

時期	初動段階
区分	住民等に対する情報提供
分野	住民等に対する情報提供
検証項目	住民への緊急情報の伝達

根拠法令・事務区分	災害対策基本法
執行主体	国、県、市町、放送事業者
財源	一般財源（実施者負担）
概要	<p>災害の発生に伴う混乱の中にあつて、地域住民等が適切な行動をとることができるように、地域住民等が必要とする情報を正確かつ速やかに伝達する必要がある。</p> <p>阪神・淡路大震災では、情報通信網の途絶・輻輳や行政機関の情報収集体制の混乱によって、被災者に対する情報伝達が即座に行われず、また、障害者や外国人に対する情報伝達についても、当初は行政では手が回らず、ボランティアなどの民間に頼らざるを得ない結果となった。</p> <p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえ、国や被災自治体において、災害に強い情報通信基盤の整備や災害・防災情報システムの整備が進められており、また、災害情報をインターネットや携帯電話を活用してリアルタイムで提供するシステムの整備も進められている。</p>

阪神・淡路大震災時における取組内容とその結果	
国	<p>阪神・淡路大震災に対してとった措置 法令の整備等</p> <p>【郵政省】 放送法施行規則の一部改正（平成7年2月21日郵政省令第9号） ・放送番組の基準の作成及び放送番組審議機関の設置が義務づけられていない臨時かつ一時的の目的のための放送として、災害発生時にその被害の軽減に役立つ放送を加えた。[『阪神・淡路大震災 法と対策 ジュリスト臨時増刊1995年6月20日号』有斐閣,p240]</p> <p>取組内容</p> <p>【警察庁】 警察で把握した死亡者の情報は、全国の都道府県警察本部にコンピュータシステムを通じてオンラインで伝達され、肉親等からの死亡者照会に迅速に対応できるように措置された。[『平成7年警察白書』警察庁,p46] （財）日本道路交通情報センターは、大阪事務所の地域非常災害対策実行本部が収集・集約した情報及び警察庁の情報を収集して各情報センターを通じて逐次放送等により全国の道路利用者に情報提供した。[『平成8年版防災白書』国土庁,p320][『平成7年警察白書』警察庁,p47]</p> <p>阪神・淡路大震災に対してとった措置の結果 （財）日本道路交通情報センター神戸センターが交通情報収集システムの壊滅的損傷や設備等の損壊等により運用できない中、全国ネットの情報提供システムが以後の広域迂回誘導、交通総量抑制等の交通対策に大きな威力を発揮した。また、テレホンサービスによる情報提供については、通常の3～10倍の利用件数があった。[『阪神・淡路大震災警察活動の記録 都市直下型地震との闘い』兵庫県警察本部,p100-101]</p>
県	<p>阪神・淡路大震災に対してとった措置 兵庫県警広報課（港島庁舎）は、7時30分に、県警記者クラブ及び県警民放記者クラブに対する第1回目の広報を行った。その後、災害警備本部の情報収集体制が充実してきたことから、災害警備本部に窓口を一本化して広報を行った。[『阪神・淡路大震災 警察活動の記録 都市直下型地震との闘い』兵庫県警察本部,p141]</p>

	<p>兵庫県は、余震に対する県民啓発を行った。また、広報課県民相談室による24時間体制の相談対応、震災復興相談センターや情報センターの設置など、相談対応に努めた。[『阪神・淡路大震災 兵庫県の1年の記録』兵庫県,p66-67]</p> <p>阪神・淡路大震災に対してとった措置の結果</p> <p>兵庫県の余震に対する県民啓発については、1月21日からラジオ等の定時放送により啓発を開始した。[『阪神・淡路大震災 兵庫県の1年の記録』兵庫県,p67]</p> <p>兵庫県の相談体制のうち、発災後まもない時期から開始されたのは次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県民等の問い合わせなどに対応する主な窓口としては、震災直後から総合本部室（庁議室）、同事務局（消防交通安全課）情報対策部（広報課）などがあつたが、各部の情報・相談事業との連携と効果的な情報提供の窓口を一本化し、1月24日に「情報センター」を設置した。 ・情報センターには、昼間（9時～17時）は、生活文化部職員9人と他府県応援職員4人の計13人、夜間（17時～21時）は生活文化部職員5人を配置し、日々最新の情報・資料の収集、データ更新を図りながら、8回線の電話を設置し、土・日曜日を含め24時間体制で対応することとした。 ・設置当初は、県の窓口が明確でない問い合わせや、市町業務についての問い合わせ等も多く、膨大な件数の対応が連日深夜にまでおよびフル稼働した。 ・3月15日、県震災復興総合相談センターを開設し、「情報センター」の機能を引き継いで震災に係るボランティアの相談・情報提供などを行うこととした。
市 町	<p>阪神・淡路大震災に対してとった措置</p> <p>【神戸市】</p> <p>市民への緊急情報の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被災者の安否確認方法、仮設住宅の申込み、建物判定、解体相談、罹災証明、ボランティアの申し出、交通情報、義援金、救援物資の申し出、電気・ガス・水道の復旧状況、融資・助成、義援金の交付、廃材・がれき処理、その他、を内容とする市民からの問い合わせに対応した。[『阪神・淡路大震災 - 神戸市の記録1995年 - 』神戸市,p482-483] <p>避難勧告の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地震による地滑り、土砂崩れの発生、建物倒壊の恐れ等により二次災害が予想される危険地域にいる住民に対して、災害対策基本法第60条に基づき、1月中に38箇所に避難勧告を発令した。発令後は、応急復旧工事の実施、倒壊の恐れのある建物の除去等とりあえずの危険が解消された地域は順次、避難勧告を解除した。[『阪神・淡路大震災 - 神戸市の記録1995年 - 』神戸市,p205] ・余震のため、漏洩量が増加して危険な状態となり、付近住民の安全確保のため、18日午前6時に神戸市長は避難勧告を行った。その後、液化LPG、隣接のタンクに移送が開始され、また漏洩量も減少したことから、避難勧告は、同日午後6時30分に一旦解除され、22日午後2時30分に安全が確保されたことにより、完全解除した。[『阪神・淡路大震災 - 神戸市の記録1995年 - 』神戸市,p206] <p>報道機関への情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国ブレスの取材に対しては通訳ボランティア常時3人で対応。[『阪神・淡路大震災 - 神戸市の記録1995年 - 』神戸市,p487] ・1月20日からは1号館8階のプレスルームの一角と16階の一室をNHKラジオに提供。[『阪神・淡路大震災 - 神戸市の記録1995年 - 』神戸市,p487] <p>「こうべ地震災害対策広報」等の発行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各避難所に配送するとともに、バイク隊を結成し、避難所を中心に電柱や壁など1,600箇所に板張りの広報誌を掲げていった。[『阪神・淡路大震災 - 神戸市の記録1995年 - 』神戸市,p490] ・避難所約600箇所、市内公共施設、警察署、特定郵便局、さくら銀行、阪神銀行、コープこうべ約70店舗、JRの各駅、星電社などに配布した。[『阪神・淡路大震災 - 神戸市の記録1995年 - 』神戸市,p490] <p>ラジオ・テレビによる市政広報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市が従来提供している番組の早期再開と新たに災害関連情報が毎日提供できる時間枠を確保するよう、AM KOBE、Kiss-FM KOBE、サンテレビに働きかけ。[『阪神・淡路大震災 - 神戸市の記録1995

年 - 』神戸市,p497]

あじさいネットによる災害関連情報の提供等

- ・「こうべ地震災害対策広報」等をFAX、パソコン通信などで配信。[『阪神・淡路大震災 - 神戸市の記録1995年 - 』神戸市,p499]
- ・また、被害の少なかった西区のネットワーク拠点があったため、インターネットによる情報発信は海外を含め安定した通信を確保した。[『阪神・淡路大震災 - 神戸市の記録1995年 - 』神戸市,p500]

【尼崎市】

尼崎市においては、発災当日、広報車による市内巡回や臨時チラシの発行など、今後の広報活動体制への対応準備を進めた。夜間にも、午後6時、8時、11時現在の被害状況等を配信した。また、緊急・不測の事態に備えて、広報課職員が交替で徹夜対応を実施した。[『阪神・淡路大震災 尼崎市の記録』尼崎市,p45]

水道局においては、発災当日、市内で広範囲に断水していることが判明してきたため、午後から水道の現状と応急給水場所等を車両広報することになった。[『阪神・淡路大震災 尼崎市の記録』尼崎市,p45]

【西宮市】

今回の地震の強いゆれによって、六甲山系山麓部の住宅地である仁川百合野町で地滑りが発生し34人が死亡、苦楽園四番町、宝生ヶ丘1・2丁目、生瀬高台で崖崩れが発生し、宝生ヶ丘1・2丁目では1人が死亡したが、余震や降雨により、さらに崩壊する恐れがあるため避難勧告を発令した。[『震災復興6年の総括 - 阪神・淡路大震災 - 』西宮市,p27]

【芦屋市】

17日午後から広報車1台(2人乗車)で、市街地を中心に「災害対策本部を設置し、避難所へ救援物資を搬送中」の巡回広報を夜間まで行った。マスコミ対応については、17日から、死亡者速報、避難者数の状況、仮設住宅準備中等の情報の提供を開始したが、組織的な対応としては18日からとなった。発災直後の混乱期は、広報車による広報活動、情報紙の作成及びマスコミ対応に追われ、市内の被害状況の写真撮影等取材が十分できなかったため、電話対応班から情報を収集した。[『阪神・淡路大震災 芦屋市の記録 '95~'96』芦屋市,p192]

震災直後から、震災関連情報、生活関連情報のほか、仮設浴場、小売店の開設状況などの情報も含め何でも情報提供を行った。[『阪神・淡路大震災 芦屋市の記録 '95~'96』芦屋市,p192]

【川西市】

地震後、家屋の倒壊及びのり面崩落の恐れから、3カ所で8世帯23人に避難勧告を行った。[『阪神・淡路大震災川西市の記録 - 私たちは忘れない - 』兵庫県南部地震川西市災害対策本部,p79]

阪神・淡路大震災に対してとった措置の結果

【神戸市】

即時性の災害対策広報の点字については、ボランティア団体に頼る結果となった。[『阪神・淡路大震災 神戸復興誌』神戸市,p115]

【尼崎市】

水道局においては、応急給水場所等を車両広報することになったが、地震による被害が大きく、市災害対策本部広報班に応援を求めたものの、多くの車両が救助活動等に出動していたこともあり、当日確保できたのは、局車両2台、広報班から1台の計3台であり、十分な広報活動はできなかった。[『阪神・淡路大震災 尼崎市の記録』尼崎市,p45-46]

【川西市】

	<p>大和地区の「ガス漏れ」が住民の不安を招き、地元自治会を中心に独自のパトロールが行われていたが、「ガス漏れ」に関する情報が北部対策班にも全く届かないことから、地元自治会と東谷公民館で協議を行っている間に、テレビが「避難勧告」を流したため、急きょ開設した3ヶ所の避難所（牧の台小学校、東谷中学校、東谷小学校）のなかでも、牧の台小学校に数千人の住民が避難し、大パニックを招く結果となった。また、災害対策本部並びに北部対策班は、この対応に追われた。[『阪神・淡路大震災川西市の記録 - 私たちは忘れない - 』兵庫県南部地震川西市災害対策本部,p19]</p>
<p>その他</p>	<p>阪神・淡路大震災に対してとった措置</p> <p>NHK</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地上系(総合・教育)・衛星系(衛星第1・第2)テレビ、ラジオ(ラジオ第1・第2、FM放送)で特別編成により災害放送を実施した。[『平成8年版防災白書』国土庁,p311] ・FM放送・教育テレビで安否情報を平成7年1月17日から同月30日まで提供した。[『平成8年版防災白書』国土庁,p311] ・神戸市役所内に臨時スタジオを設置し、ラジオ第1で神戸市を中心に被災者の必要とする各種生活情報を平成7年1月20日から3月24日まで提供した。[『平成8年版防災白書』国土庁,311] ・地上系・衛星系テレビで聴覚障害者向けに随時字幕スーパーを挿入した。[『平成8年版防災白書』国土庁,p311] ・総合テレビ及び衛星第2テレビで外国人向けに英語による音声多重放送を実施した。[『平成8年版防災白書』国土庁,p311] <p>民間放送事業者(地上系・衛星系)及びCATV事業者は、特別編成等で災害放送を実施した。また、安否情報の提供、聴覚障害者向けの随時の字幕スーパーの挿入、被災地に居住する外国人への情報提供を実施した。[『平成8年版防災白書』国土庁,p311]</p> <p>NTT株式会社は、被災地の自治体及び神戸市内の駅構内にビデオテックス(キャプテン)端末を15か所に設置し、無料で震災情報を提供した。[『平成8年版防災白書』国土庁,p310]</p> <p>NTT株式会社は、被災者のための支援として、避難所おことづけサービスの開設、「ライフライン電話帳」、「建物・家屋フックユウライン電話帳」の配布などのサービスを提供した。</p> <p>地元AMラジオ局は、電話リクエスト受付用の電話に殺到する市民からの安否情報・生活情報を流し続けた。(県、市と協定を結んでいたが3日後まで話がなかった。[『平成9年度防災関係情報収集・活用調査(阪神・淡路地域)調査票』(財)阪神・淡路大震災記念協会,p3]</p> <p>KissFMは、NHKテレビの情報を外国語に翻訳して放送した。[『勇気と希望をありがとう震災と闘った神戸の小さな放送局の記録』兵庫エフエムラジオ放送(株),p4-5]</p> <p>阪神・淡路大震災に対してとった措置の結果</p> <p>災害・被害情報の入手源としては主にマスコミによる報道が主だったとの指摘がある。[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1カ月の記録』兵庫県,p200] 他</p>
<p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取組内容とその結果</p>	
<p>国</p>	<p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取組</p> <p>法令の整備等</p> <p>災害対策基本法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害対策基本法において、指定行政機関、地方公共機関等においては、災害情報の収集伝達に努めなければならないこと、また、各関係機関ともこれを速やかに報告しなければならないことが定められた。[災害対策基本法] <p>防災基本計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災基本計画において、あらかじめ、地方公共団体は、被災者等への情報伝達のための多様な手段の整備に努めること、国、地方公共団体及び放送事業者等は地震に関する情報及び被災者に対する生活情報を常に伝達できるよう、その体制及び施設、設備の整備を図ること、また、住民等からの問い合わせ等に対応する体制についてあらかじめ計画しておくこととし、発災時においては、災害弱者にも配慮しつつ、被災者等に役立つ正確かつきめ細やかな情報を適切に提供すること、国民に対して的確な情報を伝達すること、住民等からの問い合わせに対応する体制の整備を

図ること、などが定められた。[『防災基本計画』中央防災会議]
防災情報システム整備の基本方針 ID003参照

取組内容

【政府】

e - Japan重点計画における防災分野の施策 ID003参照

【警察庁】

阪神・淡路大震災では、全国から被災者に関する問い合わせが兵庫県警察に集中し対応が困難となったため、警察電話を利用して都道府県警察等のパソコン間で情報交換を行う「第一線警察情報総合活用システム(FINDシステム)」を活用して、各都道府県警察においても死亡者に関する問い合わせに応じられるようにしている。[『平成7年警察白書』警察庁,p60]

【消防庁】

防災行政無線の整備

・避難勧告、避難指示等の災害情報を確実・迅速に住民に伝達するため、同報系防災行政無線の整備促進を図っている。また、同報無線による避難指示をできるだけ早く行い沿岸地域住民を津波被害から守るため、気象から発表される緊急防災情報(緊急地震速報、津波警報等)を利用して、同報無線を自動化して、これまでよりもさらに迅速な避難指示を行う方策について検討している。

【国土交通省】

防災情報提供センターの設置

・国土交通省は、保有する防災情報を集約して、国民にわかりやすく提供するため、平成15年6月にHP上で「防災情報提供センター」を開設し、国土交通省における気象や災害などに関する情報をインターネットを通じて提供している。

・具体的には、「リアルタイム雨量情報」、「リアルタイムレーダー情報」を提供するとともに、国土交通省内の各部局が独自に提供している防災情報に連携させることにより、センターからの一元的な防災情報の提供を確保している。また、平成16年6月からは地理情報システム(GIS)を活用し、必要とする複数部局のデータを呼び出して重ね合わせた情報として利用可能としている。

[『平成16年版国土交通白書』国土交通省,p210-211]

インターネットや携帯電話を活用した防災情報の提供

・「川の防災情報」により、インターネットや携帯電話を活用した即時のレーダ雨量、テレメータ水位・雨量、洪水予報、水防警報などの河川情報の提供を行っており、平成15年8月の台風第10号接近時には、約150万アクセス画面数/日の利用があるなど、ニーズの高い即時の河川情報の提供に役立っている。[『平成16年版国土交通白書』国土交通省,p212]

・また、災害時の道路交通への影響を最小限に抑えるため、インターネット等を活用した道路の防災情報の提供を進めており、例えば、国土交通省中部地方整備局では、広く一般の道路利用者に対して「中部地区道路情報提供システム」によって情報を提供している。[国土交通省中部地方整備局 http://its.cbr.mlit.go.jp/map_main.html]

【気象庁】

気象観測体制の充実

・気象情報については、各管区気象台等に整備されている気象資料伝送網(L ADESS)からは、国土交通省地方整備局及び地方公共団体に直接伝達されているほか、(財)気象業務支援センターから報道機関等を通じ、一般にも提供している。[『平成15年版防災白書』内閣府,p39]

	<p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取組の結果</p> <p>【消防庁】</p> <p>防災行政無線の整備</p> <p>防災行政無線は平成16年3月現在で、全国で67.8%の地方自治体で整備されている。</p>
県	<p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取組</p> <p>地域防災計画において、被災者等に対して、広報車、公共掲示板、広報紙、市町防災行政無線、ケーブルテレビ、有線放送、コミュニティ放送、インターネット、ファクシミリ、ヘリコプターなどあらゆる手段を活用して災害広報を行うことなど、災害情報の提供体制について定めている。[『兵庫県地域防災計画』兵庫県]</p> <p>災害対応総合情報ネットワークシステム（フェニックス防災システム）の整備、運用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フェニックス防災システムの更新にあわせて、インターネットを活用したシステムへの改修を行い、インターネットを通じて住民等へ情報提供できるよう整備した。[『平成15年度ひょうごIT戦略の取り組み』兵庫県,p6] <p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取組の結果</p>
市 町	<p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取組</p> <p>地域防災計画において、災害時における広報について、その内容、手段、体制等を定めている。また、災害時における広報マニュアルも整備している。[『神戸市地域防災計画』神戸市]</p> <p>同報系防災行政無線の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成9年4月から、同報系防災行政無線の運用を開始した。[『神戸市地域防災計画防災事業計画・安全都市づくり推進計画』神戸市] ○平成15年8月から市のホームページに防災情報のコーナーを設け、報道機関へ提供した資料をリアルタイムで発信するようにしている。 <p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取組の結果</p>
その他	<p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取組</p> <p>危機管理情報総合サイト「レスキューナウ・ドット・ネット」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・株式会社レスキューナウ・ドット・ネットでは、危機管理情報総合サイト「www.rescuenow.net」を運営している。24時間365日、大災害から身近な事故まで、インターネットを活用して日本全国から収集した情報をリアルタイムで発信している。また、危機管理情報を個人の携帯電話に配信するサービスや企業・行政向けの危機管理情報発信支援サービスなどを展開している。[『防災情報の共有化に関する専門調査会（第4回会合）資料』中央防災会議事務局（内閣府（防災担当））][株式会社レスキューナウ・ドット・ネット http://www.rescuenow.net/] <p>【NHK】</p> <p>緊急報道体制の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・震災報道を踏まえて地震時の緊急報道体制の大幅強化を図った。ヘリコプターの24時間待機を東京だけでなく大阪・名古屋の3か所とした他、通信連絡手段として「衛星電話システム」を採用した。また、災害現場からの中継に欠かせない衛星中継車やビデオフォンなどの全国配備や、ロボットカメラの全国設置を進めた。さらに災害時に関係職員が放送局に緊急出勤できるよう職住近接も促進した。この他、防災計画を随時見直し、大震災の教訓を取り入れたものにした。 <p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取組の結果</p>
<p>これまでの各方面からの指摘事項</p> <p>災害発生時に問題となるのが、被災者に対して情報や警報の発信をタイムリーに行えない事態である。地上ベースの通信回線では、たとえ支障がなくても、災害発生直後に詳しい情報を得たいという個人や、災害状況を報告したいという公的機関の利用が殺到して回線がバンクすることが予想される。災害を管理・対応する機関に対してこういった通信が集中するため、災害状況判定に支障をきたすことになる。（レイモンドS. プノンパヤン「初動体制の課題とあり方」『阪神・淡路大震災 震災対策国際総合検証事業 検証報告 第</p>	

1 卷《防災体制》』兵庫県・震災対策国際総合検証会議)

情報伝達システムと大都市震災のかかわりを考えるとき、地震火災と住民避難の問題がとりわけ重要になる。こうした事態の情報メディアとして同報無線を利用するとき、「情報伝達戦略」と「避難誘導戦略」を関連させて考えるという視点が重要だと考えている。避難システムと情報システムは相互関連するという立場にたつて、すべての一時集合場所にこれを設置するという方策が必要になるのではないだろうか。(廣井脩「阪神・淡路大震災と災害情報」『1995年阪神・淡路大震災調査報告1』東京大学社会情報研究所「災害と情報」研究会)

市町村など地方自治体は、本来の災害対策業務に加えて、被災者の最低限の生活を維持するために重要な生活情報を、被災者に提供しなければならない義務を持っている。しかし残念ながら、被害が大きかった兵庫県内の自治体の中で、住民広報用の市町村防災行政無線(同報無線)を整備していたのは尼崎市だけだったという事実が示しているように、多くの自治体では住民への広報メディアが決定的に不足していた。また、自治体職員の多くも被災したり、地震対策業務に追われたりしたため、震災直後からほぼ1週間の間は、自治体から住民への情報提供がほとんど行われなかったという状態になった。しかも、停電によってテレビは視られずラジオを持って避難した人も少なかったため、電気が復旧するまでマスコミ情報からも遮断された人が多く、これらの人々はまさに情報飢餓の状態に置かれてしまったのである。(廣井脩「阪神・淡路大震災と災害情報」『1995年阪神・淡路大震災調査報告1』東京大学社会情報研究所「災害と情報」研究会)

地震直後の放送は被害情報が圧倒的に多く、どんな被害がどこであったとか死者・負傷者が何名に増えたという内容が中心になり、生活情報が組織的・体系的に放送されるのは、被害報道が一段落した地震の2~3日後のことであった。けれども実は、地震当夜から30万人を越える人々が避難所や野外で不自由な生活を送っており、その時点から生活情報を必要としていたわけで、望むらくは被害報道を多少犠牲にしても、災害当日から体系的に各種の生活情報を放送し、被災者の切実な要求に応えるべきであったろう。(廣井脩「災害放送の実態と課題」『放送研究と調査 Vol.45, No.5』日本放送出版協会)

はじめて経験する大震災に行政も含めて地域社会全体が混乱したが、マスコミ・報道機関にあっても災害時にどのようなスタンスで臨むべきか、明確な方針があったわけではない。その結果、国内外の一部マスコミ・報道機関の報道姿勢に対して、特に被災地から批判があった。海外からの救助隊受入れに関しても、一部マスコミ・報道機関の偏った報道が、結果として効果的ではなかった救助隊の受入れにつながったことは、震災の教訓を生かすべき重要な事項である。(河田恵昭「海外からの応援部隊の受入れの課題とあり方」『阪神・淡路大震災 震災対策国際総合検証事業 検証報告 第1巻《防災体制》』兵庫県・震災対策国際総合検証会議)

震災時、聴覚障害者は被害状況や避難勧告、救援などの情報が得られず、行動できなかつたり、遅れたりした。(『復興へ第10部(10)情報の保障を訴える‘災害弱者’/テレビに字幕と手話を』神戸新聞朝刊)

たとえば甚大な被害を受けた神戸市、西宮市、芦屋市、尼崎市、宝塚市のうち、被害情報の収集用に使われる移動系の防災行政無線をもっていたのは神戸市、尼崎市、宝塚市、住民への広報に使われる固定系の防災行政無線(同報無線)があったのは尼崎市だけという状況だった。しかも、尼崎市の同報無線(拡声子局)は今回の災害では当初一回も使用されておらず、各市の移動系無線もあまり有効に使われていなかったようである。(廣井脩「阪神・淡路大震災と災害情報」『1995年阪神・淡路大震災調査報告-1-』東京大学社会情報研究所)

震災が起こり、家が崩れ、体育館や公園で避難し、行く先々でたくさんの人たちと出会い、物資の配分、家の被害申請、仮設住宅の申請書類等、これまで体験した事のないことに直面していました。また震災当時に出されたこれらの情報、書類は日本語で書かれていました。(一部は英語のものもありました。)しかもその日本語というのは本当に難しいものばかりを使っていました。日本人でも理解しにくいのに...。さまざまな情報を配られていたのに読むことも理解することもできず、盲人状態でした。精神的のピークが限界にきていました。そんな中で、起きたのは「噂」という問題でした。精神的にダメージを受けたり、いろんな困難が生じたりしました。(ファム・ディン・ソン「阪神大震災における外国人被災者の状況」『災害時における多言語情報のネットワークづくり』事業 講演録(3)』)

災害時には、地元、県、国レベルで「統合情報センター」(JIC)を設置し、情報の発表を調整し、マスコミに対して継続的に情報の提供を行うこと必要。(リチャードK.アイズナー「海外からの応援部隊の受入れの課題とあり方」『阪神・淡路大震災 震災対策国際総合検証事業 検証報告 第1巻《防災体制》』兵庫県・震災対策国際総合検証会議)

「防災体制の強化に関する提言」(平成14年7月、中央防災会議防災基本計画専門調査会)において、防災情報の提供に関する次の提言がなされている。

4) 防災情報の効果的な提供

的確な防災情報の提供

災害関係の情報の提供が住民に必要以上の安心感や逆に不安感を与えてしまう場合がある。或いはその情報を聞いても全く実感が湧かないといった事態が生じることもあるため、住民が自ら適切な行動を判断できるように、一層の工夫を凝らすべきである。

報道機関との連携

発災時及び発災後において、各種報道機関と連携して、テレビ、新聞、ラジオなどにおいてわかりやすく的確な情報を発信するべきである。また、そのために、これまでの経験や教訓等を踏まえ、平時から報道機関と行政がより一層活発に情報交換や意見交換を行うべきである。

災害時要援護者への配慮

災害情報の発信について画一的な方法ではなく、災害時要援護者(高齢者、障害者、子ども、外国人等)に対しても十分情報が伝達されるよう、多様な方法で情報提供を行うべきである。

「防災情報の共有化に関する専門調査会報告」(平成15年7月、中央防災会議防災情報の共有化に関する専門調査会)において、住民等への情報伝達に係る具体的施策として以下が提言されている。(抜粋整理)

2) 住民等の間、住民等と行政の間の情報共有化

情報が確実に伝わる社会を実現

a. 情報共有の実現に関する責任の明確化

防災関係機関は、誰が、誰に、どのような情報を、いつ提供するかという平常時及び災害時の情報共有の責任を明確化する。

b. 多様な手段による情報提供

防災関係機関は、市町村防災行政無線、電話、携帯電話、インターネット、電子メール、テレビ、ラジオ等の日常使われている様々な手段により一斉に情報提供し、情報を必要とする受け手にあまなく伝わるようにする。

市町村防災行政無線及び地域衛星通信ネットワーク等の全国的な整備・デジタル化を図り、住民等への通信手段の多様化を進める。

重要な情報は、確実に伝わるよう単純化して繰り返し提供する。また、信頼性の高い機関による継続的な情報提供と不確かな情報についての迅速な訂正、情報の真偽に関する問い合わせ窓口を設置する。

c. 緊急な避難誘導に関する情報の確実な伝達

豪雨時の地下空間への浸水や土石流、津波や高潮、地震時の市街地大火等の、緊急に必要な避難誘導に関する情報が、確実かつ迅速に伝わる情報伝達体制を確立する。

d. 災害時要援護者への確実な情報提供

災害時の情報収集が困難な情報弱者に対して、確実に緊急情報が伝わるよう、光・音・振動・文字等の形式の情報を各種伝達手段により提供する。災害時に情報の入手や行動が遅れがちな災害時要援護者が、早めに時間的余裕を持って行動できるような情報提供を行う。また、電子メールによる緊急通報への対応等を通じて、災害時要援護者からの通報にも的確に対応できるようにする。

e. 日常使われている通信手段の耐災害性向上と輻輳の回避

防災関係機関は、住民等に日常的に使われているインターネット、電子メール、電話、携帯電話等が、災害時の連絡手段として利用できるかどうかを調査し、その結果を公表する。

携帯電話の急速な普及を踏まえ、早急に携帯電話による安否確認システムや110番、119番等への優先接続の実現、風水害時にも使用できるための耐水性の向上を図る。

電話の輻輳対策として、不要不急の通話の自粛や、災害用伝言ダイヤルの利用等の周知を図る。また、通信負荷を軽減するために、災害時通話時間の制限、通信と放送の組み合わせ利用等を検討する。

また、停電や水濡れにより先端的な機器が機能停止する場合に備えて、拡声器や貼り紙等を活用した情報伝達や白地図を利用した情報整理等の体制を整えておく。

f. 予備的な情報通信手段の確保

国及び地方公共団体は、郵便局、図書館、学校やコンビニエンスストア等への情報端末の配置や、街頭テレビや街頭文字パネルの整備等、災害時に住民等が非常連絡手段として共用できる情報拠点を整備する。また、従来の公衆電話や高機能型公衆電話の必要数の確保を図る。

g. 情報伝達の確認・検証

防災関係機関は、一方的に情報を提供するだけでなく、確実に受け手に伝わったか、受け手がどのような行動をとったかを確認しながら情報を提供する。このため、受け手が情報を受信したことを確認するアンサーバックや、住民等がとった行動を把握することで情報の伝達を確認・検証しながら行う確実な情報提供について検討する。

今回の阪神大震災では、東灘のLPガス漏れで避難勧告が出たが、一日で解除された。しかし、周辺住民七万人が避難勧告から帰宅した後も漏出が止まらなかった。ガス漏れは六日間続いて、爆発の危険があり、濃度が一時安全値を超過し、爆発すれば半径20キロの範囲内の市街地が火の海に包まれるおそれがあったの

に、住民には周知措置がなかった。こうした極限の中、消防局は静電気でさえ爆発につながる恐怖に耐え、残ったガスを別のガスタンクに移しかえ、惨事を未然に防いだが、住民避難をめぐるわが国の危機管理に警鐘をならした（読売新聞四月一七日夕刊一面）。危機時における情報提供、避難勧告の難しさを示している。（阿部泰隆「防災・災害法制の現状と問題点 阪神・淡路大震災を中心として」『阪神・淡路大震災 法と対策 ジュリスト臨時増刊1995年6月20日号』）

課題の整理

災害時に機能する情報伝達手段の整備
災害時における多様な情報伝達手段の確保
高齢者、障害者、外国人等への配慮
正確な情報の伝達、流言・風評の防止

今後の考え方など

○震災体験の風化を防ぐための神戸市職員震災バンクを活用し、震災経験やノウハウを次世代に引き継ぐことで、震災で得た教訓を今後の防災対策の充実に役立てていく。（神戸市）
震災での経験を踏まえて、情報伝達システムの検討を行っている。（尼崎市）