

# 被災者への情報提供に係る協定等 事例調査報告書

平成 28 年3月  
内閣府(防災担当)

# 目次

<b>第1章 本報告書の概要</b> .....	<b>1</b>
1. 本報告書の目的・構成 .....	1
(1) 本報告書の背景と目的 .....	1
(2) 本報告書における情報提供の対象者及び情報拠点等 .....	2
2. 災害発生時の情報提供に関する調査の方法 .....	3
(1) 災害発生時に被災者へ情報提供を行うための手段に関する調査 .....	3
(2) 災害発生時に被災者支援を目的とした情報提供の実績に関する調査 .....	3
3. 本報告書が対象とする情報提供の手段・方法 .....	5
<b>第2章 民間事業者施設等を情報拠点等とした情報提供</b> .....	<b>7</b>
1. 民間事業者施設等を情報拠点等とするための協定 .....	7
(1) 民間の情報拠点等（定義） .....	7
(2) 整備に向けた協定例 .....	7
2. 民間の情報拠点等における情報の提供 .....	17
(1) 広報紙、冊子等の配布による情報提供 .....	17
(2) デジタルサイネージによる情報提供 .....	22
<b>第3章 訪問による情報提供</b> .....	<b>27</b>
1. 宅配業者の協力を得て行う情報提供 .....	27
(1) 情報提供方法 .....	27
(2) 宅配業者の協力を得て行う情報提供と情報収集の取組例 .....	27
2. 社会福祉法人の協力を得て行う情報提供 .....	28
(1) 情報提供の対象者 .....	28
(2) 情報提供方法 .....	28
(3) 協定の締結例 .....	28
3. 介護の居宅サービス事業者の協力を得て行う情報提供 .....	30
(1) 情報提供の対象者 .....	30
(2) 情報提供方法 .....	30
(3) 協定の締結例 .....	30
(4) 災害発生時に介護サービスと併せて情報提供を行うための協定例 .....	31

<b>第4章 インターネット等による情報提供の取組事例</b> .....	<b>33</b>
1. 情報提供手段としてのインターネットの有効性.....	33
2. 災害発生時に情報を迅速に提供するための取組.....	34
(1) 災害に係る情報発信に関する協定例（ヤフー）.....	34
(2) 災害対応サービスによる情報提供の協定例（Google）.....	41
3. 災害発生時でも被災者に情報提供を行うための取組.....	44
(1) 地方公共団体と民間企業による Wi-Fi 環境の整備.....	44
(2) 災害発生時に利用可能な Wi-Fi 環境の整備.....	46
<b>第5章 資料編</b> .....	<b>47</b>
1. 都道府県アンケート結果.....	47
(1) 災害発生時に被災者へ情報提供を行った実績.....	47
2. 都道府県及び関係市町村へのインタビュー結果.....	50
(1) A 県及び D 市、E 町へのインタビュー結果.....	50
(2) B 県及び F 市、G 市へのインタビュー結果.....	51
(3) C 県及び H 市、I 市へのインタビュー結果.....	53



## 第1章 本報告書の概要

---



## 1. 本報告書の目的・構成

### (1) 本報告書の背景と目的

災害発生時には、地方公共団体から被災者に対し、その時々々の需要に応じて必要な情報を提供する必要がある。しかし、大規模災害発生時など、様々な対応業務が膨大に発生した場合には、地方公共団体の担当職員のみでその対応を行うことは困難と考えられる。

このため、災害発生時に被災者に迅速・的確に情報提供や情報収集が行われるためには、平時から、協定の締結等により、民間事業者の協力も得ながら対応を準備しておくことが重要である。例えば、避難所や市町村庁舎等に加え、コンビニエンスストアや郵便局、インターネット等を災害発生時の情報拠点等として活用することなどが考えられ、地方公共団体によっては、それぞれ創意工夫の上、民間事業者等に協定を締結すること等により、取組を進めているところもある。

本報告書においては、災害発生時における迅速・的確な被災者に対する情報提供や情報収集を行うための手段を整備する取組を進めていく地方公共団体の事務の参考となるよう、地方公共団体が進めている取組について、主に公表資料等を対象に調査を行い、事例をとりまとめたものである。

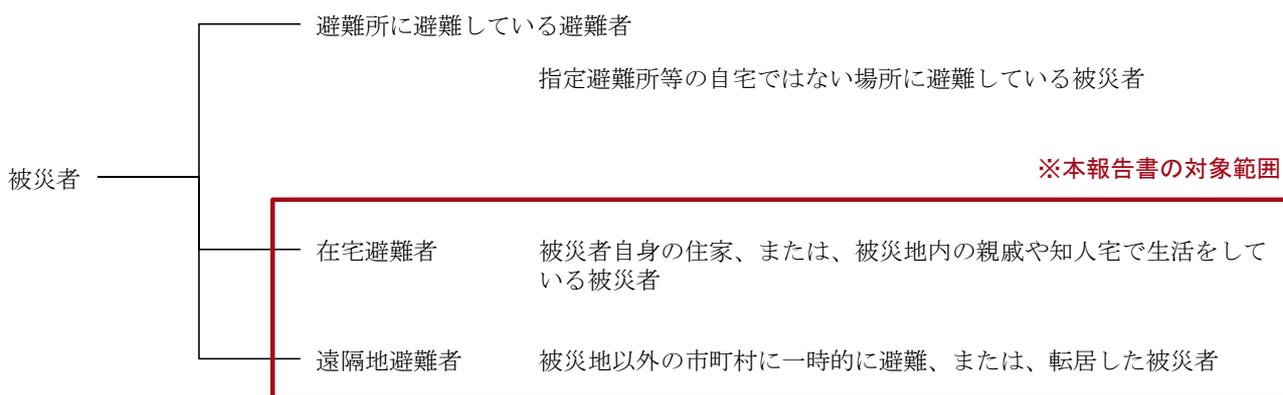
# 第1章 本報告書の概要

## (2) 本報告書における情報提供の対象者及び情報拠点等

### ア 情報提供の対象者

本報告書では、避難者についてその場所ごとに区分している（図表 1-1）。避難所に避難している被災者については、通常、地方公共団体から情報提供が行われることから、避難所以外の避難者を対象に検討することとする。

図表 1-1 情報提供対象者

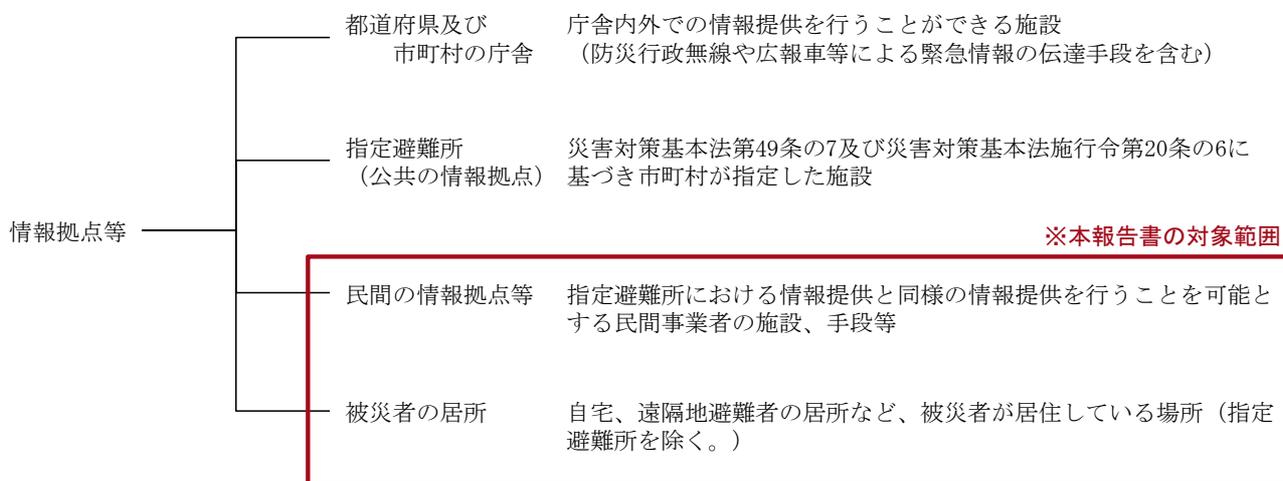


### イ 情報提供の手段

本報告書では、災害発生時に地方公共団体から被災者支援に関する情報を提供する場所を「情報拠点等」とする。

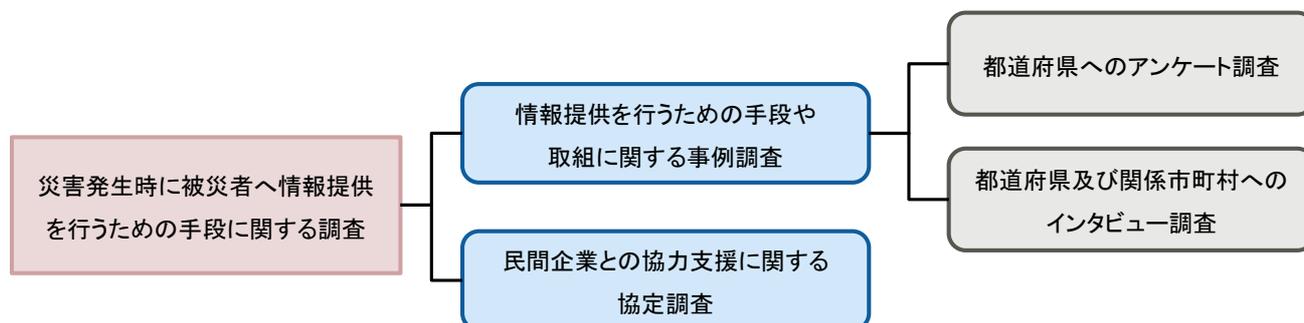
情報拠点等の分類は、図表 1-2 のとおり考えられるが、本報告書では主に民間施設等を情報拠点等とする取組及び在宅避難者等への情報提供の取組について調査を行った。

図表 1-2 情報拠点等の分類



## 2. 災害発生時の情報提供に関する調査の方法

図表 1-3 情報提供に関する調査概要図



### (1) 災害発生時に被災者へ情報提供を行うための手段に関する調査

#### ア 情報提供を行うための手段や取組に関する事例調査

全国の都道府県や市町村が被災者に情報提供を行うための手段として、民間事業者との間で情報提供に関する協力体制を構築した事例、情報提供にインターネットや民間事業者のサービスを利用した事例について文献調査を実施し、第2章～第4章に記載した。

#### イ 民間企業との協力支援に関する協定調査

全国の都道府県や市町村が民間事業者との間で情報提供に関する協力体制を構築するために締結している協定の内容について文献調査を実施し、第2章～第4章に記載した。

### (2) 災害発生時に被災者支援を目的とした情報提供の実績に関する調査

(1) ア「情報提供を行うための手段や取組に関する事例調査」の補完を目的に、都道府県又は市町村で実際に行われた情報提供の手段や取組状況に関する実績を調査した。

調査の方法は、全都道府県を対象としたアンケート調査、東日本大震災の経験を有する団体及びそれ以外の災害の経験を有する団体を対象としたインタビュー調査の2種類である。

(調査結果は、第5章に記載)

#### ア 都道府県へのアンケート調査

災害発生時に被災者支援を目的とした情報提供の実績について、全国47都道府県を対象にアンケート調査を実施した。

アンケート調査の流れ、及びアンケート項目は、以下のとおり、

平成27年11月24日：内閣府から各都道府県被災者台帳担当部署へ依頼

平成27年12月11日：各都道府県からの回答締切

## 第1章 本報告書の概要

### イ 都道府県及び関係市町村へのインタビュー調査

実際に東日本大震災を経験した東北2県と、災害経験のある関東1県を対象に、インタビュー調査を実施した。

県に対するインタビューでは、アンケートに回答された内容の確認を目的とし、また、その県内の市町に対するインタビューでは、県が実施している被災者への情報提供方法以外に独自で行っている内容を明確にすることを目的とした。

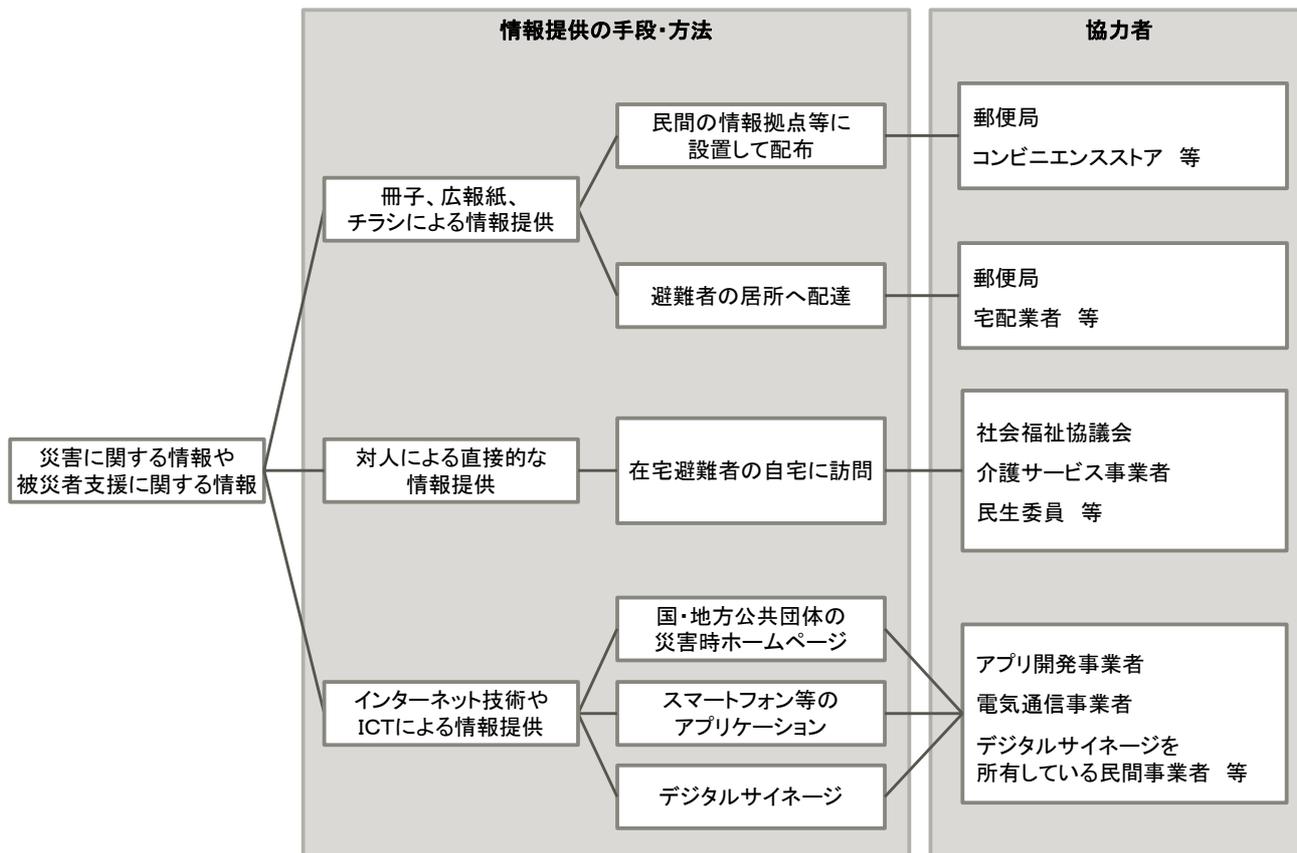
図表 1-4 インタビュー対象団体

実施日	団体名	種別
2015/12/15	A 県	東日本大震災被災団体
2015/12/15	B 県	東日本大震災被災団体
2015/12/16	C 県	災害経験あり（ただし、大規模災害は未経験）
2016/1/21	A 県 D 市	東日本大震災被災団体 ※E 町からの被災者受入実績あり
2016/1/22	A 県 E 町	東日本大震災被災団体
2015/12/14	B 県 F 市	東日本大震災被災団体 ※G 市からの被災者受入実績あり
2015/12/15	B 県 G 市	東日本大震災被災団体
2015/12/4	C 県 H 市	災害経験あり（ただし、大規模災害は未経験）
2015/12/17	C 県 I 市	災害経験あり（ただし、大規模災害は未経験）

### 3. 本報告書が対象とする情報提供の手段・方法

「1（2）本報告書における本報告書における情報提供の対象者及び情報拠点等」で示した本報告書の対象範囲である在宅避難者、遠隔地避難者に対して国や地方公共団体からの情報を提供する手段や方法は、図表 1-5 の通り。

図表 1-5 在宅避難者、遠隔地避難者への情報提供手段・方法





## 第2章 民間事業者施設等を情報拠点等とした情報提供

---



## 1. 民間事業者施設等を情報拠点等とするための協定

### (1) 民間の情報拠点等（定義）

本報告書では、特に都道府県や市区町村との協定により、民間事業者が情報を被災者に提供するための施設、手段等を提供し、被災地や被災者に関する情報収集や被災者への情報提供を行うこととしている場合、その施設、手段等を「民間の情報拠点等」と定義する。

### (2) 整備に向けた協定例

災害発生時に民間の情報拠点等として活動した事例調査の結果、都道府県及び市町村と全国展開しているコンビニエンスストア等や郵便局との間で災害発生時の連携・協力に関する協定・覚書を締結している事例が得られた。

#### ア コンビニエンスストア等との協力体制の構築

都道府県又は市町村とコンビニエンスストア等との間で締結されている災害時協定は、都道府県又は市町村のそれぞれが民間事業者との間で協定事項を協議・検討している。そのため、都道府県と域内の市町村が同じ民間事業者との間で災害時協定を締結しており、協定の内容も類似している場合がある。

また、災害時の協力内容は、災害発生時の協定書に協力内容を取りまとめて取り交わす場合と、平時における地域の特産品に関する販売促進、食育を含めた教育対応、環境対策等の複数の事項に加えて防災や災害に対する協力を行うことを包括協定の中に掲載する場合がある。

#### (ア) 災害発生時の協力内容を掲載した協定書の例

以下は、千葉県市原市と株式会社セブン-イレブン・ジャパンとの間で災害時の協力内容に関する協定を締結している例である。

このうち、災害時の情報提供に関する事項は、第9条（情報提供）に、「災害発生時に市町村から提供を受けた情報を来店者等に対し、提供する」ものとして掲載されている。

##### 災害時の物資供給及び店舗営業の継続又は早期再開に関する協定書

市原市（以下「甲」という。）と株式会社セブン-イレブン・ジャパン（以下「乙」という。）は災害対策基本法（昭和36年律第223号）に規定する地震・風水害その他災害が発生した場合、被災住民等を救助するための物資（以下「物資」という。）の供給及び災害時の情報提供並びに乙又は乙のフランチャイズ加盟店の営業継続又は早期営業再開に係る協力に関して次のとおり協定を締結する。

##### （目的）

第1条 この協定は、災害が発生した場合に、速やかに物資の供給を実施し、市民の日常生活の安定及び確保を図ることを目的とする。

##### （要請）

第2条 甲は、次に掲げる場合において、物資を調達する必要があると認めるときは、乙に対し、その調達が可能な範囲内で物資の供給を要請することができる。

## 第2章 民間事業者施設等を情報拠点等とした情報提供

(1) 甲の区域内に災害が発生したとき。

(2) 甲の区域外の災害について、関係自治体等から、物資の調達・あっせんを要請された場合、又は甲が救援の必要があると認めた場合。

(調達物資の範囲)

第3条 甲が乙に供給を要請する物資は、乙が取り扱っているもののうち、甲が緊急に必要とする物資とする。

(1) 食料品

(2) 飲料品

(3) 日用品

(4) その他甲が指定する物資

(調達物資の数量)

第4条 甲は、必要がある場合に、乙に対し、要請時点で供給できる物資及びその数量等について照会することができるものとする。

(要請の方法)

第5条 第2条の要請は、「物資発注書(別紙1)」により行うものとする。ただし、緊急を要する場合は、口頭若しくは電話その他の方法により要請し、その後速やかに文書を交付するものとする。

(要請に基づく乙の措置)

第6条 第2条の要請を受けたときは、乙はその要請事項を実施するための措置をとるとともに、その措置の状況を「物資調達可能数量・措置の状況報告書(別紙2)」により甲に提出するものとする。

(物資の運搬、引渡し)

第7条 物資の引渡し場所は、甲が状況に応じ、指定するものとし、引渡し場所までの物資の運搬は、原則として乙が行なうものとする。

2 甲は、当該場所に職員又は甲の指定する者を派遣し物資を確認の上引渡しを受けるものとする。

(費用)

第8条 甲は、物資を引き取った後、乙の請求に基づき速やかにその代金を乙に支払うものとする。

2 物資の代金は、災害発生時の直前における販売価格を基準として、甲乙協議の上決定するものとする。

3 前条の規定により乙が運搬を行った場合、係る費用は甲の負担とする。

(情報提供)

第9条 甲は、平時または災害時において、乙に対し、防災・災害情報等を提供することができるものとし、乙は提供を受けた情報等を来店者等に対し、情報提供するものとする。

(営業の継続又は早期再開)

第10条 甲は、市民の生活安定を確保するため、乙に対して、乙又は乙のフランチャイズ加盟店の営業の継続又は早期営業再開を要請することができる。

(連絡責任者の報告)

第11条 甲と乙は、この協定の成立にかかる連絡責任者を協定締結後速やかに「連絡責任者届(別紙3)」により相手方に報告するものとし、変更があった場合には直ちに相手方に報告するものとする。

(車両の通行)

第12条 甲は、乙に対し物資の供給を要請した際、供給に使用する車両及び店舗の営業継続又は早期再開を支援するための車両を緊急通行車両として通行できるように支援するものとする。

(協議)

第13条 この協定に定めのない事項については、その都度、甲乙協議して定めるものとする。

(効力)

第14条 この協定の有効期限は、平成27年7月17日から平成28年3月31日までとする。ただし、この期間満了の1ヶ月前までに甲乙いずれからも協定解除の申し出がないときは、さらに1年間延長するものとし、その後においても同様とする。

(解除)

## 第2章 民間事業者施設等を情報拠点等とした情報提供

第15条 この協定を解除する場合は、甲乙いずれか一方が、解除日の1ヶ月前までに書面により相手方に通知するものとする。

この協定を証するため、本書を2通作成し、甲乙記名押印の上、それぞれが1通を保有するものとする。

平成27年7月17日

甲 千葉県市原市国分寺台中央1丁目1番地1  
市原市  
市原市長 小出 譲 治

乙 東京都千代田区二番町8番地8  
株式会社セブン-イレブン・ジャパン  
代表取締役 井 阪 隆 一

(出典：市原市 「災害時の物資供給及び店舗営業の継続又は早期再開に関する協定」)

### (イ) 災害発生時に民間事業者と協力体制を構築することを包括協定に記載している例

以下は、千葉県と株式会社セブン-イレブン・ジャパンとの間で締結している包括協定の例である。

この協定では、第2条（地域貢献）に平時からの協力内容と合わせて「⑨地域防災への協力」が掲載されており、実際の災害発生時の協力内容は、被災地域の被害状況や被災地域からの要請事項に応じて協議・検討されることになる。

#### 地域振興・地域貢献に関する包括協定

株式会社セブン-イレブン・ジャパン（以下「甲」という。）と千葉県（以下「乙」という。）は、千葉県内の地域の活性化に資するため、地域振興・地域貢献に関し次のとおり協定を締結する。

（趣旨）

第1条 この協定は、「千葉県中小企業の振興に関する条例」第7条の規定及び乙が策定した「商業者の地域貢献に関するガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）を踏まえ、甲乙相互の緊密な連携と協力により、地域振興・地域貢献に取り組むための基本的な事項を定める。

（甲の役割）

第2条 甲は、ガイドラインを尊重し、次に定める事項について、千葉県内のセブン-イレブン全店で積極的な地域貢献に努める。

- ① 地産地消に寄与するオリジナル商品の開発と販売、販売促進に関すること
- ② 地元産品（農林水産物、加工品、工芸品）の販売・活用に関すること
- ③ 健康増進・食育に関すること
- ④ 地域福祉、少子高齢化対応に関すること
- ⑤ 青少年の健全育成に関すること
- ⑥ 観光情報・振興に関すること
- ⑦ 環境対策、リサイクルに関すること
- ⑧ 防犯、安全安心なまちづくりに関すること
- ⑨ 地域防災への協力に関すること
- ⑩ その他、地域社会の活性化・住民サービスの向上に関すること

## 第2章 民間事業者施設等を情報拠点等とした情報提供

(乙の役割)

第3条 乙は、甲の前条の取組について、積極的な情報発信、関係機関との調整等を通じ、甲の円滑な地域貢献活動に資するよう努める。

(意見交換)

第4条 前二条の取組を効果的に推進するため、甲と乙は定期的に意見交換を行う。

(総合窓口)

第5条 この協定に関する総合窓口は、以下のとおりとする。

甲：オペレーション本部第1オペレーション部 千葉ゾーン

乙：商工労働部経営支援課商業・大型店室

(協定の見直し)

第6条 甲または乙のいずれかから、協定内容の変更を申し出たときは、その都度協議する。

(その他)

第7条 この協定に定めのない事項またはこの協定に定める事項について疑義等が生じた場合は、甲乙協議して定める。

この協定の締結を証するため、本書2通を作成し、甲乙それぞれ記名押印の上、各自その1通を保有するものとする。

平成20年7月23日

甲 東京都千代田区二番町8番地8  
株式会社セブン-イレブン・ジャパン  
代表取締役社長COO  
山口俊郎  
乙 千葉県千葉市中央区市場町1番1号  
千葉県  
千葉県知事 堂本暁子

(出典：千葉県 (株)セブン-イレブン・ジャパン「地域振興・地域貢献に関する包括協定」)

### (ウ) 民間事業者から行政機関への情報提供についても協定事項として記載されている例

以下は、群馬県と株式会社セーブオンとの間で締結している包括連携協定の例である。

本協定では、「9 災害対策に関すること」として、「災害時の来店者から情報収集、警察・行政への通報」が協定事項として記載されている。

「災害時の来店者への情報提供」だけでなく、「災害時の来店者から情報収集」を協定事項として盛り込んでいるところに特徴があり、災害発生時に円滑に情報収集に係る協力を得ることが可能となっている。情報収集に人員が割けない中で災害時の迅速な情報収集に資するものと考えられる。

セーブオン×群馬県 地域活性化包括連携協定

1 地産地消の推進、群馬県オリジナル商品の販売促進等に関すること

(内容略)

2 群馬県産の農林水産物、加工品、工芸品等の販売促進に関すること

(内容略)

3 群馬県民の健康の増進及び食育の推進に関すること

(内容略)

4 高齢者の支援に関すること

(内容略)

5 子育ての支援及び青少年の健全育成に関すること

(内容略)

6 観光の振興に関すること

(内容略)

7 環境問題対策に関すること

(内容略)

8 地域及び暮らしの安全および安心に関すること

(内容略)

9 災害対策に関すること

実施中

◎「災害時における緊急物資に関する応援協定」締結（平成17年3月23日）

- ・被災した県民に応急生活物資（食料品、日用品等）供給
- ・帰宅困難者の支援

◎応援協定に基づき、県内全店舗へ災害用ラジオ設置

◎災害時の来店者から情報収集、警察・行政への通報

10 群馬県のイメージアップに関すること

(内容略)

11 その他地域社会の活性化及び県民サービスの向上に関すること

(内容略)

※「9 災害対策に関すること」以外は内容の記載を省略した。

(出典：(株)セーブオン ニュースリリース「セーブオン×群馬県 地域活性化包括連携協定締結」  
2009.8.6)

[http://www.saveon.co.jp/company/newsrelease/2009\\_02/8\\_6\\_2.html](http://www.saveon.co.jp/company/newsrelease/2009_02/8_6_2.html)

## イ 郵便局との協力体制の構築

災害発生時には、各郵便局が担当している地域の配達網を活用して迅速に被災状況を入手することが可能であると考えられるため、多くの市町村が郵便局（郵便事業株式会社）との協力体制を構築している。また、都道府県が域内にある郵便局に対して協力を依頼する協定を締結している場合もある。

### (ア) 都道府県との協定例

災害時における秋田県と日本郵便株式会社東北支社との協力に関する協定

秋田県（以下「甲」という。）と日本郵便株式会社東北支社（以下「乙」という。）は、秋田県内に発生した地震その他による災害時において、甲及び乙が相互に協力し、必要な対応を円滑に遂行するために、次のとおり協定を締結する。

(定義)

## 第2章 民間事業者施設等を情報拠点等とした情報提供

第1条 この協定において、「災害」とは、災害対策基本法（昭和36年法律第223号）第2条第1号に定める被害をいう。

（協力要請）

第2条 甲及び乙は、秋田県内に災害が発生し、次の事項について必要が生じた場合は、相互に協力を要請することができる。

（1）甲及び乙が収集した災害情報の相互提供

（2）乙のネットワークを活用した被災者支援に関する情報の広報

（3）甲が行う応急対策の実施に必要な物資等の乙による輸送

（4）乙が行う救援物資を内容とする郵便物の区分及び保管並びに乙の通信手段の確保に必要な甲の施設、資材等の提供

（5）甲が主催する被災後の復興計画等に関する会議への乙の出席

（6）前各号に掲げるもののほか、必要な事項

（協力の実施）

第3条 甲及び乙は、前条の規定により要請を受けたときは、その緊急性に鑑み、業務に支障のない範囲内において協力するものとする。

（経費の負担）

第4条 第2条に規定する協力要請に対して、協力した者が要した経費については、法令その他に特段の定めがあるものを除き、要請した者が負担するものとし、その金額は、甲乙協議のうえ、適正な方法により算出するものとする。

（平時からの連携）

第5条 甲及び乙は、必要に応じて次の取組を行い、平時から連携を図るものとする。

（1）甲及び乙が主催する防災訓練、防災に関する各種会議等への相互参加

（2）甲乙相互の防災に関する計画や協力事項に関する情報交換

（市町村との協定）

第6条 甲及び乙は協力して、市町村と秋田県内郵便局との災害時における協力協定の締結を推進するものとする。

（連絡窓口）

第7条 この協定に関する連絡窓口は、甲においては総務部総合防災課、乙においては秋田中央郵便局総務部とする。

2 甲及び乙は、緊急時の連絡先等必要な事項を互いに確認し、変更があった場合はその内容を速やかに相手方に通知するものとする。

（協議）

第8条 この協定に定めのない事項及びこの協定に関し疑義が生じた場合は、両者で協議し決定する。

（有効期間）

第9条 この協定の有効期間は、締結日から平成27年3月31日までとする。ただし、有効期間満了の1か月前までに、甲又は乙から書面による解約の申し出がない場合は、当該期間満了の日の翌日から起算して1年間、この協定を更新するものとし、以後もまた同様とする。

この協定の締結を証するため、本書2通を作成し、甲乙双方が記名押印の上、各自1通を保有する。

平成26年3月24日

甲 秋田県秋田市山王四丁目1番1号  
秋田県知事 佐竹 敬久

乙 宮城県仙台市青葉区一番町一丁目1番34号  
日本郵便株式会社  
東北支社長 石塚 信吉

（出典：「秋田県地域防災計画（資料編）平成26年3月修正」P375）

(イ) 市町村との協定例

災害支援協力に関する覚書

下呂市（以下「甲」という。）と下呂市内の各郵便局（以下「乙」という。）は、下呂市内に発生した地震その他による災害時において、災害対策基本法、災害救助法その他関係法令に定めるもののほか、必要とする対応を甲と乙が相互に協力し、円滑に遂行するため、次のとおり覚書を締結する。

(用語の定義)

第1条 この覚書において、「災害」とは、災害対策基本法（昭和36年法律第223号）第2条第1号に定める被害をいう。

(協力要請)

第2条 甲及び乙は、下呂市内に災害が発生し、若しくは発生する恐れがある場合において、次の事項について必要が生じた場合は、相互に協力を要請することができる。

- (1) 災害救助法適用時における郵便・郵便貯金・簡易保険の郵政事業に係わる災害特別事務取扱い及び援護対策
- (2) 下呂市が所有し、又は管理する施設及び用地の郵便物集積場所等としての提供
- (3) 乙及び下呂市内の郵便局が所有し、又は管理する施設及び用地の避難場所、物資集積場所等としての提供
- (4) 甲又は乙が収集した被災住民の避難先及び被災状況等の情報の相互提供
- (5) 乙による必要に応じた避難所への臨時郵便差出箱の設置
- (6) 前各号に定めるもののほか、支援、協力できる事項

(協力の実施)

第3条 甲及び乙は、前条の規定による要請を受けたときは、その重要性を考慮し、協力するよう努めなければならない。

(経費の負担)

第4条 第2条に規程する協力要請に対して、協力をした者が要した経費については、法令その他に別段の定めがあるものを除くほか、それぞれ要請した者が、適正な方法により算出した金額を負担する。

2 前項の負担につき疑義が生じたときは、甲乙が協議の上、負担すべき額を決定する。

(災害対策本部への参加)

第5条 乙は下呂市災害対策本部の構成員に加わることができる。

(災害情報等連絡体制の整備)

第6条 甲及び乙は、安否情報等の連絡体制を整備するため、その方策について協議するものとする。

(防災訓練等への参加)

第7条 乙は、下呂市の行う防災訓練に参加することができる。

(情報の交換)

第8条 甲及び乙は、相互の防災計画の状況、協力要請事項に関し、必要に応じて情報の交換を行うものとする。

(連絡責任者)

第9条 この覚書に関する連絡責任者は、甲においては下呂市総務部長（以下「総務部長」という。）、乙においては下呂郵便局長とし、総務部長は下呂市防災会議の構成員に、下呂郵便局長は下呂市内の各郵便局長に責任を持って連絡調整するものとする。

(協議)

第10条 この覚書に定めのない事項及びこの覚書に疑義が生じたときは、甲乙協議の上、決定するものとする。

2 この覚書の実施に関して必要な事項は、総務部長と下呂郵便局長が協議の上、別に定めるものとする。

この覚書の締結を証するため、この書面2通を作成し、甲乙両者が署名押印の上、各自保有する。

附 則

## 第2章 民間事業者施設等を情報拠点等とした情報提供

この覚書は、締結の日から施行する。

平成16年3月1日

記名押印〔略〕

(出典：「下呂市地域防災計画 資料編」(平成24年12月改訂) P1054)

### (ウ) 海拔表示板設置の協力を行っている協定例

災害時における加賀市と加賀市内郵便局の協力に関する協定書

石川県加賀市(以下「甲」という。)と加賀市内郵便局(簡易郵便局を含む。)(以下「乙」という。)は、加賀市内に発生した地震その他による災害時において、甲及び乙が相互に協力し、必要な対応を円滑に遂行するために、次のとおり協定する。

(定義)

第1条 この協定において、「災害」とは、災害対策基本法(昭和36年法律第223号)第2条第1号に定める被害をいう。

(協力内容)

第2条 甲及び乙は、加賀市内に災害が発生し、次の事項について必要が生じた場合は、相互に協力を要請することができる。

- (1) 緊急車両等としての車両の提供(郵便配達用車両は除く。)
- (2) 甲又は乙が収集した被災者の避難所開設状況及び避難者リスト(被災者の同意の上で作成)等の情報の相互提供
- (3) 災害時の情報収集及び情報発信のための災害時情報ステーションの設置
- (4) 災害救助法適用時における郵便業務に係る災害特別事務取扱及び援護対策
  - ア 災害地の被災者に対する郵便葉書等の無償交付
  - イ 被災者が差し出す郵便物の料金免除
  - ウ 被災地あて救助用郵便物等の料金免除
  - エ 被災地あて寄付金を内容とする郵便物の料金免除
- (5) 乙が業務中に発見した道路等の損傷状況の甲への情報提供(平常時においても情報提供を行う。)
- (6) 避難所における臨時の郵便差出箱の設置
- (7) 株式会社ゆうちょ銀行の非常払及び株式会社かんぽ生命保険の非常取扱いについて、各社から要請があった場合の取扱い

2 乙は平常時において、甲が調製した海拔表示板を郵便局舎および郵便ポストに常時設置する。

(協力の実施)

第3条 甲及び乙は、前条の規定により要請を受けたときは、その緊急性に鑑み、業務に支障のない範囲内において協力するものとする。

(経費の負担)

第4条 第2条に規定する協力要請に対して、協力した者が要した経費については、法令その他に別段の定めがあるものを除くほか、適正な方法により算出した金額を、要請した者が負担する。

2 前項の規程により、負担すべき金額は、適正な方法により算出するものとし、甲乙協議の上、決定するものとする。

(災害情報連絡体制の整備)

第5条 甲及び乙は、安否情報等の連絡体制を整備するため、その方策について協議するものとする。

(情報の交換)

第6条 甲及び乙は、相互の防災計画の状況、協力要請事項に関し、必要に応じて情報交換を行う。

## 第2章 民間事業者施設等を情報拠点等とした情報提供

(連絡責任者)

第7条 この協定に関する連絡責任者は、それぞれ次のとおりとする。

甲 加賀市 防災防犯対策室長

乙 日本郵便株式会社 加賀南部地区連絡会 加賀江沼部会長

(協議)

第8条 この協定に定めのない事項及びこの協定に関し疑義が生じた場合は、両者で協議し決定する。

(有効期間)

第9条 この協定の有効期間は、平成25年2月18日から平成26年3月31日までとする。ただし、甲又は乙から書面による解約の申し出がないときは、有効期間最終日から起算し、さらに1年間効力を有するものとする。

この協定の締結を証するため、本書2通を作成し、甲乙双方が押印のうえ、各自1通を保有する。

平成25年2月18日

甲 加賀市長 寺前 秀一

乙 加賀市内郵便局

加賀郵便局

山中郵便局

動橋郵便局

山代郵便局

橋立郵便局

片山津郵便局

塩屋郵便局

大聖寺菅生郵便局

勅使郵便局

大聖寺聖南通郵便局

大聖寺中央通郵便局

河南郵便局

山代桔梗ヶ丘郵便局

加賀松が丘郵便局

塚谷郵便局

加賀南郷簡易郵便局

大聖寺春日簡易郵便局

大聖寺越前町簡易郵便局

代表 日本郵便株式会社

加賀南部地区連絡会

加賀江沼部会

部会長 表谷 直樹

(出典：加賀市防災会議「加賀市地域防災計画 資料編」P81)

なお、協定書の第2条(3)に記載されている「災害時情報ステーションの設置」とは、災害発生時には郵便局が帰宅困難者に対して指定避難場所や避難所等の情報を提供する拠点等として活動することを示している。

## 第2章 民間事業者施設等を情報拠点等とした情報提供

図表 2-1 海拔表示を設置した郵便ポスト（加賀市）



## 2. 民間の情報拠点等における情報の提供

民間の情報拠点等における情報の提供にあたっては、民間事業者の協力を得て店舗や設備を活用することも有用である。

なお、民間事業者の店舗や設備を活用する施策は、その店舗や設備が営業時間内であることが条件になるため、店舗が営業していない時間帯（休業日や夜間）は情報提供ができないことに注意が必要である。

### (1) 広報紙、冊子等の配布による情報提供

民間の情報拠点等として協力を得ている店舗に、都道府県や市町村で印刷した広報紙やお知らせ、冊子等の配布物を設置し、来店者に情報を提供する。

#### ア 県が作成した印刷物（冊子）を民間の情報拠点等にて提供した例

東日本大震災の発生時に、岩手県が作成した「暮らしの安心ガイドブック」（冊子）を郵便局やショッピングモール等の民間の情報拠点等にて配布した事例を示す。

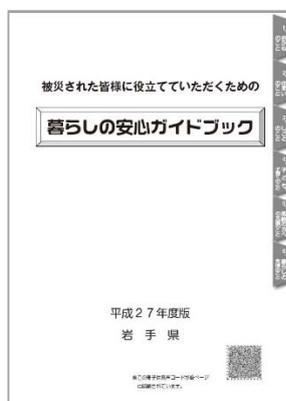
#### 岩手県「暮らしの安心ガイドブック」（冊子）の作成・配布

岩手県では、東日本大震災の被災者向けに「暮らしの安心ガイドブック」（冊子）を作成し、配布している。この「暮らしの安心ガイドブック」は、国で作成されていたものを基に岩手県が作成し、平成23年度の初版作成以降、毎年情報を更新している。

#### (1) 「暮らしの安心ガイドブック」の位置づけ、役割

岩手県内で被災した方を対象に、広く情報提供を行う手段として主に岩手県内で利用できる支援内容を目的別に整理し、掲載している。

図表 2-2 岩手県 暮らしの安心ガイドブック（表紙）



### (2) 提供する情報

#### ア 提供情報

##### 【掲載内容】

##### 1. おかねのこと

義援金や生活再建支援金、税の免除、ローンの控除や生活資金の貸付について掲載しています。

##### 2. 住まいのこと

住宅を建設、購入または補修される方の支援制度、住宅再建のための融資制度や給付金制度、災害公営住宅に入居を希望される方のための情報を掲載しています。

##### 3. しごとのこと

離職や失業を余儀無くされた方の支援や、求職のための支援制度を掲載しています。

##### 4. 子ども、子育てのこと

子どもに関する相談窓口や奨学金、子育て支援制度について掲載しています。

##### 5. 高齢の方への支援のこと

介護保険の利用者負担の免除や、認知症の相談窓口などを掲載しています。

##### 6. 暮らしの支援のこと

国民健康保険等の一部負担金免除や生活再建の相談窓口、こころや生活の相談窓口、女性や犯罪被害の相談窓口などを掲載しています。

#### イ 提供方法

- ・ 県より直接送付（県内外の居住者）
  - ・ 県内市町村での配布
  - ・ 郵便局（基幹局）、ショッピングモール、生活協同組合（生協）、コンビニエンスストアでの配布
- ※震災後の一定期間（1～数か月）のみの対応
- ・ 県のホームページよりダウンロード

#### ウ 提供情報の管理

- ・ 記載情報は、岩手県復興局生活再建課がとりまとめ冊子を作製

#### エ 注意事項、その他

- ・ 当冊子は、東日本大震災で被災された方、被災者の方へ支援を実施している方などを想定して作成しているが、県外から岩手県に避難している場合は、一部利用できない内容も含まれている。

(岩手県ホームページ 震災復興>生活の再建>情報提供>暮らしの安心ガイドブックより編集)

### イ 市が作成した印刷物（地図）を民間の情報拠点等に配置している例

愛知県では、郵便局、コンビニエンスストア、ガソリンスタンドとの間で災害発生時に生じる徒歩帰宅者を支援する協力協定を締結し、「徒歩帰宅支援ステーション」として水道やトイレの使用を含めた滞在場所の提供、または、ラジオからの災害情報や帰宅可能な道路に関する情報を提供することとしている。

協定の例として、愛知県と株式会社サークルKサンクスとの間で締結された協定書を示す。

#### 災害時における徒歩帰宅者支援に関する協定書

##### （目的）

第1条 愛知県（以下「甲」という。）と株式会社サークルKサンクス（以下「乙」という。）とは、東海地震の警戒宣言発令時及び突発地震時等（以下「災害時」という。）により交通が途絶したため、帰宅するのが困難な者のうち、徒歩で帰宅する者（以下「徒歩帰宅者」という。）を支援するために必要となる徒歩帰宅支援ステーション（以下「支援ステーション」という。）の設置及び徒歩帰宅者を支援するため、必要な事項を定めるものとする。

##### （協定の効力）

第2条 この協定は、甲の各市町村内に直営店及びフランチャイズチェーン契約により加盟されている店舗（以下、「店舗」という。）が所在すること、当該市町村（以下、「市町村」という。）が、個別に協定を締結した場合と同等の効力を有するものとする。

##### （支援ステーションの設置）

第3条 甲及び乙は、愛知県帰宅困難者等支援対策実施要領に基づき支援ステーションの設置について調整を図るとともに、市町村は乙の店舗に対しこの協定に基づき支援ステーションの設置を依頼するものとする。

2 乙は、フランチャイズチェーン本部として、店舗に最大限の努力を持って協定の履行を求めるものとするが、甲及び市町村は、乙のフランチャイズチェーン契約書の制限から店舗に協定の履行を強制することが困難な事情があることを承諾し、これを支援ステーション設置における前提とする。

##### （支援の内容）

第4条 甲は、乙に対し、災害時に次の各号について、支援ステーションとしての協力を要請することができるものとする。

(1) 乙の店舗において、徒歩帰宅者に対し、水道水、トイレ等の提供。

(2) 乙の店舗において、徒歩帰宅者に対し、ラジオ等のメディアを通じた情報及び市町村から提供を受けた地図等による帰宅可能な道路に関する情報の提供。

2 前項に規定する店舗は、支援ステーションの設置に賛同する店舗であり、前項に掲げる事項の全部又は一部について支援可能な店舗とする。

3 甲及び乙は、第1項に定めのない事項について、相互に協力を要請することができる。

##### （支援の実施）

第5条 乙は、前条の規定により甲から支援の協力要請を受けたときは、その緊急性に鑑み、可能な範囲内において、徒歩帰宅者に対し、支援を実施するものとする。ただし、甲が、乙に対し、通信の途絶等の事由により要請を行うことができないときは、乙は、甲の要請を待たないで、状況に応じ自主的に可能な範囲において支援を実施することができるものとする。

##### （支援ステーション・ステッカーの掲出）

第6条 支援ステーションについては、広く住民へ協力店舗の取組みの周知を図り、防災に対する意識啓発のため、甲又は市町村が提供する支援ステーション・ステッカーを掲出するものとする。

## 第2章 民間事業者施設等を情報拠点等とした情報提供

2 店舗へ掲出中の支援ステーション・ステッカーが劣化した場合の取り扱いや定期更新の方法など支援ステーション・ステッカーの継続的な供給方法及び運用については、甲又は市町村が乙と協議を行い、決定するものとする。

(経費の負担)

第7条 第4条に規定する支援の実施に要した経費は、当該支援を実施した者が負担するものとする。

(情報の交換)

第8条 甲及び乙は、この協定が円滑に運用されるよう、平素から必要に応じて、情報の交換を行うものとする。

(協議)

第9条 この協定に定めのない事項及びこの協定に関し疑義が生じた場合は、甲乙が協議の上、これを定めるものとする。

この協定の締結を証するため、本書2通を作成し、甲、乙両者記名押印の上、各1通を保有する。

平成17年6月9日

甲 愛知県名古屋市中区三の丸三丁目1番2号  
愛知県知事 神田真秋

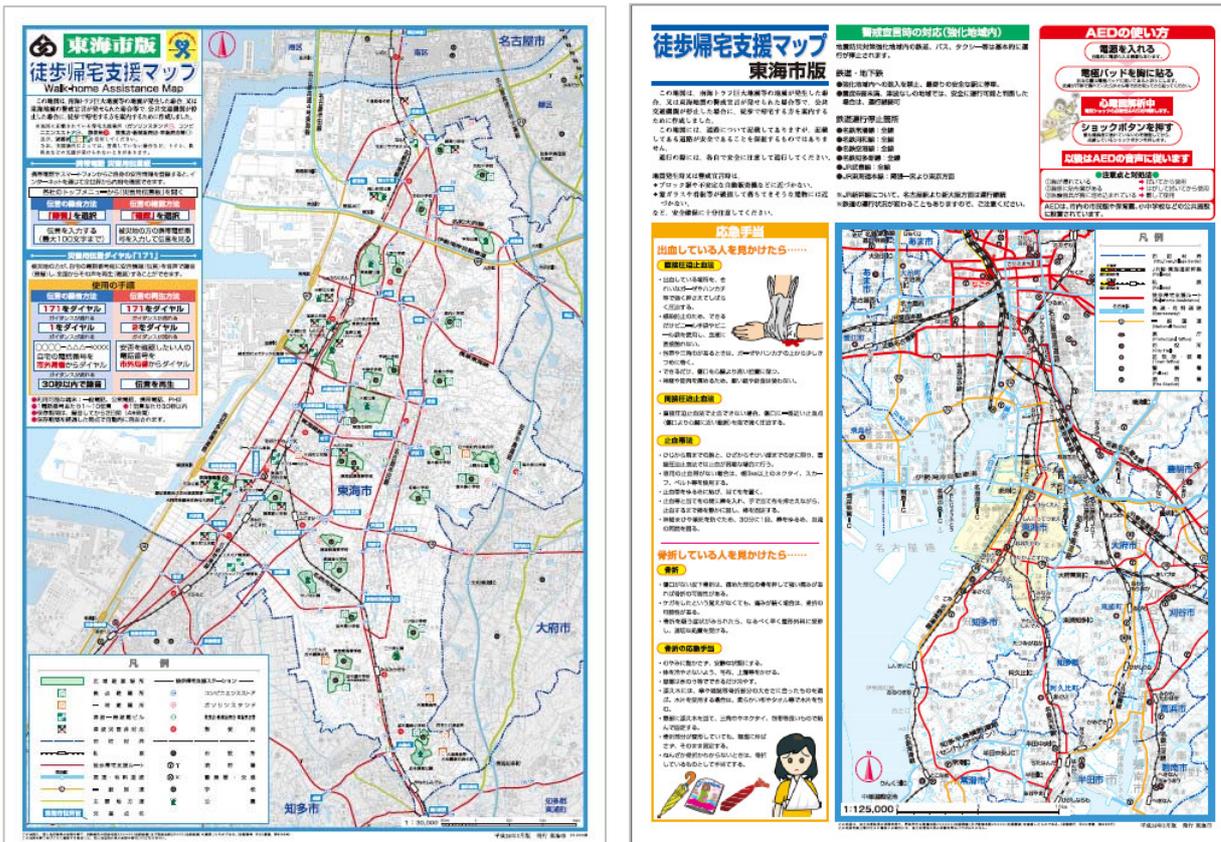
乙 東京都江東区塩浜2丁目20番1号  
株式会社サークルKサンクス  
代表取締役社長 土方清

(出典：「愛知県地域防災計画附属資料」(平成27年度修正)第15条例・災害協定等 P204)

愛知県が締結している協定書に基づき、徒歩帰宅支援ステーションにて提供される「市町村から提供を受けた地図等による帰宅可能な道路に関する情報」の例として、愛知県東海市がコンビニエンスストア等に提供している「徒歩帰宅者支援マップ」(平成26年3月版)を図表2-3に示す。

この「徒歩帰宅者支援マップ」には、徒歩帰宅支援ルートとルート上の徒歩帰宅支援ステーション(協力可能な郵便局や店舗)の位置、市が設営する案内所及び避難所の位置が示されており、その他に、AEDの使い方や怪我の応急手当の方法も掲載されている。

図表 2-3 徒歩帰宅支援マップ（東海市）



(出典：東海市ホームページ「徒歩帰宅支援マップ」平成26年3月版)

<http://www.city.tokai.aichi.jp/12988.htm>

## 第2章 民間事業者施設等を情報拠点等とした情報提供

### (2) デジタルサイネージによる情報提供

災害発生時には、多数の被災者に対して迅速に情報提供を行う方法の一つとしてデジタルサイネージも有効な方法の一つである。

デジタルサイネージとは、映像による電子看板・掲示板として屋外・店頭・公共空間・交通機関等のあらゆる場所で、モニターやディスプレイといった電子的な表示機器を使って情報を発信するシステムの総称である。

災害時にデジタルサイネージを用いて災害情報を発信する方法としては、民間のデジタルサイネージを利用する方法と公共のデジタルサイネージを利用する方法がある。

具体的には、整備主体が官民のいずれの場合であっても災害発生時に緊急情報への切り替えを行うことにより災害における情報提供を行うことが考えられる。

#### ア 民間のデジタルサイネージを利用する方法

民間のデジタルサイネージの利用については、災害発生時に緊急情報や災害情報を発信するために一時的に借用する方法が考えられる。

この方法では、行政側から民間事業者に災害情報のデータを提供し、民間のデジタルサイネージに表示する内容を通常のものから差し替える操作が発生すること、また、設備によっては表示可能な映像形式に制約がある可能性があるため調整しておく必要がある。

また、平時から民間のデジタルサイネージに災害情報を表示する目的、利用する状況、災害情報の提供方法等を検討しておく必要がある。

以下に、地方公共団体が災害時のデジタルサイネージの活用方法について検討を行っている事例を示す。

#### (ア) 東京都豊島区（帰宅困難者対策訓練）

東京都豊島区では、行政、警察・消防、交通機関、民間事業者等で構成される「池袋駅周辺混乱防止対策協議会」を設置し、平成21年から毎年帰宅困難者対策訓練を実施しており、この中で民間のデジタルサイネージを活用した災害情報の提供や帰宅困難者の一時滞在施設への誘導の訓練を行っている。

図表 2-4 は、平成27年2月5日（木）に約7000人が参加して実施された「帰宅困難者対策訓練」の概要と実施内容である。この訓練では、民間のデジタルサイネージに一時滞在施設の情報が表示されている。（図表 2-5）

図表 2-4 豊島区 帰宅困難者対策訓練の実施

## 帰宅困難者対策訓練の実施

豊島区では、平成21年から毎年帰宅困難者対策訓練を実施しています。平成26年度は3年ぶりに東京都と合同で、豊島区、東京都、埼玉県、池袋駅周辺混乱防止対策協議会、東京商工会議所等が参加した訓練となりました。この訓練は、東日本大震災に伴い交通機関の停止により駅周辺に混乱が生じたことを教訓に、首都直下地震の発生により駅周辺で大量の滞留者が発生を想定して訓練を実施しました。

### ■ 訓練概要

1. 実施日時～平成27年2月5日(木曜日)午前9時00分から午前12時00分まで
2. 実施場所～池袋駅及びその周辺
3. 参加人員～約7,000名
4. 主な訓練内容
  - 活動拠点運営訓練(災害対策本部、現地連絡調整所、情報提供ステーション)
  - 情報提供訓練(防災行政無線、安全・安心メール、デジタルサイネージ14ヶ所、ツイッター、フェイスブック)
  - 連携協力に基づく一時待機場所(4ヶ所)及び一時滞在施設(8ヶ所)の開設・運営訓練
  - 各事業所の一斉帰宅抑制訓練(2事業所)、利用者保護訓練(12事業所)
  - 要配慮者搬送訓練

### ■ 訓練内容

訓練当日は、雪も混じる悪天候の寒い中、一般公募等による約1,000人の方が帰宅困難者役としてご参加いただきました。

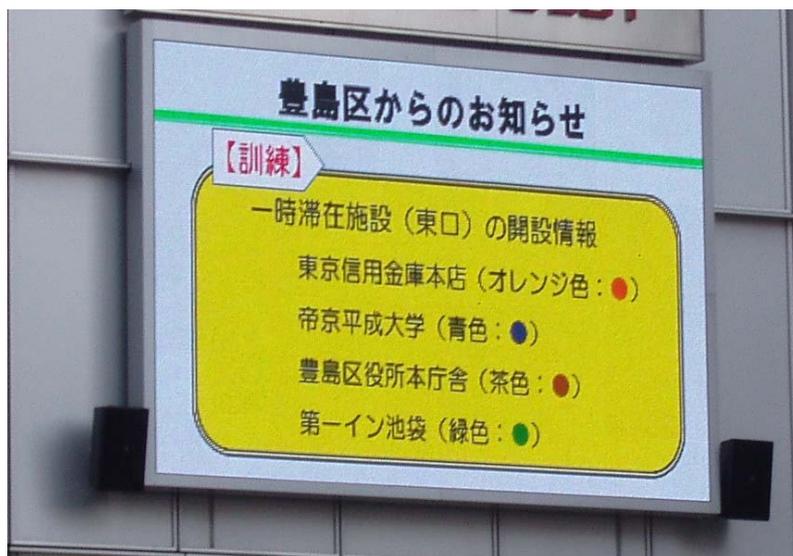
1. 午前9時から池袋西口公園で帰宅困難者役の方の受付を開始し、訓練開始まで池袋駅周辺に滞留。また、10時開店の一部の商業施設では利用者保護訓練等を実施
2. 午前10時に東京湾北部陸震源としたマグニチュード7.3の首都直下地震が発生したとの想定、豊島区内の震度は6弱から6強、防災無線、安全・安心メール、フェイスブック、ツイッター、デジタルサイネージ等で、池袋駅周辺滞留者に情報提供
3. 区災害対策本部、現地連絡調整所、東西の情報提供ステーションの設置・運営
4. 駅構内及び駅周辺での一時待機、一斉帰宅の抑制、安否確認の呼びかけ
5. 東西の情報提供ステーション、防災無線、安全安心メール、フェイスブック、ツイッター、デジタルサイネージ等で一時滞在施設の情報提供
6. 駅周辺の滞留者は、情報提供ステーションや自ら情報を得て、一時滞在施設へ移動
7. 一時滞在施設では、各事業所の自主的な運営で施設の安全確認後に施設設営、備蓄物資の配布等を実施。また、女性配慮、障害者対応、英語による外国人対応、電源車による停電対応を実施した施設もありました。
8. 一時滞在施設に到着した滞留者は、施設管理者の利用留意事項を確認後、施設内で配布された水、1食分の簡易食料(栄養補助食品)、仮眠用のアルミブラケットでの仮宿泊を体験
9. 帰宅困難者役の滞留者は、共助の観点から開設される一時滞在施設において、ボランティアとして開設の支援、備蓄物資の配布にも参加
10. 要配慮者搬送訓練参加者は、駅地下街で一時待機し、東京芸術劇場で一時滞在して、バスで東京芸術劇場前からさいたま新都心まで移動訓練を実施
11. 訓練参加者は池袋西口公園に集合し、高野区長、宮崎東京都危機管理監、服部池袋駅周辺混乱防止対策協議会長の講評で正午終了

(出典：豊島区ホームページ 帰宅困難者対策訓練)

<http://www.city.toshima.lg.jp/046/bosai/taisaku/025957.html>

## 第2章 民間事業者施設等を情報拠点等とした情報提供

図表 2-5 帰宅困難者対策訓練でのデジタルサイネージの活用



(豊島区総務部防災危機管理課提供)

### イ 公共のデジタルサイネージを利用する方法

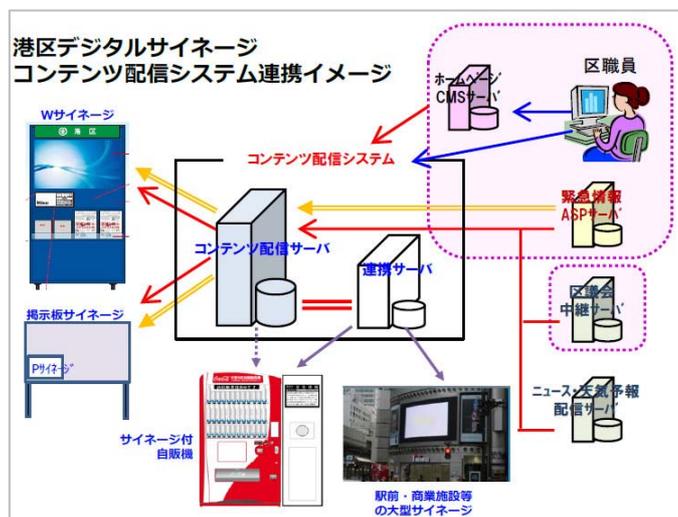
公共のデジタルサイネージの利用では、平時においてはイベント情報や行政情報を発信し、災害発生時には緊急情報や災害情報を発信する方法が考えられる。

また、すでに公共のデジタルサイネージを利用している団体のうち、機能拡張により民間のデジタルサイネージにも災害情報を送付する仕組みの構築を検討している団体もある。

#### (ア) 東京都港区の事例

東京都港区では、平成 27 年度より区政情報を効率的、効果的に発信する手段としてデジタルサイネージを活用している。この取組は、平成 27 年度は区役所庁舎内に設置されている液晶の掲示板や自動販売機に情報発信用ディスプレイを併設し、平成 28 年度以降は、区関連施設の設備への設置や民間のデジタルサイネージとの連携を行うなど段階的に拡張する計画である。

図表 2-6 東京都港区のデジタルサイネージ運用イメージ



(出典：総務省 デジタルサイネージワーキンググループ（第7回）配付資料（平成27年10月8日）)

## 第2章 民間事業者施設等を情報拠点等とした情報提供

図表 2-7 港区役所内に設置されたデジタルサイネージ



(PC-Webzine 平成 27 年 11 月号掲載記事から転載)

<http://www.pc-webzine.com>

### (イ) 広島県広島市の事例

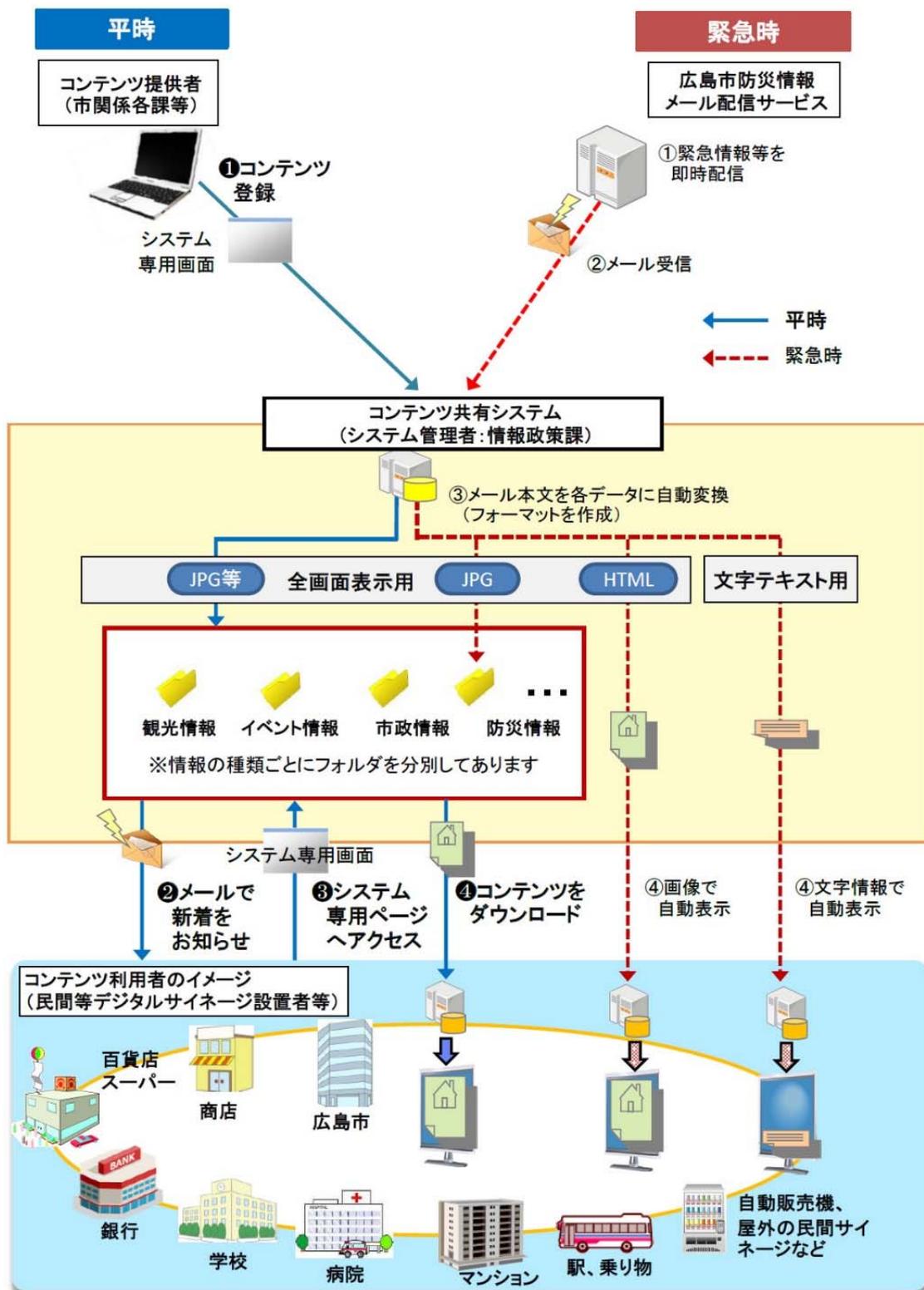
広島市では、平成 21 年度 総務省「地域 ICT 利活用モデル構築事業（地域コミュニティ活性化・地域経済活性化プロジェクト）」を活用し、デジタルサイネージの設置を開始している。

また、同市では、市政情報等をデジタルサイネージで発信する「広島市デジタルサイネージコンテンツ共有システム」を整備しており、民間のデジタルサイネージの所有者からの申し込みにより、市からの情報を取得できるようにしている。(図表 2-8)

## 第2章 民間事業者施設等を情報拠点等とした情報提供

図表 2-8 広島市コンテンツ共有システムイメージ図

### ■コンテンツ共有システムのイメージ図



(出典：広島市ホームページ 広島デジタルサイネージ推進事業)

<http://www.city.hiroshima.lg.jp/www/contents/1271922782470/index.html>

## 第3章 訪問による情報提供

---



災害発生時において人手が少ない中、避難所以外の場所に避難している避難者に情報を提供するにあたり、民間の事業者の協力を得ることでより適切に情報提供を行うことが可能になると考えられる。以下に、事業者ごとの例を示す。

## 1. 宅配業者の協力を得て行う情報提供

### (1) 情報提供方法

宅配業者の協力を得て行う内容は、広報紙やチラシ、冊子等の印刷物の配付が考えられるほか、在宅避難者の生活状況の情報収集が考えられる。

### (2) 宅配業者の協力を得て行う情報提供と情報収集の取組例

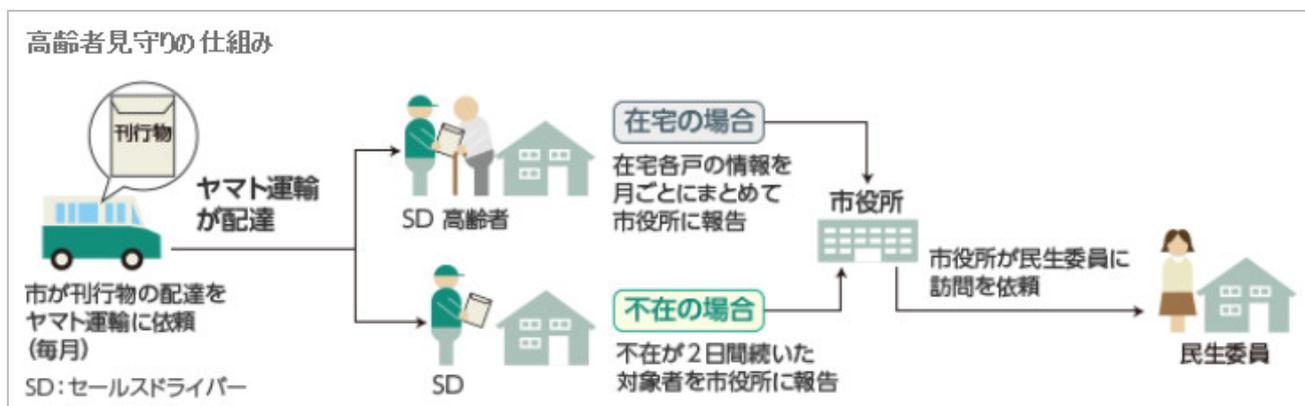
ヤマト運輸株式会社では、青森県黒石市との間で「高齢者見守り支援等に関する連携協定」を締結し、平成25年4月から市の刊行物を配達するばかりでなく配達先の在宅／不在状況や高齢者の健康状況などの情報収集も実施している。

高齢者見守りの仕組みは、黒石市が「一人暮らし高齢者」向けの刊行物を定期的に作成し、その配達をヤマト運輸に依頼する。配達を行うセールスドライバー（SD）は、荷物の受取人である高齢者が在宅であれば手渡し、あわせて健康状態などを確認して市に報告する。また、受取人が2日間続けて不在であれば、市に報告するものである。

なお、災害時に道路が寸断されるような被害の発生や、停電や建物被害により印刷工場が稼働できない状況である場合には、宅配業者による配達業務は中止せざるを得ないが、復旧が進み各戸までの配達が開された場合は、高齢者の在宅／不在状況や、配達相手から被害状況や健康状況などの情報を収集し、市に報告することが可能となる。

この高齢者見守りの取組を応用して、災害時に在宅避難者への刊行物の配達と在宅状況の確認を行う条項を含んだ災害時協力協定又は個別の契約を宅配業者との間で締結することで、在宅避難者が継続的に自宅に居住しているかを把握することが可能になると考えられる。

図表 3-1 高齢者見守りの仕組み（青森県黒石市）



(出典：ヤマトホールディングス株式会社 社会貢献活動（CSV）への取り組み)

[http://www.yamato-hd.co.jp/csr/society/social\\_01.html](http://www.yamato-hd.co.jp/csr/society/social_01.html)

## 2. 社会福祉法人の協力を得て行う情報提供

### (1) 情報提供の対象者

社会福祉法人が平時において社会福祉法人と関わりのある要配慮者が対象と考えられる。

### (2) 情報提供方法

社会福祉法人が自宅を訪問した際に情報を提供することが考えられる。

### (3) 協定の締結例

以下は、新潟市が社会福祉法人との間で締結する協定書の様式例であるが、第3条(1)(2)に記載されているように、要配慮者の安否確認を行うこと、災害情報の伝達等についても盛り込んだものとなっている。

#### 災害時要援護者への避難援護の協力に関する協定書

新潟市（以下「甲」という。）と社会福祉法人〇〇〇（以下「乙」という。）とは、災害時における災害時要援護者への避難援護の協力に関し、次のとおり協定を締結する。

第1条 この協定は、新潟市内に地震、風水害及びその他の災害が発生した場合、又は発生が予測され、甲が住民避難に関する情報を発令した場合（以下「災害時」という。）における災害時に特に配慮を要する方への避難の協力について、甲が乙に対して協力を要請することができること及びその場合の手続きを定めるものとする。

（災害時に特に配慮を要する方）

第2条 この協定における災害時に特に配慮を要する方とは、次に掲げる事項に該当する者をいう。

- (1) 災害時に自力で避難できない者、又は避難に時間を要する者
- (2) 家族等による避難の支援が見込めない者

（協力）

第3条 甲は、災害時において、災害時に特に配慮を要する方への避難の支援が必要と認めるときには、乙に対し、次に掲げる業務について協力を要請することができる。

- (1) 安否確認
- (2) 災害情報の伝達
- (3) 避難所までの付き添い
- (4) 乙の施設までの搬送と収容
- (5) 施設内での収容者の介護

2 乙は、やむを得ない事由のない限り、甲からあらかじめ提供される避難行動要支援者名簿（以下「名簿」という。）に基づき協力するものとする。

（要請）

第4条 前条の要請は、支援要請書（第1号様式）をもって行うものとする。ただし、やむを得ない事態が発生したときは、電話、ファクシミリ、メール等で要請し、その後速やかに支援要請書を乙に提出するものとする。

2 乙は、災害時において、著しい被害により通信手段が途絶し、かつ当該地域に名簿登録者がいる場合には、甲の要請を待たずに前条第1項各号の業務を行うものとする。

(報告)

第5条 乙は、第3条第1項各号の業務を実施したときは、避難支援等実施報告書(第2号様式)により甲に報告するものとする。

(名簿の提供)

第6条 甲は、乙に対し、原則として年1回名簿を提供するものとする。ただし、名簿に記載された内容に著しい変更があった場合には、その都度最新の情報を提供するものとする。

(個人情報の保護)

第7条 乙は、前条により情報提供されたときは、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 秘密の保持を遵守すること。
- (2) 名簿の破損、紛失等がないように適正な管理下に置くこと。
- (3) 名簿を目的外に使用しないこと。
- (4) 第三者へ名簿情報を提供しないこと。
- (5) みだりに名簿情報を複製・転写しないこと。

2 前項の各号に反した場合は、乙は速やかに甲へ報告しなければならない。

3 甲は、乙に対し、名簿情報の保護に関して、必要に応じて指示又は調査を行うことができるものとする。

4 甲は、乙が名簿情報を保護し難いと判断した場合には、名簿を返還させることができるものとする。

5 乙は、前条に基づき、甲から新たな名簿の提供を受けたときには、それ以前の名簿を速やかに甲へ返還しなければならない。

(経費の負担)

第8条 避難の支援・協力を要した経費は、甲が負担する。

(価格の決定)

第9条 災害時に特に配慮を要する方の支援にかかる価格は、災害救助法(昭和22年法律第118号)に定める基準額及び市場の適正な価格を基準とし、甲乙協議して決定するものとする。

(経費の請求)

第10条 乙は、第8条の経費を甲に請求する場合は、甲の指定した方法により請求するものとする。

2 乙が災害時に特に配慮を要する方及びその家族等の要請により、甲の要請事項の範囲を超える協力を行った場合には、その経費は当該要請を行った者に請求する。

(経費の支払)

第11条 甲は、前条に基づき乙からの請求があった場合には、乙が指定する支払先に速やかに支払うものとする。

(守秘義務)

第12条 乙は、避難の支援・協力をを行う場合において知り得た情報を、甲以外の者に漏らしてはならない。

(協議)

第13条 この協定に定めのない事項及び疑義が生じた事項は、その都度、甲乙協議して定めるものとする。

(効力)

第14条 この協定は、締結の日から効力を発生するものとし、平成XX年XX月XX日までとする。ただし、期間満了の2ヶ月前までに、甲又は乙から書面による解約の申し出がないときは、なお、1年間効力を有するものとし、以降も同様とする。

この協定の締結を証するため、本書2通を作成し、甲乙記名押印の上、各1通を保有するものとする。

平成XX年XX月XX日

甲 新潟市長〇〇〇〇

乙 社会福祉法人〇〇〇〇〇

(出典：新潟市「災害時要援護者への避難援護の協力に関する協定書(事業者用)」)

### 3. 介護の居宅サービス事業者の協力を得て行う情報提供

#### (1) 情報提供の対象者

介護の居宅サービスを利用している要介護者を対象とする。

#### (2) 情報提供方法

介護サービス事業者

#### (3) 協定の締結例

介護の居宅サービスを提供している事業者は、家族だけでの介護が難しい日中にサービスを提供していることが多いため、その時間帯に災害が発生した際は、要介護者に接している可能性が高いと考えられる。

また、居宅サービスを提供している事業者は、平時よりサービスの利用者である要介護者の住所や家族の連絡先を把握しているため、深夜・早朝の災害発生時において安否情報と居所の確認が可能であり、その結果を市町村に報告する協力協定を締結することが有効と考えられる。

#### 災害時安否確認の情報提供に関する協定書

名古屋市（以下「甲」という。）と名古屋市介護サービス事業者連絡研究会（以下「乙」という。）は、名古屋市内で災害が発生した場合における名古屋市内の居宅サービス利用者の安否情報の提供について、次のとおり協定を締結する。

##### (目的)

第1条 この協定は、名古屋市地域防災計画に定める災害が発生した場合に、甲が乙の協力を得て行う名古屋市内の居宅サービス利用者の安否確認を円滑に実施するために必要な事項を定めるものとする。

##### (安否情報の提供)

第2条 乙は、前条に定める災害のうち、名古屋市内で震度5強以上の地震が発生した場合または避難勧告が発令された災害が発生した場合には、甲からの要請の有無にかかわらず、乙に加入する各事業者（以下「事業者」という。）が、名古屋市内の居宅サービス利用者の安否について可能な限り確認し、確認できた内容をできる限り速やかに甲に対して報告するよう協力するものとする。

2 報告の内容は、別記様式に定めるふりがなを付した氏名、住所、生年月日及びその者に係る安否情報等とする。

3 情報提供先は名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課または名古屋市健康福祉局障害福祉部障害企画課とし、電子メール、ファクシミリの手段による提供を原則とする。ただし、災害により、電子メール、ファクシミリの通信手段が確保できない場合には、最寄の区役所等へ必要事項を記載した用紙を持参する方法で行うものとする。

4 甲は、事業者から提供された安否の情報を、甲が実施する安否確認等の災害対策に活用するものとする。

##### (費用負担)

第3条 事業者が甲に対して情報提供することに要する費用は事業者の負担とする。

<p>(協議)</p> <p>第4条 この協定に定めのない事項又はこの協定に疑義が生じた事項については、甲、乙の双方がそれぞれ誠意をもって協議するものとする。</p> <p>附 則</p> <p>1 この協定の期間は1年間とし、平成18年6月1日から適用する。</p> <p>2 この協定は、甲乙双方に異義のない場合には、1年を単位として年々自動的に更新するものとする。</p> <p>3 この協定の成立を証するため、本書2通を作成し、甲、乙記名捺印し、双方各1通を保有する。</p> <p>平成18年6月1日</p> <p style="text-align: right;">甲 名古屋市 代表者 名古屋市長 松原 武久</p> <p style="text-align: right;">乙 名古屋市介護サービス事業者連絡研究会 事務局長 岩口 孝一</p>
--

(出典：NAGOYAかいごネット「災害時安否確認の情報提供に関する協定書」)

#### (4) 災害発生時に介護サービスと併せて情報提供を行うための協定例

介護サービスを提供している事業者には、災害時においても要介護者の居宅や避難先での継続的なサービス提供が求められる。

介護サービスの提供中に災害が発生した場合、要介護者に対する避難支援を行うことが求められ、その際に災害情報等を説明することも必要であることから、平時より災害情報の連絡体制を整備するための協議や、相互の防災計画の共有ができる協力協定を締結することにより災害発生時の協力が得られやすくなると考えられる。

<p>災害時における港区と介護事業者との要介護高齢者等の支援に関する協定書（様式）</p> <p>港区（以下「甲」という。）と_____（以下「乙」という。）は、災害時における要介護高齢者等に対する支援に関し、次のとおり協定を締結する。</p> <p>(目的)</p> <p>第1条 この協定は、港区内に地震その他による災害が発生し、介護保険サービスの利用者等が被災した場合に、安否の確認及び介護サービスの提供等を円滑に実施するために必要な事項を定めることを目的とする。</p> <p>(用語の定義)</p> <p>第2条 この協定において「災害」とは、災害対策基本法（昭和36年法律第223号）第2条第1号に規定する災害をいう。</p> <p>(安否の確認)</p> <p>第3条 乙は、前条に規定する災害が発生した場合には、甲からの要請の有無にかかわらず、港区内において乙の介護サービスを利用する者（以下「利用者」という。）の安否等について、可能な限り確認し、その内容をできる限り速やかに甲に対して報告するよう協力するものとする。</p> <p>2 前項の報告は、利用者の住所を所管する高齢者相談センターに対して行うものとする。</p>
--

### 第3章 訪問による情報提供

3 甲は、乙から提供された安否情報等を、甲が実施する災害時要援護者対策に活用するものとする。

(サービス提供)

第4条 乙は、甲からの要請に基づき、利用者の居宅又は避難先で、必要な居宅介護支援、訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション及び居宅介護、重度訪問看護（以下「訪問サービス」という。）の提供を行うものとする。

2 乙は、甲からの要請に基づき、甲が開設する福祉避難所等における訪問サービスの提供について可能な限り協力するものとする。

(事業者一覧)

第5条 乙は、第3条各項の安否の確認及び前条各項の訪問サービスの提供を行う介護保険事業者等について、別紙事業者一覧に記載して甲に提出するものとする。

(費用負担)

第6条 甲からの要請に基づき、第4条各項の訪問サービスの提供に要した経費は、法令その他に別段の定めがあるものを除くほか、介護保険法に基づく介護報酬単価を参考に適正な方法により算出した金額をもとに協議し、甲が負担する。

2 前項の負担について疑義が生じたときは、甲及び乙が協議し、負担すべき額を決定する。

(損害補償)

第7条 甲からの要請に基づき、第4条各項の訪問サービスの提供に従事した乙の従業員が負傷し若しくは疾病にかかり、又は死亡したときは、その補償は、災害時において応急措置の業務等に従事した者に係る損害補償に関する条例（平成16年港区条例第32号）により損害補償を行うものとする。

(災害情報連絡体制の整備)

第8条 甲及び乙は、災害情報等の連絡体制を整備するため、その方策について協議し、別途定めるものとする。

(情報の交換)

第9条 甲及び乙は、相互の防災計画の状況、協力要請事項に関し、必要に応じて情報の交換を行う。

(守秘義務)

第10条 乙は、本協定に基づく協力中に知り得た個人情報を、甲以外の者に漏らしてはならない。

(協議)

第11条 この協定書に定めのない事項及びこの協定書に関し疑義が生じた場合は、甲乙両者が協議し、決定する。

(期間)

第12条 この協定書の有効期間は、協定締結の日から平成27年3月31日までとする。ただし、期間満了の3か月前までに、甲又は乙から書面による解約の申出がないときは、本協定は更に1年間更新されるものとし、以後の場合も同様とする。

上記の協定書の証として、本書2通を作成し、甲乙記名押印の上その1通を保有する

平成 年 月 日

甲 東京都港区芝公園一丁目5番25号  
港区長 武井雅昭

乙

(出典：東京都港区「災害時における港区と介護事業者との要介護高齢者等の支援に関する協定書」)

## 第4章 インターネット等による情報提供の取組事例

---



## 1. 情報提供手段としてのインターネットの有効性

東日本大震災の際には、固定電話で190万回線、携帯電話で最大約2万9千の基地局が被災し、また、輻輳による通話規制がかけられたため電話が繋がらない、あるいは、繋がりにくい状況になった。その一方で、インターネットによる通信は比較的繋がったとされている。

これは、電話では通話している最中は通話者間の回線を1対1で掴んだままであるのに対し、インターネットはパケットと呼ばれる単位で送信する短い時間のみ回線を利用すること、また、インターネットの回線網は網の目のようになっていることから、一部の回線が混雑していてもそこを回避して別なルートを使用する仕組みが確立されているためである。

このことから、災害発生時には、従来のテレビやラジオ、CATVのような情報提供方法に加えて、外出先でも参照できるインターネットでの情報提供方法を併用することが効果的である。

### 2. 災害発生時に情報を迅速に提供するための取組

インターネットは情報入手のためのライフラインとして欠かせないものとなっているため、災害発生時には、常に変遷する膨大な災害関係情報を整理した上で、わかりやすく提供する必要がある。

このため、信頼できる公式な情報であること、リアルタイムな情報であること、一元的に情報を取得できることが求められる。

こういった情報を行政が直接インターネットサービス事業者を提供することにより、地域住民等に対し、正確な情報を迅速に伝えることができるが、災害発生時に地域住民等の関係者に対し災害に関する情報を迅速に提供できるよう、地方公共団体がインターネットサービス事業者と協定を締結している例がある。

本項では、代表的なインターネットサービス事業者である、ヤフー（ヤフー株式会社をいう。以下同じ。）及び Google（Google Ireland Limited をいう。以下同じ。）と締結された協定の例を示す。

#### （1）災害に係る情報発信に関する協定例（ヤフー）

##### ヤフーとの協定によるメリット

- ・ 協定に基づくサービス提供は全て無料
- ・ ヤフーに地方公共団体が情報を提供するだけで、被災者のホームページ閲覧や検索を通じ、情報を広く周知することが可能
- ・ 地方公共団体のシステム等がダウンした場合でもヤフーが提供するブログ等を通じて災害情報や被災者支援情報が発信可能
- ・ 住民に限らず当該地方公共団体内に所在している者に対しても、情報が到達しやすい

##### ア ヤフーの災害協定について

ヤフーでは、行政が発信する災害関係情報を住民へ届けることを支援するため、地方公共団体との災害協定締結に取り組んでいる。協定の締結により、（ア）避難情報の掲載、（イ）キャッシュサイトの作成による負担軽減、（ウ）避難所マップの作成、（エ）災害情報ブログの利用、（オ）アプリまたはメールによる災害情報の提供等が可能となる。

##### （ア）避難情報の掲載

ユーザーが設定した地域の市区町村に、各地方公共団体が発出した避難勧告の発令・解除等の避難情報や団体の被害状況について、Yahoo! JAPAN のポータルサイトに掲載されることにより広く広報を行うことができる。通知される情報は、「Yahoo!防災速報」に掲載されるほか、スマートフォン版 Yahoo! JAPAN のトップページに掲載されるなど、閲覧者に目立つ形で掲載することが可能となる。

図表 4-1 パソコン版 Yahoo! JAPAN 及びスマートフォン版 Yahoo!JAPAN 掲載例



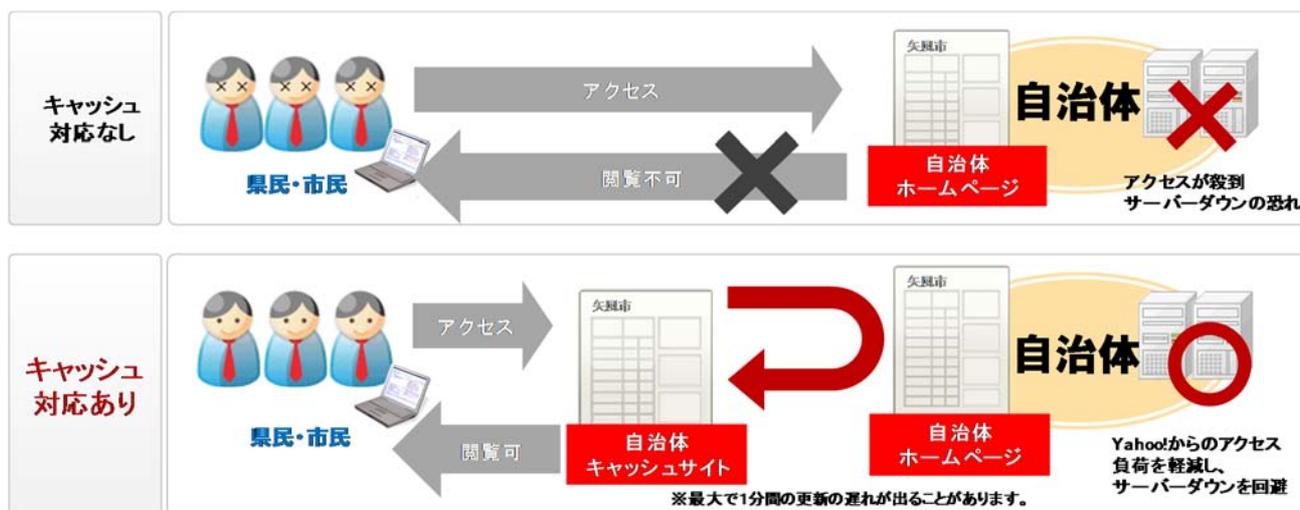
(提供：ヤフー)

(イ) キャッシュサイトの作成による負担軽減

様々なニュースなどを入手するためにインターネットを利用する方が増加するとともに、幅広い年代層へスマートフォンの普及が年々進んでいる。東日本大震災の発災直後においては、被災地での検索上位は地方公共団体ホームページ関連が多く、アクセス数が急増したために公共機関サイトのサーバーがダウンし、情報を閲覧できなくなるケースが発生した。

本協定では、協定締結後にヤフーが地方公共団体のキャッシュサイトを作成し、ヤフーのサーバー上に保存することにより、キャッシュサイトへ閲覧者を誘導でき、地方公共団体ホームページへのアクセス負担を軽減しサーバーダウンの抑制が可能となる。これにより災害発生時も地方公共団体が安心して自団体のホームページにより情報を発信し、被災者が情報を取得することが可能になる。

図表 4-2 キャッシュサイト作成による効果イメージ



(提供：ヤフー)

## 第4章 インターネット等による情報提供の取組事例

### (ウ) 避難所マップの作成

本協定の締結後、地方公共団体から避難所に係る住所、避難所種別、災害種別、電話番号、収容人数、備蓄品などの情報を提供すると、「Yahoo!天気・災害」サービス内の地図などに避難所を掲載することができる。スマートフォンのGPS機能と合わせて、避難所までの道順を表示することも可能となり、円滑な避難に資するツールとしても活用できる。

なお、協定を締結していない場合でも、当該地方公共団体の域内の避難所情報が掲載されることもある。しかし、当該地方公共団体以外から得た情報に基づくものであるため、古い情報が掲載されることもある。協定締結後、地方公共団体から直接情報提供がなされることにより、正確な情報を住民等に提供することができる。

図表 4-3 避難所マップサンプル表示例



### (エ) 災害情報ブログの活用

本協定を締結することで、Yahoo!JAPAN 公式のインターネットブログを活用し、災害情報ブログを開設することができる。当該ブログにはヤフーによる広告は掲載されず、平常時、災害発生時のいずれにも使用することができる。地方公共団体内の端末が被災し、ホームページ等が更新できなくなってしまった場合でも、外部の端末からこのブログを活用して情報を発信することも可能となる。平時においては、地域の防災情報等を発信することが可能であり、災害発生時に住民がこのブログにアクセスして情報を入手しやすくするためには、平常時からこのブログを活用して防災情報を発信し、利用者を増やしておくことが有効である。

## 第4章 インターネット等による情報提供の取組事例

図表 4-4 災害情報ブログの効果イメージ



更新はパソコンからだけでなく、携帯、スマートフォンからでも可能。デバイスを選ばずに更新することが可能なため、庁舎被災や停電があった場合でも、更新が可能。

上記の取組は協定を締結することによって実施が可能となるが、その際に地方公共団体において必要な取組や提供する情報は下表のとおりである。

図表 4-5 ヤフー及び地方公共団体の取組相関表

	Yahoo!JAPAN(ヤフー)の取組		地方公共団体の取組
	平常時	災害時	
1	—	地方公共団体HPのキャッシュサイトをヤフーサービス上に掲載	—
2	ヤフーサービス上に掲載		提供 ← 避難所等の防災情報
3	—	ヤフーサービス上に掲載	提供 ← 避難勧告、避難指示等の緊急情報 地方公共団体内の ・被害情報 ・ライフラインに関する情報 ・避難所におけるボランティアの受入情報 ・避難所等における必要救援物資に関する情報 等
4	災害情報ブログをヤフーサービス上に開設		入力 ← 左記ブログに防災情報、被災者支援情報等を作成
5	—	安否情報の表示	ヤフーが提示する所定のフォーマットを用いて避難者の名簿を作成・公開
6	—	「Yahoo!防災速報」を通じて配信	入力 ← 自然災害等に伴う緊急情報 避難所関係情報

※6については、平成28年度中にサービス提供開始予定。

※すべてが必須のものではなく、具体的実施内容は、地方公共団体とヤフー間との調整により行うこととなる。

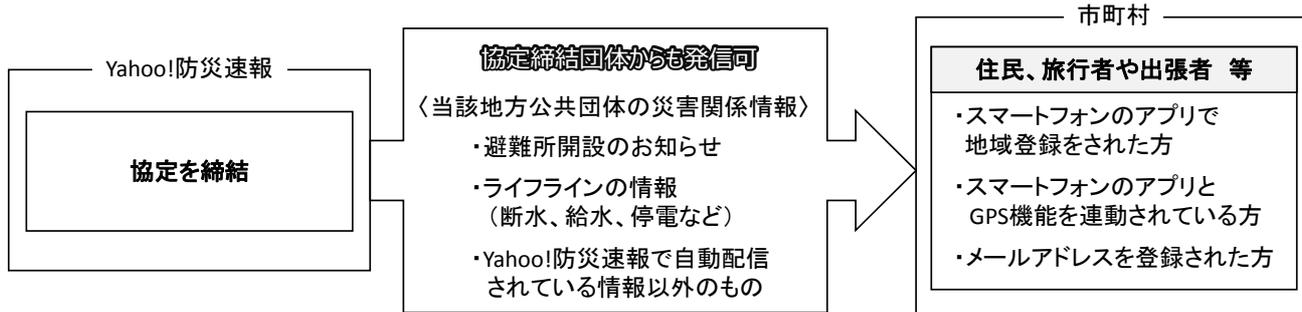
## 第4章 インターネット等による情報提供の取組事例

### (オ) アプリまたはメールによる災害情報の提供

図表 4-5 の6については、平成28年度中に提供開始される予定のものであるが、これは「Yahoo!防災速報」のアプリ版を通じて、ヤフーが発信する情報のほかに、地方公共団体が災害時に災害情報や避難所の情報を直接アプリ利用者に配信できるようにするものである。災害が発生した市町村に居住している方や観光・ビジネス等で訪れた際に被災した方が、本アプリのダウンロード又はメール版の登録により、地方公共団体からの情報を直接受け取ることが可能となる。このうち、アプリ版の場合には、アプリを起動していなくてもスマートフォンの画面上にプッシュ通知が届くため、アプリ利用者はすぐに情報を確認することが可能となる。加えて、アプリ利用者がGPS機能と連動設定をしていれば、その者が当該地方公共団体の域内にいるだけで、直接かつ迅速にその地域における必要な情報を受け取ることができる。

この「Yahoo!防災速報」のアプリ版を利用した情報発信については、個人情報を取り扱わずに市町村の域内にいて防災情報を求めている不特定多数の方に情報を届けることが可能であるため、災害時において比較的活用しやすい手法と考えられる。

図表 4-6 協定の締結により可能となる Yahoo!防災速報からユーザーへの情報提供イメージ



イ 協定の締結例

<p>「災害発生時等における情報発信等に関する協定」の締結について <span style="float: right;">印刷する</span></p> <p style="text-align: right;">更新日：2012年3月23日</p>	
<p><b>目的</b></p> <p>市川市では、市川市域において、地震・津波・豪雨などの災害が発生し、または発生するおそれがあるときに、市民の方々が必要な情報を正確に、迅速に提供するために、ヤフー株式会社との間に協定を締結し、互いに協力して下記の内容の実現を目指し、取組みます。</p>	
<p><b>協定締結日</b></p> <p>平成24年3月22日</p>	
<p><b>協定内容</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ヤフーが市ホームページのキャッシュサイトを構築し、Yahoo! JAPAN上に掲載・誘導することによってアクセス分散を図ること。</li> <li>2. 市ホームページに障害が発生した際に「Yahoo!ブログ」を利用して災害情報を発信できるようにすること</li> <li>3. 被害状況やライフライン情報、設置された避難所やボランティア受け入れ情報、安否情報、必要救援物資情報等をヤフーに提供し、「Yahoo! JAPAN」に掲載することで、広く周知を図ること</li> <li>4. 平常時から市内の避難所等の防災情報を「Yahoo! JAPAN」に掲載することで、広く周知を図ること</li> </ol> <p>※上記1～4の取組みの具体的内容・方法は、災害の状況等を考慮し、市川市とヤフー株式会社の協議により決定いたします。</p>	

(出典：市川市ホームページ「災害発生時等における情報発信等に関する協定」の締結について)

[http://www.city.ichikawa.lg.jp/pla04/yahoo\\_s\\_k.html](http://www.city.ichikawa.lg.jp/pla04/yahoo_s_k.html)

(参考)

# 自治体様向け 災害協定

## Yahoo! JAPANの災害協定とは？

災害時の被害の状況は、各地域によってまったく違うことがあります。この協定は、各自治体と当社で連携して、インターネットの特性を活用し、きめ細かくタイムリーな災害情報を住民の方にお伝えすることを目指していただくためのものです。

自治体から発せられる避難勧告・避難指示や、自治体によって指定される避難所情報、その他さまざまな災害に関する情報に、住民の方がいつでもどこでもアクセスできるよう、Yahoo! JAPANにて集約・整理して提供するとともに、災害時に自治体の運営するウェブサイトがアクセスの集中により閲覧しづらい状況になることを防止することを目的としています。なお、この協定の締結に関して費用はかかりません。

### ポイント1 避難情報を掲載

防災無線や広報車、地元メディアなどから発信されている避難勧告や指示など避難に関する情報をYahoo!へ掲載することによって広く広報することを目指します。避難に関する情報は生命の危機におよぶことも考えられますので、複数のチャンネルによって冗長化をはかり、より多くの方々に周知することを期待します。

避難情報は公共情報コモンズ連携、レスキューナウ連携の二つです。また、[避難情報が通知される情報の流れ](#)もご覧ください。



### ポイント2 キャッシュサイトによる負荷軽減

キャッシュサイトとはアクセスの集中によりウェブサイトを開覧しづらい状況が発生したとき、アクセスの負荷軽減などを目的として提供される別のウェブサイトのことです。オリジナルサイトの情報が更新されると、キャッシュサイトでも情報が反映されます。震災後、多くの公共機関のウェブサイトがアクセスしづらい状況が発生しました。事前にご了承くださいことにより災害発生時のキャッシュサイトの公開による負荷軽減を実現します。



### ポイント3 避難所マップをご用意

避難所情報を[Yahoo! Open Local Platform\(略称: YOLP\)](#)にアップロードすることで、Yahoo! JAPANで避難所情報を見られるようになります。

避難所の名称、住所などといった基本情報と緯度経度情報をYOLPにアップロードすることで、[Yahoo!検索](#)、[Yahoo!地図](#)で避難所を探すことができ、対象の地域に住んでいる方や職場がある方に、普段からどこに避難所があるかを知ってもらえるなど防災意識を高める効果が期待できます。



### ポイント4 災害情報ブログを活用

[Yahoo!の提供するブログサービス](#)で自治体災害情報ブログを開設いただき、情報を掲載することにより、普段から地域の災害に関する情報を発信することができます。また災害発生時に情報を得る手段の1つとしていただくことを目指します。

ブログはパソコンだけでなくケータイやスマートフォンからも更新することが可能です。



(出典：Yahoo! JAPAN「自治体様向け災害協定」ホームページ)

<http://docs.yahoo.co.jp/info/public/>

## (2) 災害対応サービスによる情報提供の協定例 (Google)

### Google との協定によるメリット

- ・協定に基づくサービス提供は全て無料
- ・地方公共団体が保有する情報を Google に提供した場合、Google の裁量により災害対応サービスとして情報を提供することができる。
- ・複数の情報を地図上に表示でき、情報の一元化を図ることができるなど、住民がより迅速かつ正確に情報を入手できる。

### ア Google 災害協定

Google は、災害等（自然災害や人道的危機）が発生した時は、Google の裁量により、新たなツールの提供やこれまでの機能を拡充するなどして、「災害対応サービス」を提供することとしている。

災害対応サービス（例）

- ①Google パーソンファインダー（被災地における安否情報発信・検索）
- ②避難所情報・避難ルートおよびハザードマップの地図サービス
- ③ガス・水道・道路など、各種ライフラインの状況についての地図サービス

上記のサービスは、協定がない場合でも個人が任意で利用することは可能であるが、地方公共団体と Google が協定を締結した場合、地方公共団体から Google に関係情報を提供すれば、情報を求める住民の検索により、迅速かつ正確な情報の取得が可能になる。この情報提供については、平常時から避難所情報などを Google に提供しておくこと、より活用しやすいものとなる。なお、これらの情報は公開情報となるので、地方公共団体が災害対応サービスを利用する際には、個人情報の保護に留意して対応する必要がある。

災害対応サービスの概要は以下のとおり。

#### (ア) Google パーソンファインダー

「Google パーソンファインダー」とは、安否情報を知りたいユーザーが相手を特定できる情報を登録しておき、その人の消息を知る人が現在の状況を投稿することで、消息を伝えることができるサービスである。災害発生時に Google の判断により提供される。

<https://www.google.org/personfinder/japan>（PC、スマートフォンが同アドレスで使用可）

## 第4章 インターネット等による情報提供の取組事例

図表 4-7 Google パーソファイnderの画面イメージ



### (イ) Google 災害時地図サービス

災害発生時に Google が提供する「災害情報マップ」により、地震・津波情報、警戒度が高い場所、通行実績がある場所等をまとめて確認することができるサービスである。地方公共団体などしっかりとした提供元から情報の提供があれば、災害の状況等によって提供される情報が追加される。

<https://www.google.org/crisismap/japan> (PC、スマートフォンが同アドレスで使用可)

このほかにも、平常時から地方公共団体より google に関係情報を提供することにより、google のサービスに反映することも可能となっている。

例えば、google では地図上の公共施設等のインドアビューなど、災害時だけでなく平常時から役立つサービスを地方公共団体と協力して作成していきたいと考えているとのことである。こういった取組を通じて、平常時からサービスを提供し、災害時にはより細やかに対応できる形を目指している。

イ 協定の締結例

### Google(グーグル)との防災協定について

2013年3月8日

このたび、徳島県では、Google(グーグル)と「防災協定」を締結し、自然災害や人道的危機において、本県が保有する重要な情報を、より多くのインターネットユーザーにアクセスしやすい形で提供することとしました。

1 協定の内容

(1) 安否情報発信・検索

有事の際にGoogle/パーソンファインダー(被災地における安否情報・検索)を利用するための周知や、本県のすだちくんメールによる安否情報を、Google/パーソンファインダーからも発信できるよう連携します。

(2) 地図情報の発信

Googleの災害時地図サービス上においても、本県が保有する避難所情報やハザードマップなどを表現し、より多くの方に発信します。

(3) ライフライン情報の発信

Googleの災害時地図サービスなどにおいても、本県が連携するライフライン事業者からの情報を発信します。

2 協定締結に関する事項

(1) 協定締結日

平成25年3月1日

(2) 提供開始

具体的な内容や方法等については、Google(グーグル)との協議により今後決定します。

(出典：徳島県防災・危機管理情報 安心とくしま「Google(グーグル)との防災協定について」)

<http://anshin.pref.tokushima.jp/docs/2013030800012/>

### 3. 災害発生時でも被災者に情報提供を行うための取組

#### (1) 地方公共団体と民間企業による Wi-Fi 環境の整備

##### ア Wi-Fi の特徴

災害発生時において、被災地域内でホームページやソーシャルメディアからの情報取得が輻輳しても通信手段を分散する手段として、Wi-Fi 接続サービスを利用できる場所 (Wi-Fi スポット) の整備が行われている。

Wi-Fi では国際標準規格 (IEEE802.11) に準じた通信接続を行うことがルール化されているため、量販店で一般的に販売されている Wi-Fi 対応の通信機器を使用することで、特殊なソフトウェアの追加なしに Wi-Fi スポットからインターネットへの接続が可能になるという特徴がある。

##### イ 整備事例

現在、地方公共団体において無料 Wi-Fi 接続サービスの構築が行われている例として、福岡市「Fukuoka City Wi-Fi」の取組を以下に示す。

##### (ア) 福岡市「Fukuoka City Wi-Fi」の概要

福岡市では、来街者の利便性向上を目的の一つとして、無料公衆無線 LAN サービス「Fukuoka City Wi-Fi」を提供している。

このサービスでは、「Fukuoka City Wi-Fi 専用 Web サイト」を提供しており、日本語・英語・韓国語・中国語 (簡体字・繁体字) の 5 言語に対応している。

この Web サイトは、災害発生時に市の広範囲に対して緊急情報の発信を行う手段として、または、災害情報を提供する通信回線のバックアップとして活用されることも想定されている。

図表 4-8 地方公共団体が提供する無料公衆無線 LAN サービス (福岡市)



(出典：福岡市無料公衆無線 LAN サービス「Fukuoka City Wi-Fi」ホームページ)  
<http://www.city.fukuoka.lg.jp/wi-fi/>

(イ) 民間企業との協働による Wi-Fi スポットの整備

「Fukuoka City Wi-Fi」は、公共施設の他に民間企業の施設内においても Wi-Fi スポットを整備することが可能である。民間企業が「Fukuoka City Wi-Fi」の利用を希望する場合は、福岡市との間で協定を締結したうえで、指定された専用の無線 LAN 機器を購入または借入れて設置することが必要である（電気代、通信費は民間企業が負担）。

この民間企業との協働は、ホテル、銀行、鉄道や地下鉄の駅、バスターミナル、地下街・商店街、百貨店・デパート、飲食店、書店と多岐にわたり、福岡市内において Wi-Fi が利用できる場所の増加に寄与している。

(ウ) 自動販売機に Wi-Fi スポットと防災用品の収納庫を併設した防災ステーションの設置

福岡市では民間企業が屋外に設置している自動販売機に「Fukuoka City Wi-Fi」をパッケージ化することで 30 メートルの範囲で Wi-Fi が利用でき、また、災害時には非常食や防災用品を供給する収納庫を併設することで防災ステーションとしても活用できる取組を行っている。

図表 4-9 福岡市の自動販売機を活用したサービス内容



(出典：福岡市 NewsRelease (平成 27 年 4 月 14 日))

<http://www.city.fukuoka.lg.jp/data/open/cnt/3/33175/1/H270414Release.pdf>

ウ 留意事項

地方公共団体が事前登録制の無料 Wi-Fi (公衆無線 LAN) サービスを運営している場合、一般的に当該サービスのコンテンツ内には防災情報が含まれることが多い。また、ユーザーが通常時に利用している SSID は、災害発生時にもそのまま利用できるようになっている。

ただし、大規模災害発生時には、アクセスポイントの上位回線が被災することも想定されるため、衛星回線による上位回線の確保、本庁舎までの自前での回線設置等による回線の二重化という災害対策が求められ、これらを動かすための停電対策も必要である。

## (2) 災害発生時に利用可能な Wi-Fi 環境の整備

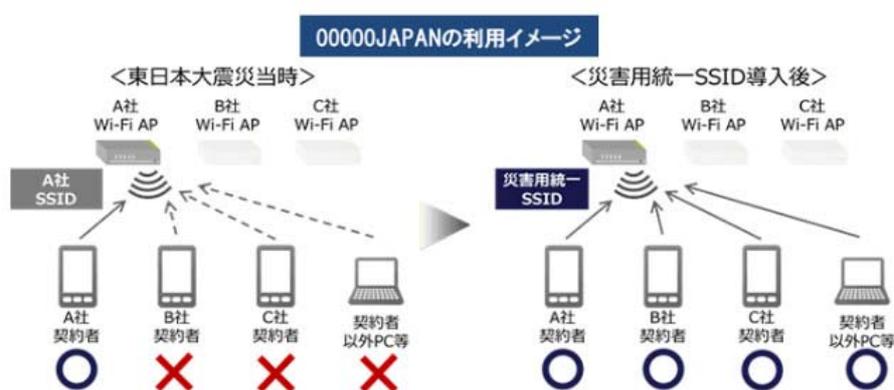
災害発生時に被災者が Wi-Fi スポットから災害情報や被害情報を得るために、民間企業や地方公共団体が設置している既存設備を無料開放する方法が検討されている。

### ア 情報提供方法

無線 LAN 事業者等で構成する「無線 LAN ビジネス推進連絡会」では、大規模災害の発生時に無料開放する災害用統一 SSID「00000JAPAN」（ファイブゼロジャパン）を策定している。

この災害統一用 SSID を設定することにより、平時に行われるユーザー認証や暗号化を行うことなく、災害用のポータルに接続できるようになる。

図表 4-10 「00000JAPAN」を利用したサービス提供のイメージ



図表 4-11 SSID と災害用統一 SSID との差

SSID (Service Set Identifier)	災害用統一 SSID
無線 LAN アクセスポイントで接続時の識別に用いられる文字列。	大規模災害発生時に公衆無線 LAN の無料開放の目的で事業者等が共通で使用する SSID。
有償契約をしている場合には、この識別文字列とパスワードを組み合わせで認証を行う。	事業者共通で使用するためユーザー認証や暗号化を行わないで接続が可能となる。

### イ 留意事項

大規模災害発生時には、Wi-Fi サービスを中継する設備が被災する可能性もあるため、被災していない特定のサービスにアクセスが集中し、特に、停電している場合にもバッテリーで稼働するスマートフォンやタブレット等からの接続は継続的に行われるため、十分な電源対策の検討が必要である。

(無線 LAN ビジネス推進連絡会「大規模災害発生時における公衆無線 LAN の無料開放に関するガイドライン」より編集)

## 第5章 資料編

---



## 1. 都道府県アンケート結果

### (1) 災害発生時に被災者へ情報提供を行った実績

本調査では、災害発生時に都道府県又は市町村から被災者に対して情報提供を行った実績についてアンケートを実施した。

[アンケート項目]

災害発生時には、以下の(ア)(イ)(ウ)で被災者支援を目的とした情報の迅速かつ的確に提供することが必要と考えています。

(ア) 経済・生活面での支援に関する情報

(イ) 住まいの確保・再建のための支援に関する情報

(ウ) 中小企業・自営業への支援に関する情報

貴都道府県または市町村において、災害発生後に上記3点に係る有益な情報発信の実績がありますか。また、ご存知の事例(若しくは検討事項)について、「提供情報」「目的・理由」「提供内容」「提供先」「情報提供場所」「提供方法」「提供時期」を記載してください。

この問いに対して、7団体から実績ありとの回答を得た。図表 5-1～図表 5-7 に、各団体からの回答内容を示す。

図表 5-1 アンケート回答(1)

提供情報名	情報提供事業
目的・理由	地元市町村を離れ、県内内陸や県外で避難生活を送る避難者に対し、被災者支援に関する様々な資料や冊子等を紙媒体で提供することにより、情報の格差をなくし、円滑な被災者支援につなげることを目的とする。
提供内容	県庁各部署や外郭団体、民間支援団体から避難者に対して提供したい情報(被災者支援制度に関するお知らせ、災害公営住宅の入居募集、避難者交流会の案内等)を募集、復興局で取りまとめた後発送。
提供先	・ 県内内陸避難者 ・ 県外避難者
情報提供場所	自宅
提供方法	ゆうメールを使用した送付
提供時期	・ 県内内陸避難者：奇数月 ・ 県外避難者：毎月

図表 5-2 アンケート回答(2)

提供情報名	情報提供事業
目的・理由	1人でも多くの町民へ最新の情報を提供し、情報の行き違いを防ぐ
提供内容	メッセージ(情報提供係)を配置し、直接避難所等に行き情報を提供するとともに、要望等を把握した。

## 第5章 資料編

提供先	避難所、行政区長宅
情報提供場所	現地
提供方法	職員が直接現地へ伺いチラシの配付、情報提供等を行う
提供時期	発災直後～ホームページ等の機能回復まで

図表 5-3 アンケート回答（3）

提供情報名	被災者支援金の周知、受付情報
目的・理由	被災者生活再建支援金制度の周知や、申請受付を開始したことをお知らせし、支援金が速やかに被災世帯へ支給されるようにする。
提供内容	回覧板による配布の市広報誌のお知らせ版に記事を掲載。（同内容は市HPにも掲載）
提供先	市内各戸
情報提供場所	自宅
提供方法	市発行のお知らせ版に記事掲載（HPにも掲載）
提供時期	—

図表 5-4 アンケート回答（4）

提供情報名	災害救助法、被災者生活再建支援法等に係る支援情報
目的・理由	以下の情報提供 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 避難所の開設情報</li> <li>・ 物資（ブルーシート）の配布情報</li> <li>・ がれきの収集場所の情報</li> <li>・ 家屋の被害認定調査、罹災証明書交付に関する情報</li> <li>・ 住宅の応急修理の申請受付情報</li> <li>・ 被災者生活再建支援金に関する情報等の支援情報</li> </ul>
提供内容	被災市町ホームページや広報紙等で情報提供した。また、罹災証明書交付の際に、窓口で支援制度等の周知を行った。 また、県でも税の減免や融資制度等の支援制度の一覧をホームページで情報提供した
提供先	被災者
情報提供場所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市町役場</li> <li>・ 避難所</li> </ul>
提供方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページ</li> <li>・ 広報紙、受付窓口等</li> </ul>
提供時期	支援実施時

図表 5-5 アンケート回答（5）

提供情報名	震災復興情報全般
目的・理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種相談業務</li> </ul> (税金、学校、福祉・健康、保険・年金、労働・雇用、中小企業融資、貸金、住宅(融資)、外国人、交通事故等) <ul style="list-style-type: none"> <li>・上記相談業務に関する情報収集・情報提供等</li> </ul>
提供内容	県の出先機関（県民生活センター）に相談窓口を設置 (詳細なマニュアルについて検討中)
提供先	県民
情報提供場所	県民生活センター
提供方法	相談窓口の設置
提供時期	震災直後の混乱が収束し、社会的に落ち着きが見られた時期

図表 5-6 アンケート回答（6）

提供情報名	東日本大震災における応急仮設住宅の情報提供
目的・理由	東日本大震災により避難して来られた方々が安心して暮らせるよう、応急仮設住宅に関する情報提供を行う。
提供内容	入居可能な住宅
提供先	避難者
情報提供場所	住宅
提供方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談窓口</li> <li>・広報紙</li> <li>・ホームページ等</li> </ul>
提供時期	随時

図表 5-7 アンケート回答（7）

提供情報名	廃棄物の収集及び減免・支援制度情報
目的・理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被災家屋及び地域の衛生環境の保全を行う。</li> <li>・被災者の生活再建のため税や各種料金の減免、支援制度の適用により金銭的な支援を行う。</li> </ul>
提供内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・廃棄物の搬出を被災者が実施し、回収を市で行う。</li> <li>・罹災証明書の申請・発行。</li> <li>・罹災証明書に基づく税や各種料金の減免、支援制度の適用。</li> </ul>
提供先	被災地域各戸
情報提供場所	自宅
提供方法	支援情報や問い合わせ先等を記載した文書を配布
提供時期	被災直後

## 2. 都道府県及び関係市町村へのインタビュー結果

### (1) A 県及び D 市、E 町へのインタビュー結果

#### ア A 県へのインタビュー結果

[現在も実施している情報提供について]

- ・被災者への情報提供は、県内の避難者には月に1回、県外の避難者には2ヶ月に1回の頻度でダイレクトメール（郵送）を届けている。
- ・県外避難者の20%弱が、復旧・復興が進んでも戻ってきていない状況がある。そうした方々にも、地元の情報を届けている。
- ・避難者の居所の把握は、総務省の「全国避難者情報システム」に登録されている内容を活用している。
- ・被災者への支援内容などは、ダイレクトメールの他に Web（県ホームページ）でどこでも可能としている。

[災害時に行った情報提供について]

- ・県や市町村からのお知らせは、役所以外の施設における提供方法として県内の郵便局に「情報提供コーナー」を設けていただき、パンフレット等を配布した他、大型ショッピングセンターやコンビニエンスストア等の県民が日常的に集まる場所にもパンフレットの配布に関する協力を依頼した。パンフレットを持って帰る人は多かった。
- ・郵便局は東京支社に依頼し、ショッピングセンターなどの民間事業者は地域の支社に依頼した。銀行への依頼は実施していない。
- ・Web やパンフレット等を通じて提供した情報は、支援制度、医療関係の情報が多かった。

[情報提供の注意事項について]

- ・災害発生から時間が経過しても継続的な情報提供が必要だと思う。
- ・被災者に提供する情報は、定期的に更新する必要がある。そのため、内閣府の被災者支援情報を参考に県で作成して配布している冊子も毎年最新化を図っている。

#### イ D 市へのインタビュー結果

[現在も実施している情報提供について]

- ・市では、東日本大震災における被災者への継続的な支援を行うための法人を設立している。
- ・市民や避難者に対して支援ができることを認識していただくことを目的に、被災者支援等に関するガイドブックを作成し、公表している。このガイドブックは、内閣府の資料を参考に作成している。県内の市町村でも独自のガイドブックを作成している。
- ・被害が大きかった被災地からの長期にわたる避難者がおり、民生委員や本市の相談窓口を通して相談を受ける際に、避難先における世帯構成、避難場所（居所）、現在の状況、その他、支援のための情報を収集し整理している。

[災害時に行った情報提供について]

- ・東日本大震災の際には、テレビ、ラジオ、インターネット、広報車、町内会、民生委員、緊急速報メールを利用した情報地提供を行った。

[情報提供の注意事項について]

- ・被災地より避難してきた被災者は、地元の情報を欲しがっている。そのため、当市に避難して来た被災者に対し居住していた市町村との情報交換会を定期的に行っている。
- ・情報提供にあたっては、日頃からの民生委員による協力体制や、町内会、自治会の協力体制による地域コミュニティが整っている。ただし、町内会、自治会の熟成度は、地区によって差が大きい。

## ウ E 町へのインタビュー結果

[現在も実施している情報提供について]

- ・被災者への情報提供を、地域の見守り事業などを通じて、社会福祉協議会、民生委員が直接訪問する際に行っている。
- ・町外の避難者に対して広報を郵送することで情報提供している。ただし、広報のみでは不十分だと感じている。年に3回、職員が避難先の市町に行き、町の復旧・復興に係る整備状況の説明を行っている。
- ・電話での問い合わせ対応と、専門分野の相談への対応の両方を今でも行っている。
- ・庁舎入り口の自動販売機に復興事業で設置した情報提供用のディスプレイがある。

[災害時に行った情報提供について]

- ・在宅避難者までの情報提供は課題であるが実態として直接の実施は難しい。地区の支援が重要であった。
- ・地区の支援については、道路の整備で往来が確保でき、物資運輸が可能となった段階から地区の代表者を集めて対応を依頼することができると思う。

[情報提供の注意事項について]

- ・災害発生当時は被害状況の把握も難しく、被災した住民が求めている情報の発信が遅れがちになった。
- ・当時はマスコミが求めている情報が判らず、町が伝えたい情報との不一致で罹災証明書が交付できない段階で、罹災証明書の添付が必要となる支援情報が流れるなど窓口の混乱につながった。災害時には、マスコミと町が Win-Win の関係構築が望まれる。

## (2) B 県及び F 市、G 市へのインタビュー結果

### ア B 県へのインタビュー結果

[現在も実施している情報提供について]

- ・被災者への情報提供は、Web（県のホームページ）を活用して行っている。他の市町村も Web から情報提供を行っている。

## 第5章 資料編

### [災害時に行った情報提供について]

- ・災害発生時には、災害発生前に準備していたパンフレット等を利用した。
- ・パンフレットの配布について、県ではコンビニエンスストアとの災害時の協定があるので、地区本部に情報提供に関する協力依頼をした。宅配業者との災害時協定はなく、東日本大震災時の活用もない。
- ・被災した外国人への情報提供は、地域のボランティアに対応を依頼した。市町村に通訳を派遣した。
- ・被災者の居所把握は、県税に関する通知が返戻された際、総務省の「全国避難者情報システム」から実際の居所等を確認した。
- ・被災者への相談窓口で支援に関する情報を提供した。

### [情報提供の注意事項について]

- ・災害発生の直後は、ライフラインが途絶した関係で、ICT 環境やインターネット接続が全く使用できなかった。
- ・県から広報する情報は、数字のみであり個人情報を広報することはない。ただし、数字の正確性は重要であるため、死傷者数は、県と市町村で二重にカウントされることがないように個人情報を含む名簿を利用している。

## イ F市へのインタビュー結果

### [現在も実施している情報提供について]

- ・市からは、広報等により支援制度等の情報を提供している。広報の配布は、通常業務でも使用している町内会まで郵送し、各戸に配布するルートである。
- ・外国人への対応として配布するチラシ等の多言語対応を行っている。

### [災害時に行った情報提供について]

- ・市の「避難所運営マニュアル」では、地域コミュニティや民生委員の協力で被災者への物資の配給を行うことになっていたため、その情報提供を行った。ただし、実際の現場では物資供給に手が回っていなかったため、十分な情報提供はできなかったと考える。
- ・外国人への対応について、ボランティア通訳の協力により情報提供を行った。
- ・市のホームページでは、市内の被害・復旧の情報や義援金等に関する情報提供を行った。

### [情報提供の注意事項について]

- ・東日本大震災では、行政サービスの面で避難所にいる避難者と在宅避難者とで、大きな差が生じた。当時は、在宅避難者を直接支援する避難者として認識できていなかったため、物資の配布先を市が指定した避難所までとした。

## ウ G市へのインタビュー結果

### [現在も実施している情報提供について]

- ・市からは、広報等による情報提供をしている。

- ・ピクトグラムの掲示板は用意してある。中国語、韓国語、英語等多言語の説明を併記している。

[災害時に行った情報提供について]

- ・避難所では、連絡ボードなどによる情報提供が基本的な方法である。
- ・在宅避難者への情報提供は、停電や通信の断絶により人を介した方法が主であった。

[情報提供の注意事項について]

- ・コンビニや郵便局といった場所は、大規模災害では機能が停止することもあり、使用できないことも想定しなければならない。
- ・被災者に必要な情報の提供・周知は、素早く実施できるようにしたいので、やはり人づてに伝達することが基本となる。そのため、平時からの地域のコミュニティづくりが重要となっている。
- ・防災無線での情報提供は、日本語のみである。
- ・災害時における外国人被災者の対応は、課題と考えているが、災害発生後は、風評被害もあり支援が必要な外国人の人数が少なくなる。
- ・地域性から考えると、Wi-Fiなどを整備しても皆が利用できるわけでない。そのため、紙による伝達が基本という考えである。また、災害発生後の最初の1ヶ月間は、ICTの活用は困難な状況も想定せざるを得ない。

### (3) C県及びH市、I市へのインタビュー結果

#### ア C県へのインタビュー結果

[現在も実施している情報提供について]

- ・災害に関する行政情報の提供は、TV等のメディアやWebサイトを活用している。

[災害時に行った情報提供について]

- ・災害発生時には、地元TV局には個別に協力をお願いしている。
- ・9月に発生した大雨では、Lアラートが未対応（2016.03より対応予定）であったため、市町村により住民への情報提供の時間に差異が生じることになった。

[情報提供の注意事項について]

- ・県とコンビニエンスストアとの間で包括的連携協定を、九都県市が合同で（一社）日本フランチャイズチェーン協会との帰宅困難者への支援協定を締結しているため、それぞれで災害対応の依頼はできる。ただし、これまでの災害発生では依頼したことはない。

#### イ H市へのインタビュー結果

[現在も実施している情報提供について]

- ・災害に関する情報はWeb（市ホームページ）で提供している。

[災害時に行った情報提供について]

- ・自治会や民生委員会等の協力により行政情報の提供を行った。

## 第5章 資料編

[情報提供の注意事項について]

- ・現在、災害に関する情報提供は、市のホームページのみで対応している。今後は、訪日外国人向けにスマートフォン用アプリである「おもてなしアプリ」等の活用も考えられる。

### ウ I 市へのインタビュー結果

[現在も実施している情報提供について]

- ・当市では、災害情報を提供する方法として SNS が有用と考えている。SNS を利用する若年層には、被害状況の早期拡散を期待しており、他地域からの情報や声の連携にも大きな期待を持っている。
- ・市では、視覚障害者に対する配慮として、防災行政無線の音声自動応答サービスを実施している。
- ・外国人対応としては、PDF ファイル形式の情報を市の Web サイト上で公表することとしている。PDF ファイルを利用している理由は、文字フォントの埋め込みによる文字化けを防ぐためである。

[災害時に行った情報提供について]

- ・災害時携帯メールでの情報提供を行っている。
- ・在宅避難者への訪問による災害情報の提供と、安否情報の確認を行った。

[情報提供の注意事項について]

- ・情報提供場所として、コンビニ、大型スーパー、郵便局は使用したことはない。今後、検討していきたい。