

## 第二章 地域情報化計画の目指すまち

---

---

## 1. 地域情報化への期待

平成14年の6～11月に実施した市民アンケートや市民ワークショップ、事業者ヒアリング、シンポジウムを通じて、次の3点が西東京市固有の地域情報化への期待として浮かび上がってきました。

### 市民の一体感を醸成するために

西東京市は、平成13年1月に誕生したばかりということもあり、市民実態調査（アンケート）においては、

- ・ 地域連帯感を強化するためのグループ活動（趣味等）の活発化に努めてほしい。
- ・ 新市（西東京市）になって間もないためやむを得ないと思いますが、旧市のバランスがとれているのでしょうか。規模が大きくなればなる程、バランスに対する配慮が必要ではないかと思います。
- ・ 市長さんのお考え、また何をどのようにおやりになろうとしているのか、西東京市としてどういう点がどう変化してきているのか、よく分からないので市報以外に何か出して下さい。簡単なもので結構です。
- ・ 二市合併の歪があることは仕方ないことと思いますが、合併後、市政に興味を失いました。片寄りのない市政を推進する方法はないものかと思います。
- ・ 西東京市民としての仲間意識が目芽えるような情報化を期待しています。
- ・ 田無・保谷が合併して一年以上たつのに、両一般市民の間には、まだカーテンが引かれているような雰囲気があるようです。西東京市としてもっと懇談会やイベントを開いて市民のために努力して下さい。

など、市民どうしの交流が、残念ながら充分でないという意見がありました。

したがって、これから新しいまちづくりを進めるためには、市民どうしが旧市の枠を超えた活発な交流を行い、展開する施策の重要性・順位づけをともに考え、新市として方向性を皆で考えていく「市民の一体感を醸成する」ことが必要です。

そのためには、市から市報に留まらない情報提供を行うとともに、新たなコミュニケーションをするための仕組みを構築する必要があります。

## いつでも必要な情報を入手できる仕組みづくり

また、同じ市民実態調査（アンケート）において、

- ・ 申請・届出の手続きは土日祝日も行ってほしい（あるいは平日の夜間でもいい）。
- ・ 全ての情報やシステムが一括された窓口がないため、わかりづらい。
- ・ 趣味（たとえば囲碁）グループの紹介、参加方法等の情報を提供願いたい。
- ・ 市が行っている施策やサービス、市で行われるイベント等が常時把握できることが必要である。
- ・ もっと市民にこんなサービスがあると市がわかりやすく宣伝を。申請主義はやめてほしい。
- ・ 誰でも見られる場所（役所以外の公共の場所）に情報を出して欲しい。
- ・ 市のうわべの情報だけでなく、インターネットで調べて見る価値のある深い情報が必要だと思う。特に生活情報などは一番人が見るものだと思う。
- ・ 行政サービスは固苦しい気がして、気楽に利用できない。市報や情報源（ホームページや広告）が地味なので興味が湧かない。
- ・ まだ始まったばかり！多くを望むのは欲張りでしょう。誰にでも公平で平等な情報がいつでも手もとにとりだせる、それで良いのではないのでしょうか？必要なときにわかりやすい情報が簡単に手に入る仕組みを希望。

など、市内に存在している情報が、どこにあるのか整理されていないため、必要なときに必要な情報が、必要としている人に伝わらないことがあるということがわかりました。

したがって、市内に点在している情報を掘り起こし、市民の誰もが、いつでも必要な情報を入手できる仕組みの実現が期待されていることから、まず市内の情報を集約したデータベースのような機能を整備する必要があります。

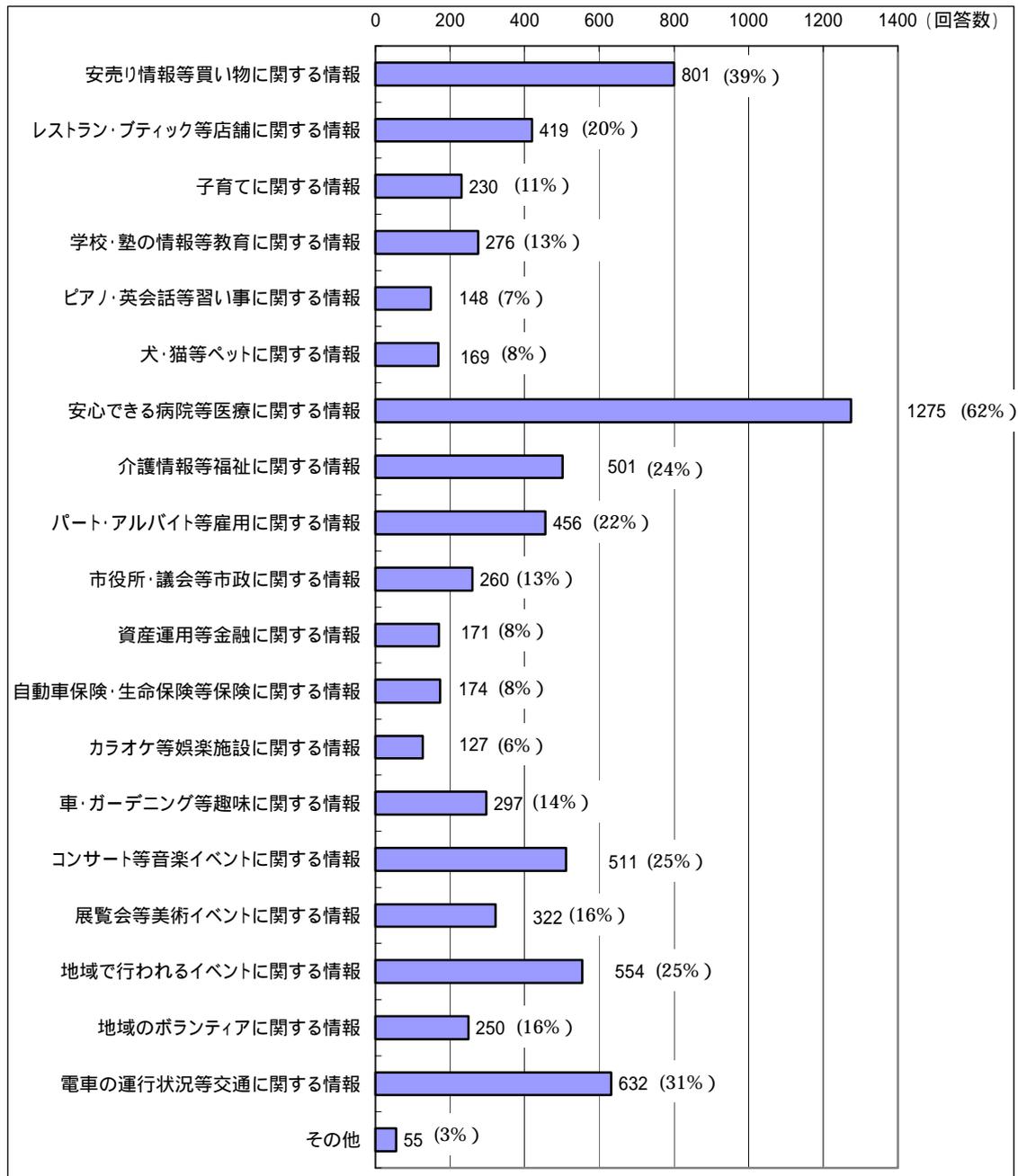
そして、これらの情報提供については、市報を核としてホームページと連動させ、いつでも市民が必要な情報を入手できるようにするとともに、災害情報に強いと考えられるコミュニティFM放送や市のイベント等の結果を映像・音で効果的に伝えることができるCATVとの連携を図り、地域の情報を効果的に伝達するチャンネルを増やす努力をすることが必要です。

一方、平成14年6月に実施した市民実態調査（市民アンケート）によれば、市民が普段必要だと感じている情報は下図に示すとおりであり、医療、安売り、交通、イベント、介護等多岐に亘っています。

なお、これらの情報については、市民からの最新の体感情報を逐次蓄積し、提供していく仕組みが必要となります。

### 市民が必要としている情報とは？

（有効回答数：2058）



（市民実態調査「アンケート」結果より）

## 自分の考えを容易に伝えられる仕組みづくり

さらに、同じ市民実態調査（アンケート）において、

- ・ 今後IT利用が増加するにつれ、人間どうしが向きあって意見を交わす機会が相当減ってくると思われる。いろいろな面での人間どうしのコミュニケーションがより必要になるとと思われる。
- ・ 情報化もさることながら、人的交流をしたい人（したくてもできない人がいると思う）が気軽に交流できる環境・場所・機会を作してほしい。
- ・ 一方通行の情報だけでなく人と人が触れ合って行けるような情報化にしていく。
- ・ 行政サービスなどの質問をメールでできたら便利だと思う。口ではうまく伝えられない時や、資料など見て欲しい時に添付できて便利である。

など、コミュニケーションを行っていく場所や機会が必要となります。

そのためには、前段で述べた市民の誰もが必要な情報を入手できることだけでなく、自分の考えを容易に伝えて、意見・考えの交流を行うための仕組みが必要となります。それは、様々な手段を活用して、他の市民と「出会い・対話する」ことが期待されているということです。

市民アンケートの結果にもありますように、意見を交流できることがコミュニケーションの原点であり、お互いが向き合って話をするのはもちろん、地域的には離れた人であっても、IT等を活用してコミュニケーションできる仕組みを確立しておくことが、今後重要になると考えられます。

## 2. 情報化施策の方向性

### 安心して健やかに暮らせるまち

「安心して健やかに暮らせるまち」を実現するためには、保健・福祉・医療のネットワーク化を図り、必要なときに必要な情報を必要な人が利用できるようにすることが望まれます。また、これらと連携する情報として、コミュニティICカードに、本人の意思で選択して格納する本人確認データ、カルテ情報、投薬情報、アレルギー情報、電子マネー機能、バスカード等の交通機関乗車券機能を融合させることで、病院の往復、診察等を一枚のカードで済ませることができるようになると考えられます。

一方、地震、落雷、火災等の自然災害や停電などによる市民サービスの停止が危惧されるため、有線ネットワークだけでなくマルチメディアタワー等の無線ネットワークを活用するなど、情報資産を守る障害に強い仕組みを構築することも、安心して健やかに暮らせるまちを実現することにつながるものと考えられます。

さらに、これらのネットワークを活用して、健常者と障害者の出会いや語らいの場が創出され、両者のコミュニケーション促進にも寄与できるものと考えられます。

このような施策が展開されると、次のようなことが可能となります。

#### エピソード1：ひとり暮らしの高齢者Aさんの場合

Aさんは、ひとり暮らしの高齢者です。

もともと腰に持病があるのですが、最近は内臓にも若干の不安があり、しばしば複数の病院に通っています。

病院で待つのも億劫なので、最近は市からもらったICカードを持ち、病院に行く前に公民館に寄ってICカードを公共端末に挿入し、予約をしてから行くことにしています。

これで混んだ待合室で待たなければならない時間が減りました。

また、二つの病院から薬をもらっていますが、病院がICカードを介して情報を共有しているので、同じ薬を両病院からもらったりすることもなくなりました。Aさんのアレルギーの状況も両病院はカードの情報で理解してくれています。

Aさんは、以前よりも安心して病院に通うことができるようになりました。

それだけではありません。Aさんの家のテレビはインターネットに接続されるようになっており、常時市役所・病院と音声の通信ができるようになっています。

Aさんは、何か不安なことがあれば、すぐに病院に相談することができますし、市役所としてはひとり暮らしのお年寄りの安否も確認できます。

また、友人のZさんは、出かけるときにNPOの支援を得て移動サービスを受けていますが、この手配は電話を通じて予約をし、配車をしてもらっています。

カードの番号を言うだけで、すぐに配車の予約ができることから、自分の住所を詳しく説明する必要もありません。また、この際の料金は、カードに付属する電子マネー（あるいはデビットカード）の機能を用いて支払うことができます。

これまで、Zさんは郵便局に行って都度経費をおろしていましたが、今はその回数も減り、安心して頼むことができるようになりました。

## エピソード2：学生Bさんの場合

Bさんは、西東京市に住む学生です。

地方から出てきたBさんは、東京は地震が多いので、ぐらっとゆれるたびにびくびくします。

しかし、西東京市は、ユニークな防災支援システムが整備されています。それは、有線と無線を利用したネットワークが二重に整備されているのです。

したがって、大地震が起きたときにはケーブルが切れるおそれがありますが、無線によるネットワークにより、災害時の情報は携帯電話を経由して入手することができますし、逆に近所の罹災情報を携帯電話で伝えることもできます。

いつでもどこからでも災害に関する情報の入手と伝達ができると聞いて、Bさんは安心してしています。

## 楽しく豊かなまち

「楽しく豊かなまち」を実現するためには、まず学校教育を充実させるための仕組みが必要であると考えられます。本市では既に教育情報センターが稼働しているところですが、当センターを活用して、学校間の授業の交流や教師間の教材の交流を行うことが効果的です。また、ネットワーク化された学校を、IT講習会の実施会場、あるいは、生涯学習のための情報提供、eラーニング実践の場として活用し、地域のIT拠点として位置づけることも必要です。

また、子育ての相談が自宅からでも気軽にできる仕組みの構築や、幼稚園・学校と家庭とのコミュニケーションを円滑にする仕組みの導入等についても検討することが必要です。

一方、市民が集う公共施設を、賑わいのある場とするために、施設の多目的複合化を検討するとともに、お茶を飲みながら交流する機能やITを活用したコミュニケーション機能を付加するなど、現状の機能・役割を見直すことも必要であると考えられます。

このような施策が展開されると、次のようなことが可能となります。

### エピソード3：小学生を持つCさんの場合

Cさんには小学生の子供がいます。

子供は学校からの連絡プリント等をランドセルに入れっぱなしのことが多く、学校行事やPTAの会合についての情報が伝わらないという不安を持っていました。

しかし、西東京市は、インターネットを活用し、学校のイベント情報を掲載するようになりました。また、連絡のプリントを子供に配布した日には、電子メールで携帯電話にその旨連絡が来るようになりました。Cさんの家庭は共稼ぎなのですが、勤務先に持っている携帯電話に連絡が来るため安心して働けます。

学校側も、電子メールを活用するようになって、一旦配信先を登録しておけば同時に情報を配信できるだけでなく、配信先の変更も家庭側から簡単に行えるため、情報が届かないという事態を回避することができるようになりました。

明日は遠足なのですが、天気予報は雨が降るかもしれないと言っています。

これまで、早朝に連絡網が回ってくるのですが、順番が後の方だと連絡の到着時間が遅くなってしまい、中止かどうかヤキモキすることもありましたが、今は全家庭に同時に情報が届くので何の心配もありません。

#### エピソード4：学生Dさんの場合

Dさんは西東京市に住む学生です。

これまでは、コミュニティセンター等の公共施設は高齢者の皆さんが多く利用しているという印象があり、心理学を勉強しているDさんとしては、いろいろと高齢者の方の話を聴きたいと思っていました。しかし、学生としてはちょっと入りづらいかなと思っていたのも事実です。

しかし、最近コミュニティセンターが変わったと感じています。

西東京市では、コミュニティセンターにインターネットカフェを設置したのです。

研究に関して調査する際にはインターネットをよく利用しているDさんですが、これまでは自宅か大学でしかインターネットを使えないと思っていたのですが、このコミュニティセンターでは使えるのです。さらに、お話ししたいと思っている高齢者の方もたくさんいらっしゃるのです。同じゼミの友人を連れて時々通うようになりました。意外とデザインもおしゃれなのです。

高齢者の方に聞いてみると、Dさんのような若者と話をすることが楽しいということでした。

#### エピソード5：小学生Eさんの場合

Eさんは西東京市の小学生です。

Eさんの一番好きな科目は理科です。特に実験が大好きで、これまでは、先生の手作り実験道具等のおかげもあり、楽しく勉強できました。

最近、天体の勉強をし始めたのですが、どうも実感が湧きません。

ある日、学校のパソコンでNASAの画像を見る機会がありました。教科書を見ていただけでは理解できなかった宇宙のスケール感、星の多様性について、楽しく実感することができました。

先生の話によれば、教育情報センターからNASAに直接インターネットがつながっているということです。あしたは、NASAの人と話ができると聞きました。もうワクワクします。

近いうちに、多摩六都科学館の情報も学校で見られるようになるということです。ますますEさんは理科が好きになりそうです。

## うるおいのある元気なまち

「うるおいのある元気なまち」を実現するためには、市内で事業を営む事業者が元気になる必要があります。

そのためには、地域情報化の一環として事業者のIT化をサポートし、IT人材育成機能や人材バンク機能を整備していく必要があります。また、地域での雇用を拡大するため、求人情報を流通させる仕組みやS O H O支援等の仕組みを構築することが期待されます。

一方、地元の農産物を地元で消費する「地産地消」を推進するための農産物庭先販売情報ネットワークシステムや、地元商店街の情報をインターネット・携帯電話でも入手できるバーチャル商店街等、情報技術を活用した地域産業の活性化を図る必要もあります。

この際、市内で活用できるコミュニティICカードの活用や地域通貨の導入等、前述の地域産業振興をさらに加速させるための仕組みを検討する必要があります。

このような施策が展開されると、次のようなことが可能となります。

### エピソード6：フリーターFさんの場合

Fさんは西東京市に住むイラストレーターです。

しかしながら、仕事が不定期に入るためフリーターと呼ばれています。

Fさんの最大の悩みは、自分の作品を発表する機会がないことです。自分の実力をアピールする機会があれば、もっと仕事も増えるのではないかと考えています。

そんな時、西東京市では、市内で活動しているアニメーターが一箇所に集まることができ、そこでコミュニケーションしたり、作品の発表会を行ったりできるイベントを開催してくれました。また、公共施設の一角に無線LANが利用できる環境を整備してくれました。おかげで、仕事の機会も増えまし、仕事を行う環境も以前よりは改善されました。

さらに、事業を行う時にネックになるのが経理事務をどうするかということがありましたが、これも市のインキュベーション機能として事務サポートがあり、FさんのようなフリーターやS O H Oの事業支援を行っています。

Fさんは今、市の元気が出る仕組みに感謝しています。

## エピソード7：主婦Gさんの場合

Gさんは西東京市に住む主婦です。

普段、駅のそばのスーパーマーケットに車で買い物に行くことが多いGさんですが、最近では近所の商店街を利用するようになりました。

というのは、毎日、商店街の八百屋・魚屋・肉屋から、夕方4時になると電子メールが携帯電話に送られてくるからです。どうも西東京市がサポートしているらしい。

新聞折込の情報には目を通していたGさんですが、最近では携帯のメールを確認してから買い物に行くようになりました。お店の方に聞くと、折込広告よりも安いし、いつもきてくれるお客さんにメールを送るので効率もいいそうです。自分の行動を見ていると何か納得してしまうGさんでした。

## エピソード8：主婦Hさんの場合

Hさんも西東京市に住む主婦です。

やはり駅のそばのスーパーマーケットに車で買い物に行くことが多いHさんですが、最近ではちょっと得した気分です。

というのは、これまで地下駐車場の時間が気になったりしていたのですが、今回スーパーで貯めたポイントを、市営の地下駐車場の支払いに使えるようになったのです。

最近、西東京市ではコミュニティICカードを発行し、いろいろなお店でポイントが貯まるようになりました。Gさんは、買い物をするなら地元に行こうと思っています。だって、得ですから・・・

駐車場を皮切りに、いろいろなサービスが受けられるといいなと思って、今日も地元で買い物をするHさんでした。

## エピソード9：大学教授Iさんの場合

Iさんは西東京市にある大学の先生です。最近、楽しみが増えました。

西東京市が、ものづくりを考える市民会議室を開設したからです。ここには、市内の住民、NPOから、新しい製品やサービスのアイデアが続々と寄せられています。これらのアイデアと事業者のものづくりのノウハウを連携して、新たな事業の展開を検討することが大変楽しいのです。

今日も工場のオーナーが大学に訪ねて来ます。地元発の製品を生み出すために、打合せは続きます。

## 便利で快適なまち

「便利で快適なまち」を実現するためには、生活に関連する情報を「いつでも」「どこからでも」入手できる仕組みを構築する必要があります。

そこで提供される情報は、鉄道・バス・駐車場といった交通情報のほか、商店、スーパー、病院、公共施設等公共・民間を問わない内容が求められます。さらに、情報の提供に際しては、地図上に場所を示したり即時性の高い情報を提供する等、情報技術の特性を活かすことが必要です。具体的には、市報やホームページの充実だけではなく、西東京市メールマガジンの発行や公共端末のコンビニエンスストア等への設置、さらには、コミュニティFM放送、CATVとの連携等も検討します。

特に、コミュニティ情報を結集したホームページは、西東京市に関する地域情報の玄関口（ポータル）として機能するだけでなく、地域の住民が持つアイデア・ノウハウ・知恵を交流させるコミュニティ機能も保有し、さらに地域の情報・アイデア・ノウハウ・知恵・人材のデータベースにもなることも期待されます。

一方、電子自治体化の一環として、行政サービスの手続き等を自宅から、あるいは公共施設から申請する、予約できる機能を整備することが必要です。具体的には、電子申請・電子調達・電子税申告等を実現し、また現在行われている公共施設予約を24時間できるようにする等、「いつでも」「どこからでも」申請・予約が行えるシステムの構築を検討します。

さらに、電子会議室を設置して情報公開と市民参加型行政をさらに推進し、市民・事業者・行政が連携しながらまちづくりを推進する体制を確立します。

このような施策が展開されると、次のようなことが可能となります。

### エピソード10：新入生Jさんの場合

Jさんは西東京市にある大学の新生です。

引っ越してきて日も浅く、街のどこにどのようなお店があるかまったく検討もつきません。

ところが、西東京市がコミュニティポータルサイトを作っていることを知りました。中を見てみると、アパートの近くにあるクリーニング屋や英会話学校、美容院、CDレンタルショップ等の情報が地図の上に示されています。

これは便利です。早速、友人にも教えました。

今日友人からは、おしゃれなカフェの情報を見つけたと言われました。行ったことのある人のお勧めメニューも載っているそうです。

こんなに便利な情報源があるなんて。今日から出かける前にはコミュニティポータルサイトをチェックしなければ・・・

## エピソード11：会社員Kさんの場合

Kさんは西東京市に住み、都心のオフィスに通勤しているビジネスマンです。以前から市のグラウンドを予約しようと思っていたのですが時間がなく、実現しませんでした。

ところが、今度西東京市では、都内全域のコンビニエンスストアの公共端末で、市の施設の予約ができるようにしたのです。

会社ではパソコンを使っているものの、自宅にパソコンのないKさんは、会社から戻ってもインターネットの予約システムを利用できないので残念に思っていたのですが、これで昼休みに予約できるようになりました。

コンビニエンスストアで公共端末を覗いてみると、公共施設の予約だけでなく、市のホールを使ったコンサートのチケット予約ができることもわかりました。早速、室内四重奏のチケットを予約したKさんは、家に帰って奥さんをびっくりさせるつもりです。

## エピソード12：父親Lさんの場合

西東京市に住むLさんには小学生の子供がいます。

子供にこま回しを教えてくれとせがまれているのですが、Lさんは子供の頃あまりこまが得意ではなく、十分に技を教えられそうにありません。

困ったなあと、コミュニティポータルサイトを見ていたら、「一芸名人人材バンク」というコーナーがありました。ひょっとして、と思って見てみると、居ました居ました、こま名人が。市内のおじいさんです。

電子メールで連絡をとると今度の日曜日に来なさいという返事。早速子どもを連れて行きました。

自分では教えられませんでしたでしたが、おじいさんの技を見て息子さんはびっくりです。こんなすごいおじいさんが居たのかと、感心していました。

Lさんは、人材バンクの仕組みに感謝するとともに、今度は自分がまちの歴史を教える側に回ろうと、早速人材データベースに登録することにしました。

住民の知恵が子供を育てるっていいですね、とKさんは友人に話しています。