

# 東日本大震災とネット支援

岩手県立大学ソフトウェア情報学部教授 村山優子

## ■東日本大震災と情報社会

1970年代に開発されたインターネット技術やそれを利用した電子メール等のコミュニケーション支援技術は、現代社会では、携帯電話の普及とともに広く利用されている。これらの技術は、人々の日々の暮らしに欠かせないものとなっている。買い物や駅の時刻表、銀行や役所での手続き等にも幅広く使われている。ニュース等の情報も、テレビや新聞の既存のマスメディアだけでなく、ネットワークを通して得ることができる時代である。

東日本大震災では、瞬時に、これらの情報社会の道具を津波が流し去ってしまった。人々は家や車や家族を流され、携帯電話も流され、ネットワークの回線も流されてしまった。ネットワーク環境を構築していた機器だけでなく、水や電気などのライフラインがなくなり、電話回線も通じず、人々は情報を得る手段を奪われた。

3月11日金曜日の午後3時前、人々は自宅のほか、職場や学校などで被災し、家族同士の安否もわからないままに避難した。被災地域内のコミュニケーションだけでなく、被災地以外の人々も、家族や知り合いの安否を知るすべもなかった。情報社会はもろくも崩れ去った。

## ■電話以外のネットでの情報交換

今回の震災では、仮に携帯電話の回線が使えた場合でも、電話よりもネットワーク上での情報交換が盛んに行われた。音声通信のための電話回線のシステムは、もともと、すべての利用者が一斉に利用することを想定していない。多くの利用者が一斉に利用するときは、制限を行う。これが、災害時に電話利用がなかなか通じない理由である。

ところが、ネットワーク利用についてはこのような制限がされていなかった。ネットワーク利用者数が、音声電話の利用者よりも少ないからである。したがって、音声は通じにくい、ネット上

のツイッター等のソーシャルメディアにおける情報交換は自由に行えた。とくに、文字数の少ないツイッターは、携帯電話を持っていた人々の間での情報交換に役だった。

その後、携帯電話会社が次々と基地局とよばれる電話回線をつなぐ場所を復旧させ、また、携帯電話を流された人々のために電話器を供給したため、ネット上での情報交換がさらに活発となった。

今後、災害時のライフラインの復旧では、無線通信が威力を発揮するであろう。

## ■岩手震災IT支援プロジェクトと災害ホームページの構築

こうした状況下、東京からインターネット接続をする震災復興インターネットプロジェクト（復興IT支援と記す。ICT業界の企業・研究所・大学などが中心）やパソコン支援をしたい企業等のために、被災地との仲介役になってほしいとの依頼が、東京で働いている岩手県出身の本学の卒業生から来た。同時に、数多くの災害支援情報がネット上にあるが、それらを網羅する「ポータル」と呼ばれる情報提供の場を設けるよう依頼された。これが、「岩手震災IT支援プロジェクト」（「岩手IT支援」と記す）の発端である。

この「岩手IT支援」では、まず、災害対策のホームページを構築し（<http://www.comm.soft.iwate-pu.ac.jp/emergency/>）、岩手県庁より発表される様々な安否情報に、岩手の放送局から提供されるテレビで放映された安否情報を電子データとしたものを加え、それらを携帯電話で安否情報確認できるよう卒業生がシステムを構築した。

また、別の卒業生が遠野ボランティアセンターの情報班で活動していたことから、遠野ボランティアセンターのボランティアの方々から、災害対策ホームページに載せてほしい情報の依頼が次々と来た。これらの依頼に基づいて、ホームページ

は充実されていった。

また、放射能情報についても、情報の少なかった避難所などへの情報提供のために載せていくことにした。なかなか専門的になりがちでわかりにくい放射能のリスクについては、専門家でない人からの、自分の子どもを外で遊ばせるかをどう判断するかという主観的な情報も提供した。

### ■ネット接続とパソコン設置

こうしたネット環境整備の前提として復興IT支援では、医療関係施設を優先して避難所や市町村役場にパソコンやプリンターを提供した。避難所などへの設置については、復興IT支援のインターネット接続担当者が、避難所を管轄する市町村役場の担当者や避難所の管理者等と相談し、接続先とパソコン台数等を決め、それを我々「岩手IT支援」のメンバーが東京の支援者に伝えて手配するという仕組みであった。必要なソフトウェアの導入作業も、我々の大学の学生たちが行ってくれた。

こうして避難所にパソコンが設置されると被災者は、我々の立ち上げた災害対策ホームページを利用して就職情報や仮設住宅等に関する役所からの情報を容易に検索できるようになった。さらに、海外からの被災者は、母国の友人等とIP電話で話したり、ネットワーク上から母国の最新情報入手したりすることで、異国での避難生活にも耐えることができたという。

だが、「岩手IT支援」ではパソコンを設置するだけでなく、その後に、利用方法の指導や支援も必要であったと思う。こうした指導や支援をすべての避難所で行うことができなかったが、ある避難所では、システムに詳しい被災者の方にIT管理をお願いし、その方が積極的に子どもにもパソコンの使い方を教えるといった、被災者同士の自発的な支援も生まれていたことに注目したい。

### ■災害コミュニケーションの課題

災害時の被災者支援におけるコミュニケーションには、様々な人々が関わる。思惑も違えば、考え方も異なる人々が被災者支援というひとつのキーワードの下に集まり、協調作業を行う。しかし、しだいに疲労もたまり、お互いの意思疎通がいつも良いとは限らない。

これはネットワーク上の情報交換においても同



山田町役場でパソコンの動作確認をする支援男性

じである。誤報や誤解、不信等が起こった場合に相手を排除するだけでは、問題は解決しない。ネット上であろうが、現実の人間関係であろうが、人との信頼を築く力が必要である。特定の価値観に捕らわれず、異なる考え方の相手を許容する力が必要であろう。災害時にはとくにこの力が求められる。

「岩手IT支援」を通して、支援者側で何が必要かを考えるのではなく、利用者が必要としたものを提供することが重要だと考えていた。提供する側の思い込みで作成したシステムは、利用者にとって使い勝手が悪い場合が多い。この観点から、「岩手IT支援」では、利用者の需要を最重視した。ボランティアの方々からの現場の意見を集約したのが、災害対策ホームページなのである。

また、「復興ウォッチャー」というサービスも始めた。山田町役場の定点カメラからインターネット中継を行い、世界各国も含めて配信している。今回のような広範囲の災害では、各地にこうした実況中継があれば支援者が状況認識できるのではないか。

### ■今後の被災地でのネットの効用と課題

今回の震災後、とくに目立つのは、役所がツイッターを利用し、即時的に被災者への情報提供を行っていることである。個人のつぶやきで始まったメディアが、公的機関の非常時の情報提供の場と化した。

今後の課題として、それが本物の情報かどうかを確認する手段も必要である。情報受信者が、正しい情報提供者かどうかを見極める判断能力を持つことも必要となろう。