

**情報伝達者として
「Safety tips」の運用でみてきたこと
どのようにして早く正確に伝えることができるか**

アールシーソリューション株式会社
2018年7月24日

会社概要

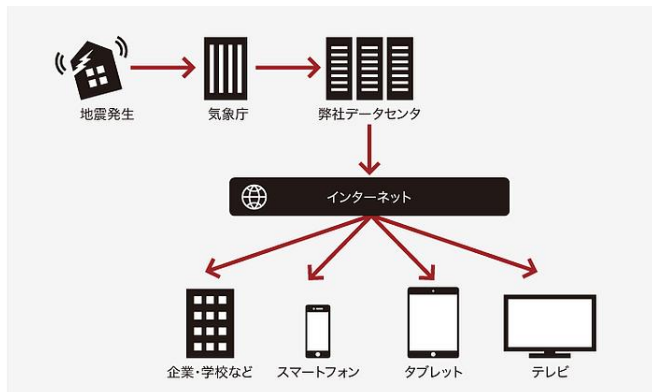
- ◆設立 2002年(平成14年)8月
現在,第17期
- ◆資本金 1,000万円
- ◆代表者 代表取締役 栗山章
- ◆所在地 東京都新宿区西新宿
- ◆事業内容 防災・減災に関わる
 - ・ サービス
 - ・ システム開発
 - ・ 運用保守
 - ・ コンサルティング
- ◆従業員数 25名(男性15名,女性10名)
- ◆売上 2億3千万円(2018年6月第16期見込み)
- ◆経営理念 防災・減災ソリューションで人と社会の
安心・安全に貢献する。



事業内容

◆サービス

防災・減災に役立つシステム開発とサービスを提供しています。



◆システム開発

社内のシステム開発で培った技術を活用し、ソフトウェア開発を受注しています。



◆運用保守

システムの運用保守に対応します。防災コンテンツの配信や運用も行います。



◆コンサルティング
プッシュ通知や防災知識等、強みを生かしたコンサルティングを行っています。



スマートフォンアプリの紹介

◆ゆれくるコール
累計550万ダウンロード
緊急地震速報通知アプリ



◆あめふるコール
ピンポイント地点の雨の強さを
プッシュ通知でお知らせ



◆さくらさくコール
全国のさくらの開花、
見頃の情報をお知らせ



◆Safety tips
外国人旅行者向けに災害時に
役立つ機能を提供

アラート接続



「Safety tips」のサービスについて

◆サービス概要

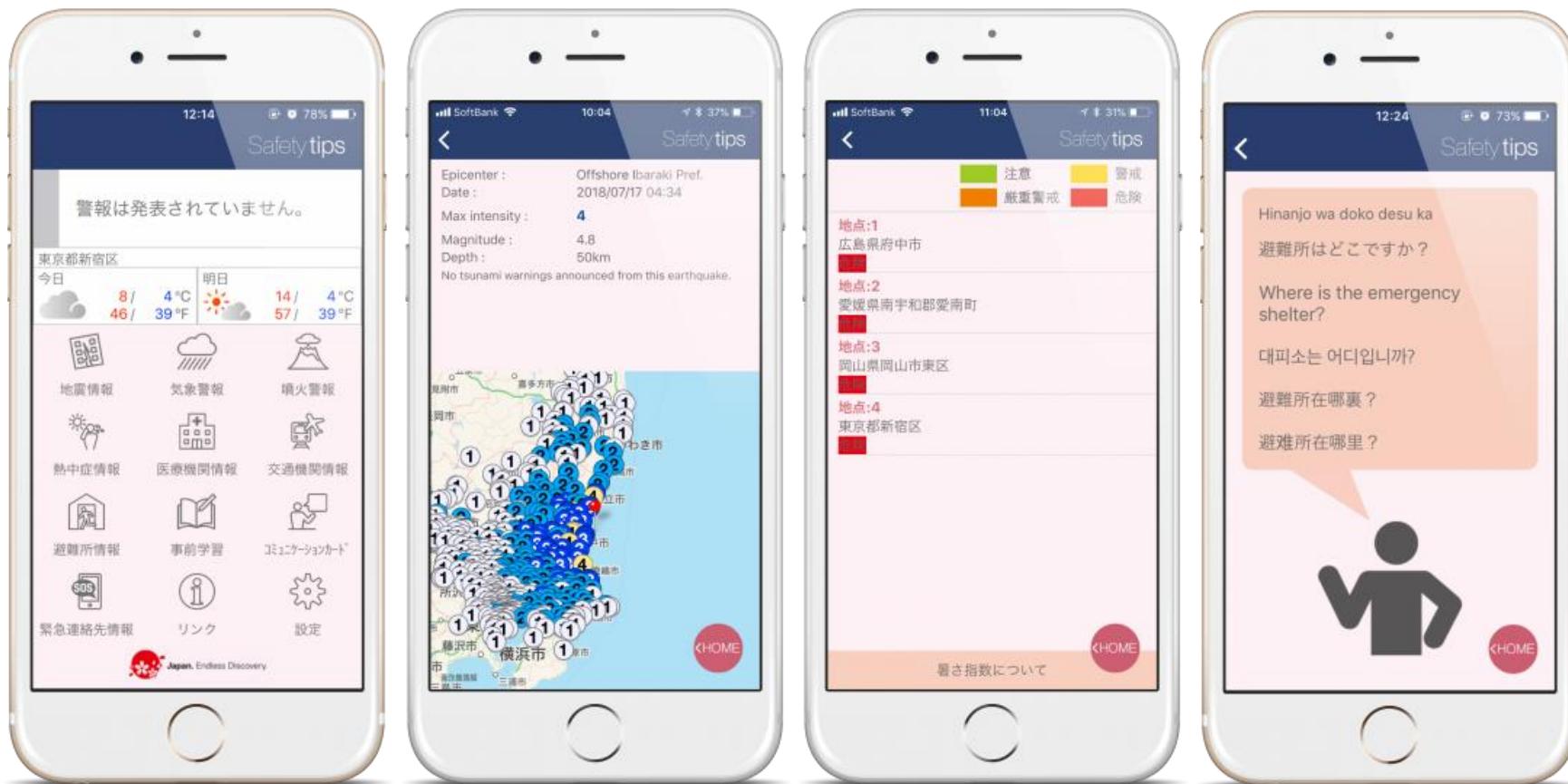
災害時に役立つ機能を多言語(日・英・韓・中(繁・簡体))で提供
災害発生時の警報等をプッシュ通知でお知らせ

◆料金

無料

◆ダウンロード数

約10万ダウンロード(利用者は日本人53%,米国人10%,中国人5%)



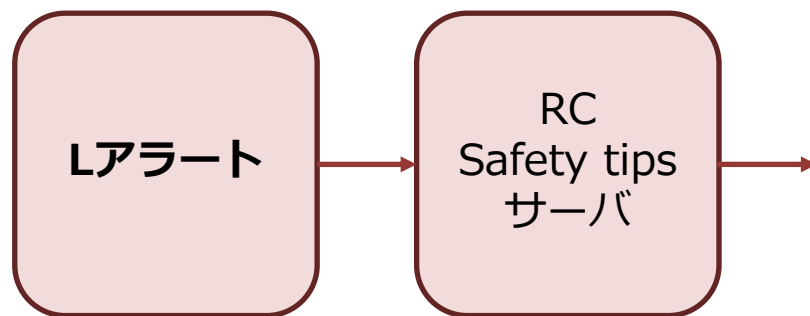
「Safety tips」のLアラート接続について

◆取り扱っている情報

国民保護情報

多言語(日・英・韓・中(繁・簡体))でプッシュ通知と詳細情報を表示
避難勧告・指示情報

日本語により設定地点毎の一覧と詳細情報を表示



Lアラートから受信した情報をSafety tipsサーバにて解析し、アプリ利用者が事前に登録、もしくはGPSにより自動で登録した地点に該当する情報をお知らせする。
国民保護情報は全利用者に通知する。避難勧告・指示情報は登録地点に該当する情報のみを表示する。



Lアラート接続による運用体制について

Lアラートの接続および避難勧告・指示情報の取り扱いに伴い、運用体制の見直しを実施した。

- ◆監視責任者は災害情報の監視、Lアラート情報の監視等を行う
- ◆監視責任者は情報の取り消し、訂正に関しての判断を行う
- ◆技術責任者は情報配信システムの稼働状況の監視等を行う
- ◆技術責任者はサーバ等の不具合が生じた際復旧作業を行う
- ◆技術責任者は監視責任者の取り消し、訂正の判断に応じて表示情報を修正する
- ◆何らかの理由で監視責任者が監視作業に当たれなくなった場合、利用責任者主導で社内メンバーから代理を立て監視作業を行う

営業時間

利用責任者 1名

監視責任者 1名

技術責任者 1名

営業時間外

監視責任者 1名

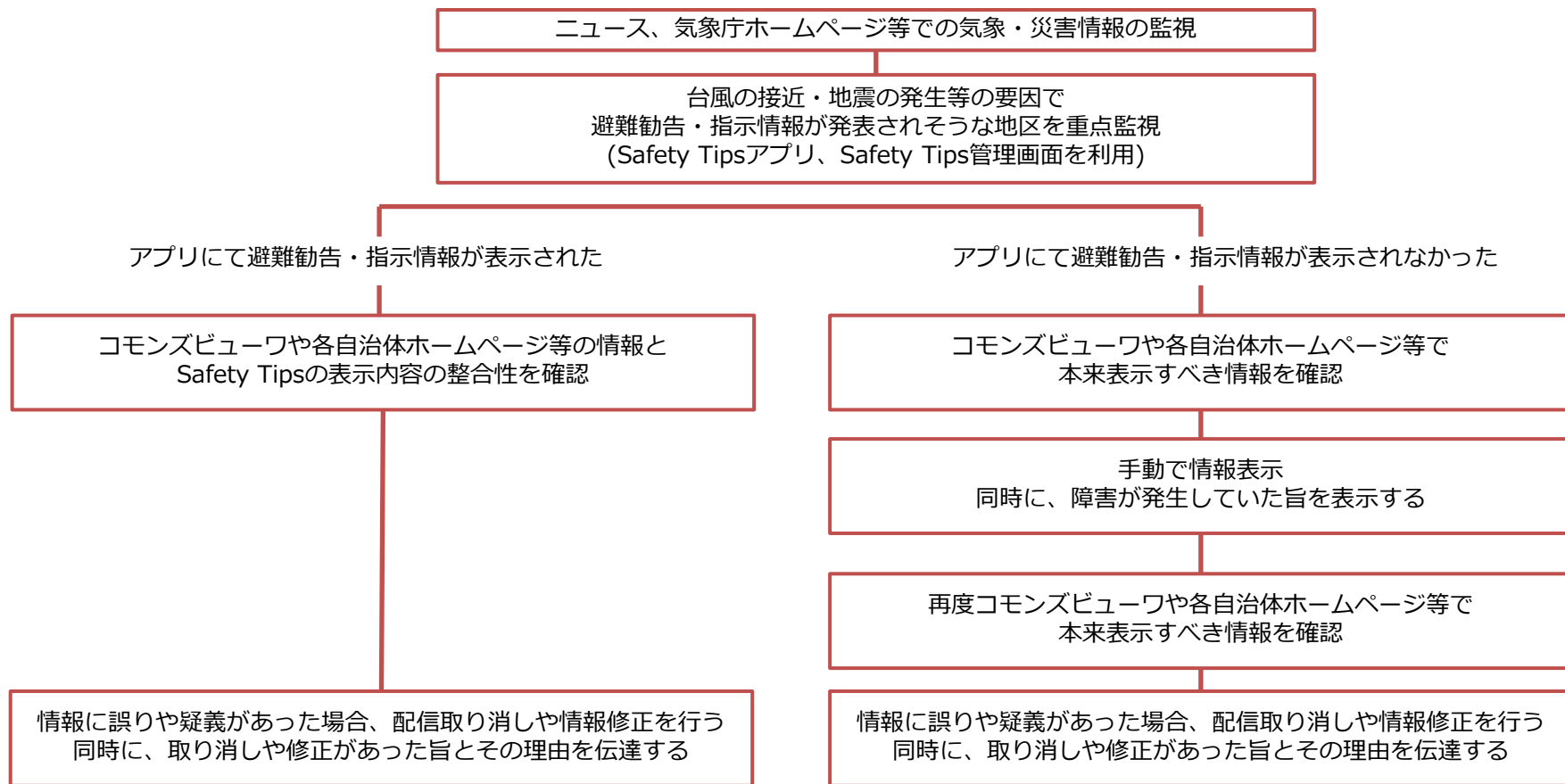
技術責任者 1名

適宜連絡を取る

監視担当者 1名

技術担当者 1名

Lアラート接続による監視の手順について



- ・ 災害発生時等、情報発信が起きうる事態になった場合は増員する
- ・ 自治体から何らかの理由で入力がなされなかったが、ニュースやインターネット等からの情報で発表が確認できた場合、監視責任者の判断で技術担当者が情報を発信する
- ・ 入力された情報の品質についても日々監視を続け、適宜表示方針を検討する

西日本（平成30年7月豪雨）の対応について

7月5日朝から6日昼にかけて、弊社Safety tipsサーバにおいて、Lアラートから受信する電文をエラーとして扱い、アプリ上に表示することができず、手作業により対応した地域が約30箇所に及んだ。

- ◆自治体コードの桁誤り(6桁であるはずが5桁になっていた)
- ◆政令指定都市に関する自治体コードの考慮もれ
- ◆補足情報の有無に関するインタフェースの相違

当社において、その都度、**何が「正しい」か**を判断し、その結果に基づいて、手作業で情報を表示させるとともに、システムの改修を行い、6日夕方以降はエラー扱いとせず、情報を表示する仕組みとした。

過去においても、電文をエラーとして扱ったり、想定していない内容を受け取り、その都度、**何が「正しい」か**を判断して、システムを改修している。

- ◆発表日時の未設定もしくはブランクの設定
- ◆補足情報の文字制限
- ◆自治体名の旧字体・新字体の違い



すべての自治体から情報を受け取らないと、何が「正しい」か、わからない状態のまま？

Lアラートのあり方(こうであればいいのに)

◆接続時に求められたこと

情報発信者

発災している自治体は、入力時間がなかったり、あわててLアラートに入力しているので、間違った情報が発信される可能性がある



Lアラート



情報伝達者

ニュースや気象庁のホームページ等で情報の確認を行い、情報の正確性を担保して発表すること

IT企業

情報を右から左に伝えればよいとシステムで簡単に判断して、命に関わる情報を軽く扱うことは許されない

◆運用を始めた後に考える「あるべき姿」

情報発信者

発災しあわてている状況であっても、Lアラートに正しい情報を入力して発信する



そのため、入力を支援する仕組みをLアラートに取り入れる

Lアラート

電文フォーマットを整え、情報の正確性を担保して情報伝達者に発信する



情報伝達者

Lアラートから受信した情報を正確かつすみやかに配信する

時間のズレや内容の違いが生じることなく、同じ地域の人が同時に同じ情報を共有することにより

- 状況を確認し合うこと（声を掛け合うこと）ができる
- 対応行動（初動）を相談し合うことができる

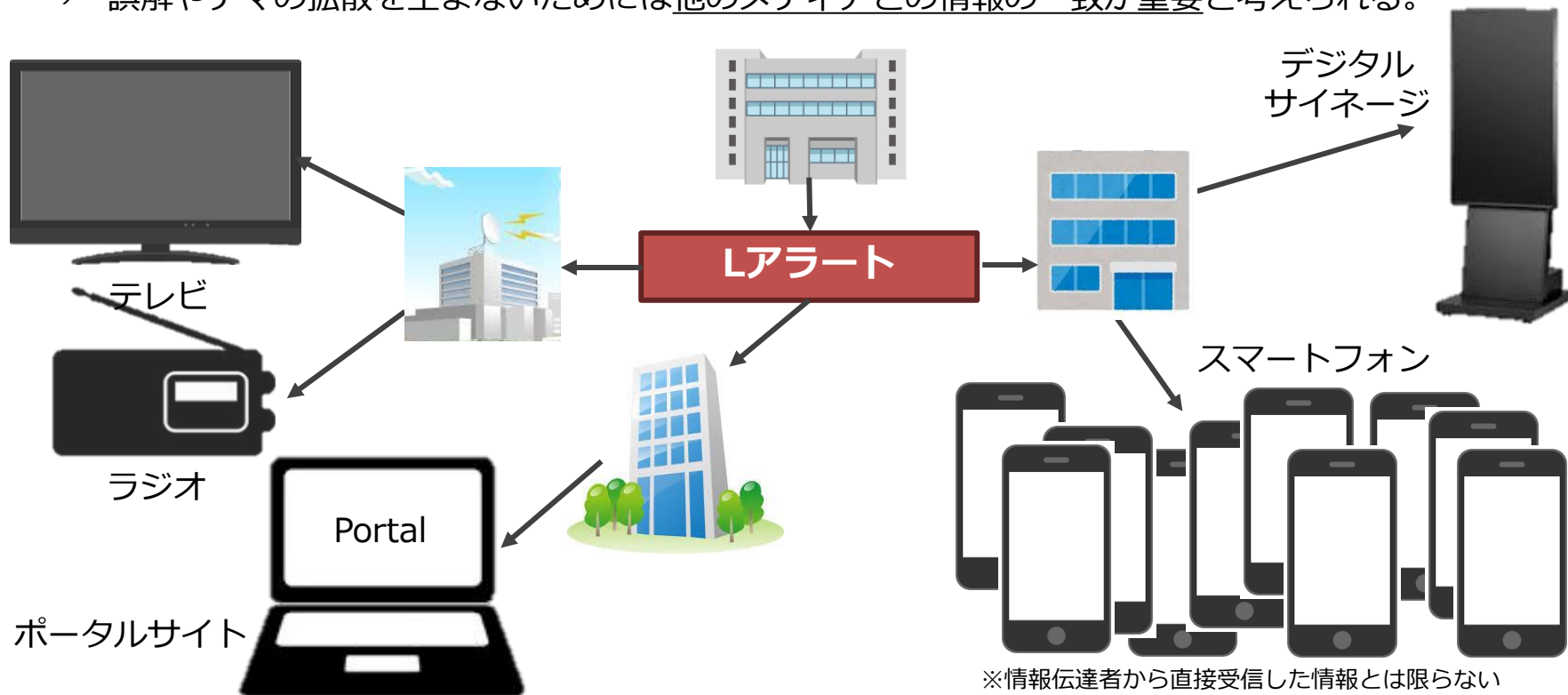
Lアラートから発信される情報の共有

大学との共同研究による大学生10名へのグループインタビューからわかったこと

- ◆災害情報の入手方法 ツイッター（普段から利用しているので）10名/10名
- ◆正確性の確認 タイムスタンプ、写真の有無、写真の撮影日時→公式アカウント
- ◆対応行動の判断 被害想定 の例や可視化してくれるとわかりやすい

情報はスマートフォンを使ってSNSにより入手し、他の情報と比較して正確さを確認している。行動を判断するときは「公式アカウント」を確認する。

→ 誤解やデマの拡散を生まないためには他のメディアとの情報の一致が重要と考えられる。



※情報伝達者から直接受信した情報とは限らない

避難勧告・指示情報発表後の猶予時間

