

災害対応におけるSNS活用に関する自治体web調査

調査期間 平成29年6月8日から10月31日

平成29年11月

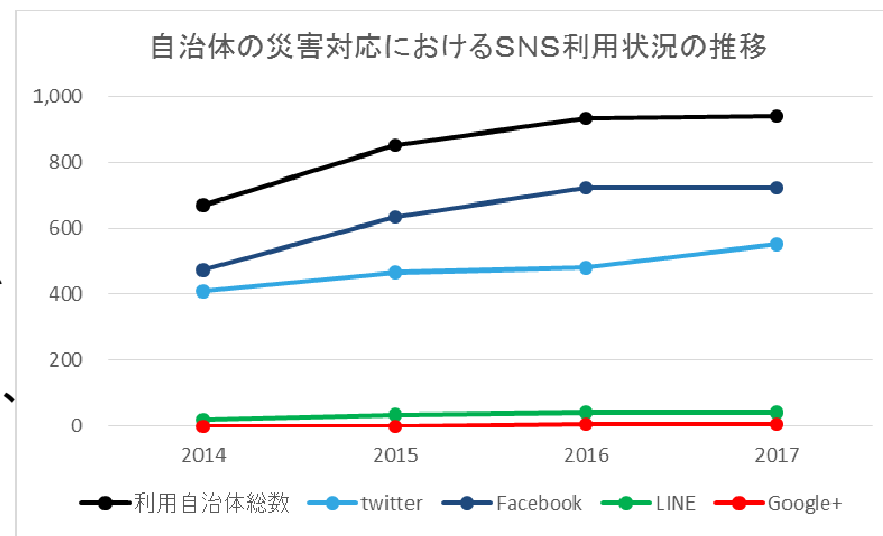
内閣官房 情報通信技術（IT）総合戦略室

自治体の災害対応におけるSNS利用状況

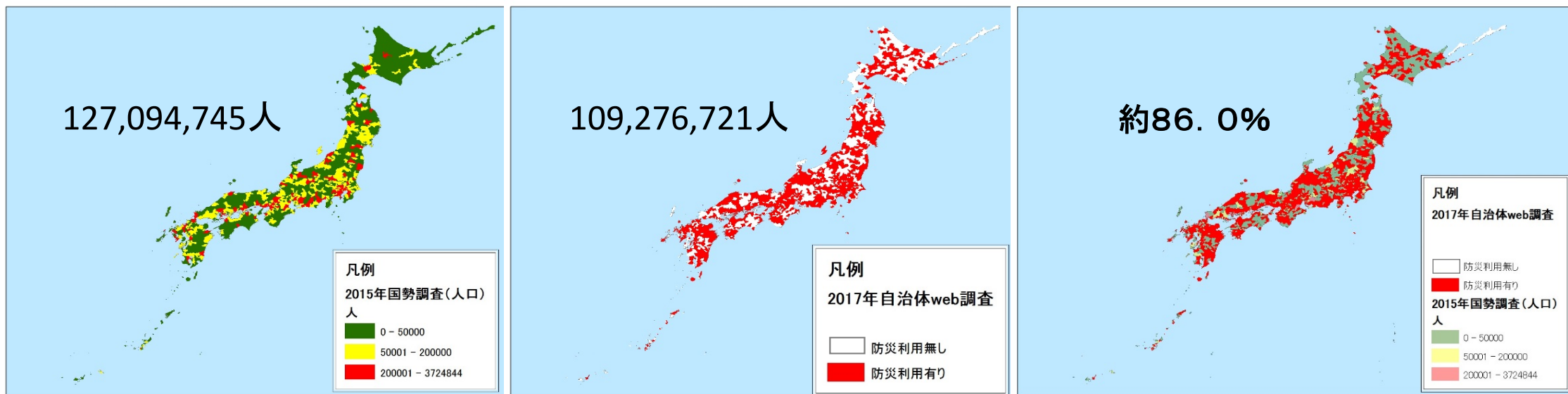
利用状況	2014年	2015年	2016年	2017年
調査対象自治体数	1,741	1,741	1,741	1,741
災害対応としてSNSを利用した 又は利用予定自治体数	672	852	934	941
同利用率	38.5%	48.9%	53.6%	54.0%
SNS種類別利用状況	2014年	2015年	2016年	2017年
Twitter	410	468	480	552
Facebook	472	636	725	725
LINE	21	33	40	41
Google+	—	—	6	5

【調査概要】

- ①自治体が公式に運営しているwebサイトから災害対応におけるSNS活用状況調査を実施。
- ②実際に災害対応に関する投稿が行われた場合の他、自治体におけるSNSに関する利用規約等に災害対応に係る記述があれば、利用が無くても「災害対応においてSNSを活用する予定」と判断し、集計。
- ③SNSの防災活用の判断がwebページでは難しい自治体には電話により聞き取り調査を実施。
- ④本調査の対象とするSNSは、Twitter、Facebook、LINE、Google+、Instagram、及び、自治体が独自に運営・管理する地域SNS。
- ⑤SNS種類別利用状況については、自治体により複数のSNSを利用していることから、集計結果は重複。



災害対応におけるSNS利用自治体分布状況



平成27(2015)年国勢調査の
基本集計結果の人口分布及び総人口

災害時SNS利用自治体の分布
及び該当自治体人口の集計

災害時SNS利用自治体と
人口分布の重ね合わせ結果

【比較】

平成27(2015)年国勢調査(基本集計結果の市区町村別人口)と災害対応におけるSNS利用自治体をGIS(地理空間情報システム)上で重ね合わせ、該当自治体の人口を集計。

【結果】

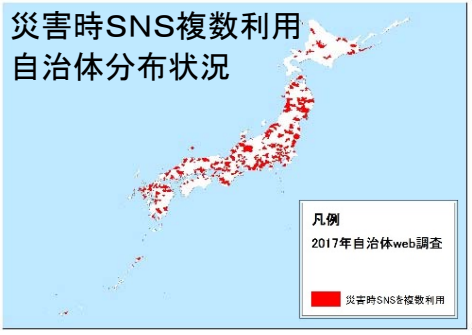
災害対応におけるSNS利用自治体数は、全自治体数の約54.0%であるが、災害対応におけるSNS利用自治体の人口を集計した結果、2016年度実績では総人口の約81.5%であったのに対し、2017年度は約86.0%へと増加。

<参考>国内におけるSNS利用率

総務省情報通信政策研究所「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」によると、2016年の一般的なSNS利用率は、Twitterが27.5%、Facebookが32.3%、LINEが67.0%、また、Twitter、Facebook、LINE、mixi、Mobage、GREEの5つのいずれかのSNS利用率は71.2%。

災害対応におけるSNSの複数利用状況

種類数	組み合わせ	自治体数
4種類	Twitter/Facebook/LINE/Google+	1
3種類	Twitter/Facebook/LINE、 Twitter/Facebook/Google+、 Twitter/Facebook/Instagram、 Twitter/Facebook/地域SNS	24
2種類	Twitter/Facebook、Twitter/LINE、 Facebook/LINE、Twitter/地域SNS	335

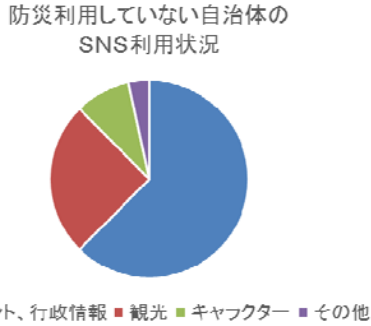


SNS防災利用自治体数	SNS複数利用自治体数	割合
941	360	38.2%

自治体におけるSNSの活用実態

✓自治体としてSNSを活用するものの、災害対応において活用していない自治体数は、99団体。

主な用途	自治体数
イベント・行政情報	43
観光	29
キャラクター	16
その他	11



災害対応におけるSNSの利用方法

利用方法	自治体数
情報発信のみ	919(927※ ³)
情報収集に利用(SNS)※ ²	22 (7※ ³)

※²: 情報収集の方法は、“#”を付与する方法や運用ルールを定め定型の情報提供を求める方法等存在。なお、これら自治体数には、避難訓練における試行段階の自治体や、現在ルールを定めた段階であり実行されていない自治体も含む。
 ※³: ()内の自治体数は昨年度の調査結果。

<参考>

- ・情報収集については、SNS以外に防災アプリやWebサービス等の市民の情報提供を呼びかけるツールを自ら用意している自治体が11団体存在。
- ・現在SNSを活用した情報収集を検討中、又は、今後検討予定の自治体も78団体存在。

自治体におけるSNSを活用した情報収集事例

- ・予め市民に対して、災害時における災害情報を発信する際、ツイート文章内に#(ハッシュタグ)を付すことを要請。
- ・運用基準等でツイート文章における情報の記載方法を具体的に例示し要請。
- ・予め事前登録した市民リポーター(サポーター)等から情報を収集。この他に、地域情報の発信とともに市民と行政とのコミュニケーションを図ることを目的とした市民参加型SNSを利用し、可能な範囲で災害時にも情報発信ができる者を募集、登録。
- ・自治体の災害対応時の情報を職員間で管理・共有するためにSNSを利用。

※上記事例は自治体へのヒアリングにより確認