

平成25年10月30日

No. 13-223

株式会社 いよぎん地域経済研究センター

愛媛県内自治体のICT利活用状況

～SNS活用は試行段階、地域に合わせたICTの利活用を～

株式会社いよぎん地域経済研究センター（略称 IRC、社長 山崎 正人）は、下記のとおり、愛媛県内自治体のICT利活用について取りまとめましたので、お知らせいたします。なお、詳細は、2013年11月1日発行の「IRC Monthly」2013年11月号に掲載いたします。

記

【調査要旨】

1. 全国すべての自治体がホームページを開設しており、県内自治体も住民参画や透明性確保を目的に活用している。その利活用状況は全国の自治体と大きな差はない。
2. 19市町が「HPを運営していく上で課題がある」とし、「ウェブアクセシビリティの向上」、「部署ごとの情報量の差の是正」、「各職員のスキルアップ」などが挙げられた。
3. 県内自治体のうち、10市町がSNSを導入し、3市町が導入を検討している。すでに導入している自治体では運用するアカウントを増やしているところもあり、SNSの運用は活発になってきている。
4. 県内でSNSを導入していない自治体の多くは、「必要性は感じているが、誤情報や権利侵害・不適切な発言等を懸念しており導入は難しい」と回答した。この点について、SNS導入自治体では、問題点と感じていながらも、「運用態勢を整備しており、懸念するような問題は起こっていない」とのことであった。
5. 県内でのSNS活用は始まったばかりで現状では試行段階にあると言える。コミュニケーションツールとしての役割を持つSNSだからこそ、提供した情報に対する住民の反応を見たり、意見を聞いたりすることができ、住民ニーズを知るツールとしても活用できる。住民の反応をいかに行政運営に反映していくかが、今後のポイントになるだろう。
6. すべての人がSNSを使っているわけではなく、情報を届けたい相手に合わせて使用するツールを選ぶことが何よりも重要なのではないだろうか。ただ、ICTがより生活に身近になっていくなかで、SNSに限らずICTを活用した情報の往来はますます盛んになっていくものと思われる。そのため、各自治体は地域の実態に合わせてながらICT利活用を進めていく必要があるだろう。

以上

はじめに

世界的なソーシャルメディアの普及を背景に、自治体によるSNS※の活用が急速に進んでいる。とくに、東日本大震災以降、そのリアルタイム性や情報拡散能力が注目され、活用する自治体が増加している。そこで今般、愛媛県内自治体では主に情報発信においてどれくらいICTの利活用が行われているのかを調査した。

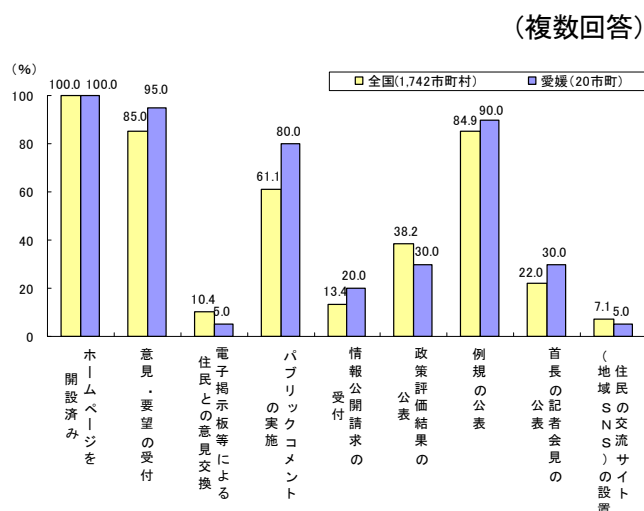
※SNS…ソーシャル・ネットワーキング・サービスの略称。個人間のコミュニケーションを促進・サポートする、インターネットを利用したwebサイト、サービスのこと。本レポートにおいては、フェイスブックおよびツイッターの2つを中心に調査を行った。

1. 愛媛県内自治体におけるICT利活用

(1) 取り組み状況は平均的

総務省の「地方自治情報管理概要」により、愛媛県内自治体のICTの利活用状況を全国と比較した。ホームページ（以下、HP）は県内自治体を含め、全国すべての自治体が開設している。HPでは、条例・規則の例規などの公開や自治体に対する意見・要望の受付をしている。なかには、電子掲示板などで住民との意見交換を行っている自治体も僅かながらある。県内の自治体も住民参画や透明性確保を目的にHPを活用しており、その利活用状況は全国の自治体と大きな差はない。

図表 1-1 HPの開設および利活用状況



資料：総務省「地方自治情報管理概要」を基にIRC作成

2. 県内自治体へのヒアリング結果

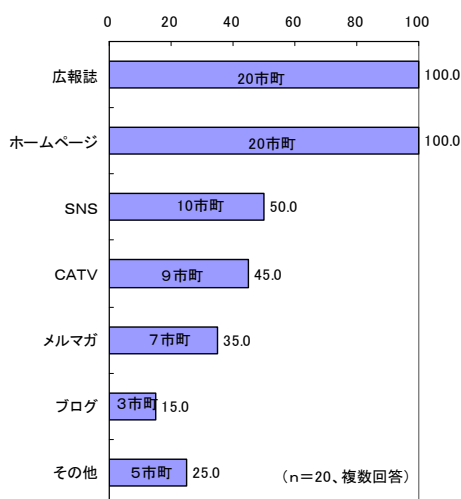
県内自治体のICT利活用の状況を詳細に把握するため、県内すべての自治体に対してヒアリングを行った。

ヒアリング実施内容	
調査対象	県内の全ての自治体（20市町）
調査方法	面談および電話によるヒアリング
調査時期	2013年7月下旬～8月上旬

(1) 広報誌からSNSまで、多様化する情報発信ツール

情報発信の手段を尋ねたところ、「広報誌」「HP」についてはすべての自治体が活用していた。また、約半数の自治体が「SNS」や「CATV」を活用している。その他として、動画配信サイト「YouTube」などが挙げられた。インターネットが急速に普及するなかで、情報発信の手段も多様化しており、県内自治体でもさまざまな媒体が活用されている。

図表 2-1 情報発信手段（愛媛）



(2) HP

HPを運営する上で課題があるか尋ねたところ、19市町が「課題がある」と回答した。なかでも「ウェブアクセシビリティ※の向上」を課題として挙げた自治体が多かった。

※ウェブアクセシビリティ…ウェブサイトやウェブサービスがどんな人やどんな利用環境でもなるべく同じように閲覧・利用できること。

また、多くの自治体で部署ごとにHPを更新していることから、統一した運用が難しいため、「部署ごとの情報量の差の是正」、「各職員のスキルアップ」などが課題として挙げられた。さらに、一部の自治体からは「戦略的な運営ができていない」という意見もあった。インターネット利用が当たり前になり、情報媒体が多様化するなかで、どのような目的で、どのような効果を期待するのかを明確にした上でHPを運用する必要があると思われる。

(3) SNS

A. 震災を契機にSNS導入加速

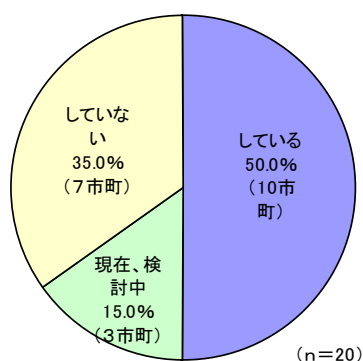
東日本大震災をきっかけに、リアルタイム性や情報拡散能力に優れたツイッター※¹ やフェイスブック※² といった民間SNSが注目され、アカウントを開設する自治体が増加した。

※1 ツイッター…Twitter 社が運営する 140 文字以内の短文情報を投稿・閲覧するインターネット上のサービス

※2 フェイスブック…Facebook 社が運営する SNS

震災が契機とはならなかったが、2011 年 8 月に佐賀県武雄市が市の公式HPをフェイスブックに移行するなど、防災や地域活性化などを目的に積極的にSNSを運用する自治体が現れてきたこともあり、県内でも運用を始める自治体が増加している。県内では 10 市町がSNSを導入している（2013 年 8 月 5 日現在）。そのうち、フェイスブックとツイッターなど複数のSNSを運用しているのは 2 市町であった。

図表 2-2 SNSの導入



また、3 市町については導入を検討中であり、今年度中の導入を目指しているところもある。すでに導入している自治体でも、部署別にアカウントを増やし、アカウントごとの目的を明確化するなど、SNSの運用は活発になってきている。

B. SNSの利点、問題点

SNSを導入していない県内の自治体の中でも、「必要性は感じている」とするところもある。SNSの導入には「即時性、手軽さ、情報の拡散力に優れる」「広域（全国・海外など）への情報発信が容易である」といった利点がある一方で、多数の問題点もある。

県内のヒアリングにおいても、SNSの必要性は感じていながらも未導入の自治体では、「誤情報や権利侵害・不適切な発言等を懸念しており導入は難しい」と回答している。一方、導入自治体では問題点と感じていながらも、「運用態勢を整備しており、懸念するような問題は起こっていない」とのことであった。

C. 導入自治体の運用状況はさまざま

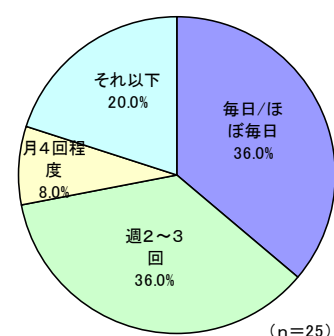
では、現在SNSを導入している 10 市町で、どのような運用が行われているのかをしてみる。アカウント数を調べたところ、フェイスブックは 14 個、ツイッターでは 11 個の自治体アカウントが運用されていた。市町全体で 1 つのアカウントを運用している自治体や、部署単位、もしくは事業単位として行っているものなど、運用形態はさまざまであった。

情報発信の内容を見てみると、主に観光やイベント情報、行政情報を発信しているアカウントが多い。大半が自治体から住民への発信にとどまっており、SNSの特徴でもある「双方向性」を活かした運用がされているところは少ない。運用ポリシーを見ても、「原則コメントには返信しない」「コメント返信はしなくてよい」と基本的に返信しないとしているところが多い。

次に、情報発信頻度については「毎日/ほぼ毎日」・「週 2～3 回」が各 36.0%となっており、約 7

割が積極的な投稿を行っている。一方で、アカウントがあるにもかかわらず、1度も投稿していなかったり、ごく僅かしか投稿していなかったりと活用されていないものもあった。投稿がほとんどないアカウントは防災情報の発信を目的とするアカウントであったため、当然なのかもしれない。しかし、防災情報と言っても、普段からPRを行って、アカウントの認知を進めなければ、いざという時に情報拡散の効果を発揮できないことも考えられる。

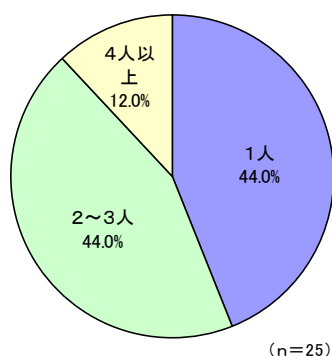
図表 2-3 アカウントごとの情報発信頻度



情報発信を担当する職員数をみると、「1人」「2~3人」が各 44.0%、「4人以上」が 12.0%となっており、6割近くのアカウントが複数人で運用されている。担当を1人に決めてしまうと職員の負担が大きくなること、また、2~3年で職員が異動するため、1人に任せると継続性に問題が出ることも理由のようだ。複数の人が携わることで、職員の意識も高まるとも考えられる。今後いかに続けていくか、人員面も考慮した対策を考えていかなければならない。

図表 2-4 アカウントごとの

情報発信を担当する職員数



おわりに

県内自治体のICT利活用のうち、HPについては全国と大差はないが、SNSについては始まったばかりで現状では試行の段階にあると言える。自治体のSNS運用には課題も残っているが、一部のアカウントを除けば、積極的な投稿がなされ、認知度も上がってきており、住民が少なからず行政に関心を持ってきたとも言えるだろう。

しかし、総じて「双方向性」を重視しておらず、活用の幅が狭いのではないだろうか。コミュニケーションツールとしての役割を持つSNSだからこそ、提供した情報に対する住民の反応を見たり、意見を聞いたりすることができ、住民ニーズを知るツールとしても活用できる。住民の反応をいかに行政運営に反映していくかが、今後のポイントになるのではないだろうか。

SNSの安易な導入はリスクをもたらす可能性も大きい。SNSはあくまでもツールの1つであり、必ずしも導入しなければいけないというわけではない。また、SNSの利用者は増加しているとはいえ、すべての人がSNSを使っているわけではなく、情報を届けたい相手に合わせて使用するツールを選ぶことも重要なのではないだろうか。

ただ、ICTがより生活に身近になっていくなかで、SNSに限らずICTを活用した情報の往来はますます盛んになっていくものと思われる。そのため、自治体は地域の実態に合わせながらICT活用を進めていく必要があるだろう。

(國遠 知可)