

検証項目⑧

広報・情報提供

道民に対する広報、報道機関に対する情報提供の実施



知事の記者会見

○ 検証の視点

- ▶ 道民に対する災害情報や大規模停電情報の周知
- ▶ 報道機関に対する情報提供等

1 平常時の取組や災害予防・応急対策計画など

1-1 災害広報及び情報等の提供方法

道、市町村及び防災関係機関は、災害時において、被災地住民をはじめとする道民に対して、正確かつ分かりやすい情報を迅速に提供することにより、流言等による社会的混乱の防止を図り、被災地の住民の適切な判断による行動を支援することとされており、市町村及び関係機関等から情報収集した上で、報道機関への情報提供等により被災市町村地域内外に対し、被害状況等を適切に提供するものとされている。

市町村は、所管区域内の防災関係機関との連絡を密にするとともに、被災者のニーズを十分把握した上で、被災者をはじめとする住民に対し、直接的に、被害の区域・状況、二次災害の危険性、避難指示（緊急）、避難勧告、避難準備・高齢者等避難開始、避難場所・避難所、医療機関等の生活関連情報、ライフラインや交通施設等の公共施設等の復旧状況、交通規制、被災者生活支援に関する情報等について、正確かつきめ細やかな情報を適切に提供するものとされている。

道、市町村及び防災関係機関等は、災害時において、被災地住民をはじめとする道民に対して、正確かつ分かりやすい情報を迅速に提供することにより、流言等による社会的混乱の防止を図り、被災地の住民等の適切な判断による行動を支援する必要がある。

さらに、道及び市町村は、北海道防災情報システムのメールサービスやLアラート、全国瞬時警報システム（J-ALERT）を活用するなどして、効果的な情報提供を実施する必要があるものとされている。

防災関係機関は、相互に連携し、それぞれの広報計画に基づき、住民への広報を実施するとされ、特に住民生活に直結した機関（道路、交通、電気、上下水道、ガス、通信等）は、応急対策活動と発生原因や復旧見込、これに伴う復旧状況を定期的に道民に広報するとともに、道災害対策（連絡）本部に対し、情報の提供を行うこととされている。

また、住民に対する広報等の方法として、報道機関への情報提供をはじめ、地域の実情に応じ、市町村防災行政無線（戸別受信機を含む。）、緊急速報メール、登録制メール、IP告知システム、広報車両、郵便局、インターネット、SNS、掲示板、印刷物など、あらゆる広報媒体を組み合わせ、迅速かつ適切な広報を行うものとし、誤報等による混乱の防止に万全を期するものとされている。

1-2 報道機関に対する要請・情報提供等

道は「災害時等における報道要請に関する協定」に基づき、災害時等における災害の防止と被害の拡大の防止等を図るため、警報の発令及び伝達並びに避難の勧告又は指示に関することなどの広報を行うに当たり、必要な場合には、報道機関に対して、報道要請を行うことができるとされている。

道、市町村及び防災関係機関等は、報道機関からの災害報道のための取材活動に対し、資料の提供等について協力するものとされている。

また、被災者の安否情報について、道及び市町村は、住民等から照会があったときは、被災者等の権利利益を不当に侵害することのないよう配慮しつつ、消防・救助等人命に関わるような災害発生直後の緊急性の高い応急措置に支障を及ぼさない範囲において、回答するよう努めるものとされている。

道又は市町村は、照会に係る被災者の同意があるときなどの一定の場合には、必要と認められる照会に係る被災者の居所、死亡・負傷等の状況など安否の確認に必要と認められる限度において情報を提供できるものとされている。

2 主な対応

2-1 災害広報及び情報提供

道では、「平成30年北海道胆振東部地震による被害状況等」（以下「被害報」という。）の第1報を9月6日7時に公表して以降、多い日には、1日に6回被害報の更新を行い、報道発表及び道のホームページへ掲載することにより、被害情報等を公表した。また、被害報の公表がないタイミングにおいても、被害情報等を記載したホワイトボードの情報を電子化して報道機関に提供した。さらに、道災害対策本部員会議では、最新の被害状況や各関係機関からの報告・協議事項及び会議での決定事項などの情報が迅速かつ的確に伝わるよう、全て公開で11月までに計13回実施し、適時の情報の発信に努めた。

道、市町村及び防災関係機関は、各ホームページやSNSを活用して、被災住民に対し

て最新の被害状況や生活支援情報などを提供した（図表3-8-1参照）。

特にSNSを活用することにより、被災者の情報入手手段を多様化できるとともに、場合によっては、双方向の情報交換も可能となることから、ICTを積極的に活用した災害情報の提供が有効である。

■図表3-8-1：インターネット及びSNSの活用状況の一例

主 体	活用状況の例
北海道	・ 特設ページを開設するとともに、広報ツイッター上で、9月6日から9月8日までの3日間で94件の災害関連情報を発信
市町村	・ 厚真町、安平町及びむかわ町では、開設された災害ボランティアセンターの状況等について発信
気象庁	・ 地震等の気象支援資料をワンストップで閲覧できるポータルサイトを開設して、情報を発信
北海道総合通信局	・ ホームページ上で、災害対策用支援機材の貸与について周知
北海道運輸局	・ 交通情報等を一元的に閲覧できるポータルサイト（「北海道旅の安全情報」）を開設し、主に外国人観光客を対象に、交通の運行情報等を発信

ラジオ放送については、停電によって停波が発生した放送局があったものの、発電機の再起動または持ち込み等の処置により2時間以内に全ての放送局が復旧した。また、コミュニティ放送についても、停電による停波があった10局は、9月6日午前中までに復旧を完了した。このため、停電によりテレビ等が使用できない場合においても、電池式のラジオ等を活用することにより、ラジオを通じて早い段階から災害に関する情報を収集することが可能であった。

また、各地のコミュニティ放送は、被災した住民に対してテレビやFM局がカバーしきれないような地域に密着した交通情報や生活支援情報などを発信した。発災前にコミュニティ放送が存在しなかった厚真町及びむかわ町においても、北海道総合通信局から貸与された臨時災害放送局設備を活用し、町の職員や住民の運営により放送局を開設した。むかわ町では9月18日から「むかわさいがいFM」が、厚真町では9月20日から「あつま災害エフエム」が開局し、地域を限定した生活支援情報の広報に大きな役割を果たした。

2-2 Lアラートを活用した情報提供等

道及び市町村は、Lアラートを通じて、報道等各機関や住民へ避難所開設情報等を伝達した。Lアラートの入力主体は市町村であるが、入力ができる担当者が限られている場合が多く、災害対応に追われるなどの理由により、住民への周知が滞った市町村があったほか、市町村による避難関連情報に関する対応が統一されていないことから、迅速な情報提供に支障が生じた事例もあった。

Lアラートの入力については、市町村で入力の対応が困難な場合には所管の振興局が、振興局の対応が困難な場合には本庁（危機対策課）が入力を代行することとなっており、一部の市町村については、情報の授受について連携をとりつつ、道が入力の代行を行った。

2-3 報道機関に対する要請・情報提供等

道災害対策本部指揮室では、報道機関専用の情報提供スペースを確保し、報道機関からの情報のニーズの把握及びきめ細かい対応について着意したものの、特に発災当初においては、情報班等が報道対応に追われ、情報収集・集約活動に時間を要することがあった。

死亡者や安否不明者の氏名公表について、道及び市町村は、それぞれの地域防災計画に基づいた対応を行った。道では、当初から氏名公表に関し、報道からの強い要請を受けたものの、亡くなった方の氏名公表についてはご遺族の意向が何よりも重要であるとの従来の方針に沿って、住民に最も近い立場にある市町村等が遺族の同意を得るなどして公表した場合のみ、道も報道発表を行って対応した。

北海道胆振東部地震において、遺族の同意を得るなどして亡くなられた方の氏名を公表したのは2町であり、道としては、9月8日以降、16日までの間に計7回の報道発表を行った。また、道及び市町村等は、安否不明者の氏名公表は実施しなかった。

2-4 デマ情報などの流言飛語への対応について

近年スマートフォンの普及により、さまざまな情報がSNSを通じて広がっているが、そのなかには、偽りの情報や根拠のないデマ情報も含まれる場合があり、被災者をはじめとした多くの人々の不安を煽るなど、災害時の課題となっている。

北海道胆振東部地震においても、「数時間後に大地震が来る」、「断水になる」などの根拠のない情報が拡散された。道警察は、SNS上のサイバーパトロールによって9月末までに200件以上のデマ情報を把握し、内容に応じて関係機関に情報を提供した。

道では、ホームページを通じてデマ情報への注意喚起を行ったが、道民に、より広く正しい情報を適時に発信・提供するため、Lアラートのお知らせ欄やSNSなどの多様な手段を活用した注意喚起を行う必要がある。

関係機関の取組 札幌管区気象台

防災情報の適時的確な発表等

(1) 地震・気象等に関する防災情報の適時的確な発表

地震発生直後から地震情報や地震解説資料を迅速に発表・提供するとともに、地震に関する報道発表及び記者会見（9月6日、10月5日）を行って、地震活動の状況や今後の見通し等について説明した。また、予報や警報、その他各種情報を適時的確に発表して、自治体等関係機関に迅速に伝達・提供し、応急・復旧等の防災活動を支援するとともに、災害の防止・軽減に努めた。

(2) 台風説明会の開催（9月27日、9月29日、10月5日）

平成30年台風第24号、第25号の際には、台風説明会を開催し、報道機関を通じて道民へ注意喚起するとともに、自治体等関係機関に対して防災気象情報の解説等を適宜実施した。

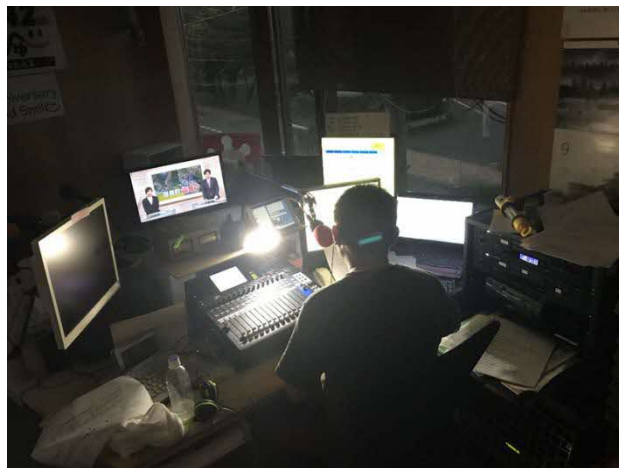


関係機関の取組 北海道総合通信局

コミュニティFM局による地域情報の発信等

今回の地震によるブラックアウトでテレビやスマートフォンが使えない状態が生じたが、乾電池や手動で充電できるラジオは利用できたため、ラジオによる情報発信が威力を発揮した。

北海道内のコミュニティ放送事業者で構成する日本コミュニティ放送協会（J C B A）北海道地区協議会のとりまとめによると、加盟している放送社において、放送番組を切り替えて地震に関する災害放送を実施し、最長で69時間の放送を継続した社などがあった。この際、自ら発電機の燃料を確保しながら生放送を継続して、地元住民に避難所情報や炊き出しや配給などの生活支援情報を提供するなど命をつなぐ放送を行った。



写真は、暗闇の中で放送を続けるFMびゅー（室蘭まちづくり放送株式会社）

	9月6日								9月7日								9月8日							
	3:00	6:00	9:00	12:00	15:00	18:00	21:00	0:00	3:00	6:00	9:00	12:00	15:00	18:00	21:00	0:00	3:00	6:00	9:00	12:00	15:00	18:00	21:00	0:00
o news	4:03																							19:00
FMいるか	3:30																							※1
FM-WING	3:45																	4:10						
FMおたる	3:25																							17:00
FMくら	4:05																							15:00
FM-JAGA	3:20																							18:00
FMなかしべつ	3:40						22:00		6:00							22:00	6:00							11:00
エフエムなよろ	3:40						23:40	7:30																19:30 ※2
FMはまなす	3:30																							
FMびゅー	3:35																							16:30
エフエムもえる	3:25																							20:00
FMリバー	8:00																							12:00
FMわっぴ〜	5:00																							
三角山放送局	4:15																							
ラジオニセコ	4:00																							
ラジオふるの	3:40																							

- ※1 9/9 16:00まで臨時放送を実施
- ※2 9/9 14:42～18:00に臨時放送を実施
- ※3 9/6 5:30～7:50停波

関係機関の取組 北海道警察本部

流言飛語への対応

SNS上におけるサイバーパトロールにおいて、200件以上の流言飛語を把握するとともに住民への注意喚起が図られるよう、当該内容に応じて道を始めとする関係機関に情報提供した。

3 評価できる事項、課題

評価できる事項

【情報の提供・発信について】

- 道、市町村及び関係機関は、各HPやSNSを活用して、被害情報や各機関が行う被災者支援情報、被災地支援のための災害対策用資機材の貸与などについて情報発信した
- 厚真町、安平町、むかわ町では、開設された災害ボランティアセンターの状況等について発信した
- 各地のコミュニティFM局は地元に着した決め細やかな災害情報を提供し、それがマスコミに取り上げられるなど地域密着メディアとしてその有効性が評価された。また、厚真町、むかわ町には臨時災害放送局が開設され、被災地に向けて有効な情報が提供された

【Lアラートによる情報提供等について】

- 避難情報や避難所開設情報をLアラートに入力できなかった一部の市町村に対し、道災害対策本部の職員が代行入力を行った
- Lアラートのお知らせ欄を活用して、入浴施設情報などの生活支援情報を提供した市町村があった

課題

【情報の提供・発信について】

- 指揮室では北海道電力から連絡があった9月6日5時35分まで全戸停電を確認することができず、道民へ停電に関する情報発信が遅れた（⑨ライフラインの再掲）
- 道、市町村は被災者の同意が得られた場合において、死亡者の氏名を公表したが、他県では被災者の同意なく氏名等を公表しているケースもある
- SNS上で「数時間後に大地震が来る」「断水になる」などの流言飛語が拡散されたため、道や道警ではホームページなどで注意喚起を行ったが、災害対策本部員会議での発信など広く道民に伝達しなかった

- 災害時における外国人（観光客等を含む）への多言語による情報提供の拡充が求められている

【Ｌアラートによる情報提供等について】

- Ｌアラートによる避難情報の発信において、入力した情報がシステムに適切に反映せず、周知が滞った市町村があった
- 市町村からのＬアラートによる避難関連情報について、個々の市町村における対応が統一されていないことから、迅速な情報提供に支障をきたした
- Ｌアラートに住民が災害時に必要とする電気・水道・交通などのライフライン情報が不足している

4 課題等への対応に対する提言

提 言

- **停電・復旧等に関する道民等への迅速な情報発信**
 - ・ 北海道電力は停電の発生はもとより、復旧の目処などの情報は非常に重要であることから、これらの情報に関し、迅速に道民等に情報発信する必要がある。また、情報発信にあたっては、ホームページやＬアラート、SNSなどのICTの活用はもとより、それらを利用しない者や外国人なども必要な情報を入手できるよう考慮する必要がある【北海道電力・道・市町村】
- **災害時における氏名等の公表に係る取扱いの方針策定**
 - ・ 災害時における死者や行方不明者などの氏名等の公表については、被災者の個人情報への配慮と、報道機関への情報開示の観点から、道や市町村では画一的な判断ができないことから、他都府県の取扱いや国の見解を踏まえた方針の策定を検討する必要がある【国・道・市町村】
- **住民への情報発信、報道機関への広報対応の明確化と相互の理解**
 - ・ 道や市町村は、デマや根拠のない情報により、住民に不安等を与えないよう、道警察や関係機関とも連携を図り、Ｌアラートのお知らせ欄やSNSも活用した住民への正確な情報発信が可能となる体制を整備すること、伝達された避難情報の受け手である住民が取るべき行動を理解することが重要である【道・市町村・関係機関・住民】

- ・ 道は、報道対応窓口を明確にし、適時適切な災害情報を提供するための専任の職員を配置する必要がある【道】（⑤災害対策本部の体制と活動の再掲）
- ・ 道は、指揮室に報道機関用のスペースを確保し、積極的に情報提供するとともに、災害対応に支障を来さないよう、道と報道機関が相互に協力関係を構築する必要がある【道・関係機関】（⑤災害対策本部の体制と活動の再掲）
- **情報伝達手段の複数化と北海道防災情報システムの機能強化**
 - ・ 避難勧告等の発令や避難所開設状況については、Ｌアラートを通じて住民や報道機関等に一齐に情報伝達しているが、システムに支障が生じる事態を想定し、複数の代替手段を用意しておく必要がある。また、市町村が北海道防災情報システムに入力した情報が適切にＬアラートに反映されるよう、それぞれのシステムの連携を確実なものとし、安定的な運用を図ることが必要である【道・市町村・関係機関・事業者】
- **北海道防災情報システムの習熟度向上及び入力手順の効率化による有効活用**
 - ・ Ｌアラートによる避難に関する情報については、北海道防災情報システムへの入力により反映されるが、市町村による入力作業が滞ると情報が発信されないことから、道はシステムの機能一覧や使用頻度の多い機能に絞った手順書などを作成するほか、市町村の担当職員を対象とした操作研修会やＬアラート全国総合訓練などを通じて、担当職員の操作力を向上させ、システムの利用促進を図る必要がある【道・市町村】
- **Ｌアラートによるライフライン情報の提供の推進**
 - ・ 被災した住民にとって、ライフラインの被災状況や復旧状況に関する情報は重要であることから、様々なツールによる情報の発信が必要である。現在、避難に関する情報はＬアラートで提供できるところであるが、ライフラインに関する情報についても、Ｌアラートにより提供できる環境の整備及び平常時の訓練等が必要である【国・道・市町村・事業者】
- **災害時等における帰宅困難者や観光客（外国人等を含む）への情報の提供と発信の強化**
 - ・ 道は、北海道防災情報システムなどへの登録の促しや啓発資料の周知、訓練における多言語による情報提供など、市町村や関係機関と連携した取組を強化していく必要がある【道・市町村・関係機関・事業者】（②－Ⅱ避難行動－２の再掲）
 - ・ 災害発生時の災害等の情報、交通機関の運行状況や避難場所の情報などについて、SNSを活用した多言語による迅速な情報発信が重要である【道・市町村・関係機関】
 - ・ 災害時に一定期間、帰宅や帰国等ができない観光客等が予想される場合には、多言語による相談対応や情報提供、スマートフォン等の充電の支援を行うことが必要である【道・市町村・関係機関】（②－Ⅱ避難行動－２の再掲）

➤ **地域に特化した災害情報の提供**

- ・ 被災市町村における住民への各種の災害情報や避難所に関する情報について、地域に密着したきめ細やかな情報の発信手段としてコミュニティFMや臨時災害放送局（臨時FM局）の開設による情報の発信は効果的な役割を果たしたことから、道及び市町村は、平常時から地域のコミュニティFM局と連携を強化するなど、大規模災害時における協力体制を構築しておく必要がある【国・道・市町村・事業者】