

3. 災害情報発信に関するルールの構築

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、県民、市民等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の項目に対し、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案する。
- (2) 簡潔かつ分かりやすい文章とする。
- (3) **曖昧な言葉、語句**を使用しない。

この3つの原則に忠実にプレスリリースを作成し、もとのメッセージと比較した。その結果、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。

4. 災害対応管理システムへの実装

災害対応管理システムでは、地域住民が使用する地域防災 SNS¹⁾と双方向の情報のやり取りが可能である。このシステムにおいて、分析結果を反映して次の2つの機能を実装した。

①地域住民に向けたメッセージを事前に定型文として作成し、災害時に引用できる機能。

②曖昧な語句、表現をチェックする機能（文法チェック）

実装するにあたり、定型文の作成画面では、今何が起きているのか、これからどのように進展するか、取るべき行動は何か、という3つの入力必須項目を作成した。（図-2）また、文法チェック機能は、KJ法から抽出した曖昧な語句とその類義語が文章内に含まれていると警告が発生する機能とした。語句の整理結果の一部を表-2に示す。

これらの2つの機能を実装したことで、災害時にシステムへの円滑な入力および住民に対して分かりやすいメッセージの発信が可能となった。

表-2 曖昧な語句の整理結果

	KJ法結果	類義語
肯定・否定の組み合わせ	しかしながら	けれども・しかし・だが・しかしながら・それなのに・ところが・だけど・なのに・けれども・だがしかし
	ですが	しかし・だけど・けれども・ですが・そうはいても
自己防衛	全力をあげる 全力で取り組む	ギリギリまで・力を出し尽くす・躍起・精力的に・徹底的に・精いっぱい・最大限・一致団結・必死に
	万全	完べき・完璧さ・極限・十全・完璧・
	しっかり	断固・確り・しかと・確固・断然
	徹底	徹頭徹尾・貫徹・徹



図-2 定型文作成画面

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のルールとして、3つの原則と情報開示に関する3つの要素を構築した。さらに、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において、分析結果に基づいた定型文の事前登録、引用機能と文法チェック機能を実装した。本研究における今後の課題は、災害対応管理システムおよび本研究で実装された2つの機能を利用した防災訓練において、伝達事項の円滑な入力や地域住民に分かりやすい情報発信ができたかを調査、分析しこの機能の有用性を確認していくことである。

参考文献

- 1) 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応」日本災害情報学会誌, N09, pp. 46-59, 2011.
- 2) 鈴木猛康, 津田哲平: 「東日本大震災における政府の情報発信に関する分析」第13回日本災害情報学会 2011. 10