

第5章 3市勉強会の実施

3市の広報・防災担当者を対象に2回開催した勉強会では、調査結果の報告や調査設計・方針等に対する意見交換等を通じて、次年度の取組方針及び実践マニュアル策定に向けて各市の現状を共有し、課題を抽出した。

1. 実施概要

< 第一回勉強会 >

○実施日時：2020年11月12日15:00～17:00

○場所：調布市文化会館たづくり西館3階会議室

○参加者数：10名

○実施内容：事業概要の説明、事例紹介、各市の取組共有、調査内容に関する意見交換

< 第二回勉強会 >

○実施日：2021年3月23日14:30～16:30

○場所：調布市文化会館たづくり西館3階会議室

○参加者数：11名

○実施内容：調査結果の報告、事例紹介、調査内容に関する意見交換

2. 第一回勉強会実施結果

(1) プログラム


時間	プログラム	講師・進行
15:00 (50分)	開会・挨拶 <第一部> イントロダクション 事業概要説明 参加者の紹介	事務局
15:50 (70分)	<第二部> 各市の取り組みの共有 調査内容に関する意見交換	事務局
17:00	閉会	

(2) 第二部の検討結果

	住民 Web アンケート	自治体アンケート
広報担当グループ	<ul style="list-style-type: none"> ○「近所に頼れる人はいるか」を聞いてはどうか。 ○普段利用している SNS については、アカウントの有無も聞いてはどうか。 ○浸水想定区域内・区域外で、情報収集に対する意識などが異なるのではないか。 ○「日頃から災害への備えをしているか」を聞いてはどうか。 ○Q10 と Q11 の設問は似たような設問なので、一緒にしてもいいのではないか。 ○ラジオは聴取方法を聞いたほうがいいのか ○情報収集した媒体については、情報収集した場所（自宅か避難所かなど）についても聞いてはどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○SNS の公式アカウントについて、フォロワー数を聞いてはどうか。 ○台風 19 号の際、ホームページが繋がらない等の問題があったかどうか聞いてはどうか。また、問題が発生した自治体に対して、その後どのような対応を取ったかを聞いてはどうか。
防災担当グループ	<ul style="list-style-type: none"> ○浸水想定区域内・区域外で、情報収集に対する意識などが異なるのではないか。 ○Q10 の重視する媒体については、その順位を確認してはどうか。また、選択肢でテレビとラジオを一緒にしているが、情報量が違うので分けたほうがいいのか。 ○台風 19 号の際に避難しなかった人に対して、その理由を聞いてはどうか。 	-

(3) 当日の検討資料

地域を元気にしたい。



RPI
Regional Planning Institute

資料 1

「災害時におけるHP・SNS等を活用した 情報発信に関する調査研究業務」

第一回勉強会資料

2020年11月12日
株式会社アール・ピー・アイ

プログラム

<第一部> 15:00 開会
15:05 インロダクション
「自治体による災害情報発信の事例」
15:15 本事業の概要説明

<第二部> 15:35 参加者の紹介
(休憩)
15:50 各市の取り組みの共有
16:20 調査内容等に関する意見交換
17:00 終了

1

イントロダクション

1. 本調査研究の背景・目的

(1) 調査研究の背景・目的

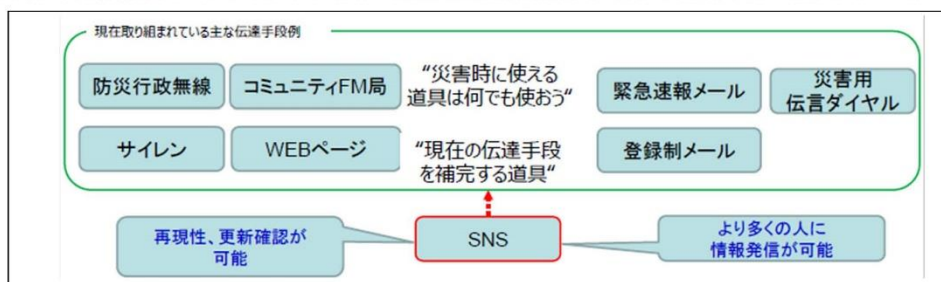
- ✓ 自治体による災害情報の発信は、**住民の生命や財産を守るために重要な役割を担う**。そのため、あらゆる場面を想定した上で、**災害情報の収集・発信についてシミュレーションしておくことが重要**
- ✓ 災害情報は、**迅速・正確・確実に住民に届けることが重要**。そのためには、**より効果的・効率的な情報発信の手法を整理するとともに、実践できるような体制づくり・仕組みづくりが必要**
- ✓ 社会環境等の変化に伴い、最近では、**HPやSNS、コミュニティFM等を活用した情報発信は有効的**
- ✓ 本業務では、**災害時におけるHP・SNS等を活用した情報発信をテーマとし、より効果的・効率的な情報発信を行うための取組方針の策定や実践マニュアルの作成を行う**

2. 自治体による災害情報発信の事例

(1) 災害情報の発信

【文献調査・先進事例調査】

- ✓ 多くの自治体で重層的な情報発信が行われている
 - テレビやラジオ、防災行政無線、デジタル放送、Lアラート、ホームページ、緊急速報メール、SNS、スマートフォンの防災アプリ、コミュニティFM、災害用伝言ダイヤルなど
- ✓ 課題を補完する仕組みとしてSNSを活用する自治体が増えている



【図 防災情報の重層化（防災・減災におけるSNS等の民間情報の活用等に関する検討会 報告書（平成26年9月 首相官邸））】

(2) 自治体の災害情報発信の取組み事例

- ① 東京都三鷹市の事例：**同時マルチキャスト配信により同時配信を実施**
 - 災害など緊急情報の市民への発信は、**原則として防災行政無線**を使用
 - 防災行政無線の放送内容を**ホームページ、Twitter、安全安心メール、ケーブルテレビ、IP告知システム**で**同時マルチキャスト配信**（一度の操作で、複数の媒体に同時に同じ内容の情報が発信可能。**人員、時間の削減**）。
 - Twitterは、**配信内容を災害情報等に限定**し、防災行政無線やホームページ等を補完する媒体として運用。原則リプライは行わず、公共性の高いアカウントのツイート以外はフォロー、リツイートをしない



【図 三鷹市公式Twitter】

② 埼玉県の事例：**官民連携の取組を実施**

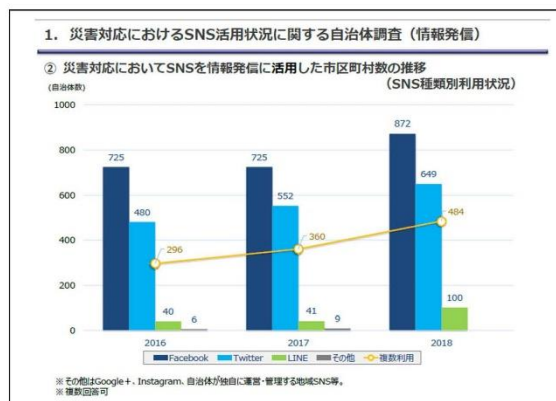
- ホームページと防災情報メールで災害情報を発信。
- 官民連携の取り組みとして、**楽天ブログで危機管理・災害情報サイトを開設**。警報や発災情報を発信。
- そのほか、Twitter、Facebookなども活用。



【図 埼玉県の防災情報の発信（防災・減災におけるSNS等の民間情報の活用等に関する検討会 検討会資料（平成26年9月 首相官邸 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT総合戦略本部） 新戦略推進専門調査会分科会 防災・減災分科会））】

(3) **災害情報の発信におけるSNSの活用**

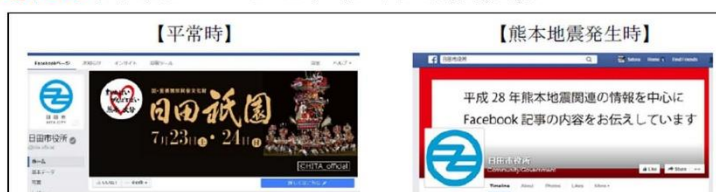
- ✓ SNSを活用した情報発信は**増加傾向**にある
 - 2011年の東日本大震災の際に停電などで多くの**自治体のHPが閲覧できない状況において注目**され、その後、多くの自治体で災害専用のSNSが設けられた
 - 2018年時点で、**1090市区町村（62.6%）が導入**
 - Facebookが872件（80%）、Twitterが649件（59.5%）、LINEが100件（9.2%）
 - 複数の媒体を活用している市区町村は484件（44.4%）



【図 災害対応においてSNSを情報発信に活用した市区町村数の推移（災害対応におけるSNS活用に関する自治体調査（2018年度）（内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室））】

(4) 災害情報の発信におけるSNSの活用事例

- ① 熊本県熊本市の事例（平成28年4月の熊本地震での活用）
 - 平常時に**熊本市の魅力**を発信する**公式Facebookアカウント**を使用し、**発災直後は注意喚起**を中心とした**情報**を発信。その後、**避難所の開設**、**診療中の医療機関**、**罹災調査等生活再建支援**等に係る**情報**を発信。
- ② 大分県日田市の事例（平成28年4月の熊本地震での活用）
 - 平常時に**行政情報一般**を発信する**公式 Facebookアカウント**において、**災害情報**を発信。**災害時の緊急情報**を発信していることを**閲覧者に印象付けるため**、**トップページのデザイン**を**変更**。



【図 Facebookトップページのデザイン変更事例（災害対応におけるSNS活用ガイドブック（平成29年3月 内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室））】

8

- ③ 岩手県宮古市の事例（平成28年8月の台風10号での活用）
 - 平常時に**行政情報一般**を発信する**公式twitterアカウント**において、**災害情報**を積極的に発信。**防災行政無線**で発信した**内容**を**公式twitter**にて**文字情報**として発信。
- ④ 北海道南富良野町の事例（平成28年8月の台風10号での活用）
 - 平常時に**南富良野町等に関する情報**を発信する**公式Facebookアカウント**において、**災害情報**を積極的に発信。テキスト情報のほかに、**町役場等**に**貼り出された災害関係情報等の貼り紙**を**撮影し画像データ**を発信。画像検索も可能とし、**SNS**を利用する者の**目に留まる可能性**を広げ**閲覧数拡大**を図った。また、**状況の変化**に応じ**完了した内容**については、**適宜削除等の告知**も**配信**。

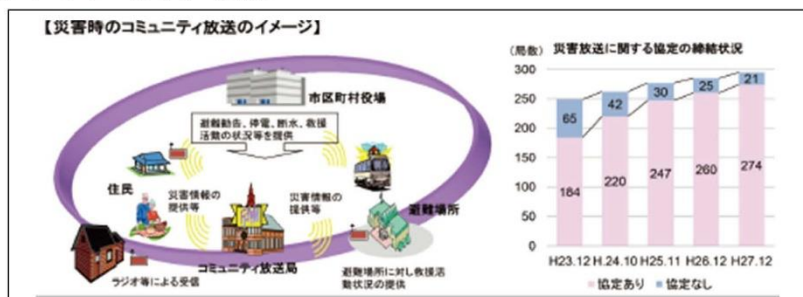


【図 貼り紙等の画像発信の事例（災害対応におけるSNS活用ガイドブック（平成29年3月 内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室））】

9

(5) 災害情報の発信におけるコミュニティFMの活用

- ✓ 全国のコミュニティFM放送局は332局（2019年12月）
- ✓ ほとんどの放送局が、自治体との災害放送協定を締結している
 - 自治体が発表する停電・断水、救援活動等の情報を、リアルタイムできめ細かく提供する
 - 送信所等の場所や機材、人材が確保されており、臨時災害放送局へもスムーズに移行可能



【図 災害時のコミュニティ放送のイメージ（災害時の放送の確保に関する検討分科会 報告書（令和2年7月 総務省 放送を巡る諸課題に関する検討会））】

(6) 災害情報の発信におけるコミュニティFMの活用事例

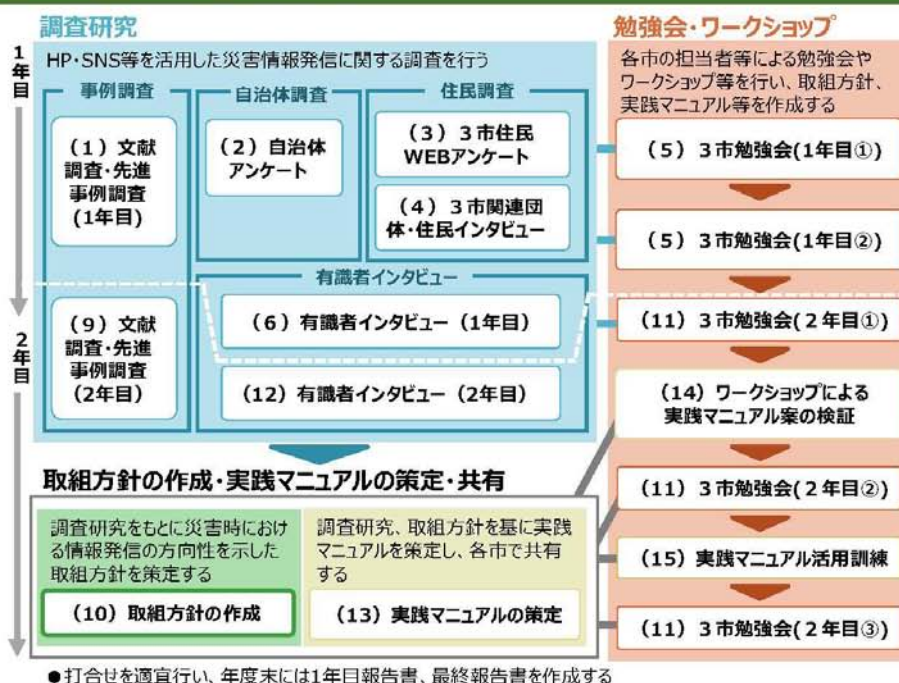
- ① FMおだわら（神奈川県小田原市）の事例
 - 行政や地元メディアケーブルテレビ等との連携。
 - FM小田原株式会社では、J-COM湘南・神奈川小田原局と同時生放送（サイマルキャスト放送）を開始。小田原市役所本庁舎内のFMおだわらスタジオにJ-COMで生中継ができる環境を整備。災害が発生した場合に、生放送で災害情報を発信。

【参考文献】

- 防災・減災におけるSNS等の民間情報の活用等に関する検討会 報告書（平成26年9月 首相官邸 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT総合戦略本部） 新戦略推進専門調査会分科会 防災・減災分科会）
- 防災・減災におけるSNS等の民間情報の活用等に関する検討会 検討会資料（同上）
- 災害対応におけるSNS活用に関する自治体調査（2018年度）（内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室）
- 災害対応におけるSNS活用ガイドブック（平成29年3月 内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室）
- 災害時の放送の確保に関する検討分科会 報告書（令和2年7月 総務省 放送を巡る諸課題に関する検討会）

本事業の概要

1. 本調査研究の概要



2. 本調査研究の実施内容・実施方法

(1) 文献調査及び先進事例調査の実施（1年目・2年目）

・災害情報の発信について、全国的な傾向や先進的な取組みを整理

- 自治体による災害情報の発信の現状と課題（1年目）
- 先進的な取組みを行っている自治体の担当者を抽出し、「勉強会」に招聘（2年目）

【分析の視点・イメージ】

- ▼ 災害情報発信における媒体特性の整理
 - ・効果的な媒体について分析
- ▼ 災害対応の各段階における情報の内容と活用媒体を分析
 - ・災害対応の段階ごとに現状を整理し、効果的な情報発信について分析
- ▼ 有効的な情報発信のプロセスを分析
 - ・情報発信までの現状や課題を整理し、有効的な情報発信手法を分析

14

(2) 自治体アンケートの実施

・自治体の災害情報発信の現状等を把握し、HP、SNS、コミュニティFM等の活用における課題を整理

- 都内市区町村（島しょ地域を除く）の災害情報発信担当部局が対象
- 自治体職員が災害情報を発信する上での課題や負担感を明らかにする

【分析の視点・イメージ】

- ▼ 災害情報発信の取組状況の整理
 - ・HPやSNSを積極的に活用している自治体を明確にし、その特性を分析
- ▼ 災害対応の各段階における情報の内容と活用媒体を分析
 - ・災害対応の段階ごとに発信する内容や活用する媒体の現状を整理し、効果的な情報発信について分析
- ▼ 情報発信の現状と課題を分析
 - ・業務上の課題や解決に向けた方向性等について分析

15

(3) 3市住民WEBアンケートの実施

・住民の災害情報の入手経路や必要とする情報等を把握し、HP、SNS、コミュニティFM等の活用におけるニーズを整理

- 3市の10歳代～60歳代の住民、合計1200名程度が対象
- 住民が災害情報を入手する上での課題や必要とする情報などを明らかにし、災害情報の発信についてのポイントや改善点などを探る

【分析の視点・イメージ】

- ▼災害情報の入手における媒体の活用状況の特性を分析
 - ・災害情報の入手方法、入手するタイミングや求める内容等について分析
- ▼住民の災害情報入手についての現状と課題を分析
 - ・台風19号を例に、住民の災害情報入手の経路を整理。主に属性やライフスタイルごとに、情報入手の現状や課題、ニーズ等を分析
- ▼住民ニーズと自治体の現状との比較分析
 - ・住民の現状やニーズと、自治体の現状や課題等の比較分析

16

(4) 3市関連団体・住民インタビューの実施

・情報の入手に配慮が必要な方の災害情報の入手経路や必要とする情報等を把握し、今後の情報発信における留意点等を整理

- WebやSNSを利用しないまたは配慮が必要な障害者や子育て世帯、高齢者等が対象
- 災害情報を入手する上での課題や、必要とする情報などを明らかにするとともに、Webアンケートで発見できなかった課題や解決策を深掘する

【分析の視点・イメージ】

- ▼災害情報の入手における配慮の必要性を分析
 - ・配慮の必要性や留意事項等について分析
- ▼HP、SNS、コミュニティFM等を活用した災害情報の入手についての分析
 - ・災害情報の入手に関する課題や活用の可能性等について分析
- ▼災害情報入手についての現状と課題を分析
 - ・台風19号を例に、情報入手の現状や課題、ニーズ等を分析

17

(5) 3市勉強会の実施（1年目）

・各市の現状等を踏まえた調査設計や取組方針を策定するとともに、3市の担当者とともに作り上げていくために、参加型の勉強会を実施

- 3市の広報・防災担当者等が対象
- 本調査研究の方向性についての協議や、調査結果の共有、実施方針についての意見交換等を実施



<第一回>

- 2020年11月上旬
- 実施内容（案）
 - ・調査研究の概要について
 - ・調査設計項目について

調査実施

<第二回>

- 2021年3月上旬
- 実施内容（案）
 - ・調査結果の共有
 - ・実施方針について

18

(6) 有識者インタビュー（1年目・2年目）

・自治体職員にとって有効的で、実践的なものとなるよう、専門的な知見をもつ有識者等からアドバイスをもらい、調査研究の方向性等を検討

➤ 調査内容や取組方針等に関するアドバイス等をもらい、より効果的な調査設計や、より実現性の高い取組方針の策定に結び付ける

<有識者選定の視点>

- ・自治体における災害情報の発信に関する知見を有し、課題等を把握
- ・情報の受け取りが困難な高齢者や障害者と身近に接し、課題等を把握

有識者候補 谷内 孝行 氏（桜美林大学 専任講師）

視覚障害者の立場から、自治体での情報発信の現状と課題についての知見を持つ

関根 千佳 氏（同志社大学 客員教授）

情報のユニバーサルデザイン、ジェロントロジー、ITとUDによる地域活性化に知見を持つ

田中 淳 氏（東京大学 総合防災情報研究センター 特任教授）

社会工学システム・安全システムを専門とし、避難行動や警報伝達システム等に知見を持つ

近藤 則子 氏（老テク研究会事務局長）

高齢者のIT活用に知見を持つ

19

(7) 取組方針の作成

・調査結果等を踏まえ、今後取組むべき方向性を検討する

- 災害時の情報発信に関する**取組みの方向性を示した「取組方針」**を策定
- 「取組方針」は、**災害対応の段階ごとに整理**

【取組方針のイメージ】

▼現状と課題を踏まえ、取組みの方向性と実施すべき対策を整理

- ・調査結果等から**現状と課題を整理し、取組みの方向性を検討**する
- ・各市の現状等を踏まえ、**実施すべき対策を検討**する

▼災害対応の段階に応じた取組方針を整理

- ・**災害対応の段階ごとに、情報収集から発信する内容、活用媒体、体制等の一連のプロセスを整理**する

<イメージ>



出典：市町村が実施すべき対策（内閣府）

20

(8) 3市勉強会の実施（2年目）

・各市の担当者が取組方針や実践マニュアルを自分ゴトとしてとらえ、一緒に作り上げていくものとするために、参加型の勉強会を実施

- 「取組方針」や「実践マニュアル」に対する意見交換やアイデア出しに加え、**先進的な取組みを行う外部講師等を招聘し、具体的な実施方法等についての事例を学んだり、積極的な意見交換**などを実施

<第一回>

- ・「取組方針」「実践マニュアル」についての意見交換
- ・**先進事例の紹介、意見交換（外部講師2名）**

<第二回>

- ・「ワークショップ」「活用訓練」の結果共有
- ・「実践マニュアル（案）」についての意見交換

<第三回>

- ・「実践マニュアル」についての意見交換
- ・報告書についての意見交換

<外部講師の候補>

- ・東京都三鷹市秘書広報課（同時マルチキャスト配信）
- ・群馬県高崎市防災安全課（様々な媒体で情報発信）
- ・静岡県磐田市危機管理課（災害情報の情報システムと情報伝達フローを整理）
- ・埼玉県危機管理防災部（官民連携の取組を実施）

21

(9) 実践マニュアルの策定

・取組方針等を踏まえ、今後実施すべき具体策を検討する

- 「実践マニュアル案」は、自治体職員が実践できるように、災害対応に応じた手順や内容等を具体的に検討する

【実践マニュアルの方向性】

- ▼どの災害種別に対しても共有のマニュアルとする
 - ・災害種別による留意点等は、特記事項として付記する
- ▼災害対応ごとにやるべきことを整理する
 - ・災害対応の段階等に応じて、どのような媒体をどのように活用して、どのような情報を発信するのかがわかるよう整理する

実践マニュアルのイメージ
【災害発生時】
手順①情報を整理
・情報の信憑性を判断
手順②発信内容を整理
・発信する文章をつくる
⇒定型文の活用
手順③情報を発信
・Twitterの発信方法は…

22

(10) ワークショップによる実践マニュアル案の検証

・災害情報発信の知識やノウハウの向上と実践マニュアルの有効性を検証するワークショップを実施

- 自治体職員にとって有効的なものとなるよう、広報担当者や防災担当者への共有と、不足点や修正点などを把握するためのワークショップを開催
- 自治体職員の災害情報発信に関する知識・ノウハウの向上や意識改革をねらい、専門家による講演等を実施

＜実践マニュアルの作成の流れ＞



※新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策としてオンラインで開催する場合あり

23

(10) ワークショップによる実践マニュアル案の検証

<ワークショップ開催のイメージ>

プログラム1：オリエンテーション

- ・趣旨説明、実践マニュアル案の共有

プログラム2：専門家による講演

- ・テーマ案「災害情報発信のポイント」
- ・講師案：田中淳氏（東京大学防災情報研究センター）
小田順子氏（（株）ここのは本舗代表取締役）

プログラム3：実践・検証

- ・実践マニュアル案をもとに、各市ごとに災害情報発信のシミュレーションを実施
- ・不足点や修正点等を整理

プログラム4：意見交換

- ・シミュレーション結果を共有
- ・不明点や修正点等を踏まえ、「業務の中で実践するために必要なこと」などについて意見交換



24

(11) 実践マニュアル活用訓練

- ・災害時に活用できるよう、3市において実際の現場での活用訓練を実施し、**職員の意識啓発をはかる**

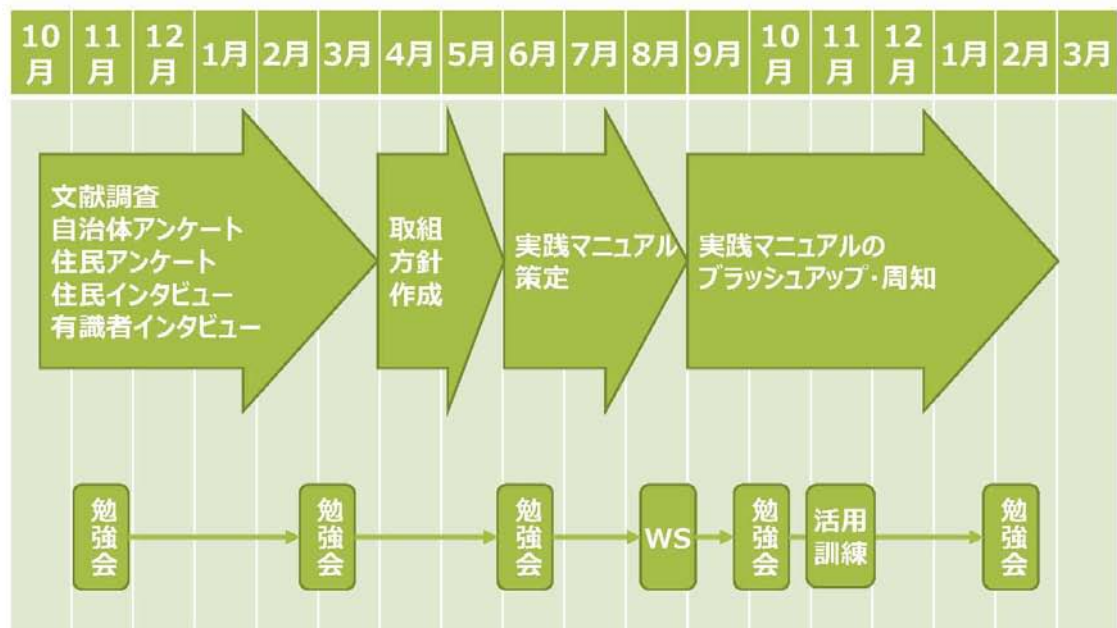
- 作成した実践マニュアルをもとに、実際の現場において活用訓練を実施
- 活用訓練の結果を分析し、実践マニュアルに反映
- 活用訓練の結果は、訓練参加者へのアンケート等を通じて、わかりやすさや過不足の有無等を把握する。

< 活用訓練のイメージ >

- 各所で災害状況等を設定し、訓練を実施
- 参加者は担当職員だけでなく、災害時の情報発信に関心のある他部局職員等も参加可とし、訓練を通して防災への意識啓発と実践マニュアルの周知をはかる
- 実践マニュアルの手順に沿って、状況設定に応じた情報発信の準備を進める。活用訓練は実際に情報を発信する手前までを実践する。

25

4. スケジュール



28

各市の取組みの共有

各市の取組みの共有

①災害時の円滑な情報発信のため
日頃から取り組んでいること、
備えていることはありますか。
「体制」、「内容」についてお聞かせください。

30

②令和元年10月に発生した台風19号に関する
災害情報の発信において、
問題や課題などありましたか。

③本調査研究事業で期待することは何ですか。

31

調査内容等に関する 意見交換

1. 災害時の情報発信の媒体

▼災害情報の発信・入手の現状を整理する

- ・自治体が活用している媒体と、住民が活用している媒体を比較
- ・特にSNSの活用状況を整理

<自治体アンケート>

Q1.住民に対して、どのような媒体を活用して情報発信を行っているか

Q4.災害情報を発信している公式SNSは何か

⇒平常時の活用状況も把握する

<住民アンケート>

Q10.重視する情報源は何か
⇒市、国、テレビ等、民間、家族などから重視している情報源を比較

Q11.活用している媒体

・選択肢の過不足等の確認
(住民アンケートは未実施の内容を削除)

<活用媒体の選択肢>

1. 公式ホームページ
2. 公式LINE
3. 公式Facebook
4. 公式Twitter
5. 公式Instagram
6. 公式YouTube
7. その他の公式SNSアプリ
8. 公式防災アプリ
9. 市役所からの災害情報メール
10. 緊急速報エリアメール
11. 防災行政無線
12. コミュニティFM
- その他 (市役所以外の媒体)

2. 災害時の情報発信の内容

▼災害情報の内容別の媒体を整理する

- ・災害情報の内容ごとに、自治体が活用している媒体と、住民が活用している媒体を比較

<自治体アンケート>

Q6.Q7.どの媒体を活用して情報発信を行っているか（「地震」「台風・暴風雨等」）

<住民アンケート>

Q14.台風19号に関する災害情報入手した媒体は何か

<災害情報の内容の項目：地震>

- ①地震発生情報、震度等の情報
- ②津波に関する情報
- ③避難所に関する情報
- ④被災状況に関する情報
- ⑤インフラ等の復旧に関する情報
- ⑥復旧・復興支援等に関する情報（罹災証明、仮設住宅、復興支援など）
- ⑦日頃の備えや避難生活に有益な情報

<災害情報の内容の項目：台風等>

- ①警報、注意報などの気象情報
- ②避難準備・高齢者等避難開始、避難勧告、避難指示
- ③河川の氾濫警戒情報・氾濫情報
- ④避難所に関する情報
- ⑤被災状況に関する情報
- ⑥インフラ等の復旧に関する情報

・項目の過不足等の確認

34

3. 災害時の情報発信の体制

▼災害時の情報発信の体制を整理する

- ・他市では、災害時にどのような体制で情報発信を行っているのかを整理

<自治体アンケート>

Q2. Q5. 情報発信の現状（「ホームページ」「SNS」）

Q8.日ごろから備えていること
Q9.情報発信の内容

<選択肢>

- 1. 担当者以外の職員が更新できる体制
- 2. 更新する際の決裁手続きの簡便化
- 3. 災害時の情報発信に特化したマニュアル（HP）
- 4. 災害専用ページの開設
- 5. 軽量版のホームページへの切り替え（SNS）
- 4. 庁舎以外の場所から職場管理の端末で情報発信
- 5. 職員個人の端末で情報発信

<Q8選択肢>

- 1. マニュアルの整備
- 2. 専任の担当者の配置
- 3. 担当者以外の職員の情報発信
- 4. 教育の実施
- 5. 訓練の実施
- 6. 庁内での体制の一元化

<Q9選択肢>

- 1. 定型文の準備
- 2. 短く平易な表現
- 3. 「やさしい日本語」の活用
- 4. 同じ内容の情報を複数の媒体で発信
- 5. 地図や写真、動画などの活用
- 6. きめ細かな情報発信

・選択肢の過不足等の確認

35

4. 災害時の情報発信の課題

▼台風19号での情報発信の課題を整理する

- ・市区町村で課題と感じたことと、住民が不満だったことを比較

・選択肢の過不足等の確認

<自治体アンケート>

Q11.台風19号に関する災害情報発信の課題や問題点

<選択肢>

1. マニュアル通りに情報発信をすることができなかった
2. 人員が不足し、思うような情報発信ができなかった
3. 担当が他の対応に追われ、思うような情報発信ができなかった
4. 文章作成等に手間取り、思うような情報発信ができなかった
5. 媒体を操作できる人員が不足し、思うような情報発信ができなかった
6. 媒体が限られており、広く住民に情報を届けることができなかった
7. 情報収集や発信内容の確認に時間を要し、迅速・円滑な情報発信ができなかった

<住民アンケート>

Q15～20.台風19号に関する災害情報で不満だった点

<選択肢>

1. 必要とする情報が得られなかった
2. 最新の情報が得られなかった
3. 情報量が適切でなかった
4. 必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった
5. 内容がわかりにくかった

36

5. 災害時の情報発信の今後の展望

▼災害情報発信の今後の展望を整理する

- ・他の市区町村では、今度、どのような取組みを行うのかを整理
- ・住民のニーズを整理

<自治体アンケート>

Q12.台風19号の対応を踏まえ、現在取り組んでいることや検討していること

<選択肢>

1. マニュアルの整備
2. 人管理体制の見直し
3. ルール決めや定型文の準備など、内容に関する取組みの検討
4. 活用する媒体の見直し・検討
5. 教育・訓練等の実施

・選択肢の過不足等の確認

<住民アンケート>

Q21.これから取り組んでほしいこと、今後も続けてほしいこと

<選択肢>

1. 複数の媒体で同じ内容の情報発信
2. 平易な表現等で書かれた情報発信
3. 地図や写真、映像などの情報発信
4. 地区レベルの災害等に関する情報発信
5. 属性に応じたきめ細かい情報発信

37

3. 第二回勉強会実施結果

(1) プログラム

時間	プログラム	講師・進行
14:30 (50分)	開会 <第一部> 調査結果の報告 事例紹介	事務局
15:00 (90分)	<第二部> 意見交換① 意見交換②	事務局
16:30	閉会	


(2) 第二部の検討結果

	やるべきこと・やった方がいいこと	実現するための課題、必要なこと
Aグループ	<ul style="list-style-type: none"> ○職員体制の見直し ○避難所の情報収集 <ul style="list-style-type: none"> ・避難所の情報をリアルタイムで収集できるシステムやツールの設置 ・避難所での情報発信ツール（デジタルサイネージ等）の充実 ○情報発信について <ul style="list-style-type: none"> ・情報発信のツールの決定 ・SNSごとの役割分担の決定 ・UDに配慮した情報発信 ○情報収集について <ul style="list-style-type: none"> ・情報収集の方法の決定 	<ul style="list-style-type: none"> <活用媒体> <ul style="list-style-type: none"> ・情報の種類に応じてどの媒体で情報収集するかを検討 ・SNSごとのメリットの洗い出し ・市職員同士の連絡手段として公用のメッセージー等を整備する ・防災安心・安全メールの登録者数を増やすための取組の検討 ・LINEを活用した場合、友達登録者数を増やすための取組の検討 ・ホームページで発信した情報を他媒体で自動的に発信するためのシステムが構築できないか <発信する内容> <ul style="list-style-type: none"> ・避難情報（避難のタイミング、持ち物、ルート等） ・SNSごとに発信する情報の種類を決定する ・市がこれから取る行動を事前に発信 ・ペットの避難情報など住民ニーズの高い情報 <体制> <ul style="list-style-type: none"> ・職員参集のタイミングの検討 ・広報課、防災課の課としてのマイタイムラインの設定 ・市職員の避難所設営や防災スキルの研修の実施 ・前持った避難所設営ができる参集体制の構築 ・自動で情報収集、公開できるシステムの構築 ・風水害時の参集訓練の実施

	やるべきこと・やった方がいいこと	実現するための課題、必要なこと
B グ ル ー プ	<p>○職員体制の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・誰が発信するかを明確にする ・防災担当と広報担当だけに限らない体制づくり <p>○避難所の情報について</p> <p>○コミュニティFM等の認知度向上</p>	<p><体制></p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災担当と広報担当以外でも情報発信ができるようマニュアルを整備する ・地域防災計画の見直し、修正 <p><避難所情報について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・混雑状況を把握するための専用のシステムの設置（調布市は実装済み） ・災害対策本部のホワイトボードに集約された避難所情報を写真に撮って発信する等、最新情報を伝える工夫の検討 ・避難所情報はエクセルにまとめたPDFをホームページに掲載し、随時更新していけば視覚障がい者にも伝わる情報になるのではないか <p><コミュニティFM等の認知度向上></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平常時から市民が興味を持つ情報を発信し利用促進する

(3) 当日の検討資料

地域を元気にしたい。



RPI
Regional Planning Institute

資料 1

「災害時におけるHP・SNS等を活用した 情報発信に関する調査研究業務」

第二回勉強会資料

2021年3月23日
株式会社アール・ピー・アイ

プログラム

<第一部> 14:30 開会
14:35 調査結果の報告
14:50 事例紹介

<第二部> 15:00 意見交換①
・調査結果に対する意見交換等
※休憩（10分程度）含む
15:40 意見交換②
・課題の抽出
16:30 終了

1

アンケート結果の報告 (概要)

1. 調査の概要

住民

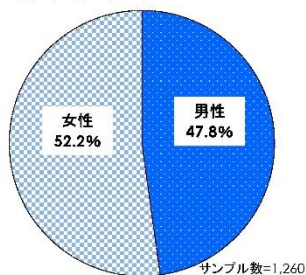
【調査の方法】インターネットによる調査

【調査の対象】府中市、調布市、狛江市在住の
18歳～69歳の男女

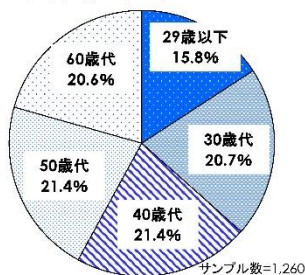
【調査の時期】2020年12月22日～28日

【サンプル数】1260件

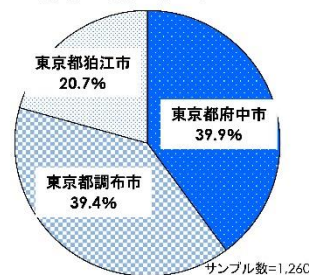
【性別】(SA)



【年代】(SA)



【居住地】(SA)



自治体

- 【調査の方法】 メールでの配布、メールでの回収
- 【調査の対象】 東京都の島しょ地域を除く53市区町村の
災害情報発信の担当部局
- 【調査の時期】 2020年12月10日～2021年1月5日
(最終回答日 1月27日)
- 【有効回答数】 53件 (回収率100%)

4

2. 回答結果のまとめ (抜粋)

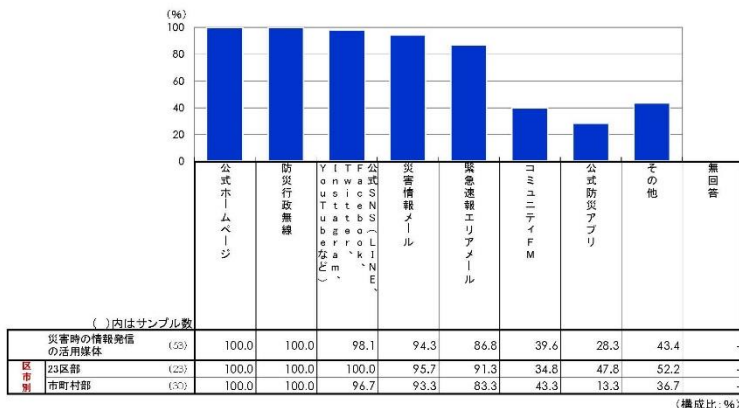
①活用媒体について

- ✓ **災害情報は、多数の媒体を活用**
 - 自治体による災害情報の発信は、**多数の媒体が活用**されている
 - 住民による災害情報の収集媒体は、「テレビ」、「ホームページ」、「メール」の順。SNSをみると、「Twitter」が24%、「LINE」が19%
- ✓ **自治体はTwitter重視だが、幅広い層にはLINEが効果的**
 - 災害情報の発信において公式SNSの活用をみると「Twitter」が100%、「Facebook」が54%、「LINE」が33%の自治体で活用している
 - 一方、住民のSNS活用は、「LINE」が78%、「YouTube」が57%、「Twitter」が43%と続く
 - 「LINE」は**幅広い層で活用**されており、**60歳以上でも67%**。一方、「Twitter」は20歳以下の利用が77%であるのに対し、60歳代は22%

5



<自治体>【Q1】住民に対して、どのような媒体を活用して災害情報を発信していますか。

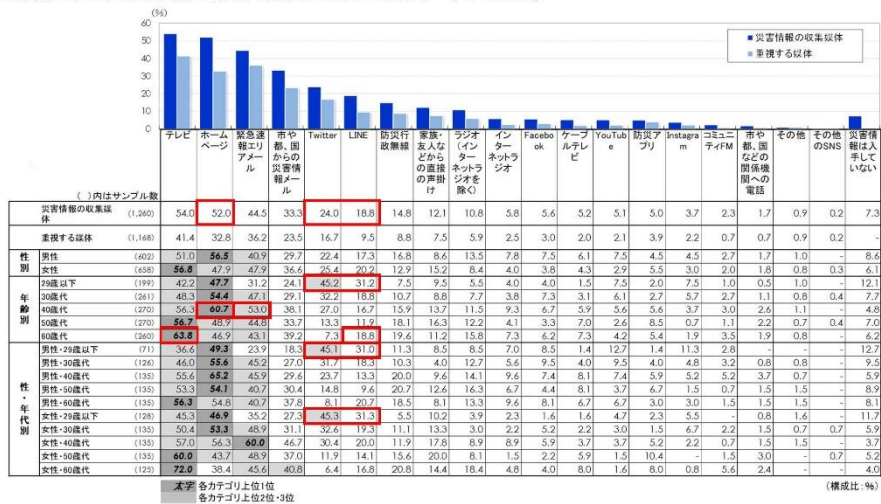


- 災害情報の発信では、ほとんどの自治体で「公式ホームページ」(100%)、「防災行政無線」(100%)、「公式SNS」(98%)、「災害情報メール」(94%)、「緊急速報エリアメール」(89%)が活用されている
- 「コミュニティFM」の活用は40%、「公式防災アプリ」の活用は28%にとどまる



<住民>

【Q8】あなたは、地震、台風などの自然災害時に発信される近隣地域の情報をどのような媒体で入手していますか。(M) 【Q9】Q8の情報のうち、あなたが重視する媒体は何ですか。(5つまで)



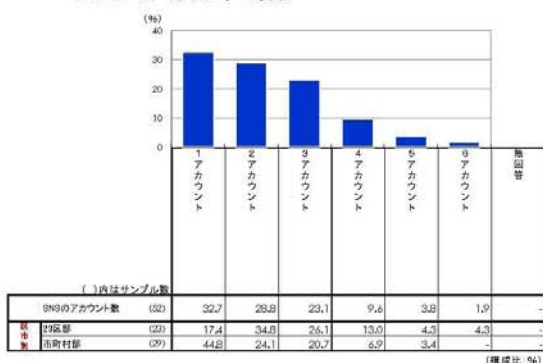
- 災害情報の収集媒体は、「テレビ」が54%、「ホームページ」が52%、「緊急速報エリアメール」が46%、「市や都、国からの災害情報メール」が33%の順であった
- 重視する媒体は、「テレビ」が41%、「緊急速報エリアメール」が36%、「ホームページ」が33%、「市や都、国からの災害情報メール」が24%の順であった
- SNSをみると、「Twitter」が24%でもっとも多く、「LINE」が19%で続く。

【Q3-2】災害情報を発信しているSNSの管理者等について、それぞれお答えください。

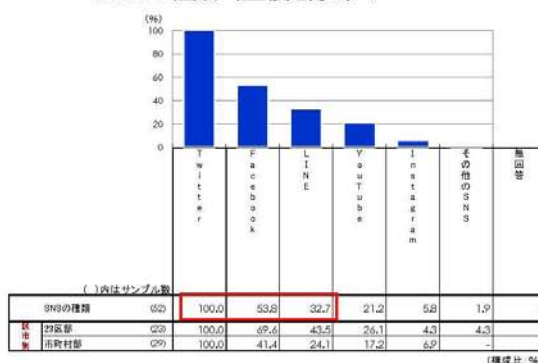
(※Q3-1で「公式SNSアカウントで災害情報を発信している」(「1」および「2」)と回答した方のみ)



<SNSのアカウントの数>

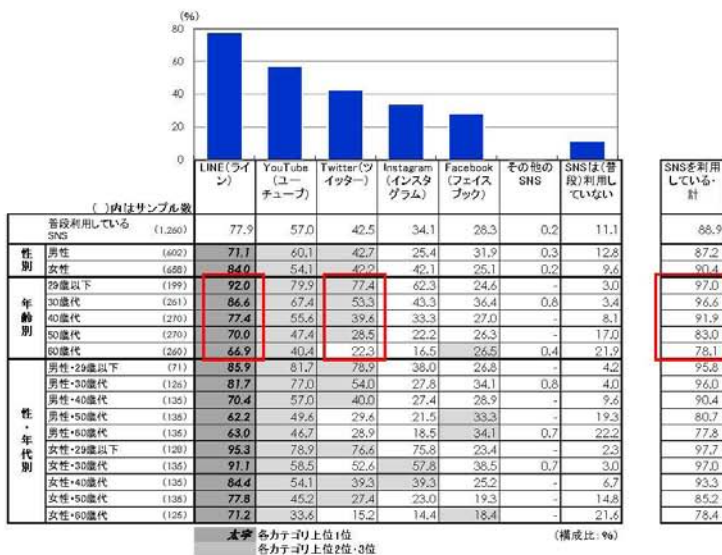


<SNSの種類 (重複を除く)>



- 公式SNSで災害情報を発信している52区市町村のSNSアカウント数の合計は119アカウント。自治体ごとにもと、 「1アカウント」が33%、「2アカウント」が29%、「3アカウント」が23%で、平均は2.29アカウント
- 所有しているSNSの種類 (重複を除く) は、「Twitter」が100%、「Facebook」が54%、「LINE」が33%

【Q5】あなたが普段利用しているSNSをお選びください。(MA)



- 普段利用しているSNSは、「LINE」が78%でも最も多く、次いで「YouTube」が57%、「Twitter」が43%と続く
- 「SNSを利用していない」人は11%
- 若者の方がSNSの利用割合が高く、20歳代以下で97%であるのに対し、60歳代は78%にとどまる
- 「LINE」は幅広い層で活用されており、60歳以上でも67%が活用している
- 一方、「Twitter」は20歳以下の利用が77%であるのに対し、60歳代は22%にとどまる

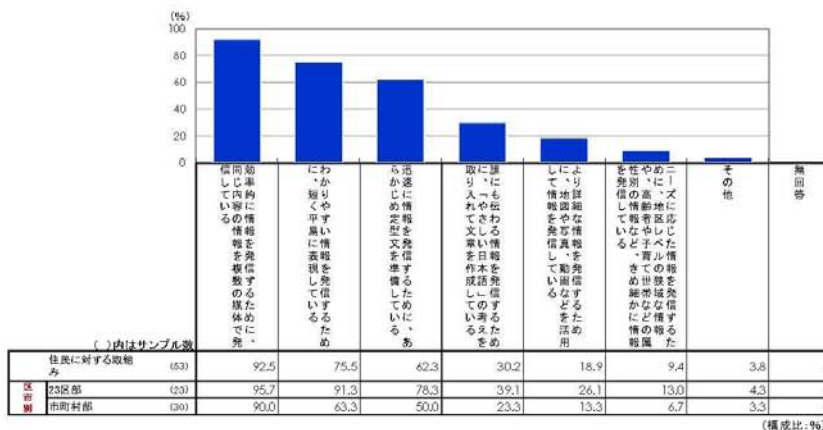
②内容について

✓自治体の取組と住民の要望にギャップ

- 災害情報の発信における自治体の取組は、「複数の媒体で情報発信」(93%) や「短く平易な表現での情報発信」(76%)、「定型文の準備」(62%) など、**迅速・正確・確実に届けるための取組**を行っている
- 一方で住民からは、「避難所の混雑状況」(47%) や「河川・水路の水位情報」(44%)、「地区レベルの災害情報」(33%) など、**情報の内容・種類についての要望**が多い

10

<自治体> [Q8]住民に対する災害情報の発信においてどのような取組みを行っていますか。



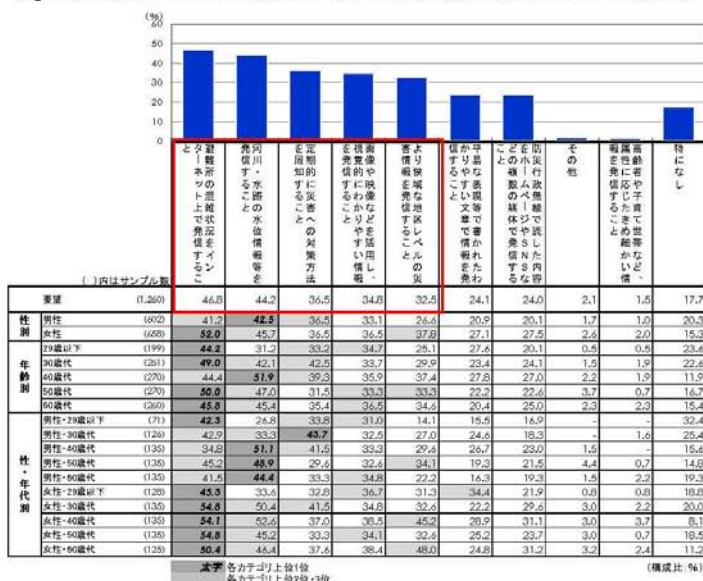
- 住民に対する災害情報発信に関する取組みとしては、「効率的に情報を発信するために、同じ内容の情報を複数の媒体で発信している」が93%、「わかりやすい情報を発信するために、短く平易に表現している」が76%、「迅速に情報を発信するために、あらかじめ定型文を準備している」が62%

11

<住民>

住民

【Q19】市からの災害情報について、これから取り組んでほしいこと、または今後も続けてほしいことはございますか。



● 災害情報に関する要望は、「避難所の混雑状況をインターネットで発信」が47%でもっとも多く、「河川・水路の水位情報等の発信」が44%、「定期的に災害への対策方法の周知」が37%、「画像や映像などの活用」が35%、「地区レベルの災害情報の発信」が33%で続く

③体制について

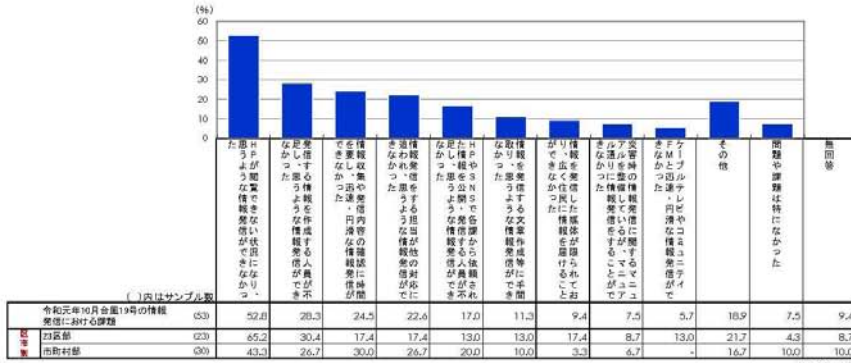
✓ 人員確保とシステムの再構築が課題

- 台風19号の際の問題点は、**技術的な不具合**（「HPが閲覧できない状況になった、53%」）や、**人員不足**（「発信する情報を作成する人員が不足、28%」）、「情報収集や発信内容の確認に時間を要した、25%」、「担当が他の対応に追われた、23%」の問題が発生した
- これを踏まえ、「**システムの再構築**」（53%）や「**マニュアルの整備**」（47%）、「**人員体制の見直し**」（42%）などに取り組んでいる

<自治体>



【Q12】令和元年10月に発生した台風19号に関する災害情報の発信において、問題や課題などはございましたか。



その他の内容

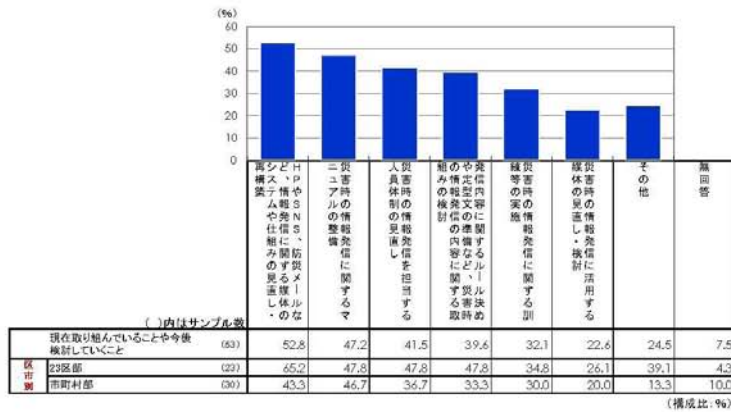
防災危機管理の体制を整えておらず、十分な情報発信ができていなかった。	23自治体
普段訓練している職員とは別職員が対応し、マニュアルを完備していなかったため、軽重化ページへの切替操作が困難だった。	23自治体
関係する防災部門職員が避難所対応、電話対応に取られ、十分な災害対応体制が組めなかった。	23自治体
事業の休止・施設の休館・避難所の開設等についての判断が台風接近前日となり、情報発信が遅くなった。防災無線でこまめな目録をしない旨を放送したが、両方の影響で思うように伝わらなかった。君のセキュリティクラウドの不具合の影響により、ホームページの更新作業に影響が生じた。	23自治体
区長からおわかりにくいというコメントが寄せられたため、発信する趣意や内容に誤解を招いた。	市町村部
防災行政無線が聞こえなかった。媒体により情報発信にタイムラグが発生した。	市町村部
情報発信に手いっぱい、記録写真等の撮影が行えなかった。	市町村部
SNSを活用した市民からの情報の収集	市町村部
住民対応に人員をよられ、指揮する人員を確保することが困難だった。	市町村部
情報発信に特に大きな問題はなかったが、人員の交代要員が少なく、負担が大きかった。	市町村部

● 台風19号に関する災害情報の発信における問題点は、「HPが閲覧できない状況になり、思うような情報発信ができなかった」が53%、「発信する情報を作成する人員が不足し、思うような情報発信ができなかった」が28%、「情報収集や発信内容の確認に時間を要し、迅速・円滑な情報発信ができなかった」が25%、「情報発信をする担当が他の対応に追われ、思うような情報発信ができなかった」が23%

<自治体>



【Q13】災害情報の発信において現在取り組んでいることや今後検討していくことはございますか。



その他の内容

一斉送信システムの強化に向けた検討を継続して行っている。	23自治体
アクセス障害対策として、HPをクラウド環境に移行済み（令和2年12月）	23自治体
緊急通報エリアメールを配信できなかった（防災部門職員の手配未着）ため、配信訓練を実施。（R2.3）	23自治体
防災情報収集の啓発を目的として、区内全世帯を対象に防災ラジオを配布。（令和2年度事業）	23自治体
CDNを導入した。	23自治体
コミュニティと災害時協定に締結を定め、災害対策本部から直接放送できる設備を整えるなど、具体的な内容とした。	23自治体
Q12での課題を受け、台風接近4日前から、区が適切なタイミングで、かつ遅滞のないように台風対応を行うために行政やイムラインを策定した。令和2年12月から防災行政無線の放送内容の情報メール自動配信およびホームページ連携を導入した。	23自治体
防災行政無線を聞きなおすための「防災無線テレホン案内」のシステム導入	23自治体
防災情報システムと連携した防災用アプリを検討中	23自治体
特になし	市町村部
PINの導入（導入済み）	市町村部
SNSを活用した市民からの情報の収集	市町村部
非常等により庁内にHP等の更新ができなくなった場合の更新方法の確立	市町村部

● 災害情報の発信において、現在取り組んでいることは、「HPやSNS、防災メールなど、情報発信に関する媒体のシステムや仕組みの見直し・再構築」が53%、「災害時の情報発信に関するマニュアルの整備」が47%、「災害時の情報発信を担当する人員体制の見直し」が42%、「発信内容に関するルール決めや定型文の準備など、災害時の情報発信の内容に関する取組みの検討」が40%

有識者インタビューのまとめ

1. 災害情報発信における活用媒体

✓ 情報発信に活用する媒体は多様化している

- ひとつの媒体が使えなくなっても、残りの媒体で伝えられるように複数の媒体で伝えることが原則
- 受け手の居住環境や心身的個性、通信環境等多様性に対する配慮
- 媒体を活用する人の割合が低くても、情報を取得した人がいるのであれば、無駄な情報発信ではない
- ベースとなる情報発信媒体を持ち、多様なメディアに展開していく

✓ プッシュ型とプル型で使い分ける

- テレビやエリアメールなど勝手に情報が届くものはプッシュ型、ホームページなど自分からアクセスしなければならないものはプル型
- SNSはプッシュ型に近いかもしれないが、人によって利用状況が異なるため一概には言えない
- 本当に必要な情報はプッシュ型、詳細な情報はプル型とするのが良い

✓ スtock情報とフロー情報で使い分ける

- スtock情報（記録を残したい情報）はHP、フロー情報（最新情報、リアルタイムで発信したい情報）はSNSという基準で使い分けると良い
- フローの情報は、その時点で把握している情報を小間切れでも良いのでどんどん更新していくべき。後からStock情報としてHPにまとめれば良い

✓ その他

- テレビは、緊急時の情報発信手段として最も有効であるが、停電すると使えなくなる。また若い人でテレビを持っていない人が過半数程度もいる
- エリアメールは、プッシュ型で有効であるが文字数の制限がある。そのため、避難勧告などの重要な情報発信に使用し、それ以外の情報は他のメディアで補完すればよい
- 防災行政無線は、火事や津波の場合は良いかもしれないが、台風や暴風雨の時にはほとんど聞こえない。特に高齢者は聞き取りにくい
- コミュニティFMは、その自治体の情報だけを伝えることができるのが強み

18

2. 災害情報発信の内容

✓ アクセシブルな情報発信が大事

- アクセシブルな情報発信を行うことが重要
- デジタルデータであれば受け手側で音声変換や翻訳などができるため、紙情報はデジタル情報としても発信する習慣をつけるべきである
- また、動画で情報発信するときは字幕付加を前提とすべきである
- アクセシブルな情報を発信することは難しいことではない。PDFに変換する場合でもオプション選択で可能である
- HPの場合は、アクセシビリティに加え、カラーUDを意識したり、UDフォントを使用したりすることが大事。アクセシビリティとUDを徹底していれば、健常者用・障害者用などと作り分ける必要はない

19

✓ 市が発信する災害情報の種類

- 災害時の情報発信として一番重要なのは**避難指示**。避難指示をどう適切に出すかが市民の命に直結していると言える
- また、市のみが把握している情報は**避難所情報**。災害に関する情報は東京都や気象庁、河川管理者に任せておけば良い
- 市民は、自分の家や地域がどうなるのかが重要であり、より**狭域な災害情報**を求めている。例えば、自身の家から避難所までの安全なルート、洪水や火災などで逃げるルート、車いす利用者の場合の避難ルートなど、災害の状況等に応じて提示ができる方が望ましい
- **本当にほしい情報はなかなか入ってこない**。例えば、ダメになった病院の情報はわかっても、機能している病院の情報は入ってこないため判断できない

20

✓ わかりやすい情報発信

- わかりやすい表現とは、言葉の問題ではない。「**その人の置かれた状況で何をすれば良いかが明確に表現されている**」ということ
- 「誤解のない表現、正しい表現」と「その人がどうすれば良いかがわかる表現」は分けて考えなければならない
- その情報が、**あなたにとってどのような意味を持つのか。どのような影響を受けるのか**。それがわかることが「**伝わる表現**」である
- **あなたにとっての情報に置き換えてあげるのがわかりやすい表現**。そのようなわかりやすい情報発信は、ホームページやSNSなら可能である

21

3. 災害情報発信の体制

✓ 防災担当の負担を減らす

- すべての情報は**防災担当に集約**されるので、他部署から**最終的な確認がすべて防災担当に集中**する。市民からの問合せ対応を広報が担当していたとしても、河川の氾濫情報などを聞かれると広報では判断しかねる。災害情報は命にかかわるため、**防災に回してしまうのが実態**である
- そのため、**防災担当の負担をどう減らすのか**、が重要になる。「**どう情報を流すのか**」ではなく「**誰が情報を流すのか**」をマニュアル化すると良い
- 多メディア化に対応するためには、**体制が重要**である。広報や危機管理課だけでなく、他部署も交えた体制にしなければならない。そうしないと情報発信に割けるマンパワーが作れない

22

✓ 情報収集の体制

- **どのタイミングで誰がどこからどんな情報を集める必要があるのか**、というのを**住民のニーズと合わせて検討**しなければならない
- 被災の情報をより早く、**正確に収集することが大事**となるが、自治体職員では**収集に限界**がある
- **市民の協力を得ながら情報収集、発信を**していかなないと市の職員だけでは**限界**がある。例えば、民生委員や防災士資格を持つ市民などを市民リポーターとして任命し、河川の氾濫情報や避難所の混雑状況の情報発信を依頼するなどの工夫ができると良い。**情報発信を任される市民の育成**ができる仕組みがあると良い
- **避難所を情報の集約拠点**とすることも考えられる。市民が行政の代わりに情報を集約してくれる場ができると良い
- 日頃からの**市民との関係性を良くしておく**が必要である。

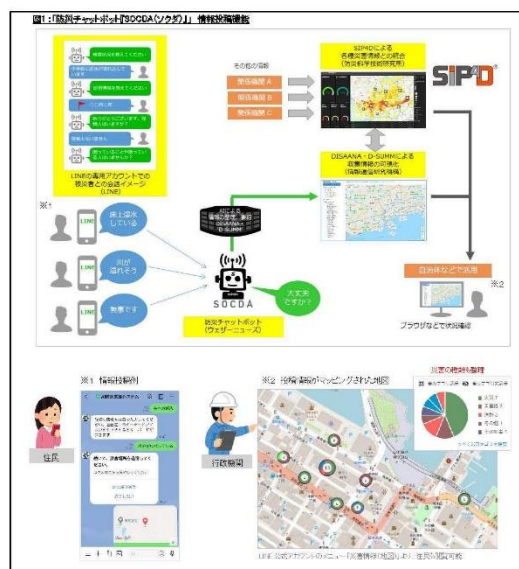
23

事例調査

1. AI・SNS等の活用

(1) 防災チャットボット「SOCDA (ソクダ)」の実証実験

- ✓ 神奈川県では、県と15市町をオンラインで結び、防災チャットボット「SOCDA」を活用した避難や情報収集の実証実験を実施
 - 避難所の混雑状況を表示
 - 住民にLINEを通じて最適な避難所や適切な避難方法を提示
 - 避難所に着くと避難済みとして集計され、混雑状況に反映
 - 住民が被害状況を写真や文章で投稿すると、情報を地図上で共有



【出典「AI 防災協議会 JHPより】

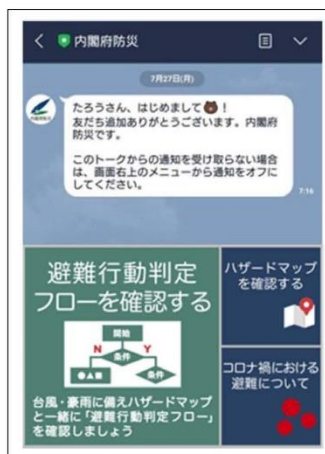
- ✓ SOCDAは、「対話型災害情報流通基盤」で、国民一人ひとりの避難と災害対応機関の意思決定を支援するチャットボット
- ✓ 国立研究開発法人防災科学技術研究所（NIED）、国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）、株式会社ウェザーニューズが、LINE株式会社の協力を得て、研究開発を実施している
- ✓ SOCDAは、LINE公式アカウント「AI防災支援システム」の開設により、住民と災害対応を担う行政機関の間における、情報の“収集”と“提供”の両面にわたるやり取りを可能とし、災害時における適切な行動をサポート



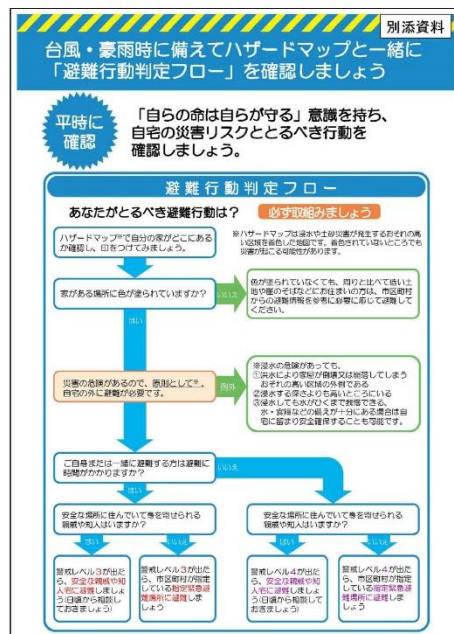
【出典 「AI 防災協議会」HPより】

(2) 内閣府防災LINE「内閣府防災」

- ✓ 内閣府では、「避難行動判定フロー」をLINE 公式アカウント「内閣府防災」で確認できる仕組みを構築



【出典 内閣府HP
「LINE 公式アカウント「内閣府防災」の画面イメージ】



【出典 内閣府HP「避難行動判定フロー」】

(3) 滋賀県「しが防災ベース」

- ✓ 滋賀県では、防災について誰でも情報交換や交流ができるFacebook グループ「しが防災ベース」を設置
 - Facebookを通じて、オンライン上で防災をテーマにした情報交換・交流を行う
 - 防災関連のイベント情報や、企業・団体の取組事例、家庭や地域での生活防災アイデアなど、自由に投稿
 - また、災害や防災について疑問に思っていることや、防災に取り組む際に困っていることなどの質問や相談事も投稿
 - 滋賀県としても、身近な防災アイデアの募集企画や、研修映像のライブ配信などを投稿



【出典 Facebook「しが防災」】

28

2. 災害時の体制

(1) 大分県日田市

- ✓ 大分県日田市では、災害対策本部内に「電話対応班」を設定。市役所への市民通報等を担当
- ✓ 歴代の防災担当者が応援にかけつける

(2) 茨城県日立市

- ✓ 茨城県日立市では、災害対策本部の組織体制として、「財政部」に「調査班」を配置し、市民及び職員からの情報収集を担当
 - 市民からの電話対応
 - 参集した職員への面談対応
- ✓ また、非常事態時は市職員全員出動体制とし、さらに人員補完として、非常勤職員、臨時職員、OB職員の活用も検討

29

意見交換

① 調査結果に対する意見交換

- 調査結果についての意見交換
 - ・予想通りの結果だった点や意外な結果だった点を各自で考え、共有する
 - ・やるべきこと、やったほうがいいことを洗い出す

② 取組方針や実践マニュアルの策定に向けた意見交換

- 意見交換①を踏まえた意見交換
 - ・やるべきこと、やったほうがいいことに対する課題（実現するために何が必要なのか）を洗い出す

第6章 有識者インタビュー

インターネットや防災、障害者支援等の専門的知見を有する有識者から、調査内容や取組方針等に関するアドバイス等を受けるためのヒアリングを行った。ヒアリングは2名の有識者を対象に、オンラインで実施した。

1. 実施概要

○インタビュー方法：zoomによるオンラインインタビュー

○実施時期：2021年3月1日10:00～12:00（関根氏）

2021年3月4日16:00～17:30（田中氏）

○インタビュー対象者：田中淳氏（東京大学大学院情報学環 総合防災情報研究センター）

関根千佳氏（株式会社ユーディット）

候補者氏名・所属	インタビューの趣旨	インタビューの項目
関根千佳氏 株式会社ユーディット 代表	<ul style="list-style-type: none"> ・情報のユニバーサルデザインについての知見を有する。内閣府や都道府県等のユニバーサルデザインに関する委員等を歴任。 ・ホームページ、SNS、コミュニティ FM を活用したまた、インターネットを利用しない方への災害情報の発信についてのアドバイスをもらう。特に情報弱者への配慮すべき点などについてのアドバイスをもらう 	<ul style="list-style-type: none"> ①ホームページ、SNS を活用した災害時における情報発信のトレンドや課題 ・効果的な情報発信の取組事例について ・自治体の災害情報発信の課題について ②自治体による災害情報の発信のポイント ・自治体が災害情報を発信する際に注意すべき点について
田中淳氏 東京大学 大学院情報学環附属総合防災情報研究センター 特任教授	<ul style="list-style-type: none"> ・社会工学システム・安全システムを専門とし、避難行動や警報伝達システム等に知見を持つ ・自治体の災害情報発信についての課題や改善点などについてのアドバイスをもらう 	<ul style="list-style-type: none"> ①自治体による災害情報の発信についてのトレンドや課題 ・効果的な情報発信の取組事例について ・自治体の災害情報発信の課題について ②自治体による災害情報の発信のポイント ・自治体が災害情報を発信する際に注意すべき点について

2. インタビュー結果のまとめ

(1) 災害情報発信における活用媒体

- 情報発信に活用する媒体は多様化している
 - ・ひとつの媒体が使えなくなっても、残りの媒体で伝えられるように複数の媒体で伝えることが原則
 - ・受け手の居住環境や心身的個性、通信環境等多様性に対する配慮
 - ・媒体を活用する人の割合が低くても、情報を取得した人がいるのであれば、無駄な情報発信ではない
 - ・ベースとなる情報発信媒体を持ち、多様なメディアに展開していく
- プッシュ型とプル型で使い分ける
 - ・テレビやエリアメールなど勝手に情報が届くものはプッシュ型、ホームページなど自分からアクセスしなければならないものはプル型
 - ・SNS はプッシュ型に近いかもしれないが、人によって利用状況が異なるため一概には言えない
 - ・本当に必要な情報はプッシュ型、詳細な情報はプル型とするのが良い
- ストック情報とフロー情報で使い分ける
 - ・ストック情報（記録を残したい情報）はホームページ、フロー情報（最新情報、リアルタイムで発信したい情報）はSNS という基準で使い分けると良い
 - ・フローの情報は、その時点で把握している情報を小間切れでも良いのでどんどん更新していくべき。後からストック情報としてホームページにまとめれば良い
- その他
 - ・テレビは、緊急時の情報発信手段として最も有効であるが、停電すると使えなくなる。また若い人でテレビを持っていない人が過半数程度もいる
 - ・エリアメールは、プッシュ型で有効であるが文字数の制限がある。そのため、避難勧告などの重要な情報発信に使用し、それ以外の情報は他のメディアで補完すればよい
 - ・防災行政無線は、火事や津波の場合は良いかもしれないが、台風や暴風雨の時にはほとんど聞こえない。特に高齢者は聞き取りにくい
 - ・コミュニティ FM は、その自治体の情報だけを伝えることができることが強み

(2) 災害情報発信の内容

- アクセシブルな情報発信が大事
 - ・アクセシブルな情報発信を行うことが重要
 - ・デジタルデータであれば受け手側で音声変換や翻訳などができるため、紙情報はデジタル情報としても発信する習慣をつけるべきである
 - ・また、動画で情報発信するときは字幕付加を前提とすべきである

- ・アクセシブルな情報を発信することは難しいことではない。PDF に変換する場合でもオプション選択で可能である
- ・ホームページの場合は、アクセシビリティに加え、カラーUD を意識したり、UD フォントを使用したりすることが大事。アクセシビリティと UD を徹底していれば、健常者用・障害者用などと作り分ける必要はない

●市が発信する災害情報の種類

- ・災害時の情報発信として一番重要なのは避難指示。避難指示をどう適切に出すかが市民の命に直結していると言える
- ・また、市のみが把握している情報は避難所情報。災害に関する情報は東京都や気象庁、河川管理者に任せておけば良い
- ・市民は、自分の家や地域がどうなるのかが重要であり、より狭域な災害情報を求めている。例えば、自身の家から避難所までの安全なルート、洪水や火災などで逃げるルート、車いす利用者の場合の避難ルートなど、災害の状況等に応じて提示ができる方が望ましい
- ・本当にほしい情報はなかなか入ってこない。例えば、ダメになった病院の情報はわかっていても、機能している病院の情報は入ってこないため判断できない

●わかりやすい情報発信

- ・わかりやすい表現とは、言葉の問題ではない。「その人の置かれた状況で何をすれば良いか」が明確に表現されている」ということ
- ・「誤解のない表現、正しい表現」と「その人がどうすれば良いか」がわかる表現」は分けて考えなければならない
- ・その情報が、あなたにとってどのような意味を持つのか。どのような影響を受けるのか。それがわかることが「伝わる表現」である
- ・あなたにとっての情報に置き換えてあげるのがわかりやすい表現。そのようなわかりやすい情報発信は、ホームページや SNS なら可能である

(3) 災害情報発信の体制

●防災担当の負担を減らす

- ・すべての情報は防災担当に集約されるので、他部署から最終的な確認がすべて防災担当に集中する。市民からの問合せ対応を広報が担当していたとしても、河川の氾濫情報などを聞かれると広報では判断しかねる。災害情報は命にかかわるため、防災に回してしまるのが実態である
- ・そのため、防災担当の負担をどう減らすのか、が重要になる。「どう情報を流すのか」ではなく「誰が情報を流すのか」をマニュアル化すると良い
- ・多メディア化に対応するためには、体制が重要である。広報や危機管理課だけではなく、

他部署も交えた体制にしなければならない。そうしないと情報発信に割けるマンパワーが作れない

●情報収集の体制

- ・どのタイミングで誰がどこからどんな情報を集める必要があるのか、というのを住民のニーズと合わせて検討しなければならない
- ・被災の情報をより早く、正確に収集することが大事となるが、自治体職員では収集に限界がある
- ・市民の協力を得ながら情報収集、発信をしていかないと市の職員だけでは限界がある。例えば、民生委員や防災士資格を持つ市民などを市民リポーターとして任命し、河川の氾濫情報や避難所の混雑状況の情報発信を依頼するなどの工夫ができると良い。情報発信を任される市民の育成ができる仕組みがあると良い
- ・避難所を情報の集約拠点とすることも考えられる。市民が行政の代わりに情報を集約してくれる場ができると良い
- ・日頃からの市民との関係性を良くしておくことが必要である。

災害時におけるホームページ・SNS等を活用した

情報発信に関する調査研究業務

1年目報告書

令和3年3月

- 事務局

東京都調布市 行政経営部広報課 電話 042-481-7301・7302

- 構成部署

調布市 総務部総合防災安全課

府中市 政策総務部広報課・行政管理部防災危機管理課

狛江市 企画財政部秘書広報室・総務部安心安全課

- 事業委託先

株式会社アール・ピー・アイ

〒101-0051 東京都千代田区神田神保町2-38 いちご九段ビル3階

TEL : 03-5212-3411 FAX : 03-5212-3414