

## 《論文》

# 災害時にラジオを取り巻く コミュニケーションの共感性

——熊本地震時リスナーメールの分析に基づいて

大牟田 智佐子<sup>1</sup>

澤田 雅浩<sup>2</sup>

室崎 益輝<sup>2</sup>

## 要約

熊本地震（2016）では最大震度7の地震が28時間に2回起き、余震活動も活発であったことから住宅やライフラインに大きな被害が出た。このとき民放AM局であるRKK熊本放送のラジオには3日間で400通以上のメールがリスナーから寄せられ、それらの紹介を中心に特別番組が放送された。本論文ではリスナーからのメールに込められた「共感性」に着目して分析を加え、災害時のラジオの新たな役割について考察する。災害放送を構成する要素は先行研究において「防災放送」「被害報道」「安否放送」「生活情報」と規定され、ラジオは「安否放送」や「生活情報」で被災地に向けて重要な役割を果たすとされてきた。しかしメール分析の結果「共感性」を軸にした放送を行うことにより、被災者とラジオ、あるいは被災者同士、さらには被災地外のリリスナーと被災者の間にコミュニケーションが生まれ、力を与えていたことがわかった。このことをふまえ、日常においてはもちろん災害直後から復興に至る過程においても「共感性」を軸にした「共感放送」を発展させていくことが、ラジオの重要な役割であることが示された。

キーワード：熊本地震、ラジオ、メール、災害放送、共感放送

## 1 研究の背景と目的

放送はその即時性を生かし、災害時において必要な情報を適時提供するメディアとして役割を果たしてきた。また災害対策基本法において国や地方の「指定公共機関」として防災機関の役割を定められ（内閣府 2021）、放送法第108条においては災害の予防や被害の軽減を行わなければならないと規定されている（日本民間放送連盟 2021）。

なかでもラジオは電力・通信が途絶する災害においても機能する可能性があることから、災害時に重要な役割を担っているといえる。

廣井脩（2003）は災害放送の4要素を「防災放送」「被害報道」「安否放送」「生活情報」と規定し、新潟地震（1964）でテレビは被害映像を被災地の外へ、ラジオは安否放送と生活情報を被災地の内に向けて発信するという、その後の災害でも続く役割の違いが明確になったとしている。

しかし災害時のラジオの役割はこうしたことだ

<sup>1</sup> 毎日放送報道情報局報道業務部

<sup>2</sup> 兵庫県立大学大学院減災復興政策研究科

けだろうか。ラジオの災害放送を構成する要素は上記の4要素だけではなく「共感放送」と呼ぶべき機能がラジオにあることがわかっている（大牟田智佐子ら 2021）。「共感放送」とはリスナーの置かれた状況に寄り添い、共感することでラジオが励ましや音楽などを提供することを指し、日本民間放送連盟（以下、民放連と表記）加盟のラジオ局100社（調査当時）に対するアンケート調査から導き出されたものである。調査の結果、災害時にAMラジオではリスナーの声を拾い上げ交流し、FMラジオでは音楽や日常の話題などで安心を提供することにより、それぞれがリスナーとの親近性を保とうとしていたことがわかった。共感放送は日常の放送が根底にあり、また従来の災害放送の4要素のように「役に立つこと」を目的に発信される「情報」ではない。そこで従来の4要素とは別に、災害放送の第5の要素として「共感放送」を位置づけることが提唱された。ただし、ラジオの制作者側が意図した災害放送が「共感放送」であったことが示されたのみで、放送の受け手であるリスナーの立場からの分析とはなっていない。そこで本論文では、リスナーにとっても「共感放送」が行われていたといえるのかを検証することにする。なおこの先行研究にならい、本論文では被災者のための災害時の放送全般を指す言葉として「災害放送」という語を使用する。ラジオではジャーナリスティックな「災害報道」を行っていないとしても、過去の災害において「被災者が困っていることを次々に紹介した」「少しでも日常を感じられるよう音楽をかけた」といった内容で放送を続け、リスナーに支持された例があることを踏まえている。

## 2 研究の対象と方法

調査対象は、熊本地震（2016）発生時、RKK熊本放送のラジオ（以下、RKKラジオと表記）に寄せられたリスナーからのメールである。RKK熊本放送は民放連に加盟するラジオ・テレビ兼営局で、RKKラジオは熊本県域を放送エリアとしている。担当者によれば日常のリスナーは農家が多く、農業用ハウスの中でラジオを聴きな

がら作業をするリスナーもいるとのことである。本論文では、地震特別番組を放送した4月15日から17日までの3日間にリスナーから寄せられたメールのうち、RKKラジオに保管されていた434通を調査対象とする。また補助資料として同期間に寄せられたFAX、電話の受付メモも参照する。これらの資料はRKKラジオの担当者から学術目的で利用すること、差出人の個人情報特定されないことを条件に提供された。メールは1件ずつA4用紙に印刷された状態で手提げ袋1袋にまとめられていた。またFAXのコピーや手書きメモもすべて紙の状態で同じ袋にまとめられていた。それらはほぼ日付順に並べられていたが、当時の混乱によって紛失したものもあるかもしれないとのことであり、FAXやメモは日時不明のものもあった。また同じメールが複数コピーされているものもあったが、受信日時及びスタッフが加筆した情報とその筆跡が一致する同一人物からのメールは「重複」と判断した。一方で、同一人物が同じ内容を時間を空けて複数送っているものもあったが、それらは意図して何度も送られたと判断し、別々に数えることにした。なお、本文中に示すメールは個人に配慮して全文を流用することを避け、差出人の住所が表記されている場合も都道府県までの記載にとどめた。メール本文に記載された避難所などの地名も可能な限り伏せている。

さらに、メールが実際の放送でどのように活用されたかを知る補助材料として、担当者から学術目的で利用することを条件に提供された特別番組の放送音声も用いることにする。地震特別番組は、いわゆる「前震」（4/14 21:26 M6.5）のあと、日付が変わって15日午前6時40分から午前9時、午前9時から正午にそれぞれ別のパーソナリティーによって放送された。また「本震」（4/16 1:25 M7.3）のあとは16日と17日の午前6時から午後6時まで、3時間ずつ4枠を異なるパーソナリティーが担当し、放送された。提供された音声は15日早朝の番組から20分間と16日午後の番組から約2時間、それぞれ抽出されたものである。この音声によって、番組内でメールが次々に紹介され特番の主要な柱となっていたことがわかった。担当者も、調査に対し「リスナー

からのメールはほとんどが現場リポート的な内容でしたから、それぞれが大変貴重な情報でした。番組スタッフの気持ちとしては『貴重な情報だから出来るだけ紹介しよう』と考えたと思います」と回答している。特番以外の時間帯は「前震」発生時がプロ野球中継であったほか、東京からのネット受け番組や、テレビの音声をラジオに流すサイマル放送も行われた（ただし「本震」のあとはテレビが停波したためラジオ独自の放送を行った）。また RKK ラジオには報道部がないため、ニュースについては熊本日日新聞社が提供する「熊日ニュース」(3～4 分)を 1 日 5 回程度放送し、熊日が作成する原稿や共同通信の原稿をもとに被害情報や政府・行政機関の動きなどを伝えた。このほか情報入手先としては、RKK ラジオが独自に契約を結んでいた「災害通信ボランティア」がいた。大雨などの際に身の回りの状況や被害をラジオに報告してもらうというもので個人と法人合わせて約 160 名がいたが、これまであまり活用される場はなかったとのことである。地震後、このうち約 120 名に電話につながり、自宅周辺の揺れや被害を聞き取ったものを情報として放送したということだった。ただし災害通信ボランティアは本論文の調査対象からは除外している。

分析方法はまずメール全体の傾向を知るため、樋口耕一（2004）による KHCoder を用いて頻出語を抽出するとともに共起ネットワーク図を描く。そして、頻繁に用いられる語の特徴とそれらがどのような語とともに使用されたかを把握する。次に「共感性」に着目し、共感に関連すると考えられる語を取り出し、メールにおいてどのような文脈で使われていたかを検証する。

続いて、メール全文の質的分析を試みる。はじめにメールを句点（文章の終わりの「。」）もしくは改行、あるいはスペース（空白）が打たれ文章が完結しているところで切り離し、エクセルの一覧表にする。メールでは必ずしも句読点が打たれないためである。次に一文ずつの意味を考え、簡潔な単語で表す「概念」に置き換えるコーディングを行い、5 章で述べるように A から H の八つに分類する。そのうえでこれらの分類の中に「共感性」を表現しているものがあるのか、検討する。

さらに、切り離したメールの一文一文をコー

ディングの塊ごとに統合し、一人の人物のメールに含まれる概念が何種類あるかを抽出する。つまり、メールが A → C → B → A など複数の概念を行ったり来たりしている場合、含まれる概念は「A、C、B」の三つと数えることにする。そしてこれらの時間的変化を検証する。

おしまいにこれらの分析から、メールを通してラジオに「共感性」を持つコミュニケーションが生まれていたのか、そしてリスナーの側からみても災害時に「共感放送」が行われていたといえるのかについて考察する。

### 3 全体の傾向

まずメールの全体像を把握するため、メール全文から頻出語 150 語を KHCoder による分析で調べた。KHCoder はテキスト型データを統計的に分析するためのフリーソフトウェアで、文章形式のデータに含まれている語を自動的に切り出すほか、元のテキストでどのような文脈で使用されているかを確認することができる。本論文では、抽出語からメールの誤字脱字などをそのまま記載したことを示すため筆者が加筆した「原文ママ」という語を除外する処理を行ったほか、最初の抽出で認識されなかった語のうち「声」「初」「はじめて」と地名である「南阿蘇」「宇城」、パーソナリティーの名前である「江越」を強制抽出する単語に設定し、分析を行った。結果は表 1 のようになった。

メール文面に使用された語では「避難」(203 回)が最も多く、次いで「地震」(197 回)が多く用いられた。熊本地震は最大震度 7 を観測する地震が約 28 時間の間に 2 回起きたほか、2 日間で震度 6 弱以上の強い余震が 5 回発生した。また「本震」の発生以降、熊本県熊本地方のみならず熊本県阿蘇地方や大分県中部等にかけての広い範囲で地震活動が活発となった（気象庁）。このため地震発生後の 2 カ月間に「車中避難」「車中泊」という言葉を含む新聞記事の件数が阪神・淡路大震災、新潟県中越地震、東日本大震災と比して突出していたことが稲月正（2018）によって指摘されている。メールの頻出語でも「車」(77 回)や「余

表1 メール文面に頻出した上位150語

順	抽出語	出現回数	順	抽出語	出現回数	順	抽出語	出現回数	順	抽出語	出現回数	順	抽出語	出現回数	順	抽出語	出現回数
1	避難	203	24	お願い	53	35	声	38	43	気	30	48	初	25	53	東日本	20
2	地震	197	24	揺れ	53	35	早い	38	43	今朝	30	48	寝る	25	54	大津	19
3	思う	181	25	来る	52	36	雨	37	43	前	30	48	多い	25	54	朝	19
4	水	174	26	我が家	48	36	皆様	37	43	大丈夫	30	48	不安	25	54	発生	19
5	熊本	170	27	頑張る	47	36	断水	37	43	必要	30	48	復旧	25	54	眠れる	19
6	今	111	27	少し	47	37	メール	36	44	江越	29	49	ありがとう	24	55	リスナー	18
7	ラジオ	108	28	言う	46	37	怖い	36	44	支援	29	49	昨夜	24	55	考える	18
8	情報	105	28	停電	46	37	落ちる	36	44	食料	29	50	ガンリン	23	55	車両	18
9	家	86	29	揺れる	45	38	申し上げる	35	45	自宅	28	50	仕事	23	55	助かる	18
10	皆さん	82	30	RKK	44	38	無事	35	45	倒れる	28	50	市内	23	55	消防	18
11	車	77	30	小学校	44	39	スタッフ	34	45	連絡	28	50	方面	23	55	中学校	18
12	行く	76	30	放送	44	39	時間	34	46	気持ち	27	51	たくさん	22	55	南阿蘇	18
13	出る	75	31	住む	43	39	生活	34	46	使える	27	51	テレビ	22	55	北	18
14	被害	66	31	人	43	39	東京	34	46	駐車	27	51	過ごす	22	55	流れる	18
15	大変	64	32	トイレ	42	40	元気	33	47	radiko	26	52	ガソリンスタンド	21	55	力	18
16	電気	62	33	家族	41	40	災害	33	47	おはよう	26	52	宇城	21	56	祈る	17
17	昨日	61	33	本当に	41	40	状況	33	47	こんにち は	26	52	益城	21	56	協力	17
18	方々	59	34	今日	39	40	入る	33	47	安心	26	52	感じる	21	56	降る	17
19	聴く	58	34	続く	39	41	帰る	32	47	瓦	26	52	近所	21	56	食べる	17
20	近く	57	34	物資	39	41	見舞い	32	47	強い	26	52	現在	21	56	震災	17
21	聞く	56	35	給水	38	41	自分	32	47	使う	26	52	電話	21	56	送る	17
22	余震	55	35	見る	38	41	渋滞	32	47	状態	26	52	娘	21	56	大震災	17
23	心配	54	35	持つ	38	42	心	31	47	先ほど	26	53	屋根	20	56	店	17
23	被災	54	35	出来る	38	42	水道	31	47	道路	26	53	外	20	56	届く	17
23	夜	54	35	場所	38	43	阿蘇	30	47	入れる	26	53	倒壊	20	56	疲れ	17

震」(55回)「揺れ」(53回)「駐車」(27回)が上位に現れ、余震を避けて車中泊をしたという内容が多かったことを示している。またライフラインでは「水」(174回)や「トイレ」(42回)「給水」(38回)「断水」(37回)「水道」(31回)と、「電気」(62回)「停電」(46回)が頻出語の42位までに現れ、断水や停電による苦労についての記述が多かったことを示している。

またラジオの放送に関連する語も多くみられた。まず「ラジオ」(108回)、「情報」(105回)がそれぞれ7位と8位に現れたほか、「声」(38回)、ラジオ制作に携わる人々をさす「スタッフ」(34回)、パーソナリティーの名前である「江越」(29回)が44位までに現れている。

続いて語と語の共起関係を調べるため、頻出語による共起ネットワーク図を描いた。作図の条件

は最小出現数を30とし、Jaccard係数を用いて上位60位までの共起関係を表示させ、共起関係の強さを数値で示した。結果は図1のとおりである。

共起ネットワーク図では11のグループが検出された。まず、熊本地震の特徴を表していると考えられるグループが三つ存在している。第1のグループは最も出現頻度が高い「避難」と「地震」「熊本」を含むグループで、「避難」は「小学校」や「車」などと、また「地震」「熊本」は「夜」「被害」や「今朝」「怖い」といった語と共起していた。二度の地震が夜や未明に起きたことや、続く余震を恐れて車中避難をしたというメールが多かったことを示している。また第2グループで「水」が「トイレ」「電気」などと共起しているほか、第8グループで「断水」が「停電」「続く」「余震」と

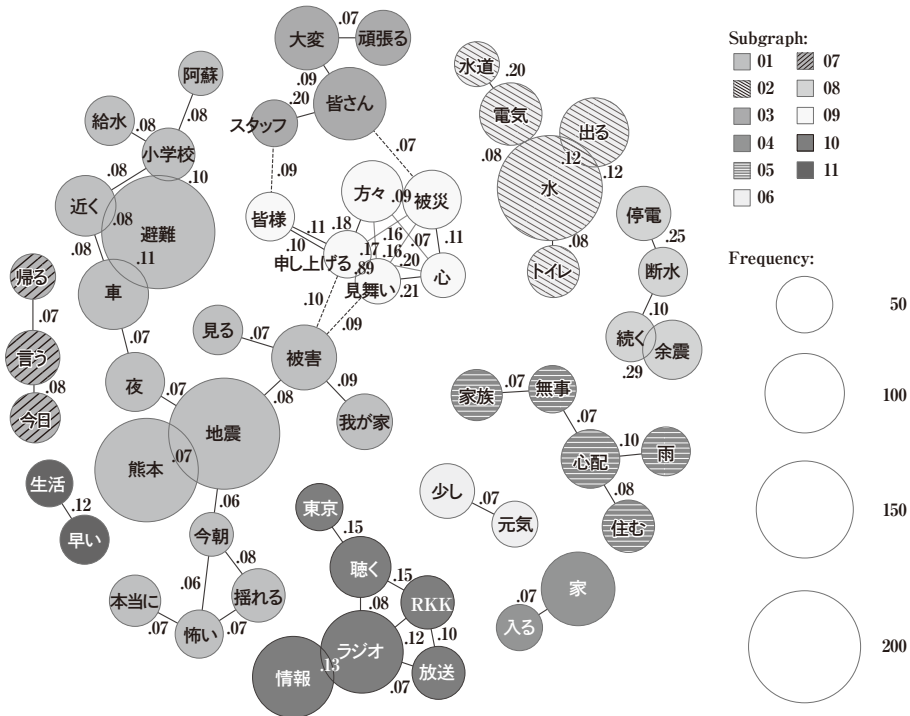


図1 メール文面の共起ネットワーク図

共起し、この二つのグループもライフラインに関する被害の特徴を表していた。一方でラジオの放送に関係するグループも存在し、第10グループが「ラジオ」と「情報」や「放送」「聴く」などで構成され、ラジオから情報を得ようと聴いていた人々のメールが多かったことが示されている。ただ、ここで注目するのは、他者への「共感性」を示すと思われるグループが存在していることである。まず、第3グループで「皆さん」が「大変」「頑張る」とともに「スタッフ」と共起している。実際には「大田黒さん、まやさん、スタッフの皆さんも大変な状況で放送されているのだらうと思いますが熊本県民は皆さん声に（原文ママ）励まされているはず。」（4/17 9:53）などとして使われていた。また第9グループで「被災」「方々」「見舞い」「申し上げる」などが共起し、実際には「熊本地震で被害に遭われた皆様に心からお見舞いを申し上げます。」（4/16 13:50）などとして使われていた。また小グループではあるが、「少し」と「元気」が共起して第6グループを形成し、実際には「こういう精神的にまいっている時に聞く

と、『あれ？こんなに元気になる曲だったっけ？』と、少し家族と明るくなれました！」（4/16 14:58）「RKK様 避難生活されている方々を少しでも元氣を与えてあげて下さいね（原文ママ）。」（4/17 13:24）のように用いられ、ラジオが「少し」元氣を与える存在であることを示すメールが送られていた。

これらの全体像から、メールの文面には少なからず共感性を表す内容が含まれている可能性があると考えられた。このため、次の章では「共感性」に着目してメール全文を詳しく分析することとする。

#### 4 使用言語に見る共感性

この章では共感性を示すと思われる語に着目し、それらがメールの中でどのように用いられていたかを分析する。本論文の目的は1章で述べた「共感放送」が熊本地震でも行われていたのかどうか、リスナーの視点に立って検証しようとする



ことである。

では「共感」とはどのような心の動きだろうか。M. L. Hoffman (2001) は「共感とは、自分の状況よりも他人の状況に適した感情的反応と定義される」と述べている。また、澤田瑞也 (1988:4) は「共感とは、他者の感情の理解を含めて、他者の感情を共有すること」であるとし、春木豊 (1975:3) は英語訳を empathy だとしている。また、梅田聡 (2014:4-5) は、共感とは「共感情」であり、他者の感情状態に対する動機的な反応であるとしたうえで、(1) 他者の感情状態を理解するという機能と、(2) その状態を共有する、あるいはその状態に同期するという機能に分けられると述べている。そのうえで、前者の「認知的共感」はオンオフの切り替えがある程度可能で、たとえば倫理的に不適切な行為をしたような他者が罰を受けているようなシーンに対しては、罰を受けるのは当然であると考え共感のスイッチを意図的にオフにすることもできるとしている。これに対し後者の「情動的共感」はスイッチをオフにすることが困難で、その場の状況に接した時点で自動的に身体が反応してしまい、同時に他者の心の状態を考え、その結果として共感が認識されるという。一方で災害時の「共感」について、渥美公秀 (2021) は、過去の災害の被災者が次の被災地にボランティアとして救援に向かう「被災地のリレー」が行われる際、災害体験が異なるにもかかわらずまるで旧知の仲のように被災者同士がともに涙を流し、その出会いを再会のように喜ぶ姿から、そこにどのような「共感」があるのかを考察している。そして「お互いの具体的な悲しみはわかり合えない（共感不可能性）けれど、それが多くの人に理解されがたい悲しみであることだけは共通に知っている（〈共感〉）という共感不可能性に関する共感＝〈共感〉が、人と人とを強力に、深く結びつけるということである」（2021:60）とする。

これらの先行研究を踏まえ本論文では、被災者の状況に無条件に感情移入してしまう心の動きや、自らの被災体験に照らし合わせ、被災者の苦しい思いを自分に置き換え感じ取ろうとする心情を「共感」とする。平易な言葉で言いかえるならば「わかります、その気持ち」「あるある、そう

いうこと」や「自分もそうでした」ということになるだろうか。被災者に自分を同化させたり、被災者の苦しみに共通項を見出し（経験した災害は異なっても）、近づこうとするような態度のことである。そこでこのような態度で発信されたメッセージに使われるであろう語として、表1の頻出語から「皆さん」（82回出現）と「皆様」（37回出現）に着目した。「皆さん」は図1の共起ネットワーク図で「大変」「頑張る」などと共起し、また弱い共起関係ながら「被災」ともつながっている。「皆さん」はある集団に向かって「皆さん……」と呼びかけたり、「〇〇町の皆さんが……」のように「人々」と言う代わりに親しみを込めて表現したりするときに用いられる。このため、この語を発信する人物が「皆さん」である集団に親しみや共感を持っているものと考えた。また「皆さん」よりも改まった表現である「皆様」も同様に用いられると考えた。

メールで「皆さん」の用いられ方を分析すると「皆さん」の対象は、①ラジオ②被災者の二種類に分かれた。このうち①のラジオは以下のように、放送には出ない番組制作スタッフにも呼びかける文脈で使用されていた（下線は筆者による）。

江越さん泉田隊長スタッフの皆さんこんにちは  
地震、色々近況 メッセージしたいけど  
……電話出来ますか？ 電話して下さい。

(4/16 12:39 熊本県)

小松さん、まこさんスタッフの皆さん、おはようございます。大変ななかでの放送、お疲れさまです。

(4/17 7:01 神奈川県)

メールには RKK ラジオの放送エリア外からのものが他にもあった。文面を読むと、これらのリスナーはパソコンやスマートフォンに地上波ラジオ放送を同時配信するサイマルサービス「radiko」(radiko 2021) を利用していた。<sup>1)</sup> 有料サービスである radiko プレミアムを利用すれば全国のラジオを生放送で聴くことができるため、電波が届かない地域からもメールが送られていたのである。また②の被災者に「皆さん」と呼びかけるメールでも以下のように被災地外から送られたものがあり、このような技術によって被災地の外から被災

者を支えようとする構図がラジオに生まれていることがわかった（下線は筆者）。

熊本の皆さん、全国から支援の手が差し伸べられます。熊本を、何らかの形で、支えていますから……（4/16 11:00 福岡県）  
東京からラジコプレミアムで聴いています。  
被害に遭われた皆さん心からお見舞い申し上げます。（4/16 15:24）

一方で②被災者への呼びかけには、当然のように放送エリア内である被災地の内から内へ「皆さん」と呼びかけるメールがある。しかしその中には、被災しているリスナーから他の被災者への呼びかけもみられた（下線は筆者）。

停電、断水、大変です 皆さんも、大変でしょうが、頑張りましょう（4/17 7:21）  
二泊の車中生活、たぶん今夜もと思います。  
疲れも出てますが、皆さんこの危機乗り越えましょう。（4/17 7:40）  
家は、壁が落ち天井がはがれ、瓦が百枚位落ちたと思います。（中略）当たり前の日々は幸せです。県民皆でがまだしましょうね。（4/17 10:17）

被害に遭いながらも「皆さん」や「皆で」と励まし合おうとしていることがわかる。また「がまだす」とは熊本の方言で「精を出す」「頑張る」といった意味で、地元の言葉を用いることでいっそうの親近感、連帯感を表現していた。また「皆さん」よりも改まった表現の「皆様」でも同様に、被災地の外と内、両方からのメールが送られていた（下線は筆者）。

東京のリスナーですが、何が出来るか？ 何が出来ないか？ 熊本を見つめながら、今日を過ごしていきます どうか、皆様、ご無事でありますように。（4/16 12:24）  
江越さん、イズミダさん、お疲れ様です。そして、熊本地震で被害に遭われた皆様に心からお見舞いを申し上げます。東京から聴いています。（4/16 13:50）

今一番苦労しているのは、風呂やトイレです。（中略）私も屋根に登り瓦の修繕しています。熊本の皆様協力して頑張りましょう。

（4/17 9:58）

以上のように「皆さん」や「皆様」は、熊本地震で被災したリスナーが同じ体験をしている被災者に感情移入するとともに、被災者ではない県外のリスナーが被災者に共鳴していたことを示す語であった。「皆さん」「皆様」は頻出語として計119回出現しており、共感性を表現するメールが多数発信されていたことがわかった。

## 5 メールの文章に表現される共感性

続いて、メール全文に対して質的分析を加えた。はじめにメールを句点もしくは改行、スペースなど文章が完結しているところで切り離し、それらの文をExcelの一覧表にした。次にそれぞれの意味を考え、短い概念に置き換えるコーディングを行うと、以下の8要素に分類された。A「個人の感情」（自分の心情を述べているもの）、B「被災者への連帯」（被災者へのお見舞いや連帯の気持ちを表すもの）、C「被害の報告」（被害に関する情報も含む）、D「ラジオへの親しみ」（パーソナリティーやラジオに対する感謝や親しみを表現したもの）、E「支援の要請」（支援を求めたり窮状を訴えたりするもの）、F「支援の申し出」（具体的な支援を申し出たり支援につながる具体的情報を提供するもの）、G「音楽」（音楽のリクエストや音楽の力に関する感想）、H「その他」である。A「個人の感情」とB「被災者への連帯」を分けた理由は「怖かった」「眠れない」など自分の内面に向く感情と「被災した皆さん、ともに頑張りましょう」など他者へ向く感情は別々の心の動きとして集計すべきと考えたことによる。またG「音楽」は数は少ないものの、東日本大震災の際にラジオから流れる歌（アンパンマンのマーチなど）に大きな反響があったことが先行研究（大牟田ら 2021）で明らかになっていることから、ラジオ特有の役割の一つと考え抽出することにした。H「その他」は時候の挨拶や「〇〇に住んで

います」「2日めになりましたね」など、メールの書き出しによく使用される言葉や、A～Gに当てはまらないものを分類した。ただし時候の挨拶で「〇〇さん（パーソナリティーの名前）、おはようございます」「被災された皆さん」など対象を記したものは、D「ラジオへの親しみ」やB「被災者への連帯」にそれぞれ分類した。

次に、同じ記号を付与した文の連続を一つの意味の塊に統合し、1件のメールの中に含まれるコードの数を集計した。集計表にはメールの通し番号と、メールに記入された差出人の住所・ラジオネーム・件名のほか「本名と詳細な住所を記入」などメールの特徴をメモした。また個人情報に配慮する形でメールアドレスの一部を記入し、同一人物を識別する手掛かりとした。集計の一例を表2に示す。

この一覧表をもとにAからHのそれぞれの件数を集計し、図2に示した。

最も多かった要素はC「被害の報告」で、A「個人の感情」がそれに続き、ともに200件以上あった。またB「被災者への連帯」とD「ラジオへの親しみ」はともに100件以上で、E「支援の要請」とF「支援の申し出」はそれより少ない89件と78件、G「音楽」は最も少なく27件であった。「被害の報告」は廣井（2003）の災害放送の4要素では「被害報道」にあたる。ただし過去の災害では電力会社からの停電情報が滞った際、ラジオ局に寄せられたリスナーからの被害情報（自宅の停電を知らせるもの）がそれに代わる掲示板のような役割を果たし、停電している地域を把握する生活情報ともなりえたことが、ラジオ局へのアンケートによって明らかになっている（大牟田ら2021）。このことからこれら8要素すべてについてメールを詳細に検討し、文脈に「共感性」が含まれるのかを検討することとした。

表2 メール集計一覧表の例

No.	日時	分類	メール文面	住所	差出人	件名・メモ	アドレス	要素 件数
352	4/17 10:54	H A C C C C A	おはようございます 地震本当に怖かったです 昨日未明の地震で我が家は倒壊まで ありませんでしたが壁などに亀裂がはいり 今にも崩れてきそうです 近所の方は、倒壊した家屋の下敷き になり亡くなられました 我が家は家族全員ぶじで今は近所のか たと近くのグラウンドに避難しています お互い声を掛け合い助け合ってます 今後以前のような生活に戻るのか不安 だらけです	××町	××娘	住所・本名表記あり	please××@×	H A C
353	4/17 10:55	C C B	今日9時頃バイパスを、合志方面から、 神水方面へ向かっていました 保田窪一丁目の歩道橋の50メートル 手前で、左側のビルが倒壊し、三車線 の走行車線が、一車線になっており 少し混雑していました 気を付けて通って下さい		3人分	件名：交通情報です	ishu××@×	C  B
354	4/17 10:55	E E	お願いします 娘夫婦が天草から米、水、持って来 てますが道路状況はでかんでしょう か？（原文ママ）	熊本市×区	本名	件名：負けんば〜い	kuro××@× (計2回)	E



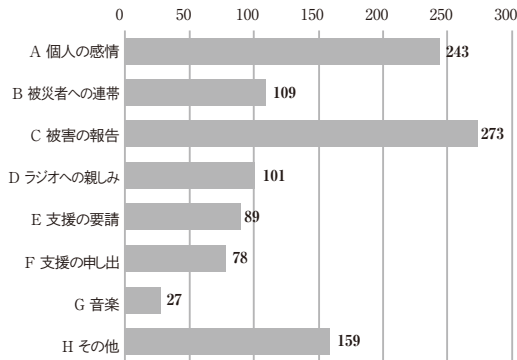


図2 メールを構成する要素別の出現件数（計 1079 件）

## 5.1 A「個人の感情」に関するメール

個人の感情を表す語は、表1の頻出語で「心配」(54回)「怖い」(36回)「安心」(26回)「不安」(25回)が検出されているが、ここでは「怖い」と「不安」について共感性を検討する。「心配」は①予測されていた雨の影響や余震を心配するものと②熊本に住む家族などを心配するものに大別され、このうち共感性に関連する②は、AではなくB「被災者への連帯」に分類された。また「安心」は③無事を心配していた家族などに「何とか連絡がつき安心しました。」とするものや、④ラジオを聴くことによって「ほんとに、ほんとに安心します。」とするものがあり、それぞれBもしくはD「ラジオへの親しみ」に分類された。このため、残る「怖い」と「不安」のうち「怖い」について、言い換えである「恐怖」や「怖さ」「怖かった」「こわかった」「恐ろしい」を含めて分析すると、次のように使用されていたことがわかった（下線は筆者）。

夜中の激しく、長い時間の揺れには恐怖を感じました。(4/16 6:14)

まあ一怖かった (i j) 初回の地震と違って昨夜の地震はかつてない揺れでしたね。(中略) ラジオをききながら眠れない夜を過ごしました。(4/16 9:33)

避難してから一睡もしていないのに揺れが怖くて眠れません。時間が経つのが遅く感じますが、夜になるのは怖いです。でもみなさんと頑張ります！(4/16 15:11)

怖かったです！もう寝不足で！

(4/17 9:35)

「まあ一怖かった」「怖かったです！」など感情をそのまま出したメールは、親しい人に向かって気持ちを吐き出すような「親近性」や「信頼感」がみられる。

続いて「不安」は、地震後最初に受信されたメールの中で次のように使用されていた（下線は筆者）。

周りの被害は夜中なので、分かりません。しかし、余震が起きるので、不安です。メールをしている間も余震を感じました。今、不安な中でRKKラジオを聴いています。

(4/15 3:42)

真っ暗な中で突然起きた地震と続く余震、周囲の状況やこれからの見通しがわからないことに対する不安をメールに込めている。不安を訴えることができるラジオへの「信頼感」も現れている。また「本震」の後も、不安をつづった以下のようなメールが送られていた（下線は筆者）。

今は外が明るく多少余震があってもわずかな不安がやわらぎます。が、これから天気も下り坂、辺りが暗くなると怖さが倍増します。いつになったらおさまるのでしょうか……

(4/16 13:12)

お昼ごはんとして長崎の自衛隊の方々が、ご用意下さってる「おにぎり」の配給に並んで2時間40分、戴きましたが……まだ貰えていない方が長蛇の列です。夕飯にはありつけるのか？不安な車中泊2泊3日目です。

(4/16 15:35)

介護の仕事をしていて、(中略)昨夜の地震の時も夜勤で被災にあいました。1人で夜勤していたので、とても怖かったです。(中略) 不安がいっぱいで、涙が止まりません。

(4/17 12:15)

「不安がいっぱいで、涙が止まりません」も、親しい人や信頼する人にしか打ち明けられない内容であろう。これらは必ずしも解決を求めている

わけではなく、ラジオがそれを受け止め、自分の気持ちに共感してくれるとの期待があつて送られたと考えられる。

ところでこうした「親近性」「信頼感」が際立ったメールが1例あった。「前震」の後の4月15日午前7時に、工務店を営んでいると思われるリスナーが、店の在庫のガラスがすべて破損したとする被害報告のメールを送っていた。ところがこの同じリスナーは「本震」のあと、せっかく片付けた店内が再び被害を受け、それだけではなくさらに衝撃を受ける体験をした。そのつらい気持ちをラジオに送っていた（下線は筆者）。

金曜日夕方『雨戸が動かなくなつたので調整して欲しい』と〇〇町の方から依頼が有り「明朝（16日のこと）お伺いします」とお返事しました。今朝、行ってみたら……未明の地震でお宅は半壊、家主さんは避難されたようです。全ては災害のせいだと解ってます、解ってますが……「夕方の時点で行ってたら何かが変わったんじゃないか？」自分を責める気持ちが後から後から止まりません(T\_T)  
(4/16 12:27)

メールの内容は以下のようなことである。前震のあと、雨戸の修理を頼まれたが駆け付けることができず、翌日に訪問する約束をした。ところがその前に「本震」が起きてしまい、行ってみると依頼主の自宅は半壊していた。自分が駆けつけていれば被害は免れたのではないかと……。このように自分を責める気持ちをそのままメールにしたものである。二度も地震が起きることは予測不可能であった。メールを送ったリスナーも被災し、すぐには仕事の依頼を受けられなかった。自分でも理解してはいるが、無理をしてでも依頼主の家を修理していれば半壊することはなかったのかもしれない。家が半壊したのは地震のせいだが、自分がその被害を食い止めることができていたのかもしれない……と混乱した気持ちがそのままつづられている。「自分の落ち度かもしれない」という話を他人にするのはつらいことである。他人に話した結果「それはあなたが悪い」とさらに自分を落ち込ませる反応が返ってくることもあるだろ

う。それでもメールを出さずにいられなかったのは、パーソナリティーはきっと自分を否定しないだろう、ひょっとすると「あなたのせいではない」と言ってくれるのではないかと、あるいは放送を聞いたリスナーが応援してくれるかもしれない、という期待感があつたかもしれない。日常からラジオに対して親近性や信頼感を感じ、ラジオの共感性を信じているからこそ、このようなメールが送られていたと考えてよいだろう。

## 5.2 B「被災者への連帯」に関するメール

Bに分類したメールは「被災者への連帯」を表現していることから共感性を持つと考えられる。また4章「使用言語に見る共感性」で述べた「皆さん」を含むメールと共通するものが多かった。文脈を詳細に検討すると、他者の感情の状態に同期しようとする積極的な心の動きがみられた。被災地外のリリスナーが送ってきたメールを例に挙げる（下線は筆者）。

木曜日夜の地震、そして早朝の地震で被災された皆さまに、まず心からお見舞い申し上げます。（中略）何が足りないのか、情報を共有していきたいですね。東日本の私たちも支えていきたいと思います。

(4/16 8:49 神奈川県)

今は気持ちが張っていると思うので踏ん張りが出ると思います。でも時間が経つと、踏ん張り切れなくなるでしょう！ 私も東日本大震災の時はそうでした。そんな時は、自分の感情を出しましょう！ きっと周りの人に分かってもらえると思います。頑張つてとは言いません、一緒に乗り越えましょうね。私たちも微力ですが、ついていきますよ。みんな応援団です！

(4/16 10:24 宮城県)

物資はどんな物が必要ですか？ どこに送ったら良いですか？ 個人でできる範囲で微力かもしれませんが、何か力になりたいです。

(4/16 10:47 東京都)

これらは被災者に心を寄せ、さらに踏み込んで被災者を支え力になりたいと表明していた。一方

で、被災地の中において被災者から被災者に向かって発信されたメールにも、他者を思いやる次のようなものがある（下線は筆者）。

家の中はひっちゃかめっちゃか（原文ママ）、壁ははがされ夜中から駐車場の車の中にいます。近所の方々も一緒です。今は耐えるのみです。みなさん気を強く持って頑張りましょう  
う  
(4/16 9:32)  
今私と父とで瓦の片づけをしています。余震も続いているので、気を付けて作業しています。みなさんも余震に気を付け行動してくださいね。  
(4/16 10:40)

他者を思いやる心の余裕は、自分の苦しみを受け入れてもらって初めて生まれるものだろう。A「個人の感情」をラジオが受け止めることで、B「被災者への連帯」を生む感情が生まれ、放送が共感性を持つことにつながると考えられる。

### 5.3 C「被害の報告」に関するメール

被害報道は災害放送の4要素のひとつとされているが、図2に示したように熊本地震においてもメールの内容に含まれる数が最も多かった。以下のような例がある（下線は筆者）。

夜半の本震の後、〇〇の屋上駐車場に避難していました。（中略）夜が明けアパートに戻ったものの断水、停電が続いていました。（中略）これから余震が続くと考えられるので着替えなど必要な物を持って避難所に行ってきます。これを書いているときも余震が続いています。  
(4/16 6:37)  
私たちは〇〇の〇〇会館に避難しています。今は30人位は居ます。今、揺れてます。  
(4/16 9:22)

これらにみられる特徴は「何かをしながら」や、「思いついたら即時に」メールを送っている点である。避難生活では水の確保や避難所運営など日常にはないことが重なり、じっと座って情報収集をすることもままならない。これらのリスナーは

そのわずかな隙間を利用してメールを送っていた。このC「被害の報告」に分類したメールを分析すると、①個人の被害報告、②他のリスナーへの情報の二つに大別された。①と②の違いは、②には「〇〇（地名）と〇〇（地名）の間の車両の通行はできない」など具体的地名が記され「ご注意ください」と他のリスナーへの呼びかけが書かれている点である。このため被害情報を他者へ伝える意図で送られたと判断した。まず①の例では、次のようなメールがある（下線は筆者）。

また今朝の地震怖かったですね！（中略）せっかく、とりあえず歩けるようになった家の中もまためっちゃくちゃ、（中略）近くの橋も段差ができたり、ずれたりしているんですよ、通行止めになっている所もあります。  
（中略）地震が起き逃げるときに足をこねて腫れたので昨日病院に行ったら、靭帯が伸びていてギブスをしています。（4/16 11:31）

このメールでは地震でけがをしたことが個人的体験として書かれ、ずれているという橋を特定できる情報はなかった。なおこのリスナーは計3回、同じような内容のメールを送っていた。「自分の話を聞いてラジオに共感してほしい」という気持ちが込められたメールだといえるだろう。一方で②の例は次のようなものである（下線は筆者）。

熊本県上天草市〇〇町では信号が機能していません。運転される方はとにかくご注意ください。  
(4/16 12:08)  
〇〇町から〇〇市まで戻って来ましたので報告します。3号線は下りがU交差点を過ぎてしばらく行った所から先は多分Yまで繋がっていると思います。上りはKバイパス入口からUまで繋がっていると思います。Hバイパスは、〇〇超えて〇〇付近からO方面に渋滞してます。〇〇も若干渋滞している様です。参考になればと思いメールしました。  
(4/16 16:39)

②に分類したこれらのメールは「運転される方は」「参考になれば」といった他のリスナーを意

識した語が含まれ、被害情報を共有しようとしていることがわかる。自分が知りえた情報を他者のために使ってほしいとメールを送る行為は、困っている他者の状況に共感した行動ととらえることができる。

#### 5.4 D「ラジオへの親しみ」に関するメール

D「ラジオへの親しみ」には、パーソナリティーの名前や愛称を親しげに呼びかける挨拶や「ラジオの声に励まされた」「ラジオがあってよかった」などの内容を分類した。「こんにちは」といった単なる挨拶はこのDには含めず「マサヤン、理佳ちゃんこんにちは」などパーソナリティーの愛称が含まれていればDとした。まず、馴染みのパーソナリティーの名前を親しげに呼びかけるメールに次のようなものがあった（下線は筆者）。

おはようございます 小松さんとすみママの声が聞こえてホッとしました

(4/15 6:51)

江越さん、隊長ありがとうございます。声を聴けるだけで心が落ち着きます

(4/16 17:17)

次に、ラジオの役割を自分なりに分析するメールがみられた。それらのメールは地域外のリスナーから送られたものが多かった。被災地のリスナーが「ホッとする」などとラジオの役割を直感的にとらえているのに対し、被災していないリスナーはかつての自分の被災体験を振り返るなどしてラジオの役割について考えているメールが目立った（下線は筆者）。

平成16年に中越地震、平成19年に中越（沖・筆者加筆）地震を経験しました。地震の時のラジオの声は本当に助かります。お二人（筆者注・パーソナリティーのこと）の声は必ずみなさんの力になるはずです！ こんな時こそ、やはり日本全体で向き合っていきましょう！

(4/16 13:38 新潟県)

私は21年前の阪神・淡路大震災の被災者で避難生活も経験しました あの時、ラジオが

唯一の情報源でラジオから流れてくる、お馴染のパーソナリティーの声で落ち着き、元気をもらいました。RKKラジオの各番組のパーソナリティーの皆さん、何かと大変でしょうが、熊本の人たちが元気になるような放送をお願いします

(4/16 13:49 兵庫県)

さらに被害報道が中心の東京発のテレビなどとの違いを述べ、ラジオが人々の声を伝え、恐怖を煽らないことについて述べたメールもあった（下線は筆者）。

東京発のニュースではわからない生の声を聞いて、居てもたってもいられずメールしました。

(4/16 13:51 静岡県)

テレビでは同じ情報ばかり流れたりするので思いつき RKK ラジオを聴いています。熊本にする（原文ママ）人々の声やリアルな情報をきくことができ、非常に助かっていますし、少しずつ気持ちも落ちついていきます。

(4/16 15:21 東京都)

テレビでは予測や、地震のメカニズムや都市に直下型地震が来たらとかの分析をしていて……恐怖を煽られる事も多いです。なので RKK さんの放送が淡々と明るくて、泣ける程励まされます。

(4/16 17:38 愛知県)

地震の情報を得るのであれば東京発のニュースでも十分なはずである。しかしこれらのリスナーは情報ではなく、被災者の生の声を聴き被災者と同じようにラジオから励まされることを求めている。一方で被災したリスナーから、パーソナリティーに共感する下のようなメールも送られていた（下線は筆者）。

江越さんも涙ながらにメッセージを読まれていて、こちらも張り詰めていた気持ちがほぐれました。

(4/17 8:14)

これは、ラジオのパーソナリティーの声の変化に気づいたメールである。RKKラジオではパーソナリティーやスタッフも被災し、同じ「被災者」



として放送を出している事実に関心したリスナーも多かったと推測される。テレビでは大災害時、東京キー局がスタジオを開き、被災者ではないニュースキャスターが特別番組を放送する。そのような画面から被災者が受ける印象と、被災者の痛みをわかるラジオパーソナリティーから受ける印象には、大きな違いがあるだろう。またこのようなリスナーのメールを放送で紹介し、他のリスナーが共感することによって、ラジオが共感の連鎖を仲介する可能性もある。以上のように、D「ラジオへの親しみ」を表現したメールからは、日常と変わらないラジオの声に抱く安心感や、同じ被災者としてのパーソナリティーに抱く親近感、ラジオが伝える被災者の声に対する共感がみられた。

## 5.5 E「支援の要請」及びF「支援の申し出」に関連するメール

ここでは、支援を「求める」側と「提供する」側のメールを合わせて分析する。まずE「支援の要請」にはC「被害の報告」と類似するメールがあった。そこでEには「〇〇避難所にいるが水が足りない」「〇〇の駐車場に避難しているが何も食べていない」など困難な状況と居場所が具体的に書かれているものを分類した。「メールが読まれ、支援してくれるのでは」という期待感が込められていると判断したことによる。これに対し、Fの「支援の申し出」には、給水が行われている公園名、日用品を販売しているスーパーの名前、食料を無料配布している店や施設の名前など、具体的な入手方法がわかる情報や、自分自身が支援を提供するというメールを分類した。「熊本地震のために募金をした」「保健師が熊本に派遣される」など、被災地への具体的な支援のアクションについて記載されたものもFに含めた。

メールの文面からEとFとの関係を抽出していくと、支援を求める被災者のメールに応え、助けたいと考える別のリスナーが支援に乗り出す構図がみられた。まずEではニーズが多かった水、道路情報、ガソリンを求める次のようなメールが送られていた（下線は筆者）。

断水で困っております。〇区〇〇の住民ですが、給水ポイントをお願いします。

(4/16 9:32)

〇〇の親から瓦が落ちたとの連絡を受け熊本市内から向かっていますが3号線が大渋滞。S橋に迂回してきましたか、こちらも全く車が進まない。(中略) どこならすいているのか、どこを避ければいいのか、情報をください お願いします。

(4/16 11:27)

江越さん、今車で待機しているのですが、ガソリンを入れたいのですがどこで入れれるか(原文ママ)教えてください。〇区です。よろしくお願い致します！

(4/16 12:11)

このように支援を求めるメールが届く一方で、F「支援の申し出」では地域の商店や企業による下のような支援のメールが寄せられていた（下線は筆者）。

只今より店頭にて飲料とインストラメン（ママ）など一部商品の販売を始めます。(中略) それと水道水が出ます。容器物はありませんが無料でくめます。

(4/17 8:46)

弊社井戸水ご利用いただけます。ご自由にどうぞ

(4/17 12:34)

さらに個人からも、個人情報喜んで提供する形で給水を申し出るメールが送られている。下の例はラジオ局に、それぞれ詳しい住所や本名を知らせていた（下線は筆者）。

当家は、湧水を利用しています。どうしても、Uインター近くで「水」が必要な方がおられましたら、RKK様に問い合わせ、僕のメールアドレスにご連絡頂ければ、提供させていただきます。

(4/16 16:35)

水の提供です。〇〇に住んでます。地下水な為、必要な方(原文ママ)汲みに来て下さい

(4/17 13:16)

また道路情報については、被災地外から情報を収集し、メールを送っているリスナーがいた。「情報ボランティア」のような意識で被災者のた



めに動きたいという気持ちが表れている（下線は筆者）。

（トヨタが）通れた道マップというのを提供しています（筆者注・URL表記あり）。

（4/16 12:31 東京都）

産交バスのホームページによると、7時30分より T-K 経由・K 間 T-U-K 間 が運行されているようです。熊本市内と外部を結ぶ公共交通としては、最初の復旧ではないでしょうか。念のため、放送前にご確認してください。産交バス 運行状況（筆者注・URL表記あり）

（4/17 8:39 静岡県）

またガソリンについても、給油をしたリスナーから情報が寄せられていた（下線は筆者）。

〇〇市〇〇信号近くの小さなガソリンスタンドで給油できます。

（4/16 12:31）

いつもの近くのガソリンスタンドに行って、入れて来ましたが、待つことなく、スムーズに入れられましたが（中略）現金で2000円までと決まっていたよ。〇〇（筆者注・地名）においでください

（4/16 12:42）

しかしながら RKK ラジオの担当者が、ヒアリング調査に対し「ラジオらしい放送だった」と振り返るのは以下のメールのやりとりである。支援の要請と申し出がラジオを通して連携した典型的な例となった。「本震」が起きた16日、午後になって、指定避難所ではない小学校に避難しているリスナーから切実なメールが寄せられた（下線は筆者）。

お願いします!! 〇〇市です。（中略）ここは、指定避難場所になっていないらしいので、支援物資が届きません。他の避難場所に移動するのも困難な状況です。200名ほどいます！場所は〇〇市〇〇の〇小学校グラウンドです。助けてください。水や食料がないので、困っています。

（4/16 13:52）

そして、このメールに対して複数のリスナーが

支援のための行動を起こした。その中で、市役所へ電話するという行動を起こしたリスナーがいた（下線は筆者）。

〇〇市役所へ連絡したところ、避難者がいることは把握している。ただ、迂回しているの  
で物資が届くのに時間がかかる、ということ  
です

（4/16 14:46）

同じリスナーは、約30分後にも以下のメールを送っており、支援が遅いと行政を責めるのではなく、行政も最大限の努力をしていることに理解を求めている（下線は筆者）。

東京から〇〇市役所へ電話した甲斐がありました。ただ、通れる道路は刻々と変わるので、物資が届かない場合もあります。市役所はできる限りの最大限のことをしていますので、物資が届かない場合でも市役所を責めないで上げて下さい。

（4/16 15:13）

災害対応に忙殺される役所に直接電話することについての賛否はあるだろうが、200人の命にかかわる問題でもある。このリスナーは市役所に直接電話をしたため職員の生の声を聞き、その苦勞を感じ取ったのだろう。被災者への共感と行政職員への共感も込められたメールとなっていた。

この例のように、当時のラジオでは被災者の発信をきっかけにそれを解決するため別のリスナーが動くという、共感と助け合いによる双方向のコミュニケーションが生まれていた。担当者は、調査に対し「困っているリスナーを別のリスナーが助けるための『掲示板』のような役割をラジオが果たした」と話している。

## 5.6 G「音楽」に関するメール

ここでは、RKK ラジオから提供された特番の音声も参照しながら「音楽」をめぐる共感性を検証する。音楽は災害時の「情報」とはいえず、廣井（2003）の言う災害放送の4要素にも入っていない。さらには図2に示したように、メールに含まれる A～H の8要素1079件中、最も少ない

27 件しかなかった。しかしメールの文面を分析すると、ラジオで音楽が流れたことをきっかけに被災者の気持ちが明るくなり、それについての反響が次々に寄せられラジオの共感性を象徴していたことがわかった。大牟田ら（2021）においても民放ラジオ局へのアンケートで、過去の災害において音楽が被災者を励ましたことがわかっている。この時のラジオ局からの回答には「アンパンマンマーチ（原文ママ）などアニメソングを放送したことで子どもが喜んだというメッセージが届いた」というものがあつたほか、あるラジオ局ではリスナーのメールを機に大々的にリクエストをかける番組構成に切り替え、床一面にリスナーからのメールの印刷とリクエストの CD をセットにしたものを敷き詰めて、スタッフが次々にそれをスタジオに運んでは曲をかけたとしていた。今回 RKK ラジオの担当者は、ヒアリングに対し「地震の後、初めてかけた“音楽”がアンパンマンのマーチだった」と答えている。歌詞のある曲を求める声は 16 日の午前から寄せられ始めていた。それは鳥取県西部地震や東日本大震災など過去の災害の被災者で、自分は音楽に勇気づけられたので被災者のためにかけてはどうかとするものであった。その中で言及されていたのは「アンパンマンのマーチ」である。そのあと 16 日午後 1 時 58 分ごろ、パーソナリティー（江越哲也氏）が阪神・淡路大震災を経験したリスナーからのメールを読み上げ「元気の出る曲をかけよう」と放送で提案したことが、音楽が流れるきっかけとなった。放送音声の一部を以下に示す。

（筆者注・メールを読み終わる）……どうもありがとうございます。神戸からいただきました。私もあのときね、大阪の FM でずっとレギュラー番組 8 年間やって、やってましたんで、ほんとにわかるんですね。あのときも言われました。でね、あのときは FM 局でしたんで音楽が中心ですけど静かな曲でいこうってなったんですが、後から聞いたら元気をつけるロックをかけてほしかったとかね、東日本の時もやっぱり子どもたちが落ち込んでるからっていうんでね、FM 東京にね、アンパンマンをかけてってリクエスト

で、かけたら子どもたちの笑顔が戻ったんでね、みんなアンパンマンをかけ出したらわーっと東北が元気になったって話を聞いてね、音楽はやっぱ大事だなと思いますね。ちょっと 2 時過ぎから少し元気の出る曲かけようか。なんかね、ちょっと考えていきますね、皆さん。情報も大事ですけどよろしくお願いします。」

そして地震速報や被災地の中継などをさみ、再びパーソナリティーのトークに戻る。この中で、CD などの音源を保管している「レコード室」が被害を受けたことが明かされる。頑丈な棚が倒れ CD などが散乱しているがスタッフは放送を優先し片付けもできていない、といった話が紹介され、いよいよ曲がかけられる。

先ほどアンパンマンの話、ちょっとしましたね。アンパンマンをかけようかというんでスタッフ探してくれてるんですけど、わからないんですよ。結局。レコード室で探す時にはパソコンでその曲名なりアーティスト名なり、何か色々と棚の番号がパッと出てきてそこに行って探せるってシステムになってるんですが、それすらなかなかうまくいかないし、また足の踏み場もなかったんで探せないんですよ。……あつた?! 偉いね! いつもすごいですよ、この RKK ラジオの……ディレクターさん。嗅覚がすごいでしょね、きっとね。もうね、もうもうめげません。いろんなものを掘り出してきたっていう感じがしましたね、今。すばらしい。かけようよー、ちょっとー。気分も変わるよ。アンパンマンのマーチで元気よく行きましょう。

そして午後 2 時 24 分頃「生きる喜び」を明るく歌う「アンパンマンのマーチ」が放送されると、それに対して「歌に勇気づけられた」というメールが次々に寄せられた。

先程アンパンマンの曲を流していただき、少し涙が溢れました。いつもなら、幼稚園通いの姪っ子たちと大きな声で歌っていたのに、

こういう精神的にまいっている時に聞くと、「あれ？こんなに元気になれる曲だったわけ？」と、少し家族と明るくなれました！

(4/16 14:58)

ゆらゆらと二、三日前から頭も心もゆれ続けて何だが、気分が悪いのかなと思うくらいで不安定です。そんな中「アンパンマン」の歌が、少しでも聞けると、ふっと……安心したような感じでした。ありがとう♡歌はいい♡

(4/16 15:08)

この2通のメールは放送で読まれている。RKK ラジオでは困難な状況の中でスタッフがCDを探し出して音楽をかけた。このストーリー性がいっそうリスナーに感動をもたらしただと思われる。そのことをつづった地域外のリスナーからのメールもあった。

聴いていて涙が出ます。きっとものすごい混乱の中、自分たちのことは二の次、三の次で、番組を届けてくださってるんですね。散乱したレコード室の中からアンパンマンのマーチを探して、情報も少しでも役に立つものをと調べられて、そんな電波に救われている方々が、本当にたくさんいらっしゃると思います。

(4/16 15:28)

音楽はそれ自体に癒しや緊張を解く効果があるが、音楽にまつわるストーリーによっても「共感」を呼んでいたことがわかる。災害放送において、被災者が生きていくために必要不可欠な情報は数多くある。しかしながら日常が失われ、ただでさえ平常心ではいられない被災者は情報の渦に巻き込まれることによって疲労感を募らせる。音楽はそのような情報の隙間に入り、人々の心を打ったのだろう。また担当者は避難所にいた支援者から聞いた話として「被災者は硬い体育館の床や廊下に紙だけ敷いて座り、疲れきっていた。テレビをつけて目を開けていることも辛く、目を閉じたまま聴けるラジオの方がいいと言われていた」とヒアリングに対し、答えている。ラジオには情報だけでなく隙間や余白性が求められており、余白性が「共感」を生む余裕を生じさせていたともいえる。

## 5.7 H「その他」に関するメール

A から G で述べた七つの要素に当てはめることのできない内容を H「その他」に分類した。「その他」には「ラジオに対する提言」「熊本地震ではない自分の被災体験」（東日本大震災など）のほか「おはようございます」「夜が明けましたね」などの挨拶や「〇〇町に住んでいます」などの自分の紹介などが分類された。H では、この中で挨拶に使われている「初めて」という語に着目した。表1の頻出語で「初」は25回出現している。その中で「はじめまして」は2件、「初めてのメール」は6件、「熊本地震が初めての経験」「初めての大きな地震」だとするメールが7件、最初の地震つまり「前震」のことを書いたメールが6件、その他（「二度目の地震で最初と同じ状態に……」「はじめは〇〇に避難していたが」など）が4件あった。その中で「初めてメールを出す」と書かれたものを以下に示す（下線は筆者）。

初めてメールさせていただきます。（中略）九州電力の佐賀ナンバー作業車が十数台隊列を組んで3号線を南下されていきました。大変な作業とは思いますが、何とか早期復旧をお願い致します。（4/16 11:07）

初メールします、（中略）ずっと避難所に居ますが、徐々に利用者さんの場所の陣取り合戦もイライラが出ているようです。

(4/16 15:07)

江越さん、泉田さん、スタッフの皆さん、はじめまして。大変ななかでの放送、お疲れ様です。（中略）昨日より受付開始された日本赤十字社の募金でささやかではございますが  
いくらかを寄付させていただきました。

(4/16 17:35)

はじめまして。（中略）以前は十分に住んでおり、頻繁に阿蘇に行っておりましたので今回の地震被害のことを知って悲しんでおります。

(4/17 10:11)

初めまして。熊本ファイト！頑張ってください。明けない朝はない！一日も早く復旧復興する事を遠い名古屋から願っています。

(4/17 13:24)

「初めまして」という挨拶は人と人が最初に出会ったときに使われる。これらのリスナーはメールを送る相手が無機質な「メディア」ではなく、パーソナリティーや番組スタッフら「人」と想定して送っているものと思われた。実際に新規のリスナーからのメールが多かったのかについて、担当者に確認したところ「常連リスナーよりも新規リスナーの方が少し多かったかもしれません。新規リスナーというよりサイレントリスナーの方々もメールを書いてくれた……ということかもしれません」との回答を得た。「サイレントリスナー」とは、活発にメールなどで反応をラジオに送ってこない、沈黙のリスナーのことを指している。沈黙しているが普段からラジオは聴いている。とすれば、サイレントリスナーにこの日メールを送るというアクションを起こさせたものはなんだろうか。それを知る手がかりが前掲の「初めまして」に続くメールの内容にある。一言で表現すれば「送らずにはいられない気持ち」である。電力復旧のための作業車に早期復旧を祈る思い、避難所での被災者のいら立ちを心配する思い、熊本のためにできることはないかと考え、募金したことを知らせようとする思い、かつて親しんだ地域の被害に胸を痛める思い、そして被災者とラジオへエールを送りたいという思いである。この思いに共通するものは、被災者の状況に感情移入し同じ立場になって考える「共感性」であり、共感によっ

て平常時は姿が見えなかった潜在的なりスナーが災害時にアクションを起こし、姿を現したといえる。

## 6 時間変化に見る共感性

ここでは、メールの受信件数の時間変化からその特徴を分析する。1時間ごとの変化を図3に示した。

メールは14日午後9時26分に「前震」が起きたあと、日付が変わって15日の午前3時42分に1通目が受信された。午前6時台の4通がピークで数は極めて少ない。ヒアリング調査で当時の担当者は、1回目の地震のあと「もうこれで終わり」という空気が局に漂っていたと答えている。被災者にとっても「あとは片づけるだけ」のような気持ちだっただろう。しかしさらに大きな規模の「本震」が16日午前1時25分に起き、その後メールが再び寄せられるようになった。数は時間を追うごとに増え、16日午前9時台から午後4時台にかけてピークを迎える。特に午前9時台と午後3時台、午後4時台に多く寄せられている。また17日の午前7時台から午後2時台にもそれより小さいピークがみられた。保管されていた最後の受信は17日午後3時51分であった。

ところで、メールが存在しない時間帯がある。

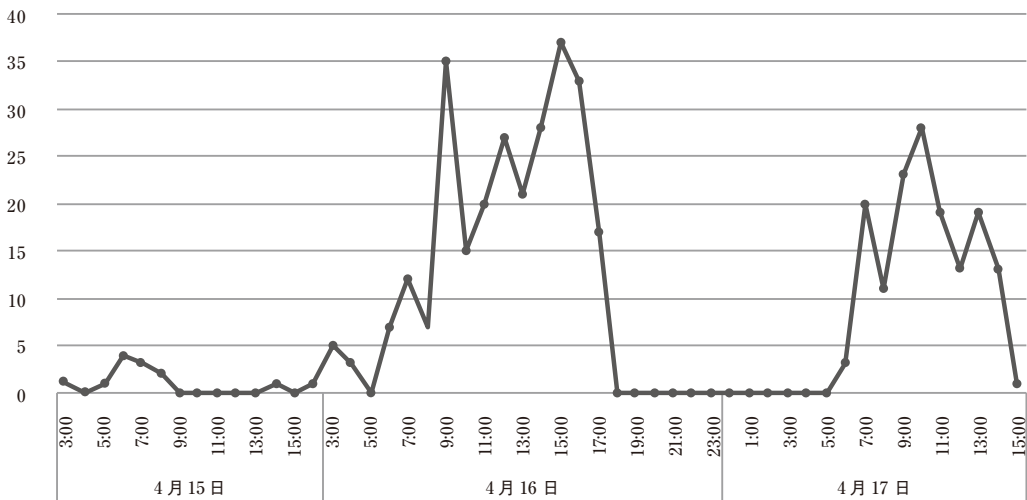


図3 RKK ラジオに寄せられたメールの件数（1時間ごと）

特に16日午後6時台から17日午前5時台は、それまで盛んに送られていたメールがぴたりと止まったように見える。はじめはこの時間帯のメールが紛失されたのではないかと考えた。あるいは夜を迎えるにあたって、夕食の配給など避難生活が忙しくなり、リスナーがラジオにメールを送るのをやめたのではないかと仮定した。そこで担当者に直接確認したところ、メールの件数が放送内容と連動していたことがわかった。担当者は「16日午後6時から17日早朝はちょうど(特番の)谷間の時間になります。特番にメールを送っていた方々は番組が終わったのでメールを送るのを止めたのだと思います」と回答した。自社制作の特番は2章で述べたように15日午前6時40分から正午と、16日と17日の両日、午前6時から午後6時まで放送された。特番の放送がなかった16日午後6時から17日午前6時まで、地震についての放送は随時地震速報を入れるのみだった。しかしメールの機能を考えてみれば、電話受付などとは異なり、たとえ放送がなくても一方的に送っておくことができるはずである。ただパーソナリティーや他のリスナーの話に即座に反応してメールを送り、生放送で読み上げられる瞬間を期待するなら、放送中にその都度メールを送る方が一体感を感じられるだろう。5章の5と6では支

援の要請と申し出をめぐる双方向性、そして音楽をめぐる共感性を検証したが、そこでのメールは読み上げられることでリアルタイムのコミュニケーションツールとなっていた。このため、リアルタイムの双方向性を期待するリスナーは、メールが読み上げられる特番の時間帯以外にはメールを送らなかったのだと推測される。

さらに、この時間変化をAからHの8コードに分けて図4に示した。

被害情報などが少ない14日の「前震」直後はA「個人の感情」やC「被害の報告」D「ラジオへの親しみ」のみで、具体的な支援要請などはまだない。しかし16日の「本震」以降、C「被害の報告」とA「個人の感情」が増加するとともにE「支援の要請」が16日午前9時台から午後1時台にかけて増えていく。一方F「支援の申し出」が増え始める最初のピークはそれより遅く16日午前11時台から午後0時台にかけてである。件数でみればこのときはまだE「支援の要請」よりF「支援の申し出」が少ないが、午後1時台から2時台にかけて「申し出」が「要請」を上回る。そのあと再び午後3時台には「要請」が「申し出」を上回り、午後6時台にかけて双方とも収束していく。B「被災者への連帯」とD「ラジオへの親しみ」は16日午後2時台や午後4時

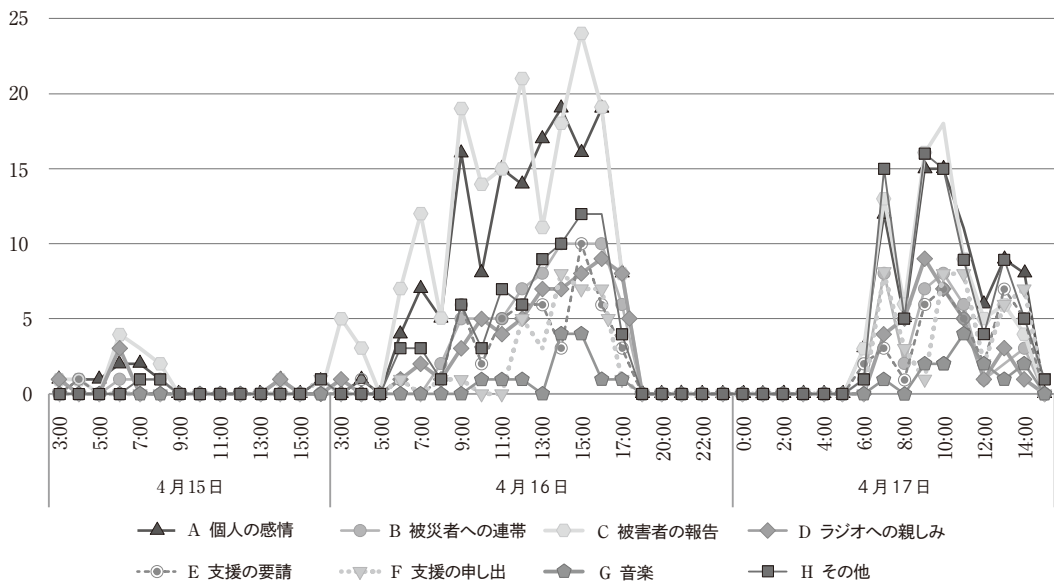


図4 メールを構成する8要素の時間的变化(1時間ごと)



台にかけて増加し、そのあと午後6時台に向かって収束する。17日もA「個人の感情」とC「被害の報告」は件数として最も多いがE「支援の要請」とF「支援の申し出」を見ると、午前7時台には「申し出」が「要請」を大きく上回っている。午前9時台には再び逆転して「要請」が増えるが午前10時台には「要請」に応えるように再び「申し出」が増えている。

一方、G「音楽」は16日の午後1時台から3時台にかけて一つのピークがある。これは放送でアンパンマンのマーチが放送でかけられた午後2時台と一致しており、音楽に対する反響が反映されている。

ところで、図2に示したようにメール全体で多かったのはC「被害の報告」とA「個人の感情」であるが、メールが最も活発に送られていた時間帯（16日午前7時台から午後3時台にかけて）においても、C「被害の報告」に次いでA「個人の感情」が多いことは特徴的である。もしリスナーが「生活情報」を重視するのであれば、E「支援の要請」やF「支援の申し出」が多くなっても不思議はないが、ピークの時間帯においても有用性のある情報より心情を打ち明けるような要素が多かった。このことからリスナーが親近性や共感性をおぼえてメールを送っていたことが推測される。

おしまい、放送を聴くリスナーの心情に時間変化はなかったかを検証した。次のようなメールが特番放送最終日の17日に送られている（下線は筆者）。

そろそろ困ってくるのが飲み水、それから風呂にはいたいですね。（中略）皆さんもう少しの辛抱です。周りの人達と支えあって心を強く持って頑張りましょう。悪い事はいつまでも続かない、必ずや以前のような生活に戻ります。もう少しの辛抱です

（4/17 6:50）

水は出ますが泥水です。飲めません、さすがに泣きそうになりましたけど皆さんの声が聞けて、感激して笑いも出てきました。気力、体力を回復させてがまだしまーす。

（4/17 10:17）

これらのメールには、被災後の疲れ、絶望感などから自分を奮い立たせ、他のリスナーに語りかける心の動きが現れている。この背中を押したのは「皆さん」（ラジオであり同じ被災者であり県外からの支援者）であることが表現されており、ここにもラジオの共感性を見ることができる。

## 7 結果と考察

本論文では熊本地震（2016）の際に、熊本県域を放送エリアとする民放のRKK熊本放送ラジオに寄せられたリスナーからのメールを「共感性」に着目して分析した。まずKHCoderによる頻出語から全体の傾向を分析すると、メールの文面には被害や避難生活を示す語のほか、ラジオに関する語が頻出していた。また共起ネットワーク図によって語と語の共起関係を調べると、それら以外に被災者を見舞うなど共感性を示すグループが存在していた。次に「皆さん」「皆様」という語に着目し分析すると、ラジオへの呼びかけだけでなく、被災地の外から被災者への呼びかけと、被災者から他の被災者への呼びかけが行われていたことがわかり、共感性を見出すことができた。続いてメール本文に対してコーディングを行い、八つの要素（A「個人の感情」、B「被災者への連帯」、C「被害の報告」、D「ラジオへの親しみ」、E「支援の要請」、F「支援の申し出」、G「音楽」、H「その他」）を抽出した。それぞれの要素が使用された文面を検証すると、いずれにも共感性を示すメールが含まれていた。特にE「支援の要請」とF「支援の申し出」との間には双方向性がみられ、助けを求めるリスナーに別のリスナーが手を差し伸べるための「掲示板」の役割をラジオが果たしていたことがわかった。またG「音楽」ではリクエストに応え「アンパンマンのマーチ」を放送したことによって「気持ちが明るくなった」との反響が次々に寄せられていた。これらのことから①親近性や②双方向性だけでなく③余白性がラジオにとって重要な要素であることがわかった。ラジオが一方的に情報を提供するのではなく余白の時間を多くとることによって、参加したリスナーがラジオと協働して余白を埋める作業をしていたと

いえる。次にメールの時間的変化を分析すると、リスナーは地震特番の時間帯以外にはメールを送っておらず、双方向のリアルタイムコミュニケーションを求めていることがわかった。廣井(2003)は災害放送の要素を「防災放送」「被害報道」「安否放送」「生活情報」の四つと規定しているが、そのほかにもリスナーの置かれた状況に寄り添い、共感することでラジオが励ましや音楽などを提供する「共感放送」の機能があることが、ラジオ局へのアンケート調査でわかっている(大牟田ら 2021)。本論文ではこの「共感放送」がリスナーの側からも存在していたことが新たにわかった。

ラジオは従来から弱い立場の人々に寄り添うことも求められてきた。メールでは災害時に要支援者となる視覚障がい者や高齢者の立場からの発信もあった。たとえば高齢の母親と重度障がい者の世帯だというリスナーは、被害を受け「どうしたら良いか分かりません。先程、110番に『助けて下さい』と電話をしたら怒られました」(4/17 10:34)と途方に暮れてメールを送っていた。また被災地の老人ホームのスタッフからのFAXには、ライフラインがすべて停止したホームの中で80代、90代の高齢者らが身を寄せ合いながら何とか命をつないでいることが書かれていた。「職員が、携帯で九電や市役所に電話をかけますが、テープの自動返答のみです。つまり、だれにも、助けを伝えられない状態なのです。RKKで電波で、老人ホームの声を届けてください。」(日付不明)という叫びは、ホームのFAXが通じずスタッフが自宅から送ったものである。このような状況で頼れるのはラジオだけだったのかもしれない。これらの声が放送されることによって他のリスナーや公的機関が助けに乗り出すという次のアクションの可能性をラジオが引き出すことも、ラジオの重要な役割である。ただそこまでの要請に至らない「共感」を受け止めることもラジオならではの役割であることをリスナーからのメールは示している。たとえば消防団の助けを借りながら真夜中に4時間かけて歩き避難所へ入った視覚障がい者のリスナーは「視覚障がい者の方 明るいうちに避難場所に避難してください」(4/16 14:42)との助言を送り、東日本大震災で被災し

た視覚障がい者のリスナーは「みなさんの周囲に、障害のある方がいたら、どうか、手をかして差し上げてください」(4/17 11:45)と呼びかけていた。災害直後だけでなく復興過程では被災者の声を聴くことが何よりも重要であり、被災者のニーズに答えることで復興のエネルギーを引き出し、被災者の背中を押すことができる。災害時のラジオは被災者に有用な情報を提供するだけでなく、被災者に共感し小さなつぶやきも汲みとる余白を持つことで、他のメディアにない役割を果たす可能性がある。災害直後から復興に至るまで、ラジオは日常で培われた親近性を基盤とした「共感放送」を災害放送の第5の要素として位置づけていくことが求められる。

## 謝辞

本研究にあたり資料をご提供いただいたRKK熊本放送の皆様深く感謝申し上げます。

## 注

- 1) radikoは2010年にサービスを開始したがradikoプレミアムサービスが提供され始めたのは2014年である。2011年の東日本大震災の際、一時的な措置として関東と関西のラジオのエリア制限が解除された経緯がある。

## 参考文献

- 渥美公秀, 2021, 「阪神・淡路大震災の『記憶』を伝える」 標葉隆馬編『災禍をめぐる「記憶」と「語り」』ナカニシヤ出版, 43-69.
- 春木豊, 1975, 「共感の研究」春木豊・岩下豊彦編『共感の心理学』川島書店, 1-9.
- 樋口耕一, 2004, 「テキスト型データの計量的分析——2つのアプローチの峻別と統合」『理論と方法』19(1): 101-115.
- 廣井脩, 2003, 「災害放送概論」廣井脩・中村信郎・関谷直也「集中講座報告: 『災害放送担当者のための集中講座』」『東京大学社会情報研究所紀要』(65) 抜刷: 133-152.
- Hoffman, M. L., 2001, *Empathy and Moral Development: Implications for Caring and Justice*, Cambridge, Cambridge University Press.
- 稲月正, 2018, 「熊本地震における車中避難の選択理由と生活上の困難」『西日本社会学会年報』16(0):

5-22.

- 一般社団法人 日本民間放送連盟, 2021, 「よりよい放送のために 災害放送」(<https://j-ba.or.jp/category/references/jba101959>, 2021 年 5 月 20 日取得).
- 気象庁, 2019, 「大地震後の地震活動(余震等)に関する基礎知識」([https://www.data.jma.go.jp/svd/eqev/data/aftershocks/kiso\\_aftershock.html](https://www.data.jma.go.jp/svd/eqev/data/aftershocks/kiso_aftershock.html), 2021 年 5 月 10 日取得).
- 内閣府, 2021, 「防災情報のページ災害対策基本法」(<http://www.bousai.go.jp/shiryou/houritsu/001-1.html>, 2021 年 5 月 20 日取得).
- 大牟田智佐子・澤田雅浩・室崎益輝「非常時にラジオが果たす役割と日常の放送との関連性についての研究——民放ラジオ局アンケート調査をもとに」『地域安全学会 電子ジャーナル』38, (<http://isss.jp.net/isss-site/wp-content/uploads/2021/03/2020-0763.pdf>, 2021 年 5 月 10 日取得).
- radiko, 2021, 「radiko について」(<https://radiko.jp/#/howto>, 2021 年 5 月 20 日取得).
- 澤田瑞也, 1988, 『カウンセリングと共感』世界思想社.
- 梅田聡, 2014, 「共感の科学 認知神経科学からのアプローチ」梅田聡編『岩波講座コミュニケーションの認知科学 2 共感』岩波書店, 1-30.

# Empathy in Communication via Radio in Times of Disaster: Based on an Analysis of Listeners' E-mails during the Kumamoto Earthquake Disaster

Chisako Omuta, Masahiro Sawada and Yoshiteru Murosaki

## **Abstract:**

During the 2016 Kumamoto Earthquake disaster, two major earthquakes occurred in 28 hours along with active aftershocks, causing severe damage. At that time, the radio department of RKK Kumamoto Broadcasting Co., Ltd., a commercial AM station, received a total of more than 400 e-mails from listeners over a period of three days and special programs featuring the emails were broadcast. This paper analyzes the e-mails focusing on the “empathy” expressed in them to discuss the new role of radio in times of disaster. The elements that make up disaster broadcasting have been defined in previous studies as “disaster mitigation,” “damage reporting,” “safety information,” and “daily-life information.” However, the results of the e-mail analysis show that broadcasting featuring “empathy” created communication between disaster victims and the media, among disaster victims themselves, and even between listeners outside the disaster area and disaster victims, and gave victims strength. It has been shown that “empathetic broadcasting” based on listeners’ “empathy” is an important role radio can perform not only in normal times but also amid a disaster and in the process of post-disaster reconstruction.

## **Keywords:**

Kumamoto Earthquake, radio, e-mail, disaster broadcasting, empathetic broadcasting