

避難を促すための Twitter 活用 -災害時の情報欲求をもとに考える-

加藤 大貴[†] 藤代 裕之[‡]

法政大学社会学部^{†‡}

1. はじめに

災害時に SNS を活用する自治体は年々増加している[1]が、災害時の避難理由として「SNS を含むインターネットの情報を見たから」は低い割合にとどまっている[2]. 災害時に SNS で情報を届けるためには、人々の情報欲求に合わせた情報を適切なタイミングで発信することが重要であるとの指摘がある[3]. 本研究では、2021 年に発生した豪雨時と台風時の自治体のツイートから、避難を促すための情報提供のあり方を考察する。

2. 研究概要

筆者は、豪雨時（令和 3 年 8 月の大雨）は 2021 年 8 月 9 日から、台風時（令和 3 年台風 14 号）は 2021 年 9 月 15 日から、それぞれ 1 週間の「避難」を含むツイートを収集し、いいね数が多い投稿を分析して情報欲求を確認した。その結果、豪雨時では豪雨の範囲拡大に合わせて 12 日から 14 日に情報欲求が増加し、台風時は上陸前の 16 日から上陸した 17 日にかけて増加した後、急速に減少することが明らかになっている[4].

そこで本研究では、情報欲求が高まった 8 月 12 日から 14 日、9 月 16, 17 日を対象に、収集した自治体のツイートが情報欲求に合わせた発信を行っているか確認する。調査対象のアカウントを表 1 に示す。豪雨時は大雨特別警報が出された県、台風時は上陸した福岡県とする。本研究で提示するフォロワー数は 2022 年 1 月 6 日のものである。

| アカウント名 | フォロワー | 開設年月 |
|----------|--------|---------|
| 福岡県庁 | 41,759 | 2014, 5 |
| 広島県防災 | 1,230 | 2021, 8 |
| 長崎県危機管理課 | 8,444 | 2011, 8 |
| 佐賀県広報広聴課 | 14,695 | 2010, 9 |

表 1 調査するアカウント

3. 結果

3-1. 豪雨時の情報欲求と情報提供

豪雨時に自治体のアカウントから行われた投稿数を表 2 に示す。広島県防災と長崎県危機管理課

のアカウントからの投稿はなかった。

| アカウント名 | 8/12 | 8/13 | 8/14 |
|----------|------|------|------|
| 福岡県庁 | 86 | 64 | 46 |
| 佐賀県広報広聴課 | 5 | 1 | 0 |

表 2 豪雨時の公式アカウントの情報発信

いいね数が上位 100 に入った投稿はなかった。

福岡県庁のいいね数が最も多い投稿は 8 月 14 日の以下のもので、いいね数は 23 であった。

#alert 那珂川市が避難に関する情報(緊急安全確保【レベル 5】)を発令しました)を発令しました。気象台や自治体が発表する情報に注意してください。

佐賀県広報広聴課のいいね数が最も多い投稿は 12 日の以下のもので、いいね数は 14 であった。

8 月 12 日 10 時 15 分に多久市、江北町に、10 時 35 分に鹿島市、10 時 45 分に太良町に土砂災害警戒情報が発表されました。崖の近くなど、土砂災害の発生しやすい地域にお住まいの方は、早めの非難を心がけるとともに、市町から発表される避難指示などの情報に注意してください。

両アカウントの他の投稿も上記同様、避難に関する情報の発令を紹介したものであった。

次に、12 日から 14 日の情報欲求を確認するため、いいね数上位 3 つの投稿を示す。

12 日は、ライブドアニュース(いいね数 L5, 299, フォロワー数 F1, 415, 161)、ウェザーニュース(L4, 698, F447, 892)による気象情報と避難呼びかけ、お天気キャスターの貴島明日香さんによる避難呼びかけ(L3, 587, F226, 789)であった。

13 日は、元自衛隊を名乗る匿名アカウントによる避難時の準備物の紹介(L5, 671, F140, 749)、気象予報士の荒木健太郎さんによる気象情報と避難呼びかけ(L2, 694, F287, 064)、NHK の防災ノウハウを発信するアカウントによる見守りと声掛けの呼びかけ(L2, 384, F49, 640)であった。

14 日は、岡山県の片岡聡一総社市長による避難所への差し入れへの感謝(L158, 795, F37, 270)、避難しているとみられる J リーグファンを名乗る匿名アカウントによる日常のツイートが心の支えになるという投稿(L64, 526, F333)、片岡市長による避難所での感染対策徹底、ペット同伴ができる

Using Twitter to induce evacuation
-Based on information needs in disaster-
[†]Daiki Kato · Hosei University
[‡]Hiroyuki Fujishiro · Hosei University

との投稿 (L32, 445)であった。

投稿から、豪雨が範囲拡大する中で、気象情報から避難準備、避難所へと情報欲求の変化がみられた。また、避難所への関心はあるが、懸念もあることも分かる。これに対し、自治体は避難情報の発令に関する投稿だけを行い、避難準備や避難所の情報発信などは行っていなかった。

3-2. 台風時の情報欲求と情報提供

台風時に自治体のアカウントから行われた投稿数を表3に示す。

| アカウント名 | 9/16 | 9/17 |
|--------|------|------|
| 福岡県庁 | 5 | 48 |

表3 台風時の公式アカウントの情報発信

いいね数が上位100に入った投稿はなかった。

福岡県庁のいいね数が最も多い投稿は9月16日の以下のもので、いいね数は76であった。

台風第14号が接近しています。17日昼前から広い範囲で大雨、洪水、暴風、高潮、高波になる恐れがあります。避難所などの安全な場所へ早めの避難を心掛けてください。雨、風が強まってからの外出は控えてください。特に海や川等の危険な場所には近づかないでください。

他留意点は↓

<https://t.co/Df2RrSMgPK>

福岡県庁の他のツイートは豪雨時と同じく、避難に関する情報の発令を紹介したものであった。

次に、16日から17日の情報欲求を確認するため、いいね数上位3つの投稿を示す。

16日は、エッセイスト犬山紙子さんによる避難所での性暴力に関する投稿 (L1, 414, F110, 327)。次にいいね数の多い投稿は災害とは無関係であった。次は猫を名乗る匿名アカウントによる軒下に避難したという投稿 (L642, F7, 189)であった。

17日は、高市早苗衆議院議員による避難呼びかけ (L12, 790, F323, 551)、虐待された子どもを支援するNPO代表による避難所の性被害を心配する投稿 (L1, 184, F4, 282)、NHK 生活・防災による備えと避難を促す投稿 (L970, F1, 169, 447)であった。

投稿から、避難所や台風への備えに対して情報欲求がみられた。豪雨時と同様に、台風時でも避難所への懸念があった。これに対し、自治体は避難情報の発令に関する投稿だけを行い、避難準備や避難所の情報発信などは行っていなかった。

4. 考察

自治体は、人々の情報欲求に合わせた情報を適切なタイミングで投稿できていなかった。避難を

促すためには、情報欲求に対応することが重要であるが、その難しさも明らかになった。

まず、豪雨時と台風時には情報欲求の推移が異なる。台風は進路予報がメディアで報じられるが、豪雨は予報が難しく、影響の大きい地域とピークの把握をしにくいことが要因と考えられる。

次に投稿者と投稿内容の関係である。気象情報では気象予報士の、避難準備には元自衛隊を名乗るアカウントの投稿がいいね数を多く集めている。匿名であっても、フォロワー数が少なくても、いいね数が多い投稿がある。これは、情報欲求に合わせた情報を適切なタイミングで投稿することの重要性に加え、投稿者がその情報欲求に説得力のある経験やプロフィールを持っていることが重要であることを示す。自治体は防災用のアカウントもあるが、投稿者が経験を有しているかは分からない。

以上2点は、自治体からの発信だけでなく、気象予報士やNPO、医師などの専門家の情報発信と連携した情報提供で補足できる。

避難所に対する懸念は最大の課題である。片岡市長の避難所への懸念を軽減するようなツイートが避難を促す効果があると考えられる。また、災害時だけでなく、避難所の懸念そのものを解消する施策も必要であり、その取り組みをTwitterで広報することが重要だと考えられる。

5. おわりに

本研究では、いいね数やアカウント、投稿内容から情報欲求を明らかにし、それに対する避難を促すための情報提供のあり方を検討したが、地域や降水量、被害の大きさなどの検討要因は他にも考えられるため、引き続き研究が求められる。

謝辞

本研究はJSPS 科研費18KT0100の助成を受けたものである。記して謝意を表す。

参考文献

[1]内閣官房情報通信技術 (IT) 総合戦略室: 災害対応における SNS 活用に関する自治体調査 (2019 年度), 2019
 [2]総務省: 豪雨災害における ICT 経済分析の報告書活用状況調査, 2019
 [3]小笠原盛浩, 川島浩誉, 藤代裕之: マスメディア報道は Twitter 上の災害時流言を抑制できたか?: 2011 年東日本大震災におけるコスモ石油流言の定性的分析, 関西大学社会学部紀要 49(2), pp. 121-140, 2018
 [4]加藤大貴, 藤代裕之: 災害時の「避難」ツイートからみる情報欲求の分析, ARG 第 17 回 Web インテリジェンスとインタラクション研究会, 2021