

近隣住民 SNS Nextdoor を利用した 米国地方自治体の情報発信の試み

廣田 有里*

要 約

Nextdoor は、特定の地域に居住している住民同士をつなぐオンラインのソーシャルネットワーキングサイトである。特定の地域ごとに独自の Nextdoor サイトがあり、その地区に居住している住民だけがアクセスできるようになっている。このプラットフォームは、自治会のような小規模で物理的な境界内にある地域のコミュニケーションの場としての活用が期待出来る。その一方で、安全面の不安や交流につながらないなどの懸念も示されている。

米国西海岸のベルビュー市では、2015年から市の情報伝達のツールの1つとして Nextdoor を導入している。現地調査により様々なコミュニティ政策を実施している中で、Nextdoor は公共の安全に関する情報の共有に寄与することが明らかになった。

キーワード：SNS、地域ソーシャルメディア、シビック・エンゲージメント、ベルビュー

1. はじめに

居住地域によって作られる地縁型コミュニティは、そこで生活する住民の基本的な生活基盤であったが、人口の流動や職住分離といった社会の変化に伴い衰退していった。地縁型コミュニティでの共助は、自由競争の原理に基づく市場から提供されるサービスに置き換えられて役割を終えていったが、近年、災害発生時における地域の安全・安心の確保に改めて役割を見直され、再び構築が求められている。現在、再構築が求められているコミュニティは、濃い結束力の絆ではなく、ゆるくつながった形で形成されているコミュニケーションのネットワークであるともいえる。このように、世界の各地で、過去の枠組みが崩壊し新たなつながりの形が模索されている現在、地域コミュニティの新たな理論的枠組が必要となっ

ている。

一方で、インターネット普及の当初より地域コミュニティへの ICT の利用は検討されている。2000年頃より全国の自治体に導入された電子会議室や、2006年頃より地域情報化政策のもと導入された地域 SNS は、一時的に利用されるものの継続的な利用にはつながっていない。しかしながら、総務省の「令和3年度 情報通信白書」によると、2021年の日本の個人のスマートフォンの保有率は89.4%、普段利用しているインターネットサービスのうち SNS の利用割合は48.6%となり、SNS の利用が社会に定着してきたことが確認できる。

米国シアトル市は近年、コミュニティの自治組織であるネイバーフッドカウンシル制度を廃止し、地域コミュニティの構築に ICT を積極的に取り入れて行く方向に転換している。行政からの情報発信や近隣住民同士の情報交換に SNS や市が提供するサイトを利用し、一定の効果が見られている。

2022年11月30日受付

*江戸川大学 情報文化学科教授 情報学

全世界的な「ローカル・ガバメントからローカル・ガバナンスへ」の変化を経て、市民やNPO、企業などが地域サービスの提供に関わるようになり、行政が個人や団体を支援する方向にシフトする中で、ICTを利用した行政と市民のコミュニケーションはなくてはならないものとなったのは必然的な流れともいえる。

本論文ではNextdoorという地域限定型のソーシャルネットワークサイトに焦点を当て、過去の文献よりその活用の可能性を検討する。また、米国西海岸のベルビュー市のICTを利用したコミュニティ政策についてベルビュー市役所での調査により、コミュニティ構築の方策とNextdoorの使用事例を検証する。

2. 地域に根差したソーシャルネットワーキングプラットフォーム「Nextdoor」

Nextdoorは、特定の地域に居住している住民同士をつなぐオンラインのソーシャルネットワーキングサイトである。特定の地域ごとに独自のNextdoorサイトがあり、その地区に居住している住民だけがアクセスできるようになっている。

Nextdoorのサービスは2011年にサンフランシスコで開始し、現在は世界11か国で使用されている。

Nextdoorに参加するには、その地域に居住している必要があった。その地域のNextdoorサイトを立ち上げたリードといわれるユーザーの審査を受けるか、居住の証拠を提出することで居住の確認を行っていた。ただし、Nextdoorは2021年に特別買収目的会社（SPAC）と統合して上場し、2022年以降は住所の確認をしなくなっている。

ユーザーはNextdoorのプラットフォーム上で近隣住民とさまざまな問題についてコミュニケーションをとり、情報を共有し、質問をし、活動を調整することができる。ユーザーは実名で参加し、自分の住んでいる地域とそれに隣接する地域の情報を閲覧することができる。このプラットフォームは、自治会のような小規模で物理的な境界内にある地域のコミュニケーションの場として

活用することができる。この地域の分け方もユーザーに依存されており、地域のサイトを立ち上げるユーザーが決定している。

Nextdoorが他の多くのコミュニティ向けソーシャルメディアと異なる点は、2点ある。1点目はメンバーの住所が確認されていることである。Nextdoorは、「安全で信頼できる環境を作る」という目標で実名を使用し、システム内の他のユーザーから閲覧できるようにしている。同じ地域に居住しており、実名で交流することによりオンライン自治会のような役割を果たすことができる。2点目は多くの地域型ソーシャルネットワークがその地域向けに作られたのに対し、Nextdoorは地域を特定しない汎用的な点である。例えば地域型ソーシャルネットワークで有名な米国のBlacksburg Electronic Village (BEV)は、バージニア州立大学が1993年にバージニア州南西部で行ったプロジェクトで、インターネットを介して市民をつなぎ、コミュニティを構築する試みである。BEVが特定の地域に特化した形で作られたのに対し、Nextdoorはどの地域でも使用できる汎用さが大きな特徴だといえる。

C.Masden 他が2014年にNextdoorユーザーに行ったアンケート調査では、ユーザーはNextdoorの他、メーリングリストやFacebook、地域の求人や出会いに特化したCraigslistのような専門サイトを併用していることが分かった。多くの既存のコミュニティ向けソーシャルメディアが充実している中で、Nextdoorを併用している理由として、メーリングリストと比較してのユーザーインターフェースの良さや、地域の情報を一か所で管理できる利便性を上げている。また、電子メールやFacebookのような場所を問わないプラットフォームよりも、メッセージを投稿した人が誰かわかるプラットフォームに信頼を寄せており、その結果、他の方法では起こり得ないような、より率直でオープンな議論が行われると報告している。しかしながら、地縁型コミュニティのソーシャルメディアであっても、ユーザーがリスクを強く認識している点も報告されている。アンケート調査の中であるユーザーは、ベビーシッターを募集する

投稿を Nextdoor で共有するのは不適切だと感じており、自分の不在を示す投稿には抵抗があると回答している。共有すべき情報を判断して投稿する行為は、対面でのコミュニケーションと変わらない危機意識であるともいえるため、この点はオンライン特有の問題点であるとはいえない。

また、R.Kurwa の 2019 年の報告では、Nextdoor がデジタル・ゲートド・コミュニティを作り出す懸念を示している点も看過できない。Nextdoor の「犯罪と安全」のセクションは、ユーザーが気付いた危険に関する情報を投稿して共有する最も活用されているセクションの 1 つであるが、このセクションに近所に住むアフリカ系アメリカ人の根拠のない通報対象になるような行動を連続で投稿するという事例が報告されている。このように Nextdoor が私的な取り締まりを行い、かつてのゲートド・コミュニティをインターネット上に再現する可能性を示唆している。そして、ユーザーは、Nextdoor を一種のアラートシステムとして扱い、他のユーザーと交流には用いていないと提言している。

3. ベルビュー市のコミュニティ政策

ベルビュー市は、推計人口 149,440 人（2021 年米国国勢調査）のワシントン州で 6 番目に人口が多い中規模都市である。美しい公園、トップクラスの学校、活気ある経済など、ベルビューは全米で最も優れた中規模都市に定期的にランクインしている。100 近い公園があり、"公園の中の都市"とも呼ばれており、高層ビルが立ち並ぶオフィス街と緑豊かな住宅街が近接しているのも魅力の一つである。犯罪発生率も低い。

人口は増加傾向にあり、人種も多様化している。2015 年の国勢調査によると、ベルビュー市の人口はノン・ヒスパニック系白人と有色人種が均等になり、ワシントン州で最も多様性に富む都市のひとつとなった。市のビジョンは、「ベルビューは世界を歓迎し、その多様性は私たちの強みである。過去を尊重しつつ、未来を受け入れる。」である。多様性に対応するために様々な取

り組みを行っている。

本論文では、2017 年にベルビュー市役所を訪問し、コミュニティ部門のマーク・ハイルマン氏にインタビューした結果を報告する。

ベルビュー市は元々シアトル市が取っていたようなネイバーフッドカウンシル制度等を採用しておらず、直接、市とコミュニティの間で話し合いが行われている。市をサブ・ネイバーフッドと呼ばれる 16 の大きな近隣エリアに分割し、この近隣エリアごとに、市民活動や市の取り組みへの参加、市とコミュニケーションを取る市民を増やすことを目標としている。そして、これらの地域を中心に、市のコミュニティ全体を組織化している。

ベルビュー市のコミュニティには、自治会、コミュニティクラブやホームオーナーズアソシエーション、町内会があり、市はそれらの立ち上げを支援し、またコミュニティ同士の交流を深める手伝いをしている。これらの組織のうち 122 の組織が活発に活動しており、そのような団体と協力するために、16 の近隣エリアにはそれぞれ、その地域の連絡担当者となるスタッフである「ネイバーシップ・リエゾン」がいる。ネイバーシップ・リエゾンは市の職員で、その近隣エリアと市をつなぐ役割を担っている。

年に 2 回、コミュニティのリーダーたちを集めた集会を開催している。例年、市内の 100 人以上の住民が集まり、彼らがどのような時間を過ごし、どのように地域に関わっているのかの意見交換を行っている。

ベルビュー市は地域社会に年に 1 回アンケート調査を実施し、一貫した質問を投げかけ、その変化を追跡して、値の変化により地域社会の安全性、また、地域社会の計画の進行度や満足度等を判断している。

市役所に信頼を寄せてもらうためには、直接会って話をすることが必要な場合もあると考え、クロスロード地区に「ミニ市役所」(図 1) という施設を設けて毎年 24,000 人もの人々が訪れている。ここでは、簡単な市役所で行う手続きや様々な情報の提示のほか、市やコミュニティサー



図1 クロスロードのミニ市役所

ビスへの接続、懸念事項への迅速な対応、コミュニティリソースの調査と紹介を行っており、住民とコミュニティや市を接続するとこにより問題を解決する窓口となっている。特に多様化による英語を主言語としない住民への対応に力を入れており、多言語の資料と出版物の配布と9カ国語での窓口対応を行っている。定期的に多国語での刊行物を発行しており、近隣のニュースを掲載し、Nextdoor やその他のソーシャルメディアツールにも積極的に投稿している。

市と市民、コミュニティ同士のつながりを強くする取り組みとして、「文化的会話」や「サマープログラム」等の取り組みを行っている。月に一度、女性たちが集まって会話をする「文化的会話」では、イーストサイドの600人以上の女性が集まり、互いの文化の違いやコミュニケーションのパターンなどについて、話し合ってお互いの理解を深めて多様性に対応する助けになっている。サマープログラムでは、近隣の安全対策やブロックウォッチ、コミュニティサービス、緊急時の備えなどを組織化するためのサポートを行っている。これは、地域レベルでのコミュニティ形成を支援し、近所同士のつながりを促進するためのプログラムである。また、住民がプロジェクトを通じて自分たちの地域に投資することを支援するプログラムもあり、住民が近隣に何を建てるかを選択して、地域を盛り上げていくのに活用している。

また、現在のニーズやコミュニティでの会話を伝えるために、一般の人を対象としたワークショップやクラスも開催している。また、一日がかりのワークショップを開催し、近隣地域への投資方法について学ぶ機会を提供している。これらのことは、市民の参加を促進することにもつながる。

地域コミュニティの醸成には優れたリーダーが必要だと考えており、育成にも力を入れている。ベルビュー市で何が起きているのかをよく知る市民のリーダーを育てることが目的である。「Bellevue Essentials」は、9週間のコースで、全市から35名の住民が集まり、市について知る必要のあるすべてのことを学ぶことができる。修了後は卒業生同士のネットワークに参加して、コミュニティ・リーダーとなる卒業生ネットワークを増やしていつている。卒業生は市の課題についても知っており、コミュニティのリーダーや非営利団体の理事や委員を務めている。また、市の委員会にも参加している。

4. ベルビュー市の「Nextdoor」

ベルビュー市はコミュニティのリーダーや住民に市の活動に積極的に参加してもらうために、コミュニティグループのソーシャルネットワークの強化に力を入れている。コミュニティのリーダーとのつながりや関係性が強ければ、パブリックエンゲージメントに関する会話が非常に簡単になると考えている。市は、問題が発生する前からコミュニティと連携して一緒に歩んでおり、問題が進行しているとき、そして市が対策を決定したり動いたりした後も、コミュニティとつながり一緒に歩んでいる状態であることが好ましい。市のアプローチは、「ここで何かのイニシアチブがあるから、住民に連絡を取る必要がある」というだけではなく、「すでに住民に連絡を取り、一緒に働き、何かが起こって、それについて一緒に話すことができる。」である。そのためには積極的なICTを利用したつながりの構築が不可欠となる。

市は、住民からの要望に応え、住民とのコミュ

ニケーションのもう一つ的手段として、2015年6月1日から近隣住民に人気のソーシャルネットワーク「Nextdoor」の利用を開始した。ベルビュー市では、97の地域から9,000人以上の住民が2015年の時点ですでにNextdoorを利用している。この提携により、市は特定の地域が関心を持つ問題について住民とコミュニケーションを図ることができるようになった。

Nextdoorでは、近隣住民同士が知り合い、地元のアドバイスやおすすめ情報を交換することができる。ベルビュー市のスタッフは、主にNeighborhood Outreach、警察、消防の部署で、Nextdoorに通知を掲載することができる。ベルビュー市からの通知の多くは、地域特有のイベント、地域の事件、近隣計画、犯罪防止に焦点を当てたものである。

本調査を行った2017年時点では、市内の110の地域で26,000人近いメンバーがNextdoorアプリを利用している。これは、世帯の約39%に相当し、市全体のコミュニケーションツールとして頼ることはできない。しかし、それでも高い水準にあり、住民とコミュニケーションをとる1つのツールとして役立てることができる。

Nextdoorでは、市は投稿することができ、市の投稿に対するユーザーのコメントだけを見ることができ、住民同士の会話を見ることはできない。

つまり、市の持つ権限は、市の保有する情報を投稿して、人々に知らせるだけになる。これは、どのようなイベントやプロジェクトが行われているのか、どうやって参加できるのかをユーザーに知らせるには有効な方法である。他に、コミュニティで近々開催されるイベントを掲載したり、質問をして会話をしてもらい、それに対してコメントをして意見をもらうこともできる。

また、公共の安全に関わる情報を掲載することができる。警察は、「行方不明者がいるので、目を離さないようにしてください」と言うために利用する。そうすると、地域の人たちはそれを知り、行方不明者を発見したときに連絡することができる。

そして、人々が犯罪や安全に関する投稿をしているかどうかにも注意を払うことにより、近隣で起きている犯罪に関する会話についてのヒートマップが得られることも重要である。

内容については分からないが、犯罪と安全に関する投稿としてタグ付けすると、過去30日間にこの周辺で起きた犯罪と安全に関する投稿が例えば976件あったことがわかる。つまり、市としてフォローすべき何かが起こっていることを把握することができる。

5. さいごに

住民の90%近くがスマートフォンを持つ時代、市政も積極的にソーシャルメディアやアプリを利用していくべきである。現在、多くのコミュニティ向け地域ソーシャルメディアが存在する。Blacksburg Electronic Village (BEV) のようなその地域のために誕生したものやFacebookのようにグローバルなものまでさまざまである。本論文で対象としたNextdoorは、1つの地域に特化しない汎用的な地域ソーシャルメディアであり、自治会のような小規模で物理的な境界内にある地域のコミュニケーションの場としての活用が期待出来る。

その一方で、住所や個人の特定による安全面への不安や、アラートを受け取るだけのツールになり交流につながらないなどの懸念も示唆されている。

今回、インタビュー調査を行った米国西海岸のベルビュー市では、2015年から市の情報伝達のツールの1つとしてNextdoorを導入している。ベルビュー市では、コミュニケーションの1ツールとしてNextdoorを利用し、公共の安全に関する情報の共有に寄与していることが明らかになった。

Nextdoorは汎用的でどの地域でも簡単に導入を開始できる地域に特化した情報交換の場として有用である。「交流」という点では劣りながら、「安全に関する情報の共有」に力を発揮しており、また、地元企業の宣伝の場にもなっている点は従

来の紙媒体の地域新聞のような役割も果たしている。しかしながら、現在、Nextdoorは「地域に居住する住民が参加する」ソーシャルメディアであることを最大の特徴としながら、厳密な「住所の確認」のフェーズを省略するようになった。この点が今後、どのような影響を与えていくかを見ていく必要がある。

参考文献

- (1) バウマン『コミュニティ：安全と自由の戦場』筑摩書房,2008
- (2) 国土交通省『平成17年度 国土交通白書』(<https://www.mlit.go.jp/hakusyo/mlit/h17/index.html>) (2022年10月23日閲覧)
- (3) 前山 総一郎『アメリカにおける「ネイバーフッドカウンシル」の構築』コミュニティ政策 4 (0), 65-101, 2006
- (4) 廣田 有里『コミュニティにおけるICTの活用とその役割～シアトル市の地域コミュニティを事例として～』江戸川大学紀要 29 p219-225, 2019
- (5) 中村雅子『地方自治体にとって電子会議室とは何だったのか—アクターネットワーク論からみた「市民参加」型情報システム』社会情報学研究 11, 81-94, 2006
- (6) 庄司昌彦 他『地域SNS—ソーシャル・ネットワークワーキングサービス最前線』アスキー, 2007
- (7) Christina Masden 他, 「Tensions in Scaling-up Community Social Media:A Multi-Neighborhood Study of Nextdoor」2014
- (8) Rahim Kurwa 「Building the Digitally Gated Community: The Case of Nextdoor」2019, Surveillance & Society 17 (1/2)
- (9) Nextdoor 「Nextdoor HP」(<https://nextdoor.com/>) (2022年7月11日閲覧)
- (10) BEV.net 「BEV HP」(<http://www.bev.net/>) (2022年10月30日閲覧)
- (11) BellevueWA.gov 「ベルビュー市役所 HP」(<https://bellevuewa.gov/>) (2022年9月16日閲覧)