

情報難民ゼロプロジェクト報告

平成28年12月

総務省

はじめに

1. 災害時の情報伝達において2020年に目指す姿	3
(1)外国人の場合	
(2)高齢者の場合	
2. 情報伝達の仕組み	6
(1)行政機関から災害に関する情報が住民へ伝達される一般的な流れ	
(2)情報受信媒体(情報伝達手段)の概要	
3. 検討、整理に当たって	10
(1)検討の前提となる考え方	
(2)災害に関する情報を確実に届けるための情報受信媒体(情報伝達手段)の考え方	
4. 情報を必要とする場面を想定した情報伝達手段の整備	14
(1)外国人の場合	
〔1〕訪日外国人	16
空港・港湾、駅等ターミナル施設、徒歩(街中・路上)、公共交通機関(バス、鉄道、船等)、 観光案内所、観光・商業・スポーツ施設、宿泊施設、避難所、救急搬送	
〔2〕在住外国人	34
自宅、徒歩(街中・路上)、公共交通機関(バス、鉄道、船等)、駅等ターミナル施設、 学校、職場、観光・商業・スポーツ施設、避難所、救急搬送	
(2)高齢者の場合	52
自宅、福祉施設、公共交通機関(バス、鉄道、船等)、駅等ターミナル施設、 徒歩、農作業、観光・商業・スポーツ施設	
5. 災害時の情報伝達を可能にする基盤整備	62
6. 引き続き取り組むべき課題	66
 (参考1) 情報難民ゼロプロジェクトの設置と開催状況	68
(参考2) 情報難民ゼロプロジェクト関連事業アクションプラン一覧	75

政府は2020年に訪日外国人旅行者を4,000万人とする目標を掲げる一方、在住外国人は217万人を超えており(平成28年1月現在)、自然災害に多く見舞われる我が国に外国人の方々に安心して滞在していただける環境を整備することが喫緊の課題となっています。

また、超高齢社会を迎える我が国において、総人口に占める65歳以上の高齢者の割合は27.3%と過去最高となっており(平成28年9月現在)、災害の発生に際しても、高齢者の方々に地域で安心して暮らしていただける社会を創り上げることも重要な課題です。

近年、甚大な被害をもたらす自然災害が頻繁に発生しており、平成28年の1年間でみても、4月の熊本地震や8月、9月の台風に伴う風水害、10月の鳥取県中部地震などの大規模災害がありました。多くの人的、物的被害が生じ、長期間の避難生活を余儀なくされたことは記憶に新しいところです。

残念ながら自然災害の発生を止めることはできませんが、事前に効果的な備えをしておくことで災害からの被害の軽減を図ることはできます。特に人的被害を軽減するためには、迅速かつ的確な避難行動が不可欠です。

適切な避難行動をとるためには、国や自治体等から発せられる災害に関する情報が、外国人や高齢者のもとへ迅速かつ的確に届くことが重要です。また、避難後の避難所生活においても、行政機関の災害対応や交通機関、ライフラインの復旧状況などの様々な情報が確実に届くことで、その後の帰国や生活再建の見通し等、具体的な道筋を立てることができ、精神的負担の軽減にも資すると言えます。しかし、訪日外国人や在住外国人は日本語や日本の慣習への理解が十分でない場合があることや、高齢者は加齢に伴う聴覚や視覚、認知機能等の衰えが生じている場合があることなどから、一般的に情報が届きにくいと考えられます。

さらには、夏場の開催が見込まれる2020年オリンピック・パラリンピック東京大会においては、熱中症等による救急搬送の増加が予想され、日本語の理解が十分でない訪日外国人の方々でも119番通報ができ、消防サービスが適切に提供されることが重要になります。

そこで、外国人や高齢者に災害時に必要な情報を確実に届けるとともに、外国人に消防サービスを適切に提供するため、ICTや消防・防災行政等、総務省が持つ政策資源を総動員して情報伝達の環境整備を図ることとし、平成28年9月以来、内閣府防災担当や国土交通省観光庁の参画も得ながら、関係課室長によるプロジェクトチームにおいて精力的に検討を重ねてきました。

このプロジェクトでは、外国人や高齢者の視点から、情報が必要な23の場面を想定して、それぞれの場面ごとに活用できる情報受信媒体や情報伝達手段、現状における課題、2020年に目指す姿、その実現に資する主な総務省関連施策、2020年に向けたアクションプラン等を整理しています。

外国人、高齢者における災害時の情報難民ゼロを実現できるよう、このアクションプランの実施に全力を挙げて取り組んでいきます。

1. 災害時の情報伝達において2020年に目指す姿

現状 日本語の災害情報、避難情報を理解できない...



2020年に目指す姿 視覚化・多言語化された情報を受け取れる!

※「 」の中は、実現に資する総務省関連施策

【情報伝達手段、避難支援、救急搬送の整備】

入国・出国時

空港・港湾

多言語での情報提供が十分に行われていない

国内移動中

駅等のターミナル施設
公共交通機関内
徒歩

国内滞在時・活動時

観光案内所
観光・商業・スポーツ施設
職場・学校
観光案内所
観光・商業・スポーツ施設
職場・学校

自宅

自宅滞在中

2020年に目指す姿の例

<空港・駅等ターミナル施設、観光・商業・スポーツ施設等>
 スマートフォンのアプリやデジタルサイネージ等を利用して多言語の文字情報や地図・ビクトグラム(絵文字)等の視覚化情報を入手できるように!

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

デジタルサイネージ
スマートフォンアプリ

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

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

三者間通話
外国人通報者
消防本部通信指令員
電話通訳センター

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

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

避難所
情報コーディネーター(仮称)
May I help you?

避難所で日本の慣習等が分からない

多言語での情報提供が十分に行われていない

119番通報や救急隊に言葉が通じない

避難所
救急搬送

【情報伝達環境整備】

<様々な場面> 情報通信インフラの耐災害性を進めることで、災害が発生しても、いつもと変わらず使えるように!
 「ラジオ難聴対策」「公衆無線LAN環境整備」「放送ネットワークの強靱化」「ケーブルテレビの耐災害性の向上等」「可搬型予備送信設備等の配備」等

1.(2) 災害時の情報伝達において2020年に目指す姿（高齢者の場合）

現状 災害情報、避難情報を十分に受け取れない...



2020年に目指す姿

確実に災害情報、避難情報を受け取れる！

※「 」の中は、実現に資する総務省関連施策

【情報伝達手段、避難支援の整備】

自宅滞在時



福祉施設



自宅

携帯電話を持っていないと、緊急速報メールが届かない

2020年に目指す姿の例

<自宅滞在時>

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

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



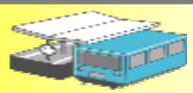
戸別受信機 自動起動ラジオ スマートテレビ



自宅の中にも安心！

屋外移動中

駅等のターミナル施設



公共交通機関内

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

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

<自宅滞在時>

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

「自主防災組織による情報伝達に係る先駆的取組支援」



共助による支え合いで安心感アップ！

<様々な場面>

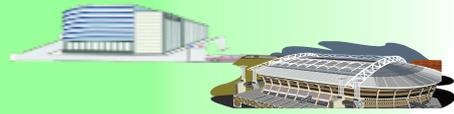
自治体からの情報を聞き取りづらかったり、聞き漏らしても、あとから電話等で確認して確実に把握できるように！

「災害情報伝達手段等の高度化」「災害時の情報伝達体制の強化」確認できる安心感が日頃からの心のゆとりに！



徒歩

農作業



観光・商業・スポーツ施設

屋外活動時

【情報伝達環境整備】

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

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

2. 情報伝達の仕組み

2.(1) 行政機関から災害に関する情報が住民へ伝達される一般的な流れ

<気象・災害に関する情報(気象庁等からの情報)>

(風水害関連情報)

・特別警報(大雨、暴風、高潮、波浪、大雪等)
・大雨警報、洪水警報、土砂災害警戒情報 等

(地震・津波関連情報)

・緊急地震速報、大津波警報、震度情報 等

(火山関連情報)

・噴火警報・予報、火口周辺警報 等

(気象庁から「気象・災害に関する情報」が発表された場合)

→気象庁から主に都道府県を通じて市町村へ伝達される

住民には、当該市町村から屋外スピーカーや戸別受信機等の情報伝達手段を通じて伝達される

(気象庁から「緊急地震速報」「津波警報」が発表され、**緊急速報メールが活用**される場合)

→気象庁から携帯電話事業者(NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクモバイル)へ情報が伝達される

対応する携帯端末を保有する住民には、携帯電話事業者から一定の地域にある端末へ一斉配信されて伝達される

(気象庁から「緊急地震速報」「大津波警報」が発表され、対処に時間的余裕のない緊急情報として、**J-ALERTが活用**される場合)

→気象庁から消防庁を経由(J-ALERTを活用)して市町村の専用受信機へ伝達される

住民には、当該市町村のJ-ALERT受信機及び自動起動装置が防災行政無線等を自動起動させて、屋外スピーカーや戸別受信機、コミュニティ放送、IP告知放送、緊急速報メール、登録制メール等の情報伝達手段を通じて一気通貫で瞬時に伝達される

(気象庁が発表する「気象・災害に関する情報」が**Lアラートを活用**して多様なメディアへ伝達される場合)

→気象庁から都道府県を通じ、Lアラートを介してテレビ、ラジオ、ネット、携帯事業者へ一斉配信されて伝達される

住民には、当該テレビ、ラジオ、ネット、携帯事業者の多様なメディアを通じて伝達される

<国民保護に関する情報(内閣官房からの情報)>

・弾道ミサイル情報、航空攻撃情報、大規模テロ情報 等

(内閣官房から「弾道ミサイル・大規模テロ情報」が発表され、対処に時間的余裕のない緊急情報として、**J-ALERTが活用**される場合)

→内閣官房から消防庁を経由(J-ALERTを活用)して市町村の専用受信機へ伝達される

住民には、当該市町村のJ-ALERT受信機及び自動起動装置が防災行政無線等を自動起動させて、屋外スピーカーや戸別受信機、コミュニティ放送、IP告知放送、緊急速報メール、登録制メール等の情報伝達手段を通じて一気通貫で瞬時に伝達される

<避難勧告等に関する情報(市町村からの情報)>

・避難準備情報、避難勧告、避難指示 等

(市町村から「避難勧告等に関する情報」が発表された場合)

→住民には、当該市町村から屋外スピーカーや戸別受信機等の情報伝達手段を通じて伝達される

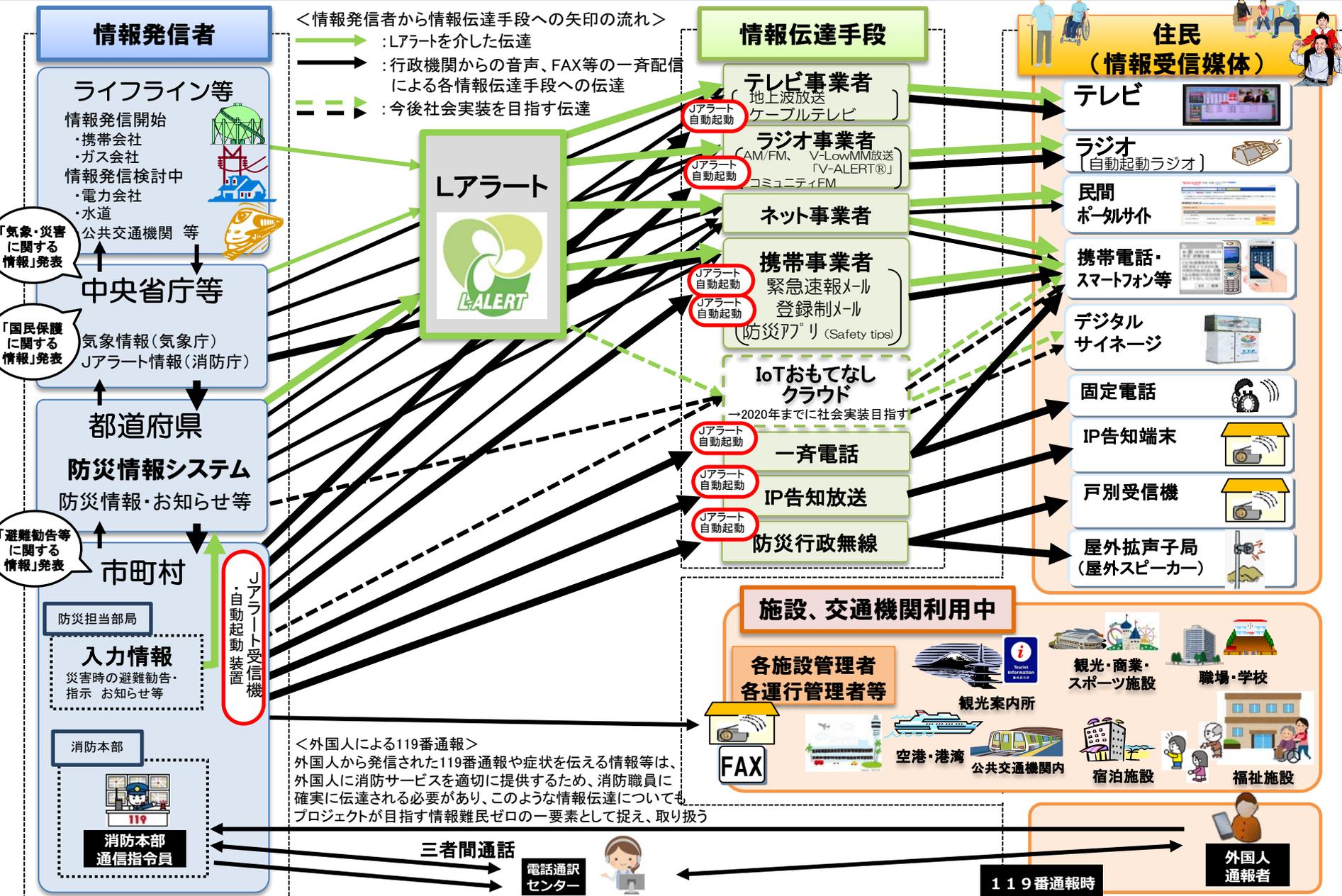
(市町村が発表する「避難勧告等に関する情報」が**Lアラートを活用**して多様なメディアへ伝達される場合)

→市町村から都道府県を通じ、Lアラートを介してテレビ、ラジオ、ネット、携帯事業者へ一斉配信されて伝達される

住民には、当該テレビ、ラジオ、ネット、携帯事業者の多様なメディアを通じて伝達される

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

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



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

2.(2) 情報受信媒体（情報伝達手段）の概要

情報受信媒体	情報伝達手段	Lアラート 情報配信	Jアラート 自動起動	災害 情報	避難 情報	受信 情報	多言語 対応	停電 (媒体)	停電 (手段)	輻輳	自治体 利用率 (利用団体/全団体)
屋外拡声子局 (屋外スピーカー)	防災行政無線 (同報系)	—	有	○	○	音声	日本語	バッテリー次第	多数の 自治体 非常電源 整備済	強い	81.2%
戸別受信機		—	有	○	○	音声	日本語	バッテリー次第		強い	69.4%
IP告知端末	IP告知放送	—	有	○	○	音声、文字 画像	日本語	バッテリー次第	非常電源 次第	強い	9.8%
携帯電話 スマートフォン タブレット端末	緊急速報メール	有	有	○	○	音声、文字	一部キャリア 多言語	バッテリー次第	影響受けない	強い	98.3%
	登録制メール	—	有	○	○	音声、文字	一部自治体 多言語		影響受けない	弱い	56.4%
	防災アプリ	有	有	○	○	文字、画像	日本語		影響受けない	強い	—
	防災アプリ (観光庁Safety tips)	—	—	○	—	音声、文字 位置	多言語		影響受けない	強い	—
	SNS	—	—	○	○	文字、画像	各々の 母国語		影響受けない	強い	—
	民間ポータルサイト	有	—	○	○	文字、画像	日本語		影響受けない	強い	—
	行政機関HP	—	有	○	○	文字、画像	日本語		影響受けない	強い	—
固定電話	一斉電話	—	有	○	○	音声	日本語	バッテリー次第	非常電源 次第	弱い	—
ラジオ	AM/FM放送	有	—	○	○	音声	一部放送局 英語	電池で 対応可能 (一部手回し 充電式もあり)	非常電源 ほぼ整備	強い	—
	コミュニティ放送	有	有	○	○	音声	日本語		非常電源 次第	強い	19.5%
	V-Lowマルチメディア放送	—	市町村 対応次第	○	○	音声、文字 画像	日本語		非常電源 ほぼ整備	強い	—
テレビ	地上テレビ放送	有	—	○	○	音声、文字 画像	一部放送局 英語等	使用不可	非常電源 ほぼ整備	強い	—
	ケーブルテレビ	有	有	○	○	音声、文字 画像	日本語		非常電源 次第	強い	31.5%
	衛星放送	—	—	○	○	音声、文字 画像	日本語		非常電源 次第	強い	—
	スマートテレビ	—	—	○	○	音声、文字	日本語		非常電源 次第	強い	—
サイネージ	IoTおもてなしクラウド	有	—	○	○	音声、文字 画像	多言語	各サイネージ 次第	各サイネージ 次第	強い	—

3. 検討、整理に当たって

3.(1) 検討の前提となる考え方

○災害情報等の受信時に想定される外国人や高齢者の特性と「情報難民ゼロ」に向けた考え方

- ・外国人:日本語の理解(言語面)や、日本人ならば経験的に把握している地理感覚、地域事情、災害発生時の避難先、避難所での慣習等の理解(文化面)が十分でない
- ・高齢者:加齢に伴い、聴覚、視覚、認知能力等に衰えが生じている可能性がある
- 外国人は言語面・文化面の制約、高齢者は身体面等の制約により、行政機関からの災害情報等が届きにくい
- ・これらの特性を踏まえ、外国人や高齢者が情報を必要とする場面ごとに状況を整理し、災害情報等を確実に伝達することを可能にする手法を盛り込んだ「2020年に目指す姿」と、その実現のために推進する施策を提示する
- ・市町村等の行政機関に加え、情報伝達手段を提供するテレビ、ラジオ、携帯電話等のメディア事業者等をはじめとする民間事業者の取組が不可欠なことから、これらの主体が取組を進めるための環境整備を含めて取扱うこととする

○災害の種別による取扱い

- ・行政機関による災害の発生覚知から住民への情報伝達までの手続きがほぼ自動的に行われるものもあれば、避難勧告・避難指示のように人為的な判断が介在するものもあるなど、災害の種別によって情報伝達の手続きは異なる
- ・しかし、どの災害種別においても、行政機関が発信した情報が住民に迅速・確実に伝達されることの重要性には変わりがないことから、外国人や高齢者への情報伝達についても災害種別で場合分けせずに検討、整理する

○都市部や地方部、平野部や山間部、島嶼部についての取扱い

- ・災害情報等を受信する場面として、駅等のターミナル施設や宿泊施設、自宅等、様々な場面を想定しているが、都市部や地方部、平野部や山間部、島嶼部等、地域的環境によって状況が異なる可能性がある
- ・そこで、市町村等の行政機関やテレビ、ラジオ、携帯電話等のメディア事業者等、多くの主体による取組を促す観点から、それぞれの場面において一般的と考えられる状況について検討、整理する

○外国人、高齢者が施設、交通機関等を利用している場面の取扱い

- ・空港・港湾、駅等のターミナル施設、観光・商業・スポーツ施設、宿泊施設、福祉施設等にいる場面やバス、鉄道、船等交通機関で移動中の場面等においては、混乱なく安全に避難行動をとることが重要であるため、避難誘導を含めた災害情報等の伝達のあり方については、施設管理者や運行管理者等の判断に原則として委ねられるべき
- ・このため、施設管理者や運行管理者等による情報伝達を補完するものと位置づけた上で、外国人や高齢者の自助に資する災害情報等の伝達に焦点を当てて検討、整理する

○外国人による119番通報や救急隊員による救急搬送の場面の取扱い

- ・2020年の訪日外国人旅行者を4,000万人とする目標の達成や、夏場に開催予定のオリンピック・パラリンピック東京大会の成功に向け、訪日外国人の方々に我が国に安心して滞在していただくためには、災害による重傷や熱中症等に対応する救急搬送等の場面についても想定しておくことが重要である
- ・こうした消防サービスを適切に提供するため、外国人から発信された119番通報や救急現場で症状を伝える情報等が消防機関の通信指令員や救急隊員に確実に伝達される必要があり、このような情報伝達もプロジェクトが目指す情報難民ゼロの一要素として捉え、取り扱う

3.(2) 災害に関する情報を確実に届けるための情報受信媒体（情報伝達手段）の考え方①

- ✓ 外国人の特性を踏まえ、多言語対応可能な手段には、テレビ、ラジオと緊急速報メール、防災アプリ(観光庁Safety tips)がある
- ✓ 高齢者の特性を踏まえ、音声の聞こえ方が変わらない至近距離で受信可能な手段には、屋内ではテレビ、ラジオ、携帯電話の他に、戸別受信機、コミュニティ放送を活用した自動起動ラジオ、IP告知端末がある。持ち運び可能なものは屋外でも対応できる

※ ○:各情報受信媒体(情報伝達手段)において、外国人、高齢者に対する情報伝達の観点から考えられるメリット、▲:同デメリット

防災行政無線

屋外拡声子局(屋外スピーカー)

- 市町村(親局)からの情報を一定エリア内(半径300m程度)へ一斉配信可能(無線網)
- ▲ 風向きや天候、場所(屋内外の別等)により聞こえ方が異なる。屋内への伝達が課題
- ▲ 主に日本語の音声で放送

戸別受信機

- 屋外拡声子局(屋外スピーカー)を補い、屋内で個別に受信。**屋内へ確実に伝達**
- ▲ 専用受信機が必要。電波状況によっては屋外アンテナも必要。**高いコスト**が課題

その他

デジタルサイネージ

- 災害情報等を多言語の音声や文字、映像の視覚情報で伝達する装置
- ▲ 設置コストが高い

テレビ

地上テレビ放送

- 全国、広域、県域を対象に放送(無線網)
- 音声、文字、映像による配信でわかりやすい
- ▲ 受信機は持ち運び困難(屋内視聴)
- ▲ 主に日本語の音声で放送
(一部の放送局では英語等で放送)

ケーブルテレビ

- 有線で音声、文字、映像等を配信
インターネット接続機能を併せて提供
- 地域に密着した情報を配信
- ▲ 有線を地震等で途絶させないことが課題
- ▲ 主に日本語の音声で放送

スマートテレビ

- 避難情報を個人の属性に応じてテレビに表示
- ▲ コストの低廉化を含むサービスモデルの確立が必要

衛星放送

- 無線網による全国への放送
- ▲ 地域に密着した情報の配信が困難

IP告知端末

- IP技術を用いて屋内設置の専用端末で受信
- **戸別受信機と同様の使い方が可能で、コストも安い**
- ▲ 有線を地震等で途絶させないことが課題

ラジオ

AM/FM放送

- 全国、広域、県域を対象に放送(無線網)
- 持ち運び可能
- ▲ 主に日本語の音声で放送
(一部の放送局では英語等で放送)

コミュニティ放送

- 市町村の一部の区域を対象に放送
地域に密着した情報を配信
- 一般の受信機で受信可能
- ▲ コミュニティ放送のある地域に限定
- ▲ 主に日本語の音声で放送

自動起動ラジオ

- 緊急警報信号等を検出して自動起動
- **戸別受信機よりも価格が安い**
- ▲ 受信エリアが限定的

V-Lowマルチメディア放送

- スマートフォン・車載器、サイネージ等の多様な端末に対応(予定)
- 文字・画像・その他のデータ等の伝送も可能
- ▲ 一部の地域でのみサービスが開始されている(順次拡大予定)
- ▲ 主に日本語の音声で放送

携帯電話等

緊急速報メール

- 配信エリアを指定し、一定エリア内の携帯電話等へ文字情報を強制的に一斉配信可能
- 全国の居住エリアを概ねカバー
- **一部のキャリアが多言語で提供**
- ▲ 外国から持ち込んだ携帯電話等は受信不可

登録制メール

- 予め登録されたメールアドレスに通常メールで一斉配信
- 全国の居住エリアを概ねカバー
- 一部の自治体等で英語等で配信
- ▲ 輻輳の影響を受ける

防災アプリ(観光庁Safety tips)

- 外国から持ち込んだスマートフォンでもダウンロードすることにより緊急地震速報等の文字情報を**多言語で受信可能**に

3.(2) 災害に関する情報を確実に届けるための情報受信媒体（情報伝達手段）の考え方②

- ✓ 外国人、高齢者の特性を踏まえ、災害情報の確実な伝達に資する主な情報受信媒体（情報伝達手段）の組み合わせとしては、以下のものが考えられる

		訪日外国人：宿泊施設 在住外国人、高齢者：自宅	屋外
訪日 外国人	屋内外共通 受信媒体 (伝達手段)	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話、スマートフォン(緊急速報メール(一部のキャリア)) ・スマートフォン(観光庁防災アプリ) ・ラジオ(AM/FM放送(一部の放送局)) 	
	固有 受信媒体 (伝達手段)	<ul style="list-style-type: none"> ・テレビ(地上波放送(一部の放送局)、ケーブルテレビ・衛星放送(宿泊施設等の一部)) 	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタルサイネージ(IoTおもてなしクラウド)→今後実装 (・情報コーディネーター(仮称))→今後実装
在住 外国人	屋内外共通 受信媒体 (伝達手段)	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話、スマートフォン(緊急速報メール(一部のキャリア)、登録制メール) ・ラジオ(AM/FM放送(一部の放送局)) ・屋外スピーカー(防災行政無線) 	
	固有 受信媒体 (伝達手段)	<ul style="list-style-type: none"> ・テレビ(地上波放送(一部の放送局)、ケーブルテレビ・衛星放送(宿泊施設等の一部)) (・共助の精神に基づく自主防災組織による補完) 	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタルサイネージ(IoTおもてなしクラウド) (・情報コーディネーター(仮称))
高齢者	屋内外共通 受信媒体 (伝達手段)	<ul style="list-style-type: none"> ・屋外スピーカー(防災行政無線) →事後に電話等で、市町村から流された情報を確認できる環境を整える ・携帯電話、スマートフォン (一斉電話、緊急速報メール、登録制メール、民間防災アプリ、SNS、ポータルサイト、行政機関ホームページ) ・ラジオ(AM/FM放送、コミュニティ放送) 	
	固有 受信媒体 (伝達手段)	<ul style="list-style-type: none"> ・戸別受信機(防災行政無線) ・自動起動ラジオ(コミュニティ放送) ・IP告知端末(IP告知放送) ・テレビ(地上波放送、ケーブルテレビ、衛星放送、スマートテレビ) ・固定電話(一斉電話) (・共助の精神に基づく自主防災組織による補完) 	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタルサイネージ(IoTおもてなしクラウド)

【市町村における多重的な情報伝達体制の例】

地域の実情に応じ、屋外スピーカー(防災行政無線)を住民が災害発生を知る基本的な情報伝達手段に位置付けつつ、他の伝達手段で補う体制が見られる

(例1) 防災行政無線の屋外拡声子局(屋外スピーカー)は異変を知る第一の気付きとして活用。戸別受信機は配備しない。その上で、緊急速報メール、登録制メール、テレビ、ラジオ、インターネット、ワンセグ、デジタルサイネージ、Wi-Fiホットスポット、IP告知端末、280MHz端末 等の他の様々な伝達手段を組み合わせる補う体制

(例2) 防災行政無線の屋外拡声子局(屋外スピーカー)に加え、戸別受信機を全世帯に無償貸与。その他、行政区ごとの防災行政無線区内放送設備、FAXによる同報送信、緊急速報メール、登録制メール、コミュニティ放送を活用した自動起動ラジオ、行政機関ホームページ、Lアラート、衛星携帯電話等の他の様々な伝達手段を組み合わせる体制

(例3) 防災行政無線の屋外拡声子局(屋外スピーカー)に加え、戸別受信機を合併前の旧町部の全世帯へ無償貸与。旧市部へは指定避難所、自治会長宅、土砂 災害警戒区域内の全世帯へ配備。その他、コミュニティ放送を活用した自動起動ラジオ、防災行政ラジオ、テレフォンガイドシステム、登録制LINE、聴覚障害者FAX、緊急速報メール、登録制メール、行政機関ホームページ等の他の様々な伝達手段を組み合わせる体制

4. 情報を必要とする場面を想定した情報伝達手段の整備

4. 情報を必要とする場面を想定した情報伝達手段の整備

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

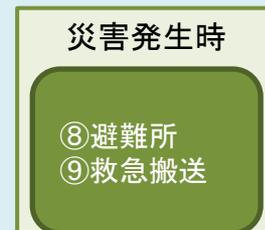
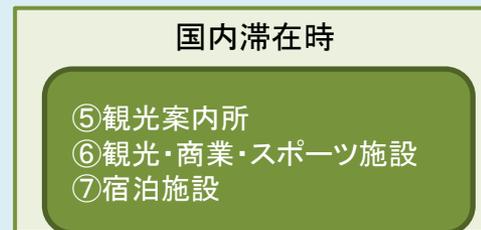
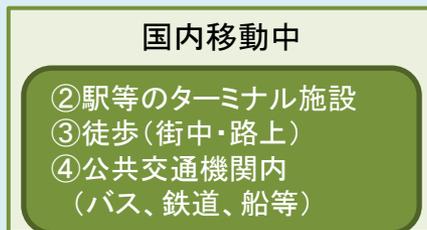
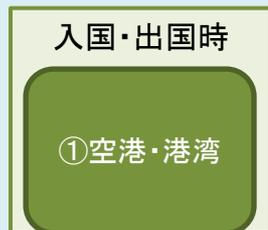
<情報を必要とする場面> →23の場面に分けて整理

(1)外国人の場合

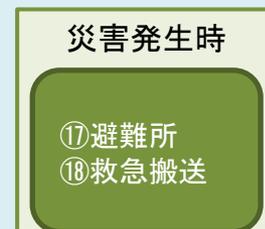
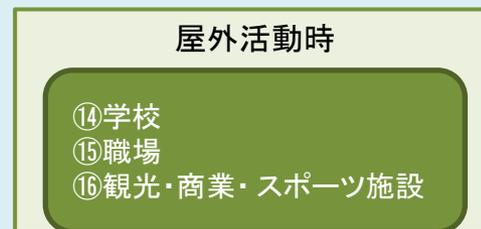
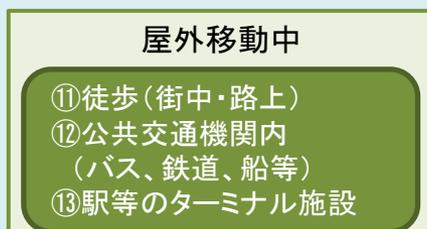
災害発生前

災害発生後

[1]訪日外国人

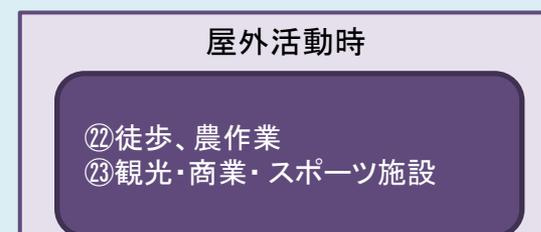
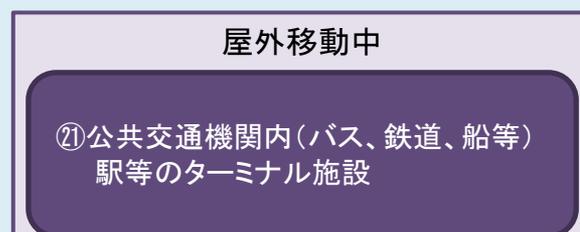
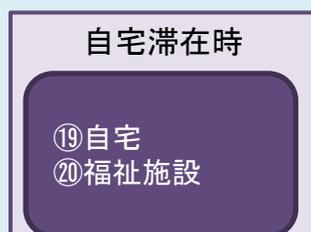


[2]在住外国人



(2)高齢者の場合

災害発生前



【訪日外国人】

入国・出国時／①空港・港湾

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

＜個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)＞

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

＜現状における課題と2020年に目指す姿＞

現状における課題

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



2020年に目指す姿

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

＜主な総務省関連施策＞

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

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
IoTおもてなしクラウド事業	訪日外国人等のスムーズな移動、観光、買い物等の実現に向け、スマートフォン、交通系ICカードやデジタルサイネージ等と、共通クラウド基盤を活用した多様なサービス連携(個人の属性・言語等に応じた情報提供や支払手続の簡略化等)を可能とするため、実証実験を通じて機能を検証(※Lアラートと連携して災害情報の配信を行うことも検討)	情報伝達手段の1つとして、外国人に対してデジタルサイネージや、デジタルサイネージを経由したスマートフォンにより災害情報や避難情報が多言語で提供されることから、的確な情報伝達に寄与	実証実験を行い、社会実装に向けた課題を整理		実装・普及展開	
Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化	Lアラートを介して提供される災害情報等への地理空間情報の付与により伝達手段の多重化・多様化を図るための実証を行うとともに、人的支援・普及啓発等の取組により地方公共団体における利活用促進の環境を整備	全国の情報発信者が発信した情報を、地域を越えて全国の情報伝達者に一斉に配信できるため、テレビ、ラジオ、携帯電話、ポータルサイト等の様々なメディアを通じて災害関連情報を入手することが可能になる	地図化等による災害情報の視覚化実現のための実証の実施		実装・普及展開	
多言語音声翻訳	世界の「言葉の壁」をなくしグローバルで自由な交流を実現する「グローバルコミュニケーション計画」を推進するため、情報通信研究機構が開発した多言語音声翻訳技術の精度を高めるとともに、民間が提供	災害時の避難支援や救急支援などの旅行分野以外の会話の翻訳精度を向上させるための研究開発や商業施設や鉄道等の実際の現場での性能評価等を通じて、災害時の多言語での災害情報伝達体制の整備促進に寄与	多言語音声翻訳技術の研究開発及び技術実証	基本技術の確立	<ul style="list-style-type: none"> ・実装・実用化 ・大規模実証・改善(翻訳可能な10言語のさらなる精度向上) 	
避難支援アプリの開発促進	地理に不案内な来訪者や旅行者等が適切に避難行動をとるため、多言語で災害情報を提供する避難支援アプリの整備に向けて、各県の地図上のデータ形式に係る標準化等のルールを作成するとともに、アプリの作成等の留意点等を整理した「避難支援アプリの作成等に関するガイドライン」を作成	ガイドラインを示すことによって、既存のアプリ事業者等による避難支援アプリの開発を促進するとともに、その開発・提供によって地理に不案内な来訪者や旅行者等における円滑な避難行動に寄与	アプリ開発の促進		避難支援アプリの機能の実装化(アプリ開発者の意向によるため不確定)	
空港等の施設でのスマートフォンアプリやデジタルサイネージ等の活用	2020年オリパラ東京大会で多数の外国人や障がい者等の利用が想定される駅・空港などのターミナル施設や競技場、ホテル等において、日本語による火災や地震などの災害情報や避難誘導の情報をスマートフォンアプリやデジタルサイネージを通じて多言語で表示する等の先進事例を基に防火・防災対策の有効性を検証し、ガイドラインを作成	ターミナル施設等において、外国人や障がい者等に対して防火・防災に関する効果的な情報伝達体制の整備に当たって、そのガイドラインを示すことにより、その整備を進め、外国人や障がい者等の円滑な避難行動に寄与	「外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方等に関する検討部会」において検討し、2017年度末までにガイドラインを策定		ターミナル施設等の関係者に対してガイドラインを広く周知	

【訪日外国人】

国内移動中／②駅等のターミナル施設

- ✓ 訪日外国人の利用が多く見込まれる場所であり、国内移動の中心となる場所
- ✓ 災害時には、行程の変更を余儀なくされる場合もあることから、災害情報や避難情報を確実に伝達する必要性が高い場面と言える

＜個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)＞

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

＜現状における課題と2020年に目指す姿＞

現状における課題

- 災害時に、スマートフォンの防災アプリを利用して緊急地震速報等を多言語で入手できたり、一部の放送局(ラジオ)が英語等で情報提供しているほかは、多言語での情報提供が十分になされていない
- 防災アプリの普及促進が必要である
- 駅等のターミナル施設でのアナウンスや掲示物などが日本語で情報提供されており、訪日外国人には内容を十分に理解できない



2020年に目指す姿

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

＜主な総務省関連施策＞

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

【訪日外国人】

国内移動中／②駅等のターミナル施設 アクションプラン

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
IoTおもてなしクラウド事業	訪日外国人等のスムーズな移動、観光、買い物等の実現に向け、スマートフォン、交通系ICカードやデジタルサイネージ等と、共通クラウド基盤を活用した多様なサービス連携(個人の属性・言語等に応じた情報提供や支払手続の簡略化等)を可能とするため、実証実験を通じて機能を検証(※Lアラートと連携して災害情報の配信を行うことも検討)	情報伝達手段の1つとして、外国人に対してデジタルサイネージや、デジタルサイネージを経由したスマートフォンにより災害情報や避難情報が多言語で提供されることから、的確な情報伝達に寄与	実証実験を行い、社会実装に向けた課題を整理		実装・普及展開	
Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化	Lアラートを介して提供される災害情報等への地理空間情報の付与により伝達手段の多重化・多様化を図るための実証を行うとともに、人的支援・普及啓発等の取組により地方公共団体における利活用促進の環境を整備	全国の情報発信者が発信した情報を、地域を越えて全国の情報伝達者に一斉に配信できるため、テレビ、ラジオ、携帯電話、ポータルサイト等の様々なメディアを通じて災害関連情報を入手することが可能になる	地図化等による災害情報の視覚化実現のための実証の実施		実装・普及展開	
多言語音声翻訳	世界の「言葉の壁」をなくしグローバルで自由な交流を実現する「グローバルコミュニケーション計画」を推進するため、情報通信研究機構が開発した多言語音声翻訳技術の精度を高めるとともに、民間が提供	災害時の避難支援や救急支援などの旅行分野以外の会話の翻訳精度を向上させるための研究開発や商業施設や鉄道等の実際の現場での性能評価等を通じて、災害時の多言語での災害情報伝達体制の整備促進に寄与	多言語音声翻訳技術の研究開発及び技術実証	基本技術の確立	<ul style="list-style-type: none"> ・実装・実用化 ・大規模実証・改善(翻訳可能な10言語のさらなる精度向上) 	
避難支援アプリの開発促進	地理に不案内な来訪者や旅行者等が適切に避難行動をとるため、多言語で災害情報を提供する避難支援アプリの整備に向けて、各県の地図上のデータ形式に係る標準化等のルールを作成するとともに、アプリの作成等の留意点等を整理した「避難支援アプリの作成等に関するガイドライン」を作成	ガイドラインを示すことによって、既存のアプリ事業者等による避難支援アプリの開発を促進するとともに、その開発・提供によって地理に不案内な来訪者や旅行者等における円滑な避難行動に寄与	アプリ開発の促進	避難支援アプリの機能の実装化(アプリ開発者の意向によるため不確定)		
駅等の施設でのスマートフォンアプリやデジタルサイネージ等の活用	2020年オリパラ東京大会で多数の外国人や障がい者等の利用が想定される駅・空港などのターミナル施設や競技場、ホテル等において、日本語による火災や地震などの災害情報や避難誘導の情報をスマートフォンアプリやデジタルサイネージを通じて多言語で表示する等の先進事例を基に防火・防災対策の有効性を検証し、ガイドラインを作成	ターミナル施設等において、外国人や障がい者等に対して防火・防災に関する効果的な情報伝達体制の整備に当たって、そのガイドラインを示すことにより、その整備を進め、外国人や障がい者等の円滑な避難行動に寄与	「外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方等に関する検討部会」において検討し、2017年度末までにガイドラインを策定		ターミナル施設等の関係者に対してガイドラインを広く周知	

【訪日外国人】

国内移動中／③徒歩（街中・路上）

- ✓ 訪日外国人が公共交通機関を降りて観光施設等へ向かう際などに必ず想定される場面
- ✓ 災害時には、個人単位での情報の入手に頼らざるを得ない可能性もあり、災害情報や避難情報を確実に伝達する必要性が高い場面と言える

＜個人で活用可能な情報受信媒体（情報伝達手段）＞

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

＜現状における課題と2020年に目指す姿＞

現状における課題

- 災害時に、スマートフォンの防災アプリを利用して緊急地震速報等を多言語で入手できたり、一部の放送局（ラジオ）が英語等で情報提供しているほかは、多言語での情報提供が十分になされていない
- 防災アプリの普及促進が必要である
- 屋外拡声子局（屋外スピーカー）から日本語の音声で情報が流されており、内容を十分に理解できない



2020年に目指す姿

- 災害時に、災害情報や避難情報をスマートフォンのアプリやデジタルサイネージ等を利用することにより、多言語の文字情報や地図・ピクトグラム（絵文字）等の視覚的情報で入手可能になる
- 防災アプリの普及が進む

＜主な総務省関連施策＞

IoTおもてなしクラウド事業、Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化、災害に関する情報の多言語対応、避難支援アプリの開発促進

国内移動中／③徒歩（街中・路上） アクションプラン

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
IoTおもてなしクラウド事業	訪日外国人等のスムーズな移動、観光、買い物等の実現に向け、スマートフォン、交通系ICカードやデジタルサイネージ等と、共通クラウド基盤を活用した多様なサービス連携（個人の属性・言語等に応じた情報提供や支払手続の簡略化等）を可能とするため、実証実験を通じて機能を検証（※Lアラートと連携して災害情報の配信を行うことも検討）	情報伝達手段の1つとして、外国人に対してデジタルサイネージや、デジタルサイネージを経由したスマートフォンにより災害情報や避難情報が多言語で提供されることから、的確な情報伝達に寄与	 実証実験を行い、社会実装に向けた課題を整理		 実装・普及展開	
Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化	Lアラートを介して提供される災害情報等への地理空間情報の付与により伝達手段の多重化・多様化を図るための実証を行うとともに、人的支援・普及啓発等の取組により地方公共団体における利活用促進の環境を整備	全国の情報発信者が発信した情報を、地域を越えて全国の情報伝達者に一斉に配信できるため、テレビ、ラジオ、携帯電話、ポータルサイト等の様々なメディアを通じて災害関連情報を入手することが可能になる	 地図化等による災害情報の視覚化実現のための実証の実施		 実装・普及展開	
避難支援アプリの開発促進	地理に不案内な来訪者や旅行者等が適切に避難行動をとるため、多言語で災害情報を提供する避難支援アプリの整備に向けて、各県の地図上のデータ形式に係る標準化等のルールを作成するとともに、アプリの作成等の留意点等を整理した「避難支援アプリの作成等に関するガイドライン」を作成	ガイドラインを示すことによって、既存のアプリ事業者等による避難支援アプリの開発を促進するとともに、その開発・提供によって地理に不案内な来訪者や旅行者等における円滑な避難行動に寄与	 アプリ開発の促進		 避難支援アプリの機能の実装化（アプリ開発者の意向によるため不確定）	
			 合同訓練や研修の定期的実施等を通じた平時の体制強化			

【訪日外国人】

国内移動中／④公共交通機関内（バス、鉄道、船等）

- ✓ 訪日外国人による国内移動の手段として、公共交通機関の利用が多く見込まれる
- ✓ 災害時には、交通機関が止まり移動経路の変更等を余儀なくされる場合もあるため、災害情報や避難情報を確実に伝達する必要性が高い場面と言える

<個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)>

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

<現状における課題と2020年に目指す姿>

現状における課題
○ 災害時に、スマートフォンの防災アプリを利用して緊急地震速報等を多言語で入手できたり、一部の放送局(ラジオ)が英語等で情報提供しているほかは、多言語での情報提供が十分になされていない
○ 防災アプリの普及促進が必要である
○ 車内放送等が日本語で情報提供され、内容が十分に理解できない



2020年に目指す姿
○ 災害時に、災害情報や避難情報をスマートフォンのアプリ等を利用することにより、多言語の文字情報や地図・ピクトグラム(絵文字)等の視覚的情報で入手可能になる
○ 防災アプリの普及が進む
○ 多言語音声翻訳システムを活用した多様なアプリケーションの利用により、多言語での情報提供の取組が進む

<主な総務省関連施策>

Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化、災害に関する情報の多言語対応、多言語音声翻訳、避難支援アプリの開発促進

【訪日外国人】

国内移動中／④公共交通機関内（バス、鉄道、船等） アクションプラン

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
<p>Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化</p>	<p>Lアラートを介して提供される災害情報等への地理空間情報の付与により伝達手段の多重化・多様化を図るための実証を行うとともに、人的支援・普及啓発等の取組により地方公共団体における利活用促進の環境を整備</p>	<p>全国の情報発信者が発信した情報を、地域を越えて全国の情報伝達者に一斉に配信できるため、テレビ、ラジオ、携帯電話、ポータルサイト等の様々なメディアを通じて災害関連情報を入手することが可能になる</p>	<p>地図化等による災害情報の視覚化実現のための実証の実施</p>		<p>実装・普及展開</p>	
			<p>合同訓練や研修の定期的実施等を通じた平時の体制強化</p>			
<p>多言語音声翻訳</p>	<p>世界の「言葉の壁」をなくしグローバルで自由な交流を実現する「グローバルコミュニケーション計画」を推進するため、情報通信研究機構が開発した多言語音声翻訳技術の精度を高めるとともに、民間が提供</p>	<p>災害時の避難支援や救急支援などの旅行分野以外の会話の翻訳精度を向上させるための研究開発や商業施設や鉄道等の実際の現場での性能評価等を通じて、災害時の多言語での災害情報伝達体制の整備促進に寄与</p>	<p>多言語音声翻訳技術の研究開発及び技術実証</p>	<p>基本技術の確立</p>	<p>・実装・実用化 ・大規模実証・改善（翻訳可能な10言語のさらなる精度向上）</p>	
<p>避難支援アプリの開発促進</p>	<p>地理に不案内な来訪者や旅行者等が適切に避難行動をとるため、多言語で災害情報を提供する避難支援アプリの整備に向けて、各県の地図上のデータ形式に係る標準化等のルールを作成するとともに、アプリの作成等の留意点等を整理した「避難支援アプリの作成等に関するガイドライン」を作成</p>	<p>ガイドラインを示すことによって、既存のアプリ事業者等による避難支援アプリの開発を促進するとともに、その開発・提供によって地理に不案内な来訪者や旅行者等における円滑な避難行動に寄与</p>	<p>アプリ開発の促進</p>		<p>避難支援アプリの機能の実装化（アプリ開発者の意向によるため不確定）</p>	

【訪日外国人】

国内滞在時／⑤観光案内所

- ✓ 観光目的の訪日外国人の利用が見込まれ、行程の起点にもなる場所
- ✓ 災害情報や避難情報の入手方法を知ってもらうとともに、災害時には行程の変更を余儀なくされる場合もあることから、災害情報等を確実に伝達する必要性が高い場面と言える

＜個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)＞

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

＜現状における課題と2020年に目指す姿＞

現状における課題

- 外国から持ち込まれたスマートフォンでは、緊急速報メールを受信できない
- 災害時に、スマートフォンの防災アプリを利用して緊急地震速報等を多言語で入手できたり、一部の放送局(ラジオ)が英語等で情報提供しているほかは、多言語での情報提供が十分になされていない
- 防災アプリの普及促進が必要である
- 日本国内で災害情報や避難情報をどのように入手すればよいかわからない



2020年に目指す姿

- 無料Wi-Fi環境の整備が進み、インターネットに接続しやすくなる
- 災害時に、災害情報や避難情報をスマートフォンのアプリやデジタルサイネージ等を利用することにより、多言語の文字情報や地図・ピクトグラム(絵文字)等の視覚的情報で入手可能になる
- 防災アプリの普及が進む
- 日本国内での災害情報等の入手の仕方がわかるようになる

＜主な総務省関連施策＞

IoTおもてなしクラウド事業、Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化、災害に関する情報の多言語対応、避難支援アプリの開発促進、公衆無線LAN環境整備支援事業

【訪日外国人】

国内滞在時／⑤観光案内所 アクションプラン

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
IoTおもてなしクラウド事業	訪日外国人等のスムーズな移動、観光、買い物等の実現に向け、スマートフォン、交通系ICカードやデジタルサイネージ等と、共通クラウド基盤を活用した多様なサービス連携(個人の属性・言語等に応じた情報提供や支払手続の簡略化等)を可能とするため、実証実験を通じて機能を検証(※Lアラートと連携して災害情報の配信を行うことも検討)	情報伝達手段の1つとして、外国人に対してデジタルサイネージや、デジタルサイネージを経由したスマートフォンにより災害情報や避難情報が多言語で提供されることから、的確な情報伝達に寄与	実証実験を行い、社会実装に向けた課題を整理		実装・普及展開	
Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化	Lアラートを介して提供される災害情報等への地理空間情報の付与により伝達手段の多重化・多様化を図るための実証を行うとともに、人的支援・普及啓発等の取組により地方公共団体における利活用促進の環境を整備	全国の情報発信者が発信した情報を、地域を越えて全国の情報伝達者に一斉に配信できるため、テレビ、ラジオ、携帯電話、ポータルサイト等の様々なメディアを通じて災害関連情報を入手することが可能になる	地図化等による災害情報の視覚化実現のための実証の実施		実装・普及展開	
避難支援アプリの開発促進	地理に不案内な来訪者や旅行者等が適切に避難行動をとるため、多言語で災害情報を提供する避難支援アプリの整備に向けて、各県の地図上のデータ形式に係る標準化等のルールを作成するとともに、アプリの作成等の留意点等を整理した「避難支援アプリの作成等に関するガイドライン」を作成	ガイドラインを示すことによって、既存のアプリ事業者等による避難支援アプリの開発を促進するとともに、その開発・提供によって地理に不案内な来訪者や旅行者等における円滑な避難行動に寄与	アプリ開発の促進	避難支援アプリの機能の実装化 (アプリ開発者の意向によるため不確定)		
公衆無線LAN環境整備支援事業	事業採算上等の問題により整備が困難な公共的な防災拠点等(避難所・避難場所(学校等)、官公署の他、被災場所として想定され災害対応の強化が望まれる公的な拠点)において、地方公共団体等がWi-Fi環境の整備を行う場合に、その事業費の一部を補助	公共的な防災拠点等において、インターネットに接続できるネットワーク環境を整備することにより、災害発生時に地域住民や訪日外国人への災害情報等の情報収集に寄与	公共的な防災拠点等におけるWi-Fi整備の推進		整備計画の更新	

【訪日外国人】

国内滞在時／⑥観光・商業・スポーツ施設

- ✓ 訪日外国人は、国内滞在中に様々な観光・商業・スポーツ施設を訪れることが見込まれるが、初めて訪れる場所であった場合には、地理などに不慣れなことが想定される
- ✓ 災害時には、遠く離れた宿泊地に戻ることも考えられるなど、次の行動に向け、災害情報や避難情報を確実に伝達する必要性が高い場面と言える

＜個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)＞

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

＜現状における課題と2020年に目指す姿＞

現状における課題	2020年に目指す姿
<ul style="list-style-type: none"> ○ 外国から持ち込まれたスマートフォンでは、緊急速報メールを受信できない ○ 災害時に、一部の施設では館内非常放送が多言語で提供されているものの、情報伝達手段については、スマートフォンの防災アプリを利用して緊急地震速報等を多言語で入手できたり、一部の放送局(ラジオ)が英語等で情報提供しているほかは、多言語での情報提供は十分になされていない ○ 防災アプリの普及促進が必要である 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 無料Wi-Fi環境の整備が進み、インターネットに接続しやすくなる ○ 災害時に、災害情報や避難情報をスマートフォンのアプリやデジタルサイネージ等を利用することにより、多言語の文字情報や地図・ピクトグラム(絵文字)等の視覚的情報で入手可能になる ○ 防災アプリの普及が進む ○ 多言語音声翻訳システムを活用した、メガホン型翻訳端末等による多言語での情報提供の取組が進む



＜主な総務省関連施策＞

IoTおもてなしクラウド事業、Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化、災害に関する情報の多言語対応、多言語音声翻訳、避難支援アプリの開発促進、スポーツ施設等でのスマートフォンアプリ等の活用

【訪日外国人】

国内滞在時／⑥観光・商業・スポーツ施設 アクションプラン

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

【訪日外国人】

国内滞在時／⑦宿泊施設

- ✓ 訪日外国人が比較的長く滞在することが見込まれ、国内移動の拠点となる場所
- ✓ 災害時には、昼夜を問わず、災害情報や避難情報を確実に伝達する必要性が高い場面と言える

<個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)>

携帯電話・スマートフォン・タブレット端末(防災アプリ(観光庁)、SNS、行政機関HP)、
テレビ(地上波テレビ放送、ケーブルテレビ、衛星放送)、ラジオ(AM/FM放送)

<現状における課題と2020年に目指す姿>

現状における課題
○ 災害時に、スマートフォンの防災アプリを利用して緊急地震速報等を多言語で入手できたり、一部の放送局(テレビ、ラジオ)が英語等で情報提供しているほかは、多言語での情報提供は十分になされていない
○ 防災アプリの普及促進が必要である
○ 宿泊施設には、外国語多チャンネル放送に加えて、屋外定点カメラ映像等も放送しているケーブルテレビやデジタルサイネージの導入が進んでいない



2020年に目指す姿
○ 災害時に、災害情報や避難情報をスマートフォンのアプリやデジタルサイネージ等を利用することにより、多言語の文字情報や地図・ピクトグラム(絵文字)等の視覚的情報で入手可能になる
○ 防災アプリの普及が進む
○ 多言語音声翻訳システムを活用した、メガホン型翻訳端末等による多言語での情報提供の取組が進む
○ ケーブルテレビの外国語多チャンネル放送や屋外定点カメラ映像等により、日本語の理解が不十分又はホテル近隣の被害状況が分からない宿泊客も落ち着いて行動できるようになる

<主な総務省関連施策>

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

【訪日外国人】

国内滞在時／⑦宿泊施設 アクションプラン

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

【訪日外国人】

災害発生時／⑧避難所

- ✓ 訪日外国人が国内滞在中に災害が発生した場合には、一刻も早く帰国したいと考えることが見込まれるため、情報ニーズも交通機関情報が中心となる
- ✓ 避難所の利用は一時的であることが想定されるものの、帰国に向けて的確な行動をとるためには、災害情報や避難情報を確実に伝達する必要性が高い場面であると言える

＜個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)＞

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

＜現状における課題と2020年に目指す姿＞

現状における課題

- 外国から持ち込まれたスマートフォンでは、緊急速報メールを受信できない
- スマートフォンの防災アプリを活用して緊急地震速報を入手できたり、一部の放送局(ラジオ)が英語等で情報提供しているほかは、多言語での情報提供が十分になされていない
- 日本語の理解が不十分な方や日本人ならば経験的に理解している避難所での慣習等の理解が不十分な方等は、避難所で情報難民となる可能性がある



2020年に目指す姿

- 無料Wi-Fi環境の整備が進み、インターネットに接続しやすくなる
- 避難所等において、日本語と訪日外国人被災者の母国語を理解する第三者が寄り添い、避難所等に寄せられる情報を整理して的確に伝達するとともに、訪日外国人被災者のニーズを把握して自治体職員等へ伝達する等の役割を担う「情報コーディネーター(仮称)」を配置して訪日外国人被災者を支援する環境が整う

＜主な総務省関連施策＞

情報コーディネーター(仮称)による情報伝達支援、多言語表示シートの活用促進、多文化共生事例集の作成、災害に関する情報の多言語対応、公衆無線LAN環境整備支援事業

【訪日外国人】 災害発生時／⑧避難所 アクションプラン

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
情報コーディネーター(仮称)による情報伝達支援	災害発生後、避難所等に寄せられる各種災害情報を整理した上で、外国人に対し多言語・「やさしい日本語」により適切な内容を的確に伝達する「情報コーディネーター(仮称)」制度を構築	災害発生後の避難所等における在住・訪日外国人等に対する円滑な情報伝達に寄与	国、地方自治体、関係団体(自治体国際化協会、国際交流協会、NPO等)、有識者等の多様な構成員からなる研究会を設置し、情報コーディネーター(仮称)の仕組みについて検討し、方針を得る	研究会報告書の内容を踏まえた情報コーディネーター(仮称)の仕組みについて、地方自治体で実施される災害訓練等の機会を活用して検証し、実装に向けた課題を整理する		
多言語表示シートの活用促進	自治体国際化協会ホームページ上で、災害時に避難所等で掲示する文字情報を予め多言語(11言語(平成28年9月現在))に翻訳した多言語表示シートを提供し、市町村等による外国人住民等に対する円滑な情報提供を支援。提供開始から10年経過し、明らかになった課題を踏まえ、28年度見直しを実施	見直しを踏まえ、多言語表示シートが災害時に避難所等において有効活用されることで、外国人住民等に対する円滑な情報提供に寄与	普及展開・検証	情報コーディネーター(仮称)による活用について検証	情報コーディネーター(仮称)による活用を含めた更なる普及を展開	
多文化共生事例集の作成	「地域における多文化共生推進プラン」の策定から10年を迎え、本年2月に立ち上げた「多文化共生事例集作成ワーキンググループ」において、災害時における外国人住民等への情報提供等も対象に、様々な分野における多文化共生の優良な取組をまとめた事例集を作成	優良事例集の作成、普及を通じ、災害時における外国人住民等への円滑な情報伝達や避難支援等に寄与		普及展開		
公衆無線LAN環境整備支援事業	事業採算上等の問題により整備が困難な公共的な防災拠点等(避難所・避難場所(学校等)、官公署の他、被災場所として想定され災害対応の強化が望まれる公的な拠点)において、地方公共団体等がWi-Fi環境の整備を行う場合に、その事業費の一部を補助	公共的な防災拠点等において、インターネットに接続できるネットワーク環境を整備することにより、災害発生時に地域住民や訪日外国人への災害情報等の情報収集に寄与		公共的な防災拠点等におけるWi-Fi整備の推進		
				整備計画の更新		

【訪日外国人】

災害発生時／⑨救急搬送

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

＜個人で活用可能な情報発信媒体＞
 携帯電話・スマートフォン等通話が可能な媒体

＜現状における課題と2020年に目指す姿＞

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



2020年に目指す姿
○ 全都道府県で外国人通報者と消防本部通信指令員との間で電話通訳センターを介した三者間同時通訳ができる体制を整備し、外国人からの119番通報に多言語で対応できるようになる。また、外国人向け救急車利用ガイドの普及により、外国人が円滑に救急要請ができるようになる
○ 全都道府県で外国人傷病者と救急隊との間で電話通訳センターを介した三者間同時通訳ができる体制を整備し、災害現場で多言語で対応できるようになるとともに、多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra(ボイストラ)」や、情報収集シート、コミュニケーションボード等を活用し、外国人傷病者に対して救急隊が円滑に救急活動ができるようになる

＜主な総務省関連施策＞

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

【訪日外国人】 災害発生時／⑨救急搬送 アクションプラン

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

【在住外国人】

自宅滞在時／⑩自宅

- ✓ 在住外国人にとって、睡眠時間を中心に比較的長く過ごす場所であり、日常生活の拠点ともなる場所
- ✓ 災害時に迅速かつ的確な避難行動をとるために、市町村からの災害情報や避難情報を確実に伝達する必要性が高い場面であると言える

＜個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)＞

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

＜現状における課題と2020年に目指す姿＞

現状における課題

- 災害時に、一部のキャリアの緊急速報メールや、防災アプリを利用して緊急地震速報等を多言語で入手できたり、一部の自治体等の登録制メールや一部の放送局(テレビ、ラジオ)が英語等で情報提供しているほかは、多言語での情報提供が十分になされていない
- 屋外拡声子局(屋外スピーカー)の音声は、自宅では、高い建物による遮へいや反射、住宅の防音化、風向きや天候、場所(屋内外の別、スピーカーからの距離等)の影響を受け、聞き取りづらかったり、聞こえなかったりする。加えて、聞こえたとしても日本語の音声で流されており、内容を十分に理解できない可能性がある



2020年に目指す姿

- 市町村が地域の実情に応じ、在住外国人に災害情報や避難情報が確実に届く、多角的な情報伝達体制を整備する環境が整う
- 災害時に、災害情報等をスマートフォンのアプリ等を利用することにより、多言語の文字情報や地図・ピクトグラム(絵文字)等の視覚的情報で入手可能になる
- 屋外拡声子局(屋外スピーカー)から流された情報を在住外国人が事後的に他の情報伝達手段により確認できる環境が整い、確認後に適切な行動をとれるようになる
- 自主防災組織の活動に、在住外国人への的確な情報伝達を目指す取組が位置付けられやすくなる

＜主な総務省関連施策＞

Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化、災害に関する情報の多言語対応、避難支援アプリの開発促進、災害情報伝達手段等の高度化、災害時の情報伝達体制の強化、自主防災組織による情報伝達に係る先駆的取組支援

【在住外国人】 自宅滞在時／⑩自宅 アクションプラン

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化	Lアラートを介して提供される災害情報等への地理空間情報の付与により伝達手段の多重化・多様化を図るための実証を行うとともに、人的支援・普及啓発等の取組により地方公共団体における利活用促進の環境を整備	全国の情報発信者が発信した情報を、地域を越えて全国の情報伝達者に一斉に配信できるため、テレビ、ラジオ、携帯電話、ポータルサイト等の様々なメディアを通じて災害関連情報を入手することが可能になる	地図化等による災害情報の視覚化実現のための実証の実施		実装・普及展開	
J-ALERTの安定的運用	市町村防災行政無線(同報系)等の情報伝達手段を自動的に起動させることにより、武力攻撃情報や津波警報・緊急地震速報等、対処に時間的猶予のない緊急事態に関する情報を国から地域住民まで瞬時に伝達	平日夜間・休日の別によらず、国から地域住民への災害情報の確実な伝達と伝達時間の飛躍的な短縮に寄与	合同訓練や研修の定期的実施等を通じた平時の体制強化 J-ALERTの常時良好かつ安定的な稼働体制の確保			
避難支援アプリの開発促進	地理に不案内な来訪者や旅行者等が適切に避難行動をとるため、多言語で災害情報を提供する避難支援アプリの整備に向けて、各県の地図上のデータ形式に係る標準化等のルールを作成するとともに、アプリの作成等の留意点等を整理した「避難支援アプリの作成等に関するガイドライン」を作成	ガイドラインを示すことによって、既存のアプリ事業者等による避難支援アプリの開発を促進するとともに、その開発・提供によって地理に不案内な来訪者や旅行者等における円滑な避難行動に寄与	アプリ開発の促進		避難支援アプリの機能の実装化(アプリ開発者の意向によるため不確定)	
災害情報伝達手段等の高度化	高齢者等の地域住民に効果的に防災情報を伝達できるよう、防災行政無線の戸別受信機等※を整備し、その情報伝達効果を検証する等の実証事業を行い、優良事例等の事業成果を全国に普及させるためのガイドラインを作成 ※市町村防災行政無線(同報系)、その戸別受信機、インターネットテレビ、V-Lowマルチメディア放送、IP一斉電話、FMラジオのほか地域の実情に応じた情報伝達手段を用いる	各市町村において、防災行政無線の戸別受信機等を適切に配備・活用し、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報を行き渡らせる災害時情報伝達体制の整備に向けたガイドラインを示すことによって、各市町村における整備促進に寄与	5つ程度の自治体でのモデル事業を実施、ガイドラインの策定		ガイドラインの周知、技術的な助言を行うアドバイザーの派遣等を通じて、モデル事業の水平展開と戸別受信機等の普及促進	
災害時の情報伝達体制の強化	情報通信技術等の専門的知見を有するアドバイザーを市町村へ派遣し、新たな技術の紹介や地域の実情に応じて高齢者等の地域住民にわかりやすく情報伝達できる対応策を提供すること等を通じ、災害情報を住民に適時適切に提供するために効果的な防災行政無線の戸別受信機等を普及するとともに、各種情報伝達手段の耐災害性を強化	アドバイザー派遣により、各市町村において、地域の実情に応じ、防災行政無線の戸別受信機等の多様な情報伝達手段を効率的・効果的に組み合わせて、耐災害性を確保しつつ、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報が行き渡る災害時情報伝達体制の整備促進に寄与	アドバイザー派遣事業の継続実施を検討(モデル事業の水平展開、戸別受信機等の普及促進、情報伝達手段の未整備団体への支援)			
自主防災組織による情報伝達にかかる先駆的取組支援	自主防災組織において、外国人・高齢者等の情報弱者を含めた地域住民への的確な情報伝達を目指す先駆的・先導的な取組を、実証事業を通じて支援。 また、それらの取組について、自主防災組織リーダー研修会等の場を通じて他の自主防災組織にも周知・啓発し、全国的な展開を図る	自主防災組織において、情報弱者への的確な情報伝達による速やかな避難や円滑な避難所運営等を目指す取組が、活動の中に位置づけられることにより、多重的な情報伝達経路の確保に資する	実証事業を通じ、災害弱者への的確な情報伝達を目指す先駆的・先導的な事例を掘り起こすとともに、他の自主防災組織の活動に結びつく効果的な周知、啓発の方法を検討		先駆的・先導的の全国的展開	

【在住外国人】

屋外移動中／⑪徒歩（街中・路上）

- ✓ 在住外国人が外出する際に必ず想定される場面
- ✓ 災害時には、災害情報や避難情報を個人で入手せざるを得ない可能性もあり、自宅へ帰るための交通情報を含め、情報を確実に伝達する必要性が高い場面と言える

<個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)>

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

<現状における課題と2020年に目指す姿>

現状における課題
○ 災害時に、一部のキャリアの緊急速報メールや、防災アプリを利用して緊急地震速報等を多言語で入手できたり、一部の自治体等の登録制メールや一部の放送局(ラジオ)が英語等で情報提供しているほかは、多言語での情報提供が十分になされていない
○ 屋外拡声子局(屋外スピーカー)から日本語の音声で情報が流されており、内容を十分に理解できない可能性がある



2020年に目指す姿
○ 市町村が地域の実情に応じ、在住外国人に災害情報や避難情報が確実に届く、多重的な情報伝達体制を整備する環境が整う
○ 災害時に、災害情報等をスマートフォンのアプリやデジタルサイネージ等を利用することにより、多言語の文字情報や地図・ピクトグラム(絵文字)等の視覚的情報で入手可能になる
○ 屋外拡声子局(屋外スピーカー)から流された情報を在住外国人が事後的に他の情報伝達手段により確認できる環境が整い、確認後に適切な行動をとれるようになる

<主な総務省関連施策>

IoTおもてなしクラウド事業、Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化、災害に関する情報の多言語対応、避難支援アプリの開発促進、災害情報伝達手段等の高度化、災害時の情報伝達体制の強化

【在日外国人】

屋外移動中／⑪徒歩（街中・路上） アクションプラン

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
IoTおもてなしクラウド事業	訪日外国人等のスムーズな移動、観光、買い物等の実現に向け、スマートフォン、交通系ICカードやデジタルサイネージ等と、共通クラウド基盤を活用した多様なサービス連携（個人の属性・言語等に応じた情報提供や支払手続の簡略化等）を可能とするため、実証実験を通じて機能を検証（※Lアラートと連携して災害情報の配信を行うことも検討）	情報伝達手段の1つとして、外国人に対してデジタルサイネージや、デジタルサイネージを経由したスマートフォンにより災害情報や避難情報が多言語で提供されることから、的確な情報伝達に寄与	実証実験を行い、社会実装に向けた課題を整理		実装・普及展開	
Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化	Lアラートを介して提供される災害情報等への地理空間情報の付与により伝達手段の多重化・多様化を図るための実証を行うとともに、人的支援・普及啓発等の取組により地方公共団体における利活用促進の環境を整備	全国の情報発信者が発信した情報を、地域を越えて全国の情報伝達者に一齐に配信できるため、テレビ、ラジオ、携帯電話、ポータルサイト等の様々なメディアを通じて災害関連情報を入手することが可能になる	地図化等による災害情報の視覚化実現のための実証の実施		実装・普及展開	
避難支援アプリの開発促進	地理に不案内な来訪者や旅行者等が適切に避難行動をとるため、多言語で災害情報を提供する避難支援アプリの整備に向けて、各県の地図上のデータ形式に係る標準化等のルールを作成するとともに、アプリの作成等の留意点等を整理した「避難支援アプリの作成等に関するガイドライン」を作成	ガイドラインを示すことによって、既存のアプリ事業者等による避難支援アプリの開発を促進するとともに、その開発・提供によって地理に不案内な来訪者や旅行者等における円滑な避難行動に寄与	アプリ開発の促進		避難支援アプリの機能の実装化（アプリ開発者の意向によるため不確定）	
災害情報伝達手段等の高度化	高齢者等の地域住民に効果的に防災情報を伝達できるよう、防災行政無線の戸別受信機等※を整備し、その情報伝達効果を検証する等の実証事業を行い、優良事例等の事業成果を全国に普及させるためのガイドラインを作成 ※市町村防災行政無線（同報系）、その戸別受信機、インターネットテレビ、V-Lowマルチメディア放送、IP一斉電話、FMラジオのほか地域の実情に応じた情報伝達手段を用いる	各市町村において、防災行政無線の戸別受信機等を適切に配備・活用し、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報を行き渡らせる災害時情報伝達体制の整備に向けたガイドラインを示すことによって、各市町村における整備促進に寄与	5つ程度の自治体でのモデル事業を実施、ガイドラインの策定		ガイドラインの周知、技術的な助言を行うアドバイザーの派遣等を通じて、モデル事業の水平展開と戸別受信機等の普及促進	
災害時の情報伝達体制の強化	情報通信技術等の専門的知見を有するアドバイザーを市町村へ派遣し、新たな技術の紹介や地域の実情に応じて高齢者等の地域住民にわかりやすく情報伝達できる対応策を提供すること等を通じ、災害情報を住民に適時適切に提供するために効果的な防災行政無線の戸別受信機等を普及するとともに、各種情報伝達手段の耐災害性を強化	アドバイザー派遣により、各市町村において、地域の実情に応じ、防災行政無線の戸別受信機等の多様な情報伝達手段を効率的・効果的に組み合わせ、耐災害性を確保しつつ、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報が行き渡る災害時情報伝達体制の整備促進に寄与	アドバイザー派遣事業の継続実施を検討（モデル事業の水平展開、戸別受信機等の普及促進、情報伝達手段の未整備団体への支援）			

【在住外国人】

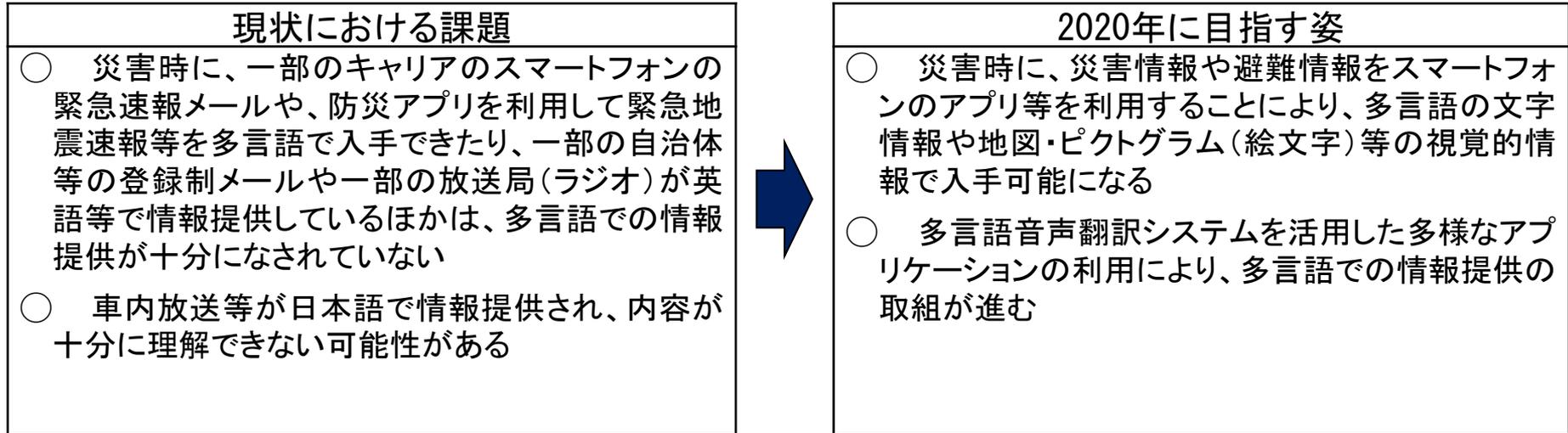
屋外移動中／⑫公共交通機関内（バス、鉄道、船等）

- ✓ 在住外国人が外出する際、移動手段として公共交通機関の利用が見込まれる
- ✓ 災害時には、交通機関が止まって地理に不慣れな場所での下車を余儀なくされる場合もあるため、自宅へ帰るための交通情報を含め、災害情報や避難情報を確実に伝達する必要性が高い場面と言える

<個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)>

携帯電話・スマートフォン・タブレット端末(緊急速報メール、登録制メール、防災アプリ(観光庁)、SNS、行政機関HP)、ラジオ(AM/FM放送)

<現状における課題と2020年に目指す姿>



<主な総務省関連施策>

Ｌアラートを介して提供される発信情報の視覚化、災害に関する情報の多言語対応、避難支援アプリの開発促進

【在住外国人】

屋外移動中／⑫公共交通機関内（バス、鉄道、船等） アクションプラン

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
アラートを介して提供される発信情報の視覚化	アラートを介して提供される災害情報等への地理空間情報の付与により伝達手段の多重化・多様化を図るための実証を行うとともに、人的支援・普及啓発等の取組により地方公共団体における利活用促進の環境を整備	全国の情報発信者が発信した情報を、地域を越えて全国の情報伝達者に一斉に配信できるため、テレビ、ラジオ、携帯電話、ポータルサイト等の様々なメディアを通じて災害関連情報を入手することが可能になる	地図化等による災害情報の視覚化実現のための実証の実施		実装・普及展開	
多言語音声翻訳	世界の「言葉の壁」をなくしグローバルで自由な交流を実現する「グローバルコミュニケーション計画」を推進するため、情報通信研究機構が開発した多言語音声翻訳技術の精度を高めるとともに、民間が提供	災害時の避難支援や救急支援などの旅行分野以外の会話の翻訳精度を向上させるための研究開発や商業施設や鉄道等の実際の現場での性能評価等を通じて、災害時の多言語での災害情報伝達体制の整備促進に寄与	多言語音声翻訳技術の研究開発及び技術実証		基本技術の確立	・実装・実用化 ・大規模実証・改善（翻訳可能な10言語のさらなる精度向上）
避難支援アプリの開発促進	地理に不案内な来訪者や旅行者等が適切に避難行動をとるため、多言語で災害情報を提供する避難支援アプリの整備に向けて、各県の地図上のデータ形式に係る標準化等のルールを作成するとともに、アプリの作成等の留意点等を整理した「避難支援アプリの作成等に関するガイドライン」を作成	ガイドラインを示すことによって、既存のアプリ事業者等による避難支援アプリの開発を促進するとともに、その開発・提供によって地理に不案内な来訪者や旅行者等における円滑な避難行動に寄与	アプリ開発の促進		避難支援アプリの機能の実装化（アプリ開発者の意向によるため不確定）	

【在住外国人】

屋外移動中／⑬駅等のターミナル施設

- ✓ 在住外国人が日常生活において外出する際、移動において利用が多く見込まれる場所
- ✓ 災害時には、自宅へ帰るための交通情報を含め、災害情報や避難情報を確実に伝達する必要性が高い場面と言える

＜個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)＞

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

＜現状における課題と2020年に目指す姿＞

現状における課題

- 災害時に、一部のキャリアの緊急速報メールや、防災アプリを利用して緊急地震速報等を多言語で入手できたり、一部の自治体等の登録制メールや一部の放送局(ラジオ)が英語等で情報提供しているほかは、多言語での情報提供が十分になされていない
- 駅等のターミナル施設でのアナウンスや掲示物などが日本語で情報提供されており、外国人には内容を十分に理解できない可能性がある



2020年に目指す姿

- 市町村が地域の実情に応じ、在住外国人に災害情報や避難情報が確実に届く、多角的な情報伝達体制を整備する環境が整う
- 災害時に、災害情報等をスマートフォンのアプリやデジタルサイネージ等を利用することにより、多言語の文字情報や地図・ピクトグラム(絵文字)等の視覚的情報で入手可能になる
- 多言語音声翻訳システムを活用した、メガホン型翻訳端末等による多言語での情報提供の取組が進む
- 屋外拡声子局(屋外スピーカー)からの流された情報を在住外国人が事後的に他の情報伝達手段により確認できる環境が整い、確認後に適切な行動をとれるようになる

＜主な総務省関連施策＞

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

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
IoTおもてなしクラウド事業	訪日外国人等のスムーズな移動、観光、買い物等の実現に向け、スマートフォン、交通系ICカードやデジタルサイネージ等と、共通クラウド基盤を活用した多様なサービス連携(個人の属性・言語等に応じた情報提供や支払手続の簡略化等)を可能とするため、複数地域で実証を実施(※Lアラートと連携して災害情報の配信を行うことも検討)	情報伝達手段の1つとして、外国人に対してデジタルサイネージや、デジタルサイネージを経由したスマートフォンにより災害情報や避難情報が多言語で提供されることから、的確な情報伝達に寄与	実証実験を行い、社会実装に向けた課題を整理		実装・普及展開	
Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化	Lアラートを介して提供される災害情報等への地理空間情報の付与により伝達手段の多重化・多様化を図るための実証を行うとともに、人的支援・普及啓発等の取組により地方公共団体における利活用促進の環境を整備	全国の情報発信者が発信した情報を、地域を越えて全国の情報伝達者に一斉に配信できるため、テレビ、ラジオ、携帯電話、ポータルサイト等の様々なメディアを通じて災害関連情報を入手することが可能になる	地図化等による災害情報の視覚化実現のための実証の実施		実装・普及展開	
多言語音声翻訳	世界の「言葉の壁」をなくしグローバルで自由な交流を実現する「グローバルコミュニケーション計画」を推進するため、情報通信研究機構が開発した多言語音声翻訳技術の精度を高めるとともに、民間が提供	災害時の避難支援や救急支援などの旅行分野以外の会話の翻訳精度を向上させるための研究開発や商業施設や鉄道等の実際の現場での性能評価等を通じて、災害時の多言語での災害情報伝達体制の整備促進に寄与	多言語音声翻訳技術の研究開発及び技術実証	基本技術の確立	<ul style="list-style-type: none"> ・実装・実用化 ・大規模実証・改善(翻訳可能な10言語のさらなる精度向上) 	
避難支援アプリの開発促進	地理に不案内な来訪者や旅行者等が適切に避難行動をとるため、多言語で災害情報を提供する避難支援アプリの整備に向けて、各県の地図上のデータ形式に係る標準化等のルールを作成するとともに、アプリの作成等の留意点等を整理した「避難支援アプリの作成等に関するガイドライン」を作成	ガイドラインを示すことによって、既存のアプリ事業者等による避難支援アプリの開発を促進するとともに、その開発・提供によって地理に不案内な来訪者や旅行者等における円滑な避難行動に寄与	アプリ開発の促進	避難支援アプリの機能の実装化(アプリ開発者の意向によるため不確定)		
駅等の施設でのスマートフォンアプリやデジタルサイネージ等の活用	2020年オリパラ東京大会で多数の外国人や障がい者等の利用が想定される駅・空港などのターミナル施設や競技場、ホテル等において、日本語による火災や地震などの災害情報や避難誘導の情報をスマートフォンアプリやデジタルサイネージを通じて多言語で表示する等の先進事例を基に防火・防災対策の有効性を検証し、ガイドラインを作成	ターミナル施設等において、外国人や障がい者等に対して防火・防災に関する効果的な情報伝達体制の整備に当たって、そのガイドラインを示すことにより、その整備を進め、外国人や障がい者等の円滑な避難行動に寄与	「外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方等に関する検討部会」において検討し、2017年度末までにガイドラインを策定		ターミナル施設等の関係者に対してガイドラインを広く周知	
災害情報伝達手段等の高度化	高齢者等の地域住民に効果的に防災情報を伝達できるよう、防災行政無線の戸別受信機等※を整備し、その情報伝達効果を検証する等の実証事業を行い、優良事例等の事業成果を全国に普及させるためのガイドラインを作成 ※市町村防災行政無線(同報系)、その戸別受信機、インターネットテレビ、V-Lowマルチメディア放送、IP一斉電話、FMラジオのほか地域の実情に応じた情報伝達手段を用いる	各市町村において、防災行政無線の戸別受信機等を適切に配備・活用し、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報を行き渡らせる災害時情報伝達体制の整備に向けたガイドラインを示すことにより、各市町村における整備促進に寄与	5つ程度の自治体でのモデル事業を実施、ガイドラインの策定	ガイドラインの周知、技術的な助言を行うアドバイザーの派遣等を通じて、モデル事業の水平展開と戸別受信機等の普及促進		
災害時の情報伝達体制の強化	情報通信技術等の専門的知見を有するアドバイザーを市町村へ派遣し、新たな技術の紹介や地域の実情に応じて高齢者等の地域住民にわかりやすく情報伝達できる対応策を提供すること等を通じ、災害情報を住民に適時適切に提供するために効果的な防災行政無線の戸別受信機等を普及するとともに、各種情報伝達手段の耐災害性を強化	アドバイザー派遣により、各市町村において、地域の実情に応じ、防災行政無線の戸別受信機等の多様な情報伝達手段を効率的・効果的に組み合わせ、耐災害性を確保しつつ、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報が行き渡る災害時情報伝達体制の整備促進に寄与	アドバイザー派遣事業の継続実施を検討(モデル事業の水平展開、戸別受信機等の普及促進、情報伝達手段の未整備団体への支援)			

【在住外国人】

屋外活動時／⑭学校

- ✓ 在住外国人は、日本で家庭を持っている方や留学目的で来日している方も多く、子どもや留学生が昼間に比較的長く過ごす場所
- ✓ 災害時には、自宅へ帰るための交通情報を含め、災害情報や避難情報を確実に伝達する必要性が高い場面と言える

＜個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)＞

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

＜現状における課題と2020年に目指す姿＞

現状における課題

- 災害時に、一部のキャリアの緊急速報メールや、防災アプリを利用して緊急地震速報等を多言語で入手できたり、一部の自治体等の登録制メールや一部の放送局(テレビ、ラジオ)が英語等で情報提供しているほかは、多言語での情報提供が十分になされていない(小学生等の場合には、携帯電話を学校に持ってきていないケースも多い。)
- 屋外拡声子局(屋外スピーカー)の音声は、学校では、高い建物による遮へいや反射、住宅の防音化、風向きや天候、場所(屋内外の別、スピーカーからの距離等)の影響を受け、聞き取りづらかったり、聞こえなかったりする。加えて、聞こえたとしても日本語の音声で流されており、内容を十分に理解できない可能性がある



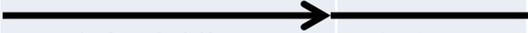
2020年に目指す姿

- 市町村が地域の実情に応じ、在住外国人に災害情報や避難情報が確実に届く、多重的な情報伝達体制を整備する環境が整う
- 災害時に、災害情報等をスマートフォンのアプリ等を利用することにより、多言語の文字情報や地図・ピクトグラム(絵文字)等の視覚的情報で入手可能になる
- 屋外拡声子局(屋外スピーカー)からの流される情報を在住外国人が事後的に他の情報伝達手段により確認できる環境が整い、確認後に適切な行動をとれるようになる

＜主な総務省関連施策＞

Ｌアラートを介して提供される発信情報の視覚化、災害に関する情報の多言語対応、避難支援アプリの開発促進、災害情報伝達手段等の高度化、災害時の情報伝達体制の強化

【在住外国人】 屋外活動時／⑭学校 アクションプラン

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
Lアラート を介して提 供される 発信情報 の視覚化	Lアラートを介して提供される災害情報等への地理空間情報の付与により伝達手段の多重化・多様化を図るための実証を行うとともに、人的支援・普及啓発等の取組により地方公共団体における利活用促進の環境を整備	全国の情報発信者が発信した情報を、地域を越えて全国の情報伝達者に一斉に配信できるため、テレビ、ラジオ、携帯電話、ポータルサイト等の様々なメディアを通じて災害関連情報を入手することが可能になる				
			地図化等による災害情報の視覚化実現のための実証の実施		実装・普及展開	
			合同訓練や研修の定期的実施等を通じた平時の体制強化			
避難支援 アプリの 開発促進	地理に不案内な来訪者や旅行者等が適切に避難行動をとるため、多言語で災害情報を提供する避難支援アプリの整備に向けて、各県の地図上のデータ形式に係る標準化等のルールを作成するとともに、アプリの作成等の留意点等を整理した「避難支援アプリの作成等に関するガイドライン」を作成	ガイドラインを示すことによって、既存のアプリ事業者等による避難支援アプリの開発を促進するとともに、その開発・提供によって地理に不案内な来訪者や旅行者等における円滑な避難行動に寄与				
			アプリ開発の促進		避難支援アプリの機能の実装化 (アプリ開発者の意向によるため不確定)	
災害情報 伝達手段 等の高度 化	高齢者等の地域住民に効果的に防災情報を伝達できるよう、防災行政無線の戸別受信機等※を整備し、その情報伝達効果を検証する等の実証事業を行い、優良事例等の事業成果を全国に普及させるためのガイドラインを作成 ※市町村防災行政無線(同報系)、その戸別受信機、インターネットテレビ、V-Lowマルチメディア放送、IP一斉電話、FMラジオのほか地域の実情に応じた情報伝達手段を用いる	各市町村において、防災行政無線の戸別受信機等を適切に配備・活用し、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報を行き渡らせる災害時情報伝達体制の整備に向けたガイドラインを示すことによって、各市町村における整備促進に寄与				
			5つ程度の自治体でのモデル事業を実施、ガイドラインの策定		ガイドラインの周知、技術的な助言を行うアドバイザーの派遣等を通じて、モデル事業の水平展開と戸別受信機等の普及促進	
災害時の 情報伝達 体制の強 化	情報通信技術等の専門的知見を有するアドバイザーを市町村へ派遣し、新たな技術の紹介や地域の実情に応じて高齢者等の地域住民にわかりやすく情報伝達できる対応策を提供すること等を通じ、災害情報を住民に適時適切に提供するために効果的な防災行政無線の戸別受信機等を普及するとともに、各種情報伝達手段の耐災害性を強化	アドバイザー派遣により、各市町村において、地域の実情に応じ、防災行政無線の戸別受信機等の多様な情報伝達手段を効率的・効果的に組み合わせ、耐災害性を確保しつつ、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報が行き渡る災害時情報伝達体制の整備促進に寄与				
			アドバイザー派遣事業の継続実施を検討 (モデル事業の水平展開、戸別受信機等の普及促進、情報伝達手段の未整備団体への支援)			

【在住外国人】

屋外活動時／⑮職場

- ✓ 在住外国人は、就労目的で来日している方も多く、勤務時間を中心に比較的長く過ごす場所
- ✓ 災害時には、自宅へ帰るための交通情報を含め、災害情報や避難情報を確実に伝達する必要性が高い場面と言える

＜個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)＞

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

＜現状における課題と2020年に目指す姿＞

現状における課題

- 災害時に、一部のキャリアの緊急速報メールや、防災アプリを利用して緊急地震速報等を多言語で入手できたり、一部の自治体等の登録制メールや一部の放送局(テレビ、ラジオ)が英語等で情報提供しているほかは、多言語での情報提供が十分になされていない
- 屋外拡声子局(屋外スピーカー)の音声は、職場では、高い建物による遮へいや反射、住宅の防音化、風向きや天候、場所(屋内外の別、スピーカーからの距離等)の影響を受け、聞き取りづらかったり、聞こえなかったりする。加えて、聞こえたとしても日本語の音声で流されており、内容を十分に理解できない可能性がある



2020年に目指す姿

- 市町村が地域の実情に応じ、在住外国人に災害情報や避難情報が確実に届く、多重的な情報伝達体制を整備する環境が整う
- 災害時に、災害情報等をスマートフォンのアプリ等を利用することにより、多言語の文字情報や地図・ピクトグラム(絵文字)等の視覚的情報で入手可能になる
- 屋外拡声子局(屋外スピーカー)から流される情報を在住外国人が事後的に他の情報伝達手段により確認できる環境が整い、確認後に適切な行動をとれるようになる

＜主な総務省関連施策＞

Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化、災害に関する情報の多言語対応、避難支援アプリの開発促進、災害情報伝達手段等の高度化、災害時の情報伝達体制の強化

【在住外国人】 屋外活動時／⑮職場 アクションプラン

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化	Lアラートを介して提供される災害情報等への地理空間情報の付与により伝達手段の多重化・多様化を図るための実証を行うとともに、人的支援・普及啓発等の取組により地方公共団体における利活用促進の環境を整備	全国の情報発信者が発信した情報を、地域を越えて全国の情報伝達者に一斉に配信できるため、テレビ、ラジオ、携帯電話、ポータルサイト等の様々なメディアを通じて災害関連情報を入手することが可能になる	<p>地図化等による災害情報の視覚化実現のための実証の実施</p> <p>実装・普及展開</p> <p>合同訓練や研修の定期的実施等を通じた平時の体制強化</p>			
避難支援アプリの開発促進	地理に不案内な来訪者や旅行者等が適切に避難行動をとるため、多言語で災害情報を提供する避難支援アプリの整備に向けて、各県の地図上のデータ形式に係る標準化等のルールを作成するとともに、アプリの作成等の留意点等を整理した「避難支援アプリの作成等に関するガイドライン」を作成	ガイドラインを示すことによって、既存のアプリ事業者等による避難支援アプリの開発を促進するとともに、その開発・提供によって地理に不案内な来訪者や旅行者等における円滑な避難行動に寄与	<p>アプリ開発の促進</p> <p>避難支援アプリの機能の実装化 (アプリ開発者の意向によるため不確定)</p>			
災害情報伝達手段等の高度化	高齢者等の地域住民に効果的に防災情報を伝達できるよう、防災行政無線の戸別受信機等※を整備し、その情報伝達効果を検証する等の実証事業を行い、優良事例等の事業成果を全国に普及させるためのガイドラインを作成 ※市町村防災行政無線(同報系)、その戸別受信機、インターネットテレビ、V-Lowマルチメディア放送、IP一斉電話、FMラジオのほか地域の実情に応じた情報伝達手段を用いる	各市町村において、防災行政無線の戸別受信機等を適切に配備・活用し、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報を行き渡らせる災害時情報伝達体制の整備に向けたガイドラインを示すことによって、各市町村における整備促進に寄与	<p>5つ程度の自治体でのモデル事業を実施、ガイドラインの策定</p> <p>ガイドラインの周知、技術的な助言を行うアドバイザーの派遣等を通じて、モデル事業の水平展開と戸別受信機等の普及促進</p>			
災害時の情報伝達体制の強化	情報通信技術等の専門的知見を有するアドバイザーを市町村へ派遣し、新たな技術の紹介や地域の実情に応じて高齢者等の地域住民にわかりやすく情報伝達できる対応策を提供すること等を通じ、災害情報を住民に適時適切に提供するために効果的な防災行政無線の戸別受信機等を普及するとともに、各種情報伝達手段の耐災害性を強化	アドバイザー派遣により、各市町村において、地域の実情に応じ、防災行政無線の戸別受信機等の多様な情報伝達手段を効率的・効果的に組み合わせ、耐災害性を確保しつつ、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報が行き渡る災害時情報伝達体制の整備促進に寄与	<p>アドバイザー派遣事業の継続実施を検討 (モデル事業の水平展開、戸別受信機等の普及促進、情報伝達手段の未整備団体への支援)</p>			

【在住外国人】

屋外活動時／⑩観光・商業・スポーツ施設

- ✓ 在住外国人は、余暇を通じて様々な観光・商業・スポーツ施設を訪れることが見込まれるが、初めて訪れる場所であった場合には、地理などに不慣れなことが想定される
- ✓ 災害時には、自宅へ帰るための交通情報を含め、災害情報や避難情報を確実に伝達する必要性が高い場面と言える

<個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)>

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

<現状における課題と2020年に目指す姿>

現状における課題	2020年に目指す姿
<ul style="list-style-type: none"> ○ 災害時に、一部の施設では、館内非常放送が多言語で提供されているものの、情報伝達手段については、一部のキャリアの緊急速報メールや、防災アプリを利用して緊急地震速報等を多言語で入手できたり、一部の自治体等の登録制メールや一部の放送局(ラジオ)が英語等で情報提供しているほかは、多言語での情報提供が十分になされていない 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 市町村が地域の実情に応じ、在住外国人に災害情報や避難情報が確実に届く、多重的な情報伝達体制を整備する環境が整う ○ 災害時に、災害情報等をスマートフォンのアプリやデジタルサイネージ等を利用することにより、多言語の文字情報や地図・ピクトグラム(絵文字)等の視覚的情報で入手可能になる ○ 多言語音声翻訳システムを活用した、メガホン型翻訳端末等による多言語での情報提供の取組が進む ○ 屋外拡声子局(屋外スピーカー)から流される情報を在住外国人が事後的に他の情報伝達手段により確認できる環境が整い、確認後に適切な行動をとれるようになる

<主な総務省関連施策>

IoTおもてなしクラウド事業、Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化、災害に関する情報の多言語対応、避難支援アプリの開発促進、スポーツ施設等でのスマートフォンアプリ等の活用、災害情報伝達手段等の高度化、災害時の情報伝達体制の強化

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
IoTおもてなしクラウド事業	訪日外国人等のスムーズな移動、観光、買い物等の実現に向け、スマートフォン、交通系ICカードやデジタルサイネージ等と、共通クラウド基盤を活用した多様なサービス連携(個人の属性・言語等に応じた情報提供や支払手続の簡略化等)を可能とするため、複数地域で実証を実施(※Lアラートと連携して災害情報の配信を行うことも検討)	情報伝達手段の1つとして、外国人に対してデジタルサイネージや、デジタルサイネージを経由したスマートフォンにより災害情報や避難情報が多言語で提供されることから、的確な情報伝達に寄与	実証実験を行い、社会実装に向けた課題を整理		実装・普及展開	
Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化	Lアラートを介して提供される災害情報等への地理空間情報の付与により伝達手段の多重化・多様化を図るための実証を行うとともに、人的支援・普及啓発等の取組により地方公共団体における利活用促進の環境を整備	全国の情報発信者が発信した情報を、地域を越えて全国の情報伝達者に一斉に配信できるため、テレビ、ラジオ、携帯電話、ポータルサイト等の様々なメディアを通じて災害関連情報を入手することが可能になる	地図化等による災害情報の視覚化実現のための実証の実施		実装・普及展開	
多言語音声翻訳	世界の「言葉の壁」をなくしグローバルで自由な交流を実現する「グローバルコミュニケーション計画」を推進するため、情報通信研究機構が開発した多言語音声翻訳技術の精度を高めるとともに、民間が提供	災害時の避難支援や救急支援などの旅行分野以外の会話の翻訳精度を向上させるための研究開発や商業施設や鉄道等の実際の現場での性能評価等を通じて、災害時の多言語での災害情報伝達体制の整備促進に寄与	多言語音声翻訳技術の研究開発及び技術実証	基本技術の確立	<ul style="list-style-type: none"> 実装・実用化 大規模実証・改善(翻訳可能な10言語のさらなる精度向上) 	
避難支援アプリの開発促進	地理に不案内な来訪者や旅行者等が適切に避難行動をとるため、多言語で災害情報を提供する避難支援アプリの整備に向けて、各県の地図上のデータ形式に係る標準化等のルールを作成するとともに、アプリの作成等の留意点等を整理した「避難支援アプリの作成等に関するガイドライン」を作成	ガイドラインを示すことにより、既存のアプリ事業者等による避難支援アプリの開発を促進するとともに、その開発・提供によって地理に不案内な来訪者や旅行者等における円滑な避難行動に寄与	アプリ開発の促進	避難支援アプリの機能の実装化(アプリ開発者の意向によるため不確定)		
スポーツ施設等でのスマートフォンアプリ等の活用	2020年オリパラ東京大会で多数の外国人や障がい者等の利用が想定される駅・空港などのターミナル施設や競技場、ホテル等において、日本語による火災や地震などの災害情報や避難誘導の情報をスマートフォンアプリやデジタルサイネージを通じて多言語で表示する等の先進事例を基に防火・防災対策の有効性を検証し、ガイドラインを作成	ターミナル施設等において、外国人や障がい者等に対して防火・防災に関する効果的な情報伝達体制の整備に当たって、そのガイドラインを示すことにより、その整備を進め、外国人や障がい者等の円滑な避難行動に寄与	「外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方等に関する検討部会」において検討し、2017年度末までにガイドラインを策定		ターミナル施設等の関係者に対してガイドラインを広く周知	
災害情報伝達手段等の高度化	高齢者等の地域住民に効果的に防災情報を伝達できるよう、防災行政無線の戸別受信機等※を整備し、その情報伝達効果を検証する等の実証事業を行い、優良事例等の事業成果を全国に普及させるためのガイドラインを作成 ※市町村防災行政無線(同報系)、その戸別受信機、インターネットテレビ、V-Lowマルチメディア放送、IP一斉電話、FMラジオのほか地域の実情に応じた情報伝達手段を用いる	各市町村において、防災行政無線の戸別受信機等を適切に配備・活用し、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報を行き渡らせる災害時情報伝達体制の整備に向けたガイドラインを示すことにより、各市町村における整備促進に寄与	5つ程度の自治体でのモデル事業を実施、ガイドラインの策定	ガイドラインの周知、技術的な助言を行うアドバイザーの派遣等を通じて、モデル事業の水平展開と戸別受信機等の普及促進		
災害時の情報伝達体制の強化	情報通信技術等の専門的知見を有するアドバイザーを市町村へ派遣し、新たな技術の紹介や地域の実情に応じて高齢者等の地域住民にわかりやすく情報伝達できる対応策を提供すること等を通じ、災害情報を住民に適時適切に提供するために効果的な防災行政無線の戸別受信機等を普及するとともに、各種情報伝達手段の耐災害性を強化	アドバイザー派遣により、各市町村において、地域の実情に応じ、防災行政無線の戸別受信機等の多様な情報伝達手段を効率的・効果的に組み合わせ、耐災害性を確保しつつ、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報が行き渡る災害時情報伝達体制の整備促進に寄与	アドバイザー派遣事業の継続実施を検討(モデル事業の水平展開、戸別受信機等の普及促進、情報伝達手段の未整備団体への支援)			

【在住外国人】

災害発生時／⑰避難所

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

＜個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)＞

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

＜現状における課題と2020年に目指す姿＞

現状における課題

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



2020年に目指す姿

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

＜主な総務省関連施策＞

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

【在住外国人】

災害発生時／⑰避難所 アクションプラン

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

【在住外国人】

災害発生時／⑱救急搬送

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

＜個人で活用可能な情報発信媒体＞

携帯電話・スマートフォン等通話が可能な媒体

＜現状における課題と2020年に目指す姿＞

現状における課題

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



2020年に目指す姿

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

＜主な総務省関連施策＞

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

災害発生時／⑱救急搬送 アクションプラン

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
指令等の消防業務における多言語対応事業	外国人からの管轄消防本部への119番通報時等に迅速かつ的確に対応するため、外国人通報者と消防本部通信指令員との間で電話通訳センターを介した三者間同時通訳の体制整備を促進	三者間同時通訳の体制が整った消防本部において、外国人から消防本部への要請に迅速かつ的確に対応できるようになることによって、外国人傷病者の救命率の向上や火災による被害の軽減など、日本滞在中の安心感の向上に寄与	・消防本部に対し、三者間同時通訳の体制整備促進について通知を発出	・体制整備の促進		
情報収集シート・コミュニケーションボード等の活用	2020年オリパラ東京大会に向けて訪日外国人旅行者等に対するコミュニケーションツールの活用事例を調査し、昨年度の救急業務のあり方検討会報告書に掲載して周知したほか、消防大学の幹部講義でも説明し、取組みを依頼	外国人傷病者等と救急隊員との間での救急業務の実施に関わる円滑なコミュニケーションが行われることによって、外国人傷病者の救命率の向上や日本滞在中の安心感の向上に寄与	・導入済み本部から随時活用	・全都道府県に整備し、東京オリ・パラで活用		
救急用多言語音声翻訳システムの研究開発	外国人傷病者への救急対応を迅速に行うため、NICTの多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra」を活用し、救急現場特有の会話内容を外国人に短時間で伝える機能等を研究開発（NICTと消防研究センターの共同研究）	外国人傷病者と救急隊員との間での救急業務の実施に関わる円滑なコミュニケーションが行われることによって、外国人傷病者の救命率の向上や日本滞在中の安心感の向上に寄与	引き続きシステムの改良を実施するとともに、救急企画室と連携して全国の消防本部に通知するなどして普及展開			

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

<個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)>

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

<現状における課題と2020年に目指す姿>

現状における課題

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



2020年に目指す姿

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

<主な総務省関連施策>

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

【高齢者】 自宅滞在時／⑱自宅 アクションプラン

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
防災行政無線の導入促進	防災行政無線が使用する周波数の効率的な利用を実現するため、同一周波数の繰返し利用を可能とする技術的検証を実施するとともに、2014年度に導入したシステム整備費の低廉化に寄与する簡易なデジタル方式について、引き続き周知啓発に取り組む	災害発生直後の情報伝達手段として重要な役割を担う防災行政無線について、よりきめ細かい屋外拡声子局等の設置による確実な情報伝達に寄与	技術的検討を実施 → 制度化 → 民間標準化団体による標準策定、周知啓発等			
災害情報伝達手段等の高度化	高齢者等の地域住民に効果的に防災情報を伝達できるよう、防災行政無線の戸別受信機等※を整備し、その情報伝達効果を検証する等の実証事業を行い、優良事例等の事業成果を全国に普及させるためのガイドラインを作成 ※市町村防災行政無線(同報系)、その戸別受信機、インターネットテレビ、V-Lowマルチメディア放送、IP一斉電話、FMラジオのほか地域の実情に応じた情報伝達手段を用いる	各市町村において、防災行政無線の戸別受信機等を適切に配備・活用し、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報を行き渡らせる災害時情報伝達体制の整備に向けたガイドラインを示すことにより、各市町村における整備促進に寄与	5つ程度の自治体でのモデル事業を実施、ガイドラインの策定 → ガイドラインの周知、技術的な助言を行うアドバイザーの派遣等を通じて、モデル事業の水平展開と戸別受信機等の普及促進			
コミュニティ放送を活用した自動起動ラジオの周知・展開	市町村の既存の災害情報伝達システムを補完する、地域に根ざした効率的かつ低廉なコミュニティ放送による災害情報を自動起動ラジオで受信する先進的な導入事例を取りまとめ、周知・展開	情報伝達手段の1つとして、特に高齢者等の災害時要援護者に対して、室内・室外問わず、各地域に即した災害情報や避難情報が提供されることから、的確な情報伝達に寄与	市町村とコミュニティ放送の連携促進方策の検討(先進事例の調査・取りまとめ等) → コミュニティ放送を活用した自動起動ラジオの周知・展開			
マイナンバーカードとスマートテレビを活用した防災システム	マイナンバーカードとスマートテレビを活用して災害発生時に個人に最適な避難勧告・指示と避難所における住民の状況把握及び適切な支援を行う実証事業を実施	情報伝達手段の1つとして、日常利用するテレビを通じて、個人の属性(住所等)に応じて最適な避難勧告・指示などが表示されるなど、高齢者等にわかりやすい避難情報が提供されることから、的確な情報伝達に寄与	・運営体制の整備 ・自治体に対し利用促進のため通知を发出 → 自治体によるテレビを活用した防災システムの導入を普及促進			
災害時の情報伝達体制の強化	情報通信技術等の専門的知見を有するアドバイザーを市町村へ派遣し、新たな技術の紹介や地域の実情に応じて高齢者等の地域住民にわかりやすい情報伝達できる対応策を提供すること等を通じ、災害情報を住民に適時適切に提供するために効果的な防災行政無線の戸別受信機等を普及するとともに、各種情報伝達手段の耐災害性を強化	アドバイザー派遣により、各市町村において、地域の実情に応じ、防災行政無線の戸別受信機等の多様な情報伝達手段を効率的・効果的に組み合わせて、耐災害性を確保しつつ、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報が行き渡る災害時情報伝達体制の整備促進に寄与	アドバイザー派遣事業の継続実施を検討(モデル事業の水平展開、戸別受信機等の普及促進、情報伝達手段の未整備団体への支援)			
Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化	Lアラートを介して提供される災害情報等への地理空間情報の付与により伝達手段の多重化・多様化を図るための実証を行うとともに、人的支援・普及啓発等の取組により地方公共団体における利活用促進の環境を整備	全国の情報発信者が発信した情報を、地域を越えて全国の情報伝達者に一斉に配信できるため、テレビ、ラジオ、携帯電話、ポータルサイト等の様々なメディアを通じて災害関連情報を入力することが可能になる	地図化等による災害情報の視覚化実現のための実証の実施 → 実装・普及展開			
J-ALERTの安定的運用	市町村防災行政無線(同報系)等の情報伝達手段を自動的に起動させることにより、武力攻撃情報や津波警報・緊急地震速報等、対処に時間的猶予のない緊急事態に関する情報を国から地域住民まで瞬時に伝達	平日夜間・休日の別によらず、国から地域住民への災害情報の確実な伝達と伝達時間の飛躍的な短縮に寄与	合同訓練や研修の定期的実施等を通じた平時の体制強化 → J-ALERTの常時良好かつ安定的な稼働体制の確保			
自主防災組織による情報伝達にかかわる先駆的取組支援	自主防災組織において、外国人・高齢者等の情報弱者を含めた地域住民への的確な情報伝達を目指す先駆的・先導的な取組を、実証事業を通じて支援。また、それらの取組について、自主防災組織リーダー研修会等の場を通じて他の自主防災組織にも周知・啓発し、全国的な展開を図る	自主防災組織において、情報弱者への的確な情報伝達による速やかな避難や円滑な避難所運営等を目指す取組が、活動の中に位置づけられることにより、多重的な情報伝達経路の確保に資する	実証事業を通じ、災害弱者への的確な情報伝達を目指す先駆的・先導的な事例を掘り起こすとともに、他の自主防災組織の活動に結びつく効果的な周知、啓発の方法を検討 → 先駆的・先導的の全国的展開			

【高齢者】

自宅滞在時／⑳福祉施設

- ✓ 高齢者は、住宅型の福祉施設で生活されている方も多い
- ✓ 災害が発生した際に迅速かつ的確な避難行動をとるため、市町村からの災害情報や避難情報を確実に伝達する必要性が高い場面であると言える

＜個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)＞

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

＜現状における課題と2020年に目指す姿＞

現状における課題

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



2020年に目指す姿

- 今後、高齢者に携帯電話等の保有が拡がっていくにつれて、より多くの高齢者が携帯電話等による緊急速報メール等を受信できるようになる
- 必要な福祉施設に戸別受信機やコミュニティ放送を活用した自動起動ラジオが配備されるなど、市町村が地域の実情に応じ、高齢者に災害情報等が確実に届く多重的な情報伝達体制を整備する環境が整う
 - ・戸別受信機の整備コストが下がる取組を進め、市町村が必要な施設に配備しやすくなる
 - ・コミュニティ放送局と市町村との災害協定締結などの連携が一層進むことにより、コミュニティ放送を活用した自動起動ラジオを福祉施設に配備しやすくする
- 屋外拡声子局(屋外スピーカー)をよりきめ細かく設置可能となり、災害情報等が届きやすくなる環境が実現するとともに、屋外拡声子局(屋外スピーカー)から流される情報を高齢者が事後的に電話等により確認できる環境が整い、確認後に適切な行動をとれるようになる

＜主な総務省関連施策＞

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

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
防災行政無線の導入促進	防災行政無線が使用する周波数の効率的な利用を実現するため、同一周波数の繰返し利用を可能とする技術的検証を実施するとともに、2014年度に導入したシステム整備費の低廉化に寄与する簡易なデジタル方式について、引き続き周知啓発に取り組む	災害発生直後の情報伝達手段として重要な役割を担う防災行政無線について、よりきめ細かい屋外拡声子局等の設置による確実な情報伝達に寄与	技術的検討を実施		制度化	民間標準化団体による標準策定、周知啓発等
災害情報伝達手段等の高度化	高齢者等の地域住民に効果的に防災情報を伝達できるよう、防災行政無線の戸別受信機等※を整備し、その情報伝達効果を検証する等の実証事業を行い、優良事例等の事業成果を全国に普及させるためのガイドラインを作成 <small>※市町村防災行政無線(同報系)、その戸別受信機、インターネットテレビ、V-Lowマルチメディア放送、IP一斉電話、FMラジオのほか地域の実情に応じた情報伝達手段を用いる</small>	各市町村において、防災行政無線の戸別受信機等を適切に配備・活用し、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報を行き渡らせる災害時情報伝達体制の整備に向けたガイドラインを示すことによって、各市町村における整備促進に寄与	5つ程度の自治体でのモデル事業を実施、ガイドラインの策定		ガイドラインの周知、技術的な助言を行うアドバイザーの派遣等を通じて、モデル事業の水平展開と戸別受信機等の普及促進	
コミュニティ放送を活用した自動起動ラジオの周知・展開	市町村の既存の災害情報伝達システムを補完する、地域に根ざした効率的かつ低廉なコミュニティ放送による災害情報を自動起動ラジオで受信する先進的な導入事例を取りまとめ、周知・展開	情報伝達手段の1つとして、特に高齢者等の災害時要援護者に対して、室内・室外問わず、各地域に即した災害情報や避難情報が提供されることから、的確な情報伝達に寄与	市町村とコミュニティ放送の連携促進方策の検討(先進事例の調査・取りまとめ等)		コミュニティ放送を活用した自動起動ラジオの周知・展開	
マイナンバーカードとスマートテレビを活用した防災システム	マイナンバーカードとスマートテレビを活用して災害発生時に個人に最適な避難勧告・指示と避難所における住民の状況把握及び適切な支援を行う実証事業を実施	情報伝達手段の1つとして、日常利用するテレビを通じて、個人の属性(住所等)に応じて最適な避難勧告・指示などが表示されるなど、高齢者等にわかりやすい避難情報が提供されることから、的確な情報伝達に寄与	・運営体制の整備 ・自治体に対し利用促進のため通知を发出		自治体によるテレビを活用した防災システムの導入を普及促進	
災害時の情報伝達体制の強化	情報通信技術等の専門的知見を有するアドバイザーを市町村へ派遣し、新たな技術の紹介や地域の実情に応じて高齢者等の地域住民にわかりやすく情報伝達できる対応策を提供すること等を通じ、災害情報を住民に適時適切に提供するために効果的な防災行政無線の戸別受信機等を普及するとともに、各種情報伝達手段の耐災害性を強化	アドバイザー派遣により、各市町村において、地域の実情に応じ、防災行政無線の戸別受信機等の多様な情報伝達手段を効率的・効果的に組み合わせ、耐災害性を確保しつつ、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報が行き渡る災害時情報伝達体制の整備促進に寄与	アドバイザー派遣事業の継続実施を検討(モデル事業の水平展開、戸別受信機等の普及促進、情報伝達手段の未整備団体への支援)			
Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化	Lアラートを介して提供される災害情報等への地理空間情報の付与により伝達手段の多重化・多様化を図るための実証を行うとともに、人的支援・普及啓発等の取組により地方公共団体における利活用促進の環境を整備	全国の情報発信者が発信した情報を、地域を越えて全国の情報伝達者に一斉に配信できるため、テレビ、ラジオ、携帯電話、ポータルサイト等の様々なメディアを通じて災害関連情報を入力することが可能になる	地図化等による災害情報の視覚化実現のための実証の実施		実装・普及展開	
J-ALERTの安定的運用	市町村防災行政無線(同報系)等の情報伝達手段を自動的に起動させることにより、武力攻撃情報や津波警報・緊急地震速報等、対処に時間的猶予のない緊急事態に関する情報を国から地域住民まで瞬時に伝達	平日夜間・休日の別によらず、国から地域住民への災害情報の確実な伝達と伝達時間の飛躍的な短縮に寄与	合同訓練や研修の定期的実施等を通じた平時の体制強化		J-ALERTの常時良好かつ安定的な稼働体制の確保	

【高齢者】

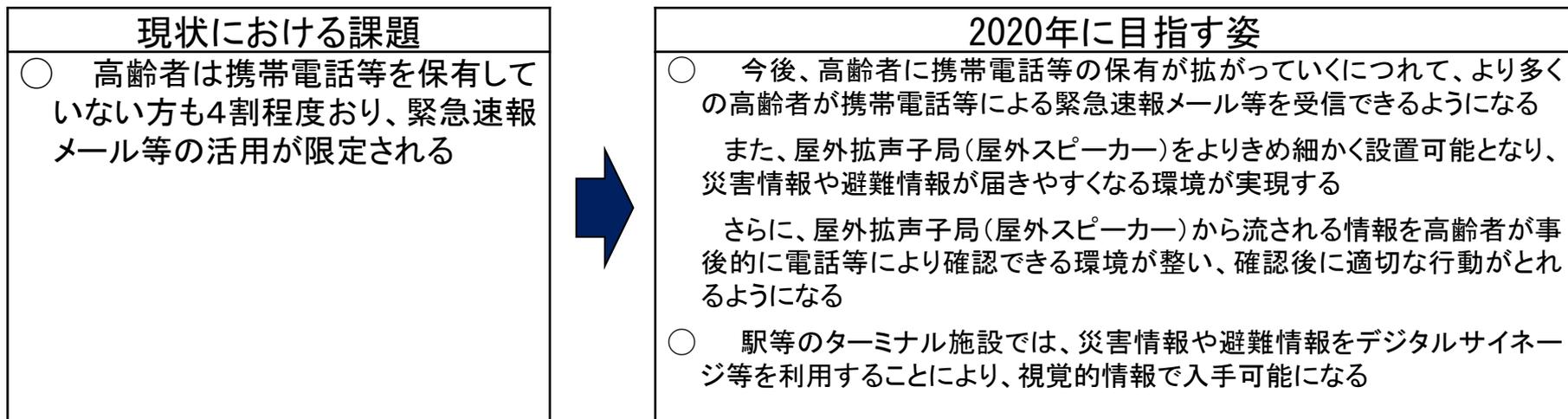
屋外移動中／⑳公共交通機関内（バス、鉄道、船等）、
駅等のターミナル施設

- ✓ 高齢者の日常生活において外出時に想定される場面
- ✓ 災害時、施設管理者等の情報伝達を補完する観点から、自宅へ帰るための交通情報を含め、高齢者の自助に資する情報を伝達する必要性が高い場面と言える

<個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)>

屋外拡声子局(屋外スピーカー)(防災行政無線)、ラジオ(AM/FM放送、コミュニティ放送)、
携帯電話・スマートフォン・タブレット端末(緊急速報メール、登録制メール、防災アプリ(民間)、SNS、ポータルサイト、行政機関HP)

<現状における課題と2020年に目指す姿>



<主な総務省関連施策>

駅等の施設でのデジタルサイネージ等の活用、防災行政無線の導入促進、災害情報伝達手段等の高度化、
災害時の情報伝達体制の強化、J-ALERTの安定的な運用

【高齢者】

屋外移動中／⑳公共交通機関内（バス、鉄道、船等）、
駅等のターミナル施設 アクションプラン

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
駅等の施設でのデジタルサイネージ等の活用	2020年オリパラ東京大会で多数の外国人や障がい者等の利用が想定される駅・空港などのターミナル施設や競技場、ホテル等において、日本語による火災や地震などの災害情報や避難誘導の情報をスマートフォンアプリやデジタルサイネージを通じて多言語で表示する等の先進事例を基に防火・防災対策の有効性を検証し、ガイドラインを作成	ターミナル施設等において、外国人や障がい者等に対して防火・防災に関する効果的な情報伝達体制の整備に当たって、そのガイドラインを示すことにより、その整備を進め、外国人や障がい者等の円滑な避難行動に寄与	「外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方等に関する検討部会」において検討し、2017年度末までにガイドラインを策定	ターミナル施設等の関係者に対してガイドラインを広く周知		
防災行政無線の導入促進	防災行政無線が使用する周波数の効率的な利用を実現するため、同一周波数の繰返し利用を可能とする技術的検証を実施するとともに、2014年度に導入したシステム整備費の低廉化に寄与する簡易なデジタル方式について、引き続き周知啓発に取り組む	災害発生直後の情報伝達手段として重要な役割を担う防災行政無線について、よりきめ細かい屋外拡声子局等の設置による確実な情報伝達に寄与	技術的検討を実施		制度化	民間標準化団体による標準策定、周知啓発等
災害情報伝達手段等の高度化	高齢者等の地域住民に効果的に防災情報を伝達できるよう、防災行政無線の戸別受信機等※を整備し、その情報伝達効果を検証する等の実証事業を行い、優良事例等の事業成果を全国に普及させるためのガイドラインを作成 ※市町村防災行政無線(同報系)、その戸別受信機、インターネットテレビ、V-Lowマルチメディア放送、IP一斉電話、FMラジオのほか地域の実情に応じた情報伝達手段を用いる	各市町村において、防災行政無線の戸別受信機等を適切に配備・活用し、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報を行き渡らせる災害時情報伝達体制の整備に向けたガイドラインを示すことにより、各市町村における整備促進に寄与	5つ程度の自治体でのモデル事業を実施、ガイドラインの策定	ガイドラインの周知、技術的な助言を行うアドバイザーの派遣等を通じて、モデル事業の水平展開と戸別受信機等の普及促進		
災害時の情報伝達体制の強化	情報通信技術等の専門的知見を有するアドバイザーを市町村へ派遣し、新たな技術の紹介や地域の実情に応じて高齢者等の地域住民にわかりやすく情報伝達できる対応策を提供すること等を通じ、災害情報を住民に適時適切に提供するために効果的な防災行政無線の戸別受信機等を普及するとともに、各種情報伝達手段の耐災害性を強化	アドバイザー派遣により、各市町村において、地域の実情に応じ、防災行政無線の戸別受信機等の多様な情報伝達手段を効率的・効果的に組み合わせ、耐災害性を確保しつつ、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報が行き渡る災害時情報伝達体制の整備促進に寄与	アドバイザー派遣事業の継続実施を検討 (モデル事業の水平展開、戸別受信機等の普及促進、情報伝達手段の未整備団体への支援)			
J-ALERTの安定的運用	市町村防災行政無線(同報系)等の情報伝達手段を自動的に起動させることにより、武力攻撃情報や津波警報・緊急地震速報等、対処に時間的猶予のない緊急事態に関する情報を国から地域住民まで瞬時に伝達	平日夜間・休日の別によらず、国から地域住民への災害情報の確実な伝達と伝達時間の飛躍的な短縮に寄与	J-ALERTの常時良好かつ安定的な稼働体制の確保			

- ✓ 高齢者は、様々な観光・商業・スポーツ施設を訪れることが見込まれる
- ✓ 災害時、施設管理者等の情報伝達を補完する観点から、高齢者の自助に資する情報を伝達する必要性が高い場面と言える

<個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)>

屋外拡声子局(屋外スピーカー)(防災行政無線)、IP告知端末(IP告知放送)、ラジオ(AM/FM放送、コミュニティ放送)、携帯電話・スマートフォン・タブレット端末(緊急速報メール、登録制メール、防災アプリ(民間)、SNS、ポータルサイト、行政機関HP)

<現状における課題と2020年に目指す姿>

現状における課題	2020年に目指す姿
<ul style="list-style-type: none"> ○ 高齢者は携帯電話等を保有していない方が4割程度おり、緊急速報メール等の活用が限定される 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 今後、高齢者に携帯電話等の保有が広がっていくにつれて、より多くの高齢者が携帯電話等による緊急速報メール等を受信できるようになる また、屋外拡声子局(屋外スピーカー)をよりきめ細かく設置可能となり、災害情報や避難情報が届きやすくなる環境が実現する さらに、屋外拡声子局(屋外スピーカー)から流される情報を高齢者が事後的に電話等により確認できる環境が整い、確認後に適切な行動をとれるようになる ○ スポーツ施設等では、災害情報等をデジタルサイネージ等を利用することにより、視覚的情報で入手可能になる

<主な総務省関連施策>

スポーツ施設等でのデジタルサイネージ等の活用、防災行政無線の導入促進、災害情報伝達手段等の高度化、災害時の情報伝達体制の強化、J-ALERTの安定的な運用

屋外活動時／②②観光・商業・スポーツ施設 アクションプラン

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
スポーツ施設等でのデジタルサイネージ等の活用	2020年オリパラ東京大会で多数の外国人や障がい者等の利用が想定される駅・空港などのターミナル施設や競技場、ホテル等において、日本語による火災や地震などの災害情報や避難誘導の情報をスマートフォンアプリやデジタルサイネージを通じて多言語で表示する等の先進事例を基に防火・防災対策の有効性を検証し、ガイドラインを作成	ターミナル施設等において、外国人や障がい者等に対して防火・防災に関する効果的な情報伝達体制の整備に当たって、そのガイドラインを示すことにより、その整備を進め、外国人や障がい者等の円滑な避難行動に寄与	「外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方等に関する検討部会」において検討し、2017年度末までにガイドラインを策定	ターミナル施設等の関係者に対してガイドラインを広く周知		
防災行政無線の導入促進	防災行政無線が使用する周波数の効率的な利用を実現するため、同一周波数の繰返し利用を可能とする技術的検証を実施するとともに、2014年度に導入したシステム整備費の低廉化に寄与する簡易なデジタル方式について、引き続き周知啓発に取り組む	災害発生直後の情報伝達手段として重要な役割を担う防災行政無線について、よりきめ細かい屋外拡声子局等の設置による確実な情報伝達に寄与	技術的検証を実施		制度化	民間標準化団体による標準策定、周知啓発等
災害情報伝達手段等の高度化	高齢者等の地域住民に効果的に防災情報を伝達できるよう、防災行政無線の戸別受信機等※を整備し、その情報伝達効果を検証する等の実証事業を行い、優良事例等の事業成果を全国に普及させるためのガイドラインを作成 ※市町村防災行政無線(同報系)、その戸別受信機、インターネットテレビ、V-Lowマルチメディア放送、IP一斉電話、FMラジオのほか地域の実情に応じた情報伝達手段を用いる	各市町村において、防災行政無線の戸別受信機等を適切に配備・活用し、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報を行き渡らせる災害時情報伝達体制の整備に向けたガイドラインを示すことにより、各市町村における整備促進に寄与	5つ程度の自治体でのモデル事業を実施、ガイドラインの策定	ガイドラインの周知、技術的な助言を行うアドバイザーの派遣等を通じて、モデル事業の水平展開と戸別受信機等の普及促進		
災害時の情報伝達体制の強化	情報通信技術等の専門的知見を有するアドバイザーを市町村へ派遣し、新たな技術の紹介や地域の実情に応じて高齢者等の地域住民にわかりやすく情報伝達できる対応策を提供すること等を通じ、災害情報を住民に適時適切に提供するために効果的な防災行政無線の戸別受信機等を普及するとともに、各種情報伝達手段の耐災害性を強化	アドバイザー派遣により、各市町村において、地域の実情に応じ、防災行政無線の戸別受信機等の多様な情報伝達手段を効率的・効果的に組み合わせ、耐災害性を確保しつつ、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報が行き渡る災害時情報伝達体制の整備促進に寄与	アドバイザー派遣事業の継続実施を検討(モデル事業の水平展開、戸別受信機等の普及促進、情報伝達手段の未整備団体への支援)			
J-ALERTの安定的運用	市町村防災行政無線(同報系)等の情報伝達手段を自動的に起動させることにより、武力攻撃情報や津波警報・緊急地震速報等、対処に時間的猶予のない緊急事態に関する情報を国から地域住民まで瞬時に伝達	平日夜間・休日の別によらず、国から地域住民への災害情報の確実な伝達と伝達時間の飛躍的な短縮に寄与	J-ALERTの常時良好かつ安定的な稼働体制の確保			

【高齢者】

屋外活動時／⑳徒歩、農作業

- ✓ 退職後に農業を始める方など、高齢者は田畑で過ごす時間も多いたことが想定される
- ✓ 災害時、周囲に人がいない事態も想定されるため、高齢者の自助に資する情報を確実に伝達する必要性が高い場面と言える

＜個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)＞

屋外拡声子局(屋外スピーカー)(防災行政無線)、ラジオ(AM/FM放送、コミュニティ放送)、
携帯電話・スマートフォン・タブレット端末(緊急速報メール、登録制メール、防災アプリ(民間)、SNS、ポータルサイト、行政機関HP)

＜現状における課題と2020年に目指す姿＞

現状における課題

- 高齢者は携帯電話等を保有していない方も4割程度おり、緊急速報メール等の活用が限定される



2020年に目指す姿

- 今後、高齢者に携帯電話やラジオ等の保有が広がっていくにつれて、より多くの高齢者が携帯電話やラジオ等による災害情報や避難情報が入手できるようになる
- 屋外拡声子局(屋外スピーカー)をよりきめ細かく設置可能となり、災害情報等が届きやすくなる環境が実現する
さらに、屋外拡声子局(屋外スピーカー)から流される情報を高齢者が事後的に電話等により確認できる環境が整い、確認後に適切な行動をとれるようになる

＜主な総務省関連施策＞

防災行政無線の導入促進、災害情報伝達手段等の高度化、災害時の情報伝達体制の強化、
J-ALERTの安定的な運用、自主防災組織による情報伝達に係る先駆的取組支援

屋外活動時／②③徒歩、農作業 アクションプラン

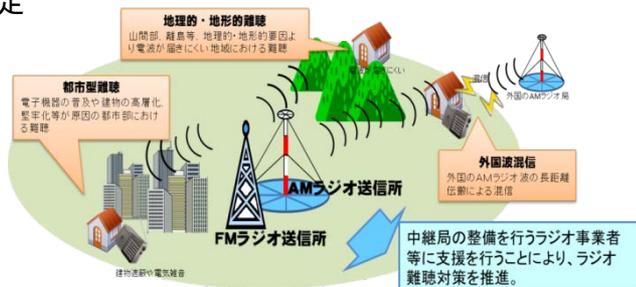
施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
防災行政無線の導入促進	防災行政無線が使用する周波数の効率的な利用を実現するため、同一周波数の繰返し利用を可能とする技術的検証を実施するとともに、2014年度に導入したシステム整備費の低廉化に寄与する簡易なデジタル方式について、引き続き周知啓発に取り組む	災害発生直後の情報伝達手段として重要な役割を担う防災行政無線について、よりきめ細かい屋外拡声子局等の設置による確実な情報伝達に寄与	技術的検討を実施		制度化	民間標準化団体による標準策定、周知啓発等
災害情報伝達手段等の高度化	高齢者等の地域住民に効果的に防災情報を伝達できるよう、防災行政無線の戸別受信機等※を整備し、その情報伝達効果を検証する等の実証事業を行い、優良事例等の事業成果を全国に普及させるためのガイドラインを作成 ※市町村防災行政無線(同報系)、その戸別受信機、インターネットテレビ、V-Lowマルチメディア放送、IP一斉電話、FMラジオのほか地域の実情に応じた情報伝達手段を用いる	各市町村において、防災行政無線の戸別受信機等を適切に配備・活用し、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報を行き渡らせる災害時情報伝達体制の整備に向けたガイドラインを示すことにより、各市町村における整備促進に寄与	5つ程度の自治体でのモデル事業を実施、ガイドラインの策定	ガイドラインの周知、技術的な助言を行うアドバイザーの派遣等を通じて、モデル事業の水平展開と戸別受信機等の普及促進		
災害時の情報伝達体制の強化	情報通信技術等の専門的知見を有するアドバイザーを市町村へ派遣し、新たな技術の紹介や地域の実情に応じて高齢者等の地域住民にわかりやすく情報伝達できる対応策を提供すること等を通じ、災害情報を住民に適時適切に提供するために効果的な防災行政無線の戸別受信機等を普及するとともに、各種情報伝達手段の耐災害性を強化	アドバイザー派遣により、各市町村において、地域の実情に応じ、防災行政無線の戸別受信機等の多様な情報伝達手段を効率的・効果的に組み合わせ、耐災害性を確保しつつ、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報が行き渡る災害時情報伝達体制の整備促進に寄与	アドバイザー派遣事業の継続実施を検討(モデル事業の水平展開、戸別受信機等の普及促進、情報伝達手段の未整備団体への支援)			
J-ALERTの安定的運用	市町村防災行政無線(同報系)等の情報伝達手段を自動的に起動させることにより、武力攻撃情報や津波警報・緊急地震速報等、対処に時間的猶予のない緊急事態に関する情報を国から地域住民まで瞬時に伝達	平日夜間・休日の別によらず、国から地域住民への災害情報の確実な伝達と伝達時間の飛躍的な短縮に寄与	J-ALERTの常時良好かつ安定的な稼働体制の確保			
自主防災組織による情報伝達にかかる先駆的取組支援	自主防災組織において、外国人・高齢者等の情報弱者を含めた地域住民への的確な情報伝達を目指す先駆的・先導的な取組を、実証事業を通じて支援。 また、それらの取組について、自主防災組織リーダー研修会等の場を通じて他の自主防災組織にも周知・啓発し、全国的な展開を図る	自主防災組織において、情報弱者への的確な情報伝達による速やかな避難や円滑な避難所運営等を目指す取組が、活動の中に位置づけられることにより、多重的な情報伝達経路の確保に資する	実証事業を通じ、災害弱者への的確な情報伝達を目指す先駆的・先導的な事例を掘り起こすとともに、他の自主防災組織の活動に結びつく効果的な周知・啓発の方法を検討	先駆的・先導的取組の全国展開		

5. 災害時の情報伝達を可能にする基盤整備

5. 災害時の情報伝達を可能にする基盤整備の主な取組①

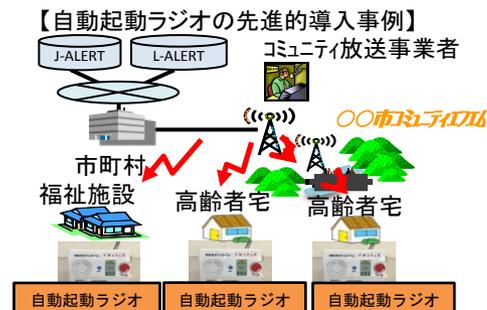
ラジオの難聴対策

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



コミュニティ放送による防災・災害情報の多重化

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



公衆無線LAN環境整備

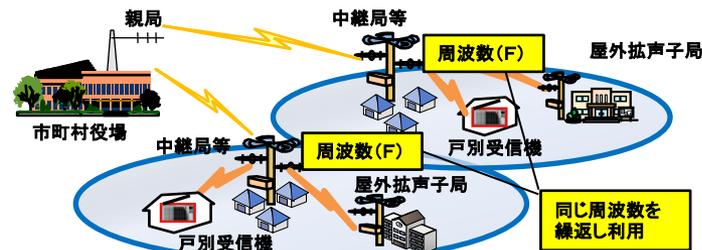
- 災害時、固定電話や携帯電話が輻輳等のために利用できない場合であっても、災害情報を入手するために、公衆無線LANを通じてインターネットにアクセスすることが重要
- このため、公共的な防災拠点等における自治体等の公衆無線LAN整備を支援しており、2020年までに約3万箇所の整備を目指して、今後も、その整備を推進



防災行政無線の導入促進

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

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

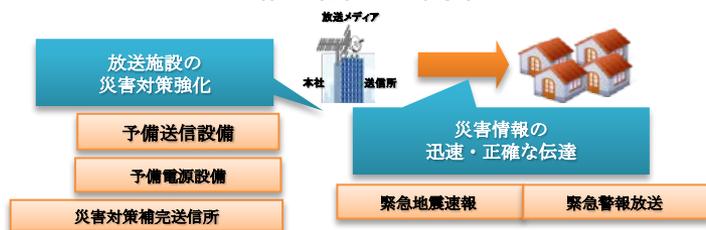


5. 災害時の情報伝達を可能にする基盤整備の主な取組②

放送ネットワークの強靱化

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

地上基幹放送ネットワーク整備事業

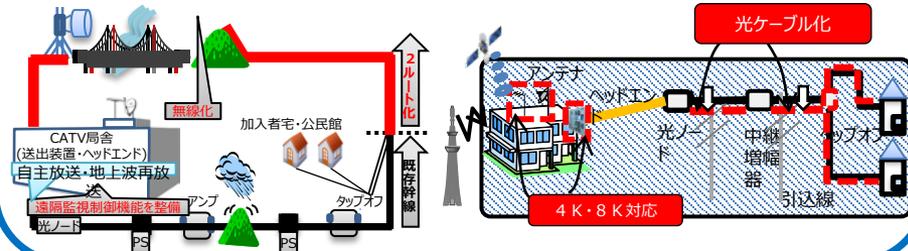


ケーブルテレビの耐災害性の向上等

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

地域ケーブルテレビネットワーク整備事業

4K・8K時代に対応したケーブルテレビ光化促進事業



可搬型予備送信設備等の配備

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

臨時災害放送局



- 被害の軽減に役立つ情報
- 被災者の生活安定に寄与する情報



課題

- 機器調達方法の検討
- 設置場所の検討
- ノウハウの共有化

対策

機器を総合通信局に配備

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

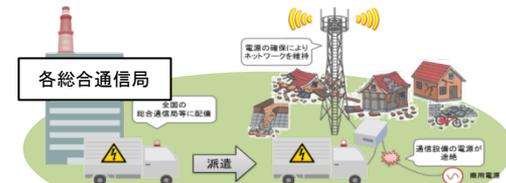
災害時における放送局の開設や放送継続の支援

その他の被災者等の通信環境の整備

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



携帯電話用充電器
(マルチチャージャ)



移動電源車の運用イメージ

5. 災害時の情報伝達を可能にする基盤整備 アクションプラン

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

6. 引き続き取り組むべき課題

6. 引き続き取り組むべき課題

<災害に関する情報の多言語対応>

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

<アクションプランの進捗管理>

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

(参考1) 情報難民ゼロプロジェクトの設置と開催状況

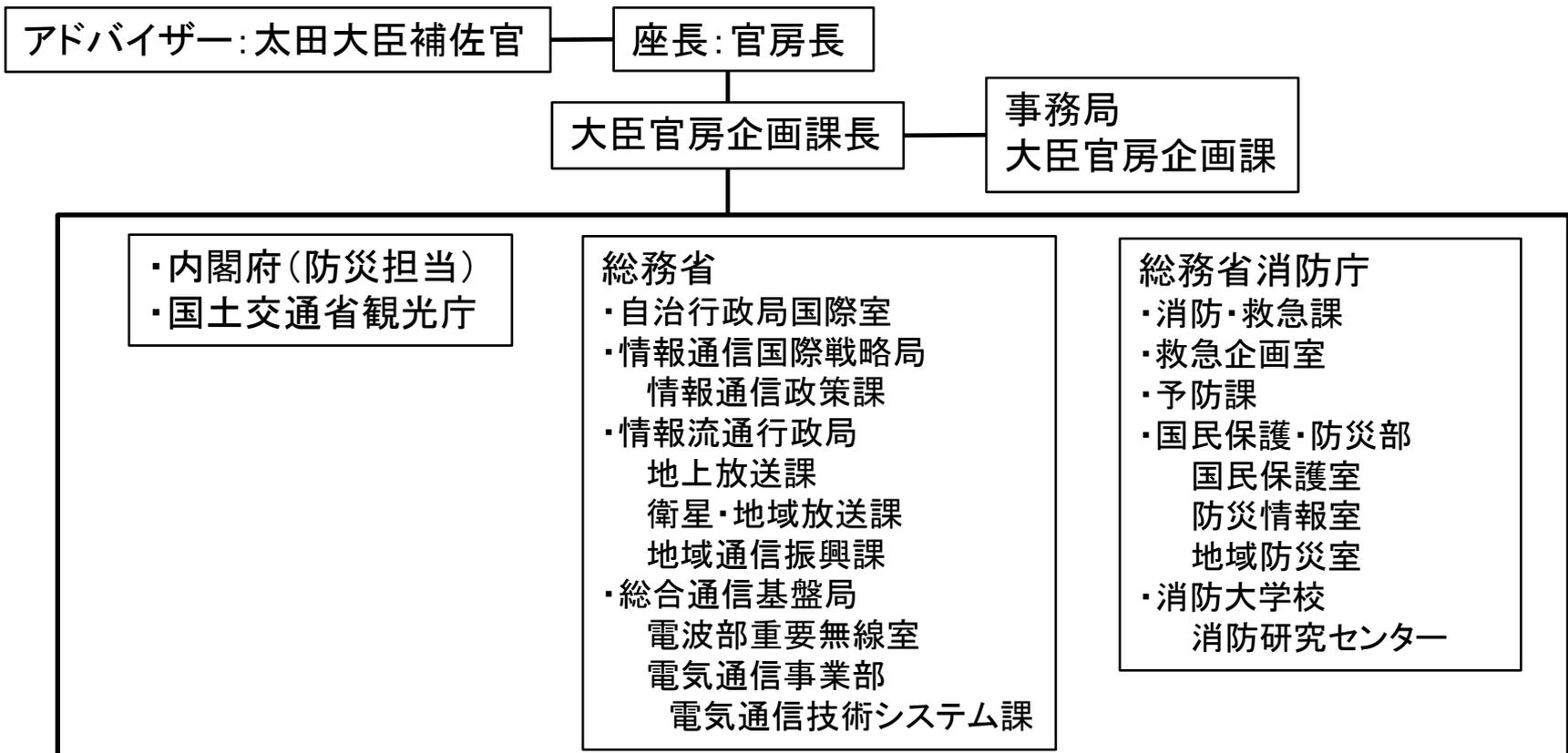
(参考) 情報難民ゼロプロジェクトの設置

プロジェクトの目的

昨今、自然災害が頻繁に発生する状況を踏まえ、情報が届きにくい外国人や高齢者の方々に、災害時に必要な情報が確実に届けられるようにする

プロジェクトチームの構成

- ・関係課室長によるプロジェクトチーム(座長:官房長、アドバイザー:太田大臣補佐官)を設置
- ・内閣府(防災担当)及び国土交通省観光庁も参画
- ・事務局は大臣官房企画課



(参考) 情報難民ゼロプロジェクトの開催状況

第1回(9月23日(金)) 及び第2回(10月7日(金))

- ・関係課室による現状報告

10月10日(月)外国人に対する情報伝達に関するヒアリングin 熊本市

第3回(10月21日(金))

- ・情報発信者から地域住民へ情報伝達される経路
- ・各種災害情報伝達手段の特徴
- ・観光庁、内閣府防災によるプレゼン
- ・災害情報伝達に係る自治体の取組のプレゼン(東京都江東区)①

第4回(11月4日(金))

- ・外国人や高齢者に対する災害情報伝達が必要な場面と各種災害情報伝達手段との対応関係
- ・災害情報伝達に係る自治体の取組のプレゼン(兵庫県豊岡市、京都府福知山市)②
- ・IoTおもてなしクラウド地域実証事業に係るプレゼン

第5回(11月18日(金))

- ・情報難民ゼロに向けて目指すべきゴール、2020年までのアクションプラン
- ・これまでのプレゼンやヒアリングから見えてきた論点について議論

第6回(12月2日(金))

- ・取りまとめ骨子(案)について議論

第7回(12月16日(金))

- ・最終報告(案)について議論

(参考2) 情報難民ゼロプロジェクト
関連事業アクションプラン一覧

(参考) 関連事業アクションプラン (情報伝達手段①)

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
防災行政無線の導入促進	防災行政無線が使用する周波数の効率的な利用を実現するため、同一周波数の繰返し利用を可能とする技術的検証を実施するとともに、2014年度に導入したシステム整備費の低廉化に寄与する簡易なデジタル方式について、引き続き周知啓発に取り組む	災害発生直後の情報伝達手段として重要な役割を担う防災行政無線について、よりきめ細かい屋外拡声子局等の設置による確実な情報伝達に寄与	技術的検討を実施		制度化	民間標準化団体による標準策定、周知啓発等
災害情報伝達手段等の高度化	高齢者等の地域住民に効果的に防災情報を伝達できるよう、防災行政無線の戸別受信機等※を整備し、その情報伝達効果を検証する等の実証事業を行い、優良事例等の事業成果を全国に普及させるためのガイドラインを作成 ※市町村防災行政無線(同報系)、その戸別受信機、インターネットテレビ、V-Lowマルチメディア放送、IP一斉電話、FMラジオのほか地域の実情に応じた情報伝達手段を用いる	各市町村において、防災行政無線の戸別受信機等を適切に配備・活用し、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報を行き渡らせる災害時情報伝達体制の整備に向けたガイドラインを示すことにより、各市町村における整備促進に寄与	5つ程度の自治体でのモデル事業を実施、ガイドラインの策定	ガイドラインの周知、技術的な助言を行うアドバイザーの派遣等を通じて、モデル事業の水平展開と戸別受信機等の普及促進		
コミュニティ放送を活用した自動起動ラジオの周知・展開	市町村の既存の災害情報伝達システムを補完する、地域に根ざした効率的かつ低廉なコミュニティ放送による災害情報を自動起動ラジオで受信する先進的な導入事例を取りまとめ、周知・展開	情報伝達手段の1つとして、特に高齢者等の災害時要援護者に対して、室内・室外問わず、各地域に即した災害情報や避難情報が提供されることから、的確な情報伝達に寄与	市町村とコミュニティ放送の連携促進方策の検討(先進事例の調査・取りまとめ等)	コミュニティ放送を活用した自動起動ラジオの周知・展開		
マイナンバーカードとスマートテレビを活用した防災システム	マイナンバーカードとスマートテレビを活用して災害発生時に個人に最適な避難勧告・指示と避難所における住民の状況把握及び適切な支援を行う実証事業を実施	情報伝達手段の1つとして、日常利用するテレビを通じて、個人の属性(住所等)に応じて最適な避難勧告・指示などが表示されるなど、高齢者等にわかりやすい避難情報が提供されることから、的確な情報伝達に寄与	<ul style="list-style-type: none"> 運営体制の整備 自治体に対し利用促進のため通知を发出 	自治体によるテレビを活用した防災システムの導入を普及促進		
IoTおもてなしクラウド事業	訪日外国人等のスムーズな移動、観光、買い物等の実現に向け、スマートフォン、交通系ICTカードやデジタルサイネージ等と、共通クラウド基盤を活用した多様なサービス連携(個人の属性・言語等に応じた情報提供や支払手続の簡略化等)を可能とするため、実証実験を通じて機能を検証(※Lアラートと連携して災害情報の配信を行うことも検討)	情報伝達手段の1つとして、外国人に対してデジタルサイネージや、デジタルサイネージを経由したスマートフォンにより災害情報や避難情報が多言語で提供されることから、的確な情報伝達に寄与	実証実験を行い、社会実装に向けた課題を整理	実装・普及展開		

(参考) 関連事業アクションプラン (情報伝達手段②)

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
災害時の情報伝達体制の強化	情報通信技術等の専門的知見を有するアドバイザーを市町村へ派遣し、新たな技術の紹介や地域の実情に応じて高齢者等の地域住民にわかりやすく情報伝達できる対応策を提供すること等を通じ、災害情報を住民に適時適切に提供するために効果的な防災行政無線の戸別受信機等を普及するとともに、各種情報伝達手段の耐災害性を強化	アドバイザー派遣により、各市町村において、地域の実情に応じ、防災行政無線の戸別受信機等の多様な情報伝達手段を効率的・効果的に組み合わせ、耐災害性を確保しつつ、高齢者等の地域住民にきめ細かく防災情報が行き渡る災害時情報伝達体制の整備促進に寄与				<p>アドバイザー派遣事業の継続実施を検討 (モデル事業の水平展開、戸別受信機等の普及促進、情報伝達手段の未整備団体への支援)</p>
Lアラートを介して提供される発信情報の視覚化	Lアラートを介して提供される災害情報等への地理空間情報の付与により伝達手段の多重化・多様化を図るための実証を行うとともに、人的支援・普及啓発等の組織により地方公共団体における利活用促進の環境を整備	全国の情報発信者が発信した情報を、地域を越えて全国の情報伝達者に一斉に配信できるため、テレビ、ラジオ、携帯電話、ポータルサイト等の様々なメディアを通じて災害関連情報を入手することが可能になる				<p>地図化等による災害情報の視覚化実現のための実証の実施</p> <p>実装・普及展開</p> <p>合同訓練や研修の定期的実施等を通じた平時の体制強化</p>
J-ALERTの安定的運用	市町村防災行政無線(同報系)等の情報伝達手段を自動的に起動させることにより、武力攻撃情報や津波警報・緊急地震速報等、対処に時間的猶予のない緊急事態に関する情報を国から地域住民まで瞬時に伝達	平日夜間・休日の別によらず、国から地域住民への災害情報の確実な伝達と伝達時間の飛躍的な短縮に寄与				<p>J-ALERTの常時良好かつ安定的な稼働体制の確保</p>
多言語音声翻訳	世界の「言葉の壁」をなくしグローバルで自由な交流を実現する「グローバルコミュニケーション計画」を推進するため、情報通信研究機構が開発した多言語音声翻訳技術の精度を高めるとともに、民間が提供	災害時の避難支援や救急支援などの旅行分野以外の会話の翻訳精度を向上させるための研究開発や商業施設や鉄道等の実際の現場での性能評価等を通じて、災害時の多言語での災害情報伝達体制の整備促進に寄与				<p>多言語音声翻訳技術の研究開発及び技術実証</p> <p>基本技術の確立</p> <p>・実装・実用化</p> <p>・大規模実証・改善(翻訳可能な10言語のさらなる精度向上)</p>

(参考) 関連事業アクションプラン (避難支援)

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン				
			2017	2018	2019	2020	
避難支援アプリの開発促進	地理に不案内な来訪者や旅行者等が適切に避難行動をとるため、多言語で災害情報を提供する避難支援アプリの整備に向けて、各県の地図上のデータ形式に係る標準化等のルールを作成するとともに、アプリの作成等の留意点を整理した「避難支援アプリの作成等に関するガイドライン」を作成	ガイドラインを示すことによって、既存のアプリ事業者等による避難支援アプリの開発を促進するとともに、その開発・提供によって地理に不案内な来訪者や旅行者等における円滑な避難行動に寄与	アプリ開発の促進	避難支援アプリの機能の実装化 (アプリ開発者の意向によるため不確定)			
外国人等に配慮したターミナル施設等における防火・防災対策の推進	2020年オリパラ東京大会で多数の外国人や障がい者等の利用が想定される駅・空港などのターミナル施設や競技場、ホテル等において、日本語による火災や地震などの災害情報や避難誘導の情報をスマートフォンアプリやデジタルサイネージを通じて多言語で表示する等の先進事例を基に防火・防災対策の有効性を検証し、ガイドラインを作成	ターミナル施設等において、外国人や障がい者等に対して防火・防災に関する効果的な情報伝達体制の整備に当たって、そのガイドラインを示すことにより、その整備を進め、外国人や障がい者等の円滑な避難行動に寄与	「外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方等に関する検討部会」において検討し、2017年度末までにガイドラインを策定	ターミナル施設等の関係者に対してガイドラインを広く周知			
情報コーディネーター(仮称)による情報伝達支援	災害発生後、避難所等に寄せられる各種災害情報を整理した上で、外国人に対し多言語・「やさしい日本語」により適切な内容を的確に伝達する「情報コーディネーター(仮称)」制度を構築	災害発生後の避難所等における在住・訪日外国人等に対する円滑な情報伝達に寄与	国、地方自治体、関係団体(自治体国際化協会、国際交流協会、NPO等)、有識者等の多様な構成員からなる研究会を設置し、情報コーディネーター(仮称)の仕組みについて検討し、方針を得る	研究会報告書の内容を踏まえた情報コーディネーター(仮称)の仕組みについて、地方自治体で実施される災害訓練等の機会を活用して検証し、実装に向けた課題を整理する			
多言語表示シートの活用促進	自治体国際化協会ホームページ上で、災害時に避難所等で掲示する文字情報を予め多言語(11言語(平成28年9月現在))に翻訳した多言語表示シートを提供し、市町村等による外国人住民等に対する円滑な情報提供を支援。提供開始から10年経過し、明らかになった課題を踏まえ、28年度見直しを実施	見直しを踏まえ、多言語表示シートが災害時に避難所等において有効活用されることで、外国人住民等に対する円滑な情報提供に寄与	普及展開・検証	情報コーディネーター(仮称)の認定・育成			
自主防災組織による情報伝達に係る先駆的取組支援	自主防災組織において、外国人・高齢者等の情報弱者を含めた地域住民への的確な情報伝達を目指す先駆的・先導的な取組を、実証事業を通じて支援。また、それらの取組について、自主防災組織リーダー研修会等の場を通じて他の自主防災組織にも周知・啓発し、全国的な展開を図る	自主防災組織において、情報弱者への的確な情報伝達による速やかな避難や円滑な避難所運営等を目指す取組が、活動の中に位置づけられることにより、多重的な情報伝達経路の確保に資する	実証事業を通じ、災害弱者への的確な情報伝達を目指す先駆的・先導的な事例を掘り起こすとともに、他の自主防災組織の活動に結びつく効果的な周知、啓発の方法を検討	先駆的・先導的事業の全国展開			

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン				
			2017	2018	2019	2020	
民放ラジオ難聴解消支援事業	国民生活に密着した情報や災害時における生命・財産の確保に必要な情報の提供を確保するため、ラジオの難聴解消のための中継局整備を支援	地形的・地理的要因、外国波混信のほか、電気機器の普及や建物の堅牢化等による難聴を解消するための中継局整備を行うことにより、災害時におけるラジオによる高齢者等への情報伝達手段を確保し、災害情報等の確実かつ迅速な情報提供に寄与		<ul style="list-style-type: none"> ・現行の補助事業を実施 ・放送を巡る諸課題に関する検討会の下に設置された「地域における情報流通の確保等に関する分科会」にて検討し、方針を得る 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き現行の補助事業を実施 ・2019年度以降の補助事業の必要性について検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、補助事業の必要性を検討 ・民放ラジオ難聴解消の状況を踏まえ、必要な施策を検討 	
公衆無線LAN環境整備支援事業	事業採算上等の問題により整備が困難な公共的な防災拠点等(避難所・避難場所(学校等)、官公署の他、被災場所として想定され災害対応の強化が望まれる公的な拠点)において、地方公共団体がWi-Fi環境の整備を行う場合に、その事業費の一部を補助	公共的な防災拠点等において、インターネットに接続できるネットワーク環境を整備することにより、災害発生時に地域住民や訪日外国人への災害情報等の情報収集に寄与	公共的な防災拠点等におけるWi-Fi整備の推進 整備計画の更新				
放送ネットワーク整備支援事業	被災情報や避難情報など、国民の生命・財産の確保に不可欠な情報を確実に提供するため、放送局(ラジオ・テレビ)の緊急地震速報設備等の整備、ケーブルテレビ幹線の2ルート化等の整備に係る費用の一部を補助することにより、災害発生時に地域において重要な情報伝達手段となる放送ネットワークの強靱化を実現	テレビやラジオ、ケーブルテレビの耐災害性を向上させることにより、災害発生時における高齢者等の主要な情報伝達手段を確保し、災害情報等の確実かつ迅速な情報提供に寄与		<ul style="list-style-type: none"> ・現行の補助事業を実施 ・放送を巡る諸課題に関する検討会の下に設置された「地域における情報流通の確保等に関する分科会」にて検討し、方針を得る 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き現行の補助事業を実施 ・2019年度以降の補助事業の必要性について検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、補助事業の必要性を検討 ・放送ネットワークの強靱化の状況を踏まえ、必要な施策を検討 	

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
4K・8K時代に対応したケーブルテレビ光化促進事業	きめの細かい被災情報や避難情報など、国民の生命・財産の確保等に不可欠な情報を提供するケーブルテレビについて、耐災害性が高まる光ファイバーケーブルの敷設等を促進	ケーブルテレビの耐災害性を向上させるとともに、詳細な文字情報等を明示できる4K映像の放送に資する光ファイバー化の促進により、災害時、高齢者・外国人等による重要情報へのアクセス機会を確実に保障することに寄与	<ul style="list-style-type: none"> ・現行の補助事業を実施 ・放送を巡る諸課題に関する検討会の下に設置された「地域における情報流通の確保等に関する分科会」(ケーブルテレビWG)にて検討し、方針を得る 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、補助事業の必要性を検討 		
地域ICT強靱化事業(地方)(可搬型予備送信設備等の配備)	地方総合通信局等に、臨時災害放送局(ラジオ)用の送信機等を配備し、平時においては自治体が行う送信点調査や運用訓練に活用し、災害時には自治体に対して貸し出すことにより、災害時における迅速な開設を支援 ※地方総合通信局等に可搬型予備送信設備等(テレビ)を配備し、中継局等が被災した際に緊急の措置として活用することも検討	災害時に臨時災害放送局を迅速に開設すること等により、高齢者等への情報伝達手段を確保し、災害情報等の確実かつ迅速な情報提供に寄与	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、受信点調査、運用訓練等を実施するとともに、周知啓発活動を行い、自治体において臨時災害放送局を迅速に開設できるよう、事前準備を促進 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、受信点調査、運用訓練等を実施するとともに、周知啓発活動を実施 ・2020年度以降の事業の必要性について検討 		
多文化共生事例集の作成	「地域における多文化共生推進プラン」の策定から10年を迎え、本年2月に立ち上げた「多文化共生事例集作成ワーキンググループ」において、災害時における外国人住民等への情報提供等も対象に、様々な分野における多文化共生の優良な取組をまとめた事例集を作成	優良事例集の作成、普及を通じ、災害時における外国人住民等への円滑な情報伝達や避難支援等に寄与	<ul style="list-style-type: none"> ・普及展開 			

(参考) 関連事業アクションプラン (救急・救助支援)

施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
指令等の消防業務における多言語対応事業	外国人からの管轄消防本部への119番通報時等に迅速かつ的確に対応するため、外国人通報者と消防本部通信指令員との間で電話通訳センターを介した三者間同時通訳の体制整備を促進	三者間同時通訳の体制が整った消防本部において、外国人から消防本部への要請に迅速かつ的確に対応できるようになることによって、外国人傷病者の救命率の向上や火災による被害の軽減など、日本滞在中の安心感の向上に寄与				
			<ul style="list-style-type: none"> ・消防本部に対し、三者間同時通訳の体制整備促進について通知を发出 ・体制整備の促進 			
			<ul style="list-style-type: none"> ・導入済み本部から随時活用 ・全都道府県に整備し、東京オリ・パラで活用 			
外国人向け救急車利用ガイド	訪日外国人旅行者、在日外国人生活者向けに救急車の呼び方等を説明した救急車利用ガイド(英語版)を作成し、消防庁ホームページに掲載(追加言語については検討)	外国人への救急車利用ガイドの普及を通じて、救急車の呼び方への理解が促進されることによって、外国人傷病者の救命率の向上や日本滞在中の安心感の向上に寄与				
			<ul style="list-style-type: none"> ・外国人向け救急車利用ガイドの追加言語の検討、作成 ・効果的な広報手段(SNS等の活用)の検討 			
			<ul style="list-style-type: none"> 外国人向け救急車利用ガイドの印刷・配布(追加言語は適宜検討し作成) 外国人向け救急車利用ガイドについて、効果的な広報手段を用いて広報開始(まずは空港や観光地、オリパラ開催地等) 			
情報収集シート・コミュニケーションボード等の活用	2020年オリパラ東京大会に向けて訪日外国人旅行者等に対するコミュニケーションツールの活用事例を調査し、昨年度の救急業務のあり方検討会報告書に掲載して周知したほか、消防大学の幹部講義でも説明し、取組みを依頼	外国人傷病者等と救急隊員との間での救急業務の実施に関わる円滑なコミュニケーションが行われることによって、外国人傷病者の救命率の向上や日本滞在中の安心感の向上に寄与				
			各消防本部の実情に応じて活用してもらうよう普及促進			
救急用多言語音声翻訳システムの研究開発	外国人傷病者への救急対応を迅速に行うため、NICTの多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra」を活用し、救急現場特有の会話内容を外国人に短時間で伝える機能等を研究開発(NICTと消防研究センターの共同研究)	外国人傷病者と救急隊員との間での救急業務の実施に関わる円滑なコミュニケーションが行われることによって、外国人傷病者の救命率の向上や日本滞在中の安心感の向上に寄与				
			引き続きシステムの改良を実施するとともに、救急企画室と連携して全国の消防本部に通知するなどして普及展開			