

令和 6 年能登半島地震における 災害広報対応の検証結果について

戦略広報課

知事記者会見、災害対策本部員会議、現地視察などにおけるメディア対応をはじめ、SNS・ホームページなどのネットメディアや、新聞、テレビなどのマスメディアを通じて、積極的に情報発信を実施するとともに、避難所へのチラシ配布なども展開した。各報道メディアにおいても、通常時の数倍の取材スタッフが石川県に派遣され、連日大きく取り上げられていた。

通常の何十倍もの情報発信がなされている中でも、被災地からは「復旧状況や支援などの情報がない」といった声が寄せられ、その原因を分析し、今後の災害広報対応に役立てるため、外部調査会社（株）三菱総合研究所）への委託も活用して、情報の受け手である被災者を取り巻く実情を把握し、災害広報の検証を行った。

主な検証の内容は、

1. 「情報がない」という声が生まれるのは、県と被災者の間に、タイムギャップとスコープギャップという二つのギャップがあることが原因ではないかという仮説の検証と対応策の検討
2. 地域防災計画を踏まえた県の対応状況の整理と改善の方向性の検討

地震発生直後から、国内外のメディアが殺到し、世の中の注目が一挙に高まり、あらゆる広報手段を活用して、被災状況、インフラ復旧見通し、被災者支援などに関する情報発信を実施した。

【報道メディアへのきめ細かな情報発信】

■ 災害対策本部員会議

マスコミフルオープン、毎回終了後に知事ぶら下がり会見を実施

1月 3 2回
2月 8回（原則週2回）
3月 4回（原則週1回）

■ 知事記者会見

復旧状況や支援活動状況など、毎回テーマを決めて実施

1月 1 1回（1/10～）
2月 9回
3月 3回

（県議会開会中はぶら下がり会見を随時実施（5回）

■ 被害状況の報告

人的被害、家屋被害、避難所・避難者数など

1月 7 5回
2月 2 7回
3月 1 3回

■ 記者発表（震災関係）

記者クラブ等へのニュースリリース送付、県ホームページ掲載

1月 3 1 0件
2月 1 3 7件
3月 8 9件

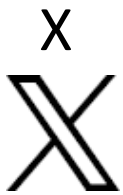
【知事からの積極的な情報発信】

- ・本部員会議、ぶら下がり会見での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、復旧見通しなどの発信（1/10～）
- ・報道番組（全国、地方）への出演、TV各社インタビュー取材
- ・現地視察での取材対応、現地視察毎に現地でぶら下がり取材を実施

【あらゆる県広報媒体での情報発信】

■ SNS のきめ細かな投稿

情報拡散力のあるXをプッシュ型発信のメインとして使用

媒体	時期	フォロワー数	投稿件数	インプレッション (平均)
	12月	9,240	73件	5,882
	1月	38,484	390件	371,226
	2月	39,119	121件	90,250
	3月	39,296	116件	53,484
	12月	71,458	43件	10,952
	1月	83,815	77件	17,348
	2月	89,338	51件	21,141
	3月	91,260	56件	25,342
	12月	2,530	10件	1,402
	1月	6,756	144件	4,856
	2月	7,211	27件	12,411
	3月	7,430	59件	5,381

■ 特設HP（緊急ページ）の設置

必要な情報に素早くリーチできるよう、
入口を整理し、対象者別に4つに分類

災害対策本部員会議、知事記者会見は、
フルバージョンの動画を当日中にアップ

アクセス数が大幅に増加（12月から1月は約33倍）

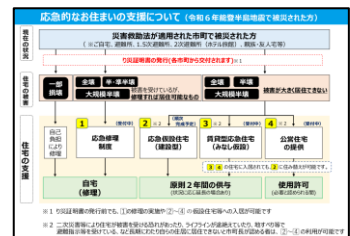
月	R5.12	R6.1	R6.2	R6.3
通常版	40,453	560,112	45,489	42,918
緊急版	-	769,776	260,115	138,859
合計	40,453	1,329,888	305,604	181,777

被災された方へ	被災者の方へ
- 被災状況、避難場所、避難経路、避難物資の提供状況 - 被災者の生活支援（食料、衣類、生活必需品の提供） - 被災者の心理的ケア（カウンセリング、心理支援） - 被災者の生活再建支援（住宅、生活再建支援） - 被災者の生活再建支援（住宅、生活再建支援）	- 被災者の生活再建支援（住宅、生活再建支援） - 被災者の生活再建支援（住宅、生活再建支援） - 被災者の生活再建支援（住宅、生活再建支援） - 被災者の生活再建支援（住宅、生活再建支援） - 被災者の生活再建支援（住宅、生活再建支援）
被災地を支援したい方へ	被災地を支援したい方へ
- 被災地の現状、被災者の生活状況 - 被災地の現状、被災者の生活状況 - 被災地の現状、被災者の生活状況 - 被災地の現状、被災者の生活状況 - 被災地の現状、被災者の生活状況	- 被災地の現状、被災者の生活状況 - 被災地の現状、被災者の生活状況 - 被災地の現状、被災者の生活状況 - 被災地の現状、被災者の生活状況 - 被災地の現状、被災者の生活状況



■ 支援制度一覧等の作成・配布

主な支援制度と連絡先を1枚
にまとめたチラシを作成し、
現地へも支援物資と一緒に
配布（2/4）



支援制度を案内するフロー
チャート形式の資料も作成

【あらゆる県広報媒体での情報発信】

■ 新聞広報への掲載

新聞広報（通常掲載）

1/9・10	県HP、SNS紹介
1/17	相談窓口、ボランティア、義援金
1/24	救急車の適正利用、相談窓口
1/31	避難者の情報登録、奥能登無料特急バス等
2/7	住宅・インフラの当面の見通し
2/14	応援消費お願いプロジェクトなど
2/21	災害ボランティア

新聞特別広告

1/14	2次避難について
1/16	県庁相談窓口
1/19	住まいの情報、相談窓口など
1/21	2次避難について
1/27	事業者ワンストップコールセンター
1/28	2次避難について

■ TV広報番組

1/13	義援金等
1/20	住宅関係
1/21	みなし仮設、災害ボランティア、義援金募集、県HP・SNS紹介
1/27	災害ボランティア
1/28	みなし仮設、災害ボランティア、義援金募集、県HP・SNS紹介
2/3	みなし仮設
2/4 (2番組)	防災対策等 みなし仮設、災害ボランティア、義援金募集、県HP・SNS紹介
2/10	被災者情報登録
2/11	みなし仮設、災害ボランティア、義援金募集、県HP・SNS紹介
2/17	金沢・奥能登無料特急バス
3/2	応援消費お願いプロジェクト
3/17	応援消費お願いプロジェクト

【仮説検証】「情報がない」という声生まれる原因

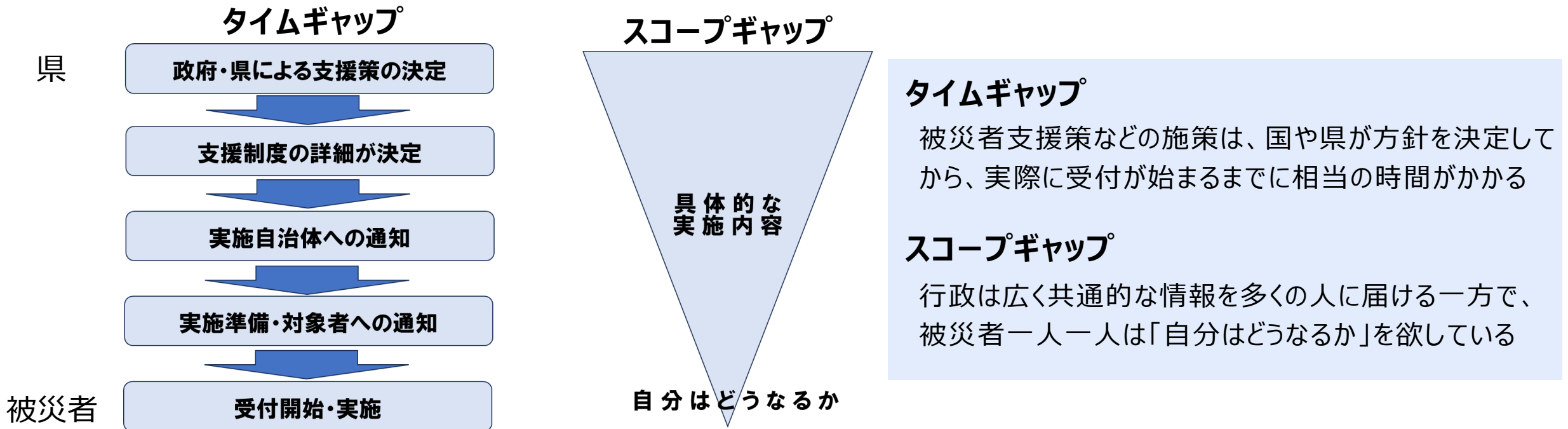


＜仮説の検証の実施内容＞

2つのギャップ（タイムギャップ、スコープギャップ）が「情報がない」と感じる原因になっているという仮説をベースに、
以下の内容により、今回の対応状況の評価や課題、改善点について整理した。

- ・ 被災者による被災体験の証言、県政モニターへのアンケート
- ・ 関係機関（市町広報担当職員、マスメディア、NPO・支援団体）へのインタビュー・アンケート

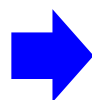
※インタビュー・アンケートは、忌憚のないご意見をいただく趣旨から、県は同席せず、委託先において、詳細を公表しない前提で実施



被災者による被災体験の証言

(R6.9～12 金沢大学、珠洲市と合同で、珠洲市内の区長、消防団員、医療従事者などの33名から証言を収集)

- (主な内容)
- ・ 誤情報対策として、情報連絡係を決めて、その人が市役所から紙で届いた情報をみんなに伝えていた
 - ・ つなぎ役である区長の対応によって、地区の住民への情報の伝わり方に差があった
 - ・ 通信や放送が途絶えて、隣町の被害状況も分からなかった。避難所でスターリンクが設置されてから、LINEで安否確認ができた。



被災者の求める情報は、安否情報、支援の情報、他の地域の状況などであり、情報が不足するケースでは、信頼できる人物などを介した情報伝達が有効である

県政モニターアンケート (R6.8 回答者443名 (被災地外も含む))

- (主な内容)
- ・ 地震に関する情報を県ホームページやSNSで確認する：67.5%、しない：32.5%
 - ・ 県の発信以外での地震に関する情報の入手先 (複数回答)
マスメディア：84.7%、携帯電話の緊急速報：69.1%、インターネット：68.2%、SNS：45.1%、
市町の発信：45.8%、その他 (口コミなど)：3.4%



**地震発生時には、7割弱の人が県ホームページや県SNSを通じて情報収集している
マスメディアを通じた情報収集が最も多く(85%)、インターネットも約7割の人が活用している**

【主な回答】（R6.12～R7.2実施 市町広報担当職員、マスメディア、NPO・支援団体）

■ TIME GAPについて

- ・ 県から何かしらの「制度が始まる」という告知はされるが、**制度の具体的な要件（申請受付フロー、対象者等）が不明確な状態では市町として発表しづらい。情報発信のフェーズに応じた対応方針や広報実施について県・市町で共有しておけると良い。**（市町）
- ・ **県が「実施する」と言ってから実際に市町での受付が開始されるまでのギャップ**に対してフラストレーションを抱えている方がたくさんいた。**事前に対応の流れを整理・準備、見通しを発信してもらえると安心できる。**（NPO）

■ SCOPE GAPについて

- ・ **県からのプレス発表資料を県がとりまとめて、被災市町全体で配布可能な情報・資料として共有してもらえるとうれしい。**（市町）
- ・ 高齢者で行政からの情報を自分で理解し処理できる方は少ない。一人ひとり個別の対応が必要となる。（NPO）
- ・ 高齢者とそれ以外の被災者で、必要とされた情報に特に差異を感じなかった。（マスメディア）

■ その他

- ・ 発災当初のホームページは階層が深すぎてわかりにくかった。（NPO）
- ・ **Lアラートは情報量が多く、そこから何を取捨すればよいか悩んだ。**（マスメディア）

 **令和6年能登半島地震における災害広報において、二つのギャップは実際に課題として顕在化していた
⇒ギャップを埋める工夫が必要**

タイムギャップの発生と対応

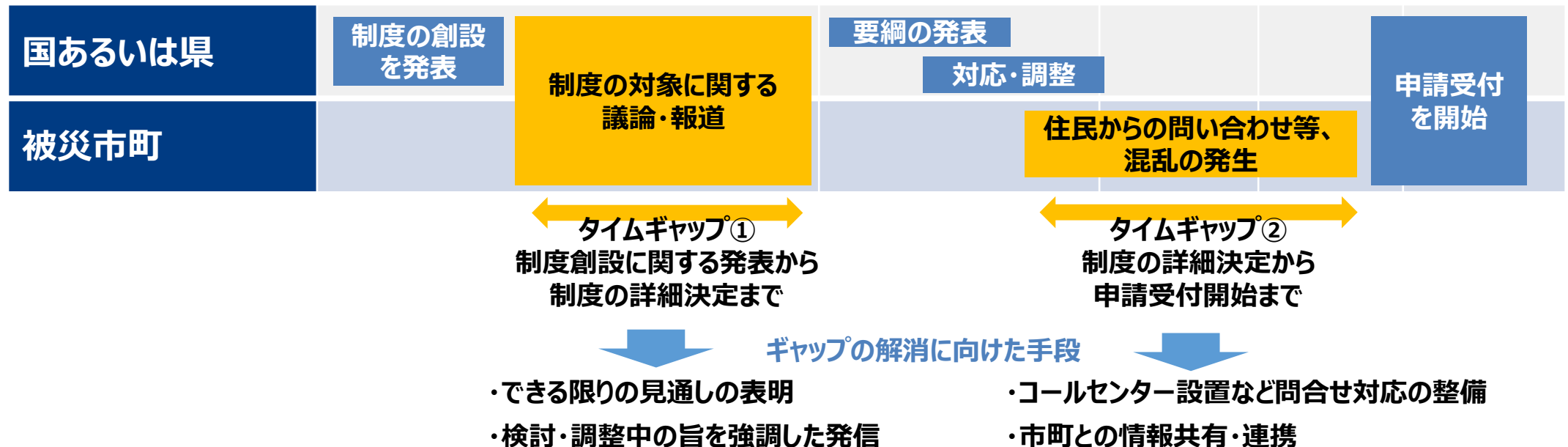
令和6年能登半島地震では、高齢化率の高い地域での災害であったことなどの事情を踏まえて、特別に新設された支援制度もあったが、行政からの情報発信や報道の状況などを確認した結果、制度の創設から実際に受付が開始するまでの間に、**大きく2つの時期にタイムギャップが発生**していると考えられる

① 制度に関する情報発表から制度の詳細決定まで

制度の発表後、各種の意見を踏まえて議論がなされた結果、制度の要綱が決定

② 制度の詳細決定から申請受付開始まで

市町や現地のNPOに被災者からの問い合わせが発生、制度の受付開始時期等が見えず、被災者に混乱が生じていた。



検証結果を踏まえた改善の方向性

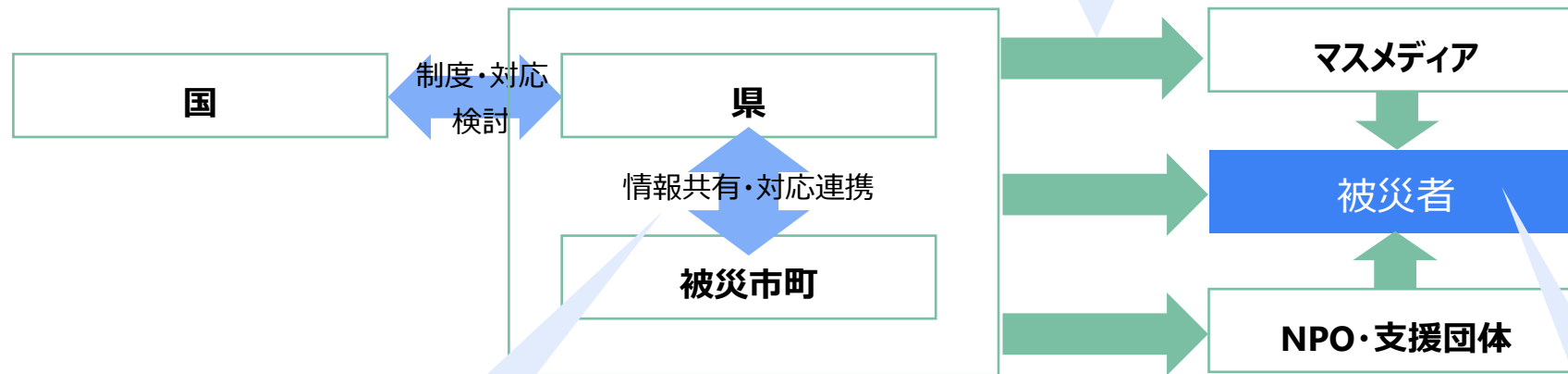


①タイムリーな情報共有、取りまとめ

刻々と状況が変化する中、マスメディアはHP等で情報の裏取りを行う。県が市町の情報をもとめ、HPを随時更新する方法も検討

②制度決定後の対応方針や開始時期を合わせて発信

被災者の関心が高い、制度に関する情報は、できるだけ対応方針や開始時期を合わせて発信することで見通しを示す



③情報共有の体制の整備

④市町での対応体制整備の支援

情報発信の際は、住民からの問合せを受ける市町の対応を考慮する。
コールセンターの設置、応援職員の派遣など、問合せ対応体制の支援も検討

⑤対象者の属性・被災状況等を考慮した多様な手段による広報

⑥通信環境の強靱化、早期復旧対応

制度の対象者・手続き等詳細情報はマスメディアによる発信だけでは不十分であり、HP・SNSで分かりやすい発信が重要。

高齢者等には相談会やNPO等との連携によるきめ細かい対応も必要

また、通信手段の強靱化・広報手段の多様化によって、避難形態・被災状況に合わせて、全員に情報を届けられるようにする



地域防災計画を踏まえた県の対応状況の整理

寄せられた意見などをもとに、「石川県地域防災計画（災害広報）」の規定内容に照らして、今回の地震への対応状況を整理した。
改善策の具体化については、広報以外にわたる項目もあるため、各分野の検証結果も踏まえてR7に検討する。

地域防災計画の項目	既定の実施事項	今回の実施内容	課題	改善の方向性
1 基本方針	・緊急事態用の広報計画を作成し、広報活動を展開	・発災初日から一定の人員が参集して対応	（共通の課題） ・緊急事態用の広報計画や災害情報センターの体制の詳細、実働マニュアル等が存在しなかった ・個人の経験・スキルに頼る部分があった	・今回の経験を踏まえた災害広報マニュアルの整備
2 広報機関	・災害情報センターに報道機関専門の広報担当幹部を配置し、迅速かつ的確に広報活動を展開	・戦略広報監のもと、戦略広報課で報道対応（資料提供、視察対応等）を一元的に実施		・今後も報道機関（県政記者クラブ・大規模災害時における県外マスコミ）の対応を一元的に実施することを仕組み化する ・災害時の執務体制・災害対応チーム設置に関する考え方の整理も踏まえて検討（関係課：人事・組織経営課、危機対策課）
3 広報の内容 4 広報手段等	・報道機関への情報提供	・定期的な報道資料の提供（本部員会議、知事会見） ・記者クラブ外へも情報提供	・県からの発信について、制度の詳細・想定問答が市町に行っておらず、市町が住民の問合せに対応できないことがあった	・市町広報との連携・情報共有の強化 ・発表した内容のステータス（検討状況）や受付開始の見通しを丁寧に発信するなど、住民目線での情報発信を意識 ・コールセンターの設置などによる対応
	・ホームページ等の各種手段による広報の実施	・特設ホームページの設置 ・SNSの積極的活用 ・支援制度をまとめたチラシを作成し、避難所へ配布	・平時になじみのない手段（Lアラート、コミュニティFM等）の活用に課題 ・県が直接チラシを作成・配布する想定がなく、実施に時間と手間がかかった ・情報が届いても、自分の状況に照らして内容を理解することができない人も存在	・災害時の広報手段について整理し、情報伝達を複線化・充実（関係課：危機対策課） ・紙媒体の配布に係る運用（配送手段等）の整理、マニュアルの整備 ・相談会開催のほか、NPO・支援団体の協力を得ることも検討
	・避難所外避難者への情報提供	・デジタル技術による情報集約 ・収集情報を用いた発信	・避難所外避難者への情報提供に課題を感じている市町も存在	・国と連携し検討を進めている被災者情報（広域避難者の居所等）を共有する仕組みの活用（関係課：デジタル推進監室、危機対策課）

地域防災計画を踏まえた県の対応状況の整理（つづき）



地域防災計画の項目	既定の実施事項	今回の実施内容	課題	改善の方向性
5 被災地域の相談・要望等の対応	・臨時相談窓口を設置して相談に応じるなど相談や広聴活動の展開	・協定に基づく土業団体による相談会の実施 ・各種相談窓口の設置（安否不明者、子ども、消費者など）	・通信手段の途絶により、相談窓口にアクセスできない事態が発生	・通信手段の確保（現時点では、民間通信事業者との連携強化、スターリンクの配備等を予定） （関係課：危機対策課）
6 安否情報の提供等	・被災者の安否情報の収集・照会への回答	・安否不明者及び死者の氏名について県で取りまとめて公表	・死者に関してマスメディアからは同意によらず公表すべきとの指摘	・現状の課題認識及び指摘に対してどう判断するかを確認 （関係課：危機対策課）
7 住宅に関する各種調査等の情報提供	・住宅に関する各種調査について、被災者に説明（市町） ・市町の活動を支援（県）	・県HPでの支援制度に関する情報を発信 ・制度の案内チラシを作成 ・（住宅に限らず）市町職員向けに支援制度を取りまとめたガイドブックを作成	・既存の制度に関する内容については、事前に準備し整理しておくことで、より早期に周知することができた可能性がある。	・今回作成した広報物を整理し、今後の発生時にそれを活用して速やかに配布できるようにする。
8 ライフライン情報の提供等	・電気事業者、電気通信事業者の情報提供体制の整備	・インフラ被害状況、復旧見通しを県で集約して公表 ・県HP上で事業者のWebサイトのリンクを掲載	・日々変わる復旧の状況をタイムリーに提供できなかった	・各事業者と密に情報共有・調整をはかる
その他	※現行の計画に照らして分類できないものの、重要な課題と見込まれる内容		・広報業務にも支援の潜在的ニーズが存在 ・県の発表事項に関する連絡・調整役など、情報発信に関しても、県のリエゾンへの期待があった	・他自治体からの応援職員の協力で、市のホームページやSNSでの発信などの支援につながった事例も存在したことから、広報業務への支援のあり方についても検討 （関係課：人事・組織経営課、市町支援課）

改善事項を地域防災計画上で規定・整備するとともに、実際の対応につながるマニュアルの整備や、得られたノウハウの継承、状況に応じて判断・対応できるよう訓練等による習熟を行っていく。

地域防災計画上での規定 災害広報における実施方針として必要な事項を追加・修正

災害広報マニュアルの整備 具体的な実施内容を規定するも、状況に応じて動ける内容

- ・ 災害時の業務継続の観点から、新たに異動してきた職員も指示を待たずに「自分が今まず何をすればよいか」、「いつ・何の情報が求められているか」、「誰が・どこと連携して・何をすればよいか」を整備し、災害時に動ける体制づくりに資するものとする
- ⇒ 業務の流れ、対応体制、具体的な実施事項（報道対応、SNS・ホームページ等での発信等）及び発信内容など

災害広報のノウハウ集の整備

- ・ 災害時における「状況と判断」の参考として、具体的な対応事例をノウハウ集でまとめることで、今後のケーススタディとして活用
- ⇒ 記載する内容のイメージ：①どの時期に、③どういう対応をしたか、③結果はどうだったか（課題があった点も含めて）

訓練・研修を通じた習熟

- ・ 石川県防災総合訓練への参加など、実践的な災害広報の能力向上の機会を設ける
- ・ 市町広報担当課との共同での図上訓練（設定された状況に基づき対応策を議論）など、研修を通じた連携強化

【20040703】 広報紙作成の支援（川口町・練馬区）

○東京都練馬区は、川口町にて広報紙作成の支援を行った。

○支援職員の派遣状況

- ・11月1日(月)から13日(土)まで、交替で2名1班を派遣した。支援職員2名のうち、広報紙担当が実際の広報紙編集業務にあたり、もう1名が連絡調整や印刷などの手配に当たった。このような役割分担でスムーズに対応できた。
- ・支援職員は、やはり広報の文章を書く技術を持った職員であることが必要。特に初期の頃には、それが不可欠だった。

○広報紙作成のためのリソースの確保状況

- ・派遣前日(10月31日)まで、川口町庁舎は立ち入り禁止だったため、基本的に「屋外で発行する」ことを前提に器材等を準備した。準備した器材は、印刷機、印刷用紙、ノートPC2台、発電機。

○広報紙の作成・配布手順および川口町職員との役割分担

- ・第1班の初日、2日目は、情報の収集もままならない状態。災対本部のボードに貼られている情報から掲載内容をピックアップして案を作成し、川口町の広報担当者と相談しながら紙面を作成した。
- ・配布手段については、川口町広報担当から世帯数が2,000世帯と聞き、2,000部印刷して避難所を経由して配布してもらうこととした。
- ・3日目からは「この情報を載せて欲しい」と各部署から上がってくるようになった。その結果、「どの情報を載せるか」は災対本部で決定する事項と位置づけられるようになった。