

被災者への「情報提供」の推進について

(生活情報・生活再建関連情報)

内閣府(防災担当)

1. 東日本大震災における状況・課題等

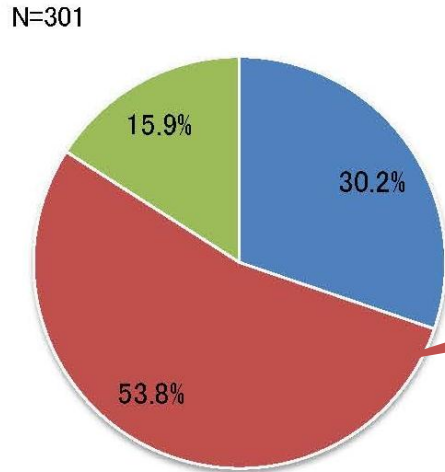
- 次ページから14ページまで、情報提供に関連するこれまでの総務省等関係省庁の資料、新聞報道等を掲載。

(内閣府(防災)にて一部加工)

災害時の行政情報の入手(収集)状況について(総務省調査①)

- 行政情報収集の充足度について、「十分だった」30.2%、「不十分だった」53.8%、「分からない/無回答」15.9%である。
- 行政情報の収集手段は、「直接訪問」22.9%の比率が最も高く、次いで「近隣住民のロコミ」11.6%、「インターネット」8.3% (特にホームページ7.0%)、「ラジオ」7.6%、「テレビ」及び「新聞/壁新聞」7.3%と続いている。停電による端末の充電問題をかかえ、乾電池が利用できるラジオ、直接訪問やロコミの利用が多かったと推察される。
- 行政情報収集の充足度と手段の関係を見ると、充足度の高い回答者では、「直接訪問」、「インターネット」、「ラジオ」、「テレビ」の比率が高い。

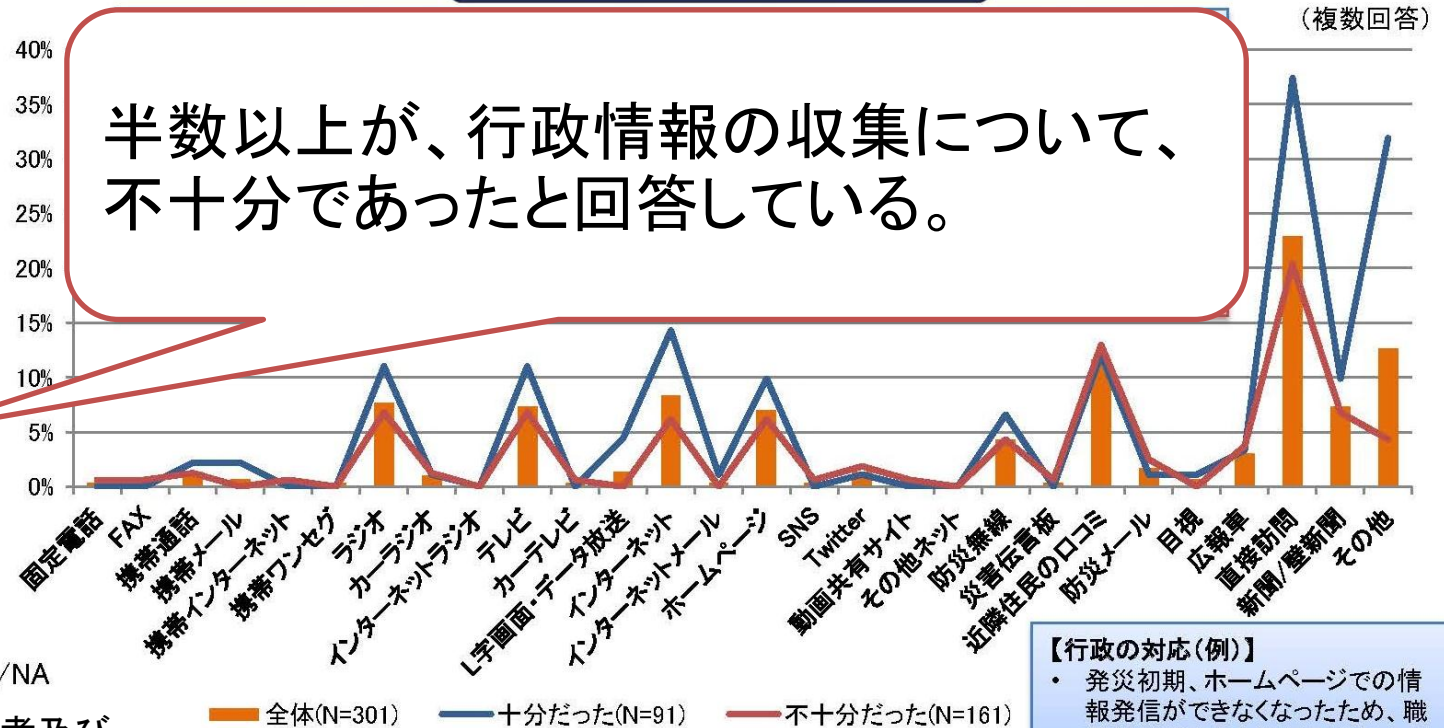
行政情報収集の充足度



■ 十分だった ■ 不十分だった ■ DK/NA

(調査対象：東日本大震災の被災者及びボランティア等の活動者)

行政情報の収集手段



【行政の対応(例)】

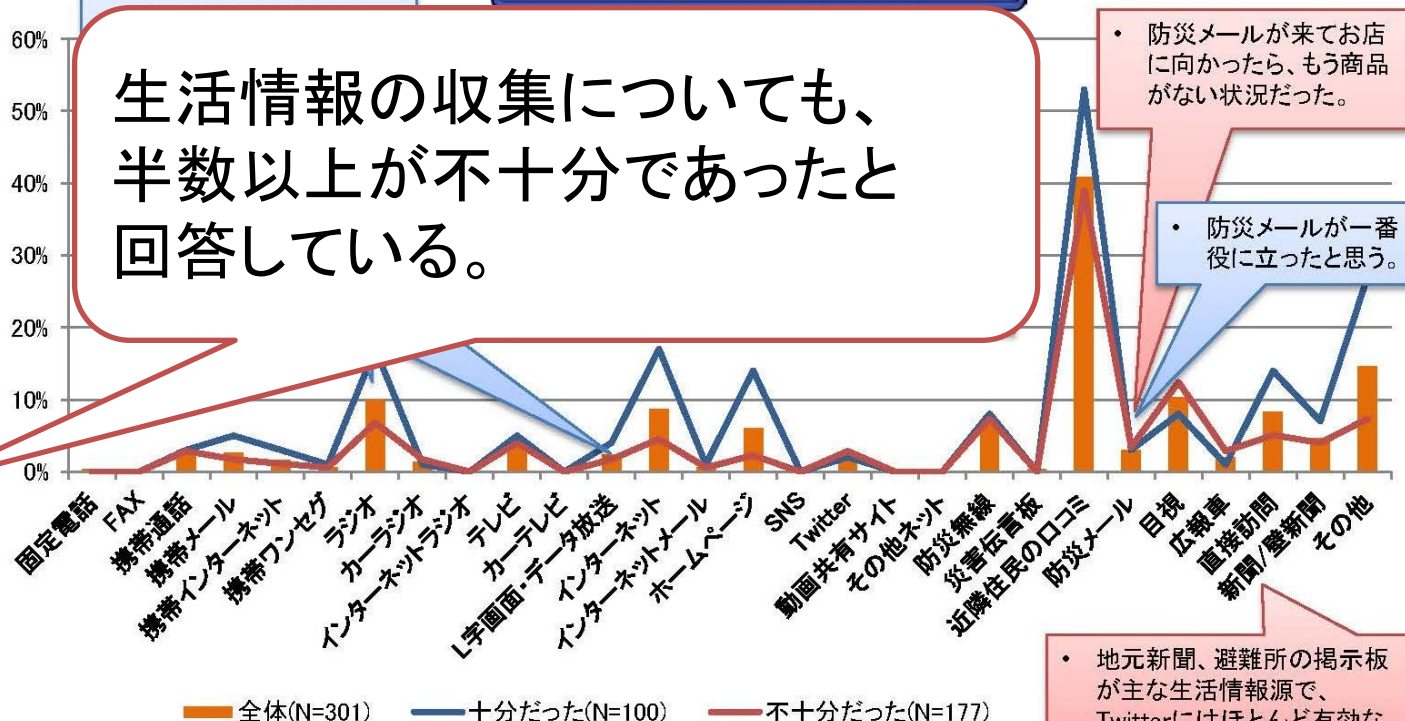
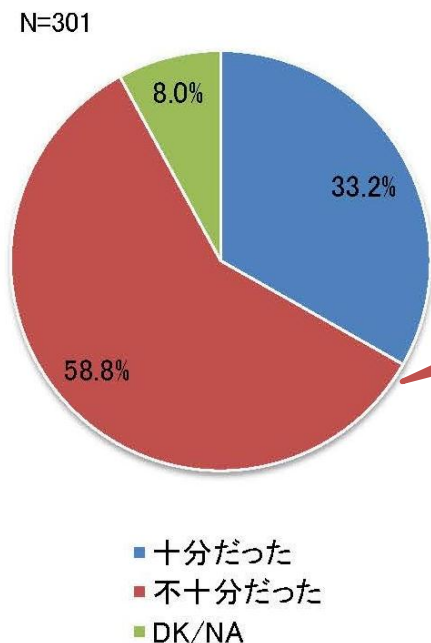
- ・ 発災初期、ホームページでの情報発信ができなくなったため、職員が携帯からも発信可能なTwitterやFacebookを活用した。

災害時の生活情報の入手(収集)状況について(総務省調査②)

- 生活情報収集の充足度について、「十分だった」33.2%、「不十分だった」58.8%、「分からない/無回答」8.0%である。
- 生活情報の収集手段は、「近隣住民のロコミ」40.9%の比率が最も高く、次いで「その他」として挙げられている、「職務上収集可能な立場にあった」が14.6%、「目視」10.3%、「ラジオ」10.0%、「インターネット」8.6%(特にホームページ6.0%)、「直接訪問」8.3%、「防災無線」7.0%と続いている。
- 生活情報収集の充足度と手段の関係を見ると、充足度の高い回答者では、「その他(職務上)」の他に、「近隣住民のロコミ」、「インターネット(特に、ホームページ)」、「ラジオ」、「直接訪問」の比率が高い。

生活情報収集の充足度

生活情報の収集手段



・ 防災メールが来てお店に向かったら、もう商品がない状況だった。

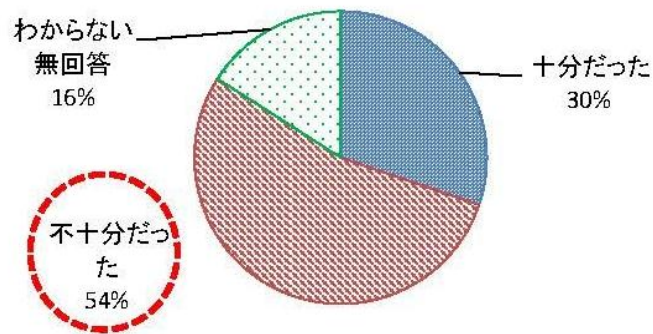
・ 防災メールが一番役に立ったと思う。

・ 地元新聞、避難所の掲示板が主な生活情報源で、Twitterにはほとんど有効な情報はなかった。

災害時の情報提供の不足（総務省調査③）

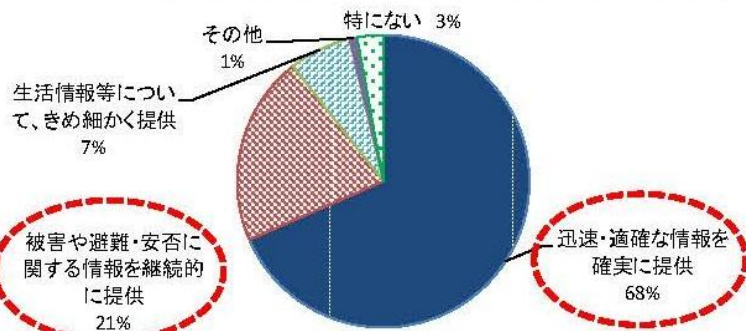
- 東日本大震災発災時、住民の多くは行政による災害情報の提供が不十分だったと評価。
- 自治体側も、迅速・適確な災害情報の確実な提供、継続的な提供が課題と認識。

行政による災害情報提供の充足度（住民の評価）



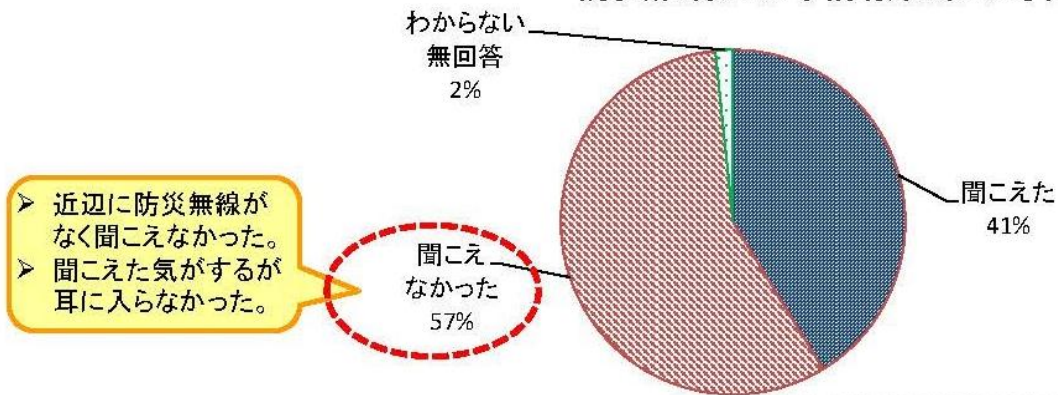
（出典）総務省「災害時における情報通信の在り方に関する調査」（平成24年）

住民への災害情報提供の課題（自治体の評価）



（出典）総務省「地域におけるICT利活用の現状及び経済効果に関する調査」（平成24年）

防災無線による情報収集の可否

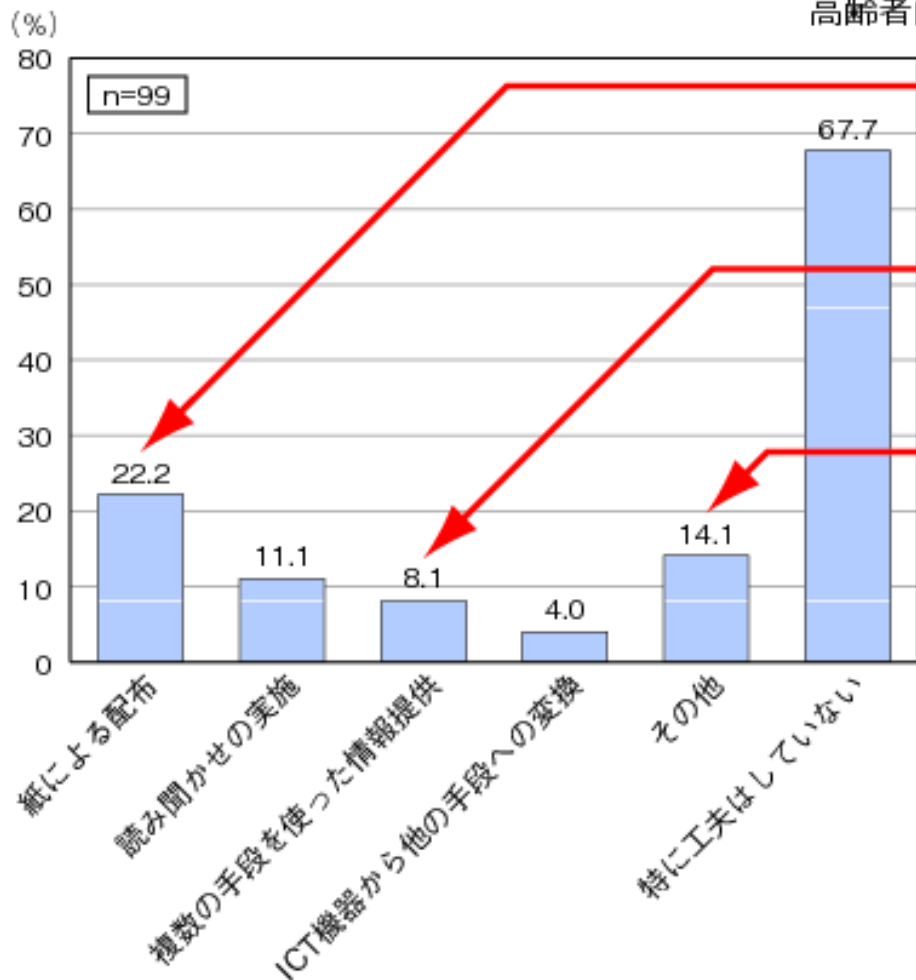


（出典）総務省「災害時における情報通信の在り方に関する調査」（平成24年）

住民へ迅速かつ適確な情報を**確実に**提供することが重要。

災害時の情報伝達等に関する高齢者への配慮(総務省調査④)

高齢者配慮の工夫と具体例



【紙による配布】

・高齢者の多い避難所では、必ず紙による情報の配布を行った。避難所には情報が入るが、個人で避難する人には全く情報が入らないという苦情がかなりあった。そういう人達には紙で送るのが望ましいという判断である。

【複数の手段を使った情報提供】

・市外の避難者に広報誌、災害等の参考・関係資料を束ねてメール便で月2回送付している。ホームページでも同じ情報を提供している。さいがいFMとエリア限定放送サービスと連携して情報発信を行っている。

【その他】

・集会所に、インターネット回線環境を整備しており、そこに健康チェック(医師、看護師と相談)ができるテレビ電話を入れてくれた。

高齢者に望ましいICT環境に対する意見

【高齢者に望ましいICT環境】

- ・高齢者でも扱えるワンタッチボタンのもので、GPS機能がついており、「生きてます」ボタンを押して安否を報告できる携帯端末があればよい。
- ・デジタルサイネージのような、情報を流しっぱなしのものがあれば良い。
- ・タブレット的なものでないといけない。また、文字とかを読み上げてくれるようなタイプでないと、難しいのではないかと、必要な情報が強制的にポップアップされるようなものでないと、使われないのではないかと。

災害時の時間経過による特徴(総務省調査⑤)

	発災前 (風水害等)	発災前 (地震、津波、ミサイル)	発災直後(数時間)	応急対応時間 (救助、救援)	復旧、復興期間 (被災者支援)
必要な情報	災害予測情報 被害予測情報 避難勧告・指示等	地震・津波情報 避難勧告・指示	被災情報 ライフライン情報 避難所情報等	被害状況 安否情報 ライフライン情報 避難所情報等	ライフライン 復旧情報 避難所情報等
情報伝達に必要な機能	PUSH型 広範囲、多人数カバー + PULL型 (詳細情報)	PUSH型 速報性	PUSH型 広範囲、多人数カバー + PULL型 (詳細情報)	PUSH型 広範囲、多人数カバー + PULL型 (詳細情報)	PUSH型 広範囲、多人数カバー + PULL型 (詳細情報)
電源	通常電源	通常電源	停電の可能性あり	停電の可能性あり	通常電源
ネットワーク			輻輳、被災の可能性あり	被災の可能性あり	
防災行政無線	◎	◎	◎	○	○
エリアメール・ 緊急速報メール	◎	◎	×	×	×
登録制メール	◎	△	○	○	◎
SNS	◎	△	○	○	◎
コミュニティ放送	◎	◎	◎	◎	◎
CATV	◎	○	○	○	○
ワンセグ放送	◎	○	○	○	◎
IP告知放送	◎	○	○	○	◎
ラジオ	◎	◎	◎	◎	◎
テレビ	◎	◎	○	△	△
備考	◎：有効、○：場合により有効（停電無い場合など）、△：あまり有効でない、×：使用不可				

防災情報(自然災害全般)に関する意識(内閣府調査)

3 防災情報(自然災害全般)に関する意識

(2) 居住地域で災害時に提供される情報で充実してほしい情報

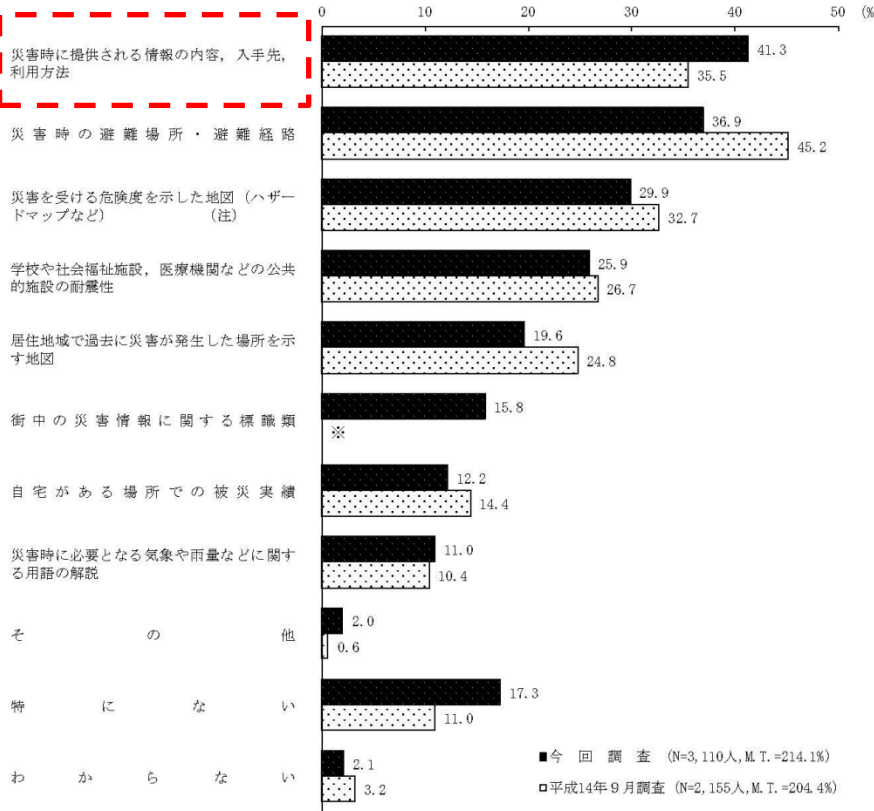
(複数回答, 上位10項目)

(1) 居住地域の災害の危険性に関する情報や災害時に役立つ情報で充実してほしい情報

(複数回答, 上位4項目)

	平成14年9月	平成25年12月
・災害時に提供される情報の内容, 入手先, 利用方法	35.5%	→ 41.3% (増)
・災害時の避難場所・避難経路	45.2%	→ 36.9% (減)
・災害を受ける危険度を示した地図(ハザードマップなど)	32.7%	→ 29.9% (減)
・学校や社会福祉施設, 医療機関などの公共的施設の耐震性	26.7%	→ 25.9%
・特にない	11.0%	→ 17.3% (増)

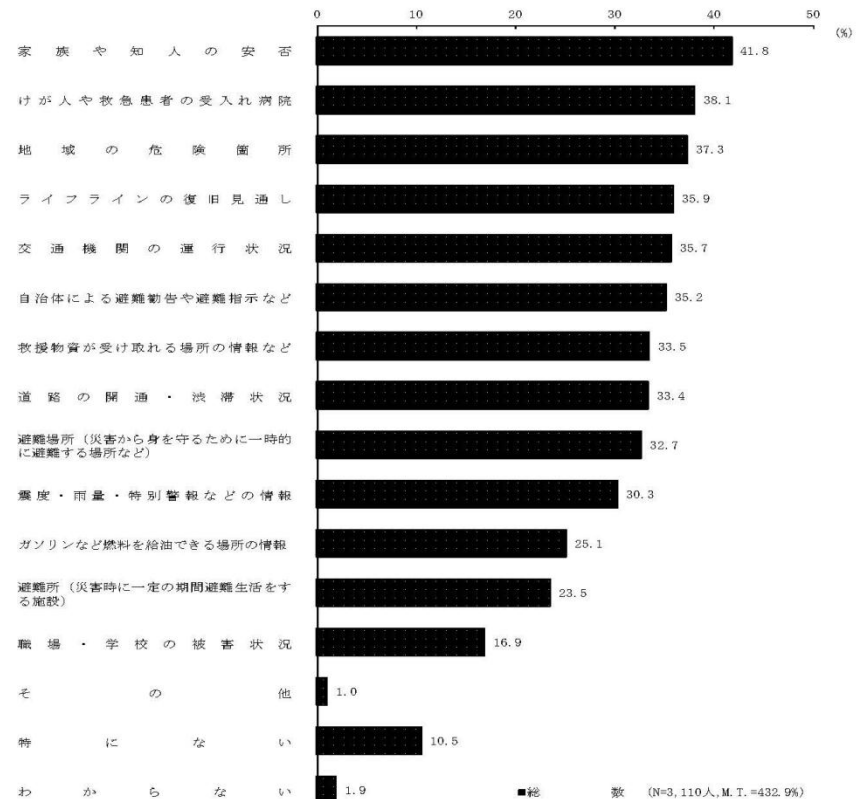
(複数回答)



(注) 平成14年9月調査では「災害を受ける危険度を示した地図」となっている。
※は, 調査をしていない項目

	平成25年12月
・家族や知人の安否	41.8%
・けが人や救急患者の受入れ病院	38.1%
・地域の危険箇所	37.3%
・ライフラインの復旧見通し	35.9%
・交通機関の運行状況	35.7%
・自治体による避難勧告や避難指示など	35.2%
・救援物資が受け取れる場所の情報など	33.5%
・道路の開通・渋滞状況	33.4%
・避難場所(災害から身を守るために一時的に避難する場所など)	32.7%
・震度・雨量・特別警報などの情報	30.3%
・特にない	10.5%

(複数回答)



■総数 (N=3,110人, M.T.=432.9%)

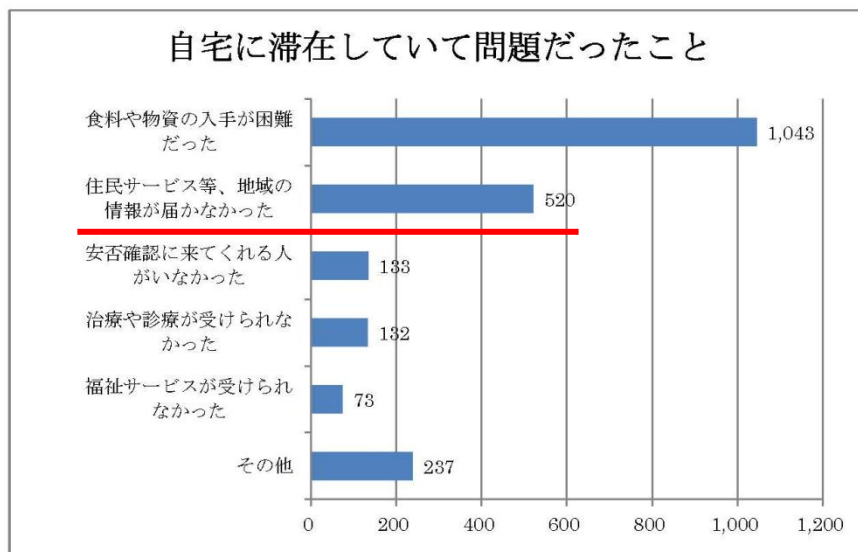
※出典: 内閣府「防災に関する世論調査」の概要(平成26年)を一部加工

在宅避難時における問題点（内閣府調査）

一般

避難支援が必要ではなかったと回答した方 3,260 人のうち
自宅の生活で何らかの支障があった方 1,755 人が回答対象

B問 5-3 B問 5-1 で、「1」～「3」のいずれかを選んだ方に伺います。
自宅に滞在していて問題だったことは何ですか。（いくつでも○）



項目	回答数
1 食料や物資の入手が困難だった	1,043
2 住民サービス等、地域の情報が届かなかった	520
3 安否確認に来てくれる人がいなかった	133
4 治療や診療が受けられなかった	132
5 福祉サービスが受けられなかった	78
6 その他	237

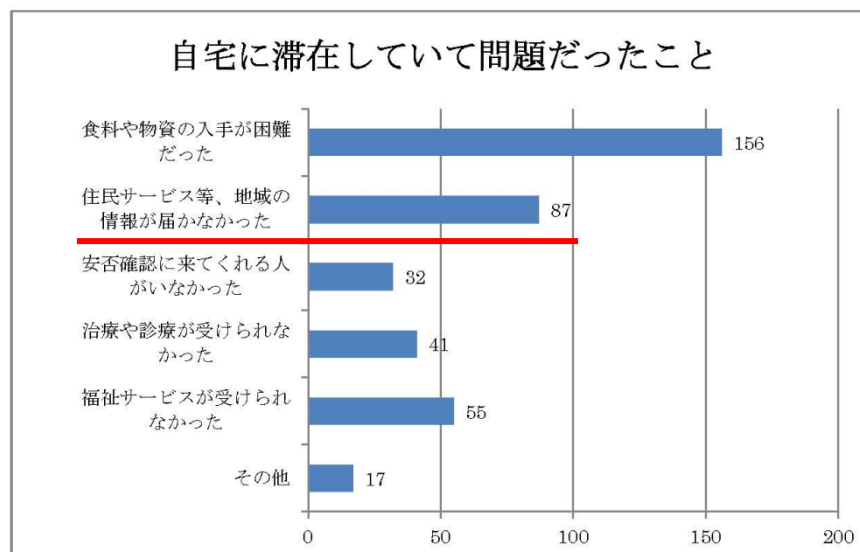
B問 5-3 の集計結果について

「食料や物資の入手が困難だった」との回答が最も多く、「住民サービス等、地域の情報が届かなかった」と続いている。また、「その他」の回答の割合も高く、自宅での滞在は様々な問題があったことがうかがえる。

要援護者

避難支援が必要だったと回答した方 783 人のうち
自宅の生活で何らかの支障があった方 217 人が回答対象

C問 7-3 C問 7-1 で、「1」～「3」のいずれかを選んだ方に伺います。
自宅に滞在していて問題だったことは何ですか。（いくつでも○）



項目	回答数
1 食料や物資の入手が困難だった	156
2 住民サービス等、地域の情報が届かなかった	87
3 安否確認に来てくれる人がいなかった	32
4 治療や診療が受けられなかった	41
5 福祉サービスが受けられなかった	55
6 その他	17

C問 7-3 の集計結果について

「食料や物資の入手が困難だった」との回答が最も多く、「住民サービス等、地域の情報が届かなかった」、「福祉サービスが受けられなかった」と続いている。「福祉サービスが受けられなかった」との回答は、回答数全体 217 名のうち 55 名（25%）であった。

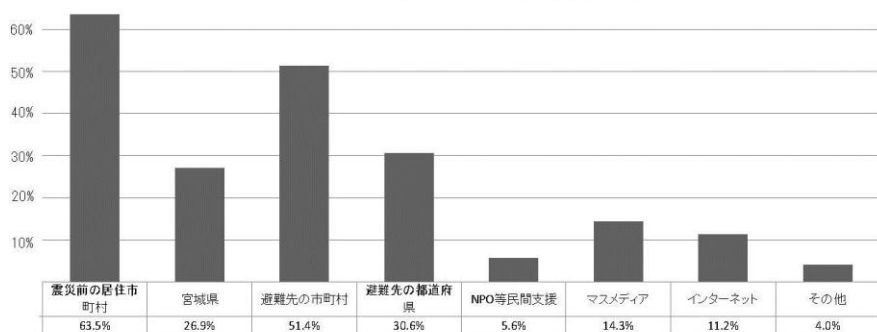
県外避難者に対する情報提供（宮城県調査）

5 行政機関からの支援について

5-1 現在どこからの情報が届いているか（複数回答）

現在どこから情報が届いているかについて、「震災前の居住市町村」が63.5%、「避難先の市町村」が51.4%、「避難先の都道府県」が30.6%、「宮城県」が26.9%等。

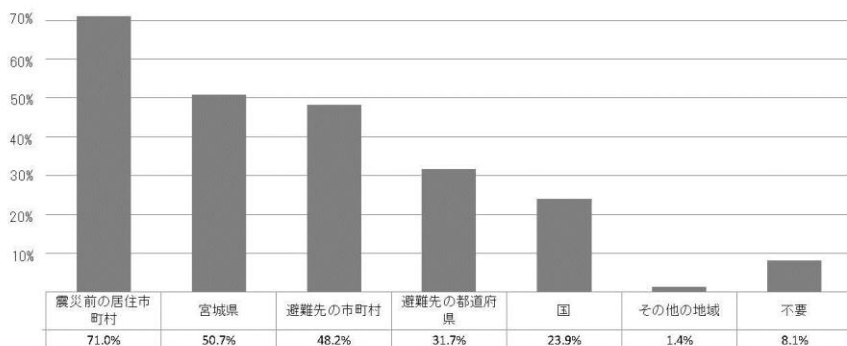
図5-1 現在の情報入手先（複数回答）



5-2 どの地域からの行政情報が必要か（複数回答）

今後どの地域からの行政情報が必要かについては、「震災前の居住市町村」が71.0%、「宮城県」が50.7%、「避難先の市町村」が48.2%、「避難先の都道府県」が31.7%、「国」が23.9%等。

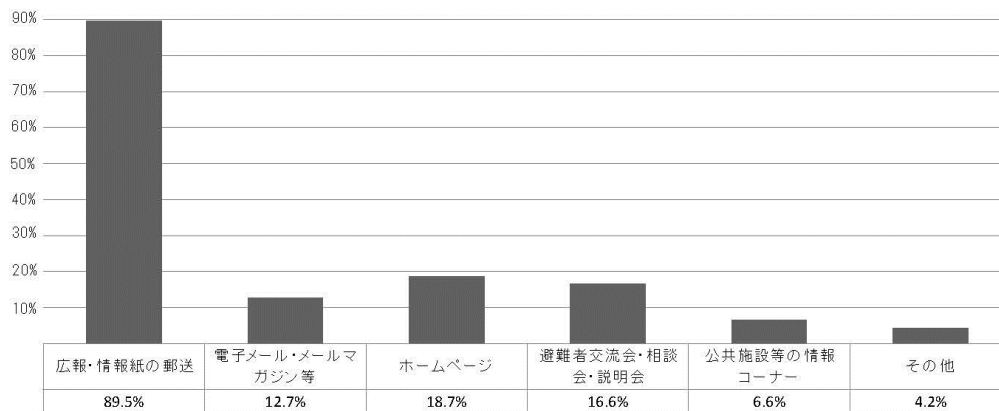
図5-2 今後希望する行政情報の提供地域（複数回答）



5-3 行政からの情報提供として希望する手段や方法について（複数回答）

今後の行政からの情報提供手段の希望については、「広報・情報紙の郵送」が89.5%、「電子メール・メールマガジン等」が12.7%、「ホームページ」が18.7%。「避難者交流会等」が16.6%等。

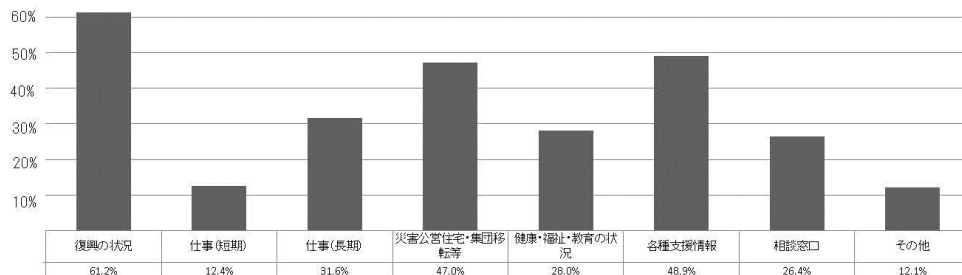
図5-3 今後希望する行政情報の提供手段（複数回答）



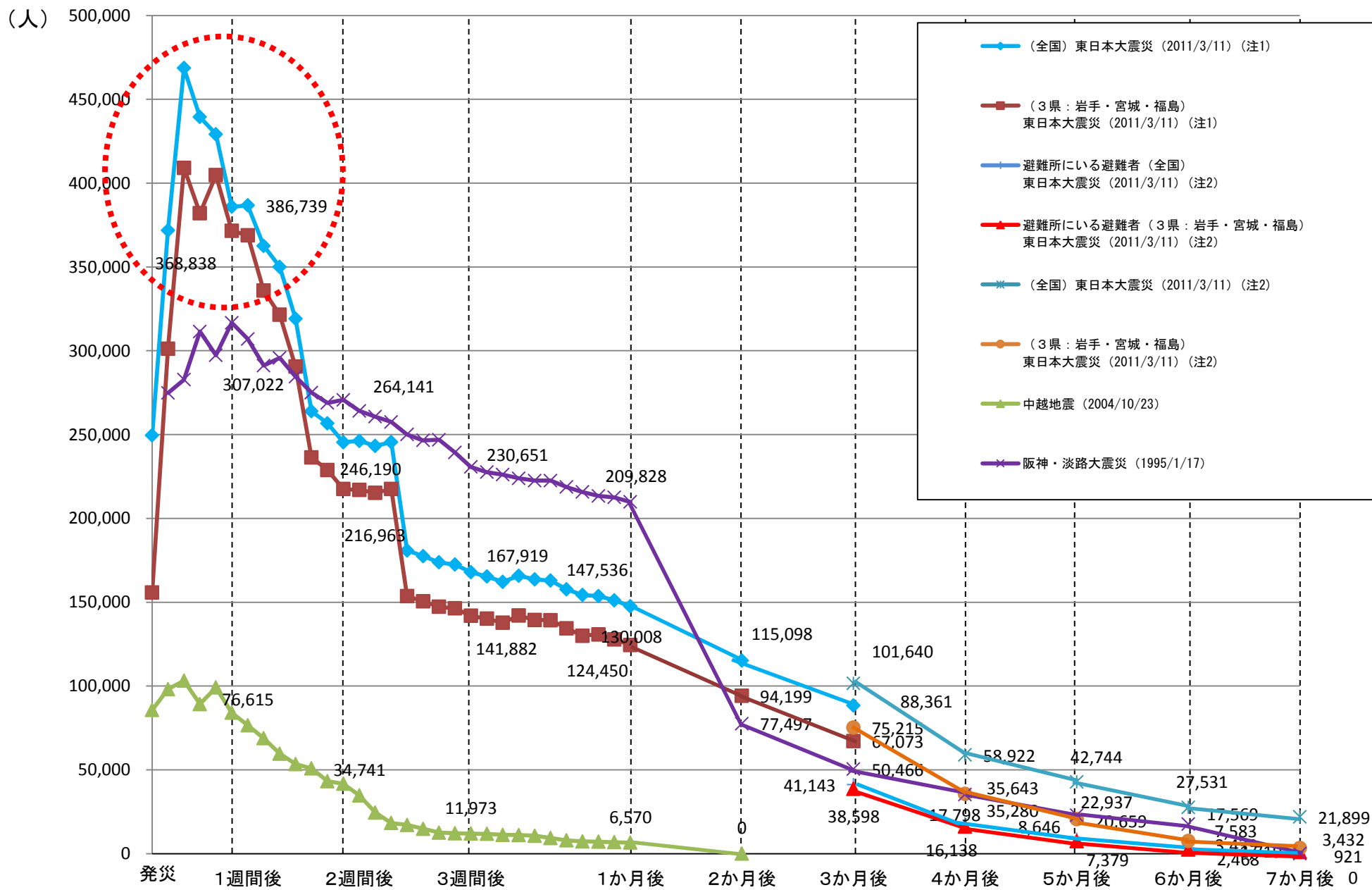
5-4 帰郷する上で必要な情報について（複数回答）

帰郷する上で必要な情報については、「復興の状況」が61.2%、「各種支援情報」が48.9%、「災害公営住宅や集団移転等」が47.0%、「仕事（長期）」が31.6%等。

図5-4 帰郷する上で必要な情報（複数回答）



【避難所生活者の推移】東日本大震災、阪神・淡路大震災及び中越地震の比較について



※出典：被災者生活支援チーム「避難所生活者・避難所の推移」（平成24年）を一部加工

東日本大震災、中越地震及び阪神・淡路大震災の避難所数・避難者数(避難所生活者)の推移について

		発災日	1週間後	2週間後	3週間後	1か月後	2か月後	3か月後	4か月後	5か月後	6か月後	7か月後
東日本大震災 (平成23年 3月11日)	避難所数 <small>()内は、 3県(岩手・宮城・福島) における避難所数</small>	—	2,182 <small>(1,874)</small>	1,935 <small>(1,335)</small>	2,214 <small>(1,240)</small>	2,344 <small>(1,063)</small>	2,417 <small>(897)</small>	1,459 <small>(799)</small>	— <small>(536)</small>	— <small>(334)</small>	— <small>(112)</small>	— <small>(73)</small>
	避難者数(※1) <small>()内は、 3県(岩手・宮城・福島) における避難者数</small>	20,499 <small>(1,198)</small>	386,739 <small>(368,838)</small>	246,190 <small>(216,963)</small>	167,919 <small>(141,882)</small>	147,536 <small>(124,450)</small>	115,098 <small>(94,199)</small>	88,361 <small>(67,073)</small>	—	—	—	—
	避難所にいる避難者 (公民館・学校等) <small>()内は、 3県(岩手・宮城・福島) における避難者数</small>	—	—	—	—	—	—	41,143 <small>(38,598)</small>	17,798 <small>(16,138)</small>	8,646 <small>(7,379)</small>	3,439 <small>(2,468)</small>	1,719 <small>(921)</small>
	避難者数(※2) <small>()内は、 3県(岩手・宮城・福島) における避難者数</small>	—	—	—	—	—	—	101,640 <small>(75,215)</small>	58,922 <small>(35,643)</small>	42,744 <small>(20,659)</small>	27,531 <small>(7,583)</small>	21,899 <small>(3,432)</small>
中越地震 (平成16年 10月23日)	避難所数	275	527	234	146	94	0	—	—	—	—	—
	避難所生活者数	42,718	76,615	34,741	11,973	6,570	0	—	—	—	—	—
阪神・淡路 大震災 (平成7年 1月17日)	避難所数	—	1,138	1,035	1,003	961	789	639	500	379	332	0(※)
	避難所生活者数	—	307,022	264,141	230,651	209,828	77,497	50,466	35,280	22,937	17,569	0(※)

(出典) 東日本大震災に関しては上2段は警察庁の発表資料等を、下2段は当チームで行った調査結果を、中越地震に関しては新潟県HPを、阪神・淡路大震災に関しては「阪神・淡路大震災—兵庫県の1年の記録」を参照。

- (1) 中越地震について、避難所生活者が0になったのは発災から約2か月後。
- (2) 阪神・淡路大震災について、避難所生活者(※2)が0になったのは発災から約7か月後。※2 災害救助法に基づく避難所(避難所生活者)平成7年8月10日に応急仮設住宅48,300戸がすべて完成したことに伴い、8月20日をもって災害救助法による避難所の設置運営は終了。
- (3) 東日本大震災の3か月後の上2段の数値は6月11日現在、下2段の数値は6月2日現在。東日本大震災の4か月後の上1段の数値は7月12日現在、下2段の数値は7月14日現在。東日本大震災の5か月後の下2段の数値は8月11日現在。東日本大震災の6か月後の下2段の数値は9月8日現在。東日本大震災の7か月後の下2段の数値は10月6日現在。

※出典：被災者生活支援チーム「避難所生活者・避難所の推移」(平成24年)を一部加工

体育館 1800人すし詰め



避難所で、被害を伝える新聞を山積みにする人々。15日午前8時14分、青森八戸市で

大津波被害の八戸 避難所ルポ

東日本大震災に伴う大津波に襲われた青森県八戸市。町全体が消滅する事態はまぬがれたが、市内各地に設置された避難所では、九死に一生を得た人たちが不自由な生活を強いられている。電気が復旧するなど落ち着きを取り戻しつつあるが、復興への道のりは険しい。震災発生から三日目を迎えた十三日、津波の被害が最も大きかった八戸港近隣の小中野中学校を訪ねた。

(篠ヶ瀬拓司、佐藤圭)

十三日午前四時二十分ごろ、市内一部地域で電気が復旧した。このアナウンスが流れると、安堵の声が漏れた。停電が続く中、体育館スナックにもとめられたとてんと約十個の灯油ストーブのぼんやりした明かりしか頼れなかっただけに、待ちに待った電気だった。体育館では十一日の地震発生後、最大約千八百人がすし詰め状態で寄り添った。当初は食料も毛布も足りなかったが、十二日からは仕出し弁当が振る舞われるなど支援体制が整った。十三日午前六時すぎには、市配給のパンやジュース、青森市場から無料で届いたバナナが配られた。

「今日の午前五時ごろには、煮炊き用の発電機も燃料も切れるところだったから、ぎりぎり間に合いました」。ボランティアで食事配布などを手伝う中村彰さん(56)は笑顔を見せた。無精ひげは伸びたままだ。

八戸港に近い三善製紙八戸工場で勤務している。十一日は非番。「発生直後に工場に行ってみると、係員に止められて中には入れなかった。駐車場の車が津波に流されて何十台、何百台と折り重なっていた」と恐怖の体験を振り返る。

同僚に当時の様子を聞いてみると、同工場の責任者が「全員逃げる」と指示を出した直後、津波が押し寄せてきたという。「トップの判断がほんの少し遅れていたら、数百人の従業員も流されていたかもしれない」

一九九四年十二月の三陸はるか沖地震の際には、八戸市は震度6の大揺れに見舞われた。

中村さんは当時、一週間の自宅待機した後、工場内の片付けに取り掛かった。「今回は自宅待機の連絡すらないから、仕事再開までには相当時間がかかるかもしれない。電

「ぎりぎり間に合った」旧着復旧 電気食料

津波のような大災害は誰も責められない。だが福島原発事故は明らかに人災である。地震に対する原発のせい弱性は誰もが知っていた。それでも「環境に優しいエネルギー」などと言いつつ、強引に突き進んだのは政府と電力会社だ。連やかに謝罪し、方針を改めてほしい。まだ遠くないことを祈る。(赤)

気が復旧したのはありがたいけど、動かなければ給料ももらえない」と、生活再建への道のりの険しさに表情を曇らせる。

運送会社員の切明典夫さん(66)は荷物の積み込み中に被災した。荷物があらかず会社へ。十一日夜になってから、ようやくつながった携帯電話で妻と連絡がとれ、避難所で落ち合った。

「どろあえず家族は無し」(1)で食べる物もいたが、昨日は一日会社に詰めていた。結果的に仕事はなかった。元のように動きたすまでには時間がかかるでしょうね」。切明さんは不安げにたばこをふかす。

FILE-13 追跡

岩手・宮古 避難所窮状 おにぎり半分こで

道路が寸断され、孤立した約三百五十人が救出を待つ岩手県宮古市。

JR宮古駅から市役所へと向かうと、道路の両脇は流されたがれきが山積みだった。逆さになった乗用車が重なり合っ。

自衛隊員や消防団員が生存者の捜索にあたっていた。宮古湾沿いの港町では、高齢の女性二人が民家のがれきの下にいるといい、自衛隊員が「誰かいますか」と大声で呼び掛けた。

「こんなにもちゃくちゃになるなんてなあ」。精米店を営む栗津富雄さん(60)が両手についた泥をぬぐう。力なく笑ったが、笑顔にならない。

近くには、どこからか流されてきた二階建ての民家。一階部分が斜めにぐしゃりと折れている。「命があるだけ良かったんだよ」ほとんどの民家が波に流され、小学校に避



避難所で看護師から飲み物を飲ませてもらう高齢の避難住民＝13日午後6時9分、岩手県宮古市で

難している。体育館は広くて寒いので、教室に布団がすじ詰め敷かれていた。発電機で明かりはつくが、断水が続く給水車も不定期にしかやってこない。炊き出しで作ったおにぎり一個を、半分に切って二人で分け合っ。ジュースもあるが、「とにかく温かいものを食べたい」と口々に漏らした。情報はラジオだけ。大越建男さん(60)は「一番いまほしいものは情報。もう津波は来ないのか。不安で眠れない」と話した。女性(50)は「おばあちゃんの一人は波にのまれるのを見た。なんとか助かっていてくれればいいけど」と身を案じていた。(小川慎一)

2. 法令等の規定(現状)について

- 地方公共団体の長等は、法令・防災計画の定めるところにより、災害に関する情報の収集、伝達に努めなければならないと規定されている。

災害対策基本法（抄）

（情報の収集及び伝達等）

第五十一条 指定行政機関の長及び指定地方行政機関の長、地方公共団体の長その他の執行機関、指定公共機関及び指定地方公共機関、公共的団体並びに防災上重要な施設の管理者（以下「災害応急対策責任者」という。）は、法令又は防災計画の定めるところにより、災害に関する情報の収集及び伝達に努めなければならない。

2 災害応急対策責任者は、前項の災害に関する情報の収集及び伝達に当たっては、地理空間情報（地理空間情報活用推進基本法（平成十九年法律第六十三号）第二条第一項に規定する地理空間情報をいう。）の活用に努めなければならない。

3 災害応急対策責任者は、災害に関する情報を共有し、相互に連携して災害応急対策の実施に努めなければならない。

○ 避難所はもとより、在宅避難などの被災者に対しても情報提供を行うよう努めなければならないと規定されているが、情報提供すべき内容や方法等については必ずしも明確となっていない。

(避難所における生活環境の整備等)

第八十六条の六 災害応急対策責任者は、災害が発生したときは、法令又は防災計画の定めるところにより、遅滞なく、避難所を供与するとともに、当該避難所に係る必要な安全性及び良好な居住性の確保、当該避難所における食糧、衣料、医薬品その他の生活関連物資の配布及び保健医療サービスの提供その他避難所に滞在する被災者の生活環境の整備に必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(避難所以外の場所に滞在する被災者についての配慮)

第八十六条の七 災害応急対策責任者は、やむを得ない理由により避難所に滞在することができない被災者に対しても、必要な生活関連物資の配布、保健医療サービスの提供、情報の提供その他これらの者の生活環境の整備に必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

- 内閣府(防災)の「指針」では、被災者の必要性に即した情報の的確な提供や、避難所・地域への情報提供ルート等を規定。
- 具体的な情報の内容、情報の収集方法、情報拠点など、市町村等が実際に検討する際に参考となり得る事項の規定はない。

「避難所における良好な生活環境の確保に向けた取組指針」(抄) (平成25年8月)

9 被災者への情報提供等

(1) 通信手段の確保

被災者への情報提供や被災者相互の安否確認、避難所外被災者の情報入手を行うため、避難所にラジオ、テレビ、電話、ファクシミリ、パソコン等の通信手段を確保すること。

(2) 被災者の必要性に即した情報提供等

①被災者が必要とする情報は、1)避難誘導段階、2)避難所設置段階、3)避難所生活段階、4)応急仮設住宅設置段階、5)応急仮設住宅生活段階等、災害発生からの時間の経過に伴い、刻々と変化していくことから、被災者の必要性に即した情報を的確に提供すること。

②応急仮設住宅における生活段階等、災害発生から一定の時間が経過した段階において、恒久住宅の建設計画等に関する情報等、被災者が将来に希望を持って安心して生活ができるような情報を提供すること。

③市町村から避難所や地域への情報提供ルートを確立すること。一方で被災地の市町村の避難所の状況、被災者数、避難所内の問題等を市町村から都道府県へ情報提供できるような体制を確立しておくことが望ましいこと。

○ 「指針」では、要配慮者等に対しては、避難者の状態に応じた情報伝達の方法等についての具体的な内容が規定されている。

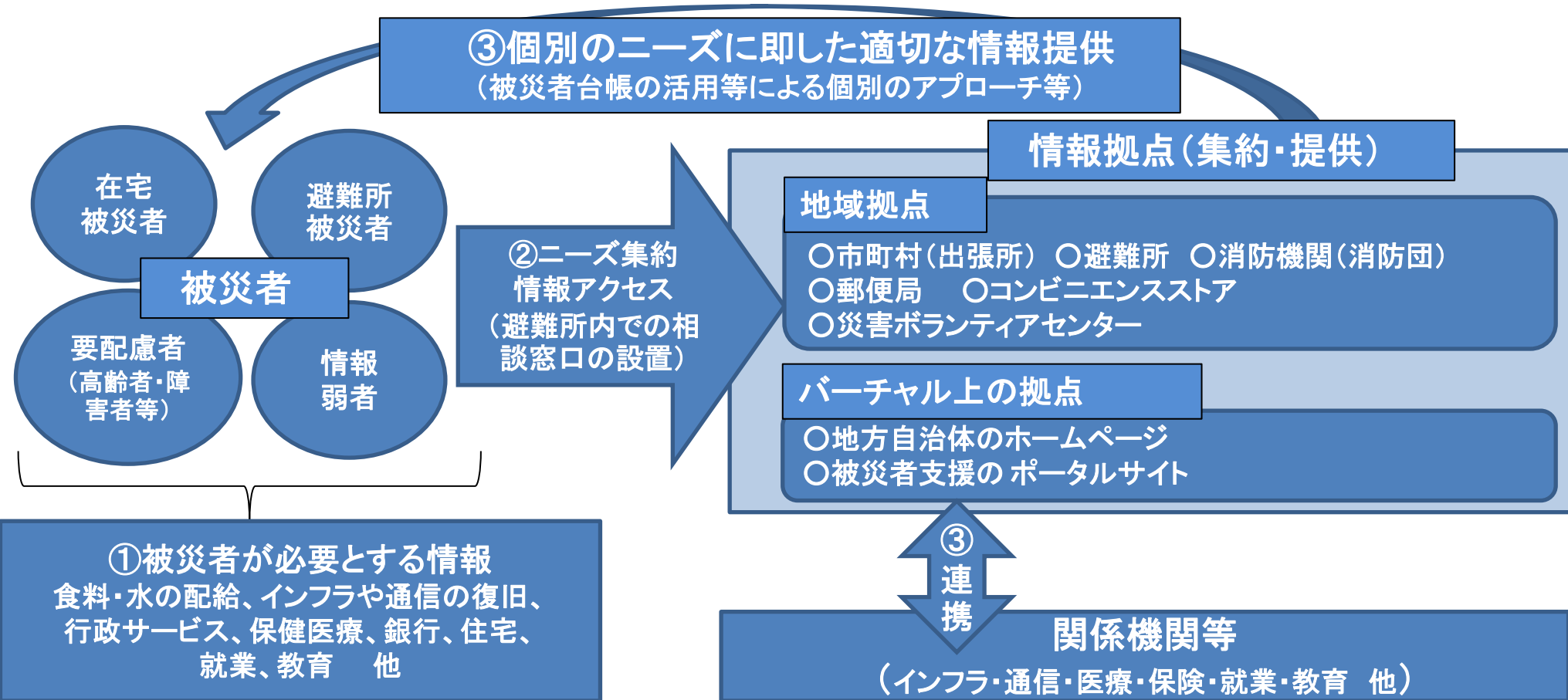
(3) 要配慮者等への情報提供

- ①市町村の避難所運営支援班と連携し、各避難所へ専門的支援者が派遣等された際、避難所にいる要配慮者に対して、専門的支援者が派遣された旨の情報提供を行うこと。
- ②障害児者への情報提供に当たり、障害児者(支援)団体やボランティア団体と連携し、情報提供を行うこと。特に視覚障害児者をサポートする人の配置等の配慮が必要であること。
- ③障害児者等には情報が伝達されにくいことから、避難者の状態に応じ、例えば、次の方法によるなど伝達の方法を工夫すること。
 - ・聴覚障害児者に対しては掲示板、ファクシミリ、手話通訳や要約筆記、文字放送等
 - ・視覚障害児者に対しては点字、音声等
 - ・盲ろう者に対しては指点字、手書き文字等
 - ・知的障害児者、精神障害児者、発達障害児者、認知症者に対しては分かりやすい短い言葉、文字、絵や写真の提示等
- ④視覚障害児者、聴覚障害児者、盲ろう者は、仮設住宅、就労支援等の自立に向けた支援等の情報の取得が難しい面もあるので、被災地における障害児者団体のコミュニティ等を通じて、障害児者同士がそういった情報を得られる環境・場の設定や体制作りを検討すること。
- ⑤外国人については、日本語を解せない者や、被災地の地理や事情に不慣れな者もあり、必要な情報を得ることが困難と考えられることから、ボランティア等の協力も得ながら、必要に応じて、可能な限り多様な言語やひらがな・カタカナ等のわかりやすい言葉による情報提供、絵や写真の提示など、多様な手段により情報提供がなされるよう配慮することが望ましいこと。

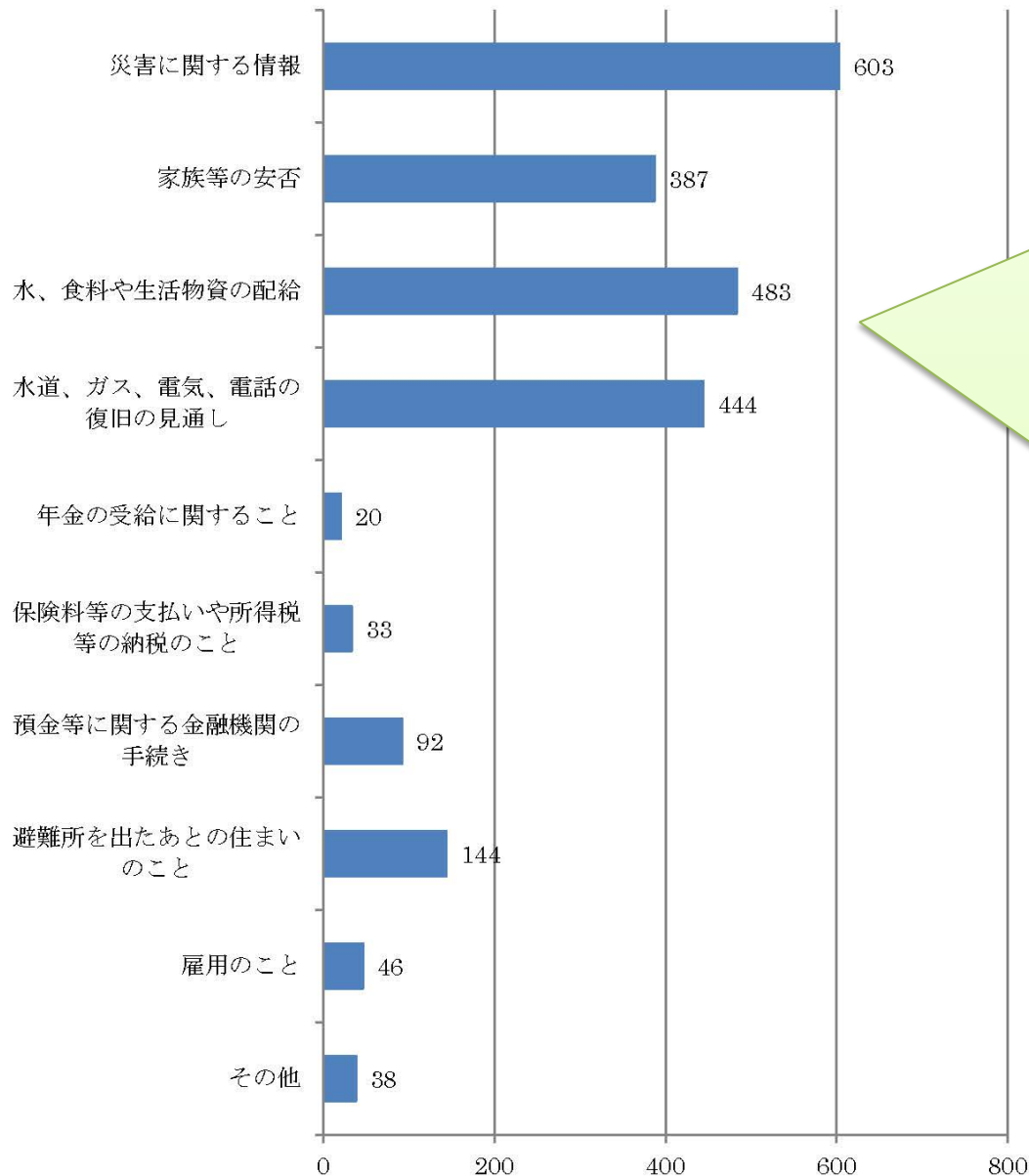
被災者が必要とする情報に迅速にアクセスできる仕組みづくり(案)

大雨豪雨、竜巻被害での課題なども含め、被災者の立場に立った正確で必要な情報への迅速なアクセスが十分に機能し、必要な支援が早期に受けられるよう情報拠点の整備も含め、以下について検討する。

- ①被災者にとって必要となる情報は何か
- ②被災者が必要とする情報を、誰がどこで、どのように情報を吸い上げ、判断するか
- ③被災者に正確かつ迅速に提供するための方法(被災者台帳の活用、HP、SNS等)



避難所生活において必要な情報(内閣府調査)



東日本大震災時に避難所生活において被災者が必要とした情報(回答数順)

- ①災害に関する情報
- ②水、食料や生活物資の配給
- ③水道、ガス等のライフライン復旧の見直し
- ④家族の安否
- ⑤避難所の後の住まい

3. 主な検討課題と今後の対応について

(1) 災害発生後に被災者が必要とする情報の内容

- 被災者の「生活確保」・「生活再建」に向け、どのような情報をどのような段階で提供することが必要か。また、その優先順位についてどう考えるか。

(例)

- ① 水、食料や生活物資の配給、
- ② 水道、ガス等のライフライン復旧見通し、
- ③ 保健医療サービスの実施状況、
- ④ 就業、教育等公共サービスの実施状況、
- ⑤ 住まいに関する支援状況、
- ⑥ その他生活再建支援施策

(2) 被災者が必要とする情報を、誰がどこで、どのように情報を吸い上げ判断するか

- まず、「各市町村の災害担当職員」が対応することが考えられるが、災害時の状況によっては対応出来ない場合が想定。この場合誰がどのように対応すべきか。

(例) 避難所の「情報班」、市町村の社会福祉協議会の活用等が考えられる。

3. 主な検討課題と今後の対応について

(3) 情報拠点・周知方法等

- 大災害の発生時には、避難所や市町村の庁舎などに多くの被災者が集まることから、まずは、「避難所」の掲示板や「地方公共団体ホームページ」等を活用し、必要な情報を迅速・的確に情報提供していくことが考えられる。
 - 一方、避難所や市町村庁舎における「適切」かつ「必要な」業務の実施、在宅生活が可能で住民が避難所等に足を運ぶことなく身近なところで必要な情報を入手できるようにすることが重要と考えるが、どうか。
 - このため、具体的に、どのような場所（情報拠点）でどのように情報提供を行うことが考えられるか。
- (例) 関係業界等と連携し、「コンビニ」、「郵便局」等を活用することが考えられる。
- (25ページ以降の取組事例参照)

3. 主な検討課題と今後の対応について

(4) 住民への事前の周知等

- 大災害が発生する前から、地方公共団体において、避難場所や指定避難所に関する情報などに加え、災害時の生活関連情報、支援施策等について、ホームページ等により、事前に住民に周知しておくことについて、どう考えるか。
- 国(内閣府)においても、地方公共団体における情報提供等が適切に行われるよう、必要な施策を講じていく必要があると考えるが、どうか。
さらに、国のホームページ等を活用し、「自助」の重要性、自助・共助・公助の役割分担、インフラの対応状況、災害時の生活確保・生活再建支援策等について、高齢者等を含め、わかりやすく情報提供していくことが重要と考えるが、どうか。

3. 主な検討課題と今後の対応について

(5) ボランティアの活用

- 大規模災害発生時には、被災者への情報提供に係る市町村の職員自身が被災する場合などを想定し、他部局の職員の応援のほか、事前にボランティアを登録するなど事前に取り決めを行い、避難所等における情報提供についてはボランティアが従事する体制を構築することも考えられるが、どうか。

(6) 被災者からの情報収集

- 被災者から、直接寄せられる情報については、だれが、どのように情報を収集・整理するかを取り決めておく必要があると考えられるが、どうか。

(7) 被災者からの相談

- 被災者からの生活再建に係る相談について、どのような仕組みで対応すればよいかを取り決めておく必要があると考えられるが、どうか。

- これら課題について、今後、幅広い関係者を交えて検討し、地方公共団体が活用できるような具体策を整理することが考えられる。

1 (郵便局)災害時の情報ステーションの設置【石川県加賀市】

市と郵便局との間で協定を締結し、災害時に避難所開設状況及び避難者リスト等の情報提供を行うとともに、配達などの業務により、被害情報を収集し、市へフィードバック

○加賀市内の郵便局の特徴

- ① 市内に均等に配置されている
- ② 地域の実情を熟知している
- ③ 郵便局長会のほぼ全員が防災士
- ④ 配達用に災害に強い二輪車を保有
- ⑤ 既設の電話が災害時有線電話



ポストには海抜表示板を設置

2 (コンビニ)災害時帰宅支援ステーション事業【関西広域連合等】

大規模災害により、交通が途絶した際に、協定を締結している事業者の店舗(コンビニ、ファーストフード等)にて、水やトイレの提供を行うとともに通行可能な道路等の情報を提供。

○協定事業者(計 27社)

- ① コンビニ事業者(10社)
- ② 外食事業者(13社)
- ③ その他(ドラッグストア、ディスカウントストア等:4社)

○登録店舗数:9,338店舗

○対象地域

滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、和歌山県、徳島県、三重県及び奈良県(京都市、大阪市、堺市及び神戸市の4政令市を含む)

※上記は、関西広域連合(平成24年11月時点)のもの。現在は八都県市(東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、横浜市、川崎市、さいたま市、千葉市)の他、全国に拡大している。



「災害時帰宅支援」
ステーションステッカー

3 (マンション)高層マンションにおける防災対策【東京都品川区】

居住者、管理組合等を対象とし、「地震災害用ハンドブック(下記表参照)」を作成。災害時エントランスロビーに情報掲示板を設置し、共用施設の情報、ライフライン情報を掲示。

安否確認

住民は災害発生の際、「安否情報確認表」に状況を記入して防災センターに提出。居住者台帳と照らし合わせる。

震災時の協力

震災時に居住者から最大限の協力を得るため、居住者が取得している資格・特殊技能・経験・得意作業等について記入した「震災時協力プロフィール表」を作成。

介添え必要者の把握

年齢的あるいは身体的理由等により、自力での歩行および避難が困難な居住者を、事前に防災センターにて登録。登録は随時。

避難場所

震災時に、物理的および心理的な理由で部屋に戻ることができない居住者のため、マンション内に居住者用一時待機仮設避難場所を設置。受入れ基準あり。

備蓄非常食糧等の配給

「保存飲料水・非常用食料等引換券」との引換えによる配給を行う。各世帯での備蓄による対応を基本としている。

