

-3 地域情報(地方自治体・地域コミュニティ)

地域SNSへの地方自治体職員の関与実態に関する考察

A Study of local government employees role in managing Local SNSs

◎中野 邦彦
Kunihiko Nakano

東京大学大学院学際情報学府 The University of Tokyo

Abstract

This paper aims to investigate the utility of Local SNSs and how they are managed by local governments. Recently, local SNSs have decreased. According to GLOCOM's research, the number of local SNSs was about 500 as of 2010, but as of 2013 the number of Local SNSs is about 300. In this research, the author carried out interviews with 13 local government employees. An analysis of these results shows that most of local governments did not participate in the administration of their SNSs.

キーワード 地域SNS, 地方自治体職員, e-administration

1. はじめに

2004 年熊本県八代市でごろっとやっちょろ¹が開始されたのをきっかけに、2010 年 3 月時点までに全国で約 500 の地域 SNS が確認されている(総務省, 2010, p. 55)。しかし、これを境に全国での地域 SNS の設置数は減少傾向である。2013 年 2 月時点での調査では 308 の事例まで減少しているということが確認されている(地域 SNS 研究会, 2013)。この傾向は、自治体が運営している地域 SNS を対象に見た場合でも同じである。財団法人地方自治情報センター(LASDEC)の支援を受けて設置を行った地域 SNS だけを対象に見た場合でも、半数以上の自治体においては地域 SNS の廃止(一部地域では地元 NPO への運営委託)に至っている。

この様な自治体主導の ICT を活用した住民参加に関する取り組みとしては、これまでも電子会議室の取り組みが行われてきている。電子会議室についても、地域 SNS の場合と似た道を辿っているということを確認できる。平成 16 年 4 月 1 日時点においては、電子会議室を開設している地方公共団体の数は 900 団体をこえていたが、慶應義塾大学 SFC 研究所と NTT データの行った調査によると、733 の自治体で電子会議室を設置しているが、活発に建設的な議論が行われているものはわずか 4 団体(藤沢市、大和市、三重県、鳥取県)にすぎないと報告されている。

2. 先行研究

これまでも ICT を活用した住民参加ツールに関する研究は数多く行われてきている。ここでは、電子市民会議室と、地域 SNS を対象に先行研究のまとめを行う。

まず、電子市民会議室に関する研究としては、藤沢市や大和市等の個別の成功した自治体に関する事例研

究が多く行われている(小林, 2004、金子, 2004)。また、金安ら(2004)では、電子市民会議室を効率的に運営するための重要事項をまとめた研究がある。他にも、総務省(2006)では、電子会議室の抱える問題点として、A 市「閑古鳥」(参加者が少ない、議論が盛り上がらない)、B 市「荒らし」(匿名による攻撃的、無責任な書き込みなど)、C 市「対応ルールの不在」(行政における市民電子会議室の位置づけが不明確)という類型化を行っている(p. 2-7)。

次に、地域 SNS の利用実態に関する研究としては、大まかに分類すると、市民の SNS の利用実態に焦点を当てて行われている研究と、SNS の管理・運営を行っている主体に焦点を当てて行っている研究に分類することができる。利用者を対象として行った調査としては、例えば、LASDEC(2008)は、LASDEC の e コミュニティ形成支援事業の対象となった 20 団体の地域 SNS ユーザーを対象として、各地域 SNS のアンケート機能を利用した調査を実施した。他にも、総務省(2010)でも全国の地域 SNS を通じたアンケート調査を行っており、地域 SNS 利用の効果として「人との出会い」、「地域情報の入手」、「地元への愛着」が高いことなどを明らかにしている。さらには、中野・田中(2012)では、地域 SNS 毎による利用実態を比較することを目的に、3 地域を対象としてアンケート調査を行っている。

一方で、ツールの設置主体である自治体や、自治体の職員に焦点の当てられた研究としては、例えば、LASDEC(2007)は、サイト管理者に対する電子メールによるアンケート調査によって、全国の地域 SNS の登録会員数やコミュニティ数、機能の概要等を把握するとともに、運営主体の行政関与に対する意識や、地域 SNS の導入目的、実際の成果、今後の展望などを把握した。調査期間である 2006 年 12 月から、2007 年 1

¹ごろっとやっちょろ (<http://www.gorotto.com/>)

-3 地域情報(地方自治体・地域コミュニティ)

月という導入が行われた初期の時期にも関わらず、“地域 SNS に現在、どのように関与しているか”という質問に関しては、“特に関与していない”という回答が6割を超えていた。一部の自治体では、運営の部分を地元の NPO に委託を行う等の方法を取っているため、このような結果になったということが考えられる。この数を除いたとしても、導入当初より自治体が地域 SNS の運営に関して積極的ではないという姿勢が見て取れる結果になっている。また、庄司(2008)は、質問紙調査によって、運営主体に関する基礎的な事項のほか、SNS 内部の結束の強化に関連するオフ会やメディア活用などについて調査を行っている。他にも、後藤(2011)では、地域 SNS 設置の目的と効果に関連して、LASDEC が公表している事例報告の報告書のテキストデータを対象に、地域 SNS 設置の目的と効果の関連に関する研究を行っている。ここでは、自治体が設定した目的に対応する効果が上がっていないことと、当初の目的とは異なった効果が上がっているということを明らかにしている。

このように、これまでも、地域 SNS の管理者を対象とした調査は行われているが、導入初期の段階における意識調査が行われるに留まっている。そこで、本研究では、全国において約4割の地域 SNS が閉鎖に追い込まれている中で(図. 1)、特に自治体が運営する地域 SNS を対象に、自治体職員がそれらに対してどの様に関与をしてきたかについての実態を明らかにすることを目的に調査を行う。具体的には、財団法人地方自治情報センター(LASDEC)の支援を受けて地域 SNS の導入を行った自治体の地域 SNS 事業を担当した職員を対象として聞き取り調査を行った。今回の調査に協力して頂いた対象自治体だけでみた場合では、調査協力自治体の合計が13であったのに対して、地域 SNS の廃止、近隣の地域 SNS との統合や、地元 NPO への運営譲渡をした自治体の合計は約8自治体に及んでいる。また、全体で見た場合でも、LASDEC 実証実験への参加自治体の合計数が18自治体であるのに対して、既に廃止や、何らかの形で管理・運営から撤退している自治体は11自治体に及び、これは、全体の約6割に当たる数字である(2013年6月時点)。

3. 研究方法

本研究では、半構造化面接法を用いた聞き取り調査を行った。また、被面接者としては、LASDEC の行った e コミュニティ形成支援事業に参加した自治体の地域 SNS 業務の担当者を対象とした。本研究では、平成 18、19 年度に実証実験に参加した全ての自治体を対象に調査への協力依頼を行った²。調査対象者には、事前にメールで面接の目的と、おおよその聞き取り項目についてまとめたものの送付を行い、聞き取り調査の趣旨を理解してもらった上で日程の調整を行い調査を行った。面接内容は被面接者の了解を確認した上で IC レコーダーに記録を行った。調査協力者の概要は

² 調査期間の制約上、平成 20 年度実証実験参加自治体に関しては、本研究では除外している。

表. 1、2 にまとめる通りである³。また、一部自治体については、聞き取り調査の日程調整が出来なかったため、メールで送付した質問に対してメールで回答をしてもらうという形で対応をもらった⁴。

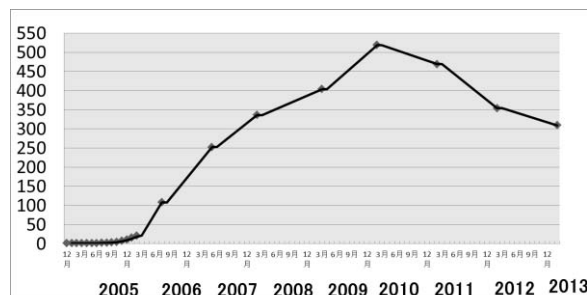


図. 1 地域 SNS の推移 (地域 SNS 研究会 HP より)

4. インタビュー調査結果

ここでは、自治体職員の地域 SNS への関与実態を、以下の3つの視点からインタビュー調査の結果のまとめを行う。第1点目として、自治体における地域 SNS への取り組み体制(担当部署、人員)について、第2点目として、自治体職員による地域 SNS の業務利用の実態について、第3点目として、地方自治体職員による地域 SNS の利用実態(業務利用とプライベートでの利用)についてである。

(1) 運営体制について

運営体制については、大まかに次の二つに分類できることを確認できた。まず、情報推進課や IT 推進課等に代表される庁内におけるシステムの保守・管理を行っている部門である。次に、市民協働課や自治推進課、広聴広報課等の情報発信に関する部署や、住民との関係づくりに関連する業務の部署における部門である。今回の調査では、8つの自治体においては、前者のシステムの保守・管理に関する部署が主管課となっており、5つの自治体において後者の情報発信や住民との関係作りに関する部署が担当しているということを確認できた。

また、今回の聞き取り調査で確認出来たこととしては、SNS の運営開始後に「システム系の部署」から、「住民関係の部署」への担当替えが行われている自治体を何件か確認することができた。例えば、高島市、や大垣市などでは、地域 SNS の導入当初においては、情報統計課(高島市)や、情報企画課(大垣市)などのシステムの保守・管理担当の部署が導入を行っているが、その後に、企画広報課(高島市)や、市民活動

³ 紙幅の都合上、表は最後のページにまとめて掲載する。(以下、同じ)

⁴ 大垣市(平成 18 年)、豊中市(平成 18 年)、篠山市(平成 19 年)、高松市(平成 19 年)の4自治体に関しては、メールにて調査項目を送り、それに記入してもらうという方法を用いた。

-3 地域情報(地方自治体・地域コミュニティ)

推進課（大垣市）に担当替えが行われている⁵（表．1、2）。

（2）自治体による利用実態

地方自治体職員の地域 SNS 利用としては、日常業務の一環として必要なために利用を行っているという場合と、業務を離れてプライベートな利用との2種類に分類することができる。ここでは、前者の業務上での利用についてのまとめを行う。

まず、自治体職員による地域 SNS に関する日常業務としては、フィルター機能を利用した不規則発言の監視を行っているのみという自治体が大半であった⁶（表．3、4）。また、全体の仕事量を1とした場合に、一日当たりの地域 SNS 関連業務時間としては、積極的な時期では、関与時間の少ない自治体では、0.05、関与時間の多い自治体では1以上という回答であった。また、消極的な時期としては、関与時間の少ない自治体では、0.01、関与時間の多い自治体では0.5という回答であった（表．1、2）⁷。

次に、自治体内における SNS の利用状況についてである。地域 SNS 導入の主管課（係）以外で、業務上での地域 SNS の利活用を行っている自治体となるとほとんど存在しない。その様な中で、掛川市においては、全庁的な地域 SNS の利用が行われていることが確認できた。掛川市での具体的な取り組みとしては、以下の通りである：①管理職による情報発信、②防災訓練での利用（危機管理課）、③地元イベントの実施報告（生涯学習協働推進課）、④地域 SNS 上でのアンケート調査（環境政策課）。これらの各組織が、それぞれの業務内容に関連させた地域 SNS の利用を行っている。また、市役所以外でも、地元の小中学校教員や、市立病院看護部の方々による情報発信が行われている。この様に、自治体の内部での利用はもちろんのこと、市の関連の様々な組織との連携を行っているという点も大きな特徴の一つとして挙げることができる。

（3）自治体職員による利用実態

行政職員個人によるプライベートな部分での地域 SNS 利用についてである。この点に関しては、全国どの自治体においても、自治体職員によるプライベ

ートな利用はほとんど行われていないということが確認できた。この一因としては、自治体職員向けの情報発信の際のガイドラインが制定されていないということが影響を与えている可能性があるものと考えられる⁸（表．3、4）。そのため、多くの自治体において職員が地域 SNS 上での書き込みや情報発信に二の足を踏んでしまっているという状況を確認することができた。一方で、ほぼ全ての自治体において数名単位ではあるが、非常に積極的に地域 SNS を利用している自治体職員がいるということも確認できた（表．5、6）。さらに興味深い点としては、これらの積極的な利用を行っている職員の多くが、地域 SNS の導入に関連した部署以外の職員であるという点である。

5. 考察

本研究では、自治体や自治体職員の地域 SNS への関与の実態を明らかにすることを目的としてインタビュー調査を行った。今回の研究結果として確認出来たこととしては以下の通りである。

第1点目として、運営体制についてである。今回調査を実施した13自治体のうち、8自治体において、地域 SNS 関連業務の担当部署が、システムや機器の保守・管理に関連する部署が担当しているということを確認できた。そのため、事業の導入や、ツールの導入の段階では、スムーズに行うことができたものの、ツールの運営開始後に、積極的にコミットメント出来なくなっていくという実態を確認することができた。確かに、システムの保守・管理の部分においてはこれらの部署の協力が必要不可欠なものであると考えられる。しかし、システム系の部署で導入が行われた場合において、情報発信や住民関係の部署に担当替えが行われている事例が存在することを考えると、運営体制については、ツールの導入段階において慎重に検討を行うことが求められる。

第2点目として、自治体における地域 SNS の活用についてである。多くの自治体では、地域 SNS の導入後にほとんど手をかけずに放置状態になっている場合が多いということを確認できた。これに関しては、LASDEC(2007)の調査において、“地域 SNS に現在、どのように関与しているか”という質問に対して、6割の自治体が‘特に関与していない’と回答した結果と整合的なものであった。それでは、全庁的な利用につなげるために必要なこととはどのようなことなのであろうか。今回の聞き取り調査で、全庁的な利用に繋がっている自治体を見てみると、担当者レベルでの協力だけでは不十分である可能性があり、首長レベル、又は、全庁的な理解が必要であると考えられる（掛川市の事例）。

⁵大牟田市のケースでは、導入の時点で庁内での議論があり、総務課が行うよりも、市民協働推進室地域コミュニティ推進課の方がより適任ではないかということになり、開設の時点から担当替えが行われた。

⁶一部の自治体では、地域 SNS の運営部分を地元の NPO に委託している（北広島市、大垣市）。そのため、運営に関する日常業務においては、特別な業務がないという自治体もあった。

⁷ここでは、これまでの地域 SNS の運営を通して、「特に積極的に関与していた時期における一日当たりの業務に費やした時間」（＝積極的な時期）と、「あまり関与をしていなかった時期」（＝消極的な時期）として、それぞれについて聞いた。

⁸ 今回の聞き取り調査の結果では、自治体職員向けの情報発信の際のガイドラインを制定しているという自治体を確認することは出来なかった。一方で、多くの地域 SNS 事業担当者が、情報発信の際のガイドラインの必要性について言及していた。

-3 地域情報(地方自治体・地域コミュニティ)

第3点目としては、自治体職員による利用についてである。全国の自治体において職員の地域 SNS 利用があまり行われていない背景としては、電子会議室や電子掲示板を運営していた自治体などでは、過去に「あらし」があった経験等から、自治体職員の情報発信に関して消極的になっているということを確認できた。一方で、多くの自治体では少数であるが、プライベートで地域 SNS を利用して、住民と積極的な交流を図っている職員がいるということを確認できた。ICT を活用した住民参加ツールの将来を考えるに当たっては、このような職員の存在が重要になる。このような職員の熱意を上手く活用していく方策を考える必要がある。

6. まとめ

本論文では、自治体への地域 SNS の導入と、それへの職員の関与実態を明らかにすることを目的に、自治体における運営の組織体制、日常業務での地域 SNS 利用、そして、自治体職員のプライベートでの地域 SNS 利用という3つの視点から考察を行ってきた。今回の調査結果としては、既に廃止に至った自治体だけではなく、現在も運営を続けている自治体においても、地域 SNS の運営を行うに当たって積極的な関与が行われていないという状況を確認することができた。

今後の課題としては、全国的に多くの地域 SNS が廃止されているという実態や、ICT を活用した住民参加ツールの衰退期に関する研究が十分に行われていないということを踏まえて、地域 SNS が廃止に至った背景についての考察を行うことが求められる。

謝辞：本研究は GCL プロジェクトの助成を受けて行いました。ここに記して、感謝申し上げます。

参考文献

- 1) 金安岩男編(2004)：『電子市民会議室のガイドライン参加と協働の新しいかたち』，学陽書房．
- 2) 金子郁容・藤沢市市民電子会議室運営委員会(2004)：『eデモクラシーへの挑戦』，岩波書店．
- 3) 後藤省二、諏訪博彦、太田便澄(2011)：地域 SNS の目的と効果の関連に関する定量的分析．日本社会情報学会学会誌，22(2)，17-26．
- 4) 財団法人地方自治情報センター（LASDEC）(2007)：『地域 SNS の活用状況等に関する調査の実施結果』，
at(<http://www.lasdec.nipponnet.ne.jp/cms/resources/content/269/20090220-153522.pdf>)，accessed on 2013, June 6．
- 5) 庄司昌彦(2008)，「地域 SNS サイトの実態把握、地域活性化の可能性」，
(<http://officepolaris.co.jp/icp/2007paper/2007014.pdf>)，accessed on June 9, 2013．
- 6) 総務省(2006)：『住民参画システム利用の手引き～地域 SNS、公的個人認証対応電子アンケートシステム～』，
<<http://www.soumu.go.jp/denshijiti/ict/speech/index.html>>，
accessed 2013, June 9．

- 7) 地域 SNS 研究会 HP(2013)：地域 SNS 事例集，
<http://www.local-socio.net/sns_5/>，accessed on 2013, June 9．
- 8) 中野邦彦, 渡辺春佳, 田中秀幸，「地域 SNS の利用実態に関する研究」，『第 17 回社会情報システム学シンポジウム 学術講演論文集』，pp.137-142, 2011．
- 9) 中野邦彦, 田中秀幸，「地域 SNS の利用実態に関する地域間比較」，『社会・経済システム学会第 31 回大会予稿集』，pp.85-88, 2012．

-3 地域情報(地方自治体・地域コミュニティ)

表. 1 運営体制 (平成 18 年度参加団体)				
	担当人数	担当部署	一日当たりの地域 SNS 関連業務時間	
			積極的な時期	消極的な時期
前橋市	3 名	政策部情報政策課	1 人当たり 0. 3 程度	1 人当たり 0. 1
大垣市	1 名	・ 導入当初：情報企画課 ・ H2 0 年度以降：市民活動推進課	—	—
掛川市	2 名	企画政策部 IT 政策課	2 人合わせて 1 人区	2 人合わせて 0. 5 人区
宇治市	2 名	総務部 IT 推進課	確認中	確認中
豊中市	約 2 名	情報政策室	0. 0 5	0. 0 1
大牟田市	3 名	市民協働部地域コミュニティ推進課	平均すると 0. 1 (導入期に関してはもう少し多い)	
五島市	1 名	情報推進課広聴広報係	積極的：一人で 0. 1	それ以降：一人で 0. 1
奄美市	1 名	企画運営：商工水産課 サーバー管理：企画調整課電算係	導入前後：一人当たり 0. 3	それ以降 (閉鎖直前)：0. 1

表. 2 運営体制 (平成 19 年度参加団体)				
	担当人数	担当部署	一日当たりの地域 SNS 関連業務時間	
			関与の多かった時期	関与の少なかった時期
北広島市	2 名	総務部情報推進課	確認中	確認中
高島市	2 名	導入当初：情報統計課 現在：企画広報課	1 以上 (立ち上げ時期)	0. 2 (その後)
篠山市	合計で 4 名	総務部 IT 推進課	—	—
高松市	1 1 名	市民政策部地域振興課	—	—
久留米市	2 名	広聴・相談課	2 人で 0. 5 (合併前)	2 人で 0. 1 (合併後)

表. 3 業務内容 (平成 18 年度参加団体)		
	業務内容	ガイドライン
前橋市	・ 不規則発言のチェック ・ 運営者からのお知らせという形での情報提供 ・ ユーザーの書き込みに対する返信	なし
大垣市	・ 地元 NP0 法人による運営	なし
掛川市	・ 不規則発言のチェック ・ 運営者からのお知らせという形での情報提供 ・ ユーザーの書き込みに対する返信	なし
宇治市	確認中	なし
豊中市	確認中	なし
大牟田市	・ 不規則発言のチェック ・ サイトの不具合のチェック	なし
五島市	・ 不規則発言のチェック ・ サイトの不具合のチェック	なし
奄美市	・ 不規則発言のチェック ・ 運営者からのお知らせという形での情報提供	なし

-3 地域情報(地方自治体・地域コミュニティ)

表. 4 業務内容 (平成19年度参加団体)		
	業務内容	ガイドライン
北広島市	確認中	なし
高島市	不規則発言のチェック	なし
篠山市	コミュニティの把握と監視	なし
高松市	他部署との連携あり	登録マニュアルの作成
久留米市	不規則発言のチェック	なし

表. 5 自治体職員の地域 SNS への登録人数 (平成18年度参加団体)								
	前橋市	大垣市	掛川市	宇治市	豊中市	大牟田市	五島市	奄美市
登録人数	不明	不明	約250名	約50名	不明	約100名	約10名	約30～50名
活発な利用人数	少数	不明	約10名	ほぼいない	不明	少数	ほぼいない	数名

表. 6 自治体職員の地域 SNS への登録人数 (平成19年度参加団体)					
	北広島	高島市	篠山市	高松市	久留米市
登録人数	約20人	不明	約20人	約200人	不明
活発な利用人数	なし	なし	—	—	少数