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

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

○○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。担当者や決定権者、定型文などは各市でカスタマイズしてご活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。

災害発生

災害対策本部の設置

**情報の入手**

情報の収集・確認・精査

**発信内容の準備**

**情報発信**

本マニュアルの対象範囲

※大規模災害

【図　本マニュアルの対象範囲のイメージ】

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 | 更新情報の例  定型文の例 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 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 * 事前の対策のページ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 |
|  |
| * SNS |  | * [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。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  氾濫注意情報  ※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、避難準備を呼びかける。また、事前の対策ページを開設（更新）する * 事前の対策のページ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などを追加する |
|  |
| * SNS |  | * 現在、市内に[大雨注意報／洪水注意報／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。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  氾濫警戒情報  ※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かける。 | * 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かける。また、災害情報ページ公開する * 災害情報ページ①：事前の対策のページ②の情報に加え、警報が出ている区域の情報、開設した避難所、避難の方法などを追加する |
|  |
| * SNS |  | * 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。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  氾濫危険情報  ※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、避難を呼びかける。 | * ホームページ |  | * トップページ等で警戒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、避難を呼びかける。また、災害情報ページを更新する * 災害情報ページ②：災害情報ページ①の情報に加え、警戒情報が出ている区域の情報、追加で開設した避難所、避難の方法などを追加する |
|  |
| * SNS |  | * 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。市のホームページもご確認ください。 |
|  |
| 5 | 大雨特別警報  氾濫発生情報  ※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かける。 | * 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かける。また、災害情報ページを更新する * 災害情報ページ③：災害情報ページ②の情報に加え、特別警報が出ている区域の情報、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 |
|  |
| * SNS |  | * 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。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 |  | * ○○地域に発表されていた[大雨注意報／洪水注意報／氾濫注意情報／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。 |
|  |

（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 |  | * 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① |
|  |
| * SNS |  | * 【「高齢者等避難」情報を発令（○月○日○時○分）】 ○○１丁目、○○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、妊産婦・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 |  | * 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② |
|  |
| * SNS |  | * 【「避難指示」を発令（○月○日○時○分）】 ○○１丁目、○○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、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 |  | * 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。 * 事前の対策のページ⑤ |
|  |
| * SNS |  | * 【「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。 |
|  |
| 10 | 避難所情報 | 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 |  | * 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。 * 避難所ページを開設する。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（○月○日○時○分）】 開設した避難所は○○小学校、○○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 |  | * 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氾濫警戒情報などの情報を掲載する。 |
|  |
| * SNS |  | * ○○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。 * ○○川の水位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丁目で浸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。 * ○○川の〇〇橋付近で氾濫が発生しました。○○１丁目、○○２丁目で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。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。 |
|  |
|  |  |  |  |  |  |
| 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 |  | * トップページ等で被災情報を伝え、住民に注意を呼び掛ける。 * 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。 |
|  |
| * SNS |  | * 【現在、市内で停電が発生しています（○月○日○時○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（○月○日○時○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○月○日○時○分ごろとのことです。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（○月○日○時○分）】 東京電力によると、停電にともない、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（○月○日○時○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でご確認ください。 |
|  |

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 |  | * 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 |  | * ○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。 |
|  |
| 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 |  | * トップページ等で余震についての注意を呼び掛ける |
|  |
| * SNS |  | * 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。 |
|  |

（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 | 更新情報の例  定型文の例 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 配信決定権者 |
| 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、東京都等）からの情報をもとに、二次災害の情報を発信する。 | * ホームページ |  | * 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。 * 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。 |
|  |
| * SNS |  | * 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。市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（○月○日○時○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（○月○日○時○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○月○日○時○分ごろとのことです。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（○月○日○時○分）】 東京電力によると、停電にともない、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（○月○日○時○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、混雑状況などを発信する。 | * ホームページ |  | * 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。 * 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（○月○日○時○分）】 開設した避難所は○○小学校、○○市民センターです。市のホームページをご確認ください。 * 【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、市のホームページをご覧ください。 |
|  |
| 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。 | * ホームページ |  | * トップページ等で支援物資の情報を公開する。 * 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。 |
|  |
| * SNS |  | * 【給水車による給水情報（○月○日○時○分）】 次の場所で給水車による給水を行います。 ○○センター　○時～○時／○○駅前　○時～○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支給します。 ○○センター　○時～○時／○○駅前　○時～○時 |
|  |