

SNS と地方自治

宇都宮大学国際学部国際社会学科 菅谷祥太

1. SNS と広報

IT 社会と呼ばれる現代において、インターネットを利用したウェブサービスはあらゆる分野で非常に有益な道具として利用されている。とりわけソーシャルネットワークサービス (Social Networking Service) (以下 SNS) と呼ばれる、インターネット上に社会的なネットワークを構築するサービスは人々の間に広く浸透し、ユーザー間のコミュニケーションに大きく貢献している。この SNS のメリットを最大に活かすことで、住民の意見を取り入れ行政を行う地方自治体の新しい窓口としての活用法を見いだせるのではないだろうか。本論文では SNS の特徴とメリット・デメリットを挙げ、地方自治体の機能と事例を交えて照らし合わせ、最後に宇都宮市の活動についての考察を行う。

2. SNS とは

SNS とは前述のとおりソーシャルネットワークサービスの略称であり、コミュニケーション機能に特化した Web サービスである。有名なものに、140 文字以内の「つぶやき」と呼ばれる短文のみに限られるが手軽に情報を発信できる「twitter」、そして実名と経歴を登録して、Twitter に比べ様々な機能を利用できる「Facebook」などがあり、日本でも多くの使用者がいる。こういった SNS の特徴はなんといってもその手軽さで、従来の Web サービスに比べ更新に技術がいらないことが大きな特徴である。また、こういった手軽さが利用のしやすさにつながり、ユーザーが増えることによってこれまでにない規模のネットワークが構築されている。

日本における SNS の利用は、これまで個人利用か企業、民間団体の利用が活発であったが、近年では行政機関による利用も増えている。東日本大震災以降、前述の Twitter のアカウント運用を始めた機関が急速に増加しており¹、平時だけでなく緊急時の情報発信手段としても注目されていることが伺える。SNS は HTML に比べ新しい言語環境により、発信された情報がリアルタイムに更新されるのはもちろん、受け手側も同時に自動で更新するシステムになっており、一度ページを開けば次々に情報が入ってくるようになっており、また、スマートフォンの普及と専用のアプリケーションの開発により、高度な情報処理ができるようになった IT 社会では、SNS はメールや電話などと並ぶコミュニケーションツールとして活用されている。

Twitter と異なる性質を持つ Facebook もまた利用者数の多い SNS だが、こちらは Twitter よりも複雑で高度な機能を備えている。ニュースフィードと呼ばれる Facebook 上のタイムラインを主に、かつてのウェブログのような長文掲載、アップロードした写真の整理・管理や、カレンダーによるスケジュール告知、イベントなどの情報をまとめやすくする専用ページの開設など、柔軟で機能的なシステムになっている。これらのシステムは Twitter に比べ複雑ではあるがそれでも非常に容易に使うことができ、情報の整理がしやすいために複数の団体に所属する場合に非常に有用である。

3. 行政の SNS 利用に関するメリット・デメリット

行政が SNS を利用するにあたり、一番の魅力となるのは情報伝達の効率化・高速化と情報の双方向性化であろう。旧来の HTML を利用した情報発信は、まずある程度の技術を持ったスタッフが専用の言語で情報の体裁を整え正常に表示できるようにし、見やすいようにレイアウトを揃えてサーバーへアップロードするという手順が必要であり、またその情報を見た人が行政に情報を発信し直すにあたり、

様々な制約²がつくことがあり、その返信に対するレスポンスも原則として行われなかった。

つまりこれまでの HTML 形式の Web サイトでの情報発信には、①発信できる人間に限られること、②発信にあたり時間と技術を必要とするため、情報発信をするスタッフはその間他の作業ができないこと、また、③その情報に対するレスポンスを正確に行えないことなどのデメリットが多くあり、その柔軟性に欠ける返信のない情報表示のみの Web サイトは国民から見れば物言わぬ「看板」のようなものであった。

これに対し SNS は①更新が容易なため、発信側に制限がつかず、②発信に時間も技術も必要ないため、短時間で的確に情報を発信でき、③情報に対するレスポンスも行い易いなど、旧来のシステムのデメリットを完全に補完できる。これは規模の大きな機関だけでなく、課や係といった小さな規模での機関にも情報発信の機会が多く与えられることにつながり、より活発な情報発信が可能になる。実際に観光課や広報課イベントの告知などの小さな規模で Twitter の活用をしている機関も数多く有り、従来のような紙媒体やテレビ・ラジオなどの広告と違い、母体数の多い SNS に登録し告知することで投資を抑えて広告としての効果を得ることができるなどのメリットが出ている。先述の通り SNS は IT 技術の進歩によってよりアクセスしやすくなっており、人々の目につきやすい位置に存在している。広告としての利用はこれまでにない効率的なものになるだろう。

また、もう一つのメリットとして挙げられるのがソーシャルメディアの双方向性である。Twitter のリツイート³、Facebook の「いいね！」ボタン⁴などの市民側のレスポンスは、行政側にとって有用な市民の意見の一つとして、データを得ることができる。リツイートされた回数や「いいね！」ボタンが押された数の多いコンテンツは市民にとって興味・関心のある内容であり、逆に言えばその数が少ない、関心の薄いコンテンツも浮き彫りになる。行政側の考えと市民側の考えの差がこういった形で表れるようになれば、行政の指針修正もより正確に行えるようになり、より民意を反映した内容にすることができる。

もちろん旧来の制度からの移行は様々な障害が伴う。まず行政が SNS での情報発信に移行した場合、その情報を受け取れるのは SNS を利用している人だけに限られてしまい、SNS を利用していない人、利用できない人へ平等に情報を発信することができない点である。SNS の利用者層は幅広いとはいえ、若年層への偏りが大きい。また、情報格差の存在がそのままこの SNS の利用者層の問題につながることから、新聞やテレビのような普遍的な情報源と同じような扱いで行政広報を行なっていくのは難しいだろう。

こういった SNS サービスは民間企業による管理をうけており、そのサービス期間や管理に対し行政が保障できるものではないという点は、安定した情報提供を行なっていくという最大の条件を満たすことができない。地域によって SNS サービスを独自開発し、自分たちで管理することでこれを解消している自治体もあるが、技術的な点ですべての自治体でこれが可能であるとはいえ、多くの自治体は民間企業のサービスに頼らざるを得ない状況である。

また、行政側の職員の個人の発言力が上がることは不適切な発言や情報漏えいなどにつながる可能性が大きいのもデメリットとして挙げられる。特に市役所などの住民の情報が直接管理されている場で働く職員の不適切な発言などは、直接市民の不信感につながり、行政に大きな障害をもたらす。市民の要請に対する返信が容易に行えるためにすぐに返信をしてしまったが、後々でその発言を取り消さなくてはならないような事態に陥ってしまうと、行政の発言全体の信頼を失ってしまうだろう。SNS という実際の窓口よりも気軽に意見を言えるネット上の場は苦情や批判が殺到しやすく、いわゆる炎上状態にな

りやすいことも問題点として挙げられるだろう。実際にその地域に住んでいない人でもアクセスできるシステムの SNS 上に窓口を設置することは、全世界の人々からの発言を受け入れてしまうことであり、不適切な発言や行為などに対する批判も全世界から殺到するケースも有り得るのだ。

行政の情報発信が SNS に移行することで、市民にもデメリットが生じることがある。例えば行政が SNS を利用した情報発信を行うと宣言した時に、悪意ある第三者が行政の名を語りアカウントを作成し、誤情報を送信することで市民に誤った情報を送り込む「なりすまし」や、誤った情報を正しいものと思い込み他人に回してしまう（リツイートしてしまう）行為などが頻繁に起これば、SNS 経由の情報全般の信憑性にかかわり、市民が安全な情報を得ることができなくなってしまう。また、市民の中で SNS を利用できる人、利用できない人の差（情報格差）が発生することは、情報を量や早さなどに差が出てしまうだろう。

次項ではこういった長所短所を踏まえ、実際に行われている行政の SNS 活用について考察していきたい。

4. 行政による SNS 活用の事例

(1)佐賀県武雄市の例 (Facebook) ⁵

佐賀県武雄市は、2011 年 8 月に市のホームページを Facebook ページへ移行した。ホームページの SNS への完全移行というこの試みは日本でも例がなく、日本の行政 SNS 活用における先駆的存在であるといえよう。武雄市の Facebook ページはまず開くと「ウォール」と呼ばれる投稿履歴が見られるようになっており、そこには武雄市の職員が投稿したイベントのお知らせやニュース、交通情報など様々な情報が閲覧できるようになっており、これに対する Facebook ユーザーの「いいね！」やコメントなどが自由に行われている。なかには市民からの質問などに市役所アカウントが返答している書き込みも見受けられ、メリットである双方向性・即時性が生かされている。

また、上部の HOME ボタンを押すことで「Facebook ページ」と呼ばれる機能による旧来のホームページのような形の情報掲載が選択できるようにされている。その他にも「市役所からのお知らせ」「申請書ダウンロード」「観光情報」「事業者向け情報」など、通常の行政ホームページと同じような機能を備えており、まさに Facebook の中だけで完結している印象をうけた。市長によると、Facebook 上にアップロードするのは紙媒体で残っている資料のみで、「なんらかの障害でデータが無くなっても問題ないものだけを載せており、また、市で管理しているホームページも同じ内容を掲載・保存しているため問題ない」とのこと⁶、リスクに配慮した運営となっている。

(2)熊本県八代市の例 (ごろっとやっちょろ⁷)

行政側が独自に開発した SNS の例として、八代市の運営する「ごろっとやっちょろ」がある。これは 2003 年に改良された市の Web ページを元に、2005 年には現在の SNS 形式に変更していったもので、市役所職員が自力でプログラムを組み開発したものである。实名登録とプロフィールの作成によって匿名性を排除し、匿名性特有の無秩序な環境への抑制をし、様々なシステムの活用によって活性化に成功している。

なかでも九州電力が開発した GIS と呼ばれる地図を現実世界をつなげ、写真のアップロードと関連付けを行えるようにすることで、公民館や個人商店などのイベントが容易に手に入れられるようになっていく点は、地域の活性化に大きく貢献している。携帯電話に対応することでより柔軟で活発なシステムの運営を行っており、独自開発の利点を生かし今後も発展が見込まれるサービスである。

(3)陸前高田市「奇跡の一本松」の例 (Facebook) ⁸

東日本大震災によって破壊された7万本のうち、一本だけ残った高田松原の一本松を震災復興の象徴として保存するという試みが Facebook ページ上で呼びかけられ、世界中から募金が集まった。これは行政としての働きと言うよりは震災復興への働きというべきではあるが、SNS を活用した行政の活動として大いに評価できるものである。

SNS の利点である即時性と、募金という形で復興に貢献できる双方向性により募金活動は成功し、一本松は今モニュメントとして被災地のシンボルとなっている。また、その後の復興活動への注目も集める結果となり、被災地の現状や要請などが通りやすくなった側面も有り、Facebook という母体数の大きい SNS サービスを利用し情報を手軽に発信できた強みが活かされている事業であった。

(4)海外の先進的な例

カナダのレジヤイナ市 (Regina) の Facebook ページでは、市民へアンケートを行うことで市政への民意の反映を行った。アンケートの内容は町の市民に直接係る内容が多く、どちらを優先して行ったほうが良いか、という二択式であり、集計された結果は行政に反映される。これまでの民意の反映には、紙媒体やメールなどで一度市民へアンケート内容を送り、それに記入した上で市民が行政へ送り返すというプロセスを経てようやく行政に意見が届いていたが、このシステムを利用することで住民は希望する選択肢をクリックするだけで済む。

一見合理的な方法に見えるが、この方法にはいくつかの問題点があげられる。まず初めに投票が平等でないことである。SNS 全体のデメリットとしても挙げたが、SNS を始めとする Web サービスは全ての間が平等に扱っているわけではなく、少なからず情報格差が発生する。そのため、本当に必要な層からの意見が取り入れられず、実際には数的に少ないもののインターネット上では投票数が多かったためにその意見が通らないという問題が起こりうるのだ。

特に地方行政が行う市政には、その市に関わる全ての人間が意見を言うべきであり、そこに不平等が発生してしまうことはまちづくりにおいて無視できない弊害となるだろう。また、自由に誰もが投票できるというシステムは無関係な多数の人間にも投票権を与えることになるため、関係のない集団が意図的に特定の選択肢に多く票を入れ、投票システムそのものを機能させなくしてしまうおそれがある。

こういった遊び半分の「投票祭り」はインターネット上ではよくあることで、2001年に TIME 誌の「パーソン・オブ・ザ・イヤー」を決めるネット投票で、日本人がいたずらで田代まさし氏を圧倒的投票数で一位にした事件をはじめ、様々な問題が頻繁に発生している。ある程度の個人情報登録が必要な Facebook とはいえ、オンラインで行う以上はセキュリティ面での警戒を怠ってはいけない現在のインターネット環境で、市政に関する指針を決める重要なアンケートを行うことはデメリットも多く存在している。

また、同サービス内には「ディスカッション」という機能があり、自由に意見を出し合い議論することができる。レジヤイナ市では様々な要素について議論がなされ、それにより改善された施策もあるが、その一方で自分の会社の宣伝や行政への不満といった全く関係ない内容の書き込みも見られ、議論そのものの士気の低下や無秩序化につながるおそれがあるものがあった。こういった場の管理、もしくは制限付も必要ではないだろうか。

5. 行政の SNS との付き合い方

こうした数々の SNS 活用例のなかから見られるようにこれまでの事例での成功の大きな要素に、利

ユーザーの実名登録による匿名性の排除が共通して挙げられる。SNS というインターネット上の利便性の高いサービスだからこそ、個人の責任を大きくしていくことでその暴走を防ぐ必要がある。また、これに加える形で利用規約などのルール付けも有効な手段としてあげられる。企業の営利目的や宗教や教団の支援などが SNS 上で行われることや、第三者の誹謗中傷などを防ぎ、サービスの健全化のために規律を設定することで、市民にとって利用できる、価値あるサービスとなり得る。またこのルール付けは発信者である職員にも徹底し、情報の扱いや不適切な発言防止などからトラブル発生時の対処まで明確化しておくことで不要なトラブルを避けることができる。

また、Facebook などの SNS を活用し情報発信を行うにしても、旧来の Web ページを残しておき、同時に更新することで市民に移行を強要せずに済み、使いやすい方法で情報を受信してもらうことができる。また第三者である SNS サービスが停止してしまうなどの問題が発生した時にも、地方自治体で管理している方の Web ページを万全にしておくことで機能不全に陥るリスクを回避することにもつながる。

6. 宇都宮市の活動の今後の課題

宇都宮市の Web ページからアクセスできる宇都宮市公式 Twitter が、宇都宮市として行なっている唯一のソーシャルメディアアカウント（SNS 上で活動しているアカウント）である。このアカウントでは市の HP で掲載される情報の見出しとその記事へのリンクを淡々と更新しており、基本的に返信は行っていない。また、市役所各課でのアカウントも存在するが、それらも原則として返信は行わない方針であり、市への質問・要請はメールか郵送で行われる。これでは SNS としての利点が活かされておらず、HTML ベースの Web ページと機能は変わらない。よりユーザーとの距離を縮め、双方向性を意識した運用ができれば、SNS の特性を生かした柔軟な市民とのコミュニケーションが可能になるだろう。

7. SNS と行政のこれから

Facebook や Twitter といった SNS サービスは第三者の企業が運営するサービスであり、そこへ市や県などの行政が干渉・支援することは原則としてない。これは SNS において行政と市民が同じユーザーとして、情報の送受信を対等な立場で行えるというメリットと、行政が市民をコントロールできず秩序を保てなくなる可能性というデメリットの両方を抱えている状態を作り出しており、また進歩や変化の著しいインターネット上の運営はまだまだ手探り状態で正しい運用法が提示されていない状態である。

しかし、これまでになく速度と情報の質という点では、SNS が行政と市民とを結ぶ大きなツールとなりえることは確かである。様々なスタイルでの試行錯誤を繰り返し、すべての自治体が参考にできるモデルを生み出し、ガイドライン化できれば、市役所や町役場を超える窓口として SNS を活用できるようになるだろう。

¹経済産業省 HP 「公共機関向けの Twitter アカウントの認証スキーム構築について」（2013 年 7 月 4 日最終閲覧） <http://www.meti.go.jp/press/2011/04/20110405004/20110405004.pdf>

² これまでの HTML ベースの Web ページでは、ページにある専用フォームからの返信が主であったが、その返信が全くの匿名での返信かメールアドレスを登録しての返信が主な方法だったため、発信された情報元の証拠付けはできなかった。

³ 掲載された短文の引用掲載のこと。自分の情報を受け取っている人に他人の情報を他人の情報として紹介しつつ引用して発信できる。

4 好き、楽しいなどの意思表示ができるボタン。押された数が集計され、表示されるために情報を受け取った側がどのようなことに興味があるのかが定量的に判断しやすい。

5 武雄市役所 HP「武雄市役所 Facebook ページ」(2013 年 07 月 04 日閲覧)

<http://www.facebook.com/takeocity>

6 CNET Japan ブログ「佐賀県武雄市・樋渡啓祐市長生インタビュー ～がばい市長大いに吼える！～」(2013 年 07 月 04 日閲覧)

http://japan.cnet.com/blog/natsuhiko_tsuchiya/2012/08/11/entry_30022403/

7 熊本県八代市役所 HP「ごろっとやっしろ」(2013 年 07 月 04 日閲覧) <http://www.gorotto.com/>

8 陸前高田市 Facebook ページ「奇跡の一本松保存募金」(2013 年 07 月 04 日閲覧)

https://www.facebook.com/RikuzentakataCity/app_324905614239700