遠隔地からの情報支援活動

＃99japan メンバー
宮田　計里

【活動のきっかけ】

3.11 東日本大震災。当時、職場は東京渋谷、住まいは横浜という環境にいたわたしは、会社から帰宅宣言を受けた後、家路に向かったものの、公共交通機関のまひにより帰宅できない、いわゆる「帰宅難民」となりました。

電車の復旧も目処が立たず、人がひしめいている渋谷かいわいを途方にくれながらさまよっておりましたが、夕方 6 時頃、寒さゆえ、東急プラザ（デパート）のロビーで一次、退避することにしました。

ここは「帰宅できない方の一次避難場所」になっており、デパート経営者の配慮からか、避難されている方へパンなどの軽食が振舞われました。

むろん、そこにいる全ての人に行き渡るものでもありません。また配っている方も、人がひしめく中の必死の応対。こういう事態に対応すべく、あらかじめ訓練された訳でもないでしょうが、必死に対応なされている姿に目頭が熱くなりました。

ここにたどり着くまでの間の寒さと、街中のテレビやスマートフォンから入ってくる散々たる震災状況、津波で根こそぎ流される町、火の海になった気仙沼（けせんぬま）などに、恐怖感を感じた心労からか、ぐったりしてしまい、このデパートの床に座り込んだまま 2 時間ほど寝てしまいました。

その後も電車復旧の目処は立たなかったため、およそ 4 時間の徒歩帰宅を決行しました。幸いにもおよそ半分ほど歩いたところで電車が復旧、無事乗車し、家にたどり着きました。

帰宅してからも、テレビからはますます増えていく死者、行方不明者の報道。

「まだこれは氷山の一角だ」

すぐさまその地に行くこともできない自分にもどかしさを感じました。

「自分にも何かできることをしたい」

そのような想いを持った私は、自分にできることとして、震災明けの土、日にはインターネット上で流れている「震災状況」「救助要請先」といった情報や、まだ続く地震に気をつけたいことなど、自分なりにまとめてブログへ掲載し、ツイッターで広めたりしました。

もっと何かできることは無いだろうか。その後も数日間、インターネットで必死に情報探しをしておりました。

【活動の本格化】

3 月 19 日。インターネットで見つけた救助支援プロジェクト「＃99japan」（救急ジャパン）に参加しました。「＃99japan」とは、（株）エコヒルズ（東京都港区）代表取締役・田宮嘉一（かいち）氏により立上げられたプロジェクトで、有志の集まりです。

その活動内容は、特段の準備やスキルなどを問わず、在宅しながらもツイッターやインターネットを活用して支援を求めている声を探し、その方へ支援につながるアドバイスをしたり、

支援の代行をしたりする、そんな活動です。

具体的な内容は以下の A、B、C で示した通りです。

Ａ．周知

田宮氏が、ご自身でブログ上にまとめられた「情報共有救助依頼連絡先」をツイッターなどで広める

Ｂ．情報捜索・集約

「助けて」「食べ物が無い」「着る物が無い」などツイッター上で流れている救助を求めるつぶやきを探し出し、メンバー共有の地図（インターネットへ公開しメンバー間で共有しているグーグルマップ）に入力する

Ｃ．橋渡し

メンバーが共有する地図の中で、支援につながっていない案件を探し、災害対策本部などに連絡する

この実施事項において、A→B→C の順に実施する難易度が高くなりますが、どの段階までを実施するか、また取り扱う案件数はいくつか、などのノルマは設けず、「隙間の時間で少しだけでも OK。出来るところまでで OK」と、自主性に任せたスタイルを採られていた点も参加し易いものでした。

なるべく多数に人の参加を募り、数でカバーする考えのもと、3 月 25 日時点のプロジェクト参加者は 145 人に上っていました。

参加した翌日の 3 月 20 日、インターネットを活用した会議（ユーストリームを活用したウェブミーティング）が開催され、これに参加しました。メンバー各々は元々面識が無かったものの、現状の問題点と今後の進め方を議論し、共有認識を持ちました。

その後、数日間のうちに、私は活動を「A．周知」→「B．情報捜索・集約」とステージを上げていき、3 月 26 日には「C．橋渡し」活動にチャレンジしました。「＃99japan」のメンバーとして、共有マップ上の「支援につながっていない案件」に直接電話を入れて状況を聞き込み、困り事に対応できる手段を探す。

私はとある避難所に恐る恐る電話をしました。私のおぼつかない口調にも、その避難所のリーダーは状況を詳しく話してくださいました。

「ここは着の身、着のままで避難してきた方がほとんど。災害対策本部も入っているが物資が不足。震災後、着替えもできてない。下着類など急ぎ支援いただけたら」との話。

この声を実際の支援につながるよう、どう訴えるのか――――。当然、経験もないため、「＃99japan 情報共有救助依頼連絡先」の掲載を中心に、インターネットから手探りで連絡先を探しました。

その結果、県の災害ボランティアセンターに電話。市の災害対策本部を案内され、次にそこへ電話。そこで地区災害対策本部を案内され、更にそちらへ電話し状況を伝達。地区災害対策本部は「当該避難所には毎日巡回し、必要物資を聞き込みしているが、物資不足の声は聞いていない」とのこと。しかし私からの連絡をもとに、再度確認していただけることとなりました。

この電話連絡でわかったことは、災害対策本

部は既にこの現地には入っており、物資要望の聞き込みもしていた。それでもなお、「物資不足」を訴える声がツイッターを経由して発信され、「＃99japan」共有のグーグルマップへ集約されたという状況でした。

そこで、わたしは直感しました。

「きっと、周辺全域で物資不足も分かっているから、避難所として災害対策本部へ『これが足りない』『これが欲しい』と率直に言えないのではないだろうか？」

その不足物資をなんとか支援につなげたいと行動した私ですが、その結果、回りまわって災害対策本部への申し入れになってしまいました。

「これで良いのか？！」

釈然としない気持ちを「＃99japan」メンバーへ打ち明けて相談したところ、「お願いタイガー災害掲示板」という、物資支援希望者と提供希望者をつなぐインターネット物資募集掲示板の存在を教えていただき、早速、登録しました。

「物資を送ります」

続々と寄せられる反応に感激し、あんどすると同時に、支援したいと思っている人が大勢いることを実感しました。

ところが、数日後、次の難関が待っていました。

「物資を送る手配はしたが、届けることができるか確約できない、と物流業者に言われた。無事、届くか心配」

そんな問い合わせが、物資提供者から多数寄せられました。物流ルートがまだ復旧していなかったのです。恥ずかしながら、そのことに後から気づきました。

わたしは現地にいるわけでなく、到着物資が目で確認できない。希望数に対して到着数の管理は物流のタイムラグ（時間のずれ）を考慮して読みを立てるしかない。しかし、その読みすら物流の混乱により困難な状況でした。

幸い、提携先の避難所のリーダーからは

「多めに届いても、近隣の避難所、被災者とも分け合います。皆さんからの善意は決して無駄にしません」

との心強い声をいただいていました。

震災初期は毎日、また物資的に少し落ち着いて物流ルートが回復してきた４月上旬より、３日に１回ほどのペースで提携先の避難所に電話をしました。状況をお聞きして、その到着状況や要望物資の変化をインターネット物資募集掲示板へ反映させました。このように、必要物資の種類、必要数の変化を反映させることで、現地の方と物資支援を下さった方の気持ちをつなぐ活動を続けました。

５月下旬には避難している皆さんの仮設住宅などへの移動が終わり、この避難所は役目を終えました。

しかし、その後もそこのリーダーは「コミュニティー」「自立」「物資」等、震災関連の支援活動を続けておられました。

その主旨はあくまでも、被災者自身の「自立」につなげることでした。また、「物資や仮設住宅などの配備は充足」といった一部の報道などで目にする状況とは裏腹に、まだまだ支援の行き届いていない死角もあります。

そのような地域へも支援をつなげようとする行動に感銘を受けたわたしは、現在もパート

ナーのひとりとして、インターネット掲示板を利用した物資募集の呼びかけを、微力ながら続けております。

【誰にでもできる支援活動】

「支援活動」と聞くと、何やら特別なスキルが必要とされたり、時間や生活を犠牲にして行う、といったイメージがあるかも知れません。しかし、前述の通り、自宅から、また日常の仕事をしながらでも、「情報をベースにした」活動ができる余地はあると思います。今回の震災では、ツイッターが大きく活躍したのは周知の通りです。わたしもその例に漏れず、ツイッターを中心とした活動でした。

インターネットの技術革新は今後も続くでしょうから、将来において、今回のツイッターを活用した活動と全く同じことが有効であるかはわかりません。

しかし、遠隔地にいてもリアルタイムにつながりを持つことができ、またそのつながり先は無限の可能性を持っているのがインターネットです。今回の経験の応用形として今後に継承されていくのではないかと期待し、今回の私の活動を振り返ってみたいと思います。

【ツイッターについて】

ツイッターは「ミニブログ」「つぶやき」とも呼ばれますが、140 文字以内の短い投稿（つぶやき＝ツイート。以下、「ツイート」と表記）を入力して、インターネット上で共有するサービスです。そして、つながりの基本は「フォロー／フォロワー」という概念です。

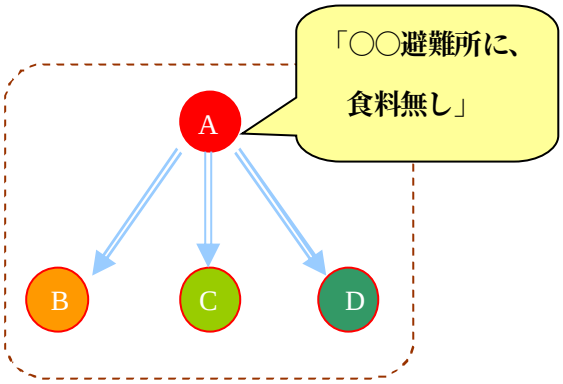
例えば、B さんが A さんを「フォロー」したら、それ以降、A さんの「ツイート」B さんのタイムライン（B さん専用のツイッターの表示画面）に流れてきます。このとき、A さんにとって B さんは「フォロワー」にあたります。

《例①：A がツイート》

ツイートの流れ

ツイートの共有範囲

A が B、C、D にフォローされると、A のツイートは、B、C、D に流れる。



例えば、有名人がツイッターアカウントを持っている場合、その有名人の「フォロワー」数は何万人もいる場合があります。すると、その有名人の「ツイート」は多大な影響力がある、ということになります。

さて、ツイッターの特徴としては、動作が軽く（電波状況が悪い時でも使える可能性が、メール等他のインターネットサービスより高い）、また、ツイートする側の本人も、写真掲載や投稿が気軽に行える点が挙げられます。

わたしは当初、この気軽な「つぶやき」などで「心が通じあえるの？」「有用な交流が出来るの？」と高をくくっておりました。

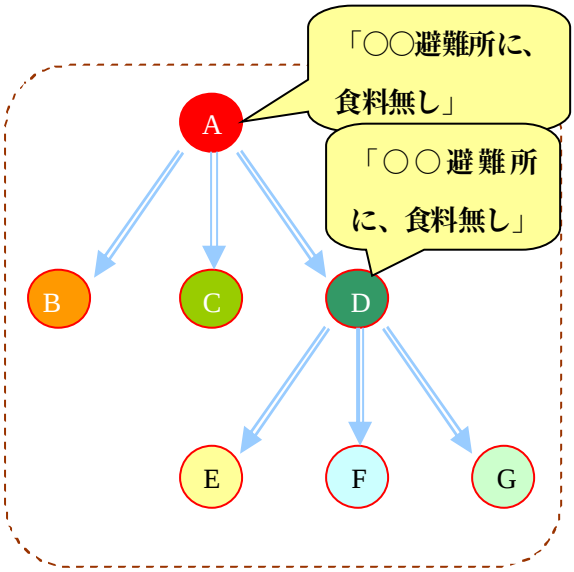
そこで力を発揮するのが「ツイート」に「他のインターネット情報が掲載された URL を付加する」という方法です。ブログやニュースな

ど、良い情報などがあっても、その情報を見るには、そこに積極的にアクセスする必要があります。そこで、ツイッターはその情報を広げるのにとても有効な手段になります。

さらに、ツイッターには、情報を広めるための機能の一つに「リツイート」があります。これは、ある方の「ツイート」を良いと感じたり、広めたいと思った場合、自身のフォロワーに展開する（伝える）機能です。この「リツイート」により、情報はピラミッド型のように広がっていきます。

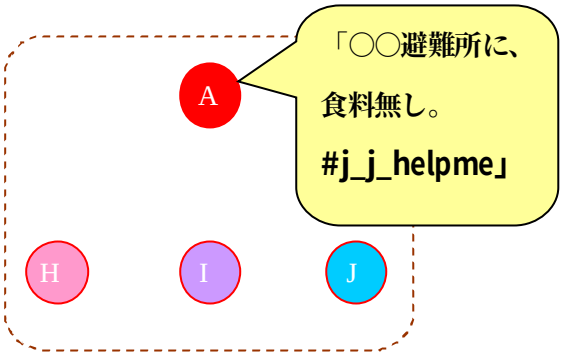
《例②：A のツイートを D がリツイート》

D が E、F、G にフォローされると、A のツイートは、E、F、G にも流れる。

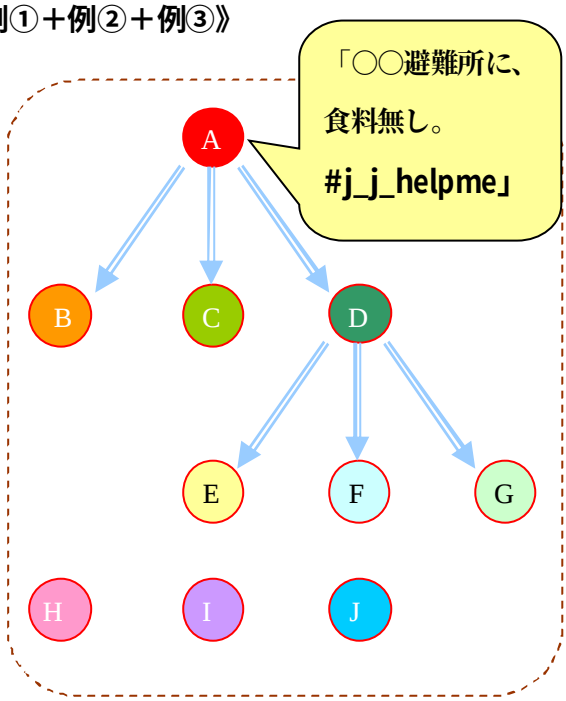


またツイッターにはつながりを持たせるための「ハッシュタグ」という機能があります。これは情報の「キーワード」のようなもので、「ハッシュタグ」を付けてツイートすることにより、「フォロー／フォロワー」に関係なく、同じキーワードで情報を共有することができます。

《例③：H、I、J が救助要請用として知られるハッシュタグ「#j_j_helpme」の付いたツイートを発見》



《例①＋例②＋例③》



これら「機能」を有効活用し、加えて「140 文字以内との文字制約」において、伝えたいことを端的に、読む人の心にすっと入っていくような表現を心がけます。そうすることによって、他の方から「リツイート」してもらえたり、反応してもらえたりと、情報が広がることにつながるのです。

【インターネットによる物資の支援要請】

物資の支援は、国政、地域行政、大手支援団体などによって行われる範囲で満たされれば良いですが、地域的、時間的に追いつかなかったり、格差があったりしたのが 3.11 東日本大震災での実際の状況でした。

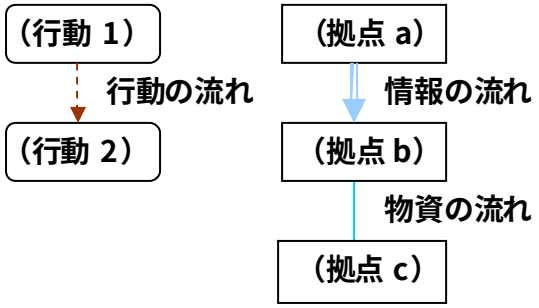
「インターネット物資募集掲示板（以下、マッチングサイト）」はこれらの穴埋めをすることを主旨として出来たものと感じています。このマッチングサイトは、物資の支援希望者が要望物資名等を投稿し、提供希望者はこれを見て物資を手配、準備、発送する、このような流れを実現するツールです。

マッチングサイトは、支援希望者個人での掲載も可能です。支援を受ける人も、一般的には個人ですので、「個人 対 個人」のつながりになります。わたしの場合は、物資の支援要請をする人とつながり、その支援要請の「代弁役」としての活動です。すなわち、わたしは、避難所のリーダーの代わりとなって支援要請をしたひとりです。

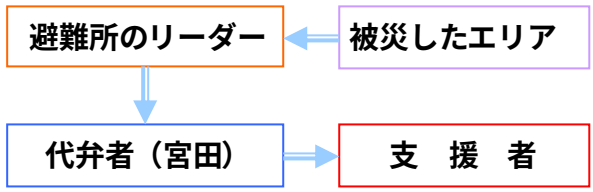
ちなみに、提携先の避難所は、避難所としての役目を終えた後も「支援物資の集約拠点」の役目を担っています（2012 年 10 月現在）。

参考までに、わたしをとりまく昨今の活動の連携体制を図に示します。

図に用いた矢印の意味は下記の通り。



《必要な支援物資の情報伝達図》



《物資が発送されるまでの行動遷移図》

【物資の支援要請を行うために】

物資の支援要請を投稿する際に押さえておきたいことは以下の通りです。

①自身の身元の明確化

②現在の克明な説明

どういう状況、環境にあり、何を、どれだけ、困っているか

③要望物資の明確化

必要品目、必要量、必要時期（緊急度）

④物資到着時の連絡

支援者へ到着した旨の連絡

⑤掲載事項のメンテナンス

常に最新の情報を心がける

「身元を明かす」ことは、支援してくださる人への礼儀であり、またこれが無いと情報の信頼性が問われ、必要な支援につながらない可能性があります。

むろん、インターネット上で情報が流れることを考慮しなければなりません。わたしの場合、前述の通り物資支援要請の「代弁役」としての活動でしたが、わたしから支援を呼びかけるにおいて、私自身も大雑把な所在地と氏名、メールアドレス、ブログのアドレスなどを公開し、支援してくださる人に安心して連絡を取ってもらえるようにしました。

また、物資が届いた時点で、支援頂いた方へ「物資が到着したことの連絡（感謝の意の伝達）」も行いたいものです。わたしも、これによって現地の方と物資を支援してくださった方の気持ちがつながり、更には継続的に支援を頂けることに結び付いたことを肌で感じました。

「マッチングサイトへの掲示」＋「ツイッターのツイートで展開」との活動を続けてきた中で、他の支援関係の方とツイッターを主とした情報交流が増えました。Rescue Japan、311HELP.com、その他の支援団体とつながることができました。私が「代弁役」をしている地域の支援要請を、その団体さんに組み入れていただく橋渡しをすることができ、継続的な支援につながりました。これも、「ツイッター」での交流が、その可能性を高めてくれたのです。

【情報をうのみにしない】

ただし、ツイッターの弊害もあります。主には「デマ」「デマの伝染」。例えば、震災翌日、「石油コンビナート火災による有害物質の放散」といった情報が伝染。その伝染に大きく影響したのが「ツイッター」の「リツイート」機能でした。

その他には「人同士のもめ事」。基本的には面識のない人同士の交流で、意気投合することもあれば意見が合わないこともあります。面識が無いことをいいことに暴言を投げかけたりする人も、たまにいます。

インターネット上とはいえ人との交流であり、そこは様々な人間模様がおきます。この点はツイッターのみならず、他のインターネット交流でも同じです。

そういった弊害があることを理解して、自分で情報の信頼性を確認したり、人とうまく交流する配慮をすることで、有事の際にも上手に活用することができると考えます。

【人々との交流で学んだこと】

前述の通りわたしは、「代弁役」として、「被災を受けた現地で暮らしている方々」へ電話で状況を聞くことをしましたが、どんな物資を、どれだけ要望されているかを率直に話されないことがありました。遠慮の気持ちや慈悲深さから、ためらっておられるように感じたため、私のほうから現状を振り返って聞くとともに、「○○は足りていますか？」「□□に困っていませんか？」と持ちかけるように話をすると、「実は……」と、胸の内を話していただいたことがありました。

私の活動は「過剰な、相手が望むこと以上のことはしない」を基本理念としています。遠慮の気持ちが先立つ場合があること、これを理解

し、わたしなりになるべく現地の方の立場に立って考えることを心がける、ということを学びました。

「ボランティア」「支援」「被災地」「被災者」……。いずれの言葉も何気なく使ってしまうものですが、被災を受けた現地で暮らしている方々の心にグサッと突き刺さる場合があることを知りました。これらの言葉は「上下関係（支援をする側と、支援を受ける側）」や「みじめな思い」を連想させる場合がある、ということです。

わたしの活動はひとことで言うなら「情報支援」になりますが、私自身は「支援」と言うのはおこがましく、また言葉づかいのみならず、取組み姿勢として「支援というより共生である」と捉えました。

今回の主役は「被災を受けた現地で暮らしている人々」であり、そのことを基軸に、状況に応じて言葉を使い分けることの必要性を学びました。

支援関係の情報交流で知り合った人に、わたしと同じように「支援要請の代弁役」をしている人が大勢いました。

その中の一人に「被災した現地の状況をまとめ、企業を相手に交渉を行い、資金や物資の支援につなげている」方がいました。その方いわく、「仕事上、企業間交渉をしているが、支援活動に長けていることはなく、今回の震災を機に『やってみよう』の気持ちで始めてみた」との話でした。何をするにも気持ちの持ち方次第でチャレンジできるということを感じました。

わたしの参加した「＃99japan」にしても、その他のボランティア団体にしても、皆、もともと有志が集まることによって始まったのです。最初から必要なスキル等にたけていたわけではなく、一つ一つ学んでいったのだと思います。誰でも情報支援活動にチャレンジできるのです。

震災支援活動は、その規模や根の深さにもよりますが、長く、継続的に行うことが望まれます。活動をする上で、自分の健康、健全が何よりも基本となります。そのためには余暇を楽しんだりすることも必要です。わたしも、震災直後の物資不足がある程度落ち着いてきた頃からは、支援活動をすること、趣味を楽しむなど普段通りに過ごすことを、めりはりをつけて行い、続けることができました。

最後に。「代弁役」としてインターネットで情報を発信するため、色々な方から様々な意見が寄せられる一方で、時には批判の言葉も浴びせられました。それは、誤解や、わたしの投稿する際の説明不足に起因するものでした。

心が折れそうになりましたが、そんなとき、支えてくれたのは、やはり「人」でした。「＃99japan」その他支援活動で知り合った方々、わたしの物資支援要請の支援者さん（物資を送ってくださった方）からの励まし、そして現地にいる方からの「ありがとう」という言葉。この活動を通じて、人の温かみの有難さを感じました。

つながってくださった皆さま、本当にありがとうございました。

2012年8月 執筆

k_ miyata@7colors.org