****

**1情報の収集及び伝達**

**地震災害時**

的確な応急対策をとるためには、市町村や消防機関からの災害情報や指示を住民に正確かつ迅速に伝え、自分たちの地域の被害状況や避難状況を収集し、市町村へ連絡する必要があります。

特に、デマや混乱を防ぐため、市町村や消防機関等との住民との間で災害情報が正確かつ迅速に伝達できる体制を整備しておくことが大切です。

そのためには、自主防災組織内に、伝達担当や情報収集担当などの情報班を設置し、連絡体制を整備する必要があります。

**伝達すべき災害情報（例）**

地震発生時

* 被害の状況（人的被害、火災、がけ崩れなどの状況並びに建物、道路及び橋などの被害状況）
* 津波予報及び警報
* 電気、ガス、水道、電話等の復旧見通し
* 避難準備情報、避難の勧告または指示
* 救援活動の状況
* 給食、給水、生活必需品の配給、衛生上の注意など

**ポイント**

* 自主防災組織の情報収集・伝達担当は、地域内の被害状況や必要な情報の収集を迅速に行い、必要に応じて地域内に周知したり、防災関係機関へ連絡する。
* 災害時要援護者に対しては、平常時から連絡体制を整備しておく。

防災活動マニュアル　川越市

(3) 災害応急活動に関する情報の収集と伝達

大規模な災害が発生した場合、自主防災会と市が相互に協力して、迅速な災害対応、救援、生活支援を行う必要があり、それには地域住民の安否と被害状況の早期の把握が必要不可欠です。なお、被災者救出応援依頼の情報は優先的に対処しましょう。

〈情報収集・伝達の留意事項〉

●時期に適した報告

第１報は詳しい内容にまで及ばなくても、概要だけ報告し、詳細は第２報以降にするなど、時期に適し

た報告が大切になります。また、「異常なし」、「被害なし」という情報も重要になります。

●事実の確認

災害時には誤った情報が流れがちです。情報源を確認し、確実性の高い情報の収集と伝達を冷静に判断しましょう。数字による情報は、特に確認が必要です。

●情報の一元化

自治会内の組織を活用して、組長（班長）がその区域内の被害状況を収集し、さらに、それを自主防災会の情報班が集約して、同一の組織内から矛盾する報告がなされないようチェック体制が必要になります。

とるようにし、口頭だけの伝達は避けることが大切です。不確かな情報は、かえって混乱を招いてしまいます。

市などからの情報の収集

・緊急地震速報：防災行政無線（本市の予測震度が５弱以上）

テレビ、ラジオ、携帯電話

・避難所開設情報：防災行政無線、市ホームページ、広報車

携帯電話（緊急速報メール、防災情報メール）

- 7 -

・避難準備情報：防災行政無線、市ホームページ、広報車携帯電話（緊急速報メール、防災情報メール）

・避難勧告：防災行政無線、市ホームページ、広報車携帯電話（緊急速報メール、防災情報メール）

・避難指示：防災行政無線、市ホームページ、広報車携帯電話（緊急速報メール、防災情報メール）

防災行政無線

（１）気象庁の予測震度が本市で震度５弱以上の場合には、緊急地震速報が自動的に放送されます。

（２）避難所を開設した場合、避難準備情報を発令した場合、避難勧告を発令した場合、避難指示を発令した場合には放送します。

（３）その他必要な情報を放送します。

携帯電話へのメール

（１）防災情報メール、緊急速報メール（エリアメール）

ア 避難所を開設した場合、避難準備情報を発令した場合、避難勧告を発令した場合、避難指示を発令した場合には送信します。

イ その他必要な防災情報を送信します。

ウ 緊急速報メールでは、緊急地震速報も気象庁から送信されます。

※ 防災情報メール：アドレスを市に登録してある方であれば、市外にいても受信できます。

※ 緊急速報メール：対応機種をお持ちの方で市内にいる方が受信できます。

(4) 救出活動と医療救護

家屋の下敷きなどにより救出活動が必要となる場合が予想されます。

救出・救助班が中心となり協力して救出・救助にあたることが求められます。また、大規模な救出活動となる場合は、防災機関への救援要請をします。

負傷者のうち、軽傷者は可能であれば自主防災会本部で応急処置します。処置にあたり、看護師経験者等に応援を依頼しておくとよいでしょう。

**情報伝達のイメージ図（市→自主防災会）**　磐田市自主防災会連合会

磐田市総務部自治防災課

|  |  |
| --- | --- |
| **安否確認、緊急連絡など非常時の心得**[代表取締役社長　平田 正之](http://www.icr.co.jp/company/message.html) |  |

　東日本大震災に被災された方々、そして福島第一原発事故によって避難を強いられている方々には、引き続き大変な御苦労が続いていることと思います。改めて、お見舞いを申し上げます。

　今回の東日本大震災では通信インフラも甚大な被害を受け、局舎、携帯基地局、ケーブル等が被災し、最大時、不通固定回線約190万、停波携帯基地局約1万4千に達しましたが、NTTグループ、KDDI、ソフトバンクグループ等通信事業者各社の精力的な復旧活動の結果、４月末までにほぼ復旧が進んだとの発表がなされています。もちろん、現在の仮復旧から本格復旧への移行及び完了には今後数年以上を要すると思われますが、ここまで当面の通信インフラを確保して来た通信事業者及び工事会社、メーカーなど関係者の努力に敬意を表したい。

　今月のICR Viewでは、被災地の復旧・復興の取り組みだけではなく、災害発生時の緊急事態に際し通信手段・方法をいかに確保するのか、常日頃からの備え、心得について考えてみます。非常時になってからでは遅いことは言うまでもありません。

　今回も3月11日の地震や津波発生直後から、通信ネットワークの輻輳（ふくそう）（注）が始まり、最大で90％程度まで通信規制が実施されたので、「つながらなかった」と数多くの報道等がなされています。これは、被災地だけでなく、全国からの安否確認や防災上の緊急連絡の急増（通常の数十倍と言われています。）のため起きた現象でした。また、16年前の阪神・淡路大震災の時には、よくつながったとされた携帯電話が今回はほとんどつながらず肝腎な時につながらないとの不満の声もあがっています。災害の都度、こうした不満が寄せられているのに、対策を取っていない通信事業者は何をしているのかとの指摘すら聞こえてきます。

（注）輻輳（ふくそう）とは、混雑、渋滞のこと。道路上の交通量急増による交通渋滞と同種の現象。こうした古い用語が今日まで残っていることが、通信の混雑・渋滞に対する一般の理解が行き渡っていないことを示しています。

　今回の震災発生後の通信トラフィック“輻輳”の特徴として、以下の4点があげられています。

* 携帯電話（音声）はほとんどつながらず、まだ固定電話（音声）の方がわずかながらつながったこと、
* メールは到着まで時間がかかり届くのが遅れることはあっても多くはつながっていたこと（但し、携帯メールに到着の遅れが顕著）、
* 全般的にインターネット上のサービスは比較的よくつながっており、メール、WebだけでなくTwitter、FacebookなどのSNSには大きな支障はみられなかったこと、
* 災害伝言ダイヤル、災害用伝言板など、ソーシャルメディアを含めて安否確認サービスが大きく利活用されたこと、

　以上のことから分かるように、災害発生の非常時には音声通話に利用が殺到するので、大混雑・渋滞が起こりネットワークシステムの連鎖的なシステムダウンを防ぐための規制が行われ（これは防災関係等の重要通信確保のためでもある）、一般の音声通話はほとんどつながらなくなります。1995年の阪神・淡路大震災時の携帯電話契約数約900万台に対し、今回のそれは約1億2千万台にもなっていたので、携帯電話では通話集中度が非常に高くなって厳しい通信規制が行われ、むしろ固定電話の方がつながり易かったという訳です。

　一方、メールやインターネット（インターネット利用の音声電話VoIPを含めて）のつながりが良かったのは、第一に音声通話に比べて利用者が少なかったこと、第二にパケット通信という“待時”的通信手段をベースにしていること、が理由だと思います。要は、音声通話のように1対1で完全に発受両サイドが同時に接続される必要はなく、一方から他方へ多少の時間がかかっても情報が送り届けられればよいので、トラフィック制御面では規制する必要度合が低く出来るという特色が見事に表れていたということです。また、インターネットはこうしたパケット通信の特徴の他に、音声通話に比べればまだまだ利用者が少ないことが、今回、スムーズなそ通をもたらし、SNSの機能発揮につながったものと考えられます。

　災害用伝言ダイヤル等の非常時のサービスは、まさに、同時接続が出来ない場合（ここで取り上げている輻輳時だけでなく、例えば避難途中で連絡が取れない場合も含まれる）に、待時的に相手に連絡する、即ち、情報を送り届ける手段を通信事業者等が提供しているものと理解出来ます。

　これらのことから、災害時、非常時の緊急通信手段としては、

1. 音声通話だけでなく、メールや伝言ダイヤルなど、待時的な連絡手段を含めて複数の通信方法を日頃から確保し、使い慣れておくこと、
（注）今回、NTTドコモが開発を発表した音声ファイルをメールと同様にパケット通信で送信する新しい形の伝言板サービスも、使い易いとは言え、やはり使い慣れが必要なことは言うまでもありません。
2. 特に、携帯メールは比較的よく届くことが理解されているので、送信先のメールアドレスをあらかじめ登録して準備しておくこと、
3. 被災地との通信連絡は、被災者の避難の妨げとなる可能性もあるので音声通話ではなく、時期を選んで読み取れるメールがよいこと（逆に、被災者からは肉声を届ける意味から、可能であれば音声通話も望ましい）、
4. これらのことを、防災訓練や防災グッズの準備の時など防災心得として日頃から認識し実行しておくこと、

が必要になります。こうしたことは、米国ではインターネットやパンフレットなどで“tips”（秘訣、助言の意味）として、しばしば登場し子供達や数多くのグループなどで周知されていますが、日本ではこの種の取り組みはどうしても他人事のように見られてしまうことが残念でなりません。

　そもそも、どのような事態においても絶対につながる通信システムを作ることは現実的ではありません。そのためには膨大なコストがかかり、結局、通信料金に跳ね返ることになるからです。そのことを踏えた上で通信事業者においても、非常時にはトラフィックが集中・殺到して大混雑、渋滞してつながりにくくなる事象が避けられないことを分かり易い用語と方法で利用者に開示、説明し続けることが求められます。言葉として正確であっても、一般に使用されていない「輻輳（ふくそう）」という用語では理解はやはり進まないでしょう。何か新しい工夫が求められます。このことは、例えば福島第一原発事故の説明の際、専門用語や外国語、そして一般的でない言い回しに聴き手として不満を募らせたことで理解出来ることと思います。

　情報通信に携わる者こそ、非常時に対して通信インフラというハード面だけではなく、情報の伝え方、情報通信の利用の仕方などソフト面まで含めて、あらかじめ備えておく心得が大切です。米国のtipsの例にならって、啓発活動をもっと広報に取り入れてみてはどうでしょうか。

AT＆Tの津波に対するtips（抜粋）の例；

* 事前に家族内の連絡計画を決めておこう
* 緊急を要しない通話は最低限に抑えよう
* SMS（ショートメッセージサービス）を使おう
（注）米国では日本のように携帯メールは一般的ではありません。
* 緊急連絡先（電話番号、Eメールアドレス）は全て携帯電話に入力しておこう