

2.1.3 情報提供手法における現状整理と課題の抽出


ー過去の災害よりー

- 東海豪雨(2000年9月)・・・避難勧告・指示は、広報車や防災行政無線の他、地元の水防団や自主防災組織によって地域住民に伝えられた。しかし、雨が激しく降る中、拡声器からの声は雨音にかき消され、窓も閉め切っていたため、情報を知らずにいた住民も多くかった。特に高齢者だけの世帯では、耳の遠い人も多く、浸水のスピードが速かったことも相まって、家に取り残されるケースが相次いだ。【災害列島 2000：国土交通省河川局】
- 新潟・福島豪雨(2004年7月)・・・三条市：70.5%、中之島町：66.7%、見附市：47%の方が避難勧告を全く聞いておらず、水害が起こる前に聞いた方については三市町全体で 20%と低く、十分な情報提供がなされていなかった。【新潟・福島豪雨における住民行動と災害情報の伝達：東京大学大学院情報学環廣井研究室】
- 平成 16 年台風 23 号(2004 年 7 月)・・・自動車を運転中に冠水した道路で身動きがとれなくなり、犠牲となるケースが見られた。地方自治体が発令する避難勧告・指示は住民が対象となっており、車での移動中を想定していなかった。(災害時要援護者の車移動時の情報提供についても課題となる。)【災害列島 2005：国土交通省河川局】

[主な課題]

- 豪雨時において、地域住民、災害時要援護者ともに確実に情報提供できる提供手段が確保されていない。
- 水害発生前に避難勧告等の情報が提供されている割合が低い。
- 各種状況によっては、通常の情報提供手段では確実に防災情報を提供することが難しい場合がある。

災害時要援護者に対する情報提供においては、健常者と比較して、情報の覚知に関して、様々な障害が想定されます。そこで、災害時要援護者が持つ障害や情報収集時の状況を踏まえた情報提供手法の課題を明確にし、確実かつ迅速な情報提供を地域の中で実現していく必要があります。



自治体内が現在整備している情報提供手法について、災害時要援護者の障害ごとや情報収集時の状況ごとに提供手法の可能性について現状整理を行います。そして、その現状整理結果より、情報提供手法における課題の抽出を行います。

(1) 情報提供手法の現状整理

災害時要援護者への情報提供としては、直接的に災害時要援護者に情報提供する場合（直接受信）とその支援者（周辺の健常者も含む）に情報提供する場合（間接受信）とが考えられます。前者の場合は、「目が見えない（視覚障害）」、「耳が聞こえない（聴覚障害）」、「情報が理解できない（知的障害、外国人、幼児等）」の3つの制約条件に着目し、後者については、災害時要援護者の周りの支援者の居場所によって情報提供の確実性が異なるため、状況・場所に着目した整理を行います。

自治体において活用している情報提供手段を選択し、災害時要援護者への情報提供に活用可能な情報提供手段を選定します。次に各情報提供手段別、制約条件・場所別に考えられる提供手段の確実性を確認し、自治体における情報提供手法の現状として整理し、点検します。なお、現状整理においては、情報提供手段の特性だけでなく、検討マップからの検討が必要な場合もあります。その場合の作業の手引きを図 5 に、整理例を表 21 に示します。

加えて、今後の機器整備や利活用方法の改善により情報提供手段となるものもあります。自治体において保有している情報提供機器についても明確にすることが必要です。これには、表 20 に示すように整理します。

⊕ 情報提供手法の現況整理における留意点

(ア) 情報提供機器の整理における留意点

- ・ 情報提供機器の伝達の確実性については、一般的性能から見た特性と地域の特性(例えば CATV の普及率が非常に高い地域における TV を使った情報提供を想定する等)に着目して整理を行う必要があります。
- ・ なお、表 20 の整理の前提条件として自治体内の情報提供機器の所有台数等について、表 21 に示すように一覧整理することにより見落としが少なくなります。

(イ) 間接受信の状況設定における留意点

- ・ それぞれの地域において状況が異なる(地下空間がない地域等)ため、状況設定においては、地域の特性に留意して整理する必要があります。

(ウ) その他情報提供機器の整理における留意点

- ・ 今後の機器整備や利活用方法の改善により新たな情報提供手段となるものもあるため、現在、自治体で整備・活用されていない情報提供機器のうち、将来的に整備等の計画がある情報提供機器についても同様に整理します。

		▶災害時要援護者への直接的な情報提供の場合(視覚障害、聴覚障害、情報内容への不理解の場合の情報収集の可能性)		▶自治体において所有している情報提供手法を整理(該当する機器の列を着色します)		
		テレビ	ラジオ (コミュニティFMを含む)	防災行政無線 (戸別受信機)		
直接受信	目が見えない(視覚障害)	・音声情報以外では認識ができない ・テレビ(特定チャンネル)の視聴が必要 ・情報収集に時間差がある	・ラジオ(特定チャンネル)の視聴が必要 ・情報収集に時間差がある	○		
	耳が聞こえない(聴覚障害)	・文字情報以外では認識はできない ・テレビ(特定チャンネル)の視聴が必要 ・情報収集に時間差がある	・見えるラジオ(文字情報)以外は認識は難しい	×		
	情報の理解ができない(外国人、幼児等)	×	×	・情報を理解できるような表現(外国語等)が必要		
間接受信	家族・同居者等を通じて受信 ↑	在宅	・テレビ(特定チャンネル)の視聴が必要 ・情報収集に時間差がある	・ラジオ(特定チャンネル)の視聴が必要 ・情報収集に時間差がある	・個別受信機がない場合は受信不可	
	車中	・テレビ(特定チャンネル)の視聴が必要 ・情報収集に時間差がある ・テレビ機能のあるカーナビゲーションがない場合は不可	・ラジオ(特定チャンネル)の視聴が必要 ・ラジオの可聴範囲に限る ・情報収集に時間差がある	×		
	学校 保育所等	・テレビ(特定チャンネル)の視聴が必要 ・情報収集に時間差がある	・ラジオ(特定チャンネル)の視聴が必要 ・情報収集に時間差がある	○		
	商業施設・商店街・ 駅等の集客施設	・不特定多数への情報提供が難しい ・テレビ(特定チャンネル)の視聴が必要 ・情報収集に時間差がある	・ラジオ(特定チャンネル)の視聴が必要 ・情報収集に時間差がある	・個別受信機がない場合は受信不可		
	地下空間	・不特定多数への情報提供が難しい ・テレビ(特定チャンネル)の視聴が必要 ・情報収集に時間差がある	・ラジオ(特定チャンネル)の視聴が必要 ・情報収集に時間差がある	○		
	移動手段内(電車、バス)	×	・ラジオ(特定チャンネル)の視聴が必要 ・情報収集に時間差がある	×		
	社会福祉施設(老人福祉ホーム等)	・テレビ(特定チャンネル)の視聴が必要 ・情報収集に時間差がある	・ラジオ(特定チャンネル)の視聴が必要 ・情報収集に時間差がある	○		
	病院等の医療施設	・テレビ(特定チャンネル)の視聴が必要 ・情報収集に時間差がある	・ラジオ(特定チャンネル)の視聴が必要 ・情報収集に時間差がある	○		
		▶災害時要援護者への間接的な情報提供の場合(支援者への情報提供)【(イ) 間接受信の状況設定における留意点】				

図 5 情報提供機器の伝達の確実性の作業手続き

(2) 情報提供手法の課題抽出

情報提供には、要援護者個人への直接的な情報提供と、支援者や施設管理者を通じた間接的な情報提供とが考えられます。自治体内における現状の防災情報提供手段を活用した場合の様々な課題に対し、図 5 で行った現状分析結果をもとに、下記に示すような視点から課題を抽出します。

⊕情報提供手法に係る課題抽出の視点

(i) 直接受信

- ・ 視覚障害者、聴覚障害者、情報の理解ができない個人等への直接的な情報提供にあたっては、障害の種別に応じて、情報提供の課題について確認します。

(ii) 間接受信

- ・ 支援者や施設管理者等への情報提供が確実に行われているかを確認します。

(iii) 情報伝達の確実性

- ・ 各状況において情報提供が可能な機器が一つの場合は、停電やライフラインの被災により情報の確実性が担保できないことが想定されるため、複数経路による情報提供手段の確保について確認します。

(iv) 情報内容の問題点

- ・ 機器機能の問題でなく、情報の表現(外国語表示、専門用語の使用等)によって、実際は情報提供ができていない、あるいは滞っている場合について確認します。

作業例

表 19 情報提供手法に係る課題例

課題の区分	出典元		課題
情報伝達・広報	ケーススタディ 検討会議の意見		独居老人に対する情報提供手段を確保していない 町内在住の外国人に対する情報提供手段等を確保していない
	表 21	⑤-1	聴覚障害者に対する情報提供手段が確保されていない
	表 21	⑤-2	移動手段中(車中、バス、電車乗車中)における支援者への情報提供手段が確保されていない
	表 20	⑤-3	詳細な情報を提供する手段が整備されていない(HP等)

表 20 情報提供手段の整理例

情報提供手段の種類	所有台数 箇所数	備考	情報の提供内容	提供対象者	手段の〇〇町における課題
テレビ	—	・一般放送に対しては報道発表による	気象情報、気象警報 避難勧告、避難指示	例) 一般	例) 〇〇町の情報を詳細に伝えることができない (広域的な情報のみ)
ケーブルテレビ	—	・ケーブルテレビと協定有		例) ケーブルテレビ加入者	例) ケーブルテレビの加入者が少ない
ラジオ	—	・一般放送に対しては報道発表による	気象情報、気象警報 避難勧告、避難指示等	例) 一般	
広報車 消防車	2台 16台				
ヘリコプター	2機	〇〇県所有			
⑤-3 FAX		個別 FAX サービス等			
ホームページ (HP)	—				
非常無線通信用 無線局 (公共施設等向け)	10局			例) 災害時要援護者施設等 ・小中学校、保育所等	
防災行政無線 (屋外拡声子局)	19箇所				
防災行政無線 (戸別受信機)	2741台			例) 独居老人宅等	
サイレンスピーカー 電話	11局				
自主防災組織、消防団、 自治会等の呼びかけ	—				

表 21 情報提供手段の伝達の確実性の整理例

情報提供手段の課題	自主防災組織、消防団、自治会等の呼びかけ	電話	サイレン	防災行政無線（拡声子局）	防災行政無線（戸別受信機）	非常無線通信無線局	パソコン（インターネット）（メール）	携帯電話・ノートパソコン（インターネット）（メール）	FAX	広報車	ラジオ（コミュニティFMを含む）	テレビ	
目が見えない（視覚障害）	○	×	×	○	○	×	×	×	×	×	×	×	
耳が聞こえない（聴覚障害）	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
情報の理解ができない（外国人、幼児等）	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
在宅	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
車中	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
学校・保育所等	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
商業施設・商店街・駅等の集客施設	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
地下空間	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
移動手段内（電車、バス）	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
社会福祉施設（老人福祉ホーム等）	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
病院等の医療施設	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	