

## 「東日本大震災における行政機関での情報分析」

平本 健二（経済産業省 CIO 補佐官／東京大学公共政策大学院）

いろいろなところで、震災に関する政府の情報が出ないなど、いろいろな批判やご指摘をいただいておりますが、今日は、むしろ行政機関の中でどのような情報分析をしていたかということや、このような分析ができるのではないかという可能性の検証などをご紹介します。

### 1. 第一次調査（震災直後）

CIO 補佐官として民間の CIO と話していると、震災直後に CIO は必ずトップの災害対策本部に呼び出され、ずっと張り付いて対応しているそうです。情報の重要性が強く認識されていて、1 日目は呼ばれなかったとしても、次の日からは絶対に張り付いています。それに対して行政機関は、その日のうちにすぐ IT 部門を呼び出そうと思うかという、はてなと思われる人もかなりいるでしょう。

われわれも初日や翌日に、当然活動はしていましたが、それほど着目されず、地味にやっていました。そういう点では落ち着いて仕事ができただろうか、腰を据えて作業ができました。そのときに、いろいろな情報を見ていると、情報が錯綜していて取れないのです。われわれがすぐにやらなければいけないと思っていたのは、電子政府のチームとして、避難所に対してどのように物資を提供していくかということでした。そういうものを支援す

る仕組みができないかと考え、では頑張ってみようという話をしました（図表<sup>1</sup>）。

そのときに、何がどこで足りないのかという情報を探そうと思っても、よく分からないのです。それでも、テレビではあれが足りない、これが足りないと言っている。あれだけの被害になると、省庁の一般的な連絡網として、市から県に、県から国に上がるという情報網はなかなかきちんと機能していませんでした。さらに、役所に入ってから各部門にそれが伝わってくるわけでもありません。やはり断片的なのです。

それだったら、われわれは直接現場から声を吸い上げてしまった方がいいのではないかと考えました。偶然われわれは前年から情報分析のプロジェクトをしており、ネット上につぶやかれているツイッターの情報を網を掛けて持ってきて、それを分析した経験がありました。そこで、今回始めたのが、SNSを使った情報分析のプロジェクトです。

初めに試行したのが電池情報の分析でした。電池についてつぶやいているツイートを集めたのです。集めるのにかかる時間は30秒ほどです。「電池」というキーワードを入れて検索をかけ、検索エンジンがぐるっと回って返ってくるという形なので、ネットが混んでいても30秒程度で返ってきますし、空いていればすぐに返ってきます。

そうして、関連性分析を行い、同じ文章の中でどのように用語が使われているかを分析

**なぜ情報分析を始めたのか**

- 東日本大震災直後には通信網の混乱等により情報が非常に不足しており、通常ルートでの情報収集することが困難であった。しかし、snsやブログが普及していたことにより、被災各地の個人等から多くの情報が発信されていた。
- 経済産業省では、行政機関が情報を公開し、国民の声に耳を傾け、国民と協力して行政を進めていくオープンガバメントという取り組みを震災前から進めており、その一環として、国民の声を客観的に分析する手法を研究するためのテキスト分析ツールを試行導入していた。そのツールには、twitter情報分析機能、ブログ情報分析機能が付いていたことから、震災直後に、この機能が使えるのではないかと試行を実施した。

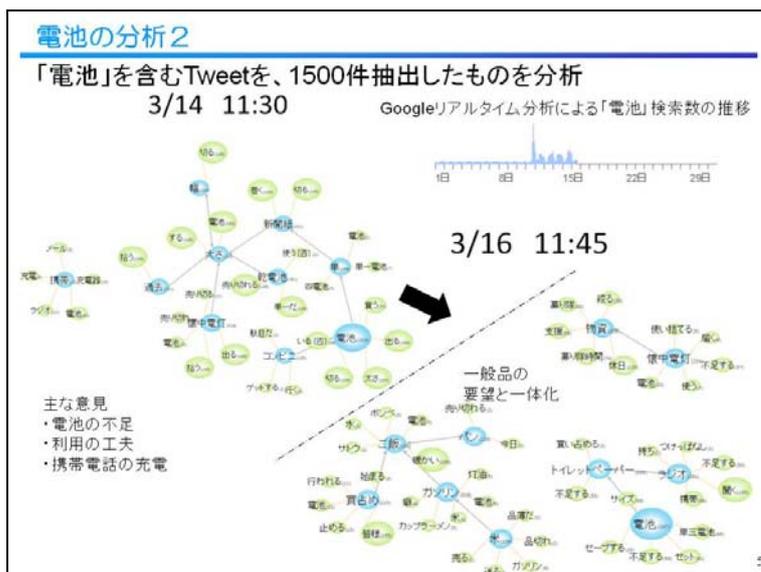


1 3

しました（図表<sup>2</sup>）。テレビや新聞では乾電池がないといわれていましたが、具体的に何が  
がないのかというと、ここから単1電池や単4電池がないということが分かります。また、  
電池の太さが合わなかったので、新聞紙を切って巻いたことによって代替の電池が作れた  
と言っていることも分かります。

3月14日時点、つまり発災3日目くらいには携帯電話の電池が切れてきたということが  
分かり、携帯電話の充電用の機器を持っていってあげると便利だということが読めます。  
それが2日たつと、「電池」という言葉で分析しているにもかかわらず、トイレットペー  
パーが欲しい、ガソリンが欲しい、ラジオが欲しいなど、いろいろなことを言っています。  
ニーズがどんどん変化していることも、情報分析ツールを使うことで瞬時に判断できるの  
です。

われわれは何の支援が必要かということも、ニュースの情報に頼るだけでなく、ずっと



2

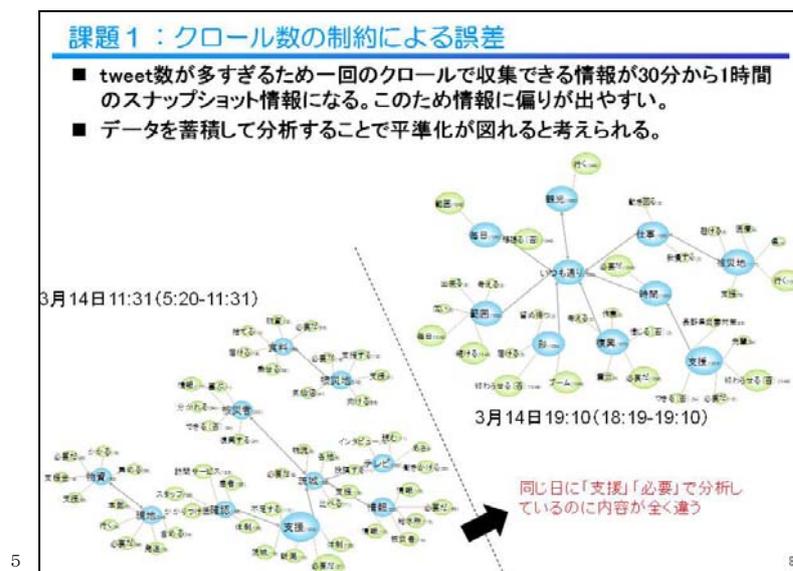
5



ます。そのようなフィルターの辞書をどんどん作っていくと、毎日のランキングという大変ですが、今日は何が不足しているかということが30分以内に把握できます。こういう形で日々のニーズの情報を収集していました。例えば「情報」は常に上位にあります。「血液」は、最初は11位でしたが、だんだん落ちていきました。また、最初は米と言っていたのに、しばらくすると無洗米が欲しいという声が上がってきました。米を洗う水がないからです。このような形で、今、何が不足しているかをビジュアルに把握できます。このようなツイッターだけでなく、ツイッターに文書解析ツールを入れることが有効ではないかと思っています。

ここで、解析したのに、なぜそれを公表しなかったのかと思われることでしょう。ほかにもいろいろなデータを公表していなかったというご意見がありました。われわれも、初めて本格的にこれを使ったこともあり、出てきた順位が本当に正しいのかは分からなかったのです。落ち着いたところで検証が必要だろうと考えていました。ただ、雰囲気としてこのようになっているということとはつかめたと思っています。

一つ目の課題として、クロール数の制約による誤差がありました(図表<sup>5</sup>)。クロールすると、ツイッターのAPIの条件で1500ツイート取れます。例えば「不足」といったときに、その瞬間から「不足」を含んだツイートが1500件取れますが、あれだけ混乱すると、すごい勢いで「不足」というつぶやきがあります。そうすると、その瞬間ごとに膨大な量のリツイートがされるので、話の内容がぶれるのです。14日の11時半に取ったものと、19時10分で取ったものを比較しても分かるように、「支援」「必要」で検索しても、言



っている内容が大きく違っています。こういう分析をするのであれば、1500 ツイート取れるのだったら、2 時間おきにツイートをためて解析したり、その瞬間に対処するなど、それなりの使い方を考えなければいけないことが後から分かりました。

二つ目の課題として、大量のリツイートが発生しています(図表<sup>6</sup>)。リツイートが多いと、それによって必要な物資や不足している情報が大きくぶれます。例えば出現数が6.9%と同じ「かゆ」「乳幼児用」「入院患者」「無洗米」「流動食」を見ると、それらは一つの文章の中に入っていました。みんながリツイートしているから重要な情報ととらえるのか、それで埋もれてしまった小さな個別の意見を吸い上げるのかも考えなければいけません。

**課題2：RT（再送）による影響**

- ランキングを見ていると3/18に乳児に関する単語が多く出現しているが、これは単語の出現回数がほぼ同じであり、RTしていることによる影響であった。
- RTを重要な情報と見ることも重要であるが、RTを削除するフィルターを使って分析することで、少数意見が浮かび上がらせることができる等の情報分析の工夫の方法もわかった。

順位	単語	出現回数
1	乳児	44.0%
2	無洗米	25.0%
3	流動食	25.0%
4	かゆ	25.0%
5	入院患者	25.0%
6	乳幼児用	25.0%
7	無洗米	25.0%
8	流動食	25.0%
9	かゆ	25.0%
10	入院患者	25.0%
11	乳幼児用	25.0%
12	無洗米	25.0%
13	流動食	25.0%
14	かゆ	25.0%
15	入院患者	25.0%
16	乳幼児用	25.0%
17	無洗米	25.0%
18	流動食	25.0%
19	かゆ	25.0%
20	入院患者	25.0%
21	乳幼児用	25.0%
22	無洗米	25.0%
23	流動食	25.0%
24	かゆ	25.0%
25	入院患者	25.0%
26	乳幼児用	25.0%
27	無洗米	25.0%
28	流動食	25.0%
29	かゆ	25.0%
30	入院患者	25.0%

大量のRTの発生例

1472 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:20
1474 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:20
1475 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:20
1476 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:20
1477 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:20
1478 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:20
1479 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:20
1480 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:20
1481 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:20
1482 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:20
1483 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:20
1484 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:20
1485 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:20
1486 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:20
1487 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:20
1488 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:20
1489 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:20
1490 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:20
1491 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:19
1492 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:19
1493 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:19
1494 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:19
1495 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:19
1496 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:19
1497 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:19
1498 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:19
1499 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:19
1500 RT	大切なのは、プームの種な形です	2017/2/14 18:19

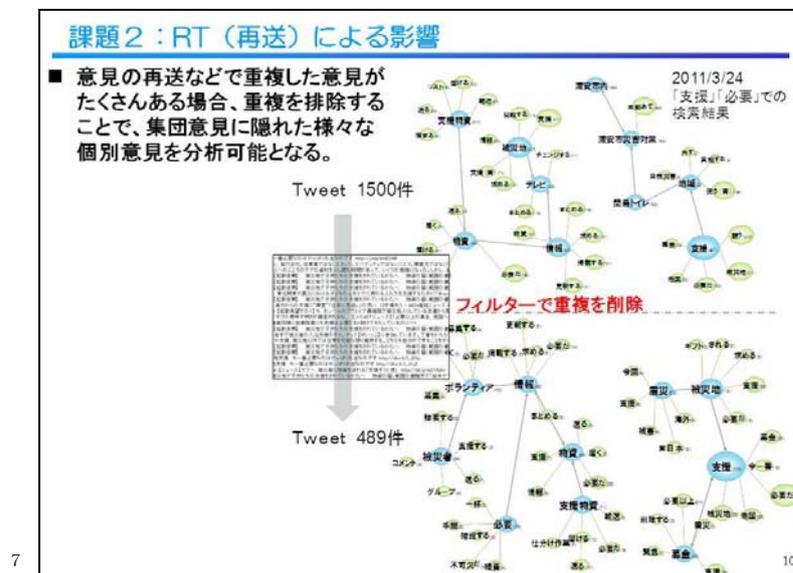
出現数が同じなので、1つのTweetの中に入っていてRTされたものと推測される

6

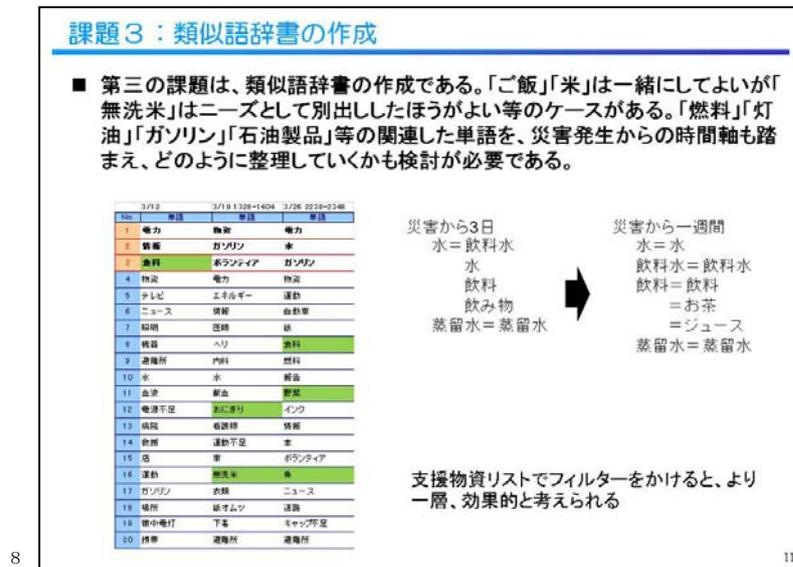
9

実際に多い時間帯では、1500件中1000件がリツイートということもあります(図表<sup>7</sup>)。そうすると、それに引っ張られてしまって、分析がなかなかうまくいきません。リツイートを含んだ全体の分析も必要ですが、リツイートをフィルターで除くことができるので、そうして少数意見を浮き上がらせる分析をダブルでかませることで全体が見られます。これも後半になって分かってきたことです。

三つ目の課題は類似語辞書の作成です(図表<sup>8</sup>)。われわれは分析しているときに、辞書をどんどん作っていきます。例えば水という単語一つを取っても、言っていることがばらばらです。きちんとしたニーズの傾向をつかむため、これをまとめる辞書を作っています。手術などに使う蒸留水などは、最初の段階から切り分けなければいけないのではない



7



8

かと思えます。

また、最初の3日間くらいで使える辞書と、災害から1週間たったときに使える辞書は違います。そこで、3月12日、19日、26日と1週間おきにとってグラフを作りました。最初のうちは「食料」とまとめてしまっています。パンでも米でも何でもいいため、食料というところにバスケットクローズで入れて分析できるようにしていたのです。ところが、19日くらいになると、「おにぎり」や「無洗米」など、非常に簡易な調理で済むものやそのまま食べられるものがよく要求されています。26日になると、「食料」とともに、「野菜」や「魚」など、自分たちで料理ができる物資を欲しがってきます。このようなものをどのようにして辞書を作っていくか。情報をフォーマットするだけでなく、このような単語の辞書もどのようにあるべきかということは考えなくてははいけません。

そのほかの影響要因もありました。意外な影響が1日だけ出ました。3月24日は全く分析ができなかったのです(図表<sup>9</sup>)。1500ツイート中511ツイートがゲームの回答でした。診断メーカーというゲームがあり、ツイッター上でアドレスのようなものを入れると、「あなたに不足しているのは〇〇です」という回答が返ってきます。下品な単語もたくさん並んでいて申し訳ありませんが、診断メーカーが走ってしまったために、山のように「不足」の用語が出てきてしまって、解析不能になった日がありました。こういうことも起こるのだと、意外でした。

われわれはこの経験を生かして、震災のときだけでなく、普段からこのような情報分析をすべきだと思っています。例えば自分の町に関するつぶやき、自分の打った政策に関す

その他の影響要因	
■ 3/24にはtwitterで流行している質問ゲームで「あなたのTLでは不足していた」という問いが出たため、twitter上に「不足」を含むtweetが大量に発生した。このため、分析が不能となる等の偶発的な課題も発生。	
3月24日20:20-21:30 1500tweetのうち511がゲームの回答	
560	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「人間性」「わんこ」「理性」「人
562	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「変態」「男」「やらないか」「変態
567	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「もっこり」「もっこり」「もっこり」
572	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「百合」「百合」「百合」「百合」
573	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「あんなのこ」「あんなのこ」「あんな
575	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「愚め」「味」「政治」「聖め」「味」「
577	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「品揃」「品揃」「リアア
580	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「ウホッ」「全裸」「まごころ」
582	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「理性」「ダジャレ」「アート」「理
586	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「JK」「同性愛」「JK」「JK」
588	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「美少女」「経済」「経済」「美少女」
591	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「落ち着き」「落ち着き」「落ち
595	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「魁の」「いたずら」「健全性」「魁
612	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「JK」「JK」「JK」「JK」
619	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「SM」「SM」「SM」「SM」
617	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「JK」「JK」「JK」「JK」
618	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「おねだり」「美少女」「アニメ」「おねだ
620	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「セクハラ」「セクハラ」「セクハラ」
626	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「経済」「仁科」「雑誌」「経済」「仁科
630	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「恥づかしい」「恥づかしい」「恥づかしい」
631	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「性描写」「性描写」「性描写」「性描
632	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「セクハラ」「セクハラ」「セクハラ」
633	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「ノロケ話」「ノロケ話」「ノロケ話」
634	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「スポーツ」「スポーツ」「スポーツ」
636	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「ノロケ話」「ノロケ話」「ノロケ話
637	2011/3/24 21:19 [redacted] のTLで不足しているものは「ノロケ話」「ノロケ話」「ノロケ話

るつぶやきを集めることによって、普段の施策にもフィードバックできます。それから、団子のような分析図を見せても、普段見ていない人には何だかよく分かりません。ですから、われわれが「今はこのようになっています」と説明して回っても、「感覚的には分かるような気もするけれども、よく分からない」と言われてしまいました。このように、普段から使わないとなかなか分からないこともあるので、3月11日から1カ月後の4月11日に、それまでわれわれがやった情報分析のノウハウをガイドとして提供しました（図表10）。そこでは、ツイッターを読むときには3通りの見方をした方がいいことや、リツイートを省く見方もあると紹介しています。これは [openlabs.go.jp](http://openlabs.go.jp) でダウンロードできるようになっています。

次の災害では、こういう分析はフルに活用できると思っています。今回の分析によって、このように分析すれば、より正確に情報が取れるということが分かってきました。

## 2. 第二次調査（5月上旬）

第二次調査は5月上旬に行われました。5月上旬に行ったのは、業務時間中になかなかできなかったため、ゴールデンウィークの休みの日にやったというだけです。

### 2-1. 政府と情報の分析

ここでは、政府において、情報関係の取り組みについて何を言っているかを分析しまし

**成果の集約**

■ 2011年4月11日に、震災のノウハウも含めた情報分析のガイドを公開。  
 - 災害に限らず、幅広く使えるガイドを提供。

国民の意見を活かしていますか  
 ～行政機関における情報分析ツール活用ガイド～



パブリックコメント  
 アンケート自由記述  
 意見募集

情報が持つ価値を100%引き出していますか？  
 単なる紙の山、文字の羅列にいませんか？

特徴に応じた適用と  
 様々な手法との組み合わせ



東日本行政刷新会議  
 国民の声アイデアボックス

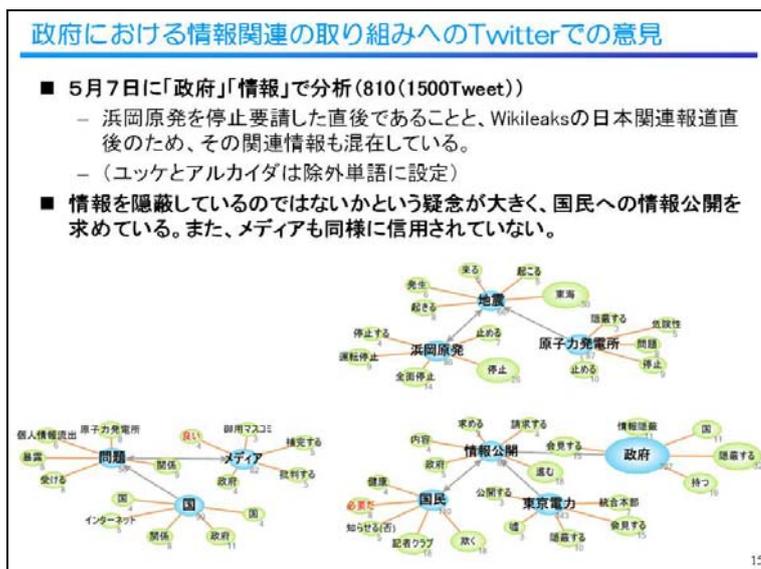


10

<http://www.openlabs.go.jp/>

13

た（図表<sup>11</sup>）。このころになると、新聞やテレビで、政府の当時の情報管理はどうだったのか、情報発信はどうだったのだと言われていましたが、それについてわれわれも謙虚に学ばなければいけないところ、反省しなければいけないところが多々あるので、調べてみようということになったのです。「政府」と「情報」という言葉で分析したところ、またいろいろなトラブルに巻き込まれました。WikiLeaks が情報を大量に流していたり、ユッケの禁止情報やアルカイダの情報などが交じって、フィルターを作るのが大変でした。このようなものを分析しながら、除外単語を設定して分析をしました。政府については、情報を隠ぺいしているのではないか、情報公開請求をした方がいいのではないか、情報公開を求めるといった意見が多かったです。また、メディアに対しても「御用マスコミ」と書かれたり、メディアが良いといっている人もいて、いろいろな形で意見が出ていました。やはり情報公開は積極的にやらなければならないということがこういうところから取れます。



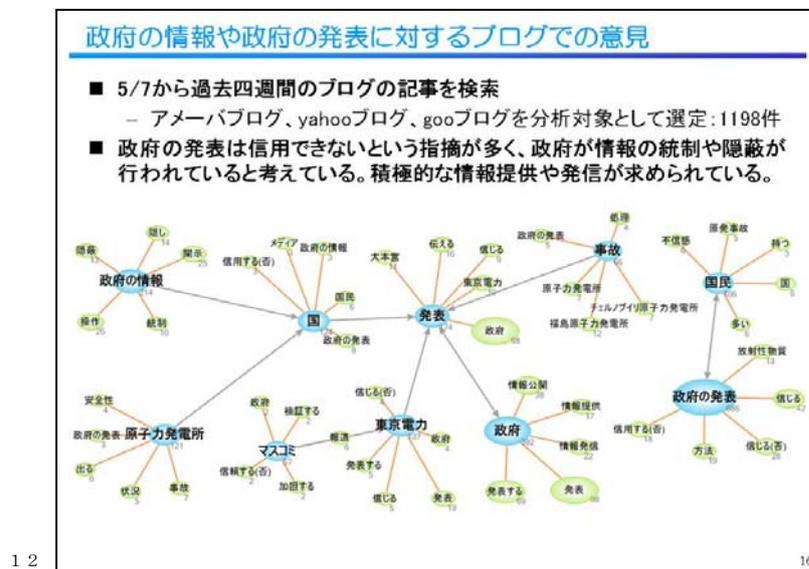
11

15

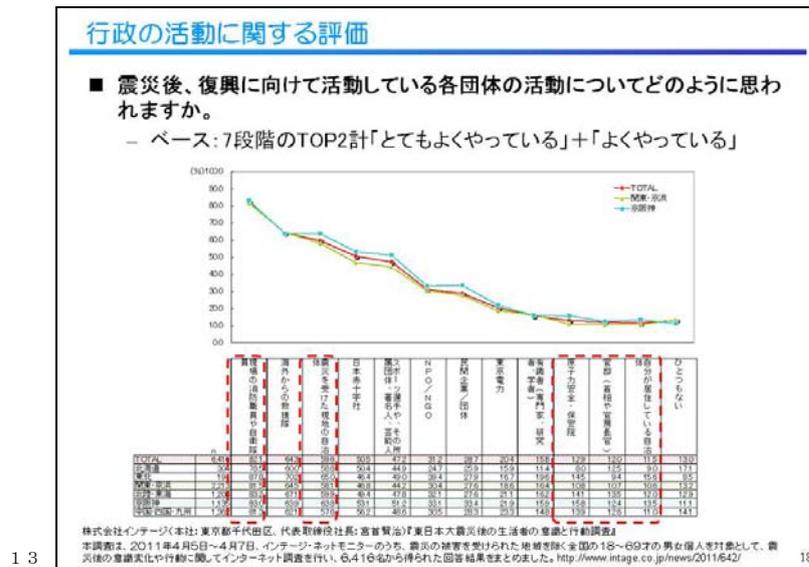
さらに、ブログの分析も並行して行いました（図表<sup>12</sup>）。ツイッターはその瞬間に流れる情報であるのに対し、ブログはそれなりに考えて情報が整理されているので、そこを分析したら、もっと有効な情報が取れるのではないかと考えたからです。ただし、これはかなり時間がたってから行いました。やはり政府が情報を隠している、開示せよということが多く言われていることが分かりました。

## 2-2. 政府の信頼性分析

第二次調査では、政府の信頼性についても分析しました（図表<sup>13</sup>）。既存の調査では、自衛隊や消防士、海外からの救助隊は信頼できるといわれていますが、官邸の信頼性は非



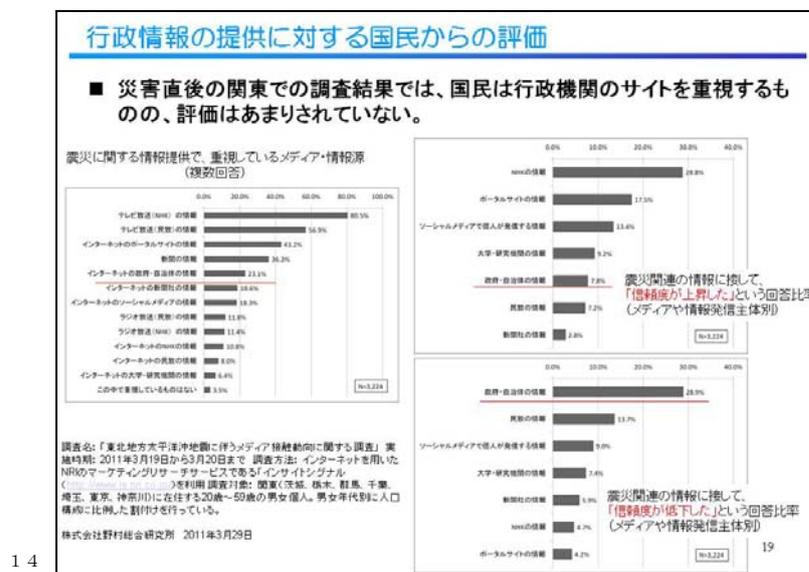
1 2



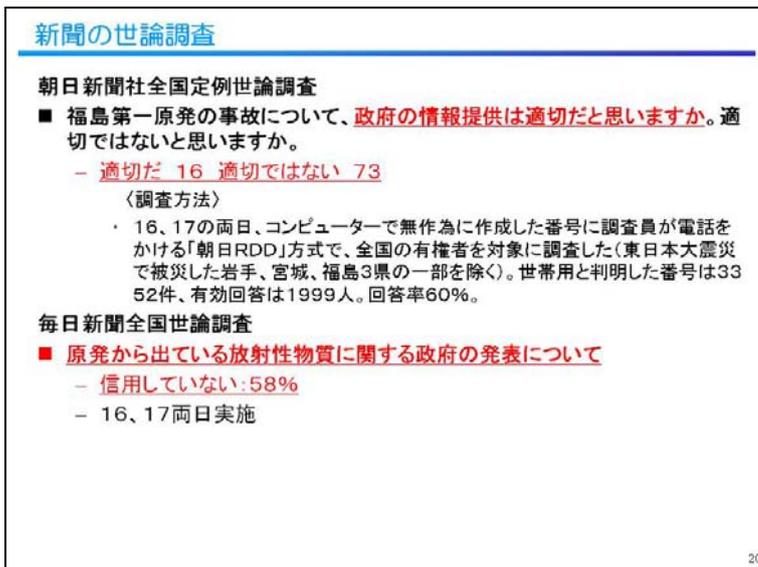
1 3

常に低いことが分かりました。地元の自治体は頑張っているのに、中央政府は何をやっているのだという批判がありました。

いろいろなアンケートを見ても、自治体の情報は見てはいるけれども信頼はおけないという声が多くなっていました（図表<sup>14</sup>）。せっかく見ているのだったら、それなりに信頼していただきたいというところもあります。朝日新聞や毎日新聞の世論調査を見ても、政府の情報については非常に批判的でした（図表<sup>15</sup>）。さらにツイッターにおける意見分析をしようと、政府を信用できないと言っている人はどん



1 4

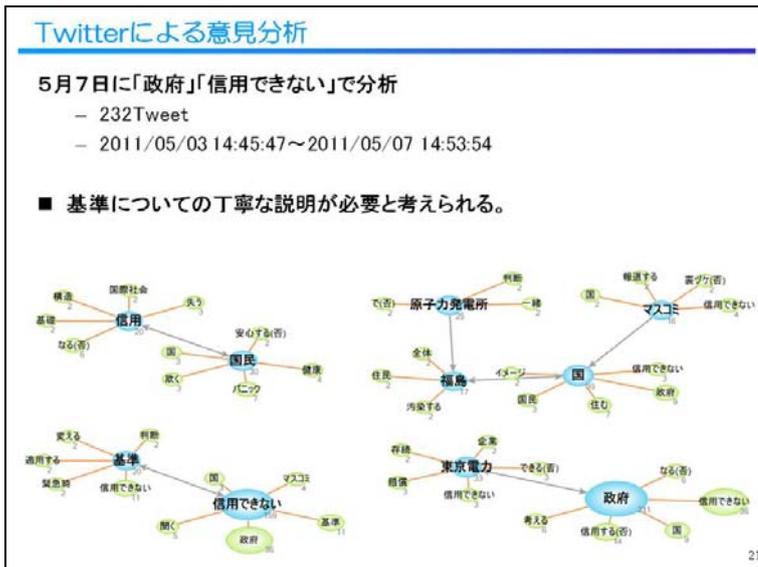


1 5

20

なことをつぶやいているのだろうということで分析をしました（図表<sup>16</sup>）。情報のことや原発の話などについて、信用できない政府、基準が信用できない、マスコミも信用できないなど、いろいろなことが言われていました。

グーグルの Google リアルタイムでさらに分析を深めていきました（図表<sup>17</sup>）。今、グーグルトレンドでやっているのは検索数の推移ですが、当時はつぶやき数の推移が摂れた



16

17





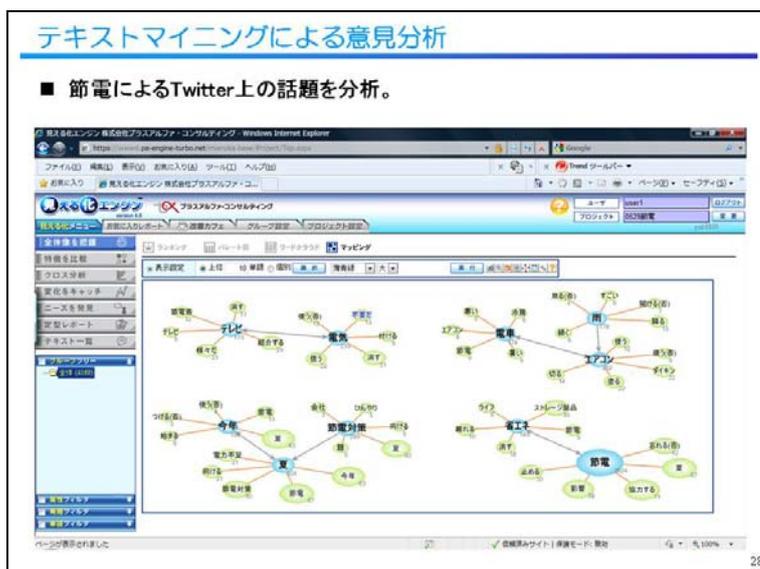
中、「福島」「野菜」「食べない」という三つのキーワードを含んでいるツイートを検索しました。解析エンジンにかけると、子どもがいるから駄目だ、福島産は安全だと言っているといった声が出てきます。個別に見ていくと、ちゃんと基準を公開してほしい、安全が確立されるまでは嫌だなど、いろいろな意見がありました。

### 3. 第三次調査（5月下旬）

われわれのチームは、試行という形でテキストマイニングをしていましたが、可能性のあるツールを使っているのではないかと省内で着目されていました。そのため、節電が必要になってきたとき、世の中の人々は節電をどう思っているのだろうということを、節電チームと一緒に分析しました（図表<sup>19</sup>）。節電は、国が旗を振ってもあまり効果はありません。国民運動のような形で、みんなで頑張らないといけないのです。それを受け、国民が盛り上がっているかを見て、適切にプロモーションをしていくことが必要だろうと思っていました。

そこで、節電について関連性分析を試みたり、その瞬間に節電についてつぶやいているものを見ます。

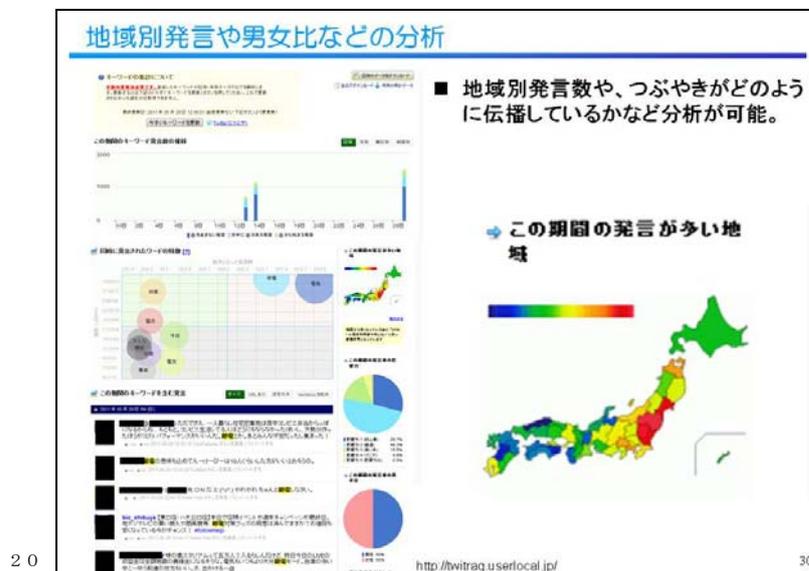
地域分析に関しても、かなりいろいろなツールが出ています。私たちはネットワークの分析サービスを半年100万円ほどで契約していましたが、それ以外にも今は民間のサービスが次々と出てきていますし、さまざまな観点から見られる分析ツールも出てきています。例えば、地域別発言や男女比などを自動的に分析してくれるツイートラックを使って、ツ



19

ITTERをしている人が節電についてどのくらいつぶやいているかということを見られます(図表<sup>20</sup>)。赤いエリアでは、つぶやいている人の割合が高いということなので、節電意識が高いことが分かります。それから、東北の一部エリアはもう少しプロモーションをかけた方が節電してくれるのではないかとことも見て取れます。このように地図上で見ることによって、みんなの盛り上がり具合というと変ですが、発言具合を把握できるのです。

また、ツイッターの位置情報などを基に、中心を指定して、半径50kmの中で何がつぶやかれているかを検索するエンジンを、民間企業が作ってくれました(図表<sup>21</sup>)。これによって、例えばあるエリアでは仮設住宅に全然入れないという意見があることが分かります。



20



21

別のエリアでは、仮設住宅には入ったけれども壁が薄いという意見があります。遠くにながら、その地域ごとのエリアにおいて何がつぶやかれているか、キーワードを入れながら検索することができるのです。

さらに、ツイッターのつぶやき内容から個人のプロフィール分析をかけるツールを作っているところがあります(図表<sup>22</sup>)。女子高生のような話をしている人は女子高生だろうと判断して、プロフィールをどんどん作ってくれるのです。そうすると、10~20代の女性の学生が東京エリアで何をつぶやいているかを検索すると、大体それに相当するものが出てきます。

#### 4. まとめ

ツイッターや言語解析のエンジンは日々進化しているということをわれわれは実感しています。これからもどんどん新しいツールが出てくるので、まだまだ試行錯誤は続きますが、このような形のツールを積極的に導入することで、現場が求めていることがかなり把握できるのではないかと考えています。

災害時のテキスト分析は、通信網がそれなりに乱れているときに、ぱっと見て、今何が求められているのかが迅速に把握できるという点では有効だと思っています。それから、公共政策にもマーケティングは必要なので、日ごろから使っていることによって、比較的導入がスムーズにいくでしょう。さらに、最新の民間サービスの動向を常に見ておくことによって、いざというときに連携が図れます。そういうことを考えていくことも重要では



ないでしょうか。

われわれが苦勞したのは予算の確保です。われわれの場合は、データベースの容量で苦勞しました。解析エンジンはデータ容量で課金されているので、われわれの分析ではどうしてもオーバーしてしまうのです。仕方がないので、どんどん CSV ファイルではき出して、新しい情報を入れていました。予算をもっと増やせば、もっとリッチな分析ができたのではないかと考えています。これも緊急時の課題ではないかと考えています。それから、人材やリテラシーの不足についても考える必要がありますし、この情報を今後どうやって流していったらいいのか、どういう形で公表すると分かりやすいかということも探っていかなければいけません。

また、これはテンプレートではなく、自由記述を解析するツールですが、われわれは情報のテンプレートとともに、避難物資の辞書など、辞書設定をある程度しておくことが日ごろからの準備として重要ではないかと考えています。

われわれはスタディだけでなく、皆さま方や被災地の方々に使っていただけるサービスを提供しようと、復旧・復興支援制度データベースを Web 上で展開しています(図表<sup>23</sup>)。  
[www.r-assistance.go.jp](http://www.r-assistance.go.jp) をご覧いただくと分かりますが、今までは国の支援制度はこれ、県独自の支援制度はこれ、市の支援制度はこれというようにばらばらとあったので、いろいろな人が良かれと思って制度は作るのに、それが現場まで届かないという状態でした。使われなければ意味がないので、それをきちんと伝えるとともに、現場の人がワンストップで調べられるような仕組みを考えました。自動車について調べたい、給付・還付につい



23

で調べたい、住まいを購入したい、解体したいといったキーワードを入れれば、そのエリアで受けられる支援制度の情報がワンストップで出るようなサイトを作っています（図表<sup>24</sup>）。今はこの運用を強化しているという段階です。

## 質疑応答

（阿部） ツイートを分析されるということで、新しい形のアンケート調査のようなイメージでお聞きしていました。ツイッターは、まだ広い年齢層では使われていないと思われまます。京都市でも、災害直後にアンケート調査を実施して、市民 3000 人に意見を聞きましたが、ツイッターやフェースブック、SNS の割合がまだまだ低いことが分かりました。その中で、年齢層を把握したアンケートを取った場合、ツイッターを使っている偏った固まりの意見にならないのでしょうか。そのような利用状況の分析などもできるのでしょうか。

（平本） 利用状況の分析は、民間のツールで一部できるものはできてきていますが、一般のインターフェースでは何歳くらいの人がやっているかということとは分かりません。それに対してどうしているかという、もっと若い人にはグリーの方が幅広く使われているので、それを見ます。お年寄りはそのようなものは使っていないので、新聞情報などを見るか、それなりにブログで誰かがまとめてくれた情報などを分析するしかないと思っています。網羅性という点で不足していることは重々承知しています。通常の行政ルートで入っ

The screenshot shows a search interface with the following elements:

- フリーワード検索**: A search input field with a dropdown menu for "すべてを含む" (selected) and "いずれかを含む".
- 地域から探す**: Two dropdown menus for "全ての都道府県" and "全ての市町村".
- 支援の種類**: A list of checkboxes for various support types:  給付・還付,  貸付(融資),  減免・猶予(延長・金利の引き下げ含む),  現物支給・現物貸与,  サービス,  助成・補助,  立替(債権者向け・債務者向け),  信用保証,  その他支援.
- カテゴリから探す**: A section titled "住まいのこと(29件)" with a list of checkboxes:  建設したい(増築・改築含む),  購入したい,  解体したい,  補修したい(応急修理含む),  移転したい,  宅地整備したい,  相談したい・解決したい,  その他.
- Buttons: "すべて選択" and "すべて解除".

てくる情報と、これを合わせて使う形で何か価値が生まれてくるのではないかと考えています。

(賀沢) このような分析をするときにいつも思うのは、振り返ってみると、確かにこのときにこういうものが要るということは非常によく分かりますが、それを例えば次に何か起きたとき、同じように分析して出てきたものを基にアクションを起こせるかどうかということは、また別であるような気がします。平本さんの立場だと、次はアクションを起こす、もしくは起こさせる側に回らなければいけないと思いますが、実際にアクションを起こさせるためにはまだ乗り越えるべき壁があるのでしょうか。それとも、今回は今回と同じような分析によって、例えば支援物資はこれを送ろうといったアクションが起こり得るのでしょうか。

(平本) 初期の大きく混乱している時期にはリソース配分が必要なので、政府内でも医療品の支援チームや物資の支援チームなどをいろいろ配分しています。こういうものを見ることによって、人をどう動かすかを判断する際にはそれなりに参考資料として有効だと思います。あくまでも参考資料にしかならないと思いますが、それなりに限られた情報の中でやるときには、非常に有効なツールだと思います。

導入に当たって乗り越えるべき壁は、恐らく事前の教育だと思います。こういうことができるのだということを、普段からそれなりに分かっていたことが重要です。そうしないと、「この不確かな情報で動けというのか」と言う人が出てくるでしょう。従って、このように情報を分析できるのだということを、意思決定する方々に日ごろから分かってもらうことが重要ではないかと思っています。