

危機対処時におけるソーシャルメディアの役割 —東日本大震災を例として—

橋本 靖明

大瀨 明弘

はじめに

最近のネットワーク社会は、より個別化の方向へと舵を切っているように思われる。コミュニケーションのツールとしてのネットワークは長い間、テレビやラジオ放送という形で、放送業者が一方的に情報を視聴者に流すというものであった。放送業者には国家との関連の強いもの、独立性の強いものなど様々であり、同じ事象の報道の内容にも多様性があるものの、発信者から受信者という情報の流れの方向は変わらない。また、新聞や雑誌という印刷物を介した報道、報道機関から一般視聴者への流れは一方的である。視聴者、読者からの意見を投書、電話といった形で、逆方向の情報伝達が確保されているものの、そうした意見表明が、報道全体を左右することは稀であり、効力は限定的である。

ところが最近では、インターネットの普及と共に、従来型の放送、報道とは異なるコミュニケーションが生まれてきた。それがソーシャルメディアと言われるコミュニケーション手段である。これは、伝統的放送、報道とは全く逆に、双方向性と即時性が重んじられている。従来型のマスコミも近年では、放送のデジタル化に伴って視聴者からの即時の反応を見るプログラムが生まれ、また、伝統的にニュース速報や号外といった形の即時性重視の活動も組み込まれてはいるが、そうした双方向性は放送者側が設定する限られた選択肢から選んで回答するものであり、号外の場合も記事の作成、編集、印刷、配達、配布といった手順を踏むために、完全な即時性には欠けている。

ソーシャルメディアは、そうした従来型の放送、報道とは一線を画する情報手段である。ここでは、一人一人が実名で、或いは匿名でネットワークに直接参加する。参加者は、自らの意思で、情報をネットワークに乗せ、そうした情報をそのままの形で読む、或いは見ることができる。さらに、その感想や追加情報を、即時にまたネットワークに流すことができる。同じ情報を短時間のうちに共有するコミュニケーション手段である。

もっとも、そうした状況をもって、ソーシャルメディアがすぐれたコミュニケーション手段と言える訳でもない。ソーシャルメディアには、ときに根拠のない、いわゆるデマ情報が流れることがあり、それが大きな問題となることもある。また、ある書き込みが多くの参加者の反感を生み、

取捨できないほどの多数の誹謗中傷を生むこと（いわゆる「炎上」と言われる事態）もある。さらには、ある情報に共感、或いは反感を持った参加者が、自発的にその対象となる匿名の人物を特定し、遂にはプライバシーの重大な侵害に至ることもあるのである。放送や報道が、時にはミスもあるものの、情報の根拠を確認した上で公開していること、容疑者、被害者等、関係者のプライバシーに配慮し、個人情報の漏えいを極力避けようと努めていることは対照的である。こうした問題については、現時点では有効な対処手段がない。

とはいえ、ソーシャルメディアの持つコミュニケーションの力は大きい。とりわけ、災害時における能力は注目すべきである。というのも、大規模災害が発生した場合、停電や施設の破壊、故障等によって、放送の発信と受信が維持できないことが多く、新聞等の報道機関も、取材、記事作成、印刷、配達といった一連の機能がストップしてしまうためである。テレビも映らない、ラジオも聞こえない、新聞も届かない、こういった情報途絶状況にある時、充電されている携帯端末、いわゆるモバイル端末である携帯電話等を用いて行われるソーシャルメディア経由の情報が、唯一入手可能なものとなる場合がある。また、有線の電話システムや報道機関の取材網が寸断された中で、被災者が自らの情報を他の地域に伝えることも不可能となる中で、携帯端末からネットワークに乗せた被災情報が、救難する側にとっても有効な情報となる可能性もある。

2011 年 3 月 11 日に発生した、東日本大震災の場合、こうしたソーシャルメディアを利用した情報伝達が限定的にはあるが行われた。被災地からの発信、被災していない周辺地域からの支援、情報の整理、啓蒙的情報の発信など、今後の災害対応に有用と思われる活動が、相当程度、しかも自主的に行われている。こうした事例を収集し、その能力、危険性と可能性を分析し、今後の災害対応に生かすためのヒントを探るのが、小論の目的である。

1 今日のネットワーク社会——その環境と時代性

(1) 新世代（ニュータイプ）と旧世代（オールドタイプ）

今日のネットワーク社会は、ある時点で急に生まれたわけではない。ネットワーク環境が次第に整えられ、そのネット環境への依存度を徐々に高めつつ、現在に至っている。企業や、自衛隊を含めた各官庁で働く者は、年代としては義務教育を修了した 15 歳から 60 歳くらいの年齢である。つまり、2013 年の時点でいえば、1950 年代半ば前程度から、1990 年代後半くらいの間に生まれた者達が 45 年の年齢差をもって勤務している。

45 年にわたる年齢層の社会人にとって、ネットワーク環境の変化は非常に大きいものである。60 歳前後の者が子供の頃は、有線のアナログ式電話が、しかも一家に一台も設置していない時代であった。しかし、1990 年代生まれの若い世代の場合は、物心ついた時は既

に携帯電話の時代であり、一人一携帯電話が標準的である。電話以外の通信手段も、60歳の人間の若い頃は電報が早く確実な連絡手段であったが、現在はNTTが電報の取り扱いを終了している時代である。パソコンとインターネットの普及は彼らの30代からのことであった。それほどに違いのある情報環境に育った各世代が同居しているのが今日の世界である。具体的に言えば、例えば陸上自衛隊の場合、方面総監や師団長以下の指揮官の上位者は旧世代であり、新世代に属するのは、30歳台前半以下の隊員、つまり、階級は一尉から三佐クラス、職務上は幹部の場合では中隊長クラスということになる。敢えて簡潔にまとめれば、大隊長以上はネット環境に止むを得ず慣れさせられた世代で、利用能力が十分ではない者もいる反面、中隊長以下は生まれながらのネット世代であり、生活の一部にごく当然にソーシャルメディアが組み込まれている。こうした異なる世代が同時に同一組織に存在していることをどう解釈し、どのように対処するかが問題となる。

(ア) 新世代（ニュータイプ：生まれながらのデジタル世代）

デジタル世代は、木村忠正によれば1980年頃に生まれた者から始まるが、その中で最も新しく、かつ、生活にネットワークをごく当然の要素として組み込んでいるのが、1991年以降に生まれた若者たちである¹。彼らは、小学校から授業でパソコンを使い、小学校高学年頃から携帯電話も持ち始める。中学校に入ると多くの者がモバイル端末を持っているが、既にネット接続料金は定額制であり、その上の世代のように代金がかさむことを恐れ、使用をためらうことはない。その結果、各種のソーシャルメディアを自由に使い、かつ、そうしたネットワーキングを普段の生活に自然に取り込むこととなる。この世代は、オン（ネット上での社会）とオフ（実社会）との境界が曖昧であり、最近ではボット（人間のようふるまう仮想空間上プログラム）とも、実際の人間と全く区別せずに会話をする者まで現れている。デジタル世代はつまり、アナログの実生活の中に矛盾なくデジタルのネット社会を組み込むことのできる人種という事が言えるだろう。2013年の現時点では、おおむね30歳以下の人たちがこのニュータイプに入る。

(イ) 旧世代（オールドタイプ：デジタルを受け入れなければならなかった世代）

新世代は、前節で示したように1980年以降に生まれた人たちであり、旧世代はそれ以前の世代である。つまり、1980年生まれの30代前半より年上の人たちが、この旧世代に属する。彼らは小学校、中学校時代にパソコンに触れる機会が殆どなく、高校、大学など

1 木村忠正『デジタルネイティブの時代』（平凡社、2012年）第2章デジタルネイティブの形成と動態、87～141ページ。

でパソコンに限定的に触れることができた世代と言える。また、通信環境も現状に比較して貧弱であり、アナログ電話回線にモデムを用いてデジタル信号を送信していたため、通信速度は非常に低い²。こうした環境に育ったため、旧世代は、30代以降になって初めて大規模なネット環境に適応する必要性に迫られた。当然に、環境に適応しきれない人間も多く、また、適応したとしても能力が限定的という者も多い。

(2) 災害時における新世代と旧世代

現代社会には、新旧両世代が併存している。新世代はネット環境を当然のものとして受け入れ、日常生活の中でごく普通に利用する。他方、旧世代はネット環境の存在を知っていながらも馴染めず、直接的な恩恵を受けられない状況にある。もちろん、両者の間の中間世代とも言うべき階層の人間も多い。彼らは、一定程度ネット環境に慣れているが、といって新世代ほどの利用はできない。

恐らく、緊急時において、情報過疎、もしくは情報途絶という最も厳しい状況に陥る可能性が高いのは旧世代の人たちであり、とりわけ、旧世代だけで構成される集落や集団である。これはデジタル・デバイドと言われる問題であり、平時においても、先進国と途上国の間で問題となるが、これはネット先進国である日本国内においても、大災害の際には発生する問題である。緊急時には電源が喪失し、たとえ回復しても、放映、放送されるのは自らが欲する地域性の高い情報ではなく、全国的な大まかな情報が中心となる。しかし、ネット環境に馴染めない旧世代は、ソーシャルネットを通じて情報を発信、受信することはできず、情報と隔絶される危険性があるのである。

2 東日本大震災におけるネットワーク利用

ここでは、東日本大震災の直後に、どのように各種ネットワークが利用されたかという問題について、従来型のメディアと新しいソーシャルメディアの双方を含めて概観してみる。対象は、震源地にごく近い地方自治体と距離が若干離れていたものの被害を受けた自治体、さらに被災した個々人のネットワーク利用状況である。

2 当時の一般的回線は 2400bps であった。現在は、光ファイバーによる高速回線も一般化しており、100Mbps の通信速度もごく普通である。この通信速度の差は 4 万倍以上ということになる。

(1) 地方自治体の情報収集と伝達状況

(ア) 岩手県（被災地）

岩手県の場合、震災発生直後に電気、通信がダウンし、通常の情報収集が不可能な事態に陥った。被害状況が県に全く入ってこない状態である。また、大規模な津波発生が予測されたが、停電によってコンピュータサーバがダウンしていたため、県のホームページでの津波警報を出すこともできなかった。彼らに当時できたのは、私物の携帯電話でアカウントを取り、ツイッターとフェイスブックで情報を発信することだけであったが、その有用性からフォロワーが激増した。こうした情報発信にはリプライ（返信）もなされており、特に被災者からの感謝の返信には、救難活動に従事する関係者の励みともなったという。

他方、マスメディアの代表であるテレビニュースは、岩手県でも激甚な災害が発生した沿岸部の報道ばかり行った。そのため、視聴者の多くに岩手県全体が全滅したのでは、との誤解を与えたという反省もなされている³。

(イ) 大船渡市（沿岸被災地）⁴

大船渡市の最初の問題は、電源喪失であった。通信機器の電源は、携帯用のものを除いて総て喪失した。携帯電話やスマートフォンも、基地局に電力が供給されないため、結局は利用が不可能であった。

電源は、まず、大船渡市役所庁舎で3月14日に回復した。しかし、電話はNTTへの電源が供給されないため不可能であり、電話は、岩手県との間の防災行政無線や衛星を利用した携帯電話のみであり限定的であった。その後、東北電力からの電源車が到着し、携帯電話の移動基地局が市役所に入ったことにより、携帯電話会社から供給された携帯電話を利用したツイッター（ミニブログ）による情報発信が開始された。被災から7日後の3月18日のことである。さらに、JAXAから支援された衛星インターネット回線を使った通信等が可能となっていった⁵。

ただ、これは市庁舎についての対応であり、その他の地域はこのような進展はなかなか見られない。結局、大船渡市としては、巡回する消防車からの拡声器による情報伝達、掲示

3 2012年1月28日、災害情報学会公開シンポジウム「東日本大震災とソーシャルメディア ～3.11から首都直下へ～」http://www.jasdis.gr.jp/_userdata/05sympo/120128.pdf

4 大船渡市、登米市、遠野市、つくば市の状況については『自治体ICTネットワーク』によるインタビュー等からまとめている。相馬市の対応については、相馬市副市長への筆者によるインタビュー（2012年9月3日）と相馬市復興会議『相馬市復興計画 Ver.1.2』（平成24年3月）、34～35ページを利用した。

5 JAXAが2008年に打ち上げた超高速インターネット衛星「きずな」を利用する。

板への各種情報の掲示が主たるコミュニケーション手段であった。

大船渡市の場合、電源喪失、通信途絶が最大の問題点であったと考えられる。

(ウ) 相馬市 (沿岸被災地及び内陸被災地)

今般の東日本大震災において多くの死者を出し、甚大な住宅被害を受けた福島県相馬市の場合、市の職員が個人のツイッターを用いて被災者用の毛布と水のペットボトルを救援物資として求めるという動きがあったが、相馬市として正式、組織的にソーシャルメディアを災害対処に活用しなかった。相馬市も、津波被害や地震の直接被害を受けた他の市と同様に、電源停止状態の際には人力等で情報を収集、伝達し、通電後は、従来型の通信手段を用いて災害対処に必要な情報を入手、伝達した。

(エ) 登米市 (内陸被災地)

登米市は宮城県北部の都市であり、2005 年のいわゆる平成の大合併によって誕生した市であるが、海岸線を持たない内陸の自治体である。東側には、太平洋沿岸の石巻市、南三陸町、気仙沼市と隣接している。

登米市の場合も 3 月 11 日の発災後、他の自治体同様に停電を経験している。そのため、市内の被災状況把握は不可能であり、僅かに職員の私物である携帯電話等に搭載されたワンセグテレビによる情報だけが頼りという状況であった。夕方には、ワンセグテレビで三陸海岸地区に津波が押し寄せた状況を知ったという程度である。

合併によってできた広域自治体であるため、市内各所には旧町役場 (総合支所) があるが、それらの間の通信も途絶しているため、職員が実際に往復したり、防災行政無線、衛星電話が利用されていた。住民への情報伝達には最初、防災無線の同報系システム (普段は、朝夕の定時チャイムや光化学スモッグ注意報の放送等に用いられるスピーカーシステムである。) を用いたが、それも 1 日半でバッテリーが尽き使用不能となった。

結局、その後を引き継いだのは、地元のミニFM放送、はっとFM局であった。平時から登米市との間で災害時の協力協定を結んでいたこの地元コミュニティFM局は、発災当初から市の非常電源を利用して情報を放送し、さらに 5 日後の 3 月 16 日には「とめ災害エフエム」への局名変更と出力向上を総務省から認可され、視聴者のカバーエリアの拡大を行っている。ここでは、地元FM局との事前取極めとその後の迅速な出力アップが、情報伝達の有力な手段として機能した。

こうしてみると、内陸部と沿岸部との差が際立っている。内陸部、沿岸部共に、電源喪失は共通であるが、内陸部が比較的早く電源が復帰しているのに対し、沿岸部は非常に

遅れている。これは、地震による送電停止と復帰という通常の電源喪失と異なり、沿岸部の場合には、送電線、変電施設がすべて喪失しているためである。また、人的喪失も大きく、設備の修繕要員も失われている場合、被害も不明のまま時間だけが経過するという経緯を取る。自ずと、この両者への支援対応は異なるべきである。

(オ) 遠野市（内陸被災地、後方支援地）

遠野市は内陸にあるため、地震の被害は受けているが、津波は全く及んでいない。また、三陸海岸地域へ向かう多くの道路が遠野市を通過しているという地理的特性を考慮して、平時から海岸部の都市（釜石市、宮古市、大船渡市、陸前高田市、住田町、大槌町、山田町）が被災した場合の後方支援拠点となることが想定されていた。

東日本大震災発災後の実際は、まず、海岸地域からの連絡が途絶し、被害状況は全く不明であった点が注目される。後方支援しようにも何ら情報がない、という状況であった。事実、遠野市の災害対策本部に最初に届いた海岸地区の被災状況は、大槌町から徒歩で状況を知らせるべくやってきた一人の男性からもたらされた。その後、通信手段の途絶を受けて、遠野市側では海岸の各市町に消防署員等を派遣して災害支援に当たると共に、彼らが情報を収集して遠野市に持ち帰る、という方法が取られるようになる。

また、平時の後方支援活動訓練は有効であり、実際に、警察や消防、自衛隊派遣の拠点として遠野市は機能した。

後方支援機能を全うするための反省点には以下のようなものがある。まずは、電源完全喪失という最悪の事態を想定しておくということである。実際、東日本大震災では電源の完全喪失が各所で起こり、被災状況の把握や救援要請が全くできない期間がかなりの日数に及んだ。遠野市の場合も、発災の5日後の3月16日になって初めて山田町の被害状況が伝わっている。余りにも被害が甚大で、かつ、電源喪失により通信手段が途絶している場合は、完全に情報孤立が起こる例である。最も大きな被災箇所への救難が最も遅れるという事態も想定される。最終的には、人力による情報収集という原始的手段も確保しておかなくてはならない。

また、情報が伝達、収集されるようになってからも問題は生じた。それは、情報の集約化と真偽の確認という問題である。東日本大震災の場合、途絶した情報伝達手段がある程度回復した後、警察、消防、自衛隊、市町村、県、民間支援団体がそれぞれに有している情報が一本化されず、また、その真偽も明らかでないために、実際に活動する団体が独自に再び情報収集を繰り返すという無駄が生じていた⁶。さらに、緊急時の後方支援活動に関

6 櫻井美穂子、国領二郎『自治体ICTネットワーク』（慶應義塾大学出版会、2012年）、32ページ。本多遠野市長へのヒアリング。

する法制度も明確でなかったことも反省点である。被災地へ送り込む食品等を遠野市では緊急調達したが、そのための予算上の措置は講じておらず、いわば「つけ」で購入したものであって、最終的には国の補助により代金を支払ったものの、今後の検討課題である。

(カ) つくば市（東北外、被災地）

東日本大震災の被害は、東北だけに生じたわけではない。関東地方も、特に北関東の茨城県や栃木県で相当の被害をもたらしている。ここでは、つくば市の対応を見てみたい。

つくば市は、つくば大学や JAXA (宇宙航空研究開発機構) 等の拠点がある先端科学に関連する事業者の多い都市であり、東北諸自治体とは状況が異なっていた。つくば市では、情報発信の新しい形態を試みており、実際に、2011 年初めには、ツイッターを使った情報伝達に関する実証実験を行っている。そして、その実験の直後に 3 月 11 日の東日本大震災を迎えている。

3 月 11 日午後の発災後、10 分を経過することなく、最初のツイートが発信されている。「つくば市役所、とりあえず大丈夫そう」というごく簡単なものである。その後、僅か 1 分後には防災対策室設置をアナウンス、さらに情報提供を市民に依頼し、寄せられた情報を、「未確認ですが」と断りつつ、次々と市民に対して発信している。また、つくば大学生のボランティアによって、外国語（英語、中国語、韓国語）でのツイートも発信された⁷。その後、インターネット上に災害対策サイトがオープンするまでの 3 月 17 日朝までの間に、600 ツイートが発信された。甚大な被害が発生してはいなかったこと、ちょうど直前にツイッター試用が始まっていたことが、つくば市の情報発信能力発揮の原因であるが、今後の応用が期待できる事例である⁸。

(2) 個人のネットワーク利用状況

(ア) 従来型の通信、放送手段の途絶

固定電話の場合、大きな揺れや津波の被害を受けた地域では、電話線そのものが断線し、送電線も断線等のダメージを受けて停電状態となっていたため、そもそも動かないという問題が生じた。電話線が無事であっても、停電すると、現在の固定電話の多くは家庭用電源から電気供給を受けて動かしているため利用が不可能であった⁹。携帯電話は、無線通信であるために通信線の断線云々は障害とならないが、実際には多くの人間が一度に通信を

7 この点は非常に重要であろう。南海、東南海地震や首都圏直下型地震の場合、被災する外国人の数も相当数に上るため、平時は自治体が行っている外国語による広報を、緊急時にどのように行うかが問題となるはずである。

8 つくば市では、こうした経験を元に「つくば市ツイッター資料」を作成、公開している。

9 その点で、以前の電話機は電話線さえ通じていれば発信、受信が可能であったことと対照的である。

試みたため、輻輳がありつながりにくい状態が続いた。他方、携帯型の電話でも、PHSは比較的つながっている。また、総じて、音声通話よりもメールの方がつながりやすい傾向にあった¹⁰。従来型のマスコミであるテレビやラジオは、放送局等の放送施設側も被災し、さらに、受信側も被災している状態であり、利用ができなかった。他方、テレビであっても、携帯電話やスマートフォン等に搭載されたソフトを用いたワンセグ放送の受信は可能であり、情報収集の一助となっていた。ただ、そうした情報によって得られるのは、地震全体の現状や事態の推移が殆どであり、生き残った被災者が居住する地域の運営に直接に係わるレベルの情報は、既存のマスメディアでは十分に報道されない。つまり、従来型の各種放送は、地域毎の細かな情報を提供するには不便だということである。記者も被災しているため取材自体が困難であり、きめ細やかな情報収集手段に問題があったと言える。

(イ) ツイッター、フェイスブック等のソーシャルメディア

限定的な電力事情の中では、携帯電話やPHS、スマートフォン内臓の充電池の限られた残量を使って情報を交換、収集する必要があったが、その中ではソーシャルメディアが最も有効な情報収集手段であった場合がある。以下に、幾つかの目的について、どのように実際に各種ネットメディアが利用されてきたかを見てみたい。

①安否の確認

たとえば、ウェザーニューズ社の調査によると、発災後、離れている家族や友人と初めて連絡が取れたのはいつで、どんな手段に依ったのか、という質問について、被災地において最も早い手段はツイッターやミクシー、フェイスブックといったソーシャルメディアであり、平均2時間56分であった。その他の手段、メール、災害用の伝言板では軒並み3時間以上の時間がかかっている。ソーシャルネットによる連絡が早かったという結果になった¹¹。

10 携帯電話等のメールは、データを小さなまとまり(パケット)に分割して伝送するため、東日本大震災においては、通信規制が行われなかったか、行われるとしても一時的であったため、音声電話に比較してつながりやすい状況であった。固定電話が80～90%、携帯電話が70～95%の通信規制を行ったのと対照的である。ただ、PHSのイー・モバイルだけは全く通信規制を行わなかったため、災害に強いと評価された。総務省「大規模災害等緊急事態における通信確保の在り方について 最終取りまとめ」(2011年12月27日)2～3ページ。http://www.soumu.go.jp/main_content/000141084.pdf

11 「全国8万8千人の津波・地震発生時の行動・意識を分析 「東日本大震災」調査結果」2011年4月28日、12ページ。http://weathernews.com/ja/nc/press/2011/pdf/20110428_2.pdf

| | |
|-----------|-----------|
| ソーシャルメディア | 2 時間 56 分 |
| 携帯メール | 3 時間 11 分 |
| 携帯電話 | 3 時間 35 分 |
| 災害用伝言板 | 4 時間 24 分 |
| ネットメール | 4 時間 35 分 |
| 固定電話 | 4 時間 35 分 |
| 公衆電話 | 5 時間 46 分 |

もちろん、第三者も閲覧等が可能な媒体に、やみくもに個人情報を出すことには問題も多い。個人情報が公開され、後々、プライバシーが侵害される問題がある。しかし、安否が確認できるメリットの方が大きいと災害当初は考えられ、積極的な利用が行われた。

②被災情報の伝達、支援情報の収集

ソーシャルメディアでは、様々な被災情報が、その場で「ツイート」や書き込み等によって第三者に公開され、従来型のマスコミでは伝えきれない末端の被災地の、ごく小さな情報も公開されていった。とりわけ、自治体が用意した公的避難所ではない小規模の私的避難所は、地方自治体が張り巡らした情報収集の網から漏れ、公的な支援ルートから外れ、孤立して救難されない危険性があるが、個人が発信するソーシャルメディアでは、こうした極小の情報もネットワークに乗り、その結果、その避難所が公的な認知を受け、支援の網によってカバーされることもあった。また、公的で大規模な物資配布情報が、小避難所にいる被災者にも伝達されることにより、そうした避難所でも公的な大規模支援の物資を入手することが可能ともなった。ソーシャルメディアのもたらしたメリットである。

③支援の依頼

災害支援の依頼を、ソーシャルネット上で直接に行うという手段が、通常の災害支援システムの埒外に置かれてしまった一部の被災者、被災機関において取られた例がある。以下に、実際に行われ、かつ成功を見たケースを挙げてみる。いわき市のある病院の実例である。

いわき市は、福島第一原子力発電所（福島第一原発）の被災と放射線災害が衆目を集めた一方で、甚大な被害を受けているにもかかわらず、情報面でも救難面でも、発災後一時期、一種の情報真空地帯となっていた。トラブルを抱えた原子力発電所近隣の都市であったため、放射能被曝の恐れが過大に報道され、マスコミや輸送業者もいわき市地域への接近、入域をためらう状態であった。

いわき市に所在するA病院は、こうした状況下でも救命医療を行っていたが、備蓄されていた医薬品は急速に消費され、治療継続が困難となる寸前であった¹²。市内には複数の製薬会社が物流倉庫を維持しており、通常であれば注文すれば直ぐに医薬品が届けられる体制にあったが、倉庫は被災していないものの、製薬会社の従業員が被曝を恐れて職場を離れてしまい、輸送業者もサービスをちゅうちょしたため、補充がままならない困難な状態に陥った。

こうした現状を伝えるため、病院関係者は様々な手段を試みたが、通常の電話はつながらず、つながっても惨状を伝えるには全く不十分であった。そのため用いられた手段がソーシャルメディアのひとつであるユーストリームであった。撮影した動画をユーストリーム上にアップロードして、限定的につながった被災地域外の医療関係者にこの動画を見てほしいと宣伝させることによって、遂にマスコミに取り上げさせることに成功した。このことによって、いわき市の各医療施設が直面していた限界に近い状況を他の地域にも周知させ、その後の医薬品補充や、医師の支援といった速やかな対処へとつなげることができた¹³。

④事故情報の技術的検証、評価

福島第一原発の事故の際には、事故情報の背景と検証、評価の助けとなる専門家の情報がソーシャルメディアによって流され、政府、東京電力からの数少ない情報を補う機能を果たしている。

よく知られているように、福島第一原発の事故は、管理者である東京電力が情報の開示に消極的であったり、政府と東京電力との間の意思疎通にも若干の問題があり、国民の間に、限られた公開情報から読み取れる真実は何か、という雰囲気が生まれていた。従来であれば、既存のマスコミ（テレビやラジオ、新聞雑誌等）がその期待に応えるところであり、実際にその機能は果たしていたが、それと並行して、ソーシャルメディア上でも、関連情報が盛んに公開、議論されていた。

具体的には、原子力資料情報室が多くの関心を惹いた。原子炉に係わった実際のエンジニアが事故情報の解析を行っていたため、一般マスコミが提供する情報に物足りなさを感じた視聴者、不安感や不満を感じていた人たちは、こうしたサイトにおいて公開される映像によって、より深い知識を得ようとしたのである¹⁴。

12 たとえば津波にのまれた被害者は、津波の海水中にある菌に感染することによって肺炎になる確率が高い。この肺炎は、津波肺、もしくは津波肺炎といわれ、いろいろな菌がその原因となりうるが、その原因を検査して特定してからでは治療が時間的に間に合わず、重篤な状態に至る危険性が高いのが特徴である。そのため、あらゆる肺炎の治療薬を一度に被災者に投与するという、通常は行わない特殊な治療法が用いられる。その場合、非常に速いペースで薬品は消耗し、払底する危険性を持つことになる。いわき市ではこうした例が見られていた。

13 実際に当時、いわき市で医療活動を行っていた二村浩医師に対する聞き取り調査。(2012年5月24日実施)

14 NPO法人「原子力資料情報室」<http://www.cnrc.jp/> ここでは現在も、東日本大震災直後に放映された解説映

他にも、経営コンサルタントとして知られる大前研一氏の解説もユーチューブ上で公開され、数多くの視聴数を獲得していた。大前氏は大学では原子力工学を専攻し、日立製作所で高速増殖炉「もんじゅ」の設計にも携わった元エンジニアである。

(3) 東日本大震災で起こったソーシャルメディアのピーク

各分野におけるソーシャルメディア利用の形態は前節において触れたが、こうしたネットワーク利用を時間軸で見てゆくと、概略このようになっていたようである。

まず、最初に大量に発信されたのは、ツイッターなどによる震災そのものへの感情である。ツイッターやブログは、短い言葉で感情を表すのにすぐれており、大震災を経験した驚きや悲しみの感情が、素直に発露されている。続けて、被災地の状況や、交通機関の現状などの情報がツイートされるようになった。これらは、その場にいる者からの発信であり、取材から放送までにタイムラグがあるテレビ等の従来型メディアをはじめ他のどんなメディアよりもライブ性に優れ、速くて正確な情報を得られることにもなった。

次に発信されたのが映像である。テレビ局などのマスメディアは、ユーストリームを使った映像の中継を開始した。さらに、放送を無断でライブ中継する者もあり、インターネット上のこうした映像は、大震災の被災状況を数多くの人に伝えることに成功している。さらに、テレビ等のマスコミが流す情報への不信感から、前述の原子力資料情報室のような NPO が流すユーストリーム放送も、多くの視聴者を集めることとなった。

その次にピークを迎えたのがユーチューブである。ユーストリームやニコニコ動画に代表されるストリーム放送はいわば同時中継のインターネット放送であり、見逃した画像は再び放送されない限り見るができない。それに対して、ユーチューブは画像をサーバーに保管するため、視聴を希望する者はいつでも希望する時にその画像を呼び出してみることができる点が特徴的である（オンデマンド）。この利点を活用し、東日本大震災に関する様々な撮影映像がユーチューブにアップロードされ、被災者や関係者のみならず、国際的な関心にも応えることになっていった。ユーストリームで一度放映されたライブ画像が録画され、改めてユーチューブ上に公開された例も多い。

そして最後に多く利用されるようになったのが、フェイスブックやネットゲームである。震災が一段落し、その支援が本格化すると、実名制のフェイスブック上ではグループ作りが簡単にできるという特性を利用して、募金活動の呼びかけ等が盛んに行われるようになった。また、今やゲーム業界を席卷しつつあるネットゲームの世界でも、東日本大震災への支援用特殊アイテムをゲーム会社が作成、公開して、ゲーム参加者のそのアイテム購入金がそのまま大震災

像を見ることができる。たとえば、<http://www.cnic.jp/library/moviesidx/page/9> など。

被害者への支援金になるといったユニークな仕組みまで作られた¹⁵。

(4) ソーシャルメディアの果たした役割

本節において見てきたように、東日本大震災は未曾有の大災害であり、従来型のネットワークそのものが被災によって使用できなくなるという想定外の事態が各地で発生した。そのことと、新しいネットワークであるソーシャルメディアの近年の急速な発展とがあいまって、従来型ネットワークの欠陥、機能不全を、新しいソーシャルメディアネットワークが代替、補完するといった機能が見られた点が大きな特徴と言えるであろう。

そのように重要な機能を果たしたソーシャルメディアシステムであったが、このネットワークは従来のマスメディアのように、情報の発信元がテレビ局やラジオ局、新聞社や出版社でないために、「インフルエンサー」や「中の人」といった、ユニークな存在を生んでいる。

(ア) インフルエンサー

インフルエンサーは、影響力（インフルエンス）を与える人、という意味であり、ツイッターやブログでの発信が、非常に大きな社会的影響力を有するネットユーザーのことである¹⁶。ツイッターの場合はフォロワー、ブログの場合は読者とされる人たちが、インフルエンサーの発信する情報を受け取り、さらに、ネットワーク上や実社会における知人にその情報を伝えることによって、非常に速い速度で情報が拡散する。たとえばツイッターの場合、日本国内では、辛口コメントで知られるタレントの有吉弘行氏が約 200 万人、ソフトバンク社長の孫正義氏が 185 万人のフォロワーを有しているが、こうした個人のつぶやきだけではなく、防災科学技術研究所や気象庁の地震速報を自動的につぶやく「地震速報」ツイッターが、100 万人を超えるフォロワーを集めて、全体の 10 位前後にランクされた¹⁷。また、政府の首相官邸も災害情報をツイートしており、これには 65 万人のフォローを集めていた（25 位前後）¹⁸。こうしたフォロワーは、共感する情報や拡散したい情報を取得すると、さらに自分もその情報をつぶやく「リツイート」を行うため、次々と情報が伝播していく。また、海外のプロガーも今回の大震災の被害救済に影響力を発揮した。世界的なミュージシャンとして知られるレディー・ガガ氏は、自らのファンサイトやツイッターで義援金の呼びかけやチャリティを行い、1 億円を超える多額の寄付金を集めている。ガガ氏の活動は国際的に広がっており、国際的な著名アーティストの

15 立入勝義『検証 東日本大震災 そのときソーシャルメディアは何を伝えたか?』（ディスカヴァー・トゥエンティワン、2011年）、20～44ページ。

16 ブログの場合は、有力なブログの書き手という意味で「パワープロガー」と呼ぶこともある。

17 これは、自動的な情報収集と発信を行うボットと言われるソフトウェアの活動である。

18 http://meyou.jp/ranking/follower_allcat (2013年2月20日現在の順位から)

ソーシャルメディア上での影響力の大きさを実感できる¹⁹。

(イ) 中の人

組織内部で、ソーシャルメディアに関与し、組織側の情報を公開し、その組織の立場から発言する人たちを、ソーシャルメディアの世界では「中の人」と呼ぶ。彼らは組織防衛のために発言することもあるが、時に、発言者個人の責任で、ネットワーク社会の住人達を驚かせるような一種の英断を行うこともある。そのような場合、実社会では殆ど会う機会のないサイバー空間上で、大きな一体感や共感を発生させることがある。

たとえば、東日本大震災の際、日本放送協会（NHK）の「中の人」が行った決断は、ネット社会の共感を呼び起こすだけでなく、その後に NHK が正式にその決断を認めるという組織を挙げての行動につながった。

まず、発災直後、被災地から遠く離れた広島県の中学生在が、NHK のテレビ放送を勝手にユー 스트リーム上で中継し始めた。テレビ放送の番組には著作権があり、著作権者に無断で中継等を行うことは違法行為である。ただ、非常時に有用な情報中継として、その法的な是非はともかくとして、このユー ストリーム非公式中継には 4 万人の視聴者が集まっていた。そのユー ストリーム中継を見たある視聴者が、そのことを NHK のツイッターに知らせ、なおかつ、このユー ストリームで NHK のテレビ放送が（無断）中継されていることを、NHK 自身にツイートするように依頼した。違法な中継行為を認め、さらに、その視聴を推奨してほしいという非常識な依頼であったにも関わらず、NHK の「中の人」は、これを個人の資格ではと判断、依頼に応じて「停電でテレビがご覧になれない方も多くいらっしゃいます。津波情報を出来るだけ拡散してください。」とその中学生の無断中継アドレスと共にツイートした。この判断とツイートに対しては、そのような許可を与えていいのかという質問も呈されたが、NHK の「中の人」は、「私の独断なので、あとで責任は取ります。」と回答し、再び、「人命にかかわることですから、少しでも情報が届く手段があるのでしたら、活用して頂きたく存じます。（ただ、これは私の独断ですので、あとで責任は取るつもりです。）」とつぶやいたのである。その後、中継を行っている媒体であるユー ストリームアジア社も、NHK の許可を受けてテレビ再配信をしていることを明らかにし、さらにその数時間後には、NHK は公式に、ユー ストリーム上で NHK 自身がテレビ中継を行うと表明した。こうして公式に始まったネット中継は、テレビ放送を受けることができない状況に置かれた被災者や、さらには海外在留の邦人や外国人を含め、最終的には 100 万人を超える視聴者を獲得している。「中の人」の個人的な判

19 レディー・ガガ氏のファンサイトでは、チャリティの呼びかけを行っていた。http://www.ladygagajapan.com/2011/03/12/lady-gaga-japan-4793

断と行動が、情報を広く伝えるきっかけとなった好例である²⁰。

(ウ) ソーシャルメディアの利点と弱点

①利点

ソーシャルメディアは、今までの例で見てきたように非常に大きな効果をも期待できる可能性をもった新たなネットワークである。従来型のマスコミとは異なり、社会の末端にいる人間の、いわば生の感覚をダイレクトに反映することができるために、視聴者や参加者から多くの共感を獲得し、遂には実世界での具体的行動を生むことも可能な情報伝達手段と行うことができる。こうした可能性を、従来型のネットワークが認め、自らに積極的に組み込むことも、東日本大震災直後にNHKが行ったユーストリーム中継の例を見るように、ありうる選択肢である。東日本大震災では、大規模な電源喪失が起っていたため、スマートフォンのような携帯式ネット端末の果たす役割が大きく、そうしたネット環境で生まれ拡大したソーシャルメディアが活躍するのは、ある意味当然の帰結であった。1995年の阪神淡路大震災の時点では、ソーシャルメディアはまだ全く確立しておらず、従来型のネットワークによる情報伝達しか手段がなかったのに対し、時代と技術の変化、そして将来の大きな可能性を感じさせる。

②弱点

とはいえ、ソーシャルメディアは利点だけを持っているはずもない。多くの問題点も抱えているのも事実である。

たとえば、問題の一つにはプライバシーの侵害がある。災害時、人は家族や知人の安否を確認しようとして、または、要救助状態となった自分自身の存在を広く知らせるために、名前や住所、その他の個人を特定できるような特徴を、音声や画像、文字の形で自ら公開してしまうことがある。これらは、緊急時には有用な情報であるが、その時期を過ぎれば、本来は不用意に発信してはいけない個人情報である。ブログやツイッター等は個人的な感情を書き込むことが多いが、実際に目の前にそれらを読む人がいる訳ではないために、時に第三者が見ていることを忘れて、個人情報をうっかり書き込んでしまうことが起こりがちであるが、今日の社会では、そうした安易な行動が、ストーカー被害や、ひいては生命や身体の危機につながることもある。

また、誤った情報を未確認のまま拡散させてしまうことによるパニック発生も懸念される。東日本大震災においても、千葉市にあるコスモ石油の製油所が地震によって火災を起こした際、

20 この経緯は、いろいろな所で取り上げられているが、ここでは『検証 東日本大震災』（27～35ページ）や幾つかのインターネット情報を元に整理している。

内部関係者の情報²¹として、有害物質が広く拡散するので嚴重注意が必要とのツイッターが書き込まれ、善意のフォロワー達によって急速に拡散した例がある。これは間もなく、全く根拠のないデマであることが確認され、コスモ石油や千葉県からもその旨が公式に発表されたが、拡散(リツイート)の際に、元情報のツイートを引くこと(「公式リツイート」という)をせずにつぶやいた者が多く、元情報を削除しても又聞き情報だけが更に拡散され続けるという状態を招いてしまった。他にも、ネットゲーム関連企業のドワンゴ社の社員が、倒れてきたサーバーラックの下敷きとなって動けない、助けてほしいといういたずら情報がツイッターで発信され、善意からこの情報を拡散させるという事件も地震発生当日に発生している。この情報も、ツイートした本人がいたずらだと明らかにしたにも関わらず、多くの読者が非公式な形でリツイートしたため、次々と情報が伝達され、災害救難のためのエネルギーが誤情報によって無駄にロスされるという事態に繋がった²²。「人の口に戸は立てられぬ」という諺の通りの状況が発生したのである。これなどは、公式リツイートを行えば、錯誤のあった元々のツイートを削除することによって、すべての関連リツイートが削除されるはずであるにも関わらず、そうしたネット作法を知らない、または意識しない利用者が多く、いわばリテラシーが存在しにくい実態を示しており、大きな危険性をはらんでいる。

こうした欠点を見ると分かるように、取材、確認、編集のような、新聞やラジオ、テレビなどの従来型メディアが当然に持っている手続きを踏むことのないソーシャルメディアを用いた情報伝達においては、適宜、いわば「情報のまとめ」作業を行う必要がある。無秩序なままでは、誤情報が垂れ流しされ、消えないままの誤情報が次の誤った判断、行動を生む危険性がある。誤作動の連鎖とでも言うべき状況の発生は、その多くが、悪意ではなく善意に基づくものであることが多い災害時には、情報そのものへの不信感や誤情報と知らずに伝達に関与した人間の徒労感、時には罪悪感すら生むことも考えられるため、適切な配慮と対策が必要である。

3 東日本大震災における自衛隊のソーシャルメディア利用

本節では自衛隊の行動時におけるソーシャルメディアの果たす役割について東日本大震災における自衛隊の活動を検証し、自衛隊においてソーシャルメディアを活用するにあたっての留意事項等について検討する。

(1) 東日本大震災における自衛隊の活動

21 この情報源は次第に、千葉県の職員によれば、とか、知人によれば、等に変容していく。

22 こうした誤情報の拡散の一部をまとめたサイトとして、たとえば以下のサイトがある。<http://twitter-dema.etc64.com/>

我が国観測史上最大の規模の震災であり、地震・津波・原発事故のいわゆる複合災害であった東日本大震災において政府が実施した災害応急対策は、情報収集・伝達、救出・救助、災害医療、緊急輸送、物資輸送・調達、避難所運営・管理、広域連携体制の構築、広報、海外からの支援、女性や災害時要援護者への配慮であった²³。これらの実施責任者は、本来、国や地方公共団体等の各行政機関である²⁴が、今般の未曾有の震災・災害対応では、防衛省・自衛隊が多様かつ中心的な対応を行っており²⁵、従来の災害派遣とは異なり、自衛隊が中心的役割を果たさざるをえなかったところに一つの特性が見られ²⁶、今後の震災などの災害対応のみならず、我が国有事を含む各種事態への対応能力の強化に資する教訓²⁷が多く導き出されている。

この大震災に際して陸海空三自衛隊による統合任務部隊（JTF-TH）を指揮した君塚栄治陸上自衛隊東北方面総監（当時）によれば、発災当初、「最初に苦労したのは、正確な情報を集めること」²⁸であり、部隊が「到達できたところの自衛隊の無線機と、雲をかき分け雪の中を飛んで行ったヘリから送られてくる情報だけが唯一の情報」²⁹であった。そして、時間の経過とともに逐次変化していく被災地のニーズをいかに適確に把握し、そのニーズに応じて、部隊の編成、運用等を修正していくかが重要であったとされる³⁰。

それでは、こうした時々刻々と変化するニーズの収集、分析、対応にあたっては、今日の情報ツールであるソーシャルメディアは、その役割を發揮していたのであろうか。そして、今後の展望はどのようなものであろうか。

防衛省・自衛隊による東日本大震災への対応における教訓事項の分析の中では「情報通信」の強化が必要であるとの認識の下、その改善事項及び今後の方向性としては、通信機材・システムの整備をはじめとする装備の導入・改善などのハードの面からの基盤の強

23 内閣府（防災）「東日本大震災における災害応急対策等について」（平成 23 年 11 月 28 日）2011 年、http://www.bousai.go.jp/chubou/29/29_siryu_5-1.pdf。

24 災害対策基本法第 50 条第 2 項に「指定行政機関の長及び指定地方行政機関の長、地方公共団体の長その他の執行機関、指定公共機関及び指定地方公共機関その他法令の規定により災害応急対策の実施の責任を有する者」の定めがある。

25 防衛省編『平成 24 年版 日本の防衛 -防衛白書-』2012 年、206～21 ページ。

26 折木良一「東日本大震災における自衛隊の役割」『平成 23 年度 安全保障国際シンポジウム 大規模災害における軍事組織の役割』防衛省防衛研究所、2011 年、10 ページ。

27 前注 25、防衛省『防衛白書』（2012 年）、209 ページ。

28 君塚栄治「東日本大震災と自衛隊」『軍事史学』第 48 巻第 1 号（2012 年）、4 ページ。

29 同上、4～5 ページ。

30 君塚総監（当時）によれば「被災地域や被災された方々のニーズを把握することにも苦労しました」「時間が経過すると、ニーズがどんどん変わっていきます。最初は人命救助。次に助かった方々への生活支援が始まります。それから瓦礫を片付けないといけません。ご遺体の収用や搬送、行方不明者の捜索も行いました。そして、今度は仮設住宅を作る土地を作ってほしい、整地してほしい、それから給水だ、給食だ、入浴だというふうには、どんどんニーズが変わっていきます。そのニーズに応じて、部隊の編成を変えていきました」同上、4～5 ページ。

化が導かれている³¹。ソーシャルメディアについては「情報通信」の分析中ではなく、「広報」の機能として取り上げられている。

この点について実際に JTF-TH がいかなる手段・方途をもって情報、運用等を行っていたか部隊等から聴聞した内容を含め検討する上で、時間の経過とともに逐次変化を遂げていった情報である、(1) 発災当初の人命救助、(2) 救援物資の輸送、(3) 生活支援をそれぞれ、第 1 期（発災当初の人命救助の時期）・第 2 期（救援物資の輸送時期）・第 3 期（生活支援の時期）と時系列に区切って検討する。

(2) 様々な時期におけるソーシャルメディア

(ア) 第 1 期：発災当初の人命救助の時期

発災当初の部隊の活動は、通常、発災直後の状況不明・通信不明の環境下で開始されることが多い。そして、活動開始後は、事態の流動性、情報の錯綜、部隊数の増加等により、情報共有が困難であることが、その活動の前提とされる。大規模災害時の情報収集・伝達にあたっては、本来、地方自治体からの情報があることが前提³²である一方、自治体の機能が低下し情報・通信が途絶した状況下では、全ての情報源から発せられる情報が貴重であり、民間からの情報の有効活用も含め、積極的に情報を取りに行く体制を整備することが重要である³³。

こうした状況不明・通信途絶・情報錯綜下において人命救助にあたった災害派遣部隊の中には、被災直後は住民の大半が避難しており地域情報が乏しく、2～3 週間後に戻ってきた住民から情報を収集したという例や、宮城県庁から JTF-TH に無償提供された iPad³⁴によって行方不明者発見時の現地での特定や部隊移動時の進出経路の決定に有効に活用したこともあったようである。しかし、実際には、各部隊にとってインターネットは、部外との連絡手段（eメール）及び地誌情報等の収集に非常に重要だったものの、その端末の数量不足による携行しての情報収集が困難という問題があった。

これらの現実、今後の自衛隊の通信基盤整備における携帯電話およびスマートフォン並びにタブレット端末の導入・使用の有効性検証の必要性とともに、自衛隊がこれら市販の民生品によって住民その他部外機関と直接アクセスし、情報の収集・発信・共有を行いうる可

31 防衛省「東日本大震災への対応に関する教訓事項（最終取りまとめ）」（平成 24 年 11 月）2012 年、23～26 ページ。<http://www.mod.go.jp/j/approach/defense/saigai/pdf/kyoukun.pdf>

32 前注 23、内閣府（防災）「東日本大震災における災害応急対策等について」2 ページ。

33 内閣府（防災）「東日本大震災における災害応急対策に関する検討会－中間とりまとめ－」（平成 23 年 11 月 28 日）2011 年、5 ページ。http://www.bousai.go.jp/3oukyutaisaku/higashihon_kentoukai/cyukan_torimatome.pdf

34 ソフトバンク社および同社孫正義社長から被災地の公共団体等に対し、避難所への連絡用の携帯電話の無償提供および被災地の要支援者への iPhone と iPad の無償提供等が行われた例がある。<http://www.softbank.co.jp/donations/>

能性を示している。

(イ) 第2期：救援物資の輸送時期

各空港に到着した救援物資は、宛先の不明なものや、種々雑多な物品が混載された状態で大量に持ち込まれていた。これら物資の円滑な輸送のためには、その発送先や中身の仕分けという事前の準備が重要であり、仕分けを行う要員については、人命救助等その他の任務への対応所要も考慮し、ボランティア及び労務・役務の活用が求められたが、その確保すら難しかったのが現実である。

しかし、ここで参考になるのは、グーグル社が行った個人の安否情報の登録・検索サービスである Google Person Finder（パーソンファインダー）の事例である。東日本大震災発生後の2時間後には提供が開始されたパーソンファインダーは、当初は個人による利用が想定されていたものの、ボランティアや警察、自治体、報道各社から提供された被災者情報も一括で登録され、最終的には67万件以上の安否情報が登録³⁵され活用された。グーグル社によれば、避難所名簿をデジタルデータ化するための写真のテキスト化にあたっては、予想以上の時間と労力を要するため、この作業にあたる社外ボランティアをブログ、ミクシー、ツイッター等のソーシャルメディアにより募り、これによって集まったボランティア達は、ソーシャルメディア上のコラボレーションサービスやコミュニケーション窓口の場において相互に協議や情報を交換しながら作業を進めていた³⁶。自衛隊そのもののソーシャルメディアの利用は、この時期には殆どなかったが、今後の対応を考える際に留意すべき事項である。

(ウ) 第3期：生活支援の時期

第3期の生活支援期には、部隊に対して市の担当者からは給油支援不要との連絡があったが、避難所では継続を要望していたという行政と現場のニーズ不一致や、中央からの発送物資と現地のニーズとが一致せず、結果として県及び市町村の集積所に大量の貨物が滞留したという例が見受けられた。

被災地では一般に、食料品や飲料水、医薬品等多数の救援物資が必要とされるものの、被災地の置かれた状況は一律ではなく、支援ニーズも多様である。また、時間が経過するにつれニーズが変化するため、必要な物資が届かない一方で、不必要な物資が大量に届

35 総務省「大規模災害時におけるインターネットの有効活用事例解説集（平成23年度版）」2011年、12ページ。
http://www.soumu.go.jp/main_content/000173746.pdf

36 「東日本大震災と情報、インターネット、Google」グーグル、2011年、<http://www.google.org/crisisresponse/kiroku311/>

き処理に困るといった支援のミスマッチ³⁷が起こる³⁸。このミスマッチを防ぐには、住民の心情・感情にも配慮したきめ細かい情報の取得、提供および共有が重要であるが、JTF-THにおいては、陸上自衛隊研究本部が作成した物資と被災者ニーズとのマッチングソフトにより、毎日の物資輸送時に要望を聞き、入力、各倉庫にある物資とマッチングさせて被災者が必要とする物資をタイムリーに届けるようにしていた³⁹。

この点についてソーシャルメディアが効果を発揮した例としては、「ほしい物リスト」(Amazon.co.jp)や「復興市場」(fukkoichiba.com)などのサービス活用により、被災者ニーズと救援物資とをマッチングさせたことが挙げられる⁴⁰。

ここまで、東日本大震災における自衛隊の活動を情報の観点から時系列で概観してきたが、その中では、自衛隊が計画的あるいは統一した企図をもってソーシャルメディアを活用して情報、運用等を行ったという積極的な事例は多くない。他方、第 1 期から第 3 期までの各段階において、自衛隊にも応用可能性がある、実際にソーシャルメディアを活用した事例を確認することができる。

4 ソーシャルメディアの今後の可能性——自衛隊はこれを如何に活用するか

東日本大震災の後も、ソーシャルメディアへの参加者は急増している。その有用性が多くの国民、とりわけ新世代の人々やそれに近い人々に認識されたためであろう。この認識は、ただ東日本大震災における、日本のみの現象ではない。近年における海外での災害においても同じ認識が持たれている。スパンサー・グリーンは、2005 年に発生したハリケーン・カトリナに際しての対応から、ソーシャルメディアは、被災者、報道機関、援助団体にとって頼りになるメディアとして自らの役割を確立してきており、アイスランド、ハイチ、東日本大震災でも欠かせない情報手段であることが確認された。既存メディアが失われていく中であって、ソーシャ

37 例えば、『朝日新聞』2011 年 3 月 24 日では、欲しい物が欲しい人に届かず、逆に、余っている物資が続々と届けられるといったミスマッチの生起の事例とともに、その解消のために、国土交通省東北地方整備局が衛星通信車を派遣し、市町村がまとめた必要物資のリストをネット上の「臨時掲示板」に掲載した活動の事例や JTF-TH が被災者の要望を優先して把握するよう隊員に指示している事例が伝えられた。

38 前注 35、総務省「大規模災害時におけるインターネット」38 ページ。

39 君塚総監(当時)によれば「ただ、これにはものすごく苦勞しました。日々、改良に改良を重ねて一つの事業を作るような感じでした。(中略) こうして細かく、いろんなニーズにすべて応えていったから、98% という今回の災害での自衛隊の評価につながったのだと思います」と回顧している。前注 28、君塚「東日本大震災と自衛隊」5 ページ。

40 「ほしい物リスト」の例でいえば、インターネットショッピングサイトの Amazon には購入したい商品を「ほしい物リスト」として登録・リスト化する機能がある。これを活用して被災者やボランティア等が避難所等で必要としている物資の種類・数を「ほしい物リスト」に登録する。これを見た支援希望者は、現地で必要な物資の内容・場所・数等をきめ細かく把握する。また、既に送付された物資は「購入済み」と表示されるためミスマッチが回避される。前注 35、総務省「大規模災害時におけるインターネット」39-42 頁。

ルメディアは災害時には、報じるだけでなくつながるものである。ソーシャルメディアの役割は、今や世界的に広く知られていると述べている⁴¹。

このような新しい傾向が明確に表れている今日の社会において、危機管理に当たる自衛隊は、どのようにこのソーシャルメディアを使いこなすべきなのか、その点について、若干の考察を加えてみる。

(1) ソーシャルメディアの可能性

(ア) 情報収集の手段として

従来型メディアが取材する前に、被災している現地で、プロフェッショナルな記者でもない一般人が生息の情報を収集・発信できる新しい手段がソーシャルメディアである。知識を持たない一般人の個人的経験に基づく生情報ゆえの誤解や、伝聞による誤情報の可能性はあるものの、情報途絶という最悪の状況を回避できるという意味で、今まで存在しなかった新メディアとしてその可能性は大きく、決して無視してはならない。今回の東日本大震災を経験した我々は、ソーシャルメディアを、万能な情報ツールとして盲信することや、逆に、その個人的性格をもって異質なメディアとして一方的に排除することなく、収集と伝達、共有といった情報サイクルの一つの手段として位置付け、他のメディアと同様に扱って、災害時の最適な情報環境を整えるように努めなくてはならないだろう。

この点については、防衛省・自衛隊が分析した教訓事項の「情報通信機能の強化」においても、民間通信事業者との連携維持、強化が必要とされ、平成23年の6月には、防衛省とNTTグループ各社との間で、災害時に自衛隊が利用する臨時回線の敷設、携帯電話や衛星電話の貸し出し、電気通信設備の復旧に必要な資器材や人員の自衛隊による輸送支援等を内容とする協定が締結されると共に、今後、他の民間通信事業者との間でも同様の協力枠組み構築のため、調整を行ってゆく⁴²。速やかな取り組みが求められる⁴³。

41 Spencer D. Green, "Japan, and the Critical Three Ways Social Media Plays during a Crisis," March 24, 2011, <http://www.istrategyconference.com/blog/?category=Social-Media&title=Japan-and-the-Critical-Three-Ways-Social-Media-Plays-during-a-Crisis&pid=324>

42 前注31、防衛省「東日本大震災への対応に関する教訓事項（最終取りまとめ）」25ページ。

43 被災地情報は、未整理状態で偏りもあり、膨大な量になるが、これらを上手く使えば、現場の生情報として非常に有益である。

こうした大量の情報はいわゆる「ビッグデータ」であり、自然災害のような緊急時においてだけでなく、平時においても有用な情報源となりうるというのが現在の新しい考え方である。組織的な情報が入手できない個々人の断片的な発信情報をつなぎ合わせて、被害等の状況を「見える化」できる可能性がある。また、人為的な災害時にも同様に有用である。明確に兆候とは見えない情報であっても、個々人の観察結果を統合することによって、危機の「見える化」につながる。ゲリラ、コマンド、工作船、難民の流入といった周辺事態等にも機能し、平時においても、国民の不安、要望などの意識を探し出すツールとなりうる。

(イ) 情報発信、共有、調整の手段として

情報の的確な発信、共有、調整は、被災者の生存に直結する。激甚災害の場合、今回の東日本大震災、とりわけ三陸海岸沿岸地域の津波被害を見れば分かるように、従来から長期間にわたって構築してきた固定電話等の通信手段や伝統的マスコミの取材手段が完全に喪失する危険性が高い。そうした無情報状態が少しでも避けられるべきことを考えると、ソーシャルメディアの重要性は、誤情報発信の危険性を考慮しても大きなものである。自衛隊の災害支援活動を実施するための情報ツールとして有用性が高いと考えられる⁴⁴。

さらに、発災後、暫く経った後では、支援者と被災者をつなぐ数少ない通信手段として、ソーシャルメディア経由の情報提供が被災者のストレス低減につながることも期待できる。見捨てられていないという安心感と外部と確実に繋がっているという一体感を、極限状態に置かれた被災者に感じさせることが可能となる。

情報がソーシャルメディア以外の従来型の通信手段の回復によって動くようになっていた後でさえ、激甚な災害時には、その適切な共有、調整には問題が大きいことも分かった。たとえば、岩手県遠野市で各支援者がランダムに集めた情報が共有、調整されないために、要支援地域や支援内容についての情報が不足していたことは、前節で指摘した通りである。支援者と被支援者とを結ぶソーシャルメディアは、その上で、情報の共有化、調整、偽情報のふるい落としといった作業のツールとして利用されることも求められる。それによって、ミスマッチが解消されるのであろう。

その対策として考えられるのが、災害関係者に参加資格を付与したソーシャルメディアシステムの構築である。実際に、東日本大震災においても、東北の自治体を中心となって「東日本大震災被災地自治体ICT担当連絡会」ネットワークが立ち上げられて、支援を求める各自治体の状況と、支援を提供する団体との間のマッチングを図る試みがなされていた。災害派遣には、地方自治体からの要請が必要であることを考えると、こうしたシステムを検証し、自衛隊も含めた緊急対応組織と被災地、関連団体とのネットワーキングを行うことが重要である⁴⁵。

44 ただし、自衛隊がソーシャルメディア情報を元に出動できるかについては、検討と整理が必要かもしれない。災害時の自衛隊出動には地方自治体の首長等による要請の他、自主派遣も認められる様になっている（自衛隊法第 83 条第 2 項但書）。しかし、出動判断の情報としてソーシャルネット経由のそれが入るかどうかは、電話等と同様に考えられるとも思われるが不明確である。

45 この仕組みは、武力攻撃事態等の他の状況においても有効であることも留意すべきである。

(2) 自衛隊は如何にソーシャルメディアを利用すべきなのか

(ア) 留意すべき事項

①「中の人」としての信頼を獲得できるか

ネット上の世界ではときに、官は嘘を言う、官は信用できない、という意識が出てくることもある。これは、インターネットの自由を妨げるのが、国家権力であるという考え方から出てくるものであり⁴⁶、また、ネット上での情報発信と伝達の速さに官製の情報が付いていけず、後手に回ることが多い中で、官側の出す情報に恣意性を疑う者も多いという現実から出てくるものでもある。こうした考えは、公共放送としてのNHKに対してもあったが、前述のように、東日本大震災直後のNHKの「中の人」の決断によって、その幾分かは解消されたことは注目してよい。つまり、行動の仕方さえ適切に考えれば、官側の「中の人」からの情報発信にも、ソーシャルネット上で十分な信を置かれるようになるということである。危機対処時に発信する情報に対する信頼性を獲得するためには、平常時からのそれを獲得しておくことが不可欠である。そうすることによって、自衛隊にも災害に関する情報が、被災者や関係者からソーシャルメディアによって有効に伝達されることになる。

②インフルエンサーになれるか

現在、ソーシャルメディア上で発信され、交換される情報は膨大である。そうした大量の情報は玉石混交であり、発信したからと言って、多数の者に読まれるとは限らない。溢れる情報の中から、どうやって自衛隊の発信する情報を信頼感をもって読んでもらえるのかが問題である。つまり、自衛隊がソーシャルメディア上で有効なインフルエンサーになれるかどうか問われている。自衛隊が中央や、地方、さらには県レベルや駐屯地レベルで発信するツイッターやブログの内容が、民間の利用者の多数のフォローを受けられるようになるかどうか。とりわけ災害時に、正確な情報の速やかな発信ツールとして機能し、また情報を拡散してほしい被災者とその情報を送り、共有する場として、さらには数多く流される誤解された情報を排除するための場として正しく認識してもらえるかどうか問われている。

もともと、前項で触れたように、自衛隊の情報発信は、どれほど努力をしても官製メディアとしてネガティブな評価を受ける可能性も否定できない。そうした場合には、せめて、有力インフルエンサーへの適切な情報提供元となれるかという課題が重要となろう。「このブロガーの話なら信じる」「この人のツイートなら聞く」というインフルエンサー達が、自衛隊の発信する情報を信じ、転載してくれるのであれば、実質的なインフルエンサー機能が果たされることに

46 アノニマスに代表されるネットハッカー達の行動の背景には、こうした官のネット規制強化に対する反発心があることが周知のことである。

なる。インフルエンサーが情報の発信をためらうとき、自衛隊側から適切で正確な情報を時宜を得て提供できれば、正確な情報が速やかに拡散され、逆に、誤情報は素早く否定され、パニックのような状況を回避することにもなる。今では、インフルエンサー個人が書き込むブログやツイッターの他にも、適宜、自衛隊のツイート等を含む各種の公式アカウントから自動的に情報を収集、公開する(インターネット)ボットという自動化ソフトもあり、数多くの読者やフォロワーを獲得している。こうした機械化情報発信ツールに対応するためにも、自衛隊が公式アカウントで迅速かつ的確な情報を公開することは重要である。

(イ) 自衛隊のソーシャルメディア利用可能性

① ソーシャルメディア端末の積極的導入検討を

前節で検討したように、東日本大震災においては、自衛隊が組織的、計画的あるいは統一的な企図をもってソーシャルメディアによる情報収集や運用を行ったという積極的利用例は多くなかった。しかし、部隊によってはタブレット端末等によって情報の収集や連絡を行っており、こうした通信機器の装備化を求めている部隊もある。「災害に対処する時は、通常、顔を突き合わせる事ができる可能性は低い。これは、米軍及び海上自衛隊では当たり前かもしれないが、陸上自衛隊の文化では顔を突き合わせることを重視するきらいがある。しかし、現代はそういう時代ではないということを強調しておく。よって、メールを利用した軽易な報告をお願いします。」という君塚総監(当時)の発言も、現場を知る指揮官の具体的な言葉として注目される⁴⁷。タブレット端末のような情報機器の試験的導入は速やかに検討されてよい。その上で有効性や課題の検証が必要である。

また、各種の情報端末導入に際しては、災害支援には重要な役割を果たすボランティアや NGO との協同を円滑に行うためにも、単純な機器導入と配備だけではなく、ソーシャルメディア上での交流の場の提供等、環境整備を含む平時からの準備も大切である。こうした交流では、自衛隊とボランティア、NGO の双方が救難という目標を共有しつつも、ボランティア達の考え方や行動様式を理解し、受容するという、しなやかで柔軟な組織的対応が自衛隊側に求められる。

地方自治体との連携についても、各自治体のソーシャルメディア活用の取組は発展途上であることを認識し、自衛隊と各自治体とのソーシャルメディアを利用した連絡、情報交換等の訓練を通して、災害時における問題点を明らかにしておくことが大切であろう。

さらに、自衛官個人の保有する端末の活用も要検討課題である。自衛官、とりわけ若年

47 「JTF-東北便り」第 24 号(2011 年 4 月 6 日)。「JTF-東北便り」は、仙台市に設けられた統合司令部において毎日 2 回以上開催された会議の内容について、全部隊に配信されたものである。

の自衛官は新世代の人間であり、その殆ど全員が私物としての携帯電話、スマートフォンを持っている。現在の携帯電話の多くは、インターネットに接続でき、ソーシャルメディア端末としての機能も有している。私物であり、基本的には公務には利用できないと思われるが、ソーシャルメディアの有用性を考えるとき、彼らの私物を一定の制度を設けて災害時には公務に使用できるようにすることも考慮してよい。ただし、その措置が安全保障上の情報漏洩につながるような仕組みも必要である。適切な利用制限方法を採らないと、自衛官たちが勝手にツイッター等を使い始め、意識せずに情報を漏らしてしまう危険性があることも十分に意識すべきであろう⁴⁸。

②現場に近い師団や地方協力本部等にソーシャルメディア担当者を

災害等の緊急時にソーシャルメディアを適切に使いこなすためには、平時の通常業務の中にソーシャルメディアサービスを組み込み、適切な業務マニュアルの改訂等を行うことも有用である。現実には、自衛隊中央はツイッター等のソーシャルメディアを利用し始めている。たとえば陸上自衛隊は公式にツイッターを利用しているだけでなく、「タクマくん」「ユウちゃん」という、それぞれ男の子、女の子を意識した別ツイッターも用意している。ただ、陸上自衛隊全体のツイッターは近年頻繁に更新されているものの、「タクマくん」「ユウちゃん」に至っては季節に一度という低頻度のつぶやきであり、これでは多くのフォロワーを獲得するのは難しい⁴⁹。海上自衛隊の情報発信は、例えばツイッターはほぼ毎日、ときに一日の中でも数回のアップを行っており、さらに、(どこのものとは分からないが)天候についてつぶやいたり、口語体での書き込みを行うなど、親しみやすさを感じさせる内容となっている。もっとも、陸上、海上両自衛隊共に、フォロワーとの挨拶や返信を行うと言った親密感を感じさせるものであり、一定の効果を挙げていると考えられる。ただ、これは中央レベルのものであり、地元密着型の情報発信や交流というものではない。

地域としては、九州の福岡、中国地方の岡山、近畿の大阪と三重、中部の愛知、関東の千葉、東北の岩手と宮城の各地方協力本部が、さらには宮城の登米地域事務所や愛知の安城地域事務所がツイッターのようなソーシャルメディアを活用した広報活動を行っている。これらのツイッターはかなりの頻度で新しい情報を書き込んでおり、寄せられる言葉にも回答、

48 実際に、たとえば海上自衛官の一部には、実名制のフェイスブックで所属等を明らかにし、さらに勤務する艦船名や行動までアップしている者がいるが、これは安全保障上も問題となる行動である。そうした深刻な問題を指摘する記事に、たとえば以下のものがある。「海上自衛隊、ソーシャルメディアで機密情報を続々開示? 潜水艦運航まで・・・」(ビジネスジャーナル 2012年12月19日) http://biz-journal.jp/2012/12/post_1181.html

49 2014年2月の時点で、フォロワーは25万人強である。

反応する等、かなり親密に情報の公開と交換がなされているように思われる⁵⁰。こうした形の情報公開は必要であり、緊急時における応用価値も高いと考えられる。今後、各駐屯地や師団といった自衛隊のユニット毎や、すべての地方協力本部に、現在開設している物と同様なツイッターアカウントを用意すべきではないだろうか。特に、現在の宮城地方協力本部のツイッターにおけるつぶやきは、ネット住民の特性にマッチしたものであり、フォロワーの支持と理解を獲得しているように思われる。ここまでが必須とまでは言わないが、参考にすべきものと思われる。

ここで通常時にアップする内容としては、一般に、マニアックな話題よりも初心者的な内容の方が読者を引き付けやすいため、自衛隊の身近な活動、自衛隊のちょっとした豆知識、職場や部隊で起こった身近なハプニング、おかしな話、身近で感動した出来事など、いわば普段着の自衛官の姿を短く、但し頻繁に書き込むことである。もちろん、時には自衛隊らしい、マニアックな蘊蓄を披露して、そうした情報を求めているニッチな読者を引き付ける努力も必要である。そのようにして、最低でも数十の記事を掲載しておくことが望ましい。これは、あまり少ない記事では一度の訪問で読み終えてしまうため、継続的な訪問者、読者となってもらえないためである。このようにして一度獲得した読者、フォロワーは、自らが周辺の住民である場合には、災害などの緊急時には、この自衛官のツイッター等を参照して、必要な情報を獲得しようとすると考えられるし、普段から意思疎通を行っている読者、フォロワーは、自衛官側からの求めに応じて、自らの周辺災害状況を連絡してくれる可能性が高くなる。

こうした業務には、ソーシャルメディアにおける情報発信と交流に素養のある人材を選び、育成をすることが望ましい。たとえば、任務中の事故等によって現場で肉体を駆使する勤務が困難となった自衛官の活用も考えられる。ここで必要なのは、情報発信のために必要な思考力、表現力、判断力であり、技術的なスキルは余り重要ではない。技術力は、そうした能力を持つ新世代のスタッフを付ければよいのである。

③新世代(デジタル世代)と旧世代とのペアリングによる自衛隊の「中の人」を

第1節で見てきたように、現在の自衛隊には、任官後にネット化の流れにのみ込まれた、いわゆる旧世代と、任官前から日常生活の中に当然にネット環境が組み込まれていた新世代が同居している。新世代は、ネット環境を駆使する術を持ち、たやすくこれを活用することができるが、他方、旧世代のような、組織や社会全体を見ながら的確な判断と発信の知恵を十分に持っているとは言えないきらいがある。そう考えると、自衛隊における「中の人」の一つの可能性は、新旧の両世代をペアリングさせた「中の人」という考え方も可能かと思われる。

50 2014年2月における調べ。

る。人材の有効活用と言う観点から考えれば、たとえば、旧世代の自衛官の中で、怪我等によって第一線の現場に復帰できない者の知恵を活用し、判断できるレベルの旧世代自衛官に端末を駆使できる新世代自衛官を付け、仮想的に一人の「中の人」を作ることが考えられる。選ぶべき旧世代の自衛官は、自衛隊の「中の人」として、①自衛官独自の視点から、事態を判断、発信し、②変化する事態へ関与し続ける能力を持ち、③反論を恐れず、意見を発信する力が求められるため、こうした才能を発掘することが必要である⁵¹。こうして作られた「中の人」ペアは、適宜、自衛隊の判断、情報をソーシャルメディアの中で発信するが、それは同時に、高い能力を有する旧世代の判断ノウハウ、危機管理ノウハウを、新世代自衛官に教え、移管して行く、いわばオン・ザ・ジョブ・トレーニング（OJT）にもなる。ただし、一定の自主的な裁量によってある程度自由に発言する「中の人」としての活動に重い責任を負わせるのは酷であり、「中の人」本人や、所属する職場の対応といった点に配慮をした内部規則が必要であろう⁵²。

おわりに

東日本大震災は未曾有の大被害を我々にもたらしたが、他方、技術革新による通信環境の劇的な変化は、従来のマスコミとは全く異なる、双方向性、即時性を持つソーシャルメディアの可能性も我々に示してくれた。

こうした環境下で自衛隊は、緊急時の災害対処能力を最大限に発揮するため、新しいソーシャルメディアに対する感度を上げ、それを積極的に利用することを速やかに検討すべきであろう。この姿勢は、自然災害によって発生する危機事態に止まらず、今後想定される人為的なさまざまな状況においても、その兆候の察知に有効となる可能性があるだけでなく、発生後の情報収集、対処のための情報伝達のツールとしての活用が可能であることを考えると、できるだけ迅速にこれを進めるべきと考えられる。

(はしもとやすあき 理論研究部政治・法制研究室長、おおはまあきひろ 2等陸佐、理論研究部政治・法制研究室所員)

51 立入勝義『検証 東日本大震災』250ページ。つくば市の実験でも、情報発信の適任者として、好奇心を持って、情報のアンテナを高く上げている人を挙げている。（「つくば市ツイッター資料」実用実験結果報告書より）

52 東日本大震災発災時にツイッターによる情報発信を行ったつくば市では、こうした問題が発生することをできるだけ回避するため、実験や実働の経験を踏まえ、職員が発信する際の、発信者の責任軽減とその行動に対する職場の受容的行動に関するガイドラインを含んだ「つくば市ツイッター資料」を作成しているが、応用が可能と考えられる。