

地域住民の災害情報入手経路に関する調査研究

(令和6年能登半島地震を踏まえた考察)

令和6年度 危機管理体制調査研究報告書



能登半島地震後の市内の様子（珠洲市）

令和7年3月

一般財団法人 日本防火・危機管理促進協会

はじめに

令和6年の元日に発生した能登半島地震では、死者・行方不明者450名（災害関連死220人を含む）、被災地全体で計13万棟を超える住家被害（令和6年11月21日現在）など甚大な被害が発生しました。また、道路などが破壊されたほか、生活インフラに関しても、電気、ガス、上下水道に大きな影響が出ました。通信に関しても、「設備の故障や停電により、携帯電話の基地局の稼働停止が発生し、1月3日には、携帯電話事業者4社の合計で839基地局が停波した。特に石川県においては、発災直後は8市町において支障エリアが発生し、被害の大きかった6市町（七尾市、輪島市、珠洲市、志賀町、穴水町、能登町）の通信可能なエリアは、支障ピーク時ににおいて被災前の20～30%まで減少した。」（令和6年防災白書）とされ、放送インフラに関しても、地上波テレビ・ラジオが発災当初、商用電源の供給停止によって稼働していた予備電源の燃料枯渇等により一部エリアで停波となりました。

停電と通信回線の途絶によって、多くの被災者が情報難民となってしまいました。テレビやインターネットが主要な情報源となった現代においては、電力や通信回線の途絶は社会からの孤立を意味します。それに加え、今回の地震では、道路の寸断により、多くの孤立集落が発生し、情報を物理的に運ぶことも困難になりました。

近年の情報通信技術の発展はめざましく、災害情報の伝達、入手については手段が多様化しています。住民は、従来の情報源であるテレビやラジオ、防災行政無線に加え、インターネットニュースサイトやSNS、携帯端末の防災アプリ等を介して災害情報を入手できるようになりました。その一方で、災害により停電や通信回線が途絶えてしまうと、多くの情報源が利用困難となってしまいます。引き続き、消防団などの車両による情報伝達、町内会・自主防災組織等の地域コミュニティを介した情報伝達も重要です。

私どもの協会では、平成30年度に「市町村による災害発生後の情報伝達に関する調査研究」を、令和5年度には「人口減少社会における要配慮者防災施策に関する調査研究」として高齢化・過疎化が地域防災に与える影響などについて検討しました。令和6年度については、「災害情報の入手」をテーマに掲げ、地域住民の災害情報の入手経路や各種情報源の効果等について検証するとともに令和6年能登半島地震の教訓も踏まえた考察を加えました。

地域住民が欲する災害情報を自治体が効果的に伝える上で、本調査研究で得られた知見が市区町村の防災・危機管理業務の一助となれば幸いです。本調査研究事業の実施に際しては、明治大学名誉教授中邨章先生にご指導を賜りました。心より厚く御礼申し上げます。最後となりましたが、本事業の助成元である一般財団法人全国市町村振興協会に深く感謝申し上げます。

令和7年3月

一般財団法人 日本防火・危機管理促進協会
理事長 山口 英樹

目次

第1章 問題と目的	1
第1節 災害情報の送り手	3
(1) 国・地方自治体	3
(2) マスメディア・Webメディア	4
(3) 一般の人（地域住民等）	6
第2節 発せられる災害情報の種類	7
(1) 国・地方自治体	7
(2) マスメディア・Webメディア	8
(3) 一般の人（地域住民等）	8
第3節 本事業の目的と構成	9
第2章 地域住民が求める災害情報とその入手経路	13
第1節 地域住民が求める災害情報	15
(1) 災害発生前の情報ニーズ	15
(2) 災害発生時の情報ニーズ	18
(3) 避難期、復旧・復興期の情報ニーズ	21
第2節 災害情報の入手経路	23
第3節 被災地支援に関する情報ニーズとその入手経路	27
第4節 効果的な情報提供に向けて	33
第3章 災害情報にかかわる諸問題	37
第1節 情報源にかかわる問題	39
(1) 国・地方自治体	39
(2) マスメディア・Webメディア	40
(3) 一般の人（地域住民等）	41
第2節 偽・誤情報や不安をあおるような情報をもたらす影響	42
(1) 救命・救助活動などの阻害	42
(2) 不安を起因とした過剰行動	43
(3) 避難遅れ等	43
第3節 情報の入手を妨げる事象	45
(1) 停電	46
(2) 通信回線の途絶	47
(3) 情報過多	48

第4章	地域住民を対象とした質問紙調査	53
第1節	目的	55
第2節	方法	55
(1)	調査対象	55
(2)	質問項目の分類	55
(3)	実施手続き	55
第3節	結果	56
(1)	「一般項目」(PQ3、Q1)	56
(2)	災害発生時の情報源(Q2)	62
(3)	災害情報の理解度(Q3、5、7)	74
(4)	災害情報に関する所見(Q4)	92
第4節	考察	100
(1)	災害発生時の災害情報入手経路	100
(2)	災害情報の理解度	100
(3)	災害情報に関する所見	101
第5章	総合考察	103
第1節	地域住民に利用されている災害情報の入手経路	105
(1)	従来メディアと新興メディアを介した災害情報の入手	105
(2)	停電・通信回線途絶時における災害情報の伝達	105
第2節	世代や地域ごとの災害情報源	108
(1)	年代による災害情報源の差異	108
(2)	地域による災害情報源の差異	109
第3節	市区町村による効果的な災害情報の発信	110
(1)	理解しやすい災害情報の発信と平時における周知活動の重要性	111
(2)	地域住民へ伝わりやすい手段を用いた災害情報の発信	111
第4節	令和6年能登半島地震を踏まえて	112
第6章	参考資料	119
第1節	地域住民向けの質問項目	121
第2節	令和6年版情報通信白書コラム抜粋	124

第 1 章 問題と目的

第1節 災害情報の送り手

災害情報^{*1}の種類は多岐に渡るが、情報の送り手によってその種類や意味合いは異なってくる。情報通信技術（ICT）が普及しだす2000年代以前は、不特定多数に情報を発信できる主体は、主に国・地方自治体とマスメディアに限られていた。その後、ICTの普及により、現在ではインターネットを介して、一般の人々も不特定多数に向けて情報を発信することができるようになった。まず本節では、災害情報の主な送り手として、国・地方自治体、マスメディア、そして地域住民を取り上げる。

^{*1}日本災害情報学会では、その設立趣意書において、「自然災害を未然に防ぐ、もしくは軽減するために不可欠な研究分野として、災害情報学が挙げられます。災害情報学とは、防災および減災のために必要とされる情報についてその内容・送り手・受け手・伝達方法・情報伝達システム等について研究するものです。その研究対象は平常時から緊急時・復旧時まで、ソフトからハードに至るまで、さらに行政機関から報道機関、事業所・個人まで、すべてを包含した社会全体としています。」とされています。本報告書においても、「災害情報」という用語を「防災および減災のために必要とされる情報」として広く捉えて記述しています。

（1）国・地方自治体

国・地方自治体は、地域住民の生命及び財産を災害から守るために、様々な災害情報の発信を行っている。これらの主体が発信する情報には、災害発生時に発せられる警報や避難情報等だけでなく、平時に周知される備蓄品や地震対策等の情報も含まれる。平時・災害発生時にかかわらず、いずれも地域住民にとっては重要な情報となっている。当協会が2018年に実施した調査によると、市区町村における主要な災害情報伝達手段は、「市町村防災行政無線（屋外拡声子局）」（82.4%、 $n = 767$ ）、「自治体が発信源となるエリア・緊急速報メール」（77.6%、 $n = 768$ ）、「自治体の公式ホームページ」（67.4%、 $n = 768$ ）となっていた（日本防火・危機管理促進協会、2019）。また、近年では、災害情報発信時のSNS利用割合も高くなっている（表1-1：日本防火・危機管理促進協会、2019）。

表 1－1. 市区町村が利用している SNS の種類 (Q5)

No.	SNS の種類	利用団体	SNS 利用団体内の割合 ($n = 571$)	全回答団体での割合 ($N = 771$)
1	Twitter (現 X)	320	56.0%	41.5%
2	Facebook	466	81.6%	60.4%
3	LINE	74	13.0%	9.6%
4	Google+	7	1.2%	0.9%
5	Instagram	81	14.2%	10.5%
6	地域 SNS	6	1.1%	0.8%
7	その他	15	2.6%	1.9%

複数回答

引用：日本防火・危機管理促進協会（2019）をもとに作成

(2) マスメディア・Web メディア

テレビやラジオ等のマスメディアは、従前より災害情報の主要な発信源となっている。例えば、1983 年（昭和 58 年）5 月 26 日に能代沖で発生した日本海中部地震（死者 104 人）では、テレビ（57.1%）とラジオ（21.9%）が被災住民の津波警報情報源として最も高い割合を示していた（ $n = 392$ ：東京大学新聞研究所「災害と情報」研究班、1985 年）。また、2011 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災においても、東北三県（岩手県、宮城県、福島県）の被災住民が挙げている最も役立った情報源はテレビ（26.3%）とラジオ（62.4%）であった（表 1－2）。

表 1 - 2. 東日本大震災発生時に役に立った情報源（発生から避難まで）

No.	種別	東北三県 (<i>n</i> = 186)	岩手県沿岸部 (<i>n</i> = 28)
1	テレビ（文字放送を含む）	26.3%	0.0%
2	携帯などのワンセグ放送	26.3%	3.6%
3	ラジオ（通常の AM、FM 放送）	62.4%	67.9%
4	地元のコミュニティ（災害）ラジオ	5.9%	3.6%
5	新聞	6.5%	0.0%
6	町内などの防災放送	5.9%	3.6%
7	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	5.4%	7.1%
8	役所や避難所などの掲示板やチラシ	3.8%	7.1%
9	固定電話（公衆電話含む）の通話	3.2%	0.0%
10	携帯電話の通話	18.8%	0.0%
11	電子メール（携帯含む）、ショートメッセージ	17.7%	0.0%
12	インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）	15.6%	0.0%
13	近隣の住民などの人づての情報	25.8%	46.4%
14	アマチュア無線	0.0%	0.0%
15	その他	4.3%	0.0%
16	特になかった	6.5%	25.0%

引用：会津（2015）をもとに作成

2000 年代以降、インターネットサービス等の「新興メディア」が、広く一般に普及するようになった。その結果、平時におけるテレビやラジオの利用時間は、減少傾向にある（図 1 - 1）。しかし、災害発生時の情報源としては、テレビやラジオ等の「従来メディア」は引き続き主要な位置を占めている。民間会社の調査によると、在宅時の災害情報の入手方法としては依然テレビ（69%）が高い割合を示しており、ラジオ（28%）を利用している人の割合も決して少なくない（図 1 - 2）。

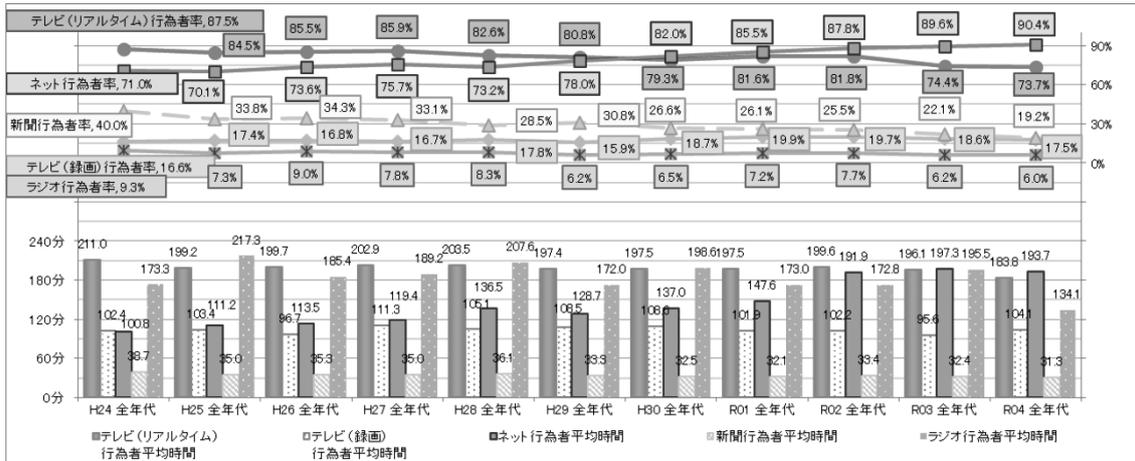


図1-1. [平日] 主なメディアの行為者率・行為者平均時間（全年代）
引用：総務省情報通信政策研究所、2024

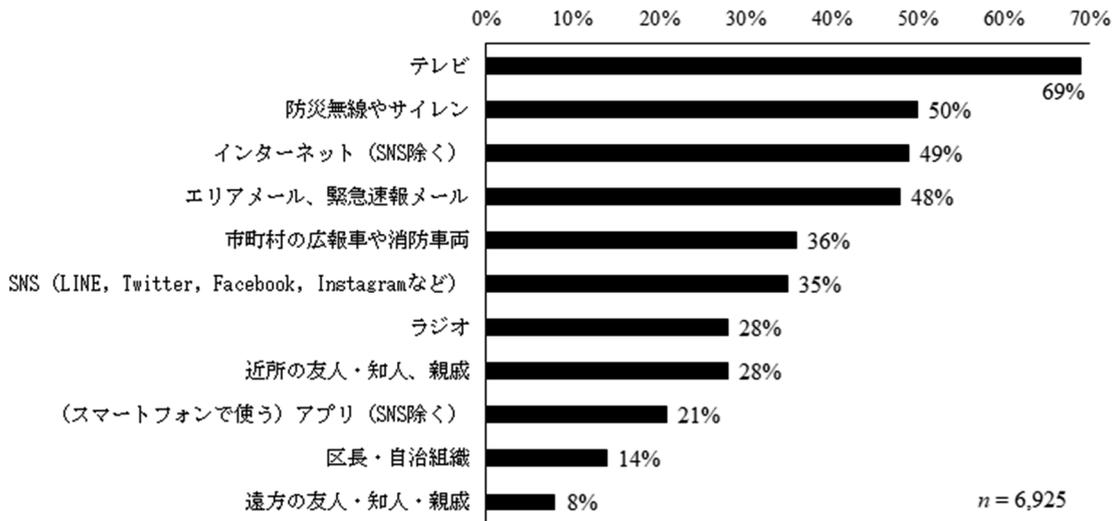


図1-2. 在宅時の災害情報入手方法
引用：モバイル社会研究所（2021）をもとに作成

（3）一般の人（地域住民等）

これまで一般の人（地域住民等）は、国・地方自治体や従来メディアが発する情報を一方的に受け取るのみであった。しかし、インターネットサービス等の新興メディアの普及により、一般の人自体が情報の送り手となることが可能となった。特に X（旧 Twitter）や Instagram を代表とするソーシャルネットワーキングサービス（SNS）は即時性が高く、個人が発する情報を即座に不特定多数に伝達することが可能となっている。

災害発生時において、情報を発したことのある一般の人の割合は、決して少な

くない。民間会社が実施した調査によると、X（旧 Twitter）を介して災害情報の発信や拡散（当初の情報をさらに広げること）をしたことがある人の割合は、19.5%となっている（図1-3）。現在、Xの国内利用者数は6,658万人となっている（echoes、2024）。災害発生時にこのうちの2割が何らかの情報を発信・拡散すると仮定した場合、その情報量は膨大なものとなる。

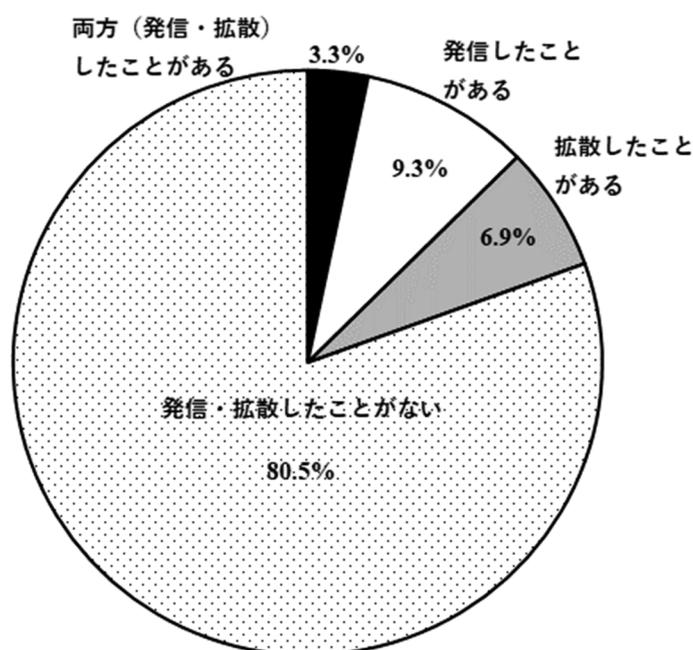


図1-3. 災害時にXで災害情報を発信・拡散した経験（ $n=4,388$ ）

引用：モバイル研究所（2024）をもとに作成

第2節 発せられる災害情報の種類

社会に発信される災害情報の多くは、地域住民が受け手となる。その地域住民が受け取る情報は、発信者や災害発生前後の状況によって種類が異なってくる。本節では、情報の送り手ごとに発せられる災害情報の種類を概観する。

（1）国・地方自治体

平時においては、備蓄や家屋の耐震化等の防災行動を促す情報が、国・地方自治体によって発せられる。また、地域によって各種災害に対する脆弱性は異なるため、各災害に応じた防災情報が地方自治体から発信される（例：沿岸地域では津波に関する情報、山間地域では火山噴火に関する情報）。これらの情報は様々な媒体を通し発信されており、テレビやインターネットサービス等のほか、紙媒体（例：広報紙、防災冊子）や口頭伝達（例：講演会、出前講座）等でも発信さ

れている。

災害が迫っている状況下では、国や地方自治体から、警報等の気象情報や避難を促す避難情報が地域住民に向けて発せられることになる。大きな災害発生後においては、避難所や支援物資に関する情報のほか、復旧・復興にかかわる情報（例：仮設住宅や罹災証明の手続き方法）等も被災者に向けて適宜発信されることになる。被災地外の地域住民に向けては、寄付や支援物資の手続き方法やボランティアに係る情報が、必要に応じて発信されることになる。

（２）マスメディア・Webメディア

テレビやインターネット等のマスメディア・Webメディアは、国・地方自治体が発する情報をより多くの人々に届ける役目を担っている。これらのメディアによって、国・地方自治体が発する災害情報はより広範囲の地域に届けられることになる。その他、平時においては各メディアによって独自の防災情報（例：災害に関する特番や記事）が発信されており、地域住民が災害情報に触れる機会をより多くしている。

災害発生後は、各マスメディア・Webメディアによって被災地や被災者の状況が報道される。多くの被災地外の人々にとっては、マスメディア・Webメディアによる報道が、現地の状況を知る唯一の方法となる。また、災害発生前と同様に、国・地方自治体が発信する情報（例：被災地での人命救助、復旧、ボランティア等の支援方法）をテレビやインターネット等を通して被災地内外の人々に周知することも、マスメディア・Webメディアの大きな役割の一つとなる。

（３）一般の人（地域住民等）

一般の人（地域住民等）による SNS を通じた情報発信は、今や無視できない情報源の一つとなっている。一般の人が発する情報は種々雑多ではあるが、その中には災害や防災に造詣の深い人々もいる。そのため、平時にこれらの人々が発する情報には、有用なものも少なくない。

大きな災害が発生すると、多くの情報が SNS 等を介して発信されるようになる。特に被災地内の住民が発信する情報は、国・地方自治体やマスメディアが発信する情報と異なり、災害の脅威や被災地内の状況を生々しく伝えるものが多い。復旧・復興期においても、SNS 上では被災地・被災者の現状を知らせる情報が多く発信されることになる（図 1－4）。



図1-4. 2024年能登半島地震後の被災者によるSNS発信
引用：な、2024年1月3日

第3節 本事業の目的と構成

本章では、災害情報の主な送り手、そしてそれらの主体が発信する情報の種類を整理した。インターネットサービス等の普及により社会に出回る情報量が飛躍的に増加したため、2000年代以降は国・地方自治体の災害対策・対応やマスメディアの災害報道、そして地域住民の防災行動にも大きな変化が見られた。特に国・地方自治体はインターネットサービス等を介してより多様かつ迅速に災害情報を発信することが可能となったため、情報の受け手である地域住民が受ける情報量も増加したといえる。他方、これらの情報が地域住民によって効果的に活用されているかどうかについては、明確になっていない。

そこで本事業では、地域住民が受け取る災害情報に焦点を当て、それらの情報の入手経路やその効果を検証する。図1-5に、本事業の構成を示す。第2章では、地域住民が求める災害情報とその入手経路を整理する。続く第3章では、災害情報にかかわる諸問題を取り上げる。第4章では全国の地域住民を対象とした質問紙調査を実施し、これらの住民が利用している災害情報の入手経路や各

種情報源の効果等を精査する。第5章では、上述の調査結果を踏まえながら、市区町村による効果的な災害情報の発信について考察する。

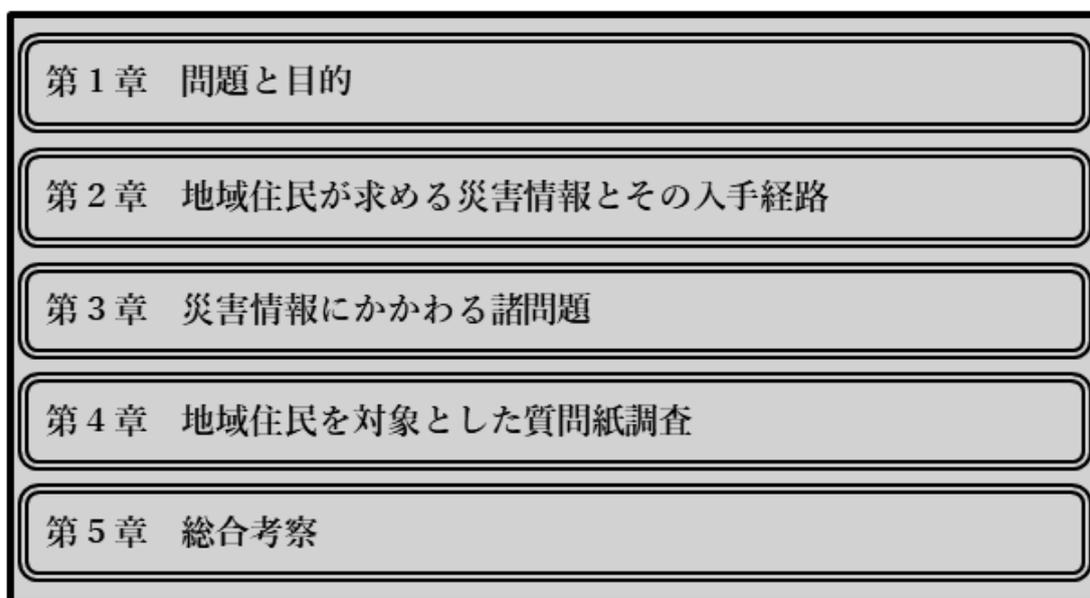


図1-5. 本事業の構成

引用・参考文献

会津 泉 (2015). 災害時における情報メディアの効果的活用のために：災害時に求められる情報支援のあり方とは 池田 謙一 (編) 村松 岐夫・垣川 恵市 (監) 震災から見える情報メディアとネットワーク (pp. 107-150) 東洋経済新報社

総務省情報通信政策研究所 (2024). 令和4年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書 総務省

https://www.soumu.go.jp/main_content/000887660.pdf

東京大学新聞研究所「災害と情報」研究班 (1985). 1983年5月日本海中部地震における災害情報の伝達と住民の対応 東京大学新聞研究所

www.hiroi.iii.u-tokyo.ac.jp/index-houkokusho-rist-nihonkai-chubu-jishin.pdf

な (2024年1月3日). 避難所【鵜川小学校】にいます 避難者の【8割が高齢者】です 体育館にはおそらく【200~300人程】います(教室にも人いる) おそらく【水と食料と毛布】が圧倒的に足りません 寒さと空腹に耐えています 支援物資が必要です. X.

<https://x.com/0x2x0x1/status/1742228683560222918>

日本防火・危機管理促進協会（2019）. 市町村による災害発生後の情報伝達に関する調査研究 平成 30 年度危機管理体制調査研究報告書 日本防火・危機管理促進協会

モバイル社会研究所（2021）. 災害情報の入手方法はテレビが約 7 割で最多
モバイル社会研究所 <https://www.mobaken.jp/project/disaster/disaster20210120.html>

モバイル研究所（2024）. 災害時に X で災害情報を発信・拡散した経験がある人は 2 割 モバイル研究所 <https://www.mobaken.jp/project/disaster/disaster20240304.html>

echoes（2024）. 【2024 年 3 月更新！】データからみる X（Twitter）ユーザー実態まとめ echoes
<https://service.aainc.co.jp/product/echoes/voices/0014#:~:text=%E6%97%A5%E6%9C%AC%E3%81%AB%E3%81%8A%E3%81%91%E3%82%8BX%E3%81%AE%E6%9C%88%E9%96%93,2024%E5%B9%B41%E6%9C%88%E6%99%82%E7%82%B9%EF%BC%89%E3%80%82>

第2章 地域住民が求める災害情報と その入手経路

第1節 地域住民が求める災害情報

災害情報の適切な入手は、地域住民にとって自身と家族の生命と安全を守るための重要な要素となる。第1章で述べたように、災害情報の発信主体は国・地方自治体、マスメディア、一般の人（地域住民等）など多岐にわたり、その内容も様々である。

本章では、第1節で地域住民が求める災害情報について、災害発生前、災害発生時、復旧・復興期に分けて確認する。内閣府の世論調査や東日本大震災に係る仙台市や民間研究機関の調査結果を参照し、災害発生後の時間の経過に伴う情報ニーズの変化についても確認することとしたい。

第2節では、令和6年能登半島地震に係る総務省のアンケート調査から災害情報の入手経路について確認する。

第3節では、災害ボランティアなど被災地支援に関する情報のニーズとその入手経路について確認し、第4節では、効果的な情報提供のあり方（住民とのコミュニケーション）について考察する。

（1）災害発生前の情報ニーズ

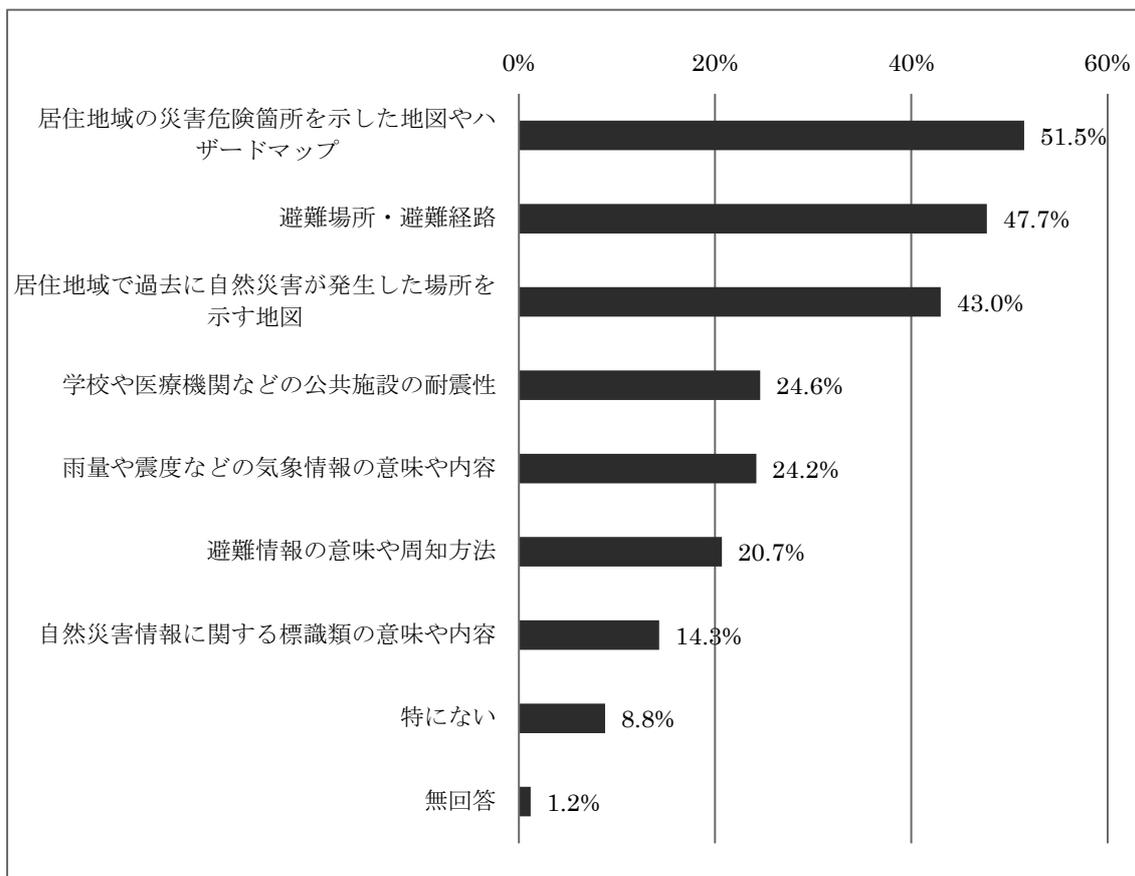
本項では、災害発生前に地域住民が求める情報として、防災にかかわる情報について取り上げたい。

一例として、地域の災害リスクを視覚化した地図情報としてハザードマップがあげられる。そのほかにも、避難所の情報や、備蓄品のリスト、地域防災計画などがあげられよう。

2022（令和4）年に内閣府は、防災に関する国民の意識を把握し、今後の施策の参考とすることを目的に、国民を対象に「防災に関する世論調査」を実施した。調査項目は自然災害に対する対策への意識や、被災者や被災地に対する支援活動への意識、自助、共助、公助に対する考え方を問うものまで多岐に渡る（内閣府、2022）。

この調査では、「あなたは、お住まいの地域の自然災害への対策について、どのような情報を充実して欲しいと思いますか（複数回答可）」という質問が設けられた。回答結果の上位5項目は「居住地域の災害箇所を示した地図やハザードマップ（51.5%）」「避難場所・避難経路（47.7%）」「居住地域で過去に自然災害が発生した場所を示す地図（43.0%）」「学校や医療機関などの公共施設の耐震性（24.6%）」「雨量や震度などの気象情報の意味や内容（24.2%）」であった（図2-1）。

図 2-1. 自然災害の対策について充実してほしい情報

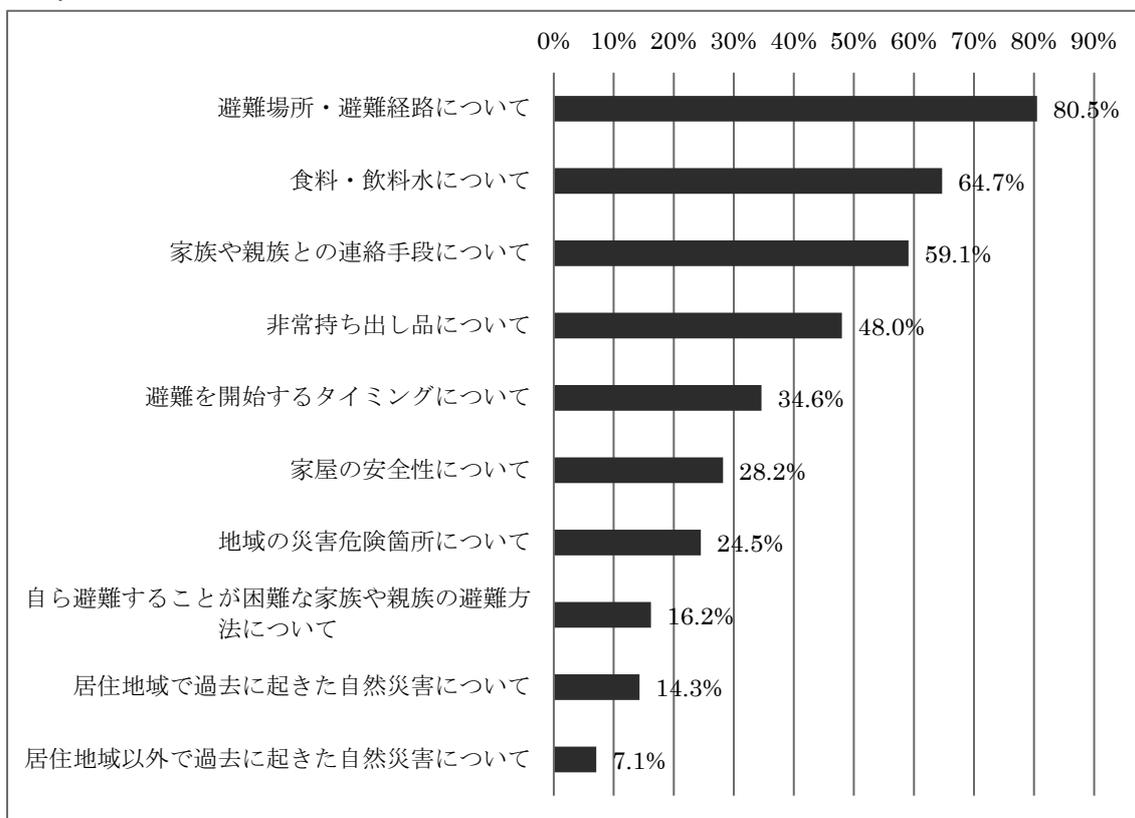


出典：内閣府（2022）

この回答結果から、ハザードマップなどの地域特性を理解するために必要な情報や、避難場所や避難経路など、実際に災害が発生した時に自身の行動に影響を与える情報に、地域住民の関心が向いていることがわかる。特に避難場所や避難経路の情報については、実際に被災した際にどのように行動すべきか地域住民が考える際の参考にするための情報として、収集ニーズが高いことを示していると考えられる。

同調査では、自然災害への対処法で家族や身近な人と話し合う内容として重要だと思うことについて問う設問も設けられている（図 2-2）。回答結果は「避難場所・避難経路（80.5%）」が第一位であり、こちらの回答結果からも、地域住民が被災した際の行動の参考となる情報に対する関心が高いことがわかる。

図 2-2. 自然災害への対処法で家族や身近な人と話し合う内容として重要だと考えていること



出典：内閣府（2022）

多種多様な防災関連情報の中でも、ハザードマップや避難所等の情報は、すでに各地方自治体のホームページや広報誌を通じて地域住民に周知されている。また、気象情報や避難情報の一般的な意味などについては、様々なメディアを通じて解説がなされている。こうした中で、地方自治体に求められる役割は、一般的な情報提供にとどまらず、地方自治体の区域内にある固有の災害リスクとそれに対する対策など、その地方自治体特有の状況を踏まえた、きめ細かな情報提供だと考えられる。

例えば、地域の地形や過去の災害の歴史に基づく具体的な避難経路の設定、地域コミュニティを考慮した避難所運営の指針、地域の防災リーダー、自主防災組織や消防団との連携体制など、その地域ならではの防災対策に関する情報は、その地域の地方自治体でなければ効果的に提供できない。地域に密着した情報こそが、実際の災害時における住民の適切な判断や行動を支援する重要な基盤になると考えられる。地方自治体は、全国一律の防災情報や政策では対応できない地域固有の課題とニーズに対して、より充実した情報を提供する役割を担っていると考えられる。

(2) 災害発生時の情報ニーズ

災害発生後、地域住民が最初に求める情報の一つは、気象情報や河川の水位、土砂災害の危険など災害事象そのものに関する的確な情報であろう。災害事象に関する情報は、発災後における住民の安全確保や、判断、行動の基礎となるものであり、重要な役割を果たす。

近年は、豪雨災害後の土砂災害、下流域での河川氾濫など、複合的な災害のリスクも高まっており、国や地方自治体は的確な災害情報を迅速に住民に伝える必要がある。

また、地方自治体が避難指示等を発令する際には、単に避難を促すだけでなく、緊急避難場所など安全な避難に資する情報も同時に提供することで、住民はよりの確に状況を判断し、適切な避難行動をとることができるようになると思われる。

災害対策基本法第5条1項には市町村の責務として「市町村は、基本理念にのっとり、基礎的な地方公共団体として、当該市町村の地域並びに当該市町村の住民の生命、身体及び財産を災害から保護するため、関係機関及び他の地方公共団体の協力を得て、当該市町村の地域に係る防災に関する計画を作成し、及び法令に基づきこれを実施する責務を有する。」と規定されている。市町村は予め地域防災計画に避難情報の具体的な発令基準を定め、情報伝達手段の確保、防災体制の整備等を平時から行うことが求められている（内閣府、2021）。

避難情報の発令にあたっては、災害から確実に住民の命を守るために、防災気象情報などを基に、先を見通した発信が求められる。その際、大切なことは「見送りよりも空振り」という考え方である。これは、「プロアクティブの原則」と呼ばれる危機管理の原則に基づくものである。これは、①「疑わしいときは行動せよ」②「最悪事態を想定して行動せよ」③「空振りは許されるが見逃しは許されない」の3つの原則から構成される（日野、2010）。

一方で、空振りが多くなれば、地域住民の避難情報に対する信頼度が低下し、「真に避難が必要な状況下でも避難行動をとらない」という、いわゆる「オオカミ少年効果」が発生しないとも限らない。

東北大学災害科学国際研究所の邑本俊亮教授は、災害時には「正常性バイアス」「楽観主義バイアス」「確証バイアス」「集団同調性バイアス」が人間の心理として発生すると述べている（邑本、2020）。特に避難行動との関係で重要なのは、「これくらいはふつうだ」という正常性バイアスと、「自分だけは大丈夫」という楽観主義バイアスであろう。これらのバイアスが働くことで、避難情報が発令されても「大したことはないだろう」と判断してしまい、避難の遅れにつながる危険性がある。

邑本論文では、東日本大震災の被災者の証言を例示し、「3メートル位の津波

であれば、床上浸水ほどで済むだろう」という地域住民の災害に対する認識を紹介している。こうした人間の心理特性を踏まえると、避難情報の発信には単なる数値的な基準だけでなく、住民の心理特性に配慮した工夫が必要となる。例えば、茨城県大洗町では東日本大震災時に「緊急避難命令」「大至急、高台に避難せよ」という命令調の呼びかけを行い、これが「初めて聞く放送だ。ただ事ではない」という認識を住民に促し、効果的な避難行動につながったとされている（邑本、2020）。

しかし、仮に地方自治体が避難情報や災害情報を的確に発信したとしても、災害発生時に住民が必ず理想的な行動をとるとは限らない。災害発生時に住民は避難よりもほかの行動を優先する傾向があるとされている。

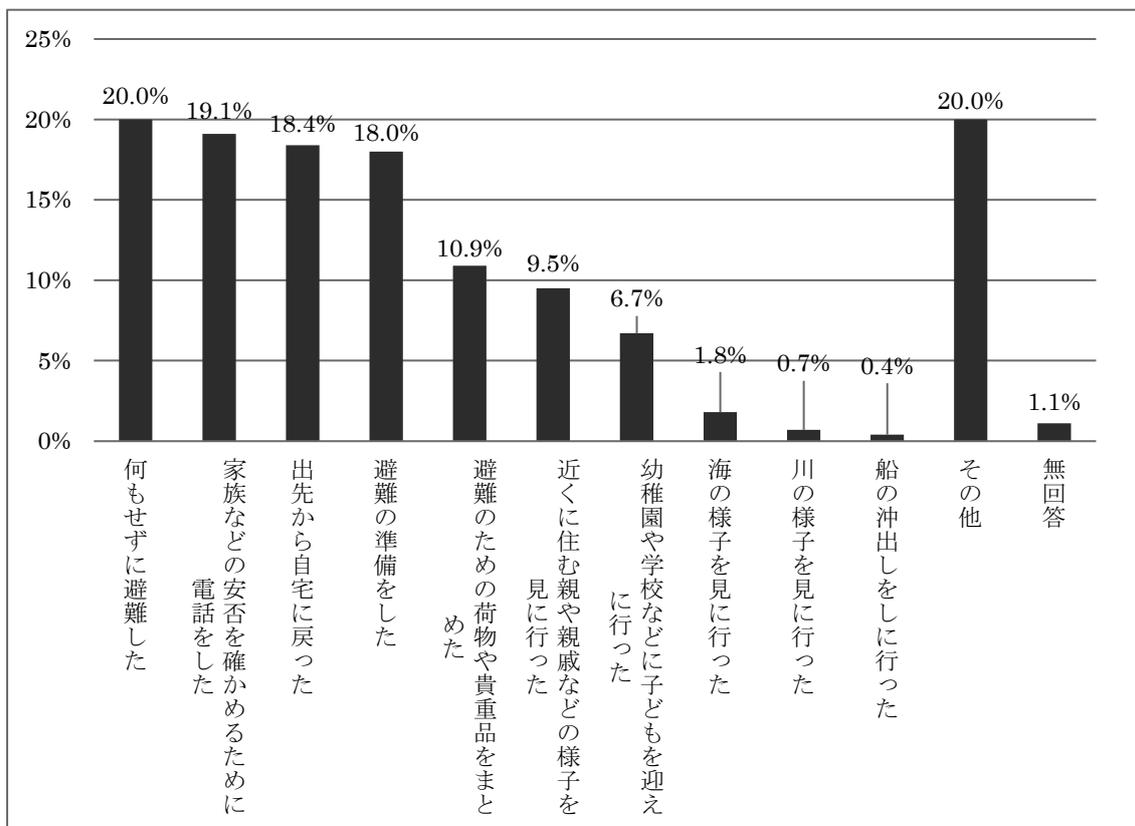
Nogami (2022) によれば、緊急事態において、情報収集や家族との連絡などといった特定の行動が避難よりも優先されやすいことを指摘している。Nogami (2022) はこれを Warning confirmation behavior（警報確認行動）や Family-oriented behavior（家族安否確認行動）として説明している。

災害発生時には家族安否確認行動が優先される傾向があり、結果として避難が遅れ、自身の身を危険に晒す可能性が指摘されている。株式会社サーベイリサーチセンターが 2011（平成 23）年 4 月に宮城県沿岸部に所在する 18 か所の避難所で生活する被災者を対象に行った調査の結果からわかることは、避難開始前に家族安否行動を行った避難者の数は少なくないということである。

揺れが収まってから避難を開始する前に行った行動を聞く質問に対して、「出先から自宅に戻った」が 18.4%、「近くに住む親や親戚などの様子を見に行った」が 9.5%、「幼稚園や学校などに子どもを迎えにいった」が 6.7%と、家族安否行動と捉えられる行動が報告されている。（図 2-3）¹。

¹ これに対して、1896（明治 29）年に発生した明治三陸地震津波や、1933（昭和 8）年に発生した昭和三陸地震津波など、多くの津波を経験している三陸地域には、東日本大震災以前から「津波てんでんこ」との言葉が伝えられている。平成 26 年度版防災白書によれば、「『てんでんこ』とは各自の意味。海岸で大きな揺れを感じた時は、肉親にもかまわず、各自一刻も早く高台に避難し、津波から自分の命を守れと言う意味である」（内閣府、2014）と説明されている。

図 2 - 3. 東日本大震災における揺れが収まってからの対応



出典：サーベイリサーチセンター（2011）

前述のNogami（2022）は、Perry（1979）が提示する、離ればなれになった家族が何らかのコミュニケーション手段で意思疎通ができるのであれば、再会は必要ないのではないかと、という主張を援用し、現代社会においては、通信技術の進歩により、通信手段が確保されていれば、緊急時に家族の安否を確認することができ、現代人は必ずしも家族と顔を合わせる必要はないと論じている。

では、実際に災害発生時において通信機能は、平常時と変わらない質で維持されていたのだろうか。

巨大地震などの大規模災害が発生すると被災地へ大量の電話が殺到し回線が混雑する。東日本大震災時には携帯電話事業者によって最大で平常時の50から60倍以上の通話が一時的に集中したという²。同じく総務省が行った、東日本大震災時に電話のつながり具合についての調査では、40.0%が「まったくつながらなかった」47.1%が「何度か架けてやっとつながった」、12.9%が「普段とかわ

² 総務省 HP「災害用伝言サービス（災害用伝言ダイヤル・災害用伝言版等）」https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/net_anzen/hijyo/dengon.html（2024/10/01 最終閲覧）を参照。

りなくつながった」という結果であった（総務省、2011）。つながり具合について支障があった人は全体の 9 割弱であり、緊急事態において即座に家族の安否を確認することは難しかったことが伺える。

大規模災害発生時において通信インフラが破壊され、家族の安否の確認ができない状態になると、今後も住民が「家族安否確認行動」を優先することが懸念される。

通信インフラの強靱化を進めるとともに、大規模災害発生時において電話やLINE などがつながらない状態になった場合の安否確認の方法（災害時伝言ダイヤルや災害用伝言版の活用など）について家族間で事前に取り決めておくことの重要性の普及啓発が望まれる^{3・4}。

（3）避難期、復旧・復興期の情報ニーズ

本項では、まず避難所等に避難する住民が、被災後にどのような情報を求めるのかを確認する。

東日本大震災後に仙台市が実施した市民アンケート調査のデータを参照したい。この調査は、2011 年 11 月から 12 月にかけて、仙台市在住の 16 歳以上の市民 15,000 人を対象に行われた。調査内容は地震後の避難行動、震災後の生活、避難所に関する意識等、震災時の市民の行動を把握するものとなっている。

表 2-1 は、同調査において「避難所や自宅で生活する中で、特に必要と感じた情報はどれですか」という質問について、発災後の 4 つの時期ごとに回答してもらったものである。

³ 災害発生時の安否確認について、その実施手段を調査した令和 6 年度版情報通信白書によれば、令和 6 年能登半島地震発生時に、家族や友人等の安否確認を LINE で行ったと回答する者が 67.1%で第 1 位であった。第 2 位が携帯電話（40.1%）、第 3 位が X（旧 Twitter）である。総務省が熊本地震に際して実施した「安否確認をする際に用いた手段」の調査結果では、LINE が 37.9%であったことから、LINE が通信手段として定着していると報告されている（総務省、2024）。

⁴ 前述の内閣府「防災に関する世論調査」で、自然災害への対処などを家族や身近な人と話し合ったことの有無についての質問の結果からは、平時からの準備が十分であるとはいいがたい。回答者に対して「ここ 1~2 年ぐらいの間に、一度でもご家族や身近な人と、自然災害が起きた時に、どのように対処するかなどについて話し合ったことがありますか。」という質問の結果は、全体の 36.9%が「ない」であった（内閣府、2022）。続けて同調査は、「（話し合ったことが）ない」と回答した者に対して、話し合ったことがない理由は何であるかを問う設問を用意している。回答の結果、第一位は「話し合うきっかけがなかったから（58.1%）」、第二位は「自分や家族、身近な人の身の回りで自然災害が起きたとしても、家族や身近な人とすぐに連絡が取れると思うから（20.3%）」であった（内閣府、2022）。

表 2-1. 時期ごとの必要に感じた情報の上位 5 位

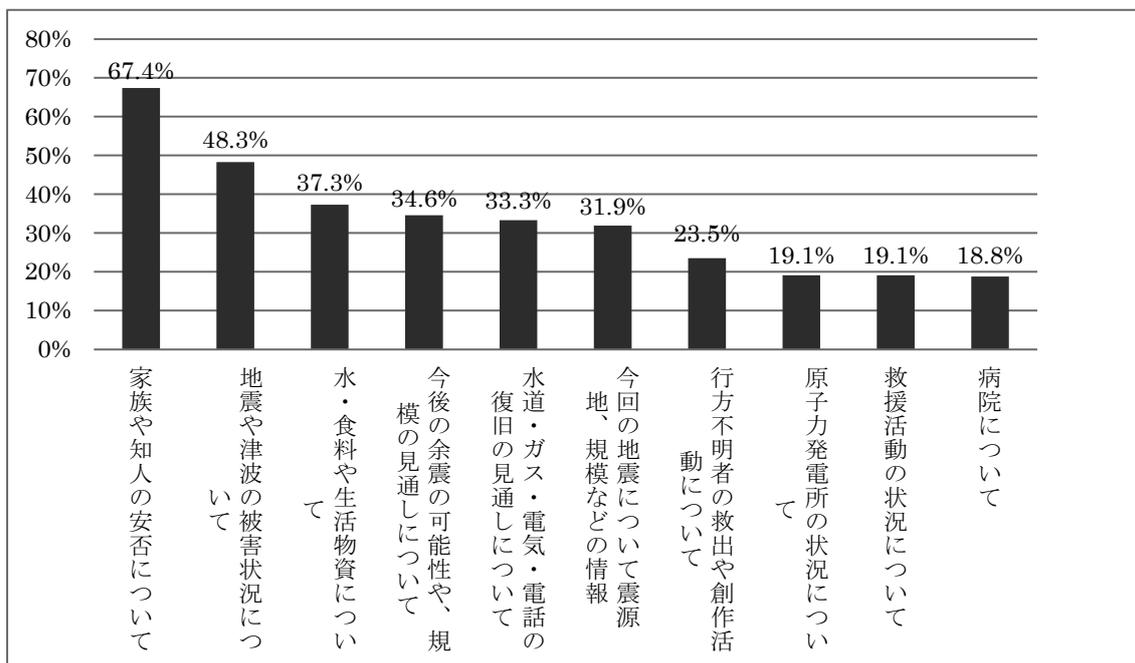
順位	① 震災後 3 日目頃まで	② 震災 1 週間頃	③ 震災 2 週間頃	④ 震災 1 ヶ月頃
1 位	電気・ガス・水道の復旧状況 (80.1%)	電気・ガス・水道の復旧状況 (77.4%)	ガソリン、灯油などの燃料提供状況 (61.1%)	電気・ガス・水道の復旧状況 (40.7%)
2 位	知人や家族の安否情報 (77.8%)	スーパーや小売店などの営業情報 (72.5%)	電気・ガス・水道の復旧状況 (60.5%)	ガソリン、灯油などの燃料提供状況 (35.7%)
3 位	地震・津波の情報 (76.1%)	ガソリン、灯油などの燃料提供状況 (70.5%)	スーパーや小売店などの営業情報 (57.1%)	地震・津波の情報 (30.7%)
4 位	スーパーや小売店などの営業情報 (66.5%)	地震・津波の情報 (49.3%)	地震・津波の情報 (37.8%)	スーパーや小売店などの営業情報 (30.2%)
5 位	ガソリン、灯油などの燃料提供状況 (60.6%)	公共交通機関の復旧状況 (42.7%)	公共交通機関の復旧状況 (37.0%)	公共交通機関の復旧状況 (29.2%)

出典：仙台市 (2012)

「震災後 3 日目頃まで」、「震災 1 週間頃」及び「震災 1 ヶ月頃」の時期において、「電気・ガス・水道の復旧状況」が 1 位となっているが、「震災後 3 日目頃まで」では、電気・ガス・水道の復旧状況 (80.1%) と並んで「知人や家族の安否確認 (77.8%)」や「地震・津波の情報 (76.1%)」について多くの人々が挙げている。時間が経過するにつれて「スーパーや小売店などの営業情報」や「ガソリン、灯油などの燃料提供状況」などへのニーズが高くなっていることが見てとれる。

図 2-4 は、サーベイリサーチセンターが宮城県沿岸地域を対象に行った調査結果である。「あなたは、地震発生から数日間、どのようなことが知りたかったですか。」という質問に対して、最も多かったのは「家族や知人の安否について (67.4%)」で、続いて「地震や津波の被害状況について (48.3%)」、「水・食料や生活物資について (37.3%)」、「今後の余震の可能性や、規模の見通しについて (34.6%)」、「水道・ガス・電気・電話の復旧の見通しについて (33.3%)」となっている。

図 2-4. 宮城県沿岸部の被災者が地震発生後に欲しかった情報(上位 10 項目)



出典：サーベイリサーチセンター（2011）

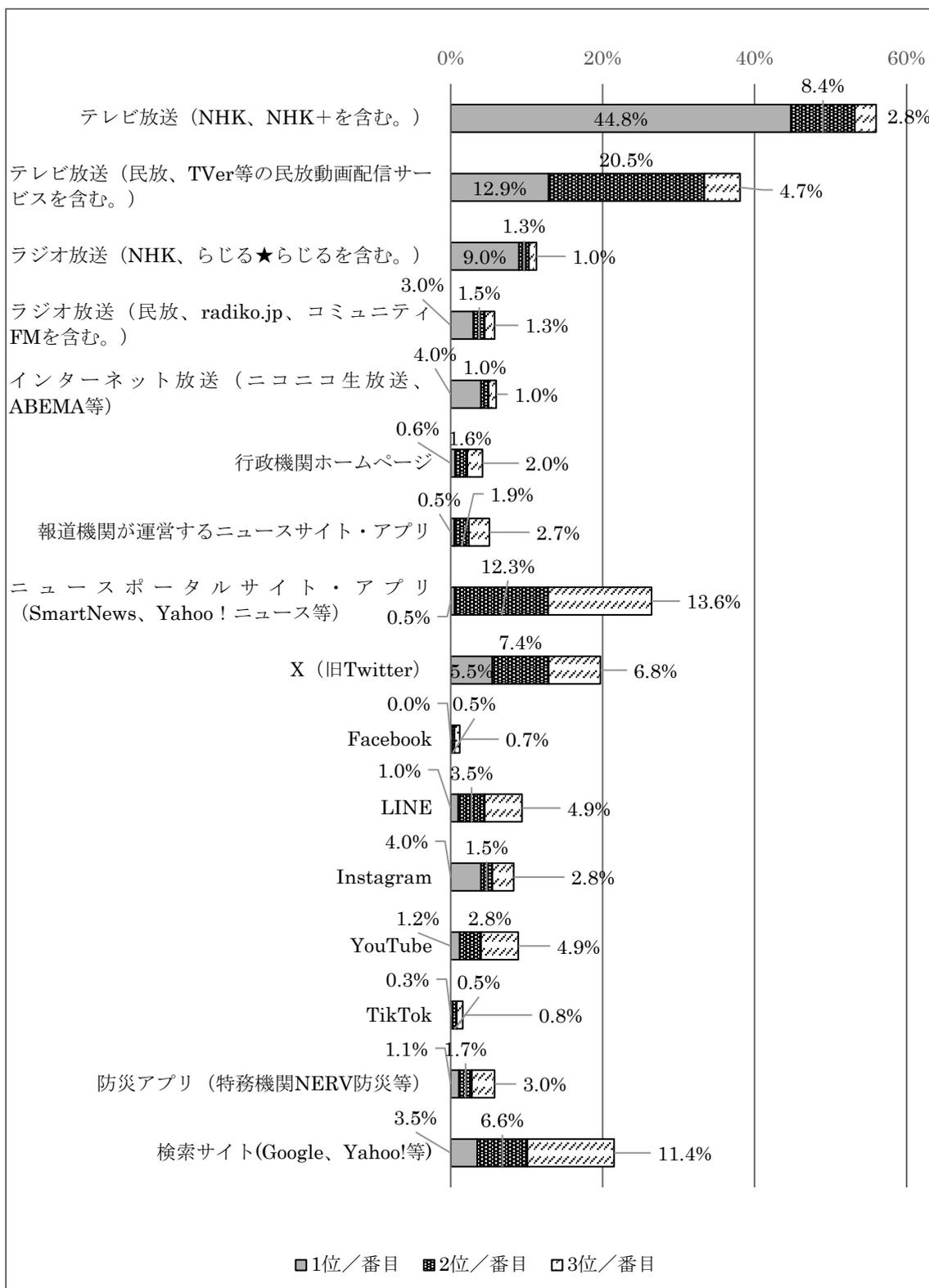
仙台市の調査及びサーベイリサーチセンターの調査とも、災害発生初期の段階では、家族・知人の安否に関する情報や地震や津波といった災害事象に関する情報へのニーズが特に高いこと、それと並んで、水や食料といった生活必需品や電気・ガス・水道などの生活インフラに関する情報へのニーズが高いことを示している。また、仙台市の調査からは生活インフラに関する情報ニーズは災害復旧期間を通じて高いことが示されている。

第 2 節 災害情報の入手経路

本節では、令和 6 年度版情報通信白書に掲載されている令和 6 年能登半島地震に関して総務省が行った全国の国民向けアンケートの調査結果から、住民が災害情報をどこから入手したのかについて確認したい。

図 2-5 は、「被害の大きさや余震、津波の見通し、交通機関の影響、避難所開設等の情報」について、活用した情報源を有用だった順に 3 つ選択して回答してもらった結果である。

図2—5. 被害の大きさや余震・津波の見通し、交通機関への影響、避難所開設等の情報（活用した情報源、有用だった順に3つ選択）



出典：総務省 (2024a)、総務省 (2024b) をもとに当協会作成。

「1位/番目に有用だった」の回答割合で最も多かったのは、「テレビ放送（NHK、NHK+を含む。）」（44.8%）であり、続いて、「テレビ放送（民放、TVer等の民放動画配信サービスを含む。）」（12.9%）、「ラジオ放送（NHK、らじる★らじるを含む。）」（9.0%）、「X（旧Twitter）」（5.5%）、「インターネット放送（略）」（4.0%）、「Instagram」（4.0%）となっている。テレビ放送が最も有用だったとの回答が多いが、災害発生時におけるラジオの有用性が示されているとともに、SNS等が浸透していることが伺える。

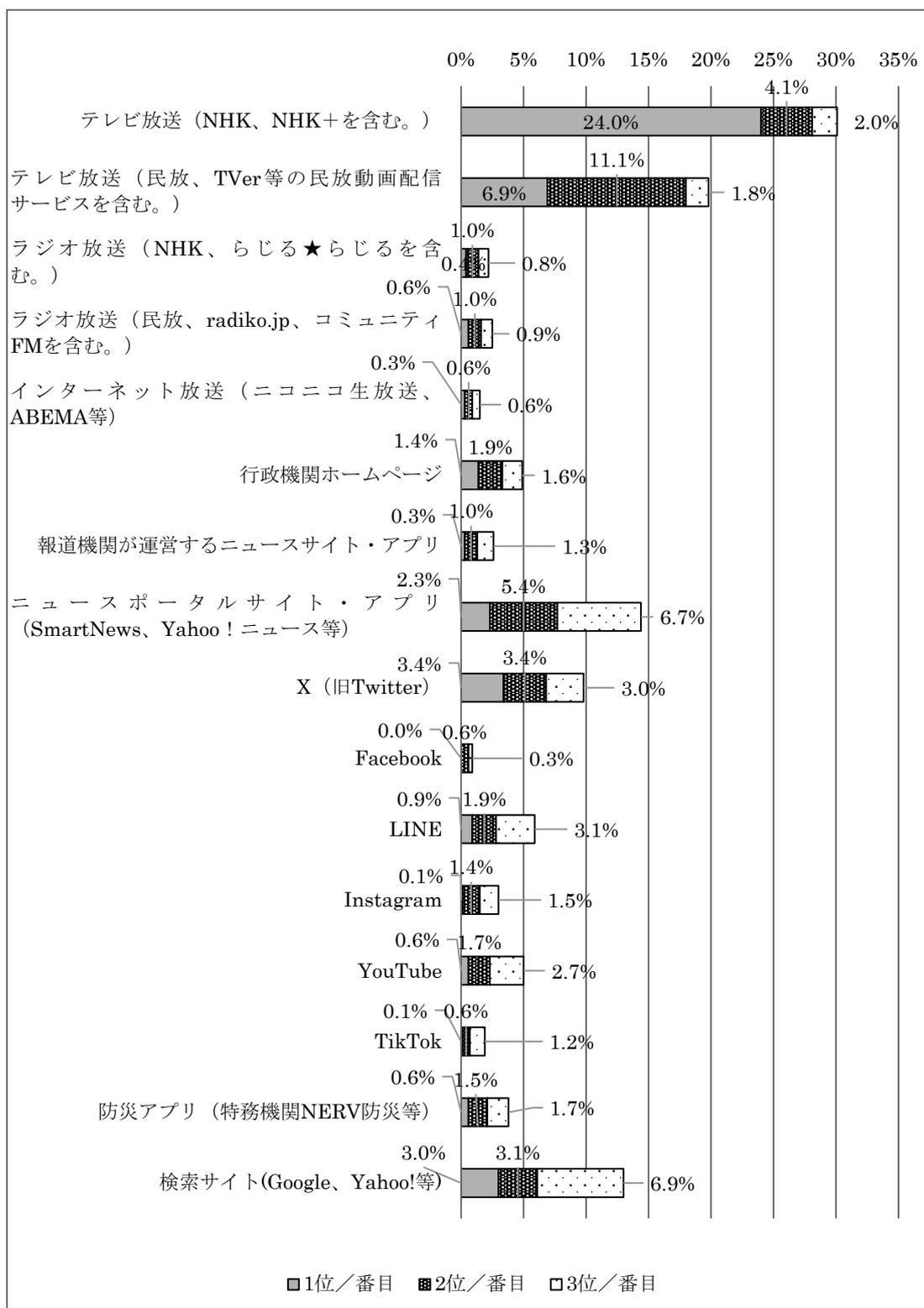
「2位/番目に有用だった」との回答の割合で最も多かったのは、「テレビ放送（民放、（略））」（20.5%）、次いで「ニュースポータルサイト・アプリ（略）」（12.3%）、「X（旧Twitter）」（7.45%）、「検索サイト（略）」（6.6%）となっている。

「1位/番目に有用だった」、「2位/番目に有用だった」、「3位/番目に有用だった」との回答を合わせた割合では、「テレビ放送（NHK、（略））」（56.0%）、「テレビ放送（民放、（略））」（38.1%）、「ニュースポータルサイト・アプリ（略）」（26.4%）、「検索サイト（略）」（21.5%）、「X（旧Twitter）」（19.7%）順となっている。テレビ放送に加えて、ニュースポータルサイト・アプリや検索サイトのウエイトが大きくなっているのがわかる。

図2-6は同じく令和6年版情報通信白書から「被災地域のライフライン（電気・ガス・水道）、食料・水の配給等の情報」について、活用した情報源を有用だった順に3つ選択して回答してもらった結果である。

「1位/番目に有用だった」、「2位/番目に有用だった」、「3位/番目に有用だった」との回答を合わせた割合では、「テレビ放送（NHK、（略））」（30.1%）、「テレビ放送（民放、（略））」（19.8%）、「ニュースポータルサイト・アプリ（略）」（14.4%）、「検索サイト（略）」（13.0%）、「X（旧Twitter）」（9.8%）順となっている。図2-5と概ね同様の傾向（テレビ放送の有用性が高く、次いで、ニュースポータルサイト・アプリ）が見てとれるが、「LINE」（5.9%）が6位に入っており、「行政機関ホームページ」（4.9%）も図2-5の数値（4.2%）よりも高くなっている。ライフラインや食料・水の情報は、その多くが行政機関から提供されていると考えられるが、行政機関（市町村など）の情報は、ホームページだけでなく、テレビやニュースポータルサイトを経由して入手されることはもちろん、XやLINEの行政機関公式アカウントから提供されている場合、検索サイトから行政機関ホームページに誘導される場合も多いのではないかと推測される。

図2—6. 被災地域のライフライン（電気・ガス・水道）、食料・水の配給等の情報（活用した情報源、有用だった順に3つ選択）



出典：総務省（2024a）、総務省（2024b）をもとに当協会作成。

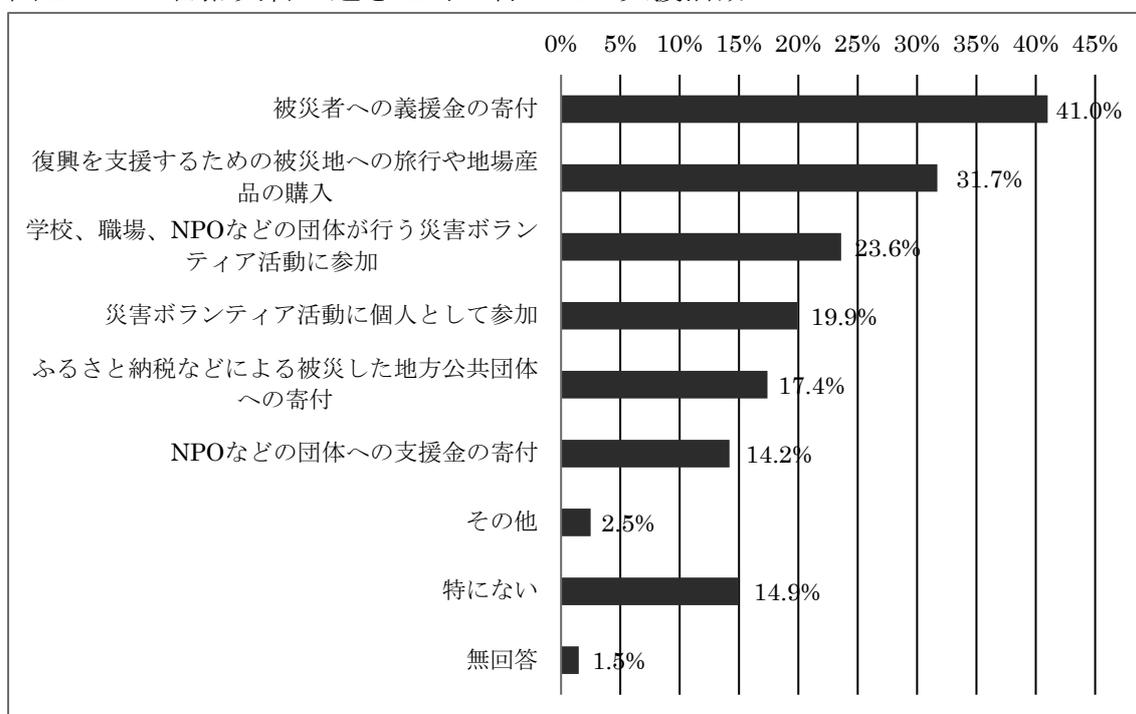
第3節 被災地支援に関する情報ニーズとその入手経路

○ 災害発生時には、被災していない住民（以下、非被災者）も、様々な情報を必要としている。本項では、被災地支援に関して非被災者が求める情報とその入手経路について確認する。

前項でも引用した内閣府調査「防災に関する世論調査」では、災害ボランティア活動等についても聞かれている。「自然災害が起きると、避難所の手伝いや家屋の片付けなどの災害ボランティア活動や寄付などの支援活動が行われます。あなたは、お住まいの地域やその他の地域で自然災害が起こった時に、どのような支援活動を行いたいと思いますか。（複数回答可）」との問いに対して、上位から「被災者への義援金の寄付（41.0%）」「復興を支援するための被災地への旅行や地場産品の購入（31.7%）」「学校、職場、NPOなどの団体が行う災害ボランティア活動に参加（23.6%）」「災害ボランティア活動に個人として参加（19.9%）」「ふるさと納税などによる被災した地方公共団体への寄付（17.4%）」となっている（図2-7）。

団体又は個人として災害ボランティア活動等に参加したいとの意向は多く、それに関連する情報のニーズも高いと考えられる。

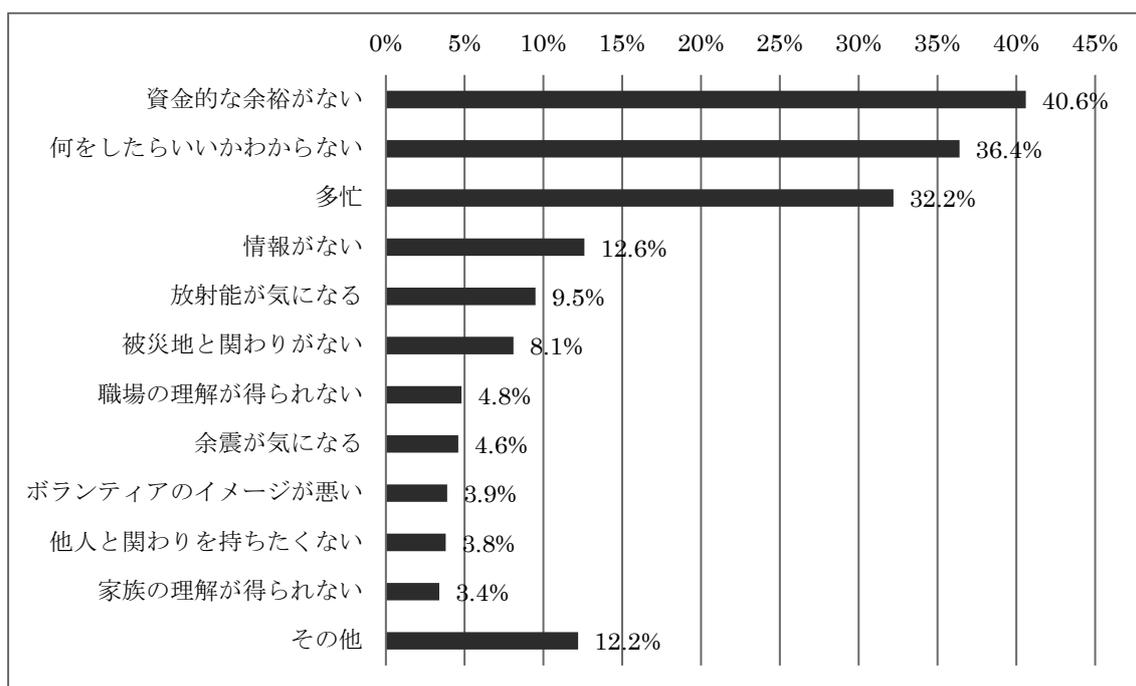
図2-7. 自然災害が起きた時に行いたい支援活動



出典：内閣府（2022）

○ 一方で2013（平成25）年に内閣府が公開した報告書「東日本大震災における共助による支援活動に関する調査報告書」によれば、東日本大震災において支援活動を行わなかった理由を調査したところ、第二位に「何をしたらいいかわからない」（36.4%）、第四位に「情報がない」（12.6%）が挙げられている（図2-8）。

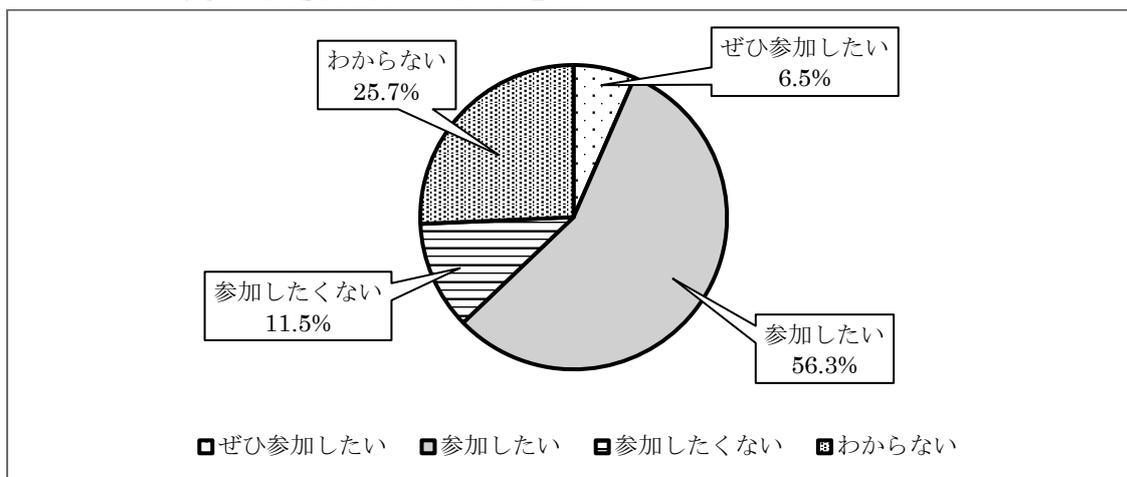
図2-8. 東日本大震災において支援活動を行わなかった理由



出典：内閣府（2013）

また、同調査では、今後の支援活動への参加意思を問う設問もあり、支援活動への参加意思を有する回答者が6割以上となっている（内閣府、2013；図2-9）。これらを踏まえると、被災地を支援したいけれども情報がない、何をしたらいいかわからないという住民が相当数いることが推測される。

図 2-9. 今後の支援活動への参加意思

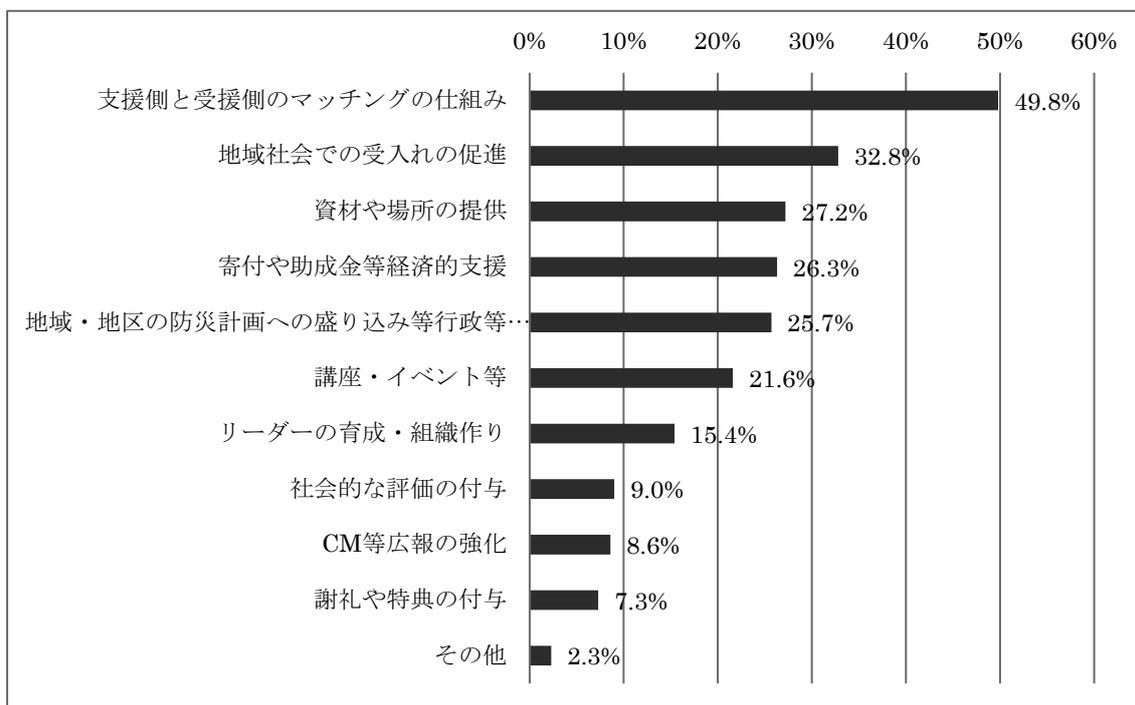


出典：内閣府（2013）

さらに、同調査において「支援活動等共助の取り組みの活性化のために必要なこと」を聞いた項目に対して、「支援側と受援側のマッチングの仕組み」（49.8%）、「地域社会の受け入れの促進」（32.8%）、「資材や場所の提供」（27.2%）、「寄付や助成金等経済的支援」（26.3%）等の答えが挙げられている（内閣府、2013；図 2-10）。

大規模災害時において、被災地を支援するボランティアなどに関して、支援側と受援側をマッチングし、それらの支援を被災地に効果的に届けられる仕組みを構築し、それらに関する情報を支援したいと考えている住民に対して速やかに届けられるようにしていくことが望まれる。

図 2-10. 支援活動等共助の取り組みの活性化のために必要なこと



出典：内閣府（2013）

○ 大規模災害時には、物資による支援が自治体や NPO など民間団体により行われ、その物資は住民・企業からの寄付という形で調達される事例も少なくない。

黒田によると、東日本大震災で災害救助法の適応を受けなかった市区町村（調査対象 1,553 自治体）を対象に 2011 年に行った調査によれば、回答自治体のうち、物資及び義援金にかかる支援については、ほぼ全ての市区町村が行ったと回答し、そのうち義援金について「住民や企業等からの義援金の受付・贈呈」を受けたと回答した自治体は 87.0%、義援物資について、「住民、企業、職員等から義援物資の受け付け」を実施したと回答した自治体は 74.6%にのぼった（黒田、2012）。

また、東日本大震災にともなう支援をきっかけに、自治体が支援物資の新たな窓口となったという主張も展開されている（田中ほか、2019）。これは、非被災地域に住む住民が、居住する自治体の呼びかけに応じて、もしくは自発的に支援物資を役所に持ち込み、その支援物資を、自治体を中心とした組織が主体となって被災地へ運搬し支援する形と捉えられる。

令和 6 年能登半島地震でも、被災地が半島地域で地震によりアクセス道路が寸断されたこともあり、被災地の自治体が個人からの支援物資を直接受け付けることには難しい面があったものと思われるが、今回の地震でも全国の自治体から被災地の自治体に対する避難所運営や被害状況調査などの災害業務に関する

る応援がなされており、それらと合わせて、支援物資を届けるといった取り組みも行われている⁵。今後もこのような自治体間の応援のスキームに基づく取り組みが期待される。

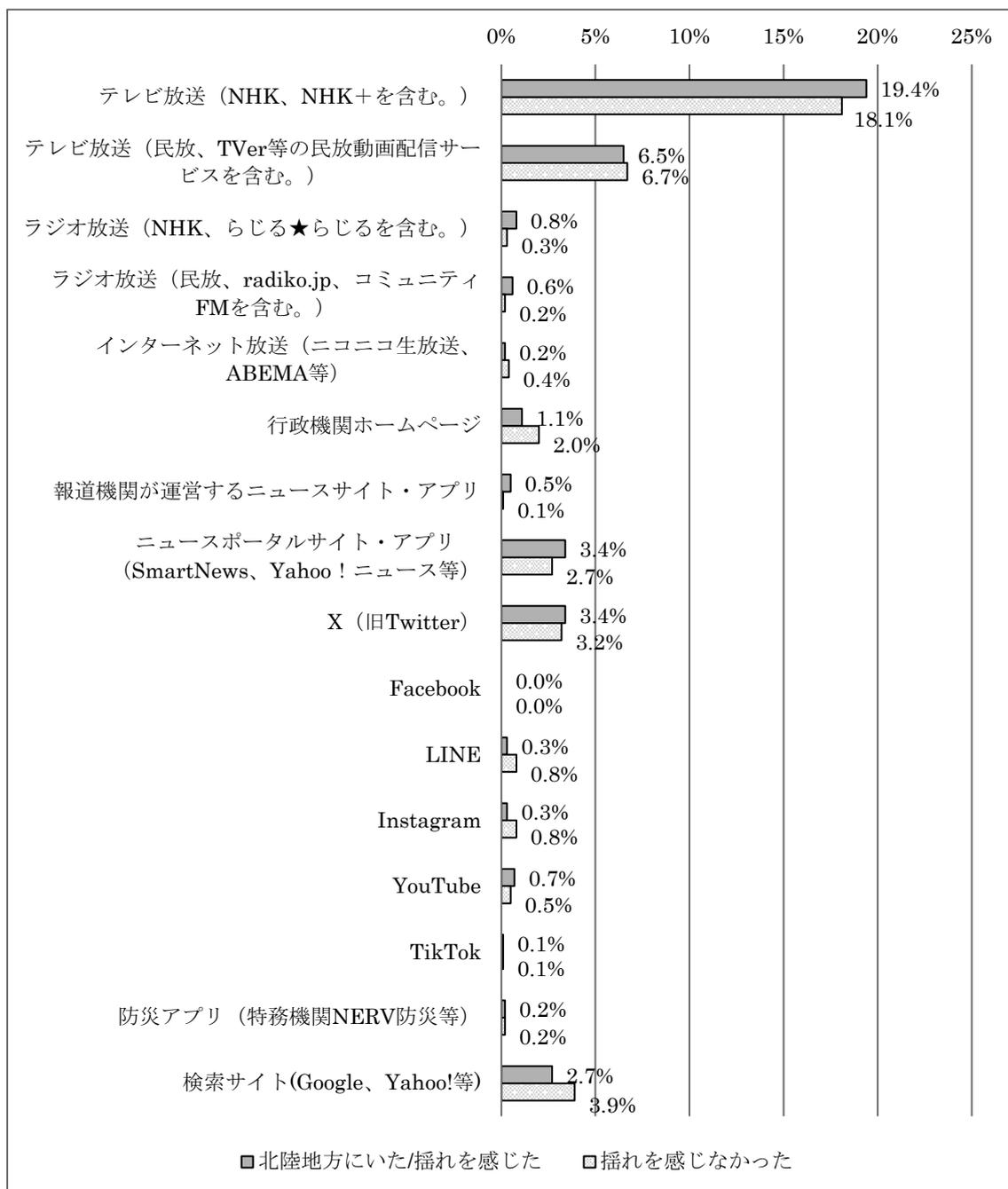
○ 図2-11は、令和6年版情報通信白書から「被災地外からの支援方法（支援物資や寄付の受付先、ボランティアの受け入れ、その他ふるさと納税等による支援の手段等）」について活用した情報源について回答してもらった結果である。回答者が「北陸地方にいた/揺れを感じた」か、「揺れを感じなかった」かで分けて示されている。

「北陸地方にいた/揺れを感じた」回答者と「揺れを感じなかった」回答者間で回答の傾向に大きな違いは見られない。被災地外からの支援方法に関して活用された情報源で一番回答割合が多かったのはテレビ放送で、続いて、ほぼ同じ割合でX（旧 Twitter）、ニュースポータルサイト・アプリ、Google や Yahoo! などの検索サイトが並んでいる。行政機関のホームページとの回答は少ないが、X や検索サイト等から行政機関のホームページに誘導される場合も多いのではないかと考えられる。

住民が、被災地に対する「被災地外からの支援方法」に関する情報を入手する際にもテレビの有用性が高いことがわかるが、自治体としては、テレビなど報道機関の協力を得るように努めるとともに、インターネットを活用した効果的な情報発信を行う必要があるものと考えられる。

⁵ 一例として、石川県金沢市が発災後に企業や団体、市民から救援物資の受け付けを実施し、それらを七尾市に搬送したと報道されている（石川テレビ HP 『善意の気持ちを早く届け復興を』企業、団体、個人からの救援物資 金沢市が七尾市に送る」<https://www.ishikawatv.com/news/itc/00000839>（2025/01/23 最終閲覧）を参照）。

図2-11. 被災地外からの支援方法（支援物資や寄付の受付先、ボランティアの受け入れ、その他ふるさと納税等による支援の手段等）について、活用した情報源



出典：総務省（2024a）、総務省（2024b）をもとに当協会作成。

第4節 効果的な情報提供に向けて

第1節第2項で地方自治体が発出する避難情報に関連して「オオカミ少年効果」に係る懸念について言及した。

2013年に総務省消防庁国民保護・防災部長であった室田哲男は、当時の「消防行政の動き」巻頭言に、災害発生について、その予測が困難であり、災害から住民の身を実際に守るためには時間的余裕を持って、安全確保行動を促していく必要がある一方で、空振りが多くなれば、住民に「どうせ当たらない」という考えが生まれてしまうという懸念を前提とした上で、以下のように述べている。

『どのタイミングで避難勧告等を行うか』は非常に悩ましい問題であるが、時機を失してしまい、『見送り』や「手遅れ」になることは許されない。市町村は、(特別)警報、土砂災害警戒情報、竜巻注意情報等に加え、前兆現象や周辺の災害発生状況などよりきめ細かな情報を入手のうえ、自ら適切に判断することが求められる。この際、具体的でわかりやすい判断基準を、事前に設定しておくことが重要である。あわせて、日頃から早めに命を守る行動をとる必要性を住民に対し十分周知しておくことも必要である。こうした取り組みを通じて、結果として災害が起こらなかった場合でも、『空振りで良かった』と捉える考え方が、住民と市町村の間で共有・定着していくことが望まれる(室田、2013)。

住民と市町村の間で「空振りでよかった」と捉える考え方が共有・定着していくための手法の一つとして地区防災計画について考えてみたい。

地区防災計画について、令和6年度版防災白書は「地区内の住民、事業所、福祉関係者など様々な主体が、地域の災害リスクや、平時・災害時の防災行動、防災活動について話し合い、計画の素案の内容を自由に定め、その後、市町村地域防災計画に位置付けられることで、「自助」・「共助」と「公助」をつなげるものである」「計画内容はもとより、地区住民等が話し合いを重ねることなど、作成過程も共助の力を強くするうえで重要である(内閣府、2023)と説明されている。

地区防災計画については、地域住民が自発的に計画策定を開始する場合のほかに、行政側の働きかけによって策定につながる場合がある。内閣府によれば、後者が全体の70%弱に上るとされており(内閣府、2023)、地域に密着した防災情報などを住民に対して積極的に提供するなど市町村の地道な取り組みが期待される。

これまでに策定された地区防災計画の一部は、内閣府HP内、「地区防災計画ライブラリ」で紹介されており、地域別、課題別、策定までのストーリー別に検索が可能となっている(章末の引用・参考文献を参照)。

地区防災計画ライブラリの中から埼玉県狭山市入曽地区の事例を以下に紹介

したい。

狭山市入曽地区では、2016年8月に発生した台風第9号が原因で、同地区の中心を流れる不老川が氾濫し、約300世帯が床上・床下浸水の被害を受けた。当時の市の防災計画には、不老川の氾濫については記載がなく、住民も「どのような基準で避難情報が出されるか分からない」、行政も「どのタイミングで不老川流域の住民に避難情報を出せばよいのか明確に決まっていない」状態であった。

これを契機に、地区防災計画の策定が開始された。策定に際しては狭山市の危機管理課から働きかけがあり「入曽地区防災計画策定協議会」が結成、同協議会が中心となり、不老川流域の自治会長、消防団、小中学校などの関係者などが参加するワークショップが開催され、ワークショップで使用する資料作りや地区防災計画の文章作成については狭山市の危機管理課が支援をした。

計画作りの結果、入曽地区独自の「避難準備・高齢者等避難開始」発令基準が確立したほか、浸水当時の状況を記録した「不老川流域防災マップ」の作成を通じて、避難所へのアクセスの課題など、全国一律の防災情報では見落とされがちな地域特有の課題が明らかになった。

狭山市の担当職員は「市が作る計画とは違って、地区防災計画はボトムアップで作っていくもの」であり、そこには「地域の方々の地域愛だったり、防災に対する意気込みだったり、魂のようなものを込められる」という特徴があると語るほか、入曽地区自治会連合会会長は「地区防災計画を作ることで、行政との関係も強固になる」「住民への周知もより効果的に行うことができるようになる」と語っている。

入曽地区における地区防災計画の策定事例は、策定プロセスそれ自体が、地方自治体にとって地域特性に応じた防災情報を収集・提供するための重要な機会となり、さらに、地方自治体の役割として、画一的な情報提供者から、地域住民の自主的な取り組みを支援し、その過程で生まれる地域固有の知見を共有する役割へと変化していると考えられる。

また、地区防災計画の策定過程では、住民と行政が対話を重ねながら地域の災害リスクを共有し、避難のあり方等を具体的に検討していく。この過程の存在により、実際の災害時における避難情報や災害情報の受け止め方にも良い影響を与えることが期待される。

市町村が避難指示等を発令した場合に結果として大きな被害がなかったとしても、住民と市町村の間で「空振りではよかった」と捉えられるよう、このような取り組みが継続的に続けられていくことが大切と考えられる。

引用・参考資料

- 黒田洋司 (2012) 「東日本大震災における市区町村の支援活動：東日本大震災における市区町村の支援活動に係るアンケート結果」『地域防災データ総覧「東日本大震災関連調査（平成 23 年度）編」』財団法人消防科学総合センター
- サーベイリサーチセンター (2011) 「宮城県沿岸部における被災地アンケート調査報告書」https://www.surece.co.jp/wp_surece/wp-content/uploads/2017/10/20110311_miyagi.pdf (2024/08/19 最終閲覧)
- 仙台市 (2012) 「東日本大震災に関する市民アンケート調査」<https://www.city.sendai.jp/kekaku/kurashi/anzen/saigaitaisaku/kanren/documents/houkokusyo3.pdf> (2024/10/01 最終閲覧)
- 総務省 (2011) 「東日本大震災発生後の通信状況に関するアンケート」https://www.soumu.go.jp/main_content/000136966.pdf (2024/10/01 最終閲覧)
- (2012) 「災害時における情報通信の在り方に関する調査結果（概要）」https://www.soumu.go.jp/main_content/000150125.pdf (2024/08/19 最終閲覧)
- (2024a) 「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究の請負成果報告書」https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/linkdata/r06_03_houkoku.pdf
- (2024b) 「令和 6 年度版 情報通信白書（データ集）」<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00027> (2024/10/01 最終閲覧)
- 田中重好・平井太郎・黒田由彦・速水聖子 (2019) 「自治体間支援の展開」船橋俊・田中重好・長谷川公一監修・田中重好・黒田由彦・横田尚俊・大矢根淳編『防災と支援：成熟した市民社会に向けて』（シリーズ 被災地から未来を考える②）有斐閣
- 内閣府 (2013) 「東日本大震災における共助による支援活動に関する調査報告書：支援側及び受援側の意識の変化について」
- (2014) 「平成 26 年版防災白書」<https://www.bousai.go.jp/kaigirep/hakusho/h26/honbun/index.html> (2024/10/30 最終閲覧)
- (2021) 「避難情報に関するガイドライン」https://www.bousai.go.jp/oukyu/hinanjouhou/r3_hinanjouhou_guideline/pdf/hinan_guideline.pdf (2024/10/30 最終閲覧)
- (2022) 「『防災に関する世論調査』の概要」<https://survey.gov-online.go.jp/r04/r04-bousai/gairyaku.pdf> (2024/08/19 最終閲覧)
- (2024) 「令和 6 年版防災白書」<https://www.bousai.go.jp/kaigirep/>

- hakusho/r6.html (2024/11/01 最終閲覧)
- 内閣府中央防災会議 (2011) 「東北地方太平洋沖地震を教訓とした地震・津波対策に関する専門調査会報告」 <https://www.bousai.go.jp/kaigirep/chousakai/tohokukyokun/pdf/sankou.pdf> (2024/08/19 最終閲覧)
- 日野宗門 (2010) 「地域防災実践ノウハウ (62) : プロアクティブの原則」 消防防災科学センター 『季刊消防防災の科学 No. 99』 https://www.isad.or.jp/pdf/information_provision/information_provision/no99/58p.pdf
- 邑本俊亮 (2020) 「災害時の人間の心理」 消防防災科学センター 『季刊消防防災の科学 No. 139』
- 室田哲男 (2013) 「『見送り』より『空振り』」 総務省消防庁 『消防の動き No. 511』
- Perry, R.W. (1979) Incentives for Evacuation in Natural Disaster: Research Based Community Emergency Planning, *Journal of the American Planning Association*, 45(4), 440-447
- Nogami, T. (2022) Factors Affecting Behaviors that Precede Evacuation at the Onset of a Heavy Rainstorm in Japan, *International Journal of Disaster Risk Science*, 13(6), 903-912.
- 内閣府 HP 「地区防災計画ライブラリ」 <https://www.bousai.go.jp/kyoiku/chikubousai/chikubo/chikubo/index.html> (2024/12/9 最終閲覧)
- 「埼玉県狭山市入曽地区: 浸水経験を活かした地域独自の避難情報の発令基準」 https://www.bousai.go.jp/kyoiku/chikubousai/chikubo/chikubo/pdf/saitama_jirei.pdf (2024/12/9 最終閲覧)

第3章 災害情報にかかわる諸問題

第1節 情報源にかかわる問題

災害が発生すると、第1章で示した情報の送り手（国・地方自治体、マスメディア・Webメディア、一般の人（地域住民等）により、災害にかかわる様々な情報が発信されるようになる。それらの多くは被災地内外の人々にとって有益な情報となるが、状況や内容によっては、当該情報によって思わぬ混乱がもたらされる場合もある。まず本節では、国・地方自治体、マスメディア・Webメディア、一般の人（地域住民等）が発する情報を対象に、当該情報が有する短所や好ましくない側面に焦点を当てる。

（1）国・地方自治体

災害が発生すると、国・地方自治体は、地域住民に向けて即座に関連情報を発することが求められる。情報発信手段は防災行政無線や電子メール、SNS等となるが、災害発生時の正確かつ迅速な情報発信には課題も多い。実際のところ、地方自治体で防災・災害対応関連業務に従事する職員を対象にした調査によると、約36.0%の調査対象者が災害発生時の迅速な情報伝達に課題を感じており、35.7%は情報の正確性の確認が難しいと回答している（図3-1）。

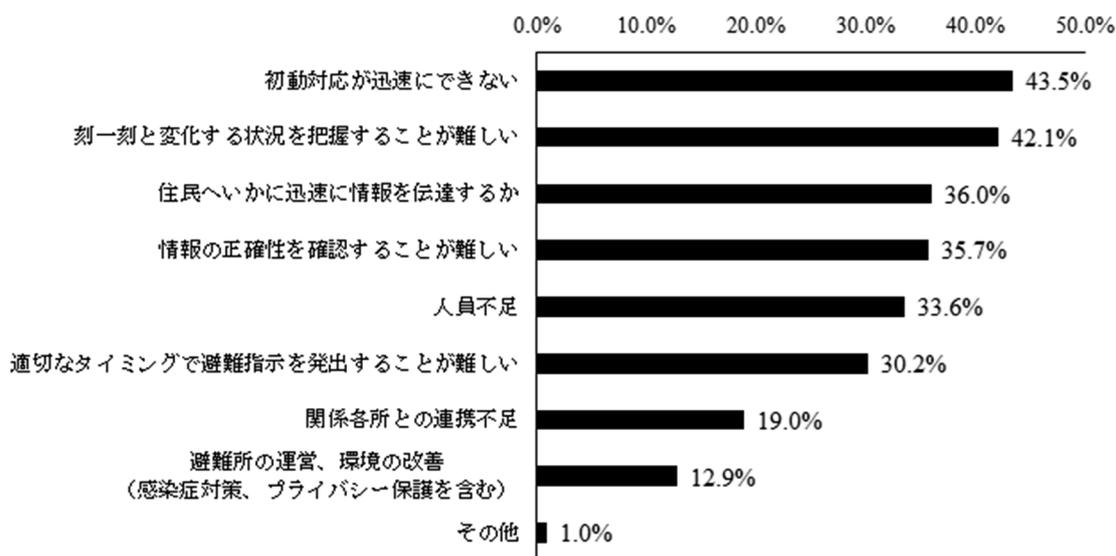


図3-1. 災害発生時に直面する課題（N=1,012）

引用：Spectee（2023）をもとに作成

最も迅速性の高いソーシャルメディアはSNSとなるが、現状、全ての市区町村が災害発生時の情報発信手段としてX（旧Twitter）等のSNSを利用しているわけではない。少し古い調査となるが、2018年時点の地方自治体における災害発生時のSNS利用割合は、6割程度（62.6%）に留まっている（図3-2）。ま

た、迅速性と正確性は相反する側面を持っており、特に市区町村は、正確性を犠牲にして情報を発信することが難しい。そのため、災害発生時に SNS で迅速な情報発信をすることは、市区町村にとって容易なことではない。

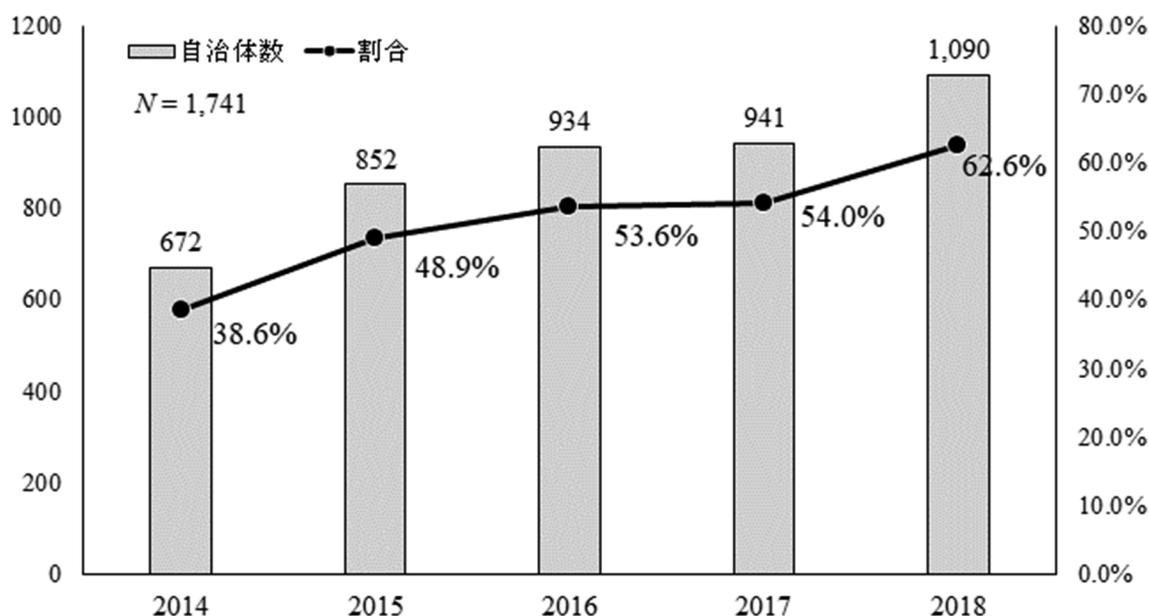


図 3-2. 自治体の災害対応における SNS 利用状況 (自治体数・割合)
引用：杉山 (2020) をもとに作成

(2) マスメディア・Web メディア

テレビなどのマスメディア・インターネットニュースサイトなどの Web メディアは (NHK を除き) 民間企業のため、視聴者の注目が得られるような報道を求める傾向がある。そのため、災害報道においては、被害程度ではなく、「映像映え」のする被災地が取り上げられやすい。事実、東日本大震災においては、テレビ報道量 (NHK 総合及び在京キー局の音声・映像) と被災地の被害規模 (死者・行方不明者) に明確な関連は確認されていない (田中・原、2011)。加えて、取材で得た情報を脚色し、より注目を集めようとする報道事例も確認されている (例：東京新聞、2022)。多くの場合、被災地外の人々 (非被災者) は、マスメディアの報道によって被災地や被災者の現状を知ることになる。もしマスメディアが偏った報道を行えば、被災地外の人々は、被災地に関して偏った認識を持つことになる。同様に、何らかの理由で報道対象とならない、またはなりにくい被災地 (例：被災地までのアクセスが悪い) は、非被災者に被災地として認識されにくくなってしま (例：東日本大震災における岩手県山田町や宮城県山元町；3 が つ 1 1 にちをわすれないためにセンター、2021；米倉、2017)。

上記のほか、マスメディア・Web メディアの情報は不特定多数に向けた情報になりがちのため、特定の地域・個人に関する細かな情報は発信されにくい。例えば、気象情報（例：大雨や台風情報、警報）は年々より細かな地域単位で出されるようになってきてはいるが、マスメディア・Web メディアを介して自分が住む地域にかかわるきめ細やかな情報を得ることは容易ではない。被災地や被災者の情報についても同様で、特定の地域や被災者に関する情報をピンポイントで得ることは難しい。例えば、A 県で大きな地震が発生したとしても、A 県 B 市 C 町 D 丁目の被害がどの程度なのか、C 町 D 丁目内に住む自分の親族が無事なのかについては、マスメディアの報道によって把握することは困難となる。

（３）一般の人（地域住民等）

現代社会では、一般の人（地域住民等）が SNS を用いて様々な情報を発することができるようになった。それにより、災害発生時により多くの情報が迅速に発信されるようになった反面、不正確な情報や不安をあおるような情報も容易に拡散されるようになった（NHK、2024a；表 3－1）。2024 年 1 月の能登半島地震においては、4 人に 1 人（25.5%）が真偽不明の不正確な情報を SNS 上で拡散していたと報告されている（JJJ.COM、2024）。また、災害発生時 SNS 上ではいわゆる「インプレッション稼ぎ」（X 上で閲覧数を増やすためにわざと過激・無意味な投稿を行うこと）と呼ばれる問題行為も問題視されるようになった（東京新聞、2024）。

表 3－1. 過去の災害で広まったデマ情報

No.	災害名	広まった不正確な情報
1	東日本大震災（2011 年）	石油コンビナートの爆発で「有害物質の雨が降る」
2	熊本地震（2016 年）	「動物園からライオンが逃げた」
3	西日本豪雨（2018 年）	「窃盗団が被災地に入った」
4	台風 15 号（2022 年）	生成 AI で作られた静岡市県内の住宅が浸水する偽画像

引用：読売新聞（2023）をもとに作成

不正確な情報や不安をあおるような情報は、SNS が普及する以前の災害でも確認されている。例えば、1923 年の関東大震災や 1995 年の阪神・淡路大震災、2007 年の能登半島地震においては、「外国人への差別を助長するような流言」や「犯罪の増加に関する流言」が確認されている（野村、2011）。このことから、災害発生後の情報拡散には、地域住民間の口頭伝播も多分にかかわっている可

能性が高い。

第2節 偽・誤情報や不安をあおるような情報をもたらす影響

既述のとおり、災害発生後は被災地内外で様々な情報が飛び交うことになる。特に、SNS 上で散見される偽・誤情報や不安をあおるような情報は、発災後の被災地内外で好ましくない事態を引き起こしてしまう可能性がある。本節では、これらの情報が引き起こし得る事態のうち、「救命・救助活動などの阻害」、「不安を起因とした過剰行動」、「避難遅れ等」を取り上げる。

(1) 救命・救助活動などの阻害

令和6年版情報通信白書（「第6章 参考資料」の「第2節 令和6年版情報通信白書コラム抜粋」参照）によれば、「今回の能登半島地震では、偽・誤情報の流通・拡散が迅速な救命・救助活動や円滑な復旧・復興活動を妨げる等深刻な問題となった。」とされ、「能登半島地震において、SNS は情報収集手段や安否確認手段として寄与していた一方で、SNS 上では、迅速な救命・救助活動や円滑な復旧・復興活動を妨げるような偽・誤情報が流通したと指摘されている（NHK、2024）。X（2024）によれば、X（旧 Twitter）における能登半島地震に関する偽・誤情報を含む投稿の主なものとして、今回の地震が「人工地震」であるとの言葉を含む投稿が約 10 万件、「窃盗団」（が現地に出没）に関する投稿が約 200 件、「支援要請」（偽の寄付を募るもの）に関する投稿が約 350 件、「救助要請」に関する投稿が約 21,000 件あったとされる^{*1}。

^{*1}X（2024）によれば、「(ア) X（旧 Twitter）善意による投稿もあるが、閲覧数稼ぎを目的としたと考えられる救助要請に関する複製投稿や金銭搾取を目的としたと考えられる虚偽の救助要請や振込依頼に関する投稿等が見られた。また、複製投稿については、そのユーザーのうち9割が日本語使用者以外と推定されるもの」とされている。

東日本大震災以降、SNS による被災者からの救助・救援要請は、行政側としても重要視していると考えられるが、こういった偽・誤情報が発信されることにより、行政や救助機関の貴重なリソースが無駄に消費され、本来救えるはずだった命を救うことができなくなる事態につながりかねない。

これに対して、政府は、総理から震災翌日1月2日の記者会見で、「被害状況などについての悪質な虚偽情報の流布は決して許されない。厳に慎んでほしい。」と呼びかけるとともに、総務省において、同日、総務省の SNS アカウントにおいてネット上での偽・誤情報に対する注意喚起を行うとともに、主要な SNS 等プラットフォーム事業者に対し、総務省 SNS アカウントによる注意喚起を情報共有し、各社において、利用規約等を踏まえた適正な対応を引き続き行うよう要

請する等の対応を行ったとされている。また、放送事業者においても、今回の能登半島地震において、偽・誤情報が SNS 上で流通・拡散したことが課題となったことを受けて、地震の原因が「人工地震」という主張について科学的根拠が全くない偽情報であることを伝える報道、うその救助要請について注意喚起をする報道、冷静な対応を呼びかける報道などを行った、とされている。

(2) 不安を起因とした過剰行動

災害発生後に散見される不正確な情報や不安をあおるような情報は、人々を特定の行動に駆り立てる場合がある。特に物資不足を危惧した買占め行為は、過去の災害でも散見されている。例えば、東日本大震災発生後の関東圏内においては、流言等によってスーパーやコンビニエンスストアなどで一時的な物資不足が引き起こされていた（クロス・マーケティング、2011；東洋経済 ONLINE、2011）。2019 年の暮れから始まった新型コロナウイルスの流行時には、SNS 上で飛び交う不確かな情報により、全国的にトイレトペーパーが不足する事態が引き起こされていた（朝日新聞、2022）。

災害発生後の不正確な情報や不安をあおるような情報は、物資不足に留まらず、より深刻な事態をも引き起こす可能性がある。1923 年の関東大震災においては、被災地（東京都内、横浜市内）で在日朝鮮人に関する流言（例：「災害の混乱に乗じて朝鮮人が暴動を起こしている」、「朝鮮人が井戸に毒を入れまわっている」）が広がっていた。その結果、日本人自警団等によって、数千人規模の在日朝鮮人が殺害されたとされている（TBS NEWS DIG, 2023）。

(3) 避難遅れ等

○不正確な情報や不安をあおるような情報は、避難の判断にも多大な影響を与える。災害発生後は、犯罪にかかわる真偽の不確かな情報（例：被災地で空き巣が頻発している、外国人窃盗団が被災地に来ている）が流布しやすい。過去の災害においても、同様の流言は度々確認されている（例：2011 年の東日本大震災、2015 年の東日本豪雨）。このような流言が原因となり、空き巣などから自身の財産を守るために、安全な場所への避難を控えてしまうという事例も確認されている（産経新聞、2015）。同じような傾向は、海外の災害でも確認されている。先行研究によると、アメリカ人の 43%が、災害発生後は略奪から自宅を守るために避難よりも自宅に留まることを選択すると述べている（図 3-3）。

一般的なイメージと異なり、災害発生直後に被災地で略奪が横行することはまれだと考えられている（Quarantelli, 2007）。同様に、一部の例外を除き、通常、災害発生後でも被災地で犯罪件数は増加しないことがわかっている（警察庁、2012）。これらの研究結果を踏まえると、災害発生後に空き巣や略奪等を恐れて

避難を控えることは、自らの命をより危険な状況にさらしてしまう行為だといえる^{※2}。

※2 東日本大震災において、福島県内で侵入犯が35%増加しているというデータもあり、ある一定条件が揃うと災害発生後に特定の犯罪が増加する場合がありますと考えられる（警察庁、2012）。なお、警察においては、大規模災害発生時には警戒体制を強化することとされており、令和6年能登半島地震においても体制が強化されている。

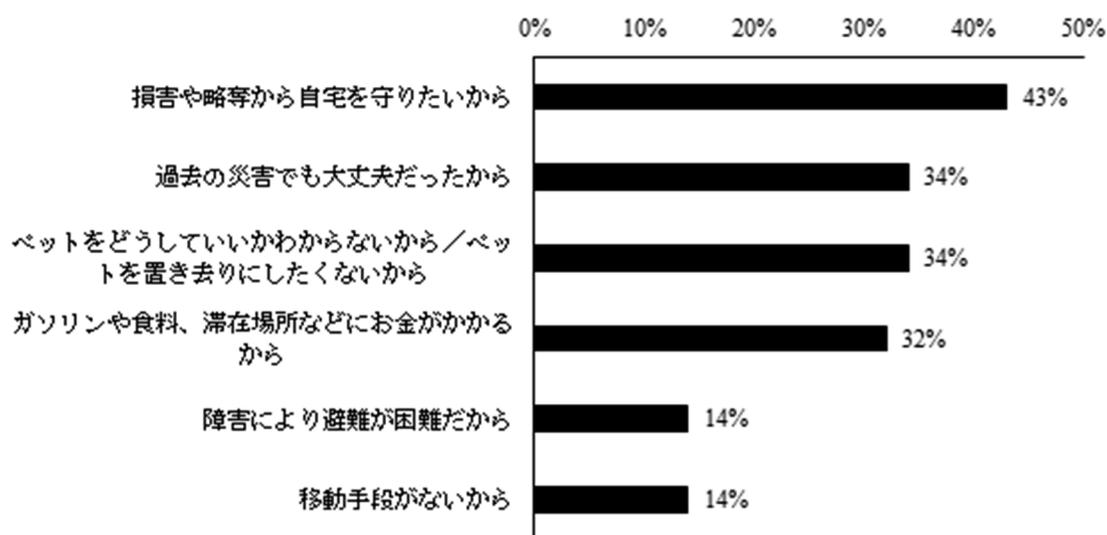


図3-3. アメリカ人が災害発生時に避難しない理由
引用：Chapman University (2018)をもとに作成

○また、避難所にかかわる流言飛語によって、避難所への避難を控えてしまうことも危惧される。東日本大震災に関して警察から次のような報告が出されている。

「未曾有の大災害に襲われ、多くの人々が不安におののいている状況の下で、不安をあおり立てるような流言飛語が多発しました。現に、被災地においては、強盗や性犯罪が多発しているといった流言飛語が、口づてやインターネットの書き込み等により広範囲に広がり、避難所を巡回する警察官に対し、「噂は本当か」、「心配でたまらない、パトロールを強化して欲しい」という声が多数寄せられました。警察では、被災者等を不安にさせないこと、不安を鎮めることが極めて重要と判断されたことから、行政や報道とも連携を図りながら、広く、冷静な対応を呼び掛けるとともに、犯罪情勢に関する正しい情報の発信に努めたところです。」（警察庁、2011）

なお、東日本大震災に係る犯罪統計からは、災害によって性犯罪が増加する傾

向は必ずしも確認されていない（例：警察庁、2012；表3-2）。他方で「東日本大震災「災害・復興時における女性と子どもへの暴力」に関する調査報告書（東日本大震災女性支援ネットワーク、2015）によれば「被害・加害の状況は「多様である」のひとことにつける。被害者の年齢も加害者の年齢も多様であり、女性・女子とに加え男子も性的暴力の被害を受けていた。加害は、災害直後から避難期、復興期にわたりおきている。夫・交際相手による暴力（ドメスティック・バイオレンス:DV）をはじめ、強姦、わいせつ行為、ストーキングやセクシュアル・ハラスメント、性的搾取など、多種多様の形態の暴力が報告された。」とされている。

大規模災害発生時においては、関係機関による正確な情報発信と男女共同参画の視点による避難所環境の改善などの対策を講じることが、避難所への避難を控えるといった事態を避ける観点からも特に重要であると考えられる。令和6年能登半島地震においても「内閣府男女共同参画局は発災直後から被災地方公共団体に対し、「男女共同参画の視点からの防災・復興ガイドライン」に基づく取組を要請。さらに同局職員を非常災害現地対策本部に派遣して、男女共同参画の視点に立った避難所の開設・運営について支援を行った。」とされている（令和6年版防災白書）。

表3-2. 東日本大震災後の岩手・宮城・福島的主要な性犯罪認知・検挙状況

		2010年 3～12月	2011年 3～12月	差異	
				件数	%
強姦	認知件数	55	32	-23	-41.8
	検挙件数	41	27	-14	-34.1
	検挙率	74.5	84.4	9.9	
強制 わいせつ	認知件数	286	242	-44	-15.4
	検挙件数	168	145	-23	-13.7
	検挙率	58.7	59.9	1.2	

引用：警察庁（2012）をもとに作成

第3節 情報の入手を妨げる事象

多くの地域住民にとって、災害発生後は情報が重要な行動指針となる。しかし、平常時と異なり、災害発生後は情報の入手が円滑に行えない場合が生じ得る。本節では、災害発生後において地域住民の情報入手を妨げる「停電」、「通信回線の途絶」、「情報過多」という3つの事象を取り上げる。

(1) 停電

令和6年能登半島地震では、「北陸電力送配電株式会社管内において、電柱の倒壊や断線により、1月1日に最大約4万戸が停電した。北陸電力送配電株式会社では、発災当初より電力各社や協力企業から作業員や電源車等の応援を受け、連日千人規模で対応し、道路啓開の進捗と併せて、優先すべき場所に工事車両、人員を投入して、配電線復旧重点工事、電源車等での代替供給を開始する等により、停電の続く避難所等における早期の停電解消に努めた。こうした復旧に向けた取組の結果、4月1日現在では、安全確保等の観点から電気の利用ができない家屋等（北陸電力送配電株式会社が保安上の措置を実施）を除き復旧した。」とされている（令和6年版防災白書）。

東日本大震災では、地震発生当日、東北電力管内では約450万戸、東京電力管内では約405万戸の計855万戸で停電が発生していた（内閣府、2011）。東京電力管内では発生から8日後の2011年3月19日には復旧が完了していたが、東北電力管内では発生から3か月以上経った5月20日の時点でも12万戸が停電となっていた。2018年6月に発生した平成30年7月豪雨では、中国電力管内約5万8,700戸で停電が発生しており、仮復旧までに7日を要している（中国電力株式会社送配電カンパニー、2019；野島、2018；図3-4）。2018年9月6日午前3時7分に発生した北海道胆振東部地震では北海道のほぼ全域（約295万戸）で停電（ブラックアウト）が発生し、復旧は地震発生から2日後となっている（内閣府、2022）。

電力復旧までの期間は災害の種類や規模、電力インフラの被害程度によって大きく異なってくるが、上述の事例を踏まえれば、大きな災害が発生すると少なくとも数日間は停電が続いてしまう可能性が高い。停電が発生すると、当然、主要な情報源であるテレビやインターネットの利用にも影響が生じる。携帯端末による通信については携帯電話基地局の予備電源が利用できる場合は通信可能となるが、発信規制による回線の輻輳で音声通話が困難となる場合がある。特に災害発生直後は情報の受発信が生死を分ける場合もあるため、停電の発生は個々の地域住民の安全確保にも多大な影響を与え得る。

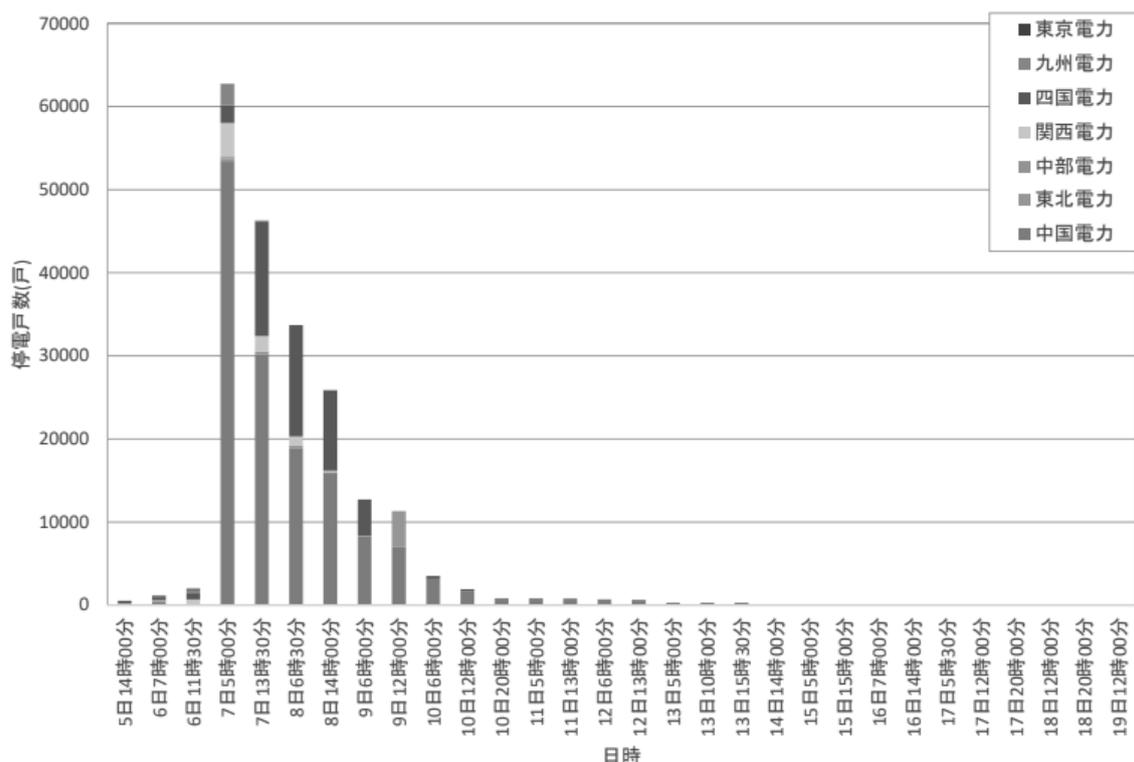


図3-4. 平成30年7月豪雨における停電戸数の解消過程（各電力会社別）
引用：能島、2018

（2）通信回線の途絶

インターネットは、比較的災害に強いインフラと言われている。実際、東日本大震災時においては、音声通信が大規模な通信規制（70～95%）を受けていた一方で、データ（パケット）通信は一部の規制に留まっていた（0～30%；図3-5）。2016年の熊本地震においても、インターネット通信の途絶は比較的限定的となっていた（総務省、2017）。特にSNSの多くは（例：LINE、X）僅かなデータ通信量でやり取りが可能のため、災害発生直後における情報の受発信には適しているといえる。

インターネットが比較的災害に強い通信インフラとはいえ、発災直後からしばらくの間はインターネットにつながらない、つながりにくいという状態に陥ってしまう可能性は十分考えられる。東日本大震災を例に挙げれば、通信回線が発災前の状態に戻るまでに1か月半以上の時間（3月11日～4月末）がかかっている（総務省、2011）。熊本地震においては、通信回線が発災前の状態に戻ったのは、前震（4月14日）から約2週間後の4月27日となっている（総務省、2017）。令和6年能登半島地震においては、地震を起因とする通信ケーブルの切断により、大規模な通信障害が生じている（NHK、2024b）。当該地震による基地局や回線への直接的な被害のほか、幹線道路の寸断や渋滞などにより復旧に時

間がかかり、被災地において通信がおおむね復旧したのは1月17日頃となっている（総務省、2024）。

移動通信

輻そう状況

- 各社で、音声では、最大70%～95%の規制を実施（※）。
- 他方、パケットの規制は、非規制又は音声に比べ低い割合。

※イー・モバイルは音声・パケットとも規制を非実施

〈最大発信規制値〉

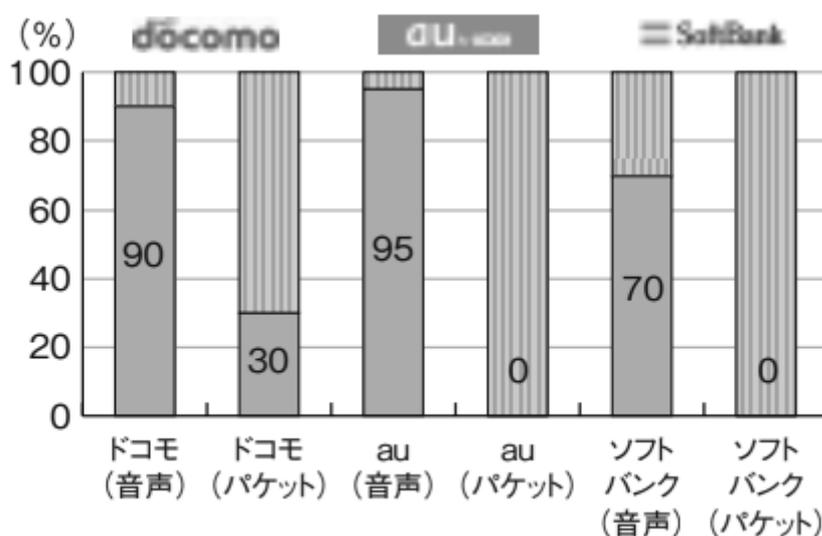


図3-5. 東日本大震災における通信の輻輳状況

引用：総務省、2011

（3）情報過多

災害発生時において通信環境に問題が生じていなかったとしても、災害情報の入手は容易とならない場合がある。災害発生直後は状況が目まぐるしく変化していくため、災害にかかわる情報量も必然的に増加していく。例えば、自治体は防災行政無線や防災メール等を用いて避難情報等を地域住民に向けて発信するが、緊急速報等は短期間に集中しがちなため、情報の受け手は情報過多に陥りやすい。過去の災害においては、災害発生直後の避難時に自治体からの防災メールが1分おきに送信されてきたため、避難情報の確認が上手くできなかったという事例も報告されている（日本防火・危機管理促進協会、2020）。

上記に加え、災害発生直後からは、自治体等が発信する情報以外にインターネ

ット上で多数の情報が発信され、前述のとおりその中には偽・誤情報や流言が含まれるようになる。これらの偽・誤情報や流言は情報の受け手である住民に混乱をもたらす場合が多い。災害が発生した直後の混乱期においてこれらの情報の真偽を見分けることは簡単なことではない。民間企業が実施した調査によれば、16～40%程度の人が災害発生時のフェイクニュースを信じていたとあり（図3-6）、この調査結果においては、若い世代ほどデマや流言を信じやすい傾向が示されている※4。

※4 他方で、山口（2024）によると、デマに接触した人々のうち、77.5%の人々は自分がだまされていることに気づいていないという。この傾向は、若年層に比べ、特に50代から60代の層に強いことが判明している。

**Q.あなたは大きな地震などの災害時に、フェイクニュースを一時的でも信じてしまった経験がありますか？
(n=1,000/単一回答方式)**

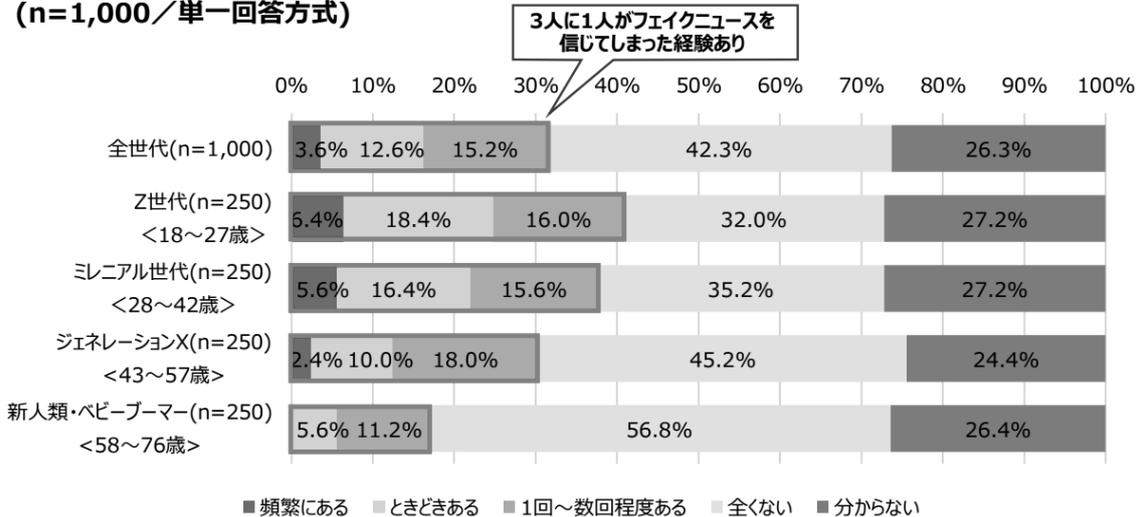


図3-6. 災害発生時にフェイクニュースを信じてしまった割合

引用：ミドリ安全.com、2023

引用・参考文献

朝日新聞（2022）. コロナ禍のトイレトペーパー不足 本当の原因、ツイッターを分析 朝日新聞

<https://www.asahi.com/articles/ASQ5D7X35Q5BULEI00R.html>

クロス・マーケティング（2011）. 逆境ニモマケズ～震災1ヶ月後調査に見る日本人のたくましさ～ クロス・マーケティング https://www.cross-m.co.jp/file/news_release_20110425_a.pdf

警察庁（2011）. 警察におけるインターネット上の流言飛語への対応について 警察庁 <https://www.npa.go.jp/archive/keibi/biki/cyber/0621ryuugenhigo.pdf>

- 警察庁 (2012). 平成 23 年の犯罪情勢 警察庁
<https://www.npa.go.jp/toukei/seianki/h23hanzaizyousei.pdf>
- 産経新聞 (2015). 被災地で空き巣横行 うわさ話も飛び交い住民に不安 産経新聞社 <https://www.sankei.com/article/20150913-QDQHG2YXFNMJJIXR6LYGEVPLPE/>
- 総務省 (2011). 平成 23 年版 情報通信白書 総務省
- 総務省 (2017). 平成 29 年版 情報通信白書 総務省
- 総務省 (2024). 令和 6 年版 情報通信白書 総務省
- 3 がつ 11 にちをわすれないためにセンター (2021). 東日本大震災 山元町の記録「忘れまじ この悲しみを」アフタートーク 佐藤修一 せんだいメディアテーク <https://recorder311.smt.jp/report/64334/>
- 杉山 正平 (2020). 地方公共団体の災害対応における SNS 活用 電子情報通信学会 通信ソサイエティマガジン, 13(4), 289-295.
<https://doi.org/10.1587/bplus.13.289>
- 田中 孝宜・原 由美子 (2011). 東日本大震災 発生から 24 時間 テレビが伝えた情報の推移 放送研究と調査 12 月号, 2-11.
- 中国電力株式会社送配電カンパニー (2019). 平成 30 年 7 月豪雨災害対応の課題と対策 地域防災, 28, 16-19.
- 東京新聞 (2022). メディアと震災 東京新聞 <https://www.tokyo-np.co.jp/article/164518>
- 東京新聞 (2024). 能登半島地震でも起きた「悲劇の現金化」 SNS のニセ投稿、拡散を助長する「インプ稼ぎ」 東京新聞 <https://www.tokyo-np.co.jp/article/312523>
- 東洋経済 ONLINE (2011). 買い占め一段落、首都圏コンビニの品切れ状態が沈静化へ【震災関連情報】 東洋経済新報社
<https://toyokeizai.net/articles/-/6376>
- 内閣府 (2011). 東北地方太平洋沖地震を教訓とした地震・津波対策に関する専門調査会 (第 1 回) 参考資料 2 被害に関するデータ等 内閣府
<https://www.bousai.go.jp/kaigirep/chousakai/tohokukyokun/1/pdf/sub2.pdf>
- 内閣府 (2022). 事例集Ⅲ— 2 2018 年 (平成 30 年) 北海道胆振東部地震 災害対策復興対策事例集Ⅲ 復旧・復興ハンドブック 内閣府
https://www.bousai.go.jp/kaigirep/houkokusho/hukkousesaku/saigaitaiou/output_html_1/pdf/201802.pdf
- 日本防火・危機管理促進協会 (2020). 地域住民による主体的な避難行動に関する調査研究 令和元年度危機管理体制調査研究報告書 日本防火・危機管理促進協会

- 能島 暢呂 (2018). 平成 30 年 7 月豪雨災害におけるライフライン復旧概況 (時系列編) (Ver.2 : 2018 年 7 月 20 日まで) 土木学会地震工学委員会「ライフラインに係わる都市減災対策技術の高度化に関する研究小委員会」 <https://www1.gifu-u.ac.jp/~nojima/LLEQreport/180700-JulyHeavyRainFall-LL-GUNN-ver.2.pdf>
- 野村 幸代 (2011). 災害時のデマと流言～ソーシャルメディア発達の背景の下で～ *TRC EYE*, 274, 1-7. <https://www.tokio-dr.jp/publication/report/trc-eye/pdf/pdf-trc-eye-274.pdf>
- 東日本大震災女性支援ネットワーク (2015). 東日本大震災「災害・復興時における女性と子どもへの暴力」に関する調査報告書 東日本大震災女性支援ネットワーク <http://risetogetherjp.org/wordpress/wp-content/uploads/2015/12/bouryokuchosa4.pdf>
- ミドリ安全.com (2022). ～災害時の情報収集方法を世代別に調査～ ミドリ安全 <https://ec.midori-anken.com/img/event/3/press2022/press220823.pdf>
- 山口 真一 (2024). 災害時のデマ情報拡散どう防ぐ 一呼吸において慎重に確認を 能登半島地震の事例から nippon.com. <https://www.nippon.com/ja/in-depth/d00987/>
- 米倉 律 (2017). 震災テレビ報道における情報の「地域偏在」とその時系列変化—地名(市町村名)を中心としたアーカイブ分析から— 新聞学研究所紀要、10、25-46.
- 読売新聞 (2023). 「ライオン逃げた!」「被災地に窃盗団?」災害時に飛び交う SNS のデマ、警察にも電話殺到 読売新聞 <https://www.yomiuri.co.jp/local/kansai/news/20230713-OYO1T50025/>
- JJI.COM (2024) 偽情報、4 人に 1 人が拡散 能登地震で 情報通信白書案 時事通信社 <https://www.jji.com/jc/article?k=2024060601133&g=eco>
- Chapman University (2018). *Fleeing Death: Disaster Evacuations in America*. Chapman University. <https://blogs.chapman.edu/wilkinson/2018/10/16/fleeing-death-disaster-evacuations-in-america/>
- NHK (2024). 災害時の”偽情報”や”誤情報”に注意 安易な拡散で命にかかわるリスクも NHK https://www3.nhk.or.jp/news/special/saigai/basic-knowledge/basic-knowledge_20240617_1.html
- NHK (2024). 能登半島地震 携帯不通の原因 “通信ケーブル切断”が 6 割近く NHK <https://www3.nhk.or.jp/news/html/20240629/k10014496531000.html>
- NHK (2024). 「不謹慎で迷惑」能登半島地震で相次いだ偽救助要請 実態は? NHK <https://www3.nhk.or.jp/news/html/20240312/k10014383261000.html>
- Quarantelli, E.L. (2007). The Myth and the realities: Keeping the “looting” myth in

perspective, *Natural Hazards Observer*, 31(4), 2–3.

Spectee (2023). 【関東大震災 100 年 自治体防災 DX アンケート】 デジタル活用が災害発生時の初動対応のカギに～初動対応に不安がある人の約 6 割がデジタル活用が進んでいないと回答～ Spectee

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000154.000016808.html>

TBS NEWS DIG (2023). 「祖国へ帰れ、お前らはゴミなんだよ」 一変した慰霊と伝承の公園、関東大震災 100 年 デマと朝鮮人虐殺から学ぶこと【報道特集】 TBS・JNN NEWS DIG 合同会社

<https://newsdig.tbs.co.jp/articles/-/718821>

X (2024). 偽・誤情報に対する X の取り組みについて デジタル空間における情報流通の健全性確保の在り方に関する検討会 (第 15 回) 配付資料 総務省 https://www.soumu.go.jp/main_content/000938666.pdf

第4章 地域住民を対象とした質問紙調査

第1節 目的

本章では、前章までの文献調査の結果を踏まえながら、インターネットを用いた質問紙調査を実施する。本質問紙調査の目的は、地域住民の災害情報入手経路や各災害情報源の効果等を精査することとなる。以下の各節において、本調査の実施方法及び結果を示す。

第2節 方法

本質問紙調査は、インターネット調査会社に一部の作業を委託して実施した。委託した作業は、回答用ウェブ画面の作成、調査参加者の募集、及びデータ収集となっている。調査対象や質問項目の分類、実施手続きについては、以下のとおりとなっている。

(1) 調査対象

インターネット調査会社が保有する約 130 万人のモニターから、本質問紙調査の対象として 20 歳以上の男女計 936 人を 6 つの年代（20 代、30 代、40 代、50 代、60 代、70 代以上）ごとに抽出した。男女数については、各年代 78 人ずつとしている（各年代男女計 156 人）。調査参加者全体の平均年齢は、49.6 歳となっている。

(2) 質問項目の分類

本質問紙は、計 81 項目の質問から成っている。質問項目の構成は、「一般項目」が 23 項目、「災害発生時の情報源」にかかわる項目が 3 項目、「災害情報の理解度」にかかわる項目が 38 項目、「災害情報に関する所見」にかかわる項目が 17 項目となっている。各質問項目の詳細な記述内容は、「第 6 章 参考資料」の「第 1 節 地域住民向けの質問項目」に掲載する。

(3) 実施手続き

インターネット調査会社が有する自社モニターに調査参加依頼を行い、参加に同意した調査参加者から順次質問紙への回答を行ってもらった。調査参加者には各自が持つ通信端末（パソコンやスマートフォン等）からインターネット上の回答画面にアクセスしてもらい、回答を行ってもらった。936 人分の回答収集に要した日数は、2 日間となっている（2024 年 9 月 11～12 日）。

第3節 結果

以下に、収集した 936 人分の回答を質問項目ごとに示す。全体の調査参加者数 (936 人) は N 、質問項目ごとの回答数は n で表記する。巻末の参考資料に合わせて、各質問項目を「Q」で示す (例: Q3-5、Q11)。結果は項目番号順ではなく、項目内容ごとにまとめて示す。各図表の割合は小数点以下で四捨五入しているため、総和が 100% とならない場合がある。なお、実際に回答を収集した質問項目の中には、本稿で取り上げない項目も含まれている。

(1) 「一般項目」(PQ3、Q1)

最初に、調査参加者の所属地域 (PQ3) を表 4-1 に示す。実際の地域別市区町村割合と比較すると、「関東・甲信越」地域及び「近畿」地域の回答者が実際よりも多かった。また、「北海道・東北」地域及び「九州・沖縄」地域の回答者の割合は、実際の割合よりも少なくなっている。

表 4-1. 回答者居住地域 (PQ3)

No.	地域	n	割合	実際の地域別市区町村割合*
1	北海道・東北	102	10.9%	23.3%
2	関東・甲信越	370	39.5%	25.8%
3	東海・北陸	141	15.1%	12.1%
4	近畿	166	17.7%	11.4%
5	中国・四国	94	10.0%	11.6%
6	九州・沖縄	63	6.7%	15.7%

*地方公共団体情報システム機構 (2018) をもとに算出

続いて、調査参加者の災害経験、災害への意識や備えなどに関する項目を年代別に集計した。被災経験割合 (Q1-2) は各年代とも調査参加者の 2 割前後となっており、60 代、70 代以上では 25.0%、20 代で 23.1% と相対的に高くなっている (図 4-1)。土砂災害警戒区域内 (Q1-8) と浸水想定区域内 (Q1-9) の居住割合は、図 4-2 と図 4-3 のとおりとなっている。土砂災害警戒区域内の居住割合は 3.2~12.2% となっており、70 年代以上で 12.2% と相対的に高くなっている。浸水想定区域内居住割合は 14.1~22.4% と各年代とも土砂災害警戒区域居住割合よりも高くなっている。両項目ともに、若い世代 (20~40 代) で「わからない」と回答した割合が 2 割前後とかなり高くなっている。

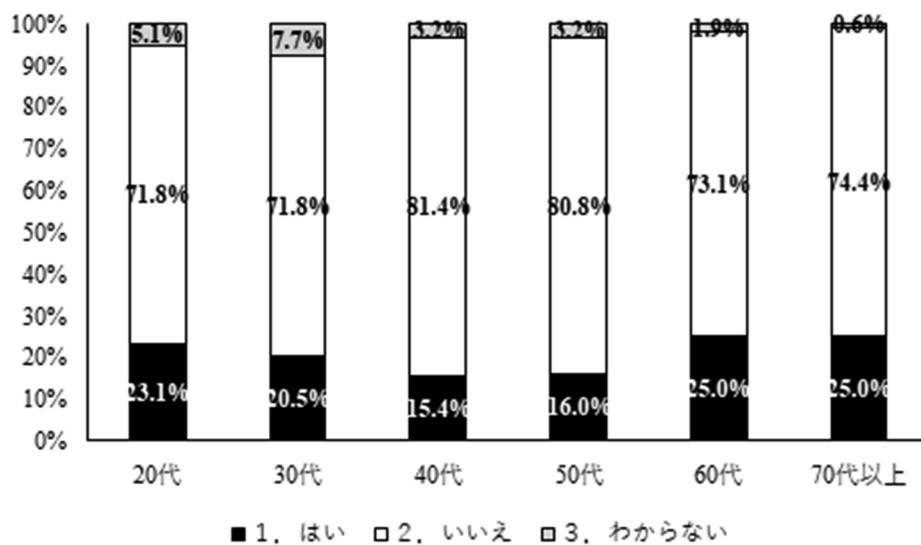


図4-1. 被災経験割合 (Q1-2)

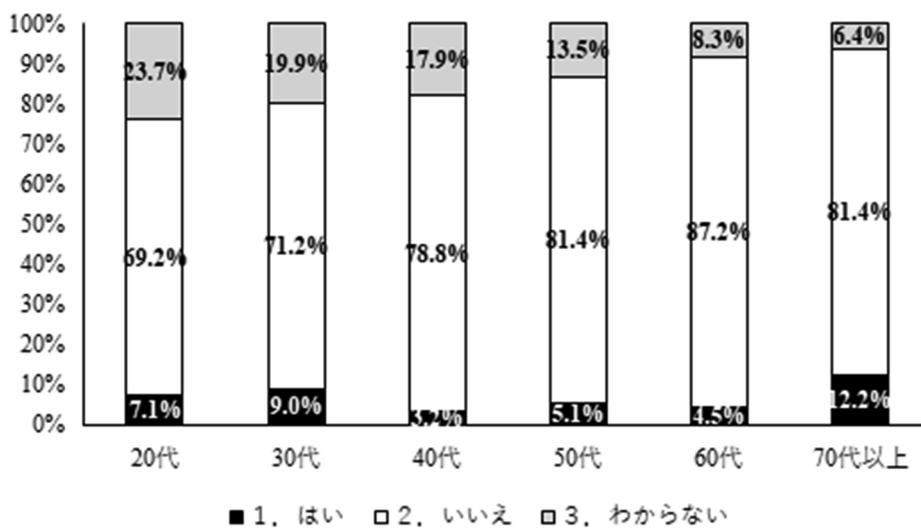


図4-2. 土砂災害警戒区域内の居住割合 (Q1-8)

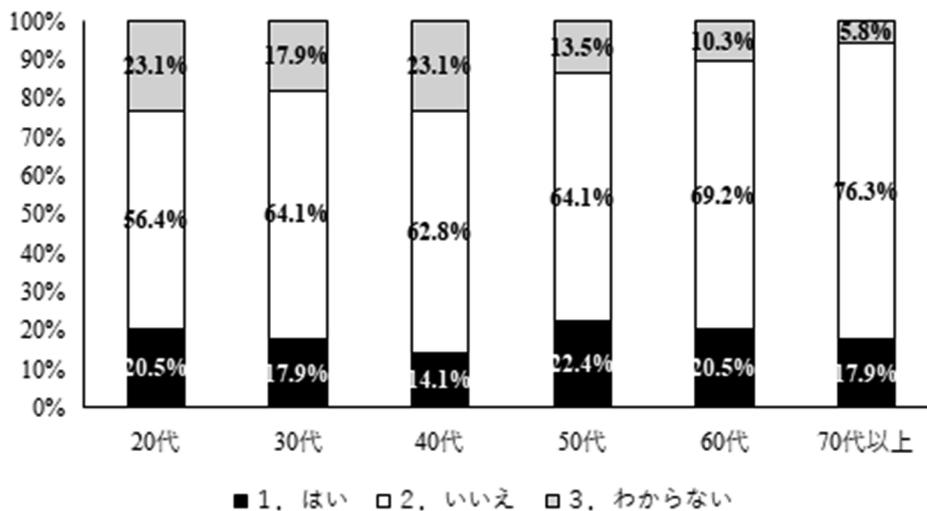


図4-3. 浸水想定区域内の居住割合 (Q1-9)

南海トラフ地震防災対策推進地域内の居住割合 (Q1-10) は 16.7~24.4%となっており、特に年代による差異は確認できなかった (図4-4)。ただし、前述の Q1-8、9 同様、「わからない」と回答した割合が 2 割前後となっており、特に若い世代 (20~40 代) で当該割合が高くなっていった。防災メールの登録割合 (Q1-11) は 60 代、70 代以上で 4 割前後となっており、他の年代でも 3 割前後となっていた (図4-5)。

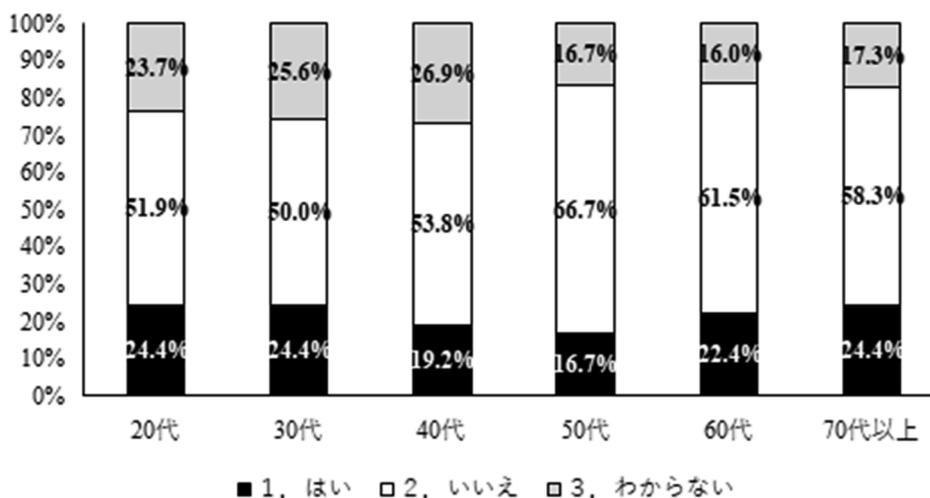


図4-4. 南海トラフ地震防災対策推進地域内の居住割合 (Q1-10)

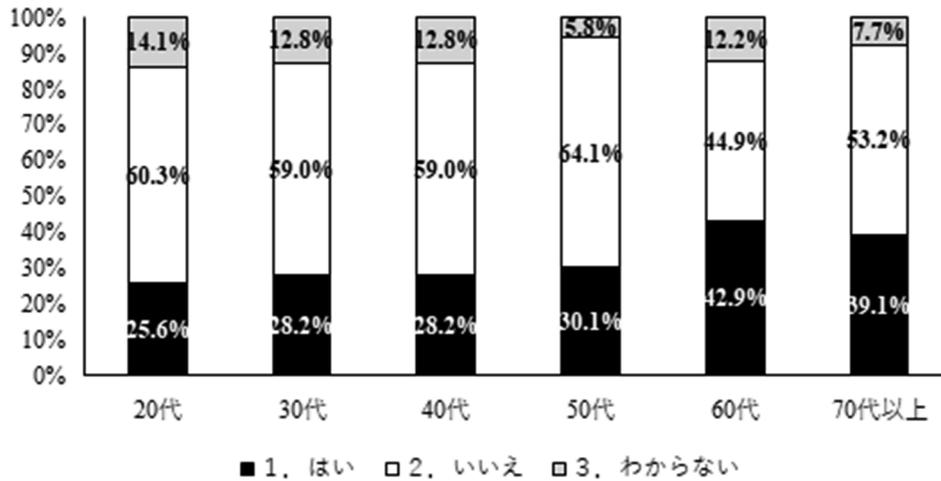


図4-5. 防災メールの登録割合 (Q1-11)

災害発生時にあいまいな情報やデマを見聞きしたことがある割合 (Q1-13) は、年代によって大きなばらつきが見られた (図4-6)。特に20代は、過半数 (55.8%) が災害発生時にデマなどを見聞きしていた。若い世代はデマなどを信じやすい傾向 (Q1-14) もあり、特に20代の約2割がデマなどを信じたことがあると回答している (図4-7)。他方、デマなどを拡散したことがある割合 (Q1-15) は、若い世代でも高くなかった (図4-8)。

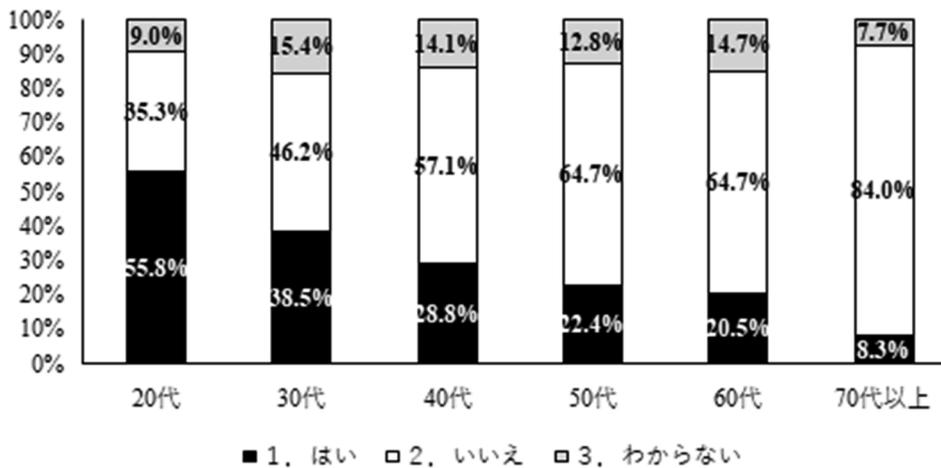


図4-6. 年代別デマを見聞きしたことがある割合 (Q1-13)

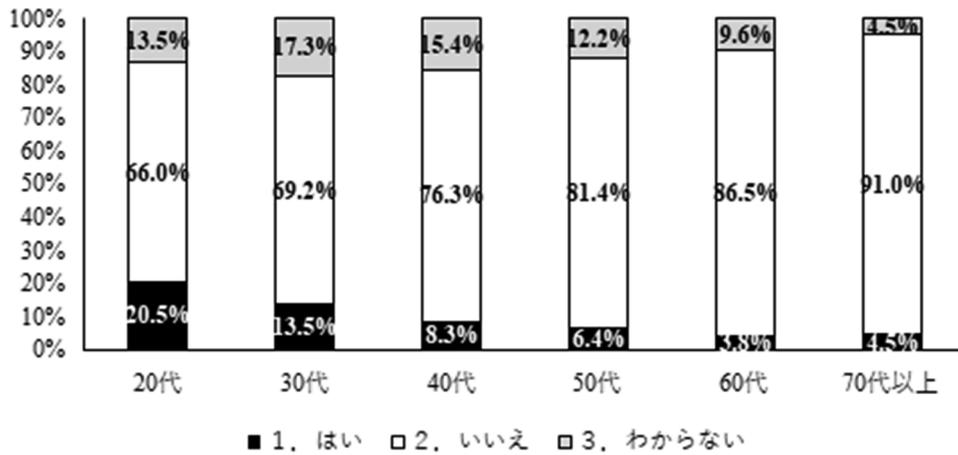


図4-7. 年代別デマを信じたことのある割合 (Q1-14)

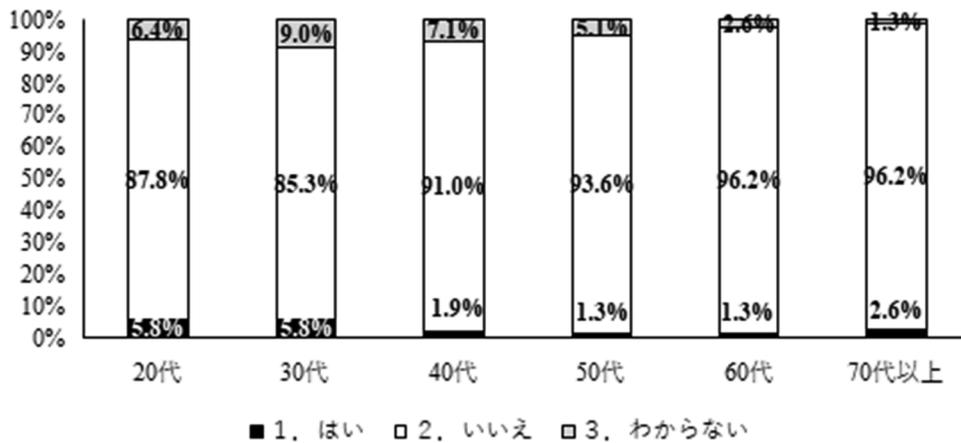


図4-8. 年代別デマを拡散したことのある割合 (Q1-15)

上述したデマにかかわる3項目を男女別で再度集計した。デマを見聞きした割合(図4-9)を見てみると、全体的に女性の割合が男性よりも高くなっていることがわかる。デマを信じたことのある割合(図4-10)も全体的に女性の方が男性よりも割合が高くなっていたが、デマを見聞きした割合と比べると男女差はそれほど大きくない。デマを拡散したことのある割合(図4-11)については、全体的に男性のほうが女性よりも若干ながら高い割合を示していた。

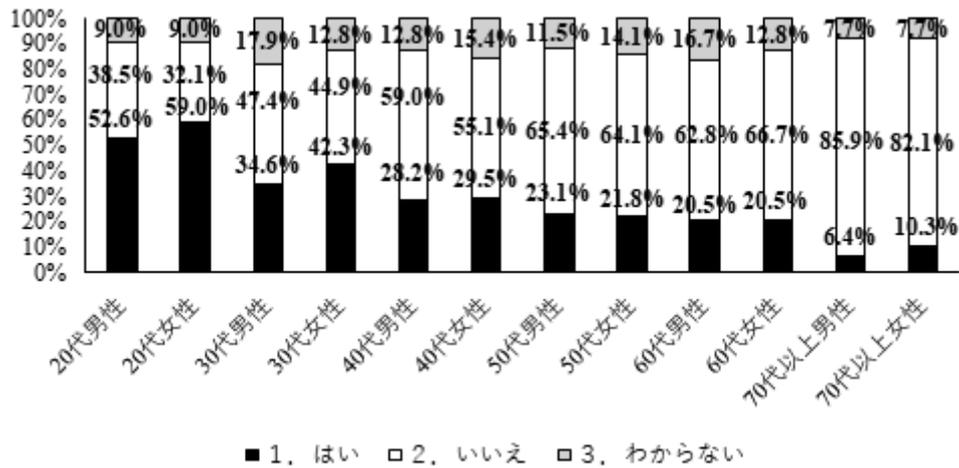


図4-9. 男女別デマを見聞きしたことがある割合 (Q1-13)

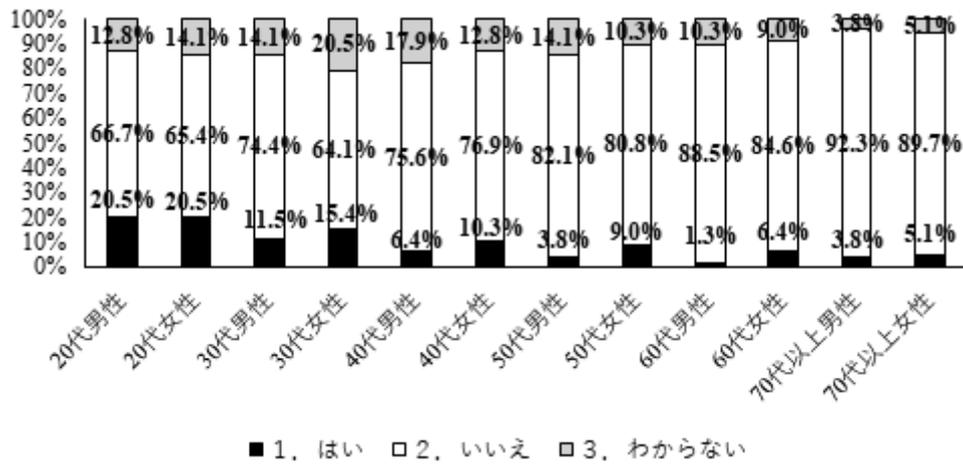


図4-10. 男女別デマを信じたことがある割合 (Q1-14)

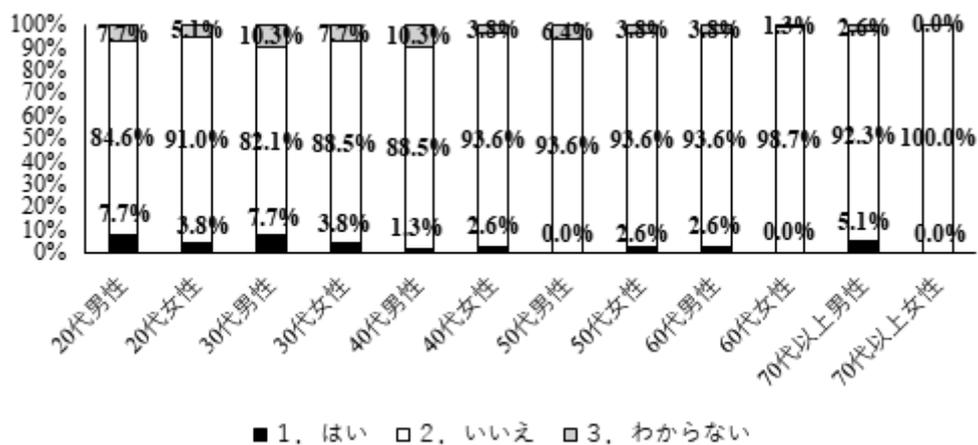


図4-11. 男女別デマを拡散したことがある割合 (Q1-15)

ハザードマップを確認したことがある割合（Q1-17）は、4～7割と高い値を示していた（図4-12）。特に上の世代ほど確認済みの割合が高くなっており、60～70代では約7割が確認済みと回答している。災害への備え（Q1-19）については、おおむね5割が準備していると回答している（図4-13）。年代間での差異はそれほど大きくなく、最も高い値は40代と60代の54.5%、最も低い値は30代の41.7%となっていた。

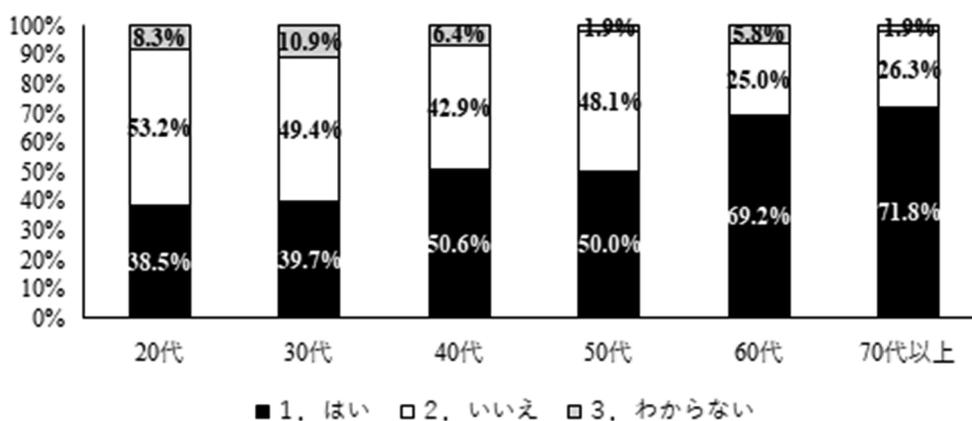


図4-12. ハザードマップ確認済み割合（Q1-17）

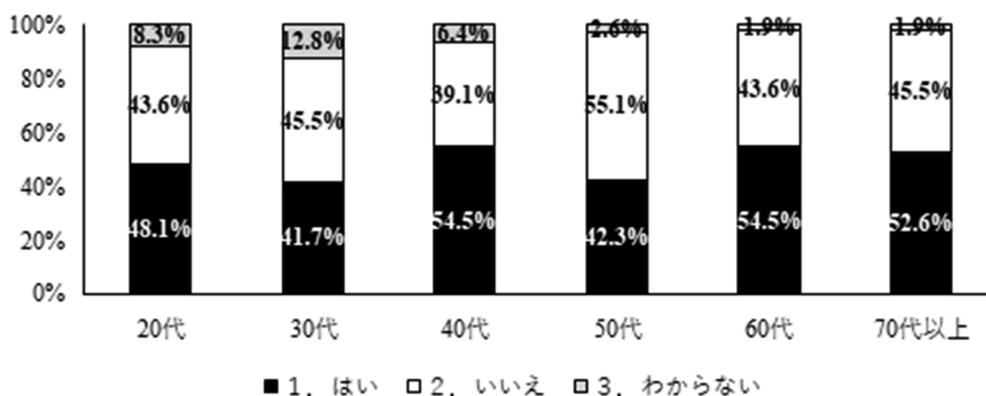


図4-13. 災害に備えた準備をしている割合（Q1-19）

（2）災害発生時の情報源（Q2）

災害発生時の情報源について、3つの状況（自宅で地震に遭遇、外出中に地震に遭遇、台風が接近）を提示し、「最初の情報源」から「5番目の情報源」までについて、「1. テレビ」から「15. わからない」までの15の選択肢から選んでもらった。

○「自宅にいるときに大きな地震（震度6弱）に遭遇した時」（Q2-1）

ア 「最初の情報源」としてあげられた上位1～5までを各年代別に示したのが「表4-2-1」である。

各年代とも「テレビ」が1位となっているが、2位には、20代、30代、70代以上で「インターネットのニュースサイト」が、40代、50代、60代で「ラジオ」がはいっている。特徴的なのは、「SNS」が20代で3位、30代で4位となっている。一方で、「防災アプリ」又は「防災メール」が40代、50代、60代、70代以上では、4位又は5位にはいっているほか、「防災行政無線」が70代以上で3位となっている。

表4-2-1. 自宅で震度6弱の地震に遭った時の情報源（Q2-1）

No.	年代	割合				
		1-1	1-2	1-3	1-4	1-5
1	20s	テレビ (59.0%)	インターネット (10.3%)	SNS (9.6%)	わからない (7.1%)	ラジオ (3.8%)
2	30s	テレビ (60.9%)	インターネット (11.5%)	ラジオ (7.7%)	SNS (4.5%)	わからない (4.5%)
3	40s	テレビ (69.2%)	ラジオ (9.0%)	インターネット (6.4%)	家族・友人 (3.2%)	防災アプリ (3.2%)
4	50s	テレビ (76.3%)	ラジオ (9.0%)	インターネット (5.8%)	防災アプリ (2.6%)	家族・友人/ 国のHP (1.3%)
5	60s	テレビ (78.2%)	ラジオ (8.3%)	インターネット (5.8%)	防災アプリ (3.8%)	防災メール (1.9%)
6	70s～	テレビ (75.6%)	インターネット (9.6%)	防災行政無 線 (5.1%)	防災メール (3.2%)	ラジオ (2.6%)

注：選択肢は「1. テレビ」、「2. AM/FM ラジオ」、「3. 防災行政無線」、「4. 家族・友人」、「5. 近所・周辺の住民」、「6. 地元の住民団体（町内会、自主防災組織など）」、「7. 地元の議員（都道府県・市区町村議員）」、「8. インターネットのニュースサイト（NHK、Yahoo!など）」、「9. 自治体（都道府県、市区町村）のホームページ」、「10. 気象庁など国のホームページ」、「11. 自治体の防災メール」、「12. 携帯端末用の防災アプリ（自治体アプリ、NHK アプリ、Yahoo!防災速報など）」、「13. SNS（X、Instagramなど）」、「14. 特に情報収集は行わない」、「15. わからない」

N = 936

イ「最初の情報源」から「5番目の情報源」としてあげられたもののうち、それぞれ最も多かったものを各年代別に示したのが「表4-2-2」である。

「家族・友人」との回答が、20代で2番目、30代で3番目、40代で4番目の情報源として最も多く挙げられている。「国のHP」が40代で4番目、50代で3番目、60代及び70代以上で4番目の情報源として最も多く挙げられている。

「自治体のHP」については、40代で5番目、50代で4番目、60代で5番目の情報源として最も多く挙げられている。

表4-2-2. 自宅で震度6弱の地震に遭った時の情報源 (Q2-1)

No.	年代	割合				
		最初	2番目	3番目	4番目	5番目
1	20s	テレビ (59.0%)	家族・友人 (18.4%)	インターネット (21.1%)	SNS (20.5%)	わからない (17.8%)
2	30s	テレビ (60.9%)	インターネット (21.7%)	家族・友人 (14.0%)	SNS (12.3%)	国のHP／わからない (13.2%)
3	40s	テレビ (69.2%)	インターネット (31.8%)	家族・友人 (14.0%)	国のHP (11.4%)	自治体のHP (17.1%)
4	50s	テレビ (76.3%)	インターネット (28.9%)	国のHP (12.9%)	自治体のHP (17.8%)	防災メール (10.0%)
5	60s	テレビ (78.2%)	インターネット (34.3%)	防災アプリ (13.7%)	国のHP (20.5%)	自治体のHP (20.3%)
6	70s～	テレビ (75.6%)	ラジオ (28.7%)	インターネット (20.5%)	国のHP (19.2%)	防災メール (18.1%)

N = 936

ウ 「20代と30代」、「60代と70代以上」について、それぞれひとくくりとして、「最初の情報源」「2番目の情報源」「3番目の情報源」として挙げられた上位1～5までを示したのが「表4-2-3」である。

各情報源について、「最初の情報源」「2番目の情報源」「3番目の情報源」と

して挙げられた割合を足し合わせると次のようになる。

【20s & 30s】

- 1 テレビ 67.4
- 2 インターネットのニュースサイト 51.0
- 3 SNS 31.4
- 4 家族・友人 30.6
- 5 ラジオ 18.7
- 6 近所・周辺の住民 7.2

【60s & 70s～】

- 1 テレビ 83.0
- 2 インターネットのニュースサイト 60.0
- 3 ラジオ 32.7
- 4 家族・友人 18.8
- 5 自治体（都道府県、市区町村）のホームページ 12.0
- 6 防災アプリ 11.8
- 7 国のHP 11.6
- 8 防災行政無線 11.1
- 9 防災メール 2.6

「テレビ」と「インターネットのニュースサイト」については、「20代と30代」、「60代と70代以上」のいずれでも1位、2位となっているが、「60代と70代以上」の方がよりテレビ及びニュースサイトに頼っていることがわかる。「20代と30代」では「SNS」が3位となり、「家族・友人」がそれと同じくらいの割合となっている。「60代と70代以上」では3位に「ラジオ」、4位に「家族・友人」、「自治体（都道府県、市区町村）のホームページ」、「防災アプリ」、「国のHP」、「防災行政無線」がほぼ同じ割合となっている。

表 4-2-3. 世代別自宅で震度 6 弱の地震に遭った時の情報源 (Q2-1)

No.	年代	割合					
		最初		2 番目		3 番目	
1	20s & 30s	1	テレビ (59.9%)	1	インターネット (19.0%)	1	インターネット (21.1%)
		2	インターネット (10.9%)	2	家族・友人 (15.8%)	2	家族・友人 (14.8%)
		3	SNS (7.1%)	3	ラジオ (12.9%)	3	SNS (11.8%)
		4	ラジオ (5.8%)	4	SNS (12.5%)	4	わからない (8.0%)
		4	わからない (5.8%)	5	テレビ (7.5%)	5	近所の住民 (7.2%)
2	60s & 70s~	1	テレビ (76.9%)	1	インターネット (29.0%)	1	インターネット (23.3%)
		2	インターネット (7.7%)	2	ラジオ (27.3%)	2	自治体の HP (12.0%)
		3	ラジオ (5.4%)	3	家族・友人 (9.6%)	3	国の HP (11.6%)
		4	防災行政無線 (2.9%)	4	防災行政無線 (8.2%)	4	家族・友人 (9.2%)
		5	防災メール／防 災アプリ (2.6%)	5	テレビ (6.1%)	4	防災アプリ (9.2%)

n = 624

○「外出中 (職場や学校を含む) に大きな地震 (「震度 6 弱」に遭遇した時) (Q2-2)

ア 「最初の情報源」としてあげられた上位 1~5 までを各年代別に示したのが「表 4-3-1」である。

外出中ということで、自宅で遭遇した場合に比べて、回答がかなり分散していることがわかる。全体的には、「テレビ」と「インターネットのニュースサイト」と回答した割合が高いが、20代では、「SNS」が、「インターネットのニュースサイト」よりも高い割合となっているほか、「ラジオ」も 4 位 (8.3%) となっている。

「SNS」は、20代で 2 位 (21.8%)、30代で 3 位 (12.8%)、40代で 4 位

(5.8%)と若い世代ほど浸透していることが伺える。「ラジオ」については、70代で1位(25.0%)となっているほか、それ以外の世代でも8%から10%の人が最初の情報源として挙げている。「防災アプリ」についても、60代(13.5%)と70代以上(12.8%)で3位となっているほか、他の世代でも5%から8%弱の人が最初の情報源として挙げている。

表4-3-1. 外出中に震度6弱の地震に遭遇した時の情報源(Q2-2)

No.	年代	割合				
		1-1	1-2	1-3	1-4	1-5
1	20s	テレビ (26.9%)	SNS (21.8%)	インターネット (18.6%)	ラジオ (8.3%)	防災アプリ/ わからない (5.8%)
2	30s	テレビ (22.4%)	インターネット (21.8%)	SNS (12.8%)	ラジオ (9.6%)	防災アプリ/ わからない (7.7%)
3	40s	インターネット (38.5%)	テレビ (27.6%)	ラジオ (8.3%)	SNS (5.8%)	防災アプリ/ わからない (5.1%)
4	50s	インターネット (35.9%)	テレビ (28.2%)	ラジオ (8.3%)	防災アプリ (7.7%)	わからない (3.2%)
5	60s	テレビ (32.7%)	インターネット (30.8%)	防災アプリ (13.5%)	ラジオ (10.3%)	わからない (3.2%)
6	70s～	ラジオ (25.0%)	テレビ (23.1%)	防災アプリ (12.8%)	わからない (9.0%)	ラジオ/家 族・友人/防 災メール (6.4%)

N = 936

イ 「最初の情報源」から「5番目の情報源」としてあげられたもののうち、それぞれ最も多かったものを各年代別に示したのが「表4-3-2」である。

SNSが、20代で2番目、30代で3番目、40代で3番目、50代で4番目の情報源として最も多く挙げられている。「家族・友人」が20代で3番目、40代で2番目の情報源として、「国のHP」が50代、60代、70代以上で3番目の情報源として、「自治体のHP」が40代及び60代の3番目の情報源として最

も多く挙げられているほか、「防災アプリ」や「防災メール」も30代、50代、60代、70代以上で4番目又は5番目の情報源として挙げられていることがわかる。

表4-3-2. 外出中に震度6弱の地震に遭遇した時の情報源 (Q2-2)

No.	年代	割合				
		最初	2番目	3番目	4番目	5番目
1	20s	テレビ (26.9%)	SNS (20.9%)	家族・友人 (18.4%)	わからない (15.0%)	行わない (10.1%)
2	30s	テレビ (22.4%)	インターネット (22.8%)	SNS (20.5%)	わからない (17.9%)	防災アプリ/ 行わない (9.7%)
3	40s	インターネット (38.5%)	家族・友人 (15.6%)	自治体のHP /SNS (10.3%)	わからない (15.6%)	行わない (13.8%)
4	50s	インターネット (35.9%)	ラジオ (15.4%)	国のHP (15.3%)	SNS/わか らない (9.0%)	防災メール (13.0%)
5	60s	テレビ (32.7%)	インターネット (24.1%)	自治体のHP /国のHP (13.6%)	防災メール (15.1%)	わからない (10.9%)
6	70s～	ラジオ (25.0%)	わからない (11.9%)	家族・友人 /国のHP (11.0%)	防災行政無 線/防災メ ール (8.6%)	防災アプリ (10.1%)

N=936

ウ 「20代と30代」、「60代と70代以上」について、それぞれひとくくりとして、「最初の情報源」「2番目の情報源」「3番目の情報源」として挙げられた上位1～5までを示したのが「表4-3-3」である。

各情報源について、「最初の情報源」「2番目の情報源」「3番目の情報源」として挙げられた割合を足し合わせると次のようになる。

【20s & 30s】

- 1 SNS 48.5
- 2 インターネットのニュースサイト 48.3
- 3 テレビ 24.7

- 4 家族・友人 24.2
- 5 ラジオ 15.6
- 6 気象庁など国の HP 11.0
- 7 防災アプリ 6.7

【60s & 70s～】

- 1 インターネットのニュースサイト 68.3
- 2 テレビ 27.9
- 3 ラジオ 21.4
- 4 気象庁など国の HP 22.7
- 5 家族・友人 18.4
- 6 防災アプリ 13.1
- 7 自治体（都道府県、市区町村）のホームページ 9.0

「20代と30代」では、SNS（48.5）が1位となり、ほぼ同じ割合で「インターネットのニュースサイト」（48.3）が挙げられている。「60代と70代以上」では「インターネットのニュースサイト」（68.3）が最も多く、「テレビ」（27.9）、「ラジオ」（21.4）の順となっている。「家族・友人」と回答した割合が「20代と30代」及び「60代と70代以上」でも一定の高い割合を示しているほか、外出中の地震ということで、「ラジオ」、気象庁など「国のHP」、「防災アプリ」といった回答が挙げられていることがわかる。

表 4-3-3. 世代別外出中に震度 6 弱の地震に遭遇した時の情報源 (Q2-2)

No.	年代	割合					
		最初		2 番目		3 番目	
1	20s & 30s	1	テレビ (24.7%)	1	インターネット (19.1%)	1	家族・友人 (13.3%)
		2	インターネット (20.2%)	2	SNS (17.9%)	1	SNS (13.3%)
		3	SNS (17.3%)	3	家族・友人 (10.9%)	3	わからない (11.4%)
		4	ラジオ (9.0%)	4	わからない (8.9%)	4	国の HP (11.0%)
		5	防災アプリ／わ からない (6.7%)	5	ラジオ (6.6%)	5	インターネット (9.0%)
2	60s & 70s～	1	テレビ (27.9%)	1	インターネット (22.0%)	1	インターネット (18.4%)
		1	インターネット (27.9%)	2	ラジオ (13.1%)	2	国の HP (12.3%)
		3	防災アプリ (13.1%)	3	国の HP (10.4%)	3	わからない (11.8%)
		4	ラジオ (8.3%)	4	家族・友人 (9.0%)	4	家族・友人 (9.4%)
		5	わからない (6.1%)	5	わからない (8.2%)	5	自治体の HP (9.0%)

n = 624

○「超大型台風の接近によってあなたの住む地域に「避難指示」が出された時」
(Q2-3)

ア 「最初の情報源」として挙げられた上位 1～5 までを各年代別に示したのが「表 4-4-1」である。

各年代とも「テレビ」が 1 位となっているのは、「自宅にいるときに大きな地震（震度 6 弱）に遭遇した時」と同じであるが、テレビと回答した割合は地震の時と比べて各年代とも少なくなっている（例 70 代以上でみると地震：75.6%、台風：44.9%など）

2 番目に多かったのは、30 代、40 代、50 代、60 代では「インターネットのニュースサイト」であるが、20 代では「SNS」、70 代以上では「防災行

政無線」となっている。

「自治体のHP」との回答が、30代、40代及び60代で3位、50代で5位に挙げられているほか、「防災メール」、「防災アプリ」、「防災行政無線」といった回答も相当程度見受けられる、これは、避難所の情報などを自治体のHP等で確認するためと推測される。70代以上では、「家族・友人」、「地元の住民団体（町内会、自主防災組織など）」との回答が挙げられている。

表4-4-1. 超大型台風が接近している時の情報源 (Q2-3)

No.	年代	割合				
		1-1	1-2	1-3	1-4	1-5
1	20s	テレビ (48.7%)	SNS (9.6%)	インターネット (7.7%)	わからない (6.4%)	ラジオ (5.1%)
2	30s	テレビ (40.4%)	インターネット (12.8%)	自治体のHP (9.6%)	ラジオ (7.1%)	防災メール/ わからない (6.4%)
3	40s	テレビ (49.4%)	インターネット (10.3%)	自治体のHP (9.0%)	ラジオ (5.1%)	防災行政無線 (5.1%)
4	50s	テレビ (53.2%)	インターネット (14.1%)	ラジオ (7.1%)	防災メール (4.5%)	自治体のHP/ 防災アプリ (3.8%)
5	60s	テレビ (60.3%)	インターネット (7.1%)	自治体のHP (6.4%)	ラジオ (5.8%)	防災メール/ 防災アプリ (5.1%)
6	70s～	テレビ (44.9%)	防災行政無線 (10.3%)	防災メール (9.0%)	インターネット (7.7%)	家族・友人/ 地元の住民団体 (5.1%)

N = 936

イ「最初の情報源」から「5番目の情報源」としてあげられたもののうち、それぞれ最も多かったものを各年代別に示したのが「表4-4-2」である。

2番目の情報源としては、20代から60代までは、「インターネットのニュースサイト」が、70代以上では「ラジオ」が最も多く挙げられている。また、「SNS」が20代、30代で3番目の情報源（50代でも5番目の情報源）とし

で最も多く挙げられている、「自治体のHP」が40代、50代、60代の3番目の情報源（20代でも5番目の情報源）として、「国のHP」も40代、50代、60代で4番目の情報源（20代でも5番目の情報源）として挙げられているほか、「防災メール」、「防災アプリ」との回答も見受けられる。

表4-4-2. 超大型台風が接近している時の情報源 (Q2-3)

No.	年代	割合				
		最初	2番目	3番目	4番目	5番目
1	20s	テレビ (48.7%)	インターネット (23.1%)	SNS (14.3%)	わからない (14.8%)	自治体のHP ／国のHP (10.4%)
2	30s	テレビ (40.4%)	インターネット (15.2%)	SNS (11.9%)	わからない (17.6%)	行わない (11.3%)
3	40s	テレビ (49.4%)	インターネット (30.4%)	自治体のHP (12.1%)	国のHP (14.1%)	わからない (18.3%)
4	50s	テレビ (53.2%)	インターネット (17.9%)	自治体のHP (12.0%)	国のHP (10.3%)	防災メール／ SNS (10.9%)
5	60s	テレビ (60.3%)	インターネット (25.7%)	自治体のHP (13.3%)	国のHP (17.3%)	防災メール／ 防災アプリ (13.3%)
6	70s～	テレビ (44.9%)	ラジオ (15.0%)	インターネット (19.3%)	防災メール (16.3%)	防災アプリ (12.1%)

N = 936

ウ 「20代と30代」、「60代と70代以上」について、それぞれひとくくりとして、「最初の情報源」「2番目の情報源」「3番目の情報源」として挙げられた上位1～5までを示したのが「表4-4-3」である。

各情報源について、「最初の情報源」「2番目の情報源」「3番目の情報源」として挙げられた割合を足し合わせると次のようになる。

【20s & 30s】

1 テレビ 44.6

- 2 インターネットのニュースサイト 43.1
- 3 SNS 31.6
- 4 自治体（都道府県、市区町村）のホームページ 24.0
- 5 家族・友人 18.9
- 6 ラジオ 6.1

【60s & 70s～】

- 1 テレビ 52.6
- 2 インターネットのニュースサイト 43.3
- 3 自治体（都道府県、市区町村）のホームページ 28.3
- 4 防災メール 17.9
- 5 防災アプリ 16.8
- 6 防災行政無線 16.2
- 7 地元の住民団体（町内会、自主防災組織など） 8.6
- 7 国のHP 8.6

「テレビ」と「インターネットのニュースサイト」については、「20代と30代」、「60代と70代以上」のいずれでも1位、2位となっており、「自宅にいるときに大きな地震（震度6弱）に遭遇した時」と同じであるが、テレビと回答した割合は地震の時と比べていずれの年代とも少なくなっている（例 「60代と70代以上」でみると地震:テレビ83.0 インターネットのニュースサイト60.0、台風:テレビ52.6 インターネットのニュースサイト43.3）。

「SNS」が「20代と30代」では3位（31.6）となっている。自治体（都道府県、市区町村）のホームページが、「60代と70代以上」では3位（28.3）、「20代と30代」でも4位（24.0）と活用されていることがわかる。

「防災メール」、「防災アプリ」、「防災行政無線」、「地元の住民団体（町内会、自主防災組織など）」、「国のHP」も「60代と70代以上」では情報として活用されていることがわかる。

表 4-4-3. 世代別超大型台風が接近している時の情報源 (Q2-3)

No.	年代	割合					
		最初		2 番目		3 番目	
1	20s & 30s	1	テレビ (44.6%)	1	インターネット (19.2%)	1	インターネット (13.6%)
		2	インターネット (10.3%)	2	SNS (12.4%)	2	SNS (13.1%)
		3	自治体の HP (6.7%)	3	家族・友人 (9.0%)	3	わからない (11.3%)
		4	わからない (6.4%)	4	わからない (8.6%)	4	家族・友人 (9.9%)
		5	ラジオ/SNS (6.1%)	5	自治体の HP (7.9%)	5	自治体の HP (9.4%)
2	60s & 70s~	1	テレビ (52.6%)	1	インターネット (20.1%)	1	インターネット (16.8%)
		2	インターネット (7.4%)	2	ラジオ (14.8%)	2	自治体の HP (11.6%)
		3	防災メール (7.1%)	3	自治体の HP (11.3%)	3	防災メール (10.8%)
		4	防災行政無線 (6.7%)	4	防災行政無線 (9.5%)	4	防災アプリ (9.1%)
		5	自治体の HP (5.4%)	5	防災アプリ (7.7%)	5	住民団体/国の HP (8.6)

n = 624

(3) 災害情報の理解度 (Q3、5、7)

ア 雨量、風速、地震の揺れ (震度) (Q3)

普段ニュースで見聞きする一定の災害につながると考えられる雨量、風速、地震の揺れ (震度) の程度を示す用語について、それぞれ正しいと考えるものを選んでもらった (何も見ずに正直にお答えいただくようお願いした)。最初に「1 時間 50~80 ミリの雨」(Q3-1) に該当する記述を 6 つの選択肢から選んでもらった (図 4-1 4)。どの世代も「2. どしゃ降り。」か「3. バケツをひっくり返したように降る。」が最も割合が高くなっていた。正しい記述である「4. 滝のように降る (ゴーゴーと降り続く)」(四角枠内) を選択したのは、どの世代においても 1~2 割程度に留まっていた。他の年代に比べると、30 代の正答割合 (10.3%) が低くなっていた。

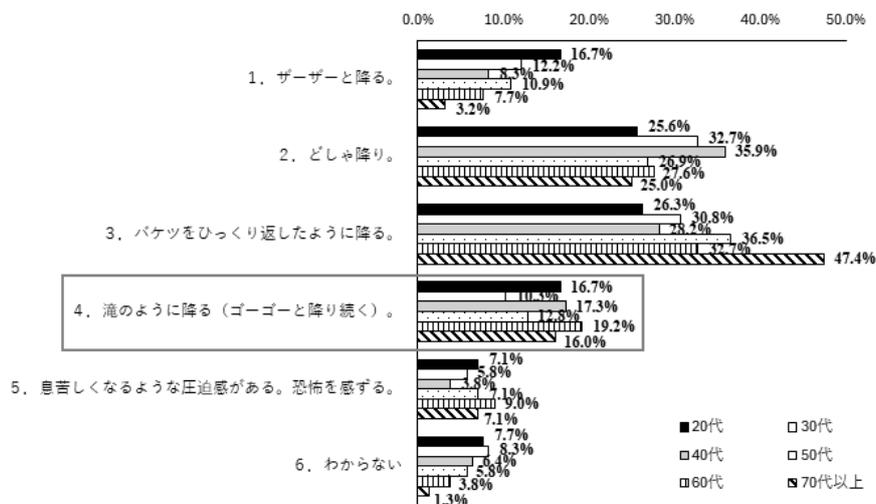


図4-14. 「1時間50～80ミリの雨」に関する理解度 (Q3-1)
引用：気象庁、2017

「風速20～25メートル/秒の風」(Q3-2)に該当する記述を5つの選択肢から選んでもらった結果が、図4-15となる。年代にかかわらず、3～4割が「2、風に向かって歩けなくなり～。」を選択していた。正解（「3. 何かにつかまっていなくて～。」）を選択したのは、どの年代も2～3割程度となっていた。

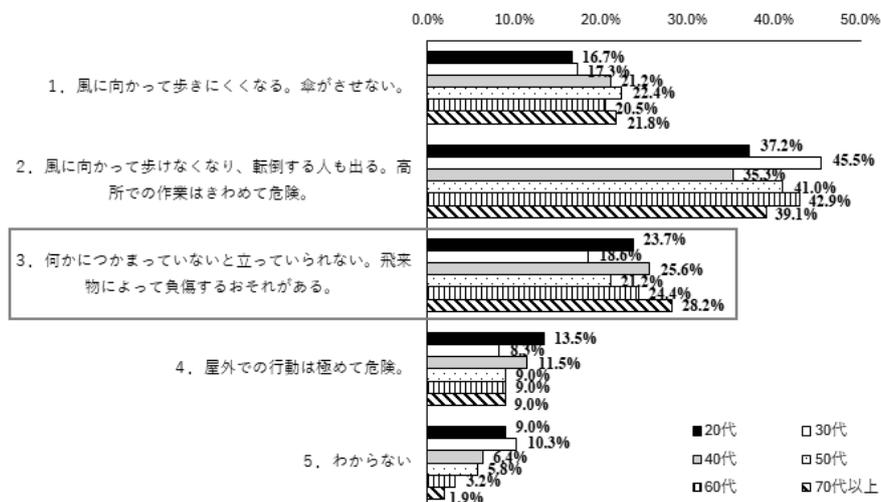


図4-15. 「風速20～25メートル/秒の風」に関する理解度 (Q3-2)
引用：気象庁、2017

「震度5強の地震」(Q3-3)の記述を7つの選択肢から選んでもらった結果を、図4-16に示す。どの年代も「3. 大半の人が、恐怖を覚え～」の回答割合が最も高く、3割前後となっていた。正しい記述は「4. 大半の人が、物につかまらないと～」だが、回答割合はどの年代も2割程度となっていた。他の年代と

比較すると、40代の正答割合（14.7%）が低くなっていた。

Q3-1～3の回答傾向を踏まえれば、多くの住民は、各年代とも雨量、風速、地震の揺れ（震度）の程度を示す用語について実際に当該用語が示す程度よりも一段下の程度で（実際よりも弱く）捉えていることが伺われる。

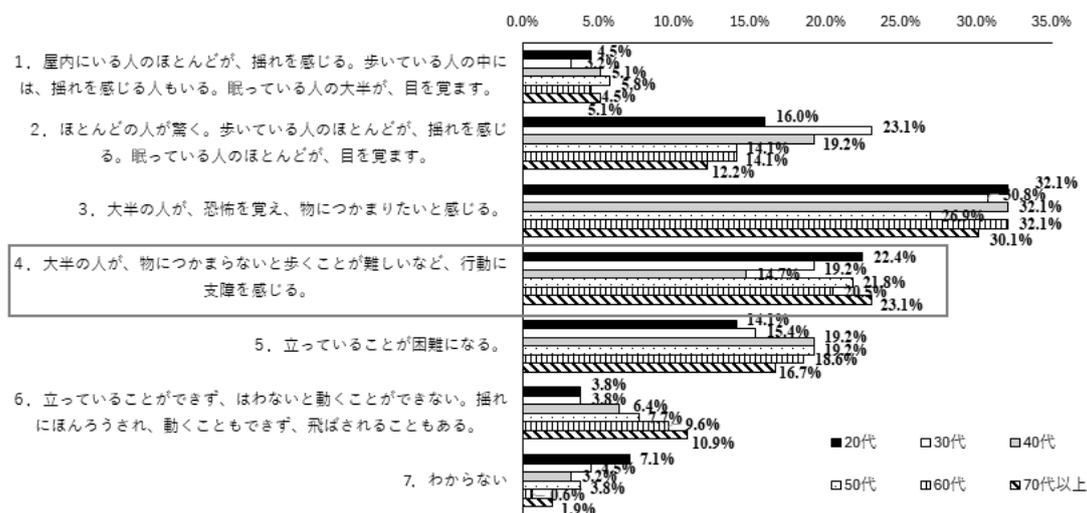


図4-16. 「震度5強の地震」に関する理解度 (Q3-3)

引用：気象庁、2009

イ 災害・防災用語の認知度 (Q5)

「ハザードマップ」から「南海トラフ地震臨時情報」までの31の災害・防災用語について、3択（「1. 知っている」、「2. なんとなく知っている」、「3. 知らない」）で尋ねた（何も見ずに正直にお答えいただくようお願いした）。

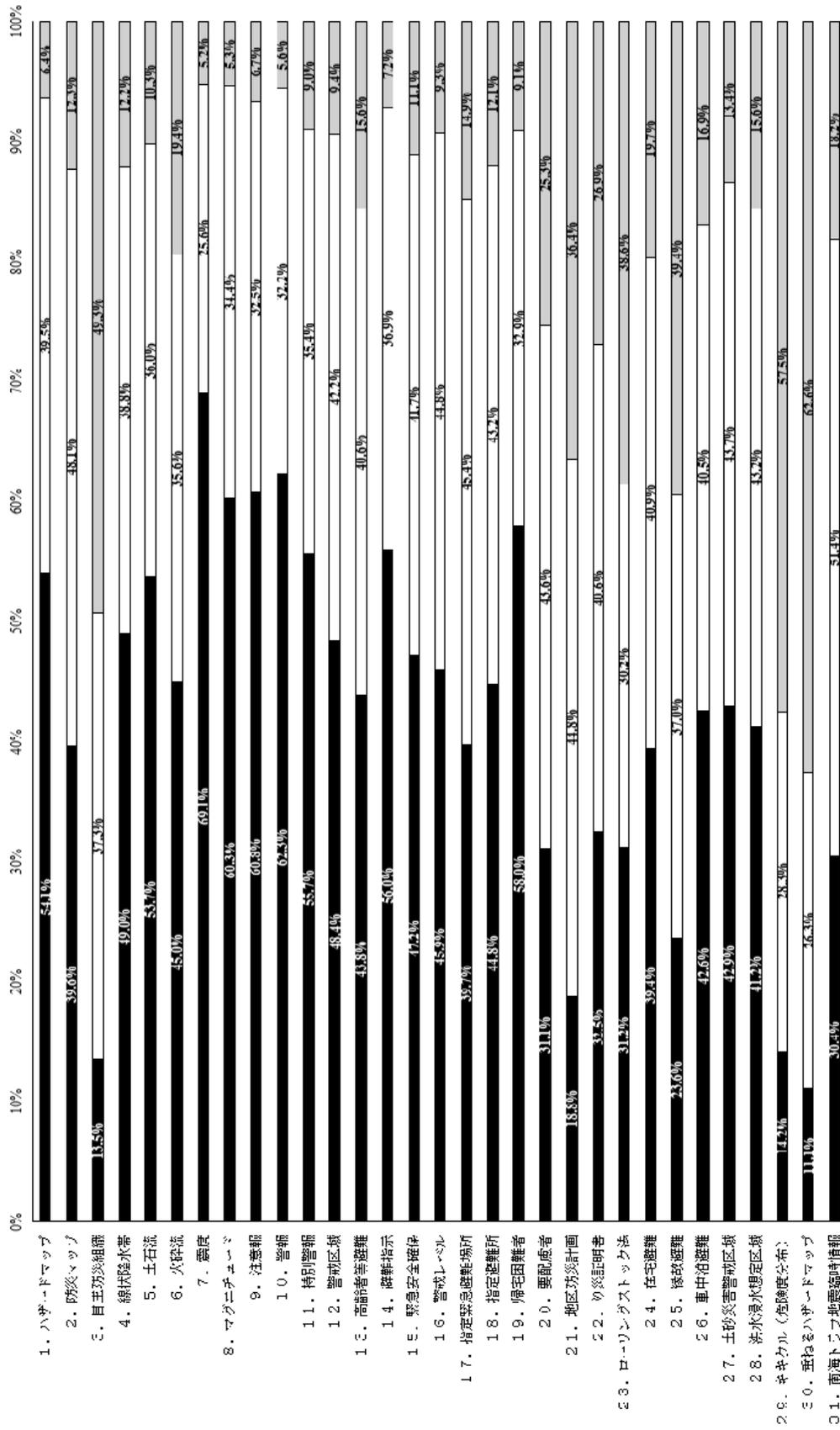
その結果が図4-17である。図4-17について「知っている」と「なんとなく知っている」の回答した割合を合計して一つにしたのが図4-18である。

さらに図4-17及び図4-18について、割合の高い順番で並べ替えて示したのが、それぞれ図4-19及び図4-20である。

図4-19を見ると、もっとも「知っている」と回答した割合が高いのが「震度」の69.1%、以下2番目が「警報」62.3%、3番目が「注意報」60.8%、4番目が「マグニチュード」60.3%、「帰宅困難者」58.0%などとなっている。

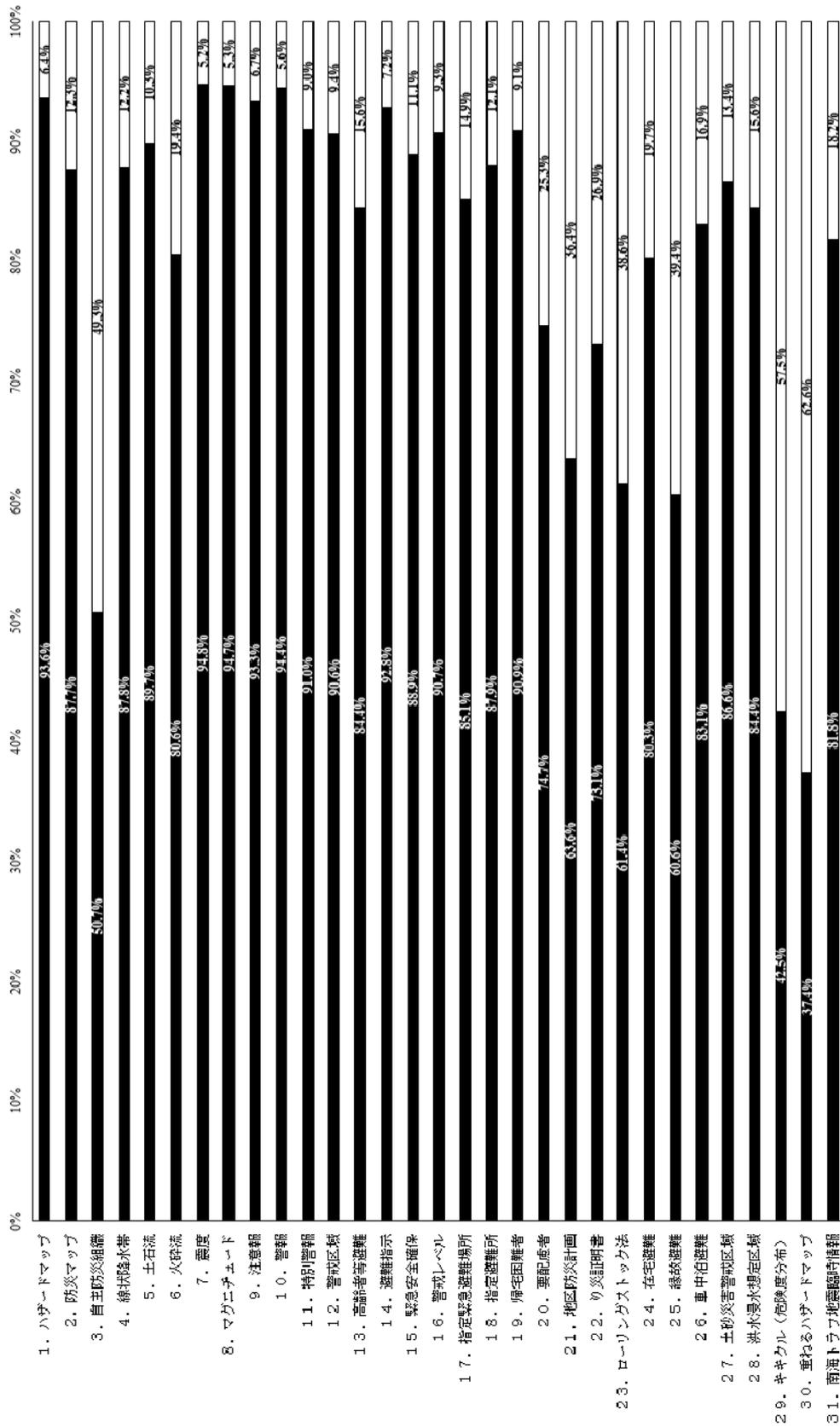
「知っている」と「なんとなく知っている」の回答した割合を合計して一つにした図4-20で見ると、もっとも割合が高いのが「震度」の94.8%、以下2番目が「マグニチュード」94.7%、3番目が「警報」94.4%、4番目が「ハザードマップ」93.6%、5番目が「注意報」93.3%などとなっている。

「震度」、「マグニチュード」、「警報」、「注意報」などの認知度が高くなっていることがわかる。



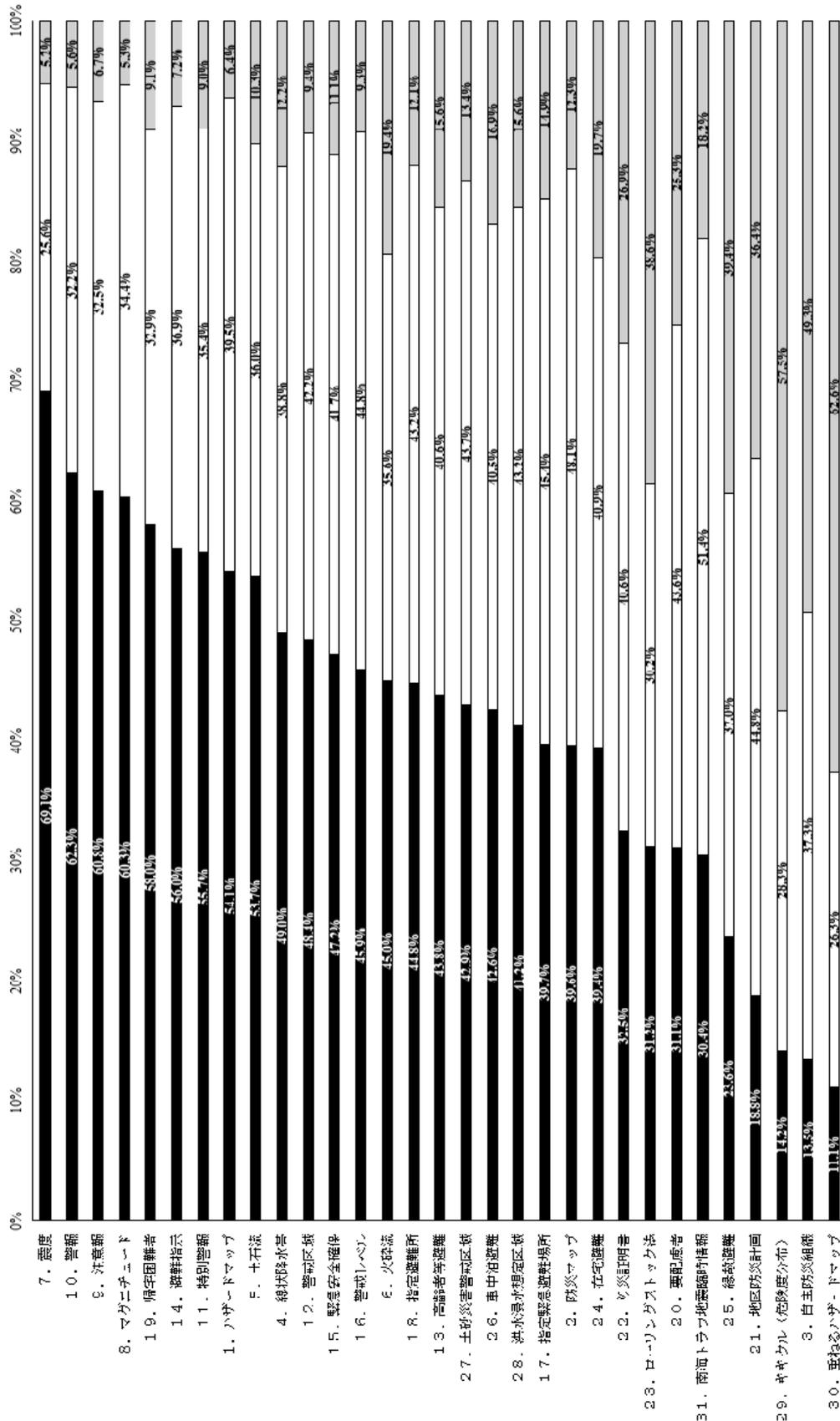
■知っている □なまじりとなく知っている ▨知らない

図4-17. 災害・防災用語の認知度 (Q5)



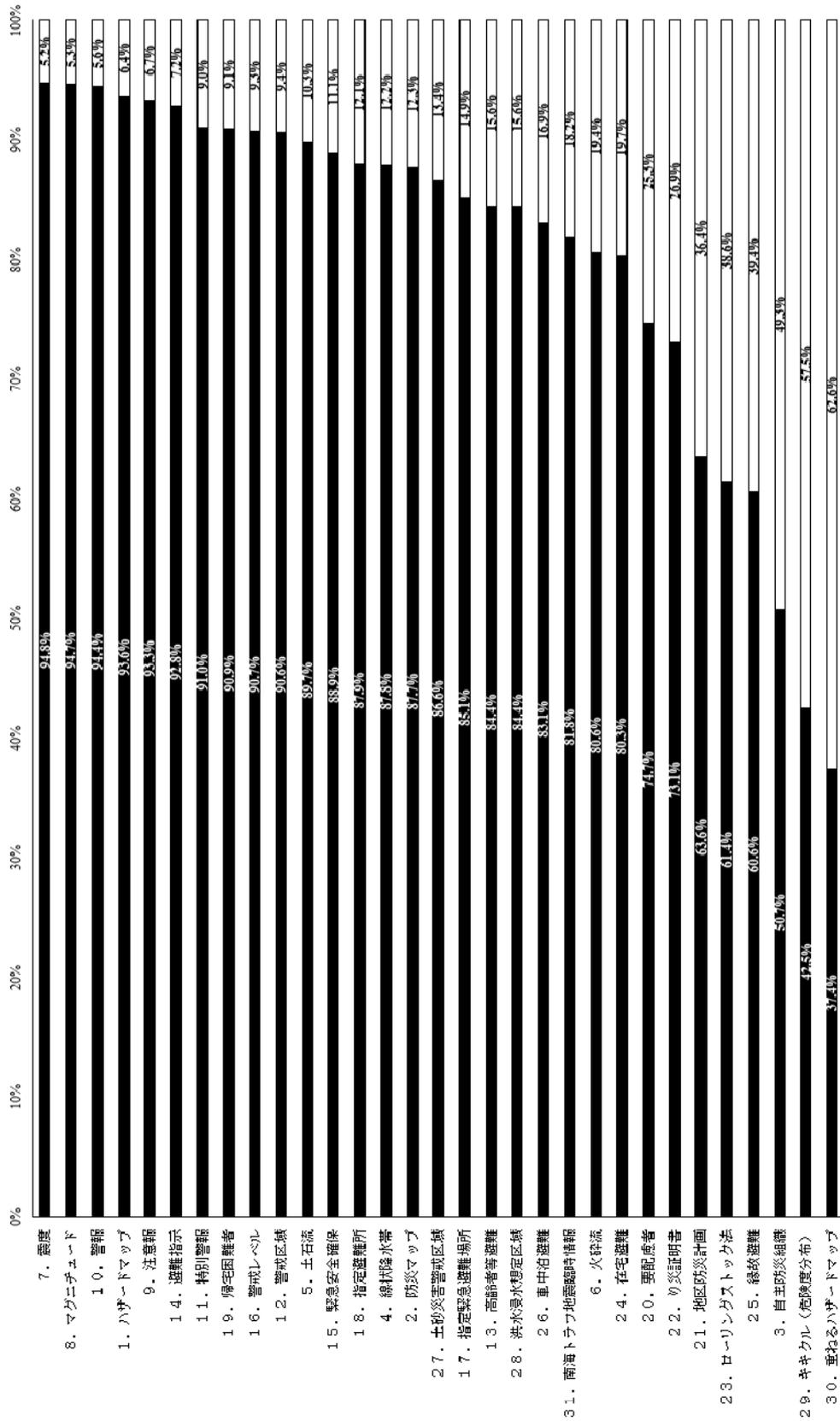
■知っている・なんとなく知っている □知らない

図4-18. 災害・防災用語の認知度 (Q5)



■知っている □なんとなく知っている □知らない

図4-19. 災害・防災用語の認知度 (Q5)



■知っている・なんとなく知っている □知らない

図4-20. 災害・防災用語の認知度 (Q5)

以下、図4-19及び図4-20からわかる特徴的なところをいくつか挙げてみる。

・「特別警報」（2013年（平成25年）8月から導入）、「警戒レベル」（2019年（令和元年）5月から運用が開始）、「緊急安全確保」（2021年（令和3年）5月から運用開始）について見てみると、「特別警報」は図4-19では55.7%で7番目、図4-20でも91.0%で7番目、「警戒レベル」は図4-19で45.9%13番目、図4-20で90.7%9番目、「緊急安全確保」は図4-19で47.2%12番目、図4-20で88.9%12番目となっている。

いずれも「なんとなく知っている」までを含めた図4-19でみると相当程度高い認知度言える。

・東日本大震災で注目された「帰宅困難者」、東日本大震災を踏まえた災害対策基本法の改正により導入された「地区防災計画」、阪神・淡路大震災でその重要性が再認識された「自主防災組織」について見てみると、「帰宅困難者」は図4-19では58.0%で5番目、図4-20で90.9%で8番目、「地区防災計画」は図4-19で18.8%28番目、図4-20で53.6%26番目、「自主防災組織」は図4-19で13.5%30番目、図4-20で50.7%29番目となっている。

「帰宅困難者」については高い認知度が示されているが、「地区防災計画」及び「自主防災組織」については、国、地方公共団体などが積極的にその重要性の普及啓発を図っているにも関わらず、この調査では必ずしも浸透していないことが伺われる。これらの結果は、今回の調査がインターネットを用いた調査であること、回答者（モニター）が関東甲信越や近畿など比較的都市部に住んでいる方が多いのではないかと推測されることも影響している可能性がある。

・「南海トラフ地震臨時情報」（2019年（令和元年）5月から制度開始）については、図4-19では30.4%で26番目、図4-20で81.8%で21番目、「キキクル」（危険度分布の愛称。一般公募により2021年3月に決定。）は、図4-19では14.2%で29番目、図4-20で42.5%で30番目、「重ねるハザードマップ」（国土交通省において2007年（平成19年）4月にわがまちハザードマップからなるハザードマップポータルサイトの運用を開始し、重ねるハザードマップの公開を2013年（平成25年）に開始。）は、図4-19では11.1%、図4-20で37.4%といずれも31番目となっている。「南海トラフ地震臨時情報」については、令和6年8月8日に発生した日向灘を震源とするマグニチュード7.1の地震に関連して南海トラフ地震臨時情報（巨大地震注意）が初めて政府から発表されたこともあり、図4-20でみると81.8%と高い割合で知られていることがわかる。「キキクル」と「重ねるハザードマップ」については、重要な防災気象情報であるが、図4-20でみても42.5%、37.4%と今後の普及啓発が望まれる。なお、「ハザードマップ」については、図4-19で54.1%8番目、

図4-20で93.6%4番目と高い割合で認知されている。

・東日本大震災では、避難場所と避難所の区別があいまいになっていたために混乱が起きたことから、2013年（平成25年）に災害対策基本法の一部が改正され、2014年（平成26年）から、災害の危険から命を守るために緊急的に避難する場所として、土砂災害、洪水、津波、地震等の災害種別ごとに指定が行われる「指定緊急避難場所」と災害が発生した場合に避難をしてきた被災者が一定期間生活するための施設としての「指定避難所」（災害種別に限らず指定が行われるが、災害種別を想定している場合もある。また、「指定緊急避難場所」と兼ねて指定することも可能。）を明確に区分して指定・更新することとされた。

「指定避難所」は図4-19で41.8%15番目、図4-20で87.9%13番目、「指定緊急避難場所」は図4-19で39.7%20番目、図4-20で85.1%17番目と、図4-20でみるとそれぞれ高い割合で認知されているとみられるが、「指定避難所」の方がより高く認知されている。

・「要配慮者」、「在宅避難」、「縁故避難」、「車中泊避難」については、それぞれ「要配慮者」は図4-19で31.1%25番目、図4-20で74.7%24番目、「在宅避難」は図4-19で39.4%22番目、図4-20で80.3%23番目、「縁故避難」は図4-19で23.5%27番目、図4-20で60.5%28番目、「車中泊避難」は図4-19で42.6%18番目、図4-20で83.1%20番目となっている。この中では、「車中泊避難」の認知度が高いことがわかった。

・「土砂災害警戒区域」と「洪水浸水想定区域」については、それぞれ「土砂災害警戒区域」は図4-19で42.9%17番目、図4-20で86.6%16番目、「洪水浸水想定区域」は図4-19で41.2%19番目、図4-20で84.4%19番目と、図4-20でみるとそれぞれ高い割合で認知されているとみられるが、「土砂災害警戒区域」の方がより高く認知されている。

以下、いくつかの災害・防災用語について、各年代別の回答状況について、分析した内容を記述する。

○「警報」と「特別警報」

特別警報については、通常の「警報」の基準をはるかに超えるような重大な災害が起こる危険性が非常に高い時に発表される防災情報として、前述のとおり2013年（平成25年）8月から導入された。「警報」の意味についてはどの年代も半数以上が「知っている」と回答しており、特に50代以上では「知っている」の割合が6割を超えている（70代以上では74.4%）。（図4-21）。「特別警報」についても同じような回答の傾向となっていたが、「警報」と比較すると「知っている」の割合が各年代とも低くなっていた。特に30～40代で低くな

っていた。「知らない」の割合も20～50代で1割を超えていた（図4-22）。

「知っている」と回答した割合を、年代ごとに「警報」と「特別警報」で比較すると、

20代で「警報」56.4%に対して「特別警報」53.8%

30代で「警報」55.8%に対して「特別警報」45.5%

40代で「警報」59.1%に対して「特別警報」48.1%

50代で「警報」64.1%に対して「特別警報」55.1%

60代で「警報」66.0%に対して「特別警報」61.5%

70代以上で「警報」74.4%に対して「特別警報」69.9% となっている。

各年代とも警報と比較すると特別警報の理解は進んでいないとも言えるが、後述する「高齢者避難」や「緊急安全確保」に比べると高い割合となっている。

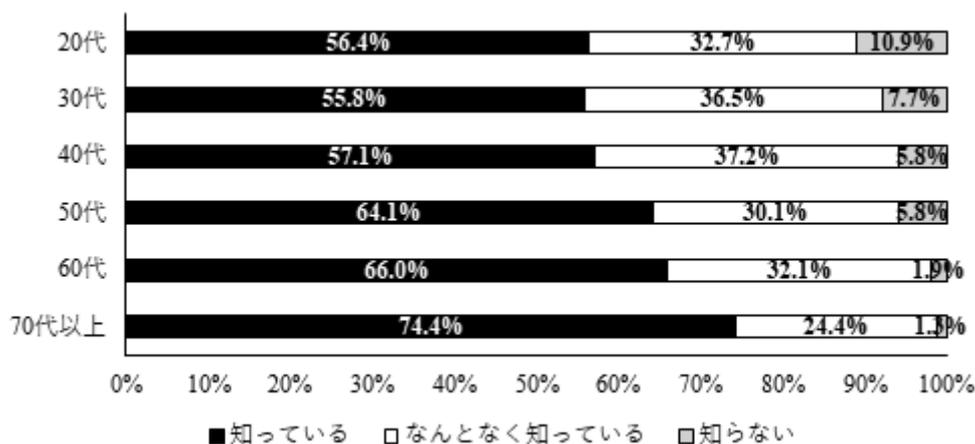


図4-21. 「警報」の理解度（Q5-10）

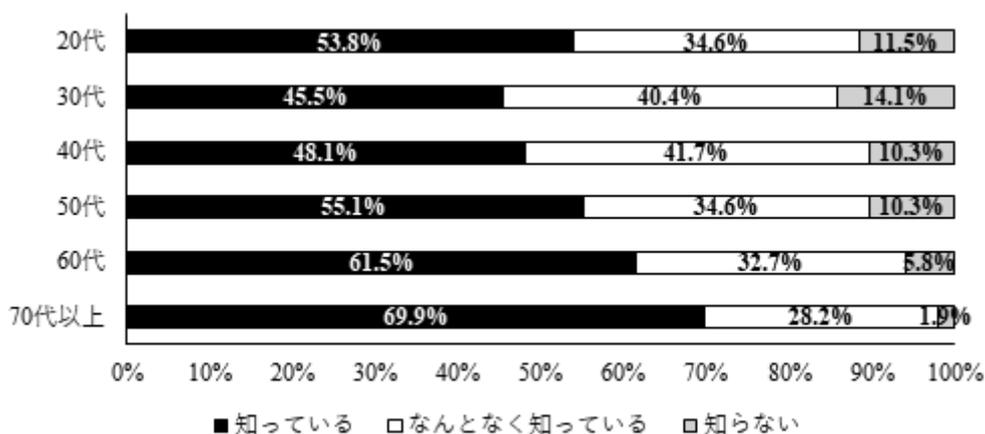


図4-22. 「特別警報」の理解度（Q5-11）

○「高齢者等避難」、「避難指示」、「緊急安全確保」及び「警戒レベル」

2021年（令和3年）5月に、市区町村が出す避難情報について見直しが行われ、「高齢者等避難」（警戒レベル3）、「避難指示」（啓明レベル4）、「緊急安全確保」（警戒レベル5）の3段階とされた。また、2019年（令和元年）5月から市区町村が出す避難情報や気象庁などが出す防災気象情報についてわかりやすくするために警戒レベル（警戒レベル1から警戒レベル5）の運用が開始された。

「高齢者等避難」の意味については、60代、70代以上でも「知っている」と回答した割合は6割程度に留まっていた（図4-23）。他の年代に比べると、30～50代において「知っている」割合が低くなっていた。また、「知らない」の割合も、20～40代で1割を超えていた。

「避難指示」の意味を「知っている」と回答した割合は5～6割程度で、60～70代以上で特に高くなっていた（図4-24）。「緊急安全確保」も「避難指示」と同じような回答の傾向になっていたが、「避難指示」に比べると全体的に「知っている」割合が低くなっていた（図4-25）。また、「知らない」割合についても、「緊急安全確保」のほうが「避難指示」よりも全体的に高くなっていた。

「知っている」と回答した割合を、年代ごとに「高齢者等避難」、「避難指示」及び「緊急安全確保」で比較すると、

20代	「高齢者等避難」	48.1%	「避難指示」	52.6%	「緊急安全確保」	41.7%
30代	「高齢者等避難」	42.9%	「避難指示」	54.5%	「緊急安全確保」	42.9%
40代	「高齢者等避難」	40.4%	「避難指示」	52.6%	「緊急安全確保」	40.4%
50代	「高齢者等避難」	41.7%	「避難指示」	48.7%	「緊急安全確保」	43.6%
60代	「高齢者等避難」	55.8%	「避難指示」	61.5%	「緊急安全確保」	54.5%
70代以上	「高齢者等避難」	61.5%	「避難指示」	66.0%	「緊急安全確保」	60.3%

となっている。どの年代でも避難指示がもっとも浸透していることが伺える。高齢者等避難と緊急安全確保については、「なんとなく知っている」まで加えた数値で見ると相当程度浸透しているとも言えなくもないが「知らない」との回答が「高齢者等避難」については20代、30代、40代で1割以上、「緊急安全確保」については20代から50代まで1割以上、特に20代で17.9%となっているのは懸念される。

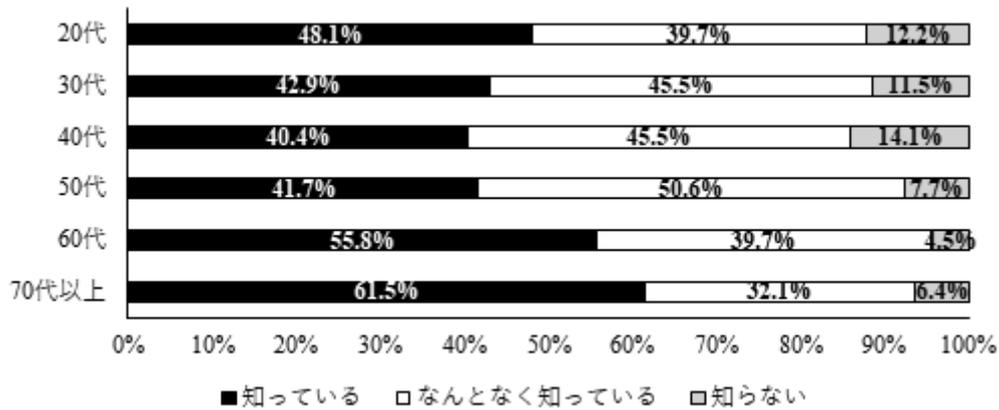


図4-23. 「高齢者等避難」の理解度 (Q5-13)

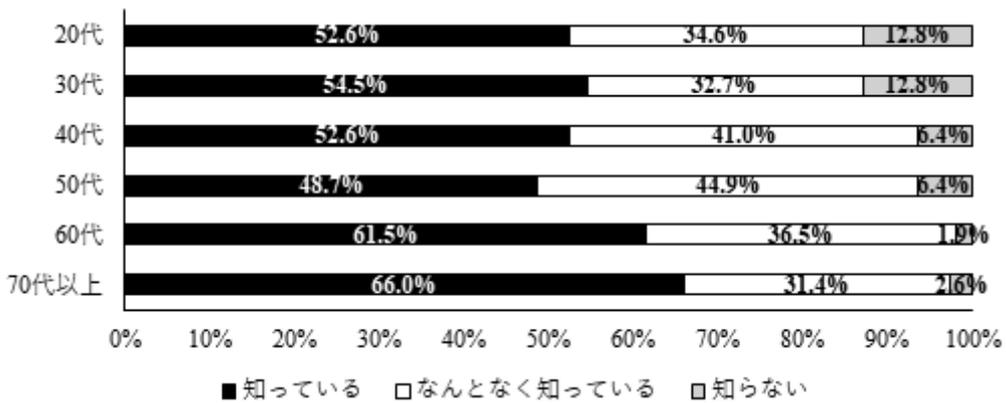


図4-24. 「避難指示」の理解度 (Q5-14)

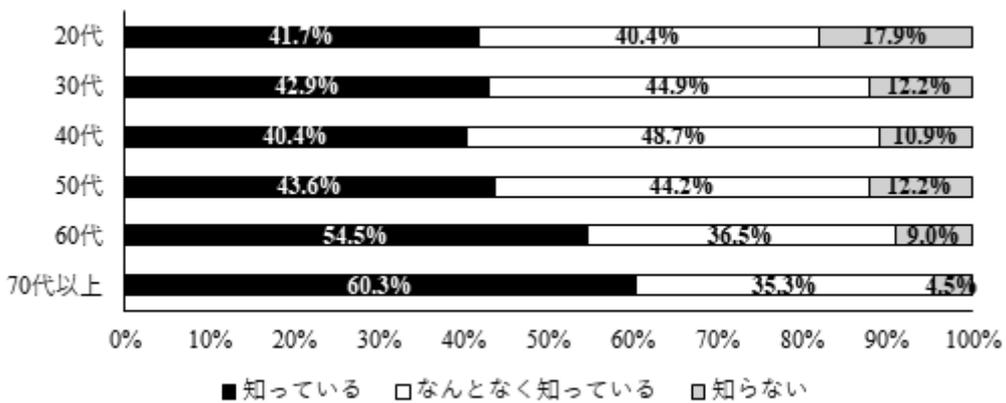


図4-25. 「緊急安全確保」の理解度 (Q5-15)

「警戒レベル」の意味を「知っている」と回答した割合は、4～6割程度で、60代及び70代以上で高くなっていた（図4-26）。

「知っている」と回答した割合を、年代ごとに「緊急安全確保」と「警戒レベル」で比較すると、

20代で「緊急安全確保」41.7%、「警戒レベル」46.2%

30代で「緊急安全確保」42.9%、「警戒レベル」42.3%

40代で「緊急安全確保」40.4%、「警戒レベル」41.0%

50代で「緊急安全確保」43.6%、「警戒レベル」38.5%

60代で「緊急安全確保」54.5%、「警戒レベル」49.4%

70代以上で「緊急安全確保」60.3%、「警戒レベル」58.3%

となっている。いずれの用語の理解度も年代間の比較では、70代以上が最も高く、60代が次に高くなっている。年代ごとに見ると、おおむね「緊急安全確保」の方が「警戒レベル」よりも高い割合となっているが、20代及び40代では、「警戒レベル」の方が高くなっている。

「警戒レベル」についても「なんとなく知っている」まで加えた数値で見ると相当程度浸透していると言えなくもないが、「知らない」との回答が20代、30代、40代で1割を超えている。

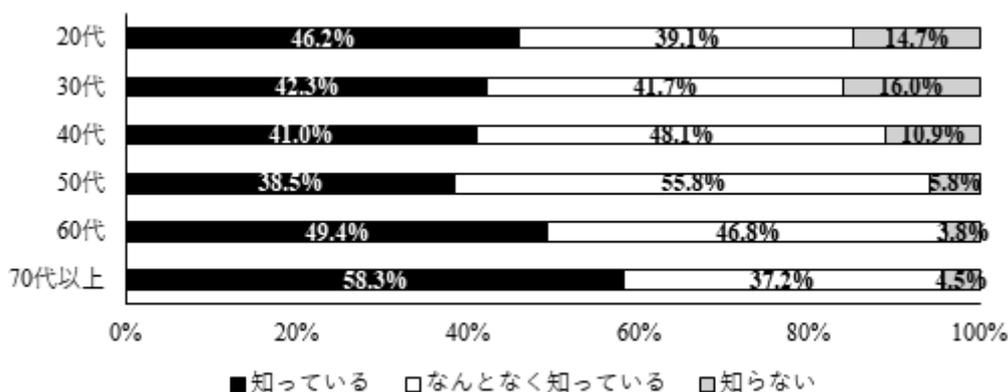


図4-26. 「警戒レベル」の理解度 (Q5-16)

○「指定緊急避難場所」、「指定避難所」、「要配慮者」、「在宅避難」、「縁故避難」、「車中泊避難」、「土砂災害警戒区域」及び「洪水浸水想定区域」

それぞれについて、各年代別の回答状況を示すと図4-27から図4-34のとおりとなった。いずれの用語についても70代以上の認知度が最も高く、次いで60代となっている。「土砂災害警戒区域」と「洪水浸水想定区域」については、20代で「知っている」と回答した割合が比較的高くなっている。

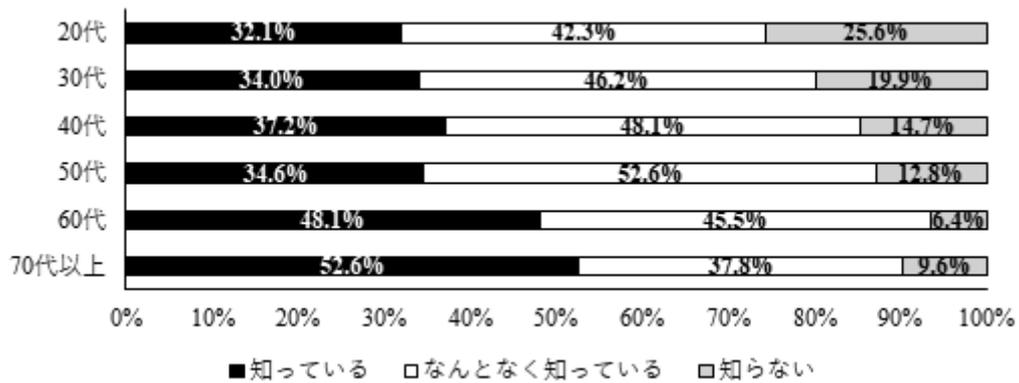


図4-27. 「指定緊急避難場所」の理解度 (Q5-17)

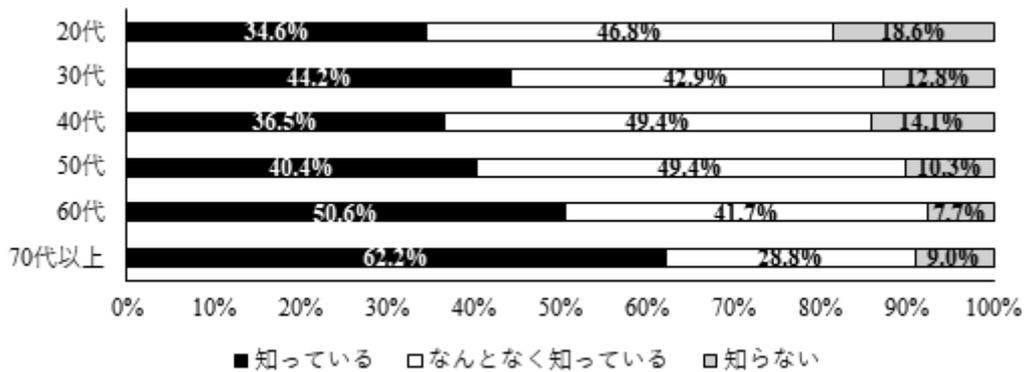


図4-28. 「指定避難所」の理解度 (Q5-18)

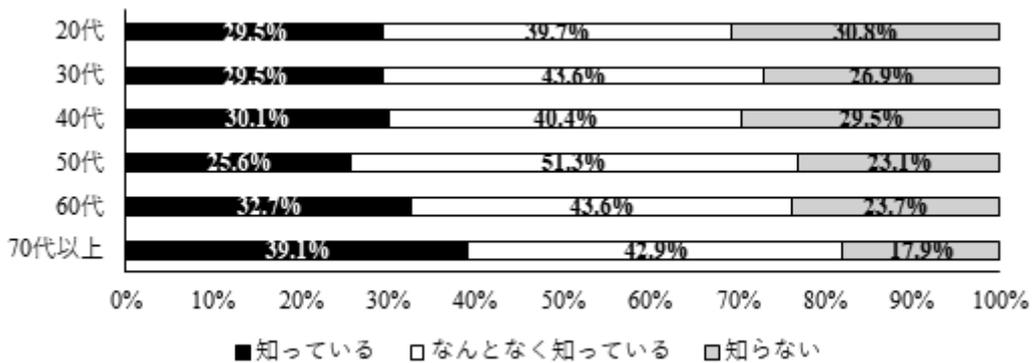


図4-29. 「要配慮者」の理解度 (Q5-20)

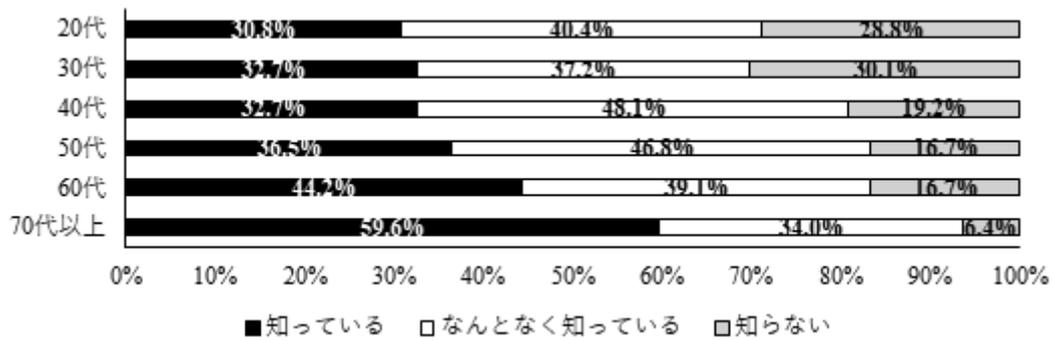


図4-30. 「在宅避難」の理解度 (Q5-24)

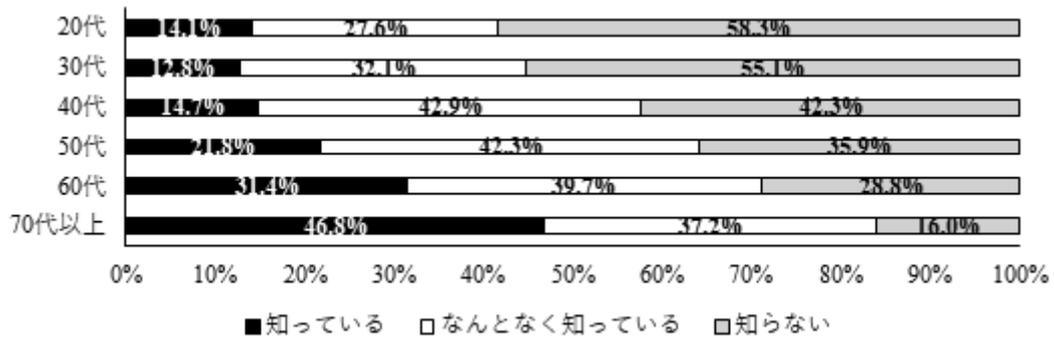


図4-31. 「縁故避難」の理解度 (Q5-25)

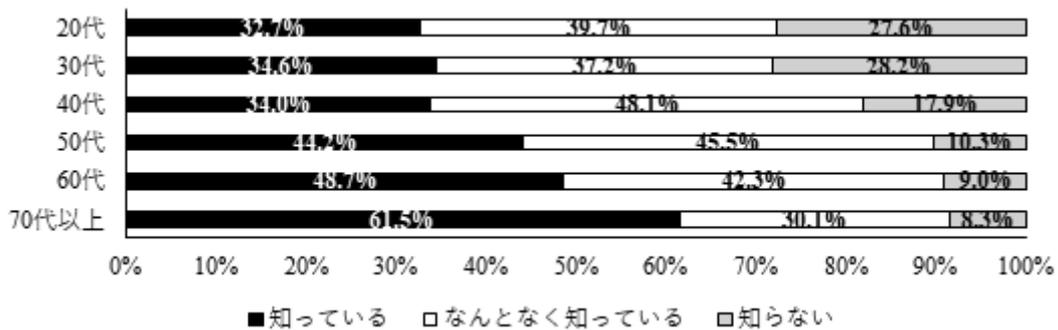


図4-32. 「車中泊避難」の理解度 (Q5-26)

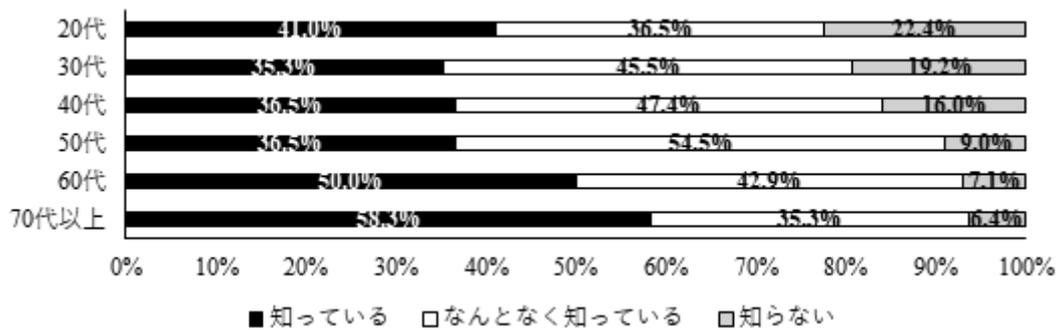


図4-33. 「土砂災害警戒区域」の理解度 (Q5-27)

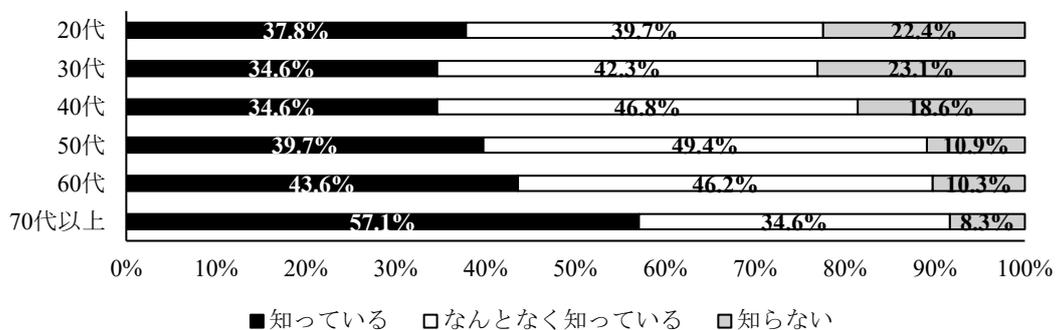


図4-34. 「洪水浸水想定区域」の理解度 (Q5-28)

ウ 標識に用いられる図記号 (ピクトグラム) の理解度 (Q7)

避難にかかわる標識に用いられる4つのピクトグラム (「避難場所」(Q7-1)、「津波避難場所」(Q7-2)、「避難所」(Q7-3)、「津波避難ビル」(Q7-4)) について、6つの選択肢 (「1 避難所」、「2 津波避難ビル」、「3 津波危険区域」、「4 津波避難場所」、「5 避難場所」、「6 わからない」) から該当するものを選んでもらった (何も見ずにお答えいただくようお願いした)。

その結果は、図4-35のとおりである。

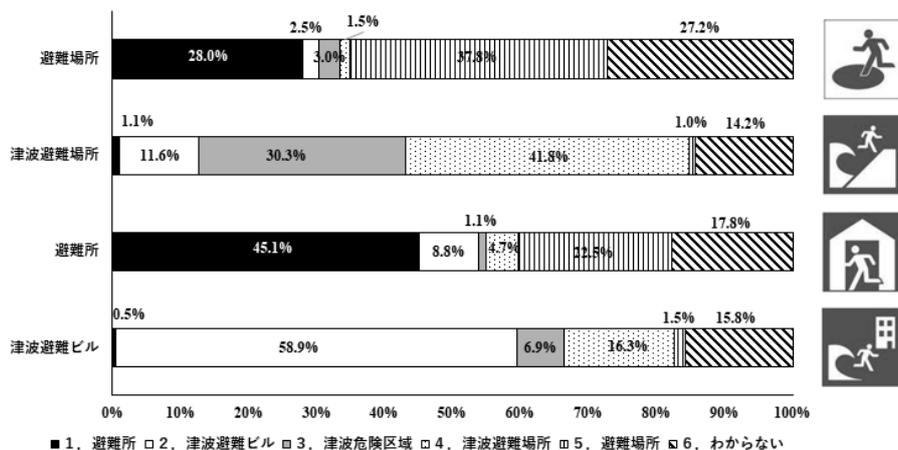


図4-35. 標識に用いられる4つのピクトグラムの理解度 (Q7)

正答率は、それぞれ「避難場所」37.8%、「津波避難場所」41.8%、「避難所」45.1%、「津波避難ビル」58.9%となった。

「津波避難ビル」のピクトグラムの認知度が一番高く、「避難所」、「津波避難場所」、「避難場所」の順となっている。

「避難場所」のピクトグラムについては、「避難所」と誤って回答した人が28.0%もあり、「わからない」と答えた方も27.2%と非常に高くなっている。

「津波避難場所」のピクトグラムについては、「津波避難区域」と誤って回答した方が30.3%と、「避難所」のピクトグラムについては、「避難場所」と誤って回答した人が22.5%と、それぞれ高い割合を示している。

「津波避難ビル」のピクトグラムについて、2番目に多かった回答は「津波避難区域」16.3%となっている。

実際に標識としても用いられる場合には、ピクトグラム単独で用いられるわけではなく、「避難場所」「Safety evacuation area」といった日本語と英語の表記が合わせて示されることになるが、それぞれのピクトグラムの認知度の向上が望まれる。

4つのピクトグラム（「避難場所」、「津波避難場所」、「避難所」、「津波避難ビル」(Q7-4)）について、各年代別の回答状況について、示したのが図4-36から図4-39である。

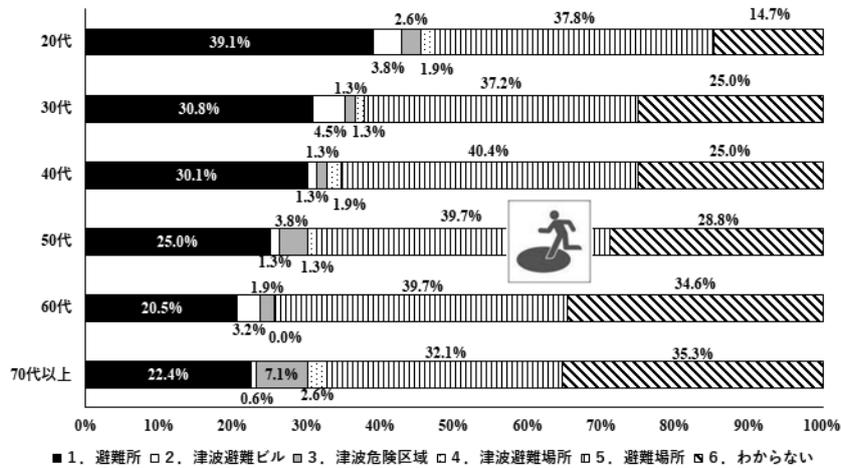


図4-36. 「避難場所」ピクトグラムの理解度（年代別）(Q7-1)

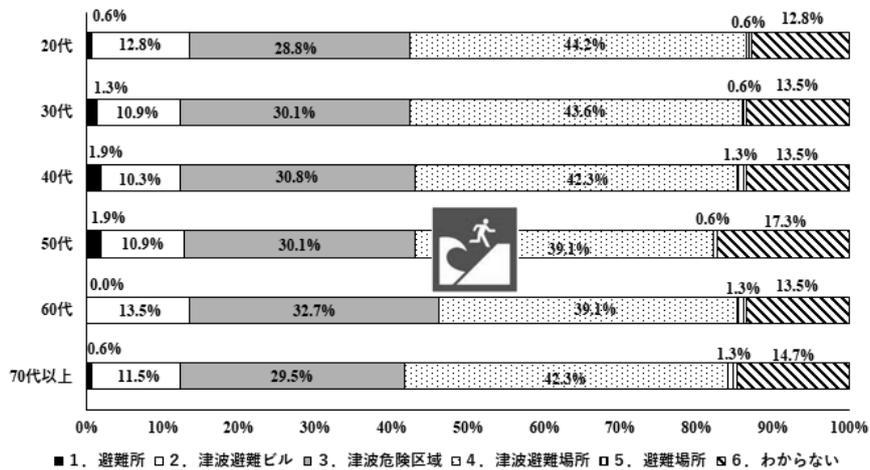


図4-37. 「津波避難場所」ピクトグラムの理解度（年代別）(Q7-2)

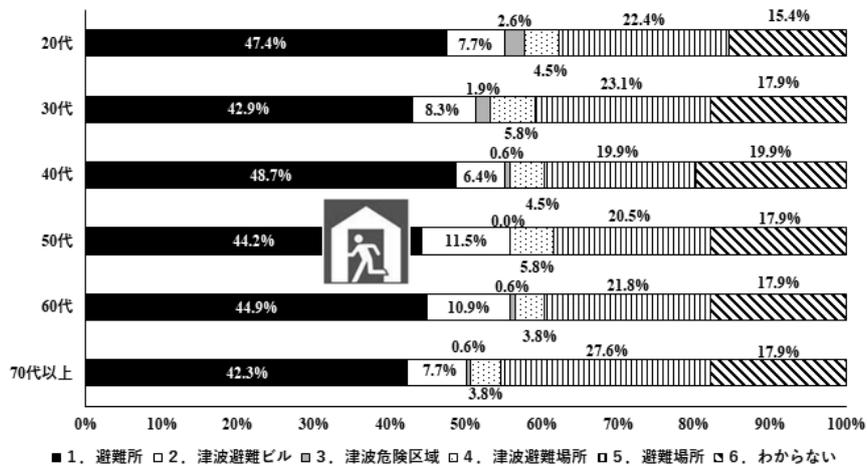


図4-38. 「避難所」ピクトグラムの理解度（年代別）(Q7-3)

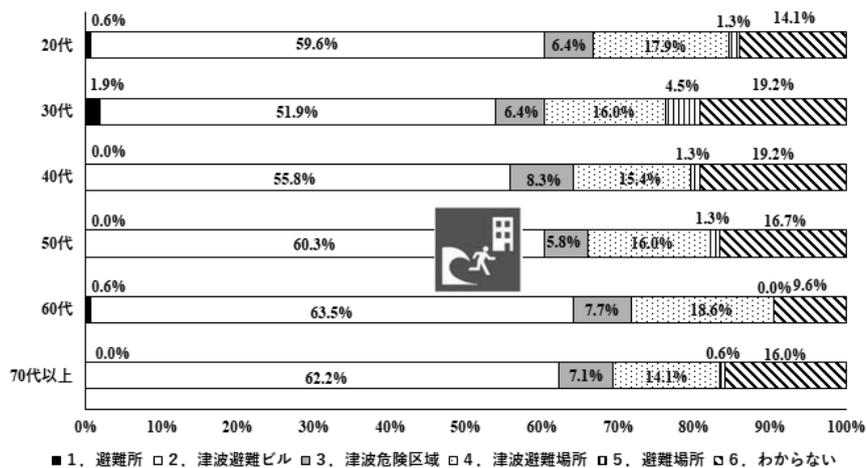


図4-39. 「津波避難ビル」ピクトグラムの理解度（年代別）（Q7-4）

おおむね各年代とも同様の回答傾向となっているが、「避難場所」のピクトグラムの理解度（図4-36）について見てみると正答率は、おおむね30%台（40代のみ40.4%）で各年代共通の傾向であるが、20代について「避難所」と誤って回答した割合が39.1%と高く、正答の37.8%を上回っている。「60代」及び「70代以上」については、「わからない」との回答した割合が30%を超えてとても高くなっている。

「津波避難場所」のピクトグラムの理解度（図4-37）については、各年代とも同様の傾向であるが、正答に次ぐ形で「津波避難区域」と誤って回答した割合が30%前後と高くなっている。

（4）災害情報に関する所見（Q4）

○ 災害情報に関して、「1 災害に関する情報（防災気象情報、自治体の出す避難情報、避難所などの情報など）は複雑でわかりにくい」から「16 国や自治体による災害情報の発信について、災害発生時は正確性よりも迅速性が重要になってくる」までの16項目について、5段階（「1. 全くそう思わない」～「5. とてもそう思う」）で回答してもらい、その平均値を年代別に算出した（図4-41）。災害用語の複雑さ（Q4-1）や難しさ（Q4-2）、情報量（Q4-3）の平均値は、どの年代も尺度中央値である3.00前後となっていた。これらの項目では、年代間の差異もそれほど顕著ではなかった。

デマに関する3項目を見てみると（Q4-4～6）、どの項目も尺度中央値（3.00）よりも高い値となっていた。特に拡散に関する項目（Q4-6）は20～50代で4.00前後、60～70代以上で4.40となっていた。情報源への信用（Q4-7）については、

20～50代と比べると、60～70代以上は信頼できる情報源（例：国、大手マスメディア）の情報しか信用しない傾向が強かった。同様に、SNS 情報への信用（Q4-8）についても、上の年代ほど SNS 上の情報を鵜呑みにしない傾向が見られた。

（※）

災害情報の重要性にかかわる項目（Q4-9～14）を見てみると、多くの項目において60代及び70代以上の値が高くなっていた。特に情報入手の重要性（Q4-9）や国による積極的な情報発信の重要性（Q4-10）、自治体による積極的な情報発信の重要性（Q4-11）に関しては、60代及び70代以上と20～40代の差異が顕著となっていた。地元議員による情報発信の重要性（Q4-13）については20代の値が最も高く、逆に70代以上が最も低くなっていた。災害情報の正確性（Q4-15）についてはそれほど年代による差異は生じていなかったが、情報の迅速性（Q4-16）については60～70代以上の値が若干高くなっていた。

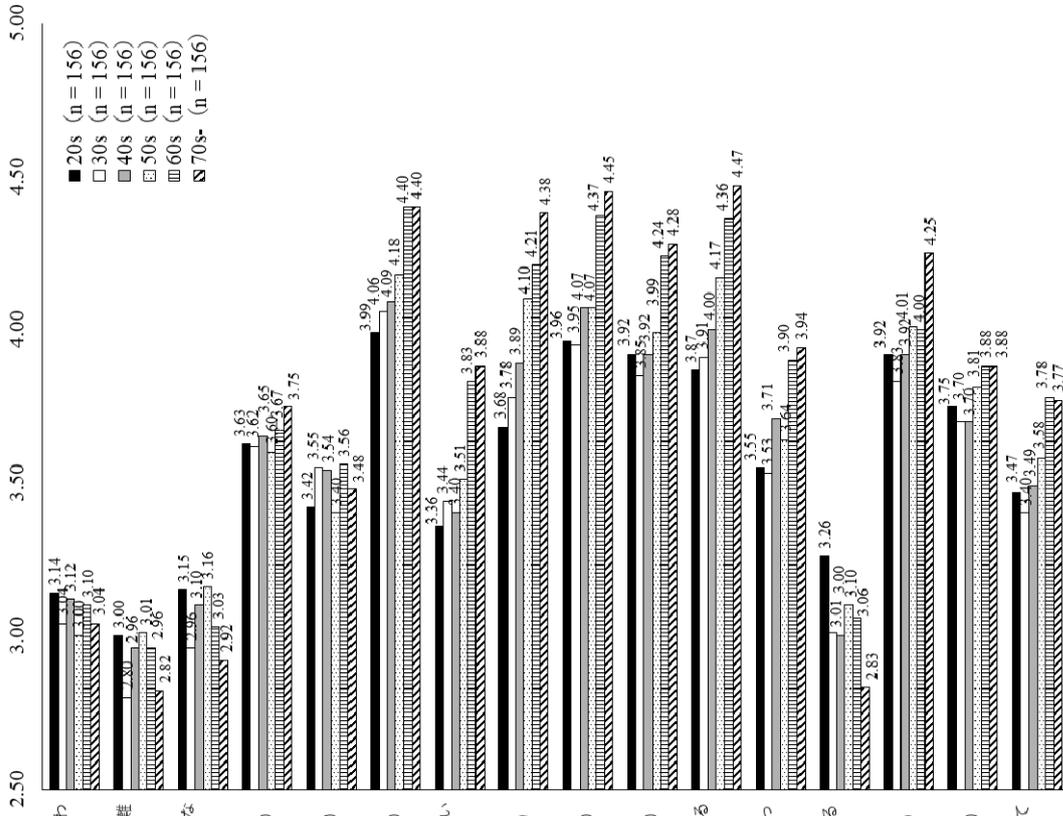


図 4-40. 災害情報に関する所見 (Q4)

○ 防災アプリの利用状況 (Q1-12) について回答を求めたところ、図4-42の結果が得られた。20~50代では2割程度の利用状況であったが、60~70代以上では4割前後が防災アプリをインストールしていることがわかった。「NHKニュース・防災アプリ」の利用割合は8.3~32.1%となっており、60代、70代以上で相対的に高くなっていた。なお、インストール数の多かった防災アプリを自由記述で求めたところ、「居住する自治体の防災アプリ (例：東京都、大阪府、新潟市)」(94件)、「Yahoo!防災速報」(18件)等が挙げられていた。

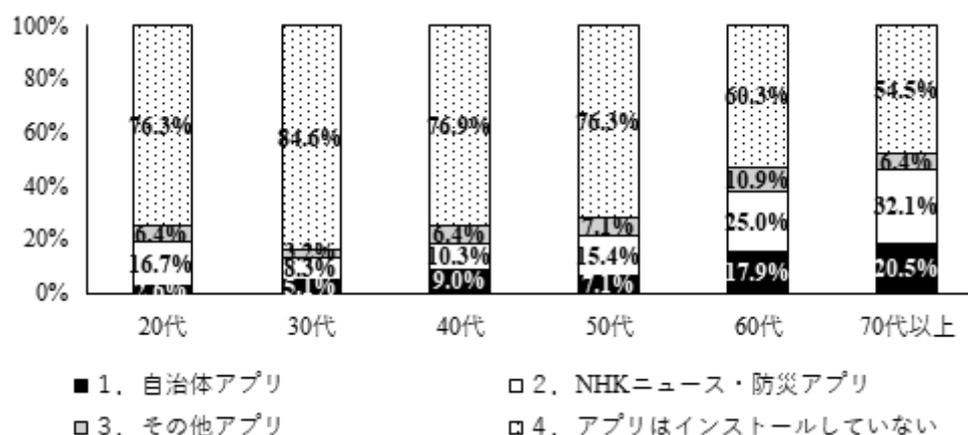


図4-41. 防災アプリの利用状況 (Q1-12)

注：複数回答

○ 次に、各情報源の重要度 (Q6) を5段階 (「1. 全く重要だと思わない」～「5. とても重要だと思う」) で回答してもらい、その平均値を年代別に算出した (図4-43)。全体的に平均値が高い情報源 (全年代で値が4.00以上) は、「1. テレビ」、「2. AM/FM ラジオ」、「11. 気象庁など国のホームページ」となっていた。逆に全体的な値が低かった情報源は「8. 地元の議員 (都道府県・市区町村議員)」と「14. SNS (X、Instagram など)」となっていたが (「15. その他」を除く)、「地元の議員 (都道府県・市区町村議員)」については20代で3.15、30代2.96、40代2.95と相対的に高くなっていた。「14. SNS (X、Instagram など)」についても、20代で3.52、30代3.21、40代3.35と相対的に高くなっていた。「14. SNS (X、Instagram など)」は、20~40代と60代及び70代以上で値の乖離が見られた。

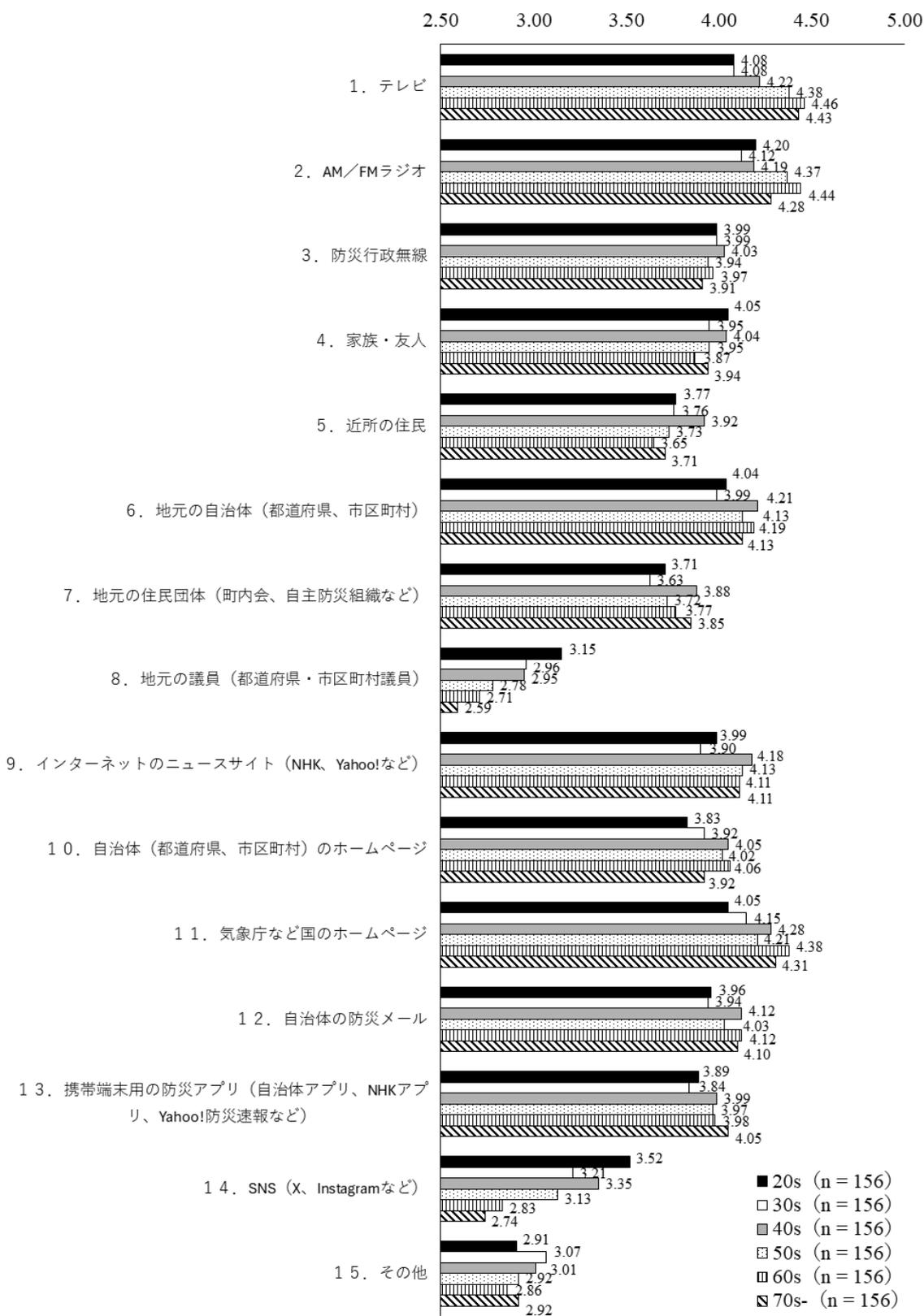


図4-42. 年代別の情報源重要度（Q6）

各情報源の重要度（Q6）を市、特別区、町村の3区分に再集計した（図4-44）。全体的な傾向を見てみると、町村においては「4. 家族・友人」、「5. 近所の住民」、「7. 地元の住民団体（町内会、自主防災組織など）」、「8. 地元の議員（都道府県・市区町村議員）」の値が市や特別区よりも高くなっていた。特別区においては、「9. インターネットのニュースサイト（NHK、Yahoo!など）」や「10. 自治体（都道府県、市区町村）のホームページ」、「11. 気象庁など国のホームページ」の値が市や町村よりも高くなっていた。

同様に、情報源の重要度（Q6）を男女別に集計し直したものが図4-45となる。全ての項目において、女性のほうが男性よりも値が高くなっていた。最も男女間の差異が顕著だった項目は、「7. 地元の住民団体（町内会、自主防災組織など）」、「8. 地元の議員（都道府県・市区町村議員）」、「6. 地元の自治体（都道府県、市区町村）」であった。

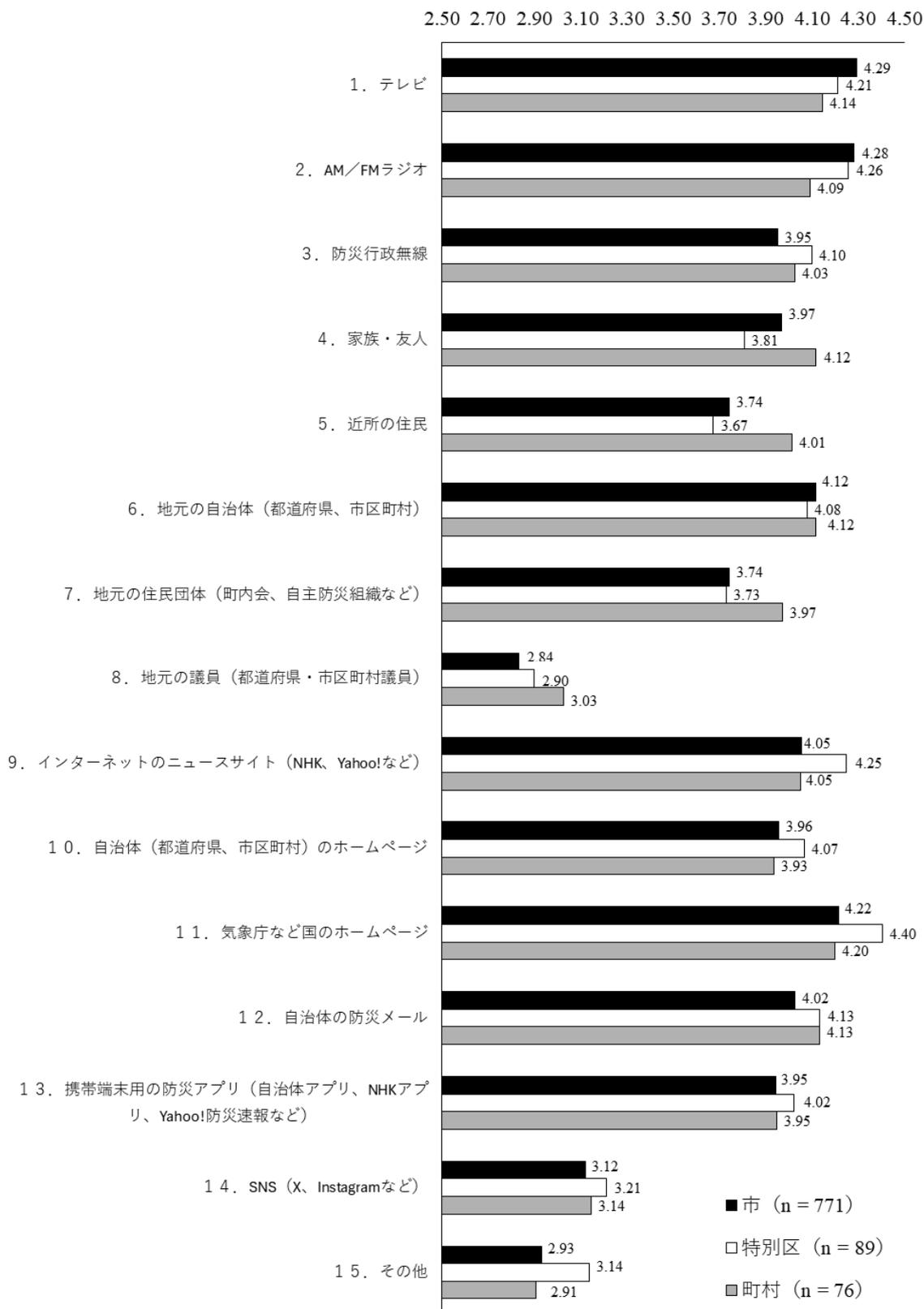


図4-43. 市区町村別の情報源重要度（Q6）

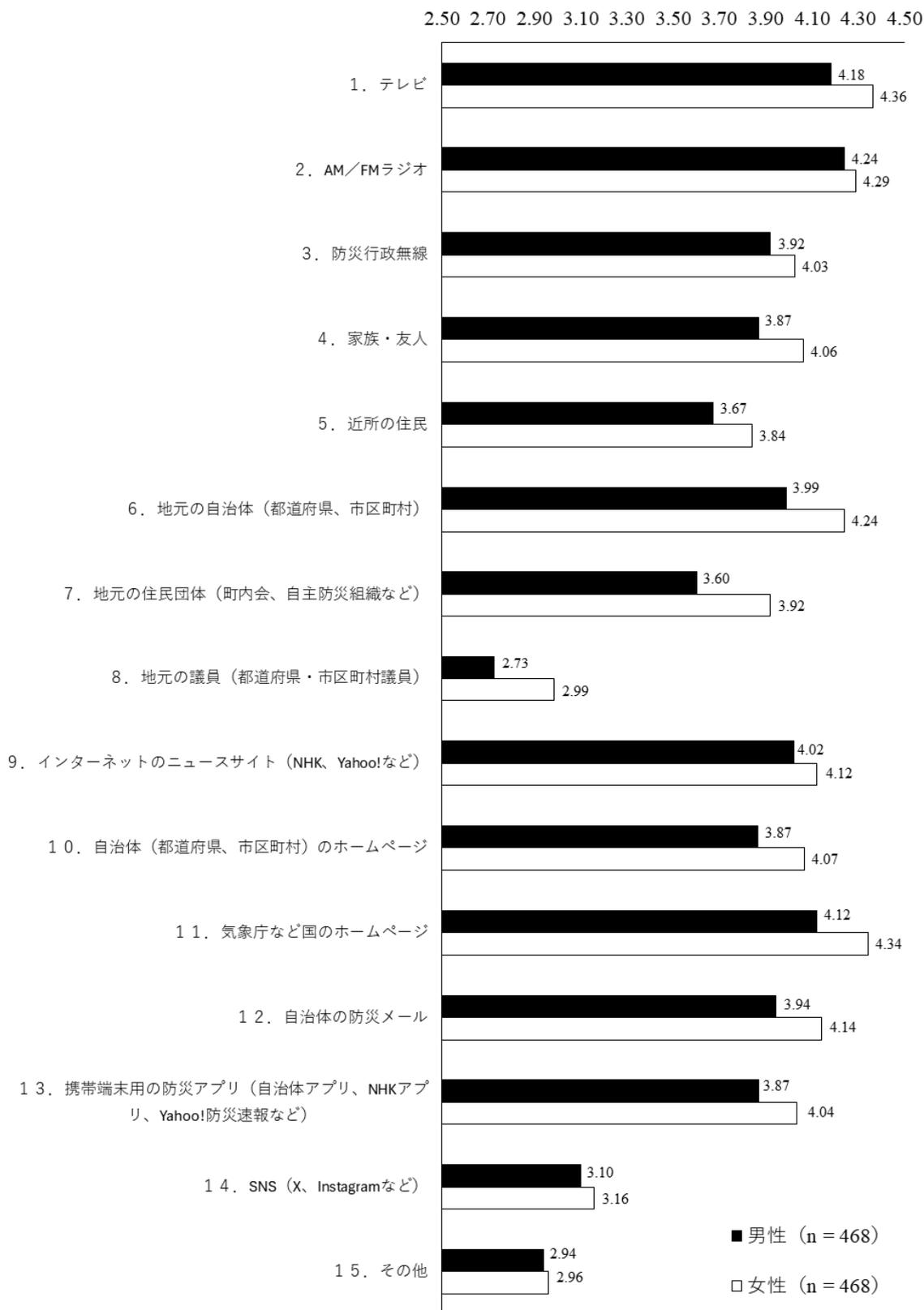


図4-44. 男女別の情報源重要度（Q6）

第4節 考察

本章では、地域住民の災害情報入手経路や各災害情報源の効果等を精査することを目的に、インターネットを用いた質問紙調査を実施した。本質問紙調査の解釈にあたっては、サンプルが地域的に「関東・甲信地域」や「近畿」に実際の人口比よりも偏っていること、インターネット調査であるため普段インターネットを利用していない人は対象者に含まれていないことなどに留意する必要がある。この点に留意しながら、地域住民が用いる災害発生時の情報源やそれら情報源の効果等を検討する。

(1) 災害発生時の災害情報入手経路

本質問紙調査では3つの災害状況（在宅時の地震、外出時の地震、台風；Q2-1～3）を提示して当該状況における情報源を検討したが、いずれの状況においてもテレビとインターネットのニュースサイトが主要な情報源となっていた。この傾向は、年代にかかわらなかった。テレビは視聴者離れが指摘されて久しいが、災害発生時の情報源としては依然大きな影響力を持っていることが示された。在宅時の災害ではどの年代もテレビの利用割合が圧倒的に高かったが、外出時にはインターネットのニュースサイトもテレビと同様に利用されていることがわかった。

特に若い世代（20～40代）においては、災害発生時の情報源としてXやInstagramなどのSNSが利用されていることがわかった。SNSは真偽の不確かな情報が錯そうする場合があるが、災害発生時においても有用な情報源と見なされていることがわかった。各市町村で取り組まれている防災メールや防災アプリについては、50～70代以上で特に利用割合が高くなっていた。これらの結果を踏まえると、若い世代への災害情報の伝達にはSNS、50代以上には防災メールや防災アプリが特に有用だといえる。

(2) 災害情報の理解度

災害発生時に発信される情報には、多くの場合、災害用語や気象用語が用いられている。しかし、数量化された災害・気象用語は、それだけではあまり正しく理解されていないことがわかった（Q3-1～3）。具体的に言えば、天気予報等では、「1時間に50mm以上80mm未満の雨」の場合に「非常に激しい雨」と表現することとされている。さらに気象庁ホームページの解説によれば、同雨量については、「滝のように降る（ゴーゴーと降り続く）」、「傘は全く役に立たなくなる」、「水しぶきであたり一面が白っぽくなり、視界が悪くなる」、「車の運転は危険」といったことが示されている。単に「1時間に50mmの雨」と伝えるだけでは、一般の人々にはその危険性が正しく伝わらない可能性が高い。これらの数量化

された用語だけでは、その程度が実際よりも低めに理解される傾向が強いため、それらを用いて災害情報を住民に伝える際には、その危険性について具体的に補足して説明する必要がある。

現在は多種多様な災害・防災用語（Q5）が用いられるようになったが、本調査で示した多くの用語について、当該用語を「知っている」割合は3～5割程度であった。「なんとなく知っている」割合を含めれば、災害用語の意味を把握している地域住民の割合は、7～8割に達することがわかった。ただし、特に若い年代（20～30代）で一部重要用語（例：緊急安全確保、指定緊急避難場所、指定避難所）の「知らない」割合が高くなっていたため、若い世代を対象にした災害・防災用語の周知活動が引き続き求められる。避難標識に用いられるピクトグラム（Q7）についても、「避難所」と「避難場所」を混同している割合が高かった。

「わからない」の割合も高かったため、緊急時の避難行動に好ましくない影響が生じないように（例：避難場所と避難所を混同して避難する）、東日本大震災の教訓も踏まえて、避難所と避難場所の違いについて、わかりやすく啓発していくことが求められる。

（3）災害情報に関する所見

災害・防災用語の数や災害情報の種類は年々増加傾向にあるが、年代にかかわらず、それらに関して地域住民の多くは特に複雑さや難しさ、情報過多を感じていないことが示された（Q4-1～3）。前項で触れたとおり、既存の災害・防災用語の中でも、十分に理解されていない用語は少なくない。本調査の結果を踏まえれば、これらの用語の意味が十分に理解されていない原因は当該用語の難しさや情報過多ではなく、単に当該用語を見聞きする機会が少ないだけである可能性が考えられる。

災害発生時はSNSなどで真偽の不確かな情報が散見されるようになる。そのようなあいまいな情報への注意や見分け方の難しさに対する認識については、特に大きな年代差異は見られなかった（Q4-4,5）が、あいまいな情報の拡散については、60代及び70代以上の住民が特に気を付けている傾向が伺え（Q4-6）、年代が上の住民ほど情報源の信頼度を重視し（Q4-7）、SNS上の情報を鵜呑みにしない傾向も確認できた（Q4-8）。一方で「デマに接触した人々のうち77.5%が自分がだまされていることに気がつかず、特に50代から60代の層は若年層に比べ、その傾向が強い」（山口、2024）との指摘もあり、令和6年能登半島地震におけるご偽情報の事例にも留意しつつ、デマ情報や当該情報の拡散についての注意喚起を行っていくことが重要である。

情報源ごとの重要度（Q6）については、テレビやAM/FMラジオ、気象庁など国のホームページが重要視されていることがわかった。年代間の差異はそれ

ほどみられなかったが、SNSは20～40代と60及び70代以上で値の乖離が見られた。上述のとおり、若い世代への災害情報の伝達においてはSNSが効果的となるが、高齢者世代については、SNS以外の手段も組み合わせる必要があると考えられる。

情報源の重要度を市区町村別に見てみると、町村においては、家族・友人や近所の住民、地元の住民団体、地元の議員が、市や特別区においてのそれらよりも重要視されていることがわかった。言い換えれば、町村では、人伝えの災害情報が重視されているといえる。男女別では、情報源の重要度は女性のほうが男性よりも全体的に高く、特に地元の情報源（地元の住民団体、地元の議員、地元の自治体）で差異が顕著だった。これらのことから、近隣住民や町内会などの地域コミュニティ（特に女性）を介した災害情報の伝達も、有効に活用していくことが効果的だといえる。

引用・参考文献

- 地方公共団体情報システム機構（2018）. 都道府県別市区町村数一覧 地方公共団体情報システム機構 https://www.j-lis.go.jp/spd/code-address/kenbetsu-inspection/cms_11914151.html
- 気象庁（2009）. 気象庁震度階級関連解説表 気象庁 <https://www.jma.go.jp/jma/kishou/known/shindo/kaisetsu.html>
- 気象庁（2017）. 雨の強さと降り方 気象庁 https://www.jma.go.jp/jma/kishou/known/yougo_hp/amehyo.html
- 気象庁（2017）. 風の強さと吹き方 気象庁 https://www.jma.go.jp/jma/kishou/known/yougo_hp/kazehyo.html
- 山口 真一（2024）. 災害時のデマ情報拡散どう防ぐ 一呼吸おいて慎重に確認を 能登半島地震の事例から nippon.com. <https://www.nippon.com/ja/in-depth/d00987/>

第5章 総合考察

第1節 地域住民に利用されている災害情報の入手経路

本調査事業では、文献調査や質問紙調査を用いながら、地域住民が利用する災害情報の入手経路や各情報源の効果等の検証を行った。本章では、これまでの調査結果をまとめながら、令和6年能登半島地震での政府・自治体の対応なども踏まえながら、市区町村による効果的な災害情報の発信のあり方や今後の政府・自治体の災害対応のあり方について考察を行う。まず本節では、地域住民が利用している災害情報の入手経路・情報源を改めて整理する。

(1) 従来メディアと新興メディアを介した災害情報の入手

住民の災害情報の入手経路・情報源は、災害の種類や被災状況、住民の特性等によって異なってくる。しかしながら、先行研究（モバイル社会研究所、2024）及び本質問紙調査でも示されていたとおり、従来メディアであるテレビは依然として重要な災害情報の情報源であることがわかった。テレビに限って言えば、災害の種類（例：地震、水害）や状況（例：自宅内外）、情報入手者の年代を問わず重要視されている。また、災害発生時には、家族や友人等の親しい人からの伝聞（口頭、電話、ラインなど）も、災害情報を入手する貴重な情報源になっている。このことは、災害発生時において、家族などの安否確認のニーズが高いこととも関連していると考えられる（第2章参照）。

その一方で、ラジオや防災行政無線については、質問紙調査上では必ずしも利用されていないといった結果となったが、後述するように、停電や通信回線が途絶した場合の情報源としては、極めて重要である。

インターネットニュースサイト等の新興メディアも、災害情報の重要な入手経路になっている。特にインターネットニュースサイトはテレビに次ぐ情報源となっており、テレビ同様、この傾向は災害の種類や状況、年代を問わない。インターネットではニュースサイトのほか、検索サイトや国や自治体等のホームページもあり、住民が能動的に情報を収集する場合はテレビよりも有用性が高いと考えられる。また、若年世代（20代、30代）ではSNSが広く浸透しており、平時に限らず、災害発生時においてもその情報源となっていることが伺われる。年配世代（60代、70代以上）では自治体の防災メールや携帯端末の防災アプリも、相当程度普及していることが確認できた。

(2) 停電・通信回線途絶時における災害情報の伝達

上述の情報源は、ラジオ等を除いていずれも電気や通信回線が利用できる状況が前提となっている。過去の災害事例（例：令和6年能登半島地震等）の被災状況が示すとおり、災害発生後は数日～数週間停電や通信回線の途絶が続く場合がある（図5-1、図5-2）。特に発災直後は最も災害情報の需要が高まる

時期となるが、停電や通信回線の途絶が生じてしまうと、当該時期の情報収集は極めて困難となる。令和6年能登半島地震では地震発生後一時的に衛星通信が導入されていたが（被災地での衛星通信網 Starlink の導入；総務省、2024b）、市区町村としては、電気や通信回線に依存しない災害情報の入手経路についても検討・周知していく必要がある。

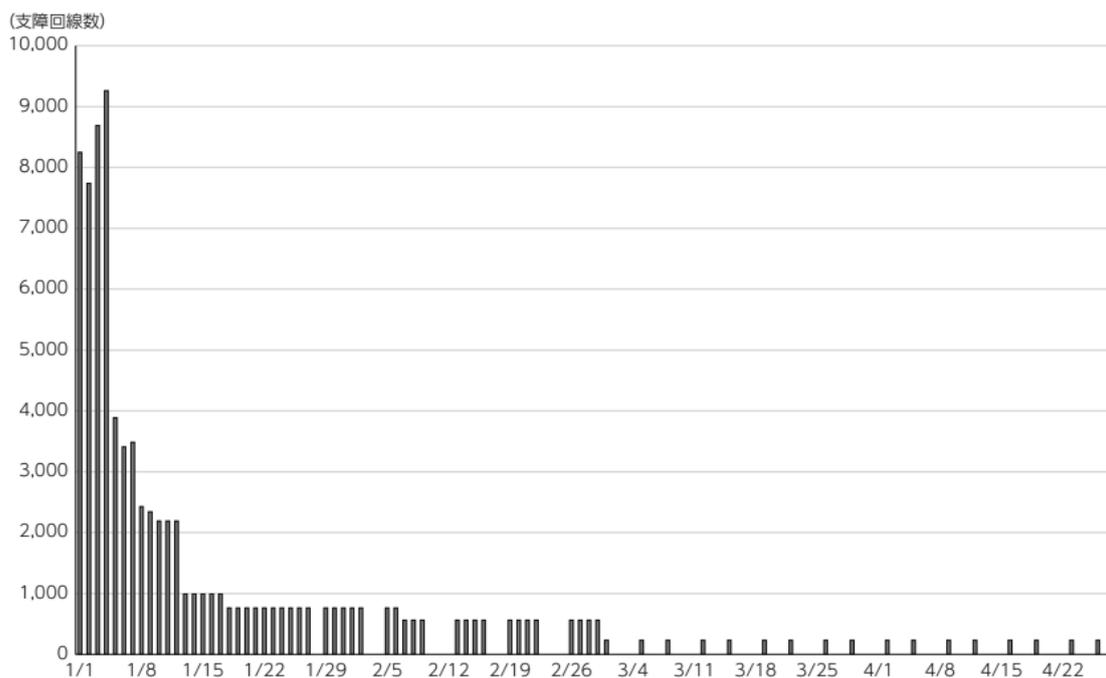


図5-1. 能登半島地震における固定電話及び固定インターネットの支障回線数の推移
引用：総務省、2024

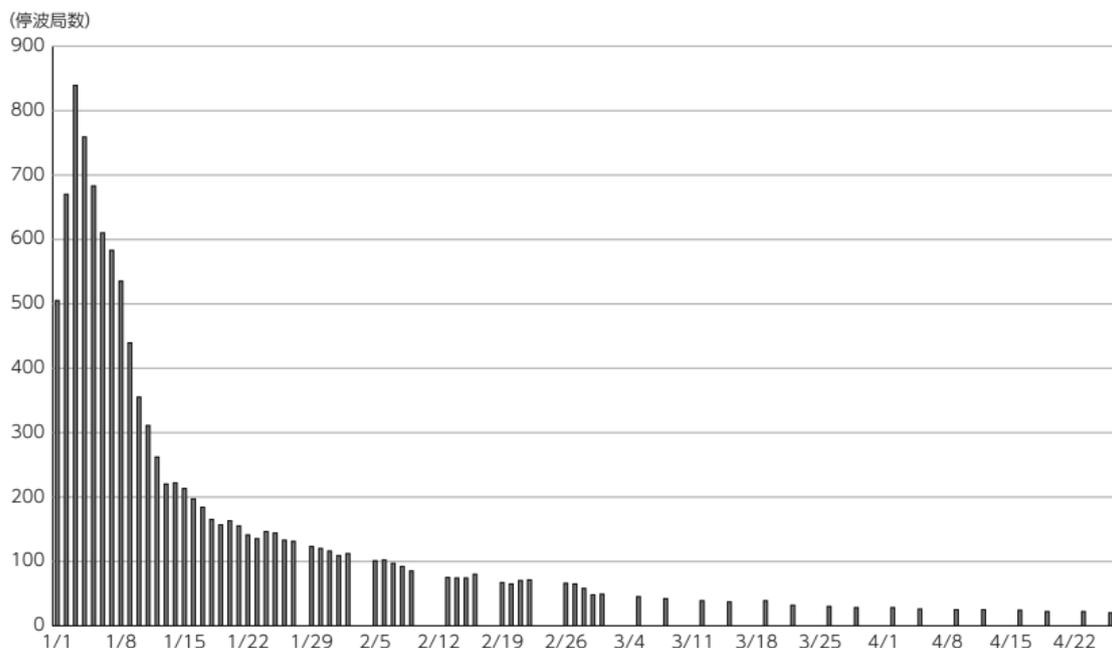


図5-2. 能登半島地震における携帯電話基地局の停波局数の推移

引用：総務省、2024a

停電・通信回線途絶時における情報入手経路は、ラジオや防災行政無線^{※1}、人伝えの伝聞等に限られる。読売新聞が令和6年能登半島地震の被災者100人に取材したところ、地震発生後（2日目以降）の情報収集手段は「人づて」が最も多くなっていた（図5-3）。防災行政無線や口頭伝聞に限らず、市区町村（情報の送り手）としては、停電・通信回線途絶時の情報伝達手段について予め検討し備えておく必要がある（衛星電話、消防団車両等による広報、町内会・自主防災組織経由の情報伝達、避難所での掲示など）。同時に、地域住民（情報の受け手）に対しては、停電・通信回線途絶時の情報入手経路について平時から周知しておく必要がある。

※1 防災行政無線について絶対大丈夫ということはなく、令和6年能登半島地震でも、「令和6年版情報通信白書」によれば「防災行政無線については、石川県珠洲市、穴水町、志賀町等から被害が報告された。被害が大きかった珠洲市では、津波により一部の音声拡声子局が損失したほか、山上中継局の停波により配下の子局が停止する事象が複数発生した。」とされている。

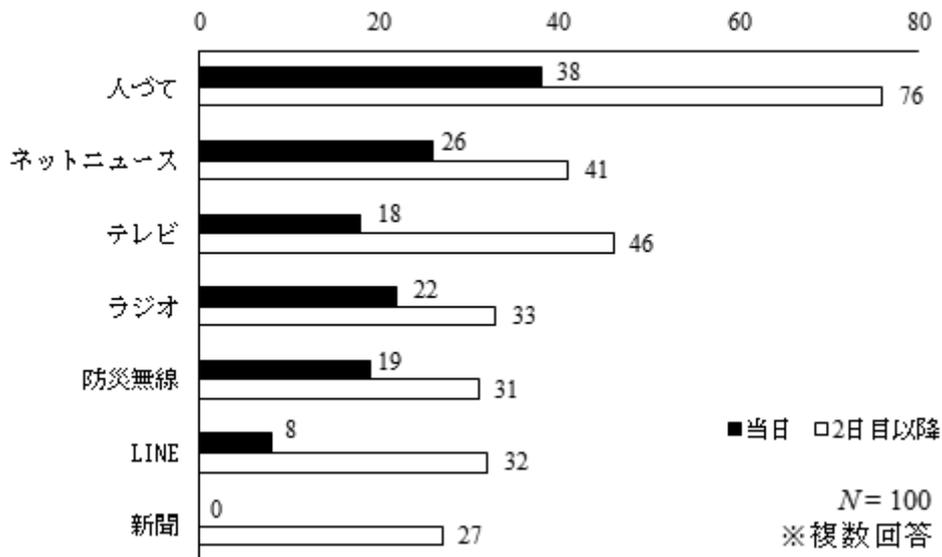


図5-3. 能登半島地震発生後の情報収集手段
引用：防災ニッポン（2024）をもとに作成

第2節 世代や地域ごとの災害情報源

上述のとおり、災害情報の入手に関しては、テレビやインターネットが大きな役割を担っている。他方、これら以外の情報源については、年代や地域によって差異が見られる。本節では、年代・地域差に着目しながら、世代・地域ごとに重視されている災害情報の情報源を検討する。

（1）年代による災害情報源の差異

平時、XやInstagram等のSNSは、主に30代以下の若年層に広く利用されている（図5-4）。この傾向は災害発生時においても同様であり、本質問紙調査においても、災害発生時の情報収集として20代、30代の多くの地域住民がSNSを利用していることがわかった。このことから、若年層に向けた平時の防災情報、及び災害発生時の情報発信については、XやInstagram等のSNSを積極的に活用することが効果的だといえる。無論、SNSの活用には、デマやあいまいな情報の影響にも注意する必要がある。SNS上では真偽の不確かな情報が発信されることも多く、特に災害発生時等の緊急事態においてはその判別がより難しくなる。そのため、市区町村がSNSを用いて災害情報を発信する場合は、発信源を明確にしたり（例：公式アカウントからの発信であることを明記する）、発信内容をより簡潔明瞭にしたりして、誤解や齟齬が生じないように留意する必要がある。

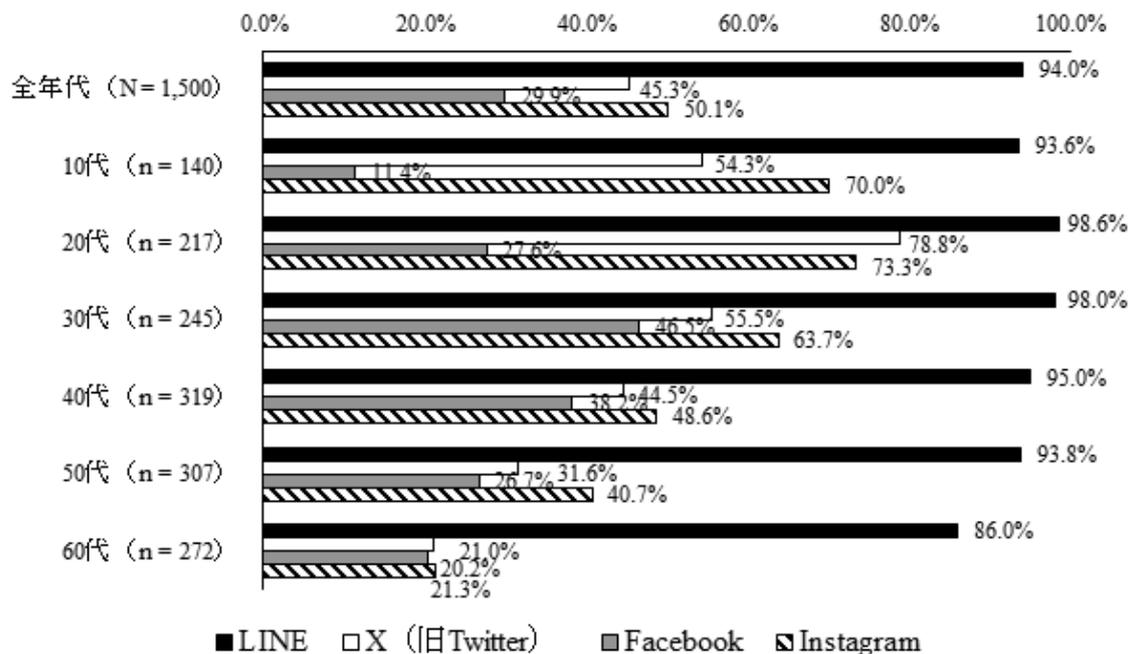


図5-4. 主なSNSアプリの利用率（令和4年度）
引用：総務省情報通信政策研究所（2023）をもとに作成

SNS を介した災害情報の発信は費用もそれほど掛からないため、費用対効果は高いといえる。他方、庁内に SNS を適切に運用できる人材・体制を事前に整備しておく必要がある。危機管理・防災部局に限らず、庁内外の若手、女性の参画も得て、平時からの効果的な情報発信の仕方を検討しておくことが望ましい。また、SNS の利用率がそれほど高くない年配者層に対しては、他のメディアを介した情報発信が必要となる。近年広がりを見せている携帯端末の防災アプリは、60代、70代以上の住民で4割ほどの利用率となっている。同様に、自治体による防災メールについても、同年代では約4割の利用率がある。これらを踏まえれば、特に60代以上の年配者層向けには、防災アプリや防災メールを積極的に活用した災害情報の発信が効果的と言える。防災アプリについては、当該アプリを手掛ける民間企業のサービスを利用するほか、Yahoo!防災速報等の既存防災アプリと連携する方法も考えられる。

また、誤偽情報への対策を考えると、若い世代に対しても防災アプリや防災メールについての普及を図っていくことも重要と考えられ、内閣府等においても防災DXとして各種対策

（2）地域による災害情報源の差異

地域住民が重要視している災害情報源については、地域差も見られる。本質問

紙調査によれば、町村においては、市や東京 23 区に比べて口頭伝聞による情報が重要視されていることが伺える。これは、都市部に比べて地域のコミュニティが維持されていることの証左と考えられる。

災害の種類や被災の状況等にもよるが、町村に限らず、町内会や自主防災組織経由の情報は、特にインターネットや SNS 等を利用しない住民（例：後期高齢者、PC の利用が難しい障害者）にとっては極めて重要となる。また、町内会や自主防災組織を経由しての災害情報の伝達は、停電・通信回線が途絶した場合の連絡手段として有用である。令和 6 年能登半島地震の被災状況が示すとおり、テレビやインターネット等が使えなくなってしまうと、主な情報伝達手段は口伝えや防災行政無線等に限られてしまう。市区町村としては、今後どんなに情報通信技術が発展したとしても、町内会や自主防災組織経由の災害情報連絡網の整備は引き続き取り組んでいく必要がある（図 5 - 5）。

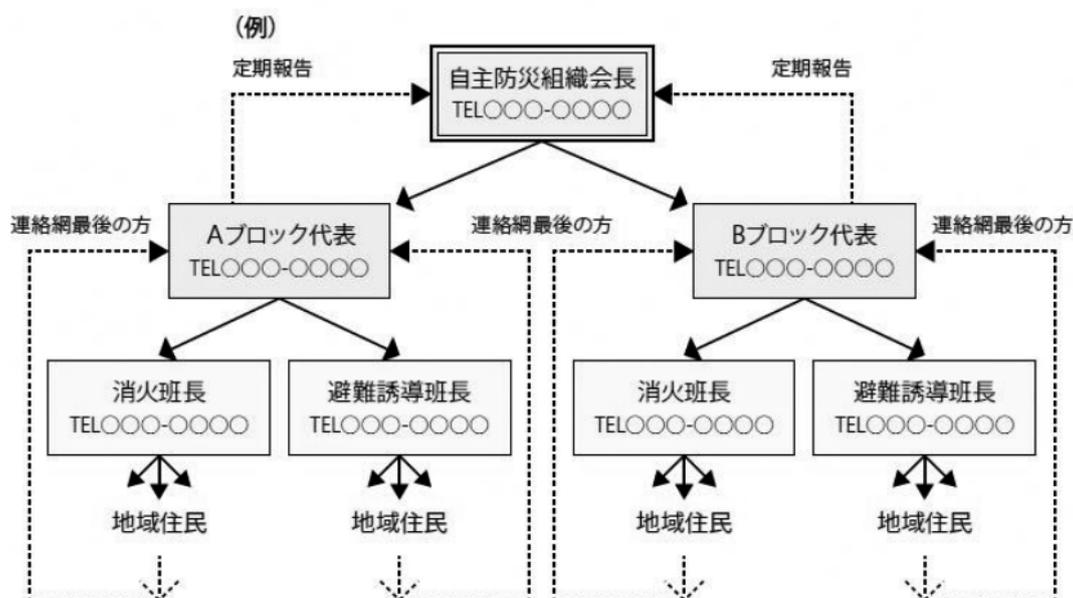


図 5 - 5. 住民団体による災害情報の連絡網

引用：燕市、2024

第 3 節 市区町村による効果的な災害情報の発信

市区町村は地域住民に対して、平時及び災害発生時に災害にかかわる情報を発信することになる。情報は、情報の受け手に対して一方的に発信しているだけでは、うまく伝わらない場合がある。本節では、災害情報をうまく「伝える」ことを念頭に、市区町村によるより効果的な災害情報の発信方法を検討する。

(1) 理解しやすい災害情報の発信と平時における周知活動の重要性

災害情報の発信に関しては、発信手段だけでなく、発せられる情報の内容も重要となってくる。災害情報に限らず、情報の受け手が受け取った情報の内容を理解できなければ、情報の発信は意味をなさなくなる。災害情報の中には難解な専門用語や数量化された表現もあり、また、住民の中には外国人や子供なども含まれていることから、特に災害発生時の情報発信においては、情報の受け手に理解されやすい簡潔かつ平易な表現を心掛ける必要がある（水害・土砂災害に関する防災用語改善検討会、2021）。

上記に加え、意味が浸透していない防災・災害用語や新たな用語についても、平時から丁寧な周知活動が求められる。近年だけでも「警戒レベル」や「緊急安全確保」等の重要な用語が使われるようになったが、今後も新たな防災・災害用語が導入されることも考えられる。市区町村としては、特に避難や人命にかかわる用語については、理解を促す教材なども活用しながら、住民への普及啓発を継続的に実施していく必要がある（図5-6）。



図5-6. 防災啓発冊子を用いた災害用語の周知

引用：日本防火・危機管理促進協会、2024

(2) 地域住民へ伝わりやすい手段を用いた災害情報の発信

既述のとおり、災害情報の主な入手経路は、テレビとインターネット（ニュースサイト、自治体・国のHP）となっている。これらに加え、若年層はSNS、年配層は防災アプリや防災メールの利用率が高い。これらの傾向を踏まえなら、市区町村としては、平時から可能な限り多様な情報伝達手段を整備しておくこと

が望ましい（図5-7）。

災害発生時には、被災の状況や地域住民の特徴等を踏まえながら、使える情報伝達手段を組み合わせで発信していくこととなる。また、地域住民に対しては、災害発生時においてどのような災害情報の入手経路があるのかについて平時から周知しておくことが必要である。もちろん、災害発生時でも通話やインターネット接続を維持するために、非常電源や衛星通信設備等の整備も有効となる。

市区町村による災害情報の伝達（災害発生時）：		
若年層向けの情報伝達手段： ・ X（旧Twitter） ・ Facebook ・ Instagram ・ 市区町村の防災グループLINE	年配層向けの情報伝達手段： ・ 防災メール ・ 防災アプリ ・ 市区町村のホームページ ・ コミュニティラジオ	停電・通信回線途絶時の情報伝達手段： ・ 防災行政無線 ・ 町内会等を介した口頭伝聞 ・ 避難所等での掲示板 ・ 広報車

図5-7. 目的別の災害情報伝達手段（例）

第4節 令和6年能登半島地震を踏まえて

○大規模災害が発生した初期の段階では、住民が最も必要とする情報は家族の安否に関する情報及び発災後引き続き予想される災害に関する情報ではないかと考えられる。それらの住民の必要とする情報をできるだけ早く、正確に住民に伝えることが、国、自治体を問わず行政の災害対応をできるだけ円滑に進める上からも重要と考えられる。

一方で、令和6年能登半島地震をみても、被災地の市町村は、（職員及びその家族も災害に遭いながら）災害対策本部の立ち上げ、被害状況の把握、避難所の開設などの多くの業務に追われることになる。加えて台風など風水害の場合は、災害が発生する前の段階から、避難情報などを適時適切に発信する必要があり、地震の場合は、余震などへの警戒、津波や土砂災害、火災などに関する情報を発信する必要がある。

市区町村の限られた人員の中で、これらの業務を行うことは大変困難であり、それゆえ事前の計画と準備が必要である。情報伝達手段に関しても、防災行政無線に加えて、複数の手段を耐災害性も考慮しながら整備し、平時から訓練し運用しておくことが極めて重要である（消防庁防災情報室、2024）。

○令和6年能登半島地震の例をみると、30年前の阪神・淡路大震災以降の教訓

を踏まえて、政府や消防、警察、自衛隊、海上保安庁といった機関の初動などは格段にスムーズにシステム的に対応されている^{※2}。

一方で、災害発生後、政府や各種救助隊・応援隊が到着するまでの間は、被災地の自治体及び消防本部などが中心となって、災害対応に当たらなければならない。

そのためには、東日本大震災の経験・教訓を踏まえて、まずは庁舎等の耐震化及び浸水しないような備えを進めるとともに、非常電源の整備や水、食料などの備蓄を行うとともに、職員の参集及び安全管理についても予め定めておくことが重要である（総務省消防庁、2024）。

※2 政府は、阪神・淡路大震災の教訓を踏まえ緊急対応体制を整備し、緊急参集チームの創設、官邸危機管理センターの設置、内閣危機管理監の設置などを行った。令和6年能登半島地震に際しては発災後直ちに緊急参集チームを招集、16:15には総理指示、17:30には特定災害対策本部を設置（22:40には非常災害対策本部に格上げ）、23:22には内閣府副大臣が石川県庁に到着、現地対策本部を設置している。石川県庁は発災と同時に事前の定めに基づき災害対策本部を設置し、18:30には第1回災害対策本部会議を開催、東京にいた知事もテレビ会議で参加。知事は、内閣府副大臣とともに自衛隊のヘリでその日のうちに帰庁し第2回本部会議を開催。人命救助に関しても、阪神・淡路大震災や東日本大震災などを踏まえて、消防の広域応援の仕組みである緊急消防援助隊や警察の広域緊急援助隊、自衛隊、海上保安庁などがいち早く出動できる体制が整えられている。例えば緊急消防援助隊については、地震の発災から20分後の16時30分に、石川県知事からの要請を待たず消防庁長官から出動の求め（17時30分に指示に切替え）を出し、各地の部隊が迅速に石川県に向け出動している。消防庁長官が被災都道府県の知事の要請を待たずに対応する規定は阪神・淡路大震災の教訓を踏まえ、平成7年の消防組織法改正で整備されたものであるが、制度創設以来発動されたのは今回が初めてである。（他方で、今回の地震では、半島地域を襲ったマグニチュード7.6というとてつもない地震により、基幹道路が寸断され救助隊の進出に時間を要し、海岸の隆起により海からの接近も阻まれた。自然の驚異を改めて認識させられた。）避難所運営などに関する自治体間の応援の仕組みである「応援対策職員派遣制度」についても、1月2日には石川県内6市町に対して総括支援チームの派遣を決定し、同月3日及び4日には現地入りし活動を開始している。

○また、応援職員等が到着するまでの間、市区町村の職員のみで大規模災害時の災害対応を行うことには限界があり、一人でも多くの住民の命を守るためには、
平時から住民一人ひとりによる水・食料などの備蓄、自主防災組織の整備（住民による避難所運営の仕組みの構築、地区防災計画の作成、災害時の情報連絡網の整備など）
といった住民の自助・共助の取り組みを進めておくことが極めて重要

である。(地域防災力の充実・強化)

○今後の政府、自治体の災害対策を考える際、近年の情報通信技術の著しい進展を活用することが望まれる。また、情報の伝達手段に関しても住民が平時及び災害時にどこから情報を入手しようとするのかを分析し、それを踏まえて平時から災害情報の発信を行い、住民との間でコミュニケーションを行っておくこと(リスクコミュニケーション)が重要と考えられる。

今回の質問紙調査からわかるのは、20代、30代の住民は、インターネットニュースサイトやSNSを平常時から活用しており、災害発生時においても同様の傾向がみられるということである。

この傾向は、今後ますます進むものと思われ、今後の災害対策を考える上ではそれを前提にして事前の備えを行っていくことが重要ではないかと考えられる。また、令和6年版情報通信白書で触れられているように、住民が最も必要とする家族等の安否確認の手段としてLINEなどのSNSが広く活用されていることを踏まえると、住民に必要な情報を届け、円滑な災害対応につなげるため、次のようなことを政府、自治体、関係事業者等が協力して取り組むべきではないかと考える。

1 まず、市区町村の庁舎、支所などの堪災害性(耐震化及び浸水しないような備え、非常電源、通信設備の多重化(衛星通信設備を含む。))を強化する。

※まずは市区町村の災害対応の司令塔となる庁舎等の安全を確保し、市区町村と都道府県、国との間で連絡をとれる状態を確保することが重要。令和6年能登半島地震でも早い段階で、政府と自治体との連絡がとれることが確認されている。

※大規模災害時には、国や都道府県からのリエゾン、他の自治体からの応援職員、消防、警察、自衛隊、DMAT等の救助・救急関係の部隊等が応援にはいつてくるので、それらの者が入れるスペースを予め計画して、確保しておくことが重要。その際、それらの者の中には、女性も多く含まれることから、女性用のスペースを確保することが必要。受援計画を策定しておくことが極めて重要。

※令和6年能登半島地震でも市町の役場庁舎や消防署などに避難者が多数来られたとされています。阪神・淡路大震災などこれまでの災害でも同様のことは報告されており、市区町村の庁舎及びその周辺の公共施設については、事前にその活用方法を業務継続計画などとして、しっかりと検討しておくことが重要と考えられる。

2 家族の安否を確認する電話等が市区町村に多数くることを想定し、安否の

問合せの窓口を予め計画し（災害対応の司令塔となる危機管理防災の担当部局とは別の部署とすることが適当と考えられる。）、電話回線やシステムも含めて準備、訓練をしておく。

※安否情報を一か所に集約することが救助活動を円滑に進めるためにも重要である。集約する部署と住民からの問い合わせ窓口とは連携する必要があるが、基本的には分けた方が望ましいのではないかと考えられる。

※住民からの問い合わせ窓口に関しては、他自治体等からの応援職員が到着したときには、応援職員に一部お願いするといったことも考えられる。

3 大規模災害により停電や通信設備が破壊された場合において、早期の復旧が望まれるが、その中でも市区町村の庁舎や支所、指定避難所などの災害対応の拠点となる施設及びその周辺において、スマートフォン等ができるだけ早期に使用できるように、国等の協力を得て取り組む。併せてその旨を予め住民に周知しておく。

※北海道胆振東部地震においても避難所などでスマートフォンを使えるように、スマートフォン各社の協力を得て実施している（総務省、2018?）

※令和6年能登半島地震においても、総務省では、通信サービスの確保・早期復旧に向け、2024年1月1日から総務本省及び総合通信局等の職員を石川県災害対策本部に派遣し、きめ細かな支援活動を実施している（2024年5月末までに延べ約133名派遣；総務省、2024a）。

4 SNS で多くの偽・誤情報が発信されたことを受けて、平時から住民に対して、できるだけ都道府県や市区町村へのホームページや SNS の公式アカウント、へアクセス又は防災アプリを活用してもらえるように誘導する。

※ホームページや SNS については、市区町村の庁内外の女性を含む20代、30代の若い世代のメンバーに、住民がアクセスしやすいものにするのはどうしたらよいか（ユーザビリティ、カスタマーエクスペリエンス）、住民の意見も反映させながら、取り組むことが重要と考える。

※防災アプリについては、市区町村単位で導入しているところもあるが、可能であれば都道府県又は政令市を地域単位とする形で導入することが、地域特性も反映させつつ汎用性あり望ましいのではないかと考える。政府及び都道府県のリーダーシップを期待したい。

※住民に対しては、救助・救援に係る偽・誤情報を拡散しないように、平時から注意喚起す

ることも極めて重要。また、偽・誤情報でなくてもその情報を拡散することにより、災害対応に支障が出る場合もあること（例「1回線しかない支所の非常用電話の番号が SNS で拡散されたことにより、当該電話に安否確認の電話が殺到し、災害対応に当該電話が使用することが難しくなった」との報道。[NHK スペシャル、2025]）についても平時の防災教育の中で教訓として生かしていくことが望まれる。

5 スマートフォン等が使えるようになるまでの情報伝達手段（高齢者などスマートフォンを使用していない方に対しては、それ以降も）としては、防災行政無線や消防団車両・自治体広報車を活用した広報、及び避難所など災害拠点での掲示・広報紙の配布といった手段で情報伝達するしかなくなる。予めそういった事態も想定し、計画し、準備・訓練しておく。

引用・参考文献

水害・土砂災害に関する防災用語改善検討会（2021）. 水害・土砂災害に関する防災用語の改善について～ 住民の的確な判断と行動につながる防災情報のあり方 ～ 報告書 国土交通省

https://www.mlit.go.jp/river/shinngikai_blog/bousaiyougo/pdf/houkokusyo.pdf

消防庁防災情報室（2024）. 災害情報伝達手段の整備等に関する手引き総務省消防庁

https://www.fdma.go.jp/mission/prepare/transmission/items/0603_tebiki.pdf

総務省（2018）. 平成 30 年北海道胆振東部地震・ブラックアウトにおける通信・放送の被害状況とその対応 総務省

<https://www.soumu.go.jp/soutsu/hokkaido/iburitobu.html>

総務省（2024a）. 第 1 章 令和 6 年能登半島地震における情報通信の状況 令和 6 年情報通信白書 総務省

総務省（2024b）. 令和 6 年能登半島地震における通信分野の対応 有効利用評価部会（第 33 回） 報告資料総務省

https://www.soumu.go.jp/main_content/000962902.pdf

総務省消防庁（2024）. 地方公共団体における業務継続計画・受援計画策定状況の調査結果 総務省消防庁

<https://www.fdma.go.jp/pressrelease/houdou/items/1928a01f64379c0f8c9f7fef0977e66d5f447c34.pdf>

総務省情報通信政策研究所（2023）. 令和 4 年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書 総務省

https://www.soumu.go.jp/main_content/000976474.pdf

燕市 (2024). 自主防災活動の手引き 燕市

<https://www.city.tsubame.niigata.jp/material/files/group/3/jisyubotebiki20230509.pdf>

日本防火・危機管理促進協会 (2024). 知っていますか？身近な防災ココが変わった 2024年版 危機管理ハンドブック15 日本防火・危機管理促進協会

防災ニッポン (2024). 能登半島地震で「情報難民」が急増！当たり前情報が入らない恐怖 読売新聞

<https://www.bosai.yomiuri.co.jp/biz/article/13579?paged=2>

モバイル研究所 (2024). 災害時に X で災害情報を発信・拡散した経験がある人は2割 モバイル研究所 <https://www.mobaken.jp/project/disaster/disaster20240304.html>

NHK スペシャル (2025). ドキュメント 能登半島地震 緊迫の72時間

NHK、2025年1月1日.

第 6 章 參考資料

第1節 地域住民向けの質問項目

「災害にかかわる情報」に関するアンケート

このアンケートは、「災害にかかわる情報」に関するものです。
テストではありませんので、各質問には正直にお答えください。

このアンケートは、一般財団法人日本防火・危機管理促進協会が企画・実施しております。
このアンケートについてご質問やご不明な点がございましたら、下記までご連絡をお願いいたします。

一般財団法人日本防火・危機管理促進協会 調査担当： 野上
電話： 03-6264-6021 Eメール： nogami@boukakiki.or.jp

PQ

- 1 性別をお選びください
- 2 年齢をご記入ください
- 3 現在住んでいる都道府県をお選びください
- 4 現在住んでいる自治体区分をお選びください
1 市 2 区 3 町 4 村

男	女	そ
性	性	他
1	2	3

Q1

次の各項目にお答えください。

- 1 これまで災害や防災に関連したお仕事を従事したことがありますか（現職も含む）？
※「災害や防災に関連したお仕事」とは、行政組織や民間企業等での自然災害や大規模事故の対策・対応に係わる職種及び業務を指しています。
- 2 これまで日本で発生した自然災害において、実際に自分自身が被災したことはありますか？
※「被災」とは、災害により人的・物的被害を受けることです。
- 3 これまで日本で発生した自然災害において、実際に家族や親しい友人が被災したことがありますか？
- 4 自宅近くに海はありますか？
- 5 自宅近くに火山はありますか？
- 6 自宅近くに大きな河川はありますか？
- 7 自宅近くに山や崖はありますか？
- 8 自宅は土砂災害警戒区域内にありますか？
- 9 自宅は洪水や津波などの浸水想定区域内にありますか？
- 10 自宅は南海トラフ地震の著しい被害が想定される地震防災対策を推進する地域内にありますか？
- 11 お住いの自治体（都道府県、市区町村）の防災メールには登録していますか？
- 12 携帯端末用の防災アプリはインストールしていますか？
1 自治体アプリ 自治体名： _____
2 NHKアプリ
3 その他アプリ アプリ名： _____
- 13 過去の自然災害において、災害に関する根拠があいまいな情報やデマ（うその情報）を見聞きしたことはありますか？
例：「〇月〇日に震度7の地震が発生する」、「被災地で犯罪が横行している」
- 14 過去の自然災害において、災害に関する根拠があいまいな情報やデマ（うその情報）を信じたことはありますか？
- 15 過去の自然災害において、災害に関する根拠があいまいな情報やデマ（うその情報）を拡散したことはありますか？
- 16 防災士の資格をお持ちですか？
- 17 お住いの地域の被災想定区域について、ハザードマップで確認していますか？
- 18 水や食品の備品など地震などに備えた広報について読んだことがありますか？
- 19 地震などに備えた準備を行っていますか？

は	い	わ
い	い	か
え	え	ら
1	2	3

1	2	3
---	---	---

1	2	3
---	---	---

1	2	3
---	---	---

1	2	3
---	---	---

1	2	3
---	---	---

1	2	3
---	---	---

1	2	3
---	---	---

1	2	3
---	---	---

1	2	3
---	---	---

1	2	3
---	---	---

1	2	3
---	---	---

1	2	3
---	---	---

1	2	3
---	---	---

1	2	3
---	---	---

1	2	3
---	---	---

1	2	3
---	---	---

1	2	3
---	---	---

Q2

次の各項目にお答えください。

- 1 自宅にいたときに大きな地震（震度6弱）に遭遇したら、あなたはどこから情報を入手しますか。
地震発生直後の情報源について、あなたが災害情報を入手する情報源を順番に5つまでお選びください。
 - 1 テレビ
 - 2 AM/FMラジオ
 - 3 防災行政無線
 - 4 家族・友人
 - 5 近所・周辺の住民
 - 6 地元の住民団体（町内会、自主防災組織など）
 - 7 地元の議員（都道府県・市区町村議員）
 - 8 インターネットのニュースサイト（NHK、Yahooなど）
 - 9 自治体（都道府県、市区町村）のホームページ
 - 10 気象庁など国のホームページ
 - 11 自治体の防災メール
 - 12 携帯端末用の防災アプリ（自治体アプリ、NHKアプリ、Yahoo防災速報など）
 - 13 SNS（X、Instagramなど）
 - 14 特に情報収集は行わない
 - 15 わからない
- 最初の情報源： _____
2番目の情報源： _____
3番目の情報源： _____
4番目の情報源： _____
5番目の情報源： _____
- 2 外出中（職場や学校を含む）に大きな地震（震度6弱）に遭遇したら、あなたはどこから情報を入手しますか。
地震発生直後の情報源について、あなたが災害情報を入手する情報源を順番に5つまでお選びください。
- 1 テレビ
- 2 AM/FMラジオ
- 3 防災行政無線
- 4 家族・友人
- 5 近所・周辺の住民
- 6 地元の住民団体（町内会、自主防災組織など）
- 7 地元の議員（都道府県・市区町村議員）
- 8 インターネットのニュースサイト（NHK、Yahooなど）
- 9 自治体（都道府県、市区町村）のホームページ
- 10 気象庁など国のホームページ
- 11 自治体の防災メール
- 12 携帯端末用の防災アプリ（自治体アプリ、NHKアプリ、Yahoo防災速報など）
- 13 SNS（X、Instagramなど）
- 14 特に情報収集は行わない
- 15 わからない
- 最初の情報源： _____
2番目の情報源： _____
3番目の情報源： _____
4番目の情報源： _____
5番目の情報源： _____
- 3 超大型台風の影響によってあなたの住む地域に「避難指示」が出されたら、あなたはどこから情報を入手しますか。
避難指示発令直後の情報源について、あなたが災害情報を入手する情報源を順番に5つまでお選びください。
- 1 テレビ
- 2 AM/FMラジオ
- 3 防災行政無線
- 4 家族・友人
- 5 近所・周辺の住民
- 6 地元の住民団体（町内会、自主防災組織など）
- 7 地元の議員（都道府県・市区町村議員）
- 8 インターネットのニュースサイト（NHK、Yahooなど）
- 9 自治体（都道府県、市区町村）のホームページ
- 10 気象庁など国のホームページ
- 11 自治体の防災メール
- 12 携帯端末用の防災アプリ（自治体アプリ、NHKアプリ、Yahoo防災速報など）
- 13 SNS（X、Instagramなど）
- 14 特に情報収集は行わない
- 15 わからない
- 最初の情報源： _____
2番目の情報源： _____
3番目の情報源： _____
4番目の情報源： _____
5番目の情報源： _____

Q3 下記の各問いについて、該当する項目をお選びください。
※テストではありませんので、なにも見ずに正直にお答えください。

- 1 「1時間50～80ミリの雨」とはどのような様子だと思いますか。該当する項目をお選びください。
 - 1 ザーザーと降る。
 - 2 どしゃ降り。
 - 3 ハケツをひっくり返したように降る。
 - 4 滝のように降る（ゴーゴーと降り続く）。
 - 5 息苦しくなるような圧迫感がある。恐怖を感じる。
 - 6 わからない
- 2 「風速20～25メートル/秒の風」とはどのくらいの強さだと思いますか。該当する項目をお選びください。
 - 1 風に向かって歩きにくくなる。傘がさせない。
 - 2 風に向かって歩けなくなり、転倒する人も出る。高所での作業はきわめて危険。
 - 3 何かにつかまっていけないと立てられない。飛来物によって負傷するおそれがある。
 - 4 屋外での行動は極めて危険。
 - 5 わからない
- 3 「震度5強の地震」とはどのくらいの揺れだと思いますか。該当する項目をお選びください。
 - 1 屋内にいる人のほとんどが、揺れを感じる。歩いている人の中には、揺れを感じる人もいる。眠っている人の大半が、目を覚ます。
 - 2 ほとんどの人が驚く。歩いている人のほとんどが、揺れを感じる。眠っている人のほとんどが、目を覚ます。
 - 3 大半の人が、恐怖を覚え、物につかまりたいと感じる。
 - 4 大半の人が、物につかまらなさと歩くことが難しいなど、行動に支障を感じる。
 - 5 立っていることが困難になる。
 - 6 立っていることができず、はわないと動くことができない。揺れにほんろうされ、動くこともできず、飛ばされることもある。
 - 7 わからない

	全くそのうち思わない	あまりそのうち思わない	多少そのうち思わない	少しそのうち思う	とてもそのうち思う
1	1	2	3	4	5
2	1	2	3	4	5
3	1	2	3	4	5
4	1	2	3	4	5
5	1	2	3	4	5
6	1	2	3	4	5
7	1	2	3	4	5
8	1	2	3	4	5
9	1	2	3	4	5
10	1	2	3	4	5
11	1	2	3	4	5
12	1	2	3	4	5
13	1	2	3	4	5
14	1	2	3	4	5
15	1	2	3	4	5
16	1	2	3	4	5

Q4 次の各項目について、該当する項目をお選びください。

- 1 災害に関する情報（防災気象情報、自治体の出す避難情報、避難所などの情報など）は複雑でわかりにくい
- 2 災害に関する情報（防災気象情報、自治体の出す避難情報、避難所などの情報など）は用語が難しすぎる
- 3 災害発生時は災害に関する情報（防災気象情報、自治体の出す避難情報、避難所などの情報など）の量が多くなりすぎて混乱する
- 4 災害発生時は根拠があいまいな情報やデマ（うその情報）に気が付いている
- 5 災害発生時に正しい情報とデマ（うその情報）を見分けるのは難しい
- 6 災害発生時は根拠があいまいな情報を拡散しないようにしている
- 7 災害発生時は信頼できる情報源（例：国、自治体、大手マスメディア）の情報しか信用しない
- 8 SNS（X、Instagramなど）の情報は鵜呑みにしないようにしている
- 9 災害発生時は情報の入手が特に重要になってくる
- 10 災害発生時は国の積極的な情報発信が重要になってくる
- 11 災害発生時は地元自治体（都道府県・市区町村）の積極的な情報発信が重要になってくる
- 12 災害発生時は地元の住民団体（町内会、自主防災組織など）の積極的な情報発信が重要になってくる
- 13 災害発生時は地元の議員（都道府県・市区町村議員）の積極的な情報発信が重要になってくる
- 14 災害発生時は自分自身で積極的に情報を入手する必要がある
- 15 災害（例：台風、地震）の発生・被害予測が外れることは仕方がない
- 16 国や自治体による災害情報の発信について、災害発生時は正確性よりも迅速性が重要になってくる

	知らない	なんとなく知っている	知っている
1	1	2	3
2	1	2	3
3	1	2	3
4	1	2	3
5	1	2	3
6	1	2	3
7	1	2	3
8	1	2	3
9	1	2	3
10	1	2	3
11	1	2	3
12	1	2	3
13	1	2	3
14	1	2	3
15	1	2	3
16	1	2	3
17	1	2	3
18	1	2	3
19	1	2	3
20	1	2	3
21	1	2	3
22	1	2	3
23	1	2	3
24	1	2	3
25	1	2	3
26	1	2	3
27	1	2	3
28	1	2	3
29	1	2	3
30	1	2	3
31	1	2	3

Q5 下にある各災害・防災用語の認知度について、該当する項目をお選びください。
※テストではありませんので、なにも見ずに正直にお答えください。

- | | | | | | | | |
|----|-------------|----|---|--|---|---|---|
| 1 | ハザードマップ | 意味 | … | 地震や津波などの自然災害に関する被害範囲の予測を表示した地図 | 1 | 2 | 3 |
| 2 | 防災マップ | 意味 | … | ハザードマップに基づき地域の避難場所や避難経路などを表示した地図 | 1 | 2 | 3 |
| 3 | 自主防災組織 | 意味 | … | 地域住民によって自主的に結成される防災組織 | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 線状降水帯 | 意味 | … | 次々と発生する雨雲（積乱雲）がほぼ同じ場所を通過・停滞して強い降水をもたらす雨域 | 1 | 2 | 3 |
| 5 | 土石流 | 意味 | … | 雨水によって土砂や石が河川や斜面などを一気に流れ下る現象 | 1 | 2 | 3 |
| 6 | 火砕流 | 意味 | … | 噴火で放出された高温の噴出物が斜面を流れ下る現象 | 1 | 2 | 3 |
| 7 | 震度 | 意味 | … | 地震の揺れの強さを表す指標 | 1 | 2 | 3 |
| 8 | マグニチュード | 意味 | … | 地震が発するエネルギーの大きさを表す指標 | 1 | 2 | 3 |
| 9 | 注意報 | 意味 | … | 災害が起こるおそれのあるときに注意を呼びかける情報 | 1 | 2 | 3 |
| 10 | 警戒報 | 意味 | … | 重大な災害が起こるおそれのあるときに警戒を呼びかける情報 | 1 | 2 | 3 |
| 11 | 特別警戒報 | 意味 | … | 重大な災害の起こるおそれが著しく高まっている時に最大級の警戒を呼びかける情報 | 1 | 2 | 3 |
| 12 | 警戒区域 | 意味 | … | 災害の発生または予想される場合に住民を危険から守るために法的に立ち入りが制限・禁止される区域 | 1 | 2 | 3 |
| 13 | 高齢者等避難 | 意味 | … | 高齢者や障害者などの避難に時間を要する人に災害リスクのある場所からの避難を促す情報 | 1 | 2 | 3 |
| 14 | 避難指示 | 意味 | … | 災害が発生または発生するおそれがあるときに危険な区域から避難するように発信される情報 | 1 | 2 | 3 |
| 15 | 緊急安全確保 | 意味 | … | 命の危険が迫っているため直ちに身の安全の確保が必要な状況で発信される情報 | 1 | 2 | 3 |
| 16 | 警戒レベル | 意味 | … | 防災情報の意味が直感的に理解でき、災害発生の危険度と住民がとるべき行動が段階に分けられた情報 | 1 | 2 | 3 |
| 17 | 指定緊急避難場所 | 意味 | … | 災害が発生またはそのおそれがある場合に危険から逃れるため一時的に避難し身の安全を確保する場所 | 1 | 2 | 3 |
| 18 | 指定避難所 | 意味 | … | 災害などで生活の場が失われた場合に一時的な生活の拠点として市町村が指定する場所 | 1 | 2 | 3 |
| 19 | 帰宅困難者 | 意味 | … | 災害などにより交通機関が止まり、自宅に帰宅することが困難になった人 | 1 | 2 | 3 |
| 20 | 要配慮者 | 意味 | … | 高齢者・障害者・乳幼児・妊婦など災害時において特に配慮を要する人 | 1 | 2 | 3 |
| 21 | 地区防災計画 | 意味 | … | 地域住民や事業者が共同で行う地域における自発的な防災活動に関する計画 | 1 | 2 | 3 |
| 22 | り災証明書 | 意味 | … | 火災・風水害・地震などで被災した家屋や事業所などの被害の程度を市町村が証明する書類 | 1 | 2 | 3 |
| 23 | ローリングストック法 | 意味 | … | 食料や飲料水などの備蓄品を定期的に使用した分を補充する備蓄方法 | 1 | 2 | 3 |
| 24 | 在宅避難 | 意味 | … | 災害発生時において自宅に倒壊・浸水等の危険性がない場合にそのまま自宅で避難生活を送ること | 1 | 2 | 3 |
| 25 | 縁故避難 | 意味 | … | 災害発生時において親類・友人等の家で避難生活を送ること | 1 | 2 | 3 |
| 26 | 車中泊避難 | 意味 | … | 災害発生時において車の中で避難生活を送ること | 1 | 2 | 3 |
| 27 | 土砂災害警戒区域 | 意味 | … | 土砂災害が発生した場合に住民の生命・身体に危害が生ずるおそれがあると認められる土地の区域 | 1 | 2 | 3 |
| 28 | 洪水浸水想定区域 | 意味 | … | 河川が氾濫した場合に浸水が想定される区域 | 1 | 2 | 3 |
| 29 | キキクル（危険度分布） | 意味 | … | 気象庁が提供する大雨による災害発生の危険度の高まりを地図上で示す情報・各種通知 | 1 | 2 | 3 |
| 30 | 重ねるハザードマップ | 意味 | … | 国土交通省が運営する洪水・土砂災害等のリスク情報を地図上で表示できるウェブサイト | 1 | 2 | 3 |
| 31 | 南海トラフ地震臨時情報 | 意味 | … | 南海トラフにおいて異常な現象を観測された場合や地震発生の可能性が相対的に高まっていると評価された場合等に気象庁から発表される情報 | 1 | 2 | 3 |

Q6 災害発生時の各情報源について、情報源として重要だと思う程度をお答えください。

- 1 テレビ
- 2 AM/FMラジオ
- 3 防災行政無線
- 4 家族・友人
- 5 近所の住民
- 6 地元の自治体（都道府県、市区町村）
- 7 地元の住民団体（町内会、自主防災組織など）
- 8 地元の議員（都道府県・市区町村議員）
- 9 インターネットのニュースサイト（NHK、Yahoo!など）
- 10 自治体（都道府県、市区町村）のホームページ
- 11 気象庁など国のホームページ
- 12 自治体の防災メール
- 13 携帯端末用の防災アプリ（自治体アプリ、NHKアプリ、Yahoo!防災速報など）
- 14 SNS（X、Instagramなど）
- 15 その他（ ）

全く重要だとは思わない	1	2	3	4	5
あまり重要だとは思わない	1	2	3	4	5
どちらともいえない	1	2	3	4	5
ある程度重要だと思う	1	2	3	4	5
とても重要だと思う	1	2	3	4	5

Q7 下記にある各図記号について、該当する数字をお選びください。
 ※テストではありませんので、なにも見ずにお答えください。

1 この記号は何を表していると思いますか。該当する数字に○を付けてください。

- 1 避難所
- 2 津波避難ビル
- 3 津波危険区域
- 4 津波避難場所
- 5 避難場所
- 6 わからない



2 この記号は何を表していると思いますか。該当する数字に○を付けてください。

- 1 避難所
- 2 津波避難ビル
- 3 津波危険区域
- 4 津波避難場所
- 5 避難場所
- 6 わからない



3 この記号は何を表していると思いますか。該当する数字に○を付けてください。

- 1 避難所
- 2 津波避難ビル
- 3 津波危険区域
- 4 津波避難場所
- 5 避難場所
- 6 わからない



4 この記号は何を表していると思いますか。該当する数字に○を付けてください。

- 1 避難所
- 2 津波避難ビル
- 3 津波危険区域
- 4 津波避難場所
- 5 避難場所
- 6 わからない



以上でアンケートは終了となります。

*** ご協力ありがとうございました ***

第2節 令和6年版情報通信白書コラム抜粋

総務省（2024）. コラム1 災害時における偽・誤情報への対応 第2章情報通信が果たした役割と課題 令和6年版情報通信白書 総務省

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/pdf/n122000c.pdf>



COLUMN
コラム 1

災害時における偽・誤情報への対応

1 令和6年能登半島地震におけるインターネット上の偽・誤情報の流通・拡散の状況

(1) 能登半島地震における偽・誤情報について

能登半島地震において、SNSは情報収集手段や安否確認手段として寄与していた一方で、SNS上では、迅速な救命・救助活動や円滑な復旧・復興活動を妨げる^{*1}ような偽・誤情報が流通したと指摘されている。

X (Twitter Japan社) によれば、X (旧Twitter) における能登半島地震に関する偽・誤情報を含む投稿の主なものとして、今回の地震が「人工地震」であるとの言葉を含む投稿が約10万件、「窃盗団」(が現地に出没)に関する投稿が約200件、「支援要請」(偽の寄付を募るもの)に関する投稿が約350件、「救助要請」に関する投稿が約21,000件あったとされる^{*2}。

また、日本ファクトチェックセンター (JFC) では、能登半島地震をめぐる大量の偽・誤情報の拡散を踏まえ、継続的に情報を検証し、事実確認を実施している。2024年1月27日には、災害発生時から復旧・復興など、それぞれの段階で何が話題になるかの傾向について、整理・公表した^{*3}。災害時に広がる偽情報5つの類型を分類するとともに、「『志賀原発から海上に油19800リットルが漏れ始めた』は誤り」「『仮想通貨で寄付を呼びかけるサイト』は誤り」といったファクトチェック記事を公開している。

情報通信研究機構 (NICT) が開発・試験公開した災害状況要約システムD-SUMM (ディーサム)^{*4}でのX (旧Twitter) における投稿分析^{*5}によれば、今回の能登半島地震では、発災後24時間の間に投稿された救助を求める報告の数(総報告数16,739のうち1,091)が、2016年の熊本地震の際の報告数(総報告数19,095のうち573)と比較して倍増した。この1,091件のうち254件の投稿で矛盾報告が検出され、デマと推定できた^{*6}のは104件あった。システムが分析するのはXの日本語投稿の10%であるが、熊本地震の救助を求める報告数(573)の中で、偽情報とみられたものは1件であり、今回の能登半島地震において、SNS上で偽情報がより多く投稿されていたことが分かった^{*7}。

災害発生時には、災害情報や避難情報を確実に取得することが重要となる。正確な情報を入手する上では、政府・自治体のホームページ、取材と編集に裏打ちされた情報発信を行う放送などのほか、ファクトチェック団体による情報も情報源として有用である。

(2) 能登半島地震時の偽・誤情報の特徴

東京大学大学院情報学環の澁谷准教授は、能登半島地震時の偽・誤情報には次のような特徴があったことを指摘している。

(ア) X (旧Twitter)

善意による投稿もあるが、閲覧数稼ぎを目的としたと考えられる救助要請に関する複製投稿や金銭搾取を目的としたと考えられる虚偽の救助要請や振込依頼に関する投稿等が見られた。

また、複製投稿については、そのユーザーのうち9割が日本語使用者以外と推定されるユーザーによる

*1 NHK 「『不謹慎で迷惑』能登半島地震で相次いだ偽救助要請 実態は?」, 2024年3月12日, <<https://www3.nhk.or.jp/news/html/20240312/k10014383261000.html>>
 *2 X, 「偽・誤情報に対するXの取り組みについて」(デジタル空間における情報流通の健全性確保の在り方に関する検討会(第15回)資料15-2-3), 2024年3月28日, <https://www.soumu.go.jp/main_content/000938666.pdf>
 *3 日本ファクトチェックセンター 「能登半島地震、発生直後から変化する偽情報【ファクトチェックまとめ】」, 2024年1月27日, <<https://www.factcheckcenter.jp/fact-check/disasters/earthquake-factcheck-list/>>
 *4 AIを使ってX(旧Twitter)の投稿から自治体ごとの災害に関係する報告(「火災が起きている」など)を自動抽出し、整理・提示する要約システム。2016年より2023年度末まで試験公開していた。報告と矛盾する投稿がある場合、デマの可能性があると自動的に注意喚起を行う。分析するX(旧Twitter)の投稿は日本語投稿の10%。
 *5 情報通信研究機構(NICT)鳥澤健太郎フェロー「NICTにおける取り組み、検討のご紹介」デジタル空間における情報流通の健全性確保の在り方に関する検討会(2024年4月15日)発表資料, <https://www.soumu.go.jp/main_content/000942562.pdf>
 *6 NICTによれば、実在しない住所を載せる、デマ等に関する報道等で言及されている内容とつきあわせるなどのチェックを行い、デマか否かを推定しており、現場でデマか否かを判断しているわけではないため、推定が誤っている可能性もあることに注意が必要としている。
 *7 「デマ急増1件→104件…能登半島地震のSNSに「フェイクの波」、研究者の嘆き」, 2024年02月27日, <<https://newswitch.jp/p/40645>>



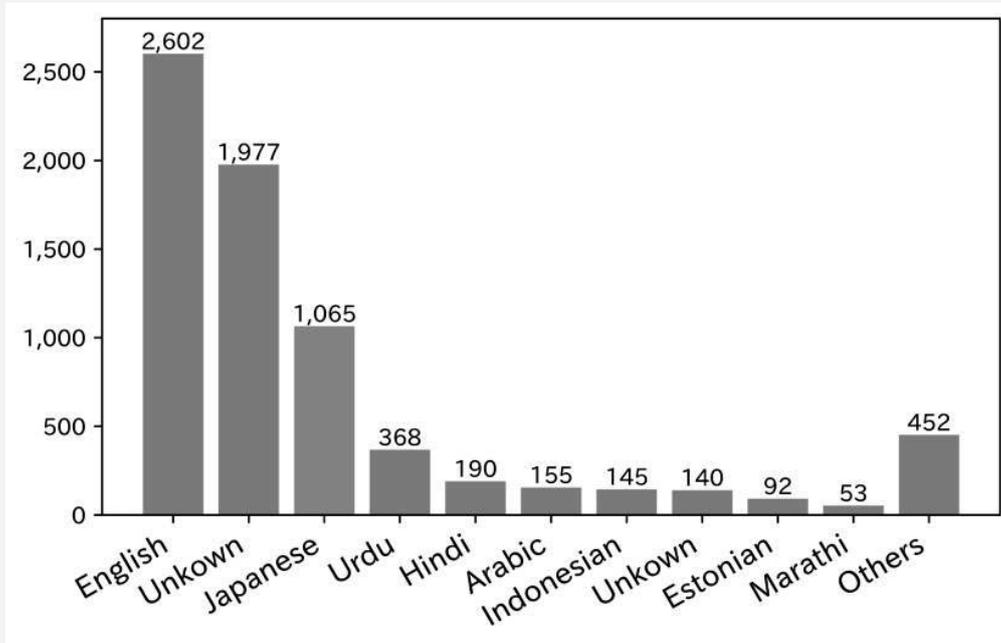
ものという点も特徴的であった。

図表1 類型別の偽誤情報流通状況

偽誤情報類型	意図・動機						
	金銭的			その他の動機			
	閲覧数	誹謗/送金依頼・不明・その他	イデオロギー的	心理的	善意	不明	
虚偽・捏造	救助	救助	寄付金・義援金	救助	救助	救助	
	被害	被害	犯罪・治安	寄付金・義援金	被害	原発	
誤解を生む情報の接続	被害	被害	地震メカニズム	被害	被害	地震メカニズム	
	寄付金・義援金	寄付金・義援金	寄付金・義援金	寄付金・義援金	被害	原発	
詐称	救助	救助	地震メカニズム	救助	救助	地震メカニズム	
	被害	被害	犯罪・治安	被害	被害	原発	
陰謀論	救助	救助	寄付金・義援金	救助	救助	救助	
	被害	被害	犯罪・治安	被害	被害	原発	
うわさ	被害	被害	地震メカニズム	被害	被害	地震メカニズム	
	寄付金・義援金	寄付金・義援金	寄付金・義援金	寄付金・義援金	被害	原発	
擬似科学	救助	救助	地震メカニズム	救助	救助	救助	
	被害	被害	犯罪・治安	被害	被害	原発	

(出典) 澁谷遊野・中里朋楓「令和6年能登半島地震におけるデジタル空間の偽誤情報流通状況の報告」

図表2 Xにおける災害関連投稿の特徴：複製投稿



(出典) 澁谷遊野・中里朋楓「令和6年能登半島地震におけるデジタル空間の偽誤情報流通状況の報告」

(イ) X：コミュニティノート

コミュニティノート機能は、令和3年以降Xでより正確な情報を入手できるようにすることを目的に作られた機能であり、誤解を招く可能性のあるツイートに対し、ユーザーが協力して背景情報を提供することができることから、不確かな情報に対するファクトチェックの役割を担うことが期待されるものである。能登半島地震に関連して、多くのコミュニティノートが作成され、コミュニティノートの作成に初めて参加した人の数が能登半島地震のときに最大の数を記録した。

2 総務省における対応

SNSにおける偽・誤情報の流通・拡散を踏まえ、岸田文雄首相は、震災翌日1月2日の記者会見で、「被害状況などについての悪質な虚偽情報の流布は決して許されない。厳に慎んでほしい。」と呼びかけた。総務省は、SNS上での虚偽情報の拡散防止に向けた取り組みを進めている。



務省では、同日、総務省のSNSアカウントにおいてネット上での偽・誤情報に対する注意喚起を行うとともに、主要なSNS等プラットフォーム事業者^{*8}に対し、総務省SNSアカウントによる注意喚起を情報共有し、各社において、利用規約等を踏まえた適正な対応を引き続き行うよう要請した。

総務省による注意喚起の発信は、X（旧Twitter）では180万件の表示等があり、他の投稿と比較しても大きな反応があった^{*9}。また、FacebookやInstagramでも多くのリアクションを得た（図表3）。

1月4日には、総理大臣会見で、主要なSNS等プラットフォーム事業者に対し、各社において、利用規約等を踏まえた適正な対応を引き続き行うよう要請した。1月5日、総務省から事業者への上記対応要請への対応状況を適時確認するため、①震災後の投稿削除・アカウント停止件数、②①の対象となった主な投稿内容、③ファクトチェックで偽情報とされた情報への対応の有無・件数、④偽情報に関する外部からの削除要請への対応状況、⑤偽情報への対応体制の強化の有無・内容、⑥事業者間の連携状況（情報共有等）、⑦各省庁との連携状況について、プラットフォーム事業者に対して毎日の報告を求める連絡を実施している。

また、発災直後から、総務省から放送事業者に対して偽・誤情報に関する視聴者への注意喚起の実施を依頼するとともに、SNS等プラットフォーム事業者やメディアによる情報の受け手への注意喚起を呼びかけた。

さらに、震災から2週間後の1月15日にも、偽・誤情報に関する注意喚起に加えて、ネット上の真偽の不確かな投稿の例を紹介しながら、総務省のSNSアカウントにおいて、再び注意喚起を行った。

1月25日に取りまとめられた「被災者の生活と生業（なりわい）支援のためのパッケージ」（令和6年能登半島地震非常災害対策本部決定）を踏まえ、1月31日には政府広報室と連携し、被災4県^{*10}向けのウェブ広告を掲載して注意喚起を実施するとともに、2月9日には政府広報室と連携し、新聞広告を掲載して注意喚起を実施した。

図表3 総務省からの注意喚起



3 事業者による対応

(1) プラットフォーム事業者

1月5日、利用規約に基づく対応について毎日の報告を求める連絡を踏まえ、LINEヤフーにおいては、モ

*8 LINEヤフー、X（旧Twitter）、Meta、Googleの4社

*9 2024年1月19日時点。（デジタル空間における情報流通の健全性確保の在り方に関する検討会（第6回）資料6-4）、2024年1月19日、<https://www.soumu.go.jp/main_content/000923727.pdf>

*10 新潟県、富山県、石川県、福井県



モニタリングを強化し、明らかな偽情報などの違反投稿については削除等を実施するとともに、災害時におけるSNSのデマ・誤情報について注意喚起を実施していること、X（旧Twitter）においては、無関係なコンテンツをスパムとしてラベル付けするとともに、QRコードを活用した疑わしい支援要求についてはアカウント凍結していること、Metaにおいては、通報に対する投稿の削除対応等を実施するとともに、Facebook上の「災害支援ハブ^{*11}」による情報共有をしていること、Googleにおいては、YouTubeにて一定期間集中的にモニタリングする体制整備とともに、信頼できる情報を見つけやすくする施策を実施していることが報告された。

その上で、総務省では、「デジタル空間における情報流通の健全性確保の在り方に関する検討会」において、各事業者の取組状況を確認・分析し、デジタル空間における情報流通の健全性の確保に向けた今後の対応方針と具体的な方策の検討に活用するため、2024年2月から3月にかけて、プラットフォーム事業者へのヒアリングを実施した。ヒアリング結果のうち、令和6年能登半島地震関連の偽・誤情報の流通・拡散への対応状況に関して以下の点が挙げられた^{*12}。

- ・投稿の削除・非表示やアカウント停止等を実施した日本国内における全体の件数について、一部の事業者から回答あるものの、ほぼ全ての事業者において、投稿の削除等モデレーション等を行った日本国内における全体の件数が不透明。
- ・ファクトチェック機関により明確に誤りとされていることを根拠として削除を実施した件数について、一部の事業者から回答はあるものの、ほぼ全ての事業者は、投稿の削除等のモデレーション等におけるファクトチェック機関との連携や削除等を実施した件数が不透明。
- ・日本国内の災害時における情報流通の健全性、ひいては権利侵害・社会的混乱その他の実空間や個人の意思決定の自律性に与える影響・リスクの適切な把握と対応等について、投稿の削除等のモデレーション等の対応件数やステークホルダーとの連携・協力等という全体的な傾向に関する観点、そして、ファクトチェック機関や伝統メディアとの連携等という個別具体的な場面に関する観点の両面において、日本国内における事業者の取組状況及びその透明性・アカウントビリティの確保が不十分。

今回の能登半島地震では、偽・誤情報の流通・拡散が迅速な救命・救助活動や円滑な復旧・復興活動を妨げる等深刻な問題となった。生成AIの技術発展が進む中で、今後もさらに精巧な偽動画画像が簡単に生成され、偽・誤情報の流通・拡散が飛躍的に増加することが懸念される。SNS等のプラットフォーム事業者には、偽・誤情報等の流通・拡散の低減に向けた社会的責任が求められ、問題となる投稿の削除等のコンテンツモデレーションを実施するなど、情報流通の適正化などについて一定の責任を果たすことが期待される。

(2) 放送事業者

今回の能登半島地震においては、前述のとおり偽・誤情報がSNS上で流通・拡散したことが課題となった。

このような偽・誤情報に対して、放送事業者においては、地震の原因が「人工地震」という主張について科学的根拠が全くない偽情報であることを伝える報道、うその救助要請について注意喚起をする報道、冷静な対応を呼びかける報道などを行った。放送事業者は、放送法に規定する「報道は事実をまげないですること」などの番組準則に則って、災害情報などをあまねく伝える責務を有しており、今回の能登半島地震においても被災者が正確な情報を入手する手段として重要な役割を果たした。

*11 安否報告、支援要請、災害に関する情報の入手・共有等を可能とするFacebookの機能

*12 総務省デジタル空間における情報流通の健全性確保の在り方に関する検討会第22回資料22-1-1「プラットフォーム事業者ヒアリングの総括（案）」2024年6月10日、<https://www.soumu.go.jp/main_content/000951295.pdf>



図表4 能登半島地震における偽・誤情報に関する報道事例^{*13}

令和6年能登半島地震のインターネット上の偽・誤情報とこれを打ち消す報道事例

ネット上の真偽の不確かな投稿の例

- ・二次元コードを添付して寄附金・募金等を求める投稿
- ・公的機関による支援や施設利用に関する不確かな情報
- ・被災住宅について、不要なはずの住宅改修工事を勧める投稿
- ・不審者・不審車両への注意を促す不確実な投稿
- ・過去の別場面に酷似した画像を添付して被害状況を報告する投稿
- ・存在しない住所が記載されるなど、不確かな救助を呼びかける投稿



(出典) 総務省ウェブサイト: https://www.soumu.go.jp/use_the_internet_wisely/special/fakenews/

報道事例

- ・地震の原因が「人工地震」という主張について科学的根拠が全くない偽情報であることを伝える報道
- ・嘘の救助要請について注意喚起をする報道
- ・感情を揺さぶられるような情報や動画を安易に拡散せず、情報源を確認したり、行政や報道機関の情報を調べたりするなど冷静な対応を呼びかける報道



(参考) 「デジタル時代における放送制度の在り方に関する検討会」第24回会合(令和6年3月5日) 資料24-2(事務局資料) p.3

(出典) 総務省「デジタル時代における放送制度の在り方に関する検討会」

4 今後の災害時における偽・誤情報への対応に向けて

今後の災害時において期待される対応・対策として、「①事前からの注意喚起や啓発に加え、拡散や影響の最小化への対応・対策が必要」「②拡散されやすい情報の特徴・傾向を踏まえた対応」「③各ステークホルダーの役割に応じた対応・対策の推進と強化」が示唆されている^{*14}。

また、プラットフォームのような情報を伝送する側の対応だけでなく、情報を受け取る側の対応も重要であり、山口真一国際大学准教授らの調査結果によると、デマに接触した人々のうち77.5%が自分がだまされていることに気がつかず、特に50代から60代の層は若年層に比べ、その傾向が強いことが判明している^{*15}。情報の真偽を検証する活動であるファクトチェックの推進やデジタルリテラシーの向上などの取組も重要であり、「デジタル空間における情報流通の健全性確保の在り方に関する検討会」では、情報発信・情報受信・情報伝送という情報流通の過程に分けた基本理念の整理や、ステークホルダー(主体)ごとの役割のほか、デジタル空間における情報流通の健全性確保に向けた具体的な方策などについて、議論が進められている。

*13 デジタル時代における放送制度の在り方に関する検討会第24回会合資料24-2「令和6年能登半島地震における放送分野の状況」(令和6年3月5日), <https://www.soumu.go.jp/main_content/000931153.pdf>
 *14 デジタル空間における情報流通の健全性確保の在り方に関する検討会第17回資料17-1-2「災害時における真偽判別の難しい情報の伝搬傾向と期待される各ステークホルダーの対応・対策」2024年4月17日, <https://www.soumu.go.jp/main_content/000946374.pdf>
 *15 山口 真一「災害時のデマ情報拡散どう防ぐ 一呼吸おいて慎重に確認を 能登半島地震の事例から」2024年3月14日, <<https://www.nippon.com/ja/in-depth/d00987/>>

令和6年度 危機管理体制調査研究に係る外部調査顧問

所属	役職	氏名
明治大学	名誉教授	中邨 章

過去の危機管理体制調査研究報告書

【一般財団法人全国市町村振興協会 市町村振興事業（助成事業）】

No.	刊行時期	タイトル
1.	令和 6 年 3 月	人口減少社会における要配慮者防災施策に関する調査研究
2.	令和 5 年 3 月	高齢者・障害者の防災施策に関する調査研究
3.	令和 4 年 3 月	避難所外避難者の支援体制に関する調査研究
4.	令和 3 年 3 月	避難所の指定・管理に関する調査研究
5.	令和 2 年 3 月	地域住民による主体的な避難行動に関する調査研究
6.	平成 31 年 3 月	市町村による災害発生後の情報伝達に関する調査研究
7.	平成 30 年 3 月	災害対策・対応における地方自治体と住民による協働に関する調査研究
8.	平成 29 年 3 月	地方自治体における災害対応経験の継承に関する調査研究 —自治体規模と被災経験が災害対応準備に与える影響—
9.	平成 28 年 3 月	巨大災害発生時の自治体間の連携強化施策に関する調査研究報告書
10.	平成 27 年 3 月	地方自治体の災害対応業務における官民の連携方策に関する調査研究報告書
11.	平成 26 年 3 月	地方自治体における震災時 BCP の作成手法に関する調査研究報告書
12.	平成 25 年 3 月	地域社会の防災ネットワークに関する調査研究 報告書
13.	平成 24 年 2 月	大規模災害発生時の住民への情報伝達のあり方に関する調査検討報告書
14.	平成 23 年 4 月	大規模集客施設等における危機発生時の避難及び避難誘導と行政機関の役割に関する調査研究

※ 本調査研究報告書及び過去の調査研究報告書の PDF 版は、当協会ウェブサイト内の「調査研究報告」ページ（下記 QR コード）からダウンロードできます。



地域住民の災害情報入手経路に関する調査研究

(令和6年能登半島地震を踏まえた考察)

令和6年度 危機管理体制調査研究報告書

編集発行者 一般財団法人日本防火・危機管理促進協会

〒105-0001 東京都港区虎ノ門2丁目9-16 日本消防会館6階

TEL 03-6264-6021

FAX 03-6264-6022

URL <https://boukakiki.or.jp/>

印刷 株式会社丸井工文社

発行 2025年3月



この事業は、一般財団法人全国市町村振興協会の助成を受けて実施したものです。