地域課題の解決については、それらの中から最も効果的な分野の

施策が推進されることになります」と書いてあり、地域課題の解決と情報化の関係は何だろうと疑問を持ちました。そもそもここは地域課題の解決の向上を図ろうという目的で書かれているのだらうと思いますが、情報化との関係は何なのか何度読んでもわかりません。他のところもそのように理解できない部分があり、情緒的な感じを受けますので、こちらはもう少し文章を整理して簡潔明瞭にさせていただきたいと思います。

前回の計画にも「推進にあたっての留意点」がありましたが、そのときは小見出しでわかるように書かれていたので、そのようにしていただければわかりやすいと思います。そして、語尾についても「取り組みます」「推進します」とありますが、計画書ですので何をしていくのかを明確になるような語尾にさせていただきたいと思います。

三宅会長

ではそういうものをピックアップしていただいて、事務局に次回の資料完成前までに指摘項目を送り込んで、次回の資料として整理したもので作成して出していただきましょう。もちろん事前配布をお願いしたいですね。いちいち打ち直すのは面倒なので、FAXでもメールでも単語でも文章でもわかりやすく明示して送るようにしましょう。次回は11月26日なので、資料の送付が19日ですから14日までに事務局に送り、それを精査し次回にパブリックコメント用として議論し完成させるようにしましょう。

事務局(坂本情報推進課長)

何度も申し上げて恐縮ですが、「住み心地」に代わる文言もお知恵を絞っていただいて是非ご提案をお願いします。

三宅会長

では、他に何もなければ閉会としますが、よろしいでしょうか。

以上で本日の会議を閉会とします。