

大規模災害発生時の自治体によるSNSを利用した 情報収集・情報発信に関する研究

背景と目的

- 2018年に発生した北海道胆振東部地震では、断水や余震に関する誤情報がSNSにおいて拡散しました。災害時の混乱や二次災害の発生を防ぐため、自治体が適切に誤情報を把握し、訂正情報を発信するなどの、誤情報拡散を防止する具体的な方法が求められています。
- 本研究では、自治体のSNSによる災害時の情報収集や情報発信を進める上での課題を明確化し、SNSの投稿から誤情報を検出する簡便な方法を提案することを目的とします（図1）。

成果

A. ツイートから誤情報を検出する手法の提案

- 北海道胆振東部地震発生時のツイートを基に誤情報の拡散・収束状況を把握し、自治体の訂正情報発信による収束効果を明らかにしました（図2）。
- 事後的に誤情報として判明した内容のキーワードを使用せず、どの災害でも共通する推測的表現によりツイートを抽出し、抽出したツイートの形態素解析を行った上で、「デマ」と共起関係にある単語を確認することで、リアルタイムに誤情報を検出する手法を提案しました（図3）。

B. 自治体における大規模災害発生時のSNS利用実態の解明と課題の明確化

- 自治体へのアンケートの結果、以前に大規模災害を経験した自治体では災害時におけるSNSの使用割合が高く、災害経験がSNS活用の重要性を認識する契機であることが示唆されました。
- 自治体へのヒアリングの結果、早期の誤情報把握やSNSによる情報発信の上で、災害発生時の人手と時間の不足が課題であることが分かりました。
- 本研究の手法を活用することで、災害発生時に自治体の負担を軽減しつつ、誤情報の特定と訂正情報の発信が可能になると考えられます（図4）。

成果の活用

本研究の成果は、自治体における大規模災害発生時の誤情報拡散状況の把握や訂正情報発信の迅速化、情報収集・情報発信業務の負担軽減に活用されます。

本研究の実施にあたっては、小樽商科大学、北海道総務部危機対策局危機対策課の協力をいただきました。

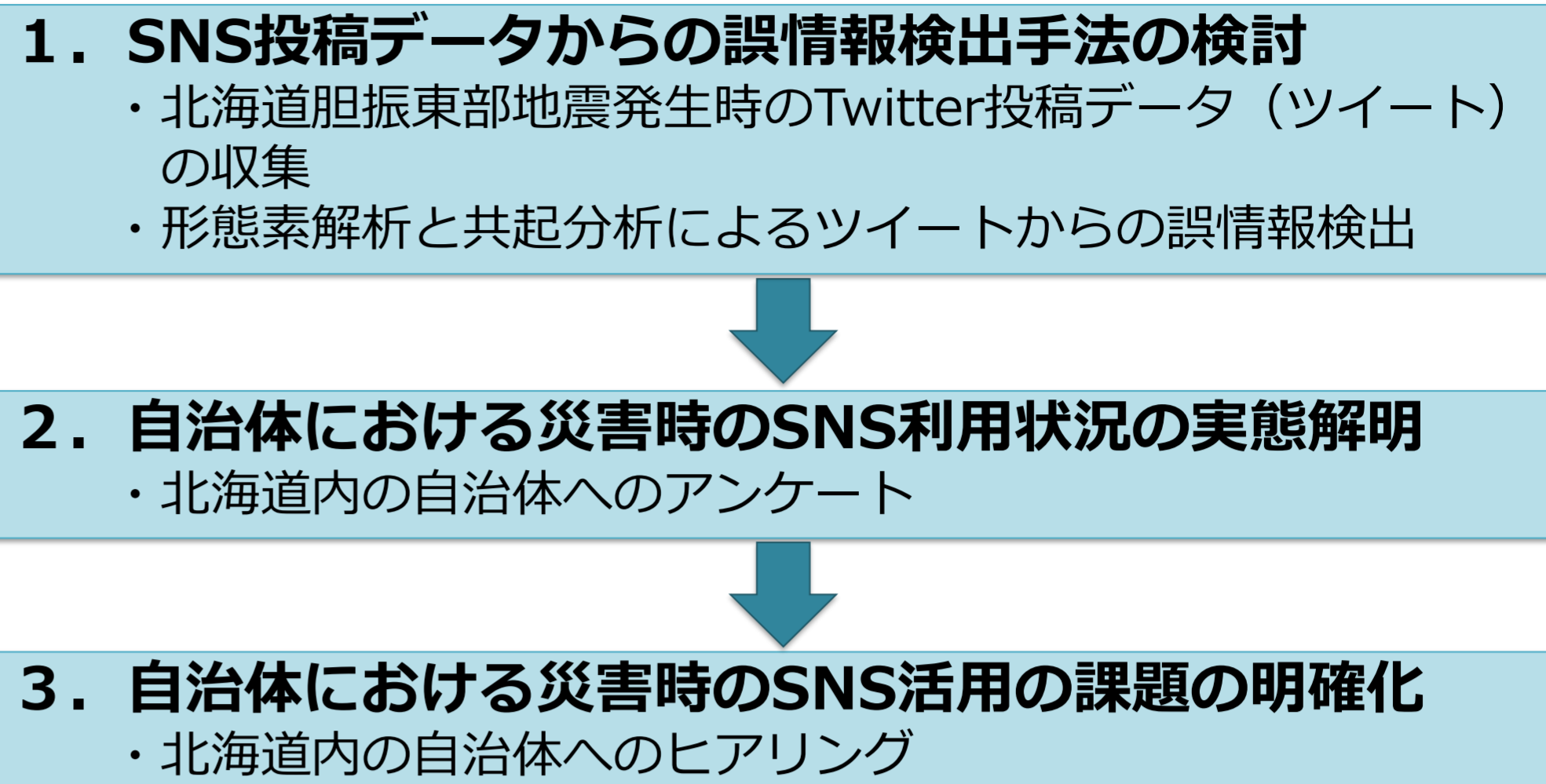


図1 研究フロー

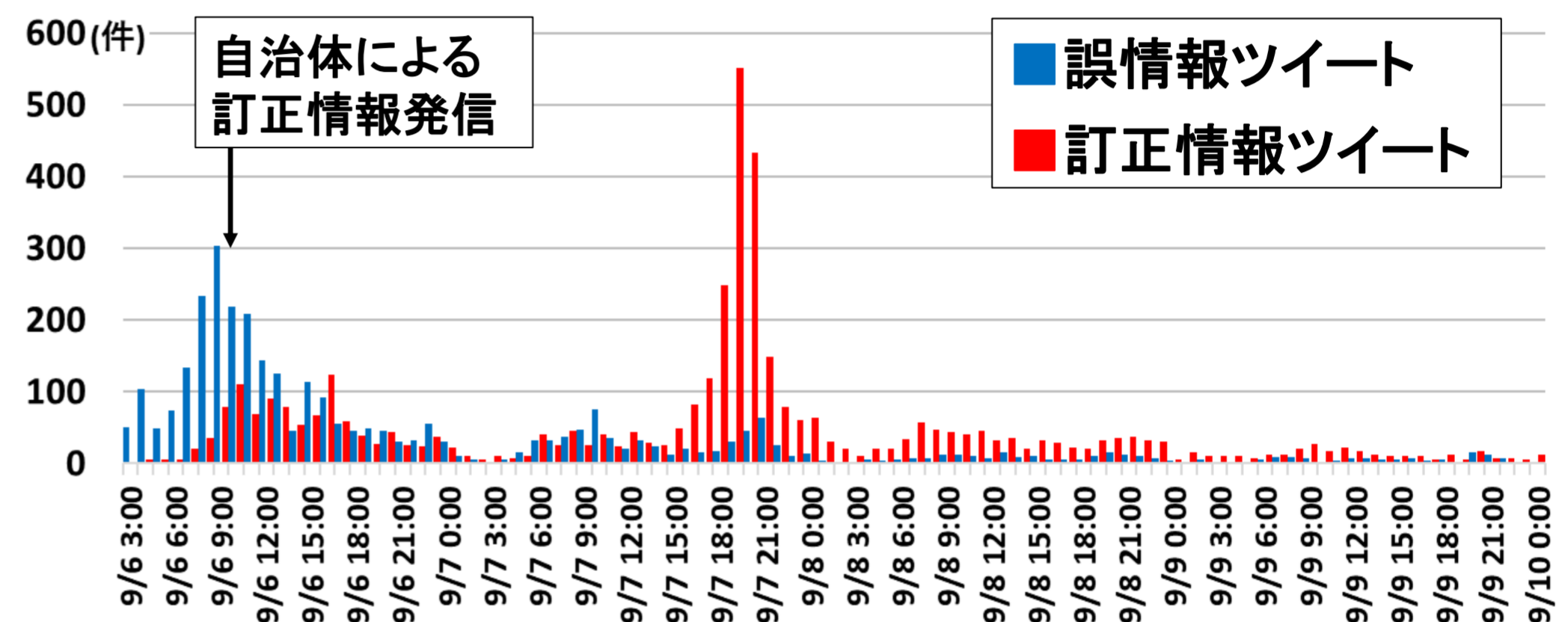


図2 北海道胆振東部地震発生時の断水に関する誤情報のツイート件数

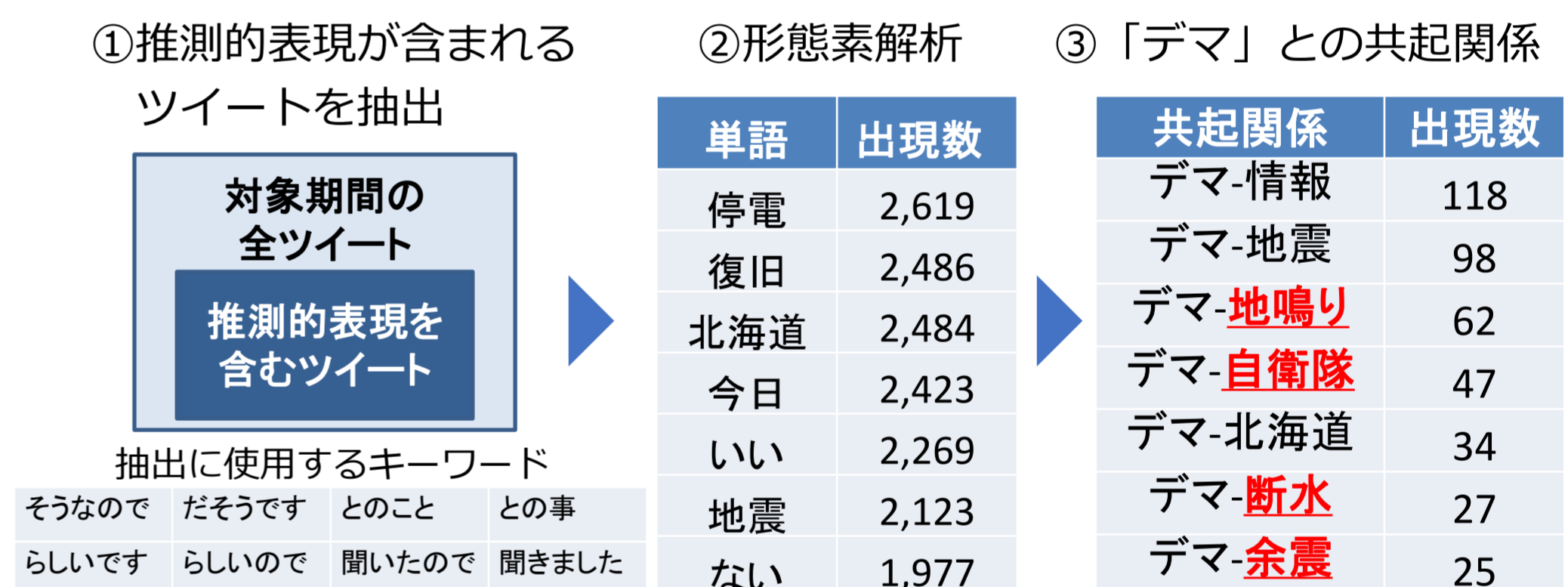


図3 提案した誤情報拡散状況検出手法 (北海道胆振東部地震の例)

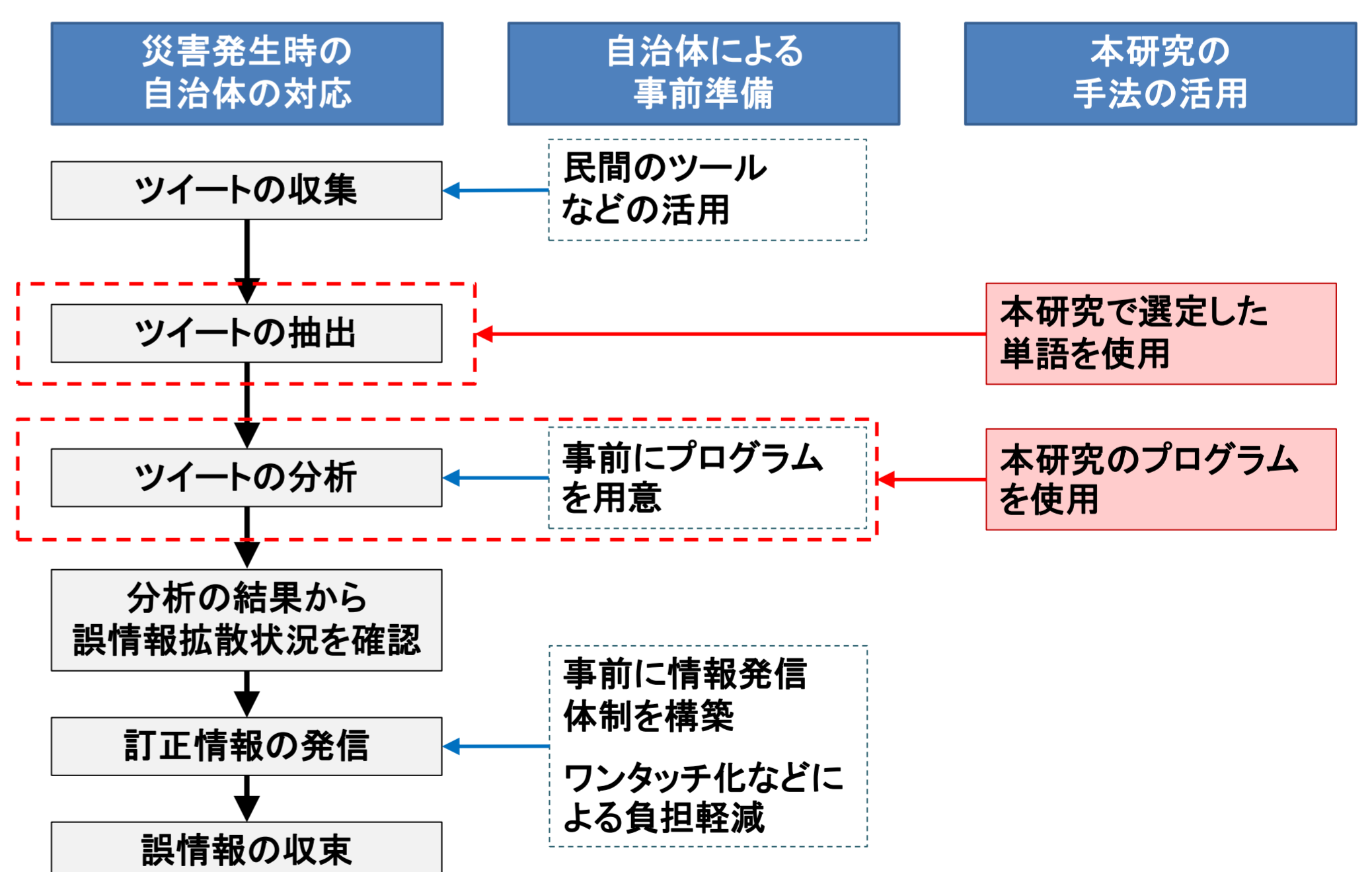


図4 自治体による対応と本研究の手法活用のイメージ