

第2回防災・減災における SNS 等の民間情報の活用等に関する検討会 議事要旨

1. 開催日時：平成 26 年 7 月 14 日（金）10:00～12:00

2. 場 所：中央合同庁舎第 4 号館 共用 1208 特別会議室

3. 議事次第

- (1) 開会
- (2) 自治体の災害情報発信における SNS 等の活用について
- (3) 自治体の災害情報収集における SNS 等民間情報の活用について
—活用策と活用可能な災害・フェーズの整理—
- (4) SNS 等民間情報を自治体において活用する際の現実上の課題について
- (5) 閉会

4. 配布資料

【資料 1】防災・減災における SNS 等の民間情報の活用等に関する検討会構成員名簿

【資料 2】第 1 回検討会における意見の整理

【資料 3 - 1】埼玉県における防災情報発信の取組状況等について（埼玉県発表資料）

【資料 3 - 2】高崎市における防災情報発信の取り組み状況と課題（高崎市発表資料）

【資料 3 - 3】防災情報発信の現状について（三鷹市発表資料）

【資料 3 - 4】磐田市における情報伝達の取組状況について（磐田市発表資料）

【資料 3 - 5】自治体における災害時の情報発信と収集に向けて

（Twitter Japan 発表資料）

【資料 3 - 6】自治体における防災・減災情報の発信について

～ウェザーニューズのサービス・取り組み～

（ウェザーニューズ発表資料）

【資料 4】自治体の災害情報発信における SNS 等の活用について

【資料 5 - 1】自治体の災害情報収集における SNS 等民間情報の活用策について

【資料 5 - 2】SNS 等民間情報が活用可能な災害と時間帯（フェーズ）について

【資料 6】SNS 等民間情報を活用する際の現実上の課題について

（参考資料 1）防災対策に SNS を活用している自治体の普及状況（更新版）

5. 出席者

田中主査、阿部構成員、出雲構成員、江口構成員、岡部構成員、武田構成員、富所構成員、

中神構成員、山口構成員、山下構成員

内閣府政策統括官（防災担当）付参事官(災害緊急事態対処)付、総務省消防庁
平本政府C I O補佐官、内閣官房情報通信技術（I T）総合戦略室

○田中主査 今回は3回を予定されている会議の中の2回目ということで、先回はどちらかという情報収集を議論した。

今回は既に活用も始まっているが、発信に関する活用という点を整理するとともに、前回の議論を踏まえて災害情報の収集における活用の方法について、具体化をしていきたい。

また、最後に自治体で実際に活用する際の課題と対応の方向性、視点を確認したいので、闊達な意見交換をよろしくお願ひしたい。

最初に、議事に入ります前に、前回の議論の整理について事務局から簡単に資料の説明をお願いいたします。

(1) 自治体の災害情報発信における SNS 等の活用について

○ 本日の議論に当たりまして共有しておく必要があると思われる取り組みの現状、課題などについて、自治体と事業者の構成員の方々から資料を提出いただいているので、順番に説明願う。

○ まず、現在の取り組みだが、独自のものとしては、ホームページ、防災情報メールというものがある。これは地震情報、気象注意報、警報、避難情報、避難所開設情報、さまざまあるが、このうちからユーザーが選び、その情報をメールで受け取るというものである。

官民連携の取り組みとしては、楽天ブログで防災サイトというものを設定している。警報が出たり、あるいは発災のときのこちらで情報を流す。それから、Twitter、Twitter アラート、Facebook、こういうものを活用している。

前回は御案内したが、ウェザーニューズ様と協定を結んでおり、一般の方が SNS で位置情報も含めて、さまざまな情報を投稿するというものを使っている。あと、データ放送ということでテレビ局にいろいろな情報、特に避難所開設情報が中心だが、こういうものをデータ放送で提供し、流らせていただいている。

課題として、まず1つは IT リテラシーの問題が御案内のようにあると思っている。

電源喪失時の対応。これはシステムもさることながら、モバイルバッテリーが切れたときの対応をどうするのか。今、御案内した取り組みの中では、IT を活用したものが多くなっているため、特にこの問題が深刻だと考えている。

発災時に多様な媒体を活用する場合の人的コスト。必要な情報を必要な人に確実に届ける手段というか、このようなものがあるかと思っている。

現在は本件を初めとして、ほとんどの都道府県はそうだと思うが、小規模あるいは単発の災害を中心とした対応が中心となっているということで、例えば全壊したのが10棟とか、あるいは竜巻といった単発の災害には十分対応できる体制になっているが、広域災害あるいは複合災害のときの対応がいま一つ十分ではないかと思う。

今後の検討事項としては、多様な媒体を活用した情報提供。これに対する人的コスト等も含めて考えると、本件では政府のほうが進めているが、公共情報コモンズ、27年度までにはほぼ全ての都道府県参加という目標が掲げられているが、現在、システム改修に今年度から入っている。システム改修の目的は、後ほど説明するが、広域災害あるいは同時多発災害というものに対応できる情報管理システムをつくろうということで考えている。想定されるのは首都直下といった地震が起きたときに対応できるようなシステム。要は1県ごとの事故管理あるいは災害管理ではなくて、被害1点ごとの管理ではなくて、多くの被害を雑駁になりながらも管理するというものを考えている。それにあわせて公共情報コモンズのようなものにも参加していきたいと考えている。

それから、情報を一元管理し、県民や防災関係者に迅速に提供するということである。

国、市町村との役割分担に基づく情報提供。恐らく国、県、市町村で情報提供に関して役割分担が異なるだろうと考えている。これに対する明確な答えはどこからもまだ示されておらず、こういう役割分担があるのではないかと考えています。

先ほど申し上げた、広域的あるいは同時災害に対応できる情報収集、提供体制。これはシステムの構築とあわせて人的な体制、こういうものも検討していく必要があるかと考えている。

○ 私からは防災情報発信の取り組み状況と課題ということで、説明をさせていただく。

1 ページ、現状の防災情報発信の取り組みについては、ほかの基礎自治体と同じように登録制のメール、防災行政無線、公式ホームページ、防災情報 Facebook、防災情報 Twitter、こちらについては Facebook の投稿内容を自動連携で投稿するような仕組みでやっている。

防災行政無線については、市町村合併をする前の旧自治体において、アナログ防災行政無線を整備した旧の町村が残っているという部分ですので、まだ統合してデジタル化しているものではない。

防災情報の発信内容について、その下だが、今年 26 年 2 月の大雪の状況から抜粋している。左中段にある写真は 2 月 15 日の 0 時ぐらいだったと思うが、降雪の状況である。発信内容としては、定時報告という形で前日の 2 月 14 日から 6 時間ごとぐらいに降雪の状況をアップした。次に、市内の被害状況のまとめだったり、ごみ収集予定の変更であったり、バス、電車の運休情報、ボランティアセンターの開設状況、各種被災者支援の情報、避難所の開設情報、休園・休校情報、雪崩等の注意喚起などを行った。

次のページに行き、ここからは私が考える課題と検討内容というところで、組織としてまだ結論が出ているところではないが、現状の情報発信における課題としては、発信時間やタイミング。こちらは Facebook や Twitter であればウェブ上で公開されるだけなので良いが、防災行政無線であったり登録制のメールで発信する際には、夜間であったり寝ている人を起こしてまで発信する内容であるのかというところで、ツールに応じて時間帯であるとか気象状況なども少し分けて使っていかなければならないのではないかとこのところ

である。

あとは発信内容を検討する時間が不足しているというところで、緊急時に発信しなければいけないので、これは広報担当の職員と文面について適切であるかどうかという時間的な猶予がないというところである。

3番目として、受け取り手に伝わりにくい一本的な文章になっていないかということで、とにかく防災担当としては、緊急情報であったり注意喚起を急いで発信するという文章になってしまうので、これは受け取り手に思いが伝わっているかどうか。それをもう少し検討しなければいけないのではないかとこのところである。

続いて、市民が必要とする情報を発信できていない可能性というところで、特に大雪の関係では職員が現場に出るといっても困難であったため、市民の皆さんが雪の中で外に出られない状況の中で、どういう情報を必要としているのかということが収集できていなかったということである。

3番目としまして、課題に対する対策、今後の検討事項としては、上段の課題と重複する部分があるのだが、生活時間や気象状況を考慮したタイミングでの情報発信に努めたいというところ。受け取る市民の目線に立ったわかりやすい文章。市民の具体的な行動を促す文章の付加というところを、もう少し力を入れて頑張っていきたいなと思っているところである。

○ 1ページ、こちらは現在実施している防災情報発信の取り組みについて書いている。市民向けの情報発信の媒体としては、そこに書いてある(1)の①～⑨の手段で主に行っている。そのうち赤字になっている④～⑥はシステムを使って発信しているものになり、こちらは同時にマルチキャスト配信が可能となっている。

発信する内容については(2)に書いてある主に①～⑥の内容になっている。①緊急地震速報から④震度情報に関しては、J-ALERTを使った自動放送に対応している。

(3)に運用と書いてあるが、基本的なスタンスとしては緊急情報の場合は原則として防災行政無線、スピーカーからの音声放送を使用することとしている。その他のさまざまな媒体は、緊急情報を市民の方に伝達するための補完の媒体として位置づけている。

これらは、情報伝達を制御するシステムを使い、同時マルチキャストの配信が可能となっている。

(4)はTwitterの活用状況である。本市で使用しているSNSはTwitterになるが、こちらも防災行政無線の放送内容やホームページを補完する媒体として運用をしている。

2ページ、こちらは実災害における実績を書いている。(1)は東日本大震災のことを書いている。ホームページのアクセス件数が上の段の表に書いてあるが、地震発災の3月11日は8,897件だったが、3月14日にピークの7万4,000件余りになっている。3月14日というのは計画停電が実施された日である。この日にアクセスのピークを迎えており、ホームページにアクセス障害が出てきたので、ホームページの情報を市民の方に確実に伝え

るために、Twitter の運用を同日に開始している。ツイート数とフォロワー数はその表に書いてあるとおりだが、開設して間もない間にかなり爆発的にふえている。

3 ページ、こちらは先日、三鷹市を中心に降った大雨と雹のことを紹介している。雹が降ったのは6月24日である。当日のホームページアクセス数1万1,904件よりも、翌日の1万2,611件のほうが多いのだが、翌日も行政のさまざまな対応を市民の方に情報提供していたので、翌日のアクセス数が多かったのではないかと思っている。一方で Twitter を見ると、リツイートされた数は当日のほうが倍近く多いので、SNS では、リアルタイムの状況に対する関心がかなりあったのではないかと思っている。

4 ページ、こちらは課題と対策ということで書かせていただいている。SNS で情報発信をすることは非常に大事だと思っており、また、市民にとっても有益だと考えているが、自治体の職員、そして、受け取る側の市民が、こういった方法で情報発信する、また、こういった方法で受け取るということを、訓練や、普段の活動の中で使っていくなどして慣れておくことが大事であると思っている。

○ 今、それぞれの自治体の皆さんとそれほど変わりはないが、違うところを中心に話をしたいと思う。当市については同報無線の関係で同じように同報無線が放送されると、そのままラジオ配信されるというような形のものを使っている。これはふだんラジオとして活用できていて、同報無線がそのままラジオで配信されるということでやっている。

その下の段のほうで地域 SNS ということで、これはそれぞれ登録してもらった方によってそれぞれの情報をいただくということと、配信をするということと両方やっている。

大災害の関係になるのですが、左側のほうに先日も話したが、45カ所の指定避難所が開設されているので、そこはネットワークで結ばれているので、そこでの情報のやりとりをやるということである。

中段に公共情報コモンズということで、これは既に静岡県については運用を開始している。実際に県のつくっているシステムに災害の状況を記録すると、それがマスコミのほうに流れていくというものである。

課題等については、それぞれの方法が一長一短あり、それぞれを補完するような形で運用していきたいということで、伝達手段も多様化しているので、個人向けであるとか集団向けであるとか、そういった形の中で運用をしていきたいと思っている。

もう一つは、災害の程度によったりとか、あとは時間的な経過によって使う手段というのも変わってくるかなというふうに考えている。

情報機器の場合についてですが、要援護者についてはどうなんだろうというところが1つ心配になる。

SNS の関係については、前回もお話をしたが、独自で地域 SNS を運営しているが、これについてはなかなか無理があるということを思っている。

それから、1つつけ加えるが、今回、情報発信及び収集のことで次ページになりますけ

れども、思いつくままにまとめたものだが、我々行政とすると情報収集というところでどうしても目が行きがちだが、どちらかというところ災害の初動期というのが神経質にならざるを得ない。このときに SNS を使った形でどんな情報収集ができるかというところを考えている。

あとは実際に災害の状況をつかんで、活動の基本方針を定めていかなければいけないということで、ここに言わずもがなだが、そういった状況をつかむためにどんな方法がとれるんだということと、状況をそれぞれ伝達していかなければいけないというときに、どうして有効な手段で、適切な手段で配信できるかということを考えている。

○ 弊社のサービスはプラットフォームメディアという形をとっているが、今までの話であったように、さまざまな使い方があろうと思うが、リアルタイム性が高いということと、もう一つは拡散性があるというか、閉じていないというのが Twitter のサービスの特徴だと思う。

資料としては2つにまとめている。1つは自治体における情報発信及び収集の類型について、もう一つは防災訓練のマニュアルについて、という2つを用意しているが、これは恐らくいろいろな段階で画像をつけたら重くて動かなくなるようなときもあると思うし、どんな情報を収集するか、または発信するかによってさまざまつけ方があるので、それを類型別にまとめてみたというものである。

これまでも大雪の際などに情報提供を呼びかけるという佐久市長の取り組みなど既に報道されているが、情報提供というふうには呼びかけるケースもあるが、今回、例えばついこの間の津波注意報の際に、津波注意報が発令されたほぼ同時というか、本当に直後に岩手県と岩手県の岩泉町がすぐにツイートをされており、その中では町の職員に対しての呼びかけ、配置についてくださいとか、いろいろなメッセージが込められている。こういうふうに定型文ではなくて、そのときのニーズに合わせて迅速に、より広く伝えていくことができる。また、その情報、そのツイートを見て、さらに連絡とか情報提供があるかもしれないという可能性を秘めているのが Twitter の特徴である。

弊社としてはまだまだ取り組みは少ないが、特に情報発信の部分について取り組みを進めてきた。まずはこれは御案内のとおりだと思うが、各自治体のアカウントについては認証をして、なりすましを防ぐということをしていただいている。加えて、防災訓練マニュアルの2枚目、2ページ目にあるが、Twitter アラートというものを今、広げていただいている。7月10日時点で94ぐらいのアカウントがあり、うち80ぐらいが自治体で運用していただいているという状況である。このほかにも警察、学校、安否確認に使うとか、気象関係、消防、ラジオ局といったところで使っていただいているが、これは先ほどの類型の一部にも入っているのだが、例えば非常に強いプッシュ通知の機能ですので、実際には例えばデマを打ち消すとか、さまざまな使い方があり、この使い方についてもデジタル化して対応を決めていただくと、自治体においてもお使いいただけるのでは

ないかと思っている。

○ 大きく資料は2つに分かれており、まず私どもが自治体の情報発信をお手伝いしているケースである。後半は埼玉県を初めとして、各自治体と協定のもとでやっている減災プロジェクトでの情報発信の事例の御紹介である。

まず前段の3ページ、4ページのところは、これも今まで各自治体から御紹介があったようなホームページ、メール等を初めとした市民、県民向けの情報発信というところである。基本的にはこれは気象庁からの情報、各自治体が所有されている雨量計や、水位計等のいわゆる実況のデータをもとに、住民の方がみずからの判断において対応をとっていただくための市民向けの情報提供ということになっている。これについてはどうしても今、数百の自治体のこういった天気予報を初めとした、それぞれの自治体向けのコンテンツをまとめて構築、それから、運営を行っているということである。

後半のほうは、減災プロジェクトということで、今、11の自治体と取り組ませていただいているが、その中で市民の方から来る、私どものウェザーレポートだから来る情報以外に、6ページ、7ページになりますけれども、自治体からのお知らせという機能を使った例。それから、自治体の職員がみずから職員としての立場で発信をしているという御紹介になる。

6ページが、埼玉県の台風8号のときの事例である。

7ページは、大阪府において崖崩れが起こったときの情報発信の事例である。

8ページが、実際に土木事務所の職員の方が現地に行って、写真が今、欠落しております。実際、写真があったのだが、現場から一リポーターとして職員が参加していただいた例という形になる。

最後に検討課題ということで、9ページに書いているが、今まで私どもがやっているもので市民向けの情報発信というところと、市民に参加していただいて、それを共有して減災に役立てていただくという、この2つのものが今、それぞれあるのだが、それを融合して見る必要があるのではないかというふうに、実際に参加者の声をもとに考えている。

その1つ、例をとると、例えばこれは京都市の画面になっているが、避難所において開設状況がどうなっているのか。開設するかどうか、まず公助たる自治体の御判断となると思うが、実際そこを運営するときには地域の方のボランティアを初めとした皆さんからも、運営の状況のシェアというものが非常に重要になってくるのではないか。最終的にはそこに避難されている方々からの今どういう状況なのかとか、そういったものが共有されていく。こういったものを自治体のホームページ等とうまく融合して、一元的に皆さんがシェアできるような仕組み、情報発信というものが今後、必要となってくるのではないかと考えている。

○ 構成員の方々からの発表は以上である。大変盛りだくさんだったので、なかなか頭の

中が整理がつかないが、最初の議事で自治体の災害情報発信における SNS 等の活用という議論で、まず事務局から資料 4 で御説明いただきたい。

[配布資料 4 に基づき、事務局から説明]

○ それでは、これまでの発表も踏まえ、自治体の災害情報の発信側ということで議論いただければと思う。発表への質問、その他、意見などあれば、よろしく願いたい。

先ほど都道府県で国と市町村との役割分担が課題だという御指摘があった。実は結構エリアメールも悩ましいことはないことはないのだが、実は防災情報メールも市町村と都道府県両方でやっていらっしゃるところもあり、その辺の役割分担みたいなものはどうなっているのか。例えば埼玉県の管内の市町村でも防災メールをやっていらっしゃるところがあると思うのだが、その辺、何か調整などはされていらっしゃるのか。

○ メールは役割分担はしてはいない。ただ、県内の全市町村がメールを採用しているわけではないため、そういう落ちたところの受け皿にはなるかと。

○ 承知した。これは登録制なので余り問題はないが、県と市町村の 2 通来るというのが四国のある場所で問題があって、タイミングの問題があるという認識である。

他に質問等あるだろうか。各自治体がほかの自治体への御質問でも構わないし、事業者からこんなことならできるのではないかという提案でも構わない。

○ 発信するときに、何を発信しなければいけないかというところで、SNS ありきで話が進んでいるのだが、発信しないとまずいこととか、むしろ何となく私はどちらかという市民の立場で考えると、ほかでは得られない情報が SNS で発信されたらうれしいなと思うわけである。かなりローカルな情報であるとか、タイムリーな今、何か炊き出しが始まりましたとか、ここに行けばこういうものが手に入りますよ、などということだが、何か今までの話を聞いていると、割とそれまでオフィシャルにどこかしらで流されていた情報を、単に Twitter や SNS でもう一回それを載せ直しているだけである、という話が結構多く、なぜこの話をしているのかというのを考えたときに、SNS だからこそできることとか、あるいは今までできなかったことがこれでできるようになるとか、そういうものがむしろ重要なかなというのは漠然とした意見として思ったので、そのあたりお考えがあればお聞きしたいと思った。

○ 多分それを整理していただいたのが、先ほどの資料 4 の使えるものは何でも使うということと、隙間を埋めるという、では具体的に隙間は何なんだということなのだと思う。

御案内のとおり、今は防災行政無線はかなりの市町村で導入されていますが、実は結構

大規模な大都市ほどされていないという矛盾があって、現実的に大都市ですとほとんど聞こえない。パンザマストが非常に多過ぎてしまって、遅延が出るために何を言っているか全然聞こえない。そういう意味で防災ラジオを4万5,000台配布したという例は、実はかなりの部分が防災行政無線というものがリーチしないところを考えてのことだと思う。その辺は1つ大きな役割はあると思うが、むしろ隙間とか、これこそという夢のある話をもっとちゃんとしたほうがいいのではないかということだと思う。

その辺で実際の御経験上、これはよかったねということがあったりすれば、御紹介いただければと思う。

○ SNS ならではの情報という話から少し外れて申しわけないのだが、自治体、我々がどのように情報発信しているかについてお話しする。まず、緊急情報は防災無線で放送するという考えがある。しかし、聞こえづらい地域があるので、そういったところを補完するためにホームページや SNS を使うという運用になっているため、その内容は先ほどおっしゃっていた防災無線やホームページで流しているオフィシャルな情報を SNS でも流しているという状況になっている。

また、当市でも地域 SNS があるのだが、その中では閉じられたコミュニティではあるが、防災情報を自分たちで収集してきて、発信したりもしている。

小さな話で申しわけないが、3.11 のときにガスのマイコンメーターが作動して、ガスが止まったという事例がかなりあった。その際に、地域 SNS の中でマイコンメーターの復旧方法を行政の発信ではなくて、SNS 参加者の中で知り得た人が情報提供して、それがコミュニティの中で広がってかなり助かったという声もあったので、そういった拡散性は期待できると思う。行政が一つ一つ説明しなくても、皆さんの中で解決できる問題というものもあるのかなと思う。実際にそのマイコンメーターの復旧方法に関する問い合わせはかなりあったので、そういったところで情報がうまく広がっていけば、行政の負担も軽くなるし、皆さんも迅速に対応できるのではないかという思いはある。

○ 1つは拡散という側面と、もう一つは本当にニーズに即した、そこから出てきたものが拡散をしていくということと理解した。大体マイコンメーターはすさまじい問い合わせで、毎回かなり苦労されているところと聞いている。

教えていただきたいのだが、Twitter のシステムイメージが私は十分にまだわかってなくて、きょう御紹介いただいたものというのは、要するに気象庁から出てくるものをそのまま出していくというものと、市町村から出したものを出していくもの。これは基本的には発信源がそれぞれについて自分の情報を出すということか。

○ その通りである。その自治体から直接情報を出す場合について、さまざま情報の種類によって出し方が違いますというお話をさせていただいたが、例えば資料の2ページ目あ

たりから避難所の情報とかがあるが、例えば避難所はここを開設しましたみたいな情報というのは、最初きれいに自治体からいろいろな手段をとってでると思うのだが、先ほど意見のあったように、例えば避難所のAとBというところがあったときに、そこにAまでしか歩けないおばあさんがいて、Aに行くしかないと決めてAの避難所まで歩いている。そういうときに実はAの避難所はいっぱいになっていて、とてもではないけれども受け入れられない。しかし、Bの避難所にはおばあさんはほとんど歩けないのだが、無理をしたらもしかしたら途中、誰かにおぶってもらったら行けたかもしれないというときに、どういうふうに情報を自由に出していくとか、融通を利かせて出していくかというところが多分、恐らく一番Twitterの強みのところで、そういう情報というものがより広がることで、どこの避難所があいているという本当にリアルタイムに必要なときにどういうふうに使っていただくかというのが、もともとのTwitterの特徴だと思う。

これは上のほうでいろいろな情報の発信の仕方について御案内しているが、例えば1つの、これは実現していない話だが、ある省庁のケースの中でいろいろな事務所とか、いろいろな地域の防災に関連するような事務所等で、それぞれ例えばアカウントを開かれたときに、そういったところから、そのエリアにとって物すごく大事な、結構身近なのだが、防災にかかわる情報をリアルタイムに出していくときに、それを一体どうやって把握して、そして、それを誰に伝えていくのかというのは多分混乱するのではないかというお話が一度、御相談があったところである。

そういうときに、これはTwitterにはたまたまそういう機能があるのだが、主なアカウントというものが1つ、例えばある省で防災用のアカウントを持つ、もしくは自治体で持たれるときに、その下で例えば各市町村でさらにその情報が上がってくる、または情報を発信する場合に、例えばあるアカウント名を決めたアカウント名に取りまとめて、そのアカウント名の下で一覧にして見るとか、それをもう一度リツイートし直してきれいに情報に付加価値というか、重要であるという価値をつけてリツイートをしていくというような仕組みづくりを話合っているケースもある。

そのため、今、御案内にあったように、まず大事な発災情報等についての情報をどうするかという点については、そういう工夫というものは実はあって、それによって閉じていないところで広がるので、できるだけ多くの人に見ていただける可能性がより広がるということである。

もう一つは、今、申し上げたようにさらに細かく各避難所とか、そういったところについて皆さんが身近に必要な情報というものをリアルタイムに届ける。そういう仕組みもあるということである。

○ 今話を聞いて、そうだなと思ったのだが、先ほどの資料4のところでは何でも使おうという話で、話の前提がどうもお知らせするチャンネルとしてのSNSがメインな感じがして、それで私が違和感があったのは、要はまずリーチできない人にこれを使って

リーチしましょうということと、音声だと流れてしまって後から見にくいから、記録として残るのでいいですねというので、やはり発信する情報の中身があくまでも全部同じということで、自治体だからきちんと管理した情報しか載せられないという課題もあるとは思うのだが、その一方で、何となく市民として期待してしまうのは、例えば避難所がいっぱいできたときに、避難所ごとに Twitter アカウントがあって、もっとカジュアルに公式なアナウンスには載せないような、お昼の用意ができましたよとか、トイレの使い方が汚いから、ちゃんときれいに使いましょうねとか、そういうどうでもいいようなことももう少し Twitter とか SNS だからできるようなことが使われてもいいのかなと思う。

それでさらに重要な情報は、先ほど言われたようにリツイートされたり、何か別のところに転載されたりというような形で、取捨選択は利用者側がするみたいなところで、もう少し公式に発表するほどではないのだけれども、いわゆるつぶやくみたいなのが自治体の中なんかでも行われていいのかなと。そういう使い方も 1 つあるのではないかと思ったところである。

○ 先週もずっと台風があって、SNS もずっと見ながら我々も報道してきたのだが、今おっしゃったことを今までずっと考えていた。すごく重要な点だと思ひまして、当機関がまず伝えているのは全体の概況だとか、全体の被害だとか、地域の被害を言ったとしても市単位だったりとか、すごく大規模なところは優先して伝えるということはやっている。そのほかにもっと細かい情報というのは L 字情報。上のほうに情報があって、さらに横のほうにも情報がある。あれをもう少し細かい地域を出したりもするのですがけれども、それでも届かないことというのがたくさんあるの。そこが SNS のいいところなのかなという気がしている。

今の意見を考えていて、やはり今すぐ個に届く。この今すぐというのはとても重要な情報の価値なのかなと。個に届くというのもとても重要で、そのためマイコンメーターの復旧方法という話も、マイコンメーターが止まっただろうなというときにぽんとすぐに情報が届けば一番よくて、当機関ではマイコンメーターの復旧の方法というものを一番最初に伝えるということはほとんどしないと思う。

あと、火事が延焼中ですみたいなことというの、延焼して時系列にどんどん並んでいく情報であれば、今、燃え始めました。今、3 軒です、5 軒です。毎回言ってくればすごく、それはそれでうっとうしいなと思わないと思う。ねちっこく情報というものを伝えていけるというのもすごくいいなと思った。

計画停電でアクセスがすごくふえたという話もあったが、あれも計画停電、何日から、何時からここに来ますよというものをどんと出すというのは、ホームページでいいと思う。その一方で、SNS を使ってやれることは、あと 10 分後に停電になりますみたいな、同じ情報なのだけれども、ちょっとタイミングをずらしたら価値ってどんどん上がるのではないかということを感じた。そして、当機関ではなかなかできないなど。当機関でも科学

文化部の Twitter とかブログもあり、そういうところではそういう情報を一々できるだけ出そうという形でやっていて、すごくフォロワーとかアクセスも多かった。そのため、あれを各自治体で本当にやり始めたら、とてもいいのではないかという気はしている。

○ 今の意見にあった、もっと細かい情報というのは、自治体の対応の体制にもよると思うのだが、例えば避難所であればその運営をしている人に、そういうことをお願いできるのかどうかとか、あるいはボランティア的なものでそういうことができるのかどうかとか、そういうものが1つの使い方としてはあり得るかなと思う。だからそこはただ絶対そうしないといけないとかいうのはなかなか難しいと思うのですけれども、そういう使い方もありますということは整理して、あと、自治体自身でそこまでできないのであれば、逆に次のテーマである情報収集の話で、その避難所にいる人たちが発信している情報をどういうふうに整理するのかという話になるのかもしれないが、自治体全体として発信するもの以外の情報の発信とか収集に使う可能性があるというのは、整理の中では1つの視点としてあるのかなと思う。

○ 今までの話を聞いていまして、自治体としてそういった発信ができるかということ、現時点ではなかなか難しいかなという思いがある。今のお話にもありましたけれども、自治体の職員がその都度、全てそういった配信を流していけるというのはなかなか、我々としてもそれをもしやりたいと言っても、私の立場では許可できないかなという気持ちがある。

では、どういった使い方ができるかということ、ボランティアの方にそういった部分をお願いするとか、そういったことを、それ独自にそういった作業をやっていただく方を依頼するという形でないと、なかなか行政としてそういった随時のお知らせというものができるといえるかなというのは疑問に思う。

○ 恐らく今の一連の議論は行政がやろうとすると、また限界が出てしまうという使い方になってくるのだと思う。例えば避難所ごとにと言うと、避難所という部分は行政、市町村のある意味、指定になりるから、そこにアカウントを置くと管理を市町村がしなければいけないなという悩ましさはあると思うのだが、もう少しラフにやれる部分もあるかなということだと思う。

時間の関係上、収集のほうに移らせていただこうと思うが、1つ、私自身は先回の議論からずっと拝見をしていて、この会議として1つぐらいいいことをしたいなと思っている1つが、外部のボランティアというか配置の情報を全部、全世界から集めていったわけですが、ああいった情報を整理する部隊みたいなものが何か仕組みができると1つ、行政にとっても、市民にとってもよいなという思いがありながら聞いていた。

実はここはかなり使えるものは何でも使うというのをわざわざ入れていただいたのだが、もう一方で、何が特徴なのか。何ができるのかといったあたりでは、先ほど夜間の情報の

流し方をメディアによって変えているという意見があった。これは1つ大きな点で、実は防災行政無線を通した情報伝達は極めて限られている。いつもそこで申し上げているのは避難勧告をいきなり出す前に、今、市長は勧告を出すかどうか悩んでいるというのを防災行政無線で流してくれと。それは難しいと思いながら言っているのだが、でも、そういうことをむしろSNS的なところだと災害対策本部が立ち上がりましたとか、避難所の議論が始まりましたというのは流せるかもしれない。それを防災行政無線では無理だろうと。そういうことがあって、そういうことをむしろ使いやすいメディアは少し考えてもよいのではないか。公共コモンズ的なものと違う住み分け議論なのだと思う。むしろ有効に使うというのはあり得ると思う。

第2点目は、どうしても行政の立場からすると、最初の避難勧告というのは一番重い使命になっていて、ほとんど訴訟問題もそこにかかわってくるような点なのだが、やはり阪神・淡路大震災あるいは首都直下、南海を考えると、ゴールデンタイムの72時間を過ぎた後の生活をどれだけ維持できるのかといったあたり、ここはかなり使い手があるよねという気がしている。避難所ごとにやったらどうですかみたいなものはあったと思うし、その結果として行政の負担も減らせるかもしれないということで、この辺は誰が主体になるのか。誰が運営するのかという議論を若干フェーズが後の場合の活用については、少し議論をしておく必要があるのかなという気がした。

とりあえず個人的な感想を述べさせていただいたが、情報発信における活用の発信のほうはこれぐらいにさせていただき、きょういただいた幾つかの方向性に近いことで、こうすべきだということまでいっていないところもあるが、報告書の案をお考えいただき、次回に提出をいただければと思う。実際にその発信の内容も絡むのだが、自治体で一番困るのは流すべき情報というのは非常に収集が難しいところがあって、そういう面での前回の収集系におけるSNSの活用といったほうに移っていきたいと思う。

(3) 自治体の災害情報収集におけるSNS等民間情報の活用について

[配布資料5-1、5-2に基づき、事務局から説明]

○ それでは、恐らく収集系は発信系とも絡んでくるため、前半の議論等も含めながら御議論をいただければと思う。

1つは若干フェーズを考えると、極めて緊迫度の高い、まさに避難勧告の発令を要求されているような段階と、そういうフェーズみたいなものと、もう少し前の段階あるいは起きた後、先ほど避難所の話などが出ているが、そういった段階がまず幾つかあると思われる。そういうあたりから少し解像度を上げた議論を展開してはどうか、ということだと思う。

1つ論点は出ていないのだが、特にこういう災害発生前の、ここでは予兆という表現を

とっているが、この段階についてはかなりやはり専門的な判断というか、知恵も必要になってきて、そういう面で見ると公と民との関係をどうしていくのかということをし少し議論をしておいたほうがいいのではないか。何となくトータルの議論が SNS を活用するということの議論の前提に、何となく民間情報サービスを行政的にやるよとか、取り込むよという話で、もう少し純粋に民間で情報サービス自体を育成していくというか、民業圧迫しないというか、何かその辺の部分も要るような気がしながら伺っていたところである。

別にここに来ていらっしゃる事業者以外にも、たくさん関係する方がいらっしゃると思うが。

○ 予兆のフェーズは、災害が発生する可能性があるということがある程度わかっている段階だと思うが、例えば土砂災害が起こりそうだということになった場合、あらかじめ危険性があるとわかっているならば、市の職員などが現場に行き確認をすると思う。それに加えて、例えば民間の専門的な情報を扱っている方からアドバイスがあればありがたいと思う。ウェザーニューズにお伺いしたいのだが、自治体と協定を結んでいるなかで情報提供したりとか、あるいは有償のサービスでそのような情報提供や、自治体の職員と一緒に現場に同行したりといったことはあるのだろうか。

○ 予兆を使った情報提供のやり方は幾つかあるが、まず自治体と私どもがいわゆる防災業務支援のサービスとして御契約を結んでいる中で、そういった私どもに集まってくる一般の方からの予兆情報、例えば竜巻でしたらろうと雲という竜巻の前兆みたいな雲があるが、それが当該自治体でレポートがあったというときには、それは竜巻が起きるかどうかは別として、予兆としては間違いなく出ているため、これはお伝えをして判断の1つに役立てていただくという伝え方が1つあるかと思う。

あと、私どもが独自にやっているサービスとして、竜巻をまた例にとると、ろうと雲とか、風向きが急に変わったとか、いつも見たことがない雲が出ているみたいなものがある、気象的な場の変化みたいなものを私どもが解析して、このあたりは竜巻の可能性があるとといったときには、私どもの個人向けのサービスとして竜巻アラームという、登録された方にメールサービスを出すというものがあるので、そういった形で使っている。この自治体向けのものと個人向けのものという形で2通り、今、サービスとしてはやらせていただいている。

これを気象台が出している竜巻注意情報とどう整合をとるんだというときに、同じ例えば自治体のホームページの中で、気象庁の竜巻注意情報と私どものものが同居したらどうなるんだという議論は毎回あるのだが、これが今のところそこはきちんと住み分けがされていて、あくまでも私どもの場合は自治体に出すものとしては使えない。ただ、個人向けに出すときには、そこは1対1の契約関係にあるということで、そこは整理されているということである。

○ 土砂災害等は何かやっというらっしゃるのか。

○ これも土砂災害警戒情報と、私どものがけ崩れアラームというものがあるのだが、ここは全く整理の問題であり、私どもはそういった崖が崩れそうだとか、何か先ほど来出ている五感でわかる前兆みたいなもの、これがある程度数が集まってきたところで、土の中にどれぐらい今、水分があって、この状況であればこういう観点から見ると崖崩れの危険が非常に高いというときには、そういった情報を自治体にも提供をもちろんしている。それと自治体による土砂災害警戒情報と、私どもの情報というのは、市民向けに対しては同列では扱えないので、どうしても私どもから自治体に向かって発信する情報については、こういった一般の方からの予兆の情報、五感の情報が含まれているものではあるのだが、最終的にそれは一般の方向けにお返しする情報ではなくて、あくまでも自治体の体制を判断するための支援の情報であったり、内部的な情報としてまだ使われているというところにとどまっている。

○ それは気象業務法上の問題ということだと思う。むしろ自治体としては警報後に状態がどうなっているのかというのが非常につかめない。恐らく三鷹市も、あんな狭いところに、あれだけ電気が積もるとは予測されていなかったと思うのだが、それがどういう状況になるのかということはある程度面的に把握するという意味では、非常に有効な感じがする。そういう使い方、まさに強力な参考情報であると言える。意思決定をする上での非常に心の支えになる強力な参考情報になっているということだと思う。そういうものは確実にあると思うが、必ずそこにはそれなりの専門的知識を持っている人がかんでいるというところが1つあるということだと思う。

○ 補足だけ言わせていただくと、先ほど来申し上げているようなもの、余りそういうやり方だと効果はないのではないかという話もあると思うが、そこは私ども自治体と取り組んでいる減災プロジェクトの中でも必ずお話が出るのだが、そういった私どもが気象業務法の絡みとかで直接出せない情報についても、予兆情報がある程度数が集まってくると、受け取り側の方のリテラシーがある程度高まってくる。それに基づいてある程度判断はできるようになってきている。

実際、参加されている方の声を聞くと、例えば竜巻のろうと雲みたいなものですとか、ゲリラ豪雨の積乱雲、黒い雲がたくさん来ているときの自分の判断の材料にはなっている。それによってあらかじめ対応がとれたりできるようになっている。情報をもとにしていかに減災行動をとっていくかという、やはりふだんそこに触れ続けているということで、直接的には避難の情報とか対応策の情報が自治体から出せなくても、そういう場をきちんと持つことによって市民の方のリテラシーを上げていって、草の根的になのかもしれないが、

上げていくことはできるのではないかと考えている。

○ もう既に御案内だと思うが、自治体が災害のときに情報を収集したり発信したりするのは、何がしたいかという、1つでも助ける道を救うために適切なオペレーションをするということに多分尽きると思う。そういう意味では、どこまでの情報を自治体が流すのかというのは何でも流せばいいというお話ではなく、重いものとか軽いものとかあったり、武田先生のお話があったが、そういうものが1つ線引きというか、区別であるかと思っている。

それと田中先生おっしゃった民業圧迫みたいなのところも、その辺で線引きが1つできるのかなと抽象的には思っている。

最適なオペレーションをするために正確な情報が必要で、正確な情報を発信するというのを考えると、事務局のほうで用意いただいた資料5-1の3ページにあるのだが、情報の品質向上ということがこれは一番重要かと思う。前回もお話があったが、そういう意味では閉じた中でのSNSというのは非常に重要かと思っている。

例えば事務局の御報告では自治体職員と書いてあるが、自治体職員というよりも防災関係の自治体職員ということで、例えばですが、消防職員とか、自衛隊のOBとか、警察官とか、こういうところの方が災害になれていらっしゃる方、災害の評価をきちんとできると思われる方、こういうことが閉じた中で情報収集して情報提供していただければ、結構これは使えるのではないかと考えている。

○ ただ、個人的には、情報の品質を上げるというのは、割と狭域災害とかは割といけると思うのだが、広域災害になった場合、大規模災害になった場合には多分それでは追いつかない。そこでもSNSは相当強力なのだろうとされていて、だからそこをどううまく使い分けていくのかということだと思ふ。やはり個々の情報の品質を上げていこうとすると、地域SNSで大変だという議論がされているが、やはりどうしても特殊なシステムになっていって、そうすると実際は非常に維持コストが高いとかいうことになっていく。そこをどうしていくのかということだと思ふ。

両方の側面を持ちながら、多分どちらかだけでも規模によって全然変わってくるのだろうという気がしている。

○ 情報の確度の話だが、資料5-1の1ページの1(1)のところに※印に赤字で「きっかけとなる情報」と書いてあるとおり、結局、市町村では、情報が入ってきて、その情報だけ見てここはこういうふうな状況になっていると確定することには絶対にならない。職員が必ず現場を見に行くとか、消防などに見に行ってもらおうとか、人が確実にそこで確認して初めて確定した情報になる。SNSの情報の確度は、高ければ高いほどありがたいのは間違いないのだが、人をその現場に派遣して確認するためのきっかけとなる情報、人を

派遣する優先順位を決めることができる貴重な情報という取り扱いになるのではないかと
思う。

○ 情報の確からしきとか、正しさというのは自治体にとって非常に重要で、皆さんいろいろ御苦労されていることと思うが、1つの考え方として、そこで正確だと思っていた情報が本当に正確なのかという視点も利用者というか市民の側からはあって、実際はこういうオープンメディアの考え方だと、発信することによって、それは間違えていますよという情報が逆に入ってきて修正が効く。正しいとっていて、それは出さないで修正されな
いまま、それに基づいて意思決定して、結果として後で考えたら間違っていたということ
だっている。だから逆にそれは中で持ってしまったら間違えていること自体に気づけない
ということもあるので、立場的に難しいのはわかるのだが、でもトータルに見たら何が結
果としていいのかという違う視点も必要なのかなというのを感じている。

○ 余り今の話も矛盾はしていないとっていて、正しい情報とっていたら違うという
情報が入ってきて、それに基づいて判断を変えていくという、ある情報がそれだけでは依
存できないのだけれども、いろいろな情報を持つことによってより確度の適切な情報をと
れる可能性が高くなるということと理解している。

これは本当にきっかけ情報というのは相当大きくて、優先順位、どこからどういうふう
に優先として対応をとっていくのか。規模が大きくなればなるほど物すごく限られたもの
になるし、だんだんアバウトになっていく。現実には例えば阪神・淡路大震災のときの貝
原知事は、当日、30万食発注していたが、そこには何の根拠もなかったとおっしゃって
いた。ただ、足りないより余ったほうがよいだろうというぐらいで発注したけれども、現実
的には1週間後の避難者数は三十何万ですから、ある意味、非常にピンポイントで合っ
ていたことになるのだが、そういうオーダーのときに何を使うのかということである。

あるいは実は当時に避難所からいつ食事が届くのかという問い合わせがあって、当然、
県はわからないのでわからないと答えた。これは市町村としてそう答えるのである。ただ、
そのときに、名古屋を出たという通報があったとか、あるいは30万食発注したというこ
とを伝えればよかったということをおっしゃっていて、そういう意味で先ほど今、行政から
市民に流れている情報が実は限られているものではないか。それがやはり防災行政無線と
いう1つのメディアにかなり規定されてしまっていて、それを少し広げたらというのは武
田先生の1つのおっしゃり方で、これは非常に大事なことだと思う。それもフェーズによ
ってかなり多様性があるのではないかという気がいたしますけれども、そういうことも含
めて議論が要るのかなという気がしますが、いかがだろうか。

○ 報道機関がどういうふうに情報を扱うかというときに、まず竜巻の予測とかゲリラ豪
雨の予測を SNS で見たものから推定して、そこに行くというのはなかなか厳しいなという

ところである。やはり目の前で起きたものの少なくともファクトを何か語っているのではないかという粒を見て、そこで大規模な交通事故が起きたのではないかということ。ここでゲリラ豪雨が起きたのではないかという、つまりイベント後の状況を指している。その規模なんかはわからないので、それをある意味推定するみたいな形での扱いかなどということである。

そのため、今回の台風がずっと来るときも、暴風域に入ったら人は何をつぶやくのかなとか、そういうものをずっと見ていた。暴風域に入ったというときに必ずつぶやく言葉というものがあれば、縁がなくなってしまうのではないか。でも、なかなかそうはっていないところがあって、何でかと言うと、心配性の人たちは早目に植木鉢をしまったとか、そういう感じの言葉が出たり、全然鈍感な人たちはまだ飲んでいますみたいな感じでやっていたり、結局、相当な情報量がない限りは予測は難しいし、本当にシンプルな交通事故が起きたという話にしても、どういう情報があればその規模を推定できるのか。例えばパトカーの目撃者数がたくさんいるとか、警戒線がずっと張られるような結構大規模な話なんだとか、そういう幾つかのノウハウがだんだんたまってきてはいるのだが、それでもほとんどわからない。何か起きたっぽいというぐらいで現場に飛び込んでいくかどうかの判断をしている。

そのため有限な記者、ディレクターを派遣するために SNS のチームがやっていることというのは、参考までにこういう情報をお伝えするといったことや、あとは上空から見たり、現地の近くのコンビニに電話して確認してもらったりということをしながらかやっているとというのが現実である。

今この始まったこの議論の中で、情報収集と発信に徹することのできる人というのが1人でもいない限り、この辺の議論は結構厳しいのではないかと考えていて、つまり、皆さん考えているのは、防災は防災で SNS をやる。ごみ収集はごみ収集で SNS もやるとなると、多分、その人の職員が兼務をするみたいな感じでやっていると思う。もしやるとしても、そういうものは多分情報は一括収集できないし、先ほども大雪が降ったときにごみ収集に行かないという情報のときも、これはうまくいかないのではないかという気がしている。

あと、どういうレベルの人たちがその SNS の担当者になればいいのかという話で言うと、当機関が一番下っ端の人間がやるということはない。バイトがそれを見るということはあるとしても、発信者というのは管理職か極めて情報を、これまでも報道番組を多数つくってきたような敏腕記者のような、デスク以上の人間、そういう人間がこの情報は確度が高いのではないかとか、使うべきではないかということを経験して、自分がそのまま発信者にもなれて、もし違っていた場合には自分で修正し切れるような、そういう形でやっているからこそすぐ早くできているということがある。そのため、この議論全般の中で兼務みたいな感じになっているのであれば、多分成立はしないというのは私の個人的な考え方である。

○ 大変重要な指摘だと思う。情報は客観的に誰が見ても同じように見えるというのは全くのうそで、見る人が見れば財産だけれども、そうでない人を見ると単なる何でもないということになってしまう。そこで先ほど専門家とか、情報分析とかで、そういう意味で先ほど仕組みの話が出ていたが、外部から支援をできるような仕組みができないのかということ、ここは結構難しいところである。

○ 私は情報収集に関しては Twitter でいろいろ調べたりとかすれば、いろいろな情報が集められて、そこからシチュエーション、状況が把握できるというのは取る側のセンスも要るし、発信側のセンスも要るし、それが市民の方々がそういう情報を発信してもらわないといけないし、自治体の担当者もそれからうまく真偽を確かめたりだとか、事実関係を確認したり、それをまとめ上げる能力とか、そこから漏れるものを拾い上げるとか、すごくセンスが要ることで、それは一律には多分難しいというのは皆さんおっしゃるとおりだと思う。

最低限必要というか、あったほうがいいなと思うのは、そこが情報の窓口として要は公式アカウントで一応そこに何かみんながインプットを与えられるとか、メールアドレスでもいいのだが、受け皿があれば、先ほど言った支援する人たちみたいなものがあっても、それが要はそちらに吟味した情報を流し込むとか、ある程度確度を高めた情報を提供してくれる人があらわれれば、そこが機能するのかなと思うのである。

ただ、それすらも難しい。そんなただでさえ忙しいときに、そんな SNS なんか見られないとか、メールを確認してられないというのも恐らくあるのだろうと思うので、そのあたりをまずどこまでできるかを考えるべき、というのは個人的な考えである。

要は受け皿として、電話以外にそういうものを利用するということはある程度お知らせしないと、意見のほうにも書いたのだが、送ったけれども、反応が全くないと、全部個別に返事する必要はないが、ここまでは見ましたよとか、一応このアドレスはちゃんと見ていますよというのを言わないと、送った人も不安になって結局また電話していろいろ言うので、電話でただ受けているのと余り変わらないし、むしろ不安になられるだけよけいマイナスな場合もあると思うのだが、そのあたりでも難しいのかなとお聞きしたいと思っている。

○ 経験からお話をさせてもらうが、答えになるかどうか分からないが、実際に大規模災害のときは別個なのだが、先日の台風のような形の一般の風水害のところというのは、これはよくある状況の中で一番有効なものというのは、電話とか現地に行っている職員からの情報というところが一番有効である。実際に今回の SNS を利用した形の情報収集なり発信というのは、やはりそういったものを補完するという部分でしかない。こういう言い方をすると申しわけないですが、そういうところで活用すべき話かなと思っている。

一番初めのときにも話をしたが、きょうの初動期のところというのは行政とすると一番神経を使うところで、このときにそういった SNS 関係のものを職員が実際に利用するような形で対応がとれるかという、これは難しいという気がする。ある程度落ち着いてきてから、そういったものを活用した運用の仕方ができるかというものは考えられるかもしれないということで、実際に専門の職員をそれに充ててというのは、現実問題とするとなかなか難しいのではないかという考えがある。

もう一つつけ加えると、実は先日の台風のときに、隣接する市では避難準備情報というものを出したが、我々は出していない。それ1つとってみても隣接する住民からすると不安な部分があったりとかいうことで、隣接する市町の連携も必要ではないかと思う。これは県がやるべき話ではないかというふうに思ったりしますが、そういった問題もあるかと思っている。

○ 避難勧告を出す出さないという非常にシリアスな場面と、それ以外の場面というのはかなりフェーズが違うので、ある意味では使える使えないという議論は分けた議論をしたほうがよいだろうということだと理解した。

後者であれば、それなりにできるのではないかという話だったと思うが、場合によっては前者の場合も本当に参考情報として使える体制を組めるかどうかというところは、まだ完全には否定されていないという気はした。

○ 先ほどの意見に私も付随してつけ加えさせていただくと、私の資料でもつけさせていただいた2月の大雪のときなのですけれども、当市では全壊の住宅2軒あったわけだが、やはりそういったお宅というのは古くて、木造の雪の重みに耐えられない住宅ということなので、住んでいらっしゃる方は高齢の方であったり、単身の高齢の方だったので、実際に発覚するのは雪が降ったのは2月14～15日以降、もう1週間近くたった方が1軒。もう一軒は2週間、3週間たってからである。被災証明なり罹災証明の発行を求めに役所のほうに電話をかけたというのが一番最初だった。

雪の全壊だとか半壊だとかに限らずだろうが、実際に自分の住宅に被害が起きている情報などをツールを使ってつぶやくというのは、なかなか難しい人もいらっしゃるのかなと、先ほどの話を聞いて思った。だから情報収集する1つの補完として使うのが有効だと思うのですが、それが全体ということで捉えてしまうと難しいのかなと思った。

○ 6月24日に雹が降ったときの話だが、雹が降り始めてから10分、20分ぐらいしたときに、市の職員が過去の経験に基づいて水害の履歴のある場所にパトロールに行き、そこで住民の方にこういう状況になっているというものを聞いて活動し始めたのが初動であった。

大雨洪水警報が発令されたのは、それから40分ぐらい経ってからなので、かなり早く活

動を始められているのだが、そういった初動の活動は職員の経験とか過去の経験というものが大きいのかなと思っている。

先ほどの意見にもあったが、大規模災害の初動は、情報が錯綜していて混乱するときだと思う。事務局資料5-2の5の活用する主体の仕組みのところで、応援協定を締結した民間企業の専門家などに収集者や分析者として応援を頼むことが提案してあるが、やり方としてはこういうことでもいいのだろうと思うが、応援協定を例えばどういうところと結んでいくかとか、そういったところも少し問題になると思っている。

あとは自治体の職員が独自で情報収集、分析するのであれば、発信する側のほうである程度整理した情報を流していただかないと少し難しいのかなと思う。それをどういうふうに整理するかは、自治体単位よりも、もう少し大きい範囲のところである程度ルールみたいなものをつくり、それを訓練していけば良いのかなと思う。

また、応援協定を結んでいただいて、いろいろ協力していただけることがあればぜひ教えていただきたいと思っている。

○ 先ほどから支援ツールのお話が出ているのだが、そこについて私もツールを持った支援ツールというのはどこかで位置づけることが重要かなと思っており、1年半ぐらい前に雪が東京で降ったときに、大雪の解析をしようということで、朝の通勤時間帯の解析をやらせてもらったのだが、浜松町の会議室に臨時のオペレーションルームみたいなものをつくって、それで関東近辺の交通状態と雪の災害状況を解析するというをやった。そのときに既拡散というか、赤羽駅が非常に混乱していて、それで赤羽駅をもう少し分析すれば、いろいろなことがわかるなど。防災無線と組み合わせることによって市民の誘導もできるなどということが当時わかったのだが、ではそれを使うのかということ、どこに連絡すればいいのかとか、位置づけは何なのかとか、そういう話で、やはりこの間の大島のときなんかのボランティアの団体がいろいろな解析をしているわけだが、それをどこまで行政のほうで使うのかという話は、多分、皆さん悩まれると思う。いろいろな情報が来ているのだけれども、それがどこまで信頼性があるかという信頼性の話になってしまう。

そういうことでちょっと当日実際にそういうところから報告があったときに、情報分析の支援ツールから来たときに、どこまで生かすかという話を災害協定なんかしていると多分、非常に使いやすいと思うのだが、それ以外の支援チームみたいなものができたときに、どういうふうにその情報を生かすのかというのは体制として考える必要はあるのかなと思っている。

○ かなり可能性はあるけれども、でもだめな場合もあるということと理解した。

○ 当機関は、昨年にソーシャルメディアをちゃんとチェックするというチームを立ち上げたのだが、そのときはほとんど局内的にも見向きもされないというか、どうせ嘘でしょ

うという感じであった。

ただ、ことしになってから、そのチームは去年の竜巻だとか大雪だとか、そういうものの大変細かな情報、金の粒というふうに呼んでいるのですけれども、本当にスクープ的な、そういう誰も知らなかった情報をたくさん挙げたことによって、今はニュースセンターのど真ん中にそのメンバーが位置しているという状況である。

それはなぜかという、そういうきっかけの情報が入ったときに、即全ての部署の担当デスクに話を持っていき、そこで事象の確認をできるというスピード感があつたら、それは価値が高まるだろうということと理解している。そのため、ある程度権限を持っている人間がそのソーシャルメディアにも触れているし、その人の人間関係というものが非常にニュースの放送に直結するような人にまでその情報を届けられるような仕組みを構築していれば、機能していくということである。これは速報性が重要視される報道機関だからこそ、逆に言うとそこはがちつつくったということが言えると思う。これが自治体の中でできるかどうかは別の問題だと思う。

○ 1万人の大組織であるため、その通りである。ただ、今の指摘はとても大事で、実は情報分析を担当する人ってなかなか置けないよねと自治体構成員も言っているが、逆にその挙句、ずっと置いてこなかったことが非常に辛いことをいっぱい起こしているというのも事実だと思う。

あとは実は情報トリアージのノウハウはあるはずで、そういうものをつくり上げていかないと、実際かなり難しいのではないかという気がする。

また、情報を分析するときの仕組みとして、全部内製化するというのは非常に辛い。1,700を超える市町村全部がそれをやるのは辛い。そういう意味で見ると応急危険度判定士みたいな、準公的なものだけでも、そういうところは全く行政はタッチしていない世界として、そういったものがあるといいのかなとか、あるいは情報分析官みたいなものをきちんと位置づけて、それなりにバックデータをとっていかないと難しいだろうなという気がした次第である。

本検討会の構成員にはいないため、余り議論になっていないのだが、土砂災害なんかですと指定公共機関、いわゆるライフライン会社がラインを持っているのだが、それは必ずどこかで切れる。それは相当多くの大量の情報を持っているので、そういう情報をどう使うのかというのは実はある。もっとわかりやすくいくと、例えばガス会社は管内に物すごい数の地震計を持っているわけだが、これはどこよりも多い数である。そういう指定公共機関とか、指定地方公共機関の情報、例えばバスの情報をどう使うのかというのは少し考えてもいいような気がいたした。

それと、ある意味それが頑健なクローズドシステムだとすると、参考情報としてかなり強力になり得るものをどう使っていくのかということ、もう少し情報のトリアージとか、情報分析官みたいなものをやっていく必要があるのかもしれないという気がした。

○ 先ほど意図がうまく伝わっていなかったみたいなので、これはもちろん今、まだ結論というか、まとめには至らないのだが、先ほど私が申し上げたかったのは、分析をして自分たちからアクティブに情報を取りに行くというのはかなり高度なことなので、それに至らない前の段階として、とりあえずパッシブに、受動的に情報を受け付ける窓口として運用するのが第一ステップとしてはあるのではないかということで、そのあたりはどうでしょうかねというのが先ほど聞いたかった話である。

要は電話が前提にされているのだが、電話は有事使えない可能性が高い。本当に大規模な場合は特にその可能性が高い。そうしたときにこの入口がないときに、受け口として SNS だったりメールだったりというので選択肢として電話や FAX のほかに入口を運用する、どうしてもそういうときって定義しないと見ない可能性がすごくある。実は SNS は 1 週間ぐらい見ていませんでしたというのは割とありそうな気がするので、そのあたりがどうなのかなというのはちょっと思ったのが考えだったので、今、高度な分析の話に行ってしまったので、そこまでいかななくても、もう少しやりやすいやり方もあるかと思ったところである。

○ 要するに、受け皿としてきちんと受け付けるということと理解した。確かに電話以外ないかもしれない。その世界。ただし、それはそれなりにちゃんとメンテが要ということ。

(4) SNS 等民間情報を自治体において活用する際の現実上の課題について

[配布資料 6 に基づき、事務局から説明]

○ きょうここでこれで確定していくわけではないが、整理をしていく上での視点というか思想というか、ここを 1 つの軸として全体を見ていこうという話だと理解した。

○ 今回のこの検討会において SNS の取り扱いは今、自治体からも御意見があったとおり、補完的なものという位置づけではないかというような御意見が基本的には主流だったと思うのですが、実際この中では SNS を最終的にどういうふうに位置づけていくのかというところが、若干気になるところがある。

なぜかと言えば、住民に対して情報を伝達する手段としては、防災行政無線を中心にして多様化、多重化を図ってくださいと政府から自治体に対し伝える中で、財政措置なども行ってきているところ、実際こういった SNS を使う上では限界があるかとは思っており、そういった限界とあわせて位置づけと整理は必要ではないかと考えるかなというところ。

- 今のは伝達系の話か。
- その通りである。伝達系の話についてである。収集系の話はまた別だと思う。
- 伝達系に関して、その辺少し議論をいただければと思うが、先ほどのポジティブなほうとしては使えるものは何でも使う。これは同じ思想と考えてよろしいか。
- 基本的には同じだと思う。

○ それから、隙間を埋めるということでの可能性もあるということのメリットのほうは一緒だけれども、それをどこまでどう位置づけるかということに関して若干慎重な御意見があったということだと思うが、収集系はもっと難しい。参考情報というのはどちらかと言うと収集系の議論である。少しその辺は全体の調整もあると思うので、事務局としては立場を踏まえたいので、その辺は十分理解をしていただければと思う。

あるいは実効性がなくなってしまう可能性もあるので、自治体あるいはその事業者というお立場からそれぞれいただければと。

1つお願いとしては、先ほどの市町村だけではなく、県にも入っていただき、SNS を利用する上での課題というものを、資料3-2から資料3-6で幾つか挙げていただいた。もしその辺でこの課題についてはこういうことをすれば解決できるのではないかという提案がいただければ、また少し具体的に進むのかなという気がした次第である。

最後に遠藤政府 CIO から一言いただくことにする。

○遠藤政府 CIO きょうもいろいろと熱心に御討議いただいたわけだが、私も一生懸命お伺いをしたり、3.11のときは1カ月たっていないぐらいに2回、私が前にいた会社の取引先や、あるいは工場があったため、現地に行きましていろいろなことを聞いたり、見たりしてきた。そんなことも頭に置きながら本日の話を伺っていると、皆さんいろいろなところで実際にこの活動をされておるので、頭の中に具体的な事例がある上で発言をされている。しかし、これを全部整理するといつも同じことを見ながら発言をされているのではなくて、ある方はこういうことを頭に置いて発言をしている。同じ方も今度は次のパターンを頭に置いて発言されている。こうなっているので、1回これを整理しないとされていることが逆のケースだってあり得る。前提が違っている、といったようなことである。

そういう意味で実際に発災したケースをやはりちゃんと置いて、そして、その場合これはこういう役の立ち方をしたとか、これは役に立たなかったとか、そういうことを整理してかからないと、全員がいろいろお持ちの経験を共有することにならないのではないかと気がして、何しろ層別をすることは非常に大切だなというふう感じたところである。

もう一つあるのは、実際、私がお邪魔した岩手とか宮城とかそういうところも、その発生したとき、その後のフェーズも含め、その地域の自治体の人だけでは、とても人手が足りない。全く足りないのである。しかし、中身をよく見てみると、そこにいなければできないこともあるし、別のところにおいても IT を使っているいろいろなことをやってあげれば非常に助かることもある。これは例えばどんなものが足りないからどこへ送ってくれというのは、その場にいるわけではないわけである。正しい情報が集まって、そして送ってくれる人たちにその情報を正しく伝えられればいいだけであるので、そうすると、それは IT を上手に使うということで物すごくヘルプになるわけである。

そのためそういう意味で、どういう形で活動が必要なのかということや、あるいはタイミングごとに整理をしてあげることによって、負荷のかからない形が作り出せるのではないかという気がしていたのだが、きょうもそのお話につながるようなことがちょこちょこ出ていた。1,742 の自治体が、あるいは 47 の都道府県が個別に立ち向かうのではなくて、何かあったときに何らかの形で全自治体が、1 つとは限らないが、被災した地域を助けられるような仕組みをつくっていくことは非常に重要なのではないかということで、発災した事例をよく研究すると幾つかのパターンができ上がってくるのではないか。そうすると、何かのセンサー、SNS 等の形で、あるいは植えつけていた物理的なセンサーとかいろいろあると思うのだが、そういうものから入ってきた情報をそれにぶつけていってみると、このパターンに近いぞということがあれば、今度はどういうことが起こるかということ、次こういうことが起こるのではないか、ああいうことが起こるのではないかということや、早く捕まえられるのではないか。

そうすると、初動が早くなるというようなことも期待できるのではないかということで、実は私は自分たちが民間で仕事をしていたときに、大体そうやってマーケティングの理論を確かめるものである。そんなふうになると、全国のいろいろな事例をどうやってモデル化し、パターン化するかということも非常に重要なことで、それがあると発災した、被災した地域だけでないところの人たちの力が使えるという形にもつながるのではないかと思うので、そういうこともやっていかなければいけないかなど。そうしないと基礎自治体で自治体の職員が 100 人もいないようなところではとても何もできないはずなので、そのときにどうやって周りで助けられるようになるかということや、非常にきょうお話を伺っていて、これは小さな自治体はとても何もできないなど。それをどう防ぐかということが非常に重要な問題点の 1 つではないかという気がしたので、事務局の責任者としてもその辺も頭に置きながら、今後また皆さんの御意見もお知恵もお借りしながらやっていきたいと感じたところである。

○ 今のお話を伺いながら、私は一番すごいと思ったのは 1986 年に伊豆大島が噴火をしたときに、そのテレビ映像を見て、当時静岡県地震対策課課長だった方が、飲みに行くはずだったので「ちょっと待ってくれ」ということで、熱海と下田に電話をしたという事例

がある。島外避難の受け入れ準備を始めるとのことだが、この読みはすごかった。

それほどの先読みをするというのは、多分、余人をもって代え難しだと思うがも、そのもう一歩ぐらいまではいけるかということと、CIO の話を伺いながら、実はこの SNS を使ったサービスというのを、どの種別のどの災害のどの規模に適用するのか。これはかなり識別をしておかないと難しく、余り大規模なものを念頭に置いてしまうと使えないということになるし、だけれども、使えるものには使おうよという発想はあると思う。そのことをもう一遍真剣に考えなければいけないねというのが御指摘だったと思うので、また少し議論をさせていただければと思う。

これで御議論いただきました内容を踏まえて、事務局には報告書案の作成を、よろしくお願ひしたいと思う。

今回も事例という話もあったが、たくさん持っていらっしゃる可能性もあるので、これはこういうことだというのは問い合わせをまた事務局からさせていただくかもしれませんが、その節はぜひ御協力のほどお願ひしたいと思う。

○田中主査 ありがとうございます。これで第2回の検討会を終了させていただきたいと思う。