

## 4. 住民等への情報伝達・広報

避難をはじめとする各種防災対応の実施のために、火山活動状況に応じた住民等への情報伝達・広報活動は的確な避難活動等を行う上で極めて重要である。また、火山活動に伴う住民等の不安や風評被害は、富士山の場合、広範囲に拡大することが懸念されるため、より一層正確な情報伝達が必要になる。

地域住民や災害時要援護者、観光客等に的確な情報伝達・広報を行うために、その対象者の属性に適した手段や方法で情報伝達・広報を行う。さらに、国内外への情報発信についても積極的に実施することに努める。

なお、住民等への情報伝達・広報においては、防災行政無線等の通信手段の整備を図るとともに、富士山に関する情報を、一元的に管理し発信する拠点となる「情報センター（仮称）」を整備し、住民や観光客等に、災害時だけでなく、平常時から継続的に情報発信・広報を実施することが望まれる。

### 4-1 住民等への情報伝達・広報

#### 4-1-1 対応方針

緊急性の高い避難等に関する情報や火山活動状況、施設の復旧状況等に応じた生活に関わる支援情報など住民が必要とする情報は多岐に及ぶ。また、火山活動そのものが時間経過とともに変化し、噴火に伴う現象も多岐に及ぶことから、各段階に応じた情報を確実に伝達・広報し、今後の見通しなどのできる限り、伝達広報することが必要である。

#### 4-1-2 情報伝達・広報の実施

火山活動が長期化する中では、避難関連の情報だけでなく、各種応急活動の実施状況や道路・交通機関等施設の復旧状況、さらに住民や事業者等の再建支援事業に関する情報など住民等が必要とする情報やニーズは多岐に及ぶ。また、特に火山災害は、地震等の他災害に比べ先の見通しが立ちにくく、このことが避難者や地域住民の不安を増大させる大きな要因となる。

国、県、市町村は、火山活動状況の予測や被災地の復旧状況、各種支援活動の実施状況及び今後の見通しについて、合同現地対策本部や各機関相互で情報内容の整合を図り広報し、地域の混乱や住民の不安解消に努める。

また、県、市町村は、避難者・地域住民に対し、地域の実状・ニーズに合わせた、きめの細かい生活関連情報の提供も実施する。

表 4-1 は、伝達・広報すべき情報の内容（例）を整理したものである。

表 4-1 住民等へ伝達・広報すべき情報一覧（内容例）

分類	詳細項目
火山活動の現状及び今後の見通し	地震発生状況 / 低周波地震発生状況 / 地殻変動状況 / 各種観測データから総合的に判断される火山活動状況 / 噴火予測 / 火口の位置 / 噴火形態・規模 / 噴火に伴う現象の影響範囲及び拡大[縮小]見通し / 火山活動の推移予測 等
噴火への備え	避難先・避難方法・避難実施タイミングの再確認 / 避難時持ち出し品の準備・再チェック / 落ち着いた行動をとること / 風評・うわさ話にまどわされないこと / 正しい情報の入手を心がけること
入山規制（入山自粛要請）	危険が高まったため入山規制を実施する（自粛を要請すること） / 入山規制（入山自粛要請）の実施範囲 / 入山規制（入山自粛要請）解除の見通し
避難勧告、指示	危険が高まったため避難を実施すること / 対象範囲、対象者 / 避難先 / 避難方法 / 避難勧告、指示の解除の見通し
被害状況	噴火に伴う現象による被害の発生状況 / 道路不通箇所
防災対応状況	対策本部設置状況 / 避難実施・完了状況 / 被災地における各種応急活動 / 各種復旧作業の実施状況と復旧の見通し / 公共輸送機関の運行状況と運転再開の見通し / 住民や事業者に対する支援事業
安否情報	避難者収容状況 / 災害用伝言ダイヤル、災害情報掲示板等の活用方法

情報伝達・広報の手段としては、以下のものが考えられる。国、県、市町村は、伝達・広報する情報の内容、情報を伝達する対象の属性、伝達する情報の緊急度等を勘案し、適切な伝達・広報手段を選択し行う。なお、必要な情報が確実に伝達されるよう、国、県、市町村は、複数の伝達ルート・手段によって情報伝達・広報を実施する。

- 広報車
- 防災行政無線（屋外拡声子局、個別受信機）
- ホームページ（市町村、都県、国）
- 自主防災組織の連絡網
- 町会自治会の回覧板
- 広報誌
- 新聞への折り込みチラシ
- マスメディア（TV, ラジオ, 新聞等）

## 4-2 災害時要援護者への情報伝達

### 4-2-1 対応方針

災害時要援護者は、避難等の行動において、即座に対応することが困難であるため、一般住民より早めに情報伝達することが必要なことから、特に一人暮らしの高齢者や聴覚・視覚障害者等には、確実に一人一人に情報を伝える必要がある。

富士山周辺に存在する社会福祉施設等の災害時要援護者施設に関しては、市町村等から各施設に対して、確実に情報伝達を実施する。

また、在宅の災害時要援護者に対しては、広報車や防災行政無線（同報無線）による情報伝達だけでは十分に伝わらないことが考えられ、連絡要員等による戸別の情報伝達や障害の内容に応じたメディアを活用するなど情報伝達の支援体制を構築する。

### 4-2-2 災害時要援護者施設への情報伝達

市町村は、電話、一斉FAX、防災行政無線等災害時要援護者施設に配備されている通信手段を活用し、迅速かつ確実に避難準備情報等の情報伝達を行う。

また、市町村は、あらかじめ災害時要援護者施設について、通信設備の配備状況や連絡担当者（窓口）等を確認しておき、あわせて火山活動状況に伴う火山情報の発表時期や避難等の防災対応について、施設管理者に周知を図る。

#### 4-2-3 在宅災害時要援護者への情報伝達

市町村は、以下のような組織・団体と連携し、在宅災害時要援護者への情報伝達（避難準備情報等）を実施する。

- ・ 市民防災組織（自主防災組織）
- ・ 社会福祉協議会
- ・ 介護保険制度関係者、障害者団体等の福祉関係者、民生委員等

特に、迅速な情報伝達や避難支援等においては、近隣住民の手助けが重要となる。市町村は、市民防災組織とともに、地域住民同士による助け合いの仕組みを事前に検討しておく。また、災害時要援護者の特性を踏まえ、次のような日常生活上使用されている機器等の防災情報伝達への活用を進める。

- ・ 聴覚障害者：携帯電話メール、テレビ放送（文字放送など）
- ・ 視覚障害者：受信メールを読み上げる携帯電話
- ・ 手が不自由な障害者：フリーハンド用機器を備えた携帯電話

#### 4-3 登山者・観光客への情報伝達

##### 4-3-1 対応方針

登山者や観光客は、特定の観光施設に限らず広範囲に存在し、情報が確実に伝わりにくい対象である。各種のメディアを活用するとともに、行政機関や観光事業者等の各機関・団体が連携し、必要な情報の伝達・広報を実施する。

##### 4-3-2 情報伝達・広報の実施

登山者に対しては、市町村は、有線電話で山小屋へ連絡し、また防災行政無線や広報車により、入山自粛を呼びかける。国や県は、ヘリコプターによる広報活動も検討する。

国、県、市町村は、報道機関への放送依頼やインターネットの活用のほか、観光事業者（観光施設、宿泊施設等）、観光協会、旅行代理店や輸送業者（輸送機関、輸送施設）等の協力を得て、観光地や観光施設、主要な駅等における広報により、観光客も含めて広く情報の周知を図る。

#### 4-4 国内外への情報発信

富士山が噴火した場合には、直接的な被害の発生にとどまらず、観光、物流、旅客輸送等をはじめとし、日本国内の産業・経済活動全体にその影響が及ぶことが想定される。さらに、外国からも多くの観光客が訪れていることや世界経済活動のグローバル化、ボーダーレス化の現状を踏まえると、富士山噴火の影響は国内だけにとどまらず海外にまで及ぶ可能性もある。

そのため、富士山噴火に関する情報や防災対応状況については、国内外にも情報発信し、混乱や影響が過大に広がることを防止する。

合同現地対策本部または国（関係省庁）は、火山活動状況、被害状況、各種施設の復旧状況、産業・経済活動への影響や見通し等について、各機関からの情報を集約もしくは共有し、日本国内全体及び海外向けの情報発信を実施する。（→「3. 火山防災情報の収集・伝達、共有化」参照）

主な情報の内容（例）としては、以下のものが考えられる。

- ・ 火山活動の現状及び今後の見通し
- ・ 政府の対応体制
- ・ 被害及び復旧活動の概況
- ・ 日本全体の経済活動への影響の実態及びその対応
- ・ 道路通行規制状況、代替ルート情報
- ・ 鉄道運行状況
- ・ 航空機運航状況
- ・ 観光客受入状況
- ・ その他

#### 4-5 風評被害防止のための情報伝達・広報

風評被害の原因となる誤情報の拡大の兆しが確認された場合、国、県、市町村は、記者発表、チラシ配布、ホームページ等の手段を用い、公的機関や火山専門家の公式見解として、誤情報の打ち消しや正しい情報についての発表を行う。特に、噴火前における「入山自粛」や「観光客帰宅促進・観光自粛」に際しては、その理由や対象範囲を明示し、対象範囲外については通常と変わらないことを広報し、必要以上に観光自粛の範囲が拡大しないよう留意する。

また、風評被害防止のためには、国、都県、市町村だけでなく、観光事業者が果たす役割も大きく、観光事業者も富士山に関する情報の把握及び正しい情報の発信に努める。

#### 4-6 問い合わせへの対応

国、県、市町村は、問い合わせ窓口となる部署や担当者のところには火山活動状況や災害対応状況に関する最新の情報が迅速に伝達されるよう体制をあらかじめ整備する。また、国、県、市町村及び観光事業者は、普段から、担当する職員や従業員の富士山火山に対する関心・知識の向上を図る。

問い合わせ対応業務の軽減化を図るため、国、県、市町村は、火山活動活発化の初期の段階から、ホームページやマスメディア等を活用し積極的かつ迅速に関連情報の提供を開始する。また、問い合わせ内容やそれに対する回答を、データベースとして蓄積し、頻繁に寄せられる質問については「Q&A」としても広報するものとする。

特に、火山活動状況や今後の見通しに関する問い合わせに対しては、火山専門家が専門的立場から解説したり回答するための窓口（ホームページ等）を設ける。

なお、過去の災害でも全国から安否確認等の問い合わせが被災地に殺到するケースがあった。電話が輻輳し、また問い合わせ業務で地元自治体の災害対応が支障を来すなどの影響もあった。このような事態を防ぐためにも、事前に電話会社により提供される災害時伝言ダイヤル等の利用促進を図る。

## 【住民等への情報伝達・広報に関わる時系列整理】

主体	実施内容
<b>■事前</b>	
国	火山防災情報の共有化システム構築と（国内外）情報発信体制の確立
県・市町村	防災マップ等により避難範囲について住民に周知
県・市町村	在宅要援護者のための避難所（福祉避難所）に関する情報を防災パンフレット等で広報
県・市町村	地域住民同士による情報の伝達や安否の確認体制の構築・推進（自主防災組織による地域巡回、独居高齢者への情報連絡員もしくは介護要員の選定等）
県・市町村	災害時要援護者施設（所管分）の事前把握と情報伝達体制の整備
市町村	主要観光施設、山小屋等との連絡体制整備
市町村	宿泊施設、観光施設・別荘等管理事務所等に同報系戸別受信機の配備促進
市町村	山小屋との情報連絡網の整備
市町村	防災行政無線（屋外拡声子局、戸別受信機）の整備
市町村	市町村と避難所（他市町村も含む）との情報連絡系統・体制の整備
市町村	自主防災組織等住民組織との連絡体制協議
市町村	TV放送画面への緊急テロップや手話通訳の挿入等の検討
市町村	情報伝達手段の整備（聴覚障害、視覚障害者向けメディア）
<b>■火山観測情報発表時</b>	
国・県・市町村	各種点検等の開始
<b>■臨時火山情報（注意喚起）発表時</b>	
国・県・市町村	旅行会社、鉄道・バス等の旅客輸送関係事業者、道路管理者等に対し、入山自粛に関する情報発信の依頼
県・市町村	インターネットによる広報
県・市町村	問い合わせ窓口設置と対応
県	一般道等の要所に入山自粛等の立て看板等設置
県	地元報道機関（TV、ラジオ、新聞各社）に対し報道依頼
市町村	山小屋への情報伝達
市町村	入山自粛等立て看板の設置、巡回活動
市町村	対象地域内の居住者・事業者に対し、防災行政無線、広報車等により注意喚起等の呼びかけ
市町村	観光施設等に対し、入山自粛呼びかけの広報活動依頼
市町村	市町村全域において入山自粛呼びかけ・広報
観光施設等	施設内の一時滞在者に対し、入山自粛呼びかけ広報
観光施設等	従業員の配置、広報車等の出動準備、情報伝達機器の起動準備
<b>■臨時火山情報（噴火の可能性）発表時</b>	
国・県・市町村	旅行会社、鉄道・バス等の旅客輸送関係事業者、道路管理者等に対し、富士山周辺地域の観光自粛に関する情報発信依頼
国	全国および海外に向け富士山周辺地域の観光自粛の広報
県・市町村	インターネットによる広報
県・市町村	問い合わせ窓口設置と対応
県・市町村・観光協会	観光施設、宿泊施設等が講ずる観光客対応支援（情報提供・輸送手段確保等）
県	地元報道機関（TV、ラジオ、新聞各社）に対し、一般住民等の噴火前避難に関する報道依頼
県	地元報道機関（TV、ラジオ、新聞各社）に対し、観光客帰宅促進・観光自粛に関する報道依頼
県	地元報道機関（TV、ラジオ、新聞各社）に対し、災害時要援護者事前避難に関する報道依頼
市町村	広報車、防災行政無線、ホームページ、広報誌、新聞への折り込みチラシ、地域の回覧板等の手段による広報
市町村	避難勧告（または指示）や避難準備（要援護者避難）情報などを地元観光協会、関連の観光事業者（宿泊施設、観光施設、ゴルフ場等）に伝達
市町村	要援護者施設に対し避難準備情報（要援護者避難）の伝達（電話、一斉FAX、担当職員による施設個別訪問等）
市町村	在宅の災害時要援護者に対し避難準備（要援護者避難）情報の伝達（地域の民生委員や自主防災組織等の協力、戸別訪問等）により行う
観光事業者	宿泊客や施設利用者に対する情報提供

主体	実施内容
■緊急火山情報発表時	
	(避難対象範囲に対して上記対応の継続)
■噴火時～	
国非常災害対策本部(東京)	火山活動の見通し、物流、産業活動、経済動向等日本全体に関わる情報について、必要に応じて報道機関等との連携により情報発信
合同現地対策本部	記者会見の実施
合同現地対策本部	広報・広聴班は、住民の避難状況、各施設の復旧状況等に関して、必要に応じて報道機関等との連携により広報実施
国・県・市町村	降灰状況調査・把握、住民への広報
県・市町村	火山活動の見通し、被害状況、応急・復旧活動状況等広報(インターネット、広報誌、報道機関への協力依頼)
県	生活関連情報について報道機関に広報依頼、インターネットによる広報
市町村	生活関連情報について防災行政無線による広報、自主防災組織への連絡(回覧板、広報誌の配布等)、インターネットによる広報