

自治体ウェブサイトは大学生に何を提供しうるか

—「学生のまちづくり」に資する自治体ウェブサイトのあり方に関する基礎調査—

What can local governmental website provide to college students?

Basic study on the concept of local governmental website for community development including students

石川県立大学生物資源環境学部 環境科学科 山下 良平
東京理科大学理工学部 経営工学科 新井 健

Abstract

To communicate some information published on the website of local government effectively is key issue in the area many college students live. Though a rate of access by them was very low now, it might become higher by published some desired information to the age of college students.

Keywords: website of local government; college student; desired information

1. 研究背景と課題

自治体が地域内外に情報発信する手段は、広報誌、公式ウェブサイト、Facebook や Twitter 等の Social Network Service (SNS) 等があり、近年多様な情報の受け手のニーズに合わせて拡張している。インターネット通信が既にインフラとして定着して以降、広報誌も電子化されて公式ウェブサイトで公開される流れとなっており(注1)、オンライン上の情報を活用する住民の実質的な割合は増加傾向にあるとみられる。自治体が独自に SNS を運用している地域も増加しているが、未だ普及過程であるということも鑑み、本稿では自治体ウェブサイトにも焦点をあてる。

日本各地に存在する、いわゆる「学生のまち」といわれるような自治体では、住民に占める大学生の割合が相対的に高い。つまり、行政と住民の意思疎通や情報周知、生活安全確保を考える際に、多くの大学生の年齢層の動向は無視できない。しかしながら、本研究における調査結果の一部を先んじて論じるならば、大学生世代は自治体ウェブサイトを開覧する習慣がほとんど無い。IT リテラシーが高く、インターネットを通して情報収集を行う傾向が強い世代であるにも関わらず、全く閲覧したことが無いという大学生が大半を占

める。この理由を、自治体ウェブサイトにおける事務的機能とコンテンツの質の側面から考察してみたい。

まず事務的機能に着目すると、我が国においても自治体業務の効率化を目的として、ウェブサイトを経由した電子政府の機構構築が進められている。電子政府とは、1990年代以降に世界的な潮流となっている行政システムのイノベーションであり、コンピュータシステムやインターネットを利用して、行政手続き上の処理を電子化した行政機構である(国土交通省, 2012)。諸外国では電子政府の普及が進み、行政の効率化、国民の利便性向上に繋がっている。日本においても、2000年に内閣に設置された情報通信技術戦略本部を基点として電子政府が推進された。しかしながら、本田が他国との比較から言及しているように(本田, 2012)、我が国の電子政府の成熟度は低く、現時点でも利用可能なサービスの種類が限られているため、行政手続きが少ない大学生の年齢層をはじめ、多くの一般市民に普及しているとは言い難い(注2)。

当然、必ずしも全ての内容に対してではないが、大学生の年齢層がステークホルダーとなりやすい日常生活や行事、まちづくり関連の情報の種類や形式に関して、情報提供側と受け手のニーズに不一致があると推

察できる(注3)。この点について、大学生が情報探索したい公的・地域的な内容に対して、自治体ウェブサイト以外の手段や口コミによる情報収集のチャンネルが少ない、あるいは代替手段はあっても得られる情報の満足度が低い項目は、ニーズが高い情報であると考えられる。これらの情報こそ、自治体ウェブサイトへのアクセスを増加させられる領域ではないだろうか。

ただし、自治体ウェブサイトへのアクセスに関する既往研究には、障がい者や高齢者など閲覧に何らかの障壁があるユーザーを想定したインターフェースの改善に関するものはあるが(森部, 2009; 行元ら, 2008)、若年層(特に大学生)のアクセス増加に関する視点で取り組まれたものは、管見の限り殆ど見当たらない。よって、自治体ウェブサイトに対する大学生の意識の実態を把握することは、生活上の緊急安全情報の周知や、今後の大学と地域の連携強化等を検討するうえで極めて有益である。

以上の予察を踏まえて、研究意図に沿って選定した大学生を対象に、自治体ウェブサイトの閲覧や利用状況、情報公開の形式に対する意見を調査した。本稿では、自治体ウェブサイトが提供しうる有益な公共情報

を割り出し、今後の「学生のまちづくり」に資する情報疎通のあり方を検討する。

2. 調査研究の流れ

大学生の意見を収集するため、2010年12月に東京理科大学野田キャンパス内(千葉県野田市山崎2641)でアンケート調査を実施した。調査方法は調査員1名による1対1の対面聞き取り方式で、200人に対して実施した調査結果の有効回答数は194であった(注4)。調査に用いた設問は表1に示す内容であり、太枠内の設問(経験あり、経験なし)に対して、情報収集経路と得られた情報に対する満足度を追加的に聞いている。その際、情報収集経路として例示した選択肢は、①書籍・雑誌・新聞、②インターネット一般、③友人・知人・親類からの伝聞、④広告・掲示板、⑤自治体ウェブサイト、の5つである(注5)。なお、「経験なし」と回答した学生については、もし今後情報収集を行う場合を想定して回答を求めた。また、現住所と本籍地が異なる場合があるが、設問段階では特に指定はしていない。

まず、表1の太枠外の公共サービスや政治過程への

表1. アンケートにおける設問項目

設問項目	回答方式	設問項目	回答方式
フェース項目(性別, 学年)	該当カテゴリー選択	緊急避難場所に関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)
生活形態(実家, 下宿, 寮, etc.)	4肢択一(名義尺度)	医療機関に関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)
1日のインターネット利用時間	4肢択一(順序尺度)	祭などのイベントに関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)
自治体ウェブサイトの閲覧経験	4肢択一(順序尺度)	居住地域の観光地に関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)
自治体の選挙における投票経験(注)	2肢択一(順序尺度)	他地域の観光地・旅行に関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)
居住地域の公共施設の利用経験	4肢択一(順序尺度)	地域の天気に関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)
自治体に意見を言いたいと思った経験	4肢択一(順序尺度)	地域公共交通に関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)
住民票の入手に関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)	商業施設・飲食店に関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)
税金に関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)	地域の市民活動に関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)
居住地域の政治経済に関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)	就職・アルバイトに関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)
他地域の政治経済に関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)	免許・資格に関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)
ゴミ分別・収集日に関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)	社会常識やマナーに関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)
入居・転居手続きに関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)	日常の悩み事相談に関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)
選挙の投票場所に関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)	借金や奨学金に関する情報収集経験	2肢択一(名義尺度)
		情報収集経路と得られた情報の満足度	5肢複数選択可(名義尺度)×3肢択一(順序尺度)

注) 実際のアンケートでは選択肢として投票の頻度を複数設定したが、大学生の年代は複数回選挙を経験していることは稀であると推察されるため、1回でも投票した経験があるか、あるいは1回も投票経験が無いかに分類した。なお、この設問の集計では3年生以上のみを対象としている。

参加経験を読み取り、大学生の日常生活と自治体との接点の実態を把握する。次いで、各種の情報探索行動を踏まえて、大学生の年齢層が主に必要とする情報の種類を読み取る。そして、その情報収集経路が自治体ウェブサイトではない項目において、他の代替手段で得られた情報の満足度を参考に、当該情報の公共的価値を踏まえて、自治体ウェブサイトの課題と限界について考察する。

3. 調査結果と考察

(1) 回答者の基本属性

回答した学生の基本属性は表2の通りである。なお、調査時期が2010年12月であることを考えると、スマートフォンやタブレット型モバイルの普及が進んでいる現在は、インターネットの利用時間は表2よりもさらに増大していると考えられる(注6)。

(2) 大学生の公共サービスや行政への関与の実態

アンケート調査から得られた大学生と公共サービスの接点、政治参加の実態を図1～図4にまとめた。まず、図1が示すように、大学生が主体的に自治体ウェブサイトを閲覧するという習慣はほとんどないと言える。公開されている内容に関する考察は後述するが、現状では公式ウェブサイトでの情報伝達はほとんど成立していない。次いで図2に示す投票経験を見ると、回答者のうちで一度も選挙を経験していない割合が一定程度いると考えられるため、政治参加意識は全国平

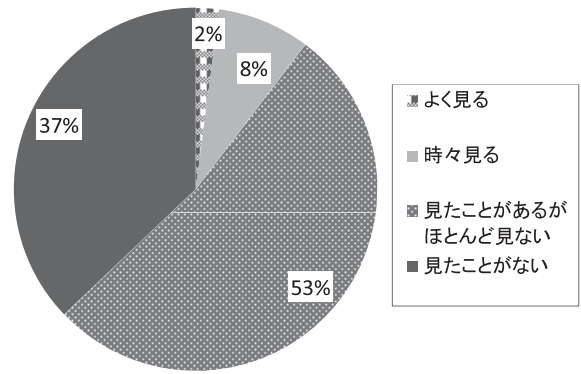


図1. 自治体ウェブサイトの閲覧経験(n=194)

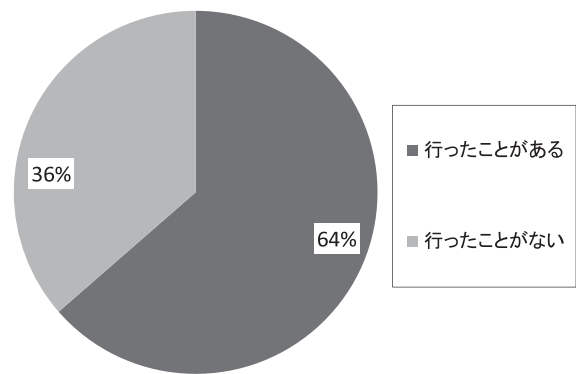


図2. 自治体の選挙投票経験(n=140)

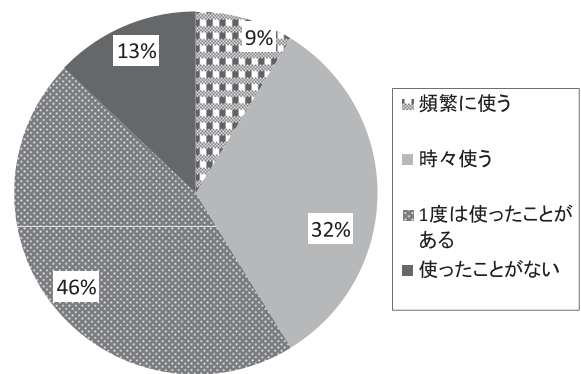


図3. 自治体の公共施設の利用経験(n=194)

表2. アンケート回答学生の基本属性

項目	有効回答数	結果
性別	192	男性：85.9%，女性：14.1%
学年	193	1年：15.0%，2年：12.4%，3年：27.5% 4年：35.2%，M1年：5.2%，M2年：4.7%
居住形態	192	実家：54.2%，下宿：42.7%， 寮：1.6%，その他：1.6%
パソコンでのインターネット利用時間(1日)	194	ほとんどゼロ：4.6%，1時間以内：17.0% 1~2時間：40.2%，3~4時間：19.6% 4時間以上：18.6%
携帯電話でのインターネット利用時間(1日)	160	ほとんどゼロ：19.4%，1時間以内：38.1% 1~2時間：31.3%，3~4時間：6.9% 4時間以上：4.4%

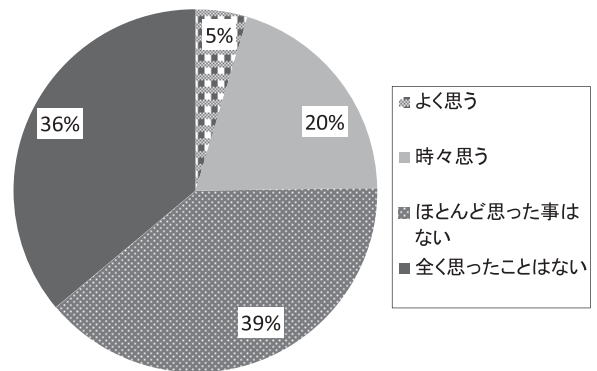


図4. 自治体に意見を言いたいことはあるか？(n=194)

均に対して必ずしも低い水準ではない（注 7）。また、図 3 に示す公共施設の利用経験については、部活動やサークルでの体育館や図書館、市民ホール等の利用が多いことから、大半の学生が公共施設の利用経験を有していた。他方で、図 4 から自治体に意見や要望を出したいという意味を持つ割合は 25%であることがわかった。

これらの集計結果に対して、図 1、図 3、図 4 については便宜的に凡例の上位 2 項目と下位項目に 2 分し、自治体ウェブサイトの閲覧経験とそれ以外の回答結果のクロス集計を試みた（集計表は割愛）。 χ^2 乗検定の結果、閲覧経験と選挙投票経験には有意差無し、閲覧経験と公共施設利用経験には有意差あり (<0.1)、閲覧経験と自治体に意見を言いたい意思の関係は最小期待度数が 25%以上のため検定不可であった。つまり、部

活動等での施設利用の際には自治体ウェブサイトを開覧するが、しばしば自治体ウェブサイトを開覧することがそれ以外の行動に影響を及ぼしているとは言えない、もしくは判断出来ないほど閲覧割合が少ないということが分かった。

(3) 大学生の必要な情報とその収集経路、及びそこから得られる示唆

次に、大学生がどのような情報を探索し、そのためにどのような情報収集経路を選択したか（情報収集経験が無い場合は想定）を表 3 にまとめた。この表から考察を進めるために、以下の点を前提とした。

表 3 からその傾向が明白であるが、回答した学生が自治体ウェブサイトを経路として挙げた割合が極めて低い。しかしながら、これは一概に「自治体ウェブサイトを見ない」ということでは無く、いわゆ

表 3. 情報種別にみた学生の情報収集経験とその収集経路及び満足度

情報項目	情報収集経験 「あり」の回答者数 とその割合	各選択肢の被選択数とその割合（情報収集経験無しの場合には状況を想定）					得られた情報の満足度 (注)
		書籍・雑誌・ 新聞	インター ネット	知人・友人・ 家族の口コミ	広告・ 掲示板等	自治体 ウェブサイト	
住民票の入手	114 (58.8%)	2 (1.1%)	88 (48.6%)	113 (62.4%)	1 (0.6%)	6 (3.3%)	85.7%
税金	53 (27.3%)	4 (2.3%)	120 (69.4%)	88 (50.9%)	1 (0.6%)	1 (0.6%)	61.5%
居住地域の政治経済	47 (24.2%)	29 (17.4%)	138 (82.6%)	38 (22.8%)	15 (9.0%)	3 (1.8%)	28.9%
他地域の政治経済	58 (30.5%)	46 (28.6%)	152 (94.4%)	17 (10.6%)	6 (3.7%)	0 (0%)	32.1%
ゴミ分別・収集日	77 (39.9%)	5 (3.0%)	57 (33.7%)	69 (40.8%)	56 (33.1%)	10 (5.9%)	74.7%
入居・転居手続き	43 (22.3%)	14 (8.6%)	133 (81.6%)	69 (42.3%)	6 (3.7%)	2 (1.2%)	69.8%
選挙の投票場所	42 (21.6%)	14 (8.8%)	95 (59.4%)	73 (45.6%)	20 (12.5%)	6 (3.8%)	75.6%
緊急避難場所	48 (24.7%)	16 (9.9%)	114 (70.8%)	47 (29.2%)	21 (13.0%)	2 (1.2%)	52.2%
医療機関	114 (58.8%)	8 (4.5%)	143 (80.8%)	67 (37.9%)	9 (5.1%)	5 (2.8%)	65.5%
祭などのイベント	54 (27.8%)	9 (5.4%)	101 (60.5%)	58 (34.7%)	48 (28.7%)	0 (0%)	62.7%
居住地域の観光地	39 (20.1%)	20 (12.3%)	143 (87.7%)	25 (15.3%)	19 (11.7%)	1 (0.6%)	50.0%
他地域の観光地・旅行	162 (85.7%)	102 (56.0%)	175 (96.2%)	40 (22.0%)	17 (9.3%)	1 (0.5%)	68.6%
地域の天気	182 (93.8%)	37 (19.3%)	183 (95.3%)	26 (13.5%)	3 (1.6%)	13 (6.8%)	92.2%
地域公共交通	182 (93.8%)	5 (2.6%)	188 (98.4%)	11 (5.8%)	3 (1.6%)	3 (1.6%)	92.7%
商業施設・飲食店	75 (38.7%)	11 (6.7%)	124 (75.2%)	53 (32.1%)	35 (21.2%)	3 (1.8%)	63.0%
地域の市民活動	36 (19.0%)	15 (9.5%)	128 (81.0%)	39 (24.7%)	28 (17.7%)	2 (1.3%)	50.0%
就職・アルバイト	166 (87.4%)	86 (47.0%)	182 (99.5%)	74 (40.4%)	23 (12.6%)	4 (2.2%)	40.5%
免許・資格	163 (85.8%)	66 (36.5%)	174 (96.1%)	48 (26.5%)	19 (10.5%)	1 (0.6%)	75.6%
社会常識やマナー	118 (62.1%)	71 (41.3%)	150 (87.2%)	55 (32.0%)	0 (0%)	1 (0.6%)	50.4%
日常の悩み事相談	58 (30.5%)	34 (20.7%)	114 (69.5%)	92 (56.1%)	3 (1.8%)	2 (1.2%)	22.8%
借金や奨学金	60 (31.6%)	24 (15.3%)	133 (84.7%)	70 (44.6%)	6 (3.8%)	3 (1.9%)	63.2%

注) 情報収集経験がある回答者のみを対象とする。満足度は、「望んだ情報が十分得られた」「一部だけ情報が得られた」「十分な情報が得られなかった」の 3 択のうち、「望んだ情報が十分得られた」と回答した学生の割合を意味する。

るネットサーフィンという言葉があるように、インターネットで情報検索を行う過程で自治体ウェブサイト内のコンテンツに辿り着くことも充分あり得る。本研究の調査では、情報収集経路の「入り口」として「インターネット」と「自治体ウェブサイト」を区別し、説明のうえで学生に聞き取りをしているが、実態としては明確に区別できるものではない（回答者も区別できていない可能性も高い）。そこで、インターネットの利用を自治体ウェブサイト閲覧のための必要条件として捉え、まず4つの情報収集経路として議論を進める。

まず、表3で情報収集経路の列を見ると、「祭などのイベント」以下、地域活動や政治参加関連項目、あるいは緊急避難場所など、地域の一員として保持すべき情報の収集経験が軒並み低くなっている。当然のことながら、どの程度の意識をもって「情報収集」とするかには個人差があるが、私的な日常イベントに対する情報収集機会が多く、反対に公共的な事項に対する大学生の関心の低さが伺える。結論部で後述するが、まずこの部分への関心を啓発することが、アクセス増加の基本的な働きかけとなろう。

次いで、本稿の目的である「現状の満足度が低い情報」について検討する。表3を元に、各情報収集経路と満足度の降順にソートしたものを表4にまとめる。

満足度が相対的に低い項目で、公共的な内容に留意して抽出すると、例えば、「日常の悩み事相談」は、約70%がインターネットで情報を探索し、約55%が知人や親類に相談していることが看取される。インターネット経由の割合が低い訳では無いが、引きこもりや自殺が社会問題となるなかで、窓口（あるいは窓口案内）を拡大することは有意義であると考えられることはできないだろうか。

また、居住地域の政治経済に関する情報は、インターネット経由（約85%）以外の収集経路が少ないにも関わらず、情報に対する満足度が低い。この点に関しては、仮に自治体ウェブサイトを経由した後の満足度の低さであるならば、情報の出し手と受け手の双方向的なコミュニケーションを促し、情報の提示方法等に関する意見交換が有効に作用する可能性がある。

さらに、就職やアルバイトに関する情報は、大学生のほとんどが企業の就職情報サイトを利用するが、満足度は高くない（約40%）。都市部では無く地方部の自治体においてU・I・Jターンを募集する場合については、情報の提供方法によっては大学生のアクセスを得る契機となりうる。

その他にも、市民活動や緊急避難場所についても満足度向上の余地はあり、方法や内容の充実を図ること

表4. 各情報収集経路と満足度の選択割合の降順

書籍等のソート	%	インターネットのソート	%	ロコミのソート	%	広告・チラシのソート	%	満足度のソート	%
他地域の観光・旅行	56.0	就職・アルバイト	99.0	住民票の入手	62.4	ゴミ分別・収集日	33.1	地域公共交通	92.7
就職・アルバイト	47.0	地域公共交通	98.4	日常の悩み事相談	56.1	祭などのイベント	28.7	地域の天気	92.2
社会常識やマナー	41.3	他地域の観光・旅行	96.2	税金	50.9	商業施設・飲食店	21.2	住民票の入手	85.7
免許・資格	36.5	免許・資格	96.1	選挙の投票場所	45.6	地域の市民活動	17.7	免許・資格	75.6
他地域の政治経済	28.6	地域の天気	95.3	借金や奨学金	44.6	緊急避難場所	13.0	選挙の投票場所	75.6
日常の悩み事相談	20.7	他地域の政治経済	94.4	入居・転居手続き	42.3	就職・アルバイト	12.6	ゴミ分別・収集日	74.7
地域の天気	19.3	居住地域の観光地	87.7	ゴミ分別・収集日	40.8	選挙の投票場所	12.5	入居・転居手続き	69.8
居住地域の政治経済	17.4	社会常識やマナー	87.2	就職・アルバイト	40.4	居住地域の観光地	11.7	他地域の観光・旅行	68.6
借金や奨学金	15.3	借金や奨学金	84.7	医療機関	37.9	免許・資格	10.5	医療機関	65.5
居住地域の観光地	12.3	居住地域の政治経済	82.6	祭などのイベント	34.7	他地域の観光・旅行	9.3	借金や奨学金	63.2
緊急避難場所	9.9	入居・転居手続き	81.6	商業施設・飲食店	32.1	居住地域の政治経済	9.0	商業施設・飲食店	63.0
地域の市民活動	9.5	地域の市民活動	81.0	社会常識やマナー	32.0	医療機関	5.1	祭などのイベント	62.7
選挙の投票場所	8.8	医療機関	80.8	緊急避難場所	29.2	借金や奨学金	3.8	税金	61.5
入居・転居手続き	8.6	商業施設・飲食店	75.2	免許・資格	26.5	他地域の政治経済	3.7	緊急避難場所	52.2
商業施設・飲食店	6.7	緊急避難場所	70.8	地域の市民活動	24.7	入居・転居手続き	3.7	社会常識やマナー	50.4
祭などのイベント	5.4	日常の悩み事相談	69.5	居住地域の政治経済	22.8	日常の悩み事相談	1.8	居住地域の観光地	50.0
医療機関	4.5	税金	69.4	他地域の観光・旅行	22.0	地域の天気	1.6	地域の市民活動	50.0
ゴミ分別・収集日	3.0	祭などのイベント	60.5	居住地域の観光地	15.3	地域公共交通	1.6	就職・アルバイト	40.5
地域公共交通	2.6	選挙の投票場所	59.4	地域の天気	13.5	住民票の入手	0.6	他地域の政治経済	32.1
税金	2.3	住民票の入手	48.6	他地域の政治経済	10.6	税金	0.6	居住地域の政治経済	28.9
住民票の入手	1.1	ゴミ分別・収集日	33.7	地域公共交通	5.8	社会常識やマナー	0.0	日常の悩み事相談	22.8

により自治体ウェブサイトが機能しうる可能性は充分にあると推察される。

4. まとめと課題

現在において、大学生が日常的に収集している公共の情報及びその周辺情報は、概ね本稿の調査結果が示すとおりである。情報収集の際に自治体ウェブサイトを実際に選択肢に入れている割合は高くなく、本稿の発展的課題として、「重要であるが大学生が見られていない情報」「(表3で示す)情報収集経験が低い項目に接するような習慣づけ」という新たな問題が浮き彫りになった。ただし、近年は急速な情報ツールの発展により、自治体に関する情報発信及び受信の環境はめまぐるしく変化している。例えば、近年普及が著しいFacebookによって受信者に速報的に情報伝達し、そこからウェブサイトへ誘導するという流れも確立されつつある。また、本稿の調査は東日本大震災以前に行ったものであり、今現在は大学生の意識も変化している可能性もある。

いずれにせよ、本稿では如何にアクセスを増加させるかについての基礎的調査を行ったに過ぎない。情報は活用されて初めて意義がある。本稿で導出した基礎的な知見を踏まえて、地域と大学生の双方向的コミュニケーションが活発に行われることが望まれる。

謝辞

本研究におけるアンケート調査は、調査当時東京理科大学理工学部生であった石川翔一氏の精力的な取り組みの成果である。ここに記して謝意を表す。

注釈

1. よって、以降では「自治体ウェブサイト」と記載した場合、紙媒体の広報誌等に記載される情報も含む(除外しない)ものとする。
2. その背景には、日本特有の文化の影響もある。日本では、元来人物の認証を行う際には直接本人確認を行う場合が多い。よって、行政手続きにおいても、Web上での自動手続きが法律で規制されて

いることも多い(例えば住民登録など)。電子申請が一般的になっている各国では、法律や制度を変えることで電子政府を広めてきた。

3. 例えば、規範的な構成としてしばしばとりあげられるイギリスの政府公式情報サイト GOV. UK (<https://www.gov.uk/>) では、ユーザー毎に使うコンテンツをまとめる事により年齢や性別等によって使いやすいサイトを提供していると言われる。
4. 当キャンパスに所属する学部学生数は約 7,500 人である。
5. 「大学で情報収集をする」という可能性も考えられるが、調査時点ではその場所で該当するような情報を確認していなかったため、調査票には入っていない。
6. 総務省の統計によると、本稿の調査時点に相当する平成 22 年末のスマートフォン普及率は 9.7%であり、1 年後の平成 23 年末には 29.3%にまで上昇している。現在(2013 年初旬)では 40%を超えているという見方もある(総務省, 2012)。
7. 総務省の発表によると、例えば平成 24 年 12 月の第 46 回衆議院議員総選挙における投票率は、全年代の全国平均で約 59%である。

参考文献

- 本田正美. 2012. 電子政府政策の発現と成熟度に関する国際比較. *情報処理学会研究報告*. EIP-58-2:1-6.
国土交通省: 電子政府(行政情報化). <<http://www.mlit.go.jp/appli/file000020.html>>. 最終更新日: 2012 年 12 月 25 日.
- 森部陽一郎. 2009. 自治体ウェブサイトのアクセシビリティに関する調査研究—宮崎県内を中心に—. *宮崎公立大学人文学部紀要*. 16(2): 1-19.
- 総務省: 情報通信白書 平成 24 年度版. <<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h24/index.html>>. 最終更新日: 2012 年 7 月 19 日.
- 行元 愛・河野孝幸・仲本 博・太田 茂. 2008. 障害者や高齢者がアクセスし易いウェブサイト作成のための提案. *川崎医療福祉学会誌*. 18(1): 91-96.