

地方自治体の地域SNS運営への関与の実態について—自治体  
職員へのインタビュー調査より—  
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

## 1. はじめに

2004年熊本県八代市でごろっとやっちろ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。

このような自治体主導の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。例えば、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)。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、議論が盛り上がりがない)、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(LASDEC(2008)、総務省(2010)、中野・田中(2012))、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(LASDEC(2007)、庄司(2008)、後藤(2011))に分類することができる。

しかし、これらの研究は、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おり、ツールの設置後一定期間が経過した時点におけるツールの効果の検証は行われていない。そこで、本研究では、これらのうち既に廃止に至った自治体を対象に、その経緯を明らかにすることを目的として研究を行う。

### 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の実証実験(平成 18、19 年度)に参加した自治体の地域 SNS 業務の担当者を対象とした<sup>1</sup>。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。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. インタビュー調査結果

ここでは、聞き取り調査の結果をもとに、地方自治体が運営を行う地域 SNS のうち廃止に至った自治体を対象として、それらを廃止に至った経緯別に分類した上でまとめを行う。

#### (1) 事業評価により廃止に至った事例

地域 SNS を始めとしたソーシャルメディアの利用効果に関する検証は、多くの自治体においては行われていないということも確認出来ている(中野、2013、日本都市センター、2013)。その様な中でも、今回の調査対象地域の中では、市による事業評価がきっかけとなり 3 地域において地域 SNS が廃止されている。これらの事業評価が行われている際の評価基準としては、単に地域 SNS への登録者数や、アクティブユーザー数に加えて、実際に地域コミュニティ、又は、自治体に対してどの様な成果が見込まれるかという視点から行

---

<sup>1</sup> 本研究では、平成 18 年度参加自治体全 11 自治体中 8 自治体(青森県八戸市、埼玉県秩父市、大分県大分市から返信を得られず)、平成 19 年度参加自治体全 7 自治体中 6 自治体の方々(三重県松坂市が調査拒否)に調査に協力をして頂いた。また、調査期間の制約上、平成 20 年度実証実験参加自治体(3 自治体)に関しては、本研究では除外している。

われていた。そのため、導入当初に掲げていた登録者数を達成していた自治体においても、地域社会や自治体に与える効果が少ないという理由で廃止という評価が下された自治体も存在する。

## （２）期限付きでの導入

２つ目としては、地域 SNS の導入を行うにあたり、あらかじめ運営期間を定めた上で関与を行っているという事例である（宇治市、高松市）。例えば、宇治市の場合は導入当初に掲げた設置後１年半で、会員数が 2500 人という目標を設定していた。結果的には、この目標会員数を達成できなかったが、一定のユーザー数と、活動実績があることが認められて、ツールの保守・管理に関する部分については実証実験の期間終了後も、宇治市が引き続き面倒をみることになった。市によるサーバーの保守・管理期間終了後の 2011 年 4 月 25 日からは、地元の NPO 法人である「宇治大好きネット」が、システムの保守・管理から運営までを行っている。また、高松市の場合には、当初設定していた 1000 人の登録者数の目標設定が、実証実験の終了時点で半数以下に留まっていたことと、同時期に「市民ブログ」という地域 SNS に類似したネットサービスが立ち上がったこと、そして、災害対応機能が、ニーズを満たさないことなどを理由に、本格運用に向けた予算が認められず廃止になった。

## （３）既存の ICT ツールの存在

幾つかの自治体においては、地域 SNS の他にも類似した機能を有している ICT ツールの存在が地域 SNS の運営に対して影響を与えている事例を確認できた（奄美、大垣、大牟田、高島、北広島、高松市においては、地域 SNS と同様の ICT ツールが存在していた。）。これらの多くの自治体では、地域 SNS の利用状況は停滞しているが、既存の ICT ツールに関しては活発な利用が行われているという自治体を確認できた。例えば、奄美市の事例を見てみると、平成 21 年に民間のブログサービスである「シーマブログ」というサービスが伸びてきた。このサービスは、地元の民間企業が、島々のブログを集めて、交流事業などを行うサービスであった。このようなサイトが登場してきたということもあり、あえて行政が SNS を運用する意味があるのかどうかということになったという。他にも、高松市の事例を見てみると、地域 SNS の導入とほぼ同時期に、NPO 等からの提案のうち可能性のあるものについて事業化を図る「協働企画提案事業」として、「市民ブログ」という地域 SNS と似たネットサービスが立ち上がった。このサービスの登場により、有力な市民発信者が分断されてしまったことがツールの廃止に至る原因の一つになったという。

## 5. まとめ

本研究では、地域 SNS を導入した自治体の中でも、すでにツールの直接的な運営から撤退している自治体を対象として、それらの自治体が廃止に至った原因についての考察を行った。今回の分析結果から確認できることとしては、以下の通りである。

第 1 点目としては、今回の調査対象とした全 8 自治体のうち、地域 SNS の廃止を行うに当たって公式な形での事業評価がおこなわれていたのはわずか 3 自治体のみであった（これらの全てが「廃止の判定」）。一方で、事業評価が行われないことの弊害を、地域 SNS の運営を存続させている自治体において確認することができた。地域 SNS の運営を存続させている自治体の多くが、書き込み数の低下、利用者の固定化（数名）といった大きな問題を抱えているにもかかわらずツールの運営から撤退しにくい状況になっている。このような事業評価の仕組みを持っていない自治体の場合は、導入を決定する前にあらかじめ導入期間を定める（宇治市、高松市の事例）などの工夫が必要であると考えられる。

第 2 点目としては、地域 SNS と、各自治体における既存の ICT ツールとの関係についてである。今回の聞き取り調査においては、一部の自治体においては、不安定なインターネットの接続環境のためにツールの活発な利用につながらなかったという環境的な要因による失敗を確認することができた。一方で、その他の地域においては、環境的な要因というよりは、地域 SNS の運営を行っていく際の自治体の関与方法や、市民利用者の意識の問題が大きいと考えられる。実際に、地域 SNS の運営においては必ずしも成功していないものの、既存の ICT ツールに関しては活発な利用につながっているという事例を幾つか確認できている（4.（3）の例）。これらのことから、各々の地域に根差した形でのツールの運用が必要であるということが示唆されていると考えられる。

### 主要参考文献

- 1) 中野邦彦, 「地域 SNS の利用実態に関する地域間比較」, 『2013 年社会情報学会学会大会研究発表論文集』, pp.127-132, 2013.
- 2) 日本都市センター(2013): 『都市自治体の広報分野における課題と専門性—478 市区のアンケート調査結果を通じて—』, 日本都市センター企画・編集, 2013.  
at (<http://www.lasdec.nipponnet.ne.jp/cms/resources/content/269/20090220-153522.pdf>), accessed on 2013, June 6.