

## 震災が示した「情報化社会」の弱点

神戸新聞論説副委員長

中平邦彦

\*

凶暴な、悪意に満ちた方が建物をドンと突き上げ、次に、これでもか、これでもかとマンションを揺すった。私を乗せたまま、ベッドは遊園地のコーヒーカーップのように動き、壁にぶつかつた。マンションごと倒れると思ひ、あきらめて目をつむった。ああ、これで死ぬのかと、生まれて初めて感じた。

長い時間だった。実際は二〇数秒だったが、そのわずかに二〇数秒で、神戸と阪神間は無残に潰れていた。しかし、そんな事実が分かつたのは、もつと後のことだった。倒れた家具によじ登り、懐中電灯を探したが、壊れて役に立たなかつた。ガス漏れがないことを確かめてライターを点け、ラジオを探した。部屋はすさまじい状態で、テレビなど三メートルも飛んで転がっていた。余震は絶え間なく続き、恐怖はますます強くなつた。何が起きたのか分からず、これからどうなるか分からないことへの恐怖だった。暗闇で何も見えず、何も聞こえず、不安だけが増大していく。情報がないことの怖さ。これを、大震災の被災者はずつ

と長く経験することになる。

やつとラジオが見つかり、地元のAMラジオ神戸のアナウンサーの声を聞いたときは、正直ホッとした。ただ身の回りに起きている惨状を伝えるだけだったが、それだけで安心をした。大げさでなく、地元ラジオの肉声は、生きている人が多いんだ、大丈夫なんだという感触を与えた。それほどひどい状況だったし、それほど情報に飢えていた。

次に電話をかけた。これがまた大変だった。信号音が鳴っているのに出ない。別の所は話し中。それから、何度かけてもつながらない。家族の安否すら分からないのである。会社へもつながらない。この最も身近で有効な情報手段である電話が機能を失つたことは、すべての人々にとって大きな痛手だった。

だから、みんな動いた。全地域が停電し、信号機がつかない道路は未曾有の大渋滞となり、普段なら二〇分の距離を六、七時間もかかって動いた。災害時に車で移動するのは緊急救助の妨げになり、してはならない基本だが、それを止める情報もなかった。街は潰れ、機能を失い、まさに無政府状態だった。

倒れた家の下敷きになって、何千もの人々がうめき、息絶えていた。助けようとしても個人の力には限界があり、家族の目の前で息絶える人も多かつた。救援の態勢は整わず、待てど暮らせど助けはこなかつた。市内の至る所から火が出たが、消防は無力で、ホースから水も出なかつた。被災者は、まさに地獄の苦しみを味わつた。これもまた、行政が陥つた情報途絶（ブラックアウト）の犠牲といえるだろう。

兵庫県も神戸市も、他の被災市町も、職員自身が被災者であり、集結が遅れ、中枢部すら、震災発生後何時間も情報の混乱状態に陥っていた。はつきりした被害状況がつかめず、組織的な救助活動の連絡が取れなかつた。こんな時のために用意した、県内の全市町、消防、防災機関を結ぶ「兵庫衛星通信ネットワーク」は壊れ、機能しなかつた。

消火のため、県内外から数百台の消防車が駆け付けたが、消防無線が錯そうし、指示系統が混乱した。全国共通で使える周波数が一波しかなかったのが原因だった。行政の予測を超えた未曾有の地震であり、電話という最大の武器を使えない状況だ

ったにしても、災害時の対応と、連携に対するまづさは決定的であり、大きな課題となって残った。これは国家レベルでも同様で、首相官邸も情報収集に手間取り、対応が大幅に遅れた。

\* \* \*

大震災で人々が最も切実に欲したのは、正確な情報だった。それは、突然の大揺れのあとの暗闇で、必死に知ろうとした家族の安否から始まっている。何が起こり、これからどうしたらいいのか。どこへ逃げたらいいのか。そこへ行けばどうなるのか。そんな情報が、どこからも入らなかった。

この高度情報社会で、情報を伝える設備も組織も機能しなかったのである。最も情報が欲しいときに入らず、無事を伝える情報発信すらできなかった。震災後ずっと、被災者が頼ったのは、近所の人の口コミだった。情報伝達の最も原始的な方法だった。情報ハイウエーやマルチメディアといったハイテクから最も遠い、皮肉な現象だった。生きてた役に立つ情報は、現場にしかなく、それを手に入れ、中にいる

被災者に伝えるべき公共機関の情報提供は皆無だった。だから情報は、マスコミによる報道に頼ることになったが、ヘリコプターによるテレビの報道に代表されるように、実際の現場の感覚からは随分かけ離れたものになった。惨状を伝える効果は十分あったが、それは本当に被災者が欲している情報ではなく、被災地の「外にいる人たち」が見るための情報だった。

震災報道が日本中を覆う中で、最も困窮し、助けを求めている被災者だけが、ぼっかりとあいた情報の空白部にいた。一家五人の飲み水が、もうペットボトル一本しかない時に、流れてくるニュースは「燃えています。ひどい状態です」「死者は五〇〇人を超えました」と、被害情報ばかり伝えていた。

被災者は、自分の無事と、避難先を県内外の家族や知人に知らせたいのに、そのすべすらなかった。マスコミに細かい情報を伝える機能はなく、私自身の場合でも、多くの知人に死んだと思われていた。ラジオがいち早く安否情報を流しましたが、外から被災地へ向けてのメッセージが多く、矢印の方向が逆ではないか

と感じた人も多かった。ラジオはしかし、よくやったと思う。地元のAMラジオ神戸は初日から安否情報を、二日目からは生活情報を流した。NHKも流した。

新聞はどうだったか。全国各紙は、震災直後から膨大な被害状況の報道を続けた。しかしその論調は、東京で起きたらどうなるか、足元を固めよ、などで始まり、さらに政府や自治体の対応の遅れと、危機管理能力のなさを責めていた。学者や評論家も競って書いていた。必要な論議だが、瓦礫の下でうめいている人がいる時期にどうなのか。被災者にはなく、やはり外の人が対象だったろう。

一方、地元紙の神戸新聞は壊れ、新聞発行の命のコンピュータシステムも潰れるピンチに陥っていた。しかし、京都新聞との協力協定に助けられ、薄い紙面ながら一日も休まず発行を続けた。会社も社員も被災する最悪の状況で記者は頑張った。被災者は、情報のブラックアウト状態にあえぎ、余震の恐怖におびえ、この先どうなるのかという不安に陥っていた。そんな状況下で、地元のマスコミができることは、被災

者の身に沿った、被災者が最も知りたいことを正確に伝えることしかない。食料はくるのか。水はどこにあればあるのか。倒れた家はどうなるのか。ライフラインはいつ回復するのか。明日の生活はどうなるのか。被災者はそれが知りたいし、それに沿った情報を知ること得る安心と励ましこそ必要だった。編集も論説も被災者の目の高さで、被災者の立場から今なにながを提案していくことで一致していた。編集は生活情報をくどいほど取材し、論説は被災者に今必要な対応を行政に訴え続けた。論説は震災後二ヵ月間、社説もコラムも震災もの一本で通した。批判もあろうが、必要な状況がさせたと信じている。

被災後数日間は、情報は混乱のつぼだった。避難所のそばに給水場ができたのにだれも知らない。そんなことが各所で起きた。食料の配布も、一方は大量に来て、すぐ近くの所では一個のパンを五人で分けていた。これからどうしていいかわからず、避難所を出て倒壊した危険な自宅に帰る人も多かった。震災後、状況は刻々と動き、人々の望む情報の中身は変化したが、その必要度は少

しも減らなかつた。震災後二週間たつても避難所には三〇万人もの人がおり、住宅、健康、仕事の情報を求め続けていた。そして、生活や福祉に必要な融資の情報を道路の立て看板で知ったりしていた。身近で緊急の情報がまだよく伝わっていないのだった。

マスコミはこの震災で重要な「震災掲示板」の役割を果たした。全国紙も生活情報を満載した。海外から賞賛された被災者の沈着な行動も、デマに踊らなかつた冷静さも、状況を刻々と伝え、生活情報を可能な限り流したマスコミの効果だと思ふ。発生後しばらくは口コミが占めた情報源も、日が経つにつれ減り、マスコミに移つたとの調査もある。

しかし、あらゆる被災者の様々な情報要求にマスコミは応えきれない。ラジオが二四時間フルに生活情報を流しても、新聞全紙がすべての紙面を使つても無理である。行政こそそれをしなければならず、地域ごとに、だれにでもわかる広報の工夫が必要だと痛感したものだ。

\* \* \*

大震災でわかつたのは、行政の広

報は警報や避難誘導の対応が主で、被災した多数の住民に伝える日々の情報は死角になっていたことだ。毎日必要な情報が入らず、被災者は右往左往し、行列に並んで疲れ、長く苦しんだ。住民と行政との日頃からの連携、情報交換の体制づくりが必要である。

将来の情報危機管理は「自律分散」が急所だろう。発信機能を持った拠点の多元化だ。区役所、公立校、大学、公的施設を緊急時の防災コミュニティセンターとして機能整備し、日頃から慣れておくこと。さらに、学校などの拠点では、電子情報手段を日常の教育に生かしながら備えていくことが望ましい。電話の通信不能の中で活躍したのはパソコン通信で、ボランティアの適正な配分などに貢献した。これを使いこなせる人材が必要だ。

緊急時の情報発信や、その後に続く避難生活への有効、適切な情報をどう伝えるか。震災が突き付けた課題は多い。国や行政だけでなく、情報関連企業を含めた複合的な取り組みが待たれる。

(なかひら・くにひこ)

