

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、NPO、ボランティア等に対する情報提供

根拠法令・事務区分	災害時におけるボランティア活動等については、阪神・淡路大震災以降、災害対策基本法に位置づけ
執行主体	国・地方公共団体・社会福祉協議会・ボランティアセンター等
財源	自主財源 ・ただし、ボランティア活動助成金については、(財)阪神・淡路大震災復興基金を活用したものもある。
概要	<p>震災時における住民に対する情報提供については、テレビ、ラジオ、新聞といったマスメディアの活用、災害関連情報誌の発行に加え、兵庫県は、臨時災害FM局「復興通信FM796-フェニックス」(放送事業者=兵庫県)を開局した。震災後、兵庫県は、このような経験を生かすために、平成8年に、複数の放送局と災害時における放送要請に関する協定を締結した他、平成11年には、全国初の緊急地域防災情報のカットイン放送システムである「兵庫県/AM神戸防災情報放送協定」を締結し、災害発生で緊急に住民の呼びかけや情報提供が必要と判断した場合、県が同社に放送を要請し、被害の拡大防止のために必要な情報を県の担当者が庁内のミニスタジオからラジオに呼びかけることを可能とした。</p> <p>県民等の問い合わせなどに対応する主な窓口としては、兵庫県では、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、1月24日、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、「情報センター」を設置した。情報センターは、即答できない問い合わせには関係機関へ確認・調査のうえで回答するなどの対応により、概して県民に好評であったと評価されているが、一方では、各部局等の個別相談窓口の全容把握が早期にできなかったため、今後いかなる災害発生時にも対応できるような情報の収集・整理・提供のネットワークづくりが課題であると指摘されている。</p> <p>兵庫県は、ボランティアに対する呼びかけ等を行うために、ボランティア推進班を組織した。同班は、県社会福祉協議会ボランティアセンターと一体となり、広域的なボランティア活動の登録、斡旋、相談、指導などを行った。特に、広域的なボランティアニーズについては、ボランティア推進班で取りまとめを行い、報道機関への資料配布を通じて、全国にボランティアを募集した。</p>

阪神・淡路大震災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取った措置</p> <p>国民に対する施策に関する情報の提供[『阪神・淡路大震災調査報告書総集編』阪神・淡路大震災編集委員会,p173]</p> <ul style="list-style-type: none"> 国土庁(当時)は、3月1日~3月31日の間、被災者等が必要とする国、地方公共団体等の諸施策に関する情報を、新聞、テレビ等を通じて提供した。 <p>無線局の開設に関する特別措置</p> <ul style="list-style-type: none"> 郵政省(当時)は、重要通信の確保を図るため、電気通信事業者、自治体で必要とする災害復旧対策等のために用いられる無線局の免許について臨時的措置を講じた。これにより、NTT及びKDDの地球局並びに建設省、警察庁、東京都、横浜市等の陸上移動局692局余りの無線局が使用されることとなった。[『阪神・淡路大震災調査報告書総集編』阪神・淡路大震災編集委員会,p173] 郵政省(当時)は、被災地域に即したきめの細かい救援情報や生活関連情報を提供するため、兵庫県内の被災地において被災者支援放送を行う臨時災害FM局の免許を、兵庫県に対し付与した(平成7年2月15日放送開始、3月31日放送終了)。[『阪神・淡路大震災調査報告書総集編』阪神・淡

	<p>路大震災編集委員会,p174]</p> <p>阪神・淡路大震災に対して取った措置の結果</p>
県	<p>阪神・淡路大震災に対して取った措置</p> <p>《住民への情報提供》</p> <p>携帯AM / FMラジオの提供[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県,p67]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難者の情報入手用として、近畿電気通信監理局及び家電メーカーの協力を得て、携帯AM / FMラジオ15,000台を、県民局を通じて市町に配布し、避難所等で活用した。 ・配布に当たっては、1月19日、県民局等と調整し配布計画を作成し、21日に神戸市(8,000台)、阪神県民局(5,000台)、24日に、阪神県民局(1,000台)、東播磨県民局(500台)、淡路県民局(500台)へ配布を行った。 <p>余震に対する県民啓発[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県,p67]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・震災後の余震の多発から、1月20日、避難所の被災者と一般県民向けの2種類に分けて余震時の行動について適切な情報提供を行うべく検討に入り、21日、ラジオ等の定時放送により啓発を開始し、その後も「震災ニュース」等の媒体を利用して、余震啓発を実施した。 ・22日には、避難住民向け啓発文(3万部作成)を緊急パトロール隊により避難所へ配布し、翌日完了した。 <p>パブリシティを利用した情報提供[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県,p68-69]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・18日午前6時20分、知事の緊急記者会見を開催し、県の災害対策本部が講じている措置について県民への周知を図った。以後、災害対策総合本部(18日改組)の会議終了の都度、定例的に被害状況、避難者の状況、緊急物資対策、住宅対策、ライフラインの状況等について、22日までの間は一日に2回ないし3回の発表を行った。 ・震災後2週目に入り、電気、ガス、水道などライフライン対策等の定例的な発表に加え、政府の現地対策本部の設置、諸外国からの援助、ボランティア活動の概要、政府閣僚の来県、行幸啓日程の概要など、発表内容は多種多様なものとなった。 ・震災発生後、約半月を経過した31日からは、午前10時と午後7時の1日2回の定例記者発表と、必要の都度行う随時発表との両者を行った。 ・震災発生後1カ月余りが経過した2月23日から、定例の記者発表は午後6時の1日1回となった。この態勢は、阪神・淡路震災大震災復興本部設置の発表が行われた3月14日まで続けられた。 ・その後、震災後100日(4月27日)や震災後半年(7月17日)、震災1周年の前日(8年1月16日)など、節目節目には、知事の会見を行い、報道各社からも知事への取材依頼が相次いだ。 <p>放送協定に基づく情報提供[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県,p69]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県民向けの定時放送としては、地域防災計画による放送協定に基づき、1月19日中にNHK、サンテレビ、AM K O B E、K i s s - F Mとの協議を整え、20日午後3時45分のNHKラジオ第1放送を皮切りに、順次放送を開始した。開始はやや遅れたものの、以後、各局とも午前、午後、夕刻の各3回(各回5分間)にわたり、被災者への地域別の生活情報を発信することとなった。 ・定時放送の実施にあたっては、県の広報専門員が直接、放送局のスタジオに出向き、あるいは電話インタビューを受ける形でテレビ、ラジオに出演し、県災害対策総合本部をはじめ、各市町災害対策本部からの情報などを発信した。また、NHKラジオセンターやラジオ大阪へ情報提供し、これら各局からも生活情報を発信した。この放送は、3月31日まで計212回実施された。 <p>「震災ニュース」の発行[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県,p69]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・兵庫県は、「震災ニュース」(県災害対策総合本部からのお知らせ)を発行、避難所緊急パトロール隊や救護対策現地本部との連携により配付した。 ・2月1日からスタートし、4月19日までの間に号外を含めて21回発行(各回10万部)した。また、2月5日には月刊広報誌「ニューひょうご」の臨時号を発行したが、すべての避難所生活世帯に行き渡るよう従来より8万部を増やして12万部(4月末まで月2回、計6回発行)とした。5月以降は、従来通りの月刊誌(44,500部、64頁)に戻し、震災関連情報を提供した。 <p>さらに、全世帯配布広報紙「県民だよりひょうご」においても、震災特集号を3月・5月・7月に発行した。</p>

新聞等を活用した生活情報の提供[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県,p70]

- ・ 2月11日から10日に1回の割合で、神戸新聞と4大紙(読売、朝日、毎日、産経新聞)に震災関連情報を掲載した(3月21日まで)。4月に入ってからも、神戸新聞においては月2回、4大紙においても月1回の通常枠のなかで、生活再建に役立つ情報を提供した。あわせて、各都道府県に協力を依頼し、県外に避難されている被災者に向けた情報が、各都道府県の広報紙に掲載された。
- ・ この間、国の各省庁、都道府県に対しても、震災の実情報告と支援の要請のため、A1判カラーの「写真ニュース(災害特報)」を作成(1月28日52部、3月16日56部)、東京事務所を通じて各省庁に配布し、都道府県会館にも掲示した。

テレビ・ラジオによる震災関連情報の提供[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県,p70]

- ・ 2月5日から、県提供の通常のテレビ4本、ラジオ4本の番組枠を順次復帰させ、3月31日まで全編震災関連情報を放送した。
- ・ また、2月12日には、サンテレビの1時間番組枠に災害対策本部長(知事)が出演し、県民へ向け状況報告。以来、種々の番組枠を活用して、ほぼ隔週ごとに本部長報告を放送した。
- ・ 4月以降は、通常の番組の中で随時、復興関連情報を放送した。
- ・ 平成8年1月7日には、知事が「復旧・復興対策の現状と課題等を報告する特別番組」を放送した。

臨時災害FM局「復興通信FM796フェニックス」の開局[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県,p70-71]

- ・ 兵庫県は、政府の現地災害対策本部から災害情報を専門に放送するFM放送局の開設について提案を受けて、2月1日、具体的な検討・協議を開始、県職員4人の専任者と、NHKなどの技術的な支援、ボランティアによる運営体制を整備し、2月15日、臨時災害FM局「復興通信FM796-フェニックス」(放送事業者=兵庫県)を開始した。
- ・ 親局(2/14開局周波数79.6MHz出力300W)を県庁内に設置して放送を開始したが、その後、阪神地域の聴取状況を改善する伊丹中継局(伊丹市役所2/23開局周波数78.0MHz出力107W)、明石市と淡路北部をエリアとする明石中継局(明石市役所3/8開局周波数78.1MHz出力100W)を設置、この3局で神戸市、芦屋市、西宮市、尼崎市、宝塚市、伊丹市、川西市、明石市、淡路町、北淡町、東浦町の8市3町をカバーした。
- ・ 放送内容は、国、県、市町の災害対策本部発表の情報をはじめ、緊急パトロール隊とも連携した取材情報、避難所からのレポート、弁護士、司法書士、医師等の専門家の協力による各種相談など生活に密着した情報を、土・日曜日を含む毎日、正午から午後8時までの8時間にわたって放送した。
- ・ 正午から午後4時までは前日までに放送した項目の中から、特に生活再建に有用な情報を選んで繰り返し放送し、聞きもらした被災者もできるだけ聞けるよう配慮した。次いで午後4時から午後8時までの4時間はスタジオからの生放送とし、県及び各市町の災害対策本部が発表した最新情報やボランティア・レポーターが避難所や被災地各所で収集した話題、弁護士による法律相談などの生活情報を提供した。番組の企画は被災体験をもつボランティアが中心となって立案し、被災者の視点にたったきめ細やかな番組内容とした。
- ・ 放送局には、大学生やプロのアナウンサー等のボランティアを中心に、NHKからの支援要員や他府県からの応援職員など毎日平均して約35人が“出勤”し、番組の制作と放送に従事した。ボランティアは一日平均で約20人を数えており、総数では約70人の参加・登録があった。
- ・ この事業に対して、関係する各方面から以下のような援助が寄せられた。
 - 家電メーカーからはFM放送が受信できる携帯ラジオ約18,000台が寄贈された。(緊急パトロール隊によって避難所に配布された。)
 - 在東京のFM放送局から、カセットラジオ約700台の寄贈があり、フェニックス放送局から希望するボランティアや団体に直接配布した。
 - 番組で使用するBGMについて、音楽著作権協会の理解のもとに、衛星チャンネルで音楽を供給する民間企業から無料で提供された。
- ・ この放送の趣旨に賛同した明石市から尼崎市までの6つのCATV局と2有線放送事業者が再送信に参加した。
- ・ 3月31日午後8時、放送開始から45日間、延べ360時間に及ぶ震災復興支援情報の提供を終え、閉局した。

「兵庫県震災ネット」の実施[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県,p73]

- ・「兵庫県震災ネット」は、兵庫県と国の現地災害対策本部とがメーカー等関係団体の協力のもと、避難所、市役所等にパソコンを提供し、行政情報を商用パソコン通信ネット（N I F T Y - S e r v e、P C - V A N、p e o p l e等）の協力のもと、2月から6月にかけて実施した。
- ・パソコンには通信ソフトウェア、プリンター等をつけ、N T Tの協力により専用回線を確保し、192台設置した。
- ・情報は、「震災ニュース」の内容を中心にパソコン通信ネットに入力し、それらを各ネットがコピーしていく方式（インターVネット - 今回の震災時に初めてできたしくみ）をとり、現地サポートは、ボランティアの協力により実施した。募集にもネットを活用し、様々なボランティアグループや個人ボランティア（約60名）、また、企業ボランティア（約10名）の協力が得られた。

「情報センター」の開設[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県,p74-75]

- ・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及びフル稼働した。
- ・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。

情報ファイルによる情報提供[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県,p76]

- ・県立女性センターでは、行政情報並びに民間情報をテーマ別に網羅した「情報ファイル」を1月25日から2月5日までは毎日、2月6日からは週3回、4月19日から週1回、更新しながら、7月まで避難所や県庁各部局・市町等に送付した。

生活情報ファックスネットによる情報提供[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県,p76]

- ・県立神戸生活科学センターは、生活再建や救援のため、金融（融資、保険）や衣・食・住関連の商品・サービス情報、各事業所の相談対応窓口情報など幅広いくらしの情報を、N T Tの協力を得てファクシミリを活用するなどにより、20市町の避難所約1,100カ所等に提供した。1月30日から毎日1回、4月28日まで70回送信した。

外国人県民への対応[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県,p77-78]

- ・(財)兵庫県国際交流協会が行う外国人県民への生活情報の提供及び相談業務については、所在する神戸交通センタービル（三宮）の損壊のため、震災直後は業務不能の状況であった。
- ・1月19日に、県警が生田庁舎内に外国人相談コーナーを設け、英語、中国語、ハングル、スペイン語による外国人県民の安否確認を中心とした24時間体制の相談を開始した。
- ・20日からは、災害時における放送要請に関する協定に基づき、K i s s - F Mにおいて英語による外国人県民向けの震災情報を提供することとした。
- ・震災から1週間後の24日には(財)兵庫県国際交流協会が、通訳ボランティアの協力も得ながら、英語・日本語による「緊急外国人県民特別相談窓口」を開設した。また、外国人県民が母国の家族等との連絡ができるようK D D神戸支店の協力により、この窓口在海外向け無料電話を設置した。
- ・3月15日以降は、兵庫県震災復興総合相談センターが設置されたことに伴い、名称を「外国人県民相談」と改め、引き続き相談業務を行った。

《ボランティアへの情報提供》

兵庫県ボランティア推進班は、県社会福祉協議会ボランティアセンターと一体となり、広域的なボランティア活動の登録、斡旋、相談、指導などを行った。特に、広域的なボランティアニーズについては、ボランティア推進班で取りまとめを行い、報道機関への資料配布を通じて、全国にボランティアを募集した。その主なものは、以下のとおり。[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県,p306-307]

- ・1月22日：日本赤十字社兵庫県支部からの救援物資の配送車の道路案内、救援物資の搬入搬出の

補助、西宮市及び宝塚市の社会福祉協議会ボランティアセンターにおける救援物資の整理等。

- ・ 1月23日：日本赤十字社兵庫県支部からの外国人の安否確認
- ・ 1月24日：兵庫県南部地震聴覚障害者対策本部からの手話通訳、兵庫県社会福祉事業団からの被災者の介護、施設の応急復旧作業。
- ・ 1月27日：兵庫県企画部からの被災者ホームステイのパソコン入力事務等
- ・ 1月30日：「神戸ゆうゆうの里」からの運転ボランティア、マイクロバスの提供等
- ・ 2月14日：兵庫県企画部からのミニFM放送局のアナウンサー、アシスタントの募集など。

阪神・淡路大震災に対して取った措置の結果

《住民への情報提供》

「情報センター」における相談実績[『阪神・淡路大震災誌』(財)日本消防協会, p.148-149]

- ・ 情報センターを開設した週(1月24日～1月29日)の問い合わせ等の件数は1日平均770件あったが、救援物資、義援金、ホームステイ、ボランティアの申し出等とともに、住宅診断、仮設住宅、仮設トイレ、風呂、交通、ライフライン等に関する問い合わせが増加していった。
- ・ 震災から第3週(1月30日～2月5日)に入ると、問い合わせ件数は1日平均360件程度となり、救援物資等の申し出が大幅に減少し、仮設住宅、交通、ライフラインの問い合わせも減少するなか、状況が少しずつ落ち着きつつあることがうかがえた。
- ・ 第4週(2月6日～2月12日)の問い合わせは、平日で1日平均200件、土・日曜日はその半数程度となったが、被災証明、融資の具体的な手続きに関する相談が増加した。また、マスコミ等からの被害状況、被害総額の問い合わせも依然として目立った。
- ・ 第5週以降も、1日平均150件と件数は減少したが、義援金等の支給や交通規制等、そのときどきの緊急対策に係る問い合わせが増加した。
- ・ 1月24日(開設)から2月17日までの問い合わせ件数は、累計1万1,384件となった。

「緊急外国人県民特別相談窓口」における相談実績

- ・ 外国人県民インフォメーションセンターが当時入居していたビルは震災で倒壊したため、現在のクリスタルタワーに移転し「緊急外国人県民特別相談窓口」として相談業務を再開したのは1月24日であった。この特別相談窓口は、土・日・祝日も相談を受け付けることとしたため、従来からの相談員だけでは対応しきれず、ボランティアスタッフの応援も得て相談業務に当たった。開始直後の相談では、安否確認や仮設住宅の申し込みなどの住宅関係の相談が多かったが、開始から2週目に入ると安否確認に関する相談件数は減少し、生活相談や住居関係、震災による解雇に関する相談などが多くなってきた。

相談受付開始から3月29日までの言語別、内容別の相談件数は次のとおりである。

< 言語別相談受理状況 > (平成7年4月)

言語	英語	中国語	ロシア語	スペイン語	日本語	合計
件数	245	240	186	49	595	1,315

((財)兵庫県国際交流協会調べ)

< 内容別相談受理状況 > (平成7年4月)

受理内容	件数
安否確認	61
出入国関係	70
医療相談	31
生活相談	186
交通相談	20
住居相談	199
教育相談	21
労働相談	116
その他	611
計	1,315

((財)兵庫県国際交流協会調べ)	
市 町	<p>阪神・淡路大震災に対して取った措置 災害関連情報誌の発行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被災各市町においては、災害関連情報誌を発行し、避難住民等に配付した。 ・神戸市を事例に見ると、同市においては、「こうべ地震災害対策広報」を発行した。住民への配送に関しては、配送ルートの開拓が大きな課題であったことから、食料の配布や区避難所連絡班によって避難所に届けるとともに、バイク隊を結成し、避難所を中心に電柱や壁など1,000箇所看板貼りの広報紙を掲げた。 <p>阪神・淡路大震災に対して取った措置の結果 「こうべ地震災害対策広報」の発行状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1号(1月25日) 2,300部(避難所約600箇所) ・当初は、2日に1回の割合で発行した。 ・発行部数が増えるにしたがって、市内公共施設、警察署、特定郵便局、さくら銀行、阪神銀行、兵庫銀行の各支店、ローソン約150店舗、コープこうべ約70店舗、JRの各駅、星電社など多くの機関に設置協力をお願いした。 ・2月17日からは、月2回の割合で「広報こうべ」を発行。当日発行のものは、「震災特別号」として位置づけた。 ・4月以降、市外に避難している人に届けられるよう郵便サービスを実施した。
その他	<p>阪神・淡路大震災に対して取った措置 外国人への情報提供[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県,p78]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被災地域へのNGOの活動を調整する組織として「阪神大震災地元NGO救援連絡会議」が設立された。県や(財)兵庫県国際交流協会では、これらのNGO団体とも連携を図りながら、外国人県民に係る情報の収集や通訳ボランティアの紹介、救援資材の提供などの支援を行った。 ・外国人県民に対する支援については、外国人地震情報センター(後に「多文化共生センターと」改称)兵庫県定住外国人生活復興センター、神戸YMCAクロスカルチュラルセンター、神戸YWCA学院などの団体が、被災外国人県民の受入れ、外国語による相談、情報提供、貸付金の支給などを行った。 <p>NTT株式会社は、被災地支援として、兵庫県庁と6市役所間での災害対策用TV電話会議システムを提供した。</p> <p>阪神・淡路大震災に対して取った措置の結果</p>
阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取り組み内容とその結果	
国	<p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取り組み 郵便局と地方公共団体の防災協定[『通信白書(平成10年)』郵政省,p370]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・郵政省(当時)では、郵便局を地域の防災拠点とするべく、郵便局と地方公共団体との間で防災協定を締結している。主な協定内容は、郵政省、地方公共団体それぞれが所有・管理する施設及び用地の相互提供、被災者の避難先及び被災状況等の情報の相互提供、防災訓練への相互参加、相互の防災計画等に関する平時からの情報交換、安否情報等の連絡体制の検討、住民の避難場所への臨時ポストの設置、である。 中央防災会議「防災情報の共有化に関する専門調査会」[中央防災会議(事務局内閣府)防災情報の共有化に関する専門調査会ホームページ(http://www.bousai.go.jp/jishin/johokyoyu/)] ・中央防災会議は、情報の共有化のあり方について審議を行うため、平成14年10月に「防災情報の共有化に関する専門調査会」を設置した。 ・審議内容は、「防災機関と住居等との情報の共有化」、「住民等同士の情報の共有化を推進するための行政の支援」、「科学的な防災情報の国民等への的確な提供」などについてである。これらの具体的な内容は、以下のとおりである。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>防災機関と住居等との情報の共有化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あらゆる防災対策に関して、自助・共助の果たす役割は極めて大きい。このため、行政はよりの確かな災害対 </div>

	<p>策を推進するとともに、行政のみならず住民、企業、NPO等様々な主体が防災活動に参加する防災協働社会の実現が必要である。防災機関の情報提供について再吟味するとともに、防災協働社会の実現に向けた情報共有を図っていく必要がある。</p> <p>住民等同士の情報の共有化を推進するための行政の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住民等の自助・共助を維持し、推進するためには、住民や企業、NPO等の中での情報の共有がより一層図られる必要がある。さらに時代とともに、地域コミュニティは大きく変化しており、そうした社会変化を踏まえた情報共有を進める必要がある。 <p>科学的な防災情報の国民等への的確な提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研究・観測機関が提供する科学的な防災情報は、難解であるだけでなく、防災機関や国民等の実際の防災行動の判断に結びつくようなものとなっていない場合がある。受け手のニーズや情報についての責任を踏まえた情報提供のあり方の検討が必要である。また、このような情報以外に科学的側面を持った情報が風評被害の原因となる場合があり、そうした問題への対処も必要である。 <p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取組の結果</p> <p>郵便局と地方公共団体の防災協定[『通信白書(平成11年)』郵政省p268]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・郵便局と防災協定を締結している地方公共団体の数は、全国約1,900団体(平成11年3月末現在)となっている。 												
<p>県</p>	<p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取り組み</p> <p>災害時における放送要請に関する協定の締結(『兵庫県地域防災計画』兵庫県)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・兵庫県は、阪神・淡路大震災後、新たに以下の放送局(会社)と災害時における放送要請に関する協定を締結した。 <table border="0"> <tr> <td>・株式会社毎日放送</td> <td>平成8年6月14日</td> </tr> <tr> <td>・朝日放送株式会社</td> <td>平成8年6月14日</td> </tr> <tr> <td>・関西テレビ放送株式会社</td> <td>平成8年6月14日</td> </tr> <tr> <td>・讀賣テレビ放送株式会社</td> <td>平成8年6月14日</td> </tr> <tr> <td>・大阪放送株式会社(ラジオ大阪)</td> <td>平成8年6月14日</td> </tr> <tr> <td>・関西インターメディア株式会社</td> <td>平成8年7月18日</td> </tr> </table> <p>兵庫県/A M神戸防災情報放送協定[『阪神・淡路大震災復興誌(第4巻)』(財)阪神・淡路大震災記念協会,p547]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・兵庫県は、平成11年1月に、全国初の緊急地域防災情報のカットイン放送システムである「兵庫県/A M神戸防災情報放送協定」を創設した。これは、災害発生で緊急に住民の呼びかけや情報提供が必要と判断した場合、県が同社に放送を要請し、被害の拡大防止のために必要な情報を県の担当者が市内のミニスタジオからラジオに呼びかけるといった内容。 <p>外国人県民に係わる諸課題などを協議する場として外国人県民モニターと連携した「外国人県民共生会議」を設置。定期的に生活関連情報などを提供(平成11年)</p> <p>災害時の対応や日常生活について紹介した「ひょうごリビングガイド」(日本語、英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、ハングル)発行(平成10年、(財)兵庫県国際交流協会)</p> <p>市町やNGOとの協働により、さらに詳細な情報を盛り込んだ「多言語生活ガイドホームページ(12言語)」を作成(平成14年、(財)兵庫県国際交流協会)</p> <p>緊急時や日常生活に約立つ情報をコンパクトにまとめた「暮らしの安全・安心ミニ情報誌」の発行(日本語、英語、中国語、ハングル、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語、インドネシア語、フランス語)(平成16年、(財)兵庫県国際交流協会)</p> <p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取組の結果</p>	・株式会社毎日放送	平成8年6月14日	・朝日放送株式会社	平成8年6月14日	・関西テレビ放送株式会社	平成8年6月14日	・讀賣テレビ放送株式会社	平成8年6月14日	・大阪放送株式会社(ラジオ大阪)	平成8年6月14日	・関西インターメディア株式会社	平成8年7月18日
・株式会社毎日放送	平成8年6月14日												
・朝日放送株式会社	平成8年6月14日												
・関西テレビ放送株式会社	平成8年6月14日												
・讀賣テレビ放送株式会社	平成8年6月14日												
・大阪放送株式会社(ラジオ大阪)	平成8年6月14日												
・関西インターメディア株式会社	平成8年7月18日												
<p>市 町</p>	<p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取り組み</p> <p>広報マニュアルの策定(神戸市)[『神戸市地域防災計画 防災対応マニュアル(概要版)』神戸市,p29-32]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸市は、災害発生時に災害関連情報を市民へ、正確に提供していくための広報活動に関するマニュアルを定めることを目的に、防災マニュアルのひとつとして、広報マニュアルを策定した。 <p>ボランティア活動支援マニュアルの策定(神戸市)[『神戸市地域防災計画 防災対応マニュアル(概要版)』神戸市,p116-118][『阪神・淡路大震災復興誌(第7巻)』(財)阪神・淡路大震災記</p>												

	<p>念協会,p559-563]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時における被災者の生活支援には、迅速性、即応性、柔軟性、個別性等が必要とされ、それらの原理で活動するボランティア活動の有効性、有益性が阪神・淡路大震災で改めて確認された。21世紀の市民福祉社会の構築には、行政とボランティアはそれぞれ行動原理に基づき、また、独自の役割を明確にし、相互に補いあう対等なパートナーとして認識するとともに、お互いに連携・協力することが必要である。 ・こうした背景を踏まえ、神戸市においては、阪神・淡路大震災の教訓を生かし、災害発生時にもボランティアが活動しやすい環境を整備するとともに、非常時に機能的なボランティア活動が展開されるよう「ボランティア活動支援マニュアル」を策定した。 <p>神戸市24時間電光掲示板情報サービスの実施[『阪神・淡路大震災復興誌(第5巻)』(財)阪神・淡路大震災記念協会,p571-572]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸市は、街角に設置された自動販売機を利用して災害発生時に緊急情報を伝える「24時間電光掲示板情報サービス」を平成11年5月から開始。 <p>神戸市総合防災通信ネットワークシステムの構築[『阪神・淡路大震災復興誌(第4巻)』(財)阪神・淡路大震災記念協会,p559-561]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸市は、平成10年度に、災害発生直後から応急対応期までの対応を情報面から支援することを目的に、神戸市総合防災通信ネットワークシステム(こうべ防災ネット)を構築した。 <p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取組の結果</p> <p>神戸市24時間電光掲示板情報サービスの実施[『阪神・淡路大震災復興誌(第5巻)』(財)阪神・淡路大震災記念協会,p571-572]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸市「24時間電光掲示板情報サービス」の平成11年度までの設置実績は、市内約60箇所。
<p>その他</p>	<p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取組み</p> <p>NTT株式会社による対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NTT株式会社は、ネットワーク技術を活用して日本中に伝言蓄積装置を分散し、全国で約800万件の安否情報の蓄積が可能な“災害用伝言ダイヤル”を平成10年3月に開始している。 ・また、災害救助法が適用されるような大規模災害が発生し、広域に渡り停電が続いた場合、テレホンカードやコインが無くても電話が通じる公衆電話無料化を図っている。[『阪神・淡路大震災復興誌(第7巻)』(財)阪神・淡路大震災記念協会,p536] ・NTT東日本、NTT西日本は、地震や集中豪雨など大規模災害が発生した時、住民が避難する場所に無料でネット接続やメール送信のできる通信システムを平成13年度より順次導入した。[『阪神・淡路大震災復興誌(第7巻)』(財)阪神・淡路大震災記念協会,p536] <p>通信・放送機構による対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成8年度から10年度に、通信・放送機構は、災害時に映像による市内各地の被災情報、復旧情報等を収集・伝達する情報通信システムの研究開発を実施した。 ・平成8年度から12年度に、通信・放送機構は、地域非常通信チャンネル構築のために必要な無線通信技術(映像・音声等を混在した伝送方式、チャンネル割当技術等)の研究開発を実施した。 ・通信・放送機構は、防災対応マルチメディアモデル住宅を整備し、家庭にいながらにして、防災情報をはじめとする様々な情報を入手可能なシステムの実用化研究等を実施した。 <p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取組の結果</p> <p>NTT災害用伝言ダイヤルの実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成12年の東海豪雨や有珠山噴火、鳥取県西部地震、平成13年芸予灘地震平成15年十勝沖地震などで、災害用伝言ダイヤルは利用された。[『阪神・淡路大震災復興誌(第6巻)』(財)阪神・淡路大震災記念協会,p568] ・平成12年有珠山噴火の際は約16,500件、平成12年鳥取県西部地震の際は約20万件の利用があった。 ・また、平成13年に発生した芸予地震では、全国からの安否、見舞いコールが広島、松山、山口、今治地区に殺到した。災害用伝言ダイヤルには、この間、約87,000件の利用があった。[『阪神・淡路大震災復興誌(第7巻)』(財)阪神・淡路大震災記念協会,p536]

<p>これまでの各方面からの指摘事項</p>
<p>新聞・テレビ・ラジオ等報道機関を通じた募集は、非常に速効性があり、ほとんどの場合、一両日中に必要なボランティアが確保できた。（『阪神・淡路大震災 - 兵庫県1年の記録』兵庫県）</p> <p>震災ネットの利用状況は、パソコン等を平常時から使いなれているなど、利用する人の情報リテラシーに大きく依存しており、有効に活用された所とそうでないところの差が大きかった。（『阪神・淡路大震災 - 兵庫県1年の記録』兵庫県）</p> <p>情報センターは、即答できない問い合わせには関係機関へ確認・調査のうえで回答するなどの対応により、概して県民に好評であったと考えているが、各部局等の個別相談窓口の全容把握が早期にできなかったことが反省点であり、今後いかなる災害発生時にも対応できるような情報の収集・整理・提供のネットワークづくりが必要である。（『阪神・淡路大震災 - 兵庫県1年の記録』兵庫県）</p> <p>（「兵庫県 / AM神戸防災情報放送協定」の締結について）緊急時が番組の中に割り込んで流されるが、地域の安全が脅かされる緊急時はジャーナリズムである前に地域の防災機関としての立場を優先させるべき、との結論から締結された。（『阪神・淡路大震災復興誌（第4巻）』（財）阪神・淡路大震災記念協会）</p>
<p>課題の整理</p>
<p>平常時における関係機関やボランティアとの連携体制の確保</p> <p>IT等の多様な手段を活用した関連情報の提供</p> <p>高齢者、障害者、外国人等への配慮</p>
<p>今後の考え方など</p>
<p>地域国際化推進基本指針、兵庫国際新戦略に基づき、外国人県民が安全で安心して生活できる環境づくりのため外国人県民安全・安心ネットを推進（兵庫県）</p> <p>○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）</p> <p>地元のFM局による災害情報に関する放送の実施やパソコンによるボランティア情報システムの導入等によって、情報提供の手段を増やしており、今後も検討を進める。（尼崎市）</p>