
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
2年目報告書

令和4年3月

東京都調布市・府中市・狛江市

株式会社アール・ピー・アイ

目 次

I.	事業概要	1
第1章	調査研究の目的と構成	3
1.	調査研究の背景と目的	3
2.	調査研究のフロー	4
第2章	実施概要	5
1.	文献調査及び先進事例調査の実施	5
2.	取組方針の作成	5
3.	3市勉強会の実施	5
4.	有識者インタビュー	6
5.	実践マニュアルの策定	6
6.	ワークショップによる実践マニュアル案の検証	7
7.	実践マニュアル活用訓練	7
II.	実施結果	9
第1章	文献調査及び先進事例調査の実施	11
1.	調査の対象	11
2.	事例紹介	11
第2章	取組方針の作成	18
1.	実施概要	18
2.	取組方針の内容	18
第3章	3市勉強会の実施	20
1.	実施概要	20
2.	第三回勉強会実施結果	21
3.	第四回勉強会実施結果	28
4.	第五回勉強会実施結果	39
第4章	有識者インタビュー	42
1.	実施概要	42
2.	有識者インタビュー結果のまとめ	43
3.	関係団体インタビュー結果のまとめ	44

第5章 実践マニュアルの策定	47
1. 実践マニュアルの目的	47
2. 実践マニュアルの対象範囲	47
3. 実践マニュアルの内容	48
第6章 ワークショップによる実践マニュアル案の検証	51
1. 実施概要	51
2. 実施結果	51
第7章 実践マニュアル活用訓練	54
1. 実施概要	54
2. 実践マニュアル活用訓練の結果	56

I. 事業概要

第1章 調査研究の目的と構成

1. 調査研究の背景と目的

(1年目報告書より)

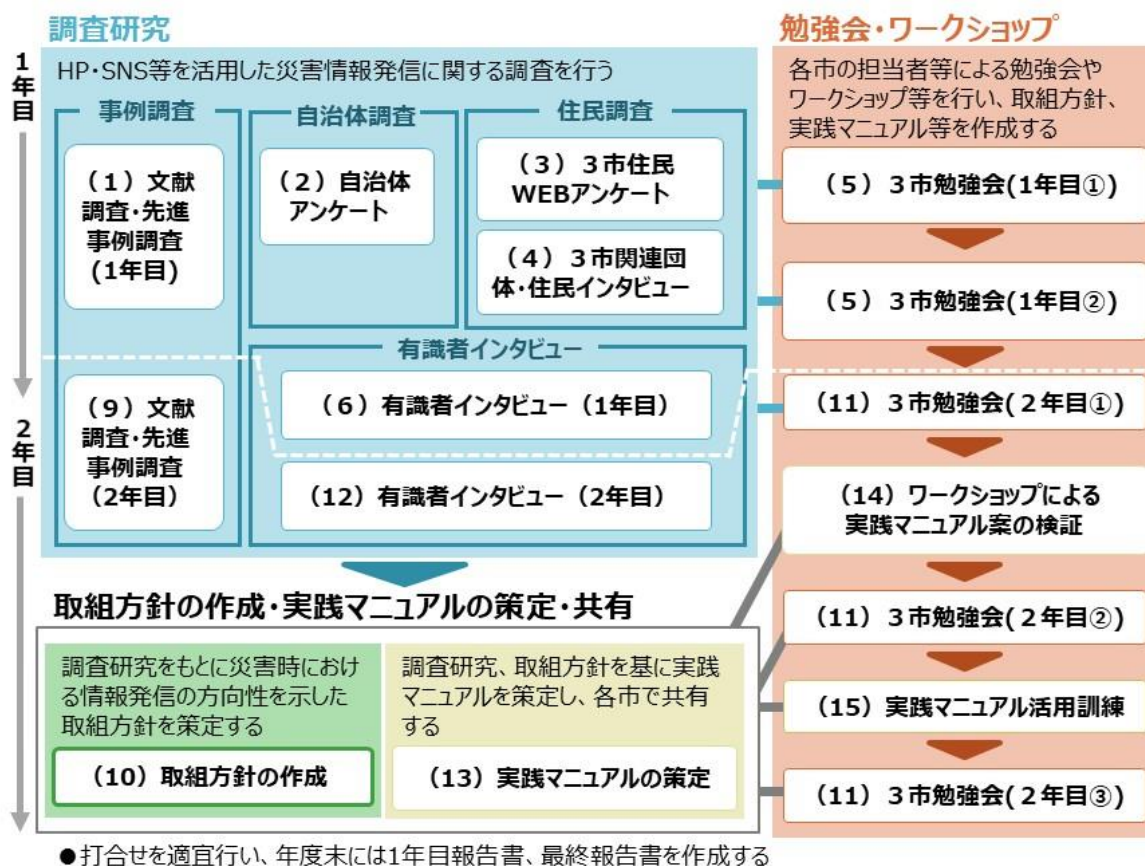
近年、大型台風や局地的集中豪雨、首都直下型地震など、自然災害が多発する中、災害時に重要な役割を担う災害情報の発信が多様化している。従来から活用されているテレビやラジオ、防災行政無線に加え、デジタル放送、Lアラート、ホームページ、緊急速報メール、SNS、スマートフォンの防災アプリ、コミュニティFMなど、多種多様な媒体が活用されている。

自治体による災害情報の発信は、被害を免れたり、二次災害を回避したりするための情報であり、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、迅速性、正確性、確実性が求められる。しかし、災害情報の発信を担う自治体職員においては、災害時には正確な情報の収集・把握に加え、報道対応や問合せ対応など、平常時とは異なる業務内容や人員配置、行政職員の被災や行政施設自体の被災などの理由により、十分な対応ができない場合も想定される。業務継続計画を策定するなど、あらゆる場合を想定した上で、災害情報の収集・発信についてもシミュレーションしておくことが重要である。

これらの状況を踏まえると、災害情報を迅速・正確・確実に住民に届けるためには、行政職員が抱える課題を抽出した上で、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・仕組みの構築が必要である。インターネット環境の充実やスマートフォンの普及などにより、ホームページやSNS、コミュニティFM等を活用した情報発信が有効的であると考えられることから、本業務では、調布市・府中市・狛江市（以下「3市」という。）協働で、災害時におけるホームページ・SNS等を活用した情報発信をテーマとした調査研究を行い、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ことで、市民生活の向上につなげるものである。

2. 調査研究のフロー

本調査研究のフローは以下のとおりである。なお、本事業は2か年事業として実施しており、本報告書は2年目に実施したものを取りまとめている。



第2章 実施概要

調布市行政経営部広報課を事務局とし、各市の広報・防災担当が共同で、以下の事業を実施した。

1. 文献調査及び先進事例調査の実施

ホームページやSNS、コミュニティFM等を活用した自治体による災害情報の発信について、各種調査報告や既往研究、先進自治体等の事例調査を行った。事例調査結果は3市勉強会で共有した。

2. 取組方針の作成

1年目の調査結果をもとに、災害時におけるホームページ・SNS、コミュニティFM等を活用した情報発信に関する方向性を示した「取組方針」を策定した。

3. 3市勉強会の実施

3市の広報・防災担当者を対象に3回開催した勉強会では、本調査研究で実施した各種調査の結果を共有するとともに、調査結果や実践マニュアルに対する意見交換を行った。

< 第三回勉強会 > ※第一・二回目は1年目に実施

○実施日時	2021年10月14日10:00~12:00
○参加者数	8名
○実施内容	講師による講演、令和3年8月の台風時の各市の対応に関する意見交換

< 第四回勉強会 >

○実施日時	2022年1月26日15:00~17:00
○参加者数	8名
○実施内容	活用訓練の結果報告、実践マニュアル案に関する意見交換

< 第五回勉強会 >

○実施日時	2022年3月25日14:00~15:30
○参加者数	8名
○実施内容	実践マニュアルについての意見交換

4. 有識者インタビュー

外国人に向けた情報発信や防災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実施した。

また、1年目事業において、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により書面インタビューのみの実施となった3市関連団体に対し、Zoomによるオンラインインタビューを行った。

<有識者インタビュー>

○対象者	田村太郎氏 (一財)ダイバーシティ研究所 代表理事)	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)
○実施方法	Zoomによるオンラインインタビュー ※第三回勉強会と併せて実施	リアル開催 (会場：調布市文化会館たづくり 601会議室) ※ワークショップと併せて実施
○実施時期	2021年10月14日10:00~12:00	2021年12月1日10:00~12:00

<関係団体インタビュー>

○対象者	NPO 法人 こどもの遊びと育ちをさ さえる会・狛江 岡本氏	調布市国際交流協会 島田氏
○実施方法	Zoomによるオンラインインタビュー	
○実施時期	2022年2月14日 13:00~14:00	2022年2月17日 15:00~16:00

5. 実践マニュアルの策定

調査結果や有識者インタビューでのアドバイス等を踏まえ、今後取り組むべき方向性や実施すべき具体策等についての案を「実践マニュアル案」として取りまとめた。検討を踏まえ、実践マニュアル案は、災害種別ごとに取りまとめて作成した。

6. ワークショップによる実践マニュアル案の検証

策定した実践マニュアル案について、3市の広報・防災担当者と共有するとともに、不足点や修正点等を把握するためのワークショップを実施した。

ワークショップでは、災害時の情報発信に関する専門家から、実践マニュアル案の不足する項目や視点などについての意見、アドバイス等をもらい、実践マニュアル案の検証・修正を行った。

<ワークショップ>

○講師	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）
○実施日時	2021年12月1日 10:00～12:00
○参加者数	9名
○実施内容	実践マニュアルに関する意見交換

7. 実践マニュアル活用訓練

3市において、実践マニュアル案をもとに、災害時のホームページやSNS等を活用した情報発信に関する活用訓練を実施した。訓練後、実践マニュアルのわかりやすさや過不足の有無等についてアンケートを回答し、実践マニュアルの検証・修正に活用した。

	調布市	府中市	狛江市
○実施日時	2022年1月18日 9:00～11:00	2022年1月12日 13:30～16:00	2022年1月18日 14:00～17:00
○参加者数	防災担当係長・担当、 広報担当係長・担当2名 合計5名	広報担当1名、 防災担当1名 合計2名	広報担当1名 防災担当1名 合計2名

II. 実施結果

第1章 文献調査及び先進事例調査の実施

ホームページやSNS、コミュニティFM等を活用した自治体による災害情報の発信について、各種調査報告や既往研究、先進自治体等の事例調査を行った。事例調査結果は3市勉強会で共有した。

1. 調査の対象

3市の現状や課題を踏まえ、取組方針の参考となるような事例を調査対象とした。事例調査の対象は次のとおり。

NO	対象文献・事例地域名	主な内容
1	Twitter、facebook	トンガ海底火山噴火による津波情報の発信例

2. 事例紹介

(1) トンガ海底火山噴火による津波情報の発信例

南太平洋・トンガ沖の海底火山が日本時間の令和4年1月15日に噴火した影響で、日本の太平洋岸の潮位が最大1メートル以上も上昇し、全国8県で23万人近くが避難指示対象になった。行政や民間団体がTwitter、facebookなどでどのような情報発信を行ったのかを調査した。

具体的には、津波注意報の情報と併せて津波警報・注意報の種類一覧を画像で添付する、既存の避難時の行動に関する情報を掲載する、注意報が発表されている地域を図で示し、解除されている場合も図で示す等の情報発信事例があった。

事例紹介：トンガ海底火山の津波情報の発信例

Twitter

ウェザーニュース @wni_jp

<津波警報・注意報と取るべき行動>
 昨日15日(土)にトンガで発生した火山噴火の影響で津波が発生。16日(日)11時20分現在、日本でも津波注意報が北海道から沖縄にかけての広域に発表されています。
 津波警報・注意報が発表された時、取るべき行動は「とにかく逃げる」です。
weathernews.jp/s/topics/20220...

大津波・津波警報・注意報

	発表される津波の高さ	巨大地震時の表現	取るべき行動
大津波警報	10m超	巨大	沿岸部や川沿いにいる人はただちに高台や避難ビルなど安全な場所へ避難してください
	10m		
5m	高い		
3m			
津波警報	3m	高い	
津波注意報	1m	—	海の中にいる人はただちに海から上がって海岸から離れてください

午後0:02 · 2022年1月16日 · Twitter Web App

ウェザーニュース @wni_jp

【津波警報】
 1月16日(日)0時15分、奄美群島・トカラ列島に津波警報が発表されました。
 津波による被害が発生します。沿岸部や川沿いにいる人はただちに高台や避難ビルなど安全な場所へ避難してください。
weathernews.jp/s/topics/20220...

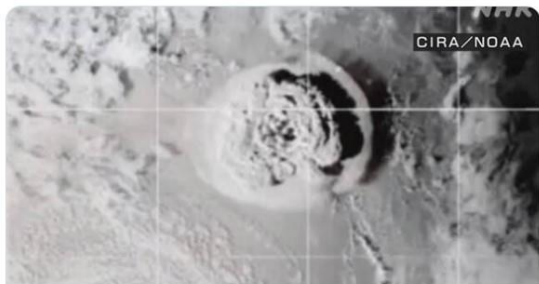


午前0:17 · 2022年1月16日 · Twitter Web App

NHK生活・防災 @nhk_seikatsu

念のため今後の情報にご注意ください

気象庁によりますと、日本時間の午後1時10分ごろ、南太平洋トンガ諸島で大規模な噴火がありました。日本への津波の影響は調査中です。



nhk.or.jp
 トンガ大規模噴火 日本の津波注意報はすべて解除 | NHKニュース
 【NHK】気象庁は南太平洋・トンガの火山島で発生した大規模な噴火の影響で、北海道から沖縄にかけての広い範囲に出していた「津波注意報...

午後6:12 · 2022年1月15日 · Twitter Web App

NHK生活・防災 @nhk_seikatsu

【奄美群島とトカラ列島に津波警報】
 南太平洋のトンガの火山島で日本時間のきのう午後発生した大規模な噴火で、気象庁は、津波警報を鹿児島県の奄美群島とトカラ列島に発表しました。予想される津波の高さは3メートルです。
 津波が来ます。急いで逃げて下さい。
 津波が来ます。急いで逃げて下さい。

午前0:17 · 2022年1月16日 · Twitter Web App

8.3万 件のリツイート 6,887 件の引用ツイート 6.7万 件のいいね



NHK生活・防災 @nhk_seikatsu

近くに高台がなければ高いビルの上か、海岸から遠く離れたところへ逃げて下さい。
 決して、立ち止まったり、引き返したりしないで下さい。
 周りの人にも避難を呼びかけながら逃げて下さい。

午前0:18 · 2022年1月16日 · Twitter Web App

NHK生活・防災 @nhk_seikatsu

【情報まとめ】
 奄美群島・トカラ列島で津波警報
 広範囲に津波注意報

気象庁は津波警報、津波注意報を発表しました。
 津波警報が出ているのは
 ▼奄美群島・トカラ列島、予想高さ3mです。

注意報について詳しくはこちらをご覧ください
www3.nhk.or.jp/news/html/2022...



16日 0時17分更新

午前0:22 · 2022年1月16日 · Twitter Web App

NHK生活・防災 @nhk_seikatsu

津波が発生、そのときどうする？まとめ

命を守るためにとるべき行動を
 🙌🙌 まとめた記事です 🙌🙌
www3.nhk.or.jp/news/special/s...

- ✔️津波が見えないからと安心せず、高台などへ避難
- ✔️立ち止まったり、引き返したりしない
- ✔️周りの人にも呼びかけながら避難



特に大津波警報、津波警報が発せられた地域では、一刻も早く避難することが重要です。車財も大切ですが、最も大切なのは「命」です。

- ✔️津波が見えないからと安心せず、高台などへ避難
- ✔️立ち止まったり、引き返したりしない
- ✔️周りの人にも呼びかけながら避難

午前1:32 · 2022年1月16日 · Twitter Web App

首相官邸(災害・危機管理情報) @Kantei_Saigai

【津波警報】
 津波警報を発表しました。
 ただちに避難してください。
 発表日時 16日00時15分
 対象地域：奄美群島・トカラ列島

午前0:15 · 2022年1月16日 · 内閣)アラート

首相官邸(災害・危機管理情報)さんがリツイート

内閣府防災 @CAO_BOUSAI · 1月16日

【津波情報】津波は局所的に予想より高くなる場合があるので、ここなら安心と思わず、より高い場所を目指して避難してください。また、津波は長い時間繰り返して押し寄せてくるので、津波警報が解除されるまで安全な場所から離れないでください。

23 4,378 5,917

首相官邸(災害・危機管理情報) @Kantei_Saigai · 1月16日

【津波情報】
 政府は、トンガ諸島の火山噴火による津波に関する官邸連絡室を設置しました。関係府省が連携し対応に全力を挙げます。

343 6,039 1.3万

首相官邸(災害・危機管理情報) @Kantei_Saigai · 1月16日

【津波注意報】
 津波警報を発表しました。
 ただちに避難してください。
 発表日時 16日00時15分
 対象地域：北海道太平洋沿岸東部、北海道太平洋沿岸中部、北海道太平洋沿岸西部、青森県日本海沿岸、青森県太平洋沿岸、岩手県、宮城県、福島県、茨城県、千葉県九十九里・外房、千(1/2)

142 1.9万 1.7万

首相官邸(災害・危機管理情報) @Kantei_Saigai · 1月16日

【津波注意報】
 津波警報を発表しました。
 ただちに避難してください。
 発表日時 16日00時15分
 対象地域：北海道太平洋沿岸東部、北海道太平洋沿岸中部、北海道太平洋沿岸西部、青森県日本海沿岸、青森県太平洋沿岸、岩手県、宮城県、福島県、茨城県、千葉県九十九里・外房、千(1/2)

44 1.1万 9,340

ライブドアニュース @livedoornews

【津波情報 2022年1月16日】
津波警報を発表しました。ただちに避難してください。

[震源に関する情報]
15日13時10分頃、南太平洋を震源とする地震。震源の深さは不明、地震の規模はM不明と推定。



午前0:15 · 2022年1月16日 · ライブドアニュース (livedoorニュース)

東京都防災 @tokyo_bousai · 1月16日

【気象情報】1月16日14時00分、気象庁より、伊豆諸島、小笠原諸島に発表されていた津波注意報は解除されました。#tokyo_bousai

東京都防災 @tokyo_bousai · 1月16日

【気象情報】1月16日0時15分、気象庁より、伊豆諸島、小笠原諸島に津波注意報が発表されました。海岸付近は危険ですので海岸から離れてください。注意報が解除されるまで海に入ったり海岸に近づいたりしないでください。jma.go.jp/jp/tsunami/

気象庁防災情報 @JMA_bousai

16日00時15分津波警報発表中。津波は繰り返し襲ってきます。警報が解除されるまで安全な場所から離れないでください。
#いのちとくらしをまもる防災減災
jma.go.jp/bosai/map.html...

午前0:30 · 2022年1月16日 · Twitter Web App

特務機関NERV @UN_NERV

音声あり

【津波情報 2022年1月15日】
津波予報（若干の海面変動）を発表しました。

[震源に関する情報]
13時10分頃、南太平洋（トンガ諸島）を震源とする地震。震源の深さは不明、地震の規模はM不明と推定。



午後7:03 · 2022年1月15日 · 特務機関NERV MAGI

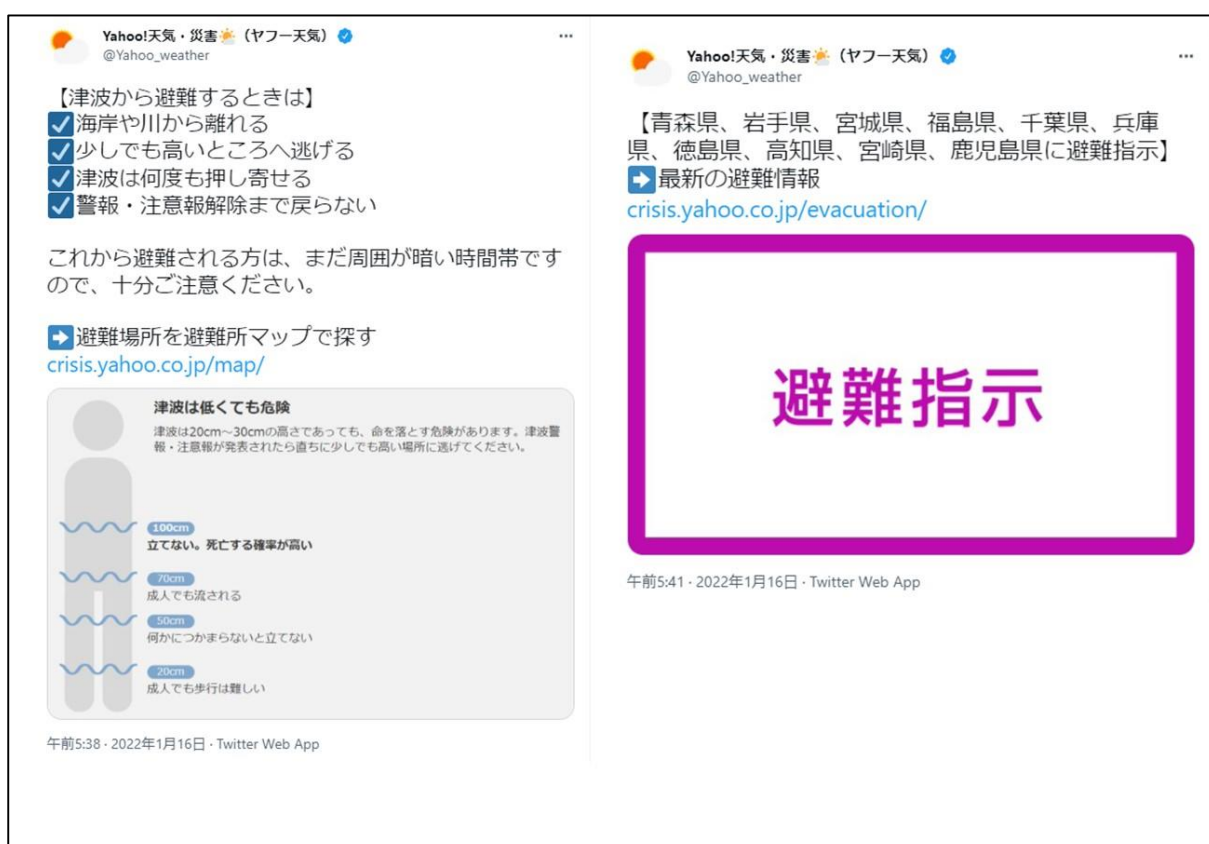
特務機関NERV @UN_NERV

【津波情報 2022年1月16日】
津波警報を発表しました。ただちに避難してください。

[震源に関する情報]
15日13時10分頃、南太平洋を震源とする地震。震源の深さは不明、地震の規模はM不明と推定。



午前0:15 · 2022年1月16日 · 特務機関NERV MAGI



Yahoo!天気・災害 (ヤフー天気) @Yahoo_weather

【奄美の津波警報 注意報に切り替え】
 鹿児島県の奄美群島とトカラ列島に発表されていた津波警報はさきほど津波注意報に切り替えられました。
 岩手県では引き続き津波警報が発表されていますので、警戒を続け、できるだけ安全な場所でお過ごしください。
[最新の津波情報](https://emergency-weather.yahoo.co.jp/weather/jp/tsu...)

津波情報 1月16日 7時30分発表

午前7:36 · 2022年1月16日 · Twitter Web App

Facebook

北海道庁
 1月16日 0:16

津波警報・注意報・予報
 津波警報・注意報・予報情報をお知らせします。

■発表日時：2022年1月16日00時15分
 ■発表官署：気象庁
 ■概要：
 津波警報を発表しました。
 ただちに避難してください。
 ただちに避難してください。

<津波警報>
 津波による被害が発生します。
 沿岸部や川沿いにいる人はただちに高台や避難ビルなど安全な場所へ避難してください。
 津波は繰り返し襲ってきます。警報が解除されるまで安全な場所から離れないでください。

<津波注意報>
 海の中や海岸付近は危険です。
 海の中にいる人はただちに海から上がって、海岸から離れてください。
 潮の流れが速い状態が続きますので、注意報が解除されるまで海に入ったり海岸に近づいたりしないようにしてください。

<津波予報 (若干の海面変動)>
 若干の海面変動が予想されますが、被害の心配はありません。
 警報が発表された沿岸部や川沿いにいる人はただちに高台や避難ビルなど安全な場所へ避難してください。

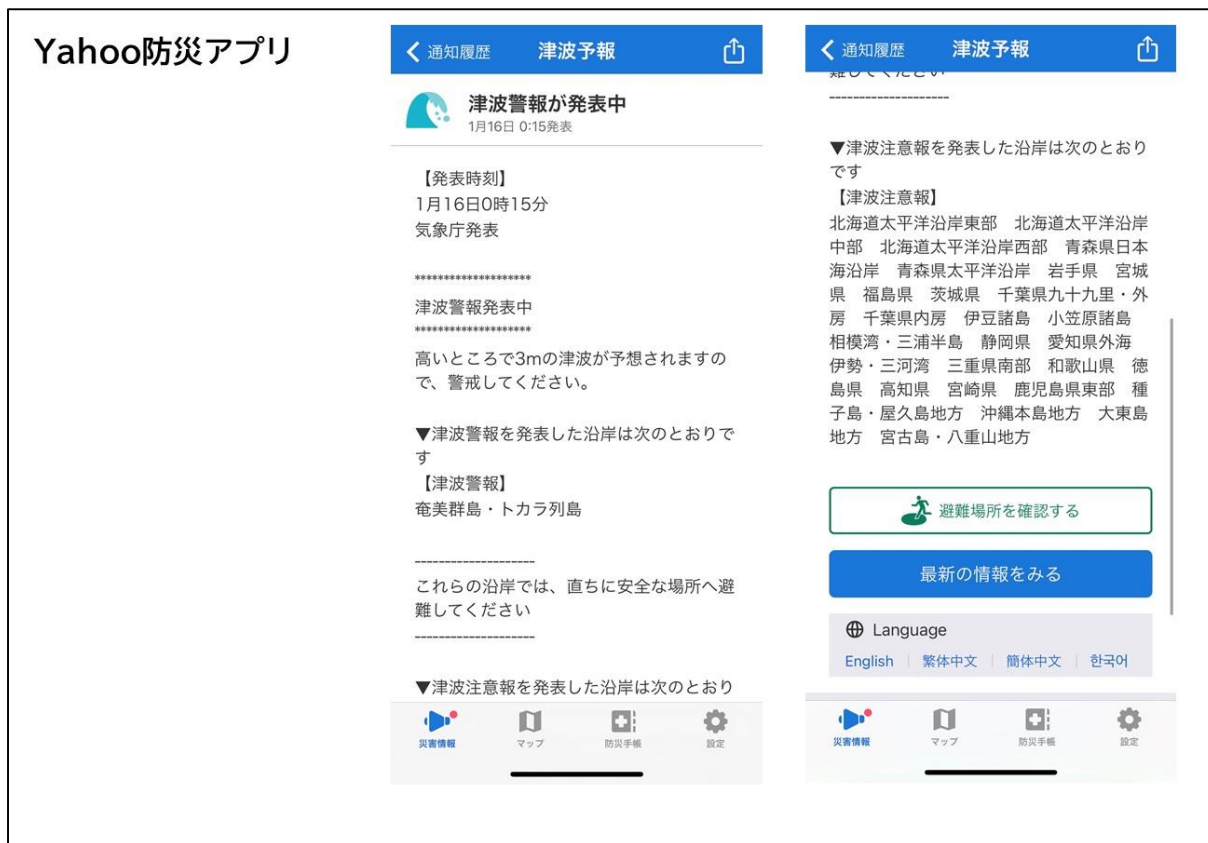
到達予想時刻は、予報区のみで最も早く津波が到達する時刻です。場所によっては、この時刻よりもかなり遅れて津波が襲ってくる場合があります。
 到達予想時刻から津波が最も高くなるまでに数時間以上かかることがありますので、観測された津波の高さにかかわらず、警報が解除されるまで安全な場所から離れないでください。
 場所によっては津波の高さが「予想される津波の高さ」より高くなる可能性があります。

【予想される津波の高さの解説】
 予想される津波が高いほど、より甚大な被害が生じます。
 1.0m超 巨大な津波が襲い壊滅的な被害が生じる。木造家屋が全壊・流失し、人は津波による流れに巻き込まれる。
 1.0m 巨大な津波が襲い甚大な被害が生じる。木造家屋が全壊・流失し、人は津波による流れに巻き込まれる。
 5m 津波が襲い甚大な被害が生じる。木造家屋が全壊・流失し、人は津波による流れに巻き込まれる。
 3m 標高の低いところでは津波が襲い被害が生じる。木造家屋で浸水被害が発生し、人は津波による流れに巻き込まれる。
 1m 海の中では人は速い流れに巻き込まれる。養殖いかだが流失し小型船舶が転覆する。

■各地域の情報：
 [北海道太平洋沿岸東部]
 発表状況
 現在：津波注意報
 前回：津波予報 (若干の海面変動)

シェア12件

いいね! コメントする シェア



引用：Twitter ウェザーニュース (https://mobile.twitter.com/wni_jp)
 NHK 生活・防災 (https://mobile.twitter.com/nhk_seikatsu)
 首相官邸（災害・危機管理情報）(https://mobile.twitter.com/Kantei_Saigai)
 ライブドアニュース (<https://mobile.twitter.com/livedoornews>)
 東京都防災 (https://mobile.twitter.com/tokyo_bousai)
 特務機関 NERV (https://mobile.twitter.com/UN_NERV)
 Yahoo!天気・災害（ヤフー天気）(https://mobile.twitter.com/Yahoo_weather)
 facebook 北海道釧路町 (<https://www.facebook.com/town.kushiro/>)
 アプリ Yahoo! 防災速報 (<https://emg.yahoo.co.jp/>)

第2章 取組方針の作成

1. 実施概要

この取組方針は、市町村から住民への災害情報を迅速・正確・確実に届けることを目的に、より効果的・効率的な情報発信を行うために策定するものである。この取組方針に従い、実践マニュアルを作成する。

2. 取組方針の内容

(1) オンラインでの活用媒体

①多様なメディアを活用する

災害情報の発信においては、受け手の居住環境や健康状態、通信環境等の多様性に対する配慮が必要であり、多様なメディアを活用することが望ましい。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。

②媒体の特性と情報の性質により使い分ける

活用する媒体は、媒体の特性や発信する情報の性質によって選別した上で使い分ける。媒体の特性としては、受け手に自動的に情報が届く「プッシュ型」と、自ら必要な情報にアクセスする「プル型」に分けられる。また、情報の性質としては、最新情報をリアルタイムで発信する「フロー情報」と、記録を集約し、蓄積する「ストック情報」に分けられる。これらのことを踏まえ、活用する媒体を使い分ける。

	プッシュ型	プル型
フロー情報	LINE、コミュニティFM (Twitter、facebook)	Twitter、facebook、YouTube、 Instagram
ストック情報		ホームページ、YouTube

(2) 情報発信の内容

①市町村が発信すべき情報を整理する

国や東京都等が発信する情報を活用しつつ、市町村が収集すべき情報を整理し、発信することが大事である。そのため、国や東京都の情報を活用するものと、市町村が主となり情報収集・発信するものを事前に整理しておき、効果的・効率的な情報発信に努める。

分類	発信する情報の例
市町村が主となり情報を収集し、発信する	○避難情報（避難指示など） ○避難所に関する情報（開設情報、混雑状況など） ○より狭域な災害情報（道路の冠水など） ○住民が必要とする身近な情報 など

分類	発信する情報の例
国や東京都の情報を活用して発信する情報	<ul style="list-style-type: none"> ○気象情報（気象庁等） ○河川情報（河川管理者） ○被災情報 ○救援物資等の情報 など

②わかりやすい表現を心がける

自治体による災害情報の発信は、被害を免れたり、二次災害を回避したりするための情報であり、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、受け手に正確に伝わる表現で情報を発信することが大事である。そこで、「わかりやすい表現」＝「情報の受け手が何をすればよいか伝わる表現」を心がけた情報発信を行う。

③アクセシブルな情報発信を心がける

受け手の居住環境や健康状態、通信環境等の多様性を配慮すると、アクセスのしやすさも重要である。そのため、情報のデジタル化、動画の字幕付加、カラーバリアフリーへの配慮、ユニバーサルデザインフォントの使用など、アクセシブルな情報発信を心がける。

④定型文等を準備する

ある程度想定される情報については、定型文を準備し、迅速に発信できる体制を整える。定型文は、災害の種別（地震、風水害など）と、場面（発災直後、避難所開設中など）に応じて準備する。

（３）情報発信のための体制

①情報発信の役割分担を明確にする

災害情報の発信をスムーズに行うためには、「誰が」「どの媒体で」「どのような情報を」「どうやって」発信するのかを、あらかじめ明確にしておく必要がある。特に多様なメディアを活用する場合は、一部署や一担当者に負担が偏らないよう、役割分担を明確にしておく必要がある。災害情報の発信における役割分担を明確にする。

②情報収集の体制を構築する

災害情報の発信にあたっては、発信する情報を「どのタイミングで」「誰が」「どこから」「どのように」集めるのが重要である。一方で、自治体職員がすべての情報を収集することには限界がある。住民からの情報提供や情報発信などが行える仕組みを構築しておくことも大事である。これらの点を踏まえ、市町村が発信すべき情報について、より早く、より正確に収集する体制を構築する。

第3章 3市勉強会の実施

3市の広報・防災担当者を対象に3回開催した勉強会では、本調査研究で実施した各種調査の結果を共有するとともに、調査結果や実践マニュアルに対する意見交換を行った。

1. 実施概要

<第三回勉強会>

- 実施日時：2021年10月14日10:00～12:00
- 開催方法：Zoomを使用したオンライン開催
- 参加者数：8名
- 実施内容：田村氏による講演、ディスカッション

<第四回勉強会>

- 実施日時：2022年1月26日15:00～17:00
- 開催方法：Zoomを使用したオンライン開催
- 参加者数：8名
- 実施内容：活用訓練の結果報告、実践マニュアル案に関する意見交換

<第五回勉強会>

- 実施日：2022年3月25日14:00～15:30
- 場所：調布市文化会館たづくり10階 和室（百日紅）
- 参加者数：8名
- 実施内容：実践マニュアルについての意見交換

2. 第三回勉強会実施結果

(1) プログラム

時間	プログラム	講師・進行
10:00 (90分)	開会 ＜第一部＞勉強会 講師による講演 質疑応答	事務局
11:30 (30分)	＜第二部＞ディスカッション 意見交換	事務局
12:00	閉会	

(2) 勉強会のまとめ

① 田村氏による講演

「外国人に向けた災害時の情報発信の留意点」をテーマに講演をいただいた。(詳細は p. 34 を参照) その後、質疑応答を行った。

② 質疑応答

質問	田村氏の回答
災害発生時に外国人は自治体のホームページを見るか。どこで情報発信をすると効果的か。	外国人はあまり自治体ホームページを確認しないかもしれない。日頃から、災害情報はここから発信されるというPRをしていく必要がある。
多言語化発信はどの程度対応すれば良いか。	自治体ごとに、割合の多い在留外国人の国籍によって対応範囲を検討すれば良い。 熊本市では、半年ごとに小学校区ごとの在留外国人の国籍と割合を確認しており、発災時はどの言語の通訳が必要かすぐに把握できる仕組みができています。 札幌市では、在留外国人の国籍別の分布メッシュを作成しており、視覚的にその地域にどの国籍の外国人が住んでいるのかを把握できる。 「やさしい日本語」で表現すれば多言語化は不要という意見もあるが、承認効果とアナウンス効果のことを考慮すると多言語化で発信すべきである。
多言語化発信の際に有効なSNSやツールはあるか。	川口市は、中国国籍の在留外国人が多いためweiboを使用している。韓国人向けにはカカオトークなど、在留外国人の国籍によって適した媒体を検討すれば良い。 佐賀県国際交流協会では、様々な情報(コロナ給付金の申請方法等々)について外国人スタッフがシナリオを作成、動画にし、YouTubeで発信している例もある。また、札幌市では、日本語以外の言語で情報発信をしてもらうよう、在留外国人に防災リーダーを依頼し、発災時に情報を提供する仕組みがある。

(3) 意見交換結果のまとめ

- 各市で土砂災害警戒情報[警戒レベル4]が発表された令和3年8月13日～15日の台風時の対応について、3市の意見交換を行った。

	令和3年8月13日～15日の台風時の対応
調布市	<ul style="list-style-type: none"> ・土砂災害用のハザードマップをホームページの目立つ場所に設置した。 ・避難所開設時のページの準備をしていたが、その間に警戒レベル4からレベル3になったため、実際にはページを使用しなかった。 ・災害本部との連絡調整に時間がかかった。 ・警戒レベル4からレベル3に下がったことで、積極的に避難所へ誘導するかどうか判断に時間がかかり、HPの更新が長時間されない時間ができてしまった。 ・警戒レベルによる文言の調整等が発生した
府中市	<ul style="list-style-type: none"> ・府中市消防団でポンプ車による巡回広報を実施した。警戒区域の対象となる世帯は400世帯であったため、ピンポイントに周知を行った。 ・防災行政無線は聞き取りづらいのと、対象外の地域の人が避難してしまう混乱を避けるため今回使用しなかった。 ・市民からは、情報発信が遅い、消防団の呼びかけも聞きづらかったという意見があった。 ・メールは今回使用しなかった。メールを対象地域の人だけに発信できないか検討したい。
狛江市	<ul style="list-style-type: none"> ・8/14に広報課と防災課で連携し、SNSと登録制メールにて台風への注意喚起を行った。 ・土砂災害警戒区域の対象となるのが4世帯のみであったため個別に連絡し、必要であれば避難できるよう会議室を避難所として準備した。

- 田村氏の講演に対する感想

	内容
調布市	<ul style="list-style-type: none"> ・発災時、情報発信の対象となる外国人は、何年も日本に住んでいる人、技能実習生、観光客とレベル感が様々で、対応の具体化は大変難しい課題と感じた。
府中市	<ul style="list-style-type: none"> ・多文化共生の部署と防災課が連携し、年2回ほど外国人向け防災訓練を実施しているが、例年定員には達していない。普段から広報誌を見ている人にしか周知できていない。 ・日本語で発信している情報全てを多言語化する必要があるのか、線引きを検討しなければならないと思う。
狛江市	<ul style="list-style-type: none"> ・全市民に配布している防災マニュアルの英語、中国語、韓国語の3か国語版を作成しており、住民登録の際に配布している。 ・実際にどの国籍の人が多く住んでいるのかを把握し、対応を考えていかなければいけないと感じた。

(4) 当日の検討資料



「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」

第三回勉強会資料

2021年10月14日
株式会社アール・ピー・アイ

プログラム

<第一部> 勉強会

10:00 話題提供

「外国人に向けた災害時の情報発信の留意点」

講師 田村太郎氏 (一財) ダイバーシティ研究所

11:00 意見交換

各市の取り組み状況の共有 (各市から紹介)

<第二部> ディスカッション

11:30 取組方針 (案)、実践マニュアル (案) について

- ・取組方針 (案)、実践マニュアル (案) の説明
- ・8月15日の台風への対応状況の共有 (3分×3市 = 10分程)
- ・取組方針や実践マニュアルの追加や変更事項についての意見交換

12:00 終了

第一部 勉強会

田村太郎氏
(一財) ダイバーシティ研究所

第二部 ディスカッション

1. 取組方針（案）の概要

目的・概要

市町村から住民への災害情報を迅速・正確・確実に届けることを目的に、より効果的・効率的な情報発信を行うための取組方針を策定する

(1) オンラインでの活用媒体

- ①多様なメディアを活用する
- ②媒体の特性と情報の性質により使い分ける

(2) 情報発信の内容

- ①市町村が発信すべき情報を整理する
- ②わかりやすい表現を心がける
- ③アクセシブルな情報発信を心がける
- ④定型文等を準備する

(3) 情報発信のための体制

- ①情報発信の役割分担を明確にする
- ②情報収集の体制を構築する

4

2. 実践マニュアル（案）の概要

目的・概要

取組方針を踏まえ、風水害（暴風雨・台風等）及び地震の自然災害発生時に、ホームページやSNS、コミュニティFMを活用して迅速・正確・確実に住民に災害情報を発信するために、活用する媒体と発信する内容について、時系列に整理する

●活用媒体

- ・公式ホームページ（トップページ・お知らせ）
- ・公式ホームページ（災害情報詳細ページ）
- ・ツイッター
- ・フェイスブック
- ・LINE
- ・コミュニティFM

5

(1) 風水害

- ①発災前（発生が想定されるとき）：被害を最小限にとどめるための情報発信を行う
 - ・台風の発生や前線の活発化などにより、被災の可能性があるとき
 - ・気象庁から警報・注意報が発令されたとき
 - ・避難所を開設したとき
 - ・「高齢者等避難」情報を発令したとき
- ②発災時（発生直前から発生直後まで）：人命救助を最優先にした情報発信を行う
 - ※公式ホームページを災害時用に切り替える
 - ・「避難指示」を発令したとき
 - ・「緊急安全確保」を発令したとき
 - ・災害が発生したとき（河川の氾濫、浸水、土砂災害など）
 - ・ライフライン等が被災したとき（停電、断水、通行止めなど）
 - ・避難所が混雑してきたとき
- ③発災後：被災状況や復旧情報などの情報発信を行う
 - ・「警報・注意報」「高齢者等避難」「避難指示」「緊急安全確保」などを解除したとき
 - ・避難所を閉鎖したとき
 - ・復旧に関する情報（停電、断水、通行止めなど）
 - ・支援物資を給付するとき

6

(2) 地震

- ①発災時（発生から概ね72時間まで）：人命救助を最優先にした情報発信を行う
 - ・地震が発生したとき
 - ・地震発生後、二次災害の危険があるとき
 - ・避難所を開設したとき
- ②発災後：被災状況や支援物資、復旧情報などの情報発信を行う
 - ・余震への注意喚起を行うとき
 - ・避難所を閉鎖したとき
 - ・ライフライン等が被災したとき（停電、断水、通行止めなど）
 - ・復旧に関する情報（停電、断水、通行止めなど）
 - ・支援物資を給付するとき

7

3. 8月15日の台風について

- 8月15日の台風への対応状況の共有（各市3分程度）
 - ・どのタイミングで、どのような情報を、どの媒体を使って、発信したか
 - ・課題に感じたこと など

8

4. 取組方針、実践マニュアルについて

- 取組方針や実践マニュアルについての意見交換
 - ・第一部勉強会の内容を踏まえ、外国人対応についての意見交換
 - ・先日の台風における対応などを踏まえ、追加事項や変更事項はあるか

9

3. 第四回勉強会実施結果

(1) プログラム

時間	プログラム	講師・進行
15:00 (30分)	開会 <第一部> 活用訓練について各市から報告 アンケート結果の共有	事務局
15:30 (90分)	<第二部> 事例紹介 マニュアルのブラッシュアップ	事務局
17:00	閉会	

(2) 意見交換の結果のまとめ

- ・各市それぞれで、災害情報発信実践マニュアル（案）をもとに活用訓練を実施した。実践マニュアルのわかりやすさや過不足の有無等について、訓練後に各市で回答したアンケートの結果を共有しながら、実践マニュアルの改善点について意見交換を行った。

①活用訓練について各市から報告

	内容
調布市	<ul style="list-style-type: none"> ・地震・風水害合わせて約2時間半訓練を実施 ・PC画面を大きいモニターに表示し、緊急時サイトへの切り替え等の操作方法を参加者全員で確認しながらシミュレーションを行った ・操作方法等のやり方を共有できて良かった。今後も定期的実施していきたい
府中市	<ul style="list-style-type: none"> ・地震・風水害合わせて約2時間半訓練を実施 ・SNSに投稿する文章を入力し、サイトを更新する手前までの流れを訓練として行った ・緊急用ページの作り方について、防災担当と広報担当の認識を統一することができた
狛江市	<ul style="list-style-type: none"> ・地震・風水害合わせて約3時間訓練を実施 ・狛江市の既存の防災マニュアルも併用し、訓練を行った ・SNSに投稿する文章を入力し、一次保存するまでの流れを訓練として行った ・防災担当と広報担当が共に訓練をすることはこれまでなかったもので、良い経験になった

②マニュアルに関する意見交換

項目	内容
記載内容について	<ul style="list-style-type: none"> ・冒頭で、本マニュアルは災害情報発信の基本的な事項について記載している旨を提示する ・本マニュアルは各市で定型文をカスタマイズすることで有用になる旨を明確に記載した方が良い ・ホームページと SNS それぞれの配信決定権者の欄は現状のまま残し、配信決定権者に違いがないので欄が不要という場合は削除すれば良い
情報発信の内容とタイミングについて	<ul style="list-style-type: none"> ・SNS で発信するフロー情報と、ホームページ等に蓄積するストック情報の区別を整理するべき ・避難所の開設情報は新規の避難所情報のみ SNS で発信し、既存避難所はホームページにストックしていくのが良いのではないか ・土嚢の作り方等は警戒レベル1の段階で一度アナウンスする程度にし、警戒レベル2の段階では水嚢の作り方を発信する等整理する
定型文について	<ul style="list-style-type: none"> ・3市とも緊急用ページに掲載する定型文を既に用意しているが、マニュアルに記載すると量が膨大になってしまう。マニュアルに記載する定型文は、SNS の定型文のみとする ・「緊急用ページに掲載する内容は事前に準備しておくことが望ましい」等の注意文を記載する ・定型文は Twitter で発信することを前提に作成する（リンクの文字数を考え、文字数は120字程度） ・発信する内容ひとつひとつに定型文例を作成する ・文字数制限のある Twitter では文字数を削ることに苦慮するため、マニュアルに記載する定型文は最低限のシンプルなもの良い ・この状況でどの情報を公開していくのか、というのをマニュアルに記載していく
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・見開きで左側ページが実践マニュアル、右側ページが定型文となるように配置し、一覧できると良い ・実践マニュアルの資料編として、災害情報発信の好事例があると良い

(3) 当日の検討資料



「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」

第四回勉強会資料

2022年1月26日
株式会社アール・ピー・アイ

プログラム

15:00 活用訓練の結果報告

- 活用訓練について、各市から報告
 - ・実施方法（参加メンバー、実施した方法など）
 - ・実施結果（実施した感想、マニュアル等に対する主な指摘など）
- アンケート結果の共有

15:30 マニュアルに関する意見交換

- 事例紹介
- 各市からの意見を踏まえ、マニュアルをブラッシュアップする

17:00 終了

1. 活用訓練の結果報告

- 活用訓練について、各市から報告
 - ・実施方法（参加メンバー、実施した方法など）
 - ・実施結果（実施した感想、マニュアル等に対する主な指摘など）

● アンケート結果の共有

- 活用訓練（地震編・風水害編ともに共通）
 - ・全ての情報発信工程を理解・準備できていた 0市
 - ・理解・準備不足な点があった 3市
- 理解・準備不足の点（自由記入）
 - ・SNSで発信するフロー情報とHPに掲載するストック情報の分別
 - ・役割分担や具体的な業務内容等について、広報担当と防災担当で共有不足だった。（停電時の非常用電源の供給体制や、停電時に使用できるPC端末の所在等）
 - ・停電時の情報発信の具体的な内容についてより検討が必要と感じました。
 - ・誰がいつやるかという部分で担当として把握できていない部分がありました。
 - ・自分の自治体ではこの場合どう対応していたか等を逐一確認しながら訓練を行いました。

○実践マニュアルの改善すべき点（自由記入）

- ・「発信する内容」のうち、ストック情報とするのがどれで、どれをフロー情報としてSNSで発信するのかが分かりづらいと感じましたので、そこを明確にしたいです。発信する内容を、「HP・SNSで発信する内容」とし、SNSで発信するものにマークをつける形を代案と考えます。
- ・今いる家屋内での安全確保方法（垂直避難など）を記載
- ・「災害が想定されている区域等」→「〇〇マップで想定区域に指定している世帯」に修正（市民が避難するか否かを判断するための具体的な確認方法を提示した方がよい）
- ・風水害・地震ともに、「II 実践マニュアル」と「III 定型文の例」のページが離れており、ページの行き来がかなり煩わしかったです。例えば、左のページに「実践マニュアルNO1」の情報を、右のページに「定型文の例NO1」の情報を掲載といった形で、一目で発信情報内容等を追うことができた方が見やすいと感じます。

4

- ・ホームページで発信する内容、SNSで発信する内容が混在しており、そこも含めてマニュアルの中で予め整理しておきたいと感じました（特にTwitterは文字数制限があるので、マニュアルの記載に関してもSNSとして一緒にまとめてしまうことの是非も含めて）。

○実践マニュアルの良かった点（自由記入）

- ・地震発生時に発信する情報の整理をしている点。台風19号の経験がある風水害と異なり、地震は経験値が少なく、直面したときに発信すべき情報が整理されていることは有意義のように思います。
- ・広報部門と防災部門の役割分担等が可視化されている点が良いと思いました。
- ・発信すべき情報が網羅的に整理されているのはとても良いと思います。

5

2. 事例紹介：トンガ海底火山の津波情報の発信例

※P12～P17に掲載

6

3. マニュアルに関する意見交換

I はじめに

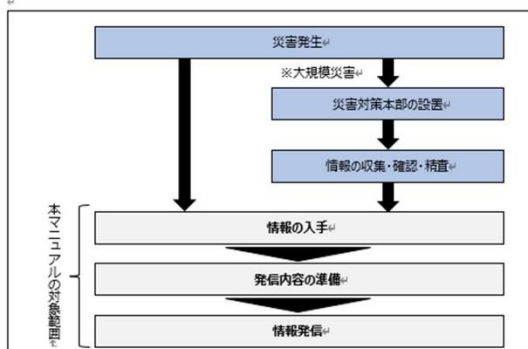
1. 本マニュアルの目的

自治体による災害情報の発信は、被害を免れたり、二次災害を回避したりするための情報であり、住民の生命や財産を守るために重要な役割を担います。そのため災害情報は、迅速・正確・確実に住民に届けることが求められます。また、インターネットの発達やスマートフォンの普及により、ホームページや SNS、コミュニティ FM 等を活用した情報発信が有効的です。

そこで本マニュアルでは、風水害（暴風雨・台風等）及び地震の自然災害が発生した場合に、ホームページや SNS、コミュニティ FM を活用して迅速・正確・確実に住民に災害情報を発信するために活用する媒体と発信する内容等について整理したものです。

2. 本マニュアルの対象範囲

本マニュアルは、災害時に「ホームページ」「SNS」「コミュニティ FM」を活用して情報発信をする担当者（広報担当及び防災担当）が、発信すべき情報を入手後に「どのような内容」で発信するのかを整理したものです。メールや防災行政無線などの活用は対象外であり、また発信すべき情報の収集・確認などは含みません。



【図 本マニュアルの対象範囲のイメージ】

7

特に定型文例について、各市の実態に合わせた形に変えていくことが前提となっているものと思います（本市ではツイッターしかSNSを運用していないので、文字数調整や、HPにはどのように書くかなど…）。

今後、3市のHPに本マニュアルを掲載していくものと思いますので、これが最終形態と思われないようにするためにも、目的に「このマニュアルは基本的な事項について取りまとめたもので、各市で手を加えていくことが必要」という趣旨を加えていただければと思います。

風水害・地震ともに、「II 実践マニュアル」と「III 定型文の例」のページが離れており、ページの行き来がかなり煩わしかったです。例えば、左のページに「実践マニュアルNO1」の情報を、右のページに「定型文の例NO1」の情報を掲載といった形で、一目で発信情報内容等を追うことができた方が見やすいと感じます。

II 実践マニュアル

1. 風水害（観測雨・台風等）

NO.	情報の内容	発信する内容	活用する媒体	担当者	
				情報入手先	配信決定権者
1	早期注意情報（警報級の可能性） ※警戒レベル 1	<input type="checkbox"/> 予報 <input type="checkbox"/> 事前の対策 <input type="checkbox"/> 土のうの作成方法 <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法	通常版ホームページ	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●●	<input type="checkbox"/> SNS 市のホームページ 広報課長 ●●●
			<input type="checkbox"/> 注意報の情報 <input type="checkbox"/> ハザードマップ <input type="checkbox"/> 避難準備の呼びかけ <input type="checkbox"/> 土のうの作成方法 <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法	通常版ホームページ	
2	大雨注意報 洪水注意報 氾濫警戒情報 ※警戒レベル 2	<input type="checkbox"/> 予報 <input type="checkbox"/> 事前の対策 <input type="checkbox"/> 土のうの作成方法 <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法	通常版ホームページ	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●●	<input type="checkbox"/> SNS 市のホームページ 広報課長 ●●●
			<input type="checkbox"/> 警報の情報 <input type="checkbox"/> ハザードマップ <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法	災害用ホームページ	
3	大雨警報（土砂災害） 洪水警報 氾濫警戒情報 ※警戒レベル 3	<input type="checkbox"/> 予報 <input type="checkbox"/> 事前の対策 <input type="checkbox"/> 土のうの作成方法 <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法	通常版ホームページ	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●●	<input type="checkbox"/> SNS 市のホームページ 広報課長 ●●●
			<input type="checkbox"/> 警報の情報 <input type="checkbox"/> ハザードマップ <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法	災害用ホームページ	

「発信する内容」のうち、**ストック情報とするのができて、それをフロー情報としてSNSで発信するのかが**分かりづらいと感じましたので、そこを明確にしたいです。

発信する内容を、「HP・SNSで発信する内容」とし、SNSで発信するものにマークをつける形を代案と考えます。「活用する媒体」について、このように発信する媒体を明確にするので、不要と考えます。

NO.	情報の内容	発信する内容	活用する媒体	担当者	
				情報入手先	配信決定権者
1	早期注意情報（警報級の可能性） ※警戒レベル 1	<input type="checkbox"/> 予報 <input type="checkbox"/> 事前の対策 <input checked="" type="checkbox"/> 土のうの作成方法 <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法	通常版ホームページ	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●●	<input type="checkbox"/> SNS 市のホームページ 広報課長 ●●●
			<input type="checkbox"/> 注意報の情報 <input type="checkbox"/> ハザードマップ <input type="checkbox"/> 避難準備の呼びかけ <input checked="" type="checkbox"/> 土のうの作成方法 <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法	通常版ホームページ	
2	大雨注意報 洪水注意報 氾濫警戒情報 ※警戒レベル 2	<input type="checkbox"/> 予報 <input type="checkbox"/> 事前の対策 <input checked="" type="checkbox"/> 土のうの作成方法 <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法	通常版ホームページ	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●●	<input type="checkbox"/> SNS 市のホームページ 広報課長 ●●●
			<input type="checkbox"/> 警報の情報 <input type="checkbox"/> ハザードマップ <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法	災害用ホームページ	
3	大雨警報（土砂災害） 洪水警報 氾濫警戒情報 ※警戒レベル 3	<input type="checkbox"/> 予報 <input type="checkbox"/> 事前の対策 <input checked="" type="checkbox"/> 土のうの作成方法 <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法	通常版ホームページ	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●●	<input type="checkbox"/> SNS 市のホームページ 広報課長 ●●●
			<input type="checkbox"/> 警報の情報 <input type="checkbox"/> ハザードマップ <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法 <input checked="" type="checkbox"/> 開設避難所一覧・避難状況	災害用ホームページ	

NO.	情報の内容	HP・SNSで発信する内容	活用する媒体	担当者	
				情報入手先	配信決定権者
1	早期注意情報（警報級の可能性） ※警戒レベル 1	<input type="checkbox"/> 予報 <input type="checkbox"/> ハザードマップ <input type="checkbox"/> 事前の対策 <input checked="" type="checkbox"/> 土のうの作成方法 <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法 <input type="checkbox"/> 避難所の開設予定	通常版ホームページ	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●●	<input type="checkbox"/> SNS 市のホームページ 広報課長 ●●●
			<input type="checkbox"/> 注意報の情報 <input type="checkbox"/> ハザードマップ <input type="checkbox"/> 避難準備の呼びかけ <input checked="" type="checkbox"/> 土のうの作成方法 <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法 <input type="checkbox"/> 開設避難所一覧・避難状況	通常版ホームページ	
2	大雨注意報 洪水注意報 氾濫警戒情報 ※警戒レベル 2	<input type="checkbox"/> 予報 <input type="checkbox"/> 事前の対策 <input checked="" type="checkbox"/> 土のうの作成方法 <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法 <input type="checkbox"/> 開設避難所一覧・避難状況	通常版ホームページ	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●●	<input type="checkbox"/> SNS 市のホームページ 広報課長 ●●●
			<input type="checkbox"/> 警報の情報 <input type="checkbox"/> ハザードマップ <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法 <input checked="" type="checkbox"/> 開設避難所一覧・避難状況	災害用ホームページ	
3	大雨警報（土砂災害） 洪水警報 氾濫警戒情報 ※警戒レベル 3	<input type="checkbox"/> 予報 <input type="checkbox"/> 事前の対策 <input checked="" type="checkbox"/> 土のうの作成方法 <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法 <input type="checkbox"/> 開設避難所一覧・避難状況	通常版ホームページ	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●●	<input type="checkbox"/> SNS 市のホームページ 広報課長 ●●●
			<input type="checkbox"/> 警報の情報 <input type="checkbox"/> ハザードマップ <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法 <input checked="" type="checkbox"/> 開設避難所一覧・避難状況	災害用ホームページ	

NO.	情報の内容	発信する内容	活用する媒体	担当者	
				情報入手先	配信決定権者
4	土砂災害警戒情報 氾濫危険情報 ※警戒レベル 4	<input type="checkbox"/> 警報の情報 <input type="checkbox"/> ハザードマップ <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法	災害用ホームページ	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●●	<input type="checkbox"/> SNS 市のホームページ 広報課長 ●●●
			<input type="checkbox"/> 警報の情報 <input type="checkbox"/> ハザードマップ <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法	災害用ホームページ	
5	大雨特別警報 氾濫発生情報 ※警戒レベル 5	<input type="checkbox"/> 警報の情報 <input type="checkbox"/> ハザードマップ <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法	災害用ホームページ	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●●	<input type="checkbox"/> SNS 市のホームページ 広報課長 ●●●
			<input type="checkbox"/> 警報の情報 <input type="checkbox"/> ハザードマップ <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法	災害用ホームページ	
6	「高齢者等避難」情報 ※警戒レベル 3で発令	<input type="checkbox"/> 対象者への避難開始の呼びかけ <input type="checkbox"/> 開設避難所一覧	災害用ホームページ	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●●	<input type="checkbox"/> SNS 市のホームページ 広報課長 ●●●
			<input type="checkbox"/> 対象者への避難開始の呼びかけ <input type="checkbox"/> 開設避難所一覧・避難状況	災害用ホームページ	

NO.	情報の内容	発信する内容	活用する媒体	担当者	
				情報入手先	配信決定権者
6	「高齢者等避難」情報 ※警戒レベル 3で発令	<input type="checkbox"/> 対象者への避難開始の呼びかけ <input type="checkbox"/> 開設避難所一覧・避難状況	通常版ホームページ	市のホームページ 広報課長 ●●●	<input type="checkbox"/> SNS 市のホームページ 広報課長 ●●●
			<input type="checkbox"/> 対象者への避難開始の呼びかけ <input type="checkbox"/> 開設避難所一覧・避難状況	災害用ホームページ	

NO.	情報の内容	HP・SNSで発信する内容	活用する媒体	担当者	
				情報入手先	配信決定権者
4	土砂災害警戒情報 氾濫危険情報 ※警戒レベル 4	<input type="checkbox"/> 警報の情報 <input type="checkbox"/> ハザードマップ <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法 <input type="checkbox"/> 開設避難所一覧・避難状況	災害用ホームページ	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●●	<input type="checkbox"/> SNS 市のホームページ 広報課長 ●●●
			<input type="checkbox"/> 警報の情報 <input type="checkbox"/> ハザードマップ <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法 <input type="checkbox"/> 開設避難所一覧・避難状況	災害用ホームページ	
5	大雨特別警報 氾濫発生情報 ※警戒レベル 5	<input type="checkbox"/> 警報の情報 <input type="checkbox"/> ハザードマップ <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法 <input type="checkbox"/> 開設避難所一覧・避難状況	災害用ホームページ	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●●	<input type="checkbox"/> SNS 市のホームページ 広報課長 ●●●
			<input type="checkbox"/> 警報の情報 <input type="checkbox"/> ハザードマップ <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法 <input type="checkbox"/> 開設避難所一覧・避難状況	災害用ホームページ	
6	「高齢者等避難」情報 ※警戒レベル 3で発令	<input type="checkbox"/> 対象者への避難開始の呼びかけ <input type="checkbox"/> 開設避難所一覧 <input checked="" type="checkbox"/> 緊急対象地域	災害用ホームページ	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●●	<input type="checkbox"/> SNS 市のホームページ 広報課長 ●●●
			<input type="checkbox"/> 対象者への避難開始の呼びかけ <input type="checkbox"/> 開設避難所一覧 <input checked="" type="checkbox"/> 緊急対象地域	災害用ホームページ	

NO	情報の内容	発信する内容	活用する媒体	担当者	
				情報入手先	配信決定権者
7	「避難指示」情報 ※警戒レベル4で発令	<input type="checkbox"/> 対象者への避難開始の呼びかけ <input type="checkbox"/> 開設避難所一覧	<input type="checkbox"/> 災害用ホームページ <input type="checkbox"/> SNS	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●
8	「緊急安全確保」情報 ※警戒レベル5で発令	<input type="checkbox"/> 安全の確保を呼びかけ	<input type="checkbox"/> 災害用ホームページ <input type="checkbox"/> SNS	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●
9	避難所情報	<input type="checkbox"/> 開設避難所一覧 <input type="checkbox"/> 避難所の混雑状況 <input type="checkbox"/> 混雑状況の確認方法 <input type="checkbox"/> 避難時の注意点（乳幼児、ベビーカー、障がい者、外国人）	<input type="checkbox"/> 災害用ホームページ <input type="checkbox"/> SNS	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●
10	河川情報	<input type="checkbox"/> 河川の水位情報 <input type="checkbox"/> 氾濫警戒情報 <input type="checkbox"/> 安全確保の呼びかけ	<input type="checkbox"/> 災害用ホームページ <input type="checkbox"/> SNS	防災課 ●●● 国文書ホームページ 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●	防災課 ●●● 国文書ホームページ 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●
11	被災情報（停電、断水、通行止めなど）	<input type="checkbox"/> 被災情報・位置情報 <input type="checkbox"/> 復旧の見込み	<input type="checkbox"/> 災害用ホームページ <input type="checkbox"/> SNS	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●
12	警報等の解除	<input type="checkbox"/> 警報解除の情報 <input type="checkbox"/> 注意点等の情報	<input type="checkbox"/> 災害用ホームページ <input type="checkbox"/> SNS	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●

7	「避難指示」情報 ※警戒レベル4で発令	<input type="checkbox"/> 対象者への避難開始の呼びかけ <input type="checkbox"/> 緊急対象地域 <input type="checkbox"/> 開設避難所一覧	<input type="checkbox"/> 災害用ホームページ <input type="checkbox"/> SNS	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●
---	------------------------	--	--	--	--

7	「避難指示」情報 ※警戒レベル4で発令	<input type="checkbox"/> 対象者への避難開始の呼びかけ <input type="checkbox"/> 開設避難所一覧・混雑状況	<input type="checkbox"/> 災害用ホームページ <input type="checkbox"/> SNS	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●
---	------------------------	--	--	--	--

2. 地震

NO	情報の内容	発信する内容	活用する媒体	担当者	
				情報入手先	配信決定権者
1	規模・震度の情報 ※震度4以上	<input type="checkbox"/> 地震発生情報	<input type="checkbox"/> 通常版ホームページ <input type="checkbox"/> SNS	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●
2	余震情報	<input type="checkbox"/> 余震への注意の呼びかけ	<input type="checkbox"/> 通常版ホームページ <input type="checkbox"/> SNS	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●
3	二次災害情報	<input type="checkbox"/> 建物等の崩壊、土砂崩れ、津波、火災、停電、断水などの情報 <input type="checkbox"/> 必要に応じて避難の呼びかけ	<input type="checkbox"/> 災害用ホームページ <input type="checkbox"/> SNS	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●
4	避難所情報・帰宅困難者受入施設情報	<input type="checkbox"/> 開設避難所・帰宅困難者受入施設一覧 <input type="checkbox"/> 避難所の混雑状況 <input type="checkbox"/> 混雑状況の確認方法 <input type="checkbox"/> 避難時の注意点（乳幼児、ベビーカー、障がい者、外国人）	<input type="checkbox"/> 災害用ホームページ <input type="checkbox"/> SNS	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●
5	被災情報（停電、断水、通行止めなど）	<input type="checkbox"/> 被災情報・位置情報 <input type="checkbox"/> 復旧の見込み	<input type="checkbox"/> 災害用ホームページ <input type="checkbox"/> SNS	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●
6	支援物資情報	<input type="checkbox"/> 支援物資の支給情報	<input type="checkbox"/> 災害用ホームページ <input type="checkbox"/> SNS	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●	防災課 ●●● 災害対策本部 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●

「発信する内容」のうち、ストック情報とするのがどれて、どれをフロー情報としてSNSで発信するのかが分かりづらいと感じましたので、そこを明確にしたいです。
 発信する内容を、「HP・SNSで発信する内容」とし、SNSで発信するものにマークをつける形を代案と考えます。「活用する媒体」について、このように発信する媒体を明確にするので、不要と考えます。

1	規模・震度の情報 ※震度4以上	<input type="checkbox"/> 地震発生情報 <input type="checkbox"/> 余震への注意の呼びかけ	<input type="checkbox"/> 通常版ホームページ <input type="checkbox"/> SNS	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●
2	余震情報	<input type="checkbox"/> 余震発生情報 <input type="checkbox"/> 余震への注意の呼びかけ	<input type="checkbox"/> 通常版ホームページ <input type="checkbox"/> SNS	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●	防災課 ●●● 気象庁のホームページ 防災課長 ●●● 広報課 ●●● 市のホームページ 広報課長 ●●●

III 定型文の例

1. 風水害（暴風雨・台風等）

NO.	情報の内容	定型文の例
1	早期注意情報（警報級の可能性） ※警戒レベル 1	<ul style="list-style-type: none"> 「積乱雲／線状降水帯／台風／低気圧／前線」の影響により、○月○日○時ごろより「大雨／強風／暴風雨」が予想されています。最新の気象情報をご確認の上、早めの対策をお願いします。 「台風／強風／暴風雨」に備え、屋外で飛ばされそうなものは固定するか、家の中に片づけるなど、早めの備えをお願いします。
2	大雨注意情報 洪水注意情報 氾濫注意情報 ※警戒レベル 2	<ul style="list-style-type: none"> 現在、市内に「大雨注意情報／洪水注意情報／氾濫注意情報」が発表されています。ハザードマップ等により、災害が想定されている区域や避難先、避難経路などを確認するなど、早めの対策をお願いします。 ハザードマップはこちらから確認ができます。 https://www.city.*****
3	大雨警報（土砂災害） 洪水警報 氾濫警戒情報 ※警戒レベル 3	<ul style="list-style-type: none"> 現在、市内に「大雨警報／洪水警報／氾濫警戒情報」が発表されています。災害が想定されている区域等では、高齢者等は避難を開始してください。また、高齢者等以外の方も避難の準備を開始し、必要に応じて避難を開始してください。最新の気象情報をご確認ください。 ※高齢者等避難情報は、「6」へ ※河川情報は、「9」へ
4	土砂災害警戒情報 氾濫危険情報 ※警戒レベル 4	<ul style="list-style-type: none"> 現在、市内に「土砂災害警戒情報／氾濫危険情報」が発表されています。災害が想定されている区域等では、直ちに避難を開始してください。最新の気象情報をご確認ください。 ※避難指示は「7」へ ※河川情報は、「9」へ
5	大雨特別警報 氾濫発生情報 ※警戒レベル 5	<ul style="list-style-type: none"> 現在、市内に「大雨特別警報／氾濫発生情報」が発表されています。直ちに身の安全を確保してください。 ※河川情報は、「9」へ

※【「高齢者等避難」情報を発令（○月○日○時○分）】

NO.	情報の内容	定型文の例
1	早期注意情報（警報級の可能性） ※警戒レベル 1	<ul style="list-style-type: none"> 「積乱雲／線状降水帯／台風／低気圧／前線」の影響により、○月○日○時ごろより「大雨／強風／暴風雨」が予想されています。最新の気象情報をご確認の上、早めの対策をお願いします。 ※発信する内容にあった「災害情報の収集方法」の定型文例がない。 「台風／強風／暴風雨」に備え、屋外で飛ばされそうなものは固定するか、家の中に片づけるなど、早めの備えをお願いします。

NO.	情報の内容	定型文の例
1	早期注意情報（警報級の可能性） ※警戒レベル 1	<ul style="list-style-type: none"> 「積乱雲／線状降水帯／台風／低気圧／前線」の影響により、○月○日○時ごろより「大雨／強風／暴風雨」が予想されています。最新の気象情報をご確認の上、屋外で飛ばされそうなものを固定する。家の中に片づけるなどの早めの対策をお願いします。 「台風／強風／暴風雨」に備え、屋外で飛ばされそうなものは固定するか、家の中に片づけるなど、早めの備えをお願いします。 市では、避難所を開設する予定です。開設作業が早い次第、改めてお知らせしますので、避難準備をお願いします。
2	大雨注意情報 洪水注意情報 氾濫注意情報 ※警戒レベル 2	<ul style="list-style-type: none"> 現在、市内に「大雨注意情報／洪水注意情報／氾濫注意情報」が発表されています。ハザードマップ等により、災害が想定されている区域や避難先、避難経路などを確認するなど、早めの対策をお願いします。 ハザードマップはこちらから確認ができます。 https://www.city.*****
3	大雨警報（土砂災害） 洪水警報 氾濫警戒情報 ※警戒レベル 3	<ul style="list-style-type: none"> 現在、市内に「大雨警報／洪水警報／氾濫警戒情報」が発表されています。災害が想定されている区域等では、避難に時間を要する人（高齢の方、障害のある方、妊産婦・乳幼児等）、高齢者等は避難を開始してください。また、高齢者等以外の方も避難の準備を開始し、必要に応じて避難を開始してください。最新の気象情報をご確認ください。 ※高齢者等避難情報は、「6」へ ※河川情報は、「9」へ
4	土砂災害警戒情報 氾濫危険情報 ※警戒レベル 4	<ul style="list-style-type: none"> 現在、市内に「土砂災害警戒情報／氾濫危険情報」が発表されています。避難指示が発令される可能性があります。災害が想定されている区域等では、直ちに避難を開始してください。最新の気象情報をご確認ください。 ※避難指示は「7」へ ※河川情報は、「9」へ
5	大雨特別警報 氾濫発生情報 ※警戒レベル 5	<ul style="list-style-type: none"> 現在、市内に「大雨特別警報／氾濫発生情報」が発表されています。●●な方は●●する。●●な方は●●など、直ちに身の安全を確保してください。 ※河川情報は、「9」へ

NO3とNO4の「災害が想定されている区域等」→「○○マップで想定区域に指定している世帯」に修正

6	「高齢者等避難」情報 ※警戒レベル 3 で発令	<ul style="list-style-type: none"> 【「高齢者等避難」情報を発令（○月○日○時○分）】：高齢者等避難情報を発令しました。対象地域は、○○1丁目、○○2丁目、○○1丁目一部の地域です。避難に時間を要する人（高齢の方、障害のある方、妊産婦・乳幼児等）は避難を開始してください。 ※避難所情報は「9」へ
7	「避難指示」情報 ※警戒レベル 4 で発令	<ul style="list-style-type: none"> 【「避難指示」を発令（○月○日○時○分）】：避難指示を発令しました。対象地域は、○○1丁目、○○2丁目、○○1丁目一部の地域です。危険な場所から全員避難してください。また、避難場所までの移動が危険と思われる場合は、無理をせず、近くの安全な建物や屋内の高いところに避難してください。 ※避難所情報は「9」へ

8	「緊急安全確保」情報 ※警戒レベル 5 で発令	<ul style="list-style-type: none"> 【「緊急安全確保」を発令（○月○日○時○分）】：すでに災害が発生しています。命を守るための最善の行動をとってください。
9	避難所情報	<ul style="list-style-type: none"> 【「避難所を開設（○月○日○時○分）】：○○地区、○○地区の避難所を開設しました。開設した避難所は○○小学校、○○小学校、○○市民センターです。 【「避難所」開設情報（○月○日○時○分）】：現在開設中の避難所の混雑状況等についてのお知らせです。<開設した避難所>：○○小学校；やや混雑；○○市民センター；空いています 避難所での注意点：避難所での注意点を整理しました。以下のページからご確認ください。 https://www.city.***** 【「避難所を閉鎖】：現在開設中の避難所は○月○日○時をもって閉鎖いたします。<閉鎖する避難所>：○○小学校、○○市民センター ○○川の水位が上昇していますので、○○川には近づかないようにして

NO.	情報の内容	定型文の例
7	「避難指示」情報 ※警戒レベル 4 で発令	<ul style="list-style-type: none"> 【「避難指示」を発令（○月○日○時○分）】：避難指示を発令しました。対象地域は、○○1丁目、○○2丁目、○○1丁目一部の地域です。●●などの危険な場所から全員避難してください。ただし、避難場所までの移動が危険と思われる場合は、無理をせず、●●などの近くの安全な建物や屋内の高いところに避難してください。 ※避難所情報は「9」へ
8	「緊急安全確保」情報 ※警戒レベル 5 で発令	<ul style="list-style-type: none"> 【「緊急安全確保」を発令（○月○日○時○分）】：すでに災害が発生しています。命を守るための最善の行動をとってください。自宅にいるなど避難できていない方は、すぐに近くのマンションなどの高い所に避難してください。
9	避難所情報	<ul style="list-style-type: none"> 【「避難所を開設（○月○日○時○分）】：○○地区、○○地区の避難所を開設しました。開設した避難所は○○小学校、○○小学校、○○市民センターです。 現在開設中の避難所の混雑状況等についてのお知らせです。<開設した避難所>：○○小学校；やや混雑；○○市民センター；空いています 避難所での注意点：避難所での注意点を整理しました。以下のページからご確認ください。 https://www.city.***** 【「避難所を閉鎖】：現在開設中の避難所は○月○日○時をもって閉鎖いたします。<閉鎖する避難所>：○○小学校、○○市民センター

NO8に「今いる家屋内での安全確保方法（垂直避難など）」を記載

		○小学校、○市民センター
10	河川情報	<ul style="list-style-type: none"> ○川の水が上昇していますので、○川には近づかないようにしてください。最新の気象情報をご確認ください。 ○川の水が避難判断水位を超えました。避難判断水位を超えた区域は、○橋付近、○橋付近です。○川には近づかないようにしてください。○1丁目、○2丁目では浸水区域にお住まいの方のうち、避難に時間を要する人（高齢の方、障害のある方、妊産婦・乳幼児等）は避難を開始してください。また、そうでない人も避難の準備を開始し、必要に応じて避難を開始してください。 ○川の水が氾濫危険水位を超えました。氾濫危険水位を超えた区域は、○橋付近、○橋付近です。○川には近づかないようにしてください。○1丁目、○2丁目では浸水区域にお住まいの方は、避難を開始してください。 ○川の○橋付近で氾濫が発生しました。○1丁目、○2丁目では浸水区域にお住まいの方は、建物のなるべく高い場所に移動し、身の安全を確保してください。○川には近づかないようにしてください。
11	被災情報（停電、断水、通行止めなど）	<ul style="list-style-type: none"> 【現在、市内で停電が発生しています（○月○日○時○分）】：停電の地域は、○1丁目、○2丁目、○1丁目の一部です。復旧は、○月○日○時○分ごろを見込んでいます。 【現在、市内で断水が発生しています（○月○日○時○分）】：断水の地域は、○1丁目、○2丁目、○1丁目の一部です。復旧は、○月○日○時○分ごろを見込んでいます。 【通行止め情報（○月○日○時○分）】：○1丁目付近の○道（市道○号線）は、倒木の影響により通行止めとなっています。復旧は、○月○日○時○分ごろを見込んでいます。
12	警報等の解除	<ul style="list-style-type: none"> ○地域に発表されていた[大雨注意報/洪水注意報/氾濫注意報/大雨警報/洪水警報/氾濫警戒情報/土砂災害警戒情報/氾濫危険情報/大雨特別警報/氾濫発生情報]はすべて解除されました。 ○地域に発表されていた[高齢者等避難情報/避難指示]は解除されました。

NO	情報の内容	定型文の例
11	被災情報（停電、断水、通行止めなど）	<ul style="list-style-type: none"> 【現在、市内で停電が発生しています（○月○日○時○分）】：停電の地域は、○1丁目、○2丁目、○1丁目の一部です。復旧は、○月○日○時○分ごろを見込んでいます。 【通行止め情報（○月○日○時○分）】：○月○日に発生した地震の影響により、○1丁目付近の○道（市道○号線）は通行止めとなっています。復旧は、○月○日○時○分ごろを見込んでいます。 【現在、市内で断水が発生しています（○月○日○時○分）】：断水の地域は、○1丁目、○2丁目、○1丁目の一部です。復旧は、○月○日○時○分ごろを見込んでいます。 【通行止め情報（○月○日○時○分）】：○1丁目付近の○道（市道○号線）は、倒木の影響により通行止めとなっています。復旧は、○月○日○時○分ごろを見込んでいます。

2. 地震

NO	情報の内容	定型文の例
1	規模・震度の情報 ※震度 4 以上	<ul style="list-style-type: none"> ○月○日○時○分ごろ、○地域を震源とするマグニチュード○の地震が発生しました。最大震度は○、○市では震度○を観測しています。 この地震により、○市では災害対策本部を設置しました。
2	余震情報	<ul style="list-style-type: none"> 余震が続いていますので、十分気をつけてください。また、今後の地震情報に留意してください。
3	二次災害情報	<ul style="list-style-type: none"> 地震の影響により、○地域で[建物等の崩壊/土砂崩れ/火災/停電/断水]の被害があります。近隣住民の方は、身の安全を確保しながら、避難してください。 ※避難所情報は、「4」へ ※被災情報は、「6」へ
4	避難所情報・帰宅困難者受入施設情報	<ul style="list-style-type: none"> 【避難所を開設（○月○日○時○分）】：市内の避難所を開設しました。開設した避難所は○小学校、○小学校、○市民センターです。 【帰宅困難者受入施設情報（○月○日○時○分）】：現在、帰宅困難者のための一時受入施設が開設されています。受入施設は、こちらをご覧ください。↓ https://www.city.***** 【「避難所」開設情報（○月○日○時○分）】：現在開設中の避難所の混雑状況等についてのお知らせです。<開設した避難所> ○小学校、やや混雑 ○市民センター：空いています 避難所での注意点：避難所での注意点を整理しました。以下のページからご確認ください。↓ https://www.city.***** 【避難所を閉鎖】：現在開設中の避難所は○月○日○時をもって閉鎖いたします。<閉鎖する避難所> ○小学校、○市民センター

NO	情報の内容	定型文の例
1	規模・震度の情報 ※震度 4 以上	<ul style="list-style-type: none"> ○月○日○時○分ごろ、○地域を震源とするマグニチュード○の地震が発生しました。最大震度は○、○市では震度○を観測しています。 今後余震が発生する可能性があります。傾いた棚や家具などに近づかない、高い位置にある家具を移動させるなどの安全措置をお願いします。 この地震により、○市では災害対策本部を設置しました。
2	余震情報	<ul style="list-style-type: none"> ○時○分ごろ、震度○の余震が発生しました。今後も余震が強く可能性がありますので、傾いた棚や家具などに近づかない、高い位置にある家具を移動させるなどの安全措置をお願いします。余震が続いているので、十分気をつけてください。また、今後の地震情報に留意してください。
3	二次災害情報	<ul style="list-style-type: none"> 地震の影響により、○地域で[建物等の崩壊/土砂崩れ/火災/停電/断水]の被害があります。近隣住民の方は、身の安全を確保しながら、避難してください。 ※避難所情報は、「4」へ ※被災情報は、「6」へ
4	避難所情報・帰宅困難者受入施設情報	<ul style="list-style-type: none"> 【避難所を開設（○月○日○時○分）】：市内の避難所を開設しました。開設した避難所は○小学校、○小学校、○市民センターです。 【帰宅困難者受入施設情報（○月○日○時○分）】：現在、帰宅困難者のための一時受入施設が開設されています。受入施設は、こちらをご覧ください。↓ https://www.city.***** 【「避難所」開設情報（○月○日○時○分）】：現在開設中の避難所の混雑状況等についてのお知らせです。<開設した避難所> ○小学校、やや混雑 ○市民センター：空いています 避難所での注意点：避難所での注意点を整理しました。以下のページからご確認ください。↓ https://www.city.***** 【避難所を閉鎖】：現在開設中の避難所は○月○日○時をもって閉鎖いたします。<閉鎖する避難所> ○小学校、○市民センター

5 被災情報（停電、断水、 運行止めなど）	<ul style="list-style-type: none"> □【現在、市内で停電が発生しています（〇月〇日〇時〇分）】 停電の地域は、〇〇1丁目、〇〇2丁目、〇〇1丁目の一部です。復旧は、〇月〇日〇時〇分ごろを見込んでいます。 □【現在、市内で断水が発生しています（〇月〇日〇時〇分）】 断水の地域は、〇〇1丁目、〇〇2丁目、〇〇1丁目の一部です。復旧は、〇月〇日〇時〇分ごろを見込んでいます。 □【運行止め情報（〇月〇日〇時〇分）】 〇月〇日に発生した地震の影響により、〇〇1丁目付近の〇〇道（市道〇号線）は運行止めとなっています。復旧は、〇月〇日〇時〇分ごろを見込んでいます。 	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="847 315 1002 577">5 被災情報（停電、断水、 運行止めなど）</td> <td data-bbox="1002 315 1342 577"> <ul style="list-style-type: none"> □【現在、市内で停電が発生しています（〇月〇日〇時〇分）】 停電の地域は、〇〇1丁目、〇〇2丁目、〇〇1丁目の一部です。復旧は、〇月〇日〇時〇分ごろを見込んでいます。 □【現在、市内で断水が発生しています（〇月〇日〇時〇分）】 断水の地域は、〇〇1丁目、〇〇2丁目、〇〇1丁目の一部です。復旧は、〇月〇日〇時〇分ごろを見込んでいます。 □【運行止め情報（〇月〇日〇時〇分）】 〇月〇日に発生した地震の影響により、〇〇1丁目付近の〇〇道（市道〇号線）は運行止めとなっています。復旧は、〇月〇日〇時〇分ごろを見込んでいます。 □【鉄道情報（〇月〇日〇時〇分）】 〇月〇日に発生した地震の影響により、〇〇線は運行を見合わせています。最新の運行状況は〇〇鉄道ホームページで確認ください。 https://www.***** </td> </tr> </table>	5 被災情報（停電、断水、 運行止めなど）	<ul style="list-style-type: none"> □【現在、市内で停電が発生しています（〇月〇日〇時〇分）】 停電の地域は、〇〇1丁目、〇〇2丁目、〇〇1丁目の一部です。復旧は、〇月〇日〇時〇分ごろを見込んでいます。 □【現在、市内で断水が発生しています（〇月〇日〇時〇分）】 断水の地域は、〇〇1丁目、〇〇2丁目、〇〇1丁目の一部です。復旧は、〇月〇日〇時〇分ごろを見込んでいます。 □【運行止め情報（〇月〇日〇時〇分）】 〇月〇日に発生した地震の影響により、〇〇1丁目付近の〇〇道（市道〇号線）は運行止めとなっています。復旧は、〇月〇日〇時〇分ごろを見込んでいます。 □【鉄道情報（〇月〇日〇時〇分）】 〇月〇日に発生した地震の影響により、〇〇線は運行を見合わせています。最新の運行状況は〇〇鉄道ホームページで確認ください。 https://www.*****
5 被災情報（停電、断水、 運行止めなど）	<ul style="list-style-type: none"> □【現在、市内で停電が発生しています（〇月〇日〇時〇分）】 停電の地域は、〇〇1丁目、〇〇2丁目、〇〇1丁目の一部です。復旧は、〇月〇日〇時〇分ごろを見込んでいます。 □【現在、市内で断水が発生しています（〇月〇日〇時〇分）】 断水の地域は、〇〇1丁目、〇〇2丁目、〇〇1丁目の一部です。復旧は、〇月〇日〇時〇分ごろを見込んでいます。 □【運行止め情報（〇月〇日〇時〇分）】 〇月〇日に発生した地震の影響により、〇〇1丁目付近の〇〇道（市道〇号線）は運行止めとなっています。復旧は、〇月〇日〇時〇分ごろを見込んでいます。 □【鉄道情報（〇月〇日〇時〇分）】 〇月〇日に発生した地震の影響により、〇〇線は運行を見合わせています。最新の運行状況は〇〇鉄道ホームページで確認ください。 https://www.***** 			
6 支援物資情報	<ul style="list-style-type: none"> □【給水車による給水情報（〇月〇日〇時〇分）】 次の場所で給水車による給水を行います。 ・〇〇センター 〇時～〇時 ・〇〇駅前 〇時～〇時 ・〇〇公園 〇時～〇時 □【食料などの支援物資情報】 次の場所で食料などの支援物資を交します。 ・〇〇センター 〇時～〇時 ・〇〇駅前 〇時～〇時 ・〇〇公園 〇時～〇時 			

4. 今後のスケジュール

● 関係団体インタビュー 2月上旬～中旬実施

進捗確認

● 3市勉強会：マニュアル確定 2月下旬～3月上旬実施

● 最終報告書 3月15日までに3市へ送付

4. 第五回勉強会実施結果

(1) プログラム

時間	プログラム	進行
14:00 (15分)	開会 ＜事務局説明＞ 報告書案の構成やポイント 実践マニュアルの修正点 等	事務局
14:15 (60分)	＜意見交換＞ 3月16日に発生した地震への対応の共有 報告書案・実践マニュアルについて 2年間の感想と各課での活用予定の共有	事務局
15:15 (15分)	事務連絡	調布市
15:30	閉会	

(2) 意見交換の結果のまとめ

- ・3月16日深夜の地震対応について、各市の取組状況等を共有し、課題や今後必要なことなどについて意見交換を行った。また、報告書や実践マニュアルについて最終の確認を行い、修正点などを出し合った。

① 3月16日に発生した地震への対応

	内容
調布市	<ul style="list-style-type: none"> ・防災担当から電話があり、広報課は1名が夜1時から3時まで対応を行った。自宅から更新作業等の対応を行った。自宅も停電していたが、貸与されたポケットWi-Fiを使用し、ノートパソコンのバッテリーで更新作業が行えた。 ・停電状況等をホームページに掲載しようとしたが、防災課の職員も1人で対応しており、スムーズな情報収集が困難だった。 ・東京電力の情報更新の頻度に、ホームページのコンテンツ更新が追いつかないので、市のコンテンツページから東京電力のホームページにリンクさせた方が良いと感じた。 ・ツイッターだけで情報発信をすると、ツイッターのアカウントを持っていない市民が閲覧しにくい。 ・調布市のコミュニティFMには、担当者が携帯電話から割り込んで音声情報を発信することができる仕組みになっているが、その方法は複雑で、実際に災害時に使うのは難しい。阪神大震災を契機に立ち上げたもので、災害時の活用が目的のひとつであるが、災害時に担当者の負担が少ない方法で情報発信できる仕組みにする必要がある。 ・スマートフォン等を持たない高齢者の災害情報入手手段は防災無線かFMラジオになるので、調布市としてはコミュニティFMの活用を重要視している。
府中市	<ul style="list-style-type: none"> ・広報課は3名が対応した。広報課長が防災課へ行き、他の2名が手分けをしてテレワークでホームページの更新等を行った。 ・防災課から広報課に依頼し、ホームページに東京電力のリンクを掲載した。 ・防災課は12人全員で連絡を取り合い最初から5名が庁舎に集合した。府中市内に住んでいる職員が多いため速やかに対応することができた。

	内容
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報課長がメール配信とツイッターを使い情報発信を担当した。 ・ 防災課は事故発生現場の確認や問い合わせの対応等で忙しく、広報課が情報発信を請け負ってくれて助かった。 ・ 東京電力と電話でやり取りしたがなかなか繋がらず、停電に関してはツイッターで市民の投稿を参考に情報を収集した。内容にもよるが、災害時のSNSを活用した情報収集は有効になるのではと感じた。 ・ 府中市は令和3年度下半期からテレワークが可能な体制になったが、今回の災害対応を通じ、テレワークだからこそ迅速に対応できたと感じた。職員が庁舎から離れた場所に住んでいる場合、移動だけで時間がかかってしまう。 ・ 防災課は庁舎の近隣に住んでいる職員で対応し、広報課はテレワークで対応していく方法が良い。 ・ 府中市はテレワークの際に自分のPCを使うため、デスクトップPCだと停電時に対応ができなくなってしまう。今回は自宅が停電にならなかったので対応できた。 ・ 情報発信は広報課長が責任を持ち、防災課に相談せずに広報課の判断で進めた。 ・ 府中市はコミュニティFMのラジオ局が離れた場所にあるので、大きな地震が起こった場合でも使わないと思う。情報発信のツールがたくさんあり、取捨選択が必要になる。 ・ 職員の連絡体制として、府中市はグループラインで連絡している。誰が対応できるかを確認するために、まずは連絡を取り合うことにしている。
狛江市	<ul style="list-style-type: none"> ・ 深夜だったこともあり職員同士の連絡がとりづらく、その間に停電も改善されてしまった。対応は庁舎の近隣に住んでいる職員が参集して行った。 ・ 防災課が管理している安心安全メールで情報を発信した。また、地震発生から1時間ほど経過した段階で停電の情報を発信した。 ・ 市内の被害は停電だけだった。 ・ 深夜に災害が発生した場合、職員同士の連絡のやり取りが難しいことを実感した。情報発信の対応は安心安全メールを送信したのみとなった。 ・ 職員の連絡体制として、狛江市はグループラインを持っているものの頻繁に活用はしていない。今回は深夜だったため、グループラインは使用しなかった。

②報告書・実践マニュアルについて

内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ 停電情報は、東電のホームページを参照してもらったほうがよい。定型文は、「東京電力によると、市内で停電している箇所があります。詳しくは東京電力のホームページをご確認ください。」くらいでよい。 ・ 断水情報は、地域ごとではなく、個々の家ごとに断水状況が異なる（特に停電に伴う断水だと、ポンプの有無によって異なる）ので、地域を指定しての発信はできない。断水している地域情報よりも、給水情報のほうが必要になると思う。 ・ 1回の情報ではなく、追加情報や注意喚起情報（信号が止まっているなど）など、いろいろな情報を発信し、市も対応していることを伝えていく必要がある。 ・ 河川情報は、市のホームページよりも、国交省や河川事務所などのホームページを参照したほうがよい

③ 2年間の感想と各課での活用予定の共有

項目	内容
調布市	<p>【広報担当】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この2年の間にも地震など災害関係で対応が必要なことが起きて、どう対応したかなどを共有することができてよかった。 ・このマニュアル等をどう活用するかは、防災課も含めて市内部で相談する。 ・活用訓練で気が付いたことが多く、年に1~2回は実践マニュアルを基に訓練をやっていきたいと考えている。 ・顔の見える関係ができてよかった。何かあったときはお互い相談しあっていきたい。
府中市	<p>【防災担当】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報交換できる機会があったことが非常に良かった。市内部でも広報部門と防災部門と一緒に何かを考えるということがほとんどなかった。今後も広報部門と防災部門と一緒に考えていきたい。このマニュアルもこれで終わりではなく今後もブラッシュアップしていきたい。 <p>【広報担当】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報発信は広報担当がやらなければという意識づけをすることができた。 ・府中市は来年課長が変わる（外部投与）が、このマニュアルに具体的な手順等が記載されていて、共有することができる。今後も引き継ぎ等にも役立つものだと思う。 ・他市と情報共有や勉強会をすることが初めてでよかった。
狛江市	<p>【防災担当】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通常業務では広報担当と話をすることはほぼなかったので、いい機会になった。他市との話し合いではあるが、内部での話し合いもできたので、市の課題も見えてきた。今後も続けていきたい。 <p>【広報担当】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の自治体とのコミュニケーションをとることなどあまりない。振り返りもできて、勉強会ごとにいい刺激をうけた。引き続き、情報共有等をしながら、お互い頑張っていけたらよいと考えている。

第4章 有識者インタビュー

外国人に向けた情報発信や防災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実施した。

また、1年目事業において、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により書面インタビューのみの実施となった3市関連団体に対し、Zoomによるオンラインインタビューを行った。

1. 実施概要

(1) 有識者インタビュー

- 実施時期：2021年10月14日10:00～12:00（田村氏） ※第3回勉強会と併せて実施
2021年12月1日10:00～12:00（田中氏） ※ワークショップと併せて実施
- インタビュー対象者：田村太郎氏（(一財)ダイバーシティ研究所代表理事）
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）

氏名・所属	テーマ・内容	備考
田村太郎氏 (一財)ダイバーシティ研究所代表理事	外国人に向けた災害時の情報発信の留意点	第3回勉強会と併せて実施
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	実践マニュアルの見直しについて専門家の立場からのアドバイス	ワークショップと併せて実施

(2) 関係団体インタビュー

- 実施時期:2022年2月14日13:00～14:00 (NPO法人こどもの遊びと育ちをささえる会・狛江)
2022年2月17日15:00～16:00 (調布市国際交流協会)
- インタビュー対象者：NPO法人 こどもの遊びと育ちをささえる会・狛江 岡本氏
調布市国際交流協会 島田氏
府中市地域包括支援センターよつや苑 ※中止

団体名・担当者	インタビューの趣旨	インタビューの項目
NPO法人 こどもの遊びと育ちをささえる会・狛江 岡本氏	・子どもに関わる団体の立場から意見をもらう	①災害時の情報入手について ・活用している媒体 ・利用者等への災害情報の共有 ②災害情報の内容について ・施設や利用者として必要な情報 ③市が発信する災害情報について ・災害情報の発信において必要な取組
調布市国際交流協会 島田氏	・外国人に関わる団体の立場から意見をもらう	①災害時の情報入手について ・活用している媒体 ・利用者等への災害情報の共有 ②災害情報の内容について ・施設や利用者として必要な情報 ③市が発信する災害情報について ・災害情報の発信において必要な取組

団体名・担当者	インタビューの趣旨	インタビューの項目
府中市地域包括支援センターよつや苑	・高齢者、障がい者に関わる団体の立場から意見をもらう	※新型コロナウイルス感染症に関連する事情により中止

2. 有識者インタビュー結果のまとめ

(1) 田村 太郎 氏 ((一財)ダイバーシティ研究所代表理事)

<p><テーマ> 「外国人に向けた災害時の情報発信の留意点」</p> <p><内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害発生直後にも増して、その後の生活再建の段階の情報（補償金や労働や住居について等）の方が使われる日本語が難しくなり、外国人のサポートがより必要になる。 ・外国人を「要配慮者」と位置付けている自治体が多いが、日本語がわからなかったり、災害や避難に関する知識の濃淡により適切な避難行動が取れない等の点から、「避難行動要支援者」にも外国人を位置付ける必要がある。 ・災害時の対応等についてこれまでの教育や訓練などで蓄積された情報（＝ストック情報）に、日本人と外国人の間に差がある。例えば、地震の揺れの大きさを震度0～7の10段階で表すのは日本のみであり、「震度6」といわれても深刻さが伝わらない。 ・災害時に発信される情報（＝フロー情報）に使用される日本語の単語（不通、救援等）や表現には、直訳しても意味が分からず、外国人に適切に伝わりづらいものもある。日本語で発信する際も、日本語のネイティブではない人が読む可能性を考慮しなければならない。例えば「ご自由にお取りください」ではなく、「数に限りがあるので必要な分だけお取りください」等の表現にした方が良い。 ・多言語で情報発信を行う効果として、①情報が適切に伝わる「翻訳効果」②自身の言語表示があることによって安心感を与える「承認効果」③日本語以外の言語を話す人が存在することを組織全体で認識するきっかけとなる「アナウンス効果」の3つがある。多言語化の目的は、外国人への情報提供でなく、全体的な安心感をつくることである。 ・発災から3日程度で避難所のインターネット環境は整備されることが多い。コロナ禍で地域外からの支援者が入りにくい状況となっており、通訳等外国人の支援に必要な人材を「地域の人」＋「オンラインの活用」で体制を整える必要がある。 ・三密を回避した新たな避難様式「在宅避難」「屋外避難」「疎開避難」は外国人にとって難しい場合が多い。また避難所での対応も、文化や習慣の違いに配慮する必要がある。 ・在留外国人の国籍、在留資格、年代の多様化が進んでいる。国により、発生する災害の種類は様々である。また、在留資格の有無や種類によって被災後の支援に違いが出てくる場合もある。 ・コロナ前は都市近郊の民泊で長期滞在をしている外国人観光客も多かった。発災時は、そういった住民登録のない外国人も避難所に来ることを想定しなければならない。 ・災害発生時の支援の担い手として外国人への期待が高まっている。

(2) 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)

ワークショップにて、実践マニュアル案の修正について専門家の立場から助言をいただいた。(詳細は p. 51～53 を参照)

3. 関係団体インタビュー結果のまとめ

(1) NPO 法人 こどもの遊びと育ちをささえる会・狛江

①施設の概要

- ・狛江市の事業の一環として作られた狛江市西河原公園内にある「こまえプレーパーク」という子どもが屋外で遊ぶための遊び場。開園日時は月・火・水と週替わりで土日のどちらか1日の、週4日 10:00~17:00 である。
- ・利用者は乳幼児子育て親子から近所の高齢者まで様々である。屋外の一般の公園の一区画にあることで、多世代の交流の場となっている。
- ・プレーワーカーと呼ばれる職員が2名常駐しており、子どもたちの遊びのコーディネートや安全管理を行っている。
- ・公園の中にある施設なので、市の判断で公園が封鎖等になった場合はプレーパークも休みとなる。公園で何かあった場合市に報告する役割を担っており、公園全体の状態に目を配るようにしている。

②災害時の情報入手について

【活用している媒体】

- ・毎日翌日の天気をインターネットで確認している。土曜に台風が来る場合などは、開園している曜日の都合上、水曜の時点で対策する必要があるため、インターネットで台風状況を収集する。
- ・災害情報は、公園内に設置されたデジタルサイネージを確認する。平常時は市政情報などが表示されており、発災時は災害情報が流れるようになっている。

【利用者等への災害情報の共有】

- ・年に一度、地震が発生した場合を想定した防災訓練を実施している。利用者を一箇所に集め、情報を伝え、安全な場所に誘導するという流れで、安全確保と同時に利用者の不安を和らげるような対応をすることを目標としている。
- ・災害対応は基本的に市の担当課と連携して行う。担当課に連絡をとり、避難所情報など提供してもらう想定である。
- ・発災時に公園で安全確保した子どもが自宅の連絡先を知らない場合、子どもの通う学校に連絡し、保護者の連絡先を確認したうえで連絡し、子どもを保護者に引き渡すという流れを設定している。
- ・平常時は利用者の個人情報を収集していない。災害時は、園内で安全確保をした利用者に対して、災害用備品として用意している名簿シートに災害対応に必要な情報（名前、住所、連絡先）を記入してもらう。
- ・地震発生から避難所が開設されるまでには時間がかかると想定している。避難所が開設されるまで利用者の安全を確保することが自分たちの役割だと考えている。

③災害情報の内容について

【施設や利用者として必要な情報】

- ・防災無線でアナウンスを流しても、使われている言葉が理解できない子どもたちは聞き流してしまう。通常のアナウンスの後に子ども用に言い換えた内容を放送しても良いのではないかと。小学校中学年以上は通常のアナウンスでも理解できるため、小学校低学年が理解できるような内容だと良い。
- ・情報発信に使う媒体は、SNS、LINE が良いと思う。中学生のほとんどが LINE を使っている。Instagram を利用するのは高校生以上が多く、中学生はまだ使っていない。

【子育て世帯にとって必要な情報】

- ・移動にベビーカーが必要な子どものいる家庭は、避難所にベビーカーを広げて置いておける場所があるのか、授乳スペースは確保されているのか等の情報があると、避難所に行くかどうか判断ができる。
- ・乳幼児を含む複数人の子どもがいる家庭の場合、オムツや食料品の用意などが必要にな

り荷物は大量になる。避難所に何が用意してあり、何を自分たちで持参しなければならないかが判断できる情報があると良い。

- ・平常時に情報発信していても、日頃の生活が忙しく災害対策のできていない家庭はとても多いと思う。発災時、避難時に必要なものを改めて伝える必要がある。
- ・子育て世代の人向けの災害情報がまとめてある Web ページがあると良い。

④市が発信する災害情報について

【発信する内容の工夫】

- ・川の氾濫状況は、警戒レベルで情報発信されるが、レベル4と言われてもそれがどの程度の危険度なのか判断できず、伝わりにくい。
- ・「この雨量で降り続けた場合、あと2時間で河川が溢れる可能性があります」などの表現であれば避難等の判断がしやすくなる。

【避難時のサポート体制について】

- ・道路まで浸水するほどの状況になったとき、小さい子どもが複数人いる家庭は自分たちだけで避難することが難しい。近所の人に助けを求められる関係を築けている家庭は良いが、できていない家庭ほど孤立していて助けが必要になる。そういった人たちをサポートする仕組みがあると良い。また、そういった支援の情報を発信してもらいたい。
- ・現在の避難所の仕組みでは、障がいのある子どもと健常の子どものいる世帯が、1世帯の中で避難所が別々になるという矛盾がある。

【避難所に関する情報発信】

- ・住民にとって、避難所がどんな場所か分からない状態で避難の判断をすることは不安である。避難所はどのような設営なのか、何が準備されていて何を持参するべきなのか等、不安をぬぐえるような情報発信をしてもらえると良い。
- ・以前台風の影響で避難勧告が出た際に、避難所の小学校自体が浸水エリアになっていて避難しても良いか不安になった。実際は2・3階の教室も開放されることになったが、市民が不安に感じていることが解消できるような情報を発信してもらえると安心して避難することができる。
- ・非常食の液体ミルクなどは、市内の乳幼児の数等を参考に必要数を用意しておいてもらいたい。市がきちんと準備しているという情報を知ることができれば乳幼児のいる家庭は安心できる。
- ・市が行っている災害対策の情報を一定の頻度（年2回など）で発信してもらいたい。

(2) 調布市国際交流協会

①施設の概要

- ・1994年に市民が国際交流を図る団体として設立
- ・日本人ボランティア会員と外国人会員で構成され、会員数は日本人ボランティア会員が約300人、外国人会員が約150人である。会員は、調布市在住・在勤・在学者のみ。
- ・外国人会員の使用言語は7～8割を中国語が占め、その他に多いのはフィリピン語、ネパール語など。在住外国人全員に対して、最も通じるのは、やさしい日本語である。
- ・外国人会員の日本語習得レベルは、まったく分からない人から日常生活に支障のないレベルの人まで様々である。
- ・協会の主な活動は、日本語習得のための日本語教室の開催、日本人と外国人の交流イベントの企画実施、外国人への通訳翻訳ボランティア派遣支援など。

②災害時の情報入手について

【利用者等への災害情報の共有】

- ・2年前に避難勧告が発令された際は、何が起きているのか理解できない外国人が多く、混乱した。協会ではそれをきっかけに、外国人会員に向けたメールマガジン配信を開始した。とはいえ、登録数は市内に住む外国人の1割程度に留まるため、情報発信として

は不十分だと思う。

- ・メールマガジンでは、都や専門家から提供された情報のうち協会職員が外国人にも有効だと判断したものを、やさしい日本語で内容を説明しながら発信している。
- ・発災時の状況にもよるが、市から発信される防災安全情報メールの内容を、協会のメールマガジンで外国人会員に発信することは可能である。
- ・メールマガジンの登録者数を増やすことは協会の課題であるため、増加に向けて努めていきたい。

【外国人が活用している媒体】

- ・会員外国人が情報収集に活用している SNS は国や年代ごとに異なり、中国人は weibo、ベトナム人は facebook の利用者が多く、国籍に関わらず若い世代は Instagram の利用者が多い印象である。
- ・WEB 上で同国コミュニティが形成されている場合や、大使館がダイレクトに情報発信している場合もある。中国人は同国コミュニティにあまり所属しない傾向にある。
- ・在日者数の多くない国の場合、特に日本語が得意であったり、在日期間が長い人物がキーパーソンとして発信力を持っていることがある。
- ・教会等の宗教施設や、インド料理・タイ料理などの飲食店でコミュニティを形成している場合もある。
- ・外国人は市のホームページをあまり見ていないと思う。利用したが欲しい情報にたどり着けなかったという報告を受けることもある。
- ・市のホームページは掲載されている情報が非常に多いため、全てを外国人向けに分かりやすく作るとは難しいだろうと思う。

③災害情報の内容について

【情報発信の際の工夫】

- ・災害時に使う「避難」「余震」などの言葉は、外国人には理解しづらい。避難は「逃げてください」と言い換えれば外国人も理解できる。また、日本人が丁寧な表現として使う「難しいです」、「やめていただいた方がいいです」のような言い方は、日常会話に不自由のない程度に日本語がわかる外国人であっても、理解できないことが多い。
- ・日本人向けと外国人向けとで情報発信を分けたほうが良いかという点について、全ての情報を分ける必要はなく、どういった支援があるのかをやさしい日本語や多言語でわかりやすく伝える必要があると思う。詳しい説明は日本人用のページを参照してもらい、必要に応じて翻訳支援を行う。
- ・情報伝達の際に言葉よりも有効なのは絵やピクトグラムである。写真やイラストが文章に添えられているだけで、イメージが伝わりやすい。

【施設や利用者として必要な情報】

- ・台風 19 号の際に外国人が混乱した具体的な内容は、何が起きているかわからない、避難所に行ったが満員のため別の場所に誘導された、避難所でどのように過ごせば良いのか分からない、イスラムの人が避難所で同じ食べ物を食べられない等が挙げられる。
- ・外国人同士でコミュニティが形成されていても、災害時の対応が分かる人がいないために避難等の対応が取れないという事例もあった。
- ・日本では学校で避難訓練を実施するのが当たり前だが、避難訓練をしない国も多い。
- ・市が実施している防災訓練に協会の職員が参加しているが、そこに外国人を連れていき訓練に参加してもらうことは難しいのが実情である。

④市が発信する災害情報について

【発信する内容の工夫】

- ・外国人の多い他地域に比べると調布市の外国人対応はまだ不十分と感じている。
- ・今年度、国際交流協会が実施するやさしい日本語の研修会に多数の市職員が参加したが、7割ほどの人がやさしい日本語を知らなかった。やさしい日本語のワークショップは次年度も実施するので、市職員は是非積極的に参加し、理解を深めてもらいたい。

第5章 実践マニュアルの策定

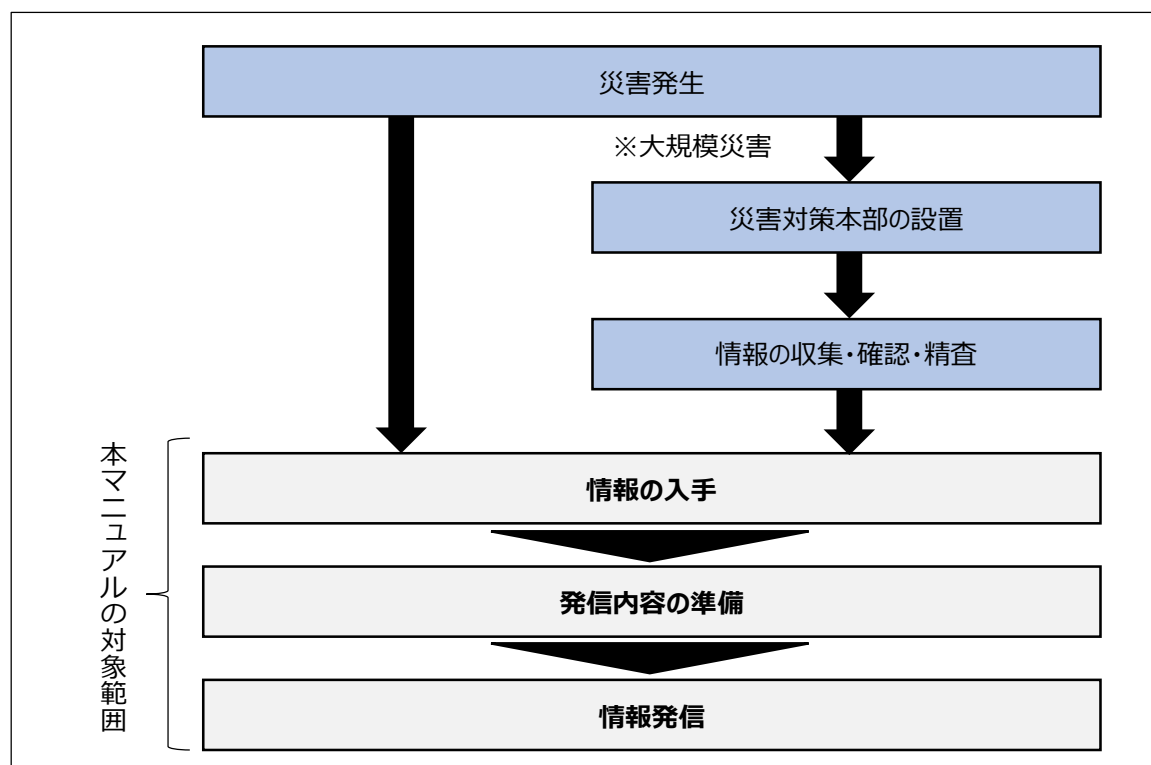
1. 実践マニュアルの目的

自治体による災害情報の発信は、被害を免れたり、二次災害を回避したりするための情報であり、住民の生命や財産を守るために重要な役割を担う。そのため災害情報は、迅速・正確・確実に住民に届けることが求められるものである。また、インターネットの発達やスマートフォンの普及などにより、ホームページやSNS、コミュニティFM等を活用した情報発信が有効的と考えられる。

そこで実践マニュアルでは、風水害（暴風雨・台風等）及び地震の自然災害が発生した場合に、ホームページやSNS、コミュニティFMを活用して迅速・正確・確実に住民に災害情報を発信するための発信する内容等について、基本的な事項について整理した。

2. 実践マニュアルの対象範囲

実践マニュアルは、災害時に「ホームページ」「SNS」「コミュニティFM」を活用して情報発信をする担当者（広報担当及び防災担当）が、発信すべき情報を入手後に「どのような内容」で発信するのかを整理したものである。メールや防災行政無線などの活用は対象外であり、また発信すべき情報の収集・確認などは含まないものとする。



【図 本マニュアルの対象範囲のイメージ】

3. 実践マニュアルの内容

災害時に利用するホームページ・SNS等を活用した情報発信に関する調査研究業務

ホームページ・SNS等を活用した 災害情報発信実践マニュアル (案)

令和4年3月版
〇〇市広報課

【本マニュアルの目的】
自治体による災害情報の発信は、被害を免れたり、二次災害を回避したりするための情報であり、住民の生命や財産を守るために重要な役割を担います。そのため災害情報は、迅速・正確・確実に住民に届けることが求められます。また、インターネットの発達やスマートフォンの普及などにより、ホームページやSNS、コミュニティFM等を活用した情報発信が有効的です。

そこで本マニュアルでは、風水害（暴風雨・台風等）及び地震の自然災害が発生した場合に、ホームページやSNS等を活用して迅速・正確・確実に住民に災害情報を発信するための発信する内容等について、基本的な事項について整理したものです。担当課や決定権者、定型文などは各市でカスタマイズしてご利用いただければと思います。

【本マニュアルの対象範囲】
本マニュアルは、災害時に「ホームページ・SNS」を活用して情報発信をする担当者（広報担当及び防災担当）が、発信すべき情報を入手後に「どのような内容」で発信するのを整理したものです。メールや防災行政無線などの方法は対象外であり、また発信すべき情報の収集・確認などは含まれません。

【図 本マニュアルの対象範囲のイメージ】

ホームページ・SNS等を活用した災害情報発信実践マニュアル

1. 風水害（暴風雨・台風等）

(1) 注意報、警報などに関する情報

NO	情報の内容	発信する内容	活用する媒体	担当者 配信決定権者	更新情報の明 定型文の例
1	早期注意報（警報級の可能性） ※警戒レベル1	気象庁等からの情報をもとに、災害の予報や事前の対策、災害情報の収集方法などを周知し、住民に注意を呼び掛ける。	□ ホームページ		□ トップページ等で注意を呼び掛けるとともに、事前の対策ページを開設する。
			□ SNS		□ 事前の対策ページ①：基本的な対策、ハザードマップ、土のうの作成方法、災害情報の収集方法、避難所開設予定など。 □ ②（積乱雲/雷/大雨/低気圧/前線）の影響により、[〇月〇日〇時〇分]より[大雨/強風/暴風雨]が予想されています。最新の気象情報を確認の上、早めの対策をお願いします。 □ 「台風/強風/暴風雨」に備え、屋外で飛ばされそうなものは固定するか、取っ手につけるなど、早めの備えをお願いします。事前の対策についてはホームページをご覧ください。
2	大雨注意報 洪水注意報 冠水注意報 ※警戒レベル2	気象庁等からの情報をもとに、注意報の情報を公開し、住民に注意を呼び掛ける。	□ ホームページ		□ トップページ等で注意報の情報を公開し注意を呼び掛けるとともに、避難準備を呼び掛ける。また、事前の対策ページ開設（更新）する。
			□ SNS		□ ① 事前の対策ページ②：事前の対策ページ①の情報に加え、注意報が出ている区域の情報を追加する。 □ 現在、市内に[大雨注意報/洪水注意報/冠水注意報]が発令されています。ハザードマップ等により、災害が想定されている区域や避難所、避難経路などを確認するなど、早めの対策をお願いします。市のホームページもご確認ください。
3	大雨警報（土砂災害） 洪水警報 冠水警報 ※警戒レベル3	気象庁等からの情報をもとに、警報の情報を公開し、住民に注意を呼び掛ける。また、高齢者や避難困難者への避難を呼び掛ける。	□ ホームページ		□ トップページ等で警報の情報を公開し注意を呼び掛けるとともに、高齢者や避難困難者への避難を呼び掛ける。また、災害情報ページを公開する。
			□ SNS		□ ① 災害情報ページ③：事前の対策ページ②の情報に加え、警報が出ている区域の情報を、開設した避難所、避難の方法などを追加する。 □ 現在、市内に[大雨警報/洪水警報/冠水警報]が発令されています。災害が想定されている区域等では、高齢者等は避難を開始してください。また、高齢者等以外の方も避難の準備を開始し、必要に応じて避難を開始してください。市のホームページもご確認ください。
4	土砂災害警戒情報 冠水危険情報 ※警戒レベル4	気象庁等からの情報をもとに、警戒情報の情報を公開し、住民に注意を呼び掛ける。また、対象の住民に対して「避難指示」発令を伝え、避難を呼び掛ける。	□ ホームページ		□ トップページ等で警戒情報の情報を公開し注意を呼び掛けるとともに、避難指示発令を伝え、避難を開始してください。また、災害情報ページを更新する。
			□ SNS		□ ① 災害情報ページ④：災害情報ページ③の情報に加え、警戒情報が出ている区域の情報を、追加で開設した避難所、避難の方法などを追加する。 □ 現在、市内に[土砂災害警戒情報/冠水危険情報]が発令されています。災害が想定されている区域等では、直ちに避難を開始してください。市のホームページもご確認ください。
5	大雨特別警報 冠水発生情報 ※警戒レベル5	気象庁等からの情報をもとに、特別警報の情報を公開し、住民に注意を呼び掛ける。また、対象の住民に対して「緊急安全確保」情報を伝え、身の安全の確保を呼び掛ける。	□ ホームページ		□ トップページ等で特別警報の情報を公開し注意を呼び掛けるとともに、「緊急安全確保」情報を伝え、身の安全の確保を呼び掛ける。また、災害情報ページを更新する。
			□ SNS		□ ① 災害情報ページ⑤：災害情報ページ④の情報に加え、特別警報が出ている区域の情報を、身の安全確保の方法、追加で開設した避難所、避難の方法などを追加する。 □ 現在、市内に[大雨特別警報/冠水発生情報]が発令されています。直ちに身の安全を確保してください。市のホームページもご確認ください。
6	警報等の解除	警報等の解除を伝える。	□ ホームページ		□ トップページ等で警報等の解除情報を公開する。
			□ SNS		□ 〇〇地域に発表されていた[大雨注意報/洪水注意報/冠水注意報/大雨警報/洪水警報/冠水警報/冠水危険情報/土砂災害警戒情報/冠水危険情報/大雨特別警報/冠水発生情報]はすべて解除されました。

ホームページ・SNS 等を活用した災害情報発信実践マニュアル

(2) 避難に関する情報

NO	情報の内容	発信する内容	活用する媒体	担当者	更新情報の例 定型文の例
				配信決定権者	
7	「高齢者等避難」情報 ※警戒レベル3で発令	「高齢者等避難」情報を公開し、高齢者や避難困難者への避難を呼びかける。	□ ホームページ □ SNS	□ ホームページ	□ トップページ等で「高齢者等避難」情報を公開し、高齢者や避難困難者への避難を呼びかける。 □ 災害情報ページ等
				□ SNS	□ 【「高齢者等避難」情報を発令（〇月〇日〇時〇分）】 〇〇1丁目、〇〇2丁目の一部の地域に、高齢者等避難情報を発令しました。避難に時間を要する人（高齢の方、障害のある方、妊娠婦・乳幼児等）は避難を開始してください。
8	「避難指示」情報 ※警戒レベル4で発令	「避難指示」発令を公開、避難を呼びかける。	□ ホームページ □ SNS	□ ホームページ	□ トップページ等で「避難指示」発令を伝え、避難を呼びかける。 □ 災害情報ページ等
				□ SNS	□ 【「避難指示」発令（〇月〇日〇時〇分）】 〇〇1丁目、〇〇2丁目の一部の地域に避難指示を発令しました。危険な場所から全員避難していただき、避難場所までの移動が困難と思われる場合は、無理をせず、近くの安全な建物や屋内の高いところに避難してください。
9	「緊急安全確保」情報 ※警戒レベル5で発令	「緊急安全確保」情報を伝え、身の安全の確保を呼びかける。	□ ホームページ □ SNS	□ ホームページ	□ トップページ等で「緊急安全確保」情報を伝え、身の安全の確保を呼びかける。 □ 事前の対応のページ等
				□ SNS	□ 【「緊急安全確保」発令（〇月〇日〇時〇分）】 すでに災害が発生しています。命を守るための前もった行動をとってください。
10	開設した避難所の情報、混雑状況などを発信する。	開設した避難所の情報、混雑状況などを発信する。	□ ホームページ □ SNS	□ ホームページ	□ トップページ等で避難所を開設した旨を伝え、対象者に避難を呼びかける。 □ 避難所ページを開発する。避難所ページには、開設避難所一覧、避難所の混雑状況、避難所での注意点などの情報を掲載する。
				□ SNS	□ 【避難所を開設（〇月〇日〇時〇分）】 開設した避難所は〇〇小学校、〇〇市民センターです。市のホームページをご確認ください。

(3) 災害に関する情報

NO	情報の内容	発信する内容	活用する媒体	担当者	更新情報の例 定型文の例
				配信決定権者	
11	河川情報	国交省や気象庁等からの情報をもとに、河川の水位情報を発信する	□ ホームページ □ SNS	□ ホームページ	□ トップページ等で河川情報を伝え、対象者に避難を呼びかける。 □ 河川情報ページを開設する。河川情報ページには、市内河川の水位情報や緊急警報情報などの情報を掲載する。 □ 〇〇川の水位が上昇していますので、〇〇川には近づかないようにしてください。最新の気象情報をご確認ください。また、[市/国土交通省/気象庁/河川事務所]のホームページもご確認ください。
				□ SNS	□ 〇〇川の水位が緊急危険水位を超えた区域は、〇〇橋付近です。〇〇川には近づかないようにしてください。〇〇1丁目、〇〇2丁目では水区域にお住まいの方は、避難を開始してください。市のホームページもご確認ください。 □ 〇〇川の〇〇橋付近で冠水が発生しました。〇〇1丁目、〇〇2丁目では水区域にお住まいの方は、建物のなるべく高い場所へ移動し、身の安全を確保してください。〇〇川には近づかないようにしてください。[市/国土交通省/気象庁/河川事務所]のホームページもご確認ください。

ホームページ・SNS 等を活用した災害情報発信実践マニュアル

NO	情報の内容	発信する内容	活用する媒体	担当者	更新情報の例 定型文の例
				配信決定権者	
12	被災情報（停電、断水、通行止めなど）	災害対策本部や関係機関（東京電力、東京都水道局、国交省、東京都等）からの情報をもとに、被災情報を発信する	□ ホームページ □ SNS	□ ホームページ	□ トップページ等で被災情報を伝え、住民に注意を呼びかける。 □ 被災状況と対応ページを作成する。被災状況と対応ページには、停電、断水、通行止めなどの位置情報、被害の大きさ、復旧の見込みなどを掲載する。 □ 【現在、市内で停電が発生しています（〇月〇日〇時〇分）】 東京電力によると、市内で停電が発生している地域があります。詳しくは東京電力のホームページをご参照ください。 □ 【現在、市内で停電が発生しています（〇月〇日〇時〇分）】 東京電力によると、市内で停電が発生している地域があります。復旧見込みは〇月〇日〇時〇分ごろのことです。詳しくは東京電力のホームページをご確認ください。 □ 【現在、市内で停電が発生しています（〇月〇日〇時〇分）】 東京電力によると、停電にもない、市内の一部の地域で信号機も消えている箇所があります。車の運行等には十分気を付けてください。詳しくは東京電力のホームページをご参照ください。 □ 【現在、市内で断水が発生しています（〇月〇日〇時〇分）】 市内の一部の地域で断水が発生しています。給水拠点は市のホームページをご確認ください。
				□ SNS	

2. 地震

(1) 震度等に関する情報

NO	情報の内容	発信する内容	活用する媒体	担当者	更新情報の例 定型文の例
				配信決定権者	
1	規模・震度の情報 ※震度4以上	気象庁等からの情報をもとに、地震発生情報を公開する。	□ ホームページ □ SNS	□ ホームページ	□ トップページ等で震源地、マグニチュード、各地の震度等を伝える
				□ SNS	□ 〇月〇日〇時〇分ごろ、〇〇地域を震源とするマグニチュード〇〇の地震が発生しました。最大震度は〇〇、〇〇市では震度〇を観測しています。
2	余震情報	気象庁等からの情報をもとに、余震情報等を発信する。	□ ホームページ □ SNS	□ ホームページ	□ トップページ等で余震についての注意を呼びかける
				□ SNS	□ 余震が続いていますので、十分気を付けてください。また、今後の地震情報に留意してください。

II. 実施結果

ホームページ・SNS 等を活用した災害情報発信実践マニュアル

(2) 被災に関する情報・避難に関する情報

NO	情報の内容	発信する内容	活用する媒体	担当者 配信決定権者	更新情報の例
					定型文の例
3	二次災害情報	災害対策本部や関係機関（東京電力、東京都水道局、国交省、東京警察等）からの情報をもとに、二次災害の情報を発信する。	<input type="checkbox"/> ホームページ		<input type="checkbox"/> トップページ等で二次災害の情報を発信し、住民に注意を呼び掛ける。 <input type="checkbox"/> 被災状況とりまとめページを作成する。被災状況とりまとめページには、停電、断水、通行止めなどの位置情報、被害の大きさ、復旧の見込みなどを掲載する。
			<input type="checkbox"/> SNS		<input type="checkbox"/> 被災の影響により、〇〇地域で[建物等の損傷/土砂崩れ/火災/停電/断水]の被害があります。近隣住民の方は、身の安全を確認しながら、避難してください。市のホームページをご確認ください。 <input type="checkbox"/> 【現在、市内で停電が発生しています（〇月〇日〇時〇分）】 東京電力によると、市内で停電が発生している地域があります。詳しくは東京電力のホームページをご確認ください。 <input type="checkbox"/> 【現在、市内で停電が発生しています（〇月〇日〇時〇分）】 東京電力によると、市内で停電が発生している地域があります。復旧見込みは〇月〇日〇時〇分ごろのことです。詳しくは東京電力のホームページをご確認ください。 <input type="checkbox"/> 【現在、市内で停電が発生しています（〇月〇日〇時〇分）】 東京電力によると、市内の一部の地域で信号機も消えている箇所があります。車の運行等には十分気を付けてください。詳しくは東京電力のホームページをご確認ください。 <input type="checkbox"/> 【現在、市内で断水が発生しています（〇月〇日〇時〇分）】 市内の一部の地域で断水が発生しています。給水拠点はこのホームページでご確認ください。
4	避難所情報・帰宅困難者受入施設情報	開設した避難所の情報、避難状況などを発信する。	<input type="checkbox"/> ホームページ		<input type="checkbox"/> トップページ等で避難所や帰宅困難者受入施設等を開設した旨を伝え、対象者に避難を呼びかける。 <input type="checkbox"/> 避難所ページを開設する。避難所ページには、開設避難所一覧、避難所の現状状況、避難所での注意点などの情報を掲載する。
			<input type="checkbox"/> SNS		<input type="checkbox"/> 【避難所を開設（〇月〇日〇時〇分）】 開設した避難所は〇〇小学校、〇〇市民センターです。市のホームページをご確認ください。 <input type="checkbox"/> 【帰宅困難者受入施設情報（〇月〇日〇時〇分）】 現在、帰宅困難者対策の一環として一時受入施設が開設されています。受入施設は、市のホームページをご確認ください。
5	支援物資情報	災害対策本部や関係機関からの情報をもとに、支援物資の情報を発信する。	<input type="checkbox"/> ホームページ		<input type="checkbox"/> トップページ等で支援物資の情報を公開する。 <input type="checkbox"/> 支援物資情報ページを作成し、随時、情報を更新する。また、必要な持ち物や注意点などの情報も公開する。
			<input type="checkbox"/> SNS		<input type="checkbox"/> 【給水車による給水情報（〇月〇日〇時〇分）】 次の場所では給水車による給水を行います。 〇〇センター 〇時～〇時 / 〇〇駅前 〇時～〇時 <input type="checkbox"/> 【食料などの支援物資情報】 次の場所では食料などの支援物資を交際します。 〇〇センター 〇時～〇時 / 〇〇駅前 〇時～〇時

第6章 ワークショップによる実践マニュアル案の検証

1. 実施概要

- 実施日時：2021年12月1日10:00～12:00
- 開催場所：調布市文化会館たづくり601会議室
- 参加者数：9名
- 講師：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）

2. 実施結果

(1) プログラム

時間	プログラム	講師・進行
10:00 (5分)	開会 イントロダクション 実践マニュアルについて	事務局
10:05 (55分)	<プログラム1> 実践マニュアルの見直し 地震編 グループごとの検討 発表・田中氏からの助言	事務局
11:00 (60分)	<プログラム2> 実践マニュアルの見直し 風水害編 グループごとの検討 発表・田中氏からの助言	事務局
12:00	閉会	

(2) 検討結果

①実践マニュアルの見直し 地震編

●グループごとの検討

	グループ内で出た意見
広報担当グループ	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所の混雑状況などは定期的に流した方が良いか検討が必要 ・避難所の開設準備中の情報を発信すると避難所の前に住民が並んでしまう可能性があり、発信の可否は検討が必要 ・ブロック塀が倒れた、倒木があるなど細かい情報はどう伝えるべきか検討が必要 ・市民が発災時に気になるのは、地震が起きたという情報より自宅の周辺がどうなっているのか、今後どうなるのかという部分ではないか ・ライフラインの被災状況発信は、扱うライフラインの種類を事前に決めておいた方が良い。電気、水道、ガス、道路、インターネットなど ・広報担当がいない場合の対応を準備しておくべきである。情報発信の方法をまとめておき、その格納場所を共有しておく。訓練ができるとなお良い ・防災訓練で情報発信のテストをした方が良い
防災担当グループ	<ul style="list-style-type: none"> ○追加した方が良い項目 ・交通機関の運行状況 ・帰宅困難者施設の開設状況 ・福祉避難所の開設状況 ・開設している病院の情報

●田中氏からの助言

- ・情報発信において「何を発信するのか」と「どう集めるのか」はセットで扱うもので、どちらが欠けても成り立たない。
- ・どこまで情報を発信するかという意見があったが、実際の発災時は詳細に情報発信をする余裕のない可能性が高い。むしろ重要になるのは情報のトリアージである。マニュアルの中で、発信する情報の優先順位を明記できると良い。
- ・SNSでの情報発信時、状況を伝えるだけでなく市長などのトップが自らの言葉で発信することにより市民に安心感を与えた事例もある。
- ・情報発信は誰の判断により決定できるのか、決定権者についてもマニュアルに記載すべきである。
- ・実用性を考えると、震度4の場合のマニュアルと震度6の場合のマニュアルを分けて作成すべきである。震度6の地震が発生した際、震度4の内容が併記されたマニュアルを読み解く余裕はないものと予想される。
- ・電車、ガス等は突然止まるものではなく、各社が設けた災害対応基準により安全のために止められるものである。インフラ関連各社の対応基準を把握しておくべきである。

②実践マニュアルの見直し 風水害編

●グループごとの検討

グループ内で出た意見	
調布市	<ul style="list-style-type: none"> ○大切なこと <ul style="list-style-type: none"> ・防災意識が低い層を、防災意識が高い層へと変える工夫が必要 ・事前の情報発信で大切なのは切迫感を伝えることである ・エリアによって住民の危機意識に差がある ・防災無線が聞こえない場合でも、消防団の車で発信することにより緊急感が伝えられる ○現状 <ul style="list-style-type: none"> ・既存で、誰がどの情報を集めるかの防災タイムラインはある ・エリアメールは文字制限があるため定型文が必要である ・災害への準備を促す定型文の追加 ○発信内容について <ul style="list-style-type: none"> ・市内の狭いエリアで避難所を開設したとき、大々的に発信をしにくい ○今後やりたいこと <ul style="list-style-type: none"> ・防災担当と広報担当で現状と今後の対応予定を共有すべき ・災害対策本部での広報の役割と発信内容の確認が必要
府中市	<ul style="list-style-type: none"> ・市民が倒木などを発見したときの連絡先を明記する ・情報の量に関わらず、迅速に市 HP を災害ページに切り替えるべき ・共通のハッシュタグを用意し、市民からの情報発信を呼びかける ・土砂災害の警戒情報が出ている場合の参集基準がないため設定が必要
狛江市	<ul style="list-style-type: none"> ・自主避難所についての情報発信が必要 ・警戒レベルに応じた段階的な対応の全体像をあらかじめ市民に示すと良いのではないかと ・混雑状況のお知らせ方法を検討する必要がある ・河川の状況についての情報発信が必要である ・土嚢の作成方法の発信

●田中氏からの助言

- ・風水害の場合は「実況」と「予測」の情報の扱い方が難しい。現状の状況を発信したからといって、これから状況がどう変化するかは断言することができない。
- ・「多摩川の氾濫状況が警戒レベルから危険レベルに上がったなら、警戒レベル4になる」等あらかじめ基準を宣言しておくのは分かりやすく、良いと思う。
- ・災害の状況は多岐にわたるため、定型文を選択式で用意しておくのが良いのではないかと。
- ・注意報発令の段階で情報発信をする必要があるのか等、情報発信の基準を明確にする必要がある。
- ・土砂災害警報は対象となる地域が限定されるものなので、SNS で発信するかどうかは検討が必要である。
- ・台風が接近しているとき、自らハザードマップを確認する人は少ない。例えば「調布 台風」と検索するとハザードマップ情報が上位に出てくるような工夫ができると良い。
- ・「避難所開設を検討しています」等、決断に至るまでの状況を伝えるのは良いと思う。
- ・発災時、災害対策本部に人員が割かれ情報発信まで手に回らないということがよくあることである。そうならないよう、防災・広報の役割を守り抜き、遂行してほしい。

第7章 実践マニュアル活用訓練

1. 実施概要

実践マニュアルの修正すべき点を抽出するため、発災時を想定し、各市で実践マニュアルを活用して情報を発信する訓練を、防災担当・広報担当合同で行った。

実施時は、実施フローに沿って各作業内容を実践または確認し、実践マニュアルを各市の実態に合わせて修正・追記しながら訓練を行った。実施後、アンケートで訓練の結果を収集、分析し、実践マニュアルに反映させた。

(1) 想定状況

①地震編

- ・訓練の対象となるフェーズ／地震：発災直後～支援物資供給開始
- ・休日午前10時、首都直下地震が発生。各市は震度6を記録。
- ・京王線・小田急線は運転停止、各市で停電・ガス停止・倒木・火災発生。
- ・避難所（福祉避難所含む）、帰宅困難者受入施設を設置。
- ・広報担当は負傷により出勤に時間がかかる見込み（テレワーク不可）。防災担当が初動の情報発信を行う必要あり。（避難所・帰宅困難者受入施設設置情報以降の発信は広報担当が実施可能）

※防災担当が広報担当のレクチャーを受けながら訓練を実施。

②風水害編

- ・訓練の対象となるフェーズ／風水害：警戒レベル1～5
- ・休日午前10時、令和元年台風19号と同規模の非常に強い台風が市内に上陸（警戒レベル5）。
- ・京王線・小田急線は計画運休、多摩川水位上昇、各市で停電・断水・通行止め発生。
- ・避難所（自主避難所・福祉避難所含む）、帰宅困難者受入施設を設置。
- ・上陸前日の平日から広報担当・防災担当が稼働。広報担当と防災担当で連携し情報を共有しながら、広報担当が終始情報発信を行う。

(2) 実施フロー

活用訓練 実施フロー

以下のタイムラインに従って活用訓練を実施する。また、確認項目について、テストページ等の仮想空間で実施する。実施不可の場合は、作業内容及び配信内容を確認する。 ※市として発信予定の内容のみ実施

地震編

No.	想定状況	発信内容	媒体	作業内容
1	1月8日(土)午前10時00分 地震発生 震度6を記録	<input type="checkbox"/> 地震発生情報 <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法 <input type="checkbox"/> (あれば)専用ハッシュタグ案内 <input type="checkbox"/> 自主避難所情報	ホームページ	<input type="checkbox"/> 緊急用画面へ切り替え <input type="checkbox"/> コンテンツ登録
			ツイッター	<input type="checkbox"/> ツイートまたはリツイート
			コミュニティFM	<input type="checkbox"/> 情報発信依頼
2	1月8日(土)午前10時05分 比較的大きな余震が続く	<input type="checkbox"/> 余震情報 <input type="checkbox"/> 被災状況	ホームページ	<input type="checkbox"/> コンテンツ登録
			ツイッター	<input type="checkbox"/> ツイートまたはリツイート
			コミュニティFM	<input type="checkbox"/> 情報発信依頼
3	1月8日(土)午前10時10分 市内で被害が発生(停電・ガス停止・倒木・火災) 京王線・小田急線 運転停止	<input type="checkbox"/> 被災状況 <input type="checkbox"/> 二次災害状況 <input type="checkbox"/> 交通状況	ホームページ	<input type="checkbox"/> コンテンツ登録・更新
			ツイッター	<input type="checkbox"/> ツイートまたはリツイート
			コミュニティFM	<input type="checkbox"/> 情報発信依頼
4	1月8日(土)午前10時45分 災害対策本部を設置 避難所開設 帰宅困難者受入施設設置	<input type="checkbox"/> 避難所情報 <input type="checkbox"/> 避難所の混雑状況・確認方法 <input type="checkbox"/> 避難方法・注意点 <input type="checkbox"/> 帰宅困難者受入施設設置状況	ホームページ	<input type="checkbox"/> コンテンツ登録・更新
			ツイッター	<input type="checkbox"/> ツイート
			コミュニティFM	<input type="checkbox"/> 情報発信依頼
5	1月9日(日)午前11時00分 支援物資(水・食料等)供給開始	<input type="checkbox"/> 支援物資供給情報	ホームページ	<input type="checkbox"/> コンテンツ登録・更新
			ツイッター	<input type="checkbox"/> ツイート
			コミュニティFM	<input type="checkbox"/> 情報発信依頼

風水害編

No.	想定状況	発信内容	媒体	作業内容
1	1月7日(金)午前10時00分 非常に強い台風が接近し、市内で災害が発生する見込みが立つ(警戒レベル1)	<input type="checkbox"/> 予報 <input type="checkbox"/> 事前の対策 <input type="checkbox"/> 土のうの作成方法 <input type="checkbox"/> 災害情報の収集方法 <input type="checkbox"/> 交通状況	ホームページ	<input type="checkbox"/> コンテンツ登録
			ツイッター	<input type="checkbox"/> ツイートまたはリツイート
			コミュニティFM	<input type="checkbox"/> 情報発信依頼
2	1月7日(金)午後5時00分 大雨注意報・洪水注意報・氾濫注意情報発令(警戒レベル2)	<input type="checkbox"/> 注意報の情報 <input type="checkbox"/> ハザードマップ <input type="checkbox"/> 避難準備の呼びかけ <input type="checkbox"/> 土のうの作成方法 <input type="checkbox"/> 河川の水位情報	ホームページ	<input type="checkbox"/> コンテンツ登録
			ツイッター	<input type="checkbox"/> ツイートまたはリツイート
			コミュニティFM	<input type="checkbox"/> 情報発信依頼
3	1月7日(金)午後11時00分 災害対策本部を設置 大雨警報(土砂災害)・洪水警報 氾濫警戒情報・「高齢者等避難」情報(警戒レベル3) 市内で被害が発生(停電・断水・通行止め)	<input type="checkbox"/> 警報の情報 <input type="checkbox"/> 被災状況 <input type="checkbox"/> 二次災害状況 <input type="checkbox"/> ハザードマップ <input type="checkbox"/> 河川の水位情報 <input type="checkbox"/> 対象者への避難開始の呼びかけ <input type="checkbox"/> 開設避難所一覧 <input type="checkbox"/> 避難所の混雑状況・確認方法 <input type="checkbox"/> 避難方法・注意点	ホームページ	<input type="checkbox"/> コンテンツ登録・更新
			ツイッター	<input type="checkbox"/> ツイートまたはリツイート
			コミュニティFM	<input type="checkbox"/> 情報発信依頼
4	1月8日(土)午前10時00分 土砂災害警戒情報・氾濫危険情報 「避難指示」情報(警戒レベル4)	<input type="checkbox"/> 警報の情報 <input type="checkbox"/> 対象者への避難開始の呼びかけ <input type="checkbox"/> 開設避難所一覧 <input type="checkbox"/> 避難所の混雑状況・確認方法 <input type="checkbox"/> 避難方法・注意点	ホームページ	<input type="checkbox"/> コンテンツ登録・更新
			ツイッター	<input type="checkbox"/> ツイート
			コミュニティFM	<input type="checkbox"/> 情報発信依頼
5	1月8日(土)午後1時00分 大雨特別警報・氾濫発生情報・「緊急安全確保」情報(警戒レベル5)	<input type="checkbox"/> 警報の情報 <input type="checkbox"/> 安全の確保を呼びかけ	ホームページ	<input type="checkbox"/> コンテンツ登録・更新
			ツイッター	<input type="checkbox"/> ツイート
			コミュニティFM	<input type="checkbox"/> 情報発信依頼

2. 実践マニュアル活用訓練の結果

(1) 実践後アンケート

①調査の概要

- 調査対象：調布市、府中市、狛江市の広報担当、防災担当
- 調査方法：書面での調査
- 調査時期：各市の活用訓練実施後

②調査結果

Q1. 訓練結果

- ・3市すべてが地震編、風水害編ともに「理解・準備不足な点があった」と回答した。

Q2. 理解不足・準備不足だった点

- ・役割分担や具体的な業務内容等について、広報担当と防災担当で共有不足だった。停電時の非常用電源の供給体制や、停電時に使用できるPC端末の所在等)
- ・停電時の情報発信の具体的な内容についてより検討が必要と感じました。
- ・SNSで発信するフロー情報とHPに掲載するストック情報の分別
- ・自分の自治体ではこの場合どう対応していたか等を逐一確認しながら訓練を行いました。
- ・誰がいつやるかという部分で担当として把握できていない部分がありました。

Q3. 実践マニュアルの改善点

- ・P.6 No.8 今いる家屋内での安全確保方法（垂直避難など）を記載
- ・P.5 No.3・4「災害が想定されている区域等」→「〇〇マップで想定区域に指定している世帯」に修正（市民が避難するか否かを判断するための具体的な確認方法を提示した方がよい）
- ・風水害・地震ともに、「II 実践マニュアル」と「III 定型文の例」のページが離れており、ページの行き来がかなり煩わしかったです。例えば、左のページに「実践マニュアルN01」の情報を、右のページに「定型文の例N01」の情報を掲載といった形で、一目で発信情報内容等を追うことができた方が見やすいと感じます。
- ・ホームページで発信する内容、SNSで発信する内容が混在しており、そこも含めてマニュアルの中で予め整理しておきたいと感じました（特にTwitterは文字数制限があるので、マニュアルの記載に関してもSNSとして一緒にまとめてしまうことの是非も含めて）。

Q4. 実践マニュアルの良かった点

- ・広報部門と防災部門の役割分担等が可視化されている点が良いと思いました。
- ・地震発生時に発信する情報の整理をしている点。
- ・台風19号の経験がある風水害と異なり、地震は経験値が少なく、直面したときに発信すべき情報が整理されていることは有意義のように思います。
- ・発信すべき情報が網羅的に整理されているのはとても良いと思います

(2) 調査票

活用訓練 実施後アンケート

- (1) 担当者
_____市 _____課 _____
- (2) 実施日時
- 地震編 ____月 ____日 (____) ____時 ~ ____月 ____日 (____) ____時
 - 風水害編 ____月 ____日 (____) ____時 ~ ____月 ____日 (____) ____時
- (3) 訓練結果
- 地震編
全ての情報発信工程を理解・準備できていた / 理解・準備不足な点があった
 - 風水害編
全ての情報発信工程を理解・準備できていた / 理解・準備不足な点があった
- (4) (「理解・準備不足な点があった」と回答した自治体向け) どんな点が理解・準備不足でしたか？
- 地震編
(_____)
 - 風水害編
(_____)
- (5) 実践マニュアルに改善すべき点はありましたか？
- (6) 実践マニュアルに良かった点はありましたか？
- (7) その他ご意見あれば

※本アンケートと修正した実践マニュアルを、RPI 矢野様へ送付してください。

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

2年目報告書

令和4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