

数カ月経過すれば新しい技術が登場し、目まぐるしく進展するITの世界。数年前までは1日でも早く取り組めば、その先進性が評価される時代でした。しかし、これからはそれをどう活用し、どのように地域に役立てていくかが問われる時代になるでしょう。

ここでは、行政が主導となって希望世帯にパソコンを整備した富山県山田村と、ペンションや民宿のオーナーが集まってインターネットを宿泊客獲得に有効活用している長野県安曇村の「乗鞍サイバーネットワーク」の取り組みを取材しました。

“一家に一台パソコン”で目指す

Report -1 #01 富山県 地域情報化の姿 山田村



■山田村の情報化の歩み

'96年、ある新聞が第一報を報じてから、日本中が地域情報化という視点で注目した村が富山県にあります。人口約2,000人、面積約40km²、札幌市中央区よりやや狭い面積に、22の集落が点在する小さなまち・山田村です。高齢化率約25%というこの村では、'86年中学校にパソコンを設置、その後'95年に村外からやってきた教員からの要望で、中学校でインターネット接続を開始、同時に役場でも接続を開始しホームページを発

信しました。その年に国土庁（現国土交通省）の地域情報交流拠点施設整備モデル事業に採択され、希望家庭へパソコンを貸与するというユニークな取り組みが進められました。約9割のパソコン普及率を誇るこの山田村を「電腦村」「一家に一台パソコン」などと、マスコミがもてはやし、山田村は一気に地域情報化の先進地として注目を浴びました。

各家庭には、'96年7月からテレビ電話機能付きパソコンが設置され、その後は集落単位で選出されたパソコンリーダーが各家庭を訪問して、



中央公民館に隣接した山田村情報センター



情報センター内の壁には山田村に関する新聞報道記事が掲示されている



情報化にかかわる出来事の写真相も細かく記録されている

各リーダーの知識の範囲内で使い方を教え、同時に各種のパソコン講習会を開催するなど、パソコン操作を修得できるようにさまざまな取り組みを行っています。またマスコミの報道で山田村を知った大学生がボランティアで操作指導をする機会もあり、徐々に家庭でのパソコンが利用され始めました。さらに、就職活動をしていた大学生たちが山田村に興味を持ち、彼らの発案で'97年には「第1回電腦ふれあい祭」が開催されています。このイベントではパソコンの操作方法を学生が村民に指導したほか、情報化に関する勉強会などが行われ、昨年まで年に1回のペースで定期的で開催されています。

以上のように山田村で進展する情報化のなかで、知名度の向上や都市住民との交流が生まれ、最近では山田村に移り住む人も現れてきました。ただ、人口増加までには至らず、増加傾向の集落がある一方で、依然として減少傾向が止まらない集落があることも事実。一躍、全国の先進地となった山田村は、現在どのような状況なのでしょう。また山田村では地域の情報化をどのように考えているのでしょうか。早速現地を訪れてみることにしました。

■地域の情報化とは何か

山田村は富山市からバスで約50分。山裾に段々畑があり、上下に視野が広がる美しい山村です。村内には、

家庭へのパソコン貸与と同時に建設が進められた情報センターがあり、サーバーや赤外線LANなどが設置されているほか、パソコン研修が可能な研修室や開放オフィス、パソコンに関する書籍などが置かれています。情報センターの常駐スタッフは1、2名程度と少なく、今も取材や視察が続くなか、地域情報化に向けて少しずつ取り組みを進めている状況です。「情報化には、大きく分けて2つの取り組みがあると思います。一つは地域全体を情報化することで、もう一つは役場や学校など、ある施設や部署を情報化すること。山田の場合は、それを両方とも進めているわけです」と同センターの岩杉さん。地域の情報化が叫ばれるなかで、多くの自治体が後者の取り組みを進めています。山田村では前者を先に進めたのです。各家庭にパソコンを配置したころ、山田村の役場職員はワープロで仕事をしている人がほとんどでした。'98年からは役場にもノートパソコンが徐々に配置されましたが、まずは住民が先だったのです。小さな村だからできることではありますが、当時としては大きな決断だったように思えます。現在は、地域住民に貸与されたパソコンで地域住民世帯が通信ネットワークで結ばれ、既に整備されている情報センターや学校などのネットワーク、さらに役場内のネットワークも整いつつあり、着々と地域全体のネットワークが結ばれつつあります。山田村では、役場、

学校、農協、商工会の主要な施設がネットワーク化されることで、地域として通信ネットワーク機能が有効に活用できるのではないかと考えており、これに各世帯のパソコンが絡み合っていくことで、将来的にはいろいろな展開が構想されています。

山田村が情報化を進めていくなかでは、大きく4つの視点が必要だったと岩杉さんは振り返ります。一つは地域全体の情報化と各施設の情報化の両者を見据えて情報化を推進する企画を考えていくこと。二つ目は各家庭に設置したパソコンを活用してもらうための指導に関すること、三つ目は保守・運用、そして最後に渉外です。実際には、渉外から順に、保守・運用、指導、そして企画と反対の流れで動き出したと言います。今でも週に2、3日は取材や視察の訪問がありますが、'96～'98年当時は大変な取材ラッシュでした。情報センター内には当時の新聞報道記事が貼り出されていますが、その数は相当なもので、それでも最近のものはまだ貼り出していないという状況です。一時は混乱状況にも陥り、そんななかでも相次いで発生するトラブルに対応して保守・運用が動き出したと言います。そして最近、ようやく一番重要な企画・推進に関する事に手が付けられるような環境が整ってきたわけです。そのような経過を聞くと、計画もなく情報化を進めてきたのかと思いますが、そうではありません。「やはり大きな目標は、地域

づくりのための情報化です。それを進めていくなかで、都市住民との交流や、そこからつながる定住化や、産業おこしなど、山田に住むといいなと思えるような、そんな雰囲気づくりができればと考えています」。

さらに岩杉さんの頭には、視察で訪れたアメリカでの体験が大きなイメージとしてあるようです。情報化の進む小さなまちに行った時のこと。銀行にも書店にもパソコンが置いてあるのはもちろんのこと、そのまちの長に紹介された後、日本からの訪問者についてネットワークを通じて住民にそのニュースを知らせると、すぐにパソコンに「ウェルカム」という返事が届く——その体験はいわゆるチャットだったのですが、日本人がまちをうろうろしていても、みんなが知っていて、気軽に声をかけてくれる。そんなイメージが地域の情報化、ネットワークの姿なのではないかと感じたそうです。

コミュニティがネットワークで結ばれている——山田村が目指す地域の姿とは、そんなイメージなのでしょう。

■住民には「忍耐強く、繰り返し」

しかし、現実には都市部の情報化と山田村のような山間地の情報化は違います。「まずはパソコンに慣れなければなりません」。高齢者の多い地域ですから、今さら機械なんて、そんなものがなくなったら生活はできる



情報センター内には、村民がパソコンで作った自作ポスター（上）や、マイ・アルバムコーナー（下）も



情報センター内に設置された、研修用のパソコン機器

と、触ることすらしない人は少なくありません。そのための方策もアメリカ視察のなかで「質問したら、とにかく勉強するしかない。繰り返し、繰り返しです。古いも若きも勉強。慣れるしかないと言われました」。いくら情報が簡単に入手でき、情報技術の進展で簡単に各種の作業ができるようになって、それを使いこなすための合理的な方法はないのです。「そのプロセスがなければ絶対だめだと思いました」。

現在も山田村では、教育委員会とタイアップして講習会が定期的開催されています。興味がある人が学ぶことは簡単ですが、行政としては公平なサービスを行うスタンスも崩せません。少しでもパソコンに触ると、これは厄介なものだと初心者の誰もが感じます。しかし、そこから忍耐強く、繰り返して続けるしか方法はないのです。パソコン指導のなかでは、パソコンメーカーの指導や大学生のボランティア活動などの支援も役立ちました。「この情報化の事業は一貫して、押し過ぎず、引き過ぎずというスタンスを崩していません」。最終的には、それを住民がどう受け止め、どう活用していくのかということが、重要なのです。情報化とは別の次元ですが、学生が音頭をとった「電腦ふれあい祭」では、学生たちの受け皿となる“こうりやく隊”が地元の有志で組織されました。これは、住民の新しい動きにつながるように思えます。

■山田村に流れている時間のなかで

山田村での情報化の取り組みのなかで、一番の課題となったのは人です。人材不足という意味ではなく、情報化のために配置される数に限りがあるということです。4つの取り組みごとに1人の担当がいれば、そのときどきで早急な対応が可能でしょうが、60人規模の役場のなかでは、担当を1人でも増やすことは大変なことです。山田村のことを知って移住したいという人がいても、そこをうまくマネジメントする体制ができていませんし、視察や取材で多くの人を訪れている期間に観光みやげを開発するなど、注目度に合わせて、新しいことを企画したり、推進したりすることができません。小さな行政体では、どこでも抱えている問題でしょう。

また、行政情報化のなかで頭を悩ますのは、サーバーなど各種の機器を構築・管理する技術担当をどうするかということです。もっとも簡単なのは、メーカーに一括してアウトソーシングする方法ですが、財源の制約があるなかでは、それは無理という自治体が少なくないでしょう。山田村の場合も多くを民間に頼ることはせず、行政内部で管理・運営し、情報センターの予算も人件費を除いて年間1千万円に満たないというわずかな金額です。最近の行政では、職員をメーカーに派遣させ、技術を修得させる動きもあるようです。

が、山田村の場合はそれも無理な状況です。また役場や学校など、各施設の連携システムの体制ができないなど、人員、体制に関わる課題はいくつもあります。しかしその対応は、「一度にすべてはできないので、一つずつやっていくしかない。最初から、山田村で流れている時間のなかで進めていくしかないと考えていました」と、こつこつと進めていく考えです。

ここ数年、情報関連企業の成長が著しいため、“情報化”“IT”“ネットワーク”などの言葉が付けば、何でもすぐに動き出し、大変な成長を期待できるような、そんな風潮があるように思います。しかし、地域全体の情報化は、根気強い地道な努力も必要なことを山田村の経験は教えてくれます。もちろんスタート当初は、都会からUターンしてきた村民のバックアップや学生ボランティアなど、さまざまな支援によってスピードアップした面もあるようです。また多くのマスコミが注目するなかでの取り組みであったため、表面的な情報ばかりが取り沙汰されてしまったような気がします。地域情報化を地域づくりに役立てるには、近道があるわけではないのです。しかし、その一方で、進展の早い情報技術にどのように対応していくかという点も、大きな課題として考えていかなければならないと思います。

情報化事業は 見えないものだからこそ…

各世帯に貸与されたパソコンがどれほど利用されているのか。この点は誰もが知りたいことでしょう。簡単なアンケート結果によると、約7割との結果が出ていますが、その利用頻度は不明です。そう聞くと「税金の無駄」という厳しい声が聞こえてくるかもしれません。しかし、山田村での取材を通して、パソコンの利用率を調べることでそれほど重要なことであるのか疑問に思えてきました。それよりも、山田村での取り組みは、地域の情報化はどうあるべきかという命題に、行政としての大きな挑戦をしているように感じたからです。

行政が情報化というものにどうかかわっていくのか。これは大変難しい問題です。山田村の情報センター3階には、新聞等で掲載された取材記事がところ狭しと貼り出されています。「情報化の事業は目に見えないものだからこそ」と、あえて取材の記録をしっかりと残しているのです。そんな小さな取り組みこそが、山田村の情報化への姿勢を表しているように思います。



山田村ホームページ
<http://www.vill.yamada.toyama.jp/>

一步先を行き、

Report -1 *02

長野県 安曇村

商売繁盛につながる

乗鞍サイバーネットワーク



24時間無料でインターネットが使える宿泊施設

情報通信技術の先進例を作り上げ、さらにはネットワーク活用で商売繁盛につなげている集団があります。長野県安曇村乗鞍高原の「乗鞍サイバーネットワーク」です。安曇村には、山岳景勝地として有名な上高地、槍・穂高、秘湯・白骨温泉など、多くの見所が点在しており、乗鞍高原もスキー場や温泉がある観光地の一つです。乗鞍高原には、ペンションをはじめ民宿、旅館など約150軒の宿泊施設があり、木立の合間にしゃれた造りのペンションが見え隠れする道中は、北海道とは比べ物にならないほどのスケール感です。乗鞍サイバーネットワークは、この地域でペンションを営むオーナーら約30軒で組織されている任意団体で、松本市のプロバイダーと乗鞍高原内にあるサーバー室を専用線をつなぎ、中継塔を通じて、無線LANでメンバーが

経営するペンションや民宿をつなぎ、各施設で24時間インターネットが常時接続されているというものです。乗鞍サイバーネットワークの前身である「安曇村インターネット倶楽部」の時代からオーナーのまとめ役を担っていた村瀬さんが経営するペンション「ウインズ」では、7つある全客室にLANコンセントが整備されており、パソコンとLANカードを持ち込めば、宿泊客は無料で24時間いつでもインターネットに接続できます。メンバーは、1軒当たり1ヵ月12,000円の通信料を支払っていますが、この費用は決して高くはないと感じています。村瀬さんたちがそう考えるのも、ここに至るプロセスがあったからです。

電子メールに特化したことが成功の鍵に

安曇村インターネット倶楽部は'96年に発足。現在、村の観光協会に勤

務する岩田健二さんが、当時村営の温泉施設の宿泊予約を電子メールで受けることをスタートさせ、それが大変な成果をあげたことで、オーナーたちの注目が集まったのです。同倶楽部では、岩田さんの指導のもと、電子メールでの予約受付やメール交換のノウハウを勉強しました。客を獲得するために何よりも大切なのは電子メールだと岩田さんは言います。インターネット上でのやりとりにはルールやマナーがあり、当時はインターネット上のエチケットという意味で“ネチケット”という言葉が使われていました。倶楽部の最終的な目的は、宿泊客獲得ですから、徹底してそのマナーを習得しなければ売上にはつながりません。メールが入ればすぐに返信することや、返信時の引用ノウハウなど、岩田さんが客に扮し、実際にメールでやりとりをして、添削をし、メンバーの練習相手になりました。一方で、岩田さんはメンバーたちの宿泊施設のホームページ作成も手がけ、情報を発信。その後、少しずつメール予約のお客さんが取れてくるようになったのです。「今になってメールが一番大事だと言っていた岩田さんの真意がわかります」と、村瀬さんも電子メールに特化した訓練が実を結んだことを振り返ります。

■メール自動化に加え、 メールリングリストが有効に

その当時は、通常の電話回線を利用したダイヤルアップ接続でしたが、みんながインターネットを使うようになり、接続できなかつたり、速度が遅くなるなどのトラブルがでてきました。そして同時にメンバーにも欲が出てくるようになりました。そこで次のステップに踏み出したのが、メールの自動化です。考え出されたのは、松本市から専用線で結び、無線LANで各施設に電波を飛ばし、常時接続を可能にするシステムです。この構想が考え出された'97年当時に、こうした例はなく、「乗鞍の知名度を上げたかった」という岩田さんの狙いもあり、先進的な取り組みとして注目が集まります。これを機に、インターネット倶楽部は乗鞍サイバーネットワークに衣替えし、各施設の全客室内にLANコンセントの工事を行い、メンバーの客室にはすべてLANコンセントが設置されました。これらの動きを見ていた安曇村の行政サイドも、村内の観光地のなかで先細り感のあった乗鞍高原地域に対しての支援策として、サイバーネットワークへの予算を確保します。その一方で、先進事例として、試験的な要素を折りこみながら企業協賛を募り、オーナーの負担をできる限り軽減させ、同時に知名度アップが果たせるという仕組みをつくりました。こうした努力が実って、無線LANの



村瀬さんが経営するペンション「ウインズ」



客室内のLAN コンセント



ウインズの居間。左が村瀬さんがメール予約を受け取るパソコン。ウインズのホームページには庭の外を移すライブカメラ映像のほか、現在の気温もリアルタイムで表示されている



ウインズの近くにある「いがやレクリエーションランド」からの美しい眺め



起伏のある地形のため、電波を飛ばして無線で接続するまでに、半年間の試験を行った。



サーバー室がある「いがやレクリエーションランド」のインフォメーションセンター

構築、常時接続の開始となり、'98年にはこのシステムと成果が、情報通信システム開発団体や企業を表彰する「Com Japan Award」の第1回グランプリを獲得しました。また'99年には優良情報化団体自治大臣表彰を受けるなど、対外的な評価が見られるようになりました。

こうした評価と同時に、各メンバー間でもメール自動化の効果が現れてきていました。「ダイヤルアップでの接続は、こういう商売をしていると非効率なんです。常に接続されて自動的にメールが届けば、料理を作った後など、あいた時間にメール予約の確認ができます」(村瀬さん)。さらにサイバーネットワークで非常に有効に機能しているのがメールリングリストです。宿泊施設では、宿泊予約客が急にキャンセルをするドタキャンやダブルブッキングが起きます。そこで、メンバーのメールリングリストに「うちにドタキャンが出た」とメールを送信すれば、約30軒のメンバー全員があそこには空室があるという情報を共有できます。もし満室のときに予約が入っても、空室のある宿をお客さんに知らせることができます。これは、お客さんも、満室だった宿も、ドタキャンで空室があった宿も、誰にとってもよい仕組みです。これまでは知っている宿に電話をかける方法をとっていたようですが、すべての宿に電話をかけることを想像すれば、このメールリングリストの威力が分かるでしょう。

また、お客さんが参加するメールリングリストもあり、宿泊を兼ねたさまざまなオフ会が企画されるなど、こちらも上手に商売に活用されているようです。

メンバーの意識の差など、新たな課題も

観光業の業績が前年比25～30%ダウンという大きなダメージを受けているのに対し、サイバーネットワークの参加施設は前年比3%の売上げが記録されたとの報告もあり、村瀬さんも「我々のお客さんは減っていませんが、ほかは3割くらい減っています」と、インターネット予約の効果を実感しています。また旅行代理店を通さないことで、代理店マージン経費がかからないことも大きな魅力です。村瀬さんが経営するウインズでは、現在メール予約が9割にのぼり、うち約半分が新規客と言います。サイバーネットワークの取り組みが紹介されたことで、新しい客層も見られるようになりました。エンジニアやプログラマーなど、ネットワーク関連の仕事をしている人たちです。また'98年からは年に1回「乗鞍高原会議」が開催され、これまでの取り組みを振り返るとともに情報交換の場として機能し、加えて1泊2日の予定を組んで参加者が各施設に宿泊してもらえるように工夫もしています。

サイバーネットワークは、昨年からは新たな参加メンバーが加わり、現

乗鞍サイバーネットワーク

在の規模になりましたが、最近では、メンバー間のインターネット利用目的などに意識差が生じるようになり、新たな課題も見えてきたようです。単にインターネットを接続して自分が楽しむというメンバーや、同時にシステムへの負荷も感じられるようになってきています。さらには、「なぜあの人たちだけに」といった声も出てきたことから、新メンバー参加の際に、行政の支援で設置していた無線機を取り外し、各自の負担で機器類を購入するなど、行政側とのかわりも薄れてきています。乗鞍高原の宿泊施設の一部でしかないサイバーネットワークへの支援となれば、行政としても難しい点があったのではないかと推察されます。また乗鞍高原にある施設のうち80軒ほどがホームページを開発していますが、それぞれ情報化に対して温度差があり、インターネットを介しての乗鞍高原全体の情報発信という点では、課題もあるように感じられます。とはいえ、乗鞍サイバーネットワークとして取り組んできたことが、商売に多に役立っている点は、学ぶべきものがあるように思います。

■ 情報化はユーザーの視点が重要

「宿泊客が増えれば」と取り組んだ村瀬さんは、現在、メンバー間のメーリングリストが有効に機能している点を評価し、「自分たちがあしたい、こうしたいということからイ

ンフラを整備した」経験からも、情報化の鍵はあくまでもユーザーの視点だと強調します。一方、20年も前からパソコン通信を経験していた岩田さんは「大好きな乗鞍の地を少しでもよくしたい」一心で、さまざまな取り組みの先導者となりました。もともとは医療が本業であった岩田さんが目指す乗鞍の姿は、「心地よくまどろませてくれるケア・リゾート」。そのためにインターネットは目的ではなく、コミュニケーションの手段だと強調します。乗鞍高原の素晴らしい環境と、乗鞍サイバーネットワークの情報インフラがあれば、心と身体をいやしながら仕事もできる地になると考えています。その実現のためにも、次なる新しい展開に向けて、すでにエンジンが始動しているようです。



ペンションウィンズホームページ
http://www.winds.ne.jp/



乗鞍サイバーネットワークのホームページ
http://www.cybernetwork.ne.jp/ (このホームページはアクセス可能ですが、現在は上記のhttp://www.care-resort.ne.jp/を開発。最新情報はこちらを)