



地域情報化研究 コンソーシアム

つくば市企画部
情報政策課IT戦略室

白川 篤

つくば市ツイッターの経緯



- 2010年12月 起案
- 2011年1月 実証実験開始
- 2011年3月 東日本大震災
- 2011年4月 クレーム・問い合わせ発生
- 2011年6月～ 11アカウントに成長
- 2012年5月 つくば市竜巻災害発生

つくば市アカウント



つくば市公式 @tsukubais
IT戦略室運営 運営1名
目的:つくば市全般・ツイッターを運用していない課の話題提供



つくば環境スタイル @tkb_kkstyle
環境都市推進課・企画課運営 運営2名
目的:環境問題やスマートライフについて発信



つくば市IT戦略室 @tkb_is
IT戦略室運営 運営1名
目的:IT戦略室・ICTを中心とした話題



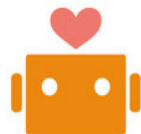
科学技術振興課 @tkb_stp
科学技術振興課運営 運営1名
目的:科学技術関連や産学官連携の話題を発信



じちまる @tkb_jichi
総務課運営 運営1名
目的:自治基本条例(仮称)の話題をわかりやすく発信



健康増進課 @tkb_kenko
健康増進課運営 運営1名
目的:健康診断受診率向上のため各種健康診断の話題を発信



ロボットの街つくば@robotsuku
産業振興課運営 運営1名
目的:ロボット特区に関することを発信



つくば市観光物産課 @tkb_kanko
観光物産課運営 運営3名
目的:各種イベント情報や観光情報を発信



つくば市農業課 @tkb_agri
農業課運営 運営3名
目的:農業や森林保全の取り組みを発信



つくば市市民課 @tkb_shimin
市民課 運営5名
窓口の混雑状況から、窓口のちょっとした出来事などを発信



つくば市東京事務所 @tkb_akb
東京事務所運営 運営4名
目的:誘客, 定住, 企業立地等を目的にシティーセールス活動を伝える

運用までの流れ



1. ツイッターの初心者、中級、上級研修を実施
 - 初心者研修で用途を理解してもらう
 - 中級で業務として運用する心得を学ぶ
 - 上級で経験者間の実際のケース対応を検討する
2. 中級研修を受けた後に、企画作成し、運用の決裁を取る
 - つくば市の場合、決裁なく発言、フォロー返し、コメントへの返事など、IT戦略室の指導に沿って運営することを明記する。

運用で注意すること



利用ガイドラインの要点

- 誹謗中傷をしない
- 役に立つ情報を発信する

ツイッターの利点を最大限に活かす為に、開始時に妥協しない

- フォロワー、フォロワー返し・DMを活用
- 稟議なしの情報発信（やわらかい表現、即答重視）

クレーム対応

- 実証実験を含め、2年以上の運用で問題なし
- DM活用、場合によってはスルー

ツイッターのいい点



- 情報収集
- リアルタイム性（イベント、被害情報、公共交通機関など）
- 共同作業（断水時、停電時など）
- 情報伝達・HP誘導
- 双方向性
- ファンをつくる
- 若手職員の活躍の場

つくば市竜巻災害



2012年5月6日（GW最終日）

- 13時前につくば市北部で大型の竜巻発生
- 1時間以内にツイッターで状況確認（IT戦略室内）
- 3時間後に災害対策本部設置
- 災害対策本部にて情報発信開始

つくば市竜巻災害



ツイッター利用

出来たこと

- 情報収集、情報発信、消防の利用

課題

- ICTの利活用（データ処理、情報処理能力）
- 震災との違いとして、報道と傍観者の存在
- 災害対策本部が立ち上がったときの情報発信一元化とその運営