

# 震災とネット

- ソーシャルメディアが果たした役割 -

吉田 達 (新潟大学人文学部・助教)

(特) 日本災害救援ボランティアネットワーク研究班

[iyoshida@human.niigata-u.ac.jp](mailto:iyoshida@human.niigata-u.ac.jp)

➤ ソーシャルメディアなるものについて

➤ 激甚災害と情報行動

➤ 東日本大震災とTwitter

➤ ネットが果たした役割と今後の展望

# ソーシャルメディアとは？

- ★ ネット上に展開される情報メディアのひとつ
  - 社会的な要素を含んだ情報の交換が行われる「場」
  - 個人が情報発信の主体になれる
  - 情報(コンテンツ)が、個々人の関係性を中心に流通
- ★ 何か特殊な新しいモノ...というわけではない！
  - ソーシャルメディアの特徴  
＝ネット・コミュニケーションが昔から備えていた特質
  - ネットの利用者が増加  
⇒扱われ方や実効性が変化

バズワード( Buzzword )の側面に注意

ホームページ→ブログ→SNS→ソーシャルメディア

# メディアの特徴と情報受容

## ★ マスメディアでの情報発信

- 「送り手」=ある程度の設備・組織・資金を維持できる主体
- 放送設備(電波)・大量印刷(紙媒体)を使った情報発信  
=ひとつの情報を多数に配信 (一方通行的コミュニケーション)
- 取材と編集を経た上での情報発信が基本

➡ 発信される情報に、一定の品質保証を期待

## ★ インターネットでの情報発信

- メディアの閲覧者が同時に発信者になり得る!
- 発信コスト...個人の手間(テキスト・音声・動画にする)のみ
- 口コミ型の情報流通 = 情報の信頼度は「個人」に依存

➡ 発信される情報は利用者が好みで選抜

# 今、「ソーシャルメディア」という場合...

- ✦ たいていの場合、「FaceBook」か「Twitter」を指す...というのが暗黙の了解事項
- ✦ **Twitter** (<http://www.twitter.com/>)
  - ✦ 最大140文字の短文テキストで、感じたことなどを発信
  - ✦ 「短文投稿サイト」とも言われる
  - ✦ 無名の一個人から著名人、マスメディアや企業、行政の公的アカウントまで、さまざまな発信主体が同じ位相に共存
- ✦ **FaceBook** (<http://www.facebook.com/>)
  - ✦ もともとは北米の大学生向けに特化したSNS
  - ✦ 「実名登録主義」がひとつの特徴。さまざまな交流が可能
  - ✦ 他の事業者のいいところをどんどん取り入れて変化していく「ソーシャルメディア」

# ソーシャルメディアの種類

## ★ 交流主導

- 関心や興味を共有する人々が集う、情報交換や交流の「場」
- 「場」は、会議室や掲示板、コミュニティ などと呼ばれる
- 口コミサイトやBBS(電子掲示板)、プロフ など  
SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)もこちら寄り
  - mixi、GREE、モバゲータウン (by DeNA) など

## ★ 発信主導

- 自分からの発信が主体の情報空間 (日記や記事、短報 etc.)
- 受け手との応答は可能だが、「議論」が主眼ではない「場」
  - Twitter、Ustream、ミニブログ系サービスなど
  - ソーシャルブックマークやソーシャルタギングも、ややこちら側

➤ ソーシャルメディアなるものについて

➤ 激甚災害と情報行動

➤ 東日本大震災とTwitter

➤ ネットが果たした役割と今後の展望

# 災害関連情報の入手経路

- ★ 口コミ...対面のほか、電話やメール経由も含む
- ★ マスメディア...テレビ・ラジオ・新聞（雑誌...も）
- ★ 行政情報...防災無線・広報車・掲出物 など
- ★ 地域メディア...コミュニティFM・ケーブルTV など
- ★ インターネット
  - ウェブページ・ネット掲示板・ソーシャルメディア etc.
  - インターネットは、さまざまなメディアを包括する存在
  - インターネットそのものは**ただの伝達路**でしかない点に注意
- ★ どれが便利？ どれも不便？
  - どれもが一長一短という現実
  - いわゆる「リテラシー」が必要に！



# 情報受信者属性の地域別分布

	直接被災者	間接被災者	非被災者
被災地内	多	少	極少
被災地周辺	少	多	少
被災地外	微少	少	多

※ 被災地周辺...被害が軽微な近隣被災地を含む  
間接被災者...親族や知人、職場などが被災した者

- ★ 求められる情報内容は、地域によって異なる
- 被災が「対岸の火事」でしかない人は、被災地近傍にも存在

# 災害関連情報への情報受信者の関心度

	直接被災者	間接被災者	非被災者
被災地の概況	低（中？）	さまざま	高
被害情報	さまざま	さまざま	さまざま
安否情報	中→低	高	低
生活関連情報	高	低～中	低

- ★ 情報＝災害時の混乱を解消するために必須
  - 「正確＆わかりやすい」情報が、「遅滞なく」届くことがベスト
  - 地域ごとに異なる情報ニーズへどう応える？

# メディア特性の一般的な印象／期待

	信頼性	詳細度	速報性	即応性	随意参照性
口コミ	相手次第	状況次第	高(?)	高	高
テレビ	高	番組次第	高	低	低
ラジオ	高	番組次第	高	中	低
新聞	高	高	中	低	高
インターネット	さまざま	さまざま	さまざま	さまざま	さまざま

- これは全体的な印象をまとめたものである点には留意
- たとえば、番組単体での「速報性」と「詳細度」の両立は困難

# インターネットのメディア性

- ★ インターネットそのものは**ただの伝達路**ではない
  - 画面やブラウザが「メディア」なのではない
  - ウェブページ・ネット掲示板・ソーシャルメディア etc.  
発信された**コンテンツの中身と特性**を把握することが肝心！
- ★ 「メディア」の理解には、登場の背景が重要
  - 新しい「メディア」は不便を解消するために産み出されるもの  
＝メディアの登場は、絶対、過去からの流れに関連をもつ
    - 既存の紙媒体やテレビ・ラジオの「不便」とは何？
    - 新しい「メディア」は万能？ 欠点(デメリット)はないの？
    - 新しい「メディア」がもてはやされる理由は何？

インターネットもソーシャルメディアも同じ  
**扱われ方や実効性の変化**に注目せよ！

➤ ソーシャルメディアなるものについて

➤ 激甚災害と情報行動

➤ 東日本大震災とTwitter

➤ ネットが果たした役割と今後の展望

# Twitterの現状確認

## ★ キャズム越えの影響

- 東日本大震災以後のTwitter ブーム再々燃
- 公的アカウント(企業・行政・メディア)の開設ブーム
- 多様な(=ネット利用の常識が異なる)ユーザがひとつの情報空間に同居 ⇒ いわゆる「Twitter 像」が多様化

## ★ Twitterへの役割期待の変容

- 情報の収集 ...受信が主体。メディア情報の代替／補完  
インティメイト・ストレンジャー
- 他者との交流 ...交歓・交感(「身近」な知己、親密な他者)
- ※ 発信ツールから「視聴」への期待シフト  
⇒ ふたつの役割が乖離し、2極化しつつある傾向(?)  
cf. 有名人アカウントへ、発信情報のクオリティ保持を期待し、その(身勝手な)期待を押し付ける個人が増加。

# ツールとしての Twitter の特性

- ✦ 焦点の定まらない「集まり」(E.ゴフマン)としての情報空間設計
    - ✦ ユーザを特定の「集団」に囲い込まない
    - ✦ 集団は、あくまでユーザの「主観」によってのみ構成 (not コミュニティ but クラスタ)
  - ✦ Twitter メッセージの特徴
    - ✦ 短文テキスト(最大140文字)の投稿に特化
    - ✦ 写真や動画などのデータは取り扱わない
    - ✦ 過去発言の確認に上限(3200発言)がある
    - ✦ 見出しのない本文だけの情報発信形態
- ⇒ 日本人的にはマイクロブログとしての手頃感が強い

# Twitterでは話されていることは？

## ★ Twitter利用者の情報行動

不特定多数への「情報」伝達 = パブリック

独り言・つぶやき = モードレス

友人・知人とのコミュニケーション = プライベート

※ 実際には、プライベートモードにアカウントを設定する  
以外、発信した情報の受け手を限定する方法はない

⇒ Twitterの「失言→炎上」事件の温床

- ★ 理性的な議論や意見交換というよりは、  
同意や共感、あるいは異議の表明といった、  
感情的な情報発信（意思表出）が主体の空間



## 事例研究のご紹介①

### 震災関連のTwitter発言の分析

収集期間:2011/3/28~6/25

検索語:「被災 OR 援」「東北 OR 東日本」

全1,226,225件 (非RT 738,540件/RT 487,685件)

発言ID総数:423,447 ID(RT以外の発言有→310,210)

ID別発言数

単純RTの発言を含む...1-6996発言(1発言のみ:206,416)

単純RTの発言を除外...1-6996発言(1発言のみ:261,570)

# RTされた発言上位2件

<https://twitter.com/yutaka444/status/65783432000712704>



The screenshot shows a tweet from user yutaka444 (Yutaka Sakamoto) posted on May 4th. The tweet text is: 「この先何十年住んでいても、ずっといても、いいそうです。高知県東洋町の町長さん「震災と原発放射能に苦しむ福島、東北、関東の皆さんへ。町がパンクするまで受け入れるつもりです。特に子供を抱えたお母さん方は一刻も早く東洋町へ避難してきてください」。連絡先は0887-29-3111です。」. The tweet has been retweeted by 100+ people.

直接のRT数: 1784

本発言への  
コメントのRT: 54

直接のRT数: 2178

本発言への  
コメントのRT: 173



The screenshot shows a tweet from user noiehoie posted on June 10th. The tweet text is: 「スッピンで出歩く日々が来るなんて」という川柳を詠んだ被災者女性がTVインタビューを受けてた。インタビューなんで化粧してる。「今日はお化粧されてますね?」と聞かれて、「ようやく私の顔にも復興の兆しが見えて参りました」との答え。...もうね、爆笑ですよw こういう明るい、いいね。」. The tweet has been retweeted by 100+ people.

<https://twitter.com/noiehoie/status/79071690063228928>

# 3～6位のRT

## 第3位 1380RT

RT @denicco: 誰かのツイート。「がんばろう北海道。ささえあおう東北。信じてるぜ関東。気合い入れてこう信越。不安がるな中部。走ろうぜ関西。元気出そう山陰。笑おうよ瀬戸内。志そう四国。忘れないぜ九州。踊っちゃえ沖縄。行くぜ日本、みんなが代表。」

## 第5位 1027RT

RT @takoyan193: [拡散希望] 最近、被災地への支援に世間の関心が薄れてきている気がするから、実験的な意味も込めて、このツイートが公式RTされた回数×100円募金するわ。みんな協力よろしく。

## 【10位以下】

372RT (123407/123457) @nhk\_seikatsu: 【余震】東北から関東にかけての太平洋側では、体を感じる余震の回数が13日から15日にかけて次第に少なくなっています。しかし、今回の巨大地震の余震活動は、活発な時期と比較的落ち着いた時期を繰り返しています。引き続き注意が必要です。(23:15) #jishin

## 第4位 1073RT

RT @nikonikosean: 【おまいらよく聞け】日本は問題ない。何度でも蘇るさ。(訳: 今東北の友達から「あずにゃんぺろぺろしたい」とメールが来た)

## 第6位 984RT

RT @twinavi: まもなく東日本大震災発生から3ヶ月となる、14時46分になります。この震災で犠牲となった全ての方々に黙禱を捧げます。また、この震災を乗り越え、立ち上がろうとする人々、それを支えようとする人々に全力でエールを送らせていただきます！頑張りましょう！

## 事例研究のご紹介②

### ボランティア関連のTwitter発言の分析

収集期間:2011/9/05~2012/9/28

検索語:「ボラ OR ボランティア」

全848,391件 (非RT 794,520件/RT 53,871件)

ユニークツイート数:599,792件(非RT 794,520件/RT 81,100件)

発言ID総数:384,839 ID

10回以上発言 8,227/2回 58,411/1回のみ 267,200。1~2回のみで84.6%)

ID別発言数

1-2156発言(1発言のみ:266,751)※単純RTの発言を含む

# RTの上位2件

## 第1位 3180RT

RT @masuo\_f: ええ！ディズニーランドではポイ捨てされてるゴミを「夢の欠片」と言うらしいが、その解釈だとワンピースOPの「ありったけの夢をかき集め」って歌詞が一気にゴミ拾いになって世は正に大ボランティア時代なのかい？ @nat\_arle

## 第2位 3015RT

RT @ULTRIDERX: 塩谷瞬が幼い頃両親が失踪し天涯孤独になって周囲の手助けにも甘えず小学生の身で新聞配達しながら一人暮らしして苦しい生活に耐えながらも積極的にボランティア活動を行い、波乱万丈な自分の人生経験を活かす為に俳優になろうと事務所を転々としてハリケンレッドになった事を聞いてから素直に叩けない

# 3～5位のRT

## 第3位 2169RT

RT @kokerachan10: コミケで死人が出たことないのかなとおもい「コミケ 死人」って調べたら「コミケでは本物の医者と看護師のボランティアスタッフ(100人超)がいて、この医療スタッフががんばってるから銃で撃たれても盲腸になっても対応してくれる」って書いてあってたまげたすげー。コミケ銃で撃たれんのかよー。

## 第4位 2086RT

RT @mitoxiz: さっきボランティアの学生？が献血の呼び込みしてたんだけど「献血の献は南に犬と書きます！なんででしょうか？わかりません！献血お願いします！」という謎なフレーズを連呼しててふいた

## 第5位 1811RT

RT @NEMOBRAND2: 【アマチュアさんに注意したい】お金の発生しない仕事は「依頼」じゃなくて「お願い」でボランティア。かしこまってるようでどこか上から目線を感じたらスッパリ断るべき。いくら未熟とはいえ「君の宣伝にもなるし」なんて言うやつは基本ワックです。そういう人の案件ほど次に繋がった試しがない。

# 6～10位のRT

## 第6位 1446RT

RT @gajahmakan: 24時間テレビ、マラソン走る健介一家のお兄ちゃんが夜8時以降は映らないのはなぜかとうちの娘に質問されて、「労働基準法という法律があって、児童が働ける時間には決まりがあるんだよ」というのを教えてあげたら、「そっか、ボランティアじゃないんだもん ...

## 第7位 1320RT

RT @wsary: 東京の日刊紙の紙面から、被災地の記事がほぼ「消えた」。福島県内に残る避難所は小規模2か所のみ。避難所やボラセン、緊急支援の「集約点」は取材しやすい。フェーズが移行し、仮設や借り上げ住宅に入ると、1人1人は「見えなくなる」。11月に入れば、凍結がはじまる。「見えない」冬が、くる。

## 第8位 1271RT

RT @tanei111: ツイッターでは「いやぁ今週のスマイルプリキュア最高！青木れいかちゃん嫁にしたいわwww」とか言ってるやつが、Facebookでは「今日は社会人セミナーに参加、明日はボランティアサークルです^^;オレ、忙しすぎ？w」みたいな人格になってるから心底facebookが嫌いです

## 第9位 981RT

RT @Arisa1104: 日本にお住まいで20歳未満のお子さんのいるご家庭に実費のみにてアメリカより食品をお送りできます。有機粉ミルクや離乳食のほか、パンなども発送可能です。完全ボランティアですので、お気軽にお問い合わせください！私も2児の母です。#okfood #genpatsu #mamajp

## 第10位 951RT

RT @egashira\_250: オレはちょっとの人間を喜ばせて、ちょっとの物資だよ。ながーく何日も何日もボランティアやってる奴に比べたら、全然大したことじゃないんだよね。いや正直な話言うと。ほんとなんだよ

# RT・大量配信系の特徴と傾向

- ★ ボランティア関連のツイート
  - イベント告知や参加募集、あるいは市民への呼びかけ
    - 元発信者自身が繰り返す
    - ボランティア情報系のbotによる再送
    - 散発的に、平均十数件程度のRT(引用RTを含む)が、個人アカウントによって行われる。
  - 発災中の災害対応(2012年7月熊本広域大水害)など
    - 阿蘇ボランティアセンター発の情報や、報道の谷間を埋めるツイートが、第三者によってRT伝播されている。
      - 被RT数は、数日から一週間の期間で100~200の間
      - 情報拡散の波に複数回の励起が生じる事例は観測されず
  - ペット関連のボランティア情報はRTされやすい  $\hat{=}\omega\hat{=}$



# Twitter利用の利点と欠点

## ★ メリット

- ブログなどより、気軽に情報を発信可能
- 情報の共有・拡散が容易
- 利用者同士のつながりが「ゆるい」
- 他のネット・サービスとの連携（マッシュアップ）が柔軟＆容易

## ★ デメリット

- 発信した情報は、基本的に誰でも読める状態になる
- 発言の一部だけが、文脈を離れて一人歩きしやすい
  - 発言内容の誤読・誤解や早とちりの危険性を孕む
  - 詳しい／丁寧な説明や議論を行うには不向き
- 「世界」の見え方は千差万別（誰の発言をチェックするか次第）

# 限定効果仮説の変形強化の可能性

## ★ 限定効果仮説

マスメディア < パーソナルコミュニケーション

## ★ Twitter の普及によって...

メディア発の情報を、ツイートで受け取る事例が増加

- 情報伝達者は、公式アカウントばかりではない
- 情報ソースへのリンクは必ずしも必要ではない
- 1ツイートで、情報の概要を把握できる発言が好まれる(?)

⇒ ツイッターの普及が、二段階の流れ仮説をネット上に復元・強化している...? (cf. 情報通信学会 2011 個人報告)

➤ ソーシャルメディアなるものについて

➤ 激甚災害と情報行動

➤ 東日本大震災とTwitter

➤ ネットが果たした役割と今後の展望

# 情報源としてのネットの価値

- ★ 安否確認と状況報告の場としての可能性
  - 安否確認情報の新たな提供手段
    - 災害ネット伝言板(ケータイ、ネット)のとりくみ
    - Google Person Finder (情報の可視化の新しい形)
  - ブログやSNS(個人ページ)の更新
    - 受動的な安否報告
    - 安否を尋ねる場としても機能
- ★ 個人発の情報の有益性の増加
  - マスメディアのラグを個人発の情報が埋める
  - 災害発生直後の情報寡少期間の短縮
  - 情報ニーズの把握と補填

# 情報インフラとしての充実

## ★ 技術的な背景

- 常時接続環境の一般化 ⇒ インターネット利用の習慣化
- 多機能携帯電話やモバイル通信環境の成熟と普及  
⇒ 気軽&手軽な情報発信が可能に

## ★ 被災地からの「生」の情報が流通

- 被災地の状況がより詳細に伝播
- ケータイで撮影した動画や写真の流通（マスメディアも利用）
- 被災地や被災者の声に基づく、救援や支援の精度向上

## ★ 多様な情報発信手段と情報拡散機会の増加

- 支援実施主体と、支援したいという人びとの想いが、今まで以上につながりやすくなった

# もちろん、いいことばかりではない...

## ★ モノがあることと使えることは別

- 携帯各社の「災害伝言板」⇒利用がのびなかった
- 特定サービスへのアクセス集中／通信の輻輳 の問題
  - ページ表示に時間がかかる、過負荷でサーバーが不調に
  - 通信そのものが遅延する
- 電源にまつわる課題（端末・基地局とも）

## ★ プライバシーとの兼ね合い

- ブログや個人ページを家族や近親者に教えて平気？
- ネットにあがった情報はなかなか消えない
  - 戸籍情報、本人や家族の写真などがネットに載ることの是非

# ソーシャルメディアならではの問題

- ★ 常に「最新の」情報が流れてくる
  - ソーシャルメディア上の情報の多くは個別事例
  - さまざまな情報が五月雨式に到達
    - 全体的な状況把握には、一定の慣れが必要
    - すでに終了したり状況が変わっているメッセージが、伝言ゲーム的に回覧され続けてしまう危険性も
- ★ 情報発信者の多くが個人である
  - 信用できる個人を判別するには、時間が必要
  - 「想い」だけが先走って思わぬ迷惑をかけてしまう可能性
  - 勘違いや思い込み、視野狭窄が起こりやすい
  - 意見と感想が入り乱れる。

# 今後に関する簡単な展望

- ★ ネットの利用拡大は止まらない
  - インターネットは、今後とも情報経路として重要
    - メディア・行政が発信の軸足をネットへ移しつつある
    - ケータイやネットでのコミュニケーションが「普通」の行為に
- ★ ネット利用者の多様化とネット環境の不整合
  - 初期のネットは、コンピューターとネットワークを使って他者と交流したいと思うヒトの「場」だった
    - ＝ かつてはネット全体がひとつのコミュニティだった
  - 現在、ネットは、実社会と同様の、多種多様な人びとが集う「場」になっている
    - ⇒ 情報空間の切り分けや住み分け、使い分けが必要になりつつあるが、現状は混迷している。