

公的機関としての有事・平時における SNSのあり方について

石原 由貴¹

¹近畿地方整備局 兵庫国道事務所 工務第一課 (〒650-0042兵庫県神戸市中央区波止場町3-11)

2022年、日本では、台風14号や記録的な大雪等の災害により日本各地で被害が発生した。災害発生時に、人々が求めるものは新しく正しい情報である。災害情報を入手する手段として、主にテレビやラジオ、新聞が挙げられるが、現在ではSNSやアプリ等の収集手段が主流になりつつある。兵庫国道事務所では2017年よりツイッターアカウントを開設し情報発信を行っているが、2022年度以降特に上記に着目しツイートの幅を広げた。

本稿では、災害発生時の公的機関としてのSNSの在り方、及び災害発生時に備えた平時における公的機関としてのSNSのあり方について分析する。

キーワード 広報活動、SNS、Twitter、災害、情報発信

1. はじめに

災害大国と呼ばれる日本では、近年大規模な水害・土砂・自然災害が多発している。2022年では、台風14号が過去最強クラスの勢力のまま上陸したことで日本各地で強風と大雨に襲われた。また、最強寒波到来による記録的な大雪により日本各地で被害が発生したことは記憶に新しい。

災害発生時、人々は現在自身が置かれている状況を把握するため新しく正しい情報を求める。災害情報を入手する手段として、主にテレビやラジオ、新聞が挙げられるが、現在ではSNSやアプリ等収集手段が主流になりつつある。その背景として、スマートフォン1つで常にリアルタイムな情報が得られることが考えられる。

兵庫国道事務所では2017年よりツイッターアカウントを開設し情報発信を行っている。しかし、ここ数年のツイッターへの取り組み状況をみると、災害をリアルタイムで発信した実績は少ない状況であった。さらに、災害関連以外のツイートでは近畿地方整備局管内の他事務所と比べてもツイート数が少なく、全事務所平均を下回っていた。加えて、ツイート実績に比例するようにフォロワー数についても他事務所に比べて少ない状況であった。

そこで、2022年以降特に上記状況に着目しツイートの幅を広げた。また、災害時にSNSを有効な情報発信の手段として活用するためには、有事に限らず平時からの取り組みも重要になると考え、2022年度については平時の情報発信も積極的に行うことで、人々が求めている情報

を発信していくことの重要性を再認識した。加えて、これまで一般公開していなかったライブカメラ映像を事務所ホームページにて常時公開し、ツイッターでも広報を行うことでリアルタイムな道路情報の提供をはじめた。

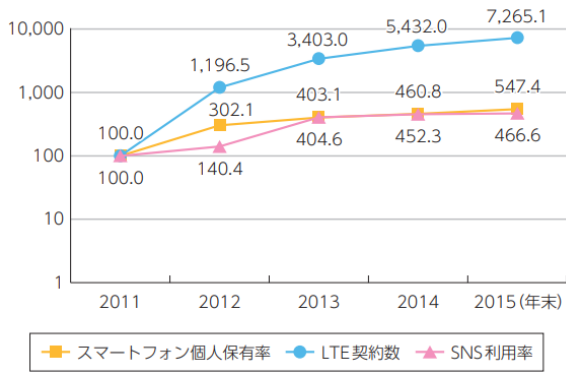
本研究では、災害発生時の公的機関としてのSNSの在り方、及び災害発生時に備えた平時における公的機関としてのSNSのあり方について実績に基づき分析を進めた。

2. 有事における情報収集手段状況

(1) 災害情報の収集手段の変化

災害時にネットで得られる情報やサービスは増えている。総務省が2016年にまとめた、熊本地震におけるICTの活用²⁾に関する調査では、2011年に発生した東日本大震災と2016年に発生した熊本地震で災害情報の収集手段に変化がみられている。

2011年から2016年にかけて収集手段の変化の要因として、スマートフォンの普及があげられる。図-1、表-1より、スマートフォンの個人保有率は2010年末には9.7%であったが、2015年末には53.1%まで上昇し、5年間で急速に普及したことが読み取れる²⁾。また、スマートフォンの普及に伴い、SNSの利用率も急速に高まっていることが分かる。2011年末時点のSNS利用率は10.5%であったが、2015年末時点では48.9%まで増加している²⁾。



(出典) 総務省「通信利用動向調査」電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表。

図-1 スマートフォン個人保有率・SNS利用率の推移

表-1 スマートフォン個人保有率・SNS利用率の推移

	2011年末	2012年末	2013年末	2014年末	2015年末
スマートフォン個人保有率 (%)	9.7	29.3	39.1	44.7	53.1
LTE契約数 (万契約)	113.9	1,363	3,876	6,187	8,275
SNS利用率 (%)	10.5	14.7	42.4	47.4	48.9

(出典) 総務省「通信利用動向調査」電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表。

この調査の中では、災害の期間を発災時・応急対応期・復旧期に分け、それぞれの段階で情報収集に用いた手段について調査しており、結果を図-2に示す。情報収集手段について東日本大震災と熊本地震を比較してみると、熊本地震では発災時から復旧期までいずれの時期においても携帯電話や携帯メール、SNSなど日常的に利用している情報収集手段が多く活用されている¹⁾。一方、東日本大震災では利用されている情報収集手段が少なく、発災時にはラジオが中心的に活用されていたのに対し、応急対応期には防災無線やテレビ、ラジオ、復旧期には近隣の住民のロコミへと変化しており、利用されていた情報収集手段に変化のなかった熊本地震と比較して対照的な結果になっている¹⁾。SNS利用率の変化を見ると、東日本大震災では、発災時0.9%、応急対応期0.6%、復旧期2.5%となっているが、熊本地震では、発災時47.6%、応急対応期51.7%、復旧期43.1%に上昇している。

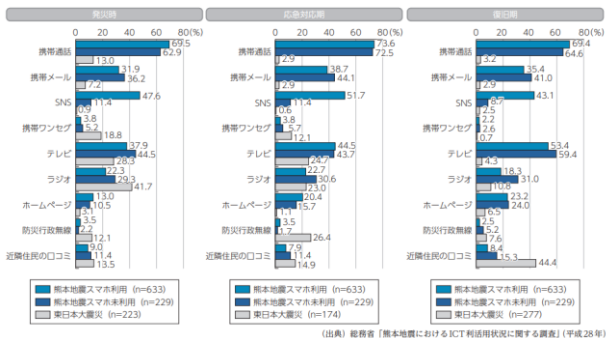


図-2 情報収集に利用した手段

熊本地震時には、スマートフォンは身近な情報通信端末であり、ライフラインの1つとして活用されていたことから、東日本大震災時と比較して災害時に有効性を発揮する手段として活用されたことが想定される。

これらのことから、災害発生時における情報収集手段としてスマートフォンを使用したSNSの利用が主流へと変化してきていると考えることができる。

(2) 災害発生時の情報収集手段に対する意見

2023年1月24日から25日にかけて最強寒波到来による記録的な大雪により日本各地で被害が発生した。後日、業務の一環として訪問した運送会社にて、積雪による交通規制の発生当時について意見をいただいた。主な意見を以下に示す。

運送を行う上で、規制情報等道路情報の収集は必要不可欠である。2023年1月24日から25日にかけて発生した積雪は、普段積雪が観測されないような関西の都心部で観測され、交通に大幅な乱れが発生した。しかし、物流は気象条件が厳しい中でも止めることは難しい。そのため、当日も運送を行わなければならなかったが、国道情報の入手先が分からず、様々なサイトを確認しなければならなかったので苦労した。

以上の意見を踏まえても、災害情報の収集手段としてインターネット・SNSの需要は高く、一方で、その利用には課題が残されていることが分かる。

3. 兵庫国道事務所におけるツイート状況

(1) 他事務所のツイート状況との比較

近畿地方整備局管内にある、滋賀、福知山、京都、大阪、浪速、豊岡、姫路、奈良、和歌山、紀南、福井、近畿、近畿MCの13事務所と兵庫国道事務所における2022年4月から5月のツイート状況を比較したものを図-3に示す。兵庫国道事務所のツイート数は他事務所と比較して少なく、さらにツイートに対するユーザーの反応指数を表すエンゲージメント数についても低いことが読み取れる。

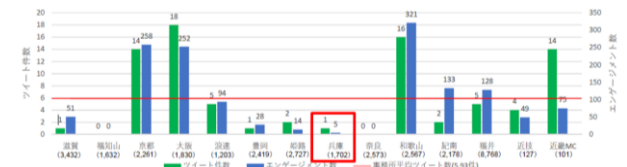


図-3 他事務所のツイート状況

(2) 兵庫国道事務所のツイート実績

兵庫国道事務所がツイッターアカウントを開設した2017年度から2022年度までの6年間のツイート状況を図-4に示す。ツイッターのあり方を見直し改善に取り組んだ2021年度以前の4年間は、災害関連のツイートを積極的

に行っていなかっただけでなく、平時におけるツイートにも取り組んでいなかった状況が窺える。2022年度よりツイートの幅を広げ、特に平時におけるSNSのあり方に着目したことでツイート数が過去最高を記録した。中でも平時におけるツイートを積極的に行ったことで、最も多い時の約3倍のツイート数となった。

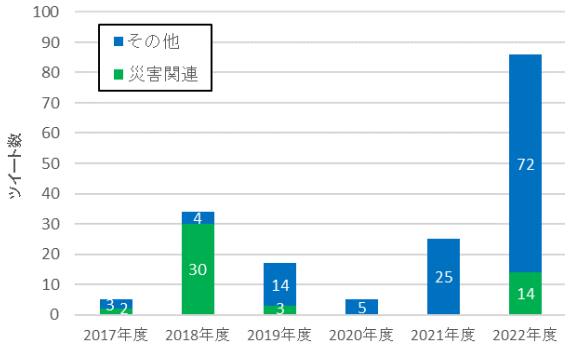


図4 兵庫国道事務所のツイート実績

(3) 2022年度における 兵庫国道事務所のツイート実績

前項でも示したように、2022年度については有事に限らず平時におけるツイートを積極的に行った。そこで、1年間のツイート実績を図-5に示す。

青ハッチングが平時に行ったツイートのエンゲージメント数を表し、点線ハッチングが有事に行ったツイートのエンゲージメント数を示している。有事に行ったツイートは平時に比べエンゲージメント数が高くなる傾向にあり、特に関心が高くなっていたことが分かる。また、フォロワー数についても増加傾向にあることから、災害発生時の情報収集手段として使用されたと考えられる。一方で、平時に行ったツイートに関しては、関心が高いものと低いものがあったことが読み取れる。

4. 兵庫国道事務所におけるツイート状況

2022年から2023年にかけて兵庫国道事務所管内においても台風等の災害が発生し、国道の通行止めや大規模渋滞が発生等大きな影響を及ぼした。

(1) 台風14号による通行止め

2022年9月18日から19日にかけて、台風14号が近畿地方に接近し、最大瞬間風速40メートルを記録するなど過去最強クラスで上陸した。兵庫国道事務所管内においても、暴風警報・波浪警報が発令され、国道28号 兵庫県淡路市釜口、同市佐野で越波により通行止めを実施。また、国道28号 兵庫県洲本市中川原町厚浜において片側交互通行規制を実施した。

台風14号接近時に行ったツイートは、図-3に示すツイート一覧の中の30,31,32,33,34,35,36,37,38の9ツイートが該当する。30では、越波による交通規制を行う可能性があることを事前予告として行い、31,33,35では通行規制情報の発信を行っている。32,34,36では現地の様子を動画及び写真を使用しリアルタイムで発信を行い、37,38については交通規制の解除情報について発信を行った。特に関心の高かった34,35の2ツイートを図-6,図-7に示す。

図-6は、越波により通行止めを行った国道28号 兵庫県淡路市釜口の様子を動画で発信したものである。再生回数は2,362件であり、通行止めを行っている現地の様子をリアルタイムで発信したことから関心が高くなったと考えられる。

図-7は、兵庫国道事務所管内の国道28号にて越波により通行規制を実施している箇所を広域図で示し発信したものである。

このツイート以前にも通行規制を実施している箇所を随時個別にツイートを行っていたが、これまでの情報を広域図でまとめて発信したことにより、情報を求める人にとって的確かつ正確な有益な情報になったと考えられる。



図-6 通行止めの国道28号 兵庫県淡路市釜口の様子

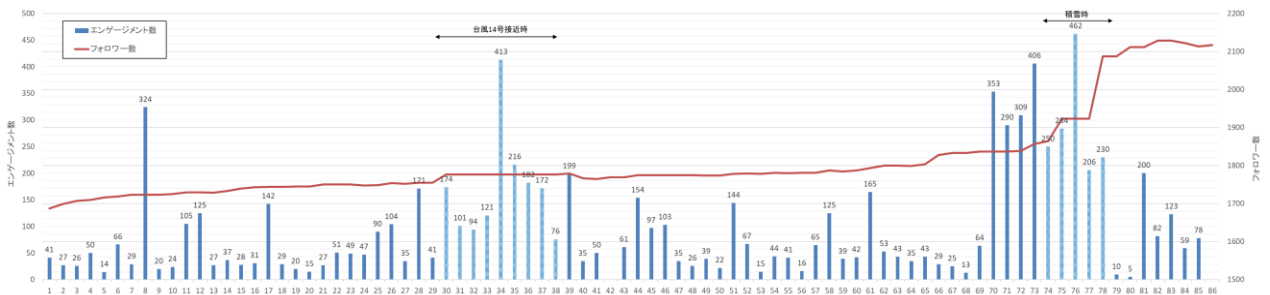


図-5 2022年度における兵庫国道事務所のツイート実績



図-7 国道28号 通行規制情報

(2) 寒波による通行止め

2023年1月24日から25日にかけて最強寒波が到来し、近畿地方でも積雪が観測され交通に大幅な乱れ等が発生した。兵庫国道事務所管内では大雪の影響に伴い、国道2号 浜手バイパス中央区東川崎1丁目～浜辺通2丁目において通行止めを実施した。また、国道2号においてスリップ事故が発生し、通勤時間が重なったことで大規模渋滞が発生した。

寒波による積雪時に行ったツイートは、図-5に示すツイート一覧の中の74,75,76,77,78の5ツイートが該当する。74では積雪及び路面凍結の恐れがあることを注意喚起し、75では通行規制情報の発信を行っている。76,77では通行止め現地の様子を写真を使用しリアルタイムで発信を行い、78については交通規制の解除情報について発信を行った。

また、この時には近畿地方整備局道路部のツイッターアカウントにて発信されていた近畿の交通規制情報について随時リツイートを実施することで、兵庫国道事務所管内だけでなく近畿圏全体の交通情報についても発信を行った。図-5にもあるように、この期間でのフォロワー数は大幅な増加傾向にあり、広域交通情報を併せて発信を行ったことで、有時の情報入手手段として需要が高くなったことが考えられる。

5. 2022年度平時に行ったツイート

有事に有益な情報入手手段として活用するには、平時より積極的な発信を行うことで関心を集め各方面で認知を得ておくことが重要であると考え。前述にもあるように、2020年度より以前は兵庫国道事務所では平時の発信を積極的に行っておらず、2022年度よりツイートの幅を広げている。図-5より、2022年度における平時のツイートで特に関心の高かった8,39,70~73の6ツイートを分析する。

(1) 国道2号 左門橋防潮鉄扉訓練

図-5における8のツイートは、2022年7月3日に実施された国道2号 左門橋防潮鉄扉訓練での防潮鉄扉閉鎖時の様子を写真とともにリアルタイムで発信した。夜間の訓練であり、周辺の道路は規制されており地域住民が見学することは困難であるため、訓練内容について現地の様子とともに発信するツイートに関心が高まったと考えられる。

(2) 兵庫国道事務所の事業紹介

図-5における83のツイートは、国道2号 神戸三宮駅交通ターミナル整備を紹介したものである。バス乗降空間のイメージ図及び待合空間イメージ図を、事業概要とともに発信した(図-8)。また、事業紹介のツイートに追従する形で事業に関するクイズを掲載し、ツイッターの投票機能を使用することで視聴者参加型のツイートを実施した。交通ターミナル整備事業に限らず、沿道環境事業や西脇北バイパスをはじめとする改築事業等、兵庫国道事務所が取り組む事業を幅広く取り上げ、全てのツイートにクイズを設定した。図-5における、28,39,51,61,82,83が該当するが、他のツイートと比較してもエンゲージメント数が高くなっており、関心が高く興味を引くツイートであったと考えられる。事業についての発信は、広報活動を通して認知を広め、さらに円滑に事業を進めることにもつながる。



図-8 兵庫国道事務所の事業紹介

(3) 阪神・淡路大震災

図-5における70~73のツイートは、阪神・淡路大震災について取り上げたものである。

1995年1月17日に発生した阪神・淡路大震災発生時、兵庫国道事務所管内では甚大な被害が発生した。しかし、過去に兵庫国道事務所のツイッターアカウントで阪神・淡路大震災について取り上げたツイートをを行った実績がなく、阪神・淡路大震災での経験を踏まえ災害に強い道路ネットワークの構築を進めていること、また記憶を風化させないため、発信を行った。1月12日から震災後28年目を迎える1月17日までの毎日、発災から復興までの様子をストーリー性を持たせたツイートをを行った(図-9)。管内の被災直後の様子を写した写真と復興後の様子を写した写真等をツイートすることで、図-5からも高いエンゲージメント数を獲得し、関心が非常に高かったことが分かる。



図-9 阪神・淡路大震災後復興までの様子

6. 兵庫国道事務所管内ライブカメラ映像の公開

図-5においてエンゲージメント数が高くなっている58のツイートは、兵庫国道事務所管内のライブカメラ映像の常時公開開始について取り上げたものである。2022年度以前は、ライブカメラ映像を一般に公開していなかったが、災害時に管内の国道の様子を公開することにより現地の様子をリアルタイムで提供することができることから、ホームページにて公開を開始した。公開を開始した2022年11月のホームページアクセス数と公開前の前年同月のホームページアクセス数を比較したものを図-10に示す。同月で比較した結果、前年の約1.7倍のアクセス数となっていることが分かる。また、一般公開開始後の1月には前述したとおり管内で寒波による積雪により通行止めが発生しており、その際にツイッターにてライ

ブカメラ映像の確認を促している。一般公開を開始した2022年11月から2023年2月まで各月のライブカメラ映像を公開するページのアクセス数をまとめたものを図-11に示す。公開後の2022年12月、2023年2月が850前後のアクセス数であるのに対し、2023年1月のアクセス数は1,190となっており、積雪時にライブカメラ映像の確認及び通行規制時に現地情報を収集するためアクセスしたことで、アクセス数が増加したことが考えられる。このことから、ツイッターによる広報に効果が見られたと考える。

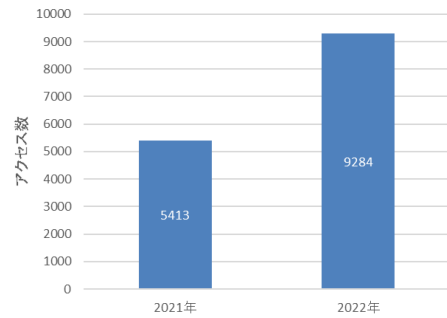


図-10 兵庫国道事務所ホームページのアクセス数

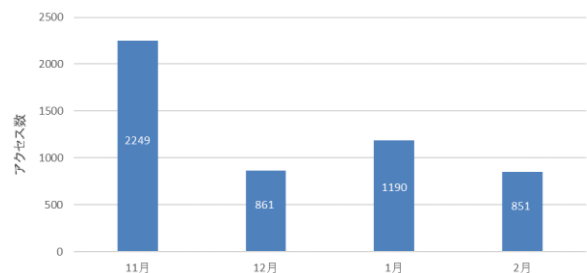


図-11 兵庫国道事務所ホームページ ライブカメラ映像公開ページのアクセス数の推移

7. 結論

2017年度に兵庫国道事務所のツイッターアカウント開設以降、公的機関のSNSとしてそのあり方に疑問を抱いた。有事に情報発信を行うことで、正確な情報を広くより多くの人へ届けるための手段として有効なSNSを活用できておらず、改善が必要であると考えた。しかし、有事のみに発信を行ってはいは、その存在を認知する人は少数であり、本来の役割を果たしているとはいいがたい。そこで、平時より事業への取り組みや災害時に活用できる有益な情報源の提供等、当事務所のツイッターアカウントの有用性を日頃から高める必要がある。

前述したように、有事には現地の様子をリアルタイムで発信する情報に需要がある傾向が見られた。一方で平時には、当事務所での事業紹介や阪神・淡路大震災での経験のツイートを通しエンゲージメント数が高くなる傾

向にあるツイートの種類を発見し、それを通してツイッターを利用する人が求めている情報について分析することができた。また、ライブカメラ映像の常時公開をツイッターを通して周知したことで、その後管内にて発生した災害時にホームページのアクセス数増加につながり、広報としてのツイッターの有用性についても確認することができた。

災害発生時の公的機関としてのSNSの在り方として、広域的な交通規制情報等正確な情報の即時発信及び拡散、災害発生現場のリアルタイムな情報の発信が求められる。一方で、災害発生時に備えた平時における公的機関としてのSNSのあり方としては、災害時の情報収集先として有益な情報源であるという認知を得ることが重要となることが分かった。

将来、日本では、未曾有の災害が予想されている。ツイッターに限らず、公的機関としてのSNSのあり方について今後も検討を進めていきたい。

謝辞：ご協力いただきました兵庫国道事務所の皆様には、ここへ厚く感謝の意を表します。

参考文献

- 1) 総務省：平成 29 年版情報通信白書 第 5 章 熊本地震と ICT の活用
- 2) 総務省：通信利用動向調査 電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表