



平成30北海道胆振東部地震における Lアラート利活用に関するアンケートの 実施結果

総務省北海道総合通信局

平成31年3月7日

Lアラート利活用に関するアンケートの概要

➤ 今後のLアラート利活用の一層の推進に向けて、平成30年北海道胆振東部地震における情報伝達者による地域住民への情報伝達について振り返ることにより、評価事項、改善事項等を抽出することを目的に、Lアラートの情報伝達者に対してアンケートを実施。

・期間:平成30年11月30日(金)～平成30年12月14日(金)

・対象者:北海道の情報伝達者33者(回答率100%)

(テレビ放送事業者6者、県域ラジオ放送事業者3者、コミュニティ放送事業者16者、有線放送事業者5者、新聞社等2者)

・実施機関:総務省北海道総合通信局防災対策推進室

<調査項目>

質問1 情報伝達者の情報の記入をお願いします。

事業者等名、Lアラート担当者名、連絡先(電話、メール)

質問2 地震発生後、情報発信者より提供された情報(取材等により得た情報を加味した情報を含む)を、テレビ、ラジオ或いはネット等に最初に発信したのは何時でしたか。

①10分以内 ②10分～20分以内 ③20分～30分以内 ④30分～60分以内 ⑤60分以降

質問3 地方公共団体が発信する避難指示・勧告、避難所開設・避難者数などの避難所情報の他、住民に伝達するLアラート情報として、どのような情報が必要と考えますか。(複数回答可)

①停電・復電の状況 ②JRの運行状況 ③バスの運行状況 ④道路の復旧状況 ⑤断水・給水情報 ⑥ガスの復旧状況
⑦通信の復旧状況 ⑧医療関係情報(受入病院、人工透析患者等受入病院、在宅酸素治療法等の患者等)
⑨その他()

質問4 質問3で必要と考えた情報は、今回はどのように収集して伝達しましたか。(複数回答可)

①電話、メールなどによる取材 ②テレビ情報 ③ラジオ情報 ④インターネット情報 ⑤その他()

質問5 今回の地震発生の際のLアラートの活用について、評価できると考える事項、今後改善が求められると考える事項につき、ご記載をお願いします。

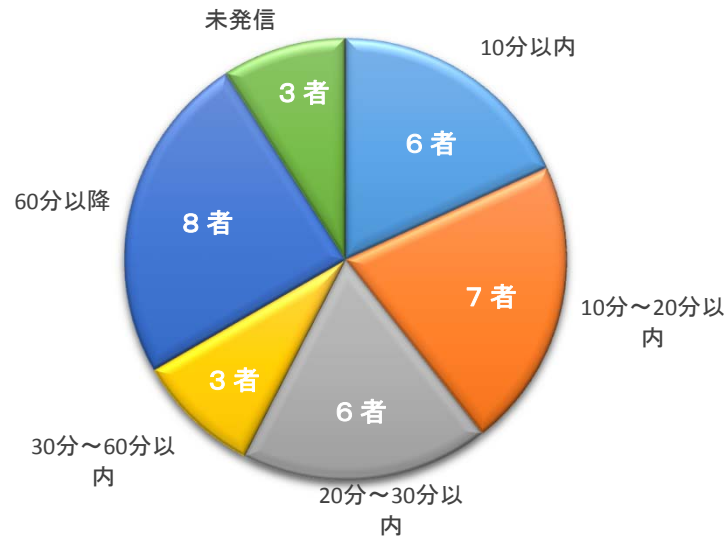
○評価できると考える事項()

○今後改善が求められると考える事項()

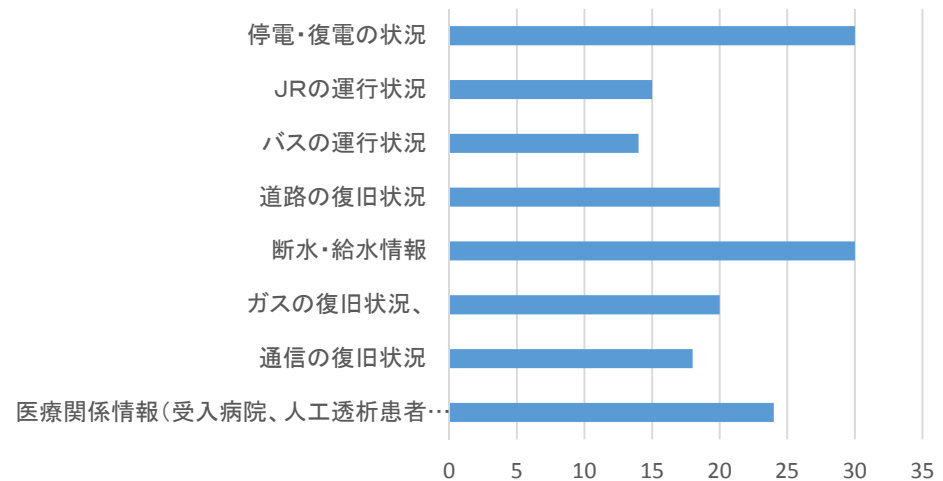
Lアラート利活用に関するアンケート結果 ①

- 市町村が発信した避難勧告や避難指示、避難所情報といったLアラート情報を10分以内に伝達した情報伝達者は6者。
 - 情報伝達者が現行のLアラート情報に加えて伝達することが必要と考える情報は、次のとおり。
 - 電気・ガス・水道・通信などのライフライン情報
 - 医療情報・学校・コンビニ・ガソリンスタンドなどの生活情報
 - 炊き出し・給水・配給などの支援活動情報。
- ※ 情報伝達者は、これらの情報を電話やメールなどの取材により情報収集。

情報発信までの所用時間



Lアラートに必要と考える情報



【その他の必要と考える情報】

- ・生活情報（学校、公共機関、スーパー、コンビニ、ガソリンスタンド、金融機関）
- ・支援活動情報（炊き出し、スマホ充電等）

Lアラート利活用に関するアンケート結果 ②

▶ 評価できると考える事項

【情報発信の迅速性】

- ・ 速報性があったこと。
- ・ 通信状態の悪い環境下や自治体災害担当者の負担軽減においてLアラートでの一斉送信は有効。
- ・ 避難情報の発表や、避難所情報は「Lアラート」の第一報で知り得たものも多かった。
- ・ 情報更新が早くなり、また最新の情報であることがわかりやすくなった。
- ・ 災害情報が瞬時に分かるので重宝しています。

【情報の信憑性・正確性】

- ・ 他地域の情報・様子(正確な情報として)を知ることができる。
- ・ 避難所などに関しては、個別取材では難しいレベルの詳細な情報が発信され、正確に把握することが出来ました。
- ・ 避難者数が随時更新されており状況把握に役立ちます。
- ・ 各自治体からの避難所情報。

【情報内容の詳細性】

- ・ 災害時に小さな市町村の情報まで細かく受け取ることができた。
- ・ 避難所地域の対象世帯、人数の記載があった。
- ・ 国民保護情報、防災、避難勧告・指示情報、避難所情報、交通、ライフライン、生活情報、広報、観光・文化まで、幅広い項目を網羅している点。

【システムの利便性】

- ・ 開設避難所の住所や地区に読み仮名が表記されているので放送でアナウンスする際に便利だと感じます。
- ・ 地震発生時のアラート鳴動機能。

Lアラート利活用に関するアンケート結果 ③

▶ 今後改善が求められると考える事項 ①

【情報の更新】

- ・ 自治体が確実に情報をLアラートに入力し配信すること。長期化した際には、欠かさず、更新情報を入力する。
- ・ ホームページで更新されていてもLアラートはそのままという事例も散見した。
- ・ 北海道庁のWEB「北海道防災情報」とLアラートの避難情報の内容が一致しないことがあるため改善して欲しい。
- ・ 避難所情報など自治体のLアラート発信が大幅に遅れたこと。
- ・ Lアラートに入っている情報と、自治体のリリースや直接取材した内容と違っているケースも多々あり、Lアラートの情報そのものに信頼性はまだ小さいのが実感。
- ・ 避難地域の対象世帯、人数の記載については徹底していただき、一層充実させてほしい。
- ・ 自治体でも発表される情報量に差があります。発表される情報が少ないと活用は難しいのではないのでしょうか。
- ・ 支庁別に発信される情報の整理に時間がかかります。受けて側は、支庁というカテゴリーを意識おらず、放送に際しては、どこの地域でどのようなことが起きているのかが一番重要となります。支庁別の情報発信ではなく、全道1エリアで集計し、個別市町村名を表示していただければ使用しやすいです。
- ・ 自治体により情報の発信度合いに差があるため、情報の偏りが見られる。
- ・ 自治体でも発表される情報量に差があります。発表される情報が少ないと活用は難しいのではないのでしょうか。
- ・ 支庁別に発信される情報の整理に時間がかかります。受けて側は、支庁というカテゴリーを意識おらず、放送に際しては、どこの地域でどのようなことが起きているのかが一番重要となります。支庁別の情報発信ではなく、全道1エリアで集計し、個別市町村名を表示していただければ使用しやすいです。
- ・ 自治体により情報の発信度合いに差があるため、情報の偏りが見られる。
- ・ 情報の仕分けは情報発信を行う側(放送局)が行うと思いますので、とにかく情報を発信したい自治体、情報を発信できるマスコミとの橋渡しの力を高めることで万が一の災害時に有効に活用出来るかと思います。現状のシステムでは、市役所に直接問い合わせ、情報をもらう方が正確で、迅速だと思います。

Lアラート利活用に関するアンケート結果 ④

▶ 今後改善が求められると考える事項 ②

【情報の発信】

- ・ 情報を迅速かつ適切に発信している自治体が少なかった。積極的に発信している自治体とほとんど発信していない自治体が明確に分かれ、きちんと発信している自治体の情報が放送上も多くなる傾向が生じた。(とりわけ下川町が積極的に発信していた。)すべての自治体がLアラートに集中することで、災害時のメディア対応も大幅に軽減できると思われれます。

【情報の多様化】

- ・ 生活情報について発信してもらえるとL字やツイッターで情報を発信する際に情報取得の苦労が軽減されるかもしれない。
- ・ ライフライン関連の情報は特に必要としていたので、各社には情報発信者となってきめ細やかな情報を出して欲しい。
- ・ リスナーからの声も生活情報(スーパー、コンビニ、スマートフォンの充電場所、ガソリ ンスタンドスタンド、)を望む声がとても多かった。
- ・ 現状では、Lアラートで発信される情報が全く少ないので他の取材方法で十分間に合っていますが、自治体からの発信量を増やし、即時性を高めて頂ければ、利用価値が向上すると考えております。
- ・ 胆振東部地震のような大災害の場合は特に、避難所毎の最新情報や、より詳細なライフラインなどの情報を随時更新させたい。

Lアラート利活用に関するアンケート結果 ③

▶ 今後改善が求められると考える事項 ①

【システム①】

- ・ 入力されたらすぐに反映できるようにならないか。自治体が同じシステムになればわかりやすい。現状は一度道庁などが確認してから入力と聞いている。
- ・ コモンズビューワーの使用感の改善を望みます。ピックアップしたデータの印刷レイアウトも緊急時には読みづらいものとなっているなど、ビューワーでは、十分な災害放送体制をとることができません。ラジオ局レベルでは、別途、ソフトウェアを独自に構築することは難しく、ビューワーで必要十分な対応が可能な状況を作ることが出来るのが最善と思われれます。
- ・ ビューアーの画面を印刷するとA4サイズに収まらなかったり、不鮮明になる。図がない形のテキスト原稿に変換されると、使い勝手が良くなると考えます。(ラジオは、音声のみで、原稿やリストを読み上げる形になるため)
- ・ ビューアーを立ち上げた時の読み込み時間が長いのも気になります。
- ・ 地震速報等受信した情報をそのままプリントアウトが可能になれば放送でより使いやすい。
- ・ Lアラートのアプリで誰もが手軽に見られるようにできないだろうか。
- ・ コモンズビューワーの使用感の改善を望みます。ピックアップしたデータの印刷レイアウトも緊急時には読みづらいものとなっているなど、ビューワーでは、十分な災害放送体制をとることができません。ラジオ局レベルでは、別途、ソフトウェアを独自に構築することは難しく、ビューワーで必要十分な対応が可能な状況を作ることが出来るのが最善と思われれます。
- ・ 取り上げた情報をすぐ印刷できると作業しやすくなります。
- ・ CommonsViewerに関して、スタジオ内に設置している為、警報音が鳴らないようにしているので、画面に目立つ表示(赤色点滅等)があれば良いと思います。また、その表示も地域を指定出来ると全国版の表示が出来るので便利だと思えます。

Lアラート利活用に関するアンケート結果 ③

▶ 今後改善が求められると考える事項 ①

【システム②】

- ・ 弊社の場合、放送スタジオではなく事務所に設置していますが表示内容を印刷したくてもレイアウトが崩れてしまいます。
- ・ 北海道胆振東部地震が発生した際、北海道防災情報システムが使用出来ない状態であったため、〇〇町ではLアラートによる情報伝達を実施出来ませんでした。Lアラートは災害が発生した際、地域住民に対して情報を伝達する重要な手段であるため、今後、災害発生においてシステムが使用できないということが無いように、システムの強化を図って頂きたい。
- ・ 見やすさ、わかりやすさ、絞りこめる情報検索。
- ・ 情報提供のスピード感。WIN版のほかにmac版も望まれる。インターネット環境が使えない時のためにモバイル版があれば大変有効。
- ・ 入力する事項の判断(避難所を入力しない自治体が散見)が自治体ごとにまちまちなので統一して運用してほしい。
- ・ Lアラートの有効性に関する周知が浸透する事で導入及び活用をすすめ易い。自治体HPとRSS連動頂ければ当事業システムとの親和性が高くなります。独自でシステムを構築しております

【停電対策】

- ・ ブラックアウトを受けて停電対策を充実させる(今回、札幌市などの膨大な数の避難所情報を手入力せざるをえなかった)。
- ・ インターネット回線遮断時、大規模停電時の代替受信手段。
- ・ 大規模災害の場合、停電はもとよりネット回線などの問題でネットを通じての情報伝達は発災直後は不可能かと思えます。その際の優先ラインや電話・FAXなどの情報伝達しやすい方法の準備が必要かと思えます。

Lアラート利活用に関するアンケート結果 ③

▶ 今後改善が求められると考える事項 ①

【体制整備】

- ・ 要員不足などで自治体が入力できない時のバックアップ体制の充実・組織化。
- ・ (被災)自治体が速やかに情報を更新できる体制を作ること。
- ・ ソフト(人員)面や運用面の改善・充実がなければ、Lアラート情報は、まだ「参考情報」ととどめざるを得ない。
- ・ 現場の職員が対応に追われてLアラート発信ができていない。そもそも自治体によって災害時の情報統制ができていない。Lアラートでの情報が少ないため、結局直接取材となる。

【周知】

- ・ 自治体のLアラートがそのままマスコミなどに流されるという制度の仕組みの詳しい周知が不足していた。小規模自治体を中心に制度の周知をしてほしい。
- ・ 弊社の放送地区 中標津町では役場・警察等、情報発信者がLアラートを利用していない(運用できていない、またはLアラートまで手が回らない)ので、情報伝達者としてLアラートの利活用が出来ません。まずは情報発信者への利用促進が先ではないでしょうか。

ただし、役場の防災担当とは電話でのやり取りで必要な情報は十分共有できていました。Lアラートの必要性自体に疑問を感じます。

【その他】

- ・ 自治体等に張り付いて得る情報の方が早くLアラートを全く使っていなかった。
- ・ 今回の地震発生に際してはLアラートを全く活用しませんでした。これは当方の改善事項であります。