

2026.3.

LINE ヤフー株式会社

能登半島地震における LINE プラットフォームの有用性評価を実施

～被災者の QOL 維持と地域コミュニティにおける「つながり」の価値を可視化～

LINE ヤフーは、企業活動によって社会に創出されるインパクト（社会的価値）を定量的に測定することで、社会的課題解決への貢献度を可視化し、ステークホルダーへの情報開示と更なる取り組みの推進を目的として、インパクト評価を実施しています。

その一環として、2025 年に国立大学法人金沢大学と能登半島地震における情報ツールの活用に関する調査研究を共同で実施しました。この調査研究では、被災地の住民および自治体担当者を対象としたアンケートや現地調査の結果を元に、被災地における情報伝達の実態や課題についてまとめています^{*1}。

今回の LINE プラットフォームの有用性評価（以下、本評価）は、同調査研究で得られた結果を元に、被災者の生活の質（QOL）に及ぼす影響度や行政の「公助」と地域コミュニティの「共助」をつなぐ役割など、災害時の情報インフラとしての価値に着目してまとめたものです^{*2}。

特に、住み慣れた地域を離れる「広域避難」が余儀なくされた住民も多い本震災において、LINE プラットフォームが各災害フェーズ（急性期・復旧期・復興期・平穏期）を通じて、マスメディアでは届きにくい詳細な生活維持情報の取得や行政支援への接続、そして被災者の精神的な安心感の醸成を担う「ライフライン」としての機能を果たしていたことが示唆されました。

※1 [令和 6 年能登半島地震における情報ツールの活用に関する調査研究報告書](#)→

※2 調査目的や手法等の詳細に関しては本レポート下部の別紙をご確認ください。

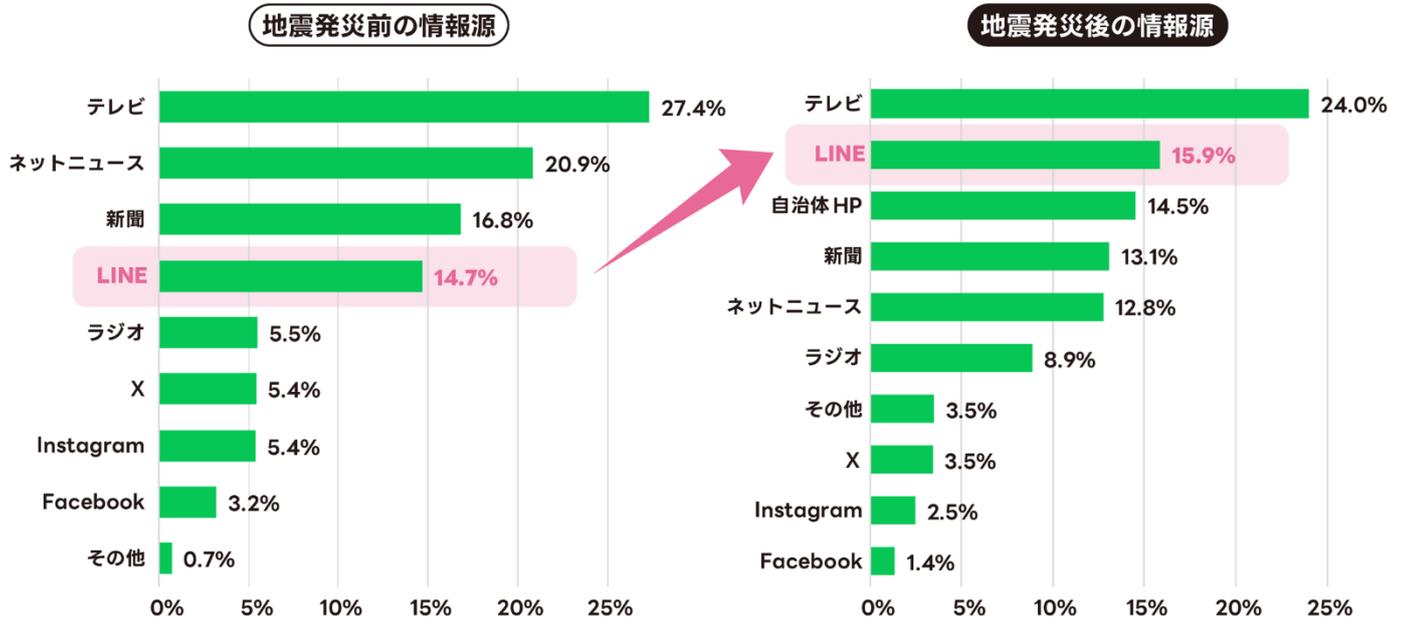
■フェーズ・住民の状況・必要情報



■本評価の内容

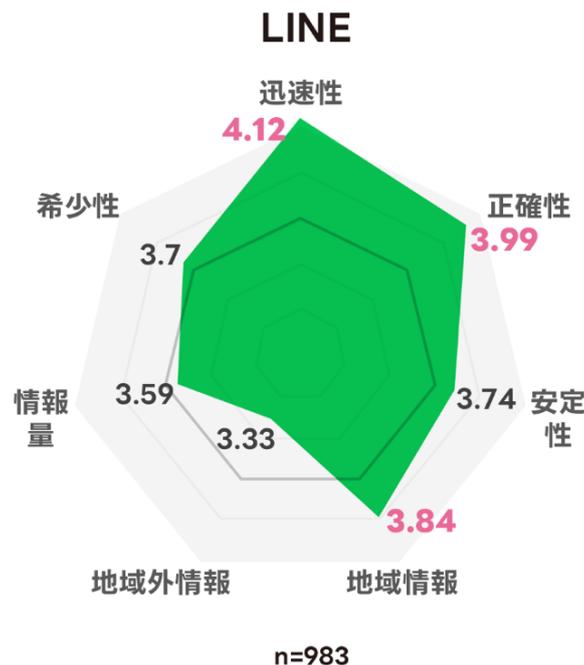
○地震発災後、役に立った情報ツール（地震発災前後比較）

地震発災前後を比較すると、多くの情報ツールが評価スコアを下げる中、LINEは数値を上昇させており（1.2pt）、全体の中では2番目に多く、災害時の情報源としての有用性が評価される結果となりました。



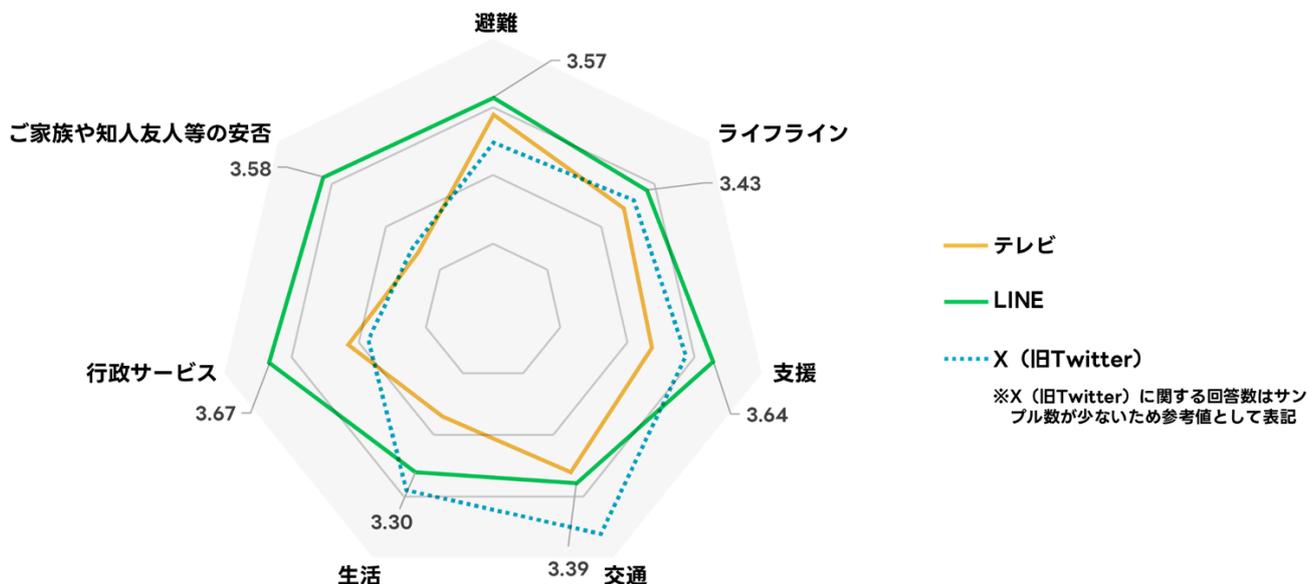
○災害時におけるLINEの情報特性評価

災害時におけるLINEの情報特性の評価では、「迅速性」「正確性」に加え、「地域情報」の点で強みが発揮されていたことがわかりました。

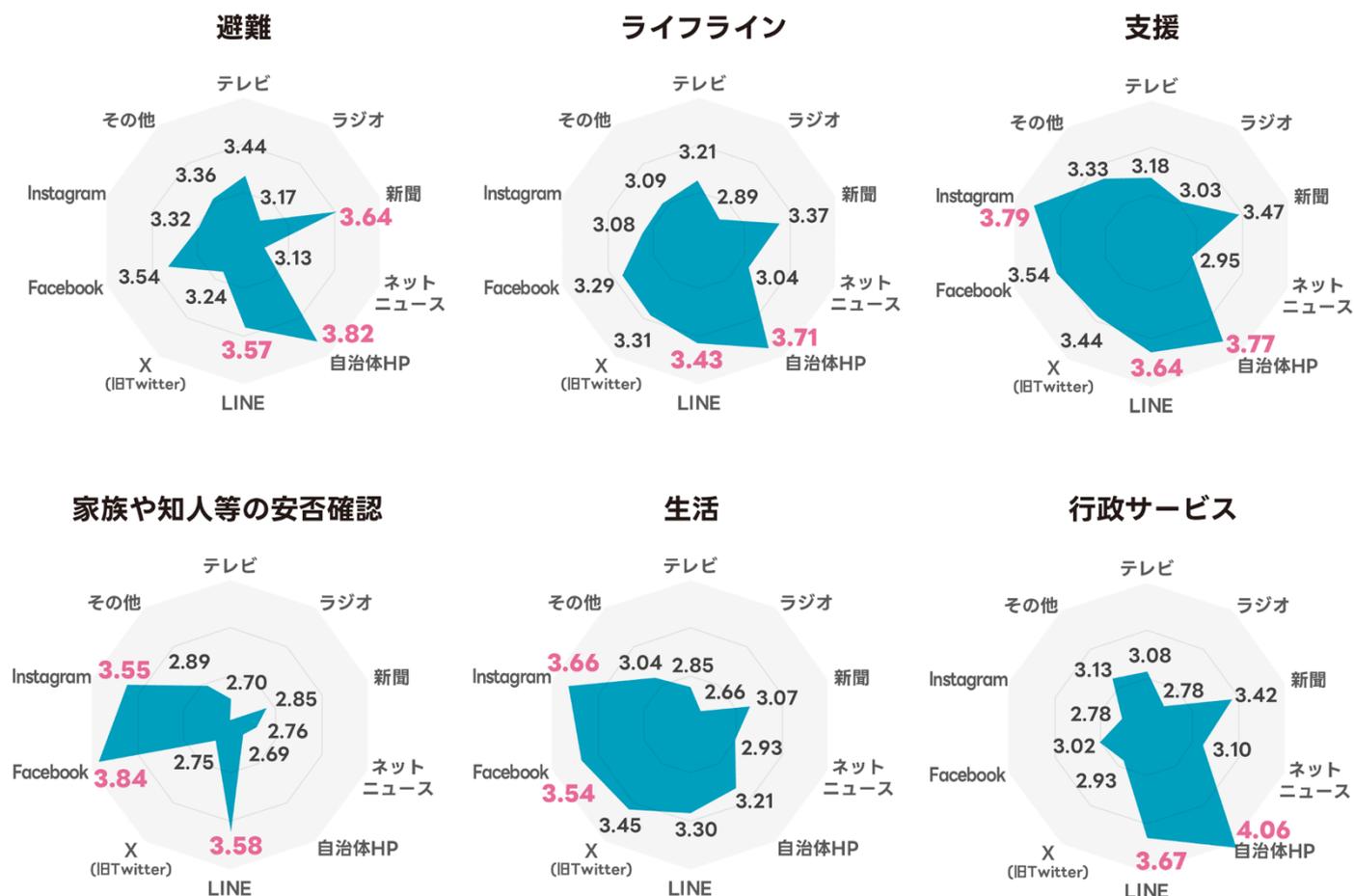


○災害関連情報取得における情報ツール別の有用性比較

災害関連情報を取得するにあたり、各情報ツールがどの程度有用であったかを比較してみると、LINE が全般的に有用であることがわかりました。情報別では、「避難」「ライフライン」「支援」に関する情報内容については、総じてLINE と自治体ホームページが有効なツールである評価が出ており、「安否確認」や「生活に関する情報」においては、SNS 系ツールが高い評価を得ています。つまり、「関係性のある人との地続きの関係」により情報を補完することが重要であることがわかります。

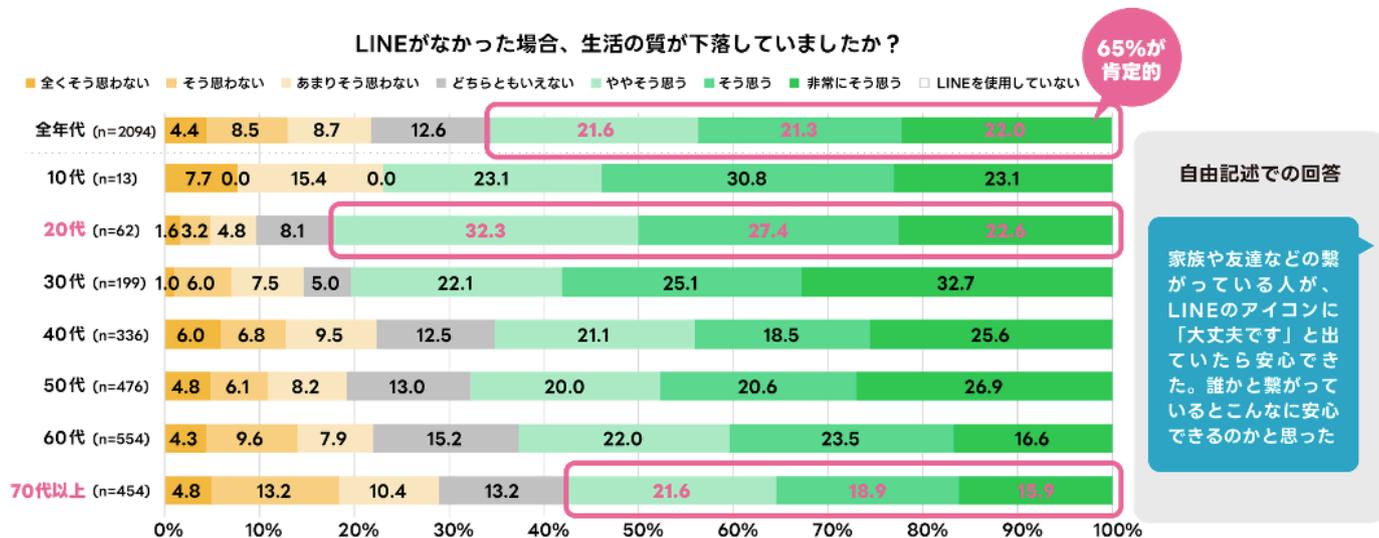


<災害関連情報別グラフ>



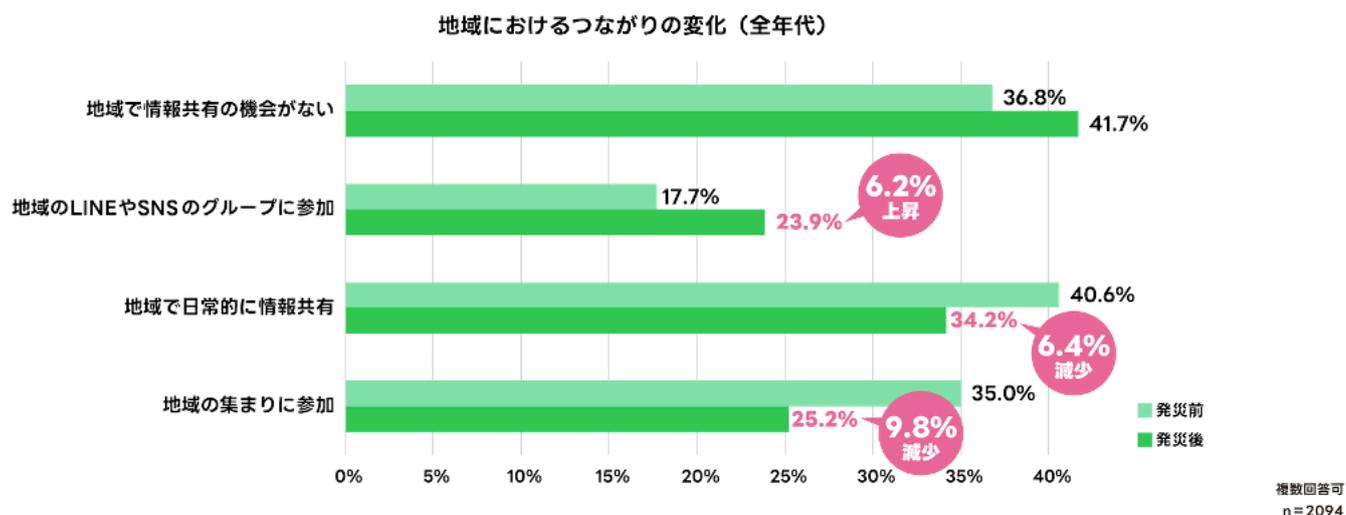
○LINE が生活の質（QOL）に及ぼす影響

LINE がなかった場合の生活の質の下落を肯定する割合を年代別に見ると、全年代では 65% が肯定的であり、20 代が 82.3% と最も多く、最も少ない結果となった 70 代以上であっても 56.4% と過半数を超え、年代を超えて LINE が被災者の生活を支えていたといえます。



○地域とのつながり（地震発災前後比較）

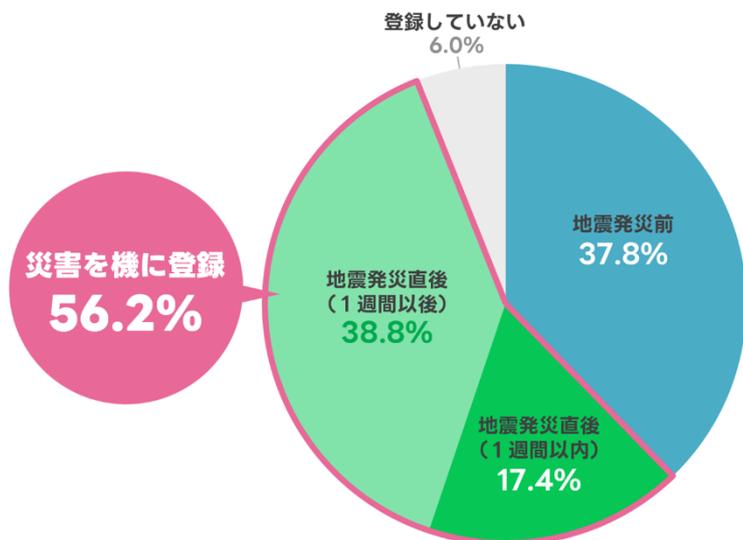
地震発災前後で、地域の集まりに参加する住民は 9.8% 減少し、日常的な情報共有は 6.4% 減少しています。一方、地域の LINE や SNS に参加する人は、6.2% 増加しました。これは広域避難やその後の仮設住宅への移動により対面での地域コミュニティは希薄になったものの、その補完をデジタルツールが担ったと考えられます。



○災害発生後の自治体公式アカウント登録率

50%以上の回答者が災害を機に登録しました。災害対応における行政支援情報が、LINE 公式アカウントから配信されており、そのことが口コミで広がり、登録が急増しました（行政担当者ヒアリング調査でも確認）。

自治体LINE公式アカウントの登録時期



自由記述での回答

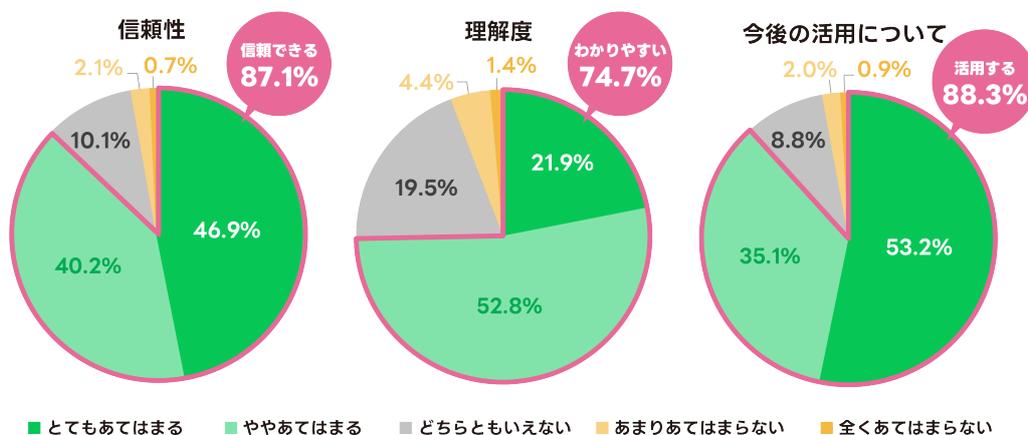
自治体が運用するLINEで、逐一様々な情報が知れた

自治体公式LINEからの情報で給水、入浴、営業店舗情報を早く知ることができた

n=2094

○自治体公式アカウントの評価

被災地では情報の錯綜が生じるなか、自治体公式アカウントからの情報については、87.1%が信頼性を評価し、内容についても74.7%が「わかりやすい」と評価しました。今後の活用においては88.3%の人が活用すると回答しており、自治体公式アカウントによる情報の担保が重要であることがわかります。



自由記述での回答

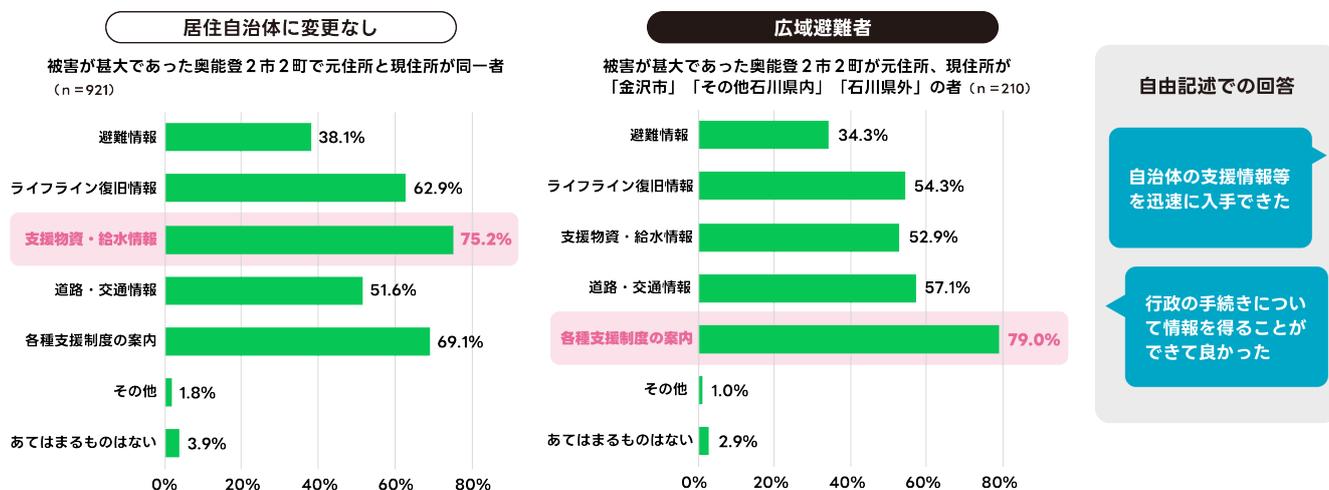
全てにおいて、非常に助かった

送られてくる情報は何でも役にたっていました

n=2094

○自治体公式アカウントの有用性

居住自治体に変更がない人は「支援物資・給水情報」等の日常生活に関する情報を評価し、広域避難者は「各種支援制度の案内」を高く評価しています。



<参考>

○災害時の SNS 活用で良かった点（自由記述より一部抜粋）

- ・「電話が繋がらずとも LINE 通話が繋がるということもあった」
- ・「友人知人の安否確認。職場のグループ LINE での情報交換。」
- ・「途絶えることなくネットが繋がっていたので孤立感を感じにくかった（東日本の際は震災地で繋がらないことがあったので）」
- ・「外部との連絡がついて安心できたこと。…情報を早く入手できることで冷静になりました。」
- ・「沢山の方が被災状況を投稿したので、新聞テレビではでない現場の事がよく理解できた。」
- ・「動画や写真で現状を把握できた」
- ・「自治体の LINE とホームページは毎日確認することで、正確な情報を取得できてよかった。」

○災害時の SNS 活用で困った点、改善してほしい点（自由記述より一部抜粋）

- ・「停電してすぐ電波がなくなり 電話も切れて通信が使えず不安でしかなかった。」
- ・「情報量が多く関係している情報を探すのが大変。」
- ・「正確でない情報があったり、詐欺被害などのニュースもあったので情報を見極める力が大事だと感じたこと」
- ・「一人暮らしの高齢者は、SNS を活用できず、全くと言っていいほど情報を得ることができない。」
- ・「高齢者や認知症の方、また目の不自由な方や耳が聞こえない方、また外国の方で日本語が通じない方達などの支援をもっと手厚くすべき」
- ・「日常生活に必要な情報をもっときめ細かく発信してほしい。偏りのないように。」
- ・「AI などで精度の高いファクトチェックをかけて誤情報やデマを流さないようにしてほしい。」

■本評価の意義と課題

本評価の意義は、令和6年能登半島地震における調査研究結果をもとに、LINEプラットフォームが災害時に果たした役割を、被災者の生活の質（QOL）や行政および地域コミュニティとのつながりといった観点から、主としてアンケートデータの定量分析を中心に可視化した点にあります。特に、LINEプラットフォームは行政の「公助」を正確に届け、地域コミュニティの「共助」を精神面・実利面で支える「災害時ソーシャル・キャピタル（社会関係資本）」の基盤として機能したことが示唆され、災害時の情報インフラとしての有用性を評価するための重要な知見が得られました。

一方で、本評価は事後的・横断的な調査に基づくものであり、平時利用との比較や長期的影響の把握には限界があります。また、今回のアウトプットはアンケート回答者の声を「集約」した形で示しておりますが、社会的な影響度を全体規模の推計や経済的価値といった「社会的インパクトの総量」として可視化する点については、今後の課題として残されています。そこで、平時からの活用状況や時系列データを踏まえた評価設計の検討を今後進めます。あわせて、定量化・貨幣化可能な標準化されたアウトカム指標を開発し、他のプロダクトにも転用可能な「災害対策施策インパクト評価フレームワーク」の構築を目指します。

■専門家コメント：

篠田 隆行 金沢大学先端科学・社会共創推進機構兼能登里山里海未来創造センター教授

2024年1月1日に発生した「令和6年能登半島地震」において、石川県能登地域の住民のみなさまは甚大な被害を受けました。さらに同年9月に発生した「奥能登豪雨」は、その被害に追い討ちをかける結果となりました。

我が国では、これまで度重なる自然災害と向き合う中で、情報インフラの活用方法を模索し、減災に向けた取り組みを積み重ねてきました。

本調査研究では、令和6年能登半島地震において情報ツールがどのように活用され、減災にどの程度寄与したのかについて、①ユーザーである被災者へのアンケート調査や現地調査、②情報提供者である基礎自治体職員へのヒアリングという二つの視点から検証を行っています。

これまでの災害関連調査研究は、情報内容の信頼性等に焦点を当てたものが多く、情報ツールを「発信側」と「受信側」の双方から分析した研究は少ない点で、本調査研究は学術的にも実務的にも意義のある成果を示しています。

調査結果において特に注目されるのは、LINEプラットフォームが災害発生直後の急性期のみならず、復旧・復興に向けた中長期においても、被災者の生活の質（QOL）の維持・向上に寄与した点です。また、今後発生しうる大規模災害では「広域避難」が想定される中、被災地を離れて生活せざるを得ない住民にとっても、地域情報を取得する手段としてLINEが有益であることが明らかとなりました。

一方で、調査が事後的に実施された点は限界として指摘されるものの、本調査研究は他地域における平時からの利活用を促進するための基軸となり得るものであり、「災害対策施策インパクト評価フレームワー

ク」の構築に向けた重要な起点となる点で高く評価できます。

【プロフィール】

専門領域は、地域経営、ソーシャルデザイン、コミュニティ形成、高等教育論など。金沢大学では地域共創担当の学長補佐として任務にあたりると同時に、石川県珠洲市まちづくり創造会議委員、富山県南砺市シティプロモーションガイドライン検討委員会委員長、石川県白山市地域コミュニティ活性化推進委員会委員長などの公職も歴任。また、NTT西日本株式会社と株式会社地域創生 Co デザイン研究所で、地域創生を加速する「地域創生アドバイザー」を務めている。

【別紙】

■課題と調査目的

対象	課題	明らかにすること
住民 (被災者)	災害時の情報について ① 必要情報の所在 ② 情報入手の格差 ③ 情報の共有方法	・ 情報ツールの有用性 ・ ニーズに対応した情報の入手方法 ・ 「情報難民」への対応
地域コミュニティ	情報が「分断」された状態 ① コミュニティの希薄化 ② デジタル活用の地域差&世代間格差 ③ 情報伝達手段の整備	・ 情報の共有 ・ 要支援者情報の共有方法 ・ 地域内での共助
行政 (基礎自治体)	情報発信体制の整備 ① 情報発信方法の体系化 ② 情報発信の即時性 ③ 情報伝達状況の把握	・ 発信体制の実態 ・ 発信側の課題 ・ 発信ツールの実態

■調査デザイン

調査手法	内容
住民アンケート (Web)	・ 各基礎自治体の LINE 公式アカウントを通じて告知し、Web によるアンケート調査を実施 * 発災時以降、各地で収集した情報を踏まえ、利用度が高い SNS 媒体に着目 ・ 調査期間：2025 年 2 月 10 日～2 月 24 日 ・ 回答：n=2,094
現地調査	・ 現地の実態調査を実施 ・ 調査期間：2025 年 1 月～2025 年 3 月 ・ 対象：珠洲市、輪島市
自治体ヒアリング	・ 広報等担当者に対するヒアリング調査を実施 ・ 調査期間：2025 年 2 月 14 日、2 月 27 日 ・ 対象：珠洲市、輪島市、七尾市、能登町、穴水町、志賀町

【調査研究実施に伴う倫理的配慮】

本調査研究は、金沢大学先端科学・社会共創推進機構倫理審査委員会の承認を得て実施した（承認番号：2024-1）。対象となった者に対して、研究協力は任意であること、拒否によって不利益を被らないこと、個人情報保護することについて書面と口頭より説明した。