

第3章 大震災からの教訓とICTの役割

平成 23 年 3 月 11 日 14 時 46 分、三陸沖を震源とするマグニチュード 9.0 の地震が発生し、この地震により宮城県栗原市で震度 7、宮城県、福島県、茨城県、栃木県で震度 6 強など広い範囲で強い揺れを観測するとともに、太平洋沿岸を中心に高い津波を観測し、特に東北地方から関東地方の太平洋沿岸では大きな被害が生じた。

東日本大震災における情報通信の状況については、平成 23 年版情報通信白書においても平成 23 年 5 月までの状況を基に掲載をしているが、震災から 1 年以上経ち、現在までに行われた調査の結果も踏まえ、本章では改めて東日本大震災において ICT がどのような役割を果たし、また、どのような課題が浮かび上がったのかまとめる。まず第 1 節では、東日本大震災が情報行動に与えた影響として、被災地及び首都圏における人々の情報行動や震災前後における ICT に対する認識の変化などについて、被災地におけるインタビュー調査結果などを中心に紹介する。第 2 節では、震災時の業務継続の状況や震災前後の業務継続計画への意識の変化など、震災が地方公共団体や企業の業務継続に対する意識にどのような変化を与えたのかをみていく。第 3 節で、第 1 ～ 2 節の調査結果等からみられた課題を取りまとめ、最後に第 4 節では、震災を踏まえた我が国の取組について紹介する。

第1節 東日本大震災が情報行動に与えた影響

東日本大震災発災当時において、活用された ICT はその地域、状況や時期等によって多岐にわたったことが想定されるが、本節においては、地域を被災地域と周辺地域に分け、時期や状況別に東日本大震災における人々の情報行動について述べていく。

1 被災地域における情報行動と ICT の役割

被災地域における情報行動について、東日本大震災発災時から平成 23 年 4 月末頃までにおける被災者の方々の情報行動や ICT の活用状況について行ったインタビュー調査^{1,2}からみていく。この調査においては、岩手県宮古市・大槌町・釜石市・大船渡市・陸前高田市、宮城県気仙沼市・南三陸町・石巻市・仙台市・名取市及び福島県南相馬市・いわき市で被災された方々やボランティア等の活動をされている方に対して、フェースシートを事前に配布し、基本属性などを記入していただき、回収した（図表 3-1-1-1）。その上で、各人へのインタビュー調査を実施し、結果を取りまとめた³ものである。回答者の選定にあたっては、本調査の趣旨にのっとり、自治体職員を含む、ICT に一定の知識がある方、業務についてリーダー的地位にある方、団体の推薦等を有する方等を優先している。

フェースシートより回答者の基本属性についてみると、ICT 機器の保有状況では、携帯電話、テレビ（地上波受信）、パソコン、固定電話の保有率が特に高いことがわかる。また、インターネットサービスの利用状況では、インターネットと電子メールの利用率は高いが、その他サービスの利用率は限定的である。

（1）震災時に利用したメディアの評価

震災時に利用したメディアの評価について、フェースシートの回答（図表 3-1-1-2）をみると、震災発生時は即時性の高いラジオの評価が他のメディアと比較し高くなっており、AM ラジオの評価が 60.1%と最も高く、次いで FM ラジオが続いている。インタビューコメントをみると、「震災当初はラジオが唯一の情報入手手段であった。」

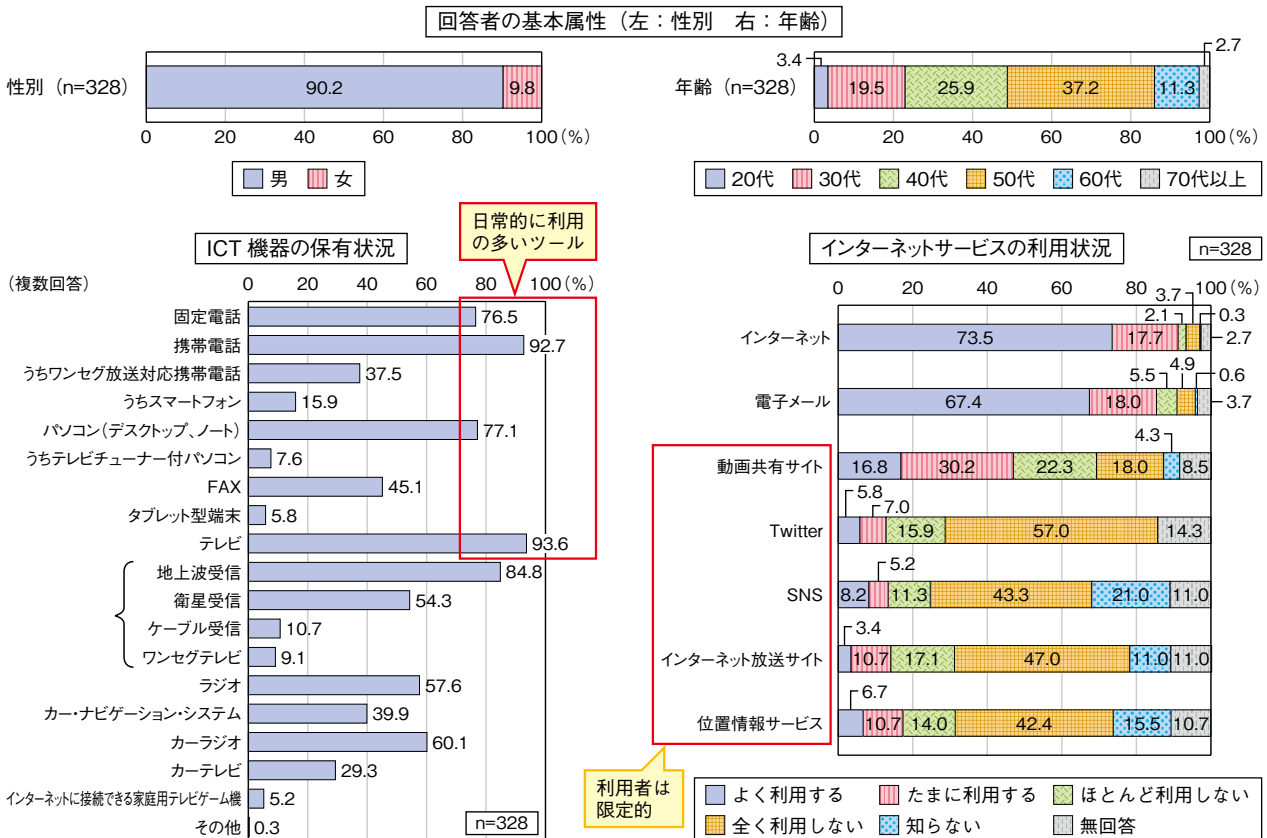
1 「災害時における情報通信の在り方に関する調査結果」（平成 24 年 3 月 7 日）
http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01tsushin02_02000036.html

2 調査概要については付注 12 参照。

3 本章においては、インタビュー調査のコメントについて、ご協力をいただいた方の表現を可能な限りそのまま引用した形で掲載している。

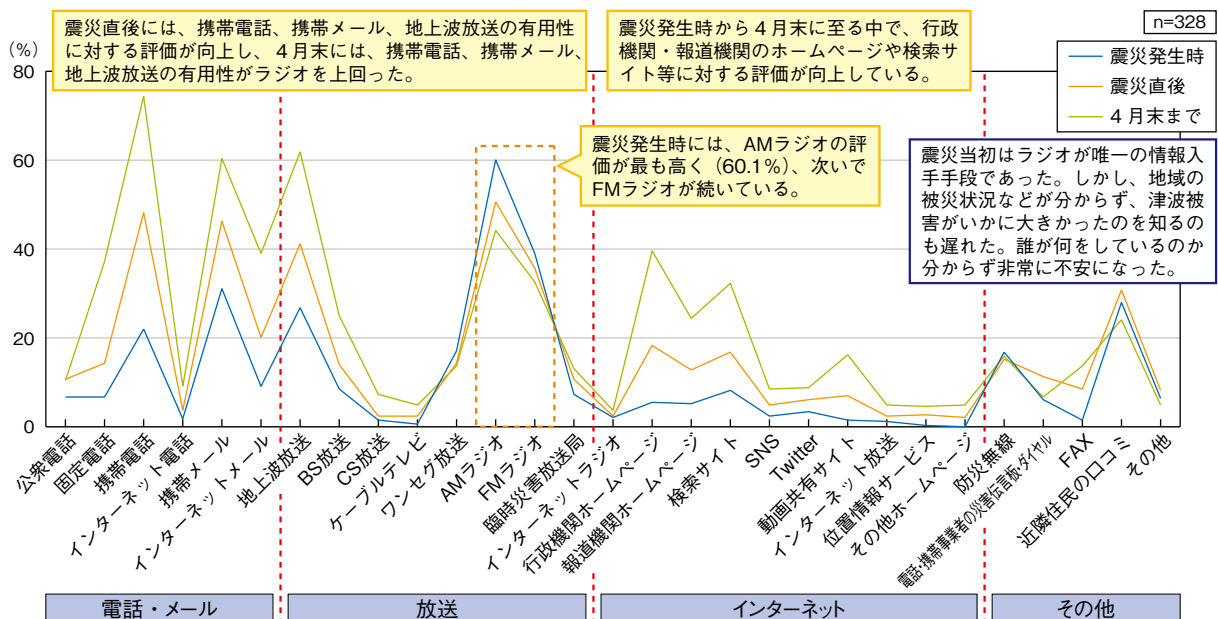
など、ラジオの評価が高いことがうかがえるが、一方で「しかし、地域の被災状況などが分からず、津波被害がいかに大きかったのを知るのも遅れた。」など、課題もあったことがわかる。震災直後になると、安否確認等を行うため双方向性を有する携帯電話や携帯メール、映像を伴うメディアである地上テレビ放送に対する評価が向上し、4月末には、ラジオに対する評価を上回る状況になっている。他方、震災発生時から4月末に至る中で、当初は評価が低かったインターネットについて、行政機関・報道機関のホームページや検索サイト等、地域性の高い情報を収集可能という観点で評価が高まる傾向がみられた。

図表 3-1-1-1 回答者の基本属性と ICT 利用特性



(出典) 総務省「災害時における情報通信の在り方に関する調査」(平成 24 年)

図表 3-1-1-2 震災時利用メディアの評価



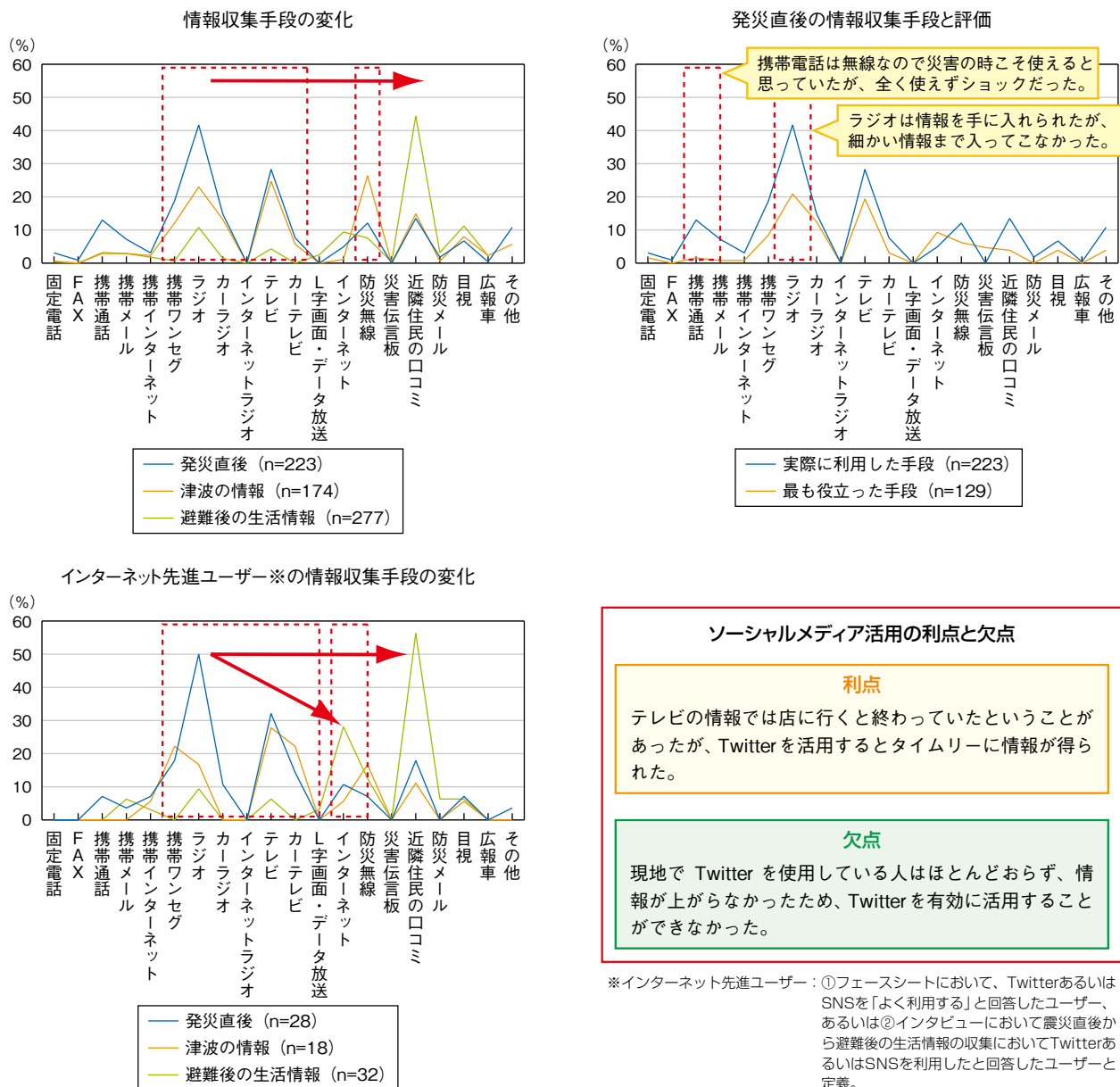
(出典) 総務省「災害時における情報通信の在り方に関する調査」(平成 24 年)

(2) 情報収集手段の変化

東日本大震災においては、大規模な津波が発生し、多くの人が迅速に避難しなければならなかった。ここでは、津波の情報や避難後の生活情報など、情報収集手段の変化についてみていく。

被災地域における情報収集手段について、インタビューコメントを分析すると、発災直後や津波情報の収集においては、ラジオやテレビ、防災無線といった即時性の高い一斉同報型ツールの利用率が高く、特にラジオとテレビの有用性が高くなっていることがわかった（図表 3-1-1-3）。しかしながら、発災直後の情報収集手段とその評価について着目すると、「ラジオは情報を手に入れられたが、細かい情報まで入ってこなかった。」というコメントもあるなど、ラジオが最も役立った手段だったという評価は、ラジオの利用率の半分程度にとどまっている。また、携帯電話については、「携帯電話は無線なので災害の時こそ使えんと思っていたが、全く使えずショックだった。」など、低い評価コメントが寄せられている。発災直後において一番利用率が高かったラジオでも4割強の有用性にとどまっているなど、即時性の高い情報を伝達するため、複数の伝達経路を活用して情報伝達を行うことの必要性が示唆される結果となっている。

図表 3-1-1-3 情報収集手段の変化



(出典) 総務省「災害時における情報通信の在り方に関する調査」(平成 24 年)

一方、フェースシートにおいてTwitterあるいはSNSを「よく利用する」と回答した、あるいはインタビューにおいて震災直後から避難後の生活情報の収集においてTwitterあるいはSNSを利用したと回答した人をインターネット先進ユーザーとして情報収集手段の変化をみると、避難後の生活情報収集においては、近隣住民の口コミに続きインターネットの有用性が高かったことがわかる（図表3-1-1-3）。インタビューコメントによると、「テレビの情報では店に行くで終わっていたということがあったが、Twitterを活用するとタイムリーに情報が得られた。」など、先進ユーザーの中ではTwitter等を活用して、口コミに近い、即時性・地域性の高い情報収集を実現させていたことが考えられ、TwitterなどのICTツールを活用できるか否かにより、情報格差が発生していたことが示唆される。

ア 津波情報の収集

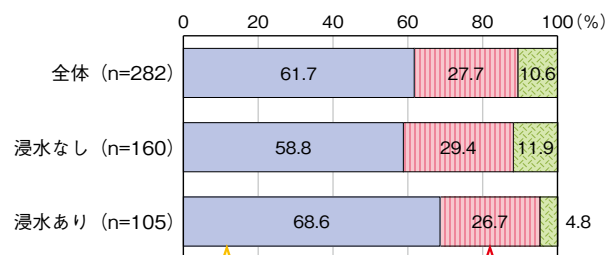
津波情報の収集について、インタビューコメントから津波が到達することを事前に認知していた回答者の割合をみると、全体では61.7%が事前に知っていたと回答している。津波の到達について事前に知っていた割合を津波の浸水有無別でみると、浸水地域が68.6%と浸水がなかった地域の58.8%と比べ高くなっており、実際に浸水した地域では、事前に津波到達を認知していた人が多いことがわかった（図表3-1-1-4）。一方、津波の到達を事前に認知していなかった回答者によると、「到達までの時間がわからず、どこまで逃げる猶予があるのかわからなかった。」というように、津波到達の認知有無が避難行動に影響を与えたことも考えられる。

津波情報の収集手段についてインタビューコメントからみると、全体ではテレビ、ラジオ及び防災無線で情報収集を行った割合が25%前後と同程度に高くなっている（図表3-1-1-5）。この割合を津波の浸水有無別にみると、浸水地域においては、防災無線の割合が特に高く、一方でラジオやテレビは浸水がなかった地域に比べ低くなっている。

では、実際、収集した津波情報によって避難行動にどのように影響を与えているのだろうか（図表3-1-1-6）。浸水地域の回答者においては、66.1%が避難行動を取っている。インタビューコメントをみると、「大津波警報の6mという情報で判断を間違えた。」というように、入手した情報により避難行動についての意思決定をしていたことが考えられる。

津波に対する避難実施の決定を行う際に利用した手段をみると、その他（37.1%）として「経験則」を挙げる回答者が最も多くなっている。他方、浸水有無別に意思決定手段をみると、浸水地域では、「経験則」に次いで「防災無線」や「目視」で得た情報によって意思決定を行ったという比率が高くなっている。また、津波に対する避難実施の意思決定手段について避難有無別にみると、津波で避難した回答者ほど「防災無線」や「目視」によって収集した情報が意思決定に関与した比率が高くなっている。一方、インタビューコメントをみると、「揺れが大きかったので自主的に避難した。」「情報というよりも揺れ自体でやばいぞという感覚があった。」など、地震が発生した際、情報収集手段に頼らず、揺れの大きさから異常を感じ、経験則で避難したという回答者もいた。津波に対する避難行動において、避難途中に行先の変更があったかどうかをインタビューコメントから分析したところ、

図表 3-1-1-4 津波到達の認知



実際に浸水した地域では、事前に津波到達を認知していた人が多い。

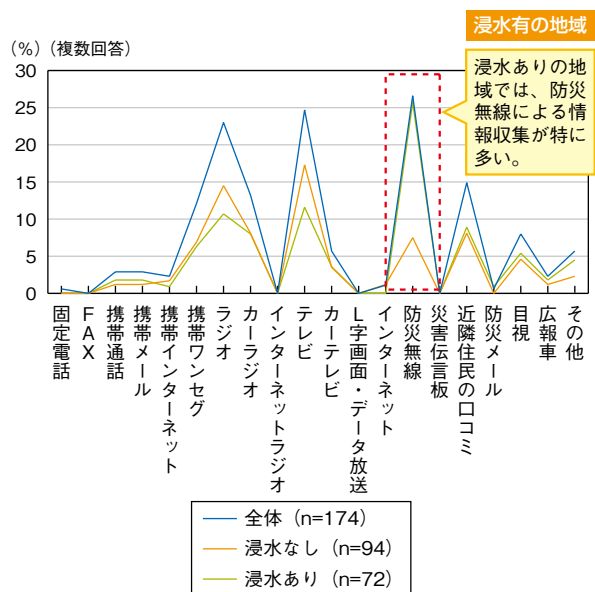
・到達までの時間がわからず、どこまで逃げる猶予があるのかわからなかった。
・津波に対する油断があり、移動中だったことも重なり、情報収集しなかった。

※発災時に被災地以外にいた回答者は分析対象から除いた。

■ 事前に知っていた ■ 事前に知らなかった ■ わからない/無回答

（出典）総務省「災害時における情報通信の在り方に関する調査」（平成24年）

図表 3-1-1-5 津波情報の収集手段



浸水有の地域

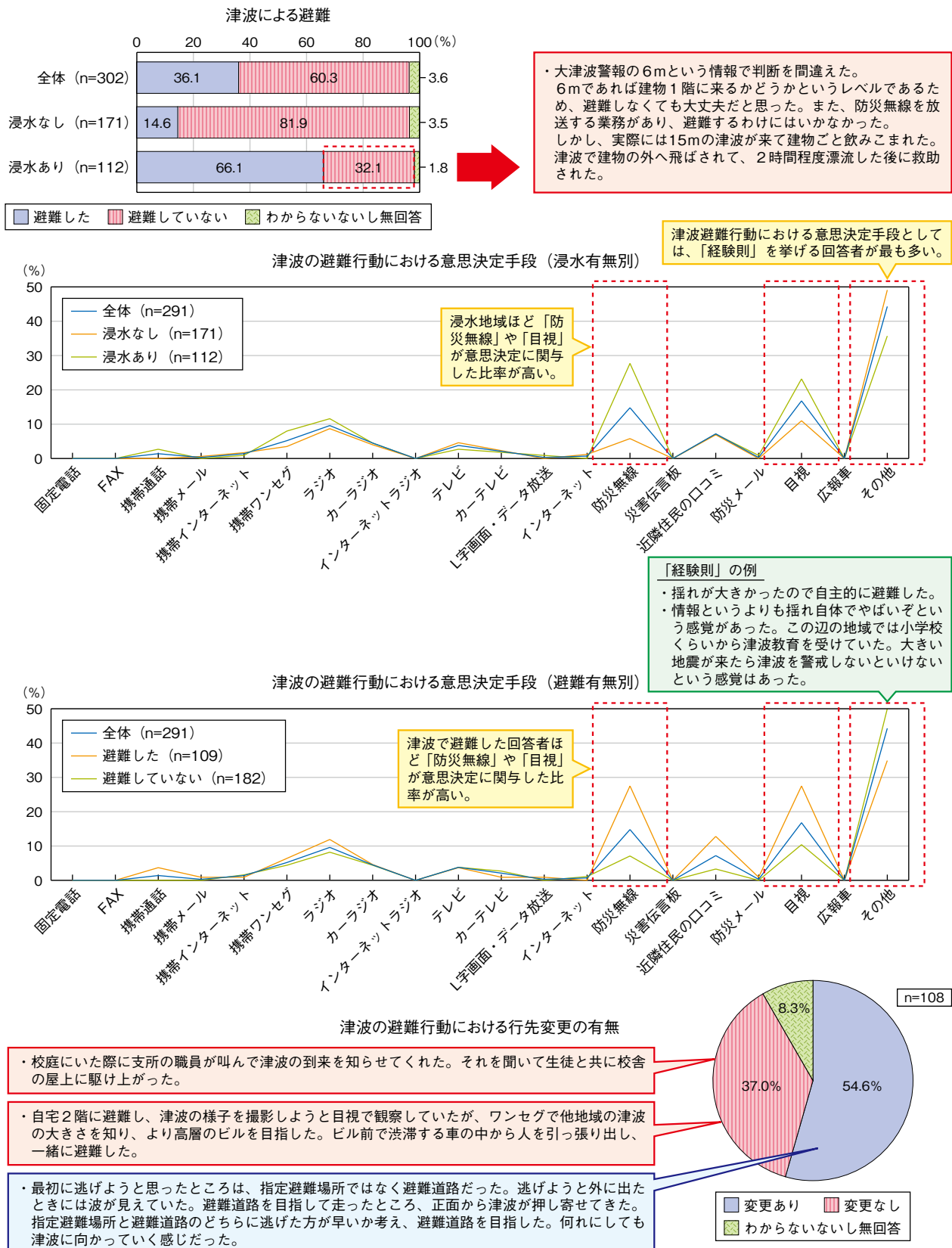
浸水ありの地域では、防災無線による情報収集が特に多い。

※発災時に被災地以外にいた回答者は分析対象から除いた。

（出典）総務省「災害時における情報通信の在り方に関する調査」（平成24年）

「ワンセグで他地域の津波の大きさを知り、より高層のビルを目指した。」というように、収集した情報で意思決定をしたケースなど、津波からの避難において行先を変更した割合が37.0%に達していた。

図表 3-1-1-6 津波情報収集と避難行動

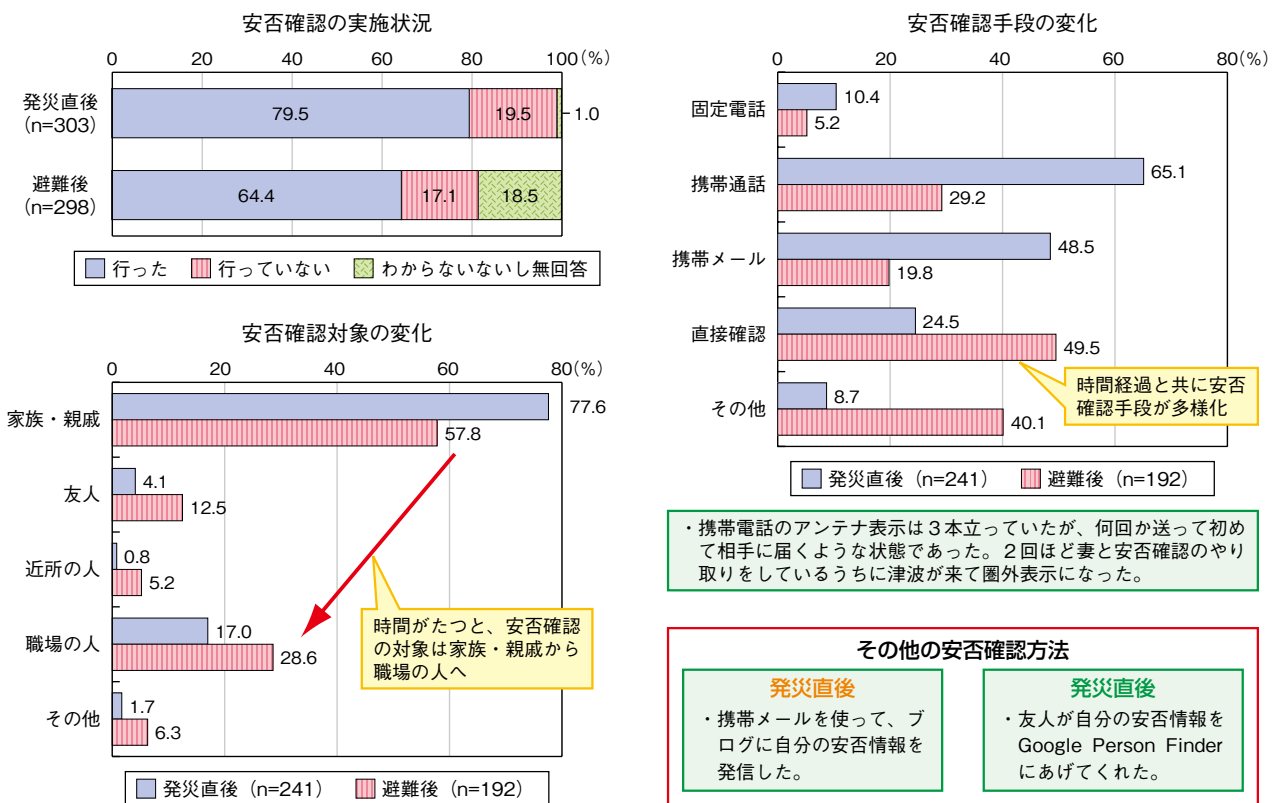


(出典) 総務省「災害時における情報通信の在り方に関する調査」(平成24年)

イ 安否確認

被災地域においては、津波の襲来により、多くの人が避難行動をとったこともあり、多くの人が安否確認行動を行っている。安否確認行動の実施状況について、インタビューコメントを分析すると、発災直後に安否確認行動が行われたケースが多く、79.5%の人が発災直後に行き、時間が経過した避難後に行った割合は64.4%と減少している。安否確認の対象も発災直後は家族・親戚が77.6%と際立っていたが、避難後には職場の人が28.6%になるなど、時間の経過とともに変化していった（図表 3-1-1-7）。安否確認の手段をみると、発災直後には携帯電話が一番多く65.1%、次に携帯メールが48.5%で続いているが、「携帯電話のアンテナ表示は3本ほど立っていたが、何回か送って相手に届くような状態だった。」など、通信状況が安定していたわけではないことがわかる。その後、「津波が来て圏外表示になった。」というように、避難後には携帯電話・携帯メールの割合が減少し、直接確認など他の方法が増加している。インタビューコメントをみると、「ブログに自分の安否情報を発信した。」や「友人が自分の安否情報を Google Person Finder にあげてくれた。」など、直接確認以外にも安否確認手段が多様化したことがわかる。

図表 3-1-1-7 安否確認手段の変化



(出典) 総務省「災害時における情報通信の在り方に関する調査」(平成 24 年)

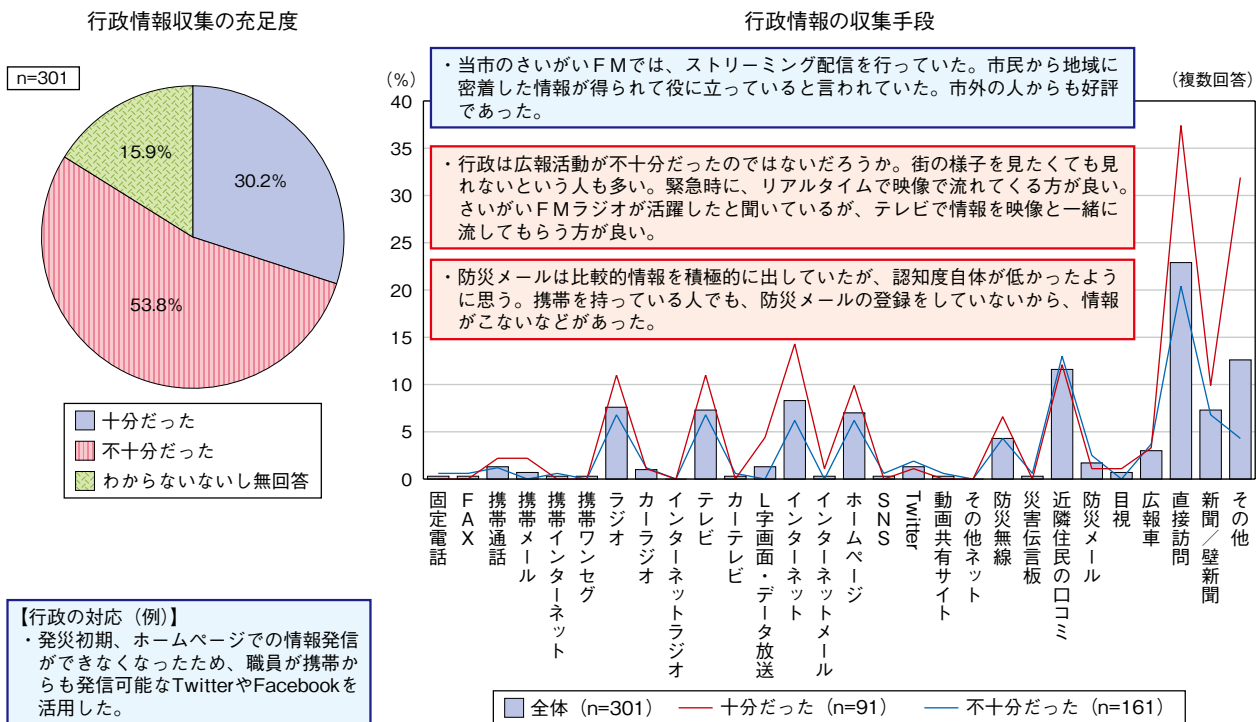
ウ 行政情報の収集

行政情報収集で得られた情報について、その充足度をみると、「十分だった」が30.2%だったのに対し、「不十分だった」が53.8%と過半数を超えている（図表 3-1-1-8）。具体的なインタビューコメントをみると、「行政は広報活動が不十分だったのではないだろうか。」「認知度自体が低かったように思う。」など、十分に情報が伝達されていなかったことがうかがえる。

行政情報の収集手段についてみると、「直接訪問」の比率が最も高く、次いで「近隣住民の口コミ」「インターネット」「ラジオ」と続いている。停電による端末の充電問題をかかえ、直接訪問や口コミの利用などの ICT を活用しない手段や、乾電池が利用できるラジオなどの利用が多かったと推察される。

行政情報収集の充足度とその手段の関係をみると、充足度の高い回答者では、「直接訪問」や「インターネット」を利用している割合が多いことがわかる。インタビューコメントをみると、「さいがい FM ではストリーミング配信を行っていた。市民から地域に密着した情報が得られて役に立っていると言われていた。」「震災初期、ホームページでの情報発信ができなくなったため、職員が携帯からも発信可能な Twitter や Facebook を活用した。」など、インターネットを活用した事例が見られるが、これらの手段の活用が行政情報収集の充足度に繋がっていたことが考えられる。

図表 3-1-1-8 行政情報の収集状況

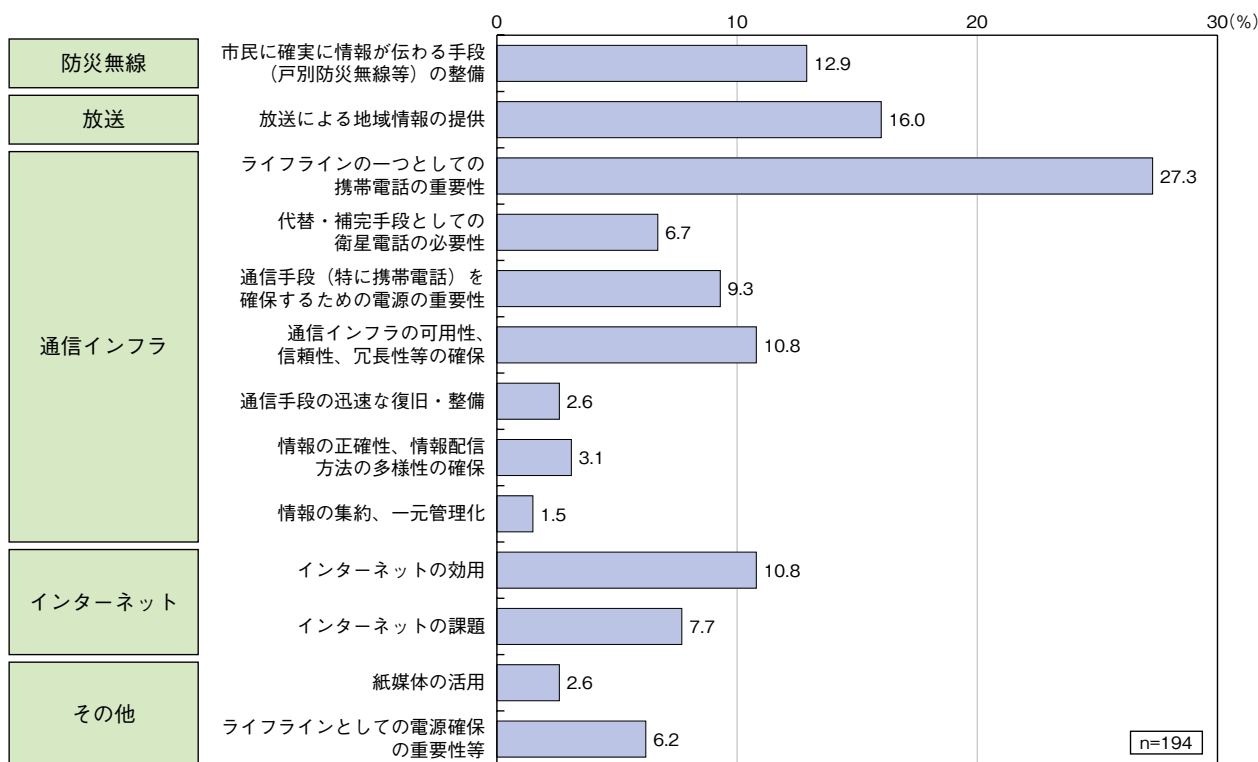


(3) メディアごとの傾向

被災者の方々に対して、自由回答により東日本大震災を踏まえた情報通信に関する具体的な要望やニーズをインタビューし、そのコメントを主な要望やニーズごとにグループ分けして集計した（図表 3-1-1-9）。その結果をみると、27.3%の回答者がライフラインの一つとしての携帯電話の重要性についてコメントしており、他の要望やニーズと比較して突出して多くなるなど、通信インフラに対する要望が目立っている。次いで、放送による地域情報の提供が16.0%、市民に確実に情報が伝わる手段の整備が12.9%、インターネットの効用が10.8%で続き、放送、防災無線、インターネットに対する関心が高かったことがわかる。また、全体として、通信手段を確保するための電源の重要性9.3%、ライフラインとしての電源確保の重要性等6.2%など、電源に対する要望やニーズも多くみられた。

続いて、ICT 環境等に関する要望やニーズが高かった防災無線、携帯電話、放送及びインターネットについて、東日本大震災における状況と要望やニーズの詳細などをみていくことにする。

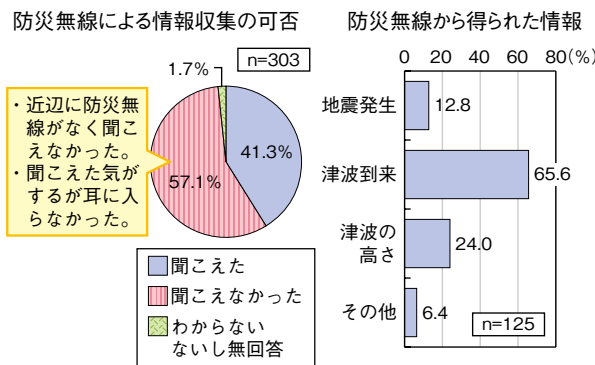
図表 3-1-1-9 ICT 環境等に関する具体的な要望やニーズ



ア 防災無線

防災無線がどのように活用されたのか、インタビューコメントを分析すると、防災無線から情報収集ができたかどうかについて、防災無線が聞こえたという回答は全体の 41.3%、聞こえなかったという回答が 57.1%であった（図表 3-1-1-10）。聞こえなかった要因としては、「近辺に防災無線がなく聞こえなかった。」や「聞こえた気がするが耳に入らなかった。」などのコメントが挙げられている。一方、防災無線が聞こえた人のうち、防災無線から津波が来るという情報を得たとする回答が 65.6%と高くなっており、被災者の意識を避難行動へと切り替える重要な役割を果たしていたとの認識が示されていた。インタビューコメントをみると、「防災無線の整備が重要である。」「一家に 1 台防災無線があれば、情報伝達は楽だったのではないかな。」など、全体の 12.9%の回答者が ICT 環境等に関する具体的な要望として市民に確実に情報が伝わる手段（戸別防災無線等）の整備を挙げている（図表 3-1-1-9）。

図表 3-1-1-10 防災無線に関する具体的な要望やニーズ



ICT 環境に関する具体的な要望やニーズ

【防災無線】

- ・防災無線の整備が重要である。メールとかインターネットを見られない人向けの情報提供方法が必要である。防災無線は各世帯までいかなくても、隅々まであればよかったのと思う。
- ・一家に 1 台防災無線があれば、情報伝達は楽だったのではないかな。情報通信ということでは、パソコンを起動してブラウザを立ち上げるとのはハードルが高い。タブレット端末等で直感的にわかるようにしたり、デジタルフォトフレームのようなものに情報が直接表示されるようなものなら使えるのではないかな。
- ・防災無線について、「固定局」はやめるべきである。固定局で最後まで放送をして、多くの人が命を失っている。移動できるようにすることで、本当に危険な場合は別の場所から放送できるような仕組みにすべきである。
- ・ラジオの情報はあったが、地元の防災無線が切れたのが困った。携帯も役に立たない。こういう時こそ、役に立ってほしいのだが。最初ラジオでは 3m と言っていた。それで安心してしまった人も多いと思う。神社まで逃げてきた人は助かったが、来なかった人はそのままになった。

（出典）総務省「災害時における情報通信の在り方に関する調査」（平成 24 年）

イ 携帯電話

被災地域において、避難した際に身近に持っていた情報端末について聞いたところ、回答者の95.1%が携帯電話を持って避難していた（図表3-1-1-11）。しかし、具体的なインタビューコメントをみると、「携帯が何とか使えたら良かったのには思う。」「携帯電話は無線なので災害の時こそ使えると思っていたが、全く使えずショックだった。」など、特に震災直後以降、ネットワークの輻そうと基地局等の物理的な損壊や予備電源の燃料切れなどで長時間使用不能となり、安否確認も取れず、被災者が孤立状態になってしまったことの影響が指摘されている。

一方、「つながれば、仮に通話はできなくても、メールやSNSとかはできる。」というように、携帯電話は身近に持っていた情報端末として評価が高い。また、ICT環境等に関する具体的な要望やニーズとして27.3%の人が「ライフラインの一つとしての携帯電話の重要性」についてコメントする（図表3-1-1-9）など、音声通話、電子メール、ショートメッセージ、ワンセグ等の多様な機能が搭載されている特性を生かし、どのような状態でも緊急時の情報が伝達できるような機能面での重層性や、電源確保の重要性が指摘されている。

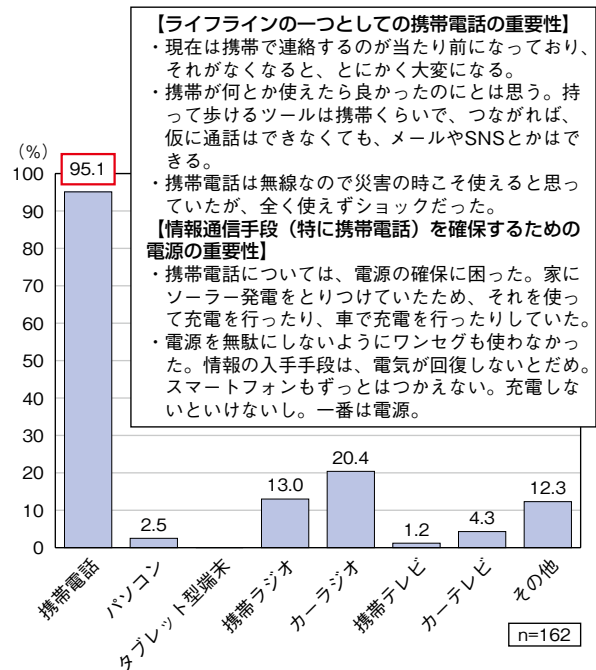
ウ 放送

ラジオやテレビ等の放送メディアに依存する利用者は多く、L字画面・データ放送やコミュニティ放送を用いた地域情報の提供についても評価している。震災時には多くの自治体において、「テレビ、防災無線、広報車のみが発信手段で情報が無い状態であったため。」などの理由により、臨時災害放送局の設置が行われ、「市から情報が提供しにくい、営業している店舗、物資の販売状況等を放送。」するなど、幅広く地域情報を提供する取組みが進められている（図表3-1-1-12）。

一方、放送による地域情報に関する提供ニーズをみると、「ラジオは情報を手に入れたが、細かい情報まで入ってこなかった。」「町内の情報収集の難しさを改善するため、限られた地域でのコミュニティFMができないか考えている。」など、生活情報など地域の細かい情報を確実に提供する手段としては限界も指摘されている。一部では、ラジオやテレビで実現できない即時性・地域性の高い情報収集を、Twitter等を使って実現した事例もみられるが、より幅広い住民に地域密着情報を提供する上では、放送を利用し、細かい地域情報を提供する必要も示唆されるところである。

図表 3-1-1-11 身近に持っていた情報端末と具体的な要望やニーズ

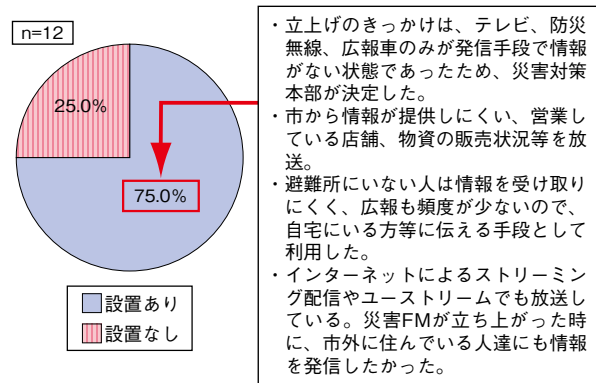
身近に持っていた情報端末と具体的な要望やニーズ



（出典）総務省「災害時における情報通信の在り方に関する調査」（平成24年）

図表 3-1-1-12 地域密着情報の収集（放送）

臨時災害放送局の設置（自治体）



【放送による地域情報に関する提供ニーズ】

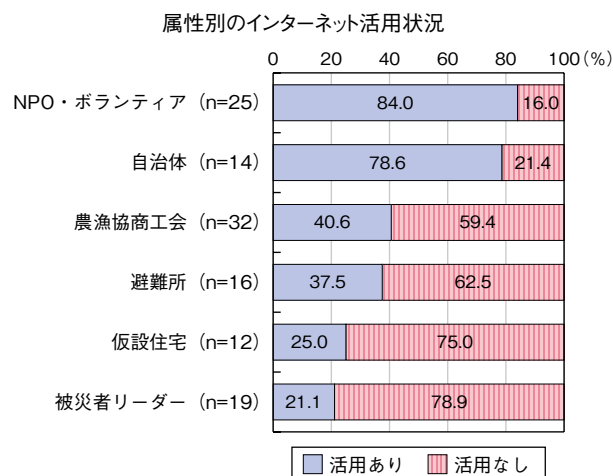
- ・ラジオは情報を手に入れたが、細かい情報まで入ってこなかった。
- ・ラジオでも周辺の状況はつかめず、情報がわからない状況では不安になることがあった。
- ・テレビから地域の情報が得られるといい。どこで何を配っているかなどの情報は、高齢者や1人暮らしの人など地元の被災者に届かない。
- ・町内の情報収集の難しさを改善するため、限られた地域でのコミュニティFMができないか考えている。
- ・市民に確実に情報が伝わる手段が欲しい。災害FMがひとつの有効なツールだろうが、出力が制限されている。

（出典）総務省「災害時における情報通信の在り方に関する調査」（平成24年）

エ インターネット

前述しているとおり、震災直後の携帯電話の音声通話やメールが使えない状況から避難後にかけて、先進ユーザーを中心に、ブログ・Google Person Finder や Twitter などインターネットを活用した安否確認や地域に密着した情報収集等が行われている。属性別のインターネット活用状況をみると、NPO・ボランティアにおいてインターネットを活用したという回答が84.0%、次いで自治体の78.6%と高い割合となっており、インターネットの利用が進んでいることがわかる（図表3-1-1-13）。被災地でのインターネットの利用は全体としては限定的なものであったが、インタビューコメントをみると、「地域の情報を収集するのにTwitterの地域のbotが役に立った。」「SNS、Twitterを使って、地元の知り合いと浅く情報交換をしていた。」など、特に生活情報を中心に有効に活用した人にとってのインターネットの評価は高くなっており、被災地の情報提供ツールとしての可能性が示唆されている。

図表 3-1-1-13 地域密着情報の収集（インターネット）



【インターネットの効用】

- ・報道機関が入ってこなかったためYouTube等の情報が役立った。
- ・地域の情報を収集するのにTwitterの地域のbotが役に立った。
- ・SNS、Twitterを使って、地元の知り合いと浅く情報交換をしていた。これで最低限の情報を得た。
- ・TwitterやFacebookの書き込みを見て、友人の安否を知ることができた。携帯電話は通話、メールともに使用できなかった。
- ・メール・電話よりも連絡が取りづらい初期にミクシィ（携帯インターネット）を通じて確認した。
- ・Twitter（SNS）は情報受発信において有効だったと思う。利用が手軽な分、情報精査は必要になるが。自治体ごとに、行政が発信している情報とは別に、市民目線主体の情報発信ポータルがあればよかったのには思う。ただし、利用できる人は限定されると思う。

（出典）総務省「災害時における情報通信の在り方に関する調査」（平成24年）

（4）ICT 環境の状況

ア 通信インフラ及び電力

東日本大震災においては、通信インフラが津波による多大な被害を受け、また、停電により機能しない状況となったが、通信インフラに関する具体的な要望やニーズをみると、ライフラインとしての電源確保（6.2%）と同程度かそれ以上に、通信インフラの可用性、信頼性、冗長性等の確保について指摘している回答者が多く（10.8%）になっている（図表3-1-1-9）。コメントをみると、「災害時も想定した情報通信手段を考えてもらう必要がある。」「外部の地域からの余分な通信はいらない、むしろ遮断して欲しい。」など、緊急時にトラフィック制御を効果的にやり、輻そうを抑制し、被災地域のコミュニケーションを確保する通信インフラの実現への期待が示されている（図表3-1-1-14）。

図表 3-1-1-14 通信インフラ及び電力に関する具体的な要望やニーズ

【通信インフラの可用性、信頼性、冗長性等の確保】

- ・災害時も想定した情報通信手段を考えてもらう必要がある。携帯が普及して非常時に混み合い繋がらなかった。安否確認に大変な思いをした。
- ・回線がパンクしないインターネットがあると良い。停電でも非常用電源によって機器は動いていたはずだが、つながらなかった。
- ・外部の地域からの余分な通信はいらない、むしろ遮断して欲しい。
- ・いつもの連絡手段が全く使えなくては意味がないのでは。
- ・被災地側から電話を掛けられるようにしないと駄目。全国から掛かってくるから混む。こちらから掛けるのなら台数が少ないので混まないはず。

【通信手段の迅速な復旧・整備】

- ・通信事業者は、災害時の素早い対応も使命であると認識し、備えをして欲しい。
- ・復旧までの時間を極力短くする努力をして欲しい。

【ライフラインとしての電源確保の重要性等】

- ・避難所にいるときは停電で何も使えない。電気が使えることが先決。
- ・電気のありがたさを感じた。
- ・会社関係者が、太陽光パネルなどの充電機器を持ってきてくれた。電気もなにもないときに重要と感じた。

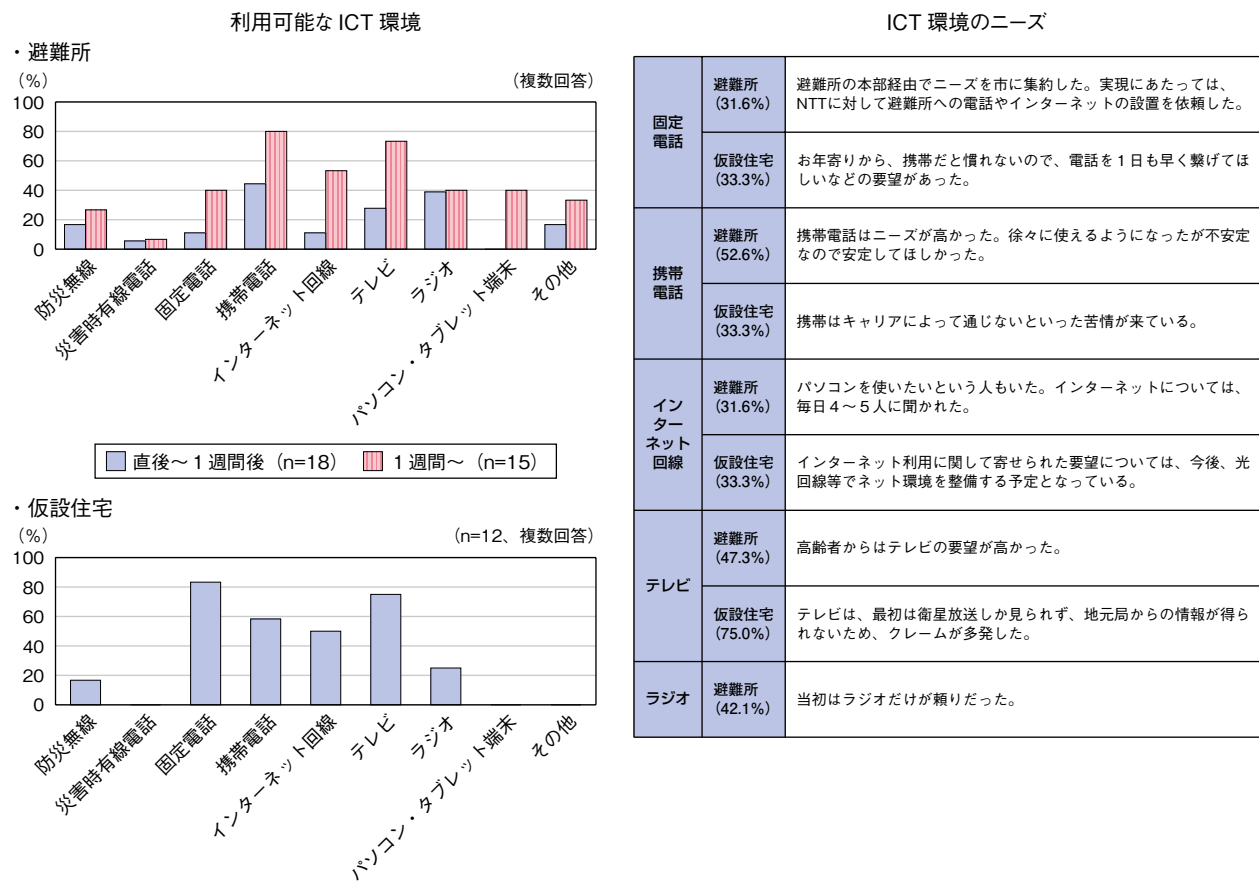
（出典）総務省「災害時における情報通信の在り方に関する調査」（平成24年）

イ ICT 環境へのニーズ

東日本大震災においては、多くの人が避難生活を送ることを余儀なくされたが、ICT 環境に対するニーズはどのようなものであったか、コメントからみていく。避難所において利用可能だった ICT 環境についてみると、「震災直後～1 週間後」においては、停電によりほとんどの ICT 環境が使えず、ラジオだけが頼りだったというコメントが多い。「1 週間～」については、電気の回復と共にテレビが利用可能になり、テレビやインターネット回線を中心に全体の割合が増加するなど、1 週間程度で、徐々に基本的な ICT 環境が戻り始めたことがわかる（図表 3-1-1-15）。

ICT 環境に対するニーズをみると、避難所では「携帯電話はニーズが高かった。徐々に使えるようになったが不安定なので安定してほしい。」というように、携帯電話へのニーズが 52.6% と一番高く、次いでテレビやラジオへのニーズが高い傾向になっていた。一方、仮設住宅においては、インターネットやタブレット端末などの先進的な ICT 環境よりも、より基本的なテレビ等への要求が多い傾向となっていた。

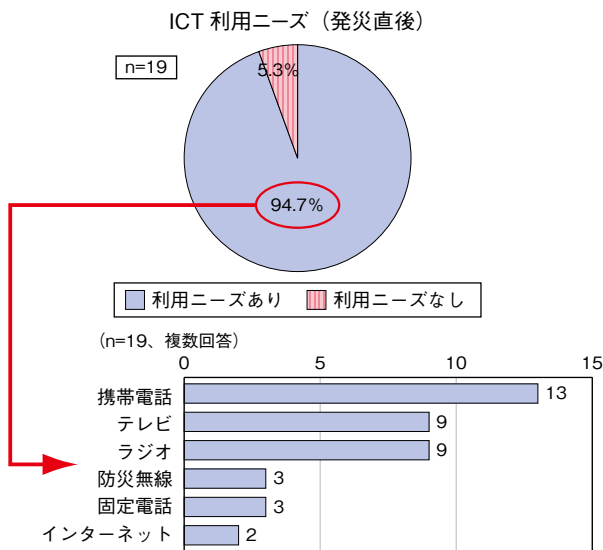
図表 3-1-1-15 利用可能な ICT 環境とそのニーズ



(出典) 総務省「災害時における情報通信の在り方に関する調査」(平成 24 年)

被災者リーダーへのインタビューコメントから ICT 環境に対するニーズについてみると、発災直後においてはほとんどのリーダーから ICT に対して利用ニーズがあったことがわかる（図表 3-1-1-16）。その内訳をみると、ニーズが高かった ICT ツールは携帯電話で、被災者リーダーの 3 分の 2 以上が必要だったと回答している。次いで、テレビ、ラジオが必要な ICT ツールとして続いている。ICT 利用ニーズの変化についてインタビューコメントをみると、発災後 2 週間程度で、携帯電話が徐々に使えるようになると、「携帯電話等が使えないことへの苛立ちが解消した。」など、情報受発信ツールに関する不満は解消されてきている。発災後 1～2 か月後には、避難所等でテレビの設置に対する期待が高まっている。また、ニーズ自体は決して多くはないが、「避難所内のパソコンは 4 月以降に整備された。」「市役所 1 階の無線 LAN が解放されており、役に立った。」など、市役所や大規模避難所等においてインターネット環境を整備する動きが顕在化したことがわかる。

図表 3-1-1-16 発災直後の ICT 利用ニーズとその変化



ICT 活用状況・ニーズの変化

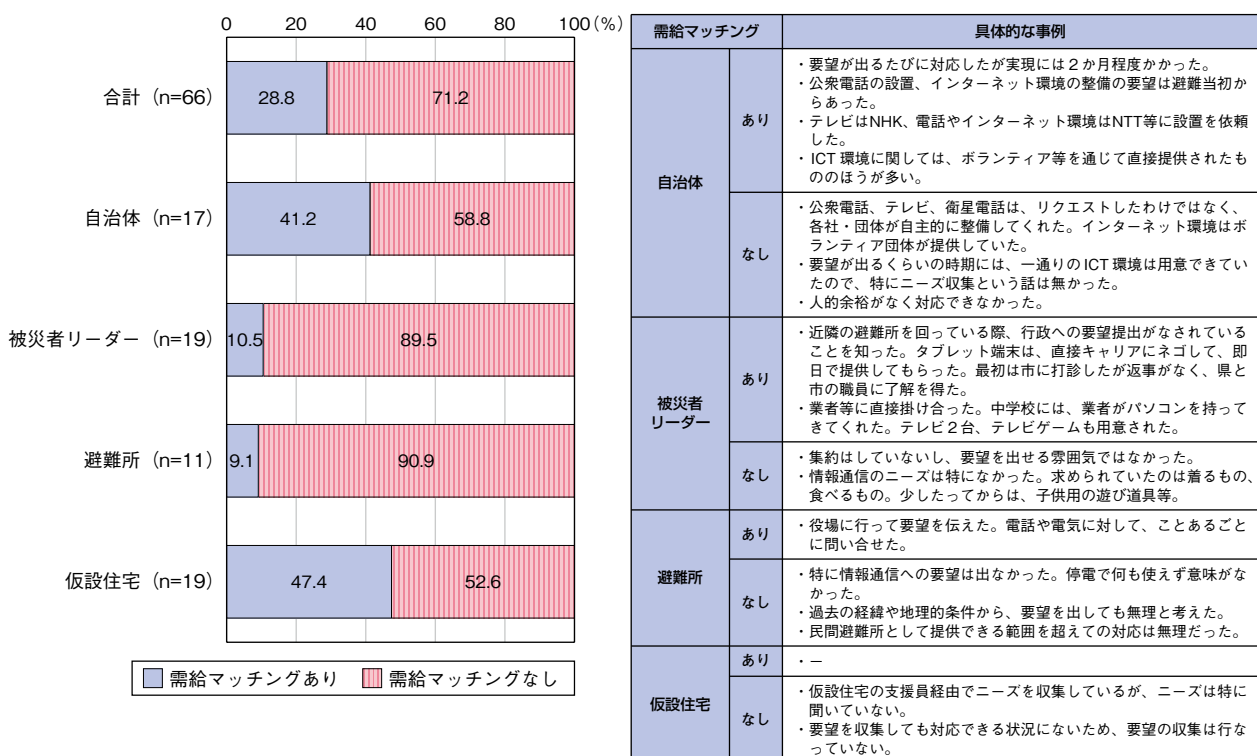
発災後 2週間	【携帯電話などICTインフラの一部回復時】 - 携帯電話等が使えないことへの可立ちが解消した。携帯電話が繋がるようになってから、安否確認はメールになった。携帯電話が通じてから以降は要望は特になし。電源が復旧された時点で大体のものが使えるようになった。 - テレビの復旧を待っていた。
1か月～ 2か月	【ICT支援の開始段階】 - 避難所内のパソコンは4月以降に整備された。大半は子供たちがYouTubeを見たりするのに使われていた。 - 市役所1Fの無線LANが解放されており、役に立った。 - 業者が仮設住宅内で電話とインターネット回線設置の募集を行い、必要なのは各自使うようになった。 - 自宅避難だったので、テレビが使えるようになってからは特にニーズはなかった。 - パソコンが使えるになると情報収集に便利なので、ゴールデンウィーク頃にパソコンを買いに行った。
3か月～	【ICT支援の拡大期】 - TwitterやSNSは下火になってきた。行政が発信する災害メールの認知が高まり、行政主体の情報ツールの活用が増えた。 - 震災を機に、携帯電話からスマートフォンに変えた人が多かった。1～3か月待ちの状態だった。

(出典) 総務省「災害時における情報通信の在り方に関する調査」(平成24年)

ウ 需給マッチング

ICT 環境について需給マッチングの機会の有無をみると、回答者の 28.8%が需給マッチングの機会があったと回答している(図表 3-1-1-17)。自治体では 41.2%、仮設住宅では 47.4%が需給マッチングの機会があったというコメントをしており、特に情報の集まる行政機関や復旧・復興期の仮設住宅において需給マッチング機会を指摘する回答者が多くなっている。一方、避難直後の被災者リーダーや避難所では、「情報通信のニーズは特になかった。求められていたのは着るもの、食べるもの。少したってから、子供用の遊び道具等。」というコメントにもあるように、ICT 環境よりも電気や食料等の基本的なライフラインに対する需給マッチングが重視され、需給マッチング機会自体がなかったという割合が高くなっている。

図表 3-1-1-17 ICT 需給マッチング機会と具体例



(出典) 総務省「災害時における情報通信の在り方に関する調査」(平成24年)

インタビューコメントから「ICT 利用環境の現状」と「望ましい ICT・情報環境」についてみると、自治体の震災対応部署からのコメントでは、役に立った ICT 環境として、「避難所の固定電話はかなり利用されていた。」「最も役立ったのはラジオという実感を得た。」など、主に固定電話やラジオ等が挙げられていた。ICT 環境に関する課題としては、通信手段の脆弱性に関する意見が挙げられている。一方、望ましい ICT・情報環境については、望ましい情報端末として、防災無線の強化や各種端末における機能面での重層性の確保などが挙げられている。また、情報発信体制に関しても信頼性の確保と情報提供手段の多元化が挙げられた（図表 3-1-1-18）。

図表 3-1-1-18 ICT 利用環境の現状と望ましい ICT・情報環境

ICT 利用環境の現状		望ましい ICT・情報環境	
役に立った ICT	- 避難所の固定電話はかなり利用されていた。支援でラジオをもらったので、市民へ配布した。電話が使えるようになってから、市民からの問い合わせの電話が殺到した。 - 最も役立ったのはラジオという実感を得た。 - 停電が長引いた地域では、情報の入手手段がラジオと市の広報誌くらいしかない状態が 1 カ月以上続いた避難所があり、情報へのニーズは強かった。その意味で、ICT 利用環境の早期整備が希望された。	情報端末	- 防災無線の「固定局」はやめるべきである。固定局で最後まで放送をして、多くの人が命を失っている。複数ある移動局の中から、被災しなかった移動局が「本部」となって発信できる仕組みにすべきである。 - 防災無線の同報系については、音による警報だけでなく、サイネージのようなものも必要である。 - 戸別防災無線とラジオ（特に災害放送）や携帯電話、Wi-Fi などのハイブリッド端末を開発できないか。 - 情報提供のインターフェースは、もっとポップアップ的に移動してほしいと訴えている。将来的には、避難所では、サイネージを置くなど目で見られるようにした方がよい。 - スマートフォンにラジオチューナーがついているとよい。 - ソーラーや風力などによる電源の確保と可搬型無線機による通信手段の提供。
課題	- Twitter で安易にいかげんな情報を発信する市民がいた。例えば、被災状況を過大に Twitter で発信することにより、全国から必要以上の支援物資が届いてしまった。 - 自治体では臨時に ICT 環境を整備することは難しい。通信事業者・ICT 事業者のボランティアや独自活動により端末や回線を設置するのが現状である。 - 既存のものがつながるのが第一だと思った。最先端のもの、例えば Twitter 等のツールが役に立ったという話はあったが、それは限られているのではないかな。重要なのは、みんなが使えるテレビ、ラジオ、電話。次にインターネット。確実につながるものが大事だと思う。	情報発信	- 一手段に頼らず、多元化、多様化、多重化を考えるべき。 - 現在は様々な情報ツールがあるが、情報の信頼性を高める方法、公式情報としてオーソライズする仕組みがあってもよい。 - いつもは受身のため、もっと能動的な広報をやっていくべき。

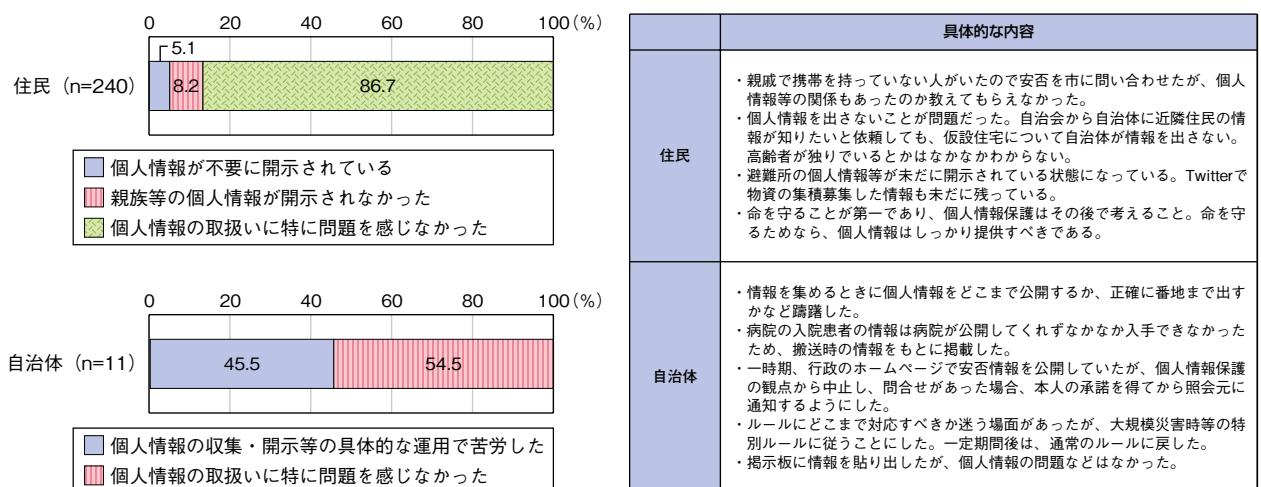
（出典）総務省「災害時における情報通信の在り方に関する調査」（平成 24 年）

(5) 個人情報の取扱い・高齢者配慮

ア 個人情報の取扱い

被災地域における個人情報の取扱いについて、住民側の評価をみると、86.7%と高い割合の人が個人情報の取扱いに特に問題を感じなかったと回答している。個人情報が必要に開示されているという評価をしているのは 5.1%にとどまった（図表 3-1-1-19）。具体的なインタビューコメントをみると、「個人情報を出さないことが問題だった。」「命を守ることが第一であり、個人情報保護はその後で考えること。命を守るためなら、個人情報はしっかり提供すべきである。」といったような個人情報の提供に対して積極的な意識がみられた。

図表 3-1-1-19 個人情報の取扱いに関する評価とコメント



（出典）総務省「災害時における情報通信の在り方に関する調査」（平成 24 年）

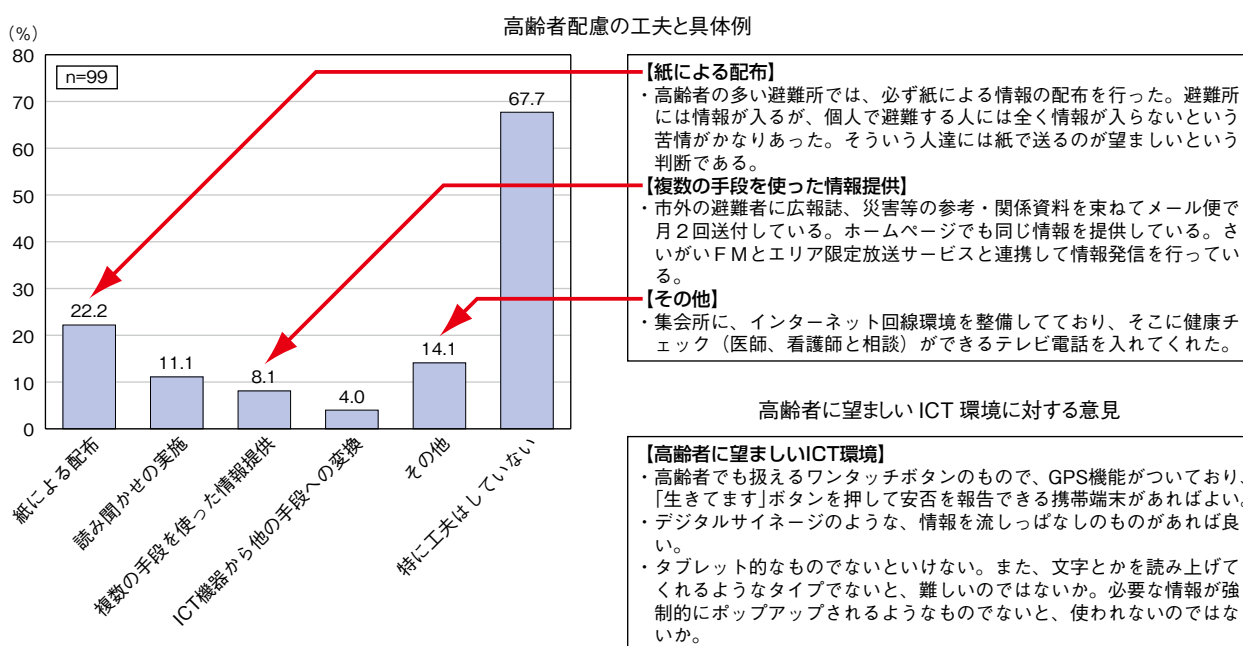
一方、自治体側では45.5%が個人情報の収集・開示等の具体的な運用で苦労したと回答している。具体的なコメントをみると、「情報を集めるときに個人情報をどこまで公開するか、正確に番地まで出すかなど躊躇した。」「一時期、行政のホームページで安否情報を公開していたが、個人情報保護の観点から中止し、問い合わせがあった場合、本人の承諾を得てから照会元に通知するようにした。」など、個人情報の提供などの必要性を理解しつつも、実際の取扱いに苦労したという意見がみられた。

特に問題を感じなかった住民側と対応に苦労した自治体側との間には意識の違いがみられた。震災等の緊急時における個人情報の取扱いについて、迅速な対応の実施と行政事務の円滑化の観点から、具体的な運用面のルールや基準等の整理の必要性が示唆されている。

イ 高齢者配慮

東日本大震災の被災者には多くの高齢者が含まれていたが、情報伝達等に関して、高齢者配慮がどのようになされたのかをインタビューコメントからみると、「特に工夫はしていない」が過半数の67.7%を占めているものの、「高齢者の多い避難所では、必ず紙による情報の配布を行った。」など紙による配布が22.2%、「市外の避難者に広報誌、災害等の参考・関係資料を束ねてメール便で月2回送付している。ホームページでも同じ情報を提供している。」など複数の手段を使った情報提供が8.1%となるなど、一部では高齢者への配慮が行われていたことがわかる（図表3-1-1-20）。また、高齢者に望ましいICT環境については、「高齢者でも扱えるワンタッチボタンのもの。」「タブレット的なものでないといけない。」など、操作が容易な携帯電話、サイネージ、タブレット端末等が指摘されている。

図表 3-1-1-20 高齢者配慮の工夫と具体例



（出典）総務省「災害時における情報通信の在り方に関する調査」（平成24年）

2 首都圏住民の震災時の情報行動

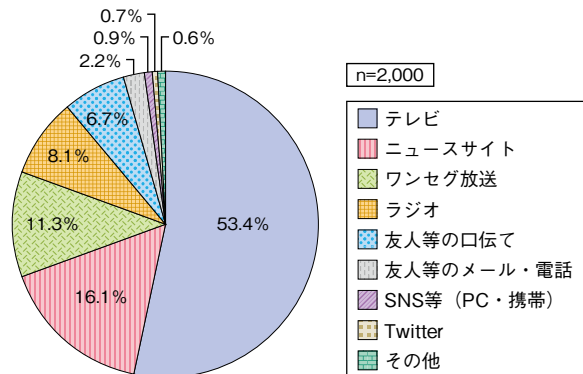
東日本大震災においては、関東圏においても、鉄道の運休や道路の渋滞により多くの帰宅困難者が発生するなど、震災により大きな影響が出たところである。首都圏住民の震災時の情報行動について、東京大学、東洋大学、関西大学、日本電信電話株式会社の4者⁴による共同研究「ネットワーク利用における安心に関する研究」の調査結果よりみていくことにする。同調査は東京都・神奈川県・埼玉県・千葉県在住者を対象として、ウェブによりアンケートを行っている。

⁴ 東京大学大学院情報学環（橋元良明）、東洋大学社会学部メディアコミュニケーション学科（中村功、関谷直也）、関西大学社会学部（小笠原盛浩）、NTT情報流通プラットフォーム研究所（高橋克巳、関良明、山本太郎、千葉直子）

(1) 地震のニュースを最初に知ったメディア・手段

地震のニュースを最初に知ったメディアについてみると、テレビが53.4%で最も多く、次いでニュースサイトが16.1%、ワンセグ放送が11.3%で続くなど、マスメディアが主要な情報チャンネルになっていたことがわかる(図表3-1-2-1)。パーソナルな情報チャンネルでは、家族・友人・知人から口伝てが6.7%、メールや電話が2.2%と多かったが、一方、SNS等(PC・携帯)が0.9%、Twitterが0.7%など、いわゆるソーシャルメディアの比率が低いことがわかった。

図表 3-1-2-1 地震のニュースを最初に知ったメディア

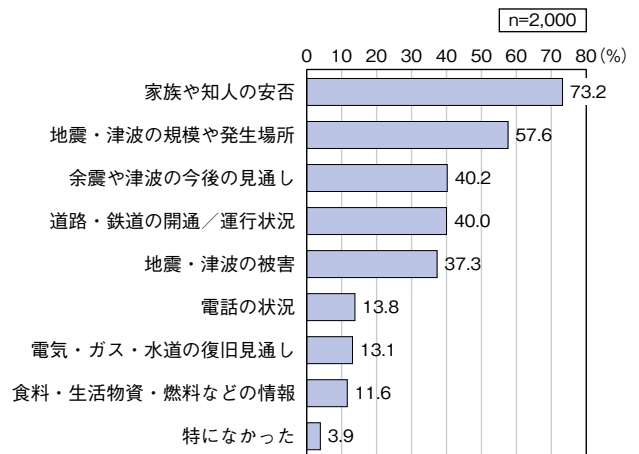


(出典) 東京大学大学院情報学環『情報学研究 調査研究編 2012 No. 28』「東日本大震災における首都圏住民の震災時の情報行動」

(2) 地震発生当時の情報ニーズ

地震当日に知りたかった情報についてみると、家族や知人の安否が73.2%で最も多くなっている(図表3-1-2-2)。この傾向は、被災地域での調査でも同様の傾向になっており、安否情報についてのニーズが高いことがわかる。次いで、「地震・津波の規模や発生場所」が57.6%、「余震や津波の今後の見通し」が40.2%、「道路・鉄道の開通／運行状況」が40.0%で続いている。「道路・鉄道の開通／運行状況」については、地震が平日昼間に発生し、帰宅困難者が多数発生したことが背景として考えられる。近年の災害は、朝晩や休日に発生したり、地方で発生したりしていたため、このようなニーズはこれまで比較的少なかったのと比べ、対照的な傾向となっている。

図表 3-1-2-2 地震当日に知りたかった情報



(出典) 東京大学大学院情報学環『情報学研究 調査研究編 2012 No. 28』「東日本大震災における首都圏住民の震災時の情報行動」

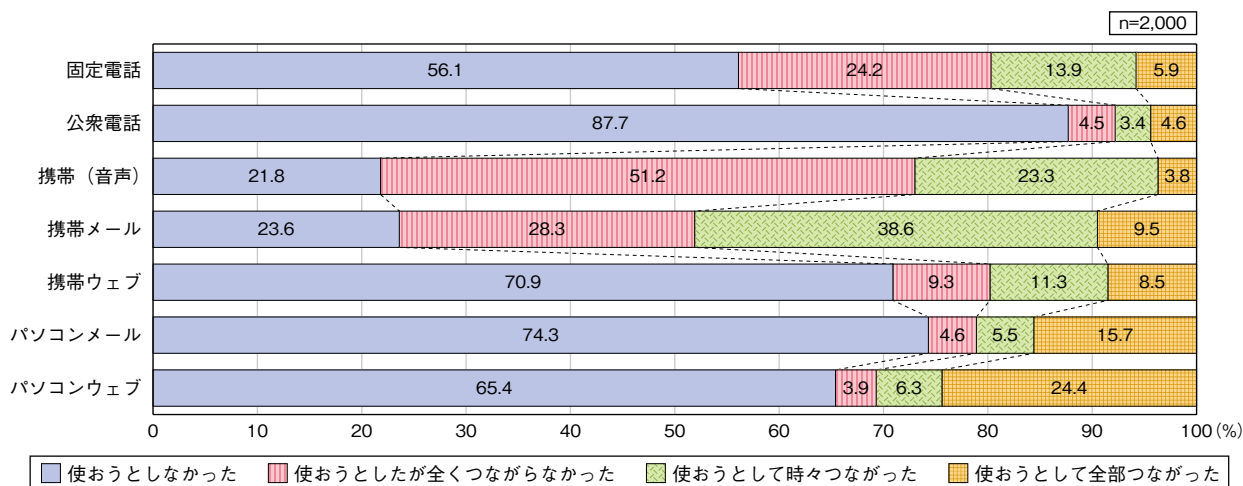
(3) 地震発生当日に利用しようとした通信手段

地震当日に利用した通信手段の疎通度についてみると、携帯電話の音声とメールを利用しようとしていた人が共に高く、それぞれ8割近い人が利用しようとしていたことがわかった(図表3-1-2-3)。次いで固定電話が43.9%で続いているが、携帯電話や固定電話は普段使っているメインの通信メディアであり、災害時に最も知りたい安否の確認に適した、即時的なメディアである。一方で、パソコンメールが25.7%、パソコンウェブが34.6%と、比較利用しようとした人が少なかった。

次に、利用しようとした人だけを取り出し、「全くつながらなかった」という人に注目して地震当日の通信手段の疎通度をみると、最もつながりにくかったのが、携帯電話の音声で65.4%、次いで固定電話が55.1%となっている(図表3-1-2-4)。利用者が殺到して輻そうを起こしたことが考えられる。一方、携帯メール、携帯ウェブ、公衆電話などは「全くつながらなかった」という人が3割強にとどまり、比較的つながりやすかったことがわかる。また、利用しようとした人が少なかったパソコンメールやパソコンウェブについては、「全くつながらなかった」との回答がそれぞれ17.9%、11.3%にとどまっており、極めてつながりやすかったといえる。関東ではほとんど停電しなかったためパソコン及びインターネット機器が機能したこと、そしてインターネット

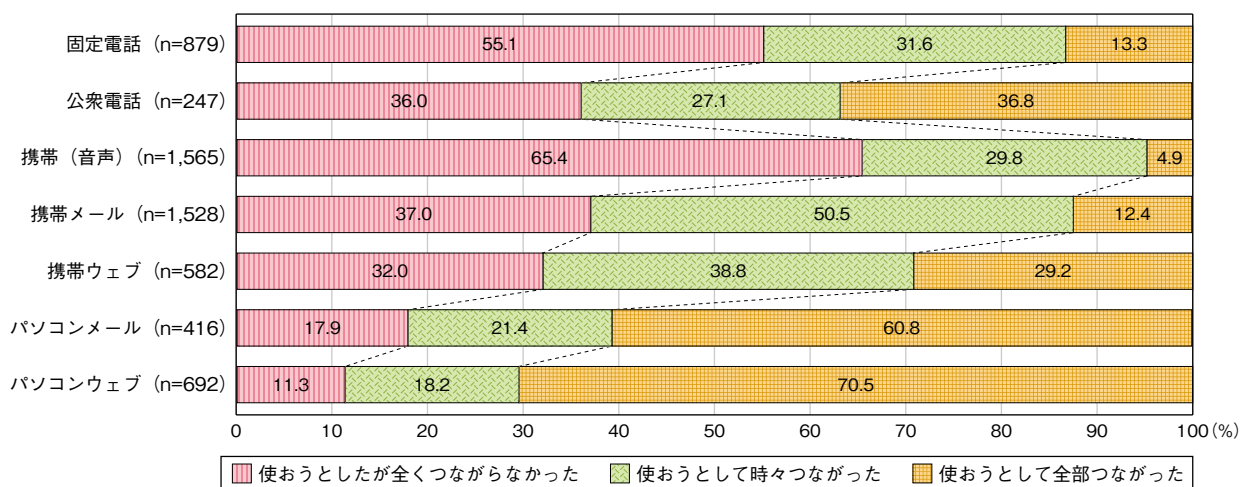
において輻そうがあまり発生しなかったことが要因として考えられる。東日本大震災においては、Twitter や Facebook などの SNS が注目されているが、この回答からは、関東ではインターネットは疎通しやすく、有効であったといえる。しかしながら、関東と異なり、被災地域では長時間の停電が発生しており、パソコンによるインターネットがつながりにくかったことにも注意が必要である。

図表 3-1-2-3 地震当日の通信手段の疎通度



（出典）東京大学大学院情報学環『情報学研究 調査研究編 2012 No. 28』「東日本大震災における首都圏住民の震災時の情報行動」

図表 3-1-2-4 利用しようとした人の疎通度



（出典）東京大学大学院情報学環『情報学研究 調査研究編 2012 No. 28』「東日本大震災における首都圏住民の震災時の情報行動」

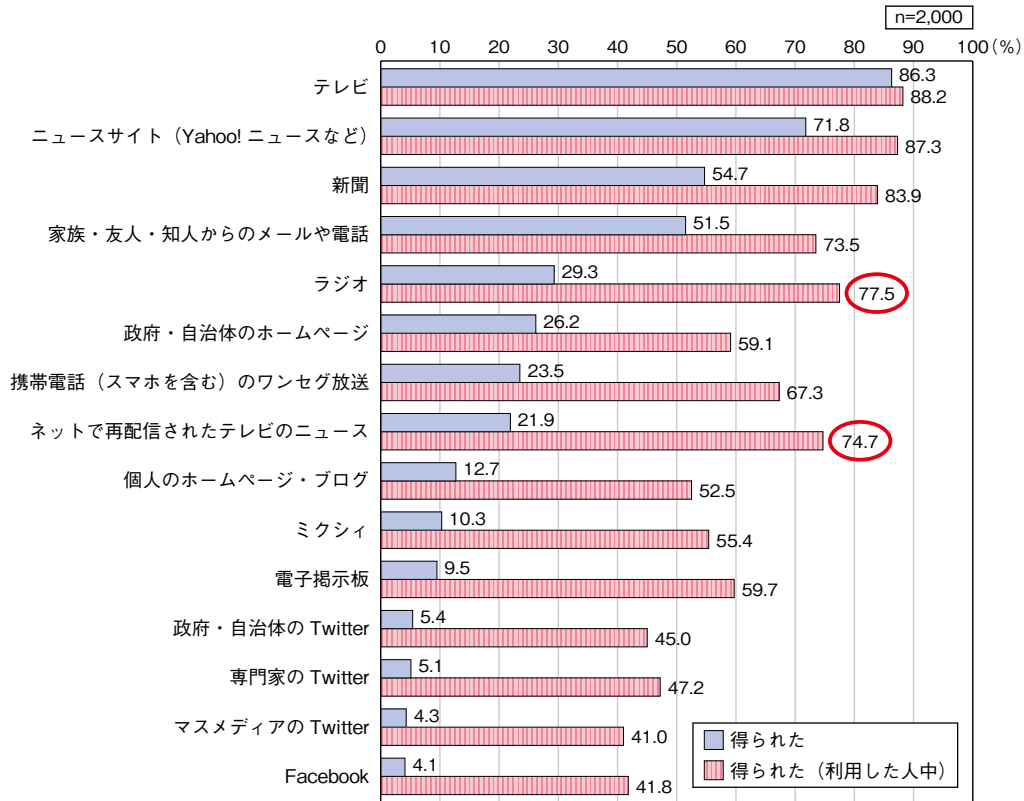
（4）災害関連で役に立ったメディア

震災後 1 週間で欲しい情報が得られたかどうかについて、情報源別にみると、「テレビ」が 86.3% で欲しい情報が得られた（十分得られた及びやや得られたとの回答の合計）という比率が一番高く、次いで「ニュースサイト」が 71.8%、「新聞」が 54.7%、「家族・友人・知人からのメールや電話」が 51.5%、「ラジオ」が 29.3% と続いている（図表 3-1-2-5）。これを、利用した人だけを母数にしてみると、「テレビ」「ニュースサイト」「新聞」は同様の順位であったが、「ラジオ」が 77.5%、「ネットで再送信されたテレビのニュース」が 74.7% と順位に変動がみられた。

停電した地域が少なかった関東圏を対象とした調査では、ウェブ調査結果にもかかわらず情報入手手段としてのテレビが非常に重要であることが示されている。一方で、「ニュースサイト」も 87.3% とテレビに並ぶ比率となっており、同様に非常に重要な情報入手手段であったことがわかる。

ミクシィや Twitter についても、利用した人だけを母数とした比率でみると、ミクシィが 55.4%、様々な Twitter がすべて 40%を超えた比率となっており、ネットのソーシャルメディアも情報の入手源としてある程度利用価値が高いものであったことがわかる。

図表 3-1-2-5 「欲しい情報が得られた」比率、利用した人中の「得られた」比率

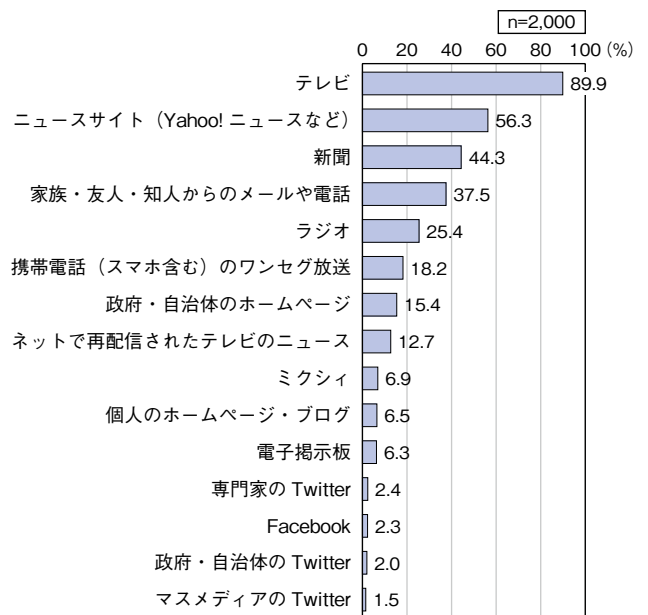


(出典) 東京大学大学院情報学環『情報学研究 調査研究編 2012 No. 28』「東日本大震災における首都圏住民の震災時の情報行動」

災害関連の情報を入手した際に、役に立った情報源をみると、「テレビ」が 89.9%と高く、次いで「ニュースサイト」が 56.3%、「新聞」が 44.3%、「家族・友人・知人からのメールや電話」が 37.5%、「ラジオ」が 25.4%と続いている（図表 3-1-2-6）。この順位は図表 3-1-2-5 の「欲しい情報が得られた」と回答した人の比率の順位と同様になっている。

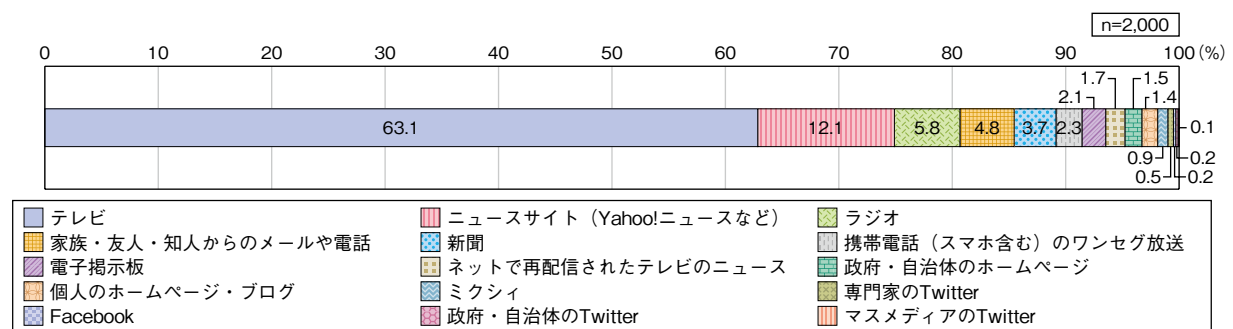
うち、最も役に立った情報源では、「テレビ」が 63.1%で他の情報源を大きく引き離し、次いで、「ニュースサイト」が 12.1%、「ラジオ」が 5.8%、「家族・友人・知人からのメールや電話」が 4.8%、「新聞」が 3.7%で続いている（図表 3-1-2-7）。

図表 3-1-2-6 役に立った情報源（複数回答）



(出典) 東京大学大学院情報学環『情報学研究 調査研究編 2012 No. 28』「東日本大震災における首都圏住民の震災時の情報行動」

図表 3-1-2-7 最も役に立った情報源



(出典) 東京大学大学院情報学環「情報学研究 調査研究編 2012 No. 28」『東日本大震災における首都圏住民の震災時の情報行動』

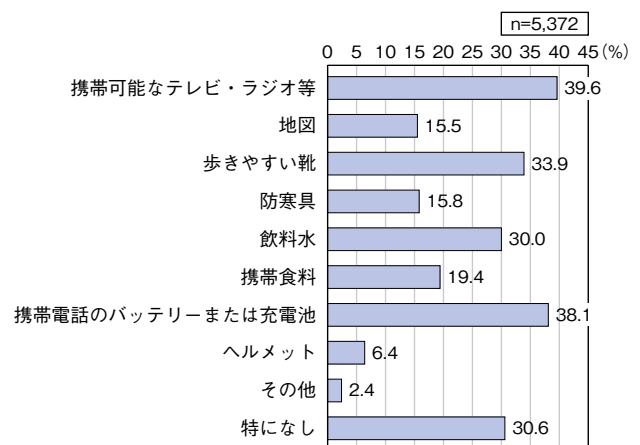
3 帰宅困難者の情報行動

東日本大震災においては、震災により多くの人が帰宅困難となったが、その局面において様々な情報収集行動を行っている。帰宅困難であった人が帰宅時に必要と感じたものについては、携帯可能なテレビ・ラジオ等が39.6%、携帯電話のバッテリーまたは充電機38.1%と、情報収集に必要な機器等が求められており、情報収集をすることが重要であったことがうかがえる (図表 3-1-3-1)。

では、実際どのような情報が必要とされたのだろうか。帰宅時に必要と感じた情報についてみると、家族の安否情報56.2%に次いで、地震に関する被害状況44.5%、鉄道・地下鉄の運転再開時間40.3%と続いている (図表 3-1-3-2)。鉄道の運休や道路の渋滞により帰宅困難者となっており、鉄道・地下鉄の運転再開時間について高い割合になっていることは必然的と考えられる。

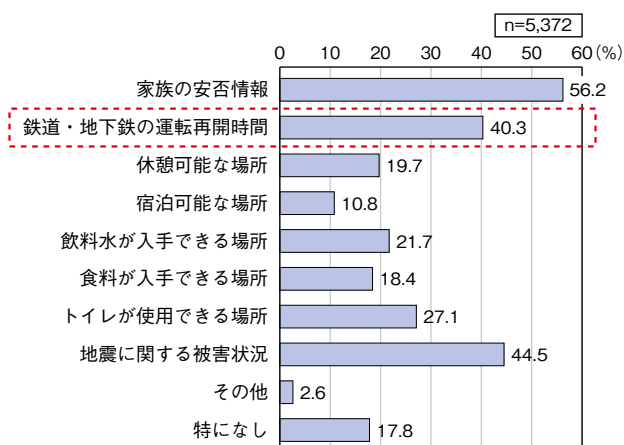
一方、情報の送り手であった交通機関の対応はどのようなものだったのだろうか。多数の帰宅困難者が利用していた首都圏のターミナル駅でどのような情報提供が行われたのかをみると、自社の鉄道の運休状況・再開に関する情報提供は100%、他社の鉄道の運休状況・再開に関する情報提供は94.9%と高い割合で情報提供が実施されていたことがわかる (図表 3-1-3-3)。

図表 3-1-3-1 帰宅時に必要と感じたもの



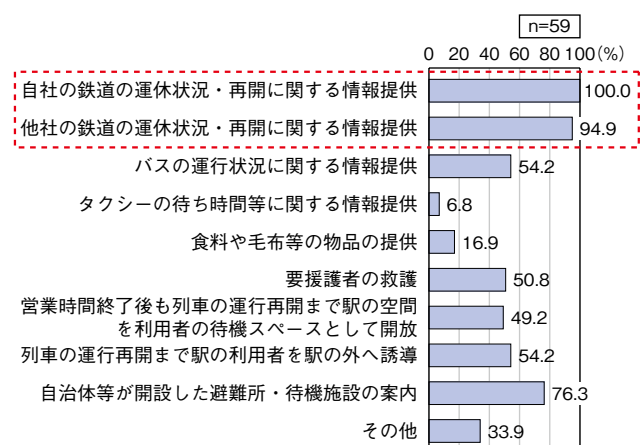
(出典) 内閣府「帰宅困難者対策の実態調査」(平成 23 年)

図表 3-1-3-2 帰宅時に必要と感じた情報



(出典) 内閣府「帰宅困難者対策の実態調査」(平成 23 年)

図表 3-1-3-3 震災時における駅利用者への対応



(出典) 内閣府「帰宅困難者対策の実態調査」(平成 23 年)

4 東日本大震災が ICT に対する認識に与えた影響

東日本大震災後、様々な調査結果や報道において、震災関連の情報収集手段としてソーシャルメディアを中心に、インターネットの役割が非常に注目されたところであるが、実際に東日本大震災を契機として国民の情報行動やメディアへの信頼度等にどの程度の変化があったのか、総務省情報通信政策研究所において、平成 24 年 2 月下旬から 3 月上旬にかけて、13 歳から 69 歳までの男女 2,256 人を対象にして行った郵送調査（性年代、地域ブロックで比例割付。有効回答数 1,625 人）の結果⁵を掲載する。

(1) メディアの利用状況－震災前

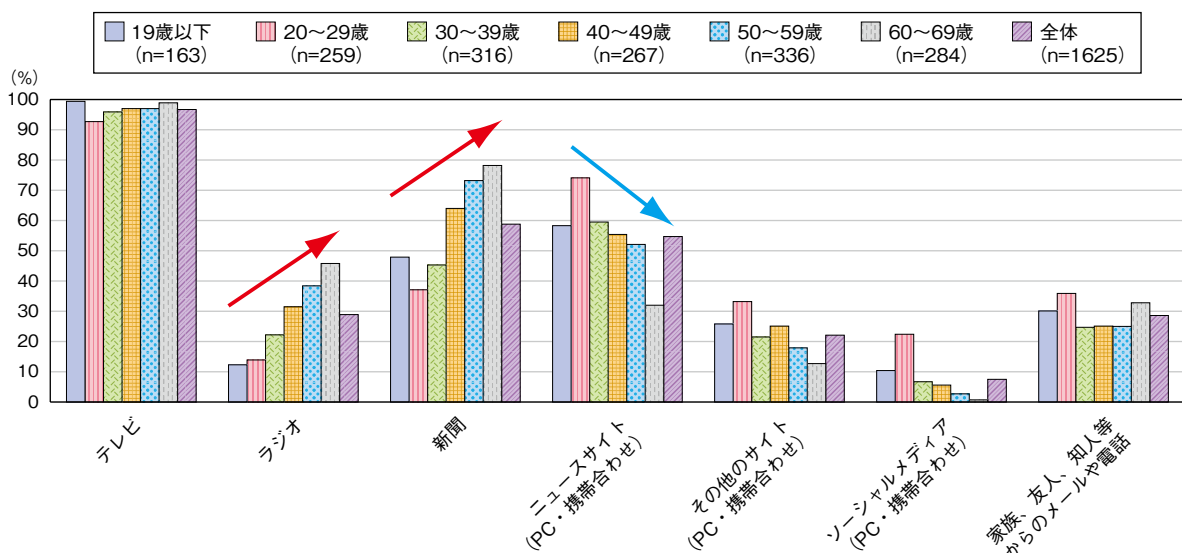
東日本大震災発生より前、地震や台風等の災害関連情報について主にどのような情報源から情報を得ていたかについてみると、年代の違いに関わりなく、主な情報源としてテレビを挙げた割合が最も高い。続いて利用した割合が高いのは新聞又はニュースサイトであり、これらに比べるとラジオやソーシャルメディアなどは利用率がかなり低く、半分程度かそれを下回る状態である（図表 3-1-4-1）。

テレビの次に活用されていた情報源について年代ごとにみていくと、10～30代は「テレビ→ニュースサイト→新聞」の順であり、40～50代では「テレビ→新聞→ニュースサイト」とニュースサイトと新聞の順位が入れ替わる。さらに 60代になると「テレビ→新聞→ラジオ→家族、友人、知人からのメールや電話」と並び、ニュースサイトの順位がさらに下がる。

すなわち、ニュースサイトは、10～30代において新聞以上に主要な情報源として活用されており、ラジオとの比較では 10～50代というさらに幅広い年代でニュースサイトの利用率がラジオを上回る。10～20代になると、「その他のサイト」もラジオを上回るほか、ソーシャルメディアも 20代では 10ポイントほどラジオを上回り 20%を超え、10代ではラジオとソーシャルメディアがともに 10%程度で拮抗しているなど、若年層ほどネット系情報源の活用が進み、テレビ以外の既存メディアに取って代わりつつあることがうかがわれる。

なお、一番活用していた情報源を一つだけ選択した場合の結果については、やはりテレビが一番活用されているが、次に活用されていたメディアはニュースサイトで、特に年代による差はみられなかった。

図表 3-1-4-1 震災前における災害関連情報に関する情報源



（出典）総務省情報通信政策研究所・東京大学情報学環橋元研究室 「東日本大震災を契機とした情報行動の変化に関する調査」（平成 24 年）

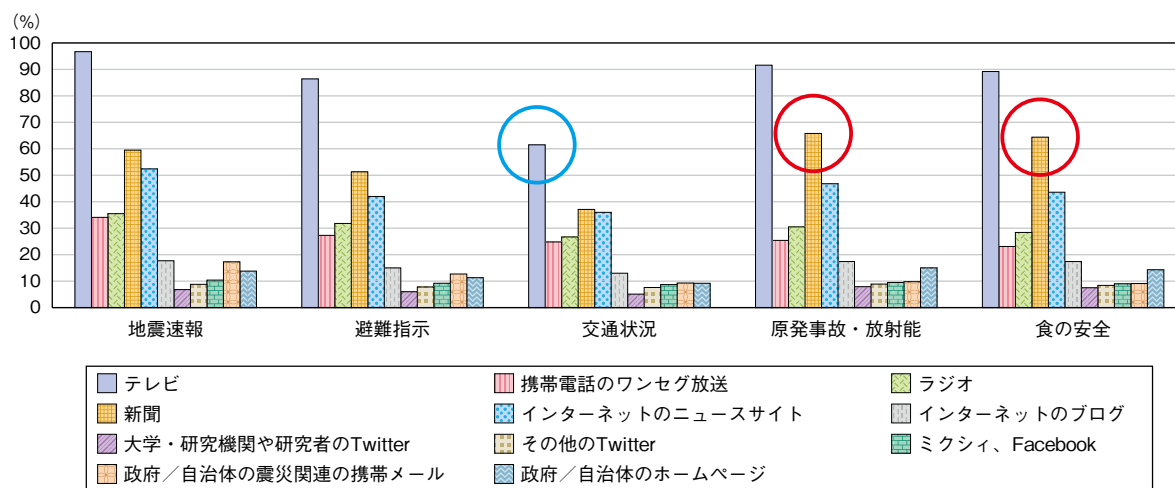
⁵ 「東日本大震災を契機とした情報行動の変化に関する調査結果の公表」（平成 24 年 5 月 29 日）
http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01icp01_02000009.html

(2) メディアの利用状況－震災後

ア 震災発生後のテーマごとの情報源

主な情報源として利用されたメディアについては、全ての年代を通じて全体として一番利用されたのはテレビであり、情報のテーマによってもテレビが一番であることに変化はなかった（図表 3-1-4-2）。ただし、「交通状況」については、テレビを情報源とする割合が他のテーマに比べて低めである。また、新聞については「地震速報」「避難指示」「交通状況」といった速報性の高い情報よりも、「原発事故・放射能」「食の安全」といったより専門的なテーマについてよく利用されたことがわかる。なお、インターネットについては、ニュースサイトが比較的に利用されているが、利用したと回答した割合は 40%～50%前後といった状況である。

図表 3-1-4-2 震災後における災害関連情報に関するテーマ別情報源

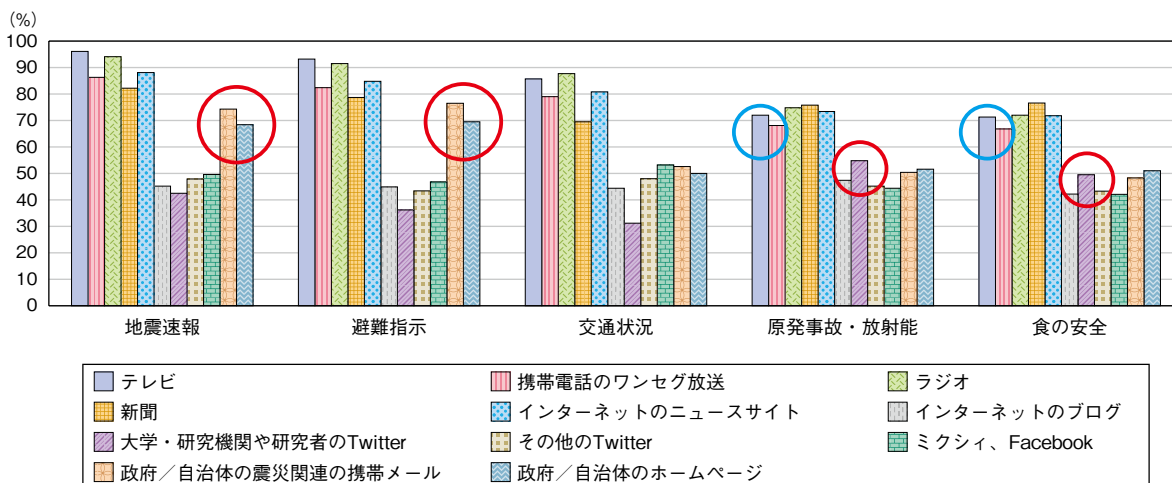


（出典）総務省情報通信政策研究所・東京大学情報学環橋元研究室 「東日本大震災を契機とした情報行動の変化に関する調査」（平成 24 年）

イ テーマごとの信頼度について

次に、テーマごとに利用した情報源についてそれぞれの程度信頼できたかという「信頼度」についてみると、「地震速報」「避難指示」「交通状況」といった情報については、速報性が求められることもあり、テレビ、携帯電話のワンセグ（放送内容はテレビと同じ）、ラジオ、ニュースサイトの信頼度が高く、新聞がやや落ちてそれに続く形となる。また、「地震速報」「避難指示」といった緊急性の高い情報については、政府・自治体による情報提供も高い信頼度を得ていることがわかる（図表 3-1-4-3）。

図表 3-1-4-3 震災後における災害関連情報に関するテーマ別信頼度



（出典）総務省情報通信政策研究所・東京大学情報学環橋元研究室 「東日本大震災を契機とした情報行動の変化に関する調査」（平成 24 年）

一方で、「原発事故・放射能」「食の安全」になると、新聞とニュースサイトが相対的に信頼度を保っているものの、特にテレビ（ワンセグ含む）、ラジオといった既存の放送メディアでは「地震速報」や「避難指示」などでみられた値より信頼度が20ポイント程度低い。また、他のメディアと比べても信頼できると回答される割合が低くなり「新聞→ラジオ→ニュースサイト→テレビ」の順となっている。

しかしながら、反比例的に特に信頼性が高まったメディアがあるわけではない。「原発・放射能」と「食の安全」に限り、大学・研究機関等の Twitter の信頼度の値がやや高めで50%～55%程度になるものの、ソーシャルメディア、インターネットのブログについては、どのテーマをとっても信頼度が50%に満たないなど、信頼性が特に高いとはいえない状態である。このことから、「原発・放射能」「食の安全」については、テレビを中心とする放送メディアの信頼度が他のテーマよりも低い傾向がみられたものの、ネットなど他のメディアがテレビを代替・補完するような高い信頼度を特に得ていたわけでもなかったとみられる。

なお、大学・研究機関等の Twitter の信頼度の値がやや高めであることについては、ソーシャルメディア一般については、震災でもネット上の流言飛語が問題になるなど様々な言説が流布しており、必ずしも一般的に信頼度が高いとはいえなくても、「原発・放射能」「食の安全」といった専門性の高いテーマについては、大学・研究機関や研究者といった主体による情報発信である場合には、情報源として信頼できたという評価を得ていると考えられる。

ウ 情報源の信頼性の変化について

「地震・津波の被害状況」「原発事故・放射能」「食の安全」の3テーマについて、いくつかの情報源について「震災前に比べて震災発生から1か月間」と「震災前に比べて現在」の2時点における信頼性の変化を比較した。情報源については、いわゆる既存メディアと、個人を含む利用者発信型の比較的新しいインターネットの情報源を対比する観点から、「テレビ」「ラジオ」「新聞」という既存メディアと「インターネットのブログ」「インターネットのソーシャルメディア」というネット系情報源に限定した。

まず、「地震・津波の被害状況」については、既存メディアについて信頼性が上がったと回答した割合がネット系情報源より10～20ポイント高い。

これに対し、「原発事故・放射能」「食の安全」については、テレビを中心に既存メディアについて信頼性が下がったと回答した割合がネット系情報源よりも大きい。テレビについては、信頼性が下がったと回答した人が一番多く、25%程度である。また、「原発事故・放射能」「食の安全」については、ネット系の一部を除き、各情報源は震災発生から1か月間の時点よりも、現在の方が、震災前に比べて信頼性が低くなっている。この場合も、信頼性の下がり幅が一番大きいのはテレビである（図表3-1-4-4）。

(3) 震災がメディアの利用状況に与えた影響

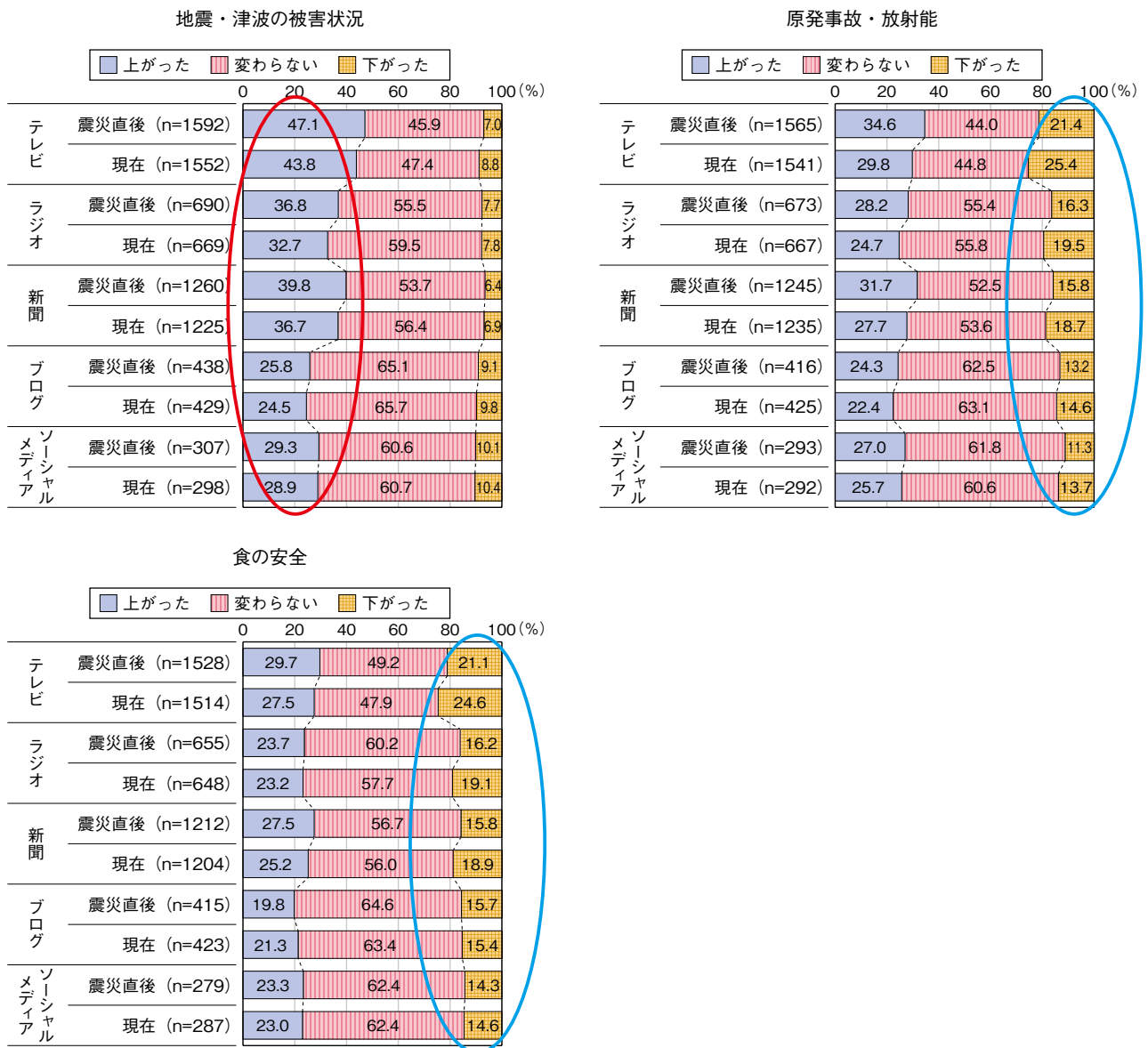
今回の調査については、震災を契機とした情報行動、情報源への意識の変化について調査を行った。

その結果、全ての世代で情報源としてはテレビの利用率が高く、この傾向は震災前後で変わっていない。その一方で、「原発・放射能」「食の安全」などテーマによっては震災後、情報源として信頼度がやや低めになっているほか、震災直後から現在にかけて信頼性が下がったと回答する人が一定割合いる。

それにも関わらず、反比例的に信頼性が上がったメディアはない。震災後、その新しい役割が注目されたソーシャルメディアについては、利用割合自体が高いとはいえないが、信頼度についても既存メディアに比べて高いとはいえない。とはいえ、利用が少ない中であつたにせよ、今回の調査でも、発信主体が「大学・研究機関や研究者の Twitter」については、信頼度がやや高めに突出していることは注目に値する。

このことから、今回の震災後も、テレビを中心とした既存メディアを利用し、「原発・放射能」「食の安全」といったテーマについて、信頼性が低下しても、特段、ネットという新しいメディアで情報収集し、信頼度が高い情報を得ようという行動にはあまりつながっていないのではないかと推測される。つまり、信頼度の低下に伴う「不満」があっても、テレビを中心とした既存のマスメディアを通じて情報を得ており、新たな情報源はあまり使われていない、という状態ではないかと考えられる。その一因としては、コンテンツが既存メディアに近いニュースサイトを除き、ブログやソーシャルメディアについては、信頼性の高い情報に行き着くこと自体が既存メディアに比べて難しく、情報源として活用しにくいという点も影響しているのではないと思われる。

図表 3-1-4-4 震災後における災害関連情報に係る各情報源の信頼性変化



(出典) 総務省情報通信政策研究所・東京大学情報学環橋元研究室 「東日本大震災を契機とした情報行動の変化に関する調査」(平成 24 年)