

インターネット活用の住民意識調査サービス

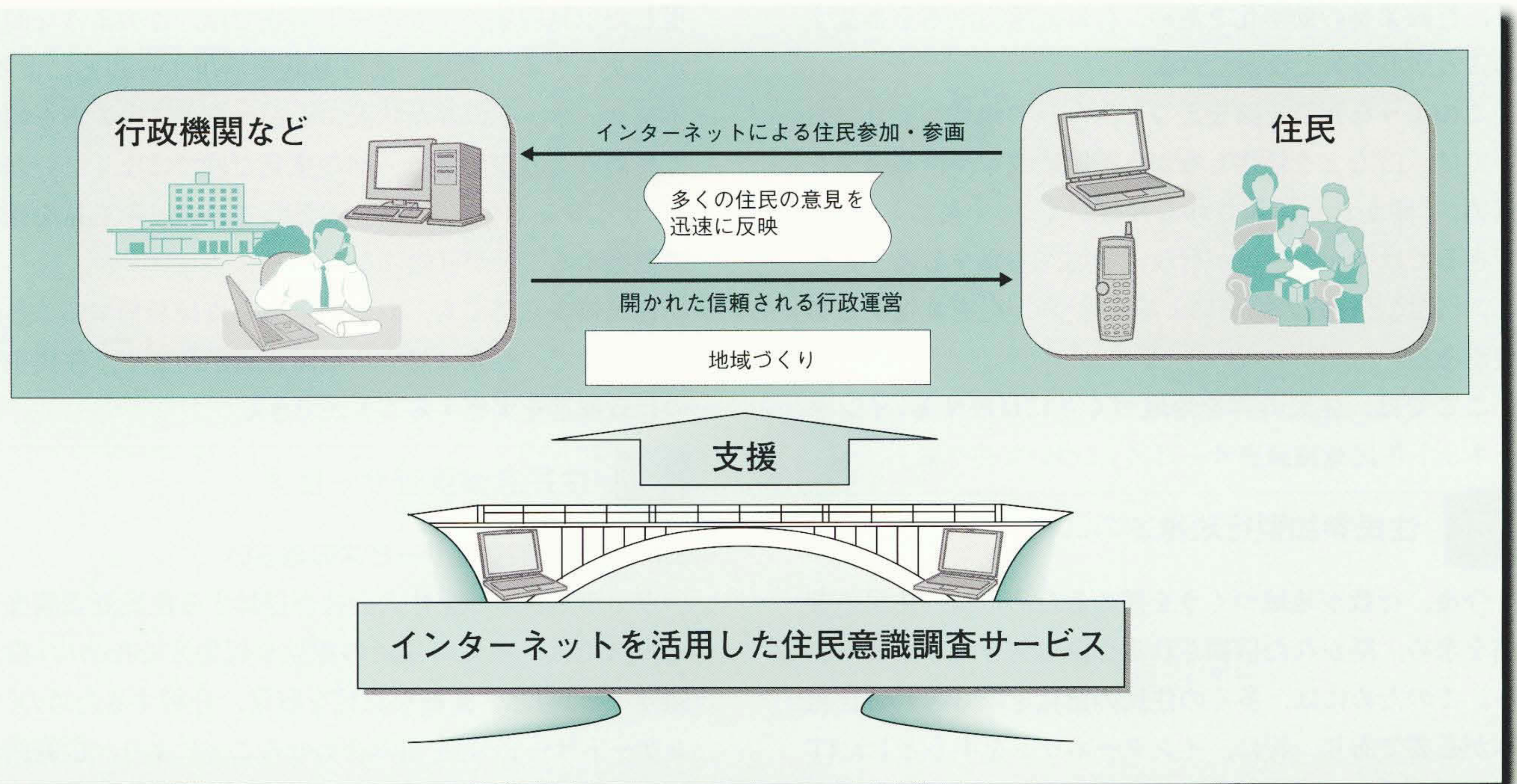
—住民の声を地域づくりに反映—

Internet Survey for Taking Citizens' Views into Local Administration

加藤寛次 Kanji Katô

横江公美 Kumi Yokoe

桑島健也 Ken'ya Kuwahata



インターネットを活用した住民意識調査サービスの全体イメージ

「住民と行政の協働による地域づくり」を推進するため、行政と住民の間に協働の場をもたらす仕組みとして、「インターネットを活用した住民意識調査サービス」が必要である。

地方分権が進展する中で、自治体では、「自立した地域づくり」を進めるために、住民の参加を求め、住民と一体となった、開かれた信頼される行政を運営していくことが求められている。他方、行政効率と行政サービスの向上を目指して地域IT化が進められており、インターネットの環境整備や利用教育が並行して推進されている。

このような背景を踏まえて、ヴォウトジャパン株式会社[※]は、住民参加の地域づくりを支援するインターネット活用の住民意識調査サービスを提案している。

ヴォウトジャパン株式会社の住民意識調査サービスでは、住民の声を広く収集するための「投票箱サービス」と、詳細な意見を収集するための「アンケートサービス」を組み合わせることにより、広範囲かつ詳細に住民の声が聞けるようにしている。また、両サービスをASP (Application Service Provider) 製品としてレンタルで提供しているので、自治体などのユーザーはいつでも必要ときに住民意識調査を実施することができる。

1 はじめに

地方分権一括法の施行など、地方分権が進展する中で、自治体では「自立した地域づくり」が求められている。しかし、行政単独での推進には限界があるため、NPO

(民間非営利団体)やNGO(非政府組織)、企業住民を含む住民との協力の下に、「住民と行政の協働による地域づくり」を進める必要性が高まっている。

また、IT (Information Technology) 基本法の施行や「e-Japan戦略」など地域IT化が進展する中で、ITの活用

※) ヴォウトジャパン株式会社は、日立製作所と米国VOTE.com社の出資により、2001年5月10日に設立された、インターネットを活用した住民意識調査・消費者意識調査サービスを提供する合弁会社である。

による生活利便性の向上も求められてきている。とりわけ、インターネットを活用した住民のための行政サービスの向上が急務となっている。

行政自身にも、行政サービスの情報化の推進、内部評価のほか住民など外部評価を含む行政評価の導入により、行政業務の効率化を進め、行財政構造改革を推進することが不可欠となっている。

このような背景を踏まえると、今後の地域づくりにおいては、ITなどを活用しながら行財政改革や情報公開を進め、「開かれた信頼される行政づくり」を進める一方、できるだけ多くの住民が行政に参加、参画する場を拡充し、「住民と行政の協働による地域づくり」を推進する必要がある。

ここでは、住民の声を地域づくりに反映する「インターネット住民意識調査サービス」について述べる。

2 住民参加型行政推進のニーズ

今後、行政が地域づくりを進めるためには、住民の参加を求め、開かれた信頼される行政運営を行う必要がある。このためには、多くの住民の意見を取り入れる仕組みが必要であり、特に、インターネットを中心としたITの活用が不可欠となる。

このような行政と住民の間に協働の場をもたらす仕組みとして、行政から住民に問題や課題を投げかけ、住民の声を広く収集し、これを行政に反映していくことが求められている。同時に、住民もみずからの意見を行政に伝え、行政に参加していく場を提供するため、「インター

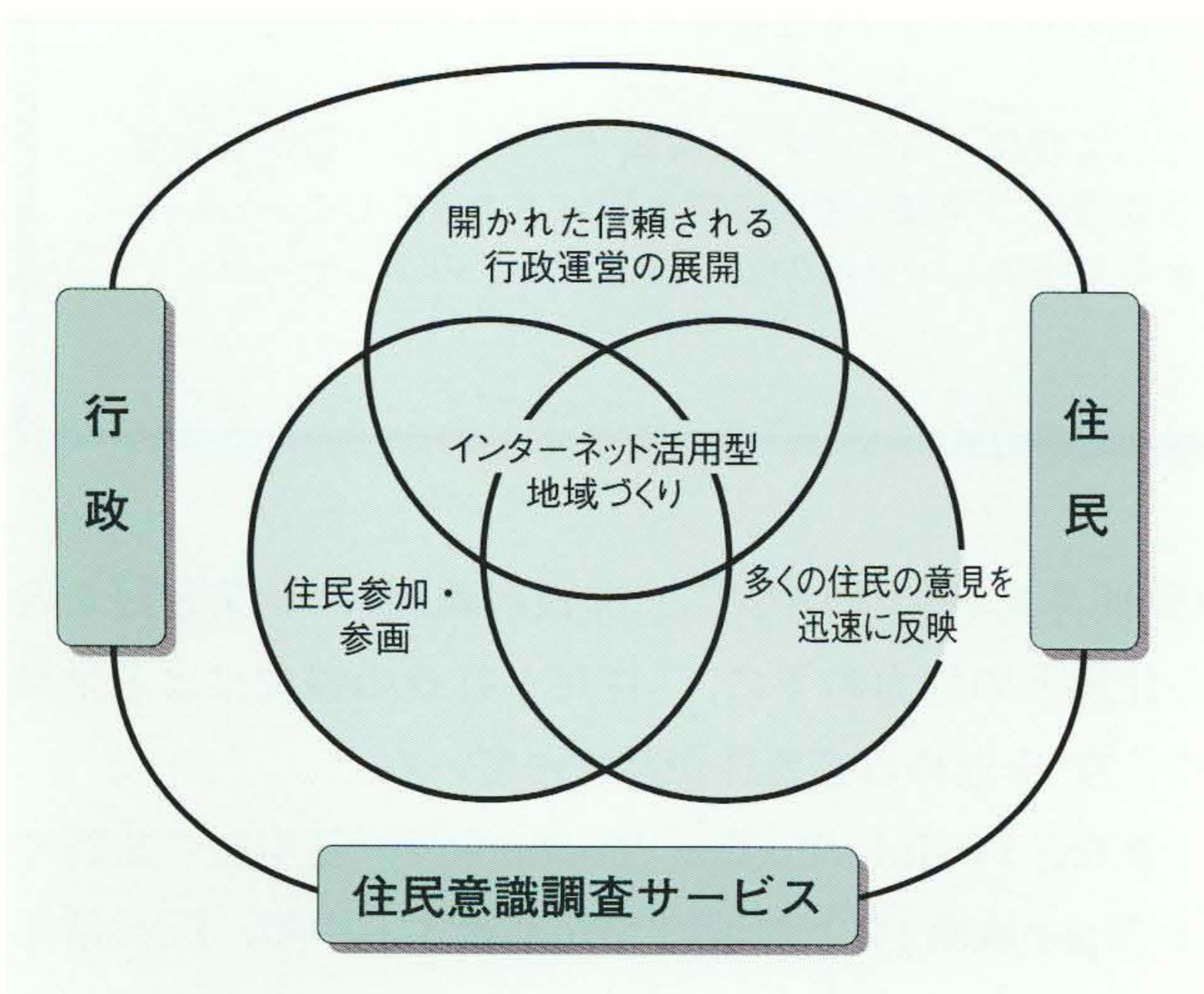


図1 住民意識調査サービスの位置づけ

住民意識調査サービスは、住民参加の開かれた行政運営のための、多くの住民の意見を反映する仕組みとして位置づけられる。

ネットを活用した住民意識調査」が有効と考える(図1参照)。

これまでの、紙ベースでのアンケートや電話による意見収集では、対象者の数にもおのずと限界があり、時間も費用もかかった。これに対して、インターネットを利用した意見収集、アンケート調査では、このような問題が解決できる。特に、携帯電話を活用することにより、インターネットの普及状況にかかわらず住民の声を幅広く集めることができ、一部の意見だけではなく、いわゆる「サイレントマジョリティ」としての住民の意見を確実に把握することが可能になる。

住民側から見ても、自分の意見を直接発信することができるので、行政に対する参画意識が高まり、住民主体の行政推進を実感することができる。

3 住民意識調査サービス

3.1 住民意識調査サービスのねらい

ヴォウトジャパン株式会社が提供する住民意識調査サービスでは、多くの住民の意見を収集するための「投票箱サービス」と、詳細な意見を収集、分析するための「アンケートサービス」を組み合わせることにより、広範囲かつ詳細に住民の意見が聞けるようにしている。

これらのサービスでは、顧客システムとして構築、提供するのではなく、ASP(Application Service Provider)製品として、投票箱システムとアンケートシステムをレンタルで提供する。これにより、必要なときにいつでも意識調査を実施することが可能になる。特に、緊急の課

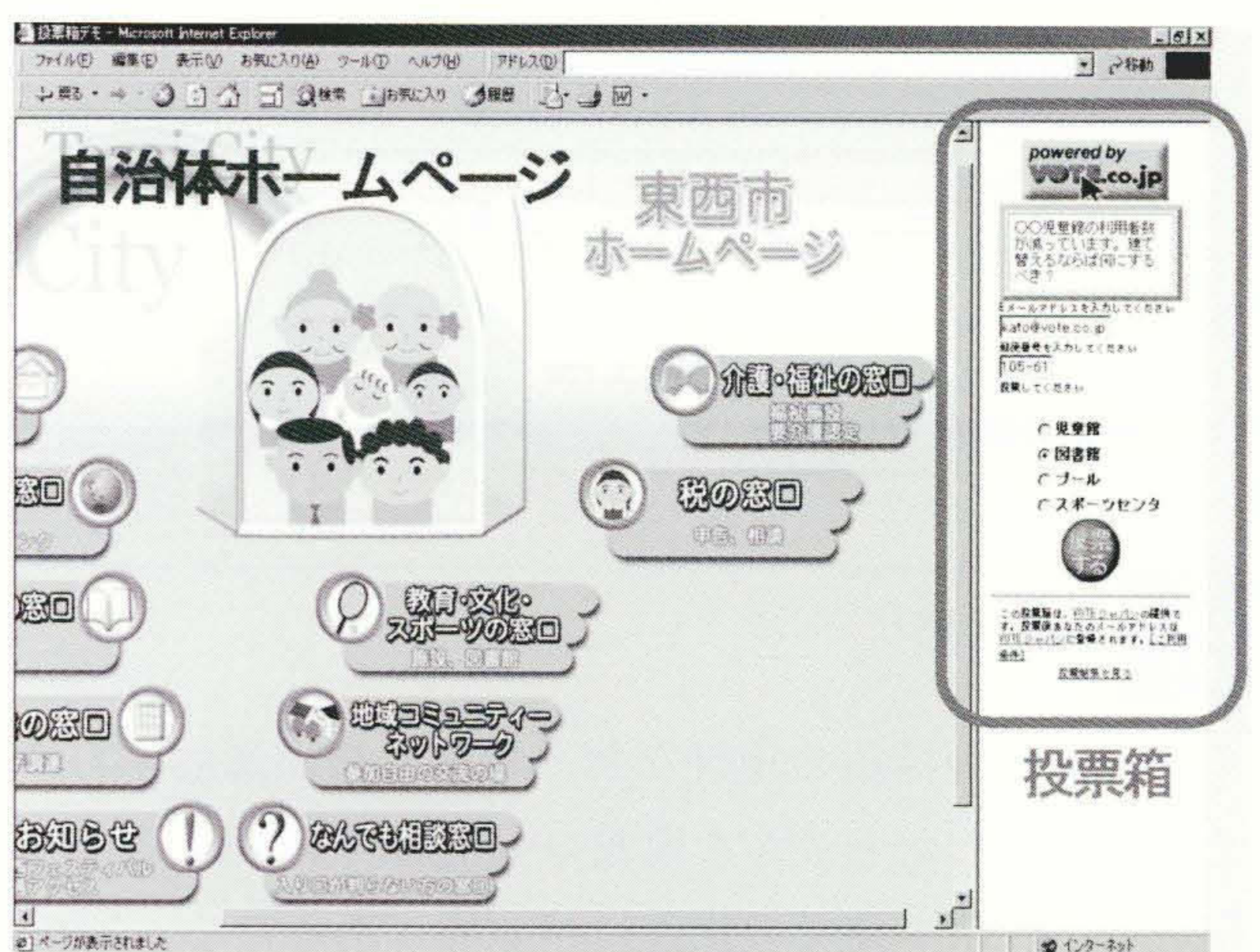


図2 自治体ホームページでの投票箱の利用例

自治体のホームページに、自治体から住民に対する問いかけを質問形式で記載した投票箱を掲載し、これに投票してもらうという形で住民の意見を収集する。

題・問題について住民の意見を聞く必要が生じた場合には、事前にシステムを準備することなく利用できるこのレンタルサービスが有効になる。

3.2 投票箱サービス

投票箱サービスは、住民の声を幅広く集めることをねらいとし、自治体のホームページに掲載して利用される(図2参照)。この投票箱では、設問数を一つに限定することにより、多くの住民に簡単に、気軽に意見表明してもらうことが可能になる(図3参照)。

この投票箱への投票に際しては、投票者が自分のメールアドレスを入力する。これは、意見を表明する際に、インターネット上の自分の名前を名づけることを意味している。メールアドレスを添え氏名を明らかにして投票してもらうことにより、一人で複数回投票すること、すなわち多重投票を防ぐとともに、意見表明の信ぴょう性を高めることになる。

この投票箱への投票に際して入力されたメールアドレスは、次のステップのアンケート調査に活用される。例えば、市民プールの建て替えに関する意見収集を投票箱サービスで実施した場合を想定すると(図4参照)、建て替えるべきという住民意見が多数を占めた場合、さらに、

市民プール建替えの要否についてお伺いします
(老朽化した市民プールの建替えについてお答えください)

問1. 市民プールはどの程度利用されますか?
☐ 週に3回以上 ☐ 週に1回以上 ☐ 月に2回くらい ☐ 月に1回くらい
☐ まったく利用しない

問2. 市民プールの地で利用される施設はどこですか?
☐ 東西川 ☐ ビーブル ☐ 東西クラブ ☐ その他 ☐ 利用せず

問3. もし、市民プールがなくなったら不便に感じますか?
☐ 非常に困ります ☐ 困ります ☐ それ程困りません ☐ まったく困りません

問4. その他、意見・要望等がありましたら以下に記入ください。

図4 アンケートの設問例

アンケート調査では、設問・回答形式で詳細に住民の意見を収集、分析し、必要に応じてフリーテキスト形式で具体的な意見の収集を行う。

どこに設置すべきか、どの程度の大きさにすべきか、ごみ焼却場との併設にすべきか等々、詳細なアンケート調査が必要になる。

この際の対象者の選出では、先に投票箱での質問に市民プールを建て替えるべきと投票した住民の中から抽出

powered by VOTE.co.jp

〇〇児童館の利用者数が減っています。建て替えるならば何にするべき?

Eメールアドレスを入力してください
kato@vote.co.jp

郵便番号を入力してください
115-61

投票してください

投票結果

☐ 児童館
☐ 図書館
☐ プール
☐ スポーツセンタ

投票する

この投票箱は、VOTEジャパンの提供です。投票後あなたのメールアドレスはVOTEジャパンに登録されます。【ご利用条件】

投票結果を見る

投票結果

(1%) 児童館
(1%) 図書館
(100%) プール
(1%) スポーツセンタ

図3 投票箱の画面例

問いかけは択一方式の質問形式で記載され、投票形式で意見が収集される。投票結果は、リアルタイムでグラフ表示される。

東西市 住民アンケート
～ 市民プールの建替えについて ～

ログインID

パスワード

ログイン

このアンケートのWebシステムのお問い合わせは下記にお願いいたします。

VOTE.co.jp ヴォウトジャパン株式会社

〒105-6131 東京都港区浜松町2-4-1
世界貿易センタービル 8F 私書箱51号
TEL:03-5733-4354 FAX:03-5733-4382

powered by VOTE.co.jp

図5 アンケートのログイン画面例

アンケート調査は、メールアドレスやID情報、パスワードによって対象者を識別して実施する。

目次

中断

プロフィール

氏名（下記の氏名に変更がある場合、変更・修正ください）
加藤 寛次

住所・連絡先（下記の住所・連絡先に変更がある場合、変更・修正ください）
郵便番号（半角数字）
〒105 - 6131
住所
東京都港区浜松町二丁目4番1号
世界貿易センタービル8階 私書箱51号
電話番号（半角数字）
03 - 5733 - 4354

	家族氏名	職業	年齢
記入者1			
記入者2			
記入者3			
記入者4			

ページが表示されました

図6 アンケートのプロフィール入力フォーム例

アンケート調査では、さらに詳細な調査、分析を行うために、対象者のプロフィール情報の入力も行う。

することも可能であり、アンケートでは、その投票者のメールアドレスを使用して回答を依頼することになる。

3.3 アンケートサービス

上述したように、アンケート調査による意識調査は、投票箱による意識調査で幅広く収集した住民の声を、さらに詳細化し、分析する際に使用する。アンケートを依頼する対象も、投票を行った住民の中から抽出することができる。なお、意見を収集する住民があらかじめ明確になっていれば、直接、アンケート調査を行うことも可能である。

アンケート調査では、ウェブのHTML(Hypertext Markup Language)フォーム形式のアンケートフォームを特定のウェブサイトに掲示し、対象者にこのサイトのURL(Universal Resource Locator)のほか、アクセス用のID(Identifier)とパスワードを連絡する(図5参照)。アンケート調査の対象者は、これらの情報に基づいてアンケート用ウェブサイトアクセスし、アンケートフォームに回答データを記入することになる。

また、アンケート調査では、回答結果を分析するため、回答者に、プロフィール(年齢、性別、職業など)情報を入力してもらう必要がある(図6参照)。したがって、これらの情報を入力するためのフォームも設定している。

3.4 投票箱サービス・アンケートサービスの特徴

ヴォウトジャパン株式会社が提供する投票箱サービス

表1 投票箱サービスとアンケートサービスの特徴

投票箱サービスとアンケートサービスはASP製品として提供されるため、必要なときに即座に、低額の費用で調査が実施できる。

項 目	投票サービス・アンケートサービス
開 発	顧客によるシステム開発が不要
運 用	顧客によるシステム運用が不要
即 時 性	必要なときに即座に実施が可能
コ ス ト	低コストで実施が可能
機 能	投票結果はリアルタイムで表示が可能。アンケート回答結果も所定のターンアラウンドで顧客にメールで定期送信が可能
	投票者・アンケート回答者に顧客から一斉メールの送信が可能
	投票・アンケートとも、顧客自身で質問項目を簡単にシステムに入力できるようにするための「質問・設問作成支援ツール」を提供
	投票期間・アンケート回答期間などの管理も、情報をあらかじめ設定しておくだけで自動管理が可能
信 頼 性	事前登録した当事者・関係者への投票結果・アンケート回答結果のメールによる自動配信が可能
	ユーザー情報は暗号化してデータベースへ格納、管理 SSL利用のセキュアデータの送信が可能
質問・アンケート作成支援サービス	住民、特に「サイレントマジョリティ」から意見を引き出すためには、テーマの設定、質問の仕方に工夫が必要。このため、VOTE.co.jpホームページの質問作成経験で蓄積したヴォウトジャパン株式会社のノウハウを提供

注：略語説明 SSL(Secure Socket Layer)

とアンケートサービスの特徴は以下のとおりである(表1参照)。

(1) レンタルサービスを活用することにより、行政機関でのシステム開発や運用などが不要で、必要なときに即座に、低コストで意識調査やアンケート調査が実施できる。

(2) 投票結果はリアルタイムで表示、掲載することが可能で、アンケート回答結果も、所定のターンアラウンドで、メールを利用して行政機関へ送付することができる。また、投票者や回答者へは、行政機関から「お知らせ」などの一斉メールを送付することもできる。さらに、この投票結果は、あらかじめ指定しておいた関係者へメールで転送することも可能である。

(3) 投票箱への質問やアンケートフォームへの設問は、ウェブやHTMLなどについての専門知識を持たない行政スタッフでも簡単に作成することができるように、ウェブベースの質問・設問作成支援ツールをレンタルで提供している。

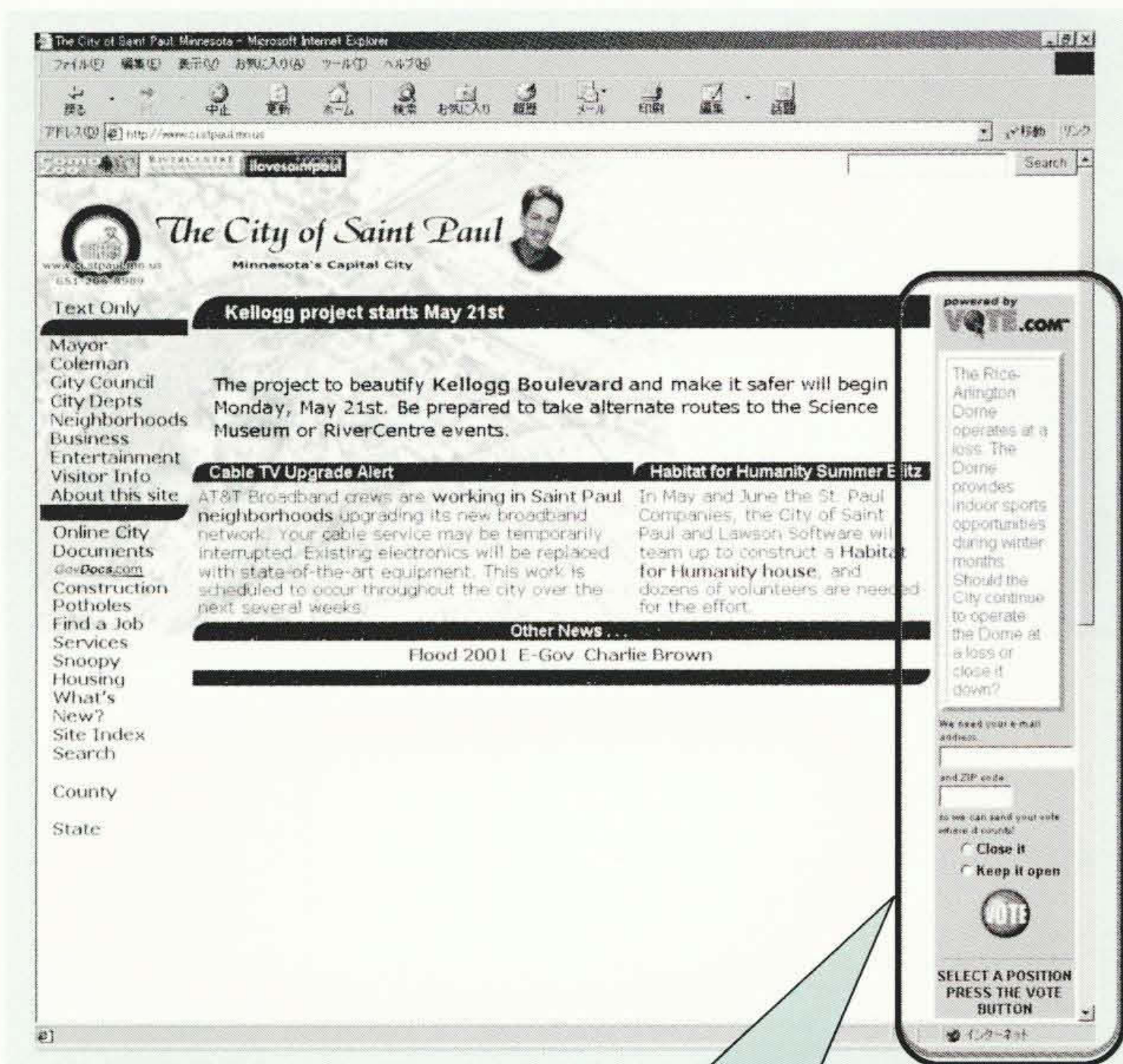
(4) 投票者・回答者のメールアドレスやプロフィール情報を暗号化してデータベースに格納し、信頼性の高い個人情報管理を行っている。また、SSLプロトコルを採用することにより、安全性の高い情報送信を実現できるようにしている。

(5) 住民から広く、偏りのない意見を集めるためには、設問の設定や質問の仕方に十分な配慮が必要となる。ヴォウトジャパン株式会社の投票箱サービスとアンケートサービスでは、オプションとして、質問やアンケートの作成方法に関するコンサルティングサービスも提供する。これらのノウハウは、ヴォウトジャパン株式会社のホームページで運営する、無料の投票サービスで培ったものである。

4 導入事例

米国ミネソタ州のセントポール市では、同市のウェブサイトトップページに投票箱を掲載し、市の抱える重要課題について市民へ問いかけを行っている(図7参照)。

図8に、次期市長に求められる資質を市民に問いかけている例を示す。



市営施設ライス・アーリントンドームは赤字運営であるが、このドームでは冬の間、貴重な屋内スポーツの場を提供している。セントポール市として、赤字でもこの施設の運営を続けるべきか、それとも閉鎖すべきか。

図7 米国セントポール市での活用例

米国ミネソタ州セントポール市では、市のホームページに投票箱を掲載し、定期的に行政課題に関する問いかけを行い、市民の意見を収集している。

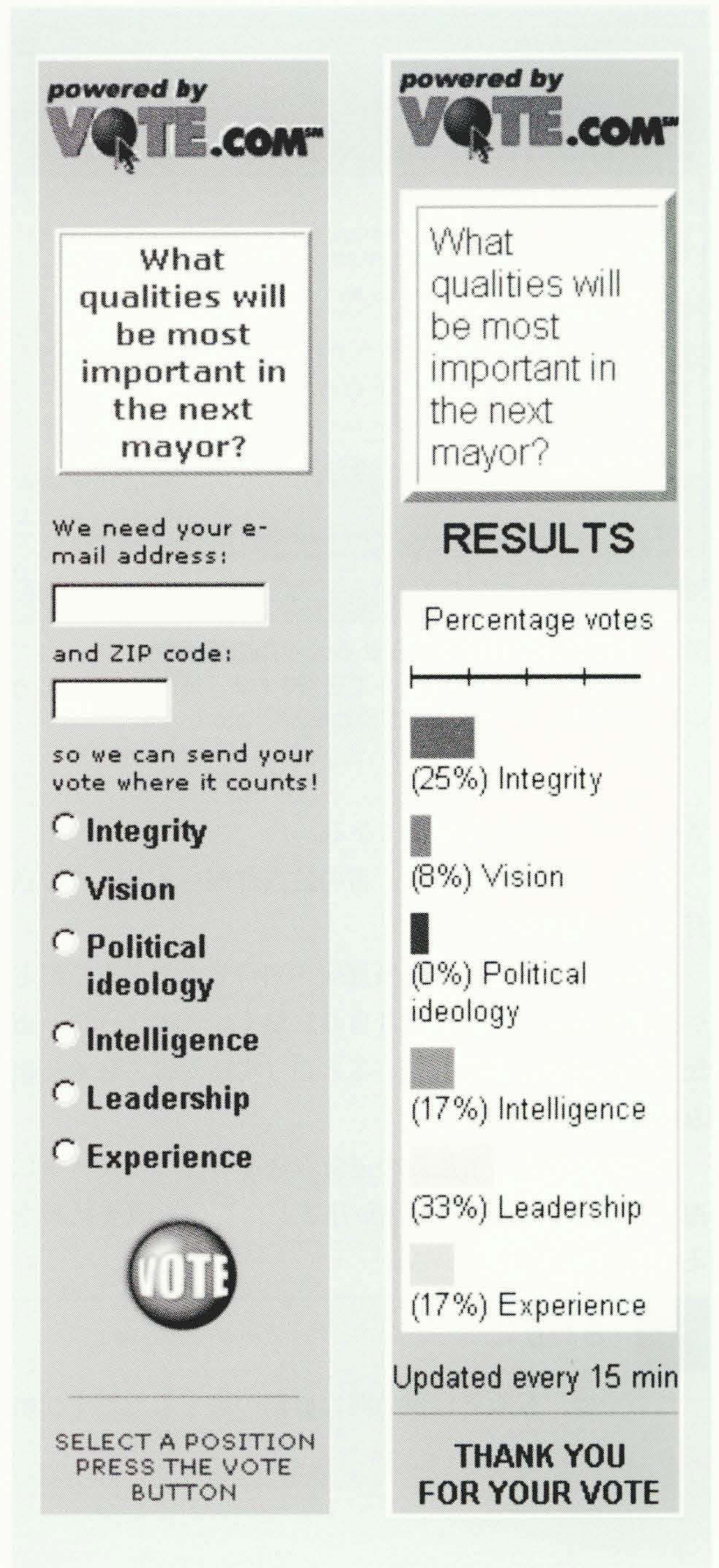


図8 次期市長の資質を問う投票例

次期市長にどのような資質を市民が求めているのかを問いかける投票例を示す。

「誠実さ」、「ビジョン」、「政治思想」、「知性」、「リーダーシップ」、「経験」が回答の選択肢として用意されている。

投票結果は、リーダーシップが一番、誠実さが二番、知性と経験が三番と市民が考えていることを示している。

当然、この投票結果は、次期市長選挙に出馬する候補

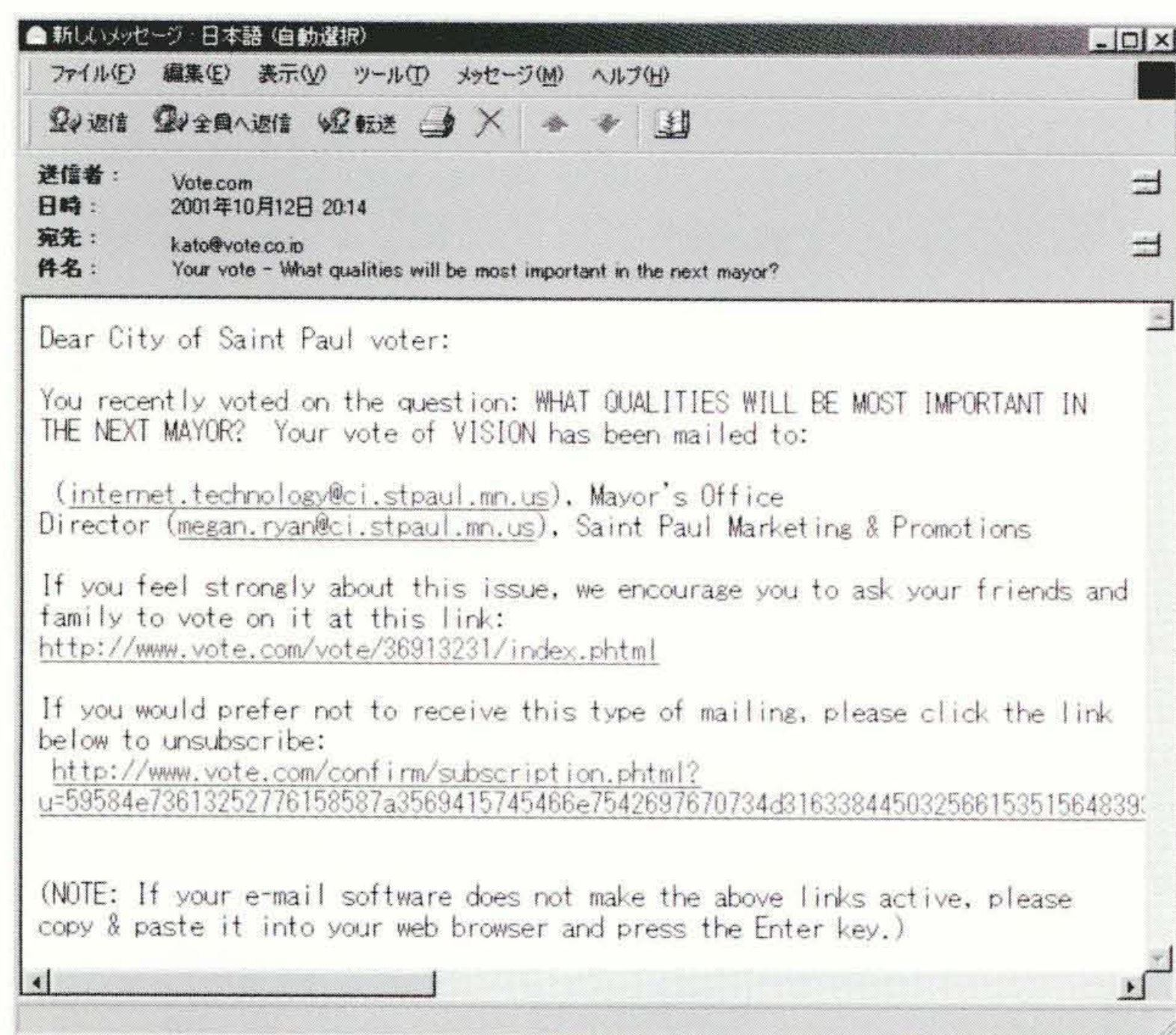


図9 投票結果の送付を知らせるメールの画面例

市民の投票結果は市へメールで送付される。同時に、送付したことを投票者にメールで通知する仕組みになっている。

者にとっては貴重な情報になる。

また、この投票結果は、市の該当部局へもメールで送付される(図9参照)。

さらに、投票結果を該当部局へ送付したことを投票者へ通知するメールが投票者自身に届く。このように、市民が直接行政に参画しているという実感が得られる仕組みになっている。

このほかにも、市施設の運営方法や各種の市民行事に関するアンケート調査を1か月ごとに行い、調査結果を市の行政に生かしている。

5 おわりに

ここでは、行政と住民の間に協働の場をもたらす仕組

みとして、「投票箱サービス」と「アンケートサービス」から成る「インターネットを活用した住民意識調査サービス」について述べた。

今後、地方分権化はますます本格的に進められ、「住民と行政の協働による地域づくり」は急務となる。このため、行政評価との連携なども含めて、具体的な適用を通して利用方法や運用方法についてのノウハウを積み上げ、このサービスを真に住民と行政の間の懸け橋としていく考えである。

参考文献

- 1) 白井, 外: 電子政府, 東洋経済新報社(2000.7)
- 2) D. Morris: VOTE. com, Renaissance Books(1999)
- 3) 横江: Eポリティックス, 文春新書(2001.9)

執筆者紹介



加藤寛次

1974年日立製作所入社
現在、ヴォウトジャパン株式会社(2001年設立)で、インターネットを利用した意識調査サービスに従事
情報処理学会会員
E-mail: kato @ vote. co. jp



桑島健也

現在、ヴォウトジャパン株式会社で、双方向型インターネットメディアサービスと住民意識調査サービス適用に従事
E-mail: wahaha @ vote. co. jp



横江公美

現在、ヴォウトジャパン株式会社で、双方向型インターネットメディアサービスとEデモクラシーコンサルティングに従事
E-mail: yokoe @ vote. co. jp