

1 導入の手順

1-1 導入手順及びスケジュール

どんな手順、スケジュールで進めればいいですか?

キーワード

・長岡、千代田での導入手順、スケジュール

関連項目

【実践編 電子アンケート】 1-1 導入手順及びスケジュール

・地域 SNS 導入の際に必要な作業項目としては、「運営方針などの検討」「システムの導入」「運用体制整備」「広報・宣伝」などが挙げられます。長岡及び千代田での実証実験の際の手順とスケジュールは、下図の通りでした。

実証実験における地域 SNS 導入の手順とスケジュール

項目	2005年 2006年																								
块口	8月		9,	月			10	月			11	月			12	:月			1.	月			2)	月	
1)実証実験実施内容の検討																									
・地域SNSコンセプト検討				Ŧ					†																
・コミュニティ運営方針検討						ŧ				1															
2)システム環境構築																									
・サーバ設置場所の検討・手配						ŧ					+														
・サーバ機器の手配								+		1															
・システム仕様検討	ţ				†																				
・システム開発						ŧ١					1														
・サーバ証明書、ドメイン取得											Ŧ														
・サーバ環境構築												Ŧ	→												
・導入、カスタマイズ												+	→												
・テスト														ŧ	→										
·試験公開														ŧ	→										
·正式公開																+									→
・システムバージョンアップ																	•	i		<u>-</u>	-	i	-	_	•
3)運用体制の構築																									
·庁内体制整備				lacktriangle			•																		
・コミュニティ運営協力者募集											+				-	•									
・個人情報取扱方針の策定									+	1															
・利用規約の作成														¥	→										
・運用研修の実施														╅	1										
4)広報·宣伝																									
·広報誌										•															
・ホームページ											←				→										
・ちらし配布								•							-										
・キックオフイベント															•										
・モニター募集											+				1										
5)実証実験																									
·実証実験																							+		

1-2 システム導入方法のケース

システムの導入には、どのような方法がありますか?

キーワード

- ・既存のネットワーク環境やサーバを活用する場合
- ・新たにサーバを導入する場合
- ・データセンターを活用する場合
- ・複数の団体で共同利用する場合

関連項目

【実践編 地域 SNS】 1-3 導入ケース別の必要経費

【実践編 電子アンケート】 1-3 システム導入方法のケース

- ・システムの導入方法は、サーバの設置場所など様々な方法があり、経費等も大きく異なります。 導入方法別のメリット、デメリットは下表の通りですが、導入する団体の実情や、セキュリティポリシー、個人情報保護条例など、導入に当っての要件等を勘案して、導入方法を決める必要があります。
- ・また、複数の団体で共同利用することも考えられます。この場合は、共同利用に対応するためのソフトウエアの改修や、セキュリティ確保を含めた運用ルールの策定、費用負担方法の検討などが必要となります。

主な導入方法と特徴

項目	主な方法	メリット	デメリット
サーバ	既存のインターネット	安価に導入できる	回線速度、ネットワーク機器など
設置場所	接続環境を利用		既存の仕様の制約を受ける
	データセンターを利用	セキュリティ等の信頼性が高い	運用コストが高い、借りるサーバ
	(ホスティング)		の制約を受ける
	データセンターを利用	セキュリティ等の信頼性が高い	運用コストが高い、サーバ購入経
	(ハウジング)		費が必要
サーバ	既存のサーバを利用	安価に導入できる	既存のサーバの性能や併用する
			ソフトウエアなどの制約を受ける
	新たにサーバを購入	目的に応じた仕様のサーバを使	サーバ購入、維持経費がかかる
		用できる	
導入	職員が自分で行う	安価に導入、運用できる	十分な知識が必要、運用負荷が
·運用			かかる
	業者に委託	十分な知識が得られる、職員の	導入、運用にコストがかかる
		運用負荷が軽減できる	

1-3 導入ケース別の必要経費

予算はいくら必要ですか?

キーワード

・導入方法別の必要経費(導入経費、運用経費)

関連項目

【導入検討編】 5 地域 SNS の費用

【導入検討編】 7 電子アンケートの費用

【実践編 電子アンケート】 1-4 導入ケース別の必要経費

・導入経費や運用経費は、サーバの設置方法などの導入方法によって大き〈異なります。主な導入方法別の経費(概算、条件等により異なる)は表の通りで、導入方法によって、初期費用が28万円から405万円(以上)、年間運用経費が0(職員のみで運用)から307万円(以上)と大きな差があります。また、セキュリティ対策の講じ方によっても、費用は大き〈異なります。

地域 SNS の導入·運用経費(単位:円)

	項目	パターン 1	パターン 2	パターン 3	パターン 4	パターン5
前提	環境	既存環境	既存環境	既存環境	ホスティング	ハウジング
条件	ハードウェア	既存サーバ	既存サーバ	新規サーバ	ホスティング	新規サーバ
	導入・運用など	職員が実施	業者が実施	業者が実施	業者が実施	業者が実施
初期	既存環境の変更費用	250,000 ~	250,000 ~	50,000 ~	1	1
費用	新規サーバ購入費用	-	1	500,000 ~	1	500,000 ~
	ソフトウェア導入費用	0	200,000 ~	200,000 ~	200,000 ~	200,000 ~
	ソフトウェア設定費用	0	200,000 ~	200,000 ~	250,000 ~	250,000 ~
	地図費用	30,000 ~	30,000 ~	30,000 ~	1	1,000,000 ~
	機能カスタマイズ費用	-	1	ı	ı	2,250,000 ~
	デザインカスタマイズ費	0	100,000 ~	100,000 ~	100,000 ~	300,000 ~
	用					
	合計	280,000 ~	780,000 ~	1,080,000 ~	550,000 ~	4,500,000 ~
運用	設置場所利用費用	-	-	-	240,000 ~	360,000 ~
費用	地図費用(レンタル)	-	-	-	500,000 ~	-
(年間)	ハードウェア保守費用	-	-	100,000 ~	1	100,000 ~
	ソフトウェア保守費用	0	0	0	0	2,250,000 ~
	システム保守費用	0	600,000 ~	600,000 ~	600,000 ~	0
	サイト運用費用	0	360,000 ~	360,000 ~	360,000 ~	360,000 ~
	合計	0	960,000 ~	1,080,000 ~	1,700,000 ~	3,070,000 ~

地域 SNS 導入経費事例

総務省および財団法人地方自治情報センター主催の「コミュニティツール研究会」の実証実験の一環として、今回開発した地域 SNS を、社団法人三重県情報通信基盤整備協会が導入したケースを参考に、導入経費を試算したところ、下記のような経費となりました。

「地域コミュニティづくりに役立つ!СTツールに関する研究会」(略称:コミュニティツール研究会)

http://www.lasdec.nippon-net.ne.jp/cgi-bin/la_search/la_Search.cgi

三重県観光 SNS「かんこうみえ + plus」

http://www.lasdec.nippon-net.ne.jp/cgi-bin/la_search/la_Search.cgi

地域 SNS の導入·運用経費(単位:円)

	項目	パターン 2
前提	環境	既存環境
条件	ハードウェア	既存サーバ
	導入・運用など	業者が実施
初期	既存環境の変更費用(必要に応じて、ネットワーク機器の設定変更	250,000 ~
費用	など)	
	新規サーバ購入費用(既存のウェブサーバとの共用の場合、不要)	-
	OS(Linux)、ミドルウェア、地域 SNS システム標準インストール	200,000 ~
	ソフトウェア設定費用(地域 SNS の初期設定)	200,000 ~
	地図費用	30,000 ~
	機能カスタマイズ費用(必要に応じて)	-
	デザインカスタマイズ費用(必要に応じて)	100,000 ~
	合計	780,000 ~
運用	設置場所利用費用	1
費用	地図費用(レンタル)	-
(年間)	ハードウェア保守費用(既に既存サーバの保守契約があれば不要)	1
	ソフトウェア保守費用(今後の共同保守条件等による)	0
	システム保守費用(バージョンアップした各種ソフトウェアのインスト	600,000 ~
	ール)	
	サイト運用費用(書き込み内容の監視、メールでの回答など)	360,000 ~
	合計	960,000 ~

1-4 ソフトウエアの入手方法

地域 SNS のソフトウエアは、どうすれば入手できますか?

キーワード

·LASDEC プログラムライブラリ

関連項目

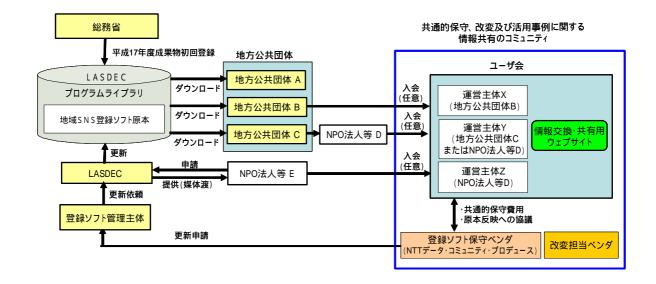
【導入検討編】 5 地域 SNS の費用

【実践編 電子アンケート】 1-5 ソフトウエアの入手方法

- ・地域 SNS のソフトウエア(プログラムファイル)は、地方公共団体および NPO 法人等が入手、利用することができます。地方公共団体の場合は、財団法人地方自治情報センター(LASDEC)の地方公共団体業務用プログラムライブラリ(以下、「プログラムライブラリ」という。)からダウンロード(入手)できます。NPO 法人等の場合は、機密保持契約を締結した上で地方公共団体から無償貸与を受けるか、あるいは LASDEC に直接申請し、利用目的等の審査を経て、受け取ることが可能です。
- ・プログラムライブラリから入手するには、LGWAN に接続可能な端末のウェブブラウザを立ち上げ、所定の URL にアクセスし、当ライブラリ専用の ID/パスワードを取得することにより可能です。 ID/パスワードは、プログラムライブラリにアクセスし、利用規約に同意することにより、取得できます。
- ・OS やミドルウエアのバージョンアップなど各団体に共通する保守・改変等に関しては、ユーザー会に参加し、保守・改変に要した経費を参加した団体で按分することによって、少ない費用負担で実施することも考えられます。
- ・詳細は、下記までご相談ください。

財団法人 地方自治情報センター 研究開発部

TEL: 03(5214)8002 Email: rdd@lasdec.or.jp



2 必要な体制

2-1 運営体制

どのように運営すればいいですか?

キーワード

- ・システムの維持、管理(職員が行う場合、外部に委託する場合)
- ・システムのバージョンアップ対応
- ・日々の運営(トラブル対応や、不適切発言の削除など)

関連項目

【導入検討編】11 運営体制

【実践編 電子アンケート】 2-1 システムの管理、運用体制

【実践編 電子アンケート】 2-2 電子アンケートシステム活用のための体制

- ・システムは、災害やセキュリティに対応したサーバールームやデータセンターなどの安全な場所に設置し、専門の知識を持った担当者が維持、管理業務を担います。電算部門などの職員が自ら行う場合と、外部に委託する場合などがあります。
- ・運営は、上記の維持管理とは別の担当者が担うこともできます。実証実験では、NPO法人や財団法人が運営主体となりました。利用規則に則った不適切発言の削除や公認コミュニティ(地方自治体などが主催)の開設、システムの災害時モードへの切り替えなどが必要となります。

運営に必要な役割、体制

区分	必要な役割	概要
システムの	セキュリティ管理	・サーバールームへの入退室管理などを含む。
維持、管理	サーバールーム管理	・サーバールームの空調、停電時対応などを含む。
	ネットワーク管理	・インターネットに接続するネットワーク環境の管理。
	サーバー管理	・地域 SNS のサーバー管理。機器の更新、増強やデータバックアップなどを含む。
	ソフトウエアの管理	・バグやトラブルへの対応、OS やミドルウエアなどのバージョンアップ、機能の追加、修正など。
地域 SNS の 運営	発言等の管理	・不適切発言の削除など。
運営	公認コミュニティ開設	・地域 SNS の公認コミュニティ開設には、システム管理者の許可が必要。
	問合せ対応	・利用者からの問合せへの対応(原則、メール)。ただし、各コミュニティ内の対応は、コミュニティ管理者が行う。
	災害時モードへの切り 替え	・災害発生時に、地域 SNS を災害時モードに切り替える。

実証実験における地域 SNS の運営体制(全体概要)

項目	千代田	長岡
地域 SNS の運用主体	(財)まちみらい千代田	NPO 法人 ながおか生活情報交流ねっ
		ک
システムの保守・運用	NTT データコミュニティプロデュース	NTT データコミュニティプロデュース
サーバーの設置場所	NS・コンピュータサービス(長岡市)	NS・コンピュータサービス(長岡市)
(データセンター)		
行政内の主な参加部署	経営政策部広報広聴課、政策経営 部業務改革 IT 推進課、政策経営部	企画部企画課、企画部情報政策課など
	企画総務課、区民生活部、まちづく	
	り推進部など	
災害モードへの切り替え	総合災害対策室防災課	市民生活部危機管理防災課

実証実験における地域 SNS の運営体制(長岡市の場合の詳細)

団体·部	部署名	役割
NPO 法人 ながおか 【地域 SNS		・地域SNS全体の管理・運営・運営者からのお知らせ・公認コミュニティの運営・まちかどレポーターの設置・モニターからの問合せ対応 など
	企画部情報政策課	・実証実験取り纏め窓口・行政からのお知らせ・公認コミュニティの運営・ICT 未来フェスタ長岡会場のイペント
	企画部企画課	・公認コミュニティの運営・あなたにとって「豊かな人生とは?」
長岡市	市民生活部 危機管理防災課	・災害モード切替 ・行政からのお知らせ(災害発生時) ・公認コミュニティの運営 ・家庭内備蓄について
	商工部商業振興課	・公認コミュニティの運営 ・商店街の好きなところ
	商工部観光課	・公認コミュニティの運営 ・2006 長岡雪しか祭りのご案内
	農林部農政課	・公認コミュニティの運営・長岡地域グリーンツーリズム
株式会社 NTT データコミ	ュニティプロデュース	・地域SNSのシステム保守・運用

実証実験における地域 SNS の運営体制(千代田区の場合の詳細)

ব]体·部署名	役割
	まちみらい千代田 SNS 運用主体】	・地域SNS全体の管理・運営・運営者からのお知らせ・公認コミュニティの運営・まちかどレポーターの設置・モニターからの問合せ対応 など
政策経営部企画総務課千代田区		・実証実験取り纏め窓口 ・行政からのお知らせ ・公認コミュニティの運営 ・ふらっと語ろう。昼間区民の行政参画 ・千代田区の観光まちづくり ・生活環境と路上喫煙 ・九段4丁目刺傷事件の情報をおよせください。
	政策経営部広報広聴課	・公認コミュニティの運営支援
	総合災害対策室防災課	・災害モード切替・行政からのお知らせ(災害発生時)
株式会社 NTT デー	- タコミュニティプロデュース	・地域SNSのシステム保守・運用

2-2 住民による運営のための体制

どのようにして住民による運営を実現すればいいですか?

キーワード

- ・地域の団体(外郭団体や NPO など)の参加、協力
- ・住民参加による運営組織

関連項目

【導入検討編】11 運営体制

- ・地域 SNS への参加者を募集し、多くの人に利用してもらうためには、自治体だけでなく、地域の様々な団体の参加、協力を得る必要があります。実証実験では、千代田区は「財団法人まちみらい千代田」、長岡市は「NPO 法人ながおか生活情報交流ねっと」の協力を得ました。
- ・また、住民の参加による運営組織を設けることも重要です。藤沢市の市民電子会議室では、公募による「藤沢市市民電子会議室運営委員会」を設けています。

実証実験におけるコミュニティの例(長岡)

分野	コミュニティ名	内容
グリーンツー	長岡地域グリーン	・長岡市内のグリーンツーリズムに関する情報発信・共有し、ト
リズム	ツーリズム	ラックバック機能による連携やデータベースなどの新たな取組
		みの効果も意見交換した。
		・市担当の農政課も参加してイベントの案内・募集をして、体験
		イベントを写真などで紹介したことにより、これまでの住民対象
		のイベントから県外の方向けとして多くの参加が期待できる。
グルメ	なごーかの食	・料理に絞った話題のトピックで情報交換と、食のイベント企画
	(参加許可制)	を扱い実際に開催した。
		・ローカルな店(中華、ケーキ、地酒など)やメニューを紹介し、
		特産品を使ったレシピも紹介された。
まちづくり	長岡検定	・市町村合併した新長岡市全体に関する内容として、観光・歴
		史、食などの問題を募集した。
		・今後は、新市の魅力を再発見することを目的として、ネット上で
		の公開検定をめざす。
	長岡市内で見て変	・不思議な建物・看板などを写真入で紹介し、新しいまちの発見
	わったもの	と意見交換によるコミュニティ醸成に展開できる。
地域間交流	"ザ 千代田"観	・相互の地域SNS内にコミュニティを設置して、異なった立場で
	光まちづくり	意見交換している。
	千代田·長岡交流	・実際の活動に向けて、関係者による参加メンバーだけが閲覧
	裏方さん	できるタイプのコミュニティも設置し、実務的な活動の場となっ
		ている。

藤沢市市民電子鍵室運営委員会運営基準

藤沢市市民電子会議室実施要領(以下「要領」という。)第7条に基づき設置された運営委員会(以下「委員会」という。)を 運営するために必要な事項を次のとおり定める。

1 組織

委員会は、要領第10条に基づき選出された委員により構成する。

2 委員長等

- (1)委員会に、委員長1人、副委員長2人をおくものとし、委員の互選により選出する。
- (2)委員長が辞任、又は30日間職務に就けないときは、委員の互選により委員長を選出する。
- (3)前号の規定により委員長を選出した結果、副委員長に欠員が生じたときは、委員の互選により副委員長を選出する。

3 委員長等の役割

委員長は、会務を総理し、委員会を代表する。 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故あるときは、その職務を代理 する。

4 会議の種類

委員会は、要領第9条に規定する所掌事務を処理するため、次の方法により会議を開催する。

- (1)インターネットを利用した会議
- (2)オフライン会議

5 会議の招集

- (1)委員会のインターネットを利用した会議は、常時開設するものとし、委員は運営に関する意見を自由に提出することができる。
- (2)委員会のオフライン会議は、委員長が招集する。
- (3)委員会の委員からオフライン会議の開催要求があった場合、委員長はその内容を確認し、必要と認められるときは、会議を招集するものとする。ただし、開催要求があった日から7日以内に委員長が確認できないときは、副委員長が代わって内容を確認し、会議を招集することができる。

6 開催通知

- (1)議決を要する会議、およびオフライン会議の開催は、すべてインターネットを利用して通知する。
- (2)議決を要する会議を開催する場合は、委員長が議案および議決期限を事前に提示するものとする。

7 定足数

委員会のオフライン会議は、委員の過半数の出席により成立する。

8 議決

- (1)インターネットを利用した会議での議決は、委員数の過半数をもって決する。
- この場合、委員長があらかじめ指定した期限までに、各委員が1議案につき1回に限り賛否を送信するものとし、期限までに送信がないものについては棄権とみなす。
- (2)オフライン会議の議決は、出席委員の過半数をもって決する。可否同数の場合は、委員長が決する。

9 オブザーバー

委員会からの要請により、委員会の承認を受けて委員以外の者が委員会に参加することができる。ただし、運営委員長の許可なくして発言することはできない。

10 協力員

運営委員会は、市民電子会議室の活動を充実するため、参加者の中から協力員を依頼することができる。

11 秘密の保持

委員は、委員会において知り得た個人の情報について他に漏らしてはならない。

12 疑義

この基準に定めのない事項について、疑義が生じた場合は、委員会で協議のうえ定めるものとする。

2006年3月改正予定

出典:藤沢市市民電子会議室ホームページ

(http://net.community.city.fujisawa.kanagawa.jp/cpfiles/note/unei04/unei-kijyun.htm)

2-3 より多くの人に参加していただく方策

多くの人に活発に参加していただくにはどうしたらいいですか?

キーワード

- ・活発に利用されている例(藤沢、八代、実証実験から)
- ・活発に利用される場合に共通する点

関連項目

【実践編 地域 SNS】 4-1 参加者の募集方法

- ・地域 SNS は、日記の機能などがあることから、電子会議室に比べて、比較的普段から使われ やすいサービスです。八代市の場合でも、それまでの電子会議室から地域 SNS に移行したとこ る、利用者(参加登録者)が約3倍に増加しました。
- ・藤沢市市民電子会議室の場合、子育てやグルメといった、住民が親しみやすいテーマの会議室に人気があります。もちろん、会議室の雰囲気や進行役や参加者(コアメンバー)などの人柄などによる影響も大です。
- ・懇親会などの交流会を定期的に開催することで、互いの親密さが増し、活発になる場合もあります。 リアルの活動と結びつけたコミュニティにすることも、活発に活用される鍵です。
- ・地域 SNS で参加者が集まらない場合、認知度が低い、使い方がわからない、ひとりで参加してもつまらないなどの要因が想定されます。地域 SNS は必ずしも知らないインターネットの世界にひとりで参加するのではなく、既存の友人関係や活動をより楽しく、活発にするものであることを積極的に PR することが重要です。中心的に活躍していただけそうな地域のキーマンなどに参加を呼びかけ、口コミなどで参加者を拡大していく方法も有効です。

参加者が集まらない要因と対応策

想定される要因	対応策の例
認知度が低い	·ホームページや広報紙などによる PR。
	・中心的に活躍していただけそうな人に参加を働きかける。
	・自治会やサークルなど、活発に活動しているところに、活動支援ツールとしての
	活用を働きかける。
	・学校などで活用する。
使い方がわからない	・説明会の開催。
	・メールなどによる相談受付。
	・サークルなど既存の活動団体ごとに研修会を開く。
ひとりで参加してもつま	・友人同士での参加の呼びかけ。
らない	・友人、グループを対象とした研修会の開催。
	・ひとりで参加しても楽しめるコミュニティの開設(初心者練習用コミュニティなど)
既に他の SNS を使って	·地域 SNS から他の SNS に更新情報が送信できる旨の説明、PR。
いる	・地域 SNS ならではの機能や使い方の PR(地域情報発信、災害時利用、まちかど
	レポーターなど)。
パソコンが苦手	・一度パソコンから登録すれば、後は携帯電話からも利用できる旨の説明、PR。
	・公共施設などのインターネット端末からでも利用できることを PR。
	・公共端末への相談員の配置。
	・テレビ端末などからの利用(平成 18 年度実証実験予定)。

藤沢市での取り組みについて

・藤沢市の市民電子会議室を担当する市民自治推進課の金子隆さん (ICT 住民参画研究会の理論ワーキンググループのメンバー)に、参加 者が多い会議室の特徴や参加者を増やすために行った工夫などにつ いて伺いました。

市役所エリア(市が主催)

- 「くらし・まちづくり会議室」
- ・藤沢市に〈らす中でのちょっとした気づきや新しい提案などを持ちより、 意見を交換したり議論をかわしたりしながら、毎日の生活に役立つ情報を共有していく会議室 です。日常生活の中のふとした疑問から、社会や文化にかかわる問題提起まで、藤沢市でのく
- ・扱う話題が生活やまちづくりの課題等であっても、例えば「ゴミのこと」のように明確にテーマを 決めていない(会議室名を限定していない)ところが、誰でも自分のペースで意見や気づきを出 しやすくて、いいのかもしれません。市役所エリアのメインストリート的存在になっています。

らしをよりいっそう豊かに楽しく送れるような意見を寄せる趣旨となっています。

・ただし、進行役はプロを含めて3人置き、意見のまとめを適宜行ったり(意見の編集・まとめ機 能が会議室にあります)、盛り上がったテーマが出てきた場合は会議室を分割するなど、手厚 いフォローをしています。また、市各課(職員)からの積極的かつスピーディな情報提供がある のも特徴です。

市民エリア(市民が主催)

「WEB 版『ふじさわ自然通信』」(参加者:106 人)

「井戸端電子会議室」(参加者:105人)

「バリアフリーを考える会議室」(参加者:91人)

- ・WEB版『ふじさわ自然通信』とバリアフリーを考える会議室については、会議室だけではなくリア ルの活動母体があることが、参加者が多く、長寿の秘訣のようです。
- ・井戸端電子会議室については、世話人自身が入門者のために開設した長寿の会議室です。〈 らし、まちづくり会議室の市民エリア版的な雰囲気もあります。
- ・いずれの会議室も、ニックネームが使え(ただし、開設者・進行役は参加者の本名がわかること がポイント)、肩肘張らずに参加できる点、また、開設者・進行役の人柄が参加者の多い大きな 理由のように感じます。
- ・市役所エリアも市民エリアも参加者を増やすために、各会議室ごとの PR 用チラシをつくり、市 民まつりのようなイベントで配布したり、市施設カウンターに置いています。また、会議室ごとの 企画持ち込み講習会を市と協働で行ったり、インタビューして広報紙に掲載するなども大きな効 果がありました。
- ・システム的には、会議室一覧(トップページ)に「ホットメッセージ」を各開設者が自分で自由に 設定できるようにしてあり、また 48 時間以内に発言がある会議室はトップページのタイムスタン プが赤字になり、アクティブ感を醸し出しています(ネオンサイン・赤提灯的効果)。



藤沢市 金子隆さん

ごろっとやっちる(八代市)利用者座談会

日時: 平成 18 年 2 月 15 日(水)14:00~16:30

場所:八代市役所内 2階会議室

出席者:

ごろっとやっちろ利用者のみなさん

八代市 企画財政部広報広聴課 友田主任、行政管理部情報推進課 小林主任

総務省自治行政局自治政策課 村上事務官

三菱総合研究所 村上(記録者)

小林さん:今日は、ごろっとやっちろのコアメンバーにお集まりいただきました。使い始めたきっかけや、普段使っていて感じることなど、ざっくばらんにお話いただければと思います。

- A さん:参加するのが少ないのは登録制だからだと思う。運営しているのが市役所だから信頼して登録できるが市役所じゃないと、怖くて登録できない。住所、氏名など、結構詳細に書かないといけないから。でもその分、安心感はある。普通の電子掲示板は、たたかれたり、騙られたりする
- B さん: 普通の電子掲示板でへこんだ経験がある。あるお店について、子連れでいけるかどうかを聞いたら、お前のようなやつがこの掲示板に来るなとののしられ、他の人も入って喧嘩状態になった。 普通の電子掲示板は、匿名性がある分、 怖い。
- C さん:mixi は、最初は怖くて登録できなかった。有名人が登録していることを知って、やっと登録した。
- D さん:わたしは普通の電子掲示板をやったことがなくて、ごろっとが初めてだったので、そういう 怖さはわからない。

A さん:携帯電話から登録、利用できるようになると、利用しやすくなるが、怖さが増しそう。

- C さん: でも、携帯電話から利用できると便利。
- Bさん:今のごろっとも利用できるが、まだ見づらい。カッパ(ごろっとのキャラクター)、文字、カッパ、文字の繰り返し(笑)。

A さん:携帯電話を使うと、お店の突撃レポートができる。写真も掲載するともっとわかりやすい。

- Bさん:やっぱり、写真は必要でしょう。
- 小林さん:今のごろっとは、その人が今どこにいるかもわかる。相手に教えていいかどうか、確認メールがくる。それに返信しないと、相手には居場所を教えない。地図は今は八代市内だけだが、新しいごろっとでは、世界中の地図が利用可能になる予定。
- C さん:子育てしてる人には、パソコンを持っていない人も多い。キララ(実際の子育てサークル) は転勤族の人も多いが、そういう人がごろっとのキララのサークル(総務省地域 SNS でいうコミュニティ)の情報を見られないのは残念。
- B さん: ごろっとの子育てママのサークルは、発言数が 1500 件を超えた。1 日 1 ~ 2ページのペースで進むので埋もれやすい。
- A さん:「夜泣き」「けんか」「病気」のようなカテゴリをつけて、後から探せるようにするといい。 ラーメン、蕎麦といったカテゴリや、八代市内、熊本市内といった地域で分けられると探すとき便利。
- C さん:ベネッセがやっているウィメンズパークは、検索機能があって便利。ごろっとにも、検索機能があるといい。時期も指定できるといい。
- 小林さん:ごろっとの掲示板のグルーピングや整理はしたいと思っている。
- C さん:他人のことを悪意な〈書いた場合、地域 SNS だと特定されやすい。他人のことは本人の了解なしに書かないなどのルールづくりが必要。参加者同士は顔見知りの場合が多いのでまだ問題は少ないが、参加していない知人の話を書いたときが問題。
- 小林さん: ごろっとは匿名性を排除するのが目的。匿名性を強くすると荒れる。ごろっとの場合、ニックネームを使っているが、実際には誰だか推定できるのも狙いのひとつ。 公開になじまない 情報は、別途クローズドのサークルを作るといいかもしれない。
- D さん:日記でも同じことを感じる。自分でよかれと思って書いたことでも、人によって感じ方が違う。 また、子供が見ている点にも配慮が必要。
- 小林さん:ごろっとは年齢制限は特に設けていません。小学生も入っています。微妙な発言があったことがありますが、庁内で担当者同士で話し合い、結局そのままにしました。できるだけ 介在したくないと考えています。

C さん: 自分はx でも、他の人はOK かもしれないと考えると、その発言に対して、なかなかコメントできない。

小林さん:顔が見える分、mixiより生々しい。

A さん:住んでいるところもわかるし。ごろっとで食べ物の掲示板をやっているが、荒れない。他の 掲示板では、ほめても悪口を書いても、必ず議論になってしまう。ごろっとの場合、参加者の 身元がわかっているし、直接メールを送ることもできる。

小林さん: A さんのお店(お蕎麦屋さん)に、ごろっとを見てお客さんが来ることはありますか?

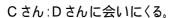
- A さん:たまに。テレビ局が取材に来たこともあります。僕はいろんなお店の紹介をごろっとに書いてるんだけど、行ってみてあまりにひどい店は書かない。山の中にあるのに魚介類を出すとか。まずいとは書かず、紹介しない。文句を言うならその場で言ったほうがいいし、言わないのならもう行かなければいい。
- C さん:ごろっとは、ネガティブ発言は書きにくい雰囲気がある。いやなことがあっても、笑えることしかかけない。
- B さん:重くなることは書けない。
- C さん:いやでも、ポジティブな部分を探さないといけない。書いたら元気になる(笑)。
- 小林さん: 普通の掲示板は、匿名なので、自分をさらけ出せる。 ごろっとは、人と会って話しているのと同じ。 その人の反応を見ながら話す。
- Cさん:私はごろっととmixiを使い分けてる。ごろっとは子育ての話、mixiでは他の話。地域の人に聞いて欲しい時や地域の人とつながりたい時は、ごろっとに書く。
- Bさん:ごろっとは近所のことを聞くときに便利。
- C さん:子育てで悩んでいるとき、D さんに一度うちに遊びにおいでと誘われ、実際に会ってずい ぶん救われた。おいでと言われ、いける距離であることは重要。
- 小林さん:今、ごろっとの登録者数は、約 1800 人。発言するのは約 200 人/月。オフ会を一度やりましょうか。(注:参加者同士のオフ会は頻繁に行われている。)

- Cさん:市役所主催で?(笑)
- A さん: 画像検索ができるといい。画像にふきだしでコメントをつけられるといい。また、個人のトップページを新聞みたいにできると面白そう。操作を簡単にして年寄りでも使えるバージョンを作るのもいい。
- C さん: 初心者向けのパソコンインストラクターをやってるけど、ごろっとを勧めてもなかなか入ってもらえない。何かよくわからないみたい。地域で食育の活動をするなど、実際にはいろんな活動をしている人たちでもだめ。
- 小林さん:そもそも携帯電話やパソコンをあまり使いたくないのかもしれない。
- B さん:ニュースでネットの負の部分しか報道しないのも問題。ネットに入るハードルと、さらに書き 込むハードルがある。
- A さん: 不正請求の怖さもある。インターネットを始めたころ、ラーメン関係のメールにあったURLをクリックしたらエロサイトが開いた(苦笑)。
- C さん:ネットで株取引をしてるのに、ごろっとはやりたくないという人もいる。発信するのが苦手みたい。そうすれば、ネットワークを広げられるのかな。
- 小林さん:自分たちが必要な情報があれば、孫に頼んでも見ると思う。市役所が設置しているキョスク端末に、ごろっとを載せることを考えている。カメラもついているので、その場で登録もできる。
- B さん:キョスク端末は壊しちゃうのではないかと、ちょっと躊躇してしまう。パソコンが不得手な人は、特にそうではないか。
- A さん:ごろっと内の情報をダイジェスト的に見せる機能があると、使ってもらいやすいかもしれない。
- Cさん∶市の広報誌で、もっと大きく取り上げて欲しい。そうすれば、安心感が高まる。
- Bさん:「今月のごろっと」のように紹介してくれるといい。
- C さん:ごろっとには、生の地域情報が入っている。市に要望はなかなか出しにくいが、ごろっとなら書きやすい。

小林さん:今、地域 SNS 同士をつなぐことを考えている。

C さん:地域情報のリンク集はたくさんあるが、地域 SNS はほとんどない。地域 SNS がもっと広がって一般的になったら、地域 SNS のリンク集もできるといい。情報を見つけやすくなったり、手が届きやすくなる。検索エンジンでひっかかりやすくすることも、地域 SNS を広げるには必要。

B さん: ごろっとに参加している静岡の「hana さん」が、この週末、八代に遊びに来る。毎週、新潟に雪下ろしのボランティアに行かれてる人。



Aさん:Dさんは、観光資源になるな(笑)。



Dさん:どこにお連れしようか、準備が大変(笑)。詳細が決まったら、回覧板でまわします。

Bさん:「八代 X(エックス)」という八代を盛り上げるサイトの運営者が今度、大阪に帰ってしまう。スポンサーが降りてしまったから。

- C さん:八代の観光サイト、地域サイトは他にもいろいろある。でも、点在しており、人に教えてもらうまで存在を知らないことが多い。集めて、ごろっとでうまく紹介できるといい。
- B さん:mixi はだんなの友達が多いので、いい嫁を演じてる(笑)。自分は 20 歳代だが、だんなの友達は30歳代が多いので、それに合わせた書き方になる。ごろっとでは20歳台の自分の書き方(笑)。また、ごろっとしかわからない(伝わらない)話もある。ブログは適当(笑)。八代 Xでは、はじける(笑)。辛口の発言をするときは、ハンドルネームを変える。
- Cさん:私は逆に mixi では、はじけてる(笑)。 mixi は古い友人から連絡があったりしておもしろい。 学生の時の気分で話しているのが mixi。ごろっとは大人の自分(笑)。 他にプログを5つやってて、それぞれ使い分けている。 だんなも同じくらい。 複数持っていないと、書き分けができない。 ごろっとで書けること、他のプログでしか書けないことがある。 同じ子育てでも、ワイヤーママ(掲示板で情報を集めて雑誌にするサイトだが、雑誌は休刊し掲示板だけ残っている) に書く内容と、ごろっとの子育てママに書く内容は、また違う。

Cさん:場の温度差を見分けるのが難しい。

- D さん: ごろっとは、こうやって実際に会えるので場の雰囲気をつかみやすい。今日も、ごろっと仲間とランチをしてきた。
- B さん:中学生のころ、FM 八代のリスナー用のチャットがあり、使っていたが、後輩から散々悪口を書かれたことがある。匿名でも書いてあることをつなぎ合わせると、狭い社会の場合、誰だかわかってしまう。
- C さん:ごろっとの場合、怖い目にあったことはないけど、難しいことは増えてきた。子育てママのサークルも、だんだん公の場になってきた。県庁の人も見ている(笑)。こんなこと書いていいのかなというプレッシャーが大きくなってきた。このことは書いていい、これは書けないと、書く際に悩むようになってきた。実際の人付き合いの中に深く組み込まれている。
- Bさん:最近、子育てママのサークルは書きにくいねと言われるようになった。
- C さん:サークル管理者としては、「自主性にまかせてます!」と説明しているが、参加している人の期待や思いがそれぞれ違ったり、いろんな地域の人が見てて温度差があったりする。

小林さん:誰が見てるかがわかると、不安は解消される?

- C さん:むしろ怖いかな。
- B さん:行政に対する要望が、どうしても出てきてしまう。行政の人に見られていい内容かどうかという不安もある。
- C さん:子育てママのサークルの掲示板が、行政の掲示板のようになってしまう。市長への手紙みたいになる。自由度が下がる。子育ての悩みを共有したかったのに、最近、情報しか書き込めない雰囲気になってしまっている。
- A さん:情報、悩み、雑談は、それぞれ掲示板を分けたほうがいいかもしれない。情報を出したい人、日記を書きたい人、コミュニケーションとりたい人、いろいろいる。分けたほうが書くほうも書きやすいし、見るほうにとってもいい。大きくなりすぎたのかもしれない。
- C さん:子供を生んだばかりのころ、ベネッセのウィメンズパークを毎日何時間も見てた時期があった。ごろっとの友達に、子育てのサークルを立ちあげたらと言われたのが、サークルの管理者を始めたきっかけ。

小林さん:今のとは別のサークルを立ち上げるといいのでは?

- C さん:公開と閉鎖、両方の掲示板を持った場合、書くほうはどっちに書くか、悩むことになる。できればそれは、させたくない。立ち上げの時の気楽さと、大きくなってからは気持ちが違う。mixi は気が楽なので、こっちに逃げることもある(笑)。ウィメンズパークは、最近は見ていない。悩んだ時に見る。嫁姑問題や、家族の問題、浮気、病気など、結構重い話が多い。自分はまだまだ楽と思ったりする(笑)。在宅自営業の掲示板もあるので、ここで情報を得たりもする。今、子供が 2 歳で、ごろっとで子育ての悩みを相談しようと思っていたが、結局、ウィメンズパークで相談し、悩みを解決した。ごろっとが、子育ての悩みを相談する場でなくなってきた。直接、顔をあわせるとできる悩み相談も、ごろっと上だと逆にしにくい場合もある。ごろっと参加者にはしっかり活動している人も多く、ちゃんとした活動をしていないと発言しにくかったり、立派な発言じゃないと書きにくい。
- A さん:サークル管理者を委譲できるといい。mixi は簡単にできる。
- B さん:サークル管理者には、発言を削除する権限があるが、これの行使がなかなか難しい。言葉が悪いだけで切ってしまっていいのかどうか。ルールをいくら決めても、実際の運用はなかなか難しい。感じ方は人によって違うし、個人の好みを人に押し付けるのもよくない。
- Cさん:ネット上では、場の雰囲気を読むのが難しい。雰囲気を読まない人が書くと、話がどんどんずれていく。ネットコミュニティに、温度計がつかないかな(笑)。
- A さん: 危ない人には、言葉の分析力がすごい人がいる。自分で書いて「ここはつっこまれるかな」 と感じた部分は、必ずつっこまれる(笑)。
- Cさん: 相手の目を見て話すと問題ないことも、文章だと、違ってとらえられたりする。一度、本人に 直接会った後だと、だいぶ違う。 相手の顔が浮かぶ。一度会うと、どんどん仲良くなる。
- A さん:ネット上での知り合いは、ハンドルネームが本名みたいなもの。実名よりも本名らしいかもしれない。実名を聞いても、誰だかわからないし(笑)。
- Bさん:文章内に絵文字がひとつあると、ずいぶん違う。感情を表しやすくなる。
- C さん:発言と一緒に、「怒り度」「笑い度」などを表示できるといい。心拍数と連動させて(笑)。自分では書き換えられないようにするの(笑)。
- D さん:私は相手とのやりとりでいやだと思ったことが一度もない。サークルより日記が主。初めて参加した人には必ずコメントを返すようにしている。コメントがないと寂しいでしょ。

- C さん:日常生活の連絡手段として、ごろっとの日記を介したコミュニケーションと、電話、メールを使い分けている。
- C さん:ごろっとのサークルの運用ルールを作るのは大変。だんなは、あなたがサークルの管理者ということは神なんだから、あなたがルールを固めないといけないという。実際に活動しているサークルがあると、既にルールもあり、互いの顔も見えているのでやりやすい。誰でも参加OK な時が難しい。日記はトピが明快なのでわかりやすい。
- 小林さん:サークルのメンバーに、リーダー、会計、書記のような肩書きをつけられるようにすることも考えている。
- A さん: 何人かが押したら発言を削除できるとか(笑)。
- C さん:サークルを誰かに譲りたい気持ちもあるが、せっかく盛り上がっているのに手放すのはもったいないという気持ちもある(笑)。ごろっとがきっかけで知り合い、たまたま近所だったので付き合いが深まった人もいる。お向かいの人より付き合いが深いかもしれない(笑)。
- Dさん:主婦なので、友人が増える手段がない。ごろっとのおかげで、ずいぶん友達が増えた。
- C さん:さっきも話が出てましたけど、D さんは八代市の貴重な観光資源ですよ(笑)。だって、静岡から電車で 16 時間もかけて、D さんに会いにくる人もいるんですよ(笑)。
- 小林さん:静岡の hana さんは、今年の 1 月 1 日にごろっとに登録して日記を書いてくれたんです よね。そこに、D さんがコメントつけたのがきっかけですね。SNS 間連携は、基本的には人が つなぐんだと思う。システムはそれを少しでも便利にしてあげればいい。
- A さん:八代市から県外に出た人に地元の情報を届けるのもいい。出身者によるサークルを作ってもいい。ライブカメラや写真で、県外に行った人に、今の八代の海なんかを見せてあげるのもいい。
- 小林さん:写真交換するとかね。
- Dさん:静岡の hana さんは、「今日の富士山」といった写真を掲載している。
- 小林さん:市内の小学校向けの「みんなの広場」というシステムでは、PC カメラを使って、市内の 小学校の児童同士が、授業で電子会議を行うことができる。これをごろっとにも取り込んで、

ビデオチャットできるようにするとか。

- C さん:部屋片付けなきゃ(笑)。
- C さん:八代の花火大会の時、D さんが自宅でバーベキュー大会を企画してくれて、子育てママのみんなを呼んでくれた。子育てしてる人は、なかなか自宅を提供できない。子供の手が離れた人がこうやって場所を提供してくれると、すごくうれしい。だんなさん同士も仲良くなるし。
- Dさん:私は自分が楽しんでやってるだけだから(笑)。
- A さん:市役所主催のオフ会も、ぜひやりましょう! 行政主催の結婚相談もやったらいいかも (笑)。
- Cさん:出会い系に限らず、知り合う場所がひとつあると、すごくいい。
- A さん: ごろっとを商売で使っていいの?とよく聞かれる。いいのでは?でも、自分で自分の店を 宣伝しても客は来ない。一人の利用者としてごろっとに参加したほうが、かえって目にとまる。
- D さん:うちも自営業をやってる。ごろっとを使うと、無料で簡単にホームページを作れるといわれ たのが始めたきっかけ。
- A さん:グルメや子育では、がんばって情報を出し続けてたので、見てもらえるようになった。学校の先生など入れてコアメンバーを作っておくのがいい。

友田さん:市役所の職員も最初のころ、一生懸命コメントをつけてた(笑)。

- 小林さん: ごろっとは、みなさんが財産。みなさんが楽しくなっていくと、盛り上がってくる。 あとはい かに場の雰囲気を維持するか。
- C さん: 自営業の人が、自分のホームページを地域にリンクさせることができる場としてごろっとを使ってもらうと、利用者が増えるのでは?自分の店も載せなきゃ、というのは始める大きなきっかけになる。
- B さん:市内には実際の活動をしている子育てサークルがたくさんある。そのサークルの活動を紹介することから始めてもいい。既存の団体を取り込むのがポイント。サークル同士のやりとりも生まれる。バックグランドを持っている人が参加すると、活動やネットワークが広がる。既存のものを有効活用していかないと。

小林さん: ごろっとの登録者数の平均年齢は38歳。 若い人は mixi に行っちゃう。

Bさん:自分も子育てしていなかったら、mixi に行ってたと思う(笑)。

小林さん:地域のことに目が向いている人がターゲット。年齢とか性別ではなく。

- C さん:市が以前、ブログ講座をやっていたが、こういう講座でごろっとを使ってもらうといい。ごろっと講座。市がやってるごろっとなら、民間のブログより、安心して入れるし、書き込みもしやすい。
- Bさん:自分でブログを持ってる人は入りやすい。こういう人を横でつなげていくといい。
- C さん:楽しめそうな人に最初に声をかけるといい。子育ては熱い(笑)。mixi の子育ても熱い。も やもやしている人ほど、たまっているので、ごろっとをストローのように指すと、一気に噴出す る(笑)。
- Bさん:乳幼児健診の時に宣伝するといい。
- C さん:その場合、パソコンではなく携帯電話から利用できることが必要。自営業の場合、商工会議所よりも、個人自営業の方が入りやすい。横のつながりを持っていない人、欲している人の方が入りやすい。また、子育てとかグルメ情報とか、いくつかのオフィシャルなテーマは、最初から立ち上げておいたほうがいい。そこから派生させていく。最初に入ってきた人が書き込める場があったほうがいい。

小林さん:オフィシャルな掲示板は、運営者の熱意にもよるかな。

- C さん:自営業の人はホームページを持っていることが第一。 ごろっとの Wiki でお店を紹介したり、 自営業者向けの講習会をやるといい。写真と地図を載せれば一枚のページができる。
- Aさん:携帯電話から、本日のおすすめメニューとか、特売情報を簡単にアップできるといい。
- 小林さん: Wiki にショッピングカート機能をつける予定(一同おお!)。市としては発注情報を各店舗に渡すだけで、後は直接やりとりしてもらう。
- 村上(総務省):今日は長時間に渡り、大変参考になるお話をたくさんいただきました。やはり、利用者一人一人の生の声をお聞きすると、すごく参考になりますし、たくさんアイデアもいただ

きました。今日は本当にありがとうございました。





八代市役所

ごろっとやっちろ(八代市)を支える職員のみなさん

日時: 平成 18 年 2 月 15 日(水)16:30~17:30

場所:八代市役所内 2階会議室

出席者:

八代市 企画財政部広報広聴課 辻本課長補佐、友田主任行政管理部情報推進課 木本課長、増住課長補佐、小野係長、小林主任総務省自治行政局自治政策課 村上事務官

三菱総合研究所 村上文洋(記録者)

・市のホームページリニューアルをきっかけに、最初のごろっと(地域 SNS ではなく電子掲示板)が生まれた。それまでは、庁内各課の情報を広報公聴課が集めてホームページに掲載していた。情報は各課が持っている。誰でも掲載できるようにしたほうがいいと考え、ウェブ型を指向した。地域ポータルサイト化を目指した。



- ・地域の情報と市民同士の情報交換の場が欲しいと考えた。市のホームページと、ごろっとの2つを持つことで、位置づけがしやすくなった。ごろっとの管理については、結果的には手を離れている。市民の方が自主的に運営してくれている。
- ・ごろっとの立ち上げ時は、地元経済団体なども巻き込んで PR を行った。他の地域ポータルには、 民間が運営しているものもある。八代市でも民間に運営してもらったほうがいいという意見も出 たが、今は市民の力で運営されている。
- ・システム運用は、広報広聴課がコンテンツ(内容)および PR を、情報推進課がシステムの保守・ 運用を、それぞれ担当している。
- ・利用規約などは、庁内のホームページ検討委員会で協議する。事務 局は広報広聴課。情報推進課も参加している。
- ・問題発言への対応などは、両課の担当者(場合によっては課長も交えて)相談して決めている。両課の担当者には、不適切用語を含んだすべての発言がメールで送られてくる。問題がありそうな発言については、とりあえず「グレイ化」(発言者本人以外には見えなくすること)する。そして対応を協議し、問題があると判断した場合は、発言者本人に削除依頼等を行う。



打合せの合間に発言をチェックする小林さん(総務省にて)

- ・必要に応じて、他の部署とも協議を行う。漁協の話が出たときは、農林水産部署などと協議した。 イベントのライブ中継を行う際には、イベント主催課と共同で取り組む。施設を借用するような場合は、担当課に依頼文を出す。後は担当者同士で話をして進める。
- ・市民から行政への意見は、市のホームページの「市長への手紙」で受け付けているので、ごろっとの方では、市への要望はあまりない。以前、ごろっとの中で市民から「市が運営している掲示板なので市民からの質問に迅速に答える義務があるのではないか」とかかれたことがある。これに対し、他の市民から「ごろっとは市民同士の情報交換の場だから」とコメントをつけられ、この話は収束した。
- ・スタート時は、市職員も職員であることを特に明示せずに発言していた。最初のころは、みんな発言が結構堅かった。地域 SNS になる前で、各自のプロフィールも見られなかった時。
- ・庁内のホームページ検討委員会で、みんなでいるんなアイデアを出し合い、その中から小林さんがシステム化を行った。長けた人が遊び心でやっている感じ。その代わり口も予算も出さない (笑)。
- ・庁内には反対意見もあるが、反対するほど詳しくないので口を出せないという点もある(笑)。
- ・市民からの問い合わせに答えることはしていないので、庁内体制についても特段作っていない。
- ・子育てコミュニティに、子育ての担当課はノータッチ。
- ・勤務時間内の書き込みについては、特に干渉していない。
- ・今後、利用者を増やしていきたい。PR などを積極的に進めたい。
- ・市として、ごろっとを行政施策の検討に使うことは予定していない。担当課の職員が、たまたま意見を見て考えることはあるかもしれないが。
- ・ごろっとに対しては、市議会議長が関心を持っている。JAに使ってもらうことなども考えているよう だ。他の議会からの視察も増えており、月に2~3回はある。
- ・ごろっとの検討段階で藤沢市の市民電子会議室も調べた。運営が大変そうで、八代市ではとても同じような体制づくりは難しいと考えた。ごろっとは、運営面は市はほとんど介在していない。
- ・金も時間もかけずに、市民同士が出会う場を作りたかった。効果を定量化するのが難しいので予算化はできない。



- ・ごろっとをやってよかったのは、これで八代市が有名になったこと。できればその結果、八代市 に観光などでお金が落ちるようになると、なおうれしい。
- ・担当者(小林さん)には、あちこちから講演などの依頼があり、正直、本業に影響が出て困っている(笑)。他にもやってもらいたい仕事はたくさんあるが、自由にやらせたほうがいいと考え、やらせている(笑)。月に3~5回くらいは出張している。
- ・ごろっとが地域 SNS のディフェクトスタンダードになるといい。導入する自治体は、経費をなるべく安くする工夫をするといい。

以上

2-4 地域 SNS 間の広域連携 地域 SNS 間の広域連携とは何ですか?

キーワード

- ・地域 SNS 間の相互連携(システム面)
- ・地域間の交流、連携(活動面)

関連項目

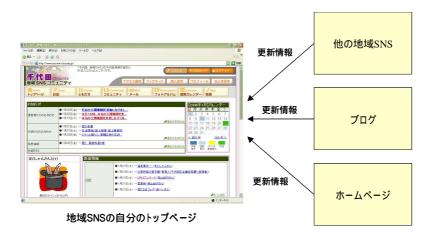
【導入検討編】 4 SNS と地域 SNS の違い

- ・地域 SNS は、地域内で閉じるのではなく、他の地域 SNS と連携したり、他のサイト(自治体や NPO、企業などのホームページやブログなど)から RSS(Rich Site Summary の略で、自分があらかじめ登録したサイトの更新情報を自動的に入手できる)などにより更新情報を取得するなどして、利用者ひとりひとりが必要な情報を入手、一覧表示できるような仕組みになっています。
- ・従って、日記やコミュニティを公開(地域 SNS の外にも公開)設定すれば、通常のブログのように、外部に広く情報発信することができます。また、公開されているサイトのうち、更新情報を定期的に欲しいものについては、マイページで新着情報一覧の中に表示することができます。
- ·ただし、他の地域 SNS のサイトを見る場合は、一度、ゲストとしてログインする必要があります。
- ・将来的には、地域 SNS 同士が利用者情報を共有するなどして、他の地域 SNS の参加者限定のコミュニティにも、自分の地域 SNS 内のコミュニティと同じように参加できたり、他の地域 SNS 参加者と友人(の設定)を可能にするなどのバージョンアップを図っていくことが考えられます。
- ・もちろん、地域 SNS は、どの地域に居住していても参加できます。例えば、千代田区のコミュニティの中に「高知県人会コミュニティ」を開設し、高知県在住の人もこれに参加するなどの方法が可能です。
- ・また、長岡のコミュニティの中に「観光モニターコミュニティ」を設け、長岡を訪れた観光客などに 観光モニターとして参加していただき、ここで得られた情報を観光政策などに活用することもで きます。その他、特産品や U ターン情報提供など、地域を越えた様々な活用方法が可能です。

地域 SNS 間連携のイメージ

自分の関心のあるホームページなどの更新情報の一覧表示

・あらかじめ登録しておくと、更新された際、自分のトップページに新着情報として一覧表示され、リンクをたどって、そのページを見ることができます。



他の地域 SNS の日記の更新

・複数の地域 SNS に登録している場合、ひとつの日記を更新するだけで、すべての地域 SNS の日記を更新することができます。

千代田の地域SNS アクセス屋匠 千代田の地域 日記の閲覧とコメントの登録 SNSに日記を書く。 まじしゃんさんの日記 しやいや、オフィス街以外は、初館などでにぎわいそうですね 9万象示されました 長岡の地域SNSの自分 リンクをたどって千代 の日記にも、タイトルとダ 田の地域SNSの日記 イジェストが掲載される。 を見ることができる。 長岡の地域SNSを 見に来た人が。。。 まじしゃん日記 1月1日(日) 0時00分のまじしゃん あけましておめでとうございます! ■最高の この日記を全部値もには、[http

長岡の地域SNS

3-28

2-5 行政職員の積極的な参加

行政職員が積極的に参加するにはどのようにすればいいですか?

キーワード

- ・公認コミュニティと一般コミュニティ
- ・行政職員向けガイドラインの作成
- ・庁内での位置付け

関連項目

【導入検討編】11 運営体制

- ・地域 SNS、中でもコミュニティに職員が積極的に参加し、住民への情報提供や交流、住民からのニーズ把握などを行うためには、どのようなルールや業務としての位置づけが必要でしょうか。
- ・藤沢市の市民電子会議室の場合、市役所エリア(地域 SNS における公認コミュニティに相当)と市民エリア(一般コミュニティに相当)で、参加のルールが異なります。市役所エリアは業務として積極的に参加するよう、職員向けマニュアルを作成したり、助役名で対応方法に関する通達を出したりしています。一方、市民エリアについては、一個人としての自由参加としており、勤務時間内や職場のパソコンからの参加を禁止しています。
- ・またこのマニュアルでは、業務として参加する際の、情報発信内容に関する決裁の要否などの 判断方法についても記述しています。
- ・このように参加する際の位置付けや方法などを明確にすることにより、職員が安心して、かつ 積極的に参加できる環境を整えることが重要です。また、職員ひとりひとりが、積極的に参加す る意欲を持つための、継続的な働きかけなども有効と考えられます。

藤沢市市民電子会議室における行政職員の参加ルール

会議室	位置付け	参加ルール
市役所エリア	業務として積極的に参加	勤務時間内に職場のパソコンから参加。タイムリーな発言タイミングを心がけるため、発言をメールで配信し、随時メールをチェックする。また、発言の際は、発言者の所属
		名と氏名を(情報提供に決裁が必要な場合は課長名で)必ず名乗るようにしている。 次頁以降のようなマニュアルを作成して全職員に配布。
市民エリア	一個人(住民)として自由に参加 ただし、テーマによっては業務として 参加(子育て会議室など)	勤務時間内や、職場のパソコンからの参加 は禁止。 あくまでも個人としての参加なので、特に発 言ルールは定めていない。

藤沢市の担当部署および関連部署との役割分担 (「導入検討編 11.運営体制」参照)

参考:職員向けマニュアルの例(藤沢市)

市民電子会議室 職員対応マニュアル・クイック版

基本的なしくみ

☆市民電子会議室での発言は、電子メールとして各課のインターネット・パソコンに配信されます。

☆メールを毎日見ることで、日々刻々と投稿される発言の内容を知ることができます。

発言の見方手順

※ホームページから発言を見たい→マニュアルP.5参照

- ①インターネット・パソコンの電源オン
- ②アウトルック(Outlook)を起動(アイコンをダブル・クリック)
- ③受信トレイを見てください。
- ④「件名」が太文字で表示されているのが、まだ見ていないメール(発言)です。
- ⑤メールの件名をクリックすると発言本文が表示されます。

発言に対する対応手順

- ①自分の課の担当業務に関連する発言があったら注目!(上司に報告)
- ②裏面のフローを参考に対応してください。

情報提供するときの返信文作成要領

- ①一太郎を起動し、返信本文を考えよう。
- ②本文の最初に、必ず返信者の所属と氏名を。
- ③情報提供するときに決裁が必要な場合は、 最終決裁者の名前で。
- ④文例を参考に、わかりやすく簡潔に。
- ⑤丸数字や半角カタカナは使わない。

○○課 △△ △△です。

みなさん、こんにちわ。

さて、お話の中で出ていました「ロロ」につきましては、現在、次のとおりとな

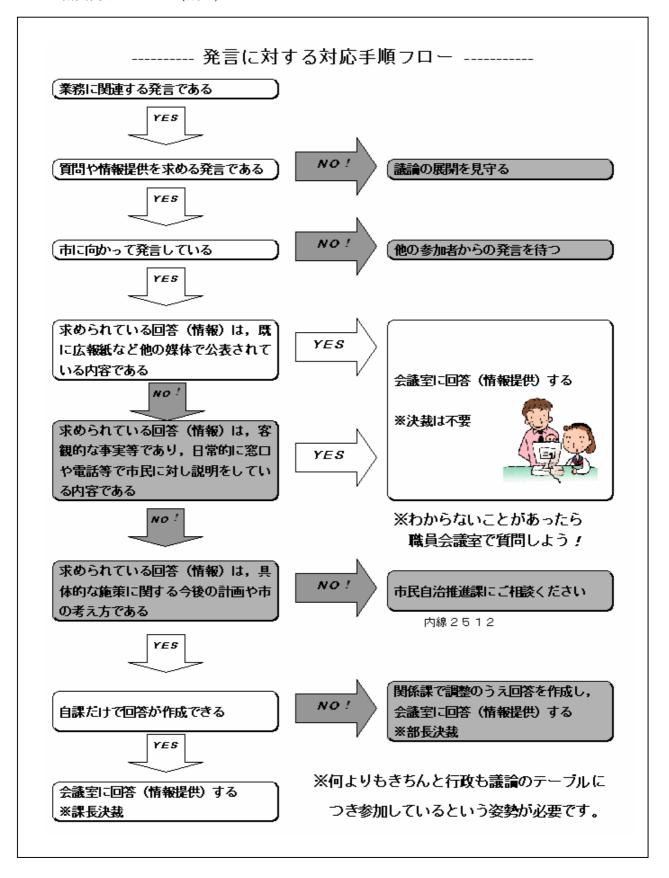
っております。・・・・・・・

返信の方法

※ホームページから発言したい→マニュアルP.13参照

- ①アウトルックで、該当する発言を選び、「返信」ボタンをクリック。
- ②件名はそのまま。(わかりやすくするなど必要があれば直しても構いません)
- ③一太郎で作成した返信本文をコビー (CTRL+A , CTRL+C)
- ④アウトルックの本文枠内に貼り付け(CTRL+V))
- ⑤内容を最終確認して、「送信」ボタンをクリック。

職員向けマニュアル(続き)



助役からの通達文(藤沢市)

2001年4月27日

各 課 長

助 役

市民電子会議室本格稼働に伴う職員の対応について(通達)

市民電子会議室は、インターネットの特徴を活かした新しい市民参加の制度として、また、震災を契機としたネットワーク上のコミュニティ形成を目的として、平成9年度から市と慶應義塾大学との共同研究により実験を行ってきましたが、使いやすいソフトウェアやインターネットを使った会議の仕組みなどが定着してきたため、本年度から本格稼働することにしました。

この市民電子会議室の「市役所エリア」と呼ぶ分野の会議室では、市や市民電子会議室運営委員会から提起されたテーマごとに、参加している市民同士で活発に意見が交わされていますが、議論を深め、より円滑に進めるためには、市からの迅速な情報提供など職員の積極的な参加が欠かせません。

本格稼働とは、例えば朝に情報提供が求められたら、その日の夕方には、市民自治推進課に頼らず、各課が自主的に情報を発信するような、迅速で積極的な対応を目指したものです。そのため、これまでに本庁を中心とする各課へインターネット端末を配置し、発言の閲覧と情報提供ができるように整備するとともに、市民自治調整会議の専門部会に「市民電子会議室庁内対応推進会議」と、公募職員によるワーキンググループを設置し、庁内対応の推進を図っています。

つきましては、今後も一層、市民電子会議室の発言に注目し、適切かつ速やかな情報 提供等が行われるよう各課で体制を整え、市民と市が信頼関係を築き協働して市政運営 を進められるよう努めてください。

なお、これを進めるにあたり、次の点に留意してください。

- 1 基本的な対応方法については、市民自治推進課が配布する「市民電子会議室職員対応マニュアル」を参考にすること。
- 2 インターネット端末の設置されていない課については、市民自治推進課と調整し、迅速に対応すること。
- 3 市広報紙等で既に市民に周知している事項と新たに情報提供を求められ判断を要する事項については区別し、情報を提供することについて判断を要する場合は、各課長は必要に応じて部長と連携をとり、情報を共有しながら速やかに対応できる体制をとること。

以上

(事務担当 市民自治推進課)

職員向けマニュアル送付の際の依頼状(藤沢市)

2001年4月25日

各 課 長

市民自治推進課長

「藤沢市市民電子会議室職員対応マニュアル」の送付等について(依頼)

平成13年度施政方針にもあるように、市民電子会議室は、インターネットを活用した市民提案システムのひとつとして多くの市民に利用されておりますが、4月から「"eすたーと" 実験から実践へ」を合い言葉に本格稼働することにしました。

市民電子会議室の市役所エリアの会議室では、市や市民電子会議室運営委員会から提起されたテーマごとに参加市民同士で活発に意見が交わされていますが、議論をより円滑に進めるためには、市からの迅速な情報提供などの職員の積極的な参加が欠かせません。そのため、今後も一層、市民電子会議室の発言に注目し、適切かつ速やかな情報提供等が行われるよう庁内の市民電子会議室への対応体制を整え、市民と市が信頼関係を築き協働して市政運営を進められるよう努めていく必要があります。

つきましては、インターネット用パソコン設置課及び今年度設置予定課を対象に、 別添のとおり職員対応マニュアル一式をお送りしますので、所属職員に回覧し、か つ、今後の対応へ活用してくださるようお願いします。

また、先にご案内のとおり、職員向けの講習会も実施していく予定ですが、職員間の情報共有・支援策として、市民電子会議室上に「eすたーと・サポートルーム」を職員専用の会議室として開設します。操作上の疑問点の解消や対応についての情報交換、発言練習の場として、市民自治推進課が総合的な支援をしていきますので、ご活用くださるよう併せてお願いします。

送付内訳 1 藤沢市市民電子会議室職員対応マニュアル 1部

2 藤沢市市民電子会議室職員対応マニュアル資料編 1部

3 職員対応マニュアル・クイック版

1 部

以上

(事務担当 市民自治推進課 金子隆 内線2512)

- 3 地域 SNS の運用ルール
- 3-1 地域 SNS の利用規約

地域 SNS の利用規約はどのように作ればいいですか?

キーワード

- ・利用規約の例(実証実験で用いた参加規約)
- ・八代市の参加規約

関連項目

【実践編 地域 SNS】 6-1 不適切行為への対処

【実践編 地域 SNS】 6-3 その他の想定されるリスクと対処方法

・利用規約には、サービスの説明や利用方法、利用者の責務、禁止事項、運営者の免責事項、 プライバシーの取り扱い等について記述しておく必要があります。トラブルや第三者への損害な どが生じた場合、この利用規約が拠り所となりますので、法的な面を含めて十分に検討して作 成する必要があります。また、参加者には、参加登録段階で同意を得ておく必要があります。

「千代田 地域SNSコミュニティ」会員規約

(https://www.sns.mm-chiyoda.jp/regist/regist_input.phtml)

本会員規約は次に示す利用規約の一部を構成するものです。

「「千代田 地域SNSコミュニティ」会員規約(以下「本規約」といいます)」は、「千代田 地域SNSコミュニティ」会員サービス(以下「会員サービス」といいます)をご利用いただくにあたり、会員となる皆様の権利と義務について定めたものです。まず、「「千代田 地域SNSコミュニティ」利用規約(以下「利用規約」といいます)」および「本規約」に同意いただいた上で会員サービスをご利用ください。なお「本規約」は「利用規約」の一部を構成しています。

1. 「千代田 地域SNSコミュニティ」会員

(会員)

1.1 「千代田 地域SNSコミュニティ」会員(以下「会員」といいます)とは、以下の条件を満たした方のことをいいます。「財団法人まちみらい千代田」に興味がある方で、「財団法人まちみらい千代田」の手続きに従って、「千代田地域SNSコミュニティ」会員規約(以下「本規約」といいます)に同意し、会員自身に関する情報(以下「登録情報」といいます)を登録した方。

(登録情報の変更)

1.2 会員は、登録情報に変更が生じたときは、常に真実かつ正確な内容を反映するよう速やかに適宜修正登録することとします。

(登録の書式)

- 1.3 会員は、登録にあたっては、「財団法人まちみらい千代田」が定める手続きを行うこととします。
- 2. 「千代田 地域SNSコミュニティ」会員サービスの説明
- 2.1 「千代田 地域SNSコミュニティ」会員サービス(以下「会員サービス」といいます)は、本規約第 1.1 項に定める会員に対して提供する書き込みサービスです。
- 2.2 「財団法人まちみらい千代田」は、会員に対して、会員サービスを利用するために会員を区別して認識する情報(メンバー·アカウント)と会員の利用の意思を確認する情報(パスワード)(以下「パスワード等」といいます)を付与します
- 2.3 会員サービスは、会員がパスワード等を利用して「財団法人まちみらい千代田」の管理する WWW・認証サーバを 経由して以下に定める個別サービス(以下「個別サービス」といいます)とします。
 - ・カレンダーサービス

- ・地図情報サービス
- ・ともだちサービス
- 日記サービス
- ・リンク登録サービス
- ・コミュニティ情報交換サービス
- ・メールサービス
- 2.4 会員サービスには、「財団法人まちみらい千代田」が提携するサービスの個別サービスの運営者(以下「共同運営者」といいます)と「財団法人まちみらい千代田」が共同で運営する個別サービスを含みます。

(個別サービスの追加と変更)

2.5 「財団法人まちみらい千代田」は、会員に本規約第3.4項各号いずれかの方法で通知することにより、前2項に定める個別サービスの内容の一部または全部あるいは新たに個別サービスを追加・変更することがあります。

(作成者の責務)

2.6 個別サービスを利用して会員サービス上で独自に BBS またはチャット(以下、「掲示板等」といいます)を開設した会員(以下「作成者」といいます)は、自己が作成した掲示板等において利用規約第5.6項および本規約第7.5項に該当する行為が行われていないように監視するものとします。

(記事等の削除)

2.7 掲示板等の作成者は、前項に関し、問題があると判断した掲示板等に掲示された記事等(以下、「記事等」といいます)を発信した当該会員への事前の通知を行うことなく、自己の裁量において削除することができるものとします。

(掲示板等の閉鎖)

- 2.8 掲示板等の作成者は、自己の裁量において、いつでも自己の作成した掲示板等を閉鎖することができるものとします.
- 2.9 「財団法人まちみらい千代田」は、「財団法人まちみらい千代田」の裁量において、掲示板等の作成者および会員 への通知を行うことなく、また、閉鎖の理由を掲示板等の作成者または会員に対して開示することなく、自由に掲 示板等を閉鎖することができるものとします。

3.本規約の範囲・通知

- 3.1 本規約は会員サービスをご利用いただ〈際の、「財団法人まちみらい千代田」または共同運営者と会員との間の一切の関係に適用します。
- 3.2 本規約は会員が本規約第1.1項に定める登録をした日より有効とすることとします。

(規約変更の通知)

- 3.3 「財団法人まちみらい千代田」が本規約を変更する際に行う通知は、以下のいずれかの手段で行い、合理的期間経過後に会員に到達したこととします。
 - (1) ログイン画面、会員サービスまたは各サービスを提供するサイト等の画面に通知を告示すること
 - (2) すべての会員に対して通知を一斉に送信すること

(効力発生日)

3.4 前項の場合、「財団法人まちみらい千代田」が当該内容をホームページ上に掲載した時点で効力を発するものとします。

(ガイドラインへの同意)

3.5 個別サービスの利用条件(以下「ガイドライン」といいます)に異なる定めがない限り、個別サービスの利用をもって、会員は、当該個別サービスのガイドラインに同意したものとみなします。

(ガイドラインの優先)

3.6 ガイドラインは、本規約の一部を構成するものとし、本規約とガイドラインが抵触する場合は、ガイドラインが優先するものとします。

(ガイドラインの記載)

3.7 各個別サービスのうち、本規約第2.3 項および第2.4 項に記載のない個別サービスの概要は、当該個別サービスのガイドラインまたは当該個別サービスを提供する画面上に記載するものとします。

- 4. プライバシーについて
- 4.1「財団法人まちみらい千代田」は、「千代田 地域SNSコミュニティ」および会員サービスを提供する目的において 登録情報を利用できるものとします。
- 4.2 登録情報および本規約第14に定めるところにより「財団法人まちみらい千代田」が会員に実施するオンラインアンケートへの回答結果については、会員の承諾な〈第三者に開示される場合があります。
- 4.3 前 2 項の場合、会員個人を特定することができる情報(氏名、住所、電話番号、パスワード等)の開示について、「財団法人まちみらい千代田」は、必ず事前に当該会員の承諾を得るものとします。ただし、次項に定める場合を除きます。
- 4.4 「財団法人まちみらい千代田」は、「財団法人まちみらい千代田」が用意するサーバ上に会員の保管するデータ (E-mail、メッセージ、記事、発言等を含みますがこれに限りません)(以下「送受信データ」といいます)の内容また は会員サービスの利用履歴を閲覧、編集または開示することはいたしません。ただし、以下に該当する場合を除きます。
 - ・法律、裁判所、行政機関の命令に従うため
 - ・「財団法人まちみらい千代田」または第三者の権利や財産を保護しまたは防御するため
 - ・緊急の事態において、送受信データの安全性を保護するため
 - ・会員サービスを維持するために必要であると「財団法人まちみらい千代田」が合理的に判断した場合
- 4.5 会員は、「財団法人まちみらい千代田」の運営するシステム(以下「本システム」といいます)上、以下の事項のために送受信を行うデータについて、コード変換または内容(添付ファイルを含みます)の変更及び削除など、必要に応じて本システムによる何らかの技術的処理が自動的に行われる可能性があることを理解した上で、サービスを利用するものとします。
 - ・電子メール、メッセージ、記事または発言等の送受信
 - ・個別サービスを利用するために必要な範囲内におけるデータの反映および保管
- 4.6 「財団法人まちみらい千代田」は、会員が会員サービスの利用を終了した後(終了原因の如何を問いません)も、 会員個人を特定できない範囲において、「財団法人まちみらい千代田」の業務のために登録情報を利用すること ができるものとします。
- 5. 会員に帰属するデータ・情報の管理
- 5.1 「財団法人まちみらい千代田」は、会員に帰属するデータおよび他の情報について、以下に該当する場合、会員の 承諾なくこれを削除することがあります。
 - ・「財団法人まちみらい千代田」が事前に定めた容量を超えた場合
 - ・「財団法人まちみらい千代田」が定める期間を超過した場合
 - ・会員サービスの保守管理上やむをえないと「財団法人まちみらい千代田」が判断した場合
- 5.2 「財団法人まちみらい千代田」は、会員が公開しているデータその他の情報について、次の各号に該当する場合には、会員に断りなくこれを削除することがあります。
 - ・利用規約第5.6項および本規約第7.5項に該当すると「財団法人まちみらい千代田」が判断した場合
 - · 当該情報が利用規約第 5.6 項(3)号または本規約第 7.5 項(1)号にあたるとの警告を、「財団法人まちみらい千代田」が当該第三者から受け取ったとき
 - ・日本または適用ある外国の法令に明らかに違反していると認められるとき
- 5.3 前項の場合、法令に基づいて削除義務の生じるときを除いて、「財団法人まちみらい千代田」または「財団法人まちみらい千代田」が指定した者は情報の削除義務を負いません。
- 5.4 「財団法人まちみらい千代田」もしくは「財団法人まちみらい千代田」が指定した者は、本条の規定に従い情報を削除したこと、または情報を削除しなかったことにより会員または第三者に発生した損害について、「財団法人まちみらい千代田」の故意または重過失に基づくものを除き、一切責任を負いません。
- 6. パスワード等およびセキュリティ

(管理責任)

- 6.1 会員は、自らのパスワード等の管理および利用についての全ての責任を負うものとします。
- 6.2 会員は、自己のパスワード等を利用して行われた会員サービスの使用(第三者による不正または誤使用を含みます)に対して全責任を負うものとします。
- 6.3 会員は、自己のパスワード等の使用(第三者による不正または誤使用を含みます)により「財団法人まちみらい千代田」に損害が発生した場合、「財団法人まちみらい千代田」に対し、当該損害を賠償するものとします。
- 6.4 「財団法人まちみらい千代田」は、会員のパスワード等の使用(第三者による不正または誤使用を含みます)また は漏洩により、会員に損害が生じてもいかなる責任も負いません。

(権利の譲渡等の禁止)

6.5 「財団法人まちみらい千代田」が付与するパスワード等は、会員のみが利用できるものです。会員は、パスワード

等を第三者に利用させてはならないものとします。

6.6 会員は、「財団法人まちみらい千代田」の同意なしに、パスワード等を第三者に譲渡、売買等してはならないものとします。

(不正使用の通知)

6.7 会員は、自己のパスワード等の不正使用または漏洩を知り得たときは、「財団法人まちみらい千代田」に直ちにその旨通知するものとします。ただし、これにより「財団法人まちみらい千代田」が何らかの行為を行うことを保証するものではありません。

(パスワード等の変更)

6.8 会員は、ログイン画面またはその他会員サービスを提供する「財団法人まちみらい千代田」または共同運営者のサイトのいずれかの画面に表示される指示に従って自己のパスワード等を変更することができることとします。

(パスワード等の取り消し)

- 6.9 「財団法人まちみらい千代田」は、会員が連続する 6 ヶ月間において 1 度も会員サービスを利用しない場合、当該会員への通知をすることなく、当該会員のパスワード等を抹消することができるものとします。
- 6.10「財団法人まちみらい千代田」は、会員が本規約、利用規約等に違反したと「財団法人まちみらい千代田」が認める場合は、「財団法人まちみらい千代田」が当該会員に対して付与するパスワード等を抹消することができるものとします。
- 6.11「財団法人まちみらい千代田」は、前項の場合、当該会員に対し、将来に渡って会員サービスの利用をお断りすることができるものとします。
- 6.12 「財団法人まちみらい千代田」は、会員が過去に本規約第 6.10 項に該当していると判明した場合、「財団法人まちみらい千代田」が当該会員に対して付与するパスワード等を抹消することができるものとします。

7. 会員の責務

- 7.1 会員は、会員サービスを通して会員が送受信するデータ及びデータの内容の信頼性、正確性等に関して会員自らが判断し、責任とリスクを負うものとします。
- 7.2 会員が本規約違反に関連し、紛争または問題が発生したとき、会員は自らの責任と費用において発生した紛争または問題を解決し、「財団法人まちみらい千代田」にいかなる迷惑または損害も及ぼさないものとします。
- 7.3 会員は、前項の紛争又は問題の解決に対応するため「財団法人まちみらい千代田」に費用が発生した場合または「財団法人まちみらい千代田」がこれに関連して賠償金等の支払いを行った場合、当該費用および賠償金等 (「財団法人まちみらい千代田」が支払った弁護士費用を含む)を負担するものとします。

(禁止行為)

- 7.4 「財団法人まちみらい千代田」は、会員サービスを提供するためにインターネットを利用します。したがって、会員は、利用規約、本規約等のほか、インターネット上において一般的に遵守されている規則、方針、手順に従い、チェーンレター、スパミング等その他、他人に迷惑をかけることを目的とした会員サービスの利用を禁止します。
- 7.5 会員は、会員サービスを利用するにあたり、前項のほか利用規約第5.6項および以下に該当するまたはその恐れのある行為を禁止します。
 - ・第三者を誹謗、中傷する行為および第三者の名誉・信用を傷つける行為
 - ・第三者に不利益を与える行為
 - ・会員サービスの運営を妨害する行為
 - ・真実でない情報を送信(発信)する行為
 - ・その他、「財団法人まちみらい千代田」が不適当と判断する行為

(違反への措置)

- 7.6 「財団法人まちみらい千代田」は、会員が、前項または本規約第7.4項に該当する場合あるいは利用規約第5.1項から第5.7項の各項に違反した場合、その他「財団法人まちみらい千代田」が必要と認めた場合において、次の各号のいずれかまたはこれらを組み合わせた措置を講ずることがあります。
 - ・会員が、本規約または利用規約に違反する行為を中止すること、および同様の行為を繰り返さないことを要 請します。
 - ・紛争当事者間で、紛争の解決のための協議を行うことを要請します。
 - ・会員が発信、表示、掲示するデータを削除し、他者が受信、閲覧できない状態に変更します。
 - ・会員の会員サービスの利用を一時的に停止または本規約第13.2項の適用ができることとします。

(国際的利用)

7.7 会員は、パスワード等を利用して自己が会員サービスを利用するために閲覧する画面に掲示される広告、付加情

報、記事等および会員が各サービスを通じて受信または利用するテキスト、ソフトウェア、音楽、音声、写真、ビデオ、グラフィックス等すべての情報(以下「コンテンツ」といいます)を日本国以外の居住者(以下「外国居住者」といいます)に提供する場合、会員は技術輸出に関する諸法令に、また外国居住者は利用する国、地域に関連する法令等に従うこととします。

8. 解約の申し込み

- 8.1 会員は、理由の如何を問わず、会員サービスの利用を終了することができます。
- 8.2 会員は、本規約の規定または変更に対して異議がある場合または会員サービスの内容に異議がある場合でも、「財団法人まちみらい千代田」に対して講じることのできる手段は、会員サービスの利用を終了することに限定されることとします。
- 8.3 会員が、前 2 項による会員サービスの終了を希望する場合は「財団法人まちみらい千代田」が定める手続きに従っこととします。

(解約後のデータ抹消)

8.4 「財団法人まちみらい千代田」は、前項に関し、会員が会員サービスの利用を終了した後(終了原因の如何を問いません)、「財団法人まちみらい千代田」のサーバに保管される保存中の個人情報または利用データを抹消することができるものとします。

(再登録)

8.5 本規約第8.1項または本規約第6.9項により会員登録は抹消されますが、再び会員サービスの利用を希望する場合は、再度本規約第1.1項の手続きをとるものとします。

9. 保証の否認

- 9.1 「財団法人まちみらい千代田」は、以下の内容について一切の保証を行うものではありません。
 - ・会員サービスのサービスおよびその内容が会員の要求に合致すること
 - ・会員サービスが中断されないこと
 - ・会員サービスがタイムリーに提供されること
 - ・会員サービスにおいていかなる不具合やエラーまたは障害が生じないこと
 - ・会員が会員サービスを通じて取得する情報が正確であり、信頼できるものであること
 - ・会員サービスにいかなる瑕疵もないこと
 - ·会員サービスを通じて送受信したデータが所定のサーバに保管されること、相手方に受信されること、または 画面上に表示されること
- 9.2「財団法人まちみらい千代田」は、会員のメールや掲示などの通信内容やサービス上のコンテンツを削除し、また は保存しなかったことについて一切責任を負いません。
- 9.3 会員は、データの送受信または専用ソフトウエアのダウンロード等の行為はすべて会員の責任で行うこととし、この行為の結果発生した損害ついて、「財団法人まちみらい千代田」は、一切責任を負わないものとします。
- 9.4 「財団法人まちみらい千代田」は、「財団法人まちみらい千代田」または個別サービスの共同運営者のサーバに保管するデータの削除、保存または配信に不具合が生じてもいかなる責任も負いません。
- 9.5 「財団法人まちみらい千代田」は、会員が会員サービスを利用して行った行為が会員の特定の目的(商業的な目的を含みますがこれに限定するものでありません)に適合するか否かについてもいかなる保証も行いません。
- 9.6 「財団法人まちみらい千代田」は、会員がパスワード等を利用して行った取引(購入(取得)した商品、サービス等を含みます)に関していかなる保証もいたしません。
- 9.7 「財団法人まちみらい千代田」は、他の Web サイト等へのリンクについては当該サイト等の管理をしておりませんので、それらのコンテンツ、商品、サービスなどにより生じた一切の損害について賠償する責任はありません。
- 9.8 「財団法人まちみらい千代田」は、会員に発生した利用機会の逸失、業務の中断、またはあらゆる種類の損害(間接損害、特別損害、付随損害、派生損害、逸失利益を含む)に対して、たとえ「財団法人まちみらい千代田」がかかる損害の可能性を事前に通知されていたとしても、いかなる責任も負いません。

10. 免責

- 10.1 「財団法人まちみらい千代田」は、会員に対し、会員サービスを提供するにあたり、「財団法人まちみらい千代田」 の過失に基づ〈債務不履行または不法行為に起因して会員に損害が生じた場合、現実、直接かつ通常の損害に 限り賠償するものとします。
- 10.2 本規約の異なる定めに拘わらず、「財団法人まちみらい千代田」は、会員サービスの提供にあたり、「財団法人まちみらい千代田」の故意または重過失に起因する「財団法人まちみらい千代田」の債務不履行または不法行為により会員が被った損害については、法令の定めに従い賠償責任を負うものとします。
- 11.「会員サービス」内容の変更・中断・終了

- 11.1 「財団法人まちみらい千代田」は、会員の承諾を得ることなく、また、会員への事前の通知を行うことなく、任意に会員サービス全体または一部を変更することまたは一時中断、停止または終了することができるものとします。
- 11.2 「財団法人まちみらい千代田」は、以下に該当する場合、会員の承諾を得ることなく、また、会員への事前の通知を行うことなく、会員サービスの全体または一部を一時中断、停止または終了することがあります。
 - ・会員サービスを提供するネットワークシステムの定期的なまたは緊急な保守または更新を行う場合
 - ・火災、停電、天災などの不可抗力により、会員サービスの提供が困難になった場合
 - ・その他、不測の事態により「財団法人まちみらい千代田」が会員サービスの提供が困難と判断した場合
- 11.3 「財団法人まちみらい千代田」が前 2 項もしくはその他の理由で会員サービスの全体または一部を一時中断、停止または終了した場合であっても、「財団法人まちみらい千代田」は、会員に対していかなる責任も負わないものとします。

12. データの保存とその他の制限

- 12.1 「財団法人まちみらい千代田」は、個別サービスごとに会員の利用できるデータに関する制限やその保存条件をガイドラインで設定することができるものとします。
- 12.2 「財団法人まちみらい千代田」は、事前にコンテンツを検閲することはいたしませんが、「財団法人まちみらい千代田」が問題があると判断した場合は「財団法人まちみらい千代田」の裁量において、会員への通知を行うことなく、また、削除の理由を会員に対して開示することなく、自由に送受信データを削除することができるものとします。

13. アンケートの実施および情報配信

- 13.1 「財団法人まちみらい千代田」は、会員に対して電子メール等を利用したアンケートを実施することができることとします。
- 13.2 前項に関し、「財団法人まちみらい千代田」または第三者の提供する商品またはサービスに関する情報(以下「付加情報」といいます)を会員に配信することができるものとします。
- 13.3 会員は、付加情報が、会員の登録情報または「財団法人まちみらい千代田」が本規約第13.1 項の結果等を利用して選定した情報であることをあらかじめ了承します。また、「財団法人まちみらい千代田」は、付加情報の内容ならびにこの内容に基づく一切の取引および行為について、何らの責任および義務を負わないものとします。

14. 著作権について

- 14.1 会員サービスの運営に関連して「財団法人まちみらい千代田」が作成するすべての著作物の著作権は、その内容が会員より提供された情報に基づくものであっても、「財団法人まちみらい千代田」又は最初に作成した人(最初に作成した人から正当にその権利の譲渡や許諾を受けた人も含みます)に帰属します。
- 14.2 利用者は、コンテンツを、「財団法人まちみらい千代田」または当該情報等の利用許諾権を有する第三者(以下「ライセンシー」といいます)によって明示的に許可された場合のみ、利用することが許されます。会員は、「財団法人まちみらい千代田」またはライセンシーによる明示的な許可なしに、情報等を複製し、配布し、または情報等からの派生的作品を作成することはできません。
- 14.3 「財団法人まちみらい千代田」は前項の著作物の作成にあたって、会員から提供されたコンテンツの内容を、会員サービスの運営上の都合により、一部を省略または表現方法を変更することができます。
- 14.4 会員サービスを媒介として他人に掲載、開示、提供または送付する情報等に関する責任は、会員の皆様自身が負うこととします。

15. リンクについて

- 15.1 会員の「千代田 地域SNSコミュニティ」トップページへのリンク設定はフリーとします。したがって、リンク設定を希望される場合、本規約第1.1項の会員登録が必要です。
- 15.2 前項について、リンク元のホームページの内容が利用規約第5.6項または本規約第7.5項に該当する場合など、「財団法人まちみらい千代田」が不適切と判断したときは、削除をお願いすることがあります。

16. 全般

- 16.1 本規約に定めのない事項については会員および「財団法人まちみらい千代田」双方が誠意をもって協議し、解決することとします。
- 16.2 本規約から生じるまたは関連するいかなる訴訟または訴訟手続きについては、\$(地域名)地方裁判所を第1審の専属管轄裁判所とします。
- 16.3 「財団法人まちみらい千代田」は、会員サービスを含む「財団法人まちみらい千代田」の運営するインターネット上のサービスに関する営業を第三者に譲渡する場合、会員に事前に通知することにより、本規約に基づくすべての「財団法人まちみらい千代田」の権利および義務を承継、売却、合併、その他の方法で譲渡することができるものとします。

- 16.4 前項の場合、会員は、「財団法人まちみらい千代田」がかかる権利および義務を譲り受ける者に登録情報の開示をすることを了承するものとします。
- 16.5 本規約のいずれかの条項が管轄裁判所によって法律に違反していると判断された場合、かかる条項は、効力のあるその他の残りの条項をもって「財団法人まちみらい千代田」の意向をできる限り反映するように解釈することとします。
- 16.6 本規約のいずれかの条項が無効または実施できないと判断された場合には、それらの条項の有効または実施できる部分および本規約の残りの条項は、引き続き有効かつ実施できるものとします。
- 16.7 「財団法人まちみらい千代田」による会員の本規約への違反に対する権利の放棄(明示、黙示を問わず)は、その後の会員の本規約への違反に対する権利の放棄を意味するものではありません。
- 16.8 会員は、会員サービスから生じるまたはそれに関連するいかなる訴訟も、当該訴訟の原因が生じてから一年以内に開始されなければならないことに合意し、当該期間経過後は、そのような訴訟は、永久に提訴できないものとします。

千代田地域 SNS の利用規約

(http://www.sns.mm-chiyoda.jp/kiyaku.html)

「千代田 地域SNSコミュニティ」利用規約(以下「利用規約」といいます)」は、「千代田 地域SNSコミュニティ」をご利用になる皆さまの利用条件や規則について定めたものです。ご利用に当たっては「利用規約」に従って〈ださい。特定のサービスのご利用についてはガイドラインをご覧〈ださい。「千代田 地域SNSコミュニティ」会員規約及び各サービスのガイドラインは「利用規約」の一部を構成しており、それらすべてを含めて「利用規約」となっております。したがって、「利用規約」は「「千代田 地域SNSコミュニティ」会員」にも適用されます。

1. 「サービス」の説明

(サービスの範囲)

- 1.1 「千代田 地域SNSコミュニティ」(以下「本サービス」といいます)とは、「財団法人まちみらい千代田」が設置、 管理及び運営を行い、インターネットを利用して提供するサービスです。
- 1.2 本サービスは、「千代田 地域SNSコミュニティ」利用規約(以下「本規約」といいます)及び「千代田 地域SNSコミュニティ」会員規約(以下「会員規約」といいます)に基づき運営されるサービスです。
- 1.3 本サービスは、本サービスの利用を希望した方すべて(以下「利用者」といい、会員規約第 1.1 項に規定する会員を含みます)に対する閲覧サービス及び会員規約第 2 に規定するサービスのことをいいます。
- 1.4 利用者に適用するサービスは「財団法人まちみらい千代田」が決定します。

(本規約への同意)

1.5 利用者が本規約をご確認になられたか否かを問わず、本サービスのご利用を開始した時点で、本規約をご理解頂き、同意いただいたものと判断させていただきます。

(サービス時間)

1.6 サービス時間は原則として終日とします。ただし、本規約第4.1項及び第4.2項の場合を除きます。

(会員規約及びガイドライン)

- 1.7 「財団法人まちみらい千代田」又は会員規約第24項に定める共同運営者(以下「共同運営者」といいます)は、会員規約のほか、個別サービスの利用条件(以下「ガイドライン」といいます)を別に定めることがあります。
- 1.8 「財団法人まちみらい千代田」又は共同運営者は、当該個別サービスを提供する画面上に個別規定を「ガイドライン」等の名称で表示するものとします。

(規約変更の通知)

1.9 「財団法人まちみらい千代田」は、本規約の変更通知について、本サービスホームページ上に掲載することにより、利用者に通知したこととします。なお、会員規約及びガイドラインについては別に定めます。

(効力発生日)

1.10 前項の場合、「財団法人まちみらい千代田」が当該内容をホームページ上に掲載した時点で効力を発するものとします。

2.利用料金

- 2.1 本サービスの利用は無料とします。
- 2.2 「財団法人まちみらい千代田」は、前項の改定を行うことがあります。この場合、事前に改定内容及び改定内容の適用開始日を本規約第1.8項のとおり通知するものとします。
- 2.3 利用者は、本サービスを利用するために自己の責任と費用負担において、WWWへの接続のために必要な機器やソフトウェア、通信手段等をご用意いただき、それらを適切に設置、操作し、インターネット及び本サービスへアクセスするものとします。「財団法人まちみらい千代田」は、利用者がWWWにアクセスされるための準備、方法などについては一切関与いたしません。
- 2.4 利用者が本サービスを利用するために要した電話料金、通信回線料金、インターネットプロバイダ利用料金などの利用料金は、利用者の負担とします。
- 3.保証の否認(免責事項)
- 3.1 「財団法人まちみらい千代田」は、本サービスを「あるがままの状態で」かつ「適用可能な範囲」という条件で提供します。
- 3.2 「財団法人まちみらい千代田」は、利用者が本サービスにアクセスすることを許諾しておりますが、以下の内容について一切の保証を行うものではありません。
 - ・本サービスのサービス内容が利用者の要求に合致すること
 - ・本サービスが中断されないこと
 - ・本サービスがタイムリーに提供されること
 - ・本サービスにおいていかなるエラーも発生しないこと
 - ・利用者が本サービスを通じて取得する情報が正確であり、信頼できるものであること
 - ・本サービスにいかなる内容の不備、誤り等がないこと
 - ・利用者がご利用になるいかなる機器及びソフトウェアの動作保証
 - ・利用者が行う、データの送受信又は専用ソフトウェアのダウンロード等の行為
- 3.3 「財団法人まちみらい千代田」は、前項各号に反する内容を原因として発生した利用者の損害ついて、一切責任を負わないものとします。
- 3.4 「財団法人まちみらい千代田」は、本サービスからリンクしたサイトの合法性や情報の正確性、道徳性、著作権の許諾や有無等の内容において一切責任を負わないこととします。また、サービスの品質についていかなる保証もいたしません。
- 4.「本サービス」内容の変更・中断・終了
- 4.1 「財団法人まちみらい千代田」は、利用者の承諾なく、また、利用者への事前の通知を行うことなく、任意に本サービス全体又は一部を変更すること又は一時中断、停止又は終了することができるものとします。
- 4.2 「財団法人まちみらい千代田」は、以下に該当する場合、利用者の承諾を得ることなく、また、利用者への事前の通知を行うことなく、本サービスの全体又は一部を一時中断、停止又は終了する場合があります。
- ・本サービスを提供するネットワークシステムの定期的な又は緊急な保守又は更新を行う場合。
- ・火災、停電、天災などの不可抗力により、本サービスの提供が困難になった場合。
- ・その他、不測の事態により「財団法人まちみらい千代田」が本サービスの提供が困難と判断した場合。
- 4.3 前2項の場合であっても、「財団法人まちみらい千代田」は、利用者に対していかなる責任も負わないものとします。

5.利用者の責務

- 5.1 利用者は、本規約、会員規約、ガイドライン並びに「財団法人まちみらい千代田」が必要に応じて随時行う指導に従うものとします。
- 5.2 利用者は、自己の判断と責任において本サービスを使用(データの送受信又は専用ソフトウエアのダウンロード 等の行為を含みます)することとします。
- 5.3 利用者がサービスの利用、サービスへの接続又は本規約違反等に関連して生じたクレームや請求又は自己の損害については、自己の責任と費用で解決するものとします。
- 5.4 「財団法人まちみらい千代田」は本サービスを提供するためにインターネットを利用します。 したがって、利用者は本規約のほか、インターネット上において一般的に遵守されている規則、方針、手順に従うものとします。

(禁止行為)

5.5 本サービス上で、非合法な利用及び非合法的な行為をすることを禁止します。

- 5.6 利用者は、本サービスを利用するにあたり、以下に該当する又はその恐れのある行為を禁止します。
 - ・法令に違反するもの、第三者の権利を侵害するもの、第三者に経済的・精神的損害を与えるもの、脅迫的なもの、第三者の名誉を毀損するもの、第三者のプライバシーを侵害するもの、いやがらせ、第三者を中傷するもの、猥褻・猥雑なもの、品性を欠くもの、罵詈雑言に類するもの、嫌悪感を与えるもの、民族的・人種的差別につながるもの、倫理的観点などから問題のあるものをサービスを通じて第三者に掲載、開示、提供または送付すること。未成年者を害するような行為。
 - ・自分以外の人物を名乗ったり、代表権や代理権がないにもかかわらず会社などの組織を名乗ったりまたは他の人物や組織と提携、協力関係にあると偽ったりすること。故意過失に基づき誤認した場合も含みます。
 - ・本サービスを通じて配信されたコンテンツの発信元を隠したり、偽装するために、ヘッダーなどの部分に手を加えること。
 - ・法律上、送信(発信)する権利を有していないコンテンツをアップロードしたり掲示したり、メールなどの方法で送信(発信)すること。
 - ・第三者の知的財産権(特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権、肖像権、パブリシティ権、プライバシー権など)を侵害するようなコンテンツをアップロードしたり掲示したり、メールなどの方法で送信(発信)すること。
 - ・ジャンクメール、スパムメール、チェーンレター、無限連鎖講、その他勧誘を目的とするコンテンツをアップロードしたり掲示したり、メールなどの方法で送信(発信)すること。
 - ・コンピュータのソフトウェア、ハードウェア、通信機器の機能を妨害、破壊、制限するようにデザインされたコンピュータウィルス、コンピュータコード、ファイル、プログラムを含むコンテンツをアップロードしたり掲示したり、メールなどの方法で送信(発信)すること。
 - ・画面上での対話の流れを妨害したり、他のユーザーがキーボードから入力できないようなスピードで画面をスクロールさせるなど、方法のいかんを問わず他のユーザーがリアルタイムに操作、入力しようとすることに悪い影響をおよぼすような行為。
 - ・サービスまたはサービスに接続しているサーバーもし〈はネットワークを妨害したり、混乱させたりすること、あるいはサービスに接続しているネットワークの使用条件、操作手順、諸規約、規定に従わないこと。
 - ・故意、過失を問わず法令に違背する行為を行うこと。
 - ・ストーキング行為を行うなど、方法のいかんを問わず第三者に対する嫌がらせを行うこと。
 - ・他のユーザーの個人情報を収集したり蓄積すること、またはこれらの行為をしようとすること。 掲示板等でまった 〈面識のない方を無差別に招待すること、また違反行為により削除されたユーザーを招待すること。

「財団法人まちみらい千代田」は、事前にコンテンツを検閲することはいたしません。しかし、「財団法人まちみらい千代田」が必要と判断した場合には、サービスを通じて送信(発信)されるコンテンツを削除し、または掲載場所を変更することができるものとします。この「財団法人まちみらい千代田」の削除権には、本規約に違反するコンテンツおよび「財団法人まちみらい千代田」が問題があると判断したコンテンツを削除する権利も含まれております。

(サービスの転売・転用の禁止)

5.7 利用者は「財団法人まちみらい千代田」が承認した場合を除き、「財団法人まちみらい千代田」の提供するサービス、サービスの利用(使用)、サービスへのアクセスについて全部あるいは一部を問わず、転売、転用することを禁止します。

(「財団法人まちみらい千代田」に対する補償)

5.8 利用者の本サービス利用に関し、クレームや請求に対応して「財団法人まちみらい千代田」に費用(賠償金や 弁護士費用を含みます)(以下「賠償金等」といいます)が発生した場合、「財団法人まちみらい千代田」は当該利 用者に対し、当該賠償金等を求めることができることとします。

6.プライバシーについて

「財団法人まちみらい千代田」は個人のプライバシー、名誉、その他第三者の権利を侵害することのないよう、利用者に関する情報の取扱に充分、配慮します。「財団法人まちみらい千代田」のプライバシーの考え方は別途こちら)に記載のとおりです。

7.広告主との取り引き

サービス中に広告(懸賞広告を含む)、宣伝を行っている広告主との取り引き(懸賞等のプロモーションへの参加を含む)は、ユーザーと当該広告主の責任において行っていただきます。つまり、商品等の代金の支払い、契約条件の決定、保証、担保責任などはすべてユーザーと広告主が当事者として責任を負うことになります。「財団法人まちみらい千代田」はサービス中に掲載されている広告によって行われる取り引きに起因する損害および広告が掲載されたこと自体に起因する損害については一切責任を負いません。

8.その他

本規約に定めるもののほか、本サービス利用について必要な事項は「財団法人まちみらい千代田」が別に定めます。

千代田地域 SNS のプライバシーポリシー

(http://www.sns.mm-chiyoda.jp/privacy.html)

「財団法人まちみらい千代田」は、個人情報の重要性を認識し、個人情報保護の活動を当財団の基盤的活動として位置づけております。「財団法人まちみらい千代田」は、個人情報保護の取組みを真摯に実行することは社会的責務であると認識し、以下の通り個人情報保護方針を定め、当サイト運営に関わる者すべてに周知し、徹底を図ります。

- 1. 個人情報の適切な収集、利用、提供、預託
- 1)会員の個人情報の収集にあたっては、本人又は第三者の権利利益を害するおそれがある場合などを除き、本人に対して利用目的を明らかにし、同意を頂いた上で収集します。収集した個人情報はその目的以外に利用せず、利用範囲を限定し、適切に取り扱います。 2)収集した個人情報は、法令に基づく命令などを除き、あらかじめ会員の同意を得ることなく第三者に提供することはありません。 3)収集した個人情報を、第三者に預ける(預託する)場合には十分な個人情報保護の水準を備える者を選び、また、契約等によって保護水準を守るよう定めた上で指導・管理を実施し、適切に取り扱います。
- 2. 開示、訂正、利用停止等の求めに応じる手続き

「財団法人まちみらい千代田」が保有する個人情報については、合理的な範囲で速やかに対応いたします。

3.個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えいおよび不正アクセスなどの予防ならびに是正

「財団法人まちみらい千代田」は、会員の個人情報を厳格に管理し、滅失、き損、漏えいや不正アクセスなどのあらゆる 危険性に対して予防策を実施します。適切な個人情報の取扱と運用に関する具体的ルールを定め、責任者を設けます。

4. 個人情報に関する法令およびその他の規範の遵守

当サイト運営に関わるすべての者は、個人情報や通信の秘密に関する法令やガイドラインその他の関連規範を遵守します。

5. 個人情報保護方針および組織内規程類の継続的改善

「財団法人まちみらい千代田」は、社会が要請している個人情報保護が効果的に実施されるよう、個人情報保護方針および組織内規程類を継続して改善します。

6.個人情報の取扱に関する問い合わせ及び相談窓口

「財団法人まちみらい千代田」所定の窓口にて、合理的な範囲で対応いたします。

3-2 実名と匿名

地域 SNS への参加は実名ですか、 匿名ですか?

キーワード

- ・実名か匿名か(藤沢市電子会議室での論議)
- ・地域 SNS における実名と匿名(段階的プロフィール公開など)と本人確認方法

関連項目

【導入検討編】 3 地域 SNS とは

【導入検討編】 4 SNS と地域 SNS の違い

【電子会議室における発言】

- ・電子会議室において、一般的には匿名の方が実名よりも発言が活発になりやす〈、その分荒れ やすいと言われています。しかし、実名でも荒れる場合もあれば、匿名でも発言が活発にならな い場合もあり、一概には言えません。
- ・藤沢市市民電子会議室の場合、市役所エリア(市が開設する会議室)を含め原則は実名発言としています。ただし、市民エリア(市民が自由に開設できる会議室)については管理人である開設者が、個別の会議室ごとに設定できるルール(個別ルール)として、実名での発言かニックネームでの発言(市民電子会議室登録は実名に限る)かを選択できるようになっています。開設者がつくったコミュニティに、そのコミュニティのルールをお互いに納得したうえで自己責任で参加するという姿です。これは、ニックネームはあくまでも会議室というコミュニティ内でコミュニケーションを活発にしたり、ネットワーク上のコミュニティ形成を円滑に進める手段のひとつであるという考えであり、市民電子会議室の目的に叶うものです。つまり、ニックネームは匿名性を保証するものではないということです。そのため、開設者は自分の会議室に参加している人が誰なのか本名を確認することができるようになっています。
- ・地域 SNS の場合、実名、匿名の 2 者択一ではなく、相手との親しさに応じて、プロフィールの公開範囲を段階的に自分で設定できる点が大きな特徴となっています。例えば、住所、年齢は友人まで公開、実名は友人の友人まで公開、その他の人にはニックネームのみといった設定が可能です。
- ・また、地域 SNS ではその人の友人や、参加しているコミュニティがわかることから、参加してコミュニケーションがある程度進まないと参加者がわかりにくい電子会議室よりは、人となりをある程度は判断することができます。日記を公開している場合は、その内容なども参考になります。招待制を採用する場合は招待した人がある程度の責任を負うことにもなります。これらの特徴から、地域 SNS は電子会議室よりも荒れにくいといわれていますが、電子会議室同様、運営ルールやマナーの徹底は、コミュニティの管理人等が積極的に行う必要があります。

電子会議室における実名、匿名のメリット、デメリット(一般的傾向として)

項目	実名	匿名
メリット	荒れに〈い	発言が活発になりやすい
デメリット	発言が活発になりにくい	荒れやすい

【名前の公開範囲の設定】

- ・今回の地域SNSの実証実験では、参加者の名前は実名による登録をルールとしていますが、 実験開始時点では、名前の公開範囲を各参加者が決めることができるようにしていました。こ の結果、参加登録したけど、周りがよくわからないニックネームばかりで、誰とも「ともだち」にな れなかったり、「ともだち」になってもニックネームだけで名前がわからないままなどの状態が生 じました。また、「ともだち」にも名前を明かさないことができたため、本当に実名で登録されてい るかどうかは管理者側でチェックせざるを得ませんでした。
- ・地域SNSを詐欺等の犯罪の温床にしないためにも、虚偽登録は排除していく必要がありますが、これでは、管理者の負担が過重になり、また厳格すぎる本人確認は参加の敷居を高くすることになりかねません。
- ・このような状況を踏まえ、実際の地域社会と密接にかかわる利用を念頭に置いた地域 SNS の場合、他の電子掲示板などのように匿名で誹謗中傷がおきやすい場を作るのではなく、「顔の見えるコミュニティサイト」づくりを目指す必要があることから、最低でも「ともだち」には名前を公開するよう、運用ルールを変更しました。
- ・このことにより、仮に偽名で登録がなされても「ともだち」が増えてくると偽名を通すことは難しくなり、ゆるやかな形で地域SNSの信頼性を高めることにつながると考えたものです。
- ・このルール変更に関しては、長岡の地域 SNS で、名前の公開により果たしてどれだけ地域 SNS 内での信頼性や安全性確保につながるのか、本人確認しない実名登録・ともだちへの公開に意味があるのか、互いの実名を知らない場合でも地域 SNS 上での友達になることがあるのではないか、そもそもネット上の友達と実際の友達とでは概念が異なるのではないかといった疑問も提起されました。
- ・しかし、現実の地域社会との連携を重視し、地域コミュニティの活性化を目指す地域SNSではネット上の仮想空間における友達概念(ゲームの対戦相手など)とは一線を画すべきでしょう。
- ・都市部の千代田地域 SNS では、このような議論は特に起きなかったことを考えると、もともと都市部の生活には匿名性があり、地方都市では顔が見えやすいことから、ネット上では匿名で活動することにより、自由度を増したいといったニーズはあったのかもしれません。
- ・長岡の地域SNSでは、今後、このテーマについて実証実験終了後も議論を重ね、長岡地域 SNS 独自のルールを、みんなで作っていこうという方向になっています。
- ・なお、今回の地域SNSの実証実験においても、ご〈少数ながら明らかに実名で登録していない利用者がいました。管理者側の対応としては、まずは実名で登録するように注意喚起し、従わない場合にも、いきなり除名するのではな〈、コミュニティの開設、日記やコミュニティへの書き込みなどの一部の機能を使えないようにしてい〈など段階的な対応を取る方法も考えられます。

3-3 利用規約における不適切行為の防止

不適切行為を防止するためには、利用規約にどのように盛り込んでおけばいいですか? キーワード

- ・誹謗中傷やアダルト・風俗、暴力、差別用語、商業行為などの禁止事項
- ・ルールに違反した場合の、参加登録取り消しなどの処置
- ・コミュニティ管理人、システム管理人の役割、権限

関連項目

【実践編 地域 SNS】 6-1 不適切行為への対処

- ・コミュニティを運営するにあたっては、誹謗中傷やアダルト・風俗、暴力、差別用語、商業行為などの禁止事項及び違反した場合の措置(発言やコミュニティの削除など)について、利用規約などに明記し、参加者の同意を得ておく必要があります。
- ・コミュニティ管理者またはシステム管理者は、発言内容を常にチェックし、不適切発言がないよう監視する必要があります。また、不適切発言があった場合、発言者への警告や発言の削除ができるよう、禁止行為の定義や管理者の権限を明記しておく必要があります。
- ・その他のルール違反(フリーメールによる登録の禁止、登録時の実名記載をルールとしているのに、明らかに偽名とわかる場合など)の際の措置(登録不許可、登録取り消しなど)についても、利用規約に明記してお〈必要があります。
- ・公職選挙法では、選挙運動における文書図画の配布(第百四十二条)および文書図画の掲示 (第百四十三条)を定めており、これらをインターネットを用いて行うことは認められていません。 したがって、地域 SNS を選挙運動に用いることは、公職選挙法違反になることを周知し、未然に 防止するなどの対処を行うことが望まれます。
- ・宗教に関する取り決めも必要になります。藤沢市市民電子会議室では、宗教に関する発言は特に禁止していませんが、「特定の宗教を支持し、又は特定の教派、宗教もし〈は教団を支援する」会議室の開設は禁じています。

禁止行為と対応

事例	内容
八代市・ごろっと やっちろ	(作成者の責務) 2.6 個別サービスを利用して会員サービス上で独自に BBS またはチャット(以下、「掲示板等」といいます)を開設した会員(以下「作成者」といいます)は、自己が作成した掲示板等において利用規約第5.6項および本規約第7.5項に該当する行為が行われていないように監視するものとします。
	(記事等の削除) 2.7 掲示板等の作成者は、前項に関し、問題があると判断した掲示板等に掲示された記事等(以下、「記事等」といいます)を発信した当該会員への事前の通知を行うことなく、自己の裁量において削除することができるものとします。
	(掲示板等の閉鎖) 2.8 掲示板等の作成者は、自己の裁量において、いつでも自己の作成した掲示板等を閉鎖することができるものとします。 2.9 八代市は、八代市の裁量において、掲示板等の作成者および会員への通知を行うことなく、また、閉鎖の理由を掲示板等の作成者または会員に対して開示することなく、自由に掲示板等を閉鎖することができるものとします。
	(禁止行為) 7.4 八代市は、会員サービスを提供するためにインターネットを利用します。したがって、会員は、利用規約、本規約等のほか、インターネット上において一般的に遵守されている規則、方針、手順に従い、チェーンレター、スパミング等その他、他人に迷惑をかけることを目的とした会員サービスの利用を禁止します。 7.5 会員は、会員サービスを利用するにあたり、前項のほか利用規約第5.6項および以下に該当するまたはその恐れのある行為を禁止します。 ・第三者を誹謗、中傷する行為および第三者の名誉・信用を傷つける行為・第三者に不利益を与える行為・会員サービスの運営を妨害する行為・真実でない情報を送信(発信)する行為・この他、八代市が不適当と判断する行為
	(違反への措置) 7.6 八代市は、会員が、前項または本規約第7.4項に該当する場合あるいは利用規約第5.1項から第5.7項の各項に違反した場合、その他八代市が必要と認めた場合において、次の各号のいずれかまたはこれらを組み合わせた措置を講ずることがあります。 ・会員が、本規約または利用規約に違反する行為を中止すること、および同様の行為を繰り返さないことを要請します。 ・紛争当事者間で、紛争の解決のための協議を行うことを要請します。 ・会員が発信、表示、掲示するデータを削除し、他者が受信、閲覧できない状態に変更します。 ・会員の会員サービスの利用を一時的に停止または本規約第13.2項の適用ができることとします。
藤沢市市民電子会議室	3 参加者の責任 (1) 参加者はこの市民電子会議室の趣旨をご理解の上、同じコミュニティの一員としてご参加下さい。 「参加者」とは、市民電子会議室に登録した者を言う。
	(2) 参加者はこの「全体ルール」の他「市役所エリア個別ルール」や個々の「会議室」の「個別ルール」に従ってください。ルールに反する行為のあった場合は、電子会議室上の各機能の利用制限をする場合があります。
	(3) 参加者が「会議室」で次の様な発言を投稿することはやめて〈ださい。 これらの情報に関して発言者以外の者から苦情を受けたときは、発言者に警告の上、該 当する発言を削除する場合があります。また、同様の発言を繰り返す等の行為があった

- 場合には、電子会議室上の各機能の利用制限や、登録の取り消し等の処置をいたします。
- ・他人の通信の秘密又はプライバシーを侵害する情報
- ・他人を誹謗し、中傷し又は差別する情報
- ・著作権等、他人の知的財産権を侵害する情報
- ・その他、他人の権利利益を侵害する情報
- ·有害プログラムを含んだ情報
- ・偽造、虚構又は詐欺的情報
- ・公職選挙法に違反する情報
- ・その他法令に違反し又は違反するおそれのある情報
- ・わいせつ、売春、暴力、残虐等公序良俗に反する情報

4 会議室の開設

- (7) 開設者は次の事柄を遵守して〈ださい。遵守されていないことが判明した場合には、会議室を閉鎖いたします。
- ・参加者を限定する会議室を開設する場合は、必ず世話人を参加者に加えること。
- ・参加者のコミュニケーションの場であると いう目的から著しく反する行為はしないこと。
- ・もっぱら営利を目的としたものでないこと。
- ・特定の宗教を支持し、又は特定の教派、宗教もしくは教団を支援するものでないこと。
- ・他人の通信の秘密又はプライバシーを侵害しないこと。
- ・他人を誹謗し、中傷し又は差別しないこと。
- ・著作権等、他人の知的財産権を侵害しないこと。
- ・その他、他人の権利利益を侵害しないこと。
- ·有害プログラムを含んだ情報を流通させないこと。
- ・偽造、虚構又は詐欺的情報を流通させないこと。
- ・公職選挙法に違反する行為はしないこと。
- ・その他法令に違反し又は違反するおそれのある行為はしないこと。
- ・わいせつ、売春、暴力、残虐等公序良俗に反する行為はしないこと。

資料:両サイトの利用規約等より抜粋

インターネット上の違法・有害情報への対応について

- ・平成14年5月施行の「特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律」(プロバイダ責任制限法)では、インターネット上での誹謗中傷などに対するプロバイダや電子掲示板の管理者等の損害賠償責任範囲が規定されている。また、同法の実務的な運用指針として、「名誉毀損・プライバシー関係ガイドライン」、「著作権関係ガイドライン」、「商標権関係ガイドライン」(いずれもプロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会)が策定されている。
- ・しかし、権利侵害以外の行為に対しては、プロバイダ責任制限法及び関係ガイドラインが適用 されないため、プロバイダや電子掲示板の管理者等が送信防止措置等の対応を怠った場合の 法的責任や、法令違反の判断に関する指針が存在しない。
- ・こうした状況に対応するため、政府は、平成17年6月30日、「インターネット上の違法・有害情報等に関する関係省庁連絡会議(IT安心会議)」において、インターネット上における違法・有害情報対策について取りまとめを行い、プロバイダや電子掲示板の管理者等による自主的な対応を推進することの重要性の再確認及び、「フィルタリングソフトの普及等」、「違法・有害情報対策に関するモラル教育の充実」、「相談窓口の充実等」、「プロバイダ等による自主規制の支援等」が対策の柱として盛り込まれた。
- ・政府の取りまとめを受けて、総務省は、プロバイダ等による自主規制の支援等に関する具体的な施策として、プロバイダや電子掲示板の管理者等による自主的対応及びこれを効果的に支援する方策等について検討するため、平成17年8月から「インターネット上の違法・有害情報への対応に関する研究会」を開催している。

インターネットトでの主な問題情報と対応法規の有無

インターネット上での問題情報の種別	対応法規等
誹謗中傷など、インターネット上での権利侵害	・プロバイダ責任制限法
	・関連ガイドライン
権利侵害以外の違法な情報(わいせつ情報、違法薬物の	・プロバイダ責任制限法及び関係ガイド
販売広告情報など)	ラインが適用されないため、プロバイダ
違法ではないが公共の安全や秩序に対する危険を生じさ	や電子掲示板の管理者等が送信防止
せるおそれのある情報(爆発物の製造方法に関する情	措置等の対応を行った場合の法的責
報、人を自殺に誘引する情報など)	任や、法令違反の判断に関する指針
特定の者にとって有害な情報(違法ではないアダルト情報	が存在しない。
など)	

参考文献:インターネット上の違法・有害情報への対応に関する研究会 中間取りまとめ 平成18年1月 インターネット上の違法・有害情報への対応に関する研究会 http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060126_1.html

フィルタリングの基準

SafetyOnline2 レイティング基準の概要

	間にというコンノ金十の一級女
レベル	SafetyOnline2 レイティング基準の内容
レベル4	・「性器の強調」人やそれを模したものの性器を強調した画像・映像。
	・「性行為」明らかに性行為とみなせる画像・映像。強姦などの性犯罪、 嗜虐的・被虐的性
	行為の画像・映像。
	・「残虐」拷問や死体の切断、強姦などの残虐な場面や、切断された死体など残虐行為の
	画像·映像。
	・「誹謗中傷」特定の個人や団体に対する誹謗中傷や著しくわいせつな表現。
	・「反社会的」反社会的と思われる内容。
レベル3	・「全裸」人やそれを模したものの性器や陰毛が見えるような全裸写真、絵画、イラストなど
	の画像・映像。
	・「性行為らしき描写」明らかに性行為であるとみなせないが、性行為らしいと思われるある
	いは性行為を連想させる画像・映像。
	・「殺人」人やそれを模したものに暴力が加えられ殺されるような場面の描写、あるいは流
	血や死体など、暴力の結果の画像・映像
	・「わいせつ表現」わいせつな表現。
	・「違法」違法性があるが、反社会性は持たないと思われる内容。
レベル2	・「部分的なヌード」性器は見えないが、臀部、胸部のように通常衣服で隠蔽されている身
	体の一部が露出されている画像・映像。
	・「着衣のままの性的接触」ペッティング等、着衣で性器の見えない状態で行われる異性間
	あるいは同性間の性的接触の画像・映像。
	・「殺傷」人やそれを模したものに対する傷害行為やそれを連想させるような画像・映像
	「悪口」冒涜的な意図や俗悪な意図をもって使われる下品な言葉や悪口。
	・「公序良俗に反する」公序良俗に反すると思われるが、違法ではないと思われる内容。
レベル1	・「露出的な服装」性器や臀部、女性の胸部など身体の部分的露出はないが、身体の線が
	強調されていたり、乳房の3/4程度までが見えるような服装をしている人物の画像・映像。
	・「セクシャルなキス」舌が接触している、あるいは口が開いているようなキスの画像・映像。
	親愛の情を示すようなキスは含まない。
	・「争い」人や動物が争っている画像・映像。傷害や流血の描写は含まない。
	・「穏やかな悪口」比較的穏やかではあるが下品な言葉。 性的機能に関する解剖学的言及
	のもとでの表現。
	・「要注意」子供(18歳未満)に見せるのに注意を要すると思われる内容。
レベル0	・レベル1以上の記述に相当するようなコンテンツを含まない。

現在、経済産業省において、上記「SafetyOnline2」に、爆発物製造や自殺・家出の助長等、児童の健全な成長を阻害する恐れのある情報に関する格付け基準も加えた、「SafetyOnline3」を策定中。

出所:財団法人インターネット協会 報道資料より(http://www.iajapan.org/rating/press/sfs301-press.html)

有害情報に関する主な法律、ガイドラインなど

以下は、財団法人インターネット協会提供の情報をもとに作成しました。

財団法人インターネット協会(http://www.iajapan.org/) 法律、ガイドラインの紹介(http://www.nmda.or.jp/enc/rating/details/lawguide.html#sch_gline)

「インターネット異性紹介事業を利用して児童を誘引する行為の規制等に関する法律」 (出会い系サイト規制法) (2003 年 6 月 13 日公布、同年 9 月 13 日施行)

- ・本法は、インターネット異性紹介事業者(いわゆる「出会い系サイト」)に対して、利用者への児童 (18 歳未満)の利用禁止の伝達、利用者が児童でないことの確認を義務付けるものです。インターネット異性紹介事業者が公安委員会の是正命令に違反した場合は、6 ヶ月以下の懲役または100万円以下の罰金刑に科されます。
- ・また、児童を性交等の相手方となるように誘引すること、対償を供与することを示して児童を異性 交際の相手方となるように誘引することについても罰則を設けています。違反した場合は、100万円以下の罰金刑に科されます。

自治体の青少年健全育成条例

(福島県青少年健全育成条例 平成 16 年 3 月 26 日改正)

- ・青少年がインターネットを利用するときは、フィルタリングソフトの活用を基本とし、健全な成長を阻害するおそれのある情報を青少年に視聴させないよう努めるとともに、家庭、学校、職場、青少年の育成に関係する者等県民に対して注意を喚起し、配慮を求める。
- ·家庭、学校、職場、青少年の健全育成にかかる関係者は、インターネット上の有害な部分に対する認識をもち、青少年が有害な情報を視聴することがないよう配慮義務を規定する。
- ・インターネットカフェや図書館、公民館、勤労青少年ホームなどで一般県民にインターネットがつながるパソコン等を利用させる場合には、青少年が利用する場合、フィルタリングを活用するなどの適切な方法を求める。
- ・インターネットの接続業者であるプロバイダに対し、自社のホームページや使用説明書、ユーザーへの添付書類等でフィルタリングに係る情報提供等を求める。
- ·携帯電話やパソコンなどのインターネット端末設備販売者に対し、フィルタリングの方法やソフトを紹介するなどフィルタリングに係る情報提供等を求める。
- 「風俗営業等の規制および業務の適正化等に関する法律」(改正風俗営業適正化法) (1998年5月公布、1999年4月1日施行、最終改正法2001年4月1日施行)
- ·ISP に対する法規制としては、ISP が自らのサーバ上にコンテンツプロバイダ(情報発信者)がわいせつな映像または児童ポルノ映像を記録したことを知ったときは、ISP は当該映像の送信防止のための必要な措置を講ずるよう努めなければならないとする努力義務規定があります。
- ・しかし、違法(わいせつや児童ポルノ)ではないが有害な映像(例えば、ヌードや性行為の映像)については対象外とされています。
- ・コンテンツプロバイダに対する規制としては、インターネット上でアダルト映像(ポルノ的な映像。必ずしも違法な映像ではない)を有料で送信する業者は都道府県公安委員会に届け出なければな

- らないとされています。罰則規定があり、違反者は30万円以下の罰金刑を科されます。
- ・上記業者は 18 歳未満の者を客としてはならず、利用者から 18 歳以上の証明等を受ける前に映像を送信してはなりません。この規制に違反して 18 歳未満の者を客とした場合には、公安委員会によって 18 歳未満の者を客としないため必要な措置を命じられます。
- 「児童買春、児童ポルノに係る行為等の処罰及び児童の保護等に関する法律」 (児童買春・児童ポルノ禁止法) (1999 年 5 月 26 日公布、同年 11 月 1 日施行、2004 年 6 月 18 日改正)
- ・本法は、児童買春をすることに対し、5年以下の懲役または300万円以下の罰金刑を科しています。また、児童買春の周旋をしたり、児童買春の周旋の目的で児童買春の勧誘をしたりすることに対し、5年以下の懲役もしくは500万円以下の罰金またはこれらの併科を、さらに、これらのことを業とすることに対しては、7年以下の懲役および1000万円以下の罰金を科しています。
- ・また、児童ポルノを提供したり、提供目的で製造・所持・運搬・輸出入したり、製造したりすることに対し、3年以下の懲役または300万円以下の罰金を科しています。児童ポルノを不特定もしくは多数の人に提供したり、公然陳列したり、これらの目的で製造・所持・運搬・輸出入することに対しては、5年以下の懲役もしくは500万円以下の罰金、またはこれらの併科を科しています。これらは、インターネット上での児童ポルノの提供等についても適用されます。
- ・なお、本法では児童は 18 歳未満の者と定義されています。また、児童ポルノの媒体(メディア)に ついては「写真、電磁的記録に係わる記録媒体その他の物」と規定されています。
- 「インターネット接続サービス等に係る事業者の対応に関するガイドライン」 (社団法人テレコムサービス協会のガイドライン) (1998年2月策定)
- ·ISP(インターネットサービスプロバイダ)に対し、発信者との利用契約に有害情報の発信停止や削除を求めています。
- ·ISP は利用契約に規定することにより、違法、有害情報の流通を知った場合、次の措置を講ずることができるとされています。
 - 1.情報発信を止めるよう発信者に要求
 - 2.発信を止めない場合、当該情報の削除等の措置
 - 3.繰り返し発信が行われる場合、発信者の利用停止、契約の解除
- ・本ガイドラインの定義では、「違法な情報:法令に違反し、もしくは他人の権利を侵害する情報をいう。有害な情報:公共の安全または善良な風俗を害する情報をいうものとし、成年者にとって必ずしも有害ではないが、青少年の健全な育成を阻害するおそれのある情報を除く」とされています。すなわち、(1)違法情報、(2)違法ではないが、成年者にとって有害な情報、(3)成年者にとっては有害でないが、青少年にとっては有害な情報、という区別をとっていて、このうち、(1)と(2)についてのみを規制対象としています。ヌード、セックス等の、青少年にとって有害な情報については、本ガイドラインでは「有害情報」とみなされず、規制対象とはされていません。
- ・本ガイドラインの位置付けとしては、「本ガイドラインは、当協会の会員がインターネット接続サービス等を提供する際の指針として会員に示すもので、指針としての性格上、当協会の会員に対して 義務を課したり、強制力を持つものではありませんが、本ガイドラインを尊重することを望みます」 とされています。
 - 本ガイドラインについては、2003年5月に一部改定されています。

公職選挙法(抜粋)

(文書図画の頒布)

第百四十二条 衆議院(比例代表選出)議員の選挙以外の選挙においては、選挙運動のために使用する文書図画は、次の各号に規定する通常葉書及び第一号から第二号までに規定するビラのほかは、頒布することができない。この場合において、ビラについては、散布することができない。

(文書図画の掲示)

第百四十三条 選挙運動のために使用する文書図画は、次の各号のいずれかに該当するもの (衆議院比例代表選出議員の選挙にあつては、第一号、第二号、第四号及び第五号に該当する ものであつて衆議院名簿届出政党等が使用するもの)のほかは、掲示することができない。

3-4 利用規約における運用側のリスク管理

運用側のリスク管理について、利用規約にどのように盛り込んでおけばいいですか? キーワード

- ・運用側に想定されるリスクの種類
- ・リスクへの対処方法と、免責事項の記載方法

関連項目

【実践編 地域 SNS】 6-3 その他の想定される主なリスクと対処方法

- ・サービスの提供に当り、運用側には様々なリスクが生じます。想定されるリスクに対しては、あらかじめ利用者の義務と運用者の免責事項を利用規約などに明記し、利用者が利用を開始する際に同意を得ておく必要があります。
- ・第三者に損害が生じた場合でも、当事者(利用者本人等)との間で問題を解決し、運用側は責任を負わない旨を記述し、同意を得ておく必要があります。

運用側に想定されるリスクの例

リスクの種類	内容
サービスの保証	運用側の事情等によりサービスが停止した場合、利用者に訴えられるリスク
	サービスを保証しない旨の記述、同意
自己責任	サービスの利用により、利用者に損害などが生じた場合、訴えられるリスク
	サービスは自己の責任において利用してもらう旨の記述、同意
発言の削除	発言を削除すること、削除しなかったことにより生じるトラブル
	発言の削除に関して生じたトラブルへの責任は取らない旨の記述、同意
パスワードの管	会員からのパスワードの漏洩等により生じたトラブル、損害等のリスク
理	運営者が損害賠償できる権利と、会員等の損害への責任を負わない旨の記
	述、同意
情報の抹消	サービス解約時等に情報を抹消することにより利用者に訴えられるリスク
	解約時等に運用者が情報を抹消できる権利の記述、同意
その他	利用者が法律違反を犯したことにより生じるリスク
	利用者の法令等遵守義務及び運用者側の免責事項などの記述、同意
	システムへの不正な攻撃などによるリスク
	セキュリティ対策の徹底

八代市・ごろっとやっちろにおける主なリスク管理関連記載(例)

リスクの 種別	免責事項記載内容
サービスの 保証	1)八代市は、本サービスを「あるがままの状態で」かつ「適用可能な範囲」という条件で提供します。
木証	9。 2)八代市は、利用者が本サービスにアクセスすることを許諾しておりますが、以下の内容につい
	て一切の保証を行うものではありません。
	・本サービスのサービス内容が利用者の要求に合致すること
	・本サービスが中断されないこと ・本サービスがタイムリーに提供されること
	一・本サービスが安全であること
	・本サービスにおいていかなるエラーも発生しないこと
	・利用者が本サービスを通じて取得する情報が正確であり、信頼できるものであること
	・本サービスにいかなる内容の不備、誤り等がないこと
	・利用者がご利用になるいかなる機器及びソフトウェアの動作保証 ・利用者が行う、 データの送受信又は専用ソフトウエアのダウンロード等の行為
	3)八代市は、前項各号に反する内容を原因として発生した利用者の損害ついて、一切責任を負
	わないものとします。
	4)八代市は、本サービスからリンクしたサイトの合法性や情報の正確性、道徳性、著作権の許諾
	や有無等の内容において一切責任を負わないこととします。また、サービスの品質についてい
自己責任	かなる保証もいたしません。 1)利用者は、自己の判断と責任において本サービスを使用(データの送受信又は専用ソフトウエ
	アのダウンロード等の行為を含みます)することとします。
	2)利用者がサービスの利用、サービスへの接続又は本規約違反等に関連して生じたクレームや
	請求又は自己の損害については、自己の責任と費用で解決するものとします。
発言の削除	│ 八代市もし〈は八代市が指定した者は、規定に従い情報を削除したこと、または情報を削除しなか │ ったことにより会員または第三者に発生した損害について、八代市の故意または重過失に基づ〈も │
	うたことにより云真または第二省に光主した損害に ブロ C、八八市の成息または重週天に基 ブ(も のを除き、一切責任を負いません。
パスワード	1)会員は、自己のパスワード等の使用(第三者による不正または誤使用を含みます)により八代
の管理	市に損害が発生した場合、八代市に対し、当該損害を賠償するものとします。
	2)八代市は、会員のパスワード等の使用(第三者による不正または誤使用を含みます)または漏
会員の責務	洩により、会員に損害が生じてもいかなる責任も負いません。 1)会員は、会員サービスを通して会員が送受信するデータ及びデータの内容の信頼性、正確性
云貝の貝物	「)云真は、云真り一と人を通じと云真が返文后する)「)及び)「)の内谷の后頼に、正確に 等に関して会員自らが判断し、責任とリスクを負うものとします。
	2)会員が本規約違反に関連し、紛争または問題が発生したとき、会員は自らの責任と費用におい
	て発生した紛争または問題を解決し、八代市にいかなる迷惑または損害も及ぼさないものとし
	ます。
	3)会員は、前項の紛争又は問題の解決に対応するため八代市に費用が発生した場合または八 代市がこれに関連して賠償金等の支払いを行った場合、当該費用および賠償金等(八代市が
	支払った弁護士費用を含む)を負担するものとします。
情報の抹消	八代市は、会員が会員サービスの利用を終了した後(終了原因の如何を問いません)、八代市の
	サーバに保管される保存中の個人情報または利用データを抹消することができるものとします。

資料:ごろっとやっちる利用規約等から抜粋・引用

3-5 利用規約における個人情報保護への対応

個人情報保護について、利用規約にどのように盛り込んでおけばいいですか?

キーワード

- ・個人情報の取り扱いについて
- ・個人情報の取り扱いに関する記載方法

関連項目

【実践編 地域 SNS】 4-2 参加者の個人情報の取り扱い方法

- ・個人情報については、各団体が定める個人情報保護条例や個人情報保護方針などに則り、厳格に取り扱うとともに、利用目的や利用範囲、利用方法等について明示し、利用者の同意を得ておく必要があります。
- ・途中で利用範囲等が変更された場合は、全ての利用者に再度同意を得る必要がありますので、 想定される利用については、あらかじめ幅広に記述しておくことが望ましいと考えられます。

プライバシーに関する記載例(八代市・ごろっとやっちろ)

1	
項目	内容
利用規約	八代市は個人のプライバシー、名誉、その他第三者の権利を侵害することのないよう、利用者に 関する情報の取扱に充分、配慮します。
会員規約	1)八代市は、ごろっとやっちろおよび会員サービスを提供する目的において登録情報を利用できるものとします。 2)登録情報および本規約に定めるところにより八代市が会員に実施するオンラインアンケートへの回答結果については、会員の承諾な〈第三者に開示される場合があります。 3)前2項の場合、会員個人を特定することができる情報(氏名、住所、電話番号、パスワード等)の開示について、八代市は、必ず事前に当該会員の承諾を得るものとします。ただし、次項に定める場合を除きます。 4)八代市は、八代市が用意するサーバ上に会員の保管するデータ(E-mail、メッセージ、記事、発言等を含みますがこれに限りません)(以下「送受信データ」といいます)の内容または会員サービスの利用履歴を閲覧、編集または開示することはいたしません。ただし、以下に該当する場合を除きます。
	・法律、裁判所、行政機関の命令に従うため ・八代市または第三者の権利や財産を保護しまたは防御するため ・緊急の事態において、送受信データの安全性を保護するため ・会員サービスを維持するために必要であると八代市が合理的に判断した場合 5)会員は、八代市の運営するシステム(以下「本システム」といいます)上、以下の事項のために送受信を行うデータについて、コード変換または内容(添付ファイルを含みます)の変更及び削除など、必要に応じて本システムによる何らかの技術的処理が自動的に行われる可能性があることを理解した上で、サービスを利用するものとします。 ・電子メール、メッセージ、記事または発言等の送受信・個別サービスを利用するために必要な範囲内におけるデータの反映および保管 6)八代市は、会員が会員サービスの利用を終了した後(終了原因の如何を問いません)も、会員個人を特定できない範囲において、八代市の業務のために登録情報を利用することができるものとします。

資料∶ごろっとやっちろ利用規約等から抜粋・引用

千代田地域 SNS のプライバシーポリシー(リンク先)

http://www.sns.mm-chiyoda.jp/privacy.html

3-6 地域外からの利用

地域外の人の利用についてはどのように考えればいいですか?

キーワード

- ・地域外からの利用の課題
- ・地域外からの利用への対応方法

関連項目

【実践編 地域 SNS】 2-4 地域 SNS 間の広域連携

- ・地域 SNS は、その地域に住む人や働く人などの既存の(実際の)友人関係などをベースに、より交流を活発にするための道具として使うとともに、地域情報の受発信にも活用します。従って、その地域に関わりのある人(出身者で今は違う地域に住んでいる人や、観光などで訪れる人、その地域が好きな人なども含みます)による利用が原則となります。
- ・利用登録時に氏名や居住地などを入力してもらうものの、あくまでも自己申告であり、厳格な本人確認を行うわけではありません(ゲストは登録しなくても利用可能です。ただし、ゲストが利用できる機能や見られる情報は限られます)。
- ・インターネットの場合、どこからでも利用できるので、その地域に関係のない人が多数登録し、 利用する可能性があります。これについては、利用規約などで制限をかけるなどの方法があり ますが、万全ではありません。
- ・八代市の「ごろっとやっちろ」では、特に制限をかけていません。もともとが地域密着型の SNS なので、地域に関係ない人の利用がほとんどないことと、もし利用された場合でも、八代市の地域情報などが提供され、八代市のファンになって〈れる可能性があるという考え方にたっています。
- ・藤沢市市民電子会議室では、市外在住の方も参加者の約3割程います。藤沢市と名前が入っていながらなぜ市外の方の参加も良しとしているのか。それは会議のテーマとして広域的な話題が取り上げられた場合、そのテーマに関わる市外の方も参加できるようにしたことと、専門的知識を持った方に必要に応じて参加してもらえるようにしたことにあります。具体的には、例えば市合併問題を議論するときに合併の対象となる他自治体の住民にも議論に参加してもらう、また、過去に合併を経験した自治体の住民に参加してもらい感想や合併経過等を語ってもらったり情報提供していただくこともできます。また、高度な専門知識が必要な話題のとき、専門家にわかりやすく解説していただいたり、アドバイスを受けたいときにも住民の力だけでは十分対応できないことも多いことと思います。そういった意味で、問題解決力のあるコミュニティを形成することを考えたとき、地域限定利用としない方がいいでしょう。

3-7 企業等による営利目的利用

企業等による営利目的での利用はどう扱えばいいですか

キーワード

- ・商店街などの地域振興手段としての地域 SNS の活用
- ・営利目的利用を認める際の留意点

関連項目

【実践編 地域 SNS】 3-1 地域 SNS の利用規約

- ・地域 SNS では、地域の活性化に資する目的で、企業の宣伝活動などの営利目的利用について運営主体の判断により認めることが考えられます。例えば、千代田区の地域 SNS の場合、地元商店街の情報から、東京を訪れる人を対象とした美味しい飲食店や土産物などの情報、さらには全国を対象とした物産などの通信販売サイトや観光・宿泊情報サイトへのリンクなどが考えられます。
- ・これらの商業情報に、地域 SNS による口コミ、お勧め情報などが加わることにより、単なる宣伝ではない、有用な情報の提供、共有が可能になります。
- ・藤沢市の場合、営利目的利用について、市民電子会議室では認めていませんが、連携して使われている地図情報を用いた情報共有サービス「電縁マップ」では認めています。これは、市民電子会議室は市民参加制度、電縁マップは市民同士の情報交流による地域活性化の施策として位置づけており、システムの目的が違うところによります。
- ・利用にあたっては、あくまでも利用者の責任で利用していただくのが基本であり、運営主体は生じたトラブルの責任はとらない旨を、利用規約に明記しておきます。また、地域 SNS から外のサイト(ホームページ)にリンクしている場合、リンク先の掲載事項等に関しては一切責任を負わない旨も記載しておきます。
- ・また、どのような営利目的でも可とするのではなく、例えば「風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律(風営法)」や「特定商取引法」などの関連する法律の取締り対象になるような行為を認めないのはもちろんのこと、地域 SNS の運営主旨に反するものは対象外とします。
- ・営利コミュニティや、画面上への広告掲載などについては、有料化して、システムの運用経費等に充てるとすることも考えられます。営利コミュニティ向けの付加機能をつけて、その分を有料化したり、コミュニティにスポンサーをつけるアイデアもあります。

参考:「みんなで育てるふじさわ電縁マップ」利用規約(抜粋)

利用者は、本サイトを地域情報の共有または利用者同士の相互交流を図るコミュニティの場として活用することを理解し、利用するのであり、次の行為をしてはなりません。

- ・他者(藤沢市も含みます。以下同じ。)になりすますこと(実在しない者になりすますことも含みます。)
- ・代理権や代表権がないにもかかわらず、団体や組織を称すること(過失による場合も含みます。)
- ・他の個人、団体または組織と協力関係、提携関係にあると偽ること(過失による場合も含みます。)
- ·ID、パスワードの使用を第三者に許諾すること
- ・本サイトの利用に関し、その全部あるいは一部を問わず、非商業目的か商業目的かを問わず、本来の目的外の使用 (使用には、複製、送信、頒布、譲渡、貸与、担保権の設定、翻訳、翻案など一切を含みます。以下同じ。)または使用 の許諾(再許諾を含みます。以下同じ。)をすること
- ・本サイトの利用に関し、その全部あるいは一部を問わず、非商業目的か商業目的かを問わず、他者に利用させること
- ・他者(人種、民族を含みます)を差別、誹謗中傷すること
- ・罵詈雑言に類する行為その他品性を欠く行為
- ・いやがらせ、ストーキングに類する行為
- ・他者の名誉、プライバシーまたは信用を害するまたはその恐れのある行為
- ・他者の個人情報を収集する行為またはその準備をする行為
- ・その他他者の人格権を侵害するまたはその恐れのある行為
- ・他者の肖像権、パブリシティ権を侵害するまたはそのおそれのある行為
- ・特許権、実用新案権、著作権、意匠権、商標権・商品化権を侵害するまたはそのおそれのある行為
- ・その他他者の財産権を侵害するまたはそのおそれのある行為
- ・わいせつな情報、児童虐待に結びつくまたはそのおそれのある情報を提供する行為
- ・未成年者を害する危険のある行為
- ・事実に反するまたはそのおそれのある情報を提供する行為
- ・布教活動、宗教的勧誘を目的とする行為
- 公職選挙法に反するまたはそのおそれのある行為
- ・その他倫理的観点から問題のある行為または公序良俗に反するあるいはそのおそれのある行為
- ・犯罪的行為または犯罪的行為に結びつく行為またはそのおそれのある行為
- ・他者のコンピュータのハードウエア、ソフトウエア、通信機器の機能を妨害、破壊、制限する危険性のあるプログラムを 含むデータを掲示等する行為
- ・大量のデータの送付、有害なプログラムの送付、無権限によるデータの改竄を行う行為
- ・その他本サイトの円滑な提供を妨げるおそれのある行為
- ・その他法令に違反し、他人の権利を侵害し、または他人に経済的・精神的損害を与える行為

本サイトにおいてまたは利用者が提供した情報もしくは藤沢市が提供した情報において、他のサイトまたはリソースへリンクが張られている場合、藤沢市は、当該サイトまたはリソースに関して一切の責任を負っていません。当該サイトまたはリソースに起因しまたは関連して生じた一切の損害について、藤沢市は賠償する義務を負いません。

利用者が提供した情報、利用者の本利用規約違反もしくは法令違反に起因または関連して生じたすべての請求については、利用者の負担と責任で解決するものとします。当該請求への対応に関連して藤沢市に費用(弁護士費用を含みます。)が発生しまたは藤沢市が賠償金等を支払いその他藤沢市に損害が発生した場合には、利用者は当該費用および賠償金等を負担するものとします。その他、利用者は、当該利用者が提供した情報、利用者の本利用規約違反もしくは法令違反に起因または関連して藤沢市に生じたすべての損害(弁護士費用等の費用を含みます。)を藤沢市に対し賠償するものといたします。

出所: http://gis01.city.fujisawa.kanagawa.jp/pages/PortalLayoutSSL.jsp?body=TermOfService1.jsp

4 参加者の募集

4-1 参加者の募集方法

参加者はどのように募集すればいいですか?

キーワード

- ・主な募集方法
- ・実証実験における募集

関連項目

【実践編 地域 SNS】 2-3 より多くの人に参加していただく方策

【実践編 地域 SNS】 5-1 運用開始方法

- ・参加者の募集方法としては、広報紙やチラシなどの紙媒体、ホームページやメルマガなどの電子媒体、その他イベントなど、様々な方法があります。これらの募集方法を組み合わせて認知度を高めることが、より多くの人々の参加を得るためには有効です。
- ・最初に中心的に活躍していただけそうな方々を集め、この方々を中心に口コミなどで参加者を 広げることも有効です。地域 SNS、電子アンケート双方を利用して、互いの参加者を集めること も考えられます。

参加者募集方法の例

方法	概要
広報紙	・自治体の広報紙(紙媒体)などで募集。できれば申込用紙もつけて、必要事項を 記入してファックスや郵送で送ることができると申込しやすい。 ・広報紙に募集情報が記載されたホームページの URL を紹介し、ウェブでも申込
	を受け付けるなど、申込手段を複数用意しておくと、参加者を集めやすい。
チラシ	・募集用チラシを作成し、窓口に置いたり、広報紙にはさんだり、関心が高そうな
	場所やイベントなどの際に配布する。申込用紙を兼ねたチラシにした方が、申込 しやすい。
ホームページ	・広報紙に比べて紙面の制約がない分、詳細な情報を提供しやすい。地域 SNS の
	体験版(ゲスト閲覧など)を用意して、試してもらった上で申し込んでもらうことも できる。
メルマガ	・発行しているメールマガジンなどがあれば、募集概要を記載し、詳細は上記のホ ームページなどを見てもらう。
メーリングリスト	・様々なメーリングリストや電子掲示板に、メルマガ同様の募集概要を記載し、参
や電子掲示板	加者を募る。
イベント	・参加者募集のイベントを開催したり、関心がある人が集まりそうなイベントでチラシを配布したりして、参加者を募る。

実証実験で用いた地域 SNS 参加者募集チラシ(表)

モニター大募集!

家・職場で繋がる友達の輪

千代田区に住む・働く・関心のある人々とインターネットの日記や掲示板、アンケート、地図などを使って、会話したり、情報交換をしませんか?たとえば、こんな風に・・・

写真付きの日記で、美味しいお店を紹介。 そして、友達と楽しく会話!

1月21日 やまださんの日記



今日は ×屋のうどん を食べました。コシがあっ て美味い!!

かわもとさんのコメント 美味しそう! そうそう、 屋のうどん も美味しいですよ~。

やまださんのコメント そうなのですか!明日、一緒に食べに 行きません?

はな子さんのコメント 良いな~。私もご一緒させてもらえま せんか? 都合が合わなくて、 なかなか集まれな い...

そんな時でも掲示 板で、テニス仲間 と次の練習の話し 合い!

ABCテニスサークル 掲示板



ごう太さんの書き込み 来週末のテニスですけど、 × テニスコートはどうですしょう? 写真は去年撮ったものです。

アイコさんの書き込み こんにちは。良いですね~。私も参加します。

×商店街 掲示板



イチローさんの書き込み どうも八百 です。今日は特売! トマトが1個50円!安いよ~ 無農薬だから健康にもバッチリ!

あゆみさんの書き込み 安いですね!キュウリは特売してませんか? セール情報を載せ てお店の宣伝!

お客さんとのコミュ ニケーションも。

我が家自慢のお雑煮。写真を皆から集めて、 アンケートでお雑煮コンテスト!

我が家のお雑煮コンテスト!







3

一番美味しそ うなお雑煮は どれ?

○ 1:カズさん家 鮭入り、具だくさん!

○ 2:ほまれさん家 大きめ豆腐のお雑煮。⑥ 3:ゴンさん家 シンプルな盛りつけで。

今日は天下祭! 道路が渋滞しそう。地図を使って渋滞情報の交換!

10月29日 渋滞情報!



たくまさんの書き込み

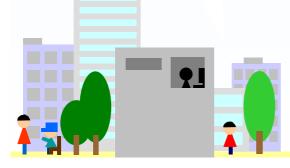
ただいま国道 号線の×交差点のあたりはすご〈渋滞してますね~。

クリックすると、地図を表示!



_ ルの書き込み

天下祭のHPにある規制情報を参考になりますよー





実証実験で用いた地域 SNS 参加者募集チラシ(裏)

家・職場で繋がる友達の輪

< 地域SNS実証実験モニター大募集 >

まちみらい千代田では、区と連携し、総務省が推進する、インターネットなどの新しい技術を使って、地域を元気にする事業に協力しています。この度、その一環として「ICT住民参画事業」実証実験にご協力いただけるモニターを募集します。

実験概要

・地域SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)という、インターネット上のサイトを使って、友人知人とのやりとりや日記の作成、掲示板での情報交換、アンケート回答などを行っていただきます。 地域SNSの使い方は非常に簡単です。また、事前に講習会を開催し、相談窓口も設けます。



実験期間

- ・12月16日(金)~平成18年2月15日 約2ヶ月間(予定)
- ・募集開始:11月5日(土)より開始。実験期間中、好きな時間に、パソコンや携帯電話からインターネットの地域SNSサイトを使い、実験に参加していただきます。

対象

区民・在勤者・在学者などでインターネットを利用できるパソコン、携帯電話を所有している方。

地域SNS参加者:人数制限なし

- ・まちみらい千代田が主催する新しいかたちの地域コミュニティサイトです。
- 地域における楽しい情報、役に立つ情報等を広く集め、住民や在勤者の方々で盛り上げて行くコミュニティの場を ご提供いたします。ぜひご活用ください。
 - 一般住民モニター(電子アンケート利用モニター):100名程度(予定)
- ・まちみらい千代田が実施する実証実験アンケートに回答していただ〈モニターです。
- 千代田地域を更に活性化するため、皆様のご意見を収集いたします。
- ・下記、地域SNSコミュニティの議論と連動したアンケートも実施します。

別途、住民基本台帳カードを利用した「公的個人認証サービス」特定モニター についても募集します。

詳細は、区のHPを参照ください。

応募の方法は、「モニター募集要項」をご覧ください!

本実験の詳細案内はWebサイト http://www.mm-chiyoda..or.jp/ でご覧いただけます。

ごろっとやっちろ(八代市)における女性の利用傾向について

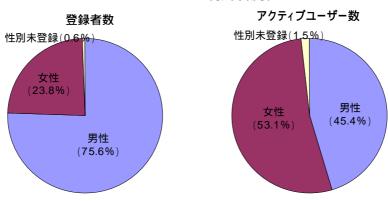
・「ごろっとやっちろ」における女性の利用傾向について、八代市行政管理部情報推進課の小林 主任にお話を伺いました。

ごろっとやっちろでは、登録者数は男性のほうが多いですが、発言数やアクティブユーザーは 女性のほうが多い傾向にあります。私が思うに、もともと女性の多くはおしゃべりが好きだし、メ ールや電子掲示板の利用も、女性のほうが多いのではないでしょうか。

ごろっとやっちろでもこの傾向は現れており、気軽におしゃべり感覚で書き込む人や、子育てで悩んでいる人のやり取りなどが多くあります。統計をとっていないので、正確な数字はわかりませんが、感覚的に、20歳代後半~30歳代後半の女性の積極的な参加が多いように思います。

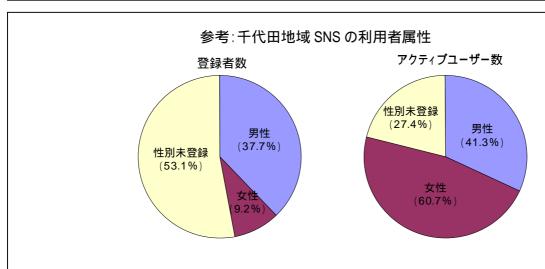
ごろっとやっちろのコアメンバーが集まって座談会を行ったときも、女性陣のパワーに男性が 圧倒される場面が見られました(笑)。

ごろっとやっちろの利用者属性



2006年2月末現在。アクティブユーザーとは、その月(2月)に発言をした人。

資料:八代市



2006年2月15日現在。アクティブユーザーとは3日以内にログインした人。

コラム「子育て共働き女性のインターネット利用」

共働き子育て家庭におけるインターネット利用例を、まさに子育て真っ最中の、株式会社三菱総合研究所の蓮井久美子研究員に、コラム風に語ってもらった。

『薄くて浅くて狭いコミュニケーションが、今はちょうどよい』

世の中ではSNSやブログが大流行であるが、筆者は登録したきり活動できていない取り残され組である。

理由は単純。

入社2年目で結婚・出産し、半年の産休・育休の後復職。日中は保育園の WEB カメラを横目に仕事をこなし、家事育児を夫と分担しながら、何とか両立をしている(つもり)。



しかし、朝と夜の子供が起きている間は時間と戦い、子供を寝かしつけてから部屋を片付け、そして夜泣きの合間にやり残した仕事を片付ける毎日。

SNSに誘ってくださった皆さん、ごめんなさい。登録はしたんだけれども見に行く時間と気力がないんです......。

そんな筆者だが、日々のネットコミュニティの巡回(時には書き込み)や情報収集は怠らない。 そんな、筆者の生活から、現在ブログやSNSに乗り遅れているネットユーザのニーズを考えてみ たい。

さて、共働き家庭が増えているとはいえ、一般にまだまだ出産・育児の期間中も働き続ける女性は少数派である。もともと女性が多い特定の職業を除けば、女性は妊娠すると同時に情報難民となることが多い。

出産・育児を経験した先輩社員はいることの方が少ない。母親学級でプレママ友達を作ろうにも実施日は平日で参加もままならない。育休中に友達を作っても、職場復帰すればたまに会うのがやっと。保育園に通い始めても、朝も夕方も風のように駆け抜けるのみで、顔を覚えるのがやっと。これで、実家がはるか遠方だったりすると、完璧な情報難民である。もちろん、書籍やネットで一般的な情報を得ることはできるのだが、経験に基づいた親身で等身大で信頼の置けるアドバイスを得るのは、本当に難しいのだ。

そこで、妊娠中から現在までお世話になっているサイトの1つが、「ベネッセウィメンズパーク(以下BWP)」である。

「たまごクラブ」「ひよこクラブ」等の出産・育児・生活に関する雑誌を出版しているベネッセコーポレーションが、雑誌では対応できない「個別の問題」と「地域的な話題」に対応するために 2000年5月に立ち上げた女性限定サイトである。雑誌で対応できない問題への対応には電子会議室が必須と考え、テストサイトの段階から電子会議室を開設していたという。 2003年時点でも開設当初の予想をはるかに上回る、会議室数 90以上、一日の発言数約 9,800件の巨大コミュニティ

になっていると伺ったことがあるが、現在はさらに規模を拡大している。



会議室のシステム自体は、ご〈シンプルな掲示板。会議室のテーマは妊娠・出産・育児・子育て・家事・健康・家族・仕事・地域情報等々。会員は、母体である雑誌媒体の読者層である、20~30代の子供のいる主婦が多い。質問や回答からは、会員が公開した居住地・家族構成・興味関心等を参照することができる。

話題は家事や育児等が主で、どこの家庭にもありがちな普遍的な内容が多い。ただし、詳細は少しずつ異なるから一般的な模範回答では満足できないし、聞いてほしいだけ・分かってほしいだけということも多く、深刻な質問もあるが雑談や呟きも多い。

「シックなマタニティ通勤服はどこが品揃えがよいか」「お腹の子供が男の子だって言ったら夫の両親にがっかりされちゃった」「出産で入院するときの便利グッズを教えて」「6ヶ月の赤ちゃんがまだ寝返りができないのって心配したほうがよい?」「自由が丘駅近辺でオムツ替えと授乳ができる場所はどこ?」「1歳の男の子の誕生日プレゼント、おすすめは?」「保育園って、いつ頃からどこでどうやって探せばよいの?」etc、etc。

どんな質問にも、たいてい数時間内に数件の回答が付く。

BWP 自体はかなり徹底した「会員制」をとっていて、本人確認のため、ID・パスワードは郵送で知らせている。これはコミュニティで交わされるコミュニケーションの質を保つには非匿名性が大切と言う考えからとのこと。また、常時管理人が監視をしていて、不適切な発言内容があれば削除したり、的外れな質問を適当な掲示板へ誘導したりしている。

こうした、通常の掲示板では掲示板を冷え込ませる原因となることの多い管理方法が取られているにもかかわらず、BWPでは比較的穏やかなサイト風土(?)が維持されている。

これは、何よりも会員数が膨大なため自分と価値観の近い人や境遇の似た人が少なからず存在することと、顔の見えない人に話すだけの薄いコミュニケーションなので、プライベートな内容でも話しやすいことによるのだろう。

ベネッセウィメンズパークのサイト・アドレスは、http://women.benesse.ne.jp/

さて、出産して子供と外出するようになってからは、「A BETTER MAMMY'S LIFE & TIPS」にもたびたびお世話になっている。

こちらは、数人の有志が非営利目的で開設している WEB サイトで、トイレや授乳スペース、子供服店、子供が遊べるスペースなどの子連れ外出情報が充実している。多くは、投稿により寄せられたものである。また、掲示板も設置されており、サイトに掲載されていない情報については、掲示板で問い合わせることもできる。

子供が小さいうちの子連れの外出は一大事である。まず、オムツ替えシートのあるお手洗いや授乳コーナー、赤ちゃんでも食べられるもののあるレストラン等々の情報を押さえ、それにあわせて持ち物(これまた大量)を準備する。子供の都合だけではなく、同行する人(多くは夫?)が飽きないようなスポットを押さえておかなくてはならない場合も多いかもしれない。

ママ友がたくさんいれば、こうした情報は口コミでいくらでも入ってくる。しかし、悲しいかなワーキングマザーにとっては、ママ友を作るのもママ友と継続して交流するのもなかなか難しい。仕方がないのでネットで情報を集

めようにも、こうした広い範囲に関する子連れ外出情報が整理されているサイトは意外と少ない。 まして、早く確実に回答を得られるサイトとなると、本当に限られてしまう。

地域によってはコミュニティができている場合もあるが(ママパパぶりっじのカキコまっぷ http://www.setagaya-kosodate.net/など)、毎回そうしたコミュニティを検索するのも面倒だし、そもそもコミュニティがないことも少なくない。

たとえ情報の深さが足りなくてもよいので、広い範囲をカバーするコミュニティというのもとてもありがたいのだ。

A BETTER MAMMY'S LIFE & TIPS のサイト・アドレスは、http://tokyomama.com/

さて、子供が少し大きくなると絵本を読みたがるようになってくる。

小さい子供向けの絵本の平均価格帯は千数百円と、大人の本に比べても安くはない。小さいなりに彼らにも好みがあり、何でもよいというわけではない。親が気に入って買い与えた絵本に見向きもしないことだってある。それなのに、よほどの大型書店以外は、どこの書店も子供の本コーナーなんて小さなものだし、どこにいっても品揃えが同じだったりする。

しかも、我が家の本の虫は、図書館や書店に連れて行くと、座り込んで本を読み始めてしまい、 売り場から引き剥がすのに一苦労。そして、もちろん、乳幼児をおいてゆっくり本を探しに行く時 間など世の中の母親にはない(ことが多い)のだ。

そこで、絵本ナビの出番である。絵本ナビは、株式会社 絵本ナビが運営する参加型絵本紹介サイトである(株式会社 絵本ナビは、絵本ガイドブックの刊行や絵本関連グッズ販売や、絵本

ŧ

の定期購読事業なども手がける。また、絵本ナビのコンテンツは BWP にも提供されている。)

絵本ナビのメインコンテンツは1万9000人の会員が書く絵本レビューである。それぞれの絵本には、五つ星での評価と、数行の感想文を投稿

できる。何歳のどんな性格の子に、どんな評判だったかが分かるし、ユーザが投稿した感想の一覧を表示すれば、自分の子供に近い嗜好の子供が他にどんな本を好んだかが分かる。絵本専門のサイトということで、絵本の出版社が全面的にバックアップしているため、本の内容を一部見ることのできるものもうれしい。

ちなみに、絵本ナビでヒットした絵本をAmazonで検索すると、また違ったユーザの書評が読める。この両方をうま〈使えば、子供の絵本選びはかなりヒット率の高いものになる。しかし、やはり絵本という分野に限定している絵本ナビに、使い勝手や情報量の多さで軍配があがる。

絵本ナビのサイト・アドレスは、http://www.ehonnavi.net/ Amazon のサイト・アドレスは、http://www.amazon.co.jp/

こうして日々、母や妻としてネットの海を漂いつつ、たまに女性としての自分を思い出す。会社に来ていく洋服や靴のこと、時事問題、忘年会の会場に適したお店等々の家事育児以外の話題も、働いている以上必要となる(働いていなくても、必要だと思うけれど)。

そして一息つきたくなったときは Cafeglobe.com にお邪魔する。1999 年 12 月に誕生した老舗女性向けサイトである。当初は「知的好奇心が強い働く女性」をターゲットに、ファッションから政治まで幅広い話題を扱うWEB マガジンとして誕生し、サイト開設後まもなく、読者のコミュニティスペースを設ける目的で会議室を設置。現在では、会議室や読み物の他に、ショッピングコーナーやレストラン検索機能なども提供している。全体に都会的なしゃれた雰囲気を漂わせながらも、政治や国際情勢など硬派な話題も多い。

会議室は当初は数個だったが、現在は読者からの要望を受けて 18 会議室に増えている。それぞれの会議室にはニュースや環境、恋愛、育児等のテーマが設定されている。また、サイト自体の雰囲気がユーザを限定するのだろう(実際、20~30 代の、多分都心で働いている女性が多い)、やはリユーザにも都会的でしゃれた雰囲気の発言をする人が多い。

また、このサイトの目玉企画の一つが商品開発である。以前、「A4サイズの書類が入る、おしゃれで機能的な仕事用のバッグがほしい」という会議室でのユーザーの発言がきっかけになって実験的に商品開発したところ大成功だったそうで、それ以降継続的に行っている。実際、筆者もここで商品開発されたシャツを購入したことがあるが、ボタンの配置や身ごろの形状など、働く女

性にとってかゆいところに手が届く商品だった(いわゆる F1(女性の 20 歳~35 歳までの層)向けのブランドでも、そこまで気が利いていないことは多い)。開発段階から見ていたユーザにとっては、発言内容に対して開発スタッフからタイムリーな回答が寄せられ、商品に反映されていくので、開発に参加している感覚や商品への愛着が沸くのだ(そして、つい、購入してしまう)。



少しだけ気取って通う、お気に入りの喫茶店で気心の知れたマスターや常連さんたちと会話をするような、そんな雰囲気と言えば伝わるだろうか。

Cafeglobe.com のサイト・アドレスは、http://www.cafeglobe.com/

ここまでいるいろネットで活動しているのだから、あと一歩踏み出して、ブログを開設すればよいのに、とか、SNS をやればよいのにと言われることもあるし、筆者も思わないでもない。でも、今はとにかく、自分のほしい情報を集めることが先決で、ついでに知っている情報や感想を少し書くくらいなら苦にならないけれども、ブログや SNS のように、積極的に活動することで楽しみが増すようなサービスは、ちょっと(かなり)気が重い。

上のようなコミュニケーションは、距離を置いてたまに参加するだけだけど、参加している気分にしてくれる。

ひょっとすると薄っぺらな情報で、地域は広いが薄いばっかりで、視野の狭いコミュニケーションに見えるかもしれないけれど、それ以上は手がまわらないユーザや、その〈らいが丁度よいというユーザも少な〈ないのではないかしら...。

4-2 参加者の個人情報の取り扱い方法

参加者の個人情報はどのように取り扱えばいいですか?

キーワード

- ・募集告知の際の留意点
- ・収集した個人情報の取り扱い方
- ・個人情報の取り扱いに必要な手続き

関連項目

【実践編 地域 SNS】 利用規約における個人情報保護への対応

【実践編 電子アンケート】 3-4 個人情報保護に関する留意点

- ·参加者の募集にあたっては、収集する個人情報の利用目的、利用範囲、管理主体、第三者への預託がある場合はその相手先などを明記し、本人の承諾を得る必要があります。
- ・モニターの応募を紙で受け付ける場合は、申込み用紙に個人情報の取り扱いに関する事項を 記載し、これに同意した上で申込んでいただくよう明確にしておくことが重要です。
- ・ウェブから応募を受け付ける場合は、同じ〈個人情報の取り扱いに関する事項を記載し、「同意」ボタンを押すと申込み画面が表示されるなどの工夫を行うことが必要です。
- ・地域 SNS の場合は、利用規約などの中に個人情報に関する取り扱いを明記し、利用者はこの利用規約に同意した上でサービスを利用してもらう旨を明記しておく必要があります。
- ・収集した個人情報は、各団体が定める管理対策に則り、厳格に保管する必要があります。電子データとしてサーバ等に格納する場合は、必要なセキュリティ対策を講じて厳格に管理する必要があります。
- ・また、第三者に預託する場合は、あらかじめ個人情報提供者の承諾を得るとともに、預託する側と受ける側で、個人情報の取り扱いに関する取り決めを交わすとともに、個人情報の受け渡し手順を定め、記録を残すなどの対策をとることが望まれます。
- ・サーバ交換などで機器などを廃棄する場合も、内部データを完全に消去し、流出しないよう、適切な廃棄手段を講じることが必要です。

5 いよいよ運用開始

5-1 運用開始方法

どのようにスタートすればいいですか?

キーワード

- ・運用開始までの告知期間、試験運用期間
- ・運用開始の宣言

関連項目

【実践編 地域 SNS】 2-3 より多くの人に参加していただく方策

- ・準備が整ったら、いよいよ運用開始です。運用開始に当っては、事前に告知期間を設け、参加 者の募集などを行うことが必要です。
- ・また、運用開始後には、予想しなかったトラブルが発生することがあります。また、利用者側、 運用側ともに慣れていないことから生じる問題もあります。そこで正式な運用開始前に一定期間、試験運用期間を設けることが望ましいです。
- ・試験運用期間は地域の実情などにより決めることができますが、できれば最低でも 1 ヶ月間は確保し、場合によっては最初の 1 年間全てを試験運用期間とすることも考えられます。
- ・サービス開始の認知度を高めるとともに、関係者(システム管理者などの運用側や、中心的に活躍していただけそうな方々など)の士気を高めるために、キックオフイベントを行うことも有効です。今回の実証実験では、長岡市、千代田区がそれぞれ工夫を凝らしたキックオフイベントを行い、多くの参加者を得ました。
- ・また、ホームページに掲載するだけでなく、広報紙への掲載や、マスコミの取材対応など、様々な媒体を通した告知を行うことが有効です。

キックオフイベント開催概要(長岡)

テーマ	人がつながる・地域がつながる 「地域 SNS キックオフ」
日時	2005年12月12日(月) 18:30~20:30
場所	アトリウム長岡
主催/共催	主催:特定非営利活動法人 ながおか生活情報交流ねっと 共催:総務省、長岡市、財団法人地方自治情報センター
プログラム	18:30 開会 実証実験の全体像の簡単な説明 18:40 長岡市 森民夫市長ご挨拶 18:45 総務省 牧慎太郎企画官ご挨拶 18:55 地域 SNS の説明 (株)NTT データ・コミュニティ・プロデュース 19:05 電子アンケートシステムの説明 松下電器産業(株) 19:10 NAMARA による地域 SNS 漫才 19:20 パネルディスカッション「SNS によるまちづくりと防災」 パネラー 野上 修佑(mixi の長岡コミュニティ管理人) 渡辺 千雅(マイスキップ編集長) 河村 正美(長岡市危機管理防災課長) 長坂 俊成(独立行政法人防災科学技術研究所主任研究員) 進行 桑原 眞二(特定非営利活動法人ながおか生活情報交流ねっと)
参加者	約 100 名









キックオフイベント開催概要(千代田)

テーマ	インターネットを活用して人がつながる・地域がつながる
日時	2005年12月13日(火) 16:00~20:00
場所	ちよだプラットフォームスクウェア
主催/共催	主催:財団法人まちみらい千代田 共催:総務省、長岡市、財団法人地方自治情報センター
プログラム	第一部 内覧会 16:00 内覧会 みて・さわって・体験してみよう! 第二部 キックオフセレモニー 18:00 千代田区 石川雅巳区長ご挨拶 18:05 総務省 牧慎太郎企画官ご挨拶 18:15 吉本興業人気お笑いコンビ「二丁拳銃&レイザーラモン HG」 ~地域 SNSって何だろう~ 18:30 NHK 中高年パソコン教室講師「佐々木博氏」 ~地域 SNS で新しい出会いを!!~ 第三部 交流会 with エスニック屋台(まちみらい千代田主催) 19:00 交流会 20:00 閉会
参加者	約 300 名









5-2 利用状況の把握、活用

利用状況はどのように把握、活用すればいいですか?

キーワード

- ·利用者登録状況
- ・アクセスログ、ページビュー
- ・アクティブ利用者数(週1回以上見た人、月に1回以上書き込みした人)

関連項目

【実践編 地域 SNS】 2-3 より多くの人に参加していただく方策

- ・地域 SNS の利用状況を把握する指標としては、ログ等を集計する方法と、利用者へのアンケート調査等による方法があげられます。
- ・前者については、利用者に関する情報(参加登録者数、アクティブ利用者数(週 1 回以上見た人、月に1回以上書き込みした人)、ゲスト訪問者数など)や、利用状況に関する情報(アクセス件数、ページビューなど)などを、定量的に把握、分析できます。
- ・後者については、ログ等からでは把握できない利用方法(利用の動機、主な利用場所、利用目的など)や、利用満足度(気に入っている点、改善して欲しい点など)などについて、定量、定性両面からの分析を行うことができます。電子アンケートシステムを用いることにより、比較的容易に調査を行うことができます。
- ・これらの利用状況を常に分析し、利用者の拡大策の推進などに活用します。

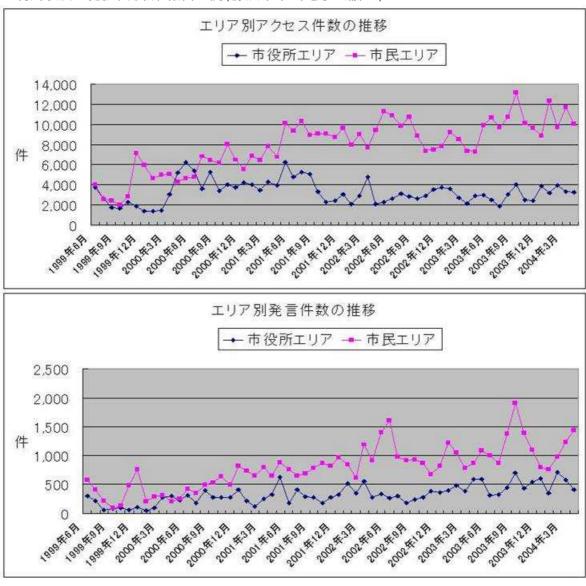
ログ情報等からの分析項目の例

項目		内容(例)		
利用者数	参加登録者数	男女別、年齢別、居住地域別、職業別など		
	アクティブ利用者数	同上(週1回以上見た人、月に1回以上書き込みした人)		
	ゲスト	ゲスト訪問者数など		
利用状況	アクセス件数	一日平均、曜日別、時間帯別など		
	ページビュー	一日平均、一人当たり平均など		
	滞在時間	一人当たり平均など		
	コミュニティ	コミュニティ数、参加人数の分布、コメント数など		
	日記	日記を書〈頻度、コメント数など		
	友人	友人数の分布など		

地域 SNS 利用者への電子アンケートによる分析項目の例

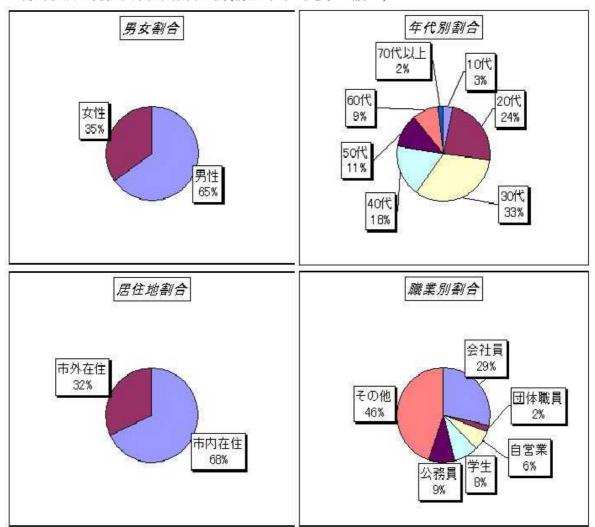
項目		内容(例)		
利用方法	利用の動機	選択肢方式(友人に誘われて、広報を見てなど)		
	利用場所	選択肢方式(自宅、職場・学校など)		
	利用目的	選択肢方式(既存の知人とのコミュニケーション、友人を増や		
		すなど)		
利用満足度	気に入っている点	選択肢方式、自由記述		
	改善して欲しい点	同上		
	その他	今後の利用継続意向など		

利用状況の把握、分析、報告の例(藤沢市市民電子会議室)



出典:藤沢市資料

利用状況の把握、分析、報告の例(藤沢市市民電子会議室)



出典:藤沢市資料

5-3 コミュニティ機能の活用方法

コミュニティ機能にはどんな活用方法がありますか?

キーワード

- ・公認コミュニティと一般コミュニティ
- ・進行役をおく場合、おかない場合
- ・地図の活用

関連項目

【導入検討編】 3 地域 SNS とは

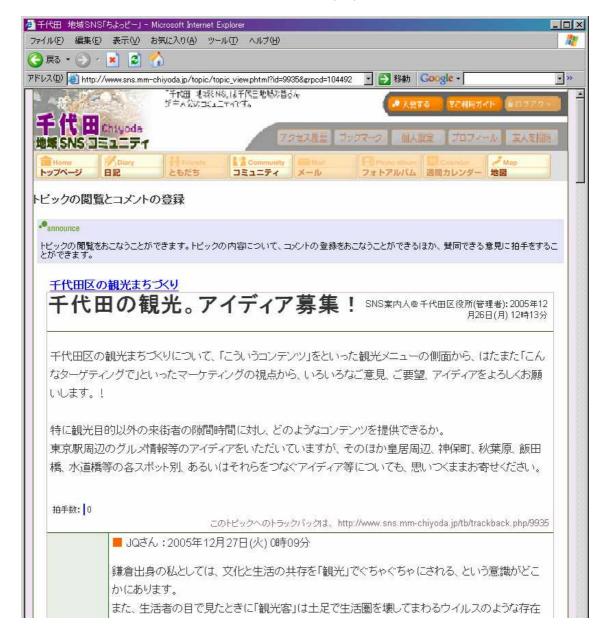
【実践編 地域 SNS】 5-4 コミュニティ管理者の役割

- ・コミュニティとは、地域 SNS 参加者同士が、互いの趣味や関心ごとなどを話し合う簡単な電子会議室です。地域 SNS 参加者なら、誰でも自由にコミュニティを開設することができます。
- ・コミュニティを開設する際には、コミュニティ管理者(開設者)は閲覧、書き込みできる人の条件 (範囲)を設定します。コミュニティ参加者のみに限定するクローズドのコミュニティから、誰でも 閲覧、書き込みできるオープンなコミュニティまで、管理者の考え方やコミュニティの目的などに 応じて設定することができます。
- ・これらの一般的なコミュニティ以外に、「公認コミュニティ」があります。これは、自治体などが公的な議論や意見募集などを行うために開設するもので、システム管理者の許可が必要となります。
- ・コミュニティの運営は、開設したコミュニティ管理者に委ねられます。コミュニティの運営に当っては、進行役(議論などを円滑に進めるための人)を置くこともできます。コミュニティ管理者が自ら進行役の役割を担うことも可能です。進行役を置くことによって、議論を活性化したり、意見を集約して結論を出すことなどもできます。逆に趣味のコミュニティなどでは、参加者同士の自由な情報交換の場として、進行役を置かずに運営することも考えられます。
- ・また、コミュニティの運営には、地図を活用することもできます。例えば子育てコミュニティの場合、安心して子供を遊ばせられる公園、小児科医、保育園、託児所などの情報交換の際、地図上に位置を示しながら行うことにより、よりわかりやすくなります。
- ・また、コミュニティでは簡単なアンケート機能を使うことも可能です。

コミュニティの種類(どのタイプにするかはコミュニティ管理者が設定できる)

閲覧 コミュニティ参加者		地域 SNS 参加者	地域 SNS 参加者以外
コミュニティ参加者	コミュニティ参加者のみが 閲覧、書き込みできる	地域 SNS 参加者は閲覧 できるが、書き込みはコミ ュニティ参加者のみ	誰でも閲覧できるが、書き込みはコミュニティ参加者のみ
地域 SNS 参加者		地域 SNS 参加者なら、閲 覧も書き込みもできる	誰でも閲覧できるが、書 き込みは地域 SNS 参加 者のみ
地域 SNS 参加者以外			誰でも閲覧、書き込み ができる

コミュニティのイメージ(例)



5-4 コミュニティ管理者の役割

コミュニティ管理者の役割はなんですか?

キーワード

- ・目的、参加条件、運営方針などを定めてコミュニティを開設
- ・参加者に対する対応
- ・トラブル時の対処
- ・コミュニティの閉鎖

関連項目

【実践編 地域 SNS】 5-3 コミュニティ機能の活用方法

【実践編 地域 SNS】 5-5 進行役によるコミュニティの運営

【実践編 地域 SNS】 6-1 不適切発言への対処

- ・コミュニティを開設する人は、そのコミュニティの目的、参加条件、運営方針などをあらかじめ定め、コミュニティの紹介文に記載します。開設した人が、そのコミュニティの管理人になります。
- ・コミュニティ管理者は、コミュニティへの参加者を募り、参加申込があった場合、参加の可否を 判断して申込者に連絡します。誰でも自由に参加できる公開型のコミュニティの場合は、その必要はありません。
- ・コミュニティ管理者は、参加者が楽しく利用できるよう、コミュニティの雰囲気作りに配慮したり、 書き込みが活発になるよう、配慮する必要があります。不適切な発言(誹謗中傷やプライバシーの侵害など)があった場合には、発言者への注意や発言内容の削除、悪質な場合の参加取り消しなど、コミュニティの運営を円滑にするための責任を負います。
- ・コミュニティ開設の目的を達成したり、継続の意思がなくなった場合、コミュニティ管理者はコミュニティを閉鎖することができます。また、システム管理者がルールを遵守していないと判断した場合には、コミュニティを閉鎖することができます。

藤沢市市民電子会議室のルール(抜粋)

項目	内容		
参加者 の責任	(1) 参加者はこの市民電子会議室の趣旨をご理解の上、同じコミュニティの一員としてご参加下さい。「参加者」とは、市民電子会議室に登録した者を言う。		
	(2) 参加者はこの「全体ルール」の他「市役所エリア個別ルール」や個々の「会議室」の「個別ルール」 に従って〈ださい。ルールに反する行為のあった場合は、電子会議室上の各機能の利用制限をする 場合があります。		
	(3) 参加者が「会議室」で次の様な発言を投稿することはやめてください。 これらの情報に関して発言者以外の者から苦情を受けたときは、発言者に警告の上、該当する発言を 削除する場合があります。また、同様の発言を繰り返えす等の行為があった場合には、電子会議室 上の各機能の利用制限や、登録の取り消し等の処置をいたします。		
	・他人の通信の秘密又はプライバシーを侵害する情報 ・他人を誹謗し、中傷し又は差別する情報 ・著作権等、他人の知的財産権を侵害する情報 ・その他、他人の権利利益を侵害する情報		

- ·有害プログラムを含んだ情報
- ・偽造、虚構又は詐欺的情報
- ・公職選挙法に違反する情報
- ・その他法令に違反し又は違反するおそれのある情報
- ・わいせつ、売春、暴力、残虐等公序良俗に反する情報
- (4) 参加者が「会議室」に発言を投稿する場合は、あらかじめ次の事項をご了承ください。
- ・各「会議室」のテーマに沿った意見や情報提供を行うこと。
- ・個々の発言や情報に関する責任は各自で負うこと。個々の発言等により発言者自身又は第三者が 損害を被ったとしても、他の参加者、藤沢市、運営委員会、世話人、進行役、及びハードウェア・ソフト ウェア管理者は一切責任を負わない。
- 公開を前提とすること。
- ・電子会議室の円滑な運営を阻害する行為はしないこと。(無関係な大量のデータを送り込んだり、「進行役」による「会議室」の運営に著しい妨害をするなど)

会議室 の開設

- (1) 会議室の開設を希望される方は、ログイン後、市民電子会議室トップページの「参加者メニュー」から「新しい会議室の開設を申請する」をクリックし、「新しい会議室の開設申請」ページに必要事項を記載して、会議室開設の申込みをしてください。申込み後3日程度で会議室が作成され、申込み者に通知いたします。
- (2) 参加者のうち、市内在住、在勤、在学の方のみが会議室を開設することができます。会議室開設後、開設者がこの条件を満たさないことが判明した場合には、開設者に通告の上、会議室を閉鎖いたします。
- (3) 会議室カテゴリとして「市役所」を選択できるのは、藤沢市のみです。一般の方が会議室カテゴリーに「市役所」を選択することはできません。
- (4) 開設者は、「藤沢市市民電子会議室全体ルール」に反しない範囲で、その会議室のみに適用させる「個別ルール」を定めることができます。
- (5) 会議室開設後2週間以上発言がない場合、または、直近の発言から一ヶ月以上発言がない場合には、開設者に継続の意志を確認のうえ、閉鎖について同意が得られた場合には、会議室を閉鎖いたします。
- (6) 開設者が、会議室の閉鎖を希望する場合には、その旨を世話人へメールで申し出て下さい。開設者本人からの申し出であることを確認のうえ会議室を閉鎖いたします。
- (7) 開設者は次の事柄を遵守して〈ださい。遵守されていないことが判明した場合には、会議室を閉鎖 いたします。
- ・参加者を限定する会議室を開設する場合は、必ず世話人を参加者に加えること。
- ・参加者のコミュニケーションの場であると いう目的から著しく反する行為はしないこと。
- ・もっぱら営利を目的としたものでないこと。
- ・特定の宗教を支持し、又は特定の教派、宗教もしくは教団を支援するものでないこと。
- ・他人の通信の秘密又はプライバシーを侵害しないこと。
- ・他人を誹謗し、中傷し又は差別しないこと。
- ・著作権等、他人の知的財産権を侵害しないこと。
- ・その他、他人の権利利益を侵害しないこと。
- ・有害プログラムを含んだ情報を流通させないこと。
- ・偽造、虚構又は詐欺的情報を流通させないこと。
- ・公職選挙法に違反する行為はしないこと。
- ・その他法令に違反し又は違反するおそれのある行為はしないこと。
- ・わいせつ、売春、暴力、残虐等公序良俗に反する行為はしないこと。
- (8) 会議室の数がシステム容量に近づいた場合には、新規会議室の開設を制限することがあります。

2006年3月改正予定

5-5 進行役によるコミュニティの運営

進行役を置いてコミュニティを運営する場合、どのようにすればいいですか?

キーワード

- ・進行役の役割
- ・進行役を置いた運営方法

関連項目

【導入検討編】11 運営体制

- ・地域 SNS のコミュニティにおいて、運営を円滑、活発にしたり、テーマを設けて議論を進めたい場合、コミュニティ管理者とは別に、進行役を設ける方法があります。コミュニティ管理者が進行役を兼ねることも可能です。
- ・進行役には、コミュニティでの議論を円滑に進める役割と、要所要所で議論を整理、とりまとめるコーディネーターの役割が求められます。ネット上の会議では、対面の会議以上に進行役の役割が重要と言われており、またネットでの議論特有の進め方などを経験を経ながら習得していく必要があります。
- ・もちろん、気楽な雰囲気で雑談を楽しみたいコミュニティなどの場合は、コミュニティ管理人のみで進行役を置かないことも可能ですが、地方自治体などが主催する公認コミュニティの場合は、活発な議論と成果の取りまとめが必要となる場合が多いことから、進行役を置くことが望ましいと考えられます。

藤沢市市民電子会議室における進行役の役割

市民電子会議室の運営に直接携わるのは、「世話人」と「編衆長」(進行役)である。「世話人」は運営委員会に代わり、常に市民電子会議室全体を見渡し、ルール違反等に対する対応が迅速におこなえるようにしている。また、「編衆長」をサポートして各会議室を活性化させる役割も持つ。「編衆長」は、各々の会議室の進行状況を把握し、スムーズに意見交換がおこなわれるようにするとともに、資料の掲載や議論をまとめるなど、コーディネーター的な役割を持つ。

(中略)

運営面においては、対面でおこなう会議に比べて、「編衆長(議長)」の役割が重要であることが明らかになった。編衆長の対応によって議論が活発化したり、発言がなくなるケースも見られた。ネットワークでの議論の進め方を習得することも重要なポイントである。また、実験から次の段階に進むのには、運営委員会を中心とした市民による運営を推進し、参加者自身が主体的に市民電子会議室に関わっていくことが大切である。そのためには、地域活動や NPO 活動を実践している人たちの市民電子会議室への参加が重要と考えている。

出典:藤沢市「市民電子会議室 第1期運営委員会活動報告書」より抜粋 (http://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/-denshi/page100098.shtml)

5-6 まちかどレポーター

まちかどレポーターとは何ですか?

キーワード

- ・まちかどレポーターの役割
- ・まちかどレポーターの募集、研修

関連項目

【実践編 地域 SNS】 7-1 災害発生時の活用方法

【実践編 地域 SNS】 7-2 災害発生時にスムーズに使う方法

- ・まちかどレポーターとは、コミュニティや自分の日記の中で、地域に関する様々な情報を発信する住民で、地方自治体などの公募、必要な研修などを経て任命される住民のことをいいます。
- ・長岡地域 SNS では、「まちかど情報員(まちかどレポーター)」が、イメージ写真に緑色の縁取りが表示され、一目で判別できるようになっています。
- ・具体的には、まちかどレポーターによって、普段から自分の関心のある地域の情報(例えば、地域内の桜の開花状況や、頻繁に渋滞する道路の混雑情報、大雪の際の積雪や除雪の状況、バリアフリー情報、観光情報など)が取材され、情報発信されます。
- ・特に、災害発生時には災害情報員としての役割を果たします。被災状況や避難場所の情報など、地域住民が必要としている情報を、取材、情報発信します。
- ·行政機関などの発信する情報が、確認をとるために時間を要する場合が多いのに対し、まちか どレポーターはすばや〈情報を発信します。
- ・インターネット上の情報は玉石混合で、特に災害時にはデマなど流布してしまう恐れもあります。 普段から接しているまちかどレポーターにより、住民は「顔のみえる情報」を得ることができま す。
- ・まちかどレポーターが発信する情報の信頼性は、本人の実在性、本人の日頃の振る舞いや発言(地域での活動、地域 SNS 上での発言)、本人の所属(管理者が公認することの有効性)、本人の知識水準や専門性(特に災害時。気象予報士など公的な資格など)といった要素の組み合わせで判断されると考えられます。
- ・上記の要素を確保するための具体的なアプローチとしては、研修を設けて修了認定を行うことや、顔の見える町内会単位での信頼をベースに情報共有を行うことなどが挙げられます。
- ・日頃の情報発信による貢献度を地域 SNS のメンバーで評価し、例えば「3つ星レポーター」「5 つ星レポーター」に任命するなど、まちかどレポーターの評価の仕組みを取り入れることも考えられます。
- ・また、複数のまちかどレポーターが同様の情報を発信することで、情報の信頼性を判断する尺 度のひとつとすることができます。

まちかどレポーターのイメージ

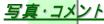


住民同士のコミュニケーション 地域情報の発信 コミュニティネットワークの形成 アンケート機能の活用 など











まちかどレポーターなどの例

事例	概要
淡路島 情報お助け隊	http://www.awaji-is.or.jp
(1996 ~)	
箕面市 情報サポーター	http://www.city.minoh.osaka.jp/E-MACHI/e-machi.htm
(2003)	
札幌市 地域コンテンツ・オ	
ーサリング実験 (2002)	
岐阜県 「オリベ編集学校」	「オリベ編集学校」 http://www.e-oribe.info/school/index.html
「岐阜窓庫」 (2003~)	「岐阜窓庫」 http://www.e-oribe.info/GDA/index.html
藤沢市「市民電子会議室進	http://www.eel.co.jp/fujisawa/index_a.html
行役養成講座」 (2005)	

出典:編集工学研究所資料等をもとに作成

箕面市における情報サポーターによる情報発信の例



資料:編集工学研究所(EEL)資料

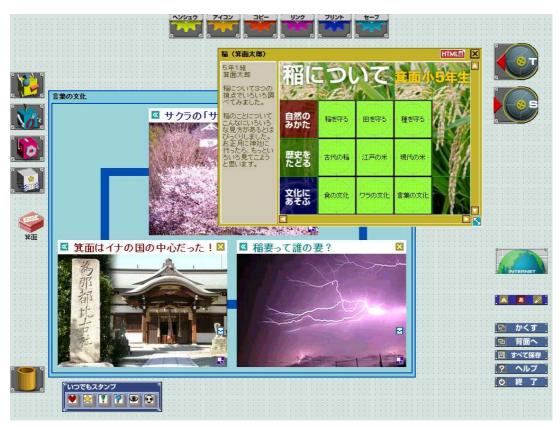
箕面市における情報サポーターによる情報発信の例



資料:編集工学研究所(EEL)資料

箕面市で活用した参加者を盛り上げる工夫 その1編集力養成ギブス「エディット・テーブル」

・専用ソフトウェアを用いて、情報サポーターの編集力を強化。



資料:編集工学研究所

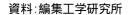
箕面市で活用した参加者を盛り上げる工夫 その2

- 「3種の神器」
- ・バッチ 情報サポーターになると、バッチをもらえる。
- ·チラシ 印刷物(チラシ)で紹介。
- ・ご褒美

記事をカルタ形式で募集・編集し、優れた記事は実際のカルタにして作成者に進呈。



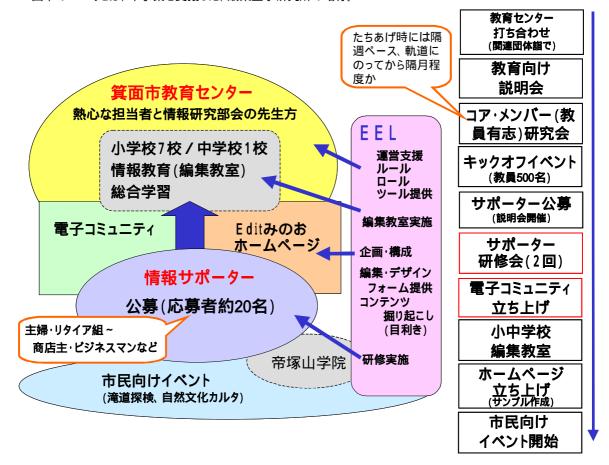






箕面市の情報サポーターの仕組み

図中の「EEL」とは、本事業を支援した、編集工学研究所の略称。



資料∶編集工学研究所

まちかどレポーター養成講座の実施内容(例)

(資料:編集工学研究所)

養成講座でやるべきこと

- ・個人の日記ではな〈共同知として有効な読んでおもしろいコンテンツを書〈ことができるための基本 的な編集力の養成
- ・地域コンテンツを扱う場合の、3つの基本要素である「歴史・自然・文化」について基礎的な知識を得る。
- ・ネット上の情報発信に関してルール・ロールツールの基本的な知識を習得(個人情報の扱いからツールの使い方まで)
- ・災害時に期待される情報ボランティアとしての活動についての心得と方法

具体的な内容

内容	備考
1)街かどレポーターの概念から心得までを習得するためのガイダンスと、編集とは何かを実感するワークショップ	リアルな講座形式で1日(4~5時 間程度)を2回
2)実際のコミュニティ·システムを使った教室型のネット講座で編集力の養成(多様なツールの利用法の習得も兼ねる)	週1回の課題で5問程度(1教室 15名程度にコーチ1名派遣)
3)地元の講師から「自然・歴史・文化」のテーマで実際に話を聞きながらレポートを仕上げる実践ワークショップ	リアルな講座形式で1日(4~5時間程度)を2~3回程度

方法

	方法	備考
1)ガイダンス+ワ ークショップ	2)の「編集教室」の前後に2回行う。1回目はガイダンスの側面が強く、ガイド(マニュアル)にそった「街かどレポーター」とは何かのレクチャーが中心。ワークショップは編集のおもしろさや、編集の必要性を感じるためのワークになる。2回目は実際の活動にあたってのツール・ルール・ロールをガイダンスする。ワークショップはインタビュー術など実践的なものとなる。	各回講師1名·コー チ1名派遣
2)編集教室(ネット)	「教室」と「談話室」の2つのコミュニティを運営する。5回の 課題カリキュラム例は以下の通り ・情報の収集と多様な視点 ・コンパイルとエディト ・情報の3つの切り口(機能・属性・分類) ・情報の型を使う ・表現と見立て	世話人1名·コーチ 1名派遣
3)コンテンツ作 成ワークショッ プ	実際に地元の「語り部」(地域情報に詳しい人材)を人選し「自然・文化・歴史」それぞれの切り口でレクチャーしていただく。その内容を実際のコンテンツとして再編集するワークショップ。 このワークショップはできるだけ地元事務局が中心になって運用することがのぞましい。これによって地元のしくみとしてまわっていくようにノウハウの定着をはかる。	世話人1名・コーチ はアドバイザーとし て参加

5-7 コミュニティでの電子アンケートシステムの活用方法 どのようにして、コミュニティで電子アンケートを活用すればいいですか? キーワード

- ・コミュニティ参加メンバーからの意見集約
- ・繰り返しアンケートの実施方法

関連項目

【実践編 電子アンケート】 3-1 電子アンケートシステムの活用方法

- ・コミュニティでの議論が発散したり、何らかの意見集約が必要になった場合、電子アンケートシステムを活用することができます。地域 SNS 自体にも簡単なアンケート機能がありますが、より本格的なアンケートを行いたい場合は、電子アンケートシステムを用います。
- ・例えば、コミュニティ参加者からオフ会の場所の希望を取るような簡単な使い方から、ある程度 コミュニティでの議論が煮詰まって最終的に多数決を取るような場合、あるいはコミュニティでの 議論が発散し、以降の議論のテーマを絞り込みたい場合まで、様々な利用方法が可能です。
- ・逆に、電子アンケートの地域 SNS のコミュニティを組み合わせて利用することも可能です。電子アンケートの実施結果を公開し、それをもとにコミュニティで議論をしたり、さらにその議論の結果を踏まえて再度、電子アンケートを行うといった使い方もできます。
- ・例えば、「路上禁煙に賛成、反対」アンケート 結果の公開となぜ賛成か、反対かの議論(コミュニティ) 「罰金はいくらが適当と思うか」アンケート 結果の公開と議論といった使い方が可能です。

地域 SNS と電子アンケートの連携(詳細は次ページ参照)

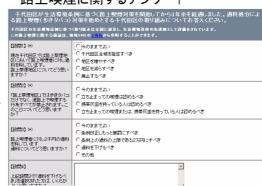
【千代田地域 SNS】

「生活環境と路上喫煙」コミュニティ



【電子アンケート】

路上喫煙に関するアンケート



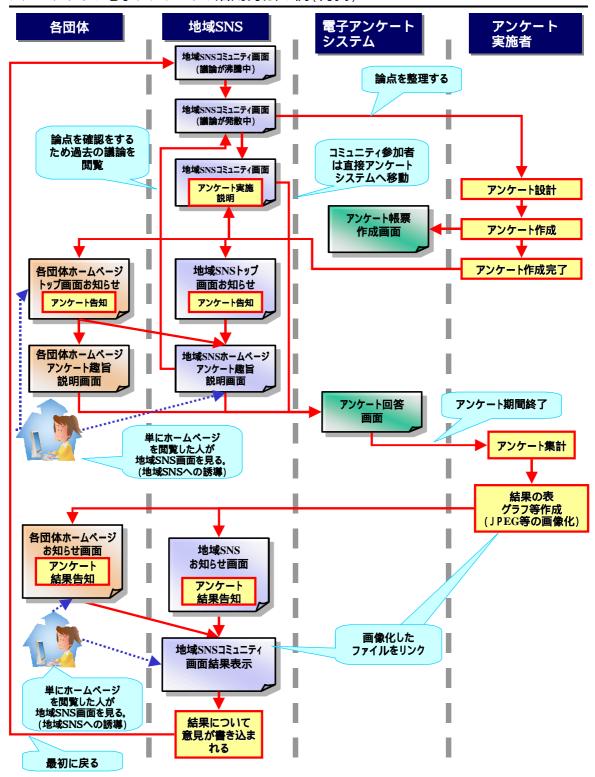
トピック:生活環境と路上喫煙・路上障害物を語ろう。

日時	主な内容		
1月21日(土)	千代田区が生活環境条例に基づく路上喫煙や路上障害物(放置看板・違法広告物・放		
8 時 41 分	置自転車)対策を開始してから3年余を経過しました。過料処分による路上喫煙(歩		
	きタバコ)対策を始めとする千代田区の取り組みは全国に波及し、生活環境改善の先		
	進例として評価をされています。		
	この3年間の千代田区の取り組みについて、地域SNSにおいて主にその評価の観点か		
	らご意見をいただきたいと思います。		
	取り組みの概要については「ポイ捨てどっとこむ」をご覧ください。		
	http://www.poisute.com/		
	さて、この制度の関して意見交換を頂く際の、論点として以下のような視点があるか		
	と思います。		
	喫煙者と非喫煙者の共存をどう図っていくか。		
	J T やタバコ販売店の役割について (マナーアップのためにすべきこと等)		
	施策の波及効果について		
	たばこのポイ捨てが他のゴミの投げ捨てを誘発しているか		
	ポイ捨ての抑止が、治安の改善や犯罪抑止につながるのか		
	区が喫煙所を設置することの是非について		
	また、評価の切り口については、次のような観点があるかと思います。		
	この3年間の千代田区の生活環境の変化(タバコポイ捨て・路上喫煙・路上障害物		
	の変化の実感)		
	千代田区と他の地域との比較(在勤者として居住地との比較等)		
	取締りに遭遇した(目撃した)人の感想		
	以上、論点、評価の切り口をご参考に意見を交換ください。		
	アンケートなども実施していきたいと考えおります。		
1月21日(土)	私自身は、タバコは吸わないので、路上に吸い殻も落ちていない千代田区はとても快		
12 時 09 分	適です。それから、4万区民だけでなく、80万人を超える昼間区民にも積極的に意		
	見を聞いていこうという千代田区の姿勢も高く評価しています。(拍手数: 2)		
2月10日(金)	路上喫煙、タバコポイ捨てを取り締まることで、街をきれいにするというモラルの向		
0 時 47 分	上、逆に言えば吸殻だらけの街にしないという効果を期待しています。吸殻だらけの		
	街にしないことが、モラルの低下を防ぎ、治安の維持に寄与するという見方もありま		
	すが、この考え方は正しいでしょうか?		
2月10日(金)	ニューヨークの割れ窓理論ですね。地域のことに無関心な人々しかいないまち、そん		
1時01分	な犯罪者にとって居心地がいいまちづくりは、避けたいところです。(拍手数: 1)		
2月10日(金)	>地域のことに無関心な人々しかいないまち		
1 時 36 分	ある意味路上喫煙規制をを中心とした生活環境改善の取り組みは、行政も本気でやり		
	ます。だから地域もまちに関心を持って共にいいまちにしていきましょうということ		
	を主目的としていたといっていいのかもしれません。		

トピック:路上喫煙について本格的電子アンケートを実施

日時	情報内容	
2月7日(火)	このコミュニティでも、簡易アンケートを実施しましたが、本格的な電子アンケート	
20 時 07 分	も実施しました。ご回答にご協力ください。	
	http://www.enquete.city.chiyoda.lg.jp/ICT/MIK1_1_0Action.do?no=46&bid=1	

コミュニティでの電子アンケートの活用方法の例(再掲)



5-8 携帯電話からの地域 SNS の利用

携帯電話からの地域 SNS を利用することはできますか?

キーワード

- ・携帯電話からの閲覧、投稿
- ・まちかどレポーター

関連項目

【実践編 地域 SNS】 7-1 災害発生時の活用方法

【実践編 地域 SNS】 7-2 災害発生時にスムーズに活用する方法

- ・地域 SNS は、インターネット接続できる携帯電話からも利用できます。
- ・外出先からでも、友人の日記やコミュニティのコメントなどを閲覧することができます。また、写真を撮って日記を作成したり、コミュニティにコメントをつけて投稿することもできます。
- ・まちかどレポーターは、携帯電話から、普段は例えば桜の開花状況、道路の渋滞情報、積雪情報などをコミュニティなどに投稿することができます。災害時にはコミュニティなどに被災情報などを写真付きで投稿することができます。

携帯電話から利用できる地域 SNS の機能

機能	パソコン	携帯電話	備考
参加登録		×	
プロフィール(登録、変更、閲覧など)			閲覧のみ
友人の登録		×	
メッセージ(閲覧、保存、削除)			閲覧のみ
日記(作成、閲覧、コメント、修正・削除、公開範囲設定			修正·削除、公開範囲設
など)			定などは不可
コミュニティ(コミュニティの開設、設定、トピックの設定、			閲覧のみ
コメント、閲覧、アンケート実施、共有フォルダなど)			120,350,000
カレンダー(予定の登録、通知、イベント表示)			予定の通知のみ
お知らせ、新着情報、緊急情報			
フォトアルバム			
被アクセス履歴(被アクセス履歴、被アクセス制限)			被アクセス制限は不可
その他(ユーザー検索、ブックマーク)			ユーザー検索は不可

携帯からの利用画面の例





5-9 共有フォルダの利用

コミュニティの共有フォルダはどのように利用するのですか?

キーワード

- ・想定される利用方法
- ・利用にあたっての留意点

関連項目

【実践編 地域 SNS】 5-3 コミュニティ機能の活用方法

- ・地域 SNS では、コミュニティの中で共有フォルダを使うことができます。共有フォルダとは、コミュニティ参加者で共有したい電子データ(文書ファイル、画像ファイル、音声ファイル、動画ファイルなど)を、参加者が登録、取得できる仕組みです。例えば、イベントを開催する際、案内チラシを作成して共有フォルダに登録しておき、参加者がこれを取得して参考にしたり、イベントの様子をビデオで撮影して登録し、参加者が閲覧するといった使い方が考えられます。
- ・ただし、どのような種類の電子ファイルを登録可能にするかは、運営主体が決める必要があります。検討にあたっては、ファイルの容量、管理者による内容チェックの容易性、ウィルス被害の可能性などを勘案して決める必要があります。
- ・また、ウィルスチェックに関しては、共有フォルダへの電子ファイル登録時に、地域 SNS サーバが自動でチェックすることが理想的です。参加者が閲覧時などに各自ウィルスチェックする方法 も考えられますが、チェックの手間やチェック漏れによるウィルス被害の拡大などを考えると、登録時の自動チェックの方が優れています。

主な電子ファイルの種類(例)

種別	主なファイル形式の例(カッコ内は拡張子)
文書ファイル	ワード(doc)、一太郎(jwt)、HTML 形式(html、htm)、パワーポイント(ppt)
	など
表計算ファイル	エクセル(exl)、ロータス 123(123、wk4)など
画像ファイル	JPEG 形式(jpg)、GIF 形式(gif)、PDF 形式(pdf)など
音声ファイル	MPEG 形式(mp2、mp3 など)、MIDI ファイル形式(mid)など
音声·動画ファイル	MPEG 形式(mp2、mp3)、QuickTime 形式(mov など)、Real Player 用ファイ
	ル(ra、ram、rm)など
圧縮ファイル	LHA 形式(Izh)、ZIP 形式(zip)など

今回の実験および藤沢市市民電子会議室で許可しているファイル形式とファイルサイズ

事例	共有フォルダで許可しているファイル形式	ファイルサイズの上限
長岡地域 SNS	zip, .jpg, JPG, xls, doc, txt, pdf	1 ファイル 1MB
千代田地域 SNS		1 コミュニティ 5MB
藤沢市市民電子会	gif, jpg, jpeg, doc, xis, ppt, txt, jtb	1 ファイル 10MB
議室		1 会議室 1GB

5-10 地図機能の利用

地図機能はどのように利用するのですか?

キーワード

- ・想定される利用方法
- ・利用にあたっての留意点

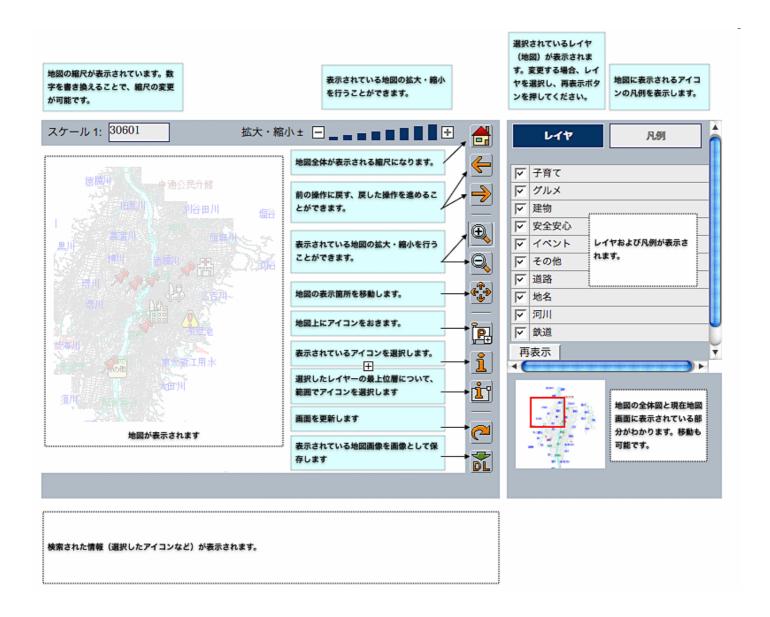
関連項目

【実践編 地域 SNS】 5-3 コミュニティ機能の活用方法

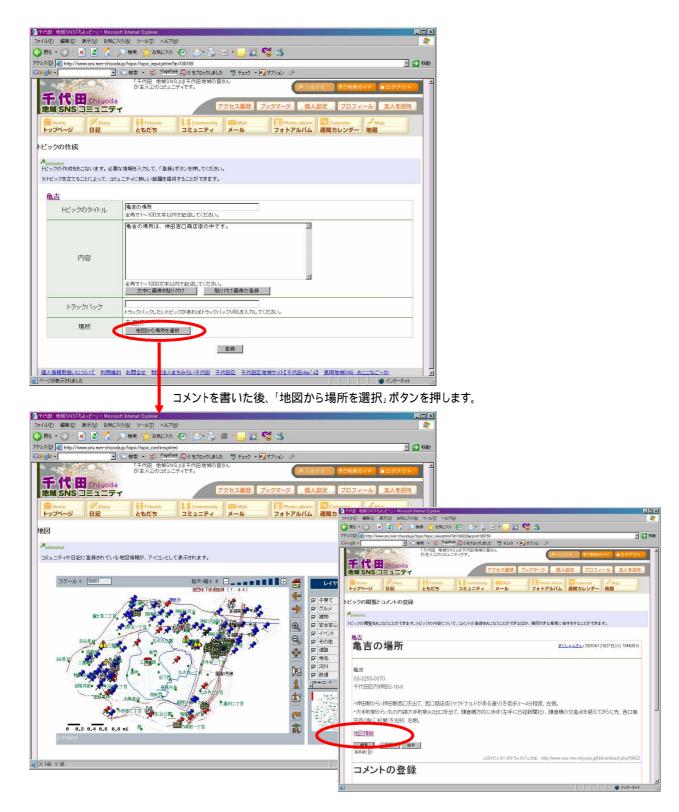
【実践編 地域 SNS】 7-1 災害発生時の活用方法

- ・地域 SNS では、日記やコミュニティの中で、地図機能を使うことができます。地図機能とは、日記やコミュニティのコメントなどに、その位置情報を付け、地図上で表示することができる機能のことです。
- ・地図機能を用いると、待ち合わせの場所やお店の場所などを示したり、バリアフリー調査結果 や景観調査結果などを表示することができます。また防災・防犯情報の共有にも活用できます。
- ・地図機能を用いるとき、個人の家を特定するとプライバシー上の問題が生じます。また、藤沢市の場合、自然観察の中で希少種の生息位置を示すと捕獲される恐れがあるなどの問題があり、あえて地図上に表示しないなどの配慮がなされました。
- ・このように、扱う内容によっては、地図上に表示しなかったり、地図の拡大精度に制限をかけて、 場所を具体的に特定できないようにするなどの配慮や対応が必要となります。(拡大機能の制限には、システム改修が必要となります。)

地図の機能

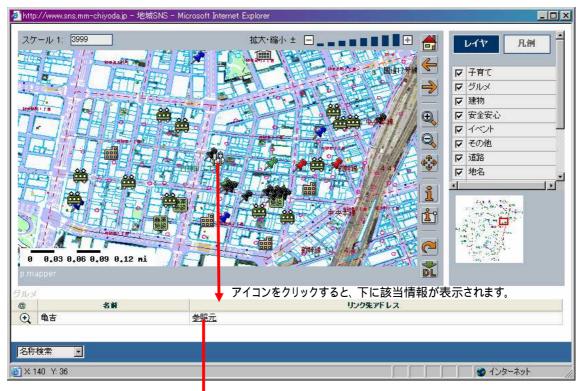


地図情報の登録



前述の地図の機能を使って、地図上で場所を選択すると、地図上にアイコン(印)が置かれ、コメントに「地図情報」が付きます。

地図情報の閲覧



「参照元」をクリックすると、該当する日記やコメントが表示されます。



藤沢市電縁マップの例



出所:http://gis01.city.fujisawa.kanagawa.jp/

5-11 アクセス履歴

アクセス履歴はどのように利用するのですか?

キーワード

- ・利用の活性化
- ·不安要因

関連項目

【実践編 地域 SNS】 2-3 より多くの人に参加してもらう方策

- ・アクセス履歴とは、自分の日記、プロフィールなどを訪問(閲覧)した地域 SNS の他の利用者の履歴のことです。
- ・アクセス履歴の長所としては、日記などにコメントを残していなくても、訪問してくれたことがわかると、日記を書く動機付けのひとつになります。また、知らない人のアクセス履歴が残っていた場合であっても、「ともだち」の輪を広げたい人にとっては、「ともだち」になるひとつのきっかけにもなります。実名登録の地域 SNS メンバー間で合意があれば、人と人とのつながりを強める効果があるといえます。
- ・一方で、アクセス履歴機能が悪用されてトラブルの原因となったり、利用者が知らないうちにその個人情報を提供してしまう恐れがあることなどからプライバシーの侵害につながったりする可能性があることも否定できません。これらの問題点を踏まえるとアクセス履歴機能を廃止した方がよいのではないかとの意見もあります。
- ・地域SNSでは、アクセス履歴機能の悪用やプライバシーの侵害を防ぐため、利用者によってアクセス履歴機能の評価が分かれることも考慮しつつ、管理者(運用者)や利用者側で、以下のようなアクセス履歴機能の設定を可能にしました。
 - 1)システム全体としてアクセス履歴機能をつける/つけないの選択が可能。
 - 2)利用者が自分で、自分のアクセス履歴をつける/つけないの選択が可能。
 - 3)一定の年齢以下のユーザを対象に、アクセス履歴がつかない、ともだちのページだけ履歴をつける、ともだちのともだちにまで履歴をつける、の選択が可能(設定年齢を特に行わず、ユーザ全員を対象に同様の設定にすることも可能)。

アクセス履歴確認画面の例



6 トラブル発生への対処方法

6-1 不適切行為への対処

不適切行為にはどのように対処すればいいですか?

キーワード

- ・主な不適切行為とその要因
- ・アダルト、差別用語、商業行為などの禁止事項への対応方法
- ・誹謗中傷や愉快犯への対応方法
- ・グレイマン機能の活用

関連項目

【実践編 地域 SNS】 3-3 利用規約における不適切行為の防止

【実践編 地域 SNS】 5-4 コミュニティ管理者の役割

- ・不適切行為とは、誹謗中傷などの不適切な発言を繰り返すことにより、コミュニティの他の参加者を傷つけたり、著し〈不快にする行為を言います。システム管理者やコミュニティ管理者が禁止しているアダルト、残虐な内容や差別発言などの公序良俗に反する書き込みや画像の添付なども不適切行為に該当します。
- ・不適切行為が横行すると、他の参加者が発言しなくなり、コミュニティの閉鎖に追いこまれる場合もあります。
- ・不適切行為の要因は、愉快犯や確信犯的なものから、本人の性格によるものまで様々です。 必ずしも悪意がなくても、結果的に不適切行為になってしまう場合もあります。
- ・不適切行為への対策も、相手の目的や性格などによって変える必要があります。コミュニティ参加者同士の対話などで、出来る限り平和的に解決することが理想です。オフ会に誘い、対面で話をすることで解決する場合もあります。
- ・悪質な場合は、地域 SNS への参加資格の停止や、最悪の場合は法的措置をとることになります。これらの場合に備えて、利用規約には、不適切行為の禁止や、違反した場合の措置などを明記しておきます。
- ・なお、地域 SNS には、ごろっとやっちろ同様、「グレイマン機能」があります。これは、書き込んだ本人には書き込みが見える状況にしたまま、その他の人には見えなくする機能です。これにより、一時的に発言を本人以外から見えなくしておき、この間に書き込んだ人とシステム管理者が直接やりとりし、問題を解決します。

不適切行為の例

種類	概要
誹謗中傷	・他の参加者を特定して、馬鹿にしたり、攻撃的な言葉で非難したり、プライバシーを暴露す
	│ るなどの行為を指します。言葉遣いそのものが乱暴な場合から、言葉遣いは丁寧でも攻 │ │ 繋的な中窓を令んでいる場合まで詳れです。
	撃的な内容を含んでいる場合まで様々です。 ・また、白熱した議論で言葉がやや強〈なるような場合がありますが、相手個人の人格など
	を傷つけるような発言は認められません。
なりすまし	・他の参加者の名前やニックネームをかたって本人になりすまし、あたかもその人が発言し
	ているように振舞う行為です。
	・また、ひとりの参加者が複数の名前を使い分けて、あたかも複数の人が参加しているよう
	に見せる場合もあります。
無意味発言や迷惑	・同じ発言をコピーして何度も繰り返し投稿したり、するといった愉快犯です。
な発言を繰り返す	
公序良俗に反する	・アダルト、残虐など管理者が禁止している内容や、差別発言などを指します。
書き込み	
営業行為や宗教勧	・コミュニティ管理者が認めている場合、コミュニティの意図にあった場合は、商店の特売情
誘など	報やおいしいお店の紹介などの発言は認められます、コミュニティ管理者が認めていない
	のに、他の参加者に商品を売りつけたり、宗教に加入するなどの行為を行うことは禁止す
	る必要があります。

不適切行為への対処方法の例

対処方法	概要
他のコミュニティ参	・他のコミュニティ参加メンバーが、行為が不適切であることを説得することによる平和的な
加メンバーによる説	解決が理想です。しかし、相手にすることにより、ますます発言をエスカレートさせてしまう
得	こともありますので、相手に応じて対応方法を考える必要が有ります。
相手にしない	・電子掲示板などでは、相手にしないのが最も適切な対応策だといわれています。相手にし
	なければ、関心がなくなり、発言しなくなることもあります。
自動フィルターやグ	・地域 SNS には、登録したキーワードを含む発言を抽出してシステム管理者に送ったり、一
レイマン機能の活用	時的に発言を本人以外から見えな〈するグレイマン機能があります。これらの機能を有効
	に活用して、不適切発言を発見し、発言者とやりとりの上、できれば納得の上、本人が発
	言を削除、説得できない場合は利用規約に則り、システム管理者が削除することが考えら
	れます。
コミュニティ参加登	・違反行為が収まらない場合は、コミュニティ管理者権限でコミュニティへの参加登録を抹
録の抹消、参加者	消するなどの対応をとることが考えられます。
限定コミュニティへ	・コミュニティに誰でも参加できる設定にしている場合は、例えば一定時期だけ参加者しか
の移行	書き込めなくするといった対応をとることも考えられます。
アクセス禁止	・日記の場合、各利用者の設定で、特定利用者からのアクセスを禁止することができます。
地域 SNS への参加	・以上のような対策を講じても行為が収まらない場合は、システム管理者により、地域 SNS
登録の抹消	そのものへの参加登録を取り消すことが考えられます。
	·ただし、異なるメールアドレスなどで複数の利用者名を持っているような場合は不十分な
	ので、地域SNSへの参加条件として簡単にいくつものメールアドレスが取得できるフリーメ
	ールによる登録は認めないなどの措置を講じることが必要です。
特定のホスト、IP か	・地域 SNS は、管理者の設定により、招待がなくても参加できたり、 ゲストでも参加できる設
らのアクセス制限	定が可能です。このような場合、参加登録の取り消しによる対応が困難な場合がありま
	す。対応策としては、違反行為者が使用している IP アドレスからのアクセス制限をかける
	などの対応をとることが考えられます。
法的措置をとる	・以上の方法でも収拾できない場合は、弁護士などに相談の上、法的措置をとらざるを得な
	い場合もあります。

禁止行為(ごろっとやっちろの場合)

埜 止行為

- 5.5 本サービス上で、非合法な利用及び非合法的な行為をすることを禁止します。
- 5.6 利用者は、本サービスを利用するにあたり、以下に該当する又はその恐れのある行為を禁止します。
- ・公序良俗に反する行為
- ・犯罪行為及び犯罪行為に結びつ〈行為
- ·第三者の著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権、肖像権、パブリシティ権、プライバシー権その他の権利を侵害する行為
- ・本サービスの運営を妨害し、信用を失する行為
- ・法令に違反する行為
- ・その他、八代市が不適当と判断する行為

出典:ごろっとやっちろ利用規約より

禁止行為(藤沢市市民電子会議室の場合)

3) 参加者が「会議室」で次の様な発言を投稿することはやめて〈ださい。

これらの情報に関して発言者以外の者から苦情を受けたときは、発言者に警告の上、該当する発言を削除する場合があります。また、同様の発言を繰り返す等の行為があった場合には、電子会議室上の各機能の利用制限や、登録の取り消し等の処置をいたします。

- ・他人の通信の秘密又はプライバシーを侵害する情報
- ・他人を誹謗し、中傷し又は差別する情報
- ・著作権等、他人の知的財産権を侵害する情報
- ・その他、他人の権利利益を侵害する情報
- ・有害プログラムを含んだ情報
- ・偽造、虚構又は詐欺的情報
- ・公職選挙法に違反する情報
- ・その他法令に違反し又は違反するおそれのある情報
- ・わいせつ、売春、暴力、残虐等公序良俗に反する情報

2006年3月改正予定

出典:藤沢市市民電子会議室全体ルールより

6-2 システム攻撃への対処方法

システム攻撃にはどのように対処すればいいですか?

キーワード

- ・想定される攻撃と防御方法
- ・システムに影響が出た場合の対処方法

関連項目

【実践編 地域 SNS】 3-4 利用規約における運用側のリスク管理

- ・インターネットに接続してサービスを提供している限り、必ず不正アクセスなどのシステムへの 攻撃にさらされることになります。これらの行為は犯罪で、処罰する法律もできていますが、シ ステム管理者としても自衛策を講じておく必要があります。
- ・不正にシステムに侵入された場合、サービス停止だけでなく、他のコンピュータへの攻撃の踏み台に使われたり、個人情報が流出すると、損害は甚大になります。十分なセキュリティ対策が必要です。
- ・自治体や企業などが扱う他の情報システム同様、各団体が定めるセキュリティ方針などに則り、 適切な対策を行う必要があります。データセンターの活用など、外部の専門業者に委託することも有効です。
- ・また万が一、問題が発生した場合は、サービスを停止し、早急に原因を究明するとともに、利用 者などに対して、適切に情報提供することが必要です。

システムへの不正な攻撃の例

種類	概要	
盗み見、削除、改ざん	·OSなどの弱点を突いたり、パスワードを窃取してサーバに侵入し、ファイルの	
	盗み見、削除、改ざんなどを行う。サーバを破壊してしまうこともある。	
個人情報流出	・上記行為などに伴う個人情報の流出(窃盗)。	
迷惑メールのばら撒き	・サーバに侵入し、メールサーバを悪用して、他のコンピュータなどに迷惑メー	
	ルを大量にばら撒く行為。ウイルスメールをばら撒かれてしまうこともある。	
踏み台(他のサーバへ	・サーバを乗っ取り、他のサーバなどへの攻撃の踏み台に利用する。上記の	
の攻撃に利用)	迷惑メールのばら撒きもそのひとつ。攻撃されたサーバは、踏み台にされた	
	サーバからの攻撃だと認識する。犯罪に悪用される恐れもある。	
アクセス妨害	・サーバに大量のデータを送信し、利用者がアクセスできなくしてしまう行為。	

サーバなどのセキュリティ対策の例

種類	概要
ネットワーク管理	·稼働監視、ファイアウォールの管理、パッチの適用、root 権限管理など。
ファイルの改ざん防止	・ファイルの変更管理、整合性チェックなど。
メール対策	・ウィルスメール対策、スパムメール対策など。
SSL	·SSL による暗号化。
バックアップ	・データやプログラムのバックアップなど。

電子会議室への不正アクセスを使える三重県のページ

三重県「e - デモ会議室」におけるサーバへの不正アクセスについて

2005年07月28日

1. 発表事項

三重県の「e - デモ会議室」において、7月20日(水)の夜間、何者かにより、e - デモを稼働させているサーバが不正にアクセスされたことが判明しました。さらに7月24日(日)に第三者から送られたメールを元に、7月27日(水)に、e - デモのネームサーバが何者かに乗っ取られていることが判明しました。

2.経緯(発表内容)

7月20日(水)21:45ごろ

当グループ職員が、e - デモ会議室サーバがダウンしていることを発見し、委託業者に連絡、業者が原因 究明のための調査を行ったところ、当該サーバにフィッシングサイト用のプログラムが埋め込まれている ことを確認しました。なお、システムはダウンさせ、サービスは停止させたままで、原因究明と事後対策 を検討しました。

7月21日(木)11:00

上記の報告を、業者から口頭で受けました。

7月22日(金)22:00

あらかじめ準備してあった代替サーバを使い、適用可能な範囲で高度なセキュリティを持つバージョンによる、Web公開用ソフトを適用し、当面の復旧を可能にするとともに、機能維持のための最低限のポートを除いて、攻撃を受ける可能性のあるポートをすべて閉鎖のうえ、システムを復旧させました。7月24日(日)

第三者から、フィッシング詐欺を広告するためのスパム(いたずら)メールが届いたとの報告が、メール により、三重県ホームページ管理担当職員(情報企画室)、e - デモサーバ受託管理者に送られました。 7月27日(水)

e - デモ担当職員と情報基盤室職員との、e - デモサーバのセキュリティ対策についての情報交換を通じて、情報基盤室で調査を行ったところ、21時30分、e - デモのネームサーバ情報が何者かに改竄されていることが判明しました。

3. 当面の対応

このままでは、e - デモサーバがフィッシング詐欺ページへの踏み台(中継点)に使われる恐れがあったため、同日22時に、e - デモのシステムを停止しました。

4.被害状況

現在のところ、サーバを停止しており、個人情報の漏洩及びフィッシング詐欺の被害の情報はありません。

5.今後の対応

(利用者をはじめとする県民の皆様への対応)

- re デモのサービスが利用できないこと、不特定多数の方に、フィッシング詐欺の被害にあう恐れのある 事態を招いたことに対して、深くお詫び申し上げます。またこれまでの状況についての説明をいたしま す.
- ・不正アクセスによる被害状況の把握に努めます。
- ・当面の対応として、セキュリティの高いe デモジュニアへの参加を呼びかけます。
- (8月6日よりセキュリティ確認のため e-デモ・ジュニアのサービスも休止しています、サービス再開が可能になり次第お知らせするとともにサービスを再開いたします、よろしくご協力下さいますようお願いします)

(再発防止策)

・警察等関係機関とも相談のうえ、原因究明に努めます。

(復旧について)

・復旧については、再発防止を最優先とし、事業の今後のあり方見直しと合わせ、慎重に対応します。

出典:三重県ホームページ(http://www.pref.mie.jp/TOPICS/2005070370.htm)

6-3 その他の想定される主なリスクと対処方法

その他の想定されるリスクはありますか?

キーワード

- ・その他の主なリスク(停電、利用集中、ネットワーク障害など)
- ·対処方法

関連項目

【実践編 地域 SNS】 3-4 利用規約における運用側のリスク管理

- ・不正アクセス以外にも、停電、回線工事、サーバやネットワークの障害、プログラムのバージョンアップ作業など、様々な要因で、サービスを一時的に停止することがあります。あらかじめ予定されている場合は、サービス停止の期間、理由などを事前に利用者に告知しておくことが必要です。また、予想外の要因でサービスが停止した場合は、サービスが停止している旨の表示と、状況の逐次報告など、利用者への情報提供を密に行う必要があります。
- ・また、サービス停止や利用者の情報(日記やコミュニティの記事など)の消失などの事故について利用者から責任を追及されることあらかじめ防ぐため、免責事項について利用規約などに記載し、利用者の同意を得ておく必要があります。

藤沢市市民電子会議室における障害対応のお知らせの例

2004.9.17(金)16:20頃~20:40頃

症状:メールでの投稿が会議室に反映されない。(15 通のメールが溜まった)

原因:最初に投稿されたメールがサーバで処理しきれずエラーになった。

対処:該当のメールを待避したところ、それ以降のメールは正常に配信された。

2004.8.11(zk)17:00~18:00

ウィルス対策用システムの保守のため、サーバを一時停止したもの。

2004.6.14(月)21:06頃~翌日16:00頃

症状:メールでの投稿が会議室に反映されない。

原因:投稿されたメールの中にサーバで処理できない文字コードが含まれていたため。

対処:該当のメールを待避したところ、それ以降のメールは正常に配信された。

2004.3.30(火)16:00~17:00

リニューアル後に見つかった市民電子会議室システムの不具合について修正するため、サーバーを一時停止した もの。

< 主な修正点 >

・アップロードされているファイル拡張子が大文字の場合、表示されない現象を解消。

(ブラウザが Netscape の場合、ファイルタイプが正しく伝わらず、Netscape デフォルトのファイルタイプであるテキストファイルとして表示してしまうと推定。そのため、アップロード時に拡張子が大文字の場合は小文字に自動変換をするように修正するもの)

- ・ブラウザが Netscape (特定のバージョン) の場合、ウィンドウサイズを変更する操作でエラーになる現象を解消。
- ・会議室トップページの「関連ページのリンク」を同一ウィンドウで開くように修正。
- ・会議室ソフトウェアの使用メモリ量を増やし、会議室トップページのアクセス不能現象を解消。

出典:藤沢市市民電子会議室より

ごろっとやっちろにおけるサービス停止のお知らせの例

いつも ごろっとやっちろ をご利用いただきありがとうございます。

プロバイダのインターネット回線工事のため、下記の期間、ごろっとやっちろに接続することができません。

ご迷惑をおかけしますが、どうぞよろしくお願いいたします。

回線停止日時

平成 17 年 4 月 15 日(金) 22:00~01:00

出典:ごろっとやっちろのお知らせより

ごろっとやっちろの利用規約(免責事項関係)

3.保証の否認

3.1 八代市は、本サービスを「あるがままの状態で」かつ「適用可能な範囲」という条件で提供します。

3.2 八代市は、利用者が本サービスにアクセスすることを許諾しておりますが、以下の内容について一切の保証を行うものではありません。

本サービスのサービス内容が利用者の要求に合致すること

本サービスが中断されないこと

本サービスがタイムリーに提供されること

本サービスが安全であること

本サービスにおいていかなるエラーも発生しないこと

利用者が本サービスを通じて取得する情報が正確であり、信頼できるものであること

本サービスにいかなる内容の不備、誤り等がないこと

利用者がご利用になるいかなる機器及びソフトウェアの動作保証

利用者が行う、データの送受信又は専用ソフトウエアのダウンロード等の行為

3.3 八代市は、前項各号に反する内容を原因として発生した利用者の損害ついて、一切責任を負わないものとします。

3.4 八代市は、本サービスからリンクしたサイトの合法性や情報の正確性、道徳性、著作権の許諾や有無等の内容において一切責任を負わないこととします。また、サービスの品質についていかなる保証もいたしません。

4.「本サービス」内容の変更・中断・終了

4.1 八代市は、利用者の承諾なく、また、利用者への事前の通知を行うことなく、任意に本サービス全体又は一部を変更すること又は一時中断、停止又は終了することができるものとします。

4.2 八代市は、以下に該当する場合、利用者の承諾を得ることなく、また、利用者への事前の通知を行うことなく、 本サービスの全体又は一部を一時中断、停止又は終了する場合があります。

本サービスを提供するネットワークシステムの定期的な又は緊急な保守又は更新を行う場合。

火災、停電、天災などの不可抗力により、本サービスの提供が困難になった場合。

その他、不測の事態により八代市が本サービスの提供が困難と判断した場合。

4.3 前2項の場合であっても、八代市は、利用者に対していかなる責任も負わないものとします。

出典:ごろっとやっちろの利用規約より

6-4 未成年者が使う場合

未成年者が使う場合の留意点は何ですか?

キーワード

- ・未成年者が使う場合の留意点
- ・管理者による設定方法

関連項目

【実践編 地域 SNS】 3-1 地域 SNS の利用規約

- ・例えば、八代市のごろっとやっちるや、藤沢市の市民電子会議室では、年齢制限は特に設けていません。前者は小学生、後者も小中高生の参加がありました。今回の実証実験でも、参加者の年齢制限は特に設けませんでしたが、結果的に、千代田、長岡とも、最少年齢は18歳でした。一方、mixi などの他の SNS では、18歳未満の参加を禁止しているサービスもあります。
- ・未成年者が利用する場合、写真や住所、名前などの個人を特定できる情報を不用意に公開してしまうことにより、個人情報が流出したり、最悪の場合、犯罪に巻き込まれる恐れもあります。このため、未成年者の参加を禁止し、未成年者の参加による様々なリスクの回避、トラブルを防止する方法が考えられます。ただし、この場合であっても、地域 SNS 登録の際に厳格な本人確認を行っていないことから、未成年者が参加しないことを担保することはできません。
- ・一方、これからの地域の担い手である若者が、地域のコミュニティに参画できるのは有意義なことであり、例えば高校生以上に限定して参加を認めるといった方法や、子供に関しては保護者の監督のもと利用するといった方法も考えられます。この場合であっても、未成年者が、本名、住所などの個人情報を一般公開しない、日記などの公開範囲を友人までとする、知らない人から依頼があっても友人にならない、不審者からのアクセスがあった場合など特定 ID からのアクセスを拒否するなどの方策を選択出来るように、地域SNSの仕組みや使い方について分かりやすく周知するなどの配慮が必要となります。
- ・例えば、通信教育サービス企業のZ会では、中学・高校生の会員向けにSNSサービスを開始しますが、利用者が会員であることから、住所、氏名等があらかじめ管理者側で把握できているなど、地域 SNS 単独の運用とは異なる面がありますが、利用上のルールや使い方を分かりやすく説明するなど、トラブルの発生を未然に防止する工夫を施しています。
- ・なお、地域 SNS には、システム管理者(運用者)の設定により、プロフィールの年齢欄が一定基準以下の場合(基準とする年齢はシステム管理者が設定)、自動的にプロフィールや日記などの公開範囲を、友人までに限定することができる機能も用意されています。

Z会が運営する会員(中高生)向けSNS「パルティオゼット」について

·それまで運営していた電子掲示板を、2006年2月からSNSに変更。

利用規約

- ・通知義務の免除
- ・12歳以上に明確に限定
- ・商業目的による利用の禁止
- ・個人情報の取扱い、著作権の所在
- ·効力の発生はZ会によって送信可能化行為が行われた際

利用上のルール

- ・「ネチケット」を重要視(「人を楽しませる」「人を不愉快にさせない」)
- ・個人情報の書込みの禁止
- ・著作権法上の「引用」を明文化
- ・添削問題などの投稿の禁止
- ・チャット的利用の禁止

中高生特有の問題

- ・友達を増やすことそのものが目的化
- ・相手は自分と同じ状態、という過度の認識
- ・「励まし」が善、「厳しい状況認識」が悪
- ・身近な友人に余り知られないで活動したい
- ・価値観の相違の抵抗感から起こる反発
- ・自己開示なし・友達欲求大のバランス感の欠如など

Z会の姿勢·目標

- ・禁止行為(著作権違反等)の理由を明確に
- ・激しい議論は削除で対処するのではな〈、残した上で Z 会から「諭す」メッセージング
- ・価値観の相違・相手の立場の学習の場
- ・「セルフ・ヘルプ・グループ」の構築へ

管理人は「管理する」存在ではなく「見守る」存在

資料:Z 会資料より

「子どもとインターネット」のより良い関係のために

「子どもとインターネット」の問題は複雑である。したがって、インターネット上に潜在する危険から子どもを守り、インターネットを子どもにとって良いメディアにするためには、幅広い取組を社会全体で進めていくことが重要となる。

その意味では、社会を構成する一人一人がそれぞれの分野においてこの問題に取り組んでいくことが必要となるが、今回の調査研究は、家庭や地域での取組を進めるためにどのようなことが必要なのかという視点に立って、米国での取組を中心にして実施した。

この観点から、協力者会議では日本における「子どもとインターネット」に関する様々な状況を踏まえた上で、米国での NPO 等の取組を参考にしながら議論を重ねたが、その結果、次のようなことが家庭や地域での取組の推進に寄与するものと思われる。

家庭に対する様々な情報提供 幅広い啓発広報による社会的意識の向上 メディア・リテラシー又は情報リテラシーを養う教育の推進 子どもの安全・プライバシーの保護 フィルタリング・システムの普及 図書館・図書館司書の役割

家庭、学校、産業界、行政、NPO等の連携

出典:「子どもとインターネット」に関するNPO等についての調査研究 - 米国を中心に - 報告書(平成15年3月) IT 安心会議(事務局:内閣官房)ホームページより

(http://www.mext.go.jp/a_menu/sports/ikusei/030301d.htm)

インターネットを利用する子供のためのルールとマナー集(こどもばん)まえがきより

インターネットは、世界中のコンピュータをつないで、おたがいにお話することができるようにしたものです。インターネットを使えば、自分のおうちや教室から、世界中の人たちとお話することができます。けれども、インターネットはとても広く、しかも新しい空間なので、目指す場所に行くための目印も少なく、なれないうちは、すぐにまいごになってしまうでしょう。また、いろいろな人に出会いますから、中には、悪い人もいるかもしれません。

インターネットには、学校の先生のようなみんなをまとめてくれる人がいません。残念ながら、わたしたちのこの世界のように、インターネットにも悪いことをする人がいます。インターネットは大変広い上に、国と国のさかい目もないので、このような悪いことをする人をつかまえるのがむずかしいのです。だから、インターネットを使うわたしたちが、自分自身で、悪い人たちから身を守らないといけないのです。

学校や社会と同じように、インターネットにも守るべきお約束があります。昔からインターネットの世界にいた多くの先輩(せんぱい)が、このようなことに気を付けた方がいいんだよ、という内容(ないよう)をまとめておいてくれました。

このインターネットを利用するさいのお約束の基本(きほん)は、2つあります。1つ目の基本(きほん)は「相手のことを思いやる」ことです。インターネットにいる多くの人にめいわくをかけずに、みんなでなかよく楽しくすごすために守らなければならないお約束事です。2つ目の基本(きほん)は「自分の身は自分で守る」です。インターネットにいる悪い人から自分の身を守るためのお約束事です。

これらは、学校やおうちでの約束事と同じものです。ただし、学校やおうちでは起こらないけれども、インターネットでは起こる出来事もあります。これから説明することの内容をしっかり読んで、わからないことがあったら、先生かおうちの人に、かならず相談するようにしましょう。

出典:インターネットを利用する子供のためのルールとマナー集(財団法人インターネット協会)

(http://www.iajapan.org/rule/rule4child/index.html)

インターネットを利用する子供のためのルールとマナー集(教師・保護者版)まえがきより

今日、社会のさまざまな分野で急速に情報化が進んでいます。このような社会の情報化に対応するために、教育の分野でも積極的に情報教育に取り組んでいます。学習指導要領の改定により、初等中等教育においても、積極的にコンピュータや情報通信ネットワークなどの情報手段を教育活動に取り入れるようになりました。2003年には高等学校に普通教科「情報」が誕生し、それにともない、初等教育からの体系的な情報教育が本格的に取り組まれるようになるでしょう。

しかし、情報化には「光」と「影」があります。子供たちが情報手段を利用する場合には、できるかぎりこの「影」の影響から子供を守ってやらなければなりません。そのために、子供でも読めるような表現を用いて、この子供のためのルールとマナー集を作成しました。けれども、子供は好奇心旺盛なので、大人が目をはなせばすぐに、ルールやマナーを守らず「影」の部分へも踏み込んでしまうでしょう。そこで、子供たちができるかぎり自由にインターネットを体験できるように、大人側が気を付けてあげるべきことをまとめてみました。

インターネットを使う上でのマナーは、基本的に2つあります。1つ目は「相手を思いやること」です。ネットの 先にいるのは自分と同じ人間であることを、常に意識させてください。どのように振る舞えば、ネットの先の相手 に迷惑をかけないか、不快な気分にさせないか、こう考えれば、マナーは自然と理解できるはずです。2つ目は 「自分の身は自分で守る」ことです。インターネットに潜んでいる危険からは、自分で自分の身を守るしかないの です。しかし、子供は「自分で自分の身を守る」ことができません。そこで、大人が常に子供の活動に目を配り、 トラブルや危険から子供を守ってあげるようにしましょう。

この子供のためのルールとマナー集(教師・保護者版)は、この2つの基本をベースに、子供がインターネットを利用する際に、大人が気を付けるべきことをまとめたものです。子供版(色がついているページが子供版)のそれぞれの項目に対応させて、特に、子供を指導するという観点から重要な点を記述しました。子供には、子供版のルールとマナー集を与え、子供が何か疑問に思ったことやわからないことを質問してきたら、教師&保護者版を参照して、子供の質問に答えてあげて〈ださい。また、この教師&保護者版は、子供を指導する、という観点で作られていますので、一般的なルールとマナーについては、一般用のルールとマナー集を参照するとよいでしょう。

出典:インターネットを利用する子供のためのルールとマナー集(財団法人インターネット協会) (http://www.iajapan.org/rule/rule4child/a-index.html)

7 災害発生時の活用

7-1 災害発生時の活用方法

災害発生時にはどのように使うのですか?

キーワード

- ・日常画面から災害時画面への切り替え
- ・想定される災害と利用方法
- ・災害時の利用手順

関連項目

【実践編 地域 SNS】 7-2 災害発生時にスムーズに使う方法

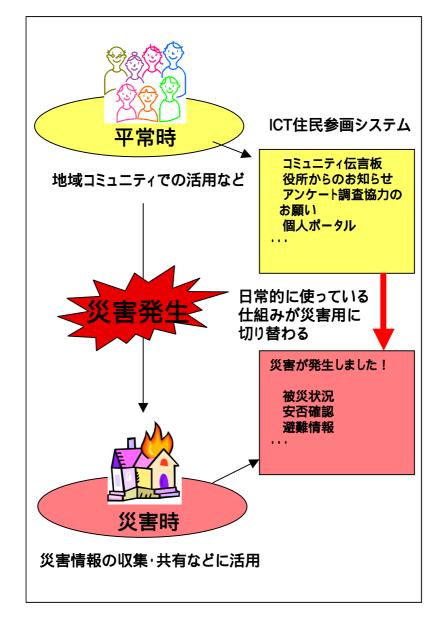
- ・災害時には地域 SNS 利用者全員の画面が、災害情報の受発信機能を拡大した「災害時画面」に切り替わります。現在のシステムは、担当者が手動で切り替えますが、技術的には地震情報などをもとに自動で切り替えることも可能です。三重県の「防災みえ.jp」では、地震情報により自動的に画面の切り替えを行っています。
- ・切り替えるタイミングは、災害の種類によって異なります。地震のように突発的に起こる災害の場合は、災害発生と同時に災害モードに切り替えます。一方、台風や大雨など、事前に災害への備えを行うことができる場合は、注意報や警報発令段階から災害時画面に切り替え、住民の注意喚起を促します。
- ・火事や不審者情報などは、日常画面のまま情報提供を行い、重大な災害に発展する恐れが生 じた場合に災害時画面に切り替えます。
- ・上記のほか、例えば祭りや大規模なイベントなどの場合に、専用の画面を作成しておき、切り 替えて中継するなどの工夫を行うことも考えられます。
- ・このような災害時対応については、誰が何を行うか、役割分担や手順を定めておき、この手順 に沿って日常的に訓練することが有効です。

想定される災害等と利用方法の例

日常画面からの切り替え	想定される災害等の例	提供情報の例
災害発生と同時に災害時 画面に切り替え	地震、津波など	被災情報、避難情報、復旧情報など、被災者や地域住民などが必要とする情報
災害に備えて注意段階から 災害時画面に切り替え	台風、大雨、大雪など	気象情報、今後の予報、避難勧告などの事前情報。 災害発生後は、地震の場合と同じ。
日常画面のまま情報提供	火事、犯罪、不審者など(重大な場合は災害モードに切り替え)	火災の発生・鎮火、不審者情報による注意喚起など。
その他	祭り、大規模イベントなど	イベント用の画面を作成し、切り替えて、イベント中継などを行うことが考えられる。

災害発生時の利用イメージ





災害時の地域 SNS 画面の切り替え

平常時





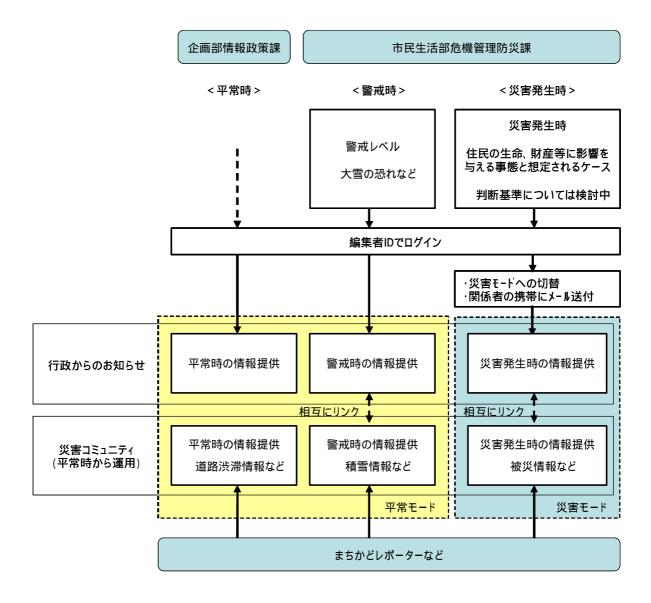
災害時



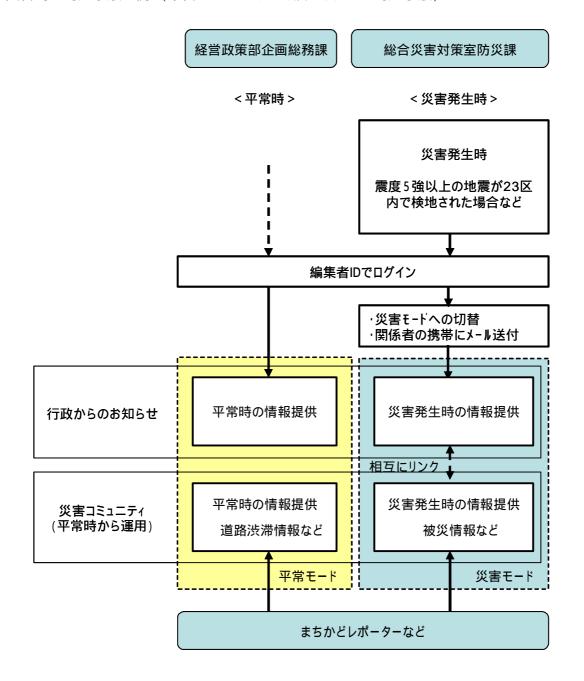
実証実験における災害モードへの切り替え体制

項目	長岡市	千代田区
担当部署	市民生活部危機管理防災課	総合災害対策室防災課
判断基準	検討中	気象警報、震度 5 強の地震

災害時の対応手順の例 (長岡市における大雪を想定した対応手順)



災害時の対応手順の例 (千代田区における地震を想定した対応手順)



他の災害情報サイトの例 【防災みえ.jp】



http://www.bosaimie.jp/mie/index.html

災害時の情報発信方法の例(三重県)

ホームページにおける県民への緊急情報提供要領

防 災 危 機 管 理 部 平成 15年10月15日作成 平成 15年11月28日修正 平成 16年5月1日修正 平成 18年4月1日修正

1 目的

緊急事態が発生または発生する恐れがある場合において、「緊急情報提供システム」を使い県ホームページに掲載する緊急情報の内容、提供体制等について基準を定めるものとする。

2 掲載する緊急情報の基準

(1)県民の生命、身体、財産に大きな影響を与える事態またはその恐れがある事態に関する情報

ただし、掲載することが好ましくないと判断される情報は除く

- (2)三重県災害対策本部設置に関する情報
- (3)「防災みえ.jp」の緊急ニュースに掲載された情報(台風の予想進路情報を除く)
- (4)その他、部局等の危機管理責任者が「緊急情報提供システム」を使い県ホームページに掲載する必要があると判断する情報

3 提供内容

緊急事態の規模、態様等に応じて次の項目を含めること。また、先に掲載した情報に変化があった場合は、適宜、更新・追加情報の掲載を行うこと。

- (1)緊急事態の概要及び被害状況
- (2)県民の対応方法(県民に対応を求める必要がある場合)
- (3)応急対策の実施状況
- (4)県民からの問い合わせ窓口
- (5)情報の確認時間(記載例: 時 分現在)
- (6)その他必要な事項

4 提供判断者

- (1)部局等の危機管理責任者は、緊急情報に関して、県ホームページにおける県民への情報提供を行うかどうかを部局等の長と十分な調整をしたうえで、判断する。
- (2)危機対策本部を設置した場合、当該危機対策本部長は、県ホームページにおける県民へ

の情報提供を行うかどうか判断する者及び代理者を指名する。

5 掲載までの流れ(別紙参照)

(1)部局等で緊急時対応を行う場合

部局等の危機管理責任者は、所管する緊急事態に関して、集約された情報をもとに県ホームページへの掲載の必要性を判断する。

部局等の危機管理責任者は、掲載が必要と判断した情報について、危機管理監、情報政策室長及び広聴広報室報道G副室長へ報告する。

本庁所管部局等が不明等のため、防災危機管理部が主となって緊急事態への対応を行う場合は、危機管理監が上記の判断を行う。

(2)危機対策本部を設置して緊急時対応を行う場合

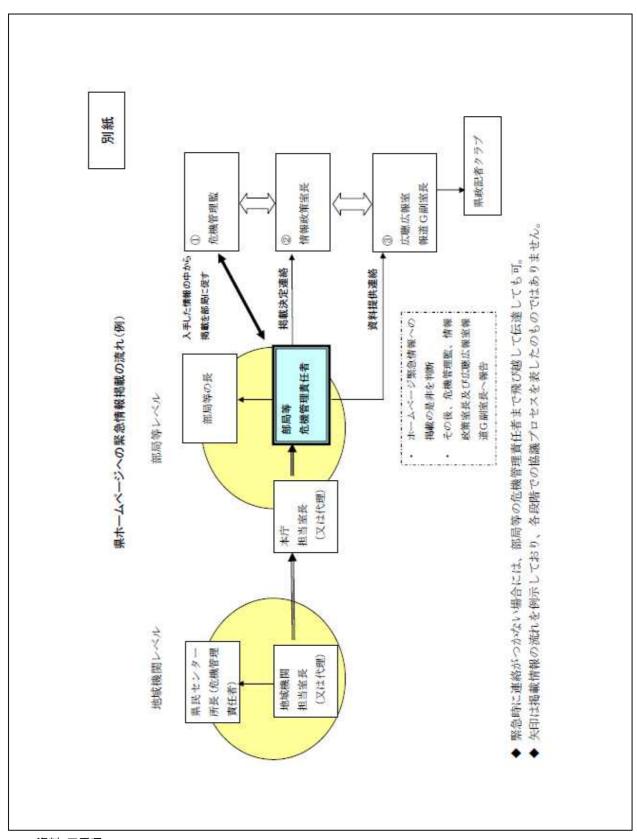
危機対策本部情報提供判断者は、集約された情報をもとに県ホームページへの掲載の必要性を判断する。

危機対策本部情報提供判断者は、掲載が必要と判断した情報について、危機管理監、情報政策室長及び広聴広報室報道G副室長へ報告する。

6 その他

- (1)部局等の危機管理責任者は、あらかじめ県ホームページにおける県民への情報提供が必要な緊急事態及び提供する情報内容等を想定し整理しておくとともに、想定した事態をもとに 県ホームページへの緊急情報掲載までのプロセスに関するシミュレーション訓練を行うこと。
- (2)危機管理監は、入手した情報の中に県ホームページへの掲載が必要な緊急情報がないか 留意し、必要があれば部局等の危機管理責任者または危機対策本部情報提供判断者に県 ホームページへの掲載を促すこと。
- (3)「緊急情報提供システム」を使い県ホームページに掲載する緊急情報は、ホームページ掲載と同時に県政記者クラブへ資料提供すること。

資料:三重県



資料:三重県

7-2 災害発生時にスムーズに使う方法

災害発生時にスムーズに使うにはどうすればいいですか?

キーワード

- 災害訓練の実施
- ・日常的な行政情報の提供
- ・まちかどレポーターの研修、育成

関連項目

【実践編 地域 SNS】 7-1 災害発生時の活用方法

【実践編 地域 SNS】 5-6 まちかどレポーター

- ・日常的に使用して、使い慣れている地域 SNS ですが、災害発生時にスムーズに活用するためには、普段から災害時を想定した活用を行うことが必要です。
- ・例えば、定期的に「災害訓練」を行うことが考えられます。通常の災害訓練と同じように災害が発生したことを想定し、地域 SNS の画面を災害モードに切り替え、行政からの災害情報の発信、各自の安否確認掲載、まちかどレポーターなどによる各地域の被災情報発信などを行うことで、災害時に必要な対応をシミュレーションし、体得できます。
- ·行政は普段から迅速な情報提供を心がけることが重要です。これにより、災害時にも情報提供をスムーズに行うことが出来ます。
- ・まちかどレポーターは、普段から、桜の開花状況や、渋滞が起きやすい道路の渋滞情報、雪が 多い地域では大雪の際の各地の積雪状況などを写真つきで発信する習慣をつけておくことに より、いざ災害が発生した場合に、各地の被災情報などを円滑に発信することができます。
- ・実証実験においては、千代田では災害訓練(2006年1月17日)時の地域 SNS の活用、長岡では地域 SNS の災害モードへの切り替え実験(2006年2月10~11日)を、それぞれ行いました。これらの実験参加者からは、携帯電話からの写真付情報の有効性や、地図の有効活用可能性などの意見が示されました。
- ・特に、災害時にまちかどレポーターなどによる情報発信を最大限有効にするためには、災害発生後、被災して情報発信ができないまちかどレポーターがいたとしても、他のメンバーがカバーできるような体制づくりが必要です。また、災害時に必要な地域の情報が発信されるための適切な地域設定、人員配置、まちかどレポーターの守備範囲(担当地域や発信する情報の種類)の設定、情報発信方法などをまとめ、災害情報発信マニュアルを作成したり、まちかどレポーター養成講座を開くなどの対応も求められます。

千代田区の帰宅困難者避難訓練(2006年1月17日) 参加の様子を携帯電話から地域 SNS にリアルタイムでアップ



7-3 外国語対応

日本語以外で情報提供するにはどうしたらいいですか?

キーワード

- ・様々な言語のコミュニティとしての日常的な利用
- 災害時の広域連携

関連項目

【実践編 地域 SNS】 7-1 災害発生時の活用方法

【実践編 地域 SNS】 7-2 災害発生時にスムーズに使う方法

- ・災害発生時には、日本語以外での情報提供も必要になる場合があります。特に外国人居住者 や来訪者が多い地域で、その必要性が高くなります。
- ・阪神淡路大震災の際には、地域のコミュニティFM「FMわいわい」が多言語で災害に関する情報 提供を行い、被災者にとって大変役に立つとともに、元気付ける源にもなりました。
- ・このような多言語での情報提供は、日常的に行っていないと、いざ災害が発生した場合にスムーズに機能しない恐れがあります。地域 SNS のコミュニティの中に、他言語の住民や来訪者向けのものを用意し、日常的に地域情報や行政情報の発信、情報交換を行っておくと、災害発生時にも活用が可能です。(ただし、利用可能なフォントなどの制約があります。)
- ・また、災害発生時には被災地の当事者は、なかなか翻訳などを行う余裕がない可能性があることから、日常的に広域で連携してコミュニティを活用しておき、災害発生時には他の地域の人が、地域 SNS の災害情報などを見ながら、各言語のコミュニティ内で必要な情報を発信したり、質問に答えるなどの体制をつくっておく事が有効です。

FM わいわいのホームページ





資料: FM わいわいホームページ(http://www.tcc117.org/fmyy/)

7-4 他のメディアとの連携方法や役割分担

他のメディアとの連携や役割分担はどのように行えばいいですか?

キーワード

- ・災害時に活躍する他のメディア(携帯メール、携帯サイト、コミュニティ FM、CATV など)
- ・他のメディアと地域 SNS の災害時の連携、役割分担方法(実証実験での災害訓練結果なども踏まえて)

関連項目

【実践編 地域 SNS】 7-1 災害発生時の活用方法

【実践編 地域 SNS】 5-6 まちかどレポーター

- ・災害発生直後は、被災状況の全容がわからず、マスコミなどによる情報も、取材できる一部の地域の情報に限られます。次第に全容が明確になるにつれ、様々な情報が提供されるようになりますが、全国規模のマスメディアの場合、被害の大きい場面のみを繰り返し放送し、地域住民が必要としている情報(例えば、どこに行けば救援物資が手に入るかとか、電気はいつごろ復旧するかなど)は、あまり提供されません。
- ・このような場合、地域単位で利用できるメディアが有効に機能します。携帯電話を使った情報提供(メールや携帯サイト)や、コミュニティ FM、CATV などです。特にコミュニティ FM については、 阪神淡路大震災の際の「FM わいわい」による多言語放送や、新潟県中越大震災の際に、FM ながおかの出力をアップして放送圏域を広げて放送するなど、被災者のための情報提供が行われました。
- ・一方、地域 SNS では、災害発生時には、まちかどレポーターが、各地の被災情報などをコミュニティなどにアップします。普段から顔の見えているまちかどレポーターならではの情報です。
- ・この情報を活用して、自治体職員などが現場に急行して被災状況を詳細に調査し、自治体のホームページで正式な情報として公開したり、コミュニティ FM がまちかどレポーターに取材して、放送の中で情報提供するなど、メディアの特性を有効に活用したメディア間の連携を図ることが考えられます。

新潟大停電時のメディア報道の様子(2005年12月22日)

(ICT 住民参画/千代田コミュニティ、「災害時の利用について」トピック等より抜粋)

時刻	メディア	情報内容
8:26	mixi	(停電の情報を日記にあげた人がいた。)
8:58	2ちゃんねる	停電してます。改めて電気のありがたみを感じてます。
9:09	長岡地域 SNS	長岡地域に暴風雪・波浪警報発令中(長岡市)
	「行政からのお知らせ」	12月22日、長岡地域に暴風雪・波浪警報が発令されていま
		す。
		8時13分、中之島地域(中興野·大口·大曲戸·押切新田·幸
		南町)で730口の停電中
		8時50分、川袋町で人家と道路に切れた電線が落下
		9時15分、栃尾市(全域)でも断続的に停電発生、順次復帰
		して、中心部はほぼ復帰と思われる。周辺部は不明。
		9時25分、東北電力から停電連絡、左近、大宮で4口、李
		崎、脇川神殿、大野、与板工業団地、東与板水道町、与板 町、横川、並柳、堂前中島、星殿で179口が停電中
9:16	2ちゃんねる	町、傾川、坐柳、星前中島、生殿 C 1 / 3 口が停電中 緊急!超大都会新潟市一帯が停電中!
9:10	1900/1488 日経速報ニュース(インタ	新潟県内で大規模停電・暴風雪の影響か(東北電力の大規
7.13	口紅坯報ニュース(インター ーネット)	横停電の発表として掲載)
9:37	・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	新潟下越大停電、中之島も(防災情報)。
J , J /	個人の日記	下越地域(新潟市のほう)で大停電のもよう。信号が消え道路
		が大混雑、電車も止まり交通が麻痺状態みたい。長岡も中之
		島地域でかなり停電しているもよう。長岡市内も蛍光灯が時
		折点滅してます。
9:50	長岡地域 SNS	東北電力のホームページでは今だ全〈何も表示されていな
	上記日記へのコメント	l, I.
9:52	長岡地域 SNS	新幹線以外の在来線は、全部止まっているみたいですね。新
	上記日記へのコメント	潟市内にいる人と、携帯も繋がらないです。
9:56	長岡地域 SNS	新潟県下越全域・三条市と長岡市の一部で停電が発生中。
	「長岡地域災害緊急情報」 ¬丶- ¬ = •	長岡地域の災害情報ではありませんが、緊急情報をお知らせ
	コミュニティ	します。本日8時30分過ぎから、新潟県下越全域と三条市・
		長岡市の一部の地域で停電が発生しています。先ほど 9:30 の情報によると県内全域の在来線は停電のため不通。
		の情報によると宗内主域の仕未縁は停電のため不通。 <新潟市にいる友人からの情報>
		また、新潟市内全域で停電が続き街の信号機も停電し警察
		官が交通整理している現場もあるということでした。
		この停電の影響で新潟市の某高等学校では休校という情報
		も入ってきました。
9:59	日経速報ニュース(インタ	新潟県全域で電話かかりに〈〈·停電の影響(NTT東日本新
	ーネット)	潟支店からの情報として掲載)
10:01	長岡地域 SNS	新潟県内が大変なことになっているようですね!
	上記日記へのコメント	先ほど、コミュニティに長岡地域災害緊急情報を立ち上げまし
		た。また何か情報があれば私が立ち上げたコミュニティにも情
4005		報をアップしてもらえば嬉しいです。
10:26	長岡地域 SNS	9時00分情報
	「長岡地域災害緊急情報」 ¬>¬ = -	・停電のため新潟県内全域の在来線では運転見合わせ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
	コミュニティ	·停電のため新潟市民病院の外来の受付を中止しています。 ・新潟市内の病院で停電により予定手術を中止しているよう
		・新潟巾内の病院で停竜により予定手術を中止しているよう。 です。
		と9。 旧新潟市では9時45分ごろに徐々に復旧し始めているとの
		これは これには こうしょう けいごう こうごう スコンター こうに ラージー・

情報でした。	
X12 = 2.1	ると、22日午前9時ごろ、福井県の大飯原発1、
	電線への着雪のため、自動停止。近畿地方や新
	電が発生した。 電が発生した。
	电が光主した。 点では、停電情報がネット上に載っているのは主
	うここなごーかと BSN 放送局だけみたいです。
	青報少なめ。)新潟県・新潟市のホームページは
	の他のマスコミも見れないところ多数。新潟日報
	報収集しています。大元の電力会社は今だ情報
無し。	-
	たみたいですが、さっき蛍光灯が点滅した瞬間
	した。長岡宮内地域、不安定な状況はつづいて
コミュニティ います。	
,	断続的に停電。一致時復旧したが、11 時半前
ーネット) から再び停電	·
	めでは午前 10 時半時点で、17 万戸以上で停
	新津 古津駅間など3カ所で駅間に止まった電
	が閉じこめられている
)カ所で点灯していない
	・大雪のため、交通に乱れがあります。ここで情
報を出し合い	
	時過ぎになって 11 時 15 分現在と 10 時 30 分現
	P に掲載し始めました。
コミュニティ	
	Pに情報が掲載されました。ただ、現時点で報
上記日記へのコメント 道以上の情報	は載っていません。
	電の状況について(11時15分現在)
	/響により、8時10分頃、新潟県内の下越地方
	5万戸で停電が発生し、11時15分現在、約24
	電しております。なお、原因については調査中で
	夏旧作業に全力をあげて取り組んでおります。停
	ご迷惑をお掛けしておりますことをお詫び申し上
けます。	
	1の未確認情報によると14時現在長岡市内では
	豪沢、荻野、宮関の一部が停電しているとのこと
です。	
	、ほぼ復旧しました(長岡市)
	響により、新潟県内の下越地方を中心に約 65
	「発生しましたが、長岡市内の停電は、一部の地 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
域を除いて復	
	に停電が発生したり、復帰後も再度停電になるな
	ではない状況です。
	向かっているようですね。仲間の家では全面復
	しかし、明日も寒気団が北上するとの事。まだ
まだ警戒が必	
	在。未だ新潟県内の6市町村3万5000世帯が
「長岡地域災害緊急情報」 停電中です。	
コミュニティ	

新潟大停電時の情報内容から見たメディアの特徴

メディア	特徴
大手マスメディア	・大局的にものごとを捉えるには貴重な情報源。
	・自前でサーバーを置いている行政、マスコミなどはダウン。
地域 SNS	・地域に密着したミクロベースの様子を知るには貴重な情報源。
	・大手のマスメディアよりも第一報に早くアクセスできる。
	・地域の生活の様子が早くわかる
	・大手マスメディアの情報と地域SNSの情報は相互補完的に機能する可能性が
	ある。
	・地域 SNS のサーバーは、自家発電付の耐震データーセンターに設置してある
	ので、停電の影響を受けなかった。

8 終了

8-1 終了するケース

終了するのは、どんな場合ですか?

キーワード

- ・他に新しいシステム、サービスが登場して、移行する場合
- ・大きなトラブルなどにより、サービスの継続が困難になった場合

関連項目

【実践編 地域 SNS】 3-1 地域 SNS の利用規約

【実践編 地域 SNS】 8-2 終了する場合の留意点

- ·不可抗力あるいはシステム管理者が必要と判断した場合、地域 SNS を終了させることができます。このことは、あらかじめ利用規約などに記載しておき、利用者の承諾を得ておく必要があります。
- ・サービスを終了させるケースとしては、新しいシステムやサービスが登場して、移行する場合や、 災害などによりシステムが破壊され、サービスの継続が困難になった場合などが考えられま す。
- ・利用規約上は、システム管理者は任意にサービスを終了できる旨を記述しておく必要がありますが、利用者にとって、サービスの終了は決してうれしいものではありません。終了にあたっては、明確な理由やその根拠を利用者に説明し、理解を得ることが必要と考えられます。

サービスの終了に関する記載事項の例

事例	内容
ごろっとやっちろ	4.「本サービス」内容の変更・中断・終了 4.1 八代市は、利用者の承諾なく、また、利用者への事前の通知を行うことなく、任意に本サービス全体又は一部を変更すること又は一時中断、停止又は終了することができるものとします。 4.2 八代市は、以下に該当する場合、利用者の承諾を得ることなく、また、利用者への事前の通知を行うことなく、本サービスの全体又は一部を一時中断、停止又は終了する場合があります。 ・本サービスを提供するネットワークシステムの定期的な又は緊急な保守又は更新を行う場合。 ・火災、停電、天災などの不可抗力により、本サービスの提供が困難になった場合。 ・その他、不測の事態により八代市が本サービスの提供が困難と判断した場合。 4.3 前 2 項の場合であっても、八代市は、利用者に対していかなる責任も負わないものとします。

8-2 終了する場合の留意点

終了する場合の留意点は何ですか?

キーワード

- ・参加者への事前の告知
- 終了までの期間
- ・データ等の取り扱い

関連項目

【実践編 地域 SNS】 8-1 終了するケース

- ・やむを得ない事情によりサービスを終了させる場合、災害など突発的に終了せざるを得ない場合を除き、終了までに十分な期間を置き、利用者への事前の告知を行います。
- ・終了すると、これまで利用者が書いてきた日記や掲載してきた写真、コミュニティでの発言情報など、地域 SNS 内の全ての情報は廃棄されます。現在のシステムでは、これらの情報をログ等として出力、保管する機能はありません。
- ・情報を廃棄する際には、個人情報等が流出しないよう、システム管理を担当する団体などが定める廃棄手順に則り、適正に廃棄します。
- ・将来的には、サービス終了時には、利用者が各自の情報をログとしてダウンロードし保管、閲覧できるような仕組みを追加することを検討することが望まれます。
- ・新たなサービスに移行する場合、できれば現在のデータを新しいシステムに移行することが望まれます。ただし、新しいサービスの内容や運営主体が異なる場合など、データ移行が困難な場合もあります。移行が可能な場合でも、データの移行費用負担の問題なども生じます。
- ・藤沢市が市民電子会議システムを新バージョンに更新した際には、以前までのデータを全て移 行しました。

三重県 e-デモ会議室・ジュニアの廃止について

今回トップページに、電子会議室廃止のお知らせをいたしました。 唐突な印象をお持ちになった参加者のかたに、若干の補足説明をいたします。

まず県では以前から電子会議室の成果がみえにくいといった声が挙がっていたこと。

このため、成果の検証を 17 年度に行った結果、参加者のおおむね半数は、肯定的意見もあったが、第三者も含めた全体的な意見としては、否定的であったこと、

現実にもe - デモの運営実態からすれば、目指した目的(県民どうしが地域の課題を自発的に解決していく 姿勢や意識を持ち、その行動をしていただくこと)は、全体から見て実現できたとはいえないこと

この事業は、当初から、将来的には県民が主体的に運営していくしくみに変えていくことを目指していたが、 自主的な運営には困難や制約が大きいこと

不正アクセスにより、現行システムの復旧には安全面で課題があり、対応には、新たなシステム開発と変わらない程度の経費と期間が必要であること

などが、明らかとなりました。

今まで積極的にご参加いただいた皆さんやエディターのみなさんには、これまでのご協力とご理解に改めて深く感謝申し上げます。

今後はe - デモの果たした役割のうち、民間主体の場がふさわしいものは、民間に譲り、県が引き続き行うべきものは、新しい事業に引き継いでいくこととしています。

皆さんのご理解を、よろしくお願いいたします。

http://www.edj.pref.mie.jp/shared/haishi.pdf

三重県e - デモ会議室の成果の検証·事業の見直し案について

【成果の検証】

1.e-デモ会議室の目的と構成

この事業は、電子会議室を活用して、地域づくり等への積極的な住民参画や県政参画を進めることを目的にしています。構成は以下のとおりです。

- (1)「県民発テーマ会議室」(20会議室) 県民が自由にテーマを提案し、県民どうしの議論を行う会議室です。
- (2)「ネットで県民参画」(7会議室:他に行政発等会議室12会議室) 行政の課題について議論する会議室です。
- (3)「e デモ・ジュニア」会議室(320の話題) 主に青少年を対象とする、自由な意見交換の場として運営しています。
- 2.3年間の成果の検証結果
- (1)成果と課題における全体的な評価

アクセス数など定量的な実績は、他府県との比較では高い水準にあり、また「目的に沿った成果」としても、 住民主体の活動展開や団体の結成、行政への提言などにつながったものが3年間で16件ありました。しかし ながら一方で、成果につながらない会議室が大半を占めました。e-デモ会議室の持つ課題として

参加者が少なく固定化したり、意見がまとまらない、趣旨不明確な投稿を排除できないなど、議論が成立し にくいこと

行政批判や質問攻めを招くなどから、行政の積極的な参画が得られにくいこと 費用対効果の点からも成果に比して費用が割高とみられること

などがあり、全体として満足な事業成果を挙げたとはいいにくいと考えています。

(2)今後の望ましい見直し方向について

IT環境の進展からすれば、今後もITツール自体の可能性は評価し、活用のあり方を考えていく必要があります。

しかし電子会議室自体は、ネット上の特性などから制約が伴い、議論のツール、広聴のツールとしては限界があります。

一方、民間主体でSNS()等による安全・安心なコミュニケーションの場がすでに実現しており、県民どうしの意見交換の場は、民間の領域にその機会を譲っていくべきではないかと考えます。

なお、e - デモジュニアは、主に青少年のための意見交換の場でありながら、現実には成人の参加者も多く、参加者数も少ないことなど、当初の意図に沿った運営がなされていない実態にあります。

()SNS(ソーシャル·ネットワーキング・サービス)

参加者が互いに友人を紹介しあって、新たな友人関係を広げることを目的に開設されたコミュニティ型のWebサイト

【e - デモ会議室の見直し案について】

1.e-デモ会議室の見直し方向について

「ネットで県民参画」は、e - デモ会議室における制約や限界点を極力少なくしつつ、ITの特性を生かしたものとして発展的に見直します。具体的には「IT広聴事業」を創設し、議論を前提とせず、一定のテーマに幅広くご意見、ご提案をいただく、e - コメント(仮称)と、電子アンケートの機能を持つe - モニター(仮称)を実施します。

県民どうしの議論の場(e - デモ会議室)は廃止します。

e - デモジュニアについても、運営にあたっては、上記の課題やシステム上のセキュリティ確保に一定の負担もあることなどから同様に廃止します。

2. 江広聴事業の位置づけ・目的

広〈県民のご意見等をお聞きしたり、一定の課題に対して県民意向の傾向を把握する、広聴機能の一手段です。

できるだけ意思形成過程の情報開示を進め、県民の県政参画を進めます。

県の情報開示を進めることで県民と県との相互理解・信頼確保の向上を目指します。

3. IT広聴事業の概要について

以下のようなシステムを構築し、平成18年度から事業を開始できるようにしたいと考えています。

(1)e - コメント[仮称] について

県民からの意見や提案等を求めたい案件がシステム上に提示されます。

県民にネット上で意見投稿いただきます。投稿された意見は原則公開されます。

公開された意見を参考に、誰もが自由に意見投稿できます。

意見募集が一定期間を超える場合には、県が中間見解を示し、途中時点で、県民は県の考え方を知ることができます。

県民は県の中間見解に対して更に意見投稿ができるので、県民と県との簡単なやり取りも可能となります。 こうした過程を通じて幅広く県民の意見や提案を伺い、県はこれらを参考にしながら事業を進めていきます。

(2)e-モニター(仮称)について

ネット上で県が各種アンケートを実施します。

あらかじめ登録されたモニターのうち、アンケート実施部局が指定した属性を持つ対象者にメールで電子アンケートの依頼がなされます。

対象者は、メールを受けて回答をします。

回答結果は自動集計され、実施部局へ提供されます。

実施部局は集計結果を施策等事業運営に活用するとともに、簡単なコメントを付して集計結果をシステム上に公開し県民に周知します。

http://www.edj.pref.mie.jp/shared/minaosi.pdf