

<2017年度 第4回定例研究会>

## 熊本地震における被災地住民の携帯電話 (スマートフォン)、放送などの情報利活用

講 演：高田 義久（総務省情報流通行政局情報通信経済室 室長）

日 時：2017年11月18日(土) 13時～14時30分

今回講演をお願いした高田義久氏は総務省情報流通行政局情報通信経済室長として「情報通信白書」の編集にも携わっておられる。高田氏は郵政省(当時)入省後、国際電気通信連合 (ITU) 戦略政策部プロジェクト・オフィサー、総務省総合通信基盤局移動通信課推進官、慶應義塾大学メディア・コミュニケーション研究所准教授、総務省情報通信国際戦略局国際展開支援室長などを経て現職である。高田氏は「情報通信白書」の平成29年版「情報通信白書」第5章「熊本地震とICT活用」を調査実施されており、今回の講演をお願いした次第である。なお、今回の研究会は社会福祉研究所所長の守弘が九州・沖縄支部副支部長を務める「社会情報学会 SSI」の研究会と共催とした。

高田氏の講演はまずは被災地熊本においてICTの利活用がどのように行われたのかということをもとに被災地住民に説明する意義について説明いただいた。さらに総務省の業務の説明から始まり自らのお仕事である情報通信の調査についてご説明いただいた。

講演内容は以下のとおりである。

今回の調査の枠組は「熊本地震における被災者の情報行動やICTの活用状況などについてアンケートおよびインタビューにより実地調査を実施したものである。被災者の調査はウェブアンケート調査で、組織・団体調査(自治体、防災・福祉関係、医療・教育関係、企業、その他)は聞き取り調査で行われた。また、アンケート調査は①発災時(4月16日の地震発生時)、②応急対応期(地震発生後数日間)、③復旧期(5月末まで)の3つの時期に分けた観点から実施している。

まずは通信手段について東日本大震災(2011年)との比較ということで、熊本地震時の特徴として電話の輻輳が最小限にとどまったことでこれは地震発生が深夜だったこともあり通信料が比較的良かったことも関係があったと説明された。また公衆無線LANの普及、スマートフォン(以下スマホ)の普及率(29.3%→72.0%)が大幅に伸びたこと、SNSの利用率(7.4%→48.9%)も伸びを示したことでスマホやSNSあるいは両者の併用で情報手段や連絡手段が確保できたことも電話の輻輳が最小限であったことと関係があると説明された。

次いで「情報収集に利用した手段」としては時系列的には携帯電話が全期間を通じて利用が多く、ついては地上波放送、SNSであった。地上波放送と行政機関のホームページは時間経過とともに利用

者が増加していった。LINE は全期間を通じて利用者が多かった。またスマホ利用者はスマホの利用が多いが、スマホ未利用者は携帯電話に次いで地上波放送、AM ラジオなどの利用が多かった。

各メディアの位置づけと特徴については役に立った回答を迅速性（迅速な情報）、希少性、正確性、情報量（十分な量の情報）、安定性（通信が滞らない）、地域外情報、地域情報で偏差値化して比較したところ地上波放送では情報量、地域外情報で評価が高く、携帯電話は迅速性で高いが安定性でやや低い（つながらないと思われたためと思われる）、AM ラジオはバランスのとれた特性であり、エリア・緊急速報メールは迅速性の評価が高かった。また Facebook は希少性と地域情報、LINE は迅速性、希少性、安定性で、Twitter は希少性で評価が高かった。このような結果からスマホを中心とする SNS などのソーシャルメディアと地上波デジタル放送や AM ラジオなどのマスメディアが手段に応じて使い分けられていたのが熊本地震時の大きな特徴といえるとのことであった。

避難時・避難所における被災者のニーズの集約・発信では①「自治体職員のタブレットによるニーズの集約」、②「自治会長による自治会メンバーのニーズ集約」、③「被災者による SNS 等を介したニーズの発信」では①はリアルタイムな情報共有ができるメリットと使い慣れないアプリケーションがある可能性があるデメリットがあり、インターフェースを利用しやすいものにする課題が、②では地縁できめ細かな対応ができるメリットと情報の共有がしにくいデメリットがあり、これらの情報のハブとなる人々にタブレット等の共有が課題であり、③ではリアルタイムで迅速な対応ができるメリットと情報の集約ができないデメリットがあり、情報の集約ができるツールの活用が課題であることが述べられた。

最後に高齢者・要配慮者への対応としては東日本大震災時に比べ熊本地震では「声かけ・読み聞かせ」や「紙の配布」「テレビ・ラジオの活用」などにより効率的に情報を届ける手段が採用されたということであった。また外国人に関して十分な情報が提供されていなかったことが示された。高齢者・要配慮者に関しては、これからはデジタルサイネージの導入やタブレットの配布などの ICT 環境の充実が望まれているとのことだった。

質疑応答では、高齢者だけでなくしょうがい者への ICT 環境の充実も課題ではないかという質問に対して、その通りである、これからもこの分野に気をつけてゆきたいとのこと講演は終了した。

（研究会報告担当者：守弘仁志）