

中央防災会議
「防災情報の共有化に関する専門調査会」
(第八回)

説明資料

平成15年4月25日

中央防災会議事務局

. 防災行動に関連して必要とされる情報

行政と住民等との間の情報共有化について検討を行うためには、大前提として伝わるべき情報がどのようなものであるか明らかにすることが不可欠である。

どのような状況に置かれている者が、どのような時期にどのような情報を必要としているかを明確にする必要があり、東京大学社会情報研究所が、阪神淡路大震災と浜田水害について、住民に必要な情報についてのアンケートを行った結果をもとに、時間の推移も踏まえた情報ニーズの内容について整理した結果が表 - 1、表 - 2 である。

また、阪神淡路大震災における情報ニーズの変化についての別途の調査として、表 - 3 がある。

災害時に必要となる情報の内容と特徴について、東京大学社会情報研究所資料等から表 - 4 のように整理した。

表中における分類の意味

住民の立場の分類について

表の作成に当たっては、災害時における住民の立場を以下に示す3パターンに分類し、立場の違いによる情報取得の目的、伝達手段について整理した。

< 住民の立場の分類 >

重度被災者 : 住居家屋の倒壊など重大な被害を受け、避難をしいられる者

軽度被災者 : 被災地域内に居住し、生活が影響を受けるものの、避難の必要がない者

被災地域外者 : 直接、被害を受けない地域の者

目的行動の分類について

災害時に情報を収集する主な目的行動について、予想される住民の行動を以下のように分類して整理した。

< 住民の行動の分類 >

安全の確保 : 自分及びそばにいる家族等の身の安全を確保する

安否確認 : 自分以外の誰かの安否を確認する

救援 : 防災機関や知人等の救援を要請する(待つ)

避難 : 安全な場所へ移動する

生活 : 食糧、水、衣料、住居等の確保・入手と生活・健康の維持

避難生活 : 避難所における当面の生活の維持

生活再建 : 恒久的生活基盤の構築

予定変更 : 出張・旅行等の行動予定を変更する

社会経済活動への波及

: 企業、銀行等の営業状況等を把握する

情報のニーズについて

それぞれの場面(ステージ)における情報のニーズは以下の通り

: 当該調査で実施されたアンケート結果(マルチアンサー方式)として回答が多かったものの6位までの情報。

: 当該調査で実施されたアンケート結果(マルチアンサー方式)として回答があったもの。

表 - 1 【地震時にニーズが高いとされている情報】

ステージ毎のニーズについて

東京大学社会情報研究所によるアンケート結果に加筆修正。

“ ”印: 当該調査で実施されたアンケート結果(マルチアンサー方式)として回答の多かったものの6位まで。

情報の種類	情報の内容	住民の立場	主な情報の目的	ステージ						情報の主な発信者	主な伝達手段
				平常時	予警報	発災 ~3日	~1週間	~1ヶ月	~6ヶ月		
本震情報	地震の規模や震源	重度被災者	安全確保、安否確認、救援、避難							行政	メ
		軽度被災者	安全確保、安否確認、救援							行政	メ
		被災地域外者	安否確認、予定変更、社会経済活動への波及							行政	メ、文、イ
津波情報	津波の状況	重度被災者	安全確保、安否確認、救援、避難		()					行政	メ、防
		軽度被災者	安全確保、安否確認、救援		()					行政	メ、防
		被災地域外者	安否確認、予定変更、社会経済活動への波及		()					行政	メ、イ
余震情報	余震の見通し	重度被災者	安全確保、救援、避難							行政	メ
		軽度被災者	安全確保、救援							行政	メ、イ
		被災地域外者	予定変更							行政	メ、イ
被災情報	地震の被害	重度被災者	安否確認、救援、避難、生活、避難生活							メディア、口コミ、行政	メ
		軽度被災者	安否確認、救援、生活							メディア、口コミ、行政	メ、イ
		被災地域外者	安否確認、予定変更、社会経済活動への波及							メディア、口コミ、行政	メ、文、イ
	火災の状況	重度被災者	安全確保、安否確認、救援、避難、避難生活							メディア、口コミ、行政	メ、防
		軽度被災者	安全確保、安否確認、救援							メディア、口コミ、行政	メ、防、車
		被災地域外者	安否確認、予定変更、社会経済活動への波及							メディア、口コミ、行政	メ、文、イ
	周辺地域の状況	重度被災者	安否確認、避難、生活、避難生活							メディア、口コミ、行政	メ
		軽度被災者	安否確認、生活							メディア、口コミ、行政	メ、イ
		被災地域外者	安否確認、予定変更、社会経済活動への波及							メディア、口コミ、行政	メ、イ
安否情報	家族や知人の安否	重度被災者	救援、避難、生活、避難生活、生活再建							個人、メディア、行政	口、貼、掲、広、メ、伝
		軽度被災者	救援、生活、生活再建							個人、メディア、行政	口、貼、掲、広、メ、イ、伝
		被災地域外者	安否確認							個人、メディア、行政	口、貼、掲、広、メ、イ、伝
応急活動情報	けが人の救急や病院の受け入れ	重度被災者	安全確保、救援							病院、行政	メ
		軽度被災者	安全確保、救援							病院、行政	メ、イ
		被災地域外者	安否確認							病院、行政	メ、イ
ライフライン等被害・復旧情報	電気・ガス・水道などの復旧見通し	重度被災者	生活、避難生活、生活再建							行政、指定公共機関	メ
		軽度被災者	生活、生活再建							行政、指定公共機関	メ、文、イ
		被災地域外者	予定変更、社会経済活動への波及								メ、文、イ
	公衆電話の設置場所	重度被災者	安否確認、救援							行政、指定公共機関	口、メ
		軽度被災者	安否確認、救援							行政、指定公共機関	口、メ、イ
		被災地域外者									

注) 主な伝達手段

口: 口コミ、 貼: 貼り紙、 掲: 掲示板、 広: 広報誌(ピラ含む)、 ミ: ミニコミ誌、 報: 市町村報、 メ: メディア(ラジオ、テレビ、新聞)、 文: 文字情報(電光掲示板等)
 イ: インターネット、 伝: 伝言ダイヤル、 防: 防災無線、 車: 広報車、 ハ: ハザードマップ等、 バ: バンフレット、 講: 講習会

表 - 1 【地震時にニーズが高いとされている情報】

ステージ毎のニーズについて

東京大学社会情報研究所によるアンケート結果に加筆修正。

“ ”印: 当該調査で実施されたアンケート結果(マルチアンサー方式)として回答の多かったものの6位まで。

情報の種類	情報の内容	住民の立場	主な情報の目的	ステージ						情報の主な発信者	主な伝達手段	
				平常時	予警報	発災 ~3日	~1週間	~1ヶ月	~6ヶ月			6ヶ月~
ライフライン等被害・復旧情報	水・食糧の配給場所	重度被災者	生活、避難生活							事業者、行政、指定公共機関	口、広、ミ、メ、防	
		軽度被災者	生活							事業者、行政、指定公共機関	口、広、ミ、メ、イ、防、車	
		被災地域外者										
	入浴に関する情報	重度被災者	生活、避難生活							事業者、行政	口、広、ミ	
		軽度被災者	生活							事業者、行政	口、広、ミ、車	
		被災地域外者										
交通機関・道路被害 被害・復旧情報	交通機関や道路の開通状況	重度被災者	避難生活、生活、生活再建							指定公共機関、メディア、行政	メ	
		軽度被災者	生活、生活再建							指定公共機関、メディア、行政	メ、文、イ	
		被災地域外者	予定変更、社会経済活動への波及							指定公共機関、メディア、行政	メ、文、イ	
	渋滞情報	重度被災者	救援、生活、生活再建							指定公共機関、メディア、行政	メ	
		軽度被災者	救援、生活、生活再建							指定公共機関、メディア、行政	メ、文、イ	
		被災地域外者	予定変更、社会経済活動への波及							指定公共機関、メディア、行政	メ、文、イ	
救援物資等供給情報	食糧や生活物資の状況	重度被災者	生活、避難生活							事業者、メディア、行政	口、広、ミ、メ	
		軽度被災者	生活							事業者、メディア、行政	口、広、ミ、メ、イ、車	
		被災地域外者										
	ガソリンスタンドの状況	重度被災者	避難生活、生活再建							事業者、メディア、行政	口、広、ミ、メ	
		軽度被災者	生活再建							事業者、メディア、行政	口、広、ミ、メ、イ	
		被災地域外者	予定変更、社会経済活動への波及							事業者、メディア、行政	広、ミ、メ、イ	
	開店している店の情報	重度被災者	避難生活、生活、生活再建							事業者、メディア、行政	口、広、ミ、メ	
		軽度被災者	生活、生活再建							事業者、メディア、行政	口、広、ミ、メ、イ	
		被災地域外者	予定変更、社会経済活動への波及							事業者、メディア、行政	広、ミ、メ、イ	
	医薬品に関する情報	重度被災者	生活							事業者、メディア、行政	口、広、メ	
		軽度被災者	生活							事業者、メディア、行政	口、広、メ、イ	
		被災地域外者										
	建築物応急危険判定相談	自宅の安全性	重度被災者	安全確保、避難							ボランティア、行政	広
			軽度被災者	安全確保							ボランティア、行政	広、車
			被災地域外者	安全確保							ボランティア、行政	広
危険な場所の情報		重度被災者	安全確保、避難、救援							メディア、行政	広、防、車	
		軽度被災者	安全確保、救援							メディア、行政	広、防、車	
		被災地域外者	安全確保、救援							メディア、行政	広	

注) 主な伝達手段

口: 口コミ、 貼: 貼り紙、 掲: 掲示板、 広: 広報誌(ピラ含む)、 ミ: ミニコミ誌、 報: 市町村報、 メ: メディア(ラジオ、テレビ、新聞)、 文: 文字情報(電光掲示板等)
 イ: インターネット、 伝: 伝言ダイヤル、 防: 防災無線、 車: 広報車、 ハ: ハザードマップ等、 バ: バンフレット、 講: 講習会

表 - 1 【地震時にニーズが高いとされている情報】

ステージ毎のニーズについて

東京大学社会情報研究所によるアンケート結果に加筆修正。

“ ”印: 当該調査で実施されたアンケート結果(マルチアンサー方式)として回答の多かったものの6位まで。

情報の種類	情報の内容	住民の立場	主な情報の目的	ステージ						情報の主な発信者	主な伝達手段
				平常時	予警報	発災 ~3日	~1週間	~1ヶ月	~6ヶ月		
避難所	避難場所	重度被災者	安全確保、避難、避難生活							行政	貼、広、報、防、八
		軽度被災者	安全確保							行政	貼、広、報、防、車、八
		被災地域外者	安全確保							行政	報、八
ゴミ関係	ゴミや瓦礫の処理について	重度被災者	避難生活、生活再建、生活							事業者、メディア、行政	口、広、ミ、メ、防、車
		軽度被災者	生活再建、生活							事業者、メディア、行政	口、広、ミ、メ、イ、防、車
		被災地域外者									
行政の対応	職場・学校の情報	重度被災者	避難生活、生活再建							事業者、メディア、行政	広、車
		軽度被災者	生活再建							事業者、メディア、行政	広、車
		被災地域外者									
	周辺地域の対応状況	重度被災者	避難生活、生活再建							メディア、口コミ、行政	広、メ、イ、車
		軽度被災者	生活再建							メディア、口コミ、行政	広、メ、イ、車
		被災地域外者									
行政の対応	国や他の都道府県の対応状況	重度被災者	避難生活、生活再建、生活							メディア、口コミ、行政	広、メ、イ、車
		軽度被災者	生活再建、生活							メディア、口コミ、行政	広、メ、文、イ、車
		被災地域外者									
生活に密着した復興関連情報	銀行・金融関係の情報	重度被災者	避難生活、生活再建							事業者、メディア、行政	広、メ、イ
		軽度被災者	生活再建							事業者、メディア、行政	広、メ、文、イ
		被災地域外者									
	入学試験の情報	重度被災者	避難生活、生活再建							事業者、メディア、行政	広、メ、イ
		軽度被災者	生活再建							事業者、メディア、行政	広、メ、イ
		被災地域外者									
	健康相談窓口	重度被災者	避難生活、生活、生活再建							メディア、行政	広、メ、イ、車
		軽度被災者	生活、生活再建							メディア、行政	広、メ、イ、車
		被災地域外者									
	就職相談会	重度被災者	避難生活、生活再建							事業者、メディア、行政	広、メ、イ
		軽度被災者	生活再建							事業者、メディア、行政	広、メ、イ
		被災地域外者									
	義援金の受け取り	重度被災者	避難生活、生活再建							メディア、行政	広、メ、イ
		軽度被災者	生活再建							メディア、行政	広、メ、イ
		被災地域外者									

注) 主な伝達手段

口: 口コミ、 貼: 貼り紙、 掲: 掲示板、 広: 広報誌(ピラ含む)、 ミ: ミニコミ誌、 報: 市町村報、 メ: メディア(ラジオ、テレビ、新聞)、 文: 文字情報(電光掲示板等)
 イ: インターネット、 伝: 伝言ダイヤル、 防: 防災無線、 車: 広報車、 八: ハザードマップ等、 バ: バンフレット、 講: 講習会

表 - 1 【地震時にニーズが高いとされている情報】

ステージ毎のニーズについて
 東京大学社会情報研究所によるアンケート結果に加筆修正。
 “ ”印: 当該調査で実施されたアンケート結果(マルチアンサー方式)として回答の多かったものの6位まで。

情報の種類	情報の内容	住民の立場	主な情報の目的	ステージ						情報の主な発信者	主な伝達手段
				平常時	予警報	発災 ~3日	~1週間	~1ヶ月	~6ヶ月		
生活に密着した復興関連情報	保険の情報	重度被災者	避難生活、生活再建							事業者、メディア、行政	広、メ、イ
		軽度被災者	生活再建							事業者、メディア、行政	広、メ、イ
		被災地域外者	生活再建								
	給付品の受け取り	重度被災者	避難生活、生活再建、生活							メディア、行政	広、メ、イ
		軽度被災者	生活再建、生活							メディア、行政	広、メ、イ
		被災地域外者									
遺体の安置や葬儀について	重度被災者	安否確認、生活							事業者、メディア、行政	広、メ、イ	
	軽度被災者	安否確認、生活							事業者、メディア、行政	広、メ、イ	
	被災地域外者										
公衆トイレの場所	重度被災者	避難生活、生活							口コミ、行政	口、広、ミ	
	軽度被災者	生活							口コミ、行政	口、広、ミ	
	被災地域外者										
流言に関する情報	重度被災者	安否情報、生活、救援、避難							メディア、口コミ、行政	広、メ、イ、防、車	
	軽度被災者	安否情報、生活、救援							メディア、口コミ、行政	広、メ、イ、防、車	
	被災地域外者	安否確認							メディア、口コミ、行政	広、メ、イ、防、車	
その他	ペットの受け入れ	重度被災者	避難生活						メディア、口コミ、行政	口、広、ミ	
		軽度被災者									
		被災地域外者									
	ペットの餌や医療	重度被災者	避難生活						事業者、メディア、口コミ	口、広、ミ	
		軽度被災者									
		被災地域外者									
地域の危険度に関する情報		安全確保、救援、避難						行政	広、イ、パ、講		
建物の耐震性に関する情報		安全確保、避難						行政	広、イ、パ、講		
建物の耐震化施策に関する情報		安全確保、生活						事業者、行政	広、イ、パ、講		
緊急輸送道路に関する情報		救援、生活						行政	広、イ、パ、講		
自治体等からの防災情報取得方法に関する情報		安全確保、安否確認、避難、生活、避難生活、生活再建						行政	広、イ、パ、講		
各種通信手段の災害時の特性に関する情報		安否確認、救援、避難生活						事業者、行政	広、イ、パ、講		
自主防災組織やボランティア組織に関する情報		安否確認、救援、避難、生活、避難生活、生活再建						行政、ボランティア組織	広、イ、パ、講		
防災教育、防災訓練実施等に関する情報		安全確保、安否確認、救援、避難、生活、避難生活、生活再建						行政	広、イ、パ、講		

注) 主な伝達手段

口: 口コミ、 貼: 貼り紙、 掲: 掲示板、 広: 広報誌(ピラ含む)、 ミ: ミニコミ誌、 報: 市町村報、 メ: メディア(ラジオ、テレビ、新聞)、 文: 文字情報(電光掲示板等)
 イ: インターネット、 伝: 伝言ダイヤル、 防: 防災無線、 車: 広報車、 ハ: ハザードマップ等、 パ: パンフレット、 講: 講習会

表 - 2 【風水害時にニーズが高いとされている情報】

ステージ毎のニーズについて

東京大学社会情報研究所実施のアンケート調査結果に加筆・修正。

“ ”印: 当該調査で実施されたアンケート結果(マルチアンサー方式)として回答の多かったものの6位まで。

情報の種類	情報の内容	住民の立場	主な情報の目的	ステージ						情報の主な発信者	主な伝達手段
				平常時	発災前	発災 ~3日	~1週間	~1ヶ月	~6ヶ月		
予警報	大雨洪水警報の発令	重度被災者	安全確保、救援、避難							行政	メ、イ
		軽度被災者	安全確保							行政	メ、イ
		被災地域外者	予定変更、社会経済活動への波及							行政	メ、イ
	避難指示情報	重度被災者	安全確保、安否確認、避難							行政	メ、イ、防、車
		軽度被災者	安全確保、安否確認							行政	メ、イ、防、車
		被災地域外者	安否確認							行政	メ、イ
気象情報	雨量・水量	重度被災者	避難							行政	メ、イ
		軽度被災者	避難							行政	メ、イ
		被災地域外者									
災害予測情報	冠水・浸水の今後の見通し	重度被災者	安全確保、救援、避難、避難生活							行政	メ、イ、防
		軽度被災者	安全確保							行政	メ、イ、防
		被災地域外者	予定変更、社会経済活動への波及							行政	メ、イ
被災情報	地域の被害	重度被災者	安否確認、救援、避難、生活、避難生活							メディア、口コミ、行政	メ、防
		軽度被災者	安否確認、救援、生活							メディア、口コミ、行政	メ、防、車
		被災地域外者	安否確認、予定変更、社会経済活動への波及							メディア、口コミ、行政	メ、文、イ
安否情報	家族や知人の安否	重度被災者	救援、避難、生活、避難生活、生活再建							個人、メディア、行政	口、貼、掲、広、メ、伝
		軽度被災者	救援要請、生活、生活再建							個人、メディア、行政	口、貼、掲、広、メ、イ、伝
		被災地域外者	安否確認							個人、メディア、行政	口、貼、掲、広、メ、イ、伝
応急活動情報	けが人の救急や病院の受け入れ	重度被災者	安全確保、救援							病院、行政	メ
		軽度被災者	安全確保、救援							病院、行政	メ、イ
		被災地域外者	安否確認							病院、行政	メ、イ
ライフライン等被害復旧情報	電気・ガス・水道などの復旧見通し	重度被災者	生活、避難生活、生活再建							行政、指定公共機関	メ
		軽度被災者	生活、避難生活、生活再建							行政、指定公共機関	メ、文、イ
		被災地域外者	予定変更、社会経済活動への波及							行政、指定公共機関	メ、イ
	公衆電話の設置場所	重度被災者	安否確認、救援							行政、指定公共機関	口、メ
		軽度被災者	安否確認、救援							行政、指定公共機関	口、メ、イ
		被災地域外者									
	水・食糧の配給場所	重度被災者	生活、避難生活							事業者、行政、指定公共機関	口、広、ミ、メ、防
		軽度被災者	生活							事業者、行政、指定公共機関	口、広、ミ、メ、イ、防、車
		被災地域外者									

注) 主な伝達手段

口: 口コミ、 貼: 貼り紙、 掲: 掲示板、 広: 広報誌(ピラ含む)、 ミ: ミニコミ誌、 報: 市町村報、 メ: メディア(ラジオ、テレビ、新聞)、 文: 文字情報(電光掲示板等)
 イ: インターネット、 伝: 伝言ダイヤル、 防: 防災無線、 車: 広報車、 ハ: ハザードマップ等、 パ: パンフレット、 講: 講習会

表 - 2 【風水害時にニーズが高いとされている情報】

ステージ毎のニーズについて

東京大学社会情報研究所実施のアンケート調査結果に加筆・修正。

“ ”印: 当該調査で実施されたアンケート結果(マルチアンサー方式)として回答の多かったものの6位まで。

情報の種類	情報の内容	住民の立場	主な情報の目的	ステージ						情報の主な発信者	主な伝達手段
				平常時	発災前	発災 ~3日	~1週間	~1ヶ月	~6ヶ月		
ライフライン等被害復旧情報	入浴に関する情報	重度被災者	生活、避難生活							事業者、行政	口、広、ミ
		軽度被災者	生活							事業者、行政	口、広、ミ、車
		被災地域外者									
交通機関・道路被害 被害・復旧情報	交通機関や道路の開通状況	重度被災者	避難生活、生活、生活再建							指定公共機関、メディア、行政	メ
		軽度被災者	生活、生活再建							指定公共機関、メディア、行政	メ、文、イ
		被災地域外者	予定変更、社会経済活動への波及							指定公共機関、メディア、行政	メ、文、イ
	渋滞情報	重度被災者	救援、生活、生活再建							指定公共機関、メディア、行政	メ
		軽度被災者	救援、生活、生活再建							指定公共機関、メディア、行政	メ、文、イ
		被災地域外者	予定変更、社会経済活動への波及							指定公共機関、メディア、行政	メ、文、イ
救援物資等供給情報	食糧や生活物資の状況	重度被災者	生活、避難生活							事業者、メディア、行政	口、広、ミ、メ
		軽度被災者	生活、避難生活							事業者、メディア、行政	口、広、ミ、メ、イ、車
		被災地域外者									
	ガソリンスタンドの状況	重度被災者	避難生活、生活再建							事業者、メディア、行政	口、広、ミ、メ
		軽度被災者	生活再建							事業者、メディア、行政	口、広、ミ、メ、イ
		被災地域外者	予定変更、社会経済活動への波及							事業者、メディア、行政	広、ミ、メ、イ
	開店している店の情報	重度被災者	避難生活、生活、生活再建							事業者、メディア、行政	口、広、ミ、メ
		軽度被災者	生活、生活再建							事業者、メディア、行政	口、広、ミ、メ、イ
		被災地域外者	予定変更、社会経済活動への波及							事業者、メディア、行政	広、ミ、メ、イ
	医薬品に関する情報	重度被災者	生活							事業者、メディア、行政	口、広、メ
		軽度被災者	生活							事業者、メディア、行政	口、広、メ、イ
		被災地域外者									
避難所	避難場所	重度被災者	安全確保、避難、避難生活							行政	貼、広、報、防、八
		軽度被災者	安全確保							行政	貼、広、報、防、車、八
		被災地域外者	安全確保							行政	報、八
ゴミ関係	ゴミや瓦礫の処理について	重度被災者	避難生活、生活再建、生活							事業者、メディア、行政	口、広、ミ、メ、防、車
		軽度被災者	生活再建、生活							事業者、メディア、行政	口、広、ミ、メ、イ、防、車
		被災地域外者									
行政の対応	職場・学校の情報	重度被災者	避難生活、生活再建							事業者、メディア、行政	広、車
		軽度被災者	生活再建							事業者、メディア、行政	広、車
		被災地域外者									

注) 主な伝達手段

口: 口コミ、 貼: 貼り紙、 掲: 掲示板、 広: 広報誌(ピラ含む)、 ミ: ミニコミ誌、 報: 市町村報、 メ: メディア(ラジオ、テレビ、新聞)、 文: 文字情報(電光掲示板等)
 イ: インターネット、 伝: 伝言ダイヤル、 防: 防災無線、 車: 広報車、 ハ: ハザードマップ等、 パ: パンフレット、 講: 講習会

表 - 2 【風水害時にニーズが高いとされている情報】

ステージ毎のニーズについて

東京大学社会情報研究所実施のアンケート調査結果に加筆・修正。

“ ”印: 当該調査で実施されたアンケート結果(マルチアンサー方式)として回答の多かったものの6位まで。

情報の種類	情報の内容	住民の立場	主な情報の目的	ステージ						情報の主な発信者	主な伝達手段
				平常時	発災前	発災 ~3日	~1週間	~1ヶ月	~6ヶ月		
行政の対応	市町村の対応	重度被災者	避難生活、生活再建							メディア、口コミ、行政	広、メ、イ、車
		軽度被災者	生活再建							メディア、口コミ、行政	広、メ、イ、車
		被災地域外者									
	国や他の都道府県の対応状況	重度被災者	避難生活、生活再建、生活							メディア、口コミ、行政	広、メ、イ、車
		軽度被災者	生活再建、生活							メディア、口コミ、行政	広、メ、文、イ、車
		被災地域外者									
生活に密着した復興関連情報	銀行・金融関係の情報	重度被災者	避難生活、生活再建							事業者、メディア、行政	広、メ、イ
		軽度被災者	生活再建							事業者、メディア、行政	広、メ、文、イ
		被災地域外者									
	入学試験の情報	重度被災者	避難生活、生活再建							事業者、メディア、行政	広、メ、イ
		軽度被災者	生活再建							事業者、メディア、行政	広、メ、イ
		被災地域外者									
	健康相談窓口	重度被災者	避難生活、生活、生活再建							メディア、行政	広、メ、イ、車
		軽度被災者	生活、生活再建							メディア、行政	広、メ、イ、車
		被災地域外者									
	就職相談会	重度被災者	避難生活、生活再建							事業者、メディア、行政	広、メ、イ
		軽度被災者	生活再建							事業者、メディア、行政	広、メ、イ
		被災地域外者									
	義援金の受け取り	重度被災者	避難生活、生活再建							メディア、行政	広、メ、イ
		軽度被災者	生活再建							メディア、行政	広、メ、イ
		被災地域外者									
	保険の情報	重度被災者	避難生活、生活再建							事業者、メディア、行政	広、メ、イ
		軽度被災者	生活再建							事業者、メディア、行政	広、メ、イ
		被災地域外者	生活再建							事業者、メディア、行政	広、メ、イ
	給付品の受け取り	重度被災者	避難生活、生活再建、生活							メディア、行政	広、メ、イ
		軽度被災者	生活再建、生活							メディア、行政	広、メ、イ
		被災地域外者									
	遺体の安置や葬儀について	重度被災者	安否確認、生活							事業者、メディア、行政	広、メ、イ
		軽度被災者	安否確認、生活							事業者、メディア、行政	広、メ、イ
		被災地域外者									

注) 主な伝達手段

口: 口コミ、 貼: 貼り紙、 掲: 掲示板、 広: 広報誌(ピラ含む)、 ミ: ミニコミ誌、 報: 市町村報、 メ: メディア(ラジオ、テレビ、新聞)、 文: 文字情報(電光掲示板等)
 イ: インターネット、 伝: 伝言ダイヤル、 防: 防災無線、 車: 広報車、 ハ: ハザードマップ等、 パ: パンフレット、 講: 講習会

表 - 2 【風水害時にニーズが高いとされている情報】

ステージ毎のニーズについて
 東京大学社会情報研究所実施のアンケート調査結果に加筆・修正。
 “ ”印: 当該調査で実施されたアンケート結果(マルチアンサー方式)として回答の多かったものの6位まで。

情報の種類	情報の内容	住民の立場	主な情報の目的	ステージ						情報の主な発信者	主な伝達手段	
				平常時	発災前	発災 ~3日	~1週間	~1ヶ月	~6ヶ月			6ヶ月~
公衆トイレの場所		重度被災者	避難生活、生活								口コミ、行政	口、広、ミ
		軽度被災者	生活								口コミ、行政	口、広、ミ
		被災地域外者										
流言に関する情報		重度被災者	安否情報、生活、救援、避難								メディア、口コミ、行政	広、メ、イ、防、車
		軽度被災者	安否情報、生活、救援								メディア、口コミ、行政	広、メ、イ、防、車
		被災地域外者	安否確認								メディア、口コミ、行政	広、メ、イ、防、車
宿泊施設に関する情報		重度被災者	避難生活								事業者、メディア、行政	広、車
		軽度被災者										
		被災地域外者										
その他	ペットの受け入れ	重度被災者	避難生活								メディア、口コミ、行政	口、広、ミ
		軽度被災者										
		被災地域外者										
	ペットの餌や医療	重度被災者	避難生活								事業者、メディア、口コミ	口、広、ミ
		軽度被災者										
		被災地域外者										
予警報情報の内容等に関する情報		安全確保、救援、避難								行政	広、イ、バ、講	
地域の危険度に関する情報		安全確保、救援、避難								行政	広、イ、バ、講	
建物の耐水害性に関する情報		安全確保、避難								行政	広、イ、バ、講	
建物の耐水害化施策に関する情報		安全確保、生活								事業者、行政	広、イ、バ、講	
自治体等からの防災情報取得方法に関する情報		安全確保、安否確認、避難、生活、避難生活、生活再建								行政	広、イ、バ、講	
各種通信手段の災害時の特性に関する情報		安否確認、救援、避難生活								事業者、行政	広、イ、バ、講	
災害時の適切な行動に関する情報		安全確保、安否確認、救援、避難、生活、避難生活、生活再建								行政	広、イ、バ、講	
自主防災組織やボランティア組織に関する情報		安否確認、救援、避難、生活、避難生活、生活再建								行政、ボランティア組織	広、イ、バ、講	
防災教育、防災訓練実施等に関する情報		安全確保、安否確認、救援、避難、生活、避難生活、生活再建								行政	広、イ、バ、講	

注) 主な伝達手段

口: 口コミ、 貼: 貼り紙、 掲: 掲示板、 広: 広報誌(ピラ含む)、 ミ: ミニコミ誌、 報: 市町村報、 メ: メディア(ラジオ、テレビ、新聞)、 文: 文字情報(電光掲示板等)
 イ: インターネット、 伝: 伝言ダイヤル、 防: 防災無線、 車: 広報車、 ハ: ハザードマップ等、 パ: パンフレット、 講: 講習会

表 - 3 阪神淡路大震災における情報ニーズの変化

月日	情報ニーズ				
	1 番目	2 番目	3 番目	4 番目	5 番目
1/17	被害情報	安否情報	交通情報	生活情報 (水・食料等)	避難誘導
1/18	被害情報	安否情報	交通情報	生活情報 (水・食料等)	医療情報
1/19 ~ 1/31	ライフライン情報	交通情報	生活情報 (水・食料等)	安否情報	ボランティア情報
2月~ 3月	ライフライン情報	交通情報	行政情報	ボランティア情報	余震情報

出典：「災害時における情報通信のあり方に関する研究」

1996年 兵庫ニューメディア推進協議会

表 - 4 情報ニーズの種類（東京大学社会情報研究所資料より作成）

情報ニーズ	内容	特徴
地震・余震情報	<ul style="list-style-type: none"> ・地震の規模や発生場所 ・余震の今後の見通し ・津波の有無 	<ul style="list-style-type: none"> ・科学的な知見を必要とする。 ・正確な予測は困難である。 ・地震原因等は、すぐ結論がでない。
被害情報	<ul style="list-style-type: none"> ・全体地震被害 (死者、負傷者、倒壊家屋・ビル、火災、ライフラインの被害と影響、被害地域等) ・安全な場所や危険な場所に関する情報 	<ul style="list-style-type: none"> ・項目が多数にわたる。 ・発災当日は映像等で直感的に理解し、その後、死亡者等の数字の積み重ねで徐々に被害の全体像が把握される。
安否情報	<ul style="list-style-type: none"> ・家族や知人の安否 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者全てが対象になり、短期間に求められる情報量が膨大になる。 ・各々の情報は特定個人向けとなる。 ・病院のけが人の受け入れ情報が安否情報を補完する情報となる。
ライフライン情報	<ul style="list-style-type: none"> ・水道・ガス・電気・電話等の被害と復旧見通し ・交通機関や道路の被害と開通状況、渋滞状況 	<ul style="list-style-type: none"> ・項目が多数にわたる。 ・地域によって内容が異なる。 ・復旧状況に応じて刻々と変化し、復旧すれば交通機関の待ち時間や所要時間等の付加価値情報が必要となる。
生活情報	<ul style="list-style-type: none"> ・食料や生活物資の状況 ・ガソリンスタンドの情報 ・開店している店の情報 ・公衆電話の設置場所 ・公衆トイレの場所 ・金融機関の情報 ・保険・補償の情報 ・職場・学校の情報 ・水・食糧の配給場所 ・入浴に関する情報 ・宿泊施設の情報 ・避難所や仮設住宅に関する情報 	<ul style="list-style-type: none"> ・生活に係わる全てが対象になり、項目が多数にわたる。 ・長年にわたり情報ニーズが継続する。 ・個人や地域の被災の程度等によって、情報ニーズの質と量が異なる。
医療情報	<ul style="list-style-type: none"> ・けが人の救急や病院の受け入れ ・医薬品に関する情報 ・PTSD（心的外傷後ストレス障害）等のメンタルケアに関する情報 ・人工透析等の慢性患者への医療情報 	<ul style="list-style-type: none"> ・クラッシュ症候群、避難所肺炎等の震災独特の医療情報が必要とされる。 ・PTSDや避難住民のストレスに対するメンタルケア情報が必要とされる。
行政の対応に関する情報	<ul style="list-style-type: none"> ・被災自治体の対応 ・国や他の自治体の対応 ・ゴミやがれきの処理 ・復興計画の策定 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者の生活基盤やコミュニティの再建に影響を与える。 ・地域間、自治体間、国と自治体と地域との調整がかかわってくる。 ・復興に至るまで長時間が必要となる。

・ 情報伝達手段

的確な情報共有のためには、適切な情報伝達手段が必要である。様々な情報伝送手段がある中で、その特性を踏まえ、適切、効果的な手段を選択しなくてはならない。

表 - 5 は災害時の主な情報伝送手段について、その特性を整理したものである。

平常時における防災情報の伝達手段等

イベント系

- ・ 防災に関する研修、講習会
- ・ 防災シンポジウム
- ・ 防災訓練
- ・ 防災コンクール（ポスター等）

広報誌等

- ・ 市町村公報等
- ・ 防災パンフレット、ハンドブック
- ・ 防災・災害に関する映画、ビデオ等
- ・ 掲示板、回覧板等

マスメディア

- ・ 防災関係ニュース
- ・ 防災特集
- ・ 地域FM、CATV等による地域の話題等

インターネット等

- ・ 防災関係のポータルサイト
- ・ インターネットや携帯ウェブ
- ・ 民間情報会社等による災害情報の収集・提供

防災教育

- ・ 教科書での取り上げ
- ・ 副読本
- ・ 防災をテーマとした総合学習
- ・ 一般を対象とした防災スクール
- ・ ボランティア、NPO等による防災教育のサポートシステム

参加による周知等

- ・地域の住民、企業、NPO、行政等が参加した防災計画づくり
(ex. プロジェクト・インパクト)
- ・住民、自主防災組織、研究者、行政参加の地域ぐるみのリスクコミュニケーション
- ・ボランティア、NPO等(災害救援、まちづくり、福祉等)による防災ネットワーク
- ・商店街等による防災ネットワーク

過去の災害体験等の継承

- ・災害体験者等の話を聞く会、体験話集
- ・防災博物館、コミュニティ防災センター
- ・水害・津波の水位記録マーク表示、災害記念碑

表 - 5 各メディアの特性

メディア	特性	提供主体	提供場所、対象者	情報内容	提供時期	
紙メディア	貼り紙 掲示板	印刷物ないしは手書き文字の掲示 ・当初は、手書き文字等を容易に使用可能 ・現場に行かないと見られない ・一覧性あるが大量情報で、終了・変更不明 ・吹き飛んだりして確実な情報伝達不可能	行政、 避難所運営者、 事業者、 被災者等	・避難所 ・県庁、市役所等 ・電信柱等	・個人安否情報 ・交通情報	・被害拡大期 ・救出・救援期 ・復旧期
	広報誌	・個別配布又は避難所・電信柱等に貼付 ・記録性があるが、量的には限界がある。	行政	・避難所(配布、貼付) ・一般新聞紙折り込み	・被害情報 ・県の対策等 ・他機関の対策	・救出・救援期 ・復旧期 ・復興期
	ミニコミ紙	・個別配布が中心 ・行政が直接広報できない情報の提供が可能	行政、事業者	・避難所(配布、貼付) ・一般紙折込 ・仮設住宅個別配布	・各機関の対策 ・被災生活の知恵等	・救出・救援期 ・復旧期 ・復興期
	新聞・雑誌	・記録性・同報性・一覧性に富むが、速報性にやや欠ける。被災地内の一部では、直後の配布が不可能な地域が発生する。	行政、事業者等	被災者、非被災地向け	・被害情報 ・各機関の対策 ・ライフライン情報等 ・住民の対応等	・救出・救援期 ・復旧期 ・復興期
放送メディア	全国網TV 地方TV局・CATV	・速報性・同報性に富むが、記録性が弱い ・被災者は、被害がひどいほど接触率低い ・全国網以外は接触率低い	行政、事業者等	被災者、非被災地向け ・地方TV局、CATVで個別情報提供可能	・被害情報 ・各機関の対応 ・住民の対応等	・発災期 ・被害拡大期 ・救出・救援期
	文字放送	・情報内容の確認に良いが、情報提供量・提供速度、大量情報提供に限界がある。	行政、事業者等	一般被災者、聴覚障害者向け	・被害情報 ・各機関の対策 ・ライフライン情報等	・被害拡大期 ・救出・救援期 ・復旧期
	ラジオ FM局等	・速報性・同報性に富むが、記録性が弱く大量情報の提供に限界 ・FM局では個別情報提供可 ・速報性・同報性に富み個別情報提供可能	行政、福祉団体等	被災者、非被災者向け	・被害情報 ・各機関の対策 ・ライフライン情報等 ・住民の対応等	・発災期・救出・救援期 ・被害拡大期 ・復旧期
	臨時 FM局等	・記録性に欠け大量情報の提供に限界、災害発生直後から使用不可能、聴取率に問題があるが、過去の災害時に使用。	行政、事業者等	災害復旧期に被災者向けに情報提供	・各機関の対策 ・ライフライン情報等 ・各種受付案内	・復旧期
	同報無線 屋外拡声方式 戸別受信方式	・設置場所によるが、一応行政内全域に伝達が可能である。(非常電源を用いている為、電力の停止でも稼働) ・大量の情報送信は、可能であるが、内容の正確な聞き取りが周囲の環境により、困難な時がある。 ・一斉放送による即時に伝達が可能	行政、事業者等	・平常時から発災後、かつ、様々な箇所で設置可能 ・被災者、非被災者向け	・行政情報の提供 ・各種の災害と対応情報	・平常時 ・発災直前 ・発災期から復興期迄
	サイレン・半鐘	・信号音声であるため、信号の意味を周知する必要がある。 ・信号であること地域による差がある。 ・即時に伝達が可能である。	行政	被災者、非被災者向け	・各種災害前から、直後等に利用できる。 ・事前に信号の意味を伝達すれば、色々な局面で利用	・平常時 ・発災直前 ・発災期から復興期迄
	広報車	・情報の伝達は、可能であるが聞き取りが困難な時もある。また、目的地に到達する迄に時間がかかる。 ・走行コース以外の住民には聞こえにくい。 ・道路状況によっては利用できない。	行政、事業所 福祉団体 個人	・地域ごとに伝達内容を変えて伝えることができる。 ・被災者、非被災者向け	・各種災害前から、直後等に利用できる。 ・事前に信号の意味を伝達すれば、色々な局面で利用	・平常時 ・発災直前

メディア		特性	提供主体	提供場所、対象者	情報内容	提供時期
通信メディア	電話案内サービス	・個別情報の入手希望者に情報提供可能 ・発生直後は通信の途絶、輻輳により、情報提供不可能	行政、事業者、福祉団体等	・被災者、非被災者が、広報センター、各機関の顧客情報窓口にアクセス	・ライフライン情報等 ・各種受付案内	・救出・救援期 ・復旧期 ・復興期
	ファクシミリ案内サービス	・一般的な案件のみの自動応答				
	パソコン通信・インターネット	・個別情報の入手希望者に情報提供可能 ・発生直後は通信の途絶、輻輳により、情報提供不可能 ・平常時もネットの混雑・時差が多い ・避難所等に置いて、端末操作できる人がおらず、プリンター、電源がない等で使用できない場合が多い。	行政、事業者、個人	・広報センター、各機関からの情報を各地から提供	・個人安否情報 ・居場所情報 ・各機関の対策 ・ライフライン情報等 ・各種受付案内 ・広報誌の内容	・救出・救援期 ・復旧期 ・復興期
	ボイスメール (NTT災害用伝言ダイヤル117)	・被災地から非被災地へ情報伝達するときなどに、タイムラグがあるが、輻輳に無関係に2者間の情報交流が可能 ・平常時と異なる電話番号、情報発信側と受け手側の双方がサービスの認知必要	NTT、事業者、個人	・被災者、非被災者の双方が、ボイスメールセンターを介してアクセス(無料提供)	・個人安否情報 ・居場所情報 ・被災者、非被災者の待ち合わせなど	・被害拡大期 ・救出・救援期 ・復旧期 ・復興期
	電話通信 固定電話	・電話の普及により、全域に伝達が可能である。 ・災害時では、輻輳や架空線の断線により利用出来ない。 ・各戸ごとに正確な伝達が可能である。	NTT、事業者、個人	・被災者、非被災者の双方が、連絡をとることが可能	・個人安否情報 ・居場所情報 ・各機関の対策	・救出・救援期 ・復旧期 ・復興期
	携帯電話	・基本的には、固定電話と同じである。 ・携帯によるインターネットが利用できる。 ・写真や音声を発信できる。	NTT、事業者、個人	・被災者、非被災者の双方が、連絡をとることが可能	・個人安否情報 ・居場所情報 ・各機関の対策	・救出・救援期 ・復旧期 ・復興期
衛星通信	・災害による被害をうけない。 ・動画像、音声、データ等の情報を瞬時に伝達できる。 ・広域に情報提供が可能 ・受発信位置を移動できて、臨時回線の設置が容易 ・GPS、GIS等の高度情報システムの基礎となる。	行政、事業者	・情報センター、各機関からの情報を各地から提供	・個人安否情報 ・居場所情報 ・ライフライン情報等 ・各種受付案内 ・各機関の対策	・平常時 ・発災直前 ・発災期から復興期迄	
問合せ・相談	一般電話 ファクシミリサービス	・各地の災害対策本部に問い合わせ手段として使用。問合せ先の案内。 ・対策を打つごとに、過剰集中、苦情電話	行政、福祉団体等	・被災者 ・盲人向け、外国人向け ・聴覚障害者向け	・個人安否情報 ・ライフライン情報等 ・各種受付案内	・救出・救援期 ・復旧期 ・復興期
	パソコン通信・インターネット	・検索機能があり、一般電話や各地の案内所、避難所で問い合わせに答える手段として活用可能だが、通信途絶・輻輳が問題	行政、事業者、個人	・被災者、避難者 ・盲人向け、外国人向け ・聴覚障害者向け	・個人安否情報 ・ライフライン情報等 ・各種受付案内	・救出・救援期 ・復旧期 ・復興期

防災情報に関する行政 - 報道機関間の連携のあり方に関する調査報告書 平成11年 国土庁に加筆修正

参考資料 表 消防活動等による情報伝達メディアの特性整理

	伝達情報量 (:大 :中 :小)	伝達速度 (:速 :遅)	伝達の正確さ (:正確 :やや不正確)	伝達範囲 (:広 :中 :狭)	地域性 (:地域レベル :市町村 :広域)	災害時の信頼性 (:有 :無)
同報無線 (スピーカー)	大量の情報の送信は可能であるが、内容の正確な聞き取りが困難である。	一斉放送により即時に伝達が可能である。	情報量や環境条件により不正確になる場合がある。	設置箇所によるが一応市町村全域に伝達可能。豪雨等の影響で難聴地域がある。	選択呼出機能によりある程度地区別の情報伝達が可能である。	非常電源により災害時も機能しうる。
戸別受信機	大量情報の送信が可能である。	一斉放送により即時に伝達が可能である。	正確な伝達が可能である。	端末設備のある施設・家庭に限られる。	選択呼出機能によりある程度地区別の情報伝達が可能である。	非常電源により災害時も機能しうる。
テレビ・ラジオ	音声・映像により大量の情報伝達が可能。	即時に伝達が可能である。	正確な伝達が可能である。	受信機の普及により全域に伝達が可能。	サービスエリアが大きく各市町村に対し地域性の高い情報を伝達することは困難である。	携帯タラジオは災害時も機能しうる。
サイレン・半鐘	信号による警報の伝達のみである。	即時に伝達が可能である。	事前に信号の意味を周知・徹底することにより正確な伝達が可能。	同報無線と同様だが信号音声のため伝達範囲はやや広がる。	信号であるため地域による差はない。	災害時も可能しうる。
広報車	大量の情報の伝達は可能だが聞き取りが困難である。	広報車が目的地に到達する前また周回のため時間を要する。	情報量、環境条件、運行速度によっても不正確になる可能性がある。	走行コースぞい以外の住民には聞こえにくい。	移動性により地域ごとに伝達内容を変えることが可能である。	道路状況によっては利用できないこともありうる。
有線放送・有線テレビ(CATV)	テレビ・ラジオと同様大量の情報伝達が可能である。	即時に伝達が可能である。	テレビ・ラジオと同様正確な伝達が可能である。	端末設備のある施設・家庭に限られる。	自主放送を行っている地域では地域性の高い情報の伝達が可能である。	災害時にはケーブルの断線や停電により利用できない場合がある。
消防職団員・自主防災組織等による頭伝達	人づてのため多くの伝達はできない。	組織から住民へ個別に人づてに伝達するため時間を要する。	伝達過程で伝達内容の変容する可能性がある。事前の訓練が必要である。	消防機関の配備区域や自主防災組織の把握する範囲に限定される。	住民が必要とする地域性の高い情報の伝達が可能である。	人づてのため災害時にも機能しうる。
加入電話	各戸ごとに対応するため多くの伝達はできない。	各戸ごとに対応するため時間を要する。	テレビ・ラジオと同様正確な伝達が可能である。	電話の普及により全域に伝達が可能。	住民が必要とする地域性の高い情報の伝達が可能である。	災害時には、輻輳やケーブルの断線のため利用できないこともありうる。

出典：「地域防災データ総覧 風災害・火災編」財団法人 消防科学総合センターに加筆

・住民等との情報共有に関する課題整理

1．伝わるべき情報の内容が整理されていない

（課題）

- ・住民等に伝わるべき情報の種類、内容が的確に把握されていない場合が少なからずあり、情報収集、提供の改善等が進まない

（原因）

- ・誰が、いつ、どのような目的で、どのような情報を必要としているかが体系的に整理されていない
- ・時代、社会状況により変化する情報の受け手のニーズ把握が、継続的に行われる仕組みとなっていない

（対処方針案の例）

- ・住民、企業、NPO等の多様な主体が、災害のそれぞれの段階にどのような行動をとるか、そのためにどのような情報が必要なのかを体系的に整理する。
- ・提供した情報の実際の災害等での活用実態に関するフォローアップ
- ・随時、ニーズ把握がなされ、反映する仕組みを制度的に設ける

2．情報が伝わっていない

伝達的手段

（課題）

- ・情報が適切、効果的な手段の選択によって伝えられていない
- ・情報伝達手段の機能不全により受け手に情報が届いていない
- ・平常時から使用していない手段

（原因）

- ・急速なITの進展により、各種情報ツールは高度化する一方で操作が複雑化しており、情報格差を拡大している
- ・災害時に住民等が利用できる通信手段は災害時に脆弱
- ・平常時に使われない災害のみに特化された情報システムは、災害時に有効に利用されない
- ・行政が広く社会に伝えたい情報が必ずしもマスメディアに伝えてもら

えるとは限らない

- ・ 特定の情報伝達手段に依存しすぎると、不測の事態発生時の脆弱性をもたらしたり、様々な状況の人々にあまねく情報伝達ができなかったりする場合が生じる

(対処方針案の例)

- ・ 手段の特性に応じた最適手段、バックアップ手段の確保
- ・ 一般通信手段の災害脆弱性の克服に向けた技術開発
- ・ 停電や浸水に強いローテク通信手段の活用
- ・ 公衆電話など住民が利用できる災害時緊急通信手段の確保
- ・ 日常的に利用される情報通信手段に、災害時通信の機能を盛り込む
- ・ 単純化された同一の情報を様々な手段を用いて漏れなく伝達
- ・ 地域コミュニティ、企業、学校などにおける平常時の人のつながりを利用した災害時情報伝達体制の構築
- ・ 災害時の情報提供に関する行政とマスメディアの連携

情報が収集されていない

(課題)

- ・ 発信すべき情報が収集されていない

(原因)

- ・ 情報収集体制の整備が不十分であり、情報量が不十分
- ・ 情報の必要性が認識されておらず、情報収集体制が存在しない

(対処方針案の例)

- ・ 災害に関する一次情報の迅速かつ正確な情報収集体制の整備
- ・ 住民の情報ニーズの的確な把握による伝わるべき情報の整理

情報が発信されていない

(課題)

- ・ 行政が持っている情報を住民等に対して十分発信を行っていない

(原因)

- ・ 必要な情報の優先度等が明確にされていない
- ・ 情報の提供が制度上、作業量、資金等の問題により困難

- ・ 情報提供によるパニックを恐れて情報を提供しない
- ・ 行政の情報提供窓口がわかりにくい
- ・ 個人の安否情報などはプライバシーの保護などの課題がある

(対処方針案の例)

- ・ T P O に応じた情報の優先度の整理
- ・ 情報発信責任体制の明確化
- ・ I T の活用による情報提供の簡素化、省力化、低コスト化
- ・ 出せる情報は全て出すという基本姿勢の下、情報提供に伴う様々なリスクを踏まえた情報提供体制の整備
- ・ 防災情報ポータルサイトの構築等、災害情報集約提供窓口の整備

3 . 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

(課題)

- ・ 行政などによって提供された情報が住民に届いても、内容が理解されず、実際的な防災行動に結びついていない

(原因)

- ・ 情報の内容が過度に専門的
- ・ 外来語の多用など情報の用語が難解
- ・ 「正常化の偏見」により情報の意味が正確に伝わらない
- ・ 受け手の理解に関係なく一方的に情報が発信される
- ・ 情報をどのように使うかという情報が欠落

(対処方針案の例)

- ・ 用語の意味や内容に関する情報、情報の使い方に関する情報などと組み合わせた形での防災情報の提供を行う
- ・ 発信者と情報の受け手が、情報の理解や災害に対する備え等を確認しながら双方向の情報伝達を行う日頃からのリスクコミュニケーションの実施
- ・ 情報の伝達だけでなく、情報の活用の観点をとりいれた実戦的な防災訓練の実施
- ・ ハザードマップなどの情報を活用し、平常時から防災関係者間のコミ

ユニケーションを図る

- ・学校教育などにおける災害教訓情報の教育

情報過多

(課題)

- ・整理されていない情報の氾濫により受け手が混乱

(原因)

- ・平常時に膨大な量の情報が発信されるため、情報の重要度、優先度が曖昧になっている
- ・様々な発信者から提供される情報を受け手の側で集約することが困難

(対処方針案の例)

- ・地理情報システム(GIS)等を用いて、様々な種類の情報を共通の整理した形で提供するプラットフォームの構築
- ・重要な情報については内容を単純化し、繰り返し提供して理解を深める

4. 情報の質が適切ではない

情報の信頼性が不十分

(課題)

- ・情報の信頼性が不十分なために防災行動の参考とすることができない

(原因)

- ・複数の異なる情報源から、類似した内容の情報がバラバラに発信される
- ・十分な説明がないままに数値情報などが提供され、数字だけが一人歩きをして伝えられる

(対処方針案の例)

- ・責任ある者による信頼性の高い情報を定期的に発信し続ける
- ・情報の受け手が行う様々な防災行動を把握し、判断、行動に必要な情報の信頼性を整理しておく

情報の伝達速度が遅い

(課題)

- ・情報の提供が遅れ、その情報を必要とする行動が行われるタイミングに間に合わない

(原因)

- ・誤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
- ・情報提供のタイミングのあり方が整理されていない

(対処方針案の例)

- ・断定できない、曖昧さを含む情報についても、可能な限り受け手の判断と行動につながるように
- ・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を把握する
- ・的確な情報伝送手段の選定とバイパス機能の確保

5．情報弱者等への情報提供

(課題)

- ・一般的な情報システムでは、視聴覚障害者、高齢者・子供、日本語の分からない外国人などの情報弱者への情報提供機能はできず、単純な情報システムの高度化は、却って一般と情報弱者の情報格差を助長している。

(原因)

- ・一般的な方法により提供される情報と情報弱者の間の溝を埋める情報伝達の仕組みがなくては情報弱者には情報が伝わらない。
- ・外国人の入国者数は増加している
- ・地域コミュニティの崩壊により、情報弱者への情報伝達の溝を埋める仕組みがなくなっている。

(対処方針案の例)

- ・情報の発信者と受け手である情報弱者の間の溝を埋める地域コミュニティ、通訳などのボランティア等との連携
- ・ITによる文字放送、多言語放送などの利用
- ・災害時全情報の活用による災害時要援護者への早期援護の実施