災害時における効果的・効率的な情報発信を行うための取組方針（案）

１．目的

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

（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、多様な媒体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 | Twitter、LINE、コミュニティFM | 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、国や市町村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○住民が必要とする身近な情報など |
| 国や東京都の情報を活用して発信する情報 | ○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が伝わる表現」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」集めるのかが重要である。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。