

災害と情報

人は、一生のうちでそれほど頻繁に災害に遭遇するわけではない。そのため、人は災害について基本的に未知であり、経験不足であるのが普通である。自分が災害に巻き込まれたとき、我々は身近で何が起きているのかさえ、よく理解できないのではないだろうか。

災害発生時には、それまで自分がほとんど経験したことのないような緊迫した場面での確に行動しなければならない。自分に重大な被害が及ぶ可能性がある状況で、自分は何をすべきなのか、どこに避難すべきなのかを正確に判断しなければならない。普段の生活でまったく想定していないような災害に遭遇したときこそ、情報はまさに重要になる。

災害発生後、状況はめまぐるしく変化する。その中で、自分がとるべき最適な行動も刻一刻と変化する。つまり、災害に際して、自分の安全を確保するためには、迅速で正確な災害情報が不可欠であり、ここに災害時における情報の必要性が示されるということになる。

●**災害情報ニーズの構造** 災害発生後に必要とされる情報は、災害発生後の時間経過の中で移り変わる。災害発生直後から順に「災害因情報」「被害情報」「治安情報」「安否情報」「生活情報」などの災害情報ニーズが現れる。

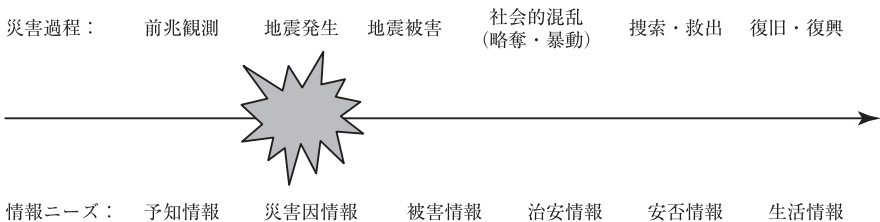


図1 災害過程と情報ニーズ

災害発生直後には、今、周囲で「何が起こったのか」を理解するための情報が重要となる。そのため災害因に関する情報がまず初めに必要とされる。次に、「どの程度の大きさなのか」に関する情報が重要となる。この情報によって自分に被害が及ぶ可能性を推測できるからである。このとき、大規模な災害では治安情報も重要となる。その後、搜索や救出復旧や復興が始まると安否に関する情報が、復旧や復興が始まるとライフラインの状況に関する情報なども重要となる。

災害情報では、災害発生直前の予知情報または警報も重要となる。警報には、

警報の発信元からテレビ・ラジオなどの報道機関、警察・消防、行政機関に伝えられる第一次警報伝達過程と、報道機関や行政機関から住民に伝達される第二次警報伝達過程がある。このうち、情報の歪みや誤情報が混入する可能性が大きいのは、第二次警報伝達過程であるとされる。そのため、複数のルートを通して情報を入手し、誤情報の影響を最小限に食い止める必要がある。

特に、適切な災害情報の伝達がなされず、災害過程と対応した情報ニーズが満たされない場合、そのニーズを満たすために災害流言が発生しやすくなる。災害時のように何が起きているのか曖昧な状況下でかつ強い不安が生じている場合、人は「うわさ」によって情報不足を補おうとする。緊迫した状況下では誤情報に飛びつきやすくパニックに結びつきやすいともいわれている。

●**災害情報の伝達ルートと情報伝達システム** 災害に関する情報は、主に行政機関から伝達される。そのため現在、国・地方自治体を含めてさまざまなレベルで災害情報の伝達ルートが整備されている。

災害情報の伝達システムの問題を考える上で、災害弱者の問題は重要である。災害時には、高齢者や障がい者、外国人などの災害弱者とよばれる人たちが被害を受けやすい。例えば、聴覚障害者は音声で伝達される避難情報を聞くことができないため、情報入手が遅くなる。また、視覚障害者は避難情報を聞くことができてもどこに避難すべきなのかを知ることが難しい。これは日本語があまり得意ではない外国人でも同じことがいえる。これらの問題はメディア特性の制約と情報補償の制約の問題として取り上げられており、聴覚障害者には連絡事項を掲示したり、メモで渡す、視覚障害者には場所の誘導のためにロープなどを張るといった具体的な対策を示している。この場合、「掲示板」「メモ」「ロープ」が、本質的な意味での情報「メディア」になっている点が重要である。

災害弱者の問題に、災害と情報の本質的なかわりが明確に現れている点に留意すべきである。災害情報は、我々の普段の生活ではあまり重要性を感じない。しかし、ひとたび何か起こったとき、我々は、その重要性をひしひしと感じることになる。特に、災害が起こったとき、我々がどのような情報を必要とするのか、そして、それらをどのような手段で伝えるべきなのか。さらには、人々はその情報をどのように解釈しがちなのか。災害と情報のかかわりは、これらの点が大きなポイントとなる。災害が発生する前の情報提供も、いざというときには重要となろう。

[下村英雄]

□参考文献

- [1] 広瀬弘忠『人はなぜ逃げおくれるのか—災害の心理学』集英社、2004
- [2] 廣井 脩編著『災害情報と社会心理』北樹出版、pp.153-173、2004