

中央防災会議
「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」（第5回）
議事録

平成22年12月17日（金）
内閣府庁舎 地下1階 「講堂」

開 会

○越智参事官 それでは定刻となりましたので、ただいまから中央防災会議「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」の第5回会合を開催いたします。

委員の先生方には、本日年末の大変お忙しい中、御出席いただきまして誠にありがとうございます。

本日は、都合によりまして田中委員、星野委員、室崎委員、森地委員、矢田委員が御欠席となっております。なお、吉井委員と永山委員は若干遅れて到着される予定となっております。

それでは、審議に先立ちまして、東副大臣から御挨拶を申し上げます。

東副大臣挨拶

○東内閣府副大臣 皆様こんにちは。ただいま御紹介いただきました副大臣の東祥三でございます。中央防災会議「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」の第5回の会合に当たりまして、一言、御挨拶申し上げます。

本日は河田座長をはじめ、委員の皆様方におかれましては、師走の大変お忙しい中、このように御出席賜りまして、厚く御礼申し上げます。

言うまでもなく、近年、例えば平成16年には新潟県中越地震、平成19年には能登半島地震、平成20年には岩手・宮城内陸地震など、地方都市を中心に比較的大きな規模の地震が頻発し、多くの地域が被害に見舞われたところでございます。今後も同じような地震が日本全国各地でも発生することが想定されておりますので、これらの地震での課題を整理し、今後に生かすことがますます重要になってきていると推察します。

中でも新潟県中越地震や岩手・宮城内陸地震が発生した中山間地における孤立集落の問題については、先般も鹿児島県奄美地方における大雨被害においても、通信手段の途絶などの同様の課題が生じております。

委員の皆様方におかれましては、これらの課題に対する対応について、豊富な御経験、そしてまた深い御見識をもとに、活発な御審議を進めていただくことを、切にお願いする次第でございます。

また、専門的な見地からの議論と併せて、可能な限り、実践的に充実強化すべき対策や支援方策について御審議、御提言をいただきたいことをお願いいたします。

専門調査会での審議内容や今後いただく御提言は、さまざまな方法や手段を通じて全国の地方公共団体などに確実に伝え、地震防災への対策が一層進みますよう取り組んでまいります。

それにより、国民の安全の確保をいたしますことをお約束させていただきまして、簡単ではございますが、私の挨拶に代えさせていただきます。本日はお忙しいところ、ありがとうございます。

○越智参事官 東副大臣、大変ありがとうございました。それでは、お手元に配布しております本日の資料の確認をさせていただきます。

上から順番に議事次第、座席表、委員名簿、次回開催予定、その下にこれまでの検討と今後の検討スケジュール、資料1、2、3、4、それから参考資料が1～3まであります。よろしいでしょうか。もし不足等ございましたら、後ほどでもおっしゃってください。

それでは以降の進行は、河田座長をお願いしたいと思います。座長よろしく願いたします。

○河田座長 まず、議事に入るに当たって、議事要旨、議事録及び配付資料の公開について申し上げます。

議事要旨については、調査会終了後、速やかに作成し公表すること。また、詳細な議事録につきましては、調査会にお諮りした上で、一定期間を経過した後に公表したいと思います。なお、審議中にはかなり不確実なことも多く議論される中で、各委員に自由に御意見をいただきたいため、審議内容については、発言者を伏せた形で作成したいと思います。いかがでございますか。よろしゅうございますか。

(「異議なし」と声あり)

○河田座長 ありがとうございます。特段の異議はないようですので、そのように取り扱わせていただきます。

本日お配りした資料について、すべて公開することとしたいと思います。

それでは、議事に入りたいと思います。今回の議事は、情報発信、広報の審議に当たり、武藤委員より、新潟県中越地震や新潟県中越沖地震での新潟県の取組みについて、御紹介いただきます。その後、事務局から、情報発信、広報について資料を説明し、御審議いただきます。情報発信、広報の審議が終わりましたら、前回委員の皆様からいただいた御意見への対応を事務局がまとめておりますので、事務局より御説明いただき、御審議いただきます。

それでは、情報発信、広報の審議を始めます。武藤委員、よろしく願いたします。

資料説明

○武藤委員 新潟県の武藤でございます。よろしく願いたします。

ただいま冒頭の東副大臣の御挨拶にもありましたように、新潟県は中越大震災及び中越沖地震、その直前にも中越の豪雨災害がありまして、連続して大きな災害に見舞われました。その際には、

政府初め全国の皆様方から多大な御支援をいただきましたことを、改めて感謝を申し上げたいと思います。

それでは、その際に我々の感じた点について、簡単に御紹介いたします。まず、1ページをお開きください。広報、情報発信については、大変多くの課題があると思いますけれども、我々の経験から1～4の4点について御紹介いたします。

1番目は被災者に対する情報発信、特に発災直後の情報発信について述べさせていただきます。2番目は本部会議を活用した情報発信、3番目は風評被害、4番目は報道情報の活用ということについて、主に県としてどういうことに困ったかという点について御紹介いたします。

2ページをお開きいただきたいと思います。まず「被災者に対する情報発信」ということでございますけれども、これは、中越地震のときの経験でございます。県としてもできる限りのことはしたというつもりでございます。

まず、ホームページはすぐに情報更新もできますし、また、かなりの情報量も載せることができるということで、我々としては重視したということでございます。パソコン版については、発災から3時間後に開設いたしております。更に携帯版も、その1時間後に開設したということでございます。その他に、記者会見を頻繁に開いた。新聞、テレビ、ラジオも活用させていただいた。それから、市町村はコミュニティFMを活用いたしまして、これは非常に役に立ったという評価を受けてございます。外で車の中で過ごされる方が多かったということで、エコノミークラス症候群というのが起きたということもございまして、ちらしなども活用させていただいたということでございます。

しばらく経ってからは、生活情報というのが非常に重要になりますけれども、これらにつきましては、避難所で掲示板を設けて情報発信をしたということでございます。

情報収集についても、ヘリコプターを活用したり、職員を被災地に派遣したりして努めたということでございます。

次のページをお開きください。被災後に、新潟大学と消費者協会が共同して被災者に対するアンケートをやった結果が載っております。被災当日の夜に欲しかった支援ということで、圧倒的に情報が欲しかった、情報が足りなかったという声が寄せられているわけです。つまり、行政は一生懸命情報を出したつもりだけれども、被災者にとっては十分な情報が得られなかったということでございます。

その中身でございますけれども、ここに書いてございます。「どこに避難すればよいか」、「どう動けばよいか」、「地震の規模は」、「被害の程度は」、「余震はどうか」というようなことでございます。生の声を少し紹介させていただきますと、1人の方は、「避難所などの情報が届かなくてやむなく自宅で過ごした。車が回ってきたが聞き取れなかった。」ということを証言しておられます。ある方は、「どこで何があったのか、どこにいたらよいかという情報がなかった。市の広報車は巡回できなかつたのかと思う。」恐らく広報車に遭遇しなかつたことだと思えます。「どこへ避難すればいいのかという避難所が明確ではなかつた」ということを言っておられます。ある人は、「どのくらいの震度なのか、震源地はどこか、それらのことを知るため

の手段として電話が通じなくて非常に困りましたと。」、これは恐らく市の中心部から離れた集落ということだと思いますけれども、「小さな地域でも無線が1台ずつあればというふうに思いました」というようなことを証言されておられる方もおります。

そのページの下の○でございます。これはこの調査で出てきた問題ではありませんけれども、自分たちの住んでいる地域の被害・状況を行政がちゃんと把握してくれているのかということについて、非常に不安を持った方が多かったということは聞いてございます。

ところが、下の※でございますけれども、県の災害対策本部あるいは市でも同じかと思えますけれども、本部でも発災直後は、非常に情報不足に陥っているというのが実態でございまして、届ける手段もなかなか難しいわけでございますけれども、届けるコンテンツそのものもなかなか厳しい状況であるのが、通常でないかなと感じております。

そこで4ページの課題ということになるわけですが、我々が一番強く感じているのが情報収集ということでございます。内閣府が今回用意していただいた資料にも載ってございますけれども、発災直後に的確な情報を集めておかないといけないということでございますけれども、停電、あるいは断線。中越地震のときは携帯の中継局もやられておまして、なかなかつながらなかったということでございます。したがって、被災地から情報発信ができないということでございますので、待ちの情報収集では、大きな対策に穴が開いてしまう可能性があるということを感じてございます。

先ほど生の声で紹介させていただきましたように、被災者はまさに自分がどう行動すればいいのか、自分の周辺がどうなっているのか、どこへ行けばいいのかという情報を求めるわけでございますけれども、恐らくこれを各地域に的確に伝えていくということは、なかなか困難を伴うということを感じているところであります。

次のページです。我々として考えている「必要な対策」ということでございますけれども、やはり双方向性の情報伝達手段をどうしても整備をする必要があるのではないかと感じております。的確な情報提供のためには、被災地の状況を把握することが必要だということでございますので、双方向性の手段がどうしても必要じゃないかなと思っております。

そこで、孤立集落において、衛星携帯電話等の設置ということを市町村が支援するというのであれば、これに対しては県も助成するというをやっておりますけれども、第2回の専門調査会でもお話が出たように、経費が高いということもありまして、思うようには進んでいないということでございます。また、衛星携帯電話は、維持費もかなり高うございまして、これは県も持っているわけですが、試しに使ってみようという、それだけでも相当な経費がかかるということで、なかなか習熟するのも厳しいと感じております。

2番目でございますけれども、これは本部会議を活用した情報発信ということでございますけれども、「中越大震災の際には、迅速な情報発信、業務の透明性向上等を図るため、本部会議を公開した」と書いてありますけれども、実際は、もう公開しようかするまいかということを考えるいとまもなく、本部会議だというふうにやったら、報道の方がうわっと部屋に来てしまって、もうどうにもならなかったということが実態でございます。最初からそういうふうにスタートし

ましたので、中越大震災の際には、基本的には公開ということでもずっとやっておりました。

めくっていただきますと、それはそれでよかったと、報道の方も好意的に受け止めていただいたということだと思いますけれども、やはりプライバシー、あるいは個別企業に関する話が出てくるものですから、そういう点ではちょっと問題があるのではないかという議論もありました。

それから未確定情報、例えばいつ道路が開通するか、いつライフラインが復旧するか、あるいは天然ダムがございましたけれども、それがどんな状況であるかというようなことをいろいろ話し合うわけがございますけれども、確たるところがないまま、その場で議論をするということについては、非常に抵抗があつてなかなか難しい面があつたということでございます。

8 ページでございますけれども、そのような経験を経まして、3年後に中越沖地震がまた出たということでございます。その際やはり、フルオープンというのは問題があるというふうに感じまして、冒頭の本部長あいさつ、基本的な報告事項までを公開にして、細かい情報交換につきましては非公開というふうにいたしました。そのかわりに、終了後には必ず本部長によるぶら下がりを受けるというようなことをいたしたわけでございます。これは、県によっては全部公開だという方針を立てて実行しておられるところもありますので、どちらがいかは何とも言えませんけれども、新潟県としてはこのような経過を経て、このような対応を今はとっているということを御紹介いたしました。

3 点目、9 ページでございます。もう一つ我々が困った点でございますけれども、「風評被害対策」でございます。災害があると必ずこういう問題がつかまとうわけでございますけれども、中越沖地震では、柏崎・刈羽原子力発電所が被災いたしました。原子炉は無事にスクラムが成功して大きな支障はなかったということでございますけれども、外部に設置してある変圧器が火災を起こしました。それがすぐに消せないということございまして、しばらく煙が上がるのが続いたと。それが映像で紹介をされたということでございます。これがやはり大きな影響を与えたというふうに考えてございます。

10 ページでございますけれども、こんなこともありまして、新潟県がすべて大きな被害を受けたというような印象を持たれたのではないかと思っております。被害のほとんどない地域においても、新潟県ということになると、宿泊のキャンセルが非常に多かったということで、主に観光業界は大変な打撃を受けたというようなことございました。

海外でもかなり報道されたいわけでございまして、海外ではもう放射能がかなり外に出ているのではないかというような報道がされたように聞いております。その結果、海外からサッカーチームが日本に来るといことも、取消しになるというような事態もあつたということでございます。

次の 11 ページでございますけれども、県としてもこれは大変なことだということで、何とか正しい現状を理解していただくということで、躍起になって情報発信をやったわけでございます。ここに書いてありますような、知事がポスターに出たりして、大丈夫ですよということをやったわけでございます。その結果、徐々に観光客も戻ってきたというようなことです。しかし、これだけのエネルギーを使わなければならなかったということでございます。

12 ページでございますけれども、ただ、風評被害は風評であって実際に問題はありせんよということ言えば言うほど、逆に更なる風評を招くというようなことが、どうもあるのではないかとということも感じました。海外に対してどう正しい情報を伝えるのかというところの難しさもあったということでございます。

どのような対策をとればいいのか、これも難しいわけでございますけれども、我々なりに考えますと、海外に出していくことまで視野に入れますと、単独の自治体ではかなり難しいかなと、国からも御支援をいただかないといけないのかなということも感じております。特に言葉の問題もございまして、やはり国からも御支援を検討していただく必要が出てくる場合もあるのではないかと考えております。

13 ページ、報道情報の活用ということでございます。これは、あまり普通言われていないことですが、大きな災害になりますと、膨大な数の報道陣が現地に入ります。中越地震、中越沖地震のときには、恐らく数千人という報道関係者が現地に入ったというふうに思われます。彼らが一生懸命個別の被災者に対して面接取材を重ねるということもございまして、非常に膨大な情報を集め、それを発信するということがございます。県が集められる情報は非常に限られているわけでございますので、全然勝負にならないと。そうしますと、報道に後追いで対応するというのを余儀なくされてしまって、かなり膨大なエネルギーをそこに割かざるを得ないということで、本部としてはかなり苦しい思いをしたということもございまして。

ただ、逆に考えれば、行政が集められないような細かい詳しい現地情報を報道の方が集めてくださっているというふうに捉えることもまたできるだろうと。であればそれを積極的に活用して、遅ればせであっても、被災者の方に万全の対策、支援を考えるということもできるというような捉え方もできるかというふうに考えております。

そこで中越沖地震のときは、県の職員が 24 時間テレビの全チャンネルをチェックするという体制をとったわけでございます。ニュースだけではなく情報番組につきましても、すべてチェックして、こんなことが報道されていたと。これは行政としてもやはり手を差し伸べる必要があるということ、全チャンネル 24 時間、職員が張り付いてウォッチをしていたということもございまして。大変な労力でございますけれども、それによって把握できた情報も多かったかなというふうに思っております。このようなことも考えられるかなと思います。

その他、情報発信あるいは報道対応については、本当に課題が多彩だと思いますけれども、新潟県の経験から一部を述べさせていただきました。以上でございます。

○河田座長 ありがとうございます。

それでは、武藤委員の御紹介につきまして御質問、御意見をお受けしたいと思います。いかがでございますか。

審 議

○本筋じゃないかもしれないですけど、御地の災害のときはマスコミの方が避難所に入って住

民との間にトラブルが起こる。確かに情報は大事ですけど、新潟県中越地震とかその地震後には、避難所等々のマスコミの取材のルールは、何か決められたかどうかということ。

もう一つは、行政に手が回らないせいもあるんですけども、危険なところにマスコミが近づいて取材することは、かえってマスコミの2次災害が心配なのですが、そういうことについて何か注意したり規制したりしたのか教えてくださいませんか。

○県の対策本部としてはマスコミに対して、協定等を通じて制限を加えるということは一切しておりません。ヘリコプターの活用については、そちらの関係で調整をとったということですが、取材につきましては、県としてはやっております。あるいは市町村である程度のことはやったかもしれません。

○よろしゅうございますか。そのほかいかがですか。

質問というか関連情報ですが、実は先週奈良でNHKの近畿一円の関係者が集まって防災訓練をやりました。これは東京からもNHKの関係者が来たんですが、全国から67名の記者とディレクターが集まって、広域災害時のNHKの取材体制のあり方というか、そういうことをやりました。私はちょうどオブザーバーで出てくれということで参加したんですが、実はNHKも大規模な災害になればなるほど、初動のときの被害報道が非常に難しいという問題を抱えておられまして、そのときの議論は、どうやって迅速に被害報道をするかというところに意見が集中していたのですが、私がNHKに申し上げたのは、自分たちがどんな被害を受けているかを出せと。

つまり、それぞれの取材体制に問題があるということは、そこで被害を受けているわけですから、そういうネットワークの寸断とか取材が非常に困難になっているという情報が実は被害につながりますので、そういうことを申し上げたら、大坂放送局の報道部長が、今後、NHKの初動の被害報道のところでは、NHKの被害を集中的に出すような方向で検討したいと。というのは報道の内容は自社の被害ですから正確なわけです。ガセネタではないという保証がありますので、NHKのような大きな体制でやるところの被害は、結構自治体にも役に立つんじゃないかということなんです。

今度新潟県も、全国ネットを持っているような報道機関に対して、そういう情報というのは、非常に役に立つという形で取得をお願いするということもいいのかなと思いましたので、御紹介した次第です。

そのほかいかがでございますか。この問題は、この後の審議の時間でもとっておりますので、事務局からの資料の説明をお願いした後、一緒にまた御質問、御意見を受けたいと思いますので、よろしく願いいたします。

資料説明

○河田座長 それでは、お手元にありますが、情報発信・広報について、事務局から御説明をお願いします。

○越智参事官 それでは、お手元の資料2というA3の大きな紙が1枚ございます。それと資料

3、ちょっと大部になっておりますが、A4の横長の資料がありますので、この2つを使って説明をさせていただきます。

それでは、大きな紙の資料2をごらんいただきたいと思います。これをまず簡潔に御説明いたします。左上に書いてあるのは、私たちがこの専門調査会でどういう論点でということで、論点素案に書いている内容でございます。

被災市町村で、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ということで、これらの活動の充実につながるような方策について、検討するというようにしております。その観点については、そこに3項目、主なものを書いております。

情報についての検討方針ですけれども、実は第2回で孤立集落対策、第3回で発災時の円滑な対応ということをテーマにしまして議論をしている中で、そういうところでも断片的に情報のことについては出ておりました。今回は、それら2回、3回の方も含めて、災害時における情報管理として、全体像を整理してから、御議論をいただきたいということでもあります。

その下に絵がついております。これは情報管理の全体像として提案しているものでありますが、そこにシートが何枚か重なったように見えるようになっております。

恐らく情報については、応急期あるいは避難生活をしている時期、仮設住宅に移転していただく時期等で、それぞれ情報の内容とかそういうものが変わってくるであろう。ニーズも変わってくるであろうということで、これらが生き物的に、情報が動いていくということをイメージしたものであります。

1枚目の応急期というところを説明しますと、ネズミ色で囲んだ部分は、市町村などの災害対策本部で対応する内容でありまして、左の方から国とか都県のあるいは指定公共機関の関係機関とのやり取り、右側の方に被災者・市民という枠を入れて、こちらのやり取りがあるということです。

ネズミ色の中を見ていただきますと、上から、情報をまず収集すると。被害はどうか、対応はどうかになっているのか、避難所は開設できているのかどうかといったような情報を収集しています。この収集段階から、次に集まった情報を集約したり整理したり選別するといったような段階があるということでもあります。これらの整理された、処理されたものを情報共有する。被害状況とか対応状況を共有するといったようなことがあると。

その後、本部等で判断・意思決定をして、意思決定したものを指示したり要請したりするというようなことでありまして、③というところを共有と伝達というふうに分けておりますが、それぞれ情報としての意味合いが違くと。集めたものを意思決定する前か後で、情報が違うということではありますが、これを共有したりする。

それから、右側の方に行きまして、青い色になっていますが、これは広報セクションの仕事であります。広報対応の体制を整えたり、その手段を検討したり、それで内容を伝達していくというようなことでもあります。メディアに出したり、被災者・市民に届けると。情報を受ける者にとって、それに対しての反応等があるというようなことでありまして、大体大きく言ってこんな枠組みで情報が流れていくのかなということでもあります。

これが応急期からだんだん時間が経つにつれて、情報ニーズとか対応ニーズが変わってくるので、幾つかの考え方がそこに出てくるということでもあります。一応これを整理したものを右側の方に「課題と対策の方向性」というふうに表にしております。色がついている分は、そこについている絵と同じ対応をしていると考えていただきたいと思います。表の中は、赤は応急期に特徴的な課題・対応、黒は各段階で共通している課題、緑は復旧期・復興期で特徴的な課題ということで、フェーズを分けて課題を整理しております。

対策の方向性については、後ほど個別に資料3の方で説明いたしますので、ここでは課題の方だけ御説明いたします。

まず、収集段階ですが、何と云っても情報の入手ということが挙げられます。通信途絶等の問題がある、断片化、錯綜している、それから、情報収集が受け身になっているのではないかと云うことでもあります。それぞれ情報ニーズ、対応ニーズとかが、局面ごとによって変わってきて、それをきちんと拾い集めているかどうかというようなこと。最初の段階での報道影響というものについて、どこまで把握しているか、これが収集段階での主な課題ではないかということです。

次に処理、選別するということですが、まずはマンパワー不足みたいなものがあるということと、そもそもの仕組みがきちんとルール化されているのかというようなことが、2つ目として挙げられるということです。

③情報の共有・伝達のところですが、これも情報と伝達が困難なときにどうするのか、錯綜しないようにするにはどうすればいいのかといったようなこと、情報共有方法の問題、それが効率的にできているかどうかといったようなことが挙げられます。

今度は広報の対応ですが、迅速かつ正確な情報提供を行う仕組みがきちんとできているのかどうか、対応ルールが不十分ではないかといったような課題が挙げられます。

提供の段階に至っては、地域の隅々へきめの細かい情報伝達体制がとれているのかどうかというような問題、被災状況や情報の受け手の特性の考慮、要はミスマッチが生じていないかといったような問題、シンプルな情報であれば受け取りやすいんですが、複雑な形で提供されているのではないかといったような内容の問題等もあると思います。

今度は受け手の方の問題ですが、正常化の偏見とか経験の逆機能といったような判断ミスが生じるようなことにはなっていないか。

風評被害とか流言デマの問題、受け手の問題、あるいは情報発信側の問題としてあるのではないかと云うようなことでもありまして、こういうような課題に対して、どのように対策をとってあげればいいのかというようなことを、次の資料3で御説明いたします。資料3をお手元に置いていただきたいと思います。

検討の趣旨と枠組みについては、今、御説明したとおりですので、それぞれごとにお話をさせていただきたいと思います。2/79と書いてあるところですが、上に長い棒で色をつけていますが、これは先ほどの黄色、緑、青のそれぞれのアイテムに相当します。右上に課題と書いてあるのはまさに課題でありまして、対策として書いてあるのがそこに対策ということで整理しておりますので、そういうことを前提にお話を聞いていただければと思います。

まず、「通信途絶等による情報入手困難」ということで、これは道路被災によるアクセスルート
の途絶、しかも通信手段の断絶等によって情報入手が困難な状況だと。

過去にも、そこにありますように、中越地震、岩手・宮城内陸地震でもこういうようなことが
あったということです。断線の問題、予備バッテリー枯渇の問題とかそういうようなことが
あるということでした、ハード面でこういうような問題が起きてしまうのは常であるといったよ
うなことであります。

次の3/79をごらんください。今度は情報収集について、2点ほど話をしております。1つは発
災直後に積極的な情報収集をしなければ、重大事案への対応が遅れてしまって、更に被害が拡大
する。あるいは深刻化してしまうというようなことで、そこに阪神淡路の例を載せていますが、
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、地震発生からおおよそ30分経
ってからであった、その右側の表示にありますけれども、6時段階ではそれがわかっていなか
った、6時15分過ぎてから神戸はどうも震度6、あるいはそれ以上だというようなことがわか
った、それまでは周辺の震度5の情報しか出ていなかったというようなことで、それは後々の大き
な教訓になったところであります。

しかも近畿方面はテレビ等をつけても停電しているということで、そういう情報もなかなか来
る状況ではなかった。

その例として更に4ページの方に、新潟県中越地震の例があります。川口町役場での震度計が
大きな観測をしていたんですけれども、停電していたということで、震度7の情報が伝わらな
くて、被害状況の報道も当初は少なかったというようなことがありました。

それから、先ほど武藤委員からもありましたように、原子力発電所の被災ということで、正確
な情報が伝わらなかったために、後々風評被害にも発展しているというようなことであります。

次の5ページをごらんいただきたいと思います。中越地震での事例ですが、被災者の多くが行
政からの情報が不十分だったということで、断トツに情報不足を挙げているということであり
ます。

それからもう一つ、今度は情報ニーズがどうなっているかということですが、6ページをごら
んいただきたいと思います。ここに中越、能登、中越沖、芸予地震の分も併せて入れてお
りますが、枠で囲んでいるところを見ていただきますと、大体どの地震も震度とかの基礎情報、余震情
報、安否情報、こういうようなみずからの行動の判断材料となる情報に対するニーズが高いとい
うこと。それから、水・食料の確保ということで、生活維持の困難への直面というようなところ
で情報のニーズが高いということです。順番はそれぞれの地震の特徴で少しずつ入れ替わって
おりますが、この枠の中の内容についてはほぼ同じような感じになっております。

7ページをごらんいただきたいと思います。情報ニーズが変わるということでありまして、左
側が発災直後、右側が1週間経ったらどんな情報かということで、7ページは阪神・淡路の例を
載せておりますが、赤丸が生活関連情報でありまして、これが1週間経てば、ニーズが高くなっ
てきているというのが、明らかにわかってきております。

それから、基礎情報や安否情報については、もうある程度落ち着いてきたということで、少し

ニーズが低くなっている。8ページの能登半島地震でもほぼ同じような傾向を示しておりまして、時間が経てばこのように情報ニーズが変わってくるので、それに合わせた情報提供が必要だということであろうと思います。

9ページですけれども、これについては第3回の発災時の円滑な対応のところで説明しておりますが、市町村では対応する職員が少ないというようなことと、災害対応自体が少ない。過去の激甚災害の例からすると、平均で20年に1回ぐらしか大きな災害を経験しないというようなことでありまして、なかなかそういうような機会が生じないということで、対応が十分できていないということです。

10ページから、これらに対する対策ということで挙げてございます。まずは衛星携帯電話等の通信機器の整備というようなことが、情報途絶したときの通信手段確保強化というようなことでやってきているところがあるということでもあります。

11ページには応急時の対策ということですが、今年の奄美の大雨災害ですけれども、衛星通信車をフェリー等で輸送して、情報収集、情報の提供を行ったということでもあります。国土交通省の方からテックフォース隊を派遣して、映像等を地方自治体に提供したというようなことでもあります。

12ページは電源の問題ですが、九州電力の支援によって陸上自衛隊のヘリコプターで発電車を搬送したということで写真を載せているところでもあります。

情報収集のための多様な手段ということで13ページに挙げております。これについては以前にも説明したとおり、事前に救援要請の内容を記載したシートを配っておいて、空からどんな状況かというのを把握できるようにというようなことで、救援要請シートを活用している例があるということでもあります。静岡市の方でやっているということです。14ページはその訓練時の写真であります。

もう一つは、情報収集するためにオフロードバイク隊というものをつくって、災害時にバイクであちこちに被災状況を確認しにいったような取組みをやっているところもあります。16ページはその訓練等の写真であります。

17ページは天然ダムによる被害の対策ということで、これにつきましては、土砂災害の専門家との連携とか、早期発見のための調査体制の確保、状況がどうなっているかという監視をするための体制の確保といったものが必要であるというようなことでもあります。

18ページはそもそも地震の状況をきちんときめ細かく把握する必要がある。その上で被害の全体像とか規模を面的に把握・推定するということでもありまして、これは気象庁、防災科学研究所、都道府県・市町村等で整備が進められておりまして、現在強震計については、右上の図にありますように、全国で4,200か所配備されて、阪神・淡路のときに比べると、ワンオーダー違う状況になっているということでもあります。

19ページをごらんいただきたいと思います。そういうことによりまして、内閣府の方でも地震防災情報システムとして、発災をしてから概ね10分で震度分布、建築物の全壊棟数の推計、その全壊による死者の推計というのを出すようにしておりまして、一昨年岩手・宮城内陸地震時に

もこのD I Sというシステムを使って、発災時の被害規模を推計して官邸に緊急参集チームが集まった段階で、体制をどうするかというところの情報を提供しているところでもあります。

20 ページ、今度はニーズをどうやって把握しているかということですが、中越沖地震の例を載せております。右の表は字が小さいので見づらいですけれども、県とか近隣の市町村から避難所への派遣、それから被災家屋調査の派遣といったようなことで、応援をしていわゆるニーズの把握に努めているというようなことが、事例として挙がっております。

21 ページですけれども、どういうニーズを把握しているかということで、例を4つ挙げております。まずは物資関連のニーズの把握、2つ目は生活関連のニーズの把握というようなことです。

22 ページには健康福祉関係のニーズの把握ということで、保健師等の支援を得て健康福祉ニーズ調査を実施して、本人の状況あるいは家族の状況を一人ずつ聞いて、支援が必要な方には、相談票に記してもらって、必要なサービスを行ったというような例があります。

23 ページは、要援護者のニーズ把握ということで、障害者相談支援センターを立ち上げて、支援者を派遣することで、きめ細かな相談支援をした。左側に図がありますが、最初に安否確認と生活状況の把握、緊急ニーズの確認というのをまずやった、その後に収集された状況を分析して支援につなげる作業を行って対応したというようなことが、中越沖地震の事例として挙げられております。

24 ページは、平常時から要援護者の情報をきちんと収集しておくことが重要だということで、事例を2つ挙げております。能登半島地震のときには旧門前町で、高齢者マップというのをあらかじめつくって、民生委員がこのマークを活用して、町内の高齢者のところを訪問して確認をし、発災から4時間ちょっとで高齢者全員の状況を把握できたということです。

下の方は栗原市の方で、そこに登録制度の表をつけておりますが、災害時要援護者登録台帳というのを作成して、その要援護者対応を円滑にするようにということで、そういうような活動が行われております。

25 ページは外国人のニーズ把握ということで、中越沖地震のときに、国際化協会とかそういうようなところと連携して、情報提供と収集をやったというようなこと。特に避難所に巡回して、いろんな情報を提供したり、要望を確認したりしたということでもあります。

以上が1つ目の情報収集のところの対策ということでもあります。

今度は情報処理の話です。これについては、そこに仕組みが不十分ということで、要因を幾つか挙げています。そもそも要員が不足している、問合わせが膨大で忙殺されてしまった、情報管理の重要性の認識が不足していた、情報量、情報がどう伝わってくるかというような問題、それから情報の選別・整理・評価の具体的なルールが未確立ということでありまして、これについては、新潟県で情報分析担当というグループを置いて、対応しようということであったんですが、実際には相当難しかったということのようでもあります。

こういうような課題に対して、情報処理（選別・整理・評価）のところは、対応が1つしか書かれておりません。情報トリアージの実施ということでもあります。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ものが一度に来るので、その処理対応に追われて、重要情報が

どこかで消滅してしまった。きちんと伝わらず対応がとれなかったということで、情報のトリージができる体制をつくっておくことが必要だということで、そこに挙げております。

情報処理（選別・整理・評価）については、後ほど御審議の中で、事務局の方からはなかなかいい形での提案ができませんでしたので、是非ここは御意見をいただければと思っております。

3つ目、情報の共有と伝達であります。まず、課題です。情報共有・管理の課題として、断片化、錯綜、それから一元化への対応というようなことが課題として挙げられているということであります。次の29、30ページにその対策、方向性として、事例として挙げてありますのが、県の方で総合防災情報システムというのをつくって、それが有効に機能したという事例を挙げております。

それから、市町村で要員が不足しているということで、県から応援職員を出して、県職員がみずから入力作業を行ったというようなことを挙げています。

ローテクの事例として30ページに挙げているところであります。ホワイトボードとか掲示板を活用して、情報を共有するということが挙げられるということでもあります。

これら手段についても情報共有・伝達については、これぐらいのものしか挙げていないのですが、後ほどの広報の手段のところでは少しかぶる話がありますので、そちらにまとめて併せて説明をしたいと思います。

今度は、広報の対応体制ということでありまして、まず課題です。迅速かつ正確な情報提供を行う仕組みが不十分であるということで、膨大な災害対応業務に追われて、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ということでもあります。その問題の具体的な例ですが、幾つかのところから情報が出て、それぞれで情報が違うとか、情報があっちの方が早いとかそういうようなことで混乱が生じたり、あるいは災害対策本部員と現地対策本部の職員間の情報齟齬があったりというようなことで、トラブルになったと。

32ページは取材対応に係るルール不足ということで、そこにありますように、各地方公共団体に取材対応に支障が出てきた事例が幾つか挙げられております。災害対策本部でマスコミの動線規制を行わなかったとか、あるいは出入り自由、取材OKにしたところ、混乱してしまったというような事例が挙げられております。報道関係者がたくさん入ってきたので、スペースの不足も生じたというような課題が挙げられております。

こういうことの対策として33ページ以降に挙げております。まず、記者会見を頻繁に実施して情報提供をするというようなことと、それを定期的にやるということで、報道機関との関係で信頼関係をつくる上で有効であったというようなことで、そこに幾つかの事例を挙げているところであります。

34ページ福岡県西方沖地震のことで、いわゆる本部会議の後に記者ぶら下がりをやったり、さまざまな情報を適宜に出したりしたということ、福岡の例で挙げております。

35ページは被害状況、被害公表ですけれども、これについては、フェーズに応じて頻度を多くして最初の段階では短い間隔で出していったって、徐々に数字が固定してくる段階で、それを確認という形で間を置きながら出していったということでもあります。

対策で広報専任者の配置・強化ということで、取材対応における責任者を明確にするということと、平素からメディアトレーニング等に取り組んでおくことが必要だということでもあります。マスコミ発表のフォーマットを事前に準備しておいたり、対応担当者を決めておくということ。

次に 37 ページは過去の災害等で、広報専任者の配置強化に対する提言が幾つもなされております。複数の場所から異なる情報が出ないようにとか、重要な情報は一元的に出すようにとか、広報に慣れた専門員を養成するよといったような話があります。

そのために、38 ページは訓練・研修をするということで、これは人と防災未来センターの方でそういうような研修をやっているという事例を挙げております。また、訓練の実施状況等については、39 ページに載せているところです。

次の報道機関への対応ルールの明確化ということではありますが、これにつきましては、能登半島地震、岩手・宮城内陸地震の中でも最初は混乱しましたがけれども、そのうちマスコミ用に別室を設けて災害対策本部に入るのは禁止していただいたとか、そういうようなことを書いております。

危険な箇所への立ち入りについて、きちんとルールを守ってもらえるよということや報道関係者とやったというのが、栗原の事例であります。

41 ページには、小学校等児童への配慮もきちんとやってほしいということで、栗原市さんの方でやったということでもあります。

42 ページは、ちなみに今年の夏、チリ鉱山落盤事故で世界各国から約 1,500 人の報道陣が殺到したということで、このときにどういう対応をとったのかということで調べたものであります。結果的には各国メディアの現場立入りは禁止したんですけども、チリ国営放送スタッフがカメラを十数台置いて、リアルタイムで映像をそれぞれの国のメディアに提供するというので、混乱を防いだよということや、事例として紹介させていただいています。

43 ページですけれども、国や県市町村の合同による情報発信も組織間の情報のやり取りとか意思疎通がスムーズにできるよという効果も期待されるので、これらについて有珠山の災害の事例等々を挙げているところでもあります。

情報提供方策の検討ですけれども、これについては県民向けに被災地内、被災地外、それから県外、海外、こういうようなさまざまな関係機関に情報を提供する。それぞれの趣旨を考えて情報提供するというので、新潟県の中越沖地震の事例を挙げているところでもあります。

45 ページは先ほどの武藤委員からありましたように、こういうような提供をやってきているよということでもあります。

46 ページですけれど、住民問合せ対応窓口を一元化するという仕組みを最初から持つておくよということが重要だということや、47 ページにその事例を挙げているところでもあります。

48 ページには、本部会議の公開・非公開については、先ほどもありましたように、それぞれメリ・デメがあるよということや、これらについてあらかじめどのようにすればよいかということや、想定しておく必要があるよということや、挙げているところでもあります。

以上が広報体制のところですか。情報提供手段であります、49 ページからその情報提供手段の課題を挙げております。さまざまな情報手段があります。テレビ、ラジオ、新聞、インターネット等あるということですが、そのときに例えば電気が使えないのにテレビ・ラジオで一生懸命報道しても何もなりませんというようなことで、適宜その状況を踏まえて情報提供する必要があるということでもあります。

それが 50 ページにもその事例として書いております。行政の情報提供手段と利用可能な情報取得手段のミスマッチが起きないようにしておく必要があるのではないかといいことで、事例を挙げております。

というようなことで、これらについて多様な情報提供手段ということで、ここからあとは方法論を 16 ページにわたって入れております。

51 ページにはたくさんの情報提供手段がありますと。例えば 52 ページにエリアメールの活用、既にエリアメールは 44 団体でやっているというようなことであります。

53 ページには障害者向けの情報提供手段ということで、聴覚障害者に情報発信をできる手段ということで、長野県の松本市の例を挙げております。これは、火事の情報も流すようになっていて、火事の回数はそれなりにあるので、訓練にもつながっているといったようなことで、こういう仕組みを導入している。

今度は、視覚障害者向け携帯電話について、さまざまな支援を行っているというのが、54 ページに挙げております。

55 ページには外国人向けの情報提供ということで、自動翻訳をしてそれをウェブページに載せて対応しているというようなものであります。

56 ページには衛星携帯電話の話、57 ページには市町村防災行政無線ということで挙げております。このページは、内容と絵が少しずれています、後ほどの公開の際には差し替えて対応したいと思います。

MCA 陸上移動通信システムということで、58 ページであります。

この事例が 59 ページに、福岡県西方沖を震源とする地震ということで挙げておりますが、情報を提供する手段としてこういうのを使ったと。

60 ページには、地域コミュニティFMとの連携ということで、それぞれの地震あるいはこの前の奄美の大雨においても被災者を励ますために、24 時間ずっと放送して対応していたというようなことがあるということです。

61 ページには緊急告知FMラジオというのもあります。ラジオを聞いていない状態でも自動的に電源が起動して、最大音量で緊急放送してもらえます。ランプも点灯するので、点灯することによって、ラジオの位置がわかったり聴覚障害者も、見ることによって異常が生じたということがわかるということでもあります。

62 ページにはホームページの活用ということです。下にグラフがありますが、発災後、ぽーンとアクセス数が上がっております。早い段階でホームページに情報提供することが大事だということでもあります。

63 ページには、ホームページの情報を具体的にどうしたかというのをやっております。24 時間体制を1 か月維持して情報提供に努めたということでもあります。

64 ページには広報紙の発行、65 ページには外国人向けの情報提供ということで、避難所での情報提供の例を載せております。

66 ページには、事前の知識の普及ということで、「市民防災のしおり」というのを外国語に翻訳して、情報提供をしているところもあるということでもあります。

最後6 つ目、情報の受容、情報への反応ということで、流言・デマの問題です。過去の地震でもたくさんこういう事態が生じております。今後の余震の話、泥棒に関すること、避難所に関する話題、こういうのが挙がっております。その事例が 68 ページと 69 ページに、阪神・淡路大震災のときの事例、地震再来の流言、仮設住宅の問題、犯罪に関する流言。69 ページには中越地震の流言というようなこと、こういうものが起きています。地震予知の話とか、宏観異常現象に類するうわさなどが出ているということでもあります。

風評被害の発生です。70 ページをごらんください。観光客、登山客が減少した、スキー客が減ったといったようなことが事例として挙げられております。71 ページは、新潟県中越沖地震でのイタリアのプロサッカーチームの来日を取りやめになってしまったという事例を挙げております。72 ページの物資の関係でのミスマッチというものも、課題として挙げられるということでもあります。一度に同じような種類のものがたくさん送られてきて、その差配に困ってしまったというようなことが挙げられています。

73 ページ以降で、風評被害対策を挙げております。まずは原因を調査し、結果を広く公表する。そしてキャンペーンを積極的にやる。すごいエネルギーがかかるところでありますが、さまざまな方法を使ってやっているということで、74 ページに能登半島地震の風評被害、元気な輪島をPRするということ、入り込み客数が元に戻ってきつつあるというような事例。75 ページ岩手内陸地震でのさまざまな方法を通じたもの、76 ページエコツアーみたいなものを作って、地元が元気になってきているということをご皆さんに見てもらっているということです。それから、77 ページ、先ほど報道情報のモニタリングの話がありました。まさにそのとおりで、それぞれの報道情報についてきっちり内容をチェックして、必要であれば改めて公表し直すとか、あるいは報道関係者にも適時に正しい情報をしてもらえるように依頼をするといったようなことが挙げられているところであります。

最後の 79 ページですが、混乱を防ぐための情報の一元化の例として、早い段階で個人からの支援物資については辞退をする旨をホームページで周知して、できるだけ混乱が生じないようにやったというような例を挙げさせていただいております。

以上で資料の説明を終わります。長い時間で申し訳ありませんでした。

審 議

○ありがとうございました。とても膨大な資料をまとめていただいた労を感謝したいと思います

けれども、聞いている最中にこれは半分だよと。なぜかと言うと、地震が起こる直前から、その後ずっと時間が経過するにつれて社会的な課題と物理的な課題、破壊につながるような課題が百幾つか出てくるわけですよ。情報というのは、そのハンドリングをどうやってやるかというときに要るんです。ところがきょうの議論は、その情報だけ切り分けてやろうとしている。だから典型的には3-2の情報処理がたった1ページしかないというのは、まさにどういう情報がどの時点で要るかという解析が入っていないから、3-2は議論できないですよ。

これから委員の皆さんに議論をしていただくのですが、これは今日だけで終わらないと思うんです。というのはこれから各課題を進めていく中で、情報をどう使っていくのかというところで情報のウエイトというか、それが決まっていくと思うんです。そうでなかったら、多ければ多いほどいいということになってしまいますよね。

ですから、最適なボリュームとかタイミングも含めて、そういう議論をある意味では同時にやっていかないと情報の量も質も決まっていけないと思うんです。ですから、今日は情報というものについて関係するところを全部まとめて出させていただいたんですけれども、これでどうかという判断は、情報そのものについての判断はできるんですが、それをどう使っていくかというところでは、これだけの情報では逆にできなくなってしまう。

昔、土砂災害が起こったとき、諫早のファクシミリに500枚ぐらいファックスの紙がたまっていて、情報はいっぱいあったんだけど、どれを使っていいかわからなかったということがあったのですが、こういう状況になりかねないと思うんです。

これから1時間ぐらい用意していただいていますので、いろんな御意見をいただこうと思うんですけれども、今日の資料の提供ですと、そういう課題についてのミニマムの情報というか、そういうものはなかなか議論しづらいと。

例えば避難所で被災者にどんなものが要るかというアンケート調査をやったら、それこそ避難所の横にスーパーマーケットをつくらないとだめなわけです。ある種の限定条件ということの付加を入れないと、必要な情報は出てこないですよ。ですから、そこのところは今から議論するんですが、限界があるということを知っていただいて、事務局の方も委員の側もそういう立場で議論をしていただけたらと思います。よろしゅうございますか。

膨大な量が出ていますので、どこからも結構でございます。得意とするところを攻めていただけたらと思います。特に情報処理のところは実は1枚しかついていないので、まずこのところからやりましょうか。事務局はここが欲しいでしょう。

○お願いします。

○「3-2 情報処理（選別・整理・評価）」というところでいかがでしょうか。

○最初3-2につきまして、ここに書いてはありますけれども、やはりどれが重要かというので選別ということになります。やはり人命にかかわることで、私の方は山間地の土砂災害をやっていますけれども、結局、情報というのは、どちらかという被害を余り受けていないところから集まってきて、本当に被害のあるところは情報が発信できないので、結局そちらが遅くなってしまふということです。やはり情報をもらっている受け手が、受け身だけになっていると、むしろ

余り緊急でない情報の方がたくさん集まって、その処理に追われている間に一番重要なところが集まらないということです。人命、すぐに救助する必要とか2次災害とかむしろ情報が来ていないところについて、積極的にとるという方法をしていくということ。

それからあと、根本的に人が足りないと思うので、砂防の関係だと砂防ボランティアという専門的な人のボランティア団体とかがありますので、前回だとボランティアが検討されたのですが、専門家集団のボランティアというのをもっと使って、市役所の人とかだと人数的にも多いですし、そもそも市役所の人自体が被災を受けていて、自分のことも心配だということもあるだろうし。

そういった情報の重要性というものを判断する基準をつくるということと、情報の集まらないところに対してどうするか。むしろ情報が集まらないところがどうかというのを調べるのが必要かなと。あとは専門家集団のボランティアというのを積極的に組織してつくっていくのが必要かなと思っています。以上です。

○ありがとうございました。いかがですか、事務局、今の御質問。

○ちょっと例が別になるかもしれませんが、例えば河川でいえば水防とかで水防団の方が出ていていただいて、異常があるところの情報は入ってくるとしても、それ以外の情報は入ってこないと全体像が見えないと。「異常なし」なら、「異常なし」という情報も必ず入れてほしいというようなことです。そうすると、どこに被害が集中しているかというようなことが確認できるということで、砂防の現場もそういうような人々が現場を見て異常ありならあり、異常なしならなしというようなことができる仕組みを構築しておく必要があるのかなということ。OBや、建設関係のよく知っている方にそういうようなことをお願いするというのは、1つの方法として、今いただいた意見で少しトリアージのことかどうかわかりませんが、そういうような方法もあるのかなと、気がついたところでもあります。

○ありがとうございます。そのほかいかがでございますか。

○今の御意見に関連しまして、私どもも時期は、ボランティアですから少し落ち着いた時期になりますけれども、やはりボランティアセンターに大きな地図を掲げまして、どこからの依頼だということを細かくチェックしていくわけです。

でもこの集落はニーズがほとんど挙がっていないというところの集落に出かけて行って、その状況を把握するという非常にローテクな手法ですけれども、それが例えば今年の山陽小野田市の水害のときには、わずか4世帯の集落でしたが、大変な被害になっておりました。そこにはやはりボランティアが入っていない。あるいはそうした行政からの情報もほとんど入っていないという不満を私たちは聞いてきたぐらいのものでありますから、こうした地図にちゃんと落として、情報を足で稼いでくるということが基本ではないかということを感じています。

○ありがとうございます。

今、内閣府がまとめてきた膨大な資料をごらんいただいて、●●委員いかがですか。

○私の率直な感想ですけれど、落ち着いてきてからの情報は、マスコミもすごく役に立つんです。例えば生活関連情報ですとマスコミはその時期になると気がついて、新聞に生活関連情報を出し

てくれる。だからそれは余り神経質にならなくてもいいんじゃないかなと思っています。むしろ直後のどたばたのときに本当に困るということなんですけれども、我々が一番役に立ったと思うのは、30 ページにあるローテクの掲示板なんです。それぞれの班にいろんな情報があって、これは大事だと思うのを張り付けるわけです。それを我々も見る、中越のときは報道陣も見るということで情報共有を図ったということが、一番役に立つと思いました。

今我々がやっているのは、それをローテク・ハイテクなんですけれども、総合防災情報システムというので掲示板というのをつくって、これは大事だなと思う情報は各班が全部そこに書き込みをするんです。それをだれでも見られると。市町村も見られるということにしておりますので、そういうものが意外と情報共有には有効ではないかと思います。

トリアージも特定の部署をつくって、そこでトリアージをしろといってもなかなか難しいような気もするんです。まさに本部会議が情報共有なり、トリアージの場には実はなっているんじゃないかなというのが、私の感想です。

○ありがとうございます。そのほかいかがでしょうか。●●委員どうぞ。

○余り膨大だったのでどこから言っているかわからないんですけど、●●委員がおっしゃったように、1つは時間軸というのが重要で、初動段階としばらくして避難所が中心になって生活の復旧とか復興という話になる。それによって随分必要な情報も違ってきますし、局面によって全く違って来るわけです。

特に初動からしばらくの間は、必要な情報がほっておいたのではなかなか入ってこないということですから、積極的にとりにいくということが基本なわけです。だれがどういうふうに取りに行くのか。その辺が非常にノウハウみたいなところがあって、そうするとどこがやられていそうだとか、そういうイメージがある程度はわからないと取りに行けないわけです。要するにそういうことをやる人が、かなりプロフェッショナルじゃないといけないということがある。

ところが災害対策の被災者に一番近くで接点を持っているのは、市町村なわけです。市町村はそういう意味では、対応能力を持った人が限定されるとか、あるいは合併の中でエリアが広がって、担当者が増えなくてそういう意味では、相対的なやるべき仕事に対して、マンパワーが足りていないというのが日常的にあるわけですね。

そうすると、その能力アップというのはものすごく難しく、ほかのやつにも全部共通するんですけども、今、私が一番防災力で弱いというか、課題を抱えているのは市町村だと思います。

市町村の対応力を上げていかないと、国とか都道府県、あるいはボランティアが頑張っても、そのところがなかなかうまくいかないんじゃないかという気がします。そうすると、市町村の中に相当プロフェッショナルな人を育成していくというのが望ましいんですけども、それができるかと言われると、なかなか今の体制ではどうかな。

できないんだったらどうするかといったときに、1つは苦肉の策ですけども、広域的に助けていくというか、被災地の人が無論助けに行くというのは、今までもやっています。そういうことも勿論ありますけれども、もうちょっと緊急消防援助隊じゃないけれども、緊急時に総合援助する、例えば地域ごと、エリアごとに、緊急消防援助隊のような体制をもうちょっとつくる必要

があるのではないか。そうじゃないと、何となく、ないものねだりになってしまうのではないかという気がしています。

情報処理のところもそうなんですけれども、トリアージがひとつ極めて重要なことです。いろんな情報が入ってくるんだけど、処理能力が追い付かない。●●委員が言った例のように、ファックスは必ずジャンク化するわけです。ジャンク化したやつをジャンクじゃなくて、必要な情報だけ持ってこないといけない。その識別をするためには幾つかのことがあるんですけど、昔のいろんな事例からわかることは、1つはルートに分ける、チャンネルに分けるということですね。一般の人から入ってくるものとそうじゃないものを分ける。これは分ける仕組みも、ある程度災害優先回線とかいろいろあるわけなんですけれども、それは市町村が使っていないところが結構多い。そういうチャンネルに分けるということと、もう一つは担当者を分けるということ。当然のことなんですけれども、そういう雑多な情報を受けるところと、重要な情報を選別して対応していくところを分けないと、両方一緒にやっていたらうまくいかないということも、当然あると思います。

それを考えてもやはり人が要るわけです。数えていくと。これは市町村だけでなく国もそうなんですけれども、内閣府にしてもどこにしても、対策を考えると一つずつ割り当ていていますね。例えばテレビもモニターしないとけない。いろんな電力会社等からの情報を集めないといけない。いろいろ考えると、だれがやるのといったら、一人何役にもなっちゃって結局集められない。だから情報収集とか処理、伝達には人手がものすごくかかるんだということを、まず認識として持ってもらわないといけないわけです。そこができない。そこを増やすところを考えないと、どうにもならないんじゃないかという気がいたします。

最後にもう一点だけ、これも●●委員がおっしゃっていたことなんですけれども、情報を集めればいいというものではないということですね。これは避難所が典型ですけど、神戸のときはいっぱい情報を集めて、県も集めて、集めたんだからやってくれるかと思ったらやってくれないと。ニーズはわかっているけれども、対応力がない。対応力とのマッチングが問題なわけです。供給するために集めてくるわけです。何かのサービスなり物資を提供するためにやるわけですから、そのマッチングのところにとって必要な情報、だからもうわかっていることは集めなくてもいいということでもあるわけです。

その辺をうまく効率的にやらないと、情報収集ばかりやって、不満が募るということになってしまうということもあるだろうと思います。ほかにもいろいろあるんですけど、とりあえず。○ありがとうございます。

○私の方は大きなペーパーの方なんですけれども、1番の左下のお示しいただいた図はよく整理できているというふうに思ったんですが、①から②に行きますね。少ないけれど情報が集まってきて、それを②番で整理する。そのときに何が足りないんだということを①番に知らせてやらないと、少ない人数で情報が埋まっていけないというところで、②から①へのフィードバックというのが、まさに整理・評価、何が足りないということを①番に教えてやるところが大事だというふうに思います。

新潟県でやっていたことを見て感じたことでもあるんですけども、情報というのは2つありまして、皆さん御存じのとおり、定量データと定性データというのがあって、要は数値であり、定性は言葉で事例として集めるものだということになります。なので、まずは数値情報を集めるということで、どんな災害でも必要となるものを、1番として集計する対象、項目をまず明らかにして、2番としてその整理の仕方を決めておく。例えば避難所だったら避難所IDを打っておくとか、水道の復旧だったらこういうライフラインからこういう情報が上がってくるので、それをどう集約するかという定型をまずつくっておくということ。

それから、新潟県では口を酸っぱくして皆が言っていたのは、母数は幾つだということなんです。対応すべき数を母数という言い方をして、例えば100助けなければいけないんだということもまず知る。100なのか、200なのか300なのか、何万なのかというのを知ると、今入ってきている情報がまず何%OKなのか、何%だめなのか、何%わからないのかというのがわかるということ、大分全体像が明らかになってくるということになります。

それが明らかになったときに、次にどうするかということなんですけれど、一番簡単なのは、地図に落としてわからないところはどこなのかということ、先ほど来お話があったとおり、一番まずいところとが明らかになる。それからうまく対応できているところはどこか。できないところはどこかというふうに色分けをすると、まず格差が生まれるので、やはり行政としては格差の是正というのが一番簡単な手段だと思いますので、わけがわからんけどとりあえずそれは頑張るといのが、まず1番目かなというふうに思います。

そうこうしているうちに、災害ごとに新しい課題というのが生まれてくると、それは私たちにっては未知です。例えば中越沖だったら暑いとか、中越地震だったら寒いということが後でわかってくるんですね。その定量的データを拾うのに、まずは新潟県が利用されていたのが、テレビとか新聞とかで拾ってくる。どうも暑いらしいとなると、じゃ暑いということを分断して、次はどういう項目、「あせも」をつくっている人を数えてこようかという次の目標が立つと、同じことが繰り返されるということです。

なので、最初は定量の枠をつくっておき、対応のめどを立てる。そしてそこで一番簡単なのは、地理空間情報で整理をして、対応する、とりあえずターゲットを決める。次の掘り起こしは、定性データを集めてきて事例を収集するということになります。

なので、新潟県の名誉のためにも言っておくと、この26ページの左下に「センター」と書いてありますが、私が検証したこの中身というのは、そのところができている項目とできない項目、業務があったということをお示ししているだけということが1つと。

具体的にどれかというのが、22ページにあらわされているんですけども、高齢者の安否確認を始めるんですけども、実はパーセントが全然上がってこなくなります。そうすると、どうしてパーセントが上がらないのかということについて、探らなければいけないということになる。そうすると、自宅にこもっておられる方の安否確認ができないということになって、避難所だと目の前に見えますので大丈夫なんですけれども、それでそれぞれに人を送り込んでそのパーセントをまず上げて、ここはちょっとデータとしては抜けているんですけども、この中でニーズを掘り起こし

ているんです。そうすると、次のターゲットが決まって対応していくという流れが、特にうまくいったのがこの事例かなというふうに思います。長くなりましたが、以上です。

○私からは2点お話ししたいと思います。

1点目は平成17年に栗原市は10か町村が合併しました。広大な面積で803平方キロメートルあります。その旧栗駒町と花山村が今回の震災に遭ったわけです。そのときの職員数は合わせて120名程度でありました。それが現実には栗原市は、当然のことながら被災はあったわけですが、職員数が1,665名いたものですから、事務方、技術も入れて常時400人体制がとれたということが、交代で当初から送り出された、本庁から出たという、そういう合併したことが、1つ幸運であったのかなという気もしております。

それと、合併してすぐに総務部内に危機管理室を設置いたしました。危機管理監というのを県警に足を運んで何回もお願いをして、現職の警察官を対策本部の危機管理監に対応していただきました。常時7名体制で、平成20年10月17日に第1回の総合防災訓練を行うということで、万が一の問題点を全部洗いざらい出して準備を始めました。その中心が危機管理室であったんです。

3代目の危機管理監のときに震災に遭ったわけですが、情報というものについて、警察情報、自衛隊情報、あらゆる情報が知事の判断によって、市長、おまえが対策本部をやっているということで、全部1か所に集まった。そのときに内閣府の役割が大きかったですね。すぐに担当大臣以下、当日に来られて、まさに審議官あるいは企画官を配置してもらって、常に相談相手になっていただいたこと。法律的な問題、あるいはどのように対応していいのかを丁寧に説明していただいたことが非常に役立った。これからもこういう体制は、是非お願いしたいと思っています。

2点目は、記者会見は、私はいろいろありましたけれども、1日に7回か8回ぐらい対策本部会議を開いて、その都度記者会見をしていったんですが、最初から申し訳ないけれど新聞記者の皆さん方は、終わった後に記者会見をしますと。それを最初から明確に言いました。

ということはこれよりももう少し狭い部屋だったんですけれど、本部場に、国交省から始まって内閣府、厚生労働省、農林水産省、県、NTT、東北電力とか関係が集まっただけで入り切れないんです。そこに報道関係が入るとどうなるかということを考えて、申し訳ないけれど、報道関係の皆さんは終わってから説明しますからということで、頭を撮ってもらった後すぐ退席してもらおう。会議をやってもらった後、丁寧に私が行って説明をし、あとフォローを専門家が更に丁寧に慎重に説明をしていく。

それをやっていったのは何かというと、やはり記者会との信頼関係だと思いました。新聞記者がその記者会見を信頼して尊重できると思ったら、そこに今後も記者会見は必ずいなければならない、重要な話は必ずここに出るということを確認し合うことが大切だと思いました。

あるとき、現場へどうしても行きたいということで、入山禁止にしていたんですけれども、自衛隊のヘリコプターに乗って時間限定で山の中に各社全部乗せました。1台の大型ヘリに乗って、ただし、午後2時には必ず集合してくれということで約束しました。ところが1社だけが2時半になっても帰ってこなかったんです。ヘリは暗くなると危なくなりますから、それで大変な問題

が起きました。

そこで、記者会に対して、これは1社で行ったことだけれども、全社共同責任ということで、県政記者会に話をしてペナルティで、1日彼らは行動を制約、申し訳なかったけれども山の方には入れなかったということをやって、そこで信頼関係をさらに増していったということでありませぬ。だから、お互いに尊重してきちんとルールをつくるのが大切かなということを実感として感じました。以上です。

○ありがとうございます。そのほか、いかがでございますか。

○3-2の話ですが、市町村にとっては、地震が起こったり豪雨災害といったときに、多分はじめての経験だと思うわけです。そうすると、住民対応の観点からいうと、目の前の情報について対応せざるを得ないとなると、本来の災害対策ができない可能性が高いわけです。そういうときにそこに1人でも防災監とか警察とか自衛隊から来た経験がある人がいれば、どんなことが起こり得るかすぐに判断できるわけですから、対応可能なわけです。

未経験な市町村が全国的に多いわけですから、今の厳しい雇用情勢の中、経済情勢の中で常置するのは無理かもしれませんけれども、制度をつくっていただいて、1年ぐらいそういうところに国から派遣していただいて、防災体制を市町村ごとに支援するような支援制度が要るのではないかと、私は思っています。

他のもう一点は18ページ、情報収集の「振動計システムの整備」というところです。これは阪神大震災以降、確かに4,200か所に増えているんですけど、これらが更新の時期を迎えているというのが1つの課題です。さらに、地震計の市町村合併の課題への対応が必要ではないかと思っています。

1つ目は、かなり老朽化して本当に正常に稼働しているかということの調査と、既に耐用年数を越えたものは更新する必要があるわけですけども、その経費が今は地方の県にありませんから、これにどう対応していくかということが課題だと思います。もう一つは市町村合併をして、旧町村にあった地震計のデータが、防災行政無線を通じて都道府県に行っていたんですけども、合併すると、旧町村の防災行政無線が要らなくなるものですから、そこからの情報を、今度は電話の一般回線等々で送ると、今度は大震災のときに、電話の輻輳で都道府県に届くまでに20分、30分かかって間に合わないという状況が生じています。合併後の旧町に1か所地震計を置いていただくのは大賛成ですけども、それがうまく初動体制に使われるような回線のチェックも、是非お願いしたいと思います。以上です。

○ありがとうございます。そのほかいかがですか。どうぞ。

○よくまとめてお話しできないかもしれませんが、1つは、23/79のところですか。災害時の要援護者のニーズ把握のところ、1週間後の安否確認と生活状況の把握とありますが、前のページのことも含めてそうですけれども、1週間後の安否確認というのが本当に適切な時期なのかと考えると、●●委員が言われたように、本当は直後にどう安否確認を把握するのかということが、すごく課題なわけです。

実態として福祉課の方々が、救援物資の整理とか配給に時間をとられて、その手間暇がかけら

れなかったと。これは本末転倒だということを感じて、こうしたことがなぜいつまでも続くのかということが非常に疑問だということがあります。

一方で、1週間後という意味も勿論あるわけで、それが例えば阪神・淡路クラスになりますと、関連死の問題が必ず出てきます。高齢者の場合9割、大体2月までに亡くなった方がほとんどだということですから、あのとき命が助かったにもかかわらず、心筋梗塞とか肺炎とかで亡くなっていった。そういうことを考えると、こうしたことをどうやってとめるかということに対する情報のあり方について、しっかりと検討しておかなければいけないということが、ひとつ課題としてあると思いました。

一方で、私たちボランティアもやみくもに何か支援をしていくということだけではなくて、例えば応急危険度判定とあるいはそうした罹災証明のための被害調査ということの違いが、わからないわけです。被災者の方でそういうことを御存じの方はほとんどいらっしゃいません。ですから、ボランティア側もちゃんと勉強して、そうしたことをお伝えしながら、赤紙イコール全壊じゃないということを含めてお話をすること。

例えば水害なんかでもそうですけれど、ごみの費用、今週までに出さないと持って行ってくれないとか、風評被害が広がるわけです。そうじゃありませんと。環境事業所とちゃんと私たちが連携をすることによって正確な情報を伝えられる。こういうことの情報のやり取りも、重要だと私たちは感じています。そういうことが余にも多いので、日本災害復興学会が、室崎委員は今日御欠席ですけれども、私どもの復興支援員会のメンバーでさせていただいていますけれども、『被災したときに』という小冊子をつくりまして、そこに今申し上げたようなところと。あと、先ほど●●委員もいわれましたけれども、復興屋というプロフェッショナルがいないんです。次の展開がどうなっていくのかということが、被災者の中では想像できないというか、私たちはこれからどうなるのと。それからお金に関してはどんな支援があるのかというメニューそのものがわかっていませんから、そういうことをまとめたものを冊子化して、被災者にお届けしようというものを作ってお届けするんですが、ただ、混乱した現場、行政の中にそういうものを持ち込んだとしても、その冊子の持っている意味がわからないんですね。ですから、非常に私たちもはがゆい思いをしている。

今日の話題としては行政がどのように入手するかということですが、私たちの視点は、被災者がどう判断して、どう行動するかということに対する情報をどうやってアウトプットしていけばいいのかということも、非常に大きな課題だということを、いつも戦いながら現場で活動しているという情報を少し報告させていただきました。

○ありがとうございます。

私も2つ意見があります。1つは情報処理の問題で、ともすれば結果が出るまでは、公表しないということが非常に多いんですね。特に難しい問題は、意思決定するのに時間がかかるものだから、問題が提起されてから結果が出るまでに時間がかかって、途中経過が被災者の方に伝わっていかないということで、非常に大きな誤解が生まれる恐れがある。ですから、途中経過を出していくということなんです。

ところが途中経過をどこまで出すかというのが、また議論の対象になっちゃってなかなか出ないということになります。やはり時間のかかる問題は、定期的にその状況を報告するというふうなことをルーチン化しておくということがとても大事だろうと思うんです。

もう一つ、風評被害とか流言卑語の問題は、実は民間企業の方が随分進んでいるという状況があります。というのは、今はコンプライアンスの問題がとても重要になっていますので、特に企業の社会的責任という範囲でコンプライアンス、法務部門の担当者の数がこの5年ぐらいの間に各企業東証1部上場事業で4～5倍に増えている。これはなぜかと言いますと、いわゆる直接的な責任以外に、社会的な責任というものが企業は問われているわけです。そのところの評価を間違えると、とんでもないことになりまして、ある時点でメディアも相手側についてしまうということがあって、非常に拡大するわけです。

そこら辺にはかなり知恵が蓄積されていますので、自治体のコンプライアンスというのは、余り聞かないんですが、例えば企業のBCPと自治体のBCPというのはどこが違うのかという議論が、今されているじゃないですか。それと同じように、法令遵守といいますか、それに関しての風評被害とか流言飛語の問題、それをどう制御するのかというところを、ちょっと民間企業が使っておられるノウハウを少し照会されてはいかがかと思いますが、よろしゅうございますか。

○調査してみます。

○そのほかいかがでございませうか。

○要援護者とか健康管理という観点からですが、そういうことに関する情報やいわゆるニーズは、災害が起きてから初めて情報を集めようというのは、正直申し上げて遅いと思います。というのは、どういう人が濃厚な関与や専門的な関与が必要かという優先順位をつけることが、非常に大事になってくる。そういう優先順位が高い人というのは、平常時のときからリスクが高いわけですから、そういうことをきちんと把握しておく必要があると思います。

そのときによく言われるのは高齢者マップを、というようなことがありますけれど、それだけではなく、実は平常時の対応用に既にいろいろ行政で把握されています。例えば介護保険を受けていたり、障害者であったり、精神の障害は保健所、というふうにそれぞれのところが関与してデータを持っているわけです。それを災害のときの関与にもすぐに使えるように、何らかもうひと工夫しておく。平常時のデータを災害時にもすぐ生かせるような工夫ということは、システム上も早急にやるべきことではないかと思います。

2点目ですが、専門的な関与がなされることを考えますと、それぞれの災害・土地で異なる形式で調査してくれと言われても、他地域から支援に来た人からすると、もっと違う内容が必要であるとの希望や戸惑いもありますので、全国統一的なフォームがあると、その内容は既に知っているからすぐに行動ができるかと思います。

3番目ですが、調査はあくまでも調査のための調査ではなく、特に人の健康や障害者などを考えますと、具体的サービスに直結できなければいけないわけです。まず調査だけをするのではなく、調査をした人がすぐに具体的な対応ができることが必要です。そしてそのような専門的な関与ができる人たちを養成するというのが、必要ではないかと思います。いずれにしろ、こうい

う観点は非常に遅れていますので、大きな方針を出していただくとありがたいと思います。

情報に関して、情報を集めたときに、個人情報保護をどういうふうに担保できるのかということも、少し工夫が必要ではないかと思います。日ごろは個人情報を厳しく管理していても、災害のときになると急にいい加減になって、でもある程度復興してくるとそれが問題になったりとか、いろんな問題も生じていますので、これも御検討ください。

もう一つ、実際に情報を受ける被災者の側に立つと、情報を受けにくい情報弱者という人たちにどう配慮するのかということも、全国的に統一的な見解を出していただければいいと思います。例えば耳が不自由な方は、目でみえる掲示内容はわかるでしょうけれども、どこに掲示をしてあるのかというアナウンスが聞こえないわけです。例えば避難所の入口に、必ず耳の聞こえない人用のものがあるとか、優先順位は赤色で印がついているとか、そういうことが統一されていれば、例えば障害者団体からもそういう人たちには全国的に知らせてもらう。全国的な統一があれば、例えばボランティアの方たちも、様々な職種の人たちも御存じになるので、非常に能率よくできるのではないかと思います。

いずれにしろ障害者と一言でなく情報弱者であるとか、何に配慮しなければいけないのかということをはっきりとした名称・定義を使いながら、議論をしていただくと有難いと思います。以上です。

○ありがとうございます。●●委員に質問があるんですけど、情報の件で24時間モニタリングされたということなんですが、阪神淡路大震災の後、よく自衛隊のOBを雇用するとかという形で災害対応をやるというようなことが、いろんなところでありました。情報に関して、メディア関係で仕事をなさっている人のOBを雇用するとか、そういうアクティブな、今はどうということが報道されているかを解析されてレスポンスするような対応じゃないですか。それも一つなんですが、メディア関係の方にその部署で活躍していただく。どういうふうにアプローチするというようなことを利用するということは、お考えになっていないのでしょうか。

○たまたまになるかもしれませんが、中越沖地震の直後から実は新潟県には広報官という庁議メンバーの職員を配置しております。それは公募でやりました。そのとき応募してきたのは、県内のメディア関係のかなり有名な方がおりましたけれども、そのほかには広告代理店の方が応募してこられました。結局、広告代理店の方をお願いをして、今はその2代目ということになっております。という経歴からして、その方は広報戦略、どのようにやっていったらどのように伝わるのか、効果的なのかというような点で非常に造詣が深く、我々は常にその方に指導を仰ぎながらいろんな広報をやっている。危機管理的な広報についても、必ずその方と相談しながら進めていくことをやっています。大変有用だと思います。

○大きな大学でも、元新聞社の解説委員とかそういうメディアの方を入れて、何か事件、不祥事が起こったときに、どういうふうにそれが拡大していくのかというプロセスをシミュレーションして、先手、先手を打っていく。すなわち、大学の方からどういう情報を提供するかということをやって、できるだけ事態が大きくなるような工夫をしているところが結構あるんです。やはり餅は餅屋ですので、そういう職種でずっと頑張ってきた方を災害のときの情報のハンド

リングといいますか、マネジメントのところで活用していただくというのも手かなとは思いますが。

そのほかいかがですか。よろしゅうございますか。

今日は膨大な資料を短時間で説明していただきましたので、いろいろ個別적으로お聞きしたいところが皆さんもおありだと思いますが、またこれは事務局の方に問い合わせさせていただいて、そういう情報を集めていただいているといいですね。どうですか。

○はい。今日いただいた意見の中でも、改めて追加で調査をしたりとか確認をすべきこともたくさんありますので、別にありましたらいただけたらと思います。

○ありがとうございます。

資料説明

○河田座長 それでは、次の議論に移りたいと思います。

前回委員の皆様からいろいろな御意見をいただいております、その御意見への対応につきまして、事務局からの資料の説明をいただくことになっております。よろしくお願いいたします。

○越智参事官 はい。資料4、A4の横長の5枚くらい紙がついているものがありますが、それをお手元に開いていただきたいです。

1 ページのところ、国と地方の役割分担とか調整が必要なものについての制度上の議論をするべきというようなことがありました。これについては、全体にわたる話でもありますので、しかもこの後、復旧復興の話とかテーマがある、あとインフラの早期復旧の話とかもありますので、全体を通じて整理をさせていただこうというふうに考えております。

2 ページですが、これについては事例集としての取りまとめをしたりとか、共通的なものについてはそれでまとめて、個別と共通とをきちんと分けながら整理をするとか、あるいは被災者のニーズ、フェーズごとにきちんと整理をするべきではないかということをお願いしております。これらについても被災者ニーズをきちんと意識した上で、最終的なアウトプットとして作成していきたいということでもあります。

3 ページをごらんいただきたいと思います。前はボランティアのお話がテーマでしたので、ボランティアのことでたくさんの有意義な御意見をいただいているところであります。これにつきましては、個々にいろいろ書きぶりがそれぞれまちまちでありますけれども、基本的にはいただいた御意見を反映させていただきながら、報告書として取りまとめていきたいということでもあります。

例えば3ページではボランティアの活動、社会福祉協議会とボランティア活動についての議論をきちんと行っていく必要があるとか、あるいはボランティアセンターの設置運営体制がまだ不十分なので環境整備をするというようなことがずっと続いておりますけれども、基本的には、御意見を踏まえながら専門調査会の報告書の案としてまた整理をしていきたいということでもありますので、そういうことがずっと後ろの方、8～10 ページまで書いております。基本的には前回い

ただいた御意見を活用させていただくということで、詳細な説明は省略させていただきます。

閉 会

○河田座長 はい。今の越智参事官のお話だと誠実に対応したということでございますので、見落とすはないと思いますが、委員の方で何か御意見ございますか。

ちょっと後でござらなければと思います。ボランティアでは大変多くの意見が出てまいりましたので、それをいちいち説明しては随分時間がかかりますので、ここに網羅して書いていただいております。少し目を通していただいて、この点についてお気づきの点がございましたら、これはこれから反映させていくプロセスですので、どこにウエイトを置くかということもそこでは十分大きな課題になろうかと思っておりますので、よろしくお願ひしたいと思います。今回の取扱いでよろしゅうございますか。

それでは、本日の議事を終了したいと思います。よろしゅうございますか。

○越智参事官 ありがとうございます。今日もまたいろんな多方面からの御意見をいただきました。またきちんとまとめていきたいと思っております。

今回は、配付しております開催予定に記載していますように、来年平成 23 年 3 月 1 日 2 時からということで、予定を入れさせていただきたいと思っておりますので、御出席よろしくお願ひいたします。会場については追って御連絡申し上げたいと思っております。

資料が大部になっていきますので、机の上に封筒にお名前を御記入いただけましたら、後ほど送付させていただきますので、そのようにしていただければと思います。

それでは、以上をもちまして、本日の専門調査会を終了させていただきます。大変ありがとうございました。

— 了 —