

# SNSを活用した情報発信 政策提言

|           |      |      |
|-----------|------|------|
| 道路維持課     | 主任   | 佐藤啓介 |
| 出雲県土整備事務所 | 主事   | 深田大貴 |
| 総務事務センター  | 主任主事 | 三木 綾 |
| 東京事務所     | 主事   | 狩野 賢 |
| 環境生活総務課   | 主任   | 田中信雄 |
| 健康推進課     | 主任主事 | 奥原麻衣 |
| 県央県土整備事務所 | 主任主事 | 松田 敦 |

我々検討グループは、

**顔が見えて共感でき、  
身近に感じられる情報発信**

を提案します。

- 島根県の広報の現状と課題
- SNSの台頭

- SNSの検討(特徴)

- 島根県が求めるSNSとは

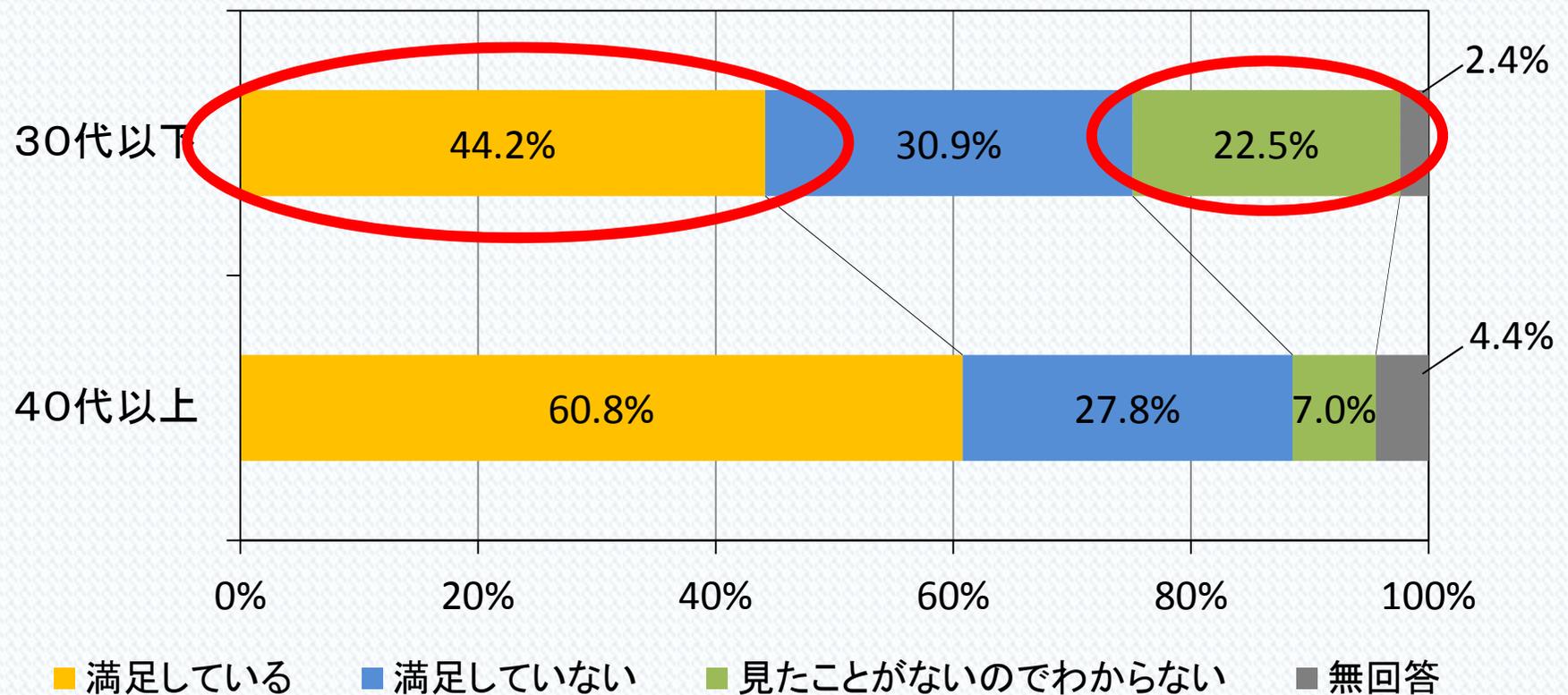
- 島根県facebookページ
- 運営体制
- 運営上の課題

# 島根県の広報の現状と課題

## 島根県の広報の現状と課題

○若年層では広報活動の満足度が5割を切り、  
「県の広報を見たことがない」との回答は2割強に上る。

問:あなたは島根県の広報活動について満足していますか。



出典: 島根県政世論調査(H23)

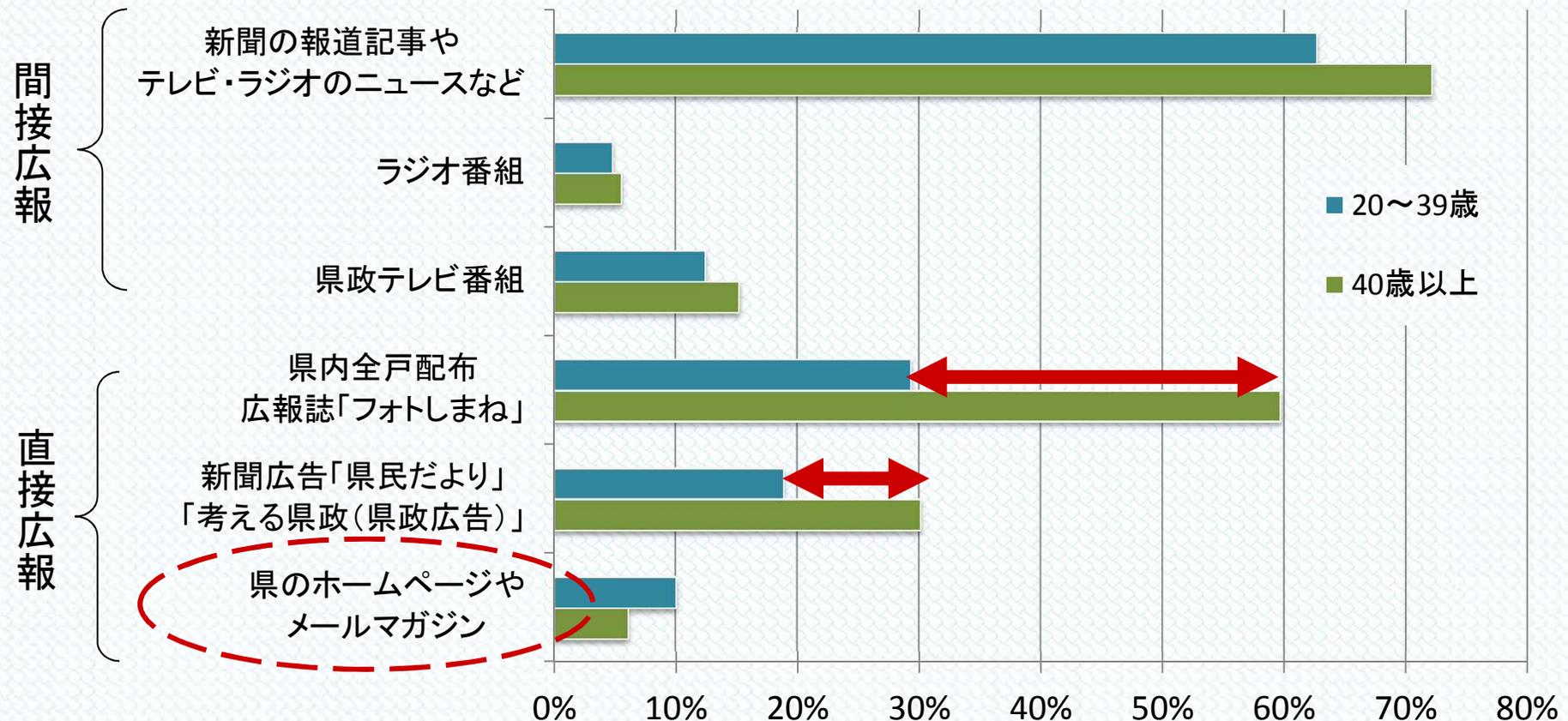
「満足している」は、「満足している」「どちらかといえば満足している」の計

「満足していない」は、「満足していない」「どちらかといえば満足していない」の計

# 島根県の広報の現状と課題

- 若年層に対する直接広報の効果が薄い。
- ホームページは積極的には閲覧されていない。

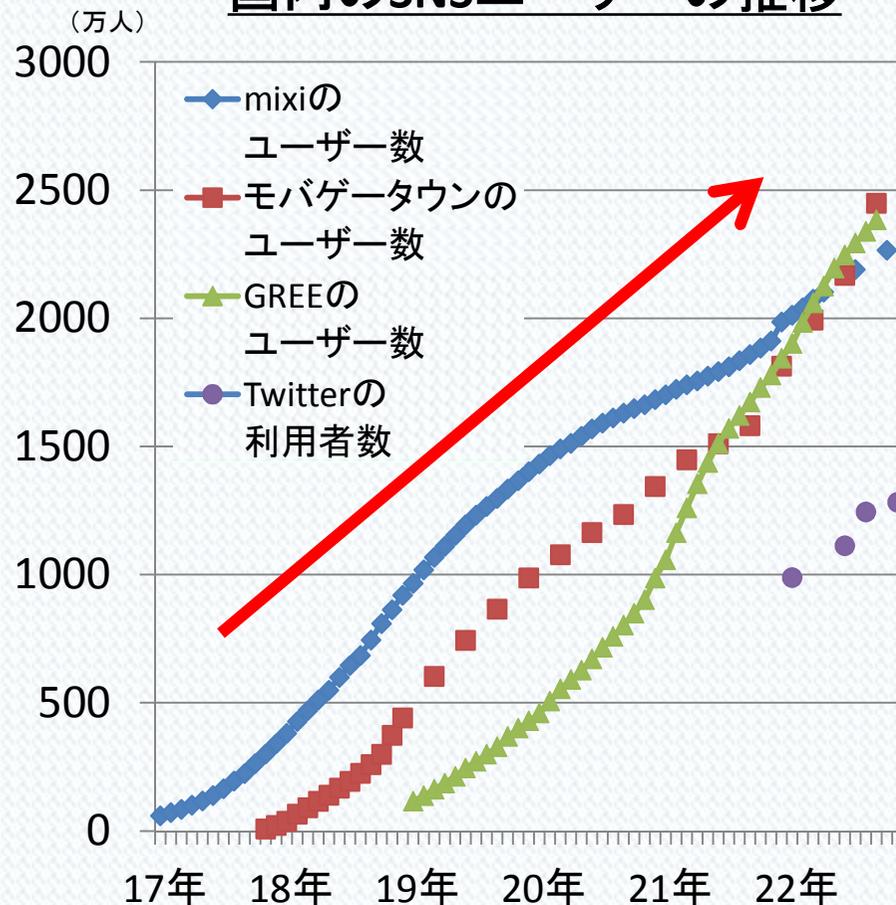
問:あなたは、県が行っている施策や事業、お知らせなどの情報をどこから得ていますか。(複数回答可)



# SNSの台頭

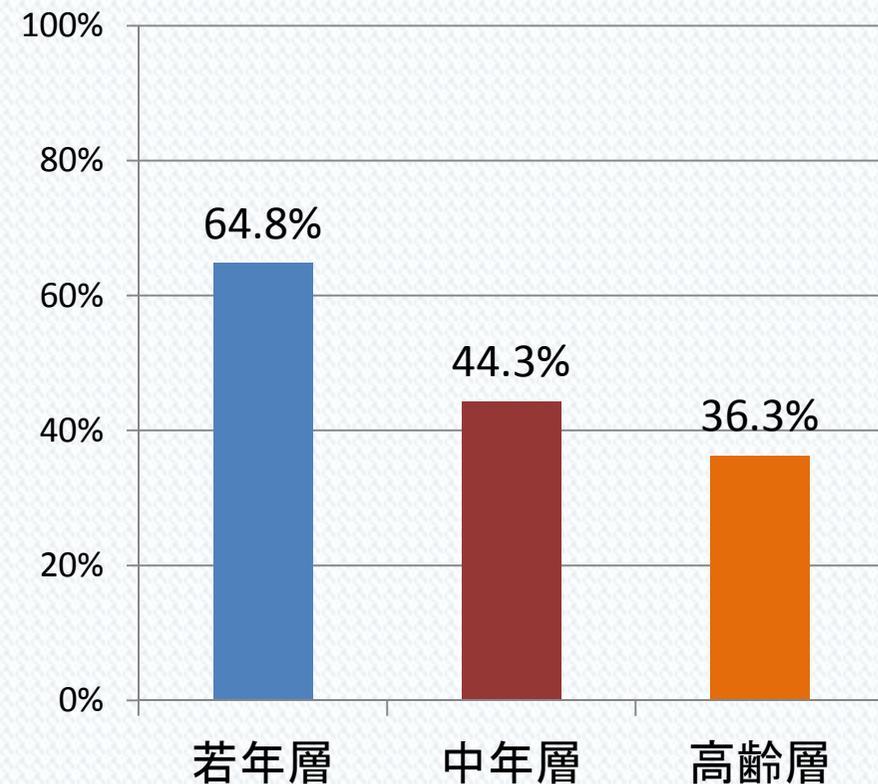
○新たな情報入手手段として、SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)が若者を中心に普及。

## 国内のSNSユーザーの推移



出典: 総務省「ICTインフラの進展が国民のライフスタイルや社会環境等に及ぼした影響と相互関係に関する調査」(H23)

## SNSの利用経験

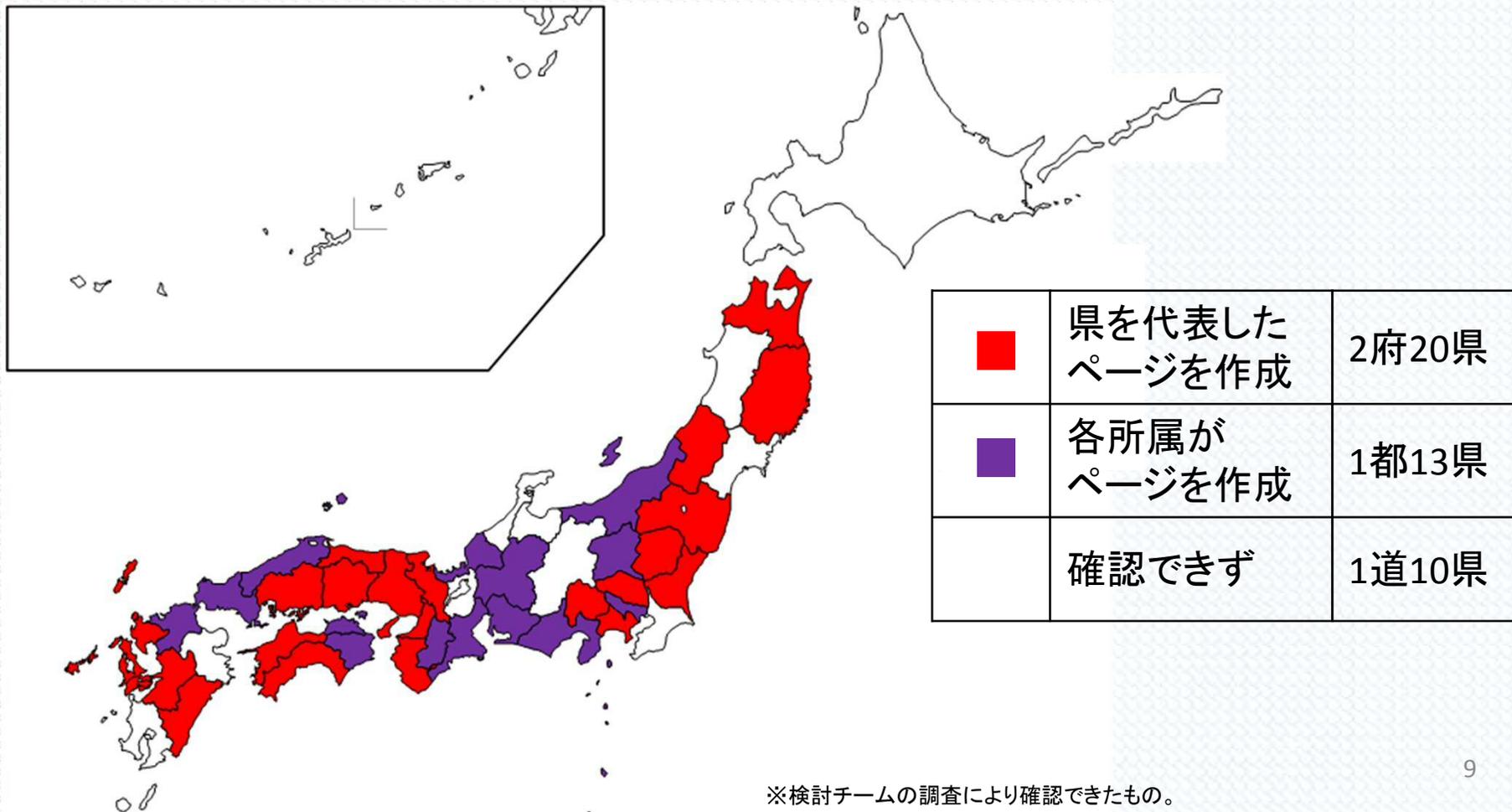


出典: 総務省「ソーシャルメディアの利用実態に関する調査研究」(H22)  
 “これまでに利用したことのあるソーシャルメディアは”の問いに対する回答からSNSの回答を抽出。

若年層: 30代以下、中年層: 40~50代、高齢層: 60代以上

○各地の自治体でも、SNSを情報発信に活用する動きが活発化している。

各都道府県のfacebook活用状況



※検討チームの調査により確認できたもの。

OSNSを活用した情報発信に効果を上げる自治体も出ている。

佐賀県武雄市の場合・・・

旧ホームページ: 3か月で約15万件の閲覧

ホームページをfacebookに移行

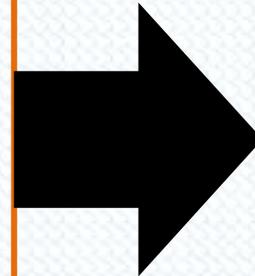
※平成23年8月1日から

facebookページ開始3か月半で  
約1,000万件の閲覧

## 以上のことをまとめると・・・

### 県の広報の課題

- 若年層の満足度が低い
- 若年層があまり県の広報を見ていない
- 特に直接広報の効果が薄い
- ホームページがあまり閲覧されていない



### SNSによる情報発信

- 新たな直接広報手段
- 若年層の多くが利用
- ホームページよりも閲覧数を増やす可能性
- 多くの自治体で活用

島根県でもSNSを活用した情報発信に本格的に取り組むべき。

- 島根県の広報の現状と課題
- SNSの台頭

- SNSの検討(特徴)

- 島根県が求めるSNSとは

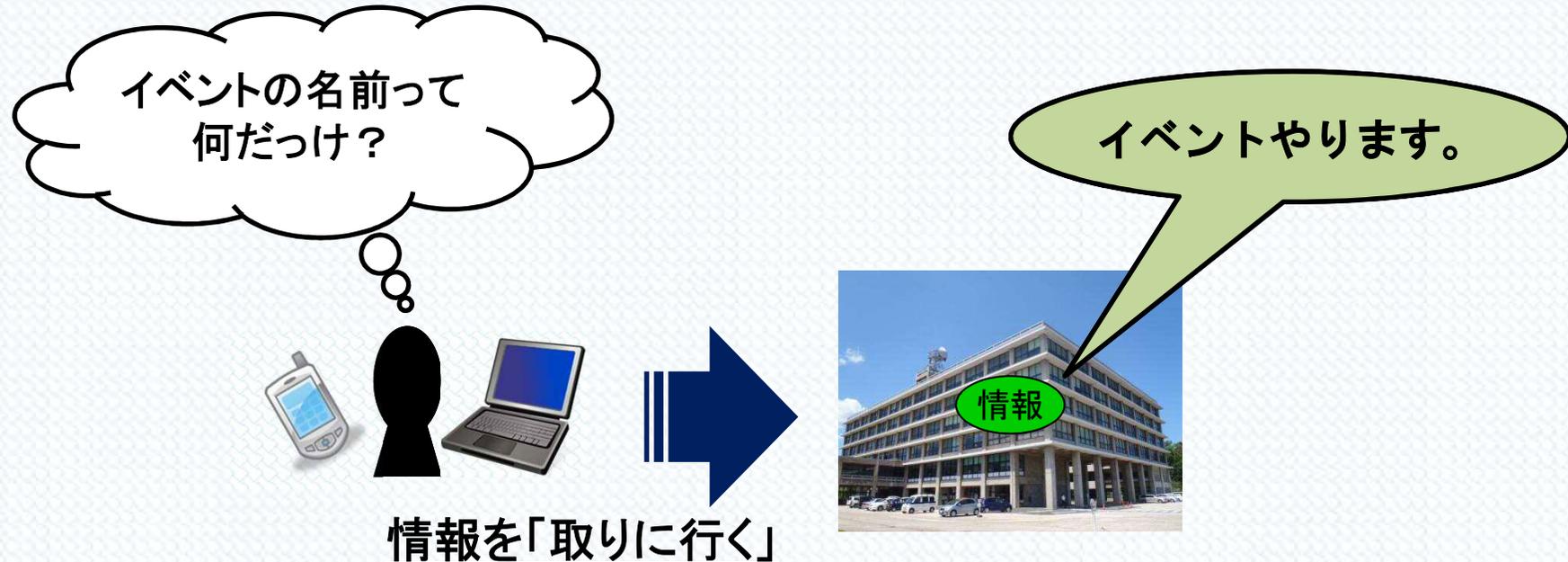
- 島根県facebookページ
- 運営体制
- 運営上の課題

# SNSの検討

# SNSの特徴①

## 情報が「飛び込んでくる」

## 例えばホームページでの情報発信では・・・



- ホームページを訪ねて**情報を「取りに行く」**必要がある。
- インターネットで検索・・・**キーワードを知らないと検索できない。**

# SNSでは…



SNSでは情報が「飛び込んでくる」

# SNSの特徴① 情報が「飛び込んでくる」



情報が自動的に配信

リアルタイムの情報



鳥根県道路維持課 @road\_shimane 7月8日  
【道路通行規制情報】平成24年7月7日14時15分より、全面通行止めしておりました国道314号（雲南市木次町西日登）については崩土の撤去が完了したため平成24年7月7日19時30分をもって通行規制を解除しました。  
[開く](#) [返信](#) [リツイート](#) [お気に入り登録](#)

鳥根県道路維持課 @road\_shimane 7月6日  
【道路通行規制情報】平成24年7月7日14時45分より国道314号(雲南市木次町西日登)において崩土があり全面通行止めとなりました。開通の見込みは未定です。迂回路は県道掛合大東線～県道安来木次から飯石広域農道を経由するルートです。  
[開く](#)

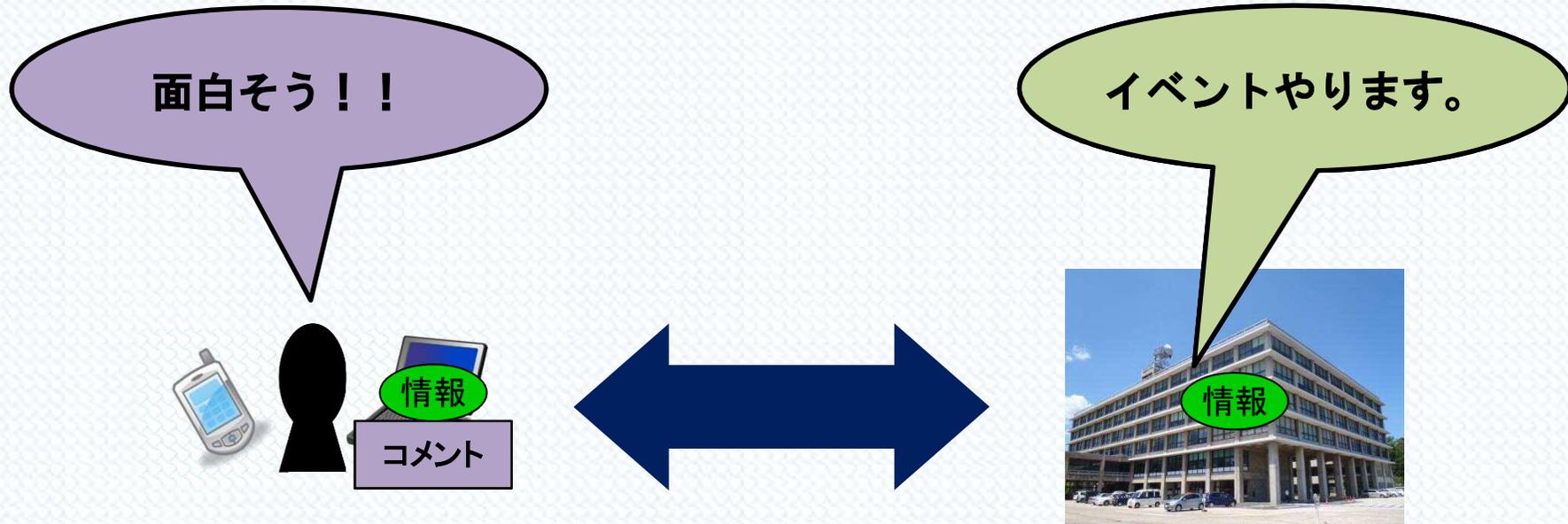
鳥根県道路維持課 @road\_shimane 7月6日  
【道路通行規制情報】平成24年7月7日9時15分より冠水により全面通行止めとなっていました（-）別府川本線邑智郡川本町大字谷戸地内については、水位が低下し平成24年7月7日13時をもって通行規制を解除しました。  
[開く](#)

鳥根県道路維持課 @road\_shimane 7月6日  
【道路通行規制情報】平成24年7月7日6時30分より冠水により全面通行止めとなっていました（-）邑南出雲線邑智郡邑南町下口羽については、水位が低下し平成24年7月7日13時をもって通行規制を解除しました。  
[開く](#)

# SNSの特徴②

## 双方向

## SNSの情報発信では…



SNSでは**双方向**でやり取りができる。

○情報を発信すると、受け手から直接反応が返ってくる。



(鳥根県観光振興課公式facebookページ  
(H24.9.7更新)から抜粋)



コメントが寄せられる。

検討  
課題

ただし、手軽に投稿・交流できる  
ため「炎上」も起こりうる

# SNSの特徴③

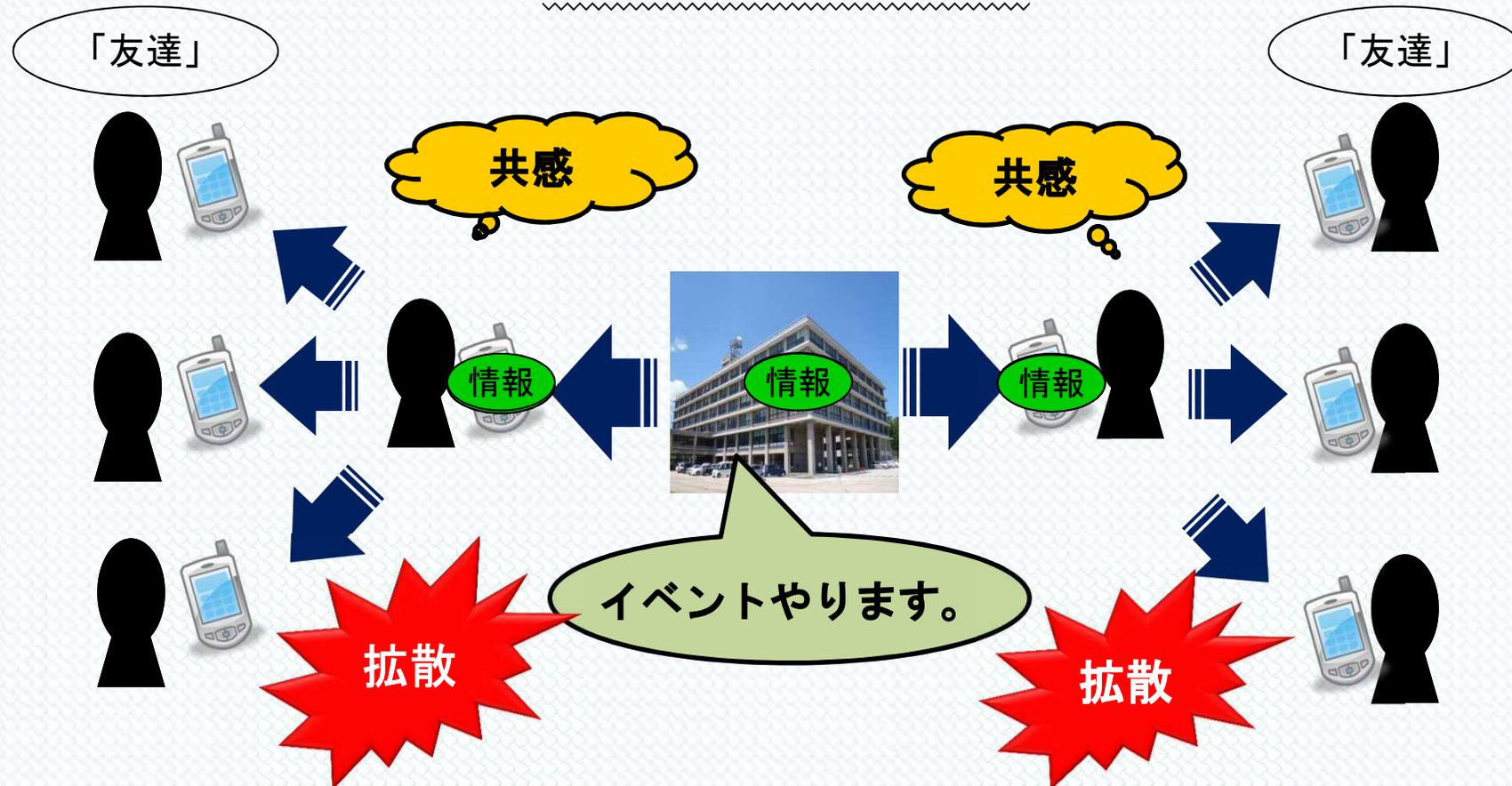
## 情報が「拡散する」

## 例えばホームページでの情報発信では・・・



閲覧した人だけが情報を得ることができる。

# SNSでは・・・



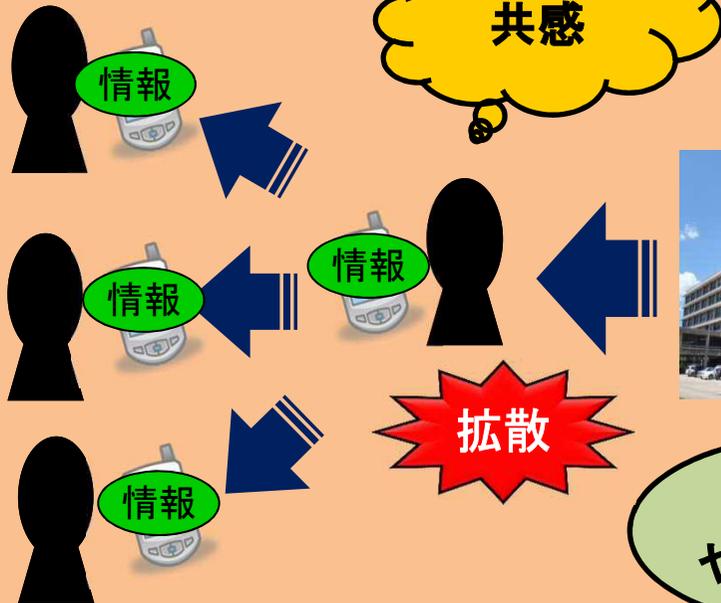
○飛び込んできた情報を簡単に友達へ**拡散**できる。

ただし「誤った情報」も拡散する。

### SNSの特徴③ 情報が「拡散する」

「共感」を得られれば情報が拡散する。

「友達」



共感されなければ情報は拡散しない。

「友達」



SNSにおける情報の拡散→「共感」の重要性

# ○ホームページと同じ情報では拡散しない。



ホームページの  
リンクを転記

(島根県facebookページ  
(H24.11.17更新)から抜粋)



URLのみで  
写真がない

「いいね！」9人

# ○ユーザーが「共感」する情報を発信することが重要

## JAPAN PROJECT 島根県

JAPAN AIRLINES (JAL)さん作成 (アルバム) · 約5ヶ月前に更新



ゆるキャラの活用

トップ(知事)が登場

匿名ではなく投稿者の顔と名前を掲載

詳細情報はホームページに誘導

こんにちは、客室乗務員の[REDACTED]。今月は「島根県」の魅力をご紹介しています。ということで、本日は、島根県の人気者「しまねっこ」と一緒に！

『こんにちは！しまねっこにやー！島根のPRをするためにやって来たにやー。ファーストクラスは快適だにやー！』

島根県が誇る世界遺産・石見銀山遺産をはじめ、出雲大社に代表される緑結びスポーツ、しじみで有名な穴道湖、来月からは「神話博しまね」など、島根県は見どころ満載です！私も出雲大社に寄って、お願い事をしてきました・・・

今回の「JAPAN PROJECT」では、島根県産食材を盛り込んだ機内食のご紹介や、島根にちなんだ機内ビデオやラウンジサービスの特集などもご案内していますので、ぜひ見てみてください。

●JAPAN PROJECT 島根  
<http://social.jal.co.jp/4Axa>

●神話博しまね  
<http://www.shinwahaku.jp/>  
いいね！・シェア

👍 3,705人がいいね！と言っています。

📄 シェア80件

🗨️ 以前のコメントを見る

46/72

共感

「いいね！」3700人超  
「シェア」80件  
コメント 72件

「拡散」により  
多くのユーザー  
が閲覧

- 島根県の広報の現状と課題
- SNSの台頭

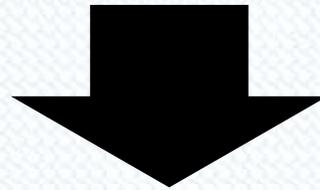
- SNSの検討(特徴)

- 島根県が求めるSNSとは

- 島根県facebookページ
- 運営体制
- 運営上の課題

# 島根県が求めるSNS

**SNSは、これまでの情報発信手段と異なる特徴を持っている。**



**SNSの特徴を加味して、情報発信の内容や手法を思慮する必要がある。**

## 島根県ではどのSNSを採用すべきか。

|                | mixi                     | twitter              | facebook             |
|----------------|--------------------------|----------------------|----------------------|
| 特徴             | 日本最大のSNS<br>コミュニティが充実    | 短文投稿(140字)           | 文章+写真の投稿、<br>世界的に拡大中 |
| ユーザー数          | ○                        | ○                    | ○                    |
| 拡散性            | △                        | ○                    | ○                    |
| 実名性            | ×                        | ×                    | ○                    |
| (行政上の)<br>メリット | 日本人が使いやすい                | 即時性                  | 実名登録により<br>炎上しにくい    |
| デメリット          | 限定されたコミュニティ、<br>ユーザー数が停滞 | 情報量が制限、<br>匿名性、荒れやすい | プライバシーの管理<br>に気をつかう  |

県の情報を効果的・効率的に発信するためには、  
facebookを採用することが適当。

- 島根県の広報の現状と課題
- SNSの台頭

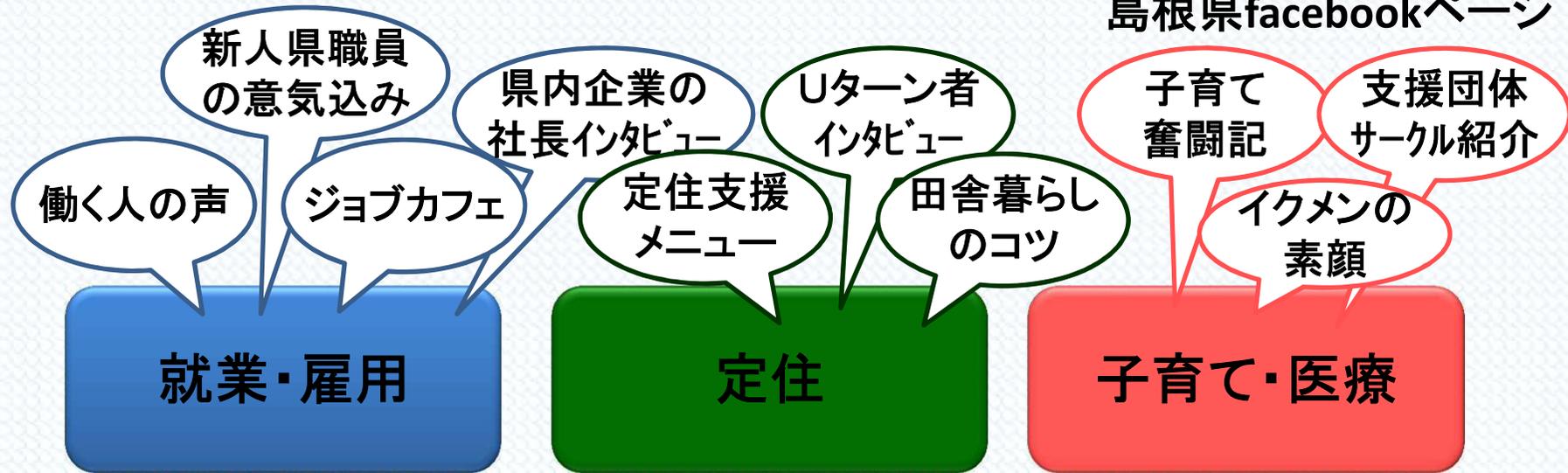
- SNSの検討(特徴)

- 島根県が求めるSNSとは

- 島根県facebookページ
- 運営体制
- 運営上の課題

島根県facebookページ

島根県facebookページ



島根県総合発展計画  
～「活力あるしまね」「安心して暮らせるしまね」「心豊かなしまね」～



## OSNSにおいて取り入れる手法

### ○共感を得やすい表現

- ・堅くない、身近に感じられる文章 → 親しみ
- ・タイムリーな情報をタイムリーに発信 → 興味
- ・顔写真や名前を見せる → 信頼

### ○一方的な情報発信ではなく、受け手との相互交流

- ・迅速・適切・親しみある返信 → つながり
- ・ユーザーが気軽に参加できる仕掛け → 一体感

取り入れる内容

若者が身近に感じられて  
共感を得られる情報

取り入れる手法

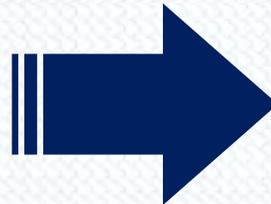
- ・共感を得やすい表現
- ・ユーザーとの相互交流

島根県facebookページのコンセプト

顔が見えて共感でき、  
身近に感じられる情報発信

# 顔が見えて共感でき、 身近に感じられる情報発信

しまねと縁を結ぶ人



投稿例①  
観光情報



【島根が大好き！】  
今日の「しまねと縁を結ぶ人」はニュージーランド出身で現在隠岐の西ノ島に住むニコラ・ジョーンズさんです。

私は国際交流員として島根県へやってきました。私は島根が大好き！今日は私の大好きな島根県を紹介します！私が初めて西ノ島に来たとき、夕陽を見よう！と磨天崖に連れて行ってもらい、夕陽の美しさに感動しました。

ほかにも西ノ島にはシーカヤックから観る国賀海岸、鬼舞からの景色（島前カルデラ）もおすすめ！知夫にはアカハゲ山があり、パノラマは最高！海士の明屋海岸のハート岩も素敵。島後では、なぐ岬、八尾川のかっぱ遊覧船、大山神社と乳杉、福浦トンネルなどなど！

けれど隠岐のどこがいい？と聞いても上手に答える人が少ないです。島根県の人はずっと優しいけど、ちょっとシャイなのかな？もっともっと島根県をPRしてほしいです！

...が分かるようになったけど、時々田舎にマイナスなイメージを持つ人がいます。島根にはきれいな海や海  
...の風など自然と一体になって楽しめる場所があります。それに地元の人がとても親切！日本イメージと  
...や電化製品なんて思う人もいるけど、島根には本当の昔ながらの日本があります。そんな島根は心のケアに  
...と思います！

島根県に遊びに来てね！

美しい自然と美味しい食べ物がみなさんをお待ちしています。地元の人との交流に心も癒されることでしょ  
...観光ナビではオススメのスポットや観光情報を紹介しています。ぜひご覧ください。

<http://www.kankou-shimane.com/>

名前を紹介、  
親近感

一人称で  
思いを伝える

県の関連施策を  
紹介

一目で関心を  
呼ぶ写真

人の顔が見える  
&観光地の紹介も



## 投稿例② 防災情報 (県の施策情報発信)

固くない  
平易な言葉で  
語りかける

職員の思い・心  
情を伝える



【こんな時にはお電話を！】

道路維持課の佐藤（写真右）、河川課の澤田（写真左）です。

道路上で動物が死んでいる、落石がある、護岸が壊れているなど、みなさまが日頃利用されるなかで、何かお気づきになりましたら是非お電話ください。

島根県と書かれた黄色のパトロール車をご自宅の近くを週に1回は必ず点検していますが、見つかることの出来ない箇所も多いのが実情です。

より安全で安心な道路や川であるよう、今後とも迅速な維持管理に努めます。

<http://www.pref.shimane.lg.jp/kasen/soudan.html>



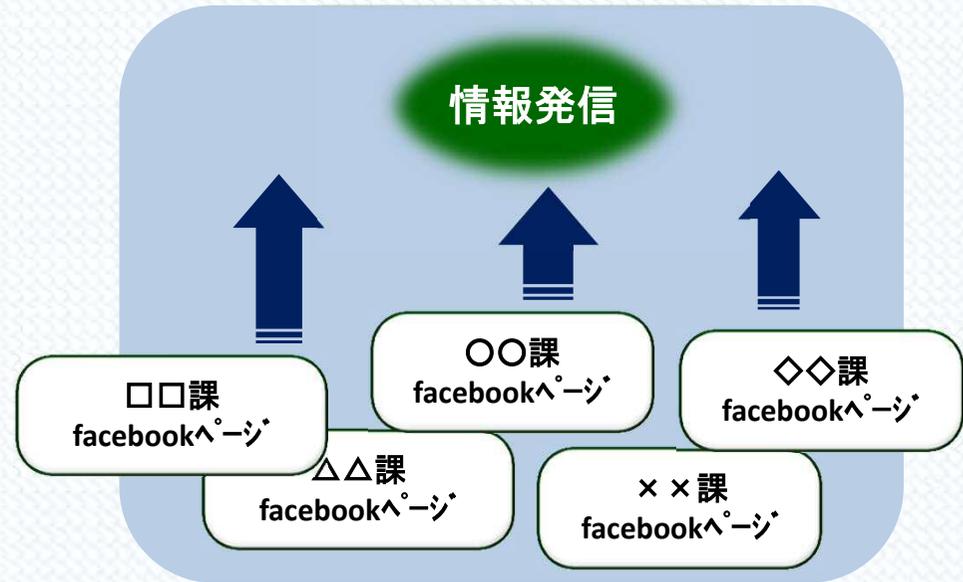
職員の名前を紹介

詳細情報は  
ホームページへ誘導

名前+人の顔  
親近感と情報の信頼度  
アップ

# 運営体制

# 島根県では「オール県庁」「所属単位」どちらを選択すべきか



|                | メリット   | デメリット   | 採用例                   |
|----------------|--|---|-----------------------|
| オール県庁のページを作成する | <ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な情報が手に入る</li> <li>・検索されやすい</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・発信情報の取捨選択が必要</li> </ul>                             | 福島県、埼玉県、鳥取県、広島県、熊本県など |
| 所属ごとにページを作成する  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・きめ細やかな情報発信が可能</li> <li>・機動的にコメント対応が可能</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報が一定の範囲に限られる</li> <li>・拡散の範囲が狭くなるケースもある</li> </ul> | 三重県、山口県、長崎県、島根県(現在)など |

facebookの大きな特徴である「拡散性」とコンセプトを最大限発揮させるため、『オール県庁のページ』を提案する。

○「オール県庁方式」を採用した場合

- ・県庁全体から情報を収集・厳選
- ・コンセプトに則った内容で投稿
- ・コメントに責任をもって迅速に対応



一元的な運営担当課が求められる

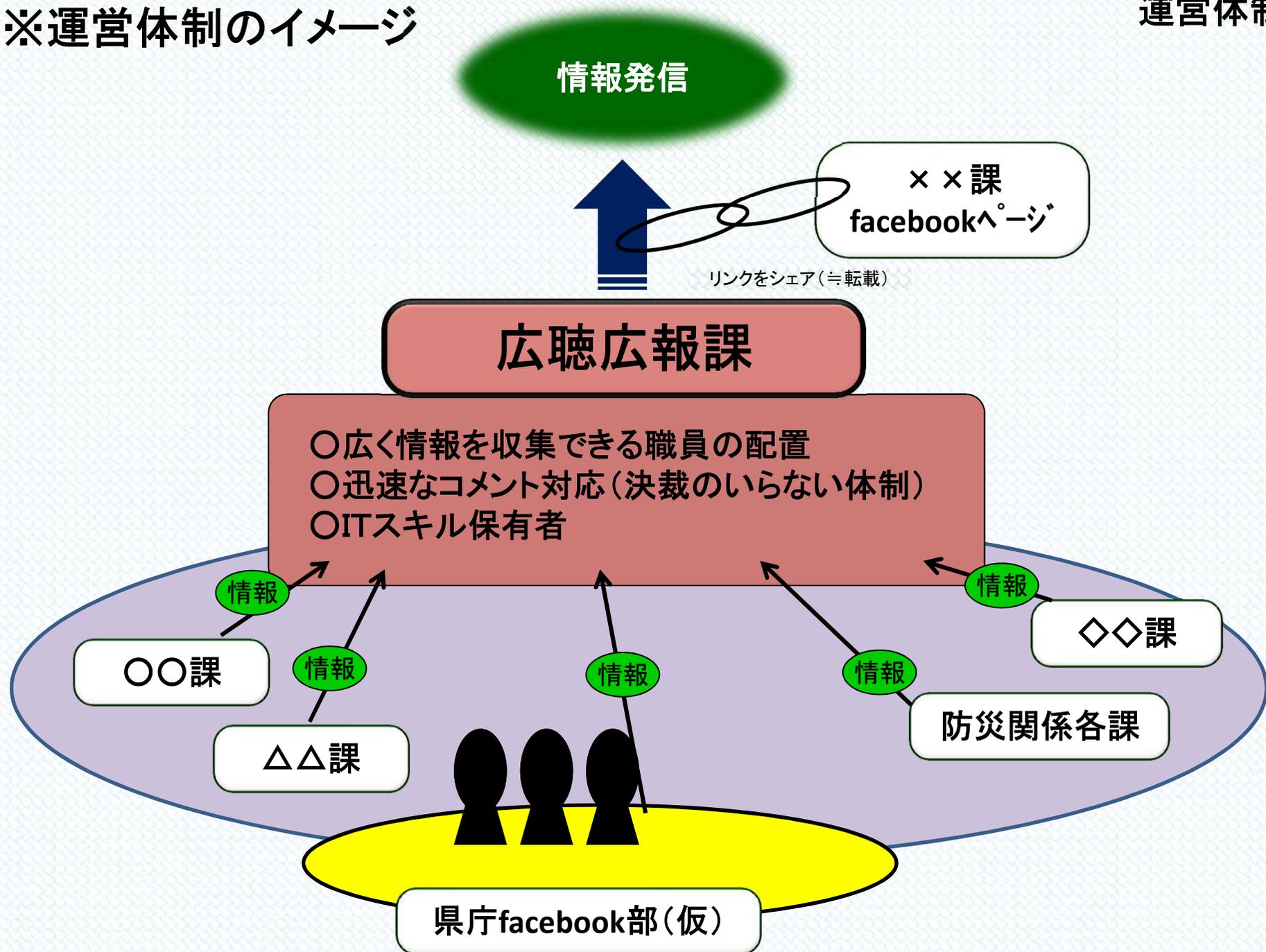


広報のノウハウを蓄積している  
「広聴広報課」が運営担当課として最適

検討  
課題

- 県政全般から毎日情報を収集する労力。
- ユーザーからのコメント等に迅速・適切な対応。
- facebookの突然の仕様変更に対応が必要。

# ※運営体制のイメージ



# 運営上の課題

# 課題① 災害時の対応

運営上の課題

○島根県facebookページで構築した県とユーザーのつながりは緊急情報の発信に活用できる。  
しかし、緊急時の情報発信の仕組み、体制については検討が必要である。

## SNSで防災情報を発信する自治体例



【各町公民館を自主避難場所とします】

今回の大雨により市内各所で道路冠水・土砂崩れ等が発生しております。

市としましては、自主避難場所として下記の各町公民館を開館しております。早めの避難等の対応をお願いします。

○対象公民館

|       |         |
|-------|---------|
| 朝日公民館 | 22-387  |
| 橋公民館  | 22-388  |
| 武内公民館 | 27-200  |
| 若木公民館 | 26-200  |
| 北方公民館 | 36-2515 |

道路冠水、土砂崩れ等の情報がありましたら、コメント欄、及び武雄市役所安全安心係（Tel0954-23-9315）までご連絡ください。

・避難所の開設を案内  
・災害情報の通報を呼びかけ



【7/14 大雨による通行止め情報（10:00現在）】

昨日（7/13）からの大雨による道路冠水・土砂崩れなどのため、一部の道路を通行止めを行っております。

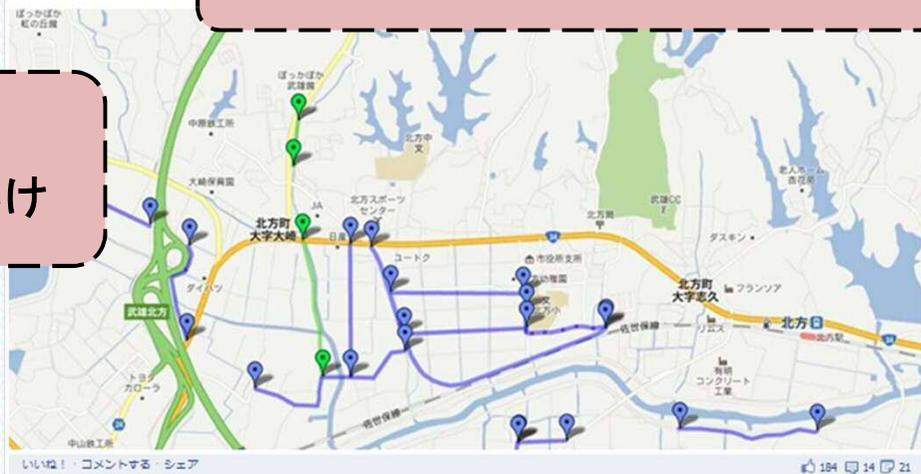
付近を通行の際は、迂回するなどの対応をお願いします。

現在、雨は小康状態です。

また、自主避難場所とし

...

・通行止めの情報を地図で提供



## 課題② インターネットを見ることができる環境にない方への配慮は？

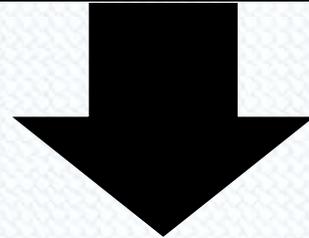
Ex.

島根県facebookページで反響の大きかった投稿の一部を紙媒体(フォトしまねなど)に再稿する。

武雄市では、facebookページで紹介した記事やコンテンツを既存の紙媒体に流用して、再稿をおこなっている。

## 課題③ 職員としての姿勢

facebookにおける反響は、原則として実名を明かした上で寄せられる。  
よって、建設的な意見・反響も多い。

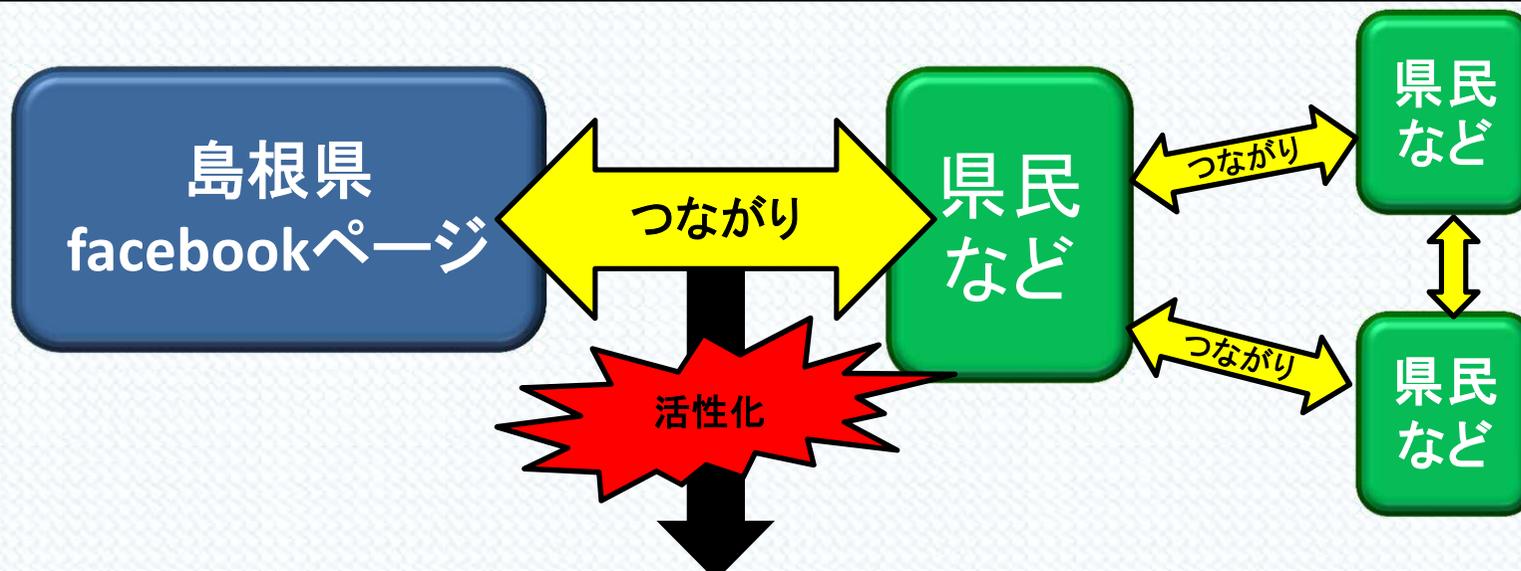


私たち職員はこれらに真摯に目を向け、  
それぞれの仕事に反映させる姿勢を持つべき。

SNSの活用スキルや情報リテラシーの向上に努め、  
島根県facebookページに掲載されている情報や反響の確認、  
発信すべき情報の提供など、職員一人一人が  
「SNSを活用した行政」に取り組んでほしいと思います。

## ○期待される効果

- ・行政の広報としての敷居が下がり、県からの情報が若者に伝わりやすくなる
- ・参加型の企画などにより行政との距離を近づける
- ・双方向のコミュニケーションをとることができる
- ・これまで知り得なかった様々な分野や地域の人同士がつながる
- ・災害情報などの情報発信に活用することができる



活力あるしまね、安心して暮らせるしまね、心豊かなしまね

ご静聴ありがとうございました。