

# 情報難民ゼロプロジェクト報告概要

---

平成28年12月

総務省

現状 日本語の災害情報、避難情報を理解できない...



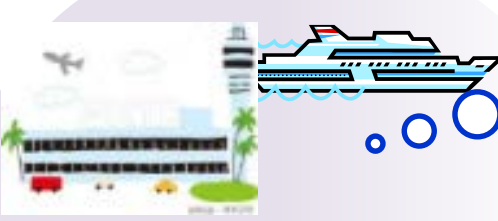
## 2020年に目指す姿

## 視覚化・多言語化された情報を受け取れる!

※「」の中は、実現に資する総務省関連施策

### 【情報伝達手段、避難支援、救急搬送の整備】

#### 入国・出国時



空港・港湾

多言語での情報提供が十分に行われていない



駅等のターミナル施設

#### 国内移動中

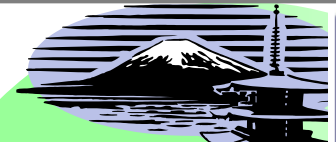


公共交通機関内



徒歩

#### 国内滞在時・活動時



観光案内所



宿泊施設



観光・商業・スポーツ施設

職場・学校

### 2020年に目指す姿の例

#### <空港・駅等ターミナル施設、観光・商業・スポーツ施設等>

スマートフォンのアプリやデジタルサイネージ等を利用して多言語の文字情報や地図・ピクトグラム(絵文字)等の視覚化情報を入手できるように!

- 「IoTおもてなしクラウド事業」
- 「災害に関する情報の多言語対応」
- 「外国人等に配慮したターミナル施設等における防火・防災対策の推進」
- 「Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化」等



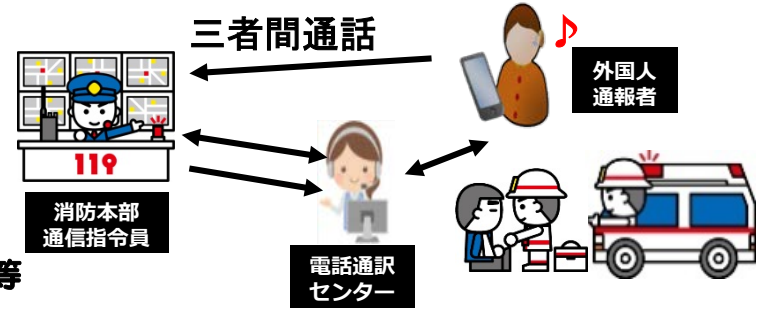
デジタルサイネージ

スマートフォンアプリ

#### <救急搬送>

全国で119番通報や救急搬送時の三者間同時通訳が実現して、安心して救急サービスを受けられる!

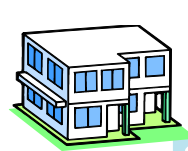
- 「指令等の消防業務における多言語対応事業」
- 「救急用多言語音声翻訳システムの研究開発」等



#### <災害発生時>

避難所等で「情報コーディネーター(仮称)」による情報の伝達支援を受けられる!

- 「情報コーディネーター(仮称)による情報伝達支援」
- 「多言語表示シートの活用促進」等



避難所



情報コーディネーター(仮称)



避難所



救急搬送



119



自宅

#### 自宅滞在時

多言語での情報提供が十分に行われていない

119番通報や救急隊に言葉が通じない

避難所で日本の慣習等が分からない

### 【情報伝達の基盤整備】

#### <様々な場面> 情報通信インフラの耐災害性を進めることで、災害が発生しても、いつもと変わらず使えるように!

- 「ラジオの難聴対策」
- 「公衆無線LAN環境整備」
- 「放送ネットワークの強靱化」
- 「ケーブルテレビの耐災害性の向上等」
- 「可搬型予備送信設備等の配備」等

現状

災害情報、避難情報を十分に受け取れない...



2020年に目指す姿

確実に災害情報、避難情報を受け取れる！

※「 」の中は、実現に資する総務省関連施策

## 【情報伝達手段、避難支援の整備】

自宅滞在時



福祉施設



自宅

携帯電話を持っていないと、緊急速報メールが届かない

## 2020年に目指す姿の例

### <自宅滞在時>

屋内にいても音声がかえやすい戸別受信機や自動起動ラジオ等が配備されて情報が確実に届くように！

「災害情報伝達手段等の高度化」「災害時の情報伝達体制の強化」「防災行政無線の導入促進」「コミュニティ放送を活用した自動起動ラジオの周知・展開」「マイナンバーカードとスマートテレビを活用した防災システム」等



戸別受信機 自動起動ラジオ スマートテレビ



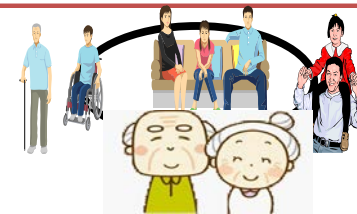
自宅の中にも安心！

自宅の中では、屋外スピーカーの音声が聞き取りづらかったり、聞こえない場合がある

### <自宅滞在時>

共助の精神に基づく自主防災組織が高齢者の地域での的確な情報伝達を補い、支え合う体制に！

「自主防災組織による情報伝達に係る先駆的取組支援」

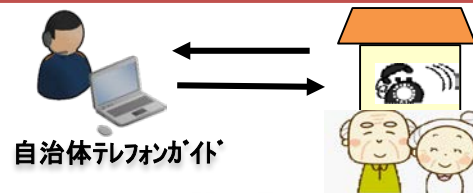


共助による支え合いで安心感アップ！

### <様々な場面>

自治体からの情報を聞き取りづらかったり、聞き漏らしても、あとから電話等で確認して確実に把握できるように！

「災害情報伝達手段等の高度化」「災害時の情報伝達体制の強化」



自治体テレフォングイド

聞き漏らしても確認できる安心感が日頃からの心のゆとりにも！

屋外移動中

駅等のターミナル施設



公共交通機関内

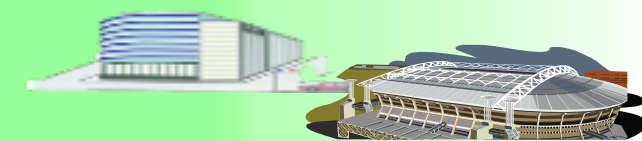
外にいても屋外スピーカーから離れていると、音声が聞き取りづらかったり、聞こえない場合もある



徒歩



農作業



観光・商業・スポーツ施設

屋外活動時

## 【情報伝達の基盤整備】

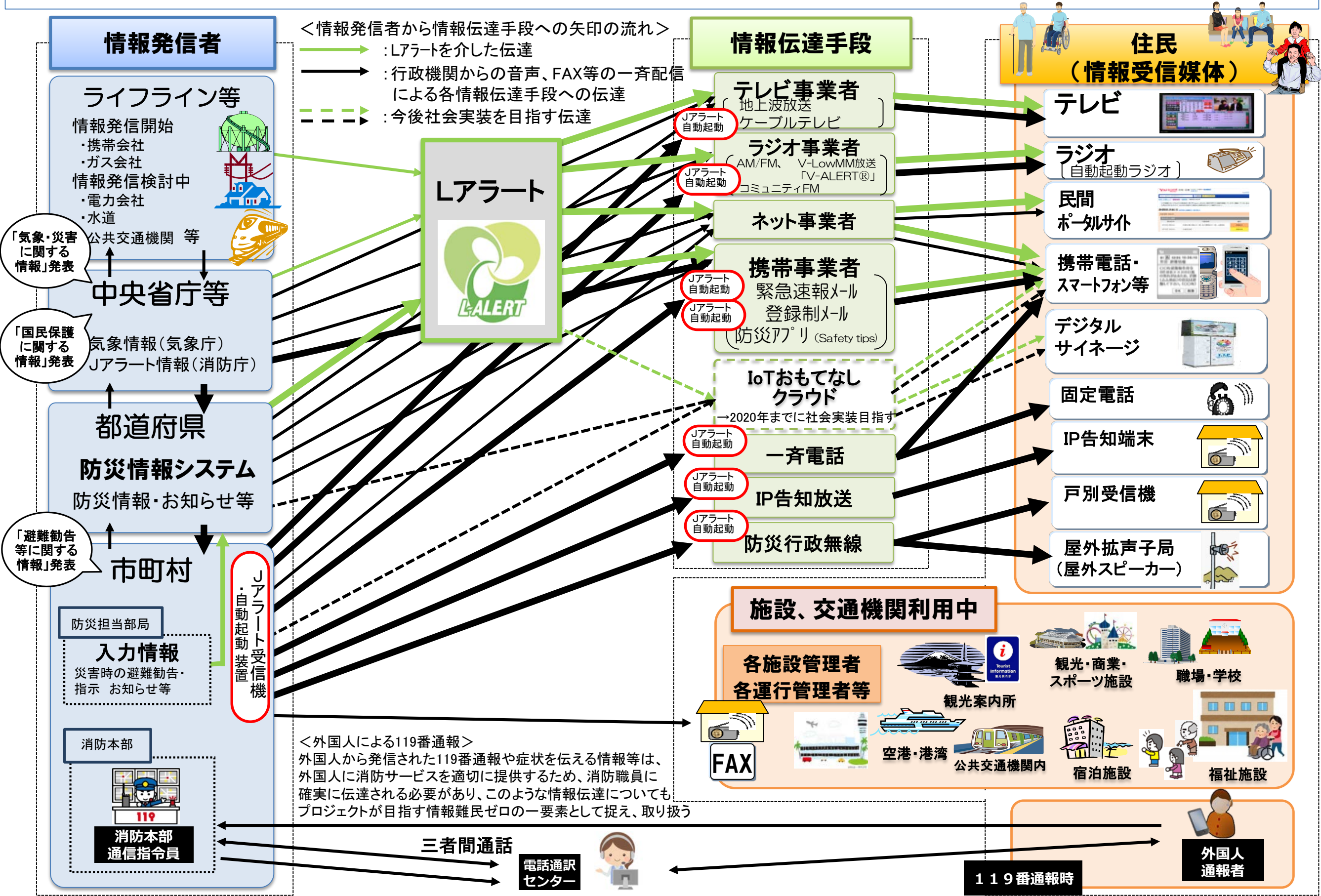
<様々な場面> 情報通信インフラの耐災害性を進めることで、災害が発生しても、いつもと変わらず使えるように！

「ラジオの難聴対策」「コミュニティ放送による情報伝達手段の多重化」「放送ネットワークの強靱化」「ケーブルテレビの耐災害性の向上等」「可搬型予備送信設備等の配備」等



# (参考) 行政機関から災害に関する情報が住民へ伝達される一般的な流れ (イメージ)

✓ 行政機関等が発表した災害情報等は、多様な情報伝達手段を介して情報受信媒体に届けられ、住民に伝達される



※Jアラート自動起動: 市町村に設置された受信機及び自動起動装置が連動する情報伝達手段へ自動的に情報を伝達

## 2. 情報を必要とする場面を想定した情報伝達手段の整備

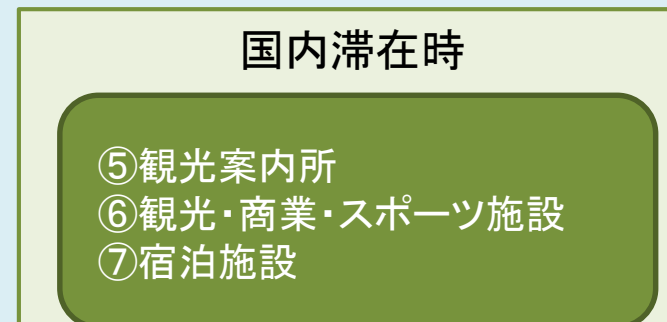
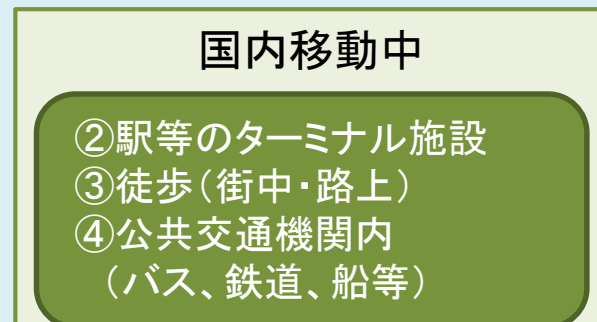
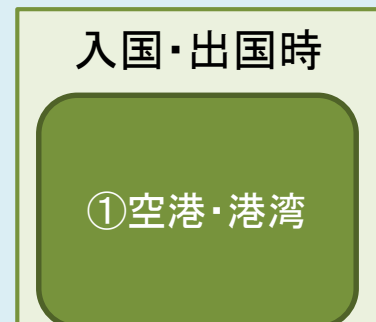
- ✓ 外国人や高齢者が災害情報等を必要とする場面を想定して、各場面の情報伝達手段の現状における課題と2020年に目指す姿を利用者視点で整理
- ✓ 総務省関連施策について、2020年までの社会実装を見据え、アクションプランを作成

<情報を必要とする場面> →23の場面に分けて整理

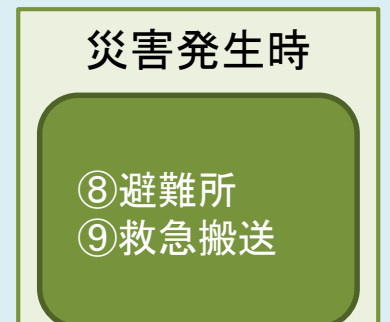
### (1)外国人の場合

#### [1]訪日外国人

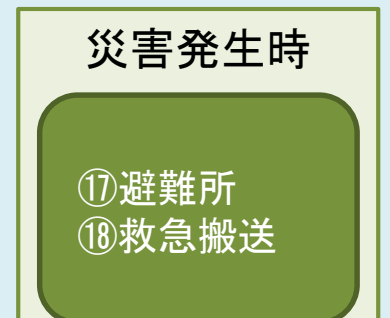
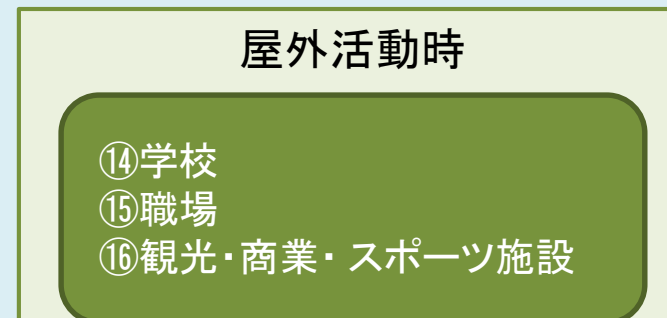
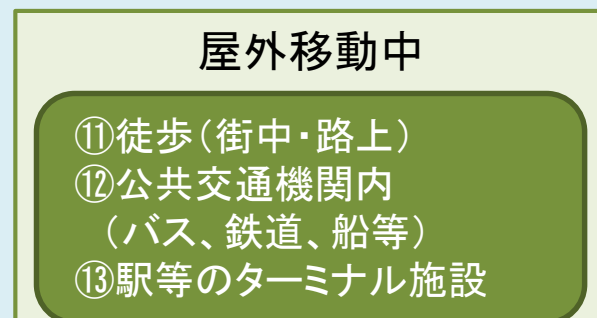
#### 災害発生前



#### 災害発生後

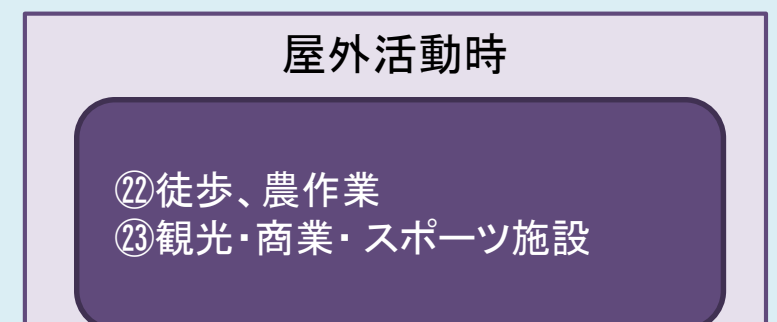
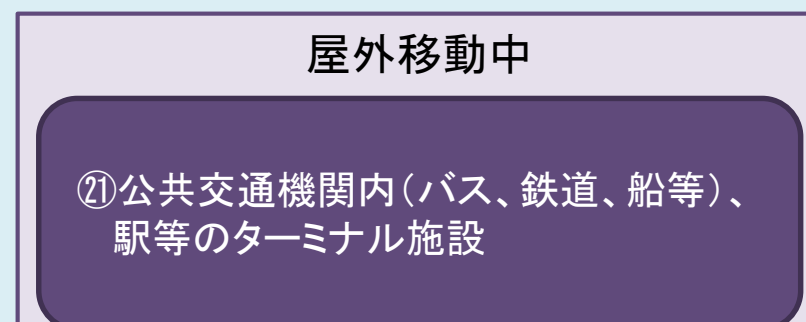
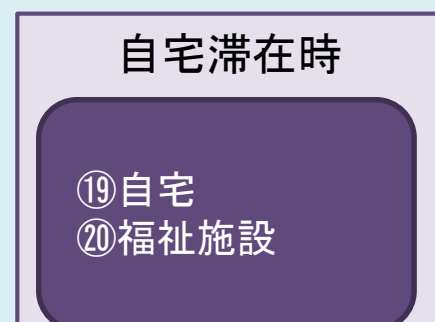


#### [2]在住外国人



### (2)高齢者の場合

#### 災害発生前



## 【訪日外国人】

### 入国・出国時／①空港・港湾

- ✓ 訪日外国人が訪日して最初に必ず利用する場所であり、国内移動の起点になる場所
- ✓ 国内滞在中に災害が発生した場合の災害情報等の入手方法を知ってもらうとともに、災害時には行程の変更を余儀なくされる場合もあることから、災害情報等を確実に伝達する必要性が高い場面と言える

### <個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)>

携帯電話・スマートフォン・タブレット端末(防災アプリ(観光庁)、SNS、行政機関HP)、ラジオ(AM/FM放送)、テレビ

### <現状における課題と2020年に目指す姿>

#### 現状における課題

- 災害時に館内非常放送が多言語で提供されている場合があるものの、情報伝達手段についてはスマートフォンの防災アプリを利用して緊急地震速報等を多言語で入手できたり、空港設置のテレビや個人所有のラジオを利用して、一部の放送局(テレビ、ラジオ)が英語等で情報提供しているほかは、多言語での情報提供が十分になされていない
- 防災アプリの普及促進が必要である
- 国内で災害情報や避難情報をどのように入手すればよいかわからない



#### 2020年に目指す姿

- 災害時に災害情報や避難情報をスマートフォンのアプリやデジタルサイネージ等を利用することにより、多言語の文字情報や地図・ピクトグラム(絵文字)等の視覚的情報で入手可能になる
- 防災アプリの普及が進む
- 多言語音声翻訳システムを活用した、メガホン型翻訳端末等による多言語での情報提供の取組が進む
- 国内での災害情報等の入手方法がわかるようになる

### <主な総務省関連施策>

IoTおもてなしクラウド事業、Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化、災害に関する情報の多言語対応、多言語音声翻訳、避難支援アプリの開発促進、空港等の施設でのスマートフォンアプリやデジタルサイネージ等の活用



入国・出国時／①空港・港湾 アクションプラン

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
IoTおもてなしクラウド事業	訪日外国人等のスムーズな移動、観光、買い物等の実現に向け、スマートフォン、交通系ICカードやデジタルサイネージ等と、共通クラウド基盤を活用した多様なサービス連携(個人の属性・言語等にに応じた情報提供や支払手続の簡略化等)を可能とするため、実証実験を通じて機能を検証(※Lアラートと連携して災害情報の配信を行うことも検討)	情報伝達手段の1つとして、外国人に対してデジタルサイネージや、デジタルサイネージを経由したスマートフォンにより災害情報や避難情報が多言語で提供されることから、的確な情報伝達に寄与	実証実験を行い、社会実装に向けた課題を整理		実装・普及展開	
Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化	Lアラートを介して提供される災害情報等への地理空間情報の付与により伝達手段の多重化・多様化を図るための実証を行うとともに、人的支援・普及啓発等の取組により地方公共団体における利活用促進の環境を整備	全国の情報発信者が発信した情報を、地域を越えて全国の情報伝達者に一斉に配信できるため、テレビ、ラジオ、携帯電話、ポータルサイト等の様々なメディアを通じて災害関連情報を入手することが可能になる	地図化等による災害情報の視覚化実現のための実証の実施		実装・普及展開	
多言語音声翻訳	世界の「言葉の壁」をなくしグローバルで自由な交流を実現する「グローバルコミュニケーション計画」を推進するため、情報通信研究機構が開発した多言語音声翻訳技術の精度を高めるとともに、民間が提供	災害時の避難支援や救急支援などの旅行分野以外の会話の翻訳精度を向上させるための研究開発や商業施設や鉄道等の実際の現場での性能評価等を通じて、災害時の多言語での災害情報伝達体制の整備促進に寄与	多言語音声翻訳技術の研究開発及び技術実証	基本技術の確立	・実装・実用化 ・大規模実証・改善(翻訳可能な10言語のさらなる精度向上)	
避難支援アプリの開発促進	地理に不案内な来訪者や旅行者等が適切に避難行動をとるため、多言語で災害情報を提供する避難支援アプリの整備に向けて、各県の地図上のデータ形式に係る標準化等のルールを作成するとともに、アプリの作成等の留意点等を整理した「避難支援アプリの作成等に関するガイドライン」を作成	ガイドラインを示すことによって、既存のアプリ事業者等による避難支援アプリの開発を促進するとともに、その開発・提供によって地理に不案内な来訪者や旅行者等における円滑な避難行動に寄与	アプリ開発の促進	避難支援アプリの機能の実装化(アプリ開発者の意向によるため不確定)		
空港等の施設でのスマートフォンアプリやデジタルサイネージ等の活用	2020年オリパラ東京大会で多数の外国人や障がい者等の利用が想定される駅・空港などのターミナル施設や競技場、ホテル等において、日本語による火災や地震などの災害情報や避難誘導の情報をスマートフォンアプリやデジタルサイネージを通じて多言語で表示する等の先進事例を基に防火・防災対策の有効性を検証し、ガイドラインを作成	ターミナル施設等において、外国人や障がい者等に対して防火・防災に関する効果的な情報伝達体制の整備に当たって、そのガイドラインを示すことにより、その整備を進め、外国人や障がい者等の円滑な避難行動に寄与	「外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方等に関する検討部会」において検討し、2017年度末までにガイドラインを策定	ターミナル施設等の関係者に対してガイドラインを広く周知		

# 【訪日外国人】

## 災害発生時／⑨救急搬送

- ✓ 災害による重傷や熱中症等のために、訪日外国人が119番通報する際の消防本部の応答や、救急隊員による救急搬送の場面
- ✓ 外国人傷病者の救命率向上が国内滞在中の安心感向上につながることから、円滑な実施の必要性が高い場面と言える

### <個人で活用可能な情報発信媒体>

携帯電話・スマートフォン等通話が可能媒体

### <現状における課題と2020年に目指す姿>

#### 現状における課題

- 東京消防庁の管轄地域において英語、中国語の2言語での119番通報への対応環境が整っているものの、消防本部によっては管轄地域において多言語での119番通報に十分に対応できていない
- 東京消防庁の管轄地域において英語に対応できる救急隊が整備されているものの、消防本部によっては管轄地域の救急隊において多言語での救急搬送に十分に対応できていない



#### 2020年に目指す姿

- 全都道府県で外国人通報者と消防本部通信指令員との間で電話通訳センターを介した三者間同時通訳ができる体制を整備し、外国人からの119番通報に多言語で対応できるようになる。また、外国人向け救急車利用ガイドの普及により、外国人が円滑に救急要請ができるようになる
- 全都道府県で外国人傷病者と救急隊との間で電話通訳センターを介した三者間同時通訳ができる体制を整備し、災害現場で多言語で対応できるようになるとともに、多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra(ボイストラ)」や、情報収集シート、コミュニケーションボード等を活用し、外国人傷病者に対して救急隊が円滑に救急活動ができるようになる

### <主な総務省関連施策>

指令等の消防業務における多言語対応事業、外国人向け救急車利用ガイド、情報収集シート・コミュニケーションボード等の活用、救急用多言語音声翻訳システムの研究開発



# 災害発生時／⑨救急搬送 アクションプラン

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
指令等の消防業務における多言語対応事業	外国人からの管轄消防本部への119番通報時等に迅速かつ的確に対応するため、外国人通報者と消防本部通信指令員との間で電話通訳センターを介した三者間同時通訳の体制整備を促進	三者間同時通訳の体制が整った消防本部において、外国人から消防本部への要請に迅速かつ的確に対応できるようになることによって、外国人傷病者の救命率の向上や火災による被害の軽減など、日本滞在中の安心感の向上に寄与	・消防本部に対し、三者間同時通訳の体制整備促進について通知を発出	・体制整備の促進		
外国人向け救急車利用ガイド	訪日外国人旅行者、在日外国人生活者向けに救急車の呼び方等を説明した救急車利用ガイド（英語版）を作成し、消防庁ホームページに掲載（追加言語については検討）	外国人への救急車利用ガイドの普及を通じて、救急車の呼び方への理解が促進されることによって、外国人傷病者の救命率の向上や日本滞在中の安心感の向上に寄与	・外国人向け救急車利用ガイドの追加言語の検討、作成 ・効果的な広報手段（SNS等の活用）の検討	外国人向け救急車利用ガイドの印刷・配布（追加言語は適宜検討し作成）	外国人向け救急車利用ガイドについて、効果的な広報手段を用いて広報開始（まずは空港や観光地、オリパラ開催地等）	
情報収集シート・コミュニケーションボード等の活用	2020年オリパラ東京大会に向けて訪日外国人旅行者等に対するコミュニケーションツールの活用事例を調査し、昨年度の救急業務のあり方検討会報告書に掲載して周知したほか、消防大学校の幹部講義でも説明し、取組みを依頼	外国人傷病者等と救急隊員との間での救急業務の実施に関わる円滑なコミュニケーションが行われることによって、外国人傷病者の救命率の向上や日本滞在中の安心感の向上に寄与	各消防本部の実情に応じて活用してもらうよう普及促進			
救急用多言語音声翻訳システムの研究開発	外国人傷病者への救急対応を迅速に行うため、NICTの多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra」を活用し、救急現場特有の会話内容を外国人に短時間で伝える機能等を研究開発（NICTと消防研究センターの共同研究）	外国人傷病者と救急隊員との間での救急業務の実施に関わる円滑なコミュニケーションが行われることによって、外国人傷病者の救命率の向上や日本滞在中の安心感の向上に寄与	引き続きシステムの改良を実施するとともに、救急企画室と連携して全国の消防本部に通知するなどして普及展開			

# 【在住外国人】

## 災害発生時／⑰避難所

- ✓ 災害時の自治体からの避難情報に基づき、在住外国人は避難所を利用することが想定される
- ✓ 在住外国人は被災地に生活基盤があるため、日本人と同様に今後の生活不安の解消に資する情報へのニーズが高く、災害情報や避難情報を確実に伝達する必要性が高い場面と言える

### <個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)>

携帯電話・スマートフォン・タブレット端末(緊急速報メール、登録制メール、防災アプリ(観光庁)、SNS、行政機関HP)、ラジオ(AM/FM放送)、屋外拡声子局(屋外スピーカー)(防災行政無線)

### <現状における課題と2020年に目指す姿>

#### 現状における課題

- 緊急速報メールや防災アプリを利用して緊急地震速報を多言語で入手できたり、一部の自治体等の登録制メールや一部の放送局(ラジオ)が英語等で情報提供しているほかは、多言語での情報提供は十分になされていない
- 日本語の理解が不十分な方や日本人ならば経験的に理解している避難所での慣習等の理解が不十分な方等については、避難所で情報難民に陥る可能性がある



#### 2020年に目指す姿

- 避難所等において、日本語と在住外国人被災者の母国語を理解する第三者が寄り添い、避難所等に寄せられる情報を整理して的確に伝達するとともに、在住外国人被災者からの各種ニーズを把握して自治体職員等へ伝達する等の役割を担う「情報コーディネーター(仮称)」を配置して在住外国人被災者を支援する環境が整う
- 屋外拡声子局(屋外スピーカー)からの流される情報を在住外国人が事後的に他の情報伝達手段により確認できる環境が整い、確認後に適切な行動をとれるようになる

### <主な総務省関連施策>

情報コーディネーター(仮称)による情報伝達支援、多言語表示シートの活用促進、災害に関する情報の多言語対応  
自主防災組織による情報伝達に係る先駆的取組支援、多文化共生事例集の作成

災害発生時／⑰避難所 アクションプラン

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
情報コーディネーター(仮称)による情報伝達支援	災害発生後、避難所等に寄せられる各種災害情報を整理した上で、外国人に対し多言語・「やさしい日本語」により適切な内容を的確に伝達する「情報コーディネーター(仮称)」制度を構築	災害発生後の避難所等における在住・訪日外国人等に対する円滑な情報伝達に寄与	国、地方自治体、関係団体(自治体国際化協会、国際交流協会、NPO等)、有識者等の多様な構成員からなる研究会を設置し、情報コーディネーター(仮称)の仕組みについて検討し、方針を得る	研究会報告書の内容を踏まえた情報コーディネーター(仮称)の仕組みについて、地方自治体で実施される災害訓練等の機会を活用して検証し、実装に向けた課題を整理する		
多言語表示シートの活用促進	自治体国際化協会ホームページ上で、災害時に避難所等で掲示する文字情報を予め多言語(11言語(平成28年9月現在))に翻訳した多言語表示シートを提供し、市町村等による外国人住民等に対する円滑な情報提供を支援。提供開始から10年経過し、明らかになった課題を踏まえ、28年度見直しを実施	見直しを踏まえ、多言語表示シートが災害時に避難所等において有効活用されることで、外国人住民等に対する円滑な情報提供に寄与	普及展開・検証	情報コーディネーター(仮称)による活用について検証	情報コーディネーター(仮称)による活用を含めた更なる普及を展開	
自主防災組織による情報伝達に係る先駆的取組支援	自主防災組織において、外国人・高齢者等の情報弱者を含めた地域住民への的確な情報伝達を目指す先駆的・先導的な取組を、実証事業を通じて支援。また、それらの取組について、自主防災組織リーダー研修会等の場を通じて他の自主防災組織にも周知・啓発し、全国的な展開を図る	自主防災組織において、情報弱者への的確な情報伝達による速やかな避難や円滑な避難所運営等を目指す取組が、活動の中に位置づけられることにより、多重的な情報伝達経路の確保に資する	実証事業を通じ、災害弱者への的確な情報伝達を目指す先駆的・先導的な事例を掘り起こすとともに、他の自主防災組織の活動に結びつく効果的な周知、啓発の方法を検討		先駆的・先導的事業の全国展開	
多文化共生事例集の作成	「地域における多文化共生推進プラン」の策定から10年を迎え、本年2月に立ち上げた「多文化共生事例集作成ワーキンググループ」において、災害時における外国人住民等への情報提供等も対象に、様々な分野における多文化共生の優良な取組をまとめた事例集を作成	優良事例集の作成、普及を通じ、災害時における外国人住民等への円滑な情報伝達や避難支援等に寄与		普及展開		



## 【高齢者】

## 自宅滞在時／⑱自宅

- ✓ 高齢者は、日常生活において自宅で過ごす時間が長く、特に一人暮らしの高齢者は、一日の大半を一人で過ごす
- ✓ 災害が発生した際に迅速かつ的確な避難行動をとるため、市町村からの災害情報や避難情報を確実に伝達する必要性が高い場面であると言える

## ＜個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)＞

屋外拡声子局(屋外スピーカー)・戸別受信機(防災行政無線)、IP告知端末(IP告知放送)、テレビ(地上波テレビ放送、ケーブルテレビ、衛星放送)、ラジオ(AM/FM放送、コミュニティ放送)、固定電話(一斉電話)、携帯電話・スマートフォン・タブレット端末(一斉電話、緊急速報メール、登録制メール、防災アプリ(民間)、SNS、ポータルサイト、行政機関HP)

## ＜現状における課題と2020年に目指す姿＞

## 現状における課題

- 高齢者に普及している情報受信媒体は、主にテレビやラジオ。携帯電話等は保有していない方も4割程度おり、緊急速報メール等の活用が限定される
- 戸別受信機やコミュニティ放送を活用した自動起動ラジオを世帯、高齢者へ配備している自治体は一部にとどまる
- 屋外拡声子局(屋外スピーカー)の音声は、自宅の中では、高い建物による遮へいや反射、住宅の防音化、風向きや天候、場所(屋内外の別、スピーカーからの距離等)の影響を受け、聞き取りづらかったり、聞こえなかったりする場合がある



## 2020年に目指す姿

- 今後、高齢者に携帯電話等の保有が広がっていくにつれて、より多くの高齢者が携帯電話等により緊急速報メール等が受信できるようになる
- 一方、携帯電話を保有していないことに加え、一人暮らしまたは高齢者のみの世帯で、洪水浸水想定区域や土砂災害警戒区域等の危険な地域に自宅が立地する等の高齢者宅には、優先して戸別受信機やコミュニティ放送を活用した自動起動ラジオが配備される等、市町村が地域の実情に応じ、高齢者に災害情報等が確実に届く多重的な情報伝達体制を整備する環境が整う
  - ・戸別受信機の整備コストが下がる取組を進め、市町村が必要な高齢者宅に配備しやすくなる
  - ・コミュニティ放送局と市町村との災害協定締結などの連携が一層進むことにより、コミュニティ放送を活用した自動起動ラジオを高齢者宅に配備しやすくする
  - ・スマートテレビを活用して、高齢者が個人の属性に応じた円滑な避難行動をとれるようになる
- 屋外拡声子局(屋外スピーカー)をよりきめ細かく設置可能となり、災害情報等が届きやすくなる環境が実現するとともに、屋外拡声子局(屋外スピーカー)から流される情報を高齢者が事後的に電話等により確認できる環境が整い、確認後に適切な行動をとれるようになる
- 自主防災組織の活動に、高齢者への的確な情報伝達を目指す取組が位置付けられやすくなる

## ＜主な総務省関連施策＞

防災行政無線の導入促進、災害情報伝達手段等の高度化、コミュニティ放送を活用した自動起動ラジオの周知・展開、マイナンバーカードとスマートテレビを活用した防災システム、災害時の情報伝達体制の強化、Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化、J-ALERTの安定的な運用、自主防災組織による情報伝達に係る先駆的取組支援

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
防災行政無線の導入促進	防災行政無線が使用する周波数の効率的な利用を実現するため、同一周波数の繰返し利用を可能とする技術的検証を実施するとともに、2014年度に導入したシステム整備費の低廉化に寄与する簡易なデジタル方式について、引き続き周知啓発に取り組む	災害発生直後の情報伝達手段として重要な役割を担う防災行政無線について、よりきめ細かい屋外拡声子局等の設置による確実な情報伝達に寄与	技術的検討を実施		制度化	民間標準化団体による標準策定、周知啓発等
災害情報伝達手段等の高度化	高齢者等の地域住民に効果的に防災情報を伝達できるよう、防災行政無線の戸別受信機等※を整備し、その情報伝達効果を検証する等の実証事業を行い、優良事例等の事業成果を全国に普及させるためのガイドラインを作成 ※市町村防災行政無線(同報系)、その戸別受信機、インターネットテレビ、V-Lowマルチメディア放送、IP一斉電話、FMラジオのほか地域の実情に応じた情報伝達手段を用いる	各市町村において、防災行政無線の戸別受信機等を適切に配備・活用し、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報を行き渡らせる災害時情報伝達体制の整備に向けたガイドラインを示すことにより、各市町村における整備促進に寄与	5つ程度の自治体でのモデル事業を実施、ガイドラインの策定	ガイドラインの周知、技術的な助言を行うアドバイザーの派遣等を通じて、モデル事業の水平展開と戸別受信機等の普及促進		
コミュニティ放送を活用した自動起動ラジオの周知・展開	市町村の既存の災害情報伝達システムを補完する、地域に根ざした効率的かつ低廉なコミュニティ放送による災害情報を自動起動ラジオで受信する先進的な導入事例を取りまとめ、周知・展開	情報伝達手段の1つとして、特に高齢者等の災害時要援護者に対して、室内・室外問わず、各地域に即した災害情報や避難情報が提供されることから、的確な情報伝達に寄与	市町村とコミュニティ放送の連携促進方策の検討(先進事例の調査・取りまとめ等)	コミュニティ放送を活用した自動起動ラジオの周知・展開		
マイナンバーカードとスマートテレビを活用した防災システム	マイナンバーカードとスマートテレビを活用して災害発生時に個人に最適な避難勧告・指示と避難所における住民の状況把握及び適切な支援を行う実証事業を実施	情報伝達手段の1つとして、日常利用するテレビを通じて、個人の属性(住所等)に応じて最適な避難勧告・指示などが表示されるなど、高齢者等にわかりやすい避難情報が提供されることから、的確な情報伝達に寄与	・運営体制の整備 ・自治体に対し利用促進のため通知を発出	自治体によるテレビを活用した防災システムの導入を普及促進		

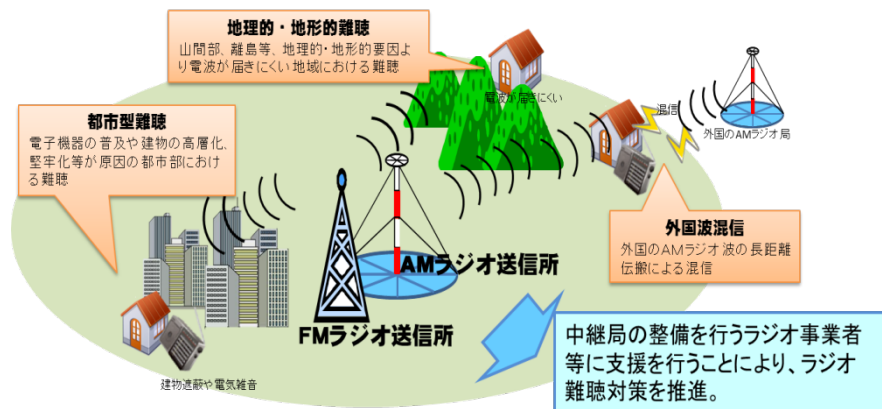
施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
災害時の情報伝達体制の強化	情報通信技術等の専門的知見を有するアドバイザーを市町村へ派遣し、新たな技術の紹介や地域の実情に応じて高齢者等の地域住民にわかりやすく情報伝達できる対応策を提供すること等を通じ、災害情報を住民に適時適切に提供するために効果的な防災行政無線の戸別受信機等を普及するとともに、各種情報伝達手段の耐災害性を強化	アドバイザー派遣により、各市町村において、地域の実情に応じ、防災行政無線の戸別受信機等の多様な情報伝達手段を効率的・効果的に組み合わせ、耐災害性を確保しつつ、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報が行き渡る災害時情報伝達体制の整備促進に寄与	アドバイザー派遣事業の継続実施を検討 (モデル事業の水平展開、戸別受信機等の普及促進、情報伝達手段の未整備団体への支援)			
Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化	Lアラートを介して提供される災害情報等への地理空間情報の付与により伝達手段の多重化・多様化を図るための実証を行うとともに、人的支援・普及啓発等の取組により地方公共団体における利活用促進の環境を整備	全国の情報発信者が発信した情報を、地域を越えて全国の情報伝達者に一斉に配信できるため、テレビ、ラジオ、携帯電話、ポータルサイト等の様々なメディアを通じて災害関連情報を入手することが可能になる	地図化等による災害情報の視覚化実現のための実証の実施 実装・普及展開 合同訓練や研修の定期的実施等を通じた平時の体制強化			
J-ALERTの安定的運用	市町村防災行政無線(同報系)等の情報伝達手段を自動的に起動させることにより、武力攻撃情報や津波警報・緊急地震速報等、対処に時間的猶予のない緊急事態に関する情報を国から地域住民まで瞬時に伝達	平日夜間・休日の別によらず、国から地域住民への災害情報の確実な伝達と伝達時間の飛躍的な短縮に寄与	J-ALERTの常時良好かつ安定的な稼働体制の確保			
自主防災組織による情報伝達にかかる先駆的取組支援	自主防災組織において、外国人・高齢者等の情報弱者を含めた地域住民への的確な情報伝達を目指す先駆的・先導的な取組を、実証事業を通じて支援。また、それらの取組について、自主防災組織リーダー研修会等の場を通じて他の自主防災組織にも周知・啓発し、全国的な展開を図る	自主防災組織において、情報弱者への的確な情報伝達による速やかな避難や円滑な避難所運営等を目指す取組が、活動の中に位置づけられることにより、多重的な情報伝達経路の確保に資する	実証事業を通じ、災害弱者への的確な情報伝達を目指す先駆的・先導的な事例を掘り起こすとともに、他の自主防災組織の活動に結びつく効果的な周知、啓発の方法を検討 先駆的・先導的の全国的展開			



### 3. 災害時の情報伝達を可能にする基盤整備の主な取組①

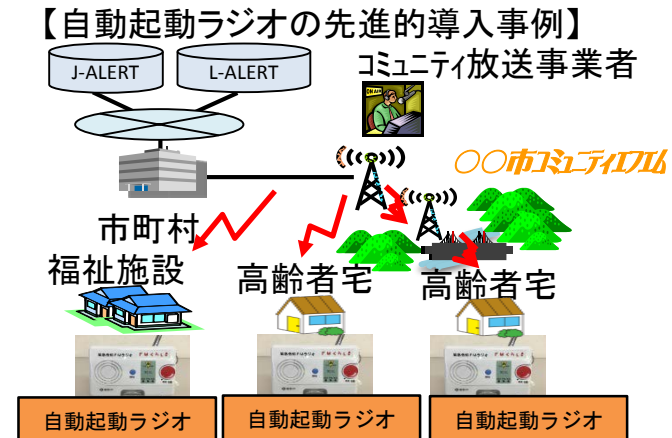
#### ラジオの難聴対策

- 都市部の難聴や山間部等の地理的・地形的な要因による難聴及び外国波混信による難聴の解消が課題となっており、民間ラジオ放送事業者や自治体等が行う**難聴地域解消のための中継局整備を支援**
- 当該支援により、AMラジオ放送親局の難聴エリアへのFM補完局整備によりFM補完放送を聴取可能となる世帯数を**2015年度29百万世帯→2018年度41百万世帯**とすることを目標として設定



#### コミュニティ放送による防災・災害情報の多重化

- コミュニティ放送は、コミュニティ放送局からの緊急警報信号等を受信して自動的に電源が起動／終了する自動起動ラジオによりJ-ALERTなどの災害情報等も聞くことができる特性があり、市町村にとって重要な情報伝達手段  
(コミュニティ放送事業者は303者。このうち、自動起動ラジオ導入事業者は89者(2016年11月に実施したアンケートで回答のあった277者による集計結果))
- **市町村によるコミュニティ放送事業者に提供する中継局等の整備を支援**



#### 公衆無線LAN環境整備

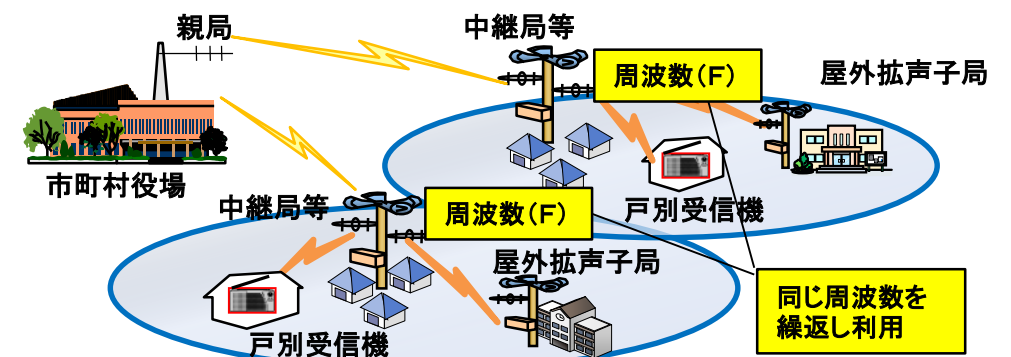
- 災害時、固定電話や携帯電話が輻輳等のために利用できない場合であっても、災害情報を入手するために、公衆無線LANを通じてインターネットにアクセスできることが重要
- このため、**公共的な防災拠点等における自治体等の公衆無線LAN整備を支援**しており、**2020年までに約3万箇所**の整備を目指して、今後も、その整備を推進



#### 防災行政無線の導入促進

- 防災行政無線によって、より確実な情報伝達に向け、同一周波数の繰返し利用が可能となるよう、**技術的検証を2017年から開始し、2019年に制度化を図り、2020年には、よりきめ細かい屋外拡声子局等の設置を可能とする環境を実現**
- また、2014年度に導入したシステム整備費の低廉化に寄与する簡易なデジタル方式について、引き続き周知啓発に取り組むことにより導入を促進

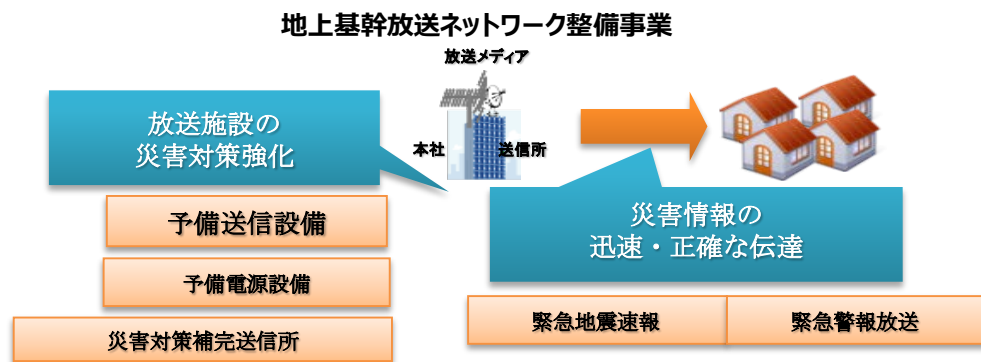
※ 防災行政無線(同報系)を整備している自治体は、**1,363**(2015年度末時点)



# 3. 災害時の情報伝達を可能にする基盤整備の主な取組②

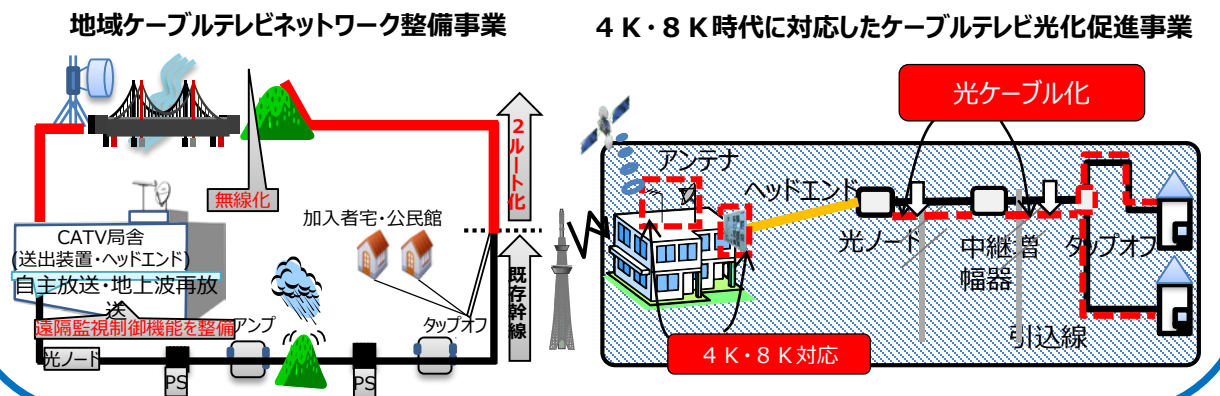
## 放送ネットワークの強靱化

- 民間放送事業者や自治体等が行う放送局(ラジオ・テレビ)の**予備送信設備、災害対策補完送信所、緊急地震速報設備等の整備を支援**
- 当該支援により、自然災害の被害を受ける可能性が高く、災害発生時に放送の継続が困難となる可能性が高いラジオ親局のエリアにおいて、親局の移転・FM補完局等の整備によりカバーされる世帯数を、**2015年度21百万世帯→2018年度27百万世帯**とすることを目標として設定



## ケーブルテレビの耐災害性の向上等

- ケーブルテレビの耐災害性の向上を図るため、国土強靱化基本計画(2016年6月3日 閣議決定)の計画期間である**2018年度を目途に、幹線の2ルート化等を支援**(補助実績は、2016年12月現在、129件)
- また、耐災害性の向上を図るとともに、2020年に約50%の世帯での**4K・8K実視聴の実現に資するため、ケーブルテレビの光化等を支援**



## 可搬型予備送信設備等の配備

- **地方総合通信局等に、臨時災害放送局(ラジオ)用の送信機等を配備し、平時において自治体が行う送信点調査や運用訓練に活用し、災害時には自治体に対して貸し出しを実施。平成26年度予算により、4総合通信局に配備。平成29年度予算で2総合通信局への追加配備予定**
- **地方総合通信局等に可搬型予備送信設備等(テレビ)を配備し、中継局等が被災した際に、放送事業者による被災設備の復旧までの緊急の措置として活用することを検討**

### 臨時災害放送局



市町村

- 被害の軽減に役立つ情報
- 被災者の生活安定に寄与する情報



被災住民

### 課題

- 機器調達方法の検討
- 設置場所の検討
- ノウハウの共有化

### 対策

### 機器を総合通信局に配備

- 平時は自治体における送信点調査、運用訓練等に活用
- 災害時は自治体に貸出

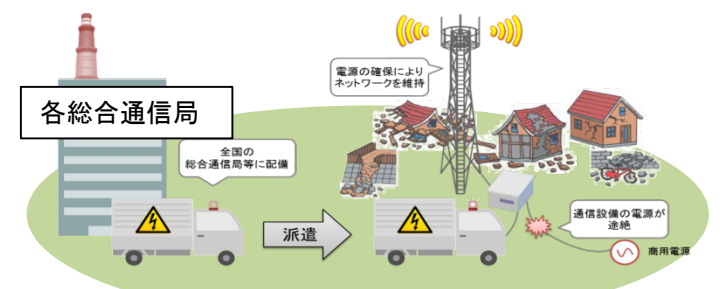
## 災害時における放送局の開設や放送継続の支援

## その他の被災者等の通信環境の整備

- スマートフォン等の電源確保のため、災害発生時に各携帯電話事業者が携帯電話用充電器(マルチチャージャ)を避難所等へ設置するなどの取組が行われている
- また、重要な通信設備等への電源供給の応急復旧に資するため、災害対策用移動電源車を各総合通信局へ合計10台を配備し、災害発生時に地方公共団体、電気通信事業者等に対し、貸与を行っている
- さらに、非常時の衛星携帯電話について、本省及び各総合通信局に合計300台を配備し、災害発生時に地方公共団体等に対し、貸与を行っている



携帯電話用充電器(マルチチャージャ)



移動電源車の運用イメージ



# 災害時の情報伝達を可能にする基盤整備 アクションプラン

事業名	事業概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
民放ラジオ難聴解消支援事業	国民生活に密着した情報や災害時における生命・財産の確保に必要な情報の提供を確保するため、ラジオの難聴解消のための中継局整備を支援	地形的・地理的要因、外国波混信のほか、電気機器の普及や建物の堅牢化等による難聴を解消するための中継局整備を行うことにより、災害時におけるラジオによる高齢者等への情報伝達手段を確保し、災害情報等の確実かつ迅速な情報提供に寄与	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現行の補助事業を実施</li> <li>・放送を巡る諸課題に関する検討会の下に設置された「地域における情報流通の確保等に関する分科会」にて検討し、方針を得る</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き現行の補助事業を実施</li> <li>・2019年度以降の補助事業の必要性について検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、補助事業の必要性を検討</li> <li>・民放ラジオ難聴解消の状況を踏まえ、必要な施策を検討</li> </ul>	
公衆無線LAN環境整備支援事業	事業採算上等の問題により整備が困難な公共的な防災拠点等(避難所・避難場所(学校等)、官公署の他、被災場所として想定され災害対応の強化が望まれる公的な拠点)において、地方公共団体等がWi-Fi環境の整備を行う場合に、その事業費の一部を補助	公共的な防災拠点等において、インターネットに接続できるネットワーク環境を整備することにより、災害発生時に地域住民や訪日外国人への災害情報等の情報収集に寄与	<p style="text-align: center;">公共的な防災拠点等におけるWi-Fi整備の推進</p> <p style="text-align: center;">整備計画の更新</p>			
放送ネットワーク整備支援事業	被災情報や避難情報など、国民の生命・財産の確保に不可欠な情報を確実に提供するため、放送局(ラジオ・テレビ)の緊急地震速報設備等の整備、ケーブルテレビ幹線の2ルート化等の整備に係る費用の一部を補助することにより、災害発生時に地域において重要な情報伝達手段となる放送ネットワークの強靱化を実現	テレビやラジオ、ケーブルテレビの耐災害性を向上させることにより、災害発生時における高齢者等の主要な情報伝達手段を確保し、災害情報等の確実かつ迅速な情報提供に寄与	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現行の補助事業を実施</li> <li>・放送を巡る諸課題に関する検討会の下に設置された「地域における情報流通の確保等に関する分科会」にて検討し、方針を得る</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き現行の補助事業を実施</li> <li>・2019年度以降の補助事業の必要性について検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、補助事業の必要性を検討</li> <li>・放送ネットワークの強靱化の状況を踏まえ、必要な施策を検討</li> </ul>	
4K・8K時代に対応したケーブルテレビ光化促進事業	きめの細かい被災情報や避難情報など、国民の生命・財産の確保等に不可欠な情報を提供するケーブルテレビについて、耐災害性が高まる光ファイバーケーブルの敷設等を促進	ケーブルテレビの耐災害性を向上させるとともに、詳細な文字情報等を明示できる4K映像の放送に資する光ファイバー化の促進により、災害時、高齢者・外国人等による重要情報へのアクセス機会を確実に保障することに寄与	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現行の補助事業を実施</li> <li>・放送を巡る諸課題に関する検討会の下に設置された「地域における情報流通の確保等に関する分科会」(ケーブルテレビWG)にて検討し、方針を得る</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、補助事業の必要性を検討</li> </ul>		
地域ICT強靱化事業(地方)(可搬型予備送信設備等の配備)	地方総合通信局等に、臨時災害放送局(ラジオ)用の送信機等を配備し、平時においては自治体が行う送信点調査や運用訓練に活用し、災害時においては自治体に対して貸し出すことにより、災害時における迅速な開設を支援 ※地方総合通信局等に可搬型予備送信設備等(テレビ)を配備し、中継局等が被災した際に緊急の措置として活用することも検討	災害時に臨時災害放送局を迅速に開設すること等により、高齢者等への情報伝達手段を確保し、災害情報等の確実かつ迅速な情報提供に寄与	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、受信点調査、運用訓練等を実施するとともに、周知啓発活動を行い、自治体において臨時災害放送局を迅速に開設できるよう、事前準備を促進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、受信点調査、運用訓練等を実施するとともに、周知啓発活動を実施。</li> <li>・2020年度以降の事業の必要性について検討</li> </ul>		



## 5. 引き続き取り組むべき課題

### <災害に関する情報の多言語対応>

- 現状、気象庁から発表される緊急地震速報・津波警報については、気象庁、内閣府（共生社会政策担当）、観光庁により「多言語辞書」が作成されており、辞書を活用したアプリが実装されるなど、多言語対応への取組は進展してきている。他方、自治体が発する避難に関する情報など、上記情報以外の災害時に必要とされる情報については、このような取組が進んでいない
- 今後、情報ルートが多様化が進むなかで、災害に関する情報を伝達するメディア等が多言語化など外国人にわかりやすい方法で情報提供できる環境を整備する必要があるのではないか
- そうした環境の整備に向け、内閣府をはじめ関係省庁と連携して実態及びニーズを把握しつつ、具体的に検討を進めていく必要がある

### <アクションプランの進捗管理>

- 外国人や高齢者に対する災害時の情報伝達において2020年に目指す姿の実現に向け、各取組のPDCAサイクルを回していくことが不可欠
- このため、今後もアクションプランの進捗管理等を通じ、総務省関連施策や引き続き取り組むべき課題を適切に実行していく