4J-5

地方自治体における Facebook の活用状況

上野　亮†　　飯島　泰裕‡

青山学院大学大学院 社会情報学研究科†　　青山学院大学 社会情報学部‡

1. はじめに

近年，全国地方自治体を始めとした公共機関における，Facebook を活用した情報発信の事例が増えつつある．しかし，地方自治体が Facebook を用いて発信している，情報内容や運用状況に言及した調査や研究の数が少ないことから，その活用状況は明らかとなっていない．

そこで本研究では，全国地方自治体を対象としたアンケート調査を実施することで，Facebook の導入状況，発信している情報の内容や運用状況等，全国地方自治体の Facebook に関する動向把握を行った．また，Facebook の分析ツールを使い，実際に活用されている地方自治体の Facebook ページを対象に，「いいね！」の数などの定量データの取得を行った．本稿では，2 つの調査結果より，地方自治体の Facebook の活用状況について，明らかにしていく．

2. アンケート調査における全国地方自治体の Facebook 利用動向

(1) アンケート調査概要

全国地方自治体における，Facebook の利用動向意向や活用実態等を把握するため，青山学院大学社会情報学部飯島ゼミ，相模原市総務局渉外部シティセールス推進課，金沢市市長公室広報広聴課の 3 団体共同で「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」を実施した．

調査対象は，調査時点に存在した全国 1,742 地方自治体とし，727 団体からの回答を得た(回収率は 41.7%)．なお，調査依頼状は，郵送で送付を行った．回答は，専用サイト上に用意した Google フォーム及び，電子メールにて受け付けた．調査期間については，依頼状を 2012 年 6 月 11 日に送付，2012 年 7 月 13 日に回答受付を終了した．

(2) アンケート調査結果

はじめに，Facebook の利用状況及び利用意向に関して質問したところ，「現在利用中」が 114 件(15.9%)，「今後、利用する計画がある」が 60 件(8.3%)との結果となった．また，「利用したことはないが，今後利用したい」も 233 件(32.4%)の回答があったことから，今後は，地方自治体による Facebook の導入が，更に進んでいくと想定される(図 1 参照)．

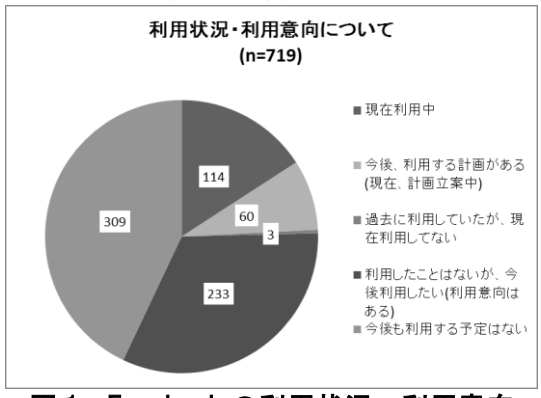

図 1　Facebook の利用状況・利用意向

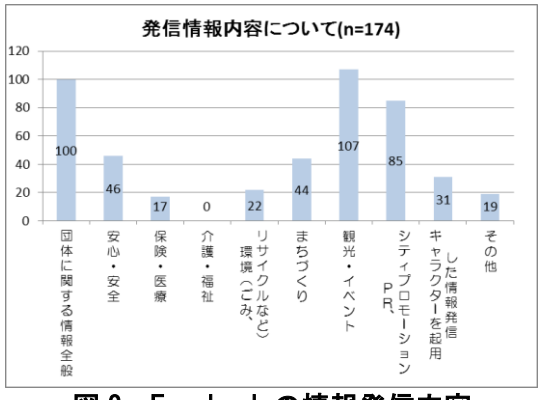

図 2　Facebook の情報発信内容

次に，前述の利用状況及び利用意向に関する質問で「現在利用中」「今後、利用する計画がある」と回答した 174 団体を対象に，Facebook を活用し，発信している情報について質問した．その結果，「観光・イベント」が最も多い 107 件，次いで「団体に関する情報全般(特定の情報には特化していない)」が 100 件，「PR，シティプロモーション」が 85 件の順となった(図 2 参照)．発信情報については，どちらかと言えば

The situation of utilization of Facebook in the local government

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

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

Copyright ©2013 Information Processing Society of Japan.
All Rights Reserved.

地域内に向けた情報(「保険・医療」「介護・福祉」「環境」)よりも，どちらかと言えば地域外に向けた情報(「観光・イベント」「PR・シティプロモーション」)を発信している自治体が，多い傾向にあった．

続いて，前述の質問と同様の 174 団体を対象に，情報発信時の確認体制について質問した．その結果，「管理運営部課長の確認・決裁」が 59 件(32.7%)で最も多く，次いで，「その他」が 39 件(22.8%)，「専属の担当者の独自判断」が 35 件(20.5%)，「管理運営部課の担当 2 名以上での確認・決裁」が 29 件(17.0%)と順となった．

それ以外の選択肢では，「運営チームリーダーの確認・決裁」が 7 件(4.1%)，「市区町村長、副市区町村長など、組織上層部による確認・決裁」と「特定の運営企業による判断」が 2 件(1.2%)，「NPO，財団等の運営団体による判断」が 1 件(0.6%)となった．また，「その他」の回答としては「既に決定・他の方法で発信されている情報を配信」といった回答があった．

3. 地方自治体公式 Facebook 利用傾向分析

(1) 利用傾向分析調査概要

Facebook ページを活用している地方自治体における，利用傾向を把握するため，分析ツールを用いた調査を実施した．

調査対象は，前節のアンケート調査で，Facebook を「現在利用中」と回答していることに加え，正常運用をされているページ URL を，回答している自治体 106 団体のページ．調査には，「Qlik View Facebook Fanpages Connector」と言う分析ツールを使用した．なお，データの取得は，2012 年 10 月 1 日～2 日に行った．

(2) 利用傾向分析調査結果

はじめに，Facebook ページの全投稿数について見たところ，「100～199」が最も多い 26 ページ，次いで「0～99」が 18 ページの順となった(図 3 参照)．なお，全投稿数が 1,000 を超えるのは，千葉県松戸市や佐賀県武雄市など，一部の自治体に限られていた．

続いて，Facebook ページの投稿集中時間帯についての結果を示す．投稿集中時間帯とは，24 時間中最も投稿件数が多い時間帯である．なお，複数の投稿集中時間帯を持つ自治体に関しては，その数を除算し，カウントしている．結果，「9 時」が 24.5 ページで最も多く，次いで「17 時」が 18 ページ，「8 時」が 11 ページの順となった．この時間帯は，運営者である自治体職員の，勤務開始直後及び勤務終了間近と重なっている．

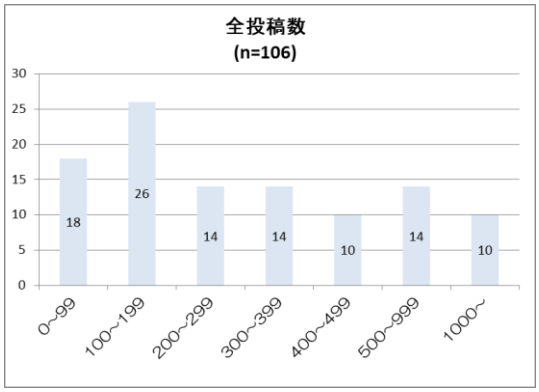

図 3　Facebook の全投稿数

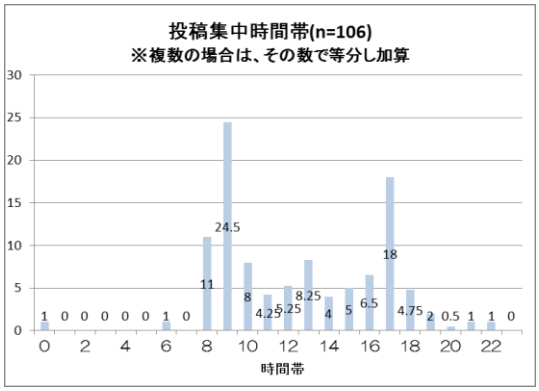

図 4　Facebook の投稿集中時間帯

4. おわりに

本研究で行った 2 つの調査を通じ，地方自治体の Facebook の活用状況について，以下の 3 点が明らかとなった．①情報発信ツールとして，Facebook を活用する自治体が多い傾向にある．②地域内に向けた情報よりも，どちらかと言えば，地域外に向けた情報を発信している自治体が多い傾向にある．③投稿時間帯は，自治体職員の勤務開始直後及び，勤務終了間近と重なる．

今後の研究課題としては，①Facebook ページの個別投稿内容に対する分析(「いいね！」やコメントの付き方等)，②効果的な運用を行う先進事例(「いいね！」の件数が多い，運用方法に特徴がある等)に関する調査がある．

5. 参考文献

1) 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
2) 上野亮，飯島泰裕(2012)：「地方自治体におけるソーシャルメディアの活用動向に関する考察」，『青山社会情報研究』第 4 巻 (採択済み)
3) 株式会社アシスト(2012)：「Qlik View 製品概要」，<http://www.ashisuto.co.jp/prod/qlikview/sum/download/> Accessed.2012.12.23
4) 株式会社シードプランニング(2012)：『2012 年版ソーシャルメディアと地域活性化事業の最新動向』，株式会社シードプランニング

Copyright ©2013 Information Processing Society of Japan.
All Rights Reserved.