

平成 28 年 7 月 22 日
総務省九州管区行政評価局

災害等緊急時における通信手段の確保に関する実態調査

－過疎高齢化地域を中心として－

<改善意見に対する回答（改善措置状況）の概要>

九州管区行政評価局（局長：角田（つのだ）祐一）は、管内の佐賀行政評価事務所を動員して、平成 27 年 12 月から 28 年 3 月にかけて、市町村における災害等緊急時に備えた通信手段の確保状況、関係機関による市町村への支援状況等を調査し、九州総合通信局及び西日本電信電話株式会社九州事業本部（以下「NTT西日本」という。）に対し、市町村に対する支援等のための改善意見を通知しました。

この度、九州総合通信局及びNTT西日本から、これに対する改善措置状況について回答がありましたので、公表します。

[本件照会先]

総務省九州管区行政評価局

担 当：第二部 第2評価監視官
三木 賢英

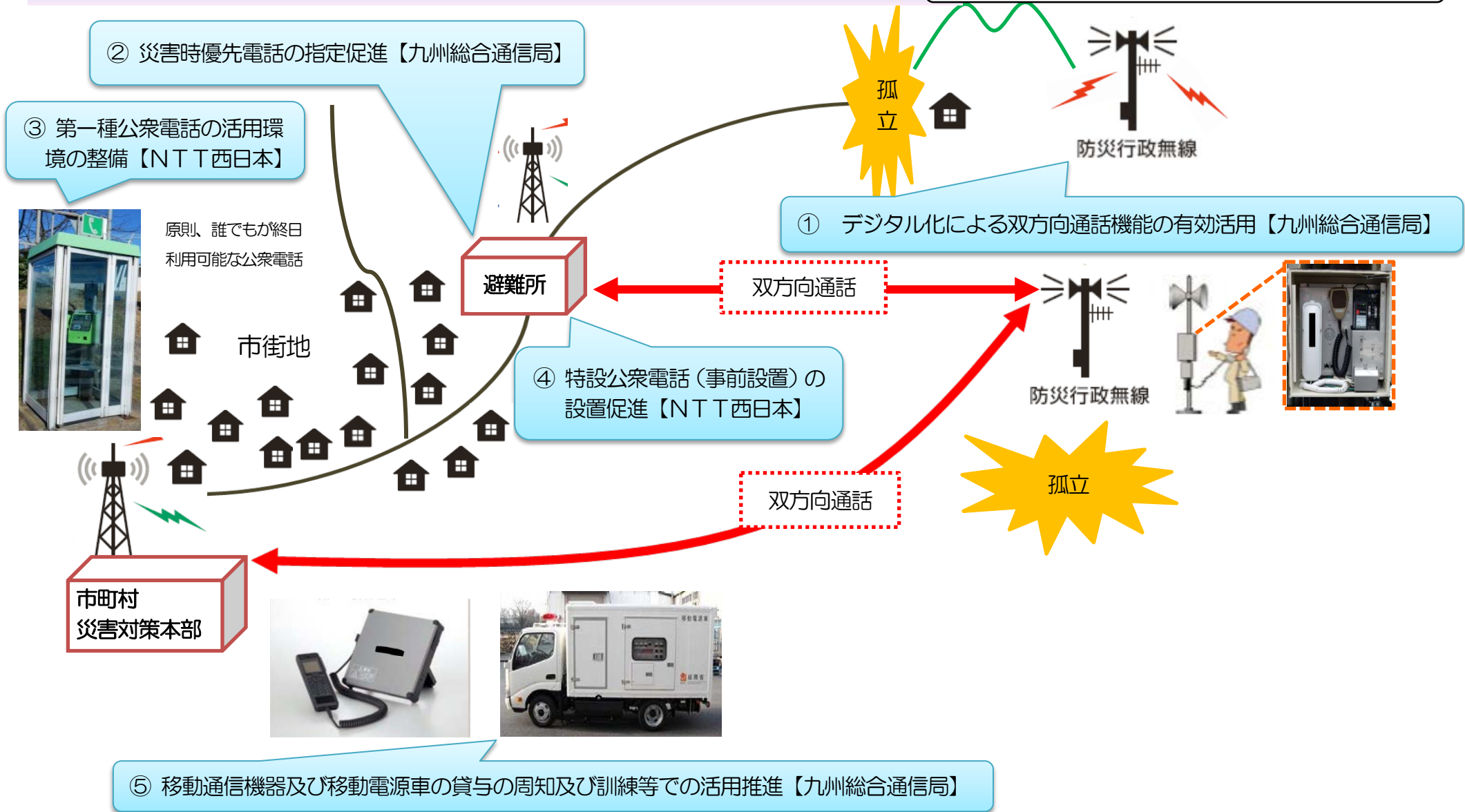
電話（代表）： 092-431-7094

F A X： 092-431-7085

災害等緊急時に備えた多様な通信手段の確保が必要

調査の結果、当局が充実・活用を求めた五つの通信手段【 】改善措置状況回答機関

調査実施時期：平成27年12月～28年3月
改善意見通知先：九州総合通信局、NTT西日本
改善意見通知日：平成28年3月24日
回答日：平成28年6月30日（九州総合通信局）
平成28年7月4日（NTT西日本）



「災害等緊急時における通信手段の確保に関する実態調査－過疎高齢化地域を中心として－」

の結果に基づく改善措置状況<概要>

① デジタル方式の同報系防災行政無線の双方向通信機能の有効活用等【九州総合通信局】

主な改善意見（調査結果）

- i 市町村に対して、引き続き、双方向通話装置が災害時に有効な手段であることを周知、その活用方法を助言
- ii 市町村に対して、停電時に利用できない固定電話について住民への注意喚起の促し

・デジタル方式の同報系防災行政無線を導入済みの調査対象市町村では、双方向通話装置を設置していないもの、地元住民の利用を想定しておらず、装置箱の鍵を市町村のみで保管しているものなど、活用不十分な例あり
・調査対象市町村では、停電時に固定電話が利用できないおそれについて、住民への注意喚起は未実施

主な改善措置状況

① 同報系防災行政無線のデジタル化により付加できる双方向通話装置は、有効な通信手段であることを引き続き市町村に周知

② 加えて、今後は双方向通話装置の活用方法等についても助言

「停電時の固定電話等の利用に係る注意喚起」の文書発出

住民への注意喚起依頼

- 固定電話の中には、停電時に利用できないものあり

九州
総合
通信
局

市町村
(県経由)

② 災害時優先電話の指定促進【九州総合通信局】

主な改善意見（調査結果）

市町村に対して、市町村が承知しておくべき情報（災害時優先電話の指定対象機関の範囲、電話番号の外部非公表等）をより一層周知

・調査対象市町村では、避難所（公民館、体育館等）の電話回線について災害時優先電話の指定を受けていない市町村、災害時優先電話の番号を緊急連絡先として防災マップで周知しており、電話が殺到し使用が懸念される市町村などあり

主な改善措置状況

「災害時優先電話の指定促進について」の文書発出

市町村が承知しておくべき情報を周知

- 災害時優先電話の指定対象機関に、公民館や体育館等の避難所も含まれる。
- 災害時優先電話の番号は、外部に公表しない。
(外部からの電話が殺到すると使用できないことも)

九州
総合
通信
局

市町村
(県経由)

③ 第一種公衆電話の災害等緊急時における活用環境の整備【NTT西日本】

主な改善意見（調査結果）

一斉点検を行った上で、終日（24時間）利用可能な第二種公衆電話からの第一種公衆電話への指定替えの実施

・終日（24時間）利用が可能でない第一種公衆電話や、ふさわしくない場所（遊戯施設、寮、社宅等の屋内等）に設置された第一種公衆電話について、終日（24時間）利用が可能な第二種公衆電話からの指定替えができないか一斉点検の余地あり

主な改善措置状況

終日（24時間）利用可能な第一種公衆電話が236台増

（九州7県、県別内訳P7参照）

指定替え

一斉点検

対象 終日（24時間）利用が
可能でない第一種公衆電話 **710台**

結果 近隣に終日（24時間）利用が
可能な第二種公衆電話が設置 **236台**

④ 避難所における特設公衆電話（事前設置）の設置促進【NTT西日本】

主な改善意見（調査結果）

避難所における特設公衆電話（事前設置）の設置を一層推進する観点から、普及に資する取組が必要

・県により、市町村の避難所への特設公衆電話の事前設置に差あり
・NTT西日本佐賀支店は、佐賀県と連携した市町村担当者会議で「佐賀エリア内設置箇所計画数」を提示、NTT西日本福岡支店は、平成24年九州北部豪雨被災市町村との設置協定調印式を報道発表などの取組で、市町村への普及を促進している例あり

主な改善措置状況

全ての未設置市町村に避難所特設公衆電話の設置勧奨完了

167市町村 ※平成27年11月30日現在の未設置市町村数

平成28年5月末までに、避難所に特設公衆電話（事前設置）が未設置となっている市町村を全て訪問し、設置に係る協定締結に向けた勧奨完了

設置勧奨で19市町村増

（平成27年12月から28年5月末までの間）

⑤ 移動通信機器及び移動電源車の貸与の周知及び訓練等での活用推進【九州総合通信局】

主な改善意見（調査結果）

移動通信機器、移動電源車の貸与及び訓練等での活用に係る制度を引き続き周知

・移動通信機器・移動電源車の貸与及び訓練等での活用実績は、平成24年度から27年度（10月まで）までの間で、移動通信機器が6件（延べ13台）、移動電源車が4件（1台）。移動通信機器・移動電源車の貸与等の制度について九州管内の市町村の認知度は6割程度

主な改善措置状況

セミナーなどで移動通信機器等の貸与の周知や訓練等での活用を呼び掛け

「平成28年熊本地震」で移動通信機器等多数貸出

（詳細P7参照）

●移動通信機器 6市町村延べ73台貸出

例 避難所に移動通信機器を配置

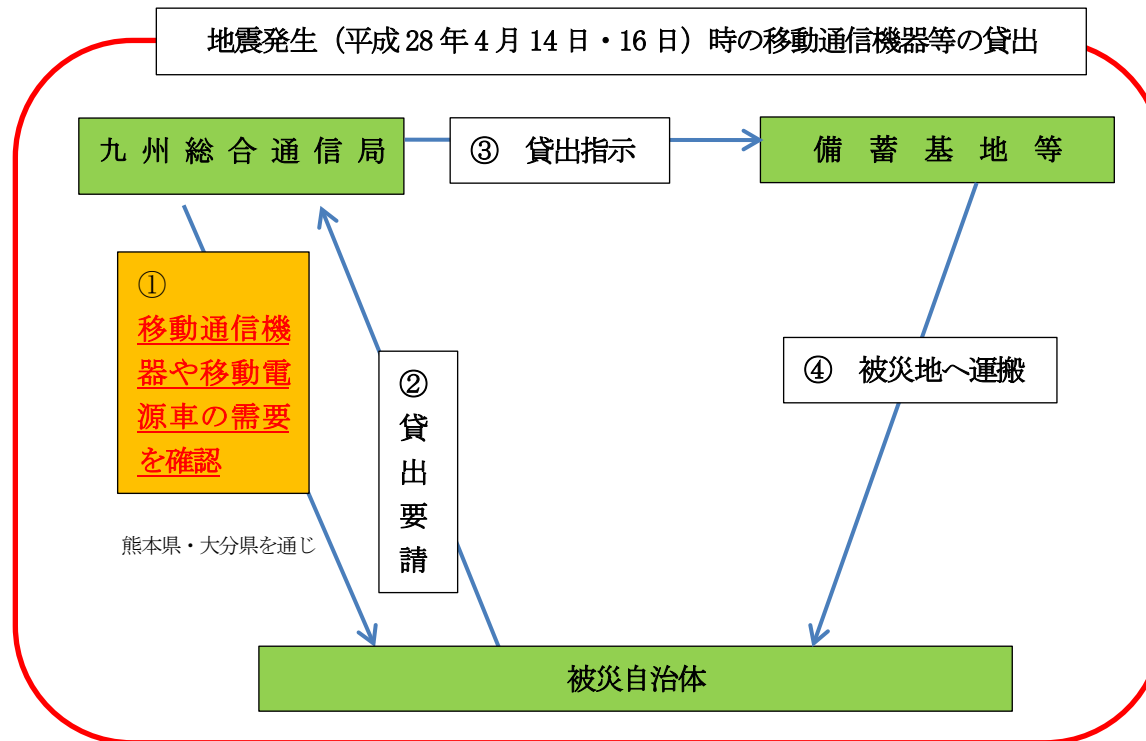


●移動電源車 4市町村計4台貸出

例 移動電源車から無線局へ電気を供給



地震発生（平成28年4月14日・16日）時の移動通信機器等の貸出



(参考資料)

同報系防災行政無線

公表資料P 3

屋外拡声子局や戸別受信機を介して、市町村役場（親局）から住民等に対して避難勧告等の情報や行政情報を迅速かつ一斉に伝えるシステム
防災行政無線には、「固定通信系（同報系）」のほか、車載型・可搬型・携帯型無線機との移動通信が可能な「移動系」、気象観測データを送信する「テレメーター系」があり、国はデジタル方式の導入を推進

公衆電話

公表資料P 4

- 第一種公衆電話 ・ ・ ・ ・ 利用度にかかわらず、もっぱら社会生活上の安全や戸外における最低限の通信手段の確保に着目して設置
設置場所は、不特定多数の誰でもが終日（24時間）利用可能な場所に設置することを原則
ユニバーサルサービス制度（※）等によって、一定台数が維持
- 第二種公衆電話 ・ ・ ・ ・ より多く人に便利に使われ、結果としてより多くの収益が上がるとの観点から設置

※ ユニバーサルサービス制度

基礎的電気通信役務（ユニバーサルサービス）として位置付けられている加入電話、公衆電話、緊急通報を、全国どの世帯でも公平で安定的に利用できるよう、ユニバーサルサービスの提供を確保するために必要な費用を、NTT東日本・西日本を含む固定電話、携帯電話、PHS、IP電話などの電話会社全体で応分に申し合う基金制度

負担金について、負担事業者が直接負担するか、利用者に負担を求めるかは、各事業者の経営判断に委ねられているが、負担事業者の多くが「ユニバーサルサービス料」として利用者に転嫁

○ 第一種公衆電話への指定替え状況（平成 28 年 6 月 17 日現在）県別内訳

公表資料 P 4

区分	終日利用不可能な第一種公衆電話の設置台数	
	一斉点検前 710 台	一斉点検後 474 台（指定替え 236 台）
福岡県	136 台	105 台（- 31 台）
佐賀県	46 台	45 台（- 1 台）
長崎県	40 台	3 台（- 37 台）
大分県	1 台	0 台（- 1 台）
熊本県	12 台	0 台（- 12 台）
宮崎県	338 台	223 台（- 115 台）
鹿児島県	137 台	98 台（- 39 台）

○ 移動通信機器及び移動電源車の貸与実績

公表資料 P 5

九州総合通信局が配備等している移動通信機器・移動電源車の貸与実績
（平成 24 年度～27 年度（10 月まで））

貸与等の形態区分		移動通信機器	移動電源車
災害時貸与		2 件（3 台）	0
平常時	訓練時貸与	4 件（10 台）	0
	電源供給訓練	-	4 件
計		6 件（13 台）	4 件

（注）移動通信機器の貸与実績は、全て衛星携帯電話である。

熊本地震による移動通信機器・移動電源車の貸与実績
（平成 28 年 4 月 15 日～）

貸与等の形態区分	移動通信機器	移動電源車
災害時貸与	6 件（73 台）	4 件（4 台）

（注）1. 貸与した移動通信機器の種別内訳は次のとおり。

衛星携帯電話 5 台、MCA無線 23 台、簡易無線 45 台

2. 移動電源車の貸与実績は、九州総合通信局が調整し、九州総合通信局配備 1 台のほか、他の 3 総合通信局から各 1 台貸与した実績である。

災害等緊急時における通信手段の確保に関する実態調査—過疎高齢化地域を中心として— 改善意見通知事項及びその回答(改善措置状況)

＜実施調査時期：平成27年12月～28年3月、改善意見通知先：九州総合通信局、改善意見通知日：平成28年3月24日、回答日：平成28年6月30日
改善意見通知先：NTT西日本、改善意見通知日：平成28年3月24日、回答日：平成28年7月4日＞

改善意見通知事項	九州総合通信局、NTT西日本の回答(改善措置状況)
<p>災害等緊急時における通信手段の確保</p> <p>(1) デジタル方式の同報系防災行政無線の双方向通話機能の有効活用等 九州総合通信局は、デジタル方式の同報系防災行政無線の双方向通話機能の有効活用等を図る観点から、県と連携を図り、引き続き市町村防災担当者会議等の機会を利用するなどして、次の措置を講ずる必要がある。</p> <p>① デジタル方式の同報系防災行政無線について、市町村に対して、屋外拡声子局に双方向通話機能が付加できること、特に孤立可能性集落等においては、同機能の付加が有効な手段であることの周知を行うとともに、双方向通話機能等の活用方法や維持管理等の助言を行うこと。</p> <p>② 固定電話の中には、停電時には利用できないものがあることについて、市町村広報紙等による住民への注意喚起を市町村に促すこと。</p>	<p>【九州総合通信局】</p> <p>① 防災行政無線のデジタル化が進んでいない市町村に対しデジタル化を勧めるときや、市町村からデジタル化の相談を受けたときには、これまでと同様に双方向通話機能の有効性、その活用方法や維持管理等について助言した。 また、「平成28年熊本地震」のため、出席はできなかったが、平成28年4月22日に宮崎市で開催された「宮崎縣市町村防災行政無線運営協議会」においては、同報系防災行政無線がデジタル化されることの特徴として、双方向通話機能の有効性も記載した資料の配布を行ったほか、6月22日に開催した「非常通信セミナー」の講演においても、市町村その他主要な電気通信事業者や無線局免許人等の参加者を対象に、同報系防災行政無線がデジタル化されることの特徴として、双方向通話機能の有効性についてもスライド説明した。 今後開催される会議などの周知の機会には、同報系防災行政無線がデジタル化されることの特徴として双方向通話機能が有効な通信手段となることの周知に加え、双方向通話機能等の活用方法や維持管理等についての助言も行っていくこととしている。</p> <p>② 「災害時優先電話の指定促進及び停電時の固定電話等の利用に係る注意喚起について(周知依頼)」(平成28年6月6日付け九通電第322号)により、各県情報政策担当課経由で、「停電時の固定電話等の利用に係る注意喚起について」として、固定電話の中には停電時には利用できないものがあることに</p>

改善意見通知事項	九州総合通信局、NTT西日本の回答（改善措置状況）
<p>(2) 災害時優先電話の指定促進</p> <p>九州総合通信局は、市町村における災害時優先電話の指定の促進及び災害等緊急時における円滑な活用を図る観点から、市町村に対して、i) 災害時優先電話の指定対象機関には地方下部機関や指定管理者等が含まれること、ii) 災害時優先電話の電話番号は外部に公表しないことなど市町村が承知しておくべき情報について、より一層の周知に努めること。</p> <p>(3) 第一種公衆電話の災害等緊急時における利用環境の整備</p> <p>NTT西日本は、公衆電話（主として第一種公衆電話）の災害等緊急時における活用環境の整備を推進する観点から、次の措置を講ずる必要がある。</p> <p>① 終日（24時間）利用が可能でない、又は第一種公衆電話としてふさわしくない場所に設置された第一種公衆電話について、同一メッシュ又は近隣メッシュの不特定多数の誰でもが終日（24時間）利用が可能な第二種公衆電話と指定替えできないか、一斉点検を行った上で、指定替えができるものがあれば指定替えを実施すること。</p>	<p>ついて市町村広報誌等により住民への注意喚起を行うよう市町村に促した。</p> <p>【九州総合通信局】</p> <p>「災害時優先電話の指定促進及び停電時の固定電話等の利用に係る注意喚起について（周知依頼）」（平成28年6月6日付け九通電第322号）により、各県情報政策担当課経由で、「災害時優先電話の指定促進について」として、災害時優先電話の指定促進及び災害等緊急時における円滑な活用を図る観点から、i) 災害時優先電話の指定対象機関には地方下部機関や指定管理者等が含まれること、ii) 災害時優先電話の電話番号は外部に公表しないことなど、市町村が承知しておくべき情報について、市町村への周知に努めた。</p> <p>【NTT西日本】</p> <p>① 平成28年5月、終日（24時間）利用が可能でないNTT九州事業本部管内（沖縄県を除く。）の第一種公衆電話710台の全てを対象に、代わりとなる不特定多数の誰でもが終日（24時間）利用が可能な第二種公衆電話が、同一メッシュ又は近隣メッシュに存在しないか、社内のシステムから対象となる第一種公衆電話の地図情報を確認することにより、一斉点検を実施した。</p> <p>この結果、終日（24時間）利用が可能な第二種公衆電話が236台（県別にみると、福岡県31台、佐賀県1台、長崎県37台、大分県1台、熊本県12台、宮崎県115台、鹿児島県39台）確認できたことから、平成28年6月17日までに、この236台全てについて指定替えも完了した。完了済みの中には、第一種公衆電話としてふさわしくない場所に設置されているとの指摘があった9台も含まれている。</p> <p>しかし、残り474台については、調査の結果、指定替えが可能なものがなかったことから、今後とも一斉点検を毎年実施し、今回と同様の視点から指定替えができるものがあれば指定替えを行っていくこととしている。</p>

改善意見通知事項	九州総合通信局、NTT西日本の回答（改善措置状況）
<p>② 第一種公衆電話は、不特定多数の誰でもが終日（24時間）利用が可能なものとするを基本とし、第二種公衆電話の廃止時又は道路拡張等に伴う第一種公衆電話の廃止時には、同一メッシュ又は近隣メッシュにおいて必要な調整を図った上で、適切な指定替えを行うこと。</p> <p>③ 県と連携をする中で、次の事項について市町村に対して、より一層の周知に努めること。</p> <p>i) 東日本大震災を契機に公衆電話の社会インフラ（災害等緊急時における通信手段）としての重要性が再認識され、NTT西日本ではウェブページで公衆電話の設置場所等の情報を公開していること。</p> <p>ii) 自治体の作成する防災マップやウェブページの防災情報等に常設の公衆電話の設置場所を掲載することは、住民が災害等緊急時に備える等の目的に資するものとされていること。</p> <p>(4) 避難所における特設公衆電話（事前設置）の設置促進</p> <p>NTT西日本は、避難所における特設公衆電話（事前設置）の設置を一層推進する観点から、i) 県と連携する中で、県が市町村別の設置箇所計画数等を必要とした場合、その元となる情報について、できる限り具体的な数字で示す、ii) 協定情報等について、市町村において公表すると判断した場合、積極的に公表し制度の周知を図るなど、普及に資する取組が必要である。</p>	<p>② 改善意見の通知を受けた後、NTT九州事業本部管内（沖縄県を除く。）には、第一種公衆電話の廃止が、平成28年4・5月の2か月で50台あり、これらの廃止に当たっては、代わりとなる不特定多数の誰でもが終日（24時間）利用が可能な第二種公衆電話が同一メッシュ又は近隣メッシュに存在しないかを全て確認した。</p> <p>この結果、廃止する第一種公衆電話のうち44台について、代わりとなる終日（24時間）利用が可能な第二種公衆電話が確認できたことから、これらの第二種公衆電話については、第一種公衆電話への指定替えを完了している。</p> <p>なお、今後とも、第一種公衆電話を廃止する際には、今回と同様の視点から、終日（24時間）利用が可能な第二種公衆電話が同一メッシュ又は近隣メッシュに存在しないかを確認し、可能な場合には適切に指定替えを行っていくこととしている。</p> <p>③ 平成28年5月16日から31日までの間、九州内の全ての県に「公衆電話の設置場所検索サイト」のサンプルを持参し、各県の担当者には、i) NTT西日本がウェブで公衆電話の設置場所等の情報を公開していること、ii) 自治体の作成する防災マップ等に常設の公衆電話の設置場所を掲載することを奨励するとともに、県内の市町村に対し説明した内容を周知していただくようお願いした。</p> <p>【NTT西日本】</p> <p>平成27年11月末現在、九州管内233市町村のうち、避難所における特設公衆電話（事前設置）が設置済みの66市町村を除く167市町村に対して、平成28年5月末までに特設公衆電話設置協定に関する勧奨を完了した。その結果、新たに19市町村が設置し、計85市町村で特設公衆電話（事前設置）の設置が完了しており、引き続き、継続的な取組を推進する。</p> <p>なお、九州の7県の防災担当とは、従来どおり、災害対策会議等を通じて協力体制を維持していくこととしている。</p>

改善意見通知事項	九州総合通信局、NTT西日本の回答（改善措置状況）
<p>(5) 通信手段確保のための移動通信機器及び移動電源車の貸与の周知及び訓練等での活用推進</p> <p>九州総合通信局は、通信手段確保のための移動通信機器及び移動電源車について、貸与の周知及び訓練等での活用推進を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。</p> <p>① 県と連携を図り、市町村防災担当者会議等の機会を利用するなどして、移動通信機器及び移動電源車の貸与及び訓練等での活用に係る制度について引き続き周知に努めること。</p> <p>② 非常通信マニュアルを改訂した際は、平成20年時と同様にマニュアルの九州管内の全市町村への配布について、九州地方非常通信協議会において検討すること。</p>	<p>【九州総合通信局】</p> <p>① 平成28年熊本地震に際し、速やかに熊本県及び大分県と連絡を取り、被災した市町村に移動通信機器及び移動電源車の要望を聴取した上で貸与を行った。</p> <p>また、平成28年6月22日開催の「非常通信セミナー」の講演において、市町村その他主要な電気通信事業者や無線局免許人等の参加者を対象に、移動通信機器及び移動電源車の貸与の周知及び訓練等での活用を呼び掛けた。</p> <p>今後開催される会議においては、平成28年熊本地震の実績も踏まえ同様の周知に努める。</p> <p>② 平成28年6月22日開催の九州地方非常通信協議会総会において、マニュアルを改訂した際には九州管内全市町村へ配布することとした。</p>