

公民館におけるインターネットを活用した 情報提供事業の現状と課題

—全国のホームページを開設している公民館を対象とした Web 調査から—

井上 正志

(島根大学生涯学習教育研究センター)

The current state and challenges of information providers that deliver internet services
in community centers

—From a web survey of community centers with homepages—

Tadashi INOUE

Abstract

From the results of the survey, it was found that facilities providing information by way of internet have, amongst other things, a much higher issue rate of public relations magazines, are more pro-active and faster in providing information, and are aiming to reach more people. But, it was also found that there is a difference between areas, in the awareness of staff, regarding the effectiveness of using internet as a tool to provide information. Furthermore, the lack of opportunity to learn and a high workload results in staff losing their enthusiasm and job satisfaction. In all, it is difficult to say that internet's unique qualities are being adequately utilized by information providers; however, on the other hand, the steady expansion of facility users and the revitalization of educational work are beginning to show results.

I. はじめに

多様な情報メディアが発達し市民生活に深く浸透している今日においては、もはや企業のみならず行政の分野においても、それらを活用した積極的な情報提供が行われるようになってきている。これまで公民館における情報提供事業は、住民の生活向上をめざして行われる、公民館や地域社会の様々な活動に対する理解と参加を促進する上で重要な役割を担ってきたが、今後は、子どもたちを含めた変化の激しい社会を生きる人々の多様なニーズに応えるためにも、情報メディアを有効に活用し、より積極的な情報発信を行っていくことが求められている。

従来、公民館における情報提供手段としては、広報誌（公民館報）などの印刷メディアが中心であったが、ここ10年来、インターネットというまったく新しいメディアの急速な普及により、人々の情報収集スタイルは大きく変化した。総務省の行った調査によると、2005年末における我が国のインターネット利用人口は8,529万人、人口普及率は66.8%に達し¹⁾、2004年時点におけるインターネット利用者の「情報メディア別の情報収集用途」は、ニュースこそテレビに1位の座を譲ったものの、それ以外のすべての生活関連用途において、インターネットがテ

レビ、新聞、書籍・雑誌を押さえてトップの座を独占している²⁾。

また、近年都市中心部の再開発が進み、地方都市においてもマンション等の集合住宅が林立するようになってきているが、こうした住宅の世帯はその大半が地域の自治会組織に加入していない。広報誌を配布している公民館には、自治会組織を通じての配布を行っているところも少なくないため、公民館の情報が届かないケースが増加しているのではないと思われる。さらにこうした世帯には、公民館の事業からは比較的縁遠い20～40代の若い年代の人たちが多いが、この年代は最もインターネットの利用率が高いことも事実である。

一方、核家族化・高齢化の進展によって独居を含めた高齢者世帯も増加しており、自治会からの自主的脱退の動きも見られるようになってきている。公民館利用の多い高齢者層は、確かにこれまでデジタル・ディバイド（情報格差）の当事者として、ICT（情報通信技術）の利用から最も遠い位置にあった。しかし近年、高齢者のインターネット利用率は徐々にではあるが確実に上昇しており、さらに現在は、職業生活を通じてある程度のICT技術を身につけた、いわゆる団塊の世代の人々が「地域再デビュー」を果たす時期に来ている。こうした状況を鑑みるに、今後は公民館においてもインターネットを活用した情報提供事業の必要性が一層高まっていくことは必至であろう。

また、総務省が行った、娯楽・金融取引・交通・行政・医療・教育など主要な生活情報10分野におけるICT利用の進展に関するWeb調査によれば、行政が8位、教育は9位といずれも低い評価を受けている現実もある。

2006年に社団法人・全国公民館連合会が行った「第1回・公民館ホームページコンクール」には全国から51館の応募があり、入選作品には優れた取り組みの行われているものが数多く見られた。文部科学省の調査によれば、平成17年10月1日現在、全国に18,182館ある公民館（類似施設を含む）のうち、独自のホームページを開設して情報提供を行っている施設は2,006館で、これは全体の約11%にあたる³⁾。確かにインターネット上に公開されているリンクページなどには300を超える公民館名が掲載されているものもあるが、残念ながらこれらの中にも施設の概要程度を掲載するのみでほとんど情報の更新が行われていないサイトが散見され、その実態は未知数である。今後の公民館における情報提供事業のあり方を展望する上においては、現在のインターネットを活用した情報提供事業の取り組み状況や抱える課題について、可能な限り多くの施設から情報を得ることの意義は大きいと考え、以下の通り全国の施設を対象に調査を行うこととした。

II. 調 査

1. 調査対象の選定

今回は、直接の情報発信源である公民館の取り組み状況を調査することが目的であるため、全国の公民館（類似施設を含む）ホームページの中で、以下の3つの条件を満たしているものを対象とした。

- (1) 管轄部局（市区町村教委等）のみでなく、多少とも施設側で情報の作成が行われていると推測できるもの

(2) 固定的な情報（施設概要など）以外の情報も掲載しているもの

(3) 情報の更新が、最低でも年間2回以上は行われていると認められるもの

加えて、今回は調査依頼を電子メールで行うため、原則としてホームページ上にメールアドレスまたはメールフォームを掲載しているもの、とした。

以上の条件に該当するホームページについて、既存のリンクページなどを調べるとともに、『全国公民館名鑑』⁴⁾を参考にインターネット検索サイトを活用して、その内容やメールアドレスの記載を確認する作業に取り組んだ。これには予想以上の時間と労力が必要であったが、最終的に全国で約550施設のサイトをリストアップすることができた。しかし、時間的な制約などもあり、残念ながら今回は確認できなかった施設も少なくないであろうことをお断りしておく。

2. 調査方法

各施設への調査依頼は、ほぼ全ての施設にインターネット環境があると考えられることから、前述の通り原則として電子メールで行った。調査は質問紙法で行ったが、ホームページ上に展開された調査フォームに回答を記入・送信するという、いわゆる「Web調査」の方法を採用した。この方法のメリットとしては、調査経費を節減できる、調査期間を短縮できる、回答およびその返送が容易である、回答がデジタルデータとして入手でき、その後の分析作業への移行がスムーズに行えるなどが挙げられる。

なお、人口規模の大きい市区町村については、メールフォーム設置の場合を含め、できる限り管轄部局に各施設への調査依頼メールの転送を依頼するなどの方策をとった。しかし、いずれにしても最終的に調査依頼が施設に届き、閲覧されたかどうかは不明であるため、正確な回収率は集計できない。

3. 調査時期及びデータの回収状況

調査は2006年12月上旬～下旬にかけて行い、最終的に合計247施設から回答を得た。今回のように電子メールによる調査依頼を行った場合、そもそも施設において日常的に電子メールを利用していない、あるいは今や大きな社会問題となっている「迷惑メール」や「フィッシング詐欺」に対する不安などから、依頼メールやアンケートフォームを閲覧してもらえないなどの要因により、回収率がきわめて低くなることも懸念された。しかし、結果的には半数近い多くの施設から回答を得ることができ、幸いであった。

これには調査依頼メールやアンケートフォーム上に、信頼のおける第三者機関による証明情報（フォームデータが確かに島根大学の管理下にあるコンピュータ内に設置されていることを証明する）を表示するとともに、今回の調査の場合、個人情報に該当する内容は含まれてはいないが、フォームからの情報送信にSSL（データの暗号化処理システム）を導入している旨を明記したことも、少なからずプラスの影響を与えたのではないと思われる。

4. 調査内容

- (1) 施設の概要（職員数、立地、対象地域人口など）
- (2) IT基盤整備状況（コンピュータ設置台数、LAN敷設状況、インターネット回線種別など）

- (3) インターネットによる情報提供事業の実施状況（ホームページの開設時期・理由、運用方法、訴求対象、提供する情報内容、記事の更新頻度、双方向性の確保策、運営上の留意事項など）
- (4) 業務の担当状況（記事作成、維持管理、地域住民の参画状況など）
- (5) インターネット以外の方法による情報提供の状況（広報誌配布方法、主たる情報提供の方法など）
- (6) 職員の IT 関連研修受講状況（受講者数、研修内容、研修の主催者など）
- (7) 事業の効果と運営上の課題
- (8) 今後の展望

Ⅲ. 結果と考察

1. 調査対象施設の概要

回答のあった247施設は28道府県55市町村にわたり、地方別内訳は、北海道4、東北13、関東44、中部30、近畿5、中・四国92、九州・沖縄59であった。平成17年度に実施された国勢調査の統計から計算すると、今回の調査で回答のあった市町村の平均人口は約23万3千人となり、比較的大規模な自治体が多いことがわかる。これには、「編入」形態による市町村合併の結果、小規模の自治体ほどサーバの改廃に伴って（一時的にかも知れないが）公民館のサイトが閉鎖されたと推測されることも影響していると思われる。実際にいくつかのリンクページを検証してみると、町村立公民館のサイトにリンク切れが多く見られ、検索サイトで探してみてもヒットしない場合が大半であった。

さらに施設の属性を見ると、中央館は9.8%、地区館は86.9%、分館は1.6%、類似施設は1.6%であった。その立地は、市街地域（商工業地域）が21.5%、住宅地域が58.3%、農山村・漁村地域が19.8%であった。対象地域人口では、地区館が大半を占めているにも関わらず、1万人以上3万人未満という比較的多くの住民を対象とする施設が28.3%で最も多く、続いて5千人以上1万人未満が21.5%で続いている。職員数は、館長を除く常勤職員数の「2人」にピーク（22.7%）が見られるが、5人以上の施設も計25.9%あり、比較的大規模の大きい施設の多いことがわかる。一方で常勤職員数「0」という施設も19.0%あり、必ずしも大規模な施設ばかりという訳ではない。

2. IT 基盤の整備状況

(1) コンピュータの配置

施設内に配置されたコンピュータ（以後“PC”と表記）の台数は、職員用が3台（30.4%）、1台（21.9%）、2台（20.2%）の順に多く、この3つで全体の7割以上を占めた。「0」はなく、配置率は100%である。ちなみに平成17年度・社会教育調査の調査結果では全国の配置率は50.86%である。施設毎のインターネット接続率はこちらも100%であるが、接続されている台数は1台（31.2%）、3台（28.7%）、2台（19.0%）の順に多く、必ずしもすべてのPCが接続されている訳ではないものの、全体として接続率はかなり高いと思われる。

住民が利用できるPCについては配置率79.8%であるが、前述の社会教育調査によれば全国平均は27.5%であることから3倍近い高率である。台数的には「1台」と「6～10台」、「11～15台」にピークが見られ、IT講習等のための研修用設備を有する施設とそうでない施設のあることが推測される。この内インターネットに接続された台数は、「0」という施設が36.7%と最も多いが、これについても同様に「1台」と「6～10台」にそれぞれ15%前後のピークが見られる。

(2) ネットワークの整備

施設内LANの整備率は82.6%と高い数字を示している。「職員事務室内のみの整備」が57.1%と半数以上を占めるが、住民用PCをインターネット接続している施設も多いことから、「全施設内」や「事務室と施設の一部」という回答も、合わせると25%以上ある。

インターネット回線の種類は、図1のとおり、DSL回線が最も多く、続いて庁内LAN回線、ケーブルテレビ、光ファイバーの順となっている。その他の回答としては、これらのミックスパターン（職員用は庁内LAN、住民用はDSLなど）が多く見られたが、これはセキュリティ確保の面から、業務情報系と住民開放系のネットワークを物理的に分けているものと思われる。いずれにしてもブロードバンド率は「その他」の回答を除いても84.1%にのぼり、その他6.1%の内容もほとんどブロードバンドであることから、今回の調査対象施設に限って言えば、平成17年度の文部科学省調査⁵⁾の結果に見る「学校の高速インターネット接続率」89.1%と比較しても、遜色のない数字を示していると言える。

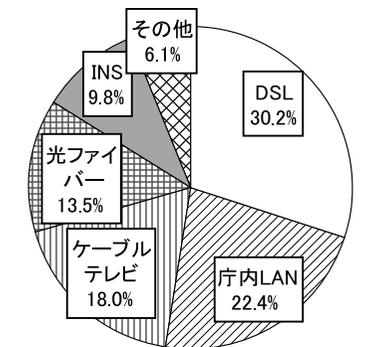


図1 インターネット回線の種類

3. インターネットによる情報提供事業の実施状況

(1) ホームページの開設時期

ホームページの開設時期は図2のとおりであるが、2000年以降に急激に増加していることがわかる。その理由を特定することは難しいが、2001年から全国でIT講習が本格的に開始されるのに伴い、各自治体に国庫補助によるIT関連設備の整備が進められたこととの関連も少なくないと思われる。また、総務省の調査によれば、2000年時点でのインターネット

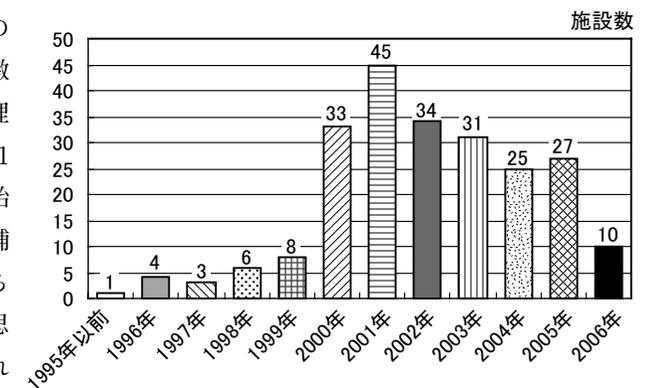


図2 ホームページの開設時期（無回答は除く）

人口普及率は37.1%であり⁶⁾、携帯インターネットの開始に伴って利用者が急増してきた時期と重なる。一方で、1995年以前という回答も1施設（岡山市立京山公民館・1994年）ではあるが存在することは驚きであった。

(2) ホームページの開設理由と訴求対象

開設理由（複数回答）については、図3に見るように「管轄する市区町村部局の決定による」が73.3%と最も多いのはある意味当然であろうが、一方で「インターネットによる情報提供の必要性を感じて」、「よりタイムリーな情報提供のために」、施設の主体的な意志が感じられる回答もそれぞれ52.2%、39.7%と、高い数字を示していることが注目される。また、「施設の利用者層を拡大するために」という回答も35.2%あった。一般的に、公民館を利用する年齢層は高齢者層が中心であると言われるが、比較的若い年代の利用拡大を意図した取り組みの一つと位置づけている施設も多いと思われる。これを「ホームページ開設の主たるターゲット（訴求対象）」についての回答（複数回答）と関連づけてみると、「未成年者層」は5.3%と思いの外低い数字であるが、「40～50代」が50.6%と最も高く、続いて「20～30代」が49.4%と、ほぼ同様の高い数字を示していることから明らかである。

また、「広報誌の届かない世帯に対する情報提供手段として」という回答は22.3%と数値的にはそれほど高くないが、訴求対象についての設問（複数回答）において、「広報誌の配布されない世帯」という回答が39.7%もあったことから、そうした世帯に対する有効な情報提供手段と位置づけている施設が少なくないこともうかがえる。

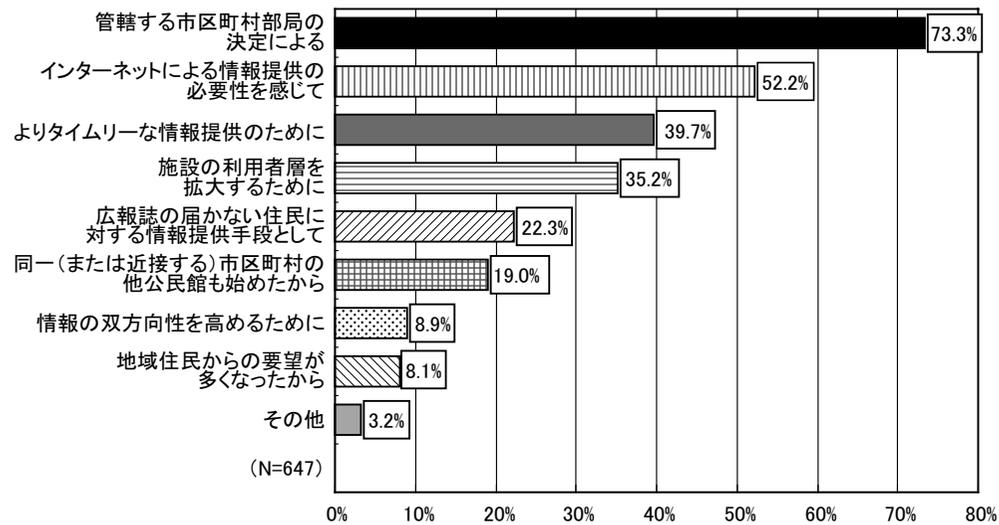


図3 ホームページの開設理由

(3) ホームページの開設・運用方法

続いて、ホームページの開設・運用方法についてであるが、これは、現実として非常に多忙である公民館の職員が、いかに少ない労力で有効な情報発信ができるかという点と大きく関わっていて重要である。これまで筆者が全国のさまざまなサイトを検索・閲覧して調べた結果、大きく以下のような4つのパターンに分類されることがわかった。

① 施設が独自にホームページを開設

これは、施設内に Web およびメールサーバを設置、ないしは管轄市区町村部局の管理するサーバにデータを置く場合、または民間プロバイダやホスティングサービス会社のサーバを

利用する場合などが考えられる。いずれにしても施設の職員が中心となってコンテンツ（提供する記事内容）の作成とサイトの維持・管理を行うというパターンであり、職員の労力は最も多くなるが、タイミングを捉えた記事の更新と、デザインを含めたオリジナリティの高いサイトの構築が可能となる。

② 市区町村の管理するホームページ内に情報を提供

①のパターンと似ている部分もあるが、教育委員会等のサイト内に施設のページがあり、施設職員は主に記事の作成（ワープロソフト等によるデータ化も含む）や場合によってはホームページデータの作成までを担当し、サーバ及びサイト全体の維持・管理は管轄部局側で行うというパターンである。施設職員の労力は軽減されるが、提供する情報の内容や、画面の体裁に施設間の共通性が高く、施設のオリジナリティは独自開設のパターンに比べると出にくい。また、データの更新作業を管轄部局側で行う場合は、そのタイミングや頻度の面で①に及ばない傾向がある。

③ 都道府県・市区町村が管理する学習情報提供システムに情報を提供

昭和62年度から平成9年度にかけて文部省（当時）の国庫補助事業として実施された「生涯学習情報提供システム整備事業」により、ほぼ全国の都道府県に域内の学習情報（学習機会、施設、指導者など）を集約して提供するサービスが開始された。それらが近年インターネットを活用したシステムとして発展的に再構築され、政令市を始めとした各地の市区町村においても、同様のシステムが運用されているところがある。

このシステムに施設の学習情報を提供し、各施設のサイトからシステムに対して検索をかけ、その結果を表示する形で情報の主要な部分を提供しているのがこの第3のパターンである。従って、記事の作成のみを施設側で行い、あとは全て都道府県あるいは市区町村側で担当するという場合が大半であると思われるが、中には管理者側の負担を軽減するためもあって、施設側（情報の発生源）で直接システムへのデータ登録を行っている場合もあると思われる。いずれにしても、Web の特性を生かして自ページ内に他のシステムへのリンクを埋め込むことが可能であるため、あたかも自前のシステムであるかの如くシームレスに情報の検索・閲覧ができることは、施設側にとって大きなメリットがある。

④ 市区町村が管理・運営するホームページ自動作成システムによる開設

これは、CMS（コンテンツ・マネジメント・システム）を導入して公民館のホームページを開設するパターンである。昨今隆盛を極めていく「ブログ」もこのシステムを活用したものであるが、管轄部局側が用意する Web 上の専用ページに各施設の職員がアクセスして、記事を入力したり、写真をアップロードすることによって各施設のホームページの作成・更新を行う。鳥取県米子市などはほぼすべての施設でこの方式を採用している。Web に関する特別な知識や技能を必要とせず、比較的容易に更新手続きが可能のため、ホームページの「開設」のみならず「継続」という面からもメリットの大きいシステムである。コンテンツ作成の自由度の面においても②や③の方法よりは優れていると考えられるが、画面の体裁（デザイン）などの独自性はやはり①の方法には及ばない面がある。なお、②の方法についても、全庁で CMS を導入して運用しているケースが見られる。

以上の4つのパターンのいずれか、またはその組み合わせによる方法でほとんどの施設が

ホームページを開設・運用していると考えられる。図4がその回答結果であるが、①の独自開設パターンが39.4%と最も多く、続いて②の市町村管理パターン(23.7%)となっている。④の自動作成システムパターンをとっている施設もほぼ同率(22.4%)となっており、その現実的な優位性を考慮すると、今後はさらに増加してくることが予想される。③の情報提供システム連携パターンは5.4%と、今回の調査対象となった施設においては少なかったが、北海道旭川市などは、市独自の情報提供システムとのリンクにより、市内14公民館のホームページに学習情報を提供している。またこれも数は少ないが、沖縄県那覇市若狭公民館などのように、施設独自でブログ形式のサイトを運用している例も見受けられる。施設の催しや職員の日々の取り組みがタイムリーに紹介され、親しみやすい雰囲気の情報発信が行われている。

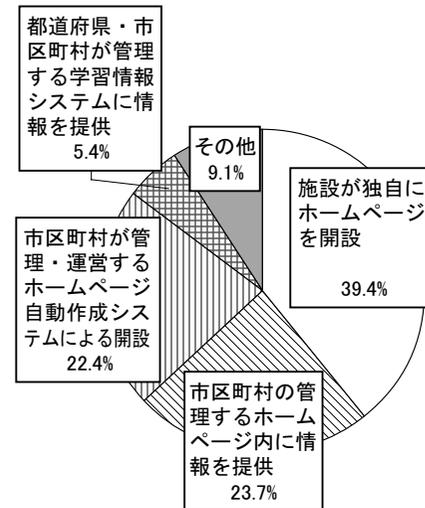


図4 ホームページの開設方法

(4) 提供する情報の内容

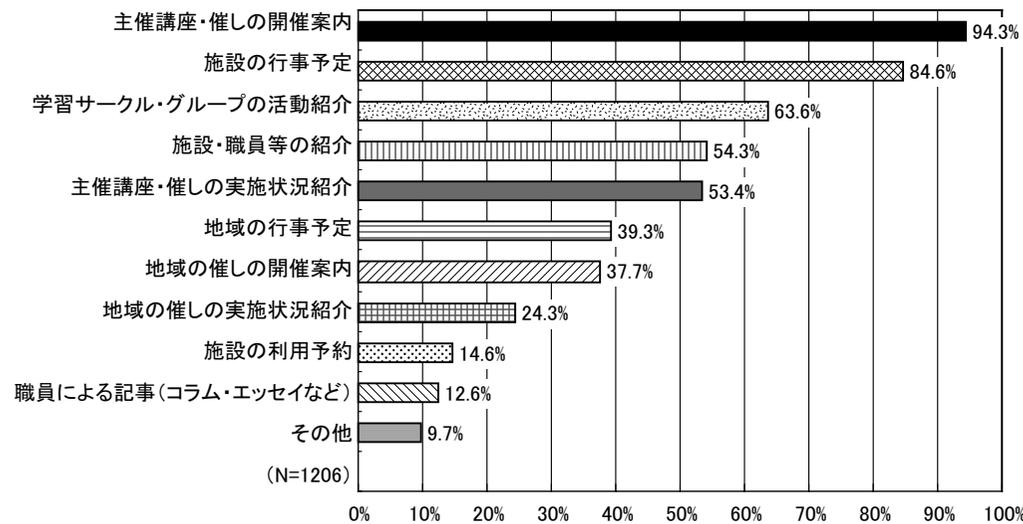


図5 ホームページによる情報提供内容

提供している情報の内容(コンテンツ)についての集計結果(複数回答)は図5のとおりであり、1施設あたりでは「その他」を含め平均約4.9種類の情報を提供している計算となる。最も多いと思われた「施設・職員等の紹介」が54.3%と少ないのは意外であったが、これは「職員の紹介」の部分が該当しないと判断しての結果であるかも知れない。結局最も多かったのは「主催事業・催しの開催案内」で、94.3%とほとんどの施設が提供している。施設が主催する事業以外に、公民館が会場であったり、開催に何らかの関与をしている地域事業についての情報もかなり多くの施設で提供しており、「地域の情報発信基地」的役割を担っている状況がうか

がえる。これらの情報は、公民館の広報誌(公民館報)をPDFや画像化して直接掲載したのも多く含まれると思われる。施設の利用予約システムを導入している施設も14.6%あったが、これは施設独自のものではなく、市町村単位で運用しているシステムとのリンクによる提供のケースがほとんどである。「その他」の回答としては、主催事業や催しの実施状況を動画で紹介している例(福岡県志摩町立桜野公民館)などが注目される。

この結果が示すとおり、現状では公民館ホームページのコンテンツは、いわゆる「フロー情報」(案内情報)がその多くを占めている。すなわち、それ自体は学習の対象とならない「いつでもどこでなにかがある(あった)的な」情報のことである。これらは、「広報」という観点からは必要不可欠であることに疑いはないが、例えば現在、小中学校で「総合的な学習の時間」に郷土学習を行うにあたって、子どもたちはしばしばインターネットを使った調べ学習を行う。しかし、小学校区単位のようなローカルできめの細かい地域情報を発信しているサイトやデータベースなどはまだまだ少ないのが現状である。このような「ストック情報」(それ自体が教材や学習資料となり得る情報)を、地域の情報が集まる公民館が中心となり、情報ボランティアなどの住民の力を集め、学校の教員とも連携しながら作成・発信することは大変意義深いと考える。すでにこのような取り組みを行っている公民館もいくつか見受けられ、広島市安公民館では、地元郷土史家の協力を得て、地域内の史跡・自然・公共施設等をイラストマップと連携させながらわかりやすく紹介している。さらにはこれを各公民館の共同作業で充実化・広域化したり、映像データベース化して発信したりということも現在の機器・ネットワーク環境であれば十分に可能である。今後はより多くの施設において、さまざまなアイデアを凝らした取り組みが期待される。

(5) 記事内容の更新

ホームページの記事更新頻度についての集計結果を図6に示した。「月に1回程度」が48.4%で最も多くなっており、続いて「2~3ヶ月に1回」が15.9%のほぼ同率で続いている。「ほとんどなし」も若干見られるが、一方で「1週間に1回」以上の頻度で更新を行っている施設も合わせて10.7%あることがわかる。「月に1回」というのは、広報誌を発行したり行事予定を更新する周期であったりすることから最も多くなることは想像に難くないが、一般にホームページの場合、記事の更新が頻繁であるほど閲覧率も高くなり、リピーターも増加する傾向が顕著となることから、もう少し短い間隔での更新が望まれる。「つくっても見ても見えないから更新しない」ではなく「工夫し更新するからこそ見てもらえる」という発想の転換も必要であろう。

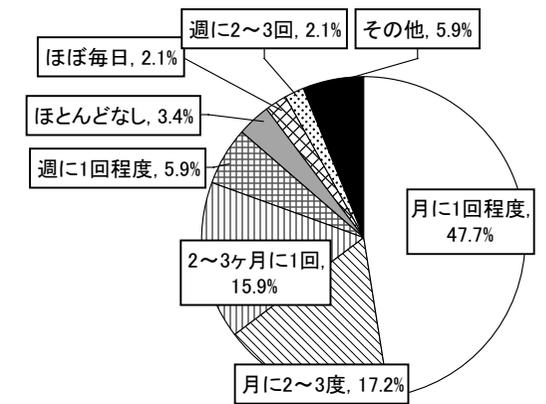


図6 記事更新の頻度

とは言え、ホームページの記事更新やサイトの維持・管理には、想像以上の労力が必要となる。これは実際に長期間に渡ってサイトを運営してみないとわかりにくいことだが、決してほ

んの片手間にできることではないのである。そのような共通認識のもとに、インターネットによる情報提供に関する業務が、自治体および施設の中で正しく評価され、位置づけられることも重要であると考えられる。

なお、今回の調査からは「記事更新の頻度」と「ホームページの開設方法」との間には明らかな関連性は見られなかった。更新作業の容易な方法ほど更新頻度も高くなると予想されたが、後述する「運営上の課題」についての自由記述回答には「ホームページの様式が規定されていて堅苦しく面白味に欠ける」という趣旨のものがいくつか見られたことから、作成担当者にとっては、多少手間はかかっても自由度の高い方法のほうが、業務への愛着も湧いて頻繁な更新につながるという面もあるのかも知れない。

(6) 情報の双方向性の確保

インターネットの持つ「情報の双方向性」は、他の情報メディアに対する大きな優位性の一つであり、「広報」と表裏一体の関係にある「広聴」活動の推進に寄与するものと期待される。しかし、今回の調査では「ホームページの開設理由」として「情報の双方向性を高めるために」を選択した施設はわずか8.9%にとどまり、あまり意識されてはいないことがわかった。具体的な方法としては、①ホームページに施設のメールアドレスを表記（またはリンクを設置）、②ホームページ上にメールフォームを設置、③掲示板（BBS）の設置、などがあるが、他にもメーリングリストの開設やメールマガジンの発行などが考えられる。回答結果（複数回答）を見ると、①が92.6%と大半を占め、②は3.6%、③は2.4%ときわめて少数であった。「その他」（1.6%）としては（コメントを投稿可能な）ブログの開設などがあつた。いずれの方法も住民からの質問や意見などを集める方法として有効であり、掲示板（BBS）などは住民相互の情報交流を支援する機能も備えているが、一方で迷惑メールやルールを逸した書き込みなどへの対応を強いられているケースも少なくないと想像される。インターネットの影の部分として受け入れざるを得ない面はあるが、期待される本来の役割を見失わないためにも、対策のための知識や技術を習得するとともに、迅速かつ細やかな対応を行うことが求められよう。

なお「その他」の中には、メーリングリストやメールマガジンを運用しているという回答はいずれも「0」であったが、これらは上記の①～③と異なり、利用者側が情報を求める自発的行動を起こさなくても、自動的に（メールとして）情報が送信されてくるという特徴がある。公民館にとって、より積極的な「広報」・「広聴」活動を進めるために活用可能なツールではあるが、場合によっては設備投資の必要性が生じたり、システム維持・管理上の問題（セキュリティ、労力面など）もあるため、なかなか開設には至っていない状況であろうかと推測される。

(7) 運用上の留意事項

ホームページ等の運用上特に留意している事項については、複数選択により回答を求めた。最も多かったのは「掲載内容の正確性に留意する」で、80.6%の施設が選択している。以下「掲載する記事・写真・図版等については著作権に配慮をする」（61.1%）、「届いたメール等には迅速に返答する」（58.7%）、「個人の近接写真等はなるべく載せない」（57.5%）、「記事のこまめな更新を心がける」（52.6%）、「個人名を掲載する場合には本人の了解をとる」（47.8%）、「写真を掲載する場合には本人の了解をとる」（47.0%）が、50～60%前後で続く。「その他」の回答としては、わずかではあつたが「Web アクセシビリティへの配慮」などがあつた。

インターネットによる情報発信には、印刷物のように原則として配布地域内の住民しか閲覧できないというような地理的制約が一切ない。従って広報上より大きな効果を期待できる反面、発信する情報の内容については細心の注意を払う必要がある。誤字や脱字などは指摘を受ければすぐに訂正も可能であるため、印刷物に比べると利用者側の許容意識はやや高くなりがちな面があるが、やはり公的な情報の発信を担っているという認識に立てば、可能な限り正確な情報発信が望まれることは言うまでもない。また、近年は著作権に対する認識の高まりや個人情報保護に関連する問題の顕在化などを受けて、新しい広報活動推進上の課題も浮上していることから、徐々に職員の意識も高まりつつあると思われる。さらに、公共サイトの「Web アクセシビリティ」向上の必要性についても、近年かなり社会的認識が高まりつつあり、高齢者や障害者の利用、パソコン以外の端末からの利用などを考慮したページづくりが求められている。

端末といえば、総務省の調査によると、現在はインターネット利用者のうち携帯電話等の携帯端末のみから利用している人が1900万人（全利用者の22.5%）を超えており⁷⁾、特に20～30代の女性に多いという報道もある。また、今後は情報の検索についても携帯電話からの利用が急増してくると予測され、携帯電話の液晶画面は大型化・高精細化の一途をたどり、PCと同じようにホームページを閲覧できるフルブラウザを搭載した機種も増加しつつある。現時点では携帯電話からのアクセスを意識したサイト運営を行っている施設はきわめて少ないと思われるが、若い年代の施設利用拡大を考慮すれば、今後はこうした取り組みの必要性も高まってこよう。例えば携帯電話からは、ホームページ上に記載された電話番号にボタン一つで電話をかけることも可能であり、これはパソコンにはない機能の一つである。

4. インターネット以外の方法による情報提供の状況

現在各施設において利用されているその他の情報提供手段（複数回答）については、図7の通り「広報誌を発行」が最も多く、91.5%となった。平成17年度・社会教育調査によれば、全

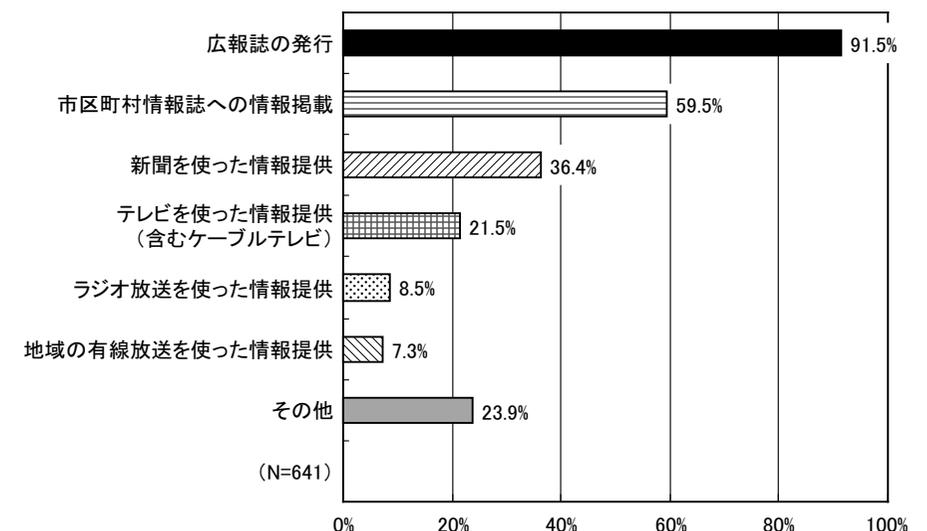


図7 インターネット以外の情報提供手段

公民館における広報誌の発行割合は47.7%であり⁸⁾、ほぼその2倍近い高い数字であることから、インターネットによる情報提供を行っている施設は、そもそも情報提供事業に対して非常に積極的であることがうかがえる。以下多い順に「市区町村広報誌への情報掲載」(59.5%)、「新聞を使った情報提供」(36.4%)、「(ケーブルテレビを含む)テレビによる情報提供」(21.5%)、「ラジオを使った情報提供」(8.5%)、「有線放送による情報提供」(7.3%)と続く。「その他」としては「事業毎にチラシを配布」、「タウン誌、ミニコミ誌に情報を提供」などが多く見られた。「その他」を含めた施設あたりの平均選択数は約2.6であった。「主たる情報提供の方法」についての回答では、やはり「広報誌」が95.1%とほとんどを占めたが、第2の方法については「インターネット」と位置づけている施設が53.4%で、他のメディアを圧倒して多くなっている。

広報誌の配布方法については「全戸配布」が46.2%で最も多いが、「自治会加入世帯のみ配布」が22.7%、「自治会加入世帯のみ回覧」が12.1%で、合わせると3割以上あり、広報誌のみでは、必ずしも対象地域内の全ての住民に対する十分な情報提供とはなっていない状況が見られる。それ以外では「施設内または地域内の公共性の高い施設内に配置」が4.2%あり、「その他」としては「新聞折り込みによる配布」が大半を占めていたが、経費的な制約から発行部数の多いものに限定されているケースが多いようだ。

5. 業務の担当状況

ホームページの運用に関わる業務については、(1)「掲載内容(記事)の作成」、(2)「記事のホームページデータ化・維持管理」の担当者をそれぞれ複数回答で質問した。その結果(1)については、「(館長以外の)常勤職員」が65.2%で最も多く、「(館長以外の)非常勤職員」が37.7%、「館長」が26.3%と続く。「地域住民(ボランティアなど)」という回答も8.9%あったが、主担当者については、「(館長以外の)常勤職員」が49.8%、「(館長以外の)非常勤職員」が25.9%で、「館長」や「地域住民」という例は少ない。

(2)についても、「(館長以外の)常勤職員」が56.7%で最も多く、「(館長以外の)非常勤職員」が33.2%で続く。「館長」も13.8%あり、自ら情報発信をリードしている先進的な館長も少なくないようである。「都道府県または市区町村の担当者」は8.9%にとどまり、管轄部局側でサーバやサイト全体の管理をしている場合でも、コンテンツそのものの管理は施設側で担当しているケースが大半のようである。「地域住民(ボランティアなど)」という回答は、7.7%にとどまっている。主担当者は「(館長以外の)常勤職員」が46.6%、「(館長以外の)非常勤職員」が21.9%で、「都道府県または市区町村の担当者」は5.7%である。「地域住民」はやはり2.0%と低い数字である。

公民館事業への地域住民の参画は積極的に進められるべき事柄であり、情報提供事業の領域においても、ポストIT講習の一つの方向性として、情報ボランティアの育成・活用は重要な課題となってきている。こうした観点から、公民館のホームページづくりに地域住民が参画している場合について、その経緯を問う設問をした。その結果、(A)「パソコン等に関する自主的学習グループに依頼して」が12施設、(B)「施設から地域の専門知識・技術を持つ住民に依頼して」が13施設、(C)「施設(市町村)が研修を開いて担当できる住民を養成して」が11施設というほ

ぼ横並びの結果となった。この3つを合わせても36施設と、全体の14.6%にとどまり、現状としては地域住民が情報提供事業に参画している施設はまだ多くはないようである。とは言え、

(C)については公民館側が意図を持って情報ボランティアの育成を行った成果であり、(A)についても、その中には公民館で行ったIT講習等の事業から派生・発展したグループがきつと含まれていることであろう。公民館のホームページをつくるということは公的情報の発信に携わることであり、その内容についての最終責任はもちろん公民館が負わなければならない。しかし、住民が参加することによって、その内容は、より住民の要求を踏まえ、現実に即した親しみやすいものとなるであろうことは想像に難くない。今後はこうした取り組みが多くの施設において一層積極的に進められることが期待される。

6. 職員のIT関連研修受講状況

ホームページをはじめとしたインターネットによる情報提供を円滑に行うためには、これまでの印刷媒体を中心にした方法とは異なる新しい知識や技術を必要とする。例えば管轄部局の職員や地域住民・専門業者などの支援を部分的に得るにしても、施設の職員がこうした知識や技術のある程度身につけておくことは必須である。そのためには職員に研修の機会が確保されなければならないが、その現実はどうか。まず「ホームページ作成に関する研修」の受講状況については「担当者のみが受講した」が最も多く36.8%、以下「職員の多くが受講した」(29.6%)、「全員が受講した」(7.7%)と続き、最低1人は研修を受講したという施設が約7割ある。ホームページ作成以外のIT関連講座・研修の受講状況(複数回答)を見ると、「個人情報の保護」が57.5%と最も多く、以下「情報セキュリティ」(51.8%)、「インターネットの概要」(49.8%)、「広報誌の作成方法」(48.6%)、「著作権」(43.3%)、「情報モラル」(42.1%)と続き、比較的幅広い内容の研修が行われていることがわかる。但し、研修の受講回数、時間数などについては不明であり、知識や技術の定着度は定かでない。講座・研修の主催者については、「市区町村の機関」が79.8%と大半であるが、「公民館職員等の自主研修グループ」(15.0%)が2番目に多いことは注目される。

7. 事業の効果と運営上の課題

(1) インターネットによる情報提供の有効性

インターネットによる情報提供が、現状としてどの程度有効であると認識しているかについて、「大いにある」、「かなりある」、「少しある」、「ほとんどない」の4段階による評価を求めたところ、図8のような結果が得られた。「少しある」というやや消極的な評価が半数以上(53.5%)を占めているが、「大いにある」、「かなりある」と積極的に評価している施設も30%近くある。一方で、実際に運営しながら「ほとんどない」と否定的評価をしている施設が20%近くあり、評価は大きく分かれている。

表1は、「有効性の有無」と「施設の立地」の回答とをク

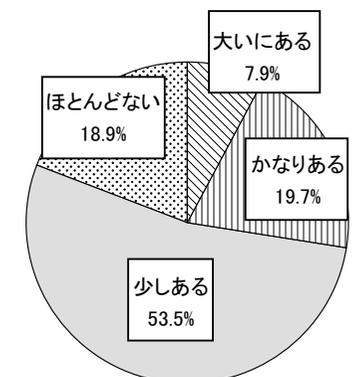


図8 インターネットによる情報提供の有効性

表1 「インターネットによる情報提供の有効性」と「施設の立地」のクロス集計表

回答数 (%)

		有効性			
		大いにある	かなりある	少しある	ほとんどない
立地	市街地域 (商工業地域)	4 (8.0)	14 (28.0)	24 (48.0)	8 (16.0)
	住宅地域	7 (5.3)	28 (21.2)	72 (54.5)	25 (18.9)
	農山村・漁村地域	7 (15.6)	3 (6.7)	25 (55.6)	10 (22.2)

ロスした結果である。「市街地域」に立地する施設では、インターネットによる情報提供の有効性が「大いにある」、「かなりある」と肯定的に評価した施設が合わせて36.0%あるのに対して、「住宅地域」では26.5%、「農山村・漁村地域」では「大いにある」と評価した施設は多いものの22.3%にとどまっている。こうした傾向の背景には、高速インターネット環境の整備率や住民のインターネット利用率における「デジタルディバイド (情報格差)」の影響があると推測され、高齢化率の高い農山村・漁村地域においては、特に影響が強く出ているものと思われる。

この項目については、選択肢とは別に自由記述による回答も求めた。以下にその一部を紹介する。

【どちらかというとな肯定的な意見】

- ・対象地区以外からの問い合わせがあり、講座や催しへの参加促進につながっている。
- ・急な事業開催の際なども参加者募集に迅速に対応でき、効果がある。
- ・地域の紹介や、公民館同士の情報交換につながっている。
- ・若い世代の方、特に子育て中の保護者の方は、何か催し物がないか、ネットで検索されることがある。
- ・公民館へ訪れたことのない方 (団塊世代) などからの講座への申し込みがある。
- ・広報誌が配布されていない自治会非加入世帯には若い夫婦など子育て世代が多く、育児サロンなどについての情報提供については役立っていくと思われる。
- ・ホームページの講座情報を見て、ぜひボランティアスタッフとして参加させてほしいとの依頼があった。
- ・現在公民館を利用している世代は、まだパソコンの使用が広がっていないが、これからの世代は、使用人口が広がると思うので、次第に有効に使えると思う。どこからでもアクセスできるので、広く広報できることがメリットになる。
- ・地域住民から、(公民館の) ブログを通して事業内容についての提言があった。
- ・管轄区域内の市民だけではなく全国的なレベルでホームページを見てもらっているようで問い合わせが時々ある。広報誌を見ていないような若い世代には、ホームページでの講座情報から申し込みをしてくる人も多くなった。
- ・普段仕事をしていて公民館に来ることができない人、公民館のことについてあまり知らない人への情報提供面での効果大きい。ほぼ毎日更新していることから、公民館への関心をひきつける意味でも重要と考えている。
- ・日中仕事をしていて広報誌を見る機会の少ない方や、来館してチラシを持ち帰る機会が

少ない方々から、講座の問い合わせや参加が増えた。

- ・平成14年度から学習相談がスタートしたが、学習情報がインターネットにより提供されるようになってから、明らかに電話や窓口による相談案件が減少し、それにかかる事務量も減少した。ホームページから直接メールによる相談が入るようになり、事務効率が格段に上がった。

全体的に、従来の情報メディアにはない、インターネットの新しい可能性を認める意見が多く見られた。また、利用者 (特に比較的若い年代) の拡大に寄与していることも明らかである。さらには、職員の事務効率の向上につながったという意見も見られた。

【どちらかというとな否定的な意見】

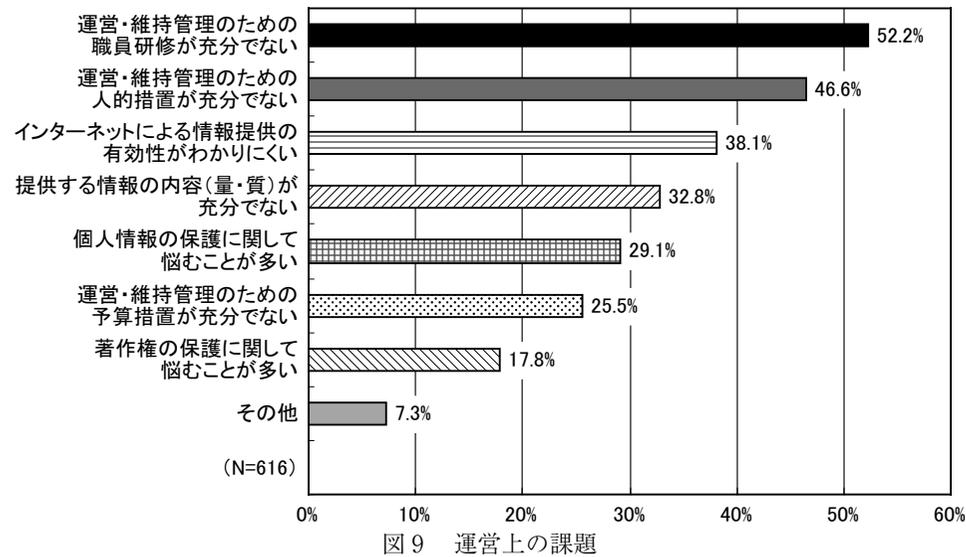
- ・これといった観光施設もないので域外に発信するようなニュースもなく、また、地域内は高齢化率が高く、インターネットの普及率もそれほど高くない。さらに公民館の事業は地域内を対象にした事業ばかりであり、町内広報誌のほうが目に触れるので、ホームページはそれほど有用ではないと思う。
- ・月一回、広報を町の全世帯に配布しており広報が情報収集の主な媒体となっている。高齢者はインターネットはおろか、パソコンを使えない人が多い。また一方的に情報を公開し、掲示板的な双方向性もないため、あまり利用されていないと思われる。ネット等を使う若者向けの講座も現在の公民館講座にはほとんどない。
- ・有効性を認めるが、実際には求めが皆無の状態である。その要因は公民館を利用している年齢層がインターネットを利用しない年齢層であるからだ。
- ・公民館の主催講座等の情報を載せているが、参加者のアンケートではインターネットで知ったという人はほとんどいない。参加者は特に高齢者が多く、今の時点ではあまり有効ではないと思われる。

やはり農山村・漁村地域の施設を中心に、高齢者のデジタルディバイド問題に関連した記述が多く見られたが、一方で公民館の行っている事業そのものに、対象とする地域や年齢層の限定的なものが多いからだ、という指摘もいくつか見受けられた。

(2) 事業運営上の課題

インターネットによる情報提供を進める上で、どのような業務上の課題を抱えているかについて回答を求めたところ、図9のような結果となった。(複数回答)

「運営・維持管理のための職員研修が充分でない」が51.1%で最も高く、続いて「運営・維持管理のための人的措置が充分でない」が46.2%と、上位を人的な要素が占めていることが注目される。特に、職員研修に関しては比較的高い受講率が示されていたように思われたが、必ずしも実際の業務には成果が反映されていないことがうかがえる結果となった。一方「インターネットによる情報提供の有効性がわかりにくい」という回答も38.1%と多い。単純にアクセスカウントを設置するだけでもアバウトな判断はできなくないが、事業参加者へのアンケートで情報入手方法を尋ねるなど、より実質的な効果測定の方法が工夫される必要があろう。また「提



提供する情報の内容(質・量)が充分でない」も32.8%あり、現在の取り組みには改善余地が大きいと認識されている状況もうかがえる。なお、「その他」の回答としては、以下のようなものが注目される。

- ・ 少子高齢化社会等を含む社会変革に対するIT化推進の役割について、町行政の認識が若干薄いのではと感じる。
- ・ 非常勤の職員が中心となるため短期間で雇用更新がある。このため安定的なレベルの保持に困難性がある。
- ・ メールアドレス公開による大量の迷惑メールの処理。
- ・ 個人的資質に頼っているため、異動があると維持が難しい。
- ・ ホームページの様式が規定されているため、堅苦しく面白くない。
- ・ 日常業務が多く、最新情報を提供したいのにそれにかかわる時間がなかなか取れない。
- ・ 研修の場を提示されても、行事等のスケジュールが過密で参加しにくい。

やはりここでも、職員の業務量や研修の問題など、人的な要素に関わるものが比較的多く見受けられた。

8. 今後の展望

インターネットによる情報提供事業の展望については自由記述により回答を求めた。多くの回答があったが、以下にその一部を紹介する。

- ・ 市外への情報提供としてインターネット利用は今後ますます重要だが、市内への情報提供は原則として「世帯全戸へ」が基本であるので、インターネットに重点を置くことにはなりにくい。今後は、地域ネットワーク情報システムの構築が重要と考える。

- ・ タイムリーな情報提供、公民館が担うべき生涯学習の「場」、「情報発信基地」としての機能を維持拡充していくことを目指したい。
- ・ 有効性の把握が難しいことが大きな課題ではあるが、情報提供を続けることで広報媒体として確立されていくと信じ、定期的な更新を行っていく。しかし地域情報など管区内住民にとって魅力的で有益なコンテンツを掲載すべきとわかっているにもかかわらず、組織的に広報媒体の主力と位置づけられていないので、情報の収集と内容確認、ページ作成等に時間をかけることや人的育成が許されないことを変えていかなければならない。
- ・ 現在は施設からの一方通行で情報提供しているため、できれば情報の双方向性の確立を具体化していきたい。また、地域内の郷土史の紹介についての情報を豊富にしていきたい。
- ・ ますます利用は多くなってくると思う。公民館は心の交流やコミュニケーションの場でありながら、なんでもかんでも機械に頼り過ぎたり、その操作だけに終始する傾向に不安を感じる。それがいけないとはいわないが、それよりも人の心や言葉のほうが大切だということを、職員が認識しておくべきだと思う。
- ・ 職員が情報を収集し、作成及び更新をしているが、ゆくゆくは、情報を収集してくれるボランティア、そしてページを作成してくれるボランティアを募集し、市民参画型の運営に切り替えたいと思う。
- ・ インターネットに関心を持つ人たちは増加傾向にある。それに伴い学習施設としての公民館はどのような関連事業を展開し取り組んでいくかが問われている。生涯学習の推進をしていく上で、インターネット関連事業は、公民館が講座開催の場所を提供するだけでなく、自発的な住民同士の情報交換の場として仲間づくりのきっかけとなりひとり・まちづくりにつながる。公民館職員も今まで以上に情報化への意欲と活用能力が求められる。
- ・ パソコン利用者は今後ますます増加していく。高齢化が進んでいく中で、電話での対応が困難な場合もあるが、そういう方々にもホームページで視覚的な面から情報を伝えられることは非常に大きな利点である。情報をリアルタイムに伝えられるという点からも、利用者は常に最新情報を得られるので、広報誌を待つことなく情報を得られるし、自宅にいながら、地域外や、興味はあっても自分に直接かわりの無い団体などについてもさまざまな情報を得られるので活動の範囲が広がる。そのことは、公民館の活動の更なる発展にも役立つと思われる。

全体としては、有効性についての回答と同様、今後の可能性に期待を込める前向きな回答が多かったが、一方でインターネットの影の部分(セキュリティ、直接的なコミュニケーションの減少など)に対する危惧や、やはり公民館の利用者層とインターネット利用者層とのずれを要因とした有効性への疑問の声なども聞かれた。

IV. おわりに

今回の調査は、公民館における情報提供事業について、近年情報メディアとしての地位を急速に高めているインターネットを活用した取り組みの現状と課題を探り、今後の展望を考える一助となることを願って行ったものである。その結果、インターネットによる情報提供を行っている施設は、その絶対数こそ多くはないものの、広報誌の発行率も極めて高いなど情報提供事業に対して積極的であり、より迅速かつ（地域的・年齢層的に）広範囲の住民への情報提供をめざしていることがわかった。

しかし、インターネットによる情報提供の有効性に対する職員の評価は、全体的にやや消極的であり、さらには対象地域の高齢化やインターネット利用環境の整備状況等に関連したデジタルディバイドなどの影響によると思われる格差も見られる。それらが記事の更新頻度や提供する情報の量・質などにも影響を及ぼし、全体としてはインターネットの特性を十分に生かした活動が行われているとは言い難い状況があるように思われる。

とは言え、インターネットの活用により、対象地域外を含めた広報誌の届かない世帯や、これまで公民館活動から遠い存在であった比較的若い年代の住民からの反応が得られ始めるなど、施設利用者の拡大や事業の活性化に一定の効果を上げてきていることも確かである。今後、デジタルディバイドは官民の協力によって確実に解消の方向に向かうと思われ、さらには公民館において（社会教育法の改正を踏まえた）家庭教育を支援するための取り組みなどが進められていけば、自ずと若い年代の利用者も増加し、インターネットによる情報提供の必要性は一層高まることが予想される。

しかし一方で担当する職員が、研修の機会が必ずしも充分ではないことや仕事の多忙さなどから業務を負担に感じていたり、充実させたくても叶わないというジレンマを抱えている状況も見られる。このような人的要因の改善は事業の継続・発展にとって重要であり、施設のみならず管轄部局さらには自治体全体がインターネットによる情報提供事業の重要性に対する理解と認識を一層深め、人的措置を含めた適切な支援を行うことが求められる。

現状としてインターネットは、公民館にとって広報誌などの印刷媒体に取って代わる万能の情報提供手段とは言えない。しかし、情報発信の「即時性」、情報更新の「簡便性」、情報提供範囲の「広域性」、提供する「情報量」の豊かさ、優れた「閲覧性」や「双方向性」等々の優位性をよりよく生かしつつ、他の情報メディアとの連携によるフレキシブルな情報提供を行う取り組みはまだ始まったばかりと言ってよい。今後は、事業の運営に地域住民の参画も積極的に進めながら地道に継続・発展させていくことにより、人々の公民館活動への理解をより一層高め、住民主体の地域づくりを進めていく上において、決して少なからぬ力を発揮することが期待される。そしてそのことは、結果的に公民館の職務の多様さ・忙しさといった「社会教育現場の現実」に対する理解を高めることにもつながっていくのではないかとと思われる。

註

- 1) 総務省『平成18年版 情報通信白書』ぎょうせい、2006年、p.17,図表1-2-1
- 2) 同『平成17年版 情報通信白書』ぎょうせい、2005年、p.33,図表①

- 3) 文部科学省「平成17年度社会教育調査」文部科学省ホームページ、2006年
Ⅲ 総括表, V 統計表 40,62
- 4) 全国公民館連合会『全国公民館名鑑』（平成17年版）、ぎょうせい、2005年
- 5) 文部科学省「平成17年度・学校における教育の情報化の実態等に関する調査」より
- 6) 総務省『平成18年版 情報通信白書』ぎょうせい、2006年、p.18,図表1-2-2
- 7) 同 上
- 8) 文部科学省「平成17年度社会教育調査」文部科学省ホームページ、2006年
Ⅲ 総括表

参考文献

- 1) 平沢 茂、「広報戦略の新展開」、『月刊公民館』2000年11月号、全国公民館連合会、pp.4-8
- 2) 久世 均、「情報提供から学習機会の提供へ」、『IT で広がる学びの世界』、ぎょうせい、2001年、pp.28-32