

熊本市民のデジタルディバイドに関する対面調査と分析

山崎 松男¹⁾

井出 明^{2) 3)}

高木一郎¹⁾

政府の e-JAPAN 重点計画では、2003 年度中に電子政府の基盤を構築するとの予定が示されている。しかしながら電子政府・電子自治体から取り残されかねないデジタルディバイドの下位層に対してどのような対応をとるべきかという点について、政府は明確な方策を打ち出していない。本報告では、我々が熊本市で一般市民を対象として行った面接調査の結果を示すとともに、地方におけるデジタルディバイドの実態について述べる。この報告を基にすることで、単なるハードインフラの整備を越えたレベルで、デジタルディバイドの下位層に対するより効果的な政策立案が可能となると考えられる。

An Analysis of Interviews with Residents in Kumamoto City on the Digital Divide

Matsuo Yamasaki¹⁾, Akira Ide²⁾³⁾ and Ichiro Takagi¹⁾

Japanese Government has announced that they will lay the foundation of 'Electronic-Government' (e-Government) in the 2003 financial year in their report on e-JAPAN Plan. However, the report does not provide a clear strategy to address the lower layers of the digital divide. The lower layers of the digital divide encompass for example, users who may not receive any benefit from e-Government and local e-Government. In this paper, we will discuss the results of interviews conducted with the general residents in Kumamoto city. We also illustrate the current situation of the digital divide in the local area. The aim of this report is to contribute to efficient government policy making to address on the lower layers of the digital divide users that includes development of infrastructure for this plan.

1) 九州東海大学 応用情報学部

2) 国際大学 グローバル・コミュニケーション・センター (GLOCOM)

3) 大阪経済法科大学 情報科学センター

1) Faculty of Information Science, Kyusyu Tokai University

2) Center for Global Communications, International University of Japan (GLOCOM)

3) Information Science Center, Osaka University of Economics and Law

1. 調査の背景

政府は e-Japan 計画に基づき、行政の電子化を進めようとしている。しかしながら、市民の中には情報機器を使いこなせない多数のデジタルディバイドの下位層が含まれており、この層に対する政策的対応は焦眉の急と言える。

電子市役所の実現に向けて障害となる市民のデジタルディバイド問題に関して、熊本市は早くから高い問題意識を持っていた。熊本市と九州東海大学は交流協定を結んでおり、このデジタルディバイド問題についても、行政官と大学研究者の間で数次にわたる検討を行ってきた。この検討を行っている段階では、政府は明確なデジタルディバイドへの対処指針を示してはいなかったが、市民とダイレクトに接する行政を担う熊本市としては、デジタルディバイドの実態を解明し、具体的対策を考えることは電子市役所実現のための重要課題であると捉えていた。

以上のような背景に基づき、熊本市は九州東海大学に「熊本市民のデジタルディバイドの解消にかかる研究」を委託した。委託研究の内容は多岐にわたっているが、大きく分けて3つのセクションから成り立っている。すなわち、①情報弱者の把握とその対処方策に関する研究②身体的ハンディキャップに対応した端末機器の研究③電子市役所実現上の課題に関する研究の3部門を研究対象としている。このうち①については、さらに(1)情報弱者の実態を明らかにするための一般市民を対象にしたアンケート(2)情報弱者への対応策の一つとして重要となる端末機器等の操作性の改良を研究するためのパソコン操作実験、という二つの調査を平行して行った。今回の報告は、このうち①の(1)に特化して行う^[1]。

[1] 熊本市からの委託研究については、かなり

の部分がすでに情報処理学会のシンポジウムや研究会で公表されている。全体的構想については、山崎他「情報化社会におけるユニバーサルデザインの試み——熊本市での取り組み——」『火の国情報シンポジウム 2002 発表論文集』（情報処理学会 九州支部 2002 年）pp123 - 128、ポインティングデバイスの検証実験については、山崎他「熊本市民のコンピューターアクセシビリティに関する調査と研究」『人文科学とコンピュータ研究会 2003-CH57』（情報処理学会 2003 年）pp65-pp72、政策提言については、山崎他「電子市役所時代のデジタルディバイド対策」『火の国情報シンポジウム 2003 発表論文集』（情報処理学会九州支部 2003 年）』をそれぞれ参照されたい。

2. 調査の方法

調査場所として熊本市役所、および各種行政文書の発行や市民サービスのために設けられた市民センターの中で比較的来訪者が多い場所を選んで、熊本市民のデジタルディバイドに関する意識調査を行った。具体的には、以下の4カ所である。

- ① 熊本市役所
- ② 東部市民センター
- ③ 託麻市民センター
- ④ 幸田市民センター

調査方法としては、上記の施設への来訪者にアンケート用紙を渡し、その場で記入を求めた。アンケートで尋ねた項目については、次章で説明する。

調査は、2002年8月1日(木)～9日(金)にかけて行った。ただし、8月3,4日(土日)は行政機関が休日であるため、調査を行っていない。

また、このアンケートと並行して、よりよいポインティングデバイスの研究・開発

のためにパソコンの操作性実験を行っているが、これは今回の報告の趣旨とは直接関係がないため、この論文では割愛することをご容赦いただきたい。

3. 調査結果

前章で説明したアンケートの回収結果を以下に示す。

	熊本市役所	東部市民センター	託麻市民センター	幸田市民センター	計	累計
8月1日(木)	150	103	77	60	390	390
8月2日(金)	145	148	80	64	437	827
8月3日(月)	159	100	60	31	350	1,177
8月4日(火)	100	55	45	37	237	1,414
8月7日(水)	100	28	50	41	219	1,633
8月8日(木)	100	30	50	36	216	1,849
8月9日(金)	100	40	31	30	201	2,050
計	854	504	393	299	2,050	

図 1

3-1 被験者の属性

この節では、アンケートの被験者の実態についての分析を行う。

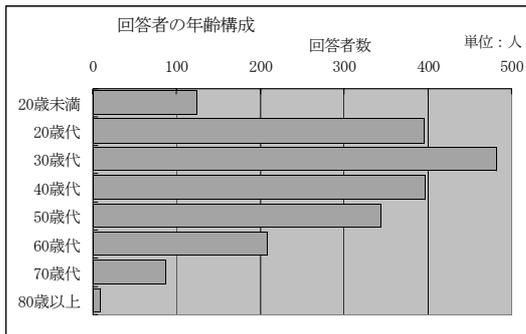


図 2

図 2 は、アンケート回答者の年齢構成である。これを図 3 に示す熊本市の人口構成と比較してみたい。

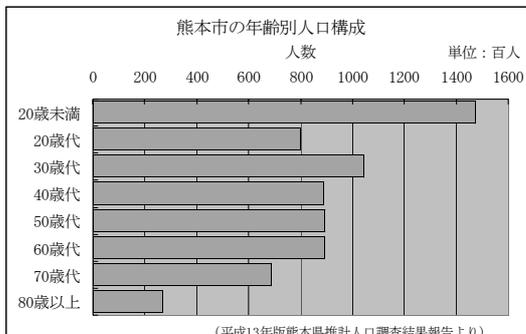


図 3

図 2 と図 3 を比較した場合、今回の被験者達は熊本市民の実態を反映していないと言う意見があるかもしれない。しかしながら、我々の調査の目的は、電子市役所の実現にあたって、どの層にデジタルディバイドが発生しているのかを見極めることであるので、実際の市役所の来訪者を被験者とすることは十分な意義があると言えよう。

さらに今回のアンケートでは、被験者の属性として、職業についても調査を行っている。

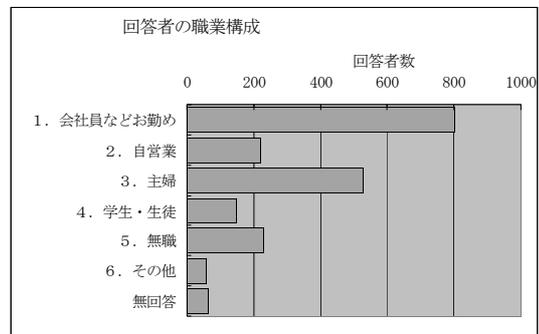


図 4

被験者に多くの主婦層を取り入れたことは、今回の研究においては大変有益であったと言えよう。何故なら、平成 14 年度における総務省『通信白書』にあるとおり、家庭の主婦はデジタルディバイドの下位層を構成しているからである⁽¹⁾。したがって、この層がなぜディバイドの下位におかれているのかを今回のアンケートによって解析できるならば、ピンポイントのデジタルディバイド対策を用意できると考えられる。

3-2 被験者の属性とリテラシーの関係

被験者への質問として、まず「コンピュータを使えるか」という問を投げかけてみた。その問に関する答えが以下の図 5 である。

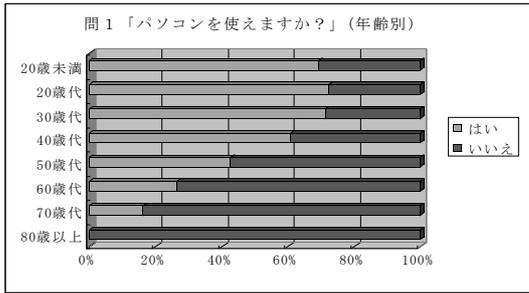


図 5

この図は、総務省の問題意識通りの、きれいな年齢とコンピュータ経験との相関関係を示している。

次に上のグラフを性別で分解して示す。

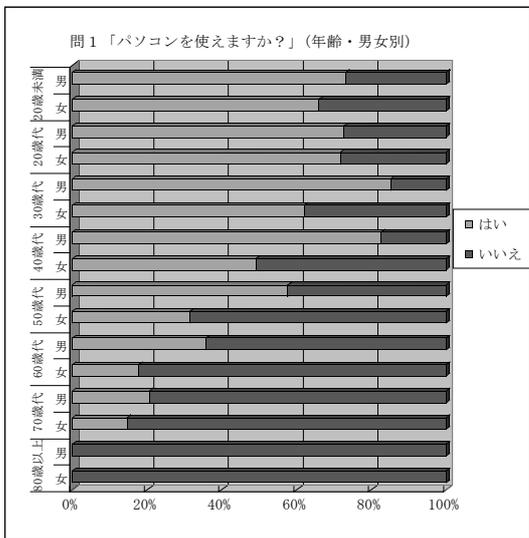


図 6

20歳代以下ではパソコンを使えるか否かに男女の差は見られないが、30歳代～60歳代では明らかに男女差が見られる。

さらに、ディバイドの様子を職業別に見てみる。上と同様に「パソコンを使えますか？」という質問に対する回答を職業別に見たものを図7に示す。

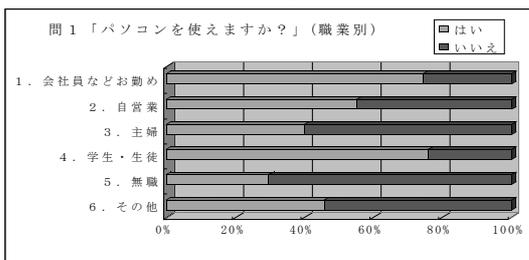


図 7

これも総務省が危惧しているディバイドの下位層と一致している。つまり、仕事や学校でパソコンに触れない層がデジタルディバイドの下位に位置しているという現状がうかがえる。

実際のアンケートでは、この後、パソコンを使える人に対する操作性や使用頻度に関する質問が続くが、今回はディバイドの実態を掘り起こすことに報告の主眼があるため割愛する。

調査の本題に戻り、ディバイドの実態調査と直結する質問として、パソコンを使えない層に、「なぜ使えないのか」を問うてみた。

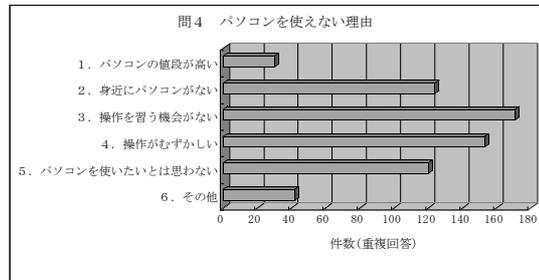


図 8

概観する限り、パソコンが近くになく、操作方法も分からないと言うグループとそもそもパソコンに興味がないと言うグループに大別できる。次に後者のグループの内実を分析する。

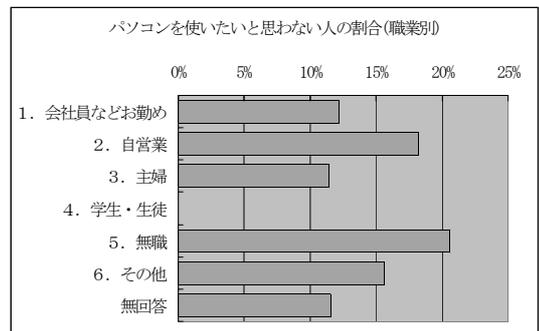


図 9

このグラフを見る限り、デジタルディバイドの下位層にいるはずの主婦は、潜在的なパソコン需要を有していると考えられる。したがって、主婦層に対しては、主婦

向けのIT講習会等の啓蒙活動を行うことでディバイドが漸進的に解消されていくことが期待できる。問題なのは、自営業・無職者のモチベーションをどう引き出していくのかという点であり、個別の業種の実態や要望に沿ったきめ細かい対応が望まれる。

さらにパソコンを使いたいとは思わないというグループを年齢構成で分析してみる。

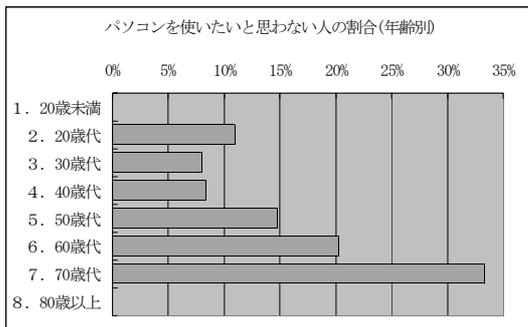


図 1 0

年齢が上がるにつれて、パソコンへの興味はなくなっていくが、特に50代以上でその傾向は顕著となる。この傾向に関する内心分析を行うだけのアンケートは採っていないが、50代以上へのディバイド対策というのは、今後の大きな山になっていくと考えられる。

次に我々は、パソコンを使えない人たちに、パソコンが使えるとして何をしてみたいのかを尋ねてみた。その結果が以下のグラフである。

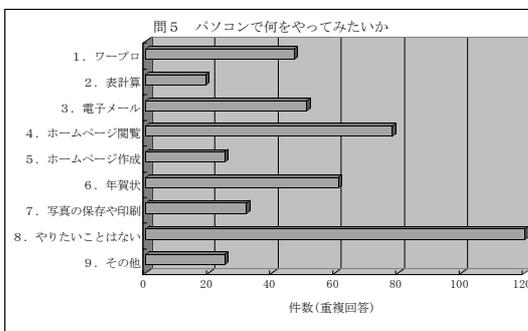


図 1 1

興味深いのは、「特にやりたいことはない

い」と答えた数が突出している点である。これは、単にハードインフラを整備してみたところで、それだけではリテラシーの底上げにはつながらないと言う状況を示している。パソコンを使うことで、具体的に生活がどのように変化し、どのような意味で豊かさが享受できるのかと言う点について明確に示す必要があるであろう。

次に、この「パソコンでやりたいことはない」と答えたグループの特性を考えるために、回答者の年齢別の構成割合を示す。

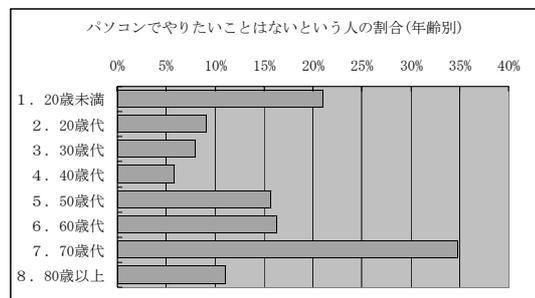


図 1 2

これは若者と高齢者にこの選択肢を選んだ人たちが集中するという、今回のアンケートの中では非常に珍しい形状を持ったグラフになっている。

この結果を見て、若者にリテラシーが低いとは直ちにはいえない。20歳未満でパソコンを使えない者はそもそも少数派であるし、現在パソコンを使えない層が携帯のメールやゲーム機等の情報ツールを使っていることは十分予測できる。一般に、若年労働力は環境への適応性に富んでおり、上記グラフにおける20歳未満に対し、政策的手当を施す必要性は薄いと考えられる。

問題なのは、やはり高齢者の層であり、「やりたいことがない」という答えは、生活の固定化とつながっている可能性がある。高齢者の社会参加を広げる意味でも、高齢者にとってコンピュータネットワークに参加することが、生活を豊かにさせていく道につながるような制度や仕組みを考え

ていく必要がある。

3-3 電子市役所とデジタルディバイド

本調査が、電子市役所実現のための基礎的研究であるとの認識に立ち、我々は質問項目の最後に、「パソコンからいつでも市役所の手続きや施設の予約ができるとしたら、あなたは利用したいと思いますか？」という設問をおいて、多面的な分析を行った。以下に回答者の動向を記したグラフを示す。

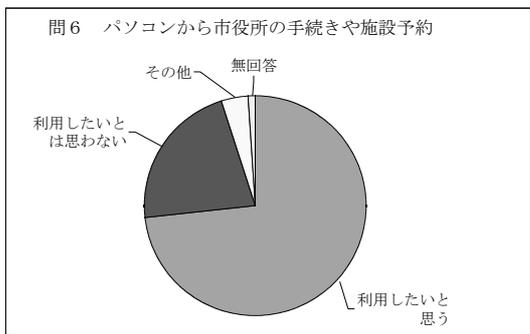


図 1 3

この図 1 3 を読む限り、行政手続きの電子化には潜在的な需要があると言えるが、この内実は次に掲げる図 1 4 と図 1 5 と合わせて注意深く分析する必要があると言える。

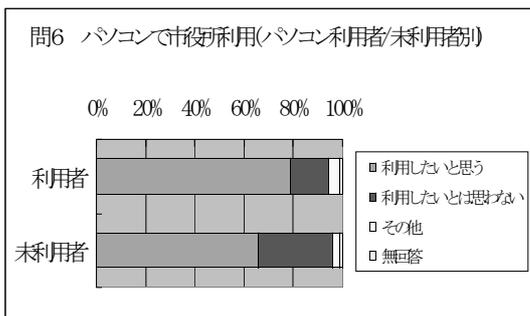


図 1 4

図 1 4 では、パソコンの未利用者が、電子市役所の利用に積極性を見せていないという傾向がうかがえる一方で、図 1 4 からは職種ごとに電子市役所へのニーズがどのくらいあるかという傾向が分かる。

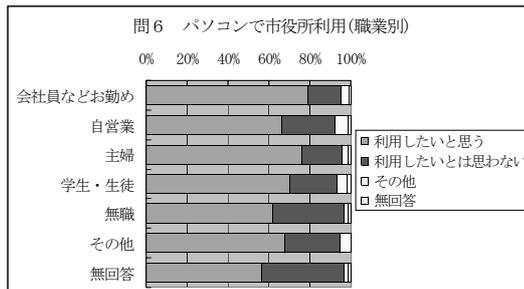


図 1 5

図 1 5 が示す通り、主婦層においては電子市役所へのニーズを読みとることが出来る。他方、無職・自営業層は電子市役所の利用にあまり積極性を見せてはいない。したがって、電子市役所を市民に有効に活用してもらうには、先述したように、主婦層には講習等の啓蒙活動を行うことが効果的である一方、自営業者には IT 化による具体的なメリットが享受できる仕組みを作る必要があると考えられる。

4. 今後の展望

今回の調査に基づく、具体的な政策的対応については、前述の通り「火の国情報シンポジウム 2003」ですでに報告を行っている。

今後の研究の方向としては、他の都市との比較が必要であると考えている。他の都市の同種の統計値と比較して、熊本において特有の現象が存在するの否かという点についてさらに深い検討が必要であろう。

また、今回の調査ではコンテンツに関するアンケートを行っていない。ディバイドの下位層が望む情報とは何かという点につき、より深い調査を行っていくべきであると考えている。

参考文献

(1) 「インターネット利用における個人属性性別格差の現状」総務省編『平成 1 3 年版情報通信白書』 pp100-pp101