

# 若者による災害初期における遠隔地支援に関する一考察 —2016年熊本地震におけるSNSを活用した情報支援事例より—

## Study on the Youth Project to Support from Remote Place in the Early Stage of the Disaster

Case Study of Information Support Using SNS at the Kumamoto Earthquake in 2016

関西大学 社会安全学部

武田 彩

Faculty of Safety Science, Kansai  
University

Aya TAKEDA

関西大学 社会安全学部

山本大夢

Faculty of Safety Science, Kansai  
University

Hiromu YAMAMOTO

関西大学 社会安全学部

葛原直樹

Faculty of Safety Science, Kansai  
University

Naoki KUZUHARA

関西大学 社会安全学部

矢野誠也

Faculty of Safety Science, Kansai  
University

Masaya YANO

関西大学 社会安全学部

西田俊司

Faculty of Safety Science, Kansai  
University

Toshiji NISHIDA

関西大学 社会安全学部

森 彩 貴

Faculty of Safety Science, Kansai  
University

Saiki MORI

関西大学 社会安全学部

北川拓人

Faculty of Safety Science, Kansai  
University

Takuto KITAGAWA

関西大学 社会安全学部

杉野敬之

Faculty of Safety Science, Kansai  
University

Takayuki SUGINO

関西大学 社会安全学部

大久保泰斗

Faculty of Safety Science, Kansai  
University

Taito OKUBO

関西大学 社会安全学部

久米田玲水

Faculty of Safety Science, Kansai  
University

Remi KUMETA

関西大学 社会安全学部

井上拓哉

Faculty of Safety Science, Kansai  
University

Takuya INOUE

関西大学 社会安全学部

菅 磨志保

Faculty of Safety Science, Kansai  
University

Mashiho SUGA

### SUMMARY

In our research, we investigated information support using SNS at the time of disaster. There is an advantage that anyone can easily get and spread information.

Therefore, it is effective to provide information using SNS. In conclusion, from the distant place young people of nonprofessional that they can support by using SNS. Introducing on the case of “YA4K” of facebook group who actually carried out support activities.

### Key Words

Information support, SNS, Kumamoto Earthquake, Facebook, Youth Action for Kumamoto

## 1. 本研究の課題

2016年4月に発生した熊本地震では、東日本大震災の経験を生かした支援活動が展開されている。本研究室（災害復興研究室）では、その一連の支援の実態を把握するために、発災直後から約1カ月間の「災害初期」、数日後から約2か月間の「被災生活支援期」、3か月目以降の「生活再建・地域復興期」という3つの時期に分け、それぞれ調査を行ってきた。

本研究では、「災害初期」における活動を取り上げる。この時期は、新たな被害が次々と顕在化し、多くの支援が求められる一方、混乱した状況下で、支援を受け入れる体制づくりが課題となる。

今回の熊本地震では、頻発する大きな余震が、被災者の生活に様々な影響をもたらした。余震のたびに家族や友人・知人の安否、生活関連施設の被災・復旧状況等に関する膨大な情報ニーズを生み出す一方、支援者たちも混乱する被災地の中で右往左往する現実があった。また、支援者を受入れ、現地のニーズにつなぐ役割が期待されている社会福祉協議会の災害ボランティアセンターも、次第に増えていく支援者に対し、十分な受入体制を作れない状況が続いていた。

こうした現地の不安定な状況もあり、被災地から離れた場所で行える支援活動も展開された。本研究では、そうした活動の中でも、被災地で生活する人達や支援する人達に情報を提供する活動に焦点を当てていく。この活動は、阪神・

淡路大震災で「情報ボランティア活動」として注目されて以降、ICTの進展と共に大きな変化を遂げてきた。

本研究では、東日本大震災以降、急速に普及・発展してきたソーシャルネットワーキングサービス（以下、SNS）を活用した情報支援活動の事例を取り上げ、参与観察と活動記録の分析を通じてその活動プロセスを詳細に跡付け、クラウド上に展開される“見え難い”活動の実態を明らかにすることを目的とする。

以下ではまず、熊本地震の概況を紹介し、この震災のどんな特徴が、被災者の情報に対するニーズにどのような影響を与えていたのかを検討した上で(2)、災害時における情報ニーズや情報支援に関わる先行研究を整理し、本研究の位置づけを行っておきたい(3)。これらの作業を踏まえて、SNSを活用した情報支援活動の事例分析を行い(4)、この新しい発展途上にあるタイプの情報支援活動の今後の可能性と課題を、活動の“担い手”という視点から検討し若干の考察を行っておく(5)。

## 2. 熊本地震の概要と被害状況

2016年4月14日、21時26分に熊本県熊本地方でマグニチュード6.5の地震が、その2日後月16日1時25分にもマグニチュード7.3の地震が発生。震度7を超える大地震が立て続けに起こった。気象庁は4月14日の地震を前震、4月16日の地震を本震と位置付け、この一連の地震を平成28年熊本地震と命名した。

この地震は北東から南西方向に延びる布田川断層帯と日奈久断層帯の一部区間での右横ずれ活動によって起こったものだと推定されており、この断層の上に位置する地域に大きな被害をもたらした。

市街地が広がる熊本市では、商店街やマンションで、大量の建物倒壊の被害を出した。

熊本市の南西方向に位置し、市街地と農村部が混在する益城町・西原村は、前震・本震ともに震度7を記録、古い民家が多く被災し、川沿いの傾斜地に点在する農村集落では、石垣や擁壁に多くの被害を出した。

西原村の西に位置し、阿蘇山の外輪山を擁する山間部・南阿蘇村は、地震に伴う土砂災害の影響もあり、大動脈の国道57号線やJR豊肥本線の寸断、俵山トンネルの損壊、阿蘇大橋の崩落等により、孤立状態に陥り、物資の供給や停電・断水の復旧作業は困難を極めた。

こうした被災各地の被害状況は、過去最多ペースで発生し続けた余震によって、さらに拡大・深刻化し、被災地域の人たちに大きな生活支障とストレスをもらしていった。

車中泊という避難形態を選んだ者が大勢いたことも余震の影響が大きかったと言える<sup>[1]</sup>。強い揺れが続き、「避難所では安心できない」とストレスを抱え込む人や、持病などによって避難所で寝泊まりすることが困難だった人が車を避難場所を選んでいった。熊本市等では治安面の不安が車中泊を促すことにつながった。車中泊の不自由さ故に体調の悪化を訴えた人も数多く、肺塞栓症(エコノミークラス症候群)による死亡者も出た。

車中泊避難者の増加は、救援物資の支給が追いつかないという問題も引き起こした。避難所であれば宿泊者名簿によって人数の確認がしやすいが、人の出入りが激しい車中泊者は、人数を把握し難くいため、必要な救援物資量の算出

が難しかった。他方、駐車場に停められなかった人は救援物資や医療支援を受けることすら困難であった。

また、交通インフラの寸断によって孤立した南阿蘇村などの施設では、救援物資の受取りや、医療機関への被災者の搬送が困難な状況に陥った<sup>[2]</sup>。

### 3. 災害時の情報ニーズと SNS による情報支援活動

災害発生後、日々変化する流動的な状況下で、被災者の安否確認や、避難所の状況、必要な支援等に関する情報ニーズを満たすために、インターネットの通信回線を使った様々なメディアが利用されてきた<sup>[3]</sup>。とりわけ、スマートフォンの普及は、いつでも・どこでも手軽に自分の欲する情報を引き出すことを可能にした。

このスマートフォンは、Twitter、Facebook、LINE といった SNS の利用を急激に拡大させた。SNS は、参加する人の1人ひとりが情報の受信・発信に加え、選択や加工まででき、その役割が固定化されないという特徴を持ったメディアである。また、SNS を使った情報の受発信は、従来のメディアよりも情報伝達力が強いいため、平時だけでなく、非常時の新しい情報交換ツールとして注目されている。

榎本(2014)は、東日本大地震において、SNS を利用した情報が多く利用されたことで、非日常的な状況であっても十分に有効な手段であることを指摘している<sup>[4]</sup>。

実際の非常時、どんな種類の情報を得るために SNS が利用されていたかについて、河井・藤代(2013)は、地震の規模や被害状況など、地震自体に関する情報はテレビが、避難所や店の営業状況に関する情報は Twitter が、安否情報などはメールや電話が多く利用されたことを明らかにしている<sup>[5]</sup>。

他方、災害時における SNS の活用には多くの課題も存在する。まず、SNS 利用者の多くは若い世代であり、年齢が高くなるほど利用されていない。高齢者にとって、日常的に利用しないツールを使った情報のやりとりは困難である。

また、誰にでも簡単に情報の発信や拡散ができるという SNS の利点は、不確実な情報を発信・拡散し、デマや流言の流布につながる危険性も指摘できる。

こうした課題はあるものの、災害時における SNS による情報収集の重要度は高くなるという指摘もある。後藤（2012）は、東日本大震災ではインターネット回線だけが使えた地域が多かったことで注目を集め、新しい成果が出たことを報告している<sup>[6]</sup>。

熊本地震では、前述した類発する余震を避け、遠隔地から SNS 等を活用した情報支援も多く行われた。東日本大震災では、Twitter が活用され、その分析も行われてきたが、今回の震災では、東日本大震災後に急成長を遂げた Facebook を使った情報支援活動が注目された。本稿の以下では熊本地震において SNS の 1 つである Facebook を利用した情報支援活動の事例を取り上げ、検討を加えていく。具体的には、Facebook グループのコミュニティ機能を活用した情報収集・提供活動である。

## 4. SNS を使った情報支援活動の展開

### 4.1 事例分析の対象と方法

熊本地震でも数多くのコミュニティが立ち上げられたが、その中で「熊本・大分地震支援者コミュニティ」（以下、支援者コミュニティ）の参加者が最も多く、これに「Youth Action for Kumamoto」（以下、YA4K）が続いていた。

支援者コミュニティは Facebook 上のコミュニティを被災地で活動する支援者の情報共有の場として利用し、主に支援活動に必要な情報や

求められているニーズの発信といった情報提供を行っていた。Facebook 内の投稿はコミュニティに参加している支援者が各々の活動を報告し合ったり、どこに支援のニーズがあるかといった情報を求めている点が特徴として挙げられる。

これに対して、若者が中心になって運営されていた YA4K は、東日本大震災の被災地支援に関わっていた団体「Teen for 3.11」（以下、TF3）の元メンバー（以下、OBOG）たちによって「何かできることを」と立ち上げられた災害ボランティア活動であった。メンバーが全国に点在していたことから、現地に行かなくてもできる支援を模索し、被災者への情報提供を中心とする活動を行う方針が立てられた（詳細は後述）。そのため投稿内容も、被災者・被災地に情報を届けることを目的としたものが多い点が特徴として挙げられる。

本稿では、被災地・被災者支援の活動の一つとして情報支援活動に関心があるため、後者の YA4K を分析の対象として取り上げる。

なお、本章の以下の分析は、YA4K の事務局及びその支援活動に参画してきた筆者 2 名による情報提供と、関係者への聴取調査、資料解析に基づいている。

YA4K の事務局自体が、離れた場所でバーチャル空間を介したコミュニケーションによって運営されており、全てのやり取りが記録に残されていた。これらの膨大な記録（ログ）の中から、事務局の許可を得て、組織運営に関わる事実関係のみを取り出した年表を作成し、これを分析した。

分析の対象期間としては、活発な情報収集・提供活動が行われていた地震発生から一か月間とし、前震から 15 日明朝に「YA4K」が設立されるまでを 1 期、「YA4K」の設立からその事務局の開設までを 2 期、事務局開設以降を 3 期と定義しておく。

本章ではYA4Kの活動過程を上述の3期に分けて詳細に跡付けながら、今回の活動で特筆すべき取り組みや、それを可能にした物理的環境と運営体制、そこに持ち込まれた知識やノウハウを検討し、次章で、この活動による実績・成果としての閲覧数や多くの参加者を集めたYA4Kと、上述した支援者コミュニティが発信していた情報の特徴の検討、閲覧者を増やしていた背景要因の分析を行う。

## 4.2 活動過程の分析

### (1) 1期：活動内容の検討から決定まで

熊本地震の前震が発生した2分後、前述のTF3のOBOGで初期代表、副代表の2名がLINEにて連絡を取り合い、その後立上げ当初の主要メンバーで大学に在学する4名で今回の地震に際し、どのような動きをすべきなのか、話し合った。これは、設立当初のTF3の理念「次の震災に備え素早く行動を起こせる体制を整える」ことを目指した動きだったが、同時に、中高生で動けなかった当時とは異なり、「何かできる」年齢になっていたことも大きかった。その後4人の他にもOBOGメンバーから連絡が入りだし、随時LINEのグループに追加していった結果、合計17名のメンバーが動き始めた。

この動きと並行して、現場からの情報収集を目的として、熊本県在住者を中心とした「九州地震支援グループ」を発災21分後に立ち上げた。これは、3年前に復興庁主宰で行われた「きっかけバス」というプロジェクトなどによる学生のつながりから生まれたグループで、約150人が参加した。彼らを通じて被災した現場の被災者目線の情報を得ることが可能になった。

最初の検討事項は、支援内容であった。まず、被災地にとって「何が必要か」を考えることを重視し、「何ができるか」「近日中に派遣するなら誰が行けるのか」を話し合った。

ただ、この時点では、避難所運営ボランティアやニーズ調査など、「行くことが全て」「行くことが大事」という思いで動いていた。

TF3のOBOGメンバーは東京、神奈川、愛知、大阪など様々な場所に分かれていたため、それぞれをSkypeでつなぎながら、パソコンでNHKオンライン等を見ながら一人一人異なるメディア(日本テレビやフジテレビなど)を視聴し、得られた被災状況をLINEのノート機能にまとめていった。

この作業を通じて、被災状況が非常に断片的で一部しか把握できないことが実感され、「この少ない情報で現地に行くのはリスクがあるのではないか」という意見も出た。そのため、行くかをすればどのようなルートで何を持って行くのかを考えながら、いつでも行ける体制を作りながら、今いる場所でのどのような支援ができるのかを模索していった。この一連の作業を経て、デマの情報も含め、情報がかなり錯綜していることに気づくことになった。

当時メディアを通じて流されていたのは、「避難所に何名ほど避難している」、「どこの避難所が空いている」、「どの地域が停電している」などのおおまかな情報であった。とくに直後は、発信される情報も整理されておらず、災害への対応に追われ、メディアの情報を見ている余裕のない被災者にとって、欲しい情報をすぐに手にとることは困難なことが推察された。こうしたことから、支援内容として、「情報収集・情報発信」を行うことが決まった。

しかし、SNSや各種メディアの掲載情報に加え、過去の教訓など収集する情報の範囲をどう設定するのか、また被災した人向けの情報から現地支援に行く人に向けた情報まで、発信する必要のある情報は非常に多岐に亘った。

そのため様々な場から必要な情報を収集整理するだけでなく、発信する際もその情報を必要

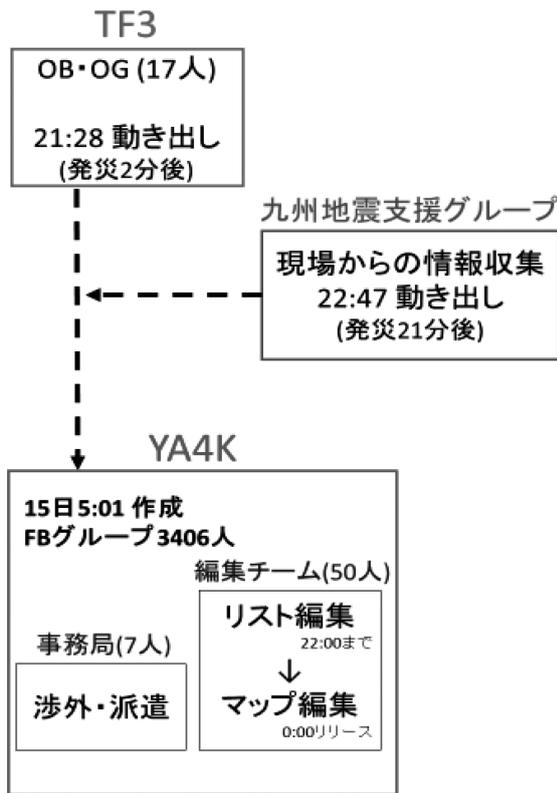


図1 YA4K 開設と運営体制

とする対象者や情報のカテゴリーを分類して見やすくする仕組みが必要であった。

当初はホームページを開設し、メンバーでTwitterのフォロワーやFacebookの友達の数が多い人、TF3や国連防災会議のTwitter、Facebook、ホームページで拡散することを考えた。しかし、新たに作成するサイトはフリーのものであったことから情報の信頼性を確保しにくい点、パソコン上とスマートフォン上の見え方の違いに配慮したデザインの設定など編集にはある程度のIT技術が求められるが、メンバーの中で編集ができる人に限りがあるなどの点で、課題があった。

そこで、簡易に加工でき、かつアクセスのし易さを考慮した結果、Facebookのグループページを作成し、任意で情報を投稿していく形にした。こうすれば、情報を得たい人が自由にグループに参加し、自らがもつ情報を自由に投稿して行くことが可能になる。

以上のような経緯で前震発生から7時間半後の15日5時1分、Facebookグループ「YA4K」が開設された。YA4Kでは情報を次々に投稿し、その情報をトップのドキュメントにまとめた。

(2) 2期：活動開始から本格化まで

次に、支援内容が決定され、FacebookグループYA4Kによる情報収集・提供活動が展開される2期の活動を詳しく見ていく。

前述した、「九州地震支援グループ」からの現場情報に加え、各種メディアが提供する情報も増えたため、Facebookのドキュメント機能を利用し、行政などが出している確実であろう情報をまとめたり、被災地内の人に向けた情報を「被災地域内」、支援者など外の人に向けた情報を「被災地域外」として2つのジャンルに分け、情報をまとめていった。こうすることで、被災地域内で知りたい情報や被災地域外から知りたい人が見たいもの、支援情報などがワンクリックで見られるような工夫をした。また、情報の投稿時には「#被災地域外」、もしくは「#被災地域内」といったハッシュタグをつけることにより一目で情報の区別ができるようにしていた。

また、被災した人々が現地で生活を行っていくには生活に関わる情報（営業中のスーパー、ガソリンスタンド、炊き出し・支援物資集積地、熊本県内給水情報など）が必要であるが、こういった給水場所や避難所、ボランティアセンターなどの地点的な情報を提供するに際しては、Google Mapに情報を落とした方が見やすいだろうという考えから、情報を一度Google Driveにリスト化し、地点名と地点の郵便番号や住所などを調べ、手打ちでGoogle Mapに落としていった。

他の支援グループでも、似たような取り組みが行われていたが、特別なアプリをダウンロード

ドしたり、情報が正確でなかったり、給水場所のような位置情報が1日あたり多数変化していく情報についていけていなかったが、学生で時間の自由度が高いメンバーが多かったYA4Kでは、情報が更新され次第、迅速にMapに反映することが可能であったため、他よりも情報の精密度が上がっていた。

グループ内では現地の情報ニーズが話し合われ、新しい種類のマップも次々に作成された。また、現地の土砂災害関連の情報ニーズを予想し、土砂災害マップを作製したのもこの2期のことである。

図2はこのマップの活動を始めた当初のYA4Kによる情報支援の体制をまとめたものである。まずstep1で様々なメディアに分散している情報を収集し、次にstep2で見やすくして発信するという作業工程が組み立てられていった。

この活動に、現地に行けないが何か被災地の支援につながる活動をしたいという支援希望者が大勢関わるようになったことも記しておきたい。このGoogle Mapによる情報支援が行われ始めると、Map編集チームとして50名が加わった。この50名はNHKや行政などの信憑性の高い情報をGoogle Driveにてリスト化する作業を毎日22時までに行い、その後マップ編集を日付が変わる0時までに行っていた。

この作業においても、一人一人の生活やコミット量を意識してシフト制にし、担当者が忙し

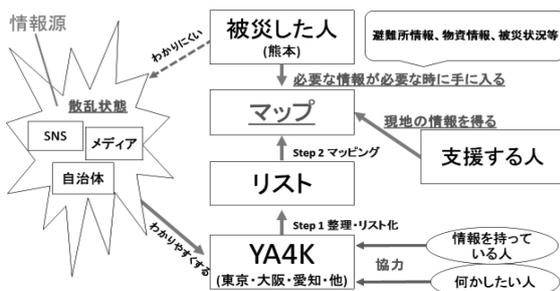


図2 YA4Kによる情報支援体制

い時はサブの担当者を設置し、更新が滞りなく行えるように、組織体制を整えていた。

その後このMapによる情報支援がGoogleのクライシスレスポンスやYahoo!のトップに掲載されたり、朝日新聞やMBSの「ちちんぷいぷい」、日本テレビのNews everyなどに特集されたことから、アクセス数が増え、YA4Kが発信する情報の知名度も上がっていった。

こうした活動の中でYA4K設立3日後の4月18日には今後の展開としてグループの運営に関しては事務局の作成の検討、マップ活動に関しては業務委託の検討、その他作業にあたるメンバーの健康管理などが話し合われた。特にこのころには全体の指揮だけではなく、外部への取材対応も必要になり、4月19日1時51分に事務局が開設された。

### (3) 3期：活動内容の再検討

事務局開設後の3期では、地震発生から時間

YA4Kによる情報支援のメカニズム

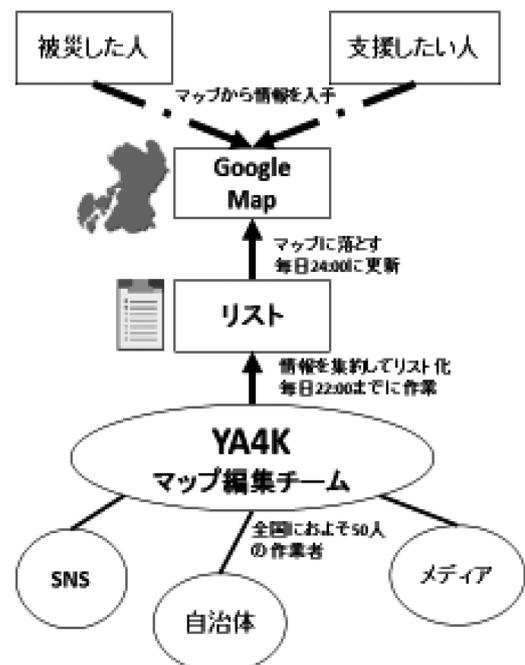


図3 MAPによる情報提供の流れ

が経ち、情報ニーズや現地の状況も次第に変化してきたため、事務局内ではミーティングや話し合いが繰り返され、次にできる支援内容の検討が行われたほか、4月23日にはマップの更新回数についての今後の検討がなされた。

その中で、新たなニーズとして、水が復旧しても排水が壊れたり洗濯機が壊れたりしている家が多かったので住民や長期的な支援者に洗濯ニーズがあるだろうことを想定し、コインランドリーのマップを5月10日に追加している。ここからもYA4Kが常に被災地のニーズをもとに支援内容を検討していたことが伺える。

### 4.3 小括

今回の活動を振り返ると、まず1期では迅速に支援内容の検討が進められたことから、情報の整理と発信に焦点をあてた活動が開始されたことが分かる。遠隔地からの支援は現地の状況を判断することが困難なため、「現地に行くことができること」ではなく「離れた場所からできること」を検討した結果、情報を介した支援が選択された。

また、Facebookのグループという世代を問わず簡単に参加できるコミュニティを利用したことによりこの情報支援は多くの「支援者」を生んだことも特筆すべき特徴だと言えよう。2期以降では、前述した通り、地震からの日数や現地の環境などを考慮した上で支援内容が検討され、それがマップの種類に反映されており、ここに、情報支援者の「現地のニーズに応えたい」という意思が読み取れる。

## 5. 結果と考察

### 5.1 YA4K 閲覧数にみる情報提供活動の特徴

以上のような一連の情報支援活動はどのように受け入れられ活用されていたのだろうか。その一側面を明らかにするために閲覧された情報を検討しておく。

#### (1) 支援カテゴリの構築と閲覧数

YA4Kは「炊き出し・支援物資」「給水情報」「避難所一覧」「透析施設」「ガソリンスタンド」などの情報を、Googleのマイマップ機能を用いて被災者や被災地でボランティア活動を行う人に情報を遠隔地から提供していた。そして、毎日マップごとに閲覧数を計測していた。そこで今回は、その計測した閲覧数を前日よりどれだけ増えたかを計測し、まとめることで、急増した日には何が起きたのか、反対に激減した日には何が起こったのか背景となる要因を探っていく。

まず4月から見ていこう。4月は26日に熊本市の水道が復旧し、その次の日から「給水情報」の表示回数の前日比が3980回から3171回へと減少した。また、28日には熊本県全域で公衆電話の無料化が終了し、「スマホ・携帯の充電場所」のマップ表示回数は152回から337回になり、およそ2倍の数になった。その次の日には熊本市で震度5を計測する大きな余震が発生したため、「透析施設」や「災害トイレ地図」のように、緊急性の高いものがよく検索されていた。

5月は、12日に益城町で水が復旧し、その日は「給水情報」のマップ表示回数は815回から578回へと減少しているが、12日と13日に二回、最大震度4の地震が発生しているためか、全体的にマップの表示回数が増加しており、給水情報も前日比よりも888回増加している。

ほかにもマップの表示回数が急激に増減しているところはあったが、ライフラインの復旧や余震などに関連付けられない部分もあった。特に、5月30日はほとんどのマップの表示回数が増加していた。

#### (2) 閲覧数の増加に寄与した要因

##### — 各種メディアへの掲載

YA4Kの活動は前述した検索サイト（Google, Yahoo!）、新聞、テレビのニュースなどで取り

上げられたことからアクセス数を増やし、知名度が上がっていったことは既に述べた通りであるが、これに加え熊本市内の全避難所に全てのMapのQRコードのチラシを掲示していたことも、閲覧数に影響を与えていたと考えられる。しかし、直接的に利用者の声や顔を見ることができず、朝日新聞などのメディアを通して利用者の声を聞いて参考にしたり、一人でもこのMapを通して役に立ってほしいという願いでニーズを想像しながら情報発信をする以上のことはできなかった。

提供した情報が実際にどう使われていたのかについては、検証方法も含め、今後の検討課題としたい。

## 5.2 Facebookを通じた情報支援の特徴

### —YA4Kと支援者コミュニティの比較から

同じFacebookのコミュニティを通じた情報支援活動の中でYA4Kが扱っていた情報の特徴についても検討しておく。今回の地震後に開設されたFacebookコミュニティの中で最も多くの参加者を集めていたのは「支援者コミュニティ」であり、これにYA4Kの参加者が続いていたことは既に見た通りであるが、ここでは両コミュニティが形成されてから、2カ月の間に投稿された情報の内容を検討することを通じて、今回の災害でなぜ2つのコミュニティが大きくなり多く閲覧されたのかについての考察につなきたい。

まず投稿を内容別に4つのカテゴリ「支援」「ボランティア」「被害」「イベント」に分類し整理した結果が図4と図5である。カテゴリの定義としては「支援」が炊き出し情報や支援金についての相談窓口、道路の開通情報など現地の人々への支援情報について、「ボランティア」は他のコミュニティの紹介、被災地支援を行う組織への活動要請や組織間の情報共有など、支援

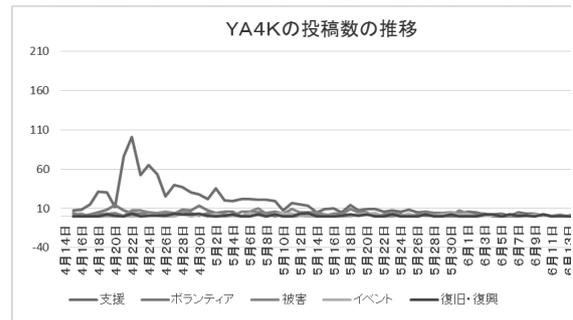


図4 YA4Kの投稿数の推移

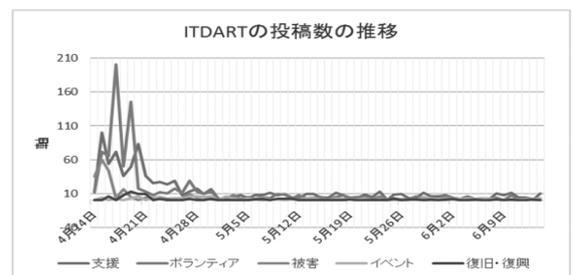


図5 支援者コミュニティの投稿数の推移

者への情報提供について。「被害」は地震の被害情報について。「イベント」は芸能人や著名人の応援メッセージや被災地訪問、チャリティイベントなどについてである。

両者の違いは震災発生から約2週間の間に見られた。

YA4Kは4月15日にコミュニティが設立された。被災地向けの情報が多くカテゴリの「支援」が中心であった。そして投稿した情報はNHKや海上保安庁、地元テレビ局といった信頼性の高い情報を引用し、投稿したものには必ず情報ソースを添付していた。こうした情報の取扱い方からYA4Kは被災地で生活する人を想定し、信頼性を重視した情報提供を行っていたことが伺える。

支援者コミュニティは14日、震災後すぐに設立された。「支援」のカテゴリの投稿数はYA4Kとそれほど変わらなかったが、ボランティア間の情報共有や活動内容の報告など、「ボランティア」のカテゴリが「支援」のカテゴリとほぼ同

数投稿されていた。そして全体の投稿数はYA4Kを上回っていた。コミュニティが形成された日時とその投稿数から、活動の素早さと情報量どちらもYA4Kを上回る結果となった。

しかし支援者コミュニティは情報ソースが記載されていないものや、同じ内容が重複するなど、投稿する全ての情報に高い信頼性があるとは言えなかった。

これらの特徴から支援者コミュニティはその活動の早さと情報量の多さに特徴があり、支援者にとっての活動情報共有の場として役割を果たしていたことが伺える。投稿内容の信頼性は低いものの、YA4Kとは違い自ら情報内容の判断が出来る支援者を対象としていたため、YA4Kより信頼性の重要度は投稿数よりも低かったと考えられる。

以上のことから、今回の災害では現地で生活する人々に向けたニーズを調査し信頼できる確実な情報の提供と、支援を行う人々の活動をサポートするための素早く豊富な情報提供という特徴を持った2つのコミュニティが広く受け入れられていたことが伺える。

## 6. 今後の課題と展望

### —「若者」という活動の担い手の視点から

#### 6.1 事前のつながりを生かした取り組み

今回の支援活動は、東日本大震災支援時に結成されたFacebookのコミュニティが活かされた。特にTF3のOBOGによる発災2分後の動き出しは、事前に形成されていたコミュニティの存在が大きかった。メンバーの強みがわかっていること、信頼関係が結ばれていることから、安心して作業を任せる事ができたり、振り分けられることができていたと考える。また、OBOGメンバーの殆どが大学生だったことから、社会人に比べて時間の自由度が高く、情報収集や集約に多くの時間を費やすことができた。た

だ、OBOGもいずれは社会人になるため、今後災害が発生したとき、今回のような昼夜を徹した活動はできないであろう。だからこそうした取組みを分析し、人間関係は引き継がないまでも、活動に必要な資源や諸条件を記録として残しておくことは意義があると考えられる。

#### 6.2 若者による取組み

この取組みを担った「人」の特徴として、特別な情報技術を持たない非専門家であったこと挙げられる。専門家でなくとも、情報ソースの確認がとれ、情報ニーズとマッチすれば、支援として成り立つのである。特に今回は普段から使用している媒体や技術（Google Mapのマイマップ機能）を利用した。多くの人が使用しているアプリで地域の避難所や給水などの支援情報を閲覧できたことも広く受け入れられた要因であると考えられる。また、パソコン上でもスマートフォン上でも同じように作業できるため、利用者だけでなく、情報支援者（作成者）も、使いやすかった。これはスマートフォンの普及率が高い若者の持得分野を生かした支援であったともいえる。しかし、スマートフォンを所持していない人達（特に高齢者）に対してどのように情報支援を行っていくのかは今後の検討課題の一つとも言える。

#### 6.3 遠隔地からも可能な支援活動

この取組みのもう一つの特徴として、完全に遠方で行った支援だったことが挙げられる。情報はすべて、各種自治体やメディアによるものを活用し、情報項目は東日本大震災の支援経験や被災経験に基づいて必要になりそうな事柄を想定して作成した。発災当初、「被災現場に支援に行くことが全て・大事」と言った風潮を捨て、大勢のボランティアが現地に殺到することを食い止める呼びかけを行うと同時に、現地に行か

なくてもできる YA4K による情報支援活動への参加を呼び掛けた。これにより、1日あたり多くの更新がある給水マップを始め、多数のマップ・情報リストの更新を可能にした。シフト制で情報リストを更新する人やマップの更新をする人、Facebook ページの更新をする人などを担当し、一人当たりのタスク量を減らすなど組織運営上の配慮も行った。こうして長期的な支援に備え、支援活動の中で人を適材適所に配置するノウハウも身に付けていった。これらの作業は、熱くなりがちな現場ではできない冷静さが求められた。むやみやたらに現場へ行くことがすべてではないことも確認できた。

しかし、現地に行かなければ分からないことも多い。避難所の実態やその空気感が解らないことに対する不安もあった。また情報を必要としている人達と直接コミュニケーションが取れないことは、作業する側のモチベーションを維持することを難しくさせる側面もある。従って、遠隔地で行う取組みに加え、現場との連携にも力を入れていく必要も考えていく必要があるかもしれない。

#### 6.4 今後の研究課題

今回の研究により、被災した地域から離れた地域でも支援を行うことができ、学生のような非専門家でも取り組める活動があることが明らかになった。学生は時間の自由度が高いことやデジタルネイティブ世代と呼ばれ、今回のような SNS 上の情報発信には馴れている。しかし、学生もいずれは社会人になること、今回活用できた人脈は引き継ぐことができないこと、今回得られた知見を次の災害で生かせる保障がないことが問題としてあげられる。そこで、このような記録化と分析を行い、文献にしていくことで、少なからず得られた知見の継承に繋げたい。今後もさらに事例の分析を進め、次の災害で情

報支援がなされる際の参考になるように、より多くの人が状況に合わせて支援に携われるメカニズムについて研究を続けていきたいと考えている。

#### 引用・参考文献

- [1] 毎日新聞「『車中泊』続ける、その理由とは」  
<http://mainichi.jp/articles/20160426/k00/00m/040/075000c>
- [2] 毎日新聞「屋内恐れ車中泊…想定外の駐車場不足」  
<http://mainichi.jp/articles/20160418/k00/00m/040/102000c>
- [3] 「緊急報告：熊本地震に遭遇、現地でのメディア利用の状況は？」  
<http://internet.watch.impress.co.jp/docs/special/754665.html>
- [4] 榎本甫 (2014).『災害時のソーシャルメディアと帰宅行動の関連性分析』土木学会論文集D3 (土木計画学), 70巻, 1号, pp.102-112. 土木学会
- [5] 河井孝仁・藤代裕之 (2013).『東日本大震災の災害情報における twitter の利用分析』広報研究 = Corporate communication studies, 17号, pp.118-128. 日本広報学会
- [6] 後藤嘉宏 (2012).『災害と情報：情報技術の向上と災害時の情報伝達の変化 (<特集>災害と情報)』情報の科学と技術, 62巻, 9号, pp.364-371. 社団法人情報科学技術協会
- [7] 岡村光章 (2011).『東日本大震災における災害情報提供について—メディアの特徴的变化と今後の課題—』レファレンス, 61巻, 9号, pp.51-56. 国立国会図書館
- [8] 岸浩稔 (2013).『位置情報付き tweet による被害状況の逐次把握可能性の検討』生産研究, 4号, pp.529-532. J-STAGE
- [9] 村上圭子 (2013).『「震災ビッグデータ」をどう生かすか：災害情報の今後は展望する』放送研究と調査, 63巻, 1号, pp.2-25. NHK 出版
- [10] 小川祐樹・山本仁志・和崎宏・後藤真太郎 (2011).『災害時における地域 SNS の活用：コミュニティの時系列推移に基づく分析』日本社会情報学会学会誌, 23巻, 1号, pp.45-56. 社会情報学会

- [11] 佐藤利紀・仲谷善雄・泉朋子 (2013).『日常的に利用するSNSをベースとする災害時情報システムの提案』第75回全国大会講演論文集, 70巻, 1号, pp.102-112. 情報処理学会
- [12] 村上圭子 (2011).『東日本大震災・安否情報システムの展開とその課題：今後の議論に向けて』放送研究と調査, 61巻, 6号, pp.18-33. NHK放送文化研究所
- [13] 宮本克美 (2005).『被災者に災害情報はどのように伝わったか：新潟中越地震 意識調査とヒアリング調査から』放送研究と調査, 55巻, 8号, pp.46-57. NHK放送文化研究所
- [14] 吉次由美 (2011).『東日本大震災に見る大災害時のソーシャルメディアの役割：ツイッターを中心に』放送研究と調査, 61巻, 7号, pp.16-23. NHK放送文化研究所
- [15] 木村幹夫 (2012).『東日本大震災時にメディアが果たした役割 (<特集>災害と情報)』情報の科学と技術, 62巻, 9号, pp.378-384 社団法人情報科学技術協会
- [16] 森岡拓哉 (2016).『東日本大震災からの復興支援に係る様々な取組み』調査研究期報= Seasonal research report of UR, 162号, pp.82-88. 都市再生機構
- [17] 応用アール・エム・エス株式会社 (2016).『平成28年熊本地震災害調査レポート (速報)』  
[http://www.oyorms.co.jp/release/OYORMS\\_KumamotoEQ\\_report.pdf](http://www.oyorms.co.jp/release/OYORMS_KumamotoEQ_report.pdf)
- [18] 長野敏也 (2016).『平成28年熊本地震から1カ月「生活の再建に向けて」』  
<http://www.vill.minamiaso.lg.jp/site/28kumamotozisin/h28kumamotozisin-minamiasomura.html>

(原稿受付日：2017年2月28日)

(掲載決定日：2017年2月28日)