

第5回地方都市等における地震防災のあり方に関する専門調査会

情報発信・広報(概要)

1. 検討の趣旨
 2. 検討の枠組み
- (資料2参照)
3. 論点小分類ごとの課題・取組み方向性の検討
 - 3-1 情報収集
 - 3-2 情報の選別・整理・評価
 - 3-3 情報共有・伝達
 - 3-4 広報対応体制
 - 3-5 情報提供手段
 - 3-6 情報の受容・情報への反応

3. 論点小分類ごとの 課題・対策方向性の検討

① 通信途絶等による情報入手困難

■ 初動期の情報収集の困難

➤ 地方都市の震災では、中山間地を中心として、道路被災によるアクセスルートの途絶、通信手段の断絶等により、**情報収集が困難な状況の発生**が懸念されている。

【例】 断線、バッテリーの枯渇、輻輳等による通信途絶(新潟県中越地震)

孤立した集落において固定電話の中継網の断線、携帯電話の基地局の通信ケーブルの断線、予備バッテリーの枯渇、輻輳等により、固定電話、携帯電話はつながりにくい状況が発生した。

(出典) 内閣府「平成16年度 新潟県中越地震における防災関係機関の活動実態調査報告書」をもとに作成

【例】 土砂災害による通信途絶(岩手・宮城内陸地震)

土砂災害が発生した地区を中心に、中継網の断線による固定電話の不通が発生し、地震発生から1週間後で207回線が不通となった。全復旧までは約3ヶ月を要した。携帯電話は通じていたが、一般の携帯電話に最大80%の通話規制がかけられた。

(出典) 宮城県「岩手・宮城内陸地震からの復興に向けて」、くりこま耕英震災復興の会「山が動いた」をもとに作成

②受け身の情報収集(1/2)

➤ 発災直後に**積極的な情報収集**を行わなければ、**重大事案への対応が遅れ、被害が拡大・深刻化**してしまう可能性がある。

【例】初動体制の遅れによる対応の遅れ(阪神・淡路大震災)

多くの放送局において、5時46分に発生した地震の震度が正式に「震度6」と放送されたのは、地震発生から約30分経ってからであった。それまでは京都、豊岡、彦根の震度5をこの地震の震度の最高値として報道していた。

NHK (全国)	6 : 0 0 (不確定)
	6 : 1 5 (確定)
(大阪)	5 : 5 0
日本テレビ	6 : 0 4 (未確認)
	6 : 2 5 (確定)
TBS	6 : 2 0
フジテレビ	6 : 2 3
テレビ朝日	6 : 2 7

図 「神戸 震度6」が伝えられた時間

(出典) 東京大学社会情報研究所『1995 年阪神・淡路大震災調査報告 - 1 -』1996 年より作成

神戸市では地震発生後、災害対策本部が機能しなかったため、被害(救援需要)の全体像把握が遅れ、資源動員が遅れた。遅い延焼速度に救われたが、関係機関の活動調整に失敗。防災力の効果的、効率的な活用ができなかった。

(出典) H21年度静岡県防災会議資料 吉井博明「地域における危機管理」より作成

②受け身の情報収集(2/2)

【例】震度情報の入手の遅れ（新潟県中越地震）

新潟県中越地震において、川口町では役場の震度計が震度7を観測していたが、停電により電気が復旧するまでの1週間、県や市町村に震度7の情報が伝わらず、被害状況の報道等も少なかった。

（出典）東京大学・東洋大学 災害情報研究会 災害情報レポート① 中森広道「地震情報への評価」

【例】原子力発電所の被災（新潟中越沖地震）

発災直後に発電所内で変圧器に火災が発生していたにもかかわらず、被害状況や微量の放射性物質の漏れなどについての情報の収集が遅れたために、国や自治体への連絡や住民への情報提供も遅れ、結果としてイタリアのプロサッカーチームの来日を取りやめになるなど、海外からの渡航者が減る大きな風評被害が発生した。

（出典）経済産業省 総合資源エネルギー調査会 原子力安全・保安部
中越沖地震における原子力施設に関する自衛消防及び情報連絡・提供に関するWG, 平成20年2月
「中越沖地震における原子力施設に関する自衛消防及び情報連絡・提供に関するWG報告書」、

③情報ニーズは何か(1/4)

➤ 新潟県中越地震では、被災者の多くが行政の災害対応で悪かった点として「行政からの情報が不十分だった」ことをあげている。

Q 行政の対応について、悪かった点

《新潟県中越地震》

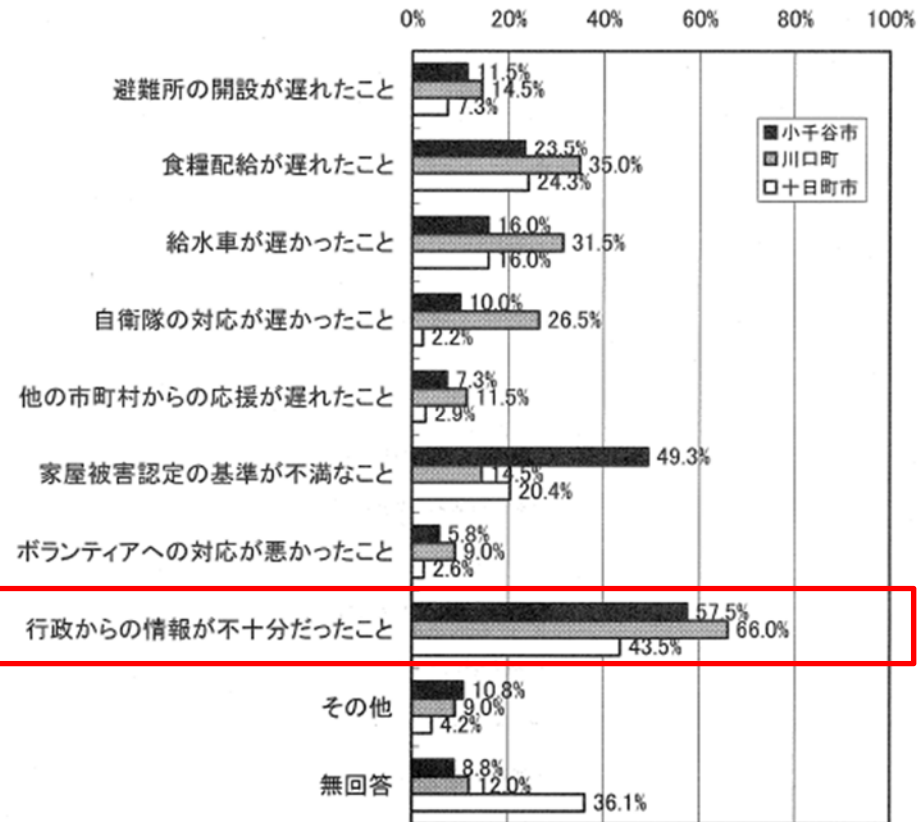


図 行政の災害対応で悪かった点

(出典) 災害情報調査研究レポート① 2004年10月新潟県中越地震における災害情報の伝達と住民の対応 (I) 森岡千穂「行政施策への要望」

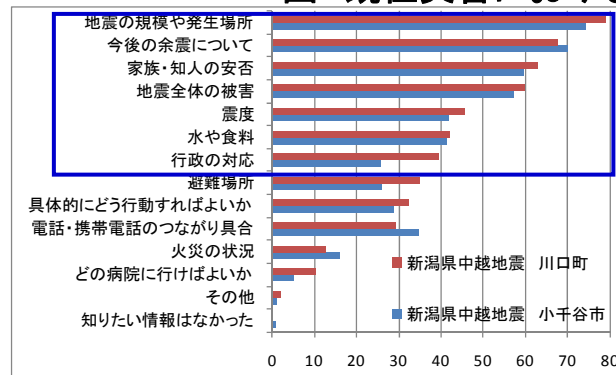
③情報ニーズは何か(2/4)

➤発災当日の情報ニーズとして、**地震の基礎情報**(規模や発生場所、震度等)、**余震情報**、**家族や知人の安否情報**など**自らの行動の判断材料となる情報**に対するニーズや、**水・食料の確保方法**(生活維持の困難への直面)、**行政の対応**という項目が高くなっている。

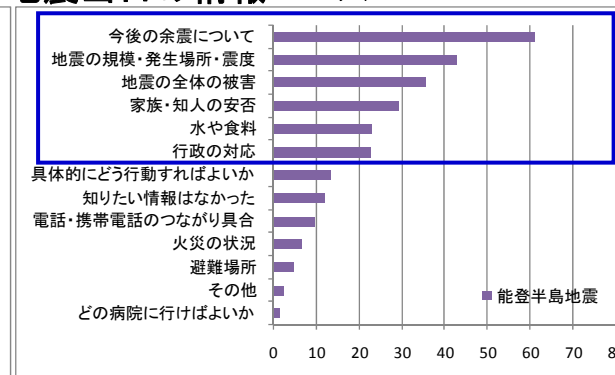
Q. 地震が起こった日の夜、あなたはどんな情報を知りたいと思いましたか。

図 既往災害における地震当日の情報ニーズ

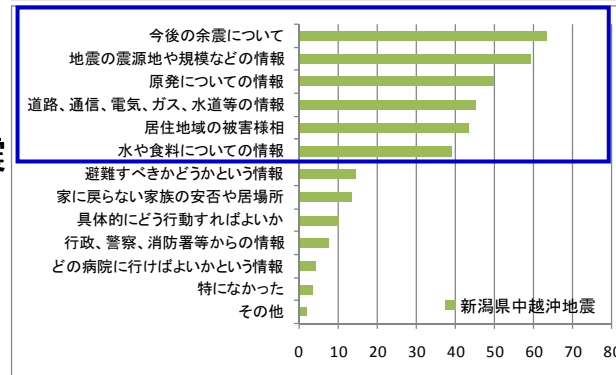
新潟県中越地震



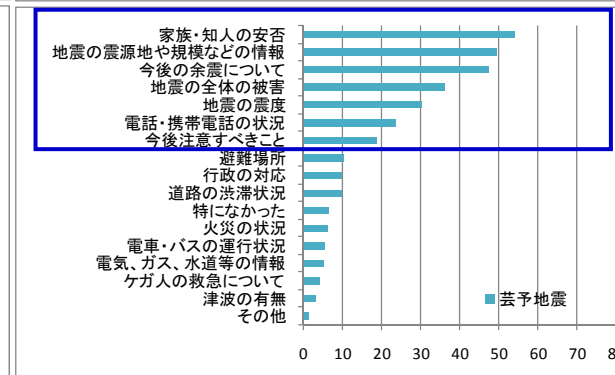
能登半島地震



新潟県中越沖地震



芸予地震



(出典) 災害情報調査研究レポート① 2004年10月新潟県中越地震における災害情報の伝達と住民の対応 (I)
 災害情報調査研究レポート⑭ 2007年能登半島地震における災害情報の伝達と住民の対応
 災害情報調査研究レポート⑭ 2007年中越沖地震における災害情報の伝達と住民の対応
 芸予地震に関する住民調査 (東京大学社会情報研究所「災害と情報」研究会) より作成

3-1 情報収集

課題

③情報ニーズは何か(3/4)

▶発災一週間後は、余震への不安や関心が引き続き高かったものの、「水道・ガス・電気の復旧」「トイレ」「水・食料・生活物資の状況」「ゴミや廃棄物の処理」「入浴」等、ライフラインの状況や生活に関する情報へのニーズが高くなっている。

【例】時系列で変化する被災者の情報ニーズ(1/2)

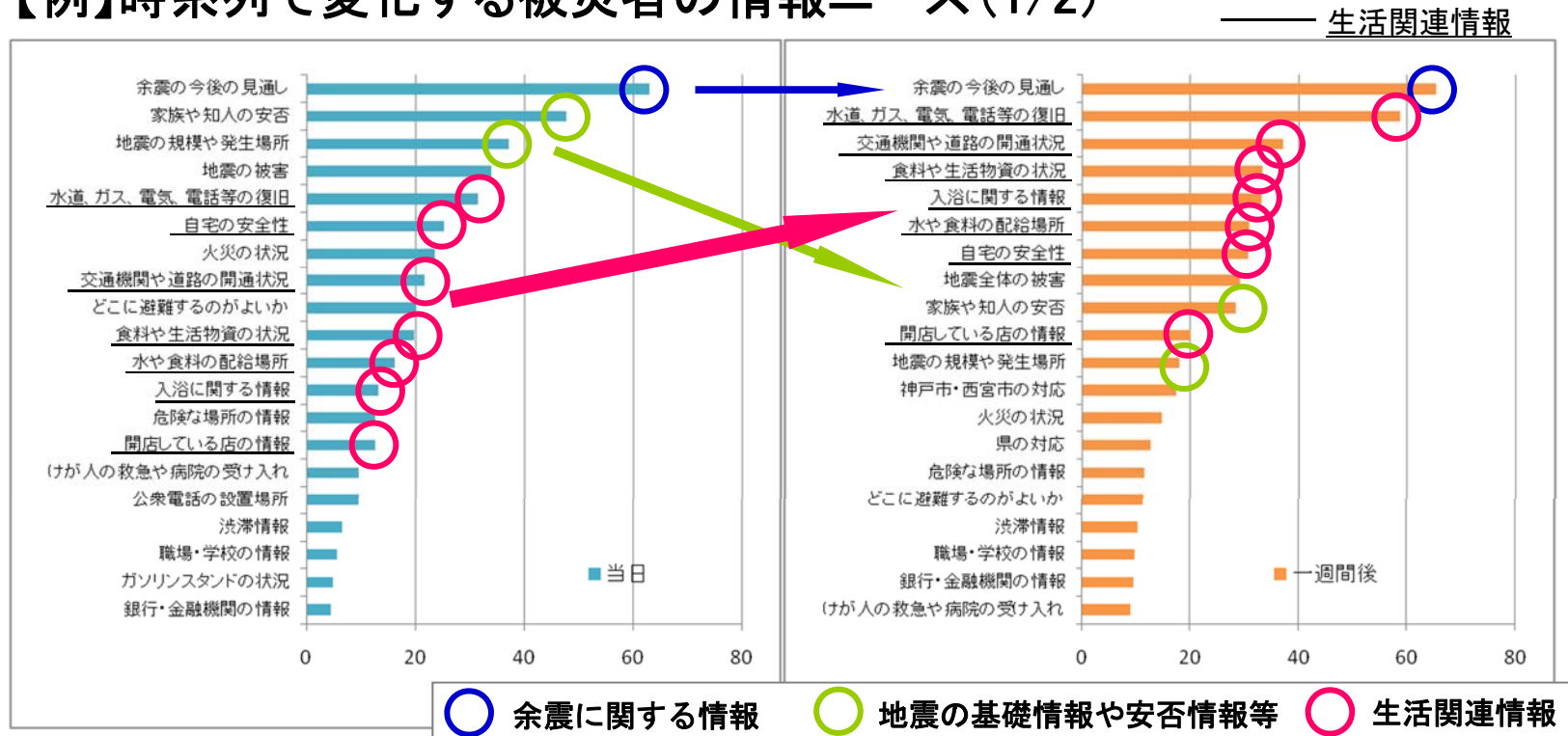


図 阪神・淡路大震災において神戸市民の知りたかった情報(左:当日、右:1週間後)

(出典) 東京大学社会情報研究所 『1995年阪神・淡路大震災調査報告-1-』 1996年より作成

③情報ニーズは何か(4/4)

【例】時系列で変化する被災者の情報ニーズ(2/2)

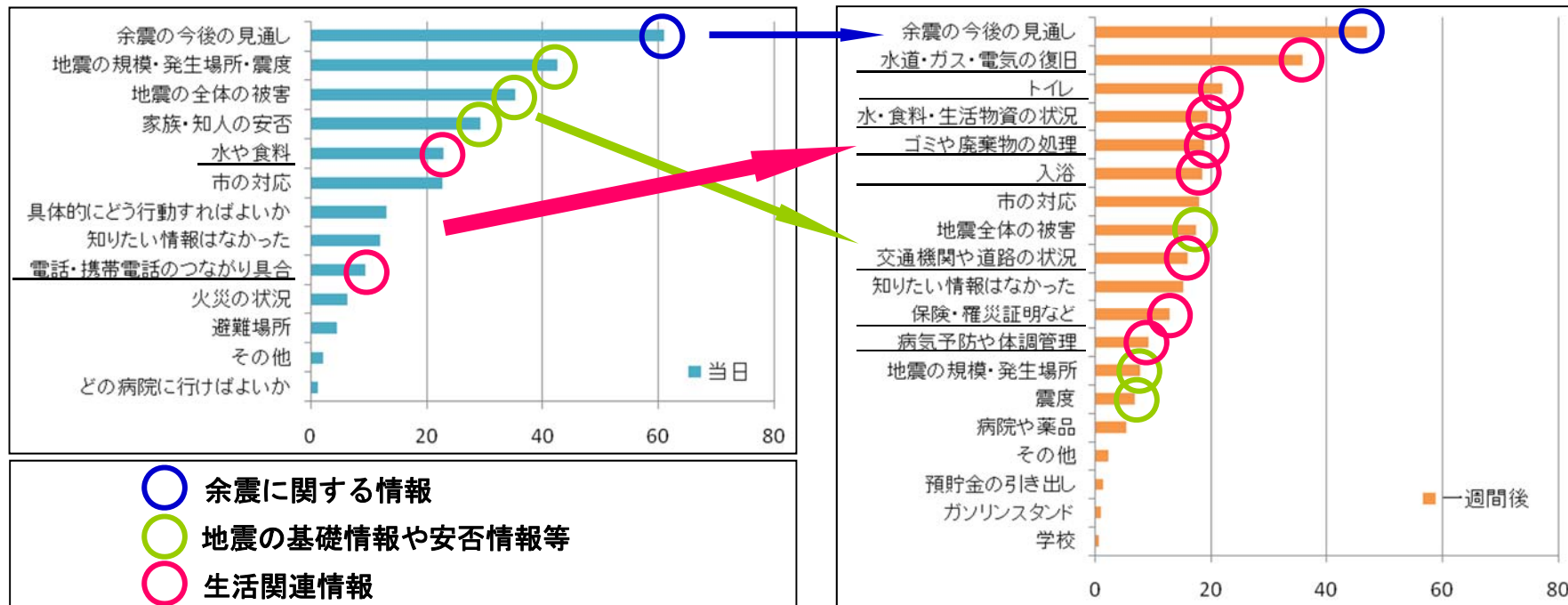


図 能登半島地震における情報ニーズ(左:当日、右:1週間後)

(出典) 災害情報調査研究レポート⑭ 2007年能登半島地震における災害情報の伝達と住民の対応より作成

まとめ

《地震当日における代表的な情報ニーズ》

- ・余震情報、安否情報、地震情報、被害情報等
- ・自らの行動の判断材料となる情報（電話のつながり具合、行政の対応、避難場所等）

《1週間後における代表的な情報ニーズ》

- ・生活関連情報（ライフラインの復旧見通し、交通機関、生活物資に関する情報等）
- ・健康福祉関連情報

《2週間後以降における代表的な情報ニーズ》

- ・復興関連情報（住宅の復旧・復興、生活再建に関する情報等）

(参考)情報ニーズの把握体制が確立されていない

第3回(H22.8.27)資料

■ 職員数の限界

- 総務省の平成21年地方公共団体定員管理調査によれば、45%の市区町村（政令市以外）で防災職員数が0人※、平均2.1人。

※「部門別分類はそれぞれの区分に従い職務中心に捉えており、必ずしも各団体の組織と一致しない」、「課、係等として組織上独立しているものを記入」→防災職員数0人の団体においても実際には兼務職員や独立した組織となっていない担当職員がいると考えられる。

- **市町村では、災害時の膨大な作業をこなすための職員数に限界がある。**

■ 災害対応自体が未経験

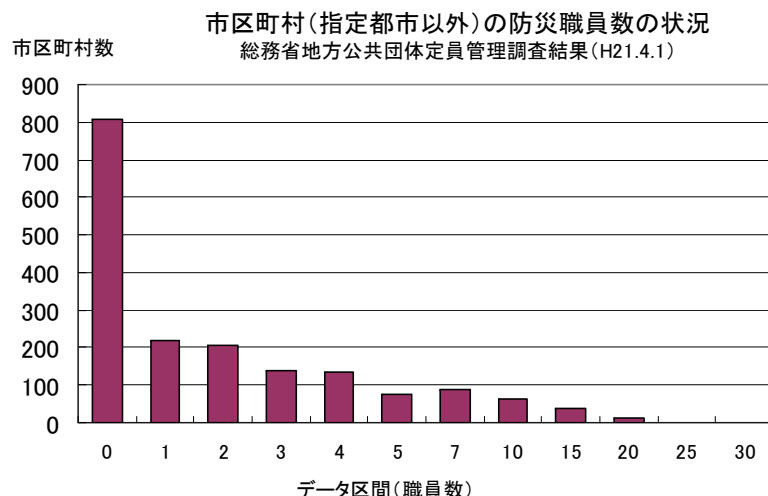
- 同じ市町村が何度も災害に見舞われるわけではない。
- ほとんどの職員が災害対応を初めて経験する。

平均で1市町村あたり
20年に1回の頻度

年別の激甚災害市町村数

(公共土木施設災害復旧事業等に関する特別の財政援助を受けた市町村数(国交省取りまとめ分))

	激甚災害数※1	市町村数※2
平成21年	13	17
平成20年	12	8
平成19年	19	33
平成18年	21	110
平成17年	15	100
平成16年	26	269
年あたり平均	17.6	89.5



(※1出典：各年の「災害についての激甚災害及びこれに対し適用すべき措置の指定に関する政令」及び各年の「特定地域に係る激甚災害及びこれに対し適用すべき措置の指定に関する政令」
 (※2出典：平成16～20年は各年の「災害統計」、国土交通省河川局。平成21年は内閣府調べ。)

①通信手段の確保・強化

第2回 (H22. 7. 1) 資料

■衛星携帯電話の整備

- 近年発生した地震を教訓に、地震発生を前提とした通信手段の確保として**衛星携帯電話等通信機器の整備**する自治体が増えている。
- 高齢者が多い孤立集落においては、それらの**通信機器の使用に慣れるための訓練も必要**である。

【例：衛星携帯電話を用いた住民参加型訓練】

- 長岡市では、年に1回、衛星携帯電話（NTTドコモワイドスター）を住民が用いて訓練を実施している。
- 小千谷市は、年に1回、イリジウム衛星携帯電話を用いて、双方向の情報伝達（市役所への発信と市役所からの連絡の受信）訓練を実施している。



図 衛星携帯電話の訓練（長岡市田代地区の例）

（写真：長岡市提供）

(参考) 発災時の迅速な情報収集体制

- 奄美大島大雨災害では、国土交通省九州地方整備局が**防災通信機器(情報収集車、衛星通信車等)**を海路で輸送し、**情報収集を行った。**



図 奄美災害防災通信機器設営系統図

奄美大島豪雨災害の被災箇所をヘリで撮影した映像を防災通信機器を組み合わせ、九州地方整備局へ伝送。被災自治体はTEC-FORCE. VCを利用して映像を視聴する。



図 奄美災害防災通信機器設営状況

(出典) 国土交通省九州地方整備局記者発表資料 (平成22年12月3日)

(参考)被災地(孤立集落)における電源確保

- 奄美大島大雨災害の際、空輸を可能とする車両吊り装置を装備した発電機車を陸上自衛隊のヘリコプターで搬送し、島内の停電解消に努めた。



図 ヘリコプターで搬送される発電機車

写真出典：奄美市撮影資料

②情報収集のための多様な手段の確保(1/4)

第2回(H22.7.1)資料

■多様な情報手段の確保

- 過去の被災時には、地上に文字を書いて救助や物資の支援を求めたケースがあるが、事前に救援要請を記載したシートの配布・訓練やのろし等、**情報伝達手段を多様に確保しておくことが重要**である。

【例：救援要請シートの活用】

- 静岡市では、平成20年に孤立可能性のある市内の86集落全てに「救援要請シート」を配布し、集落の住民が情報発信の訓練で使用している。
- 集落名が記載されたシート1枚と、負傷者数等を記載するための無地のシート1枚を各集落に配布しており、シートの大きさは5.4m×3.6m(約12畳)である。シートの配布は県が半額を補助している。

(出典) 静岡市地域防災計画(資料編)

②情報収集のための多様な手段の確保(2/4)

第2回(H22.7.1)資料

(例:救援要請シートの活用)



(写真: 静岡市提供)

地震が発生して

- ・土砂災害等により道路が寸断され、集落外への移動が困難になった。
- ・電話等が通じなく外部との連絡が途絶えた。
- ・さらに、
- ・集落内に搬送が必要と思われる負傷者や病人がいて、救援が必要になった。

自主防災組織では、どうにもできない非常事態の時

(2) 何をするか・・・

救援を求める

- ①集落内の空地、_____に、救援表示シート2枚を広げる。
- ②救援表示シートは、下記のようにくっつけて並べる。

〇-〇 集落名	人数	横の場合	〇-〇 集落名
			人数

縦の場合

- ③自主防災組織で、住民の安否確認を行い、負傷者や病人を把握する。
- ④ヘリコプターの搬送が必要と思われる負傷者や病人の人数を、無地の救援表示シートに布テープ等で表示する。
布テープ以外でも、表示できれば何でも構いません。
(今までの訓練では、産布団で文字を作ったところもあります)

【注意】
文字はなるべく太く、テープを3本くらい並べて、右記の数字を参考に表示してください。

1	2	3	4	5
6	7	8	9	0

⑤救援表示シートの周囲に石を置くなど飛散防止をしてください。

図 静岡市の救援要請シート(ヘリコプターからの確認訓練)

図 救援要請シートの使用手順

(出典) 静岡市地域防災計画(資料編)

※広げる場所が決められており、ヘリコプターで巡回して搬送が必要な負傷者数を確認する。

②情報収集のための多様な手段の確保(3/4)

第2回(H22.7.1)資料

■発災時のオフロードバイクの活用

- 阪神・淡路大震災のオフロードバイクの活躍以降、災害時の情報収集及び輸送手段として、ボランティア活動や行政のオフロード隊の整備等が行われている。
- 発災初動期のニーズ把握・情報収集や物資供給の手段として、自治体もオフロードバイクの活用について検討しておく必要がある。

【例:オフロードバイク隊の結成(静岡市)】

- 静岡市では、職員で構成されるオフロードバイク隊が結成し、災害発生後の情報収集を実施している。
- 活動実績
 - 平成13年4月 静岡市内の地震:約3時間で市内の道路状況を把握
 - 平成16年7月 台風による水害:床上浸水の被害状況を無線で伝達
 - 平成21年8月 駿河湾地震:国道の通行状況などの確認に従事

②情報収集のための多様な手段の確保(4/4)

第2回(H22.7.1)資料

【例:オフロードバイク隊の結成(静岡市)】

表 静岡市オフロードバイク隊の活動内容

地震発生時	震度5以上の地震が発生した場合は安否確認・装備確認・情報確認2次配備体制(全職員動員)であるため各種確認後、直ちに参集し、体制を整える。
(地震以外)	風水害の発生時は状況に応じ静岡市災害対策本部の出動要請を受ける。それ以外の突発的災害の発生時は災害対策本部長の指令を受けた時。 参集後は静岡市災害対策本部の指揮下に入り、担当支部方面の情報収集及び伝達にあたる。
平常時	情報伝達訓練、参集訓練、操縦訓練、通信訓練(無線機操作、手旗信号)、救命講習、基本教練、各種訓練(水防演習、総合防災訓練、地域防災訓練等)への参加等

(出典) 静岡市ホームページ及びヒアリング調査



(写真: 静岡市提供)

図 静岡市オフロードバイク隊の訓練

※現在、構成人数は35人(発足時(平成8年度)24人)である。
※バイクは40台保有している。



図 他のオフロードバイク隊の例

(左: 東京消防庁、右: 埼玉県日高市消防団)

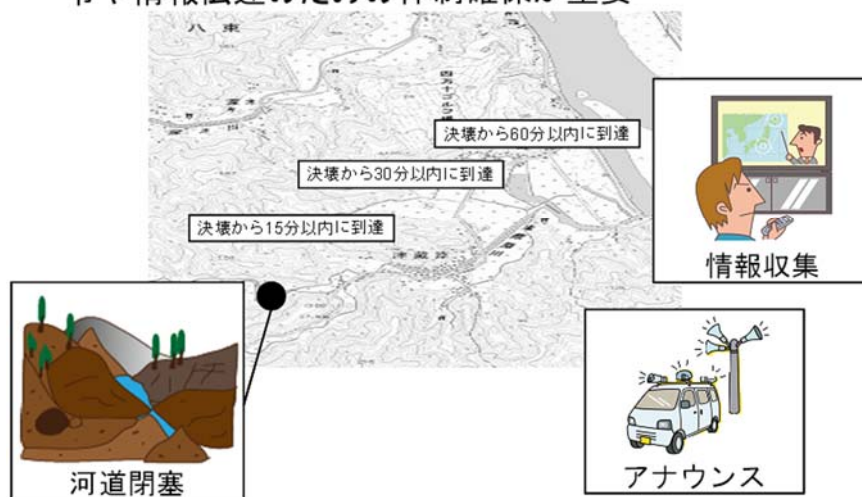
③被害発生の蓋然性の高い箇所への調査・把握体制の確立

第2回(H22.7.1)資料

■天然ダムによる被害への対策

- 中山間地の地方都市等では地震時に発生した天然ダムによる甚大な被害が報告されている。
- 情報収集の観点における天然ダムの危機管理や対策では、「体制・人的資源について」、「天然ダムの調査」、「天然ダムの監視、情報通信」について、検討しておく必要がある。

○天然ダムの決壊に備え、下流域における警戒避難の発令や情報伝達のための体制確保が重要



【検討項目】

- 「体制・人的資源について」
例：土砂災害の専門家との連携
- 「天然ダムの調査」
例：天然ダムの早期発見のための調査体制の確保
- 「天然ダムの監視、情報通信」
例：ヘリテレ画像共有による天然ダムの監視体制の確保

図 河道閉塞の発生箇所と下流域の警戒体制確保の概念図 (出典) 国土交通省HP

④震度計システムの整備(1/2)

- 震度計によって得られる情報は、気象庁、防災科学研究所、都道府県・市町村等で観測される震度情報を集約することにより、**被害の全体像や規模感を面的に把握・推定**することができる。
- 今後、行政の情報収集と情報把握の質を向上させるためにも、**震度計の配備**を進めていくことが必要である。

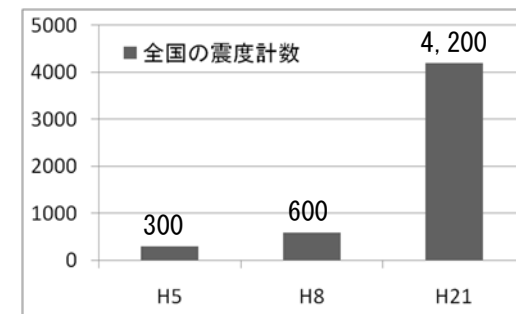


図 全国の震度計数

気象庁「震度の活用と震度階級の変遷等に関する参考資料」より作成

【気象庁・消防庁「震度に関する検討会」】

地方公共団体が設置する震度計は、以下1～4の基準に沿って配置することが求められる。

1. 震度観測点は、**平成の大合併前の市区町村ごとに、少なくとも1箇所**は整備。
2. **東京23区および政令指定都市については、区ごとに最低1箇所**は震度計を設置。
3. 震度計の設置場所については、基本的には、発災時に被害が大きくなる可能性の高い、**人口集中地区を中心に設置**するとともに、併せて、設置環境についても、設置地域の代表的な震度が適切に測られるよう十分配慮。
4. 一市区町村内に人口集中地区または新たに大規模な開発地域がある場合には、**一つの震度計から10km以上離れている地域**にも震度計を設置。

(出典) 気象庁・消防庁「震度に関する検討会報告書」、平成21年3月より作成

設置機関	目的	配置の思想	設置数 (H21.3現在)	期待される責務
気象庁	○計測震度を常時観測し公表 ○M6.8以上の地震が発生した場合、震度6弱を確実に観測	・20km間隔の観測網 ・震度6弱を確実に観測(山間地は除く)	約600	国の初動対応(広域災害への対応)の確立
文部科学省 (防災科研)	○地震動の強さ、強い強震動の周期及び継続時間と空間分布の把握、震源域の詳細な破壊過程の解明を目的とした強震観測	・約25km間隔の観測網	約800	地震調査研究
各都道府県 (消防庁補助金)	○地方公共団体の防災初動体制確保 ・地震発生時の初動対応の迅速化 ・広域応援体制確立の迅速化 ○震度情報の提供、公表は当初、目的外	・市区町村の初動対応に資するため、1市区町村に1観測点	約2,800	・市区町村の初動対応確保 ・都道府県の初動対応確保

注) 都道府県の震度情報は、都道府県と地方気象台間の防災情報の交換に関する協定に基づき、都道府県から気象庁に提供された震度情報の内、気象庁の品質管理で適正と判断されたものについて気象庁から公表されることとなり、平成9年11月から段階的に公表が開始され、平成15年3月で全都道府県の震度データが公表されている。

※新潟県中越地震において、川口町の震度7を観測した情報が、停電による回線停止で1週間伝わらなかった。**震度計システムを活用するには、予備バッテリーの整備や発電機の自動起動、システムの保守・点検等停電対策が必須**である。

(出典) 中村功「大規模災害とネットワーク」、2005予防時報220より作成

④震度計システムの整備(2/2)

➤近年の震度計設置と政府や地方自治体のDIS等のシステム整備により、**瞬間的に地震被害の全体像を把握する体制**が整ってきている。

【例:地震防災情報システム(DIS: Disaster Information Systems)】

➤気象庁等の観測点(約4200点)で観測された震度情報を受けて震度4以上で自動的に起動し、発生から概ね10分で震度分布、建築物の全壊棟数と建築物の全壊に伴う死傷者数を推計し、各省庁へ配信するシステム。

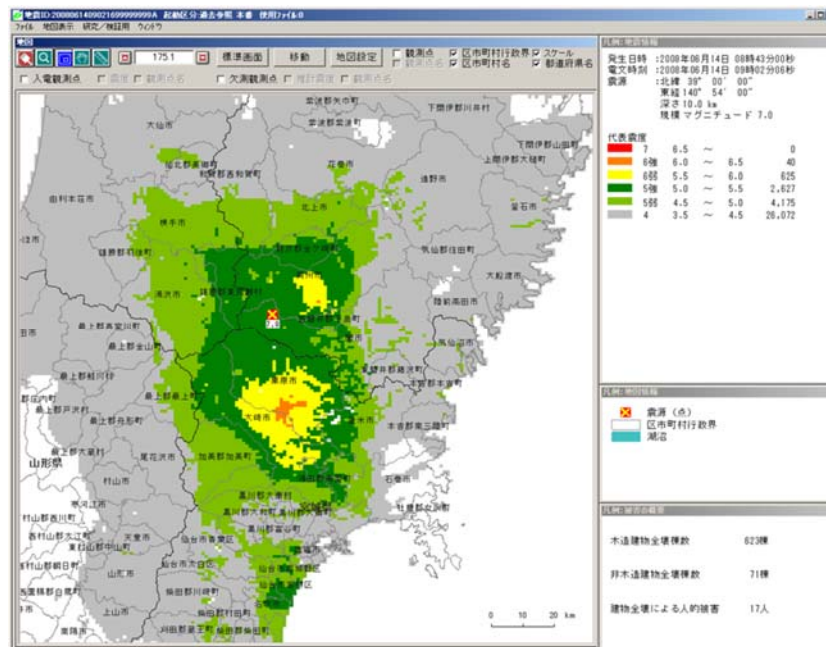


図 岩手・宮城内陸地震時の震度推計図

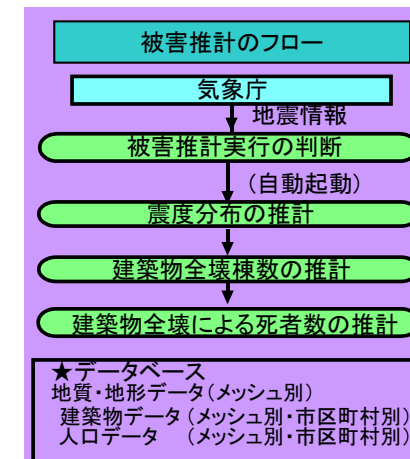


図 被害推計のフロー図

政府や地方自治体は引き続き震度計の設置やDISの精度向上に取り組み、情報提供をしていくことが大事である。

⑤被災後のニーズ把握体制の確保(1/6)

■きめ細かい被災者支援のためのニーズ把握

➤きめ細かい被災者支援を行うためには、**迅速で的確なニーズの把握**が必須である。

【例】被災者のニーズ把握調査（新潟県中越沖地震）

新潟県や柏崎市が主体となり、被災者のニーズ把握調査を実施。避難者の立場に立った情報を収集するとともに、関係者へのスムーズな情報やサービスの提供を行い、問題点の改善に努めた。

地方都市の市町村においては、職員が膨大な災害対応業務に追われ、人員体制を整えたきめ細かいニーズ把握を行うことは難しいため、県による市町村への応援体制が必要である。

(出典) 新潟県「新潟県中越沖地震記録誌」

新潟県中越沖地震被災市町村への職員派遣実績(7月16日(月)~12月31日(月)延べ人数)

総務管理部人事課・市町村課調整分

柏崎市への派遣		刈羽村への派遣		出雲崎町への派遣		合計	
項目	累計(人)	項目	累計(人)	項目	累計(人)	項目	累計(人)
現地本部	156	現地本部	80			現地本部	236
物資班	226	物資班	3			物資班	229
避難所	2,004	避難所	430			避難所	2,434
仮設住宅窓口	25					仮設住宅窓口	25
ブルーシート窓口	40					ブルーシート窓口	40
一時避難所窓口	8					一時避難所窓口	8
家財一時預かり窓口	15					家財一時預かり窓口	15
ボランティア管理	28	家屋解体申込窓口	6			ボランティア管理	28
被災家屋調査	4,370	被災家屋調査	268	被災家屋調査	16	被災家屋調査	4,654
土木	0					土木	0
県職員計	6,872	県職員計	787	県職員計	16	県職員計	7,675
物資班	871					物資班	871
避難所	1,628					避難所	1,628
仮設住宅窓口	135					仮設住宅窓口	135
生活再建制度相談窓口	121					生活再建制度相談窓口	121
被災住宅応急修理制度窓口	76					被災住宅応急修理制度窓口	76
り災証明書発行窓口	211					り災証明書発行窓口	211
被災家屋調査	1,828			被災家屋調査	64	被災家屋調査	1,892
土木	1,194					土木	1,194
市町村職員計	6,064	市町村職員計	0	市町村職員計	64	市町村職員計	6,128
他県派遣職員(被災家屋調査)	1,040					他県派遣職員(被災家屋調査)	1,040
柏崎市計	13,976	刈羽村計	787	出雲崎町計	80	合計	14,843

図 新潟県による市町村への職員派遣

⑤被災後のニーズ把握体制の確保(2/6)

【例1:物資関連のニーズ把握】

【新潟県中越沖地震】

➤新潟県は、地震発生直後の7月16日から18日にかけて、避難所に配置された県職員を通じて、食料、水、トイレ等の生活に密着した物資等の充足状況を調査した。

(出典) 新潟県「新潟県中越沖地震記録誌」

【例2:生活関連のニーズ把握】

【新潟県中越沖地震】

➤新潟県は、7月29日までにテレビ、ラジオ、インターネット等の情報取得手段の配置状況や暑さ対策としての扇風機の整備状況を確認。また、不足物資の有無、ゴミ集積、人的支援、各種情報の到達、健康、住宅再建、職業・雇用、生計、地域コミュニティ等の状況等の調査を7月19日から調査終了の8月1日(7月31日を除く。)まで行った。

(出典) 新潟県「新潟県中越沖地震記録誌」

表 巨大地震発生時被災地内で必要とされるニーズの整理

	災害発生初期 (災害発生直後～12時間後) (域内住民にとって)	災害対応期 (12時間後～72時間後) (域内住民にとって)	復旧・復興期 (災害発生後3日目以降) (域内住民にとって)
必要な情報	<ul style="list-style-type: none"> 余震(余震の見通し)・地震情報(地震の規模・発生場所) 安否情報(家族・知人の安否) 避難情報(避難所の場所・避難経路) 交通情報(交通機関の被害状況) ライフライン情報(ライフラインの被害状況) 	<ul style="list-style-type: none"> 余震情報(余震・津波の今後の見通し)・被害情報 安否情報(家族・知人の安否) 生活情報(水・食料・物資)・医療機関情報 交通情報(交通機関の復旧見通し) ライフライン情報(ライフライン復旧見通し) 	<ul style="list-style-type: none"> 生活情報(水・食料・入浴可能場所) 交通情報(交通機関の復旧見通し) ライフライン情報(ライフライン復旧見通し) 行政情報(震災に関する各種手続き) ボランティア情報・救援活動情報
収集すべき情報	(災害対策本部にとって)	(災害対策本部にとって)	(災害対策本部にとって)
	<ul style="list-style-type: none"> 地震情報・津波情報・余震情報 被害情報・応急活動情報 避難所情報・ライフライン情報・交通情報 	<ul style="list-style-type: none"> 余震情報 被害情報・応急活動情報 安否情報・生活情報 避難所情報・ライフライン情報・交通情報 	<ul style="list-style-type: none"> 余震情報 被害情報・応急活動情報・安否情報 避難所情報・ライフライン情報・交通情報
情報流通の現状	地震情報・余震情報・津波情報・被害情報・交通情報・ライフライン情報については、マス・メディアやインターネットを通じて収集・発信。安否情報については、災害用伝言ダイヤル(171)・災害伝言掲示板・Web171・メールで伝達。避難勧告・指示等については、防災行政無線とマス・メディアを通じて伝達。	余震情報・被害情報・生活情報・医療機関情報・交通情報・ライフライン情報・避難所情報・安否情報については、マス・メディアやインターネット、171・災害伝言掲示板・Web171・メールを通じて収集・発信。生活情報・医療機関情報については、防災行政無線でも伝達。	生活情報・交通情報・ライフライン情報・行政情報・ボランティア情報・救援活動情報・余震情報・被害情報・安否情報・避難所情報については、マス・メディアやインターネット、防災行政無線を通じて伝達。

(出典) 総務省関東総合通信局 平成19年12月

『巨大地震に備えた「地域防災コミュニケーション支援システム」の利活用に関する調査検討会』報告書

⑤被災後のニーズ把握体制の確保(3/6)

【例3:健康福祉関連のニーズ把握】

【新潟県中越沖地震】

- 柏崎市では、県内他市町村及び県外保健師等の支援を得て健康福祉ニーズ調査を実施した。
- 原則として調査員2人を1チームとして、既往歴、現病治療状況、自覚症状等について、あらかじめ定めた調査項目に基づき、本人及び家族の状況を1人ずつ聞き、支援が必要な者については相談票に記し、必要なサービスにつないだ。

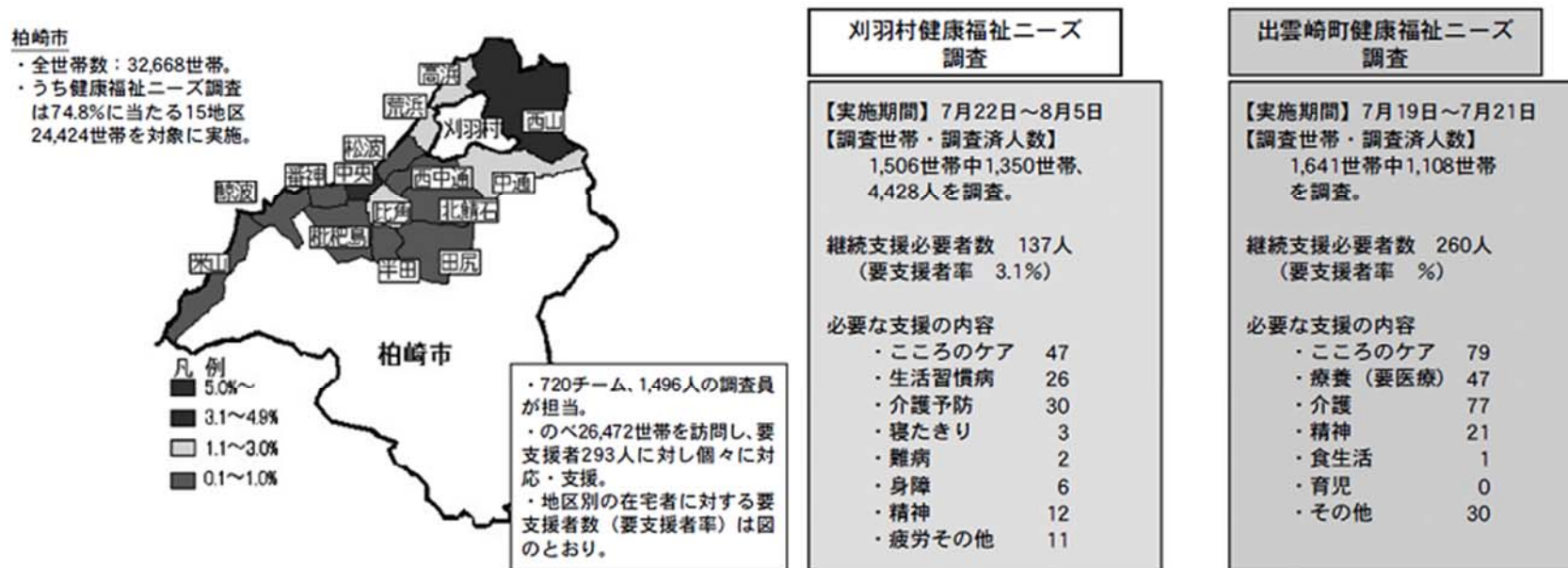


図 健康福祉ニーズ調査の概要(柏崎市、刈羽村、出雲崎町)

(出典) 新潟県「新潟県中越沖地震記録誌」

⑤被災後のニーズ把握体制の確保(4/6)

【例4:要援護者のニーズ把握】

【新潟県中越沖地震】

➤新潟県(障害福祉課)は障害者等を支援するため、障害者相談支援センターを立ち上げ、県内の相談支援事業者を派遣することで、障害者等及びその家族個々のニーズに応じたきめ細かな相談支援を実施した。

県派遣コーディネーターと相談支援事業者、行政で日々、ミーティングを実施。活動方針やニーズ等を共有し、活動へのフィードバックを行う。

■7/18~7/23(発生後一週間)

「安否確認と生活状況の把握、緊急ニーズの確認」

(活動内容)

- 自宅及び避難所への訪問活動
- 電話による安否確認・状況把握

(サービス)

- 各種情報提供
- 関係機関との連絡調整
- ニーズ把握
- カウンセリング…等

■7/24~7/31(発生後二週間)

「収集された状況の分析」

⇒ニーズを支援につなげる作業に着手

(活動内容)

- 継続支援の必要なケースへの訪問活動
- 緊急の個別支援期

相談件数	相談方法					計
	電話	来所	訪問相談			
			自宅	避難所	その他	
障害児	16	1	11	5	0	33
知的障害者	675	9	164	26	11	885
身体障害者	574	11	178	16	7	786
精神障害者	908	146	281	31	10	1376
発達障害者	0	3	0	0	0	3
その他	29	0	6	41	1	77
計	2202	170	640	119	29	3160

相談支援の内容	相談支援の内容別件数	件数	内訳			
			相談及び情報提供	継続援助	他機関紹介	その他
状況把握		3447	2934	499		14
居宅介護、日中一時支援、短期入所等の利用援		7	4	3		0
障害児者福祉施設などの利用援助		7	5	2		0
市町村、医療機関等、関係機関との連絡調整		367	204	156		7
カウンセリング(傾聴を含む)		542	304	238		0
その他、個別の生活ニーズに応じた相談支援等		358	202	148		8
計		4728	3653	1046		29

図 新潟県障害者支援センターの活動内容

表 障害者相談支援センター相談件数

(出典) 厚生労働省第73回市町村セミナー資料 新潟県柏崎市福祉課若月啓満「災害時における相談支援と自立支援協議会の取組み」

⑤被災後のニーズ把握体制の確保(5/6)

➤要援護者のニーズを把握するには、**平常時から対象となる要援護者の情報収集をしておくことが重要である。**

【参考】事前把握 高齢者マップ(能登半島地震)

➤旧門前町では被害が大きかったものの、行政があらかじめ作成していた高齢者一人暮らし世帯を把握する「高齢者マップ※」が機能した。民生委員らはこのマップを活用して町内の高齢者宅を戸別訪問し、体調や家の損壊程度を確認しながら公民館などの避難所に誘導し、発生から約4時間20分後の午後2時には高齢者全員の状況が把握できた。

※「寝たきりの高齢者」「1人暮らしの高齢者」「高齢者夫婦」などを各戸でそれぞれピンク、黄、緑で塗り分けたもの。町内の民生委員が毎年末に調査、更新してマップの精度を上げており、町と民生委員が同じマップを保有することで連携も取りやすくなっている。

(出典) 高齢者等が一人でも安心して暮らせるコミュニティづくり推進会議「要援護者の把握等について」

【参考】事前把握 災害時要援護者登録制度《栗原市》

➤栗原市では障害者、ひとり暮らし高齢者、その他日常において支援を必要とする者が災害時等に地域の中で支援を受けることができる体制整備を図るため、災害時要援護者登録台帳を作成している。

➤自主防災組織、民生委員、栗原市社会福祉協議会等と連携し、承諾した登録者の個人情報を配布。災害時等は要援護者の避難誘導、安否確認、救出活動等の支援を行うほか、平常時における地域での見守り、相談活動等を積極的に行うよう努めている。

(出典)平成20年5月26日 栗原市災害時要援護者登録制度実施要綱

様式第1号(第3条関係)		(表面)	
		行政区()	
		避難場所()	
栗原市長 殿			
栗原市災害時要援護者個別表			
私が届け出た下記個人情報、栗原市が自主防災組織、民生委員、社会福祉協議会に提供することを承諾します。			
年 月 日			
代理人住所			
本人氏名		ⓐ	ⓑ
※承諾できない場合、氏名欄への押印の必要はありません。			
世帯主()	分類	高齢者(要介護者・一人暮らし)・障害者(身体・知的・精神)・その他	
住 所	栗原市	電 話	F A X
氏 名	(男・女)	生年月日	明・大・昭・平 年 月 日
■緊急時の家族の連絡先			
氏 名	(続柄)	住 所	栗原市 (連絡先)
氏 名	(続柄)	住 所	栗原市 (連絡先)
行政区長氏名		住 所	栗原市 (連絡先)
民生委員氏名		住 所	栗原市 (連絡先)
家族構成	家族数	家族構成	大家族 日中の状況
福祉事務所用使用欄(以下記入しないで下さい。)			同意の有無(有・無)
(備 考)			

図 栗原市災害時要援護者個別表

⑤被災後のニーズ把握体制の確保(6/6)

【例5:外国人のニーズ把握】

【新潟県中越沖地震】

➤(財)柏崎地域国際化協会は、新潟県国際課、新潟県国際交流協会、長岡国際交流センター、多文化共生センター等の協力を得て地震発生翌日に柏崎災害多言語支援センターを設立。7月17日から31日までセンターを運営し、運営避難所巡回や企業・大学・外国人店舗の訪問による外国人への情報提供、災害状況・ニーズの把握を実施した。

表 支援体制と避難者数の推移(3日目~2週間)

日	支援体制	在住外国人 避難者数	備考
7/18	市民プラザ内に「柏崎災害多言語支援センター」設置 ・中越大震災の資料の持ち込み ・配付ラジオの準備 ・翻訳依頼団体の調整 ④ボランティアの参加	45	電気復旧
19	避難所巡回開始	48	
22-31	外国語新聞配布(英字)		7/26 仮設入居受付開始
31	センター閉所(市協会・市・県・県協会に引き継ぐ) ・ライフラインがほぼ復旧し、避難所巡回の必要性が希薄になった(余震も少なくなった) ・翻訳は県協会で引き続き担当	10	7/31 水道はほぼ全域で復旧(8/4完全復旧) 8/1 市の被災者相談所開設
8/3	FMIによる多言語放送終了		8/13 仮設入居開始
15		0	8/27 ガス全面復旧 8/31 避難所解消

表 避難所等の巡回状況

内容	
聞き取り項目 (個人カルテ)	・情報提供と収集(チラシ配付、玄関等貼付・張り替え) ・被災者のニーズ把握・ケア ・物資配付 ・国籍 ・氏名 ・年齢 ・仕事先 ・家族 ・居住地 ・言語(レベル) ・避難先履歴 ・知合いの状況 ・困っていること(例。妊娠中、おむつ欲しい)
人員体制	相談員、巡回員(3~4名)
巡回員服装	ガムテープを貼付(名前、可能言語明記)
配慮事項	・深く立ち入らず、相手が話してくるのを待つ ・母語による会話 ・マスコミの立会いは控える

結果として、ニーズには概ね対応でき、トラブルもみられなかった(日頃から市協会と在住外国人・企業・大学等との間に顔の見える信頼関係あり)。

(出典) (財)新潟県国際交流協会HP 「在住外国人に対する初期段階の支援の状況」

3-2 情報処理（選別・整理・評価）

課題

情報の選別・整理・評価の仕組みが不十分

- 要因① 情報処理要員の不足
- 要因② 問合せ対応に忙殺
- 要因③ 情報管理の重要性の認識不足
- 要因④ 情報量及び情報ルートが多様性に起因する問題

市町村災害対策本部には、様々な方面から様々なルートで情報が入る。膨大な情報から対策本部が必要とする情報を選別することが必要

- 要因⑤ 情報の選別・整理・評価の具体的なルールが未確立

【新潟県中越沖地震（新潟県）】

- 災害対策本部内における情報収集の流れは、事前に決められた手続きに従って進められた
- 情報分析担当は、入手した情報の分類、ランク付けを行い、情報を整理し、調整担当に報告する
- 情報分析は市町村毎の状況を%表示し進捗管理に用いた
- しかし具体的などのように作業を進めるかについての事前の業務イメージがなく、実現がかなわなかった

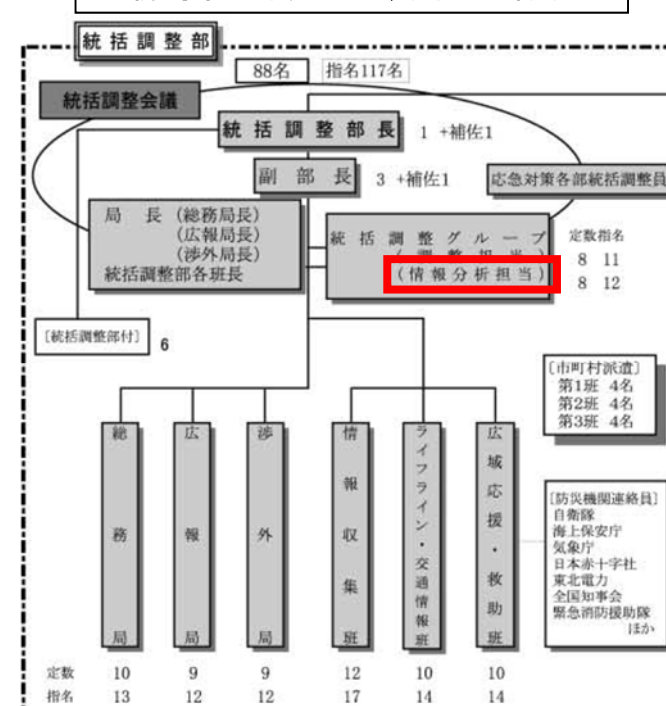
新潟県中越沖地震検証報告書、2009年10月、
新潟大学災害復興科学センター

【新潟県中越地震（長岡市）】

殺到する問い合わせへの対応に忙殺され、本部における情報整理・集約が十分に行えなかったような状況があった。本部体制の見直し、本部への参集要員を増強する、情報整理・集約の方法を再検討する、担当者の割り当てを明確化する、などの検討を行う必要がある。

「災害の検証」、長岡市

新潟県（中越沖地震時）の体制



(出典) 新潟県中越沖地震記録誌、平成21年3月、新潟県

情報のトリアージの実施

■ 情報のトリアージ

- 災害時には人命に関わるような迅速な意思決定が必要な情報とそうでない情報が混在して一度に流通し、その処理や対応に追われ、重要情報の伝達(入手)が遅れたり、数的には少ない重要情報が大量の重要ではない情報に紛れて途中で変容もしくは消滅する結果、迅速かつ的確な応急対応がとられないことがよく起きる。
- このような状況に陥らないためには、重要度(緊急度)に応じた“情報のトリアージ”が必要。

(出典) シリーズ災害と社会「災害情報論入門」(田中淳、吉井博明 編) 第7章3節「応急時の災害情報の活用に関する課題」(吉井博明)をもとに一部加筆修正

- 情報のトリアージを効率的に行うためには、災害対策本部における情報の選別の基準、選別の体制などを整備することが重要。
- 例えば、関係部局の責任者が適宜判断し、「この情報は本部に上げろ」と指示。重要情報を本部に上げるのが関係部局の責任者の重要な仕事のひとつであることを徹底する。

(出典) シリーズ災害と社会「災害危機管理入門」(吉井博明、田中淳 編) 第5章4節「情報をどう収集し整理するか」(小林恭一)をもとに一部加筆修正

【情報のトリアージの一例】

- 関係機関から本部に上がってくる情報は、「要請」と「報告」の2種類がある
- 「要請」は、本部として何らかのアクションが求められるが、これにいちいちトップが関与するわけにはいかない
- 本部の中の対応班を決めておく、各班の班長が責任をもって対応する(対応班が決まらない要請は総務班などで対応班を決める)
- 「要請」については、対応班がきまってからトップに上げるのを原則とする
- 情報受信伝票などに「報告」と「要請」の別を明記し、要請については「対応する班名」と「対応中」と「対応済み」の別などを記載する様式を作っておく

(出典) シリーズ災害と社会「災害危機管理入門」(吉井博明、田中淳 編) 第5章4節「情報をどう収集し整理するか」(小林恭一)をもとに一部加筆修正

情報共有・管理の課題

第3回 (H22. 8. 27) 資料

■情報の断片化

【例】(新潟県中越地震)

《新潟県》

- 初期は、市町村からは断片的情報しか収集できなかった。

(出典) 新潟県中越地震における防災関係機関の活動実態調査報告書

■情報の錯綜

【例】(岩手・宮城内陸地震)

《宮城県》

- 栗原市での被害が甚大であることは早期に把握できたが、被害現場からの情報が複数経路から入ること等により情報が錯綜したため、正確な情報を把握するまでに時間を要した。

(出典) 平成20年岩手・宮城内陸地震からの復興に向けて

■本部内の情報整理・共有・一元化に関する課題

【例】(新潟県中越地震)

《新潟県》

- 職員が電話対応に追われたため、情報の整理・共有が不十分となった。市民等からの電話問い合わせに対して情報が一元化（共有化）されていなかったため、対応にばらつきが生じた。情報の更新を統括するスタッフも必要だった。

(出典) 災害の検証、長岡市

① 情報共有システムの整備・活用

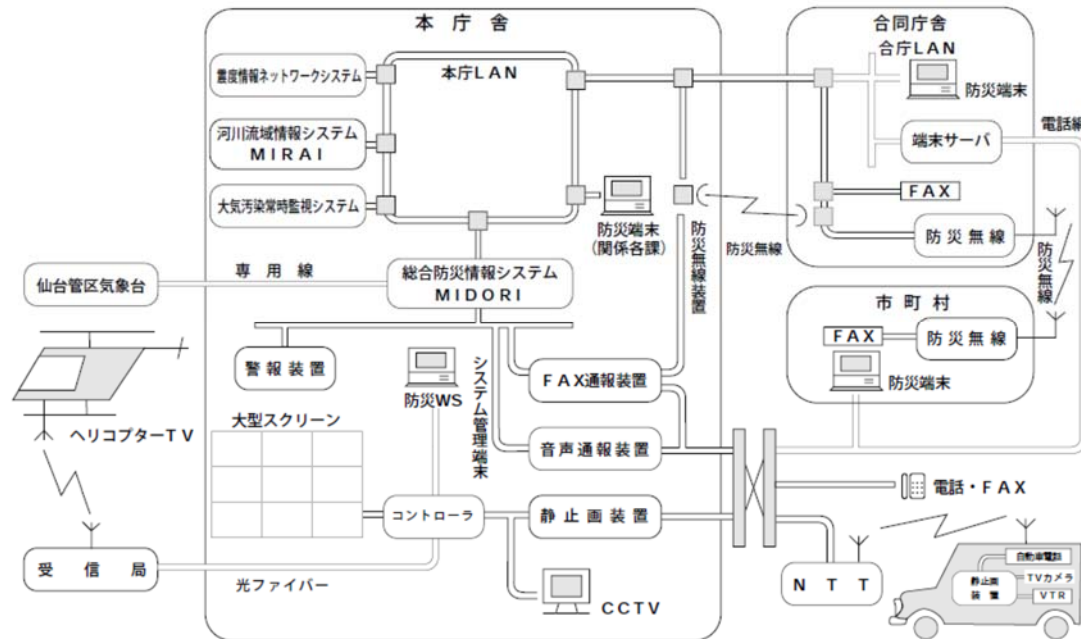
第3回 (H22. 8. 27) 資料

■ 宮城県総合防災情報システム「MIDORI」

【岩手・宮城内陸地震】

- MIDORIを通じて、県庁舎、県合同庁舎、市町村、消防の各機関間の被害情報の収集・伝達が効率的に行われた。
- 専用回線で構築されたネットワークであり、回線の輻輳等の懸念が無い。
- 入力項目（「死者数」「負傷者数」等）が事前に設定されており、PC端末からの簡単な作業で入力が可能。

図 MIDORIシステム概要図



■ 被害が大きかった栗原市では、市本部内の作業量が多く、入力作業を随時行うことが困難であった。

→ 県は、現地復旧対策情報連絡員を栗原市役所に派遣し、県職員が入力作業を行った。

(出典) 宮城県HP、<http://www.pref.miyagi.jp/syoubou/nenpou13/5-12.pdf>

②ICT以外の多様な情報共有手段の確保

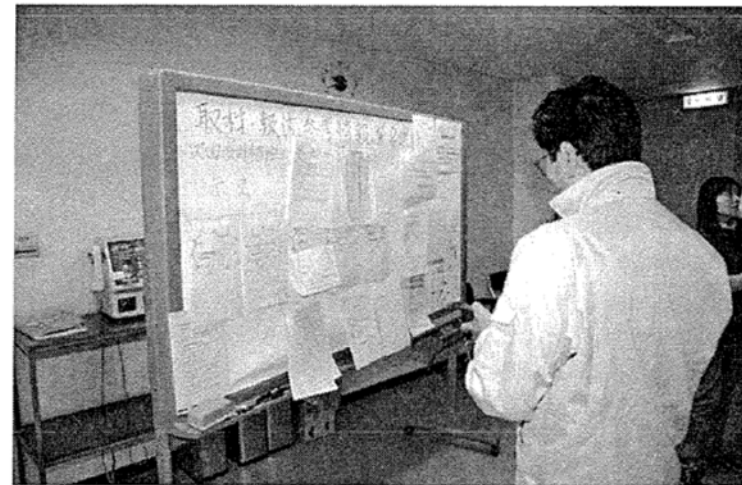
第3回(H22.8.27)資料

■ ホワイトボードや掲示板等を活用した情報共有

通信の不通等によりICTが活用できない場合に備えた効果的な情報共有の方法についても検討しておくことが重要。

【新潟県中越地震、長岡市】

- 「マスコミ向け情報掲示板」は、マスコミだけでなく、本部職員にとっても最新の情報を得るために有効だった。



マスコミ向け情報掲示板 撮影：長岡市

【新潟県中越沖地震、柏崎市】

(出典) 「災害の検証」、長岡市

- 地域情報の共有については、本部の壁への被災状況記載がローテクな手段ではあるが有効だった。

(出典) 「災害時行動調査 概要 平成19年(2007年)新潟県中越沖地震への初動対応」平成20年3月、柏崎市

迅速かつ正確な情報提供を行う仕組みが不十分(1/2)

- 人員不足等の問題を抱える地方都市の市町村では、膨大な災害対応業務に加えて報道機関への対応に追われ、**本来充実させるべき被災者向け広報が手薄になってしまう傾向がある。**

■市町村の体制の問題

①情報の齟齬

【能登半島地震】≪輪島市≫

- 門前の現地本部と本庁の両方で発表したため、門前の方が**情報が早い**とか、**両方で数字が違う**といった問題が出たこともある。

(出典)吉井・中村・中森・関谷・森岡・地引「2007年能登半島地震における災害情報の伝達と住民の対応」より作成

【岩手・宮城内陸地震】≪奥州市≫

- **取材を受けた災害対策本部要員と各地区の現地災害対策本部の職員との情報に齟齬が生じたり、抜け駆け的な取材攻勢により災害対応に支障が出る等の事態に配慮する必要が出た。**

(出典)田中・地引・関谷・吉井・中村・牧・大矢根・渥美・菅「2008年岩手・宮城内陸地震における情報伝達と住民の対応」より作成

迅速かつ正確な情報提供を行う仕組みが不十分(2/2)

②取材対応に係るルールの不足

【新潟県中越地震】

➤取材により災害対応に支障が「あった」と回答した団体の具体的な意見

- ✓ 電話での取材によって情報収集や発信に支障
- ✓ 取材対応に多くの時間を要した
- ✓ 記者の入れ替わりによって同じことを繰り返し説明
- ✓ 誤った報道による市民からの問い合わせの殺到

(出典)平成16年(2004年)新潟県中越地震における被災市町村の災害対応、黒田洋司((財)消防科学総合センター、廣井脩(東京大学大学院情報学環))より作成

➤《小千谷市》 災害対策本部へのマスコミの動線規制を行わなかったため、常時マスコミが留まり、本部内のスペースが狭くなって作業効率が低下した。

(出典)平成16年(2004年)新潟県中越地震現地調査・支援報告書 静岡県

➤《小千谷市》 地震発生時から災害対策本部を出入り自由、取材OKにしたところ、記者に長時間取材され災害対応業務に支障をきたしたため、定時記者報道方式に変更した。

(出典)関広一「自治体の叫び」

【能登半島地震】

➤《輪島市》 発災直後は市対策本部内にマスコミを自由に出入りさせたため、市長がマスコミ対応に追われ動きがとれなかった。

(出典)吉井・中村・中森・関谷・森岡・地引「2007年能登半島地震における災害情報の伝達と住民の対応」より作成

【参考：有珠山噴火】

➤《伊達市》 市役所内が報道関係者の拠点となり、スペースの不足等につながった。記者会見場兼取材基地として市議会議場を開放したが、不足すると通路等も占有された。

(出典)北海道新聞社「2000年有珠山噴火」

3-4 広報対応体制

対策

①定例記者会見の計画的な実施(1/2)

➤ **記者会見の回数(頻繁な実施)および時間(定期的な実施)を意識することが、報道機関との関係上、有効となる。**

表 各市における定例記者会見の実施状況

市	地震名	定例記者会見
長岡市	新潟県中越地震 新潟県中越沖地震	本部会議を公開とした上、本部会議後に市幹部等が記者レクを実施。
柏崎市	新潟県中越地震 新潟県中越沖地震	本部会議を公開とした上、本部会議後に本部長が記者レクを実施。
福岡市	福岡県西方沖を 震源とする地震	本部会議後の市長へのぶら下がり会見を随時実施。 発災当日及び翌日に記者レクを実施。
輪島市	能登半島地震	本部会議後の市長へのぶら下がり会見を随時実施。 (以下、総務課長等による対応) 発災当日の夕方に臨時開催。翌日からマスコミが殺到したために別室を設けて定期開催に切り替え。2日目・3日目は1時間ごと、4日目は2時間ごと、5日目からは朝と夕方に実施。
栗原市	岩手・宮城内陸地震	定例ではないが、本部会議後に本部長が記者レクを実施。
奥州市	岩手・宮城内陸地震	本部会議を全て公開としたことから、発災後5日間は記者会見を開かず。 (6日目以降、6/19、6/21、6/23に本部長が臨時記者会見を実施)

(出典) 各市への問合せ結果より作成

3-4 広報対応体制

対策

①定例記者会見の計画的な実施(2/2)

【福岡県西方沖を震源とする地震】《福岡市》

➤平成17年3月20日の地震発生以降、随時、記者発表を行った。

■記者会見の内訳 17回

区分	発表日	案件
記者レク (6回)	平成17年3月20日	災害状況について(2回)
	平成17年3月21日	災害状況について
	平成17年4月27日	博多港復興大漁パレード(仮称)について
	平成17年4月28日	福岡県西方沖地震に伴う港湾施設関連の支援策について
	平成18年3月15日	3/20の防災訓練(於 玄界島)の内容について
	平成19年3月15日	かもめ広場からの帰島などの引越しについて
市長会見 (11回)	平成17年3月24日	福岡県西方沖地震に伴う応急仮設住宅の建設について
	平成17年3月25日	中小企業向け融資「地震災害復旧特別資金」の創設について
	平成17年4月12日	地震災害復旧・復興本部の設置について
	平成17年4月21日	被災マンション再建支援の新規施策について
	平成17年6月7日	福岡県西方沖地震に係る義援金について
	平成17年7月19日	志賀島復興基金の設立について
	平成17年9月13日	中小企業向け融資「地震災害復旧特別資金」の受付期間延長
	平成17年10月11日	福岡県西方沖地震義援金福岡市配分委員会の開催
	平成18年2月14日	福岡県西方沖地震1周年行事について
	平成19年3月13日	「祝卒業！玄界島小・中学生を囲んで」(玄界島の方と市長との懇談会)の開催について
	平成19年3月20日	3月20日市民防災の日によせて

上記の他、福岡市災害対策本部会議開催後の市長へのぶら下がり会見を随時実施した。

➤報道機関への情報提供にあたっては、報道班より市政記者室及び市本部室のホワイトボードに資料を掲示するとともに、逐次ファックスにて送付した。

➤発災直後の避難状況や被災者向け情報の発表については、TVテロップや新聞紙面の情報欄などへ優先的に掲載してもらえるよう、各社へ依頼した。

(出典) 福岡市「福岡県西方沖地震記録誌」

②被害状況の迅速かつ計画的な公表

【新潟県中越沖地震】 《新潟県》

新潟県は報道機関と調整した上で、被害状況に関する公表時間及び頻度を次のように定め、フェーズに応じて変更していった。

なお、平成20年3月末現在、被害状況の公表実績は248報を数える。

フェーズ	頻度及び公表時間
第1報	発災2時間後
直後 ~ 1週間	概ね3時間ごと
1週間 ~ 3週間後	日に3回(9時、15時、21時)
3週間 ~ 1ヶ月半後	日に2回(9時、15時)
1ヶ月半 ~ 半年後	日に1回(15時) ※平日のみ
半年後以降	随時 ※数値変更時のみ

(出典) 新潟県「新潟県中越沖地震記録誌」より作成

③ 広報専任者の配置・強化 (1/4)

- 広報の一元化、報道機関との信頼関係の構築等の面から、取材対応における責任者を明確にし、平素からメディアトレーニング等に取り組むことが望ましい。

【新潟県中越沖地震】◀ 柏崎市 ▶

- 柏崎市消防本部では、消防長などのトップがマスコミ対応に時間を割かれ、一度の取材で30分以上かかってしまうことが少なくなかった。
- このような事態を避けるために、マスコミ発表のフォーマットを事前に準備するとともに、対応担当者を決め、訓練等で慣れておく必要がある。

(出典) 吉井・中村・中森・関谷・森岡・地引「2007年中越沖地震における災害情報の伝達と住民の対応」より作成

表 各市における広報対応担当者の設置状況

市	地震名	広報対応担当者
長岡市	新潟県中越地震 新潟県中越沖地震	発災直後は広報課職員、本部設置後は本部広報班が対応。
柏崎市	新潟県中越地震 新潟県中越沖地震	発災直後から本部秘書報道班を中心に対応。
栗原市	岩手・宮城内陸地震	発災直後から災対企画部が対応。
奥州市	岩手・宮城内陸地震	発災直後から災対本部調査広報部広報班が一元的に担当。

(出典) 各市への問合せ結果より作成

③広報専任者の配置・強化（2/4）

【参考】広報専任者の配置・強化に関する提言

- 報道機関への情報提供に際しては、市町村組織内の複数の場所から異なる情報が発信されることがないようにすることが重要。
- 住民に誤った情報を伝えてしまうことで混乱を生む可能性があるため、重要な情報は一元化され、管理された状態で報道機関に提供されるのが望ましい。

（出典）総務省消防庁「地方公共団体における総合的な危機管理体制の整備に関する検討会平成20年度報告書（市町村における総合的な危機管理体制の整備）」平成21年3月、地方公共団体における総合的な危機管理体制の整備に関する検討会

- 災害が発生すると、防災担当職員は、場合によっては24時間働き続けなければならないことを考慮すると、人材の手当ては極めて重要である。
- 防災OBや民間から選抜して、広報専門員を養成・確保する必要がある。

（出典）内閣府「大規模災害発生時における情報提供のあり方に関する懇談会報告書」平成19年3月より作成

- 広報関係について図上訓練を行うなど、準備をしておかなければいけない。
- 国・県・市町村の広報担当者間で意思統一ができる基本的なマニュアルを作成しておき、広報担当として共通の認識を持たせることが有効である。

（出典）内閣府「大規模災害発生時における情報提供のあり方に関する懇談会報告書」平成19年3月より作成

3-4 広報対応体制

対策

③ 広報専任者の配置・強化 (3/4)

【参考】広報に関する訓練・研修事例 《人と防災未来センター》

▶ 「図上訓練・広報コース」では、災害対応時の地方自治体における、「能動的な広報」活動を含めた災害対策本部運営ができることを目的としている。

カリキュラム

The Great Hanshin-Awaji Earthquake Memorial
Disaster Reduction and Human Renovation Inst.
災害対策本部運営・広報コース

平成21年2月16日(月)	平成21年2月17日(火)
(10:00~10:10) 開講式	(9:00~9:10) 作戦会議 演習の進め方、役割分担の再確認。
(10:10~10:40) オリエンテーション 近藤伸也主任研究員 演習の全体像、流れ、ルールについて	(9:10~12:25) 第2回図上訓練 発災からの時間~3時間までの災害対策本部の運営を行う。 (9:40~9:55) 第1回災害対策本部会議 状況報告、本部長から目標0、方針0の指示
(10:45~11:35) 講義1:災害対策本部のあり方 宇田川 真之研究員 講義2:情報分析 近藤伸也 主任研究員	(12:25~12:55) 第2回災害対策本部会議 目標案の提示、目標と広報案の確定
(11:40~12:30) 講義3:能動的な広報 高橋 淳夫 研究調査員 安富 信 リサーチフェロー	(12:55~13:25) 休憩・移動
(12:30~13:30) 休憩・移動	(13:25~14:40) 記者会見シミュレーション 災害対応(演習)を踏まえ記者発表を行う。
(13:30~14:00) 図上訓練ルール説明 浜田 定則 研究調査員 高橋 淳夫 研究調査員	(14:40~15:00) 休憩・記念撮影・舞台転換・移動
(14:00~15:00) 作戦会議	(15:00~16:00) 振り返り 目標と対応方針、記者会見内容、役割分担、広報対応の評価
(15:00~17:15) 第1回図上訓練 発災からの時間~2時間までの災害対策本部の運営を行う。	(16:00~16:15) 休憩・舞台転換
(17:15~17:30) 休憩	(16:15~18:00) 発表・講評 報道記者、人と防災未来センター研究員、リサーチフェロー 振り返り内容について発表。
(17:30~18:30) 振り返り 作成した災害対策本部資料、役割分担、情報処理の評価 翌日の図上訓練に向けた改善、準備	(18:00~18:15) 閉講式

□ はひと未来館6F会議室 ■ は防災未来館1Fガイダンスルーム1、それ以外は防災未来館5Fプレゼンテーションルーム

(出典)人と防災未来センター 研修事業「特設コース」<http://www.dri.ne.jp/kensyu/special.html>

③広報専任者の配置・強化（4/4）

【参考】広報に関する訓練・研修事例 《消防科学総合センター》

- 「市町村防災力強化出前研修」では、緊急記者会見や災害時広報紙作成をテーマとし、演習形式で実施(3時間～5時間程度)。



- ✓**緊急記者会見演習**:「緊急記者会見の基本ノウハウを身につける」ことを達成目標として、報道対応の基礎知識等に関する講義の後、模擬記者会見を行う内容。
- ✓**災害時広報紙作成演習**:「災害時の迅速な広報紙の発行が、住民への広報及び災害対策本部活動の活性化のための有効なツールであることを理解する」ことを達成目標とし、参加者自身で広報紙を作成し議論しあうという演習内容。

(出典)消防科学総合センター 市町村防災力強化出前研修「特設コース」

http://www.isad.or.jp/cgi-bin/hp/index.cgi?ac1=IS23&ac2=&ac3=5164&Page=hpd_view

④報道機関への対応ルールの明確化（1/3）

- 被災市町村は、取材を受ける立場として、**報道機関への対応ルールについて事前に検討**しておく必要がある。

【能登半島地震】《輪島市》

- 発災直後は災害対策本部内にマスコミを自由に出入りさせたため、市長がマスコミ対応に追われ動きがとれなかった。
- そこで2日目からは**マスコミ用に別室を設け、災害対策本部を立ち入り禁止**にした。
- 3日目からは、1日3回くらいの記者会見に絞り、負担軽減を図った。

（出典）吉井・中村・中森・関谷・森岡・地引「2007年能登半島地震における災害情報の伝達と住民の対応」より作成

【岩手・宮城内陸地震】《栗原市》

- 栗原市は、報道機関に対し、**避難所での取材自粛の協力を要請し、夜間早朝の避難所への立ち入りを禁止**した。
（出典）栗原市への問合せ結果より作成
- 北部山間部は余震や土石流の発生危険性が高く、報道機関には現地取材の自粛要請を行っていた。その後、立入禁止区域を設け、**従わなかった報道機関には取材には応じない等の措置**も行った。
（出典）栗原市資料（平成21年内閣府調査）

④報道機関への対応ルールの明確化 (2/3)

【岩手・宮城内陸地震】《栗原市》

➤栗原市教育委員会から報道機関への要請文書

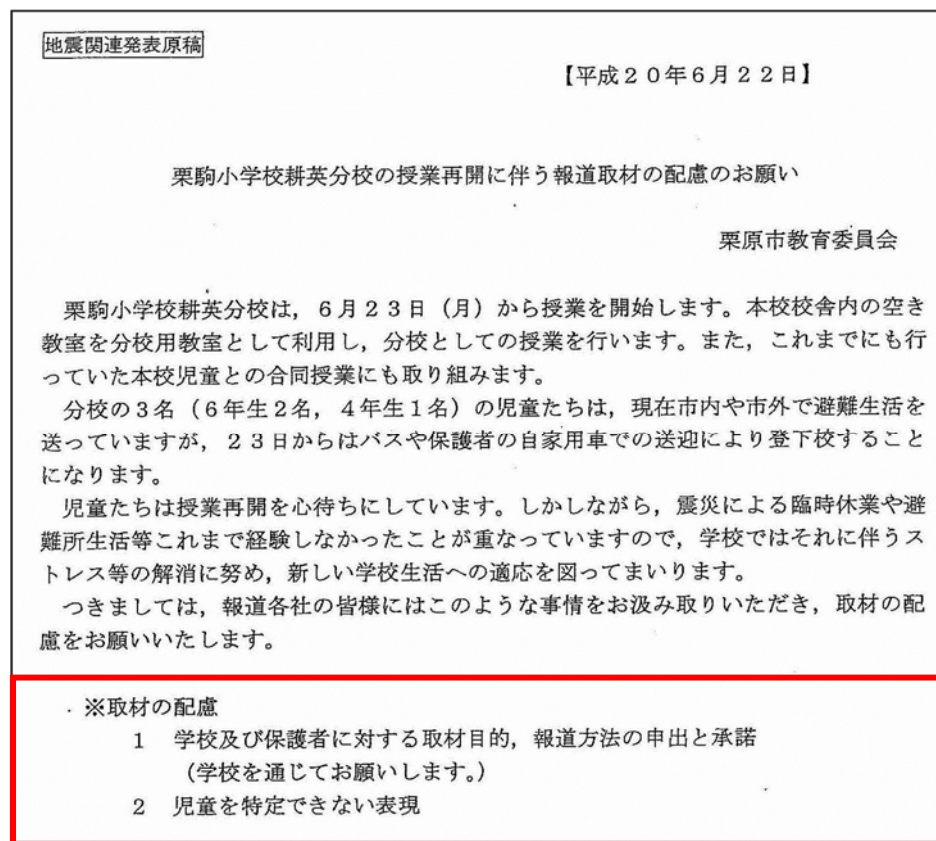


図 報道に際して報道機関へ要望した配慮事項

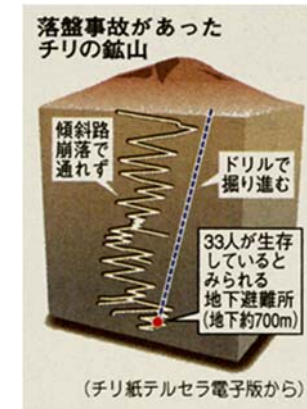
(出典)栗原市資料(平成21年内閣府調査)

④報道機関への対応ルールの明確化 (3/3)

【参考】 チリ鉱山落盤事故

- 2010年8月5日、チリ北部コピアポ郊外のサンホセ鉱山落盤事故で、作業員33人が地下700メートルに閉じ込められた。10月12日深夜から、掘削した救出用トンネルを通じ特殊カプセルで一人ずつ地上に引き上げる方法により、救出作業が開始。10月13日に全員が救出され、落盤事故以来69日ぶりの「奇跡の生還」となった。

(出典)各社新聞記事等より作成



- 米CNNによると、救出現場には少なくとも**39カ国から約1500人の報道陣が殺到**。
(出典)日本経済新聞「チリ救出に報道陣1500人 取材過熱、映画化話も」2010年10月17日
- 掘削現場は、報道陣や、事故以来鉱山内の仮設テントで待機を続ける作業員の家族の立ち入りも禁止されている。
(出典)AFPBB News「チリ鉱山事故、救出用縦穴の掘削作業始まる」<http://www.afpbb.com/article/disaster-accidents-crime/accidents/2752235/6125299>
- 救出作業当日は、**現場付近に規制線が張られており、各国の報道陣及び作業員の家族はその外側で見守っていた(規制線の外側までは立ち入り可能であった)**。
(出典)NHKへの問合せ結果より作成
- **チリ政府は各国メディアの現場への立ち入りを禁止していたが、チリの国営放送スタッフがカメラを14台用意しリアルタイムに映像を提供することによって、各国メディアからの不満は一切なかった。**このことは、作業を円滑かつ安全に進める配慮もあるが、大統領による国の威信をかけたメディア戦略であったとされている。

(出典)<http://ja.katzeno.com/2010/10/1743/>より作成

⑤国・県・市町村の合同による情報発信

- 国・県・市町村の合同組織が設置される場合は、**関係機関の共同による情報発信活動を行うこととなる。組織間の情報のやりとりや意思疎通がスムーズになる効果も期待される。**

【参考】有珠山噴火災害

- 国・北海道・被災市町の災害対策本部が合同会議を立ち上げ、その中に専門家や防災関係機関等が入り、**共同のプレスセンターを情報提供の中核として設置した。**共同のプレスセンターあるいは情報センターによって組織間の情報のやりとりや意思疎通が生まれ、有効であった。

(出典)内閣府「大規模災害発生時における情報提供のあり方に関する懇談会報告書」平成19年3月より作成

【参考】報道機関対応における県との連携に関する提言

- 報道機関との関係では、市町村よりも県の方が知見を有するケースが多く、また、報道発表等は相当の労力を要する。
- 市町村の対応力を他の部分に集中させるためにも、また、情報の錯綜を避けるためにも、**県との連携は選択肢の一つとなりうる。**

(出典)地方公共団体における総合的な危機管理体制の整備に関する検討会
平成20年度報告書(市町村における総合的な危機管理体制の整備)
平成21年3月、地方公共団体における総合的な危機管理体制の整備に関する検討会

⑥対象区分ごとの情報提供方策の検討(1/2)

- 情報伝達の対象区分(被災地内各所／管轄域内／管轄域外／海外)ごとに
関係機関と連携してコミュニケーション目標を定め情報提供することが重要。

【新潟県中越沖地震】《新潟県》

■県民向け(被災地内)

- 県広報テレビ番組で「こころと体の健康管理」を呼び掛けたほか、被災地域の地元紙にも広告を掲載し、生活再建に向けた相談窓口や支援策などについて伝えた。

■県民向け(被災地外)

- 県内全域向けのテレビ・ラジオ番組では、ボランティアや義援金の募集などの被災地へのサポート情報や被災地の交通状況を広報。

■県外

- 柏崎刈羽原子力発電所の事故による風評被害を可能な限り払拭するため、国や観光担当部局と連携し、全国ネットテレビ番組や全国紙での新聞広告等により、県産農水産物の安全性や、新潟県への訪問等を呼び掛け。

■海外

- 在日外国人向けの新聞紙面に広告を掲載するとともに、海外メディアを対象としたプレスツアーを長岡市・柏崎市で実施。

(出典) 新潟県「新潟県中越沖地震記録誌」より作成

⑥対象区分ごとの情報提供方策の検討(2/2)

図 全国紙広告

(出典) 新潟県「新潟県中越沖地震記録誌」

Press Tour: The Kashiwazaki-Kariwa Nuclear Power Plant REVISED

Time: 2007 Aug 29 09:40 - 17:30

Summary:

To All FCCJ Working Press Members:
Press Tour,
The Kashiwazaki-Kariwa Nuclear Power Plant

Description:

The August 29 FCCJ trip to Kashiwazaki has been expanded to enable participants to get a broader range of views on the nuclear power plant and the earthquake. The trip will now start one hour earlier and follow this schedule:

The tour will begin at 9:40 am at Nagaoka Station from where we will travel to the power plant by charter bus. In order to arrive at Nagaoka on time, the 7:48am Max Toki 307 Shinkansen is recommended (Nagaoka arrival 9:28am). METI and TEPCO Staff will take this train also and lead us to the bus). The tour of the plant will begin at around 11am and take 2 hours. After that there will be a Q & A session.

The plant tour includes:

- 1) Partly burned Unit 3 House transformer
- 2) Unit 3 Reactor Building (controlled area): Reactor operating floor, Inside Primary Containment Vessel, Main Steam Isolation Valve, Primary Loop Recirculation System etc., Hydraulic Control Unit etc.
- 3) Unit 3 Turbine Building (controlled area): Turbine operating floor
- 4) Unit 6 Reactor Building (uncontrolled area): Reactor operating floor, Water leakage area around storm drain sump pump etc.

日時：2007年8月29日 9時40分～17時30分

見学場所：

- 1) 一部火災による燃焼のあった3号機の変圧器
- 2) 3号機原子炉建屋（管理区域）
- 3) 3号機タービン建屋（管理区域）
- 4) 6号機原子炉建屋（管理区域外）

図 海外メディア向けプレスツアー

(出典) 社団法人日本外国特派員協会 (The Foreign Correspondents' Club of Japan/FCCJ) ホームページより作成

⑦住民問い合わせ対応窓口の設置(1/2)

- 問い合わせ窓口を一元化して本来業務に集中する環境を作り、
窓口の連絡先等の情報を、広く迅速に公表することが重要である。

【新潟県中越沖地震】《新潟県》

- 新潟県災害対策本部内の総合窓口の広報局では、報道発表など公開された情報に基づき、可能な限りワンストップで完結するよう問い合わせ等に対応。
- これにより本部内各班が個別の電話対応に忙殺される事態を防ぎ、また問い合わせを正確に担当部署につなぐ等、スムーズな対応を取ることができた。

(出典)新潟県「新潟県中越沖地震記録誌」P64より作成

【岩手・宮城内陸地震】

- 《栗原市》 各総合支所に設置した現地災害対策本部又は本庁で対応。取りまとめた情報は適宜、現地災害対策本部から本庁所管部を通じ、災害対策本部へ報告。
- 《奥州市》 主に各地区に設置した現地災害対策本部で対応し、難しい事案に関しては災害対策本部に判断や指示を求めるようにした。
- 《一関市》 受付担当が「災害電話口頭受付票」に記載し担当課に回した。重要な事案については災害対策本部員会議で協議。

(出典)財団法人消防科学総合センター「地域防災データ総覧」2010年2月

3-4 広報対応体制

対策

⑦住民問い合わせ対応窓口の設置(2/2)

表 各市における住民問い合わせ対応窓口の設置状況

市	地震名	窓口の名称	窓口における対応体制
長岡市	新潟県中越地震 新潟県中越沖地震	総合窓口	当初: 広報課2名 2日目から広報課4名体制に増員
輪島市	能登半島地震	総合窓口	発災当日から情報収集班8名で対応
栗原市	岩手・宮城内陸地震	総合窓口	栗駒、花山2地区 市民生活部及び総合支所職員5, 6名で対応
奥州市	岩手・宮城内陸地震	①総合窓口 ②地震災害生活相談案内 (発災直後の当面の生活相談)	①防災担当課、緊急初動班等による24時間体制 ②主に市民課職員と現地対策本部職員が3名程度

(出典)各市への問合せ結果より作成

表 岩手・宮城内陸地震における栗原市の被災者相談窓口受付状況

生活相談[平成20年6月24日～7月26日]

相談内容	6月24日	6月25日	6月26日	6月27日	6月28日	6月29日	6月30日	6月計	7月計	合計
1. 福祉に関する事			3				1	4	1	5
2. 農林水産業に関する事			1	1				2	0	2
3. 商工業に関する事								0	1	1
4. 住宅に関する事	2	5	4	6	1		2	20	19	39
5. 教育に関する事								0	1	1
6. その他地震災害に関する事	4	2	8	7	3	2	6	32	66	98
1 被災証明・補助に関する事			5	2	1		5	13	29	42
2 ごみ・ガレキの処理に関する事			1	2		1	1	5	8	13
3 生活に関する事	2		1	1	1			5	4	9
4 減免・登記・法人に関する事	1	2	1	1				5	4	9
5 防災に関する事	1				1			2	7	9
6 避難指示・勧告の解除及び立入に関する事				1		1		2	14	16
合 計	6	7	16	14	4	2	9	58	88	146

(出典)栗原市提供資料

⑧本部会議の公開・非公開の検討

➤本部会議の公開・非公開のあり方について、公開によるメリット・デメリットを踏まえつつ慎重に議論していく必要がある。

表 本部会議の公開によるメリット・デメリット

メリット(●)	デメリット・課題(▼)
<ul style="list-style-type: none"> ● 地元のマスコミからの取材対応の負担軽減。 ● マスコミ関係者との信頼関係の醸成。 ● 報道機関には、取材しても本部会議以上のニュースソースは無いと理解してもらえた。 ● 災害対応の透明性を確保できた。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ 在京のマスコミからの取材(時間を選ばない電話取材)への対応。 ▼ 様々な情報が本部内で錯綜するため、マスコミの取材対応に負担がかかった。 ▼ 個人情報にかかわる協議は困難。

(出典) 各市への問合せ結果より作成

【新潟県中越沖地震】◀新潟県▶

- 新潟県は本部会議について、新潟県中越地震では公開としたが、中越沖地震では十分な情報共有と闊達な議論を行うため非公開とした。
- 開会前に報道機関による「頭撮り」のみ行うとともに、会議終了後、本部長が取材を受けた。会議資料は原則として公開とし、開会前に報道機関にも配布した。
- 新潟県は、公開の効果と問題点について、以下の通り整理している。
 - ✓ 迅速な情報発信や業務の透明性向上などの利点がある。
 - ✓ 一方、公開することにより、プライバシーや企業情報に関する議論がしにくくなるとともに、単なる報告の場に終わるという懸念もある。

(出典)新潟県「新潟県中越沖地震記録誌」P235より作成

3-5 情報提供手段

課題

① 被災者の情報取得手段に関する状況

➤被災者は、テレビ・ラジオ・新聞、インターネット等様々な手段を用いて情報を取得している。このような被災者の情報取得手段に合わせた情報提供手段の整理が必要である。

【例】情報の入手先

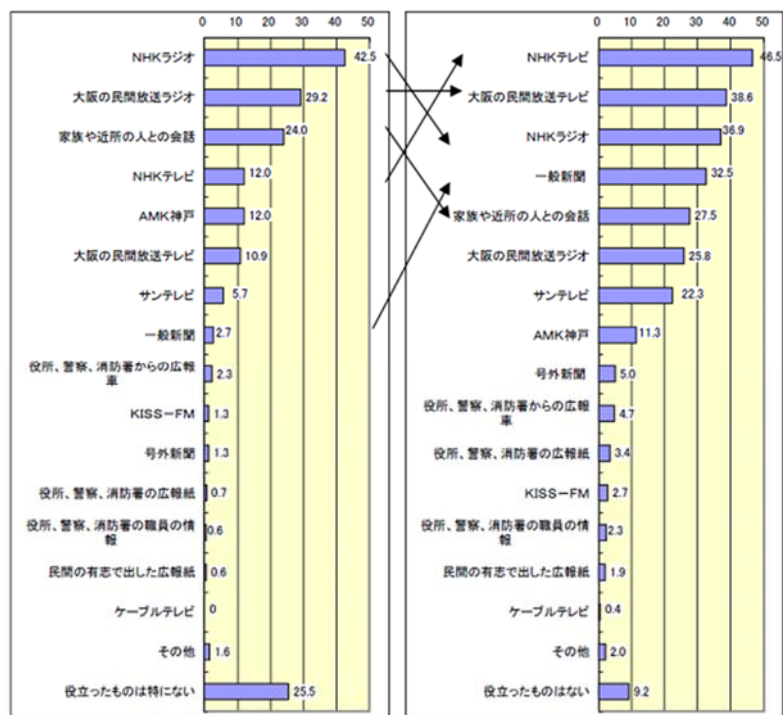


図 神戸市民の最も役に立った情報源 (左：当日、右：1週間後)

(出典) 東京大学社会情報研究所

『1995 年阪神・淡路大震災調査報告-1-』1996年

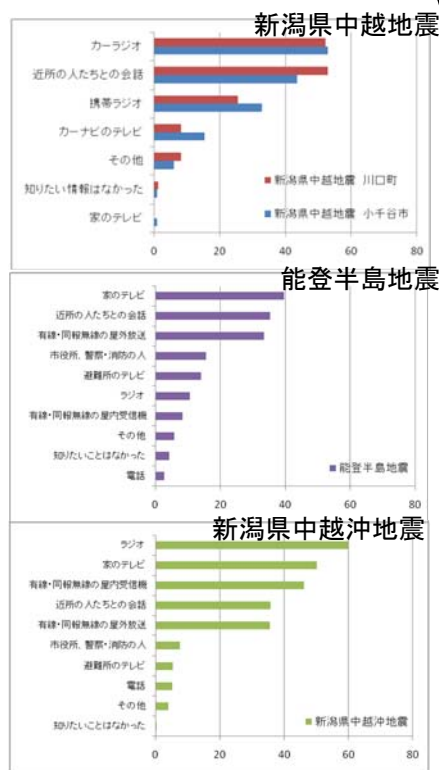


図 知りたい情報を当日得たメディア・情報源

(出典) 東洋大学・東京大学 災害情報研究会
 災害情報調査研究レポート① 2004年10月新潟県中越地震における災害情報の伝達と住民の対応
 災害情報調査研究レポート⑭ 2007年能登半島地震における災害情報の伝達と住民の対応
 災害情報調査研究レポート⑭ 2007年中越沖地震における災害情報の伝達と住民の対応 より作成

【新潟県中越地震】
 停電等によりテレビの視聴が困難な中、ラジオが貴重な情報伝達ツールとして有効に機能。
 総務省「新潟県中越地震でのラジオ関係の対応」

【新潟県中越沖地震】
 最大停電戸数
 東北電力 35,344戸
 中部電力 約21,200戸
 原子力安全・保安院
 「新潟県中越沖地震に係る電力被害について」

➔ 新潟県中越地震や中越沖地震では、停電によりテレビが使えず、ラジオを情報源とした被災者が多くなっていると考えられる。

②被災状況や情報の受け手の特性の考慮が不足

- 被災による停電や機器の破損などの被害状況や、情報の受け手（障害者・外国人等）の違いにより、災害時に被災者が**利用可能な情報取得手段は異なるため、行政の情報提供手段とのミスマッチ**が課題となっている。

【例】被災時の情報取得手段の限定（新潟県中越地震・新潟県中越沖地震）

- 新潟県中越地震では、停電や機器の破損などによって被災者の情報取得手段が限定されてしまい、情報伝達に課題を残した。
- 中越沖地震では、住宅地への被害が甚大であったことから自宅のテレビ、パソコンの使用ができない被災者が多かった。（ライフラインの被害：電気約2日間）
- 多くの被災者が一時的に避難所に集まったため、避難所が食料や情報の供給場所として大きな役割を担う状況が見られた。

（出典）新潟県 平成21年3月 新潟県中越沖地震記録誌より作成

【例】外国人、障害者などの情報取得手段の限定（新潟県中越地震）

- 聴覚障害者等については、それぞれ最寄りの避難所に避難するも手話通訳者の派遣がうまくいかず、避難所での重要事項の情報が届かないケースがあった。
- 臨時的に避難所となった図書館で、言葉の誤解から生じた外国人と避難所管理者との間でトラブルが生じ、県職員等が対応するという事態が発生した。

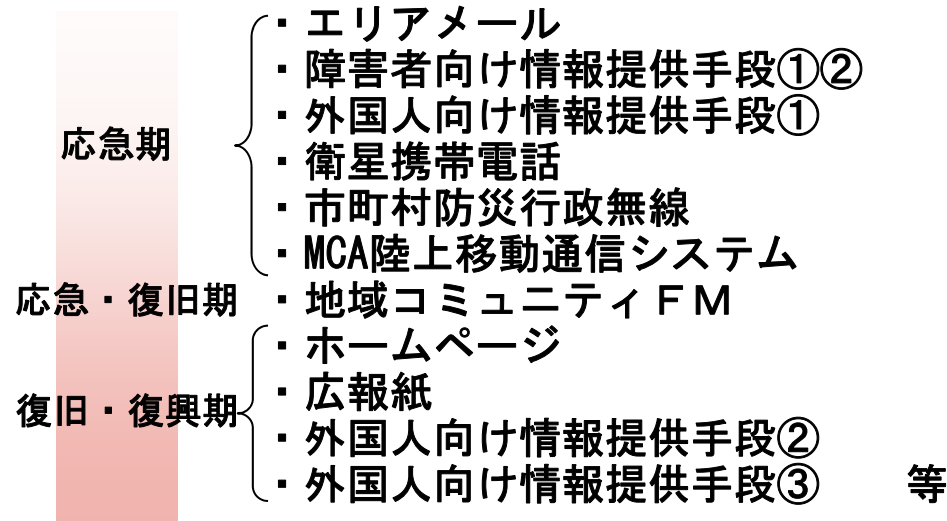
（出典）長岡市災害対策本部編集「中越大震災」より作成

多様な情報提供手段の確保(1/16)

■情報の受け手を想定した情報提供手段の整理

- 被災者が情報を得る手段は、時間経過に応じて変化する。
- 行政と被災者の**情報提供・取得手段におけるミスマッチを減らすため**、時間経過に応じて、避難所生活者、車利用者、要援護者、外国人、事業者等の情報の受け手の特性に応じた**適切かつきめ細やかな手段を多数確保**しておく必要がある。

《多様な情報提供手段》



多様な情報提供手段の確保 (2/16)

応急期

【例：エリアメールの活用】

※エリアメールは、NTTドコモ株式会社のサービスである。

気象庁が配信する緊急地震速報や国・地方公共団体が配信する災害・避難情報を、通信の集中・回線混雑の影響を受けずに受信することができるサービス。被災のおそれのある市区町村単位のエリアに一斉配信される。地域によっては、配信を行う地方公共団体から、台風や土砂崩れなど自然災害の情報やそれに伴う避難情報など、住民の安全に関わる様々な情報を受信することができる。

表 配信を行う地方公共団体 (2010年11月現在)

都道府県	地方公共団体名
青森県	七戸町
岩手県	北上市、雫石町、葛巻町、紫波町
宮城県	気仙沼市
秋田県	仙北市
茨城県	水戸市、筑西市
栃木県	那須烏山市
群馬県	前橋市、桐生市、伊勢崎市
埼玉県	飯能市、深谷市
東京都	渋谷区、足立区、江戸川区、三鷹市、昭島市、狛江市
神奈川県	藤沢市
新潟県	加茂市
長野県	飯田市
岐阜県	岐阜市、高山市、関市
愛知県	岡崎市、一宮市、刈谷市、豊田市、安城市、高浜市、弥富市、美浜町
三重県	鈴鹿市
高知県	高知市
福岡県	宗像市
鹿児島県	奄美市、大和村、宇検村、瀬戸内町、龍郷町
沖縄県	那覇市

※ただし、エリアメールの対象地域内であっても、圏外・電波が弱い場合、他の通信中である場合、また基地局のケーブル断線、停電時等は、サービスに影響が出る等必ずしも有効でない場合もある

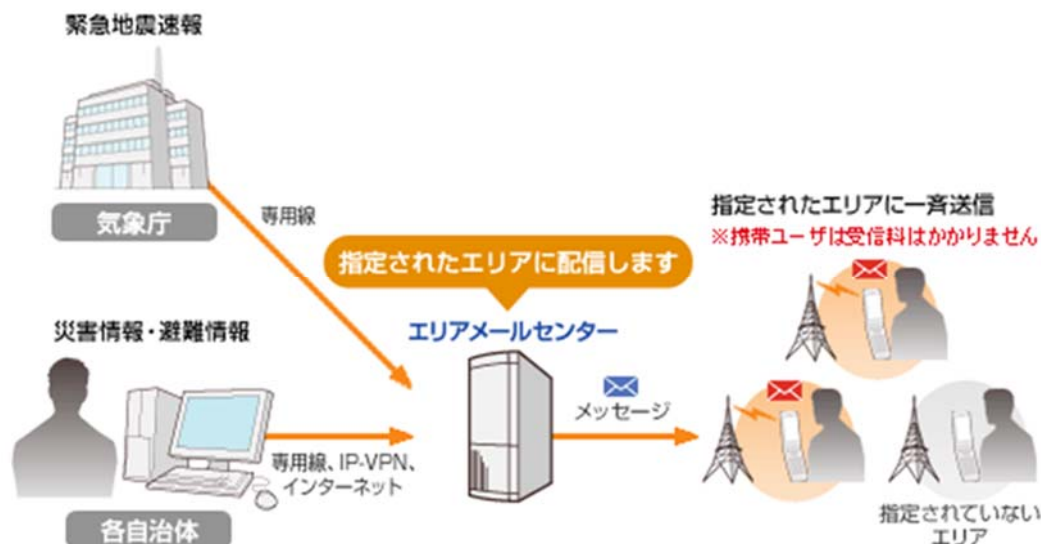


図 エリアメール概要図

(出典) NTTドコモHP

多様な情報提供手段の確保

応急期

【例：障害者向け情報提供手段①聴覚障害者が情報発信、取得できる手段】

《長野県松本広域消防局》

- ▶ 平常時より、**携帯電話にメールで火災・災害情報を通知するサービス**を行っており、サイレン等が聞こえない聴覚障害者にも有効である。



メールで災害情報が伝えられるので、**聴覚障害者でも素早く情報を入手できる。**

図 携帯電話の災害情報提供サービスの仕組み

(サービス利用可能地域)
松本広域消防局の管轄地域に限定
管轄地域：松本市・塩尻市(贛川、奈良井、木曾平沢を除く)
・安曇野市・東筑摩郡(8市村以外の地域では利用できない)

(災害時受信情報)
災害情報、救急当番医情報(松本広域圏)、気象情報等
(松本広域消防局ホームページ)

(※) 携帯電話災害通報受付サービス

聴覚障害者等が緊急通報を行う際、携帯電話から消防局のWebサイトにアクセスして通報できるシステム。GPS機能付きの携帯電話であれば、通報場所を消防局で特定できる。

(出典：松本広域消防局「携帯電話災害通報受付サービス」パンフレット)

多様な情報提供手段の確保 (4/16)

応急期

【例：障害者向け情報提供手段②視覚障害者向け携帯電話の購入費用の給付】

《静岡県富士市》

視覚障害者用に、着信やメールを音声で読み上げる機能を有した携帯電話の購入費用を「災害情報受信関連機器」の位置づけで給付している。

品目	性能	基準額
携帯電話 (音声読上げ機能付き)	着信、メール等を音声で読上げる機能を有し、視覚障害者が容易に使用し得るもの。	2万3,000円
携帯バッテリー	音声読上げ機能を有する携帯電話に接続するもので、一定時間使用可能なもの。	2万3,000円

- 災害情報の確保が困難な在宅の視覚障害2級以上の者
- 原則として購入者が1割自己負担（基準額を超える場合は、基準額を超えた額と基準額の1割）
- 本体（付属品含む）の初期購入費の助成であって、月額使用料金、基本使用料金等に対する助成ではない。

（出典）富士市ホームページ



【視覚障害者に対応する主な機能】

- ✓メール読み上げ機能
メールの内容、電話着信時の名前を音声で読み上げて伝える。
- ✓音声入力メール機能
マイクに向かって発声するとメール本文が入力される。

図 読み上げ機能等を装備した携帯電話の一例

（出典）NTTドコモホームページ

多様な情報提供手段の確保 (5/16)

応急期

【例：外国人向け情報提供①災害情報のメール通知】

【岩手・宮城内陸地震】（外国人向け情報提供）

- 宮城県は、日本語の習得が十分でない宮城県内在住の外国人向けに、**災害情報を外国語メールで伝える「災害時外国人サポート・ウェブ・システム (EMIS)」**を平成20年3月27日から運営。
- **「宮城県総合防災情報システム (MIDORI)」に配信された災害情報を自動翻訳し、暴風・洪水などの気象警報、津波の注意報・警報、震度4以上の地震情報を電子メールで配信するもので、利用者は必要な登録をすると、日本語、英語、中国語、韓国語、ポルトガル語の中から希望する言語により受信できる。**
- 岩手・宮城内陸地震では、県内の外国人等に対して、登録された携帯電話等に**地震情報を配信するとともに、道路の通行止め箇所や鉄道の不通箇所等の状況をウェブサイト上に掲載するなどの情報提供を行った。**

(出典) 消防科学総合センター 2010年2月
「地域防災データ総覧」より作成



図 宮城県災害時外国人サポート・ウェブ・システム

(出典) 宮城県災害時外国人サポートウェブシステムHP

多様な情報提供手段の確保 (6/16)

応急期

【例：衛星携帯電話の活用】

孤立集落での被災を教訓として、衛星携帯電話等の通信機の整備に取り組んでいる自治体も増えている。
外部との双方向のやり取りを行う上で、衛星携帯電話等の情報伝達手段の確保が重要となっている。



図 各種衛星携帯電話

図 衛星携帯電話の使用
(2010年奄美豪雨：ワイドスター)

	NTTドコモワイドスター (docomo) ※		イリジウム衛星携帯電話 (KDDI)	
サイズ・重量 (幅×高さ×奥行) 価格	ワイドスター デュオ 216mm×90mm×222mm 約1.7kg 連続待受時間20時間 連続通話時間2.0時間 2.6GHz/2.5GHz、4GHz使用		ワイドスター II 196mm×180mm×39mm 約1.3kg 連続待受時間26時間 連続通話時間2.2時間 2.6GHz/2.5GHz、4GHz使用	約55mm×143mm×30mm 約266g 本体価格238,000円 (税込249,900円) 使用契約料 (1契約ごと)10,000円 (税込10,500円) 連続待受時間30時間 連続通話時間4.0時間 1.6GHz使用
カバー率	日本全土+沿岸約200海里、日本の海のすべて ※建物や構造物の影等電波の届かない場所では通話できない場合あり。 ※屋内使用には、外部アンテナ(屋内・屋外)(102,690円~152,250円)の設置が必要。		全世界をカバー(北朝鮮・スリランカを除く) ※室内および空が広く見えない場所では通話できない場合あり。 ※専用の屋外設置用アンテナ(35,000~36,000円)により、室内での通信も可能。	
操作方法	<ul style="list-style-type: none"> ・蓋部分がアンテナであり、日本上空南方の2個の静止衛星の方向に向けて使用 ・携帯電話のダイヤル手順と同じ操作で利用。 (基本的に南方45度角の空が見えない屋内などでは利用できない) (屋外設置アンテナを使わなくても、南の窓際にワイドスターを置き、屋内の固定電話にモジュラーケーブルを使用すれば、屋内で利用可能。) 	<ul style="list-style-type: none"> ・衛星の方向に3段階調節のスタンドを立てて使用。 ・携帯電話のダイヤル手順と同じ操作で利用。 ・通話・通信の各種設定はハンドセットのメニュー画面から行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アンテナを固定する必要がなく、移動通話が可能 ・ダイヤル方法は → 固定電話 00-国番号-先頭の0を取った市外番号-電話番号 → 携帯電話 00-国番号-先頭の0を取った携帯電話番号 → イリジウム 00-イリジウムの電話番号 固定電話・携帯電話 → 001-010-イリジウムの電話番号 	
使用衛星	2機の静止衛星(N-STAR c号、d号)を使用		66機の衛星に加えて、予備衛星を配備	

(出典) NTTドコモ、KDDIホームページ

多様な情報提供手段の確保 (7/16)

第2回 (H22. 7. 1) 資料

応急期

【例：市町村防災行政無線のデジタル化】

- ・ **デジタル化**が進められている防災行政無線の活用方法を検討する。
- ・ 防災行政無線の**未整備地区の解消**や、市町村合併に伴う**システムの再整備**を進める。

デジタル化による主なメリット

1) 双方向通信

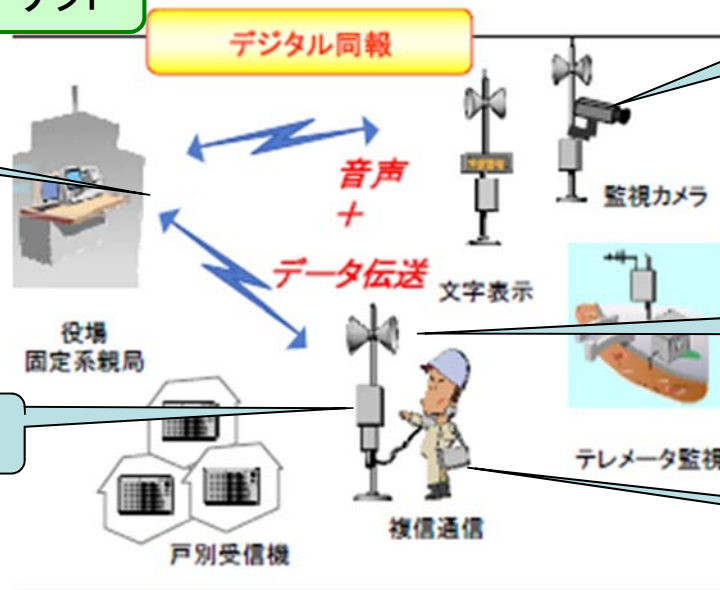
プレストーク方式※ではなく、電話のように話すことができる。

※プレストーク方式: ボタンを押している片方の人だけが話せるシステムのこと。

2) 複数チャンネル化

複数の人が同時に話すことができる。

デジタル同報



3) データ通信

音声、FAXだけでなく、データ及び準動画※の通信が可能になる。

※準動画: 静止画が数秒おきに更新されるタイプの動画。

4) 明瞭な音声

雑音に強い高品質な音声で通話・放送できる。

5) 親和性

各種情報データの伝送・蓄積・加工が容易になる。

(東海総合通信局ホームページに加筆)

市町村防災行政無線

現在の整備率 92.2%
(平成22年3月31現在)

アナログ系 70.9%

デジタル系 21.3%

できるだけ
早期に整備

(出典: 総務省「電波利用ホームページ」市町村防災無線等整備状況)

多様な情報提供手段の確保 (8/16)

応急期

【例：MCA(Multi-Channel Access) 陸上移動通信システム】

<災害時の有用性>

- 中継局に自家発電機が配備されており、停電リスクが低い。
- 10～20km範囲での一斉通信が可能。
- 混信の懸念が低い。国または自治体等の防災部門専用に、災害時の通信を優先的に接続するサービスあり。
- 比較的コストが安価 ※参考 基本利用料(1台): ¥2,415/月 (東北エリア)
(シングルエリア利用: 東北地のいずれか1中継局のみを利用)

登録料(1台): ¥2,100



	MCA無線	携帯電話	簡易無線
情報共有レベル	一斉通信 (広域)	個別通信	一斉通信 (狭域)
通信可能エリア	10～20km ※契約により全国範囲にまで 広げることも可能	全国	数km範囲
その他	・中継局に非常用発電機が 配備	・災害時は混線 ・基地局の停電対策は燃料 次第(数時間程度)	・チャンネルが共用で 他社の無線と混信

(出典) 財団法人移動無線センター ホームページより作成

多様な情報提供手段の確保 (9/16)

応急期

(MCA陸上移動通信システムの導入事例)

MCA (Multi-Channel Access) は、複数の周波数を特定多数の利用者が共同で利用することで電波の有効利用と利便性を実現した業務システム。事業者主体が設置管理する制御局 (中継局) と利用者が設置管理する指令局 (事務所等に設置) 及び移動局 (車両等に設置) で構成され、利用者は同じ会社等のグループ単位ごとに無線通信を行うことができ、他のグループとは通信できないシステムになっている。

(出典) 総務省四国総合通信局 小規模集落における災害情報伝達システムに関する検討会
平成18年3月 第3章 既存の災害情報伝達システムの課題と対策

【福岡県西方沖を震源とする地震】

(ふくおかコミュニティ無線の先進事例)

福岡県では、地震発生直後に加入電話や携帯電話の通信規制が行われた福岡県西方沖を震源とする地震を契機に、デジタルMCAを活用して、防災伝達システムの整備を行っている。従来のアナログ方式の防災行政無線 (同報通信系) は屋外拡声器への情報発信が主であったが、デジタルMCAにより、**事務所、車及び携帯型との間でリアルタイムの双方向通信が可能となり、現場から屋外拡声器や本部等に向け現場情報を発信できるようになった。**

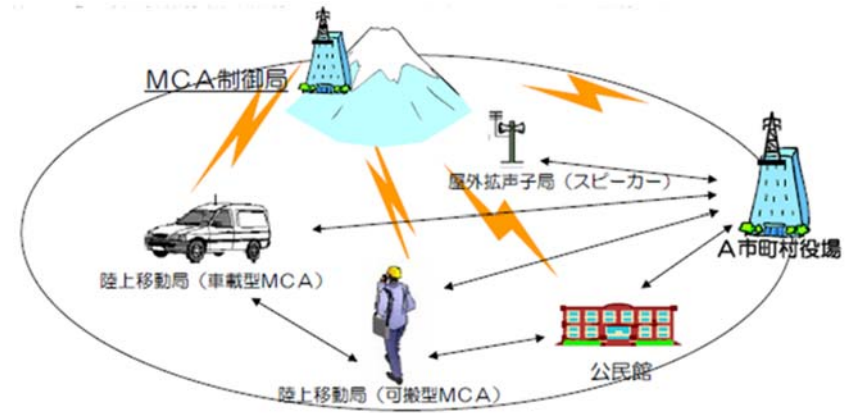


図 ふくおかコミュニティ無線概略図

(出典) 福岡県総務部消防防災安全課
「自治体におけるMCA利用事例 ふくおかコミュニティ無線」

(出典) 総務省四国総合通信局 小規模集落における災害情報伝達システムに関する検討会
平成18年3月 第3章 既存の災害情報伝達システムの課題と対策より作成

多様な情報提供手段の確保(10/16)

応急・復旧期

【例：地域コミュニティFMとの連携】

【新潟県中越地震】

- 発災初期、停電等によりパソコンの使用やテレビの視聴ができない被災者が多く、**タイムリーな情報入手できる手段として、地域コミュニティFMなどラジオ放送が大きな効果を発揮した。**

(出典) 新潟県 平成21年3月 新潟県中越沖地震記録誌 p240

- 長岡市では、平成17年度にFMながおかの協力により、長岡市から直接FM放送に割込んで放送できる緊急割込み放送システムを導入。平成18年度から緊急時に自動的に電源が入り、避難情報などを伝達できる**「緊急告知FMラジオ」**を新しい災害情報伝達システムとして導入している。

(出典) 長岡市防災情報提供システム HP

【新潟県中越沖地震】

- 多くの被災者が避難所や自家用車などでの避難生活を余儀なくされていた。このような状況の中で最も重要視されたのが、避難者の体調管理であった。このため、県では7月17日から被災地域の**コミュニティFM放送局(FMピッカラ)**や**県内AMラジオ局などの広告枠を購入し、臨時的な呼び掛けを行った。**具体的にはエコノミークラス症候群対策、夏場の健康管理、こころのケアの相談、福祉避難所の開設状況など、避難者の心と体の健康を維持するための広報である。

(出典) 新潟県 平成21年3月 新潟県中越沖地震記録誌 p240より作成

【鹿児島県奄美地方における大雨】

- 奄美市名瀬のNPOが運営するコミュニティラジオ放送局「あまみエフエム ディ！ウェイヴ」が大活躍している。交通が遮断され電話がまったく通じないうちから唯一の情報源として、**孤立した被災者を24時間励ましている。**09年に奄美市と災害協定を結び、台風時などは24時間態勢の特別番組で災害情報を提供してきた。豪雨災害でも20日昼から特番に切り替えた。**総勢11人のスタッフが手分けして市対策本部に張り付いたり、行政機関に問い合わせたりして情報を集めるほか、リスナーからも被災や道路渋滞などの情報が寄せられる。**

(出典) 平成22年10月28日 朝日新聞38面より作成

多様な情報提供手段の確保(11/16)

応急・復旧期

【例：緊急告知FMラジオの活用】



(出典) 緊急告知FMラジオ開発・普及協議会パンフレット

図 緊急告知FMラジオ

主な特徴は以下の通り。

- 市役所または消防本部から信号を発信することにより、ラジオを聞いていない状態においても自動的に電源が起動し、最大音量で緊急放送を流す。
- 緊急信号を受信すると同時に、ランプが点滅し、緊急放送の受信を知らせる。
- ランプが点灯することにより、停電時においてもラジオの位置がすぐにわかり、避難路を確認することができる。

※町内会、民生委員、災害時要援護者等へ無償配布。
また、市内在住の65歳以上の者や障害者等で在宅生活が困難な者を対象として、緊急告知FMラジオ購入費の一部を補助する。
(出典) 長岡市防災情報提供システムHPより作成

現在までの緊急告知FMラジオ導入実績

- 平成22年11月現在、全国各地20の自治体を超える地域で70,000台以上が導入。
- 防災行政無線を新・増設する時のような新たな免許や多額のイニシャルコストや設置後の維持管理費が不要。
- 気象庁による緊急地震速報や消防庁の全国瞬時警報システム(J-ALERT)とも連動が可能。
(出典) 緊急告知FMラジオ開発・普及協議会資料「災害時はコミュニティメディアの出番」



図 緊急告知FMラジオ活用例(保育園と福祉施設)

- ✓ 平成19年度第11回防災まちづくり大賞防災情報部門消防長官賞受賞
- ✓ (財)日本消防設備安全センターから消防防災力向上機器等推奨制度第1号認定
- ✓ 国土交通省「まちづくり交付金」地域提案事業対象商品(補助率40%)

(出典) 緊急告知FMラジオ開発・普及協議会資料「災害時はコミュニティメディアの出番」

多様な情報提供手段の確保 (12/16)

復旧・復興期

【例：ホームページの活用】

被災地の県や市町村が発信するホームページは、被災地域内では情報収集手段として利用できない場合もあるが、被災地域外への情報発信が有効となるため、直ちにホームページからの情報提供が開始されることが望ましい。

【新潟県中越地震】 《小千谷市》

発災二日後からホームページで情報提供を開始した。開始後約1か月間のアクセス件数は50万件以上（前年度1年間の3倍以上）であり、ボランティアや救援物資等、市外の方への情報提供に大いに役立った。

【新潟県中越沖地震】 《新潟県》

（出典）関広一「自治体の叫び」p12より作成

パソコン版ホームページのアクセス数のピークは地震発生翌日の17日にトップページで55,420PV/日（平成16年中越大震災時は2日目にピーク72,767PV/日）、地震ポータルページで74,329PV（平成16年中越大震災時は4日目にピーク259,646PV/日）という状況（PV:PageView、ページが閲覧された回数）。

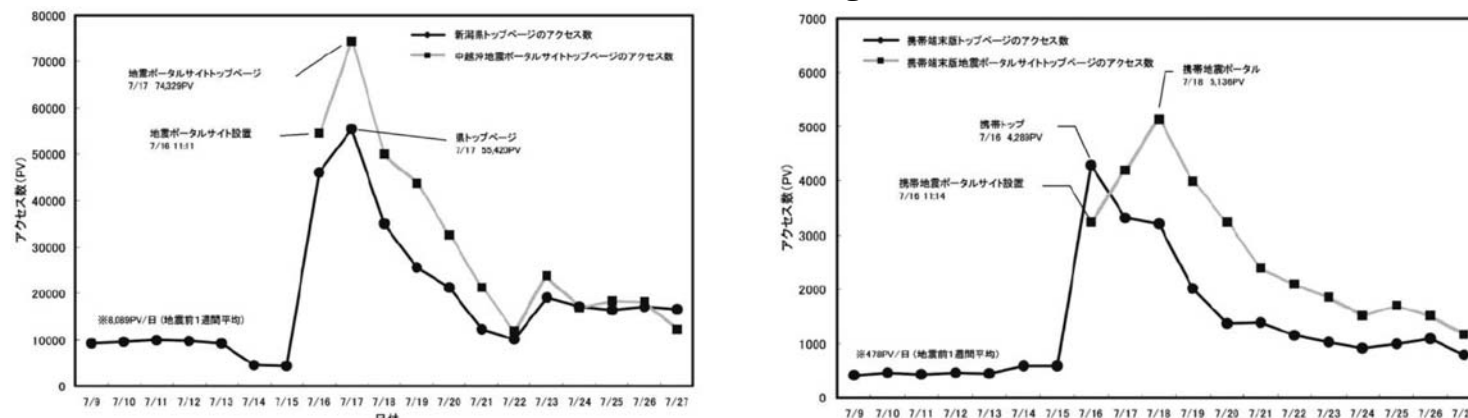


図 ホームページのアクセス推移 (左：パソコン版 右：携帯版)

(出典)新潟県 平成21年3月 新潟県中越沖地震記録誌

多様な情報提供手段の確保(13/16)

復旧・復興期

(ホームページの活用)

- ▶新潟県災害対策本部広報局では、**報道発表資料はホームページで公開することを原則**とし、情報政策課ホームページ担当職員が広報局の指揮下に入り、県ホームページからの情報発信を実施。被災者に有益であると思われる情報は**携帯端末版ホームページへも掲載**した。
- ▶随時の情報提供に備え、ホームページ担当(情報政策課)は**24時間体制を1ヶ月間維持**した。また、情報発信の集中したピーク期2週間はコンテンツ作成のための専任要員を配置し作業にあたった。

表 中越沖地震における新潟県ホームページからの情報発信の対応状況

日時	対応内容
2007年7月16日	<ul style="list-style-type: none"> 10:38 ・地震関連情報の掲載(气象台へのリンク)を開始 11:11 ・地震関連情報のポータルサイト(パソコン版)開設 11:14 ・携帯端末版の地震関連情報ポータルサイト開設 17:47 ・外国語版の地震関連情報ポータルサイトを開設(英語) 18:38 ・同サイトから中国語、韓国語、ロシア語コンテンツの発信開始 20:00 ・アクセス集中に備え防災サーバの増強完了
2007年7月17日	<ul style="list-style-type: none"> 01:36 ・ホームページのレイアウト変更(PC版・携帯版とも時系列からカテゴリ別)
2007年7月18日	<ul style="list-style-type: none"> 19:00 ・携帯端末版サイトに英語版ページを追加 20:44 ・パソコン版ホームページに二次元バーコード(QRコード)を追加、避難所等へもコード入りポスター・チラシを配布(携帯端末サイトへの誘導)
2007年11月～	<ul style="list-style-type: none"> ・新コンテンツ管理システム全面稼働、災害・緊急情報発信の自動化

(出典)新潟県総務管理部情報政策課 江口泰「新潟県中越沖地震時の新潟県ウェブサイト運用について」より作成

多様な情報提供手段の確保(14/16)

復旧・復興期

【例：広報紙の発行】

《小千谷市》

印刷業者の稼働が可能であったため、「市報おぢや」を一号も欠かすことなく発行した。避難所、自宅での重複を覚悟で部数を増やし、各世帯と避難所へ漏れがないように配布した。

(出典) 関広一「自治体の叫び」より作成

お知らせ

●ごみの出し方
現在、「サンクリーン時水」と「クリンスポット大原」は使用できない状態です。
市では、環境衛生上の観点から生ごみなどの燃やさずごみと可燃ごみプラスチェックを優先的に収集しています。
ごみを出す際は、次のことに注意して決められた曜日の決められた場所に出してください。
・分別をする。(収集後の処理がスムーズに行えます。)
→運出大量に出さず、何回かに分けて出す。
・ダンボール、雑誌、新聞紙は、できるだけ保管しておいてください。
・ごみ収集場所の付近には、車などを停めないでください。(収集作業の妨げになります。)
埋立ごみ・不燃物ごみ(10kg以内)、「あき缶・あきビン・ペットボトル」の収集開始にあたっては、事前にお知らせしてお知らせします。
なお、現在「サンクリーン時水」と「クリンスポット大原」へのごみの直接搬入はできません。
■問い合わせ/市民生活課
☎03-3509

●応急仮設住宅
小千谷市では応急仮設住宅の建設が進んでいます。
つきましては、建設戸数を把握するため入居希望調査を実施しています。
■仮設住宅に入居できる方/・住宅が全壊等の被害を受けた方
■補修をすれば住むことができるような住宅は対象となりません。
■入居できる日/仮設住宅が完成次第順次、入居していただきます。
■完成時期は1~2ヵ月先になるものと思われま。

●被災者生活再建支援制度
この制度は被災者生活再建支援法に基づき、今回の地震で住宅に甚大な被害を受けた方に、被災住宅の解体撤去や生活必需品の購入・修理などに要した費用の一部を補助するものです。
この制度の詳細や手続きは後日お知らせしますが、住宅の申請の恐れがある場合は、住宅の被害状況が分かる写真を持ってください。
■問い合わせ/都市開発課
☎03-3513

●被災住宅相談窓口
今回の地震により被災された住宅の補修に関する相談や補修費用などの資金について窓口を開設しています。
■相談期間/11月末ころまで
■相談時間/午前10時~午後4時
■場所/市役所/海都市民会館
■相談員/県建築士会、住宅金融公庫、市建築士会
■相談内容/被災住宅の補修、工事費、災害復興住宅融資、住宅ローンの返済など
■問い合わせ/都市開発課
☎03-3513

●国民年金の納付免除
被災した国民年金の加入者で、被災額の納付が困難な場合は、平成16年9月から平成17年6月(学生納付特例制度については平成17年3月)までの必要と認められる月までの保険料が申請により免除されます。
手続時での年金手続の提出は不要です。
■手続先/市民生活課/国民年金係
■問い合わせ/長岡社会保険事務所
☎0258-36-5141

●年金受給者の現況届の延長
「現況届」の提出について、誕生日が10月1日から12月31日までの間にある方は、平成17年1月末まで提出期限が延長されます。
■12月期、来年2月期の年金については支払われます。
■問い合わせ/長岡社会保険事務所
☎0258-36-5141

●弁護士による無料法律相談
新潟県弁護士会による無料法律相談が行われます。
■日時/11月14日(日)午後1時~4時
■場所/市役所/海都市民会館
■定員/30人
■申込/総務課☎03-3506
■問い合わせ/14日以降も必要に応じて開催の予定です。14日以前の相談については市役所総務課または県弁護士会にお尋ねください。
☎025-222-3765、☎025-224-2082

年内の全ての市の行事・イベントは中止となりました。

お知らせ

●被災者生活再建支援制度
この制度は被災者生活再建支援法に基づき、今回の地震で住宅に甚大な被害を受けた方に、被災住宅の解体撤去や生活必需品の購入・修理などに要した費用の一部を補助するものです。
この制度の詳細や手続きは後日お知らせしますが、住宅の申請の恐れがある場合は、住宅の被害状況が分かる写真を持ってください。
■問い合わせ/都市開発課
☎03-3513

●被災住宅相談窓口
今回の地震により被災された住宅の補修に関する相談や補修費用などの資金について窓口を開設しています。
■相談期間/11月末ころまで
■相談時間/午前10時~午後4時
■場所/市役所/海都市民会館
■相談員/県建築士会、住宅金融公庫、市建築士会
■相談内容/被災住宅の補修、工事費、災害復興住宅融資、住宅ローンの返済など
■問い合わせ/都市開発課
☎03-3513

12月

3日	3日	3日	2日	1日	11月
3日	3日	3日	2日	1日	1日

12月23日 20日 17日 6日 3日 3日 1日

11月1日

市報おぢや12月号

9 市報おぢや12月号

図 市報おぢや
(左)10月25日号
(右)12月10日号

(出典) 新潟県小千谷市 HP

多様な情報提供手段の確保 (15/16)

復旧・復興期

【例：外国人向け情報提供②避難所での情報提供】

【新潟県中越沖地震】（外国人向け情報提供）

▶新潟県の主導により発災2日後に「柏崎災害多言語支援センター」を設置。行政機関が発信する災害情報を中・英・韓・比・タイ・露等とやさしい日本語に多言語化して避難所への掲示やチラシの配布、ラジオを媒体として外国人に提供した（ラジオは無料配布）。（出典）財団法人柏崎地域国際化協会 柏崎災害多言語支援センターHP <http://www.kisnet.or.jp/~kokusai/tagengo/report.html>

主な情報提供項目

- ・被災状況調査情報
- ・り災証明についての情報
- ・食中毒、熱中症の情報
- ・ボランティアの派遣要請情報
- ・ガス水道等のライフラインの情報
- ・児童クラブの情報
- ・交通情報
- ・臨時入浴情報
- ・乳幼児の入浴サービス
- ・警察からの注意喚起の情報
- ・仮設住宅の情報
- ・原子力発電所の情報
- ・エコノミークラス症候群の情報等

（出典）財団法人柏崎地域国際化協会
柏崎災害多言語支援センターHP

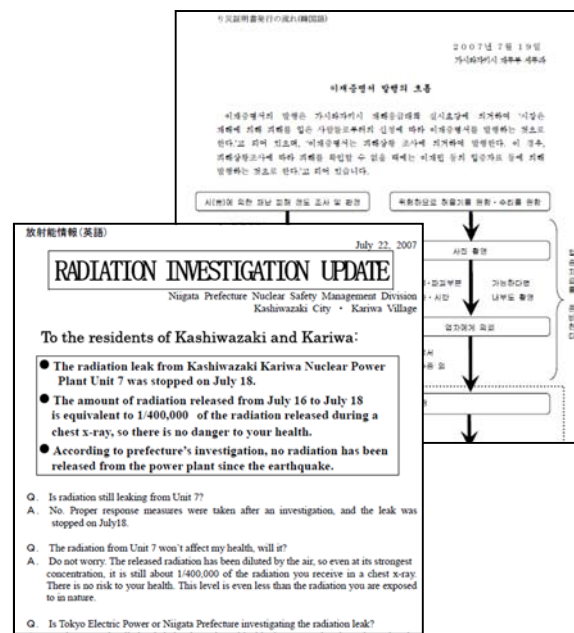


図 配布されたチラシ
(放射能情報・り災証明取得の流れ)

※外国人に提供したチラシについては、毎日多い時で約50件の柏崎市災害対策本部からの情報を1日分にまとめ、そこから取捨選択し、A4判の両面にまとめていた。

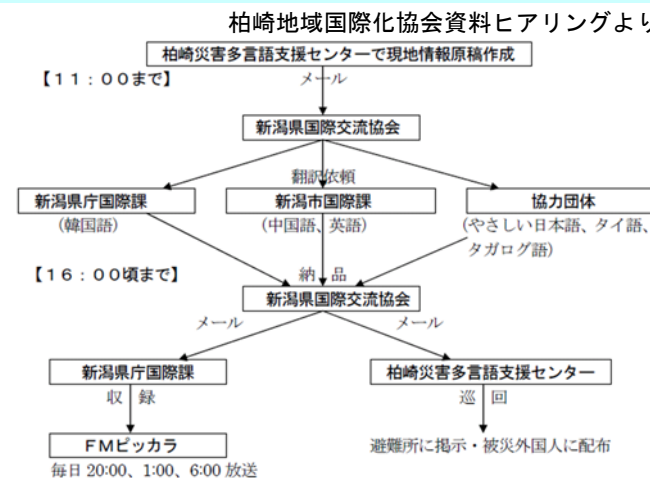


図 新潟県のチラシ・FM放送の外国語翻訳体制
(出典) 財団法人自治体国際化協会 地域国際化協会連絡協議会事務局
HP 災害対策事例説明会資料 (H19. 12. 21)

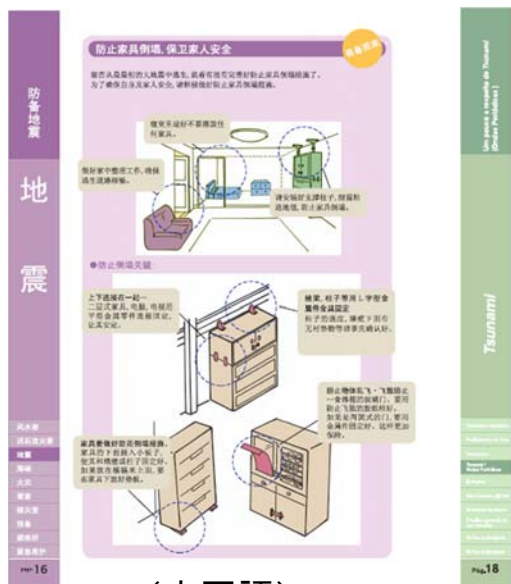
多様な情報提供手段の確保(16/16)

【例：外国人向け情報提供③事前の知識普及】

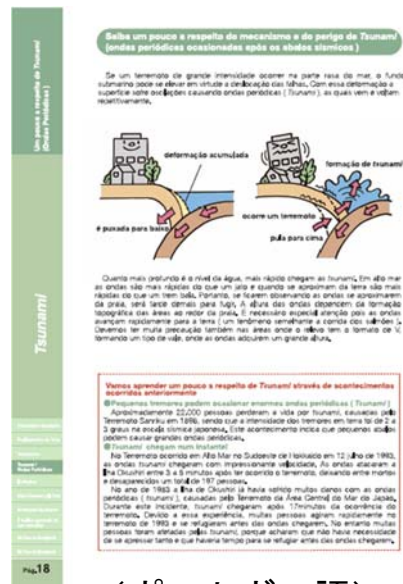
【新潟県中越地震】(外国人向け情報提供)

➤新潟県中越地震の被災を受け、長岡市では平成18年に「市民防災のしおり」を市内在住の外国人向けに英語、ポルトガル語、中国語でも作成。平成20年度には上記3カ国語による外国人向け洪水ハザードマップ等も整備、作成配布した(4700部)。

(出典) 長岡市資料「長岡市の洪水ハザードマップ及び要援護者への災害情報伝達方法について」より作成



(中国語)



(ポルトガル語)



(英語)

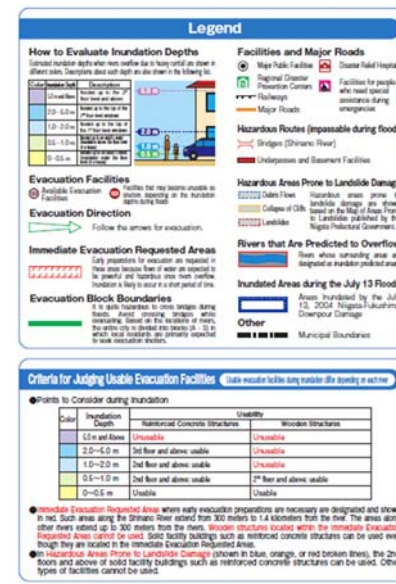


図 外国人向け手引きとしおり

図 長岡市の洪水ハザードマップ(外国語対応)

(出典) 長岡市 防災情報提供システム HP

(出典) 長岡市 防災情報提供システム HP

① 流言・デマの発生 (1/3)

➤ 過去の地震災害では、多くの被災者が**流言飛語**を耳にした際、その内容を信じてしまう傾向が見られる。余震情報のほか、仮設住宅の受付、学校避難所の閉鎖、外国人の窃盗団による犯罪等のデマや誤った噂の流布により混乱が生じることがあった。

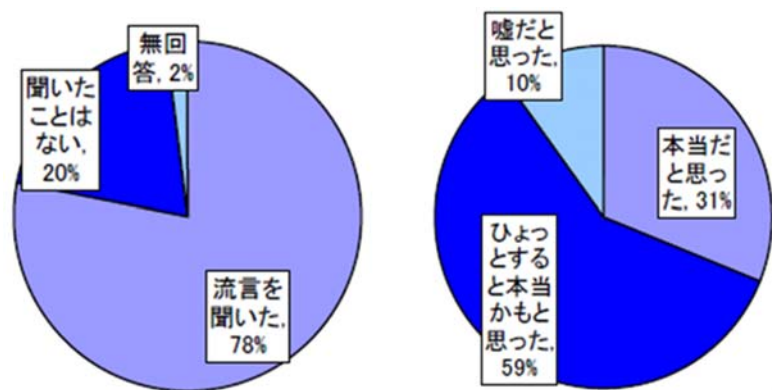


図 流言飛語との接触(左)、接触後の印象(右)

(出典) 「阪神大震災の放送に関する調査」
(NHK放送文化研究所 放送研究と調査、平成7年5月号)

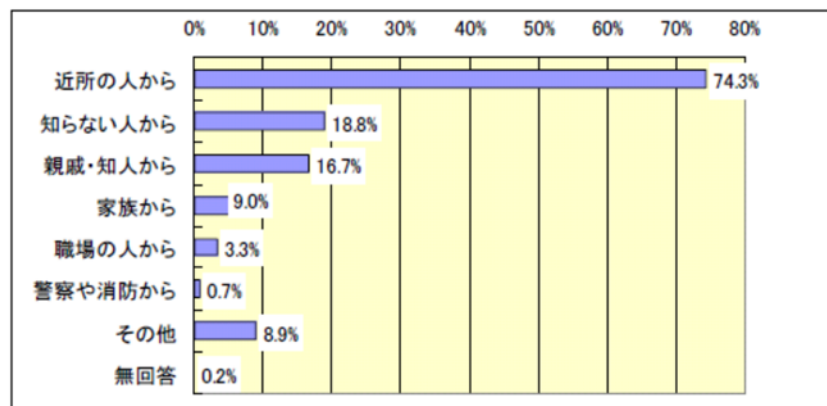
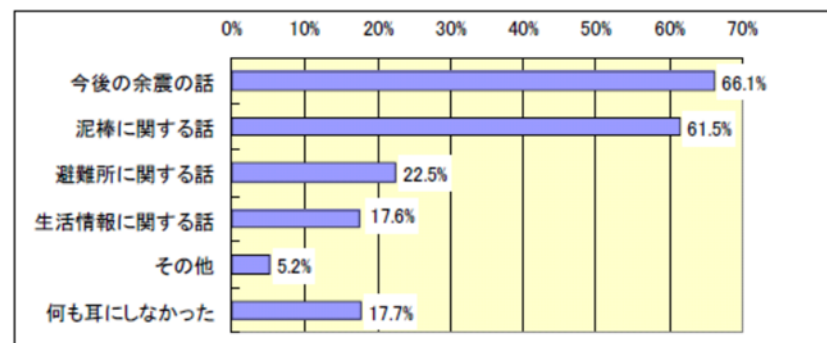


図 神戸市民が耳にしたうわさとその入手先

(出典) 東京大学社会情報研究所 『1995 年阪神・淡路大震災調査報告 - 1 -』 1996年)

① 流言・デマの発生 (2/3)

阪神・淡路大震災の時に聞いた流言・デマ

➤ 地震再来の流言

- ・地震のほぼ一週間後から地震再来の流言が被災地とその周辺に広がり、1月23日頃から、大阪管区气象台に50件、京都地方气象台に50件、彦根地方气象台に40件などの電話問い合わせが殺到。
- ・内容は、「20時に大地震が来ると、銀行員が言っている」(大阪)、「震度6の地震が来るとテレビで言っている」(和歌山)、「大津で地震が起こるので、皆車で逃げている」(彦根)、「伏見で20時に、神戸並みの地震が起きると学者がテレビで言っていた」(京都)などであった。(気象庁資料より)(中略)地震の3ヶ月後に兵庫県、芦屋市と宝塚市で行ったアンケート調査でも、「また大きな地震が来る」とか「震度6の余震が来る」という話を聞いた人が、芦屋市、宝塚市ともに64%と過半数にのぼっていた。

(出典：廣井脩「緊急時口コミの実態」(テキストファイル)『月刊 言語』1999年5月号より作成)

- ・大阪では地震再来の流言がいろいろと飛び交い、消防にも問い合わせが殺到して対応に窮しているとのことで、どうも地震予知連絡会が余震の見通しとして「マグニチュード6 クラスのものもあり得る」と発表したことに関係があるらしいという。

(出典：東京大学社会情報研究所『1995年阪神・淡路大震災調査報告-1-』1996年)

➤ 仮設住宅・避難所に関する流言

- ・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。
- ・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。

(出典：「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)

➤ 犯罪に関する流言・デマ

- ・神戸市長田区では、引き出しにしまっていた貴金属だけがなくなっていた事件に関して、「外国人が数人うろつき、町内は軒並み被害にあった」といううわさを聞いた。
- ・「大事なものを盗まれたと風評が立っていた近くの寺は、物色されたような跡はあったが、実際には被害はなかった。この寺は「イラン人や中国人が七、八人のグループで荒らし回っているようだ。武器を持っているかもしれない」という話を、近所の商店主から聞いていた。その商店主は「放火や盗みが多い。地震後に急に増えたイラン人や中国人の仕業だと思う」と話した。根拠は「イラン人風の二人組を聞いたすと、『友人を訪ねてきた』」と言う。

(出典：朝日新聞 平成7年1月26日記事)

(出典) 内閣府 平成19年3月「大規模災害発生時における情報提供のあり方に関する懇談会報告書」より作成

① 流言・デマの発生 (3/3)

➤新潟県中越地震での流言は、大きく
 ① 今後もまた地震が来るかもしれない
 という「地震予知流言」、
 ② 「宏観異常現象に類するうわさ」、
 ③ 本震の前に地震がくるかもしれない
 という予言があったという「地震前の
 予知に関する流言」、
 に分けられる。

➤ 年末におきたスマトラ沖の地震に関する報道、
 阪神・淡路大震災10周年で年始から1月17日に
 かけて、様々なテレビ局・新聞において特集番組・
 特集記事が組まれたが、このことが何らかの形で
 「1月中旬」を中心とする余震流言の発生に影響
 しているのではないかと考えられる。

(出典) 東京大学・東洋大学 災害情報研究会 災害情報調査研究レポート①、
 2004年10月新潟県中越地震における災害情報の伝達と住民の対応(1)
 関谷直也「被災者の意識 流言」

■予知流言
 ・もう一度大きなのがくる。
 ・もっと大きい地震が来る。
 ・何日かしたら大きな余震がくるという事を聞いた。
 ・近いうちにまた大きい地震がくる。
 ・1ヶ月後に震度6以上の地震がまたくる。
 ・「また大きな地震がくる」と何度も聞いたが、すごく不安だったが、阪神の時もそういう噂があったと聞き、信じないように努力した。
 ・そのうち大きな地震がくると話を聞いた事がある。

■日にちを特定した予知流言(主に1月中旬)
 ・大きな余震が1月14日に起こると色々な人に聞いた。
 ・地震の後、1月14～16日位に大きい余震があると「噂」を聞いた。
 ・小正月の頃(1月中旬頃)に大きな余震がくる。
 ・小正月頃に地震が来る。
 ・平成17年1月16日に再度大きな地震が起きるという噂を聞いた。
 ・12月15日と1月15日にまた大きな地震がくる。
 ・1/15に地震がくる。
 ・1月14日に、また震度7位の大きい地震がくる。
 ・1月15日に六日町を震源地とする大きな地震が起こる。その日に起きなくても、必ずまた大きな地震があると1月にもう1回あるという事を聞いた。
 ・2月初め、川西に大きい地震が来る。
 ・3月までの間に強い地震がある。十日町が震源地。
 ・〇月〇日に隣の町で大きな地震が起きる…等、日にちを特定した噂をよく耳にした。
 ・中越地方、特に旧六日町にたくさん入りの混じった断層があるので、近い将来大きな地震が来る可能性がある。
 ・余震が〇月×日にあると予言者が言ったらしい等という噂を何度も聞いた。
 ・六日町に今度大きな地震があると聞いた。十日町にも1月14日に大きな地震があると聞いた。なかつたけど…。

■宏観異常現象に類するうわさ
 ・地震雲が出たとか、地中動物が表に出て来たそうです。
 ・地震雲が出ていたという話を聞いた。
 ・地震雲が出ていたと聞いた。10/23以降、変な雲を見ると、その3～4日後に地震があった。
 ・地震雲が出ていたと話した人がいた。
 ・地震雲が出てきているという話はあった。
 ・地震雲の存在。
 ・地震雲を見たと言った人がいた。
 ・地震雲を見たり、鳥の声がいつもと違ったり、犬がやけに鳴いていたという話を聞いた。
 ・地震雲を見た人がいる。
 ・地震後、他の人が1週間位前、地震雲を見たと言っている人がいた。
 ・地震が起きて後、鳥や地中の虫達の異常に気付いたという人が沢山あった(地震発生前に)。
 ・土の中の生物が表に出てきた。カラスがいなくなった。
 ・①モグラが明るいのにチョロチョロしていた。②熊が多く出ると地震が起きる。③地震雲は1年も前からあったんだ。
 ・予言をしていた人がいたという噂を聞いた(地震の後)。余震に関しても、〇月〇日に震度〇以上の大きいのがくるとか何度か聞いた。地震当日の朝、カラスがたくさん集まって様子がおかしかった。鳥がいなくなった等。西色の雲が十日町にかかっていた。
 ・柏崎の海岸で、海の中には今年は何も魚がいなかったと聞きました。
 ・お月様が雲の中に入ると地震が来る。
 ・消防の写真に事前に写されていた地震雲が載っていた。

■地震前の予知に関するうわさ(後予知に関する流言)
 ・10年以内に大地震がくると噂話はあった。1ヶ月前に聞いた。
 ・地震の空白地帯と言われているので、いつ地震が来てもおかしくないという事。
 ・地震直後の避難場所で、中越地区に大きな地震が起きると言われていたのが本当だったねと言っていた人がいました。その時初めて知りました。

■そのほか
 ・テレビの絵によく映るように、困った様子等をオーバーにさせられたという話は聞いた。
 ・友達との間で話が出た。
 ・信濃川の側帯に地震の層が出来ていたとか。
 ・地震が2年続くとか?

図 新潟県中越地震のときに聞いた流言(十日町市)

②風評被害の発生(1/2)

- 被災地の周辺で顕著な被害を受けていない地域であっても、**入り込み客の減少等の間接的な影響を被る風評被害**が発生することがある。

図 風評被害とされた主な事例

年	自然災害	風評被害
1991年	雲仙普賢岳噴火	島原温泉の観光客減少
1998年	岩手山噴火群発地震	観光客・登山客減少
2000年	有珠山噴火	北海道全体の観光客減少
2000年	三宅島噴火	伊豆七島の観光客減少
2002年	鳥取県西部地震	観光客減少
2004年	新潟県中越地震	観光客・スキー客減少
2004年	スマトラ沖地震	観光客減少
2007年	能登半島地震	観光客減少
2007年	新潟県中越沖地震	海外・観光客減少
2008年	岩手・宮城内陸地震	観光客減少

(出典) 関谷直哉「風評被害の心理」(仁平義明編「防災の心理学」)より作成

②風評被害の発生(2/2)

第1回(H22.4.26)資料

【新潟県中越地震】

柏崎刈羽原子力発電所の事故による風評が海外に誤って伝わり、**イタリアのプロサッカーチームの来日が取りやめ**になるなどの状況も見受けられた。

図 風評被害とされた主な事例

The screenshot shows the J's GOAL website with a news article. The article title is 'プレシーズンマッチ(対カタール戦)の中止およびチケットの払い戻しについて' (Regarding the cancellation of the pre-season match (vs. Qatar) and ticket refunds) dated 07.07.24. The text explains that the Italian football team's tour, scheduled for August 5th, was cancelled due to the earthquake and nuclear accident. A sidebar on the right lists '新着ニュース' (Latest News) with several items related to ACL matches and stadium guides.

(出典)J's Goalホームページ: <http://www.jsgoal.jp/official/chiba/00051777.html>

③ 支援物資のミスマッチの発生

- 全国から被災地を案じて大量の支援物資が送られて、**余剰の支援物資**が大量に発生することがある。

【新潟県中越地震：長岡市】

送られてきた物資は、最終的に市の三箇所の体育館がいっぱいになる量になった。被災した地区の住民に町内会を通じて呼びかけ、支援物資を体育館に取りにきていただいた。

(出典) 長岡市災害対策本部編集「中越大震災」より作成



図 長岡市の物資集積所

(出典) 内閣府「新潟県中越地震における防災関係機関の活動実態調査報告書」

被災地では一度、『〇〇が不足している』という情報が流れると、充足した後も長期間にわたり支援物資が大量に送り込まれ、処理に苦慮したり、小口の支援物資は、一つの箱に複数の種類の物資が混載され、現地での仕分けに大量の人員と時間を要した、また、古着、古靴が大量に送られてきたが、需要はなく、処理に苦慮した、等の事例が報告されている。

(出典) 内閣府「大規模災害発生時における国の被災地応急支援のあり方検討会報告書」より作成

①風評被害対策としての積極的な情報発信(1/4)

➤風評被害が発生した後に**早期收拾を図ることは、復興に大きく寄与する。**原因を調査し結果を公表するとともに、**国・県・市町村、観光協会、報道機関などは広く連携し、イベント・キャンペーン等を積極的に展開する等、積極的な情報発信を行うことが求められる。**

【新潟県中越沖地震】

新潟県、柏崎市、刈羽村は、発電所全面海域の海水の放射能測定を始め、周辺の大気放射能測定、さらには農水産物の放射能測定や県内の主要海水浴場の海水の放射能を測定し、すべてにおいて微量で健康へは全く問題ないとの結果を公表した。

新潟県報道資料

新潟県
平成19年7月21日
防災局原子力安全対策課

立入調査の結果、今回の放射性物質の放出量は極く微量で全く問題なく、健康への影響もないとの結論に達しました。

本日、新潟県、柏崎市、刈羽村は、柏崎刈羽原子力発電所からの放射能漏れを受け、県原子力発電所周辺環境監視評価会議の橋本哲夫委員(新潟大学名誉教授)、今泉洋委員(新潟大学工学部教授)に同行をお願いし、安全協定に基づく立入調査を行いました。

【調査した内容】6号機及び7号機の放射性物質の漏えい

- 県への報告及び公表している放射能の測定データを分析室で確認
- 6号機原子炉建屋の管理区域及び非管理区域内の現場を確認
- 7号機の主排気筒から放出された放射性ヨウ素及び粒子状放射性物質の捕集方法とその測定現場の確認
- その後の発電所での防護区域の設定など放射線の管理状況を確認

図 柏崎刈羽原子力発電所立入検査結果報告

(出典) 新潟県報道資料 (平成19年7月21日)

**独自の放射能調査で
長岡の野菜と魚の安全性を再確認**

市内で採れる農産物や魚を安心して食べてもらうために、市は、放射能の分析専門機関に独自に調査を依頼しました。

今回調査した品目は、枝豆(長岡)、ネギ(長岡)、ナス(小国)、アジ(寺泊)。調査の結果いずれからも放射性物質は検出されませんでした。

9月には、収穫した新米の分析を行い、安心・安全な長岡の農水産物をお届けします。

【問】農政課 TEL

図 安全性のアピール

(出典) 長岡市市政たより (平成19年9月号)

①風評被害対策としての積極的な情報発信(2/4)

【能登半島地震】

輪島商工会議所は「『元気です 輪島』能登輪島物産展」を開催。能登半島地震による風評被害を払拭し、元気な輪島をPRした。

(出典) www.kankokeizai.com/backnumber/07/05_19/chiiki_kanko.html
観光経済新聞HPより作成



図 能登輪島物産展の様子

(出典) 観光経済新聞HP

平成20年(1月～12月)の石川県への観光入り込み客数は、地震発生年(平成19年)に比べ6.7%の増、地震前の平成18年に比べ99.8%まで回復した。

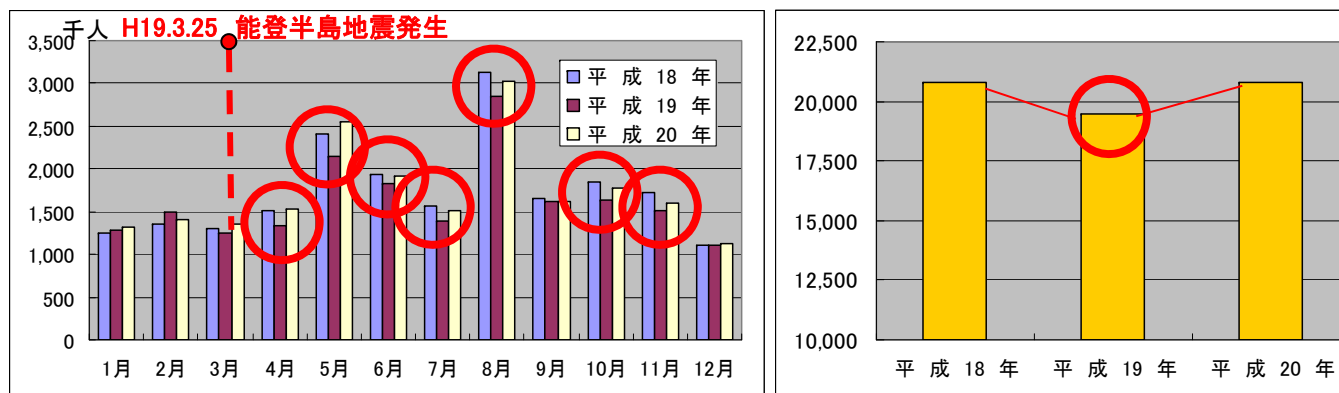


図 石川県月別観光入込客数(左)と年度別観光入込客数(右)

(出典) 石川県観光交流局交流政策課 平成20年「統計からみた石川県の観光」より作成

①風評被害対策としての積極的な情報発信(3/4)

【岩手・宮城内陸地震】

宮城県、岩手県、栗原市、奥州市、大崎市は、関係団体と協力し、ホームページ・メールマガジン・政府広報番組・TV・新聞・ラジオ・電車中吊り・フリーペーパー等を使った最新情報の発信、旅行業者・交通事業者等への営業情報提供、首都圏等に出向いての広報・誘客キャンペーン活動、政府首脳への旅館女将等訪問など、多様な手段による広報・PR、誘客キャンペーンを実施した。



(出典) 奥州市HP

図 奥州市風評被害対策キャンペーン



(出典) 政府広報オンライン

図 政府広報オンラインでの安全性アピール

(出典) 内閣府 平成22年3月「平成22年岩手・宮城内陸地震フォローアップ調査報告書」

いわて銀河プラザ10周年祭オープニングイベント及び「総額1億円1万人プレゼントキャンペーン」PRのお知らせ

2008年10月16日

岩手県のアンテナショップ「いわて銀河プラザ」は、平成10年10月20日にオープンし、皆様のご愛顧に支えられ平成20年10月20日(月)に10周年を迎えます。

これを記念いたしまして、知事出席による10周年祭オープニングイベントを実施いたしますので、ご取材くださいますよう、よろしくお願いたします。

併せて、いわて銀河プラザの店頭において、10月より実施中の「総額1億円1万人プレゼントキャンペーン」のPRを行います。「ミスさんさ」や県内の観光キャラクターが登場し、イベントを盛り上げ、県内への観光客の誘致を図ります。

- 1 日時
平成20年10月20日(月)
- 2 場所
いわて銀河プラザ(東京都中央区銀座5-15-1 南海東京ビル1F)
- 3 内容
○10時25分～ いわて銀河プラザ10周年祭オープニングセレモニー
○10時30分頃～ 紅白もち振る舞い(知事より手渡しします。)
○11時00分頃～ 総額1億円・1万人プレゼントキャンペーンPR

図 岩手県誘客キャンペーン

(出典) 岩手県HP

①風評被害対策としての積極的な情報発信(4/4)

【岩手・宮城内陸地震】

栗原市の栗駒耕英地区では、NPO法人が「復興支援エコツアー」を主催した。参加者からは「風評被害に対してエコツアーが役立つと思った」と感想が寄せられており、有効な手段となり得る。

(出典) <http://www.ecotourism-center.jp/staticpages/index.php/project09>



図 復興支援エコツアー

【新潟県中越沖地震】

地震の風評被害が世界的に広まった新潟県では、在日外国人向けの新聞紙面（「The Japan Times」）に新潟の魅力を伝える新聞広告を掲載や海外メディアを対象としたプレスツアーを長岡市、柏崎市で実施し、風評被害の払拭に努めた。

(出典)新潟県 平成21年3月 新潟県中越沖地震記録誌

Press Tour: The Kashiwazaki-Kariwa Nuclear Power Plant REVISED

Time: 2007 Aug 29 09:40 - 17:30

Summary:

To All FCCJ Working Press Members:

Press Tour,

The Kashiwazaki-Kariwa Nuclear Power Plant

Description:

The August 29 FCCJ trip to Kashiwazaki has been expanded to enable participants to get a broader range of views on the nuclear power plant and the earthquake. The trip will now start one hour earlier and follow this schedule:

The tour will begin at 9:40 am at Nagaoka Station from where we will travel to the power plant by charter bus. In order to arrive at Nagaoka on time, the 7:48am Max Toki 307 Shinkansen is recommended (Nagaoka arrival 9:28am). METI and TEPCO Staff will take this train also and lead us to the bus. The tour of the plant will begin at around 11am and take 2 hours. After that there will be a Q & A session.

The plant tour includes:

- 1) Partly burned Unit 3 House transformer

図 海外プレス向けツアー詳細

(出典) FCCJホームページ

② 正確な報道ができるような情報提供(1/2)

■ 報道情報のモニタリングと報道機関への要請

➤ 報道情報を被災者及び市民が誤って解釈することのないよう、報道状況のモニタリング体制等が重要である。

【新潟県中越沖地震】

報道番組にて放映された、中越沖地震に関する報道や有識者等のコメントをピックアップする「ニュースモニタリング」を実施し、災害対策本部内で共有した。これにより、被災地で実際にどのような課題が発生しており、どのような支援が求められているのかなど、現地災害対策本部が収集した情報に報道で伝えられた内容を加味し、被災者支援に向けた対応策の検討に役立てた。

(出典) 新潟県 平成21年3月「新潟県中越沖地震記録誌」p243

表 ニュースモニタリングの一例

平成19年7月24日(火)【夕】

NHK	BSN	NST	TeNY	UX
17:00~【全国】 なし	16:00~【イブニング王国】 死者11人に ・泉田知事、総理と面会 知事「激甚の早期措置や原発の信頼回復措置を要望」 総理「安全第一の観点から災害対策をしっかりと確保していく」 知事ぶら下がりが「実態に即した形で規則・制度の見直し、組織の見直し必要とお願した」 ・ライフライン復旧 水道54.2%→全面復旧今月末 ガス2.8%→かなりかかりそう	16:50【全国】 泉田知事「原発信頼性向上を」 ・緊急要望書を安倍総理に提出 ・復興基金への財政支援、激甚災害への迅速な対応、原発の耐震指針の強化などを要望 ・総理「しっかり対応、スピード感をもって対処する」 ・甘利大臣「原発の信頼性向上に向け、第三者による検討委員会で調査検討する。県にも参加してもらい不安解消に努める」 ・周辺の海底調査が不十分という問題、立地調査の責任は基本的に事業者にあるが「国の確認する対応が不十分だと言われれば、そう思う」と国にも一定の責任と話す	16:50~【新潟一番】 知事が官邸に「激甚」指定を要望 原発耐震基準の見直しや国の危機管理体制強化も要望。首相「地元の意見を聞き早急に対応」 16:55~ 全国 ・夏休みでも片付けが… 須山「一日も早いライフラインの復旧が求められる」 ・市役所ずさん管理「備蓄薬」が期限切れ 2002年備蓄の解熱薬・消毒液・湿布など33種ほとんど期限切れ、昨日発注。アナ「薬を家に取りに行けなく困っていると聞く。備蓄薬の意味がない残念」	17:54~【Jチャンネルにいがた】 【全国】 「パニック状態に…」蓮池さん「プロが公開」 ・非常勤勤務先の新潟産業大学の内モンゴル地区からの留学生ボランティアの活動紹介 ・菅総務大臣現地視察 ・水道復旧延期 【地方】 水道復旧大幅に遅れ ・児童クラブ再開 ・復旧率柏崎54.2%、刈羽3.1% 水道今月末までに目指す ・新たな避難勧告
17:10~【関東甲信越】 被災地の小学校夏休みも児童受入 柏崎市西山町の小学校が希望により児童を一時受入 初日20人程度	被災地の姿 支援・助け合い ・スポーツアカデミーでの赤ちゃん沐浴サービス ・弱者 鍼灸師「行動が自由に行かないので避難所には行かない」 老夫婦「足と耳が悪いので人に迷惑かかるので行かない」 アナ「支援受けたくてもままならない人たちがいる」 ・皆さんの思いを書いてください。 被災住民「トイレが一番の悩み」	応急危険度判定 4割超が「危険」 【注意】 ・柏崎市、刈羽村、出雲崎町 3万4048棟のうち 危険4955棟 注意8943棟 柏崎小 児童クラブ再開	11人目の犠牲者 救急車こなかった ・粉塵爆発による被災 ・同僚が車で搬送 ・消防車到着は1時間後 ・粉塵爆発と地震との因果関係を労働基準監督署などが調査へ	
18:00~【全国】 水道・ガス続く影響 柏崎市内の水道復旧率54.2% 25日完全復旧の目標を今月末に変更 ガスの復旧は2.8%でさらに長引く	菅総相 原発内の消防体制強化 菅総相が柏崎刈羽原発を視察 消防活動が機能しなかったことを聞く 全国の原発で自営消防強化を指示			
18:10~【新潟ニュースファイル】 ガス管に大量の水 復旧にめどたたず ガスの復旧は柏崎市で3%、刈羽村で			18:18~ ローカル ・水道復旧大幅に遅れる 作業員「工事で火花が出るのでガス	

(出典)
新潟県 平成21年3月
「新潟県中越沖地震記録誌」
p243

② 正確な報道ができるような情報提供(2/2)

【参考：報道内容への対応】

- 危機発生時の情報伝達は平時よりも錯綜しやすく、誤った情報が報道される事態も予想される。このため、**報道される内容を注意深くチェック**して、行政からの情報の公開が誤解を生み、大きな影響が懸念されるような情報が報道された場合は、**改めて公表しなおす等の対応**を取らなければならない。
- また、報道内容が誤っている場合のほかに、事実でない風評が流れる事態が生じた場合にも、**適時に正しい情報を公表し、また報道機関を通じて発信する等の対応**をとらなければならない。

(出典) 「地方公共団体における総合的な危機管理体制の整備に関する検討会 平成20年度報告 (市町村における総合的な危機管理体制の整備)、平成21年3月、地方公共団体における総合的な危機管理体制の整備に関する検討会)

③混乱を防ぐための情報の一元化

新潟県中越沖地震や奄美大島の豪雨災害の際、**個人からの支援物資については辞退する旨をホームページ等で周知し、被災地内の混乱防止を図っている。**

【新潟県中越沖地震】

救援物資班では団体等からの大口物資の提供申込みに限って受付を行った。中越大震災時の教訓から個人の小口物資の提供申込みにについては辞退することを決め、17日には県ホームページ及び報道等により周知を図った。

(出典) 新潟県 平成21年3月「新潟県中越沖地震記録誌」p31

【鹿児島県奄美地方における大雨災害】

奄美市は、ホームページ上で個人からの救援物資の申し出を辞退する旨のアナウンスを行い、理解を求めた。

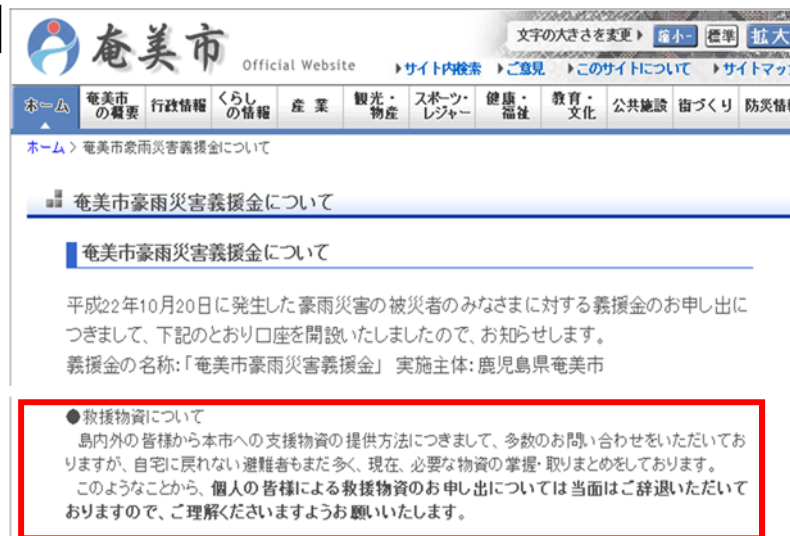


図 奄美市HP掲載内容

(出典) 奄美市HP