

公共広報コミュニケーション研究会セミナー

# 「災害多発＋コロナ禍」の時代における 〈防災広報〉を考える

～さまざまな防災の局面における市民とのコミュニケーションの事例共有～

## 実施報告書



公共広報コミュニケーション研究会  
Research Institute for Public Relations and Communications

## 実施概要

- セミナー名 : 「災害多発+コロナ禍」の時代における〈防災広報〉を考える  
～さまざまな防災の局面における市民とのコミュニケーションの事例共有
- 実施日時 : 令和3年10月7日（木）15時～16時55分
- 開催手法 : オンライン開催（Zoom ウェビナー使用）
- 参加者 : 15自治体 31名 ※参加費無料

## 開催目的

当研究会では、公共から市民への広報〈今の時代に即した情報の受発信〉に関する研究と事例共有を関東中心300自治体へオンライン・メディア（メールマガジン）を通じて行っているが、災害の多発と激甚化、さらにはコロナ禍という近年の状況により、防災・災害対応における情報発信の重要性が高まっていることを踏まえ、各自治体の担当者が情報共有を図ることを目的とし、オンラインセミナーを開催する。

## セミナーテーマ

公共広報コミュニケーション研究会（リパルコ）の基本姿勢「市民への、今の時代に即した情報受発信は、単にinformation transmission（情報伝達）であるのみならず、Communication（関係構築）であるべき」に基づくテーマ「普段のコミュニケーション構築による緊急時への備え」（平常時に市民とコミュニケーションを重ね、非常時に情報のライフラインを目指す）の実現に向けた、オンライン（ネット、SNS等）活用による広報の研究と啓蒙の一環として、矢守教授の「生活防災」の考えを中心に、近年、自然災害による被害を経験した自治体、防災に特長的な取り組みをしている自治体の事例共有により参加者の理解を深める。

## プログラム

司会進行 公共広報コミュニケーション研究会 主任研究員 佐藤 幸俊

### 基調講演

15:05 - 15:25

### 「災害多発+コロナ禍」の時代における〈防災広報〉を考える

京都大学防災研究所 巨大災害研究センター 矢守 克也 教授

#### ▼矢守教授との意見交換の様子



### 事例共有

15:30 - 16:35

- ① 栃木県足利市 西宮林野火災  
栃木県足利市 総合政策部 秘書広報課 広報広聴担当 米澤 滋子 主幹
  - ② 令和元年東日本台風からの復旧・復興の状況  
埼玉県東松山市 秘書室 危機管理課 被災者生活再建支援室 内田 幸雄 室長
  - ③ 避難のあり方を踏まえた市民への情報発信について  
京都府福知山市 市民総務部 危機管理室 森下 邦治 室長
  - ④ 黒潮町における防災の取り組み  
高知県黒潮町 情報防災課 徳廣 誠司 課長
- ① 地域のデジタル強化に生きる支援サービスのご案内  
株式会社デアライブ 古畑 健吾 様
  - ② SNS活用研修／コロナ禍における密を避けるイベント  
株式会社チーム・エムツー 原口 綾乃

#### ▼パネルディスカッションの様子



### 官民協働事例

16:35 - 16:45

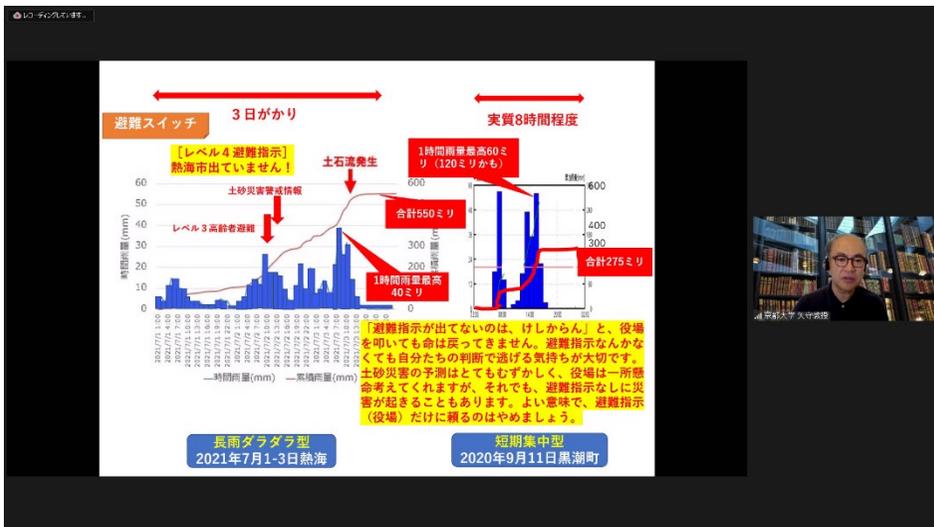
## 参加自治体

15自治体 31名

東京都調布市 広報課／東京都目黒区 危機管理課／千葉県柏市 広聴広報課／東京都中野区 防災危機管理課／  
東京都東村山市 防災防犯課／東京都品川区 広報広聴課／鳥取県 危機管理政策課／鳥取県大山町 総務課／  
埼玉県さいたま市 広報課、シティセールス推進課／東京都荒川区 防災課／熊本県八代市 危機管理監／  
熊本県 危機管理防災課／鳥取県米子市 防災安全課／大阪府堺市 危機管理課／京都府福知山市 危機管理室

基調講演

※一番適している写真をお使いください。



今日のメニュー

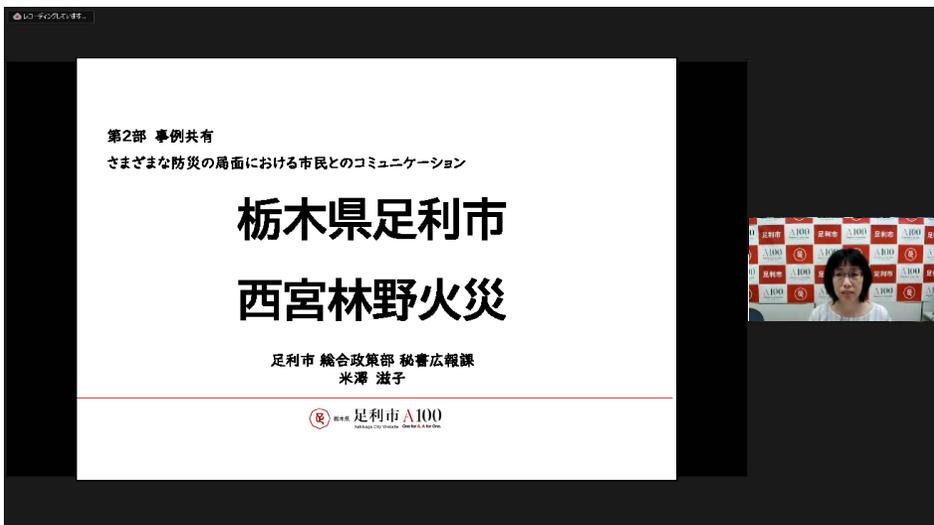
1. 住民の実力養成のための防災広報  
～「何とかしてくれ/どうしてくれるんだ」からの脱却
2. 「地区防災計画」  
～黒潮町との取り組みから
3. 「ローカルエリアリスク情報」  
～福知山市との取り組みから
4. コロナだからって特別何か変わるわけじゃない

- 講演者：京都大学防災研究所 巨大災害研究センター 矢守 克也 教授
- 演 題：「災害多発+コロナ禍」の時代における <防災広報> を考える
  - ・ 住民の実力養成のための防災広報  
～「何とかしてくれ/どうしてくれるんだ」からの脱却
  - ・ 「地区防災計画」～黒潮町との取り組みから
  - ・ 「ローカルエリアリスク情報」  
～福知山市との取り組みから
  - ・ コロナだからって特別何か変わるわけじゃない
- 質 問：「避難スイッチ」の起点は？  
「情報が届いていない」への向き合い方

高知県・黒潮町（熊野浦・白浜地区）の土砂豪雨防災ワークショップ

- ✓ 高知県・黒潮町（熊野浦・白浜地区）で2021年6月～7月に土砂豪雨防災ワークショップを開催
- ✓ ワークショップを実施する前に、訪問式の事前調査を実施
- ✓ 事前調査の回答、もしくはワークショップの参加をした世帯関与率は、両地区とも100%を達成

事例共有①



第2部 事例共有  
さまざまな防災の局面における市民とのコミュニケーション

# 栃木県足利市 西宮林野火災

足利市 総合政策部 秘書広報課  
米澤 滋子

栃木県 足利市 A100  
Aikaga City Website One for A, A for One.

- 発表者：栃木県足利市 総合政策部 秘書広報課  
広報広聴担当 米澤 滋子 主幹
- 事 例：栃木県足利市 西宮林野火災
  - ・ 令和3年2月に発生した山火事について
  - ・ 市街地至近でなかなか鎮火しなかったため  
想定外に大きく報道された
  - ・ 記者クラブ以外にもプレス対応の必要が
- 質 問：山火事という災害自体から、その後の事態の  
推移までとにかく予期できないことが続いた  
と思いますが、どういう準備をしておけば良  
かった等、事後に思ったことがありますか。



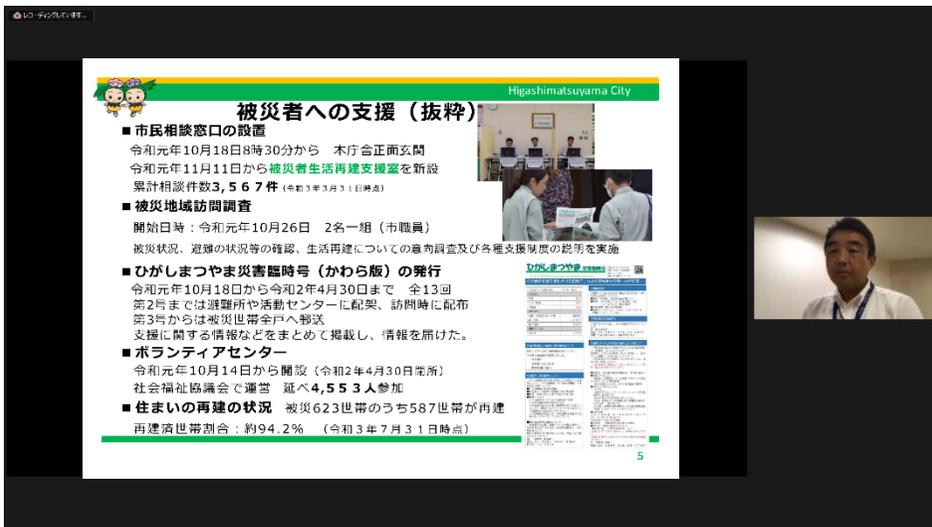
街中からの見た山火事の様子



山間の住宅地から見た山火事の様子

栃木県 足利市 A100  
Aikaga City Website One for A, A for One.

事例共有②



- 発表者：埼玉県東松山市 秘書室 危機管理課  
被災者生活再建支援室 内田 幸雄 室長
- 事例：令和元年東日本台風からの復旧・復興の状況
  - ・ 2019年の台風19号による浸水被害は2021年まで被災者生活再建が完了していないという長期化の側面
  - ・ 被災直後から段階に応じた情報提供
- 質問：発災直後とその後のそれぞれにおいて、被災者とのコミュニケーションに関する工夫や、時間経過に応じた変化等があれば教えてください。

Higashimatsuyama City

## 令和元年東日本台風からの復旧・復興の状況

埼玉県 東松山市

東松山市について  
関東地方の中央に位置する埼玉県。その埼玉県の真ん中にあるのが東松山市です。比企丘陵の豊かな緑に囲まれながら、都心まで電車で最短44分という便利さも併せ持っています。

市役所の位置  
東経139度23分59秒、北緯36度2分31秒、海拔34.871メートル

面積  
65.35平方キロメートル（平成27年3月6日付で変更）

人口  
人口：90,407人（発災時人口：90,320人）  
世帯数：40,994世帯（発災時世帯数：40,376世帯）  
（注意）令和2年10月1日現在、住民基本台帳人口(外国人を含む)

1

Higashimatsuyama City

## 決壊箇所と浸水の状況

市内3つの河川、7箇所が決壊・欠損し、付近で甚大な浸水被害が発生

台風19号による被害の状況 令和2年4月10日時点

2

事例共有③



- 発表者：京都府福知山市 市民総務部 危機管理室 森下 邦治 室長
- 事例：避難のあり方を踏まえた市民への情報発信について
  - ・福知山市の主な洪水記録一覧
  - ・福知山市避難のあり方検討会
  - ・市民への情報発信（防災アプリ）
  - ・「避難スイッチ」の入れ方、イメージ
- 質問：防災アプリは、まさに「生活防災」の実践であり、「避難スイッチ」の実装だと思います。効果的に使われているのを伺いましたが、逆に苦心している点、困っている点がありますか。

### 福知山市避難のあり方検討会

**検討会の概要**

**【検討会の設置目的】**  
近年、温暖化等により気象状況が激変する中で、激甚化・頻発化・集中化する豪雨災害や、激甚化する少子高齢化などの社会環境の変化、情報伝達ツールが多様化していく中で、改めて、市民の避難に対する意識のあり方や、避難行動につなげるための情報発信のあり方、避難所運営等を含め、自助・共助・公助の観点から本市の避難のあり方全般についてその方向性を議論するにめ有識者等による検討会を設置し、今後の対応策の検討を行った。  
今回、その議論において、福知山市避難のあり方検討会の最終報告を取りまとめ、今後、テーマごとの方向性について、具現化を図るための具体的な取組をそれぞれ進めることで、福知山市の自助・共助・公助が確実とし、市民とともに克服する災害に強いまちづくりを市民・関係機関・市がしっかりと連携して進めることとする。

**【検討会実施経過】**  
令和元年11月12日 第1回検討会  
・設置目的、全体の進め方について「1」～「3」のテーマについて 課題と今後の対応策を検討  
令和元年12月19日 第2回検討会  
・第1回会議の検討内容の整理 4～6のテーマについて 課題と今後の対応策を検討  
令和2年2月18日 第3回検討会  
・整理、取組の進め方について議論・確認 ・中間取りまとめ案の確認  
・令和2年度の取組内容について報告  
令和2年6月 「福知山市避難のあり方検討会」中間とりまとめ1策定  
令和2年12月18日 第4回検討会  
・1.中間とりまとめにおける調整事項を踏まえた取組内容について  
令和3年2月14日 避難のあり方シンポジウム → 新型コロナウイルスの影響により延期  
令和3年2月18日 第5回検討会（リポート開催）  
・避難のあり方検討会最終とりまとめ（案）について

**【最終とりまとめの構成】**  
I. 過去の主な災害に係る気象等の概況と被害の概要  
II. 検討テーマごとの現状、課題と今後のあり方及び事業評価指標  
 テーマ1 「避難のスイッチとどんな情報でどのような形で発信するのか！」  
 テーマ2 「高齢者や災害時要配慮者等に情報をどのように伝えるのか！」  
 テーマ3 「高齢者等の災害時要配慮者など、住民をどのように誘導するのか！」  
 テーマ4 「避難先はどこのか！」  
 テーマ5 「避難所の受け入れ体制・運営はどうか！」  
 テーマ6 「災害リスクを軽減し、避難行動につなげるための防災教育の推進！」  
 III. 参考資料




2

### 避難のあり方検討を踏まえた市民への情報発信(防災アプリ)



あなたの避難行動をしっかりとサポートします！






● 避難のあり方検討を実現するため令和3年5月に導入、9月末現在でインストール数 約8,500件  
 ● 災害時、平常時の主力の情報伝達手段として、活用、更なる登録促進を図る！

3

## 事例共有④

**黒潮町の概要**

- 黒潮町は、平成18年に「旧佐賀町」「旧大方町」の合併により誕生した町です。
- 四国／高知県の中でも西南に位置しています。
- 面積188平方キロメートル。
- 人口 10,797人。
  - 15歳未満の年少人口 915人 (8.47%)
  - 65歳以上の高齢人口 4,837人 (44.80%)
- 世帯数 5,459世帯。
- 延長約35kmの美しい海岸線を有する町です。

※人口等はR3.3.31時点。





人が元氣、自然が元氣、地産が元氣  
**黒潮町**

黒潮町 情報防災課

■ 発表者：高知県黒潮町 情報防災課 徳廣 誠司 課長

■ 事例：黒潮町における防災の取り組み

- 最大クラスの南海トラフ地震の想定「34mのまち」（最大津波高）
- 具体的な取り組み  
職員地域担当制、戸別津波避難カルテ等

■ 質問：「逆境を逆手にとる」思想というのはとてもポジティブで大いに参考になりますが、その中でも「防災ツーリズム」という特徴的な取り組みについて教えてください。

### 最大クラスの南海トラフ地震の想定

- ✓ 最大震度「7」の揺れが2～3分継続
  - ✓ 津波到達（1m）8分、最大津波高 34m
  - ✓ 広範囲な液状化も懸念
  - ✓ 物的被害（建物被害）6,300棟
  - ✓ 人的被害 2,300人
  - ✓ 1日後の避難者数 10,000人
  - ✓ 町内全61集落のうち、40集落が津波被害の可能性
- 

協働事例①

地域のデジタル強化に生きる  
支援サービスのご案内

株式会社ディアライブ  
2021年10月7日

- 発表者：株式会社ディアライブ 古畑 健吾 様
- 事 例：DX化支援（自治体教育のIT化促進）
  - ・ 組織のDX推進における課題
  - ・ 地域・組織のDX推進に必要なこと
  - ・ 組織のDX推進を支援するサービス（SURGE）の紹介
- 協働実績自治体
  - 島根県隠岐観光協会
  - 水郷三都観光推進協議会
  - 京都府 など

### 組織のDX推進における課題

多くの組織がDX推進の必要性を感じているものの、人材不足・方針策定に悩んでいる。

#### DX推進の重要性を感じているか

重要と感じている	85.5%
重要と感じていない	14.5%

#### DX推進にあたり課題に感じていること

必要な人材がいない	50.3%
予算がない	29.7%
優先度がわからない	27.3%
効果・目的を定めない	17.1%
セキュリティ面への不安	13.3%
具体的なソリューションがわからない	12.2%
目標設定が長い	11.8%
そもそも課題がわからない	8.4%
その他	3.2%

出典：何社も株式会社フレクト「企業のDX推進に関する実態調査（2021年3月末版、n=全国企業の役員・前席クラス300名）」

### DX人材確保へ全国の自治体でも様々な動きが

自治体IT人材 民間から採用増  
民間の求人、企業でIT系 公募採用増なし（選考で減速）

京都市のDX推進や、情報発信・プロの研修責任者を募集します！

### 地域・組織のDX推進に必要なこと

DX推進 = 積極的に動ける「人」の確保なくして実現できない

「人」を確保する為に必要な2つの手段と課題

外部から適任者を <b>採用</b> する	→	組織内に 選考できる人がいない
内部の担当者を <b>育成</b> する	→	組織内に 教育できる人がいない

※中小規模組織の場合、コストの兼ね合いから新規採用は困難な場合も多い

何れにしても**地域（組織）内のスキル・知見向上が重要**

## 協働事例②

「災害多発＋コロナ禍」の時代における〈防災広報〉を考える  
～さまざまな防災の局面における市民とのコミュニケーションの事例共有～

### 自治体広報マネジメント人材の育成支援と コロナ禍における防災イベント企画の事例紹介

株式会社チーム・エムツー

- 発表者：株式会社チーム・エムツー 原口 綾乃
- 事例：SNS活用研修／コロナ禍におけるイベント
  - ・観光マネジメント人材の内製化支援
  - ・コロナ禍の防災啓発イベント事例紹介
  - ・SNS活用セミナー事例紹介
- 協働実績自治体
  - (SNS研修) 神奈川県川崎市 様
  - (SNS研修) 山口県萩市観光協会 様
  - (防災意識啓発企画) 東京都板橋区 様

### 防災展示事例：板橋区

▼レシピブックの作成

▼実際の展示写真

2021/10/7 ©2019-2021 TEAMM2, Inc. 12

### 長崎県対馬市

議題内容 平常時のファンづくりと緊急時の情報発信について

依頼背景と研修内容確定まで

課題認識	目標	研修の想定内容
対馬市では、住民向けのLINE公式アカウントの活用が、対外向けにはFacebookページを運用していくことが決まっていたが、全庁的に知識不足が課題となっている	SNSの違いとLINE公式アカウントの活用方法、Facebookページについて理解を深める	①SNS基本知識 ②LINE公式アカウントの活用方法 ③災害時の情報発信について
【タイムスケジュール】 ・10:00～11:00 SNSの特徴について ・11:00～11:30 LINE公式アカウントの活用事例のご紹介 ・11:30～12:00 災害時の情報発信	【講義】LINE公式アカウントの活用事例のご紹介 (30分) LINEの基本的な活用方法（変更を知らせる、「ステータスメッセージ」で情報を知らせるなど）をお伝えさせていただき、実際に操作で実行した公式LINEアカウントを使用して、利用者のワークシットを行いました。	【講義】災害時の情報発信について (30分) 災害時発生時の情報発信のポイントとして、SNS上での迷惑の拡大を防ぐためのポイントや、SNSの活用し方を紹介し、実践の事例等を紹介いたしました。

2021/10/7 ©2019-2020 TEAMM2, Inc. 10