

# 災害情報とSNS — 新しいシステムの活用

明治大学名誉教授、地方公務員安全衛生推進協会顧問

中 邨 章



## 驚くべき情報システムの進化

1964年12月、当時、アメリカの大学で勉強中の筆者は、生まれて初めて日本に国際電話をかけることにした。太平洋にケーブル線が敷かれていない時代、人工衛星による通信手段がなかったころの話である。日本への通話はそう簡単ではなかった。まず、電話会社に通話を申し込むことから始まった。用向きは11月末に父親が死去したことを友人の手紙で知らされ、それを家族に確認するためであった。太平洋間の航空券が現在の価格で片道100万円もした時代、家族は筆者の動揺を心配し訃報を知らせなかったのである。

国際電話を申し込んでから、日本につながるまでおよそ24時間。その間、電話の側で一夜を過ごした。ヤットつながったが、短波で聞きづらく会話はわずか1分、父親が鬼籍に入ったことを知るだけに終わった。数カ月後、下宿に通話料金35ドルの請求書が届い

た。1ドル＝360円で換算すると1万2600円にもなった。これは当時の新人社員の初任給に相当する金額であった。

それから半世紀が過ぎた。筆者は海外に出張すると最早、通常電話は使用しない。今でも日本への通話は法外に高額である。そのため、連絡はフェイスブック、ツイッター、それにラインなど、ソーシャル・ネットワークキング・サービス(SNS)と総称される手段を利用する。電話料金は無料。その上、海外にいても日本へはビデオ通話で相手の顔を見ながら電話ができる。通信情報手段は、この20年近くの間想像を超える発達を遂げた。

## SNSの災害情報への活用

高度に発達したSNSを災害に対応する通信手段に使えないか、多くの人びとは恐らくそう思うに違いない。

総務省の調べでは、パソコンの世帯普及率は73・0%、携帯電話かスマートフォンなど

モバイル端末の個人保有率は94・7%にも達する。通信技術(ICT)の発展は、自治体の住民との関係を大きく変えた。

内閣官房IT室の資料によると、全国の市区町村、1741団体の内、1029団体(60%)がSNSのアカウントを保有している。多くの自治体はホームページ(HP)を開設し、電子メールで住民向けの情報発信を行っている。

期待される通り、情報通信技術の進化は災害発生時における自治体の情報伝達の方法にも変化を引き起こしている。

内閣官房の資料はSNSを活用する自治体1029団体の内、934団体(90・8%)が、それを災害対応に活用していることを明らかにしている。SNSを災害情報に活用する934団体の人口が、日本の総人口の約81・5%に相当することは驚きである。災害が発生すると日本国民のほとんどが、SNSを介した自治体からの災害情報に接する可能性が

# Risk Management

出てきた（内閣官房、情報通信技術IT総合戦略室、「災害対応におけるSNS活用ガイドブック」）。

## 首長とSNS活用の成果

2016年4月に発生した熊本地震では、熊本市長がツイッターで災害情報を収集し、復旧につなげたことが話題を集めた。大西一史市長は、市内で漏水する箇所の情報を収集し、それが漏水箇所の特定と改修に役立った。

災害ゴミの収集に関しても、住民からの情報を手がかりに作業が遅れている地域を割り出し、対応作業を促したとも伝えられる。熊本地震では、動物園からライオンが逃げ出したというフェイク・ニュースが出現したが、その打ち消しにも市長のツイッター情報が大きな役割を果たしている。市が発信する情報は市のホームページしかないことを住民に周知したのが、市長のツイッターであった。

首長という信頼性ある情報発信者が、分かりやすい言葉で即時に情報を発信したことが、被災住民を安心させ市民の安全を守ったという点で、熊本市長の行った行動は注目される。ただ、こうした成果は簡単に生まれるものではない。

県議を経験している市長のツイッター歴は2009年からになる。SNSでは既に7年のキャリアを積んでいる。

大西市長がツイッターに注目したのは、2016年8月の花火大会である。雨で開催が危ぶまれたこのイベントに市民からの問い合わせが市役所に殺到した。大西氏はツイッターで大会延期を住民に知らせ、情報の拡散に助力した。それをきっかけに、市長はツイッターの威力を認識したそうである。

大西市長は役所からの情報発信には時間がかかる、市長自らが住民に重要情報を伝えることには速報性という点で利点が大きいという感想を残している（毎日新聞、2016年10月17日）。

## 速攻性と拙速の課題

ただ、速効性や即応性は、拙速と紙一重でもある。この先、首長に限らず議員の間でも、SNSを災害情報の収集に活用し、住民に警報や避難情報を流そうとするケースが増えるかもしれない。

しかし、災害時にはデマが発生し、それが拡散するのが通例である。今回のような成功例とは別に、首長から誤った情報が流され、それが瞬時に拡がるという事態が起こる可能性もあり得る。首長には今後、情報の精度を見抜く能力開発が必要である。場合にもよるが、出来る限り情報の可否を一人で判断し、それを住民に伝達することは避けるべきかもしれない。情報処理には複数の眼を通す、それを鉄則にする制度も考える必要がある。

災害対応の最前線に立つ被災した市町村にとって、発災直後に錯綜する不正確な情報にどう対応するかは、いつの時代でも大きな課題である。大半の自治体は、平時から災害発生に備え、情報伝達体制の構築に努力を重ねている。しかし、首長を含め職員や庁舎も被災する場合もある。被災規模によっては通信インフラが寸断されることも予想される。東日本大震災の経験が、そのことを明確に示している。改めて自治体はSNSが情報伝達の選択肢の一つでしかないことを認識すべきでないかと思う。

次回は、SNSの活用と実績、それに課題につき、引き続き検討したいと思う。

### 筆者プロフィール

#### 中邨 章 (なかもらあきら)

1940年大阪生まれ。1963年関西学院大学法学部卒業。1966年カリフォルニア大学バークレー校政治学部卒業(B.A.)。1973年南カリフォルニア大学大学院政治学部博士課程卒業。政治学博士(Ph.D.)。カリフォルニア州立大学講師、ブルッキングス研究所研究員、カナダ・ビクトリア大学特任教授などを経て、明治大学名誉教授、地方公務員安全衛生推進協会顧問。

現在、自治大学校特任教授。危機管理関連の著書に『危機発生後の72時間』『行政の危機管理システム』などがある。