

# 災害情報のコミュニケーション

兵庫県立大学大学院減災復興政策研究科長 室崎 益輝

# 減災と情報

# 減災行動と情報

---

- ▶ 環境や状況に応じた適切な減災行動を引き出すことが、危機管理には欠かせない・・・その行動は、(1)環境や状況 (Environment)、(2)情報や刺激 (Information)、(3)個性や文化 (Character) に規定される

Informationはフローの情報

Characterはストックの情報

$$B=f(E, I, C)$$

B: 対応行動

E: 行動環境    I: 減災情報    C: 経験知



# 減災サイクルと情報

---

## ▶ 減災のサイクルと情報

(1) 防備・・予防情報そして災害文化

要援護者の情報管理、予防報道と減災教育

(2) 回避・・警戒情報そして避難情報

リスク&クライシスの動態把握 と伝達

(3) 救援・・生活情報そして再建情報

生活ニーズの把握、住宅再建の情報提供

---



# 減災心理と処理

---

## ▶ 応急時・・過緊張と情報処理

悲劇の予測、大脳の混乱

入力・・重要な情報の見落とし

処理・・不確実な情報に踊る、短絡的な判断をする

出力・・条件反射的あるいは習慣的に反応

## ▶ 予防時・・正常化の偏見

情報の軽視もしくは無視

入力・・リスクについての情報の無視

処理・・思考省略、過小評価、思い込み

出力・・無防備、無策

---



# リスクコミュニケーション

# リスクコミュニケーションの態勢

---

- ▶ リスクコミュニケーションの正四面体・行政、専門家、メディア、市民の4者が連携協働して、コミュニケーションをはかる

防災の専門家や通信の専門機関の果たす役割が大きい

- (1) 日常時の啓発・教育
  - (2) 応急時の収集・伝達
  - (3) 回復時の相談・ケア
-

# リスクコミュニケーションの要件

---

- ▶ 情報の内容・・簡明であること  
大雑把でも誤謬のないように  
フルプールの原則
- ▶ 情報の時期・・余裕のあること  
タイミングを逸しないように  
移動時間など対応時間を考慮に入れる
- ▶ 情報の伝達・・ミスのないこと  
伝達ルート信頼性と多重性
- ▶ 情報の認識・・誤解のないこと  
受け手の理解力にあわせて





# リスクコミュニケーションの作用

- ▶ 応急時の情報の提供では、空振りも許されても、見逃しは許されない 命を守ることを優先し、避難勧告等を躊躇してはならない

## プロアクティブの原則

- (1) 疑わしいときは行動せよ→避難情報を待たずに自主避難
- (2) 最悪の事態を想定して行動せよ→希望的観測で避難を躊躇しない
- (3) 空振りも許されるが見逃しは許されない→空振りは命を守る保険
- ▶ 受け手に伝達されるだけでなく認識されてこそ、また認識されるだけでなく行動につながってこそ、情報は生きてくる
- ▶ リスク情報と対策情報がセットになってこそ、適切な行動が引き出せる

# 避難情報のコミュニケーション

# 避難情報コミュニケーション

---

- ▶ 避難情報コミュニケーションは送り手（行政側）と受け手（住民側）の協働作業・・送り手は「制球力」をつけること、受け手は「選球眼」を磨くこと

「空振りを厭わず」だが、「空振りを減らす」ことも

気象台や自治体は、(1)警報や勧告の精度を上げる努力をするとともに、(2)住民の情報を理解する力を向上させる努力をすること



# 避難関連情報の精度向上

---

- ▶ 制球力を上げる・・・とんでもないボールを繰り返している、オオカミ少年にみなされて、空振りをしてくれなくなる

(1) 空振り率の減少に心がけること・・・確実性

地域別のリスクに応じて細やかに発信

細かいメッシュごとに、中小河川についても危険情報

(2) 正しく受容されるように心がけること・・・有効性

わかりやすい形、誤解を生まない形で発信

早い段階から危険の高まりを伝える

---



# 住民自律避難の意識向上

---

- ▶ 選球眼を高める・・・住民は、行政依存あるいは警報待ちにならず、自律的に情報を受容し判断して、迅速で適切な避難行動をとらなければならない・・・地域の危険性を自律的に把握できる

(1) 居住する地域の危険性を踏査や学習で知る

(2) 気象情報や避難勧告等の意味を正しくとらえる

(3) 雨の降り方や河川の濁り等で危険性を判断する力を養う

自主避難体制や自主監視体制の構築

わがまちハザードマップの作成

---