

## 地方自治体の SNS 活用に関する問題の一考察 A consideration of problems in SNS uses of the local government

上野 亮†  
Ryo Ueno

飯島 泰裕‡  
Yasuhiro Iijima

### 1. はじめに

近年、市町村を始めとした地方自治体において、SNS の 1 つである Facebook を始めとした、ソーシャルメディアを活用する事例が増えている。しかし、その活用方法は、情報発信ツールとしての活用に限定されている場合が多く、双方向コミュニケーションツールとしては、あまり活用されていない。そのため、ソーシャルメディアの特徴の 1 つである、双方向性を活かした運用をしている地方自治体は少ない。

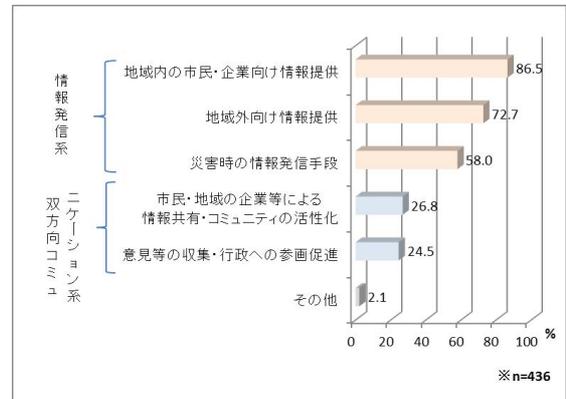
一方、国連調査における電子政府の 4 段階評価では、第 3 段階の時点で、政策等に対する意見を求め、受け取ることを含む、住民との双方向コミュニケーションに従事することが必要とされている。加えて、更に上位である第 4 段階では、インタラクティブツールを活用し、住民からの情報と意見を求めることに、積極的であることが必要とされている(参考文献 1, 2 参照)。この評価は電子政府に対する評価だが、これらの内容は、より身近な政策を扱う、地方自治体にも求められる。

本研究では、上述の点を踏まえ、地方自治体における SNS の 1 つである Facebook を始めとした、ソーシャルメディアの活用方法について整理した。その後、ある地方自治体を対象として、双方向コミュニケーションに関するヒアリング調査を実施した。それらの結果から、地方自治体が、双方向コミュニケーションを実施する際の問題について考察する。

### 2. ソーシャルメディアの活用に関する現状

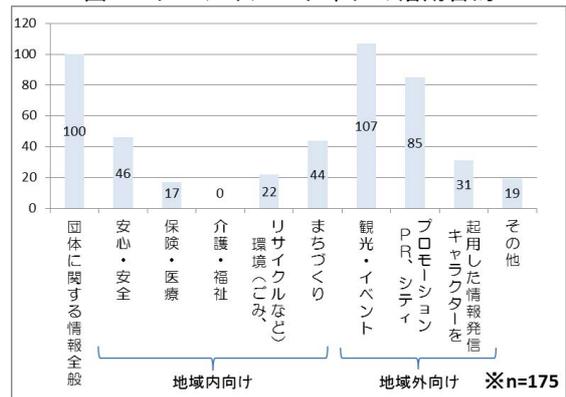
地方自治体のソーシャルメディアの活用目的は、総務省の「地域における ICT 利活用の現状等に関する調査研究」の結果によれば、「地域内の市民・企業向け情報提供」等の情報発信系の活用目的が、「市民・地域の企業等による情報共有・コミュニティの活性化」等の双方向コミュニケーション系の活用目的を上回っている(参考文献 3, 図 1 参照)。また、過去に当研究室が実施した「地域におけるソーシャルメディアの活用実態に関する調査」の結果を見ると、「安心・安全」等の地域内向けの情報より、「観光・イベント」等の地域外向けの情報を発信している方が多い(参考文献 4, 図 2 参照)。

これらのことから、地方自治体のソーシャルメディア活用は、地域外に向けた、情報発信に主眼を置いている場合が多い。そのため、地方自治体の多くは、ソーシャルメディアを活用し、双方向コミュニケーションを実施する段階には至っていない。



(参考文献 3 より筆者作成)

図 1 ソーシャルメディアの活用目的



(参考文献 4 より筆者作成)

図 2 Facebook で発信している情報の内容

### 3. ソーシャルメディアを活用した双方向コミュニケーションに関する問題

#### 3.1 ソーシャルメディアを活用した双方向コミュニケーションに関するヒアリング調査の実施

地方自治体のソーシャルメディアの活用に関する現状を踏まえ、地方自治体 5 団体を対象に「ソーシャルメディアを活用した双方向コミュニケーションに関するヒアリング調査」を実施した。調査は 2014 年 3 月 18 日～4 月 24 日の期間に、ソーシャルメディアを活用している、各地方自治体の運用担当部課を対象に行った。その他、調査の詳細については、表 1 の通りである。

表 1 ヒアリング調査の調査概要

調査団体	調査実施日	規模	双方向コミュニケーションの実施状況
A	2014/03/18	中核市	実施
B	2014/04/16	特別区	未実施
C	2014/04/23	特別区	未実施
D	2014/04/24	特別区	未実施
E	2014/04/24	中核市	実施

† Ryo Ueno, Aoyama Gakuin University, Graduate School of Social Informatics

‡ Yasuhiro Iijima, School of Social Informatics, Aoyama Gakuin University

本来は先に述べたように、政策等に対する意見を含め、様々な分野でソーシャルメディアを活用し、双方向コミュニケーションを実施することが求められている。しかし、実際には、地域全体を配慮した意見が投稿されるか、実現が困難な要望ばかり投稿されないか、といった不安がある。

そこで本調査では、ソーシャルメディアを活用した、住民との潤滑なコミュニケーションを行うためには、どのような体制等が求められるのかを調査した。その結果、まず気づいたこととして、情報発信する分野に適する分野と適していない分野があると考えていることが、分かった。その他、重要な点については以下に述べる。なお、調査結果に関しては、調査団体に考慮し、実名表記は控えさせて頂く。

### 3.2 運営体制に関する問題

今回の調査において、双方向コミュニケーションを実施している 2 団体は、どちらも複数の部課のメンバーによって運営するプロジェクト型の運営体制を取っていた。また、双方向コミュニケーションの実施に関しては、決裁フローが問題となっていると考えられる。調査結果の決裁フローに関する部分を見ると、実施していない団体は、実施している団体と比べ、厳格な決裁フローを経て、情報発信されている傾向にある(表 2 参照)。また、決裁フローに関して以外にも団体 D から、「ソーシャルメディアから広聴を受け付けることで、広聴ラインが複雑化する」という指摘がなされた。

表 2 情報発信時の決裁に関する回答

- 投稿に対するコメント等があった場合の返信は、お礼とそれ以外の 2 種類。お礼の返信の場合、決裁の必要なく対応可能。(団体 A)
- 投稿する際の決裁は口頭決裁のみで、書類決裁はしていない。(団体 B)
- 原則、ソーシャルメディアでの投稿には、全て決裁が必要。(団体 C)
- ソーシャルメディアに投稿する内容は、一般的な内容では、投稿内容を作成後、紙ベースの決裁を経てから投稿。ただし、決裁者自身が投稿する場合は、決裁者が責任を負うという形で、決裁なしの投稿。(団体 D)
- 投稿時の決裁を取ることを強制していない。何かあった場合は、基本は投稿者が責任を取る。(団体 E)

これらの結果から、従来の広報広聴業務の一部として、ソーシャルメディアを活用すると、従来の決裁フローの厳格さが壁となり、即時性の高い返信などが不可能になり、双方向コミュニケーションの実施が難しいことが分かった。一方、複数の部課からなるプロジェクト型の運用体制のように、ソーシャルメディアの活用を新たな業務と位置づけ、従来とは違う形で運用すれば、即時性の高い返信も可能となり、結果として双方向コミュニケーションの実施に繋がっている。

### 3.3 庁内職員に関する問題

双方向コミュニケーションの実施に向けた、問題の 1 つとなるのが、庁内職員に起因する問題である。調査の結果、問題は大きく分けて、心理的な抵抗と必要な能力開発の 2 種類あった。心理的な抵抗としては、クレーム対応に関するもの等が挙げられた(表 3 参照)。一方、必要な能力開発については、投稿する際の言葉の使い方

に関する学習や理解、双方向コミュニケーションへの慣れが必要と言う意見があった。どちらにも共通するのは、炎上等が起きるのに対し、非常に強い忌避感があり、それを何とか防ごうとしている様子が伺える点である。

表 3 庁内職員の心理的抵抗に関する回答

- コミュニケーションを行うために使うと、抵抗される。(団体 A)
- 全庁的にソーシャルメディアを使い、双方向コミュニケーションを行うとしたら、面倒だと感じる職員は出てくる。(団体 B)
- 双方向のやり取りを通じた広聴には向かない。即時対応できない問題が来た時のことも課題となり、正式に実行するには、大変な手間が掛かる。(団体 D)
- 年齢とは関係なく、若い人でもソーシャルメディアに対する拒否反応を起こす人は居る。(団体 E)
- 双方向コミュニケーションをできないのは、外からのクレームを受ける庁内職員の抵抗。クレームがあることより、対応する職員に嫌がられる。(団体 E)

## 4. おわりに

本研究では、地方自治体のソーシャルメディアの活用に関する現状を整理した。その後、ヒアリング調査から、地方自治体がソーシャルメディアを活用し、双方向コミュニケーションを実施する際の問題点を明らかにした。結果、①決裁フローを中心とした、運営体制に関する問題。②心理的な抵抗、必要な能力開発といった、庁内職員に関する問題。以上、2 種類の問題が明らかとなった。

今後、地方自治体がソーシャルメディアを活用し、双方向コミュニケーションを実施するための方策の検討が必要である。今回の調査からは、地域住民側に起因する問題等も明らかになった。今後はそれらも整理していきたい。

## 謝辞

本研究を進めるに当たり実施した、ヒアリング調査に各地の地方自治体の皆様にご協力頂きました。ここに感謝の意を表します。

## 参考文献

- 1) United Nations (2012) : 「United Nations E-Government for the People E-Government Survey 2012」, <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>>, Accessed.2014.06.14
- 2) 総務省 (2013) : 「平成 25 年版 情報通信白書」, <<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h25/pdf/>>, Accessed.2014.06.14
- 3) 総務省 (2013) : 「地域における ICT 利活用の現状等に関する調査研究 報告書概要版《アンケート調査結果》」, <[http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000243907.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000243907.pdf)>, Accessed.2014.06.13
- 4) 青山学院大学社会情報学部飯島ゼミ (2012) : 『地域におけるソーシャルメディアの活用実態に関する調査 -調査報告-』, 青山学院大学社会情報学部飯島ゼミ