

第3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. 日 時 平成26年7月29日（火） 10:00～12:00

2. 場 所 中央合同庁舎第4号館1階 123会議室

3. 議 事

- (1) 開会
- (2) これまでの検討の整理
- (3) 報告書（案）について
- (4) 閉会

4. 配付資料

【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・2回検討会における意見の整理

【資料3】Twitterを通じた情報発信及び分析例（Twitter Japan 発表資料）

【資料4】報告書（案）の概要

【資料5】報告書（案）

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、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  
内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室

6. 概要

○田中主査 本日は最終回を予定しており、報告書案を事務局で作成した。本日はその案を詰めていければと思っている。

「事務局から資料2、出雲構成員から資料3について説明」

○ 7月12日の津波注意報が東北の沿岸部で出されたとき、津波注意報が発令された直後の午前4時22分に、岩手県が状況のツイート 시작했다。それと同時に宮古、陸前高田、大船渡、幾つかの自治体がツイートを始めて、岩手県がそれをリツイートし始めて、結局、県内の情報というのは岩手県のツイートを見ていけばタイムラインに情報が上がってくる

という、すごくいいハブが生まれた。

これは震災があったからという自治体ではあるのですけれども、これは宮城とか福島では全然それは行われていない。結局ばらばらで自治体がやって、ばらばらでタイムライン上に流れたというだけで、ですからこういう情報というのは実はどこか1つがうまくまとめるともって強力になる。それは Twitter の特性をうまく生かすと強いのだろうなという気がする。

あと、時間とか秒で出ているものがいっぱいあって、例えば Twitter さんが出された 6 ページの画像です。これはとても注目しているもので、NTT データさんが出された台風 26 号の 7 ページです。10 月 16 日 6 時 51 分浸水。これは朝なかなか捉え切れない、しかも室内の中での写真が出ていて、文字としては浸水しか出ていない。こういうものというのは本当に Twitter ならではの情報だなという気がする。なので、過去の情報をひもといたらお宝がいっぱいあったという Twitter さんの報告書ではなくて、実は本当にそのとき今あったとしたら何ができたのか。それは全然違う情報の使い方なので、Twitter の可能性をすごく感じるレポートだなと私は思いました。

○ 伊豆大島の、ツイートはこれで全てか。

○ これだけではありません。

○ ショックだったのは、ここだと前日の 14 時から当日の朝 4 時 20 分まで、一番シリアスな部分が飛んでいたのか、どうなっていたのか。

○ 当然まだまだある。

○ その辺を見るとわかるかもしれない。恐らく 2 時ぐらいに起きているはずですね。これは台風と言えば台風ですけれども、実はゲリラ豪雨ですね。なので非常に予測が難しかったタイプのものなので、これはもしわかると、実は防災上は手の打ちようがない災害なのです。それがひょっとしてというのがわかってくるといいかもしれないなという気がしてきました。

可能性もあるし、また、もちろん限界もあるしということだと思えるのですけれども、我々にはできるだけ限界ではなく、限界を見ながらも可能性を見ていくべきだと思って、非常に豊かなものがあるし、例えば市町村のものをうまく都道府県がまとめてくれるというだけでも全然違った動きになってくるかと思う。

特に川なんかの場合だと上流の動きで下流の市町村の住民が変わってくるので、その辺はあり得るかなという気がする。

[事務局より資料4、5について説明]

○ 基本的には発信についてはいろいろな可能性を秘めながら、収集については多分2つの方向があるだろうということで、補完的な、あるいはそれを見ながら仮説といいますか、ここが危なそうだと行ったようなところをつくっていくというタイプ。場合によっては十分に信頼できる、クローズなものをつくり上げていくという2つの方向があるよねというのが出てきておりますけれども、この辺も含めていかがでしょうか。

NHKさんは補完的に、発見的に使っているという上のほうの発想が強い。ウェザーニューズさんはもちろん補完的な部分もありながら、ただ、細かい情報としてはクローズドにすることで、両方合わせながらうまく使っていらっしゃるという、若干品質についても上げる努力をされながらということですね。

○ 予測についてももちろん使いますが、品質を上げる取り組みですとか、あとはそれを利用者の方もそうですし、私どものほうでもきちんと見るべきものは見て、疑わしきものはできるだけ少なくするという努力はしている。

○ 先日、集中豪雨があって、ゲリラ豪雨があって、私どもも出動して体制を組んでやっていて、時間42ミリという結構な雨量だったわけなのですが、実際に発災しているときと、雨が降っているときは気づかなかったのですけれども、後でTwitterを確認していったら、駅前の店舗に水が入ったというツイートが出てきて、実は私たちもその当時パトロールをやっているのですけれども、その情報につかめませんでした。後で状況がわかったということで、可能性はあるという気はするのですが、生かし方をどうすればいいかというのがいまいよくわからない。あともう一つ、対策本部で詰めているときに、SNSを確認に行こうとかいう余裕がない。専門の部署を設けるかどうかという、あとは各自治体の判断になるかなと思うのです。

では、どこまで重視して体制を組んでいくかというところが、多分、全国一律で考えられる話ではなくて、それぞれの個々の基礎自治体の気持ちの中で判断するしかないかなということなのです。今回、3回目で話をいろいろ聞いていく中では、結構可能性はあるなという感じはするものですから、ではそのシステムをどうするのか、体制をどうやっていくのかというところあたりがわかってくると、それを参考にできるかなという気持ちはある。ただ、実際に発災しているときに自治体職員でもってそれをやっというのは、なかなか難しいという気持ちはずっと持っている。

○ 自治体では、Twitterなどで来る情報自体はすごく貴重な情報もあると思っており、それも活用したほうがより良いというのはわかっている。ただ、災害が起こった場合に、自治体がTwitterもしっかり確認をして、それに対する対応を行うという活用のルール等

をしっかりとつくっていくことが必要になってくると思う。今の段階だと情報収集のケースでは、Twitter を収集の手段としてきっちり使うということ自体がはっきりと決まっていないので、電話で入ってくる情報や、消防団が見てきた情報を優先してやっているような状況になっている。

Twitter で発信された情報を活用すると決めるのであれば、住民の方にも Twitter などでもいただいた情報は市が把握して、対応を考えるという周知をすると共に、住民と自治体が訓練などを通じて、共に SNS を災害対策に使っていくことに慣れておく必要があると思っている。

人員のことだが、この報告書の中ではほかの自治体の職員の方とか応援協定団体の方にも手伝ってもらう方法があると提案されている。時間的に余裕がある災害であればできると思うが、首都直下地震など、突然来る地震で、しかも規模が大きくて広域的な地震が来た場合に、ほかの自治体から応援をもらいましょう、協定団体からも応援をもらいましょうとあらかじめ決めていても、一番人員が必要な初動の段階で人員が確保できるのかというところは問題として残ると思う。そういった時間的な余裕がない状況の場合であれば、被災自治体の職員が対応すると決めて、職員の能力を上げていくことも1つ考えておいたほうがいいのではないかと思う。

○ 気になっているのは、国の責務として、基礎自治体として何をやらなければいけないのかということと、民間企業と連携すると書いてあるのですが、これはある意味イーブンな関係。ですから、下手すると民業圧迫ですね。なので、民間に任せるものは何なのか。例えば極端な話、今、出ていた仕組みみたいなものは全部 Twitter さんがやるかわり対価をとるということだあってあり得る。その辺が実はスタンスが結構大きいところかなという気はしている。

もう一つは、そういう文化をつくっていくといいますか、別の言い方をすれば住民との間の関係づくりといいましょうか、これをどうするのかというのは余りここでは議論を明確にされていないと思うのです。その辺である意味でウェザーニューズさんなんかはかなり民間として、民業としてやって、ちゃんと対価も得て仕組みをつくり上げてきているわけです。それはあり得ると思うし、その辺どうするかです。

○ 今、弊社がそういう仕組みづくりができるかみたいなお話を振っていただきましたけれども、基本的に弊社は分析等はしておりませんし、ツイートのデータを御利用いただくというところに特化しているので、これをどういう仕組みにするかということについては、むしろ別途それぞれの基礎自治体及び国のほうでどういうふうにされるかという仕組みづくりは当然必要になると思うので、弊社としては何かそういうサービスを大きくビジネス展開することは考えておりません。ただ、常に今この瞬間もどンドンツイートがされて、それが役に立つというものが常にリアルタイムに新しくデータが産まれているこ

とは事実ですので、それを広くお使いいただくというところについては、幾らでもいろいろなお話をさせていただければと思っている。

○ NTT データなんかは可能性がありますね。

○ 全量データは少なくとも NTT データを通じて出ている。全量のデータがないとなかなか分析の意味が持たないということもありますので、いわゆる API という少しずつ今、無料で使っていただけるような、とっていただけるデータと量が全然違いますので、これはその意味で必ず NTT データを通してというのは、データが通ってくるというのは事実なのです。その上でそれをどう分析したり、すぐに把握する仕組みをつくるかというのは、いろいろな方がそういうスキルを持っておられる方もいらっしゃいますし、それが実際にどんどんよくなっているという現状だと思う。

○ 私であれば、これを商売にするけれどもなと思う。もちろん事業者誰もがそう思うかというのは別問題で、こんなものは予備だとお考えになる事業者もいらっしゃると思う。

○ Twitter みたいにオープンな情報を収集するというのは、そんなに皆さんが思っているほど難しい話ではないかなと実は思っている。再三話にあったと思うけれども、ビッグデータは難しいかもしれませんが、流れている情報を一つ一つ拾って行って、統計でいかなくても、流れをきちんと見ていただけなので、一番最初のほうに話があったと思うけれども、アルバイトレベルでも普通にやり方とルールさえ決まっていればできるものだろうなと思っている。

一方、前回の委員会とかで私はしゃべらなかったので LINE の話をさせていただくと、今回のもので LINE がどうやって組み込めるか、どうやってこの話に入っていけるかなという話をずっと考えていたのですけれども、基本的に情報を収集するという機能は LINE としてどうしてもない。

ただ、1つ類似の事例であったのは、タイという国があって、そこの警察本部で LINE を使われている。各警察官が端末を持っていて、交通事故とか渋滞とか、事件発生有的时候に LINE で通信をしているのです。それが全部 LINE のグループ機能があって、部署単位で全て集約されていて、かつ、テキストで流れて行って写真とか位置情報とか全部出せるので、それがアーカイブとして残る。それをリアルタイムで認識していなかったら、警察官も後からそれを見ると、今まで何が起きていたか追える、一覧性があるということで使われていて、この間のタイのクーデターのときも警察官は軍隊がどうやって動いているか、逐一そこで流れていたというのがあって、そういう活用にはこの話には乗っていけるかなと思っている。要は防災無線的な、個へのメッセージ、個へのコミュニケーションだけではなくて、テキストのアーカイブ性があるもので残るので、そういう形のほうがいいのか

など思っている。

今までLINEという会社が自治体さん向けに何かをサービスするとか、何かをやるというふうに考えたことはなかったのですけれども、とりあえず私も何かの契機で呼ばれて、何か考えてみようと思って、今、とりあえず中央省庁さん向けと、各都道府県さん向けにLINEの公式アカウントというものがあるのですけれども、これを無料で各官庁さん向けに提供してみようかなと。そこから使ってもらった経験をうまくフィードバックして、全国何千件の自治体があるのですけれども、そこに公式アカウントを提供していくという新しいシステムをつくっていくヒントになればいいかなと思っていて、とりあえずやろうかなと思っている。

その中で今回まとめていただいた内容が、ある程度自治体の方々がこういうふうにした、使ってみたいということが上がってくると、LINEとしてそれに向けたシステムをソリューションに提供していくということは、やっていきたいと思っている。

○ 現状、SNSを活用した収集体制というのはまだ構築されていない状況で、風水害時に関しては先ほども御意見がありましたとおり、後追いでTwitterなりFacebookなどで閲覧をする中で、こういうこともあったんだなということは何度か試みたことはある。

将来の中で、こういった使い方もできるのではないかということで前回の会議に参加させていただく中で、ほかの部署の職員ともお話をさせていただく中で、御提案の中では新しい部署、専門部署だとか分析官だとか協定団体だとかというお話もありましたけれども、我々防災担当部署ではやり切れないので、あらかじめ役所内の決めておいた部署のところ、でこういったものをやるというような位置づけをするだけでも、オンタイムであったり後追いで分析は可能なのではないかという話が少しありました。

○ 何となく内水氾濫はいけそうな気がするのです。どこかで水が入ったというものが出た瞬間に、ぱんとランプがつけばそこが本当かどうかはわかりませんが、少なくとも市内で出ている可能性が出てきているということですね。そこに対して例えば効率的な巡回を考えるのだったら、そのルートから行くというのは当然あり得るということですね。外水はちょっと違うような気がする。雪はロングレンジなのでどうなのか。

今、大島のツイートを見てみたいのですけれども、かなりどんどん来ていると思うのですが、きのうから相当火山性の地震が頻発していて、大島町も防災行政無線を流したのです。そうすると、それがどの辺の集落でどれくらい出てきているものなのかということで、通常の分布とどう違っているのかというものがわかると、結構住民の方々の緊迫度が見えてくる。そうすると、行政の立場からいくとかなり緊迫度が高くなると、避難所開設で準備に入る可能性が出てくる。これはまだかなり火山としては深いので、直ちにとということにならないと思われるが、そういう住民のニーズとうまく合うような対応には結びつけられそうな気がする。

○ キャッチすることの難しさは、皆さん自治体の方たち感じていらっしゃると思うのですが、キーワードは20個ぐらいで大体浸水というのは発見できる。例えばTwitterに関して言うのです。浸水とか床下とか豪雨とか嵐のようだとか、いろいろなキーワードがあって、そういう多くのものを引っかけられるようなベスト20ぐらいのものを自分の手で抱えておけば、使うツールは何でもよくて、Yahooのリアルタイムでもいいですし、フリーのソフトでも幾つかあるのですけれども、そういうものに20個、だんだん来そうだと。そうしたら、それを仕掛けてあとは放っておけば、実はそこにタイムラインとしてどんどん流れてくる。時折それを見ればよくて、そういうぐらいのことができれば十分なのです。収集のシステムとしては、なのでゼロから大々的な1億かけてやるとかではなくて、フリーのソフトを使って20個のキーワードを決めればいい。

これが分科会などでうまくできるといいなと思うのは、災害ごとだったりとか、フェーズごとに使うキーワードは全部違うのです。当機関の場合は1年間これをずっとやり続けていて、交通事故だったらどういうキーワードだろう、火事だったらどういうベスト20だろう、それぞれをそうやって見つけることによって、熱中症というのはどうやって見つければいいのかというノウハウをためている。これは自治体の中でずっとそれを分析していくのは大変で、なので、ここからはお願いというか提案なのですけれども、例えばTwitterさんは全量のデータを持っている中で、どれがよく使われる災害のときのキーワードベスト20なのか。これが学術的なところで分析しているところもたくさんあると思うので、東日本大震災のときに津波のときに使われたベスト20は何なんだろう。それをある意味、みんなで共有するだけでも、自治体の方たちはフリーソフトをとりあえずは入れて、ゲリラ豪雨になった、台風になりそうだとしたら、その20個をとりあえずセットして朝から見っていました。

いろいろな会議をやりながらでも、きょうの猛暑はどこかなと見ていますけれども、それぐらいのことでいいと思う。それでも浸水は多分引っかかって、自分たちの地域にかかわるものは本当に少ないので、20個で引っかかるものは全部見るみたいなことはできるのではないかと。提案としては、自治体ではできないのは膨大なデータをもとにした20個の選定がある。

○ 適切に何個か選ぶのですね。

○ ビッグデータというのはたくさんのデータが降ってくるだけではなくて、たくさんのデータから適切なフィルターをつくり上げるというのが重要で、そこを誰がやるのか。これは自治体が絶対できない。当機関も基本的にはデータを持っているわけではないので、1年間経験してそれを積み上げた。でも、過去のデータを見れば、それはひょっとしたら1カ月ぐらいでできてしまうかもしれない。だとしたら、やるべきことはいっぱいあるか

なというのが提案です。

○ とにかくシソーラスづくりというのが1つありそうな気がする。かなりやばい、これは余りやってほしくないねというシソーラスもありますので、それを防ぎながらということだと思う。

もう一つ、基礎自治体の中でここに来ていただいているところは大きいところですので、まだ体力的に何とかできるのですが、小さいところだと本当にしんどいです。だからそういう面での全部ある意味外に出してしまう、アウトソーシングをしてしまうのか、それとも災対本部というのは情報分析を置けと書くのか、ちょっとその辺は悩みどころですね。繰り返し災害が起こるたびに情報分析官を置けということが言われ続けながら、やはりどうしても軽く見られてしまうところがあって、有能な人が情報分析官になるのが一番ベストなのですけれども、なかなかそうならないので、これは内閣府防災の問題でないので、ちょっと違うかなという気もするのですが、ちょっとそこをどちらにするのかなというのが引っかかりがある。

○ 先ほどあったと思うのですが、後で冷静になったときに読み返してみたら、ここに既にかなり早い段階でこういう情報があったのではないかと。これにちゃんと気がついて着目して行動していれば、もう少しいいことができたよねと。同じような話があったと思うのですが、それは結局、どんな自治体でも発災直後だったらすごい情報がばんばん出てきてしまって、見ていても見切れないと思うのです。正しくキャッチし切れない。これは人間がやってはいけないことなのです。

人間にやらせないのはどうしたらいいかという、先ほどの話ではないけれども、そこによく使われるワードを経験的にずっと整理してきて、標準化をしておいて、それでもってソフトでフィルターをかけてやるということが非常に私は有効であり、小さな自治体でも、大きな自治体でも変わりなく、同じ質の情報をフィルタリングしてちゃんと獲得できるということになると思う。

私もちょうど書いていたらずっと説明してくれたので、そういうふうに今ある集積されているデータを1回整理してみる。それで今まで経験があるわけですから、3.11以降、少なくとも相当残っている。要するにこの種の災害にはこういう言葉がよく使われる。この種の災害にはこういう言葉がよく使われるという辞書みたいなものをつくっておいて、それでもってツイートをしてきたものを全部フィルタリングしてあげると、随分役に立つのではないかと。そこまではほとんど要するにゼロ円でできてしまうわけですから。それを要するに自治体が自分が心配なときには、自分のところの周りのツイートの分をそれで引っかけてやるということをする、人がいるとかいないとかということからかなり解放された防衛体制ができるのではないかと。それはソフトウェアが動いていけばいいだけですから。ですから、そういうことも1つ、我々はITを使って上手にやろうと言っている



わけですから、そこが非常に1つ大きなポイントになるのではないかと。

実はきのうこの話をしている、同じような話になって、どうやって少ない人数のところも多い人数のところも、自治体の人数とか質に変わりなく、同じ質の情報のキャッチ力を高めるかということは非常に重要だよねと。今お話を聞いていると、できそうな気がするもので、それは1つ提案として入れたらどうかなという気がしました。

○ 多分センサーズづくりといいますか、あるいはフィルタリングの話は方向性としては明記してもいいような気がする。

意図を言い出すといういろいろあって、基本的には被害が激しいほど情報は出てこないの、それはフィルタリングもへったくれもないのです。そうすると、そこをあわせて通常のベースと比べて押さえておくなんていうことも必要で、それは多分アンドを取っていくのだと思うのです。それを少なくとも被災自治体がやるのはしんどいというのがあると思うが、あと、後から見るとその情報は意味があるのだけれども、当時、意味がつかめたかというとまた別問題というのもあるので、それは経験上やっていくしかないのだと思うのです。後から見ると意味があるのだけれども、その渦中にいると意味があるかどうか分からない。

○ しかし、二度目からはちゃんと意味があるということを理解できるわけである。

○ だからそういう経験を積み重ねていくような基盤づくりが要るということだと思う。それが共有化されていくことが大事だということ。

○ 先ほどから総論の話と各論の話でいろいろと言っていると思うのですがけれども、私は消防庁の自治体にこうやりましょうと言う立場から申し上げますと、今、議論になっているところというのは、大体4ページとか5ページの実際に具体策としてのそういった条件とかそういうところだと思うのですがけれども、今、自治体さんからお話があったとおり、なかなかこれだけだと可能性というところはあるというところは間違いないと思うのですが、実際の運用のところについては先ほど議論があったとおり、まだまだいろいろ議論しなければいけないところがあるかと思うので、そうした部分についてはぜひ今後やるべき課題みたいな形でまとめておいていただきたいなと思っているのです。

実際これをこのまま自治体側にどうやって適用しましょうかと言って、内閣府防災さんとかと一緒にやってくれとか言われると、それはこのままだと厳しいなと思うところがあって、今後整理すべき課題みたいなところ、それから、提案みたいなところというのは、今、議論を踏まえた上でまとめていただきたいなというところとして、全体的に総論の部分と各論の部分で、特に現状で言うと SNS の部分については、全体の補完的な位置づけというところには非常に可能性を秘めているというところは間違いないかと思うのですがけれども、それを実際に運用するときに、今この資料だと自治体さんとしてどうしたらいいか

というところがイメージがわからないし、私もイメージがわからないところが結構あるので、そういったところをまとめていただければと考えているので、これは要望である。

○ ちょっと伺いたいのは、3ページの方向性の議論だけだと弱いということですか。恐らくシソーラスあるいはフィルタリングも各自治体さんにやってと言う前に、やはりある程度ひな形みたいなものはどこかで議論しなければいけないよねという、一種の方向性みたいな議論だと思うのです。

○ 方向性としてはというところと、実際に具体的にそこから先、実用化というか実際に活用していくといった部分においては、まだ課題があるかと思うので、そういったところは課題としてまとめておかないと、次につながらないかなという気がする。

○ この検討会がどういう受けをするかということですね。さらに言うと、全体の親会が国の中でどう動くのか、その辺はむしろここで我々検討会のメンバーが発言をするよりも、精神だけここではきちんと議論をしておいて、あとは行政的にやっていただくしかないと思う。

○ 内閣府防災のTwitterとかいろいろ使って情報収集みたいなものを補完的な使い方で今、取り組みだしているところです。そして、報道機関とかにも情報を聞いたりしまして、Yahoo のリアルタイム検索だとか、そういったもので災害初動期と言ったらあれですけども、起きた場合にどんなものが流れているのかというものを見だしたということが現状です。

先ほどからも話があるように、本当にどう使えるのかというのはこれから経験を積んでいろいろやっていかなければいけないところだなと思っているところであり、この間の台風8号など事案が集中していたので、発生後はわかったというのはTwitterではなかったのですが、ただ、Twitter 上ではすぐ写真が出てきたりとか、そういうものでは役に立ったなというのは感覚としては持っている。

そのため継続的にと言ったらあれですけども、一応、国の災害対策本部の事務局の中でも一応、総括のほうで情報班にTwitter 担当というものを1名置くという形で体制もとっておりますので、少なくともそういう最低限の体制なのかもしれないですが、そういう形で継続しながらいろいろ経験は積んでいきたいと思っているところである。

○ その辺の受け皿をどうするかですけども、専門調査会を立ち上げるのか、内閣府さんと消防庁さんと協力して終わりなのか別問題ですけども、こういうことについて可能性があるのだから、幾つか試みたらどうだという言い方をここはしてお返しすればいいような気がするのですが。

○ ここでの議論というのは議論としてしっかりまとめていかなければならないと思っている。一方で、行政サイドでいろいろな要請もごさいますので、行政的な扱いをどうするかというのは行政との間で整備もしていかなければいけない面もありますので、そこは今後、きょう御意見もたくさんいただきましたので、御相談をさせていただきながら進めていきたいと思っている。

○ ただ、進め方についても基礎自治体のお立場あるいは民間事業者さんのお立場、NHKはどういう立場かよく、放送機関としてのお立場、それはそれでそんなものでは困るというのがあると思うので、それはまた議論を皆さんも伺っていただければと思うが、幾つか今、具体的な話も出てまいりましたので、そこはどういうふうに行くのか。もう少し収集のための方策として、先ほど遠藤 CIO がおっしゃっていたようなことをまとめていただくようなことを明確に位置づけていくことになるのでしょうか。

あと、先ほどおっしゃっていた都道府県単位でまとめる。都道府県がやる必要はないのですけれども、何かまとめるという作業ですね。例えばそういうものをきちんとやるだけでも全然違うという話も、これは発信のほうに触れていただいたほうが良いような気がする。

○ ソーシャルセンサーという報告者のセンサーの話と、本当はソーシャルキャッチャーというか、それを集める人という概念も私はやったほうが良いと思っている、例えば報告者が OB だったり職員だったりという、その組織の人たちが集める。例えば教育委員会だったら市内の学校の Twitter とかが出ていけば、それを全部集めて同じようにタイムラインに流してしまうみたいなことをやっていけば、県の防災の人間として子供たちどうかなというときに、そのタイムラインだけ確認すれば、それで OK だったりもする。

かたい情報でないと、なかなか住民の情報はリツイートしづらいんだよねというときも、別に水位の情報だったり浸水の情報だったり、熱の情報だったり、そういうものは1つのタイムラインで県が流したりするだけでも、私たちはメディアでもって見るわけです。それをまた国が見たときに、ここの情報を集めれば子供たちの安全についてのタイムラインをつくれるとか、何かそういういろいろなフェーズで、自分たちは住民の情報みたいな、金の粒みたいなものを探すこともやる一方で、かたい情報も同じようにタイムラインで流しましょうみたいな、そういうことをやっていただけるといろいろなところで、実はそういうものは拡散する。

SNS でやるというのは、例えば岩手県が発信しましたというだけではなくて、岩手県が発信したのだからまたリツイートしようという動機づけになっているというか、そういうものが習性ですね。だからそういうものをうまく使えば情報はもっともっと伝わるのだろうなという気がするし、逆に言うと全然違う分野の人たちにもそれが届く。それこそ報

道機関にもちゃんと届くし、見逃してしまうんだよねと思っていた自治体の人たちに回り回ってそれが届いていくというか、なので関さんが出された資料をちゃんと読んでいないのですけれども、災害の支援の情報支援レスキュー隊とか、こういうところに少しまとめてもらったりとか、各自治体が意識を持って自分たちの下部に当たる自治体の情報を流してみようとか、何かうまくそういう概念がつかれるといいなど。

だから岩手県さんは余りそこまで考えてやっていないかもしれないですけども、でもああいう流れは自分でツイートできるネタがなければ、とても信憑性の高いネタを自分のタイムラインに乗せてみようというのはみんな考えることで、だからそういうものはとても重要だなど。だから、LINEさんのタイの情報についても全く同じだと思うのです。信頼できる人たちの情報を集めて、それをタイムラインにして、そのタイムラインというものをアーカイブして、みんながそれで勉強もする。当時も利用できたとなったらすごい強い。なので、誰もが発信者でもあり、誰もが収集する。それはどのレベルであっても、国であってもやるべきだと思うし、小さなところもやるべきだ。

○ 外部の力をどう使うのかというのをどう表現するかというのも、1つトーンとしては残っている。ボランティアという書き方をしているところもあれば、民間の専門家と限定しているところもあって、入れているところもあるのですけれども、先ほどの別に企業として採算ベースでやらなくたってボランティアベースでももちろんいいわけです。個人的に応急危険度判定士みたいな仕組みがこういう情報ボランティアでつくれないかなという気もしているのですが、あれは行政と関係ないと言えば関係ないのですね。

○ ビッグデータのように大量のデジタルデータのパターンをフィルターをかけて素早く取り上げるということは、非常に重要だと思うのですけれども、それプラスある簡単な情報の中のインサイト、要するに災害をそれぞれ市民あるいは国民の皆さんがどう感じているかということ、直感的に、かなり素早く判断できる能力は、防災関係者にとって非常に重要だろうと思う。

これは大きな自治体、小さな自治体に、本来そういう能力があって、あるいは国も必要だと思うのですが、但しそれはかなり難しいことである。そうすると ICT 技術を使ってそういう大量の情報を引き上げ、吸い上げた後、それでどれだけ自治体をバックアップできるか。そういう特殊な、高度の能力を持った人の判断を素早くそれにかぶせて対策をとり、あるいは見落としなく手を打っていけるかということ是非常に重要である。その意味で、情報評価官という制度を第1回目のお話でいただいたときに、これは非常に重要な仕組みだなと感じた。

ただ、いわゆるセンスメイキングと言われている世界は、これは相当の識能がないとダメなので、その能力を民間企業に、ディザスター・レスポンスという領域の中でどれぐらい期待したらいいのか。あるいはそれを使う自治体あるいは国のほうで、そういう要求定

義能力あるいは民間の力を自由自在にこなせるような能力をどこに持たせたらよいのかというところは、今後の大きなテーマになるのではないかと感じる次第。

民間の御専門の方にお聞きしたいのですが、それを国とか自治体が期待した場合に、その能力をどの程度期待してよいのか、今までのお話ではそういう能力が相当に育っているというのはよくわかったのですが、ただ、例えば、私が自治体の防災の担当者として、民間の企業の方とタイアップしてそういう仕事をしたいと思ったときに、どれぐらい今後期待していいのか。そこが官側の担当者としては、非常に心配なところで、もしそれが無理ということになれば、担当者としては、自分でその能力を、自分たちの組織に準備しないといけないので、それをどうするかという話になるかと思うが、特に民間の方々はいかがか。

○ 官の方が用意できるものは基本的に民で用意できる。民の考え方の基本は何かというと、何か問題があって、その問題を教えてくれれば、それに対する適切なソリューションを提供するというのが民の存在意義で、それでお金をもらっているように思うので、逆に地方自治体とかで何が問題になっているのか。今回のケースもそうですけれども、何をしたいんですかというのが明確になると、我々としてソリューションを提供する。単純にそれだけだと思う。民でできないものは官でできないでしょうし、そういうことだと思う。

○ あと頻度だけです。頻度が低いので、民としてペイしない可能性があるというだけの話。

○ いわゆるフィルタリングということと、自主機能の充実ということの2つで、相当程度ツイートを通じて、少なくとも何か起きているという早期把握というのは、防災だけに限らず事件や事故ということも含めて、実はかなりの能力が、ここ1～2年でとにかく急激についているというのが事実である。

ただ、ここからはよく課題になる位置情報がついたツイートみたいなお話が、多ければ多いほど何が起きているかよくわかるからいいのではないかというお話もあるけれども、結局、ふだん使いをしていただくというか、ユーザーの数も弊社の人数とか出していないけれども、東日本大震災の時期に比べると大幅にユーザーがふえているのですが、そういったことの中でふだん使いをどれだけしていただけるか、それから、それを常に本当に活発に使っていただいているかということがすごく大事だということと、防災のための先ほどの第2回のときに資料を出させていただきましたけれども、防災訓練みたいなのところとか、ハッシュタグというのは時に使いづらいかも知れないが、必ずしもそれが絶対のマストではないわけですが、ふだんから Twitter を使っていただくというか、少なくともスマホを使っていただくことというのは、どれだけ進むかということも連動して、要するに有用性を高めていくということであると、両輪になるのではないかと考えている。

ここはこれからまだまだ伸びるので、まずは見ていただいて、特にキーワードの部分というのは相当工夫というものがあると思うので、実際に相当たくさんスクープをとられていると思うので、ここはできるのかできないのかだと聞かれましたらできるので、ぜひいろいろな形で実証実験なり、それぞれのニーズに合わせた形でカスタマイズというか、使い込んでいただくことが大事だと思う。

○ いかに関係情報の中から気づきを得られるか、きっかけを得られるかというところなのですけれども、私どももたくさん寄せられるレポートの中から被害のレポートだったり、感情を聞いたりしているのです。怖い、恐怖感がどれくらいあるかみたいなものも効いているのですが、それがタグづけされているからこそ、私どもの普通の業務をしながらアラートがぼんと上がって、ここで何か起きているということに気付くような仕組みになっている。

先ほどから議論になっているように、私どもの大体災害のカテゴリというのは20ないぐらいなのです。17~18です。先ほど阿部さんがおっしゃったように、大体20ぐらいのカテゴリに分けて、それをきちんとルール化してあげる仕組み。私どもは既に災害カテゴリというもので大体20弱つくっているのですが、あとそこに位置情報がつき、時間がひもづき、そこにいる方の感情みたいなものまでひもづいてくると、ある程度自動的に処理をしてアラートを上げるということは今でもやっているし、それは多分、自治体さんとの連携の中で実現は可能だと思っている。

もともと私どもは情報を使って減災をするという文化と言うとおこがましいのですけれども、それを一般の方と一緒にやっていきというところから始まっている。ただ、一民間企業ですと限界がございますので、自治体さんとそこは一緒に組ませていただいて、より多くの方にそういった考え方のもとに自治体さんと一緒に取り組んでいくことで、すそ野が広がっていったらいいなと思っていたわけです。

やはり今、各自治体さんでそういった御悩みもあるということ私ども認識しているし、私どもは一般の方とそういうことをやっている側面と、もう一方は自治体さんの防災業務支援というところもやらせていただいているので、災害情報システムを組んだりだとか、そこと連携をしたりということもやっているのです。そういった既に私どもにきているものであれば、数は限られているが、LINEやTwitterほど多くはないのですが、情報の質と意味とそういった仕組みが既にあるというところは、自治体さんとうまく連携をして、お役立ていただければいいかなと思っているので、お手伝いできる余地は十分にあると思っている。

○ さてどうまとめるかですね。これは議論するよりやったほうが早いのです。それから、全ての災害は多分だめだと思う。できる災害、できない災害があって、それはある程度やればできてしまうという気がするのです。それをこの検討会として親会でどう言うのか。余りそう言ってもしょうがない気がする。

○ 今いただいた御意見を踏まえて、もう一回事務局で練り直しまして、主査のほうに御相談に上がりたいと思っている。

○ 今のところフィルタリングとシソーラスの話と関係づくりですね。これはどちらかというとし町村さんにやっていただくような話だと思うのですが、そういう SNS を入れると市にも役に立つんだみたいな関係づくりをどうしますかみたいな話ですね。フィルタリング、シソーラスの話は国、民、両方あり得る気がする。

あとは情報分析官の話は若干サポートが出ていますが、4 ページはネガティブに書いてある。無理だと書いてある。

○ 4 ページの収集者、分析者のところで、自治体職員が結局この情報というものを使いこなすに当たって、こういうハードルが人的にあり得るというようなことを整理させていただいているのですけれども、きょうの議論の中で感じておりますのが、自治体の方から見るとこういうリソースが基本的に結合するので、現状ではつくれない。つくれないということだけではなくて、育てるのにも時間が一定程度かかってくるだろうというようなこともおっしゃっておられる。

一方で民間側のほうでは、こういうものができるんだということをおっしゃっていて、それが何なのか。特にリテラシーがある程度高い必要があるけれども、意思決定者にわかりやすい形で情報を分類、整理して伝えるということというのが民間にはできるんだということをおっしゃっているわけですので、そこについてはやはりある意味で歩み寄りが必要とできるような形に将来的には持っていきたい。今ですとわからないと言っている側と、できると言っている側があるので、できるほうからアプローチをしていただきたいという気はしている。

もちろん全然自治体側の方々も、国もそうなのですけれども、研究をしていくということとは惜しまないということだと思うのですが、アプローチの仕方としてはこんなやり方があるとか、あるいはウェザーニューズさんのようにビジネスモデルができ上がっていて、こういう仕組みがあればある意味で信頼のある情報が集まるということは示せるということのだったら、ある意味で団体側の方々というのも納得できるのかもしれませんが、一方で SNS 等の情報を一般というふうに見たときに、必ずしもこのところでこう使うということが整理し切れていないところが具体的にあるのではないかと思っている。そこがまだ抽象的に議論になっているところなのではないかと事務局の中で整理をしていて感じました。

○ 特に大規模災害のときの初動というのは、自治体の職員が自前で情報収集して、分析もして、報告もするということになると思う。時間がどこまでかかるかというのは別として。そのときに Twitter とか LINE とか、SNS を活用するのであれば、その職員自身の ICT

リテラシーを高くしておく必要があると思っているので、この職員の ICT リテラシーを高めるところに民間の力をお借りして、例えば一緒に訓練をやっていただいて、ノウハウを教えていただくということも考えられると思う。

○ その辺のやり方も、難しいところ。

○ 先ほどから民間に任せるものは何かという問題提起がなされていて、ここのところは非常に我々もまだ十分に今回お示しができていない面があると思うのですが、極端な話、民間のサービスを全部災害時のときに使ってしまうという考え方もあるし、それをもとに判断していくということだと思えるのです。一部行政が判断する部分だけをやっていくというやり方があると思う。

一方で、行政内部にこういったビッグデータ分析というものを取り込んで、ノウハウを高めていくという選択も多分あると思うのですが、どちらが現実的かということだと思えるのです。その先に可能性を本当に開花させるという道が恐らくあるのではないだろうか。ですがいまして、中で取り込むことは何か、内部化することは何なのか、それとも思い切って災害のときはアウトソースをして、他の団体というか民間企業の力を借りる。借りてこうこうこういう成果を持ってこいという言い方をするのか、そういったところにも民間情報の活用については議論の論点があるのではないかと。中途半端に自治体のほうでこれをやりましょうと引き受けるよりも、しっかりと民間のできることを任せておいて、そこから補完的な情報を一定程度引き出すというやり方はあるのではないかと。そういうふう聞いていて感じておりました。

○ そこまで踏み込むと内閣府防災としては、ちょっと待ってくれという話になると思うので、そこは御相談いただければと思う。ただ、発想としては市町村が新たに全てやるというのは無理があって、それはボランティアなのか民間の力をお借りするのかどうかというところがあって、ただ、何となく霞が関の文章は民間に対して常に連携・協力せよと言っていて、何となく対等なパートナーではない。対価をちゃんと払うなら払いなさいと。これは民間でしようというような仕組みも要るだろうなという気がしているということです。

現実問題としては、既に市で避難所のオペレーションの一部は業者に任せているところが出てきていますし、外国人対応なんかも既に任せるところが出てきていますので、そこはそうやってやっていかなければいけないと同時に、非常にいいことは1つの市町村から見ると災害は50年に1回、100年に1回なのですけれども、日本全体で見るとどこかで起きているので、それはそれなりに機会はあるということです。

ほかはあといかがでしょうか。7～10 ページあたり。振ったのは個人的に本当に利用可能とか利用できないとか、ここまで明示する必要はあるのかというのが若干引かかるの



です。発災はできませんとか規定する必要があるのだろうか。

9 ページになるのでしょうか。活用が難しいって別に言い切らなくてもいいような気もするのです。発災という概念が地震は 10 秒ですね。あるいは 3.11 の場合だと 3 分ですね。雪の場合に発災というと何をもって発災と言うのかというのは極めて難しいですね。土砂災害の場合も単体で見るとパンですけれども、あるいは流下してくるだけの話ですけれども、市町村の中のいろいろな沢で崩れ始めることを考えると、結構時間があるわけです。イメージをつくっていただく上でこういうことがあり得るのではないという例示のような気がするのですが、余りこうだとしないうほうがいい気がするのです。これは個人の感覚なのですが、いかがでしょうか。

○ 確かに期待されていることがかなり例示的に書いてあるので、そこは一般化の議論には限界があるのかもしれない。

○ こういう使い方の例があるよと書いてあればいいような気がするのですが、現実には先駆現象が捕捉できない場合にかなり難しい、限定されるのが事実だというのはどこかで書いておけばいいと思う。

○ まとめ方は考えておく。

○ つぶやきという言葉は SNS 全体で共有して構わないのですか。何となくつぶやきという表現は Twitter に特化している気もするが。

○ Twitter はツイートとしか言わない。つぶやきとは余り言わない。

○ では大丈夫ですね。これを見てほかのものを排除するとかそういうことはないですね。

○ 全般的にもう一回御指摘いただいた点は考えたいと思う。

○ 表現としてこういうほうがいいのかという IT リテラシーの部分もあるかもしれませんが、あるいは実際に運用されるお立場で、行政の立場で、ここは基礎自治体によって違うよねというところがあれば、そういうことの御指摘もいただければと思う。

その辺は事務局にメール等で御連絡をいただき、そして、各消防庁さんとか内閣府防災さんとか、場合によっては情報の中身が入ってくるので国交省さん、気象庁さん、それなりにコメントがあると思うので、その辺を一度まとめていただいて、この段階だと座長一任がづらいので、1 回皆様のほうにフィードバックさせていただいて、それで御意見をいただいた上でかなり真っ赤で矛盾している意見がなければ座長一任、事務局と相談させて

いただくということで進めさせていただければと思う。場合によってはちょっと考えないといけないかもしれませんが、できるだけそういう形で進めさせていただきたいと思う。

○ きょうは大変いろいろ全ての方が発言されてよかったと思うのですが、これは一応きょうでこういうふうに集まってやるのは何とか終わり、いい形でまとめたいということなのですが、振り返ってみますとこの会議というのは山本大臣が大雪のときに SNS の情報をキャッチして、そしてやりとりした結果、被害で困っているところに必ずしも適切な手が打たれていないということに気づかれて、何とかこれを上手に活用することはできないのかということと言われたのが、非常に大きなポイントになっているわけです。もちろん、以前から関係の人たちはこういうものをよく活用しながら、的確にやるにはどうしたらいいかということは検討されていた。

ここで結論として出てきてほしいものは、そういう今までの検討中に引っかかっていたものが、ここの検討で幾らか前に進んで、今までと違ってこういう形でこれは積極的に使う方向にいけそうだなということが出てくると、大変いいのではないかと私は期待していたのですが、幾つか突破口になりそうなことが見えた。

それが先ほど出ましたし、私も賛成だと言ったわけですが、災害というのはいかに早く気づくか、それから、いかに正確に捉えるか。このことがまず前提。これは別に災害でなくても同じだと思うのですが、いろいろな現象がそうだと思うのですが、SNS はやはりそういう意味で言うと従来にない検知力を持っている。もちろんノイズも入ってしまうわけですが、それをどうやって整理しながらいくかということが1つ。

IT を上手に使うって非常にそういうことに経験の浅い人たちしかいないところでも、過去の情報を上手に使いながら経験のない人たちをサポートしてあげられるような仕組みをつくっておくことによって、質の高い検知をすることができるというふうにできれば、どこでも等質の検知力を持ち、反応力を持つことができるのではないかとこのように議論が進んだと思うのです。

そういう意味で IT の一番のポイントの1つであるとは私は思っているのは、結局、誰か非常に優れた人がいて、いろいろな経験をしている人がいて、その人がそこにいれば気がつくことを、凡人では気がつかない。あるいは正しく認知できないということ、IT を使うことによってそれができる。近いことができるということが非常に重要なポイントだと思うのです。

したがって、今までいろいろなことが過去に起きてきたことをどうやって整理して、そして素晴らしい人が全部1人が持っているのではなくて、全員がそれを同時に使えるという形にするかということを中心に IT として考えないともったいない。こういうことがこの中にどうしても入ってほしいなと思っている。

それを簡単な言葉で逆に言いかえると、各自治体にそんな素晴らしい人を全部配置する

わけにいかないのだから、そうすると、どうやって素晴らしい人がいるのと同じ形をつくり出すかということが非常に重要だということだと思う。そして、過去例を分析して、そういう知恵に変えるということは、これは自治体では当然できません。したがって、全国区でいろいろなことを捕まえられる立場にある人がそれをやらなければいけない。こういうことになると思うので、そこに内閣府なり内閣官房の我々のところができるだけ力を使って、そういうものをつくり上げて、それはもちろん民間の方の力もお借りしながらつくって、そして自治体に全部常備するという形に持っていければ、最終的には大変ハッピーな形になるのではないかときょうお話を伺いながら考えました。

○田中主査 ありがとうございます。可能性と具体的なセットとしてのフィルタリングあるいはセンサーズづくりみたいなもの。これはある程度マクロにやっけていこう。ただ、その一方で阻害要因があって、1つは信頼性というものに対する意義はかなりあって、それをどうするかという方向性の議論を少しさせていただきました。

そういう意味で、少しでもプラスに働ける部分があったのかと期待している。皆様におかれましては、本当にいろいろと貴重な御意見をいただきましたこと、御礼を申し上げる。

とりあえず皆様方からいただきました御意見をオールジャパンの市町村、基礎自治体に防災活動を進めていく上でのプラスになれるように何とかまとめていきたいと思っているので、また今後幾つか照会等させていただくと思うので、御協力のほどお願いを申し上げますとともに、きょうはこれで最終回ということであるので、本当に今までの御協力に御礼申し上げて、おしまいにさせていただきたいと思う。どうもありがとうございます。