

第 1 章

地域情報化推進の基本的な考え方

- 1 基本的な考え方
- 2 計画の位置づけと期間
- 3 計画の背景

1 基本的な考え方

(1) 基本理念

策定の目的

西東京市は、平成13年1月の合併により誕生した新しいまちという性格から、「新しいコミュニケーション」が生まれるためのきっかけづくりや、より多くの市民がふれあうための機会の創出が求められています。

また、社会全体を取り巻く環境の変化から、地方分権に対応したまちづくり、少子高齢化社会への対応、快適な生活環境の整備、循環型社会の構築など、新しい課題への対応が求められています。

一方、インターネットや携帯電話に代表されるIT^(注1)(情報技術)の急速な普及は、市民や事業者、行政をはじめとする地域社会に大きな影響を与えています。

たとえば、電子メールやホームページ^(注2)は、世界の人達と瞬時に情報をやり取りしたり、遠隔地を結んだ会議や授業を可能にしました。また、本や車、衣料品を仮想的な店舗から販売する新しいビジネスや電子会議室^(注3)を活用した新しいかたちの市民参加などを生み出しています。

このような社会的背景を踏まえ、西東京市においても、「暮らし」や「地域経済」「行政」など、あらゆる場面にITをどのように活用していくかという地域情報化への取り組みが課題となっています。

本計画は、地域情報化を総合的、体系的に推進するための基本的な考え方や施策を示し、市民・事業者・行政という地域情報化の主体が互いに計画を共有することで、それぞれの主体が連携して自ら積極的に地域情報化を推進するために策定するものです。

(注1) IT (Information Technology): 直訳は情報技術のこと。情報の提供 / 共有 / 検索 / 加工 / 分析など、情報を取り扱うための情報分野もしくは情報通信分野の基礎から応用までの技術のこと。

(注2) ホームページ: インターネット上で情報を公開するための場所。それぞれ決められた住所(アドレス)を有しており、そのアドレスを入力することで、当該場所の情報を閲覧することができる。

(注3) 電子会議室: インターネットなどのネットワーク上に電子掲示板を設置して、不特定多数の参加者間で情報交換をするための場のこと。



計画の基本理念

地域情報化を推進することで、地域の情報が今まで以上に活発に流通し、今まで出会えることがなかった人同士の新しいコミュニケーションから新たな知恵が生まれ、ふれあいややさしさにあふれた活気あるまちを実現することが可能になります。また、時間や場所に制約されない新しいサービスが生まれ、便利で快適なまちを実現することも可能になります。

したがって、時間や場所、立場や世代にとらわれない新しいコミュニケーションやサービスが生まれ、ふれあいややさしさにあふれた快適で暮らしやすい『新しいかたち^(注4)のコミュニケーション社会』の創出を地域情報化基本計画の基本理念とします。

(注4) 新しいかたち：「時間と場所の制約を受けない」あるいは「立場と世代を越える」ことを指す。

(2) 基本戦略

地域情報化の基本理念『新しいかたちのコミュニケーション社会』を実現するためには、時間や場所、立場や世代にとらわれない新しいコミュニケーションやサービスを、いつでも、どこからでも、誰もが簡単に利用できる環境を整える必要があります。また、新しいコミュニケーションやサービスを利用するだけでなく、自らコミュニケーションに参加し、サービスや情報を提供することができる環境も必要になります。

したがって、『新しいかたちのコミュニケーション社会』を創出するための基本戦略を次のように定めます。

いつでも必要な情報や望むサービスにアクセスできるまち

すべての人が、インターネットや携帯電話などの情報通信機器を利用して、いつでも、どこでも必要な情報や望むサービスにアクセス^(注5)することができ、必要な情報がさまざまなメディア^(注6)で提供されるまちを目指します。

市民実態調査(アンケートより)

- ・ 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)。
- ・ すべての情報やシステムが一括された窓口がないため、分かりづらい。
- ・ 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分かりやすく宣伝を。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)に情報を出してほしい。
- ・ 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! 多くを望むのは欲ばりでしょう。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? 必要なときに分かりやすい情報が簡単に手に入る仕組みを希望する。

(注5) アクセス: 入手する、取りに行く、あるいは入手するために対象となる情報・サービスに近づくこと。

(注6) メディア(media): 情報を提供するための媒介物、転じて情報を届けるための手段という意味でも用いられる。



提供したい情報やサービスをあらゆる方法で発信できるまち

インターネットや携帯電話、コミュニティＦＭ^(注7)放送、ＣＡＴＶ^(注8)などのあらゆる情報通信メディアを利用した、情報の発信や交流、サービス提供が盛んに行われることで、新しいコミュニケーションや新たな知恵が生まれるまちを目指します。

市民実態調査(アンケートより)

- ・ 今後ＩＴ利用が増加するにつれ、人間同士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同士のコミュニケーションがより必要になると思われる。
- ・ 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・機会を作ってほしい。
- ・ 一方通行の情報だけでなく人と人がふれあってい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。

(注7) コミュニティＦＭ：市町村の一部の地域において制度化された、超短波(ＦＭ)放送局。地域の特色を活かした番組制作、地域に密着した情報提供などを行っている。

(注8) ＣＡＴＶ(Cable Television)：ケーブルによって接続された住宅等に放送を配信する有線テレビのこと。本来は難視聴地域での利用を想定して作られたが、現在では多チャンネル放送や常時インターネット接続サービスなどを提供し、地域の高速大容量インフラの一つとなりつつある。

(3) 地域情報化の視点



暮らしの情報化

市民生活に密着した幅広い分野の情報やサービスを誰もが、分かりやすく、簡単に、いろいろな情報媒体から利用できる仕組みを整え、市民が「安心して健やかに暮らし」「楽しさや豊かさ」を実感できるまちを目指します。



地域経済の情報化

地域に根ざした産業の活性化や新しいビジネスが生まれる仕組みを整えると同時に、働きたい人の就労機会を拡大する取り組みを行い、市民や事業者が、「元気で」働き、「うるおい」のある生活が送れるまちを目指します。

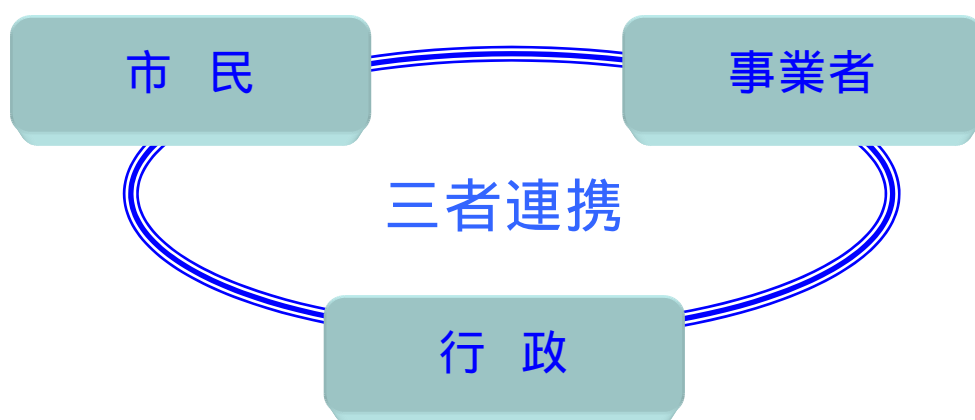


行政の情報化

行政の情報やサービスがいつでも、どこからでも、誰もが簡単に利用できる仕組みを整え、「便利で快適な」まちを目指します。

市民、事業者、 行政の連携

暮らしや、地域経済、行政の情報化を、地域全体で相互に補完しあいながら、進めていくためには、広範な分野にわたる連携と無駄のない取り組みが必要になります。そのためには、地域を構成する市民およびNPO（注9）、事業者、行政が協力関係のもと、地域情報化に自ら積極的に取り組むことが必要です。この活動を推進するため、三者が幅広く連携するための基盤づくりや市民、事業者を支援するための仕組みも整える必要があります。



（注9） NPO（Non Profit Organization）：民間非営利組織。行政機関や営利企業とは独立した組織で、主に保健福祉の増進、社会教育の推進、まちづくり、文化・芸術・スポーツの振興、環境保全、人権擁護、国際協力などの分野で活動を行っている。1998年に特定非営利活動促進法（NPO法）が施行され、法人格が取得できるようになった。

(4) 地域情報化の方向性

安心して健やかに暮らせるまち

イキイキ情報化

市民が安心して健やかに生活するためには、保健・医療・福祉に関する情報がさまざまなメディアを通じて市民に提供され、サービスを安心して便利に受けることができる仕組みを整える必要があります。また、防災・防犯に関する情報が正確かつ的確に市民に提供され、災害や事件の発生状況や復旧状況を市民が速やかに把握できる仕組みを整える必要があります。さらに、環境・リサイクルに関する広範な情報が市民に提供され、環境問題への理解や環境保全に関する市民の活動を促進するための仕組みを整える必要があります。

楽しく豊かなまち

ワクワク情報化

情報化社会を楽しく豊かに生活するためには、学校の情報教育環境を整備し、次代を担う子どもたちがIT機器の操作方法や情報の利活用能力、モラルを身につける必要があります。ITの活用は、学校間、学校と家庭、学校と地域の交流を活性化することにつながります。また、あらゆる層の市民が、学習活動やコミュニティ活動の情報を簡単に入手できる仕組みを整える必要があります。さらに、ネットワークの双方向性を活かし、市民が持っている知恵を集約し、まちづくりに反映させる仕組みを整える必要があります。



うるおいのある元気なまち

キラキラ情報化

地域経済が活性化し、うるおいのある元気なまちを実現するためには、空き店舗情報や地域の商品ブランド（注10）イメージを高める情報などがさまざまなメディアを通じて発信される仕組みを整える必要があります。また、雇用の拡大や創出につながる就職情報等をいつでも利用できる仕組みを整える必要があります。さらに、都市機能を高め、生活に余裕を持たせるため、交通渋滞や駐車場、駐輪場などの情報を的確に提供する仕組みを整える必要があります。



便利で快適なまち

ラクラク情報化

便利で快適なまちを実現するためには、利用者が利用したいサービスや情報をいつでも、どこでも、簡単に利用できる仕組みを整える必要があります。

（注10） 商品ブランド：商品の持つ特長が消費者に対して広く認知され、他の商品よりも優位なイメージを構築する力。ファッション性、信頼性、希少性などがブランドの要因となる。

(5) 目指すまちの姿・・・「こころポリシティ・西東京」の実現

ITは、本来暮らしや仕事を便利にする道具に過ぎません。従来からある紙やペンなどと併用して、この新しい道具に情報やサービスを付加することで価値が生まれます。そして、情報やサービスを付加するのは、人が担うものです。したがって、「新しいコミュニケーション社会」を創出するためには、人による取り組みとITによる取り組みの両方が必要になります。

西東京市が目指す“新しいかたちのコミュニケーション社会の創出”は、実際に人と人が出会い、対話するためにITをどう活用するかという視点を重視します。そのため、西東京市の地域情報化は、「人による情報化」と「ITによる情報化」の相乗効果で実現することを明確にするため、目指すまちの姿「新しいかたちのコミュニケーション社会」を、市民から提案された「こころの交流を大切にすまち 西東京」を意味する「こころ^(注 11)」「ポリシー^(注 12)」「シティ^(注 13)」を結合した造語「こころポリシティ・西東京」と表現します。



(注 11) こころ：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。

(注 12) ポリシー：政策、方針、規則。ここでは「基本的な考え方」という意味で用いる。

(注 13) シティ：「まち」という意味で用いる。

(6) 地域情報化推進の体系

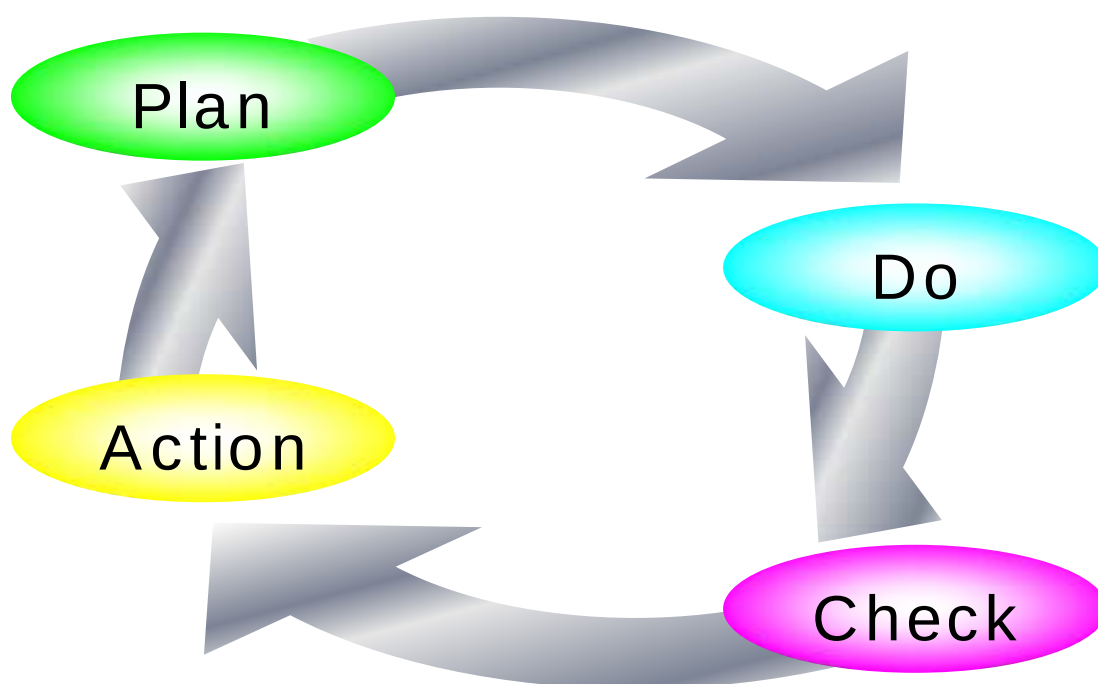


2 計画の位置づけと期間

「西東京市地域情報化基本計画」は、市の総合計画との整合性を持たせるため、総合計画の前期 5 カ年を計画期間とします。さらに、市民に与える効果等から、推進施策に優先順位をつけ推進します。

しかしながら、IT 分野の技術革新は急速に進むことから、推進施策については、随時、見直しを図るものとします。具体的には、計画し（Plan）、実行し（Do）、評価し（Check）、見直し（Action）というプロセスを繰り返して、随時見直しを行います。

また、「西東京市行財政改革大綱」と連携する必要があることから、市民サービスの向上と行政事務の効率化を推進するための計画としても位置づけます。



P D C A サイクル

3 計画の背景

(1) 社会的背景

ITの急速な進展は、産業革命に匹敵する歴史的な大転換をもたらし、市民生活のあらゆる場面で、その仕組みや生活スタイルを大きく変化させています。たとえば、インターネットを活用して米国の本屋や洋服屋に注文し、一週間以内に手元に本やシャツが届くようなこともあたり前の世界になりつつあります。また、外国にいる友人と電子メールで手軽に、かつ安価に、情報のやり取りをすることも可能になっています。

平成 14 年度総務省通信利用動向調査によると、わが国のインターネット普及率は 54.5%（世界 10 位）、普及人口は 6,942 万人（世界 2 位）です。また、インターネット利用者の約 3 割である 1,955 万人がブロードバンド^{（注 14）}利用者であり、契約数は 781 万件で世界第 3 位です。携帯電話については、契約数が 7,566 万件であり、そのうちの約 83%にあたる 6,246 万件はインターネットに接続できる携帯電話です。また、契約数の約 3 割がカメラつき携帯電話であり、ますます多機能化してきています。さらに、これら IT 機器の普及に合わせ、平成 14 年の個人・企業間の電子商取引額は、前年から倍増し、1 兆 5,870 億円となっているほか、情報通信サービスへの世帯支出額（年間 132,864 円）、世帯支出比（3.6%）も前年（世帯支出額 124,362 円、世帯支出比 3.4%）から確実に伸びています。

一方、利用を妨げる要因として、世代によるインターネット利用の格差や都市規模によるブロードバンド利用の格差が存在し、デジタルディバイド^{（注 15）}（情報格差）の是正が課題として示されています。また、情報通信ネットワークを利用する上で、個人、企業ともに情報セキュリティ対策が最大の課題と報告されています。

（注 14）ブロードバンド：直訳は広い（broad）帯域（band）のこと。正確には「1つの物理回線を複数の搬送波を使って多重化すること」をいうが、一般的に使用されている意味では、光ファイバーや ADSL（Asymmetric Digital Subscriber Line：非対称デジタル加入者線）に代表される「通信速度が速い高速通信」のこと。

（注 15）デジタルディバイド：パソコンやインターネットなどに関する情報技術の習得度やアクセス環境の違いから、入手できる情報に差異が生じる、あるいは、その結果生活水準や収入に格差が生じること。

(2) 国の情報化

政府は、「すべての国民が情報技術を積極的に活用し、かつその恩恵を最大限に享受できる知識創発型社会の実現に向けて、既存の制度、慣行、権益にしばられず、早急に革命的かつ現実的な対応を行わなければならない」とした上で、「5年以内に世界最先端のIT国家となることを目指す」として、平成12年に「IT基本法^(注16)」を制定し、平成13年には、「e-Japan 戦略^(注17)」を打ち出しました。これにより国の省庁を結ぶ「霞ヶ関WAN^(注18)」や全国の地方公共団体を結ぶ「LGWAN^(注18)」、住民基本台帳ネットワーク、公的個人認証サービス^(注19)などの基盤整備が進められ、さらに、申請手続きの電子化や電子申告、電子納税など「電子政府・電子自治体」の実現への取り組みを推進しています。また、平成15年7月にIT戦略本部において「e-Japan 戦略」が決定されました。e-Japan 戦略では、「インフラの整備」に重点が置かれていましたが、e-Japan 戦略では「ITを活用すること」に重点が移行しています。具体的には、「医療」「食」「生活」「中小企業金融」「知」「就労・労働」「行政サービス」の7分野を官民連携により先導的にIT化を推進する分野として定めて、その後社会全体への波及を目指すこととしています。



(<http://www.e-gov.go.jp/>)

-
- (注16) IT基本法：2000年に制定された「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」の略。この法律は、情報通信技術の活用による急激な社会経済構造の変化に適確に対応するため、高度情報通信ネットワーク社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進することを目的としている。
- (注17) e-Japan 戦略：2001年に高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT戦略本部）において示された国家戦略。この戦略では、IT国家基盤として、超高速ネットワークインフラの整備及び競争政策、電子商取引と新たな環境整備、電子政府の実現、人材育成の強化、の4つの重点政策分野に集中的に取り組むこととしている。
- (注18) 霞ヶ関WAN、LGWAN：WANとはWide Area Networkのこと。霞ヶ関WANは官庁だけを接続した専用回線のこと。また、LGWANは地方公共団体（LG：Local Government）を接続した専用回線のこと。
- (注19) 公的個人認証サービス：国や地方公共団体への申請・届け出が、本人からのものであることを電子的に確認するために、地方自治体が個人を認証するサービス。インターネット上では、印鑑証明書と同様の効力を持つ。
-

(3) 東京都の情報化

東京都は、平成 13 年 3 月に策定した「電子都庁推進計画」の中で、「IT を積極的かつ効果的に導入した電子都庁を構築」し、「見える（開かれて理解しやすい）都政」「触れる（気持ちに通じて親しみの持てる）都政」「動かせる（都民が主役となって変えていく）都政」を実現し、「都政を限りなく都民に近づけ、都民が手元で各種の行政サービスを受けられるような環境を創り出す」としています。

また、都民生活の将来像として

- (1) いつでも、どこでもネットワークを通じて受けられる行政サービス
- (2) ネットワークを通じた社会的合意形成
- (3) 安心の暮らしを支えるネットワーク
- (4) 情報ネットワークで享受する豊かな文化
- (5) ネットワーク社会の産業振興と新しい働き方の創造
- (6) バーチャルスクール^(注 20)で実現する多様な教育

等の考え方を示しています。平成 14 年から、都が保有する光ファイバーの利用料見直しや公共施設における無線 LAN^(注 21)インターネット接続サービスの実証実験等の「電子都市構築のための基盤整備への支援」や防災、産業、教育、健康分野での IT 活用を進める「都民生活への IT 活用」を推進しています。

また、「電子自治体の構築と連携」として、平成 15 年 2 月に都区市町村電子自治体共同運営協議会を区市町村と立ち上げ、共同アウトソーシング^(注 22)運営による電子自治体実現を推進しています。具体的には、「住民・企業の利便性向上」、「電子自治体実現の経費削減」、「セキュリティ水準の確保」、「IT における要員不足の解決」を目指して、電子申請や電子入札などの共通する機能を都区市町村が共同で整備・運営し、高品質のサービスを安価に提供することを目指しています。

(注 20) バーチャルスクール：パソコンやインターネットを活用した仮想的な学校のこと。主に自宅でコンピュータの画面上で学習したり、ネットワークで教師の授業を受けたり、質問・相談したりできる。

(注 21) 無線 LAN：無線を活用した狭いエリアにおけるネットワーク構築の手法。パソコンをケーブルに接続する必要がないことから、利用者は容易にネットワークにつながることができる。

(注 22) アウトソーシング：外部（outside）の経営資源（source）を活用することという経営用語。外部の専門企業（アウトソーサー）に業務を委託することを指す。

(4) 西東京市の情報化

市民の情報化に対する現状とニーズ

■ 市民（18 歳以上）の意向 ■

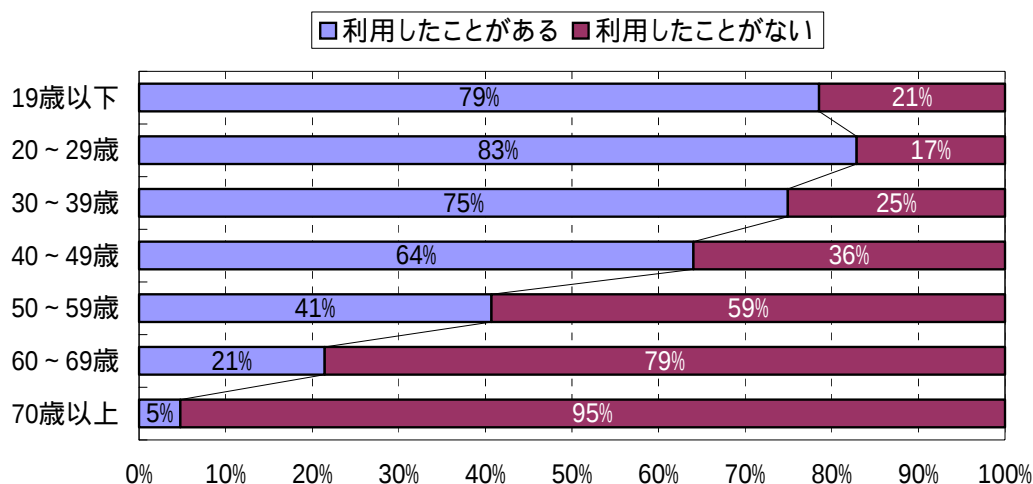
情報化に対する市民の現状とニーズを把握するため、平成 14 年 6 月から 7 月にかけて、任意に抽出した 18 歳以上の市民 3,000 名を対象とした「情報化に関する市民実態調査」（有効回答数 2,276 名 回答率 75.9%）を実施しました。その調査結果は次に示すとおりです。

インターネットや携帯電話の利用状況

インターネットについては、回答者の 51%が「利用したことがある」と回答しています。利用目的は、「情報を収集するため」が 66%と最も多く、次に「電子メールや掲示板などのコミュニケーションを行うため」の利用（22%）が多くなっています。年代別では、20 歳代の 83%が「利用したことがある」と回答し、30 歳代で 75%、40 歳代で 64%が「利用したことがある」としています。また、50 歳代でも約 41%が「利用したことがある」としています。また、インターネット利用者の約 39%がブロードバンド接続を行っています。

携帯電話については、回答者の 56%がインターネットやメールを利用できる携帯電話を「持っている」と回答し、電話機能だけの携帯電話を加えると、回答者の 64%が「持っている」と回答しています。

年齢別のインターネット利用状況



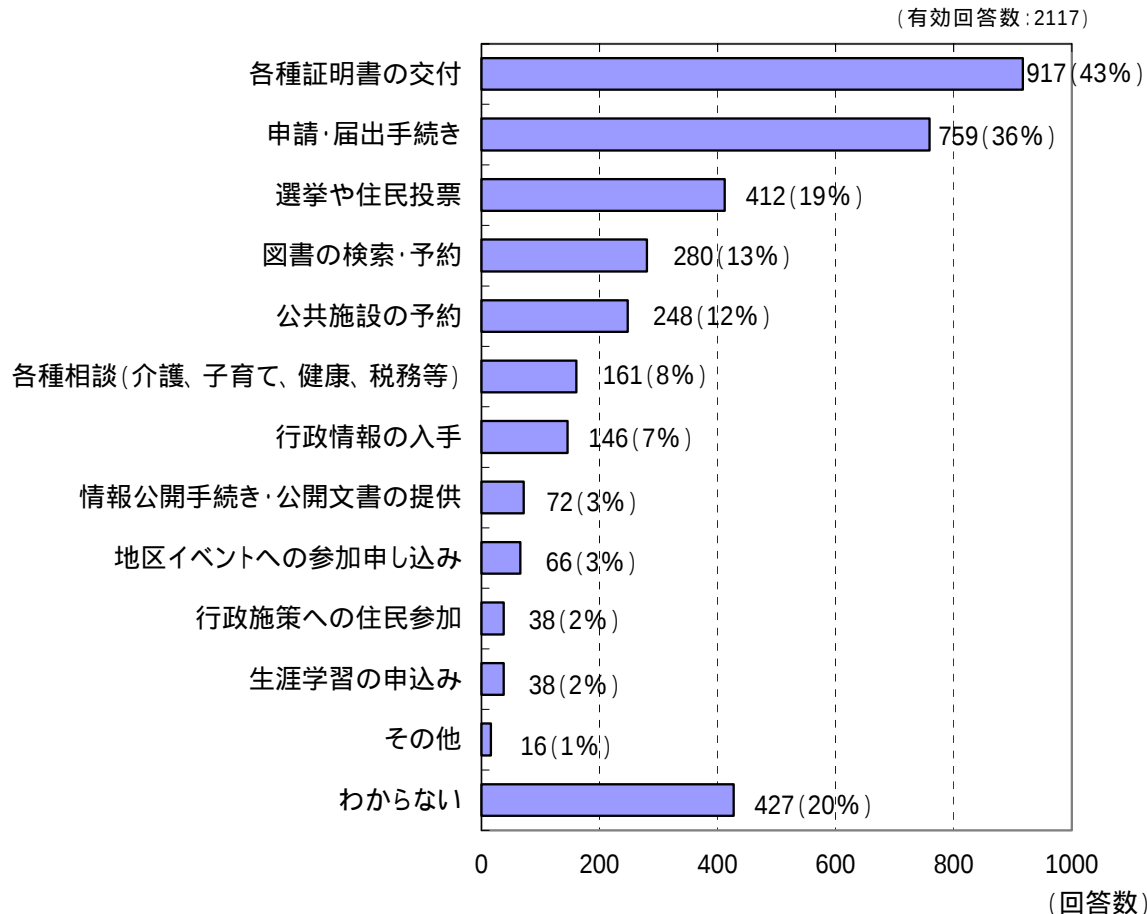
利用する行政サービスと不便な点

「各種証明書の交付」が51%と最も多く、次に「図書館の利用」が15%となっています。一方不便に感じている点は、「窓口が開いている時間に市役所に行けない」(30%)、「市役所まで行くのが不便」(14%)という回答が多く、「どんな行政サービスが提供されているか分からない」(17%)という回答も多くなっています。

ITの活用を期待する行政サービスへのニーズ

「各種証明書の交付」を期待する人が回答者の43%と最も多く、次に「申請・届出手続き」(36%)へのIT活用の期待が高くなっています。年代別の傾向としては、20歳、30歳代では、「選挙や住民投票」、「図書の検索・予約」、50歳以上では、「生涯学習の申込み」、「行政施策への住民参加」への期待が高くなっています。

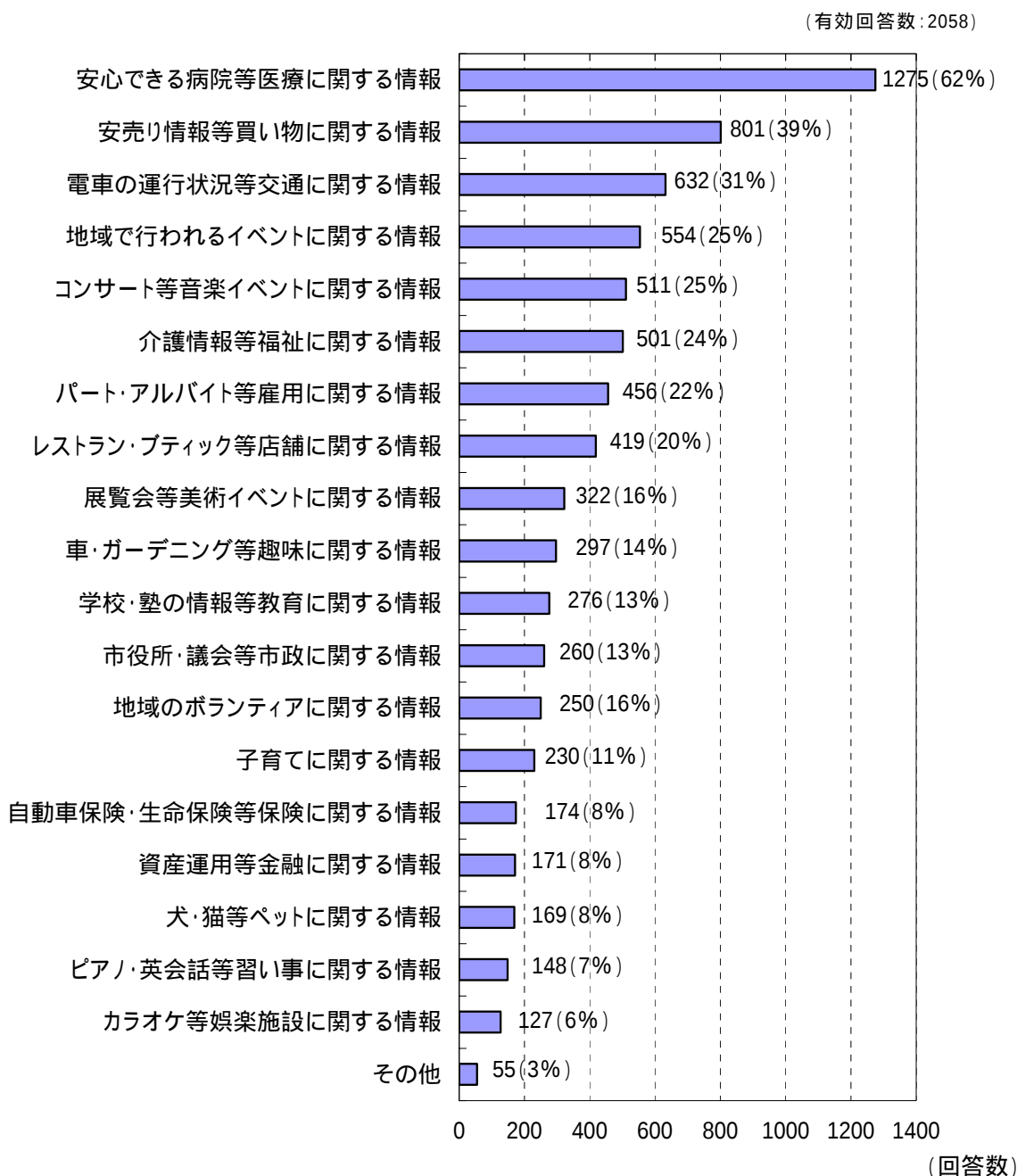
IT活用によって便利になると思われる行政サービス



地域の生活情報へのニーズ

回答者の 62% が「安心できる病院等医療に関する情報」を求めています。年代別の傾向としては、10、20 歳代では「カラオケ等娯楽施設に関する情報」、30 歳代では、「子育てに関する情報」、50 歳以上では、「介護情報等福祉に関する情報」、「市役所・議会等市政に関する情報」へのニーズが高くなっています。

市民が求めている地域の情報



行政情報へのニーズ

地域の生活情報と同様に回答者の 41% が「健康診断等の保健、医療に関する情報」を求めています。年代別の傾向としては、20 歳、30 歳代では、「教育に関する情報」、「交通に関する情報」を、50 歳以上では、「介護情報等福祉に関する情報」を求めています。

地域の情報を入手する手段

地域の情報を入手する手段としては、回答者の 61% が「市報等」を利用しており、「一般新聞」(53%)、「一般テレビ」(42%) の順に利用されています。

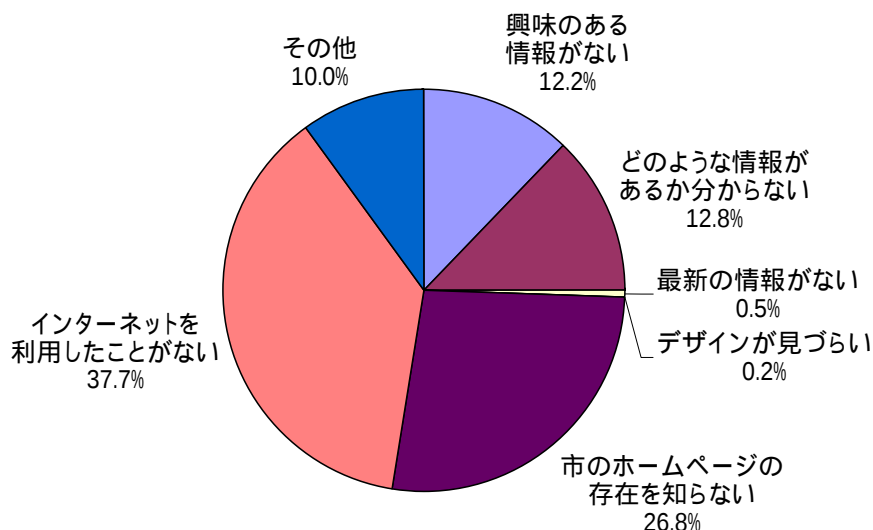
情報を入手するために便利だと思う手段については、上記 3 に加え回答者の 40% が「インターネット」と回答しています。

市のホームページの利用

回答者の 81% が「利用したことがない」と回答し、その理由として、「インターネットを利用したことがない」という回答を除くと、回答者の約 27% が「市のホームページの存在を知らない」と回答しています。

市のホームページを利用したことがない理由

(有効回答数 : 1879)



情報化に関する自由意見について（主な意見）

- 地域情報化に関して
 - ・ 情報格差が生じさせないためのＩＴ講習会など開催
 - ・ 対面のコミュニケーションやアナログ^{（注 23）}情報と併用した情報化の推進
 - ・ 個人情報保護対策の徹底
 - ・ 行政情報だけでなく、地域全体の情報をわかりやすく提供する仕組みの整備

- 地域活動に関して
 - ・ 時間の関係や子どもの世話で参加できない
 - ・ 地域通貨の導入や参加しやすい環境の整備
 - ・ 参加するための方法が分からない

- 地元の産業に関して
 - ・ 地元の農産物の情報が必要
 - ・ 農産物の安全に関する情報が必要
 - ・ 地元商店の活性化が必要
 - ・ 地元の商店や産業の情報が必要

- 行政サービスに関して
 - ・ 情報公開の推進
 - ・ 公共端末の設置
 - ・ 広報手段の充実（ホームページの充実、メールマガジン^{（注 24）}等）

（注 23） アナログ：デジタルに対峙する言葉。データを連続的に変化する量で表すこと。

（注 24） メールマガジン：電子メールを媒体とした雑誌、新聞のこと。基本的には特定の会員に対して定期的に同報通信するものであり、有料や無料のものが存在する。

■ 市内小中学生の意向 ■

住民（18 歳以上）と同時に、これからの西東京市を支える市内の市立小中学生 303 名（小学校 5 年～中学校 3 年生）を対象とした「情報化に関する調査」（有効回答数 293 名 回答率 96.7%）も実施しました。その調査結果は次に示すとおりです。

小中学生のパソコン普及度とインターネットへの期待

パソコンの普及度については、回答者（小中学生）の 79%が「家にパソコンがある」と回答しています。利用目的は、「インターネットを使った遊びや調べもの」が 85%と最も多くなっています。

インターネットについては、回答者（小中学生）の 42%が「対戦ゲーム」で利用してみたいと回答し、「友達をつくりたい」（29%）、「買い物をしたい」（25%）の順に期待されています。

授業におけるインターネットへの感想

回答者（小中学生）の 62%が「授業内容が今まで以上に理解できる」といった前向きな回答している反面、「パソコンに興味がいって授業にならない」（21%）、「パソコンの使い方がわからず授業に遅れる」（8%）といったマイナス面を指摘する回答も多くなっています。



事業者の情報化に対する現状とニーズ

情報化に対する事業者の現状とニーズを把握するため、平成 14 年 11 月に 9 つの団体にヒアリングを実施しました。その結果は次に示すとおりです。

医療・福祉関連

医療・福祉関連の事業者における現状としては、「IT 化に際し、患者に対して提供するサービスへのニーズが把握できていない」「NPO に関連する情報が、地域の中でうまく循環していないと感じている」などの意見があげられました。

今後の地域情報化については、「利用者のプライバシーに踏み込む部分があり、守秘義務を徹底することが必要である」「患者や関係者に身体のことや病気のことをもっと知ってもらいたい」「医療情報や病気に対する知識を地域へ情報提供していきたい」「将来的には、学校との連携において情報をやりとりできるようにしたい」「福祉サービスについては情報が一元化されていない現状があり、ポータルサイト^(注 25)やコールセンター^(注 26)の設置が効果的である」「気軽にインターネットを利用できる場所が増える必要があり、ホットスポット^(注 27)、インターネットカフェ^(注 28)などの設置が望まれる」などがあげられ、IT を活用した情報提供について、将来的な展望はあるものの、現実として、利用者のニーズ把握やプライバシーの保護対策などが課題となっています。

(注 25) ポータルサイト：ある情報を網羅的に検索し、情報の参照先を備えたホームページのこと。幅広い情報の入手に便利である。ポータルとは「入り口」という意味であり、あらゆる情報の入り口となるサイトをポータルサイトという。

(注 26) コールセンター：電話やインターネットを通じて顧客からの問い合わせ対応などを集中的に行う窓口。

(注 27) ホットスポット：無線を活用したインターネット接続サービスを提供する場所（エリア）のこと。規格によるが、通常無線アンテナを中心とした半径数十～数百 m の範囲あるいはファーストフード店等の店舗内でサービスが受けられ、無線対応のパソコンであれば、サービスエリアに入ったことを自動的に知らせてくれる。サービスエリアが概して狭いことから点（スポット）という言葉が用いられる。なお、広く一般的に使われている言葉であるが、NTT コミュニケーションズの登録商標である。

(注 28) インターネットカフェ：インターネットが利用できる喫茶店。最新のパソコンが準備され、高速でインターネットに接続できるネットワーク環境が用意されていることが多い。

産業関連

産業関連の事業者における現状としては、「先進的に取り組んでいる事業者とまったく進んでいない事業者との差が開いており、二極分化する方向にある」「ＩＴをどう使うかではなく、何のために使わなければならないのかを理解できていない」「事業者としても、一定のセキュリティ^{（注 29）}レベルを確保することが大切である」「食品等の安全性などについては、さらに積極的な情報提供が必要である」などがあげられました。

今後の地域情報化については、「情報活用能力を向上させるための講習会の実施が必要である」「公共端末の商店街への設置が望まれる」「西東京市に住んでいるＩＴ関連の人材の掘り起こしが必要である」「人のネットワークを活用し、先進的な事業者が、ＩＴを取り入れられない事業者に対して、経営アドバイスや情報教育、イベント支援などで協力していく」などがあげられ、積極的な取り組みを進める準備はあるが、セキュリティや人材の確保が課題となっています。特に、商業を中心とした中小事業者関係では、パソコンの普及率が３割程度であり、また商工会のポータルサイトに情報を提供している事業者は１割程度しかないことなど、ＩＴの活用がこれからの課題となっています。

通信関連

通信関連の事業者における現状としては、事業者内部でのＩＴを活用した事業展開はすでに確立されています。広域的な立場、またすでにＩＴを活用している立場から、「地域情報化とは、地域をどうしたいのかが明確に示されることが大事であり、ＩＴ化が目的ではないと考えている」「地域のインフラとして、新しい機器、システムを本当に導入する必要があるのかという点を常に意識している」などがあげられています。

今後の地域情報化については、「住民の利便性を向上させるためのネットワークの活用方策を十分に検討する必要がある」「地域の中に点在している情報を一元化し、官民連携で地域の中に情報が流通する仕組みとして地域のポータルサイトを作る必要がある」「西東京市にはラジオ（地域コミュニティＦＭ）やマルチメディアタワーという電波媒体があるという珍しい地域であり、特徴のある情報化が見込める」など、西東京市の優れた環境を活用した特徴的な情報化について、積極的な取り組みが望めることがあげられました。

（注 29） セキュリティ：外部からネットワークを通じて侵入されないための方策。また、内部情報が外部に漏洩しないための方策。

教育関連（私立学校法人）

教育関連での現状としては、「地域で共有できる教育用コンテンツ^{（注 30）}を作成する人材の養成が必要になっている」などがあげられています。しかし、学内では、情報化に関するカリキュラムを取り入れること、学生一人に 1 メールアドレスを付与し、学校からの情報提供は E メールを活用するなど、すでに情報化は推進されています。

今後の地域情報化については、「学校が保有するコンテンツを提供していきたい」「IT 講習会を引き続き、廉価で地域に提供していく」「携帯電話（メール）を利用した情報提供を推進していく」などがあげられ、学校と地域のかかわりが IT の活用により、ますます高まることが期待されます。

（注 30） コンテンツ：中味・内容の意味。通常はインターネット等で利用できる文字・画像・音声等の情報を指す。



地域の情報化の現状と課題

西東京市内には、携帯電話（市内全域がサービスエリア）のほか、地域のケーブルテレビ会社（一部の集合住宅を除き市内全域で利用可能）をはじめとして、高速のインターネット接続サービスを提供する多くの通信事業者が存在し、ブロードバンド接続環境が整いつつあります。

また、情報提供面でも、地域に密着した情報をラジオ媒体から手づくりで提供する地域コミュニティFM（市内全域がサービスエリア）や地域のイベント紹介や気象情報をテレビ媒体から提供する地域のケーブルテレビ会社、市民や団体等がインターネットを利用して提供する地域のポータルサイトなどが存在し、暮らしに関する地域の情報がいろいろななかたちで、さまざまなメディアから発信されています。

地域の産業に関しては、商工会が飲食やショッピングの情報を分類別にホームページから提供しています。

一方、地域の情報やサービスに関する市民の評価は、「情報が整理されていない」「情報がどこにあるか分かりにくい」といった不満の声が多く、また、情報量が豊富な市のホームページも認知度が低いなど、利用者の視点で、地域の暮らしに関する情報を的確に提供する仕組みを整えることが課題となっています。また、地域活動についても、さまざまな制約から「参加したくても参加できない」という意見があり、ここでも、ITを活用した仕組みづくりが課題となっています。さらに、「地元の農産物や商店の情報をもっと知りたい」など、地域経済の情報を充実させる取り組みが求められています。

このように、地域の情報を流通させ、サービスを提供する基盤は整っているものの、市民が「情報やサービスを簡単に利用できる環境には至っていない」というのが西東京市の現状です。そのため、今後は、地域の情報やサービスを簡単に利用できる仕組み、地域経済や地域のコミュニケーションを活性化する仕組みを優先して整える必要があります。

行政の情報化の現状と課題

西東京市では、住民サービスの向上の観点から、電子自治体の実現に向けて、庁内情報化の推進や東京都と連携した行政手続きのオンライン化などの取り組みを推進しています。

市民への行政情報の提供に関しては、月 2 回発行される広報誌やホームページを活用し、暮らしに関する情報や市政に関する情報など、さまざまな情報を提供しています。また、ホームページでは、申請書のダウンロード（注 31）や公共施設の予約、図書の検索予約のサービスを提供し、市内 4 箇所に設置されている自動交付機では、住民票の写しや印鑑証明書の交付サービスを提供しています。さらに、市のメールアドレスを公開し、市民から、直接意見や要望を受け付けています。

しかしながら、行政サービスに関しては、「情報提供や情報公開を充実して欲しい」「行政サービスを簡単に利用できるようにしてほしい」といった要望が市民から多く寄せられています。具体的には、健康診断等の保健・医療情報、教育に関する情報、福祉に関する情報の提供や各種証明書の交付、申請・届出手続きなどのオンライン化が求められています。

また、行政の情報化における課題の一つに、コスト負担があります。情報システムの導入や運用には、多くのコストが必要になります。特に IT は建物などのいわゆるハコモノと比べて、導入コストに対する運用コストの比率が高くなり、財政への後年度負担が大きくなる傾向にあります。したがって、今後は情報システムを新たに導入するだけでなく、これまで導入してきた情報システムの更新・再構築や運用方法などについても十分に検討する必要があります。

そのためには、庁内に IT 知識に詳しい人材を育成することが必要となります。また、庁内の人材以外にも、外部人材の活用、外部へのアウトソーシングなど外部機関の活用なども視野にいて IT の活用を検討する必要があります。

（注 31）ダウンロード：インターネット上の情報やソフト等を回線経由で自分のパソコンに取り込むこと。
