

地方総合通信局等 SNS (SMILE) の試行運用結果について

平成19年5月
総務省情報通信政策局
情報通信政策課

目 次

1. はじめにP	1
2. SMILE 試行の背景と目的P	3
(1) 国内におけるSNS等の普及P	3
(2) 地方総合通信局等間の情報共有等の必要性P	5
(3) SNS という手段の採用理由P	5
3. SMILE の仕組みP	7
(1) SMILE の参加者P	7
(2) SMILE へのアクセスP	7
(3) SMILE の機能P	9
4. SMILE の運用ルールと実態P	14
(1) ルールの内容P	14
(2) 運用の実態P	15
5. SMILE の利用実績P	16
(1) 参加者数・利用者数P	16
(2) 具体的利用例P	17
6. 工夫した点と課題・反省点		
(1) 工夫した点P	20
(2) 課題・反省点P	20
7. おわりにP	22

1. はじめに

総務省には、情報通信行政を担当している部署として、本省の他に、各地方に設置されている地方総合通信局（全国で10箇所）及び沖縄総合通信事務所（以下「地方総合通信局等」という。）がある。

これらの地方総合通信局等においては、本省の担当課と連携して情報通信分野に関するさまざまな業務を行っているが、その業務の1つに、情報通信分野の振興等の業務がある。

総務省では、この情報通信分野の振興等の業務に関して、本省や各地方総合通信局等の間における一層の情報・ノウハウの共有、組織の枠組みを超えたコミュニケーションの活性化等を図り、効率的な業務の執行や国民のニーズに的確に対応した行政を実現することを目的として、平成18年3月に行政内SNS「地方総合通信局等SNS（SNS for Ministry and Local bureaus）」（以下「SMILE」という。）の試行を開始した。

この「SMILE」は、地方総合通信局等及び本省の担当職員をメンバーとするものであり、当初は、平成18年3月から9月末までの半年間の試行の予定であったが、試行期間を半年間延長して平成19年3月末まで試行運用を行った。

本レポートは、「SMILE」の試行運用の背景・目的、試行内容、今後の課題等を整理したものである。

2. SMILE 試行の背景と目的

総務省では、国内において情報流通のための新しい手段である「SNS」等が急速に普及しつつあったことを背景に、地方総合通信局等と本省の間における一層の情報・ノウハウの共有、組織の枠組みを超えたコミュニケーションの活性化等を図り、効率的な業務の執行や国民のニーズに的確に対応した行政を実現することを目的として、SMILE を試行した。

(参考資料)

「地方総合通信局等SNS(SMILE)の試行」(総務省報道資料 平成18年3月13日)

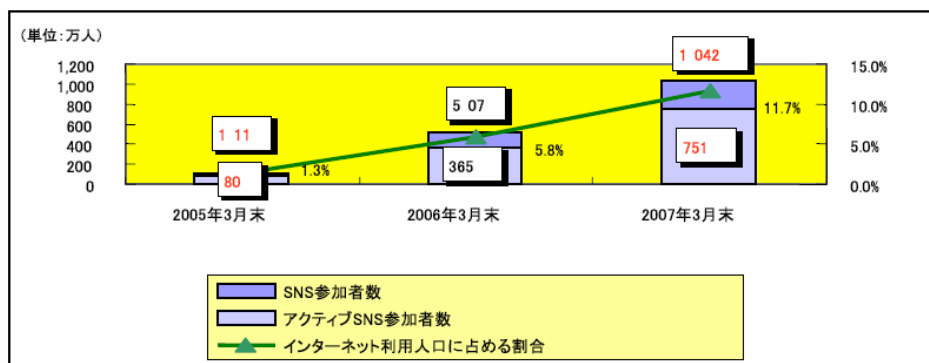
http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060313_2.html

以下の(1)～(3)では、「SMILE」の試行を開始する背景となった国内におけるSNS等の普及の状況、地方総合通信局等間の情報共有等のためにSNSが必要であった理由等について記述する。

(1) 国内におけるSNS等の普及

総務省では、符号、音響、映像その他の情報の電磁的方式による発信、伝送又は受信(以下「情報の電磁的流通」という。)に関して規律及び振興を行っており(総務省設置法第4条第65号)、その業務の一環として、平成17年5月に、国内におけるブログやSNSの普及状況の調査を行い、「ブログ及びSNSの利用者が急速に増加する」という将来予測を公表した。この「将来予測」では、SNSについて、国内参加者数(延べ約111万人)が、2007年3月末に約1,042万人まで増加する、と予測した(参考1参照)。

参考1：SNS参加者数の現状及び将来予測



(注)「インターネット利用人口に占める割合」は純SNS参加者数の占める割合。総務省「インターネット利用人口」を使用

出典: ブログ・SNSの現状分析及び将来予測(総務省 平成17年5月17日)

http://www.soumu.go.jp/s-news/2005/050517_3.html

この「将来予測」の公表後、総務省では、SNS事業者の協力を得て、SNS利用者数を集計したところ、この「将来予測」以上にSNS利用者が増加していることが分かった（参考2参照）。

参考2：SNSの登録者数の推移

	平成17年9月末	平成18年3月末
SNS登録者数	399万人	716万人

出典：総務省報道資料

http://www.soumu.go.jp/s-news/2005/051019_2.html

http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060413_2.html

また、平成17年度（2005年度）は、SNSが企業内においても普及し始めた時期である。総務省が実施した「ビジネスブログ及びビジネスSNSの活用事例の募集・公表」でも、社内で利用されているSNSの事例を紹介しており、例えば、NTT東日本の社内SNS「サティ」等がこの時期に導入されていることが分かる。

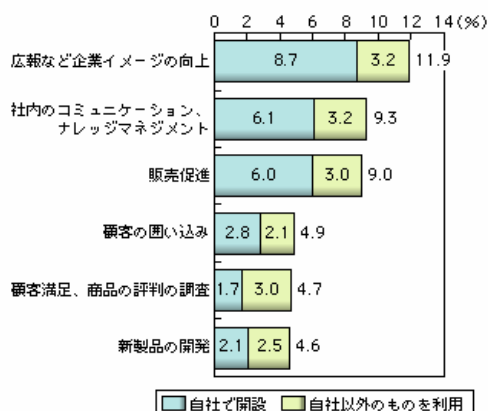
（参考資料）

「ビジネスブログ及びビジネスSNSの活用事例の公表」（総務省報道資料 平成17年12月22日）

http://www.soumu.go.jp/s-news/2005/051222_13.html

さらに、企業では、ブログやSNSを社内コミュニケーション、ナレッジマネジメントのツールとして利用し始めていた（参考3参照：平成18年版「情報通信白書」から抜粋）。

参考3：企業のブログ・SNS利用状況



（出典）「企業のICTネットワーク利用状況調査」

(2) 地方総合通信局等間の情報共有等の必要性

総務省の情報通信行政は、本省と各地方総合通信局等が連携を図りながら実施しているところであり、効果的・効率的な行政のためには、本省の担当者と各地方総合通信局等の担当者との間で情報共有等が適切に行われることが必要である。

また、各地方総合通信局等においては、概ね同様の業務を実施していることから、他の地方総合通信局等で同じ業務を担当している担当者間でノウハウを共有することが望ましい。

しかし、実態としては、本省と各地方総合通信局等との間、地方総合通信局等と他の地方総合通信局等との間のいずれについても、地理的に離れていることもあって、必ずしも十分な情報共有やノウハウ共有ができていたわけではなかった。

また、本省や各地方総合通信局等では LAN が整備されており、お互いにメールのやりとりができる環境にあったが、本省や各地方総合通信局等で同じ業務を担当している職員どうしであっても、直接会う機会はほとんどないことから、「相談や照会のために、他の地方総合通信局等や本省に、頻繁に電話をかけたりメールを送ることは、心理的に難しい。」という意見もあった。

このように、部署を超えた人的コミュニケーションは希薄になりがちであったため、職員間の「ヨコのつながり」の促進や、組織の枠組みを超えた自律的なコミュニティを形成することにより、人的コミュニケーションの活性化や部門間の垣根を越えたブレインストーミングができるツールが必要であり、そのツールにより、分散している暗黙知やノウハウ等の情報を集約し、個人的関心、気づき、ひらめき、問題意識などを新たな施策に結びつけることが期待される状況にあった。

(3) 「SNS」という手段の採用理由

上記(1)のような国内における SNS の普及を背景に、上記(2)のような地方総合通信局等間の情報共有等の必要性を踏まえて、総務省において、行政内 SNS を導入することにより、担当者間で、一層の情報・ノウハウの共有、組織の枠組みを超えたコミュニケーションの活性化等を図ろうと試みた取組が、この「SMILE」である。

「SNS」は、

- 参加者が個人のページを持ち自由に書き込みができること
- 参加者のプロフィール・写真等を掲載できること
- 操作が容易であること。特にプライベートで SNS を利用している職員にとっては操作が慣れていること
- 参加者が「コミュニティ」を設置して情報の公開範囲を限定できること

○ 「リンク」により、各ページを有機的に連携させることができることなどから、総務省が目指す目的に合致していたために、SNS を採用する方向で検討を行った。

検討の過程では、「SNS」の他、「ブログ」の導入も検討したが、「SMILE」の試行開始当時、一定のセキュリティが確保されかつ安価にサービス提供が受けられる「ブログ」のASP(Application Service Provider)サービスがなく、他方で「SNS」には、そのような条件を満たすASPサービスがあったことから、「ブログ」ではなく「SNS」を採用することとし、競争入札により委託先（「SNS」のASPサービスを提供する事業者）を決定した。

なお、ASPサービスを利用することとしたのは、この「SMILE」が「試行」であることから、本格運用に移行しなかった場合を想定し、総務省内に必要な機器を設置しなくても良い「ASPサービス」とする必要があったためであり、経費面でも総務省内に機器を設置する場合に比べて安価であったためである。

3. 「SMILE」の仕組み

(1) 「SMILE」の参加者

「SMILE」に参加できる者は、

- ①本省の情報通信政策局及び総合通信基盤局の担当職員
 - ②各地方総合通信局等の情報通信部の担当職員
- とした。

したがって、地方総合通信局等でも、総務部、放送部、無線通信部等の職員は対象外であった。これは、平成 18 年 3 月時点で行政内 SNS を導入した省庁がなかったため、その効果を確認した上で、全職員を対象とした方が良いと判断したためである。

「SMILE」への参加は、上記①及び②の職員のうち参加を希望する者とした。

その結果、本省では主に、情報通信政策局情報通信政策課及び総合通信基盤局データ通信課が参加した。

また、地方総合通信局等は、情報通信部の各課（電気通信事業課、情報通信振興課、情報通信連携推進課）の職員が参加したが、地方総合通信局等によって参加の程度に大きな差があり、多くの職員が参加した局がある一方で、ほとんど職員が参加しなかった局もあった。

「強制参加」ではなく「任意参加」としたのは、「SMILE」に利用価値があれば自主的に参加することになり、参加者数・利用者数により「SMILE」の効果を概ね測定することができる」と考えたためである。

なお、「SMILE」が、本省と地方総合通信局等の合計で、200名程度の参加を想定してスタートし、終了時点（平成 19 年 3 月末）で 192 名の参加であったので、参加者数としては当初予定どおりになっているが、利用者数は最も少ない月で 32 名であり当初の期待に比べて少なくなっていた（「5. SMILE の利用実績」参照）。

(2) 「SMILE」へのアクセス

「SMILE」は、ASP 事業者が設置するサーバに必要なデータ等を蓄積し、本省や地方総合通信局等の職員が、利用の都度、そのサーバにアクセスする方法により運用した。

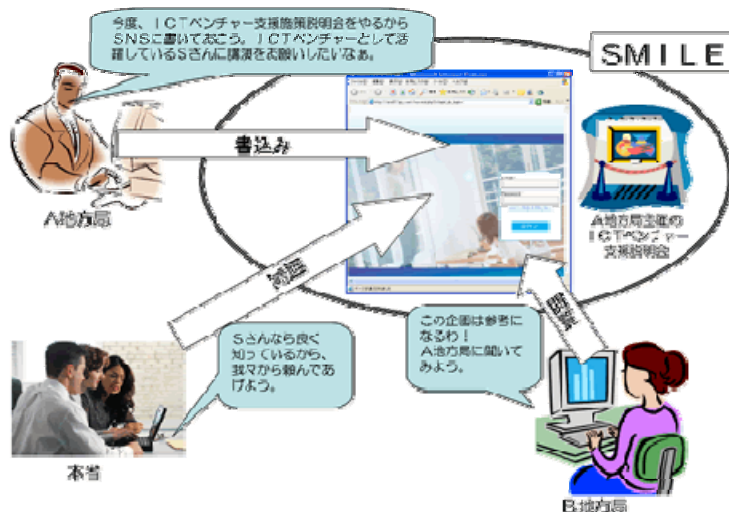
このサーバに対しては、「SMILE」に参加している職員のみがアクセスできるように設定していたため、参加していない職員や総務省職員以外の者はアクセスできなくなっていた。

このように、総務省の担当職員のみが利用するものであったため、「SMILE」の URL も公開しなかった。

また、「SMILE」の運用にあたっては、システムの管理を外部の ASP 事業者

委託するとともに、本省の「SMILE」担当課では、「SMILE」参加者の名簿管理や「SMILE」参加者からの質問への回答などの事務を担当するなど、ASP事業者との役割分担により円滑な運用に努めることとした。

参考4：「SMILE」の利用イメージ



(3) 「SMILE」の機能

「SMILE」の主な機能は、試行開始当時に普及していた一般のSNS（「ミクシィ」等）と基本的には同じであり、以下の(1)～(9)のような機能を有している。

- ① プロフィール
- ② 日記
- ③ コミュニティ
- ④ マイメンバー
- ⑤ あしあと
- ⑥ バナー
- ⑦ メール
- ⑧ 検索機能
- ⑨ ランキング

このように、一般のSNSの機能とほぼ同様の機能にしたのは、ASPサービスとして、デフォルトのサービス内容が決まっており、サービス内容に変更を加える場合には経費が必要になることから、基本的には、既存（デフォルト）のサービス内容を利用することとしたものである。

ただし、一般のSNSはそのSNSに参加している者が「招待」することにより、他の者がそのSNSに参加することができる仕組み（「招待制」）になっていることが多いが、この「SMILE」は総務省内の業務に用いるものであり適正な管理が必要であることから「招待制」ではなく、本省の「SMILE」の担当課（情報通信政策局

情報通信政策課)の担当者(以下「SMILE 担当」という。)が地方総合通信局等から提出された「SMILE 参加希望者名簿」に基づき、参加者の登録を行う仕組みとした。

以下に、上記(1)～(9)の各機能の内容と「SMILE」の試行運用における利用状況を記述する。

なお、各機能のイメージを分かりやすく説明するために、各画面のイメージ図を掲載する(ただし、個人情報に関する部分を表示しないように加工した上で掲載する)こととした。

①プロフィール

参加者の顔写真と所属・氏名等を掲載する機能である。「SMILE」では、過去の略歴を記載している参加者もいた。

「SMILE」では「匿名」による参加は不可としていたため、全参加者が「実名」で登録していた。

また、原則として(義務ではないが)顔写真も添付することとしていたが、顔写真を掲載していたのは全参加者の3分の1程度であった。ただし、顔写真を掲載しない職員であっても、「アニメ」や「動物の写真」等の掲載は認めなかったため、顔写真を掲載するか又はデフォルトの青い「NO IMAGE」の表示(「コミュニティの画面イメージ」等参照)のいずれかで表示されていた。

【プロフィールの画面イメージ】



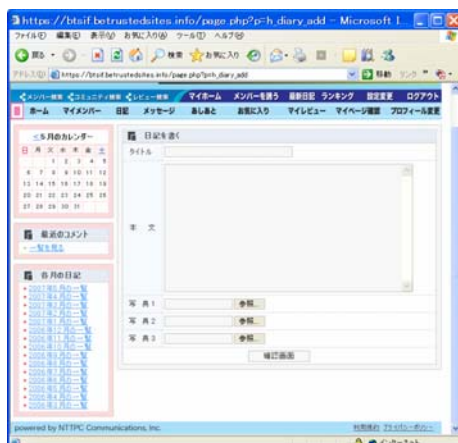
②日記

各参加者に1つずつ割り当てられる「マイホーム」画面で、日々の日記を記入することができる機能である。当日の日記のみ書込み可能とし、本文に関連する画像を3枚まで添付することができるようにしていた。また、日記のページでは、日記の月別一覧表示やコメントだけを表示することもできた。

「SMILE」では、業務内容を中心に記入することとしていたため、書込みの大半は、業務に関する記述であった。

(「日記」の利用例については、「5. SMILE の利用実績」参照)

【日記の書込み画面イメージ】



③コミュニティ

「コミュニティ」は、公開範囲や書込みできる者を限定することができる掲示板である。

「SMILE」では、希望する参加者が自由にコミュニティの管理者になってコミュニティを設置できることとしていたため、「SMILE」に熱心な職員が担当している業務については、「コミュニティ」が設置され、特定の課題について議論を深めたり周知広報をするために使用されていたが、「SMILE」に熱心な職員が担当していない業務については「コミュニティ」は設置されなかった。

(「コミュニティ」の利用例については、「5. SMILE の利用実績」参照)

【コミュニティの画面イメージ】



④マイメンバー

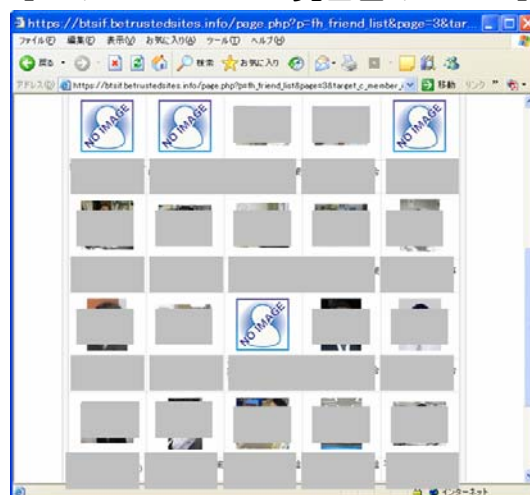
「マイメンバー」は、各参加者が他の参加者を自分の「マイホーム」に登録する機能である。その「マイメンバー」として登録された参加者が日記を更新すると自分のマイホーム画面にその日記のタイトルが表示されたり、自分のマイホーム画面に一覧表示されている「マイメンバー」のマイホーム画面に容易にアクセスできるなどの点でマイメンバーに登録する利点がある。

100名以上のマイメンバー登録をしていた者も数名いたが、多くの人は数名のマイメンバー登録であった。

【マイホームの画面イメージ】



【マイメンバーの一覧画面イメージ】



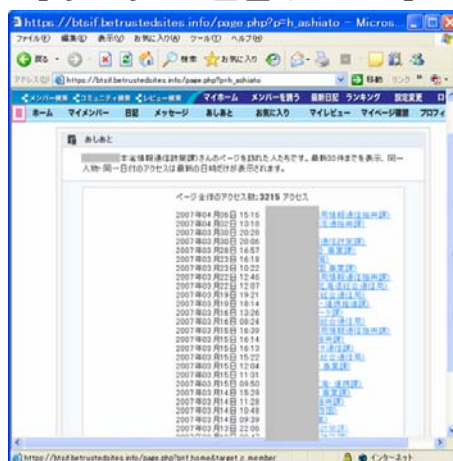
⑤あしあと

自分の「マイホーム」にアクセスした記録を表示する機能である。この「あしあと」を見ると、誰がいつ自分のページを見に来たのか分かるので、自分が日記を書いたときに、誰に読んでもらったのかを知ることができる。

この「あしあと」を見ることができるのは、本人のみであり、各参加者は自分の「マイホーム」の「あしあと」以外は見ることができない。

なお、「あしあと」を合計した総アクセス数も表示されるため、自分の「マイホーム」にこれまで合計でどれだけのアクセスがあったのかを知ることができた。今回の「SMILE」試行では、1年間で延べ3000アクセスを越えた職員もいた。

【あしあとの画面イメージ】



⑥バナー

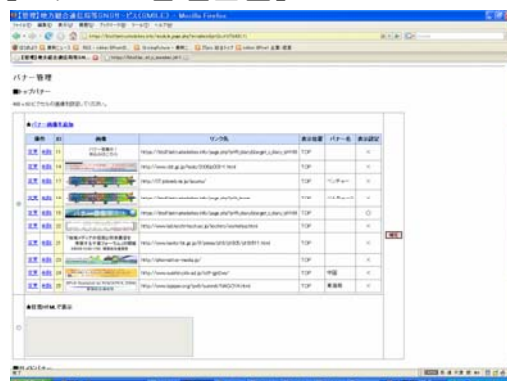
参加者の利用画面の一定のスペースに、「周知したい事項」を表示する機能である。「SMILE」では、この「周知したい事項」は、本省の「SMILE 担当」において、管理画面から自由に設定することができた。また、画面上部（トップバナー）と画面右側（サイドバナー）に画像を入れることができ、バナーが複数あった場合は自動的にローテーションをして表示された。この機能は、主に各参加者への

周知やイベント開催の周知に使用され、例えば、「SMILE」試行運用終了のお知らせや中国総合通信局主催の「u-Japan フェスタ」等の周知に利用された。

【バナーの例】



【バナーの管理画面】



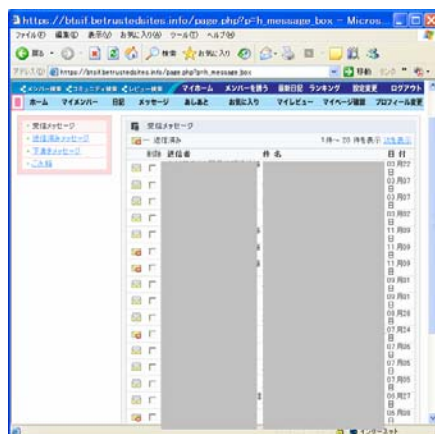
※本省の「SMILE」担当課のみアクセス可能な画面

⑦メッセージ

一般のメールと同じ機能であるが、「SMILE」で「メッセージ」が届くと、普段業務で使用しているメールアドレス（総務省 LAN で使用しているメールアドレス）に、「〇〇さんからメッセージが届いています」という通知が届く仕組みになっていた。

この「メッセージ」の機能は、普段業務で使用している総務省 LAN のメール機能を使用することが多かったため、あまり利用されていなかった。

【メールの画面イメージ】



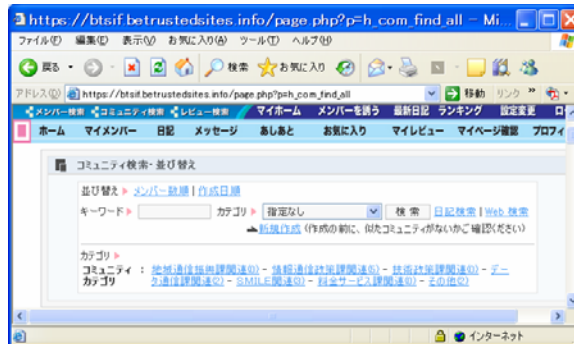
⑧検索機能

日記やプロフィールなどの「SMILE」で書き込まれた内容を対象として、文字の「検索」をすることができる機能である。

例えば、「ITS」に詳しい人を「SMILE」参加者から探す場合には、「ITS」で検索をすると、日記やプロフィールで「ITS」について書いている人を見つけるこ

とができた。

【検索の画面イメージ】



⑨ランキング

「マイメンバー」の数や、「アクセス」の数、「コミュニティ」の書込みの数などについて、前日時点又は前日分のランキングを表示する機能である。

業務に直接関係する機能ではないが、「SMILE」がどのくらい利用されているかを知る数値としては参考になる数値であった。

【ランキングの画面イメージ】



以上の機能のうち、⑦は総務省 LAN があれば不要な機能であり、⑤や⑨は必ずしも業務に直接役立つ機能ではなかったが、上述したように、既存の ASP サービスを利用したため、デフォルトのサービス内容が決まっており、サービス内容に変更を加える場合には経費が必要であったことから、これらの機能も利用することとしたものである。

なお、実際に利用した感想としては、「「あしあと」で誰かに読まれているということが分かり、日記を書こうという気持ちになる」という感想や、「ランキングが上位になるために積極的にマイメンバー登録を増やそうという気持ちになる」という感想があり、SNS に継続的に参加する一定の動機付けにはなったようである。

4. SMILE の運用ルールと実態

(1) ルールの内容

「SMILE」の試行運用にあたっては、本省の「SMILE 担当」において、運用の基本ルールを定めて、各地方総合通信局等に対してそれを通知した上で、試行を行った。

① 通知の項目

各地方総合通信局等に通知した内容は、次のとおりである。

- i. 目的
- ii. 試行期間
- iii. 管理責任者の設置
- iv. 参加対象者
- v. 管理責任者等の義務及び権限について
- vi. 参加方法について
 - ・参加登録に関すること
 - ・記録に関する事項
 - ・セキュリティに関すること

② 通知項目の内容

上記①の項目のうち、目的、試行期間、参加対象者等については、既に記述したので、以下では「管理責任者」、「参加登録」及び「記録」について記述する。

「SMILE」では、「管理責任者」を、

- ・本省については情報通信政策課長
- ・各地方総合通信局については情報通信部長（沖縄総合通信事務所は次長）

と定めた。

ただし、各管理責任者の判断により管理責任代行者を指名し、その管理責任代行者に業務を代行させることができることとした。

この「管理責任者」又は「管理責任代行者」（以下「管理責任者等」という。）の役割は、「各地方局における SNS 参加職員を決定し各参加職員に伝えるとともに、本省 SMILE 担当に連絡する」こと、継続的に「参加職員の参加状況を把握し、参加職員が円滑に SNS に参加できるよう努めること」等であった。

また、管理責任者等は、「参加者が SNS において業務上支障がある記録を行った場合等には、記録職員に対して当該記録の修正若しくは削除を指示し、又は本省 SMILE 担当に連絡し強制的に削除させること」ができた。

さらに、本省の「SMILE 担当」が定めたルール以外に各地方総合通信局等において「詳細な運用基準が必要な場合には、管理責任者等がその基準を定めること」としていた。

「参加登録」については、「原則として「氏名（所属）」により登録を行うこととし、ニックネーム等による登録は行わないこと」とし、個人ではなくグループによる登録を行う場合には「「〇〇総合通信局◇◇課（▲▲担当）」のように登録を行い、プロフィールにグループ全員の氏名を記述すること」としていた。

「記録」（書込み）については、「記録は職場において行うこと」とし、「他の業務の業務量を考慮し他の業務に支障の無い範囲で記録を行うこと」としていた。

また、「記録内容は、業務に関連したもの（主に情報通信部が担当する業務）を中心とすること」とし、「機密に関する事項や誹謗中傷は記録しないこと」としていた。

ただし、「1週間に●回記録すること」のような書込みの頻度を義務付けるルールは設けていなかった。

(2) 運用の実態

上記(1)のようなルールにより、試行した結果、実態として、ルールを大きく逸脱するような事例は生じなかった。

例えば、参加登録については、全参加者が、個人で参加する場合には実名で、グループで参加する場合は組織名で登録を行っており、匿名で参加している職員はいなかった。

また、書込みの内容は、業務に直接関係する記述以外の記述（例えば、自宅で使用している ADSL に関する日記や最近読んだ本に関する日記等）もあったが、「SMILE」参加者が業務上支障がある書込みをしたために、管理責任者等が削除するような事例や「機密に関する事項や誹謗中傷」の書込みはなかった。

これは、「SMILE」が、職場の一員として実名で参加する SNS であることから、上司、同僚や他の部署の職員が見ることを前提として書込みが行われているために、その書込み内容も妥当な範囲内の書込みになったものと考えられる。

書込みの頻度の実態は、「5. SMILE の利用実績」で示したとおりであるが、2～3日に1回は書き込むような頻繁に書き込む参加者がいる一方で、読むだけで書込みはほとんど行わない参加者もいた。

5. SMILE の利用実績

(1) 参加者数・利用数

「SMILE」の試行期間（平成18年3月から平成19年3月まで）の参加者数、ログイン率、日記の書込み数、コミュニティ数等について、各月又は各月末を基準に集計を行ったところ、以下のとおりであった。

①参加者数の推移

(各月末)

	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
本省	29	46	46	53	56	57	58	58	58	58	58	58	58
地方	70	102	105	105	108	131	133	133	134	134	134	134	134
合計	99	148	151	158	164	188	191	191	192	192	192	192	192

②ログイン数の推移

	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
本省	-	-	34	39	25	17	23	23	14	16	11	9	24
地方	-	-	49	60	45	55	46	34	31	31	31	23	75
合計	-	-	83	99	70	72	69	57	45	47	42	32	99

※平成18年3月及び4月は集計していないため「-」とした。

③日記の書込み数の推移

	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
本省	66	174	100	87	99	62	62	50	55	45	33	23	33
地方	19	32	10	14	18	9	5	8	13	9	12	4	8
合計	85	206	110	101	117	71	67	58	68	54	45	27	41

④コミュニティ参加者数・コミュニティ数・トピック数の推移

(各月末)

	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
コミュニティ数	5	8	8	9	11	12	12	12	12	12	12	12	12
延べ参加者数	10	28	33	36	40	46	48	48	48	48	48	48	50
トピック数	8	47	47	52	57	69	73	73	74	74	74	75	75

(2) SMILE の具体的利用例

「SMILE」では、多様な利用が行われていたが、本レポートでは「日記」の利用例と、「コミュニティ」の利用例を、以下に、記述することとする。

①日記の具体例

日記の記載内容としては、

- ア) 事実記載・・・最近の業務内容や取り組んでいる事柄を記載するもの
- イ) 意見・評価・・・情報通信サービスや行政に対する意見等を記載するもの
- ウ) 情報提供・周知・・・説明会・講演会等のイベント情報等を提供するもの
- エ) 照会・相談・・・業務内容に関するアドバイスを求めるもの

などが多かった。

日記によるやりとり等を通じて効果があがった例としては、以下のような意見があった。

- 事業者から提出を受けた契約数等の数値を定期的に集計・公表する作業について、サービスの内容ごとに担当課が分かれているので、普段は、その集計・公表方法について各担当者どうして意見交換を行う機会はないが、「SMILE」の日記を通じて意見交換を行うことができ、集計・公表作業の効率化ができた。
- 日記に書かれた内容から、その人がどのようなことに問題意識を持っているか、また、どんなことに興味があり、どのような知識を持っているのかということが明確になり、知的資産の活用に役立った。
- 日記形式で記述されているのでわかりやすく、他課の業務を身近に感じられるようになるとともに、いわゆる暗黙知の解消に効果的であった。
また、「SMILEいつも読んでいます」といった挨拶をすることで、仕事の相談がしやすくなった。
- SMILEに自分の業務を記録しておくことで、備忘録として利用できた。その際、SMILEは月ごとに仕分けされているので、検索しやすく業務の効率化につながった。
業務内容や取り組んでいる事柄の紹介、また担当業務に関連する記載日記へのコメントを書くことを通じて、担当業務の内容や意義等をあらためて考えたり整理するきっかけになり、業務のブラッシュアップにつながった。
- 各業務の作業ポイントが時系列に記述されていることにより自らが担当し

ている業務の進捗状況を過去の例との比較で把握しやすく、また、平行して進行している他の業務の進捗も把握することができるため業務全体の動きを勘案したスケジュールの策定や進捗管理も容易にし作業を効率的に行うことができた。

- SNSは、既存のコミュニケーションツールの代替ではなく、新しいコミュニケーションツールのひとつであり、直接会ったり、電話やメールをしたりするなどといった従来のコミュニケーションツールとは別の使い方や効用がありそれがSNSとしての優位性であると感じた。SNSをすべての業務に使うのではなく、特定の業務に役立てるほうがあっているようにも感じた。
- 参加職員の担当業務やその課題などに関する日記に対して、他の参加者からアドバイスや経験談など参考になる書き込みがあり、業務の遂行に役立てることができた。またSNSでの日記等をきっかけに、職員の担当業務が分かり、情報の共有や業務上で新たな接点があった。
- 業務内容の整理、お知らせを行うことができ、また様々な方々とコミュニケーションの機会を持つことで貴重な体験ができた。多くの人の目に止まる場所でものを書き、情報発信を行うことができ、業務関連のことや思うことを多くの人に伝えることができたことは、SNSがなければ有り得ないことであった。
- 本省／地方からの情報が交錯するなかで、それぞれの思いが手にとるよう感じられ、それが人的ネットワークの繋がりにも発展でき、「あっどうも。SMILEでお会いしましたよね？」など、業務の垣根も越えた、実にフラットな意見交換ができた。

②「コミュニティ」の具体例

「コミュニティ」については、本省及び地方総合通信局等で同じ内容の業務を担当している職員が設置する例が多かった。以下に、「e-ネットキャラバンのコミュニティ」と「基盤技術研究促進制度のコミュニティ」の2つの例を記述する。

(例1) e-ネットキャラバンのコミュニティ (参加者10名)

「e-ネットキャラバン」は、主に子供の保護者及び学校の教職員向けにインターネットの安心・安全利用に向けた啓発を行う講座(e-ネット安心講座)を全国規模で行うものであり、このコミュニティは、この「e-ネットキャラバン」の業務を担当する本省及び地方総合通信局等の職員の意見交換の場として活用された。

書込み数は、試行期間1年間の合計で、トピック16件、コメント134件であり、最も書込み数が多かったコミュニティである。

具体的な書込みとしては、「e-ネットキャラバン」について、本省と地方総合通信局等との間で、意見交換・ノウハウ共有が行われ、本省の担当者からも「最近動き出しているが決定に至っていない内容や、やらねばならないことではないが興味があったら進めてほしいことなどについて、現場の意見を伺うことができ、有効であった」という意見があった。

(参考資料)

「e-ネットキャラバン」 <http://www.fmnc.or.jp/e-netcaravan/>

(例2) 基盤技術研究促進制度のコミュニティ (参加者23名)

このコミュニティは、民間における情報通信分野の基盤技術研究を促進するための制度(「基盤技術研究促進制度」)を担当する本省と地方総合通信局等の職員の連絡掲示板として使用されたコミュニティである。

「SMILE」に開設されたコミュニティの中で、最も、参加者数が多かったコミュニティである。

具体的な書込みとしては、同制度について、本省や各地方総合通信局等の担当者名簿(本省だけではなく各地方局が自主的に名簿を更新)、全国説明会の際の説明資料・説明ポイント、同制度の改正予定情報・公募スケジュールなどに関する書込みが行われ、これにより本省と地方総合通信局等との情報共有が行われていた。

(参考資料)

「基盤技術研究促進制度」 <http://www2.nict.go.jp/u/u361/index.html>

6. 工夫した点と課題・反省点

(1) 工夫した点

「SMILE 担当」としては、「SMILE」の試行にあたっては、自主的な継続的参加者が増えるよう、参加意欲・参加意識の向上を図るよう努めた。

例えば、

- 「SMILE」の担当課である情報通信政策課が、新事業支援業務やベンチャー支援業務等所管する業務（「SMILE」の管理以外の業務）について率先して、業務内容の情報提供や意見交換を「SMILE」上で実施
- 毎月、「SMILE」を有効に活用した参加者を選定し、「SMILE」上で公表
- SNS 初心者に対する操作周知のために、マニュアルを作成・配布するとともに、「SMILE」の画面上にもワンポイントアドバイスを掲載などに取り組んだ。

この他、バナー機能を利用し、地方総合通信局等が開催するイベント等を掲示し、地方総合通信局等の職員の参加意識を高めるよう努めた。

バナー掲載の取組に対しては、地方総合通信局等の参加者から「最初は仕事での SNS ですから敷居が高く感じられた SMILE でしたが、イベント開催時にバナーを掲載いただくなどご配慮をいただき、暖かなコミュニティと感じていました。」という御意見をいただくなど、好評であった。

(2) 課題・反省点

「SMILE」の試行を通じて、「SMILE」参加者は、「書き込む層」、「読むだけの層」、「利用しない層」の3つの層に分かれ、「読むだけの層」は書き込むことはあまりないものの「SMILE」への参加意識は高い職員もいることが分かった。

このため、「SMILE」のような行政内 SNS や企業内 SNS の効果を議論する場合には、日記の書き込み数よりも、「SMILE」の利用率（ログイン率）で把握することが適切であると考えられる。

ただし、「読むだけの層」は、「書き込む層」が書き込んだものを読むことから、「書き込む層」がいかに価値のある内容を書き込むことができるか、つまり「読むだけの層」が読みたくなる内容を書き込むことができるかが「読むだけの層」を増やすポイントになると考えられる。

また、「利用しない層」には、利用方法が分からない職員と、利用したくない職員がいる。利用方法が分からない職員に対しては、できるだけ分かりやすく操作方法等を周知することとしたが、利用したくない職員に対しては、「SMILE」が「任意参加」を前提としている以上、利用を強制することはできなかった。

「SMILE」の利用数を見ると、開設当初は、日記数も増え利用率も良かったが、一般のSNSが当課の「将来予測」を越えて利用者が増加する中、次第に日記数の書込み数が減少し、利用率も低下した（「5. SMILE の利用実績」参照）。

その原因については、

- 業務の一環として明確に位置付けられていなかった
- 職場で参加しているため自由な書込みができなかった
- SNS の利用方法を十分に理解していない職員がいた
- 書込み数の減少に伴い有益な情報が集積されず利用価値が減少したことなどがあげられる。

したがって、今後、行政内 SNS や企業内 SNS を導入する場合には、

- 業務の一環として明確に位置付けること
 - 各組織の責任者が自らから積極的に書込みを行うこと
 - 利用方法が十分に分からない職員に対しては適切な研修を行うこと
 - 有益な情報を書き込むなど知識の共有に貢献した職員を適切に評価・表彰する仕組みを設けること
- などを十分に検討すべきである。

なお、このような検討を行う際には、組織のトップレベルの者の強い指導力が必要であり、SNSの業務への導入の目的である「知識・情報を職員が共有することが組織の効率的運営に資する」という認識を、関係者全員が持つことが望ましい。

7. おわりに

「はじめに」で述べたように、本レポートは、「SMILE」の試行運用の背景・目的、試行内容、今後の課題等を整理したものである。

この「SMILE」は、前例のない中で試行を開始したため、試行期間中に、雑誌等で紹介される機会も多かったが、試行の結果、「現時点で本格運用に移行することは難しい。」と判断し、平成 19 年 3 月末で試行運用を終了した。

「SMILE」試行の評価については、「SMILE」におけるやりとりの中で、「問題意識」を自ら発信したり、他の職員の記録内容を閲覧し業務の参考にするとともに、同じ業務を担当している他の地方総合通信局等の担当職員とコミュニティを形成し、問題意識・情報の共有や情報・意見の交換を行うなど、効果的に利用できた」という意見や「多くの仲間とテーブルを共にして意見を交換できたことや気になる事象を見聞きできたことに感謝している」という意見など、「SMILE」の試行を評価する意見をいただき、一定の効果はあったものと考えている。さらに具体的な数量把握は困難なもの、我が国の SNS の普及に関して一定の啓発的成果を挙げたことは特筆すべきである。

ただし、「SMILE」は、「任意参加」であり、その利用も自主的な利用であったことを考えると、そもそも「SMILE」を利用している職員は、「SMILE」に利用価値を見出していたからこそ利用しているのであって、「SMILE」を評価することは当然であるとも考えられる。

むしろ「SMILE」の利用者数そのものが、「SMILE」の客観的な評価であり、その利用者数が、平成 18 年 6 月の 99 人から、平成 19 年 2 月の 32 人に減少したことを考えれば、「現時点では、「SMILE」を本格運用できる状況ではない」と判断せざるを得ないと考えている。

しかし、この判断は、行政内 SNS や企業内 SNS の効果を否定するものではない。

残念ながら、現時点では、この「SMILE」を本格運用に移行する判断はし得なかったが、行政内 SNS や社内 SNS の効果は大きなものが期待されることから、今後、効果的・効率的な行政内 SNS ・社内 SNS が普及し、情報流通が一層円滑に進むことを期待して、本レポートを終えることとしたい。

本レポートが、今後、各省庁や地方自治体、各企業において、行政内 SNS や社内 SNS の導入を検討する際の参考になれば幸いである。