

# 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<br>＊ 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             |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>住民<br/>(被災者)</b>   | 災害時の情報について<br>① 必要情報の所在<br>② 情報入手の格差<br>③ 情報の共有方法                 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 情報ツールの有用性</li><li>・ ニーズに対応した情報の入手方法</li><li>・ 「情報難民」への対応</li></ul> | P15～29<br>P38～47 |
| <b>地域コミュニティ</b>       | 情報が「分断」された状態<br>① コミュニティの希薄化<br>② デジタル活用の地域差＆世代間格差<br>③ 情報伝達手段の整備 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 情報の共有</li><li>・ 要支援者情報の共有方法</li><li>・ 地域内での共助</li></ul>            | P30～35<br>P38～47 |
| <b>行政<br/>(基礎自治体)</b> | 情報発信体制の整備<br>① 情報発信方法の体系化<br>② 情報発信の即時性<br>③ 情報伝達状況の把握            | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 発信体制の実態</li><li>・ 発信側の課題</li><li>・ 発信ツールの実態</li></ul>              | 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%    |

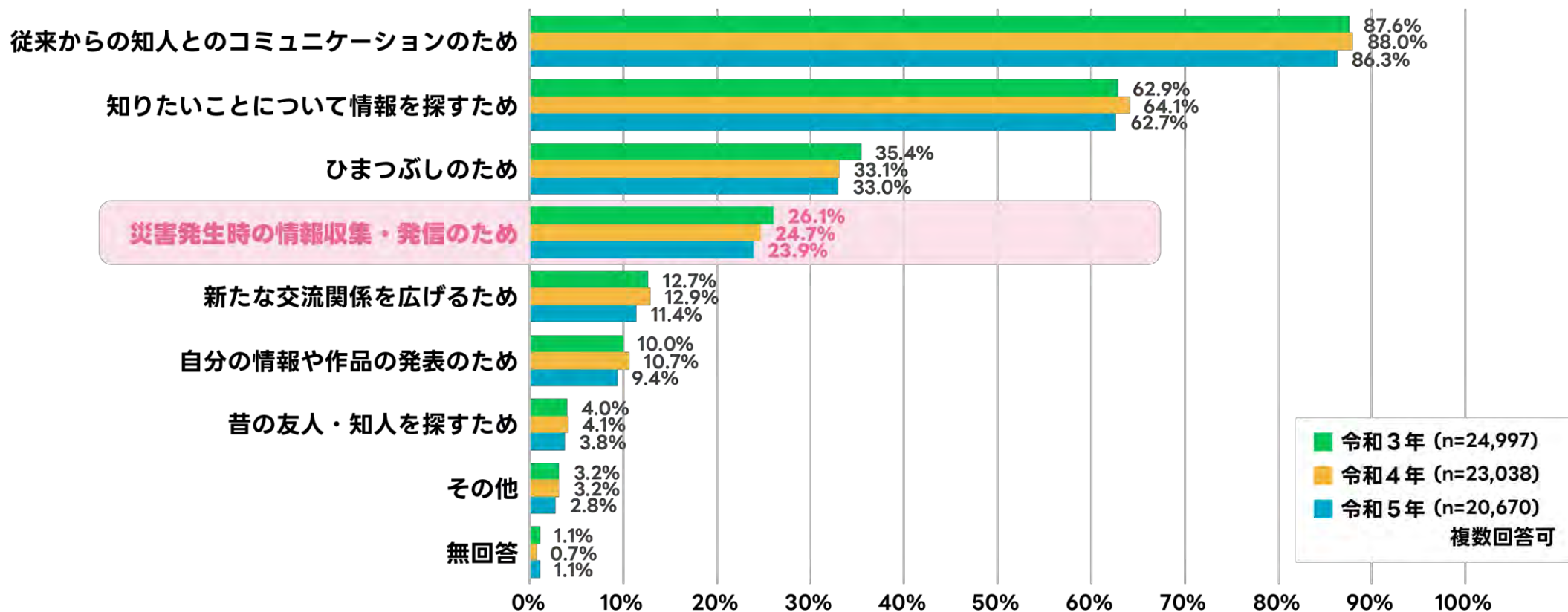
出所：住民基本台帳月報

### 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。

SNSの利用目的



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 |

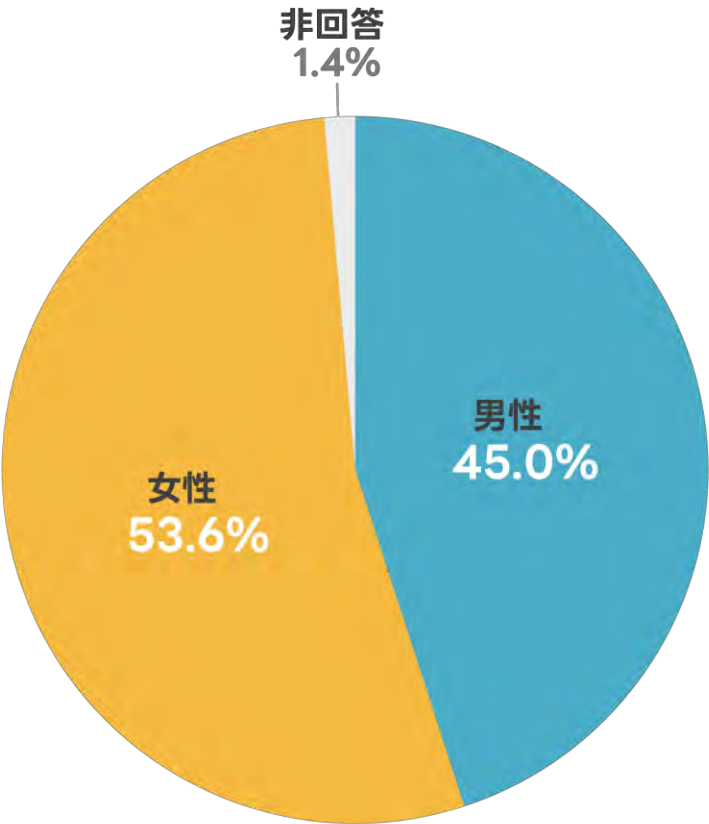
## 調査研究実施に伴う倫理的配慮

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

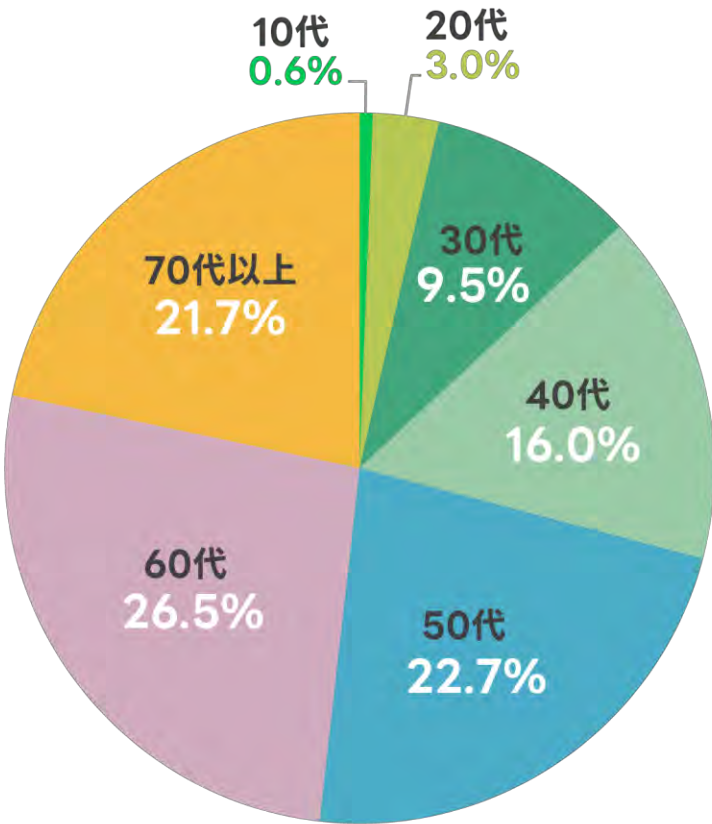
## 4.1 住民アンケート（基本属性）

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



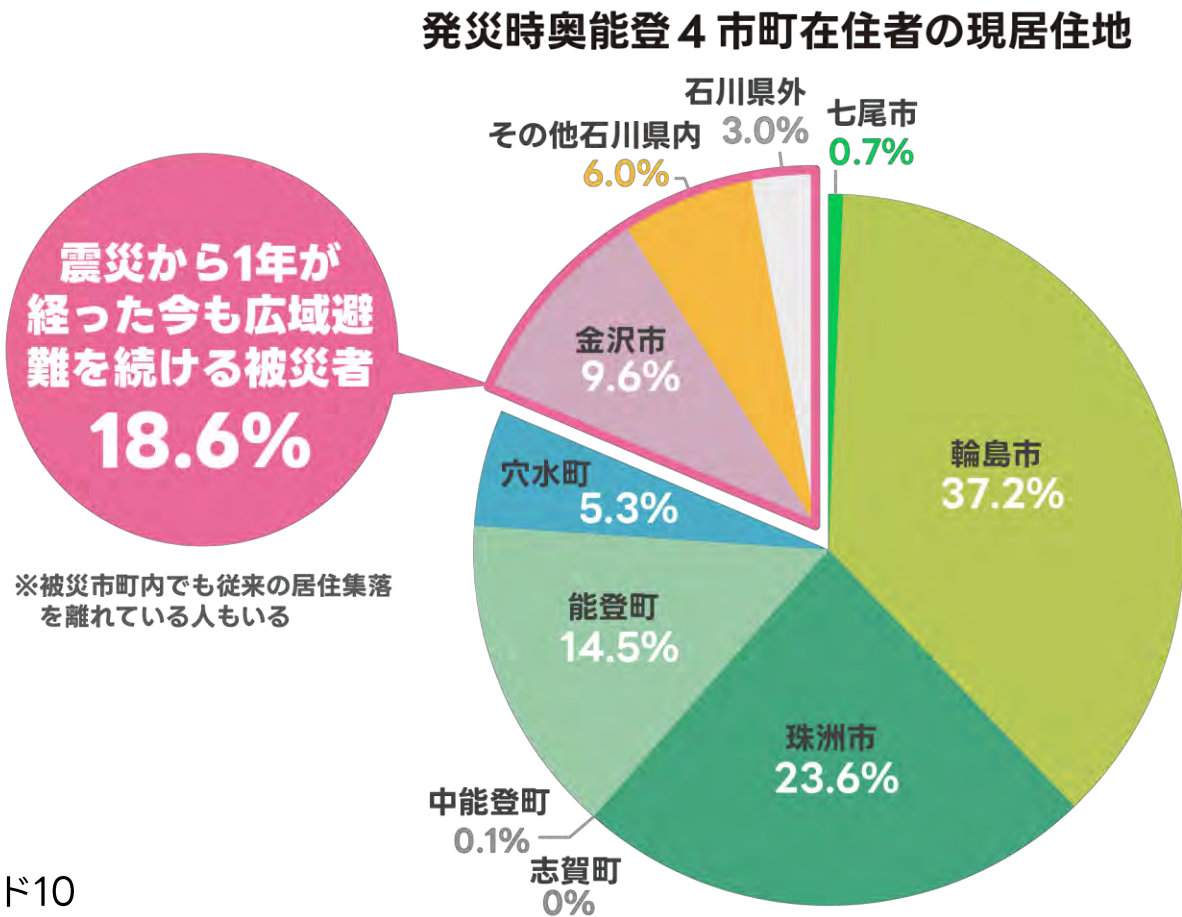
|       | 回答数  | %     |
|-------|------|-------|
| 全体    | 2094 | 100.0 |
| 10代   | 13   | 0.6   |
| 20代   | 62   | 3.0   |
| 30代   | 199  | 9.5   |
| 40代   | 336  | 16.0  |
| 50代   | 476  | 22.7  |
| 60代   | 554  | 26.5  |
| 70代以上 | 454  | 21.7  |

# 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

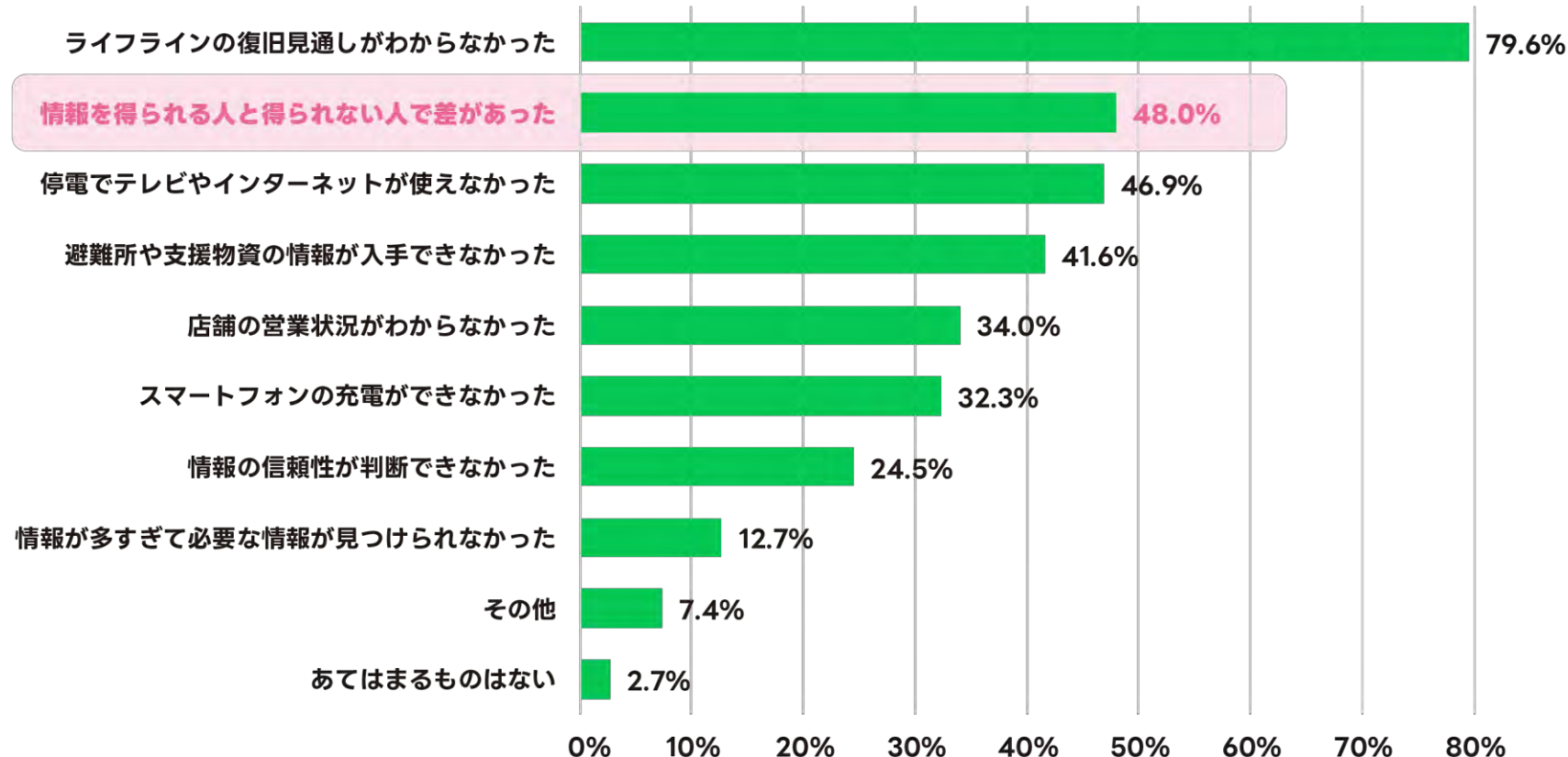
比較参照：スライド10

## 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には、物資や証明書発行手続きなど困る場面が多かった

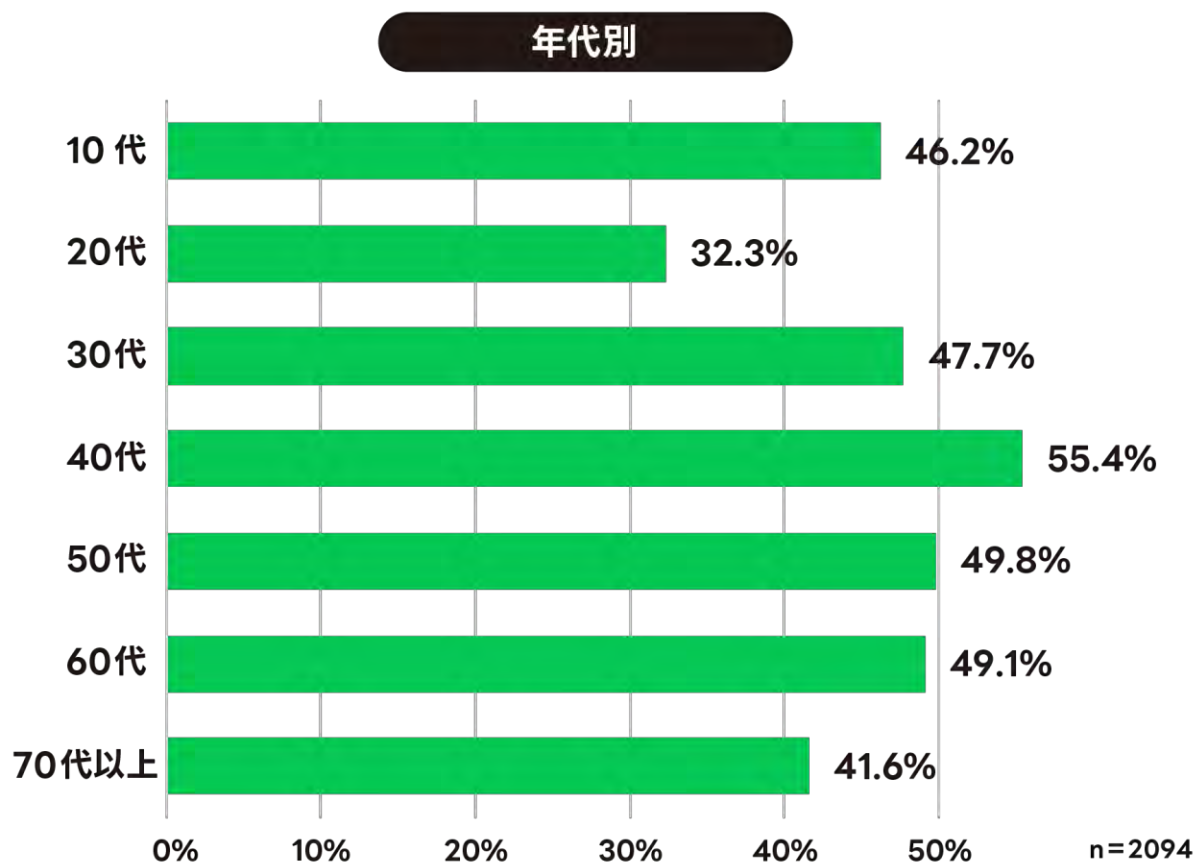
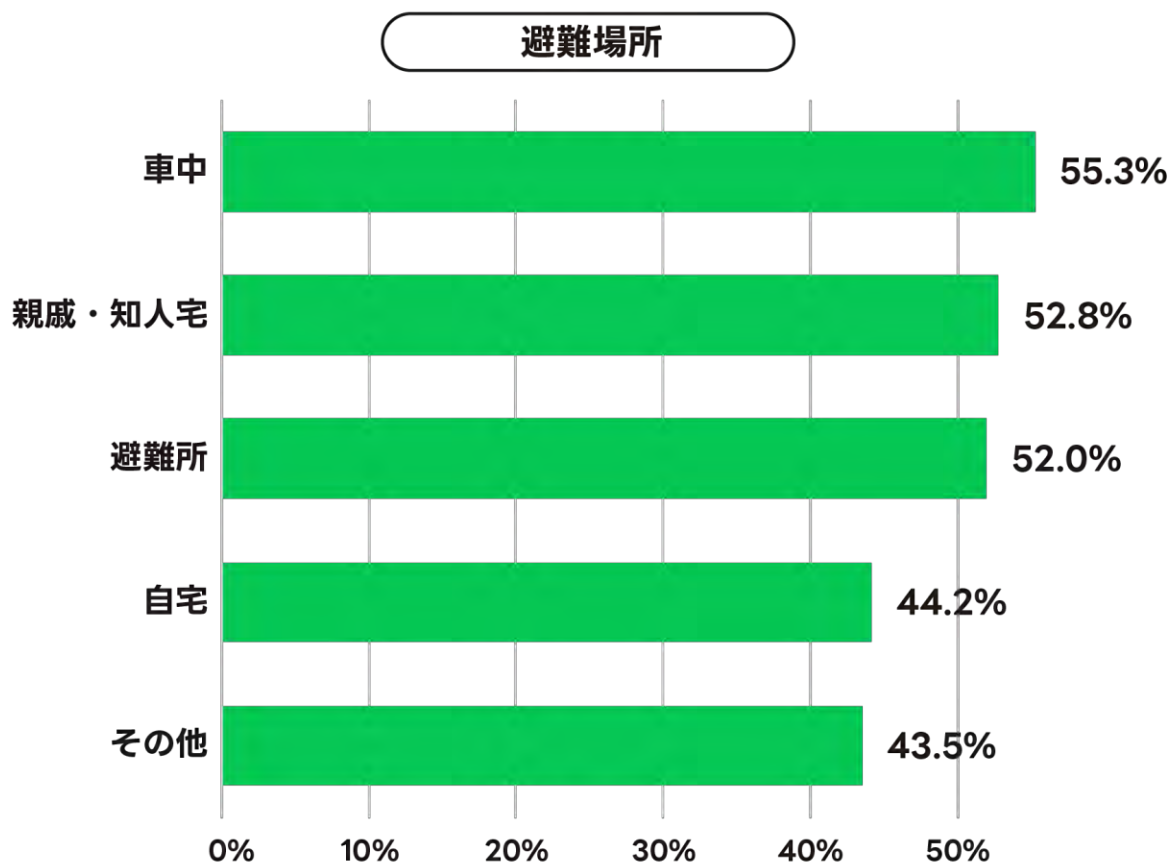
n=2094  
複数回答可

## 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

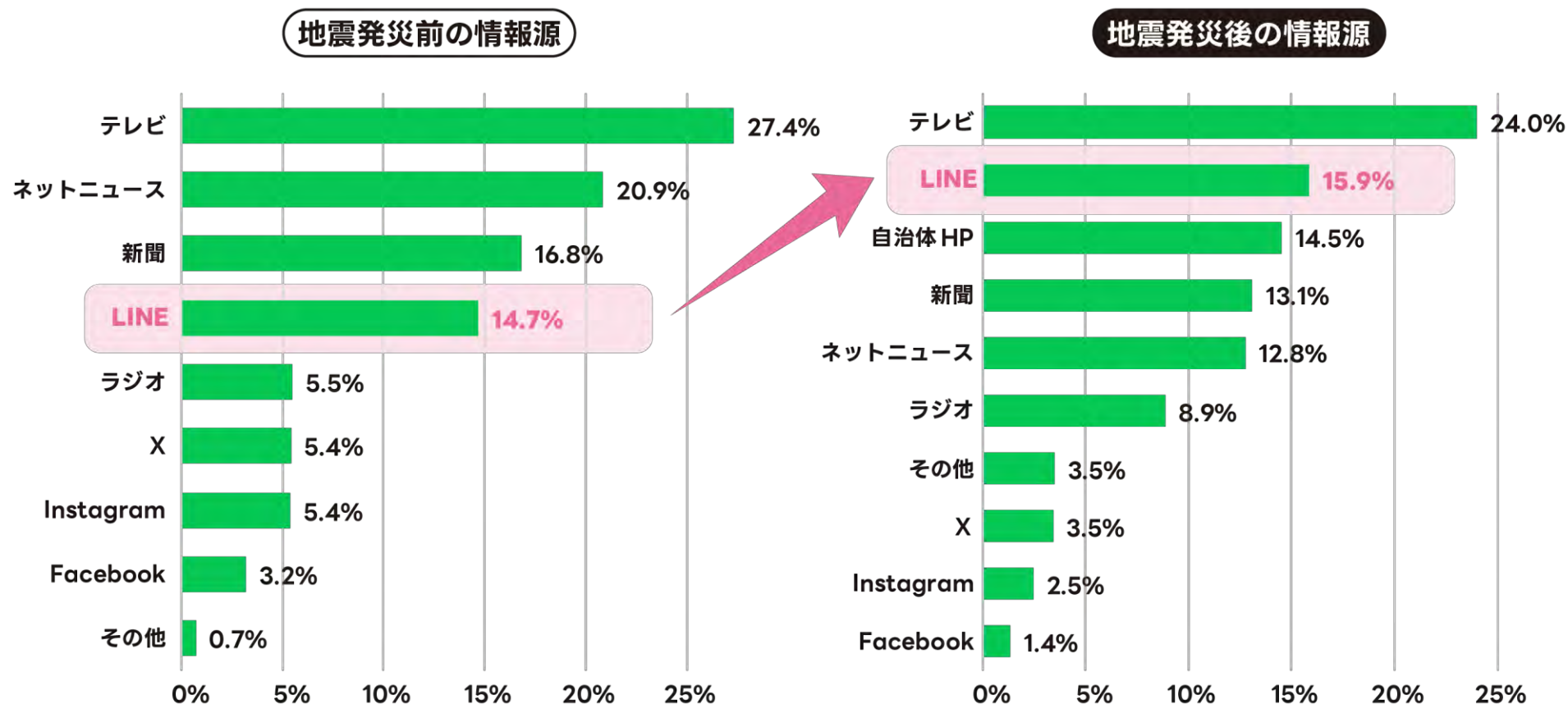


## 4.1 情報源について（地震発災前後比較）

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）

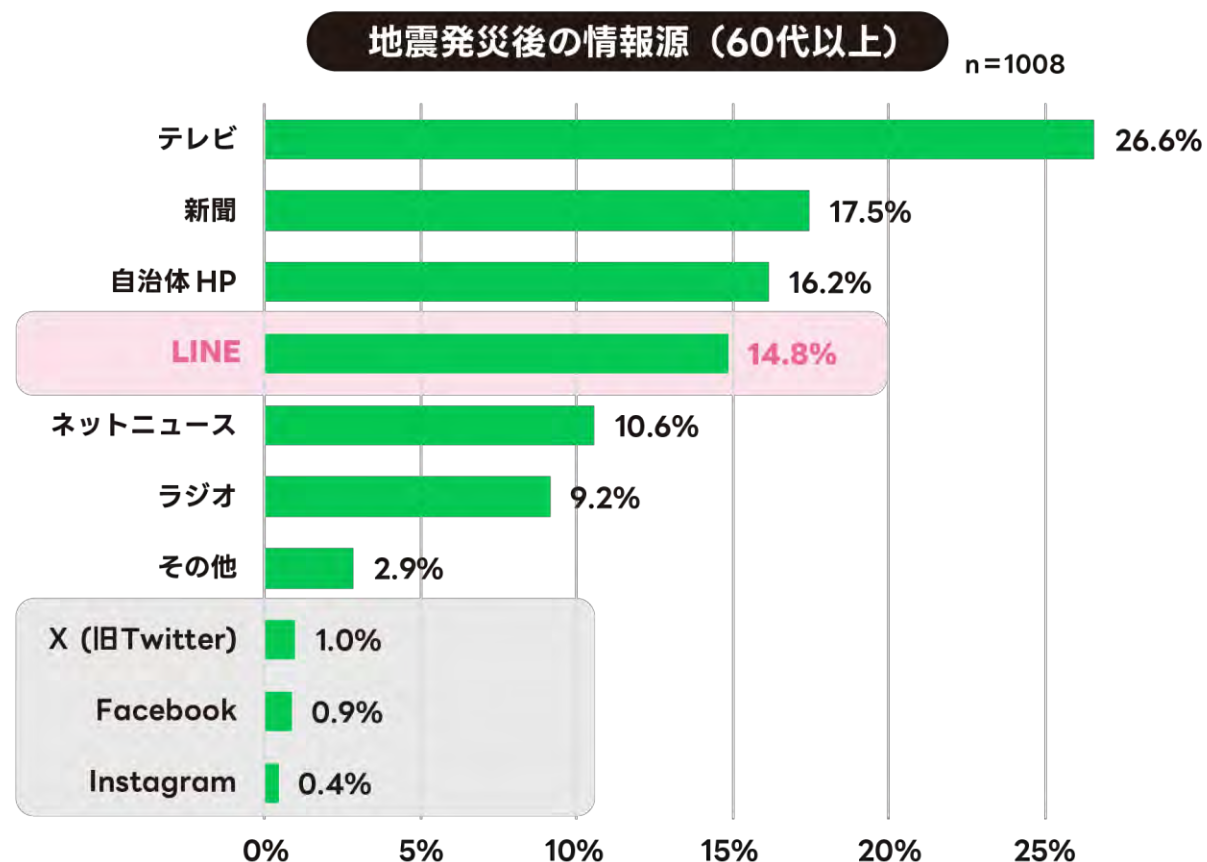
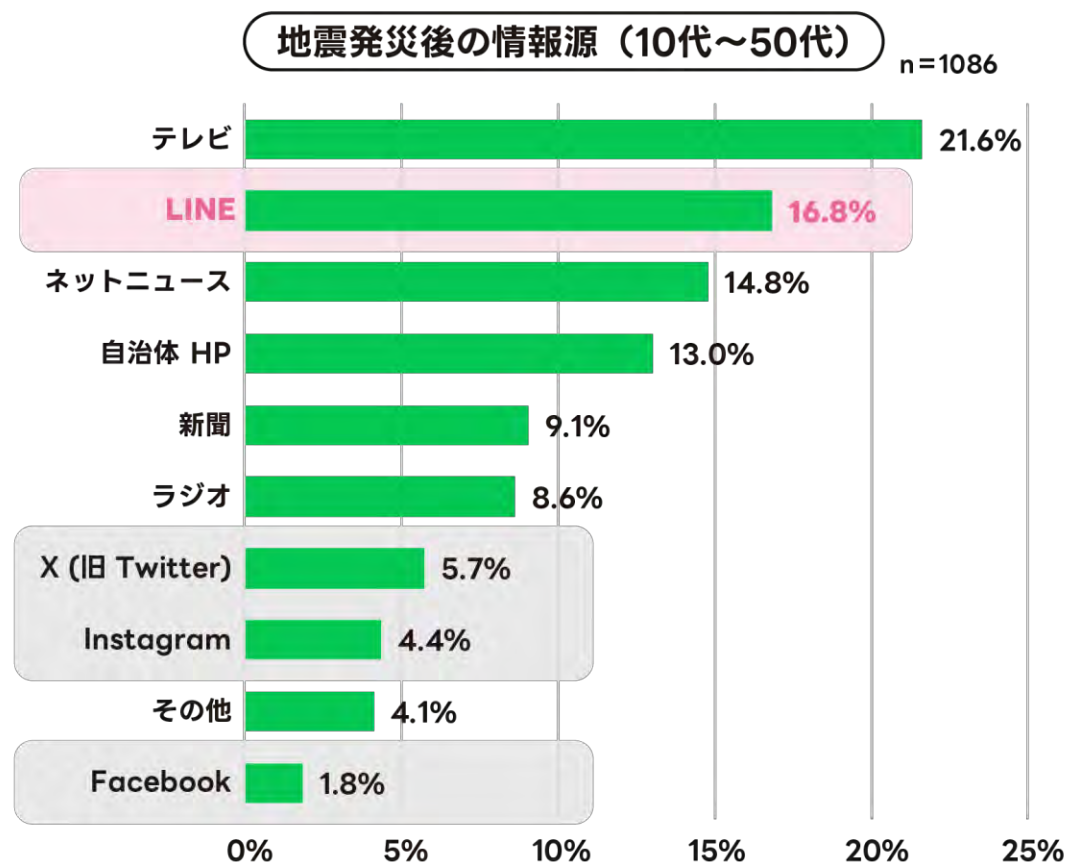
加重点数法(Weighted Scoring Method)により算出

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」と区別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。**



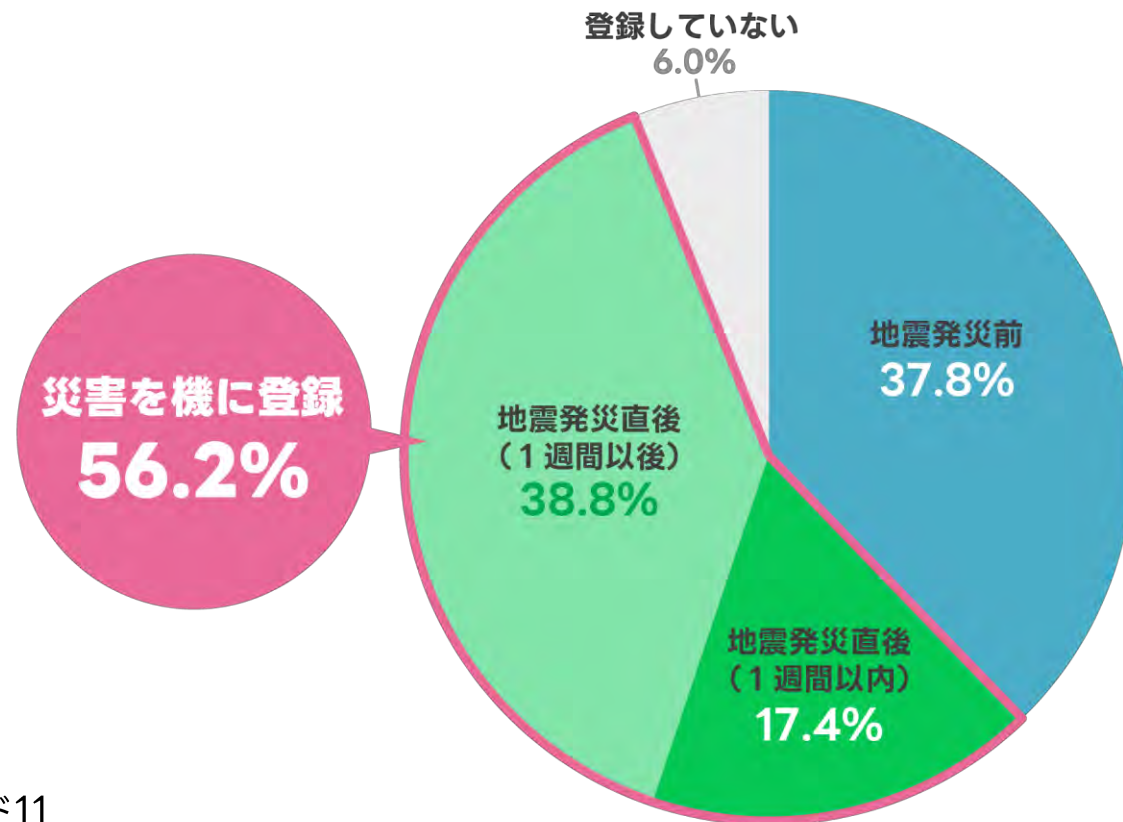
加重点数法(Weighted Scoring Method)により算出

## 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

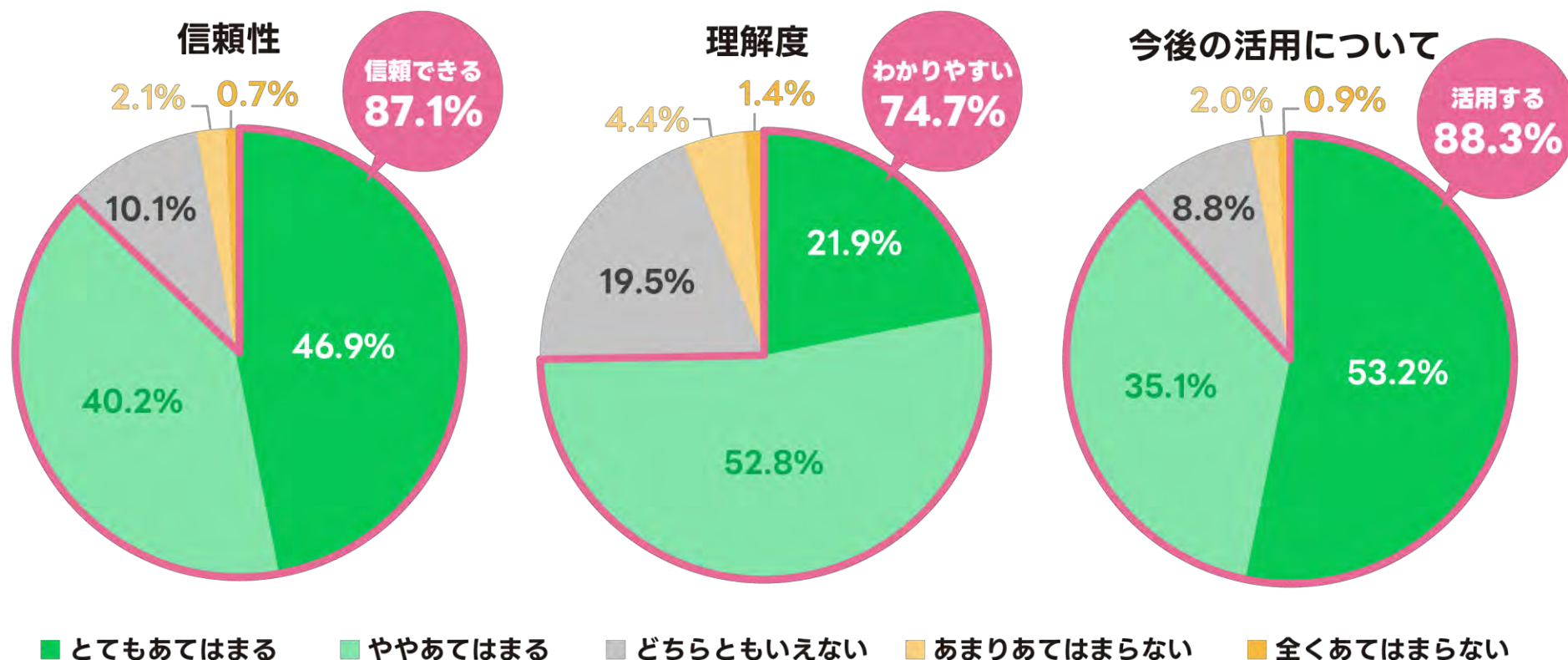
自治体が運用するLINEで、逐一様々な情報が知れた

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

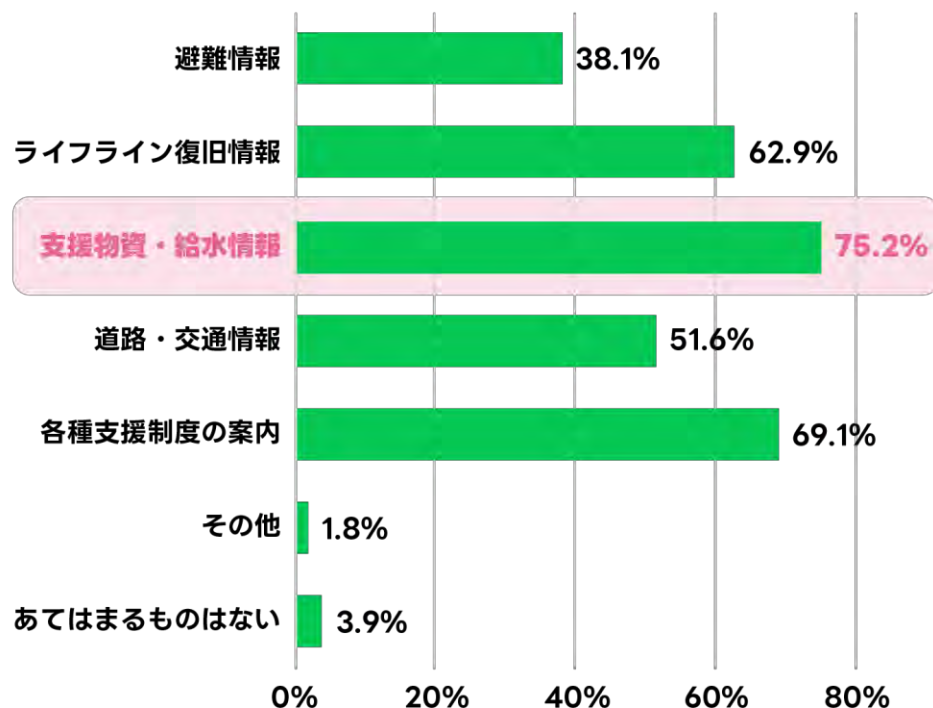
n=2094

## 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。

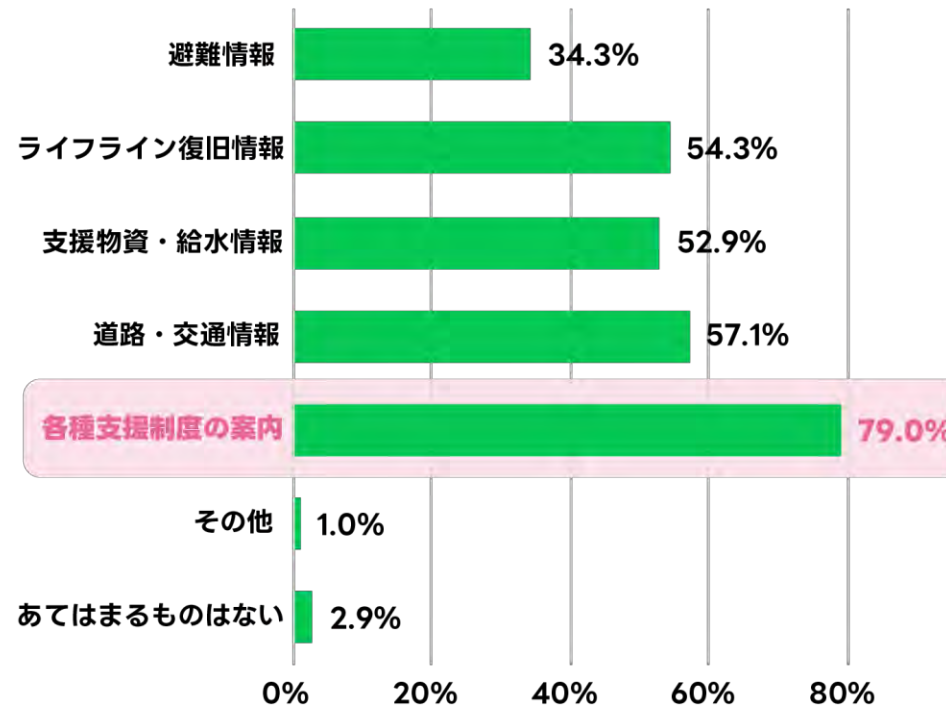
### 居住自治体に変更なし

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)



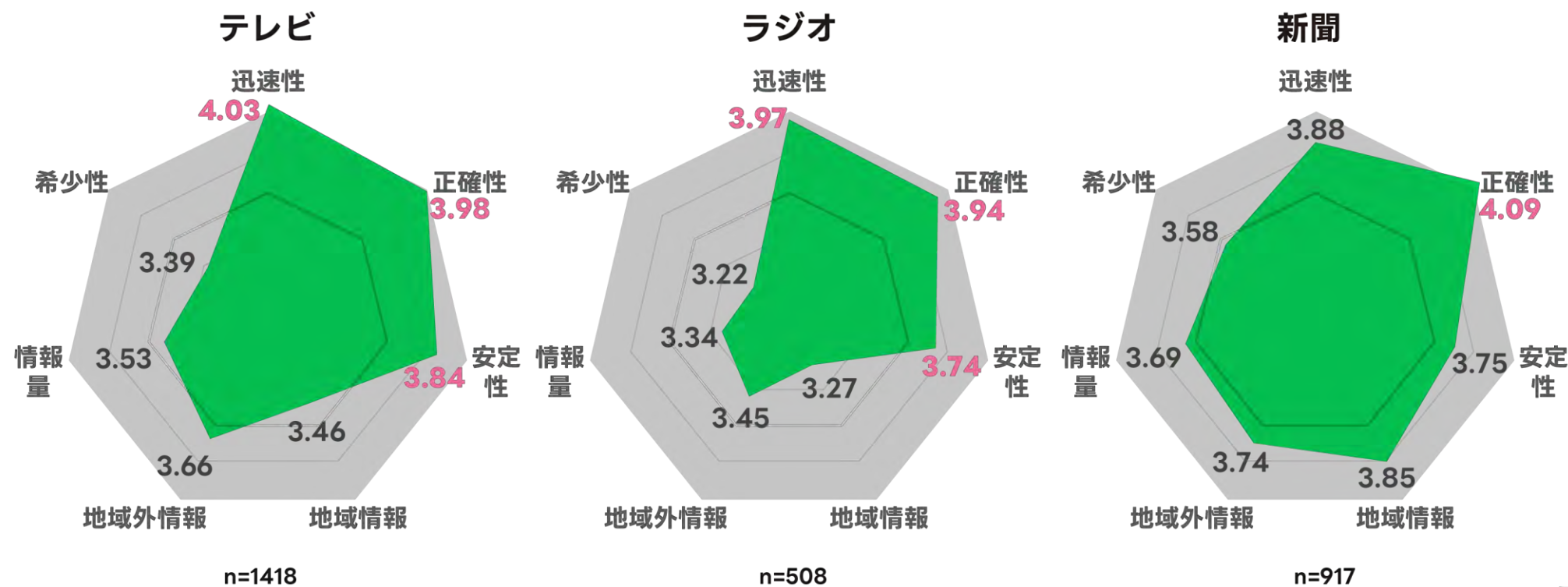
### 自由記述での回答

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

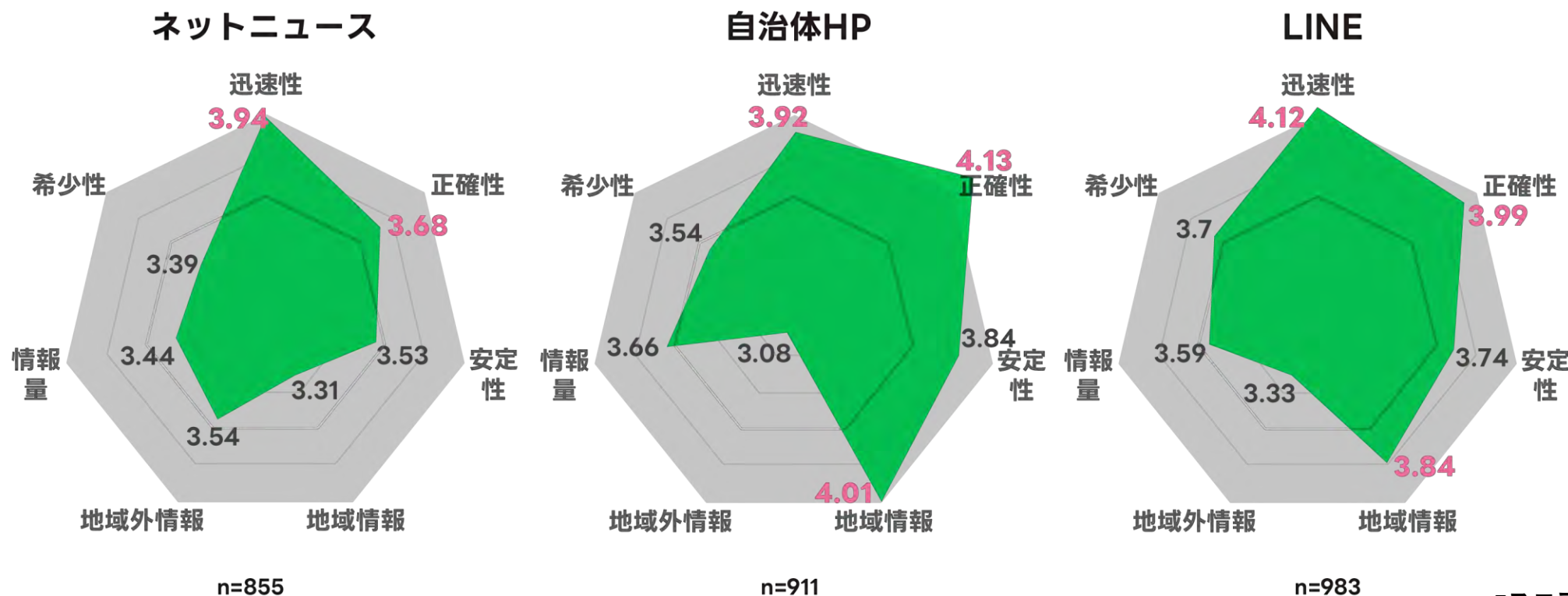
各避難所にいち早く  
テレビを設置できる  
といい

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

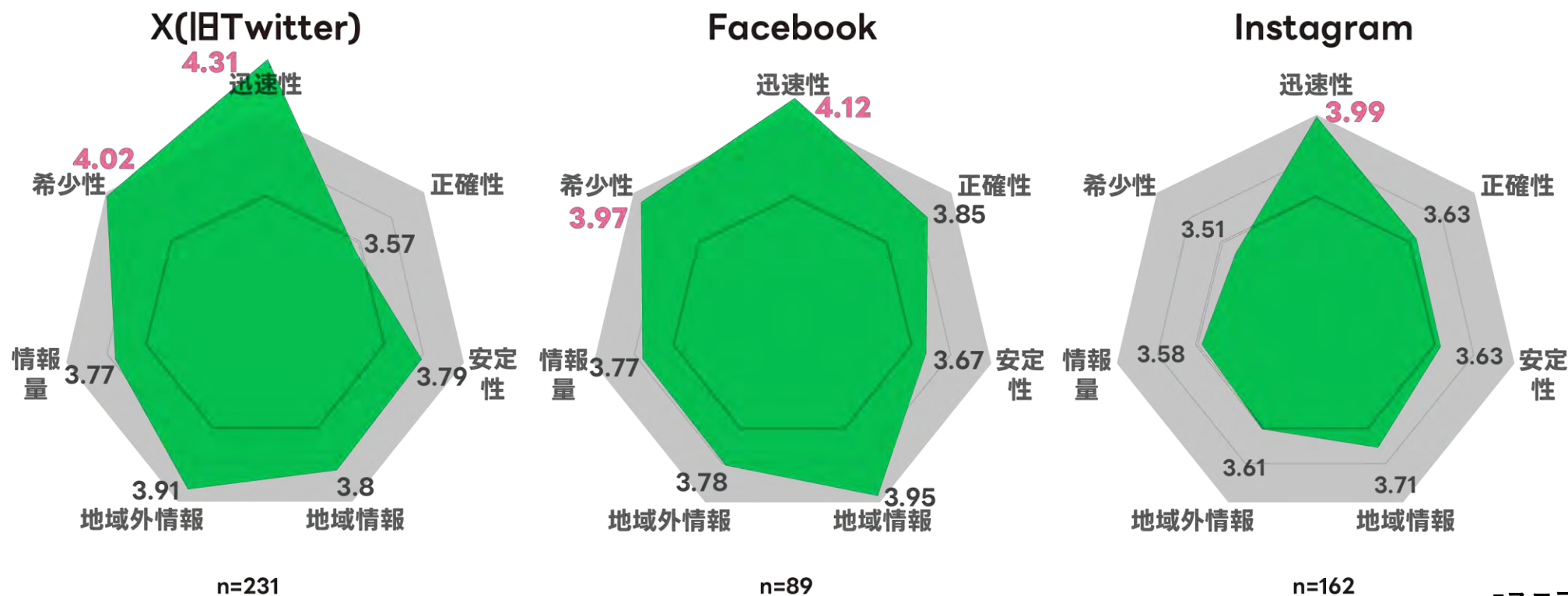
自治体や地域の情報について身近な内容が得られやすかった

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

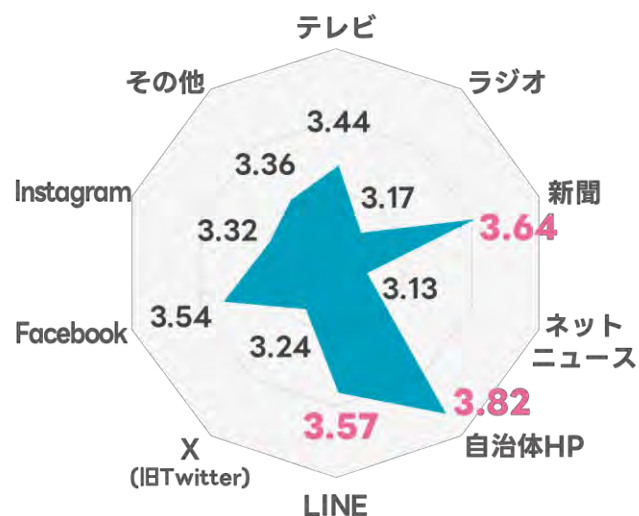
Xは地震直後の避難や安否確認などでリアルタイムで情報が入り命を守れた

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

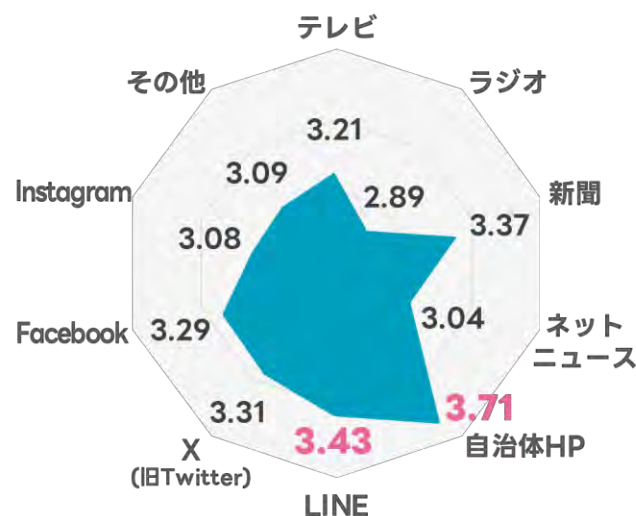
## 4.1 情報内容に対する情報ツールの特徴①

「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。

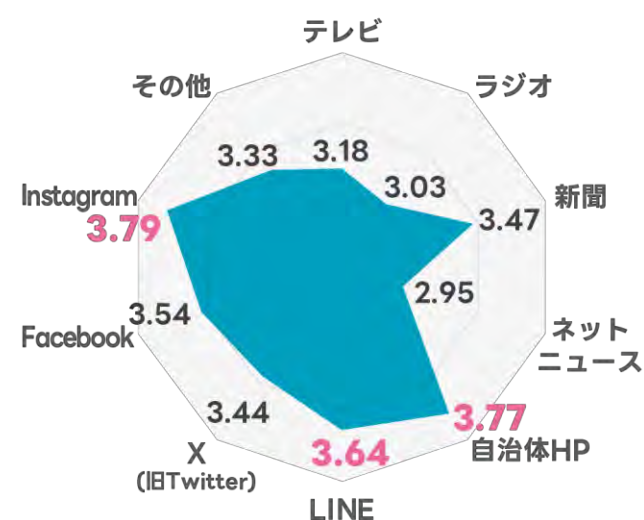
避難



ライフライン



支援



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。

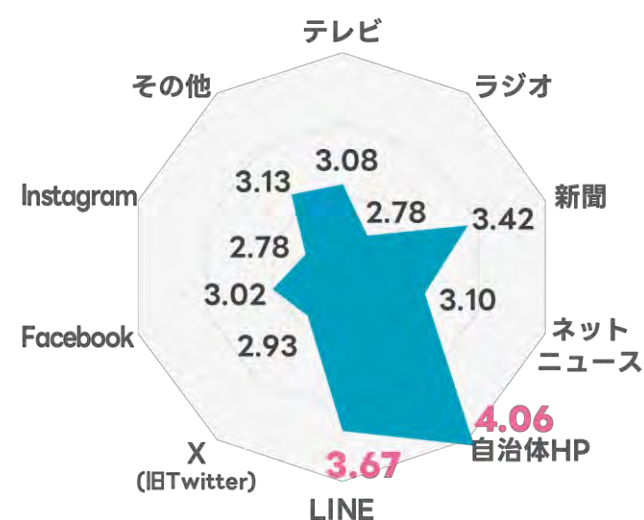
家族や知人等の安否確認



生活



行政サービス



### 自由記述での回答

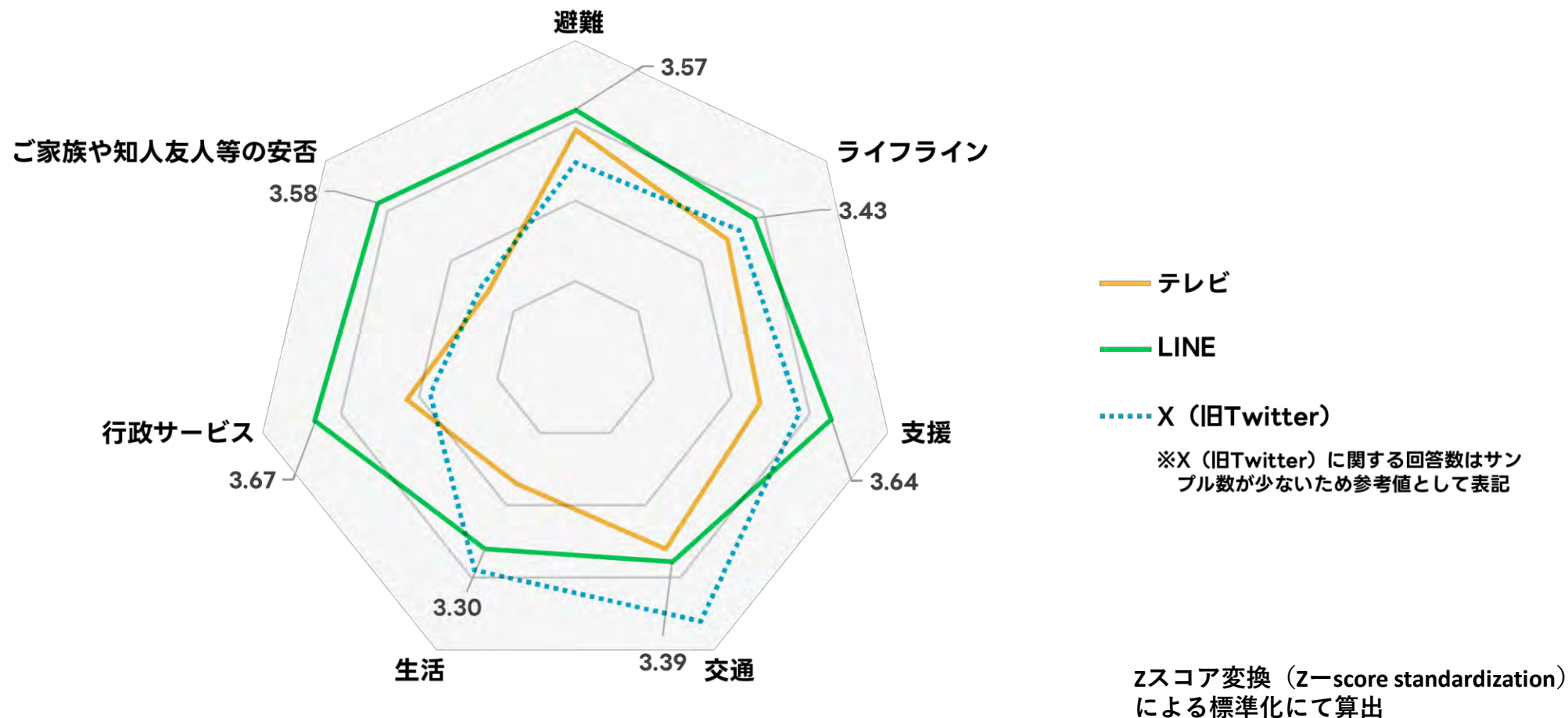
家族や災害地外の知人等がLINEなどのSNSを利用して安否確認してくれた

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

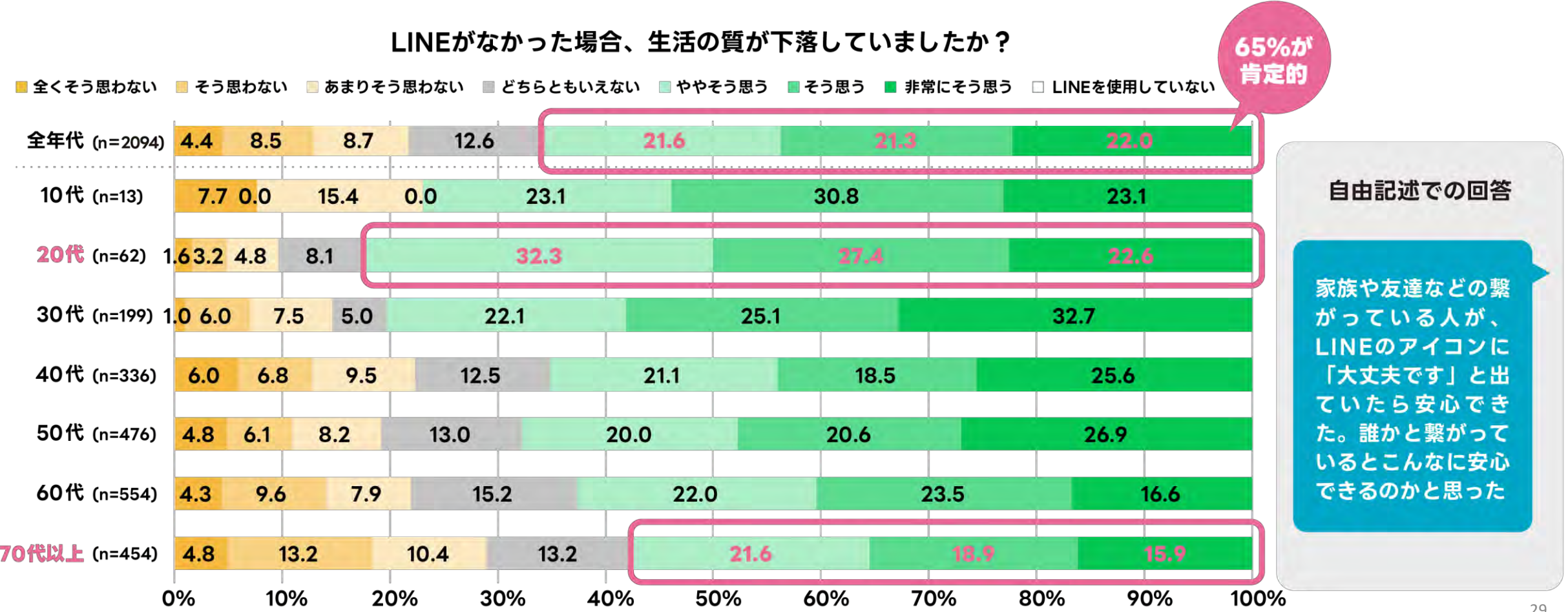
## 4.1 情報内容に対する情報ツールの特徴③

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

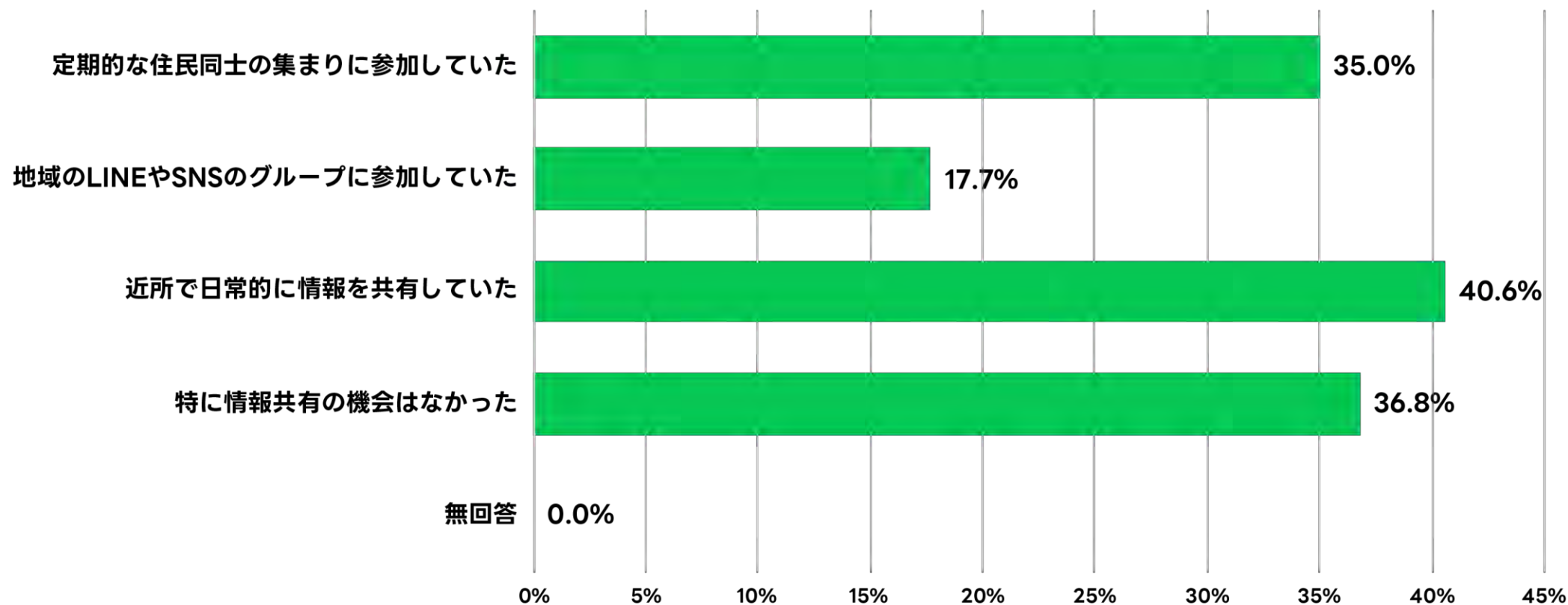
生活の質の下落を肯定(61%-100%)する割合を年代別に見ると、20代が82.3%と最も多い。  
最も少ない結果となった70代以上であっても56.4%と過半数を超え、**年代を超えてLINEが被災者の生活を支えていた**といえる。



## 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）



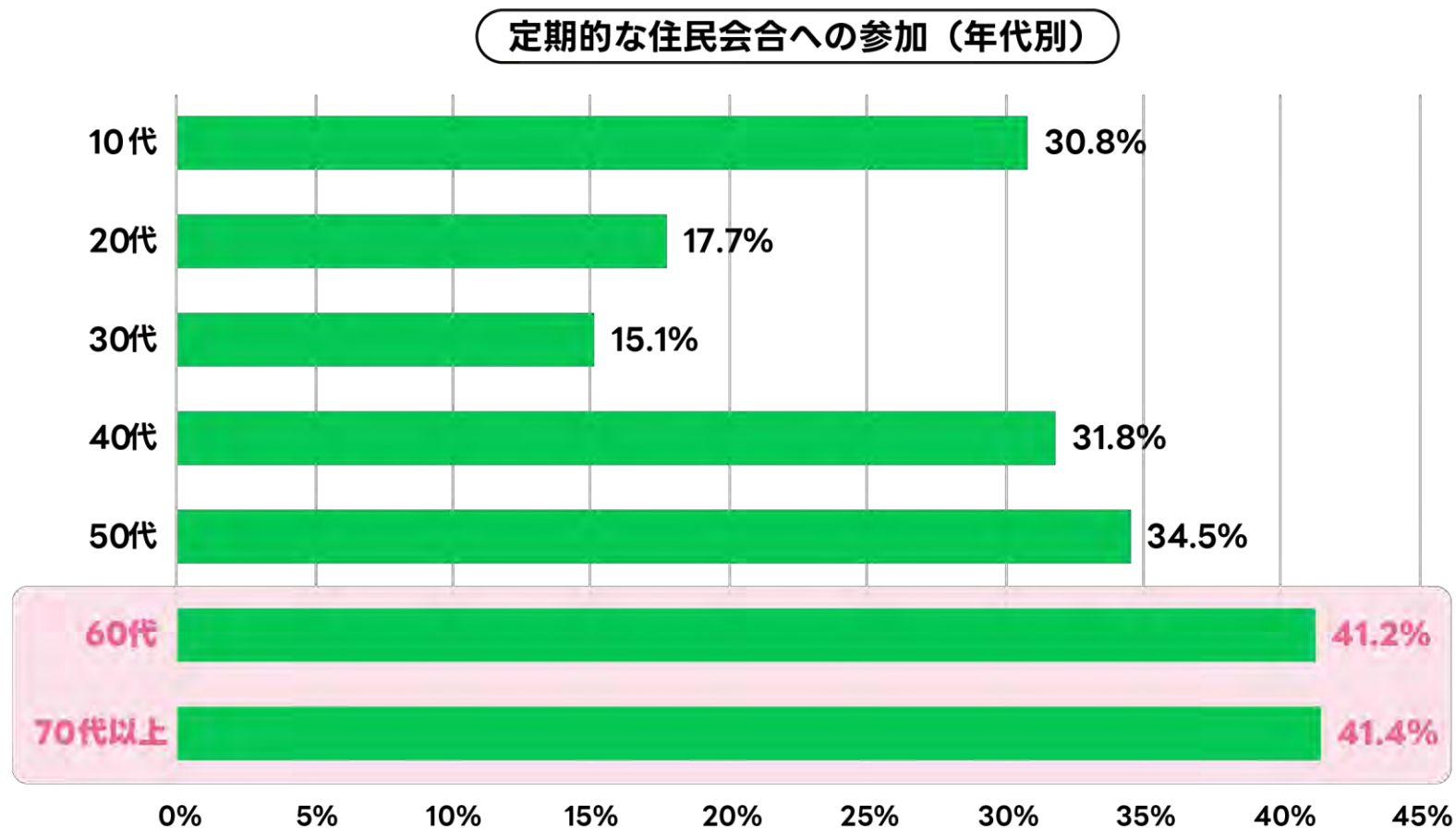
n=2094  
複数回答可

## 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。)

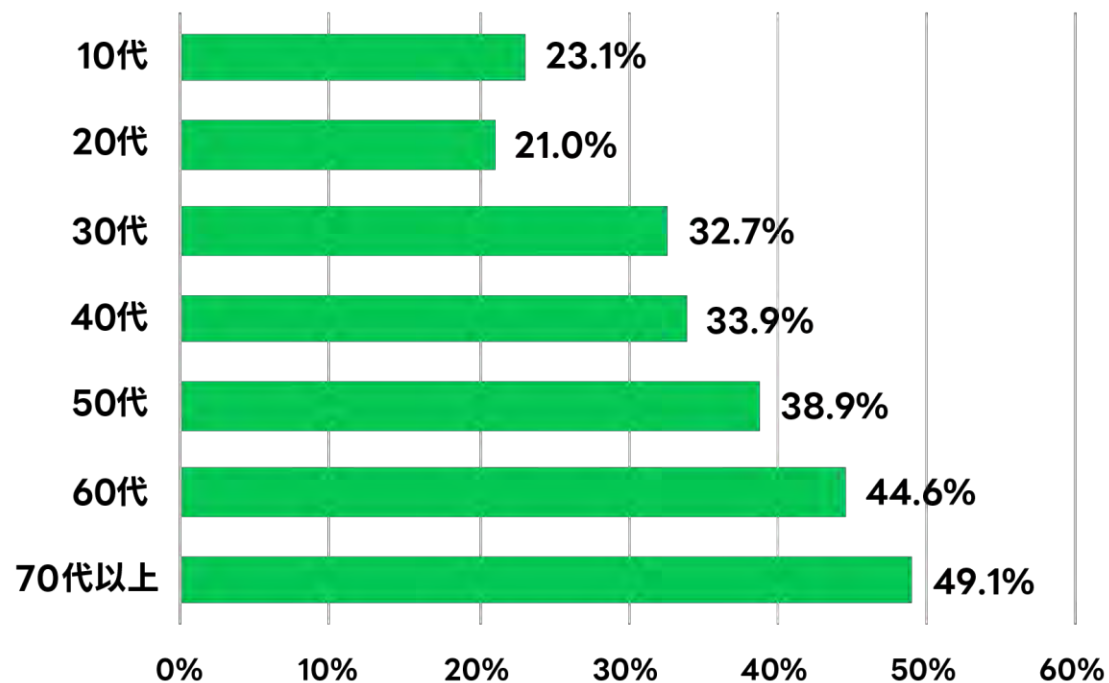


## 4.1 地域とのつながり

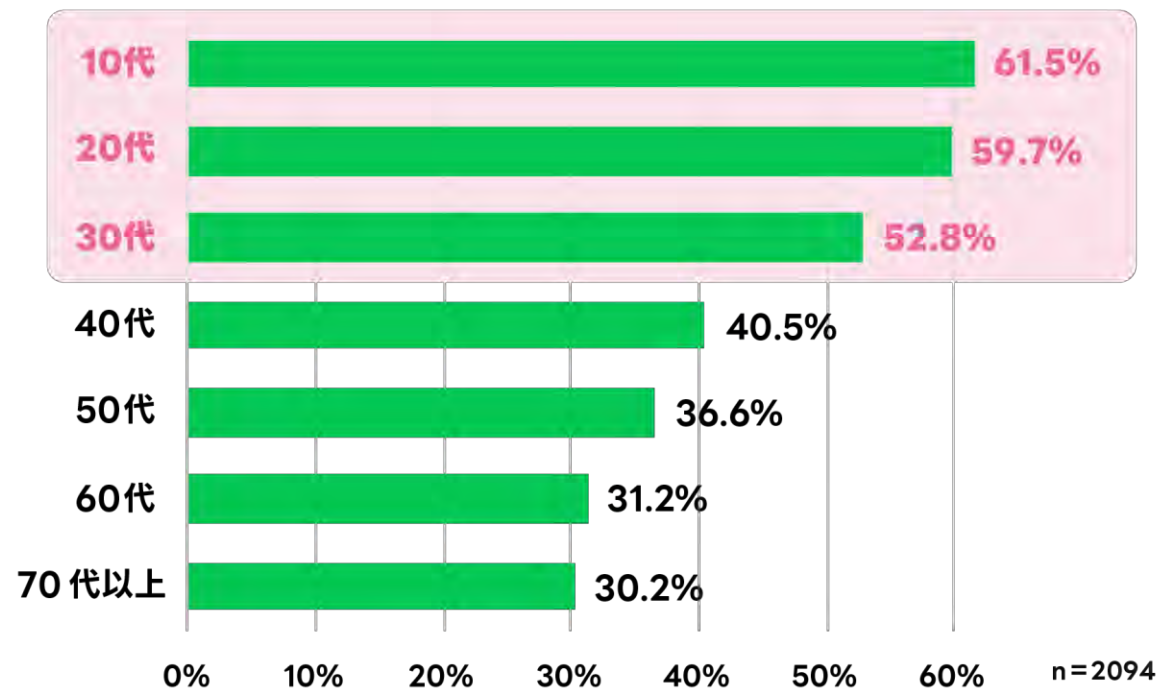
### 地域における情報共有の実態

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



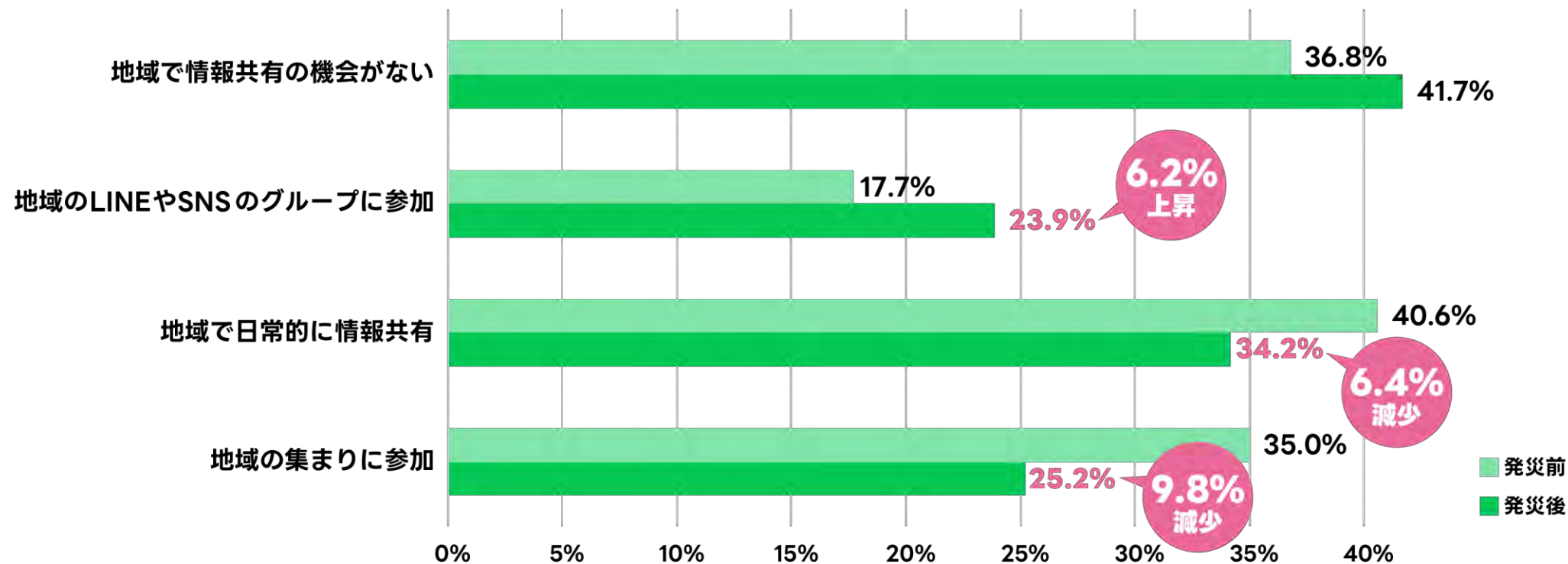
n=2094

## 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）



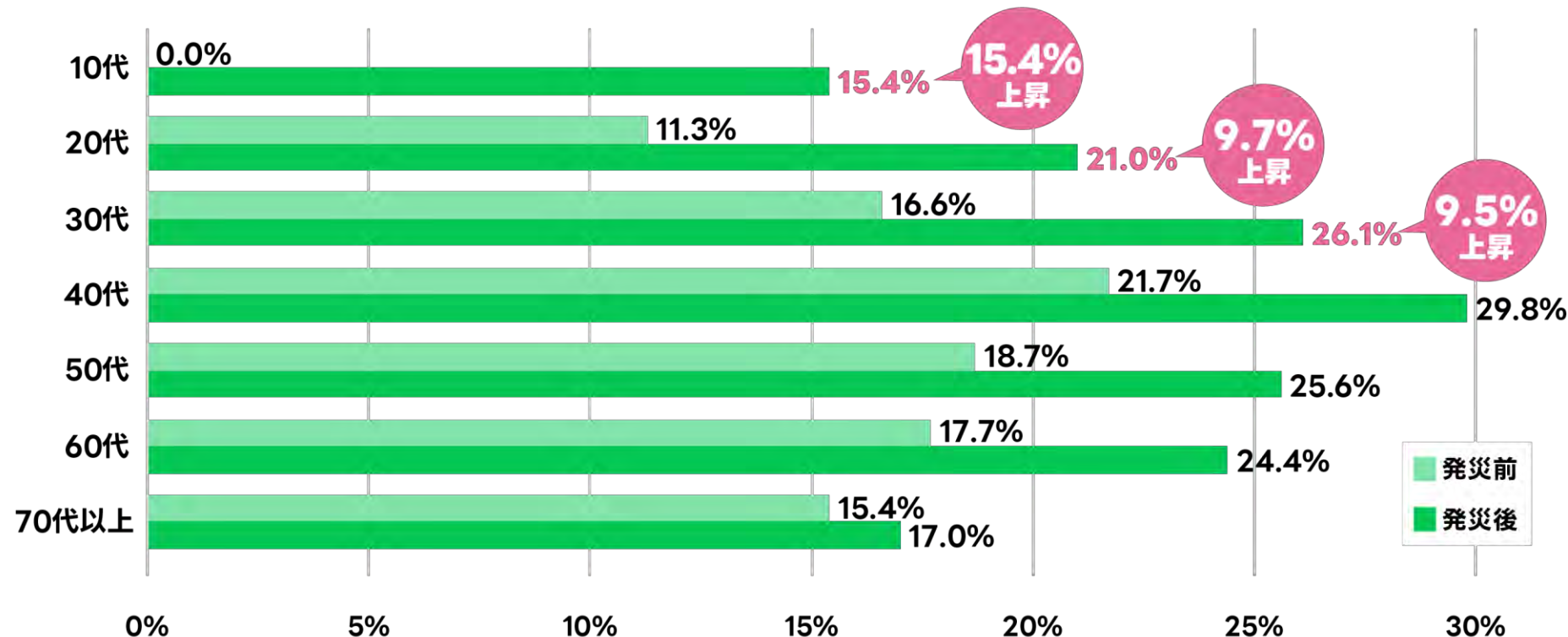
複数回答可  
n=2094

## 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

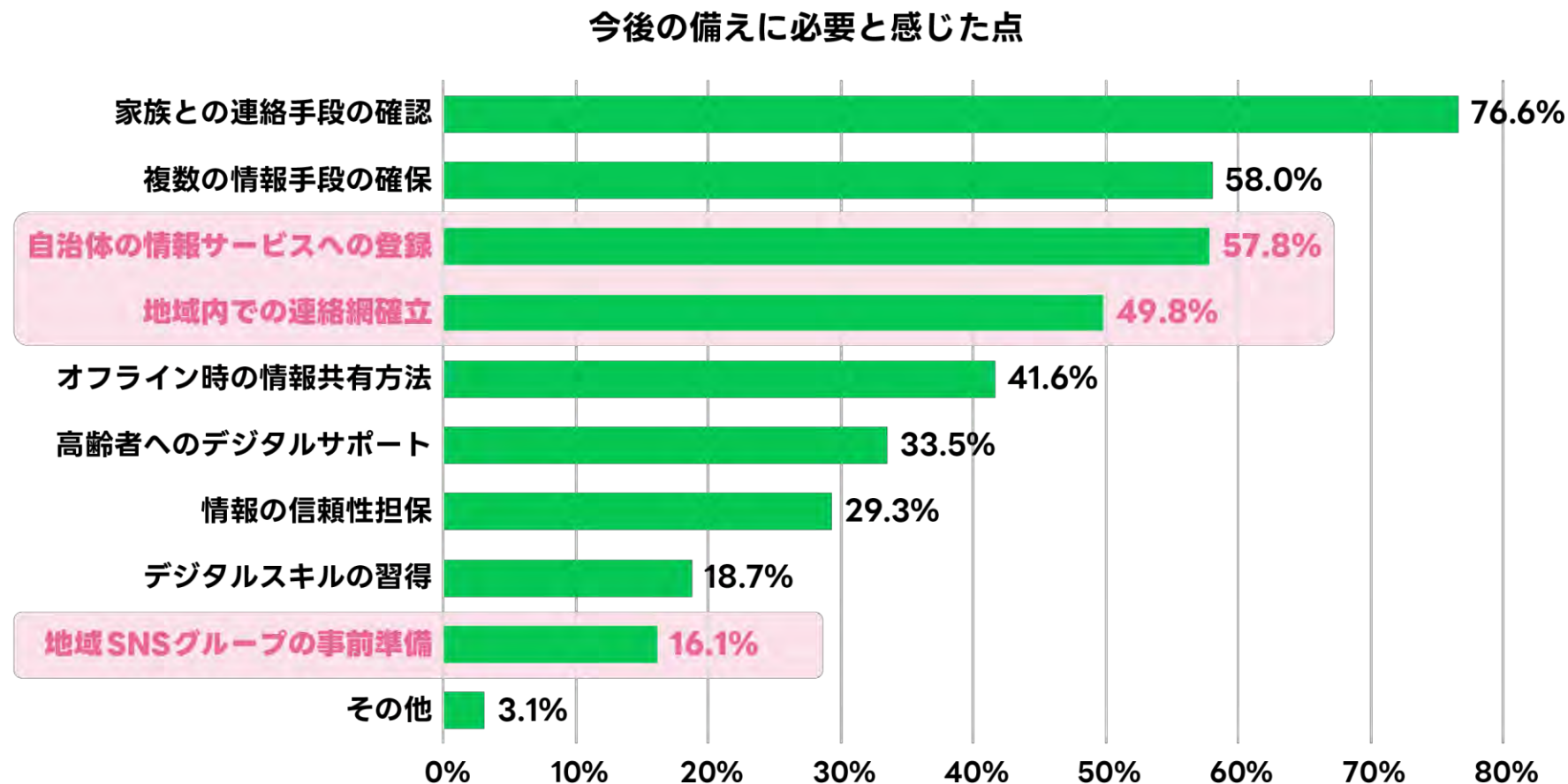
職場の仲間や友人と  
LINEで、常に連絡  
し助け合えた

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