

# 災害時における自治体SNSによる 情報発信に関する効果分析

— 北海道胆振東部地震における大規模停電時の断水デマ拡散を事例として —

深 田 秀 実

**概要：**本稿は、自治体の公式SNSを用いて情報発信を行っている北海道内の函館市と北見市を対象に、2018年9月に発生した北海道胆振東部地震の後に流布された“断水デマ”への対応を事例として、自治体公式SNSによって発信された“デマ情報打ち消し情報”の発信効果を検討するものである。当該地震後に“断水デマ情報”が流布した函館市において、自治体公式Twitterで発信された“断水デマ情報打ち消しツイート”をSNS解析ツールで分析したところ、地震発生当日の9月6日に多く見られた“断水デマ”ツイートは、翌9月7日には大幅に減少していることから、函館市公式Twitterによる“断水デマ情報打ち消しツイート”は一定程度効果があったものと推察される。自治体の広報広聴を担当する部署においては、平常時と災害発生時の両方を考慮して、Twitter上のデマ情報を探し出すことができるシステムの導入や“デマ情報打ち消し情報”を迅速に発信できるような人員配置の検討などといった組織体制を構築する必要があるものと考えられる。

## 1. はじめに

現在、インターネットの発展に伴い、ソーシャルメディア（Social media）と呼ばれるWeb上の情報サービスが展開されている。Twitter<sup>i)</sup>、Facebook<sup>ii)</sup>、

---

i) TwitterはTwitter社が運営するSNSである。「ツイート」と呼ばれる全角140文字以内のメッセージや画像・動画などを投稿できる。

ii) FacebookはFacebook社が運営する世界最大のSNSと言われており、月間アクティ

Instagram<sup>iii)</sup>、LINE<sup>iv)</sup>などのソーシャル・ネットワーキング・サービス(Social Networking Service：以下、SNS)は、多くのユーザが日常的に利用し情報を共有している。SNSでは、Web上で社会的ネットワークが構築されており、これらのSNSに存在する大量の情報は、人間の行動を分析するための情報源としても期待されている。

しかし、その一方で、SNSを利用するユーザは、誰でも情報発信が可能なため、社会的状況によっては、“流言”や“デマ”と呼ばれる「根拠が明らかでない不確かな情報」が拡散される場合もある。特に、災害発生時において、“デマ”は、人々の心理的不安を背景にして、SNS上で拡散することがあり、最悪の場合、デマに基づいた行動が人命に関わるような問題に繋がる恐れも懸念される。そのため、正確な情報を迅速に発信し、“デマ”を早急に打ち消すことが重要となる。

「正確な情報の発信元」のひとつとして、政府や地方公共団体(以下、自治体)がある。特に、災害発生時においては、住民にとって、正確で有用な情報を得ることが重要であり、災害時における情報発信の体制を整備することは、住民の不安を払拭し、迅速な復旧活動に繋げるためにも不可欠となる。

そこで、本稿では、地域住民への正確な情報発信を担っている基礎自治体において、災害発生時においても自治体公式SNSを用いて情報発信を行っている北海道の2つの自治体に着目し、2018年9月に発生した北海道胆振東部地震で流布された“断水デマ”への対応を事例として、特に自治体公式Twitterによって発信された“デマ情報打ち消しツイート”の拡散効果を分析する。自治体Twitterによる“デマ情報打ち消しツイート”の有効性が明らかになれば、それを基に、今後の災害発生時において“デマ”が流布された場合、「どのようにす

---

ブユーザー数は、世界で20億以上とされる。

iii) InstagramはFacebook社が提供するSNSで、主に写真共有を目的とするアプリケーションとされる。

iv) LINEはLINE(株)が提供するSNSで、テキストメッセージやスタンプと呼ばれるイラストを使ってコミュニケーションを図ることができる。

れば、デマ情報の拡散を抑制できるか」、また、そのために必要となる自治体の情報発信のあり方や組織としての情報伝達体制の検討に寄与するものとする。

## 2. 先行研究

これまで流言について、社会科学や情報科学など多方面から研究が行われている。宮部ら（2013）によれば、流言と同等あるいは関連した概念として、デマ、噂、風評などの研究があるが、定義に関しては諸説あり、文献により揺れがあるとされている[1]。本研究では、「根拠のない未確認情報」を“デマ”と呼ぶこととする。

また、災害時のSNS利用に関しては、東日本大震災時のデータを基にした調査研究がある。安田（2013）は、震災時の石油製油所の火災とデマツイートの拡散を分析している[2]。三浦ら（2014）は、震災時にツイートされた投稿文中の感情語を抽出し、その出現傾向を分析している[3]。その他にも、東日本大震災時のTwitterユーザの利用分析を行った調査がある[4][5]。また、Mendoza（2014）らは、2010年のチリ地震におけるTwitterユーザの情報行動を分析し、流言を否定するツイートが約50%にのぼることを明らかにしている[6]。

北海道胆振東部地震の際に流布された“デマ情報”に関して分析した研究もあり、余震デマを分析した川村ら（2019）の研究[7]や小樽市の断水デマを分析した福長（2019）の研究[8]がある。しかし、自治体が発信する災害情報に着目した先行研究は少なく、自治体公式SNSが発信した情報の“デマ情報打ち消し効果”を調査分析した研究は、ほとんど見当たらない。

## 3. 研究目的

本研究の目的は、行政から住民への情報伝達メディアのひとつである自治体SNSのうち、災害発生時における自治体Twitterの運用状況を調査し、行政が住民へ災害情報を伝達する際の課題を明らかにすることである。また、その課

題解決に向けて、災害発生時における自治体の情報発信は、どのようにあるべきかという観点で考察し、自治体の災害時広報に寄与することを目的とする。

本研究では、近年発災した災害事象のうち、2018年9月6日に発生した北海道胆振東部地震に伴う北海道内の大規模停電（ブラックアウト）の際、インターネット上で広く利用されているTwitterにおいて流布された“断水デマ情報”に着目し、自治体の公式Twitterによって発信された“デマ情報打ち消しツイート”の拡散効果や限界点などを考察する。

#### 4. 研究対象

本研究の対象は、2018年9月に発生した北海道胆振東部地震発生のおと、Twitter等で拡散した“断水デマ情報”に対する北海道内の自治体Twitterの運用状況と当時のTwitterユーザのツイート行動とする。この地震発生に伴い、北海道のほぼ全域が停電する“ブラックアウト”と呼ばれる稀な事態となった。この大規模停電（ブラックアウト）という危機的な状況下において、SNS上や口コミで、北海道の一部自治体において「水道が断水する」という“断水デマ情報”が流布し、それが住民の間に拡散して一部の住民に混乱をもたらした。

そこで、本稿では、平常時から、自治体Twitterを運用して情報発信している函館市と自治体Twitterを運用していない北見市を研究対象とする。函館市は、北海道の渡島半島南東部に位置し、人口約25万5千人の地方都市であり、東・南・北の三方を太平洋・津軽海峡に囲まれて、北海道と本州を結ぶ交通結節点として発展してきた。一方、北見市は、北海道東部に位置しており、人口約11万7千人のオホーツク圏最大の地方都市で、現在はオホーツク地域の商工業・サービス業の中核となっている。

## 5. 研究方法

### (1) SNS解析ツールを用いた分析

本研究におけるアプローチの第1点目は、SNS解析ツールを用いて、北海道胆振東部地震後に流布したとされる“断水デマ情報”に関するツイートを収集し、そのツイート数の変化などを分析する。また、その断水デマ情報に対して、自治体Twitterが発信した打ち消しツイートの拡散状況を分析し、その効果を考察する。

### (2) 自治体に対するヒアリング調査

本研究におけるアプローチの第2点目は、Twitter上でデマ情報が流れたとされる北海道の自治体のうち、函館市及び北見市を対象として、当該自治体が「断水デマ情報」を打ち消すため、どのような対応を取ったのか」などに関して、自治体担当者を対して、ヒアリング調査を実施し、災害発生時における自治体SNSの情報発信に関する課題を検討する。

函館市へのヒアリング調査は、事前に質問項目を送付し、担当課に所属する2名の担当者に対して、面接法によるヒアリングを行った。函館市の公式Twitterは2012年5月より運用を開始している。函館市では登録型メールである「函館市ANSINメール」での情報発信も行っており、このANSINメールに登録していない市民に対しても情報発信を行うことを目的として、公式Twitterの運用を始めている。この公式Twitterのフォロワー数は2020年3月25日時点で、11,800を超えている。

北見市への調査は、担当課へ電話で調査依頼を行った後、質問項目を送付し、担当者からメールで回答を得ることができた。北見市の公式Facebookは2019年7月29日より新たなページを作成し公開されており、北海道胆振東部地震後の情報発信内容を確認できなかった。なお、北見市の公式Twitterは、2018年9月当時、運用されておらず、2020年3月25日時点でも運用されていない。また、北海道胆振東部地震後に、北見市内において「北見市内の水道が断水する」

というデマ情報が流布したが、北見市担当課へのヒアリングにより、公式Facebookに1回、登録型メールで2回のデマ情報打ち消し情報を発信したことが確認できた。

## 6. Twitter上における断水デマの拡散

### (1) 北海道胆振東部地震の概要と被害状況

2018年9月6日に発生した「平成30年北海道胆振東部地震」(以下、北海道胆振東部地震)により、北海道では、土砂災害による人的被害や家屋の損壊など、甚大な被害が発生した。当該地震の発生は9月6日午前3時7分、震源は胆振地方中東部、震源の深さは37km、地震の規模を示すマグニチュード(M)は6.7、最大震度7を観測した。この地震では、北海道内で42人が死亡、重軽傷者762人という人的被害となった。住宅被害は、全壊462棟、半壊1,570棟、一部損壊12,600棟とされている[9]。

ライフラインの被害としては、北海道ほぼ全域が電力供給停止という事態(ブラックアウト)となり、約295万棟が停電した(図-1)。北海道全域の停電が解消したのは、地震発生から約64時間後の9月8日19時であった[9]。また、水道は停電や水道管破裂などのため、安平町と厚真町で全域断水、札幌市や室蘭市など43市町村の一部地域で断水となった。

放送・通信にも大きな影響があり、停電が解消されるまで、多くの家庭でテレビを視聴することが出来なかった。ラジオ放送は、概ね聞くことができたが、一部で、停電や伝送設備の損傷により電波の送受信ができなかった地域があった[10]。

移动通信網に関しては、固定電話やスマートフォンなどの携帯端末による通話が、全般的に繋がりにくい状態が続いた。TwitterやLINEなどのSNSに対するアクセスは、電波が届いているエリアでは可能であったが、時間の経過とともに、携帯端末本体のバッテリー切れ、また、各キャリアの基地局における非常用電源(バッテリー)の枯渇とともに、次第にアクセスしにくい状況となり、9月6日21時の時点で約6,500の基地局が停波となった[10]。

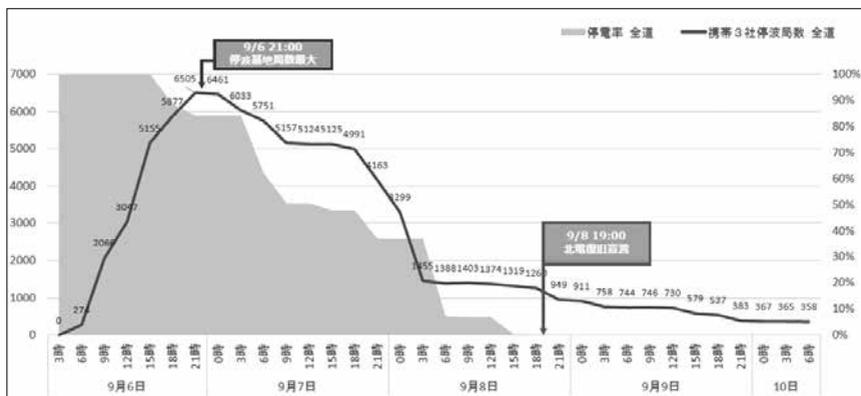


図-1 北海道内の停電と携帯電話基地局停波数

出典：停止波基地局数，総務省「平成30年度北海道胆振東部地震による被害状況について」  
 停電戸数，経済産業省「北海道胆振地方東部を震源とする地震の被害対応状況について」  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000585075.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000585075.pdf)

## (2) 北海道における断水デマ拡散の状況分析

北海道において，2018年9月6日当時，地震動による被害に伴い，一部の市町村で一部地域の断水が発生した。しかし，断水がない地域において，「〇〇市は〇時間後に断水する予定」などといった“デマ情報”が拡散した。

そこで，本研究では，(株)ユーザーカールが提供するSNS解析ツール (Social Insight) を用いて，この断水デマ情報のツイートとそのデマ情報を打ち消すツイートをカウントし，ツイート数の時間経過変化をみた。図-2に，当該地震が発生した前後のツイート数を示す。また，SNS解析ツールを用いて断水デマ情報のツイートとそのデマ情報を打ち消すツイートを収集した際のキーワード[7]を表-1に示す。

なお，本研究で分析するツイートは，(株)ユーザーカールのサーバに保存されたデータをもとに収集しているが，ツイートされた直後に削除されていることも考えられることから，当時のツイートされたすべてのツイートを完全に抽出できていないこともあり得ることに留意が必要である。

図-2をみると，断水デマツイート数は，北海道胆振東部地震が発生した9月6日が約8,700件と最も多く，ついで，9月7日が約6,800件，9月8日は，約3,200

件と少なくなり、9月9日には、約400件と大幅に少なくなっているのがわかる。

一方、断水デマ情報を打ち消すツイート数は、9月6日時点で約5,900件あり、翌日の9月7日に最も多い約8,700件のツイートが発信され、9月8日は約3,300件となった。

表-1 ツイート抽出キーワード（北海道全体）

事象ワード	北海道	断水	-	-	-	-
デマワード	らしい	とのこと	そうです	聞いた	拡散	聞きました
デマ打ち消しワード	デマ	ガセ	嘘	うそ	誤報	誤情報
	偽情報	間違い	公式	根拠	情報源	事実ではない

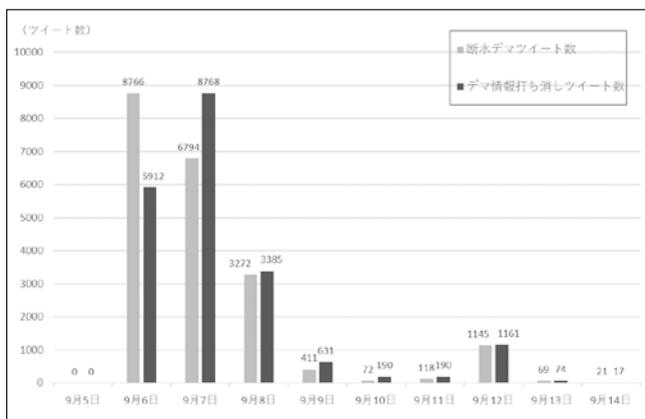


図-2 断水デマツイート数とデマ打ち消しツイート数の日変化  
(抽出キーワードに「北海道」を含む)

### (3) 函館市における断水デマ拡散の状況分析

本研究の対象地域である函館市に関する当時の“断水デマ情報”に関して、前述と同様にSNS解析ツール（Social Insight）を用いて断水デマ情報のツイートとそのデマ情報を打ち消すツイートを抽出した。このツイート数の時間経過変化を図-3に示す。また、表-2にSNS解析ツールを用いて断水デマ情報のツイー

トとそのデマ情報を打ち消すツイートを収集した際のキーワード[7]を示す。

図-3をみると、断水デマ情報のツイート数は、9月6日が約400件と最も多いが、9月7日には約20件と大きく減少し、9月10日はゼロ件となっているのがわかる。また、断水デマ情報を打ち消すツイート数も、すでに9月6日時点で約270件となっており、翌日9月7日には9件となり、9月8日に約150件あったが、9月10日はゼロ件となっている。

表-2 ツイート抽出キーワード（函館）

事象ワード	函館	断水	-	-	-	-
デマワード	らしい	とのこと	そうです	聞いた	拡散	聞きました
デマ打ち消しワード	デマ	ガセ	嘘	うそ	誤報	誤情報
	偽情報	間違い	公式	根拠	情報源	事実ではない

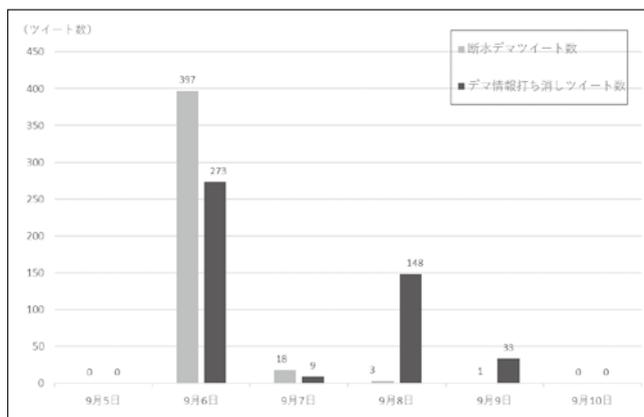


図-3 断水デマツイート数とデマ打ち消しツイート数の日変化  
(抽出キーワードに「函館」を含む)

#### (4) 北見市における断水デマ拡散の状況分析

本稿におけるもうひとつの対象地域である北見市に関する断水デマ情報に関して、Twitter上において、断水デマに関するツイートがあったことが確認されている。

そこで、函館と同様にSNS解析ツール（Social Insight）を用いて断水デマ情報のツイートとそのデマ情報を打ち消すツイートを抽出した。このツイート数の時間経過変化を図-4に示す。また、表-3にSNS解析ツールを用いて断水デマ情報のツイートとそのデマ情報を打ち消すツイートを収集した際のキーワード[7]を示す。

北見市では、当時も現在も公式ツイッターを運用しておらず、市が発信するTwitter上の公式なデマ情報打ち消しツイートが存在しない。図-4をみると、9月7日になっても“断水デマ情報”が約20件と前日の約半分ほどある。函館と比較し、断水デマ情報の件数自体は少ないが、断水デマ情報の打ち消しが十分でない傾向がみてとれる。

表-3 ツイート抽出キーワード（北見）

事象ワード	北見	断水	-	-	-	-
デマワード	らしい	とのこと	そうです	聞いた	拡散	聞きました
デマ打ち消しワード	デマ	ガセ	嘘	うそ	誤報	誤情報
	偽情報	間違い	公式	根拠	情報源	事実ではない

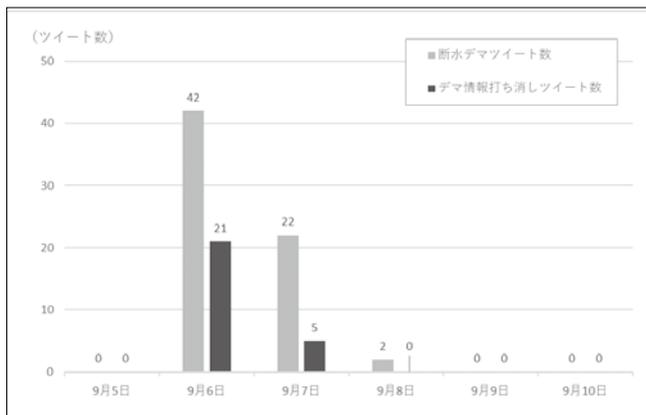


図-4 断水デマツイート数とデマ打ち消しツイート数の日変化  
(抽出キーワードに「北見」を含む)

## 7. 自治体によるデマ打ち消し情報の発信

北海道内におけるTwitter上での断水デマ情報拡散に対して、道内の自治体が断水デマ情報を訂正するため、各自治体の公式ホームページや公式SNSを用いた情報発信を行った。表-4に、先行研究で調査された結果や今回両市へ行ったヒアリング調査の結果をもとに、確認できた情報発信の手段や日時をまとめた。なお、この表の取りまとめは、北海道内のすべての自治体を対象に調査したものではなく、内容を確認できた一部の自治体のものであり、この表にない他の一部の自治体においても、デマ打ち消しのための情報発信を行っている。

今回、確認できた自治体では、地震発生当日の9月6日午前の比較的早い段階から、情報発信が行われている。なかでも、函館市は9月6日午前9時に公式Twitterで、断水デマの打ち消し情報をツイートしていることが分かった。

表-4 北海道内自治体による断水デマ情報に対する訂正情報の発信  
(本ヒアリング結果、および参考文献[7]をもとに加筆・修正)

自治体名	情報発信手段	発信日時
札幌市	公式Twitter	9月6日：10時15分
小樽市	公式ホームページ	9月6日：16時04分
苫小牧市	公式Facebook	9月7日：0時12分
函館市	登録型メール（函館ANSINメール）	9月6日：9時00分
	公式Twitter（登録型メールと同じ内容）	9月6日：9時00分
北見市	公式Facebook	公式Facebook：発信日時未確認 (現Facebookで確認出来ない)
	登録型メール（メール@きたみ）	

### (1) 函館市公式Twitterにおける断水デマ情報への対応

函館市公式Twitterは、今回の断水デマ情報への対応として、表-4にあるように、9月6日午前9時に断水デマを打ち消すツイートを発信している。このツイート画面を図-5に示す。このツイート画面をみると、断水の予定が無いことが明記されている。



図-5 函館市公式Twitterによる断水デマに対する打ち消しツイート（函館ANSIN）

出典：https://twitter.com/Hakodate\_ANSIN/status/1037490649107316736

また、SNS解析ツールを用いて、函館市公式Twitterが情報発信した“断水デマ情報打ち消しツイート”が拡散される経路を可視化した結果を図-6に示す。この図をみると、2次拡散の発生も確認でき、一部で数は少ないが3次拡散もみられる。このツイートの総リツイート数は1,993件（9月6日～14日の9日間）であった。

この図-6の可視化結果に加え、前述の図-3で9月7日の“断水デマ情報”のツイートが大幅に少なくなったという状況を合わせて考えると、函館市公式Twitterで発信された当該ツイートは、“断水デマ情報”の拡散を抑制する要因のひとつになったものと推察できる。

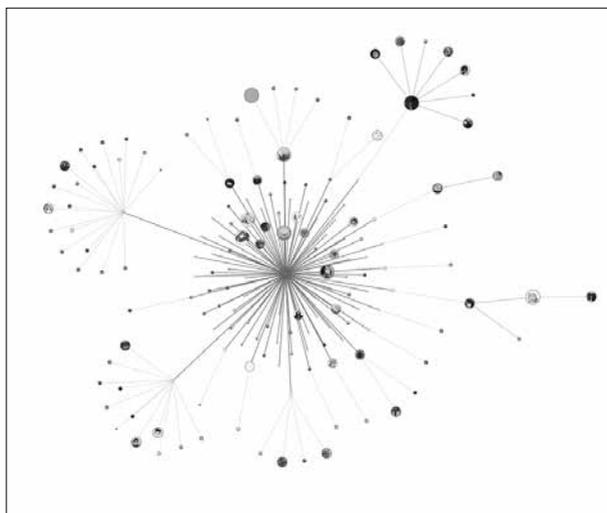


図-6 函館市公式Twitterによる断水デマに対する打ち消しツイートの拡散経路

## (2) 北見市における断水デマ情報への対応

今回実施した北見市担当課へのヒアリングで、北海道胆振東部地震に関連した断水に関して、以下のことが分かった。北見市では、今回の地震に関連した断水デマに対して、9月6日と7日の2日間で合計450件の問い合わせがあった。

北見市は、前述のとおり、当時も現在も公式Twitterの運用を行っていないことを確認できたが、公式Facebookと登録型メール（メール@きたみ）の運用を行っている。北見市の担当課ではこの公式SNS等を用いて、断水デマ情報の打ち消し対応を行っており、公式Facebookで1回、登録型メールで2回の打ち消し情報の発信を行っていることが分かった。

しかし、登録型メールは情報の拡散性が弱く、公式FacebookもTwitterに比較して拡散性が強いとは言えないことから、函館市との比較において、“断水デマ情報”の打ち消しに時間を要し、その打ち消し効果は限定的だったものと考えられる。

## 8. 考 察

### (1) 自治体Twitterが発信するデマ情報打ち消しツイートの効果

今回実施した函館市公式Twitterの“断水デマ打ち消しツイート”のリツイート分析をみると、一定程度拡散されていることが分かった。このことは、自治体の公式Twitterで正確な情報を発信すれば、そのツイートをリツイートするという情報行動により、正確な情報を拡散してくれる住民が一定数存在することを表しているものと考えられる。

このような住民は、災害発生時において、今後もTwitter上で“デマ情報”が流布された場合、政府や自治体が公式Twitterで“デマ情報の打ち消し”のためのツイートを発信すれば、これをリツイートし拡散させるという情報行動を取る可能性があるものと推察される。

よって、公式Twitterを運用している自治体においては、住民生活等に役立つ情報を積極的に発信して、平常時のうちにフォロワー数を増加させて、災害発生時においても、公式Twitterで発信した正確な情報をリツイートにより拡散してもらうことが出来るよう、平常時から発信情報の内容や回数などを検討しておく必要がある。

なお、函館市においては、担当課の迅速な対応により、デマ情報の拡散が一定程度抑えられたものと考えられるが、これは、函館市公式Twitterによる“デマ情報の打ち消しツイート”のみの効果だけでなく、ラジオ局・ローカルFM局による報道や市ホームページへの情報掲載等も関連しているものと考えるのが妥当であろう。よって、“デマ情報の打ち消し”には、公的機関や報道機関などが連携して、複数の媒体による“デマ情報打ち消し”の情報発信を行うことが重要と考えられる。

### (2) 広報広聴活動としての自治体SNSの運用体制

自治体の広報広聴活動に関して、金井（2015）が行った既往研究の調査によると、「行政広報広聴概念は市民の意見（住民選好）の集約を行う広聴活動、

管理情報の利用機会の確保を行う広報活動、そして政策の適合や統合の再生産である分析活動を構成要素とするもの」としている[11]。また、金井（2015）は、「危機管理情報の分野においては（途中略）迅速な双方向コミュニケーションを可能にするSNSも災害時に効果を発揮する事例がしばしば報告されている」とし、住民に対する災害情報（平常時・災害発生時・災害発生後）の伝達に関しても、自治体における広報広聴活動の役割が重要であるとしている。

さらに、金井は「広報手法の多様化により行政と住民を結ぶ情報チャネルが着実に増加し、そこに流れる情報の品質も向上してきている。ただし、行政が多様な手法に対して、どのように行政資源を配分するかについては今後の検討が必要である」とも述べており、自治体SNSの運用体制に関する検討の必要性が指摘されている。

今回行った函館市のヒアリング調査により、北海道胆振東部地震後に発生した函館市内の「断水デマ情報」に関して、水道事業を担当する函館市企業局管理部は、市民からの電話による問合せにより、デマ情報の流布を把握したことが分かった。その後、直ちに企業局管理部と広報広聴課において、断水デマ打ち消し情報の発信を行ったが、結果として「断水デマ情報」が先に拡散されてしまう事態となっている。

また、別の調査において、岩手県主要8市の住民に対して、自治体公式Twitterをフォローする理由を尋ねた結果では、自治体Twitterをフォローしている理由として、「災害時の迅速性」に対する肯定的回答が75.0%、「災害時の正確性」が73.1%という回答結果となり、住民は自治体Twitterに対して、災害情報受信の迅速性や自治体が発信する災害情報の正確性に期待していることが示唆されている[12]。

このことから、自治体の広報広聴を担当する部署においては、平常時と災害発生時の両方を考慮して、Twitter上のデマ情報を探し出すことができるシステムの導入や「デマ情報打ち消し情報」を迅速に発信できるような人員配置の検討などといった組織体制を構築する必要があるものと考えられる。

特に、大規模災害発生時においては、報道機関や住民からの問合せ等が殺到

することが予想される。自治体では、一般に、災害発生時における主担当課は、危機管理防災課などといった名称の部署が担当し、報道機関への対応も防災担当者が行うことになっている自治体が多い。しかし、災害発生時においても、自治体の災害対策本部事務局へ平常時に広報広聴活動を行っている担当部署から人員を配置し、災害時広報を担当する組織体制にしたほうが、正確性と迅速性を両立させた情報発信を行うことを可能にするであろう。

## 9. おわりに

本研究では、自治体公式SNSを用いて情報発信を行っている北海道内の函館市と北見市を対象に、2018年9月に発生した北海道胆振東部地震の後に流布された“断水デマ”への対応を事例として、自治体公式SNSによって発信された“デマ情報打ち消し情報”の発信効果を検討した。

その結果、当該地震後に“断水デマ情報”が流布した函館市において、当該自治体公式Twitterで断水デマ情報に対する“打ち消しツイート”をSNS解析ツールで分析したところ、地震発生当日の9月6日に多く見られた“断水デマ”ツイートは、翌9月7日には大幅に減少していることが分かった。このことは、函館市公式Twitterによる“デマ情報打ち消しツイート”が一定程度有効であったことを査証するものであると推察される。

しかし、当時、“断水デマ情報”に対する注意喚起は、函館市公式Twitterだけでなく、ラジオ局・ローカルFM局による報道や市ホームページへの情報掲載等も行われていたため、函館市公式Twitterの“打ち消しツイート”のみの有用性を明らかにすることが出来なかった。この点が本調査分析の限界である。

一方、視点を変えれば、地域には有益な情報を住民に伝えるチャンネルとして、自治体公式Twitterを含め多くの情報メディアがあり、その相乗効果により“デマ情報”を打ち消すことが出来るという可能性があるとも捉えることができる。今後、自治体公式SNSを地域情報メディアとして捉え直し、より能動的に活用できるよう、自治体内部での積極的な検討を期待したい。

日本国内では、毎年といってよいほど、風水害が発生しており、「首都圏直下地震」・「東南海地震」・「千島海溝型地震」等の巨大地震の発生も懸念されている。北海道、および道内各自治体、さらに全国の自治体は、次の大規模災害に備えて、正確で迅速な情報発信を可能とする災害時広報広聴体制を早急に確立することが求められていると言えよう。

### 謝辞

本稿は、「一般財団法人 北海道開発協会開発調査総合研究所 令和元(平成31年)度研究助成」の成果である。本研究における自治体ヒアリング調査に関して、函館市広報広聴課、および北見市市民の声をきく課の担当者の方々にご協力頂いた。ここに記して、深謝いたします。

## 参考文献

- [1]宮部真衣, 梅島彩奈, 灘本明代, 荒牧英治:「マイクロブログにおける流言の特徴分析」, 『情報処理学会論文誌』, Vol.54, No.1, pp.223-236, 2013.
- [2]安田 雪:「ソーシャルメディア上の情報拡散の特性 - 東日本大震災時のデマの事例とハブの役割」, 『関西大学社会学部紀要』, Vol.45, No.1, pp.33-46, 2013.
- [3]三浦麻子, 鳥海不二夫ほか:「ソーシャルメディアにおける災害情報の伝播と感情 - 東日本大震災に際する事例」, 『人工知能学会論文誌』, Vol.31, No.1, NFC-A, pp.1-9, 2016.
- [4]河井孝仁, 藤代裕之:「東日本大震災の災害情報におけるTwitterの利用分析」, 日本広報学会学会誌『広報研究』, 第17号, pp.118-128, 2013.  
[http://jsccs.jp/publishing/files/17th\\_118.pdf](http://jsccs.jp/publishing/files/17th_118.pdf)
- [5]山本太郎, 橋元良明, 中村功, 関谷直也ほか:「Twitter利用を中心とする震災時の情報行動と通信不安 - 関東Twitter利用者ウェブ調査 -」, 『東京大学大学院情報学環情報学研究, 調査研究編(28)』, pp.115-160, 2012.  
[http://www.iui.u-tokyo.ac.jp/manage/wp-content/uploads/2016/03/rsrNo28\\_3.pdf](http://www.iui.u-tokyo.ac.jp/manage/wp-content/uploads/2016/03/rsrNo28_3.pdf)
- [6]Mendoza, M., Poblete, B. and Castillo, C.:「Twitter Under Crisis: Can we trust what we RT?」, 『Proc. First Workshop on Social Media Analytics (SOMA'10)』, pp.71-79, 2010.
- [7]川村 壮, 鈴木大隆, 佐々木優二, 戸松 誠ほか:「平成30年北海道胆振東部地震における電源喪失状況下のSNSによるデマ情報の拡散・収束状況の把握」, 情報処理学会『研究報告 情報システムと社会環境 (IS)』, Vol.2019-IS-149, No.6, pp.1-8, 2019.
- [8]福長秀彦:「北海道胆振東部地震」と流言の拡散 ~ SNS時代の拡散抑制を考える ~」, NHK放送文化研究所『放送研究と調査』, Vol.69, No.2, pp.48-70, 2019.  
[https://www.nhk.or.jp/bunken/research/domestic/pdf/20190201\\_9.pdf](https://www.nhk.or.jp/bunken/research/domestic/pdf/20190201_9.pdf)
- [9]内閣府:「防災情報のページ」, 『平成30年北海道胆振東部地震に係る被害状況について』,  
[http://www.bousai.go.jp/updates/h30jishin\\_hokkaido/pdf/310128\\_jishin\\_hokkaido.pdf](http://www.bousai.go.jp/updates/h30jishin_hokkaido/pdf/310128_jishin_hokkaido.pdf)
- [10]総務省:『通信・放送の被害状況』,  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000585075.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000585075.pdf)
- [11]金井茂樹:「行政広報広聴の基礎的枠組みに関する一考察」, 法政大学公共政策研究科『公共政策志林』, 第3巻, pp.79-92, 2015.
- [12]深田秀実:「自治体SNSによる災害対応時の情報発信に関する現状と課題」, 『日本危機管理防災学会2019年度研究大会予稿集』, pp.121-122, 2019.