

安否確認情報システムの有用性と今後の展望

Usefulness of Safety confirmation information system and future prospects

沖野 真子, 木川 裕

Mako OKINO, Yutaka KIGAWA

日本大学法学部

College of law, Nihon University

Email: lamk18134@g.nihon-u.ac.jp

あらまし：近年、日本は様々な自然災害に見舞われている。その中で災害直後、多くの人が電話やメールを用いて家族や友人と安否確認を行うが、通信の輻輳により繋がらないことが課題として挙げられており、それらを解決するべく様々な安否確認情報システムが開発された。本稿では、安否確認情報システムの認知度と利用度の面から、現状を確認し、課題点と今後の展望について述べていく。

キーワード：安否確認情報システム、安否確認、Google パーソンファインダー、J-anpi

1. はじめに

災害直後、私たちは共通して家族や友人に安否の確認や自身の安全を伝えようとする。しかし電話やメールでの安否確認では、電話回線の混雑により繋がらないことや、サーバーがダウンし、利用できなくなるという、通信の輻輳、通信の途絶が問題として挙げられる。このような問題を解決するべく、様々な安否確認情報システムが開発されている。本稿では、安否確認情報システムについて論じた上で、システム利用率の現状と課題、今後の展望について述べる。

2. モバイル端末の普及と災害時の電話・メール利用の問題点

総務省の平成 24 年版情報通信白書「災害時における情報通信の在り方に関する調査」によると^①、東日本大震災が発生した平成 23 年頃は、モバイル端末の保有率が固定電話を上回っており、震災直後の安否確認方法として携帯電話が一番多く、次に携帯メールであったと分かっている。しかし、数回送信しなければ相手に届かないといった状況もあり、不安が露呈される結果となった。熊本地震が発生した平成 28 年頃はスマートフォンの普及が進み、総務省の「通信利用動向調査」によると^②、保有率が全体の 70%を超えていた。その中で無料通話アプリ「LINE」による安否確認を行う人が急増した。「LINE」はインターネットに接続出来ていれば利用可能なサービスであるが、「LINE」と同様、インターネットを介して利用可能な安否確認情報システムの利用者が少ないのはなぜなのだろうか。次章以降では、この現状について分析した後、アンケート調査からそれらの普及について考察する。

3. 安否確認情報システムの多様化

安否確認情報システムとは、自分が安全であることを伝える、または相手の安全を確認するためのインターネットを利用したサービスであり、近年様々な安否確認情報システムが開発されている。本稿ではその中でも、「Google パーソンファインダー」と「J-anpi」に着目して考察する。

3.1 「Google パーソンファインダー」の概要

Google LLC が開発し、サービス提供を行っている「Google パーソンファインダー」は自分の安否情報の提供、家族や友人などの安否情報を確認、他人の安否を提供する場合で活用が可能になるシステムである。

氏名のみで登録できるため、知人や友人の他、連絡手段が無くなってしまった高齢者や、被災現場で初めて会う人の名前も登録が可能である^③。実際に平成 23 年に発生した東日本大震災の際には、「Google パーソンファインダー 2011 日本地震」を開発し、最終的なデータの登録件数が 67 万件にも上っている^④。総務省が平成 24 年に行った調査でのインタビューでは「友人が「Google パーソンファインダー」に自分の安否情報を掲載してくれた」とコメントされており安否確認情報システムの有用性が感じられる。

また、「Google パーソンファインダー」のデータベースは期間限定で利用できるようになっている。そのため、災害後の緊急事態が過ぎ去り、通常通り連絡が取れる状況になれば、Google はデータを削除するため、個人情報保護され、プライバシーの面でも安心して利用できることが分かる。

3.2 「J-anpi」の概要

NTT レゾナント株式会社が開発し提供している「J-anpi」は、前サービスとサービス内容は同様である。しかし、大きな違いとして、「Google パーソンファインダー」や災害用伝言板(東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、株式会社NTTドコモ、KDDI 株式会社、ソフトバンクモバイル株式会社の災害用伝言板の情報)、報道機関、各企業、団体が提供する安否情報を対象に、氏名、電話番号のいずれかで一括検索及び、結果をまとめて確認することが可能である^⑤。相手がどのサービスに登録していても、容易に見つけ出すことができる点が「J-anpi」を利用する利点だ。しかし、個人における安否の登録は各携帯電話事業者、もしくは NTT 東日本、NTT 西日本が提供する災害用伝言板、「Google パーソンファインダー」を通して行うため、「J-anpi」の利用には、自治体や企業など団体での導入が求められる。

4. 安否確認情報システムの認知度・利用度調査

このように、災害直後に活躍が見込まれる安否確認

情報システムであるが、実際にどの程度の認知度や利用状況があるのだろうか。「Google パーソンファインダー」、「J-anpi」についてのアンケート調査を実施した。本調査は被験者 113 名に対し、令和 3 年 1 月下旬から令和 3 年 2 月上旬の期間で実施した。まず、「Google パーソンファインダーという災害時に無料で自分の安否を伝える、または家族、友人等の安否を確認することが可能なサービスがあります。このサービスについて知っていますか？」という質問に対し、知っているという回答した人は 2.7%であった(図 1)。

次に「J-anpi という Google パーソンファインダーと同様、無料で安否を確認できるサービスについて知っていますか？」という質問に対しても、知っているという回答した人が 3.5%と非常に少ない数字であった。

そして、知らないという回答した人に「Google パーソンファインダーというサービスの存在を知って災害時に利用したいと思いませんか?」、「J-anpi というサービスの存在を知って災害時に利用したいと思いませんか?」と質問したところ「利用はしないが興味はある」と回答した人が、前者が 55%、後者が 52.7%でありシステムの認知度向上が利用度に直接繋がらないということが分かった。その中でも利用しない理由として、「LINE や電話、メールで十分だと考えるから」、「普段から使わないもので馴染みがないから」、「安否を確認したい相手を使うと思わないから」と回答する人が多かった。

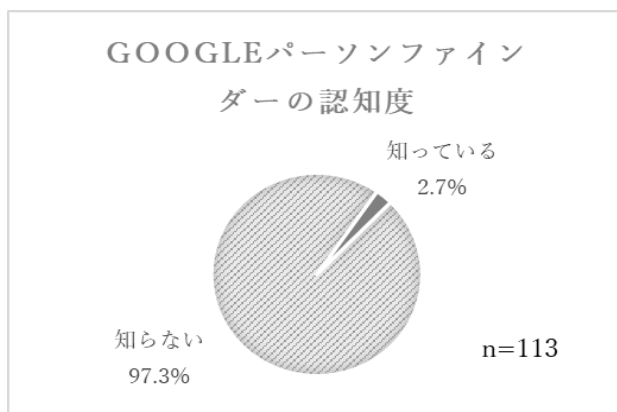


図 1. Google パーソンファインダーの認知度調査

5. おわりに

今回のアンケート調査から、安否確認情報システムの認知度を向上させた後、いかにして利用を促すかが課題であることが明らかになった。そして、課題の解決には、日頃から身近な存在のシステムであることを周知させることが重要であると推察した。電話やメール、「LINE」は日常的に利用し、かつ仕組みが単純なため、災害時にも利用されると言えよう。安否確認情報システムも、それらのサービスと同様、容易に利用できるサービスであると共に、災害時の様々な場面で役立つことを周知させることが重要なのである。

この点については、利用度向上の第一段階である認知度を高める方法として、広告が優れていると考える。

例えば、新型コロナウイルスの接触確認アプリ

「COCOA」は、スーパーやファミリーレストランのアナウンス、テレビ CM でダウンロード、利用を促しており、令和 3 年 2 月 12 日の段階で約 2,518 万件ダウンロードされている⁶⁾。このように広告による認知度の向上は効果的だといえる。

その後、利用度に繋げる方法として、市町村との連携も有能であると考えられる。たとえば千葉県流山市では、「J-anpi」を提供する NTT レゾナント株式会社と協力協定を提携しており、本人の同意を得られた避難者名簿情報を、「J-anpi」に登録し、家族や友人、または学生、社員の安否の確認を行えるように提携している⁷⁾。このように、自分で登録する以外にも、市町村と連携し、市町村が登録の補助をすることも利用度の向上に繋げる一つの策であると考えられる。

そして、最も重要なことは安否確認情報システムを用いて家族や周囲の住民との連携が取れるような体制を整えておくことだと考える。自分の安否を伝えたい、もしくは安否を確かめたい相手がお互いに利用することで安否確認情報システムの存在意義と有用性を感じることが出来るのである。

自然災害の発生を止めることは出来ないが事前に対策できることが数多くある。これから災害に直面した時に利用できるよう、安否確認情報システムをはじめ、様々なシステムについて理解し、事前に連絡を取りたい相手と同じ認識を持つておくことが対策を行う上で重要なのである。今後、ICT 技術はますます進化し便利な世の中になる。災害時でも ICT を通して確実に繋がりたい相手と繋がることができ、安心して暮らせる世の中の実現に期待する。

6. 参考文献

- (1) 災害時における情報通信の在り方に関する調査結果 - 総務省 p12,p23
https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/linkdata/h24_05_houkokusiryo.pdf (2021 年 2 月 14 日閲覧)
- (2) 総務省 | 平成 28 年版情報通信白書 第 2 節 ICT サービスの利用動向
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h28/html/nc252110.html> (2021 年 2 月 14 日閲覧)
- (3) パーソンファインダー (安否情報): 日本
<https://www.google.org/personfinder/japan> (2021 年 2 月 14 日閲覧)
- (4) 東日本大震災と情報、インターネット、Google 第 8 回 ; パーソンファインダー、東日本大震災での進化(3)
https://www.google.org/crisisresponse/kiroku311/chapter_08.html (2021 年 2 月 14 日閲覧)
- (5) 本サイトについて - J-anpi
<https://anpi.jp/info/about.html> (2021 年 2 月 14 日閲覧)
- (6) 厚生労働省 | 新型コロナウイルス接触確認アプリ (COCOA) COVID-19 Contact-Confirming Application
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/cocoa_00138.html (2021 年 2 月 14 日閲覧)
- (7) 流山市-web 共同サイト「J-anpi～安否情報まとめて検索」の利用について NTT レゾナントと連携しています。
<https://www.city.nagareyama.chiba.jp/life/1003604/1003712/1003729.html> (2021 年 5 月 25 日閲覧)