

茨城県内市町村における SNS を活用した情報発信について

201011290 小林 稔

社会経済システム専攻 指導教員：石井 健一 准教授

1. 目的

SNS については、震災直後の音声通話・メール等が繋がりにくい状況において、安否確認を行う手段の一つとして個人に利用されるとともに、登録者がリアルタイムに情報発信するものであることから、震災に関する情報発信・収集のための手段として、個人や公共機関等に利用され、その有効性が示された[1]。

従来の研究では、地域 SNS に関する研究は全国的規模で行われている[2]。確かに、行政が地域 SNS というソーシャルメディアを効果的に活用する上で留意すべき点について考察を行っている。しかし、現在若年層が主に利用しているソーシャルメディアは twitter 等の SNS が中心となる。N 対 N のリアルタイムでの情報流通は、利用場所を問わず、隙間時間も活用可能なモバイル端末をより多く使い、また、複数のソーシャルメディアを使いこなす若者に牽引されているといえる。そのため、本研究では、茨城県内の市町村における SNS を活用した情報発信について調査することにした。主な研究目的は、どのような自治体が twitter の導入に積極的であるのかを調査することにある。そして、各市町村の利用方法を解析し、投稿を分析することによって今後の行政の情報発信方法を考察していくことである。また、各市町村の職員にインタビュー調査を行うことによって SNS を活用した情報発信の詳細についても言及していきたい。

2. 方法 1

茨城県内には 44 の市町村が存在している（市 32、町 10、村 2）。2013 年 9 月 17 日時点で twitter を導入していた自治体は、水戸市やつくば市、土浦市等の 23 市町村であった。

どのような茨城県内の市町村が twitter の導入をしているのかを検証するために二項ロジスティック分析を行う。従属変数には twitter を導入しているか否か（導入している場合は 1、導入していない場合は 0）を入力し、共変量には「人口増減」（平成 22 年国勢調査）と「市町村所得」（平成 21 年度市町村民経済計算）、「犯罪発生率」（平成 24 年茨城県警察）を入力した。独立変数の設定に関して、「総人口」や「人口密度」、「可住地面積」、「第三次産業従事者割合」など約 40 種類の変数を考えたが、ステップワイズ法より残った変数を採択した。

3. 方法 2

茨城県内の市町村の SNS の利用状況について調べるために、各市町村役所に対して調査依頼の電子メールを送り、インタ

ビュー調査を行った。調査期間は 2013 年 11 月 19 日から 2014 年 1 月 10 日であり、全部で 13 の自治体の協力を得ることができた。主な質問内容は以下の通りである。

① SNS を導入する目的や背景があればお聞かせ下さい。東日本大震災で SNS の位置づけが変化したこと等もあればお願いします。

② SNS で重点的に発信したいと思っている情報があればお聞かせ下さい。

③ SNS で情報を発信するうえで工夫していることがあればお聞かせください。

④ SNS を運営するうえで一番大切だと考えていることをお聞かせ下さい。

⑤ 独自に行っている地域情報化政策についてお聞かせください。

⑥ 現状の評価についてお聞かせください。

⑦ 今後、地域情報化において求められていることについてお聞かせください。

4. 結果 1

ロジスティック回帰分析を行った結果、表 1 のような結果が得られた。このモデルは twitter を導入しているか否かを 77.3% の確率で正しく予想している（表 2）。Nagelkerke R^2 乗の値は 0.404 となり、決して高くない値である。しかし、犯罪発生率は有意確率が $p < 0.01$ という結果になったため、twitter の導入に関して重要度の高い変数であったことが伺える。今回の研究では、人口増減や市町村所得よりも犯罪発生率の方が重要度の高い変数であるということがわかった。

表 1. twitter 導入に関してのロジスティック回帰分析を行った結果（1 を応答関数とする）

	係数	Wald	
人口増減	-0.000251	2.508	
市町村所得	0.000007	3.485	
犯罪発生率	3.381	4.245	*
定数	-5.824	6.866	**

$N=44$ 、* $p < 0.05$ 、** $p < 0.01$

表 2. twitter 導入に関しての分類テーブル

		twitter (予測)		正解の割合
		未導入	導入済み	
twitter (観測)	未導入	20	4	83.3
	導入済み	6	14	70
全体のパーセント				77.3

5. 結果 2

質問⑤の独自に行っている地域情報化政策として、つくば市で行われている「つくば市民提案制度」のみ紹介したい。図1はつくば市民提案制度の概要を表している。

このサイトのコンセプトは、ICT(facebook)を活用し、市民の提案を受け市民等と市(行政)がいつでも、だれでも、どこからでも広く意見の交換・提案を行える仕組みを作ることにある。取り組みの前提として、「あくまで意見の交換の場であり、政策を決定する場ではない」という趣旨を明確にしている。また、「市民」を意識しているが、誰でも参加することができるものとし、発言内容にはある程度のフィルターを掛けて暴言等を排除して秩序を保ちつつ行うことにしている。

全庁的な展開を視野に入れて若手職員で検討チームを作り、発言管理を含めた仕組みを検討し実証実験を展開している。発言の管理の仕組みは利用者の立場によって異なる。市民や市民団体の場合、発言は管理できないので自由ではあるが、テーマに即していない発言は運営事務局で削除している。クレームや要望に関しては、反応しないもしくは市長への便り等へ促し、あまりにも酷い発言が続く方は発言をブロックすることにしている。また、一般職員の場合も「つくば市民提案制度」への投稿を認めている。少しでも活発にサイトを運営するためには、担当外職員にも広く活用してもらうことが望ましいからである。一般職員に関する基本方針は、個人のアカウントで行い、発言の扱いは一人の市民と同等としている。業務上特別に知りえた内容でないこと以外は自由に発言可能だが、「市の職員であるがあくまでも、個人的な意見である」として発言することになっている。もし問題発言があった場合、市の責任ではなく個人の責任となることでリスクを回避している。テーマの担当職員の場合、提案や意見を促す発言は担当者の判断で発言が行われるが、市の意見・考えが含まれる発言は上司などの決済を必要とする。

実証実験を通してメリットが4つ発見できたようだ。1つ目は汎用性で、大学生から年配の方まで幅広い意見が寄せられたこと。2つ目は安全性で、趣旨を著しく逸脱した意見はなく、建設的な提案が得られたこと。3つ目は議論性で、他の意見を基礎に更に提案を構築していくなど、市民同士の磨き上げも一部では見られたこと。4つ目は可能性で、リアルなイベントと連動して、イベントを盛り上げるという使い方もできたことである。

他の自治体が「つくば市民提案制度」に関しての講演を聞きにくるなど、周囲からの評価も高い。今後も期待できるfacebookの利用法であると判断して良いだろう。

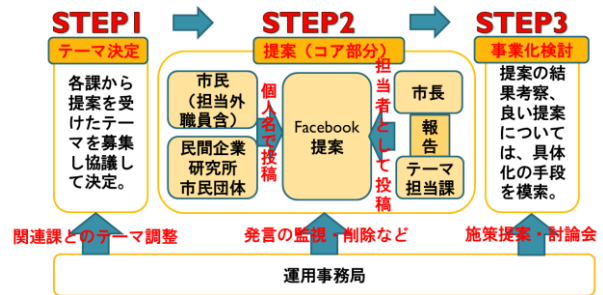


図1. つくば市民提案制度の概要

6. 考察 1

分析前の予想通り、犯罪発生率が高い自治体ほどtwitterの導入に積極的であることがわかった。この犯罪発生率には交通事故のような犯罪も含まれているため、都市開発が進んでいるような比較的大きな自治体ほどtwitterの導入に積極的であるとも解釈できる。犯罪発生率の高い自治体として、水戸市やつくば市、土浦市を挙げることができるが、実際にtwitterを導入している。これらの市町村は茨城県内で経済や文化、産業などの中心地であり、犯罪発生率が高くなってしまっているのも頷ける。それに対し、犯罪発生率の低い自治体として、大子町や常陸大宮市、利根町を挙げることができるが、twitterを導入していない。これらの市町村は人口減少が顕著な自治体であり、交通事故も少なく犯罪発生率も低い傾向にあった。つまり、自治体の規模が大きくなるほど、情報の拡散性の高いtwitterを利用していることが伺える。twitterの利用として「防犯意識」の向上を行っているというインタビュー調査の結果もあり、ロジスティック回帰分析との整合性も見られた。

7. 考察 2

今後、茨城県の市町村には「市民」との双方向性の実現を高めていく必要がある。確かに、twitterやfacebookの導入には積極的に継続的に情報が発信されている。従来のホームページや市報などと比べれば双方向性が実現されているかもしれない。しかし、twitterやfacebookで情報を発信しているだけで、市民の意見を集約できているとは言い難いのが現状である。実際、twitterでリプライして反応している自治体は基本的に存在しない。facebookに関しても「いいね」は多数寄せられていても、「コメント」の数はまだまだ少ないと言わざるを得ない。やはり、注目すべき点はtwitterやfacebookのようなコストをかけずに「市民」との双方向性を実現できるソーシャルメディアになってくるのは疑う余地がないと言って良いだろう。

参考文献

- [1] 総務省(平成23年)「災害に強い自治体」になるためのICT利活用の在り方
- [2] 田中秀幸(2012)「国・自治体による地域SNS」-思索とその効果の検証-