

4. まとめ

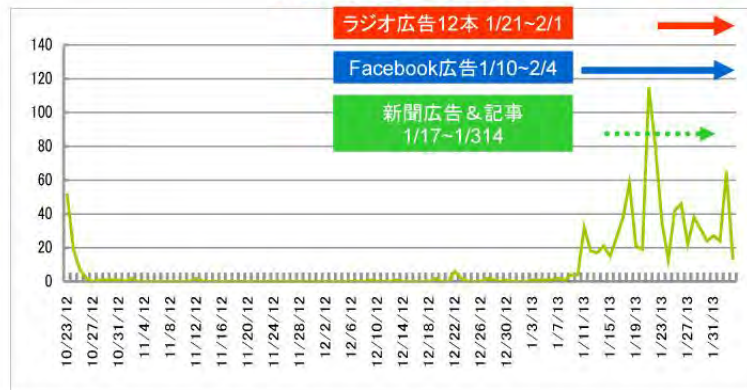
4-1 本格実施に向けた課題

- ・本実験では道路の異常発見→報告→道路管理者での情報の精査→修理・改修の判断及び報告者へのレスポンスというシステムがSNSを活用して構築できたのと同時に、時間の短縮化が想定以上に可能となった事例もあり、アンケートの声からも本格運用が期待される。
- ・本実験では facebook という既存のシステムを利用し行った実験であり、操作性の煩雑さや、facebook への登録者（2012年12月現在の日本国内での推定利用者数1,677万人）だけの利用という観点から、もっと簡易にできるシステムの構築が望まれる。
- ・本実験では、ウェブ上でのシステムの構築に加え、道路管理者間の情報共有や判断の基準を設けることにより、調整課題も残されているが一定の評価を得ることができた。今後の改善により、SNSと人的ソフト一体となったシステムを構築することにより、他の地域での転用が可能となり道路の異常情報をいち早く収集、対応できることに繋がる。
- ・現行のシステムで行った場合、管理者が常時パソコンの前で待機しておくことが必要となる。また、facebookの登録者各自の設定がバラバラなため、投稿しても道路管理者全員に表示されない報告も若干あった。それを解消するために新たなアプリケーションを開発することが望まれるが、初期投資に1,100万円程度（サーバーの設置費用は別途）の経費が必要となる。またiphone版とアンドロイド版の2種類を製作する必要があるため、どちらを優先するか又は両方を採用するかを選択が必要となる。
- ・現在運用している道路緊急情報（#9910）は、九州の情報の集約が福岡に一元化されており、宮崎県内のみの運用となると各県との整合および従来運用との棲み分けも考慮が必要となる。
- ・本格運用時には、道守みやざき会議という民が主体なのか、ノウハウを行政が引き継ぎ運営するかも重要な判断となる。

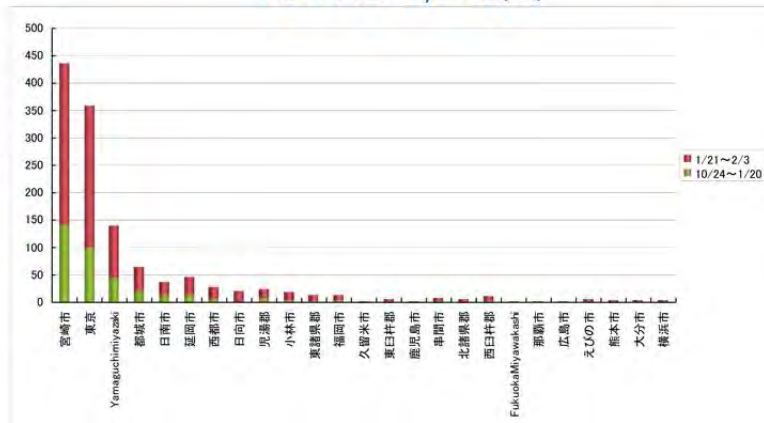
4-2 facebookの解析及び提案



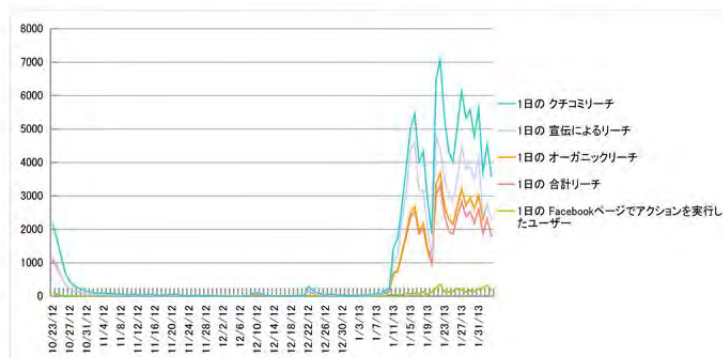
実験期間中の新規「いいね！」数／日の推移 TOTAL 960人



実験期間中の地域別「いいね！」数 TOTAL 1,245人



FBページをどれだけ見ているか？



実験期間中のFBページの閲覧者内訳

期 間	アクションを実行したユーザー	1日の合計リーチ	1日のオーガニックリーチ	1日の宣伝によるリーチ	1日のクチコミリーチ
平常時実験	2,839	30,663	5,181	10,676	22,192
大規模災害想定時実験	192	2,635	384	1,273	1,641
実験期間中合計	3,031	33,298	5,565	11,849	23,833
10月23日～1月20日	908	17,251	1,143	8,404	10,135
TOTAL	3,939	50,549	6,708	20,257	33,968

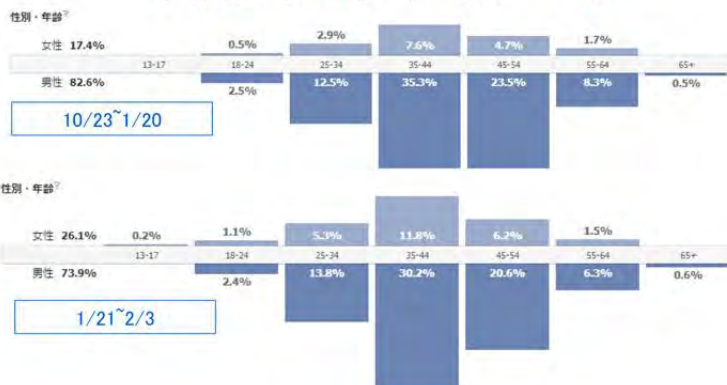
ユーザーの種類	内 容
アクションを実行したユーザー	クリックや記事の作成をした人の数
1日の合計リーチ	関連するコンテンツを見た人の数
1日のオーガニックリーチ	実際に投稿を見た人の数
1日の宣伝によるリーチ	広告を見た人の数
1日のクチコミリーチ	友達の投稿を含み関連するコンテンツを見た人の数

実験期間中のFBページ広告の成果

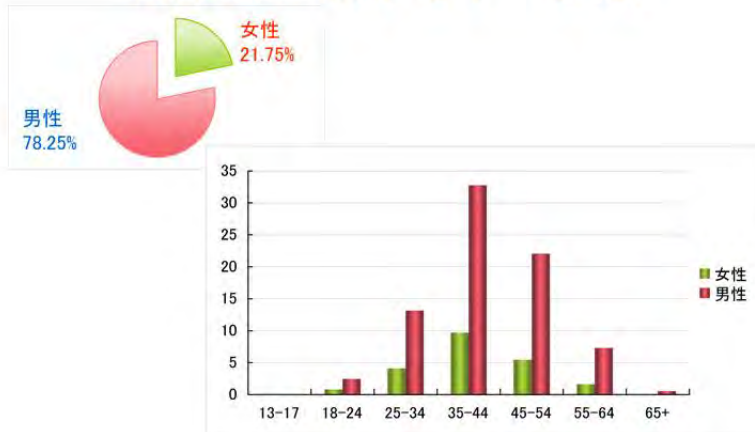
ユーザーの種類	人数	内 容
インプレッション数	136,269名	Facebookのウォールに広告が表示された回数
クリック数	595回	広告を見てクリックした回数
アクション数	1,904回	広告を見た人が投稿、コメント、シェアした回数
CPM	¥ 144	広告掲載1,000回あたりの料金
CPC	¥ 33	広告を見てクリックした1回あたりの料金

対象: 宮崎県内に居住している30歳以上のFacebookユーザー
 広告費: 70,000円(税別)
 広告掲出期間: 1月10日～2月4日(25日間)

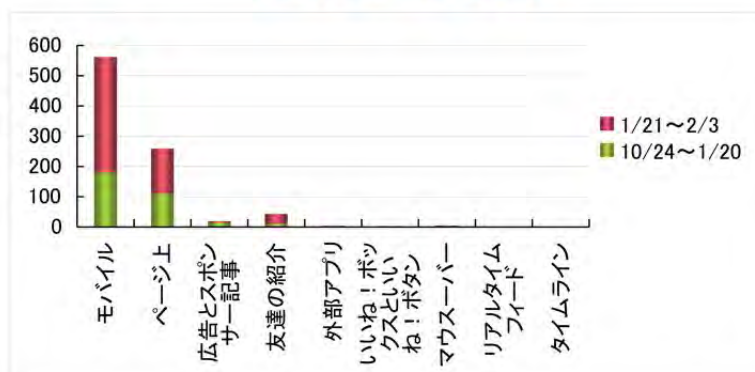
利用者に関するデータ



利用者に関するデータ(2)



期間中のリンク元別アクセス数 TOTAL 1,245人



実験から見てきたfacebookの課題

- ・ 投稿者の情報公開の設定がバラバラなため管理者が表示できない場合がある
- ・ 投稿された情報がリアルタイムで表示されるため、投稿が多い時は管理者が全てを把握するのに手間がかかる
- ・ 全て手動で地図に転記するため人力が必要
- ・ 投稿された情報を検証・精査して対応する体制の構築が必要

システムを本格運用するにあたって(1)

- ・ 笹子トンネルを代表とするような、インフラの経年劣化による事故を未然に防ぐため市民が自ら情報を提供することは、国家予算が縮小していくなか、非常に有効ではないかと考える。
- ・ これまでは市民が、道路は行政だけが管理するものという認識から、自らも管理に携わっているという意識付けのきっかけとしても有効

システムを本格運用するにあたって(2)

- ・ 実名での投稿を基本とするので正確な情報を得ることもできるが、実名で投稿することに抵抗がある市民も存在する
- ・ 情報の集約をSNSを利用して行なうことは気軽に市民が情報を出すことができ「道路管理」以外にも応用が可能。パブリックコメント等がなかなか浸透しない現状を変えるツールとしても活用が期待できる

システム本格運用に関する提案事項

- ・ 実名主義のfacebookを利用することによりイタズラや偽情報を排除できることから、既に多くの人々が利用しているfacebookを活用することは有効である
- ・ SNSは双方向の情報発信・交流のツールであるが情報を集約するには改善が必要
- ・ 管理者館の情報を共有すると同時に、ある程度のフィルター機能が必要

