

# ◎大都市と高度情報化

## ①情報化と市民生活の変化

■中村広幸

### 1 情報化によって生活は変わったのか

①情報技術・通信技術の発達と成果  
情報化とはどのようなことなのか。

われわれの周囲における情報技術や通信技術の進歩にはめざましいものがある。日々新しい機器が開発され、利用できるようになっていく。昨日できなかったことが今日できるようになる。情報技術・通信技術の発達とその成果そのものは、素直に評価している。最も顕著な例は、電話である。国内はもとより、世界中ほとんどの国・地域と即時つながる電話は、距離の壁を最も手軽に超えさせてくれる。いまや電話なしの生活など想像し難いものになっている。

また、たとえば、みどりの窓口。首都圏な

らばほとんどのJRの駅で、全国を走りたいへんな数の列車について、指定席の向こう一か月の状況が瞬時にわかり、予約することができる。二十年前に比べると大変な進歩だ。航空予約システムもしかり。ここ数年のグローバルなネットワーク化により、世界中の主だった航空会社のほとんどの便について、航空会社や旅行代理店、さらには家庭のパソコンから、予約が瞬時にできる。

日本全国の都市銀行や地方銀行の店舗では、相互にキャッシュカードが利用できる。最近では日曜日に急なお金が必要になっても、引き出すことができる。もともと、CD機やATMについては、利便性や障害者への配慮などの点において、日本はまだまだなお後進国であるが・・・。

行政サービスの向上や都市の安全性の向上

といった点でも情報技術・通信技術は一役買っている。役所のどこの出張所でも住民票や印鑑証明を取ることができる。エレベーターの故障や事故で中に閉じ込められても、非常通報装置で警備会社に連絡が行き、せいぜい数時間の辛抱で出ることができる。遠く離れた河川の増水を常時観測していることによって、危険水位に達する前に避難することができる。病院に向かう救急車の中から、心電図などのデータを医師に無線で送り指示を受けることで、病院に到着する前であっても適切な処置を行うことができる。

このようなことが可能となった背景には、コンピュータと通信ネットワークの発達があることは言うまでもない。われわれはほとんど無意識のうちに、こうした技術の恩恵を受けている・・・こう書くと、(情報)技術

- ①情報化と市民生活の変化
- ②ネットワーク化による新たなコミュニケーションの形成
- ③高度情報化と自治体

- 1 情報化によって生活は変わったのか
- 2 情報化によって地域は変わったのか
- 3 何をすべきか行政とのかかわりで

礼賛ではないのか、と批判する向きがあるかもしれない。しかし、道具はしよせん道具である。車は人を傷つける道具にもなるし、便利な移動手段にもなる。運転するしないにかかわらず、現代社会で自動車の恩恵を受けない人間はいない。技術は平和利用もできれば、戦争のために利用することもできる。技術そのものは、社会の正面、負の面それぞれを助長する。要は、使い方である。技術万能・技術決定論的なバラ色の情報化の議論は間違っているが、一方で、情報技術・通信技術そのものを一方的に否定したり、こうした情報技術・通信技術を享受した生活を営んでいる、という現実を否定することもまた歪んだものの方である。

## ② 生活の随所に見られる「現象」

情報化を理解するにあたってより重要なことは、われわれの生活行動や経済活動、仕事の内容や経済構造、社会構造にいたる広い範囲で様々な変化が起きている、ということである。

たとえば、本を読むということ。学者ならずとも、主体的に何かを調べたり、読む本がより専門的になったりしている。図書館の利用のされ方を見るといっそう顕著である。本を読むということは最も身近な「情報行動（活動）」であり、そうした行動（活動）の内容がより高度になってきているのである。

会社での仕事もずいぶん変わってきている。出勤するやいなや、送られてきたファクシミリを見ながら電話をとり、次から次へと午前中は電話、午後は会議、合間には書類に

目とおし、明日の会議のために書類をまとめる。これらはいずれも情報にかかわる仕事であり、こうした仕事そのものとうつした仕事を司る人（知識労働者とか情報労働者と呼ばれている人）が、企業の中核管理部門を中心に増加している。何より、会議が増え、会議室の慢性的な不足は多くの人が経験していることだろう。また、このような人々は、テレビ、新聞、本、雑誌などから積極的に情報を入手したり、パソコン通信やデータベースなどを利用していてもあるだろう。

「出張が増えた」ということもよく耳にする。新幹線、高速道路、空港の整備によって、人の移動が増加した。郵便、宅配便など、物の移動も増加している。一時、「情報化が進むと人の移動や物の移動が減るから、高速道路も新幹線も要らなくなる」といった議論があつたが、人間の行動の本質がわかつていない技術屋とその担ぎ屋が陥った過ちだろう。

また、街の中や役所で見かける各種の表示や印刷物に、中国語、ハンガル、ポルトガル語などによるものが加えられていることも珍しくなくなつた。音訳や点訳のボランティア活動を行っているグループの話も聞くこともある。趣味・関心・興味を同じくする人々が集まって活動し、その成果を情報誌として発行した、という話を聞くこともある。ポータブルなカセットプレーヤーやCDプレーヤーで音楽や語学教材を聴きながら街に出ている人の姿はもう珍しい光景ではなくなつた。

これらはすべて「情報化」と呼ぶことができるものである。情報化は決してコンピューターや通信機器などの技術とその利用という

ことではなく、情報にかかわる行動（活動）が増加することであり、社会全般にわたる変化であり、いまや身近に見られる「現象」である。

また、情報化は、特に行政の場面でしばしば語られる、多様化、国際化、さらには、高齢化（長寿化）といった他の社会的な変化と相まっつている。情報化が「因」で社会や生活の変化が「果」であるという単純な図式や、まして、情報技術・通信技術が「因」で社会や生活の変化が「果」であるという単純な図式を描くことはできないのである。

もちろん、情報化の一つの要素として技術的要素があることは言うまでもない。先に述べたように、社会的な利便性の向上や安全性の向上に果たした情報技術・通信技術の役割には大きなものがある。これに比べて、しばしば引き合いに出されるワープロ・パソコン・ファクシミリの普及は、これらの機器に投資することは個人にとって大きなことであり、かつこれらは個人の情報活動を広げる効果的な道具ではあるが、社会全体で見れば、文房具が高度化した程度のことであるとも言えよう。

## ③ 広がる「情報活動」

首都圏のある大都市で筆者も加わり一九九二年に行つた、市民の情報活動に関する調査では、日常の情報入手のためにまず行うこととして、自分が持っている本や雑誌で調べたり、書店や図書館・公民館などの本・雑誌から探したりすることが最も多くあげられている。また、人に何か意見や疑問などを伝えた

い、発表したい時にまず行動することとして、近隣・地域の人と会合・集まりを開く、仲間や友人と会合・集まりを開くといった答えが多く、日常的に自分(自分たち)の活動などを人に伝えたり、会議・会合を持つ市民が多くなる傾向が明らかになっている。そうした情報活動の場になっているのは、公民館やコミュニティセンター、ホテルなどの会議室(ファミリー) レストランなどである。

このような行動やニーズを反映して、図書館の本、とりわけ専門的な本を充実させて欲しいといった要望、公民館、コミュニティセンター、集会場の施設面や運用面の充実を求める声、身近なところに適当な場がないとする不満などが同調査に対して多く寄せられており、情報活動の場のハード面とソフト面の充実が重要になってきていることが示されている。

一方、情報機器の普及により、ワープロ(パソコン)を用いて文書を作成したり、ビデオカメラを利用し、映像を記録することが一般的になりつつある。情報化の進展とともに、こうした「情報を創造する」活動がこれまで以上に生活の中で身近なものとなってきている。さらに、現在では、このような個人による情報創造から、他者との共同作業による情報創造や、他者に伝える、あるいは、他者と共有してゆく情報活動の段階に移りつつあると言えよう。

## 2 情報化によって地域は変わったのか

### ① 歴史は繰り返す

「横浜市内のマンションの六階に住む丸智さん一家の一日は、父親の目出也さんが居間にある『オールマイティー』のキーを押して始まる。電子ペンで読みたい記事の見出しをさす。あつという間に写真や記事が画面に出る。第二次団塊世代の目出也さんは四十歳。機械メーカーの技術者である。今日は在宅勤務の日。書類や企画案は家で作くり、パソコン通信で会社に送り込む。出勤するのは週二日だけ。今日は午後二時からテレビ会議がある。高校生の姉、桃子さんも自分の部屋でオールマイティーに向かってる。きのうの晩、八十チャンネルもある有線テレビ(CATV)の一局で『懐かしのアニメ特集』を放送していた。桃子さんは、市立『電子図書館』に回線をつなぐ。参考文献を片っ端から集め、必要なデータを写している。富山市から数十キロ離れた山村が目出也さんの故郷。八十近い母親の梅子さんが一人で暮らしている。梅子さんは、半年前に富山市内の大学病院で胃の手術を受けた。術後の経過をチェックするため、体温や血圧、脈などのデータを、毎日病院に送る。週に一度は、オールマイティーで担当医の問診を受けている。」

これは、一九九四年九月十日の朝日新聞「ウイークエンド経済」欄に掲載された「マルチメディアの夢と現実」から抜粋したものだ。一見して、どこかで読んだような内容に気づくだろう。八十年代前半に起きたニューメディアブーム当時、新聞で紹介されたり、郵政省の研究会などから出されたニューメディア社会のイメージそのものだ。この記事の筆

者である藤谷健も「マルチメディアという言葉があふれています。『未来のメディア』ともはやされ、『産業や社会が生まれ変わる』とも言われています。でも、具体像となると、ほとんどつかめないのも現実です。十年ほど前のニューメディアブームのてん末が頭をかすめます」と述べているように、いまのマルチメディアブームは、かつてのニューメディアブームの再来を思わせる。

両者に共通しているのは、情報技術・通信技術が初めにありき、という考え方だ。また、オンラインデータベースなど、オンライン系(ネットワーク系)メディアがクローズアップされている点も共通している。

経済企画庁の「マルチメディア化の進展と国民生活に関する懇談会」でも、同様のイメージを本年七月に明らかにしている。同懇談会の報告では、パソコン通信、インターネット、マルチメディアを用いた事業は今後さらに拡大し、国民生活、企業、政治など、広い分野で変化をもたらす、「第三次産業革命」の時代に入ったとし、マルチメディア化が進めば、企業の経営者と社員が直接、情報のやり取りができるようになり、中間管理職がいらなくなる一方、在宅勤務が増え、市民として地域の活動にかかわる機会が増加する、と情報化社会のイメージを描いている。また、生産者と消費者を直接結び付け、自宅にいながらにして商品の購入ができたり、医療サービスの地域間格差がなくなる、としている。報告では、使いやすいソフトの開発、教育の普及の必要、規制緩和などを求め、プライバシー保護への留意も述べているが、ここで描かれて

注①

情報機器の世帯普及率	
ワープロ	39.4%
パソコン	15.6%
ファクシミリ	10.0%
ビデオデッキ	73.7%
ビデオカメラ	31.3%

(1995年3月現在、経済企画庁調べ)

注②  
朝日新聞夕刊  
一九九四年九月十日、五頁

いる基本的なイメージと、ニューメディアブームの頃に描かれていたものとの大きな違いは、余り見いだせない。『歴史は繰り返す』ということか。

## ② ニューメディアで変わる地域・・・？

ニューメディアは地域を変える、といったフレーズは八十年代初頭、頻繁に目にした。アメリカのCATVの事例をもとに、多チャネル化することにより情報選択の幅が広がること、パブリックアクセスのような市民参加の機会が増えること、地域内のコミュニティの増加により新たなコミュニティが形成されること、などが夢をもって描かれている。パソコン通信（ビデオテクス）についても、今までには出会うことがなかった人が出会えるようになり、新たなコミュニティを形成するメディアとなる、地域データベースにより地域情報をきめ細かく伝えることで、市民の活動や地域意識が高まる、などと描かれた。また、自宅にいながらに買い物や銀行との取り引きができた、在宅医療、在宅教育、在宅勤務ができるようになる、と描かれた。

この十年でパソコン通信が普及を見せたのは確かである。が、そのことにより組織の形態が描かれたようなフラットなものに変わったかという疑問が残る。在宅勤務についても、大企業や官庁では情報技術・通信技術以外の要素が大きく働き、実現していない。

通信販売については、本など、一部の商品で一定の利用が見られるが、喧伝されたほどの普及を見せてはいない。買い物は目的のもの

のをただ買えばそれですむ、というものはない。デパートや商店街で味わえる雰囲気、買わないまでも手にするモノとの出会い、そういった部分を楽しんでいるのである。また、好きな時に注文ができることがメリットであったにしても、送られてくる商品を都合のよい時間に受け取ることができなければ利用することは困難である。

パソコン通信を介した新たな市民の関係も一部では形成されてきたと考えられる。しかし、ニューメディアなイメージされたような「実社会と密接に関係をもち、社会的な活動にまで発展するコミュニティ」とは異なるものであろう。むしろ、たとえば、女性フォーラムに参加した人々がその後の通信手段としてパソコン通信を用いる、といった使い方をした場合の方が、はるかに実効的に利用されている。

また、いわゆる地域情報データベースについては、筆者には幻想としか映らない。横浜市民の行動圏域を見ればそのことは明らかだろう。多くの市民が東京に通勤・通学している。週末もたとえば、渋谷のコンサートに出かける、あるいは、湘南や三浦に行く。いわゆる地域情報を地域に限定して収集し、提供したとしても、生活行動圏との一致が見られなければ利用価値がないのである。一方で、市民の情報活動の活発化にともなって、本やパソコン通信のデータベース、CD-ROMなどを駆使している市民もしばしば見かけるようになってきた。CD-ROMソフトやパソコン通信の動向を見る限り、一般的な意味でのデータベースの利用は、確実に増加して

いると言える。

地域の生活、社会構造などを変えるのは、ニューメディアや情報技術・通信技術そのものではなく、地域に生活する人々であり、その人々の意志である。メディアや技術は道具に過ぎない。

## ③ 「地域」情報化の課題

ニューメディアブームに続いて、郵政省や通産省がテレトピア構想やニューメディア・コミュニティ構想などの地域情報化構想を発表してから十年以上が過ぎた。

横浜市はそれぞれ第一期の指定を受けている。ニューメディアコミュニティ構想については、横浜・神奈川総合情報センターが設立されている。いたずらに電子的なデータベースの提供云々に走らず、経済系のシンクタンクとして機能している。シンクタンクの活動そのものが重要な情報提供機能を果たしている点において評価できると筆者は考える。

横浜クラスの都市になると、全体の財政規模に対して情報化による投資規模が小さく、両構想が掲げているような、情報技術・通信技術による地域活性化、といった効果はほとんど見られない。

地域情報化構想が発表されてから後、全国各地で多くの取り組みがなされてきた。しかし、成功している例はあるものの、多くの情報関連事業が事業展開にあたって困難に直面している。こうした問題は以下のような課題に集約できると考えられる。

⑦ 地域経営戦略、地域政策の中での位置付けの欠如

地域における情報化への取り組みは、本来、地域経営戦略や地域政策の中で位置付けられて展開されるべきものである。しかし、多くの地域においては、情報化への取り組みがなぜ必要であり、それが地域にとってどのような意義を持つのか、地域づくりの目的達成のためにどのような情報化戦略が必要なのかといった議論が尽くされることなく、いたずらにニューメディアの導入などが進められた。

その結果、単なる個別プランの提示に終ったり、手段であるはずの情報システムの導入やメディアの導入そのものが目的化されてしまふこととなった。

#### ④産業経済面の重視—生活者の視点の欠如

初期においては、たとえばテレトピア構想に見られるように、産業経済的な面とともに社会的な面も情報化推進の目的に含まれていた。しかし、情報通信システムの構築だけでは地域振興に寄与する可能性が低く、事業採算性も低い。また、産業経済面の取り組みの方がわかりやすい、といったことから、情報産業の誘致、あるいは、産業の活性化といった面が重視されるようになった。そのため、市民生活に重点をおいたものは見逃されがちになっていた。

#### ⑤情報化施策展開における市民参加の欠如

情報化施策を展開するに際しては、通信事業者、メーカー、行政が主導的にこれを行い、その過程において、地域住民が主体的に参加する仕組みがほとんどなかった。

情報が地域における生活に大きな影響を与える情報化社会では、地域の情報環境につい

て地域住民自身が生活との関わりを含めて主体的にあるべき姿を考えていくが必要であるが、多くの地方自治体では市民参加というプロセスは懇話会や委員会といった形で形式的に行われているのが現状であり、情報化事業に関してもそれは同様である。

#### ⑥情報圏の拡大との不一致

地方自治体の情報化事業の中には、行政区域内の情報提供といった点において大きな成果をおさめてきたものはある。しかし、地域住民や企業の活動は単一行政区域、あるいは、便宜上定めた広域行政ブロックの中だけで行われているのではなく、道路網や高速鉄道網の整備が進むことにより、行動圏が広がり、行政区域を越えた行動が活発になってきている。その結果、行政区域や広域行政ブロック内の情報だけでなく、広く行動圏に合わせた情報ニーズが発生しているが、それに十分応えることができなかつたシステムも少なくない。

#### ⑦施策の関連性や整合性への配慮の不足

各地における情報化への取り組みは、電算システムの担当課、企画関連の担当課、経済関連の担当課などによる単独の施策として展開されることが多く見られた。この点については二つの大きな課題が指摘できる。第一に、民間企業でも同様なことが起きているのであるが、現場の業務や情報ニーズを十分理解していない電算システムの担当課が中心となり情報システムを構築してしまった結果、現場であまり積極的に利用されないものとなつてしまった例が少なくないことである。第二に、情報ニーズにより近い現場それぞれに情報化

に取り組むことは望ましいことであるが、一方で、部門を跨った情報ニーズや相互接続の必要などが多々発生してきた場合に、システムの整合性をとったり、相互の調整が必要になるにもかかわらず、現在の地方自治体の組織機能ではそうした整合性や調整を十分とれない点が多いことである。

以上あげてきたような様々な不整合や欠落は、結局のところ、以下の二つの要因によって引き起こされたと思われる。その第一は、行政職員の情報化に対する認識の不足や情報化に取り組む人材の不足である。これまで、情報化の技術的側面が強調され過ぎたため、情報化人材の人選にあたって「情報技術に関する知識や経験」を重視する傾向があった。第二には、情報技術の急激な進展に法制度が追い付けなかつたことがあげられる。

### 3 何をすべきか—行政とのかかわりで—

これまでに、情報化は他の社会的な変化と相まって起きている変化であり、生活のあらゆる面で見られる社会現象であること、市民の情報活動が広がりを見せていること、地域や生活を変えるのは技術ではなく、それを利用する人間とその意志であること、などを述べた。

最後に、横浜市クラスの都市で今後どのように情報化に向かい合っていくのかについて述べてみたい。

先日、「JR東日本<sup>註③</sup>は、乗車券だけでなく回数券や特急券も買える新型の画面タッチ式

注③

朝日新聞夕刊

一九九五年七月一日十九頁

券売機の導入計画を発表した。これに対して二つの視覚障害者団体が計画の見直しを申し入れ、JR東日本は導入計画自体を練り直すことにした」との報道がなされた。視覚障害者にとって、タッチパネル方式の機器は使いにくい。銀行のATMでこの問題が指摘されてからかなりの年月がたったにもかかわらず、公共の場で導入される機器にこうした配慮が欠けているものが相変わらず少なくない。機器の開発と導入にあたって、視覚障害者にはどのように使ってもらおうか、という想像力が欠けている。さらに、こうした機器の開発過程において、計画の初期の段階から障害者を含む多くの利用者の意見を積極的に聞くようすべきである。

アメリカでは、一九九〇年に制定された米障害者法のガイドラインにより、空港などの公共の場に複数台数の公衆電話を設置する場合は、写真のような聴覚障害者用の通信機器（TDD・テレフォン・デバイス・フォー・デフ）を設置することを義務づけ、情報化の進展により、新たな格差が生じないような配慮を行っている。

神奈川県が一九九一年に発表した「かながわ情報プラン」では、「情報基本権」と「情報福祉」というコンセプトが提示されている。「情報基本権」は、知る権利、知らせる権利、コントロールする権利からなるとされている。「必要な時に必要な情報を取得できるとともに、不必要な情報は受信を拒否できること」、「自己の持つ情報を発信する場と機会を持ち得るとともに、自己の情報を知らせないことが認められること」、「自己の情報が尊重・保

護されるとともに、自らコントロールできること」という定義は、情報と市民とのかかわりに関する今日的な問題提起である。特に、知らせる権利については、情報技術の進展の中で情報を広く発することが可能となってきた一般の市民に対して、「言論の自由」を今日的に保障するものとも考えられる。また、自己の情報を主体的にコントロールする、という考え方は、個人情報保護といった受動的な姿勢ではなく、能動的に情報と関わっていくとする同プランの考え方は、市民型の社会における情報との接し方に対する問題提起となっている。「情報福祉」は、経済的、地域的、年齢的、身体的な障害により、情報化の恩恵を享受できない人々が生まれることを防ごうとする考え方である。この「情報福祉」を具体化するために、同プランでは、「情報化の進展に伴う課題への対応」という地域情報化の推進方向の中で、「情報化が与えるインパクトの予測と総合的な対応を可能とする体制の整備」を施策として述べ、「市民の視点」から見た情報環境評価のあり方の検討をうたっている。

同プランで提示されたコンセプトは、一九九一年時点においては、いささか理念的とも考えられた。しかし、情報技術が先行する情報化に対して批判的な議論もようやく出てきている。新たな格差が発生する可能性に対してあまりにも鈍感な対応が繰り返されているなか、こうしたコンセプトを市民の側に立って実現するために、神奈川県下の都市であり、日本最大の基礎自治体である横浜市が、率先して具体的な歩みを踏み出すことを筆者とし

ては提案したい。

より具体的には、寄藤<sup>トモ</sup>昂も指摘しているような、システムの社会的な適性を事前に評価する公的な制度の早期実現である。横浜市では、消費者運動などの活動や市民の様々な活動が積極的に行われている。多くの専門家も住んでいる。こうした市民の「常識」を情報化に反映させていくことはそう難しいことではない。マルチメディアの導入やインターネットなど、情報技術の導入に急ぐよりも、このような社会的な部分での情報化への取り組みが、長い目で見て必要だ。

△情報環境研究所長▽

ロスアンゼルス空港ロビーに設置されたTDD（聴覚障害者用の電話機）



注④  
寄藤昂（一九九二）「情報福祉論」  
「情報基本権と情報福祉」（一九九二年、神奈川県）