

行政による災害情報発信に関するルールの構築と情報システムへの実装

山梨大学大学院 学生会員 ○津田 哲平

山梨大学大学院 フェロー 鈴木 猛康

1. はじめに

災害時に、国や地方自治体等の行政機関は明確で分かりやすい災害情報を発信する必要がある。山梨大学で開発されている行政の災害対応管理システム¹⁾を利用した住民への災害情報伝達においても、円滑な災害対応を可能とし、明確で分かりやすい災害情報を発信するために、発信する情報の内容を検討する必要がある。

また、東日本大震災では、プレス発表、Twitter によるつぶやき等、政府は積極的な情報公開に努めようとしたが、その情報の中に、自己防衛としか思われぬ不必要な文章や語句、曖昧な表現等が多く含まれ、情報被伝達者である国民の視点に立ったメッセージとは必ずしもなっていないため、国民の不安をあおる結果となった。

そこで本研究では、東日本大震災に関する政府のプレス発表、Twitter のつぶやきを分析し、国や行政機関が災害情報を発信する際のルールを構築した。そして、分析結果と構築したルールをもとに災害対応管理システムに新たな2つの機能を実装させた結果について報告する。

2. 曖昧な文章の整理と分析

東日本大震災に関する首相官邸のプレスリリースと首相官邸公式 Twitter で公開された文章を対象として、曖昧な表現や語句を抽出して KJ 法によって、学生の視点から分類し整理した。災害時には情報被伝達者であり、かつこの研究の専門知識を有していない学生によって行うことで、率直に分かりにくいセンテンスや、曖昧な語句の抽出や分類ができると考えた。KJ 法で整理した結果の一部を図-1に示す。

「具体性がない」「同じ表現の繰り返し」「不要な文章」等の特徴的な表現、語句が曖昧な文章に使用されていた。例えば、3/21のTwitterのつぶやきを例に挙げる。「暫定

基準値は一生そのものを摂取し続けて、初めて健康に影響が出る可能性があるもの。数回摂取した程度では健康に影響ないので冷静な対応をお願いしたい。」とある。ここで「一生そのものを摂取し続けて」「冷静な対応」と表現されても具体的な数値や行動内容が示されていない。また、3/15のプレスリリースでは、「20Kmを越える地点では、身体への影響が小さい、あるいはない程度になっていることが想定されておりますが、万が一にも備え、なおかつ、こうしたものは気象条件にも影響されますことからこうした圏内の皆様には屋内等におられることをお願いする次第でございます。」と発表された。ここで、センテンスの前半では、身体への影響はほとんどないとしながらも後半では、屋内にいることを推奨している。このような曖昧な表現や語句の使用が、国民の不安をあおったと考えられる。国民の正しい判断行動を促す情報発信の原則に従ったメッセージを送ることが必要と言える。

さらに、首相官邸のプレスリリースでは、曖昧な表現や語句が多用されたため、文字数が多くなりすぎて誰に何を伝えるメッセージなのか不明確であった。そこで、誰に何を伝えたかったのかを明確にし、本当に必要な情報だったか、曖昧な表現が付加されていないかを整理し分析すると、首相官邸のプレスリリースでは冗長な表現が多いことが確認できた。

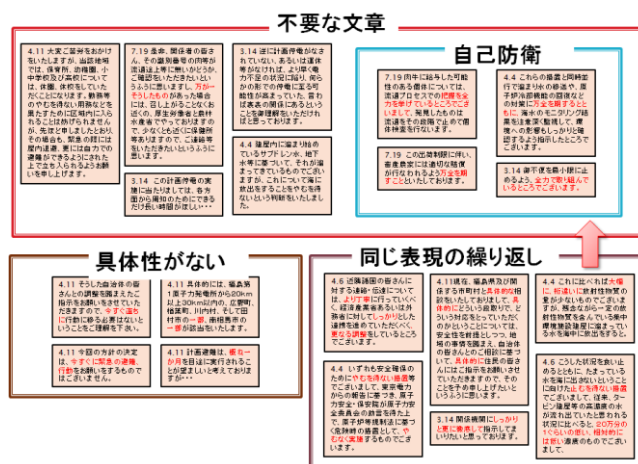


図-1 KJ法による整理結果

キーワード：災害情報 災害対応管理システム 東日本大震災 KJ 法 情報伝達

連絡先：山梨県甲府市武田 4-3-11 山梨大学大学院医学工学総合教育部 TEL：055-220-8531

3. 災害情報発信に関するルール構築

国民の不安を取り除き、正常な行動を促すためには、行政機関が国民に対して適切な情報発信を行う必要がある。そこで2の分析結果を踏まえて、災害時に行政機関が国民、県民、市民等に対して発表する際の重要と考えられる以下の3つの原則を提案する。

- (1) 1つの発信したい情報の項目に対し、①発生、判明した状況の**現状**（何がおこったか）、②現状に対する**今後の展開**（これからどうなるのか）、③国民に対する**行動示唆**（どのように行動すべきか）の3つの要素からなるメッセージを提案する。
- (2) 簡潔かつ分かりやすい文章とする。
- (3) **曖昧な言葉、語句**を使用しない。

この3つの原則に忠実にプレスリリースを作成し、もとのメッセージと比較した。その結果、曖昧であったり、対象の異なる文章、表現や語句を省くことで、もとのメッセージの5分の1程度の容量に収めることができた。

4. 災害対応管理システムへの実装

災害対応管理システムでは、地域住民が使用する地域防災 SNS¹⁾と双方向の情報のやり取りが可能である。このシステムにおいて、分析結果を反映して次の2つの機能を実装した。

①地域住民に向けたメッセージを事前に定型文として作成し、災害時に引用できる機能。

②曖昧な語句、表現をチェックする機能（文法チェック）

実装するにあたり、定型文の作成画面では、今何が起きているのか、これからどのように進展するか、取るべき行動は何か、という3つの入力必須項目を作成した。（図-2）また、文法チェック機能は、KJ法から抽出した曖昧な語句とその類義語が文章内に含まれていると警告が発生する機能とした。語句の整理結果の一部を表-2に示す。

これらの2つの機能を実装したことで、災害時にシステムへの円滑な入力および住民に対して分かりやすいメッセージの発信が可能となった。

表-2 曖昧な語句の整理結果

	KJ法結果	類義語
肯定・否定の組み合わせ	しかしながら	けれども・しかし・だが・しかしながら・それなのに・ところが・だけれど・なのに・けれども・だがしかし
	ですが	しかし・だけれど・けれども・ですが・そうはいつでも
自己防衛	全力をあげる 全力で取り組む	ギリギリまで・力を出し尽くす・躍起・精力的に・徹底的に・精いっぱい・最大限・一致団結・必死に
	万全	完べき・完璧さ・極限・十全・完璧・
	しっかり	断固・確り・しかと・確固・断然
	徹底	徹頭徹尾・貫徹・一徹

図-2 定型文作成画面

5. まとめ

本研究では、首相官邸のプレスリリース、公式 Twitter アカウントのメッセージを分析することにより、災害時に行政機関が住民に対して情報発信する際のルールとして、3つの原則と情報開示に関する3つの要素を構築した。さらに、災害対応管理システムにおける重要情報の住民への伝達機能において、分析結果に基づいた定型文の事前登録、引用機能と文法チェック機能を実装した。本研究における今後の課題は、災害対応管理システムおよび本研究で実装された2つの機能を利用した防災訓練において、伝達事項の円滑な入力や地域住民に分かりやすい情報発信ができたかを調査、分析しこの機能の有用性を確認していくことである。

参考文献

- 1) 鈴木猛康, 秦康範, 佐々木邦明, 大山勲, 「住民行政協働による減災活動を支援する情報共有システムの開発と適応」日本災害情報学会誌, N09, pp. 46-59, 2011.
- 2) 鈴木猛康, 津田哲平: 「東日本大震災における政府の情報発信に関する分析」第13回日本災害情報学会 2011. 10