

東日本大震災前後のマイクロブログサービス Twitter における公共アカウントの利用分析*

吉村直子 (学籍番号 200621341)

研究指導教員:井上智雄

副研究指導教員:杉本重雄

1. はじめに

2011年3月11日に起きた東日本大震災は、東日本を中心に甚大な被害をもたらした大規模地震災害である。甚大な被害を受けた地震・津波の被災地域のみならず、首都圏での帰宅手段を失った帰宅困難者の出現や、福島第一原子力発電所事故など、迅速で正確な情報の提供が求められる事態が続いた。特に一般市民においては、生活のためのインフラが破壊されたため、避難所や給水所など、地方自治体などが実施する災害対応について情報が求められた。しかし、地震、津波などによる破壊によりWebサイトのサーバが使えず、公式ホームページからの情報の提供が行えない事例や、停電などでテレビなどが使用できない事例、電気は無事だが通信規制により音声電話が事実上使用不可能な事例など、迅速な情報伝達ができなくなってしまったケースが数多く存在した[1],[2]。この状況の中で利用されたのが、マイクロブログサービス Twitter である。

1.1 Twitter とは

Twitter は、インターネット上で利用できる、一回の投稿が 140 文字以内と制限があるが、情報の発信と収集がリアルタイムで行える情報サービスである。インターネットに接続できる端末であれば、パソコンでもスマートフォンでも携帯電話でも利用ができる。元々インターネットは局地的な災害などには頑健なシステムであるため、震災時も Twitter は変わりなく通常通り稼働していた。通信インフラがたとえバッテリーにより維持されている携帯電話インフラのみであっても、携帯電話を利用し Twitter にアクセスすれば、リアルタイムに情報を収集し発信することが可能だった[1],[2]。

このように、情報収集、発信の場として災害時に利用された Twitter だが、更に政府や自治体などにも利用が広がる可能性が出てきている。政府は「国、地方公共団体等公共機関における民間ソーシャルメディアを活用した情報発信について」において、震災対応のような時々刻々と状況が変化する情報を迅速に発信していく手段として、Twitter を含む民間ソーシャルメディアも併用することを推奨している[3]。政府や自治体などでの Twitter を含めたソーシャルメディアの活用が今後さらに進んでいくことが予想される。

2. 分析の目的

このような状況を踏まえ、本研究では、東日本大震災前後の Twitter における公共アカウントの利用を分析することで、災害時における、Twitter での公共機関のアカウントのガイドラインの作成を行うことを目的としている。災害時に、公共機関のアカウントはどのようなツイートをすべきか、ツイートの内訳とフォロワーの推移から分析する。

3. 分析方法

分析の方法としては、公共アカウントの Twitter に投稿した数やその内容、フォロワーの数などを、東日本大震災前後のデータを合わせて分析する。フォロワーとは Twitter の機能の一つで、あるアカウントの投稿を購読しているアカウントのことである。このフォロワーの増減と公共アカウントの投稿の関連を分析することで、どんな投稿を行った公共アカウントが有用であると判断されたのか、知ることができると考えた。どんな投稿を行った公共アカウントにフォロワーがどんなふうについていったか知ること、災害時に求められる情報を知ることができるのではないかと考え、分析を行った。

* “The governmental use of Twitter in and after the Great East Japan Earthquake” by Naoko YOSHIMURA

2.1 分析の流れ

まず、災害時の公共アカウントの実際の使われ方やツイートの頻度、公共アカウント管理側の姿勢や使い方の変化を見るため、2011年2月1日～2011年4月30日までの各アカウントのツイートのデータから、日毎のツイート数と、各ツイートを内容で分類したデータを算出し、分析を行った。この分析では、ツイート数とツイートの内訳の推移から、東日本大震災前のアカウントの投稿の傾向と、震災直後のアカウントの投稿の傾向、震災後ある程度時間が経った後のアカウントの投稿の傾向を分析した。

次に、公共アカウントに対する、フォロワー数の推移を調べた。この分析では、フォロワー数の変化の大小に加えて、東日本大震災前、震災直後、震災後ある程度時間が経った後というような時期の違いについても調べた。

最後に、災害時の公共アカウント管理側の姿勢や使い方の変化を表すツイート数及びツイート内訳の推移と、他のアカウントからのフォロワー数の推移を合わせることで、どんな内容のツイートをしてきた公共アカウントに対して、どれだけのフォロワーがどんなふうについていったか、その傾向を分析した。

4. 分析結果

分析の結果、東日本大震災では、自治体として震災関連の独自の情報提供をある程度高い頻度行っている公共アカウントは、ツイートの頻度が高くなくても、フォロワー数が上昇したと考えられる結果となった。また、独自の情報提供を行っていた公共アカウントの中には、フォロワーとのコミュニケーションも行っているものがいくつか存在しており、そのフォロワー数増加率も高かった。

他方、既出の情報を引用したツイートを多く投稿していた公共アカウントでは、投稿数が多くとフォロワー増加率は上昇せずという結果になった。

また、震災以前のフォロワー数と震災時のフォロワー数の増加の関連から、震災時以前にある程度のフォロワーがいることも重要なことがわかった。

この分析の結果を踏まえ、本研究では、災害時の Twitter における公共機関のアカウントの運用

ガイドラインを作成した。

5. 災害時の Twitter における公共機関のアカウントの運用ガイドライン

分析結果を、災害時の Twitter における公共機関のアカウントの運用ガイドラインの形でまとめると次のようになった。

5.1 災害時のツイート内容

- ・独自の情報提供が重要
- ・既出情報の引用はほどほどに
- ・フォロワーとのコミュニケーションも行うと良い

5.2 アカウント運営での注意点

- ・ツイートの数よりも内容を優先
- ・平常時にもフォロワーを増やす努力が必要

6. まとめ

本研究では、東日本大震災前後の Twitter における公共アカウントの利用を、公共アカウントのツイート内容とフォロワーの推移を基に分析した。その結果から、災害時における、Twitter での公共機関のアカウントのガイドラインの作成を行った。

文献

- [1] 徳田雄洋:東日本大震災危機発生時の対応について考える:11. 地方自治体の危機対応と情報技術、情報処理, 52 巻, 9 号, p.1082-1083, 2011.
- [2] 脇田建:東日本大震災危機発生時の対応について考える:9. 危機に試されるスマートフォンのアプリケーション、情報処理, 52 巻, 9 号, p. 1078-1079, 2011.
- [3] 経済産業省:国、地方公共団体等公共機関における民間ソーシャルメディアを活用した情報発信について。
<http://www.meti.go.jp/press/2011/04/20110405005/20110405005.html>.