

## 【区分】

2. 第2期・被災地応急対応(地震発生後4日～3週間)

2-02. 被災生活の支援・平常化

【03】被災者への生活情報の提供

## 【教訓情報】

01. 当初は地震の規模や被害程度、家族・知人の安否などに関する情報を必要としていた被災者は、徐々にライフライン、交通などの復旧状況、被災者支援に関する各種情報など、生活情報を必要とするようになった。

## 【教訓情報詳述】

01) 震災直後に被災者が必要としたのは、地震の規模や発生場所、被害状況などの被害情報、家族や友人・知人の消息に関する安否情報などだった。

## 【参考文献】

【参考】神戸市および西宮市におけるアンケート調査の結果からは、地震当日に必要とされた情報として、「余震の今後の見通し」「家族や知人の安否」「地震の規模や発生場所」があげられている。[廣井脩「阪神・淡路大震災と災害情報」『1995年阪神・淡路大震災調査報告 - 1 -』東京大学社会情報研究所(1986/3),p.23]

>

【引用】(既存アンケート調査のまとめ)西宮市民が地震の直後に知りたかった情報は、「地震の規模や発生場所、被害状況」「水道、電気、ガスの復旧見通し」「家族や親類、知人などの安否」「余震の見通し」「道路、交通機関の状況」の順で非常に多い。[『平成10年度防災関係情報収集・活用調査(阪神・淡路地域)報告書』国土庁防災局・(財)阪神・淡路大震災記念協会(1999/3),p.77]

>

【引用】(既存アンケート調査のまとめ)芦屋市民が地震の直後に知りたかった情報は、「地震の規模や発生場所、被害状況」「余震の見通し」「水道、電気、ガスの復旧見通し」「家族や親類、知人などの安否」「食料等の供給や生活情報」「道路、交通機関の情報」の順で6割以上と多い。[『平成10年度防災関係情報収集・活用調査(阪神・淡路地域)報告書』国土庁防災局・(財)阪神・淡路大震災記念協会(1999/3),p.82]

>

【引用】(既存アンケート調査のまとめ)明石市民が地震発生後1週間の間で知りたかった情報は、「余震の震度や今後の見通し」「家族や親戚、知人の安否」「水道・ガス・電話の復旧見通し」であった。[『平成10年度防災関係情報収集・活用調査(阪神・淡路地域)報告書』国土庁防災局・(財)阪神・淡路大震災記念協会(1999/3),p.82]

>

【引用】(既存アンケート調査のまとめ)被災者への聞き取り調査では、発災当日夜や翌日朝など比較的早い時期に被災者に手渡された新聞は、災害の全体像をつかみきれない読者から評価が高い。[『平成10年度防災関係情報収集・活用調査(阪神・淡路地域)報告書』国土庁防災局・(財)阪神・淡路大震災記念協会(1999/3),p.77]

---

## 【区分】

2. 第2期・被災地応急対応(地震発生後4日～3週間)

2-02. 被災生活の支援・平常化

【03】被災者への生活情報の提供

## 【教訓情報】

01. 当初は地震の規模や被害程度、家族・知人の安否などに関する情報を必要としていた被災者は、徐々にライフライン、交通などの復旧状況、被災者支援に関する各種情報など、生活情報を必要とするようになった。

## 【教訓情報詳述】

02) 被災者が必要とした情報は、ライフライン、交通などの復旧状況、水・食料の配給場所や風呂に入れる場所などの生活情報に変化していった。

## 【参考文献】

【参考】神戸市および西宮市におけるアンケート調査の結果からは、地震一週間後に必要とされた情報として、「余震の今後の見通し」に次いで「電気・ガス・水道などの復旧見通し」「交通機関や道路の開通状況」「入浴に関する情報」があげられている。[廣井脩「阪神・淡路大震災と災害情報」『1995年阪神・淡路大震災調査報告 - 1 -』東京大学社会情報研究所(1986/3),p.23]

>

【参考】被災者が必要とした情報の変化については、[『災害時における情報通信のあり方に関する研究』兵庫ニューメディア推進協議会(1995/5),p.18-20]参照。

>

【参考】被災地の時点毎の情報ニーズと対応状況が[『防災および災害対応情報システム調査研究報告

書』高度情報化推進協議会(1995/11),p.-]にもまとめられている。

---

#### 【区分】

2. 第2期・被災地応急対応(地震発生後4日～3週間)

2-02. 被災生活の支援・平常化

[03] 被災者への生活情報の提供

#### 【教訓情報】

01. 当初は地震の規模や被害程度、家族・知人の安否などに関する情報を必要としていた被災者は、徐々にライフライン、交通などの復旧状況、被災者支援に関する各種情報など、生活情報を必要とするようになった。

#### 【教訓情報詳述】

03) 震災から1週間程度を経ると、長期的な生活に関わる情報として、住宅やり災証明を始めとする各種申請などの情報も求められた。

#### 【参考文献】

[参考] 震災後1週間以上たった頃に必要とされた情報に関しては[『情報の空白を埋める 災害時における情報通信のあり方 報告書』兵庫ニューメディア推進協議会(1996/6),p.13]参照。

>

[引用] (既存アンケート調査のまとめ) 被災者が平成7年3月時点で、今後新聞で特に伝えて欲しい震災関連情報として挙げているのは、「交通・道路状況」「仮設住宅の建設と入居状況」「義援金の動き」が特に多い。[『平成10年度防災関係情報収集・活用調査(阪神・淡路地域) 報告書』国土庁防災局・(財)阪神・淡路大震災記念協会(1999/3),p.82]

---

#### 【区分】

2. 第2期・被災地応急対応(地震発生後4日～3週間)

2-02. 被災生活の支援・平常化

[03] 被災者への生活情報の提供

#### 【教訓情報】

01. 当初は地震の規模や被害程度、家族・知人の安否などに関する情報を必要としていた被災者は、徐々にライフライン、交通などの復旧状況、被災者支援に関する各種情報など、生活情報を必要とするようになった。

#### 【教訓情報詳述】

04) 生活情報の多くは、行政自ら収集・提供するよりも、マスメディアに委ねる方が効率的だという指摘がある。

#### 【参考文献】

[引用] この時期はこれまでみてきたように被災者のニーズが刻々と変化し、困難の中でくらししていくための生活情報を強く求めたときだった。生活情報は「多品種少量」であって、極端に言えば、求めるものは一人ひとり異なっていた。しかも、今日必要とする情報は、明日は別のテーマに移っているかも知れない。ひとつに満足すれば、次の分野についての欲求も生まれてくることだって十分考えられる。…(中略)…

生活情報の分野の多く、とくに個別事業者にかかわる裾野の部分は行政がどちらかといえば苦手なところだ。そんな苦手なところは、平常時でない緊急のときに、情報を収集しようにもできない。ましてや被災者のニーズがどう動いているかがわからなくては無理な話である。

もちろん、行政内部の制度やサービスのなかで生活情報に関するものを積極的に知らせていくのは当然である。しかし、それ以外の課題についてはそれをふだんから専門としているマスメディアに委ねたほうが効率的だ。

[山口一史「復興推進 - 情報発信・相談体制」『阪神・淡路大震災 復興10年総括検証・提言報告(2/9) (第2編 総括検証)』兵庫県・復興10年委員会(2005/3),p.342-343]

---

#### 【区分】

2. 第2期・被災地応急対応(地震発生後4日～3週間)

2-02. 被災生活の支援・平常化

[03] 被災者への生活情報の提供

#### 【教訓情報】

02. 各市では、震災関連情報を集めた広報紙の発行、インターネットなどのニューメディア

を用いた情報提供が行われた。

#### 【教訓情報詳述】

01) 各市では、震災関連情報を集めた広報紙の発行を進めたが、印刷や配布手段に苦労した自治体もあった。広報誌は、自治体職員の情報共有にとっても有効であった。

#### 【参考文献】

【参考】1月21日に自治会向け第一回チラシ配布。チラシに掲載する情報の収集も大変だった。各セクションの担当者も、それぞれに市民対応に追われていて忙しく、締切までに原稿を書けない。初めは、「記事は何もない」という対応だったが、後になって事態が見えてくると、広報の必要性に気づき、校正段階になってから、あれもこれもと記事の追加がくるというのが実態だった。忙しい業務の中で、広報課では市外転居者にも広報誌やチラシをわざわざ郵送するというキメの細かい作業も実施したのである。[『“報道されなかった災害対策”』自治労豊中市労働組合連合会 政策委員会(1996/1),p.27]

> 【参考】川西市における市民向け広報の状況については、[『阪神・淡路大震災 川西市の記録 - 私たちは忘れない -』兵庫県南部地震川西市災害対策本部(1997/3),p.135-138]にまとめられている。

> 【参考】神戸市における広報活動については、[桜井誠一「阪神・淡路大震災における広報活動について」『都市政策 no.80』(財)神戸都市問題研究所(1995/7),p.-]参照。ここでは、印刷や配布手段に苦労したとされている。

> 【参考】伊丹市の広報誌発行については、[『災害と対応の記録－阪神・淡路大震災－』伊丹市(1997/3),p.28]参照。

> 【参考】震度6エリア自治体へのアンケートによると、広報誌発行にあたり、担当課が市民対応に追われて原稿作成等に非常に困難があったこと、全戸配布の方法と費用に問題があったことなどが述べられている。[『平成9年度防災関係情報収集・活用調査(阪神・淡路地域) 調査票』(財)阪神・淡路大震災記念協会(1998/3),p.50]

> 【参考】豊中市職員を対象としたアンケート調査結果によると、市職員が被災状況把握する情報源として最も有効だったのが「広報情報」(35.6%)とされている。[『“報道されなかった災害対策”』自治労豊中市労働組合連合会 政策委員会(1996/1),p.96-97]

> 【引用】1月19日には各避難所に手書きで、20日からワープロ印刷で「災害対策本部からのお知らせ」を日に2回配布し、被害状況や復旧対策についての情報を市民に伝えた。

1月26日から2月21日までは「広報あしや地震災害情報」を毎日発行し、情報の提供を行った。その後は、名前を「復興へ」と改めて週2回発行とし、平成7年9月23日付け49号で廃刊した。[『復興へのあゆみ / 阪神・淡路大震災芦屋市の記録II 1996.4-2000.3』芦屋市(2001/3),p.139]

> 【参考】「広報あしや地震災害情報」等については、[『阪神・淡路大震災 芦屋市の記録 '95～'96』芦屋市(1997/4),p.192-195, p.365-480]に詳しい。

---

#### 【区分】

2. 第2期・被災地応急対応(地震発生後4日～3週間)

2-02. 被災生活の支援・平常化

【03】被災者への生活情報の提供

#### 【教訓情報】

02. 各市では、震災関連情報を集めた広報紙の発行、インターネットなどのニューメディアを用いた情報提供が行われた。

#### 【教訓情報詳述】

02) インターネット、ファックスネットによる情報提供など、ニューメディアを用いての広報も行われた。避難所にパソコンを配備しての、パソコン通信による情報提供も試みられた。

#### 【参考文献】

【参考】神戸市のインターネット、ファックスネット、パソコン通信サービスについては[桜井誠一「阪神・淡路大震災における広報活動について」『都市政策 no.80』(財)神戸都市問題研究所(1995/7),p.46-50]参照。

> 【参考】兵庫県と国現地災害対策本部は、「兵庫県震災ネット」として、メーカー等関係団体の協力のもと、避難所などにパソコンを提供し、行政情報を商用パソコン通信ネットや草の根ネットの協力のもとで提供した。[『災害時における情報通信のあり方に関する研究』兵庫ニューメディア推進協議会(1995/5),p.28-29]

> 【参考】「兵庫県震災ネット」については、[榎本輝彦「第6章 市民社会と地域情報化」『阪神大震災からの都市再生 復興の現実と新たな視点』中央経済社(1998/5),p.98-102]にも詳しい。これによると、避難所における情報リテラシーの不足により、結果的にはパソコンはあまり利用されなかったとされている。

>

【参考】NVN(西宮ボランティアネットワーク)が兵庫県を設置したパソコンを利用した経緯については、「西宮ボランティアネットワーク『ボランティアはいかに活動したかー震災60日もうひとつの阪神大震災記録』NHK出版(1995/10),p.134-136」にある。これによるとパソコン通信は必ずしも特に活用されていたわけではなく、情報伝達手段のひとつとして利用された。

---

## 【区分】

2. 第2期・被災地応急対応(地震発生後4日～3週間)

2-02. 被災生活の支援・平常化

【03】被災者への生活情報の提供

## 【教訓情報】

02. 各市では、震災関連情報を集めた広報紙の発行、インターネットなどのニューメディアを用いた情報提供が行われた。

## 【教訓情報詳述】

03) 地域のきめ細かい情報を流すメディアとしてミニFM・CATVが効果を上げた。ミニFMは、当時、近畿では大阪府守口市が開局しており、地震発生約1時間後から情報を発信した。

## 【参考文献】

【引用】当時、近畿では大阪府守口市が(ミニFM局を)開局しており、地震発生約1時間後から情報を発信した。[神戸新聞朝刊『復興へ 第3部(9)情報を伝える(下) / 効果あげたミニFM局』(1995/5/24),p.-]

>

【参考】ケーブルテレビの被害と対応概要については[『災害時における情報通信のあり方に関する研究』兵庫ニューメディア推進協議会(1995/5),p.10-13]参照。これによると、たとえばチャンネルウェーブ尼崎(CWA)では、伝送路が火災により一部損壊したものの迂回により17日23時30分に復旧、受信点やセンターには被害がなかったため、18日15時からコミュニティチャンネルと文字放送で、現地収録の映像と災害対策本部からの災害情報、警察官による防犯のお知らせ、お風呂、コインランドリーなどの情報を毎日24時間放送した。その他のケーブルテレビでも、このような生活情報や災害対策本部等からのお知らせについて毎日放送されている。

---

## 【区分】

2. 第2期・被災地応急対応(地震発生後4日～3週間)

2-02. 被災生活の支援・平常化

【03】被災者への生活情報の提供

## 【教訓情報】

02. 各市では、震災関連情報を集めた広報紙の発行、インターネットなどのニューメディアを用いた情報提供が行われた。

## 【教訓情報詳述】

04) 兵庫県は政府現地対策本部の提案を受けて臨時災害FM放送局を設置し、生活に密着した情報を提供した。

## 【参考文献】

【引用】避難所生活を余儀なくされている被災者を中心に、生活救援及び今後の生活再建へ向けた情報提供が強く求められているなか、政府の現地災害対策本部から災害情報を専門に放送するFM放送局の開設について提案があった。これを受けて兵庫県は2月1日に具体的な検討・協議を開始、県職員4名の専任者と、NHK等の技術的な支援、ボランティアによる運営体制を整備し、2月15日に全国的にも例をみない臨時災害FM局「復興通信FM796フェニックス」(放送事業者=兵庫県)をスタートさせた。放送内容は、国、県、市町の災害対策本部発表等の情報をはじめ、緊急パトロール隊とも連携した取材情報、避難所からのレポート、弁護士、司法書士、医師等の専門家による各種相談など生活に密着した情報となっており、土・日曜日を含む毎日、12時から20時までの8時間にわたって放送している(3月末まで放送)。親局を県庁内に置き、放送エリアとしては、神戸市、芦屋市、西宮市、尼崎市、宝塚市、伊丹市、川西市、明石市、津名郡3町の8市3町をカバーしている。なお、番組の企画制作、放送運営には、大学生やプロのアナウンサーなど、総数では約70人のボランティアが登録・参画しており、自らの被災体験をもとにした企画等も取り入れ、毎日平均で約20人が番組制作に参加している。また、この放送の趣旨に賛同した明石市から尼崎までの6つのCATV局と2つの有線放送事業者が再送信に参加している。[『阪神・淡路大震災誌』(財)日本消防協会(1996/3),p.147]

>

【参考】臨時災害FM放送局については[『災害時における情報通信のあり方に関する研究』兵庫ニューメ

ディア推進協議会(1995/5),p.27-28]参照。

>

[引用] この活動のきっかけは、政府の現地災害対策本部から震災関連の情報を専門に放送するFM放送の実施について県に提案があり、2月2日、知事はNHK大阪放送局長に放送協力を要請。そして15日の放送開始だから、まさに災害時以外には考えられないスピードだ。こうして兵庫県災害FM放送・復興通信FM796フェニックスがスタートした。[山口一史「復興推進 - 情報発信・相談体制」『阪神・淡路大震災 復興10年総括検証・提言報告(2/9) (第2編 総括検証)』兵庫県・復興10年委員会(2005/3),p.338]

>

[引用] 番組の特徴は生活情報を15分間のパッケージにして、繰り返し放送し、ある時間帯に聴くことができなかったひと別の時間帯に聴くことができるように配慮した。…(中略)…必ずナマ番組として取り組み、変化が加わればすぐに対応できるように心がけた。「被災者にとって有益な情報は何か」の視点から、避難所紹介や営業している浴場探しなどもボランティアの発想から番組化していった。…(中略)…

FMフェニックスは新鮮な試み、実験であったが、その志とは別に聞き手がいたのかどうかさっぱり分からないという心もとなさが残った。リスナーからの反応がない、という放送局にとってうれしくない状況だった。それはラジオをはじめメディアは市民の使いなれや聞きなれが左右する。臨時にできた放送局であれば、存在もなかなか浸透しなかったかもしれない。折角の努力であったがそこところが惜まれる。[山口一史「復興推進 - 情報発信・相談体制」『阪神・淡路大震災 復興10年総括検証・提言報告(2/9) (第2編 総括検証)』兵庫県・復興10年委員会(2005/3),p.338]

---

## 【区分】

2. 第2期・被災地応急対応(地震発生後4日～3週間)

2-02. 被災生活の支援・平常化

[03] 被災者への生活情報の提供

## 【教訓情報】

02. 各市では、震災関連情報を集めた広報紙の発行、インターネットなどのニューメディアを用いた情報提供が行われた。

## 【教訓情報詳述】

05) 兵庫県では県民からの問い合わせ等への窓口として情報提供の窓口を一本化した「情報センター」を設置し、日々最新の情報収集、データ更新を図り、問い合わせに対応した。

## 【参考文献】

[参考] 情報センターについては[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1ヵ月の記録』阪神・淡路大震災兵庫県対策本部(1995/7),p.43-45]参照。

>

[引用] 震災直後から兵庫県では県民等の問い合わせ等に対する窓口として、総合本部室(庁議室)、同事務局(消防交通安全課)、情報対策部(広報課)等が当たったが、各部の情報・相談事業との連携と効果的な情報提供のため窓口を一元化し、1月24日に図5のとおり「情報センター」を設置した。昼間(9時～17時)には、生活文化部職員9名と他府県応援職員4名の計13名、夜間(17時～21時)には、生活文化部職員5名を配置し、日々最新の情報・資料の収集、データ更新を図りながら、8回線の電話を設置し、土・日曜日を含め24時間体制で対応することとした。設置当初は、県の窓口が明確でない問い合わせや、市町業務についての問い合わせ等も多く、膨大な件数の対応が連日深夜にまで及びフル稼働した。スタートの週(1月24日～1月29日)の問い合わせ等の件数は1日平均770件あったが、救援物資、義援金、ホームステイ、ボランティアの申し込み等とともに、住宅診断、仮設住宅、仮設トイレ、風呂、交通、ライフライン等に関する問い合わせが増加していった。震災から第3週(1月30日～2月5日)に入ると、問い合わせ件数は1日平均360件程度となり、救援物資等の申し出が大幅に減少し、仮設住宅、交通、ライフラインの問い合わせも減少するなか、状況が少しずつ落ち着きつつあることがうかがえた。第4週(2月6日～2月12日)の問い合わせは、平日で1日平均200件、土・日曜日はその半数程度となったが、被災証明、融資の具体的な手続きに関する相談が増加した。また、マスコミ等からの被害状況、被害総額の問い合わせも依然として目立った。第5週以降も、1日平均150件と件数は減少したが、義援金等の支給や交通規制等、そのときどきの緊急対策に関する問い合わせが増加した(2月17日までの問い合わせ件数は1万1,384件となった)。[『阪神・淡路大震災誌』(財)日本消防協会(1996/3),p.148-149]

>

[引用] (柴生進・川西市長のインタビュー発言)

市役所内が相当混乱していましたので、まず相談窓口を設けました。まず、さばきの受付を設けて、13の相談項目ごとに相談窓口を置きまして、そこに職員を配備して市民からの相談、要望にお応えしました。

[『阪神・淡路大震災復興誌』[第8巻]2002年度版』(財)阪神・淡路大震災記念協会(2004/3),p.98]

>

[引用] 兵庫県は95年1月24日、県民からの相談を受ける総合的な窓口を設けようということで「情報センター」をスタートさせた。震災以降、県庁内の各部局にはさまざまな問い合わせや相談が集まってきていたが、職員が正規の所属職場で執務しておられる状況ではなく、電話による相談などはいわゆるたらい回し状態となっていた。これでは県民の不信を買うと、ワンストップで、少なくとも転送1回のワンクッションで対応することを狙いとして「情報センター」を設けた。昼間は生活文化部職員9人と他府県からの応援職員4人の13人、夜

間(17時から翌朝9時)は生活文化部職員5人を配置して24時間体制で対応した。第1週目は1日平均770件も電話が殺到し、県民の相談、問い合わせニーズの強いことが明らかになった。[山口一史「復興推進 - 情報発信・相談体制」『阪神・淡路大震災 復興10年総括検証・提言報告(2/9)』(第2編 総括検証)』兵庫県復興10年委員会(2005/3),p.356-357]

---

#### 【区分】

2. 第2期・被災地応急対応(地震発生後4日～3週間)

2-02. 被災生活の支援・平常化

[03] 被災者への生活情報の提供

#### 【教訓情報】

02. 各市では、震災関連情報を集めた広報紙の発行、インターネットなどのニューメディアを用いた情報提供が行われた。

#### 【教訓情報詳述】

06) ボランティア等による様々な生活情報提供の試みもなされた。

#### 【参考文献】

[参考] ボランティアなどによるインフォーマルな情報伝達媒体については、[岩崎信彦・鶴飼孝造・浦野正樹・辻勝次・仁田貝香門・野田隆・山本剛郎編『阪神・淡路大震災の社会学 第1巻 被災と救援の社会学』昭和堂(1999/2),p.152-154]にまとめられている。ここでは、県立生活科学センターによる「生活情報ファックスネット」、県立生活科学研究所による「ポートアイランド生活情報」、ピースポート神戸による「デーリーニーズ」、すたあと長田を考える会による「Weekly Needs」、真野地区災害対策本部による「真野っこガンバレ!!!」、企業・ボランティア・芦屋市による「ASHIYA生活情報センター」などが紹介されている。

>

[参考] 関西学院大学救援ボランティア委員会とケーブルテレビジョン西宮による「ピープルズチャンネル」については[「災害時における情報通信のあり方に関する研究」兵庫ニューメディア推進協議会(1995/5),p.28]参照。

---

#### 【区分】

2. 第2期・被災地応急対応(地震発生後4日～3週間)

2-02. 被災生活の支援・平常化

[03] 被災者への生活情報の提供

#### 【教訓情報】

02. 各市では、震災関連情報を集めた広報紙の発行、インターネットなどのニューメディアを用いた情報提供が行われた。

#### 【教訓情報詳述】

07) デマや誤った噂の流布により混乱が生じた場面もあった。

#### 【参考文献】

[引用] 「仮設住宅の受付が始まっているというテレビを見た」という内容の問い合わせが、午前中だけで500本以上殺到し、市民50人ほどが来庁した。マスコミが憶測で流したようで、「受付開始の事実はないこと、入居基準・募集方法は現在検討中であり、決定次第知らせる」ということを報道機関へ文書で通知したが、このデマをうち消すのに多大な労力を費やすなど、混乱が生じた。[「阪神・淡路大震災 - 神戸の生活再建・5年の記録 - 」神戸市生活再建本部(2000/3),p.53]

>

[引用] 学校に避難している市民の間では、「1月23日(月曜日)から全市で学校が再開される。学校避難所は閉鎖になる」といった噂が流れた。そこで学校部では1月20日、マスコミや校園長を通じて噂の打ち消しに努めた。[「阪神・淡路大震災 神戸の教育の再生と創造への歩み」神戸市教育委員会(1996/1),p.75]

>

[引用] 極度の情報不足からくる流言は、しばしば被災地の間で広まり、被災住民の不安な思いをいっそう募らせた。…(中略)…

気象庁は地震発生後、本震ほどではないが大きな余震があるとして「今後もマグニチュード6.0前後の余震の恐れがある」と被災住民に注意を呼び掛けた。これが一部の被災住民に「震度6の地震がくる」と受け取られてしまった。この誤った情報が独り歩きをして「震度6の地震が必ずくる」と伝わり、被災住民は強い不安にかられた。

また、仮設住宅についての流言も多く、「入居者は先着順で決まる」「避難所を出たら入居資格がなくなる」といった流言が、まことしやかに避難所を駆け巡った。そのほか、「授業が再開されたら、避難生活者は追い出される」「外国人の窃盗団が荒らし回っている」との流言も広がった。

[「阪神・淡路大震災誌」(財)日本消防協会(1996/3),p.121]

---

## 【区分】

2. 第2期・被災地応急対応(地震発生後4日～3週間)

2-02. 被災生活の支援・平常化

【03】被災者への生活情報の提供

## 【教訓情報】

02. 各市では、震災関連情報を集めた広報紙の発行、インターネットなどのニューメディアを用いた情報提供が行われた。

## 【教訓情報詳述】

08) 県本庁の情報発信機能が混乱の中で低下気味であったとき、出先機関が独自に総合窓口相談対応により補う動きが起こってきた。

## 【参考文献】

【引用】 県立女性センターはJR神戸駅前の神戸クリスタルタワーにあった。建物の被害はほとんどなく、内部の事務機器や書類の散乱を片付けたのち、1月24日から「兵庫県南部地震緊急情報ファイル」という、相談・問い合わせ窓口をあらゆる分野、部門を縦断する内容の索引ファイルを発行した。自分たちの部署でできることはおそらく限られている。しかし、被災者の多くはそれぞれの課題をどこかに訴えたり、相談したりして何らかの指針を得たいと思ったであろう。どの窓口が、その課題にマッチしているのか、さらにはその窓口自体が地震によって閉ざされているのか、移動しているのか、それともこれまでどおり業務を続けているのか、といった1次情報を、価値の重みをつけずに知らせていく。こういう視点に立って、被災地内のあらゆる機関の窓口の住所、電話などを集めたのが「情報ファイル」だった。[山口一史「復興推進 - 情報発信・相談体制」『阪神・淡路大震災 復興10年総括検証・提言報告(2/9) (第2編 総括検証)』兵庫県・復興10年委員会(2005/3),p.336]

>

【引用】 神戸市中央区のポートアイランドは旧市街地と連絡する橋梁がずれてしまって“孤島”化してしまった。島内の居住者にとって、ライフラインの復旧見通しや各種相談や病院の診療時間などの基礎的情報は入手できなくなった。同島内にある県立生活科学研究所は自前の新聞「ポートアイランド生活情報」と名付けた新聞を発行し、島内全世帯6千5百戸全部に職員が手配りした。[山口一史「復興推進 - 情報発信・相談体制」『阪神・淡路大震災 復興10年総括検証・提言報告(2/9) (第2編 総括検証)』兵庫県・復興10年委員会(2005/3),p.336]

>

【引用】 県本庁の情報発信機能が混乱の中で低下気味であったとき、それをカバーし補う動きが本庁以外のいわゆる出先機関から起こってきた。[山口一史「復興推進 - 情報発信・相談体制」『阪神・淡路大震災 復興10年総括検証・提言報告(2/9) (第2編 総括検証)』兵庫県・復興10年委員会(2005/3),p.336]

---

## 【区分】

2. 第2期・被災地応急対応(地震発生後4日～3週間)

2-02. 被災生活の支援・平常化

【03】被災者への生活情報の提供

## 【教訓情報】

03. 新聞各紙、地元テレビ・ラジオなどでは、生活情報の特集が組まれた。NTTによる関連電話帳の発行なども行われた。

## 【教訓情報詳述】

01) 毎日新聞が被災者向けのページ「希望新聞」を特設するなど、新聞各紙が生活情報を提供するための特集を組んだ。

## 【参考文献】

【参考】 毎日新聞に特集・連載された「希望新聞」については、[毎日新聞大阪本社・毎日放送報道局編『ドキュメント希望新聞』毎日新聞社1995/9,p.-]に詳しい。

>

【引用】 新聞各社は被災者に密着したきめ細かな生活情報の提供に努めた。聞き取り調査の結果からも、そうした情報が盛んに活用されていることが明らかになった。今回の震災では、記録性、一覧性、詳報性といった新聞ならではの媒体特性に対する評価が高く、「一番の情報源として活用した」という証言も得られた。[編集部「被災地で新聞が果たした役割-新聞協会“現地調査”報告」『新聞研究 No.526』日本新聞協会(1995/5),p.85]

>

【引用】 毎日新聞は生活情報を従来の紙面の中にも閉じ込めるのではなく、1月19日から新たに紙面を起して「希望新聞」と名付けた。地震による被害や、復興、都市の再生などはもちろん報道していくが、「被災者が生活を立て直すために必要な、役立つ情報の提供と被災者の心のケアと、被災地外の人々との連携をすすめるため」新しいページを設けたという。

19日の第1号は「被災者Q&A」コーナーに地震直後の住まいや電気製品の安全チェック法、被災者からの聞き書きなどを中心に掲載。2月第2週からは関西だけでなく、東京にも拡大させ東日本の読者にも共通の情報と共感を願って積極的な対応を試みている。…(中略)…新聞編集の常識を破って、記事に価値を付けず情報カタログ誌、情報マガジンの編集で大量の情報量を提供したのだ。

[山口一史「復興推進 - 情報発信・相談体制」『阪神・淡路大震災 復興10年総括検証・提言報告(2/9) (第2編 総括検証)』兵庫県・復興10年委員会(2005/3),p.340]

---

#### 【区分】

2. 第2期・被災地応急対応(地震発生後4日～3週間)

2-02. 被災生活の支援・平常化

【03】被災者への生活情報の提供

#### 【教訓情報】

03. 新聞各紙、地元テレビ・ラジオなどでは、生活情報の特集が組まれた。NTTによる関連電話帳の発行なども行われた。

#### 【教訓情報詳述】

02) 独立UHF局のサンテレビは、「悲惨な状況は改めて放映する必要がない」という方針を貫いた。避難所や個人からの問い合わせに答えてスタッフが行政、学校、交通機関などに取材し、生活情報を画面で流す方式を取った。文字テロップが多く、地味な内容だったが、反響は大きかった。

#### 【参考文献】

【引用】独自の放映方針を貫いた局もあった。兵庫県と大阪府をエリアとする独立UHF局のサンテレビである。(略)サンテレビは震災二日目に全スタッフを招集して会議を開き、「悲惨な状況は改めて放映する必要がない」という方針を確認した。ライフライン、交通、学校の休校、医療機関、浴場など生活に関する情報を、できるだけ詳細に、番地や具体名を挙げて流すことにしたのである。こうした決断の背景には、(略)系列に属していないため、全国からの応援も期待できない。その代わり、自主編成で方針を自由に決められるという強みがあった。さらに、サンテレビには県や神戸市が出資しており、行政広報の役割を担うという固有の性格をもっていた事情も見逃せない。番組は、避難所や個人からの問い合わせに答えてスタッフが行政、学校、交通機関などに取材し、生活情報を画面で流す方式を取った。文字テロップが多く、地味な内容だったが、反響は大きかった。(略)サンテレビの手法は、一言でいえばテレビ機能のラジオ化、ということになる。双方向性を活かし、地元密着型で被災地にのみ発信するという方式だ。多くのテレビ局が「防災にも報道にも徹し切れない」態度に揺れ動いた中では、特筆すべき決断だったといえるだろう。[外岡 秀俊『地震と社会(上)』みすず書房(1997/11),p.143-144]

>

【引用】(地元AMラジオ局職員ヒアリング結果)地元の放送局ができることとして被災地の中から中へ、安否情報、生活情報の報道に徹した。[『平成9年度防災関係情報収集・活用調査(阪神・淡路地域) 調査票』(財)阪神・淡路大震災記念協会(1998/3),p.3]

---

#### 【区分】

2. 第2期・被災地応急対応(地震発生後4日～3週間)

2-02. 被災生活の支援・平常化

【03】被災者への生活情報の提供

#### 【教訓情報】

03. 新聞各紙、地元テレビ・ラジオなどでは、生活情報の特集が組まれた。NTTによる関連電話帳の発行なども行われた。

#### 【教訓情報詳述】

03) NTTも関連業者のみを集めた電話帳を作成し配布した(「第2期 被災地応急対応, V.都市基盤・サービスの復旧, E.電話の復旧」参照)

#### 【参考文献】