

▽取組事例名	Facebookページ「八幡浜市みかん課」	▽取組期間	平成24年5月2日～ (継続中)
		▽市町名	八幡浜市

▽取組概要
地域の行政情報の提供及び住民からの意見収集、相互理解の促進を目的として、facebookアカウントを取得し、地域の特産品である「みかん」に特化して、リアルタイムな情報提供を行う。

▽取組みの背景
<p>行政の情報発信については、情報をいかに効率的・効果的に住民に伝え、また、どのように住民から様々な意見を聴取するかという課題がかねてからある。過去、市民との意見交換の手段として、市のホームページに掲示板を設置していたが、匿名のためか、誹謗中傷の投稿が多く、建設的な意見交換がまったく出来ない状況になり、やむなく掲示板を閉鎖したケースがあった。このように、ホームページは単なる情報発信にとどまり、掲示板を設置しないと、市民との意思疎通が出来にくいという欠点がある。これに対して、facebookは実名で登録を行うSNSであり、意見や感想を簡単にやり取りすることができるうえ、登録していない方は閲覧はできても書き込みが出来ない設定となっているため、誹謗中傷ではなく、建設的な意見が期待できる。facebookはより効果的な意見交換が可能な情報発信ツールであるといえる。</p> <p>また、本取り組みは、市役所全体ではなく、農林課単独の取組であるため、名称についてもこだわりを持って取り組んだ。ユーザーがインターネット検索をかける際の単語として、一般的に考えられるのは、「八幡浜市」や「みかん」といったものであり、「農林課」で検索をかけるのは非常に稀だと思われたため、検索ヒット率を上げ、多くの方々の目に触れてもらうためにも、親しみを込めて「八幡浜市みかん課」とした。</p>

▽取組みの狙い・具体的内容
<p>(取組みの狙い)</p> <p>①住民とのコミュニケーションの構築。②農業（主に八幡浜では柑橘栽培）は、産業であるにも関わらず、これでご飯が食べれないという現状の打破。③職員の意識改革。など</p>
<p>(情勢・経緯)</p> <p>当市は、愛媛県の南西部に位置し「温州みかん」の銘柄産地としても知られている。平地が極めて乏しく、傾斜地は柑橘類の園地として利用されている。西宇和農業協同組合のエリアであるが、同農業協同組合では、伝統的に共同選果場（共選）ごとに、ブランド名をつけて出荷しており、市内では特に「日の丸」、「真穴」、「川上」、「蜜る」などは非常に高い評価を得ている。「三つの太陽」に育てられると言われるように、太陽、海面の照り返し、石垣（白い石垣）の照り返しによりたっぷりと日の光を浴びて育つ。</p> <p>しかしながら近年、特産品である「みかん」においては、食生活の変化に伴うみかん消費量の減少や輸入作物などによる果物の多様化、農業従事者の高齢化、農家の後継者不足などさまざまな問題があり、大変厳しい環境におかれている。生産量の減少は、農家の収入に直結するため、専業で生活をしていくことが困難な状況である。</p>
<p>(取り組み内容)</p> <p>本取り組みを整理すると、①住民とのコミュニケーションの構築。いかに、行政からの情報を効率的・効果的に市民に伝え、意見を聴取するか？②農業（主に八幡浜では柑橘栽培）は、産業であるにも関わらず、これでご飯が食べれないという現状の打破。いかに、住民に、若者に、農業というものを魅力あるものに見せるか？③職員の意識改革。我々公務員は、いつも住民とつながっているんだよ、ということをいかに意識付けるか…という3点である。</p> <p>上記以外にも、八幡浜市は「みかん」の産地でありながら、地域の特産品として、あまりに当たり前になりすぎて、その存在感が薄れているためか、農家以外の市民の「みかん」に対する知識が乏しい状況にある。本取り組みの大きな狙いとして、「みかん」の消費拡大は当然のことだが、行政が具体的な取り組みを行う前に、市民の「みかん」に対する関心を高めて、今まで以上に親しみの持てる「市の果物」として、市民全体で具体的な知識やイメージを共有できるように取り組むことで、行政が「みかん」の消費拡大等のアクションをしかける際の基礎作り（応援体制作り）につなげる。</p> <p>また、平成24年7月には、青年農業者等を対象に、facebookの魅力とノウハウを伝える「facebook教室」を開催する予定であり、生産者と消費者、そして生産者同士の間新たな関わりが生まれることで、農業の取り組みにおける意気高揚にも繋がるものと考えている。</p> <p>上記以外に、研修やイベントなど業務の様子を一部紹介することで、行政に対する住民の不信感を解消し、「地域のため、市民のために頑張っている公務員がいる！」という点も理解してもらえればと考えている。</p> <p>平成24年5月 取り組み開始。</p>

▽取り組みを進めていくなかでの課題・問題点（苦労した点）

掲載情報の免責事項で、「当ページの掲載情報の正確性、完全性、有効性等を完全に保証するものではありません」とし、その情報を利用したことによって「ユーザーまたは第三者が被った損害について、いかなる場合でも一切の責任を負いません」と明記しているが、これは、開始までに色々協議をした事項である。

もちろん、この取り組みは、正確で有効な情報を提供することが大前提であり、当然そう務めるが、情報の発信源は、国や県、JAといった組織団体だけでなく、地域の農業者も対象としており、味のあるトリビアな情報（真偽が不明な情報）も掲載していくためのセーフティネットとして記載した。行政として、この発信方法が正しいかどうかは、市民を含めた今後の評価によるところであるが、親しみの持てる市民との交流の場として活用したいという想いを優先した。

また担当者の異動によって、当ページの運営に支障が生じることも危惧されるが、業務として明確に位置付けることでクリアしたいと考えている。

☆工夫した点

財政状況の厳しい中、自治体にはユニークな発想と費用対効果が求められており、最小の費用で最大の効果を得ることが大前提だといえる。

facebookは、ある程度の知識があれば無料で即座に登録・開設することができ、開設後は日々の業務として親しみのもてる情報に掲載内容を更新していくものである。

また、機能の一つである「クエスチョン」を利用することで、市民に対して、無料でアンケートを実施することができるうえ、アンケート用紙の郵送・回収といった手間や費用をかけることもなく、市民の意向をネット上で確認することができるなど、今後のアイデア次第では、その費用対効果は無限大になると考えている。

▽取り組みの効果

県内20市町でfacebookに取り組んだのは、この事例が初めてということもあって、愛媛新聞、日本農業新聞、時事通信社、あいテレビ、NHKといった各種マスコミで「八幡浜市みかん課」が取り上げられた。そのため、二次的な波及効果として、八幡浜市と地域産業、さらにこのfacebook自体のPRができた。

開設からわずか1ヶ月で「合計いいね！」（ページに「いいね！」と言ったユニーク数）が200を超え、コメントも寄せられている。ファンの友達（ページに「いいね！」と言ってる人と友達になっている人のユニーク数）も2万人を超えており、多くの人の目に留まる機会を得た。このように、今後もきっかけ次第では、このネットワークが爆発的に拡散するという可能性を秘めている。

取り組み始めて間もないため、具体的な効果については検証できていないが、コメントや「いいね！」といった反応をみると、市民との距離は確実に縮まっていると感じられる。

さらに、当ページの掲載内容から、青年農業者の仕事に取り組む姿勢に共感する女性が増えれば、カップル誕生の呼び水となり、農業後継者の婚活事業においても効果的な役割を果たすものと考えている。

▽住民（職員）の反応・評価

市民の方から「農林課の仕事が、こんなにあるとは思わなかった！これからも頑張ってください」という言葉をいただいたり、「とても良い取り組みだが、ネーミングに異議あり！元気が出るネーミングを！」といったような意見もいただいた。今のところ、ウォールへのコメント等、誹謗中傷的な内容のものは無く、建設的な意見が多数を占める。また、職員からの反応も良く、励ましの言葉や、応援の言葉が寄せられ、facebookページの開設を検討する部署も出てきた。

☆取り組み効果を踏まえたフォローアップ

今後は、facebook機能「インサイト」を活用することにより、どのくらいの閲覧数があるのか検証するとともに、「当初の目的が達成できているか？」といった「クエスチョン」を利用して効果を見極めていきたい。

また、「みかん」の販売促進等についても、市民から意見をいただき、今後の行政運営に役立てていきたい。

☆将来的な構想のほか、他団体へのアドバイス

facebookは、ゼロ予算で実施することができるツールである。一番の強みは、なんといっても住民とのコミュニケーションにあり、そうしたコミュニケーションからは貴重な情報を得ることができる。

日々猛烈な速度で進化し続けているソーシャルメディアに翻弄されている方は少なくないが、大事なことは、ひとつの信念を自身の内側に持ち、ソーシャルメディアはあくまでその表現先のひとつでしかないという考えに則って行動することである。