

## 電子自治体と生活世界

茨城県では平成 16 年度から公共工事の電子入札制度が導入されます。

IT 時代の到来により私たち一人ひとりの生活は根底から大きく変わり始めています。パソコンや携帯電話などデジタル化された道具の広がり時は時や場所を意識しない新しいコミュニケーションをもたらしました。今や私たちをとりまく生活は対面の場とネットの場を併せ持つ、かつて誰も経験したことの無い生活世界へと変わりつつあります。

さて、わが国では 2000 年 11 月の IT 戦略会議での「5 年以内に世界最先端の IT 国家を目指す」という目標のもと、様々な施策が始まっています。中でも電子政府、電子自治体の構築は生活者にとって欠かせない出来事の一つです。特に、地域社会の中で暮らす私たちにとって電子自治体のあり方は毎日の生活に影響をもたらすため避けては通れない緊急の課題でもあります。電子自治体の役割は大きく分けると行政内部の業務プロセスの改善と生活者に対する電子申請などのサービスが一般的に認識されています。

このような中、わたくしは「電子自治体」というものは、地域社会に建設的な活力をもたらし、ひいては一人ひとりが生き生きとしたエネルギーを取り戻し積極的に生活世界を楽しむための基盤になりえるものと考えています。なぜなら、すでに革新的なコミュニケーションの舞台を持つ電子自治体ではこれまでの行政と生活者といった枠組みを越えた新たな関係性を築く事が可能となるからです。すでに先導的な藤沢市の電子会議ではネット上の意見交流の場をいくつも開設しています。例えば、「市役所エリア」という場ではテーマを設けて議論をした中から 38 件の提言を施策へ反映した事例もあります。また大和市の「どこでもコミュニティ」では市民が生活の中で気づいた事をメールで投げかけると担当者が実名で回答し、解決するための行動を起こすといったようにそのスピードと問題解決へのパワーは驚くほどです。そこでは新たな地域社会の新しい行動様式が見えます。多様な地域の問題を建設的な生活者が参加することにより、行政と共に行動し解決していく姿は地域活性化の新しい可能性を示していると感じます。

しかし、多くの生活者が電子自治体の初期段階の目的である利便性を享受するためには、デジタル化された道具の使いこなし、情報の使いこなし、ネットワークセキュリティ、時代認識などさまざまな問題も抱えています。そのためには個人も自発的に情報社会に歩み寄るといった姿勢が欠かせなくなります。一方、電子自治体でのサービスのあり方も生活者がデジタル端末を介して「電子+こころ」の交流を感じるようなしくみを盛り込むことが必要と思われます。例えば、ネットの窓口である、使いやすいポータルサイトによる対面とネットの場を循環させるようなしくみ作りやデジタル機器に不安を持つお年寄りや障害を持つ人たちのために細やかな心遣いを持ったサポートチームの登場やホテルのコンツ

シェルジェのような気配りある総合案内スタッフの配置や必要とする情報を的確に探し出すエージェント員による知性あふれる対応や電子会議における建設的なモデレーター役の配置などによるきめ細かい環境整備が必要と思います。そのようなホスピタリティにあふれた電子自治体の情報環境の中で、地域に暮らす生活者、例えばNPOやボランティアグループ、シニア、主婦、若者たちの積極的な係わり方が期待されます。さまざまな立場の多様な人々が参加し共創的に活動する中から生活世界を豊かに彩る建設的な新しいコミュニティが生まれてくるのではないかと考えます。「豊かな生活世界」の実現から生じる活力は街づくりの求心力となり、やがては産業創出の行動力となり地域固有の文化に結実するようなしくみが地域社会に構築されることを期待します。

以上