

住民との協働を目指した
新たな公共サービスの可能性
に関する調査研究

平成24年3月

奥州市
財団法人 地方自治研究機構

はじめに

先の東日本大震災において被災された皆様に心からお見舞い申し上げるとともに、一日も早い復興をお祈りいたします。

近年、少子高齢化や景気低迷による厳しい財政事情等、地方公共団体を取り巻く環境は厳しさを増しています。そのような中で地方公共団体は地域産業の活性化、地域コミュニティの活性化、観光振興、行財政改革等の複雑多様化する課題に対応していかなくてはなりません。また、住民に身近な行政は、地方公共団体が自主的かつ主体的に取り組むとともに、地域住民が自らの判断と責任において地域の諸課題に取り組むことが重要となってきました。

このため、当機構では、地方公共団体が直面している諸課題を多角的・総合的に解決するため、地方公共団体と共同して課題を取り上げ、全国的な視点と個々の地方公共団体の地域の実情に即した視点の双方から問題を分析し、その解決方策の研究を実施しています。

本年度は4つのテーマを具体的に設定しており、本報告書は、このうちの一つの成果を取りまとめたものです。

近年、住民ニーズの多様化やライフスタイルの変容などにより、多様な公共サービスの提供が地方自治体に求められてきています。その一方、地方自治体においては、近年の厳しい社会経済状況のもと、行財政運営の点検や改革が求められ、様々な公共サービスを行政が一元的に担っていくことに制約や限界が生じてきています。こうしたなかで、住民、地域社会、企業・団体等と行政が協働し、新しい公共を形成する取組が全国で活発化してきています。こうした動向に対応するため、地方自治体においても、協働型のまちづくりや新しい公共の形成を推進していくための環境づくりや条件整備などを拡充してきています。こうした環境づくり・条件整備の一つとして、近年、情報通信技術（ICT）の活用に大きな期待が寄せられています。

本調査研究の調査地である奥州市は、平成18年に5市町村が合併して誕生し、合併後の新たなまちづくりとして情報通信技術の活用を掲げています。今後は、住民との協働によるまちづくりや公共サービスの拡充において、情報通信技術の積極的な活用を進めることとしています。本調査研究では、今後のまちづくりや公共サービスの拡充に向け、奥州市の地域情報化の方向性や情報通信技術の活用方策等について検討を行ったものです。

本研究の企画及び実施にあたっては、研究委員会の委員長及び委員をはじめ、関係者の方々から多くのご指導とご協力をいただきました。

また、本研究は、地域社会振興財団の助成金を受けて、奥州市と当機構が共同で行ったものです。ここに謝意を表する次第です。

本報告書が広く地方公共団体の施策展開の一助となれば幸いです。

平成24年3月

財団法人 地方自治研究機構
理事長 佐野 徹治

目 次

序章 調査研究の概要	3
1 調査研究の背景	3
2 調査研究の目的	6
3 調査研究の視点と方法	6
4 調査研究の体制	9
第1章 奥州市の概要	13
1 位置	13
2 沿革・地勢	14
3 人口・世帯	15
4 産業	17
第2章 奥州市における地域情報化の現状と課題	23
1 地域情報化の経緯	23
2 地域情報化の取組	30
第3章 奥州市における住民協働の現状と課題	41
1 住民協働の担い手	41
2 住民協働に係る奥州市（行政）の取組	44
3 地域協働の取組（NPO等のまちづくり団体調査）	48
第4章 市民のICT活用等に関する現状及び意向	57
1 調査の概要	57
2 回答者属性	58
3 震災時の対応	60
4 情報通信機器環境の状況	63
5 地域活動の参加状況	67
6 住民参加・協働の取組	71
7 ICTを活用したまちづくり	77

第5章 ICTを活用した公共サービスに係る先進地域の取組.....	81
1 インターネットの利用状況.....	81
2 公共サービスにおけるICTの活用.....	82
3 先進自治体・地域における取組.....	85
4 事例調査.....	95
第6章 ICTを活用した住民協働の推進と公共サービスの方向性.....	103
1 ICT活用をめぐる奥州市の現状.....	103
2 ICTを活用した住民協働の推進と公共サービスの方向性.....	105
3 ICT活用に向けた奥州市の条件整備について.....	116
4 住民との協働に立脚した新たな奥州市の展望.....	120
地域社会の安全・安心を下支えする仕組みの構築を目指して.....	125
参考資料.....	131
1 市民意識調査調査票.....	131
2 回答結果.....	143
委員会・事務局名簿.....	153

序章 調査研究の概要

序章 調査研究の概要

1 調査研究の背景

地方分権の進展に伴い、住民、地域社会、企業、NPO、行政等が連携・協働して、地域の実情に沿ったまちづくりを地域主導、住民主体で進める取組が活発化しつつある。こうした協働型のまちづくりにおいて、情報通信技術（Information and Communications Technology、以下、ICTという。）は、情報の収集・共有・発信にとどまらず、迅速な意思決定、多様な担い手の参画等、極めて重要な役割を果たしている。特にインターネットブロードバンド網（以下、BB網という。）の急速な普及に伴い、住民生活に根ざした効果的・具体的な取組が全国で多数生まれ、その取組は加速度的に増加してきている。

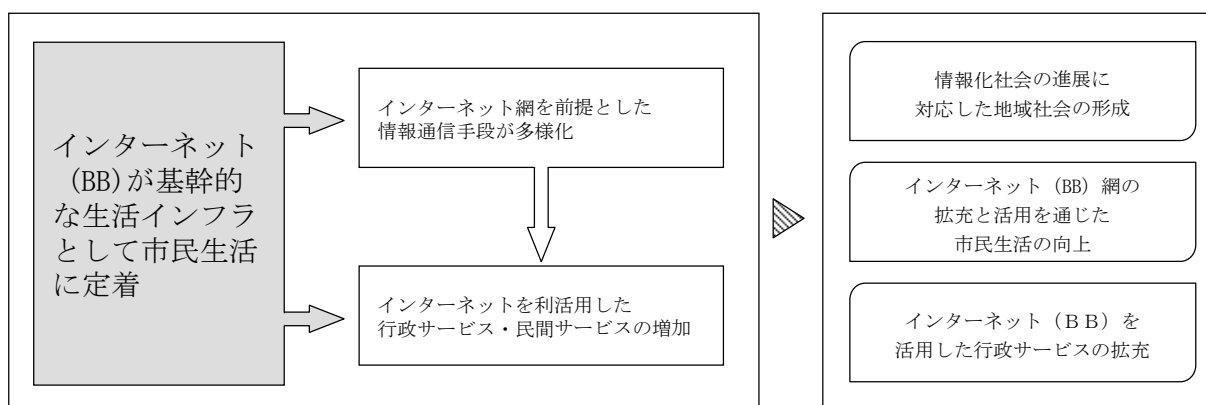
本調査研究では、岩手県奥州市を調査対象地として、様々なICTのうち、インターネットBB網をとりあげ、その活用を通じた住民協働による新たなまちづくりの展開や公共サービスの創出について検討を行った。本調査研究の背景としては次のことがあげられる。

(1) 市民をとりまく情報化社会の進展

1969年に米国で開発されたインターネットは、その後、パーソナルコンピュータ（以下、PCという。）の普及とともに全世界に広がり、世界のインターネット利用人口は現在10億人以上といわれている。我が国の平成22年現在のインターネット利用者は9,462万人、人口普及率は78.2%（総務省「平成23年版 情報通信白書」総務省）となっており、利用者数は年々増加している。モバイル型パソコン、スマートフォン、タブレット型端末等の登場により、身近な情報通信手段として、家庭や職場だけではなく、さまざまな生活の場での活用が深化し、電話や放送などと並ぶ、生活の基礎的な情報インフラとして位置づけられてきている。

インターネットBB網の普及に伴い、ネット社会を前提とした多様な行政サービス、民間サービスが多数登場してきており、今後は、こうした進展に対応した地域社会の形成、市民生活の向上、行政サービスの拡充等が求められている。

図表0-1 市民をとりまく情報化社会の進展

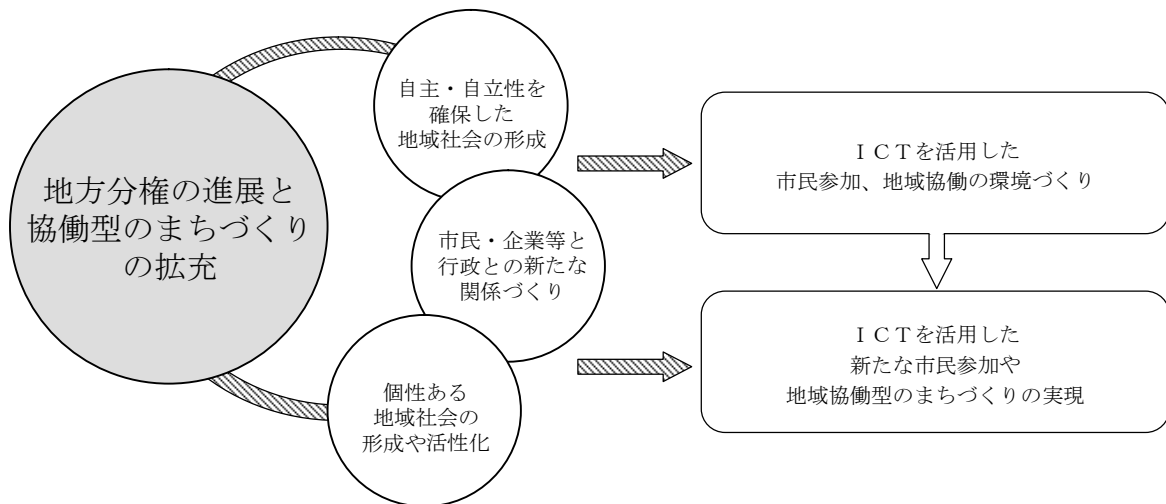


(2) 地方分権の進展と協働型のまちづくりの拡充

地方分権の進展に伴い、協働型のまちづくりの取組が重要となってきた。協働型のまちづくりを通じ、自主・自立性を確保した地域社会の形成、市民・企業等と行政との新たな関係づくり（PPP）、個性ある地域社会の形成や活性化等の実現が可能であり、こうしたなかで、ICTの活用は、基礎的な条件のひとつとされている。

本市では、町内会・自治会活動、伝統的な地域行事・イベント等が盛んに展開されてきた歴史を有するが、近年は、NPO等による市民主導、地域主導による新しいタイプの協働型のまちづくりが活発化してきており、新たな活動の展開、多様な担い手の育成、市民参画や地域協働型のまちづくりの推進等においてICTの活用の重要性が高まってきている。

図表0-2 地方分権の進展と協働型のまちづくりの拡充



(3) 新市（奥州市）の新たなまちづくりの推進

平成18年、水沢市、江刺市、前沢町、胆沢町、衣川村の5市町村の合併により、奥州市が誕生した。今後の主要なまちづくりの方向性については、①市町村合併のメリットを活かした「ふるさと奥州」の形成、②「ふるさと奥州の素晴らしさ」の実現に向けた地域課題の解消、③市民、団体、事業者などと共に進める協働のまちづくりの推進、④行財政の効率化と施策の効果的な展開等が必要となってきた。

これらのまちづくりの具体的な実現を図る都市基盤としてICTの活用が位置づけられ、このため、本市では平成19年に「奥州市情報化計画」を策定（平成19年～23年）している。今後は、「奥州市情報化計画」に基づき、ICTを活用した「ふるさと奥州」の魅力・活力の創出、地域課題の解決（情報格差・生活格差）、効率的・効果的な行財政運営や行政サービスの実現、災害（震災等）に強い安心・安全のまちづくりの実現などを図ることとしている。

図表0-3 新市（奥州市）の新たなまちづくりの推進



(4) 東日本大震災の発生

平成23年3月11日、マグニチュード9.0、最大震度7の東日本大震災が発生し、その後も余震が継続して発生している。東日本大震災によって、岩手県内に大きな被害が発生するとともに、本市においても震度6弱を記録、負傷者や道路・建物の被害が発生した。



地震で崩壊した江刺区の道路

本市では、深刻な震災被害は免れたものの、停電、交通や物流の停滞等により、予期しない都市機能の麻痺・停滞が発生し、市民の日常生活に深刻な影響が長期にわたって発生した。このため、災害に強いまちづくりの推進の必要性が市民に再認識されるとともに、災害時に市民が適切な行動をとるための、正確な行政情報、地域情報の受発信等の課題も把握された。特に固定電話・携帯電話等の従来型の通信網に加え、インターネット網による情報の受発信が、市民生活、地域社会の復旧に大きく貢献したことから、インターネットを活用した災害対策、減災対策を検討する必要がある。

図表0-4 東日本大震災における奥州市の被害状況

■人的被害	
3月11日	負傷者 6人（転倒、落下物による頭部損傷、熱湯によるやけどなど）
4月7日	負傷者 15人（頭部負傷等）
■住宅被害	
3月11日	大規模半壊 1棟、一部損壊 85棟
4月7日	全壊 42棟、大規模半壊 22棟、半壊 239棟、一部損壊 2,183棟
■公共施設建物被害	
3月11日	損傷 243施設（庁舎、学校、図書館等）
4月7日	損傷 46施設（教育文化施設等）

2 調査研究の目的

本調査研究では、下記の5つの目標を掲げた。

- ① 情報化・住民協働に係る地域課題の把握
- ② 市民のICT活用に関する意向及び行政サービスの需要の把握
- ③ ICTを活用した公共サービスに係る先進事例の把握
- ④ インターネット（BB）の利用環境の整備に係る手法の検討
- ⑤ ICTを活用した住民協働のあり方、新たな公共サービス等の検討

3 調査研究の視点と方法

(1) 調査の視点

調査の実施にあたっては、下記の3つの視点から行った。

ア 市民参加

ICT（BB網）を活用した新たな市民参加の手法等について検証した。特に市民参加に課題のある市民層（就業者、育児・介護関係者、高齢者・障害者等）の参加手法等について提示した。

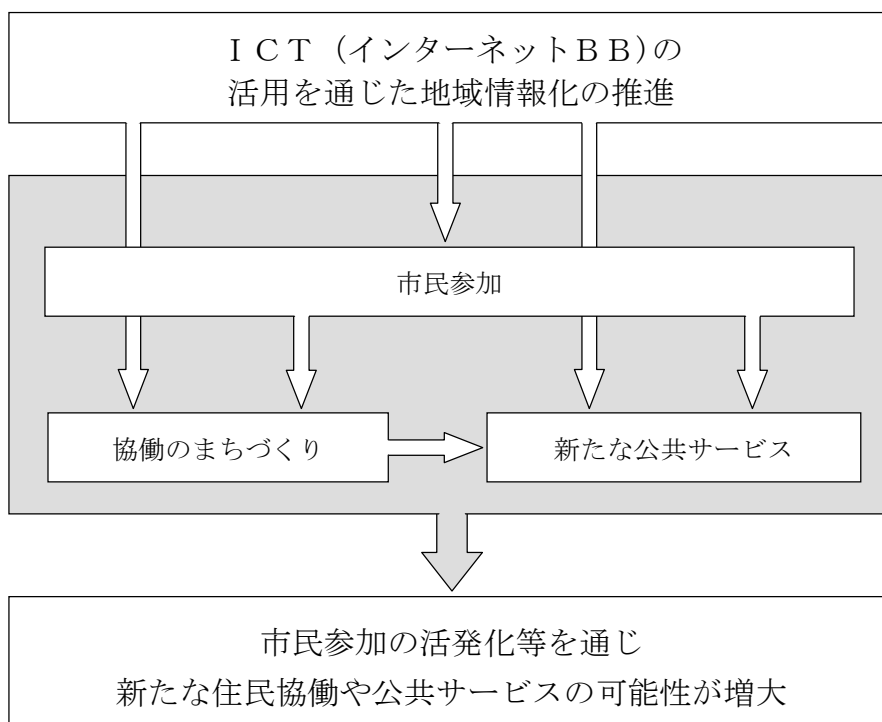
イ 協働のまちづくり

近年、市民活動のなかで活発化する協働のまちづくりに視点をあてることとし、その取組手法として、ICT（BB網）を活用した新たな協働型のまちづくり等を対象とした。特に地域コミュニティの再生、伝統文化・産業の振興、地域活性化の推進等において、ICTが果たす役割・効果を検証し、具体的な活用方法を提示した。

ウ 新たな公共サービス

ICT（BB網）を活用した新たな公民連携による新たな公共サービスのあり方や方向性について検証した。市民と行政の情報の共有化、まちづくり等の適切な行政情報公開、災害等の緊急時における情報発信のあり方・方向性を提示し、地域別の課題と取組動向の把握・検証を行った。

図表0-5 調査研究の視点



- ICTの活用による市民参加の手法は？
- 今後の協働型のまちづくりにおいてICTの活用方策は？
- ICTの活用により公共サービスはどのように変わるのか？

(2) 調査研究の方法

調査項目について明らかにするため、下記の調査を行った。

図表0-6 調査研究の方法

区分	調査名	調査方法	調査内容
調査1	市民意識調査	アンケート調査	○調査対象： 市民4,000人(住民基本台帳から年代別無作為抽出) ○調査内容： 市民の情報リテラシー、情報活用、地域情報化・まちづくりに対する意向 ○調査方法： 調査票を郵送配布・回収。平成23年7～8月実施
調査2	関係団体調査	ヒアリング調査 書面調査	○調査対象： 市内の事業所、地縁団体、学校、NPO、業界団体等 ○調査内容： 情報環境、情報活用、地域情報化・まちづくりに対する意向 ○調査方法： 調査票を郵送配布・回収。平成23年7～12月実施
調査3	先進事例調査	文献・視察調査	○調査対象： インターネットを活用した協働のまちづくりの取組地域等 ○調査内容： 活用手法・条件、推進体制、活用効果等 ○調査方法： 文献調査に基づき、事務局等による視察調査

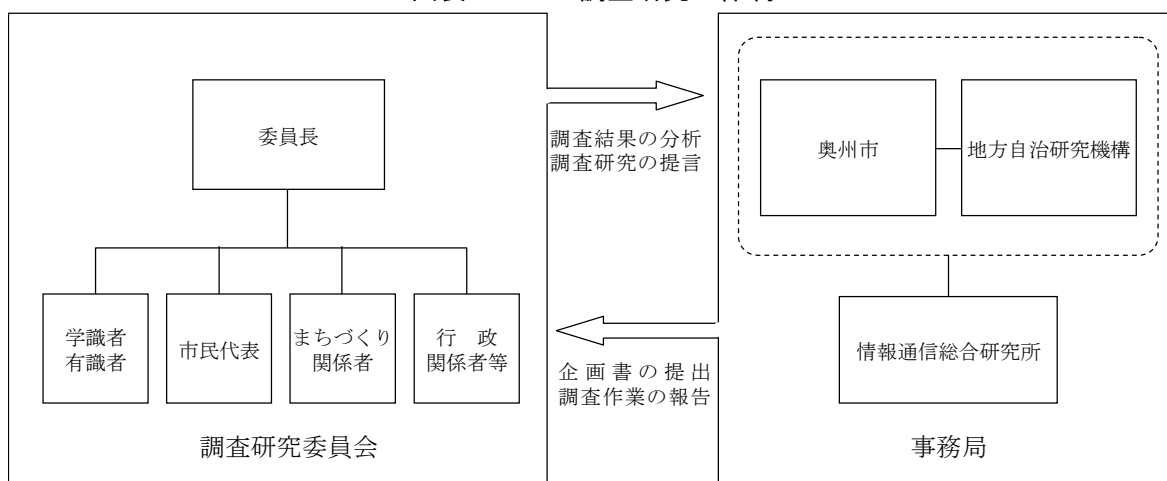
4 調査研究の体制

学識者、有識者、市民代表、まちづくり関係者等で組織する「住民との協働を目指した新たな公共サービスの可能性に関する調査研究」（委員長：高嶋裕一 岩手県立大学教授）を設置し、調査結果の分析及び調査研究結果の提言を行った。委員会は、3回（7月、10月、2月）開催した。

事務局は、奥州市、地方自治研究機構で構成し、委員会での審議に必要な資料収集、調査研究の具体的な方法について検討を行った。調査研究の一部については、基礎調査機関・株式会社情報通信総合研究所に委託して実施した。

上記の調査体制は下図のとおりとなっている（本研究会・事務局名簿については、巻末に掲載）。

図表0-7 調査研究の体制



第1章 奥州市の概要

第1章 奥州市の概要

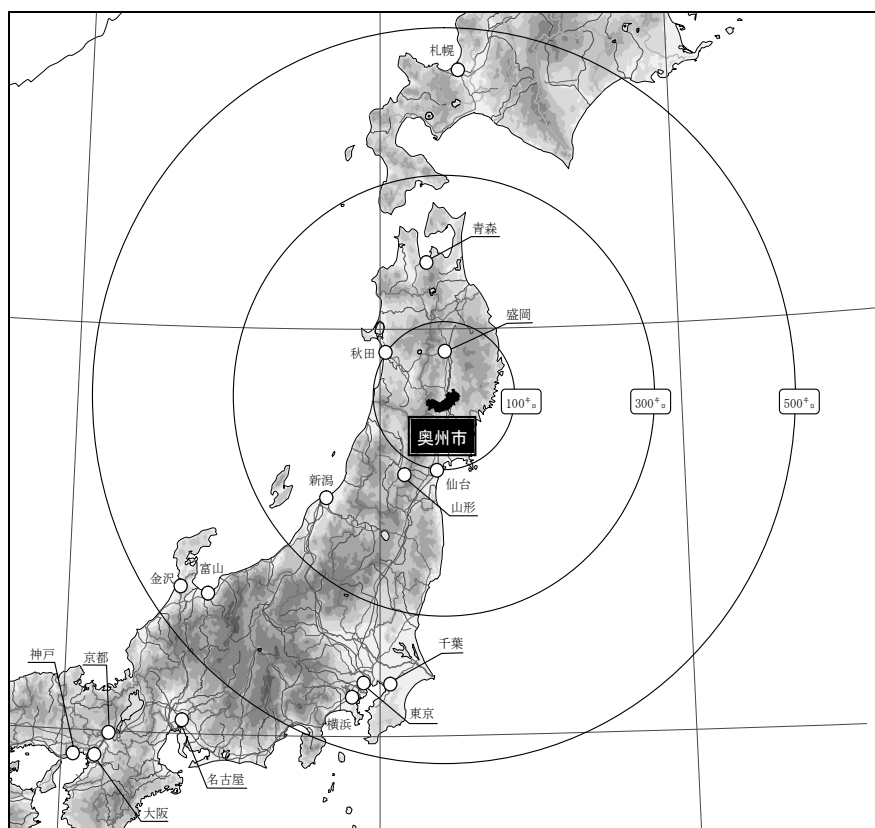
1 位置

奥州市は、岩手県内陸南部に位置し、北は北上市、西和賀町、金ヶ崎町、花巻市、南は一関市、平泉町、東は遠野市、住田町、西は秋田県に接している。東西の距離は約 57 km、南北の距離は約 37km、総面積は 993.35k m²となっている。

本市の主要な交通網については、鉄道は南北を J R 東北新幹線（水沢江刺駅）、J R 東北本線（水沢駅、陸中折居駅、前沢駅）が縦断、主要道路は、南北を東北自動車道（水沢インターチェンジ、平泉前沢インターチェンジ）、国道 4 号、456 号が縦断、東西を国道 397 号、343 号が横断している。東北新幹線の開通に伴い主要都市との近接性が高まり、東京まで約 2 時間 20 分（最速）、仙台まで約 40 分、盛岡まで約 30 分となっている。また、空路では、最寄りのいわて花巻空港まで鉄道で約 30 分の距離にあり、札幌、名古屋、大阪（伊丹）の主要都市と結ばれている。

しかし、主要な観光、物産のマーケットとなる首都圏からは遠隔性がみられ、人流・物流等については時間や経費等のコストが必要であり、物理、経済上の制約がみられる。

図表 1-1 奥州市の位置



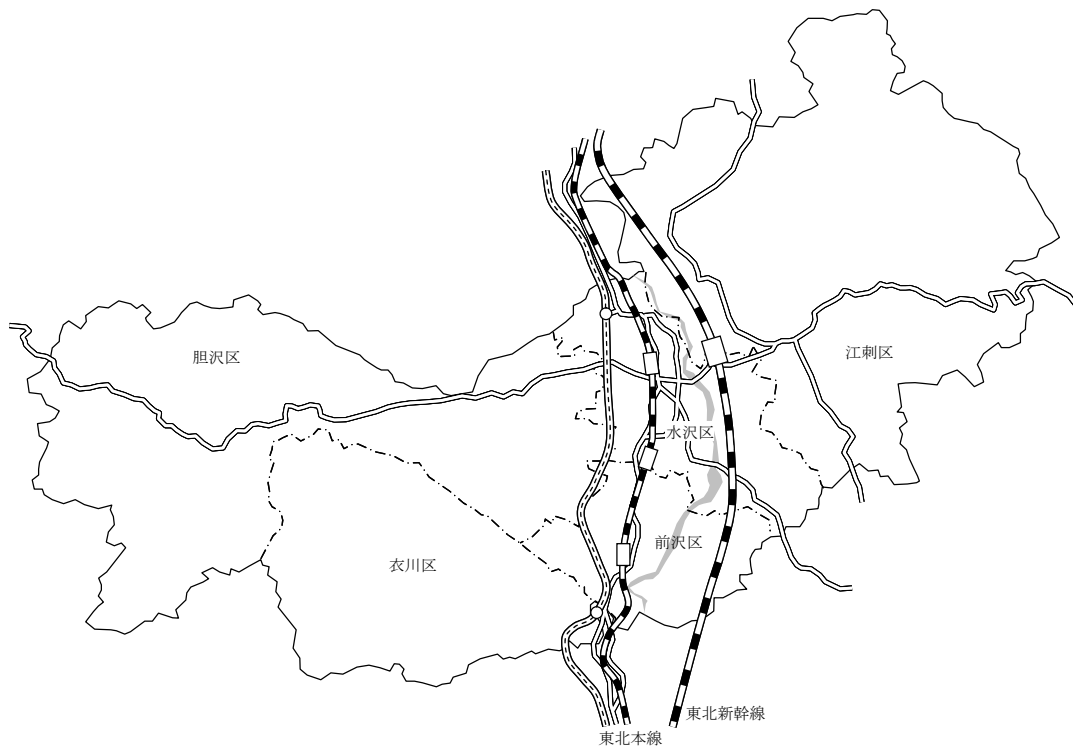
2 沿革・地勢

平成18年2月、水沢市、江刺市、前沢町、胆沢町及び衣川村の2市2町1村が合併し、現在の奥州市となっている。合併後は、新市としての新たなまちづくりがスタートするとともに、旧市町村単位に地域自治区が設置され、水沢区、江刺区、前沢区、胆沢区、衣川区の各区に地域協議会が設置され、各区が有する地域性・特性を活かしたまちづくりも並行して進められている。

地勢をみると、地域の中央を北上川が流れており、北上川西側には胆沢川によって開かれた胆沢扇状地が広がり、水と緑に囲まれた散居のたたずまいが広がっている。奥州市最高峰の焼石岳(1,548m)を主峰とする西部地域の焼石連峰は、ブナの原生林が多く残され、北上川東側には、北上山地につながる田園地帯が広がり、東端部には、種山高原、阿原山高原が連なっており、地域全域が緑のあふれる豊かな自然に恵まれている。

土地の利用状況は、総面積のうち、田が17.7%、畑が4.8%、宅地が3.5%、山林が44.1%で、農地の割合が高く、稲作を中心とした複合型農業により、県内屈指の農業地帯となっている。また、交通の利便性の良さを背景に、県内でも屈指の商業集積が進み、工業団地等が整備され、伝統産業や基幹産業の事業展開が図られている。

図表1-2 奥州市の地勢

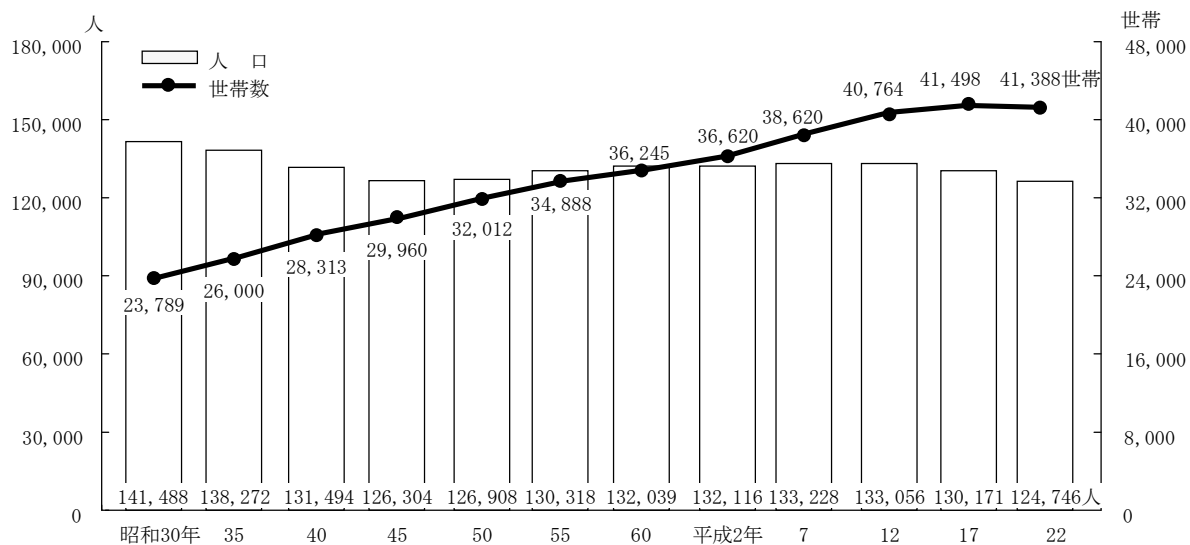


3 人口・世帯

(1) 人口・世帯数の推移

本市の人口は、平成22年現在12万4,746人（国勢調査結果）、県内第3位の人口規模となっている。昭和45年以降の推移をみると、平成7年の13万3,228人をピークに人口は減少傾向にある。一方、総世帯数は平成22年現在4万1,388世帯。平成17年までは核家族世帯、単身世帯の増加等により増加傾向にあったが、平成17年から22年では減少に転じている。

図表1-3 奥州市の人口の推移

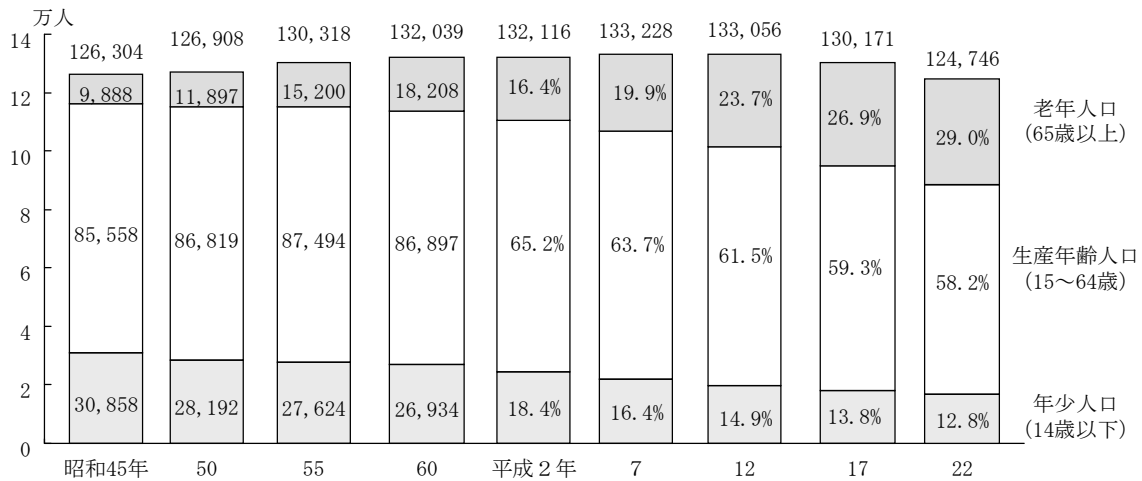


資料：総務省統計局「国勢調査」（各年分）

(2) 人口構造

平成 22 年現在の本市の人口構造をみると、年少人口（14 歳以下）が 12.8%、生産年齢人口（15～64 歳）が 58.2%、老年人口（65 歳以上）が 29.0%となっている。昭和 45 年以降の推移をみると、年少人口の割合は減少し、老年人口の割合の増加が続いており、いわゆる少子高齢化が進んでおり、既に 4 人に 1 人が 65 歳以上となっている。

図表 1-4 奥州市の年齢 3 区分別人口の推移

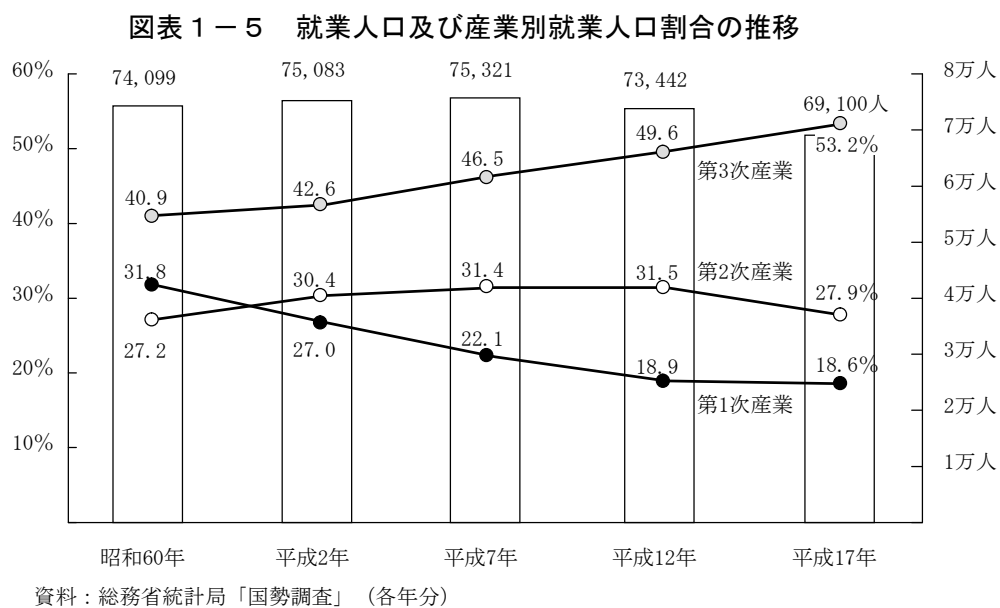


資料：総務省統計局「国勢調査」（各年分）

4 産業

(1) 就業人口

平成17年現在の15歳以上の就業人口は6万9,100人。平成7年以降は減少傾向にある。産業別就業人口割合をみると、第1次産業が約19%、第2次産業が約28%、第3次産業が約53%となっている。昭和60年以降の推移をみると、第1次産業は一貫して減少、第2次産業は平成12年をピークに減少傾向にある。これに対して第3次産業は一貫して増加傾向にある。



(2) 分野別産業の状況

ア 農業

平成 22 年現在の農家数（経営耕地面積 30 a 以上又は年間農産物販売金額 50 万円以上の販売農家数）は 9,448 戸で、平成 17 年の 12,810 戸から約 2 割減少している。

販売農家の専兼別農家数を見ると、専業農家は 1,861 戸（19.7%）、兼業農家は 7,587 戸（80.3%）となっている。近年の傾向としては、専業農家は横ばい状況、兼業農家は減少傾向にある。

平成 17 年の農業産出額は 243 億 1 千万円で、昭和 60 年からの 20 年間で約半分近くまで減少している。農業産出額の内訳を見ると、米が 139 億 4 千万円で全体の 6 割弱を占めている。

本市の農業の特徴は、水稻を中心に畜産・花きなどの複合経営が展開されており、このうち、江刺金札米（ひとめぼれ）、江刺りんご、前沢牛、奥州牛、はとむぎは地域ブランドとして全国的に出荷されている。その一方で、米価の低迷や T P P への我が国参加等の農業をめぐる国際環境の変化、放射能汚染をはじめとする食生活に係る安心・安全の確保など農畜産物を取り巻く状況は厳しさを増している。

図表 1－6 奥州市の農業の状況（平成 22 年）

区分	農家数（戸）			経営耕地面積（a）			
	総数	専業農家	兼業農家	総数	田	畑	樹園地
市全体	9,448	1,861	7,587	1,551,792	1,350,595	174,882	26,315
水沢区	1,869	347	1,522	244,206	219,308	19,460	5,438
江刺区	3,381	761	2,620	516,300	418,709	80,560	17,031
前沢区	1,334	237	1,097	198,865	177,819	17,984	3,062
胆沢区	2,191	396	1,795	471,435	431,554	39,272	609
衣川区	673	120	553	120,986	103,205	17,606	175

（注）平成 22 年 2 月 1 日現在、販売農家（経営耕地面積 30 a 以上又は年間農産物販売金額 50 万円以上の農家）の集計数値である。
資料：農林水産省大臣官房統計部「2010 年 世界農林業センサス」（平成 22 年 2 月）

イ 商業

本市は、県内でも屈指の商業集積があり、県南における商業中核拠点となっている。

水沢区がその中枢を担っており、商店数、従業員数で約 6 割、年間販売額で約 7 割を占めている。推移を見ると、従業員数はほぼ横ばいもしくは微減であるのに対し、商店数は昭和 63 年以降減少を続けている。また、年間商品販売額は平成 9 年をピークに減少に転じている。

ウ 工業

平成19年の製造業の事業所は320事業所、従業者数は10,231人、製造品出荷額等は2,388億円となっている。推移を見ると、事業所数、従業者数ともに平成3年をピークに減少傾向に転じている。また、製造品出荷額等は、平成10年をピークに減少傾向にあったが、平成14年以降は増加に転じている。

エ 観光

平成22年度の本市全体の観光入込客数は、235万177人。月別入込では、5月、8月、10月といった行楽シーズンを中心に観光入込客の割合が高くなっている。これに対して、12月、2月、3月の冬期の観光入込客の割合は低くなっている。

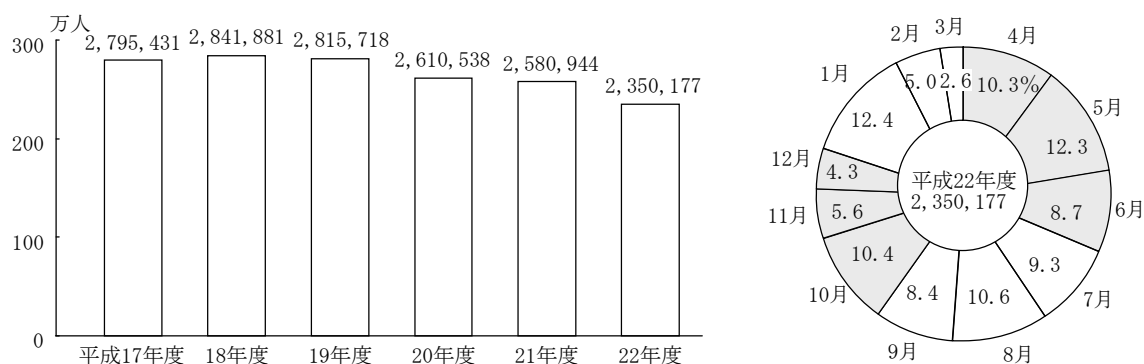
平成23年の観光入込客は、東日本大震災の影響を受け、3月以降は例年を下回る傾向にあったが、平成23年に平泉町の中尊寺、毛越寺等の平泉文化遺産が世界遺産に登録されたことから、歴史文化の関わりが深い本市においても今後の観光入込客の回復が期待されている。

奥州市内には、衣川区の長者ヶ原廃寺跡、前沢区の白鳥館遺跡が、世界遺産の追加登録候補遺産となっている。今後は平泉と共に、広域で観光地として情報発信を行い、長者ヶ原廃寺跡、白鳥館遺跡が追加登録されれば、観光客のさらなる増加が見込まれる。

この他に、国の重要文化財として、正法寺（本堂、庫裏、惣門が重要文化財）、黒石寺（木造薬師如来坐像、木造僧形坐像、木造四天王立像が重要文化財）、日高神社（本殿が重要文化財）、留守家文書（市所有）、高野長英関係資料（市所有）、旧後藤新平家住宅、愛宕神社（木造兜跋毘沙門天立像）、旧高橋家住宅がある。

また、名所・旧跡・観光施設として、歴史テーマパーク「えさし藤原の郷」、蔵町モール、旧木細工中学校（風の又三郎の舞台）、とうほくニュージーランド村が、スポーツ施設として、ひめかゆスキー場、国見平スキー場、越路スキー場が、温泉施設として、薬師堂温泉、石田温泉、焼石クアパークひめかゆ、黒滝温泉等がある。

図表1-7 奥州市の観光入込客の状況



第2章 奥州市における地域情報化の現状と課題

第2章 奥州市における地域情報化の現状と課題

1 地域情報化の経緯

(1) 旧市町村時代の取組

合併前の旧5市町村においては、平成13年に水沢市で「水沢市情報化基本計画」、平成15年に江刺市で「江刺市情報化計画」がそれぞれ策定され、電子自治体の構築、住民基本台帳カードの多目的利用、情報リテラシーの向上、情報通信格差の是正等が取り組まれてきた。

ア 水沢市

旧水沢市では、情報先進都市を標榜し、旧通信・放送機構の「都市コミュニティ研究成果展開事業」、地方自治情報センターの「ICカード標準システム実証実験」への参画等を通じ、住民向けのICカード導入、行政のマルチメディア化等を推進してきた。

平成12年9月からは非接触型ICカード「水沢市民カード（通称・Zカード）」の配布を開始し、各種証明書の自動交付、公共施設予約などのサービスを利用できるKIOSK端末を市内に配置した。平成13年には、「水沢市情報化基本計画」を策定し、庁内行政体制や行政サービス分野の情報化、情報化を活用した住民サービスの向上、行政情報の共有化を通じた透明性の高い行政の実現等を計画的に推進してきた。

平成15年に本格稼働が始まった住民基本台帳ネットワークの運用では、平成16年までに既存のZカードを住基カードへ置き換え、それまでの標準システムとして提供してきた証明書自動交付、公共施設予約、救急支援サービスに加えて、新たに印鑑登録証明書交付、図書検索予約、市立の総合水沢病院の再来予約などのサービスアプリケーションを追加搭載し、合計8つのアプリケーションメニューを揃えた。現在の本市の住基カードもこのカードシステムを継承している。

こうした取組については、日経BPガバメントテクノロジーと東京コンサルティングが共同で実施した「第1回 自治体の情報システムに関する実態調査」（2005年）で、格付け「AAA」を獲得している。

図表2-8 第1回 自治体の情報システムに関する実態調査（2005年）の評価結果

順位	自治体名	総合得点 (100点)	情報・サービス (40点)	アクセシビリティ (10点)	庁内情報化 (15点)	情報化政策 (20点)	セキュリティ (15点)
1	西宮市（兵庫県）	89.9	36.9	9.8	14	17	12.2
2	水沢市（岩手県）	88.9	36.8	8.8	15	16.3	12.0
3	茅野市（長野県）	88.5	38.3	7.8	13.2	17.6	11.6
4	藤沢市（神奈川県）	88.3	34.7	9.8	14	16.1	13.7
5	市川市（千葉県）	87.6	37.1	8.6	14.5	14.6	12.8

資料：日経BPガバメントテクノロジー、東京コンサルティング「第1回 自治体の情報システムに関する実態調査」（2005年）

イ 江刺市

旧江刺市では、平成7年度に定めた「新行政改革大綱」と、これを受けて平成9年度に策定した「行政改革実施計画」のなかで、ICTを活用した各種データの総合的・横断的な活用、事務処理の連携など行政の情報化を通じた効率的・効果的な行政の実現を推進してきた。平成15年には、江刺市情報化計画を策定し、情報格差の是正、電子市役所の構築、住民基本台帳カードの多目的利用を進めてきた。

学校においても「平成12年度教育行政方針」において、児童生徒の情報処理能力の向上を図るため、指導者研修の充実および教育環境におけるOA化を推進してきた。

地域の情報化の推進については、平成12年に実施した地域イントラネット整備事業を契機に、光ファイバーネットワークにより市全域をカバーする江刺光ネット整備事業がスタートし、地域ISPと連携しながら、インターネット事業及び地上波デジタル化に対応するためのケーブルテレビ事業を展開し、情報格差の解消に努めてきた。

ウ 前沢町

旧前沢町では情報化計画は未策定であったが、平成14年度から基幹業務系システムを、平成16年度にはネットワークシステムを活用した図書館蔵書検索システムを導入している。また、現在も農業協同組合による有線放送を提供しており、緊急放送のみならず、平時においては行政情報、生活情報の放送を行っている。

エ 胆沢町

旧胆沢町では情報化計画は未策定であったが、平成14年度から基幹業務系システムを、平成16年度にはネットワークシステムを活用した図書館蔵書検索システムを導入している。

オ 衣川村

旧衣川村では情報化計画は未策定であったが、平成14年度から基幹業務系システムを平成16年度にはネットワークシステムを活用した図書館蔵書検索システムを導入している。

また、平成4年度農林水産省補助事業により農村情報連絡施設を整備し、総合支所から発信する行政情報等を各行政区内にある集会所のスピーカーを通じて聞けるようになり、現在でも、行政と地域における有効な情報伝達手段として重宝されている。

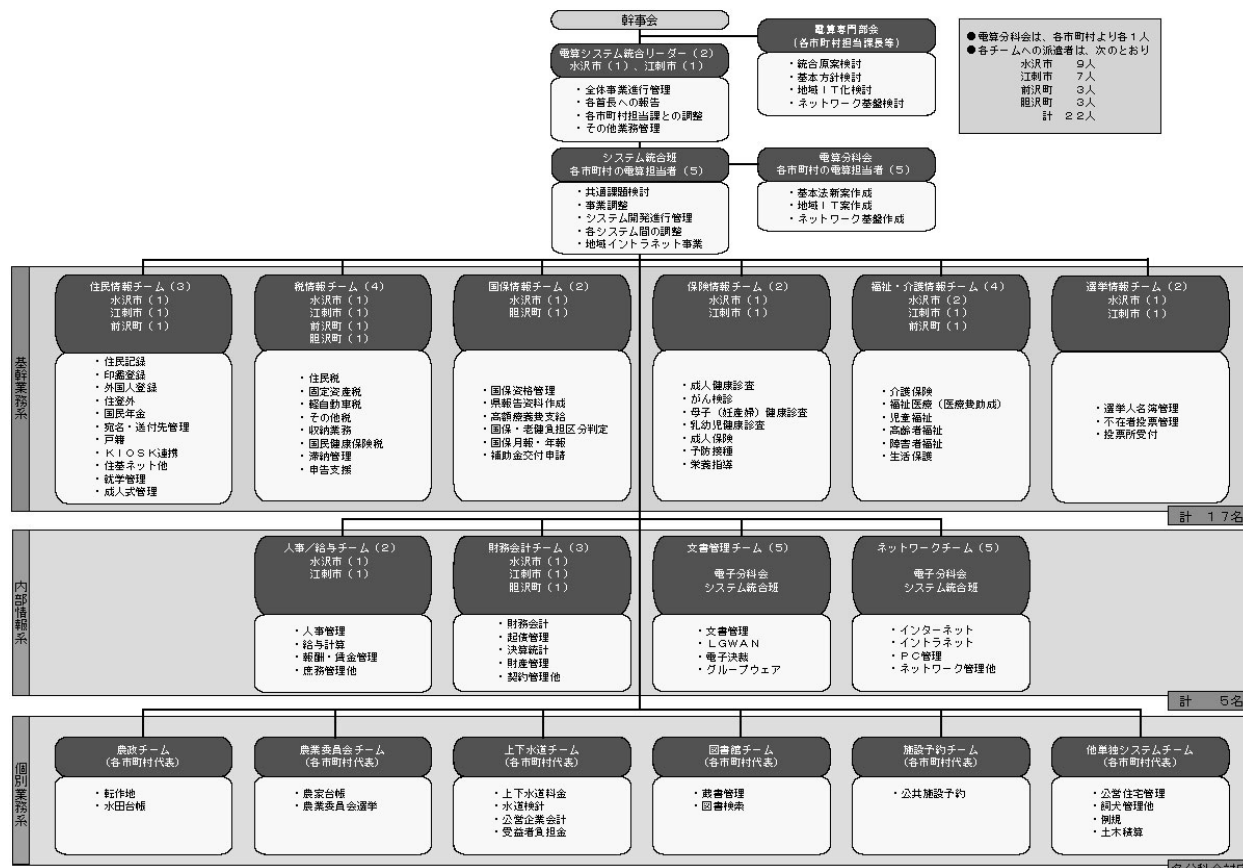
(2) 合併時の取組

平成17年1月、水沢市、江刺市、前沢町、胆沢町、衣川村の5市町村は、平成18年の合併に向けた法定合併協議会を設置し、合併に向けた本格的な実務協議を開始した。これに伴い、合併後の行政情報システムの構築に向けた統合作業が進められた。統合作業のプロジェクトチームとして、5市町村の課長級で組織する「電算専門部会」が設置され、その下に情報担当者22人で組織する「情報システム統合班」が組織された。統合班の中に住民情報、税情報、財務会計など業務単位の作業チームが配置された。

作業では、①電子自治体へ向けた推進体制、②電子自治体推進計画、③ホームページの開設状況、④行政手続きのオンライン化等の実施状況、⑤情報セキュリティ対策等の主要行政情報分野の5市町村間の比較検討を行い、合併にあたっての問題点・課題の精査を行った。こうした検討を通じ、行政情報化に先行して取り組んできた水沢市の体制及びシステムを基幹とした新市の行政情報化システムの構築を図ることで意思統一を図った。

この方針に基づき、平成17年度中から、住民情報、税務情報、財務情報、文書管理、グループウェア等の情報各システムで構成される総合行政システムの構築が進められ、通信基盤となる本庁、総合支所及び(社)胆江農業管理センターを結ぶ広域情報ネットワークが構築され、さらに平成18年には公民館、学校等の公共施設を結ぶ支線ネットワークが整備された。

図表2-1 合併時の推進体制



資料：奥州市

(3) 新市の取組

平成 17 年の奥州市誕生後は、旧水沢市の体制及びシステムをベースとして、次のような取組が展開されてきている。

ア 住民基本台帳カードの普及

旧水沢市で取り組んできた非接触型市民 I C カード「Z カード」を継承し、住民基本台帳カードの複合型サービスを提供している。

現在、行っているサービスは、Z カードから継承した証明書交付サービス（住民票、印鑑登録証明書、各種税務証明）となっている。



また、平成 18 年度には、市立小学校の 3 年生の児童と保護者 200 人を対象に、登下校通知システム実証実験を実施している。内容は、公的個人認証用電子証明書と手のひら静脈認証による本人確認を活用し、児童が登下校した時刻等の通知メールを保護者が受信することにより、児童の登下校の状況を確認することができるものであり、住民基本台帳カードの活用のあり方について一定の成果を得ている。

イ 自動交付機の設置とコンビニエンスストアとの提携

土日や祝祭日の閉庁時にも、住民票や印鑑登録証明書等の各種証明の交付を受けることが可能な K I O S K 端末が市内 5 ヶ所に設置されている。

また、市内コンビニエンスストア・セブン-イレブンの提携により、市内・市外の店舗から、証明書交付が可能となっている。現在、市内のセブン-イレブンは 11 店舗、サービス利用時間帯が 6 時 30 分から 23 時までで、年末年始を除く土日祝日も利用可能となっている。利用可能な時間帯が大幅に拡大するとともに、市外店舗の利用も可能であるため、通勤途中や買い物等の際に証明書の交付を受けることも可能となっている。

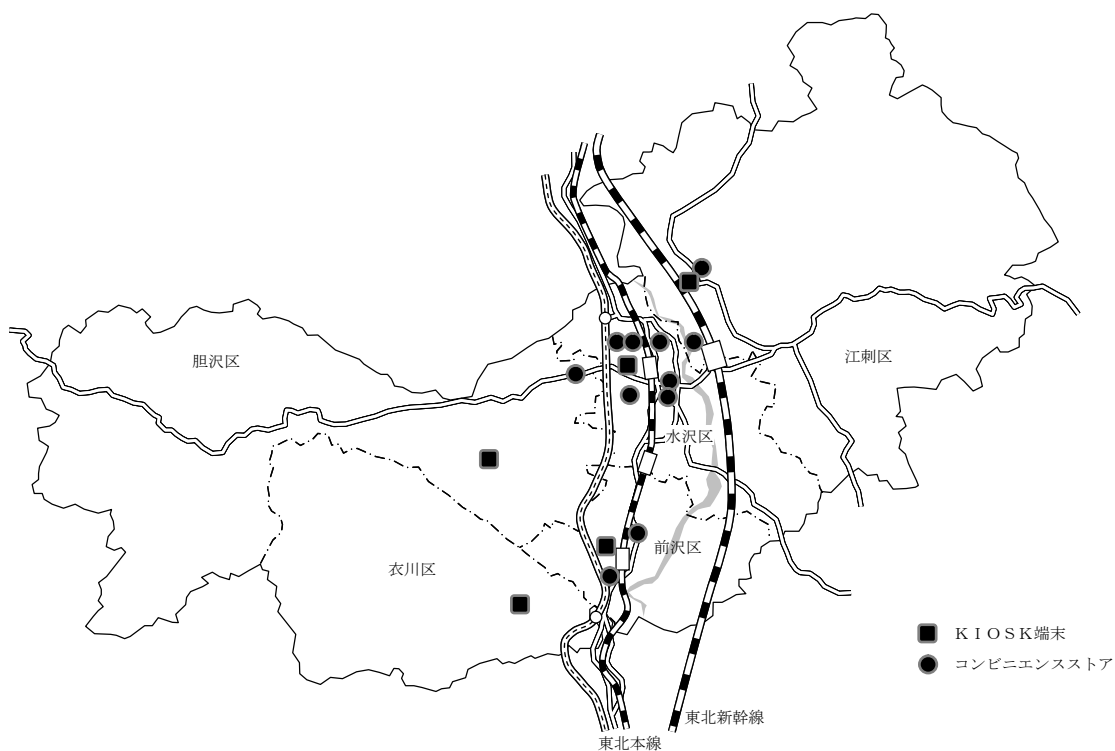


図表2-2 KIOSK端末の設置状況

設置場所	利用可能時間	
	平日	土・日・祝日
奥州市役所本庁	8:30～18:00	8:30～17:00
前沢総合支所	8:30～18:00	8:30～17:00
江刺生涯学習センター	9:00～19:00	9:00～19:00 (祝日を除く)
胆沢文化創造センター	9:00～20:00 (月曜日を除く)	9:00～20:00
衣川保健福祉センター	8:30～18:00	8:30～17:00

資料：奥州市

図表2-3 KIOSK端末と提携コンビニの立地状況



資料：奥州市、セブン-イレブン・ジャパンのHPを基に作成

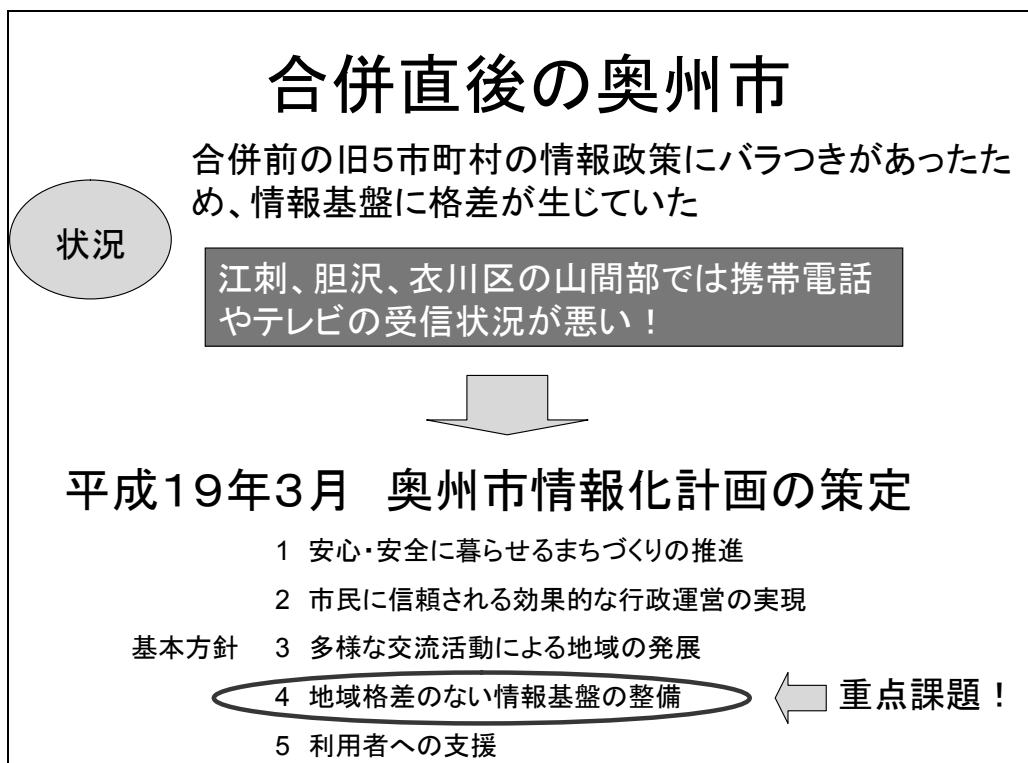
ウ 奥州市情報化計画

奥州市においては、合併以前の旧5市町村における情報政策の基本的考え方や整備手法等に差異があったため、合併後も地域情報化の進展に不均衡が生じていた。特に情報基盤の状況については、江沢区、胆沢区、衣川区の山間部では、携帯電話の通信状況、テレビの受信状況が悪く、地域住民から改善の要望が出されていた。

こうした現状を踏まえ、本市の中長期の視点において情報化を計画的に推進することを目的に、平成19年3月「奥州市情報化計画」が策定された。「いつでもつながる 誰でも安心 どこでも便利な 情報都市・奥州」を、情報化を通じた将来都市像として示し、具体的には①安心・安全に暮らせるまちづくりの推進、②市民に信頼される効果的な行政運営の実現、③多様な交流活動による地域の発展、④地域格差のない情報基盤の整備、⑤利用者への支援の5つの基本方針を掲げている。このうち、「地域格差のない情報基盤の整備」については、光ファイバーを活用したブロードバンドサービスの提供、テレビ難視聴の解消、庁舎や各施設の電話システムのIP電話化などが提示されている。

計画期間は平成19年度から平成23年度までの5年間とし、策定後においても、市民ニーズ、社会情勢の変化、技術革新、国の指針や本市における情報化推進の状況等を考慮しながら、必要に応じて計画の見直しを行なっている。

図表2-4 奥州市情報化計画の考え方

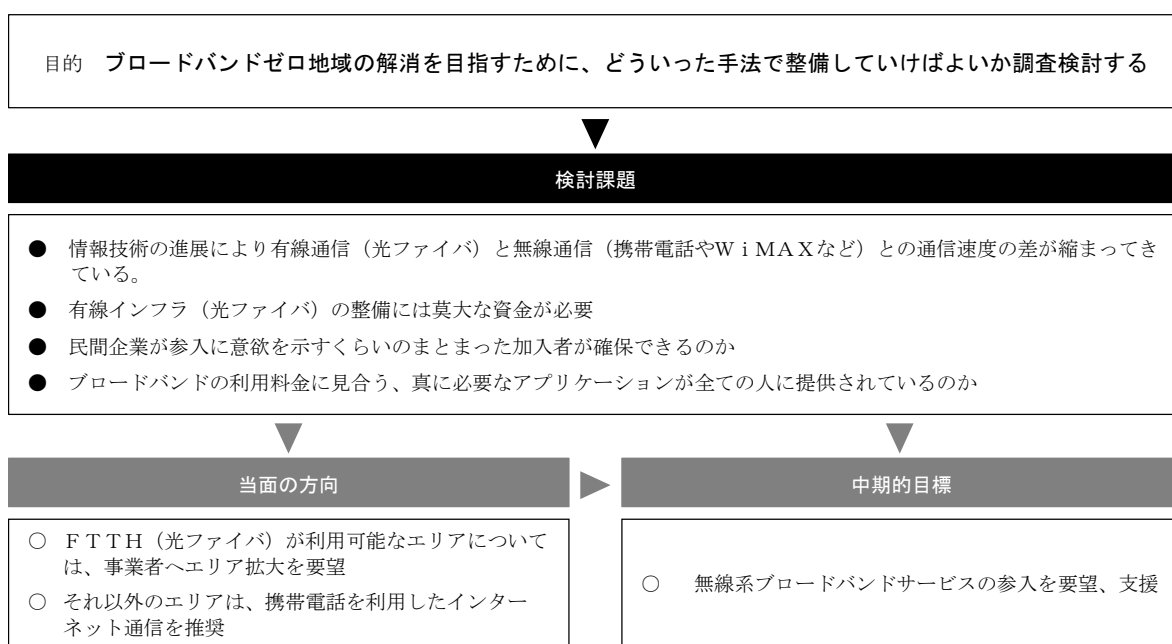


エ ブロードバンド検討会議

I C T社会の実現により生活利便性の向上は著しいものがあるが、こうした情報化社会の恩恵を享受するためには、情報基盤の整備が必要不可欠である。しかし、「奥州市情報化計画」の基本方針で掲げたとおり、市内にはブロードバンド環境が不十分な地域が存在しているのが現状となっている。

このため、「奥州市情報化計画」で掲げたブロードバンド環境の整備を計画的に進めることを目的に、平成22年に学識者、市民代表、情報通信事業者で組織する「ブロードバンド検討会議」（座長 高嶋裕一岩手県立大学教授）が設置された。会議では、ブロードバンドゼロ地域の解消に向け、具体的なブロードバンド基盤の整備手法について調査研究を進め、本市における中長期の整備方針についてとりまとめた。当面の整備手法としては、F T T H（光ファイバー）が利用可能なエリアについては、事業者へエリア拡大を要望し、それ以外のエリアについては、携帯電話を利用したインターネット通信を推奨すること、さらに中長期的の整備手法としては、無線系ブロードバンドサービスの参入を要望、支援することが会議の検討結果としてとりまとめられた。

図表2-5 ブロードバンド検討会議の検討概要



2 地域情報化の取組

(1) ブロードバンドの現状

本市では、旧5市町村時代からの地域情報化の経緯、人口が稠密な都市的地域（中心地区、DID地区等）と人口が粗密な非都市的地域（農業地域、中山間地域等）との差異により、旧5市町村ごとにブロードバンドの整備状況が異なる。

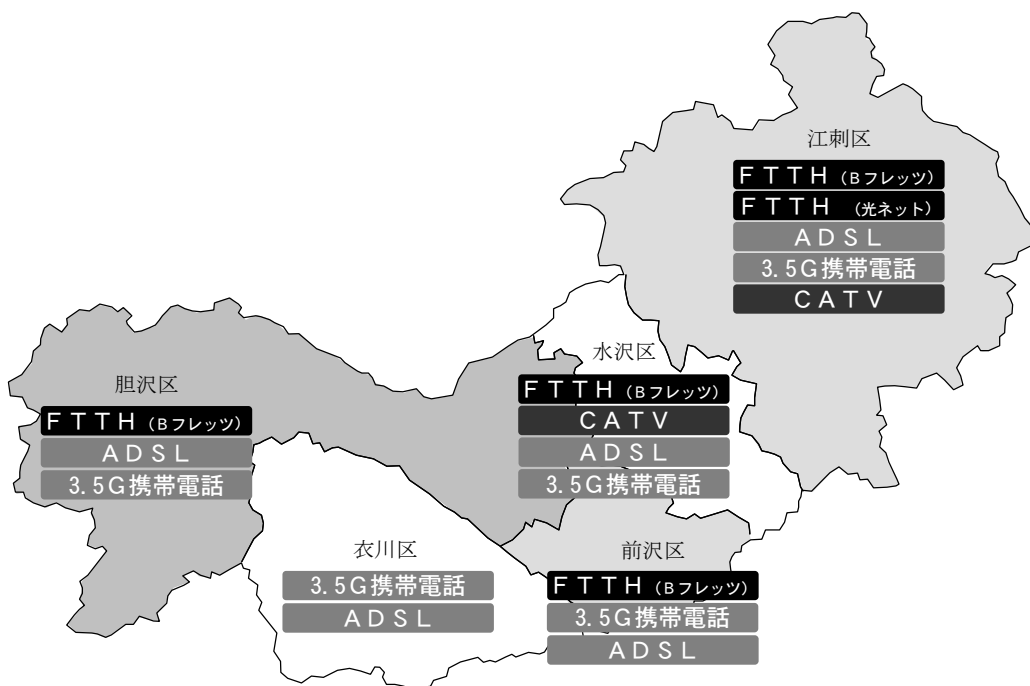
こうした情報通信基盤の地域格差を解消するため、平成19年から光ネット整備事業（江刺区、広域）、携帯電話エリア拡大事業（江刺区、胆沢区、衣川区）、地上デジタル放送対応事業（江刺区、胆沢区、衣川区）、テレビ放送難視聴地域解消事業（江刺区、胆沢区、衣川区）等を進めている。

現在、FTTHについては、NTTのFTTH（Bフレッツ）が水沢区の全域、江刺区、前沢区、胆沢区の市街地で利用可能である。また、旧江刺市時代にスタートした地域ISP「えさしわいわいネット」による光ネットサービスが江刺全域で利用可能である。同じく旧水沢市時代から提供されている水沢テレビ株式会社のHFC方式によるインターネットサービスが水沢のほぼ全域で利用が可能である。

一方、前沢区、胆沢区の周辺部や衣川区については、こうした超高速ブロードバンド網の整備が進んでいないため、ADSLや携帯電話（3.5G）を通じたインターネット利用が主流となっている。

特に衣川の北股地区については、ADSLについてもサービスが利用できず、また南股地区については、サービスが利用可能ではあるが実用的な通信速度が出ないため、実質的に、携帯電話によるインターネットのみが利用可能であり、この地域の情報格差の解消が喫緊の課題となっている。

図表2-1 市内のブロードバンド環境の現状



回線種別	提供エリア
FTTH (Bフレッツ)	水沢区（羽田、黒石地区を除く）の一部、江刺区（岩谷堂、愛宕、稲瀬地区）の一部、前沢区（前沢、古城地区）の一部、胆沢区夏都田の一部
FTTH (光ネット)	江刺区
A D S L	江刺区田原、米里、梁川及び衣川区北股を除く全域
C A T V	水沢区（黒石全域、佐倉河地区の一部を除く）、江刺区岩谷堂
3.5 G 携 帯 電 話	奥州市のほぼ全域
未 整 備 地 区	衣川区北股地区、南股地区の一部

(2) 地域情報化の取組

「奥州市情報化計画」の基本方針・施策並びに「ブロードバンド検討会議」の提言に基づき、現在、奥州市では地域情報化の取組が進められている。奥州市公式ホームページ、子育て支援ホームページ等を利用して行政情報を取得する市民が増加するなど、市民生活において、地域情報化施策が重要な役割を果たしてきている。特にFM放送、ホームページ、ツイッターによる緊急情報の提供は、東日本大震災の際に、市民の安心・安全な生活の維持・確保において重要な役割を果たした。

しかし、独居老人、災害弱者の緊急通報システム、地域と連携した地域福祉ネットワークの開発等、未実施の施策も残されており、緊急性、重要性、市民ニーズの観点から、計画的な整備・拡充を進めていくことが求められている。

こうした地域情報化施策のなかには、インターネットの利用を前提としたものも多く、地域情報化の推進において、ブロードバンド等の情報基盤整備を並行的に進めていくことが必要となっている。

図表 2-2 地域情報化の取組状況

サービス	平成 19 年	平成 22 年
携帯電話等を利用した緊急情報のメール配信サービス登録者	1,500	3,782
水沢病院再来予約システム登録者数	735	1,014
不審者情報等の保護者メール配信サービス登録者	10%	12%
子育て支援ホームページの開設 アクセス数	0	6,033
奥州市公式ホームページアクセス数	229,354	1,050,823
自動交付機（コンビニ含）による証明書等の交付割合	5%	9.2%
学校へのパソコン機器整備率	51%	100%
ケーブルテレビ、FM、ホームページによる緊急情報の提供	東日本大震災で活躍	
独居老人、災害弱者の緊急通報システム	未実施	
地域と連携した地域福祉ネットワークの開発（要支援者の情報共有等）	未実施	
電子申請システム（電子入札、電子申請等）	未実施	
効果的な行政情報の提供（各事業の評価、市民からの相談内容のデータベース化）	未実施	
公共施設予約システムの構築	未実施	
地域ポータルサイトの構築（ボランティア情報、サークル活動紹介、地域活動案内等）	未実施	
ICTサポート体制の整備	未実施	

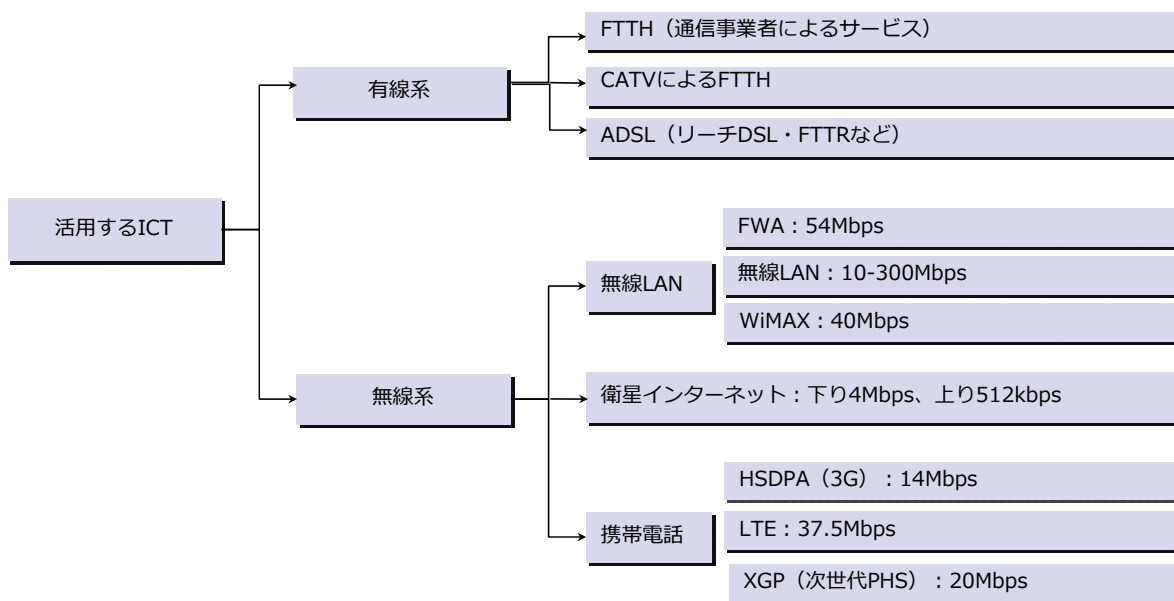
(3) 情報通信基盤の整備について

ア 情報通信基盤整備に活用可能な技術

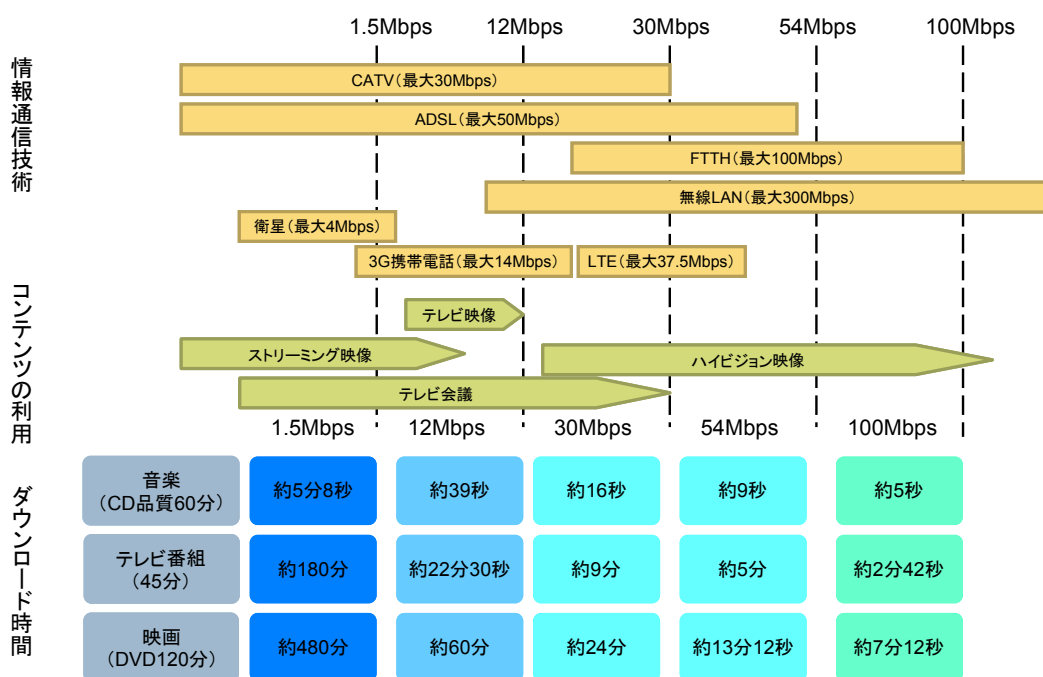
情報基盤整備に活用するICTは、以下のように大きくは有線系、無線系の技術がある。

現実の導入にあたっては、地域のニーズを踏まえ、運用面・利用者負担料金まで含めた検討が必要である。特にサービスを安定的・継続的に提供する「主体」が不可欠である。

図表 2-3 情報通信基盤整備の技術



図表 2-4 通信速度と利用可能なコンテンツ



資料：四国総合通信局 改訂

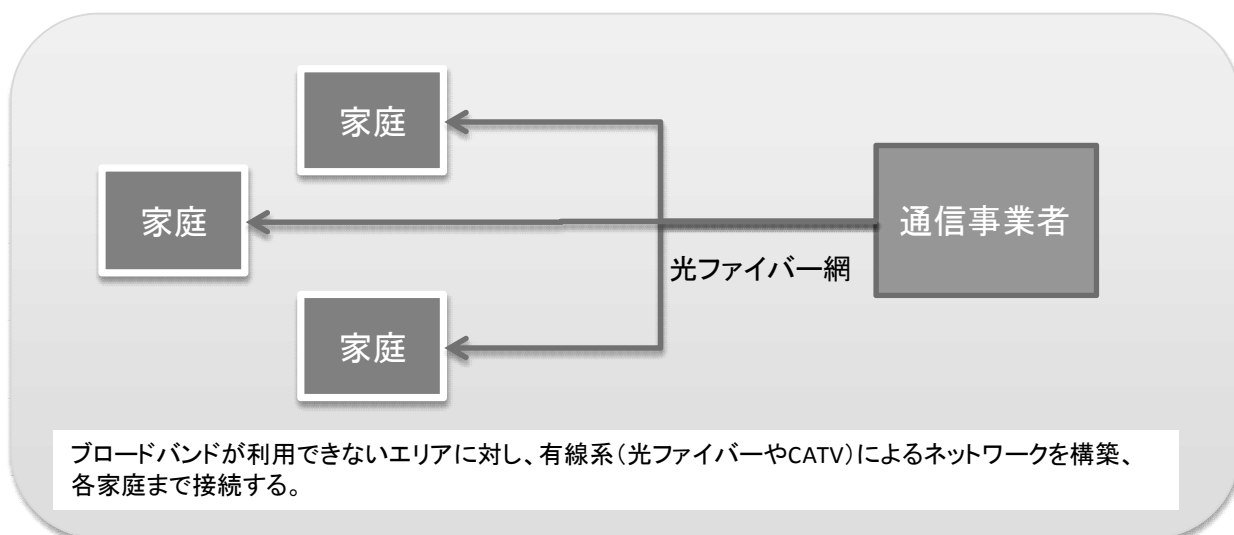
イ 整備の方向性

① F T T H (Fiber To The Home)

ブロードバンド基盤の本命であるF T T Hを全戸に整備する手法。整備主体は、N T T東日本もしくはC A T V事業者となる。本市では通信事業者が複数存在しているため難しい。

図表 2-5 F T T Hの概要

区分	取組方針	メリット	デメリット
一般論	<ul style="list-style-type: none"> ○需要喚起により、事業者の必要契約者数を確保する ○国庫補助を活用するなどして、行政が基盤を整備、事業者に貸出す 	<ul style="list-style-type: none"> ○最良のブロードバンド環境を提供できる ○行政サービスへの活用が期待できる 	<ul style="list-style-type: none"> ○整備費用が高価 ○今後はモバイル系サービスが主流になる
奥州市	<ul style="list-style-type: none"> ○市内に複数の通信事業者が存在するため、事業者を固定するI R U事業は実施しにくい 	<ul style="list-style-type: none"> ○防災情報の提供や市民協働など今後の情報化施策の基盤として活用できる 	<ul style="list-style-type: none"> ○そこまでの高速サービスを必要としない人もいる ○インターネット利用だけでは、月額料金が低い

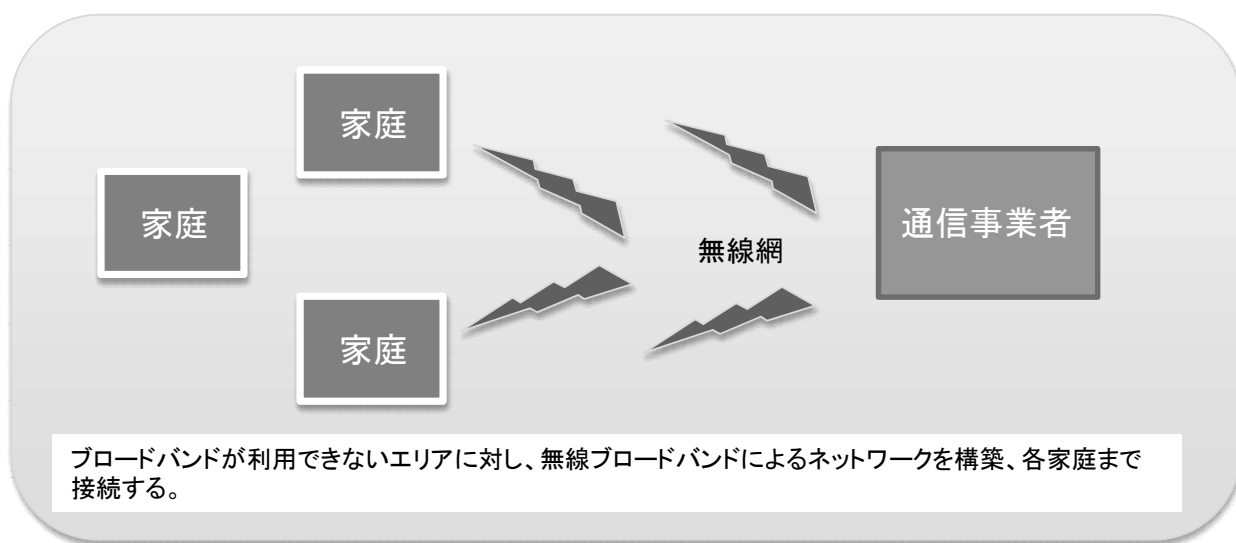


② FWA (Fixed Wireless Access)

無線によるブロードバンド接続を提供する。F T T H整備よりは構築経費が少ない。提供事業者が少なく、サービスの安定提供にやや不安がある。最新の技術では、一般的なW i F i 端末を広域的に利用することが可能になっている。パソコンだけではなく、スマートフォンやゲーム機など幅広い端末で利用可能になる。災害時の緊急情報発信や、無線L A Nの開放による観光情報提供など公共サービスへの応用が考えられる。

図表 2-6 FWAの概要

区分	取組方針	メリット	デメリット
一般論	○国庫補助を活用するなどして、行政が基盤を整備、事業者に出す	○比較的安価にブロードバンド環境を整備できる ○家庭までの「足回り」部分の整備が不要 ○W i F i 対応タイプなら、スマートフォン等でも利用可能	○山間地域の整備には向かない ○事業者が限定される上に一般的なサービスではない ○導入にはある程度行政の関与が必要になる
奥州市	○提供事業者を誘致する必要がある	○月額料金が比較的安価に設定可能 ○防災・観光分野での活用が期待できる	○そこまでの高速サービスを必要としない人もいる ○立地条件的に有効かどうか

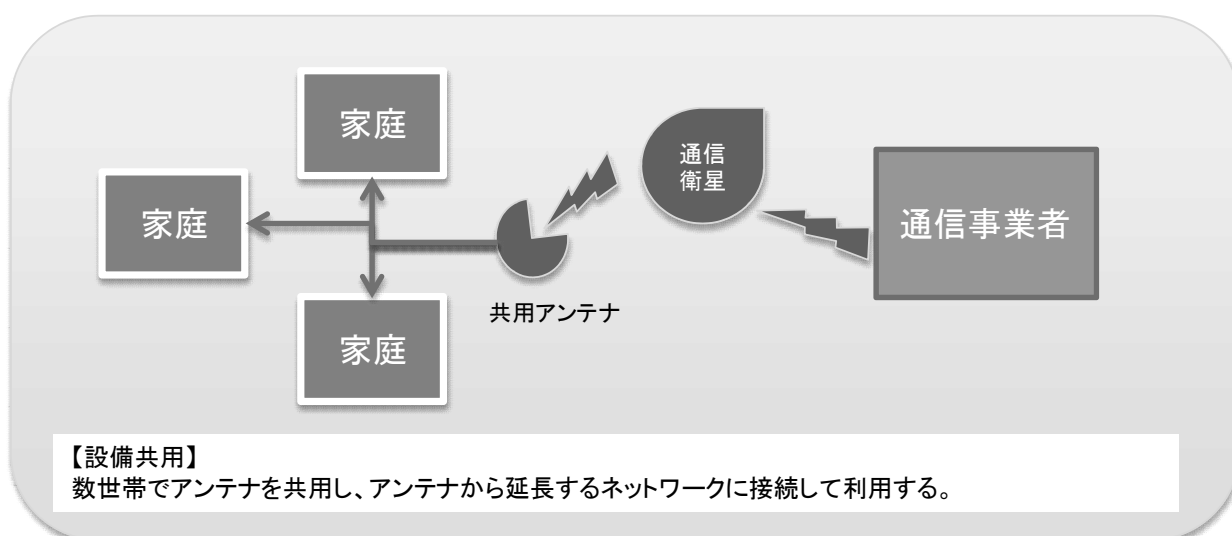
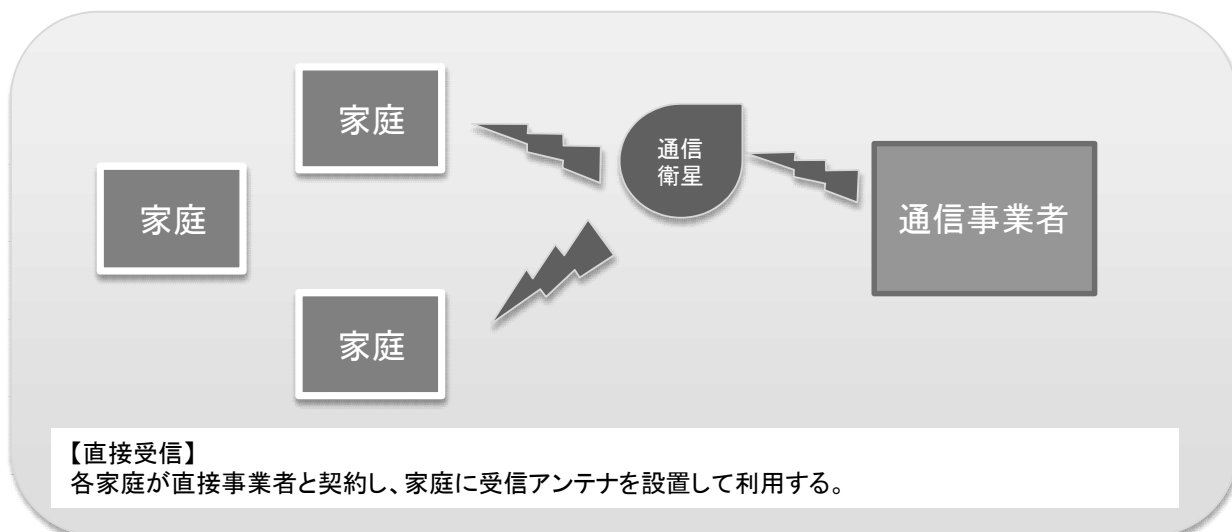


③ 衛星インターネット

衛星通信によってインターネットに接続する。整備にあたって、地形や立地をほぼ選ばない。また、整備コストは安価で、海外事業者の進出もみられる。しかし、接続速度が遅い（直接受信で1〜4M程度）。

図表 2-7 衛星インターネット

区分	取組方針	メリット	デメリット
一般論	<ul style="list-style-type: none"> ○ 各家庭が自由に契約することも可 ○ 集落単位で導入、設備をシェアすることも可能。この場合、行政が整備するケースもある 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 安価にインターネット環境を整備できる ○ 家庭単位の導入なら「足回り」部分の整備が不要 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 速度が低速 ○ 事業者が限定される上に一般的なサービスではないため、将来性に不安
奥州市	<ul style="list-style-type: none"> ○ 集落単位での導入の場合は、設置ポイントの検討や家庭までのインフラ整備を実施する 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 設備共用なら月額料金が安価に設定可能 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 設備共用の場合は足回り回線の整備が必要になる ○ 設備共用の場合はかなり低速サービスになることを覚悟しなくてはならない

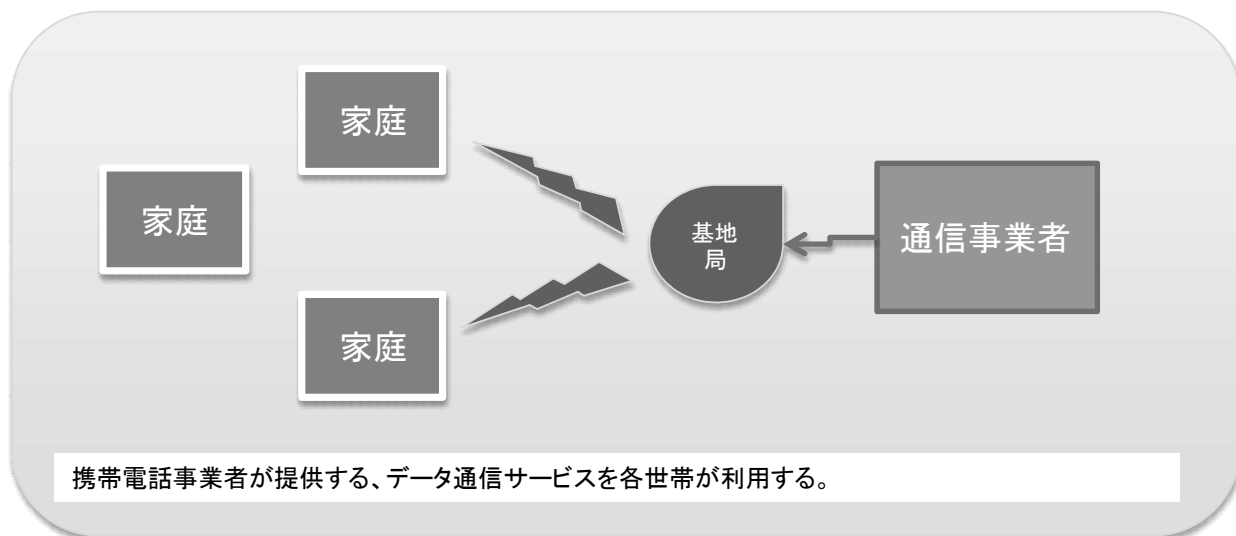


④ 携帯電話のデータ通信

普及と技術革新が著しい携帯電話サービスを活用する。高速サービスは都市部中心の整備になる。事業者の予想以上に通信量が増大しており、今後も現状のサービスが維持されるかどうかには課題がある。

図表 2-8 携帯電話のデータ通信

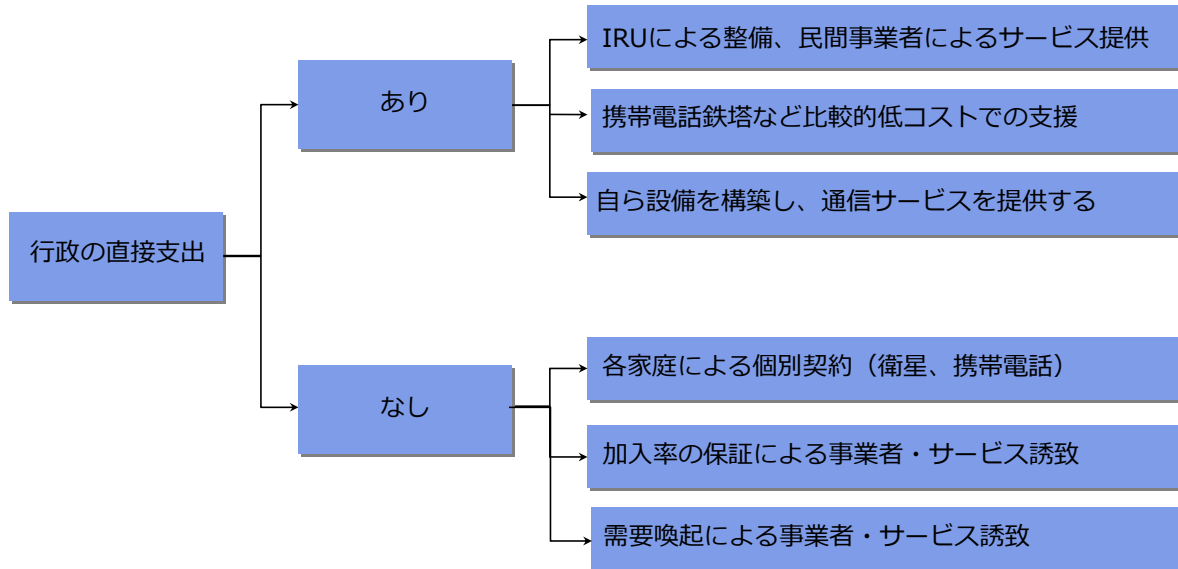
区分	取組方針	メリット	デメリット
一般論	<ul style="list-style-type: none"> ○ 各家庭が自由に契約する ○ 基地局整備については、行政が依頼もしくは補助するケースもある 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 導入が容易 ○ データ通信専用の端末や利用料金もある 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 料金が比較的高価 ○ データ通信利用の増加により、輻輳や定額制見直しなどの悪影響もあり得る
奥州市	(同上)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 行政の支出がほぼ不要 	<ul style="list-style-type: none"> ○ デバイド地域には高速サービスの進出が遅れる ○ 情報化施策の基盤として使えるかどうかは検討が必要



ウ 今後の整備スキーム

現在の本市のブロードバンドの格差地域については、通信事業者が主体的に整備することは考えにくい。情報通信基盤を整備するなら、行政として財政出動を行うかどうかを判断する必要がある。

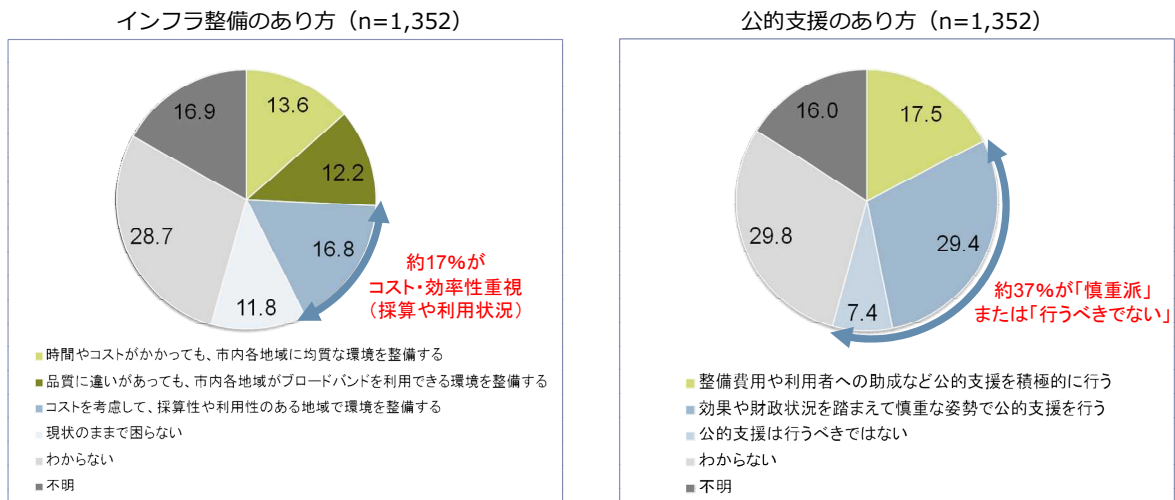
図表 2-9 今後の整備スキームの考え方



(注) IRU：関係当事者の合意がない限り、破棄したり、終了させることができない永続的な回線使用权。電気通信事業者が一定の条件を満たす賃貸借契約等により、他者が所有する光ファイバー等を調達した場合は、当該の光ファイバー等を当該事業者が長期安定的に支配・管理しているものとみなし、当該事業者が設置した設備として認める制度

市民意識調査結果から、ブロードバンド網整備に対する住民ニーズについてみると、インフラ整備については採算性や利用状況によって判断して欲しいというニーズが比較的強い。公的支援についても、慎重な市政での支援を望む声が強くなっている。こうした市民ニーズについても十分考慮する必要がある。

図表 2-10 市民意識調査からみた今後の整備意向



第3章 奥州市における住民協働の現状と課題

第3章 奥州市における住民協働の現状と課題

1 住民協働の担い手

(1) 住民自治組織

ア 行政区及び町内会・自治会

本市の基礎的な地縁団体は、自治会・町内会が組織されている。町内会・自治会には、組・班と呼ばれる近隣組織が設けられ、美化活動、情報提供活動、相互扶助活動等の地域的連帯を基本としたさまざまな地域活動が展開されている。

また、自治会・町内会のエリアをベースに、市内には 331 の行政区が設置され、地域から推薦のあった者を行政区長（非常勤特別職）として任命している。行政区長は地域の行政事務の補完や地域の要望等を行政につなげるなど、行政と地域社会の連絡役となっている。

近年はこうした地域社会における連帯意識の希薄化や活動の担い手の減少などの課題が生じている。また、地域役員の高齢化・固定化などが顕著となってきているほか、都市的地域では、町内会・自治会の未加入世帯もみられる。

イ 地区振興会

地域の創意と工夫、自己決定・自己責任に基づくまちづくりや地域課題の解決を図るため、概ね小学校区をベースに地区振興会が設置されている。平成 23 年現在、市内には 30 の地区振興会が結成され、その活動拠点として地区センターが設置されている。

各振興会では、地域コミュニティ計画の策定、地域の実情に即した地域活動（地域イベント、地域課題の解決等）を展開している。

ウ 地域自治区

旧 5 市町村を単位に合併特例法に基づく地域自治区（水沢区、江刺区、胆沢区、前沢区、衣川区）が設置されている。

地域自治区には地域協議会を置くこととされ、地域協議会の構成員は、市町村長によって、自治区の区域内から選任されることとなっており、本市では行政区長、市民代表等で構成されている。

図表 3-1 行政区の設置数

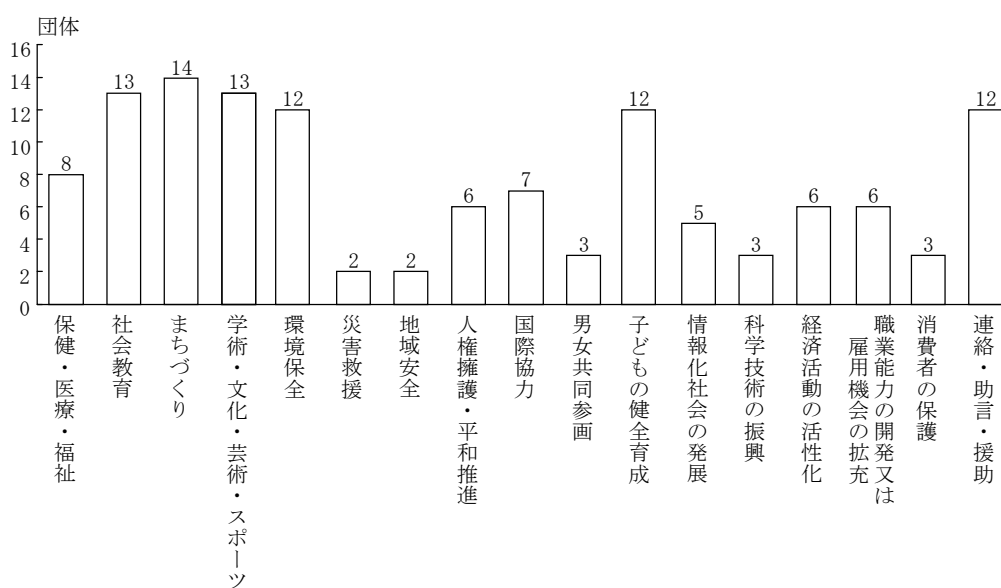
区名	地区	行政区数
水沢区 (8地区)	全 体	111
	水沢地区	31
	南地区	17
	常盤地区	13
	佐倉河地区	10
	真城地区	12
	姉体地区	8
	羽田地区	12
	黒石地区	8
江刺区 (10地区)	全 体	91
	岩谷堂地区	15
	愛宕地区	6
	田原地区	9
	藤里地区	8
	伊手地区	9
	米里地区	12
	玉里地区	7
	梁川地区	8
	広瀬地区	8
稲瀬地区	9	
前沢区 (7地区)	全 体	50
	白鳥地区	6
	前沢地区	19
	稲置地区	3
	上野原地区	2
	古城地区	6
	白山地区	4
生母地区	10	
胆沢区 (3地区)	全 体	49
	小山地区	22
	南都田地区	10
衣川区 (4地区)	全 体	30
	北股地区	6
	南股地区	5
	衣川地区	11
衣里地区	8	
合計	32	331

地域自治区は存続年数を定めることが可能で、本市では存続年数を10年間とし、平成27年には解散することとなっている。

(2) NPO法人

平成23年現在、市内の特定非営利活動法人は22団体。活動分野別の状況をみると、「まちづくりの推進を図る活動」を行う団体が14団体と最も多く、以下、「社会教育の推進を図る活動」13団体、「学術、文化、芸術又はスポーツの振興を図る活動」13団体、「環境の保全を図る活動」12団体となっている。

図表3-2 NPO法人の分野別の活動状況



資料：奥州市

(3) 奥州市民活動支援センター

奥州市民の主体性と個性を尊重し、市民による市民のためのまちづくりを推進するため、市民による社会貢献活動の促進及び市民活動団体と行政による役割と責任を伴ったパートナーシップを築いていくことを目的として、平成18年、水沢地区の商業施設内に奥州市民活動支援センターが設置された。

奥州市民活動支援センターでは、コミュニティ活動やボランティア、NPOなどさまざまな分野で自発的な市民活動を展開している市民、組織を支援するとともに、広域的な情報・人材交流ネットワークの拠点として、市民と市民活動団体、企業、行政の協働の橋渡しの役割を担うこととなっている。主たる事業内容は、①市民活動の交流の機会と場所を提供、②市民活動に関する各種の相談受付、③市民活動に関する情報収集・提供、④市民活動を推進するための人材育成や能力開発、⑤市民・企業・行政等が協働したまちづくりの推進をコーディネート、⑥市民のNPO活動への意識の高揚と積極的な参加を図る各種イベントを開催となっている。

上記の活動を円滑に行うため、センター内には、①相談コーナー（市民活動に関しての相談対応）、②交流サロン（打ち合わせや交流のためのフリースペースの提供）、③共同事務室（事務所を持たない団体のために事務所として利用できるブースの提供、現在6ブース設置）、④会議室、⑤作業スペース（コピー機、裁断機等を設置）、⑥ロッカー（事務用品等保管用ロッカーを登録団体に貸出）等の機能・スペースを確保している。

2 住民協働に係る奥州市（行政）の取組

(1) 奥州市自治基本条例及び関連例規の制定

地方分権時代に対応した市政運営、市民参加・協働を推進するため、また、合併後の奥州市において各地域自治区の特徴を活かしつつ、一体感や連帯感を醸成したまちづくりを進めていくため、市の最高規範として、まちづくりの基本的理念を定めた「奥州市自治基本条例」が平成 21 年に施行された。

また、「奥州市自治基本条例」に基づき、市民参加・協働の拡充に向けた具体的な手続きや行動を定めた「奥州市住民投票条例」、「奥州市市民参画条例」も一括して施行された。

ア 奥州市自治基本条例

「奥州市自治基本条例」は 7 章 38 条から構成され、まちづくりを進める上での基本的理念、まちづくりの主体となる市民、議会、行政の基本的な役割、まちづくりの方法を定めている。

基本理念としては、「市民参画と協働によるまちづくり」が掲げられ、その実現については、①情報共有、②市民参加、③協働、④男女共同参画の 4 つの基本原則により推進することとしている。

イ 奥州市市民参画条例

「奥州市市民参画条例」は、奥州市自治基本条例第 18 条の規定に基づき、市民参画に関する手続その他必要な事項を定めている。市民参画の対象として、①市総合計画その他の基本的な事項を定める計画の策定又は変更、②市政に関する基本方針を定める条例の制定又は改廃、③市民に義務を課し、市民の権利を制限することを内容とする条例の制定又は改廃、④広く市民が利用する大規模な公共施設の設置に関する計画等の策定又は変更、⑤広く市民に適用され、市民生活に重大な影響を及ぼす制度の導入又は改廃の 5 つをあげている。

市民参加に係る具体的な手法については、①意見公募手続の実施、②附属機関等の設置、③市民説明会等の開催、④意向調査の実施が規定されている。

ウ 奥州市住民投票条例

「奥州市住民投票条例」は、市民参画条例と同様に、奥州市自治基本条例第 26 条第 5 項の規定に基づき、市政に係る重要事項について、直接、住民の意思を確認するための住民投票の実施に関して定めたものである。

住民投票に付することができる市政に係る重要事項としては、「現在又は将来の住民の福祉に重大な影響を与え、又は与える可能性のある事項であって、住民の間又は住民、市議会若しくは市の中に重大な意見の相違が認められる状況その他の事情に照らし、住民に直接その意思を確認する必要があるもの」と定められている。

住民投票の投票資格者は、市内に住所を有する満18歳以上の者（定住外国人を含む）とされている。

図表3-3 奥州市自治基本条例の実施状況

区分	平成21年度	平成22年度
情報の公開及び提供	請求63件、開示22件、部分開示（個人情報以外）39件、非開示（不存在）2件	請求187件、開示35件、部分開示（個人情報以外）32件、非開示（うち不存在）120件（4件）
個人情報の保護	請求5件、開示2件、部分開示2件、非開示1件	請求130件、開示66件、部分開示2件、非開示（うち不存在）62件（1件）
説明責任	適正に運用	適正に運用
市民参画制度	平成21年10月1日から施行	適正に運用
意見収集手続	パブリックコメント実施10件	パブリックコメント実施9件
附属機関等	審議会等の数31（平成21年4月1日現在設置済）、委員数689人、うち公募委員がいる審議会等の数7（22.6%）、公募委員数23人（3.3%）、審議会等における女性登用率：27.0%（平成21年4月1日現在）	審議会等の数22（平成22年4月1日現在設置済）、委員数520人、うち公募委員がいる審議会等の数7（31.8%）、公募委員数27人（5.2%）、審議会等における女性登用率31.7%（平成22年4月1日現在）
男女共同参画	市が実施する男女共同参画の推進に関する施策の状況を明らかにする報告書を作成し、これを公表	市が実施する男女共同参画の推進に関する施策の状況を明らかにする報告書を作成し、これを公表

資料：奥州市

図表3-4 奥州市自治基本条例の考え方



(2) 具体的な協働の取組

ア 地区センターの体制整備

現在、市内全 30 地区において「地区センター」が設置され、地区振興会等が中心となって地域活動を行っているが、導入経緯や設置形態が異なっており、これまでどおりでよいとする地域もあれば、地域特性を生かした特色ある地域づくり活動をもっと増やしたいとする地域もあるなど、協働についての意識の差がある。

これらの課題解決に向けて、地域住民の自主的な学びや地域づくりの拠点となる地区センターのあり方を検討し、現在、全市的な構想を策定中である。

イ 市民活動支援センター機能の充実

市民公益活動の拠点として平成 18 年に設置した「市民活動支援センター」において、各種相談対応、市民に対する市民公益活動の啓発、情報交換、交流連携促進の場の提供などの業務を行っている。

現在、これらの業務を市内唯一の中間支援 N P O である特定非営利活動法人奥州・いわて N P O ネットに委託しており、利用拡大や協働推進のための啓発活動、人材育成、市民相互のネットワークやコーディネートなど、サポート機能をさらに強化している。

ウ 地区振興会等の運営支援

市民主体の特色ある地域づくりを推進するため、地域活動員の人件費、会議費など地区振興会等の運営に要する経費に対し、地域運営交付金を交付している。

エ 自治集会施設の整備充実

自治会・町内会等が設置する自治集会施設は、地域住民の最も身近な活動拠点であることから、その整備に要する経費に対し、「集会施設補助金」を交付している。

【現行制度】「集会施設整備費補助金」

◇補助対象：集会施設の新築、増改築に要する経費

◇補助率：2 分の 1 以内

◇限度額：400 万円（上下水道設備に係るものは 50 万円）

オ 庁内推進体制の整備

全庁をあげて協働の推進を図る必要があることから、協働の担当部署に総合調整機能を持たせるとともに、「協働のまちづくり推進本部」を設置し、全庁横断的な連絡調整の役割を果たす推進体制を整備している。

カ 地区コミュニティ計画推進のための助成制度の整備

地域の課題解決を図り、自治意識の向上と地域の一体感を醸成するため、各地区振興会が策定する地区コミュニティ計画に掲げる施策を推進するための事業に対し、平成23年度から新たな制度として「協働のまちづくり交付金」を創設している。

【現行制度】「協働のまちづくり交付金」

- ◇対象者：30地区振興会（地区センター所管区域）
- ◇対象事業：地区コミュニティ計画の推進に資する事業（ハード事業を含む）
- ◇交付（地域配分）額：「一般枠」単年度総額約1億円×5年間
（均等割5.5：面積割0.5：人口割4.0）
「加算枠」地域集会施設数×4万円

キ 地域活性化のための事業への助成制度の整備

地域特性を生かした個性的で魅力ある地域振興を図るため、自治会・町内会等が取り組む事業に対して助成する「特色ある地域づくり事業」を実施している。

【現行制度】「特色ある地域づくり事業補助金」

- ◇対象事業：地区振興会連合会や実行委員会等が実施する地域づくり活動
- ◇補助率：2分の1以内
- ◇限度額：50万円

ク 市民公益活動への助成制度の整備

市民公益活動団体が実施する社会的課題の解決やより良い市民生活の実現のための事業に対する補助制度としては、平成18年度から「いきいきまちづくり支援事業」を実施していたが、平成20年度には、これを拡充して「奥州市市民が選択する市民公益活動団体支援事業(0.4(オーシュー) %支援事業)」を立ち上げている。これは、支援したい団体を市民自らが選択し、その投票結果に基づき補助金が交付されるもので、市民の市政への参画及び納税に対する意識の高揚を図り、意欲ある市民公益活動を推進し、活力のある豊かなまちづくりの創造に寄与することを目的としている。

3 地域協働の取組（NPO等のまちづくり団体調査）

(1) 調査の概要

昨今高まりを見せている地域協働へのニーズを踏まえ、ICTを活用したまちづくりや公共サービスの充実に向けて、先進的な市民活動を行っているNPO団体を対象として、アンケートを実施した。調査概要は下記のとおりとなっている。

図表3-5 調査の概要

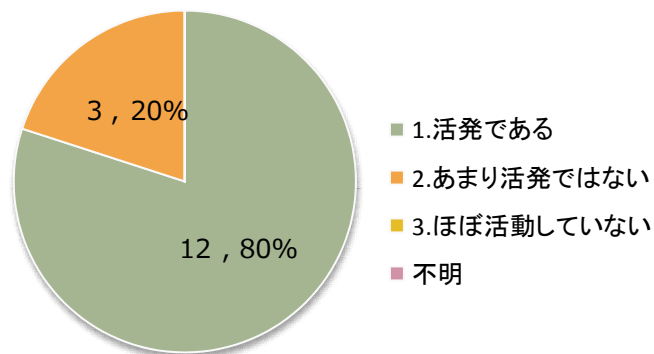
区分	概要
目的	NPO団体の活動状況や課題、ICT利活用の可能性、地域協働で取り組むべき分野について把握し、ICTを活用したまちづくりや公共サービスに向けた取組を検討する。
調査名	地域協働のまちづくりと新しい公共サービスの実現に関するアンケート調査
調査対象	奥州市内で活動を実施しているNPO団体（21団体）
調査項目	団体概要、活動状況、行政との協働の実態・活動意向、活動における問題点・注力すべき支援策、ICT利活用状況、奥州市で取り組むべき分野、地域協働やICT利活用に関する意見・提言（自由回答）
調査方法	調査方法：郵送による配布、郵送・FAXによる回収
調査日程	発送 平成23年11月21日 回収（締切）平成23年12月19日
回収状況	15団体

(2) 活動状況

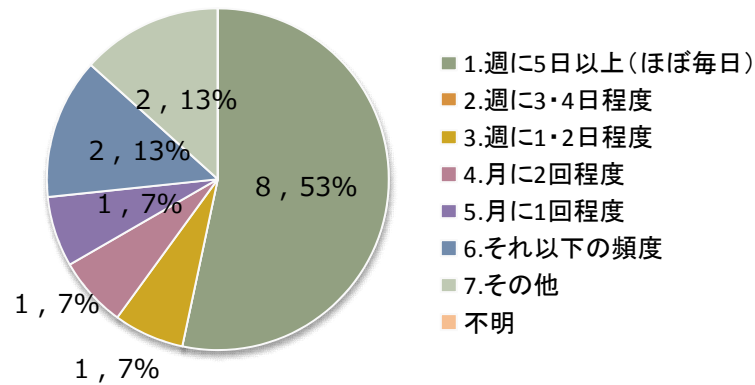
15団体中12団体が、活動が活発であると回答している。また、活動頻度は半数の団体が週5日以上となっている。

活動の収入源は15団体中14団体が「会費・入会金」を挙げたが、13団体は複数の収入源で活動している。

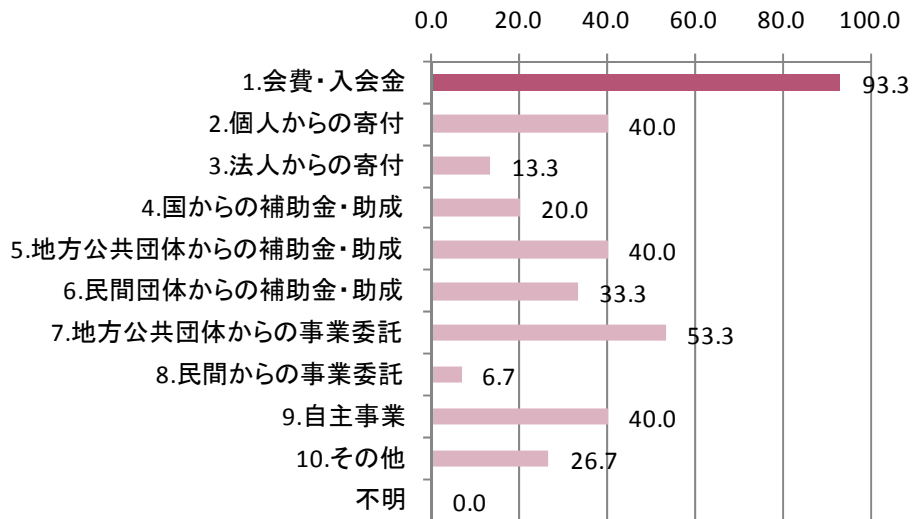
図表3-6 活動状況について（n=15）



図表3-7 活動頻度について (n=15)



図表3-8 活動の収入源について (n=15)

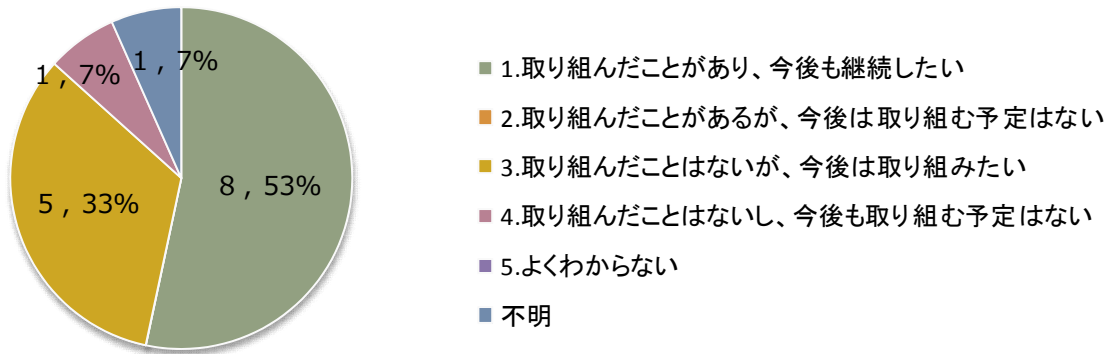


(注) その他の回答は、障害福祉サービス事業、参加費、介護保険サービス事業収益、国からの報酬、福祉施設の運営等となっている

(3) 行政との「協働」

約半数の団体が行政との協業に取り組んだ経験があり、継続意向を示している。また、これまで行政との協業に取り組んだことがないと回答した団体も、取組意向を示している。

図表 3-9 活動状況について (n=15)



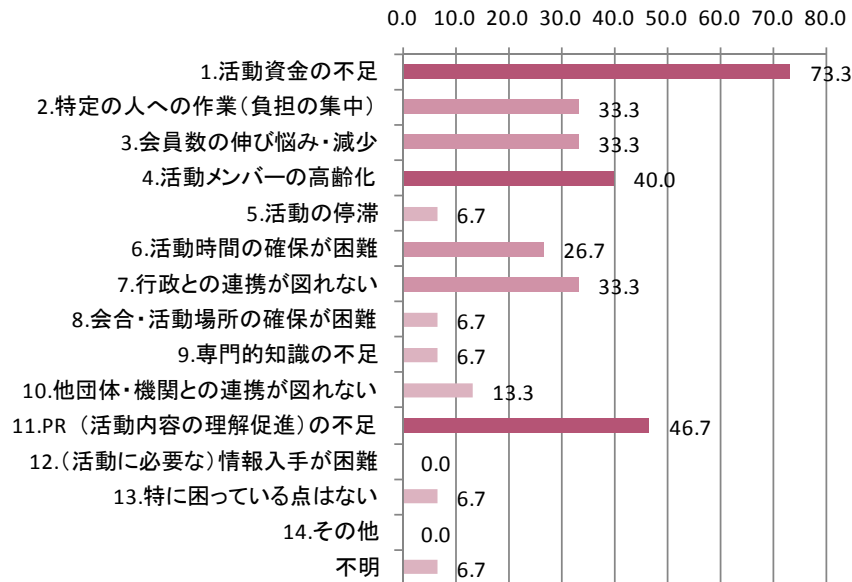
行政との「協働」に「取り組んだことがある」と回答した団体の取組内容

- ・ 大清水上遺跡の維持管理活用、子供たちへの指導
- ・ 政策・政治について、政治家、行政政策責任者との意見交換会、政策提言
- ・ 江刺芸術祭の事務局として、芸術祭運営の全面的サポート。更にホールの指定管理者としての施設保全や事業運営など
- ・ 県南広域で活動する環境団体の連携をすすめる事業（県南広域振興局）
- ・ 市内で活動する団体の広報に関する部分（まちづくり推進課）
- ・ 地域医療支援活動に取り組む団体のコーディネート・情報交換会（保健所）
- ・ 県南広域振興局との「小惑星「平泉」に願いをかける会」を実施。小惑星「平泉」の観測と平泉の世界遺産登録への運動推進、奥州宇宙遊学館の委託業務
- ・ おもしろ学検定及びジュニア検定試験の実施
- ・ 県南広域振興局から委託を受け「いわてみちのく馬検定試験」を実施
- ・ 北上川堤防（水沢水辺プラザ周辺）の法面の草刈りについて国土交通省水沢出張所からの委託により姉妹地区農業実行組合の協力を得て実施
- ・ 衣川区商工会の区内の商業や農家の人達と一緒に「まるごと市場」への出展
- ・ 衣川地区センターとの一首坂整備および交流

(4) 活動における問題点、今後注力すべき環境整備

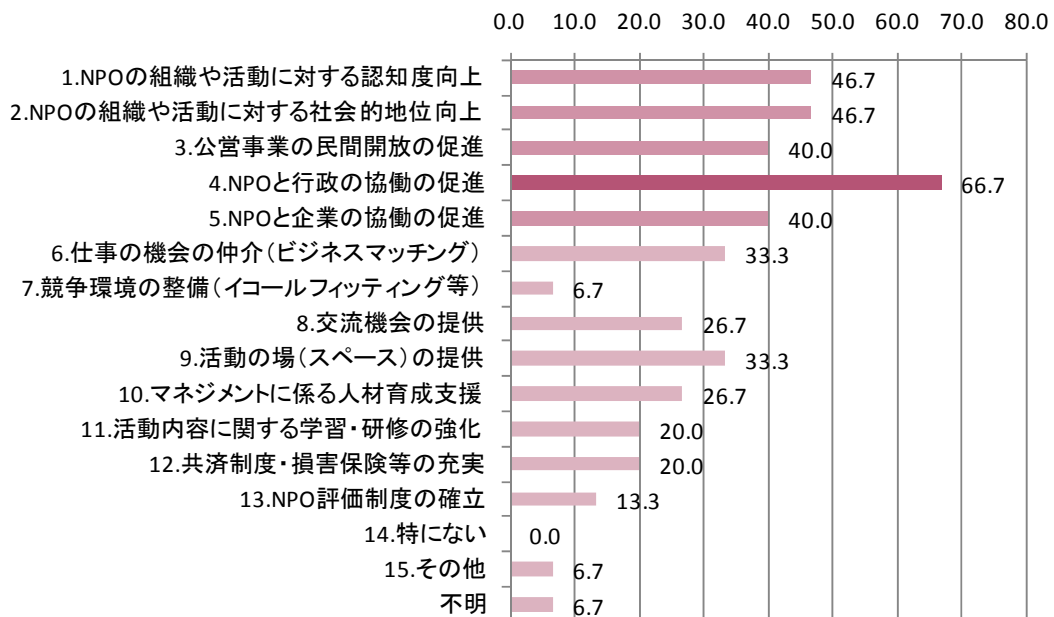
活動における問題点は「活動資金不足」が最も多いが、「PR不足」「活動メンバーの高齢化」を挙げる団体も多い。今後、力を入れる環境整備については「NPOと行政の協働の促進」が挙げられた。活動に対する認知や理解促進に関する項目を挙げた団体も半数近くあった。

図表3-10 活動における問題点について (n=15)



(注) その他の回答は、中間支援のNPOは協働の担い手として、市民活動団体と行政をコーディネートしていく役割があると思う。双方の理解をすすめていく力が必要

図表3-11 力を入れるべき環境整備について (n=15)



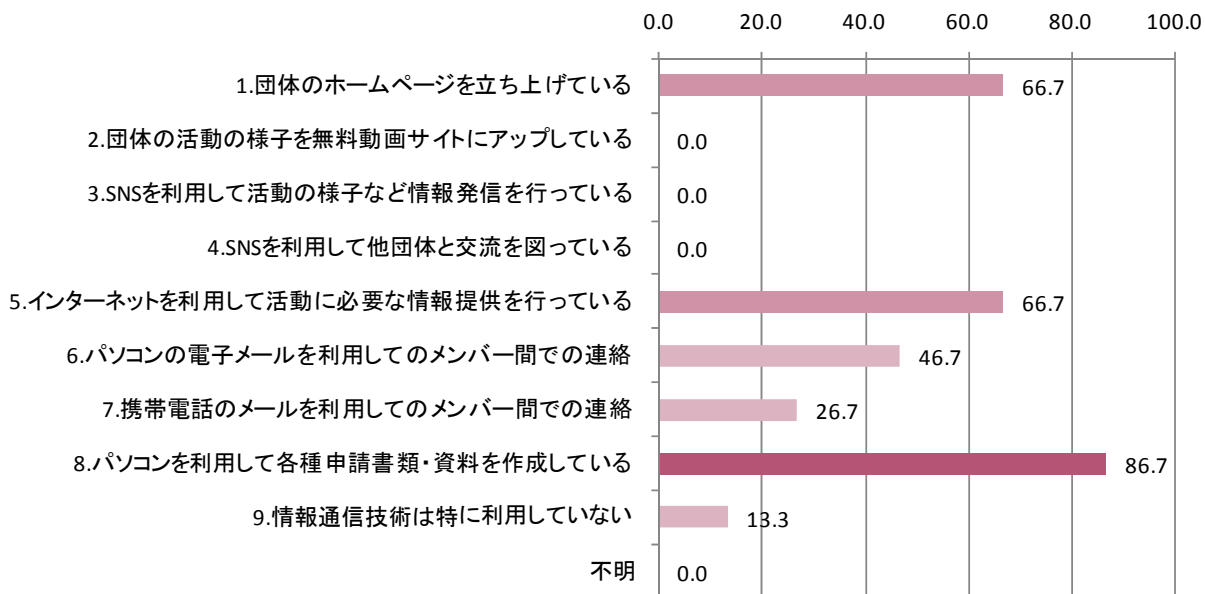
(注) その他の回答は、事業・行事の広報を活用してのPR 障害福祉サービス事業、参加費、介護保険サービス事業収益、国からの報酬、福祉施設の運営等となっている

(5) ICT利活用状況

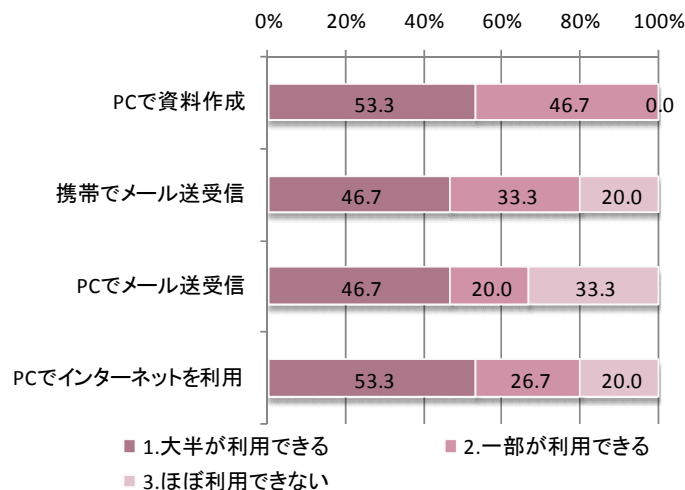
パソコンを利用した書類・資料作成は15団体中13団体が行っている。また、団体のホームページやインターネットの利用も10団体が行っていると回答している。

メンバーのICT利用状況には差異が見られ、パソコンでの資料作成の利用度合いが高いのに対し、メールやインターネットでは「ほぼ利用できない」の回答が増えている。

図表3-12 活動におけるICT利用状況について (n=15)



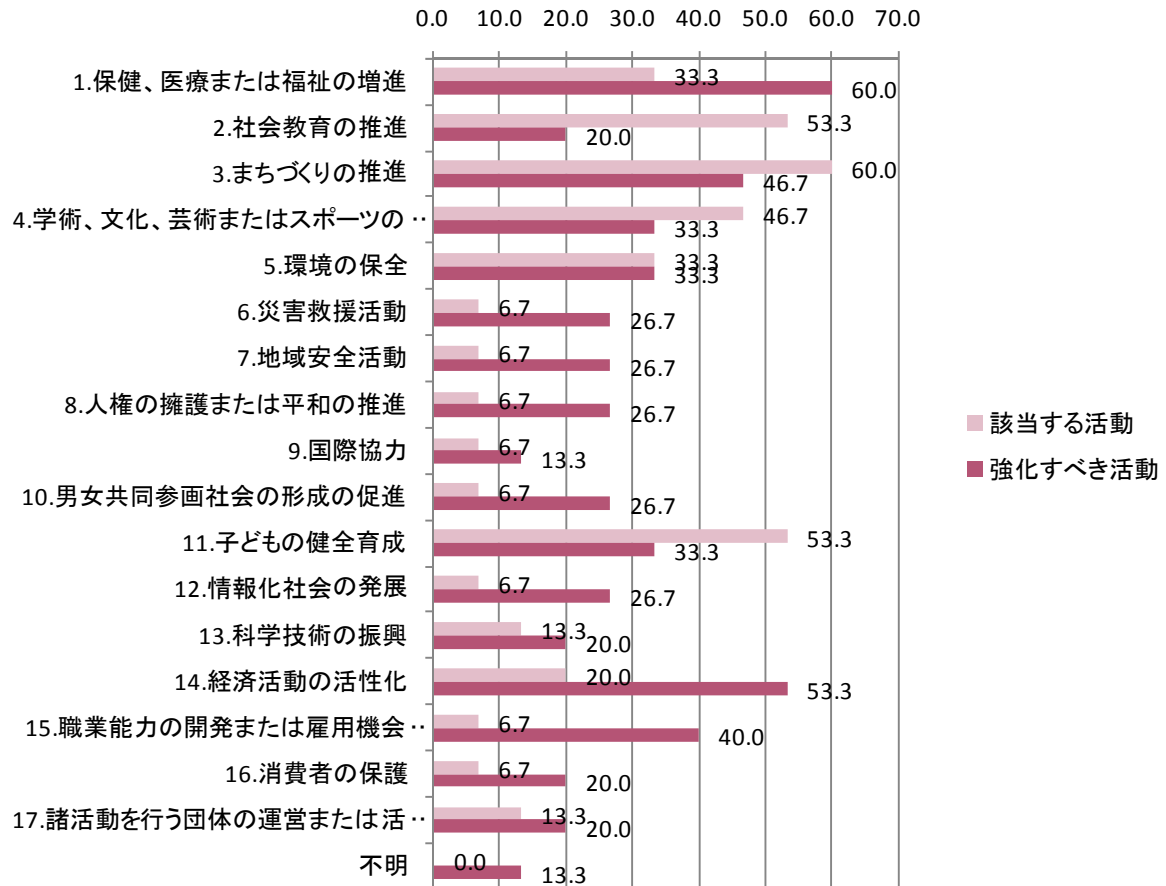
図表3-13 所属メンバーのICT利用状況について (n=15)



(6) 今後重点的に取り組むべき分野

行政と地域がともにまちづくりに取り組む「協働」を進める上で強化すべき分野として「保健・医療・福祉」「経済活動」「まちづくり」が挙げられた。

図表3-14 現在取り組んでいる分野と今後取組を強化すべき分野 (n=15)



第4章 市民のICT活用等に関する現状及び意向

第4章 市民のICT活用等に関する現状及び意向

1 調査の概要

市民のICT活用等に係る現状及び意向を把握することを目的に、平成23年8月に市民アンケート調査を実施した。本章では、この市民意識調査結果から、ICT活用、地域情報化、地域協働のまちづくり等に関する市民の実態及び意識等を整理した。

調査の概要は下記のとおりとなっている。

図表4-1 調査の概要

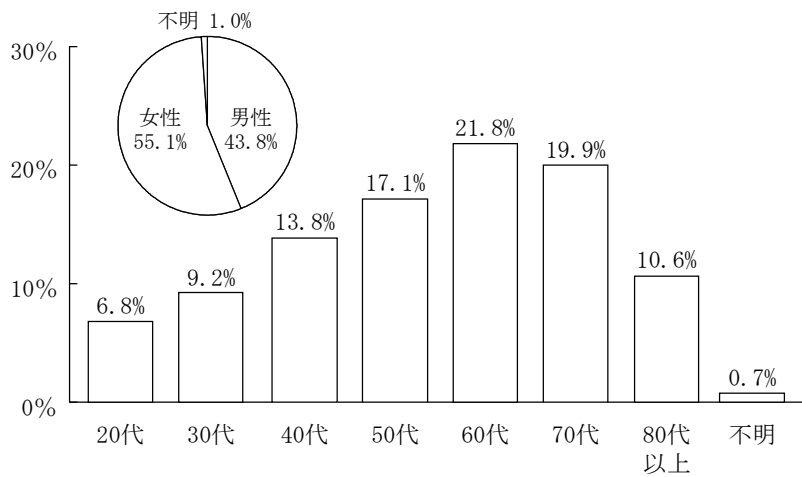
区分	摘要
目的	市民の日常生活及び住民協働やまちづくりにおけるICTの活用状況、今後の意向等を把握することを目的にアンケート調査を実施した。
調査名	震災に強い安心・安全なふるさとづくりと地域情報の活用に関するアンケート調査 —インターネットを活用した「ふるさと奥州」の新たなまちづくり—
調査対象	平成23年6月末現在、住民基本台帳に登録している20歳以上市民4,000人を無作為抽出
調査項目	回答者属性、震災時の対応、情報通信機器環境の状況、住民参加・協働の取組、ICTを活用したまちづくり、自由記入
調査方法	配布・回収方法：市の封筒によるメール便にて配布、返信用封筒による郵送 配布物：アンケート調査票、返信用封筒
調査日程	6月 調査票案の作成 6月28日 第1回委員会において調査票案の審議・決定 6月28日～7月21日 調査票等の修正・作成 7月21日～8月5日 調査票等の印刷・封入・発送 8月26日 回収（締め切り） 9月 入力・集計・分析作業
回収状況	配布票数4,000票、回収票数1,352票、有効回収票数1,344票、回収率33.6%（有効回収票ベース）

2 回答者属性

(1) 性・年齢

回答者の性別の状況は、男性 43.8%、女性 55.1%。年齢別の状況は 60 代が 21.8%と最も多く、次いで 70 代の 19.9%と高齢者の割合が高くなっている。これに対して 20 代は 6.8%、30 代は 9.2%となっており、市の年代別人口構成比と比較すると、若中年層の回答率が低く、60 代以上の高齢者の回答率が高くなっている。

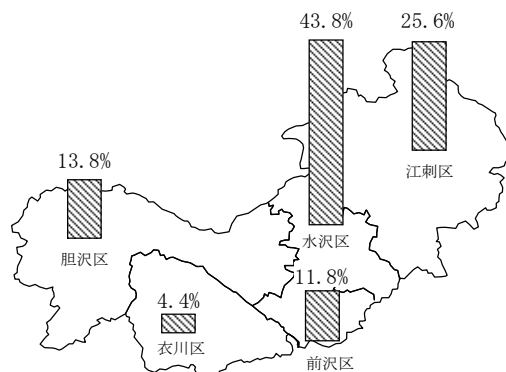
図表 4-2 回答者の性・年齢



(2) 居住地区

回答者の居住地区については、「水沢区」(43.8%)が最も多く、次いで「江刺区」(25.6%)、「胆沢区」(13.8%)、「前沢区」(11.8%)、「衣川区」(4.4%)となっている。

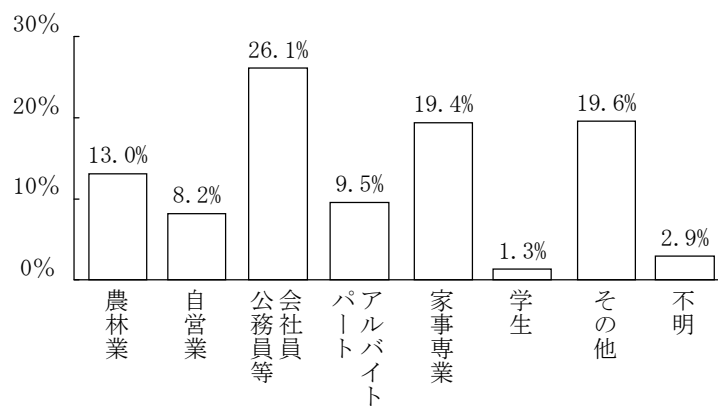
図表 4-3 回答者の居住地区



(3) 職業等

回答者の職業については、「会社員・公務員等」(26.1%)が最も多く、以下、「その他」(19.6%)、「家事専業」(19.4%)が続く。

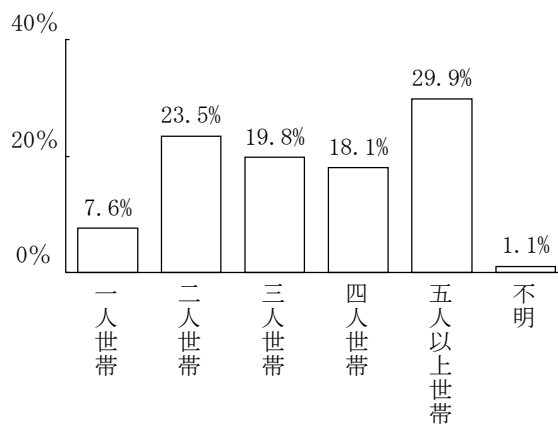
図表4-4 回答者の職業等の状況



(4) 世帯

回答者の世帯人員をみると、「五人以上世帯」(29.9%)、「二人世帯」(23.5%)、「三人世帯」(19.8%)となっている。

図表4-5 回答者の世帯の状況



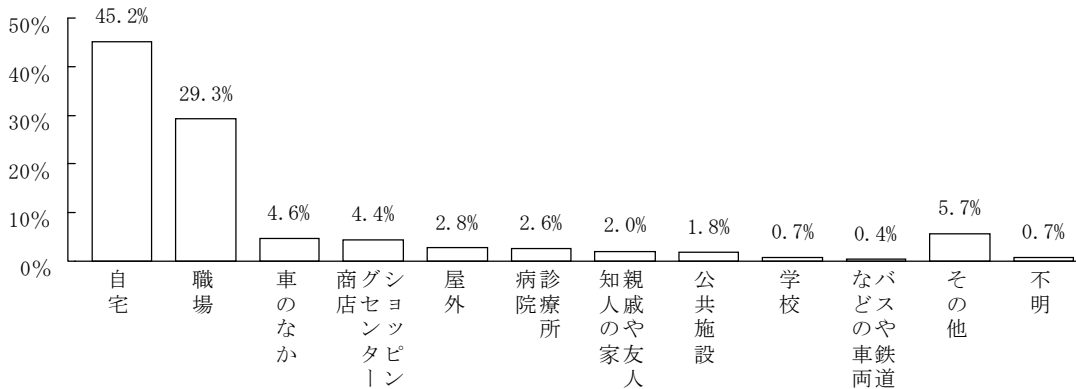
3 震災時の対応

平成 23 年 3 月 11 日に東日本大震災が発生し、奥州市においても市民生活で様々な問題が生じた。中でも電気、水道などのライフラインが影響を受け、電話が繋がらない、テレビが映らない等の状況が起き、必要な情報を入手や、家族、知人等の安否を確認するのが困難な状況となった。

(1) 震災時の居場所

東日本大震災の発生時間は平日金曜日の 14 時 46 分であった。震災時の居場所については、「自宅」(45.2%) が最も多く、次いで「職場」(29.3%)、「その他」(5.7%) が続く。市民属性性別にみると、平日の午後であったことから、高齢者及び農林業、自営業、家事専業者は自宅、学生や通勤層は職場が居場所となっている。

図表 4-6 震災時の居場所



(2) 震災時の情報源

震災時の情報源は、情報を必要とする時期や目的によって異なる現状となっている。

震災時の情報入手ルートについては、「自宅や職場などのラジオから」(46.4%) が最も多く、次いで「車のテレビ、ラジオから」(33.6%)、「直接人から(口コミで)」(18.9%) が続く。

震災時の同居家族や近隣者の安否確認情報については、「自分の携帯電話、スマートフォンを使って」(43.7%) が最も多く、次いで「直接人から(口コミで)」(29.2%)、「自宅や職場などの電話(固定電話)を使って」(21.2%) が続く。

震災時の遠方の家族・親族・知人に関する安否確認情報については、「自分の携帯電話、スマートフォンを使って」(46.1%) が最も多く、次いで「自宅や職場などの電話(固定電話)を使って」(31.9%)、「直接人から(口コミで)」(21.1%) が続く。

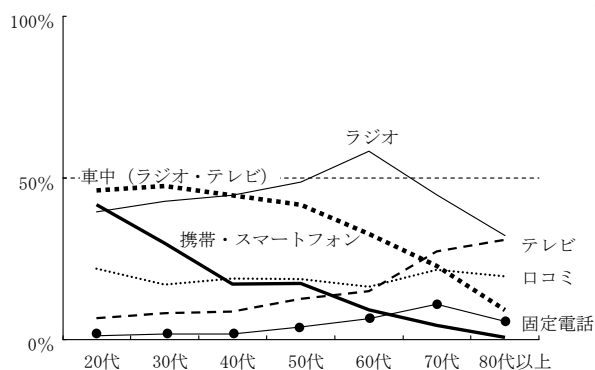
情報源は、年代によって入手ルートが異なる。特に「携帯電話・スマートフォン」の利用は、若い年代では高いが、加齢に従い利用率が低くなる傾向がみられる。

図表4-7 震災時の情報源

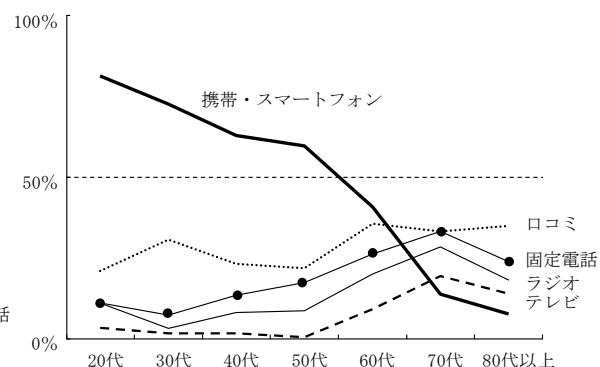
区分	震災直後の情報	近隣の家族・知人等の安否情報	遠方の家族・知人等の安否情報
第一位	自宅や職場などのラジオ 46.4%	自分の携帯電話・スマートフォン 43.7%	自分の携帯電話・スマートフォン 46.1%
第二位	車のテレビ・ラジオ 33.6%	直接人から（ロコミ） 29.2%	自宅や職場などの電話 31.9%
第三位	直接人から（ロコミ） 18.9%	自宅や職場などの電話 21.2%	直接人から（ロコミ） 21.1%

図表4-8 年代別にみた震災時の情報源

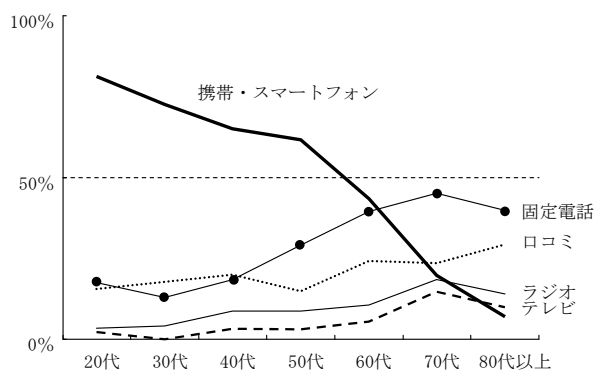
震災直後の情報



近隣の家族・知人等の安否情報



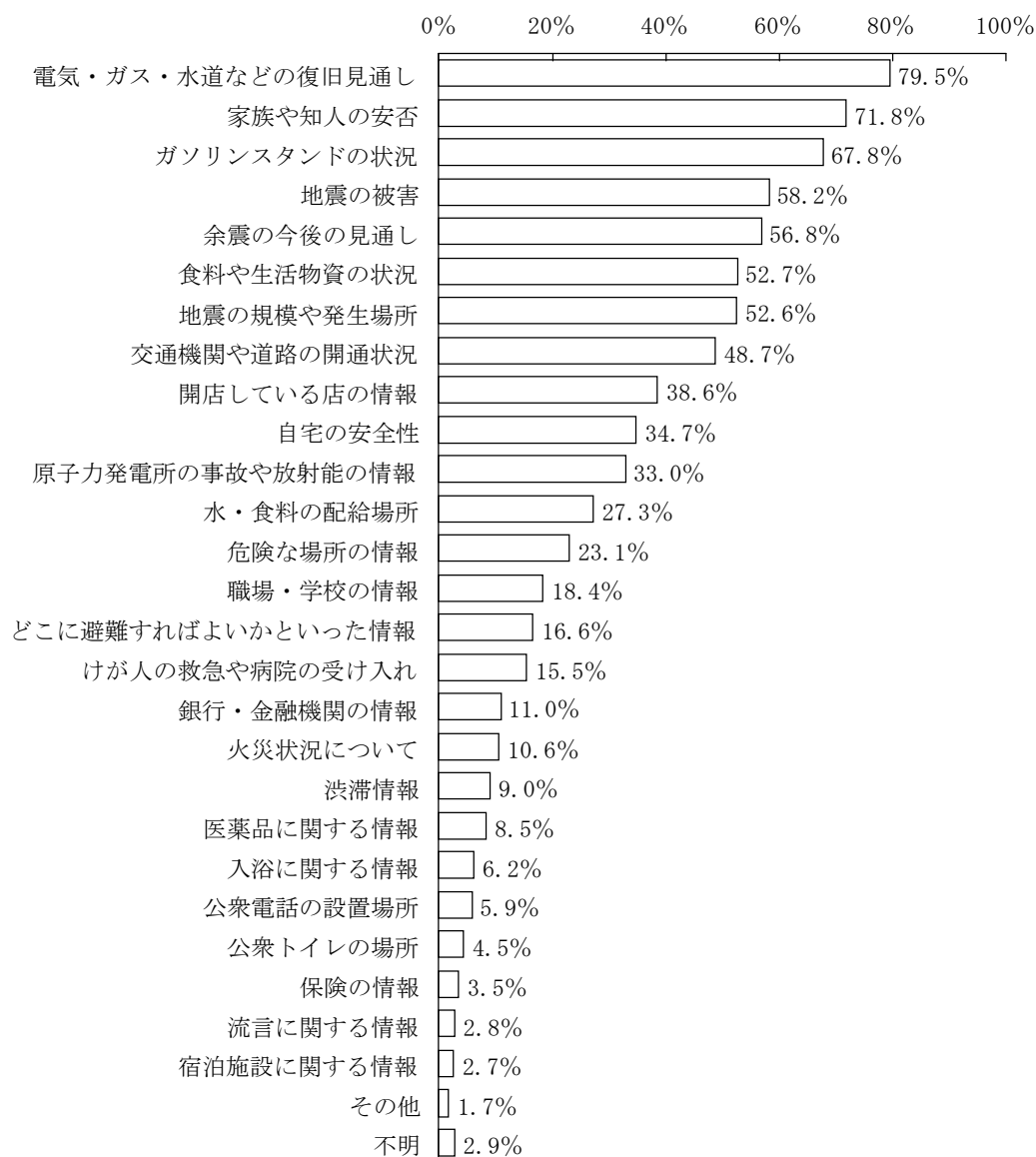
遠方の家族・知人等の安否情報



(3) 震災時に必要な情報

震災時に必要な情報については、生活インフラである「電気・ガス・水道などの復旧見通し」(79.5%)が最も多く、次いで「家族や知人の安否」(71.8%)、「ガソリンスタンドの状況」(67.8%)が続く。市民属性別にみると、30代、40代の就業層・子育て層は「職場・学校の情報」、70代、80代以上は「自宅の安全性」が高い。

図表4-9 震災時に必要な情報源



4 情報通信機器環境の状況

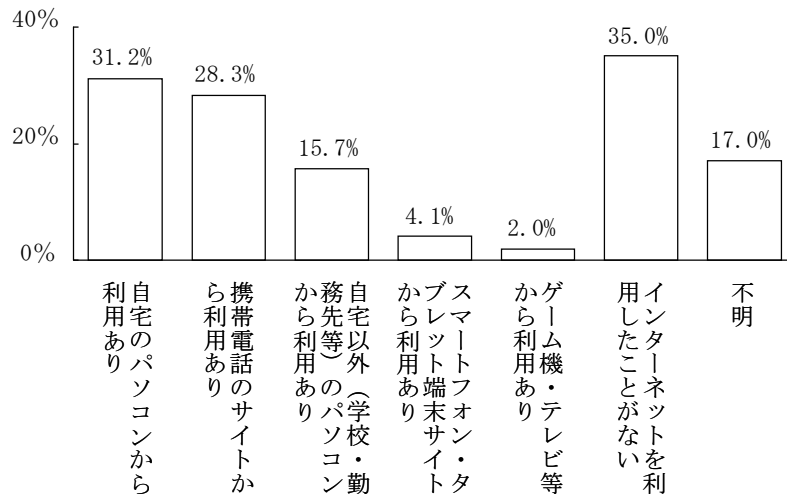
平成18年度、奥州市では「奥州市情報化計画」を策定し、格差の解消を重点課題として取り組んでいる。また、平成20年度にブロードバンド検討会議を開催し、ブロードバンドの整備状況やアンケート等の調査を行い、奥州市の情報通信環境の状況や課題が明らかとなった。そして平成23年度は計画を見直しするため、前回のアンケートを参考に、インターネットの利用状況等について調査した。

(1) インターネットの利用状況

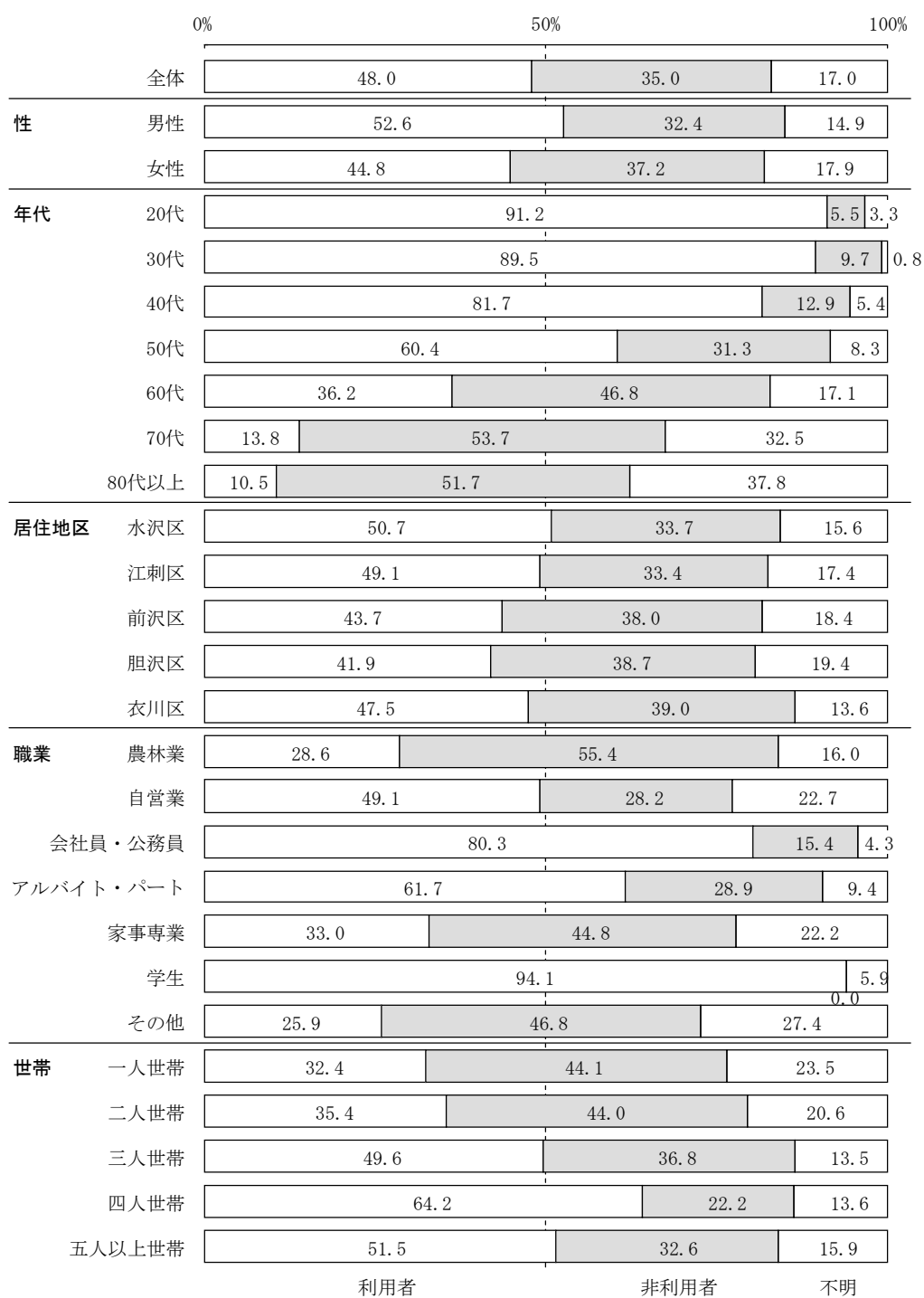
インターネットの利用状況については、「インターネットを利用したことがない」(35.0%)が最も多く、次いで「自宅のパソコンから利用あり」(31.2%)、「携帯電話のサイトから利用あり」(28.3%)が続く。

上記の回答をインターネットの利用者・非利用者に分けてみると、インターネットの「利用者」(48.0%)、「非利用者」(35.0%)となる。市民属性別にみると、高齢者では利用率が低く、特に70代、80代以上では2割未満となっている。また、地区別では胆沢区の利用率が低くなっている。

図表4-10 インターネットの利用状況



図表４－１１ 属性別にみた市民のインターネットの利用状況



市民属性別でみたところ、市民のインターネット利用率は年代別の格差が大きくなっている。今回のアンケート調査の回収状況をみると、若い年代の回収率が低く、高齢者の回収率が高い傾向がみられた。そこで、年代別の回答の偏りを補正するため、本市の年代別の人口比率に応じた補正を行うと、本市のネット利用率は6割弱（58.4%）程度と考えられる。

図表4-12 市民のインターネットの利用状況（補正值）

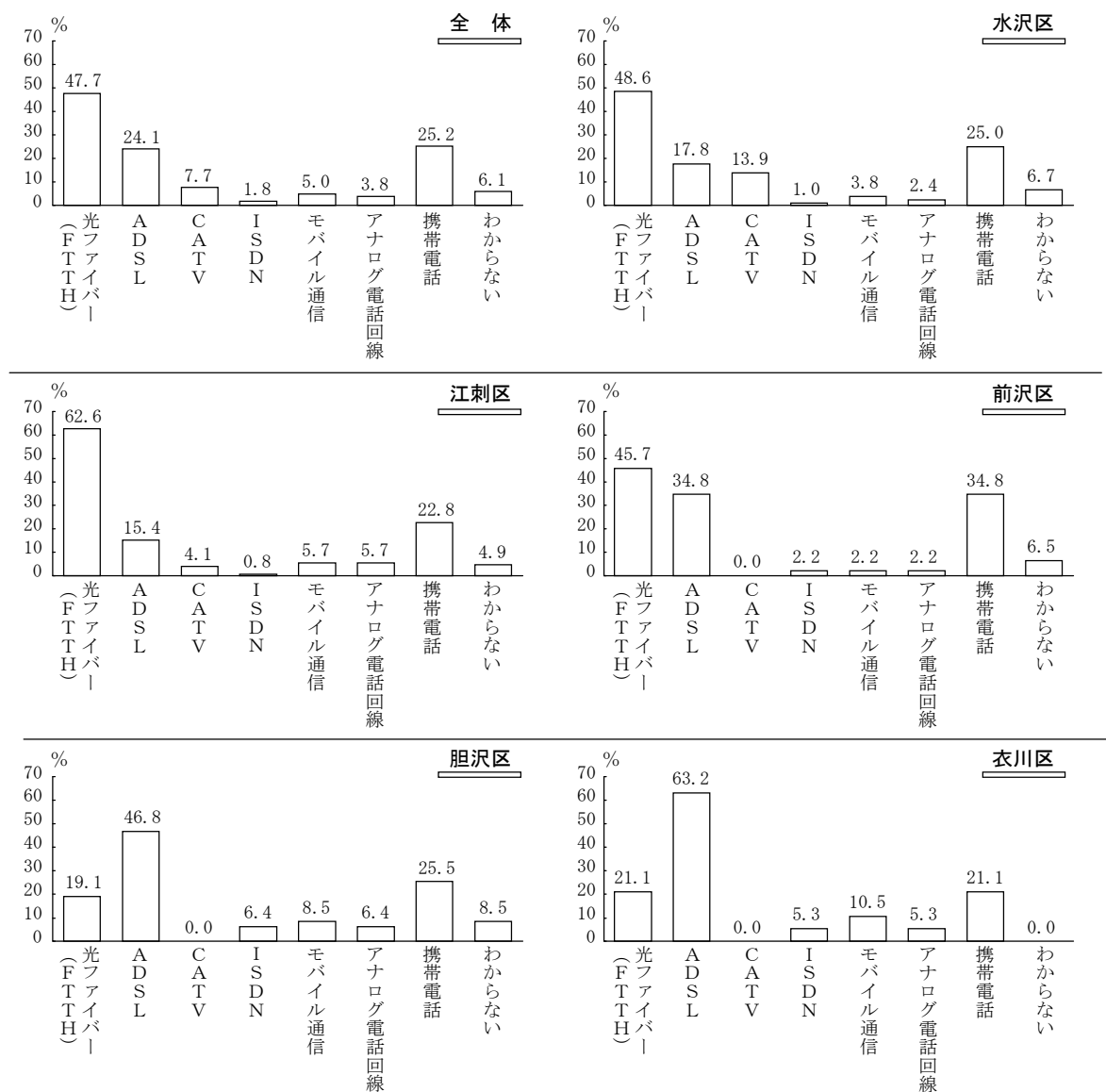
区分	母集団		回答者		ウェイト ③ (①/②)	回答数		補正值		
	人口 ①	比率	回答数 ②	比率		ネット 利用者 ④	ネット 非利用者 ⑤	ネット 利用者 (③×④)	ネット 非利用者 (③×⑤)	ネット 利用率
20代	11,160	10.8%	88	7.9%	126.8	83	5	10,526	634	94.3%
30代	14,677	14.2%	123	11.1%	119.3	111	12	13,245	1,432	90.2%
40代	13,918	13.4%	176	15.8%	79.1	152	24	12,020	1,898	86.4%
50代	17,619	17.0%	211	19.0%	83.5	139	72	11,607	6,012	65.9%
60代	17,833	17.2%	243	21.9%	73.4	106	137	7,779	10,054	43.6%
70代	16,525	15.9%	181	16.3%	91.3	37	144	3,378	13,147	20.4%
80代以上	11,909	11.5%	89	8.0%	133.8	15	74	2,007	9,902	16.9%
合計	103,641	100.0%	1,111	100.0%	93.3	643	468	60,562	43,079	58.4%

(2) 利用しているインターネット回線・サービス

自宅で利用しているインターネット利用回線については、「光ファイバー(F T T H)」(47.7%)が最も多く、次いで「携帯電話」(25.2%)、「ADSL」(24.1%)が続く。

本市では、多様な地域性を有していることや、旧市町村時代の異なった情報化の取組の経緯などから、旧市町村ごとにインターネットの利用環境が異なる。このため、地区別でみると、利用回線・サービスの構成比が異なり、水沢区、江刺区、前沢区では「光ファイバー(F T T H)」、胆沢区、衣川区では「ADSL」が高くなっている。

図表 4-13 地区別にみた利用しているインターネット回線・サービスの状況



5 地域活動の参加状況

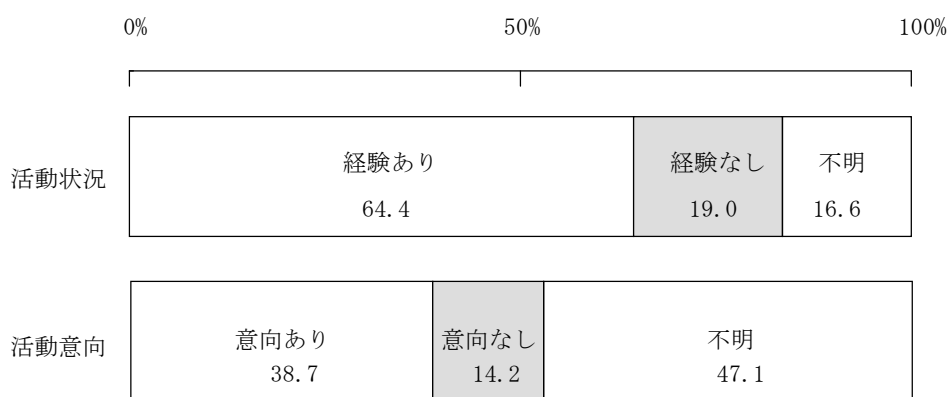
(1) 参加の有無

過去1年間の地域活動状況をみると、何らかの活動に参加した「経験がある」人は64.4%、「経験がない」人は19.0%となっており、経験者の割合が高くなっている。

これに対して、今後の活動意向については、「意向がある」人は38.7%、「意向がない」人は14.2%となっている。

市民属性別にみると、女性や20代、30代では「経験なし」の割合が、70代、80代以上では「意向なし」の割合が高い。

図表4-14 地域活動の参加状況

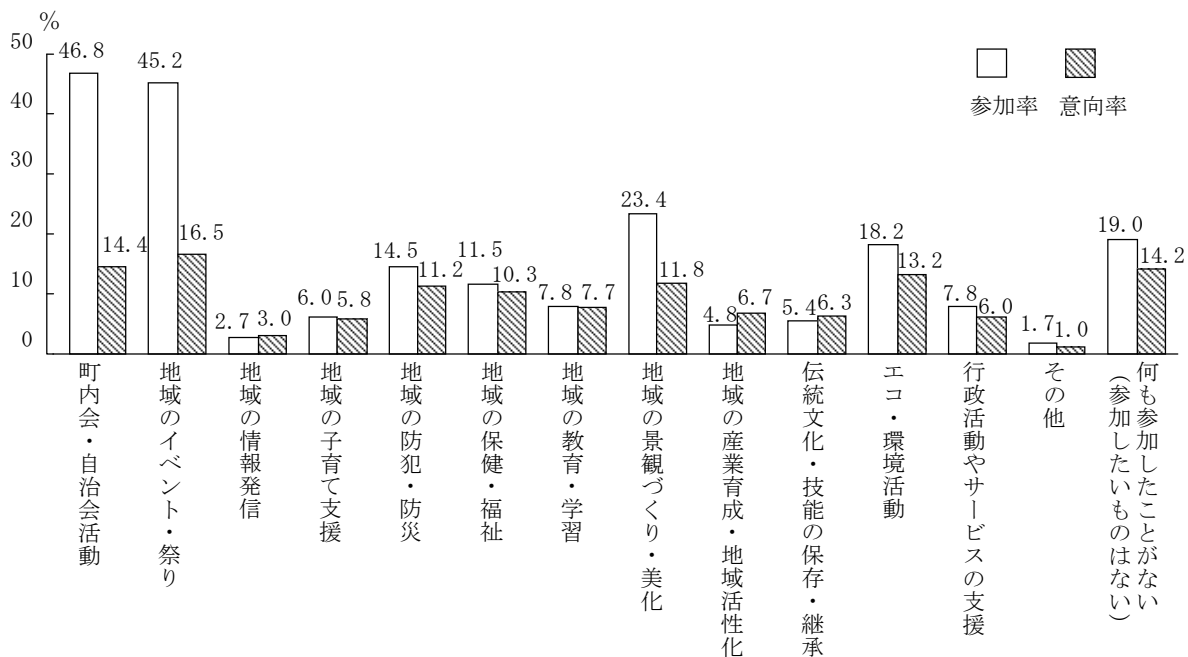


(2) 活動内容

地域活動の内容をみると、参加率が高い活動は「町内会・自治会」（46.8%）と「地域イベント」（45.2%）の2つが高くなっている。本市では市民の地域活動の参加率が高いが、この2つの活動がベースになっている。

また、今後の活動意向については、「町内会・自治会」（14.4%）と「地域イベント」（16.2%）のほかに、「エコ・環境活動」（13.2%）、「地域の景観づくり・美化」（11.8%）、「地域の防犯・防災」（11.2%）が高くなっている。

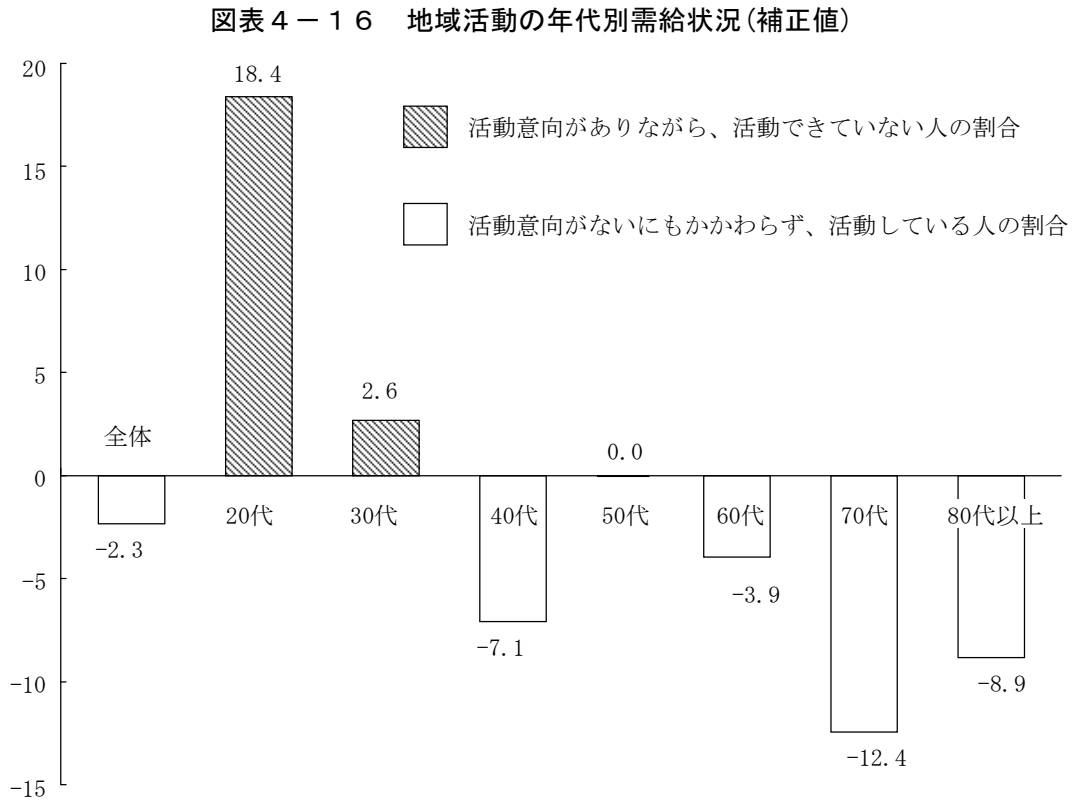
図表4-15 活動の種別に応じた地域活動の参加状況



(3) 年代別需要状況（補正值）

地域活動の年代別需要状況（補正值）をみると、「活動意向がありながら、活動できていない人の割合」は「20代」（18.4%）が最も多く、次いで「30代」（2.6%）となっている。

また逆に「活動意向がないにもかかわらず、活動している人の割合」は「70代」（-12.4%）が最も多く、次いで「80代以上」（-8.9%）となっている。



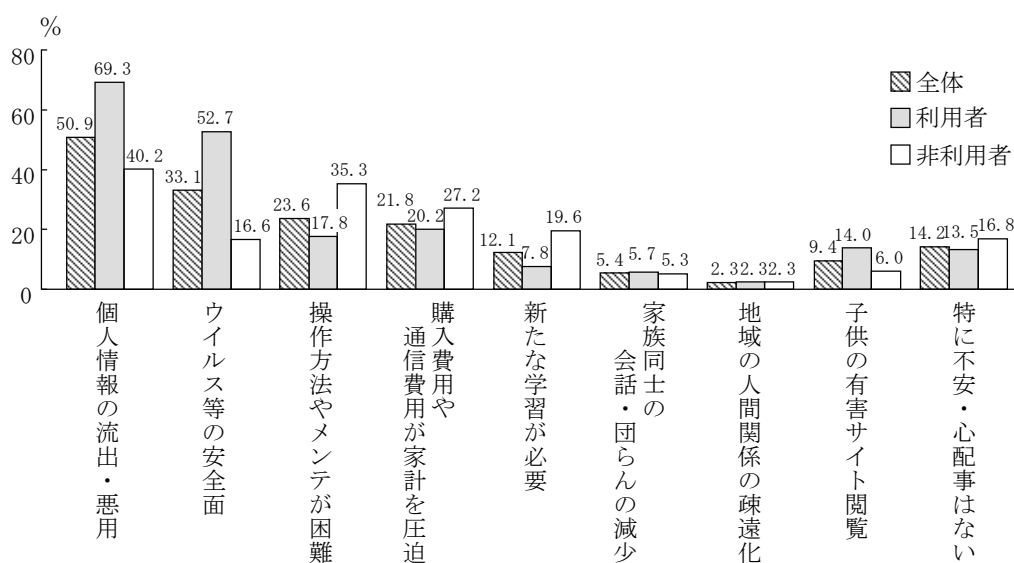
(4) インターネットを利用しない理由

インターネットを利用しない理由は、全体では、「個人情報の流出・悪用」(50.9%)が最も多く、次いで「ウイルス等の安全面」(33.1%)、「操作方法やメンテが困難」(23.6%)が続く。

インターネット利用者では、「個人情報の流出・悪用」(69.3%)が最も多く、次いで「ウイルス等の安全面」(52.7%)、「購入費用や通信費用が家計を圧迫」(20.2%)が続く。

インターネット非利用者では、「個人情報の流出・悪用」(40.2%)が最も多く、次いで「操作方法やメンテが困難」(35.3%)、「購入費用や通信費用が家計を圧迫」(27.2%)が続く。

図表4-17 インターネットを利用しない理由



6 住民参加・協働の取組

(1) 地域活動の参加経験

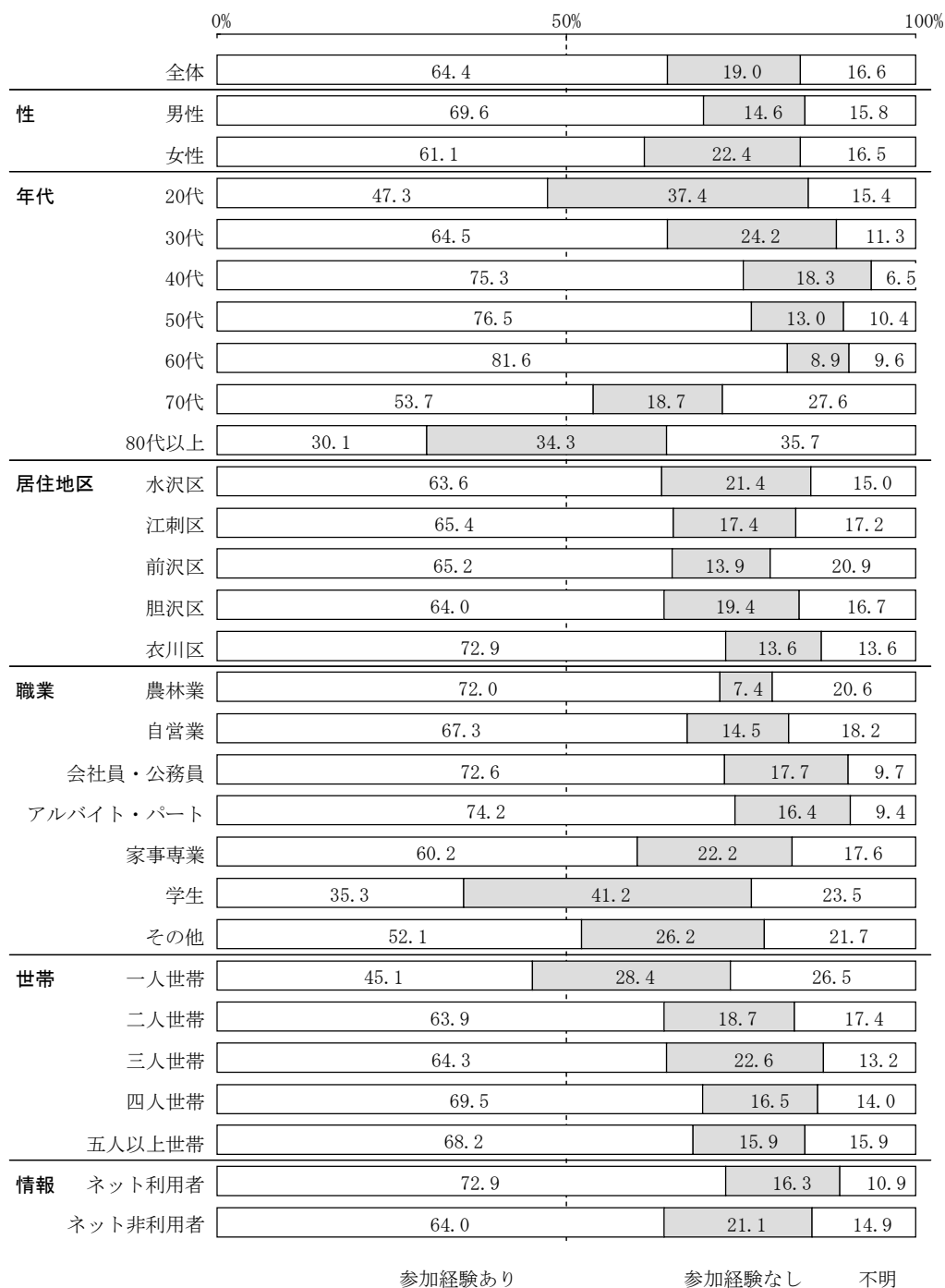
地域で行われる活動への過去1年間の参加経験では、全体では(64.4%)参加経験があり、性別でみると、男性が(69.6%)女性(61.6%)より高くなっている。

年代別にみると20代から60代までは年代が上がるとともに参加経験も上昇しているが、70代からは減少している。居住区別にみると、衣川区(72.9%)が最も多く、水沢区、江刺区、前沢区、胆沢区はそれぞれ65%前後参加経験がある。

職業別にみると、「アルバイト・パート」(74.2%)が最も多く、次いで「会社員・公務員」(72.6%)、「農林業」(72.0%)が続く。世帯員数別にみると、「四人世帯」(69.5%)が最も多く、次いで「五人以上世帯」(68.2%)、「三世帯」(72.0%)が続く。

インターネットの利用者、非利用者別にみると、「利用者」(72.9%)が「非利用者」(64.0%)より多くなっている。

図表 4-18 属性別にみた市民の地域活動の参加状況



(2) 地域活動の参加意向

今後の地域で行われる活動への参加意向は、全体では「参加意向あり」(38.7%)、「参加意向なし」(14.2%)、「不明」(47.1%)となっている。

男女別にみると、男性では「不明」(52.0%)が最も多く、次いで「参加意向あり」(37.0%)、「参加意向なし」(11.0%)となっている。女性でも「不明」(42.6%)が最も多く、次いで「参加意向あり」(40.6%)、「参加意向なし」(16.7%)となっている。

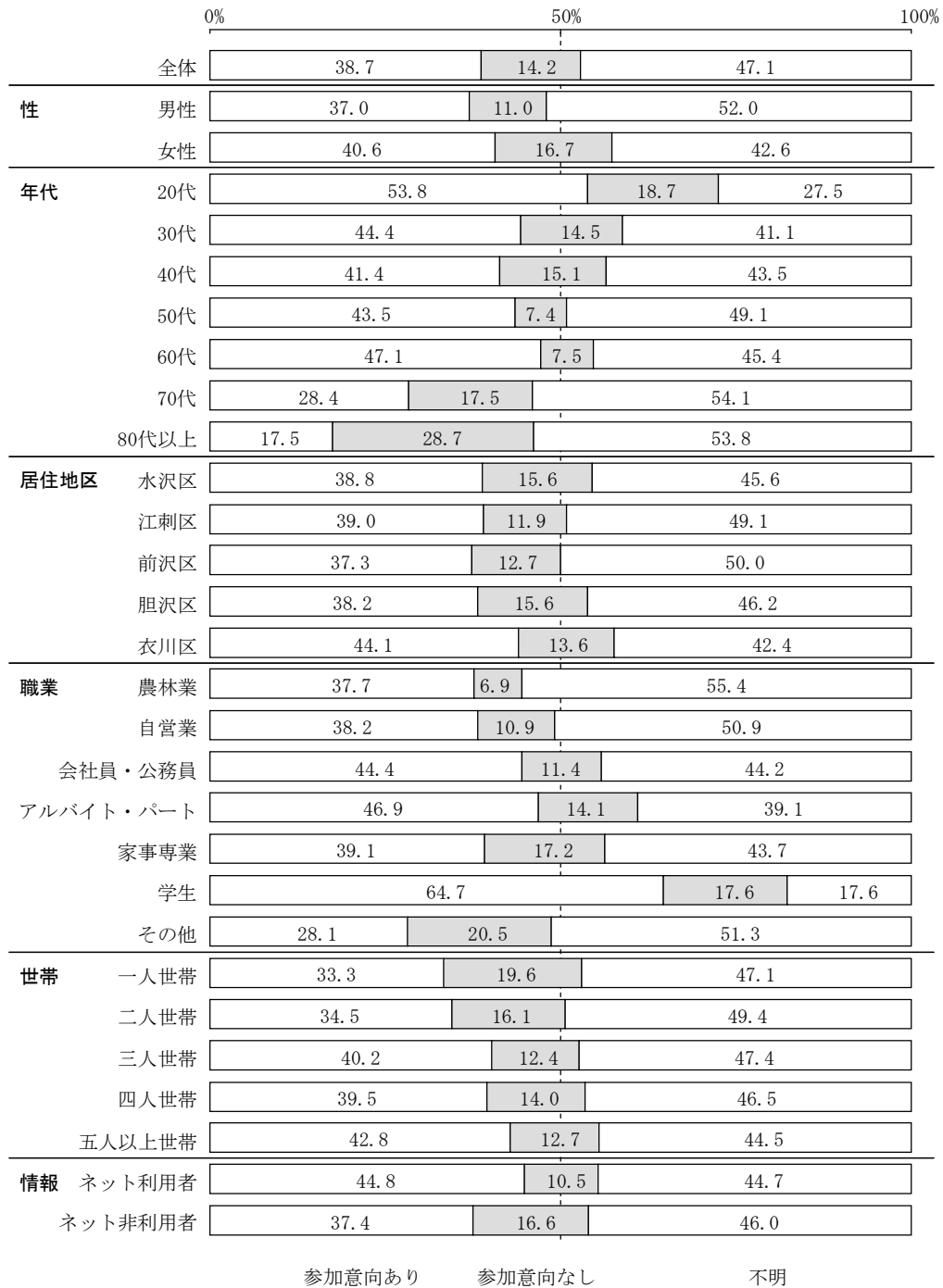
年代別にみると、「参加意向あり」は20代(53.8%)が最も多く、次いで60代(47.1%)、30代(44.4%)となっている。またそれ以外での世代は「不明」の割合が最も多くなっている。

居住区別にみると、「参加意向あり」は「衣川区」(44.1%)が最も多く、その他の地区は38%前後となっている。また「衣川区」以外の地区では「不明」が最も多くなっている。

職業別にみると、「参加意向あり」は「学生」(64.7%)が最も多く、次いで「アルバイト・パート」(46.9%)、「会社員・公務員」(44.4%)が続く。「農林業」「自営業」「家事専業」では「不明」が最も多くなっている。

世帯員数にみると、各世代とも「不明」が最も多くなっている。「参加意向あり」では「五人以上世帯」(42.8%)が最も多く、次いで「三人世帯」(40.2%)、「四人世帯」(39.5%)が続く。インターネットの利用者、非利用者別にみると、「参加意向あり」は「利用者」(44.8%)が「非利用者」(37.4%)より多くなっている。

図表4-19 属性別にみた地域活動への参加意向



(3) 市民活動の状況（補正值）

市民活動の状況を各世代の人口比率によって補正すると、活動率は「60代」（90.2%）が最も多く、次いで「50代」（85.4%）、「40代」（80.5%）が続く。

図表4-20 市民活動の状況（補正值）

区分	母集団		回答者		ウェイト ③ (①/②)	回答数		補正值		
	人口 ①	比率	回答数 ②	比率		活動者 ④	非活動者 ⑤	活動者 (③×④)	非活動者 (③×⑤)	活動率
20代	11,160	10.8%	77	6.9	144.9	43	34	6,232	4,928	55.8
30代	14,677	14.2%	110	9.8	133.4	80	30	10,674	4,003	72.7
40代	13,918	13.4%	174	15.6	80	140	34	11,198	2,720	80.5
50代	17,619	17.0%	206	18.4	85.5	176	30	15,053	2,566	85.4
60代	17,833	17.2%	265	23.7	67.3	239	26	16,083	1,750	90.2
70代	16,525	15.9%	194	17.4	85.2	144	50	12,266	4,259	74.2
80代以上	11,909	11.5%	92	8.2	129.4	43	49	5,566	6,343	46.7
合計	103,641	100.0%	1,118	100.0	92.7	865	253	77,073	26,568	74.4

(4) 市民活動の意向（補正值）

市民活動の意向を各世代の人口比率によって補正すると、意向率は「60代」（86.3%）が最も多く、次いで「50代」（85.5%）、「30代」（75.3%）が続く。

図表4-21 市民活動の意向（補正值）

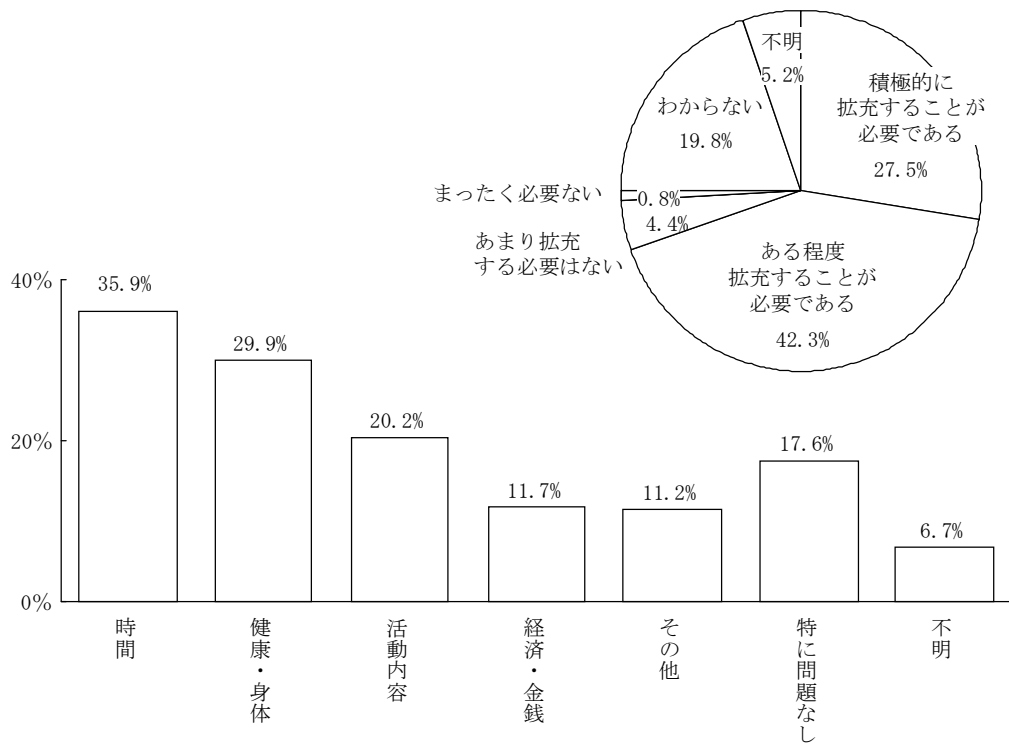
区分	母集団		回答者		ウェイト ③ (①/②)	回答数		補正值		
	人口 ①	比率	回答数 ②	比率		意向者 ④	非意向者 ⑤	意向者 (③×④)	非意向者 (③×⑤)	意向率
20代	11,160	10.8%	66	9.3	169.1	49	17	8,285	2,875	74.2
30代	14,677	14.2%	73	10.3	201.1	55	18	11,058	3,619	75.3
40代	13,918	13.4%	105	14.8	132.6	77	28	10,207	3,711	73.3
50代	17,619	17.0%	117	16.5	150.6	100	17	15,059	2,560	85.5
60代	17,833	17.2%	160	22.5	111.5	138	22	15,381	2,452	86.3
70代	16,525	15.9%	123	17.3	134.3	76	47	10,211	6,314	61.8
80代以上	11,909	11.5%	66	9.3	180.4	25	41	4,511	7,398	37.9
合計	103,641	100.0%	710	100.0	146	520	190	74,711	28,930	72.1

(5) 今後の地域協働活動についての意向・問題点

地域社会が協働してまちづくりをすることについては、「ある程度拡充することが必要である」（42.3%）が最も多く、次いで「積極的に拡充することが必要である」（27.5%）、「わからない」（19.8%）が続いており、69.8%の市民は拡充が必要と考えている。

また、地域活動に参加するうえでの問題点では、「時間」（35.9%）が最も多く、次いで「健康・身体」（29.9%）、「特に問題なし」（17.6%）が続く。

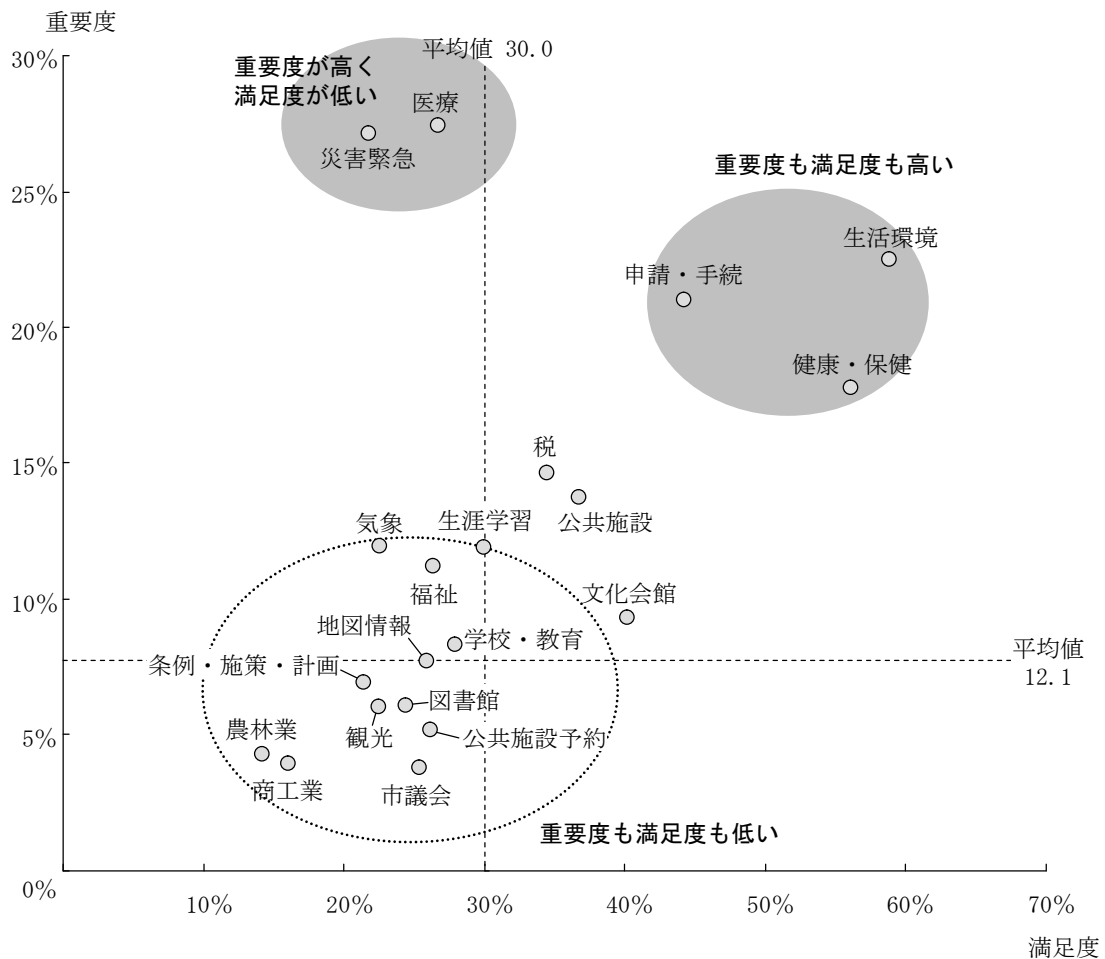
図表4-22 今後の地域協働活動について



7 ICTを活用したまちづくり

ICTを活用したまちづくりで「重要度」と「満足度」からみると、重要度も満足度も高いものは「生活環境」、「健康、保健」、「申請・手続」がある。活用が期待されている重要度が高く満足度が低いものは「医療」、「災害・緊急情報」がある。

図表4-23 「重要度」と「満足度」



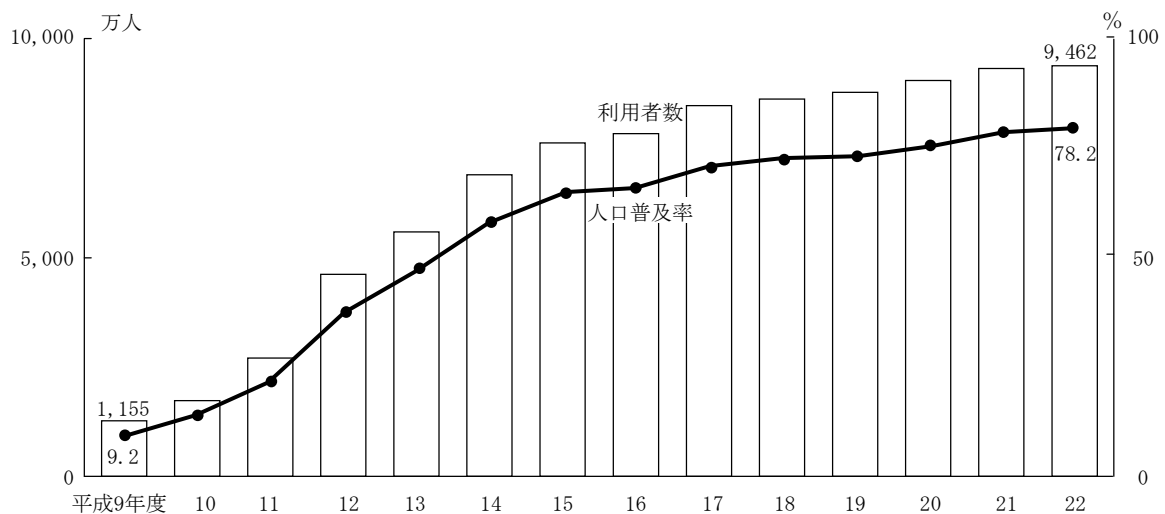
第5章 ICTを活用した 公共サービスに係る先進地域の取組

第5章 ICTを活用した公共サービスに係る先進地域の取組

1 インターネットの利用状況

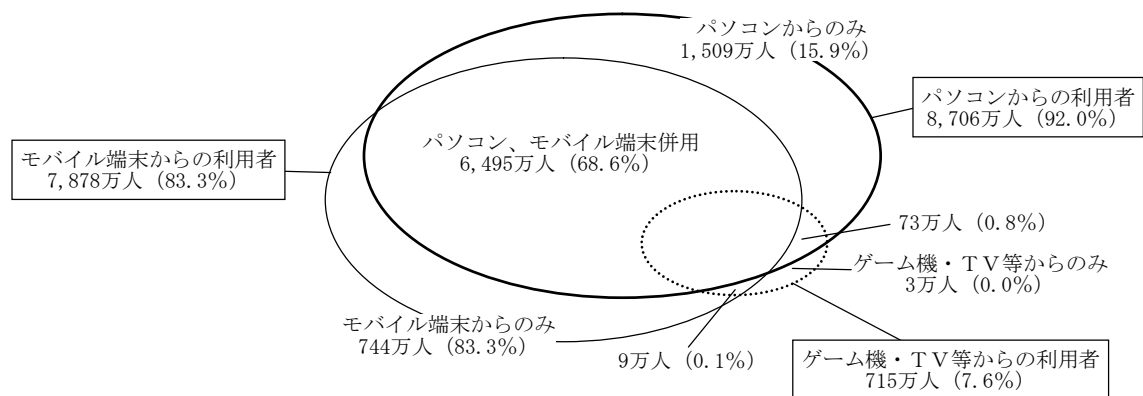
総務省「平成23年版 情報通信白書」によると、平成22年末のインターネット利用者数は、平成21年末より54万人増加して9,462万人（対前年比0.6%増）、人口普及率は78.2%（前年から0.2ポイント増）となっている。国民のインターネットの利用形態の多様化も進んでおり、従来はパソコンを通じた利用者の割合が高く、利用目的はビジネスが主体で、利用者も若い世代が中心となっていた。しかし、インターネットの利用機器・端末の多様化・モバイル化・低価格化、操作性の簡易化・安定化等により、利用目的も個人や家庭、地域社会におけるまちづくり等、多様化が進み、利用者も子どもから高齢者まで拡大している。

図表5-1 インターネットの利用者数及び人口普及率の推移



資料：総務省「平成23年版 情報通信白書」（平成23年）

図表5-2 国民のインターネットの利用形態



資料：総務省「平成22年通信利用動向調査」（平成22年）

2 公共サービスにおけるICTの活用

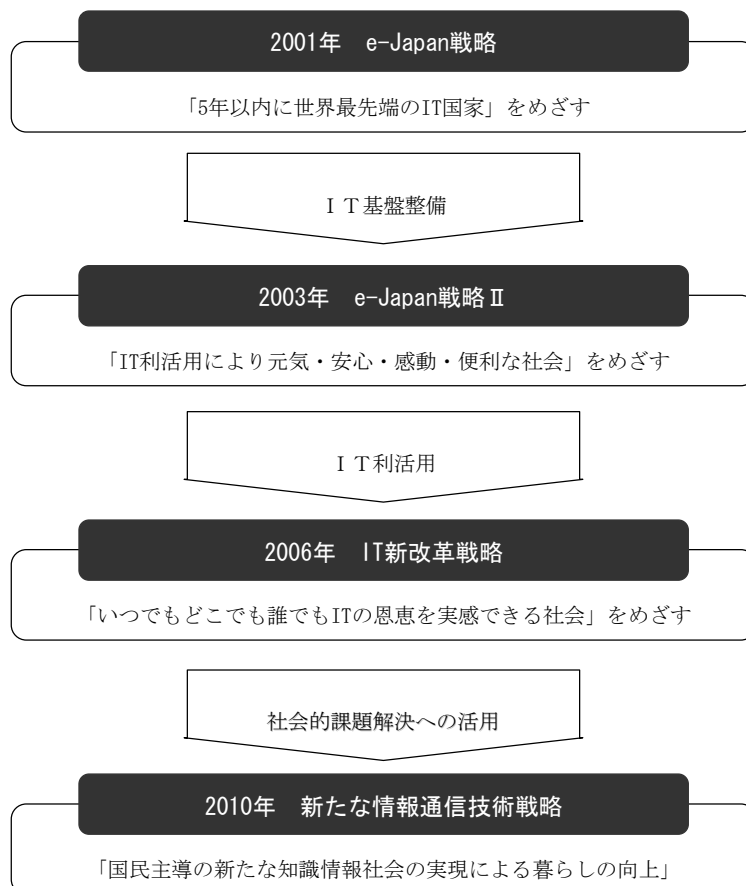
(1) 国の動向

我が国では、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に、平成13年1月に、「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」（平成12年法律第144号）を施行するとともに、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）を設置した。

平成13年1月には、我が国が5年以内に世界最先端のIT国家になることを掲げた「e-Japan戦略」を、平成15年7月には、「『IT利活用により、元気・安心・感動・便利』社会を目指す」こととした「e-Japan戦略II」を策定した。

平成22年5月には、新たな国民主権の社会を確立することを目的に、①国民本位の電子行政の実現、②地域の絆の再生、③新市場の創出と国際展開を重点戦略（3本柱）として、「新たな情報通信技術戦略」を、平成22年6月には「新たな情報通信技術戦略工程表」を策定した。

図表5-3 国の動向



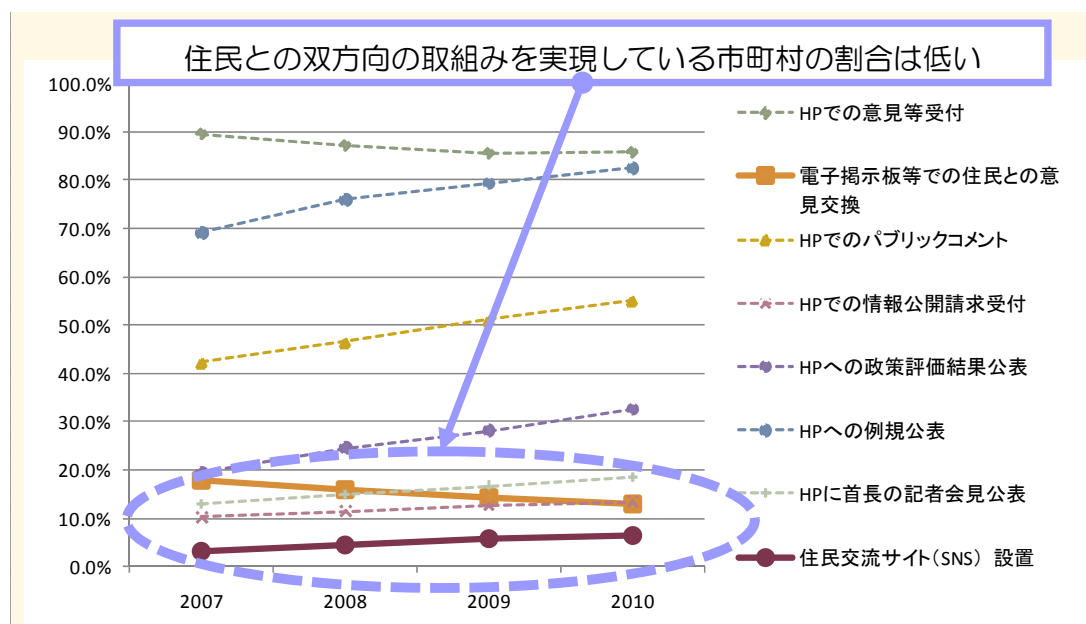
(2) 市町村の動向

政府の「e-Japan 戦略」以降、全国自治体における業務の情報システム化、いわゆる「電子自治体の構築」を推進してきている。また、インターネットの急速な普及に伴い、ICTを地域づくりや市民参加・協働分野において積極的に活用する取組も重要性を増してきている。

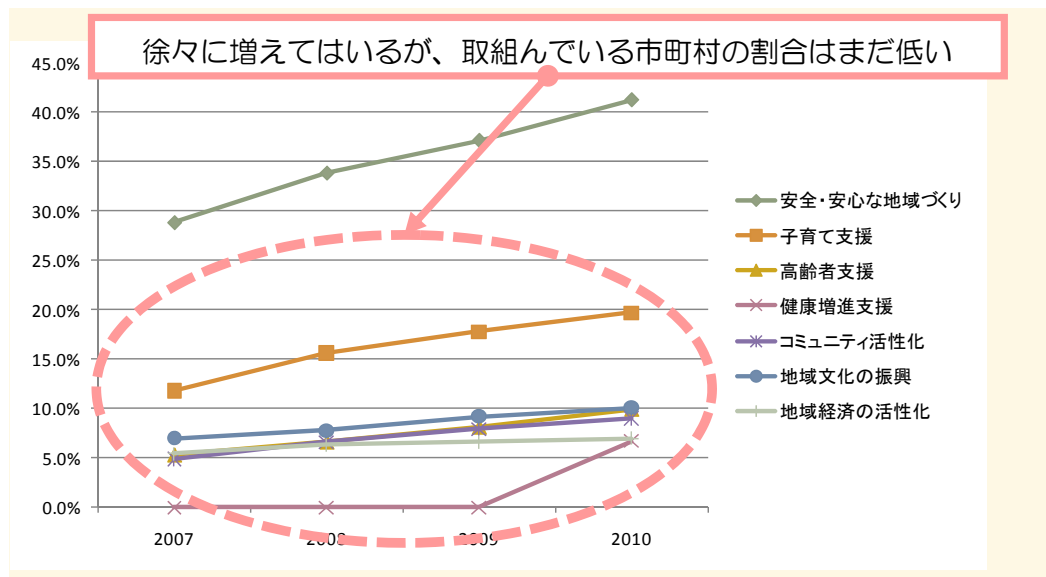
しかし、厳しい財政状況のなかで、地域情報化の取組は、一部の先進団体を除いては、スムーズに対応できているとはいえない現状がある。

このうち、特に近年重要となってきた住民参加・協働の分野において住民と行政とが必要な情報を発信共有したりすることが重要となってきたが、こうした取組を実現している市町村の割合は低くなっている。このため、①行政の情報発信の拡充をはじめ、②住民の意見反映、③住民同士の交流促進、④地域課題の解決等の取組を、ICTを活用して推進することが求められている。

図表5-4 市町村の取組動向



資料：総務省「地方自治情報管理概要」（ホームページでの住民参画や行政の透明性の確保）を基に作成



資料：総務省「地方自治情報管理概要」ICTを活用した地域の課題解決への取組を基に作成

利用シーン	ICT活用イメージ	主な具体的事例
①行政の情報発信拡充	○発信手段の多様化 (新たな通信技術等の活用)	Twitter利用、地域SNS利用、タブレット端末利用、タッチパネル端末
②住民の意見反映	○情報収集する仕組みづくり (情報収集ツール拡大、DB化等)	行政サポーター制度、市民電子会議室、市民からの情報発信
③住民同士の交流促進	○活動に参加しやすい仕組みづくり ○活動を楽しめる仕組みづくり	地域SNS利用、市民電子会議室
④住民同士の交流拡大	○活動がわかる仕組みづくり ○活動を身近に感じる仕組みづくり ○活動に参加しやすい仕組みづくり	地域SNS+寄付の仕組みによる交流拡大 不用品交換サイトの利用
⑤地域課題の解決	○市民生活の利便性向上等を支援	タッチパネル端末、市民からの情報発信

3 先進自治体・地域における取組

①行政の情報発信拡充／②住民の意見反映

新たな情報通信技術の活用（自治体におけるTwitter利用）事例

■自治体におけるTwitter利用（6/10 現在で195の政府機関/自治体がアカウント取得）

東日本大震災を機にTwitterによる情報発信を始めた自治体も多く「がばったー」というサイトでは、各自治体等のTwitterアカウントを掲載している。現状は情報発信手段としての利用が大半であり、Twitterの特徴である双方向性の機能を利用している自治体はほぼない。

北海道陸別町は自治体におけるTwitter利用の先がけ的存在で、双方向の情報やりとりをしている数少ない団体である。Twitterによって町自体が広く知られるようになったことでも有名。千葉市では、職員がTwitterやSNSを利用する際のガイドラインを設けている。

The screenshot shows the 'gabattai' website (govtter.openlabs.go.jp) displaying a Twitter profile for 'rikubetsu'. The profile bio reads: '@Ynr31 いつも陸別町についてツイートしていただきありがとうございます。しばれくんは陸別町でしか会えないので絶対きてくださいね！'. The profile shows 4,681 followers and 623 tweets. A recent tweet from @Ynr31 is visible, mentioning 'しばれくん' and '陸別町'. The website also features a sidebar with navigation options and a list of other government accounts.

地域SNSを利用した行政情報の発信、住民同士の交流促進事例

■地域SNS「ごろっとやっちょろ」（熊本県八代市）

自治体としては初めて地域SNS「ごろっとやっちょろ」を構築。本名や住所、生年月日を登録したメンバーは、日記の記載や、子育てに関する情報など様々なテーマで住民同士の情報交換を気軽に行うことができる。「ごろっとやっちょろ」には、行政が伝達する必要のある行政情報や生活情報等を伝えやすくする仕組みが作られている。例えば、利用者が個人で使用できるカレンダー機能は「海開き」「献血の日」といった、市のイベント情報が最初から表示されており、市民に伝達されやすい。火災や台風等の災害が発生した場合はトップページにそれらの情報が表示され、登録すれば携帯電話にも迅速に情報が伝達される。

「ごろっとやっちょろ」の主な機能

回覧板	「ともだち」同士で連絡を取り合う回覧板を送信できる
サークル	趣味や目的別のサークルを作ることができる
がんがん	画像をパソコンや携帯電話から送信してページに掲載できる
ごろっとページWIKI	簡単にWebページを作成して公開できるツール
カレンダー	日時や内容だけでなく、場所の地図も登録できる予定表
相談室	Q&A形式で質問や相談を投げかけたり、質問に回答できる
掲示板	様々なテーマで議論や情報交換ができる掲示板を自由に開設できる
リンク	カテゴリー別におすすめサイトを紹介する。自由に投稿できる
地図	地図の閲覧や、会合の場所を知らせるといった用途にも使える
プロフィール	本名や出身地、年齢、性別、趣味などの情報を登録できる
日記	自分の日記を書くことができる

資料出所：日経BP社 日経BPガバメントテクノロジーホームページ

①行政の情報発信拡充

新たな情報通信技術の活用（タブレット端末利用）事例

■タブレット端末の活用事例

公共機関におけるタブレット端末の活用事例も見られるようになった。すでに米国では、州単位でiPhoneやiPad向けのアプリ（ユタ州アプリ、アーカンソー州アプリなど）を公開しており、Webブラウザを使わずに行政情報を利用できるようになっている。国内でも先進的な取組が始まっている。鹿児島観光協会は観光情報をiPadのアプリで提供している。武雄市では、図書館の電子化を進めており、市報など市役所に著作権のあるものや、著作権切れの書籍を電子化し、武雄市図書館のiPad専用アプリで閲覧することができる。



【武雄市図書館】



【鹿児島観光案内】



新たな情報通信技術の活用（戸別のタッチパネル端末利用）事例

■戸別端末による防災情報提供

各家庭まで防災情報や避難勧告などの緊急情報を提供・発信することは大きな課題である。防災行政無線では屋内では聞こえにくいケースもあり、戸別端末を設置する事例もある。タッチパネルなどにより、ごく簡単な操作で扱える端末を設置することで、緊急情報を配信する。さらに、双方向機能を付加すれば、その情報を見たかどうかの確認も可能になる。



【知らせますケン】（株）アイ・コミュニケーション



ボタン操作で状況を通知可能



①行政の情報発信拡充／⑤地域課題の解決

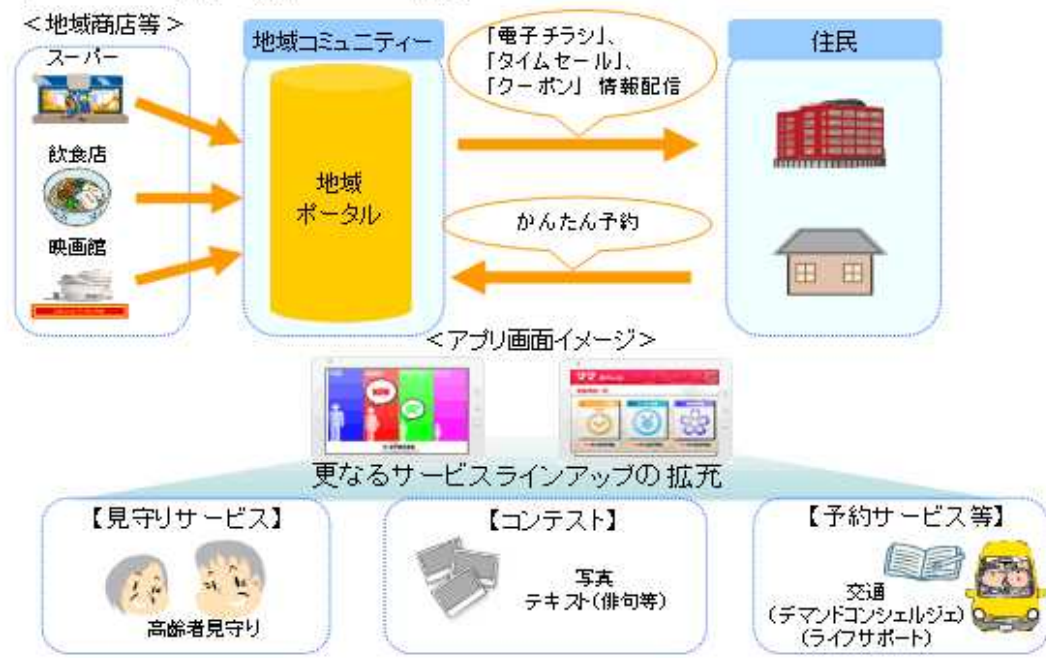
新たな情報通信技術の活用（戸別のタッチパネル端末利用）事例

■ フォトフレーム型端末を利用した情報発信等

天気やニュースなどの一般的な情報閲覧に加え、例えば地元スーパー等のサービス提供者からリアルタイムでタイムセールのお知らせを受取ったり、自治体の地域情報等を受けとることができる。また情報閲覧だけではなく、地元スーパー等と協力することで、この端末から買物と配達注文ができる。タッチパネル式で操作がしやすく、画面も大きくみやすいことから、パソコン操作に自信のない方でも利用が可能である。

地域コミュニティモデル

- 地元商店からチラシやクーポンが自動配信されてお得
- レストランなどの予約が簡単にできて便利



行政サポーター制度（アンケートモニター制度）事例

■県政サポーター制度（埼玉県）

「満 16 歳以上で、インターネットのブラウザの閲覧及びメールの利用を日本語のできる人」を応募条件とし、県政に対する意見を継続的に聞くことを目的とした「県政サポーター制度」を導入。応募者はインターネットを利用したアンケートへの回答、簡易アンケートへの投票、ウェブサポーターズミーティングへの参加（インターネットを利用した県政に対する意見・情報の交換など）、電子メールを活用した県に対して「サポーターの提言」の提出（県政への提言）等を行い、その依頼ごとにポイントがたまり、年間を通じて一定のポイントが蓄積されると謝礼が支払われる仕組み。

埼玉県
Saitama Prefecture Official Website

「彩の国」さいたま
埼玉県
Saitama Prefecture Official Website

初めての方へ サイトマップ 携帯サイト こどもページ
English 中文 韓国語 Portuguese español 音声読み上げ 背景色の変更 白 黒 青

みどり川・再生宣言 / 詳しくはこちら

埼玉県紹介

分類でさがす 組織でさがす カレンダーでさがす Google カスタム検索 検索 検索の方法

くらし・防災 健康・福祉 環境・まろづくり しごと・産業 観光・文化・教育 県政情報・統計

トップページ > 組織でさがす > 広聴広報課 > 埼玉県県政サポーター

埼玉県県政サポーター

県政サポーターとは

- 県政サポーターとは
- 応募はこちらから
- 登録変更はこちらから

サポーターアンケート

- 平成23年度
- 平成22年度
- 平成21年度
- 平成20年度

サポーターの提言

- 平成22年度
- 平成21年度
- 平成20年度

新着情報

現在、掲載されている情報はありません。

県政サポーター制度は、インターネットを活用して広く皆さんからのご意見を継続的に聴き取ることを目的としています。お聴きいただいたご意見などは、県の行政施策のための参考として活用しています。

サポーターの皆さんには「サポーターアンケート」と「サポーターの提言」の2つの方法で、参加いただいています。ここでは、サポーターアンケートの結果や寄せられた意見を紹介します。

県政サポーターは、16歳以上であれば誰でも参加できます。あなたも、埼玉県の現在や将来について一緒に考えたり、県政に参加してみませんか？詳しくは「[県政サポーターとは](#)」をご覧ください。

特になし 39.3%

公共施設等が利用しやすくなった 34.3%

地域のイメージアップが図られた 23.4%

合併相手先の地域との交流が増えた 16.4%

住民サービスの充実が図られた 11.5%

住民参画による新たなまちづくりが進んだ 6.1%

市（町・村）の財政状況が改善された 4.7%

その他 3.7%

公共料金などの住民負担が軽くなった 1.5%

n=313

第24回アンケート
「市町村合併の効果」より抜粋
Q：合併してよかったと思うこと

②住民の意見反映／③住民同士の交流促進

市民電子会議室による市民同士の意見交換・交流促進事例

■藤沢市市民電子会議室（神奈川県藤沢市）

阪神淡路大震災を契機としたボランティアネットワークなどの「地域の情報化」に対する必要性の高まり等を受け、インターネットを利用した市民参加システムとして2001年4月より稼働した。（2011年から、市とNPO法人藤沢市市民活動推進連絡会との協働運営を実施している。）市民電子会議室の特徴は、時間や場所にとらわれずに参加者同士で意見交換・情報交換できることで、市政に関することから身近な生活の話題、地球環境に関わることまで、様々な意見や情報の交換が行われている。電子会議室には、いつでもどこからでも誰でも参加可能となっている。



市民からの防災情報発信・共有の事例

■市民からの防災情報発信と共有

災害時には、刻々と移り変わる防災情報を常に確認することが重要になる。しかし、テレビやラジオからは自分に必要な情報がいつでも流れている訳ではないし、公的な情報は迅速性に欠ける。先の地震においても、Twitterなどによる市民同士の情報共有が行われ、非常に有効に機能した。しかしその一方で、情報の真偽に問題があるケースも少なくなかった。静岡県が設置する「災害情報支援システム研究会」は、「東海地震ドットネット」というサイトを構築して、市民同士での災害情報の蓄積と共有を目指している。情報の信頼性を担保するため、次のようなカテゴリーで情報を発信している。

情報の種類	閲覧・検索	投稿
県災害ボランティア本部・情報センターからの情報	誰でも可	限定
県災害ボランティア支援センターからの情報	誰でも可	限定
市町災害ボランティア本部からの情報	誰でも可	限定
情報ボランティアからの情報	誰でも可	登録者
一般投稿情報	誰でも可	誰でも可

(注意書き) 一般の方々の善意による提供情報を閲覧できます。なお、情報の信頼性については、閲覧される方の責任でご判断下さい。また、どんな小さなことでも結構です。被害に関することについて投稿をお願いします。

③住民同士の交流促進／④住民同士の交流拡大

地域SNSを利用した市民活動の発信と寄付の仕組みによる交流拡大の事例

■地域SNS「TOWNTIP」（埼玉県鶴ヶ島市）

「新しい公共」の創造、協働によるまちづくりを目的としたテーマ特化型の地域ソーシャルネットワークサービス（SNS）。市民がプロジェクトを立ち上げ（例：環境プロジェクト「緑のカーテンを拡げる」）、SNS上にイベント告知や活動報告を掲載することができる。また市民もその活動状況を閲覧することができる。また、通常のまちの情報発信／閲覧だけではなく、寄付による地域協働の促進の仕組みを組み込んでいるのが特徴的である。例えば寄付や市民活動など社会貢献活動への参加に対して「社会貢献ポイント」が発行され、サイト上で経験値として現在の保有ポイントを確認することができる。また将来的には貯めたポイントに応じて地域通貨や公共施設サービス利用ができたり、ポイントで地域活動に投票できたりすることをめざしている。なおTOWNTIPは招待制であり、活動記録の掲載等に必要になるユーザ登録は、既メンバーか市役所の市民協働推進課に連絡の上、招待メールを自分宛に送付してもらう必要がある。





不用品交換サイトの利用による住民同士の交流拡大の事例

■不用品交換サイト「リユースネットかまくら」

NPO法人鎌倉リサイクル推進会議では、不用品の交換サイト「リユースネットかまくら」を開設。モノを介した住民交流の促進、廃棄物を生まない地域社会の形成等に貢献するとともに、住民に生活メリットを生む分かりやすい社会参加の仕組みを構築して、潜在的な住民層の掘り起こしにも成功している。

リユースネットかまくら

譲ります  譲ってください 

リユースネットかまくら メインメニュー

ce : 使用量削減 Reuse : 再利用 Recycle : 再利用

目的に応じて、4つのメニューからお入り下さい。
初めての方はまず、[リユースネットかまくらトップページ](#)をご覧ください。

- 不用品登録リストに、登録したい方はこちらから
 - 「譲ります」登録画面**
譲りたい不用品があるので、登録したい・・・
※ ご登録前に「譲ってください」不用品登録リストをご覧ください。譲ってほしい方がいるかもしれません。
 - 「譲ってください」登録画面**
譲ってほしい不用品があるので、登録したい・・・
※ ご登録前に「譲ります」不用品登録リストをご覧ください。譲りたい方がいるかもしれません。

[登録利用方法はこちら](#)
- 不用品登録リストから、探して応募したい方はこちらから
 - 「譲ります」不用品登録リスト**
どんな不用品が登録されているのか、探したい・・・
 - 「譲ってください」不用品登録リスト**
どんな不用品を欲しい人がいるのか、見てみたい・・・

[応募利用方法はこちら](#)

※ [ご利用についての注意事項](#)をよくお読みになったうえでご利用ください。

※お取引が成立した場合や登録を取り下げたい場合は、登録者が鎌倉リサイクル推進会議に必ずご連絡ください。ご連絡がないと、公開されたままで、成立後も応募の連絡が入り続けます。 ***重要***

運用 (NPO) 鎌倉リサイクル推進会議
システム運用 (NPO) 鎌倉シチズンネット

4 事例調査

(1) 調査の概要

ICTの活用を通じた新しい公共サービスの形成や地域づくり・まちづくりの現状を把握することを目的に、神奈川県厚木市を調査対象地として事例調査をした。

調査の概要は下記のとおりとなっている。

図表5-5 調査の概要

区分	概要
目的	奥州市における地域協働のまちづくりと新しい公共サービスの実現に向けて、地域協働のまちづくりの優良事例の1つである「厚木市地域連携ポータルサイト」の取組についてヒアリングを行い、奥州市および時代に沿った新たな情報政策の立案の参考とする。
調査対象	厚木市「地域連携ポータルサイト マイタウンクラブ」 厚木市 政策部 情報政策課
調査項目	概要、機能、サイト立上げの背景、運営主体（体制）、利用状況等、今後に向けた課題
調査方法	訪問による聴取調査
調査日程	平成23年11月7日（月）

(2) 厚木市の概要

厚木市は、神奈川県中央に位置し、平成23年現在の人口は約22.4万人。西に大山を境に秦野市、西から北にかけて愛甲郡清川村、愛川町に、北から東にかけて相模川をはさみ相模原市、座間市、海老名市、高座郡寒川町に、また南は平塚市、伊勢原市と6市2町1村に接している。江戸期より交通の要衝として発展を遂げ、現在でも研究開発、流通・サービス業の大きな集積がみられる。東京から約50kmの距離にあることから首都圏業務都市として位置付けられている。

平成21年4月からスタートした第9次厚木市総合計画「あつぎ元気プラン」では、将来都市像として「元気あふれる創造性豊かな協働・交流都市 あつぎ」を掲げ、現在、「ひと」、「まち」、「くらし」の3つの重点戦略を推進している。

(3) 地域連携ポータルサイト「マイタウンクラブ」の概要

マイタウンクラブとは、インターネットを利用して図書の検索・予約、公共施設の予約、講座等の申込み、地域のサークル情報の提供、チケット予約などの多様なサービスを一度の登録で全て利用できる仕組みである。

マイタウンクラブのサイト構築は、平成15年の施設予約システム更改を契機とした新システム構築計画からスタートした。生活に密着した行政サービスを提供する仕組みづくりをめざし、平成17年に更改予定であった図書館情報システムを統合し、利用者確保に努めた結果、サービス開始から4年が経過した平成20年には登録者10万件を達成するサイトとなった。

平成20年からは従来の施設予約、図書館利用・検索・予約の機能を拡充し、講座・催し・団体・地域情報などの各種情報を発信できる場を民間事業者や市民に開放し、行政と民間の情報を一体的に提供するプラットフォームとして「地域連携ポータルサイト」を構築した。またマイタ

ウンクラブの利用者登録データベースを利用したあつぎ地域SNSも構築し、各システムに地域SNSを連携させる機能をつけ、地域SNS機能を生かした人と人のつながりの強化や情報の共有化を図る仕組みが追加された。

図表 5-6 マイタウンクラブの概要 (http://www.mytownclub.com/)

The screenshot shows the MyTownClub website interface. Three callout boxes highlight key features:

- 「共通登録(認証)制度」** (Common Registration/Authentication System): A blue box on the left explains that for reservations and SNS functions, a 'MyTown Passport' is required. It lists registration types: 'personal (adult)', 'kids (child)', and 'group (corporate)'.
- 「横断検索」** (Cross-site Search): A blue box in the center explains that this feature searches across multiple sites to avoid scattered information, listing 'city sites', 'portal sites', and 'local SNS'.
- 「地域情報発信」** (Local Information Dissemination): A green box at the bottom right explains that local information is regularly collected and actively disseminated.

A purple box on the right titled **「様々な機能」** (Various Functions) lists:

- 図書館予約 (Library reservation)
- 施設予約 (Facility reservation)
- 講座等申込み (Course etc. application)
- 地域のお店情報 (Local shop information)
- 地域SNS機能 (Local SNS function)

 with a note: ※詳細は次ページ参照 (Refer to the next page for details).

(4) 地域連携ポータルサイト「マイタウンクラブ」の機能

主な機能は以下の図表のとおりである。

マイタウンクラブの利用に際しては、利用者登録（「マイタウンパスポート」発行）が必要となる。マイタウンパスポート発行（共通登録制度）のメリットとして、①様々なサービスの利用に際し本人確認（認証）を一度でできるようにする（使いやすさの利便性向上）、②申請書を経てパスポート発行をしているため、SNS機能などでもモラルが働きやすい（利用者が安心して利用できる仕組み）ことが挙げられる。

図表5-7 「マイタウンクラブ」の機能

主な機能（システム名）	具体的内容
図書館情報システム	・蔵書検索 ・インターネット予約
公共施設予約システム	・公共施設予約（公民館・コミュニティセンター・スポーツ施設等） ※スポーツ施設については、厚木市・愛川町・清川村の共同利用
講座イベント予約システム	・市が主催する講座などの検索・申込 ・民間事業者や地域のサークル、ボランティア団体等のイベント情報の検索・申込み （広報紙に掲載されている情報のコードから検索が可能）
公募の検索・申込み	・厚木市などが実施する会員、モニター、作品、提案などの公募や募集情報の検索・申込み （広報紙に掲載されている情報のコードから検索が可能）
地域コミュニティ支援システム （サークル情報）	・サークルやボランティア団体、地域指導者などに関する情報の検索 ・あつぎ地域SNS内での情報発信や情報交換（情報公開をしているサークルを対象）
チケット予約システム	・文化会館で開催される公演チケットのインターネット予約
お店・サービス情報の提供	・厚木市・愛川町・清川村にあるお店やサービスの情報を検索（クーポン・求人情報もあり）
あつぎ地域SNS機能 （会員制コミュニティ空間）	・個人や団体ごとの専用ページのプロフィールやブログを利用した情報発信 ・共通の関心を持った仲間の検索、コミュニティ上での情報交換
マイタウンパスポートの発行 （共通登録制度）	・「マイタウンクラブ」のサービスを利用するための「利用者カード」発行 （運転免許証、健康保険証など、本人が確認できるものを提示の上申請書提出） ※用途・年齢に応じて①個人（こども）②個人（おとな）③団体登録の3種類がある

(5) 地域連携ポータルサイトの立ち上げの背景

厚木市は地域課題として「生涯学習の充実」「地域経済の活性化」「地域コミュニティの再生」（図表参照）を抱えていた。これらの課題を踏まえ、自治体や関連団体個別の取組から、民間事業者や地域店舗・一般市民も巻き込んだ取組とすることにより、地域サイトとして運用し、地域活性化に寄与することを目的としていた。

図表5-8 地域課題

課題	概要
生涯学習の充実	「講座・催し情報」を自治体と民間事業者を一体化して提供することにより、子どもからお年寄りまで生涯学習機会が充実し、うるおいのまちづくりに貢献すること
地域経済の活性化	地域の民間事業者、コミュニティ団体などの情報を総合的に提供し、経済活動の活性化と消費の拡大を図り、暮らしの利便性向上に寄与すること
地域コミュニティの再生	地域SNSで地域の価値ある情報を住民自ら発信・交流し、まちの魅力の再発見や住民等のコミュニケーションの場の創出に寄与すること

なおサイト立ち上げに際しては以下の観点に配慮して進めた。

「いつでも利用できる」：街頭端末設置などサービス利用可能な場所を拡充

「Webサービスで完結できる」：窓口等での手続きをできる限り省略する仕組みの実現

「欲しい情報を得られる」：市のサイトの横断検索ができるよう配慮

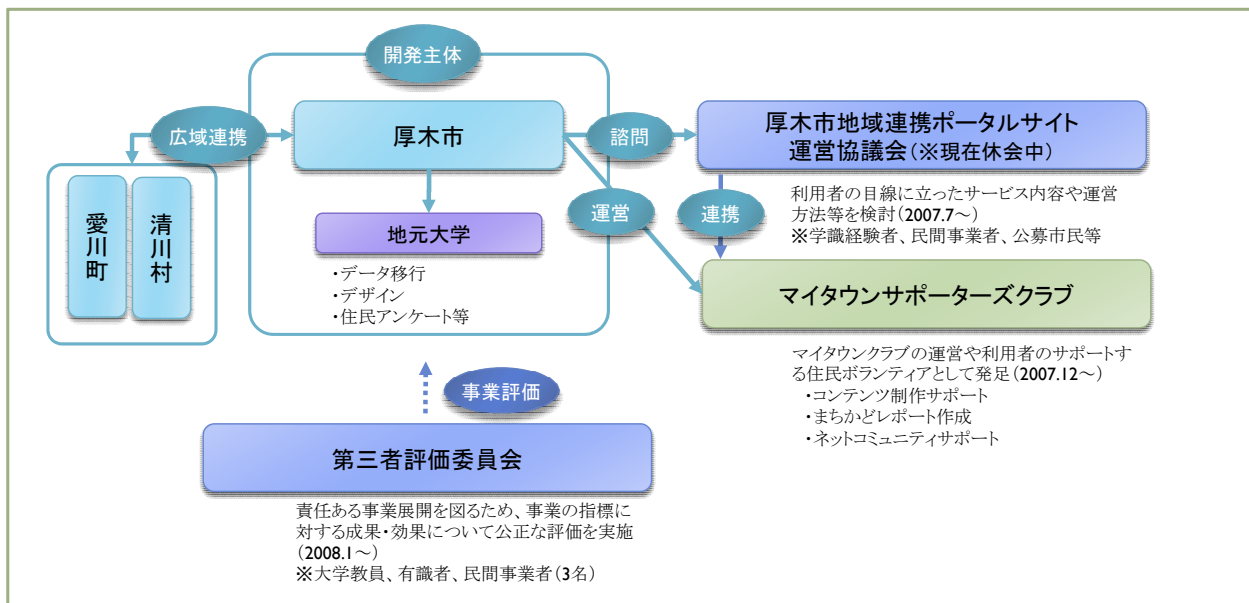
「ワンストップサービス」：様々なサービス利用に際し一度の認証で済むように配慮

(6) 地域連携ポータルサイトの運営主体

開発主体の厚木市がシステム構築費用を負担し、隣接市村である愛川町・清川村はシステム利用料を支払った上で共同利用している。構築の際は運営協議会（現在はシステムが安定運用しているため休会中）を交えた検討を行った。

運営は厚木市が住民ボランティアである「マイタウンサポーターズクラブ」と協働しながら行っている。「マイタウンサポーターズクラブ」は、マイタウンクラブの利用方法がわからない利用者などを対象に、サイト内でサポートを行うとともに、「まちかどレポート」など地域の情報を積極的に発信している。また、事業評価を行うための第三者評価委員会を設け、年1回棚卸を行っている。

図表 5-9 地域連携ポータルサイトの運営主体



(7) 地域連携ポータルサイトの登録・利用状況等

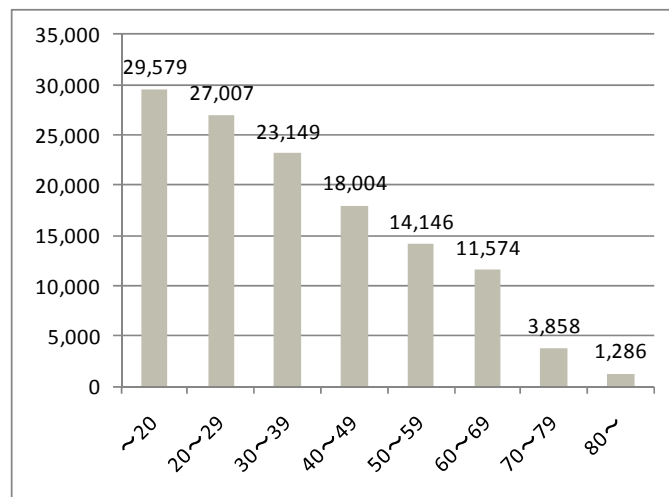
利用登録者は約 13 万人に達しており、経年でも利用登録数およびサイトへのアクセス数は増加している。本サイトの市民の認知度も向上し、地域情報の共有化や人的交流が図られている。

図表 5-10 マイタウンクラブ個人登録の状況 (平成 23 年 4 月現在)

市町村名	登録者数	割合	備考
厚木市	81,792	63.6%	厚木市の人口は約 22 万人 (約 1/3 が利用)
愛川町	5,659	4.4%	
清川村	643	0.5%	
その他	40,510	31.5%	
合計	128,603	100.0%	

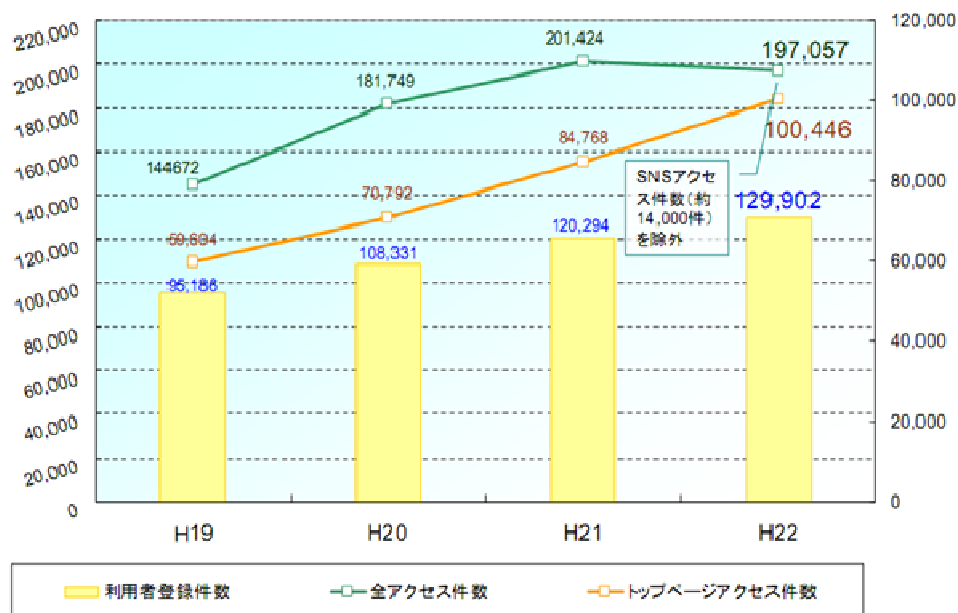
資料：厚木市ヒアリングをもとに作成

図表5-11 マイタウンクラブ登録者の年齢割合（平成23年4月現在）



資料：厚木市ヒアリングをもとに作成

図表5-12 マイタウンクラブ利用登録件数・アクセス件数の推移



資料：厚木市ホームページ「平成23年度第1回評価委員会」（平成23年5月16日）

(8) 今後の課題等

今後の運営課題としては大きくわけて4つが挙げられる。

ア コスト負担

市民にとって「必要なもの」「付加価値のあるもの」の観点で提供すべきサービス（機能）選別が必要となっている。また、技術進歩に伴い、フリーのサービスを活用していくなど、時代にあった選択も求められている。

イ 自治体の役割、サイトで取上げる情報の取り扱い等

役所の役割と市民のニーズを踏まえた情報発信のあり方の検討が必要となっている。特に情報発信に係る運用ルールの整備を図るとともに、情報受発信者双方に求められるリテラシー（情報を取り扱う能力）の向上が必要となっている。

ウ 市民への周知（認知度向上・利用促進）

本サイト（事業）に対する市民の認知率を向上させるため、更なる積極的なPRが必要となっている。取組としては、利用者研修（出前講座）、ホームページ、広報紙、公民館だより、Twitter、小冊子等での周知、CATV・新聞等マスメディアへの情報提供・PR、イベントへの出展、サポーターズクラブメンバーによる勧誘（顔の見える仲間を増やしていく）、マイタウンクラブ登録者へのメール配信等を展開することとしている。

エ 定性・定量効果の測定

SNSなどは、市民サービスにおいて付加サービスと受け取られがちであり、また、定量効果が測定しにくい面があるので、費用対効果を強く求められることがある。については、計画立案時に明確な定性・定量の指標を作成し、運用することが重要である。

第6章 ICTを活用した住民協働の推進と 公共サービスの方向性

第6章 ICTを活用した住民協働の推進と公共サービスの方向性

1 ICT活用をめぐる奥州市の現状

(1) ICT利用格差の存在

もともとパソコンから情報を閲覧したり、メールをやり取りしたりするために使われていたインターネットは、現在では広く普及し、社会経済の重要なインフラになっている。オンラインショッピングや金融サービス、鉄道や航空券予約サービスなど、生活の場面においてインターネットから利用できるサービスは数多い。さらに、教育や医療、防災等の公共的なサービスでもインターネット技術の利用が進められている。最近では、TwitterやFacebookに代表されるSNSサービスが注目されており、人と人を繋ぐコミュニケーションサービスの利用者が急増している。

インターネットの普及によって生活面での利便性は高まったが、反面インターネットを利用できないことが不利益となる「デジタルデバイド」が問題となっている。入るべき情報が届かない、同じ物を買ったり同じサービスを受けたりするのに支払う料金が高くなる等の格差が生じてしまうのである。

ICTの活用を進めていくためには、このような格差を解消していく必要がある。本市においては、「年代間格差」と「地域間格差」の二つのICT利用格差が存在する。

アンケート結果によれば、インターネット利用率は年齢によって大きな違いがある。20代の利用率が91.2%、30代は89.5%、40代は81.7%と高いが、50代で60.4%と急激に下がり、60代では36.2%にまで落ち込んでしまう。パソコンやインターネットと言うと若者世代のメディアと感じられるかもしれないが、家にいながら様々なサービスを利用できる等、むしろ高齢者にとってのメリットも大きい。高齢者向けサービスの提供や、情報リテラシー教育の実施等を通じて、年齢に関わらず誰もがインターネットの恩恵を享受できる環境を構築することが重要である。

また、本市は旧5市町村の合併によって誕生したが、情報化への取組は市町村ごとに差があったため、平成19年3月に策定された「奥州市情報化計画」では地域格差のない情報基盤の整備について重点的に取り組んできたところである。しかしながら、地形的な条件もあり、現在においても衣川区の山間部を中心に、携帯電話やブロードバンドが利用しにくい地域が残っている。このため、市全域で情報格差を解消し、全ての市民が等しくブロードバンドや情報サービスを利用できるようにしていくことが大きな課題となっている。

(2) 「奥州ブランド」の確立

本市には、それぞれの地域特有の歴史・文化・伝統により培われた数多くの特産品がある。例えば奥州ブランド米や江刺りんご、前沢牛・奥州牛などの農作物、岩谷堂箆笥、南部鉄器などの工芸品がその代表例である。また、観光資源としても平泉と関わりの深い長者ヶ原廃寺跡や白鳥

館遺跡、黒石寺、正法寺といった名所・旧跡がある。しかし現在これらは「奥州市」の特産品・観光資源であるといった認知はあまり高いとは言えない状況にある。これからはそれぞれの地域の歴史的背景を尊重しつつも、本市の資源として広くPRしていく必要がある。奥州ブランドの確立は、それぞれの地域が一体となり、これまでの地域の取組みに加え、「奥州市らしさ」を付加価値としてつけていくことを目指すものであり、ICT利活用基盤の整備を契機に、「奥州ブランド」を広く情報発信していく取組が求められる。

(3) 魅力ある住民協働型活動の創出

アンケート結果では、過去一年において何らかの地域活動に参加している人が64.4%と比較的高い結果となっている。しかしその活動の内訳をみると「町内会・自治会活動」と「地域のイベント・祭り」がそれぞれ45%を超えており、公共サービスに係わる協働はまだ低い状態にあると言える。また、地域活動に対する年代別の需給状況を見ると、「活動意向があるのに活動できていない」年齢層が20代(18.4%)、30代(2.6%)となっており、他の年齢層が「活動意向がないにも関わらず活動している」ことと好対照な結果となっている。

「町内会・自治会活動」や「地域イベント・祭り」など従来からの地域活動への参加率が比較的高いことや、若年層からも参加意欲が感じられることから、魅力的な住民協働型活動の創出に取り組む意義は高いと考えられる。

(4) 災害に強いまちづくり

先に発生した東日本大震災では、停電により情報通信基盤が利用できず、電子媒体による情報発信が不可能な状態にあった。唯一利用可能であったコミュニティFMによるラジオ放送だけでは、住んでいる地域や場所によっては聴こえないなど、全ての住民に対し情報伝達できるまでには至らなかった。このため、市では広報紙を何度も発行し、地域の方々にご協力いただきながら配布を行うなど、地域と行政が一体となり困難な状況を乗り切った経緯がある。

このように緊急時において、災害情報、安否情報、生活情報など住民にとって真に必要な情報を、いかに速やかに届けるかということが大きな課題となっている。また、停電時における情報通信基盤の脆弱さの解消もさることながら、行政が提供する情報と住民が求める情報とのミスマッチ、情報の正確性の問題、行政や関係団体とのスムーズな情報共有の構築など、改善すべき点が多くあげられる。広大な市域を有する奥州市において、全住民を対象とする緊急情報伝達手段は確立されておらず、早急な対策を講じる必要がある。

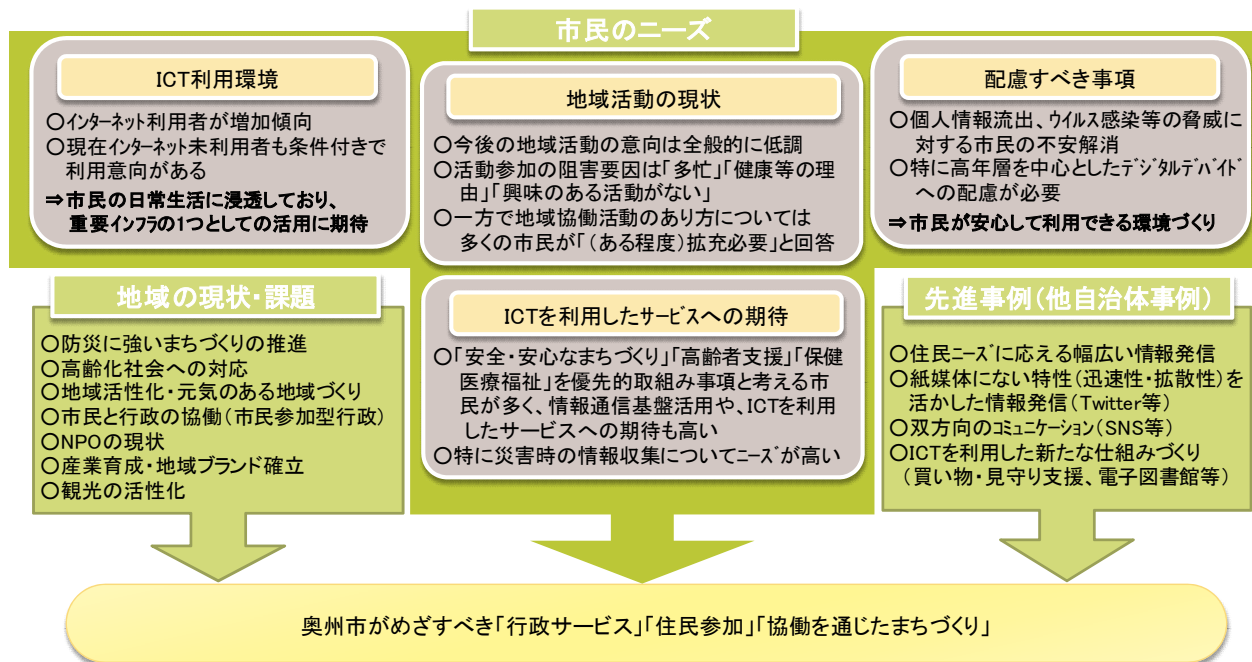
災害に強いまちづくりに向けて、ICTのみならずあらゆる情報媒体を使い、効果的な情報の受発信ができる環境づくりが求められている。

2 ICTを活用した住民協働の推進と公共サービスの方向性

(1) 基本的考え方

本市がめざすべきICTを活用した住民協働の推進と公共サービスの方向性について、以下の観点を踏まえて検討する。アンケート調査結果等より得られた「市民のニーズ」、「地域の現状」、他自治体の取組に見られる「先進事例」について以下のとおり整理する。

図表6-1 ICT活用の基本的考え方



ア 市民ニーズ

① ICT利用環境と配慮すべき事項

市民向けのアンケート結果によると、前回調査に比較してインターネット利用者が増加している。現在インターネットを利用していない人の利用意向も高く、インターネットをはじめとするICTが市民生活に浸透していることがわかる。

しかし、インターネット利用者は若年層・中年層に多く、特に高年層の利用は低い傾向にあるなど「年代別格差」や「地域格差」が生じているのが現状である。

また利便性が高まる一方で、個人情報流出やウイルス感染等の脅威に対して市民の不安は高い。したがってICT活用の検討に際してはICTを使えないことによる不利益(デジタルデバイド)の解消や市民が安心してICT利用できるような環境づくりの視点を考慮しなければならない。

② 地域活動の現状

現在、地域活動は必ずしも活発に行われているとは言えず、今後の活動意向も低調である。活動参加の阻害要因は「多忙」「健康上の理由」「興味関心がない」が多くあげられた。しかし、地域協働のあり方については多くの市民が「今後（ある程度）拡充すべき」と回答し、その必要性は感じながらも具体的な行動に結びつかない現状がうかがえる。

③ ICTを利用したサービスへの期待

災害時の情報収集に関するニーズが高くみられた。また優先的に取り組むべき分野として「安全・安心なまちづくり」「高齢者支援」「保健・医療・福祉」をあげる市民が多く、地域課題に対するICTの活用の期待が示された。

イ 地域の現状・課題

地域住民の高齢化が進展しており、保健・医療・福祉分野面でのサービスの高度化が求められる。経済の活性化も大きな課題であり、産業育成や地域ブランドの確立、観光の活性化などを通じた地域活性化が必要である。また先の東日本大震災を踏まえ、防災力の向上は急務であり、地域コミュニティの強化など地域全体で支え合うことができるまちづくりが求められる。昨今まちづくりの手法として「市民協働」が注目されており、市民・NPO・行政などそれぞれの主体が同じ目標を共有し、活動することが期待されている。

ウ 先進事例（他自治体事例）

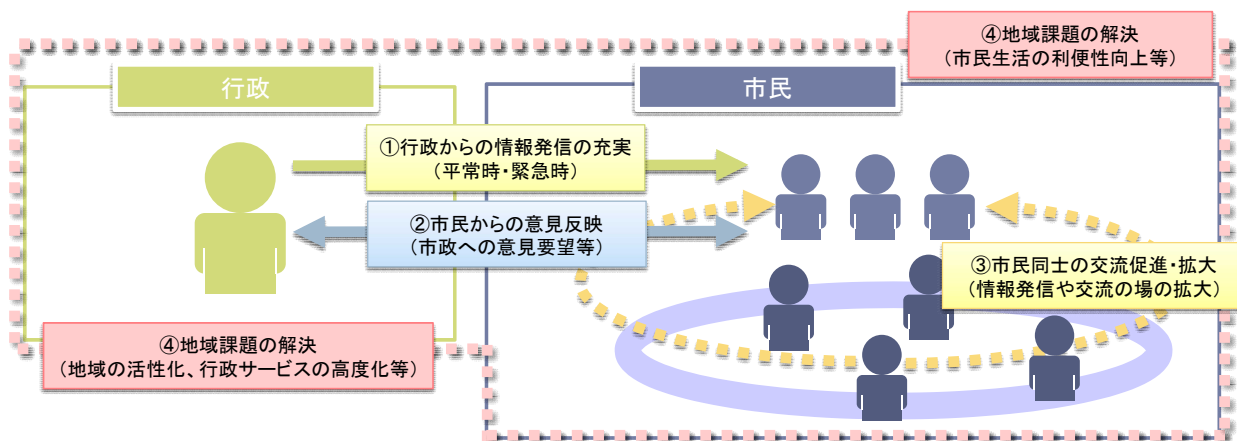
ICTを活用し、多様化する住民ニーズに対応した幅広い情報発信や住民・行政、住民間などの双方向のコミュニケーションが行われている。また買い物支援・高齢者等の見守り支援など、それぞれの地域が抱える課題に対し側面的支援を果たしている例もある。

(2) めざすべき方向性

本市がめざすべきICTを活用した住民協働の推進と公共サービスの方向性について、以下4つのシーンに区分した。

また、それぞれのシーンにおいてめざすべきイメージやICT活用案、具体的な実現方法案について、以下のとおりに整理した。

図表6-2 基本方向



区分	めざすべきイメージ	ICT活用案	実現方法案
<方向性1> 災害情報の確実な伝達	<ul style="list-style-type: none"> ○ 災害・緊急情報を広く確実に市民に行き渡らせることができる ○ 多様化する市民ニーズに対応した幅広い情報提供ができる 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 多様化する情報端末への対応 ○ 緊急情報がより確実に伝達される仕組みづくり ○ 新たなサービスを活用した情報発信 ○ CATV事業者等との連携による効果的な情報発信 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 携帯電話等へのメール配信 ・ 戸別端末等へのプッシュ型情報配信 ・ CATV会社との災害協定 ・ Twitter等ソーシャルサービスの活用 ・ 動画・データ放送等の活用
<方向性2> 市民からの情報発信の場づくり	<ul style="list-style-type: none"> ○ 市民の意見を市政に反映できる ○ 地元ならではの地域情報を有効活用できる 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 市民の声を収集できる仕組みづくり(情報収集手段の拡大) ○ 市民の声を一元化する仕組みづくり(DB化等) ○ 安心して情報発信できる場の提供(地域ポータルサイト、SNS等) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政モニター制度の導入 ・ 市民の声の効果的な一元管理 ・ 市民やNPO団体が自らが情報発信できる場の提供(地域ポータルサイトづくり等)
<方向性3> ICTを活用した地域交流の活性化	<ul style="list-style-type: none"> ○ 地域交流の活性化ができる ○ 地域全体の情報リテラシーの底上げができる 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 地域情報を流通させる場づくり ○ ICTリテラシー向上に関するサポート 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域ポータルサイトの利用促進に向けた体制づくり、支援 ・ 地域ICTリーダー制度づくり ・ 行政と通信事業者、地元のICT関連企業等との連携
<方向性4> ICTを活用した公共サービスの高度化	<ul style="list-style-type: none"> ○ 高齢者・障がい者の見守りや買い物等の生活支援ができる ○ 行政手続きにおける窓口サービスの利便性向上を図ることができる ○ 「奥州」ブランドの確立と認知向上を図ることができる 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 市民生活の利便性向上等を支援する仕組みづくり ○ 電子申請サービス、電子的収納手段の活用 ○ 「奥州」の効果的PRと観光誘致 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 買い物代行(注文・配達依頼等) ・ 見守りサービス(緊急通報等) ・ 観光サイト等の充実(民間のノウハウ・人材等の活用等) ・ 歴史的・文化的文書のデジタル化 ・ 観光ナビシステムの活用 ・ 施設予約など電子申請の検討 ・ コンビニ交付メニューや利用場所拡大 ・ 電子マネー等収納手段の検討

(3) 具体的方策

ア 災害情報の確実な伝達

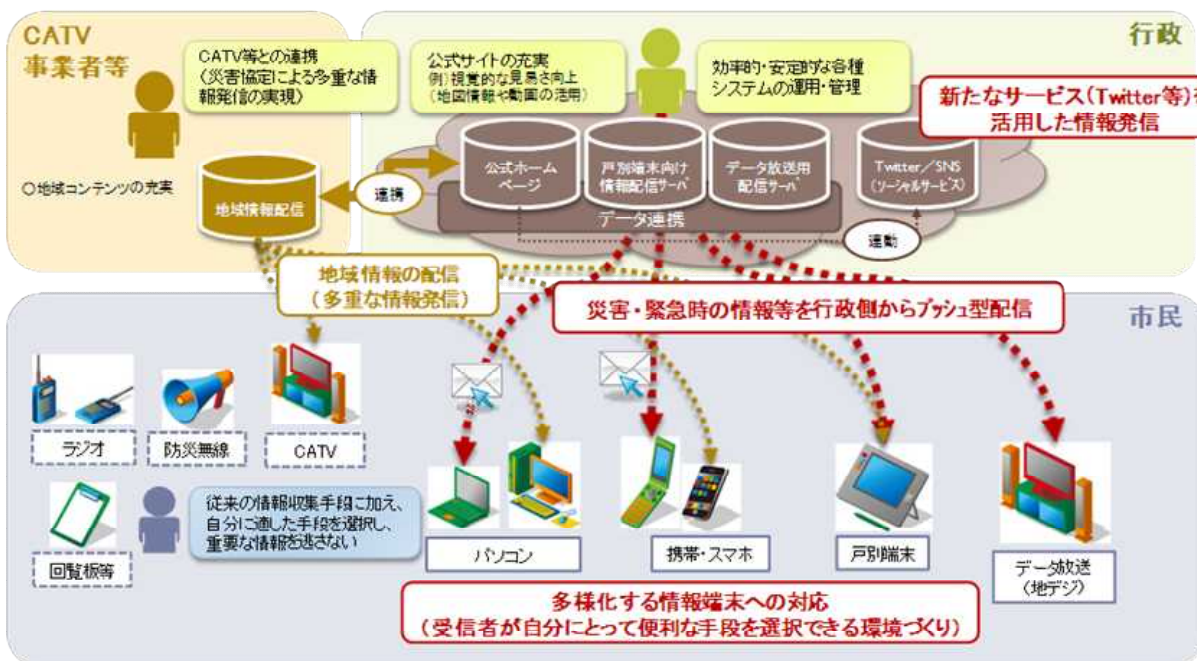
① 概要

災害に強いまちづくりの対策の一つとして、災害・緊急情報の広く確実な伝達や、多様化する市民ニーズに対応した幅広い情報提供が重要である。ICTの活用により、市民の情報受信手段の拡充や行政から市民への効果的な情報発信が期待される。

自ら情報を取りにいかなくとも相手側から送信されてくる「プッシュ型配信」などの活用により、市民に緊急情報を一斉送信することが可能となる。先の東日本大震災では、情報通信基盤の途絶に加え、情報のミスマッチや誤謬も課題となった。緊急時には情報の錯綜により混乱をきたすことが想定されるため、行政から発信する情報が必要な時期に市民に一斉に送信できることにより、市民が迅速に状況に応じた適切な安全確保行動に繋げることができると期待される。

また緊急情報の伝達は、ラジオ・防災無線・テレビといった従来からの手段に加え、普及拡大しているパソコンや携帯電話等、各種情報通信機器においても利用可能となれば、より多くの市民が情報受信できる可能性が高まることが期待される。

図表 6-3 「災害情報の確実な伝達」のイメージ



② 活用方策

	実現方法案	期待される効果
緊急情報の広く確実な発信・多様化するニーズに対応した幅広い情報提供	<p>○緊急情報がより確実に伝達される仕組みづくり</p> <p>情報受信者に（何もしなくても）情報配信されてくる仕組みを活用する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 携帯電話会社の「エリアメール」サービスの利用 ○ 事前に申請のあったメールアドレスへの情報送信 ○ 高齢者等の情報機器端末の操作が不慣れな市民に対し告知端末を設置 ○ CATV 事業者等との災害協定による情報発信の多重化 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特に災害時における災害情報等、住民に真に必要な情報を逃さず取得できる ・ 自ら情報を取りにいく手間が解消できる ・ 告知端末の導入により既存のCATV網を活かし比較的安価に実現ができる
	<p>○多様化する情報端末への対応</p> <p>パソコン、スマートフォン、携帯電話、戸別端末、地上デジタル放送のデータ放送等の情報機器に対し、行政からの情報発信を行うことができる仕組みをつくる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受信者自らが最適な情報収集手段を選択することができ、受信者は場所や時間を選ばずに情報収集することができる ・ 複数の情報受信手段を有することで、災害時などに代替手段となりうる
	<p>○新たなサービスを活用した情報配信</p> <p>Twitter、Facebookなどを活用し、奥州市に係わる情報を広く伝達する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 既存のサービスを利用するため、コストメリットが高い ・ 読み手がパソコン・スマートフォン・携帯電話などで比較的容易に情報を閲覧できる ・ 読み手の反応がわかり、双方向のコミュニケーションも可能である ・ 発信した情報に対し興味のある人を通じ、情報が広く拡散する可能性がある
	<p>○CATV 事業者等との連携による効果的な情報配信</p> <p>CATV事業者に対しコンテンツ作成を依頼し、そのコンテンツを公式ホームページ等と連動させる（動画での情報配信を行う）など視覚的な見易さの工夫を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 文字や静止画よりもわかりやすい情報を伝えることができる ・ 動画を用いることで音声でも情報を伝えることができる

イ 市民からの情報発信手段の場づくり

① 概要

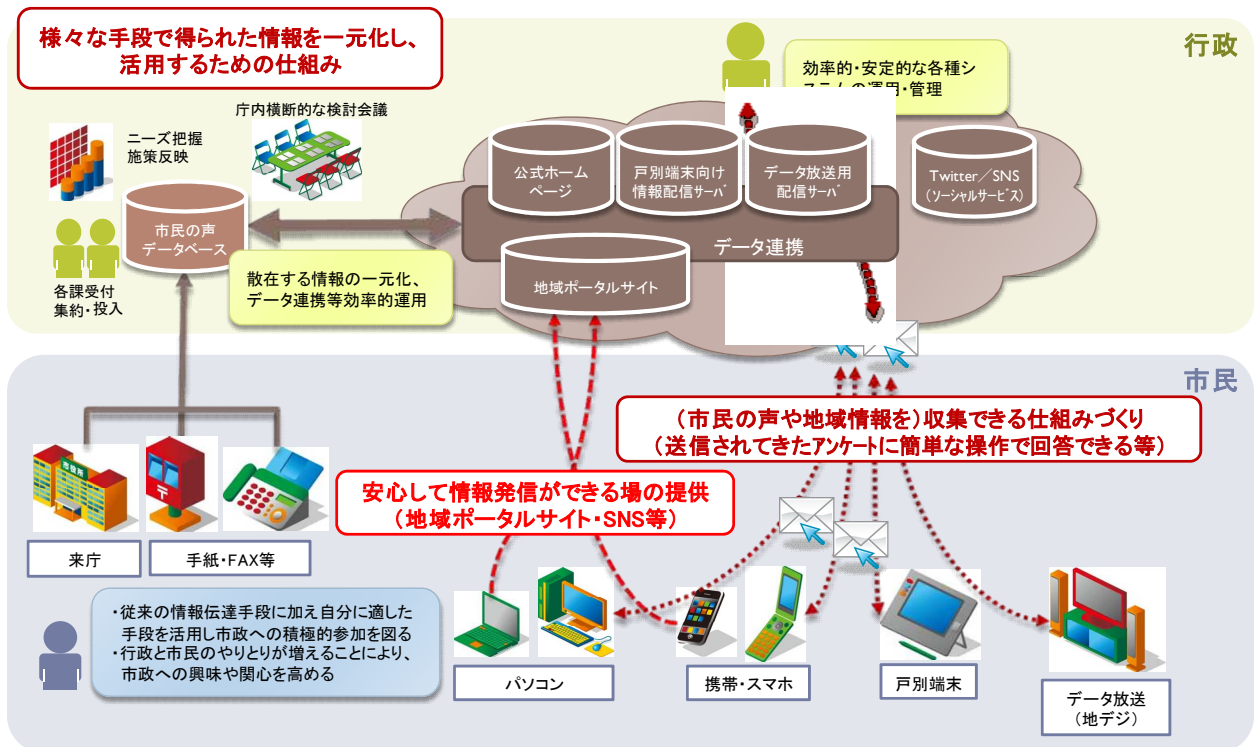
市民からの情報発信については、①市政に対する意見を発信（投書・アンケート回答や投票など）②市民自らが地域情報を発信（例えば防犯に関する情報など）などが挙げられる。

奥州市においては、地区振興会から要望を受けたり、各地区に出向いて直接住民の意見を聞いたりするなどして、市民の声を収集してきたが、若者や労働世代の参加率が低く、こうした世代の声が届きにくい状況にある。しかしながら、インターネットの普及、特にモバイル端末によるインターネットが加速的に普及している現在、インターネットを利用した意見提言やモニター制度等を構築し、若者らが声を出しやすい環境づくりに取り組んでいく必要がある。

また、2つめの「市民からの情報発信」は、生活情報から歴史的な地域の情報に至るまでさまざまな地域情報を一元的に集約する場（サイトなど）を設け、そこで情報を流通させることを目的とする。例えば防犯情報や災害時の被害情報などリアルタイム性を重視する場合、行政が発信する情報は正確性を重視するが故にそのニーズに応えられない場合がある。また、災害における地域の被災状況などは、地域住民からの情報提供が役に立つ場合もある。

特に今回の震災では市民各々が欲する生活情報がどこに掲載されているのかわからず、欲しい情報が得られないことが問題として挙げられた。災害に強いまちづくりや住民協働型活動の活性化の観点からも、市民同士が地域情報を交換し、相互に助け合うことができる場を作ることやその活用に取り組む意義は高いと言える。

図表6-4 「市民からの情報発信手段の場づくり」のイメージ



② 活用方策

	実現方法案	期待される効果
市政に対する意見等の発信	<p>○市民の声を収集できる仕組みづくり</p> <p>パソコン、スマートフォン、携帯電話、戸別端末、地上デジタル放送のデータ放送等の情報機器に対し、行政からのアンケート回答を行うことができる仕組みをつくる。</p> <p>○ 行政アンケートモニター制度などをつくり、事前申請のあったメールアドレスに対し送信するなどメールやWebを用いて市民の意見を収集</p> <p>○ テレビのリモコンのボタン操作によるアンケート回答などを、データ放送の活用を踏まえた取組の検討(デバイスの多様化)</p> <p>○ 地域ポータルサイト上に市民同士の意見交換や、(電子的な)投書の役割を果たすページを設け運用</p> <p>○ 公式ホームページのお問い合わせ欄等、既存の仕組みの活用・拡充</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 比較的迅速に市民の声を収集することができる ・ 市民が気軽に参加しやすく、行政に対し興味・関心が高まる可能性がある <p>※ <u>収集した意見の偏りの排除等、デメリットを踏まえた上での運用が必要</u></p>
	<p>○市民の声を一元化する仕組みづくり</p> <p>手紙(はがき)・FAX・窓口でのヒアリングなど従来の方法で収集した市民の声とインターネット等を通じて収集した市民の声を一元的管理できるような仕組みをつくる</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 過去の問合せ経緯などがわかり、市民のニーズに的確に対応できる ・ 寄せられた市民の声の集計・分析により、市政に反映することができる
地域情報の発信	<p>○安心して情報発信できる場の提供</p> <p>自治会やサークル活動、NPO団体の活動や、防犯や災害時の市民からの情報等を掲載することができる仕組み(地域ポータルサイト等)をつくる</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域に関する情報の一元化を図ることができる(「ここを見ればわかる」) ・ 市が運営管理することにより、市民が安心して利用することができる ・ 非公式情報ではあるが市民ニーズに沿った情報を流通させることができる <p>※ <u>運用については市民のモラルに期待せざるを得ないため、行政としての立ち位置の明確化や運用に関するリスクを見込んだ上での推進が必要</u></p>

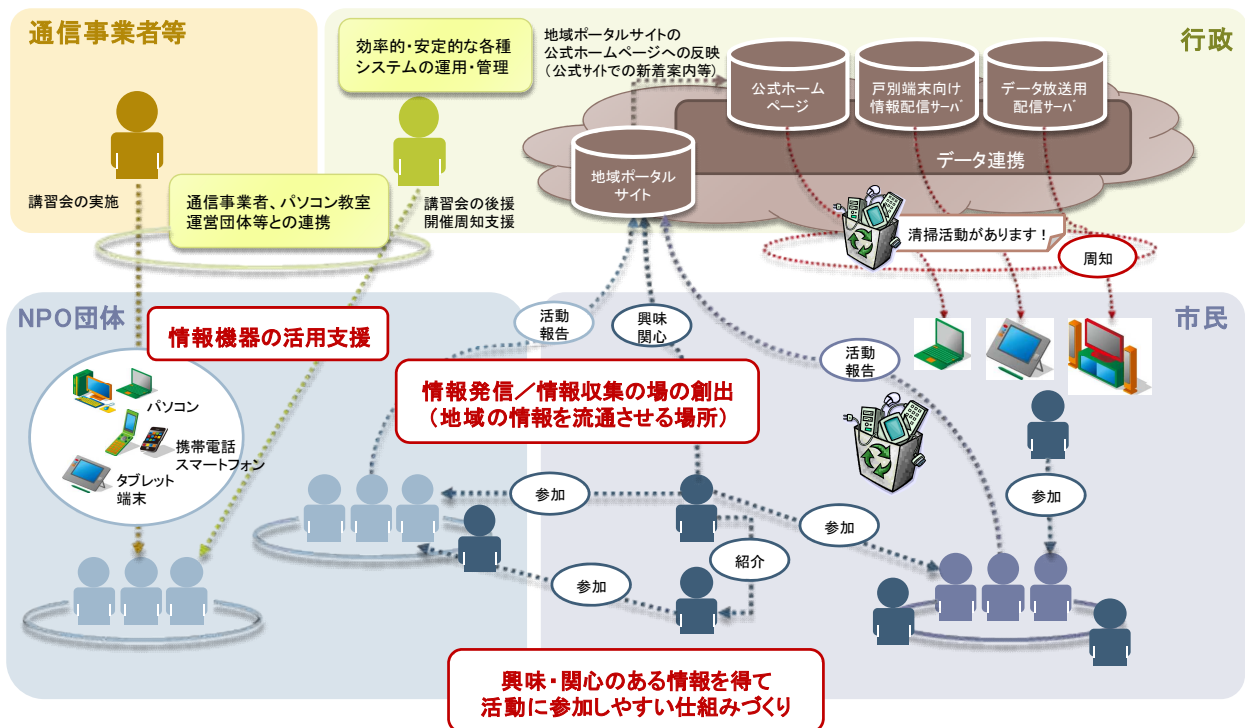
ウ ICTを活用した地域交流の活性化

① 概要

市民アンケート結果によれば、今後の地域協働活動の拡充の必要性が示されているものの、活動時間不足や活動に対する興味関心の無さなど活動促進に向けた障壁がうかがえる。地域交流の活性化に向けて、市民やNPO団体の活動紹介や情報交換の場を設けるなど、活動状況を知り、活動に参加しやすい仕組みづくりが求められている。

また、ICTを活用した地域交流を活性化させていくためには、情報の受発信者双方のICTリテラシーの底上げが必要となる。まずは地域に密着して活動しているNPO団体や市民活動団体など、情報の発信者となり得る市民に対し各種情報機器やサービスの活用支援を行い、ICTリーダーを育成していくことも方法のひとつである。本市における地域活動は主にベテラン世代による参加により支えられており、若い世代の参加が少ない状況にある。比較的若い世代が使い慣れているICTを活用した地域活動の場を創出することにより、若い世代の活躍の場を設け、年代を問わず交流を深め、次世代の地域活動を担う人材を生みだすきっかけとなることが期待される。

図表6-5 「ICTを活用した地域交流の活性化」のイメージ



② 活用方策

	実現方法案	期待される効果
活動に参加しやすい仕組みづくり	<p>○地域情報を流通させる場づくり</p> <p>市民やNPO団体の活動状況の発信やそれに対するコメント（反応）が掲載できたり、情報交換できたりすることができる仕組みをつくる</p> <p><ソフト面整備></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 運営会議などをつくり地域ポータルサイト立上げに向けた体制整備 ○ 継続的に利用促進するための人材選定や、市民参加の機会づくり（Web上とリアルな場とを繋ぎ、地域活動促進を図る） <p>○ プロモーション活動支援・連携</p> <p><ハード面整備></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 既存のサービス（Facebook）等を活用するなど利用者が気軽にかつ安心して利用できるサイトづくり 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページやブログなど既に各NPO団体がサイト運営している場合に、それらの情報を一元化でき、市民の情報閲覧の機会が増えることが予想される ・ これまでサイト等を持つことできなかった団体も比較的容易に活動状況等を発信することが可能になる ・ 実名登録や行政に対する事前申請を経た上での利用であれば情報の信憑性も高く、活動主体の顔が見えやすくなり、市民が新たに参加しやすい可能性がある ・ 双方向のコミュニケーションや新たな交流が生まれる可能性がある
情報機器の活用支援	<p>○ICTリテラシー向上に関するサポート</p> <p>地域のICTリーダーとなり得る市民を対象とし、各種情報機器やサービスの活用方法について修得させ、地域全体のICTリテラシーを底上げする</p> <ul style="list-style-type: none"> －地域ICTリーダー制度づくりとその活動支援 －行政と通信事業者、地元のICT関連企業等との連携による講習会の実施 <p>※行政と通信事業者の連携による継続的な活動をサポートが必要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域ICTリーダーが次世代の地域活動の担い手となりうる可能性がある ・ ICT活用方法の講習会を契機に地域活動の交流が生まれる可能性がある

エ ICTを活用した公共サービスの高度化

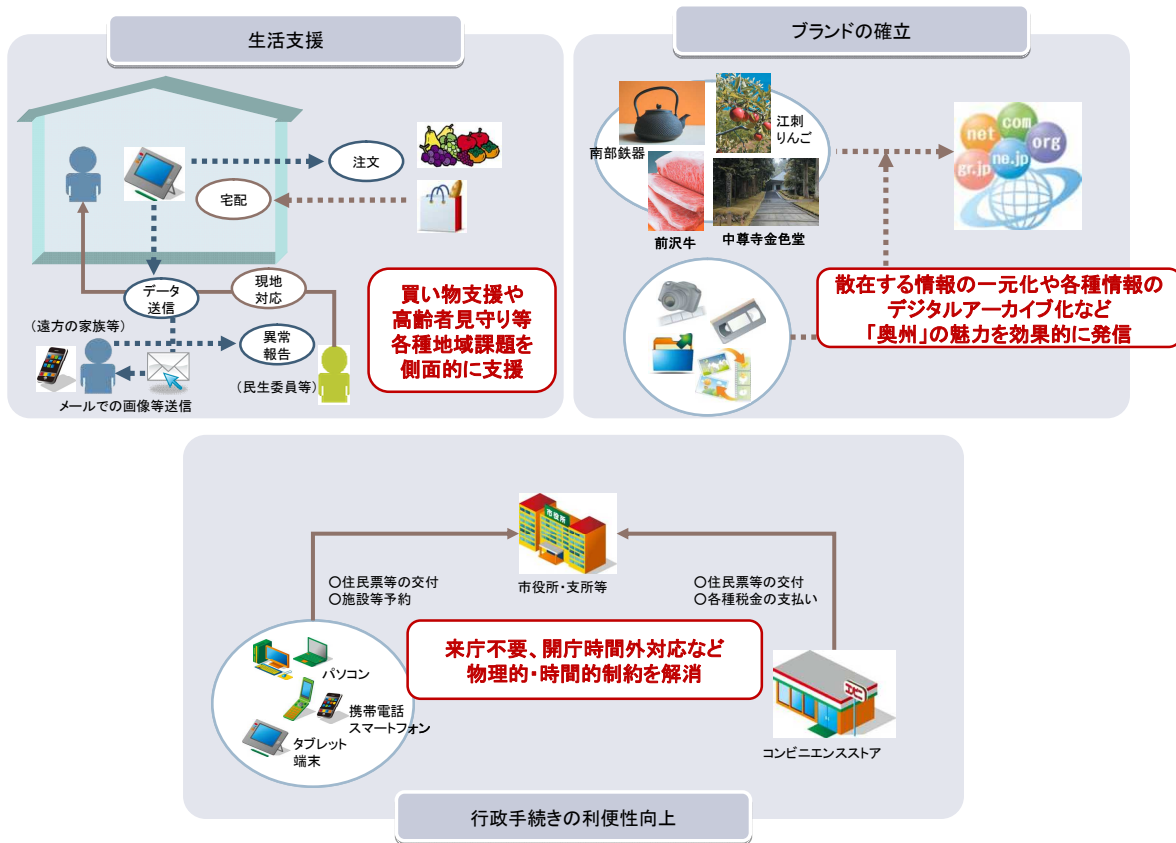
① 概要

核家族化や過疎化が加速的に進む本市において、地域の活力向上は重要な課題である。また山間地における高齢世帯が増加するなか、高齢者の生活を地域全体で支え合う仕組みが必要不可欠になりつつある。市民アンケート調査でも、ICTを活用した施策として優先的に取り組むべき分野として「安全・安心なまちづくり」「高齢者支援」「保健医療福祉」をあげる市民が多く、地域課題に対するICTの活用の期待が示された。

近年では防災・防犯、医療、福祉、買い物支援など生活全般において必要なサービスが提供されている。また、農業、商業、工業、観光業などあらゆる分野において、産業育成、地域おこし、地域ブランドの宣伝などにICTが利用され、生産性の向上、顧客管理、商品販売、宣伝案内に役立てられている。行政手続きの分野においてもICT利活用は進んでいる。本市でもKIOSK端末やコンビニでの証明書交付サービスを開始し、行政窓口以外での手続きが可能となったが、更なる利便性が期待される。

本市の抱える現状や課題を踏まえ、最適なICT利活用方法やその有効性について継続的な検討が必要である。

図表6-6 「ICTを活用した公共サービスの高度化」のイメージ



② 活用方策

1) 市民を対象に取り組むべき課題と実現方法案

課題	実現方法案
生活支援の仕組みづくり	<p>○市民生活の利便性向上を支援する仕組みづくり</p> <p>特に高齢者の生活支援（見守り・買い物支援等）ができる仕組みを検討する</p> <ul style="list-style-type: none"> - 買い物代行（家から商品注文し宅配されるサービス） - 送迎代行（通院や買い物等の送迎を行うサービス） - 見守り（情報機器端末を用いて高齢者の安否を確認するサービス）
行政手続きの利便性向上	<p>○電子申請サービスの提供</p> <p>行政手続きに関する利便性を向上させる仕組みを検討する</p> <ul style="list-style-type: none"> - 施設予約の Web 化 - コンビニ交付対象メニューや利用場所の拡大 - 電子的収納手段の導入検討 （各種手数料や使用料についてクレジットカードや電子マネーを用いて支払う等）

2) 奥州市への来訪者や観光客等を対象に取り組むべき課題と実現方法案

課題	実現方法案
「奥州ブランド」の創出 （観光活性化に向けた取り組み）	<p>○「奥州」の効果的 PR と観光誘致</p> <p>奥州市が既存で運用している仕組みや民間でのノウハウを活用し、より効果的に情報を発信していく仕組み（手段）を検討する</p> <ul style="list-style-type: none"> - フィルムコミッション、観光ホームページのリニューアル （民間のノウハウ・人材などを活用した誘客向けのプロモーション促進） - 地域名勝などの発信や、市民が保有している歴史的・文化的文書等の収集およびデジタル化（効果的な発信を行うためのコンテンツ収集） - 世界に向けた情報発信 （ブログ・SNS等での情報発信、ILC誘致の機会活用） <p>○来訪した観光客の満足度を向上させる仕組みづくり</p> <ul style="list-style-type: none"> - 観光ナビシステムなどを活用し、限られた時間の中で観光客のニーズに応じたルート選定や、情報提供を可能とする

3 ICT活用に向けた奥州市の条件整備について

(1) 担い手（人材）育成と組織の整備

ここまで提示してきたように、ICTを利活用して住民協働を促進し、公共サービスの高度化を図るためには、その担い手となる人材の育成や組織の整備が不可欠である。

ア 地域の人材育成

ICTを活用した住民協働に取り組んだり、新たな公的サービスを享受したりするためには、地域住民のICTリテラシー向上も重要になる。アンケート結果によれば、インターネットを利用したことがない方が35.0%と高くなっており、より多くの住民がパソコンやスマートフォン・タブレット端末等の情報通信機器を自由に活用できるようになることが望まれる。

地域住民のICTリテラシー向上に資するため、まずは地域におけるICTリーダーを創出することを検討する。これは地域の情報化分野におけるリーダーとなり得る市民を対象とし、各種情報機器やサービスの活用方法について修得させ、そのリーダーを中心としたICT利用や講習会の実施を通じ、その地域全体のICTリテラシーを底上げする取組である。

アンケート結果によれば、20代～40代ではインターネット利用経験が8割を超えているのに対し、60代では4割弱、70代・80代は1割程度と年齢が若いほど利用率が高いことが示されている。

現在地域活動は中・高年層が中心となり行われているが、この地域ICTリーダーの取組を通じ、若年層を中心とした次世代の地域活動の担い手が生まれることが期待される。

また、住民協働において重要な役割を果たす地域のNPOにおいては、ホームページを立ち上げたり、パソコンを利用して各種書類や資料等を作成したりしている団体が多い。しかし活動をしていく上で自らの活動への理解や認知の向上を課題にあげる団体もあり、ICTを利用した効果的な情報発信や、双方向のコミュニケーションを行うまでに至っていない現状がうかがえる。また活動に参加するメンバー間でのICTリテラシーにも差異が見受けられる。

上記のような状況を踏まえ、NPOに対しても、ICTの利活用について支援を行うことを検討する。例えばグループウェアや電子掲示板によるNPO内部での情報共有の仕組みや、SNSを利用したコミュニケーションの活性化・交流、ブログやホームページによるNPO情報の発信など、ICTを利用して何が可能になるのかを啓発し、また、その利用方法について講習を行うことが考えられる。

加えて、各NPOが自由に使えるようなサーバーを提供し、情報発信や交流、データ共有に活用できるような環境を導入することや、パソコンやインターネットの設定、利用方法等について指導を受けられるサポートデスクの設置等、利用環境を提供することも有効である。

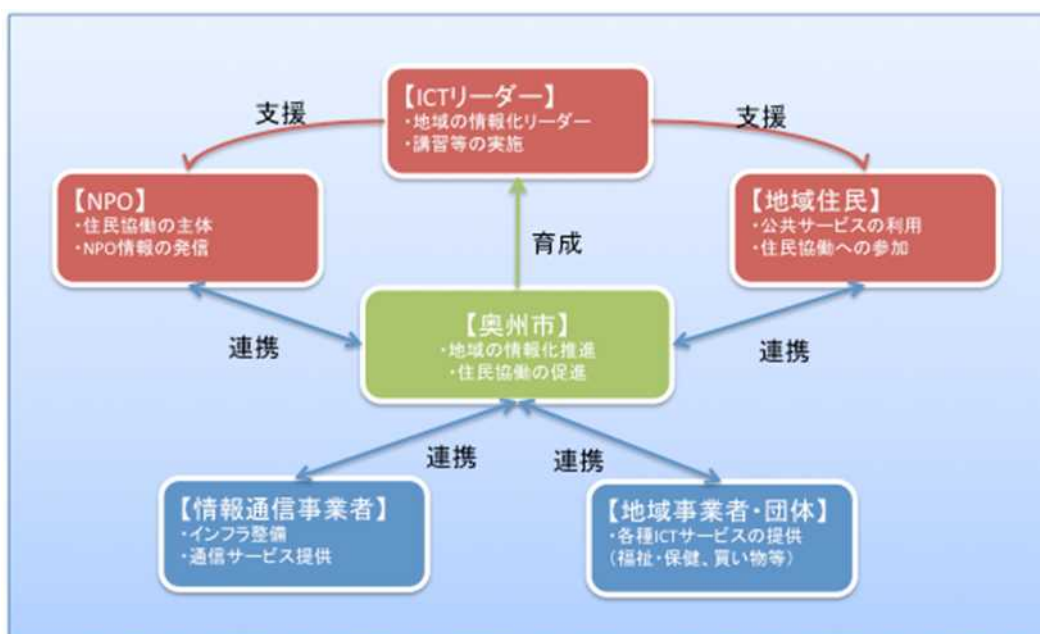
イ 推進組織の整備

ICTを活用した住民協働や新たな公共サービスの提供は、地域の情報化を進めていくことにも繋がる。様々な情報化に向けた取組を着実に進めていくためには、行政と地域が連携した組織体制も必要である。

育成するICTリーダーが地域住民やNPOをICT活用の面からサポートする。地域住民やNPOは住民協働に積極的に関わると同時に、情報化された公共サービスを活用していく。通信事業者は情報通信インフラの整備や通信サービスを提供し、地域事業者は福祉や保健、買い物支援などのICTサービスの提供主体となる。

このような地域全体で情報化と住民協働を進めるため、関係者間との調整や情報化・住民協働全体の方針作成などのコーディネーター的な役割を行政が担っていく。

図表6-7 推進組織の整備の考え方



(2) 財源の確保

ア 国の事業を活用した情報化の推進

情報通信インフラの整備や、情報通信システムを利用した情報サービスの導入には多額のコストが必要になる。そのため、行政による情報化施策の展開に際しては、国の交付金（補助事業）が活用されることも多い。たとえば、2006 年から指定が始まった「地域情報通信基盤整備交付金」は総指定数が 680 地域にもなり、全国のプロードバンド普及に大きく寄与した。

I C T利活用の面では、「地域 I C T利活用モデル構築事業」が進められてきた（平成 21 年度まで実施）。本事業によって、福祉や防災分野など地域の課題解決のための事業や、観光・交流、コミュニティ活性化等さまざまな分野での情報システム・サービス導入が促進されている。

また、東日本大震災による情報通信基盤の被害を復旧・復興支援を目的とした I C T利活用も進められている。「被災地域情報化推進事業（平成 23 年度第 3 次補正）」では、震災や津波で消失した光ファイバーネットワークの構築や、医療・就労といった直面する課題に対応するための情報通信システム導入を支援している。

図表 6－8 平成 23 年度第 3 次補正予算による被災地域情報化推進事業

事業	概要
東北地域医療情報連携基盤構築事業	被災地域の医療圏において、中核的医療機関を中心に I C Tを活用した災害に強い医療健康情報連携基盤を整備する。
I C T地域のきずな再生・強化事業	地元地域と避難住民の円滑なコミュニケーションを確立するため、仮設住宅や全国各地に避難している住民に対して、地元地域の行政情報、生活情報、復興情報などを正確・迅速に提供する。
被災地就労履歴管理システム構築事業 費補助事業	復旧作業等に従事する就労者に登録証を発行し、現場でリーダーをかざすだけでデータが自動的に記録できるようになる。就労履歴管理や社会保障確保にも繋がる。
被災地域プロードバンド基盤整備事業	建造物等が流出した地域における光ファイバー網等の整備を行う被災自治体に対して、その整備費用を支援する。
スマートグリッド通信インタフェース 導入事業	地域レベルでエネルギー利用の効率化を実現するために必要な通信インタフェース標準の導入を支援し、被災地域へのスマート・コミュニティ、スマートビレッジの導入を促進。
災害に強い情報連携システム構築事業	多様な組織・主体が所有する情報は、一括して管理・閲覧することが困難な形で管理・公共されている。災害時におけるスムーズな緊急対応のために、各組織が分散所有している災害関連情報を組織間で共有、伝達の簡易化を行う。
自治体クラウド導入事業	自治体がシステム・データを自庁舎で保有・管理することに代えて、外部のデータセンターを利用する。

資料出所：総務省

イ 今後の方向性

今後のネットワーク構築や情報システム導入にあたっては、その費用について国等の事業を活用することを検討する。事業の内容は毎年異なっているため、本市の状況や導入する施策を鑑みて最適な事業を活用していく。

なお、平成24年度の総務省ICT関係重点政策では、「ICTによる日本再生の推進」をテーマとして、以下のような事業が進められる予定である。

図表6-9 平成24年度総務省ICT関係重点政策

重点政策	摘要
1. 東日本大震災からの復興に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ○通信・放送インフラ等の耐災害性の強化 ○通信・放送システム災害対策促進税制の創設 ○ICTを活用した地域の創造的復興支援、被災地域の情報化推進 ○被災地域の情報通信基盤の復旧・復興支援 ○ICTを活用した教育環境復興支援
2. ICTを活用した成長戦略の実現	<ul style="list-style-type: none"> ○ICTを活用した新たな街づくり実現のための環境整備等 ○情報流通連携基盤の構築 ○クラウドサービスの普及促進 ○電波を利用した新産業の創出
3. ICT分野における国際競争力の強化	<ul style="list-style-type: none"> ○ICT海外展開の推進 ○戦略的国際標準化の推進 ○デジタルコンテンツの流通促進
4. 教育・医療・環境分野等におけるICT利活用の推進	<ul style="list-style-type: none"> ○教育分野等における情報化の推進 ○日本型スマートグリッドの推進
5. ブロードバンドの普及促進・利用環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> ○超高速ブロードバンド基盤の整備の推進 ○ワイヤレスブロードバンド実現に向けた電波利用環境の整備 ○安心・安全なネット環境の整備
6. 次世代をリードする研究開発の充実・強化	<ul style="list-style-type: none"> ○超高速・低消費電力光ネットワーク技術の研究開発の推進等 ○新世代通信網テストベッド（JGN-X）の着実な構築・運用等 ○競争的資金の制度の強化

資料出所：総務省

たとえば、このうち「2. ICTを活用した成長戦略の実現」の「ICTを活用した新たな街づくり実現のための環境整備等」では、新たな街づくりのモデルとして「どこでも手軽にブロードバンド環境を利用できる街」や、「災害に強い無線システムを整備・展開した街」、「携帯電話が使えなくても災害情報等を迅速・確実に受信できる街」を例示している。

ネットワークやシステムの導入にあたっては、このような支援事業を活用できるように留意する。

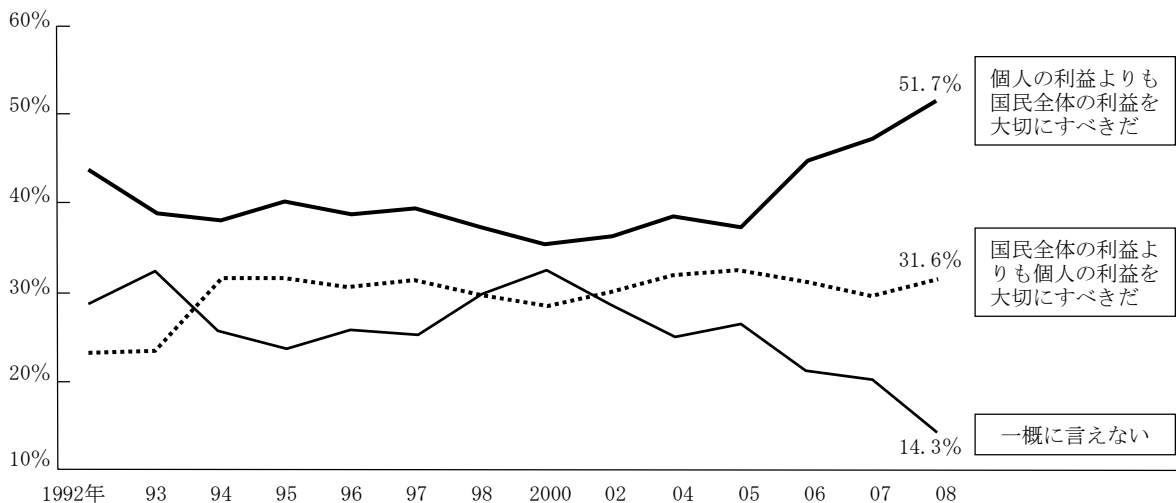
4 住民との協働に立脚した新たな奥州市の展望

行政だけでなく、市民、NPO、企業などが積極的に公共的な財・サービスの提供主体となり、身近な分野において、共助の精神で活動する「新しい公共」の形成が地域づくりのなかで極めて重要となってきている。

こうした背景には、地域づくりにおける住民意識の変化や成熟化、住民やNPO等によるまちづくり活動の活発化、そして行政の守備範囲や役割の変化などがあげられる。

住民意識の変化や成熟化についてみると、国民の公共性や社会貢献に対する意識が近年高まってきている現状があげられる。内閣府が実施している「社会意識に関する世論調査」をみると、「個人の利益よりも国民全体の利益を大切にすべきだ」と考える人の割合が5割を超えている。市民意識調査結果をみても、奥州市においても地域社会への参加意向は高くなってきており、市民の公共性や社会貢献に対する意識が成熟化してきている現状がうかがえる。

図表 6-10 “個人の利益” と “国民全体の利益” の意識の推移



資料：内閣府「国民生活白書」（平成20年版）

住民やNPO等によるまちづくり活動の活発化については、こうした新しい公共の担い手が地域社会のなかで形成され、さまざまな地域活動を通じて大きな影響力を持ち始めている現状があげられる。本市においても、地域振興会による自主的なコミュニティ活動の活発化、NPOによる新たな視点によるユニークなまちづくり活動の展開などがみられる。今後は、こうした住民活動、NPO活動を新しい公共の形成の取組と連動させていくことが重要となってきている。

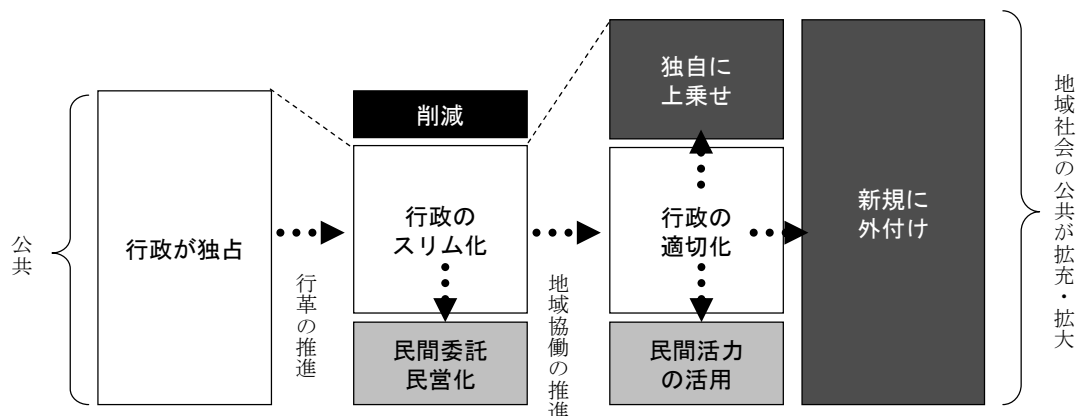
行政の守備範囲や役割の変化については、大きな背景には厳しい行財政環境の現状があげられる。長引く経済的低迷、人口減少、少子高齢化等により、限られた財源のなかから効率的・効果的な行財政運営の実現が求められ、公共サービスの再編や統廃合が喫緊の課題となっている。こうしたなかで、公民の適切な役割分担の視点にたつて、行政が責任をもって担うべき公共の分

野・サービスを再検討することも求められている。

本市においても、今後は、行政が中心となって担ってきた公共分野を、協働の観点からさまざまな地域の担い手に拡大していくことが重要となる。厳しい社会経済環境や行財政環境の悪化等から、本市では、現在、行財政改革を強力に推進している。これに伴い、これまで市（行政）が担ってきた公共の領域は、行政のスリム化、民間活力の活用（民間委託・民営化）、無駄な公共事業の統廃合等によって縮小化している現状にある。今後もこうした傾向は続くため、地域の実情に即したきめ細かな公共サービス、地域社会において必要となる新たな公共サービスの創出を、今後も本市だけが担うことは困難となってきた。

地域協働を通じた「新しい公共」の視点では、地域の実情に即して行政サービスに上乘せしたサービスの拡充を図ったり、行政では対応が困難な領域、行政が実施することが好ましくない領域については、協働を通じて新たな公共サービスを整備・拡充していくことが可能となる。

図表6-11 協働を通じた新たな公共サービス形成の考え方



奥州市自治基本条例の理念のとおり、協働を通じて市民一人ひとりの参加や連帯を深め、暮らしやすい地域環境を、市民や地域社会が自主的、主体的に創出する時代が到来している。こうした協働を通じた新たな公共サービスの創出の実現には、ICTの活用が極めて重要なツールとして期待できる。奥州市は、本市における新たな公共サービスの可能性を高めていく観点からも、前節に示すインターネット網の活用などICT利用の高度化・多様化を推進し、協働のまちづくりや新しい公共サービスの実現を進展させていくことが必要である。また、そのことを通じて、市民と信頼によって結ばれた新しい奥州市像を作り出していくべきである。

**地域社会の安全・安心を下支えする
仕組みの構築を目指して**

地域社会の安全・安心を下支えする仕組みの構築を目指して

委員長 高嶋 裕一（岩手県立大学教授）

本報告書は、奥州市をじわりと変えるための方策を記したものである。つまり、根底のところ、市のありようを変えることを提案するものである。これは二つの要素から成る。「住民協働」と「情報」である。

「住民協働」の基礎には、住民の間で信頼感が醸成されていることが必要である。信頼感が無ければ人は自分が公平に扱われているかどうかを第一に考えるようになる。一方で行政（他者）への要求は日々過大なものとなり、他方で自己の負担をいかに低減せしめるかということに心を砕くようになる。その先には地域社会の崩壊しかない。そのことを理解しない市民はおそらく存在しないと思われるが、現実には先を見ることは我々にとって難しい。

信頼感は日々の互いの接触により強化されるのは道理である。しかし、広大な市域を跨る交流はなかなか難しい。各地区での事情の違いも大きく、自分の住んでいるところからの類推も利きにくい。そんな場合に、顔の見える範囲を広げられたらどんなに良いだろうと思われる。実はその手段が「情報」技術である。

「情報」というと、我々はいづいパソコンを思い浮かべがちである。しかし、そうではなく、雑音の反対語、すなわち意味を持った信号が「情報」である。パソコンは膨大な情報を扱わなければならない企業等で、その処理のために「仕方なく」活用されるものである。「情報」それ自体の範囲はもっと広く、個々の市民のつぶやき（「うれしかった」とか「怖かった」とか）も情報になりうる。そしてお互いに情報を交換することにより、信頼感が強化されていく。また、自分の住んでいるところとは違う事情に接して、地元の特徴をはじめて発見できる。当たり前を当たり前としない発想は、地域の夢のある未来への扉ではないだろうか。（第5章にはパソコン以外の方法を使った情報技術も紹介されている。是非、ごらんいただきたい。）

第3章や第4章で示したアンケート（質問紙調査）の結果も情報である。我々はここから様々な課題を読み取ることができる。読み取るためにはある程度の専門的な知識も必要となるかもしれない。しかし、みずから読み取ろうと意図するところに住民協働の未来がある（それに、自分では読み取れなくても他の市民の手助けは期待できる）。

東日本大震災の発災からまもなく12ヶ月が経過しようとしている。序章に示したように奥州市も被害を免れなかった。この災害により日常的な地域社会が一時的にはあれ、停滞と混乱に陥ったのである。

我々は、いかに日常生活が微妙なバランスの上で成り立っていたのかを自覚することとなった。とりわけ、物資、燃料、情報の流れの中断は、それらの大切さを我々に教えることになった。このうち特に重要なものが情報である。驚くべきことに被災地外においても「ガソリンはいつ入荷

するのか」といった情報が無いために、ガソリンスタンドに行列をつくるということが見られた。情報の欠如は社会を不安定なものとするのである。

さらに、災害からの復興においても情報は重要である。阪神・淡路復興委員会の委員であった堺屋太一は、復興の過程においては「軽いもの」から重視せよと説いている（「日本経済新聞」経済教室の記事）。つまり、災害の発生時においても情報は重要であり、非常時から日常への復帰においてまず考えるべきものも情報なのである。

災害時における奥州市民の行動は第4章に記述されている。ここから我々は、様々な情報手段に対応すべきことを教訓として読み取った。携帯電話を持っている人は携帯電話で、ケーブルテレビに契約している人はケーブルテレビで。あるいは口コミで、あるいは壁新聞で。あるものを使い、少しずつ情報の経路を多重化し、災害に強い奥州市を目指してゆく。

軽いものから、出来るところから、の発想は住民協働を末永く維持するためにも必要である。第4章のアンケートでは地域活動の現状の課題を浮き彫りにしている。特に大きな課題が若年層と高齢層の交流である。住民協働の重要性は全市民が理解している。しかし、若い層は平日昼間働いており、とても町内会活動などができる余裕がない。そのため地域を下支えする活動は退職者を中心とした層が引き受けざるを得ない。地域活動の負担を減らして、わずかな労力で成果を得ることが必要となっている。やはりここでも情報技術が大きな可能性をもたらす。情報技術の真髄は「いつでもどこでも」である。ちょっとした隙間時間に伝言で地域活動の用事が足りればそれに越したことはない。負担が減れば、参加したいという層も増える。地域活動の担い手が全年齢層でバランスのとれたものになる。

参加のしきいを低くすることと同時に、ローテクとハイテクを組み合わせることも重要である。ハイテクに頼るのはそもそも軽いものからやるというスタイルにはなじまない。ローテクばかりでは負担は重いままである。奇しくも、本委員会の大半の委員は同様の意見を表明した。

では、ローテクとハイテクの組み合わせの手始めに行うべきことは何であろうか。第6章第3節に記述した「推進組織」の整備から着手してみてもどうだろうか。本委員会は5名の地区代表委員、2名のNPO代表、1名の商工会議所職員を含んでいる。新たに組織される「推進組織」も同様の構成を持つであろう。その他に、将来育成される「ICTリーダー」も加わることになる。そこでの会合の持ち方は、ハイテクとローテクを組み合わせたものとなるであろう。つまり、顔を合わせる形のローテクの議論と、メール、電子掲示板、ツイッターなどによる隙間時間を使った議論を組み合わせる。どのように組み合わせ、きちんとした「推進組織」に仕立て上げるかというところに（最初は）奥州市の手腕が問われるわけである。ただし、いつまでも奥州市に頼っているばかりではなく、「推進組織」が自立的に企画運営し、ゆくゆくは地域に根付いていくことが必要となろう。

もうひとつ考えられることは、NPO等諸団体の総合案内板をネット上に作ることである。第3章で述べたように活動内容をいかに市民にアピールするかという点で各団体は共通の悩みを

持つ。そこで、共同してアピールし、広報の負担の軽減につなげる。市民からも市内にどのような団体があるのかを一目で把握することが出来、利便性が高まる。また、その中でローテクのイベントを宣伝し、市民が足を運べる機会を創造してゆく。このことは第6章第2節に記述したとおりである。

最後になるが、本報告書をご活用いただき、奥州市がICTを使ったユニークな意思決定と合意形成で世界にその名を知られるようになることを願ってやまない。

參考資料

参考資料

1 市民意識調査調査票

震災に強い安心・安全なふるさとづくりと 地域情報の活用に関するアンケート調査

インターネットを活用した「ふるさと奥州」の新たなまちづくり

日頃は、市政の推進にあたり、ご理解・ご協力を賜りありがとうございます。

本年3月11日に発生した東日本大震災は、岩手県をはじめ東北地域に大きな被害をもたらしました。本市におきましても震災の影響により、市民生活にとって深刻な問題が長期にわたって発生しております。このため、多くの市民の皆様から、安心・安全な生活を守るうえで、近隣同士の助け合いや地域社会の連携の強化、地域情報の正確な発信や適切な活用についてのご意見が多数寄せられております。

現在、奥州市では、インターネットなど新たな情報通信基盤を活用したまちづくりを進めてきておりますが、この度の震災において市民の皆様の安全な生活の確保や地域社会における助け合い活動において、正確な地域情報の果たす役割が極めて重要であったことが再認識されました。そこで、今後の本市における情報化のあり方や方向性について、市民の皆様のご意見をうかがい、今後のまちづくりを進めていく上での基礎資料とさせていただきます。ご多忙の時期とは存じますが、本調査の趣旨をご理解の上、ご家族の皆様にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

なお、本調査結果は統計的に処理するため、ご回答世帯様の情報やご意見が外部に漏れ、ご迷惑をおかけすることはございません。また、調査の目的以外に使用することもございませんので、皆様のご協力をお願い申し上げます。

平成23年8月



奥州市長 小沢 昌記

ご記入方法

- ◇ ご回答は、封筒の宛名のご本人様が自分自身でご記入ください。
- ◇ ご回答は、あてはまるものを選び、番号に○印をつけてください。○印をつける数は、設問の最後に(1つだけに○)といった説明がありますので、それに従いご記入ください。
- ◇ ご回答は、特にことわりのない場合、8月現在の自分自身の様子や考え方についてお答えください。
- ◇ ご回答の終わった調査票は、平成23年8月26日(金曜日)までに、お手数ですが、同封の返信用封筒に入れて、切手を貼らないで、郵便ポストに投函してください。
- ◇ 記入方法などについて、わからない点がございましたら、下記までお問い合わせください。

【本調査に関するお問い合わせ先】

奥州市 総合政策部 政策企画課

電話 0197-24-2111 (内線 416) e-mail seisaku@city.oshu.iwate.jp

今回の東日本大震災での対応についてうかがいます。

問6 3月11日の地震発生時に、あなたはどこにいましたか？（1つだけに○印）

- | | |
|--------------------|------------------|
| 1 自宅 | 2 親戚や友人・知人の家 |
| 3 職場 | 4 学校 |
| 5 市役所や駅、図書館などの公共施設 | 6 診療所や病院 |
| 7 ショッピングセンターや商店 | 8 道や公園などの屋外 |
| 9 自家用車などの車のなか | 10 バスや鉄道などの車両のなか |
| 11 その他 | |

問7 地震が発生した直後、あなたは震災に関する情報をどのようなルートで入手しましたか？（あてはまるものすべてに○印）

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| 1 直接人から（口コミで） | 2 自宅や職場などの電話（固定電話）を使って |
| 3 自分の携帯電話、スマートフォン※1を使って | 4 公衆電話を使って |
| 5 自宅や職場などのパソコンを使って | 6 自宅や職場などのテレビから |
| 7 自宅や職場などのラジオから | 8 車のテレビ、ラジオから |
| 9 新聞から | 10 携帯電話のワンセグテレビから |
| 11 雑誌から | 12 市がながす防災無線から |
| 13 その他 | |

※1 スマートフォン：携帯電話に、インターネットへの接続機能やスケジュール管理などさまざまな機能を持たせたもの。機能としてはパソコンに近く、様々なアプリケーションを導入することもできる。最近ではタッチパネルによって操作する端末が多い。国内でも利用者が急激に増加している。

問8 地震が発生した直後、あなたは震災の安否確認に関する情報をどのようなルートで入手しましたか？

① 同居している家族や近所の親戚、知人・友人に関する安否情報（あてはまるものすべてに○印）

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 1 直接人から（口コミで） | 2 自宅や職場などの電話（固定電話）を使って |
| 3 自分の携帯電話、スマートフォンを使って | 4 公衆電話を使って |
| 5 自宅や職場などのパソコンを使って | 6 自宅や職場などのテレビから |
| 7 自宅や職場などのラジオから | 8 車のテレビ、ラジオから |
| 9 新聞から | 10 携帯電話のワンセグテレビから |
| 11 雑誌から | 12 市がながす防災無線から |
| 13 その他 | |

② 遠方に住んでいる家族や親戚、知人・友人に関する安否情報（あてはまるものすべてに○印）

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 1 直接人から（口コミで） | 2 自宅や職場などの電話（固定電話）を使って |
| 3 自分の携帯電話、スマートフォンを使って | 4 公衆電話を使って |
| 5 自宅や職場などのパソコンを使って | 6 自宅や職場などのテレビから |
| 7 自宅や職場などのラジオから | 8 車のテレビ、ラジオから |
| 9 新聞から | 10 携帯電話のワンセグテレビから |
| 11 雑誌から | 12 市がながす防災無線から |
| 13 その他 | |

問9 震災時にはどのような情報が必要となりましたか？（あてはまるものすべてに○印）

- | | |
|--------------------|----------------------|
| 1 原子力発電所の事故や放射能の情報 | 2 余震の今後の見通し |
| 3 家族や知人の安否 | 4 地震の規模や発生場所 |
| 5 地震の被害 | 6 電気・ガス・水道などの復旧見通し |
| 7 自宅の安全性 | 8 火災状況について |
| 9 交通機関や道路の開通状況 | 10 どこに避難すればよいかといった情報 |
| 11 食料や生活物資の状況 | 12 水・食料の配給場所 |
| 13 入浴に関する情報 | 14 開店している店の情報 |
| 15 危険な場所の情報 | 16 けが人の救急や病院の受け入れ |
| 17 公衆電話の設置場所 | 18 渋滞情報 |
| 19 職場・学校の情報 | 20 ガソリンスタンドの状況 |
| 21 銀行・金融機関の情報 | 22 公衆トイレの場所 |
| 23 流言に関する情報 | 24 医薬品に関する情報 |
| 25 保険の情報 | 26 宿泊施設に関する情報 |
| 27 その他 | |

問10 震災時に隣近所や地域社会では、どのような協力や助け合いが行われましたか（あてはまるものすべてに○印）

- | | |
|----------------------------------|-----------------------|
| 1 近所の人々の安否確認・声かけ | 2 被災した世帯や地区への手助け・はげまし |
| 3 高齢者、障害者、子育て世帯などへの安否確認・手助け・はげまし | |
| 4 緊急避難場所への退避や誘導 | 5 生活物資などの援助や交換 |
| 6 災害情報の伝達や教え合い | 7 その他 |
| 8 特になかった | |

あなたのお宅の情報通信機器の状況についてうかがいます。

問11 あなたが保有、利用している機器は次のどれですか？

① 保有している機器（あてはまるものすべてに○印）

- | | | |
|-------------|--------|--------------|
| 1 固定電話 | 2 FAX | 3 携帯電話・PHS |
| 4 スマートフォン | 5 パソコン | 6 タブレット端末 ※2 |
| 7 特に保有していない | | |

② 利用している機器（あてはまるものすべてに○印）

- | | | |
|-------------|--------|--------------|
| 1 固定電話 | 2 FAX | 3 携帯電話・PHS |
| 4 スマートフォン | 5 パソコン | 6 タブレット端末 ※2 |
| 7 特に保有していない | | |

※2 タブレット端末：平たい板のような形状をした、主にタッチパネルで操作するコンピュータのこと。

問12 あなたはインターネット（パソコンや携帯電話でのメール送受信、ホームページの閲覧など）を利用していますか？（あてはまるものすべてに○印）

- | | |
|----------------------------|------------|
| 1 自宅のパソコンから利用あり | } → 問13へ進む |
| 2 自宅以外（学校・勤務先等）のパソコンから利用あり | |
| 3 携帯電話のサイトから利用あり | |
| 4 スマートフォン・タブレット端末サイトから利用あり | |
| 5 ゲーム機・テレビ等から利用あり | |
| 6 インターネットを利用したことがない | → 問17へ進む |

【前問（問12）で1、2、3、4、5に○印をつけた方（インターネットを利用している方）にうかがいます。】

問13 あなたはどれぐらいの頻度でインターネットを利用していますか？（1つだけに○印）

- | | |
|--------|-----------|
| 1 毎日 | 2 週に数回 |
| 3 月に数回 | 4 それ以下の頻度 |

【自宅のパソコンでインターネットを利用している方にうかがいます。】

問14 インターネットを利用している回線の種類は次のどれですか？（あてはまるものすべてに○印）

- | | |
|----------------|------------|
| 1 光ファイバー（FTTH） | 2 ADSL |
| 3 CATV | 4 ISDN |
| 5 モバイル通信 | 6 アナログ電話回線 |
| 7 携帯電話 | 8 わからない |

【インターネットを利用しているすべての方にうかがいます。】

問15 インターネットのサービスのうち、現在利用しているものは次のどれですか？（あてはまるものすべてに○印）

- | | |
|--------------------|----------------------|
| 1 ホームページ・ブログ等の閲覧 | 2 電子メールの受発信 |
| 3 BBS（掲示板）・チャットの利用 | 4 動画投稿サイトの閲覧・投稿 |
| 5 メールマガジンの受信 | 6 SNS ※3 の利用 |
| 7 ホームページ・ブログの開設・更新 | 8 ファイル交換やファイルのダウンロード |
| 9 インターネットオークションの利用 | 10 行政への電子申請等 |
| 11 商品のPRや販売 | 12 商品の購入 |
| 13 オンラインゲームへの参加 | 14 その他 |

※3 SNSとは、インターネット上で、人と人の「つながり」を提供することを目的としたサービス。代表的なサービスとしてFacebookやmixiなどのサービスがある。

問16 あなたがインターネット（メール含む）を利用する目的は次のどれですか？（あてはまるものすべてに○印）

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1 家族・友人とのメール | 2 ニュース・天気予報などの情報入手 |
| 3 商品のPRや販売 | 4 商品の購入 |
| 5 チケット・ホテル等の予約 | 6 音楽・動画のダウンロード ※4 |
| 7 行政の情報入手 | 8 仕事の情報収集・連絡（メール） |
| 9 仕事の情報発信 | 10 個人的な情報発信 |
| 11 行政への電子申請・申告 | 12 eラーニング ※5 |
| 13 インターネットバンキング ※6 | 14 クイズ・懸賞の応募 |
| 15 オンラインゲーム | 16 その他 |
| 17 利用したいものはない | 18 わからない |

※4 インターネット上に保存された音楽・動画を有償又は無償でパソコンや携帯に取り込み利用するもの。

※5 パソコンやネットワークを用いた、画像、音声等の双方向通信による教育方法。

※6 インターネットを利用して、預金の残高照会、入出金照会、口座振込、振替などを行うサービス。

【問12でインターネットを利用したことがないと回答した人に伺います。】

問17 これからのインターネットの利用について、一番近いものは次のどれですか？（1つだけに○印）

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| 1 ぜひ利用してみたい | 2 必要になれば利用してみたい |
| 3 無償又は安く機器を入手できれば利用してみたい | 4 教えてくれる人がいれば利用してみたい |
| 5 利用するつもりはない | 6 わからない |

【すべての方にうかがいます。】

問18 インターネットを利用する際の不安・心配事は、次のどれですか？（あてはまるものすべてに○印）

- | | |
|---------------------------------------|---------------------|
| 1 個人情報が出し悪用されるのでは | 2 ウイルスなどで安全に使えないのでは |
| 3 パソコンなどの情報機器の操作方法やメンテナンスが難しいのでは | |
| 4 パソコンなどの情報機器の購入費用や通信費用が家計を圧迫するのでは | |
| 5 ネットサービスを使うためには新たにパソコンなどの学習が必要になるのでは | |
| 6 家族同士の会話や団らんが減るのでは | 7 地域の間関係が疎遠になるのでは |
| 8 子供が有害サイト等を見ってしまうのでは | 9 特に不安・心配事はない |

問19 テレビのアナログ放送が終了し、デジタル放送に移行する時期が、県内では、本年7月ではなく、平成24年3月31日まで延長されたことをご存知ですか？（1つだけに○印）

- | | |
|------------|---------------------|
| 1 内容を知っている | 2 聞いたことはあるが内容はわからない |
| 3 知らない | |

問20 あなたのお宅ではFMラジオの受信状況はいかがですか？（1つだけに○印）

- | | |
|----------|--------------|
| 1 よく聞こえる | 2 雑音が入るが聞こえる |
| 3 聞こえない | 4 わからない |

地域での連携やまちづくり活動についてうかがいます。

問21 過去、1年間に地域で行われている活動で参加したものは次のどれですか？（あてはまるものすべてに○印） また、今後、参加したい活動は次のどれですか？（あてはまるものすべてに○印）	過去1年間に参加した活動	今後、参加したい活動
1 町内会・自治会活動		
2 地域のイベント・祭り		
3 地域の情報発信（ミニコミ誌、ホームページ、Twitter※7、メールマガジン）		
4 地域の子育て支援		
5 地域の防犯・防災		
6 地域の保健・福祉		
7 地域の教育・学習		
8 地域の景観づくり・美化		
9 地域の産業育成・地域活性化		
10 伝統文化・技能の保存・継承		
11 エコ・環境活動		
12 行政活動やサービスの支援		
13 その他		
14 何も参加したことがない（参加したいものはない）		

※7 140文字以内でメッセージを書き込み、交流するサービスのこと。近年では広報・情報発信の手段として企業や行政での利用も拡大している。

問22 地域活動に参加するうえでの問題点や課題は何ですか？（主なもの3つまでに○印）

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 多忙で時間がつくれない、家を空けられない 2 活動に必要な費用や実費の負担が大きい 3 自分自身の健康面や体調などの問題を抱えている 4 参加したい活動や興味のある活動がない、メリットがない 5 その他 6 特に問題や課題はない |
|---|

問23 地域社会の住民、企業、行政など、社会の担い手が連携、協働して進めるまちづくりについてどのようにお考えですか？（1つだけに○印）

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 積極的に拡充することが必要である 2 ある程度拡充することが必要である 3 あまり拡充する必要はない 4 まったく必要ない 5 わからない |
|---|

情報通信技術を活用したまちづくりについてうかがいます。

問24 あなたがお知らせや行事など市の情報を入手する際に利用しているものは何ですか？
(主なもの3つまでに○印)

- | | |
|---------------|-----------------|
| 1 広報おうしゅう | 2 回覧板、チラシ |
| 3 市ホームページ | 4 奥州市公式 Twitter |
| 5 新聞 | 6 ケーブルテレビ |
| 7 一般のテレビ | 8 ラジオ |
| 9 ポスター、パンフレット | 10 電話で問い合わせ |
| 11 メールで問い合わせ | 12 その他 |

問25 あなたが今後利用したいものは何ですか？(主なもの3つまでに○印)

- | | |
|---------------|-----------------|
| 1 広報おうしゅう | 2 回覧板、チラシ |
| 3 市ホームページ | 4 奥州市公式 Twitter |
| 5 新聞 | 6 ケーブルテレビ |
| 7 一般のテレビ | 8 ラジオ |
| 9 ポスター、パンフレット | 10 電話で問い合わせ |
| 11 メールで問い合わせ | 12 その他 |

問26 市が情報化を進めるに当たって、優先的に取り組むべきと考えるものは何ですか？(主なもの3つまでに○印)

- | |
|--|
| 1 電子自治体の推進(電子申請、届出など) |
| 2 安全・安心なまちづくりの推進(市民の安全確保、犯罪防止、緊急情報配信、安否確認など) |
| 3 高齢者に対する支援(買い物サービス、見守りサービス) |
| 4 学校教育の情報化の推進(情報活用技術の習得、教材の電子化) |
| 5 市内企業・事業者の情報化への支援(インターネット販売、業務の効率化) |
| 6 情報サービス提供者への支援(サービスエリア拡大・充実等) |
| 7 光ファイバー網等のネットワーク基盤の整備(高速インターネット環境の提供) |
| 8 携帯電話不感地域の解消(どこでも携帯電話、メールが使える) |
| 9 IT講習会など情報活用技術の普及(誰でもインターネットやメールが使える) |
| 10 情報機器を使えない人への対応(誰にも不便な思いをさせない) |
| 11 情報公開の充実(いつでも知りたい市の情報が取り出せる) |
| 12 情報セキュリティの確保(個人情報保護、ネット犯罪の防止など) |
| 13 行政事務経費の節減 |
| 14 その他 |
| 15 わからない |

問27 現在の市（行政）の情報の内容や質について、どのくらい満足していますか？（満足度のなかから、あてはまる番号に、それぞれ1つだけ○印）
 また、このうち、あなたが必要とする情報はどのようなものですか？（あてはまるものすべてに○印）

	満足度					必要とする情報
	十分満足	少し満足	少し不満	不満	わからない	
1 公共施設の位置や利用案内	1	2	3	4	5	
2 市役所への各種申請・手続に関する情報	1	2	3	4	5	
3 市議会の議事録	1	2	3	4	5	
4 条例、施策、計画等の情報	1	2	3	4	5	
5 税の申告や支払に関する情報	1	2	3	4	5	
6 ゴミ処理の日程など生活環境に関する情報	1	2	3	4	5	
7 体育館・公民館等の公共施設予約状況についての情報	1	2	3	4	5	
8 高齢者介護、ボランティア活動などの福祉情報	1	2	3	4	5	
9 健康診断・予防接種日程、健康づくり、育児などの健康・保健情報	1	2	3	4	5	
10 災害発生時の緊急情報、安否情報、救援物資情報	1	2	3	4	5	
11 急病などに対応できる病院案内などの救急医療や病院の情報	1	2	3	4	5	
12 観光スポットや宿泊案内に関する情報	1	2	3	4	5	
13 地域の地図情報	1	2	3	4	5	
14 地域の局所的な気象情報	1	2	3	4	5	
15 農林業の技術、制度の情報	1	2	3	4	5	
16 商工業や地元企業の情報	1	2	3	4	5	
17 文化会館等の催し物情報	1	2	3	4	5	
18 学校や教育に関する情報	1	2	3	4	5	
19 趣味や講習会など生涯学習に関する情報	1	2	3	4	5	
20 図書館の蔵書情報	1	2	3	4	5	
21 その他	-	-	-	-	-	

問28 今後、市の情報化を進めることによりどのような効果を期待しますか？（主なもの3つまでに○印）

- 1 市政に関する情報がいつでもどこからでも自由に取り出せる
- 2 市政への提言・参画が手軽に可能となる
- 3 市役所への申請・届出等の手続きが市役所に行かなくてもできるようになる
- 4 税金や使用料等の支払いが金融機関や市役所に行かなくてもできるようになる
- 5 保健・福祉などのより高度なサービスが受けられるようになる
- 6 学校教育や生涯学習等の授業・講座が自宅で受けられるようになる
- 7 市の業務経費が節減される
- 8 その他
- 9 わからない

問29 今後のまちづくりにインターネットなどのICT（情報通信技術）をどのように活用すべきだとお考えですか？（主なもの3つまでに○印）

- 1 子育てや教育の充実
- 2 保健・福祉・医療の充実
- 3 高齢者支援の充実
- 4 安心や安全対策の充実（防犯・防災など）
- 5 地域のコミュニティ（町内会・自治会）の充実
- 6 自然環境の改善や二酸化炭素の削減
- 7 伝統文化の継承や地域文化の振興
- 8 他地域との交流促進（国内他地域との交流、国際交流など）
- 9 地域のイメージアップ、地域ブランドの強化
- 10 地域の商品、物産の販売（農産品、畜産品、工芸品など）
- 11 観光PRや旅行プログラムづくり（世界遺産を活かした観光地づくりなど）
- 12 行政サービスの効率化・スピードアップ
- 13 税金や年金などの納付
- 14 その他

問30 ICT（情報通信技術）利用したまちづくりを進めていく上で、必要と思うサービス（仕組み）はどのようなものですか？

① 市にとって必要（あてはまるものすべてに○印）

- 1 SNSや電子掲示板でまちづくりや地域の将来像、行政の方針などについて議論する
- 2 子育てや介護など同じ悩みをもった人同士でインターネット上で情報交換や相談ができる
- 3 定期的に送られてくる、行政に関するアンケートに回答する（ネットでの行政モニター）
- 4 地域の情報をブログやTwitterで発信する
- 5 自分の所属しているサークル活動に関する情報を発信する
- 6 高齢者や障害者に対して、情報通信技術を用いた買物支援や見守り支援をすることができる
- 7 災害発生時にいち早く携帯電話やパソコンから避難情報等を入手することができる
- 8 Twitterや携帯電話など様々な機器で市からの情報を確認することができる
- 9 周囲の方々にパソコンや携帯電話など通信機器の利用方法を教えるような機会をつくる
- 10 その他

② 自分も参加したい（あてはまるものすべてに○印）

- 1 SNSや電子掲示板でまちづくりや地域の将来像、行政の方針などについて議論する
- 2 子育てや介護など同じ悩みをもった人同士でインターネット上で情報交換や相談ができる
- 3 定期的に送られてくる、行政に関するアンケートに回答する（ネットでの行政モニター）
- 4 地域の情報をブログやTwitterで発信する
- 5 自分の所属しているサークル活動に関する情報を発信する
- 6 高齢者や障害者に対して、情報通信技術を用いた買物支援や見守り支援をすることができる
- 7 災害発生時にいち早く携帯電話やパソコンから避難情報等を入手することができる
- 8 Twitterや携帯電話など様々な機器で市からの情報を確認することができる
- 9 周囲の方々にパソコンや携帯電話など通信機器の利用方法を教えるような機会をつくる
- 10 その他

問31 市民の皆さんが情報通信技術を有効に活用するためにはどのような対策、対応が必要でしょうか？（主なもの3つまでに○印）

- 1 パソコンの操作ができない人（高齢者など）を対象としたパソコン教室、指導
- 2 小学校・中学校での情報教育
- 3 公共施設や地域施設（公民館、集会所など）へのパソコンなどの配置
- 4 市役所や市内企業のホームページの充実
- 5 C A T Vの普及
- 6 インターネット利用の普及
- 7 テレビ、電話など通信に係る費用の低下
- 8 操作途中でサポートしてもらえる相談窓口の設置
- 9 I C Tを活用した地域コミュニティやサークル活動の充実
- 10 行政や企業などが提供する情報サービスの周知
- 11 ポイントサービスなどを使ったインターネットやパソコンなどの利用促進
- 12 その他

問32 市内のインターネットのブロードバンド網の整備について、今後、どのように進めていくべきだと思いますか？

①インフラ整備のあり方（1つだけに○印）

- 1 時間やコストがかかっても、ブロードバンド網の整備など、市内各地域に均質な環境を整備する
- 2 品質に多少の違いがあっても、なるべく早く市内各地域がブロードバンドを利用できる環境を整備する
- 3 時間やコストを考慮して、採算性や利用性のある地域で環境を整備する
- 4 現状のままで特に困らない
- 5 わからない

②公的支援のあり方（1つだけに○印）

- 1 ブロードバンド網の整備にかかる費用負担や利用者の負担軽減ため助成など、公的支援を積極的に行うべき
- 2 支援効果や市の財政状況等をふまえて、慎重な姿勢で公的支援を行うべき
- 3 他の行政サービスの充実や財政の健全化などを考えて、公的支援は行うべきではない
- 4 わからない



奥州市の情報化やまちづくりに関してご意見、ご提言等がありました
ならば、ご記入ください。

Blank area for writing responses, consisting of multiple horizontal dashed lines.

調査にご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

ご記入の終わった調査票は、同封の返信用封筒に入れ、8月26日（金）までに郵便ポストに投函してください。

よろしく願いいたします。

2 回答結果

(1) 問1 性...(SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	男性	589	43.8
2	女性	741	55.1
	不明	14	1.0
	全体	1,344	100.0

(2) 問2 年齢...(SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	20代	91	6.8
2	30代	124	9.2
3	40代	186	13.8
4	50代	230	17.1
5	60代	293	21.8
6	70代	268	19.9
7	80代以上	143	10.6
	不明	9	0.7
	全体	1,344	100.0

(3) 問3 居住地区...(SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	水沢区	588	43.8
2	江刺区	344	25.6
3	前沢区	158	11.8
4	胆沢区	186	13.8
5	衣川区	59	4.4
	不明	9	0.7
	全体	1,344	100.0

(4) 問4 職業...(SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	農林業(家族従事者も含む。)	175	13.0
2	自営業(家族従事者も含む。)	110	8.2
3	会社員、公務員等(フルタイム)	351	26.1
4	アルバイト、パートタイム	128	9.5
5	家事専業	261	19.4
6	学生	17	1.3
7	その他	263	19.6
	不明	39	2.9
	全体	1,344	100.0

(6) 問6 発災時の居場所...(SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	自宅	607	45.2
2	親戚や友人・知人の家	27	2.0
3	職場	394	29.3
4	学校	9	0.7
5	市役所や駅、図書館などの公共施設	24	1.8
6	診療所や病院	35	2.6
7	ショッピングセンターや商店	59	4.4
8	道や公園などの屋外	37	2.8
9	自家用車などの車のなか	62	4.6
10	バスや鉄道などの車両のなか	5	0.4
11	その他	76	5.7
	不明	9	0.7
	全体	1,344	100.0

(7) 問7 震災情報の入手ルート...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	直接人から(口コミで)	254	18.9
2	自宅や職場などの電話(固定電話)を使って	71	5.3
3	自分の携帯電話、スマートフォンを使って	187	13.9
4	公衆電話を使って	2	0.1
5	自宅や職場などのパソコンを使って	32	2.4
6	自宅や職場などのテレビから	224	16.7
7	自宅や職場などのラジオから	624	46.4
8	車のテレビ、ラジオから	451	33.6
9	新聞から	179	13.3
10	携帯電話のワンセグテレビから	156	11.6
11	雑誌から	6	0.4
12	市がながす防災無線から	17	1.3
13	その他	70	5.2
	不明	16	1.2
	全体	1,344	100.0

(8) 問8-1 震災の安否確認(近隣)...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	直接人から(口コミで)	393	29.2
2	自宅や職場などの電話(固定電話)を使って	285	21.2
3	自分の携帯電話、スマートフォンを使って	587	43.7
4	公衆電話を使って	31	2.3
5	自宅や職場などのパソコンを使って	26	1.9
6	自宅や職場などのテレビから	109	8.1
7	自宅や職場などのラジオから	210	15.6
8	車のテレビ、ラジオから	103	7.7
9	新聞から	148	11.0
10	携帯電話のワンセグテレビから	34	2.5
11	雑誌から	6	0.4
12	市がながす防災無線から	12	0.9
13	その他	148	11.0
	不明	47	3.5
	全体	1,344	100.0

(9) 問8-2 震災の安否確認(遠方)...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	直接人から(口コミで)	284	21.1
2	自宅や職場などの電話(固定電話)を使って	429	31.9
3	自分の携帯電話、スマートフォンを使って	620	46.1
4	公衆電話を使って	49	3.6
5	自宅や職場などのパソコンを使って	47	3.5
6	自宅や職場などのテレビから	84	6.3
7	自宅や職場などのラジオから	144	10.7
8	車のテレビ、ラジオから	61	4.5
9	新聞から	169	12.6
10	携帯電話のワンセグテレビから	28	2.1
11	雑誌から	5	0.4
12	市がながす防災無線から	3	0.2
13	その他	126	9.4
	不明	54	4.0
	全体	1,344	100.0

(10) 問9 震災時に必要な情報... (MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	原子力発電所の事故や放射能の情報	443	33.0
2	余震の今後の見通し	764	56.8
3	家族や知人の安否	965	71.8
4	地震の規模や発生場所	707	52.6
5	地震の被害	782	58.2
6	電気・ガス・水道などの復旧見通し	1,069	79.5
7	自宅の安全性	467	34.7
8	火災状況について	143	10.6
9	交通機関や道路の開通状況	655	48.7
10	どこに避難すればよいかといった情報	223	16.6
11	食料や生活物資の状況	708	52.7
12	水・食料の配給場所	367	27.3
13	入浴に関する情報	83	6.2
14	開店している店の情報	519	38.6
15	危険な場所の情報	310	23.1
16	けが人の救急や病院の受け入れ	208	15.5
17	公衆電話の設置場所	79	5.9
18	渋滞情報	121	9.0
19	職場・学校の情報	247	18.4
20	ガソリンスタンドの状況	911	67.8
21	銀行・金融機関の情報	148	11.0
22	公衆トイレの場所	60	4.5
23	流言に関する情報	38	2.8
24	医薬品に関する情報	114	8.5
25	保険の情報	47	3.5
26	宿泊施設に関する情報	36	2.7
27	その他	23	1.7
	不明	39	2.9
	全体	1,344	100.0

(11) 問10 震災時の協働の取組... (MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	近所の人の安否確認・声かけ	790	58.8
2	被災した世帯や地区への手助け・はげまし	150	11.2
3	高齢者、障害者、子育て世帯などへの安否確認・手助け・はげまし	264	19.6
4	緊急避難場所への退避や誘導	56	4.2
5	生活物資などの援助や交換	379	28.2
6	災害情報の伝達や教え合い	314	23.4
7	その他	41	3.1
8	特になかった	308	22.9
	不明	60	4.5
	全体	1,344	100.0

(12) 問11-1 情報通信環境 (保有) ... (MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	固定電話	1,173	87.3
2	F A X	522	38.8
3	携帯電話・PHS	962	71.6
4	スマートフォン	68	5.1
5	パソコン	556	41.4
6	タブレット端末	11	0.8
7	特に保有していない	56	4.2
	不明	31	2.3
	全体	1,344	100.0

(13) 問11-2 情報通信環境 (利用) ... (MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	固定電話	1,120	83.3
2	F A X	405	30.1
3	携帯電話・PHS	947	70.5
4	スマートフォン	70	5.2
5	パソコン	477	35.5
6	タブレット端末	9	0.7
7	特に保有していない	47	3.5
	不明	40	3.0
	全体	1,344	100.0

(14) 問12 インターネットの利用... (MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	自宅のパソコンから利用あり	419	31.2
2	自宅以外 (学校・勤務先等) のパソコンから利用あり	211	15.7
3	携帯電話のサイトから利用あり	380	28.3
4	スマートフォン・タブレット端末サイトから利用あり	55	4.1
5	ゲーム機・テレビ等から利用あり	27	2.0
6	インターネットを利用したことがない	470	35.0
	不明	229	17.0
	全体	1,344	100.0

(15) 問13 インターネットの利用頻度... (SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	毎日	315	48.8
2	週に数回	178	27.6
3	月に数回	82	12.7
4	それ以下の頻度	40	6.2
	不明	30	4.7
	非該当	699	100.0
	全体	645	100.0

(16) 問14 インターネットの利用回線・サービス... (MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	光ファイバー (F T T H)	212	47.7
2	A D S L	107	24.1
3	C A T V	34	7.7
4	I S D N	8	1.8
5	モバイル通信	22	5.0
6	アナログ電話回線	17	3.8
7	携帯電話	112	25.2
8	わからない	27	6.1
	不明	24	5.4
	非該当	900	100.0
	全体	444	100.0

(17) 問15 インターネットの利用サービス... (MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	ホームページ・ブログ等の閲覧	429	66.5
2	電子メールの受発信	395	61.2
3	B B S (掲示板) ・チャットの利用	43	6.7
4	動画投稿サイトの閲覧・投稿	117	18.1
5	メールマガジンの受信	160	24.8
6	S N Sの利用	54	8.4
7	ホームページ・ブログの開設・更新	37	5.7
8	ファイル交換やファイルのダウンロード	67	10.4
9	インターネットオークションの利用	114	17.7
10	行政への電子申請等	35	5.4
11	商品のP Rや販売	21	3.3
12	商品の購入	278	43.1
13	オンラインゲームへの参加	43	6.7
14	その他	53	8.2
	不明	60	9.3
	非該当	699	100.0
	全体	645	100.0

(18) 問 16 インターネットの利用目的... (MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	家族・友人とのメール	421	65.3
2	ニュース・天気予報などの情報入手	440	68.2
3	商品のPRや販売	34	5.3
4	商品の購入	318	49.3
5	チケット・ホテル等の予約	220	34.1
6	音楽・動画のダウンロード	173	26.8
7	行政の情報入手	161	25.0
8	仕事の情報収集・連絡(メール)	190	29.5
9	仕事の情報発信	52	8.1
10	個人的な情報発信	40	6.2
11	行政への電子申請・申告	29	4.5
12	e-ラーニング	14	2.2
13	インターネットバンキング	54	8.4
14	クイズ・懸賞の応募	56	8.7
15	オンラインゲーム	49	7.6
16	その他	51	7.9
17	利用したいものはない	0	0.0
18	わからない	3	0.5
	不明	30	4.7
	非該当	699	
	全体	645	100.0

(19) 問 17 今後のインターネット利用... (SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	ぜひ利用してみたい	33	7.0
2	必要になれば利用してみたい	102	21.7
3	無償又は安く機器を入手できれば利用してみたい	37	7.9
4	教えてくれる人がいれば利用してみたい	59	12.6
5	利用するつもりはない	143	30.4
6	わからない	81	17.2
	不明	15	3.2
	非該当	874	
	全体	470	100.0

(20) 問 18 インターネットを利用しない理由... (MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	個人情報が出し悪用されるのでは	684	50.9
2	ウイルスなどで安全に使えないのでは	445	33.1
3	パソコンなどの情報機器の操作方法やメンテナンスが難しいのでは	317	23.6
4	パソコンなどの情報機器の購入費用や通信費用が家計を圧迫するのでは	293	21.8
5	ネットサービスを使うためには新たにパソコンなどの学習が必要になるのでは	163	12.1
6	家族同士の会話や団らんが減るのでは	72	5.4
7	地域の人間関係が疎遠になるのでは	31	2.3
8	子供が有害サイト等を見てしまうのでは	127	9.4
9	特に不安・心配事はない	191	14.2
	不明	213	15.8
	全体	1,344	100.0

(21) 問 19 アナログ放送の停波... (SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	内容を知っている	1,102	82.0
2	聞いたことはあるが内容はわからない	154	11.5
3	知らない	54	4.0
	不明	34	2.5
	全体	1,344	100.0

(22) 問 20 FM放送の受信状況... (SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	よく聞こえる	678	50.4
2	雑音が入るが聞こえる	408	30.4
3	聞こえない	49	3.6
4	わからない	158	11.8
	不明	51	3.8
	全体	1,344	100.0

(23) 問 21-1 過去1年間の活動内容(過去)... (MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	町内会・自治会活動	629	46.8
2	地域のイベント・祭り	607	45.2
3	地域の情報発信(ミニコミ誌、ホームページ、Twitter、メールマガジン)	36	2.7
4	地域の子育て支援	81	6.0
5	地域の防犯・防災	195	14.5
6	地域の保健・福祉	155	11.5
7	地域の教育・学習	105	7.8
8	地域の景観づくり・美化	314	23.4
9	地域の産業育成・地域活性化	65	4.8
10	伝統文化・技能の保存・継承	72	5.4
11	エコ・環境活動	245	18.2
12	行政活動やサービスの支援	105	7.8
13	その他	23	1.7
14	何も参加したことがない(参加したいものはない)	255	19.0
	不明	223	16.6
	全体	1,344	100.0

(24) 問 21-2 過去1年間の活動内容(今後)... (MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	町内会・自治会活動	194	14.4
2	地域のイベント・祭り	222	16.5
3	地域の情報発信(ミニコミ誌、ホームページ、Twitter、メールマガジン)	40	3.0
4	地域の子育て支援	78	5.8
5	地域の防犯・防災	150	11.2
6	地域の保健・福祉	139	10.3
7	地域の教育・学習	103	7.7
8	地域の景観づくり・美化	158	11.8
9	地域の産業育成・地域活性化	90	6.7
10	伝統文化・技能の保存・継承	84	6.3
11	エコ・環境活動	178	13.2
12	行政活動やサービスの支援	81	6.0
13	その他	13	1.0
14	何も参加したことがない(参加したいものはない)	191	14.2
	不明	633	47.1
	全体	1,344	100.0

(25) 問 22 活動参加に係る問題点・課題... (MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	多忙で時間がつれない、家を空けられない	483	35.9
2	活動に必要な費用や実費の負担が大きい	157	11.7
3	自分自身の健康面や体調などの問題を抱えている	402	29.9
4	参加したい活動や興味のある活動がない、メリットがない	272	20.2
5	その他	151	11.2
6	特に問題や課題はない	236	17.6
	不明	90	6.7
	全体	1,344	100.0

(26) 問 23 今後の地域協働活動... (SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	積極的に拡充することが必要である	370	27.5
2	ある程度拡充することが必要である	568	42.3
3	あまり拡充する必要はない	59	4.4
4	まったく必要ない	11	0.8
5	わからない	266	19.8
	不明	70	5.2
	全体	1,344	100.0

(27) 問 24 市の情報化についてうかがいます... (MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	広報おうしゅう	1,163	86.5
2	回覧板、チラシ	917	68.2
3	市ホームページ	150	11.2
4	奥州市公式 Twitter	12	0.9
5	新聞	705	52.5
6	ケーブルテレビ	47	3.5
7	一般のテレビ	201	15.0
8	ラジオ	186	13.8
9	ポスター、パンフレット	146	10.9
10	電話で問い合わせ	58	4.3
11	メールで問い合わせ	3	0.2
12	その他	37	2.8
	不明	36	2.7
	全体	1,344	100.0

(28) 問 25 市の情報化についてうかがいます... (MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	広報おうしゅう	930	69.2
2	回覧板、チラシ	674	50.1
3	市ホームページ	298	22.2
4	奥州市公式 Twitter	68	5.1
5	新聞	531	39.5
6	ケーブルテレビ	60	4.5
7	一般のテレビ	201	15.0
8	ラジオ	192	14.3
9	ポスター、パンフレット	113	8.4
10	電話で問い合わせ	61	4.5
11	メールで問い合わせ	33	2.5
12	その他	34	2.5
	不明	94	7.0
	全体	1,344	100.0

(29) 問 26 推進すべき情報化施策... (MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	電子自治体の推進(電子申請、届出など)	120	8.9
2	安全・安心なまちづくりの推進(市民の安全確保、犯罪防止、緊急情報配信、安否確認など)	747	55.6
3	高齢者に対する支援(買い物サービス、見守りサービス)	492	36.6
4	学校教育の情報化の推進(情報活用技術の習得、教材の電子化)	108	8.0
5	市内企業・事業者の情報化への支援(インターネット販売、業務の効率化)	61	4.5
6	情報サービス提供者への支援(サービスエリア拡大・充実等)	54	4.0
7	光ファイバー網等のネットワーク基盤の整備(高速インターネット環境の提供)	113	8.4
8	携帯電話不感地域の解消(どこでも携帯電話、メールが使える)	288	21.4
9	IT講習会など情報活用技術の普及(誰でもインターネットやメールが使える)	115	8.6
10	情報機器を使えない人への対応(誰にも不便な思いをさせない)	400	29.8
11	情報公開の充実(いつでも知りたい市の情報が取り出せる)	182	13.5
12	情報セキュリティの確保(個人情報保護、ネット犯罪の防止など)	206	15.3
13	行政事務経費の節減	244	18.2
14	その他	33	2.5
15	わからない	95	7.1
	不明	67	5.0
	全体	1,344	100.0

(30) 問 27-1 公共施設の位置や利用案内... (SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	139	10.3
2	少し満足	354	26.3
3	少し不満	287	21.4
4	不満	118	8.8
5	わからない	215	16.0
	不明	231	17.2
	全体	1,344	100.0

(31) 問 27-2 市役所への各種申請・手続... (SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	194	14.4
2	少し満足	399	29.7
3	少し不満	282	21.0
4	不満	92	6.8
5	わからない	161	12.0
	不明	216	16.1
	全体	1,344	100.0

(32) 問 27-3 市議会の議事録... (SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	96	7.1
2	少し満足	244	18.2
3	少し不満	146	10.9
4	不満	89	6.6
5	わからない	523	38.9
	不明	246	18.3
	全体	1,344	100.0

(33) 問 27-4 条例、施策、計画等の情報... (SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	62	4.6
2	少し満足	224	16.7
3	少し不満	188	14.0
4	不満	111	8.3
5	わからない	499	37.1
	不明	260	19.3
	全体	1,344	100.0

(34) 問 27-5 税の申告や支払に関する情報... (SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	138	10.3
2	少し満足	324	24.1
3	少し不満	252	18.8
4	不満	142	10.6
5	わからない	246	18.3
	不明	242	18.0
	全体	1,344	100.0

(35) 問 27-6 生活環境に関する情報... (SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	337	25.1
2	少し満足	453	33.7
3	少し不満	208	15.5
4	不満	57	4.2
5	わからない	81	6.0
	不明	208	15.5
	全体	1,344	100.0

(36) 問 27-7 公共施設予約状況の情報... (SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	111	8.3
2	少し満足	240	17.9
3	少し不満	186	13.8
4	不満	71	5.3
5	わからない	494	36.8
	不明	242	18.0
	全体	1,344	100.0

(37) 問 27-8 福祉情報... (SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	87	6.5
2	少し満足	266	19.8
3	少し不満	209	15.6
4	不満	111	8.3
5	わからない	440	32.7
	不明	231	17.2
	全体	1,344	100.0

(38) 問 27-9 健康・保健情報... (SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	287	21.4
2	少し満足	466	34.7
3	少し不満	153	11.4
4	不満	48	3.6
5	わからない	164	12.2
	不明	226	16.8
	全体	1,344	100.0

(39) 問 27-10 災害情報... (SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	58	4.3
2	少し満足	233	17.3
3	少し不満	287	21.4
4	不満	241	17.9
5	わからない	282	21.0
	不明	243	18.1
	全体	1,344	100.0

(40) 問 27-11 救急医療や病院の情報... (SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	90	6.7
2	少し満足	268	19.9
3	少し不満	315	23.4
4	不満	239	17.8
5	わからない	213	15.8
	不明	219	16.3
	全体	1,344	100.0

(41) 問 27-12 観光情報... (SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	74	5.5
2	少し満足	227	16.9
3	少し不満	223	16.6
4	不満	106	7.9
5	わからない	460	34.2
	不明	254	18.9
	全体	1,344	100.0

(42) 問 27-13 地域の地図情報... (SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	87	6.5
2	少し満足	260	19.3
3	少し不満	224	16.7
4	不満	123	9.2
5	わからない	395	29.4
	不明	255	19.0
	全体	1,344	100.0

(43) 問 27-14 気象情報... (SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	88	6.5
2	少し満足	214	15.9
3	少し不満	238	17.7
4	不満	165	12.3
5	わからない	387	28.8
	不明	252	18.8
	全体	1,344	100.0

(44) 問 27-15 農林業の情報... (SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	53	3.9
2	少し満足	136	10.1
3	少し不満	169	12.6
4	不満	99	7.4
5	わからない	633	47.1
	不明	254	18.9
	全体	1,344	100.0

(45) 問 27-16 商工業や地元企業情報...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	58	4.3
2	少し満足	156	11.6
3	少し不満	207	15.4
4	不満	88	6.5
5	わからない	568	42.3
	不明	267	19.9
	全体	1,344	100.0

(46) 問 27-17 文化会館等の催し物情報...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	168	12.5
2	少し満足	371	27.6
3	少し不満	210	15.6
4	不満	57	4.2
5	わからない	287	21.4
	不明	251	18.7
	全体	1,344	100.0

(47) 問 27-18 学校や教育に関する情報...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	90	6.7
2	少し満足	284	21.1
3	少し不満	229	17.0
4	不満	61	4.5
5	わからない	420	31.3
	不明	260	19.3
	全体	1,344	100.0

(48) 問 27-19 趣味・生涯学習情報...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	107	8.0
2	少し満足	295	21.9
3	少し不満	239	17.8
4	不満	75	5.6
5	わからない	385	28.6
	不明	243	18.1
	全体	1,344	100.0

(49) 問 27-20 図書館の蔵書情報...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	102	7.6
2	少し満足	225	16.7
3	少し不満	162	12.1
4	不満	89	6.6
5	わからない	515	38.3
	不明	251	18.7
	全体	1,344	100.0

(50) 問 27-21 その他...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分満足	0	0.0
2	少し満足	1	0.1
3	少し不満	1	0.1
4	不満	2	0.1
5	わからない	2	0.1
	不明	1,338	99.6
	全体	1,344	100.0

(51) 問 27-22 必要となる地域情報...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	公共施設の位置や利用案内	185	13.8
2	市役所への各種申請・手続に関する情報	283	21.1
3	市議会の議事録	51	3.8
4	条例、施策、計画等の情報	93	6.9
5	税の申告や支払に関する情報	197	14.7
6	ゴミ処理の日程など生活環境に関する情報	303	22.5
7	体育館・公民館等の公共施設予約状況についての情報	70	5.2
8	高齢者介護、ボランティア活動などの福祉情報	151	11.2
9	健康診断・予防接種日程、健康づくり、育児などの健康・保健情報	239	17.8
10	災害発生時の緊急情報、安否情報、救援物資情報	365	27.2
11	急病などに対応できる病院案内などの救急医療や病院の情報	369	27.5
12	観光スポットや宿泊案内に関する情報	81	6.0
13	地域の地図情報	104	7.7
14	地域の局所的な気象情報	161	12.0
15	農林業の技術、制度の情報	58	4.3
16	商工業や地元企業の情報	53	3.9
17	文化会館等の催し物情報	125	9.3
18	学校や教育に関する情報	112	8.3
19	趣味や講習会など生涯学習に関する情報	160	11.9
20	図書館の蔵書情報	82	6.1
21	その他	4	0.3
	不明	745	55.4
	全体	1,344	100.0

(52) 問 28 情報化の効果...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	市政に関する情報がいつでもどこからでも自由に取り出せる	475	35.3
2	市政への提言・参画が手軽に可能となる	207	15.4
3	市役所への申請・届出等の手続きが市役所に行かなくてもできるようになる	742	55.2
4	税金や使用料等の支払いが金融機関や市役所に行かなくてもできるようになる	472	35.1
5	保健・福祉などのより高度なサービスが受けられるようになる	504	37.5
6	学校教育や生涯学習等の授業・講座が自宅で受けられるようになる	89	6.6
7	市の業務経費が節減される	412	30.7
8	その他	30	2.2
9	わからない	112	8.3
	不明	92	6.8
	全体	1,344	100.0

(53) 問 29 情報通信基盤の活用... (MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	子育てや教育の充実	270	20.1
2	保健・福祉・医療の充実	572	42.6
3	高齢者支援の充実	413	30.7
4	安心や安全対策の充実 (防犯・防災など)	408	30.4
5	地域のコミュニティ (町内会・自治会) の充実	132	9.8
6	自然環境の改善や二酸化炭素の削減	73	5.4
7	伝統文化の継承や地域文化の振興	69	5.1
8	他地域との交流促進 (国内他地域との交流、国際交流など)	54	4.0
9	地域のイメージアップ、地域ブランドの強化	171	12.7
10	地域の商品、物産の販売 (農産品、畜産品、工芸品など)	192	14.3
11	観光PRや旅行プログラムづくり (世界遺産を活かした観光地づくりなど)	178	13.2
12	行政サービスの効率化・スピードアップ	263	19.6
13	税金や年金などの納付	171	12.7
14	その他	78	5.8
	不明	216	16.1
	全体	1,344	100.0

(54) 問 30-1 情報通信基盤を活用したまちづくりへの参加・協働... (MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	SNSや電子掲示板でまちづくりや地域の将来像、行政の方針などについて議論する	174	12.9
2	子育てや介護など同じ悩みをもった人同士でインターネット上で情報交換や相談ができる	345	25.7
3	定期的に送られてくる、行政に関するアンケートに回答する (ネットでの行政モニター)	144	10.7
4	地域の情報をブログやTwitterで発信する	159	11.8
5	自分の所属しているサークル活動に関する情報を発信する	37	2.8
6	高齢者や障害者に対して、情報通信技術を用いた買物支援や見守り支援をすることができる	442	32.9
7	災害発生時にいち早く携帯電話やパソコンから避難情報等を入手することができる	626	46.6
8	Twitterや携帯電話など様々な機器で市からの情報を確認することができる	209	15.6
9	周囲の方々にパソコンや携帯電話など通信機器の利用方法を教えるような機会をつくる	318	23.7
10	その他	113	8.4
	不明	300	22.3
	全体	1,344	100.0

(55) 問 30-2 情報通信基盤を活用したまちづくりへの参加・協働... (MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	SNSや電子掲示板でまちづくりや地域の将来像、行政の方針などについて議論する	91	6.8
2	子育てや介護など同じ悩みをもった人同士でインターネット上で情報交換や相談ができる	211	15.7
3	定期的に送られてくる、行政に関するアンケートに回答する (ネットでの行政モニター)	144	10.7
4	地域の情報をブログやTwitterで発信する	74	5.5
5	自分の所属しているサークル活動に関する情報を発信する	50	3.7
6	高齢者や障害者に対して、情報通信技術を用いた買物支援や見守り支援をすることができる	273	20.3
7	災害発生時にいち早く携帯電話やパソコンから避難情報等を入手することができる	458	34.1
8	Twitterや携帯電話など様々な機器で市からの情報を確認することができる	178	13.2
9	周囲の方々にパソコンや携帯電話など通信機器の利用方法を教えるような機会をつくる	228	17.0
10	その他	187	13.9
	不明	384	28.6
	全体	1,344	100.0

(56) 問 31 情報通信基盤を活用するための課題... (MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	パソコンの操作ができない人 (高齢者など) を対象としたパソコン教室、指導	597	44.4
2	小学校・中学校での情報教育	266	19.8
3	公共施設や地域施設 (公民館、集会所など) へのパソコンなどの配置	270	20.1
4	市役所や市内企業のホームページの充実	182	13.5
5	CATVの普及	53	3.9
6	インターネット利用の普及	214	15.9
7	テレビ、電話など通信に係る費用の低下	363	27.0
8	操作途中でサポートしてもらえる相談窓口の設置	219	16.3
9	ICTを活用した地域コミュニティやサークル活動の充実	43	3.2
10	行政や企業などが提供する情報サービスの周知	183	13.6
11	ポイントサービスなどを使ったインターネットやパソコンなどの利用促進	80	6.0
12	その他	91	6.8
	不明	247	18.4
	全体	1,344	100.0

(57) 問 32-1 今後の情報通信基盤の整備方向...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	時間やコストがかかっても、ブロードバンド網の整備など、市内各地域に均質な環境を整備する	184	13.7
2	品質に多少の違いがあっても、なるべく早く市内各地域がブロードバンドを利用できる環境を整備する	165	12.3
3	時間やコストを考慮して、採算性や利用性のある地域で環境を整備する	227	16.9
4	現状のままで特に困らない	159	11.8
5	わからない	388	28.9
	不明	221	16.4
	全体	1,344	100.0

(58) 問 32-2 今後の情報通信基盤の整備方向...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	ブロードバンド網の整備にかかる費用負担や利用者の負担軽減ため助成など、公的支援を積極的に行うべき	236	17.6
2	支援効果や市の財政状況等をふまえて、慎重な姿勢で公的支援を行うべき	397	29.5
3	他の行政サービスの充実や財政の健全化などを考えて、公的支援は行うべきではない	100	7.4
4	わからない	403	30.0
	不明	208	15.5
	全体	1,344	100.0

委員会・事務局名簿

委員会・事務局名簿

委員長	高嶋 裕一	岩手県立大学教授
委員	保永 由美	N E Cビッグローブ株式会社 ビジネスサービス事業部主任
	尾形 泉	地区代表（水沢区）
	菊池 正仁	地区代表（江刺区）
	鎌倉 正純	地区代表（前沢区）
	千田 由美	地区代表（胆沢区）
	長谷川 洋子	地区代表（衣川区）
	菅原 新治	奥州商工会議所 事務局長
	阿部 高志	奥州志情報局 代表
	丸山 佑介	特定非営利法人 風・波デザイン 代表
	佐々木 伸二	東北総合通信局 情報通信部情報通信振興課長
	高梨 稔	奥州市 総合政策部長
	藤田 萬豊	財団法人 地方自治研究機構 事務局長

オブザーバー

	葛西 政志	N T T東日本 岩手県南営業支店長
	高内 啓	N T Tドコモ 岩手支店副支店長

事務局	菊池 敏彦	奥州市 総合政策部政策企画課課長
	千葉 達也	奥州市 総合政策部政策企画課企画推進係係長
	菊池 德行	奥州市 総合政策部制作企画課企画推進係主任
	桑野 斉	財団法人 地方自治研究機構調査研究部主任研究員
	川上 利彦	財団法人 地方自治研究機構調査研究部研究員

基礎調査機関

	三浦 大典	株式会社 情報通信総合研究所 社会公共システム研究グループ主任研究員
	沼田 真奈	株式会社 情報通信総合研究所 社会公共システム研究グループ研究員

(順不同)

住民との協働を目指した
新たな公共サービスの可能性に関する調査研究

—平成 24 年 3 月発行—

奥州市

〒023-8501

岩手県奥州市水沢区大手町一丁目 1 番地

電話 0197 (24) 2111 (代表)

財団法人 地方自治研究機構

〒104-0061

東京都中央区銀座 7 丁目 14 番 16 号 太陽銀座ビル 2 階

電話 03 (5148) 0661 (代表)

印刷 日本印刷株式会社

