

(10-8) 震災時の SNS (ツイッター) 等による情報収集を 応急復旧の迅速化に繋げる新たな仕組みの構築

○齊藤慎太郎(東京都水道局) 押部 幸男(東京都水道局)
清水 秀樹(東京都水道局) 小川 公介(東京都水道局)
保永 政幸(東京都水道局)

1. はじめに

平成 28 年 4 月に発生した熊本地震において、熊本市長がツイッターで漏水情報の提供を呼びかけたところ、市民等から数千件にもものぼる情報が寄せられ、応急復旧に大いに役立ったとの報告があった。このように、災害時において迅速な応急復旧を行うためには、住民等から提供される即時性や局地性を有する情報は非常に有用なものである。

東京都においても、大規模震災時とりわけ首都直下地震発生時には都内各地で多数の漏水の発生が想定され、迅速な応急復旧のためには都民等からの情報収集が必要になる。これまで、当局において都民等から漏水等の情報提供を受ける窓口としてはお客さまセンターや局職員の電話による個別対応のみであった。

しかし、大規模震災が発生し情報提供の電話が殺到した場合には、これらだけでは対応しきれないことが予想される。また、収集した情報の効果的な活用方法も確立されていなかった。

こうしたことから、大規模震災時に都民等から SNS 等を通して情報収集し、応急復旧の迅速化に活用する仕組みを当局で検討した。なお、検討にあたっては熊本地震の際のツイッター活用について熊本市上下水道局にヒアリングを行うなどして、参考にさせていただいた。

2. 課題

仕組みを構築するにあたっては、SNS に寄せられる数多くの情報をいかに効率的に収集するかということが課題となった。また、SNS やお客さまセンター等で収集した広範かつ膨大な情報をいかに集約し、応急復旧の迅速化に繋げるかについても課題であった。

3. 情報収集の仕組み

(1) SNS (ツイッター)

今日、多種多様な SNS が存在するなか、普及率、拡散性等の観点からより優れたツールを情報収集には活用すべきである。この点、ツイッターは利用者数、当局公式アカウントのフォロワー数（平成 29 年 5 月現在、約 57,500）及び拡散機能を考慮すると最適と判断し、情報収集ツールとして選定した。

収集の流れは、まず局公式アカウントで漏水等の詳細な場所及び現場写真について、情報提供及び拡散依頼を発信（ツイート）する（図 1）。また、当該ツイートを自ら拡散（リツイート）することで定期的に情報提供を呼びかける。情報提供依頼はフォロワー等によるリツイートによってより多くの利用者の目に触れることになり、提供される情報量の充実が期待できる。

次に、提供された漏水等の場所及び画像を職員が随時収集していく。収集した情報のうち、漏水等の場所に



図 1 ツイッター画面イメージ

については当局マッピングシステムの事故情報機能に入力する。また、現場写真については共用フォルダに保存することで、全職員が閲覧可能な状態にする。

課題となっていた効率性の観点から述べると、当該ツイートに対する返信（リプライ）という形で情報提供を呼びかけることで、都民等からの情報提供先が返信欄へ一元化され情報収集が効率化される。また、収集者と入力者を分け、より時間を要する入力部分に多くの人数を割くことで、数多くの情報が寄せられた場合においても効率的な情報収集ができる仕組みを構築した。

(2) お客さまセンター等

震災時にお客さまセンター及び当局職員が漏水等に関する情報提供の電話を受けた場合にも、SNSでの場合と同様にマッピングシステムに入力するという整理を行った。

この整理により、従来の震災対応においてお客さまセンター等から担当部署へ直接連絡をする流れと比べ、電話が殺到した場合でも効率的に情報の連絡ができるようになった。

4. 情報活用の仕組み

収集した情報は先述のとおりマッピングシステムに入力することで集約されていく。集約された情報は全職員が閲覧可能になるほか、地図上にマーカーとして蓄積されることで場所や件数が視覚的に把握できるようになる（図2）。

応急対策部所はこの情報を他の収集情報と併せて活用することで、管路被害状況調査の優先順位を検討するなど、応急復旧の迅速化に繋げる。また、漏水等の現場の特定のために、共用フォルダに入っているツイッターに寄せられた現場写真を必要に応じて参照する。

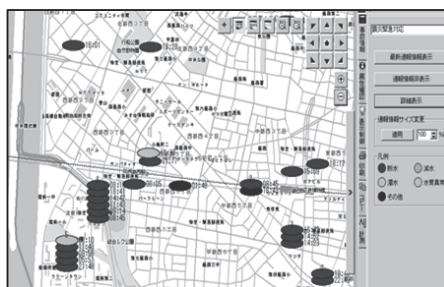


図2 マッピングシステム画面

5. おわりに

熊本地震の際にツイッターによって情報収集及び活用をした事例を参考にして、当局において大規模震災時に都民等からSNS等を通して情報収集し応急復旧の迅速化をする仕組みを構築した。

しかし、実際の発災時に寄せられる情報の件数は未知数であることから、この仕組みがどの程度上手く機能するかが課題として残る。今後、防災訓練において今回構築した仕組みの習熟を図るとともに効果を検証し、必要に応じて改善を図っていく。

【参考文献】

「災害対応における SNS 活用ガイドブック」(2017) 内閣官房 情報通信技術(IT)総合戦略室