

中澤ゼミ

SNSにおけるeデモクラシー実現のためのシステム提案

a1200431 渡邊絵美

1 はじめに

近年の情報技術の急速な発展は、既存の政府や自治体と市民との関係に大幅な変化をもたらした。電子政府や電子自治体では、自治体内の部門間ネットワークが構築され、さらに地域内の各機関、及び外部の行政機関等とのネットワーク化が進んでいる[1]。これによって、ワンストップサービス¹による窓口サービスの総合化・効率化に期待が寄せられている。

この背景として、我が国では1999年以降、他の先進国に続き、電子政府構築の動きが急速に進み始めてきているということが挙げられる。その主な目的は、政府機関の業務効率の向上、情報公開、個人や法人に対する行政サービスの利便性の向上である。加えて今後は、市民とのネットワーク化を目指し、ICT²を活用した市民参加によるeデモクラシーの実現が検討され始めている。eデモクラシーを実現させるためのICTツールとして、市民アンケート、パブリックコメント、地域GIS³[2]などが挙げられる。この中の市民電子会議室は市民の行政参画と行政の情報提供を促進する双方向コミュニケーションツールとして期待を背負っていたが、参加者不足やフレーミング行為⁴によって必ずしも有効に活用されてはいない。しかし、これが実社会と連動した効率的なツールとなれば地域社会はより活性化すると考えられる。

本研究の目的は、eデモクラシーを実現させるために市民電子会議室の現状調査によって明らかになった問題点を述べた上で、その解消に向けて建設的かつ効率的なeデモクラシーを実現させることである。この実現のために、地域SNSを利用して市民がより積極的に参加できる行政主催コミュニティ支援システムを提案する。

2 市民電子会議室

eデモクラシーとは、ICTを利用した市民の政治・行政参画を意味する。すなわち、市民が行政の提供する電子媒体を用いて投票や議論を行うことにより、公共の意思決定過程に参加することである。eデモクラシーでは、実社会における公聴会や紙上による市民の意見公募など、従来型の参加の場に存在した時間的・空間的制約が排除され、市民の行政参画と行政の情報提供を円滑に行うことが可

能となる。その実現に向けて、市民電子会議室という取り組みが実施されている。市民電子会議室は、一般に県や自治体のホームページ上に設置され、電子掲示板等のツールを利用し、行政と市民、市民と市民が双方向の意見交換や情報共有を行うためのコミュニケーションツールである。同時に、市民主体による市政反映を実現するための議論も行うことができる。

2.1 藤沢市市民電子会議室[3]

神奈川県藤沢市が提供する藤沢市市民電子会議室はコミュニケーションツールとしてだけでなく、eデモクラシー実現のためのツールとしての利用を実践している先進事例である。具体的には市民と行政の協働⁵による共生的自治実現を目的に、ICTを活用した市民コミュニティの形成と市民提案システムによる市政反映を行っている。

2.1.1 藤沢市市民電子会議室の構造

藤沢市市民電子会議室は、市民エリアと市役所エリアに分類され、発言には登録⁶が必要である。市民エリアは、市民主催の電子会議室で構成されており、市民同士が情報交換を通して地域交流をする場である。そこでは、生活や地域に根ざした情報が蓄積され、ネットワーク上のコミュニティが形成される。このエリアにおいて市民は、匿名(ニックネーム)での発言が可能である。

一方の市役所エリアでは、市政に関するテーマを中心に市主催の電子会議室が設置されている。ここでは市民に加えて市職員も参加する。責任を持った発言が求められるため匿名性は一切認められず、実名による発言が求められる。また市政テーマに関する知識の不足に対しては、市が情報提供をする。特に注目すべき点は合意形成型の市民提案システムである。意見を交換し一定の合意が得られれば市に市政への提案として提出され、最終的に市政反映という形で市民にフィードバックされる仕組みである。

2.1.2 藤沢市市民電子会議室に対する考察

藤沢市市民電子会議室は、地域における電子コミュニティとしては最も成功している事例と言われる。その成功要因として、ルール(決まりごと)、ロール(役割分担)、ツール(コミュニティ・エディタ⁷)によって行政主体ではあるがフレーミング行為が抑制されてきたことが挙げられる。

¹ 一度の手続きで、必要とする関連作業をすべて完了させられるように設計されたサービス。

² Information and Communication Technologyの略。情報通信技術のこと。

³ Geographical Information Systemの略。デジタル化された地図データと、統計データや位置の持つ属性情報などを統合的に扱う情報システム。

⁴ 相手を激高させたり侮辱したりすることを目的に発信する掲示板の書き込みのこと。

⁵ 市民と行政とが対等の立場で、事業や政策を共同して企画し、実施すること。

⁶ ID、メールアドレス、パスワード、本名、性別の必須項目に加え生年月日、居住地エリア(選択式)、職業等を登録。

⁷ 掛け声ボタン、投票など独自の機能を備える藤沢市市民電子会議室専用の運用ソフト。

中澤ゼミ

ただし、市民エリアでは57775件⁸の発言が為されてきたのに対し、市役所エリアでは25265件であり、市民エリアの半数以下の発言数ではない。市役所エリアでは、議論が合意に達した時点で最終的に市政反映につながるため、eデモクラシーの要素を多く含んでいるが、その発言数は伸び悩んでいるのが現状である。また藤沢市市民電子会議室の登録者数は、藤沢市の人口約39万人に対し、2786人⁹(人口比利用率約0.7%)であり、成功事例とはいえeデモクラシー実現において決して十分な人数とは言えない。

2.2 市民電子会議室の現状と問題点

現在、全国で約700から800の自治体が市民電子会議室を設置している。うち藤沢市、大和市などの一部の団体では建設的な議論が行われているが、大多数の団体では「参加者が少ないために議論が盛り上がらない」、「匿名性による攻撃的・無責任な書き込み、一方的な陳情の場となってしまう」といった問題を抱え、休止・閉鎖する自治体が増加している。従って、eデモクラシーを実現させるためには、匿名性によるフレーミング行為を抑制しながらも、より建設的な議論が行われなければならない。その上で議論を円滑に収斂させるための仕組みが必要となる。

3 SNS

市民電子会議室で存在したフレーミング行為を抑制するためのシステムとして、SNS(Social Networking Service)を利用することが考えられる。SNSは人々の横のつながりを重視して、友人などの実社会の社交を電子的にサポートするだけでなく、友人の友人と知り合うなど新たなつながりを創造するコミュニティサービスである。この人と人とのつながりによって、フレーミング行為の抑制と参加者の増加が期待できる。

3.1 SNSの機能

一般的なSNSは友人招待、日記、コミュニティ、プロフィール、インスタントメッセージ(IM)、アクセス履歴といった基本機能を有する。ここでは友人招待とコミュニティについて説明する。

多くのSNSでは一般に招待制といわれる制度を導入している。インターネットの特徴でもある「匿名性」を排除するために、会員である友人からの招待メールが無ければ会員登録ができない仕組みを採用することにより、信頼と安心のコミュニティを実現している。SNSでの登録に必要な基本情報は氏名、住所、メールアドレス¹⁰などであり、その他にニックネーム、性別、生年月日、趣味、職業、自己紹介などをプロフィールとして登録・公開できる。また、グループに応じて公開範囲¹¹を設定できる。

もう一つのコミュニティ機能では、趣味や嗜好によってあらかじめ分類されたカテゴリ内に、参加者がコミュニティと呼ばれるエリアを設置する機能である。新規コミュニティは会員が自由に作成することが可能で、コミュニティに参加する際の承認の要/不要、投稿内容のメンバー以外への公開/非公開といった設定を作成者が行える。コミュニティの参加者はコミュニティ内にトピックを作成して、共有したい話題を提示することができる。また既にあるトピックに対して自分の考えを書き込むことで、他のメンバーと情報共有や意見交換ができる。加えて各ユーザページには、そのユーザの参加コミュニティの一覧が表示されるため、自分の趣味や性格を端的に表現する効果もある。さらに参加を促すために、参加コミュニティに発言があれば最新情報がユーザページ¹²のコミュニティ更新情報欄に表示される。

3.2 SNSに対する考察

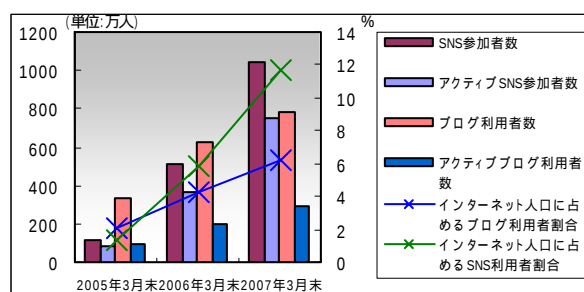


図1: SNSとブログの利用者数と利用率の予測[1]

総務省では、ブログとSNSの今後の利用者数推移を予測している(図1)。ブログとは一般的に、時系列で並べられた記事とそれに関するコメントが定期的に更新されるような日記的webサイトのことである。SNSとブログの相違点は、ブログが匿名性の個人的サイトであるのに対し、SNSでは友人の招待によって参加するため、参加者の8割がサイト内で友人とのつながりを持っているという点である。図1より、SNSではアクティブ¹³ブログ利用者数よりもアクティブSNS参加者数の割合が非常に高いことから、リピート率の高さが伺える。また参加者数に関してもブログより増加率が高く、今後も参加者は増え続けると考えられる。よって、SNSは参加者確保において有効なオンラインコミュニティツールであると言える。

3.3 地域SNS

自治体または県規模の地域のつながりを重視したSNSを、本研究では「地域SNS」と定義する。この地域SNSの実践例として、熊本県八代市が提供する「ごろっとやっちろ[6]」を紹介する。

⁸ 2005年3月時点。

⁹ 2006年2月時点。

¹⁰ フリーメール不可。

¹¹ 公開範囲には、一般に公開(日記のみ)、全員に公開、友人の友人に

公開、友人に公開、非公開という種別がある。

¹² 友人・コミュニティ更新情報の表示と各ユーザの日記・コミュニティ・プロフィールなどの編集のための画面。

¹³ 月に1回以上の更新を行う利用者。

中澤ゼミ

ごろっとやっちょろでは、藤沢市市民電子会議室の市役所エリアが最終的に市政反映を目的としているのに対し、市民の地域コミュニティ意識を高めることに重点を置いている。登録者数は八代市の人口約14万に対し、約1500人¹⁴である(人口比利用率約1%)。現時点では、eデモクラシーを実現するための登録者数として十分とは言えないが、藤沢市の人口比利用率と比較すると、より高い値を示している。先に述べた基本機能に加えて、GIS機能、カレンダー機能¹⁵、回覧板機能¹⁶が付加されている。地域SNSの特徴は、友人という横のつながりによって、藤沢市と同程度のコミュニティ秩序が保たれるということである。その上、友人招待やコミュニティなどの充実した機能によって、ある地域における友人同士の意見交換や情報共有が進むため、共通の話題を持った参加者が集まりやすい。ただし、ごろっとやっちょろでは市民提案や市政反映の仕組みは無い。

4. 行政主催コミュニティ支援システムの提案

3.2で述べた動向から、地域SNSについても同様に利用者は増加すると予測される。同時に招待制・会員制による安心感によって、市民電子会議室にあった匿名性によるフレーミング行為も抑制されると考えられる。

本研究では以上のようなSNSの特徴を活かし、eデモクラシー実現のためのコミュニティを目指して、市政テーマの発言を促し、議論を収斂させるためのシステムを提案する。

4.1 システム概要

前提として、本システムでは行政規模による市民の参加者数を考慮し、利用が見込まれると考えられる一般市¹⁷以上を対象とする。行政機関は行政主催コミュニティを設置することができ、そのコミュニティのテーマはそれぞれ教育・環境・防災などの属性を持つ。また市民から行政に対して新たなテーマの設置要望があれば、行政はさらに新規のコミュニティを設置することができる。

4.2 行政主催コミュニティへの自動参加

参加者は会員登録時に行政主催コミュニティにおける属性項目に対して、関心のあるものを選択する。選択する項目は行政主催コミュニティへ参加させるために2個以上を必須とし、参加者は自動的にそのコミュニティに登録されるものとする。また参加するコミュニティで発言が更新されることによって、ユーザページ上のコミュニティ欄における更新日時が変更される。コミュニティ欄には更新日時の他に、コミュニティのテーマとコミュニティの属性が表示される。表示形式は最新発言によって更新されたテーマ

から上位に並べられる。これによって、関心のある行政主催コミュニティの最新情報を即座に入手でき、参加が促進すると考えられる。参加促進を考慮したユーザページの一部であるコミュニティ表示画面を図2に示す。

行政主催コミュニティ新着		
更新日時	コミュニティ	コミュニティ属性
市民主催コミュニティ新着		
更新日時	コミュニティ	コミュニティ属性

図2: ユーザページのコミュニティ表示画面

4.3 行政主催コミュニティへの勧誘

SNSでは登録者データベースから、年齢・職業・居住地などの属性に応じて参加者を分類することが可能である。この機能を利用して行政側は、プロフィールによる属性情報から関心度が高いとされる参加者を判断し、IMを利用してコミュニティに招待する。例えば、地域医療体制の推進に関するコミュニティであれば、参加者として医療機関の不足している地域、高齢者又は医療福祉業に従事する人などを招待することが考えられる。この場合、居住地、年齢、職業を用い、当てはまる会員に招待IMを送信することになる。

4.2の機能に加えてこの機能を併用することにより、関心度の高い参加者に限定させながらも、参加者を増加させ、行政主催コミュニティを活性化させ、行政主催コミュニティを活性化させることができるであろう。

4.4 発言の分類

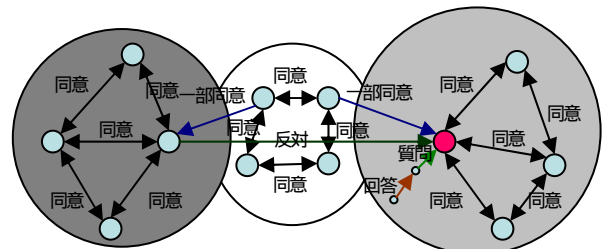


図3: 発言のグラフ化とグルーピング

藤沢市市民電子会議室では、議論や討論を行う際の表示形式としてツリー形式を採用している。しかし、ツリー形式では議論が拡大する一方で、発言全体の流れが見えないため議論が収斂しにくいといった欠点がある。

その解消のために本システムでは、発言のグラフ化とそのグルーピングを行う。まず、発言者は2つ以上の意見に対して項目を設定すると同時に、発言内容を入力する。項目は同意、一部同意、反対といった選択式とし、例えば「Aさんに対する同意」というように、これまで投稿された意見に対する、発言者の立場を示す。これにより、発言の意図を明確化させる。複数の意見に対する立場を明確にすることで、ツリー形式であった発言の一方方向性による議論の拡大を抑制し、意見の集約につながると考えられる。こ

¹⁴ 2005年11月時点。

¹⁵ 日時や内容だけでなく、場所の地図も登録できる予定表。

¹⁶ 友人・コミュニティ内に情報を回覧板形式で送信。発信者は回覧の状況(未読・既読)を確認し、受信者はコメントを付加できる。

¹⁷ 人口5万人以上の市。ただし、平成17年3月末日までに合併した場合は3万人以上。

中澤ゼミ

の議論の流れを視覚化するために、ツリー形式の代わりに図3のようなグラフ形式で情報を表示する。ノードが個々の発言を意味し、発言のタイトルがここに表示される。また、このノードをクリックすることで、その発言内容を閲覧することが可能となる。グラフ内のエッジは発言と発言の関係を表し、エッジ上にその関係が表示される。同意で結ばれた意見は、システムによって自動的にグループ化される。これによって、発言者は発言のつながりを視覚的に読みとることができるため、現在の発言状況を知ることができる。さらに、発言を行う際にも発言の経緯やその近接性を理解することができる。よって発言がより円滑になり、結果として議論が収斂に結びつくと考えられる。

4.5 投票

先に述べた藤沢市が運用するコミュニティ・エディタでは、掛け声ボタンと呼ばれる機能を有する。実際の議論での雰囲気表現するために、閲覧者が掛け声ボタン(拍手、納得、疑問)をクリックすることで意思を表すことができる。これによって参加者は気軽に意思表示が行え、また他の参加者の意志を把握することができる。ただしこの機能は一人一票の認証機能がないため二重投票が可能となってしまう。

図4: 入力画面

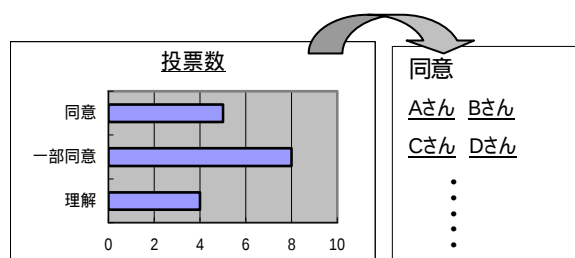


図5: 出力画面とリンク機能

本システムでは、招待制、会員制により二重投票を防止できるという特徴を利用して、閲覧者は発言に対する意思表示である投票を行うことができる。投票項目は発言者がより発言しやすい環境を作るために、賛成に近接的な評価項目を設定する。具体的には、同意、一部同意、理解とする。投票ではより多くの評価を得るために、よりよい発言を心掛けるという心理的意図から、フレーミングが減少すると考えられる。図4のように投票項目を選択し投票ボタンをクリックすることによって、図5のように結果が視覚的に表示される。また投票数をクリックすることにより、投票者一覧が表示され、投票者名からユーザページまでリン

クを辿ることができることとする。これによって、単なる投票ではなく、投票者の人間的側面を知ることができるため、互いの安心感が高まる。

この機能により、手軽に意思表示ができる。また発言者に対する評価と顔が見えることによる安心感によって議論内での攻撃的な書き込みが抑制されると考えられる。

5 むすび

本研究では、eデモクラシーを実現させるためのツールとして、地域SNSへの参加の促進と議論の収斂を実現させるための行政主催コミュニティ支援システムを提案した。このシステムにより、従来の参加の場にあった時間的・空間的制約を解消した上で、行政主催コミュニティにおける発言数を促進させるだけでなく、収斂のための円滑な議論を可能にした。

現在国から地域への権限が委譲され、地域に重点が置かれるようになってきている。その流れの中で、市民主体の地域づくりはより重要となり、さらに市民の積極的な参加が求められるようになるだろう。そのためeデモクラシーの実現は、市民と行政の隔たりを解消させる新たな手段となる。

地域SNSを利用することで、行政は新しい市民とのつながりを持つようになると考えられる。また、このようなオンラインコミュニティと実社会との連携が行われることによって、地域社会がさらに活性化することが予想される。これまでの希薄化した地域社会が改善され、人々は共同体意識を持ってコミュニティに参加するようになるだろう。

参考文献

- [1] <http://www.soumu.go.jp/>, 総務省.
- [2] <http://www.gsi.go.jp/>, 国土地理院.
- [3] <http://net.community.city.fujisawa.kanagawa.jp/cp/guidance/toppage>, 藤沢市電子市民会議室, 神奈川県藤沢市.
- [4] <http://mixi.jp/>, ソーシャルネットワーキングサイト[mixi(ミクシィ)], 株式会社ミクシィ.
- [5] <http://gree.jp/?mode=dir&act=top>, GREEへようこそ, グリー株式会社.
- [6] <http://www.gorotto.com/>, ごろっとやっちょろ, 熊本県八代市.
- [7] 菱谷淳, 高橋光裕, “情報共有のための電子掲示板システム利用法に関する一考察”, 社団法人電子情報通信学会, 1997.
- [8] 坂本勝, 小倉博行, “地域情報化におけるeデモクラシーの発展に関する研究”, 第22回情報通信学会大会個人研究発表, 2005.
- [9] 佐渡詩郎, 高田智誠, 鈴木維一郎, 長坂俊成, 福井弘道, “市民電子会議室におけるファシリテータ支援”, 情報処理学会研究報告, 2004.
- [10] 山崎秀夫, ソーシャル・ネットワーク・マーケティング, ソフトバンククリエイティブ, 2005.
- [11] 金子郁容, 藤沢市電子会議室運営委員会, eデモクラシーの挑戦, 岩波書店, 2004.