

東日本大震災におけるソーシャルメディアの役割と 今後の可能性

ピアリー・ブレット

キーワード： ソーシャルメディア、ソーシャルネットワーク、災害救助、防災、東日本大震災、東北地方、ツイッター、フェイスブック

1. 研究の背景と目的

新たなコミュニケーション手段として注目されているツイッターやフェイスブックなどのソーシャルメディアは、東日本大震災において安否確認、災害情報の提供、支援金の収集、ボランティアグループの設立などの場面において使用された。災害時におけるソーシャルメディアの利用は、これまでの支援形態と異なる被災者・被災地支援も存在した。本研究では、ソーシャルメディアが災害時に果たした役割を検討した上で、これらのツールの今後の可能性について検討を行った。

2. 手法

文献調査及び、ソーシャルメディアを用いたオンラインアンケート調査を実施した。災害時におけるソーシャルメディアの利用方法を定量的に評価するために、文献調査に基づき「情報」・「動機」・「問題点」・「評価」・「期待」の5つを指標としてアンケート調査項目を設計した。アンケート用紙は、ホームページ上に準備し、災害時にソーシャルメディアを利用している団体や個人にメールでアンケートの回答を呼びかけ、その後、Twitter, Facebook で災害に関する情報を共有していた人に対して協力を呼びかけた。実施期間は、2011年9月13日から2011年10月13日の1ヶ月間であり、1538のアクセス数に対し206人（日本語156人、英語50人）から回答が得られた。アンケート調査は、災害発生時の利用者の居場所やソーシャルメディア使用の有無に関係なく対象者としたため、回答者を過去の災害におけるソーシャルメディアに関する関連資料をもとに、災害時におけるソーシャルメディアにおけるステークホルダを「Non-user」・「Non-sender」・「Basic sender」・「Volunteer sender」・「Manager sender」の5つに分類した。

3. 結果

ソーシャルメディアまたはインターネットの情報を最も利用したと回答したと回答したのは、東日本大震災で被害を受けていないと回答した60%、本人は被災していないが、家族または友人が被災したと回答した約80%、強い地震または津波のための避難を経験した人55%であった。東北圏外に居住している回答者の約70%（関東71%、関東以外の日本69%、海外80%）が、ソーシャルメディアまたはインターネットを利用していた。一方で、被災した東北地方の回答者によるソーシャルメディア・インターネットの利用は45%であった。災害時にソーシャルメディアを利用しない理由として、情報の信頼性が低いことを挙げたのは、日本に居住者する33%、海外居住者の14%であった。被災地の居住者か否か、被災状況に関わらず、利用者の94%が災害時、ソーシャルメディアが役に立つ、または極めて役に立つと回答した。災害時、行政がソーシャルメディアを使うべきかとの質問に対しては、被災地（東北と関東）の95%がするべきであると回答し、他の地域の84%より高い値を示した。

4. 今後に向けて

アンケート調査結果から、ソーシャルメディアは災害時に役立ち、今後行政がソーシャルメディアを用いて災害情報を発信すべきであるということがいえる。東日本大震災において、ソーシャルメディアが災害時の被害軽減や支援に貢献した具体的事例やソーシャルメディアの利用が拡大していくことを踏まえると、行政は従来の情報伝達や情報共有手法だけでなく、ソーシャルメディアを導入した防災対策を策定ことで、住民と行政とのコミュニケーションなされ、地域防災力の向上につながることを考えられる。