

第3節 東日本大震災の教訓とICT

ここまで、東日本大震災において、人々がどのようにICTを利用し、どのような課題があったのか、被災地や首都圏における情報行動についての調査結果をみてきたが、ICTを通じた情報提供に関連する様々な課題が浮かび上がってきた。また、地方自治体などの団体や企業における業務継続においても、調査結果により、課題が明確になってきたところである。ここでは、これまで紹介してきた調査結果を通して浮かび上がった主要課題について提示する。

1 被災地域における情報伝達とICT

(1) 多様な情報伝達手段を用いた迅速・確実な情報提供

インタビュー調査では、震災発生時は即時性の高いラジオ、震災直後には双方向性を有する携帯電話・メールと映像を伴う地上テレビの評価が高かった。その意味では、災害時における放送や携帯電話の重要性が改めて示されたところだが、その一方で、発災直後や津波情報の収集では、放送や防災無線など一斉同報型手段の利用率が高いものの、一番利用率の高いラジオでも4割強にとどまっている。また、即時性、地域性の高い情報については、広域放送の限界も指摘され、コミュニティ放送、臨時災害放送局での情報提供や口コミでの情報収集が広範に行われる一方で、インターネット先進ユーザーでは、ソーシャルメディアを用いて効果的な情報収集を行っていた例も見受けられた。

携帯電話については、発災時から避難時にかけて、「使えると思っていたのに使えなかった。」という趣旨のコメントが多数寄せられた。

浸水地域では、防災無線から津波情報を入手した割合が高かった。行政情報については不十分との回答が多かったが、充足度が高い回答者はインターネットを活用した傾向も見受けられた。NPO・ボランティアの方々にインターネットを有効活用した人の評価も高い。

以上を踏まえれば、災害時においては、放送や携帯電話はもちろんのこと、インターネット、ソーシャルメディアも含め、多様な情報伝達手段を並行して用いることにより、「エアポケット」が生じることなく、情報が迅速に、確実に居住者・就労者・観光客など、全ての方々に届くように取り組むことが求められるといえよう。

なお、今般の大震災では、送信側（基地局、放送局送信設備など）、受信側（携帯電話端末、テレビなど）両面で電源確保の重要性が示されたことについても、十分留意する必要がある。また、災害時の避難勧告・指示などの行政情報をテレビ、携帯電話、ラジオなどの様々なメディアを通じて、地域住民に迅速かつ効率的に提供することを実現する「公共情報コモンズ¹⁾」の普及が望まれる。

(2) 災害時における携帯電話の重要性

携帯電話端末は、身近な情報端末として評価が高く、発災時、避難時においてほとんどの人が携帯電話端末を持って避難していたが、長時間使用不能となったことの影響の大きさに関する指摘が多く寄せられた。「堤防の増強よりも携帯電話の通信確保等の対策が必要。」とのコメントもあったほどである。また、常に身につけている携帯電話端末に対して、緊急時の情報が伝達できるような機能面での重層性向上の必要性も指摘されている。

なお、携帯電話については、発災時のみならず避難時等においてもニーズが高く、携帯電話の復旧とともに情報受発信ツールに対する不満が解消されたところである。

このように、今回の震災では、携帯電話の重要性が改めて認識されたといえ、携帯電話ネットワークの耐災害性の強化と、携帯電話端末の機能強化の両面が求められているといえよう。

¹⁾ 地方自治体等が、安心・安全に関わる公的情報等を、放送事業者・通信事業者等に一斉に配信でき、迅速かつ効率的に住民に伝えることができる情報基盤のこと。一般財団法人マルチメディア振興センターが運営。

(3) 避難時等における ICT 環境の確保

被災地域における ICT 環境に対するニーズは、避難所では携帯電話、仮設住宅においてはテレビへの要求が多く、これらの基礎的な情報端末が、今回のように広い地域で長期間にわたり避難生活や仮設住宅による生活が継続する場合にも確実に利用できるよう、需給マッチングに努めることが求められている。

また、避難所等における高齢者への情報提供上の配慮については過半数以上が高齢者配慮の工夫を特にしていな
いとの回答であった。例えばタブレット端末など、高齢者への配慮を容易に行える ICT の利用面の工夫も課題として浮かび上がった。

2 近隣地域の情報行動と ICT

(1) インターネット経由での情報提供の重要性

今回の震災では、被災地域のみならず首都圏をはじめとする近隣地域にも大きな影響を及ぼしたことが特徴として挙げられる。首都圏での帰宅者を中心とする情報行動の傾向をみると、情報を入手するために活用したメディアとしては、テレビの重要性が際立っている一方、ニュースサイトの重要性について新聞を上回る比率で情報入手上重要であったこと、携帯電話がつながりにくい一方、ウェブやパソコンメールはつながりやすかったという指摘など、インターネット経由での情報が役立っていたことが注目される。他方、ソーシャルメディアについては、今回の震災では高い注目を集めたが、被災地でのインタビュー調査結果も同様だが、全体として必要な情報を入手できたとする比率は低く、必要な情報をどう入手しやすくするか、その改善が課題といえよう。

(2) 帰宅困難者への運行情報等の円滑な情報提供

首都圏を中心に帰宅困難者が多数発生したが、帰宅困難者が帰宅時に必要と感じたものは、携帯可能なテレビ・ラジオや、携帯電話のバッテリーなど、情報収集に必要な機器に関するものとされており、この点からも、被災地域と同様、多様な情報伝達手段を確保し確実に情報を送り届けることの必要性が改めて確認できる。

また、今般の震災では、鉄道・地下鉄や道路の運行・開通状況に関する情報のニーズが高く、このような情報を円滑に発信する取組の必要性が浮かび上がった。これらについては、国及び関係地方公共団体等からなる「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」において、夏から秋のとりまとめに向け、帰宅困難者等対策の一つとして、議論がなされているところである。

3 被災時における業務継続と ICT

(1) 規模による意識・取組格差への対応

今般の震災において、業務の継続性に支障が生じた事案が多数発生したことを踏まえ、被災地域の内外を問わず、地方公共団体及び企業において、業務継続に対する意識の高まりがみられ、具体的に業務継続の策定や検討に至っている団体、企業も多い。しかしながら、地方公共団体においては都道府県と市区・町村、企業では大企業と中小企業など、意識と具体的取組の両面で規模による格差が生じている。社会全体の耐災害性の強化を進めるためには、このような格差に適切に対応することが求められる。

(2) 安心してクラウドサービスを利用できる環境の整備

業務継続の確保に向けたクラウドサービス利用については、地方公共団体については全般的に期待が大きく、取組も進みつつあるが、企業においては、地方公共団体と比較すると遅れがみられる。クラウドサービス導入における課題として、「ニーズに応じたカスタマイズができない」、「情報漏洩などセキュリティが不安」、「ネットワークの安定性が不安」の3点の回答が4割を超えている（地方公共団体へのアンケート結果）が、これはクラウドサービス全般にいえる課題であり、企業等が安心してクラウドサービスを利用できる環境の整備が、災害時の業務継続確保の観点からも求められるといえよう。