

1. 命を守る(2)情報収集・広報 -② 災害広報・情報発信

	課題	改善の方向性
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">平時</p> <p>取組事項</p> <p>○ 平時における取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 震度4以上の地震が発生した場合に、県・市町ともにすぐに注意喚起を発信できる体制を構築 (訓練) 防災総合訓練に広報からは不参加 	<p>○ 具体の調整マニュアル等なし</p> <ul style="list-style-type: none"> 具体的な業務フロー、体制、フェーズに応じた発信内容・方法についての規定が存在しなかった 防災総合訓練に広報から参加しておらず、実践的なノウハウを得る機会がなかった 	<p>○ マニュアル整備 (短期)</p> <ul style="list-style-type: none"> 今回の具体的な地震対応を踏まえた情報発信マニュアルの整備と平時からの精査 訓練、研修を通じたノウハウの習熟 (例：県災対本部での広報業務の実践的訓練、県市町連携の広報訓練、広報業務の応援職員研修等) 報道機関、大学などと平時から災害情報や報道検討を行う連携体制を構築
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">災害広報・情報発信</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">被災後</p> <p>被災者本人に情報を届けることはもちろん、被災地外で生活する家族を通じて被災者へ届くことや、全国からの支援につなげていくことを意図して、被害の状況や、復旧の見通し、支援制度などを様々な媒体・機会を通じて被災地外にも広く発信</p> <p>○ 報道機関へのきめ細かな資料提供 (1/1～)</p> <ul style="list-style-type: none"> 本部員会議、知事記者会見の全面公開・当日中の動画配信(◎) 被害状況、復旧状況、被災者支援等について随時メール配信、県政記者クラブ以外の社へも配信(◎) <p>○ 知事による積極的な情報発信</p> <ul style="list-style-type: none"> 本部員会議、ぶら下がり会見における知事メッセージの発信 (1/1～) 知事記者会見による被災状況、今後の見通しなどの発信 (1/10～) 報道番組(全国、地方)への出演(1/11～) 現地視察を通じた被災地の状況の発信 	<p>○ 情報が届かない被災者が発生</p> <ul style="list-style-type: none"> 通常の広報手段(新聞、テレビ、インターネット)では届かない事態を想定した対応を定めていなかった デジタルになじみのない高齢者に対して、紙媒体を継続的に届ける仕組みがなかった 在宅・車中泊等の避難所外避難者、2次避難先などに情報を届ける手段を講じるのに時間がかかった 	<p>○ デジタル・アナログ両面での発信媒体の強靱化 (短期)</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報伝達手段の複線化・多様化(市町の防災行政無線、Lアラート、臨時災害放送局含むラジオ等の活用) 代替手段の有無(新聞掲載、市町広報など)も考慮して、紙媒体配布の仕組みを構築 SNSなどネットを介した情報収集・連絡の利用促進に向け、高齢者等に対し、平時からスマホ保有や利活用を推進 コールセンターの設置などによる個別対応とともに、問い合わせ対応をもとにFAQの作成等を行い、広報活動に生かす

取組事項	課題	改善の方向性
<p>○あらゆる県広報媒体での情報発信等</p> <ul style="list-style-type: none"> • SNSのきめ細かな投稿（県外への発信力が高いXの活用）1月390件 • 特設HP（緊急ページ）の設置(◎) • トップページの特設ページへの切り替え • 新聞広報、TV広報番組の活用 • 避難所における紙媒体の配布・掲示（1/18～リエゾン等を通じ掲示、2/4～支援物資輸送ルートの活用） • 被災者向け支援情報・相談窓口一覧の作成、新聞広報への掲載、チラシ作成（1/9～） • 総理や大臣等の視察を通じた、情報発信 • 1次避難所へ支援物資として新聞を配布 • 2次避難所へ支援制度等のチラシ送付を継続的に実施 • 土業団体協議会、行政評価事務所などと共同での相談会の開催(◎) <p>○支援活動につなげるための情報発信</p> <ul style="list-style-type: none"> • 「能登のために、石川のために応援消費おねがいプロジェクト」による消費活動を通じた応援の機運醸成（2/1～）(◎) 	<p>○被災者ニーズに応える情報発信が不足</p> <ul style="list-style-type: none"> • 個々の被災者の情報ニーズの把握手段が脆弱であったこともあり、行政から発信する情報の間にギャップが発生 • 状況が刻々と変わる中で、見通しを出すことを躊躇する雰囲気があった • 県・市など、行政単位の目線での発信内容となっていた（例：道路・水道等のインフラの復旧見通し、支援制度の開始時期） • 発災直後のトップからのメッセージの発信の方法やタイミングについてもっと工夫する余地もあった • 外国人、障害者などの情報の入手しやすさに配慮した発信の頻度・量が少なかった <p>○県・市町の連携不足による混乱</p> <ul style="list-style-type: none"> • 災害時の県・市町の広報の連携体制がなく、人員の限られる市町の広報担当課を支援できなかった • 県の発表内容の市町への情報提供が十分でない事例もあり、被災者が市町に聞いても分からないという不満につながった 	<p>○情報発信内容の工夫（短期）</p> <ul style="list-style-type: none"> • 発表した内容がどのようなステータスにあるのか、今後の見通し（検討段階なのか、開始するのか）を明確に示すことが被災者の安心につながるという意識を庁内・関係機関で共有 • 平時からSNS登録者増加を図り、双方向のコミュニケーションを取れるようにすることや、支援団体等との情報共有の場を設けるなどして、情報ニーズを把握 • 住民目線で分かりやすい情報発信に努めるよう庁内へ呼びかけ • 外部の支援も積極的に活用して、情報の入手しやすさに配慮した発信の頻度や量を増加（今回対応できた事例：県HPのやさしい日本語機能の実装） <p>○市町との連携強化（短期）</p> <ul style="list-style-type: none"> • 好事例(珠洲市に対する広報支援)にもとづき、広報業務を県内市町間や県からの支援項目に位置付ける • 今回県で作成した支援制度のガイドブックなどを、今後の災害時には、早期に作成・展開し、市町の業務負担を下げる • 県からマスコミへの発信内容を市町の広報担当課へも共有する • 県が発表した内容であっても、住民からの問合せが市町に寄せられ、想定問答など詳細な情報が市町で必要になるという問題意識を庁内で共有する • 市町の情報発信と県HPの連携

発災後

取組事項	課題	改善の方向性
	<p>○ 状況変化に応じた情報修正の難しさ</p> <ul style="list-style-type: none"> 特にインターネット上では、一度拡散した内容が優先して表示され続けるなど、過去の発信内容が残り、状況が変化したとしても、修正に相当の時間・労力を要す (例：不要不急の移動抑制、ボランティアの受入等) <p>○ 偽・誤情報による混乱の発生</p> <ul style="list-style-type: none"> インターネット、SNS上の悪質な偽・誤情報が救助活動や2次避難を進める上で支障となる事例もあった <p>○ 被害状況・災害対応の記録</p> <ul style="list-style-type: none"> 庁内に対して、共有フォルダへの保存を呼び掛けたものの、うまくいかなかった 復旧・復興プロセスを伝える広報やアーカイブに活用する写真・映像等（ドローン撮影含む）を撮影するマンパワーが不足 →奥能登豪雨時は発災後すぐに被災地を撮影(9/23) 	<p>○ 状況変化が伝わる情報発信(中長期)</p> <ul style="list-style-type: none"> インパクトが大きい情報発信については、その後の変化の見通しも併せて発信する Web広告など、既存の広報媒体以外の手段も活用して、発信の質と量を増大させる 現地の様子を発信してもらうよう呼びかけるなど、より情報が拡散する手段を検討 (例：災害ボランティア) <p>○ 偽・誤情報対策(短期)</p> <ul style="list-style-type: none"> 看過しがたい偽・誤情報を打ち消すために、正しい内容を公式の1次情報として強く発信していく <p>○ 災害記録担当者の選定等(短期)</p> <ul style="list-style-type: none"> 記録を残すことの重要性を庁内で共有 災害記録担当者の選定・役割分担の設定