

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

平成23年3月

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

はじめに

インターネット、ブロードバンドなどのデジタル技術、情報通信技術（ICT）を駆使したサービスは、行政や企業の活動に欠くことのできないものになり、日常生活や教育などの分野においても、広く利用が進んでいます。

特に、誰もが手軽に全世界へ情報発信できるインターネットは、匿名性や脆弱性等を指摘されながらも、着実に活用されています。その代表的な利用例のひとつがホームページであり、毎日、膨大な件数の検索や閲覧が行われています。

一方、平成 22 年は、夏季の異常高温や局地的豪雨、野生動物の市街地出没など、日常生活を脅かす事象も多発し、住民の安心・安全な生活を預かる自治体には、より一層の情報発信が求められています。

そこで、本調査検討会では、北海道内のすべての自治体が開設している自治体ホームページについて、防災情報等の提供ツールとしての実態について、アンケート調査及びヒアリング調査を実施し、その有効な利活用方策を検討しました。

ホームページは、情報量の豊富さや情報提供範囲の広さ、情報提供形態の豊富さ（文字、音声、静止画、動画）などの点で、他のメディア（広報手段）を圧倒することが認識されている一方で、ホームページに正確な情報を掲載し、閲覧者が情報を入手するまでの迅速性などの点で、防災行政無線や広報車に劣るとの指摘もあります。

このため、緊急性の高い防災情報等の提供にホームページを活用するとした北海道内の自治体は 4 割程度であるという実態がアンケート調査で明らかとなり、また、ホームページを活用している自治体においては、情報の中身、正確さを最重要視していることが、ヒアリング調査により明らかになりました。

本調査検討会は、これらを踏まえて、災害発生時にはマスメディアの一次情報源にもなっている自治体ホームページが、他のメディアと相互補完しながら、その特長を最大限活かす利活用モデルを取りまとめました。

今後は、北海道内の自治体ホームページがその信頼度合いを一層高め、地域の住民はもとより、国内外の多くの閲覧者を獲得し、安心・安全な北海道に多くの人々、企業を呼び込むきっかけになれば幸いと考えます。

最後に、短期間での検討、審議にご尽力いただいた構成員各位、また、アンケート調査及びヒアリング調査にご協力いただいた自治体の皆様に感謝申し上げます。

平成 23 年 3 月

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

座長 深田 秀実

目次

第1章 調査の概要	1
1. 調査の背景・目的	1
2. 調査の内容・方法	4
第2章 防災情報等の取り扱い	5
1. 地域防災計画の概要	5
2. 「防災情報等」の定義	9
第3章 北海道内自治体ホームページの現状把握（アンケート調査）	11
1. 調査の概要	11
2. 調査結果の概要	11
3. 調査結果から得られた示唆	22
第4章 北海道内自治体ホームページの現状把握（ヒアリング調査）	25
1. 調査の概要	25
2. 調査結果の概要	25
3. 調査結果から得られた示唆	34
第5章 北海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	37
1. 利活用モデルの検討に向けて	37
2. 利活用モデルの基本的な考え方	38
3. 利活用モデル実現に向けた具体的な取り組み例	40
4. 利活用モデルの推進方策	50
資料編	55
資料1 調査検討会構成員名簿	55
資料2 調査検討会開催要綱	56
資料3 行政機関における具体的な取り組み事例	58
資料4 ブロードバンドサービスが提供されている北海道内自治体一覧	63
資料5 アンケート調査票	65
資料6 用語集	69

第1章 調査の概要

1. 調査の背景・目的

(1) 調査の背景

○ブロードバンドの整備によるホームページの利活用への期待

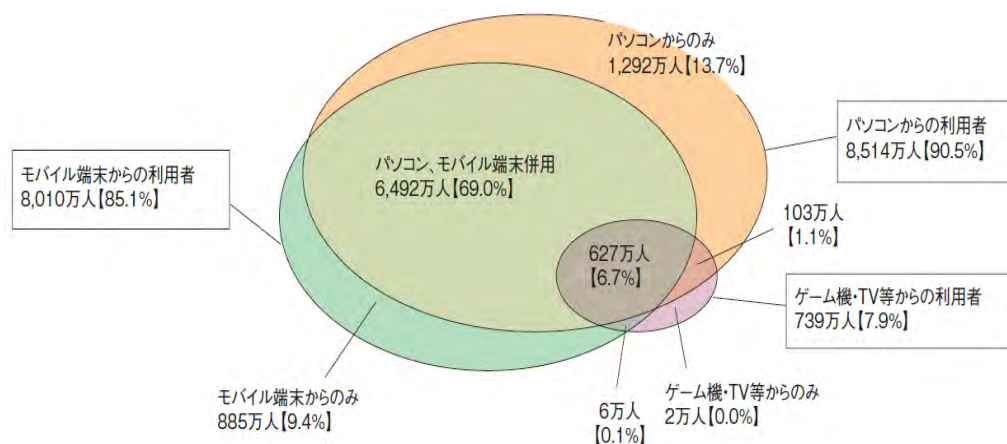
総務省は、デジタル・ディバイドの解消に向け、民間企業や各自治体と連携・協力しながら、平成22年度を目標として全国のブロードバンドゼロ地域解消に向けた施策を展開している。その結果、平成22年度末までには全国でブロードバンドゼロ地域が解消される見通しとなり、北海道内においてもブロードバンドを利用できる環境が整備される。

ブロードバンド環境の整備に伴い、ブロードバンドの代表的な利用方法であるホームページでは、これまでのテキストや静止画に加え、ブロードバンドの利点を生かした音声や動画による情報提供が今後益々増えると考えられる。

図1-1にあるように、これまでは、パソコンや携帯電話などのモバイル端末を利用してホームページを閲覧するなどのインターネット利用者が多かったが、携帯電話のデータ定額制や平成22年に登場したタブレット型PC、スマートフォンなどの急速な普及により、モバイル端末利用者が今後増えることが予想される。また、利用者はまだ少ないものの、ブラウザ機能が内蔵されたゲーム機や地上デジタルテレビによって閲覧するインターネット利用者也増加すると見込まれている。さらに、インターネットテレビの登場などによって、放送とインターネットが連携したサービス提供も今後増加すると見込まれることから、さらにインターネット利用者は拡大すると想定される。

このように、ブロードバンド環境の整備に伴い、インターネット利用者の拡大が想定されることから、自治体の公式ホームページの利活用は益々拡大するものと考えられる。

図1-1 インターネット利用端末の種類（個人、平成21年度末）



※ モバイル端末: 携帯電話、PHS及び携帯情報端末(PDA)を指す

(出典) 総務省「平成21年通信利用動向調査」
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

(出典) 総務省「平成21年通信利用動向調査」

○災害等発生時の情報提供の重要性

近年、全国的に夏期の異常高温、局地的豪雨、野生動物の市街地出没等、これまで多くの住民が予期しなかった災害等が多発している。

例えば、北海道においては、平成 22 年 8 月 23 日から 24 日にかけて、道北地方を中心に記録的な豪雨が発生し、道路が決壊するなど公共土木施設に甚大な被害をもたらし、被災した地域の住民生活に大きな影響を与えた。

また、平成 21 年、新型インフルエンザが世界的に大流行した際、インフルエンザワクチンが不足する事態が発生し、住民はワクチン接種の可能な時期や病院等のワクチン接種場所などに関する情報を強く求めた。この他、鳥インフルエンザの発生や記録的な大雪等、地域住民の生活に直結する災害等が多発している。

これらの災害等が発生した際、住民生活の安心・安全を確保すべき自治体には、地域住民や自治体外で情報を求める関係者から、素早い情報把握と情報提供・周知が求められている。

○情報量が豊富、かつ広範囲への情報提供が可能なホームページの活用

前述したとおり、自治体は災害発生時に地域住民に対して、適時的確な情報提供・周知が求められる。現状、北海道内の多くの自治体では、地域住民向けに自治体ホームページの他、同報系や移動系の防災行政無線（第 2 章 8 ページの参考資料を参照）や広報車等の情報提供手段を活用し、情報提供・周知を行っている。

これら自治体が地域住民向けに活用している手段は、即時性や提供する情報量、普及状況によって、表 1-1 のように整理される。

自治体の住民向け情報提供メディアとその特徴

北海道総合通信局作成

1 自治体の住民向け情報提供手段とその比較

基本特徴&時間別に求められる役割、範囲			自治体ホームページ	防災行政無線	電子メール 電話・ファクス	I P 告知システム	テレビ・ラジオ	広報車	チラシ・クチコミ
—	エリア		◎ B B 地域	○市町村	◎全国	○市町村	○県域	○市町村	△町内
—	即時性		△	◎	○	◎	◎	○	△
—	情報量		◎	○	△	○	○	△	△
—	普及状況		◎	◎	◎	△	◎	◎	◎
平時	予防・啓発	市町村	◎	○	△	○	△	△	○
平時	各種案内等	市町村	◎	○	△	○	○	○	○
発災時	避難指示等	市町村+全国	△	◎	○	◎	◎	○	△
発災後	復旧情報等	市町村+全国	◎	○	△	○	△	○	○

2 時間別の手段の使用

- (1) 発災時：避難指示等を、防災行政無線（整備済の自治体）、電子メール・電話・ファクス、I P 告知システム、テレビ・ラジオ、広報車を総動員して発信し、被害を最小限に防止。
- (2) 発災後：避難指示解除や復旧状況の情報提供を、自治体ホームページ、防災行政無線、I P 告知システム、広報車、チラシにより、住民はもとより他自治体に在住する家族、関係者等に広く周知。

3 インターネットホームページの特徴

- (1) その情報量の豊富さ（防災情報から生活情報まで提供）と情報提供範囲の広さ（日本国内はもとより全世界に発信）が、他のメディアに比して圧倒的に優れているため、平時、発災後に、予防・啓発、各種お知らせはもとより、被害状況、復旧状況などの情報提供が可能。
- (2) その情報提供形態の豊富さ（文字情報、音声情報、静止画情報、動画情報）と他者のホームページとの連携が、他のメディアに比して優れている。

※1 I P 告知とは、ブロードバンドサービスを利用して専用の I P 網により、平常時には生活情報を、緊急時には避難情報などを提供するメディア。

※2 B B 地域とは、ブロードバンドサービスが提供されている地域のこと。ブロードバンドサービスとは、FTTH アクセスサービス、DSL アクセスサービス、CATV アクセスサービス及び FWA アクセスサービスをいいます。

災害発生時の即時性を求められる状況においては、防災行政無線、IP 告知システム、テレビやラジオなどが有効に活用されている。自治体ホームページは、提供できるエリアや情報量においては他の情報提供手段と比べて優れているものの、緊急時の第一報を伝達する即時性は、他の地域住民向けの手段に比べて劣っている。

平時の各種案内等や災害発生前の予防・啓発では、情報提供できるエリアが広く情報量の多い自治体ホームページが他の手段に比べて優れている。

また、災害発生時には、防災行政無線、電子メール・電話・ファクス、IP 告知システム、テレビ・ラジオ、広報車等の手段を総動員して避難指示等の情報を提供し、被害を最小限に留めるとともに、発災後には、上記のような手段に加え、自治体ホームページ等を通じて、住民はもとより自治体外に在住する家族などの関係者、テレビやマスコミ等のマスメディア関係者等に避難指示解除や復旧状況の情報を広く周知する必要がある。

一般的にホームページは、災害情報から生活情報等まで提供できるその情報量の豊富さと日本国内はもとより全世界に発信できる情報提供範囲の広さが特長である。また、災害状況、復旧状況など時々刻々と変化する状況に応じて情報を更新し易いことに加え、その情報提供形態の豊富さ（文字情報、音声情報、静止画情報、動画情報）や他者のホームページとの連携（リンク）のし易さも特長と言える。さらに、ホームページは、検索エンジンを用いることで、アーカイブされた情報の中から目的の情報を容易に見つけ出すことができるという特長を持っている。

表 1-2 ホームページの特長

特長	内容
提供できる情報量の豊富さ	災害情報から生活情報等まで多様な種類の情報をホームページ内にページを追加するだけで掲載することができる。
情報を提供できる範囲の広さ	自治体内に限らず、国内及び海外まで情報を発信することができる。そのため、地域住民はもとより、自治体外に在住する家族や親戚などの関係者、テレビやラジオなどのマスメディア関係者に情報発信することができる。
提供できる情報形態の豊富さ	文字情報や音声情報、静止画情報、動画情報など、ホームページは多様な情報を発信することができる。また、他者のホームページとの連携（リンク）が容易である。
提供した情報の更新のし易さ	時々刻々と変わる状況に合わせて、効率的に情報を更新することができる。そのため、災害発生時や災害復旧時には、状況に合わせて適時的確に情報発信することができる。
提供した情報の探し易さ	ホームページには豊富な情報を掲載できる特長があるが、検索エンジンを用いることでアーカイブされた情報の中から目的の情報を容易に探し出すことができる。

（資料）調査検討会

（２）調査の目的

ブロードバンド環境が整備され、その代表的な利活用方法であるホームページの利活用は拡大するものと考えられる。また、近年、自然災害や新型インフルエンザの流行等の地域住民生活の安心・安全を脅かす事態が多発していることから、ホームページの特長を活かして、自治体ホームページを通じた防災情報等を提供する必要性が今後益々高まると考えられる。

そこで、総務省北海道総合通信局は、学識経験者や有識者、自治体職員、メディア関係者等から構成される「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検討会（以下、本調査検討会）」を設置し、北海道内の自治体ホームページを用いた防災情報等の発信の現状を把握するとともに、自治体住民はもとより、他の自治体に在住する家族などの関係者等への防災情報等の効果的な提供手段として自治体ホームページを役立つものとするため、その特長を最大限に活かした利活用モデルを提言することを目的に調査検討を行うこととした。

２．調査の内容・方法

（１）自治体の公式ホームページの活用状況の把握

政令指定都市である札幌市を除く北海道内の 178 市町村を対象に、自治体ホームページを通じた防災情報等の提供状況を把握することを目的に、178 市町村の自治体ホームページのトップページ等に防災情報等の欄の有無を確認するとともに、対象自治体にアンケート調査を行う。

また、アンケート調査に回答した自治体の中から、特徴的な取り組みを有する自治体を抽出し、ヒアリング調査を実施し、より詳細な活用状況について把握する。

（２）調査検討会における分析検討及び推進方策の提言

上記（１）の調査結果を踏まえ、本調査検討会は、防災情報等の提供手段としての自治体ホームページ活用に関する現状や課題、防災情報等の提供手段の特徴を分析検討し、自治体ホームページの利活用モデルを構築し、その推進方策について提言として取りまとめる。

第2章 防災情報等の取り扱い

都道府県や市町村は、地域住民の安心・安全を実現するために災害対策基本法（以下、災対法）に基づき地域防災計画を策定している。各自治体が地域防災計画で定めている災害情報等の収集と伝達に関する事項は、本報告書で取り扱う各種の災害情報等と深い関係にある。

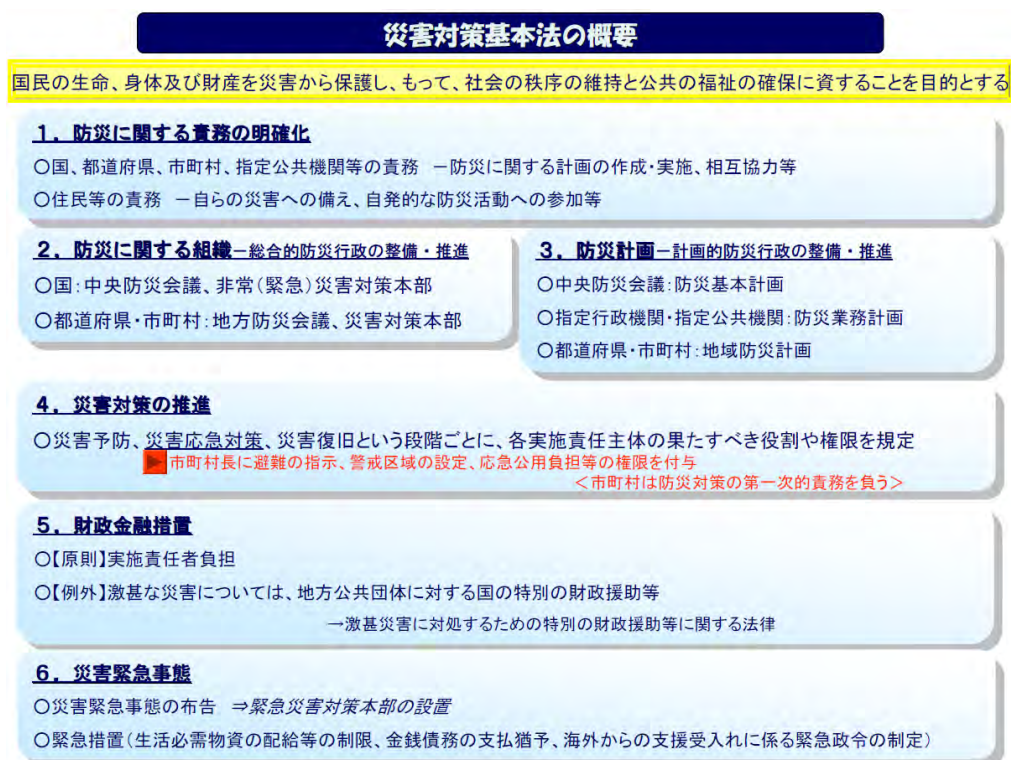
そこで本章では、はじめに、各自治体が策定している地域防災計画について、根拠法となる災対法の趣旨や概要、また、具体的な事例を示して制度を概観する。

次に、各自治体が策定している地域防災計画に規定された災害情報等に加え、自治体ホームページの閲覧者の視点から住民の安心・安全を実現するために必要な情報の種類を整理し、本報告書で用いる「防災情報等」を定義する。

1. 地域防災計画の概要

災対法は、図 2-1 の通り、国土並びに国民の生命、身体及び財産を災害から保護するため、防災に関し、国、地方公共団体及びその他の公共機関を通じて必要な体制を確立し、責任の所在を明確にするとともに、防災計画の作成、災害予防、災害応急対策、災害復旧及び防災に関する財政金融措置その他必要な災害対策の基本を定めることにより、総合的かつ計画的な防災行政の整備及び推進を図り、もって社会の秩序の維持と公共の福祉の確保に資することを目的として、昭和 36 年に制定された。

図 2-1 災害対策基本法の概要



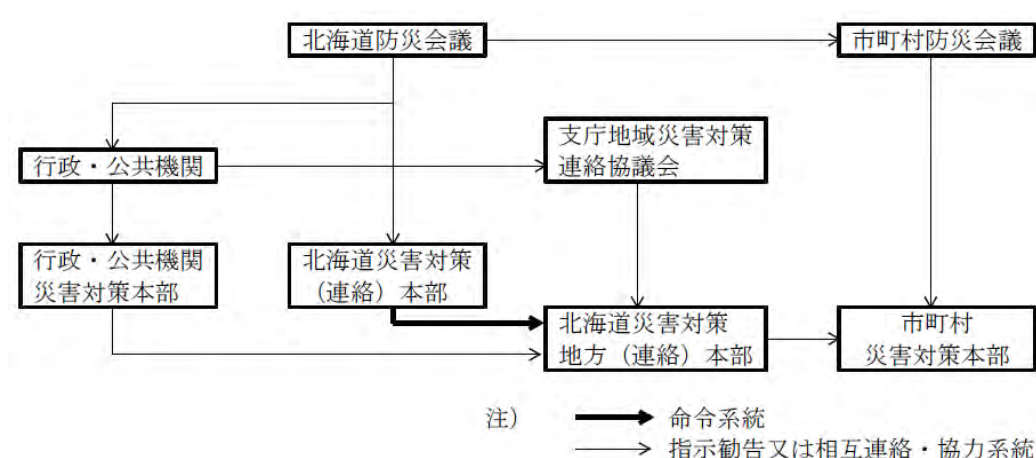
（出典）内閣府「災害対策基本法の概要（<http://www.bousai.go.jp/hou/pdf/090113saitai.pdf>）」

災対法第 14 条及び第 16 条では、当該地域に係る地域防災計画の作成及びその実施の推進のため都道府県は都道府県防災会議を、また、市町村は市町村防災会議を設置することとしている。

また、災対法第 40 条及び第 42 条では、都道府県防災会議は防災基本計画に基づき、当該都道府県の地域に係る都道府県地域防災計画を、市町村防災会議（市町村防災会議を設置しない市町村にあっては、当該市町村の市町村長）は防災基本計画に基づき、当該市町村の地域に係る市町村地域防災計画を作成することが定められている。

なお、北海道地域防災計画の中で北海道の防災体制図が図 2-2 のように明記されており、北海道及び北海道内の各市町村の防災会議、及び災害対策本部の命令系統、協力系統等が定められている。

図 2-2 北海道の地域における防災体制図



（出典）北海道「北海道地域防災計画」

（注）図注の「支庁地域災害対策連絡協議会」は、「総合振興局又は振興局地域災害対策連絡協議会」に名称を変更する予定。

さらに、都道府県や市町村で作成される地域防災計画には、各地域の実情に即した計画や地域の災害に関する措置等について、表 2-1 に示すような事項について定めなければならないとされている。

表 2-1 自治体（都道府県・市町村）が地域防災計画で定めなければならない事項

- ・ 防災上重要な施設の管理者の処理すべき事務又は業務の大綱
- ・ 防災施設の新設又は改良、防災のための調査研究、教育及び訓練その他の災害予防、情報の収集及び伝達、災害に関する予報又は警報の発令及び伝達、避難、消火、水防、救難、救助、衛生その他の災害応急対策並びに災害復旧に関する事項別の計画
- ・ 前号について要する労務、施設、設備、物資、資金等の整備、備蓄、調達、配分、輸送、通信等に関する計画

（出典）災対法第 40 条第 2 項及び第 42 条第 2 項

表 2-1 に示した通り、災対法では、各自治体が定める地域防災計画の中で、「情報の収集及び伝達」について定めなければならないとされているが、例えば札幌市地域防災計画（地震災害対策編、平成 22 年 9 月）の「災害情報の収集・共有・伝達、広報・公聴」では、「情報の収集及び伝達」について図 2-3 のように規定されている。

図 2-3 札幌市の災害応急対策時の情報収集・共有・伝達経路の明確化について（抜粋）

1 情報収集・共有・伝達経路の明確化

災害応急対策の実施にあたっては、被害の状況などの情報の把握が重要となるが、地震発生時には、通信機器の被災等により、情報の入手が困難になる。このため、情報ネットワークの活用や、情報連絡員の派遣等を通じて、情報の収集、災害対策本部内での情報の共有、市民に対する災害情報の伝達を行う。

（１）情報の収集

災害応急対策の前提となる情報の収集にあたっては、地震発生直後は、広域応援要請の判断基準にするためなど、市全域における被害の概要の早期な把握が必要となり、その後は実施する応急対策に応じて様々な情報が必要となる。

このように、災害発生からの経過時間ごとに必要とされる情報は変わってくるため、収集すべき情報、情報収集先、伝達経路を明確にし、適宜情報の収集を行う。また、市民からも情報の収集を行うことが必要である。

【時間経過に応じた収集すべき情報（表省略）】

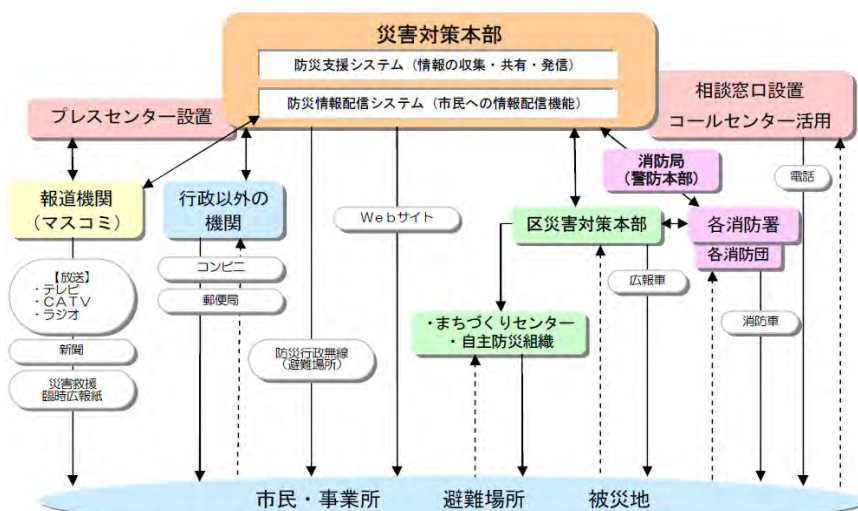
（２）災害対策本部内での情報の共有

収集した情報は、災害対策本部内にて共有を図り、適切に市民へ提供できるように体制を整える。

（３）市民に対する災害情報の伝達

収集した情報のうち、被害状況・避難情報・応急対策の状況など市民が必要とする情報については、以下の体系のように提供手段を確保し、広報活動や広聴活動を通じて、的確な時期に確実に市民へ提供する。

【情報収集・共有・伝達経路の明確化】



（出典）札幌市「札幌市地域防災計画（地震災害対策編）」129～131 ページ

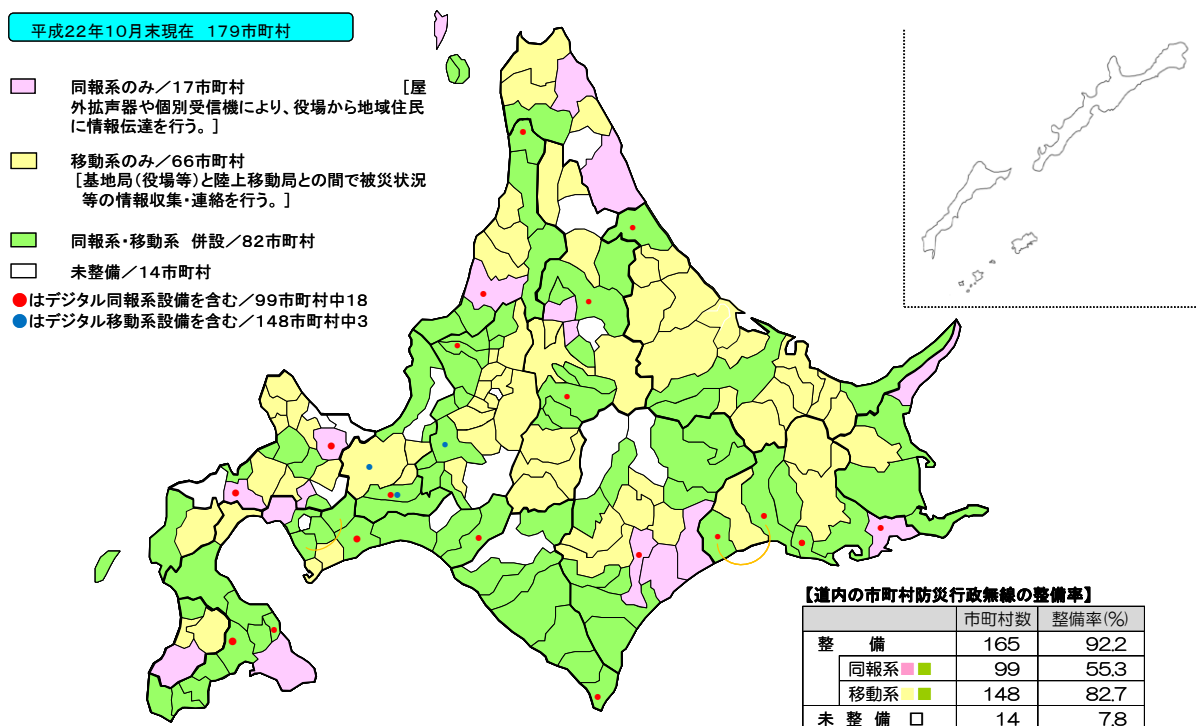
上記のように、各自治体が作成している地域防災計画には、災害の発生に備え、災害の種類や規模、災害発生からの経過時間に合わせて、情報の種類、収集手段や収集先、また、情報提供手段について規定されている。

（参考）北海道における市町村防災行政無線の整備状況

市町村防災行政無線は、同報系システムと移動系システムの二つのシステムがある。同報系システムは、役場から拡声器や各戸の個別受信機を通じて、地域住民に情報を伝えるシステムである。移動系システムは、役場の基地局から役場の車両に付いている陸上移動局に情報を送ったり、収集した情報を役場に伝えたりして、防災対策や地方行政に活用されている。

北海道内 179 市町村中 17 市町村が同報系システムのみを、66 市町村が移動系システムのみを整備している。また、82 市町村が同報系と移動系を併設している。14 市町村では市町村防災行政無線が未整備となっている。

平成 13 年度から防災行政無線のデジタル化制度が導入され、アナログ方式からデジタル方式へ順次移行している。



システム別の導入率は、同報系システムは 55.3%（99 市町村）、移動系システムは 82.7%（148 市町村）、未整備は 7.8%（14 市町村）となっている。このいずれかを整備しているのは 92.2%で、全国と同等レベルになっている。過去に大きな災害に見舞われた、または、海岸線沿いの市町村は整備が進んでいるものの、過去に大きな災害が比較的少ない内陸部では未整備となっている市町村が多い傾向にある。

（出典）調査検討会 第 1 回資料

2. 「防災情報等」の定義

本調査検討会では、地域住民はもとより、自治体外に在住する家族等や、特に災害発生時などの緊急時において自治体ホームページを主な情報収集手段と位置づけているテレビやラジオなどのマスメディア関係者など、自治体ホームページの閲覧者の視点から住民の安心・安全を実現するために必要な情報の種類を表 2-2 のように整理し、これらの情報を「防災情報等」と定義した。

表 2-2 閲覧者が求める安心安全を実現するために必要な情報の種類

情報の種類	内 容
避難指示・勧告	市町村長の判断により発令される避難指示や勧告。また、住民が避難するために必要な避難所や避難経路や安否に関する情報も含まれる。
災害からの復興時の生活関連情報	避難所の運営や給水・給食や電気・ガス・水道・電話などのライフラインの障害・復旧（見通し）、交通機関の障害・復旧（見通し）などの被災者の生活の安定、暮らしを維持するために必要な情報
土砂災害情報	大雨により土砂災害の発生が高まった際に気象庁と都道府県の共同により発表される土砂災害警戒情報や、土砂災害が発生した際の発生地点や復旧（見通し）に関する情報
気象情報	気象庁から発表される警報・注意報に加え、警報・注意報の内容を補完する大雨や強風、雷などに関する情報や、台風、竜巻に関する情報及び少雨や低温など社会的に影響の大きな天候に関する情報
道路情報	各自治体及びその周辺の国道・道道・市町村道、高速道路などの道路全般に関する通行止めなどの各種規制に関する情報
河川情報	各自治体及びその周辺を流れる河川全般に関する雨量や水位、洪水予報、またダムの放流情報
地震情報	気象庁から発表される地震速報や地震の発生場所（震源）やその規模（マグニチュード）、各地の震度などの情報
津波情報	気象庁から発表される津波警報・注意報に加え、津波の到達予想時刻や予想される津波の高さなどに関する情報
火山・噴火情報	気象庁から発表される噴火警報・噴火予報に加え、火山性地震の回数などの火山活動状況をお知らせする情報
停電・ガス漏れ情報	停電やガス漏れの発生場所や復旧見通しに関する情報
不審者情報	小中学生の登下校などに、声かけや追いかけなどの不審な行動をとった不審者の外見や発生場所等に関する情報
衛生関連情報	食中毒やインフルエンザ等の自然災害以外の危機管理情報
その他の情報	鳥インフルエンザや口蹄疫などの地域の産業に影響を与える可能性のある情報やホームページ閲覧者の安心安全に関する情報

（資料）調査検討会

第3章 北海道内自治体ホームページの現状把握（アンケート調査）

本章では、北海道内の市町村のうち札幌市を除く 178 市町村の公式ホームページを通じた防災情報等の提供の状況や提供する上での課題・問題点、提供していない理由などを把握するために、本調査検討会が実施したアンケート調査の結果を示す。

1. 調査の概要

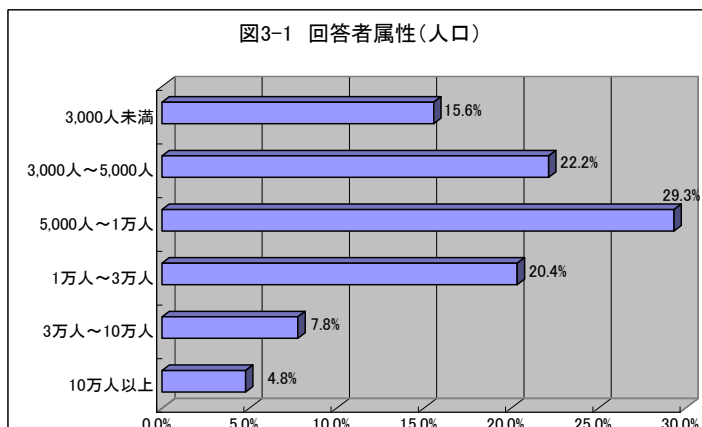
- 対 象：北海道内の市町村のうち政令指定都市である札幌市を除く 178 市町村
- 調査方法：郵送発送・郵送等回収によるアンケート調査
- 実施時期：平成 22 年 12 月
- 回収結果：167 自治体から回答を得た（有効回答率 94.4%）

2. 調査結果の概要

（1）回答者属性等

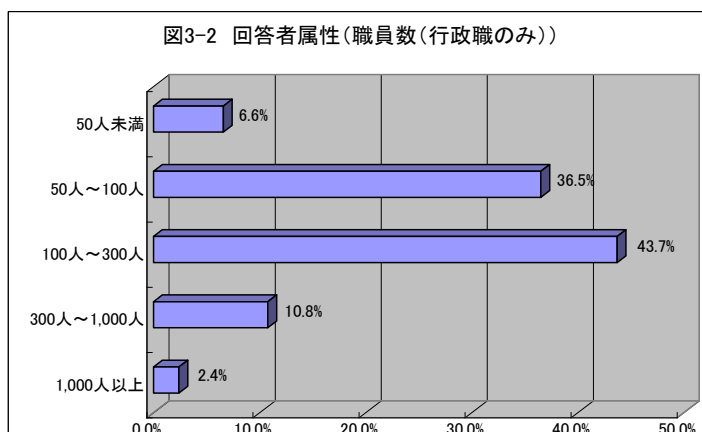
①人口（平成 22 年 3 月 31 日現在） [N=167]

回答した自治体の人口は、「5,000 人～1 万人」が 29.3%（49 自治体）と最も多く、次いで「3,000 人～5,000 人」が 22.2%（37 自治体）、「1 万人～3 万人」が 20.4%（34 自治体）となっている。



②職員数（行政職のみ） [N=167]

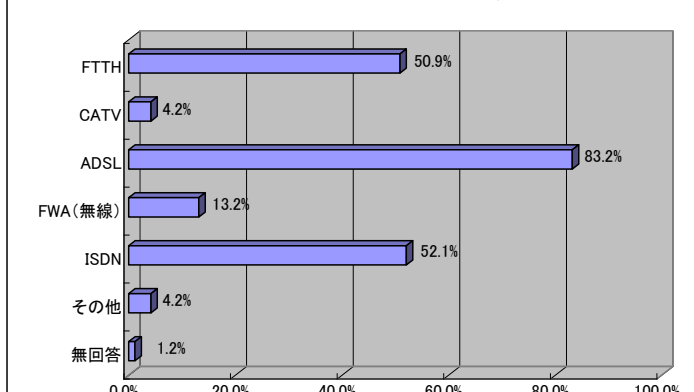
回答した自治体の行政職の職員数は、「100 人～300 人」が 43.7%（73 自治体）と最も多い。次いで、「50 人～100 人」が 36.5%（61 自治体）となった。



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%、139 自治体)である。「FTTH」(50.9%、85 自治体)、「ISDN」(52.1%、87 自治体)も約半数の自治体で整備されている。

図3-3 市町村内のインターネット環境



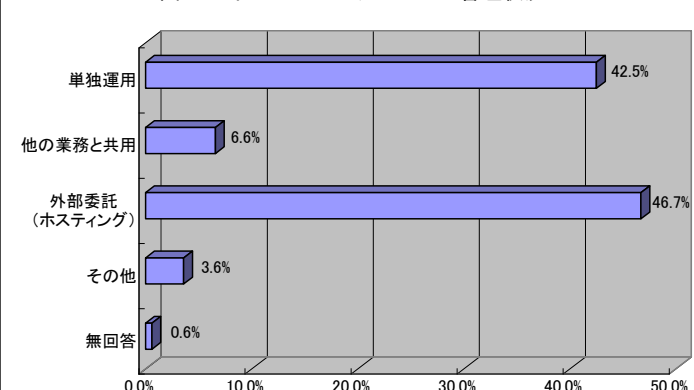
【その他の回答】

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

④ホームページのサーバーの管理状況 [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% (78 自治体) の自治体が外部に委託して管理している。また、42.5% (71 自治体) の自治体は、単独運用している。

図3-4 ホームページサーバーの管理状況



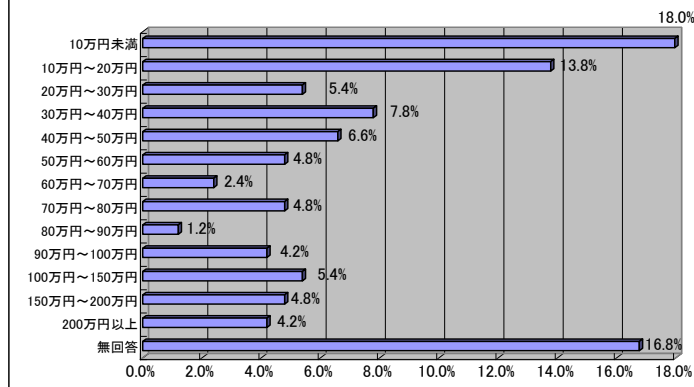
【その他の回答】

- ・ ハウジング
- ・ レンタルサーバー
- ・ 民間サーバーを利用

⑤ホームページの年間運用費（保守、委託経費） [N=167]

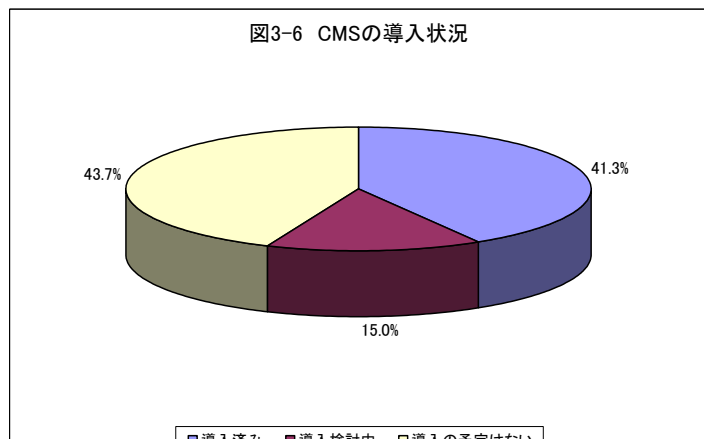
自治体ホームページの保守や委託経費などに費やされている年間運用費は、「10 万円未満」が最も多く (18.0%、30 自治体)、次いで、「10 万円～20 万円」が 13.8% (23 自治体) となっている。回答した全自治体の平均年間運用費は、78.8 万円である。

図3-5 ホームページの年間運用費（保守、委託経費）



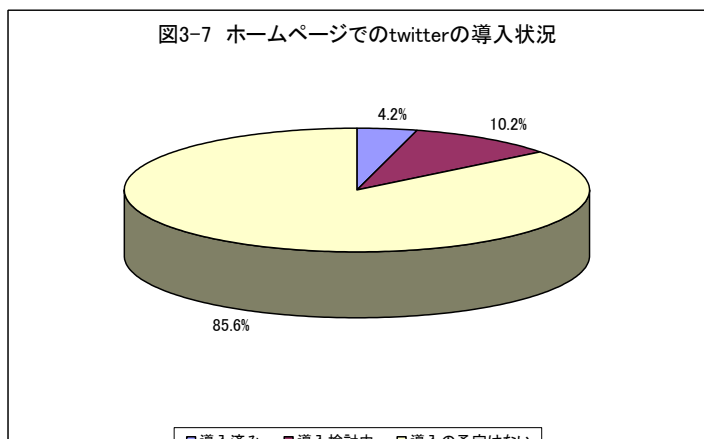
⑥CMS の導入状況 [N=167]

41.3% (69 自治体) の自治体が CMS を導入済みと回答し、15.0% (25 自治体) 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% (73 自治体) となっている。



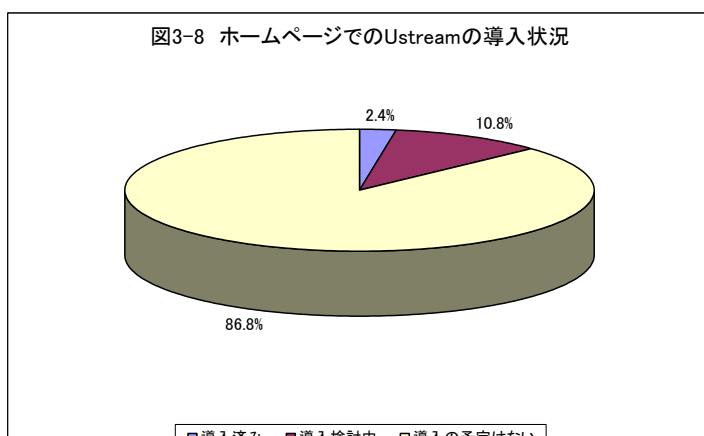
⑦ホームページでの twitter の導入状況 [N=167]

ホームページで twitter を導入している自治体は 4.2% (7 自治体) であり、導入を検討中の自治体は 10.2% (17 自治体) に留まっている。



⑧ホームページでの Ustream の導入状況 [N=167]

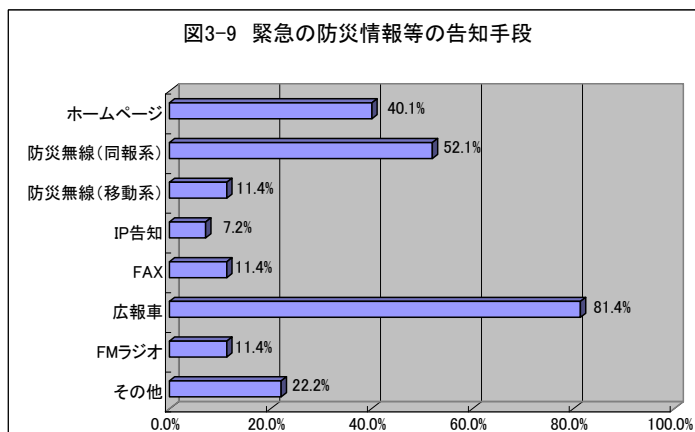
ホームページに Ustream を導入している自治体は 2.4% (4 自治体)、導入を検討している自治体は 10.8% (18 自治体) に留まっている。



(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% (136 自治体) 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% (87 自治体) 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% (67 自治体) となっている。

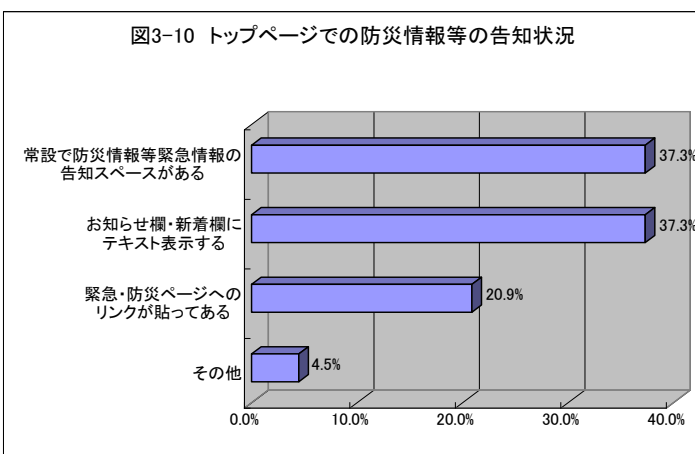


【その他の回答】

- 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
- 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% (25 自治体) 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% (14 自治体) あった。

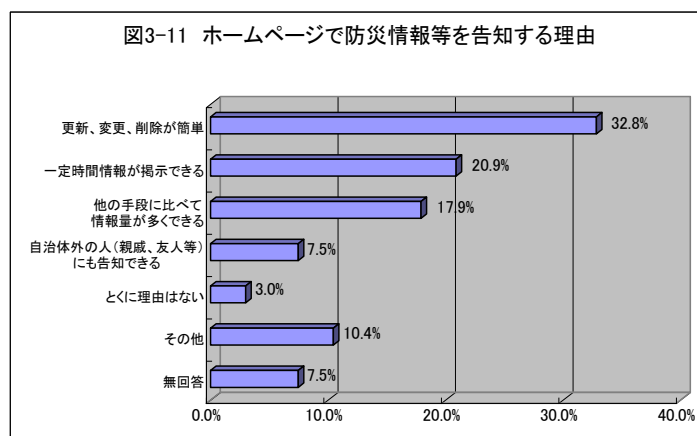


【その他の回答】

- 防災情報がある場合にページを作成し、公開する。
- 災害発生時に専用トップページに切り替わるようにしている。

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、ホームページにより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%（22 自治体）**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%、14 自治体）」、「他の手段に比べて情報量が多くできる（17.9%、12 自治体）」を告知する理由に挙げている。



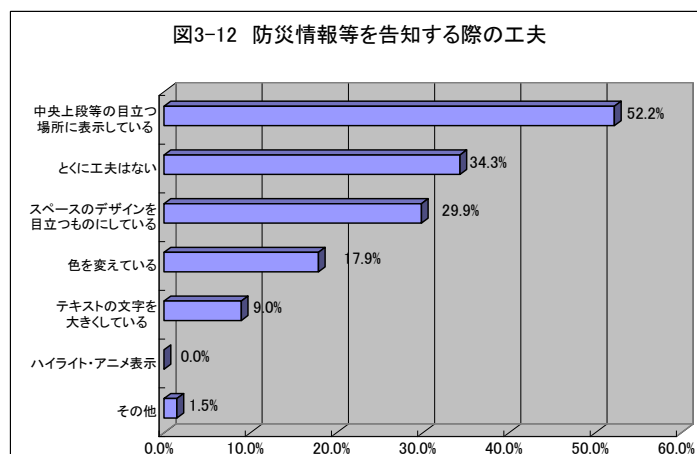
また、その他の回答として、ホームページの特長でもある「速報性・即時性」、「広範囲に周知可能」を理由として挙げた自治体もあった。

【その他の回答】

- ・ 同時に広く周知が可能（2 件）
- ・ 広く周知が可能（2 件）
- ・ リアルタイムに周知が可能（2 件）
- ・ ホームページ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 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、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%（35 自治体）**と最も多い。



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なっている（29.9%、20 自治体）」、「色を変えている（17.9%、12 自治体）」、「テキストの文字を大きくしている（9.0%、6 自治体）」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%（23 自治体）**ある。

【その他の回答】

- ・ 専用のトップページを開設し、災害情報などを提供する民間企業などのホームページに直接リンクできるようにしている。

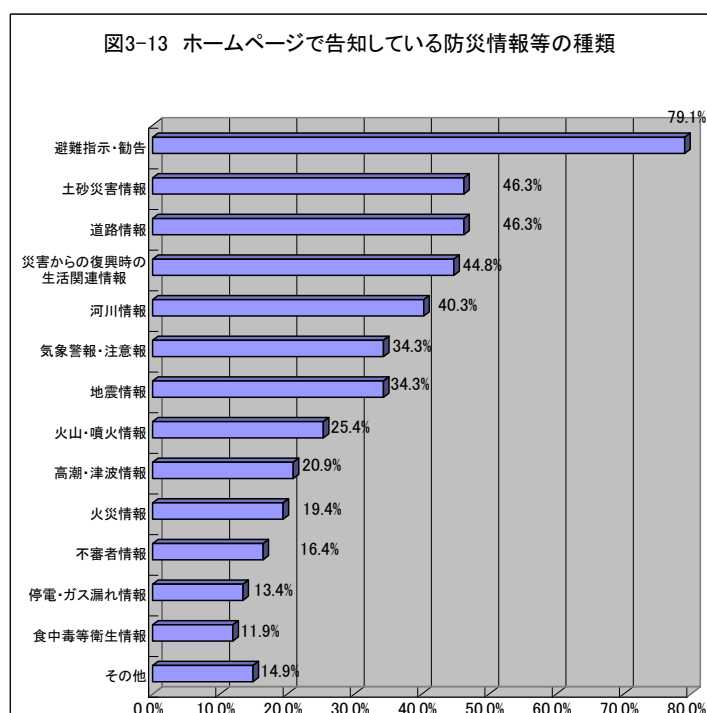
また、特に特徴的な工夫について尋ねたところ、気象警報 RSS の活用、緊急時の活用を促すために平常時のコンテンツを豊富にする、緊急時はトップページの目立つ位置に配置する、などの回答があった。

【特に特徴的な工夫についての回答】

- ・ 気象警報 RSS を引用し、ホームページ上で公開している。
- ・ 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。
- ・ 緊急時にはトップページ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（79.1%、53 自治体）」が最も多い。次いで、「土砂災害情報（46.3%、31 自治体）」、「道路情報（46.3%、31 自治体）」、「災害からの復興時の生活関連情報（44.8%、30 自治体）」、「河川情報（40.3%、27 自治体）」と回答している。

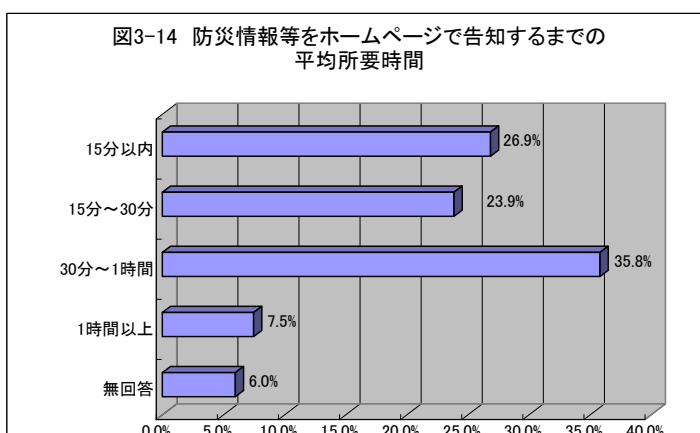


【その他の回答】

- ・ 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

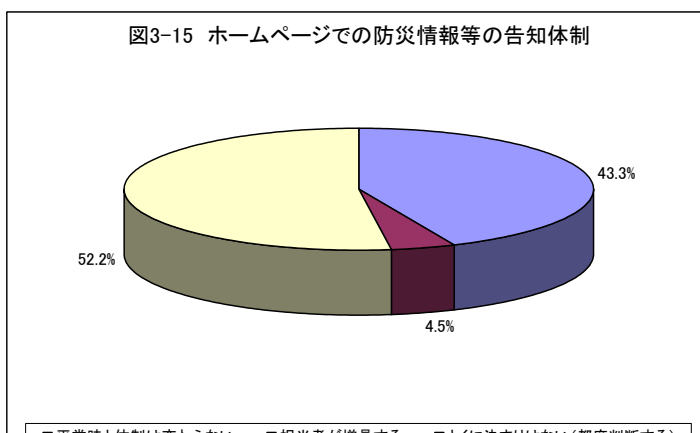
⑥防災情報等をホームページで告知するまでの平均所要時間 [N=67]

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%（24 自治体）と最も多く、次いで「15 分以内」が 26.9%（18 自治体）、「15 分～30 分」が 23.9%（16 自治体）となっている。



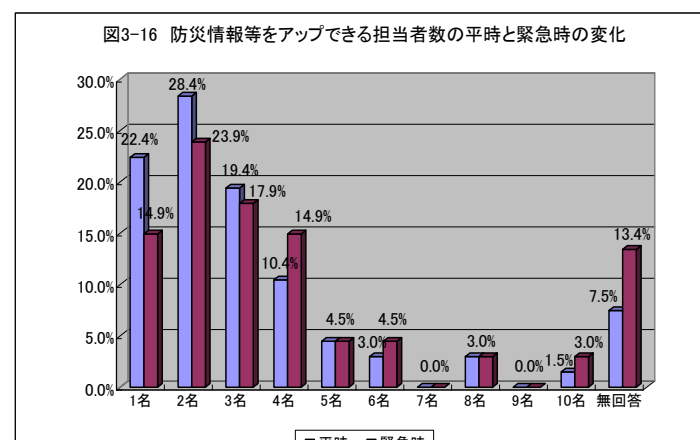
⑦ホームページでの防災情報等の告知体制 [N=67]

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%（35 自治体）と最も多く、次いで「平常時と体制は変わらない」が 43.3%（29 自治体）と続いている。



なお、「担当者が増員する」自治体は 4.5%（3 自治体）に留まっている。

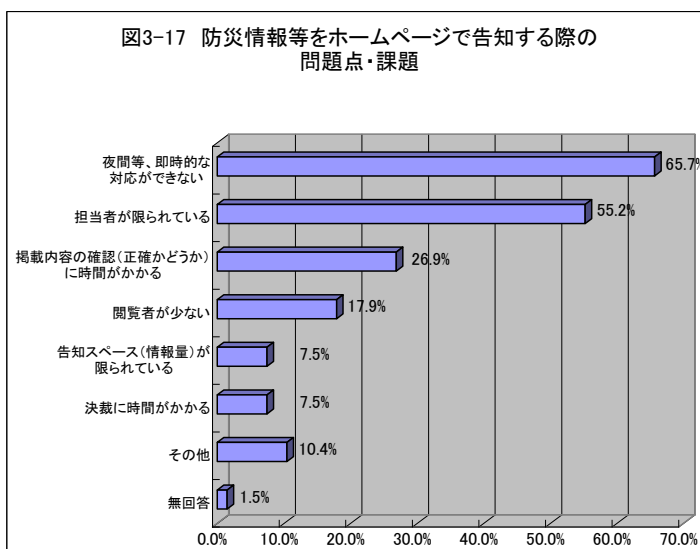
また、防災情報等を掲載できる担当者数を平常時と緊急時についてそれぞれ尋ねたところ、平常時については、2 名体制の自治体が 28.4%（19 自治体）と最も多く、1 名体制が 22.4%（15 自治体）と続いている。また、緊急時は平常時同様 2 名体制が 23.9%（16 自治体）と最も多く、3 名体制が 17.9%（12 自治体）、1 名体制と 4 名体制が 14.9%（10 自治体）と続いている。



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%（44 自治体）と最も多く挙げているほか、「担当者が限られている（55.2%、37 自治体）」、「掲載内容の確認（正確かどうか）に時間がかかる（26.9%、18 自治体）」が問題点・課題として挙げられている。

また、17.9%（12 自治体）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。

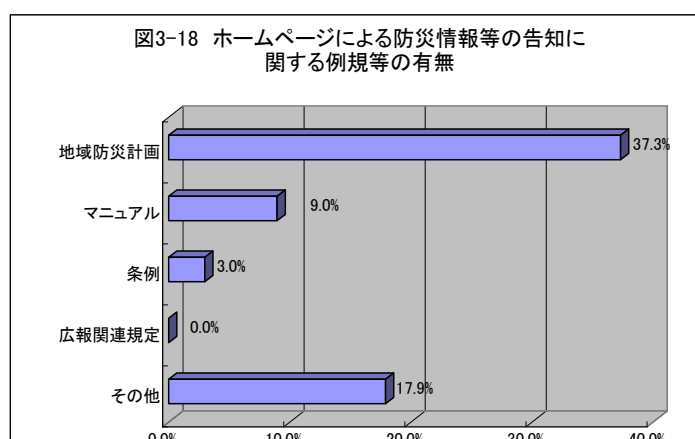


【その他の回答】

- ・ 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、人力での情報の掲載には限界を感じている。その対応として、外部サービス（RSS 等）の利用を検討している。
- ・ 対応に関する具体的な検討がまだなされていないことが課題と考えている。
- ・ 高齢者などホームページを閲覧できない人への対応が十分にできていない。

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%（25 自治体）と最も多い。また、「マニュアル」と回答した自治体が 9.0%（6 自治体）となっている。

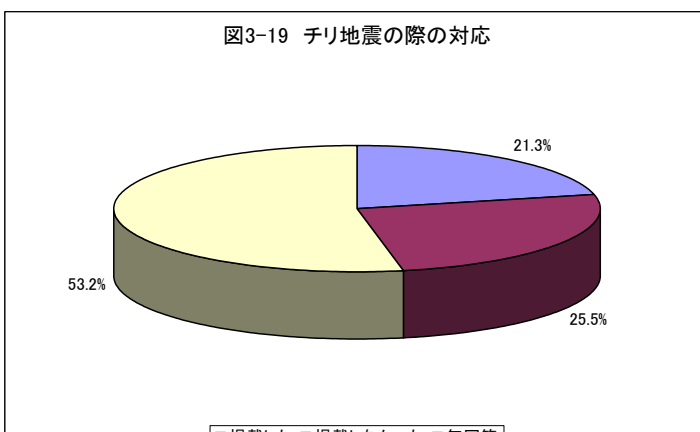


【その他の回答】

- ・ 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している。
- ・ 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している。

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%、12 自治体）」が「掲載した（21.3%、10 自治体）」を上回った。



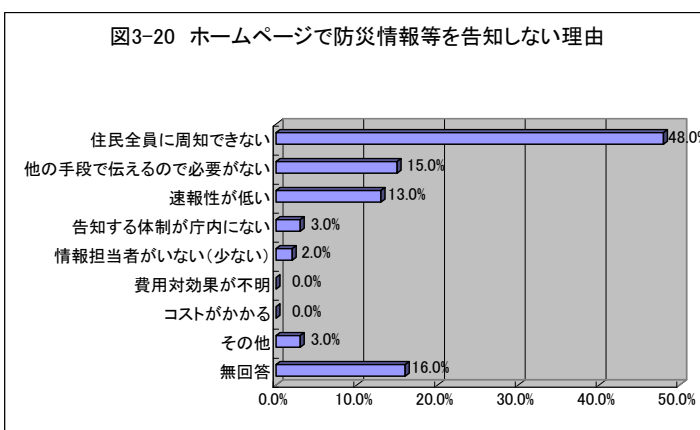
掲載しなかった自治体は、テレビ等の他のメディアでの周知状況や緊急性が高いことから防災無線等で対応したことなど、各自治体の判断で掲載しなかった理由を挙げている。

【掲載しなかった理由の回答】

- ・ 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。（2 件）
- ・ 影響ないと判断したため。（2 件）
- ・ 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。
- ・ 沿岸部に集落がないため、電話で個別に対応した。
- ・ 対応ができていなかった。

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、その理由について最も当てはまるものを尋ねたところ、「全員に周知できない（48.0%、48 自治体）」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%、15 自治体）」、「速報性が低い（13.0%、13 自治体）」などの回答もあった。



【その他の回答】

- ・ 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ホームページで告知する際の情報（原稿等）の回議先数 [N=167]

表 3-1 ホームページで告知する際の回議先数（下段の数値は自治体数）

	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%
	13	36	43	46	15	3	1	10
緊急時 (N=67)	22.4%	17.9%	17.9%	10.4%	3.0%	0.0%	0.0%	28.4%
	15	12	12	7	2	0	0	19

ホームページで告知する際の情報（原稿等）の回議先については、平常時は決裁者を含め 4 名に回議していると回答した自治体が最も多く 27.5%（47 自治体）となった。次いで、3 名が 25.7%（43 自治体）、2 名が 21.6%（36 自治体）と続いている。また、緊急時は 1 名の決裁のみで告知すると回答した自治体が 22.4%（15 自治体）と最も多い。次いで、2 名と 3 名が 17.9%（12 自治体）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]

※記載内容が変わらないように、使用する語句や句読点を修正して記載した。

※内容が重複する記述については、まとめて記載した。

- ・ 携帯電話用ホームページを用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ている。
- ・ 音声読み上げ機能を付加している。
- ・ まちの出来事や最新の情報を随時更新するなどして、閲覧率を高める工夫をしている。
- ・ 場所を示す場合などは、地図情報へリンクを貼っている。
- ・ 街のイベントや学校行事などの写真を掲載している。また、スライドショーで見やすくしている。
- ・ 市議会の様子や市内各施設に設置したカメラが映し出す映像を生中継したり、市長や部長等のあいさつを動画で情報提供している。
- ・ 担当課（庁外の場合、担当者と連絡先）を明確にしている。
- ・ CMS を導入し、全職員がホームページを更新できる体制をとっている。
- ・ 職員ブログをホームページ内に設置し、更新頻度を高め、リピーター対策を行っている。
- ・ JIS 規格に準拠したホームページの掲載・更新ルールを定め、バリアフリー対応に心がけている（JIS 規格への準拠）【註：ここで言う JIS 規格とは、Web アクセシビリティを規定した日本工業規格（JIS）であり、JIS X 8341-3 の規格のこと】
- ・ 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。
- ・ 町内放送の内容をホームページに掲載している（目で見える無線放送）。
- ・ ホームページに掲載した新着情報をメールで通知している。
- ・ RSS を活用している。
- ・ イベント等が雨天で中止になるなど、告知した内容に変更があった場合、ホームページで即座に情報発信を行っている。
- ・ 新着情報を目立つように掲載している。

(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]

※記載内容が変わらないように、使用する語句や句読点を修正して記載した。
※内容が重複する記述については、まとめて記載した。

【ICT を活用した取り組み】

- ・ アクトビラ対応テレビ向けの情報サイトを構築している。
- ・ IP 告知を実施している。
- ・ 防災行政無線戸別受信機を全戸に配布している。
- ・ 高齢者の見守りサービスを実施している。
- ・ 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 年度中に構築する予定である。また、H23 年度以降、住民への告知システム構築を検討している。
- ・ 「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」、「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 告知の活用を検討している (町内全戸へ告知端末を設置)。
- ・ コミュニティ放送で防災情報の緊急割り込み放送をできるようにしている。
- ・ 町独自のポータルブログサイトにより情報発信している。
- ・ 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。

【課題・要望等】

- ・ 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、担当者として苦慮している。
- ・ 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。
- ・ 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。

3. 調査結果から得られた示唆

アンケート調査結果から、下記の示唆が得られた。

○自治体の職員数に関わらず自治体ホームページによる防災情報等が発信されている

アンケート調査の結果から、自治体の職員数に関わらず、何らかの形で自治体ホームページを用いて防災情報等が発信されていること、また、CMS についても同様であることが明らかとなった。

これらの結果は、どのような自治体においても自治体ホームページを用いた防災情報等の発信が可能であり、また、CMS の導入などによって情報を発信しやすい環境を整備できることを示している。

○自治体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、ウェブ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、ウェブサーバーの保守・委託経費、担当者の配置など、自治体が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

アンケートに回答した自治体のうち、41%（69 自治体）の自治体が既に CMS を導入し、同様に 15%（25 自治体）の自治体が CMS の導入を検討していることから、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、自治体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長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する意図もあると思われる。

○緊急時の自治体ホームページの有効性に対する認識は高くない

アンケート調査によれば、回答した自治体のうち、地域防災計画に防災情報等の告知手段として自治体ホームページを明記していると回答した自治体は 15%程度（25 自治体）と多くなく、ホームページの豊富な情報量で防災行政無線や広報車等で提供される情報を補完したり、更新のし易さを活用して、第一報の後に発せられる防災情報等を逐次更新するなど、自治体ホームページの有効性や重要性は十分に理解されていない。

また、自治体ホームページを防災情報等の発信手段として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、防災行政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、条例等の文書で緊急時の防災情報等の提供手段として自治体ホームページが位置づけら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自治体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%（18自治体）、15～30分以内が23.9%（16自治体）と、自治体ホームページを通じて防災情報等を発信していると回答した自治体の半数以上が30分以内と回答している。

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、より迅速に自治体ホームページで公開できるように、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。

第4章 北海道内自治体ホームページの現状把握（ヒアリング調査）

本章では、第3章で実施したアンケート調査の内容を補足し、自治体ホームページを通じた防災情報等の提供の状況や提供する上での課題・問題点、提供していない理由などを把握するために、本調査検討会が実施したヒアリング調査の概要を示す。

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：訪問によるヒアリング調査

●実施時期：平成23年1月

●調査実施自治体選定の考え方：

アンケート調査（第3章参照）に回答した自治体のうち、自治体ホームページによる防災情報等の発信の取り組み状況や沿岸部／内陸部等の地勢的条件、自治体の人口規模等を勘案し、北海道全体の傾向を把握するために、道北、道央、道南、道東の各地域から自治体を抽出した。

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

ヒアリング調査を行ったほとんどの自治体は、自治体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】

- ・自治体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。
- ・自治体ホームページでは、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。
- ・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。

- ・ 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、非常時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、非常時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、自治体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。

②ウェブサーバー等の防災対策

ヒアリング調査を行った自治体の中には、庁内の電算室等にサーバーを設置しているが、ウェブサーバーに対する防振・防水・防火などの防災対策を特に講じていない自治体もあった。

また、対策を考えている自治体では、外部の民間企業が運営する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】

- ・ 庁内の電算室にウェブ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。
- ・ 庁内の地下にウェブサーバーを設置しているため、河川の氾濫などの際には、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。
- ・ ウェブサーバーは民間企業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

ヒアリング調査を行った多くの自治体では、平時において、原稿が作成され、その内容について決裁済みであり、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としている。

また、災害時のホームページの情報の更新にあたり、情報の正確性を確保することはもちろんであるが、特に緊急性が求められる場合は、口頭による決裁や事後決裁など柔軟に運用されている自治体もある。

しかし、ヒアリング調査を行った自治体では、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いという意見もあった。

【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分以内に掲載することができる。
- ・ 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、その担当者のうち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掲載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している。
- ・ 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裁は、掲載指示ができればすぐに行うことができる。
- ・ 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。必要に応じて、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、上長に事後に決裁する。
- ・ 緊急時は口頭で掲載可否の決裁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情報を掲載までの手順および確認管理体制

ヒアリング調査したほとんどの自治体は、自治体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を担保している。

他方、ホームページに掲載する情報は、正確さと同様に即時性も重要であると考え、ある程度正確さが確認できれば、まずは掲載し、その後詳細情報が把握でき次第、ホームページの特長を活かして更新・修正している自治体もあった。

【具体的なコメント】

- ・ 現地での目視確認を行い、正確性を担保している。その目視確認を原課（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、担当者が情報を掲載する。
- ・ 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。
- ・ 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・決裁し、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

ヒアリング調査を行った多くの自治体では、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、ヒアリング調査を行った自治体の中には、災害発生時などの緊急時に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自治体ホームページを更新できる体制を整え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）。
- ・ ホームページに掲載できる担当者が限られている。担当者不在時に防災情報等を掲載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している。
- ・ ホームページからの情報提供は、原則として庁内のパソコンから行うことになっているが、担当者が出張等の不在の場合は、例外として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

ヒアリング調査を行ったほとんどの自治体では、自治体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、自治体ホームページの閲覧状況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自治体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、民間企業のホームページを見ているのではないか。
- ・ 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

ヒアリング調査を行った自治体では、自治体ホームページによる防災情報等の情報提供をより充実させていくために、CMS の導入・更新、デザインの変更などの自治体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、内規で運用をしている自治体が多く、運用基準や掲載基準をマニュアル等で明確にしている自治体は多くない。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、より多くの住民に防災情報等を適時的確に提供するために、自治体ホームページに加え、携帯電話用サイトの設置や活用が検討事項として挙げられている。

【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、原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（本来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、各課の決裁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、パソコン用に加えて、携帯電話用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告知していない（できない）理由

ヒアリング調査を行った自治体では、広報車や防災行政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、ヒアリング調査を行った自治体では、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を予定していることが明らかとなった。

【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情報や災害情報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、広報車や防災行政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企業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ウェブ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、ヒアリング調査を行った自治体では、ウェブサーバーの防振・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】

- ・ ウェブ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 階にウェブ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

ヒアリング調査を行った自治体では、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分程度で掲載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を掲載する作業は担当部署の2名のみで実施している。原課職員が直接掲載はしていない。前担当者が自作したCMSがあるので、各職員が掲載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分程度で掲載できる。
- ・ 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掲載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

ヒアリング調査を行った自治体では、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、広報車や防災行政無線、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行政無線を想定している。その他、役場の屋外のスピーカーでも放送している。
- ・ 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。
- ・ 町が作成したブログポータルサイトでも町の情報が掲載されている。
- ・ 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を掲載までの手順および確認管理体制

ヒアリング調査を行った自治体では、原課からの情報の掲載の要請を受け、ホームページ管理担当者が掲載の作業を行っている。また、原稿の作成は原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原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】

- ・ 原課から依頼後、すぐに掲載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掲載する場合もある。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、原課から掲載の申請があった場合、その内容を確認し、速やかに掲載することになっている。原課で原稿の作成が難しい場合や緊急性が求められ原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

ヒアリング調査を行った自治体は、緊急時の情報提供手段として、広報車や防災行政無線、スピーカーなどを用いている。

また、広報担当者が災害対策本部を指揮する総務課から災害情報を得て、上記手段を用いて情報発信する体制を取っている。広報担当者が庁舎外での広報車による広報活動も兼務しているため、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指摘する自治体があった。

【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掲載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してしまうため、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

ヒアリング調査を行った自治体では、これまで広報車や防災行政無線等の既存の手段に加え、庁内にある防災情報等を自治体ホームページで提供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場合、または自治体ホームページの仕組みを大幅に変更しなければならない場合については、別途予算化する必要がある、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。
- ・ 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。

- ・ 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掲載される仕組みになっている。このような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きたい。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。

⑧問題点・課題 等

自治体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が指摘された。

また、自治体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掲載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掲載して欲しいと思う。もちろん、掲載される情報が乱雑になってしまってはいけないので、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、テキストが主なので、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、予算確保が難しい。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認識している

防災情報等は住民の生活と密接に関連しているため、自治体ホームページや防災行政無線、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認識している。

また、災害情報については、防災行政無線や IP 告知システム等の自治体が運用する各種メディア以外にも、国や北海道、民間企業など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、自治体が運用するメディア以外では大きく取り扱わないような地域の情報については、自治体でなければ扱むことができないため、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。

○自治体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

自治体ホームページの運用にあたっては、発信されるスピードよりも、その内容の正確性をより重要視している傾向が強い。特に災害時には、住民の生命財産に直結することから、場合によっては現地で目視確認するなど、情報の正確さを確認するために多くの時間を費やしている。

○自治体ホームページの運用に係る事業予算の確保に苦慮している

自治体規模に関わらず多くの自治体では、自治体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、社会的な要請から自治体ホームページを開設する必要性は自治体内で理解は得られているものの、自治体がホームページを通じた情報発信の有効性や自治体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やアクセス数などを把握できていないことも背景にあると考えられる。

○緊急時には速報性を重視し、自治体ホームページの位置づけが低くなっている

自治体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も、災害発生時などの緊急時は、第一報を伝える手段として防災行政無線や広報車などの手段を優先する傾向が強い。

ある自治体においては、自治体ホームページを通じて広く発信するよりも、防災行政無線や広報車、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指摘している。

また、平常時は自治体ホームページ運用担当者が配置されていたとしても、災害発生時などの緊急時は、職員数に限りがあり、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、更新等の運用業務が後手に回ってしまっている。

これらのことから、自治体の中には、防災行政無線や IP 告知システム、広報車等が発信する情報だけでは、情報が不足する場合やより詳細な情報が必要な場合に、自治体ホームページが

他の情報伝達手段を補完し、より多くの情報を地域住民等に届けることができるホームページの特長を十分に理解していない自治体もあることが推察される。

○庁内にウェブサーバーを設置している自治体では、サーバー自体の防災対策は十分ではない

ヒアリング調査を行った多くの自治体では、庁舎内の電算室等において自治体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ことが明らかとなった。

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、自治体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、費用対効果の観点等を重要視してサーバーが運用されている。

○携帯電話やスマートフォンなどの新しい情報提供手段への関心が高い

多くの自治体ホームページの運用担当者は、ホームページの豊富な情報量や情報提供できる範囲の広さなど、ホームページの特長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。

ヒアリング調査を行った自治体の中には、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も情報提供手段として捉え、携帯電話向けのメール配信や携帯電話版ホームページの整備を検討する自治体もある。

第5章 北海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. 利活用モデルの検討に向けて

北海道内の全ての自治体は、ホームページを開設し、主として住民向けに、行政情報や生活関連情報を掲載し、また、観光客やビジネス客など自治体を訪問しようとする自治体外の閲覧者のニーズに合わせて情報発信を行っている。

これは、各自治体がホームページの持つ、掲載できる情報量の豊富さ、自治体内に限らず国内外等へ広く情報を伝達できることに加え、今日の情報時代において、多くの国民が一次情報を取得する際に、検索エンジンを経由し、ホームページを情報源にしていること等が背景となっていると考えられる。

このように、各自治体は自治体ホームページを活用した広報活動を行っているが、住民の安心・安全の基盤に直結する防災情報等について、自治体ホームページの活用の実態を調査するために、北海道内の自治体に対してアンケート調査、及びヒアリング調査を実施した。

本調査を通じて、ホームページの有特長等を理解し、自治体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が、必ずしも多くはないことが明らかとなった。

調査を行った自治体の中には、自治体ホームページを開設している以上、災害発生時等の緊急時に閲覧者が求める情報を的確に発信しなければ、自治体ホームページを開設している意味がなく、自治体のホームページと特別視せず、インターネットの世界に参加しているホームページ開設者の一人として、住民や自治体外に在住する家族等向けに情報を届けるべく、限られた人員や資金の中で、創意工夫を行い、情報発信に努めている自治体もあった。

また、各自治体では、職員数や住民数、自治体の地勢等を考慮し、災害等が発生した場合に備え、地域防災計画に定められた防災情報等の告知手段について整備するとともに、同計画に明記されていない告知手段についても、告知体制整備に取り組んでいる。

しかしながら、北海道内の半数以上の自治体では、自治体ホームページが地域住民の安心・安全のために、表 5-1 に示すようなホームページの特長を活かした利用はなされていない。その理由として、自治体ホームページは防災行政無線や IP 告知システムに比べ速報性が劣ることや、緊急時に地域住民等の閲覧者がどの程度利用しているか把握できていないこと、費用対効果が分かりにくいこと、防災行政無線や広報車などの実績がある告知手段を活用することで十分告知できることなどが挙げられている。自治体ホームページの特長を理解しているにもかかわらず、防災情報等の提供手段として自治体ホームページを活用できていない理由として、人員と予算の不足が指摘された。

これらの背景には、各自治体において、自治体ホームページの開設目的や運用の考え方、今回の検討の焦点となっている防災情報等の告知に関するルールや考え方・ポリシーが明確にされていないため、人員や予算の不足を招いていると想定される。

加えて、防災情報等の提供手段として自治体ホームページを活用している自治体においても、

平常時では、防災情報等を自治体ホームページで告知しているものの、災害対策本部が設置されるような大規模な災害時に、ホームページが防災行政無線や IP 告知システムに比べ速報性が劣ることや、ホームページ運用担当者が他の災害対策業務を優先させなければならないなどの理由から、現在の体制では、自治体ホームページによる防災情報の提供が防災行政無線や広報車等の他の告知手段に劣後している自治体もあった。また、このような状況において、自治体ホームページの運用担当者に大きな負担がかかっている自治体があることも今回のヒアリング調査で明らかとなった。

今日では、自治体ホームページは「自治体の顔」とも言うべき存在であり、主な閲覧者である地域住民に加え、テレビやラジオ、新聞などのマスコミ関係者等が重要な一次情報源として活用していることから、各自治体は、自治体ホームページを通じた防災情報等の提供について、考え方やポリシーを表明し、信頼される情報提供手段としての自治体ホームページの地位を確立し、「北海道モデル」を構築すべきである。

表 5-1 ホームページの特長

特長	内容
提供できる情報量の豊富さ	災害情報から生活情報等多様な種類の情報をホームページ内にページを追加するだけで掲載することができる。
情報を提供できる範囲の広さ	自治体内に限らず、国内及び海外まで情報を発信することができる。そのため、地域住民はもとより、自治体外に在住する家族や親戚などの関係者、テレビやラジオなどのマスメディア関係者に情報発信することができる。
提供できる情報形態の豊富さ	文字情報や音声情報、静止画情報、動画情報など、ホームページは多様な情報を発信することができる。また、他者のホームページとの連携（リンク）が容易である。
提供した情報の更新のし易さ	時々刻々と変わる状況に合わせて、効率的に情報を更新することができる。そのため、災害発生時や災害復旧時には、状況に合わせて適時的確に情報発信することができる。
提供した情報の探し易さ	ホームページには豊富な情報を掲載できる特長があるが、検索エンジンを用いることでアーカイブされた情報の中から目的の情報を容易に探し出すことができる。

（資料）調査検討会

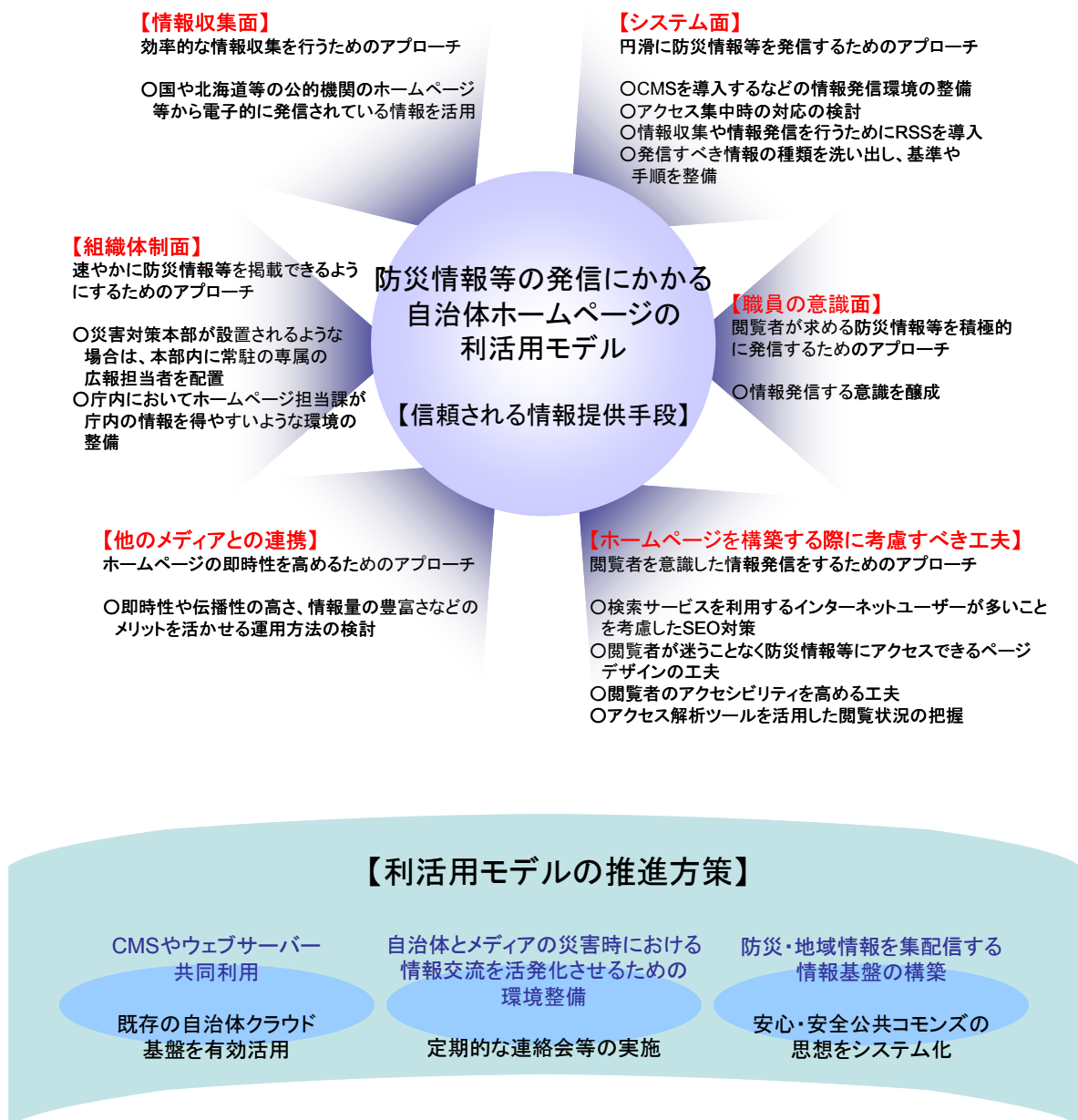
2. 利活用モデルの基本的な考え方

北海道内の各自治体は、表 5-1 に示したホームページの特長を理解し、自治体ホームページが地域住民をはじめとした閲覧者に、特に、緊急を要する事態が発生した際など、住民の不安が増大する際に信頼され、頼られる存在を目指すべきと考える。

もちろん、各自治体の職員数や住民数、閲覧状況、システム環境、ホームページ運用にかかる予算、職員の意識やスキルなど、条件が異なるため、対応することには限界があるが、北海道内の多くの自治体が自治体ホームページに対する取り組みを行うことによって、「自治体ホームページ」を通じた自治体と地域住民や自治体外の閲覧者との信頼関係が構築され、双方にとって有益なものになる。

そこで、北海道内の多くの自治体が抱える課題を解決し、限られた人的資源や予算の中で取り組みを推進するために、防災情報等の発信にかかる自治体ホームページの利活用モデルを図 5-1 に提示し、次節では、利活用モデルを実現するために、「情報収集面」、「システム面」、「組織体制面」、「職員の意識面」、「他のメディアとの連携」、「ホームページを構築する際に考慮すべき工夫」について具体的な取り組みを例示する。

図 5-1 防災情報等の発信にかかる自治体ホームページの利活用モデル



(資料) 調査検討会

3. 利活用モデル実現に向けた具体的な取り組み例

(1) 情報収集面

国や北海道等の公的機関のホームページ等から電子的に発信される情報を活用

自治体ホームページに掲載される情報は、自治体の責任において発信されるべきではあるが、特に災害発生時などの緊急時においては、全て自治体自らが収集した情報である必要はないという考え方がある。

例えば、自治体内を流れる河川の水位情報は、国土交通省が河川ごとに提供している。また、河川の周辺部の雨量についても、リアルタイムでホームページを通じて情報が提供されている（図 5-2 参照）。さらに気象庁は警報や注意報について自治体単位で情報を提供している（図 5-3 参照）。

このように、国や北海道等の行政機関から様々な防災情報等が発信されているため、必要に応じて、自治体ホームページにダイレクト・リンクなどして、閲覧者が容易に情報収集できる環境を整備することが望まれる（資料編 58、59 ページの「資料 3 行政機関における具体的な取り組み事例」の事例 1 を参照）。

図 5-2 外部機関からの情報提供の例（国土交通省の場合）

北海道開発局のホームページ(各種防災情報)

国土交通省 北海道開発局

災害対策に有効な河川・道路・港湾部門の各種情報を提供しています。

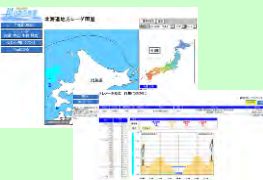
河川情報

各種ハザードマップ、河川水位情報等を提供しています。

- ・ハザードマップの提供
(国土交通省ハザードマップポータルサイトへのリンク)
(<http://disaportal.gsi.go.jp/>)



- ・河川水位情報
(「川の防災情報」へのリンク)
(<http://www.river.go.jp/>)



各種防災情報

河川情報

- ・あなただけのハザードマップ(国土交通省)
- ・川の防災情報(国土交通省)
- ・洪水ハザードマップ
- ・川の防災情報(国土交通省)

道路交通情報

- ・北海道地区道路情報(国土交通省)
- ・北海道地区道路情報(国土交通省)
- ・北海道地区道路情報(国土交通省)

港湾情報

- ・北海道地区道路情報(国土交通省)
- ・北海道地区道路情報(国土交通省)
- ・北海道地区道路情報(国土交通省)

その他情報(関係機関HPへのリンク)

- ・国土交通省防災情報提供センター
- ・北海道、内閣府、気象庁、交通機関等へのリンクを掲載しています。

道路交通情報

国道・道路の通行止め情報、道路画像等を提供しています。

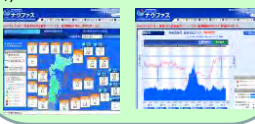
- ・「北海道地区道路情報」へのリンク
(<http://info-road.hkd.mlit.go.jp/index.htm>)



港湾情報

港湾の波高等を提供しています。

- ・「ナウファス:国土交通省港湾局 全国港湾海洋波浪情報網」へのリンク
(<http://www.mlit.go.jp/kowan/nowphas/>)



(出典) 調査検討会 第 1 回資料

図 5-3 外部機関からの情報提供の例（気象庁の場合）

・ リンクの方法

リンク先のアドレス設定によっては、直接、市町村の気象警報・注意報等のページにジャンプさせることも可能です。

【例 1】 根室市の気象警報・注意報の発表状況
 アドレス : <http://www.jma.go.jp/jp/warn/0122300.html>



【例 2】 上川・留萌地方の天気予報
 アドレス : <http://www.jma.go.jp/jp/yoho/302.html>



※「0122300」や「302」が領域のコードとなっています。

（出典）調査検討会 第 1 回資料

（2）システム面

CMS を導入するなどの情報発信環境の整備

自治体ホームページを通じて防災情報等を適時的確に発信するためには、情報発信のしやすいシステム整備が重要である。

例えば、CMS を導入することによって、アクセスできる職員全員が掲載情報を作成できるようになり、また、オンラインで決裁できるシステムもあることから、庁内で回議する情報に間違いが生じず、スムーズな決裁を実現することができる。

また、ホームページ担当課に掲載情報の作成を集中させている自治体においては、掲載情報の作成業務等が庁内に分散されるため、ホームページ担当課は本来行うべき、発信されている情報の正確さの確認や、自治体ホームページ全体の運用状況の確認などに時間を割くことができるようになる。

さらに、CMS を導入した自治体においては、アクセスできる職員全員が広報の役割を担うことになることから、情報発信の重要性を再認識した自治体もあり、高い導入効果が期待できる。

図 5-4 CMS を使用した時のイメージ図

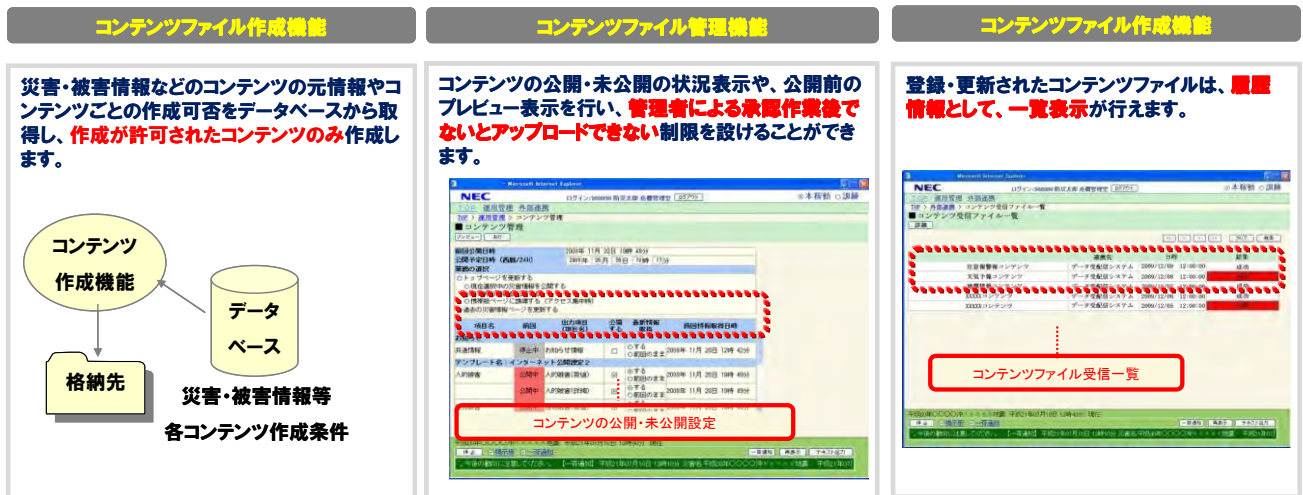


図 コンテンツファイル作成イメージ

画面例 コンテンツファイル管理機能

画面例 コンテンツファイル受信機能

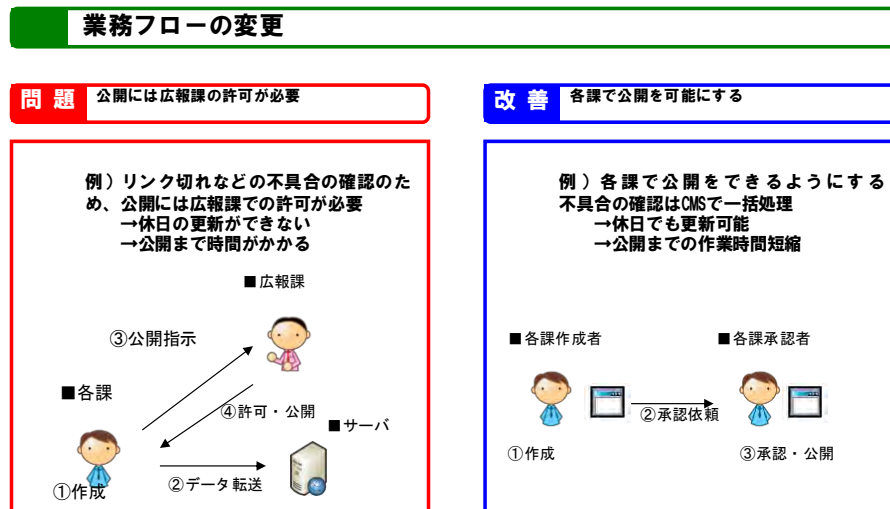
(出典) 調査検討会 第 1 回資料

【自治体における具体的な取り組み事例】

A 自治体では、ホームページ担当者（広報担当）が主導して CMS を導入した。CMS 導入以前は、ホームページに掲載する情報は、各部署から紙やデータなど様々な形式で、時には口頭でホームページ担当課に情報が流れてきた後、ホームページ担当課が掲載文書を作成し、掲載作業を行っていた。そのため、ホームページ担当課の業務量が大きく、間違いもたびたび起きていた。

このような背景から CMS を導入した結果、各部署が自ら掲載情報を作成することになったため、ホームページ担当者の負担が大幅に軽減し、そこで余裕のできた時間を用いて、ホームページ全体のトーンを揃える、掲載した方が良い情報を見つけ出す、各部署に問い合わせをしたり掲載を促すなど、閲覧者の立場に立った広報業務ができる環境が整備された。

図 5-5 札幌市における CMS 導入における業務フローの変更（イメージ）



業務フローの見直し・改善→ **スピーディかつタイムリーな情報提供**

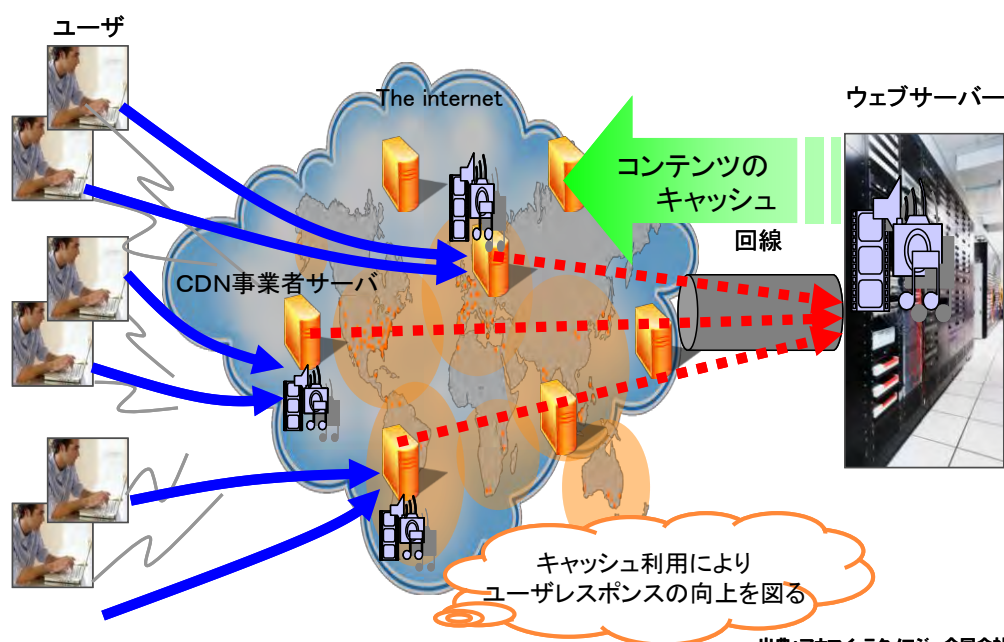
(出典) 調査検討会 第 1 回資料

災害時には自治体ホームページ閲覧者が増加し、システムに大きな負担をかけることが想定される。そこで、この様な事態に備える方法として、CDN（Contents Delivery Network）、または CDS（Contents Delivery Service）を利用する方法がある。これらの方法は、音声や映像などのファイルサイズの大きいデジタルコンテンツをネットワーク経由で配信するために最適化されたネットワークシステムである。

音声や動画などのデジタルコンテンツは、従来インターネット上で流通してきた HTML ファイルなどと比べてサイズが大きく、ネットワークへの負担が大きい。そこで、ネットワーク上の様々な場所にデジタルコンテンツの配布ポイントを用意し、閲覧者のネットワーク位置に応じた最適な配布ポイントを指示することで、大容量のコンテンツをスムーズに利用者に配信できるようになる。

このシステムは、万が一、ウェブサーバーがダウンしたとしても、キャッシュサーバーという形で展開されているため、サーバーがダウンするまでに出されている情報は、滞りなく閲覧することが可能である点が大きなメリットである。既に自治体で導入の実績があり、特に、アクセスが集中する大都市の自治体ホームページで、音声や動画などのサイズの大きいコンテンツを配信する場合には導入を検討することも必要である。

図 5-6 CDN (CDS) を導入したときのイメージ図



出典:アカマイ・テクノロジー合同会社

(出典) 調査検討会 第1回資料

情報収集や情報配信を行うために RSS を導入

自治体ホームページを運用する際の課題として、夜間や休日等の即時的な対応ができないこと、また、タイムリーな情報提供が難しいことが挙げられている。また、人員不足から即時的に対応できない体制的な課題も指摘されている。

そこで、国や北海道から RSS 配信されている防災情報等を、自治体ホームページを通じて提供することによって、ホームページ担当者の手を介さずに、防災情報等を自動的に配信することが可能となる。

また、自治体ホームページから発信される防災情報等を希望者の RSS リーダーに配信できる仕組みを整えることによって、配信希望者に限定はされるものの、効果的な防災情報等の発信を行うことができる。

【自治体における具体的な取り組み事例】

B 自治体のホームページの防災情報等のページでは、日本気象協会のホームページが配信する注意報や警報などの RSS 情報を自動で読み込めるようにしている。B 自治体の場合、担当者が限られているため、夜間や休日、出張中など担当職員がタイムリーに情報配信できない場合があるため、RSS 配信される情報を自治体ホームページが自動で読み込み、作業の効率化、人員不足の助けとなっている。RSS 配信を受けて掲載された内容については、当然のことながら確認している。

現在は、注意報や警報のみ RSS 配信を利用しているが、今後、北海道庁が整備中の防災ホームページをはじめ、他の機関から配信されている RSS 配信についても積極的な利用を検討している。

発信すべき情報の種類を洗い出し、基準や手順を整備

ヒアリング調査を行った多くの自治体では、各自治体のホームページを通じて発信される防災情報等について、掲載すべき情報の種類やその程度について、具体的な基準が定められず運用していることが明らかとなった。このような場合、担当者個人の裁量によるところが大きく、組織としての運用体制が整っているとは言い難い。

そこで、各自治体は、地域住民をはじめとした自治体ホームページの閲覧者が求める安心・安全に関わる防災情報等を自治体ごとに幅広く定義し、その情報提供に際しては個人の裁量に強く依存せず、組織として対応を可能とするために、具体的な基準を定めることが重要である。

結果的に、担当者が他の業務と兼務している場合であっても、緊急対応が必要な時に組織的に自治体ホームページを円滑に運用することができるようになると思われる。

【自治体における具体的な取り組み事例】

C 自治体では、ホームページの特長の一つでもある情報量の豊富さを活かし、テキストによる詳細な防災情報等の発信に加えて、地図情報や動画映像の配信に取り組んでいる。災害発生時などの緊急時は、テキスト情報と共に地図情報を必ず掲載するようにしている。

以前、災害が発生した際、マスコミ各社からの電話による問い合わせが長時間におよび占有されてしまったため、結果として、緊急用の電話回線がいざという時に使えないという事態が発生した。この反省から、言葉では表現できないような情報の場合であっても、例えば、地図に手書きのメモを加えたものをホームページに掲載し、「ホームページを見て下さい」の一言で、瞬時に解決することができた。

災害時は人員が限られている上に、複数の業務を行わなければならないので、情報量の豊富なホームページを活用したマスコミ対応は、効果が高いと実感している。

以後、マスコミ関係者と良好な関係を保つために、マスコミ各社が必要とするような情報は積極的にホームページで掲載するよう組織として取り組んでいる。

(3) 組織体制面

災害対策本部が設置されるような場合は、本部内に常駐の専属の広報担当者を配置

自治体の職員数や業務分担の状況によって、対応はそれぞれ異なると考えられるが、公式ホームページで防災情報等を閲覧者のニーズに合わせて発信するためには、専属の広報担当者を配置することが望ましい。

特に、災害対策本部が設置された場合には、広報車や防災行政無線等を通じた防災情報等の告知担当者とは別に、専属の担当者を配置することによって、住民やマスコミ等からの問い合わせに効率的に対応することが可能となる。

【自治体における具体的な取り組み事例】

D 自治体では、災害対策本部が設置される事態が発生した場合、ホームページ担当者が広報担当者として対策本部に常駐し、各関係機関から次々と寄せられる情報の正確を確認し、随時ホームページを通じて情報提供を行っている。

平常時のホームページの掲載には、一般的な文書の決裁と同様に、数名の決裁が必要になるが、緊急時は最終決裁権者である首長に直接メモで決裁をとったり、口頭で決裁をとったりと、柔軟に対応できる専属の担当者がいるからこそ、必要に応じた、迅速な対応が可能になると D 自治体では考えている。

また、D 自治体では、情報発信のポリシーが明確に示されており、職員全体がホームページを通じた情報発信の重要性を認識している。これにより専属職員の配置やマニュアルに沿った柔軟な対応を可能にしている。

庁内においてホームページ担当課が庁内の情報を得やすいような環境の整備

CMSを導入していない自治体においては、各部署で公開したい情報を整理・収集し、掲載文案を作成し、ホームページ担当課にその情報を流すため、回議先が多い。この場合、ホームページ担当課では、情報が流れてこない限り、自治体ホームページで情報発信することができない。

そこで、平常時においても緊急時同様、自治体ホームページで発信すべき情報については、ホームページ担当課までの決裁経路を見直す必要がある。また、発信すべき情報が円滑に担当課に流れるような組織風土を醸成する必要がある。

【自治体における具体的な取り組み事例】

E 自治体のホームページ担当課では、災害時の情報不足によって地域住民の不安が増大すると考え、ホームページに可能な限り適時的確に情報発信ができるように平常時からその準備に努めている。

ホームページ担当課として持ち込まれた情報の正確性を素早く判断し、適時的確に情報発信できるように、統計情報や過去の類似事例などの情報収集を積極的に行っている。以前は、ホームページを通じて住民などの閲覧者と直接向き合う広報担当者だけが情報発信に前向きだった。

そこで、日頃から情報収集の際に各部署の担当者に対して、「緊急時にはこういう情報が欲しい」と緊密なコミュニケーションを図った結果、現在では、いざ情報が欲しいという時に、各部署から情報が持ち込まれるような環境になった。

(4) 職員の意識面

情報発信する意識を醸成

CMSを導入することによって、HTML などを書く知識がなくても、ワープロソフトや表計算ソフト、電子メールを利用する程度の知識でホームページに掲載する原稿を作成することが可能となる。

今後は、職員の情報発信、情報公開に対する意欲を高めるための庁内セミナーや講習会を定期的 to 実施し、情報発信意欲を高めるとともに、このような意識が醸成された職場環境を形成することが重要となる。

【自治体における具体的な取り組み事例】

F 自治体では、ホームページの再構築の際に、OSS（オープンソースソフトウェア）を活用して CMS を導入した。OSS を活用したため、一般的に有償で販売されている CMS の導入費用に比べ、格段に安価で導入することができた。

CMS の導入を検討していた際に、これまでホームページ担当課が行っていた掲載情報の作成やホームページへの掲載などの業務負担が軽減されるだけでなく、各部署が担当するホームページを管理し、誰でも更新できるようになるので、職員の情報発信に対するモチベーションが上がることを期待していた。

CMS を導入して 2 年が経過し、期待通りの効果が現れている。必ずしも、全職員のモチベーションが上がったとは言えないが、マニュアルを作成し、地道に庁内セミナーを開催して職員の更なるモチベーションアップ、意識喚起に努めている。

（５）他のメディア（twitter、Ustream 等）との連携

即時性や伝播性の高さ、情報量の豊富さなどのメリットを活かせる運用方法の検討

緊急時などの第一報として即時性が求められる場面においては、防災行政無線や IP 告知システムなどの情報提供手段が有効であり、これらの手段に比べホームページは即時性が低かったが、この即時性を補完する方法として、リアルタイムな情報提供が可能な twitter や Ustream のようなインターネットメディアを活用することが考えられる。

北海道内の自治体の中には、即時性や伝播性に優れた twitter や、即時性が高く情報量が豊富な動画を配信できる Ustream など、ホームページとの調和性が良いメディアを情報発信に活用している自治体があるが、今のところ、観光情報の発信や議会中継などの用途に留まっている。

各自治体は、これらの他のメディアの有効性に理解を示しつつも、表 5-2 に示すようなメリットがある一方、「なりすまし」などのシステムの脆弱性があるため、防災情報等を発信する場合には、内容の正確性が重視されていることや表現の方法が難しいことから、各自治体で防災情報等を発信するメディアとして活用するのは難しい状況にある。

現状では、これらのメディアの活用は限定的であるが、災害時や災害復旧時には、多くの防災情報等が適時的確に、また効率的に提供され、twitter に関しては災害情報等の情報収集手段としても活用することができることから、インターネットの各種メディアのメリットを活かせる運用方法を検討し、その活用に向けた取り組みが求められる（資料編 60 ページの「資料 3 行政機関における具体的な取り組み事例」の事例 2 を参照）。

表 5-2 twitter と Ustream のメリットとデメリット

	メリット	デメリット
twitter	・ リアルタイムな情報発信 ・ 一度に多くの人に情報を発信 ・ 情報を見た twitter ユーザーにより情報が更に広がる ・ 情報収集 ・ 様々な SNS ツールとの連動可能	・ アクセスが集中した場合など、twitter のシステムがオーバーキャパシティになりやすい ・ 脆弱性 ・ なりすまし ・ 炎上の可能性 ・ ユーザーとの直接的なコミュニケーションに抵抗がある
Ustream	・ リアルタイムな映像配信 ・ 一度に多くの人に情報を発信 ・ 低コストで配信が可能 ・ 誰でも配信できる ・ twitter と連動 (ソーシャルストリーム)	・ 発信者の映像クオリティレベル ・ 著作権 ・ 肖像権 ・ 個人情報保護

(出典) 調査検討会 第 1 回資料

(6) ホームページを構築する際に考慮すべき工夫

検索サービスを利用するホームページ閲覧者が多いことを考慮した SEO 対策

災害時などの緊急時に、防災情報等を求める地域住民や自治体外の親戚等の閲覧者が、自治体ホームページにアクセスしやすくするための工夫が重要である。

多くのホームページ閲覧者は、検索サービスを利用して検索結果のページを経由して目的のページに到達している。国や自治体などの公的機関のホームページは、検索結果のページの 1 ページ目の上位に表示されるように設定されているようだが、例えば、「〇〇市+防災情報」や「〇〇市+災害情報」と入力した場合、必ずしも、〇〇市の防災情報のページや災害情報のページが上位に表示されるとは限らない。

各自治体が防災情報等の発信に努め、様々な工夫を行っても、ホームページ閲覧者がスムーズに防災情報等を探し出せないと効果が半減してしまうことから、検索結果のページに自治体ホームページが上位に表示されるようにするために、自治体ホームページに SEO 対策を講じることが重要である。

閲覧者が迷うことなく防災情報等にアクセスできるページデザインの工夫

自治体ホームページに到達した閲覧者が迷うことなく、防災情報等を取得できるように、トップページ内で目立つように防災情報等を掲載したり、ページ内検索機能を付加するなどのページデザインの工夫が必要である。

また、北海道内の自治体ホームページの中には、「地域住民向け」「観光客・移住者等向け」「事業者向け」のように閲覧者をカテゴリー分けし、カテゴリー別のページでそれぞれの閲覧者に合わせた情報を配信している自治体がある。こうした自治体ホームページの中には、防災情報等が地域住民向けページには掲載されているものの、観光客・移住者等向けのページには掲載されていないものもある。防災情報等は、地域住民はもとより、観光やビジネスで訪問する閲覧者にとっても重要な情報であることから、防災情報等については、ホームページ内のどのページからでもアクセスできるようにページデザインを工夫する必要がある（資料編 61 ページの「資料 3 行政機関における具体的な取り組み事例」の事例 3 を参照）。

閲覧者のアクセシビリティを高める工夫

今後は高齢者や障害者による自治体ホームページの閲覧も想定されることから、JIS 規格（JIS X 8341-3）に則った文字づかいや文字の大きさ、使用する背景色や文字色などへの配慮、音声読み上げ機能を採用するなどの工夫も考えられる（資料編 62 ページの「資料 3 行政機関における具体的な取り組み事例」の事例 4 を参照）。

また、外国人のアクセシビリティを確保するために、英語や中国語、韓国語などの外国語に対応した防災情報等の発信も検討が必要と思われる。

アクセス解析ツールを活用した閲覧状況の把握

より閲覧者が求める自治体ホームページを構築するためには、どの程度自治体ホームページが利用されているか、つまりアクセス数の把握や閲覧者の分析が有効だが、ヒアリング調査では、自治体ホームページがどの程度利用されているのか分からない、把握できていないという意見が多くあった。

そこで、アクセス解析ツールを利用して、ホームページ閲覧者の傾向や閲覧数の多いページを把握するなどの対策が考えられる。使用するツールによって多少異なるが、得られるデータはホームページ閲覧者、閲覧キーワード、地域データやサイト離脱率データなどである。

なお、アクセス解析ツールには、有料サービスのほか、多くの企業や団体が利用している無料サービスもある。

4. 利活用モデルの推進方策

(1) CMS やウェブサーバーの共同利用

多くの自治体では、防災情報等を地域住民向けの重要な情報と位置づけており、その発信に取り組むたいと考えているが、システムの整備やウェブサーバーの維持管理、人員の配置等の負担が増大するため、実施されていない事例が見受けられる。

こうした多くの自治体の現状を踏まえ、行政システムの負担軽減や業務効率化に向けた取り組みを政府が自治体クラウドとして推進している。自治体クラウドの開発実証実験が進行中の北海道においては、自治体クラウド基盤は整備されつつある。

そこで、既存の自治体クラウドの基盤に、新たに自治体ホームページの共通システムやその運用を効率的に行える CMS を構築し、活用することによって、基盤やシステムを新たに整備するよりも、共同利用することによって、総合的に負担感を軽減することができる

また、CMS を自治体間で共有し、共通のフォーマットを用いることによって、北海道内の自治体ホームページの防災情報等については、どの自治体のホームページを閲覧しても、例えば、トップページ上段中央に防災情報等が掲載されているなど、同じようなページデザインになることから、自治体内外の閲覧者も迷うことなく防災情報等にアクセスできるなどの効果も期待できる。

(2) 自治体とメディアの災害時における情報交流を活性化するための環境整備

地域住民に防災情報等を広く告知するメディアとして、テレビやラジオ等が想定される。自治体ホームページの活用方策として、このような地域住民への伝達力に優れる他のメディアと連携して、情報発信することが考えられる。他のメディアを通じて自治体ホームページから発信される情報が、速く、広く伝達させることが可能となる。

調査検討会では、「地上デジタル放送が始まり、ワンセグやカーナビ向け放送やデータ放送が可能になり、テレビ局の災害報道のあり方が大きく変わろうとしている。特に北海道のような広域の自治体の場合は、記者は災害状況等の一次情報の取得を自治体ホームページから取得することが非常に多く、自治体ホームページの重要性が増してきている」という指摘があった。

また、速報性に優れているものの、音声情報に限られ提供できる情報量に限界があるラジオの場合、「特に緊急を要する情報はラジオを通じて情報提供し、詳細情報や音声だけでは伝えにくい情報については、「当該地域の詳細な情報については〇〇町のホームページをご覧ください」とコメントするなど、自治体ホームページとの連携を期待している」というコメントもあった。

そこで、被災するなどしてメディアとやり取りをした経験の少ない自治体においては、メディアが求める情報の種類や量、質について分からないことが多いことから、予め自治体広報担当者等とテレビやラジオ等のメディアの間で定期的に連絡会等を設け、防災情報等の発信が必要になった際のコミュニケーションが円滑に行われるような体制を整備しておくことが考えられる。

図 5-7 テレビ局と自治体が連携した地上デジタル放送を活用した緊急災害情報配信実験



(出典) 調査検討会 第1回資料

(3) 防災・地域情報を集配信する情報基盤の構築

総務省が平成20年から「地域の安心・安全情報基盤に関する研究会」を設置し、調査研究及び実証実験を進めている「安心・安全公共コモンズ」は、自治体や交通機関、ライフライン事業者から防災情報等を収集し、テレビやラジオ等のマスメディアや、学校・公共施設に対して配信す

る情報流通システムである。

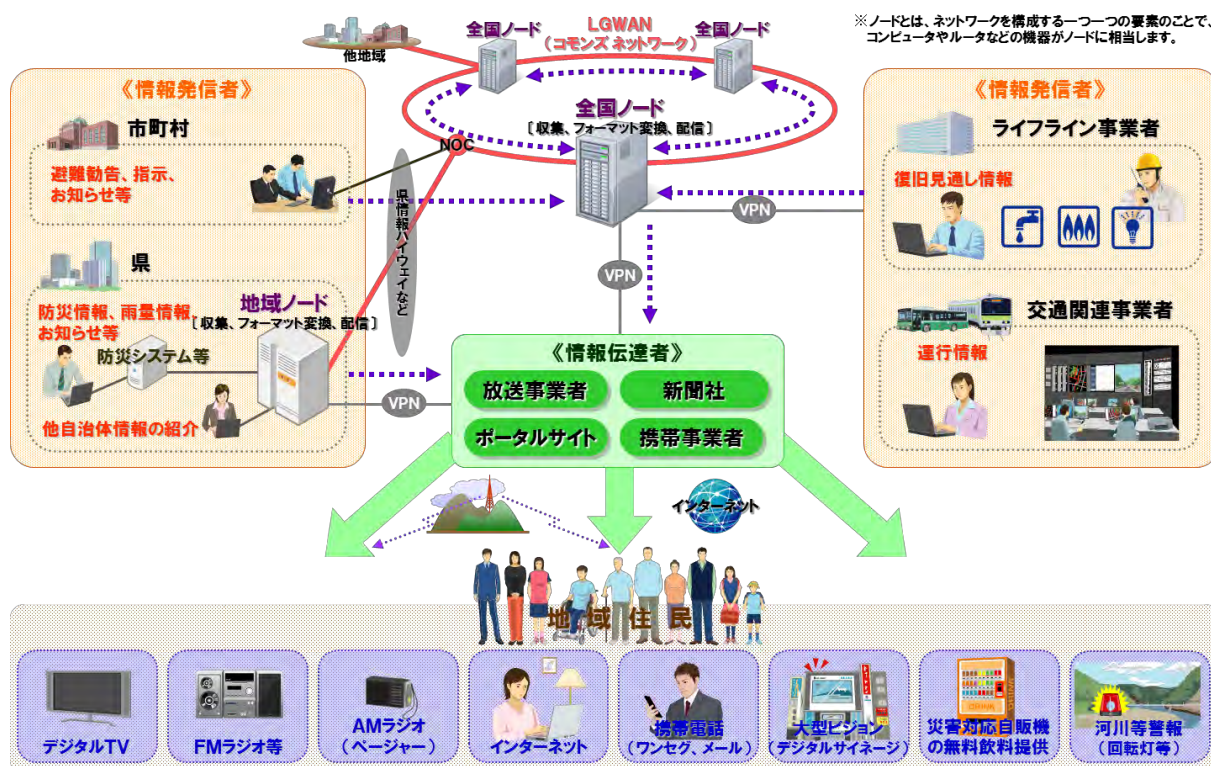
このシステムは、収集した情報を地上デジタル放送・インターネット・携帯電話メールなどの様々な情報提供手段から配信できるように、自動的にそれぞれの手段に合わせた最適なデータ形式に変換する機能を有している。そのため、緊急時に様々な手段を通じて地域住民へ早く、広く情報を提供したい自治体にとっては有効なシステムとなりうると目されている。

北海道においても、国や北海道、各自治体、マスメディア等が協力し、安心・安全公共コモンズのような防災情報等の提供基盤を構築・利活用することで、地域住民をはじめとした閲覧者に適時的確に防災情報等を提供することが可能となるため、「安心・安全公共コモンズ」のような思想を採り入れたシステム構築に向けた取り組みが期待される。

また、調査検討会では、情報の種類によっては、各自治体よりもマスメディアの方が早く情報収集する場合があるとの指摘があった。こうした場合には、情報を収集したマスメディア各社が上記のシステムに情報を投稿し、該当する自治体のホームページでも情報が収集でき、自治体ホームページを通じて情報提供できる仕組みが整備されれば、自治体のホームページ担当者の業務補完につながることから「北海道モデル」として現在検討されているシステムに機能追加すること考えられる。

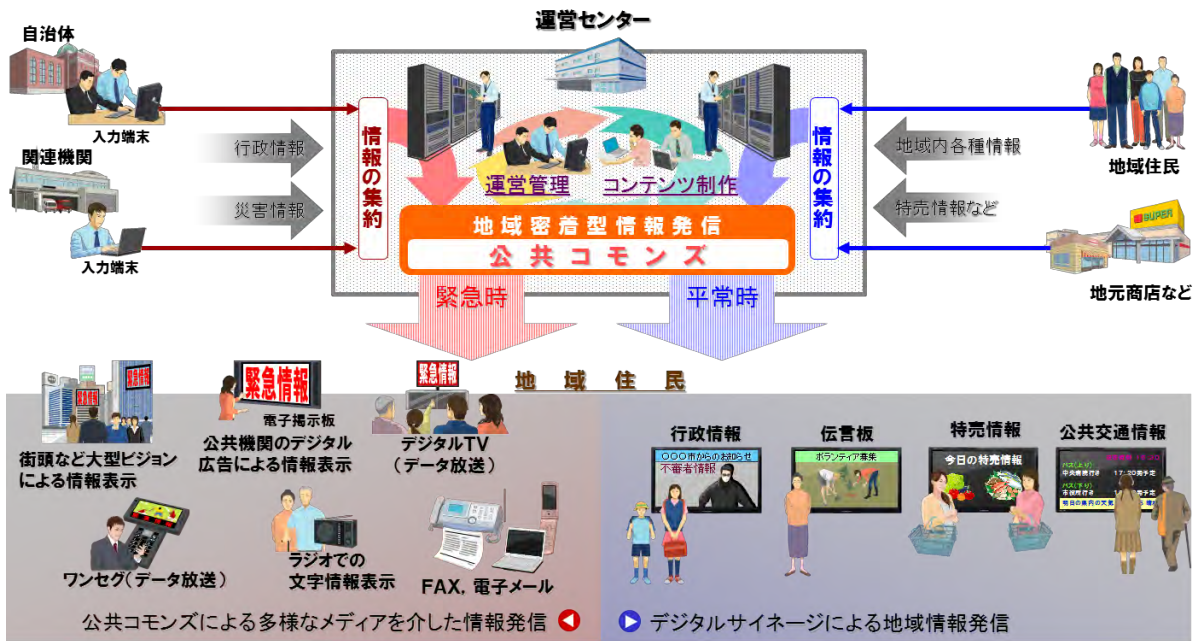
なお、「安心・安全公共コモンズ」に関する調査研究や実証実験は、現在進行形で進んでおり、具体的なシステムの構築や導入に際しては、運営主体や運営に要する費用、詳細なルールなどを検討する必要がある。

図 5-8 安心・安全公共コモンズのネットワークのイメージ



(出典) 調査検討会 第1回資料

図 5-9 安心・安全公共コモンズの全体イメージ



(出典) 調査検討会 第1回資料

資料 1 調査検討会構成員名簿

「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」

構 成 員

(敬称略、氏名五十音順。◎印は座長、○は座長代理)

氏 名	所属・役職
○ 田中 昌之	札幌管区気象台 総務部 業務課長
千葉 正志	札幌市 危機管理対策室危機管理対策部 危機管理対策課長
椿原 功	石狩市 総務部 情報推進課長
樋泉 実	北海道テレビ放送株式会社 専務取締役 デジタル推進担当 兼 営業統括 兼 技術担当
富樫 香織	株式会社プロモ・ラボ 代表取締役社長
豊島 誉弘	札幌市 市長政策室広報部 広報課長
秦 賢一	北海道 総務部危機対策局 危機対策課長
平井 清宗	日本電気株式会社 消防・防災ソリューション事業部 第四システム部 マネージャー
◎ 深田 秀実	国立大学法人小樽商科大学 商学部 社会情報学科 組織と情報講座 准教授
松崎 良佐	株式会社 STV ラジオ 常務取締役 放送センター長 兼 メディア開発部長
眞柳 直幸	北海道 総合政策部科学 IT 振興局情報政策課 情報基盤担当課長
矢野 明夫	北海道開発局 事業振興部 防災課長

※「所属・役職」は構成員委嘱時のもの

資料2 調査検討会開催要綱

「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

1 背景・目的

平成 22 年は夏季の異常高温、局地的豪雨、野生動物の市街地出没等、住民が予期し得なかった災害が多発しています。これらに対して、住民生活の安心・安全を確保すべき自治体には、素早い情報把握と住民に対する情報提供・周知等が求められています。

平成 22 年度末までには全国でブロードバンドゼロ地域が解消される見通しであり、北海道内においてもブロードバンドを利用できる環境が整います。

本調査検討会は、ブロードバンドの代表的な利用方法であるホームページを、住民はもとより他自治体に在住する家族等への防災情報提供に役立つものとするため、その特長を最大限に活かした利活用モデルの提言を目的として開催します。

＊防災情報等については、災害時・緊急事態時の被害状況・避難情報、応急対策の状況をはじめ、地域住民に緊急にお知らせすべき情報、復興期に多くの方が欲する生活関連情報を想定しています。

2 名称

本調査検討会の名称は、「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」（以下、「調査検討会」という。）とする。

3 検討事項

- (1) 防災情報等の提供ツールとしての自治体ホームページの現状と課題
- (2) 防災情報提供手法と特徴
- (3) 自治体ホームページの有効活用方策（自治体ホームページのモデル案の検討）

4 構成・運営

- (1) 調査検討会は、総務省北海道総合通信局長の調査検討会として開催する。
- (2) 調査検討会の構成員は、別紙のとおりとする。
- (3) 調査検討会には座長及び座長代理を置く。
- (4) 座長は調査検討会構成員の互選により定め、座長代理は、調査検討会構成員の中から座長が指名する。
- (5) 調査検討会は、座長が招集し、主宰する。
- (6) 座長代理は、座長を補佐し、座長が不在のときは、その職務を代行する。
- (7) 調査検討会は原則公開とする。ただし、調査検討会の開催に際し、当事者又は第三者の権利、利益や公共の利益を害する恐れがある場合等、座長が必要と認める場合は、

その全部又は一部を非公開とする。

- (8) 調査検討会は、必要があると認めるときは、構成員以外の者の出席を求め、意見を聞くことができる。
- (9) 座長は、必要に応じて、調査検討会の下にワーキンググループを置くことができる。
- (10) ワーキンググループの構成員及び運営に必要な事項については、座長が定めるところによる。
- (11) その他、調査検討会の運営に関し必要な事項は、座長が定めるところによる。

5 開催期間

平成 22 年 12 月から平成 23 年 3 月末までを目途に開催する。

6 庶務

調査検討会の庶務は、総務省北海道総合通信局情報通信部情報通信振興課が行う。

資料3 行政機関における具体的な取り組み事例

【事例1】 函館市の防災情報トップページ

Prevention of Disasters 函館市防災情報

緊急情報 函館市総務部
函館市トップ > 防災情報トップ

災害情報案内 函館市消防本部【リンク先】

ANSIN 情報 函館市担当部局【リンク先】

拠点避難所は一部の地域を除き「市立の小学校」を指定しております。あらためて場所と経路を確認しましょう。(市防災担当)

各種情報

キッズぼうさい

火山噴火のひみつを探れ

啓発パンフレット

防災ハンドtoハンド

避難所マップ

津波ハザードマップ

土砂災害ハザードマップ

洪水ハザードマップ

総合

- 道防災対策基本条例
- 防災会議
- 防災協議会
- 防災計画
- 研修講座
- 防災訓練
- 自主防災組織
- 災害に備えて
- 避難所マップ
- 防災メールの配信
- 防災無線
- 非常用備蓄
- 災害時要援護者対策

地震・津波

- 函館周辺の活断層
- 地震被害予測
- 津波被害予測
- 津波ハザードマップ
- 海溝型地震の対策
- 家屋の耐震化

お知らせ

自主防災リーダー養成講座の受講者を募集します。(H23.1.20)

あなたは大事な家族が被災したとき、戸惑うことなく助けることができますか。救急車や消防車を待っている間あなたは何かができますか。地域の安全を守るためには、住民自ら積極的に行動し、協力し合うことが大切です。この研修にぜひご参加いただき、さらに一歩踏み込んだノウハウを身につけ、スキルアップを目指してください。

→「開催案内」はこちら

防災パネル展を開催します。(H23.1.7)

「防災とボランティア週間」にあわせ、1月17日(月)から21日(金)までの間、市本庁舎1階市民ホールで実施いたします。市備蓄食料のサンプル配布もありますので、ぜひお立ち寄り下さい。

『これを機会に、家族で防災について話し合いましょう。』

※※※※※※※※※※終了しました。※※※※※※※※※※

ピンポイント気象監視の項目内容を追加しました。(H23.1.7)

追加項目

「津波警報・注意報、天気図、天気予報、雷活動度、竜巻発生確度、土砂災害警戒情報、噴火予報・警報」

火山カメラ画像の項目を追加しました。(H22.12.27)

現在の恵山や駒ヶ岳の画像を見ることができます。

→「火山カメラ」の画像はこちら

クワガタに『観測点』(恵山、駒ヶ岳)を選択して下さい。

土砂災害ハザードマップの作成について！(H22.12.10)

土砂災害防止法により「函館元町2」が警戒区域に指定されたので、その区域、避難所の位置や避難ルートを示したハザードマップを作成しました。

→「ハザードマップ」はこちら

防災気象講演会の開催について！(H22.10.8)

函館海洋気象台の専門官が台風や地震のお話しをします。

お気軽にご来場ください。

ピンポイント気象監視
(国交省提供データ)
地震・津波

- 各地の震度
- 津波警報・注意報

気象状況

- 天気図(実況)
- 気象警報・注意報

気象予測

- 天気予報
- 天気図(24時間)
- 1時間 雨域(10分間隔)
- 6時間 雨域(1時間間隔)
- 台風情報(経路図ほか)
- 雷活動度(10分間隔)
- 竜巻確度(10分間隔)

潮位

- 函館港

雨量

- 亀田中野町
- 亀田大森町
- 昭和3丁目
- 美原3丁目
- 上湯川町
- 高松町
- 石崎町
- 紅葉山町
- 鉄山町
- 泊町
- 川上町
- 高谷町
- 日ノ浜町
- 木道町1
- 木道町2
- 川汲町
- 岩戸町

土砂災害

- 土砂災害警戒情報

水位

- 亀田川
- 石川
- 常盤川
- 鮫川
- 松倉川
- 汐泊川
- 尻岸内川

外部機関(国土交通省や気象庁)のホームページにダイレクト・リンクしている。

(次ページに続く)

(前ページからの続き)

■ 土砂災害

■ 警戒区域の指定
■ 土砂災害ハザードマップ
■ 土砂災害警戒情報

■ 風水害

■ 水位周知河川
■ 洪水浸水予測
■ 洪水ハザードマップ
■ 局地的大雨

■ 火山噴火

■ 恵山の対策
■ 恵山危険区域予測図
■ 駒ヶ岳の対策
■ 駒ヶ岳危険区域予測図
■ 登山規制
■ 駒ヶ岳の登山申込み

■ 武力攻撃

■ 国民保護協議会
■ 国民保護計画
■ 避難施設

■ 原子力安全

■ 大間原子力発電所
■ 原子力シンボリズム
■ おしらせ

■ 危機事象

■ 山菜採りの事故(総務部)
■ 新型インフルエンザ(保健所)
■ アスベスト被害(保健所)
■ 有害鳥獣相談(農水部)
■ 交通安全計画(市民部)
■ 海岸漂着物(環境部)

■ パブリックコメント

■ 国民保護計画

開催日
→「防災」

外部機関(国土交通省や気象庁)のホームページにダイレクト・リンクしている。

※※※※※※※※※※『終了しました。』※※※※※※※※※※

局地的大雨の項目を追加しました。(H22.9.17)

局地的大雨の発生やその兆候について説明するページを作成しました。
→「局地的大雨」のページはこちら

駒ヶ岳を登山される方のマナーについて！(H22.8.3)

管理人の指示に従わない方が見受けられます。管理人の指示に従い、マナーを守って気持ちよく登山しましょう。

※※※※※※※※※※『終了しました。』※※※※※※※※※※

函館市防災総合訓練の開催について！(H22.8.3)

防災関係機関がそろって訓練を行いますので、是非ご参観下さい。

日時 平成22年9月1日(水)午前9時30分～12時

場所 函館市港町2丁目 港町心頭

※※※※※※※※※※『終了しました。』※※※※※※※※※※

気象警報・注意報を市町村ごとに発表！(H22.6.25)

気象台から発表される気象警報・注意報の発表地域が細くなりました。

→「函館への発表について」はこちら

→「函館海洋気象台ホームページ」はこちら

過去のお知らせ

函館市に関係するページを設けている外部機関については、ダイレクト・リンクしている。

■ 風向風速

■ 美原3丁目
■ 高松町
■ 川汲町

■ 火山

■ 噴火予報・警報
■ 火山カメラ画像

カテゴリーに『観測点』選択

■ リンク

■ 災害対応

■ 気象庁防災気象情報
■ 北海道防災情報
■ 北海道災害情報
■ 消防庁ホームページ
■ 内閣府防災情報
■ 国土交通省防災情報
■ 北海道開発局防災情報
■ 函館開港防災情報
■ 川の防災情報
■ 停電情報ダイヤル
■ 災害用伝言ダイヤル
■ 水道故障問い合わせ

■ 市内関係機関

■ 函館市消防本部
■ 函館中央警察署
■ 函館西警察署
■ 函館海上保安部
■ 自衛隊函館協力本部
■ 函館海洋気象台

■ ライフライン機関

■ 北海道電力
■ 北海道ガス
■ 函館市水道局
■ NTT東日本北海道
■ NTTドコモ
■ KDDI
■ ソフトバンクモバイル
■ JR北海道
■ 函館バス
■ 函館市交通局

函館市総務部総務課「防災担当」 〒040-8666 函館市東雲町4-13 Tel 21-3648 Fax 27-6489 E-Mail bousai@city.hakodate.hokkaido.jp
016509 (2008.8.20)

(出典) 函館市防災情報トップページ (<http://www.city.hakodate.hokkaido.jp/soumu/bousai/>)

函館市公式ホームページのトップページにある「防災について」のアイコンをクリックすると防災情報のトップページにワンクリックでアクセスできる。

防災情報トップページには、函館市が発信する防災情報等に加え、気象庁が配信する気象情報(地震・津波、気象状況、気象予測、潮位、風向風速、火山カメラ情報)や国土交通省が配信する河川情報の他、電話・電気・水道・ガスなどのライフライン関連事業者のホームページにダイレクト・リンクできるようになっている。閲覧者がこのページにアクセスすれば、多くの防災情報等にアクセスできるよう配慮されている。

【事例 2】 総務省消防庁の twitter ガイドラインと twitter 公式トップページ

The image shows two screenshots from the FDMA (Fire and Disaster Management Agency) website. The top screenshot is the 'FDMA Twitter Guidelines' page, which outlines the agency's policy for using Twitter. The bottom screenshot is the 'FDMA_JAPAN' Twitter profile page, showing the account's bio and statistics.

総務省消防庁 Twitter ガイドライン

- ・ 総務省消防庁では、大規模災害時(日本国内における震度5強以上の地震発生時等)に被害情報を発信します。
- ・ フォロワーからのツイートへの個々の対応は、原則、行いませんのであらかじめご承知おください。119番の代替になるものではありません。
- ・ 大規模災害発生時には発生から一定期間(原則、大規模災害発生から24時間は24時間体制)いたいたした情報を発信します。
- ・ 大規模災害時には、フォロワーからお寄せいただいた災害情報のうち、地元消防等から総務省消防庁への報告にはない重要なものがあれば、事実関係を確認し、被害情報のとりまとめに活用させていただきます。
- ・ 大規模災害に関し誤った情報が広まるなど、特に必要があると思われる場合には、正確と判断した情報を消防庁が発信します。
- ・ リンク先のファイル(詳細情報を記載したもの)の容量が大きいので、パソコン端末での利用をおすすめします。
- ・ 平常時は消防庁からの報道提供資料等の内容を発信します。

twitter 公式アカウント

名称 総務省消防庁
Web <http://www.fdma.go.jp>
自己紹介 大規模災害に関する情報や災害発生からの報道資料等を提供します。リンク先のファイルの容量が大きいので、パソコン端末での利用をおすすめします。あらかじめガイドラインをご確認ください。災害情報・ご意見は @FDMA_JAPAN までお願いします。いただいた情報や今後の業務の参考とさせていただきます。

0 29,769 3,708
フォロー フォロワー リンク
している している

ツイート 894

(出典)【上段】総務省消防庁ホームページ (<http://www.fdma.go.jp/neuter/twitter/guideline.html>)

【下段】総務省消防庁の twitter の公式トップページ (https://twitter.com/FDMA_JAPAN)

総務省消防庁のホームページでは、twitter を運用するにあたり、その運用方針を定めた「twitter ガイドライン」を公表している。twitter のアカウントは、事前に twitter の運営会社から認証を受けた公式アカウントを採用している。twitter 活用のデメリットを克服するために、ガイドラインを公表したり、公式アカウントを採用するなど、運用上の工夫を施している。

【事例 3】 室蘭市の公式ホームページ（日本語版・外国語（英語）版）



（出典）【上段】室蘭市ホームページ（<http://www.city.muroran.lg.jp/>）

【下段】室蘭市ホームページ英語版

（<http://translate.google.com/translate?sl=ja&hl=en&u=http://www.city.muroran.lg.jp/index.html>）

室蘭市のホームページは、JIS 規格に準拠してホームページを構築・運用し、外部の無料翻訳サービスを活用し、英語・中国語（簡体字）・韓国語でも防災情報等を提供している（アイコンの文字も翻訳されるように配慮されている）。

また、日本語版、外国語（英語）版共に、ホームページを訪れた閲覧者が防災情報等にすぐにたどり着けるよう、トップページ上部に赤く目立つアイコンを配置している。

その他、「緊急災害・防災情報」専用の RSS 配信する仕組みを用意するなどして、防災情報等の発信に努めている。

【事例 4】 深川市の公式ホームページ



(出典) 深川市のホームページのトップページ (<http://www.city.fukagawa.lg.jp/>)

深川市のホームページは、JIS 規格に準じてホームページを構築・運用し、誰もが利用しやすいホームページを目指し、高齢の方や障がいのある方にも閲覧しやすいよう、文字の大きさや配色を自由に変更できるようになっている。

また、特別なソフトが無い場合でもホームページの内容を音声で聞くことができる「音声読み上げ機能」も備え、閲覧者へのアクセシビリティの向上に努めている。

資料4 ブロードバンドサービスが提供されている北海道内自治体一覧

	FTTH	DSL	CATV	FWA
空知総合振興局管内				
夕張市		○		
岩見沢市	○	○		○
美瑛市	○	○		○
芦別市	○	○		
赤平市	○	○		
三笠市	○	○		
滝川市	○	○		
砂川市	○	○		
歌志内市		○		
深川市	○	○		
南幌町	○	○		
奈井江町		○		
上砂川町		○		
由仁町		○		
長沼町	○			
栗山町	○	○		
月形町	●	○		○
浦臼町		○		
新十津川町		○		
妹背牛町		○		
秩父別町		○		
雨竜町		○		
北竜町		○		
沼田町	●	○		
石狩振興局管内				
札幌市	○	○	○	○
江別市	○	○		○
千歳市	○	○		
恵庭市	○	○		
北広島市	○	○	○	
石狩市	○	○		○
当別町	○	○		○
新篠津村	●	○		○
後志総合振興局管内				
小樽市	○	○		
島牧村	○			
寿都町	○	○		○
黒松内町	●	○		
蘭越町	○	○		○
ニセコ町	○	○		○
真狩村	○	○		○
留寿都村	○	○		○
喜茂別町	○	○		○
京極町	○	○		
倶知安町	○	○		
共和町	○	○		
岩内町	○	○		
泊村	○			
神恵内村		○		
積丹町	●	○		
古平町		○		
仁木町		○		
余市町	○	○		
赤井川村		○		○
胆振総合振興局管内				
室蘭市	○	○		
苫小牧市	○	○		
登別市	○	○		
伊達市	○	○	○	○
豊浦町	○	○		○
壮瞥町	○	○		
白老町	●	○		
厚真町	○	○		○
洞爺湖町	○	○		○
安平町	○	○		○
むかわ町	○	○		
日高振興局管内				
日高町		○		○
平取町	●	○		○
新冠町		○		
浦河町	○	○		
様似町	○	○		
えりも町		○		
新ひだか町	○	○		○
渡島総合振興局管内				
函館市	○	○	○	
北斗市	○	○	○	
松前町		○		
福島町		○		
知内町	●	○		
木古内町		○		
七飯町	○	○	○	
鹿部町	○	○		
森町	○	○		○
八雲町	○	○		○
長万部町	○	○		○
檜山振興局管内				
江差町	○	○		
上ノ国町	●	○		
厚沢部町	○	○		
乙部町	○	○		
奥尻町	●	○		
今金町		○		
せたな町	●	○		
上川総合振興局管内				
旭川市	○	○	○	
士別市	○	○		
名寄市	○	○		
富良野市	○	○		
鷹栖町	○	○		
東神楽町	○	○		
当麻町	●	○		
比布町		○		○
愛別町	●	○		
上川町		○		●
東川町	○	○		
美瑛町	●	○		
上富良野町		○		
中富良野町	○	○		

	FTTH	DSL	CATV	FWA
南富良野町	●	○		
占冠村	●	○		
和寒町		○		
剣淵町		○		
下川町	●	○		
美深町	●	○		
音威子府村		○		
中川町	●	○		
幌加内町	●	○		
留萌振興局管内				
留萌市	○	○		
増毛町		○		
小平町		○		
苫前町		○		○
羽幌町	○	○		
初山別村		○		
遠別町	●	○		
天塩町		○		
宗谷総合振興局管内				
稚内市	○	○		○
猿払村	●	○		○
浜頓別町		○		
中頓別町		○		
枝幸町	●	○		
豊富町		○		
礼文町	●			
利尻町	●	○		
利尻富士町	●	○		
幌延町	●	○		
オホーツク総合振興局管内				
北見市	○	○		○
網走市	○	○		○
紋別市	○	○		○
美幌町	○	○		○
津別町	○	○		
斜里町	○	○		○
清里町	●	○		○
小清水町	○	○		○
訓子府町		○		
置戸町		○		
佐呂間町		○		○
遠軽町	○	○		○
湧別町		○		○

	FTTH	DSL	CATV	FWA
滝上町	●	○		
興部町	●	○		
西興部村	○			
雄武町	●	○		
大空町	○	○		○
十勝総合振興局管内				
帯広市	○	○	○	○
音更町	○	○	○	
士幌町		○		○
上士幌町		○		○
鹿追町		○		●
新得町	○	○		
清水町	○	○		
芽室町	○	○		
中札内村		○		○
更別村		○		○
大樹町		○		
広尾町	○	○		
幕別町	○	○		○
池田町	○	○		
豊頃町	●	○		
本別町	○	○		
足寄町	○	○		○
陸別町	●	○		
浦幌町	●	○		
釧路総合振興局管内				
釧路市	○	○	○	
釧路町	○	○	○	
厚岸町	○	○		
浜中町		○		○
標茶町	○	○		○
弟子屈町	○	○		
鶴居村	●	○		
白糠町	○	○		
根室振興局管内				
根室市	○	○		○
別海町	○	○		○
中標津町	○	○		○
標津町	○	○		○
羅臼町		○		

○印：平成22年9月末現在サービスが提供されている自治体
●印：平成23年3月末までにサービスが提供される見込みの自治体

※ 上記のサービスは、全域で提供されていない自治体もある。
※ ブロードバンドサービスには、上記のサービス以外に、各種ワイアレスブロードバンドサービス、3. 5G携帯電話等及び衛星によるサービスがある。
※ 自治体の掲載順序については北海道公式ページを参考に作成。（<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/gyosei/shicho/index.html>）

（資料）総務省北海道総合通信局

防災情報等に関する自治体ホームページ活用実態調査

【調査票記入上のご注意】

1. ご回答は、それぞれの質問項目に従いご記入ください。選択項目を示している場合には、該当する項目番号を○印で囲んでください。空欄には具体名や数値をご記入ください。
2. 本調査票は、同封の返信用封筒により 12 月 27 日（月）までにご投函をお願い致します。
3. 本調査の個別の回答内容についての秘密は厳守致します。また、調査目的以外には回答内容を利用致しません。

＜お問い合わせ先＞

◆調査受託者 株式会社 HVC 戦略研究所 調査研究部（担当：依田）
電話：011-738-7585 FAX：011-738-7593

◆調査委託者 総務省北海道総合通信局 情報通信部 情報通信振興課（担当：鈴木）
電話：011-709-2311(内線 4713)

■貴自治体についてお尋ねします。

F1 人口 (H22.3.31 現在)	1 3,000 人未満 2 3,000 人～5,000 人 3 5,000 人～1 万人	4 1 万人～3 万人 5 3 万人～10 万人 6 10 万人以上
F2 職員数 (行政職のみ)	1 50 人未満 2 50 人～100 人 3 100 人～300 人	4 300 人～1,000 人 5 1,000 人以上
F3 市町村内のインターネット環境 (複数回答可)	1 FTTH 2 CATV 3 ADSL	4 FWA(無線) 5 ISDN 6 その他()
F4 ホームページのサーバー管理	1 単独運用 2 他の業務と共用	3 外部委託(ホスティング) 4 その他()
F5 ホームページの年間運用費 (保守、委託経費)	約 万円/年	
F6 CMS 導入について(※1)	1 導入済み 2 導入検討中	3 導入の予定はない
F7 ホームページでの twitter 導入 について(※2)	1 導入済み 2 導入検討中	3 導入の予定はない
F8 ホームページでの Ustream 導入 について(※3)	1 導入済み 2 導入検討中	3 導入の予定はない

※1 CMS (Contents Management System) :

ホームページ等を構成する素材(文書、静止画、動画等)を一元的に管理し、ホームページへの掲載許可や履歴管理などを行うシステム。

※2 twitter: Twitter 社が提供するリアルタイムの情報ネットワークで、「つぶやき」のような 140 字以内の短い文章にして投稿するスタイルのブログサービスの一つ。

※3 Ustream: Ustream 社が提供するリアルタイムの映像を、手軽に配信(生中継)できる動画共有サービス。

■緊急時の防災情報提供についてお尋ねします。

問1 貴自治体では、緊急の防災情報等(風水害、土砂災害、地震・津波、気象警報、災害時被害状況、避難情報、復興期の生活関連情報、その他緊急情報等)について、住民に対してどのような手段で告知されていますか。
当てはまるものにいくつでも○印をおつけください。

- | | |
|-------------|----------|
| 1 ホームページ | 5 FAX |
| 2 防災無線(同報系) | 6 広報車 |
| 3 防災無線(移動系) | 7 FM ラジオ |
| 4 IP 告知(※4) | 8 その他() |

※4 IP 告知：ブロードバンドサービスを利用して専用の IP 網により、平常時には生活情報を、緊急時には避難情報などを提供するメディア。

→「1 ホームページ」を回答された方は問2以降へ、回答されなかった方は4ページの問12以降へお進みください

問2 問1で「1 ホームページ」と回答された方にお尋ねします。
貴自治体のホームページにおいて、トップページで防災情報等の告知はされていますか。
当てはまるもの一つに○印をおつけください。

- 1 常設で防災情報等緊急情報の告知スペースがある
2 お知らせ欄・新着欄にテキスト表示する
3 緊急・防災ページへのリンクが貼ってある
4 その他()

問3 ホームページによる告知を行う理由は何ですか。最も重要と思われる項目一つに○印をおつけください。

- 1 他の連絡手段に比べて情報量が多くなる
2 更新、変更、削除が簡単
3 自治体外の人(親類、友人等)にも告知できる
4 一定時間情報が掲示できる
5 とくに理由はない
6 その他()

問4 防災情報等を告知する場合、他の部分とは異なる工夫をされていますか。
当てはまるもの全てに○印をおつけください。

- 1 スペースのデザインを目立つものになっている
2 テキストの文字を大きくしている
3 ハイライト・アニメ表示
4 色を変えている
5 中央上段等の目立つ場所に表示している
6 とくに工夫はない
7 その他()

問5 問4に関して、特に特徴的な工夫がありましたら、下欄にご記入ください。

--

問6 告知スペースやお知らせ欄、防災ページに掲載する防災情報等はどのようなものですか。
当てはまるもの全てに○印をおつけください。

- | | |
|-------------------|--------------|
| 1 避難指示・勧告 | 8 高潮・津波情報 |
| 2 災害からの復興時の生活関連情報 | 9 火山・噴火情報 |
| 3 土砂災害情報 | 10 火災情報 |
| 4 気象警報・注意報 | 11 停電・ガス漏れ情報 |
| 5 道路情報 | 12 不審者情報 |
| 6 河川情報 | 13 食中毒等衛生情報 |
| 7 地震情報 | 14 その他() |

問7 気象警報等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)はどのくらいですか。
当てはまるもの一つに○印をおつけください。

- | | |
|-----------|-------------|
| 1 15 分以内 | 3 30 分～1 時間 |
| 2 15～30 分 | 4 1 時間以上 |

問8 平常時に比べ、災害時等緊急の防災情報等をホームページにアップする場合の体制に変化はありますか。
当てはまるもの一つに○印をおつけください。また、情報をアップできる担当職員数をお教えてください。

- | | |
|----------------|---------------------|
| 1 平常時と体制は変わらない | 3 とくに決まりはない(都度判断する) |
| 2 担当者が増員する | |

【情報をアップできる担当者数】

①平常時 人 ②緊急時 人

問9 災害情報等をホームページで告知する際の問題点や課題は何ですか。
当てはまるもの全てに○印をおつけください。

- | | |
|--------------------------|-------------------|
| 1 担当者が限られている | 5 閲覧者が少ない |
| 2 掲載内容の確認(正確かどうか)に時間がかかる | 6 夜間等、即時的な対応ができない |
| 3 告知スペース(情報量)が限られている | 7 その他() |
| 4 決裁に時間がかかる | |

問10 ホームページによる防災情報等の告知について、貴自治体での例規等がありますか。
当てはまるもの全てに○印をおつけください。

- | | |
|----------|----------|
| 1 地域防災計画 | 4 マニュアル |
| 2 条例 | 5 その他() |
| 3 広報関連規定 | |

問11 平成22年2月27日午後3時24分頃発生したチリ地震の際に、津波注意報・警報が発令された地域の方にお尋ねします。その際に、注意報・警報をホームページに表示しましたか。当てはまるもの一つに○印をおつけください。

- | | |
|--------|---|
| 1 表示した | 2 表示しなかった |
| | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 40px;">表示しなかった理由</div> |

問 12 問1で「1 ホームページ」を回答されなかった方にお尋ねします。緊急の防災情報等をホームページで告知しない理由は何ですか。最も当てはまるもの一つに○印をおつけください。

- | | |
|-------------------|---------------|
| 1 他の手段で伝えるので必要がない | 5 費用対効果が不明 |
| 2 速報性が低い | 6 コストがかかる |
| 3 情報担当者がいない(少ない) | 7 住民全員に周知できない |
| 4 告知する体制が庁内にない | 8 その他() |

問 13 全ての方にお尋ねします。ホームページに情報を掲載する際の決裁についてお尋ねします。平時の情報を告知するときの決裁と緊急の防災情報等を告知するときの決裁ルートについて、下欄にご記入ください。

平時の情報を告知するときの決裁（記入例：原課担当者→係長→課長→ホームページ担当課担当者→担当課長）

--

緊急の防災情報等を告知するときの決裁（実施している自治体のみ）

--

問 14 全ての方にお尋ねします。防災情報等以外のホームページによる情報発信に関して、何か工夫されていることがありましたら、下欄にご記入ください。

--

問 15 全ての方にお尋ねします。防災情報等のホームページ告知以外で、貴自治体で ICT を活用した特徴的な取り組み、課題や要望等がありましたら、下欄にご記入ください。

--

■ご連絡先をご記入下さい。

貴自治体名			
記入者氏名	所属・役職：	氏名：	
連絡先	TEL：	FAX：	mail：

平成22年12月27日(月)までに、同封の返信用封筒にてご投函下さい。

ご協力ありがとうございました。

資料6 用語集

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line（非対称デジタル加入者線）の略。ブロードバンドの回線のひとつ。通常の音声では使用しない周波数帯を利用することで、通常のアナログの電話回線で高速なデータ転送を可能にしている。
CDN	Contents Delivery Network の略。ファイルサイズの大きいデジタルコンテンツをネットワーク経由で配信するために最適化されたネットワーク。
CDS	Contents Delivery Service の略。世界中のプロバイダにウェブコンテンツのコピーを蓄えたサーバーを配置し、ユーザーを最寄のサーバーにアクセスさせることで、コンテンツ配信を効率化・高速化するサービス。
CMS	Contents Management System の略。ホームページ等を構成する素材（文書、静止画、動画等）を一元的に管理し、ホームページへの掲載許可や履歴管理などを行うシステム。
FTTH	Fiber To The Home の略。各家庭まで光ファイバケーブルを敷設することにより、数 10～最大 100Mbps 程度の超高速インターネットアクセスが可能。
HTML	Hyper Text Markup Language の略。ホームページを作成するための言語。HTML には文字だけでなく、画像や音声を埋め込むことやリンクを作成することができる。
IP 告知システム	IP 網を使用して、地域の行政情報や緊急情報などを各家庭等に設置された IP 告知端末機に一齐に告知放送するシステム。音声だけでなく、文字や画像の送信が可能なものや双方向機能を有しているものなど、様々な機能を有しているものがある。
ISDN	Integrated Services Digital Network の略。総合デジタル通信サービス。電話、データ通信等のサービスを統合的に取り扱うデジタル通信網。
J-Alert	総務省消防庁が整備を進めている全国瞬時警報システムの通称。通信衛星と市町村の同報系防災行政無線を利用し、緊急情報を住民へ瞬時に伝達するシステム。
OSS	Open Source Software の略。一般には、ソフトウェアの設計図に該当するソースコードを、インターネット等を通じて無償で公開し、誰でも改良、再配布することができるようにしたソフトウェアを指す。
RSS	Rich Site Summary の略。ウェブサイトの見出しや要約などのメタデータを構造化して記述する XML ベースのフォーマット。
SEO	Search Engine Optimization の略。サーチエンジンの検索結果のページの表示順の上位に自らのウェブサイトが表示されるように工夫すること。また、そのための技術やサービス。

SNS	Social Networking Service (Site) の略。インターネット上で友人を紹介しあって、個人間の交流を支援するサービス（サイト）。誰でも参加できるものと、友人からの紹介がないと参加できないものがある。
twitter	Twitter 社が提供するリアルタイムの情報ネットワークで、「つぶやき」のような 140 字以内の短い文章にして投稿するスタイルのブログサービスのひとつ。
Ustream	Ustream 社が提供するリアルタイムの映像を手軽に配信（生中継）できる動画共有サービス。
アクトビラ	株式会社アクトビラが提供するインターネット対応テレビに様々なコンテンツを配信するサービスの総称。
オフトーク通信	アナログ固定電話・ISDN 等の電話回線の通話に使用していない時間を利用した、地域情報の放送サービス。
コミュニティ放送	市町村単位を放送エリアとする FM 放送。放送エリアが小さく、より地域に密着した番組を放送していることが特徴。
ハウジング	サーバーの設置スペースや基本設備を提供するサービス。
ホスティング	インターネットに情報を発信するコンピュータ(サーバ)の容量の一部を間貸しすること。

<奥付>

発行

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

連絡先

総務省北海道総合通信局 情報通信部情報通信振興課

〒060-8795

札幌市北区北8条西2丁目 札幌第1合同庁舎

電話 011-709-2311（内線 4712）

FAX 011-709-2482

HP <http://www.soumu.go.jp/soutsu/hokkaido>

本報告書の内容の全部または一部を転用または改変して使用する場合には、事前に上記まで連絡願います。