

災害時コミュニケーションを促進する ICT 利活用に関する首長研究会

災害時、ICT を用いた情報共有、データ利活用が進むことが
災害時のコミュニケーションにとって非常に重要な役割を果たします。
研究会では災害対応の現場で実際に対応にあたる自治体首長および
職員とともに意見交換・体験の共有を行っています。



Study Report

2020

国際大学グローバル・コミュニケーション・センター
レジリエントシティ研究ラボ

災害支援・受援力向上に向けた災害時の情報共有参照モデル 災害発生時のスムーズな情報共有に向け 情報項目と構造を整理

自治体内での担当部課ごとの情報、都道府県や国が知りたい情報、住民が知りたい情報、それぞれ内容も情報の粒度も違い、情報を管理するフォーマットもバラバラです。住民や自治体の現場で本当に必要となる情報を、災害発生時にスムーズに情報提供ができること。そのための準備を平時から行っておくことが必要です。分科会ではこの課題解決のため、災害時の情報共有参照モデルを作成しました。

課題

災害時、自治体内の情報収集・情報整理の方法論が存在しない。各組織がばらばらに情報を収集および管理。

**情報収集を効率的に行えない、
庁内の情報共有にも課題あり**

基礎自治体が収集した情報を都道府県や国と共有する情報連携の仕組みがない。

**それぞれが欲しい
情報項目が異なる**

住民からの問い合わせ、提供情報を整理する際の人的リソースが足りない。

災害時には人海戦術になる

解決策

災害時の情報共有参照モデルの構築

ステークホルダー間で共有が必要な情報の項目や構造（記述方法）を整理。首長的意思決定に資する情報のトリアージを実現するための庁内情報共有の在り方を整理。

**災害時に様々な組織とスムーズな情報共有が行えると
支援・受援力の向上につながる！**

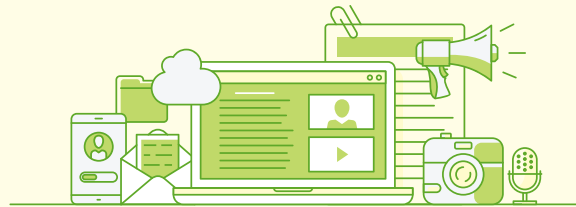
災害時の情報共有参照モデル

発生前 台風・水害（予測型災害）

- 気象・河川・潮位情報の把握

発生後 72時間をめど 台風・水害（予測型災害） 地震（突発型災害）

- 被害状況の把握
災害規模、人・建物被害、河川状況、インフラ被害状況、近隣自治体被災状況
- インフラ復旧状況の把握
電気・通信・上下水道・ガス復旧見込み、交通再開見込み、道路復旧状況
- 職員情報の把握
安否、参集状況、健康状況、家族安否、自宅被害状況、行動記録
- 地域や各課の対応の把握
各課対応状況、地域（自主防災組織、自治会）対応状況
- 避難所・施設情報の把握
避難所開設状況、人数、要配慮者、公共施設開閉館状況、福祉施設避難状況、病院情報
- 外部提供情報の整理
マスコミ提供情報の整理
- 住民情報の把握
要救助者情報、帰宅困難者情報、コールセンター問合せ状況
- ICT環境の把握
ICT機器の被災状況、情報伝達手段利用可否、事業者支援可否、ウェブサイトアクセス状況、SNS情報



成果物



パーソナライズされた災害情報の発信と住民意識向上に向けたリソースリスト 災害時における住民の行動変容を促すため 住民意識向上に使えるリソースを一覧化

災害発生時、自治体から受け取る情報を住民がどのように理解し行動を起こすのか。過去の災害からも自分は大丈夫という正常性バイアスが避難行動を阻害することは知られています。分科会では、災害時の情報発信を地域ごとから個人の属性にあわせパーソナライズされた災害情報の発信が必要と考えました。また、住民一人ひとりが自分の周りで災害が起きた場合の災害リスク考え「自助」の行動ができるよう、事前の啓発に使えるリソースを整理しました。

1. 過去の災害から見る災害情報の教訓 <令和2年7月豪雨>

行政・市民共通 避難準備情報が伝わらない
行政 目の前の状況から避難が不要と判断
避難勧告を発令できなかった

市民 状況が急激に変化し避難が困難に
避難すべき人が避難しなかった
停電対策や避難場所を事前確認する必要性



2. 基礎自治体の課題感

- 面的にしか情報を出せない（避難勧告／指示等は、町丁字単位が対象）
- 同じ地域でも、住宅の立地によって住民の危険度は異なる
- 避難が必要な人、支援が必要な人、支援をする人に確実に情報を伝える必要
- ハザードマップや要援護者名簿など、行政がすでに持っている情報を活用することで、危険エリア居住者に確実に情報伝達を行うことはできるはず
- 危機意識を持ってもらうために臨場感のある映像を伝えることが重要
- 自分たちの住んでいるところがどのくらい危険なのか、事前教育でARやVRを使うと効果的かもしれない
- 住民との接点を増やすことも課題

3. マス・メディアでカバーできない情報 自治体が発出する情報は、「命を守る行動」につながっているか？

情報入手メディア

- 一般的に、人々が災害情報を得るチャンネルは**テレビ・ラジオ**が多い
- **FMラジオ**は、地域密着型の情報
- **SNS**は若い世代を中心に利用される

情報提供の単位

- マスメディアの情報は、主に**行政区単位**の情報
- 防災行政無線は**市町村単位**で、**面的な情報発信**から脱しない

行動のきっかけになる情報

- ハザードマップを持っていても、自宅が警戒区域に含まれるか知っている人は**3割程度**
- 水害時に避難した理由「**避難勧告・指示の発令**」「**周辺環境の変化／人からの声掛け**」「**近隣住民の避難**」（国交省調査）

— 1.2.3. の現状から見る、目指すべき将来像 —

パーソナライズな災害情報の伝達

- **マイタイムライン**で事前に備える
- **ICT**を活用してあなた専用の情報
→避難行動につながる最終勧告
- **ハザードマップ × 居住者 × 施設所有者 × GIS = 最終勧告**が必要な人の特定
- 観光地では**集客施設**などの情報もターゲットに

リテラシーや防災教育の重要性

- 事前の啓発教育が重要
- 自治体が発出する情報の解釈の方法、判断基準を養う必要性
- 自分だけでは大丈夫、という思い込みから脱却する必要性

理想的な
災害情報
とは

**パーソナライズな災害情報の
伝達の実現可否について議論**

リスクを
理解する
には

**自治体や市民が事前啓発に
使えるリソースを整理**

行動変容を促すには、パーソナライズされた情報と正しくリスクを理解すること、双方不可欠

成果物



**災害時における住民意識の
向上に役立つリソースリスト**

各省庁が提示する情報、民間事業者が提供する情報サービスなどを、
①住民向け、②市区町村担当者向け（啓発計画に役立つ）、
③啓発事例、④災害対応時— に分けて整理し、一覧化



災害 ICT 研究会

災害時コミュニケーションを促進する
ICT 利活用に関する首長研究会

< 活動内容 >

全国自治体 ICT サミットの開催(2020 年 1 月)
職員勉強会の開催 (年 5-6 回)
実施期間 2019 年 4 月～

研究会メンバー【2020 年度】 プロジェクトリーダー 櫻井美穂子

●自治体メンバー

室蘭市、藤沢市、鎌倉市、渋谷区、足立区、調布市、西宮市、玄海町、熊本市

●企業メンバー

KDDI 株式会社、株式会社セールスフォース・ドットコム、
日本マイクロソフト株式会社