

|         |  |
|---------|--|
| 氏名      | 藤田 昌弘  |
| 学位の種類   | 博士（応用情報科学）   |
| 学位記番号   | 博情第8号  |
| 学位授与年月日 | 平成22年3月24日   |
| 学位授与の要件 | 学位規則第4条第1項該当（課程博士）   |
| 論文題目    | 地域情報発信組織と情報内容に関する基礎的研究<br>－官民連携地域ポータルサイトの<br>住民意識調査に基づく信用の源泉の計量分析－ |
| 論文審査委員  | （主査）教授 有馬 昌宏<br>（副査）教授 白川 功<br>（副査）教授 辻 正次<br>（副査）准教授 川向 肇         |

## 学位論文の要旨

インターネットに代表される情報通信基盤の整備とパーソナルコンピュータの一般家庭への普及により、情報社会は理想的な社会像から実感可能な実態像へと変貌を遂げている。ユビキタス社会を論じる場合、一般的には国や世界といった広域社会を対象にする議論が多いが、地域に存立する企業や公共機関からの情報発信など、地域における日常生活に対応した ICT(Information and Communication Technology)の利活用の面にも注視する必要がある。とりわけ住民に提供される行政情報は、日々の生活に直結する公共性を持つ地域情報であり、ICT による地域住民が公平かつ迅速にアクセス可能な環境を整備されることが望まれている。

生活の利便性向上や地域活性などを目的として発信される地域情報は、発信主体が個別かつ独立に発信しており、地域の状況を一元的に把握するのは難しいのが現状である。このような状況に鑑み、多くの地方自治体では、地域情報化施策として行政情報と民間情報を一体的に発信する「官民連携の地域ポータルサイトの構築」を検討している。しかし行財政改革が求められる地方自治体にとっては、新規施策の導入は困難な状況にある。そこで行政情報を地域ポータルサイト運営の民間企業に提供し、行政情報と民間情報を一体的に発信する試みが新しい施策として注目されている。行政側は住民サービスの向上と地域活性を目的として、行政情報の発信業務を民間企業にアウトソースすることで業務の効率化を目指すのに対し、企業側は行政情報と民間情報をセットにして付加価値を高めた情報を発信することでサイト利用者を増やし、より多くの広告収入を得るビジネスモデルの構築を目論んでいる。

しかし、この施策はアウトソース先の情報発信企業を選択する際の公平性の担保、私企

業の地域ポータルサイトから発信される情報に対する信憑性と事業継続性の担保、経済効果などの観点から事前の検討が必要である。とりわけこの施策に対する住民の意向を把握する必要があるにもかかわらず、十分な検討・検証が行われずまま事業実施がなされた点が疑問視される。本研究は以上の問題意識に端を発したもので、伊丹市地域ポータルサイトのアクセス実績による利用の現状評価と、住民意識調査による地域ポータルサイト運営組織に対する住民の意向を検証したものである。

Web 評価の重要な指標であるアクセス実績から、伊丹市地域ポータルサイトのアクセスは堅調に推移しており、住民から一定の評価が得られていることが確認できた。

伊丹市住民に対する意識調査において、コンジョイント分析による住民が望む発信情報の内容と発信組織、ならびに AHP(Analytic Hierarchy Process)手法の援用による住民の考える運営組織に求められる要件と、その要件で重要視される信用を構成する要因(信用の源泉)の検証を試みた。コンジョイント分析の推定結果から、情報の内容は、利用者の属性でカスタマイズして利用者にとって必要となる行政情報と民間情報をセットで提供する場合は効用値が一番高くなったが、効用値の増分を勘案すると、施策としては、まず個人にカスタマイズした行政情報の発信を検討すべきであることが判明した。また運営組織に対する評価は行政が最も高く、次に NPO の評価が高いが、個人属性ごとに評価のばらつきが見られ、NPO に対しては十分な評価が得られているとは言い難いことが明らかになった。一方、これまで官民連携の担い手であった第 3 セクターの評価が、企業より低いことも明らかになった。次に、AHP の手法による地域ポータルサイトの運営組織に求められる要件と、情報発信組織に対する信用を構成する要因の重要度測定からは、以下のことが明らかになった。運営組織に求められる要件は、(1)組織の信用、(2)情報技術力、(3)組織の持つ公共性、(4)組織の活動力、(5)組織力の順であった。このことから情報発信組織に求められる第 1 の要件は「組織に対する信用」であることが確認できた。情報に対する重要視される要件は正確性であることが既存研究で指摘されているが、正確な情報を発信していることを担保するのは「組織の信用」ではないか、という本研究の主課題が定量的に検証された。また、信用を構成する要因は、(1)信憑性のある情報の発信、(2)対応力、(3)過去の実績、(4)事業の継続性、(5)評判、(6)認知度、(7)権威、(8)組織力の順となっていることが明らかになった。

官民連携による地域ポータルサイトの事業実施に当たっては、行政が民間情報を発信することは公平性の観点から困難であり、このためには外部組織に負託せざるを得ない。本検証で対象とした伊丹市地域ポータルサイトは、利用実績からは住民に評価されている。このことから運営組織は民間企業を選定するのが妥当な選択肢であるといえる。しかし組織選定には「組織の信用」を重視する必要があることも、本研究の定量分析から判明しており、今後はこの事前評価を導入した組織選択が必要である。

本研究では伊丹市を事例として住民の意識調査から官民連携地域ポータルサイトの評価を行ったものであるが、地域特性の違う他地域での検証も必要であると考えられる。また、行政情報と民間情報の一体的発信がどのような経済効果をもたらすかも問題意識のひとつで

あると考えている。

## 論文審査の結果の要旨

インターネットに代表される情報通信技術とその基盤の整備が進み、これらの技術・基盤を通じて国民や住民の厚生水準を引き上げようとする情報社会の概念は、理念的な社会像から実感可能な実態像へと変貌を遂げてきている。本論文は、このような状況のもと、我が国政府の e-Japan 戦略から始まる一連の ICT 推進戦略ならびに電子自治体推進指針等で示されている官民連携による地域ポータルサイトからの地域情報の発信事業に焦点を当て、この事業で発信される情報の内容、事業運営主体の選定、事業の経済的継続可能性に関して、住民を対象とする意識調査でコンジョイント分析を適用することで定量的に把握し、配信にあたって公平性と平等性が求められる行政情報を取り扱う事業運営主体に求められる要件と信用形成の過程で必要となる属性については階層化意思決定法 (AHP) の手法を適用して定量的な分析を行うとともに、現実の地域ポータルサイトのアクセス実績の分析を実施し、事業の可能性と課題について考察を行っている。

本論文は5つの章から構成され、第1章では地域情報化の現状と問題意識の説明が行われ、第2章では、文献サーベイに基づいて、まず「情報」の概念の定義を明確にし、情報を最終消費財的なものと意思決定のための中間投入物に相当するものとに分類して分析の対象を後者に限定するとした上で、意思決定のための情報ならびにその情報を発信する主体に対する信用・信頼の果たす役割の重要性を指摘し、情報および情報発信主体に関する信用・信頼の源泉についての考察を行っている。続く第3章では、地域情報化と官民連携地域ポータルサイトに関する経緯と現状ならびに可能性についての議論を行い、第4章と第5章では、2008年に官民連携地域ポータルサイトが開設された伊丹市をフィールドに実施された住民意識調査に基づき、定量分析を行っている。具体的には、第4章では、提供される情報、運営事業者、月額使用量の3属性に対して水準を設定してコンジョイント分析を適用し、その結果から、行政情報と民間情報を組み合わせるよりも、個人属性に基づいて必要な行政情報だけを提供する方が限界効用は高いこと、運営事業者としては自治体が最も高く選好され、第3セクターは民間事業者と比較しても選好されないことなどを明らかにしている。また、第5章では、事業運営主体としての組織に求められる要件と信用の源泉について、求められる要因や要件を文献サーベイに基づいて抽出した上で、AHPの相対位置評価法の改良版を提案し、この手法を適用して要因・要件の重要度評価を行うとともに、伊丹市の官民連携ポータルサイトへのアクセス実績の解析・評価を実施している。これらの定量的分析結果を踏まえ、第6章では、研究のまとめと官民連携による地域ポータルサイトの運営事業を成功に導くための条件と課題を示している。

地域ポータルサイトに関する定量的な住民評価は先例がなく、事業者選定における透明性確保のための基準作成や民間企業に事業委託をする際の信用・信頼の形成において確保されなければならない要件を具体的に提示しており、本研究は地域情報化に向けての提供情報とその提供組織の信用確立の観点から各種課題を解決する基礎を与える重要な研究で

あると認められる。

以上から、本審査委員会は、本論文が「博士（応用情報科学）」に値する論文であると判定した。