

「大規模災害時におけるソーシャル・ネットワーキング・サービスによる  
緊急通報の活用可能性に関する検討会」（第1回）

1 検討会の概要

- (1) 日時：平成24年8月29日（水） 10:00～12:10
- (2) 場所：総合警備保障株式会社 本社会議室
- (3) 出席者：行田座長、秋岡委員、川島委員、木下委員、古閑委員、近藤委員、  
佐藤委員、古屋氏（島田委員代理）、白谷委員、関委員、名取委員、  
細川委員、村田委員

2 概要

- 冒頭、消防庁防災情報室長より挨拶の後、事務局より、検討会の背景、スケジュール、緊急通報の概要及び東日本大震災時の状況等の説明を行った。
- 消防本部各委員より、東日本大震災時における119番通報及び主な活動状況について説明を行った。
- SNS関連企業及び組織より防災関係の取り組みについて説明を行った。
- 事務局より、今後の検討事項について説明を行った後、意見交換を行った。

【各委員等の主な意見】

- SNSの情報をどこで受け付けるかが課題である。現場ではマンパワー的にも厳しい部分があり、外部で受けた場合は、震災時のような緊急事態において確実に現場まで伝えないといけないという課題もあるので、情報の伝達の流れを考える必要がある。
- 大規模災害において通常の音声通信網がダウンした場合、インターネット網が生きていて活用できるのであれば、当然1つのライフラインとしてSNSを活用していくのが重要である。その際に、どこまで選別ができるか、確実に拾えるかは、難しいところもあるので、ある程度の制限があることを踏まえた上で活用方法を整理していく必要がある。
- 119番を受けて指令をする立場としては、運用する消防側のスキルやマンパワーの問題、情報の信頼性の問題など、多くの課題を解決する必要があるが、消防本部の規模は様々なので、どこまでできるかという問題も含めて考える必要がある。
- 災害情報をどのように入力するかを整理できれば現場にとっては非常に有効である。災害にも軽重があるので、テキストでもらう情報も場所が確実に特定できて、その災害の情報がより詳細であれば、優先度を判断をして消防隊を出すこともできるので、これから議論していく中で、このような実際に運用する側の問題があるということを承知して欲しい。

- 東日本大震災時は、1つのハッシュタグだけでも1日で1万件という規模であった。その中では、同一の情報やデマっぽいものも多くあり、ハッシュタグを設けても、それをもとにすぐに出動につながるかというのは難しいという印象を受けた。

例えば、モデレーターというボランティアが、ある程度情報の取捨選択したり、足りない項目を調べるなど、ボランティアのマンパワーが使えるようなプラットフォームが構築できれば、マンパワーの分に関しては1つの解決策にもなると感じた。
- それぞれの事業者の方から協力を得た上でないと現場の消防に情報を提供するまでには至らない。この検討会においては、事業者の方にいろいろな協力を得ながら検討していく必要がある。
- 実際、消防側のマンパワーがどれだけ通報の受信にかけられるのかというのが非常に難しい部分で、SNSの各会社や組織では、非常災害時はある程度採算を度外視してやっているという現実はあると思うが、どこまでやっていただけるのかという部分もある。
- 3.11の震災のときは、官邸の緊急対策本部、消防庁、被災地県庁へ、SNSの情報をもとに、実際に県庁に確認したが、被災地域から発信された情報が東京に行って、またそれが現場に戻るといった循環があった。

救助要請などの重要な情報は、そもそも、その地域に位置情報を含めて近い部隊に伝わるような仕組みが必要である。

消防本部以外にも、関係機関、警察、自衛隊に関係することなので、いかに情報を伝えるか、実効性のある対応にどうつなげるかということ踏まえて、ネットワークやアプリのつくり方を考えるには、事業者の方の知見や協力が非常に重要である。
- メール119は登録制だが、そういった相手がわかっている一方通行なので、災害出動した結果それが事実ではなかったこともある。フィルタリングについては検討事項の中できちんと整理する必要がある。