

5.2.5. ITの利活用による地域間の連携への影響評価

5.2.5.1. ITの利活用によって、地域間の情報共有化や連携は促進されるであろうか？

地域における社会教育会館などの、生涯学習機関で行われる学習活動に、実際に参加できる市民の総数は、個々の施設の収容人数の限界や付属保育施設の定員等の制約により、学習を希望する市民の全体数の一部に限られているのが現状である。また、乳幼児を抱える親や、高齢者および障害者など、自宅周辺に行動範囲が限定される市民も、市内の特定の施設で提供される生涯学習機会に参加できない例が多い。こうした、自治体側の施設の制約や生涯学習機会提供の頻度の限界、地域の市民空間的制約を克服することが、ITの利活用によって可能になるであろうか？

地域の市民同士、または、行政側と市民との連携は、市内の出来事（イベント）や知識等々の情報を、異なる地域に在住していても、共有できることによって、より円滑に機能するであろう。こうした、情報の共有化に、地域内の複数の地点を結ぶITの利活用による映像と音声の通信は、近隣の施設に出向くだけで、地域の出来事に間接的に参加でき、異なる地域同士の情報の交換や交流の場を与えうる。今回、三鷹市において試みられた、地域間を通信によって結ぶ実験は、生涯学習の学習機会の拡大や、近隣地域の情報の疎通を促したか否かの課題を中心に、以下の事例を分析したい。

5.2.5.2. ITの利活用によって、社会教育施設行事の同時配信中継をした事例

(1) 公共施設へ生涯学習の講義やイベントの映像配信をおこなう

三鷹市内の公共施設内に設置した機材の内容を図 5.2.21 に示し、設置場所および利用状況は「3.2.2. 社会教育会館の集い」に示した通りである。



図 5.2.21 DVTS 送信装置（左）および DVTS 受信装置（右）

この内、社会教育会館でおこなわれた、市民むけの講義やイベントを、市内の駅前市政

窓口と、本館図書館、および社会教育会館のモニターで視聴できるようにした事例では、視聴経験をした市民にその感想を問うアンケートを実施した。(表 5.2.34 e!school 三鷹モデルシステムに関するアンケート)

表 5.2.34 elschool 三鷹モデルシステムに関するアンケート

対象者:三鷹市市民

対象日時:H15.12.3~12.24 / H16.1.9~1.30(追加分)

		駅前市 政窓口	本館図 書館	社会教 育会館	合計	
					人数	全体比率
回答人数		13人	62人	104人	179人	
(あなたについて)						
性別	男性	4	27	26	57	31.8%
	女性	9	34	76	119	66.5%
	無回答	0	1	2	3	1.7%
年代	10歳以下	0	1	0	1	0.6%
	10代	0	4	0	4	2.2%
	20代	2	6	2	10	5.6%
	30代	4	13	15	32	17.9%
	40代	1	11	10	22	12.3%
	50代	4	12	26	42	23.5%
	60代	1	9	24	34	19.0%
	70代	1	4	24	29	16.2%
	80代	0	1	2	3	1.7%
	90歳以上	0	0	0	0	0.0%
	無回答	0	1	1	2	1.1%
図書館でご覧になった理由 (=実際の会場に行って見学しなかつた理由) (複数回答あり)	図書館(その他中継会場)の方が近くて便利だった	1	4	9	14	7.8%
	社会教育会館(4F講堂)の人数制限で入れなかった	0	0	4	4	2.2%
	遠隔中継に興味があった	0	2	7	9	5.0%
	図書館(その他中継会場)で偶然中継を知った	5	49	44	98	54.7%
	その他	2	6	18	26	14.5%
	無回答	5	1	23	29	16.2%
(講義中継を見て)						
本日の社会教育会館の講義はインターネットを利用して中継しましたが、ご覧になっておりましたか？						
A.映像・音声は地上波放送よりよかった	とてもそう思う	0	3	26	29	16.2%
	まあまあそう思う	8	23	35	66	36.9%
	どちらともいえない	2	17	22	41	22.9%
	あまりそう思わない	1	11	8	20	11.2%
	まったくそう思わない	0	3	2	5	2.8%
	無回答	2	5	11	18	10.1%
B.大きな画面で臨場感があった	とてもそう思う	3	12	50	65	36.3%
	まあまあそう思う	5	30	35	70	39.1%
	どちらともいえない	3	10	9	22	12.3%
	あまりそう思わない	0	7	0	7	3.9%
	まったくそう思わない	0	0	1	1	0.6%
	無回答	2	3	9	14	7.8%
C.講義の内容がよくわかった	とてもそう思う	4	3	21	28	15.6%
	まあまあそう思う	2	10	30	42	23.5%
	どちらともいえない	4	21	17	42	23.5%
	あまりそう思わない	1	17	9	27	15.1%
	まったくそう思わない	0	3	0	3	1.7%
	無回答	2	8	27	37	20.7%
D.この会場(図書館や駅前市政窓口)で見る事ができたのが良かった	とてもそう思う	4	13	36	53	29.6%
	まあまあそう思う	2	17	28	47	26.3%
	どちらともいえない	2	15	8	25	14.0%
	あまりそう思わない	1	12	4	17	9.5%
	まったくそう思わない	0	2	1	3	1.7%
	無回答	4	3	27	34	19.0%
E.身近な施設で講義を聴くことができれば、もっと他の講義中継も見たい	とてもそう思う	3	14	49	66	36.9%
	まあまあそう思う	6	15	22	43	24.0%
	どちらともいえない	2	15	11	28	15.6%
	あまりそう思わない	0	12	3	15	8.4%
	まったくそう思わない	0	0	0	0	0.0%
	無回答	2	6	19	27	15.1%
F.自宅でも講義の中継を見たい	とてもそう思う	4	11	44	59	33.0%
	まあまあそう思う	4	19	17	40	22.3%
	どちらともいえない	3	9	15	27	15.1%
	あまりそう思わない	1	16	3	20	11.2%
	まったくそう思わない	0	0	2	2	1.1%
	無回答	1	7	23	31	17.3%

(2) 公共施設で講義中継を視聴した市民の声

各公共施設におかれた、モニター画面から得られる臨場感については、「とても臨場感があった」と答えた市民は36.3%、「まあまあ臨場感があった」が39.1%であり、合わせて、75.4%の市民が、モニターの視聴覚刺激から臨場感を感じ取っていることがわかる。

しかしそれに比して、講義の内容が理解できたかどうかについては、「よくわかった」が15.8%、「まあまあわかった」が23.5%であり、「あまりわからなかった」が15.1%、「まったくわからない」が1.7%で、内容理解の評価は、肯定的意見と否定的意見とに分散する傾向にある。

身近な施設で、他の施設でおこなわれた講義などの中継を、今後も見たいと答える市民は、合わせて60.9%に至っている。さらに、自宅でも同様の講義の中継を見たいと述べる市民は、合わせて55.3%であり、家にいながらにして生涯学習の機会を得たいという要望は半数を超えていた。

実際に、各公共施設で、講義の中継映像と音声に接した市民は、その通信機材の質の高さから臨場感を得て、こうした中継が身近におこなわれることに、きわめて好意的であるが、中継する内容が何であるかという「映像内容(コンテンツ)が、中継によって伝達可能な内容であるのか、あるいは様々な年齢層の要求に叶ったものであるのか？」等々の検討をしなければ、こうした試みへの肯定的評価を安定して得ることは難しい。視聴した市民からも、「事前に何を中継するのかを知りたい」、「(今中継している映像が)何をやっているのかについて(情報を)知りたい」といった意見が出されている。放送番組を制作するのと同様に、ITの利活用による映像の配信にも、内容の企画と選択の配慮が、何らかの公共的組織によってなされる必要がある。

(3) 公共施設に勤務する市職員の声

上記のような映像配信によってつながれた、市内の公共施設に勤務する、市の職員に対して、ITの利活用の実際についてアンケートを実施した。(表 5.2.35 市施設職員むけ最終アンケート)

市の施設の職員にとって、施設同士を結んで、そこでのイベントや生涯学習の情報がITの利活用によって見られることは、「施設と施設の連携を持たせるきっかけとなった」と答える職員が、42.9%であり、「遠くに映像を送ることができ、たくさんの人に映像を見てもらえることがよかった」38.1%という答とともに、ITの利活用が地域間の連携にとって肯定的な役割を果たしていると評価している。しかし、今後に実現すべき課題として、「市民むけの講習会や講義を充実させ、もっと多くの市施設で見ることができるようになる」と答える市職員は、47.6%、「市民の自宅からも講義を見ることができるようになる」が61.9%、そして「市民向けの講義などは、遠くの会場からも質問ができるようになる」が42.9%であり、めざすべき、ITの利活用の近未来像のイメージがe!school 三鷹モデルの実践を通じて、具体的に見えてきたことが察せられる。

平素から、市民の具体的な要求に応じてきた市施設の職員にとって、充実した内容の生涯学習の機会が、IT の利活用によって、より広く、より多くの市民ひとりひとりと連携するように普及し、しかも双方向的なコミュニケーションができることが重要であると、実感していることが示されたといえよう。

今後の課題としては、中継されるコンテンツの充実が継続的、組織的努力によってなされ、しかも映像の配信地点が増加しても、双方向的なコミュニケーションを確保するように、イベント全体の技術的なコーディネートを、市職員のレベルで継続できるようにシステムの利便性を高めることがあげられよう。

表 5.2.35 市施設職員むけ最終アンケート

対象者:三鷹市施設職員
対象日時:H15.2.27~28

		ICU	タウン プラザ	駅前 市政 窓口	駅前 図書 館	産業ブ ラザ	社会 教育 会館	本館 図書 館	合計	
									人数	全体比率
回答人数		3	1	5	1	4	6	1	21	
1 (あなたについて)										
性別	男性		1	1		2	2	1	7	33.3%
	女性	3		4	1	2	4		14	66.7%
	無回答								0	0.0%
年代	10代								0	0.0%
	20代			3					3	14.3%
	30代	1				3	3	1	8	38.1%
	40代	1	1		1		2		5	23.8%
	50代	1		1			1		3	14.3%
	60代以上			1		1			2	9.5%
	無回答								0	0.0%
2 e1スクール三鷹モデルのシステムを使用して良かったことは何ですか？当てはまる記号全部に を付けてください。										
a. 施設に対して多くの市民の方々や小学生に興味をもってもらったこと		1		2		1	4		8	38.1%
b. 遠くに映像を送ることが出来、たくさんの人に映像を見てもらえること		1				2	5		8	38.1%
c. 学校と施設との連携を持たせるきっかけになった		1		1	1	3	3		9	42.9%
d. 施設と施設の連携を持たせるきっかけとなったこと				2		2	5		9	42.9%
e. 実際にITに触れ、もっと活用しよう考えるようになったこと						1	2		3	14.3%
f. 市民に喜ばれたこと						1	5		6	28.6%
g. 特にならない		1		1					2	9.5%
h. その他		1			1			1	3	14.3%
無回答			1						1	4.8%
3 e1スクール三鷹モデルのシステムを使用して悪かったことは何ですか？当てはまる記号全部に を付けてください。										
a. 特にならない				2		1	3		6	28.6%
b. システムを活用するために操作を覚えるのが大変なこと		2		1	1	2			6	28.6%
c. 操作方法や技術の事がわからず、利用者に対応できないことが多い				1			1		2	9.5%
d. システムを動作させることで、普段の業務に支障が出たこと		1		1			2	1	5	23.8%
e. 各施設の連携を取ることが難しく、双方向のシステムが利用できないこと		2		2	1	2	1		8	38.1%
f. 今まで利用していた市民の方が施設に来なくなりましたこと									0	0.0%
g. 市民に受け入れられなかったこと				1		1			2	9.5%
h. その他						1			1	4.8%
無回答			1						1	4.8%
4 施設見学などの小学生が実際に施設に来る授業を受け入れたことがありますか？										
a. 頻繁にある		2						1	3	14.3%
b. 1、2回はある				1	1		4		6	28.6%
c. まったくない		1	1	3		3	2		10	47.6%
無回答				1		1			2	9.5%
5 小学生が実際に施設に来ると、システムを使って遠隔授業を行うのとではどちらが良いと思いますか？										
a. 実際に施設に来る		3	1	1	1	3	4		13	61.9%
b. 遠隔授業				1				1	2	9.5%
c. どちらも変わらない				2			1		3	14.3%
無回答				1		1			2	9.5%
6 上記5.の回答の理由を教えてください。										
a. 実際に施設を利用している人の迷惑になると困るから				1				1	2	9.5%
b. 見て欲しい部分を特に集中的に見てもらえるか						1	1	1	3	14.3%
c. 準備が大変だから									0	0.0%
d. その他		3	1	3	1	1	4		13	61.9%
無回答				1		2	1		4	19.0%

	ICU	タウン プラザ	駅前 市政 窓口	駅前 図書 館	産業ブ ラザ	社会 教育 会館	本館 図書 館	合計	
								人数	全体比率
7 e!スクール三鷹モデルのシステムを利用することで、学校教育に興味を持ちましたか？ 当てはまる記号1つに をつけてください。									
a. とても興味を持った	2		1		2	2		7	33.3%
b. すこし興味を持った	1		1	1	1	2		6	28.6%
c. どちらともいえない			1			2		3	14.3%
d. あまり興味を持たなかった					1		1	2	9.5%
e. 全く興味を持たなかった			1					1	4.8%
無回答		1	1					2	9.5%
8 e!スクール三鷹モデルのシステムを利用することで、生涯教育に興味を持ちましたか？ 当てはまる記号1つに をつけてください。									
a. とても興味を持った	1		1		1	4		7	33.3%
b. すこし興味を持った			2		1			3	14.3%
c. どちらともいえない	2		1	1	1	2		7	33.3%
d. あまり興味を持たなかった					1		1	2	9.5%
e. 全く興味を持たなかった								0	0.0%
無回答		1						1	4.8%
9 e!スクール三鷹モデルのシステムを市施設で教育等にもっと活かすには、どうしたらよいと思いますか？									
a. 定期的に小学校との遠隔授業を行う	2		1	1	2	3		9	42.9%
b. 市民向けの講習会や講義を充実させ、もっと多くの市施設で見ることが出来るようにする	2		3		1	4		10	47.6%
c. 市民向けの講義などは、遠くの会場からも質問が出来るようにする	3		2		2	2		9	42.9%
d. 市民の自宅からも講義を見ることが出来るように			4	1	4	3	1	13	61.9%
e. 各施設でシステムを使用する予定を決め、日常的に運用する	2		2		2	2		8	38.1%
f. 広報などで、もっと市民にシステムの存在をアピールする	3		3	1	1	4	1	13	61.9%
g. ボランティアを募り技術部分の協力をお願いする			2	1		3		6	28.6%
h. 市職員向けにシステム研修を行う	1	1	1	1		2	1	7	33.3%
i. その他			1			2		3	14.3%
無回答								0	0.0%

5.2.5.3.TV 電話システムが、市の行政の窓口を設置されることによって、地域間の連携は促進されるか？

市の行政の窓口にかかれた、TV 電話 (VoIP) のシステムが、実際どのように機能したかについて、市職員に対してアンケートをおこなった(表 5.2.36 TV 電話システムによる窓口相談に関するアンケート)

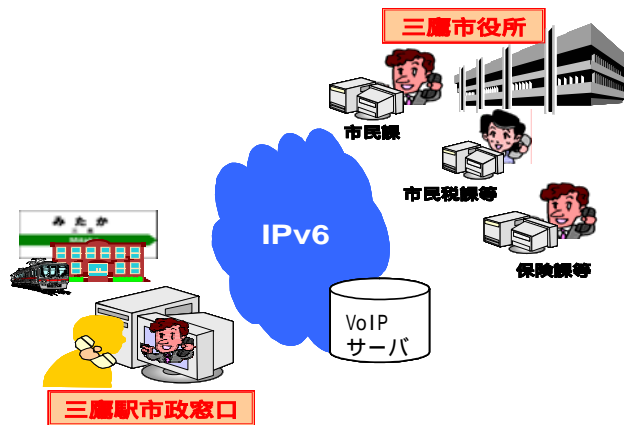


図 5.2.22 TV 電話システムによる窓口相談のイメージ

テレビ電話システムの利用状況は、「他の人が使用しているのを見た」のが 53.8%であり、市職員自らが「使用した」のは 30.8%にとどまり、その利用の頻度は高くない。使用した職員の意見では、操作上懸念されることとして、TV 電話のカメラが、相手側からの遠隔操作で動くということが挙げられた。すなわち「カメラの遠隔操作ができるのは便利だが、見せたくない場所も開いての操作で見えてしまうのが気になる」という意見が 61.5%であり、通信における制御の双方向性には、その利便性に、ある種の制限が必要かもしれないことが示唆される。この制限について、NTT コミュニケーションズから以下のコメントがあった。

NTT コミュニケーションズ補足

TV 電話にはカメラが動く角度やズームの範囲を制限して相手から見られる範囲を制限する機能があるが具体的な改善要望として聞いていなかった。

しかし、こうした改善点への要求は高くても、TV 電話システムへの期待は大きく、今後も TV 電話の端末を活用したいかどうかの問いに対して、「便利なので活用したい」が

15.4%、「改善点はあるが活用したい」が46.2%であり、活用に期待する意見は、合わせて61.6%である。が、他方「不満な点が多いので活用したくない」という回答も15.4%あり、改善点の技術的分析と、使用者の心理的抵抗感についての、詳細な分析が、TV電話システムのマン・マシンインターフェースの改良において必要であることを示しているといえよう。

TV電話のように、遠隔地に離れた個人と個人とを、映像と音声の情報によってつなぐシステムは、顔の表情や、身振り、あるいは、相手に見せたい資料や物の映像と共にコミュニケーションすることが可能であるから、実際に会って話をするという状況に似て、従来の音声電話よりも自然な状況に近いはずである。

しかし、その操作の利便性や、双方向の制御のシステムに問題があると、実際に会うことよりも面倒なことに思われたり、かえって緊張を強いる結果になりかねない。それゆえに、「会って話しをする」という状況を、遠隔地同士のコミュニケーションにおいても、どれだけ自然に再現できるかについて、さまざまな年代の市民や、さまざまな障害を抱えた市民を対象にした、行動的調査をもとに、改良を加える必要がある。

そうした改善がなされれば、地域間の個人と個人、市の行政の各窓口と、さまざまな施設を訪問した市民のひとりひとりとが、互いにやりとりし、連携することが可能になる。しかし、個人的な通信手段への満足度は、個人差が大きいものだけに、これに関しては、TV電話システムが必要不可欠な状況や場面とは何かについての、実践的な検討がさらに必要となる。ITの利活用による、市民間のコミュニケーションが円滑におこなわれるためには、まずは市民が「人と会って話したい」理由についての、社会学的な分析の上に、バリアフリーの操作性を備えた機器の設定をしなければならないであろう。

表 5.2.36 TV 電話システムによる窓口相談に関するアンケート

対象者：三鷹市役所 市民課・市民税課・保険課 職員
 対象日時：H16.2.27

		市民課	市民税課	保険課	無回答	合計	
回答人数		5人	2人	5人	1人	人数	全体比率
(あなたについて)							
1. 性別	男性	5	1	4	1	11	84.6%
	女性	0	0	0	0	0	0.0%
	無回答	0	1	1	0	2	15.4%
2. 年代	10代	0	0	0	0	0	0.0%
	20代	0	0	0	0	0	0.0%
	30代	0	0	0	0	0	0.0%
	40代	3	0	5	0	8	61.5%
	50代	2	2	0	1	5	38.5%
	60代以上	0	0	0	0	0	0.0%
	無回答	0	0	0	0	0	0.0%
3. 所属		5	2	5	1	13	100.0%
(駅前市政窓口の市民との対応について)							
4. テレビ電話システムを実際に使用しましたか？	a. 使用した	0	1	2	1	4	30.8%
	b. 他の人が使用しているのを見ていた	3	1	3	0	7	53.8%
	c. 使用していないし、見てもいない	2	0	0	0	2	15.4%
	無回答	0	0	0	0	0	0.0%
5. このテレビ電話システムはIPsecによるデータ暗号化を行っており、インターネット空間でのデータの盗聴を防いでいますが有効な機能だと思いますか？	a. とても有効だと思う	0	2	1	0	3	23.1%
	b. まあまあ有効だと思う	1	0	4	0	5	38.5%
	c. あまり有効ではないと思う	2	0	0	0	2	15.4%
	d. 全く有効ではないと思う	0	0	0	0	0	0.0%
	e. よくわからない	2	0	0	1	3	23.1%
	無回答	0	0	0	0	0	0.0%
6. 5の回答の理由を教えてください。当てはまるもの全てを選択してください。	a. プライバシーに関わる会話などを盗聴されたくないのが必要である	2	1	0	0	3	23.1%
	b. 操作は難しくなかったので、暗号化できるものはすべて暗号化しておいたほうが良い	1	0	3	1	5	38.5%
	c. これ以上操作が煩雑になるのであれば暗号化するのは避けて欲しい	0	0	2	0	2	15.4%
	d. IPsecに関する操作が全くないので暗号化されているかどうかよく分からない	0	1	0	0	1	7.7%
	e. 暗号化は必要ない	0	0	0	0	0	0.0%
	f. その他	1	0	0	0	1	7.7%
	無回答	0	0	0	0	0	0.0%
(TV電話システムについて)							
7. 端末をご利用になった感想をご記入ください。							
1) 端末の操作は簡単だった	とてもそう思う	0	1	0	0	1	7.7%
	まあまあそう思う	1	0	4	0	5	38.5%
	どちらともいえない	1	0	1	1	3	23.1%
	あまりそう思わない	0	0	0	0	0	0.0%
	まったくそう思わない	0	0	0	0	0	0.0%
	無回答	3	1	0	0	4	30.8%
2) TV電話の音声は聞き取りやすかった	とてもそう思う	0	1	1	0	2	15.4%
	まあまあそう思う	2	0	4	0	6	46.2%
	どちらともいえない	0	0	0	1	1	7.7%
	あまりそう思わない	0	0	0	0	0	0.0%
	まったくそう思わない	0	0	0	0	0	0.0%
	無回答	3	1	0	0	4	30.8%
3) TV電話の映像はきれいだった	とてもそう思う	0	1	0	0	1	7.7%
	まあまあそう思う	2	0	5	1	8	61.5%
	どちらともいえない	0	0	0	0	0	0.0%
	あまりそう思わない	0	0	0	0	0	0.0%
	まったくそう思わない	0	0	0	0	0	0.0%
	無回答	3	1	0	0	4	30.8%
8. パソコンの画面上からカメラの向きやズームを操作することが出来ましたが、実際にこの機能を使用しましたか？	a. 使った	0	1	5	0	6	46.2%
	b. 使わなかった	2	0	0	1	3	23.1%
9. 8. のカメラの遠隔操作が出来る機能便利だと思いますか？	無回答	3	1	0	0	4	30.8%
	a. とても便利だと思う	0	0	0	0	0	0.0%
	b. 便利だと思うが、見せたくない場所も相手の操作で見えてしまうのが気になる	2	1	5	0	8	61.5%
	c. 操作が難しく、思い通りの画面を見ることが出来ないのが不便	0	0	0	1	1	7.7%
	d. その他		0	0	0	0	0.0%
無回答	3	1	0	0	4	30.8%	
(今後について)							
10. 今後もこのような端末を活用したいと思いますか	a. 便利なので活用したい	0	2	0	0	2	15.4%
	b. 改善点はあるが活用したい	1	0	5	0	6	46.2%
	c. どちらでもない	0	0	0	0	0	0.0%
	d. 不満な点が多いので活用したくない	1	0	0	1	2	15.4%
	無回答	3	0	1	0	4	30.8%

5.2.5.4. 一般市民を対象にした、無線 LAN パソコン端末利用

市の図書館において、超高速無線 LAN 対応のパソコンを市民に貸し出し、「三鷹ポータル」映像コンテンツのストリーミング配信システムの試用を依頼した。そして、そうした体験をした市民の IT リテラシーについて調べるために、超高速無線 LAN パソコンの端末利用に関するアンケートを実施した。(表 5.2.37 無線 LAN パソコン端末利用に関するアンケート)

このパソコン端末を使用した市民の回答によれば、パソコンを使う目的は、「インターネット上のホームページを閲覧すること」が 58.9%であり、情報を得ることが主な目的となっていることが示唆される。超高速無線 LAN を用いた、インターネットの通信速度に関しては、「満足」と「まあまあ満足」を合わせて 78.3%であり、おおかたの市民の要求に叶っていることがわかる。

しかし、そうした操作性とは異なり、三鷹のポータルサイトや e!school 情報公開サイトなどを閲覧したときの感想を尋ねると、コンテンツの内容は、「満足」が 6.7%、「まあまあ満足」が 20.0%であり、コンテンツの評価は高くない。コンテンツの内容への興味も、「興味がわいた」の 15.6%をはるかに上回って、「興味がわかない」が 26.7%にいたり、通信という手段が先進的であっても「取得できる情報内容」に何らかの知的好奇心を誘発するような新しさや、魅力的な内容が準備されなければ、配信システムの利用の増加も望めないであろうことが、容易に予想できる。

表 5.2.37 無線 LAN パソコン端末利用に関するアンケート

対象者：貸し出しPC利用者
 対象日時：H15.12.14～H16.2.13

		本館図書館	駅前図書館	合計	
		40人	50人	人数	全体比率
(あなたについて)					
性別	男性	25	25	50	55.6%
	女性	13	25	38	42.2%
	無回答	2	0	2	2.2%
年代	10歳以下	0	6	6	6.7%
	10代	4	6	10	11.1%
	20代	12	13	25	27.8%
	30代	12	13	25	27.8%
	40代	10	6	16	17.8%
	50代	2	3	5	5.6%
	60代	0	1	1	1.1%
	70代	0	2	2	2.2%
	80代	0	0	0	0.0%
	90代	0	0	0	0.0%
自宅でのパソコン所有	自分専用端末がある	15	19	34	37.8%
	家族と共用の端末がある	12	21	33	36.7%
	端末はない	13	10	23	25.6%
パソコンの使用頻度	ほぼ毎日	19	29	48	53.3%
	週に2～3回	6	10	16	17.8%
	たまに使う程度	8	9	17	18.9%
	ほとんど使っていない	6	2	8	8.9%
	無回答	1	0	1	1.1%
インターネット技術での1つである IPv6をご存知ですか？	内容を理解している	3	6	9	10.0%
	言葉は聞いたことがある	12	12	24	26.7%
	知らない	25	32	57	63.3%
(貸し出しのノートパソコンを使用したことについて)					
パソコンをどのような用途でご使用 なられましたか？ <small>注)</small>	ホームページ閲覧	38	15	53	58.9%
	動画閲覧	3	35	38	42.2%
	その他	1	6	7	7.8%
	無回答	0	6	6	6.7%
パソコンを使用してみてどうでしたか？					
A. インターネットの通信速度	満足	7	14	21	23.3%
	まあまあ満足	22	23	45	50.0%
	どちらともいえない	5	6	11	12.2%
	少し不満	4	2	6	6.7%
	不満	2	3	5	5.6%
	無回答	0	2	2	2.2%
B. キーボード・マウスの操作性	満足	3	3	6	6.7%
	まあまあ満足	9	13	22	24.4%
	どちらともいえない	12	13	25	27.8%
	少し不満	13	15	28	31.1%
	不満	3	6	9	10.0%
	無回答	0	0	0	0.0%
C. 持ち運びのしやすさ	満足	8	21	29	32.2%
	まあまあ満足	12	17	29	32.2%
	どちらともいえない	18	9	27	30.0%
	少し不満	1	0	1	1.1%
	不満	0	1	1	1.1%
	無回答	1	2	3	3.3%
D. 動作の静かさ	満足	7	22	29	32.2%
	まあまあ満足	20	23	43	47.8%
	どちらともいえない	13	4	17	18.9%
	少し不満	0	1	1	1.1%
	不満	0	0	0	0.0%
	無回答	0	0	0	0.0%

		本館図書館	駅前図書館	合計	
				人数	全体比率
E. 利用可能なソフトウェア	満足	2	6	8	8.9%
	まあまあ満足	8	7	15	16.7%
	どちらともいえない	18	28	46	51.1%
	少し不満	9	5	14	15.6%
	不満	0	0	0	0.0%
	無回答	3	4	7	7.8%
F. バッテリー使用時間	満足	2	6	8	8.9%
	まあまあ満足	7	9	16	17.8%
	どちらともいえない	26	28	54	60.0%
	少し不満	0	0	0	0.0%
	不満	0	0	0	0.0%
	無回答	5	7	12	13.3%
(e!スクール情報公開サイト/三鷹ポータルについて)					
「e!School情報公開サイト」や「三鷹ポータル」のページをご覧頂いての感想					
A. 操作のわかりやすさ	満足	2	5	7	7.8%
	まあまあ満足	14	18	32	35.6%
	どちらともいえない	14	11	25	27.8%
	少し不満	6	5	11	12.2%
	不満	1	0	1	1.1%
	無回答	3	11	14	15.6%
B. 動画のきれいさ	満足	3	13	16	17.8%
	まあまあ満足	16	21	37	41.1%
	どちらともいえない	14	5	19	21.1%
	少し不満	4	1	5	5.6%
	不満	0	0	0	0.0%
	無回答	3	10	13	14.4%
C. 動画のスムーズさ	満足	3	11	14	15.6%
	まあまあ満足	13	18	31	34.4%
	どちらともいえない	13	9	22	24.4%
	少し不満	7	1	8	8.9%
	不満	1	1	2	2.2%
	無回答	3	10	13	14.4%
D. 音声のきれいさ	満足	2	6	8	8.9%
	まあまあ満足	16	15	31	34.4%
	どちらともいえない	14	16	30	33.3%
	少し不満	4	0	4	4.4%
	不満	1	0	1	1.1%
	無回答	3	13	16	17.8%
E. コンテンツの内容	満足	1	5	6	6.7%
	まあまあ満足	8	10	18	20.0%
	どちらともいえない	19	18	37	41.1%
	少し不満	7	4	11	12.2%
	不満	1	0	1	1.1%
	無回答	4	13	17	18.9%
F. コンテンツの内容について	興味がわいた	2	12	14	15.6%
	少し興味がわいた	17	21	38	42.2%
	興味がわかない	19	5	24	26.7%
	無回答	2	12	14	15.6%
	とでも見たい	0	10	10	11.1%
G. 同じようなコンテンツをもっと見てみたい	少し見たい	18	24	42	46.7%
	あまり見たくない	11	4	15	16.7%
	見たくない	8	1	9	10.0%
	無回答	3	11	14	15.6%
	とでも見たい	1	9	10	11.1%
	少し見たい	17	24	41	45.6%
H. ご自宅でもこのようなコンテンツを見てみたい	あまり見たくない	12	3	15	16.7%
	見たくない	8	3	11	12.2%
	無回答	2	11	13	14.4%
	したい	1	7	8	8.9%
	限られた人だけ公開できるならしたい	7	14	21	23.3%
I. ご自宅でも映像コンテンツを公開したい	したくない	29	18	47	52.2%
	無回答	3	11	14	15.6%

5.2.5.5. IT の利活用によって、地域と地域の連携は可能になるが、何の情報を交換するか の分析とコンテンツ制作のマネージメントが欠かせない

地域の公共施設や生涯学習機関が提供する、生涯学習の情報や行政の情報は、IT の利活用によって、施設の容量や地理的制約の限界を超えて、映像配信システムなどで、遠くの施設にでも送り届けることが可能である。市民は、映像と音声によって、離れた施設でおこなわれる講座やイベントなどの情報を、ごく身近な施設にいながらにして享受できることを肯定的に評価している。

しかし、市民が求めるのは、「離れたところの出来事を見る」だけではない。その出来事の意味内容(コンテンツ)や、出来事(ハプニング)が変遷してゆく過程(ニュース性)にも関心を抱いている。しかし、そうした情報は、今回の映像配信による中継では、十分に提供されなかったがために、そうした「意味情報の不足」が、市民にとって、改善すべき問題点と受け止められたようである。

とりわけ、地域が連携して情報を共有しようとする場合、互いに参照するに値する情報を持ち、発信できるという前提が満たされなければならない。こうした、「見たい情報」と「見せたい情報」というものには、知的意味においても、また、娯楽の意味においても、「内容(コンテンツ)の面白さ」がなければならない。地域と地域が、等価交換に値する情報ソースの構築と維持を、どれだけ実現できるかが、IT の利活用によって地域が連携するかどうかの決め手となる。

地域の市民同士、または、行政側と市民との連携は、TV 電話システムの援用によって、異なる地域に在住していても円滑に機能する可能性がある。しかし、これも、映像の配信システムにみられた問題点同様、人に会うのに準じた機能と魅力と、「意味」を、TV 電話システムが持ちえているかという点に、今後の普及の鍵が潜んでいる。現状の装置では、TV 電話システムのカメラが、相手側から操作可能なために、自分と周辺への相手の視線が予測できず、かえって不安感を招く構造になっている。こうした、使用者の心理を慮った、電話スタイルの洗練が必要であろう。

超高速無線 LAN のネットワークが、三鷹市全体に張り巡らされれば、すべての市民が超高速無線 LAN 対応のパソコンを市内で用いて、地域情報の取得が可能になるはずであるが、やはり、この場合も、生涯学習の情報サイトや、近隣地域の情報サイトの内容の魅力とニュースに満ちた新しさが、求められる。

地域のポータルサイトを閲覧した市民の声は厳しい。「興味がわからない」「面白くない」という評価は、単に娯乐的なおかしみを求めた評価ではなく、情報の新しさや、好奇心をそそる発見を含んでいるかどうかの、認識に訴える面白さを要求している場合がある。

一般にインターネットの世界では、自分の趣味や好奇心にまかせて、より面白いほうへ、新しい情報へと、波に乗るように心理的に移動しながら、情報の海を探検することができる。しかし、地域のサイトにとっては、情報は無尽蔵ではなく、すべての人の

興味を満たすだけの多面性はもちえない。しかし、それにもかかわらず、地域住民の連帯の核になるような情報の編集や集積を、通信手段の改善と同時に進めなければ、大容量通信によって情報を交換する動機が、市民の間にわきおこらないであろう。

博物館や美術館において、アートマネジメントの計画と技術が重要であるように、こうした、地域の総合的な通信と交流においても、そのコンテンツ制作と編集のマネジメントの重要性が、e!school 三鷹モデルの現実化の過程で、市民の側から指摘されたのだと、市民の声を真摯に受け止めねばならない。

「遠くの施設でおこなわれる興味深いイベントを、すぐ間近で見ているように視聴」したり、「離れた場所の人同士が、あたかも会っているかのように、気軽に TV 電話システムを通じてやりとり」したり、「超高速無線 LAN によってネットワークに接続できるパソコンで、地域の情報を自由に取り出して、他の地域や生涯学習機関の情報を入手」したり...等々の行為が、操作の苦勞なく、円滑におこなうことができたなら、地域と地域の施設同士、施設と市民、市民と市民同士は、より親しく連携することができよう。

いずれのシステムの場合も、そのシステムを通じて得られる情報が、市民の要求に合っているか、あるいは期待以上のものであれば申し分ない。しかし、往々にして、その情報の内容は、市民にとって「わかりにくいもの」であったり、「興味をひかないもの」であったりしがちである。これは、e!school 三鷹モデルの事業が、未だ通信の試験段階にあって、その通信の内容の吟味にまで、プロジェクトの労力を傾注しがたい状況にあるがゆえに、生じてくる問題なのかもしれない。(これは、e!school 三鷹モデルの事業が、実証実験モデルであり、市民サービスへの導入初期段階にあって、情報の提供側、すなわち三鷹市側もしくは自治体側において、提供する通信の内容を検討し、十分な情報コンテンツを供給する体制が整っていない状況にあるがゆえに、生じてくる問題なのかもしれない。)

しかし、市民間のコミュニケーションの中で交換される情報の意味を吟味した上で、その伝達方法であるシステムを見直すことは、重要である。たとえば、VoIP による TV 電話システムが、ほんとうに有効に機能するためには、こうしたシステムの汎用を願い、こうしたシステムの利便性を求めている市民は、いかなる年代の、いかなる特性をもった市民であるのかを、十分に検討し、そうした特殊な要求にこたえるためのバリアフリー化を進めねばなるまい。そうした視点からの取り組みが、一般市民にとっても使いやすい、操作性や利便性を生み出し、TV 電話システムへの親近感を向上させるのであろう。

コンテンツの充実と、特殊な要求へのきめ細かな対応。こうした条件が徐々に満たされるような事業計画が、継続してなされてこそ、地域と地域の連携は、IT の利活用によって、より豊かに強固に発展するはずである。情報の通信手段への研究と同様に、通信される情報内容の制作や編集に携わる組織の創造が、求められるのである