

# 強固な互助社会の構築を目的とした近所グループの形成手法と ご近所 SNS サービスの評価に関する検討

鈴木健一<sup>1</sup> 森信一郎<sup>1</sup>

**概要:** 定年を迎えた高齢者が地方に移住する傾向が見られ、地方行政は高齢者を人口減少の対策として誘致している。しかし、高齢者の増加による行政サービスの負担増大も懸念されており、高齢者の自立的な生活維持が課題となってくる。そこで私たちは、近所で助け合うコミュニティを活性化するために「声かけ」を ICT で仮想化したシステムを提案する。ICT で仮想化するにあたり、自宅との距離に応じたグループ「近所」の定義を試みた。そして「近所コミュニティ」の構成要素を抽出し、自分を中心とした近所グループのみとやり取りが可能な環境でのメッセージのやり取りを実施した。そこで「自分の発言は自分の近所全員に届く」という、このシステムの第一ポリシーの課題を抽出する実験を実施した。この実験の結果から、更にコミュニティ強化が望める定義や新たな概念の検討を進める。

**キーワード:** 近所, ICT, 行政, 互助社会, チャット bot

## A study on the formation method of the neighborhood group and the evaluation of the neighborhood SNS service for the purpose of building a strong mutual-help society A Study on the Evaluation of Neighborhood SNS Service

KENICHI SUZUKI<sup>1</sup> SHINICHIRO MORI<sup>1</sup>

**Abstract:** There is a trend for older people to move to the local area after retirement, and local governments are trying to attract older people as a way to reduce the number of people living in the area. However, there are concerns that the increase in the number of older people will lead to an increase in the burden on the government's services, making it difficult for older people to maintain their own lifestyle. In this paper, we propose an ICT-based virtualization system to activate a community of neighbors to help each other. The components of the "neighborhood community" were extracted, and messages were exchanged in an environment where communication was possible only with the neighborhood group centered on the self. Then, we conducted an experiment to extract the first policy issue of this system, which is "Functions reach all the people in my neighborhood". Based on the results of this experiment, we will continue to study the definition and new concepts that can further strengthen the community.

**Keywords:** Nearby, ICT, Administration, Mutual Society, Superordinate Subordinate Analysis, SEPIA

### 1. はじめに

現在社会では団塊の世代と呼ばれる 60 代後半から 70 代前半の高齢者が増加している。国立社会保障・人口問題研究所「2016 年度社会保障費用統計<sup>[1]</sup>」によると、1980 年の高齢化率は 9.1%だったが 2000 年には 17.4%、2016 年には 27.3%となっており、現在も上昇傾向にある。また、社会保障給付費は 1980 年度の 24.8 兆円から 2000 年度には 78.4 兆円、2016 年度には 116.9 兆円となっており、高齢化率と共に現在も増加傾向にある。このことから高齢化と社会保障給付費には比例関係があることがわかっている。社会保障給付費には「医療」「年金」「福祉その他」という 3 つの部門が設置されており、それぞれが年々増加している。その中でも「福祉その他」に着目してみると増加の伸びが

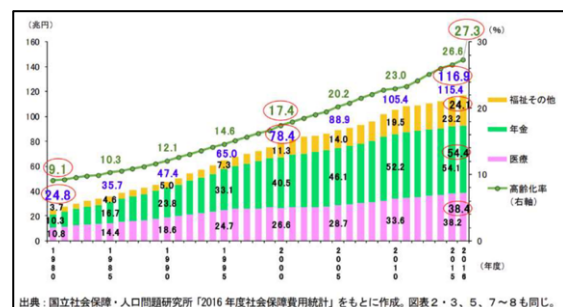


図 1 社会保障給付費、高齢化率の推移

高いことがわかっている。それは「福祉その他」に含まれる介護対策（介護保険制度は 2000 年度にスタートし、介護サービス受給者数（月平均）の増加（2000 年度 184.0 万人 ⇒ 2016 年度 560.2 万人）等を反映して給付費が増加。）が大きく増加したことが影響している。（図 1 参照）

<sup>1</sup> 千葉工業大学

そこで課題となるのは「行政負担の増加」である。実際に調査をしたところ、高齢者の増加に伴い見回り業務などの行政業務が増加していることがわかった。それらを他の事業団体に業務委託して行政内の人材不足は免れてはいるが、費用について改善の余地があるとされている。

前述にあるような「行政負担の増加」を解決する方法に「互助社会の構築」がある。近所同士が地域コミュニティを構築することで行政の仕事を肩代わりする役割を持つことが考えられる。つまり、生活における障害や問題を住民同士で共有して解決するという方法である。そのためには、比較的アクティブな若い間は他の住人を助け、高齢になり助けが必要になれば周りの住人に助けをもらおうといったお互いに寄り添いながらそれぞれが抱える生活課題を解決する関係を構築することが必要になる。しかし現在の近所同士のやり取りは希薄化されている。これは各戸建ての距離が遠く、容易にコミュニケーションを取れる環境ではないことが大きい。それが故に近所との接点が減ってしまい、日頃の挨拶や他愛の無い日常会話などの近所同士の「声かけ」が無くなっている。

そこで本研究では ICT を使って「声かけ」の仮想化する「ご近所 SNS」を提案する。それによって、現在の戸建てにおいても近所の「声かけ」と同じ機能を有する仕組みをつくり、何かあったらすぐに助け合えるようになり「行政負担の増加」を実現するための「互助社会の構築」を目指す。

## 2. 関連技術と関連研究

### 関連研究

#### 「強固な互助社会の構築を目的とした近所グループの形成手法に関する研究」[2]

この研究では、高齢化社会における行政負担を互助社会の構築によって削減する手法についての提案をしている。互助社会の構築には近所同士の繋がりが重要で、お互いを助け合える関係を築く必要がある。しかし現代の近所同士のやり取り（以降、「声かけ」とする）は希薄化していて容易にコミュニケーションを取ることが難しいことから、昔の「声かけ」を現代風にアレンジした形で復活させることを目指している。

そこで ICT を用いた「声かけ」の仮想化を提案している。近所同士における「声かけ」とはどのようなものがあるのか、マインドマップ（図2）を用いて分類を行っている。

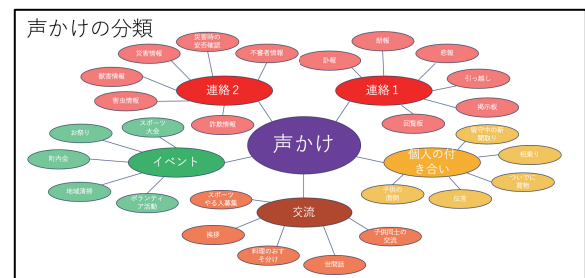


図2 「声かけ」のマインドマップ

仮想化された距離を隔てる位置関係にある人同士のコミュニケーションでは、実際の距離が遠い人同士よりも近所同士の距離間のような近い人同士の方が活性化することがわかっている。これは SNS 上でのやり取りにおいても同様の結果が得られている。しかし、SNS は本来距離を仮想化して使用するものであり対面で会話することが容易でない距離にいる人とのコミュニケーションとして機能しているということが一般的である。それに対して前述の関連研究では、実際の距離が近い人同士であっても SNS を用いたコミュニケーションは活性化すると示している。つまり、何かあった時にすぐ助けに行ける距離同士（近所同士）のコミュニケーションであっても SNS は効果的であるということである。

### 関連技術

#### 「既存の SNS サービスについて」

現在利用されている SNS は LINE や Twitter、Instagram、TikTok など様々な形で存在している。それらにはそれぞれの使い方や利用目的が存在する。ちょっとしたことを呟いたり他人の呟きを見たりすることができる Twitter、それが主に画像や動画でやり取りされる Instagram など用途は千差万別である。

このような SNS の使い方は「自分をアピールすること」という存在意義に集約される。その表現に価値があるのかどうかはその人次第ではあるが、本質はどの SNS も変わらない。戸建ての距離が遠く、容易にコミュニケーションを取れる環境ではない現代社会においては、既存の SNS サービスは人のコミュニケーションサービスとして機能している。

関連研究では、実際の距離が近い人同士であっても SNS を用いたコミュニケーションは活性化すると示している。しかし、SNS は本来距離を仮想化して使用するものであり対面で会話することが容易でない距離にいる人とのコミュニケーションとして機能しているということが一般的である。お互いの顔が見えたり声が届く距離にいたりする場合は、その相手に対しては実際に対面での会話を行うことが可能である。逆にそういった距離にいない相手とのコミュニケーションの場合に既存の SNS サービスが活躍している。

このことから、既存の SNS サービスでは仮想空間上でグループを構築しているため、実世界のご近所グループに対応することが難しいということが言える。近所間で SNS を使用するためには「緊急時に助けに行ける距離の人とのやり取り（＝近所の定義）」が可能でなければならない。LINE のグループ機能であっても一度に複数の人とのやりとりが可能であるが近所同士のグループを作ろうとすると各々でグループの構成メンバーが異なるのでその分グループを作成する必要があるため使いにくい。これを以下の図に示す。



図3 実世界の近所グループ①

A さんに着目して図3について説明する。A さんにとって、「A さんの近所」というものが存在する。その中には B さんと C さんが所属している。A さんと 2 人は「緊急時に助けに行ける距離」にいる近所同士の関係である。次に、A さんは「B さんの近所」に所属している。また、「C さんの近所」にも所属している。こういった状況であるとすると A さんは「A さんの（自分の）近所」「B さんの近所」「C さんの近所」という 3 つの近所コミュニティに所属していることになる。これを既存の SNS サービスで表現しようとするすると 3 つのグループを作成して、それぞれに A さんが所属することになる。そうすると A さんは自分が所属する 3 つの近所コミュニティでのやり取りを管理することになるためハードタスクとなることが考えられる。実世界の近所グループに対応するには「自分中心のグループ」という 1 つに絞り込む必要がある。

ここまでで述べた既存の SNS サービスの課題は以下の 3 点である。

- ①実世界の近所グループは自分を中心としたグループである（実世界の近所グループ）
- ②既存の SNS で近所グループを作成すると多くのグループが出現して使いにくい（グループ管理）
- ③スズキさんから近所への「おはよう」はサトウさんに届くが、サトウさんからの近所への「おはよう」はスズキさんに届かなくてよい（情報規制 図3 参照）

それぞれについて解説していく。

### ①「実世界の近所グループ」

自分の近所が他の周りの人の近所と違うように、近所とは人それぞれ異なる。つまり「自分の近所には誰が住んでいるのか」「自分が近所だと思うのは何軒先か」といった選別は自分を中心として構築されるものである。このことから実世界の近所グループは自分を中心としたグループであることが言える。既存の SNS ではグループに中心という概念がないため、実世界の近所グループに対応するコミュニティの作成が難しいということが考えられる。

### ②「グループ管理」

例えば LINE で近所グループを作成してみたとする。そうするとまず自分の近所グループが 1 つ作成される。それだけなら何も問題はないが、両隣に住んでいる人にとっての近所に自分が所属しているとしたらその両方のグループに参加することになる。つまり、自分にとっての近所だけでなく誰かにとっての近所に自分が含まれていればその数だけグループに参加しなくてはならない。そうすると自分の所属する近所グループが複数に跨る（図4）ことになり、あちらこちらでメッセージが飛び交うため使い勝手が悪いことが考えられる。



図4 複数に跨る SNS グループ

### ③「情報規制」

これが本提案である ICT を使った「声かけ」の仮想化（ご近所 SNS）の実現における最も大きくて分厚い障壁といっても過言ではない。文章で説明することが些か困難ではあるが、簡潔にいうと「情報を関係外の他者に伝えない」ということである。前述にもある通り、「スズキさんの近所」と「サトウさんの近所」が全く同じになることはない。スズキさんにとってサトウさんは近所の人であるとすればスズキさんの「おはよう」というメッセージは近所であるサトウさんに届く。しかし、サトウさんにとってスズキさんは近所の人ではないとするならばサトウさんの「おはよう」というメッセージはスズキさんには届かないということになる。その様子を以下の図に示す。（図5）

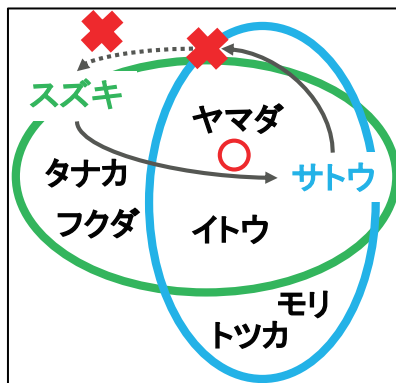


図5 実世界の近所グループ②

上記のような「既存の SNS サービス」では「実世界のご近所グループに対応することが難しい」という課題の解決方法を次章の提案手法で提案する。

### 3. 提案手法

前章で述べた既存の SNS サービスの課題は以下の 3 点である。

- ①実世界の近所グループ
- ②グループ管理
- ③情報規制

上記を解決方法として、ICT を使った「声かけ」の仮想化（ご近所 SNS）を提案する。

#### ・解決方法

#### 3.1 チャット bot の運用

前章③情報規制のような仕様は既存の SNS のようなグループ上では実現することが困難である。その要因となるのは、「近所という自分を中心としたグループ」というものを現状の仕様上では構築することが難しいということである。それが故に近所のグループを作ろうとすると「A さんの近所」「B さんの近所」といった複数のグループに所属しなくてはならなくなる。そこで自分のメッセージが特定の人（ここでは近所の人）だけに届くようになれば、それらを解決できるのではないかと考えた。その役割をチャット bot に担わせるのである。自分のメッセージをチャット bot が受け取り、近所の人だけに転送するという仕組みである。そうすれば自分はチャット bot にだけメッセージを送信するだけで良いので複数のグループに所属する必要はなくなる。また、チャット bot を回しての運用にはなるが自分のメッセージが近所の人という複数人に届くので実質グループでメッセージのやり取りをしていることになる。それが 1 つのチャット bot で完結するのだから 1 つのグループに所属しているということでもあるので「近所という自分を中心としたグループ」というものを構築することができる。チャット bot の仕様を以下の図 6 に示す。

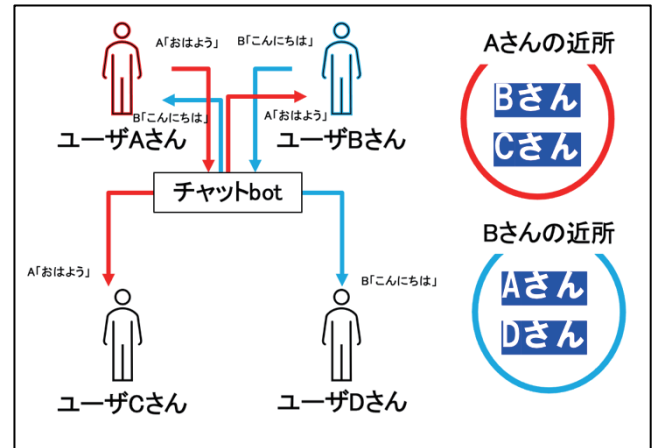


図6 チャット bot の仕様

#### 3.2 サービスポリシーについて

チャット bot の運用によって「近所という自分を中心としたグループ」というものが構築された。そういった近所同士という環境でのコミュニケーションが可能になる新たな SNS サービス（以下「ご近所 SNS」とする）の実装に向けて、サービスポリシーを定めた。

##### ①ご近所 SNS の定義

ICT を使った「声かけ」の仮想化（ご近所 SNS）とは、「近所という自分を中心としたグループ」が構築された近所同士という環境でのコミュニケーションが SNS を媒介として可能になるインターネット上のサービスとする。

##### ②ご近所 SNS 参加の心構え

ご近所 SNS を活用するにあたり、「自分の発言は内容の有無に関わらず、自分の近所に属する人全員に送られることを考慮した上で発言しなくてはならない」。

#### 3.3 サービス仕様について

図 6 にご近所 SNS のシステム構成図を示す。

今回のサービスは

- ・「Service Developers (S-DP・行政)」
- ・「Google Apps Script (GAS)」
- ・「LINE developers (L-DP)」

といった 3 つの機関で構成している。それぞれの役割について解説する。



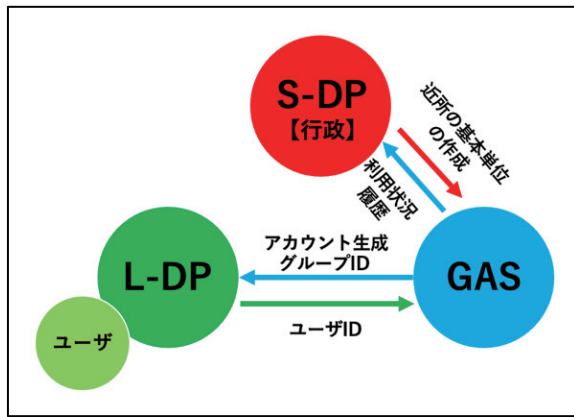


図7 「ご近所 SNS」のシステム構成図

・ Service Developers (S-DP・行政)

本サービスを管理する大本は近所付き合いの活性化させ、互助社会を構築することで業務負担の軽減を目指す行政機関となる。行政は各住人の住所を管理しているため「近所の基本単位の作成」を担う。新しく移住してきた人が所属する近所グループの管理も併せて請け負う。

・ Google Apps Script (GAS)

各ユーザにおいて自分のメッセージを近所の人へ届けるメッセージング的役割となるチャット bot の作成と管理をこの機関が担う。「Service Developers (S-DP・行政)」から受け取った「近所の基本単位」を基に「Aさんのメッセージが届く人」の設定をして「Aさんのメッセージ」をチャット bot が「Aさんの近所」に運ぶルールを敷く。それを「グループ ID」と定義づけ LINE developers (L-DP) に受け渡す。また、ユーザの「利用状況」やメッセージによるやり取りの「履歴」を「S-DP・行政」に対して還元しシステム改善の手助けを行う。

・ LINE developers (L-DP)

サービスを利用するユーザ情報を管理する役割を担う。これを「ユーザ ID」と定義づけ「Google Apps Script (GAS)」に受け渡す。「GAS」はそのユーザ ID を使って「グループ ID」の作成を行う。

上記3つの機関を設置・運用することで

- ① 「実世界の近所グループ」
- ② 「グループ管理」
- ③ 「情報規制」

といった既存の SNS サービスの課題を解決できるのではないかと考えた。本研究では既存の SNS サービスと本提案のご近所 SNS を比較する実験を実施した。

4. 実験

本提案の ICT を使った「声かけ」の仮想化（ご近所 SNS）には「自分の発言は内容の有無に関わらず、自分の近所に属する人全員に送られることを考慮した上で発言しなくてはならない」というサービスを利用する上で把握しなくてはならないポリシー（以下「第一ポリシー」とする）がある。これはチャット bot を運用させることで実世界の近所グループでのコミュニケーションを SNS 上で実現するための手法である。そこで今回の実験では実際にこの第一ポリシーを掲げた「ご近所 SNS」サービスを利用することで実世界の近所グループでのコミュニケーションをしているような機能を有しているかどうかの検討を実施した。

4.1 実験環境

今回の実験の被験者は A さん、B さん、C さん、D さんの 4 人である。「A さんの近所」「B さんの近所」「C さんの近所」「D さんの近所」と言ったように各々でそれぞれ異なる近所グループが存在する。その近所グループの構成を以下の図 7~11 に示す。



図8 被験者の近所構成

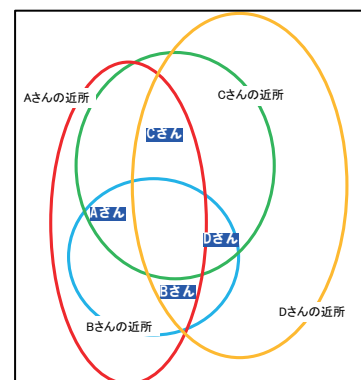


図9 被験者の近所分布

上記の被験者 4 人で構成された近所グループで SNS を用いた以下の 3 つの条件で近所グループでのやり取りを実施した。

・実験 1

『既存の SNS サービス（今回は LINE を使用）で作成した近所グループ』

・実験 2

『ICT を使った「声かけ」の仮想化（ご近所 SNS）における近所グループ』

・実験 3

『「ご近所 SNS」でのやり取りの中で、今回の「ご近所 SNS」の第一ポリシーをユーザ自身が手動で運用』それぞれの条件について解説する。

4.1.1 実験 1

『既存の SNS サービス（今回は LINE を使用）で作成した近所グループ』

図 9 のように「A さんの近所」「B さんの近所」「C さんの近所」「D さんの近所」という LINE グループを作成して「千葉工業大学津田沼キャンパスの良いところと悪いところ」について話し合わせた。ここでは既存の SNS サービスの課題である

- ①実世界の近所グループは自分を中心としたグループである
  - ②既存の SNS で近所グループを作成すると多くのグループが出現して使いにくい
  - ③スズキさんから近所への「おはよう」はサトウさんに届くが、サトウさんから近所への「おはよう」はスズキさんに届かなくてよい（図 3 参照）
- 上記 3 点が SNS 上でのやり取りでどのような影響を及ぼすのかを観察する。

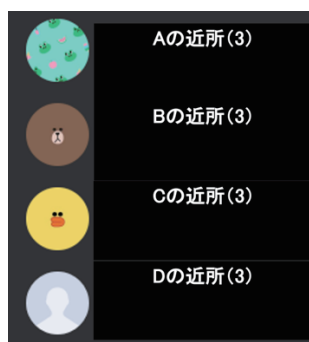


図 10 実験 1 の SNS グループ（LINE）

4.1.2 実験 2

『ICT を使った「声かけ」の仮想化（ご近所 SNS）における近所グループ』

チャット bot の運用により、所属するグループが一つになった。それを図 11 に示す。また、それによって自分を中

心とするグループであるという概念が生まれた。加えて、「A さんの近所」に所属する A さんと B さんのやり取りを例として挙げる。A さんのメッセージは B さんに届く。B さんのメッセージも同様に A さんに届く。しかし「B さんの近所」に所属する C さんは「A さんの近所」には所属していないので A さんのメッセージは C さんには届かない仕様となっている。これらによって実世界の近所グループに対応するコミュニティの作成が可能かどうかを検証する。ここでは「千葉工業大学の学食メニューランキング」について話し合わせた。

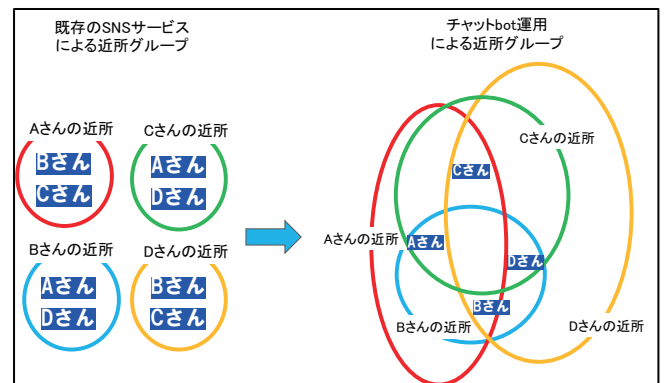


図 11 チャット bot によるグループの一化

4.1.3 実験 3

『「ご近所 SNS」でのやり取りの中で、今回の「ご近所 SNS」の第一ポリシーをユーザ自身が手動で運用する』

上記に述べた 2 つ目の実験で例としても挙げたが、A さんのメッセージは B さんに届く。B さんのメッセージも同様に A さんに届く。しかし「B さんの近所」に所属する C さんは「A さんの近所」には所属していないので A さんのメッセージは C さんには届かない仕様となっている。このような仕様にて SNS 上でメッセージのやり取りを行うと、B さんと C さんとの会話が「B さんの近所」で行われると A さんから見ると B さんのメッセージのみが A さん自身に届く。こうなると A さんからすると B さんが独り言を呟いているように見える可能性があり、会話の整合性を図ることが難しくなることが考えられる。これは「自分の発言は内容の有無に関わらず、自分の近所に属する人全員に送られることを考慮した上で発言しなくてはならない」という、今回提案する「ご近所 SNS」の第一ポリシーを組み込んでいるためである。この仕様をユーザに把握させることで第一ポリシーの課題を抽出することを目指す。そのため、実験 3 では自分の近所に所属している人に対して自分には届くがその人には届かないメッセージを自分がオウム返しで送信させた。「A さんの近所」に所属する A さんと B さんのやり取りを例として挙げる。A さんは C さんのメッセージをコピーしてそのまま送信する。そうすると C さんのメッセージは B さんには本来届かないが A さんが C さんのメッ

ページの運搬を代行することによってCさんのメッセージをAさんは受け取ることが可能になる。こうすればBさん目線ではAさんとCさんの間で展開されるメッセージのやり取りはAさんのメッセージしか届かない。よってBさんから見るとAさんが独り言を呟いているように見えてしまうが、AさんによるCさんのメッセージの運搬代行によってCさんのメッセージもBさんは受け取ることができるので会話の整合性を図ることが実験2と比べると改善されている。ここでは「千葉工業大学に通う学生のあるある」について話し合わせた。

以上3つの条件下でSNS上のやり取りを実施した。評価項目は「会話の継続時間」と「発言回数」である。

## 4.2 結果

それぞれの条件下でのやり取りの結果は図11～15の通りになった。「会話の継続時間」についてはどの条件下であってもおおよそ30分程度の会話のやり取りが継続されており、大きな差は生じなかった。次に、「発言回数」について見てみると条件によって幾つかの傾向が見られた。実験1では実験2や実験3と「会話の継続時間」に差はなかったのにも関わらず「発言回数」が全員の合計を取っても2倍以上の差が生じてしまった。その中でも顕著に差が生じたのは「Bさんの近所」である。実験1では「発言回数」が3人の合計が42回に対して、実験2では202回、実験3では150回となり、これは3～4倍もの差が生じたということになる。

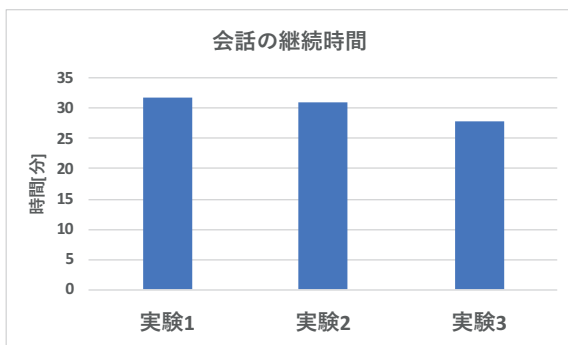


図11 実験結果①「会話の継続時間」

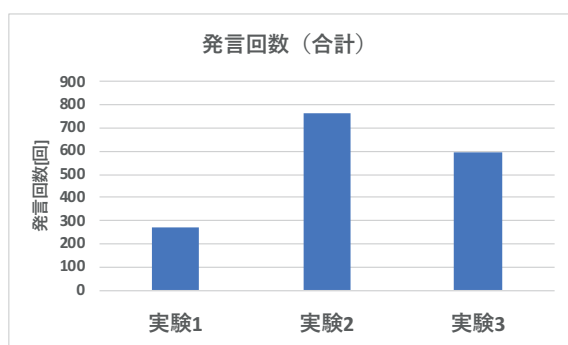


図12 実験結果②「発言回数 (合計)」

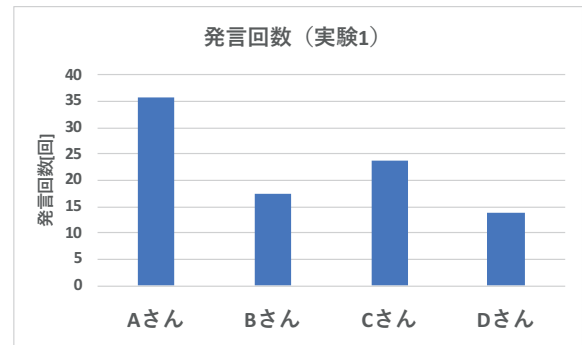


図13 実験結果③「発言回数 (個人・実験1)」

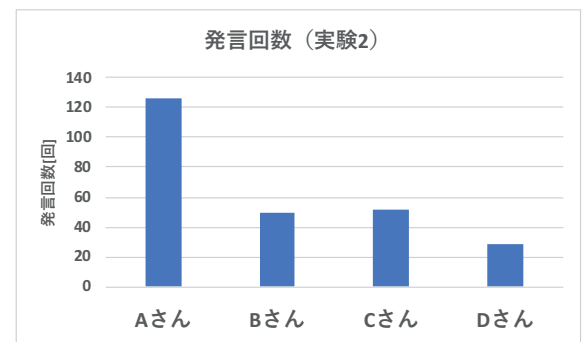


図14 実験結果④「発言回数 (個人・実験2)」

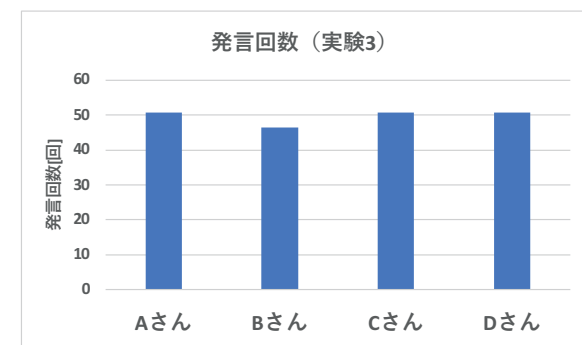


図15 実験結果⑤「発言回数 (個人・実験3)」

次に、各個人の「発言回数」について見てみる。実験2ではAさんの「発言回数」が極端に多くなっていることがわかる。つまり発言する人が偏ってしまったということだ。実験2ではその傾向が顕著に表れている。Aさんは自分の近所の他に「Bさんの近所」「Cさんの近所」にシステム上で所属している。それらのどの近所グループでもAさんは他の2人の2倍以上の「発言回数」を記録している。しかし、実験3ではその偏りが解消されている。実験1と実験2のメッセージのやり取りで猛威を奮ったAさんが他の2人と大体同数ほどに落ち着いている。

## 5. 考察

これまでの実験結果から、以下のことが考えられる。

- ・「発言回数」の偏りについて

実験1の「発言回数」の合計回数が実験2と実験3よりも極端に少なくなりました。実験1では『既存の SNS サービス（今回は LINE を使用）で作成した近所グループ』という条件下でのメッセージのやり取りであるため自分の所属するグループの数が複数であると参加するグループもその数に応じて必要になる。複数のグループで同時並行に話題が展開されていくことになるので同じ話題であっても構成メンバーが異なれば全く違う話の流れになる。そのそれぞれに対応することは容易なことではない。これが今回の「発言回数」に表れたということである。このことから複数のグループに所属している事による「発言しにくさ」と「使い勝手の悪さ」が生じたことが考えられる。実験2と実験3では個人によって偏りが生じた条件もあったが全体の合計回数という観点では「発言しにくさ」と「使い勝手の悪さ」は改善できていると言える。

次は、実験2と実験3の結果を比較してみる。

実験2ではAさんの「発言回数」が極端に多くなってしまった。「Aさんの近所」に所属するBさんとCさんが会話に参加できていなかったことからAさんと2人の「発言回数」に差が生じたことが考えられる。これでは近所同士のコミュニケーションは活性化するとは言えない。「Aさんの近所」を例に挙げると、AさんのメッセージはBさんとCさんに届く。しかし、Bさんにとって自分の近所（Bさんの近所）にはCさんは所属していないためAさんに対するCさんのメッセージをBさんは受け取ることができない。よって、AさんとCさんの2人のやり取りはBさんから見るとAさんが独り言を呟いているように見える。そのような状態で会話を継続させるのは容易なことではないだろう。Aさん目線では「誰が誰と話しているのか」がわからなくなってしまっていることが考えられる。

以上のことから「誰が誰と会話をしているのかわからない」という状態から「発言回数」の偏りが生じてしまったということが言える。これが今回の実験によって抽出された「自分の発言は内容の有無に関わらず、自分の近所に属する人全員に送られることを考慮した上で発言しなくてはならない」という、今回提案する「ご近所 SNS」の第一ポリシーの課題である。実験3において、実験3では自分の近所に所属している人に対して自分には届くがその人には届かないメッセージを自分がオウム返しで送信させた。これによって「誰が誰と会話をしているのかわからない」という状態になることを未然に防ぐことができたのだと考える。その結果として実験3では「発言回数」に個人に偏りが生じるということではなかった。

## 6. まとめと今後の展開

本論文は ICT を使った「声かけ」の仮想化（ご近所 SNS）について提案した。それによって、現在の戸建てにおいても近所の「声かけ」と同じ機能を有する仕組みをつくり、何かあったらすぐに助け合えるようになり「行政負担の増加」を実現するための「互助社会の構築」を目指す。2.1 で述べた関連研究では、何かあった時にすぐに助けに行ける距離同士（近所同士）による SNS を用いたコミュニケーションが重要であることを示している。しかし、既存の SNS サービスには以下の3点の課題がある。

①実世界の近所グループは自分を中心としたグループである（実世界の近所グループ）

②既存の SNS で近所グループを作成すると多くのグループが出現して使いにくい（グループ管理）

③ズズキさんから近所への「おはよう」はサトウさんに届くが、サトウさんからの近所への「おはよう」はズズキさんに届かなくてよい（情報規制）

これらの問題をチャット bot の運用と「自分の発言は内容の有無に関わらず、自分の近所に属する人全員に送られることを考慮した上で発言しなくてはならない」という、今回提案する「ご近所 SNS」の第一ポリシーを組み込むことで解決できるのではないかと考えた。

実際にこのサービスを利用することで第一ポリシーの課題を抽出し、新たに積み上げる必要のあるサービスポリシーの検討する実験を実施した。この実験により第一ポリシーの課題が抽出された。それは以下の通りである。

- ・「発言回数に偏りが生じてしまう」
  - ・「誰が誰に対して話しているのか分からなくなる」
- このことから、
- ・「近所内の発言に対する返信は送信先を指定する」
  - ・「返信先に指定された人の発言が見えている人へのみメッセージが表示される」

といったようなポリシーの設定がサービスを運用する上で必要であることがわかった。これらをサービスに組み込めば、ICT による「声かけ」は適用可能であると考えられる。

今後はサービスの稼働における更なるポリシーの積立についての検討を進める。

## 参考文献

- [1] 社会保障費用の現状と今後の見直し  
「[https://www.meijivasuda.co.jp/mybizsupport/contents/common/bizinfo/myilw/pdf/report\\_14.pdf](https://www.meijivasuda.co.jp/mybizsupport/contents/common/bizinfo/myilw/pdf/report_14.pdf)」
- [2] 強固な互助社会構築を目的とした近所グループの形成手法の提案, 鈴木 健一, 森 信一郎, 研究報告コンシューマ・デバイス & システム (CDS) ,2021-CDS-30(2),1-8 (2021-01-18) , 2188-8604