

SNSでの情報発信を活用した 道路交通マネジメント

近年のソーシャルネットワークサービス（SNS）の普及を受け、道路管理者である当局の道路部門において、昨冬から各開発建設部でSNSアカウントを開設している。悪天候時や災害時における道路状況の積極的な情報発信を、事故による被害や渋滞による時間損失を抑制するための道路交通マネジメントの観点で行っていることから、本稿ではこれまでの事例について体系的に整理したうえで、それについて考察する。

建設部 道路計画課 ○藤原 拓也
伊藤 典弘
伍楼 和哉

キーワード：SNS、情報発信、道路交通マネジメント

1. はじめに

近年のソーシャルネットワークサービス（以下、「SNS」という）の普及により、道路利用者はテレビやラジオだけでなく、携帯電話やスマートフォンからも容易に道路情報を得られるようになった。北海道開発局では2016年より広報部門においてX（旧Twitter）のアカウントを作成し様々な情報を発信してきたが、道路部門においても各開発建設部で2023年1月より新たに道路情報の発信に特化したアカウントを作成し、よりリアルタイムかつ細やかな道路情報を提供する取組を始めた。

本報告は、当局のSNSを用いた道路情報の発信について、昨冬の大雪時の事例とその効果を取りまとめたものである。

2. 目的と期待される効果

SNSによる道路情報の発信は、悪天候や災害により道路状況の悪化が予測される場合や通行規制を実施している際に、道路利用者へ行動変容を促すことを目的に行っている。例えば、悪天候が予測される場合では、事前情報として「不要不急の外出を控えること」や「通行止め予告」、災害により通行規制等が発生した場合には「迂回路の案内」や「通行止め解除の見通し」などの情報を発信している。

道路利用者は外出前や移動前に道路状況を把握することにより、計画的な行動を取ることができ、通行止めゲートの前まで来て引き返すといったような無駄な行動による時間損失を軽減することができる。また、冬期においては、積雪や路面凍結による大型車両の坂路でのスタックや、吹きだまりでの車両の立ち往生に起因する渋滞、追突事故、通行止めの発生など、夏期と比較すると重大

な交通障害を引き起こす可能性が高く、適切に情報を発信することによりこれらの交通障害のリスクを抑えることができる考える。

3. 具体的な事例

以下に、具体的な情報発信の事例を示す。

(1) 交通事故による通行規制

一点目に、国道での事故発生直後から投稿を開始した事例について述べる。図1の投稿は、稚内開発建設部管内の国道238号猿払村で発生した車両の多重事故により道路が塞がれ通行不可となった事例である。投稿の本文で、車両の多重事故により通行ができない状況であることと、外出する際は今後の気象情報や道路情報の確認を促す旨を記載し、現地の気象状況や道路状況がわかるよう写真も掲載している（図-1）。このような情報発信をすることで、道路利用者が事故現場を迂回するよう促し、事故現場での二次被害や立ち往生といったリスクを下げることがある。事故処理が完了した後は、通行可能になったことを投稿している（図-2）。

表-1 情報提供時系列（交通事故による通行規制）

発信のタイミング	媒体	発信日時	発信内容
事故発生後	X (旧Twitter)	23/2/20 8:54	交通事故による通行規制
規制解除後	X (旧Twitter)	23/2/20 12:36	通行規制の解除

(2) 悪天候による交通障害

二点目に、冬期の悪天候への注意喚起から通行規制終了までの一連の投稿の事例について述べる。ここでは、釧路開発建設部管内の国道243号美幌峠の通行規制に関する事例を紹介する。



図-1 事故発生時の投稿



図-2 事故処理完了の投稿

悪天候については事前に気象庁から注意報や警報といった予報が発表されるため、それに基づいてある程度今後の道路状況の変化も予測が可能である。したがって、不要不急の外出を控えて頂くことや最新の気象情報や道路情報をご確認頂くといった注意喚起に関する投稿が可能である。悪天候に起因する交通事故や立ち往生等を未然に防ぐためにも、天候が悪化する前から行動変容を促す注意喚起は重要である（図-3）。

前項の交通事故による突発的な通行規制と異なり、悪天候による通行規制は現地の状況から判断して予告を行うため、それに合わせる形でXでも通行規制予告の投稿を行っている（図-4）。

規制開始後は速やかにその旨の投稿を行い、天候が回復し、かつ除雪作業の完了後に道路上の安全確認を行った後に通行規制を解除する予定であることも併せて記載している（図-5）。また、管内で複数路線の通行規制を行う際や、社会的影響が大きいと判断する通行規制を行う際は、必要に応じてホームページで報道発表を行う場合もある（図-6）。Xの投稿は報道発表の後、速やかに行うようにしている。

規制区間内での除雪等の復旧作業に時間を要し、通行規制が長時間に渡る場合は、道路利用者に通行規制の解除までに時間がかかることを理解して頂くため、必要に応じて現地状況や作業状況についての投稿を行っている。

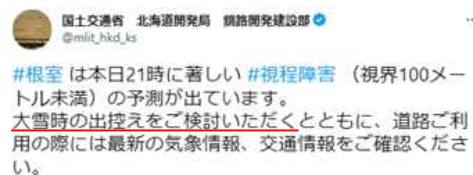


図-3 悪天候の注意喚起の投稿



図-4 規制予告の投稿

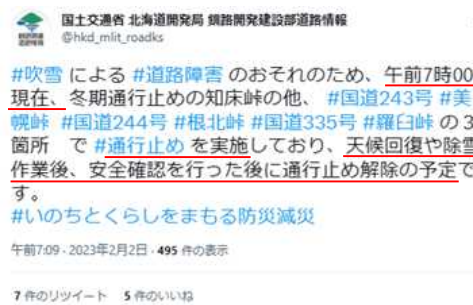


図-5 規制開始の投稿

その際も写真を投稿することにより一目で状況を理解してもらいやすくなるような工夫をしている（図-7）。

規制区間内での復旧作業が進み、規制解除の時刻が決定した際は解除予告の投稿を行っている（図-8）。解除予告の際にも規制解除が決定してから速やかに投稿を行うことで、道路利用者が移動の計画や準備を規制解除前から行うことができ、時間損失を少しでも軽減することができる。

通行規制を解除した後は、その旨の投稿を行い、一連の流れを終了している（図-9）。通行規制開始時にホームページでの報道発表を行っている場合は、終報の報道発表も行っている（図-10）。

管内国道の通行止めについて（第1報）

令和5年2月1日からの悪天候の影響により、釧路開発建設部では2月2日（木）6:00現在 国道2路線2区間の通行止めを実施しております。
当該区間を利用される皆様には大変御迷惑をお掛けしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。
なお、通行止め解除は、天候回復後、点検等を行った上で行う予定です。

2月2日（木）6時00分現在の釧路開発建設部管内の通行止め区間は以下の通りです。

- ① 通行規制区間 一般国道243号（美幌町若橋～弟子屈町ウランコシ）L=19.6km
通行規制日時 2月2日（木） 4:00～
通行止め理由 吹雪による道路障害の恐れ
- ② 通行規制区間 国道335号 羅臼町候楽町～標津町崎無異 L=16.2km
通行規制日時 2月2日（木） 6:00～
通行止め理由 吹雪による道路障害の恐れ

最新の道路通行規制情報は、「北海道地区道路情報」をご覧ください。
アドレス <https://info-road.hkd.mlit.go.jp/>

その他、「北海道開発局道路情報」のTwitterでも情報提供しております。
Twitter 二次元コード

【問合せ先】 国土交通省 北海道開発局 釧路開発建設部
道路計画課 課長 中村 雄貴 電話 0154-24-7268（ダイヤルイン）
広報官 鈴木 裕介 電話 0154-24-7354（ダイヤルイン）
釧路開発建設部ホームページ <https://www.hkd.mlit.go.jp/ks/>

図-6 規制開始時の報道発表

#通行止め にしている、#国道243号 #美幌峠 #国道244号 #根北峠 の2箇所について、除雪作業等を進めた結果、12時に #解除 となります。
ご理解とご協力をいただき、ありがとうございます。
#いのちとくらしをまもる防災減災 #ロータリー #除雪車 #美幌峠 #出動

午前11:48・2023年2月2日・4,641件の表示

27件のリツイート 43件のいいね

図-8 解除予告の投稿

【管内国道の #通行止め解除 について】
本日12時00分に #国道243号 #美幌峠 と #国道244号 #根北峠 の通行止めが解除となり、管内国道の通行止めはすべて解除となります。
ご理解ご協力ありがとうございます。
お気を付けて通行ください。
#いのちとくらしをまもる防災減災

午後0:11・2023年2月2日・5,816件の表示

16件のリツイート 26件のいいね

図-9 規制解除の投稿

#通行止め にしている、#国道243号 #美幌峠 #国道244号 #根北峠 の2箇所について、天候は回復しましたが、吹きだまり箇所が多数確認されています。
日中の解除に向けて鋭意除雪作業等を進めておりますので、しばらくお待ち下さい。
#いのちとくらしをまもる防災減災



午前10:37・2023年2月2日・5,358件の表示

27件のリツイート 2件の引用ツイート 45件のいいね

図-7 現地状況の投稿

表2は、悪天候による注意喚起から通行規制、規制解除までの一連の流れをまとめたものである。

管内で通行規制の状況が変わった場合や、報道発表をするまでもないが、規制解除に向けた現地の作業状況、規制解除の見通しなど、道路利用者にとって有益な情報発信を速やかに行えるのがXでの投稿の最大の利点である。

FUJIWARA Takuya, ITOU Norihito, GOROU Kazuya

管内国道の通行止めについて（第4報：終報）

～2月2日 12時00分に管内国道の通行止めを全て解除～

令和5年2月1日からの悪天候の影響により、釧路開発建設部では国道の通行止めを実施していましたが、2月2日（木）12:00までに管内国道の通行止めが全て解除したことをお知らせします。
道路利用者の皆様にはご不便をお掛けしましたが、ご理解とご協力いただき、ありがとうございます。

- 2月2日（木）9時00分現在の釧路開発建設部管内の通行止め区間は以下の通りです。
- ① 通行規制区間 国道243号 美幌町若橋～弟子屈町ウランコシ L=19.6km
通行規制日時 2月2日（木） 4:00～2月2日（木） 12:00（規制解除）
通行止め理由 吹雪による道路障害の恐れ
 - ② 通行規制区間 国道335号 羅臼町候楽町～標津町崎無異 L=16.2km
通行規制日時 2月2日（木） 6:00～2月2日（木） 9:00（規制解除）
通行止め理由 吹雪による道路障害の恐れ
 - ③ 通行規制区間 国道244号 斜里町手越川～標津町伊奈仁 L=38.2km
通行規制日時 2月2日（木） 7:00～2月2日（木） 12:00（規制解除）
通行止め理由 吹雪による道路障害の恐れ

最新の道路通行規制情報は、「北海道地区道路情報」をご覧ください。
アドレス <https://info-road.hkd.mlit.go.jp/>

その他、「北海道開発局道路情報」のTwitterでも情報提供しております。
Twitter 二次元コード

【問合せ先】 国土交通省 北海道開発局 釧路開発建設部
道路計画課 課長 中村 雄貴 電話 0154-24-7268（ダイヤルイン）
広報官 鈴木 裕介 電話 0154-24-7354（ダイヤルイン）
釧路開発建設部ホームページ <https://www.hkd.mlit.go.jp/ks/>

図-10 規制解除の報道発表

一方で、投稿の敷居が低いことから、安易な情報発信を行わないよう細心の注意を払ったうえで投稿する必要がある。特に、通行規制中の作業状況について不用意に投稿することで道路利用者の不安を煽ることのないよう、

また、見通しが立っていないにも関わらず規制解除の予告を行ってしまったがために道路利用者の混乱を招くことのないよう、注意が必要である。

現地状況や作業状況の写真は可能であればCCTVカメラの画像を用い、現地で撮影する場合は安全に配慮したうえ、無理のない範囲で撮影を行うよう十分注意する。また、車のナンバープレートや人物の顔はぼかし処理を行い、個人情報の保護にも配慮する。

表-2 情報提供時系列（悪天候による通行規制）

発信のタイミング	媒体	発信日時	発信内容	閲覧数	リポスト	いいね
注意喚起	X (旧Twitter)	R5/2/1 11:20	視界障害の注意喚起 北の道ナビ 吹雪の視界情報への誘導	7,361	16	21
規制予告	X (旧Twitter)	R5/2/2 4:00	R243室蘭峠の通行止め予告	47	2	2
	X (旧Twitter)	R5/2/2 5:53	R335羅臼峠の通行止め予告	633	6	6
	記者発表	R5/2/2 6:00	管内国道の通行止めについて（第1報）	-	-	-
	X (旧Twitter)	R5/2/1 6:36	R244根北峠の通行止め予告	1,954	17	17
規制開始	記者発表	R5/2/2 7:00	管内国道の通行止めについて（第2報）	-	-	-
	X (旧Twitter)	R5/2/2 7:09	国道3路線3区間の通行止め	495	7	5
	X (旧Twitter)	R5/2/2 7:44	国道3路線3区間の通行止め	1,302	5	7
	X (旧Twitter)	R5/2/2 8:16	R335羅臼峠の通行止め区間変更	930	7	4
解除予告	X (旧Twitter)	R5/2/2 8:58	R335羅臼峠の通行止め解除予告	181	3	4
	記者発表	R5/2/2 9:00	管内国道の通行止めについて（第3報）	-	-	-
一部規制解除	X (旧Twitter)	R5/2/2 9:09	国道2路線2区間の通行止め状況	4,726	20	23
	X (旧Twitter)	R5/2/2 9:23	R335羅臼峠の通行止め解除	4,128	11	19
作業状況	X (旧Twitter)	R5/2/2 10:37	国道2路線2区間の作業状況	5,358	27	45
解除予告	X (旧Twitter)	R5/2/2 11:48	国道2路線2区間の通行止め解除予告	4,641	27	43
規制解除	記者発表	R5/2/2 12:00	管内国道の通行止めについて（第4報：終報）	-	-	-
	X (旧Twitter)	R5/2/2 12:11	管内国道の通行止め全解除	5,816	16	26

4. 投稿への反応による考察

前項の事例において、表2でとりまとめた情報発信の段階毎に、Xでの投稿が何回ユーザーに見られているかの指標となる表示回数を比較した。その結果、最も表示回数が多かったのは、注意喚起に関する投稿だった。これは、当時は全道的に悪天候の予報が出ており、より多くの道路利用者が様々な媒体から情報を入手しようとしているためと考えられる。規制予告や規制開始時は早朝の時間帯であったためか、表示回数は極端に少なかった。作業状況、解除予告、規制解除に関する投稿は、前日のほぼ同じ時間帯であった注意喚起よりやや少なかった。投稿を拡散する機能である「リポスト」や「いいね」の数については概ね表示回数と比例しているが、作業状況や解除予告に関する投稿は特に多く拡散されている。

通行規制時の作業や暴風雪時の支援に対して一般の方などから労いや感謝の声を頂くこともある。国道334号知床峠の冬期通行規制解除に向けた除雪作業に関する釧路開発建設部の投稿に対して一般の方から「引用ポスト」で作業を労う投稿があったり（図-11）、暴風雪時に人工透析患者の搬送を網走開発建設部の除雪車の先導により支援したことに対して斜里町がホームページにて感謝を述べたりしている（図-12）。情報発信を積極的に行うことにより、道路利用者から通行規制に対して一定の理解を得られていると考えられる。

今年はちょっと早めなのかな？

ご苦労さまです！

Translate post



図-11 引用ポストによる労いの声



図-12 自治体から感謝の声

5. おわりに

冬期の悪天候時に道路を通行することは、平常時に比べて視界が悪くなったり、路面状況が悪化したり、交通事故の危険性が夏期と比較して高くなる。従前は当局のホームページもしくは道路交通情報サイトやテレビやラジオでのみ道路状況を確認できたが、SNSが発達した現在では、より多くの道路利用者にリアルタイムで道路状況を提供することが可能となり、道路利用者からも一定の理解を得られていると考えられる。この取組みにより、冬期の吹雪による視界不良が原因の追突事故や吹きだまりでの立ち往生などが予防できれば幸いである。また、今後もより良い情報発信ができるよう、試行錯誤しながら取組みを継続していきたい。