4H-2

地方自治体における Twitter 活用状況に関する考察

上野　亮†　　飯島　泰裕†

青山学院大学大学院 社会情報学研究科†

１.はじめに

東日本大震災時，Twitter を利用した情報発信が貴重な情報源となったことから，地方自治体においても，Twitter が注目され始めた．その後，2011 年 4 月 5 日に，内閣官房情報セキュリティセンター情報通信技術(IT)担当室，総務省，経済産業省共同で「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の指針」が発表され，地方自治体が Twitter を運用していくための情報が示された．

そのような経緯もあり，平成 23 年度に入り，地方自治体が，次々と公式 Twitter の開設を始めている．しかし，どのような活用をしているのか，その実態は明らかとなってない．そこで，本論文では，地方自治体公式 Twitter に関する定量データを分析し，その利活用状況に関する考察を行った．結果，現在運営されている地方自治体公式 Twitter の半数以上が東日本大震災以降に開設されていること，地方自治体公式 Twitter の 65%近くが，1 日 2 回未満の発言回数となっていることなどが明らかとなった．

２.調査概要

本調査では，2011 年 10 月 5 日時点における「J ガバメント on ツイナビ」都道府県別カテゴリーに登録されている，市町村及び特別区 175 団体が運営する，地方自治体公式 Twitter，209 アカウントを調査対象とした．

また，調査データの取得は，2011 年 10 月 6 日～10 日までの期間に，ウェブサービス「グラフィカル Twitter 分析 whotwi」を利用して行った．同サイトでは，アカウント毎の“1 日のツイート回数”や“Twitter 歴”など，定量的なデータが多数取得できることから，本調査でも利用した．

３.全国地方自治体 Twitter 開設状況

地方自治体が，Twitter のアカウントを開設し始めたのは，2009 年 7 月からである．その後，2009 年の間は，月平均 1 アカウントずつ開設．2010 年に入り，東日本大震災(2011 年 3 月 11 日)までは，月平均 5.6 アカウント開設されている．東日本大震災以降は，地方自治体公式アカウントの開設が進み，2011 年 9 月までの間は，月平均 16.7 アカウント開設される状況となった．

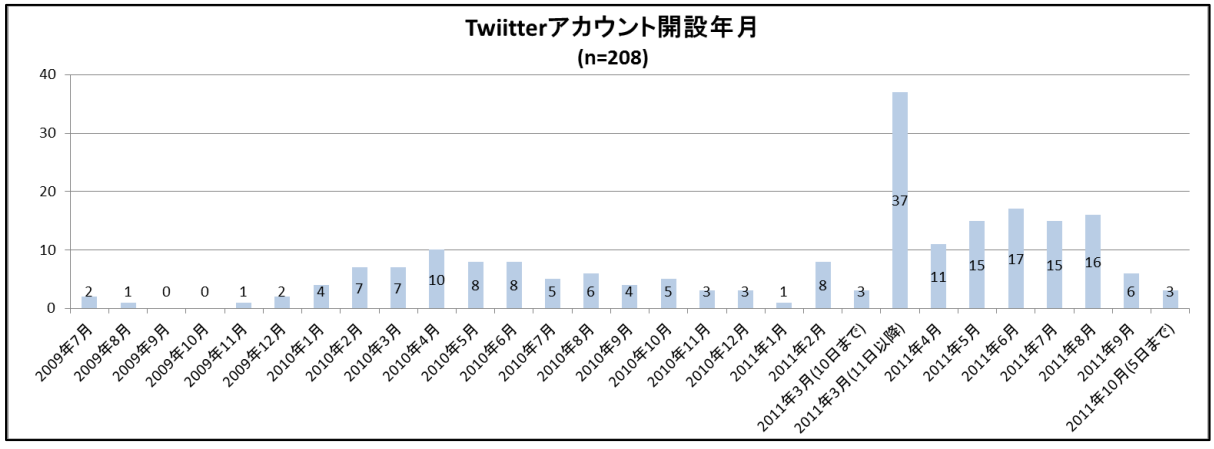


図１　Twitter アカウント開設年月

この結果を見ると，東日本大震災以降，Twitter に注目が集まり，地方自治体による導入が，一気に進んでいるのが分かる．（図 1）

Consideration about the Twitter utilization situation in the local government

†Aoyama Gakuin University, Graduate School of Socia Informatics

Copyright ©2012 Information Processing Society of Japan.
All Rights Reserved.

自治体規模別の Twitter アカウント開設状況及び，それぞれの自治体規模別の導入率としては，政令市 19 団体中 7 団体(導入率 36.8%)，市 767 団体中 117 団体(導入率 15.3%)，町・村 934 団体中 37 団体(導入率 4.0%)，特別区 23 区中 14 団体(導入率 60.9%)となっている．また，合計では 175 団体が，公式 Twitter を開設している．

1 団体の運営アカウント数では，1 アカウント開設という団体が 154 団体と最も多い．このことから，基本は，1 団体 1 アカウント運営となっていることが分かった．(図 2)

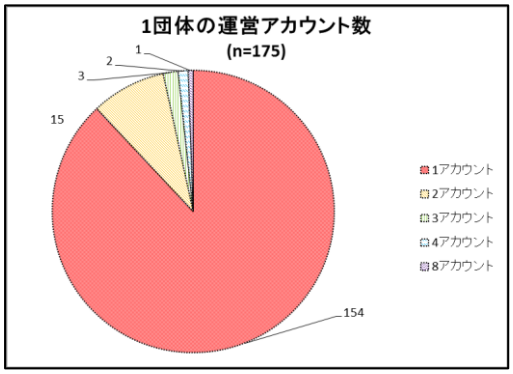


図 2　1 団体の運営アカウント数

4．全国地方自治体 Twitter 利用実態

(1) ツイート状況

アカウント別の 1 日平均ツイート回数では「0.0～0.9 回」が最も多く 82 アカウント，次いで「1.0～1.9 回」が 57 アカウントと多くなっている．このことから，地方自治体公式 Twitter は，平日に 1 日 1 ツイートが基本となっており，イベント開催時やお知らせ事が多い日には，1 日 1 ツイート以上していると考えられる．(図 3)

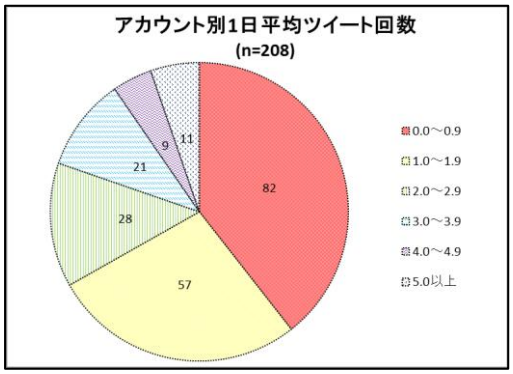


図 3　アカウント別 1 日平均ツイート回数

また，アカウント毎に，活発にツイートしている時間帯を，連続した 3 時間(例：18 時～20 時など)として選択した場合の分析を行った．その結果，地方自治体公式 Twitter は，8 時～11 時の時間帯と 17 時～18 時の時間帯に，他時間帯と比べ，活発にツイートされていることが分かった．このことから，朝の出勤直後や夕方の業務終了前にツイートしていると考えられる．また，深夜 0 時～2 時の時間帯にも，活発になっているアカウントも見受けられる．これは石川県金沢市のように，RSS を利用した自動配信等により，日付変更と同時に，機械的に発言をさせている自治体があるからと考えられる．(図 4)

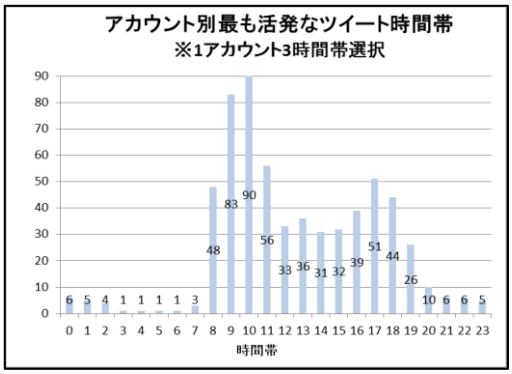


図 4　アカウント別最も活発なツイート時間帯

(2) フォロー状況

アカウント別フォロー数は，209 アカウント中，「フォロー数 0」が 75 アカウント(35.9%)，「フォロー数 1～9」が 51 アカウント(24.4%)となっている．よって，6 割のアカウントが，情報発信用に Twitter を利用しており，自分からの積極的なフォローをしていないことが分かる．

一方，アカウント別フォロワー数については，「フォロワー数 1,000 未満」というアカウントが 6 割近くに達している．よって，今後，より効果を上げていくためには，自分からの積極的なフォローの実施など，フォロワー数を増やしていく取り組みが必要となる．

5．おわりに

本研究では，地方自治体公式 Twitter は，①1 日 2 ツイート未満の発言回数，②朝出勤後及び夕方業務終了前にツイートされることが多い，③情報発信ツールとしての活用が主，ということが明らかとなった．

今後の研究課題としては，①調査対象選定方法(今回の選定方法だと，先進事例であるつくば市が入らない)，②地方自治体公式 Twitter アカウントの運営方法の分類(情報発信型，RSS 等を利用した機械配信型，ゆるきゃら型など)や分類ごとの傾向分析がある．

6．参考文献

1)経済産業省「公共機関ソーシャルメディアポータル」，http://smp.openlabs.go.jp/
2)株式会社 CGM マーケティング「J ガバメント on ツイナビ」，http://twinavi.jp/gov
3)Koni「whotwi」，http://whotwi.com/

Copyright ©2012 Information Processing Society of Japan.
All Rights Reserved.