

2011年紀伊半島大水害においてTwitterで発信された情報の分析

The Operation of Municipality Official Twitter Account at the Time of Disaster - Nachikatsuura Town Official Twitter Account at the Time of 2011 Typhoon Talas-

○近藤 伸也¹, 石川 哲也²
Shinya KONDO¹ and Hanako ANZEN²

¹ (公財) ひょうご震災記念 21 世紀研究機構 人と防災未来センター
Disaster Reduction and Human Renovation Institute

² 前中央大学大学院理工学研究科
Graduate School of Science and Engineering, Chuo University

At Kii peninsula, Major damage caused by Nankai trough earthquake is estimated. It is necessary to consider a style of information transmission using the media that has been used at normal times for the victims and external support. In this study, the authors considered the role of official twitter account of municipalities at the time of disaster. In particular, the operation of the official twitter account of municipalities at 2011 typhoon Talas was intended. The authors tried to analyze the contents of their tweet at Shingu city, Nachikatsuura town and Totsukawa village.

Keywords : typhoon Talas, twitter, disaster management, municipality

1. はじめに

近年の災害時には、行政・民間企業・一般人など、多くの主体がソーシャルメディアを活用している。日本では、2011年1月の山陰地方豪雪災害に、地域住民を中心とした大規模な災害コミュニティが Twitter¹⁾ (以下ツイッター) を通じて形成され、被害や行政の対応等に関する情報が共有された²⁾。2011年3月の東日本大震災では、被災者の安否確認、被災地外にいる医師による医療相談、そして行政機関による情報発信など、被災地内外の個人や組織がツイッターや facebook や mixi 等のソーシャルメディアを通じて様々な支援活動を行った。これまで災害時におけるユーザのソーシャルメディアの利用やネットワークの実態把握、ソーシャルメディア上の情報の利用可能性の検討、そしてその情報を利用したシステムの開発などの研究は活発に行われている。南海トラフの巨大地震では紀伊半島をはじめとした太平洋沿岸で大きな被害が広域にわたって生じる。被災者と外部支援者に対して、平時から用いられるメディアを用いた情報発信のあり方について事前から研究する必要がある。

本研究では、災害時における地方自治体の公式ツイッターアカウントの運用のあり方について検討する。今回は2011年9月に発生した紀伊半島大水害における和歌山県新宮市と那智勝浦町の公式アカウントおよび奈良県十津川村出身者によるアカウントの運用について担当者にインタビュー調査を実施するとともに、公式アカウントでツイートされた内容を分析した。

2. 2011年紀伊半島大水害の情報伝達の状況

2011年紀伊半島大水害により被災した3つの自治体(和歌山県新宮市、那智勝浦町、奈良県十津川村)に対して、災害時の情報伝達やソーシャルメディア利用の実態についてインタビュー調査を実施³⁾した。中山間地域では、防災行政無線、無線通信、固定電話、携帯電話、インターネットなどの情報伝達手段が存在する。今回の災害では、同時に複数の情報伝達手段が機能しなくなり、

地域住民への情報伝達が困難な状況に陥った。

和歌山県新宮市では、9月3日から7日まで冠水等により固定電話が全域で不通となった。多くの集落の集会所には可搬型の無線機が備え付けられていたが、これらもほとんど水没した。市役所でも公式窓口での情報の送受信が困難になった。そこで2011年7月から運用していた公式ツイッターアカウント(@Shingu_City)⁴⁾を通じて情報発信を行った。

和歌山県那智勝浦町では、9月4日の時点で、災害対策本部の停電、電話も全域で固定電話が、山間部で携帯電話がともに不通となった。ケーブルテレビも不通となり、防災無線も使えない状況になった。さらに自治体ホームページによる情報発信も困難になった。そこで2011年9月6日から公式ツイッターアカウント(@Nachikatsuura)⁵⁾を設置して情報発信を開始した。

十津川村役場では、9月4日の時点で、固定電話と携帯電話とインターネットが利用できなかったが、防災行政無線が常に利用できた。役場は無線機を用いて現地にいる消防隊員を経由し地域への情報伝達を行った。各地域の状況は消防隊員を通じて把握された。十津川村ではソーシャルメディアを公式的に活用しなかったが、「と

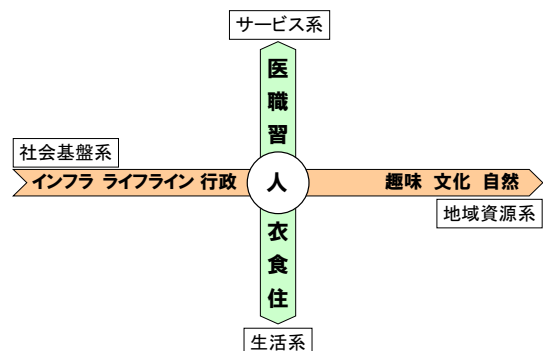


図1 中山間地域の生活の枠組み

つかわのここと・十津川村非常用アカ」(@totsukawanokoto)⁶⁾という十津川村出身者によるツイッターの個人アカウントが、緊急期と復旧・復興期において外部からの情報支援を行った。具体的には、ソーシャルメディア上に散在する情報を収集し、精査と整理をした上で発信を行った。

3. ツイートの分析

本研究では、2011年 紀伊半島大水害に関する那智勝浦町公式アカウントのツイートを分析した。期間は2011年 9月 6日から同年 10月 30日までに発信されたものとする。今回は内容を太田らが示した中山間地域の生活の枠組み⁷⁾(図1)に分類した。具体的には2人が内容を読み、該当する項目に振り分けている。表1はこの振り分けの基準を示している。今回はこの中山間地域の生活の枠組みの項目に、ボランティアや義援金など外部からの支援という位置づけで「支援」を加えている。

謝辞

本研究は JSPS 科研費 24710158「孤立地域対応データベースの構築と孤立自治体対応マニュアル作成必要項目の抽出」によって実施されました。

参考文献

- 1) Twitter 社 : Twitter, <https://twitter.com/>. (2012年 10月 5日 確認)
- 2) 石川哲也・川崎昭如・目黒公郎 : 山陰地方豪雪災害時の Twitter ユーザによる情報発信行動の分析, 地域安全学会論文集 No.17, No.11, 2012.
- 3) 石川哲也, 近藤伸也, 川崎昭如, 大原美保, 目黒公郎 : 災害時における Twitter 利用の特徴と課題の整理—Twitter アカウント運用者の視点に立って—, 生産研究 64 巻 4 号, pp. 119-126, 2012.
- 4) 新宮市公式アカウント, https://twitter.com/Shingu_City (最終アクセス 2013.03)
- 5) 那智勝浦町役場公式アカウント, <https://twitter.com/Nachikatsuura> (最終アクセス 2013.03)
- 6) とつかわのここと・十津川村非常用アカ, <https://twitter.com/totsukawanokoto> (最終アクセス 2013.03)

表 1 ツイートの内容分類基準

分類	説明
社会基盤系	インフラ 道路、公共交通
	ライフライン 電話、テレビ、ラジオ、水道、電力、宅配、郵便、ゴミ
	行政 捜索、自衛隊、職員、警戒区域、ダム、避難指示
地域資源系	文化 観光、イベント、旅行
	自然 天候、河川、海洋
サービス系	医 病院、医師、診察、巡回情報、健康管理、心の相談
	職 仕事(会社、自営業)、店舗営業
	習 教育関係の情報。保育園関連も含む
生活系	衣 衣類、洗濯
	食 食料、買い物
	住 防疫、避難所、家屋被害調査
-	人 避難、被災者支援、安否確認、入浴
	支援 ボランティア、義援金、寄付

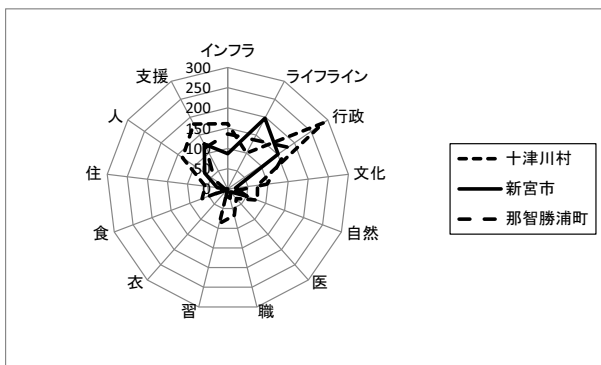


図 2 市町村のツイートの内容分類

7) 太田和良他 : 紀伊半島における中山間地集落の孤立化と自立性に着目した防災力評価手法の検討—東海・東南海・南海地震への戦略的な防災対策の一環として—, 建築学会総合論文誌 No.6, pp.117-121, 2008.

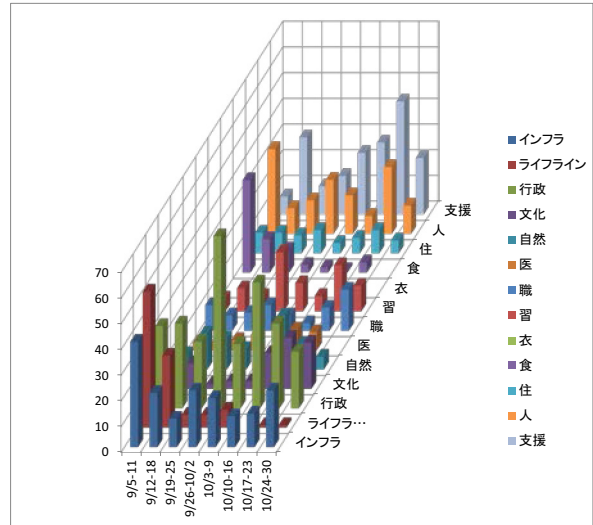


図 3 時間経過による投稿内容の変化 (十津川村出身者)

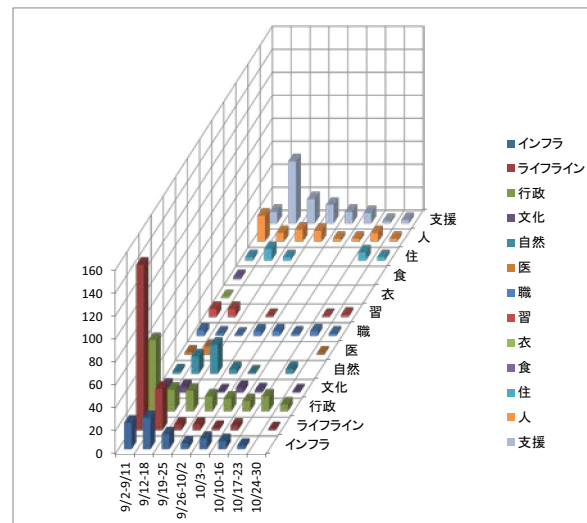


図 4 時間経過による投稿内容の変化 (新宮市)

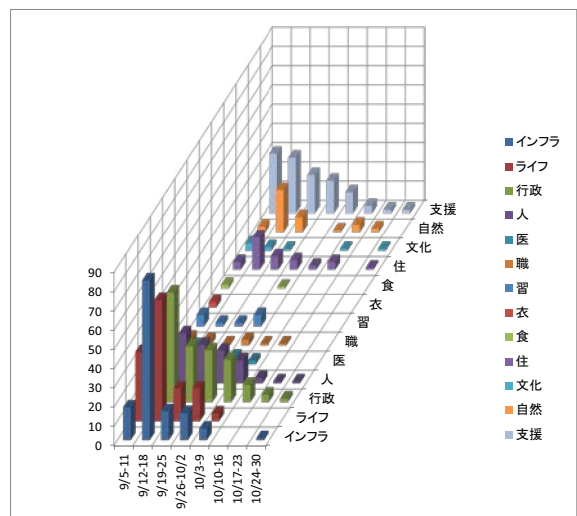


図 5 時間経過による投稿内容の変化 (那智勝浦町)