

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

LINEヤフー



目次

1. はじめに

2. 調査研究概要

3. 現状と課題

4. 調査分析結果

4.1 住民アンケート調査

4.2 現地調査

4.3 被災自治体におけるヒアリング調査

5. まとめ

補足資料

1. はじめに

1. はじめに

本調査研究の要旨

目的

本調査研究は、令和6年能登半島地震における情報ツールの活用に関し、情報受信者となる「被災者」の実態をアンケートにより定量的に把握すると同時に、情報発信者となる行政への発信体制のヒアリングを行い、情報発信について定性的に把握し、大規模災害発災に伴う適切な情報管理を明らかにすることを目的として実施した。

これまで

大規模災害時における情報ツールとしてのSNSの有用性について具体的に議論され始めたのは、2011年の東日本大震災であった。当初は、情報の信憑性をはじめとする情報内容の拡散状況を分析することが主流であった。

その後、様々な災害時においてSNSの有用性は多角的な視点から検証されている。しかし、災害の発災時に

どのように情報が拡散されたか、という視点に留まっていたのが現状である。

調査による導出

本調査研究で明らかとなった点は、災害大国と言われる我が国において今後対応すべき視点として、

①**広域避難を余儀なくされる大規模災害において被災者の命と心をつなぐ「関係性のある人・組織との地続きのネットワーク」の構築・維持の必要性、**

②**地域のレジリエンス向上を目的とした情報ネットワークの運用管理体制の強化の必要性**

の2点に大別される。

以下に、その詳細について述べる。

2. 調査研究概要

【調査内容①】 住民アンケート

調査期間	2025年2月10日～2月24日
総回答数	2,094人
実施方法	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

【調査内容②】 現地調査

調査期間	2025年1月～2025年3月
対象	珠洲市、輪島市
実施方法	現地の実態調査を実施

【調査内容③】 被災自治体における担当者へのヒアリング調査

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
実施方法	広報等担当者に対するヒアリング調査を実施

2. 調查研究概要

2. 調査研究概要

【調査結果】フェーズ・住民の状況・必要情報



【調査結果】提言

1

広域避難を余儀なくされる大規模災害において、災害関連死の抑制や孤独・孤立化を防ぐため、**被災者の命と心をつなぐ「関係性のある人・組織の地続きネットワーク」の構築・維持**が不可欠。その観点から、SNSが果たす役割が非常に大きい。

2

上記を含めた**地域のレジリエンス向上を目的とした情報ネットワークの運用管理体制の強化が必要**。
住民や自治会等の地域コミュニティの日常的なSNS利用と情報発信者となる場合のリテラシーが必要。基礎自治体の情報発信に係る個々の体制・緊急時の近隣連携体制等の強化に加え、知見の体系化等が課題。

2. 現状と課題

課題と本調査の目的

本調査は、住民（被災者）、地域コミュニティ、行政の3つの視点から捉え、各対象の課題について以下の視点で明らかにすることを目的として実施した。

対象	課題	本調査で明らかにすること	対応項目
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	P15～29 P38～47
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	P30～35 P38～47
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	P48～58

3. 現状と課題

3. 現状と課題

能登の人口の現状

発災直前と直近の住民基本台帳による人口は、減少率としては珠洲市が最も減少しているが、約9割となっている。しかし、**住民票をまだ変更せずに移転している広域避難者が想定**される。

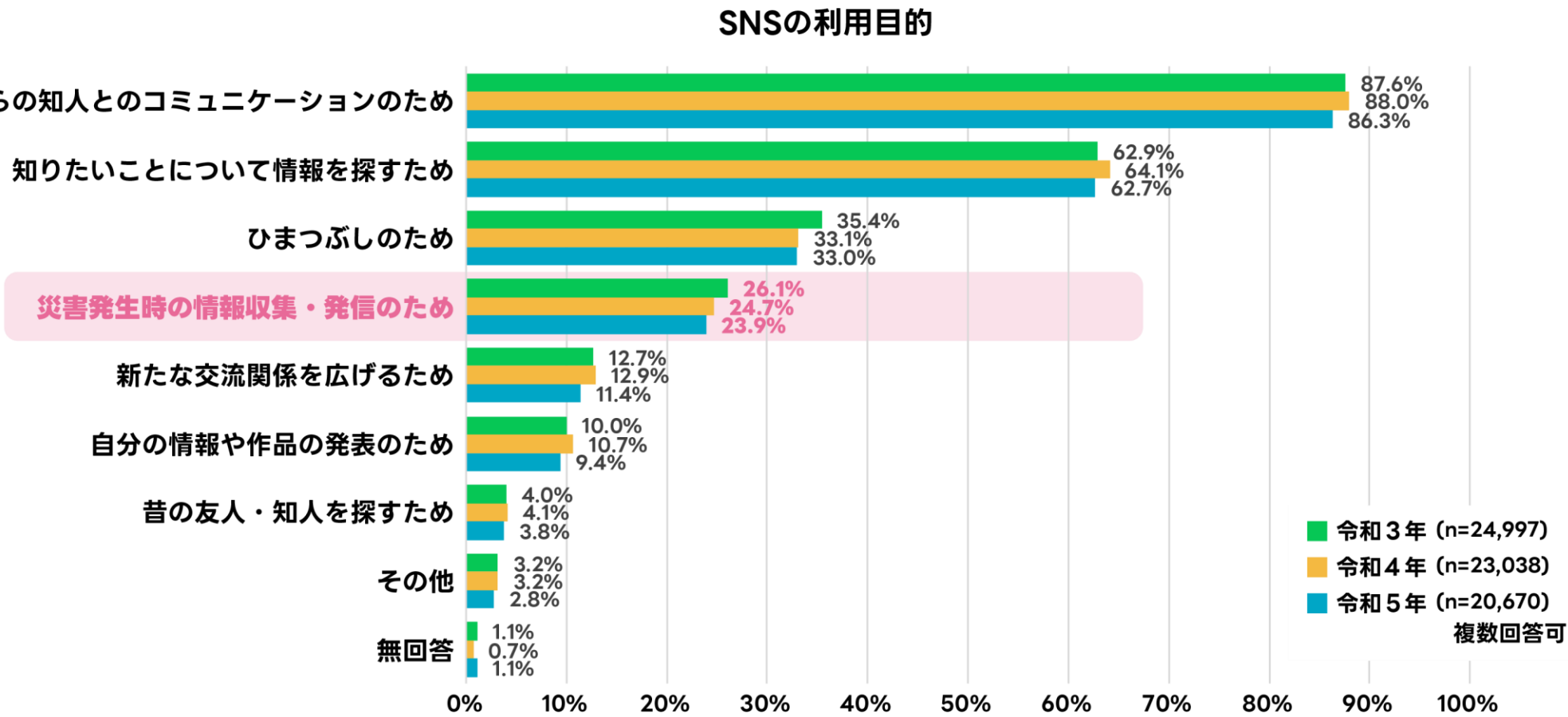
	①令和5年12月末時点（発災前）	②令和7年2月末時点（直近）	②/①（減少率）
珠洲市	12,573人	11,232人	89.3%
輪島市	23,118人	20,716人	89.6%
能登町	15,187人	14,220人	93.6%
穴水町	7,347人	6,867人	93.5%
志賀町	18,255人	17,544人	96.1%
七尾市	48,264人	46,289人	95.9%

出所：住民基本台帳月報

3. 現状と課題

SNS全般は、知人とのコミュニケーションツールとして活用されているのが大半であり、災害対応としてのツールの認識は平時では高くない。

むしろ、**令和3年より漸減傾向**にあることが注視する点である。



出所：総務省、「令和5年通信利用動向調査報告書（世帯編）」

4．調査分析結果

4.1 住民アンケート調査

4.1 住民アンケート

アンケート概要

調査期間	2025年2月10日～2月24日
総回答数	2,094人
実施方法	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

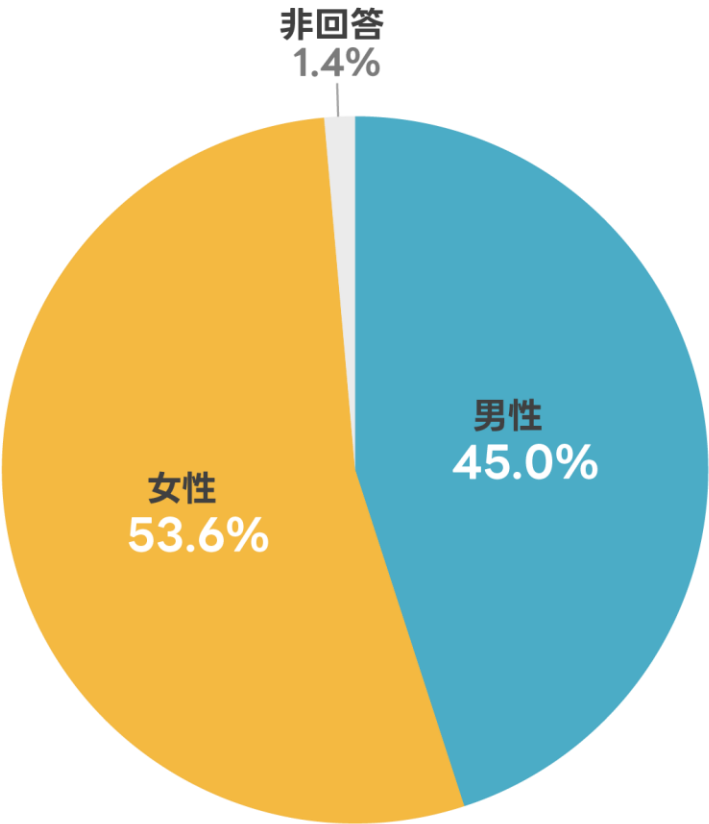
調査研究実施に伴う倫理的配慮

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。

4.1 調査・分析結果

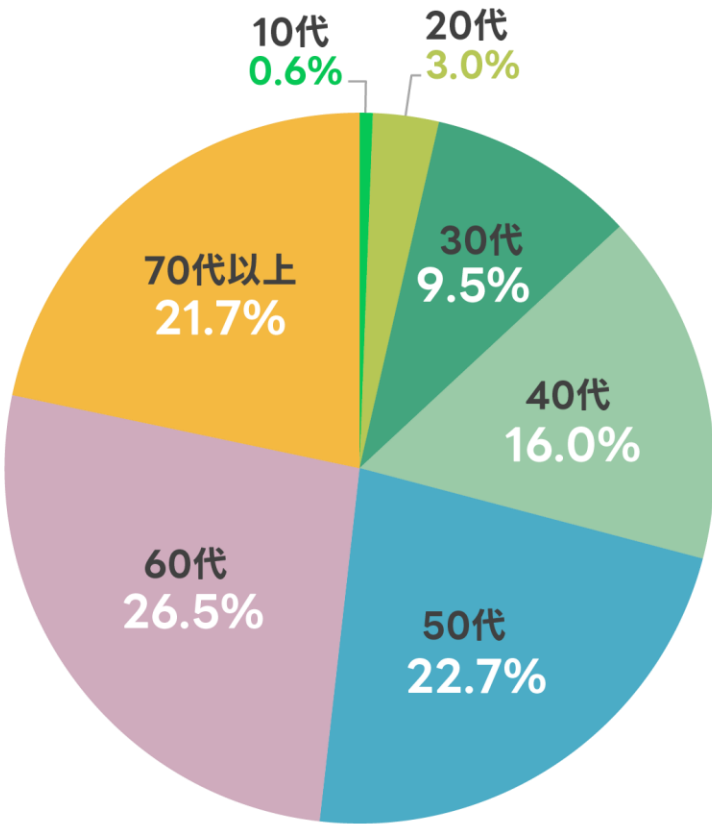
4.1 住民アンケート（基本属性）

性別回答者数割合



	回答数	%
全体	2094	100.0
男性	943	45.0
女性	1122	53.6
非回答	29	1.4

年齢別回答者数割合



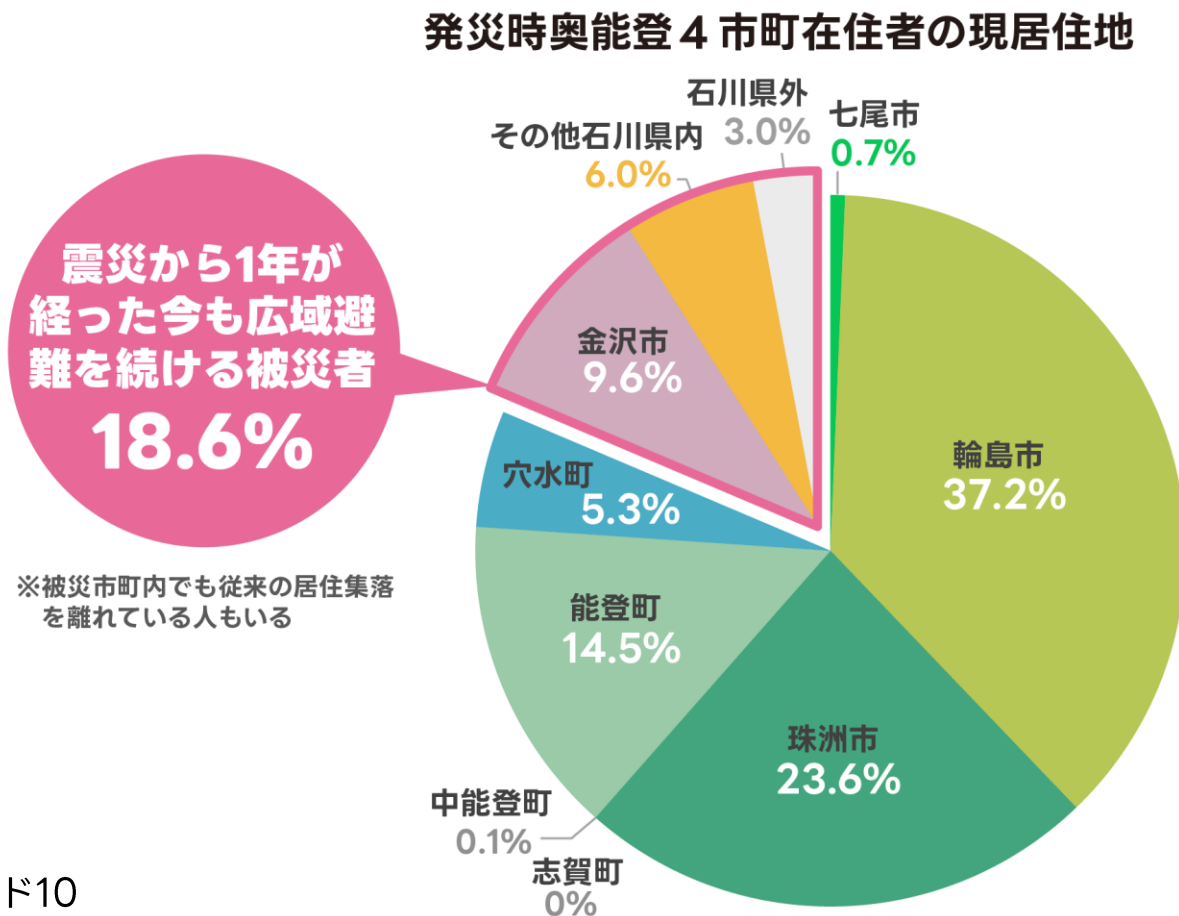
	回答数	%
全体	2094	100.0
10代	13	0.6
20代	62	3.0
30代	199	9.5
40代	336	16.0
50代	476	22.7
60代	554	26.5
70代以上	454	21.7

4.1 基本属性

「広域避難」の実態

住民基本台帳による人口動態では見えない居住地変更者が約2割存在している。

* 現地調査で体感していたことが、本調査により可視化された



自由記述での回答

県外に避難しており、各種手続きのために都度帰省しなければならず・・・

市町村を離れていると情報が入手できない

n=1208

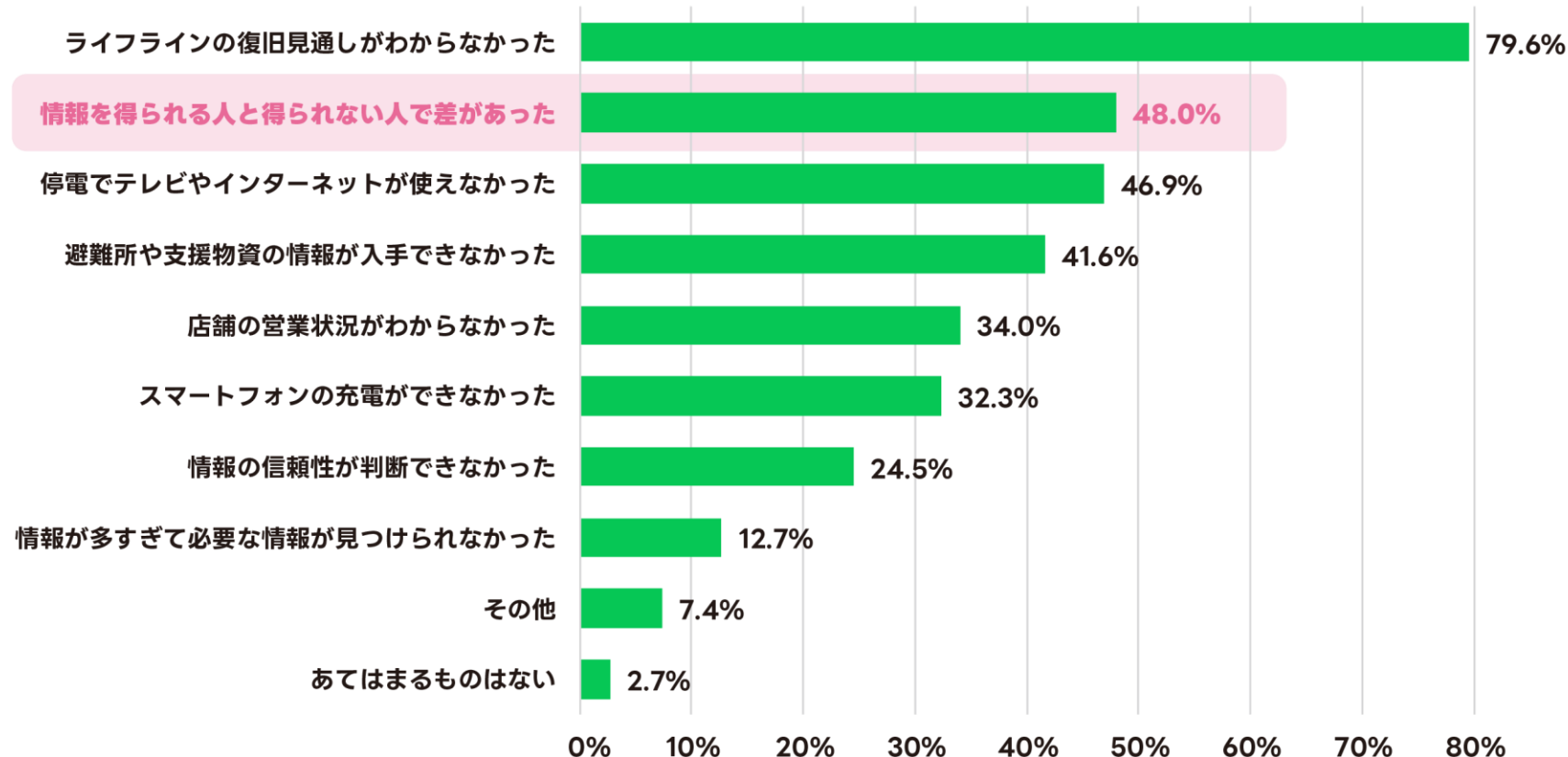
比較参照：スライド10

4.1 情報に関する課題

発災後の情報に関する課題

発災後の情報に関する課題において、情報に関するインフラ面や地域情報の入手困難も課題としてあるが、「情報を得られる人と得られない人で差があった」といういわゆる情報格差についても2番目に課題として挙がっている。

発災後の情報に関する課題



自由記述での回答

非公式のグループLINEにしか配信されていないとても良い情報があり、もっと広く周知されるべき

情報弱者である一人暮らしのお年寄りは、物資や証明書発行手続きなど困る場面が多かった

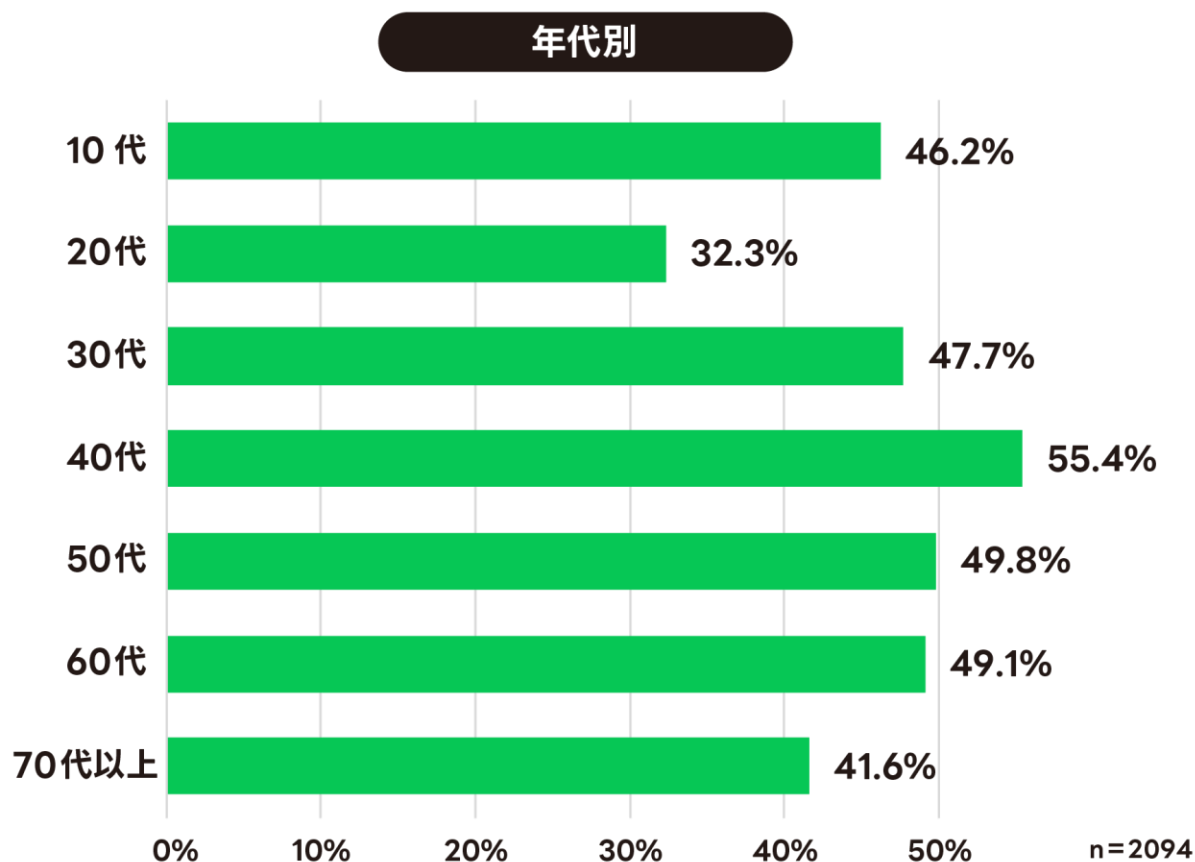
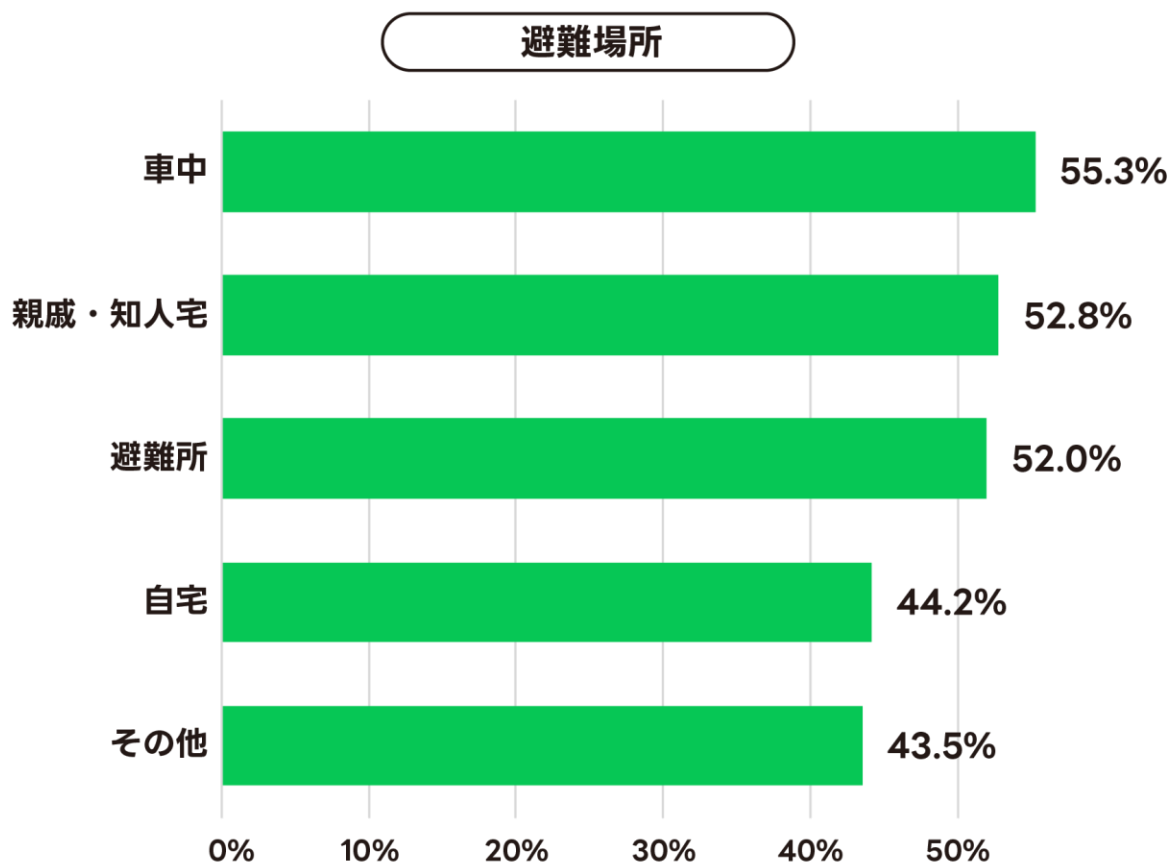
n=2094
複数回答可

4.1 情報に関する課題

情報格差の課題

情報格差を課題とした人において、避難場所や年代に大きな違いはなく、どの要因においても4割以上の人が困惑した。

→場所や年代を問わず、**情報を共有する体制、及び仕組づくり**が必要

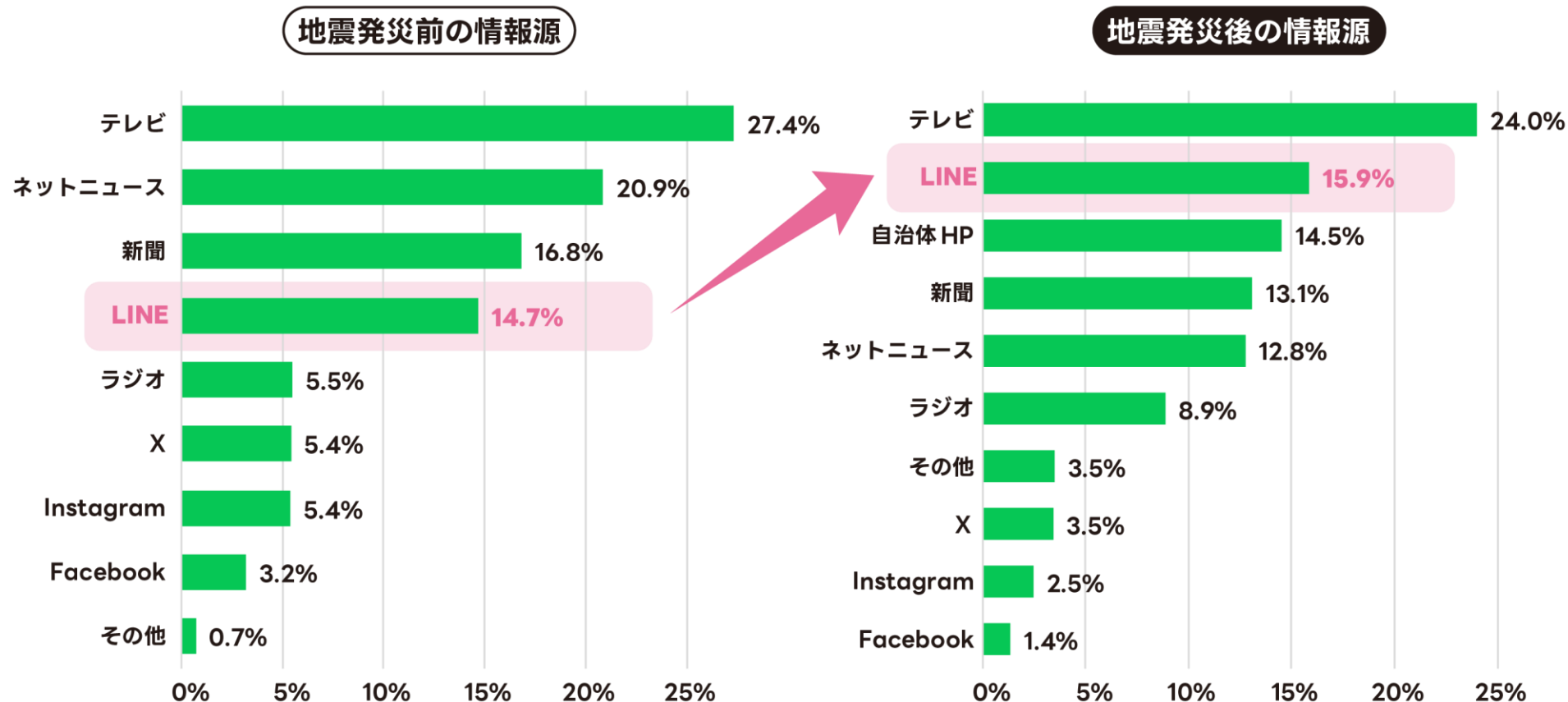


4.1 情報源について（地震発災前後比較）

情報源は、地震発災前後ともテレビが1位。地震発生後には、LINEが2位。

地震発災前後を比較すると、多くの情報源がポイントを落とす中、LINEが1.2ポイント上昇。

LINEの有用性が明らかとなった。（本集計においては「**役立った情報源**」として加重点数法を用いて算出）



自由記述での回答

震災直後からテレビで行方不明者を出してもらえてありがたかった

LINEだけが通じた！
（60代）

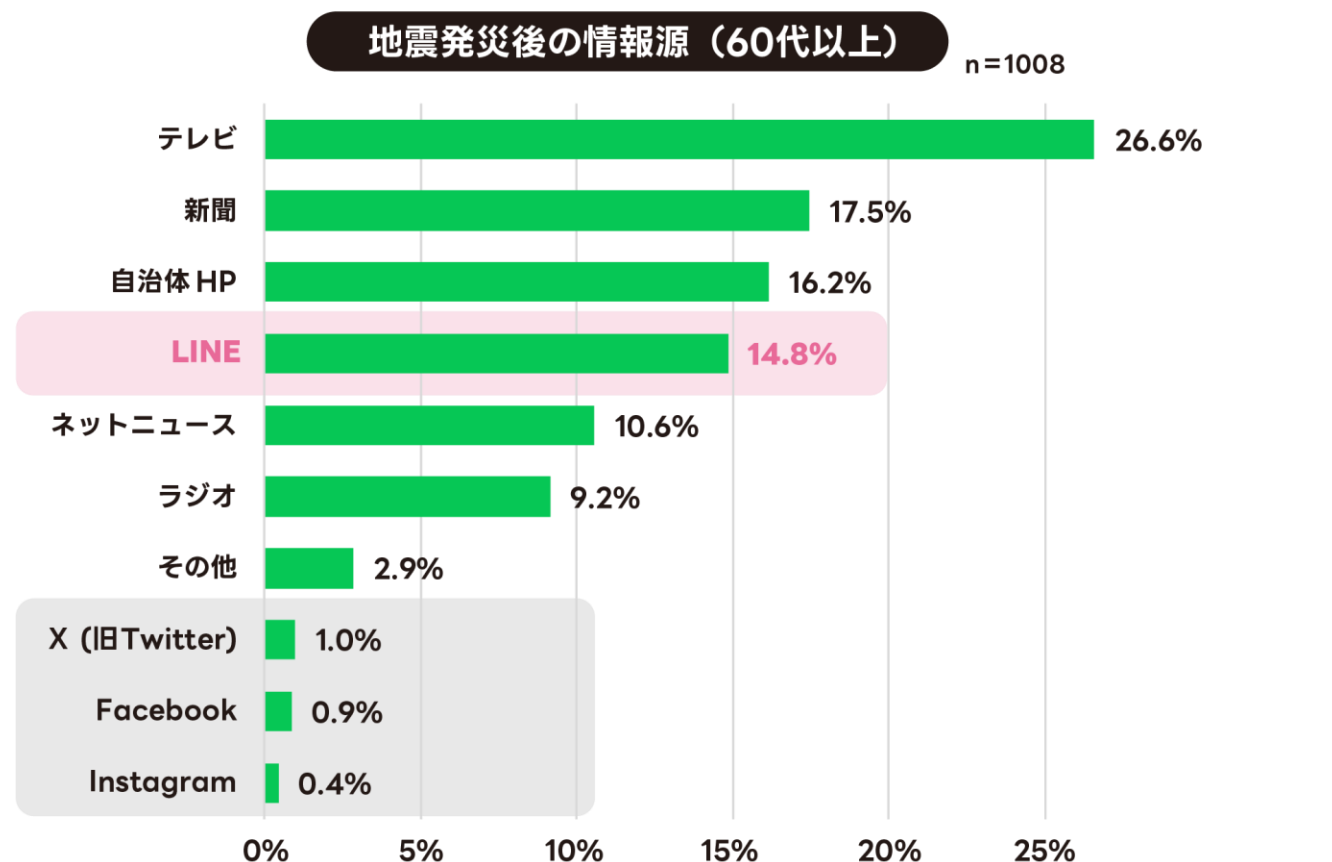
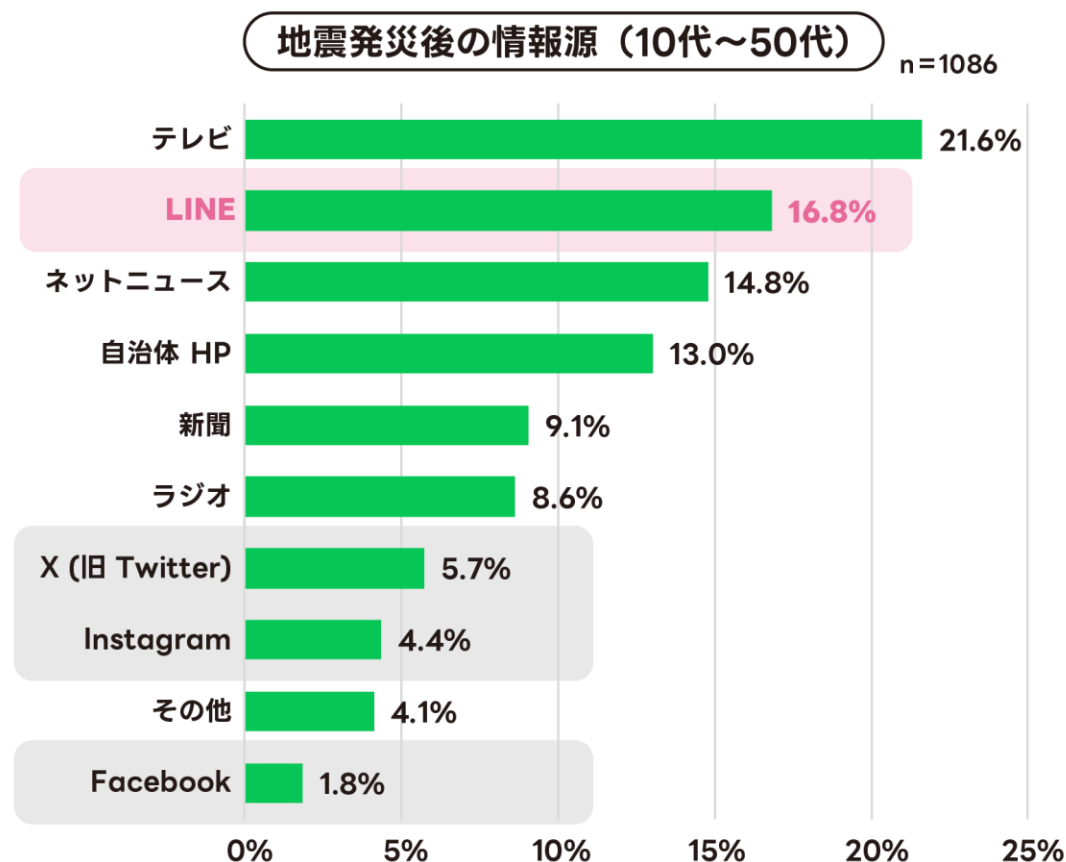
加重点数法(Weighted Scoring Method)により算出

n=2094

4.1 地震発災後の情報源について（年代別）

地震発災後の情報源は、年代別に見てもテレビが1位。

年代別に見ると相違はあるが、一般的に「SNS」と区分される情報源としては、**LINEが他の情報ツールよりも極めて高い。**



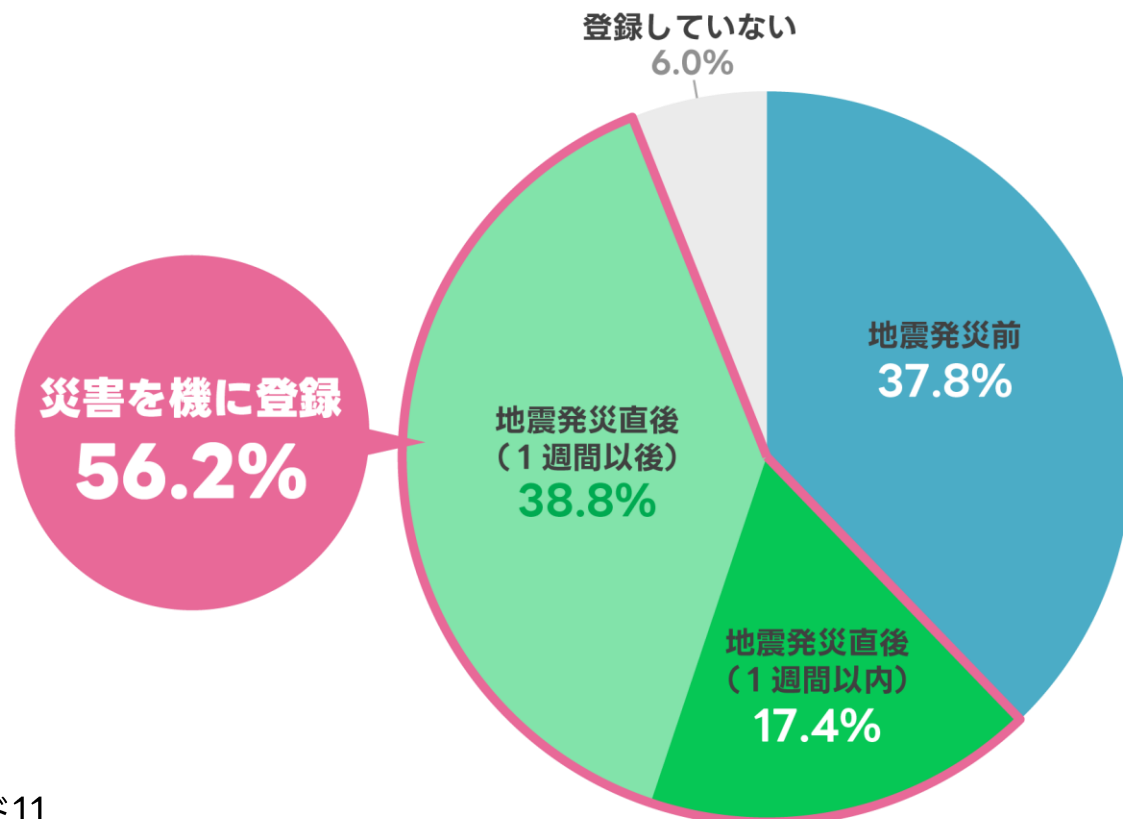
加重点数法(Weighted Scoring Method)により算出

4.1 自治体LINE公式アカウントの利用実態

50%以上の回答者が災害を機に登録した。

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。（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

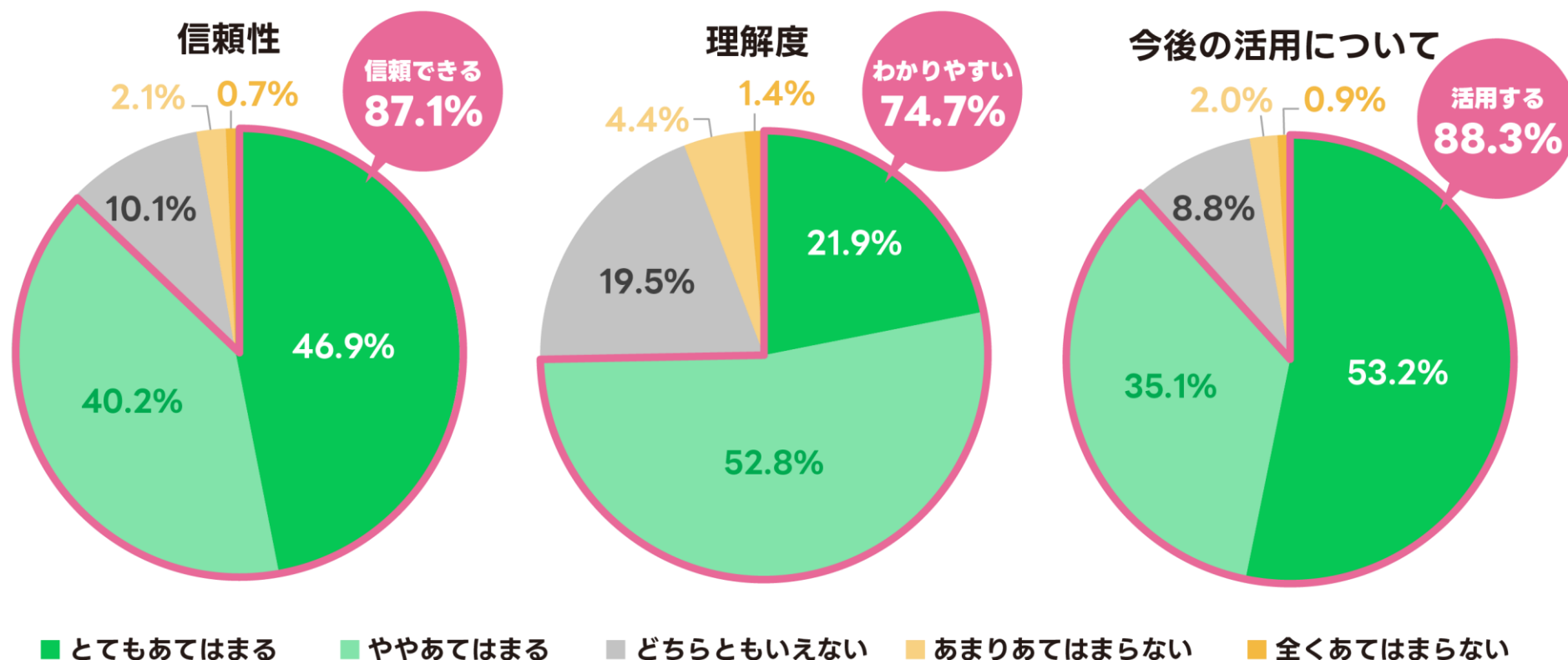
自治体が運用するLINEで、逐一様々な情報が知れた

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

4.1 自治体LINE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LINE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**している。また、内容についても**74.7%が「わかりやすい」と評価**した。今後の活用においても**88.3%の人が活用**すると回答しており、自治体LINE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る。



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ちました

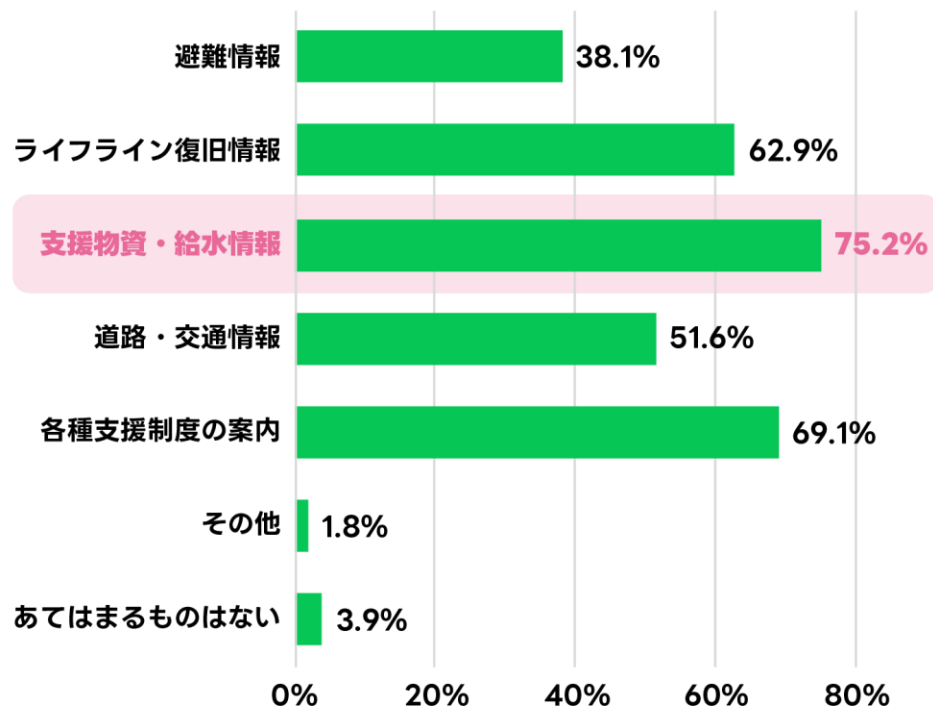
n=2094

4.1 自治体LINE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」を高く評価している。

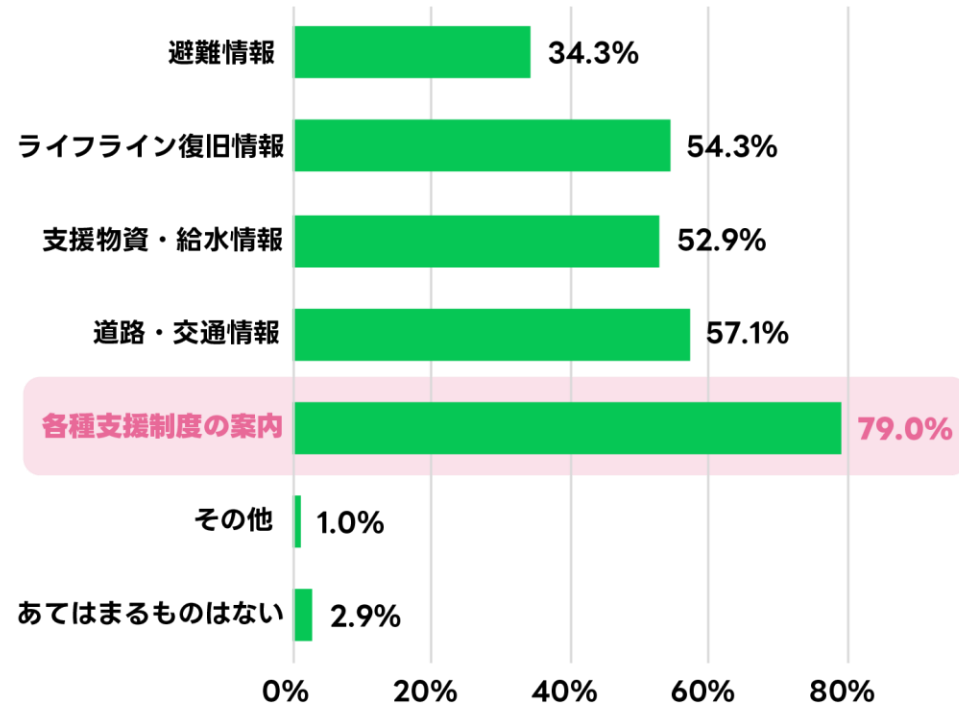
居住自治体に変更なし

被害が甚大であった奥能登2市2町で元住所と現住所が同一者
(n=921)



広域避難者

被害が甚大であった奥能登2市2町が元住所、現住所が
「金沢市」「その他石川県内」「石川県外」の者 (n=210)



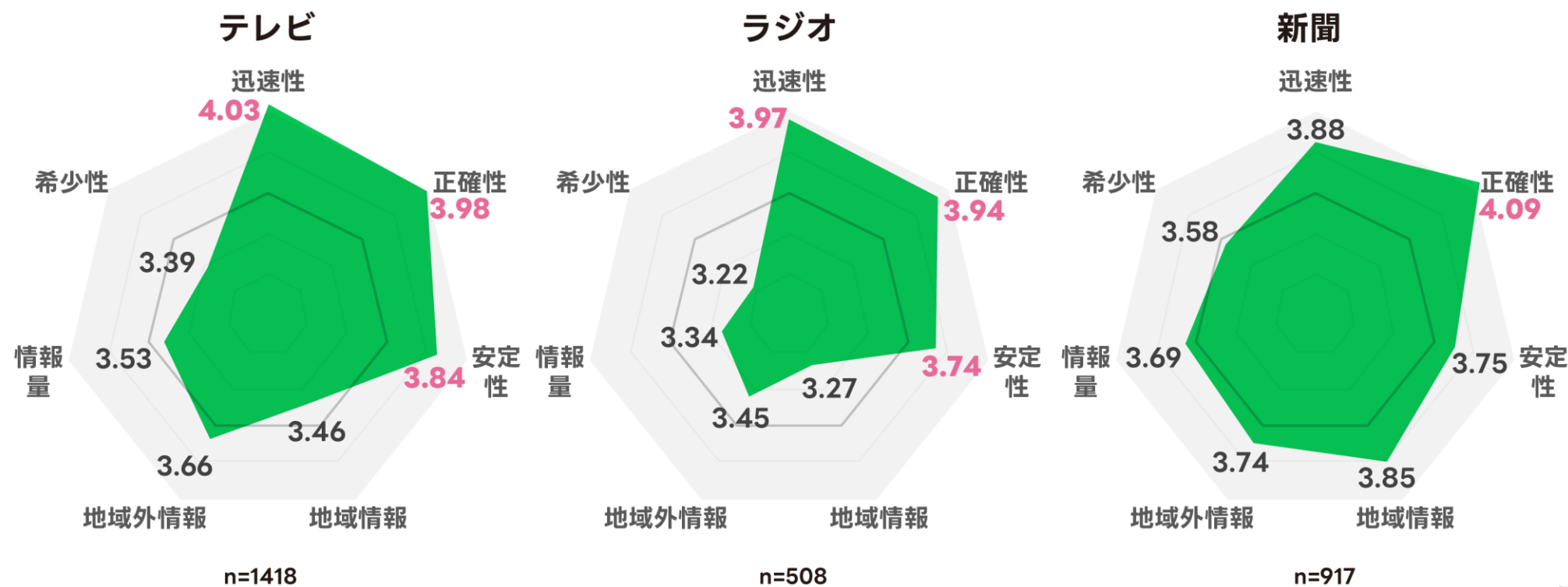
自由記述での回答

自治体の支援情報等を迅速に入手できた

行政の手続きについて情報を得ることができて良かった

4.1 各情報ツールの特徴について①

「テレビ」「ラジオ」「新聞」のいわゆるマスメディアにおいては、迅速性・正確性の観点で強みが明らかとなっている。とりわけ、「**正確性**」においては**いずれの情報ツールも高い評価**となっている。



自由記述での回答

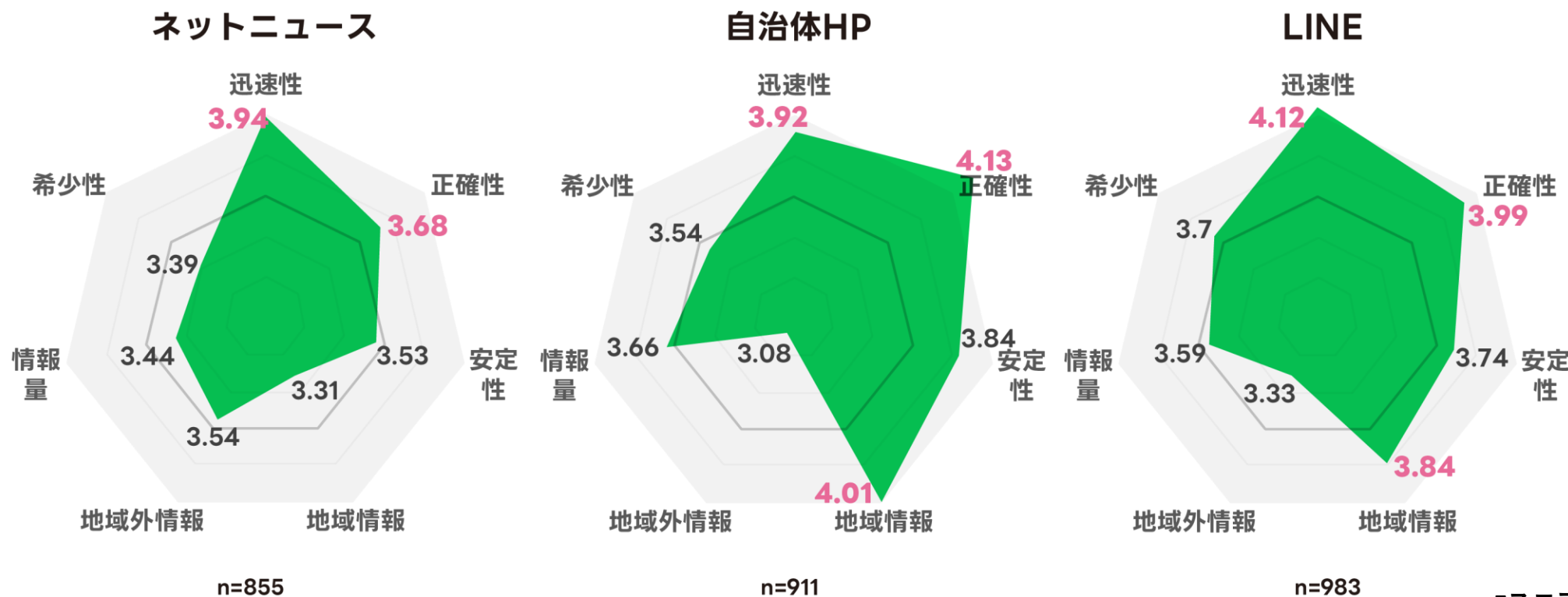
各避難所にいち早くテレビを設置できる
といい

ネット回線が最初の頃使えない時はラジオが重要だと感じた

zスコア変換 (z-score standardization)
による標準化にて算出

4.1 各情報ツールの特徴について②

「ネットニュース」「自治体HP」「LINE」においては、迅速性・正確性の観点で強みが明らかとなっている。
また、自治体HPは当然であるが、**LINEにおいても「地域情報」について強み**となっていることが特徴である。



自由記述での回答

自治体や地域の情報について身近な内容が得られやすかった

LINEフォームから流れてくるリンクで自治体公式HPの必要な箇所に飛べたことが良かった

zスコア変換 (z-score standardization) による標準化にて算出

4.1 各情報ツールの特徴について③

「X（旧Twitter）」「Facebook」「Instagram」のいわゆるSNSにおいては、迅速性の点で強みが明らかとなっている。また、「X」と「Facebook」では希少性（他の手段では得られない情報を得ることができる）の点で強みが明らかとなっている。



自由記述での回答

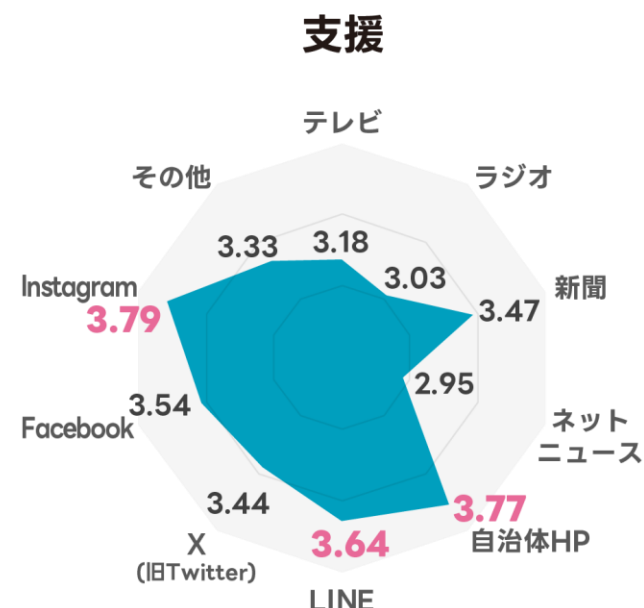
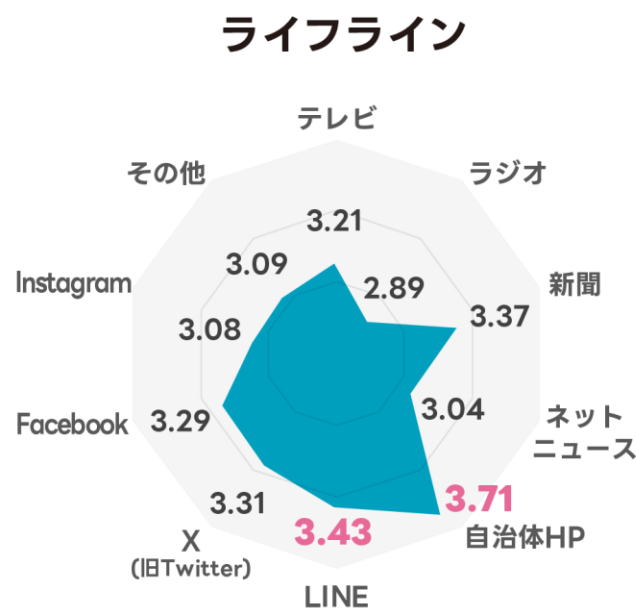
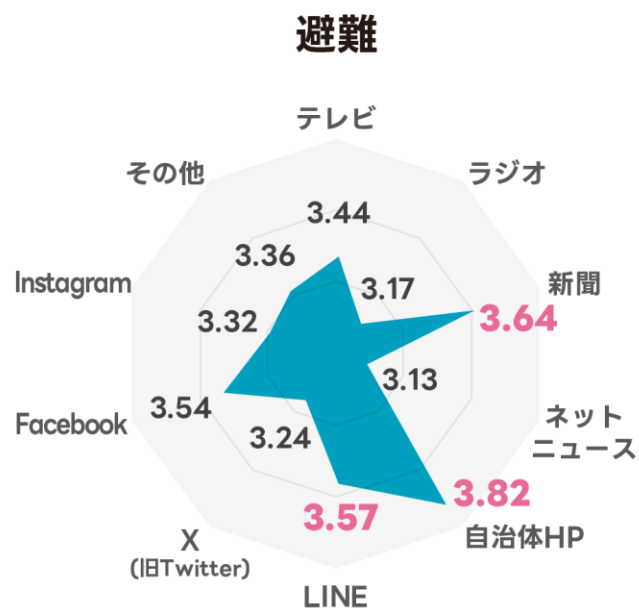
インスタを利用しているが炊き出しや支援物資の情報など、すぐに知れた

Xは地震直後の避難や安否確認などでリアルタイムで情報が入り命を守れた

zスコア変換（z-score standardization）
による標準化にて算出

4.1 情報内容に対する情報ツールの特徴①

「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いる。



自由記述での回答

市のラインで水道の復旧状況が逐次確認できた

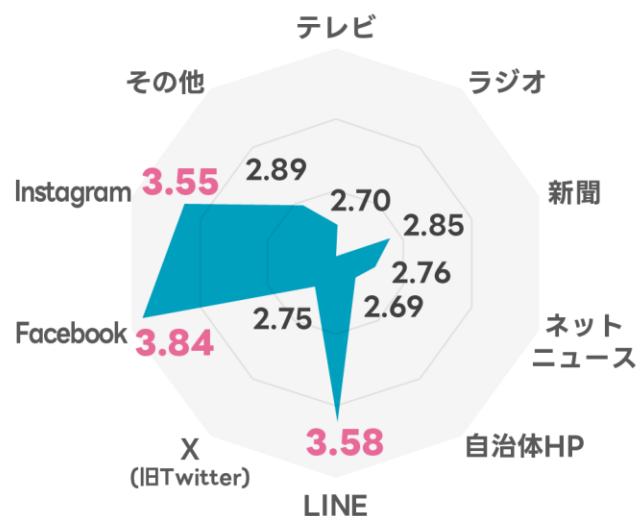
給水所や避難所の情報を調べやすかった

zスコア変換 (z-score standardization)
による標準化にて算出

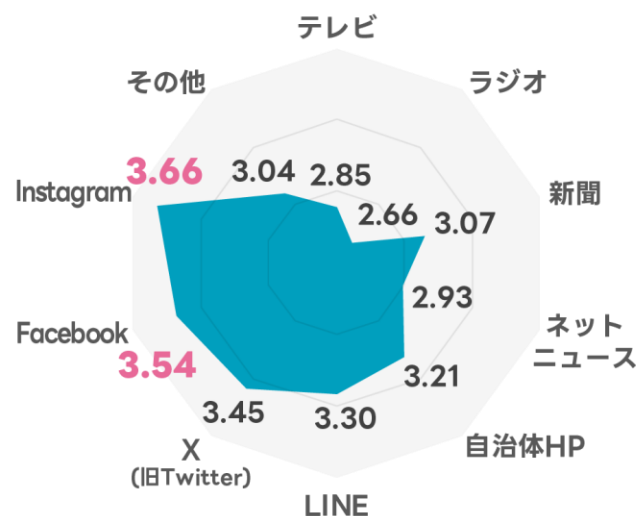
4.1 情報内容に対する情報ツールの特徴②

「安否確認」や「生活に関する情報」においては、いわゆるSNSによるツールが高い評価を得ている。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る。

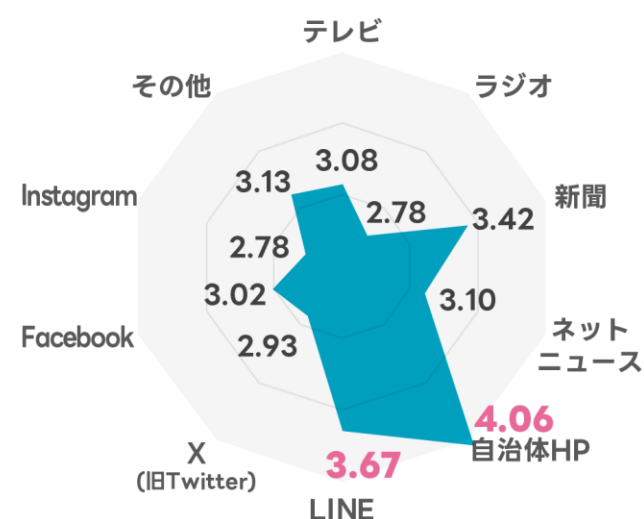
家族や知人等の安否確認



生活



行政サービス



自由記述での回答

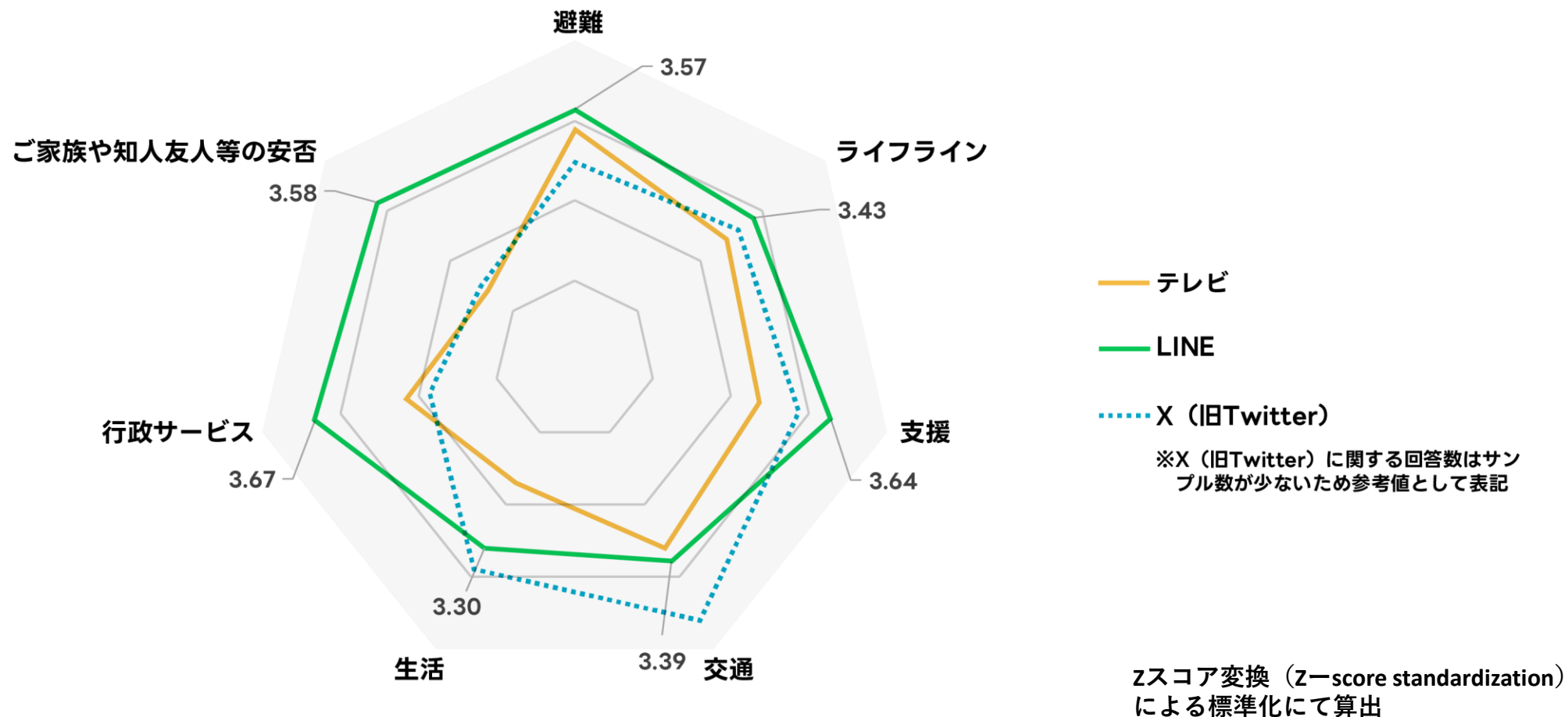
家族や災害地外の知人等がLINEなどのSNSを利用して安否確認してくれた

使えない道路の写真やインスタのストーリーで載せている人がおり、確認できた

zスコア変換 (z-score standardization) による標準化にて算出

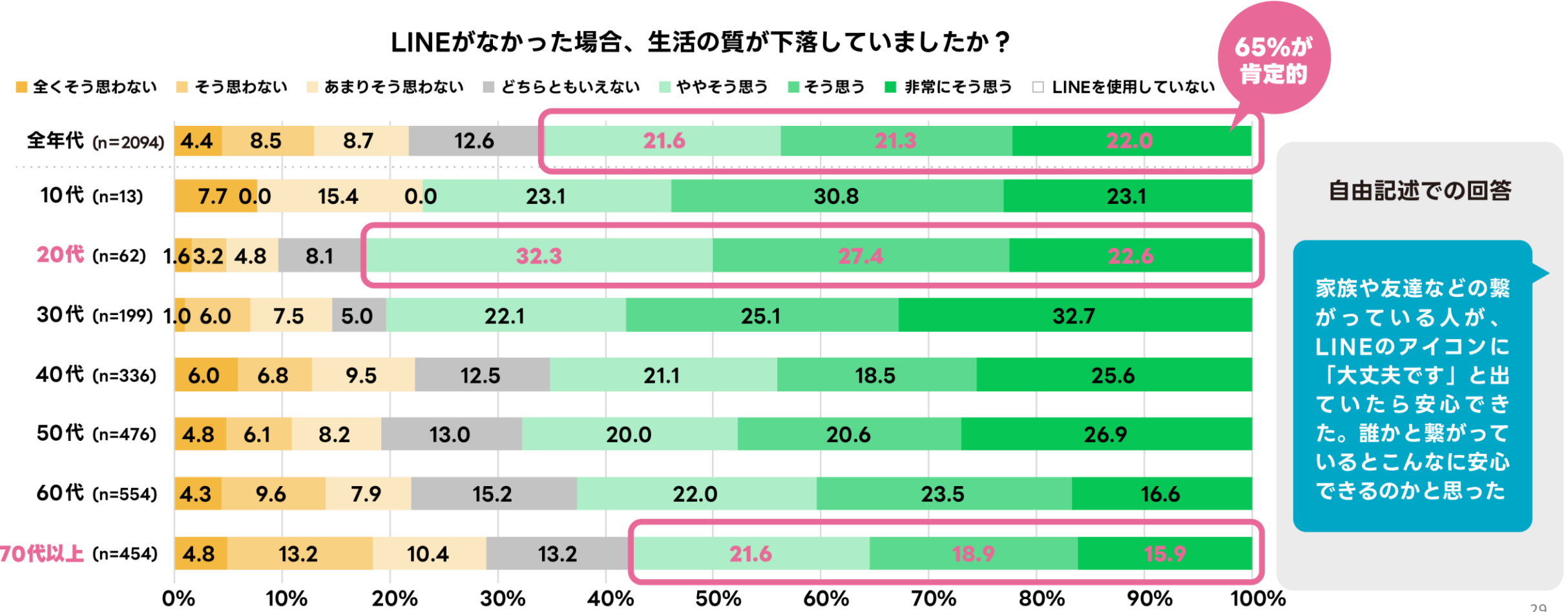
4.1 情報内容に対する情報ツールの特徴③

災害時における情報の内容別の評価を比較すると、**LINEが安否情報や支援情報など全般的に有用**であることがわかる。



4.1 情報ツールがQOLに及ぼす影響

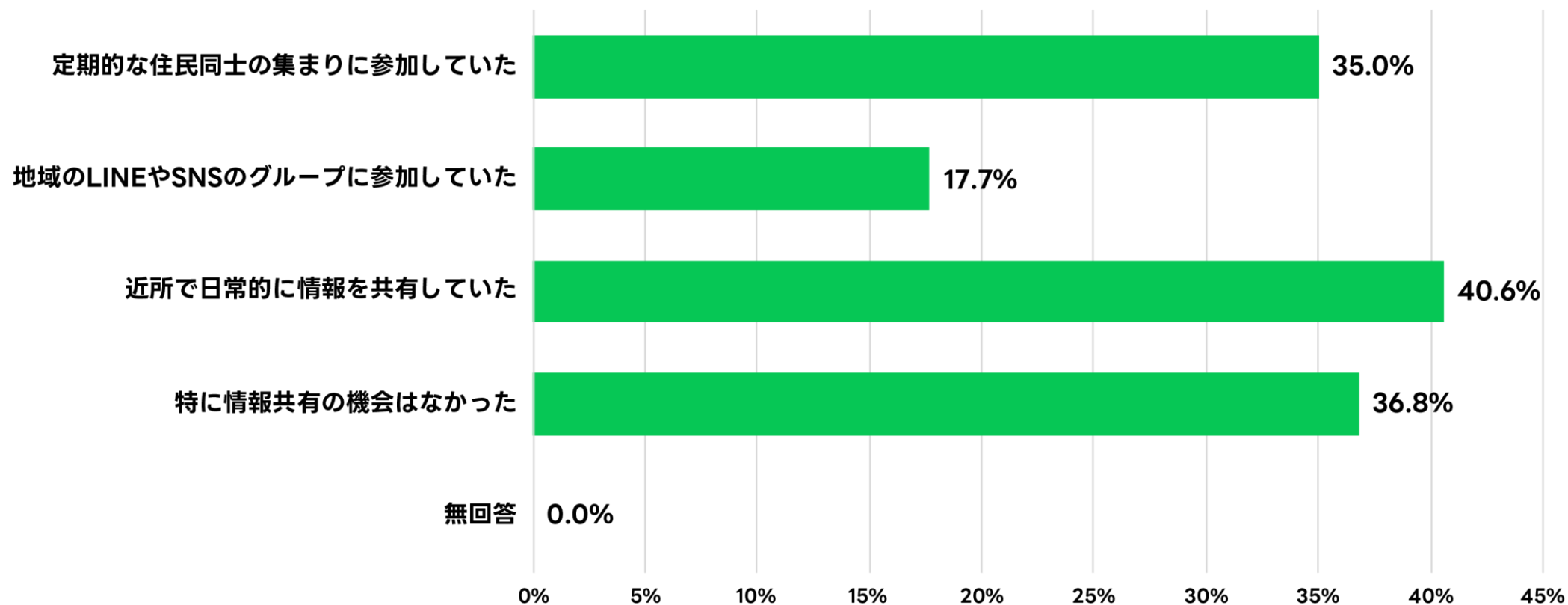
生活の質の下落を肯定(61%-100%)する割合を年代別に見ると、20代が82.3%と最も多い。
最も少ない結果となった70代以上であっても56.4%と過半数を超え、年代を超えてLINEが被災者の生活を支えていたといえる。



4.1 地域とのつながり

災害時に重要となる地域のコミュニティについては、災害発災前の時点でも「日常的に情報を共有していた」が1位である一方で、「特に情報共有の機会はなかった」回答も多くを占めている。

地震発災前の地域でのつながり（全世代）



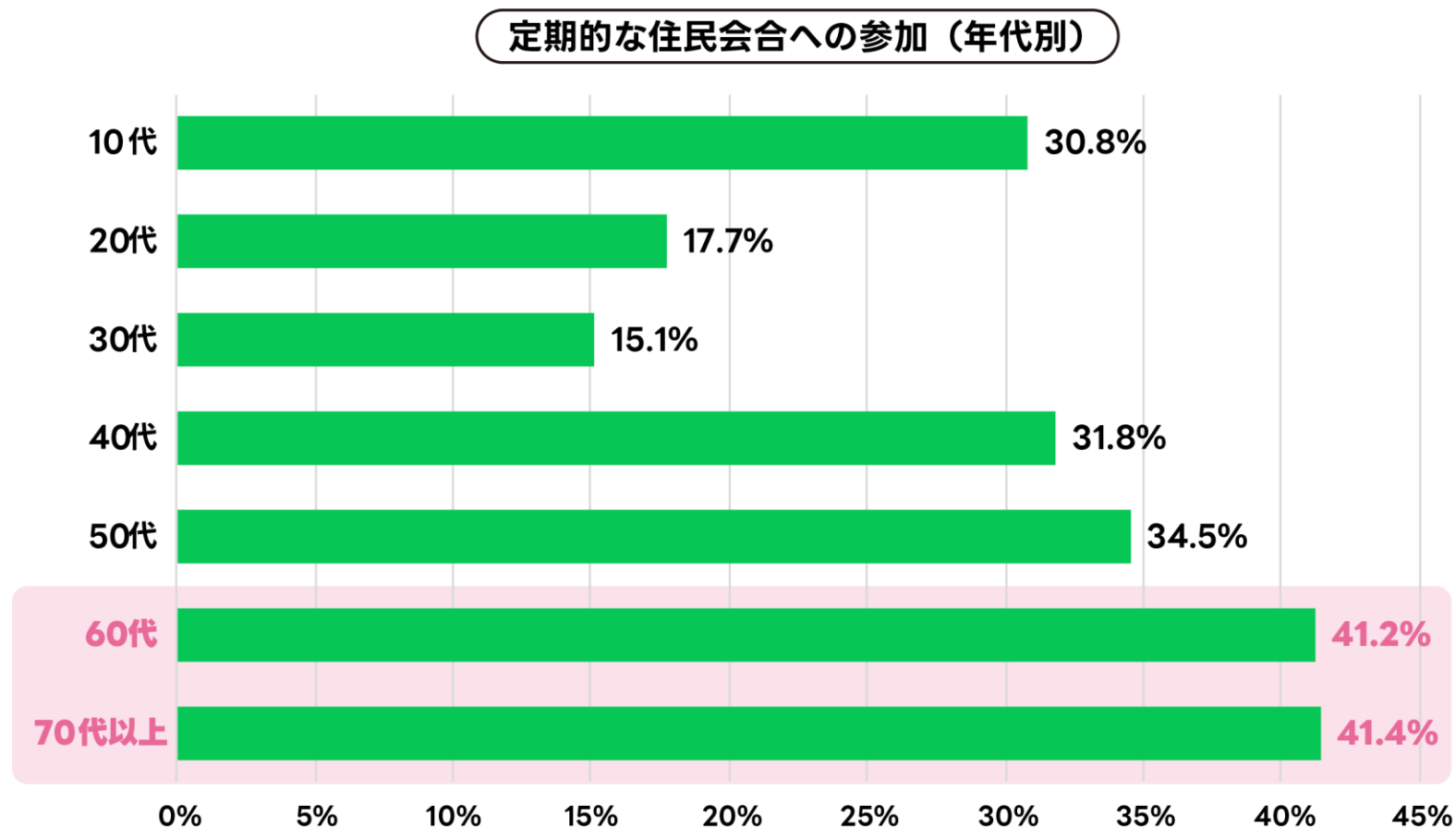
n=2094
複数回答可

4.1 地域とのつながり

震災前の住民同士のつながり

20代、30代で住民の集まりに参加していたのは2割以下。**60代以上は4割以上が参加し、地域自治の中心的存在**を担っていた。

(10代の参加率が高いのは40代以上の親と同席、もしくは学校行事等への参加と推測。)

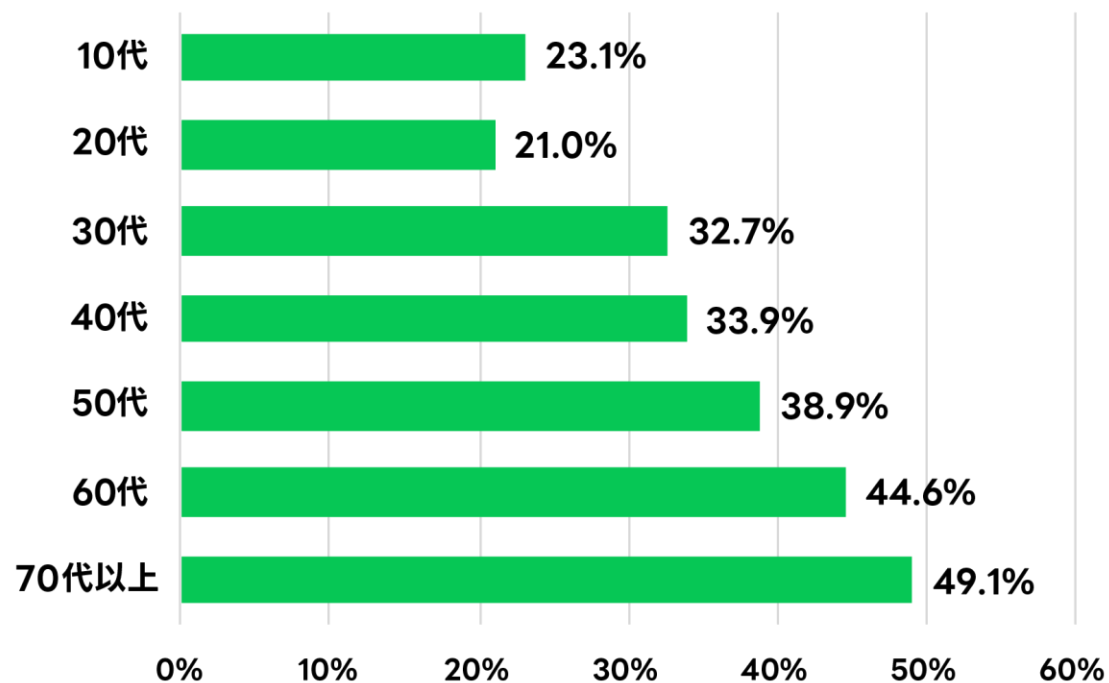


4.1 地域とのつながり

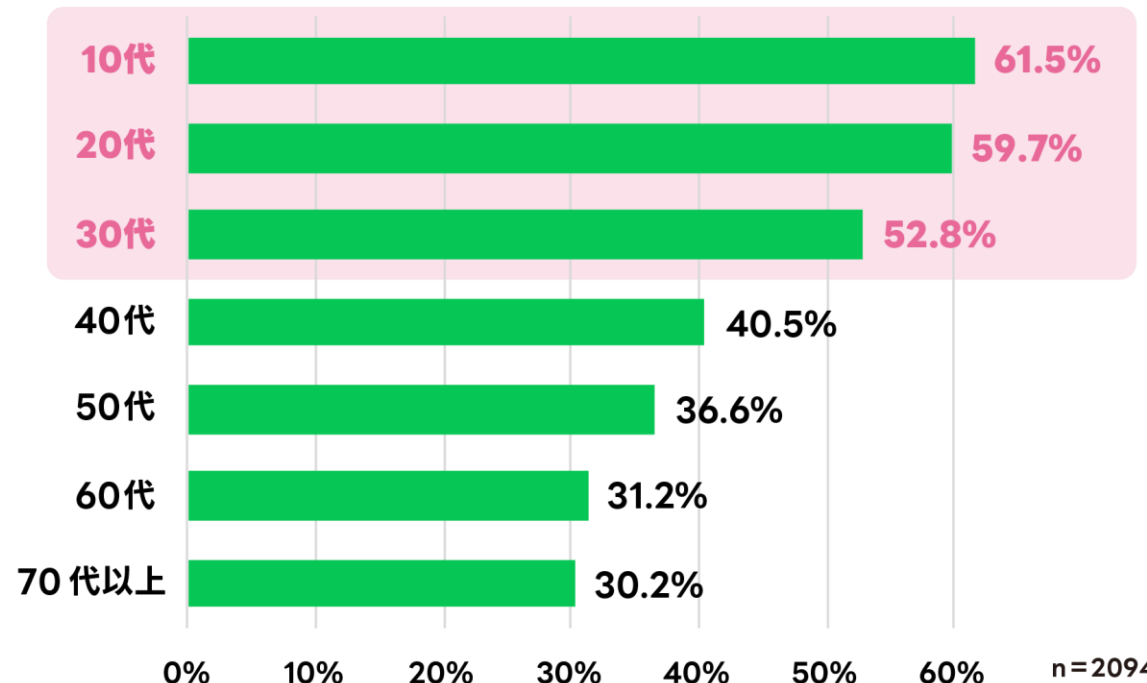
地域における情報共有の実態

高齢者ほど地域において情報共有をしていた。**30代以下は半数以上が地域内の情報共有の機会がない**と答えている。60代以上も、3割の人は地域との繋がりがなかった。

震災前に日常的に情報共有していた



震災前に情報共有の機会がなかった



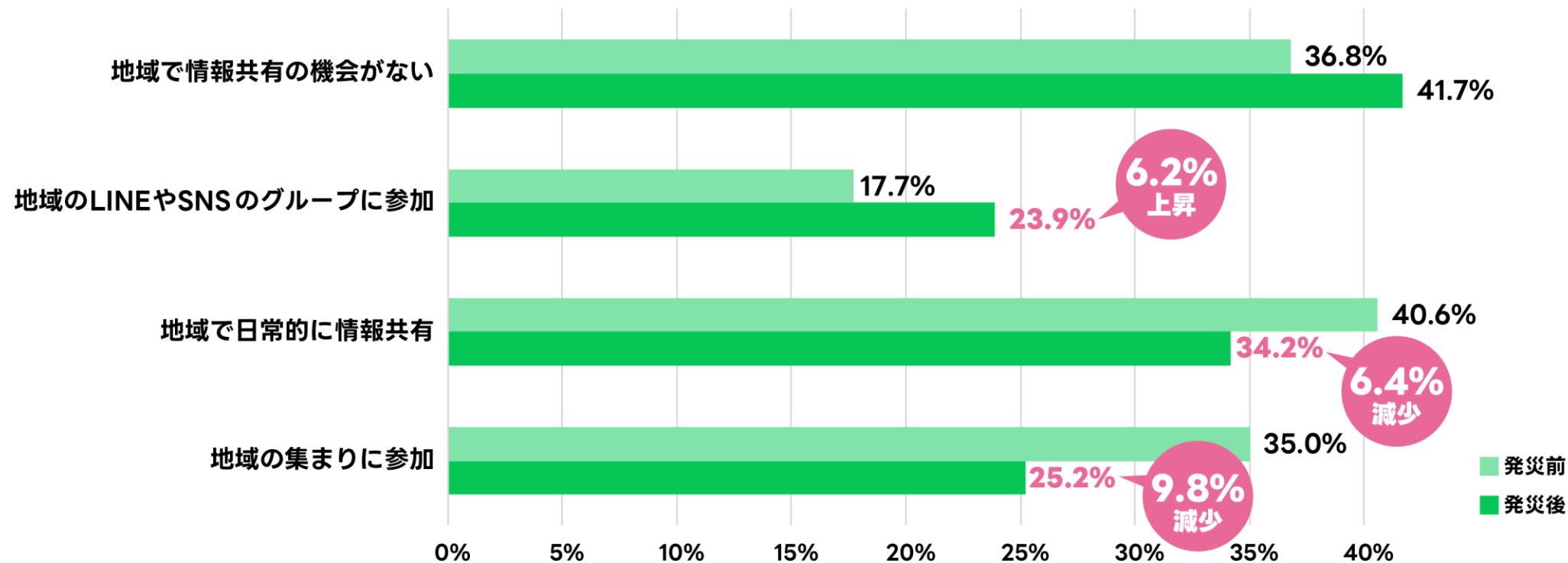
n=2094

4.1 地域とのつながり

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、日常的な情報共有は6.4%減少。地域で情報共有の機会がなくなる割合が高まるなか、地域のLINEやSNSに参加する人は、6.2%増加。

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が、その補完をデジタルツールが担ったと考えられる。

地域におけるつながりの変化（全年代）



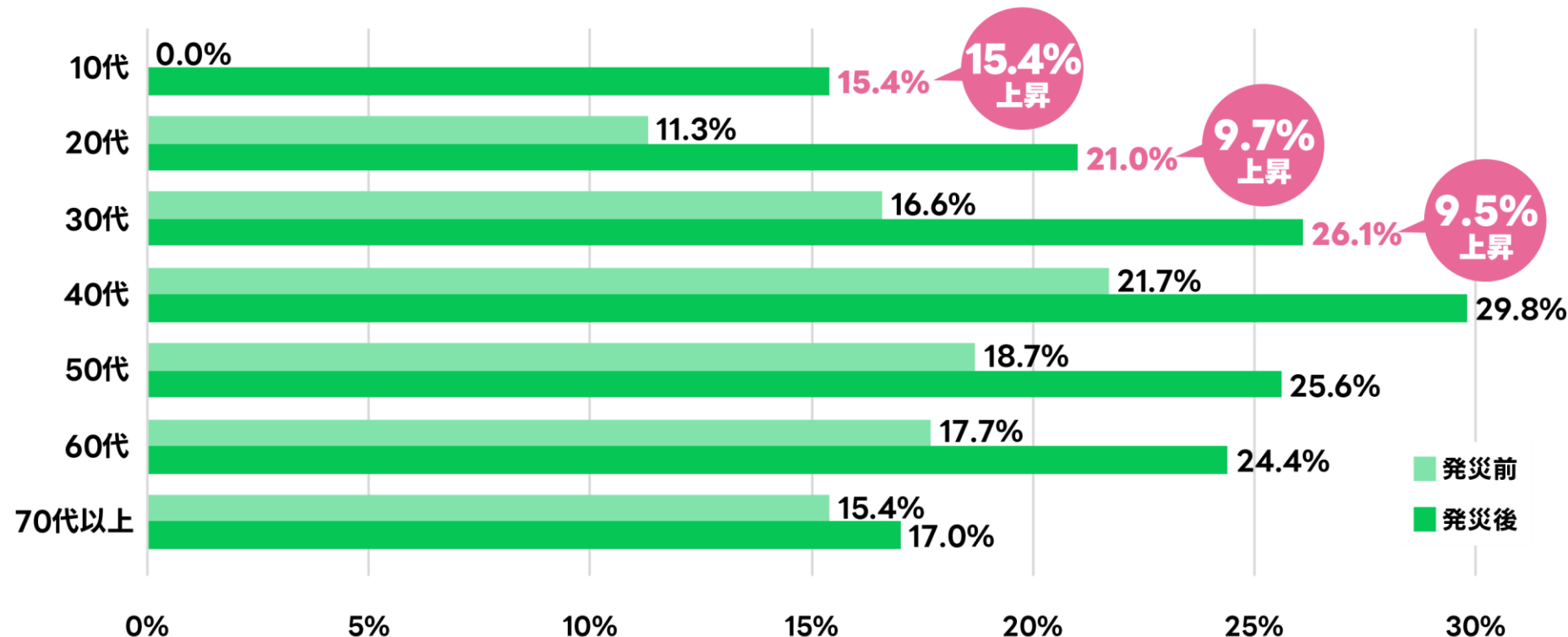
複数回答可
n=2094

4.1 地域とのつながり

地域におけるLINEをはじめとする**SNSのグループへの参加率は、いずれの年代も発災後に増加**している。とりわけ、10代は0.0%から15.4%と大幅に増加。年代が若いほど増加率は高く、20代は9.7ポイント、30代は9.5ポイントと大幅に増加している。

→緊急時には、**地域内における情報共有ツールの確保**が必要

地域におけるLINEやSNSのグループ参加率の変動



自由記述での回答

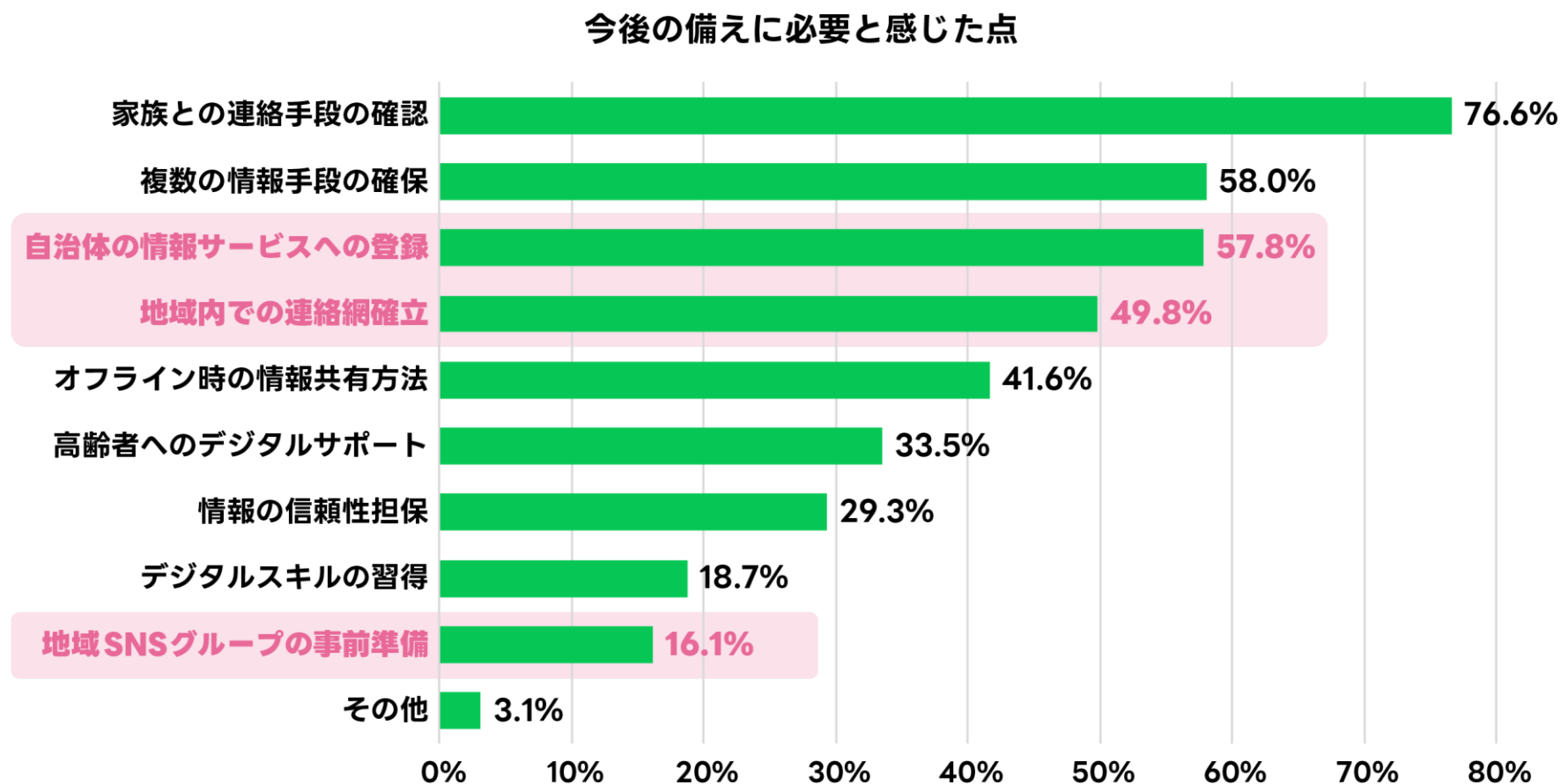
職場の仲間や友人と
LINEで、常に連絡
し助け合えた

地域のLINEグループ
ができて情報共有が
しやすくなった

n=2094

4.1 地域とのつながり

情報における今後の災害への対策として必要と実感した点として「家族との連絡手段の確保」は従来通りであるが、そのほかに、①自治体の情報サービスへの登録、②地域内での情報共有手段の確保が重要であることがわかる。



n=2094
複数回答可

4．調査分析結果

4.2 現地調査

4.2 現地調査

4.2 現地調査

調査期間	2025年1月～2025年3月
対 象	珠洲市、輪島市
実施方法	現地での住民への聞き込み、実態調査を実施

4.2 地域とのつながり（A集落の事例）

集団避難における連絡手段

地震による道路断絶により、空路による集団避難が行われ、集落の9割が集団でほぼ同時に避難を行った。

受け入れ先の温泉街にて複数の旅館・ホテルに分散入居となった。徒歩で集まることも可能な距離ではあったが、集落の80名が一同に顔を合わせる空間の用意が難しい状況だった。

二次避難の概念図



A集落が集団避難した旅館のロビー
(阿部撮影)



二次避難をした被災者は慣れぬ土地で集まる場所を見つける事も難しかった。ロビー等を使用禁止にした例もあったが、写真は避難者を受け入れた旅館・ホテルが許可した“善意による対応”の一例。

4.2 地域とのつながり（A集落の事例）

集団避難における連絡手段

状況に対応するため、集落のLINEグループが避難後に作成された。LINEグループ内では避難先での物資・炊き出し支援の情報や、集落の被災住宅のブルーシート張りなど緊急応急修理といった自治体に申請する補助申請の情報が共有され、避難生活の維持・改善と緊急対応・復旧に向けた準備が進んだ。

世帯ごとの集団避難だったため、高齢者のスマホの操作方法などを世帯内でサポートする事例が多数あった。(デジタル・ディバイド対策)



集団避難した地域の集会所での会合
(阿部撮影)



二次避難先で情報共有・連絡が容易になり、場所を用意することができれば一同に会する事ができ、今後の帰還に向けた動きやお互いの不安を共有する機会が生まれた。本写真は避難受入集落・自治体および被災者の協働によるもの。

対面と電話を通じた一対一の連絡が主だった状況から、LINEグループを利用することによって面で抑えられる情報共有システムが作られることで被災者の情報伝達コストの軽減がなされた。一方で、避難せずに残った世帯や、早期に避難先から離脱した世帯などが漏れることとなった。

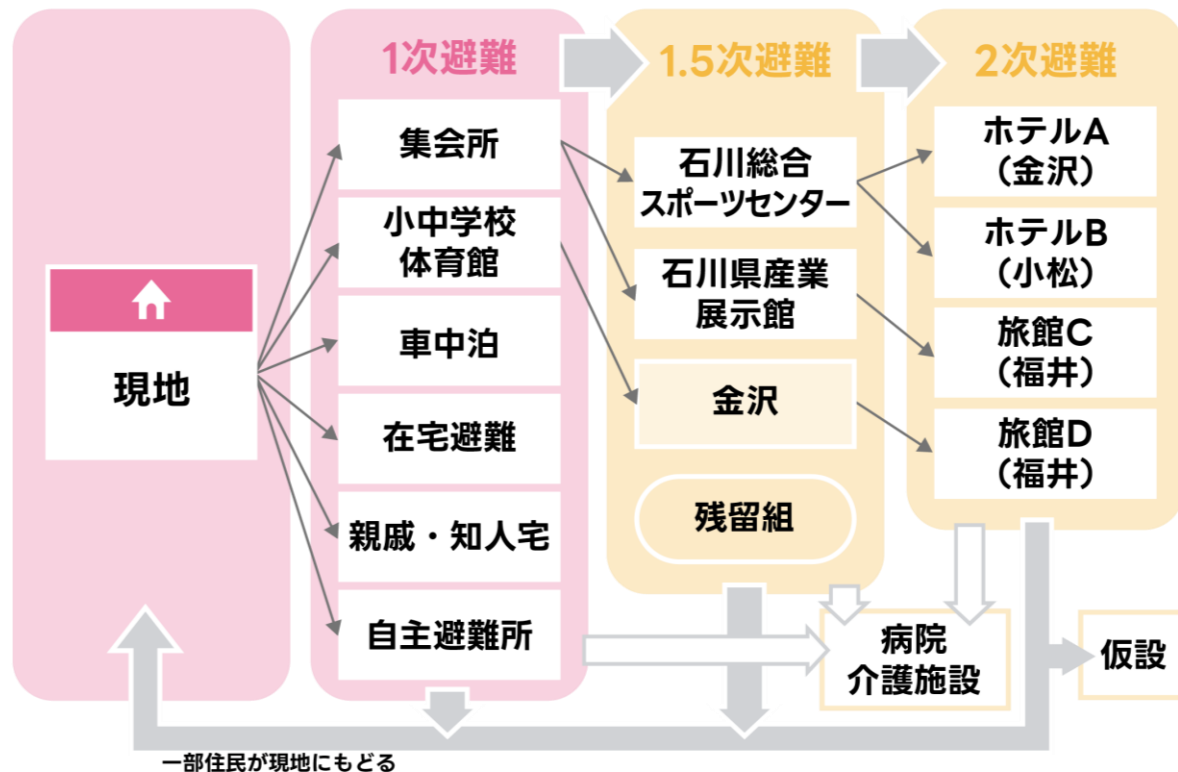
4.2 地域とのつながり（B集落の事例）

広域避難者の求める情報

陸路と空路による集団避難が行われたB集落。

受け入れ先は金沢以南に広域となったが、避難者がまとまって入居したホテルが拠点となった。

二次避難の多様な実態



B集落に続く道路の“仮復旧後”の状況
(阿部撮影)



被災者が集落に最初に戻った際は、土砂により車両は通行不可だった。被災者は画面右側の隆起した海岸を徒歩で通行し、集落に通っていた。

4.2 地域とのつながり（B集落の事例）

広域避難者の求める情報

A集落と同様に、集落のLINEグループが避難後に作成され、様々な情報・制度申請などに利用された。網羅性の問題も同様にあったが、電話などでカバーされていた。

避難者有志数名が二次避難場所から集落に戻り、その際に集落の様子を撮影した映像などがほぼリアルタイムに共有された。小規模かつ危険性のあるなどの集落の情報は避難先では得られず、こうした写真や映像が避難者にとり一番ありがたかった情報であった。

一方で、こうした情報は集落の若手や元自衛隊員などの有志がまさに“体を張って”得た情報であった。当然ながら移動するためのインフラ復旧などが進んでいない集落に戻ることは危険を伴った。そうしてまで得たいと思うような避難者にとっては重要な情報が、避難先で得られない状況では避難そのものの有効性が低下する。

もとの集落を離れ、先の見えない避難所生活を送る被災者にとって、避難後の集落へのアクセス方法や自宅の状況といった情報は避難生活の先を考えるうえで非常に重要だった。

自治体公式ラインや他メディアからの情報では得られない、**情報の粒度・質・速度が存在していた。**

B集落内の被害状況
(阿部撮影)



被災者は二次避難先で被災地での窃盗被害などを報道で眺めるしかなかった。集落を理解している被災者自身が現地を確認することが不安を軽減した。

4.2 地域とのつながり（C集落の事例）

情報の数珠つなぎとつなぎ役

陸路による集団避難が行われたC集落。

集落のほぼ全員が陸路に分かれて避難を行った。受け入れ先は金沢以南に広域となったが、避難者がまとまって入居したホテルが拠点となった。また、AB集落と同様にLINEグループが活用された。

被災者の生活支援・集落へ戻るための住宅の修理に係る制度では避難中に申し込み期限を迎えるものが多かった。期限は締切が近づくと順次、延長されていったが自家用車などを現地において避難した被災者にとっては自由な移動手段も少なく、制度はあっても使えない構造的な状況があった。

しかも、制度の利用を相談しようにも自治体の電話は混雑で通じず、相談するためには避難元の自治体の窓口へ足を運ぶ必要があった。日々変わる申請条件・期限などについて自治体との双方向のコミュニケーションが必要だったが、それができない状況にあった。

自治体の住宅の緊急の修理制度の説明
（当時の自治体HPより引用）

ページ内目次

+

ページID:

更新日: 2024年1月17日更新

令和6年1月1日の地震により被害をうけた住宅の屋根・外壁等から、雨水が侵入することを防ぐために、ブルーシート等が必要な場合、1世帯5万円以内の費用は市から施工者に直接支払います。

修理完了期限

令和6年2月29日（木曜）

インフラ等の復旧が完了していない時期に修理期間が終了する状況にあった。期限は延長に延長重ね、最終的には4月30日となった。

4.2 地域とのつながり（C集落の事例）

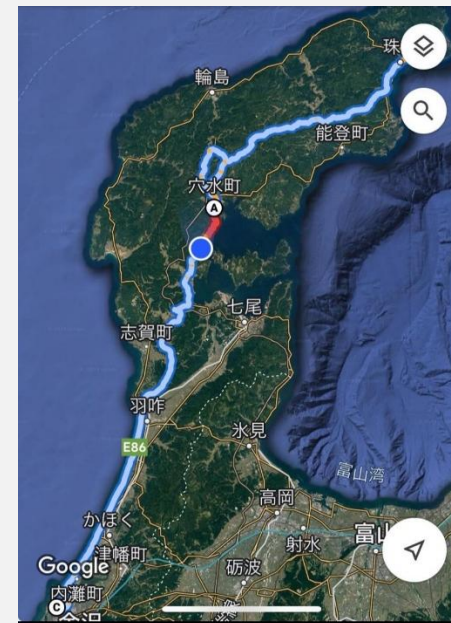
情報の数珠つなぎとつながり役

そうした状況に対応するため、避難したホテルの協力を得て、ホテルのロビーに地域住民自身による相談窓口が設置され、各種相談・支援制度の申請補助が行われた。

住民同士の意思決定、避難を受け入れた旅館・ホテルなどとの交渉、避難元自治体や県との交渉を区長や地域の若手などが担った。こういったキーパーソンの存在が避難先での生活や、その後の帰還に向けた準備において、非常に重要となった。

そうした地域のキーパーソンが被災者を支援するためには、半日以上の時間をかけ現地の自治体へ赴く必要があり、双方向のコミュニケーション手段が乏しかったことはキーパーソンを疲弊させる要因となった。

当時の移動経路のイメージ図
(Google mapより引用)



発災当初、金沢市から輪島市や珠洲市からの移動は片道6～10時間必要だった。道中はコンビニや公衆トイレなど休憩できる場所も殆どない状況であった。

突然の被災で着の身着のまま避難することになった多くの集落では、住民が自由にできる車両が少なく、道路状況などの悪化に伴い移動時間が倍増するなど住民自身による情報収集能力が低下していた。自治体・受入施設などと直接交渉し、**住民に情報伝えアクションにつなげるキーパーソンが存在した。**

4.2 地域とのつながり（DE集落の事例）

外部支援者とのつながり

震災以前から地域活動・地域おこしが活発だったD集落

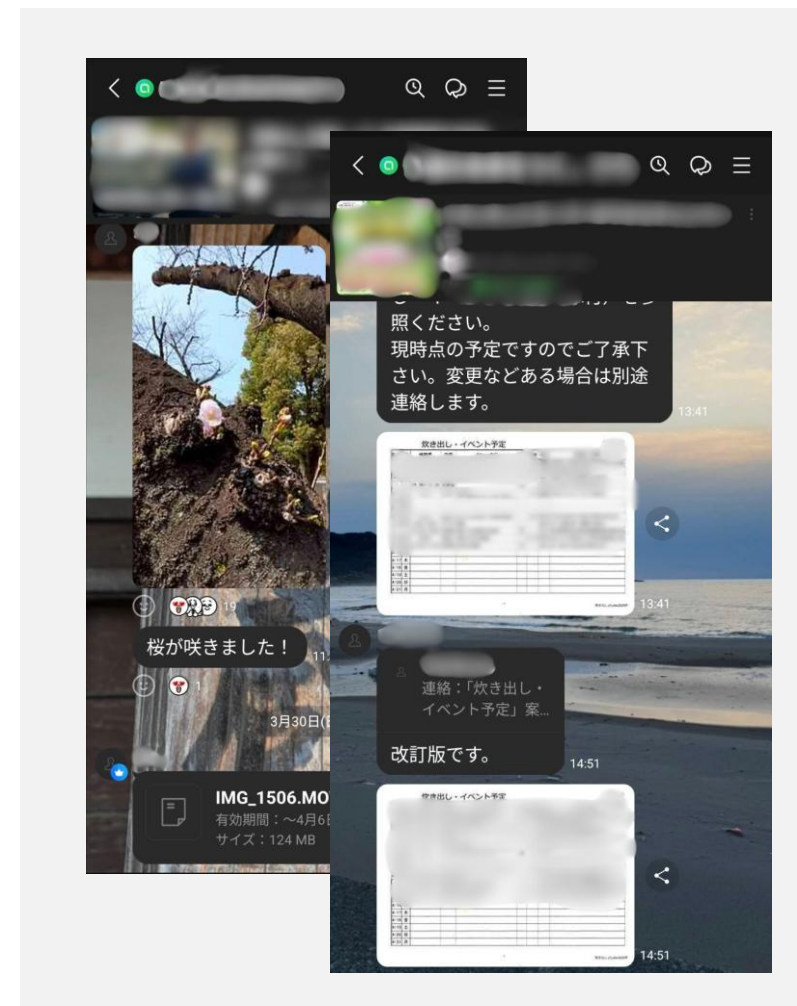
地域のNPO法人からの会報誌などで情報発信を行っていたが、震災後は支援に入ったボランティアなどの外部支援者も気軽に参加できるオープンチャットが利用され、集落の現状やイベント情報などが住民・支援者の双方向でやり取りが行われている。

地震と豪雨の二重被災となったE集落

D集落同様に地震後にオープンチャットを利用していたE集落では、24年9月の豪雨災害の発災後はほぼリアルタイムの被害状況が共有され、その情報をもとに外部支援者が即座に支援を行った。

現在でも両集落のオープンチャットは利用されており、災害からの緊急対応期のみならず、その後の復旧・復興期においても様々な情報の双方向のやり取りに活用されている。

SNSなどの情報ツールは集落の住民や避難者といった被災当事者間をつなぐだけでなく、災害前・災害後に集落とつながりを得た外部支援者などの**関係人口を可視化・維持に貢献**している。



4.2 地域とのつながり（D集落の事例）

外部支援者とのつながり

震災以前から地域活動・地域おこしが活発だったD集落

地域のNPO法人からの会報誌などで情報発信を行っていたが、震災後は支援に入ったボランティアなどの外部支援者も気軽に参加できるオープンチャットが利用され、集落の現状やイベント情報などが住民・支援者の双方向でやり取りが行われている。

災害後は災害ボランティアなどの支援団体、研究者など以前にはなかったつながりが大量に生まれる。こういったつながりは災害が被災地にもたらす数少ないポジティブな効果となる。しかし、その関係性は多くの場合、発災から数ヶ月～数年で自然に消滅する場合が大半である。

支援者側にとっても支援先の集落の現状がわかることは、ニーズの把握に繋がり、支援の押し付けを回避するきっかけともなりうる。

D集落と支援者のゆるいつながりの様子
（当該集落のオープンチャットより）



一時の交流人口をつなぎとめる仕組み

SNSなどの情報ツールは集落の住民や避難者といった被災当事者間をつなぐだけではなく、災害前・災害後に集落とつながりを得た外部支援者などの**関係人口の可視化・維持に貢献している。**

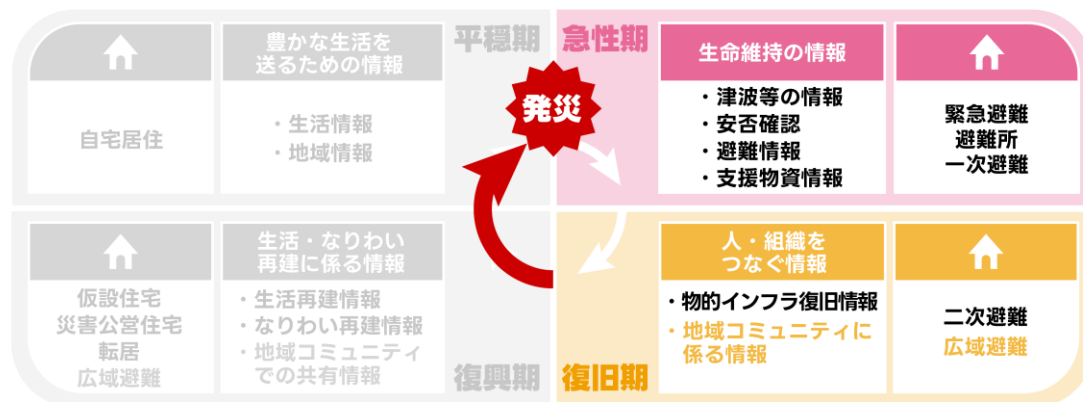
4.2 地域とのつながり（E集落の事例）

外部支援者とのつながり

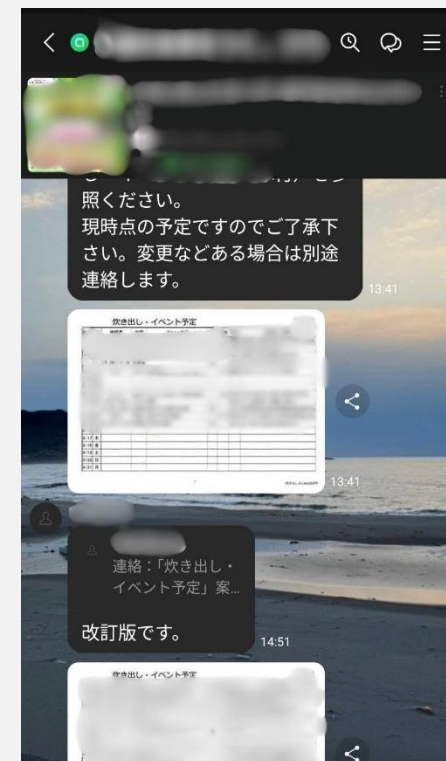
地震と豪雨の二重被災となったE集落

D集落同様に地震後にオープンチャットを利用していたE集落では、2024年9月の豪雨災害の発災後はほぼリアルタイムの被害状況が共有され、その情報をもとに外部支援者が即座に支援を行った。

現在でも両集落のオープンチャットは利用されており、災害からの緊急対応期のみならず、その後の復旧・復興期においても様々な情報の双方向のやり取りに活用されている。



E集落と支援者の情報共有の様子
(当該集落のオープンチャットより)



ゆるいつながりが有事に機能する支援体制へ

有事の準備は平時から日常的に利用されているものでなければ、有効に機能できない。
そして内部・外部、住民・支援者などの各アクターが**双方向に利用されていることで有効性が高まる。**

4.2 地域とのつながり（事例まとめ）

事例報告の要点

A～E集落のいずれにおいても発災後にLINEグループが作られ、避難生活をするための情報や、現地に戻るために必要な情報、復旧に必要な制度に関する情報などのやりとりが行われた。

一方で、住民が離散する形で避難した集落では、上記の動きがあまり見られないなど「避難後の集団性」に大きく依存している。集団避難した集落においても、1.5次避難所にとどまる避難者が参加できていないなど、100%補完する仕組みではない。

基礎自治体の情報発信も発災後に公式LINEアカウントなどSNSの活用が進んだが、広域避難者にとっては窓口機能が失われた形となった。（双方向性の喪失）そのため、生活の維持・再建に向けた各種支援制度を十分に利用するには遠く離れた自治体窓口に赴く必要があるなど、困難さがあった。

災害発災後は、通信インフラの問題や集落を離れる被災者も存在することから、情報の断絶が生じやすい。また、行政には災害前の数十倍の業務が発生し混乱に陥る。LINEなどのSNSが情報共有の補完的役割を果たしたものの、情報格差が生じたことは否めない。

今後は、情報格差の最小化を図るため、**民間側・行政側の両面で日常的なSNS利用と、離散避難者も包含できる情報伝達体制の構築が重要**になる。

4．調査分析結果

4.3 被災自治体におけるヒアリング調査

4.3 調査概要

3.2 被災自治体における担当者へのヒアリング調査

日時	自治体	対象・人数
2025年2月14日	珠洲市	総務課 1名
	輪島市	復興推進課 1名
	能登町	総務課DX推進室 1名
	穴水町	復旧復興対策室 2名、総務課 2名 計4名
	志賀町	デジタル情報課 2名、情報推進課 1名 計3名
2025年2月27日	七尾市	広報広聴課 2名

4.3 被災自治体における担当者へのヒアリング項目

1. 災害に対する住民への告知情報の実態
2. LINE公式アカウント開設時期
3. LINE公式アカウント登録者数
4. 情報発信における庁内の体制
5. LINE公式アカウントでの情報発信数
6. 情報発信に関する改善点
7. LINE公式アカウントの機能改善点

4.3 被災自治体における担当者へのヒアリング調査

基礎自治体から住民への情報発信ツールの実態

全ての対象自治体でLINE公式アカウントを運用、かつ主要ツールとして活用

	住民への情報発信ツール（ヒアリング調査時点）
珠洲市	LINE公式アカウント、登録制メール、ホームページ
輪島市	LINE公式アカウント、ホームページ
能登町	LINE公式アカウント、ホームページ
穴水町	LINE公式アカウント、登録制メール、自治体アプリ、ホームページ
志賀町	LINE公式アカウント、防災アプリ、ケーブルテレビ、FAX、X（旧Twitter）、ヤフー防災アプリ、ホームページ
七尾市	LINE公式アカウント、ホームページ

4.3 被災自治体における担当者へのヒアリング調査

LINE公式アカウントの開設時期と登録者数の現状

LINE公式アカウントの開設時期は発災前後で二分されていた。

→災害時には重要な情報ツールとなることが明らかとなっており、**災害前からの体制整備が必要**

	LINE公式アカウント開設時期	LINE公式アカウント登録者数 (調査実施・2025年2月時点)	(参考：2025年2月末時点の住民基本台帳者数)
珠洲市	2024年2月	12,382人	11,232人
輪島市	2019年	19,134人	20,716人
能登町	2024年4月	7,600人	14,220人
穴水町	2024年10月	1,381人	6,867人
志賀町	2021年5月	11,028人	17,544人
七尾市	2022年4月	21,389人	46,289人

4.3 被災自治体における担当者へのヒアリング調査

LINE公式アカウントの開設理由

各自治体とも「ユーザー数」からLINE公式アカウントの導入を優先

	LINE公式アカウント開設理由	LINE公式アカウントの強み
珠洲市	地震発災前から導入していた	ユーザー数 情報伝達の即時性
輪島市	庁内のワーキンググループでの若手職員の声とDX化の一環として	情報伝達の即時性 システムブランドの安心度 多世代の利用者数
能登町	ユーザー数が多く、地震発災前から導入を検討していた	ユーザー数
穴水町	ユーザー数が多く、地震発災前から導入を検討していた	ユーザー数 システムブランドの安心度
志賀町	戸別告知端末更新の時期に経済的な理由もあり撤去し、代替告知方法としてLINE公式アカウントへ	ユーザー数 費用面 情報伝達の即時性
七尾市	新型コロナウイルス感染時での対応のため	ユーザー数

4.3 被災自治体における担当者へのヒアリング調査

情報発信における庁内の体制

各自治体において、「情報発信」のための**事前の体制整備が必要**

	情報発信におけるフロー
珠洲市	BCP、広報のルールはあるが、発災時の初動対応は困難な状況
輪島市	庁内の各課よりフレックスメッセージ発信→復興推進課の一部職員にて管理
能登町	BCP、広報のルールはあるが、発災時の初動対応は困難 庁内の各課の配信数の見える化を実施
穴水町	庁内の各課にて原稿作成→復旧復興対策室→DX推進室より発信
志賀町	庁内の各課にて原稿作成→デジタル推進室より発信
七尾市	庁内の各課にてフレックスメッセージ発信→広報広聴課の一部職員による管理

4.3 被災自治体における担当者へのヒアリング調査

ヒアリング調査から明らかとなったポイント

①役場内での情報発信の重要性に対する認識

②災害後のLINE公式アカウントを用いた情報発信における質の向上

4.3 被災自治体における担当者へのヒアリング調査

考察①役場内での情報発信の重要性に対する認識

各庁内でのデジタルによる情報発信の優先度

各機関とも業務のDX化への過程、もしくは検討段階であったため、情報発信に関する体制整備にバラつきが見された。

課題

- ・ LINE公式アカウントの発信を担う「デジタル推進」関係部署と情報原案の作成を担う各課との**連携体制の構築**が必要
- ・ 情報発信を担当するのは若手が多い
- ・ 担当部署の**人員不足**

災害時の対応

災害時はあらゆる情報の重要度が高く、**配信情報の優先順位の選定**が重要

情報原案作成の各課の責任となる部分も多く、
災害発災の有無にかかわらず**部署横断的な連携体制の構築**が重要

4.3 被災自治体における担当者へのヒアリング調査

考察②災害後のLINE公式アカウントを用いた情報発信における質の向上

配信する情報内容のセグメント化

配信する情報内容は多岐にわたり対象者が異なることが多くある。
また、情報量が多く、受信者（住民）は見落としかねないので、**対象者がわかりやすい工夫が必要**。（LINE公式アカウントの中間事業者との事前対応が不可欠）

情報システムの運営体制

情報システムの運用においては、特定のスキルを有する必要があることから安定的な体制構築が必要。

課題

- ・担当者個人の力量や経験知に委ねられる部分が多いため、**恒常的な訓練が必要**
- ・人事異動による経験知の初期化

災害時は、職員も被災者となりうることから、発災前からの複数名による**バックアップ体制の構築、ならびにシステム運用における簡易化が重要**。

4.3 被災自治体における担当者へのヒアリング調査

考察③その他の論点

集落単位の身近な情報配信

「情報難民」となりがちな高齢者へは集落単位でのカバーが有効である。そのため、集落単位への情報配信体制の構築が必要。

「地域運営組織」による地域経営の促進も課題。

自治体区分を超えた情報配信

広域避難を余儀なくされる被災者に対しての適時・的確な情報配信体制が必要。

5. まとめ

5. まとめ（考察）

5.1 災害対応の変遷

本年（2025年）は、1995年の阪神・淡路大震災が発災してから30年となる。その後、我が国においては、2011年の東日本大震災をはじめとする様々な大規模災害が発生し、そのたびにあらゆる視座から調査研究が行われ、災害に対する知恵を継承してきている。そのため、災害発災時における知見が蓄積されたことにより、様々な対応の改善は着実に進歩している。一方で、少子高齢化による人口減少社会においては地域のレジリエンスの低下が否めず、また、災害時に必要となる生活インフラの維持においても、スマートフォンの普及により情報の混乱が生じる事例も散見される。とりわけ、スマートフォンの普及による災害対応としては、2011年の東日本大震災以降、様々な視座から災害情報に関する研究も進められてきた。

そこで、本調査研究では、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、被災者となっ

た住民が情報ツールを如何に活用したか、そして災害対応情報の発信者となる行政が如何なる対応をとったかを複眼的に捉え、調査研究を行った。

また、現地での実態を踏まえることにより、「情報難民」となりうる高齢者への対応等についても検証を行った。

これまで蓄積してきた災害対応からの次なるステージとして、令和6年能登半島地震でも課題となった「**広域避難**」における対応という視点が重要な検討課題となっている。

5. まとめ（考察）

5.2 「急性期」における情報ツールの役割

災害発災直後の「急性期」において必要となる情報は、「生命維持のための情報」として、津波等の災害に関する状況の情報に加え、避難情報や支援物資の情報はもとより、被災者が関係する人の安否確認が重要であり、本調査では**安否確認においては、日常で使い慣れているSNS、とりわけLINEが最も重要な情報ツールであること**が明らかとなった。



5. まとめ（考察）

5.2 「復旧期」における情報ツールの役割

令和6年能登半島地震では、1.5次避難や2次避難による「広域避難」が実施された。

今後、我が国で起こり得る災害においても「広域避難」における対応が重要な観点である。

「復旧期」における対応として、**広域避難して地域を離れた人が地元の状況を把握するために、「人・組織をつなぐ情報」伝達の体制が必須**であることが明らかとなり、そのツールとしてLINEが有用であることが明らかとなった。



5. まとめ（考察）

5.2 「復興期」における情報ツールの役割

「復興期」においては、「生活・なりわい再建に係る情報」として地域コミュニティ内での情報共有に加え、行政からの各種情報の伝達が多数発生する。

伝達手段としてのツールは、ユーザー数を踏まえた**自治体LINE公式アカウントが有用**であることが明らかとなった。一方で、情報内容の伝達方法については課題が生じていることも判明し、今後、対応すべき点である。



5. まとめ（考察）

5.2 「平穏期」における情報ツールの役割

本調査研究において、令和6年能登半島地震での発災から復興に向けた各フェーズにおける情報ツールの役割を俯瞰すると、改めて、「平穏期」での体制構築が重要であることが明らかとなった。一方で、人口減少社会において地域コミュニティの機能維持は困難を極めているのが実状である。

また、災害対策としてのコミュニティ形成は必要性は理解されながらも持続性は担保されにくい。「平穏期」では、「豊かな生活をおくるため」に年代を問わずコミュニティを形成するために情報ツールを活用することが必要である。



5. まとめ（考察）

5.3 さいごに

本調査研究は、令和6年能登半島地震における情報ツールの活用について、情報の受け手となる被災者、および主たる情報の発信者となる基礎自治体の2つの側面から定量的・定性的に調査研究を実施した。

スマートフォン等の普及により、デジタルを有効活用することで救える命があることは社会的な認知が高まっている一方で、今後、想定される災害においては中長期的に影響する広域避難が伴うことを認識しなければならないことが本調査にて明らかとなった。発災から1年以上が経過し、復興という観点では「被災地」に視点が注がれがちであるが、「被災者」という視点も忘れてはならない。つまり、広域避難を余儀なくされ、意に反してその地域を離れなくてはならなかった人も引き続き「被災者」だからである。被災地を離れてしまうと地域の情報が伝達されにくくなるなかで、**LINEをはじめとするSNS等のネットワークはまさに「関係性のある人・組織との地続きのネットワーク」を維持することに貢献し、被災者にとって必要情報の入手を可能にすると同時に繋がっているという心理的な安心感をもたらすことになるであろう。**そういった観点からも、情報ツールを利活用したネット

ワークの維持は重要な「被災者支援」となるため、その制度・体制の強化は必須となる。

また、今後、各地で想定される災害において、発災直後の避難訓練の強化と同様に、中長期的な視点での災害対応として、地域コミュニティの維持に向けたネットワーク構築のための情報ツールの利活用に関する訓練も必須であろう。

さらには、地域のレジリエンスを向上させるために基礎自治体をはじめとする行政は、情報ネットワークの運用管理体制の強化が必須であることが、本調査において明らかとなった。

今後の課題

本調査は、災害時における情報ツールの活用について網羅的に把握することを主眼として実施したため、個別の事象について解決策を見出すような結論には至っていない。また、今回の調査で明らかとなった問題点を解決するための対策は、今後、本調査結果を踏まえ、それぞれの立場で改善に向けて検討していくことが必須であり、本研究チームとしてもそのために得られた知見を最大限活用していく所存である。

補足資料

アンケート自由記述欄の回答集計

災害時のSNS活用で良かった点（自由回答） n=743
頻出語リスト（上位100語）

総抽出語数（使用）：12595（5796）
異なり語数（使用）：1393（1131）
強制抽出語：「発災」「スマホ」

抽出語	出現回数
情報	453
確認	118
安否	89
LINE	88
出来る	78
連絡	78
支援	77
得る	75
状況	73
物資	60
避難	57
家族	53
共有	53
知る	46
発信	36
早い	35
地域	34
自治体	33
人	32
良い	32
繋がる	31
友人	30
知人	29
SNS	28
助かる	28

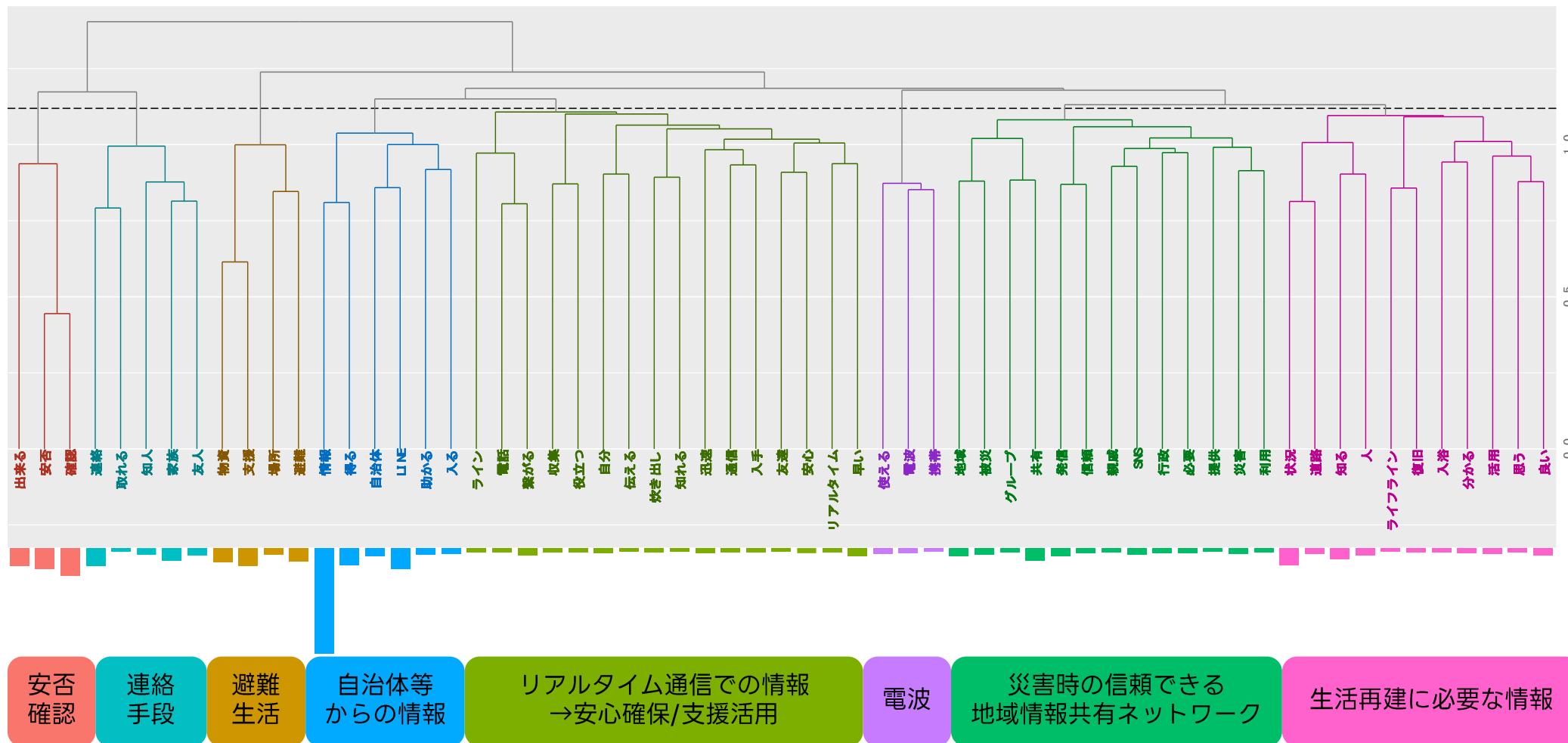
抽出語	出現回数
場所	27
被災	27
道路	26
入る	26
活用	25
災害	23
使える	23
安心	22
電波	22
必要	22
分かる	22
行政	21
自分	20
信頼	20
迅速	20
ライン	19
親戚	19
炊き出し	19
グループ	18
収集	18
リアルタイム	17
思う	17
通信	17
電話	17
入手	17

抽出語	出現回数
入浴	17
復旧	17
役立つ	17
利用	17
取れる	16
知れる	16
伝える	16
友達	16
ライフライン	15
携帯	15
提供	15
テレビ	14
水	14
特に	14
スマホ	13
給水	12
地震	12
登録	12
配布	12
役に立つ	12
公式	11
申請	11
生活	11
多い	11
入浴	17
復旧	17
発災	11

抽出語	出現回数
不安	11
営業	10
画像	10
教える	10
交換	10
更新	10
住む	10
職場	10
直後	10
無事	10
ネット	9
県外	9
言う	9
困る	9
写真	9
手続き	9
充電	9
状態	9
新聞	9
全く	9
停電	9
様子	9
ガソリンスタンド	8
悪い	8
可能	8

災害時のSNS活用で良かった点（自由回答） n=743

階層的クラスター分析（上位61語）



階層的クラスター分析とは：似た性質を持つ語をクラスター（グループ）にまとめる分析手法。
一つの回答に同時に出現するパターンが多い語同士の距離が近くなり、クラスターを形成している。

災害時のSNS活用で困った点（自由回答） n=778
頻出語リスト（上位100語）

総抽出語数（使用）：12997（6184）
異なり語数（使用）：1515（1236）
強制抽出語：「発災」「スマホ」

抽出語	出現回数
情報	381
電波	155
繋がる	79
多い	67
充電	60
通信	58
困る	57
携帯	53
出来る	51
使える	49
停電	45
無い	43
人	39
必要	38
スマホ	36
電話	35
得る	35
特に	35
状況	34
避難	33
発信	32
LINE	31
デマ	31
直後	31
連絡	31

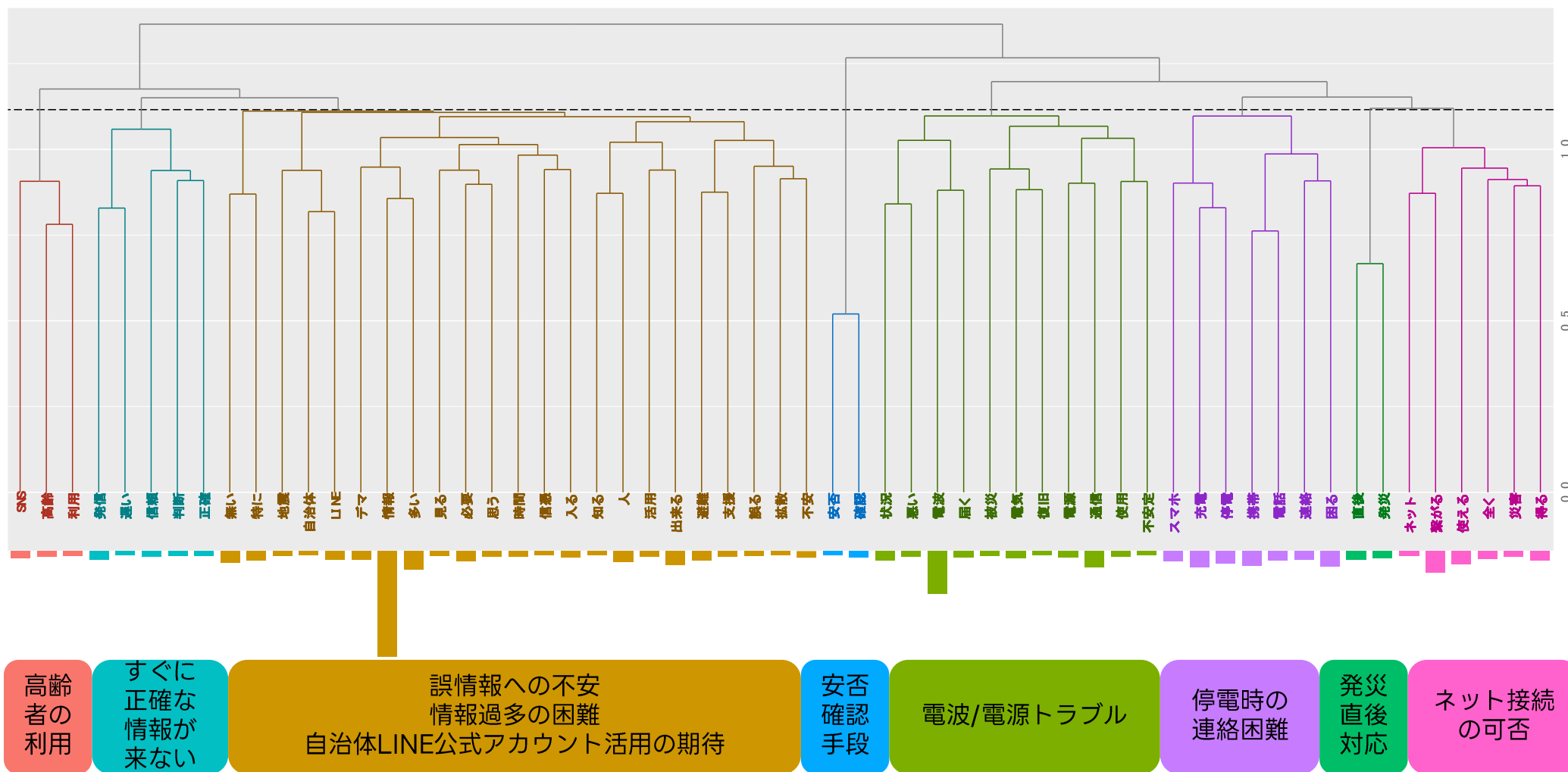
抽出語	出現回数
全く	28
SNS	27
電気	25
発災	25
確認	24
電源	24
不安	24
届く	23
入る	23
高齢	22
使用	22
悪い	21
活用	21
災害	21
時間	21
信頼	21
思う	20
支援	20
誤る	19
正確	19
利用	19
地震	18
ネット	17
見る	17
判断	17

抽出語	出現回数
被災	17
安否	16
拡散	16
自治体	16
遅い	16
信憑	15
知る	15
不安定	15
復旧	15
Wi-Fi	14
X	14
家族	14
感じる	14
使う	14
地域	14
難しい	14
来る	14
流れる	14
嘘	13
確保	13
場所	13
投稿	13
場合	12
続く	12
探す	12

抽出語	出現回数
長い	12
通じる	12
分かる	12
言う	11
行く	11
車	11
状態	11
真偽	11
大変	11
バッテリー	10
回線	10
間違う	10
行政	10
自分	10
障害	10
対応	10
役に立つ	10
たくさん	9
ライン	9
共有	9
更新	9
知人	9
欲しい	9
テレビ	8
環境	8

災害時のSNS活用で困った点（自由回答） n=778

階層的クラスター分析（上位59語）



階層的クラスター分析とは：似た性質を持つ語をクラスター（グループ）にまとめる分析手法。
一つの回答に同時に出現するパターンが多い語同士の距離が近くなり、クラスターを形成している。

今後に向けて改善してほしい点（自由回答） n=762
頻出語リスト（上位100語）

総抽出語数（使用）：18910（8672）
異なり語数（使用）：2222（1871）
強制抽出語：「発災」「スマホ」

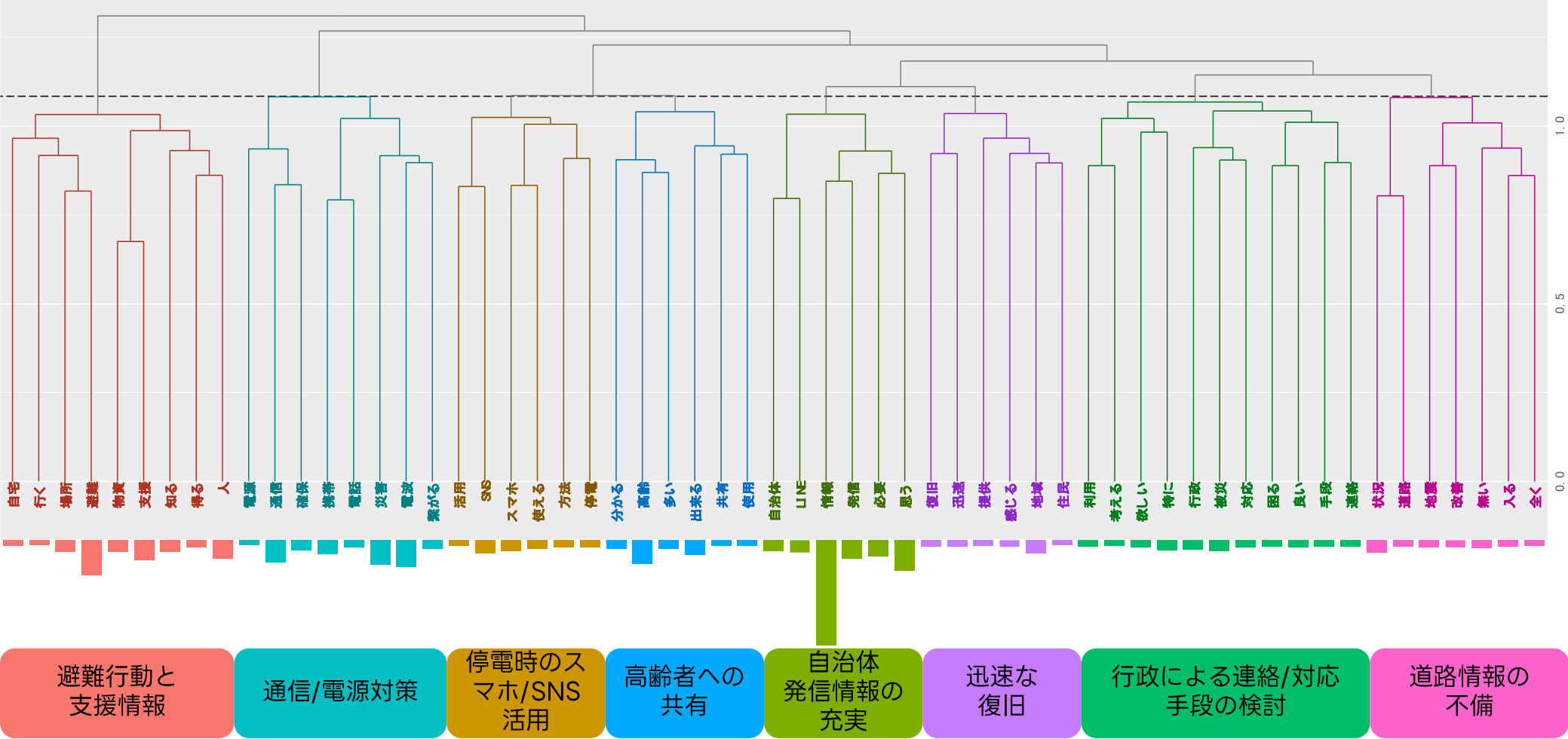
抽出語	出現回数
情報	377
避難	127
思う	110
電波	97
災害	87
高齢	84
通信	81
支援	72
人	67
発信	67
必要	58
出来る	54
携帯	50
SNS	47
地域	47
状況	45
LINE	44
場所	43
知る	43
物資	43
自治体	40
被災	40
スマホ	39
特に	37
行政	35

抽出語	出現回数
行政	35
繋がる	32
多い	32
分かる	32
使える	31
無い	29
停電	27
電話	27
得る	27
欲しい	27
良い	27
改善	26
地震	26
対応	25
方法	25
感じる	24
連絡	24
困る	23
利用	23
手段	22
迅速	22
道路	22
入る	22
復旧	22
活用	21

抽出語	出現回数
共有	21
全く	21
提供	21
考える	20
使用	20
自宅	20
行く	19
住民	19
電源	19
確認	18
環境	18
持つ	18
充電	18
地区	18
内容	18
インフラ	17
言う	17
対策	17
防災	17
ネット	16
安定	16
水	16
正確	16
早い	16
直後	16

抽出語	出現回数
安否	15
見る	15
町	15
届く	15
発災	15
ライフライン	14
ライン	14
家族	14
居る	14
使う	14
時間	14
障害	14
状態	14
テレビ	13
家	13
整備	13
遅い	13
伝える	13
配布	13
ラジオ	12
確実	12
基地	12
起きる	12
今	12
細かい	12

今後に向けて改善してほしい点（自由回答） n=762
階層的クラスター分析（上位59語）



階層的クラスター分析とは：似た性質を持つ語をクラスター（グループ）にまとめる分析手法。
一つの回答に同時に出現するパターンが多い語同士の距離が近くなり、クラスターを形成している。

その他（自由回答） n=328
頻出語リスト（上位100語）

総抽出語数（使用）：12437（5464）
異なり語数（使用）：1976（1637）
強制抽出語：「発災」「スマホ」

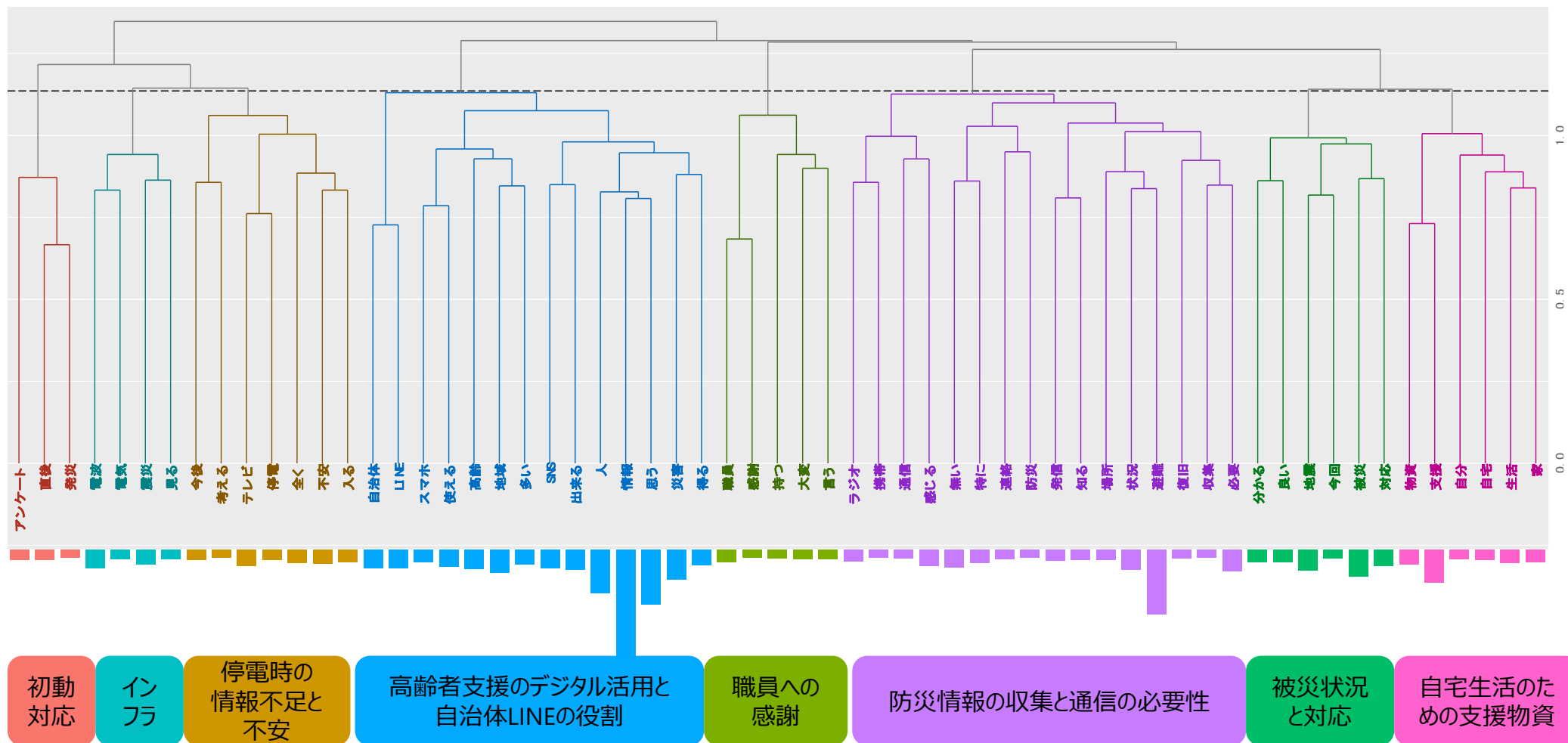
抽出語	出現回数
情報	145
避難	89
思う	75
人	59
支援	45
災害	41
被災	37
地域	32
必要	30
地震	29
出来る	27
状況	27
高齢	26
LINE	25
SNS	25
自治体	25
電波	25
無い	24
使える	23
テレビ	22
感じる	22
対応	22
得る	21
震災	20
多い	20

抽出語	出現回数
物資	20
不安	19
生活	18
全く	18
特に	18
スマホ	17
家	17
職員	17
入る	17
分かる	17
良い	17
ラジオ	16
発信	15
アンケート	14
今後	14
自宅	14
場所	14
知る	14
直後	14
停電	14
見る	13
言う	13
自分	13
大変	13
電気	13

抽出語	出現回数
連絡	13
今回	12
持つ	12
通信	12
復旧	12
感謝	11
携帯	11
考える	11
収集	11
発災	11
防災	11
確認	10
確保	10
活用	10
行政	10
作る	10
使用	10
時間	10
住む	10
充電	10
助かる	10
電話	10
難しい	10
能登	10
回答	9

抽出語	出現回数
居る	9
状態	9
水	9
地区	9
放送	9
方法	9
有る	9
欲しい	9
デジタル	8
ボランティア	8
ライン	8
悪い	8
安否	8
起きる	8
行く	8
今	8
困る	8
手段	8
新聞	8
地元	8
復興	8
来る	8
仮設	7
改善	7
皆さん	7

その他（自由回答） n=328 階層的クラスター分析（上位61語）



階層的クラスター分析とは：
似た性質を持つ語をクラスター（グループ）にまとめる分析手法。
一つの回答に同時に出現するパターンが多い語同士の距離が近くなり、クラスターを形成している。

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

制 作：金沢大学 能登里山里海未来創造センター
篠田 隆行、阿部 晃成、野村 俊介、
小原 直将、枡 儀充

LINEヤフー株式会社
