

冬期災害時における情報提供について

戸部啓太郎*1 中村圭弘*1 前田達也*1 細井遵敬*1

1. はじめに

金沢河川国道事務所（以下、当事務所）では平成28年12月より、民間ソーシャルメディアサービス（以下、ソーシャルメディア）の一つであるツイッターのアカウントを開設し、ツイッターによる情報発信の強化を図ってきた。

ソーシャルメディアはテレビ、ラジオといったスイッチを押せば情報を受信することができたこれまでのメディアとは異なり、発信されている情報を容易に、より多くの方に受信してもらうためには、当事務所のアカウントを知って頂くことや、アクセスして頂くことが必要となるため、情報を発信するタイミングや内容が重要となる。

本論文では、令和3年1月の北陸地方を中心とした大雪時における、当事務所で実施したツイッターでの情報発信を振り返ると共に、ツイッターが提供するインプレッション等の数値データから、ツイッターの利用者が求める情報を分析した結果を報告するものである。

2. 令和3年1月7日から11日にかけての降雪の概要

令和3年1月6日に日本海西部で発生した低気圧は、発達しながら東北東へと進み、7日から8日にかけて北日本を通過した。¹⁾

国土交通省北陸地方整備局金沢河川国道事務所、石川県、金沢市、石川県警察本部、中日本高速道路（株）金沢支社、金沢地方気象台は、1月7日15時10分に情報連絡本部を設置した。その後、同日16時30分に加賀北部に大雪警報が発令された。

1月11日には、冬型の気圧配置は次第に緩み、4時30分に大雪警報は解除、翌12日7時00分に、情報連絡本部が解散された。

3. ツイッターでの広報とその反応

当事務所のツイッターアカウントでは、日頃から事故や故障車等による車線規制や通行止め等の情報を発信している。令和3年1月7日から11日にかけての降雪期間には、通常の情報発信の他に大雪や暴風雪による交通障害の注意喚起や、CCTVカメラが撮影した画像を添付し、道路の積雪状況等を発信した。一部のツイート（図1等）では多くのインプレッション数（利用者のタイムラインまたは検索結果にツイートが表示された回数）²⁾を獲得したことから、普段よりも多くのツイッター利用者が情報を受信したことがわかる。



図1 令和3年1月7日から11日にかけて一番多くのインプレッション数を獲得したツイート

令和3年1月7日から11日にかけての降雪期間について、降雪量とツイート数、ツイッターのインプレッション数を表1に示す。降雪量は情報連絡本部が設置された7日から20cm近い値を記録し、9日には期間中で最大降雪量となる32.0cmを記録した。ツイート数は日によって異なるが、ツイッターのインプレッション数は徐々に増加し、最大降雪量を記録した日の翌日である10日には、期間中で最大となる約45万を記録した。

表1 1月7日から11日における降雪量とツイート状況
(2021年2月1日時点)

発信日	7日	8日	9日	10日	11日
降雪量 (cm)	19.2	15.5	32.0	10.4	0.2
ツイート数	8	20	9	13	11
インプレッション数	161,089	275,797	286,256	445,418	331,927

ここで、1日のインプレッション数が最大である1月10日に実施した13ツイートについて、ツイート時刻の時系列順に1から13まで番号をつけ、各ツイートのツイート時刻、ツイートのタイプ、インプレッション等の数値を表2にまとめた。なお、ツイートのタイプは文章のみのツイート、文章に併せてCCTVカメラで撮影された道路状況の写真等の

メディアを付けたツイート、文章に併せて「みちなび石川」や「北陸地方整備局 道路情報提供システム」といった通行止め等の情報を提供する各種情報提供サイトのURLをつけたツイート及び文章に併せて上記メディアとURLの両方をつけたツイートの4タイプに分けた。また、リツイートは「利用者がツイートをリツイートした回数」²⁾、URLのクリック数は「ツイートに付けたURLをクリックした回数」、ツイート上のクリック数は「詳細を確認するためにツイートをクリックした回数」、メディアの再生数は「ツイートに付けたメディアが何回閲覧、視聴されたか」をそれぞれ示す。

表2 1月10日のツイート状況及びその反応

No.	時刻	タイプ	インプレッション数	リツイート	URLクリック数	ツイート上のクリック数	メディアの再生数
1	1:26	文章のみ	8,999	9	0	80	0
2	1:49	文章のみ	5,835	5	0	23	0
3	3:38	文章のみ	10,631	13	0	116	0
4	4:53	文章のみ	4,955	3	0	11	0
5	7:06	文章+画像+URL	24,440	60	355	234	1,554
6	8:17	文章+画像	73,510	154	52	896	8,493
7	9:55	文章のみ	26,170	75	1	214	2
8	10:07	文章+画像	93,758	250	48	1,264	9,456
9	10:36	文章のみ	18,629	39	0	106	4
10	14:04	文章+画像	28,850	71	13	384	2,249
11	16:23	文章+画像	30,904	73	18	467	3,310
12	21:20	文章+画像	66,719	124	24	598	1,601
13	22:42	文章+URL	52,018	57	1,378	299	0

初めに、ツイートの時刻とインプレッション数について着目すると、早朝に実施した4ツイートはインプレッション数が少なく、あまり情報を受信されていないことがわかる。

また、ツイートのタイプとインプレッション数の関係について着目すると、文章のみのツイートのインプレッション数は平均して、約13000であるのに対し、文章に併せてメディアやURLをつけたツイートのインプレッション数は53000と4倍以上の差がある。また、ツイートが金沢河川国道事務所のアカウントをフォローしていない方にも情報

を受信してもらえる可能性があるリツイートについても、文章のみのツイートの平均リツイート数(約24回)に比べ、文章に併せてメディアやURLをつけたツイートの平均リツイート数(約110回)と4倍の差がある。このことから、ツイートを発信する際は、文章のみのツイートを発信するよりも、文章に併せてメディアやURLをつけたツイートを発信する方が、多くのツイッター利用者が情報を受信していることがわかる。

4. まとめ

令和3年1月7日から11日にかけての大雪時におけるツイッター利用者がもっとも大きな反応を示した1月10日のツイートについて、ツイッターが提供するインプレッション等の各種数値からツイッター利用者がどのような情報を求めているのか分析した。

その結果、文章のみのツイートを発信するよりも、写真等のメディアや各種情報提供サイト等のURLをつけた方がより多くの方が情報を受信してもらえることが判明した。

今後、今回得られた知見を情報発信する際に反映し、さらなる検証を加えたい。

5. 参考文献

- 1) 金沢地方気象台「令和3年1月7日から11日にかけての大雪、暴風雪に関する石川県気象速報」(https://www.data.jma.go.jp/obd/bsdb/data/files/s_g_history/17000/2021/17000_2021_1_8_1.pdf 閲覧日:2021年10月15日)
- 2) ツイッターヘルプセンター「アクティビティ管理画面について」(<https://help.twitter.com/ja/managing-your-account/using-the-tweet-activity-dashboard> 閲覧日:2021年10月18日)

* 1 国土交通省 北陸地方整備局 金沢河川国道事務所 調査第二課 (〒920-8648 石川県金沢市西念4丁目23番5号)