

## 第3回「災害時等における情報伝達の共通基盤の在り方に関する研究会」

### 議事要旨

1 日時 平成26年5月26日(月) 15:00～16:30

2 場所 総務省第1特別会議室

3 出席者

(1) 構成員等

山下座長、音座長代理、粟飯原構成員、石森構成員、石戸構成員、井野構成員、植村構成員、濱谷代理(奥山構成員の代理)、下茂代理(蟹沢構成員の代理)、近藤代理(木田構成員の代理)、佐藤代理(久米構成員の代理)、古閑構成員、関口構成員、田中構成員、段原構成員、藤沢構成員、松本構成員、山本構成員、紙本氏(東日本旅客鉄道株式会社)

(2) オブザーバ

内閣官房(IT総合戦略室)、内閣官房(国土強靱化推進室)、内閣府(防災)、消防庁、気象庁、国土交通省、経済産業省、マルチメディア振興センター

(3) 総務省

吉田政策統括官、渡辺大臣官房審議官、岡崎情報流通振興課長、今川地域通信振興課長

4 議事要旨

(1) 災害時におけるライフライン情報の提供について

事務局より、資料に基づき説明が行われた。

(2) 論点整理

事務局より、資料に基づき説明が行われた。

(3) 討議

主な発言は以下のとおり。

<ライフライン情報の提供について>

【段原構成員】災害時等における情報伝達について、鉄道事業者の一例を紹介する。災害や事故等輸送障害が発生すると、列車無線など専用回線を通じて、運輸指令所に情報が伝達される。運輸指令所から他の列車や本社運輸部や各駅に電話で情報を伝達するが、その電話情報を広報部が聞き取り、広報部からホームページへの掲載、ツイッターへの発信、メール配信等を行う。マスコミ各社への一斉ファックス配信、お客様センターへの情報提供や各駅の改札口等の旅客案内ディスプレイ等での情報提供、場合により自治体への情報提供も行っている。鉄道事業者は、お客様の情報入手手段の多様化に沿うように、様々な方法での情報発信に取り組んでいる。鉄道事業者としても公共情報コモンズに関心をもっているが、事業者にとって負担が少なく、導入しやすい取り組みを期待している。

【山本構成員】災害時等における鉄道情報の提供については、JR東日本の担当からご説明

させていただく。

【紙本氏（東日本旅客鉄道株式会社）】人身事故や気象条件等による輸送障害が発生した場合、全国 10 カ所の指令室に情報が集まり、旅客一斉情報と呼んでいる装置により、駅の車掌室等に、輸送障害が発生した路線や原因等の情報が伝達される。人身事故の場合は、指令室から、そのまますぐに、時刻表情報サービス（株）の中にあるダイヤ情報センターに対して情報の配信指示がなされる。気象条件や置石など、どの程度復旧に時間がかかるかわからない場合には、指令室から改めて配信指示を行う。配信指示を受けて、ダイヤ情報センターでは、統合配信システムに、「何時何分、何々線、何々駅から何々駅の間で何々が起きました、そのため運転を見合わせます」というような定型文に沿って情報を入力する。情報が入力されると、駅構内、社内、インターネットホームページ等に一斉に情報配信されるようになっており、例えば駅構内では、改札内 LED、駅構内 LED、異常時案内用ディスプレイで文字や地図でお客様にお伝えしている。また、同じ情報が車内ディスプレイ等で提供される。更に、携帯電話へのメール、スマートフォンアプリ、インターネットホームページ、地デジデータ放送などに同じ情報が配信される。また、他社の輸送障害の情報も駅構内の LED 等で提供している。

#### <論点整理について>

【栗飯原構成員】できる限り多くのメディアに参加してもらうために、メディア向け説明会が必要ではないかとのことだが、テレビやラジオと異なり、インターネットの場合はメディアが無数にある。そこで、インターネットのメディアが主に利用する広告プラットフォームの運営事業者を介することで、多数のインターネットサイトに同時に、かつ強力に働きかけることができるのではないかと思う。また、ソーシャルメディアについては、影響力のある方を募り、オピニオンリーダー的にご協力頂くという手法も考えられるのではないかと思う。

【石森構成員】自治体の代表として宮城県の意見を盛り込んでいただきありがたいと感じている。自治体における災害情報の伝達は、市町村からの情報が一番大きいと思うが、小さい市町村になるほど財政的に厳しく、更新時期にならないと防災情報システムの改修はできない。また、都道府県が動かなければ市町村としても動きづらい。公共情報コモンズと未接続の自治体に対しては、予算面での支援が有効だろう。なお、参考までに、当県では、市町村職員、県庁の農業や土木部門等での担当職員に、コモンズの操作研修を行い、研修修了者にはそれぞれの職場で伝達講習を実施させている。そうした小さな積み重ねにより、本来の担当者が不在でも誰もが入力できるようにしていくことが重要な取り組みだと考える。

【石戸構成員】資料 3-2 論点整理の「課題 2 サービス・利活用の強化」には、利活用促進のための官民連携、多言語化、海外展開が記載されているが、災害情報はエンドユーザーが利活用するものと考え、広報戦略や多メディア連携、教育というものも入る一方、海外展開は若干違和感がある。また、エンドユーザーの観点では、災害時に一元的に情報を得られることが重要であり、ICTによりそれが実現できればいいと思う。

【井野構成員】被害が発生してからコモンズを利用して情報提供するだけでなく、災害が発生する前に、大災害に至るだろうという情報、具体的には大規模地震対策特別措置法で定める警戒宣言を、災害を未然に防止するために提供する仕組みも考えておくべき。また、首都圏直下型地震等により広域災害に至ると停電の恐れがあるが、停電時にも公共情報コモンズがうまく機能するのかが問題。公共情報コモンズに依存するようになるほど、緊急時に他の方法を考えつくのが難しくなるため、代替の仕組みを設けた方が良いのではないか。最後に、公共情報コモンズの情報発信者が、情報伝達者側に発信することを知らせてから情報発信しているという話を聞いた。事前の連絡が必要な体制になっているのであれば、少々心配に感じる。

【植村構成員】言葉というものは、何度も繰り返し使うことで、新たな意味が認識されるようになる。例えば、ペンタゴンの意味はそもそもは五角形だが、米国国防総省の意味が定着している。ひまわりは花の名前だが、気象衛星の意味でもある。公共情報コモンズについても、「コモンズ」は公共の場というような意味だが、本日お集まりの皆様の中では、防災減災に関わる情報の集約場というような意味を持っている。「コモンズ」を繰り返しメディアが使用していくと、いずれ「コモンズ」の意味の一つに「公共情報コモンズ」が加わるようになる。住民向けにも、防災行政無線などでコモンズ情報ですと繰り返し伝えることで、「コモンズ」といえば防災だと認知されるようになり、コストをかけない広報だと思う。

【濱谷代理】全国普及の早期実現という課題の中で、地域住民における公共情報コモンズの認知度が必ずしも十分ではないと指摘されているが、公共情報コモンズは、多様なメディアを通じて住民向けに情報を一括配信するための共通基盤であり、必ずしも地域住民に認知される必要はない。仮に、公共情報コモンズの推進に知名度向上が必要ということであれば、フェーズⅠ、フェーズⅡと段階分けした場合のフェーズⅡに該当する取り組みではないかと思う。

【下茂代理】東日本大震災のような大規模な災害が発生し、安全確保のためにガスの供給を停止する場合には、お客様にいかにか正確な情報を伝えて、お互いに協力して復旧していくかが大事。公共情報コモンズには、お客様と我々の取り組みの架け橋の役割を担ってもらえることを期待したい。また、ガス分野でいえば、地震直後はお客様への安全に関する注意喚起、復旧段階では、利用者宅のガス開栓のためにいつご協力、ご在宅いただくかという情報といったように、時間とともに伝えたい情報に変化する。ガスに限らず事業ごとに、災害時に伝達したい情報には特徴があると考えられ、事業特有の特徴も加味した運用をお願いしたい。最後に、ガス事業者には規模の小さい事業者もおり、災害時には余裕がなく、情報発信までは対応できなくなることが考えられる。可能な限り負担感のないシステム、仕組みとなるようお願いしたい。

【近藤代理】NHKとしても、公共情報コモンズの情報を活用する取り組みを推進していこうと考えている。来月、全国的な公共情報コモンズの訓練が行われ、地域によっては訓練情報をデータ放送の実画面に表示する予定。実際の画面でみてもらうことで、地方公共

団体だけでなく、一般視聴者の認知度向上にも役立つものと考えている。また、放送事業者としては、災害情報は早く正確に入力して頂けることが最も重要であり、公共情報コモンズに接続済みの自治体との連携強化を進めていきたい。最後に、やはりライフライン情報の提供も推進して頂きたいところ。鉄道関係には様々な課題があるようだが、知恵を出してうまく連携していければと思う。

【佐藤代理】電力会社では既に複数の手段で停電情報を提供している状況だが、より効果的かつ広範囲にお客様へ情報提供する努力を継続していく必要があり、公共情報コモンズに情報を提供すれば網羅的に情報提供されるようになることを期待している。一方、既に各社が個別に停電情報の提供を進めてきた経緯があるため、お客様が困惑しない情報提供方法や、その実現時期について検討が必要と考えている。また、我々としても災害時の復旧活動においては道路の復旧状況が重要となるので、ライフライン情報として通行の可否を示す道路情報が提供されれば有り難い。

【古閑構成員】公共情報コモンズへの参加団体が増加することは素晴らしいが、実際に正しく迅速に情報を入力して頂くには、情報発信者に対する支援が必要だと思う。支援が入力ツールの提供で済むのか、人的支援まで必要かは場合によると思うが、いずれにしても現場への支援が重要。また、情報伝達者側が個別に多言語対応するのではなく、情報が集約される公共情報コモンズ側とも連携して多言語対応することが効率的。最後に、災害が発生し、まず必要になるのが自治体や国の情報だが、その後重要になるのは生活必需品やライフライン情報。例えば、ガス事業者は200を超えるとのことだが、個別に情報収集するのは非常に大変なため、公共情報コモンズに情報が集まることが望ましい。

【関口構成員】公共情報コモンズに自治体や国から発信される情報はオーソライズされた情報のため、ある程度時間がたった情報だが、できる限り早く、刻々と変わる事態を反映した情報内容を提供していけることが必要ではないか。また、オーソライズされていない情報、つまり、住民からの情報をうまく収集できる仕組みを将来的につくり、オーソライズされた情報とうまく連動させるといいのではないかと。

【田中構成員】資料3-1の「公共情報コモンズでの流通が期待されている情報」の中で、我々の研究を引用して頂いているが、この調査は首都圏を対象としたものであることを明記いただきたい。首都圏が対象だったため、鉄道・道路情報へのニーズが強く出ている。被災地に比べ、首都圏の停電率は圧倒的に低く、生活物資も、水がなくなったと言われても水道からは水が出ていたのであり、被災地と首都圏では状況が違う。避難をしなかった仙台市民でも、3%しかインターネットは使用できなかったというのが現実。

その上で、段階分けの議論が必要ではないかと思う。まず、誰に対する情報提供なのか、市町村、メディア、被災者、全国民のどこを対象にするのかによって、求められる情報の解像度が異なり、一気に全てを対象にするわけにはいかない。例えば、気仙沼で津波被害が発生すれば、安否を知りたい人は気仙沼のどこなのかまで知りたいはずである。次に、災害種別と規模の問題がある。個人的には風水害を中心にデジタルサイネージには相当期待しているが、停電した場合には機能せず、停電の前後で環境は大きく変

わる。規模については、南海トラフのような巨大地震や津波を想定するのか、それに比べて規模は小さく頻度が高い災害を想定するのかによって、システムに求められる強靱性や有効性に差がでると思う。多頻度かつうまく避難勧告等を伝達できるような場合から始め、最終的な目標としては、かなり厳しい事態まで対象にするということではないか。課題を、短期、中期、長期で整理するといったことが必要ではないかと思う。

最後に、被害が大きいほど、現場で情報は発信できず、現場にも情報がない。支援の必要性の指摘があったが、人の派遣も含めて検討しなければ現実的ではないと思う。

**【段原構成員】** 平時と災害時とでは、利用者に提供すべき情報内容が異なる。計画停電があれば、間引き運転や最高速度を抑える、朝と昼とで本数を変える等、様々な輸送形態がある。また、発災から人命救助等の緊急対応が終わり一定期間を経過した頃には、通勤通学輸送が求められ、鉄道と乗合バス、貸切バス等他モードとの連携が必要になる。そのような状況に応じた輸送体制、状況を情報発信していかねばならない。災害時に伝達すべき情報は、単に運行している、運行していないに留まらない情報内容になると考えられることから、関係者間で事前に情報内容のすりあわせが必要。

**【藤沢構成員】** NPO 関連の情報は、震災後に大きく 2つの情報が必要になった。一つ目は、ボランティアのニーズ。実際にボランティアを必要としているのはどこかという情報は、インターネット上でも錯綜していた。最もよくまとめられたものは全国社会福祉協議会の情報で、どの地域にどういったボランティアが必要か、或いは必要でないかをまとめたものだったが、情報が一般に十分届かなかつたと認識している。二つ目は、NPO の情報。知名度が高い NPO には寄付がなされるが、実際に現地で活動している団体に寄付がなされないという問題があった。NPO 情報は日本財団の情報が良い。必要な情報は何か、その情報をどの団体から入手すべきなのかについて優先順位をつけて整理し、公共情報コモンズと接続していくことが必要。また、自治体については全都道府県の導入が目標になると思うが、何社のメディア或いは企業との連携を目指すのかなど、目標設定をしていくのも重要ではないか。最後に、自治体やメディア等に使ってもらうために、告知をするだけでなく、提案を行うようなコーディネート業務も併せて行うことが必要ではないか。復興の現場で、国や県の制度を自治体にご紹介していると、制度の存在は知っていても、その制度をいかに活用するかを考える余裕がなく、使われていない制度が非常に多い。制度そのものは素晴らしくても、使い方がわからずに使われていないということ。公共情報コモンズについても、Web や PR だけでは浸透しないと思う。

**【松本構成員】** 地域ごとに、情報発信者と情報伝達者が連携して、公共情報コモンズを最も価値あるものにするためにはどうすべきなのかを議論することが必要。全国レベルの議論では、地域の実情に沿わないこともあるため、地域における議論についてのリーダーシップは、自治体が取るのが一番ではないか。地域ごとに、真に役立つ公共情報コモンズになるよう、取り組んでいくべき。次に、若者のテレビ離れを考えると、モバイル対応は重要。いずれ Wi-Fi の整備が進み、Wi-Fi 放送への取組が進めば、それに対しても公共情報コモンズの情報が流れるようにすべきと思う。最後に、情報発信者と情報伝達者を一気に増やすには、やらねばならないと感じさせる施策、支援が必要だろう。

【山本構成員】発信者側の課題としては、2つの標準化が必要。1つ目は、用語や定義の統一。何を何と呼ぶかが、鉄道業界でも事業者によって異なるなどの状況があり、発信者側で統一していく必要があるだろう。2つ目は、ワークフローの標準化。そもそも情報提供を目的にしているわけではなく、電力会社であれば電力の復旧、鉄道会社であれば運行確保が主目的であるため、業務が新たに追加されることに対して抵抗もあり、また現実的な運用も厳しい。ワンソース・マルチユースと言うが、現行のワークフローをそのままつなぎ込み、1回の入力で公共情報コモンズにも情報が流れるような仕組みが必要になると思う。伝達者側の課題としては、デジタルサイネージ事業者は資本規模も大きくなく、事業も小さいことから、何らかの助成金制度が有効ではないかと思う。

【紙本氏】民鉄協の資料にも書かれているとおり、鉄道事業者は既に利用者への情報発信を行っており、これに加えて公共情報コモンズへの情報提供は二重系となり、事業者の負担になる。ワンソース・マルチユースの考え方に則り、公共情報コモンズに如何に連結させるかを検討頂ければ有り難い。

【音座長代理】この研究会が開催されたことにも示されるように、公共情報コモンズへの注目が高まり、情報発信者が増加している時期だからこそ、公共情報コモンズがどのようなものなのか、改めてPRすべき時期だと思う。また、近々、合同訓練が行われるが、情報発信者と情報伝達者の双方が、具体的にどのような作業が発生し、どのような情報がどれだけ提供できるのか等を確認でき、そこから更に、公共情報コモンズを通じての災害情報伝達は、双方が連携して行うものだということを実感できるのではないか。そうしたことを内外に示していくことが重要。

以上