

課 題	対策の基本的方向	具体的な対応策例 (実施可能性等未検討)
伝わるべき情報の内容が整理されていない		
伝わるべき情報が的確に把握されておらず、情報収集・提供の改善が進まない	情報の受け手、目的、必要とする情報の種類の体系的整理	防災基本計画、防災業務計画、地域防災計画に情報に関する編を設けて、様々な主体が、平常時および災害時を通じてどのような行動をとるのか、その為にどのような情報が必要なのかという体系的な整理を行う
	情報の受け手のニーズを継続的に把握するしくみの構築	定期的にアンケートを実施し、ニーズの変化を分析 3～5年に1回、防災情報に関する世論調査を行う
	情報伝達体制のフォロー及びチェック	実際の災害が起こるたびに情報体制を分析
		地域ぐるみの実践的な防災訓練を通じた情報分析
情報が伝わらない		
伝達的手段		
情報が最適な手段によって伝えられていない	どのような情報がどのような手段によって伝えられるべきかを分析・整理	防災基本計画、防災業務計画、地域防災計画に情報に関する編を設けて、様々な主体が、平常時および災害時を通じてどのような行動をとるのか、その為にどのような情報が必要なのかという体系的な整理を行う
住民等が日常利用する通信手段は、必ずしも災害時を考慮しておらず、脆弱な場合がある	通信手段の耐災害性の確認と改善	電気通信事業者の耐災害性の公的な評価と各施設の耐災害性向上 耐災害性に優れた製品に対する公的な品質認定制度
住民等が利用できる通信手段は限られており、その手段が機能不全に陥った際の代替手段が確保されていない	複数の通信手段の確保	壁新聞、貼り紙、掲示板などの災害に強いローテク通信手段を取り入れた情報伝達の仕組み 様々な通信機器に一齐に情報を提供するシステムの整備 防災行政無線(同報系)の整備、デジタル化の推進
	共用的通信システムの確保	学校、コンビニエンスストア、郵便局などの公的施設や街頭テレビ、街頭文字パネル、高機能公衆電話端末などの情報提供拠点の確保 災害時の通信手段への考慮の視点から、公衆電話の量の確保と新たな配置

課 題	対策の基本的方向	具体的な対応策例 (実施可能性等未検討)
主たる通信手段である電話は、災害時などに輻輳が発生する場合がある	電話の通信負荷の軽減	<p>携帯電話など広く普及した通信手段を災害時にも利用可能とするための国を挙げての検討</p> <p>被災地内の情報を集約 提供する拠点を被災地外に設置し被災地内の通信負荷を軽減</p> <p>住民等からのニーズは通信で集約し、情報の提供は放送を活用するなど通信の上り下りで通信と放送を組み合わせることで通信負荷を軽減</p> <p>災害情報など多くの人に伝えるべき情報は放送、病気に対する治療情報など個別に提供すべき情報は通信など、情報の種類に応じて放送と通信を組み合わせることで通信負荷を軽減</p> <p>衛星放送などを利用した、広域をカバーする総合防災チャンネル</p> <p>災害時の通信の音声の低質化や通話時間制限の導入</p>
行政とマスメディアの連携が取れていないために住民に伝わるべき行政からの情報が住民に伝わっていない場合がある	行政とマスメディアの連携のための情報提供の体系化	<p>行政の災害時の情報提供について、事前に、どのような時にどのような情報を伝えるかを決めておき、定期的に提供する</p> <p>単なる結論だけではなく、情報の根拠や目的等に関する情報を提供</p>
災害時の安否確認伝言ダイヤルや行政機関の防災情報提供サイトなど、平常時から使われていない通信手段や方法は災害時に有効に活用されない	身近な通信機器による情報提供	<p>交通情報など日常生活情報と防災情報を同一の手段 経路から提供</p> <p>地上波デジタルテレビなど新たな通信体系の中での情報提供</p> <p>伝言ダイヤルサービスや行政の情報提供の周知</p>
情報ツールの機能の高度化に伴い、操作が複雑化し、情報格差が拡大	操作が容易な情報通信機器のマーケットにおける評価を公的にバックアップ	災害時の操作性等を公的に認証する制度
最先端の通信機器の性能に合わせて情報提供を行うと、古い通信機器では情報を取得できなくなる	最先端の通信技術に合わせるのではなく、マーケットにおける普及の程度にあわせた情報提供	通信機器の性能の影響を受けない情報提供
通信機器への人為的な破壊行為などに対する対策が不十分	情報セキュリティの確保	<p>情報セキュリティに関する責任体制の明確化と機能強化</p> <p>情報セキュリティ意識の向上につながる広報啓発活動</p> <p>情報セキュリティに係る人材育成</p>
行政の情報の発信場所が解りにくい	情報提供窓口の集約と周知	<p>防災情報ポータルサイトの整備</p> <p>被災地内に行政やボランティア等の機能を集約したアシスタントセンターを設置し、情報のワンストップサービスを提供</p>

課 題	対策の基本的方向	具体的な対応策例 (実施可能性等未検討)
伝えるべき情報が収集されていない		
<p>行政の情報が提供されるべき形で整理されていない</p> <p>情報の受け手に関する情報が収集されていない</p>	<p>行政がこれまで持っていた情報の中から情報を提供するのではなく、住民に提供するために情報を収集し、提供</p>	<p>行政だけが情報を提供するのではなく、民間企業やNPOによる情報の総合化と、そうしたNPO、企業に対する支援</p>
	<p>住民等を含め、社会全体から幅広く情報収集するシステムの整備</p>	<p>市町村等がインターネットを活用して情報を収集するシステムの整備</p> <p>GPS・カメラ付き携帯など、簡単な手段を活用した住民等からの情報収集</p> <p>物流業者や住民等から選ばれた防災モニターを通じた情報収集</p> <p>様々な企業と連携し、施設管理情報や民間でなくては集められない情報を共有する</p> <p>学識経験者と連携し、情報の分析・総合化を支援してもらう</p>
	<p>提供された情報が確実に受け手に届いたことを確認するしくみ</p>	<p>アンサーバック機能を盛り込んだ情報伝達のしくみづくり</p>
	<p>住民等の状態やニーズに関する情報を収集するしくみ</p>	<p>行政と住民等の双方向の情報共有を可能とするポータルサイト整備</p>
情報が発信されていない		
<p>提供する情報の優先度、重要度が整理されていない</p>	<p>情報の優先度、重要度の体系的整理</p>	<p>防災基本計画、防災業務計画、地域防災計画に情報に関する編を設けて、様々な主体が、平常時および災害時を通じてどのような行動をとるのか、その為にどのような情報が必要なのかという体系的な整理を行う</p>
<p>情報提供は社会的責務であるとの認識が希薄な場合がある。</p>	<p>責任体制の明確化</p>	
<p>情報の提供が作業量、資金等の理由から困難</p>	<p>ITの活用による簡素化、省力化、低コスト化</p>	<p>簡素化、省力化、低コスト化に必要な技術開発とIT導入マニュアルの作成</p>
<p>曖昧さを含む情報について、責任をとることを恐れて情報提供されない</p>	<p>防災情報提供行動の分析を通じた情報の体系的整理</p>	<p>事前に情報提供の基本的な基準を定めておき、明確な基準に従って情報提供を行う</p>
<p>騒ぎになることを恐れて提供しない</p>		

課 題	対策の基本的方向	具体的な対応策例 (実施可能性等未検討)
情報が的確に活用されていない		
情報の受け手に理解されていない		
情報の内容が、専門的であったり、業界用語が多用されていたりして、受け手が理解できる形になっていない	受け手に理解しやすい情報の形で提供	受け手が理解しやすい平易な用語を用いた情報提供 受け手の理解や備えを確認しながらリスクに関するコミュニケーションを行う
提供された情報が結果だけしか伝えられておらず、住民等の実際的な行動に結びつかない	何故そのような行動をとることが必要なのかという根拠、理由に関する情報と組み合わせて提供	
「正常化の偏見」によって情報の意味が正確に伝わらない	顔をつきあわせ、お互いの備えや理解を確認しながら進めるリスクに関するコミュニケーション	「正常化の偏見」に代表される情報の受け手の心理反応などの社会科学的な面も考慮した情報伝達手法の整備
曖昧さを含む情報提供	情報の受け手の判断を支援する情報と組み合わせて提供	情報を具体的な行動に結びつけるための情報判断基準の明示 状況把握に役立つ災害画像情報の活用 提供時に情報の意味などの解説情報の付与
非日常的な情報は受け手に理解されない	平常時からの情報提供	過去の災害教訓情報伝承のためのテキスト作成 ハザードマップを整備し、活用を通じた身近な危機の認識 防災計画や防災活動への平常時からの住民参画 防災教育の実施
情報過多		
整理されていない情報が氾濫し、本当に重要な情報が埋没してしまう	情報の優先度、重要度を整理した情報提供	重要な情報は繰り返し伝達することで理解を深める 情報の必要性や重要性などを表す指標情報と組み合わせて情報提供 地理情報システム (GIS) などを利用した情報整理支援
インターネットの普及に伴い、情報過多や速過ぎる伝達速度といった新しい課題が生じている	信頼性の高い情報の提供で解消	信頼性の高い機関が、十分な量の確かな情報を継続的に提供 ポータルサイトなどに情報の真偽に関する問い合わせ窓口を設け、不確かな情報等に迅速かつきめ細かく対応

課 題	対策の基本的方向	具体的な対応策例 (実施可能性等未検討)
情報の質が不適切		
情報の信頼性が不十分		
科学的整理の限界によりデマや風評が流布する	デマや風評の原因となる情報の不足を信頼性の高い情報の提供で解消	信頼性の高い機関が、十分な量の確かな情報を継続的に提供
	デマや風評を信頼性の高い情報で訂正	誤った情報については迅速に訂正を行う
科学的防災情報による誤解から、的確な防災行動とならない場合がある	防災のニーズを踏まえた科学的防災情報の提供のあり方の検討	<p>情報の意味や使い方に関する情報を必ず防災情報と組み合わせて提供する</p> <p>科学的防災情報の提供の責任の明確化</p> <p>防災機関と研究者の連携の場の設置</p>
情報の伝達速度が遅い		
情報を必要とする行動のタイミングに提供が間に合わない	TPOに応じた情報提供	<p>情報の切迫度に応じて、情報源から途中の段階をバイパスして受け手に情報を直接伝えるしくみ</p> <p>災害の各段階における情報の受け手がとる防災行動を整理し、情報ニーズの時間的な変化に応じた適切な情報提供を行う</p>
曖昧さを含む情報に対する責任を恐れて、確認されるまで情報を発信しない		断定できない、曖昧さを含む情報についても、受け手の判断と行動に繋がるように、とるべき行動、受け手が判断すべき事項を明示した可能な限り示唆的な情報提供
災害時の行動が遅れがちな災害時要援護者には、一般的なタイミングの情報提供では間に合わない	災害の発生に関する情報や、とるべき行動に関する情報の早期提供	予警報等の事前災害情報を活用して災害による混乱の前に要援護者を支援
情報弱者への情報提供		
一般的な方法により提供される情報は情報弱者には伝わらず、情報弱者と一般の間の溝を埋めるしくみが必要	ボランティア、NPOとの連携	ボランティアコーディネーターの育成・支援
	ITを活用した音、光、振動など複数の形式による情報提供	ボランティアなどを通じた平常時からの情報連携
	複数言語による情報提供	文字放送やメールなど複数の手段を利用して、情報弱者に対しても防災情報の一斉提供を可能とするシステムの整備
		様々な場、様々な状況における情報弱者と一般の間の溝を埋めるためのしくみの検討

課 題	対策の基本的方向	具体的な対応策例 (実施可能性等未検討)
住民等同士での情報共有 (共助)		
<p>地域コミュニティ</p> <p>地域コミュニティの崩壊による地域内の情報希薄</p> <p>新住民の地域への溶け込み</p> <p>独居老人等の安否確認や手助け</p> <p>地域NPO (防災・福祉・環境等)、商店街活動等</p> <p>一部の地域社会で根付きつつある段階</p>	<p>自主防災組織の育成</p> <p>地域で考える防災対策 (避難地、避難路、安否確認、手助けの分担等)</p> <p>防災訓練など、地域で行動する防災</p> <p>NPOや商店街などの新たなコミュニティの活用 (地縁から知縁へ)</p>	<p>自主防災組織への支援</p> <p>地域で防災を考えるための基礎情報の提供</p> <p>全国の活動例の情報整理、提供</p> <p>地震、火山、水害等のハザードマップの作成・公表・活用</p> <p>防災協働型のまちづくり制度での支援</p> <p>リアルタイムでの情報提供 (ポータルサイト、GIS等)</p>
<p>広域NPO等ネットワーク</p> <p>阪神・淡路大震災以降活動低下の兆し</p> <p>平常時の活動内容の模索</p>	<p>NPO等ネットワークの育成</p> <p>様々な防災に関する地域活動の全国的ワークショップ等</p> <p>民間運営ポータルサイトの設置</p> <p>行政とのパートナーシップの枠組みの形成</p> <p>防災教育の企画、教材作成、講師手配等</p>	<p>基幹的防災拠点などに情報機器を備えたボランティア活動本部のスペースを提供</p> <p>ボランティアコーディネーターの育成支援</p> <p>全国的ワークショップ等への参加・支援</p> <p>行政の防災活動との連携策</p>