

# 東日本大震災における政府の情報発信に関する分析

## —行政からの災害情報発信に関する基本原則の検討—

山梨大学地域防災・マネジメント研究センター 鈴木 猛康

山梨大学大学院人間システム専攻 津田 哲平

山梨大学工学部土木環境工学科 大澤 史宗

### 1. はじめに

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。しかし、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、本来の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かったため、国民の不安をあおる結果となった。

本研究では、筆者らの開発する行政の災害対応管理情報システム<sup>1)~4)</sup>を利用した住民への災害情報伝達において、メッセージ文の定型化やチェック機能開発を目的として、政府のプレス発表、Twitter のつぶやきを分析した結果について報告する。

### 2. あいまいな文章の整理と分析

#### 2. 1 KJ 法による整理

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、曖昧な表現や語句抽出して KJ 法によって整理した。KJ 法による整理は以下の手順で行った。

- ① 東日本大震災における主要なイベントの抽出
- ② ①で抽出したイベントのプレスリリースにおいて、曖昧なセンテンスならびにそのセンテンスに対応する twitter のつぶやきを原発事故に関すること、水・食品に関することに分けて抽出
- ③ 具体性がない、根拠がない、肯定・否定の組み合わせ、という 3つの観点からセンテンスを分類
- ④ センテンスに含まれる曖昧な表現や語句の整理 (表-1)

具体性がない、根拠がない、肯定・否定を組み合わせの3つの特徴的な表現、語句が、プレスリリースにおいて曖昧な文章に使用されていた。KJ 法で整理した結果を図-1に示す。

例えば、3/21 の twitter のつぶやきを例に挙げる。

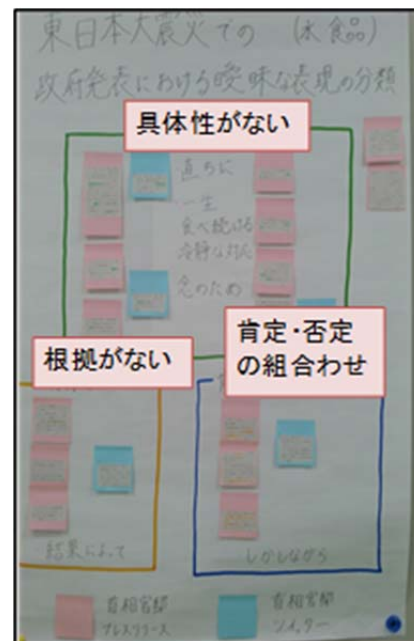


図-1 KJ 法による整理結果

「暫定基準値は一生その値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「一生その値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 プレスリリースでは、「20km を超える地点では、相当程度薄まって、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、大気にできるだけ触れることのないよう、屋内等におられることをお願いする次第でございます。」という表現が使われている。ここでは、前半で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。したがって、ただ情報発信をすれば良いのではなく、国民の立場に立って、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。

表－1 抽出した曖昧な表現、語句の整理結果

	<b>原発</b> 若干 直ちに 爆発的事象 局所的 概略的	<b>水・食品</b> 直ちに 一生食べ続ける 冷静な対応 念のため
<u>具体性がない</u>		
<u>根拠がない</u>	基準値や観測値のみしか述べず、基準値の明確な根拠がない	
<u>肯定・否定の組み合わせ</u>	○○だが△△ ○○である。ただ△△ しかしながら	肯定した後に否定する 否定した後に肯定する

## 2. 2 項目ごとの要点整理

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かが不明確であった。そこで、プレスリリースの中から、10の重要イベントを抽出し、誰に何を伝えたメッセージかについて整理した。表－2に整理した結果の1例を示す。表－2では、避難区域の見直しをテーマとしたプレスリリースであるにもかかわらず、学校関係者に向けた学校の休校願い等、一般の国民には不必要と思われる内容が含まれていることが分かる。

誰に何を伝えたかったかを明確にし、本当に必要な情報だったか、曖昧な表現や語句が付加されていないか等を分析すると、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。

表－2 各イベントにおけるメッセージの伝達対象者の整理例

<u>4/11（月）午後 原子力発電周辺地域の避難のあり方の見直しについて</u>	
1. 原発周辺の避難のあり方の見直し	→ 原発周辺住民
2. 計画的避難区域の設定	→ 原発周辺住民
3. 基準値の説明と具体的な計画的避難区域	→ 原発周辺住民
4. 計画避難のあり方について	→ 原発周辺住民
5. 屋内退避区域における住民の今後の対応について	→ 原発周辺住民、国民
6. 緊急時避難準備区域の設定とその内容について	→ 原発周辺住民、国民
7. 要援護者に対する事前避難の呼びかけ	→ 要援護者、要援護者のいる家族、施設等
8. 保障の対象について	→ 原発周辺住民、避難者
9. 学校の休校願い	→ 学校関係者、原発周辺住民
10. 今後の避難区域の設定のあり方	→ 原発周辺住民、国民

### 3. 情報発信のあり方

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示する。
- (2) **簡潔かつ分かりやすい文章とする。**
- (3) **曖昧な表現、語句を使用しない。**

また、これら3つの原則に忠実にプレスリリースのメッセージを作成し、もとのメッセージと比較した。表－3に「避難区域の見直し(4/11)」のイベントについて作成したメッセージを示す。

表－3のように現状、今後の展開、行動示唆を明確にして発表することにより、何を伝えたいのかが分かりやすくなった。また、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。

表－3 3つの情報発信原則に従って編集したメッセージの例

現状	震災から1カ月が経過し、放射線量に関する情報が積み重なり、分析の精度が向上しました。その結果、線量の高い地域が半径20kmよりも外側に分布していることが分かりましたので、周辺地域の避難について見直しを行いました。
示唆	見直しの結果、20km以上という単純な距離の規制していた地域よりも外側の地域の方にも避難して頂く必要が生じました。具体的には、福島第1原子力発電所から20km以上離れた地域のうち、葛尾村、浪江町、飯館村、そして川俣町の一部、南相馬市の一部が該当をいたします。避難の基準となる、被ばく量については年間での被ばく量を考えているため、1.2カ月の間に避難して頂ければ健康上の大きな被害は発生しません。
今後	また、今後も放射線量のモニタリングを継続し、必要に応じて避難区域の見直しを行う可能性がありますので、周辺地域の方には大変ご迷惑をおかけしますが、引き続き今後の情報に注意して下さい。

#### **4. Twitter と災害情報**

行政による災害情報発信を、140 という文字制限のある Twitter を用いて行うことは、前述の3つの要素を反映させる点で困難であることは言うまでもない。Twitter の機能を理解した上で、前述の3要素ごとに情報を発信する等、その活用方法を検討する必要がある。

また、Twitter、Facebook、Mixi 等の各ソーシャルメディアに対応することは良いとしても、市町村が各ソーシャルメディア用の担当者を配置できるとは思えない。災害対応管理システム等の庁内用の情報システムに入力された重要情報が、様々な情報通信手段、メディアにリアルタイムで配信される仕組みが必要である。

#### **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に重要と考えられる3つの原則と情報提示に関する3つの要素を示した。また、これら原則、要素を意識して、既存のプレスリリースを修正してメッセージを作成した結果、もとのメッセージの1/5の容量にまとめることができた。

今後、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開発において、メッセージ文の定型化や文章チェックのアルゴリズムを設計する上で、有用な結果が得られた。

#### **参考文献**

- 1) 鈴木猛康, 天見正和: 災害対応管理システムを用いた地方自治体の災害対応に関する実証的研究, 安全問題研究論文集, Vol.2, pp.23-28, 2007.
- 2) 鈴木猛康: 市町村の災害対応管理システムに関するユーザビリティ向上のための改善と評価, 土木学会地震工学論文集, No.30, pp.554-564, 2010.
- 3) 鈴木猛康: 災害対応管理システムの市町村への展開ならびに他の情報システムとの連携機能の実装, 土木学会論文集 A1 (構造・地震工学), Vol.66, No.1, pp.278-287, 2010.
- 4) 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用, 日本災害情報学会誌, No.9, pp.46-59, 2011.