

“つぶやき”から“対話”へ

～情報発信と地域コミュニティを再起動する～



慶應義塾大学 篠原研究会

天坂優希 佐々木菜緒 渡邊光祐 深町優雨 豊永龍佳

目次

1. はじめに
2. データ分析
3. 施策の提案
4. まとめ

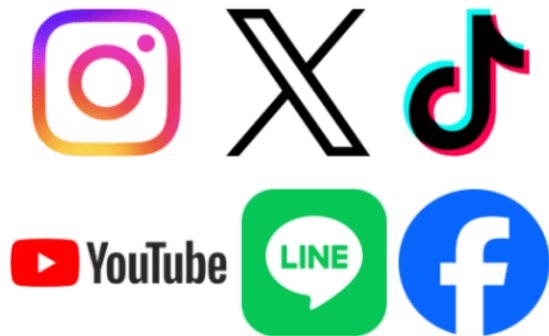
慶應義塾大学 篠原研究会



行政学を基盤としながら、「**新しい公共的価値**」の創出に向け、
長期的視野をもって理論構築や現場調査に取り組んでいます。

データ分析と対話の両輪を大切に
長期的な視点から施策を提案します！

デジタルツールを当たり前使う時代



多くの情報から
行政の情報を
選んで見ようと思いますか？

甲府市で現地調査・企業にインタビューをしました！

インタビュー調査

- ・ 山梨県甲府市 情報発信課
- ・ transcosmos online communications株式会社（自治体向けLINEプラットフォームの運用）
- ・ 株式会社マチイロ（自治体情報配信アプリの運用）

▼ 現地調査の様子



高齢者もSNSを使っている

「高齢者はSNSを使わない」と言われるが、実際の利用率は高まっている。
また、SNSのうち、**LINEの利用率が著しく高い**ことがわかる。

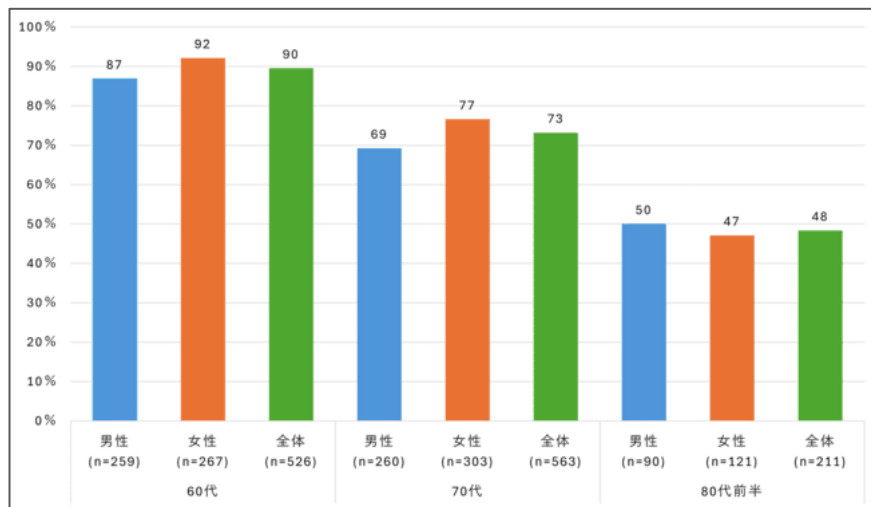


図1 シニアのSNS利用

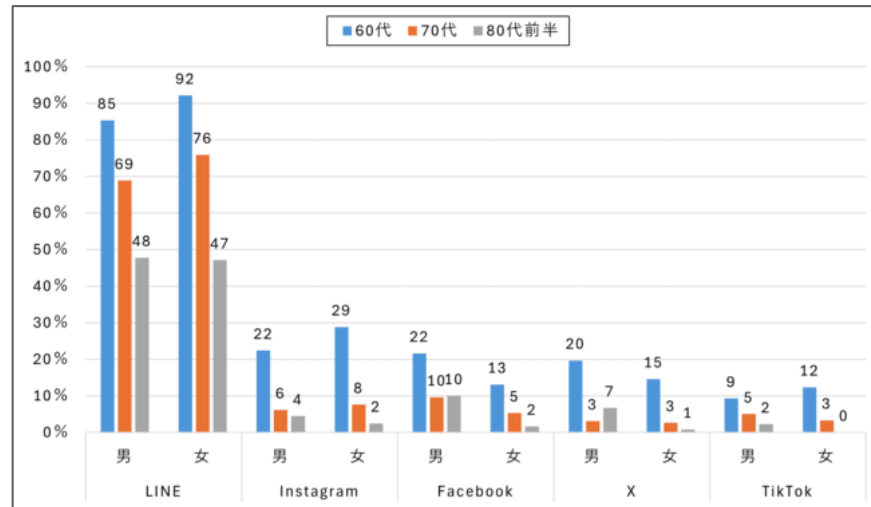


図2 シニアのSNS利用サービス別

インタビューでわかったこと

LINEプラットフォームの運用会社



従来の手法（広報誌・メール・回覧板）には限界がある。

若い世代（40代くらいまで）は**広報誌や回覧板を読まない**し、メールは閲覧頻度が低く、住民に情報が届きにくい。

LINEのような**SNSであれば、日常的に使ってもらいやすい。**

自治体情報配信アプリの運用会社

従来手法（広報誌・メール・回覧板）には課題も多いと聞く。

災害などの際、紙の広報誌だと「**配れない・届けられない**」状況が発生するほか、紙媒体の**維持コスト**も大きい。

自治会加入率低下により**紙媒体を配れる機会は減少しつつある**のに加えて、最終手段である新聞の折り込みチラシも購読率低下によって読む人は少なくなっている。

スマホアプリは、紙を読む時間がない人でも確認しやすく、**プッシュ通知**も使える。



行政からの情報発信にはデジタル化が不可欠

デジタル化時代の行政の特徴

Digital-Era Governance (Dunleavy et al 2006)

巨大なデジタルプラットフォームを通じて、多様なサービスを**一元化**することで、行政サービスを**効率的**に提供する



様々な機能を一つに「まとめる」ことで使いやすくなる

ex. Amazon, Google, X(Twitter), マイナンバー...



地域ごとの特性に合わせた調整は難しいのでは？

デジタル化がもたらす弊害は？

情報が飽和

- デジタル化の急速な進展により、世の中の情報量は増加傾向
- デジタル化された社会では、情報が一元化されるため、住民が自分に関連した情報を見つけ出すのが難しくなる



自分の地域に関する
重要な連絡が流れてしまう

つながりの希薄化

- 今後もデジタル技術は発達することが予測される
- デジタル化が進めば進むほど、対面での交流の機会は減少する



地域レジリエンスを支える
社会的資本・つながりが低下

 デジタル化によって**持続可能な地域づくり**が困難に

提案の概要

デジタル時代の行政

デジタルプラットフォームにより効率化を達成



個々の住民や地域コミュニティを置き去りに……



行政と地域住民の情報伝達の現状を分析

- ・ 134の自治体の公式LINEに関する情報
- ・ 47の自治体・32の民間企業の公式Xに関する情報
- ・ 甲府市の公式Xの投稿文とインプレッション



「つぶやき」を「対話」に
変えるDXを提案

新時代のデジタル行政へ

データ分析

データ分析の概要

- **使用したデータ**
 - **134**の自治体の公式LINEに関する情報
 - 人口15万人以上30万人未満の市（町村ではない）を対象として選定
 - **47**の自治体・**32**の民間企業の公式Xに関する情報
 - 自治体は中核市を対象として選定
 - 民間企業は日経平均採用銘柄の各業種においてXアカウントが存在する企業を選定
 - 甲府市の公式Xの投稿文とインプレッション
 - 県庁所在地かつ人口減少トレンドの都市として甲府市を選定
- **分析手法**
 - LINEの情報については以下の分類を判断基準として2人でダブルチェック
 - LINEから直接アクセスできる場合（WEBページに飛ばないもの）を「機能あり」とした。
 - 通知件数については一週間の通知数でカウント。緊急時情報（警報）等は除いた。
 - Python・Rによる2標本t検定、回帰分析、テキスト分析

データ分析の軸

目的

- 行政のデジタル化がもたらす問題点を明らかにする
- どういった情報やデジタル化が市民に好まれるのかを明らかにする

情報の飽和に関する分析

データ分析①

自治体の情報発信は、ほかの情報と比べても見られているのか？

データ分析②

本当にみてほしい「行政ならではの」情報は注目されているのか？

つながりの希薄化に関する分析

データ分析③

地域コミュニティのつながりの意識はどのように変化しているのか？

データ分析④

どういった情報・デジタルの機能が住民に好まれるのか？

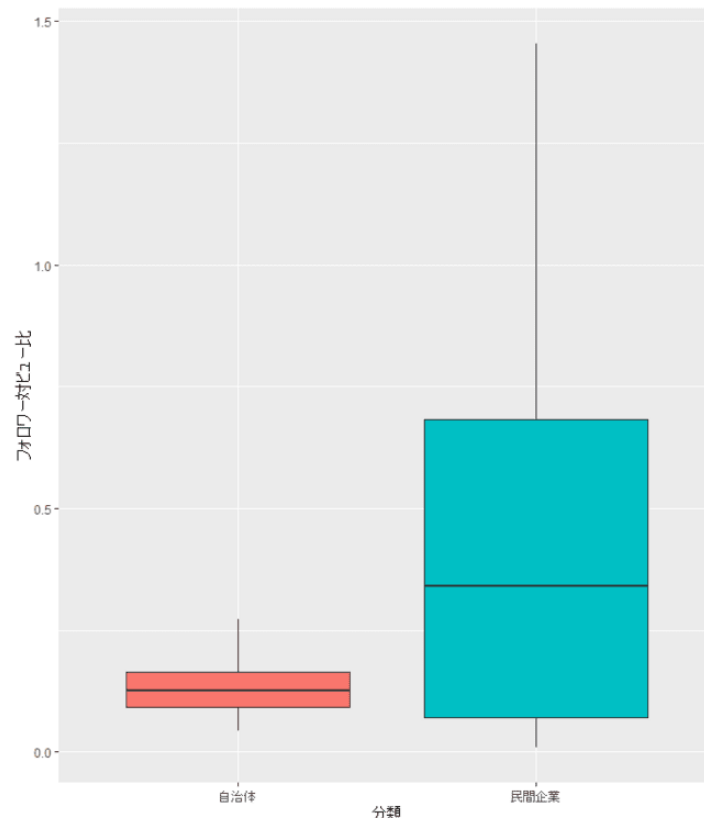
自治体の情報発信は民間に勝てない

Xのフォロワー数とビュー数の比率について、自治体（中核市）と民間企業（日経平均採用銘柄）を比較する2標本t検定を実施

- 自治体
 - N = 47
 - 平均 = 0.1338285
- 民間企業
 - N = 32
 - 平均 = 0.4171191

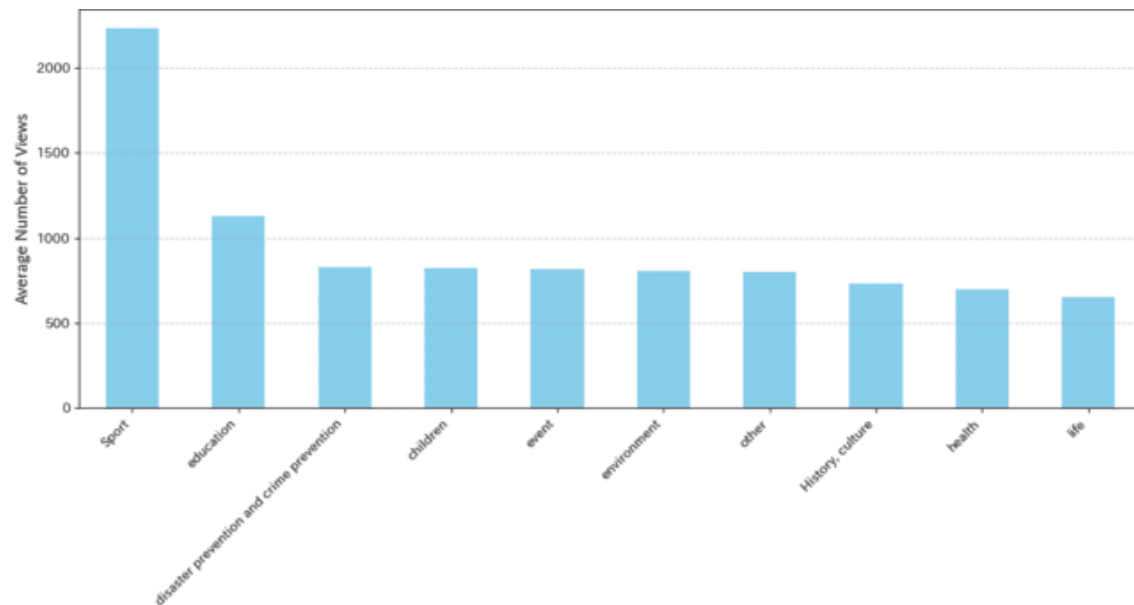
一般企業グループの方が閲覧数の平均値が高い

(0.5%有意)



「行政ならではの」情報は注目されない

甲府市のXの投稿内容を以下のカテゴリで分類してテキスト分析を実施



- 以下のカテゴリで分類
 - 暮らし・手続き
 - 子育て・育児
 - 健康・医療
 - 教育
 - 歴史・文化
 - スポーツ
 - 環境・まちづくり
 - 観光・イベント
 - 防災
 - その他

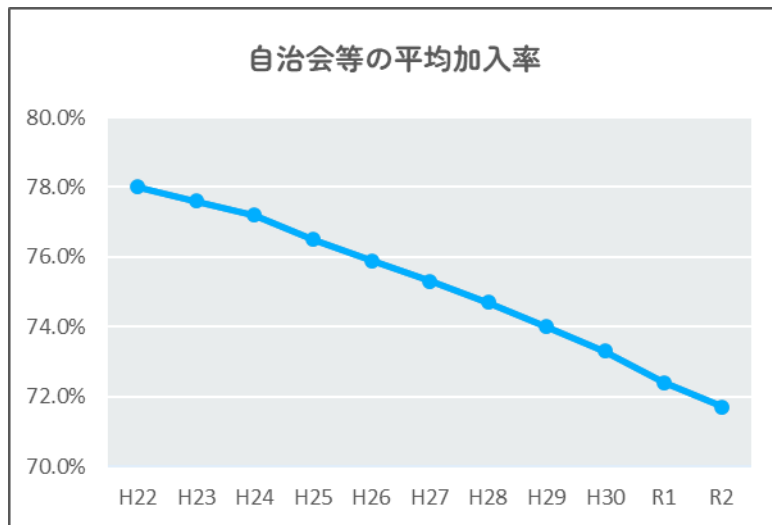
- **スポーツ分野のView数が顕著に多い**
 - ヴァンフォーレ甲府
 - 高校野球部



本当に届けたい情報が埋もれやすい

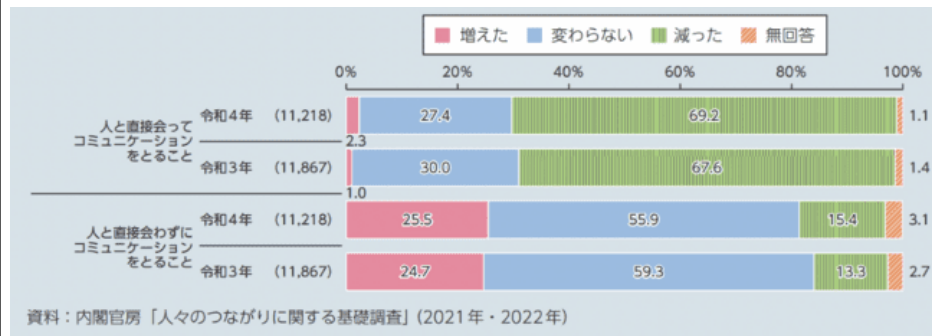
地域コミュニティは現に衰退傾向

自治会は一貫して衰退傾向



自治会等に関する市区町村の取組に関するアンケート をもとに作成

コロナ禍におけるコミュニケーションの変化



- 地域・ボランティア活動に参加意向があるものの、参加していない人の理由は、「どのような活動が行われているか知らない」が最多
- 若者を中心に、人と人の関係性やつながりは希薄化
→ **地域で問題を共有しつつ相互に支え合う機会の減少**

日常生活に根差した機能があると利用率が高い傾向に

負の二項回帰でLINEの機能の有無による利用率の差を分析

0.5%で有意差あり

- 粗大ごみ申請
- ポイント機能・クーポン配布

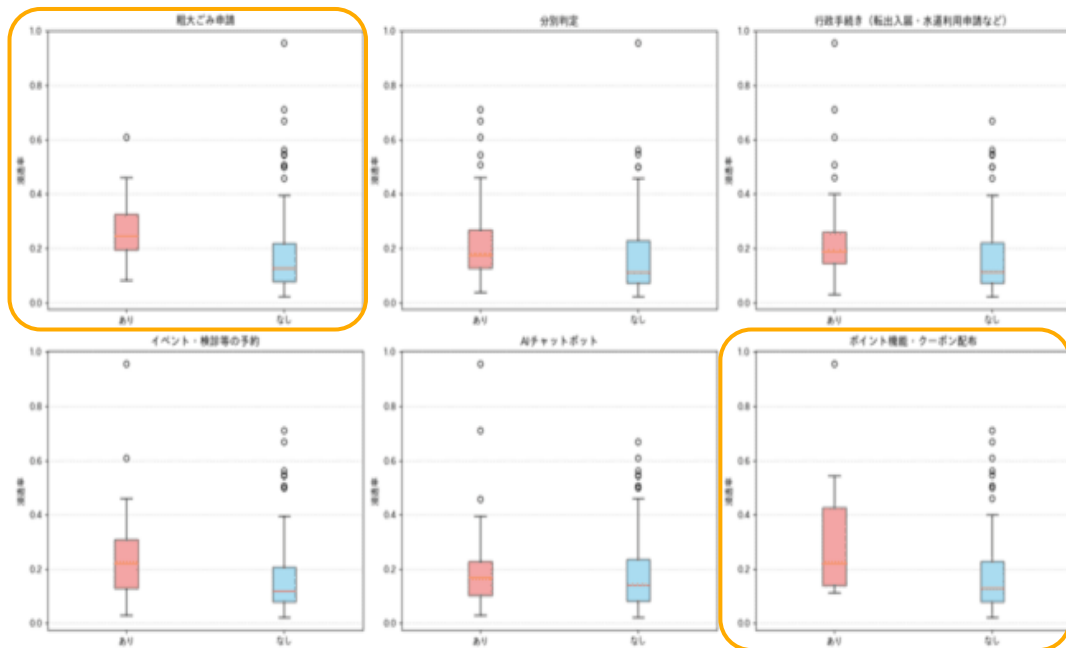
弱いながら差あり

- 行政手続き（水道・転出届など）
- イベント・検診等の予約

有意差なし

- 分別判定
- AIチャットボット

※通知頻度については有意差無し



日常の「あったらいいな」という機能が好まれやすい

データの考察

行政のデジタル化の課題

- ① 自治体の不特定多数への情報発信は民間に勝てない
- ② ネット空間において「行政ならではの」情報は注目されない

SNSによる情報発信の限界

- ③ デジタル化により地域コミュニティも衰退しているため、地域住民で情報を共有することが困難に

住民間交流の見直しが必要

しかし

- ④ 日常生活に根差した機能があると住民はデジタルサービスを利用しやすい



行政サービスの提供と情報発信を**一体的に再構築する**ことで、
住民と行政の情報共有・住民同士の**つながりを一気に取り戻せる**のでは？

問題を解消するために

デジタル技術でコミュニティを育む手法を確立する

地域にとって行政を身近な存在にする

地域の需要を行政が拾えるように・行政の情報がすべての地域に届くように



デジタルで

行政の情報を読みやすく・双方向のやり取りを充実

地域の住民同士が支え合える環境をつくる

災害時の対応、地域文化の伝承など、
地域固有の課題を地域住民が協力して解決できるように



デジタルで

住民同士の交流とつながりの場を創る

施策の提案

つぶやきから対話へ！ 3段階のデジタル化

1

使いたくなるデジタル化

目的：情報発信への関心度UP・サービス利用率UP
施策：日常生活に根付いた機能、ポイントでの促進

2

**情報を受け取りたくなる
デジタル化**

目的：行政と住民のコミュニケーションを誘発
施策：属性情報に基づいた情報発信

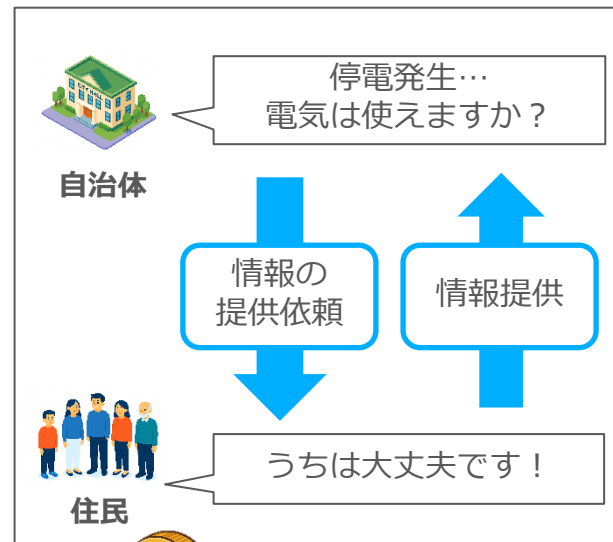
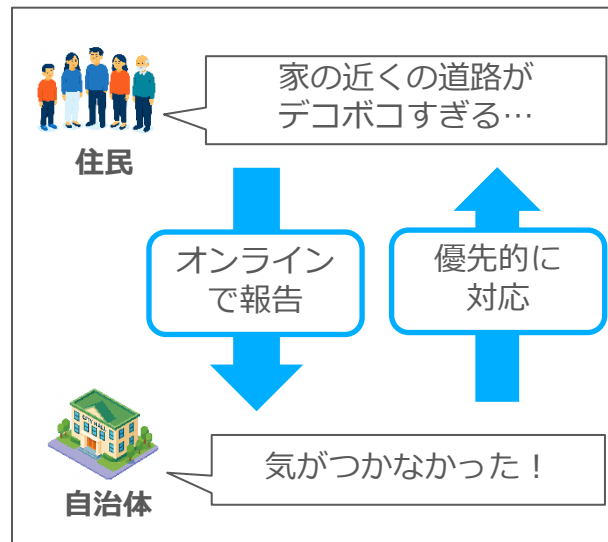
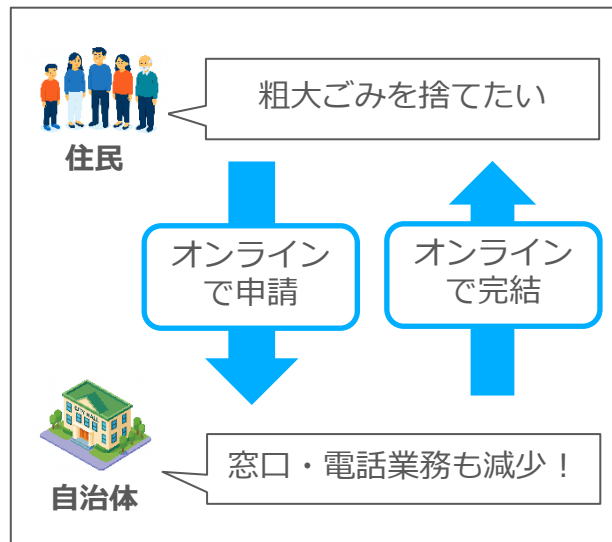
3

**対話が生まれる
デジタル化**

目的：住民同士・行政と住民で対話を生み出す
施策：コミュニティ掲示板の設置

行政の情報発信に3段階のデジタル化を実装することで、
自治体の“つぶやき”から住民間での“対話”が生まれる流れを創り出す

日々のあれこれ、オンラインで申請が可能



情報提供ポイントも付与

自治体の管理コストを低下させつつ、
サービス水準を向上できる

住民からの反応で、どれだけ
情報が届いているのか確認できる

報告にはポイント付与が可能



住民が自主的に報告してくれることで、行政の管理コストが減少！

情報提供ポイント



浮いたコストを利用して住民にポイントを付与。住民にもメリットが！



ポイントは市内店舗で利用可能。地域経済の活性化にも！

ポイントによって、次も使いたくなるしくみに

あなたのための行政コンシェルジュ「アンナイダケ」

コンシェルジュが「探す負担」をゼロにする！

住民の属性情報（年齢・性別・家族構成・住居）と関心トピックを事前に連携。
興味のあるテーマや申請情報を絞り、仮予約まで行ってくれるコンシェルジュ。

重要な案内“ダケ”します。

アンナイダケは、**行政情報という巨大な森の中から、
あなたに本当に必要な“1本だけ”を見つけてくる、**
情報ピンポイント収集型・行政コンシェルジュキノコ。（シイタケ）

手続き・申請・制度説明……

森の中にバラまかれた“複雑さ”という胞子を、すばっと削ぎ落とし、
旨味（＝重要情報）だけ残す。



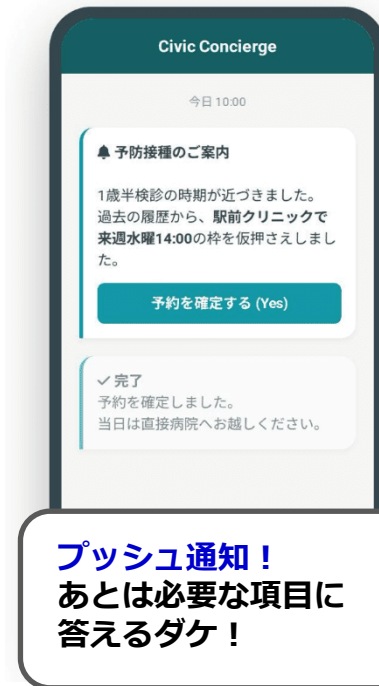
行政コンシェルジュ
アンナイダケ

興味のある情報だけ届き、手続きが最適化



要点ダケ！

これは
むずかシイタケ...



クリックするダケ！



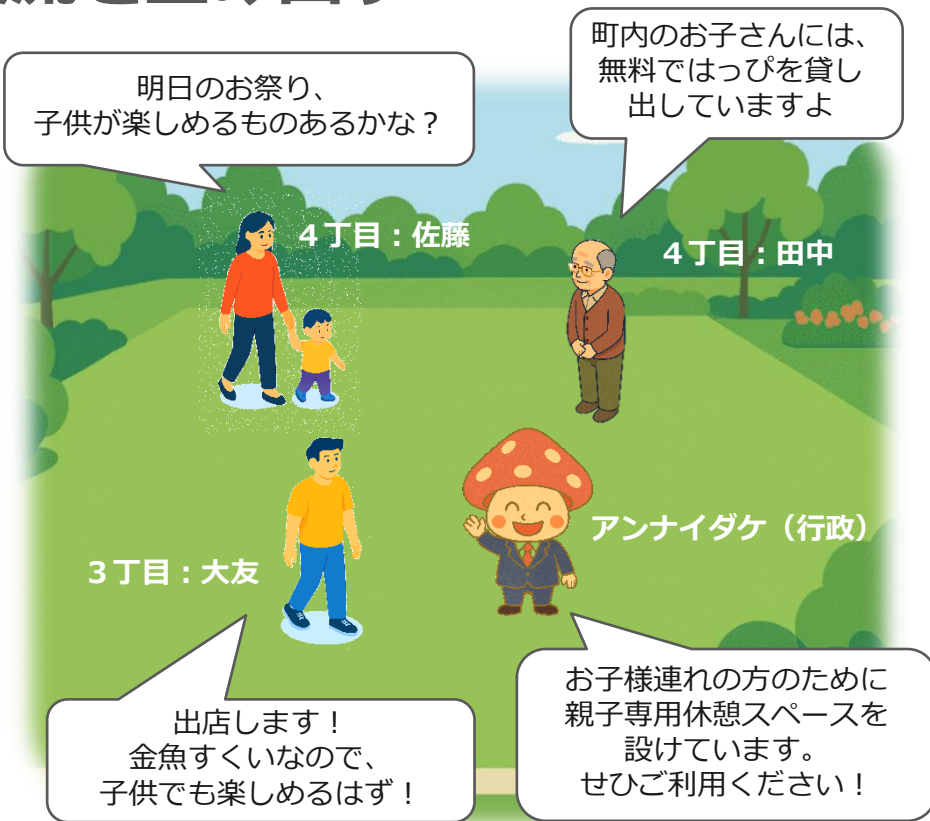
「デジタルガーデン」で交流を生み出す

掲示板から「市民の庭」へ

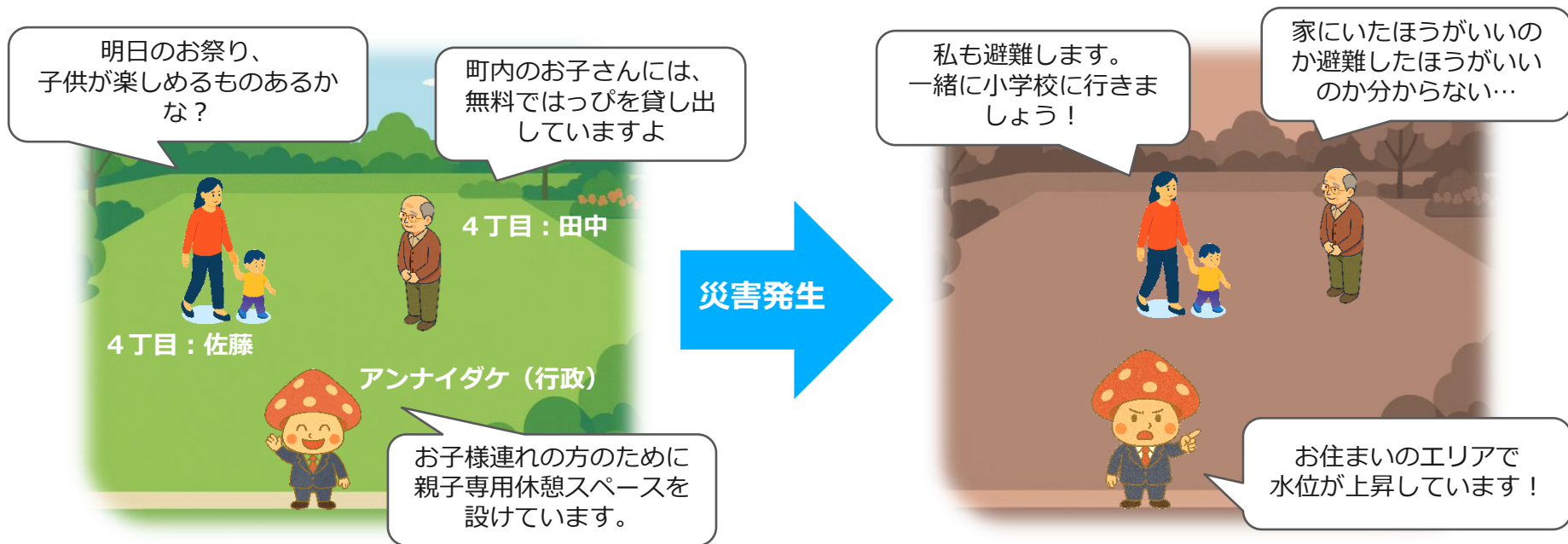
これまでのネット上の掲示板では
「匿名」「広範囲」でした。

デジタルガーデンは住民と認証を受けた人が
参加できる空間。

「顔の見えるご近所さん」を増やします



何気ない会話が、ご近所さんとのつながりを生む



平時の「つながり」こそが、有事の際の最強の「セーフティネット」になります。

対話が生まれ、つながりができる。

まとめ

今回の提案で実現できること

“つぶやき”を“対話”に変える、3ステップ



このサービスを使いたい



もっと情報を受け取りたい



周囲の人とも対話したい



デジタル化が進んでも、
活発な交流が生まれる地域社会を実現します

参考文献

- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., Tinkler, J. (2006). New Public Management Is Dead—Long Live Digital-Era Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467–494. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui057>
- 甲府市. (2025, April 30). 甲府市統計情報. <https://www.city.kofu.yamanashi.jp/somu-somu/shise/toke/toke.html>
- NTTドコモ モバイル社会研究所. (2025, April 18). 【シニア】シニアのSNS利用拡大 60代の9割、70代は7割、80代前半は約半数が利用
<https://www.moba-ken.jp/project/seniors/seniors20250418.html> (2025年12月4日最終閲覧)
- 総務省自治行政局市町村課. (2022, February). 自治会等に関する市区町村の取組に関するアンケートとりまとめ結果. https://www.soumu.go.jp/main_content/000799144.pdf
- 地域経済分析システムRESASウェブサイト (<https://resas.go.jp/population-composition>) (2025年12月4日最終閲覧)

補足資料

自治体がSNSを利用する際のガイドライン

機密性を有する情報/住民等の個人情報を**取り扱わない**場合

➡ LINEサービス（多くのSNSも同様と推測）の利用が可能

機密性を有する情報/住民等の個人情報を**取り扱う**行政サービスの場合

➡ LINEサービス（SNS）で住民からの相談などを行う場合は、**LINE外部のセキュリティ性の高いデータベース**を確保する必要がある

行政が地域コミュニティを作れるのか？

2010年頃に活発化した官製SNSが廃止された理由

- **利用者不足**により、事業評価で不要と判断
- もとから期限付きでの導入
- 既存の類似ツールに移行 . . . **サービス統合**が不十分



①使いたくなるデジタル化・②情報を受け取りたくなるデジタル化
③対話が生まれるデジタル化の**3段階が重要**

データ分析①で対象とした自治体・民間企業

自治体47

中核市のうちXアカウントが存在する自治体

函館市	川口市	豊橋市	尼崎市	久留米市
旭川市	越谷市	岡崎市	明石市	長崎市
青森市	船橋市	一宮市	西宮市	佐世保市
八戸市	柏市	豊田市	奈良市	大分市
盛岡市	八王子市	大津市	和歌山市	宮崎市
秋田市	横須賀市	豊中市	鳥取市	鹿児島市
福島市	金沢市	吹田市	松江市	
いわき市	福井市	高槻市	倉敷市	
水戸市	甲府市	枚方市	呉市	
宇都宮市	長野市	八尾市	福山市	
高崎市	松本市	寝屋川市	下関市	
川越市	岐阜市	東大阪市	高松市	

民間企業32

日経平均採用銘柄の各業種においてXアカウントが存在する企業

ニッスイ	日本製鉄	エムスリー エンジン
明治	ミネベアミツミ	バンダイナムコエンターテインメント
INPEX	テルモ	京王電鉄
出光興産	NTT	ヤマト運輸
大成建設	静岡銀行	日本郵船
古河電工	クレディセゾン	JAL
日本電気硝子	大和証券	東京電力
帝人	損保ジャパン	東京ガス
レゾナック	ZOZOTOWN	
協和キリン	双日	
横浜ゴム	アマダ	
日産自動車	三井不動産	