

## ICT を活用してコミュニケーションを円滑化 —雪対策への活用事例から—

香 取 薫  
(青森公立大学 学長)

約 400 年の歴史を持つ青森県弘前市は、多くの地域財産を保有し、春から秋にかけては観光客で賑わう観光都市でもある。しかしながら、積雪寒冷地であるため、冬季には雪対策が毎年の大きな課題となっている。2021 年 10 月に開催された JASEC 第 30 回年次大会シンポジウムでは、「ICT とコミュニケーション」をテーマに、ICT を活用することで、住民、行政、事業者間のコミュニケーションを円滑化かつ促進し、雪問題の軽減を目指すモデル事業についての事例報告を行った。このモデル事業は平成 19 年度から 4 か年計画として行われたものである。

### 1. 豪雪地域が抱える課題

図 1 は、弘前市の世論調査結果（平成 18 年度）を示している。32 の項目（雪対策、教育、子育て環境、防災、火災対策 等）に関し、満足度と今後の重要性について、市民の意識を図式化したものである。図 1 左上にある、「雪対策」という項目に注目してみると、重要度は高く、満足度は低い数値であることが窺える。

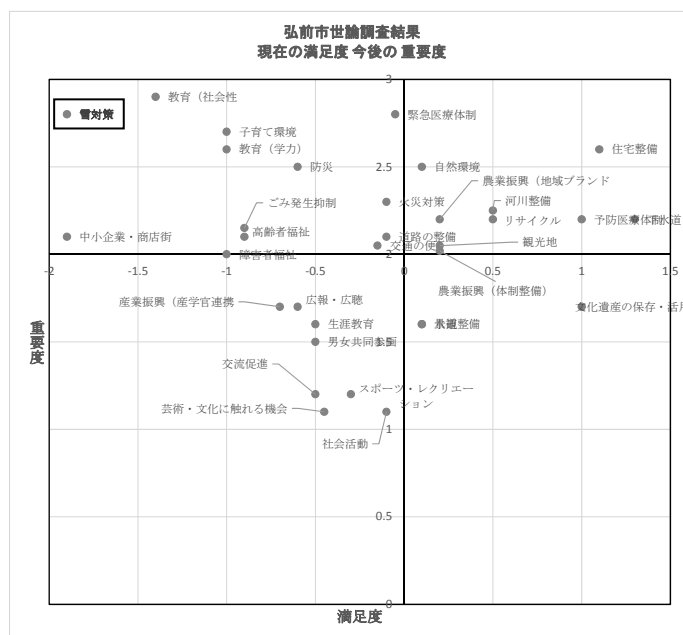


図 1. 現在の満足度・今後の重要度

同様に、図2は市民2,151人を対象に行った「弘前市の悪い点・欠点」についての世論調査結果である。図2より、多くの市民が「雪対策が不十分である」と感じていることが分かる。

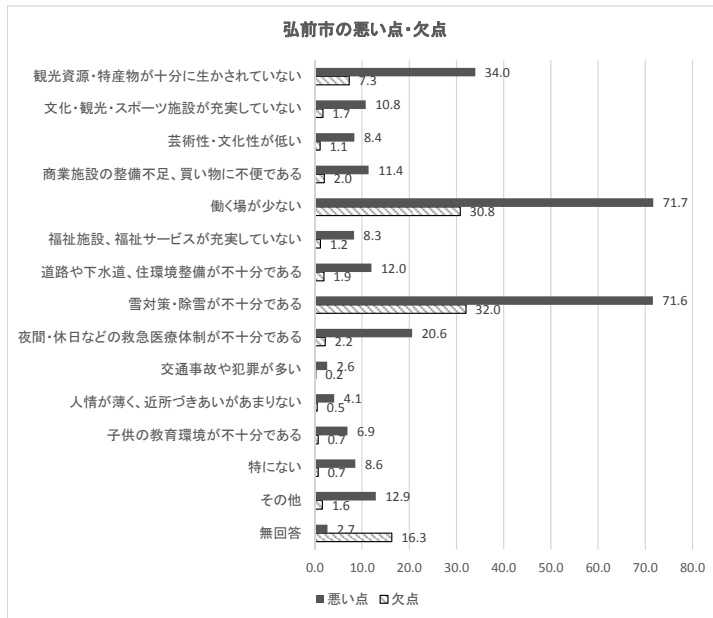


図2. 弘前市の悪い点・欠点

市の雪対策に対し、住民が「不十分」「不満」「弘前の悪い点」と回答する具体的事例として1番に挙げられていたのは、意外にも「雪による交通渋滞」等、交通・移動に関する不満ではなく、「除排雪に関する情報提供が不十分」、「除排雪に関する電話が繋がらない」、というコミュニケーション不足、若しくはコミュニケーションが円滑ではないことに対する不満であった。当時（平成18年）この地域には、除排雪に関し、住民・行政間での双方向による情報提供の場がなく、住民からの生の声を除排雪事業に反映することが難しい状況であった。本事業は、積雪寒冷地にある自治体が抱えている多様な問題・課題をICT利用によるコミュニケーションの活性化を通し、解決、または緩和するためのモデルを提案するものであった。

## 2. ICT利活用モデル構築事業のシステム概要

図3は、ICT利活用による住民－行政－事業者間での情報伝達モデルをイメージとして示している。このICT利活用モデルは、「市民」と「市（行政）」と「除排雪業者」間の循環型コミュニケーションを促進し、詳細かつ有用な除排雪情報と重要インフラに関する情報の迅速な提供を目的としていた。

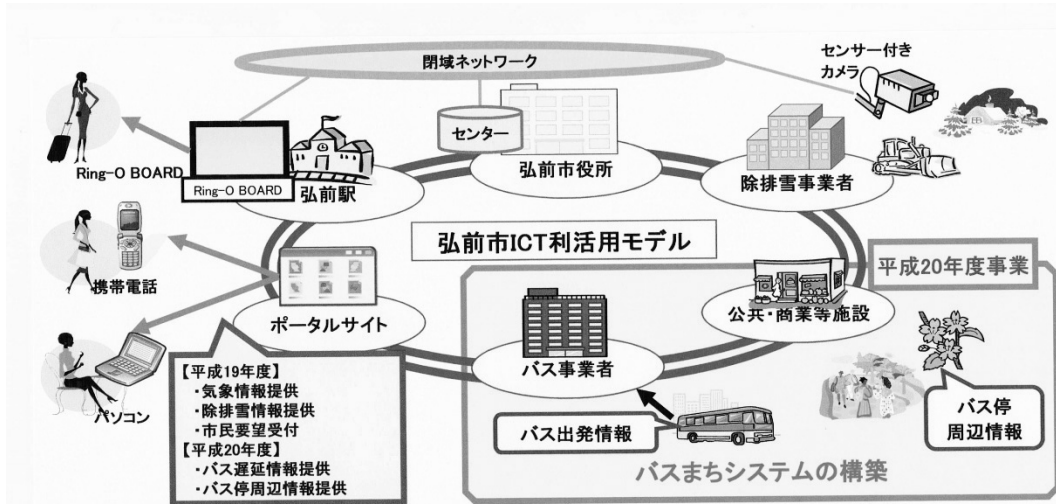


図 3. 地域 ICT 利活用モデル構築事業イメージ

この ICT 利活用モデルは閉域ネットワーク上にあり、市役所、除排雪業者、公共商業施設、地域のポータルサイトをネットワークで繋ぎ、循環型コミュニケーションを活発化させることにより、積雪期の市民生活向上を目指すものであった。当時、市役所、除排雪業者、公共商業施設、地域のポータルサイト、公共交通機関が一つの閉域ネットワークにリンクし、情報を共有するシステムは他に例がなく、初のモデル事業であった。

### 3. コミュニケーションの活性化・円滑化の結果

本 ICT を利用した循環型コミュニケーションシステムの構築により、これまで情報伝達の不具合が原因で市に出動を伝えられない、という「除雪業者—道路維持課」間の問題が解決され、除雪の効率的な管理体制が向上することとなった。

また、これまで除排雪を要望しようとしても、市に同様の電話が殺到していて、要望を伝えられないケースが多かったが、このシステムの導入により、迅速に要望や意見を伝えることが出来るようになり、行政側からの内容確認、素早い処理の実行が可能となった。また、要望や意見の記録も可能となった。

このように ICT の活用は、対人でのコミュニケーションだけではなく、住民と、行政、企業等、コミュニティー全体における循環型コミュニケーションを円滑・活性化することに役立ち、より住みやすい地域モデルの構築にも貢献できると考えている。