

災害時におけるSNSの活用状況について

—災害時の積極的な情報発信に向けて—

札幌開発建設部 総務課 ○惣田 貴弘
 広報官 本田 裕一
 総務課 要田 仁

SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の活用については、災害時の情報発信手段として有効であるとされていることから、札幌開発建設部でも2018年1月からTwitterアカウントを開設し情報発信に努めてきたところである。

本発表では、9月6日に発生した北海道胆振東部地震をはじめとした災害時における札幌開発建設部でのTwitterの活用状況について報告するものである。

キーワード：広報、SNSの活用、災害情報

1. はじめに

ソーシャル・ネットワーキング・サービス（以下、「SNS」という。）については、災害時に情報発信のみならず貴重な情報源としても活用すべきであるとして、内閣官房において平成29年3月に「災害対応におけるSNS活用ガイドブック」¹⁾を作成し、地方公共団体に積極的な活用を勧めている。

国土交通省内においても、本省を始めとして多くの地方整備局や事務所単位でSNSを活用した情報発信を行っており、北海道開発局内でも本局及び旭川開発建設部において活用していたことから、札幌開発建設部としてもSNSを活用した情報発信について検討を行った。検討に当たっては、先行してTwitterを活用していた旭川開発建設部に「平成28年8月災害」時の状況を確認し、災害時の情報発信ツールとして有効であったことが確認できたことから、頻発する災害に備えSNSを活用すべきであるとの結論に至り、平成30年1月にTwitterアカウントを開設し情報発信の新たなツールとして活用を始めた。

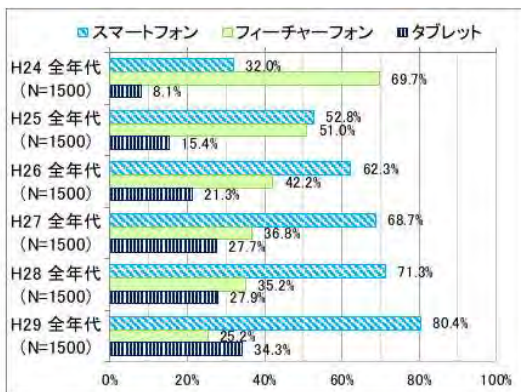


図1 モバイル機器・タブレットの利用率 (総務省情報通信政策研究所)

2. SNSの状況について

(1) SNSの利用状況

SNSとは、ネットワーク上でコミュニケーションを図る目的のサービスで、代表的なものとしてはLINEやFacebook、Twitterなどがある。

総務省情報通信政策研究所の調査報告²⁾によると、我が国のスマートフォンの利用率（図1）は、平成24年では32%だったのに対し平成29年には80%を超え、この5年間で大幅に増加している。SNSについても、代表的であるLINEやFacebook、Twitterなどの利用率（図2）を平成24年と平成29年で比較すると、スマートフォンの利用率と同様に大幅に増加しており、スマートフォン普及に合わせてSNSの利用についても社会に定着していることがうかがえる。

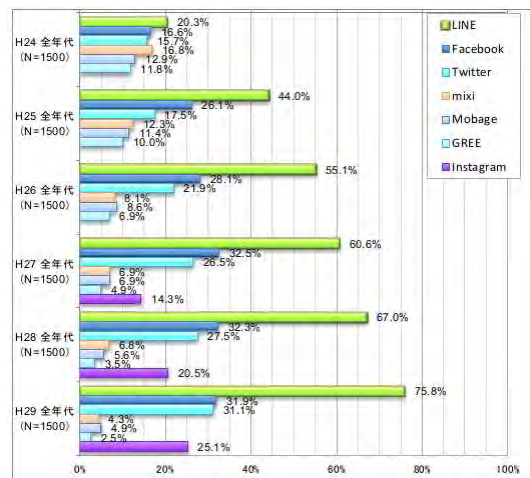


図2 主なソーシャルメディア系サービスアプリの利用率 (全世代) (総務省情報通信政策研究所)

(2) Twitterについて

国内では、月間利用者が4500万人(2017年10月時点)³⁾を超えており、140字の「ツイート」と言われるつぶやきと匿名でも利用できる事が大きな特徴である。また、写真(4枚まで)や動画(2分20秒まで)も投稿することができる。その他、他のアカウントのツイートを自分のフォロワーに転送する「リツイート」機能により、多くの人に拡散されるという特徴もある。利用年代では、10代から20代の若年層の利用率が高く、年齢が上がるほど利用率が低い状況(図3)となっている。

	全世代(N=1500)	10代(N=138)	20代(N=216)	30代(N=262)	40代(N=321)	50代(N=258)	60代(N=304)	男性(N=797)	女性(N=743)
LINE	75.8%	86.3%	95.8%	92.4%	85.4%	67.1%	39.8%	72.4%	79.3%
Facebook	31.9%	21.6%	52.3%	46.8%	34.9%	26.7%	10.5%	33.7%	30.0%
Twitter	31.1%	67.6%	70.4%	31.7%	24.3%	16.3%	5.9%	32.9%	29.3%
mixi	4.3%	3.6%	8.8%	5.3%	5.3%	2.7%	1.0%	4.5%	4.2%
Mobage	4.9%	9.4%	10.2%	5.0%	4.7%	3.1%	1.0%	6.5%	3.4%
GREE	2.5%	2.9%	4.6%	2.7%	2.5%	3.1%	0.3%	3.0%	2.0%
Google+	23.7%	20.9%	29.5%	24.8%	31.5%	29.6%	12.6%	25.9%	21.4%
YouTube	72.2%	93.5%	94.0%	87.4%	89.4%	64.0%	32.2%	74.9%	69.4%
ニコニコ動画	18.9%	31.7%	34.7%	18.3%	15.3%	16.7%	7.9%	23.1%	14.5%
Snapchat	2.1%	5.0%	9.3%	0.8%	0.3%	0.0%	0.7%	1.3%	3.0%
Instagram	25.1%	37.4%	52.8%	32.1%	23.7%	14.7%	4.3%	19.4%	31.0%

図3 主なソーシャルメディア系サービスアプリの利用率
(全世代・年代別) (総務省情報通信政策研究所)

(3) 北海道開発局のSNS利用状況

北海道開発局では、SNSでの情報発信は平成29年度までホームページの補完的な扱いとしてホームページに掲載する情報のみであったが、平成30年度からはホームページに掲載されていない情報であっても「当局のイメージアップ」や「開発事業のPRに資する情報」についてはTwitterにおいて発信することができるようになり、Twitterでの情報発信の重要性が増した。

北海道開発局内の広報でのSNSの利用状況は、平成30年度に6開発建設部がTwitterアカウントを開設し、平成30年12月現在、Twitterが札幌開発建設部を含め本局及び8開発建設部、Facebookが旭川開発建設部の1開発建設部、YouTubeが本局で利用している(表1)。その他では、道路部門で道路情報の発信にTwitterとFacebook、人事採用担当ではFacebookを利用している。

表1 北海道開発局内の広報のSNS利用状況

部局名	SNSの種類	開設日
本局	Twitter	H28.2.5
	YouTube	H28.9.15
札幌	Twitter	H30.1.11
旭川	Twitter	H28.6.8
	Facebook	H28.6.6
小樽	Twitter	H30.11.19
室蘭	Twitter	H30.6.1
帯広	Twitter	H30.6.27
網走	Twitter	H30.11.1
留萌	Twitter	H30.6.7
稚内	Twitter	H30.6.25

3. 平成30年度の災害対応について

(1) 平成30年7月大雨対応

a) 平成30年7月大雨の概要

東日本から西日本にかけて停滞する活発な前線と湿った空気の影響により、7月2日から北海道内で激しい降雨となり、旭川では降り始めから144mmを観測した。また、西日本でも記録的な大雨となり、各地で甚大な被害が発生した。

札幌開発建設部管内においても、石狩川本川の深川橋水位観測所で「計画高水位」を超えるなどの出水があり、石狩川本川及び雨竜川において氾濫が発生したほか、国道も2路線2区間が通行止めとなった。

b) 札幌開発建設部広報の対応状況

7月3日午前5時40分に災害対策本部が設置されたことに伴い2名が午前7時には参集し、降雨や水位の状況について情報収集に努めた。報道発表は、災害対策本部の設置以降7月3日に4件実施したほか9日の出水概要まで計8件実施した。また、西日本の被害に伴うTEC-FORCE派遣についても7月19日までの間に4件実施した。

c) Twitterでの情報発信

7月3日、管内河川で水位が上昇していたことから、午前7時14分に「水位注意」について川の防災情報のアドレスと一緒に周知のツイートした後、午前7時20分に雨竜川氾濫危険情報が発表されたことを受け42分にその内容についてツイートした。その後も、洪水警報や報道発表に合わせツイートをを行い、氾濫発生状況では氾濫状況の写真を添付した結果、85,000を超えるインプレッション(Twitter利用者のタイムライン上に表示された数)を獲得、リツイートもアカウント開設以降トップとなる392を記録した。7月3日は11ツイート、4日以降も報道発表や他地整へのTEC-FORCE派遣などリツイートも含め7月24日まで46ツイートを実施した。この水害は、Twitterを始めてから、初の大きな災害であり、発信する内容に苦勞する点もあった。特に「洪水警報」については、広報内でもツイートすべきかどうか判断に迷うところがあったが、最終的には「洪水警報は川の防災情報などで公表されているものであり、より多くの人に伝えるためにもツイートすべき」との結論に達し実施した。

(2) 台風第21号対応

a) 台風第21号の概要

9月4日12時頃に徳島県南部に上陸したあと、日本海に進んで速い速度で北海道に接近し、北海道の西海上を北上したあと、5日9時に間宮海峡で温帯低気圧に変わった。台風は、暴風や高潮によって日本各地に被害をもたらした。関西空港では滑走路が浸水するなどの被害が出たほか、近畿地方では大規模な停電が発生した。また、北海道においても、暴風による倒木等の被害が発生した。

b) 札幌開発建設部広報の対応状況

9月5日午前3時、国道230号中山峠の通行止めに伴い警戒体制へ移行したことから午前4時前に参集し、報道発表等の準備を始めた。報道発表は、管内国道の通行止めの状況について午前6時8分に実施以降、国営滝野すずらん丘陵公園の臨時閉園など10件について実施した。

c) Twitterでの情報発信

台風の接近に伴い、9月4日に注意喚起のツイート1件、5日は報道発表と同じ内容でリツイート1件を含む10件のツイートを実施した。国道通行止め状況のツイートについては、ホームページと同様に被災状況の写真を添付した結果、26,000を超えるインプレッションと通常よりも多い反応を得た。

(3) 北海道胆振東部地震対応

a) 北海道胆振東部地震の概要

9月6日午前3時7分、マグニチュード6.7、最大震度7（厚真町）を記録した、胆振地方中東部を震源とする地震が発生し、震源地に近い厚真町では大規模土砂崩落により36名が犠牲となるなど北海道内で死亡41名、負傷者751名の人的被害⁴⁾のほか、北海道内全域停電いわゆる「ブラックアウト」などこれまで体験したことのない災害となった。

札幌開発建設部管内でも、札幌市東区と千歳市で震度6弱（図4）を記録し、札幌市内では市道陥没（東区）や液状化による住宅地の損壊（清田区）などの被害が発生した。

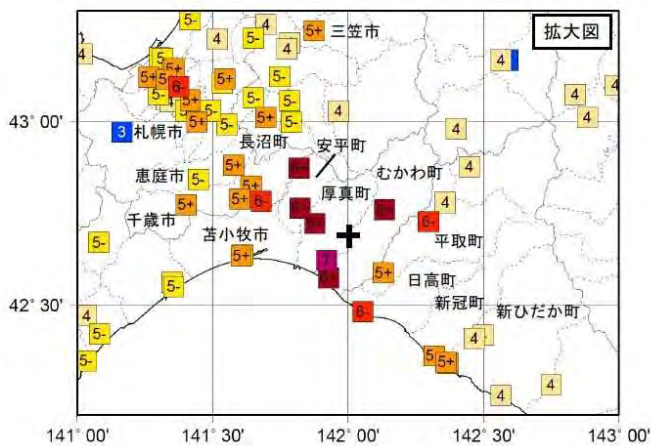


図4 各地震度分布（地震調査研究本部IP）⁵⁾

b) 札幌開発建設部広報の対応状況

管内で震度6弱を記録したことから、地震発生後1時間以内に非常参集して被害状況等についてテレビやネットを活用し情報収集に努めた。また、管内全域での停電情報もあったことから、広報内ではTwitterを活用して情報発信をすることを確認し対応した。

発災当日の報道発表は、災害対策本部の設置や国道の通行止め状況など3件について実施した。

c) Twitterでの情報発信

地震後、最初のツイートは4時45分から開催した「第1回札幌開発建設部災害対策本部会議」の様相について、会議の写真を添付して5時32分にツイートした。このツイートは、災害対応機関が機能している姿を見せることにより国民に少しでも安心してもらう目的で実施した。その結果、インプレッションが86,000を超えアカウントを開設してから2番目に多い数字を記録した。

その後も、前日の台風による国道通行止め情報、経済産業省の電力情報、他地整からのTEC-FORCE派遣、被災者支援活動などリツイートが中心に積極的な情報発信を心がけ9月6日から14日までの間で、ツイート22件、リツイート204件の計226件を実施した。

4. Twitterの活用状況について

(1) ツイート状況について

札幌開発建設部では、2018年1月にアカウントを開設して以降、12月末日まで816件のツイート（リツイート含む）を実施した。

各月毎のツイート数とインプレッション数（図5）を比較すると、災害のあった7月と9月は他の月よりもツイート数が多くなっている。これは、災害関係の発信が多くなったためで、特にTEC-FORCE活動関係のリツイートが多かったためである。また、インプレッション数においても、災害があった月が多くなっており、9月は月毎では一番となる426,467インプレッションを記録した。7月と9月以外の月の平均インプレッション161,738と比較しても約2.6倍となっていることから、災害時のツイートについては、多くの人が感心を持っていることがうかがえる。

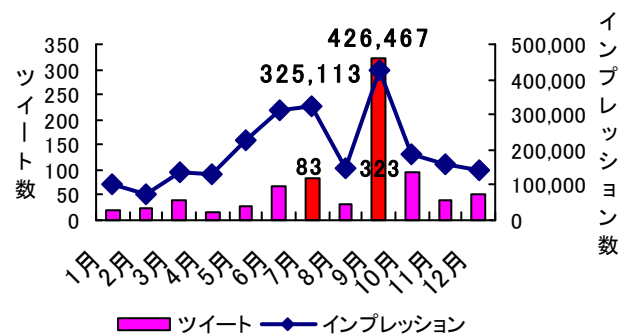


図5 月毎のツイート数とインプレッション数

(2) ホームページとの比較

一方、これまで情報発信ツールとして活用してきたホームページでは、通常の報道発表のほか、災害時には災害対策本部の設置や国道の通行止め、対応状況などにつ

いて掲載した。その中で、Twitterでも同様の内容を発信したのについて、ホームページ閲覧数とTwitterのインプレッション数との比較を行ったところ、どの災害においてもTwitterのインプレッション数がホームページ閲覧数に比べ多い結果となり、平均でも64倍多い結果となった。具体的には、3つの災害でインプレッションが多かった上位5つ（表2）で比較すると、9月6日の「災害対策本部設置」ではTwitterがホームページよりも110倍、7月3日の「氾濫発生状況（速報版第2報）」では306倍となっており、Twitterを活用することでホームページのみよりもより多くの人に情報が届けることができた結果となった。

表2 報道発表のホームページ閲覧数とTwitterインプレッションの比較

日付	内容	ホームページ閲覧数	Twitterインプレッション
9月6日	災害対策本部設置	787	86,355
7月3日	氾濫発生状況（第2報）	279	85,474
7月3日	災対本部設置	361	33,259
9月5日	国道通行止め（第1報）	115	26,093
9月6日	国道通行止め（第1報）	238	24,762

(3) フォロワーの推移

2018年1月のアカウント開設以降、12月末日までのフォロワー数の推移については図6のとおりとなっており、災害が発生した7月及び9月の増加が他の月と比べても多くなっている。

災害発生日のフォロワーの増数は、7月3日が52名、9月5日が54名、9月6日が68名と各日とも50名を超えるフォロワーを獲得しており、災害情報への関心の高さをうかがえる。特に、9月の台風第21号及び北海道胆振東部地震では、台風前の9月4日時点のフォロワー数が818名だったのに対し、地震発生10日後の9月13日時点では1,094名と10日間で276名増となった。

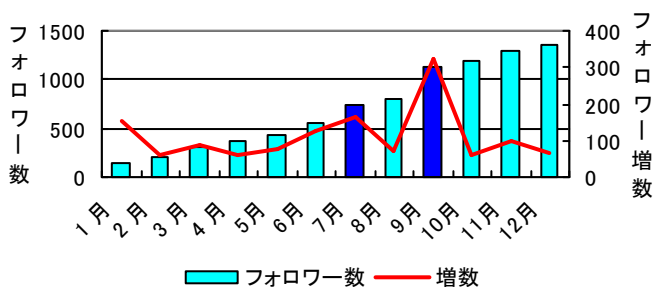


図6 フォロワー数の推移

(4) 管内自治体等の地震時の状況

北海道胆振東部地震の大きな特徴として、北海道全域での停電「ブラックアウト」が起きたことである。この停電の影響で、札幌開発建設部管内の自治体では、ホー

ムページの更新も出来なくなり情報発信が困難になった自治体もあった。札幌市でも、停電によってホームページ更新作業が出来なかったため、札幌市広報部Twitterアカウント⁶⁾で情報発信を行い地震当日は3時52分に「地震発生」の最初のツイート以降、21時30分の「赤レンガテラス充電・滞在スペース」のツイートまで40件近いツイートを行い、ホームページの代替手段として活用された。また、北広島市や岩見沢市、滝川市においてもSNSを活用して情報発信がされた。

5. 災害時のSNSの課題

(1) デマ情報への対応

災害時のSNSでは、デマ情報の拡散が大きな課題となっている。平成28年の熊本地震では、「ライオンが逃げた」とのデマ情報が拡散し、多くの問合せで熊本市動植物園の業務を妨害したとして、偽計業務妨害で逮捕（のちに不起訴処分）される事件も起きている。

今回の地震においても「〇時間後に断水する」「数時間後に大きな地震がくる」などの多くのデマ情報が拡散された。該当する自治体では、そのデマ情報の打ち消しの対応に追われる事態も生じている。

デマ情報を拡散させないためには、行政側が正しい情報を積極的に発信することが最も重要である。同時に、利用する側においても、SNS上の情報が正しいのかどうか発信元を確認するなど、デマ情報を拡散させない意識も重要となってくる。また、デマや誤情報が発信されている場合は、行政側が速やかにSNSでその情報を否定することは勿論、正しい情報のホームページ掲載やマスコミ等へ報道発表することが拡散防止にも繋がる。

災害が発生して不安な心情の中、善意の拡散が混乱を深める状況にもなりかねないことから、情報発信する者は十分な注意が必要となる。

(2) 停電時の対応

北海道胆振東部地震の停電では、普段多くの情報を得ているテレビから情報入手する手段が閉ざされた。各家庭のインターネット回線も停電により使用できなく、情報入手手段としてラジオやスマートフォンが活用された。その一方で、長時間の停電によりスマートフォンの電池切れや残量が減ったことに対応しなければならぬ事態も生じた。各自治体では、市役所庁舎などに臨時的充電所を設置したが、多くの充電所では充電待ちの人で長蛇の列ができた。

停電時において、情報の受け手側が、電池切れなどにより情報を入手できない状態では、いくら発信側が多く情報を発信しても伝わらない。今後の災害時の対応では、充電に対する対応も考慮する必要もある。

(3) 利用者以外への対応

SNSの利用率は、年齢が高くなるほど下がる傾向にある。SNSが情報伝達手段として万能なわけではなく、利用していない高齢層への情報伝達等は課題となってくる。

発信側は、ホームページやSNSで情報発信したからといって、必ず伝わっているとは限らないことを念頭に対応すべきである。有益な情報については、多くの手段で情報発信に努めるべきであり、北海道胆振東部地震では、停電によりテレビを視聴できない人達も多かったことから、テレビの報道内容を「SNSで伝えて」と視聴者へ呼びかけた放送局や、ホームページを使ってテレビと同時配信などの工夫した報道も行われた。

SNSは、ネットワーク上のコミュニティツールであるが、そこで得た情報を身近な方々へSNS以外の方法で伝えるなど、身近なところでのコミュニケーションが災害時には重要になると考える。

6. まとめ

今回、災害時の状況を整理することにより、これまでの情報発信手段であったホームページのみよりも、SNSを活用することにより多くの人に情報を伝えられることが明らかとなった。

大雨や地震など災害が頻発する中で、行政が正しい情報を多く発信することが、デマ情報や誤情報を減らし混乱も少なくなり住民の安心にも繋がる。

SNSは、情報発信ツールとして有効であるが、一方で受け手側に有益な情報でなければ、関心を得ることができない。災害時のみの活用だけでは、いざ災害が起きた際にスムーズな活用ができない恐れも生じる。そのためにも、SNSを日常から情報発信ツールとして積極的に活用してフォロワーを増やしておくことも重要である。

フォロワーを増やすためには、分かり易い内容（誰にどんな内容を伝えたいのか）はもちろんのこと、見た目も重要となる。写真や動画を活用することでより多くのユーザーの興味を惹くこともできる。しかし、写真や動画をただ付けければ良いというもので無く、「見映え」のするものでなければなかなか関心も得られないのが現状である。

また、ツイートした内容についても、どのツイートがインプレッションが多かったなどの分析しながらツイートすることにより、より多くのフォロワーの関心を惹くツイートにも繋がげることができる。

SNS上では、読み手を不快にさせるような言葉や非常識な行動等を発信した者に対して、批判や非難が殺到する「炎上」が度々見受けられる。「炎上」は、発信する際に読み手がどう受けとるのかを常にイメージしながら

発信することで回避することができ、特にツイッターは字数制限もあることから内容に留意し情報発信していく必要がある。

災害時の発信内容についても、整理しておくことが重要である。北海道胆振東部地震では、発災後1時以内に体制が整っていたにも関わらず、最初のツイートが2時間以上経過していたなど、災害時の情報発信としては大きな反省点となった。事前に発信内容を整理しておくことで、発災時に通常情報発信していない者でも速やかな情報発信をすることが可能となる。

災害では、通常あり得ないと思っていた出来事が度々発生する。札幌開発建設部庁舎においては、自家発電も設置されていることから、基本的には情報発信手段を損失することはないと思われるが、防災携帯を活用した情報発信や、他のアカウントのツイートを申請承認で可能となるTwitter社公式ソフトのTweetDeckを活用して他建設部から情報発信ができるようにするなど複数の手段を構築しておくべきである。

情報入手のツールとしてもSNSの活用は日常的になってきている。特に、Twitterは「今起きていること」をリアルタイムで伝えることを得意としており、「今どこで何が起きている」という情報を入手できる。Yahoo!のリアルタイム検索では、トレンドのキーワードをチェックすることができる。その他、災害時に活用できるシステムとしては、国立研究開発法人情報通信研究機構で提供している「D-SUMM（ディーサム）」と「DISAANA（ディサーナ）」⁷⁾がある。「D-SUMM（ディーサム）」は、指定されたエリアや時間条件のもとTwitter情報から自動的に災害関連情報を抽出する。「DISAANA（ディサーナ）」は、入力された質問等に対し質問中の語句やその同義と見なせる表現でTwitter情報を検索し回答を機械的に抽出する。どちらも、Twitterアカウントが無くても利用できることから、災害時には事務所等でも積極的に活用すべきである。

7. おわりに

SNSを災害時の情報発信手段として活かすためには、日常からの積極的発信が重要であり、ひいてはその事が災害時の情報発信の訓練ともなる。現在、多くの建設部でSNSを活用し情報発信を行っているが、正確な情報のもとより、更に工夫をしながら情報を発信していくことが、北海道開発局の信頼にも繋がり、SNSを積極的に活用している若い世代にも開発局の認知度も上がるのではないかと考える。札幌開発建設部広報では、SNSを始めたことで満足するのではなく、当初の目的である「災害時の情報発信ツールとしての活用」とするためにも今後とも日常から積極的な発信を行っていく。

参考文献

- 1) 内閣官房(平成 29 年 3 月):「災害対応における SNS 活用ガイドブック」、
http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/senmon_bunka/pdf/h2903guidebook.pdf
- 2) 総務省情報通信政策研究所(平成 30 年 7 月):平成 29 年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書、http://www.soumu.go.jp/main_content/000564530.pdf
- 3) TwitterJapan(@TwitterJP):
https://twitter.com/TwitterJP/status/923671036758958080/photo/1?ref_src=twsrc%5Etfw%7Ctwcamp%5Etweetembed%7Ctwterm%5E923671036758958080&ref_url=http%3A%2F%2Fwww.itmedia.co.jp%2Fnews%2Farticles%2F1710%2F27%2Fnews107.html
- 4) 北海道庁(平成 30 年 12 月 28 日):平成 30 年北海道胆振東部地震による被害状況等(第 117 報)、
<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/sm/ktk/300906jisin/top.htm>
- 5) 地震調査研究本部(平成 30 年 10 月 12 日):平成 30 年北海道胆振東部地震の評価、
https://www.jishin.go.jp/main/oshirase/20180906_iburi.html
- 6) 札幌市広報部:https://twitter.com/Sapporo_PRD
- 7) 国立研究開発法人情報通信研究機構:
「D-SUMM(災害状況要約システム)」、
<https://disaana.jp/d-summ/>
「DISAANA(対災害 SNS 情報分析システム)」、
<https://disaana.jp/rtime/search4pc.jsp>