

「伝える広報」から「伝わる広報」へ

兵庫県 神戸市消防局

1 はじめに

火災調査結果の活用として重要な業務に火災予防広報があります。神戸市消防局では地域の訓練でのチラシ配布や、ラジオでの注意喚起の他に、市のホームページに火災の発生状況や発生原因を掲載し、市民の方に火災に関する情報発信を行ってきました。

しかし、世の中に膨大な情報が溢れている情報化社会の今、市民の欲しい情報を発信しなければ、受け取っても伝わらない結果となっているのが現状です。また、消防側の目線で情報発信を行っても、受け取る側に理解していただかなければ、意味の無いこととなります。

そこで、私たちは、今までの発信するだけの「伝える広報」を見直し、受け取り手にきちんと「伝わる広報」を目指して、平成25年8月から火災の実験・再現動画をホームページやだけでなくYouTubeにも配信するようになりました。

2 新たな動画配信方法

これまでネットを活用した広報は、「こういう火災がありました」、「こういう調査をしました」、「再現実験はこうです」といった文章による説明をメインとし動画を使用する場合は、あくまでサブになりがちでした。

文章による説明では、専門用語を使いがちですが、この場合、どうしても火災や出火危険が視聴者にイメージしにくいこととなります。イメージしにくいということは、伝わらないこととなります。

そこで、私たちは、まず、「観て、知ってもらおう」というコンセプトで、動画をメインにした専用のページを作成しました。

動画の内容については住宅火災に的を絞り、「出火原因の多さ」、「季節感」、「タイムリーさ」の3つを意識して作成しました。

(1) 「本当に怖い電気火災 トラッキング映像」

平成25年10月、トラッキング現象により出火した火災についてニュース報道がありました。

神戸市でも起こりうる可能性があり、また、タイム

リーさを重視したため、ニュース報道があって10日後の22日にアップしました。



火を噴く差し込みプラグ

(2) 「大事にお使いの古い扇風機 そこに潜む危険」

節電の夏に利用者が急増している扇風機、しかし、10年を越える長期間使用されている物が多く、部品や電気配線などが経年劣化による出火危険があることから広報しました。



燃える扇風機

3 より多くの方に観ていただくために

スマートフォンやタブレットから手軽に観ていただけるように、YouTubeに動画を配信し、簡単にアクセスできるように、QRコードを作成しました。

活用例として

(1) 市政記者クラブに提供する

「記者発表資料」に添付しました。 QRコード



- (2) 神戸市消防局監修生活あんぜん・あんしん情報誌「雪」の記事に添付しました。
- (3) 動画はネットだけでなく、DVD化し、消防署にも配布することで消防署員が地域の防災訓練などで上映し解説しています。また、こうすると、受講者が家に帰ってからも何度でも再生できるよう、QRコードを添付した広報資料を配布しています。



防災福祉コミュニティ訓練での広報

4 動画の評価

広報効果は動画のアクセス回数に顕著に現れています。

(1) 動画のアクセス回数

「神戸市ホームページの動画アクセス回数(回/月)」、YouTube版は「累積視聴回数」で評価します。

ア ホームページ版のアクセス回数(平成25年10月)

「本当に怖い電気火災 トラッキング映像」(1位、7,335回)

この回数は10月22日に配信し、31日までの11日間のアクセス回数で、平成25年の年間を通じて、トップとなりました。

「カセットボンベ破裂実験」(2位、3,887回)

「生活あんぜん情報 天ぷら油火災」(7位、1,258回)

実験動画のアクセス数を合計すると12,480件となり、平成25年10月、神戸市の動画総アクセス回数の26%を占めました。

イ YouTube版のアクセス数

平成27年4月15日現在、各動画の累積視聴回数は115,371回となっており、「大事にお使いの古い扇風機…そこに潜む危険」が46,190回と40%、天ぷら油火災の消火方法を動画にした「絶対にしないと誓ってください。天ぷら油火災に水を入れると…」と「天ぷら油火災 最も安全で確実な消火方法」は計37,597回で総アクセス数の33%を占めており、関心の高さがうかがえます。

平成25年10月 動画内容 (総アクセス回数 47,899 回/月)			YouTube 実験動画アクセス数(平成27年4月15日現在)			
順位	タイトル	アクセス数	No	配信月	タイトル	アクセス数
1	本当に怖い電気火災 トラッキング映像	7,335	1	平成28年11月	遙電火災ってご存知?	949
2	カセットボンベ破裂実験	3,887	2	平成26年11月	「思わぬところに潜む火災危険」	569
3	こうべ動物館・おしごと調査隊「王子動物園・獣医さん」	1,882	3	平成26年11月	電気ストーブと心の油断が導く方程式	3,001
4	区政・自動交付機	1,850	4	平成26年10月	小さな火種が招く 大きな悲劇	8,000
5	こうべ動物館・おしごと調査隊「王子動物園・飼育員さん」	1,605	5	平成26年8月	暑い夏、涼しいはずの制汗スプレーが…燃える…?	969
6	こうべ動物館・おしごと調査隊「グリコピア神戸」	1,603	6	平成26年7月	大事にお使いの古い扇風機…そこに潜む危険	46,190
7	生活あんぜん情報 天ぷら油火災	1,258	7	平成25年12月	まさか! ? ボンベのガス抜きを火気の近くで行うと…	1,580
8	区政・戸籍2	1,190	8	平成25年11月	天ぷら油火災 最も安全で確実な消火方法	25,545
9	こうべ動物館・神戸スタイル「神戸野田高校ダンス部」	1,096	9	平成25年11月	絶対にしないと誓ってください! 天ぷら油火災に水を入れると	12,052
10	区政・戸籍1	924	10	平成25年11月	大変! ! おにぎりを電子レンジで過熱しすぎると…!	1,785
			11	平成25年10月	本当に怖い電気火災 トラッキング現象	4,903
			12	平成25年8月	カセットボンベの破裂実験	2,740
			13	平成25年8月	着衣着火は一瞬の出来事…これが表面フラッシュだ!	7,128

ホームページとYouTubeアクセス数

5 今後の展開

テレビ局からは「番組で特集したいので再現実験を行ってほしい」という依頼が増えるとともに新聞紙面に掲載されることが増えました。

市民からは「私のところの扇風機は20年使っているが買い替えた方がいいか」という相談もありました。

この問い合わせ理由は、動画がテレビ局、新聞記事、取り上げられたことで「自分のところはどうか?」といった意識が芽生えたものと思われます。

このように、「観て、知ってもらう」というコンセプトで動画を配信した結果、大きな広報効果が得られるとともに、市民が何に興味を持っているかを把握することにつながっています。

今後、市民の皆様が求めている情報を素早く提供し、誰にでもわかりやすい動画を作成していきたいと思えます。