

1. 調査研究の背景と目的

災害情報を迅速・正確・確実に住民に届けるためには、より効果的・効率的な情報発信の手法を整理するとともに、実践できるような体制づくり・仕組みづくりが必要である。インターネット環境の充実やスマートフォンの普及などにより、ホームページや SNS、コミュニティ FM 等を活用した情報発信が有効と考えられる。このことから本業務では、府中市・調布市・狛江市（以下 3 市）協働で、災害時におけるホームページ・SNS 等を活用した情報発信をテーマとした調査研究を行い、より効果的・効率的な情報発信を行うための取組方針の策定や実践マニュアルの作成を行うことで、市民生活の向上に寄与することを目的に実施するものである。

2. 調査のフロー

調査フローは右図の通りである。なお、本事業は 2 か年事業として実施しており、本報告書は 1 年目に実施したものを取りまとめている。

3. 実施内容

(1) 文献調査及び先進事例調査の実施

ホームページや SNS、コミュニティ FM 等を活用した自治体による災害情報の発信について、各種調査報告や既往研究、先進自治体等の事例調査を行った。事例調査結果は 3 市勉強会で共有した。

●先進事例：同時マルチキャスト配信（東京都三鷹市）、官民連携の取組（埼玉県）、災害時の活用事例など

(2) 自治体アンケートの実施

東京都内の市区町村（島しょ地域を除く）の災害情報発信の担当部局を対象に、災害時の情報発信の現状と課題を把握するためのアンケートを実施した。アンケートでは、自治体職員が災害情報を発信する上での課題や負担感を把握した。

(3) 3 市住民 WEB アンケートの実施

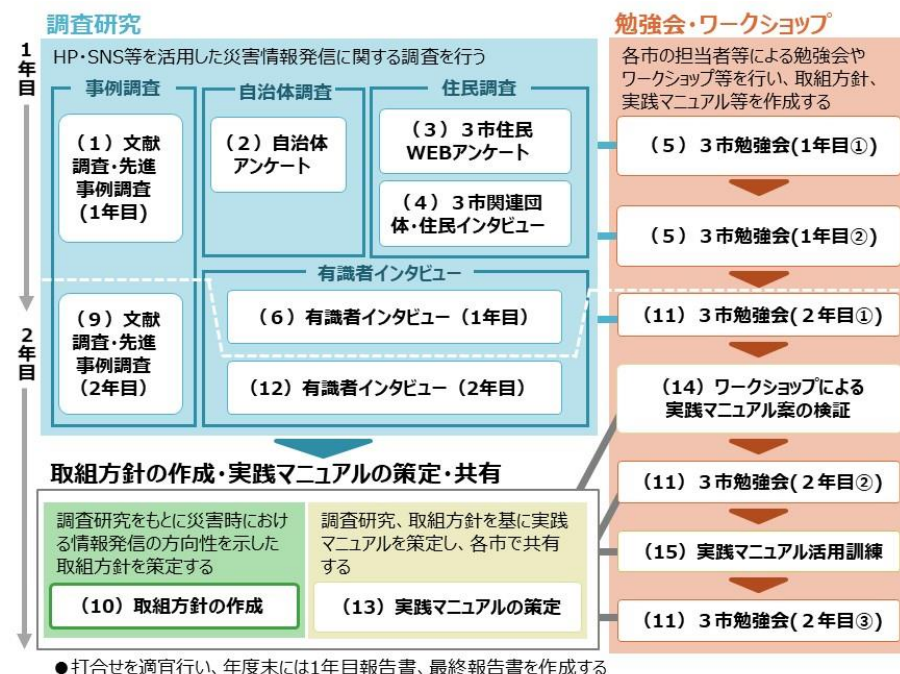
3 市の住民を対象に、災害時の情報収集に関する現状やニーズ等を把握するためのアンケートを実施した。アンケートでは、住民が災害情報を入手する上での課題や必要とする情報等を把握することで、ホームページ、SNS、コミュニティ FM 等を活用した災害情報の発信についてのポイントや改善点などを明らかにした。

●調査対象：3 市在住の 18 歳～69 歳の男女 ●回収数：1,260 件

(4) 3 市関連団体書面インタビューの実施

インターネット調査では把握しきれない、インターネットや SNS を利用しないまたは配慮が必要な方（障害者や子育て世帯、高齢者、外国人）を対象に、災害時の情報収集に関する現状やニーズ等を把握するため、書面で意見を聴取した。調査では、対象者の災害情報の入手方法や必要とする情報、Web アンケート対象者との違いや留意点等を明らかにした。

●調査対象：子育て世帯、障害者、高齢者、外国人などを支援する団体など ●回収数：31 件



(5) 3 市勉強会の実施

3 市の広報・防災担当者を対象に 2 回開催した勉強会では、調査結果の報告や調査設計・方針等に対する意見交換等を通じて、次年度の取組方針及び実践マニュアル策定に向けて各市の現状を共有し、課題を抽出した。

	第一回勉強会	第二回勉強会
○実施日時	2020 年 11 月 12 日 15 : 00～17 : 00	2021 年 3 月 23 日 14 : 30～16 : 30
○参加者数	10 名	11 名
○実施内容	事業概要の説明、事例紹介、各市の取組共有、調査内容に関する意見交換	調査結果の報告、事例紹介、調査内容に関する意見交換

(6) 有識者インタビュー

インターネットや防災、障害者支援等の専門的知見を有する有識者から、調査内容や取組方針等に関するアドバイス等を受けるためのヒアリングを行った。ヒアリングは 2 名の有識者を対象に、オンラインで実施した。

●対象者：田中淳氏（東京大学総合防災情報研究センター）／関根千佳氏（株式会社ユーディット代表取締役）

4. 実施結果概要

(1) 自治体による災害情報発信の現状と課題（自治体アンケート、住民アンケートより）

<活用媒体について>

- 自治体による災害情報の発信には、多数の媒体が活用されている
- SNS をみると、自治体は Twitter を重視している傾向にあるが、住民の幅広い層には LINE のほうが効果的

<情報発信の内容について>

- 自治体は、災害情報の発信において迅速・正確・確実に届けるための取組を行っている
- 一方で住民からは、情報の内容や種類についての要望があげられる（「避難所の混雑状況」「河川・水路の水位情報」「地区レベルの災害情報」など）

<庁内体制について>

- 自治体では、災害時の人員確保とシステムの再構築が課題としてあげられる

(2) 自治体による災害情報発信の展望（有識者インタビューより）

<災害情報発信における活用媒体>

- 情報発信に活用する媒体は多様化している
- 活用媒体は、プッシュ型・プル型、ストック情報・フロー情報で使い分けのよい
- コミュニティ FM は、市町村単位の情報を発信できる

<災害情報発信の内容>

- アクセシブルな情報発信を行うことが重要である
- 市が発信すべき災害情報は、避難指示、避難所情報など、市しか把握できない情報に注力すべきである。より狭域な災害情報を発信することが望ましい
- わかりやすい情報発信とは、「その人の置かれた状況で何をすれば良いかが明確に表現されている」こと

<災害情報発信の体制>

- 防災担当の負担を減らすため、「どう情報を流すのか」ではなく「誰が情報を流すのか」が重要である
- 被災の情報をより早く、正確に収集することが大事だが、自治体職員では収集に限界があるため、住民も活用した情報収集の体制を構築することが大事
- 情報発信を任せられる市民の育成ができる仕組みがあるとよい