

# 東日本大震災における 復興の視点と情報面からの支援

松崎 太亮 神戸エンタープライズ・プロモーション・ビューロー グループマネージャー

## 困難だった被災地からの情報発信 発信力強化や情報蓄積支援など情報ボランティアの担う役割は多様

### 情報伝達からみた東日本大震災

東日本大震災の被災地では、今日も懸命な復旧・復興の努力が続けられている。

かつて、阪神・淡路大震災(1995年、死者約6400人)を経験した神戸にとって他人事ではなく、さまざまな分野から支援に駆け付けている。

発災後、神戸市の災害支援派遣職員として、また情報支援ボランティアとして被災地へ行き、人々の経験やニーズを聞くと、マス報道では伝えきれない、発災直後の被災地の「情報の空白の時間」や、行政機能が失われた自治体の姿があった。

筆者は、神戸市広報課職員として、阪神大震災当時、まだ一般に普及していなかったインターネットで災害情報を発信した経験を持つが、当時の情報インフラと今日のそれとでは格段の差があるにもかかわらず、被災地内外の災害情報伝達の流れには同じ死角があることが垣間見られた。本稿では、被災地側からの情報発信の実態を踏まえて、新たな復興の視点と情報面からの復興支援を検証する。

### 被災地内の災害情報の流れ

阪神大震災でのインターネットは、平常時の情報伝達手段を失った神戸市からのSOSであった。幸運にも被災地外に届いたが、被災地外部間の情報共有ができたのみで、被災者はその恩恵を受けなかった。今回威力を発揮したグーグルのパーソンファインダーも、発災当初は外部間の情報共有が主であった。

被災者側から見た東日本大震災での災害情報の流れ

は、「被災地で一番情報を必要としていた人々が、一番情報鎖国の中にあった」点で阪神大震災と共通している。情報メディアを失った被災者は、情報の空白地域の中で翻ろうされ、情報伝達は主に紙とクチコミだった。

被災地外部からの情報伝達は、自分たちができるサービスをいかに速く届けるかに重点を置くが、被災地内部から見ると、自分の欲することがいかに速く救援者に届くかが重要である。

発災当初、マスコミに紹介されない避難所や公に認知されていない待避所など、情報発信力の弱い「沈黙の避難所」が多く存在した(図1)。情報発信力が弱い被災地は、概して復旧復興が遅れるのだ。

被災自治体側からの情報伝達を見ると、応急復旧に対応している職員は、地域で何が起きているかを知らず、被災地外部に比べてはるかに情報量が少ない。私も同じ経験をしたが、業務に忙殺され、新聞やテレビを見たり、ネットやメールをチェックできる時間はない。家族の安否も確認できないまま、多くの職員が目の事務に追われているのが被災地の現状だ。

### 被災地からの発信ができてこそ有用な SNS

東日本大震災でも、TwitterやFacebookなどSNSの有効性がたびたび報道されたが、Twitterで安否確認ができたのは、幸運にも被災地側から発信ができたからである。

例えば、気仙沼市防災課は、地震発生後すぐにツイートしているが、市役所も電源が落ち、基地局の破壊で電話網も不通になり、やがて携帯の電池も消耗して発信

できなくなった。

同市の防災担当者によると、発災時に使おうとした手段は、①防災行政無線、②エリアメール、③インターネット、④Twitterの4種で、①と④が使えたという。

しかし、発災直後のツイートの洪水は、被災者にとって信頼できる情報がどこにあるかがわかりにくくなる「情報分散・集約のワナ」ともいうべき状態に陥った。

ソーシャルメディアを、非常時に被災者がいかに使えるメディアにするかについては、今後に期待したい。

### 被災地からの情報発信の難しさ

発災当初、通常の伝達手段が使えないケースもあった。

岩手県遠野市は、沿岸部から約50kmの内陸部の道路結節点にあり、発災直後に「遠野市後方支援活動本部」を設け、釜石市や大槌町などを一貫して支援してきた。

しかし、発災直後の情報収集は困難を極めた。第一報は、深夜に山越えで避難してきた大槌市民からの情報であったという。伝令というアナログ手段でしか伝達できなかったことは、被災規模と被災地からの情報発信の難しさを物語っている。

被災地では、「ネットは避難所から遠かった」と何度も聞いた。例えば、釜石市内の避難所となっている小学校では、NTTによりインターネットが機器とともに接続

されたが、その管理は学校側でなく避難者に委ねられており、利用者も少なかったという。また、気仙沼市の避難所では、ネットは「子供の玩具」と化しており、後日撤去された例もあった。

一方、名取市や岩沼市では、積極的にネットを使った避難所もあった。アマゾンが実施している「ほしい物リスト(Wish list)」は、被災地や避難所が必要とする物資が、人々の善意によって欲しい数だけ届けられるサービスであり、情報ボランティアによってその存在が周知され、利用が始まった例もある。

### 情報面からの復興支援

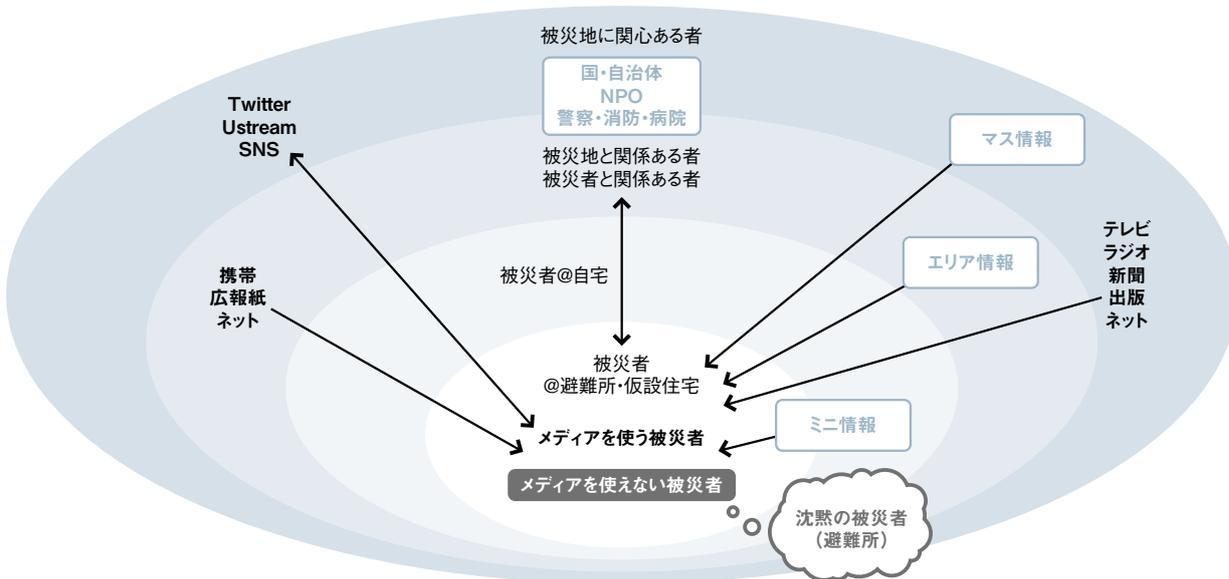
阪神大震災の災害情報ボランティアは、避難所にパソコンを持ち込み、避難所名簿を作成したり、被災地内部の情報を外部に向けて発信したりしたが、「避難所で被災者に背を向けてパソコンと戯れる人々」と避難者から退去を求められた者もいた。しかし、時は流れ、情報面からの復興支援は多数ある。

第1に、被災地の情報発信力の強化である。

阪神大震災の2か月後、東京で地下鉄サリン事件が起こり、マスコミの関心は急速に震災からサリンに移行し、「被災地が忘れられる」と懸念された。

東日本大震災でも情報発信力の低下が懸念されるた

図1 発生直後の災害情報の流れ



出典 筆者作成

め、継続的な情報発信支援が必要である。例えば、気仙沼商工会議所は、気仙沼港の主力水産物をより集約型にしてブランド化しようとしているが、この広報活動を情報ボランティアが支援できる。

第2に、情報の蓄積面での支援である。

遠野市災害対策本部は、災害対応状況を発災当日からメモも含めて記録を保存している。震災後の自治体の対応記録は貴重であり、デジタルアーカイブ化すれば、将来の危機管理研修の教材となり、多くの自治体職員が震災の経験と教訓を共有できる。また、震災の写真・映像は、神戸市が制作したように防災教育教材にもなる。

第3に、情報ボランティアは、ネットワーク力を活かして被災地を巡り、ニーズとシーズの「情報ギャップ」を丁寧に汲み上げる「情報の翻訳家」としての役割が期待される。復興支援は、支援する側もされる側も、顔の見える関係を作ることが肝要である。

## 震災復興の視点

震災復興の視点につき、2点述べる。

第1は、デジタル・アナログを問わず確実に被災者に届く、冗長性を持った多重なメディアの整備である。

回線と電源が途絶した後、最も有用な情報入手手段

は、今回もラジオであった。この経験から「有線でなく無線、かつ電力確保のための電源整備が課題」、「主たる情報網を、アナログからデジタルに移行したことが裏目に出た」と気仙沼市は述べている。

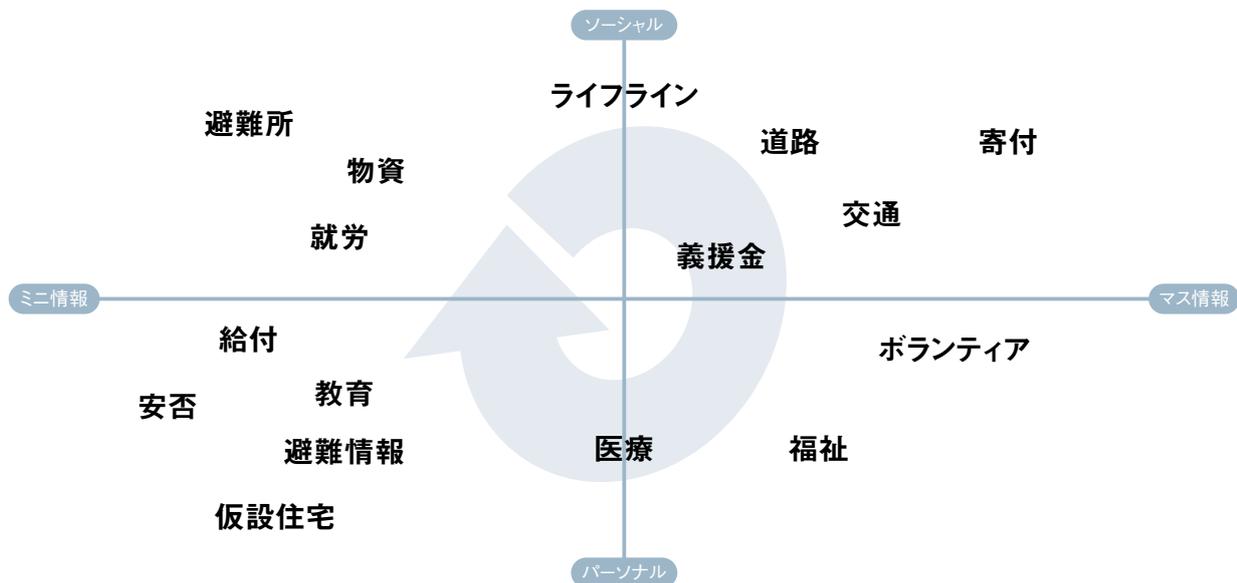
震災の教訓は「平常時に使っていないものは非常時には絶対使えない」であるが、さらに「常に使用可能とは限らない」ことに留意すべきである。「使用可能」な状態とは、電源だけでなく、回線輻輳時の利用制限も考慮することである。1つのメディアの可能性を礼賛しすぎるのは危険であり、多重なメディアが基本である。

第2に、災害情報を整理・活用するための「情報の品質管理」を提唱したい。被災地の時間・場所・内容は常に変化するので、最新情報の取捨選択は不可欠である(図2)。

防災伝承である「津波てんでんこ」は、かつて「命てんでんこ」と教えられたという。最新情報を取捨選択し、「自分の命は自分で守る」を基本に、助け合い生き延びた釜石市の小中学生の行動は、復興の視点である「自立・分散・協調」を具現している。

このように、震災復興の視点は身近にあるが、気づかないことが多い。過去に学び、未来の被災地の被害を少しでも減らすよう英知を結集するのは、今を生きる我々の使命である。

図2 変化する被災地情報



出典 筆者作成



## [インターネット白書 ARCHIVES] ご利用上の注意

このファイルは、株式会社インプレスR&Dが1996年～2012年までに発行したインターネットの年鑑『インターネット白書』の誌面をPDF化し、「インターネット白書 ARCHIVES」として以下のウェブサイトで公開しているものです。

<http://IWParchives.jp/>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容(技術解説、データ、URL、名称など)は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者(執筆者、写真・図の作成者、編集部など)が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は掲載されていない場合があります。
- このファイルの内容を改変したり、商用目的として再利用したりすることはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用される際は、出典として媒体名および年号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレスR&D)などの情報をご明記ください。
- オリジナルの発行時点では、株式会社インプレスR&D(初期は株式会社インプレス)と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めました。すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接および間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

お問い合わせ先

株式会社インプレス R&D

✉ [iwp-info@impress.co.jp](mailto:iwp-info@impress.co.jp)