

(1) 情報化基本計画検討懇話会意見書の検討について

資料1を使用し、情報化基本計画検討懇話会意見書の検討について、事務局から説明しました。

(2) 討議

会長 ただいま提言書の案を提示していただきましたが、この内容及び前回ご議論いただきましたアンケートの集計結果等につきまして、ご意見等を賜りたいと思いますのでお願いいたします。

 提言書の基本理念の項目が提言書11ページにあります。現在は空欄になっています。これは提言書全体のまとめになるものと思いますが、この場で作るものなのでしょうか、それとも何かお考えが既にあるということでしょうか。

事務局 基本理念については、最終的にはその基本理念が、今後取りまとめる情報化基本計画のスローガンのような形にも発展していくものと考えております。

 良い案がございましたらぜひこの場でお聞かせいただいた上で、最終的には事務局で検討させていただこうと思っています。最終的な提言書では、現在は空欄になっている部分に、理念で記載されているというイメージです。

会長 この基本理念というのは、この本全体のベースになる部分だと思います。そうしますと、これを決めるにあたっては、委員の総意を以って決定することが重要だと思います。ただ、次回は町長への提言書の提出の場ということになりますので、本会議で決定しなかった場合は、メールなどを使用して案を皆さんに諮った上で決定するというような手続をとっていただきたいと思います。

 この基本理念は、これから先の近い未来に精華町が行うべき施策の理念が集約される、非常に重要な言葉だと思いますので、委員の皆様にもご提言いただければと考えております。鍵となる単語であったり、大まかな方向性であったり、そういうのでも結構だと思いますので、ご意見をお願いします。

委員 まず細かい点ですが、資料に誤字・誤植が数点ございますのでそちらを修正いただきたいと思います。

 それから、資料6ページの上の方に、「農業分野では一定の成果が見られ、その

点については評価して良いのではないかと書いてありますが、農業分野での一定の成果がどれなのか、よくわかりませんでした。

会長 これは、以前の懇話会で出された意見の一つを掲載されたものですね。ちょっとあなたの発言かは載っていませんが、そのときの背景と言いますか、この発言と一緒にこういう内容と共に発言されたということが追加しておかないと、これだけではわかりづらいかと思います。

委員 それから7ページに、「地域差、性差では回答内容に差が出ていない」と書いてありますが、本当かなという気がします。アンケートの対象者数がそこまで多くありませんので、地域単位にすると数が少ないために、その差がはっきり出てこないのかと考えています。平成17年には残っていた地域差や性差が、その後解消されたということになるのでしょうか。

事務局 今回、この資料に集計分析結果の資料も付けていますが、こちらの方には合計値などの単純集計値が並んでおります。ボリュームの関係でクロス集計の結果までは載せることができませんでしたので、この部分の実際の結果までは、この資料では確認できないようになっています。

ただ、これまでの懇話会の中で、クロス集計などの調査の経過をご説明してきた中では、今回の調査では地域間も性差もほとんど差はないという結果が出ています。また、サンプル数が不足しているのではないかとのご指摘ですが、アンケート発送数1,500通に対し、回答者数661人、回答率が4割を超える回答をいただいておりますので、統計学的に見て、妥当な母集団としての一定数が確保できているということでもあります。

ただ地域差等の調査結果は出るのですが、それが精華町の実態を本当に反映しているかということ問題については、例えば高齢者人口の割合等を包含した、すべての行政資料を付けるというのは困難になってまいりますので、この資料だけで読み取れないところは他の資料から見て取れるような形にするか、少し検討させていただきます。

会長 この項目に限らず、ほかのところでも前回との比較という視点を少し入れた方が、この8年間の変化というのが伝わりやすいと思いますので、確認をお願いします。

副会長 12ページの「ICTですべての人がつながるまち」の中で、SNSという言葉

葉が出てきています。これについては、例えば行政が活用しても有効な手段と言われているフェイスブックというSNSを、行政と町民との双方向の通信手段としてどのように使うかなど、具体的な書き方の方がいいかと思います。

先日、他府県の自治体でSNSを使った双方向サービスを開始したという報道がされておりましたが、例えば住民の方が、土砂崩れが起こっている場所を撮影し、それを自治体のフェイスブックのページに書き込まれて、それを見た自治体職員の方が、すぐに改修に行くように指示をしたという事例がありました。

フェイスブックでは実名で登録することが基本になっており、ある程度責任のある情報発信ができるようになっていきますので、信用できる情報通信の一つの手段かと思っています。そういったことを考えられてSNSという言葉を用いているのであれば、そういった点をもっと書かれた方がいいかと思いました。

それから、有事における情報伝達手段の確保と整備というところで、もし具体的な進行中の事案があるのであれば、それを書かれた方がより具体的に住民に対しても、懇話会の成果としてアピールできるのかなと思っています。

事務局

1点目のSNSの関係ですが、この懇話会の中でも何度かご意見を頂戴しています。行政としてもそう遠くないタイミングで具体的に検討しなければいけませんし、情報化基本計画の中でも一定の位置づけが必要かと考えておりますが、現時点の状況下でどれだけ具体的な方策がとれるかというのは、まだ課題の整理が要る段階です。ですので、ここでは課題認識ということで、方向性の提示になるのかなと思っています。

ただ、この提言書は、懇話会から行政に対してこういうことをされてはどうですか、こういう視点で進められてはどうですかという提言をいただくものでありますので、この提言書での内容と行政が発行します情報化基本計画の内容では、段階の差があることは考えております。

2点目の方では、CATVのL字画面を利用した情報発信という事案がありますが、検討段階ということで掲載はしておりません。

委員

今、具体的な名前が出てきましたが、私は特定の業者やサービスなどの具体名を入れることはいかがなものかと思います。現在フェイスブックを利用されている方がどのくらいあるのか知りませんが、私の知っている範囲内では、絶対利用しないという人もおります。ですので、ここではある程度幅の広いSNSなどの

表現をとった方が良いと思います。

会長

確かに公的機関が出す文書に、いわゆる企業の登録商標や企業名が出るのは以前からも議論が出ているところで、そういうことを含めるとSNSの方がいいのではないかということもあります。

SNSの話が出てきておりますが、前回の基本計画策定時にはほとんどなかったサービスが出てきています。現在では、情報伝達手段が非常に多様化しており、それを利用した個人に情報を伝える手法がネットワークの上で形成されつつあります。それを踏まえた形で、新たな災害時等の安全・安心に使えるツールを、システムで構築できるはずであると思います。

提言の前提として、こういうものが手段としてあり得るのではないかと言うことが懇話会からの提言ですので、一步進んだものを出してもいいのではないかと思います。その内容を実行するかしないかは、また町側でお考えになることの話ですので、ここで出したものがそのまま町の施策にならないのは当然でありますし、どちらかいうとリードしていくための意見が出てないと懇話会としての意味もないわけですから、当たり障りのない提言書というのは余り私個人としても好まないと思っております。一步踏み込んだ記述というのも提言書の可能性としてあるでしょうし、そういったものがある方が個人的に望ましいかと思っております。

委員

ただ今の指摘を受けまして、情報リテラシーの向上に関して、もっと踏み込んでほしいと思います。情報リテラシーを個人に限るのではなくて、例えば役場の中にインターネットに自由にアクセスできるようなところが1カ所でもあれば、そこで情報化に慣れるということがあると思うんですね。アンケートを見ている、全く情報機器を触ったことがないという方もいらっしゃいますから、そういうチャンスを役場の方で作ることも必要ではないかと思えます。

それから、17ページに「既に提供されているにも関わらず、利用者に十分認知されていないサービスもあるようです」という記述がありますが、これは具体的に何のサービスを指しているのでしょうか。

事務局

例えば、町としてはホームページでお知らせしているんですが、それが十分に伝わってなくて直接問い合わせをされるということがあります。それ以外にも、例えば公共施設の予約案内システムを提供させていただいておまして、ご利用

いただいている方には非常に便利に使っていただいておりますが、施設利用者全体の中での予約案内システムの利用率はそれほど高くなく、同じ方が何度も使われるという状況になっています。そういった形で、既に提供しているサービスについて、利用者に十分認識されておらず、十分お使いいただけてないものもあるというふうに行政ではつかんでおります。

委員 では、例えばホームページや公共施設案内予約システムを例として挙げるなどした方が、もっとわかりやすいと思うし、周知にもなると思います。

事務局 この提言書の位置づけとしましては、情報化基本計画の策定にあたり、懇話会がその基本計画についてこういった視点から考えたらよいのではないですか、という提言をいただくという趣旨になっています。情報化基本計画は、住民の皆様には精華町はこのような形で情報化施策を進めていきますとお示しするものですが、提言書については行政に提出いただくものということで、全体としてそのような点の配慮は抜けていたと思います。ご意見としていただいているものについては、それぞれ修正させてはいただいております。

会長 この懇話会としては、住民の立場から皆さん議論していただいていたと思いますので、具体的にそういう発言はなかったにしても、そういった点は注意していただきたいと思います。また、提言書は公開されるわけですから、一町民が読んでもわかる形になるように注意していただきたいと思います。ちょうど提言書にも住民目線で整備を進めるという言葉がありますが、このスタンスが提言書の中にも出てこないといけないと思いますので、住民から見てどうかという観点を書き加えていくという作業をもう少ししていただければ結構かなと思います。

少し気になったんですが、例えば文末で「必要があります」や、「検討を行ってください」という表現がありますのが、この表現ですと少し提言書としての趣が違うのではないのでしょうか。感覚的な問題ですが、我々としては、検討した内容を「要求いたします」とか、「お願いいたします」とか、少しきつく感じる部分もあるかもしれませんが、そういう形にした方が良いところもあると思います。

事務局 幾つか直した部分があるんですが、漏れているところがあるかもしれませんので、そこは全体的にバランスを合わせて全体の文調を整えるようにさせていただきたいと思います。

会長 17ページの下のところですが、個人情報の保護と利活用という部分につきま

しては、どういう方針でどこまでの利活用ということをあまり突っ込んでないかと私も思っております。

例えば大災害のとき、だれがどこに居るかということについて、病院に入っていたとしても病院側はそれを教えたらいけないとか、そういった個人情報保護と情報伝達の相矛盾性とを、この懇話会としてはどこまでを良しとするのかという議論はほとんどされていませんでした。一応、こういうことも重要だろうからということでお書きいただいているんですけども、この内容についてはもう少し確認しておいた方がいいのかなと思っております。

この提言書案では、個人情報保護は大事ですが十分な注意を払いながらも、不利益が及ばないようにある程度は利活用をというスタンスで考えられているということなので、この懇話会としてこれで本当に良いのかという点ですね。

絶対に出してはだめだという意見も当然あるだろうし、いや、やはり緊急時を考えると、それは町長の判断で出す場合もあるだろうという意見もあると思います。情報が無いと実際に人が命を落とす場面あると思いますので、こういうところは情報の公開と個人情報の保護という両面に対してどのように考えるかということは議論が必要かなとは思っております。

副会長 個人情報の部分では、利活用という言葉が不自然に感じますので、「取り扱いについて」といった書き方がいいんじゃないかと思います。

情報の開示については、心情的には開示したいけど、開示してしまうと問題になるというケース、例えば先日発生した交通事故において、加害者のお父様が謝罪したいから連絡先を教えてほしいという、これは人間としては当たり前の感情と思うんですけども、それを受けて情報を出したために責められてしまうとか、そういった非常に難しいところがあると思いますので、出さない方がいいと提言した方がいいと思うんですが、いかがでしょうか。

委員 私としては、命に関わることについては、もうオープンにすべきだと思います。個人情報というのは、人によっては重要かもしれないが、この人は寝たきりで危ないということ、個人情報だから黙っておく、そういうことは出来ないと思います。あの人を救助してくれとかですね、そのような命に関わるような場合は、強権的かもしれませんが、役場が知っている情報は出すべきだと思います。

しかし、命に関わること以外の情報については、開示しない方が良くと思いま

す。命にかかわることだけを、最優先でオープンにすべきだと考えています。

会長

今は何が何でも開示してはいけないという風潮になっていて、それが住民にとっての利益になっているのかということは、ちょっと挑戦になるんですが、考え直した方が良いのではないかと思います。

副会長がおっしゃったのは、合法的でもっともだと思います。しかし、今、命に関わることに限定的してという意見もありましたが、命に関わる様なものはまさしく当然であると思いますし、もうちょっと広い範囲のところまでも開示、利用して良いのではないかと思います。それを、その情報は漏らしてはいかんというのであれば、その社会風潮の方がけしからんという感じがしますし、そのところに対する心構えが行政側にあれば、適切な対応はできると思います。

これは法律上、非常に難しい点もあると思います。町長といえども、発言したことが後で大きく非難されることもあろうかと思えます。ただこういう命に関わるようなことについては、情報の保護のみに固執することによる損失についても考えねばならないということは、言うておく必要があると思います。

事務局

この問題は、行政側としても一番悩ましい部分ではあるんですね。行政の傾向として、情報を積極的に表に出していこうというものではないということは、皆さんお分かりいただいていることとは思えます。

行政が持っている個人情報膨大ですが、それらは行政内部の職員でも必要の無い者には一切知ることが出来ないように、非常に閉鎖された環境で管理されています。なぜそのようになっているかと言いますと、今回のアンケートでもあったように、個人情報の漏えいを危惧する意見が多数見られるということなんですね。

そんな中で、ここの書き方は、我々行政側としては非常に思い切った形になっています。法の運用は厳格であるべきだという前提の中で、懇話会の意見としては、情報の漏えいには十分注意を払いながらも、個々住民の皆さんに不利益が及ぶことがないようにという内容で、特に先ほども出ていた命に関わるような事案というのは直接的に不利益が及びますので、そういう部分については慎重かつ柔軟に対応を願いたいという、少し行政側に対して切り込んでいる内容になっています。通常の行政側の個人情報の保護の部分では、こんな柔軟に対応なんていうことはないことかと思えます。

委員 聴覚障害の方たちにも、本人が事前に登録しておくものがあるのですが、結局自分が登録したくなかったら、緊急の場合でも情報開示ができないようになってい るんですね。聴覚障害の人ですと未就学の方もおられますし、なかなか情報もありませんので、支援団体でそういったことの掘り起こしのために行かせてもら ったりもしています。命に関わるという話がありましたが、今のお話からは役場 からそのような情報提供もやはりしてもらえないということですね。

事務局 変に感じられるかもしれませんが、例えば聴覚の病気をお持ちとした場合、行 政側からそういう証明を出せればいいんですけど、今の法体系の中では、本人か ら申し込んでいただき、本人の意思確認がきちんととれないと情報も出されない という仕組みになっています。

現在は、情報の保護と開示では、保護の方が圧倒的になっているような形でし て、今後、時代背景などが考慮されて揺り戻しが来て、いずれは妥当なところに 落ちつくんであろうとは思いますが、まだ今はそうなっていない状態です。で すので、今は本人に登録していただくための情報提供を如何に行うかという段階 ではありません。

委員 災害が起こったときに避難場所が用意されますが、聴覚障害の人は特定の避難 場所に避難するという事はないですよ。その地域の中での避難場所に行くし かない。聴覚障害の人たちがどこか1カ所に集まるということを決めといていた だければ、通訳者の私たちも対応がしやすくなります。聴覚障害の方はこことか、 視覚障害の方はこことか、そういうのを分けといていただけたらいいかなとい うのは、今私が思うことなんですが、どうでしょうか。

事務局 避難所は地域ごとに設置してあるのですが、福祉的な支援が必要な方が、一般 の方と混じってですとなかなか十分な支援ができません。ですので、福祉避難所 という形でそのための施設を持っている事業者と提携して、そういう方を受け入 れていただくような契約を、今、徐々にお問い合わせしているところです。それ が整いましたら、福祉の方からご案内ができると理解しております。まだ十分で はありませんが、徐々に進めているところです。

会長 他にご意見がなければ、個人情報については、事務局からご提案いただしてい る、この文体、内容で懇話会としては良しとさせていただきたいと思います。

委員 年齢別で考えますと、現在は高齢化が進んでいますが、それによって行政のサ

ービスのあり方や、あるいは情報サービスのあり方が変わってくるのではないかなと私は感じているのですがその点についてはいかがでしょうか。

事務局 アンケートの年齢分布につきましては、無作為抽出していますので大体母集団と同じような数が出てきていることは間違いありません。ただ、回答を見ますと比較的高齢な人ほどよく回答していただけています。

委員 では、そういったアンケートから若者の関心度を見るということはちょっと難しいということでしょうか。

事務局 若いところはどうしても関心が低いというのは、あるのかもしれませんが。それでも、こういう情報関係だと比較的若い人からでも返ってくるのが多いわけです。他のものと、なかなか返ってこないことが多いです。

会長 そうしますと、7ページに書いている、「65歳以上の高齢者の割合が多く、精華町においても全人口に対する高齢者の比率が徐々に高くなっている現状が伺えました」と記述は、どう解釈すべきなのでしょう。

事務局 これは、全体的な人口分布としても、やはり高齢者が多いというのは間違いのないと思います。尚且つ、返ってきた結果の中でも、高齢者の割合が高い状態です。ですので、若い世代の回答結果については、もしかすると若干母集団を正しく反映していないという傾向があるかもしれませんが、比較的高齢層の方は、傾向を表していると言えると思います。

委員 少し私どもの紹介になってしまうんですが、私はITボランティアの会の会長をさせていただいておまして、活動を開始して11年目になりますが、特に高齢の方のパソコンの使用について、相談や講座などをさせていただいています。私どもの活動につきましては、既に提言書内にもある程度触れて頂いておりますので、ここにある通り、今後も活動を続けていきたいと思っています。

会長 ここでも議論になりましたデジタル・ディバイドの問題について、もともとそういう手段、社会の流れに乗っている若い人はいいと思うんですが、そうでない人に対してもサービスを施さなければならないという、行政側の非常に厳しく難しい事情があるわけですね。そこをどのように伝えていくかについては、単純に機械やシステムを整えたらそれでいいということではなく、今、ITサポーターがされているようなボランティア活動のような人間的なネットワークを併せて行っていく形が要るんじゃないかということですね。

例えば、集会などで情報が伝わっている部分もあるわけですので、それと同じように、住民の中で持っておられる人間同士のネットワークでの情報伝達というようなものも特に高齢者については有効であろうと思われまます。

事務局

先ほど情報リテラシーのところ、役場庁舎でパソコンを使えるような環境がないという、ハード面の部分でのご提起がありました、それは課題として認識はしているんですね。

それとあわせて、やはりただ機械だけを整えても多分上手く行かないだろうということも一方で思ってまして、そういう部分では、住民の方々がパソコンを使われていて分からないことがあって役場に来たら、ITサポーターが相談に乗ってくれる、そういう形での底上げとかすそ野を広げるということは、行政だけではもうとてもできない領域です。やはり行政よりもボランティアの方で小回りがきくといえますか、非常に住民からも評価いただいている部分でありますので、そういう部分は、今後も引き続き進めていきたいと考えております。

委員

9ページに、今回のアンケートで一番関心の高かった情報として「医療・健康に関する情報」が書かれていますが、こういった情報については行政区域に限定せずに発信してもよいのではないのでしょうかという、ここに書いてあるとおりだと思います。

これについては、可能性としてはあるのでしょうか。例えば、木津川市や京田辺市などの、精華町を越えた、そういう生活圏内の情報提供は可能なのでしょうか。

事務局

その部分は、広報誌「華創」で、京田辺、木津川市の情報が載っているのをご覧になられたことがあるのではないかなと思います。2市1町、木津川市と京田辺市と本町で、行政連絡会という会合をこれまでからずっと持っているんですが、そこで行政界を超えた情報、例えばイベントの情報を掲載したり、相楽郡の中の情報を一緒にまとめて載せたりとか、そういう調整も行っています。しかし、なかなか遅々としていて、大々的に広がっているということでは全然ないのですが、今後はそういう行政界の垣根を低くしていく必要は当然あるでしょうし、そういう方向で考えている状況です。ただ、広報の部分で現実的な制約というのが幾つかあるので、一足飛びにいくかということ、なかなか難しい問題もあるのかなというふうには思います。

委員 私は山田川の方でパソコン教室の方をやってるんですが、最初の7ページのところにあるとおり、仕事をリタイアされて、時間の余裕ができたのでパソコンを触りたいという方はほんとに多いです。あと、多いのがお年寄りの方で何か既に趣味を持っておられて、それを行うために必要ということでパソコンを勉強したいという方もおられます。要は、情報化のすそ野を広げるためには、形よりも内容が大事なのではと思いました。

副会長 これまでの議論の経過を振り返りますと、視聴覚障害を持たれている方への対応という点で、いろいろと意見をいただいていたと思うのですが、それがこの中に入っていないような気がします。一般健常者の方に対してはこの内容でいいとは思いますが、そういう障害を持たれている方への対応については、ちょっと読み取りづらいのかなという気がするんですが、いかがでしょうか。

事務局 今ご指摘いただいた部分ですけど、例えば15ページの中段のあたり、ユニバーサルデザインの関係のところ、障害者にも利用しやすいようにというような記述を入れているなど、ところどころには散りばめているつもりです。確かに、例えば災害時、有事の場合などについて、これまでに様々ご提言いただいている部分がございますので、そこでもう少し内容を盛り込む、あるいは強調するような形にするなど、再検討させていただきます。

 また、最終的に冊子としてまとめる際には、巻末に用語解説の項目を設けるようにさせていただく予定です。

 議論の後、提言書の案を事務局にて更新し、郵送により再度委員の皆様にご確認いただくこと、次回の最終の懇話会を7月上旬から中旬の間に開催する事、次回の懇話会で提言書を町長へ提出することなどを調整の上、閉会しました。