

② 沼津土木情報発信隊による広報活動

受賞機関 静岡県 沼津土木事務所

キーワード 情報発信隊、Twitterアナリティクス、ツイートのシリーズ化、災害情報発信の強化

全建賞審査委員会の評価ポイント

Twitterやホームページ等の各種ツールを横断的に活用しながらの広報活動。全職員参加型の広報体制を構築し、職員誰もが簡単に情報発信できるようにマニュアルを作成・運用するなど「伝わる広報」を実践した点や、投稿に対する反応を定量的に評価するなど、情報の更なる拡散と浸透を目指した戦略的な広報が評価された。

1. はじめに

静岡県沼津土木事務所では、「県民目線の“広報”」「県民の声を聞き逃さない“広聴”」「県民の声と真摯に向き合う“回答”」を活動の基本に、採用後1～3年目の若手職員で結成した「情報発信隊」を中心に全職員参加型の広報体制を構築し、Twitterやホームページ等の各種ツールを横断的に活用しながら広報活動を行うとともに、県民の声の蓄積と分析の取組を続けている（下図）。



沼津土木事務所の広報体制

2. 事業の概要

当事務所では令和元年6月から交通規制やイベント情報の発信にTwitterを活用している。

情報発信隊は、月1回の定例会議で意見交換を行い、Twitterによる情報発信の方法や内容についてブラッシュアップを行ってきた。しかしながら、当事務所の情報発信に対してフォロワーがどの程度興味・関心を抱いているかという点については評価をしておらず、漠然としていた。そこでTwitterの機能の一つである「アナリティクス」(右図)から確認できるデータのエンゲージメント率(1投稿に対する反応割合)に着目し、エンゲージメント率をフォロワーが興味を惹く指標と捉え過去のツイートの分析を行った。その結果、交通規制情報や災

害時の被災状況写真、復旧状況の写真や動画、雪氷情報(ライブカメラ)のツイートのエンゲージメント率が高いことが判明した。

この結果を踏まえ情報拡散の度合いを示す、いいね・リツイート数の増加とエンゲージメント率の向上を図るために2つの取組を実施した。1つ目は、「ツイートのシリーズ化」。いいね・リツイートの多い観光情報や、土木施設の紹介、事業の進捗、地元が舞台のアニメと関連付けた土木情報のシリーズ化を行った。2つ目は、「災害情報発信の強化」。水防時におけるTwitterマニュアルを作成し、職員の誰もが簡単に規制情報を発信できるようにした。また、インパクトのある写真や動画を用い災害の現場や復旧状況をリアルタイムで配信し、現場の状況を分かり易く伝えることを心掛けた。



Twitterアナリティクス

3. 事業の成果

Twitterアナリティクスを用いた分析に基づき2つの取組みを進めた結果、フォロワー数が取組前の600人から1,700人に増加した。また、災害発生時の様子や復旧の進捗状況をリアルタイムで発信をした結果、多くのフォロワーから「素晴らしい、助かる、ありがとう」等の感謝のコメントを頂いた。土木の仕事が生活に不可欠であることを発信でき、県民との信頼関係の構築に繋がった。

4. おわりに

今回の取組で、情報の受け手の反応を数値的に分析した広報戦略がいかに効果的であるかが実証できた。今後も、県民の社会活動に見合った情報提供のタイミングの分析を進めるなど更なる発展を図っていくので、フォロワーをはじめとした県民の皆様には、「沼津土木情報発信隊」を末永く活用していただきたい。