

# 震災とインターネット iSPPによる情報支援の取組

Information Support *Pro bono* Platform

2011年9月30日



<http://www.ispp.jp>

※「プロボノ」とは、弁護士など各分野の専門家が、自分の持つスキルや経験を活かして社会貢献することで、欧米では広く普及しています。

## iSPPの設立趣意

被災された皆様の困難な状況を少しでも緩和する活動に注力することに並行し、自らのプロフェッショナルな知識と技能、経験、資源を持ち寄り、多彩なプラットフォームの構築・運用を目指します。

- プロボノとして個人の立場で活動を進める
- 政府、自治体、民間企業、団体、NPOなどの組織の皆様方と連携、協力を図る
- 被害の実態の記録・保存、情報行動の調査
- 緊急時にも機能するシステムの構築・マネジメントの提案を行う
- 日本の見地・システムを国際社会に提案

# iSPPの組織とあゆみ

正会員120名、趣意賛同者400名

**代表理事** 会津泉 岡本真 酒井紀之 松崎太亮

**副代表理事** 会田和子

**事務局長** 岸原孝昌

**理事** 荒川真三 荒木紀子 臼井公孝 河合孝彦 呉旻立 小島誠一郎 地主雅信

柴田義孝 高橋正憲 内藤清吾 藤川大祐 藤代裕之

(※50音順)

- 3月21日 準備会(全体会合) 第1回開催
- 3月29日 準備会(全体会合) 第2回開催
- 4月1-5日 東北地方訪問
- 4月14日 準備会(全体会合) 第3回開催
- 4月30日 - 5月5日 東北地方訪問
- 4月30日 情報支援連携会議 in 仙台開催
- 5月24日 iSPP 設立総会&記念全体会合
- 6月6日 第2回情報支援連携会議 in 仙台
- 6月19日 ICT復興支援国際会議ブース出展 (仙台)
- 7月9日 全体会合 第6回開催
- 7月26日 情報行動調査(速報版)プレスリリース
- 8月27日 全体会合 第7回開催
- 9月17日 情報行動調査報告会 in 仙台

## iSPPによる被災地支援

### • 被災自治体への支援

- 住民を助ける役割を持つ自治体が被災
  - 自治体へ支援を提案するが職員が動けない
  - ICTを機能させるには自治体への支援が必要
  - iSPPは避難所を巡り、アマゾンの「ほしいものリスト」への参加協力を得るなど、人的・物的支援を行う行動を起した

### • プロボノとしての支援

- PCやソフトが足りない・手配する職員がいない
  - 対応する職員が足りず機器支援を断るケースがある
  - ICTに関する支援窓口がない
  - 既存の支援メニューでは段取りが多く手配が遅い
  - iSPPは民間企業やNPO、大学などの後方支援団体、iSPPのカウンターパートナーとの橋渡しを行い、PCやソフトの調達、設定などの支援を行った

# 被災自治体からの嘆き(1)

- **情報が何も手に入らなかった**
  - 何もメディアを使う事ができなかった(岩手県某町)
    - 避難したもののテレビも映らない、携帯も不通、何も情報が入らず孤立
    - 私たちの地区では1週間自立できる仕組みが必要だ
- **避難所にインターネット回線がない**
  - 県や市はWeb上に資料があるから見ると言うが、インターネットが避難所では使えない(各避難所)
    - 避難所にはインターネットがない、印刷できるプリンターもない
    - どうりで仕事が先に進まないはず・・・
    - 衛星インターネットは来年度から高額な費用がかかり手を出せない
- **せっかく構築したインフラが流されてしまった**
  - 光回線網を整備したばかりなのにすべて流され落胆した(岩手県某町)
- **内線電話がなく窓口が一本化できない**
  - 電話数本だけで対策本部や仮設住宅の窓口を運用せざるをえない(岩手県某市・宮城県某市)
    - 費用の問題から内線が整備できず、外線電話だけで受付

# 被災自治体からの嘆き(2)

- **ベンダー担当者と連絡がつかない**
  - 庁内システムを稼働しようとしたが、担当者と連絡がつかず、職員が手探りで稼働した(宮城県某市)
    - 相手方の携帯電話につながらない
    - 起動の手順が難しく、職員だけでは手探り状態となった
- **Webページの苦情が多く困っている**
  - 復旧範囲の地図をPDFで広報したが、開いても表示されないなど、苦情が多くて困っている(宮城県某市)
    - エリア地図をPDFで公開するときの編集方法がわからない
    - 古いアプリケーションで作成したためにサイズが大きく重い
- **災害関連のシステムがシャットダウン**
  - 2度目の震度6強、電源の切り替えに時間がかかってしまい、UPSの電源(15分程度)がもたずシャットダウン
    - 停電のさなか職員が車で栗駒からかけつけて起動
- **Webページが重い**
  - 災害に耐えたシステム、帯域は十分なのになぜか苦情が
    - ポータル構造になっているため、リンク先が重く苦情が発生

# インターネットを・・・

使おうとしたのか、使わなかったのか。

iSPP行動調査Web版調べ  
N=2815

- **震災以前**
  - テレビ (87.2%)、**インターネット (81.3%)**、携帯電話 (74.2%)、ラジオ (46.6%)、固定電話 (27.7%)
- **震災当日**
  - ラジオ (67.5%)、携帯電話 (37.5%)、テレビ (33.4%)、**インターネット (19.5%)**、固定電話 (7.7%)
- **発生後1週間後まで**
  - ラジオ (75.0%)、テレビ (71.2%)、携帯電話 (54.7%)、**インターネット (52.8%)**

調査した赤い字の数値に注目。もし震災当日も十分に活用できたとしたら高い利用率を維持できたはずだと想像できる。

※総務省の「通信利用動向調査」によると平成21年末での普及率は**全国78.0%**、**東北74.7%**  
※データはWeb調査のため、今後iSPPではこの点についても詳細な調査を予定しています

震災後、市民はインターネットで  
何の情報を得ようとしたか



安否情報・避難情報・ライフライン・・・



市民は自治体Webページへ

# しかしつながらない・・・遅い 自治体Webに何が起こったか

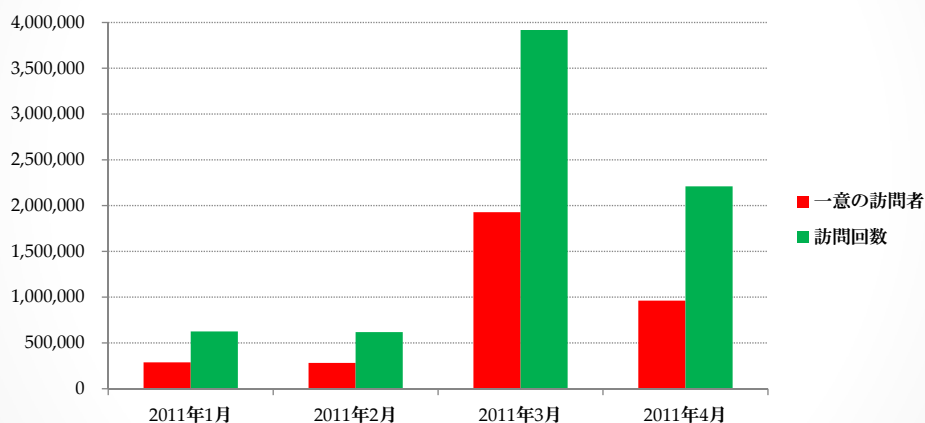
iSPP調べ

- 多くの自治体ではWebページがダウン・もしくは更新不能に陥っていた
  - 地震による設備の倒壊
  - 津波や原発による被害で復旧・更新不可能
  - 長時間の停電により電源が確保できない
  - 自家発で立ち上げたものの、回線が不通
  - 72時間のタンクに12時間しか燃料がなかった
  - サーバーが東京でコンテンツが届けられない
  - テレビでURLが流されるとアクセスが増大する
  - リンク先の回線の帯域が細くボトルネックに
  - Webを作る担当は広報なので・・・

## 自治体Webページの閲覧状況(1)

iSPP調べ

震災前後におけるM県Webページの月別訪問状況



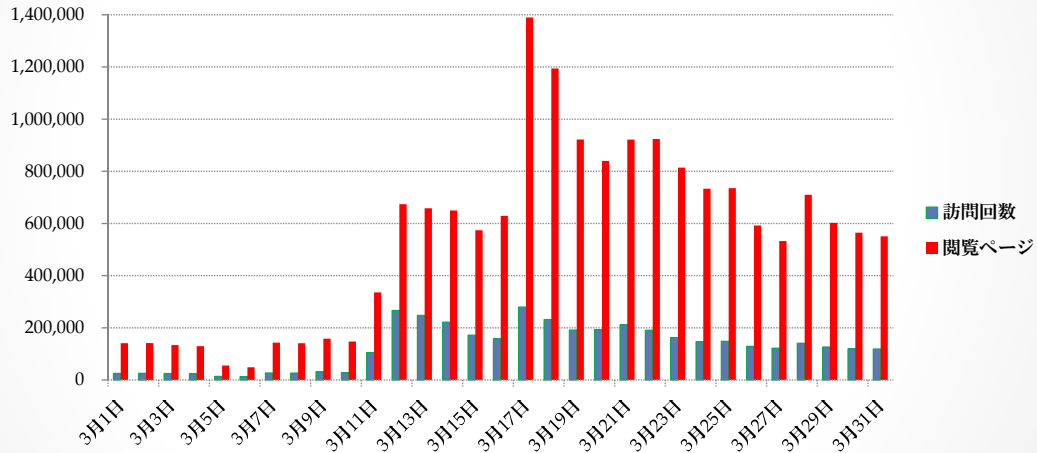
- 1月・2月の訪問者数は28万(UV)前後、3月は190万(UV)で平常時の678%
- 3月の訪問回数は390万。ページの閲覧数は1,670万ページに及んだ

※公開は匿名ですが県の許可は得ております

# 自治体Webページの閲覧状況(2)

iSPP調べ

震災前後におけるM県Webページの日別閲覧状況

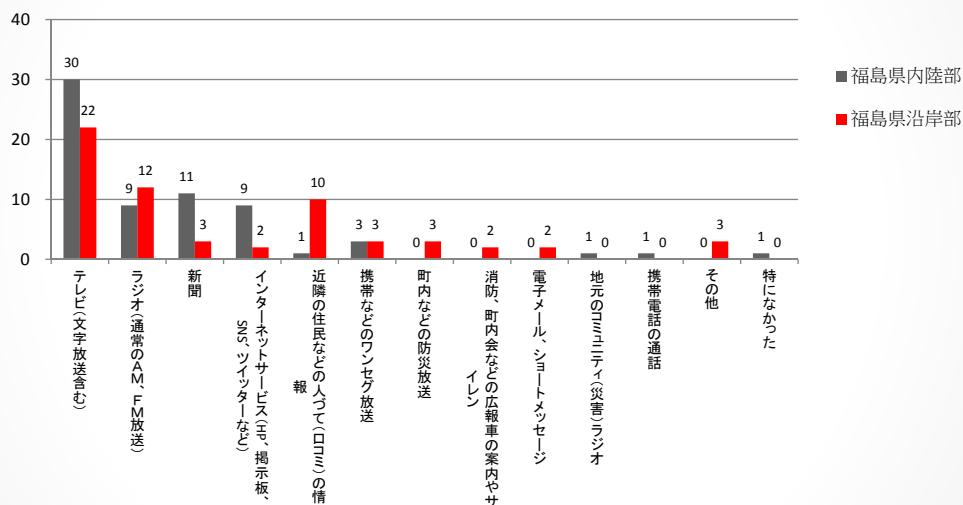


- 3月17日に最も多い130万ページを記録(平常時の980%)
- 県警ページで被災者情報を掲載・停電回復後アクセスが急激に増加

※公開は匿名ですが県の許可は得ております

# 原発事故を知った手段

iSPP情報行動調査より  
N=63



近隣住民の人づて情報は、内陸部は1名のみだったのが、沿岸部では10名。沿岸部は「防災放送」、「消防・町内会などの広報車の案内」、「電子メール」なども少数だが存在し、内陸部とは対照的な傾向を示した。

# 情報支援活動から得た教訓

- **電源の喪失が大きな問題に**
  - 自立電源(72h)など、自己完結型設備が必要
  - 防災設備には自然エネルギーなどの装備が必要
- **衛星携帯電話、自治体に配布を**
  - 数が少なく、被災地内の連絡には使えなかった
- **携帯電話への期待/不満に対処必要**
  - つながらない(地域差)、充電できない
  - 失望感が大きく孤立感、不安を助長
- **最新技術への更新ができていなかった**
  - 171伝言板 被災者支援システム (LASDEC)
  - 特定ベンダー、特定OSなどへの依存
- **情報系の「演習」の実施が必要**
  - 災害を想定した自治体情報システムの構築が必要

# 情報支援活動から得た提言

- **被災者の救援・支援事務の大半は自治体**
  - 情報網を包括的に考え革新する
  - 防災と情報を「危機管理」で一元化
  - 自治体間の支援情報網が必要(実現した連携を維持)
- **災害時に「情報」は決定的な役割を果たす**
  - 危機管理本部、中央防災会議などの体制推進を
- **「情報支援」の施策強化を**
  - インフラに加えて、コンテンツ・サービスの次元での施策や強化も重要
- **NPOや民間との連携を常設で**
  - 今回生まれた行政とNPO、民間、対口支援先との絆を維持

## 復旧・復興にICT支援の強化を

- **被災者自身の情報発信を支援**

- 報道、伝達には限界がある
- 被災者自身の言葉、感情を伝えることが重要
- 原発避難者によるふるさとネット放送
- 地域FMなどのコミュニティ維持・継続の支援

- **創造的復興＝被災地ICT産業の支援**

- 新規サービス創出
- 自治体システムの復興支援
- 自治体とNPOとの連携を推進

iSPPは今後も支援を続けます

みなさんのご参加をお待ちしております



<http://www.ispp.jp>