

ツイッター「#龍ヶ崎市災害」訓練検討会

日時：平成28年7月1日（金）
午前11時00分～

場所：龍ヶ崎市役所 本庁舎3階第1会議室

1. 検討会参加者

【庁外関係者】※順不同

- ・茨城県広報監 取出 新吾 様
- ・東海大学 情報理工学部 情報科学科 教授 内田 理 様
- ・元 国土技術政策総合研究所 稲野 茂 様

【庁内訓練参加者】

- ・危機管理監，危機管理室職員
- ・市災害対策本部の関係各班
(情報収集班) 納税課・税務課職員
(情報伝達・広報班) シティセールス課・情報政策課職員

2. 主要検証項目

- (1) 訓練参加依頼広報の実施 2
- (2) 訓練実施中のツイート（投稿）数などの結果報告 2
- (3) 訓練において、複数回ツイートした参加者対象に実施した 3
アンケート調査の結果報告
- (4) 今後同様の訓練実施および災害発生時の運用面における改善事項など ...4
- (5) その他

【資料】

- ① 当市公式サイト専用バナー，5
- ② 当市公式ツイッターTOPへの表示画像6
- ③ 「#龍ヶ崎市災害」がトレンド入りの反響ツイート7
- ④ ツイート内容におけるインプレッション数1位と2位の詳細比較8

(1) 訓練参加依頼広報の実施

6月5日（日）の訓練実施に際して、市民の皆さまなどに訓練参加をお願いする広報として、以下の手段により実施しました。

- ・市公式サイト，ツイッター，フェイスブックへの記事掲載（5/2～）
- ・市広報紙への記事掲載（5/2発行） 32,100部
- ・流通経済大学部活動関係者へのチラシ配布（5/26） 100部
- ・市議会全員協議会に出席の市議への説明・チラシ配布（5/26） 24部
- ・市消防団部長以上会議出席者への説明・チラシ配布（5/27） 65部
- ・市立小中学校児童・生徒を介して保護者へのチラシ配布（5/27） 6,266部
- ・市メール配信サービス「防災情報」登録者にメール依頼（6/3） 8,908部

延べ配布数など 47,463

(2) 訓練実施時間中のツイート（投稿）数などの結果報告

※市および関係者アカウントを除く（午前9時00分～午後3時00分）

29アカウント 54ツイート

うちツイート回数別のユーザー数

ツイート回数	人数
6回	4人
4回	1人
3回	1人
1回	23人

(3) 訓練において、複数回ツイートした参加者対象に実施したアンケート調査の結果報告および今後に向けた検証

上記(2)の複数回以上ツイートいただいた方のうち、「ダイレクト・メッセージ機能」が利用可能な設定のユーザー5人に、アンケート調査を実施し4人から回答をいただきました。

回答者 No	問1. 今回のツイッター訓練「#龍ヶ崎市災害」で、よかったところを教えてください。	問2. 一方、今後同様の訓練または、災害発生時の運用における改善事項を教えてください。	問3. その他ご意見・感想などがございましたら、お願いいたします。
1	実際にリアルタイムでの情報を発信する事ができたところ。	実際に龍ヶ崎市内で災害や事故発生の際どれくらい有効なのか解らず、どれくらい使えるか若干疑問に。平日は市外に勤めに出ている方々がほとんどですし、市内の情報を発信する事がどれほど有効なのかという点疑問に感じました。またツイートが集中すると時系列で追えなくなるところも。	リアルタイムに発信される情報をどのように活用されるのか解らず、実際に災害発生した際に誰がどのように活用していくのか、行政のスタンスが伝わりにくいと感じました。日頃からの市民との対話の姿勢などあればいざという時に互いに助け合えると感じます。リアルタイムに刻々と変わる情勢の把握と共有化、これから更に進めていただきたいと思わずにいられません。
2	Twitterの話題となり、龍ヶ崎市の名前が全国的に広まった。	#龍ヶ崎市災害 だけではなく、#訓練 もしくは#龍ヶ崎市災害訓練 とすべきだったかと。遠く離れた地域に住む、龍ヶ崎市と関わりのあるユーザーで、本当に大災害に遭ったと勘違いするツイートが見られました。また、開始前から訓練中のアナウンスやツイートは多いのに、訓練終了に関するアナウンス、ツイートは少なく、訓練としてバランスの悪い感じです。	水害、土砂崩れ、竜巻、大規模列車事故、テロ、様々な災害が想定されるかと思います。今後災害時にTwitterで画像や位置情報付き投稿するのなら、それら情報をまとめ、市の職員等の派遣または市民ボランティアを派遣し情報の正誤を確認し、公式から「〇〇地区の安全は確認できました」「△△地区□□橋付近の市道は冠水のため通行止めです」といったツイートを逐次行い、かつ、最新の正しい情報を出来るだけ早く行えるよう、お願いします。
3	災害が起きる前に情報の発信練習ができたのは、いいと思う。	ツイッター訓練は、継続的にやるべき。ただハッシュタグに練習。訓練などつけないとまぎらわしい。今回の市がツイッターで情報を集めるような使い方は、つかいかたとして微妙。市や行政などがツイッターで率先して新しい情報を発信し、市民がリツイートして拡散するのが本当だと思う。仮に一般市民で偽情報を流すような輩、愉快犯がいたら情報の確認のために手間混乱をきたす。愉快犯が ・「〇〇で川が氾濫してます。」なんて他の地域の写真とか載せられたらとか「道が陥没してます」とか「がけが崩れてます」とか「家で家具に挟まれて動けません」とか流されちゃうとか悪意のあるツイートするひともいることを考えておいてほしい	
4	やってみたら、他にもやってる方が居るのが、ハッシュタグで分かったこと。本番(?)でも、皆さんの投稿を見ながら、新たな情報、補足情報をアップできるなど、感じました。電話などでは出来ないことですね。	受け手である市のリアルタイムな反応が、皆無だったこと。実際の災害でもそうなのだろうかと、虚しさを感じました。お役所にとっては、それぞれの職務遂行上の、読まなくてもいい参考情報でしかないのしょうね。実際の災害時、救援や至急の対応を求めてツイートしても市側が無反応なら、きつと皆、腹をたてるでしょうね。個々のリプライは不要だけど、同じハッシュタグで市のアカウントから、総括被害状況や市の対応予定内容などを、ツイートしていただければ、市民の側もちゃんと使うようになるでしょう。	今回、ハッシュタグだけが指定され、訓練であることの表示について何の指示もなく、一部に混乱が見られました。次回訓練があるならば、改善を求めます。

(4) 今後同様の訓練実施および災害発生時の運用面における改善事項など

※青字は、7/1検討会でのご意見など

【訓練開催と参加の周知方法について】

- ・今回の広報誌やチラシの周知は悪くないが、若年者への周知（ネット広報）が必要。また、小中高等学校に貼り出したり告知をした方が良い。トレンド入りしたことは、大きな周知になったと思う。
- ・こういったものを今回だけでなく、継続的に出していった方が良い。小規模単位（学校や商工会）全般に個別説明するのもありではないか。
- ・継続的に行うのであれば、防災教育に入れる方法もある。高校生などツイッターユーザーの多い若年層にもアプローチした方が良い。
- ・市のゆるキャラ「まいりゅう」アカウントのフォロワーになってもらうと広がっていくと思う。
- ・発災時の災対本部のツイートは不可能。実際は、他課の人間が行う体制が良い。
- ・災害対応時の実務に関わる消防団や建設会社の方に投稿してもらうのはどうか。より有効性が増すと思われる。

【訓練であることのツイート文章の指定（ツイートに「#訓練」を含めることについて）】

- ・市として、文頭に「#訓練」を入れた方が良い。

【ツイートに「日時」を含めることについて】

- ・市アカウントからのツイートは、原則として投稿日時を入れることすすめる。

【ツイートに対する個別対応について（個々のリプライ、人員派遣による状況正誤確認）】

【市からのツイート（情報発信）内容について】

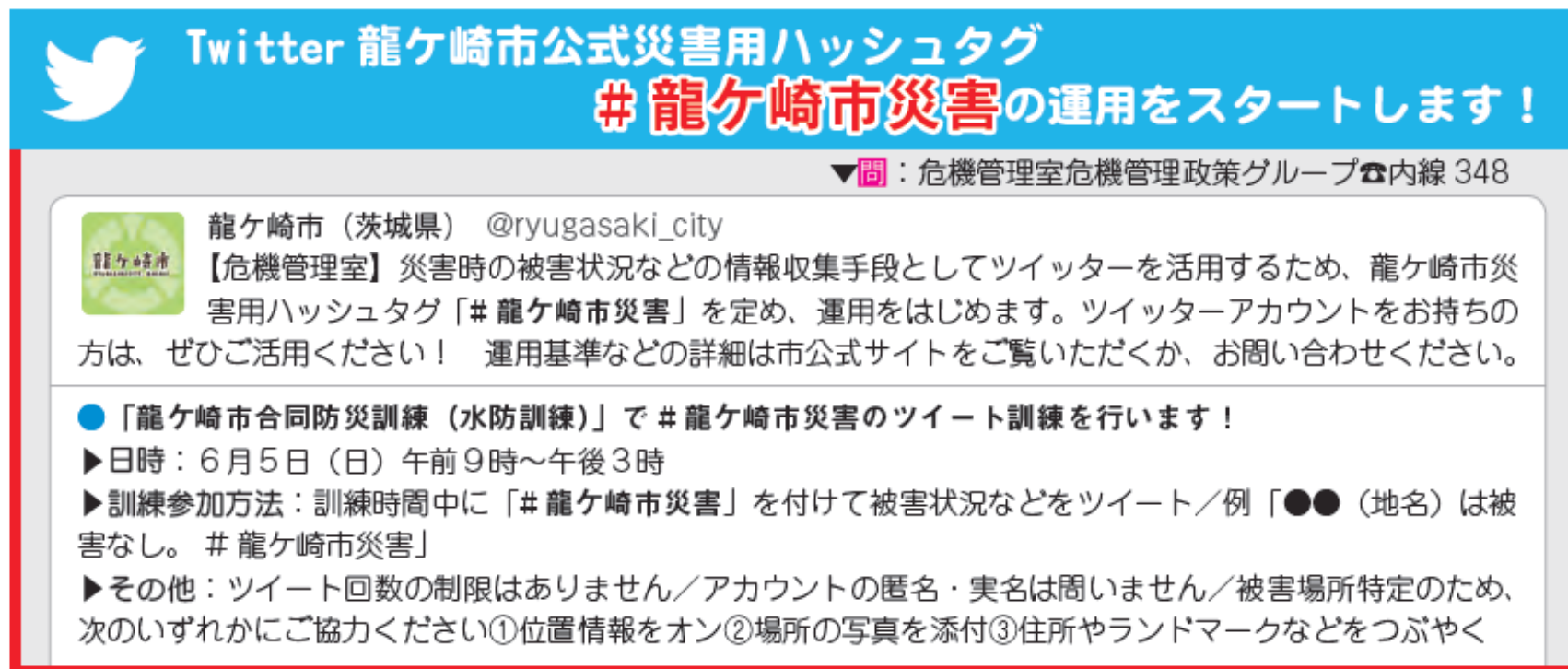
- ・他自治体では、投稿に対してリツイートはしていない。あくまでも情報共有の場として、割り切ることも必要かと考える。災害時のクレームはなかった。
- ・市としての指針を一般の利用者に浸透を図る。


【従来の「市公式アカウント」のほかに、「専用アカウント」などの導入について】

- ・専用アカウントの必要性は低いと感じる。専用アカウントは、運用を臨機応変に行う必要がある。
- ・現行の市アカウントのフォロワーへの周知や利活用もふまえて、まずは従来のアカウントで十分と考える。


【資料】①当市広報紙掲載記事，公式サイト専用バナー，公式ツイッターTOP表示画像

当市広報紙掲載記事



 **Twitter 龍ヶ崎市公式災害用ハッシュタグ**
龍ヶ崎市災害の運用をスタートします！

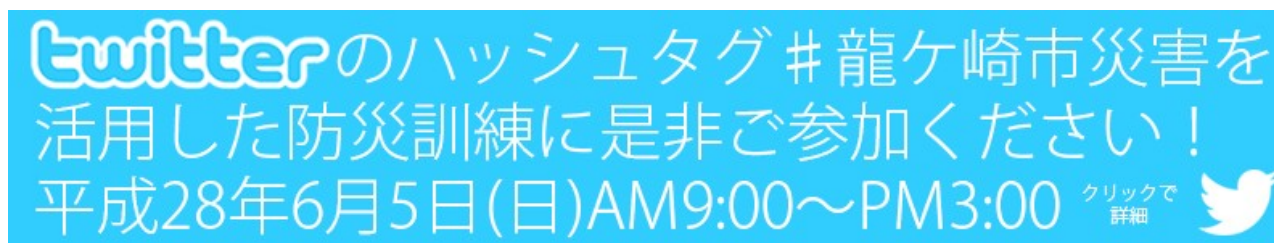
▼問：危機管理室危機管理政策グループ☎内線 348


 龍ヶ崎市（茨城県） @ryugasaki_city
【危機管理室】災害時の被害状況などの情報収集手段としてツイッターを活用するため、龍ヶ崎市災害用ハッシュタグ「# 龍ヶ崎市災害」を定め、運用をはじめます。ツイッターアカウントをお持ちの方は、ぜひご活用ください！ 運用基準などの詳細は市公式サイトをご覧ください。

●「龍ヶ崎市合同防災訓練（水防訓練）」で # 龍ヶ崎市災害のツイート訓練を行います！

- ▶日時：6月5日（日）午前9時～午後3時
- ▶訓練参加方法：訓練時間中に「# 龍ヶ崎市災害」を付けて被害状況などをツイート／例「●●（地名）は被害なし。# 龍ヶ崎市災害」
- ▶その他：ツイート回数の制限はありません／アカウントの匿名・実名は問いません／被害場所特定のため、次のいずれかにご協力ください①位置情報をオン②場所の写真を添付③住所やランドマークなどをつぶやく

当市公式サイト専用バナー



twitterのハッシュタグ # 龍ヶ崎市災害を
活用した防災訓練に是非ご参加ください！
平成28年6月5日(日)AM9:00～PM3:00 クリックで
詳細 

6月5日（日）#龍ヶ崎市災害 Twitterを活用した防災訓練について

【午前9時～午後3時】防災訓練の時間に合わせ、
#龍ヶ崎市災害のハッシュタグと一緒に、
市内の状況について報告をお願いします。

★つぶやき投稿例★

①訓練のため、
基本は「被害なし」の
報告でOK！



龍ヶ崎マスコットキャラ
@myryu_ryugasaki

②「どこ」が「被害なし」
なのかは必ず表記して！
(施設・お店の名前や住所)

龍ヶ崎市役所付近、
被害ありません。#龍ヶ崎市災害

③写真がついてると
分かりやすくGOOD！

※あなたのつぶやきが非公開(鍵つき)になっている場合はTLに表示されませんので注意！

こういった訓練を続けていくことで、
もしもの災害時、「#龍ヶ崎市災害」
ハッシュタグ付きの投稿を調べると、
どこでこういった被害がおきているかを
皆で共有できるようになるんだよ～ん！
きっと皆の役に立つよ！

龍ヶ崎市
マスコット
キャラクター
まいりゅう

6月5日のTwitter活用訓練、
ぜひ参加してね～！

お問い合わせは…龍ヶ崎市危機管理室まで TEL (代表) 0297-64-1111

【資料】③ 「#龍ヶ崎市災害」がトレンド入りの反響ツイート（※一部抜粋）

なんでトレンド入りしてんのw #龍ヶ崎市災害

#龍ヶ崎市災害 なんでコロッケしかない市が入ってるのかびっくりした

#龍ヶ崎市災害 トレンドに入ってたちょっとびっくりした

うちの隣の市なのにトレンドに入ってたまげたわ #龍ヶ崎市災害

え？なんかあったの？ #龍ヶ崎市災害

#龍ヶ崎市災害 なんだこのタグwww

【資料】④ ツイート内容におけるインプレッション数1位と2位の詳細比較

平成28年5月16日(月)午後9時23分に、小美玉市で震度5弱、当市では震度4を観測した地震が発生したことから、急遽ツイッター市公式アカウントより、市内ツイッターユーザーの皆さまには、周囲の状況などを「#龍ヶ崎市災害」のタグとともに投稿いただきたい旨をツイートしたところ、前5日間におけるインプレッション数1位となりました。その数値は、これまでにない規模となりましたので、参考として2位のツイートと詳細について比較してみました。

期間：平成28年5月11日～5月16日

比較項目	No1	No2
		【5/16】21時23分頃、地震がありました。龍ヶ崎市では震度4をかんそくしました。市内で何か被害がありましたら、「#龍ヶ崎市災害」のタグにて、ツイートをお願いします
「インプレッション」 ユーザーがツイッターで、このツイートを見た回数	94,523	1,515
「エンゲージメント総数」 ユーザーがこのツイートに反応した回数	1,093	50
「詳細のクリック数」 ユーザーがこのツイートを詳細表示した回数	482	24
「ハッシュタグのクリック数」 このツイート内のハッシュタグをクリックした回数	273	8
「リツイート」 ユーザーがこのツイートをリツイートした回数	173	8
プロフィールのクリック数	90	5
いいね の数	73	3
フォロー の数	2	2
エンゲージメント率(%)	1.2	3.3

【集計結果】

直近6日間において2番目に見た回数が多いツイートと比較し、約62倍の閲覧者があった。

このことから推察するに、災害時における「#龍ヶ崎市災害」の使用について、ある程度周知が図れたと考えます。

また、当市の人口約8万人に対し、これを超えるインプレッション数があったことから、災害情報の発信と共有において、ツイッターの活用は、一定の効果があると認識するところです。