

## 論点素案 「情報発信・広報」の内容

被災した市町村においては、被災住民や全国の関係者に適宜・適切な情報発信、広報活動を行っていくことが重要である。このため、被災市町村の広報に関する経験や教訓を整理することで、**市町村の対策本部の情報発信や広報活動の充実につながるような方策**について検討する。

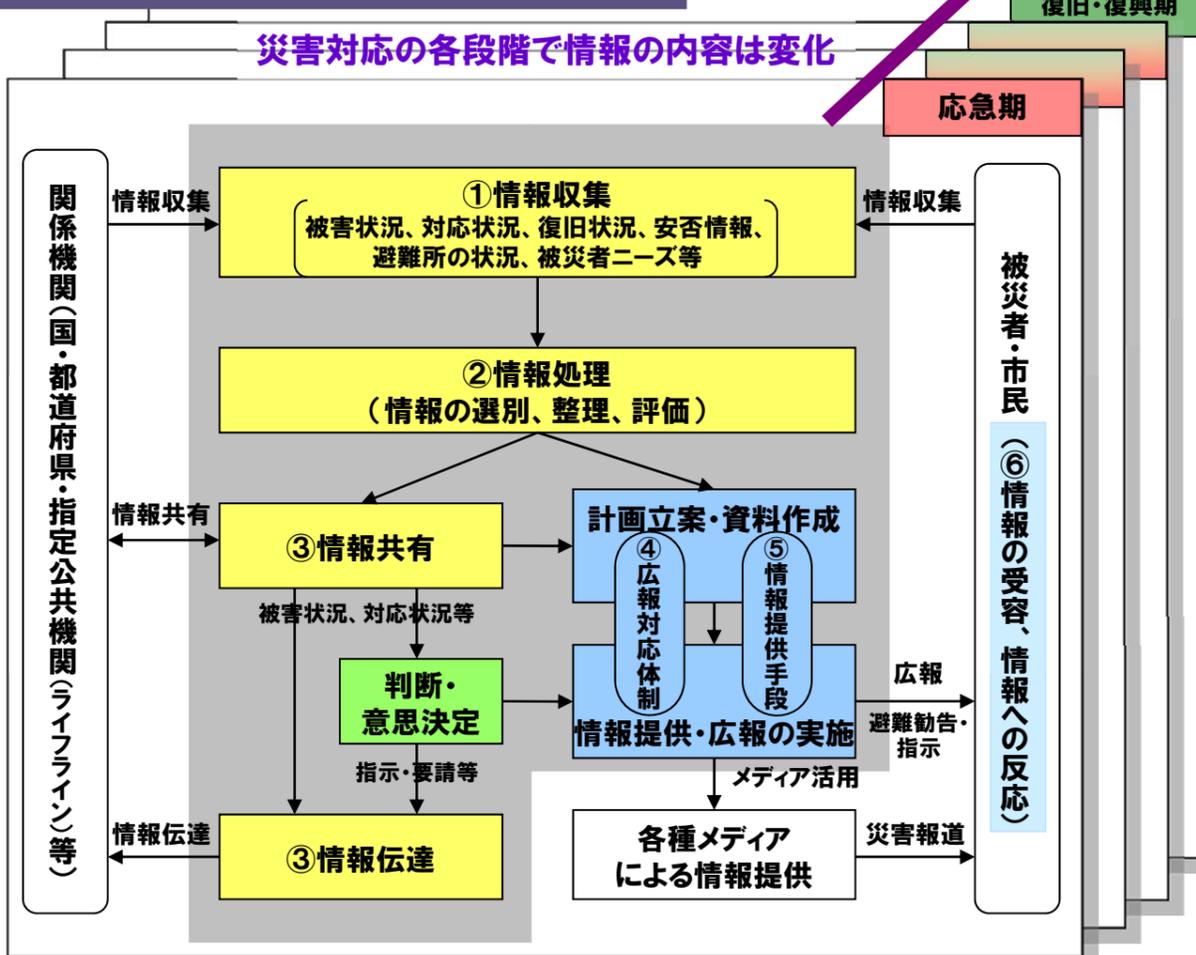
### 【検討項目】

- ・市町村災害対策本部における広報
- ・専属の広報担当官の設置とその対応内容
- ・住民広報における災害用語の使い方や被災に係る手続き等の周知のあり方の検討 等

## 検討方針

第2回、第3回でも情報関連のテーマ(「情報収集」、「情報共有」等)を断片的に取り上げているが、対策の方向性としての対応体制や手段等に関して、「情報発信」及び「広報」等と共通する部分も多いため、第5回では、**災害時における情報管理**として、情報収集から情報提供・広報までの**全体像を整理**する。

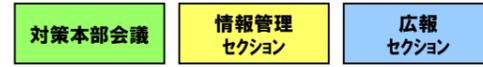
## 情報管理の全体像(情報管理のサイクル)



情報の流れ(情報を取りに行くなど能動的な活動を含む)

市町村の情報管理の範囲

図中の色分けは対策本部内の機能分担イメージ



## 「情報管理」に関する課題と対策の方向性

地方都市において特に顕著な課題  
 赤: 応急期に特徴的な課題・対策  
 黒: 各段階に共通する課題・対策  
 緑: 復旧期・復興期に特徴的な課題・対策  
 ※: 複数箇所に記載している項目

	市町村における課題	対策の方向性
① 収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報入手困難(通信途絶、人員不足等)</li> <li>・情報の断片化、錯綜</li> <li>・受け身の情報収集</li> <li>・情報ニーズ(被災者等がどのような情報を求めているか)の把握困難</li> <li>・対応ニーズ(例えば避難所における各種支援のニーズ)の把握困難</li> <li>・報道影響(市民の反応等)の把握不足</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通信手段の確保、強化(※)</li> <li>・震度計システムの整備</li> <li>・情報収集のための多様な手段の確保(ヘリコプター、オフロードバイク隊の活用等)</li> <li>・情報共有システムの整備、活用(※)</li> <li>・積極的な情報収集を行うための事前準備</li> <li>・被害発生時の蓋然性の高い箇所の調査・把握体制の確立</li> <li>・情報ニーズ、対応ニーズの事前整理(応急期/復旧/復興期などで変化する情報ニーズや対応ニーズ)</li> <li>・避難所等におけるニーズ把握方法の確立</li> <li>・市民反応及び報道モニター体制の確立(※)</li> </ul>
② 処理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報処理能力不足(人員不足等)</li> <li>・情報の選別、整理、評価のしつこみ不足</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報共有システムの整備、活用(※)</li> <li>・情報のトリアージ、情報専任者の設置</li> </ul>
③ 共有・伝達	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報伝達困難(通信途絶、人員不足等)</li> <li>・情報の錯綜(複数ルートによる情報伝達や用語不統一による混乱等)</li> <li>・情報共有方法が未確立</li> <li>・情報共有方法が非効率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通信手段の確保、強化(※)</li> <li>・情報共有システムの整備、活用(※)</li> <li>・合同本部等による情報の一元化</li> <li>・ホワイトボードや掲示板等のローテクの活用</li> <li>・情報連絡システムの明確化、用語の統一</li> </ul>
④ 対応体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・迅速かつ正確な情報提供を行う仕組みが不十分(情報の齟齬、取材対応に係るルールの不足)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定例記者会見の定期的な実施</li> <li>・広報専任者の配置、強化</li> <li>・報道機関への対応ルールの明確化</li> <li>・国・県・市町村の合同の情報発信</li> <li>・対象区分毎の情報提供方策検討</li> <li>・住民問い合わせ対応窓口の設置</li> <li>・被害状況の迅速かつ計画的な公表</li> <li>・対策本部会議の公開/非公開の検討</li> </ul>
⑤ 提供手段	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の隅々への情報伝達体制が未確立(提供手段が限定的)</li> <li>・被災状況や情報の受け手の特性の考慮が不足(外国人・障害者等)</li> <li>・複雑な制度の説明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多様な情報伝達手段の確保、強化(防災行政無線の充実化(デジタル化等)、MCA陸上移動通信システム、FMラジオ、広報誌の発行等)</li> <li>・外国人等を対象とした情報提供 等</li> <li>・わかりやすい広報のための準備(用語集・QA集等)</li> </ul>
⑥ 受容・反応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正常化の偏見、経験の逆機能による判断ミス</li> <li>・断片的な情報のみを受け取ることによる誤解、流言・デマ、風評被害等の発生(例:観光客の減少、支援物資のミスマッチ等の発生)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・風評被害対策としての積極的な情報発信</li> <li>・正確な報道ができるような情報提供</li> <li>・混乱を防ぐための情報の一元化</li> <li>・市民反応及び報道モニター体制の確立(※)</li> </ul>