

地方自治体におけるソーシャル・メディアを活用した情報発信

中野 邦彦

東京大学大学院学際情報学府 The University of Tokyo

キーワード：ソーシャルメディア、地方自治体、インタビュー調査

1. はじめに

Facebook や、Twitter の普及に伴い民間企業のみならず、国や地方公共団体の多くでもソーシャルメディアを用いた情報発信を行うようになってきている。特に、東日本大震災の発生以降多くの公共機関においてソーシャルメディアを用いた情報発信に注目が集まるようになった。このような経緯もあり、2011年4月には、総務省と経済産業省が公共機関がソーシャルメディアを運営する際の指針として「国、地方公共団体等公共機関における民間ソーシャルメディアを活用した情報発信についての指針¹」を発表した。

この様に全国の自治体において、ソーシャルメディアを用いた情報発信が行われるようになってはきているものの、利用実態の詳細については、佐賀県武雄市における自治体 HP を Facebook ページに移行させた事例が取り上げられる場合が大半であり²、その他の自治体における取組の実態に関しては必ずしも十分な研究が行われているとは言い難い状態にある。そこで、本研究ではこの様な背景を踏まえて、全国における特に積極的な取り組みを行っている自治体におけるソーシャルメディアを用いた情報発信の取り組みの実態を明らかにすることを目的に研究を行う。

2. 研究方法・対象

本研究では、上述の様な問題関心の下、特に積極的なソーシャルメディアの利用を行っている自治体を対象として、インタビュー調査の手法を用いた事例研究を行う。本稿においては紙幅の都合もあり、これまで行ってきた調査の一部を報告する。以下では、全国の自治体

¹ 総務省、経済産業省(2011),「国、地方公共団体等公共機関における民間ソーシャルメディアを活用した情報発信についての指針」, at(<http://www.meti.go.jp/press/2011/04/20110405005/20110405005-2.pdf>), accessed on 2014 Aug 31.

² 佐賀県武雄市では、2011年2月4日に武雄市のページを作成したのに続いて、同年8月1日には、武雄市公式 HP の Facebook への完全移行を行なっている。

においても特に積極的な Facebook の活用を行っている自治体である佐賀県武雄市と、長崎県南島原市を事例として取り上げる。調査概要については、(表 1)に示す通りである。

表 1 調査概要

	調査日時	場所	対応者	いいね数 ³
佐賀県武雄市	2014年5月13日	3F 会議室	フェイスブック・シティ課フェイスブック係主任 浦郷千尋	32,504
長崎県南島原市	2014年5月14日	2F 会議室	秘書広報課班長 伊藤剛	97,139

3. 事例研究

本節においては、佐賀県武雄市における事例を市長の主導によって取組が行われたトップダウン型のソーシャルメディア活用事例として、また、長崎県南島原市の事例を、現場の職員の発案によるボトムアップ型の事例としてまとめを行う。

3. 1 トップダウン型による取り組み事例（佐賀県武雄市）

(1) Facebook ページ導入の背景

武雄市においては、自治体 HP の Facebook への全面移行や、日本 Facebook 学会の設立などによって全国的な注目を集めるに至った。しかし、武雄市においては何も Facebook ありきでこれらの取り組みをおこなってきたのではなく、これまでの取り組みの延長線上として Facebook の導入が位置づけられているという点が重要である。まず、武雄市と ICT との最初の接点としては、樋渡市長によるブログを用いた情報発信であったという。この市長の取り組みが市役所内の職員に広まり、ひいては地元の住民にも広まっていったという。その結果として 2007 年頃には、武雄市に関連のあるブログを集めた「武雄ブログ村」というサイトが開設されるに至ったという。このような取り組みと時を同じくして Facebook や Twitter に代表されるソーシャルメディアが普及した、その流れの一環として、Facebook の試験運用を始めることになったという。そのため、突然、市の HP の Facebook への全面移行を行ったのではなく、それまでの ICT 施策の延長線上における取組であり、実際 6 ヶ月間の試験運用期間を設けた後に Facebook への全面移行を行っている。

(2) Facebook ページの運用実態

武雄市では、2012 年 4 月に、フェイスブックシティ課を立ち上げた。フェイスブックシティ課の担当職員数は合計で 5 名であるが、全員が全員フェイスブックの関連業務を行っ

³ 2014 年 9 月 14 日現在の数値である。

ているというわけではない。実際にフェイスブックの関連業務の担当をしているのは 1 名のみであり、この 1 名もフェイスブックの専任の職員というわけではない（表 2）。

表 2 武雄市における関与状況

	担当部署	担当人数	業務時間 ⁴
佐賀県武雄市	フェイスブック・シティ課フェイスブック係	1 人	0.3

3. 2 ボトムアップ型による取組事例（長崎県南島原市）

武雄市における事例が市長のトップダウン型による取り組みであるとする、南島原市の事例は、現場の職員の発案から始まったものでありボトムアップ型の取り組みであると位置づけることができる。南島原市における Facebook が注目を集めるきっかけとなったのは、「撮ってくれんね！南島原」というフォトコンテストがきっかけとなっている。この Facebook ページがきっかけとなり、人口が 5 万人の市に約 10 万の「いいね」がつくことになり、自治体が運営する Facebook ページの中ではいいね数が 1 位であるとされている⁵。このフォトコンテストは、2012 年度に開始されたのをきっかけに、本年度まで毎年テーマを変えて運営が行われてきている。このコンテストの大きな特徴の一つとして投稿者から送られてくる写真の質の高さを挙げるができる。実際、写真の質の高さにより数多くの写真の投稿者を集め、その結果としてページのファンの獲得につながったという。また、南島原市における取組の特徴として、フォトコンテストを開催するに当たっての費用という面で見ると、実際にかかった費用としては、コンテストにおける受賞者への賞金の支出のみであり、その他の費用に関しては担当者の人権費以外は、ほぼかかっていないとのことであった(表 3)。

表 3 南島原市における関与状況

	担当部署	担当人数	業務時間
長崎県南島原市	秘書広報課	1 人	0.2

⁴ ここでの数値は、一日当たりの業務時間を「1」とした場合に平均してどの程度の時間をソーシャルメディア関連業務に費やしているかを尋ねた（以下の表においても同じ）。

⁵ IT メディアマーケティング、「半年で自治体日本一になった Facebook アカウント「撮ってくれんね！南島原」の舞台裏」、at< <http://marketing.itmedia.co.jp/mm/articles/1302/01/news046.html> >, accessed on 2014 Aug 31.

4. まとめ

今回の調査結果から確認できたこととしては、次の通りである。第1点目としては、費用についてである。どちらの自治体においても費用をほとんどかけずに Facebook ページの運用を行えているという点である。武雄市の事例では、フェイスブックシティ課の創設を行い一つの課が Facebook の運営を行っている様なイメージがあるが、実際の Facebook の運営に関する担当者としては、1名のみであり、またこの1名についても専任の担当者ではない⁶。また、南島原市の事例においても、10万いいねを集めるのに必要とした経費は、フォトコンテストの賞金のみであった。一方で、これまで ICT ツールとして注目をあつめてきた地域 SNS においては、サーバーやシステムの保守管理を外部への委託にすると平均的な自治体においては数百万円の費用が必要であった。その上にツールを活性化させるための費用や運営を行うための専任の職員の費用を負担することは多くの自治体にとっては相当な負担になっていた(中野, 2014)。

第2点目としては、両市ともに地域外向けへの情報発信をメインにしているという点である。この点については、総務省が2013年に全国の地方自治体を対象に行ったアンケート結果においても、「地域内・外の人々への情報提供」に重きを置いて運用を行っていることが確認できる反面、地域 SNS の際に力を入れられていた「コミュニティの活性化」や「情報収集、行政参画」などに関してはあまり重視されていないという回答結果を確認することができる。この調査結果と同じく武雄、南島原両市においても、ユーザーからのコメントや投稿に関しての積極的な返信は行っていないとのことであった。

謝辞：本研究は電気通信普及財団研究助成（研究題目：「自治体におけるソーシャルメディアを用いた情報発信の運営体制に関する研究：民間企業との比較分析」）を受けて実施しています。ここに記して感謝申し上げます。

主要参考文献

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」,

at <http://www.soumu.go.jp/main_content/000243907.pdf>, accessed on 2014, Aug 31.

中野邦彦(2014),「地域 SNS への地方自治体職員の関与実態に関する考察」,『社会情報学』,vol.2, no.3,pp.1-14.

⁶ 紙幅の都合により本文中において詳しいまとめを行えていないが、武雄市においては、自治体 HP を Facebook 化したことにより HP 関連の運用費用を約半減することに成功している。