

「自治体ホームページを活用した防災情報等の発信に関する調査検討会」

第2回会合

日時：平成23年2月3日（木）

14：00～

場所：北海道総合通信局第1会議室

議事次第

- 1 開会
- 2 議事
 - (1) 第1回会合の議事要旨の確認
 - (2) アンケート調査・ヒアリング調査の結果及び分析結果について
 - (3) 報告書骨子（案）について
 - (4) その他
- 3 閉会

【配付資料】

- 資料2-1 「自治体ホームページを活用した防災情報等の発信に関する調査検討会」
第1回会合【議事要旨】
- 資料2-2 「アンケート調査・ヒアリング調査の結果及び分析結果について」
- 資料2-3 「自治体ホームページを活用した防災情報等の発信に関する調査検討会」
報告書骨子（案）について

「自治体ホームページを活用した防災情報等の発信に関する調査検討会」

第1回会合【議事要旨】

1 日 時 平成22年12月2日（木）14：00～16：30

2 場 所 北海道総合通信局第1会議室

3 出席者

(1) 構成員（五十音順、敬称略）

田中 昌之（座長代理）、千葉 正志、椿原 功、樋泉 実、富樫
香織、豊島 誉弘（代理：川崎 陽亨）、秦 賢一（代理：加藤幸
雄）、平井 清宗、深田 秀実（座長）、松崎 良佐、眞柳 直幸、
矢野 明夫

(2) 北海道総合通信局

大久保北海道総合通信局長、今田情報通信部長、津田情報通信振興
課長、鈴木情報通信振興課上席企画監理官、川口陸上課上席電波検
査官

(3) (株)HVC戦略研究所

清水調査研究部長、依田主任研究員

4 議事次第

(1) 開会

(2) 総務省北海道総合通信局長挨拶

(3) 構成員紹介

(4) 開催要綱の確認

(5) 座長の選任及び座長代理の指名

(6) 議事

①防災情報等の発信とホームページの活用（プレゼンテーション）

- ・自治体の住民向け情報提供メディアとその特徴
- ・北海道における市町村防災行政無線の整備状況
- ・自治体ホームページによる情報発信について
- ・北海道公式ホームページについて
- ・札幌市役所公式ホームページ再構築概要
- ・石狩市ホームページ運用マニュアル
- ・北海道開発局の防災情報の発信について
- ・市町村への防災気象情報の提供について
- ・北海道防災情報
- ・ホームページを利用して市民へ提供している情報
- ・HTBの地上デジタル・データ放送 地域の電子掲示板
- ・ラジオと自治体ホームページによる防災情報の発信

- ・新たなメディアの活用について
- ②今後の検討の進め方について
- ③その他

5 議事概要

【開催要綱について】

- 事務局から資料1-1「自治体ホームページを活用した防災情報等の発信に関する調査検討会」開催要綱を説明し、確認された。

【座長選任】

- 開催要綱に基づき、深田構成員が座長に選任された。また、深田座長より田中構成員が座長代理に指名された。

【プレゼンテーション】

- 構成員等から資料1-2プレゼンテーション資料に基づき、以下のとおり説明。
 - ① 自治体の住民向け情報提供メディアとその特徴
(鈴木上席企画監理官：北海道総合通信局)
 - ② 北海道における市町村防災行政無線の整備状況
(川口上席電波検査官：北海道総合通信局)
 - ③ 自治体ホームページによる情報発信について(平井構成員：日本電気(株))
 - ④ 北海道公式ホームページについて(眞柳構成員：北海道)
 - ⑤ 札幌市役所公式ホームページ再構築概要(川崎構成員代理：札幌市)
 - ⑥ 石狩市ホームページ運用マニュアル(椿原構成員：石狩市)
 - ⑦ 北海道開発局の防災情報の発信について(矢野構成員：北海道開発局)
 - ⑧ 市町村への防災気象情報の提供について(田中構成員：札幌管区気象台)
 - ⑨ 北海道防災情報(折出代理説明員：北海道)
 - ⑩ ホームページを利用して市民へ提供している情報(千葉構成員：札幌市)
 - ⑪ H T Bの地上デジタル・データ放送 地域の電子掲示板
(樋泉構成員：北海道テレビ放送(株))
 - ⑫ ラジオと自治体ホームページによる防災情報の発信
(松崎構成員：(株) S T Vラジオ)
 - ⑬ 新たなメディアの活用について(富樫構成員：(株)プロモ・ラボ)

【今後の検討の進め方、調査検討会のイメージについて】

- 事務局より資料1-3「今後の検討の進め方(案)」及び資料1-4「自治体ホームページ改善イメージ」を説明し了承された。

【アンケート調査・ヒアリング調査について】

- (株) H V C戦略研究所より資料1-5「アンケート調査及びヒアリング調査概要(案)」を説明した。

<質疑応答>

質問：災害発生時には住民だけではなく、自治体の職員も被災する。このようなことを考慮してヒアリング調査を実施するのか。

回答：被災経験のある自治体において、そのような時の対応もヒアリングの際に聞くようにしたい。いろいろなファクター（要素）を考慮して、ヒアリング調査する自治体を選定したいと考えている。（(株)HVC戦略研究所）

【その他】

○ 事務局より次回以降の会合日程を提案し、了承された。

第2回会合 平成23年2月3日（木）14：00～

第3回会合 平成23年3月3日（木）14：00～

以上

「自治体ホームページを活用した防災情報等の発信に関する調査検討会」

アンケート調査・ヒアリング調査の結果と分析結果について

■アンケート調査結果

1. 調査の概要

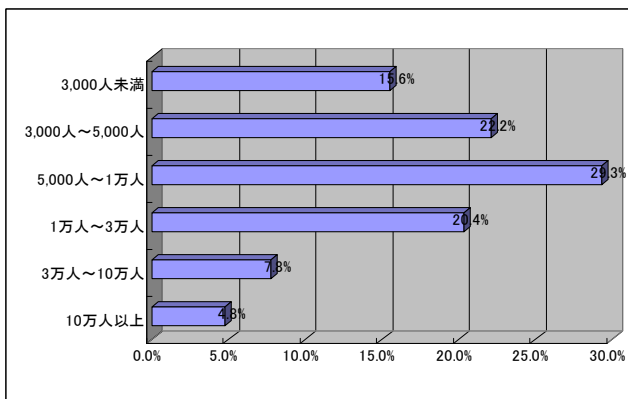
- 対 象：道内市町村のうち札幌市を除く 178 市町村
- 調査方法：郵送発送・郵送回収によるアンケート調査
- 実施時期：平成 22 年 12 月
- 回収結果：167 自治体から回答を得た（有効回答率 93.8%）

2. 調査結果の概要

(1) 回答者属性等

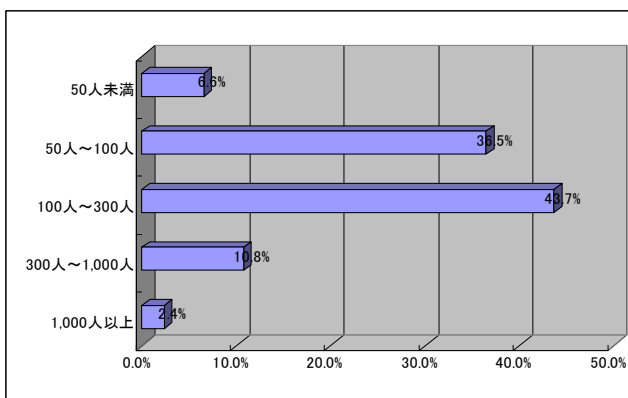
①人口（平成22年3月31日現在） [N=167]

回答した自治体の人口は、「5,000人～1万人」が29.3%と最も多く、次いで「3,000人～5,000人」が22.2%、「1万人～3万人」が20.4%となっている。



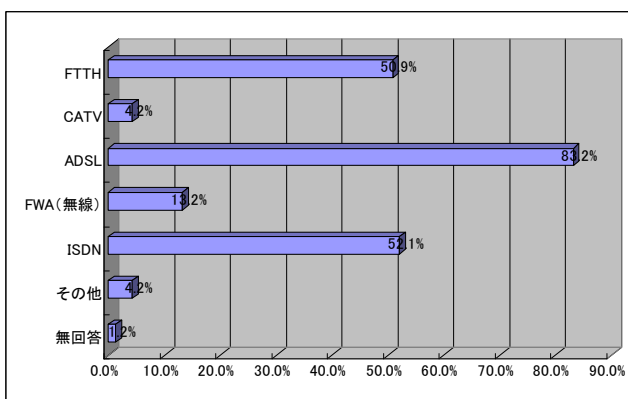
②職員数（行政職のみ） [N=167]

回答した自治体の行政職の職員数は、「100人～300人」が43.7%と最も多い。次いで、「50人～100人」が36.5%となった。



③市町村内のインターネット環境 [N=167 複数回答]

回答した自治体内のインターネット環境で最も多い回答は、「ADSL」(83.2%)である。「FTTH」(50.9%)、「ISDN」(52.1%)も約半数の自治体で整備されている。

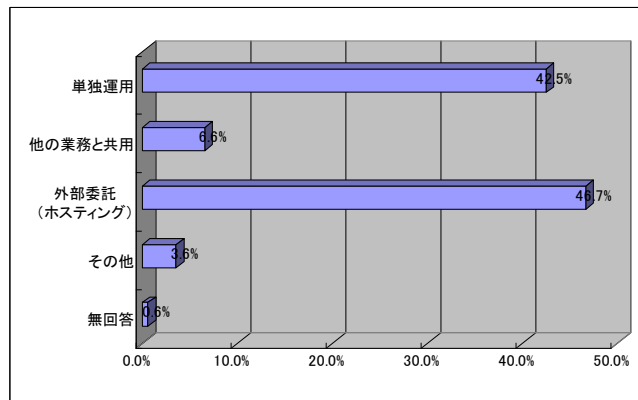


【その他の回答】

- ・ 3.5G 携帯電話 (2)
- ・ H23/4～光導入予定 (2)
- ・ 衛星ブロードバンド (2)
- ・ ダイアルアップ

④ホームページのサーバー管理の状況 [N=167]

自治体ホームページのサーバーの管理状況について伺ったところ、46.7%の自治体が外部に委託して管理している。また、42.5%の自治体は、庁舎内等で単独運用している。

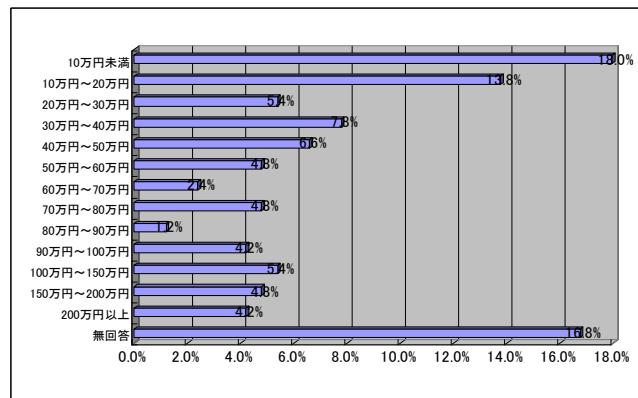


【その他の回答】

- ・ハウジング
- ・民間サーバーを利用
- ・レンタルサーバー

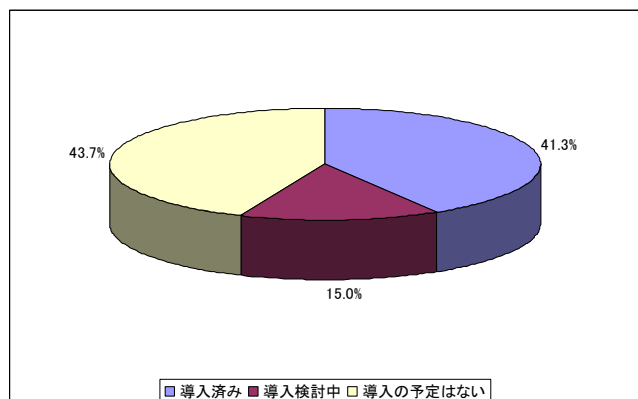
⑤ホームページの年間運用費（保守、委託経費） [N=167]

自治体ホームページの保守や委託経費などの費やされている年間運用費は、「10万円未満」が最も多く（18.8%）、次いで、「10万円～20万円」が13.8%となっている。回答した全自治体の平均年間運用費は、78.8万円である。



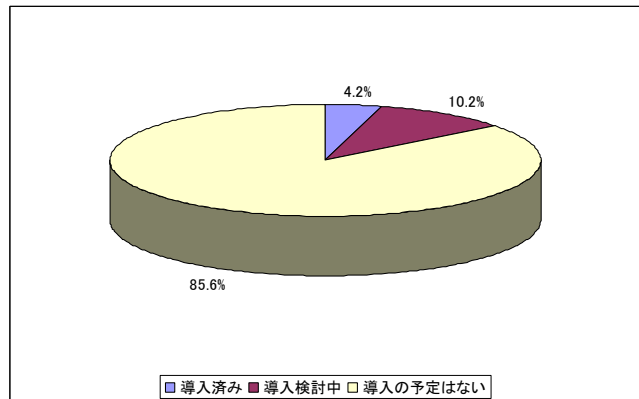
⑥CMSの導入状況 [N=167]

41.3%の自治体がCMSを導入済みと回答し、15.0%の自治体が導入を検討していると回答している。一方、CMSの導入予定がないと回答した自治体は、43.7%となっている。



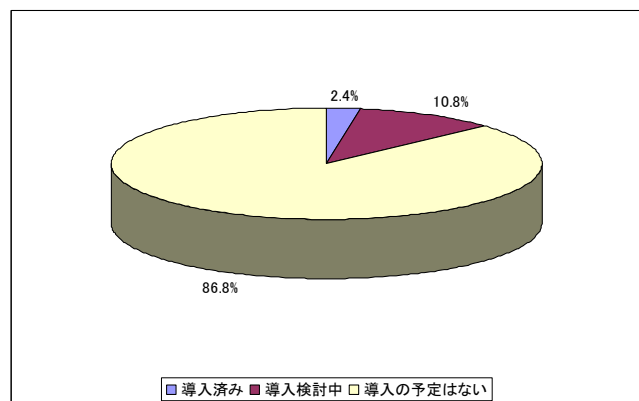
⑦ホームページでの twitter の導入状況 [N=167]

ホームページで twitter を導入している自治体は 4.2%であり、導入を検討中の自治体は 10.2%に留まっている。



⑧ホームページでの Ustream の導入状況 [N=167]

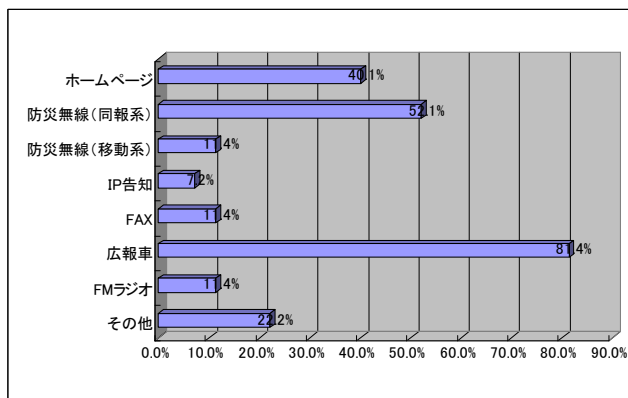
ホームページに Ustream を導入している自治体は 2.4%、導入を検討している自治体は 10.8%に留まっている。



(2) 緊急時の防災情報提供の状況

①緊急の防災情報等の告知手段 [N=167 複数回答]

緊急の防災情報等について、住民に対する告知手段について尋ねたところ、81.4%の自治体は、「広報車」を告知手段として活用しているほか、半数以上の52.1%の自治体では「防災無線（同報系）」が用いられている。次いで、ホームページを活用している自治体は40.1%となっている。

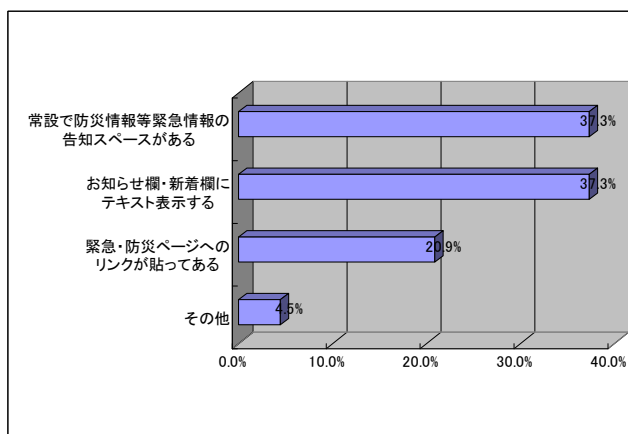


【その他の回答】

- ・ 電子メール（PC、携帯電話）（9件）
- ・ 自治会長・町内会長等への電話（8件）
- ・ オフトーク通信（3件）
- ・ テレビ（3件）
- ・ メッセージボード災害対応型自動販売機（2件）
- ・ ちらし・回覧（2件）
- ・ 消防用緊急伝達システム（2件）
- ・ サイレン（2件）
- ・ 自治会長・町内会長への口頭伝達
- ・ 消防を通じて告知する
- ・ 緊急告知放送
- ・ 役場の放送設備
- ・ NHK 災害緊急通報伝達システム
- ・ 北海道防災対策支援システム
- ・ 愛の鐘放送
- ・ Jアラート運用（平成23年開始予定）
- ・ 個別訪問
- ・ ラジオ

②トップページでの防災情報等の告知状況 [N=67]

ホームページで防災情報等を告知している自治体に対し、トップページでの告知の状況について尋ねたところ、37.3%の自治体が「常設で防災情報等の告知スペースがある」、「お知らせ欄・新着欄にテキスト表示する」と回答した。また、「緊急・防災ページへのリンクが貼ってある」自治体も20.9%あった。

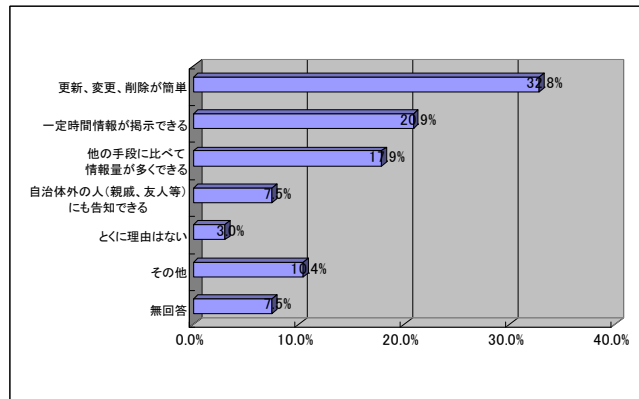


【その他の回答】

- ・ 防災情報がある場合にページを作成し、公開する。
- ・ 緊急時
- ・ 災害発生時に専用トップページに切替

③ホームページで防災情報等を告知する理由 [N=67]

ホームページで防災情報等を告知している自治体に対し、ホームページによる防災情報等を告知する最も重要な理由について尋ねたところ、32.8%の自治体が「更新、変更、削除が簡単」と回答した。次いで、「一定時間情報が掲示できる(20.9%)」、「他の手段に比べて情報量が多くできる(17.9%)」を告知する理由に挙げている。



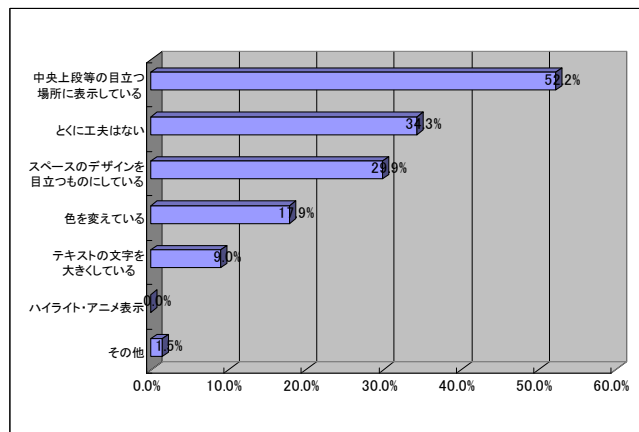
また、その他の回答として、ホームページの特徴でもある「速報性・即時性」、「広範囲に周知可能」を理由として挙げた自治体もあった。

【その他の回答】

- ・ 同時に広く周知が可能 (2件)
- ・ 広く周知できる (2件)
- ・ リアルタイムに周知が可能 (2件)
- ・ HP を主な情報源とする住民のため

④防災情報等を告知する際の工夫 [N=67]

ホームページで防災情報等を告知している自治体に対し、防災情報等をホームページで告知する際に工夫している点について尋ねたところ、「中央上段等の目立つ場所に表示している」と回答した自治体が52.2%と最も多かった。また、防災情報等を告知する「スペースのデザインを目立つものにしていく(29.9%)」、「色を変えている(17.9%)」、「テキストの文字を大きくしている(9.0%)」などの工夫を行っている自治体もある。他方、防災情報等を告知する際の工夫が特にないと回答した自治体が34.3%あった。



【その他の回答】

- ・ 専用のトップページ災害情報などを提供する民間などのサイトに直接リンク

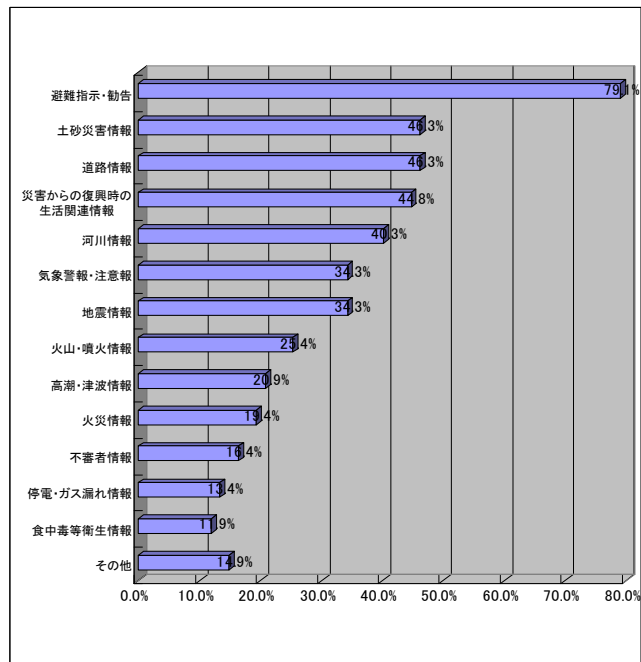
また、特に特徴的な工夫について尋ねたところ、気象警報 RSS の活用、緊急時の活用を促すために平常時のコンテンツを豊富にする、緊急時はトップページの目立つ位置に配置する、などの回答があった。

【特に特徴的な工夫についての回答】

- ・ 気象警報 RSS を引用し、HP 上で公開している。
- ・ 防災情報のみだと、平常時のコンテンツが無いため、道路の通行止め情報と併せてお知らせしている。
- ・ 緊急時には HP トップのタイトル下にお知らせリンクを貼る

⑤ホームページで告知している防災情報等の種類 [N=67 複数回答]

ホームページで防災情報等を告知している自治体に対し、告知している防災情報等の種類について尋ねたところ、「避難指示・勧告」が最も多く 79.1%の自治体で告知している。次いで、「土砂災害情報（46.3%）」、「道路情報（46.3%）」、「災害からの復興時の生活関連情報（44.8%）」、「河川情報（40.3%）」と回答している。

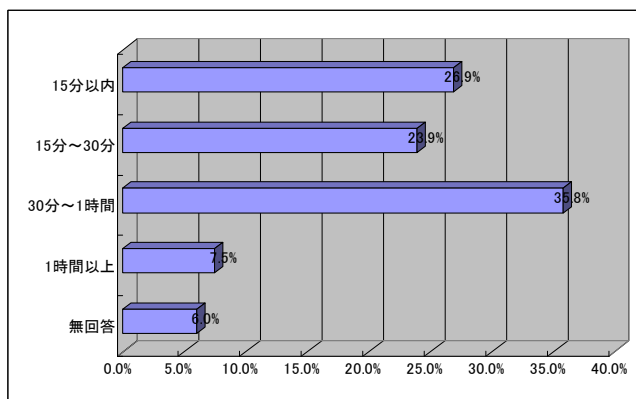


【その他の回答】

- ・ ハザードマップ (3 件)
- ・ 災害の内容に応じて掲載 (3 件)
- ・ 避難場所 (2 件)
- ・ 防災計画
- ・ 自然災害以外の危機管理情報 (例：鳥インフルエンザ、新型インフルエンザ、口蹄疫など)
- ・ 行方不明者情報
- ・ 防災しおり

⑥防災情報等をホームページで告知するまでの平均所要時間 [N=67]

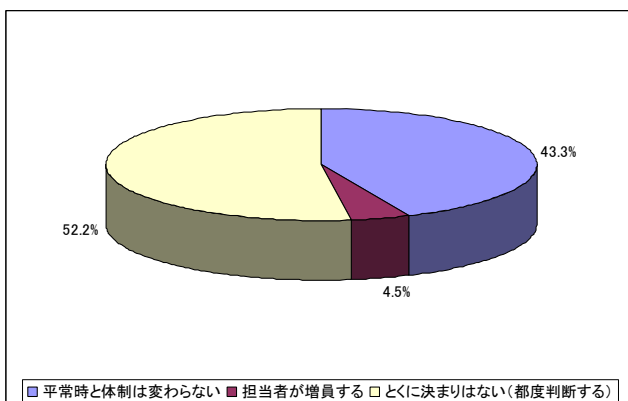
ホームページで防災情報等を告知している自治体に対し、緊急性の高い情報をホームページで告知するまでの平均所要時間（情報が間違いないと確認されてからホームページで告知されるまでの所要時間）について尋ねたところ、「30分～1時間」が 35.8%と最も多く、次いで「15分以内」が 25.9%、「15分～30分」が 23.9%となっている。



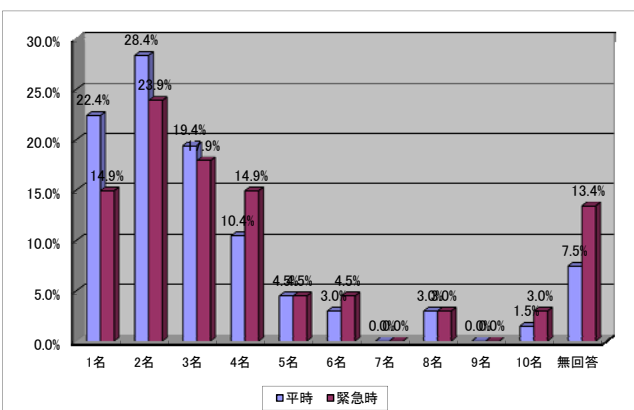
⑦ホームページでの防災情報等の告知体制 [N=67]

ホームページで防災情報等を告知している自治体に対し、平時と比べ、災害時等の緊急の防災情報等をホームページに掲載する場合の体制の変化について尋ねたところ、「とくに決まりはない(都度判断する)」自治体が 52.2%と最も多く、次いで「平時と体制は変わらない」が 43.3%と続いている。

「担当者が増員する」自治体は 4.5%に留まっている。



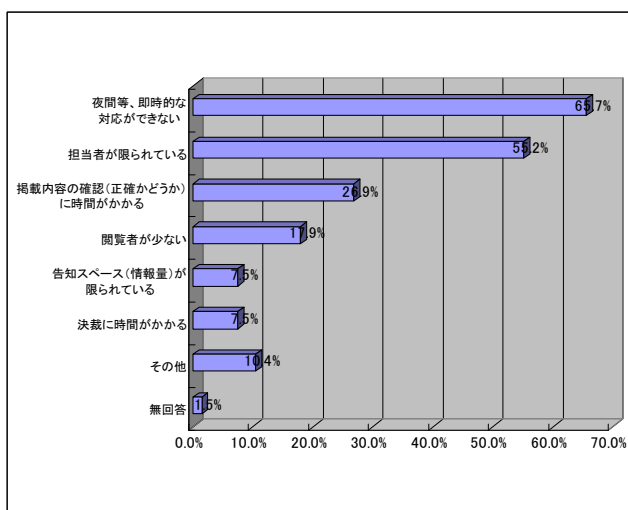
また、防災情報等をアップできる担当者数を平時と緊急時についてそれぞれ尋ねたところ、平時については、2名体制の自治体が 28.4%と最も多く、1名体制が 22.4%と続いている。また、緊急時は平時同様 2名体制が 23.9%と最も多く、3名体制が 17.9%、1名体制と 4名体制が 14.9%と続いている。



⑧災害情報等をホームページで告知する際の問題点・課題 [N=67 複数回答]

ホームページで防災情報等を告知している自治体に対し、告知する際の問題点・課題について尋ねたところ、「夜間等、即時的な対応ができない」ことを問題点・課題として挙げる自治体が 65.7%と最も多く挙げているほか、「担当者が限られている(53.2%)」、「掲載内容の確認(正確かどうか)に時間がかかる(26.9%)」が問題点・課題として挙げられている。

また、17.9%の自治体が「閲覧者が少ない」ことを問題点・課題として挙げている。

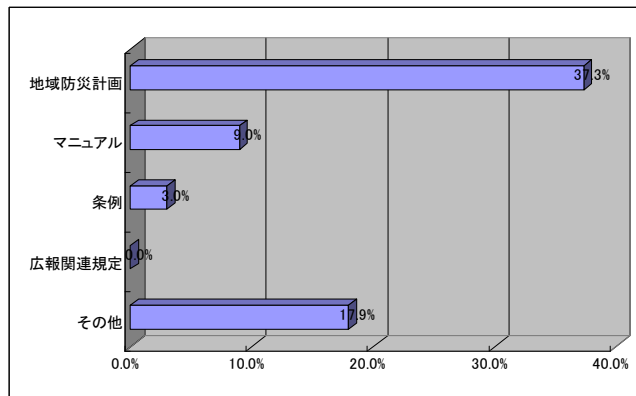


【その他の回答】

- ・ アクセスが集中した場合、サーバーがダウンする可能性がある（2件）
- ・ 早朝・深夜に警報が出された場合、人力でのアップには限界を感じています。外部サービス（RSS等）の利用を検討中。
- ・ 対応に関する具体的な検討がまだなされていない。
- ・ 高齢者などHPを閲覧できない人への対応

⑨ホームページによる防災情報等の告知に関する例規等の有無 [N=67 複数回答]

ホームページで防災情報等を告知している自治体に対し、ホームページによる防災情報等の告知に関する例規等の有無について尋ねたところ、「地域防災計画」が37.3%と最も多い。また、「マニュアル」と回答した自治体が9.0%となっている。

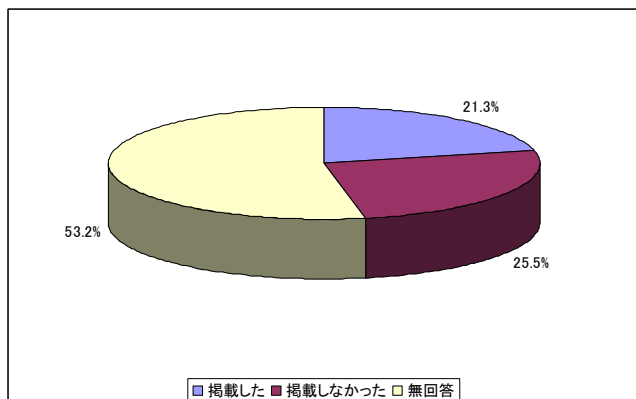


【その他の回答】

- ・ 洪水ハザードマップ
- ・ 例規・条例等の規定はないが、担当課のルールに沿って掲載可否を判断
- ・ 防災計画の中では明記していないが、その他周知方法として記載

⑩チリ地震（平成22年2月27日午後3時24分頃発生）の際の対応 [N=47]

ホームページで防災情報等を告知している自治体の中で、チリ地震が発生した際に、津波注意報・警報が発令された太平洋沿岸、オホーツク海沿岸に海岸線を有する自治体に対し、その際に注意報・警報をホームページに掲載したかどうかについて尋ねたところ、「掲載しなかった（25.5%）」が「掲載した（21.3%）」を上回った。



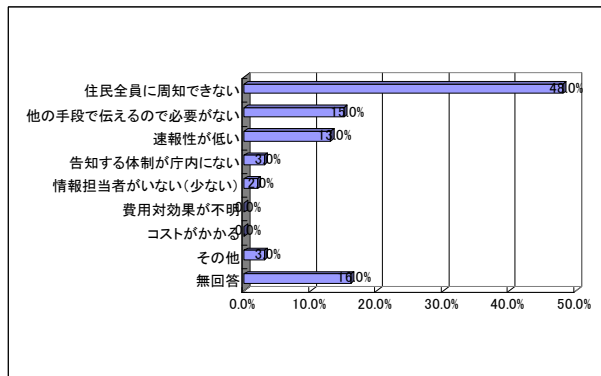
掲載しなかった自治体は、テレビ等の他のメディアでの周知状況や緊急性が高いことから防災無線等で対応したことなど、各自治体の判断で掲載しなかった理由を挙げている。

【掲載しなかった理由の回答】

- ・ 震源地が遠く、津波の高さ・到達予想が不確定のため状況を見極め判断した。
- ・ 対応ができていなかった
- ・ テレビ等により十分に周知されていたため
- ・ 影響ないと判断した
- ・ 不要と判断
- ・ 沿岸部に集落がないため、電話による個別対応とした
- ・ ニュース等でも十分な報道があり、防災無線や広報車によって十分な周知を図ったと判断したため。

⑪ホームページで防災情報等を告知しない理由 [N=100]

ホームページで防災情報等を告知していない自治体に対し、その理由について尋ねたところ、「全員に周知できない (48.0%)」ことを告知しない理由と回答した自治体が約半数近くあった。その他、「他の手段で伝えるので必要ない (15.0%)」、「速報性が低い (13.0%)」などの回答もあった。



【その他の回答】

- ・ 現在、準備中。
- ・ 高齢者が多く、インターネット環境がない住民が多いため。
- ・ 仕組みが検討されていない。

⑫ホームページでの告知に関する決裁ルート [N=167]

	1名	2名	3名	4名	5名	6名	7名	無回答
平常時 (N=167)	7.8%	21.6%	25.7%	27.5%	9.0%	1.8%	0.6%	6.0%
緊急時 (N=67)	22.4%	17.9%	17.9%	10.4%	3.0%	0.0%	0.0%	28.4%

決済の情報を告知する時の決済の数については、平常時は4名の決済が必要と回答した自治体が最も多く27.5%となった。次いで、3名が25.7%、2名が21.6%と続いている。また、緊急時は1名の決済のみで告知すると回答した自治体が22.4%と最も多い。次いで、2名と3名が17.9%と続いている。

(3) 防災情報等以外の自治体ホームページでの情報発信に関する工夫 [N=167 自由回答述]

- 【記載内容をそのまま掲示】
- ・ 携帯電話用HPにおいて、避難場所一覧や平時における家族会議の開催を呼びかけるサイトを開設している。
 - ・ 防災マップ、洪水ハザードマップの全戸配布 (HPにも掲載)

- ・ 音声読み上げ機能の付加
- ・ 特段ありませんが、どうしても内容を知っている側からの説明になりがちなので、できるだけ分かりやすい用語・表現にするよう心がけています。
- ・ 最新の情報が掲載されるように、随時更新作業を行っている。
- ・ 担当課（庁外のものの場合、担当者と連絡先）の明確化。（詳しいことを誰に聞いたらいいのかをはっきりさせる）
- ・ 避難場所などは地図情報へリンク
- ・ 情報が探しやすい、分かり易いページとすること。
- ・ CMS 導入により、全職員がサイトの更新を行えるような体制をとっている。職員ブログをサイト内に設けて、更新頻度を高め、リピーター対策を行っている。更新にルールを設け、バリアフリー対応に心がけている（JIS 規格への準拠）
- ・ 町の情報をこまめに掲載（更新）する。
- ・ 街のイベントや学校行事などをスライドショーを用いて写真を見せることにより、分かりやすく情報提供することに努めている。
- ・ イベント開催について、雨天中止等が発生した場合、HP へ即座に情報発信を行っている（イベントの全てで行っている訳ではない）。
- ・ できるだけ詳しく、速く掲載できるようにしている。
- ・ 市議会ライブ中継や市内各施設のライブカメラ、また市長や部長等のあいさつを動画で公開するなど映像による情報発信に力を入れています。
- ・ トップページ、お知らせに表記
- ・ 行政が何を行っているか等の情報公開に努めている（会議情報や施策の公表）。
- ・ ページ作成時に、Internet Explorer 以外のブラウザ（Firefox,Google Chrome 等）で閲覧した場合でもレイアウトが崩れないよう配慮している。
- ・ 各担当によるページ作成。HP 担当者では更新すべき内容全てを把握できず、内容にまで精通していないため、システムの運用のみを HP 担当者で行い、各課の協力をお願いしている。
- ・ 平時より災害に対する備えの啓発のために、洪水と津波のハザードマップを HP 上に掲載している。
- ・ 新着お知らせメール、RSS、携帯版 HP
- ・ 分かりやすい内容
- ・ 現在、改修を予定しています（見づらいつとの意見が多数あるため）。
- ・ 簡潔に分かりやすく
- ・ 現在、利用者の視点に立った考え方により、リニューアルを検討している。
- ・ 特にないが、工夫は必要。
- ・ 町内放送の内容を HP 上に掲載している（目で見える無線放送）
- ・ まちの出来事を掲載し、閲覧率を上げる工夫をしている。
- ・ 新着情報を目立つようにしている。
- ・ CMS を導入し、コンテンツ等の管理はすべて原課で対応している。

(4) 自治体ホームページ以外での ICT を活用した取り組み、課題、要望等 [N=167 自由回答]

【記載内容をそのまま掲示】

- ・ アクトビラ対応テレビ向け情報サイトの構築
- ・ メール配信（函館市 ANSHIN メール）
- ・ IP 告知の実施
- ・ 防災行政無線戸別受信機を全戸に配布
- ・ 高齢者の見守りサービスを実施
- ・ ICT にかかる経費が財政を圧迫している。取り組みたいことは山ほどあるが、そのことと経費が見合うのか（費用対効果）が課題。特にセキュリティ分野に対する投資には正解はなく、どこまでやればいいのか、担当者として悩むところです。
- ・ J-Alert システム及び EM-net との庁内 LAN（庁内情報系）間ネットワーク連携システムを H22 年度中に構築地予定。H23 年度以降、住民への告知システム構築を検討中。
- ・ 「メール配信サービス」にて、利用者登録に対し、「緊急・災害情報」、「ごみ収集情報」、「不審者情報」、「石狩市の観光情報」、「市民参加・男女共同参画情報（パソコン利用者向け）」の情報提供サービスを行っている。WebGIS にて、公共施設等のデータを地理情報として一般に公開している。表示されるシンボルには「災害避難所」や「津波避難所」などの情報も含まれている。
- ・ 現在整備中の光ケーブル敷設に伴い、IP 告知の活用を検討中（町内全戸へ告知端末を設置）
- ・ 地域 FM ラジオ局において防災情報の緊急割り込み放送を整備。
- ・ 町独自のポータルブログサイトにより情報発信
- ・ 農業地区等へのブロードバンド提供。防災無線
- ・ 町の情報通信基盤が ADSL なので、今後の ICT の利活用を考えた場合に FTTH を導入することで検討を行っている。ただ、国の補助金制度が今年から薄くなったので整備について苦慮している。
- ・ 防災メールシステムの登録者に災害情報等をメール配信。児童見守りシステムの登録者に不審者情報等をメール配信。
- ・ サーバーの 7~8 割をデータセンターへホスティングしている。
- ・ IP 告知端末機の導入を考えているが、画面が小さい。また、地デジ対応テレビの普及に伴い、テレビ画面による告知が可能か検討中である。ただし、テレビ本体の制限があるので、そのまま接続して使用できる、又は、対応していないテレビには別の接続機器により使用可能となる仕組みを要望する。
- ・ 総務省補助金による美唄ポータルサイト「PiPa」の構築
- ・ 平成 22 年度「地域 ICT 利活用広域連携事業」による「広域ユビキタスコミュニティ協働事業」実施地域（夕張市、岩見沢市、滝川市）
- ・ ICT の利活用を検討中
- ・ 町内全域の FTTH の整備
- ・ IP 告知端末を利用した、防災情報の周知。
- ・ 緊急通報システムの採用（現在準備中）
- ・ 「平成 22 年度末までにはブロードバンドゼロ地域が解消」となっているが、過疎地においては事実上解消されていない地域がある。財政状況が厳しい中、自治体が光ファイバー回線等を整備・維持することは難しく、民間企業への補助拡大等によるブロードバンド格差の解消を要望します。

3. 調査結果から得られる示唆

アンケート調査結果から、下記の示唆が得られた。

○公式ホームページの運用コストは限定的となっている

アンケート調査では、ホームページサーバーを庁舎内等で単独運用している自治体が半数近くあり、また、保守費用は10万円未満の自治体が最も多かった。さらに、ホームページ担当者が限られていることを運用上の課題と挙げている自治体が半数近くあった。

これらのデータから、ホームページサーバーの保守・委託経費、担当者の配置など、自治体が公式ホームページを運用するために負担しているコストは限定的となっていると推測される。

○CMS への期待が高い

4割強の自治体が既にCMSを導入し、1割強の自治体がCMSの導入を検討し、半数以上の自治体がCMSへ期待していることが明らかとなった。

CMSを導入することによって、公式ホームページで公開するコンテンツの管理や作成が容易になり、また、更新・修正がし易くなるなどの特徴に期待が集まっていると想定される。

また、ホームページ担当者数が限られているという運用上の課題から、ホームページ運用担当部署に集中している更新等の業務を、庁内全体に分散し、業務効率化を図ろうという意図が見えてくる。

○緊急告知手段として公式ホームページを位置づけている自治体は多くない

災害発生時の対応についてとりまとめた地域防災計画に、緊急災害情報の告知手段として公式ホームページを明記している自治体は、4割弱とまだ多くなく、公式ホームページの有効性や重要性の理解が進んでいるとは言い難い状況である。

防災情報等の発信手段として、公式ホームページを活用しない自治体は、その理由として住民全員に周知できないことを挙げている。これは、防災無線や広報車等の従来から用いられている告知手段の速報性に加え、運用実績から生じる安心感があるものと推察される。こうした背景から、地域防災計画やマニュアル、条例等の文書で公式ホームページが明文化されていないものと思われる。

○柔軟な運用やシステム面の整備により短時間での情報更新に向けた取り組みが進んでいる。

緊急性の高い情報を公式ホームページで告知する際、情報の正確さを確認してから告知までに要する平均時間は、15分以内が26.9%、15～30分以内が23.9%と、30分以内と回答した自治体が半数以上あった。

緊急性の高い情報を取り扱う際に、平常時に比べ決裁数が少なくなっている自治体があることや、場合によっては事後決裁、口頭による決裁などの柔軟な運用を行っている自治体があることから、より迅速にホームページで公開できるよう、柔軟な運用やCMSの導入などのシステム面の整備が進んでいることが推察される。

■ヒアリング調査結果

1. 調査の概要

●対象：アンケート調査に回答した 15 自治体

●調査方法：訪問ヒアリング調査

●実施時期：平成 23 年 1 月

●調査実施自治体：

No.	自治体名	特徴的な取り組み等
1	深川市	インターネット TV など活用し、防災情報等をワンソースマルチユースで配信しているため。
2	小樽市	CMS を導入し、防災情報等を含む各種情報を積極的に導入し、リアルタイムの情報発信に努めているため。
3	ニセコ町	自治体として情報化に積極的であり、twitter や Ustream などの新しいメディアも積極的に活用して情報発信に努めているため。
4	伊達市	当市は、「西いぶり広域連合」参画自治体であり、周辺市町村と連携した情報政策を推進している。現状、HP を通じた防災情報等の告知は行っていないが、連合での取り組みについて情報収集できることが期待されるため。
5	むかわ町	太平洋に面した当町では、津波警報発令時に HP を通じて分単位で状況を伝えるなどの取り組みを行っているため。
6	八雲町	防災情報の欄をトップページに常設したり、リアルタイム性を確保するために、RSS の活用を検討するなど、情報の発信方法を工夫しているため。
7	七飯町	災害時等の緊急時に迅速にホームページに情報をアップできる体制を整備しており、バックアップ体制の工夫を行っているため。
8	函館市	防災情報等の告知に HP を活用しているが、通信インフラの整備状況の異なる 3 町 1 村との合併によって、HP の運用に支障がないか確認するため。
9	名寄市	ライブカメラの活用（議会や市内施設の映像配信）や地域 FM ラジオとの連携など、住民に対する情報発信の工夫を行っているため。
10	美瑛町	十勝岳の火山活動状況などの防災情報等を HP を通じて定期的に情報発信しているため。
11	北見市	近年、ガス漏れ事故や水道水給水停止など緊急で住民に告知すべき事故が起きているが、現状 HP を通じて防災情報等の告知を行っていないため。不審者情報などを ICT を活用して住民に情報発信している。
12	網走市	緊急情報欄をトップページに常設し、緊急時以外にも防災情報等の豊富なコンテンツを掲載している。緊急時の決裁手順について検討中であり、より良い情報発信に努めているため。
13	池田町	緊急時には HP の情報管理体制を増員（平時：1 名→緊急時：3 名）するなど、HP を通じた防災情報等の告知の体制が整備されているため。
14	上士幌町	HP を通じて防災情報等の告知を行っていないものの、twitter を活用したり、町独自のブログポータルサイトを構築し、情報発信に積極的に取り組んでいるため。
15	釧路市	地域防災計画や条例で防災情報等を HP で告知することを定め、緊急時の情報配信体制を整備しているため。

2. 調査結果の概要

(1) ホームページで防災情報等を告知している自治体

①告知概要

ヒアリングを行った自治体の多くでは、公式ホームページ開設時からコンテンツのひとつとして防災情報等の掲載を行っている。また、防災情報等の中には、避難勧告などの緊急を要する情報も含まれているため、閲覧者が一目で情報に辿り着けるようにトップページに掲載するなどの工夫を行っている。

【具体的なコメント】

- ・ 公式ホームページ開設時から防災情報等は住民が必要とする重要なコンテンツと認識し、情報量の充実に努めている。
- ・ 当市の消防など独自の情報だけでは十分にカバーできないため、気象庁や国土交通省などの外部の公的機関のホームページに当市の情報が掲載されているページにダイレクトリンクを貼るなどして情報にアクセスしやすいように工夫している。
- ・ 公式ホームページでは、防災情報等をトップページ上段に掲示し、防災情報等の内容によっては枠組みを赤線で囲うなどして、閲覧者が一目で分かるように工夫している。
- ・ 防災情報等を発信する緊急時に多くの住民の情報収集ツールとして役立つように、平常時は情報発信体制の整備に努めている。例えば、緊急時に発信する情報の正確性を確認する手段として、過去の類似事例や統計データ等と照合比較する場合があるが、その事例や統計データをホームページ担当部署において即座に確認できるように情報収集・整理している。
- ・ 国や北海道では情報提供できないような、地域ならではの情報、例えば「町内のどこどこの道路が通行止めになっています」等を積極的に情報提供するように心がけている。過去に地域ならではの情報をこまかく掲載したため、町内の運送業者やバス事業者、町外のテレビ局などから感謝された。
- ・ ホームページを開設してから、大災害に見舞われていないため、有事の際のホームページの更新については、シミュレーションはしているものの、具体的なイメージが湧かない。
- ・ 過去の災害の経験から、有事の際に情報が不足すると住民の不安が広がることから、防災情報等の正確さを確認した上で、できるだけこまめに情報提供するように心がけている。また、定期的（毎時 00 分等）にそれまでにまとまった情報を随時提供していく方法は有効的であると考えている。
- ・ 緊急時は速報性を重視し、町内に全戸配布している防災行政無線で情報発信している。防災行政無線で発信した情報は、随時ホームページで地図情報などを追加して発信する。そういう意味で、ホームページは二次的な位置づけになってしまう。
- ・ ホームページは高齢者等町民全員が閲覧していないかもしれないが、逆に見ている人、公式ホームページに頼っている人もいる。だから、ホームページでも防災情報等に限らず町からの情報は積極的に発信している。
- ・ 防災情報等に限らずホームページに掲載する情報は、JIS 規格に則った形式で掲載している。

②ホームページサーバー等の防災対策

ヒアリングを行った自治体のうち、多くの自治体では庁内の電算室等にサーバーを設置しているが、防振・防水・防火などの防災対策を特に講じていないことが明らかとなった。

また、対策を考えている自治体では、外部の民間のデータセンター等にサーバーをホスティングしたり、避難所指定されているような施設に設置するなどして対応している。

【具体的なコメント】

- ・ 庁内の電算室にホームページサーバーを設置しているが、施錠ができる程度で防振・防水などの対策は特にとっていない。
- ・ 庁内の地下にホームページサーバーを設置しているため、河川の氾濫などした場合、水没する可能性がある。
- ・ 防災対策と言えば、停電時に自家発電に切り替わること程度。
- ・ 庁舎の建て替えなどがあれば、設計時に各種サーバーの災害対策を施すことは可能かもしれないが、当市では建て替えの予定はない。最近、建て替えた市町村では、耐震・耐水・耐火に優れた建物になっていると聞いている。
- ・ ホームページサーバーは民間のデータセンターに管理を委託している。防災対策だけではなく、費用対効果が見込まれるため委託している。
- ・ 市内の市役所関連施設にサーバーを設置しているが、その施設が避難所指定されていることから、防振・防水等の防災対策ができていると考えている。

③平時と災害対策本部設置後の告知までの平均所用時間、決裁体制等

平時においては、原稿が作成され、その内容について決済済みであり、ホームページ管理担当者が対応可能であれば、数分以内で更新できる。しかし、ヒアリングを行った多くの自治体では、ホームページ管理担当者が総務課内に属していることが多く、災害対策本部が設置された場合、総務課の一員としての業務を担当する／兼務することになり、十分な対応が取れる体制になっているとは言い難い。

情報の更新にあたり、情報の正確性の担保の観点から通常通り、もしくは簡略化された決済手順を経た後に更新することが基本であるが、緊急性が特に求められる場合は、口頭による決済や事後決済など柔軟に運用されているケースもある。

【具体的なコメント】

- ・ 平時と災害対策本部設置時では特に所要時間は変わらない。原稿が作成さえできれば、5分以内にアップすることができる。
- ・ 平時はホームページ担当が3名程度いるが、災害対策本部設置時は、その担当のうち2名が広報車などの別の手段での広報業務にあたることから、1名のみでの対応となる。ただし、この1名も他の業務との兼務になることから、手が空いていれば数分でアップすることはできるが、状況に応じて所要時間が変化すると予想される。

- ・ 当市のホームページの管理は、総務課内の広報が担当している。災害対策本部が設置された場合、総務課長が本部を設置して指揮にあたることから、ホームページ掲載可否についての決済は、掲載指示ができればすぐに行うことができる。
- ・ 当町では、災害時に対応にあたる防災担当部署とホームページを管理している部署が同じ総務課内に配置されているため、ホームページ管理担当者も災害対策本部に詰め、ホームページ管理業務に集中できる体制になっている。そのため、本部でのホームページ掲載指示に応じて即時に対応可能である。必要におうじて、ホームページ管理担当者から防災担当に情報を求め掲載する場合もある。
- ・ 緊急避難情報など、特に緊急を要する場合は、担当者が十分に正確性を検討し、担当者の判断で掲載することもある。その場合は、上長に事後に決済する。
- ・ 緊急時は口頭で掲載可否の決済を取ることが可能であるため（緊急時の災害対策本部は紙を悠長に回している時間がない）、即座に情報提供は可能。

④情報アップまでの手順および確認管理体制

ヒアリングしたほとんどの自治体がホームページに掲載する情報の正確さを最重要視している。そのため、災害発生時は現地での目視確認によって正確性の担保をとっている。

他方、ホームページに掲載する情報はタイムリーであるべきと考え、ある程度正確であれば、まずは掲載し、その後詳細情報が把握でき次第、更新・修正している自治体もあった。

【具体的なコメント】

- ・ 当町では、現地での目視確認を行い、正確性を担保している。その目視確認を現課（土砂災害であれば建設・土木課）が行い、原稿をホームページ担当者が作成し、上長が確認して、担当者が情報をアップする。
- ・ 国や北海道などから発せられる情報については、正確な情報と信じて、特に確認を取らずにホームページに掲載している。外部機関からの情報に誤り・変更がある場合は、ホームページに修正履歴は残さず、上書きしている。
- ・ 災害対策本部が設置された場合、本部から来る情報は正確性を確認した情報と捉え、内容のチェック等は特にせず、ホームページで情報を公開する。
- ・ 当市では、CMSを導入しているので、全職員が原稿を作成することが可能である。作成した原稿を所属課内で確認・決済し、その原稿をホームページ担当者（広報広聴課）で公開している。
- ・ 情報の詳細さ、正確さも重要だが、ある程度正確性が担保されるのであれば、リアルタイムさも重要と考えているので、まず情報発信し、その後更新・修正をかけている。タイムリーに、かつ簡易に更新・修正できることがホームページの良さだと認識している。

⑤災害時、緊急時の情報告知バックアップ体制

各自治体とも災害時、緊急時のバックアップ体制をとっている。多くの自治体では、複数名のホームページ担当者を配置することでバックアップ体制を整備している。また、庁外から携帯電話等を用いて情報告知ができる仕組みを整備し、災害等で庁舎に到着できなくてもホームページを更新できる体制を構築している自治体もある。

【具体的なコメント】

- ・ ホームページに掲載できる担当者を複数配置している（平常時は別の業務にあたっているが、緊急時はホームページも担当できるようにしている）。
- ・ ホームページ担当者が限られている。担当者不在時に防災情報等をアップする必要がある場合は、前任のホームページ担当者に手伝ってもらうことも想定される。
- ・ ホームページからの情報提供は、原則的に庁内の PC からで行うことになっているが、担当者が出張等の不在の場合、例外的に携帯電話からも情報を掲載できる仕組みになっている。携帯電話からアクセスできるのは庁内で 2 名いるので、どちらかが対応できる。

⑥住民等からの評価

ヒアリングを行ったほとんどの自治体では、ホームページの閲覧状況に関する住民等からの評価に関する調査を費用対効果の観点などから実施していないため、ホームページの閲覧数や住民からの評価を把握できていない。

他方、過去の災害時に適切に情報提供した自治体では、地元企業や住民に加え、自治体外の企業（テレビ局等）から具体的なコメントを得ている自治体もあった。

【具体的なコメント】

- ・ 防災情報等を発信しても、（閲覧しているかもしれないが）特に反応はない。
- ・ 地図情報や地域ならではの詳しい情報を掲載したため、地元住民や企業、町外のテレビ局などから感謝された。
- ・ 具体的なホームページの閲覧に関するデータは取っていないため、平常時・緊急時ともに住民が公式ホームページを閲覧しているか分からない。速報性の高い情報は、町のホームページではなく、国や北海道、民間のホームページを見ているのではないかと。
- ・ 災害時にサーバーへのアクセスが急増するため、災害時などは閲覧されていると思っている。ただし、具体的な閲覧者の属性までは分からないので、住民が見ているのかは定かではない。
- ・ 費用対効果の観点から、ホームページの閲覧状況に関する調査を実施していない。

⑦問題点・課題 等

ホームページによる防災情報等をより充実させていくために、CMS の導入・更新、ホームページデザインの変更などのホームページの維持・運用に係る事業費の確保を課題に挙げる自治体が多い。

また、内規による運用をしている自治体が多く、明確なマニュアルや運用基準や掲載基準を整備している自治体は少ない。そのため、ホームページの運用担当者や担当部署が都度判断している現状が明らかとなった。

今後の検討課題として、広報車や防災無線に比べ情報量を多くしたり、広範囲に情報を伝達できるホームページによる告知のメリットを活かすために、携帯電話用サイトの設置や活用が挙げられている。

【具体的なコメント】

- ・ 防災情報等に限らず、ページ作成に関する事業費はゼロであるため、閲覧者にとっての見易さや情報へのアクセス（情報の整理）には不安がある。
- ・ 技術的にホームページに掲載できる職員が担当部署内で限られているため、その職員が不在の場合、ホームページでの情報提供は後回しになってしまう場合がある。
- ・ 地域防災計画では、警報・注意報などの発表基準が明確に決まっているが、これらの情報をホームページに掲載する明確な基準がないため、どこまで掲載すれば良いか、担当課・担当者としてはいつも非常に悩む。掲載し過ぎても、しなさ過ぎても、閲覧者からの不満の声があがってきそう。
- ・ ホームページが運用され始めてから、被災していないため、実際の災害時のことは十分に想定できていないと感じている。マニュアルは用意されているが、実際に運用できるかは未知数。
- ・ ホームページを管理する部署（総務課広報広聴係）と各種の防災情報を収集する部署（河川や道路の情報等：土木建築課）が並列になっているため、情報発信したくても強制力を働かせられず、現課から情報発信を待つ姿勢にならざるを得ない。そのためタイムリーに情報発信できない場合がある（本当に必要と判断した場合は、情報を取りに行く場合もあるが、原則、各課の決済でホームページを更新しているので、なかなかやりにくい）。
- ・ 携帯電話の普及率を考慮すると、PC ベースに加えて、携帯電話ベースのホームページを充実させることによって、情報を広く伝達できるようになるのではないかと。
- ・ 携帯電話のメール機能を使って情報配信するサービスを行っているが、メールアドレスなどの個人情報を出したくないためか、利用者数がなかなか増えない。

(2) ホームページで防災情報等の告知を実施していない自治体

①告知しない（できない）理由

ヒアリングした自治体では、広報車や防災無線などの従来からある伝達手段の活用で十分告知ができていると考えているため、これまでホームページの活用を積極的に行ってはいなかった。

しかし、今後のホームページのリニューアル時に防災情報等を追加したり、災害時の具体的な住民ニーズを感じとっていることから、今後の告知に向けた取り組みが期待される。

【具体的なコメント】

- ・ 平成 23 年度中にホームページのリニューアルを予定している。その中で防災情報の提供を追加する予定である。ホームページ上で防災等の緊急情報の広報を常設するかどうかは今後の検討課題である。
- ・ 災害が発生した場合、広報車や防災無線で住民に防災情報等を伝達している。緊急時はホームページよりもこれらの手段の方が、速報性が高いと考えているため、これまで告知はしていない。
- ・ 国や北海道などの公的機関や民間の防災情報等のコンテンツが充実してきているので、当市のホームページに防災情報等を掲載するかどうかは、今後の検討課題である。しかし、以前、避難所で町内の様子を撮影した映像をビデオで配信したところ、住民がそれぞれの自宅の状況を確認していた。こう

した情報への住民の関心が高かったことから、写真や映像をホームページに掲載することは検討の価値があるかもしれない。

②ホームページサーバー等の防災対策

ホームページで告知している自治体と同様、ヒアリングを行った自治体では、防振・防水等の防災対策を十分に施しているとは言い難い状況にあることが明らかとなった。

【具体的なコメント】

- ・ ホームページサーバーはホスティングしている。レンタルなので防災対策は業者側のものとなっている。トータルのセキュリティで判断しているので、特に防災に優れているということで判断していない。
- ・ 庁舎 2 階にホームページサーバーを設置している。特段の防振・防水対策等は施していない。また、災害時などに外部に移設することについても現在対応できていない。今後の検討課題である。

③告知までの平均所用時間、決裁体制等

ヒアリングを実施した自治体では、2～3 名体制でホームページを担当し、ホームページへの掲載依頼があった場合、原稿が整っていれば数分から 30 分程度でアップできる体制となっている。

ただし、担当者がホームページの管理担当専属ではないため、他の業務との兼ね合いから場合によっては、掲載までに時間を要する場合も考えられる状況にある。

【具体的なコメント】

- ・ ホームページへの情報のアップは担当部署の 2 名のみで実施している。現課職員が直接アップはしていない。前担当者が自作した CMS があるので、各職員がアップすることは可能であるが、IT リテラシーや管理上の課題があるため、現状では担当者のみで運用している。
- ・ 掲載する原稿が整っていれば、30 分程度でアップできる。
- ・ 担当部署 3 名が更新可能な体制になっている。しかし、他の業務と兼務しているため、実質の担当者数は 1 名程度ではないか。したがって、担当者がホームページ業務をできる状況であれば数分でアップすることはできるが、現状ではすぐに対応できるという状況ではないと思う。

④行政情報の告知に関する考え方 等

ヒアリングした自治体では、防災情報等を緊急的に住民に広く行政情報を告知するために、広報車や防災無線、役場のスピーカーなどを活用している。また、防災意識の喚起を目的に、市民を集め勉強会を行ったり、防災に関する情報を取りまとめて、冊子として市民に全戸配布するなどしている。

【具体的なコメント】

- ・ 緊急情報は、速報性、伝達の確実さから広報車や防災無線を想定している。その他、役場のスピーカーでも対応している。
- ・ 住民へのお知らせは、ホームページと広報誌で対応している。広報誌は定期的に発行しているため、早く告知したい場合は、まずホームページに掲載している。
- ・ ブログ「かみしほろん」でも町の情報がアップされている。
- ・ 防災の意識喚起のため、市内の防災施設で定期的に防災に対する情報発信や勉強会を開催している。また、市内全戸に「防災のしおり」を配布している。しおりには緊急連絡先や避難所の情報などを掲載している。

⑤防災情報以外の行政情報の情報アップまでの手順および確認管理体制

現課からの情報アップの要請を受け、ホームページ管理担当者がアップの作業を行っている。ヒアリングした自治体では、原稿の作成は現課が担当することになっているが、必要に応じてホームページ担当課が現課から情報を収集して、原稿を作成する場合もある。

【具体的なコメント】

- ・ 現課から依頼後、すぐにアップする体制となっている。内容によっては、広報セクションで合議する場合もある。例えば、広報誌への掲載情報と同様なものについては、合議なしで担当者が直接アップする場合もある。また、新たにページを作成する場合もある。
- ・ ホームページを担当する広報広聴係は、現課から掲載の申請があった場合、その内容を確認し、速やかにアップすることになっている。現課で原稿の作成が難しい場合や緊急性が求められ現課では対応できない場合には、広報広聴係で原稿の作成をする場合もある。

⑥災害時、緊急時の情報告知手段、体制

ヒアリングした自治体においては、緊急時は広報車や防災無線、スピーカーなどで住民に情報を告知している。

また、広報担当者が災害対策本部を指揮する総務課から緊急情報を得て、上記を用いて情報発信する体制を取っている。ヒアリングを行った自治体では、広報担当者が庁舎外での広報車による広報活動を担当するため、庁内での広報業務担当者が限られ、人員不足を感じているとの指摘があった。

【具体的なコメント】

- ・ 広報担当と総務課で災害情報を担当する。災害対策本部からの伝達があれば広報車対応やスピーカーで情報を流しているのが現状である。
- ・ 緊急時の情報掲載の体制や手順については、平常時の情報告知体制と同様である。
- ・ 情報担当者が不在の場合は情報がアップできないことになる。情報担当者がいない場合の仕組み、体制まで検討していないのが現状である。

- ・ 災害時も平常時も3名体制で住民への広報活動にあたるが、内2名は広報車で外部に出てしまうため、残り1名がその他の広報活動全般、総務課等の関連部署とのやり取りを行うことになる。マンパワーが足りていないのが現状である。

⑦今後の告知スペース新設の可能性

これまで広報車や防災無線等の既存の手段に加え、庁内にある情報をホームページで発信していきたいとの意見があった。

ただし、財政的な理由から新たなシステムを導入しなければならない、またはホームページの仕組みを変えなければならない(大幅な変更) ことについては、別途予算化する必要があり、今後の検討課題となる。

【具体的なコメント】

- ・ すぐに対応できるものについては、防災担当とホームページ担当で協議し、実施していきたい。システムの改変など資金が伴いそうなものについては、別途協議が必要だが、前向きに検討していきたい。
- ・ 現状でも職員のグループウェアには、市内および市内周辺の道路の通行止め情報などがインフォメーションにアップされる仕組みになっている。こうした庁内にある情報で住民にも役に立つ情報はホームページで発信していった方が良い。例えば、近隣の都市への買い物に行く場合に途中の道路の通行止め情報が事前に分かれば、役に立つはずだ。
- ・ 今後、防災情報等をホームページで発信するよう取り組んでいきたい。その場合、上手な掲載方法や即時性を確保する方法など、他の自治体の事例を参考にしていきたい。成功事例やお手本集などがあると助かる。

⑧問題点・課題 等

公式ホームページの運用についての問題点、課題点として、職員自らが住民に対して情報提供を積極的に行うという広報に対する意識の低さを指摘する自治体があった。

また、公式ホームページの有用性は理解しているものの、費用対効果などの定性的な評価ができていないため、事業予算の確保が困難との意見があった。

【具体的なコメント】

- ・ 担当者のみが情報をアップするという現体制は仕方がないが、今後は職員全員が広報マンとして情報をアップして欲しいと思う。もちろん、アップされる情報が乱雑になってしまってもいけないので、トータルの窓口は必要。
- ・ 町内外の人にホームページをもっと見て欲しいという思いはある(現状のページビューは、1,200人/日程度)。
- ・ 携帯電話は町内どこでも繋がるので、携帯電話ホームページのコンテンツを今後充実させていきたい。今の携帯電話のホームページは、テキストベースなので、地図画像データの掲載などを充実させたい。

- ホームページに関する業務は、費用対効果が分かりにくいこともあり、予算がつきにくい。また、限られた人員で管理業務を行っているため、なかなか取り組みたくても取り組めていないのが現状のように見える。

3. 調査結果から得られた示唆

ヒアリング調査結果から、下記の示唆が得られた。

○防災情報等は住民生活の安心・安全の観点から発信が必要との認識が高い

住民に生活と密接に関連しているため、公式ホームページや防災無線、広報車などを通じ、必要に応じて防災情報等を発信しなければならないとの認識が高い。

災害情報については、自治体が運用する各種メディア以外にも、国や道、民間が運用するメディアを通じて多くの情報提供がなされている。しかし、自治体でなければ掴むことができず、また、上記各種メディアでは大きく取り扱わないような地域の情報について、多くの自治体が主体的に住民や地域外の関係者に発信しなければいけないと考えている。

○公式ホームページでの情報発信のため、正確性を最重要視している

公式ホームページの運用主体である自治体関係者は、発信されるスピードよりも、その内容の正確性を最重要視している傾向が強い。特に災害時には、住民の生命に関連することから、発信する情報の内容を確認するために、現地での目視を行うなど、情報発信までに多くの時間を費やしていると推察される。

○公式ホームページの運用に係る事業予算の確保に困難が生じている

自治体規模に関わらず多くの自治体では、公式ホームページの運用に係るシステム導入や情報収集手段の整備、運用担当者の確保などの事業予算の確保が難しい状況にある。

これは、社会的な要請から公式ホームページを開設する必要性は自治体内で共有できているものの、自治体が公式ホームページを通じた情報発信の有効性や公式ホームページに対する地域住民や地域外の住民等の閲覧者からの評価を把握できていないことが背景にあると考えられる。

○緊急時には速報性を重視し、公式ホームページの位置づけが低くなっている

公式ホームページを通じて防災情報等を発信している自治体において、特に自治体規模が小さな自治体においては、災害発生時などの緊急時、防災無線や広報車などの住民への伝達が強く期待され、速報性が高い手段を最優先とする傾向が強い。

この背景には、比較的規模の小さな自治体の場合、最優先に告知する住民が少なく、公式ホームページを通じて広く発信するよりも、防災無線や広報車、電話などのような、より直接的に住民に告知できる従来型の手段の方が速報性、確実性に優れていると考えているためと推察される。

また、比較的規模の小さな自治体では、平常時は公式ホームページ運用担当者がある程度確保されているが、災害発生時などの緊急時は、自治体職員数に限りがあるため、公式ホームページ運用担当者が災害対策本部の一員として、他の災害対策活動に参画してしまうため、公式ホームページの更新等の運用業務が後手に回ってしまっている。

○庁内に公式ホームページサーバーを設置している自治体のホームページサーバーの防災対策は十分ではない

多くの自治体では、費用対効果の観点から、庁舎内の電算室等において公式ホームページの運用を行っている。そのため、最新の防災対策基準に準拠した庁舎内での運用を除いて、防振、防水、防火などのサーバー自体への十分な防災対策は講じられていないのが現状である。

他方、自治体規模が大きくなるにつれ、ホームページサーバーの自主運用コストが増加し、民間企業等の外部に運用を委託するコストとの見合いから、外部委託する自治体もある。

庁内での自主運用の場合においても、外部委託の場合においても、公式ホームページのサーバーに対する防災意識は決して高くなく、費用対効果の観点を最重要視してサーバー運用されている。

○携帯電話やスマートフォンなどの新しい伝達手段への関心が高い

多くの自治体の公式ホームページの運用担当者は、公式ホームページの豊富な情報量や伝達できる範囲の広さなど、地域住民への伝達手段の有効性を理解しているものの、実際に地域住民（特に高齢者）が閲覧しているかどうか把握していないため、必要な情報が伝達されているか不安に感じている。

そこで、地域住民に広く普及している携帯電話やスマートフォンなどの新しい伝達手段と捉え、携帯電話向けのメール配信や公式ホームページの携帯電話版の整備を検討するなど、住民への伝達力を高めようと工夫している

「自治体ホームページを活用した防災情報等の発信に関する調査」 報告書骨子（案）

第 1 章 調査の概要

（1）調査の目的

本事業の調査の目的について記述する。

（2）調査の概要・方法

本事業における、アンケート調査、ヒアリング調査、調査検討会の概要、目的、方法について記述する。

第 2 章 道内自治体における防災時の対応

（1）地域防災計画

道内自治体の防災時の対応の基本となる「地域防災計画」について、その制度概要について記述する。また、本調査で用いている「防災情報等」についての定義を行う。

（2）道内自治体における災害時の防災情報の取り扱い

道内自治体が「地域防災計画」で定めている災害時の防災情報の取り扱いについて、主な情報の経路、住民への伝達手段等についてとりまとめる。

第 3 章 道内自治体ホームページの現状（アンケート調査・ヒアリング調査結果）

（1）調査概要・目的

アンケート調査の概要（目的、対象、方法、実施時期、回収結果 等）、ヒアリング調査（目的、対象、方法、実施時期、訪問先一覧 等）の概要をとりまとめる。

（2）道内自治体における防災情報等に関するホームページの活用状況

以下のようなアンケート項目、ヒアリング項目のテーマごとに整理・分析し、テーマごとに調査結果についてコメントを記述する。

- ①告知手段
- ②トップページにおける告知状況
- ③ホームページを活用する理由／活用しない理由
- ④CMS の導入状況
- ⑤twitter、Ustream 等の活用について
等

第4章 道内自治体ホームページの防災情報等の発信にかかる利活用モデルの検討

(1) 調査結果から得られた示唆

第3章のアンケート調査、ヒアリング調査の調査結果を受け、本調査から得られた示唆について、活用している自治体、活用していない自治体について分けて、その理由や背景、課題についてとりまとめる。

(2) 利活用モデルの基本的な考え方

上記(1)を踏まえ、利活用モデルを構築するための基本的な考え方を整理する。

(3) 利活用モデルのイメージ

上記(2)を踏まえ、以下に示す視点からホームページの利活用に向けたモデルを整理する。

- ①情報収集面
- ②システム面
- ③組織体制面
- ④職員の技術力
- ⑤他のメディア（twitter、Ustream等）との連携
等

(4) 利活用モデルの推進方策

上記(3)で提示した利活用モデルを推進するために必要な方策についてとりまとめる。