

コミュニティにおける ICT の活用とその役割

～シアトル市の地域コミュニティを事例として～

廣田 有里*

要 約

シアトル市は、これまで市と市民との間にネイバーフッド・カウンシルを置き、市民とコミュニケーションを取るといった形をとってきたが、現在は、コミュニティ参加委員会を通して市民の声をくみ上げると共に、市民と直接コミュニケーションをとるといった形に変わりつつある。これは、ICTの進歩に寄与するところが大きいのではないかと考え、その検証としての現地調査を行った。

結果として、①シアトル市の取り組みは、コミュニティを組織化して意見をくみ上げていた時代から変わり、緩く組織化し、ICTを利用して個人や組織をつなげ、個々の意見をくみ上げる方向に転換しつつある、②地域コミュニティはオフライン・オンラインのツールを使い分け、それぞれのやり方で地域の人への働きかけを行っている、③ICTの利用には、情報格差の問題があることが明らかになった。

キーワード：ネイバーフッド、地域コミュニティ、SNS

1. はじめに

市政にコミュニティの声を反映させる仕組みとして、シアトル市は1987年にネイバーフッド・カウンシルという制度を導入した。市の13の地区から選出されたメンバーからなる市民主導の諮問グループである。しかしその制度は2016年に廃止され、代わりにコミュニティ参加委員会（Community Involvement Commission）が設置された。2006年に行われた監査報告書によると、「広範囲の意思が反映された問題解決が行われていない」「参加者の多様化が図られていない」との記載があり、ネイバーフッド・カウンシルの参加者が一定の階層や年齢層等に偏っているため、

様々な階級・人種の人の声が市政まで届かないことが一因と考えられる。

シアトル市は、これまで市と市民との間にネイバーフッド・カウンシルを置き、市民とコミュニケーションを取るといった形をとってきたが、現在は、コミュニティ参加委員会を通して市民の声をくみ上げると共に、市民と直接コミュニケーションをとるといった形に変わりつつある。これは、ICTの進歩に寄与するところが大きいのではないかと考え、その検証としての現地調査を行った。

近年、情報通信技術（ICT）を用いた地域コミュニティ支援が様々な方法で行われており、地域活動の活性化や公共サービスの効率化に活用されている。本研究では、シアトル市が行っているICTを使用したコミュニティ支援の内容と、実際のコミュニティでのICT活用状況を、現地調査に基づいて報告する。

2018年11月30日受付

* 江戸川大学 情報文化学科教授 ソフトウェア、プログラミング

2. シアトル市について

シアトル市は、アメリカ西海岸の最北、ピュージェット湾とワシントン湖の中間に位置するワシントン州最大の都市である。大都市でありながら、近くに世界遺産に登録されているオリンピック国立公園やマウントレイニエ国立公園などの大自然が残されている。

アメリカ統計局の調査によると、総面積 369.2 平方キロメートルで、総面積の約 41.2% が水地域となっている。

ワシントン州財務管理局によると、2018 年 4 月時点のシアトル市の人口は、730,400 人、世帯数は 341,809 世帯であり、アメリカで 18 番目に人口の多い都市である。近年、人口が急激に増加している。2000 年から 2010 年まで、人口は 8% 増加であるのに対し、2010 年から 2018 年で、人口は 20% 増加していると推定されている。2015 年の 1 年で、アメリカ 50 大都市の中で最も成長率が高い都市となっており、その増加は著しい。

2012 年から 2016 年に行われたアメリカンコミュニティ調査 (ACS) によると、人種の構成は、白人が最も多く 65.7% で、次にアジア人が 14.1%、アフリカ系アメリカ人が 7.0% となっており、21.7% が自宅で英語以外の言語を話していると報告されている。2010 年の国勢調査では、シアトルの住民の 33.7% が有色人種であると推定されている。2012～2016 年の ACS では、34.3% としており、有色人種が 2010 年以降増加し続けていることを示している。

3. 日本のインターネット利用の増加と発信主体の移行

総務省の「平成 29 年度 情報通信白書」によると、2016 年の日本のインターネット利用者の人口普及率は 83.5% となった。また、個人のスマートフォンの保有率は、2011 年に 14.6% であったものが、2016 年には 56.8% と 5 年間で 4 倍に上昇している。代表的な SNS である LINE、

Facebook、Twitter、mixi、Mobage、GREE の 6 つサービスのいずれかを利用している割合をみると、2012 年には 41.4% であったものが、2016 年には 71.2% にまで上昇しており、SNS の利用が社会に定着してきたことが確認できる。低コストで簡単に情報を発信できる SNS は、発信する側の敷居を下げ、個人と政府、個人と企業のコミュニケーションも不可能ではない時代になった。こうした変化を受け、情報のコントロール力が政府や企業、マス・メディアから個人に移行してきたと考えることができる。

4. シアトル市の ICT 使用状況

シアトル市は、4 年ごとに情報技術の使用状況を測定するために調査を実施している。調査はランダムな電話調査、オンライン調査、およびフォーカスグループの 3 つの方法で実施された。2014 年の報告書より、シアトル市の情報技術の使用状況をまとめる。

シアトル市では、家庭でのインターネット利用とアクセスが前回の調査に引き続き高くなっている。調査対象者の 85% は、自宅でインターネットにアクセスすることができる。モバイル端末の所持率が高く、ノートパソコン (72%) とモバイルデバイス (スマートフォンとタブレット、66%) の所有率は、デスクトップコンピュータ (55%) の所有率を上回っている。89% が携帯電話を、58% がスマートフォンを所持している。

コミュニティへの参加についての回答では、コミュニティ参加がシアトル市民にとって重要であることがうかがえる。電話回答者の半分 (53%) とオンライン回答者の 77% がコミュニティグループに参加していると回答している。そして、コミュニティグループまたは市に意見を述べるためには、電子メールが最も好ましい方法であると回答しており、オンラインコミュニティミーティングにも関心が高い。

市からの情報の受け取り方について、緊急アラートは、電子メールを介して電話でテキストメッセージを受信し、その他の情報は電話、電子メー

ル、市のウェブサイト、および Facebook の組み合わせが好ましいと、電話とオンライン調査回答者の約 85%、フォーカスグループ参加者の約 60% が回答している。シアトル市民の 66% が Facebook を使用しており、33% が Twitter を使用しているが、このツールだけでは、すべての市民に接することはできない。この結果より、市は市民との効果的なエンゲージメントには、オンラインとオフラインのマーケティング戦略の組み合わせが必要であると結論づけている。

電話回答者の 5 分の 1 とオンライン回答者の 45% が図書館でコンピューターを使用している。情報格差は、インターネットのスキルに焦点が置かれがちだが、インターネットへのアクセス環境にまだ大きな隔りがある。

シアトル市のウェブサイト (Seattle.gov) はよく利用されており、コミュニティのリソースとみなされている。電話回答者の約 3 分の 2、オンライン回答者の 85%、そしてフォーカスグループ参加者の半分以上が、市のウェブサイト昨年 1 回以上訪れている。シアトル市が運営するローカルテレビであるシアトルチャンネルの視聴者は、増加傾向にある。電話回答者の半数 (51%) とオンライン回答者の 66% がチャンネルを見ていると回答している。

5. シアトル市のコミュニティ政策の流れ

市政にコミュニティの声を反映させる仕組みとして、シアトル市は 1987 年にネイバーフッド・カウンシルという制度を導入した。市の 13 の地区から選出されたメンバーからなる市民主導の諮問グループである。1987 年 10 月にシアトル市議会の決議案 27709 (近隣計画および援助計画) の権限のもとに組織された。その後、1989 年 11 月に決議案 28115 (多様性を促進するための改正)、1994 年 7 月に決議案 28948 (CNC の近隣地区代表者)、1994 年 10 月に決議案 29015 (市 / コミュニティパートナーシップ) により見直しが行われ、より良い制度へと改変がされていった。

市を 13 の地区に分割し、分割した各地区のデ

イストリクト・カウンシルは、コミュニティ・カウンシル、NPO の代表者で構成されている。そして、その各地区の代表者 1 名が集まり、ネイバーフッド・カウンシルを構成する。図 1 にネイバーフッド・カウンシルと関連する組織の構造を示す。シアトル市のホームページ掲載の資料 (「City Neighborhood Council and the Neighborhood Planning & Land Use Committee」) より転載した。各カウンシルは、地域の懸念事項の検討や共通の問題解決のためのアイデアの共有のフォーラムを提供する。また、ネイバーフッド・ディストリクト・コーディネーターが各地区に配置され、市のプログラムとサービスが地域のニーズと価値を反映する役割を担っている。

図 2 に筆者がネイバーフッド・カウンシル制度を解釈し、情報の流れを表した図を示す。ディストリクト・カウンシルによって吸い上げられた各コミュニティの意見や要望が、シティ・ネイバーフッド・カウンシル (CNC) を通して、市のネイバーフッド部 (DON) と意見交換する流れが

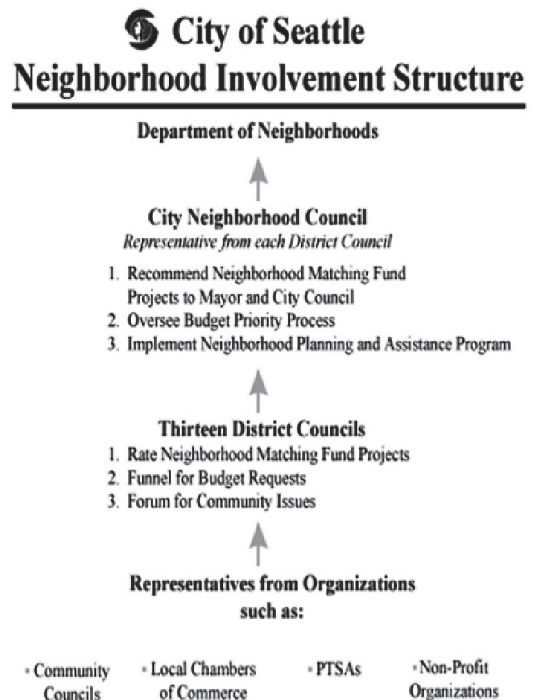


図 1 ネイバーフッド・カウンシルと関連する組織の構造 (出展: シアトル市役所)

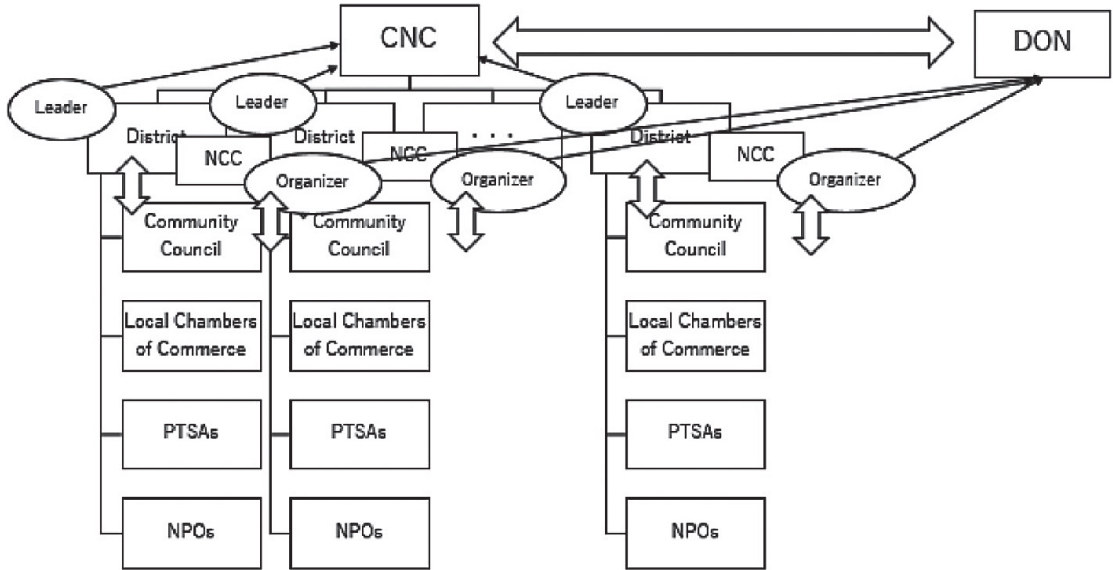


図2 ネイバーフッド・カウンシル制度（シアトル市役所の資料より筆者が解釈して作成）

ある。また、市が各ディストリクトに設けたコミュニティセンター（NCC）に駐在するコーディネーター（図中ではOrganizer）は、地区の情報を豊富に持ち、地域と市の調整役になっている。

具体的に、ネイバーフッド・カウンシルの役割は、マッチングファンドの推薦、予算の優先順位付けと調整、近隣の問題についての議論の場の提供、近隣計画と援助プログラムの効果的かつ公平な実施に必要な方針についての助言の4つである。

しかしその制度は2016年に廃止され、代わりにコミュニティ参加委員会（Community Involvement Commission）が設置された。2006年に行われた監査報告書によると、「広範囲の意思が反映された問題解決が行われていない」「参加者の多様化が図られていない」との記載があり、ネイバーフッド・カウンシルの参加者が一定の階層や年齢層等に偏っているため、様々な階級・人種の人の声が市政まで届かないことが一因と考えられる。

新たに設置されたコミュニティ参加委員会は、16人のメンバーで構成されている。市は13あった地区を7つの地区に統合し、各地区から市議会によって任命された代表が7名参加した。また、

若者の参加を促進するため、Get Engagedプログラムの参加者から市長の指名により7名の参加者が選出された。Get Engagedプログラムは、18～29歳の若者をシアトル市の公的委員会に採用するプログラムである。残り2名は委員会の推薦により決定した。

図3に筆者がコミュニティ参加委員会制度を解釈し、情報の流れを表した図を示す。

各ディストリクトの代表者から吸い上げられた意見や要望はコミュニティ参加委員会でまとめられ、市のネイバーフッド部に届く。13地区から7地区に統合されたため、1名の代表者が請け負うコミュニティの数は多く、汲み上げられる情報は少なくなりがちである。また、地区のリーダーは市議会で指名されている点、市長からの推薦メンバーが7名参加している点を考えると、ネイバーフッド・カウンシル制度よりボトムアップと言い難い。各地区にはコーディネーターも配置されておらず、地区の様子を把握する調整役もない。

そこで、シアトル市はコミュニティの声を直接汲み上げる手段としてICTを活用する試みを開始した。シアトル市が提供する「デジタルリソース」、「オンラインリソース」、「会議やフォーラム」

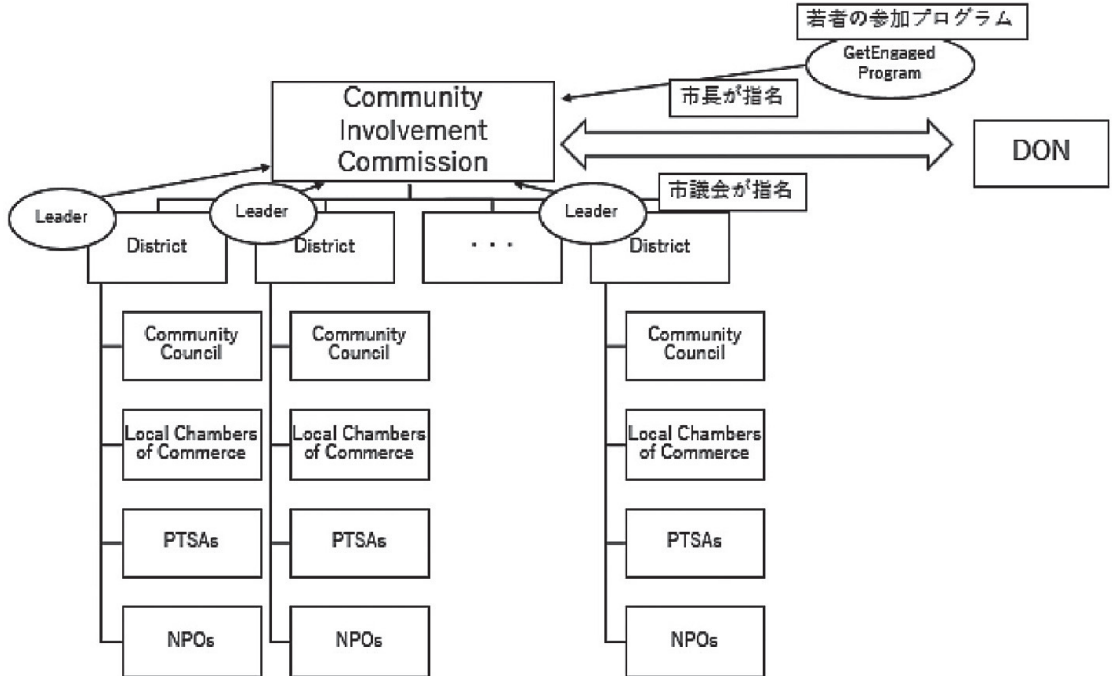


図 3 コミュニティ参加委員会制度（シアトル市役所の資料より筆者が解釈して作成）

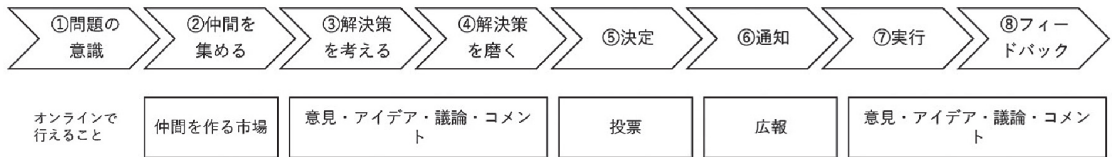


図 4 シアトル市の市民活動のプロセスとオンラインの関与（シアトル市役所の資料より筆者が編集）

がそれにあたり、さまざまな手段でコミュニティへの関与を可能にし、ディストリクト・カウンスル制度で行われていたディストリクトごとの意見をくみ上げる堅牢な構造から、ICTで補完する柔軟な構造へのシフトを試みている。

6. シアトル市の取り組みに関する報告

ICT の発展と全市民に届くコミュニティ政策を目指して、シアトル市は「Online Community Building & e-Activism」と称してコミュニティ活動への ICT の導入を推進している。図 4 にシアトル市の「THE CIVIC PROCESS」の資料を筆者が整理して改変したものを示す。市は、市民活動を 8つのプロセスで示し、②以降のいずれの

活動もオンラインで行うことができ、マルチチャネルにすることにより様々な階層・人種の人の意見をくみ上げることができると考えている。

そこで、テクノロジーとエンゲージメントで市民を 4つのカテゴリーに分類し、各カテゴリーへの働きかけを検討している。そのためにシアトル市が行った調査では、デバイスの使い方としては、約77%が定期的に電子メールを使用しているが、うち約1/4は添付ファイルを使用できる環境ではなく、また、ネットへの信頼の低さも障壁になっているという問題が明らかになった。エンゲージメントに関する調査では、53%がコミュニティグループに参加したことがあり、そのうち、3/4がコンピューターを通して意見をシェアすることを望んでおり、意見を交換するツールとしては、

E-mailとFacebookが好まれることが明らかになった。そこで、オンラインとオフラインを組み合わせて構築すること、人々がどのような情報を求めているかを考慮すること、スキルトレーニングを行うことが重要だと考えて施策を進めている。

具体的に、市では市役所のホームページにて、ネイバーフッド部のブログを公開し、ニュースレターの配信を行っている。ブログとニュースレターで市のプログラムやサービスの最新情報を入手することができる。インターネットのアクセスポイントを掲載したり、パブリックミーティングや諮問委員会の会議など、市内全域で起こっているイベントが登録されているイベントカレンダー(図5)を公開している。「The Community Connector」(図6)は、コミュニティに関する情報を収集する方法と、情報を一般市民に公開する方法を提供するシステムである。このサイトは、

Early Community Outreach for Design Review Calendar

Members of the public submit the information shown on this calendar and they are responsible for the content.

October 2018

S	M	T	W	T	F	S
30	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

Neighborhoods
[Neighborhoods]

Want to Add an Event?

Do you have an Early Community Outreach for Design Review event to add to the calendar?

Submit an Event

EVENT	DATE	LOCATION
Site Walk - 10146 Holman Rd NW	Oct 4 10am	10146 Holman Rd NW Seattle, WA 98177 10146 Holman Rd NW Seattle, WA 98177
Site Walk - 10170 Holman Rd NW	Oct 4 11:30am	10170 Holman Rd NW Seattle, WA 98177 10170 Holman Rd NW

図5 コミュニティイベントカレンダー
(出典：シアトル市役所ホームページ)

Seattle Department of Neighborhoods
Andrés Mantilla, Interim Director

Home / Connect to Community

Connect to your community

Organization or Keyword Q SEARCH + ADD YOUR GROUP

Need Help? Contact Us

ADA Notice Notice of Nondiscrimination Privacy © Copyright 1995-2017 City of Seattle

図6 コミュニティ・コネクター
(出典：シアトル市役所ホームページ)

組織のミッション・場所・定期的な会議時間・スポンサー・資金提供のパートナーを探したり登録できる機能を有しており、コミュニティの主催者がお互いを見つけて組織同士がつながる機会を提供する役割をになっている。また、個人の意見をくみ上げる仕組みとして、「Find It, Fix It」というスマートフォンアプリケーションを公開し、道路の修復が必要な個所の吸い上げを行っている。

7. シアトル市のコミュニティのICTの取り組み

パインハースト地区の事例では、ホームページ、Facebook、Google+、Twitter、メールにて情報発信を行っている。Facebookのユーザー数は約2,000名、Google+は21名のフォロアー、Twitterは約300名のフォロアー、メーリングリストは400～600名の登録がある。地区には約9600人の住民がおり、今後、どのようにより多くの住民にリーチしていくべきかを検討している。問題は、住民の多様性(人種、収入、賃貸人か持ち家か等)にあり、区域により収入や人種がかなり異なり、アプローチの方法を検討する必要があることが課題である。

西シアトルの「WWRHAH Group」は、WestwoodとRoxhillとArbor-Heightsの3地域が集まって結成されたコミュニティである。3つのコミュニティが一緒になることで、11,000人規模のコミュニティになった。Facebookを活動拠点とし、活発な活動を行っている。オンラインで活動するポイントは、ホームページを定期的・継続的に更新すること、コミュニティ内に力を貸してくれるICTの専門家を探すこと、ホームページを魅力的でプロフェッショナルに見せるように努力すること、と言っている。しかしながら、ウェブサイトがひとつのツールであること、それは単なる掲示板とオンラインライブラリであることを念頭に置き、次の行動につなげていくことが重要だと言っている。

WWRHAH Groupはまた、WSTC(West Seattle Transportation Coalition)というグルー

プと関連が深い。WSTC は、キング郡の地下鉄の西シアトルへの 27% カットを受け、2013 年 9 月に結成された西シアトル地区の交通問題に対処する組織である。問題を共有することで、西シアトル地区のコミュニティグループのリーダーのほぼすべてが出席して WSTC を結成し、交通に関連する他の問題にも取り組み始めた。それらの問題について Facebook, Twitter, 電子メールリスト, 電話に意見を述べ、6 か月でメディアの注目を集めて問題を解決に導いた。

8. おわりに

インターネットマーケティングの世界では、2010 年頃より個の発信の重要性が注目されており、消費者は商品を通じて社会の期待に応えることに価値が見出すとされている。そういった考え方を市民活動の原動力と考慮すると、インターネットを通じて個が活動に直接かかわっていただける機会を提供することは、今後のコミュニティの活動でも重要であると考えられることができる。

シアトル市の取り組みは、コミュニティを組織化して意見をくみ上げていた時代から変わり、緩く組織化し、ICT により個々の意見をくみ上げたり、個人や組織をつなげる方向に転換している。そのように変化しなければならない要因としては、人口の増加や多様化、予算の問題等が伺える。

実際に行った調査では、地域コミュニティはオフライン・オンラインのツールを使い分け、それぞれのやり方で地域の人への働きかけを行っている。

ICT を利用して意見をくみ上げる取り組みは、やはり情報格差の問題もあり、シアトル市も 4 つのセグメントに分けてアプローチしている。しかしながら、ICT を利用したコミュニティの事例を見ても、情報を発信し、拡散する能力があるものの声が届き、その能力のないものの声は届かない懸念は消えない。今後、ICT の利用がさらに拡大すると予想されるなかで、この情報格差をいかに埋めていくかが課題である。

引用・参考文献

- (1) 前山 総一郎：アメリカにおける「ネイバーフッドカウンシル」の構築—市民の公共参加をめざす新しいコミュニティ自治組織—, コミュニティ政策, 2006, 4 巻, p. 65-101.
- (2) シアトル市役所：http://www.seattle.gov/ (2018 年 5 月 26 日参照)
- (3) 総務省情報通信統計データベース：http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/h29.html (2018 年 5 月 26 日参照)
- (4) 中田実編「世界の住民組織」自治体研究社, 2000
- (5) Jim Dirs 「Neighbor Power: Building Community The Seattle Way」Univ of Washington Pr, 2004
- (6) 大内田鶴子「コミュニティ・ガバナンス～伝統からパブリック参加へ」株式会社ぎょうせい, 2006
- (7) コトラー他「コトラー&ケトラーのマーケティング・マネジメント」丸善, 2014

