HOKKAIDO UNIVERSITY

Title	公設試験研究機関におけるSNSの活用事例 ： 道総研食品加工研究センターにおけるFacebook導入事例
Author(s)	澤田, 真由美; 川本, 思心
Citation	CoSTEP研修科 年次報告書, 2(6), 1-9
Issue Date	2018-08-31
Doc URL	https://hdl.handle.net/2115/71483
Type	report
File Information	NeXTEPreport_2018-8-31_sawada.pdf

Hokkaido University Collection of Scholarly and Academic Papers : HUSCAP

2017 年度（13 期）
CoSTEP 研修科 年次報告書　2 (6)

公設試験研究機関における SNS の活用事例

―道総研食品加工研究センターにおける Facebook 導入事例―

澤田　真由美（1 年目）

2018 年 8 月 31 日
担当教員：川本 思心

概要

公設試験研究機関（以下、「公設試」）は、地場産業の技術振興を目的として地方公共団体によって設立された研究機関である。住民や地元企業の身近にあることを目指す組織であるが、研究機関としてどのような業務を行っているのかあまり知られていない。近年、行政広報において SNS を活用している事例が多いことから、公設試における情報発信手段のひとつとして SNS の活用事例の調査を行った結果、活用している機関は非常に少ないことがわかった。また、著者が所属する公設試における Facebook の導入や運用、活用について事例を行い、公設試における SNS 活用に関する問題点を整理したところ、導入や運営に関して困難な側面があるものの、関心を持ってくれる Facebook 利用者に対してのサービスという点において、有効な情報発信方法ではないかと考えられた。

目的と背景

公設試験研究機関（以下、「公設試」）は、主に地域の産業発展を支援することを目的として設立されており、歴史をさかのぼると明治時代に設立され現在まで続くものもある（田中他 1997）。公設試は全国で 600 機関以上あるが（経済産業省中小企業庁 2005）、地場産業の技術振興を目的として設立されていることから、研究分野も機関の規模も多岐にわたっている（中野 1974）。大きく分けて工業系、農林水産系、保健医療系、環境系等など特定の分野に関しては、国の主導の下で国立研究開発法人が運営の中心となってとりまとめているが、全ての分野における公設試全体を統括し所管している部署はない。

科学技術基本法においては、科学技術振興に関して国及び地方公共団体が果たす責務を規定し、第 5 期科学技術基本計画（内閣府 2016）では地域の特性を生かしたイノベーションシステムの駆動として公設試との連携が重要であるとするなど、国内の科学技術政策においても公設試の役割について明記されている。

しかしながら、大学や国立研究開発法人に比べて住民や地元企業にとって、より身近な存在であるはずの公設試が一体どんなところで何を研究しているのかということはあまり知られていない。この要因として、その運営の多くが地方公共団体であることから、研究をわかりやすく説明するような科学技術コミュニケーションを意識した広報ということより、主に公益性を大前提とした情報発信を中心とする独自性の高い行政広報（野口 2017）

の性格が強いということが考えられる。また、ほとんどの公設試においてウェブサイトがあり、メールマガジン等の情報発信も行っているが、どちらも一方通行のものであり、双方向コミュニケーションの情報発信が少ないことにその要因があるのではないかと考えた。そこで双方向コミュニケーションツールである SNS について公設試における活用事例を調査するとともに、著者が所属する公設試における SNS の導入事例について紹介し、問題点の整理を行うこととした。

実施概要

1. 全国の公設試の SNS 利用に関する調査

調査する対象の公設試は、産業技術連絡会（以下、産技連）[1)] の公設試一覧によるものとした（産業技術連携推進会議 2017b)。ただし、この産技連加盟公設試一覧（産業技術連携推進会議 2017b）では、全国すべての公設試の正確な機関数をカウントするのは非常に難しい。なぜならば、たとえば著者が所属する北海道立総合研究機構（以下、道総研）においては、複数の試験場を総括する研究本部単位で登録している場合もあれば、単独の試験場や研究所が直接登録している場合もあるからである。また、産技連加盟公設試一覧に掲載されているのは主にものづくり系とも呼ばれる産業技術系の研究機関であり、環境系や農林水産系については記載の対象に入っていないことが多く、すべての分野における全国の公設試を網羅していないことに留意する必要がある [2)]。しかしながら公設試を対象とする先行研究は、産技連加盟公設試一覧の工業系の公設試で行ったものが多く、その役割やあり方などが議論されており（西尾 2008, 河野他 2012, 小林他 2014)、本報告書では触れないが、今後調査結果を考察するための知見がそろっているため、産技連の公設試一覧を用いた。

この産技連加盟公設試一覧に掲載されている公設試は全国で 114 機関である。この一覧に掲載されている公設試において SNS はどの程度活用されているのか、まずは現状を把握することとし、Facebook、twitter、YouTube、Instagram、LINE の利用について、インターネット検索を利用して調査を行った（2018 年 3 月末現在)。

2. 道総研食品加工研究センターの SNS 導入事例

北海道立総合研究機構（以下、道総研）は、北海道立の 22 の試験研究機関を統合し、平成 22 年 4 月に設立された地方独立行政法人である。職員数は 1,091 人、うち研究職は 725 名であり、地方独立行政法人の研究機関としての規模は国内最大である。その運営体制は、法人本部を筆頭に研究分野別に農業、水産、林業、産業、環境地質、建築と 6 つの研究本部で構成されている（道総研 2018a)。

表1　北海道立総合研究機構の組織体制

法人本部	農業研究本部	中央農業試験場、上川農業試験場、道南農業試験場、十勝農業試験場、根釧農業試験場、北見農業試験場、畜産試験場、花・野菜技術センター
	水産研究本部	中央水産試験場、函館水産試験場、釧路水産試験場、稚内水産試験場、網走水産試験場、栽培水産試験場、さけます・内水面水産試験場
	森林研究本部	林業試験場、林産試験場
	産業技術研究本部	工業試験場、食品加工研究センター
	環境・地質研究本部	環境科学研究センター、地質研究所
	建築研究本部	北方建築総合研究所

地方独立行政法人となってからは、第 1 期中期目標（平成 22 年度～26 年度）および第 2 期中期目標（平成 27 年度～31 年度）において広報機能強化を目標にかかげ、独立行政法人化以前に比べ、研究成果に関して~~常に~~アウトプット、アウトカムを強く求められていることから、情報発信の重要性や業務量は増大している。

広報業務については、毎年法人本部で広報計画を企画立案、それにしたがって各研究本部および配下の研究機関が遂行する形をとっている。広報担当者の業務分担については各研究本部や研究機関で様々だが、広報専属で担当している機関はない。

筆者は道総研産業技術研究本部食品加工研究センター（以下、「道総研食品加工研究センター」）において、広報業務を担当している。道総研食品加工研究センターにおける広報業務は、研究員による企業への技術支援のサポートや研究成果等の技術普及を担当する部署が受け持ち、専属ではなく他の業務と並行して主に 1 名で業務を担当している。著者は 2016 年 1 月に情報発信ツールとして Facebook を導入した。この事例調査を通じ、公設試における広報や情報発信に潜在する問題について整理を行った。

結果

1. 全国の公設試の SNS 利用に関する調査

産技連加盟公設試一覧に記載されている試験研究機関の SNS 活用状況のインターネット検索による結果を表 2 に示す。各機関ウェブサイトのトップページから SNS へのリンクについて調査を行った。トップページからリンクがある場合、「公式」に SNS を活用していると判断した。公設試のウェブサイトそのものが、県庁等の行政機関のウェブサイトの中にあり、内容について独自性が出しにくい状態で運営している機関も少なくなかったことから Facebook については、「各研究機関名称 & Facebook」で検索し、Facebook ページの有無の確認を行った。

表 2 公設試の SNS 活用事例数

SNS		Facebook	twitter	YouTube	instagram	LINE
トップページに表記あり（公式）		5	0	6	0	0
トップページに表記なし	公式	5	—	—	—	—
	部・グループ単位の一部	6				
活用せず		96	112	106	112	112
合計		112	112	112	112	112

トップページからリンクしている 5 機関に加え、Facebook ページにおける「ページ情報」や投稿内容から、トップページからリンクしていないだけで公式とほぼ同じ位置づけで運営されていたのは 5 機関あり、合わせて 10 機関が公式に利用していると言えることが分かった。これは公設試の 8.9%である。また、研究機関全体での Facebook ページではなく、ある 1 部署だけの公式的な位置づけで運営しているものは 6 機関あり、これによって合計 16 機関が Facebook を利用していることが分かったが、この結果を加えても公設試全体の 14.3%であった。

YouTube 利用についての結果は、トップページからリンクして公式に利用しているのは 6 機関であり公設試全体の 5.4%であった。

なお、Twitter、LINE および Instagram についても公設試トップページからリンクを検索したが、活用している機関は確認できなかった。公設試は研究機関であると同時に地方公共団体の機関でもある。行政広報においては 2013 年 3 月時点全国で 1719 ある自治体のうち 466 の自治体が SNS を利用（地域 SNS 研究会 2013）、自治体の 27.1%が利用していることを考えると、公設試における SNS 活用事例は非常に少ないと言える。この要因については、次の SNS 導入事例の紹介とともに整理する。

2. 公設試の SNS 導入事例について

2-1. 開設の目的と経緯

道総研食品加工研究センターでは 2016 年 1 月に Facebook ページを開設した。そのきっかけは 2015 年 4 月、それまで道総研の各研究機関がそれぞれ管理運営していたホームページを、道総研ホームページ運用システムとしてサーバーから統合し、セキュリティ含め一元管理の下で運用することになったが、導入したシステムの取り扱いの難易度が高く、頻繁に気軽な情報発信を行うことが難しくなり、ホームページの更新回数が必要最小限となったことにある。

道総研食品加工研究センターにおける情報発信においては、研究成果だけではなく、研

究成果発表会および所内における技術講習会や北海道内各振興局で開催するセミナーなどのイベント開催案内、研究成果を活用した新製品の PR などがある。特に、道総研食品加工研究センターの研究成果や技術支援によって製品化した事例紹介については、迅速かつ多くの消費者に向けて発信する必要があるが、食品は製品のライフサイクルが短いものが多いことから、長期間にわたって古い情報が残らないような形での情報発信を模索していたところ、SNS の活用を検討することになった。SNS のうち Facebook を選んだ理由としては、双方向コミュニケーションが可能であり情報の拡散力が強いことがあげられる。また北海道庁の各機関でも導入事例は多く（2016 年当時は 33、2018 年 4 月 2 日現在では 65 の Facebook ページが開設されている）、道総研本部広報担当者に道庁における炎上事例の確認を口頭で行ったところ、問題となるような炎上事例がなかったと回答があったことから、危険性が少ないと判断した。

このことから、道総研食品加工研究センターの Facebook ページは、既存のウェブサイト閲覧者やメールマガジン配信者に加えて、食に興味のある一般道民をターゲットとして情報発信を行い、道総研食品加工研究センターの活動を広く道内に広報することを目的とした。また、Facebook 導入に際し、既存のホームページおよびメールマガジンにおける情報発信についても、ターゲットや特長について整理し、各媒体を使い分けることとした（表 3）。

表 3　道総研食品加工研究センター広報としての各媒体の使い分け

媒体	ターゲットユーザー	特長	内容
Facebook	一般道民	成果活用による新製品等の案内およびその情報の拡散。 ユーザーの感想等の双方向コミュニケーション。	成果活用による新製品案内、「食加研で、いま、何をしているのか」という身近な話題の一般広報。
ホームページ	企業等の利用者	普遍的な情報の蓄積に向いている。	研究開発および技術支援業務の案内。 研究報告や事業報告などのデジタルアーカイブ
メールマガジン	企業、行政、支援機関、研究機関等	セミナーや講習会などの募集や業界向けの広報に有効。	食加研主催のセミナー、イベント、お知らせに関すること。

Facebook 開設に着手したのは 2015 年度初めであったが開設までには時間を要した。その第一の理由は、道総研内では公式的な活用事例がなかったからである [3)]。また、SNS を公私どちらかでも活用している職員が少なく、SNS における情報発信に理解を得ることが難しかったこと、2015 年当時は SNS の急速な拡大によって SNS による炎上が一般ニュースとして話題になることが多かった（総務省 2015, 208）ということが上げられる。

企画がなかなか進まない中で、2015 年 7 月に道総研法人本部による公式の「道総研 Facebook ページ」が開設された。この導入事例を参考に運用ポリシー、運営規定、Q&A、炎上対策のコメント例などのさまざまな体制整備を行った結果、2016 年 1 月に道総研食品

加工研究センターの Facebook ページが開設されることとなった。

2-2. 運営体制

開設後の Facebook の運営体制としては、記事作成者がまず紙ベースで原稿を作成したのち、担当部門長まで 3〜4 名の回覧後、決裁を~~もらってから~~経て投稿を行っている。

記事の作成 → 上司 1→上司 2（代理決裁可能）→部長（決裁権者） → 投稿

決裁までの時間を短縮させること、また多くの Facebook の読者は「続きを読む」以降の文章は読まないということから、投稿文はできるだけ短く、リンクを貼ることで説明を省略し、リンクビュー等を利用し必ず画像が掲載できるように工夫を行い、記事作成から投稿まで 2 日以内に投稿できるようにしている。また、代理決裁が可能な管理職にも回覧することにより、回覧する人数は多くなるが、決裁権者の不在時でも投稿することを可能とした。この結果、2017 年度は 192 回、2018 年度は 168 回と、年間で約 180 回、平均して 2 日に 1 回の投稿を行った。

コメント返信においても通常の投稿と同様に回覧後の決裁を~~もらってから~~経てコメント返信に対する投稿を行っているが、開設から 2 年 3 カ月間の運用において、コメントを~~もらった~~得られた回数は 27 回である。コメント投稿後 72 時間以内に返信を行っているとはいえ、このコメント回数では、Facebook を双方向コミュニケーションツールとして活用しているとは言い難い状況である。

2-3. 利用者の状況

道総研食品加工研究センターFacebook ページに「いいね！」をした人（利用者）は、2016 年 1 月に開設して以来、2018 年 3 月末までの 2 年 3 か月間、利用者数は減少せず微増しており、2018/3/31 現在の食加研 Facebook ページの利用者は 272 人であった（図 1）。

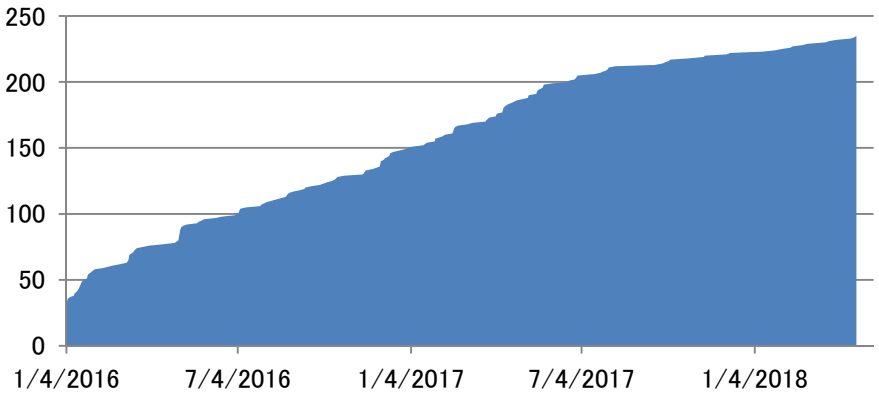


図1.　利用者数の推移（2016/1/4~2018/3/31）

また、利用者の属性では、最も多いのが北海道内の食関連産業に携わっている関係者で 42%、次いで同じ組織である道総研職員や北海道庁職員の 16%、道総研食品加工研究センター職員の知人など 10%、道総研食品加工研究センターの所在地である江別市民 4%、と何かしらの関係性のあるフォロワーが合計で 72%であり、全く関係性が不明であるフォロワーは 28%であった。

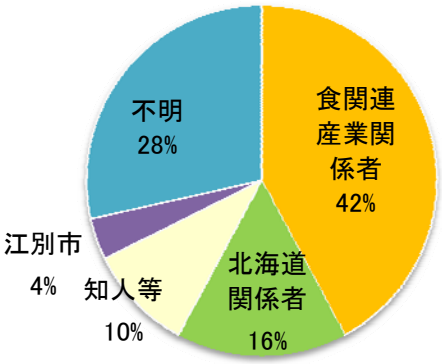


図 2.　道総研食品加工研究センターにおける Facebook 利用者の属性

考察

公設試の研究成果という情報そのものは、行政広報として拡散する対象や範囲、スピードを重視するものは少なく、また内容の確実性や発信する際の慎重さを求められるなど、SNS の利点をあまり必要としていない情報が多い。その上で公設試が SNS を導入しようとする際にハードルとなったのは、公設試において先行事例が少ないことであった。また、SNS はウェブサイトや印刷物からは予想がつかない速報性と拡散力の強さを有するため、運用や炎上に対する不安といった項目が上げられる。多くの公設試では広報担当者が専属ではなく、多様な業務のうちのひとつという位置づけで業務を行っていることから、迅速さと更新頻度が多く求められる SNS は片手間に取り組むのは厳しいと判断するためではないかと考えられる。以上については、地方自治体における Facebook の利活用について研究した大倉・海後（2017）においても、(1)担当部署の理解、(2)予算の確保・人的体制の確立、(3)職員の IT スキル、(4)他の業務の兼ね合い、という点から指摘されている。道総研は地方独立行政法人ではあるが、元々は地方公共団体の研究機関であるため、この困難さは地方公共団体という組織における~~普遍性による~~共通性に起因するものと考えられた。

SNS の種類も多くなり、それに関係して発生する問題など、さまざまな検討が必要で判断が難しい事項が非常に多いことから、公設試が SNS を導入するには今後もハードルが高い状況が続くと考えられる。しかし、Facebook 利用者が減少せず微増し続けていることから、何かしらの関係性があり、道総研食品加工研究センターに興味を持ってくれているという属性を持つ Facebook 利用者に対して、常に最新情報を届けることが出来るサービスという点において、SNS は有効な情報発信手段の一つであると考えられる。

展望

今回の報告書では、公設試の SNS 活用状況については、主にトップページからのリンクによる公式ページの有無しか検討していないため、今後は未調査のトップページからリンクしていない公式 SNS について調査を行うことを検討している。また道総研食品加工研究センターにおける事例紹介においても、利用者の属性の紹介のみにとどまったが、今後は投稿した記事の反響など、効果やより具体的な事例について調査を行い、それらを踏まえて改善等を行いたいと考えている。

注

1)* 産技連とは、公設試相互、および、公設試と国立研究開発法人産業技術総合研究所との連携を通して、我が国の産業の発展に貢献することを目的とする組織で、経済産業省が主導、国立研究開発法人産業技術総合研究所が運営を行っている。

2) 公設試に関する統計としては、財団法人日本産業技術振興協会による「公設試験研究機関現況」があったが、2007 年以降調査が実施されていない。また、小林・永田（2015、2016,2017）の研究で利用した公設試一覧は、独立行政法人産業技術総合研究所が運営する「全国公設試験研究機関リンク集」に掲載された一覧であったが現在このウェブサイトは存在していない。

3) 公式として運用を行っていない、研究部の一部のメンバーによる Facebook ページが 1 つだけ存在していた。

参考文献　（*本文では引用していない文献）

北海道庁 2018: 「北海道のソーシャルメディア」
http://www.pref.hokkaido.lg.jp/ss/tkk/socialmedia.htm（2018 年 5 月 10 日閲覧）.

*北海道立総合研究機構 2010: 道総研第 1 期中期目標
http://www.hro.or.jp/pdf/cyuuki_mokuhyou.pdf（2018 年 3 月 31 日閲覧）.

*北海道立総合研究機構 2015: 道総研第 2 期中期目標
http://www.hro.or.jp/hro/management/PDF/tyuukimokuhyou.pdf（2018 年 3 月 31 日閲覧）.

北海道立総合研究機構 2018a:「道総研の概要」
http://www.hro.or.jp/hro/about/outline.html （2018 年 5 月 15 日閲覧）.

北海道立総合研究機構 2018b:「平成 29 年度利用者・道民意見把握調査」調査結果報告書
https://www.hro.or.jp/hro/management/PDF/H29_riyousya_iken.pdf （2018 年 3 月 31 日閲覧）.

*北海道立総合研究機構 2018c:「理事長挨拶」 https://www.hro.or.jp/hro/article.html (2018 年 3 月 31 日閲覧).

*林聖子・田辺孝二: 2012 「公設試の地方独立行政法人化に関する一考察」『研究・技術計画学会「第 27 回年次学術大会講演要旨集』,425-428.

経済産業省中小企業庁 2005: 「公設試経営の基本戦略」

河野勇人・永田晃也 2012:「鉱工業系公設試験研究機関の現状と産業振興を図るための効率的活動.」研究・

イノベーション学会　年次大会講演要旨集 29 , 863-866).

小林俊哉・永田晃也・長谷川光一・諸賀加奈・栗山康孝 2014: 「公設試験研究機関における広域連携の実態」『研究・技術計画学会　年次学術大会講演要旨集』29, 867-870.

*小林俊哉・永田晃也 2015: 「工業系公設試験研究機関の地場産業への貢献事例の分析」『研究・技術計画学会　年次大会講演要旨』,30, 673-676.

*小林俊哉・永田晃也 2016: 「農林水産業系公設試験研究機関における地場産業への貢献事例の分析」『研究・イノベーション学会 年次学術大会講演要旨集』, 31: 58-61.

*小林俊哉・永田晃也 2017: 「保健医療・環境系公設試験研究機関における地場産業への貢献事例の分析」『研究・イノベーション学会　年次学術大会講演要旨集』, 32: 295-300.

内閣府 2016: 『第 5 期科学技術基本計画（平成 28～平成 32 年度)』

http://www8.cao.go.jp/cstp/kihonkeikaku/index5.html（2018 年 3 月 31 日閲覧）.

*永田晃也・小林俊哉・長谷川光一・諸賀加奈・栗山康孝 2014: 「公設試験研究機関における評価活動と組織改編の実態」『研究・技術計画学会　年次学術大会講演要旨集』,29, 863-866.

*中野邦彦 2014: 「地域 SNS への地方自治体職員の関与実態に関する考察」『社会情報学』, 2(3), 1-14.

中野幸久: 1974 「地方公設試験研究機関の現状および理想像」『精密機械』, 40(474), 543-549.

西尾好司 2008:「工業系公設試験研究機関の現状に関する一考察」富士通総研(FRI)経済研究所研究レポート No.328 , 1-25.

野口将輝 2017:「行政広報の独自性に関する研究」公共コミュニケーション研究 Public communication studies, 2(1), 16-21.

大倉沙江・海後宗男 2017: 「地方自治体による SNS 利活用の状況とその課題」 *Journal of International and Advanced Japanese Studies*, 9, 31-42.

*産業技術連携推進会議 2017a:「産業技術連絡会議運営規定」（2017 年 2 月 24 日改正）
https://unit.aist.go.jp/rcpd/sgr/images/uneikitei170224.pdf（2018 年 3 月 31 日閲覧）.

産業技術連携推進会議 2017b: 「産業技術連携推進会議加盟公設研究機関」
https://unit.aist.go.jp/rcpd/sgr/kikan.htm（2018 年 3 月 31 日閲覧）.

総務省 2015: 『平成 27 年情報通信白書』
http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h27/pdf/27honpen.pdf（2018 年 5 月 10 日閲覧）.

田中誠徳・坂田和徳 1997: 「公設試験研究機関の現況と地方公共団体における科学技術政策」研究・イノベーション学会年次大会講演要旨集 12 , 29-33.

地域 SNS 研究会 2013「日本国内の自治体 Facebook 事例集 ※2013 年 3 月現在」
http://www.local-socio.net/localgovernment_facebookpage_20130323.pdf（2018 年 5 月 10 日閲覧）.