

地方自治体災害対策本部の情報共有に関するヒアリング調査

- (独) 防災科学技術研究所 川崎ラボラトリー 正会員 ○天見 正和
 (独) 防災科学技術研究所 川崎ラボラトリー 外間 正浩
 (独) 防災科学技術研究所 川崎ラボラトリー フェロー 鈴木 猛康

1. はじめに

災害時における各種情報の共有による効果的な減災の実現が焦眉の課題となっている。この課題に対する研究のひとつとして、情報共有技術による被害軽減・減災を目的とした、文部科学省科学技術振興調整費 重要課題解決型研究プロジェクト「危機管理対応情報共有技術による減災対策」が実施されている。本稿は、当該プロジェクトの一環として、災害対応を経験した自治体を対象に実施した災害時の情報共有についてのアンケート・ヒアリング調査の結果の一部を報告するものである。

2. 調査対象

実際の災害対応で取り扱われる災害情報の項目・内容等を把握するために、平成16年新潟県中越地震および平成17年福岡県西方沖地震、平成16年台風23号等の被害を受けた自治体を、調査対象とした（表-1 参照）。各自治体の災害担当部署を中心に、それ以外にも土木系や福祉系、消防などの部署も対象にした。

3. 調査方法

調査にあたっては、表-2 に示す例のように項目分類別にアンケート調査票を作成し、基本的な情報共有関係が把握できるように設問を作成した。アンケート回答を整理した後、詳細の内容を把握するために職員に対するヒアリング調査を実施した。

以下に、災害対策本部での情報共有のうち、(1)住民からの通報対応、(2)災害対策本部(室)内の情報共有、(3)他部署・他機関との情報共有について述べる。

表-1 アンケート調査自治体

対象災害	
M市	新潟・福島豪雨災害(2004), 新潟県中越地震
K市	新潟県中越地震
F市	福岡県西方沖地震(2005), 豪雨災害(2003)
T市	台風16号, 23号(2004)

表-2 アンケートにおける項目分類 (F市)

災害対策本部	建物被害情報
地震気象情報	道路情報
人的被害情報	公共交通機関情報
救援救助情報	ライフライン(電気)情報
要援護者情報	ライフライン(ガス)情報
避難情報	ライフライン(上水道)情報
救援物資情報	ライフライン(下水道)情報
河川港湾被害情報	ライフライン(電話)情報

表-3 通報受付様式の取り扱い項目

	受信日時	通報者情報	受信者情報	被害内容	対応指示	対応報告
K市	○	○	○	○	○	○
F市	○	◎	◎	◎	○	◎
T市	○	◎	◎	◎	○	○

○：項目あり，◎：詳細区分あり

4. 調査結果

4-1. 住民からの通報対応

ヒアリング調査を行った4自治体のうちK市・F市・T市については、住民からの通報受付を記入するための様式を設けており、それに住民からの通報・問い合わせを記入し、指示対応をしていた。そのうちT市については、災害対応の経験を踏まえた様式の変更が行われていた。また、M市においても、土木部署を中心に被害受付・対応のための様式が検討されているところである。

各自治体の様式に記載されている内容は、表-3の通りである。取り扱われる項目としては、通報者情報、受信者情報、被害内容、対応指示、対応報告である。ヒアリング調査から得た情報の流れは、対象自治体において道路情報の収集・提供を行ったとの回答を得た部署を表-2に示す。

また、T市のヒアリング調査では、自治体に寄せられる通報・問い合わせの約8割が住民からのものであり、その対応が非常に大きな頻度を占めているとの意見を得た。

キーワード 地方自治体, 災害対策本部, 災害情報, 情報共有, 新潟県中越地震

連絡先 〒210-0006 神奈川県川崎市砂子2-6-2 (独)防災科学技術研究所 川崎ラボラトリー

3-2. 災害対策本部(室)内の情報共有

災害対策本部室内における情報共有手段としては、先にあげた通報受付様式や壁新聞、ホワイトボード、紙地図、口頭など従来の手段が中心であった。F市においては、図-1に示すように、防災担当職員以外に、各局からの連絡職員および消防・警察等関係機関からの連絡職員が、災害対策本部室内に集まり、ホワイトボードや拡大用紙を用いて、各機関の活動状況等を情報共有していた。

しかし、紙などの従来からの手段では類似した情報が存在することになり、対応において情報が混乱しやすくなると共に、後日災害対応を取りまとめる際に詳細な記録を残すことや対応内容の分析を行うことが難しいとの意見を得た。

また、システムを使った情報共有としては、K市では、グループウェアの掲示板で情報が閲覧できるようになっていたが、実際には災害対応に追われて情報確認ができなかったとの回答を得た。F市でも、従来のシステムでは取り扱う情報項目が多すぎるとの判断から、必要最低限の項目で災害対応ができるように災害情報収集システムの見直しが行われているところである。F市からは、加えて、情報共有システムが導入されても、重要な情報についてはホワイトボードや口頭などの従来の手段による情報共有が重要であるとの意見を得た。

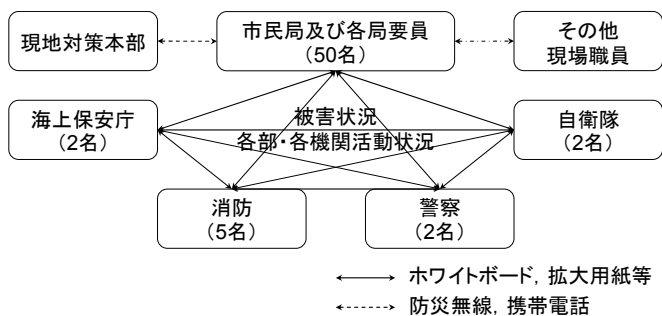


図-1 災害対策本部室内の情報共有 (F市)

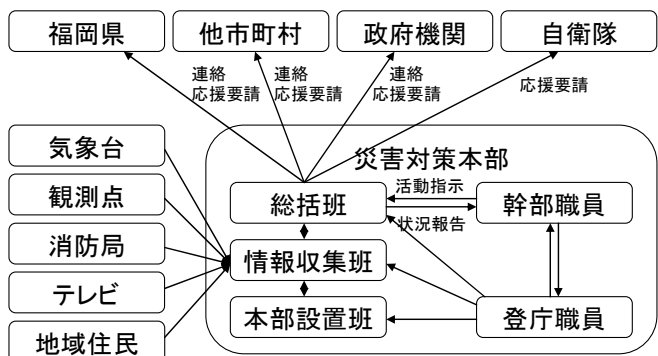


図-2 災害対策本部と他機関との情報共有 (F市)

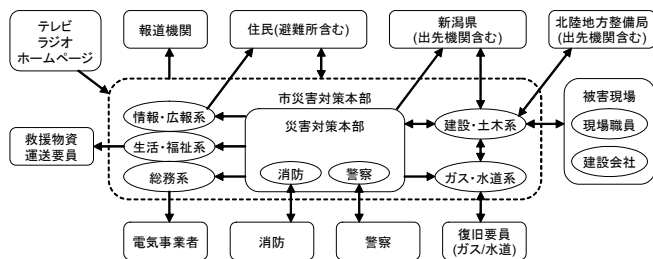


図-3 道路情報に関する情報共有の連関図 (M市)

3-3. 他部署・他機関との情報共有

自治体内の各部署は、災害対策本部の指示あるいは各自の担当に基づき、被害調査等の対応を行っていた。ただし、各部署で収集した情報が全て災害対策本部(室)に報告されるわけではなく、本部より問い合わせや報告指示があった際に報告することであった(図-3参照)。また、都道府県などの上位機関に対する道路や教育施設などの被害等の報告も、関係する部署が行い、災害対策本部室において必ずしも全ての情報を把握しているわけではなかった。

4. まとめと今後の課題

地方自治体の災害対策本部において取り扱われる情報は、住民の避難・救助、救援物資の運搬など災害対応を行うにあたって必要なものが多い。中でも、住民からの通報・問い合わせは、地方自治体への通報に対して大きな割合を占めている。

しかし、災害情報収集の基本となる通報受付様式は、各自治体で独自に整備されている状況にあり、共通化がなされていない状況にある。災害情報の共有を進めるためにも、情報項目の共通化を目指した様式の提案とその内容にも対応した情報共有システムで取り扱う情報項目の検討が必要である。

今後は、都道府県や市町村(政令指定都市、中核市、被害経験のある市町村)を対象とした通報受付に対するアンケート調査も行い、地方自治体が必要とする情報項目の抽出と通報受付様式案の検討を進める予定である。

最後に、ご多忙な中、調査にご協力いただきました各自治体職員および関係者の皆様には深く感謝いたします。

参考文献

1) (独)防災科学技術研究所ほか:危機管理対応情報共有技術による減災対策 平成16年度委託業務成果報告書, 300p., 2005.7