

## イ 災害時広報・リスクコミュニケーション



シート番号

13

課題

情報発信内容の充実

目指していくこと

受け手の立場に立って必要な情報を届けます

1 いただいた「生の声」

- 「除雪情報や通行止め（通行可能）情報について、一元的に分かりやすく確認できると便利です。」（運送事業者・市町村）
- 「細かい情報でも発信してよいのではないかと思います。テレビ・ラジオ・インターネットなど発信できる媒体はさまざま考えられます。」（報道機関）
- 「ある事象が発生した場合、その先どうなるのかという情報が欲しいです。」（報道機関）

2 「生の声」から浮かび上がった課題

- 通行止めの情報に加え、除雪作業の現況や通行止め解除の見込みなど、現状だけでなく今後の見通しについての情報の発信について検討することが必要です。
- 除雪情報や通行止め（通行可能）情報を一元的に発信することが必要です。
- 地図情報などを活用し、分かりやすい発信を行うことが必要です。
- 市町村、県の境界に関わらない広域的な情報発信を行うことが必要です。

3 目指していくことを実現するために行うこと

(1) 災害時における（見込み情報を含めた）発信情報を整理します

- 適切な内容・タイミングで情報発信を行うため、災害時に発信すべき情報の項目についてリスト化し、関係者間で共有します。

《8月まで》【危機管理部・広報県民課】

(2) 災害時における広域的な情報発信についての準備を進めます

- 隣接県及び県内市町村に県ホームページの（相互）リンクを設定します。

《8月まで》【広報県民課】

- 道路情報を一元的に提供（リンク設定を含む）します。

【危機管理部・情報政策課・広報県民課・道路管理課】

- GISを活用して災害情報を地図上に表示するなど、視覚的に分かりやすい情報発信を行います。《10月以降》

【危機管理部・情報政策課・広報県民課・道路管理課】

シート番号

14

課題

## 多様な方法による情報発信

目指していくこと

ありとあらゆる手段を総動員して情報を発信します

## 1 いただいた「生の声」

- 「滞留車両向けにエリアメールを用いた情報発信を行い（20件）、有効に機能しました。発信内容については、さらなる検討が必要です。」（市町村）
- 「道路の渋滞情報など県民がすぐに知りたい情報を SNS 等の県民が入手しやすい方法により、スピーディーに発信する仕組みがありませんでした。」（本部）
- 「夜間通行止めなどの情報をメディアからもっと広報してもらおうべきでした。」（地方部）
- 「通行止めになった道路の復旧見込み情報が迅速に伝わらなかったため、県民や事業者に不安や混乱を招きました。」（本部）

## 2 「生の声」から浮かび上がった課題

- エリアメールや SNS などの有効な活用方法を確立する必要があります。
- 災害時のホームページを市町村や関係団体との連携が図られるよう見直す必要があります。
- テレビ・ラジオ・新聞などで情報発信をしやすくするため、報道機関への情報提供方法を改善します。
- 住民の不安や苦情を解消するため、適切な時機・方法により情報を発信します。
- さまざまな情報発信の方法を組み合わせ、住民に確実に情報を届ける必要があります。（結果として二重に情報が伝達されてもよい。）

## 3 目指していくことを実現するために行うこと

## (1) 災害時における多様な発信媒体を活用します

- ツイッターの活用などについて、災害時における SNS 活用指針を新たに策定します。《8月まで》【広報県民課】
- 報道機関への情報発信方法について、マニュアルを作成します。（定期的なプレスリリース、ホームページの更新時期、旧情報の掲載など）  
《8月まで》【広報県民課】
- 適正な緊急速報メールの配信内容について、市町村の意見を踏まえ、事業者と検討を行い、事例集を作成します。《8月まで》【危機管理部】
- 災害対策本部設置時における知事会見の効果的な実施など、情報発信手段とタイミングについてリスクコミュニケーションの観点からの検討を行います。（実施判断基準の整理）《8月まで》【危機管理部・広報県民課】

## (2) 情報発信体制を構築します

- 災害対応の各段階において、情報発信責任者を明確化し、統一的な情報発信を行います。（役割分担の明確化）《8月まで》【危機管理部・広報県民課】

シート番号

15

課題

被災者への情報発信

目指していくこと

被災者の状況に応じた情報発信を行います

1 いただいた「生の声」

- 「農林業関係者や中小企業等に対する支援情報が一元的に提供されていなかったため、分かりにくくなっていました。」(本部)
- 「炊き出し等により、日常の食料品が不足してきたことから、買い物できる場所の情報が欲しかったです。」(県民)
- 「地元のスーパーの方に出演していただき、物流の情報について放送しました。」  
(報道機関) など

2 「生の声」から浮かび上がった課題

- 県ホームページに支援情報をまとめて掲載するページを作成するなど、被災者にとって見やすい情報提供を行う必要があります。
- 被災現場の状況に応じ、被災者が求める情報を把握し、提供する必要があります。

3 目指していくことを実現するために行うこと

被災者の立場・状況に即した情報発信を実施します

- 災害時、県ホームページに部局の枠を越え、かつ、国や関係機関も含めた支援情報を一元的に掲載するための準備を進めます。  
 ≪8月まで≫【危機管理部・広報県民課】
- 災害時に発信すべき情報の項目リストを踏まえ、被災者の居場所や発信内容に適した情報発信手段を検討し、整理します。  
 ≪10月まで≫【危機管理部・情報政策課・広報県民課】

シート番号

16

課題

県民・被災者からの情報提供

目指していくこと

災害情報の収集とそれに基づく対応に混乱をきたさない範囲内で、県民・被災者からの情報提供を受け、活用します

1 いただいた「生の声」

○ 「県でも2月17日からツイッターを活用し情報発信を行ったが、早期からのツイッター、メールなどを活用した情報収集・発信が必要と考えられます。」

(本部)

○ 「現場の情報が収集できない中で、双方向のSNSツールを活用することは有効ではないかと思えます。」(本部)

○ 「情報収集手段としてのツイッターには検討の余地があるが、炎上リスクに不安があります。」(市町村)

○ 「ツイッターなどのSNSを活用した情報収集を行った場合、情報の真偽の確認や優先順位の判断などが必要です。」(市町村)

など

2 「生の声」から浮かび上がった課題

○ SNSを活用した情報収集については、有効な部分もあるが、情報の真偽や偏りといった危険性も内在する。これを踏まえた上で、提供された情報の活用については、一定のルールの下に対応する必要があります。

3 目指していくことを実現するために行うこと

SNSを利用した県民・被災者からの提供情報の活用方針を策定します

○ 市町村や地方部等から収集した情報の発信を基本としつつ、県民等からの直接の情報提供については、災害時におけるSNS活用指針において、情報提供依頼や活用方針などを定めます。

《8月まで》【危機管理部・広報県民課】

○ 災害時の情報発信ツールとして県公式ツイッターアカウントの認知度を高めることに加え、情報提供手段としても活用することを周知します。

《6月から》【広報県民課】