

イ 災害時広報・リスクコミュニケーション

災害時広報・リスクコミュニケーションワーキンググループ検討状況

1 検討経過

(1) ワーキンググループの開催

検討状況	検討内容
第1回ワーキンググループ (4月8日)	・2月大雪災害対応に係る反省点 ・検討課題の整理
第2回ワーキンググループ (4月15日)	・インタビュー項目及びインタビュー先について
第3回ワーキンググループ (4月30日)	・インタビュー実施状況の報告 ・インタビューまとめについて
第4回ワーキンググループ (5月8日)	・課題の検討状況及び方向性(案)について
第5回ワーキンググループ (5月22日)	・検証の取りまとめについて
第6回ワーキンググループ (5月28日)	・検証の取りまとめについて

(2) インタビューの実施

別紙のとおり

2 課題の整理および検討の方向性

検討事項

- ① 県民への情報発信(災害の応急対応、復旧情報の情報発信)
- ② 被災者への情報発信(支援情報の発信)
- ③ 県民・被災者からの情報提供

① 県民への情報発信(災害の応急対応、復旧情報の情報発信)

課題	【発信内容について】
	○ 除雪の進捗状況や道路の開通見込みの情報がなかった。(運送事業者・交通事業者)
	○ 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よい。(運送事業者)
	○ 道路の通行止め情報が視覚的にわかるとよい。(市町村)
	○ 道路情報を管理者ごとに問い合わせる必要があり、非効率であった。(運送事業者・交通事業者・市町村)
	○ 東信地区のコミュニティFMが連携して、お互いの地域の積雪情報・交通情報等をレポートして放送した。(報道機関)
	○ 情報発信不足。(除雪状況・通行止めの状況などの情報発信が不足していた。)(建設部)

【発信手段について】

- 防災行政無線で情報提供を行い、効果があったと感じている。ただし、聞こえない場合・状況がある。(市町村)
- 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)、有効に機能した。発信内容については、さらなる検討が必要である。(市町村)
- 収集した情報は、随時ホームページを更新して提供した。(市町村)
- 防災行政無線とホームページでの情報発信が主であり、ツイッターの活用を始めたのは16日(日)であった。(市町村)
- 災害情報の発信媒体がホームページ中心であり、内容も文字情報が多く、地図などを使って視覚的に把握できる取り組みが乏しかったため、県民に分かりやすく迅速に情報を伝達できなかった。(企画部)
- 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る。(危機管理部)
- 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無かった(企画部)
- ドライバー自身も運送中にラジオや道路掲示板、所持している携帯電話(スマートフォン)での情報収集を行っているほか、運転者同士や配送先を通じて情報収集を行っている。(運送事業者)
- 避難所にはテレビが無かったので、ラジオを聞いていた。(被災地区住民)
- 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ったべきだった。(地方部)
- 災害時には、テキストリンクにより、県のホームページから市町村のホームページにアクセスできるような特設ページを開設すればよいのではないか。(報道機関)

【リスクコミュニケーションについて】

- 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いた。(企画部)
- 通行止め等の情報を早めに発信してほしい。(交通事業者)
- 正確な情報を提供しないと、新たな苦情につながる。(市町村)
- 事業者側から出演依頼し、首長から住民向けのメッセージを放送した。(報道機関)

【その他】

- 災害時のマニュアルに従い、積雪情報や交通情報について緊急放送を実施した。(報道機関)
- 別荘地居住者の安否確認が困難である。(市町村)

方向性	<p>◇ 受け手の立場に立って必要な情報を届ける</p> <p>◇ ありとあらゆる手段を総動員して情報を発信する</p> <p>【発信内容について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 除雪情報や通行止め（通行可能）情報を一元的に発信する。 ○ 地図情報などを活用し、分かりやすい発信を行う。 ○ 市町村、県の境界に関わらない広域的な情報発信を行う。 <p>【発信手段について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ エリアメールやSNSなどの有効な活用方法を確立する。 ○ 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する。 ○ 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。 <p>【リスクコミュニケーションについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 住民の不安や苦情を解消するため、リスクコミュニケーションの観点から、適切な時機・方法による情報発信を行う。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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る。（結果として二重に情報が伝達されてもよい。）

② 被災者への情報発信（支援情報の発信）

課題	<p>【支援情報の提供について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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、分かりにくかった。（総務部） <p>【物流情報（被災者の求める情報）について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。（被災地区住民） ○ 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た。（報道機関）
方向性	<p>◇ 被災者の状況に応じた情報発信を行う</p> <p>【支援情報の提供について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 県ホームページに支援情報を一元的に提供するページを作成した。併せて、トップページの注目情報に「大雪災害に対する県民の皆さまへの支援について」を掲載し、同ページに誘導を図った。 <p>【物流情報（被災者の求める情報）について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。

③ 県民・被災者からの情報提供

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">課題</p>	<p>【SNSの活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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る。(危機管理部) ○ 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。(危機管理部) ○ SNSを情報発信ツールとして利用しているが、市町村でSNSの双方向性を活用して住民等から被害情報の収集を行った事例があった。(総務部) ○ 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る。(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になる。(市町村) <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 主に区長から電話等により情報収集を行っている。(市町村)
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">方向性</p>	<p>◇ <u>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ことを前提に県民・被災者からの情報提供を受ける</u></p> <p>【SNSの活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。また、提供された情報の処理について、一定のルール作りが必要。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 区長等から情報収集を行う、従来からの仕組みは今回の大雪災害においても有効に機能した。

【別紙】

インタビュー実施状況

区分	実施日
運送事業者	平成 26 年 4 月 21 日
交通事業者	平成 26 年 4 月 21 日
被災自治体 (5 市町)	平成 26 年 4 月 22 日 平成 26 年 4 月 23 日
被災地区住民	平成 26 年 4 月 23 日
報道機関 (7 社)	平成 26 年 4 月 30 日 平成 26 年 5 月 20 日 平成 26 年 5 月 22 日 平成 26 年 5 月 23 日
豪雪地帯自治体	平成 26 年 5 月 1 日
システム事業者	平成 26 年 5 月 13 日

