

SNSを活用した情報発信について

石川 雄麻¹・長井 大樹²

¹近畿地方整備局 道路部 道路工事課 (〒540-8586大阪府大阪市中央区大手前3-1-41)

²近畿地方整備局 和歌山河川国道事務所 計画課 (〒640-8227和歌山県和歌山市西汀丁16番) .

和歌山河川国道事務所では、事務所や事業の認知度をあげるため、かねてよりSNSを活用し、情報発信を積極的に取り組んできたが、フォロワー数は伸び悩み、決して効果的な取り組みとはなっていなかった。

2023年1月24日～26日の大雪による通行止めを行った際に、SNSで情報発信を行ったところ、フォロワー数は増加し、好評価の声も多くいただいた。

本論文は、その要因を分析し、SNSを活用した情報発信の取り組み方についてまとめたものである。

キーワード 広報, SNS, 効率化, Twitter

1. はじめに

和歌山河川国道事務所は、和歌山県の経済・社会・交通・文化の中心をなしている和歌山市にあり、河川事業としては、紀の川の河口から奈良県五條市の栄山寺橋までの62.4kmと支川貴志川の紀の川合流地点から紀の川市貴志川町の諸井橋までの6.0kmの区間を管理しており、道路事業としては、国道24号(京奈和自動車含む)、26号及び42号の延長155.2kmを管理し、国道42号冷水拡幅、有田海南道路の改築事業を行うなど地域にとって重要なインフラ整備を進めてきている。(図-1)

しかし、地域住民の方からは、「これだけの事業をやってくれているのに、知らない住民が多いのではないか」という意見をいただいた。

そこで、和歌山河川国道事務所では、2020年度から事務所や事業の認知度をあげるため、広報活動を積極的に行うこととした。



図-1 和歌山河川国道事務所の管理区間

2. 広報媒体の検討

もともと和歌山河川国道事務所での広報は、事務所HP、事業広報紙に加え、SNSアカウントでの広報を行っていた。今後さらに情報を発信するうえで何がより効果的かを考えたとき、近年、図-2に示すようにスマートフォンが普及したことにより、SNSの利用者数が増加していることに着目し、SNSを活用することが有効な手法と考えた。

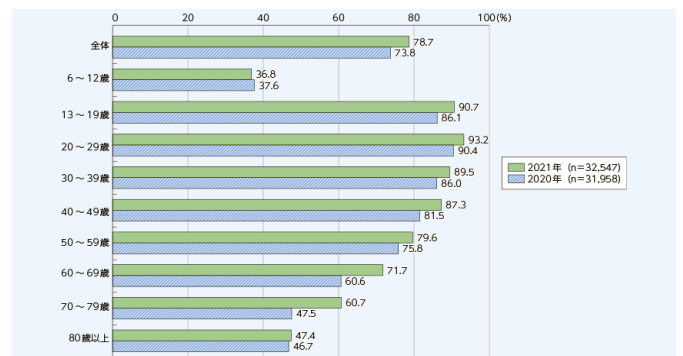


図-2 年齢階層別SNSの利用状況
(出典：総務省 令和4年版 情報通信白書)

3. SNSを使った情報の発信

そこで、行っている事業や土木業界の魅力などSNSを活用した情報発信から始めることとした。

まずは、道路の改築事業である冷水拡幅・有田海南道路の進捗状況(図-3)やトンネルの掘削状況(図-4)をSNSで定期的に投稿するようにした。

また、建設業就業者数、技術系公務員などの担い手の不足などにも着目し、土木業界の魅力を伝えるために、監理技術者などに、自身のこだわり、やりがい、これからの業界に入ってもらおう皆さんへのメッセージを記事にし定期的に投稿した。(図-5)

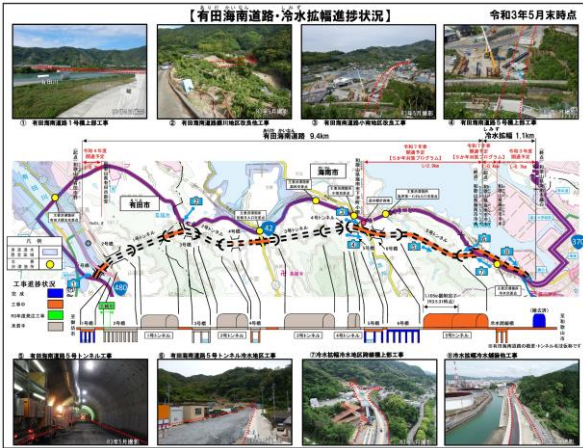


図-3 事業の進捗図

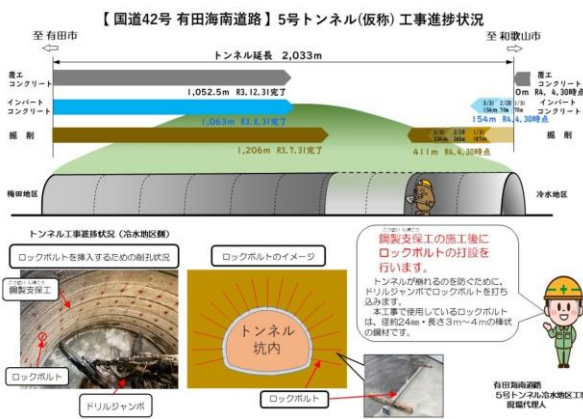


図-4 トンネル工事の進捗



図-5 現場インタビューの記事

2021年度からは、職員の人材育成の観点から採用1～4年の職員を中心に、月に1回程度、広報会議を開催し、自身で企画を考え、情報発信するなど積極的な投稿に取り組んだ。



図-6 若手職員による広報

それらの取り組みから投稿数は増え、投稿を知った地域や業界の関係者の方からの反応も好評であり、図-7に示すように徐々にではあるがフォロワー数も増えきた。

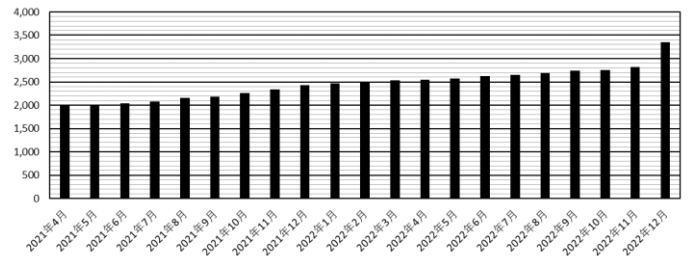


図-7 和歌山河川国道事務所のTwitterフォロワー数の推移

4. 通行止め時に行った広報

そのような中、2023年1月24日に10年に1度程度といわれる寒波が襲来し、和歌山河川国道事務所管内でも大雪となった。

比較的温暖な和歌山県でも、25日7時までの12時間降雪量は6cmを観測し、統計開始(気象速報和歌山地方気象台)以来第一位の記録となり、大雪の影響で、和歌山河川国道事務所管轄の国道24号、26号、京奈和自動車道の一部区間で通行止めを行うことになった。

近畿地方整備局や和歌山河川国道事務所としては、逐次通行止情報のプレス発表を行い、できる限りの情報発信に取り組んだ。

しかし、和歌山県で雪が降るのはまれであり、スタッドレスタイヤをもっておらず、雪に対する怖さの知らない人が多い。

そこで、和歌山県民の生活を意識した広報のあり方を検討し、和歌山河川国道事務所独自の動きとしてSNSを活用し、リアルタイムの情報発信を行った。(表-1)

アカウントビリティ・行政サービス: No.01

県内の通行止めや雪の情報を中心に、2023年1月24日～26日の間で、事務所HPにおけるお知らせは23報にわたり情報発信をした。

それに加えて、SNSによるタイムリー投稿を33件実施した。

そこで、実際に投稿する際に意識した点や、広報で行っていた取り組みを以下にまとめた。

表-1 通行止め時にけるSNSによる情報発信

1 / 2 4 ~ 2 6 にかけた雪害対応について ~京奈和自動車道を中心に~

| 日時 | 記者発表(事務所HP) | SNS(事務所発信) | |
|-------|---------------|---|--|
| 24日 | 10:00 | 通行止めの可能性(第3報) | 積雪・凍結による道路の通行止め情報、解除の見込みなどを発信します。管内の道路を利用される方はフォローをお願いします。 |
| | 12:00 | | 大雪の影響による通行止めの可能性のある区間について (第3報) 大雪の影響により、近畿地方整備局管内の高速道路及び並行する直轄国道において、1月24日(火)夕方頃から通行止めの可能性があります。 |
| | 16:00 | 通行止めの開始予告(第6報) | 大雪の影響による通行止めの可能性のある区間について (第4報) |
| | 17:00 | | 積雪が予測されるため、本日19時から#京奈和自動車道 岩出根来IC~標原高田ICは全線通行止めを行う可能性があります。 |
| | 18:00 | 通行止めの開始予告(第8報) | 本日19時から#京奈和自動車道 岩出根来IC~標原高田IC、#国道24号 備前交差点~東室交差点は全線通行止めを行う可能性があります。 |
| | 19:00 | 通行止めの開始(第11報) | 19時より以下の道路の通行止めを行っています。 ■通行止めの区間#京奈和自動車道 (岩出根来IC~標原高田IC) #国道24号 (備前交差点~東室交差点) |
| | 21:00 | 通行止めの開始(第12報) | 【道路情報】1月24日 21時時点 通行止め実施中#京奈和自動車道 (和歌山JCT~標原高田IC) #国道24号 (備前交差点~東室交差点) 【現在の状況】現在、岩出根来ICでだいぶ積もってきました。 |
| | 22:00 | | 【22:11】【道路情報】1月24日 22時時点 通行止め実施中#京奈和自動車道 (和歌山JCT~標原高田IC) #国道24号 (備前交差点~東室交差点) |
| | 0:00 | | 【道路情報】1月25日 0時30分時点 通行止め実施中#京奈和自動車道(和歌山JCT~標原高田IC)#国道24号 (備前交差点~東室交差点) |
| 25日 | 4:00 | | 【道路情報】1月25日 4時時点 通行止め実施中#京奈和自動車道 (和歌山JCT~標原高田IC) #国道24号 (備前交差点~東室交差点) |
| | 6:00 | | 【現地班からの報告】現在、#京奈和自動車道 (和歌山JCT~標原高田IC) で通行止めを行っております。 |
| | 7:00 | | 【#通行止め解除】お待たせしました。#国道26号第二版和国道 大谷IC~元寺町五丁目交差点が7時に通行止め解除となりました。気をつけてご利用ください。 紀の川は渡れるようになりますが、大谷ICから大阪方面は引き続き通行止めです。 今年度に導入した最新の除雪者(新採)です。がんばってください! |
| | | | 【7:45】【道路情報】1月25日 7時時点 通行止め実施中#京奈和自動車道 (和歌山JCT~標原高田IC) #国道24号 (備前交差点~東室交差点) |
| | 10:00 | | 【現場班からの報告】#国道24号では現在、薬剤散布車3台で融雪作業中です |
| | 11:00 | | 【現場班からの報告】現在通行止めを行っている #国道24号 の和歌山県区域ですが、最も厳しい状況のかつらぎ町の「新妹背橋」を溶かしに行きます |
| | | | 【#通行止め解除】お待たせしました。#国道24号 (備前交差点~東室交差点) が12時に解除します。 |
| | 13:00 | 通行止めの一部解除(第18報) | |
| | 14:00 | | たくさんの皆様からありがとう、お疲れ様というコメント頂いています。職員一同とても励まされています。 |
| | 16:00 | | PA、ランプ部など除雪機械が作業しにくい場所では人力で融雪作業を行っています。こちらは旧式の除雪者(副所長)に頑張ってもらっています。 |
| 19:00 | | 【現場班からの報告】現在通行止めを行っている #京奈和自動車道 の和歌山県区域ですが、最も厳しい状況の「かつらぎ西PA下り」の凍結がまだ残っており、ここが解消すれば解除の目途がたちます。もう少しお待ちください。 | |
| 21:00 | | 和歌山県警に確認いただきましたが、一部安全が確認できていない区間があるとの指摘を受け、今現在も除雪を行っています。 | |
| 22:00 | 通行止めの開始(第23報) | 【一部#通行止め解除】現在通行止めを行っている #京奈和自動車道 の紀北かつらぎIC~五條西IC間の安全が確認できましたので、解除に向けた作業を開始しました。 | |
| 26日 | 7:00 | | 【現場班からの報告】#京奈和自動車道 で通行止めを行っている区間ですが、現地の気温が下がりにすぎず、夜間では融雪しきれませんでした。 |
| | 11:00 | | 【現地班からの報告】#京奈和自動車道 (岩出IC~紀北かつらぎIC) で通行止めを行っております。 |
| | 13:00 | | 【現地班からの報告】13時30分時点の #京奈和自動車道 です。融雪作業に和歌山県建設業協会からもお助けにきており、おかげさまで大きく融雪が進みました。 |
| | 14:00 | 【14:30】通行止めの解除(終報) | 【14:16】【#通行止め解除】#京奈和自動車道 は14時30分に全線通行止め解除となります。 【14:47】【#通行止め解除】ご不便をおかけしましたが、43時間30分のまれにみる長い時間の通行止めを無事解除することができました。 |

(1) 投稿する時間帯

道路利用者が求めている情報は、通勤・通学できるのか？そのために道路が利用できるのかということであると想定し、通行止め状況や解除の見込みを身支度の時間、道路利用者が動き出す前の時間帯に必要な情報を踏まえ発信した。(図-8)



図-8 SNSによる情報発信1

(2) 表現方法の工夫

通行止めの作業状況などをより一般の人に分かりやすい表現を意識し、必要な情報もいれるが、固い文章になりすぎず、話しかけるような文章で投稿した。(図-9)



図-9 SNSによる情報発信2

(3) 目に付きやすくするため写真や動画を投稿

現地の状況や除雪作業の写真や動画を付けて投稿することで、より目を引くように工夫し、通行止めが解除ができそうであるかや、通行止めの理解を促すようにした。その際、現場にいる職員や施工業者、機械などの写真をいれることで、現地での取組みを見せるようにした。(図-10)



図-10 SNSによる情報発信3

(4) 地元県、市などの広報担当との協力

少しでも地域住民の方に通行止めの状況などを知らせできるように、地元県、市などの広報担当に和歌山河川国道事務所の投稿をSNSなどで拡散してもらうよう調整した。結果として、県内のマスコミなどからもフォローされ、より広く周知するきっかけとなった。(図-11)



図-11 和歌山県による SNSの情報発信

今回行った広報について、SNS分析したところ、図-12に示すように、道路利用者の出勤時間、帰宅時間帯、就寝時間帯の投稿において、エンゲージメント数、ユーザープロフィールクリック数が多いことが確認できた。多いものだと20,000エンゲージメント数を超えるものも多々あった。

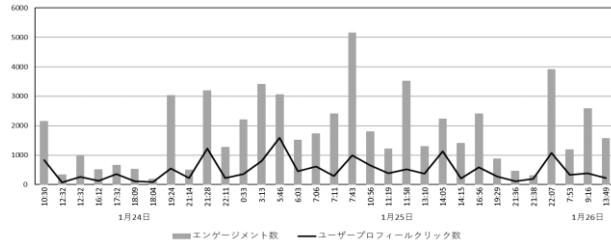


図-12 投稿時間と反応の関係

そのため、人の生活や行動を意識した時間帯に投稿したことは効果的であったといえる。

また、温暖な和歌山で雪による3日間という長い期間の通行止めであったが、批判の声はほとんどなく、図-13に示すように、むしろ多くの感謝や励ましのコメントをいただく結果に繋がった。



図-13 感謝や励ましのコメント

以上の取り組みの結果、図-14に示すようにわずか3日でフォロワー数が約2倍(3347人→6129人)になった。

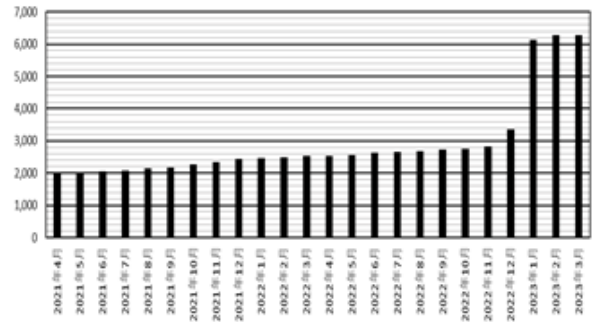


図-14 和歌山河川国道事務所のTwitterフォロワー数の推移

5. おわりに

手探りで事業の進捗、通行止め情報、工事の様子(現場従事者へのインタビュー記事)、イベントなど和歌山河川国道事務所が行っている様々な内容を発信してきた。この発信は、一定の評価を得て、フォロワー数が増えてきたが、一部の層にしか伝わっていなかったという状況にあった。

事務所が行っている事業などは、一般の方に興味を持っていただくことが難しく、伝えたい情報とフォロワーが求めている情報が必ずしも一致していなかったものと考えられる。

そのような中、一般の方の生活に直接影響する大雪での通行止めが発生し、本論文で述べた工夫をしながら、積極的な広報を行った結果、大きな反響があった。これは、フォロワーの知りたい情報と事務所が伝えたい情報が一致したものと解釈している。(図-15)

その後、今まで行ってきた事業についての広報を行っても、大幅に増えたフォロワー数は減っておらず、引き続き事務所の様々な発信に関心をもっていただけようになった。

今後もフォロワー全員に興味を持っていただく広報を行っていくと同時に、さらに事務所や事業を知ってもらいきっかけづくりも大切になると考える。

また、今回増えたフォロワーが冒頭の地域住民の「これだけの事業をやってくれているのに、知らない住民が多いのではないか」の「知らない住民」であったか、今後、分析が必要である。

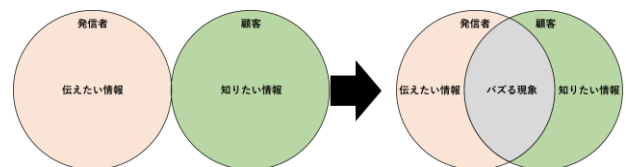


図-15 発信者・顧客の集合図

巻末

本論文は、従前の配属先である和歌山河川国道事務所における所掌内容を課題としたものである。