

検証と今後の対応方針

第1 災害情報

1 災害情報の収集・関係機関との共有

今回の熊本地震発災の初期において、建物被害や避難所の状況など必要な情報が十分に把握できなかったことから、(1) 被害状況等の把握のための災害情報についての事前のルールの確認・見直し等、(2) 情報の収集及び共有の強化が必要である。

(1) 被害状況等の把握のための災害情報についての事前のルールの確認・見直し等 ア 情報収集項目の整理及びマニュアル化

災害対応時の情報収集項目の整理及びマニュアル化

(課題と対応方針)

今回の熊本地震では、市町村や市町村に派遣された情報連絡員等及び関係機関から大量の情報は集まったものの、情報のトリアージ(優先順位付)を十分に行えず、活用できなかった。

また、県災害対策本部が災害対応を行う上で必要な情報をタイムリーかつスムーズに入手することができなかった。

県、市町村及び関係機関において各段階で求められる災害状況の把握に必要な情報収集項目、あるいは応急対策の具体化に必要な項目等を事前に整理しておくことが必要である。

現在、大分県地域防災計画において、災害情報・被害情報の収集・伝達については、大まかな情報収集・伝達ルート、情報の収集・伝達を迅速かつ正確に行い情報の一元化を図るための「大分県広域防災ポータルサイト(防災GIS⁶)」の利用等が定められているが、災害対応のフェーズやタイムライン等を必ずしも意識したものとはなっていない。

(具体的な取組内容)

○災害情報収集要領の策定及び継続的な検証、見直し

- ・各段階で求められる災害全般状況の把握に必要な情報収集項目、あるいは、応急対策の具体化に必要な項目等を事前に整理した災害情報収集要領を策定するとともに、訓練等を通じて検証、見直しを継続的に実施

(実施機関：(県)防災局 (県災対)各対策部 (関)市町村・関係機関)

⁶ GIS(Geographic Information System:地理情報システム)とは、地図データと属性データとをコンピュータ上で統合し、検索、分析、表示するためのシステムのこと。平成24年6月の災害対策基本法の改正で、災害応急対策責任者(地方公共団体の長等)は、情報の収集及び伝達に当たっては、地理空間情報の活用に努めなければならないとされた(同法第51条)。大分県では平成24年6月にGISを活用した「大分県広域防災ポータルサイト(防災GIS)」の運用を開始し、被害状況等の情報を県本庁・出先機関、市町村間等で共有を図っている。

実施項目（上記取組のための具体的実施項目）	取組主体（相手方）	28年度	29年度	30年度以降
情報収集要領（試行案）の策定作業・調整	防災局 ・各対策部 （市町村・ 関係機関）	策定作業	調整	
情報収集要領（試行案）の策定	防災局 ・各対策部 （市町村・ 関係機関）	試行案 策定		
図上訓練や災害対応による災害情報収集要領（試行案）の検証	防災局 ・各対策部 （市町村・ 関係機関）		検証・見直し	
災害情報収集要領の策定	防災局 ・各対策部 （市町村・ 関係機関）		策定	
図上訓練や災害対応による災害情報収集要領の検証・見直し	防災局 ・各対策部 （市町村・ 関係機関）			検証・見直し

イ 県や市町村の各種マニュアルの見直し

県の各種マニュアルの見直し及び市町村の各種マニュアルの見直し等を支援

（課題と対応方針）

災害発生等の際し、現況をどう認識すべきか、通常業務を含めて実施すべき業務やその優先順位はどうか、実施手段・体制はどうすべきか、必要なリソースをどう調達すべきかなど、発災後の対応については、防災関係部局の職員であっても、災害対策本部を立ち上げるような大きな災害を経験する機会は少なく、その迅速かつ円滑な遂行は容易ではない。

現在、各種マニュアル等では、「自分が何をしなければいけないか」についてはあらかじめ定められているが、それだけではなく、「誰が（主な機関）」「いつ（対応時間）」「何を（行動）」を明確化し、時間軸に落とし込み、連携する他部門や他の組織がいつ、何をしなければならぬかまでを一覧で把握することができるような仕様に見直すことが必要である。

また、今回の熊本地震では、「九州・山口9県災害時応援協定」⁷（平成23年10月31日締結）に基づく、被災自治体ごとに支援担当県を割り振る「カウンターパート方式」による支援を導入。応援県が自ら被災市町村の被害を把握しながら、状況変化にも機動的かつ組織的に対応し、必要な人員を派遣し、支援を展開する仕組みとして有効に機能した。

⁷ 九州地方知事会では、東日本大震災の経験を踏まえ、平成23年10月に「九州・山口9県災害時相互応援協定」を改正し、「九州・山口9県被災地支援対策本部」（本部長：九州地方知事会長）を常設するとともに、災害時には、被災自治体ごとに支援担当県を割り振る「カウンターパート方式」を基本に広域応援を実施する体制を構築していた。今回の熊本地震では、4月14日の前震の発生直後から大分県から2名の職員を熊本県庁に派遣し情報収集を開始していた。4月17日に熊本県からの要請により、大分県から人的支援マッチング要員を派遣し、職員派遣に係る調整を開始。翌18日に熊本県から人的支援の要請があり、同日中にカウンターパートを確定し、各県による人的支援を順次開始した。

今回の「カウンターパート方式」による支援を更に有効に機能させるための課題として、応援側の体制強化はもとより、各県で応援を受け入れる「受援体制」を整備しておくこと、具体的には、応援職員の能力を十分に活用するために、被災市町村側での応援職員の受入れや活用に係る体制（BCP⁸の策定等）を整備するとともに、受援側と応援側の役割を整理した上で、（受援業務の洗い出し、時系列別での整理等）各県で共有し、受援側・応援側ともに責任を持って判断ができるリーダーを明確化すること⁹等が挙げられている。

今後、大規模災害時に「九州・山口9県災害時応援協定」による応援をはじめ、外からの支援を円滑に受け入れ、それらを迅速かつ効果的に被災者支援に結びつける上で、県・市町村ともに受援計画を策定する等、「受援」を意識した事前の体制作りが必要である。

（具体的な取組内容）

- タイムライン形式で災害対応のフェーズごとに実施すべき業務の整理等
- 受援が必要となる業務の洗い出しや時系列別の整理、受援側として責任を持った判断のできるリーダーの明確化等意識した、「受援計画」等各種マニュアルの見直し・整理等
- 県や市町村におけるBCP、受援計画、各種マニュアルの作成、見直しの推進及び支援(研修会の実施等)

（実施機関：（県）防災局・総務部（県災対）各対策部（関）市町村・関係機関）

実施項目（上記取組のための具体的実施項目）	取組主体（相手方）	28年度	29年度	30年度以降
タイムライン形式でフェーズごとに実施すべき業務及び「受援」を意識した業務の整理等	防災局・総務部 ・各対策部		→	
各種マニュアル（県）の見直し・図上訓練や災害対応による災害情報収集要領（試行案）の検証・見直し	防災局・総務部 ・各対策部 （市町村・関係機関）		→ 見直し	→ 検証・見直し
BCP、受援計画・各種マニュアル、の作成、見直しに関する研修会の実施等	防災局・総務部 ・各対策部 （市町村）		→ 研修会実施等	→ 研修会実施等

⁸ Business continuity planning（業務継続計画）。災害時に行政自らも被災し、人、物、情報等利用できる資源に制約がある状況下において、優先的に実施すべき業務（非常時優先業務）を特定するとともに、業務の執行体制や対応手順、継続に必要な資源の確保等をあらかじめ定める計画。

⁹ 九州地方知事会が行った熊本地震に係る広域応援の検証において、カウンターパート方式により熊本県内市町村を応援した九州・山口各県からは、「発災直後は被災市町村の機能が低下することを踏まえ、カウンターパート県（応援側）が被災市町村の意思決定（職員派遣人員数の調整等）に関与したり、情報共有の一元的窓口を担うなど、積極的な支援に当たることが必要」とする意見がある一方で、「被災県、被災市町村及びカウンターパート県間の情報共有や円滑な支援推進のためには、被災市町村に対し被災県から意思決定に向けた連絡調整機能を持つ職員を早い段階から必ず派遣すべき」とする意見もあった。一義的に、通常の災害時には被災市町村が「受援体制」を整え、積極的に必要な派遣職員人数等を要望し、受け入れる責任主体となるが、大規模災害時に被災市町村の機能が低下した場合等に、迅速な職員派遣人員数の調整等を行うためには、事前に、カウンターパート県、受援県、被災市町村の役割を整理・共有した上で、それぞれ責任を持って判断できるリーダーを明確化しておくこと等が必要である。

ウ 市町村の災害対策本部設置・運営訓練等の実施の支援

市町村の災害対策本部の設置・運営訓練等の実施を支援

(課題と対応方針)

今回の熊本地震では、各市町村の災害対応活動が必ずしも、それぞれの市町村が予め定めた地域防災計画等のおりとはならなかった。実態に即して改正する必要があるものは、改正手続を進めていくとともに、災害時における、それぞれの役割や手順について定期的な訓練を通じてそれぞれの動きを確認しておくことが大事である。

内閣官房副長官を座長とする「平成 28 年熊本地震に係る初動対応検証チーム」による「平成 28 年熊本地震に係る初動対応の検証レポート」(平成 28 年 7 月)においても、「マニュアルの整備によって、担当職員が常に災害対応業務を適切に実施できるようにすることが重要であるが、その上で、マニュアルを使用する職員、特に幹部職員の災害対応に対する意識改革も必要であり、災害対応を日頃から意識し、そのための準備を怠らないこと、研修や訓練を充実することなどの災害対応の日常業務化が必要である。」との指摘がある。

その一方で、本年度、県内市町村の災害対策本部設置・運営訓練等の実施(計画を含む)団体は、18 市町村中 2 市町村(佐伯市・臼杵市)に留まっている状況である。

今回の熊本地震対応の経験を生かし、災害対応の最前線である市町村が各マニュアルの整備を行うとともに、基礎自治体としての災害対策本部設置・運営訓練等を定期的実施し、その実効性を高めることが必要である。

(具体的な取組内容)

○市町村の災害対策本部における避難勧告・指示等の決定及び発表、関係機関への応援要請、住民等からの問合せや救助要請への対応など実践的な訓練の実施を支援

(実施機関：(県)防災局 (関)市町村)

実施項目(上記取組のための具体的実施項目)	取組主体(相手方)	28年度	29年度	30年度以降
市町村の災害対策本部設置・運営訓練等の支援方策の検討	防災局(市町村)	支援方策の検討	市町村との調整	
市町村の災害対策本部設置・運営訓練等の支援	防災局(市町村)		支援	
市町村の災害対策本部設置・運営訓練等の支援方法の検証・改善	防災局(市町村)		検証	改善

(2) 情報の収集及び共有の強化

ア 県の情報収集体制の整備・強化

県の情報収集体制を整備、強化

(課題と対応方針)

災害情報の収集体制ということでは、大分県においては発災直後又は事前に県から被災市町村に職員（情報連絡員¹⁰）を派遣し、収集した情報を、県災害対策本部等に連絡をする仕組みはできていたものの、情報連絡員と市町村との関係構築が十分でなく、被害の概要や被災市町村の災害対応状況の把握等の面ではうまく機能しない部分もあった。

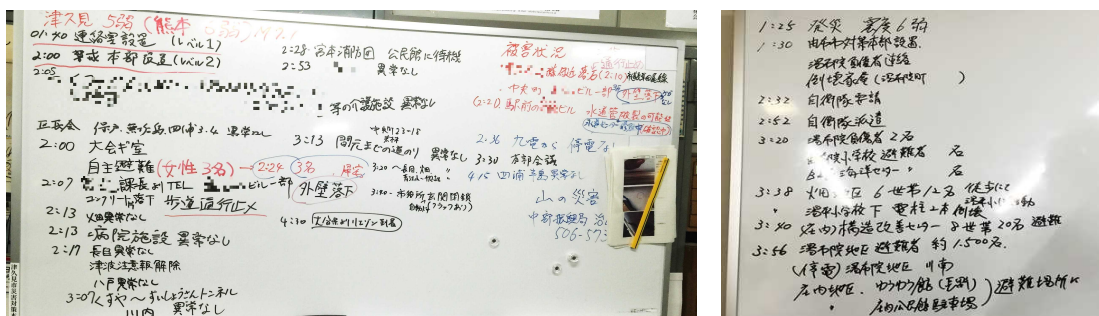
また、今回の熊本地震は、年度当初の発災であったこともあり、担当する市町村の職員との顔合わせ等もできていなかった。加えて、派遣される職員が、目的や任務及び具体の事務について十分理解出来ていなかった。

まずは、派遣される職員が、派遣先の市町村と「顔の見える関係」を常日頃から築いておくことが大切である。また、情報連絡員が目的や業務内容を認識するためには、情報連絡員等の業務マニュアルを作成したうえで、年度当初に地区災害対策本部長（振興局長）から訓示をすることも必要である。その上で、研修や訓練等を重ね、かつ活動内容や機能を派遣先の市町村と共有する等、情報連絡員等が実際に機能するように備える。

一方、情報を受ける側の県災害対策本部総合調整室においては、情報連絡員等及び関係機関から集まる大量の情報の整理やトリアージ等を行える体制を構築する必要がある。

県災害対策本部治安対策部(大分県警察本部)では、①新体制での部隊編成は出来ていたが、訓練等が未実施であったため、発災直後の指揮本部員の対応に不慣れな点があった。②夜間の被害情報収集体制及び指揮機能に脆弱な点があった。③由布市湯布院町内の高速道路において山崖崩れや信号機の滅灯が発生したが、遠隔地のため対応に時間を要した等の課題が認められた。

今後、治安対策部の指揮体制の強化、災害装備資機材の充実、他機関との連携強化を図る必要がある。



県の情報連絡員が市から地区災対本部へ多機能携帯電話の撮影機能を利用し報告した情報例（4/16AM4:50頃）

¹⁰ 県の情報連絡員は原則、県各振興局（東部、中部、南部、豊肥、西部、北部）のそれぞれの管内を一つの地区とした、地区災害対策本部（又は地区災害警戒本部等）から2名1組で管内の市町村の災害対策本部等へ派遣される。

(具体的な取組内容)

- 情報連絡員、災害時緊急支援隊¹¹の体制の見直し、強化
 - ・研修、訓練の実施、派遣予定先市町村との「顔の見える関係」の構築等
 - ・当県が、今回の熊本地震の様な大規模災害の被災県となったとき、九州地方知事会から割り当てられるカウンターパート団体等の広域応援側職員との情報収集の連携¹²のあり方や役割分担の整理
- 情報連絡員、災害時緊急支援隊の役割や業務内容等を明記した業務マニュアルの作成
- 県と市町村との災害時情報収集・共有に関する合同研修会の開催
- 振興局ブロック単位での訓練等の実施等
- 情報共有や処理の迅速化等に対応するための県災害対策本部要員の増員

(実施機関：(県)防災局・振興局 (県災対)各対策部 (関)市町村)

実施項目(上記取組のための具体的実施項目)	取組主体(相手方)	28年度	29年度	30年度以降
情報連絡員、災害時緊急支援隊の体制の見直し	防災局・総務部	見直し	見直し	見直し
情報連絡員、災害時緊急支援隊の業務マニュアルの作成	防災局	マニュアル作成	訓練実施 検証 見直し	訓練実施 検証 見直し
市町村防災担当職員と県職員(情報連絡員・災害時緊急支援隊等)との合同研修会の開催	防災局・振興局(市町村)	8/9, 10 実施済	実施	実施
振興局ブロック単位の研修会・訓練の実施等	防災局・振興局(市町村)	実施	実施	実施
情報共有や処理の迅速化等に対応するための県災害対策本部要員の増員	防災局・各対策部	見直し 実施	訓練実施 検証 改定	訓練実施 検証 改定



平成28年度災害時連絡体制合同(県・市町村合同)研修会(8/9, 10実施)の様子

¹¹ 災害時緊急支援隊は、大規模災害時に被災市町村の機能が低下した場合等に県庁から派遣され、被災市町村において、①県災害対策本部の現地連絡窓口業務、②市町村の災害対策本部業務の支援等を実施する。

¹² 今回、熊本県においても、支援ニーズの把握等にあたり九州・山口各県が熊本県に派遣したリエゾン(情報連絡員)と熊本県が被災市町村に派遣した職員との情報共有の重要性が認識されたところである。

○治安対策部の情報収集体制を整備、強化

- ・本部及び現地本部における指揮調整機能を強化
- ・指揮支援班、先行情報班を新規に設置
- ・総括実施班の活動マニュアルを作成
- ・災害装備資機材を充実、整備
- ・関係機関（県機関、消防等）との連携強化（合同訓練、研修会等の実施）

（実施機関：（県災対）治安対策部（警察本部））

実施項目（上記取組のための具体的実施項目）	取組主体（相手方）	28年度	29年度	30年度以降
本部及び現地本部における指揮調整機能を強化するための教養・訓練の実施	警察本部	10/28 実施済 今後も継続実施	実施	実施
指揮支援班、先行情報班の設置	警察本部	新規設置	訓練実施 検証 改定	訓練実施 検証 改定
総括実施班の活動マニュアルの作成	警察本部	マニュアル 作成	訓練実施 検証 改定	訓練実施 検証 改定
災害装備資機材の整備	警察本部	平成29年度 予算案検討中	整備	整備
関係機関（県、消防等）との合同訓練、研修会の実施	警察本部	10/21,28 実施済 今後も継続実施	実施	実施

イ ICTの活用

タブレット端末を活用した情報収集・共有が可能となる環境整備

（課題と対応方針）

今回の地震では、被災市町村災害対策本部等に派遣された情報連絡員が公用多機能携帯電話（スマートフォン）を使用し、市町村災害対策本部会議資料や市町村庁舎内の写真等をWEBメールにより報告すること等で現場の具体的な状況の把握や情報共有に効果があった。

また、熊本県では発災後、物資のニーズ把握、調達・配送チェックのためにタブレットを活用した避難所支援システムを導入。避難所ごとのニーズを国、県、市町村が同時にリアルタイムで把握可能となり手間と時間が大幅に縮減されるなど、今後の災害対応においても活用すべきツールとして評価されている。また、避難所や福祉施設、病院等の電気、ガス等のインフラ状況の把握にも有効であることが確認されている¹³。

¹³ 平成28年熊本地震に係る初動対応検証チーム（2016）「平成28年熊本地震に係る初動対応の検証レポート（平成28年7月20日）」内閣府P.18等

このため、当県においても、各種防災システムをより効果的に機能させるため、災害現場の画像・映像や位置情報の収集にタブレット端末等を活用できるよう平常時から情報セキュリティが確保されたモバイルワーク環境を整備するとともに、収集した情報を効率よく共有できる環境を整備し、迅速かつ確かな災害対応の実現を図る。

(具体的な取組内容)

○タブレット端末を活用した情報収集・情報共有

- ・既存タブレット端末の活用

通信モデム(モバイル Wi-Fi ルーター)と組合せ、WEB メール等の利用により災害現場から情報提供

- ・実証用タブレット端末の活用

庁内 LAN と通信が可能なモバイルワーク環境を整備し (平常時はモバイルワーク実証用端末として利用、災害時は災害対応に転用)、県災害対策本部との画像・映像情報等の迅速な共有や各種防災システムの災害現場での利用

○職員の端末(スマートフォン)からの県庁内メールシステムの利用

- ・被災市町村等への派遣職員との情報共有、災害時の参集不可職員との連絡調整及び居住地周辺情報の共有等

(実施機関：(県)情報政策課)

実施項目 (上記取組のための具体的実施項目)	取組主体 (相手方)	28年度	29年度	30年度以降
既存タブレット端末活用 65台 (H28年度40台更新、H30年度25台更新)	情報政策課	更新		更新
モバイルワーク実証用タブレット端末の導入 (通信機能付き)	情報政策課	業務高度化作業部会検討	運用ルール整備 環境構築	配備
職員の端末 (スマートフォン) からの県庁内メールシステムの利用基盤整備	情報政策課	業務高度化作業部会検討	構築	利用開始

ウ 県と市町村における災害情報共有ツールを更新

災害情報共有ツール「大分県広域防災ポータルサイト(防災GIS)」を更新

(課題と対応方針)

県と市町村間の被害情報等の収集・伝達・共有については、大分県広域防災ポータルサイト (防災 GIS) を使用することとしている。

今回の熊本地震では、建物や道路等に多数の被害が発生したが、市町村は、避難所の開設や運営、被害の応急対応、さらには住民や報道機関からの問合せ等に時間を割かれたため、防災 GIS への入力が間に合わず、有効活用されなかった。

また、現在、物資管理については防災 GIS の対象としていないが、先述の通り熊

本県では、物資のニーズ把握、調達・配送チェックにタブレットを活用したシステムを導入することで、避難所ごとのニーズ把握がリアルタイムで可能となり、手間と時間を大幅に縮減できたとされている。

防災 GIS は導入から 5 年が経過し、サーバーの更新時期を迎えており、新システムの導入が必要となっている。

(具体的な取組内容)

○防災 GIS の更新（新システム）の検討

- ・県と市町村双方の災害対策本部業務の効率的かつ効果的な実施を支援するシステム（災害対応支援システム）への更新に向けての検討を行う。（平成 28 年 10 月 12 日に、県と市町村で構成する「大分県災害対応支援システム検討会議」を設置）

(実施機関：(県)防災局・各部署 (関)市町村・関係機関)

実施項目（上記取組のための具体的実施項目）	取組主体（相手方）	28年度	29年度	30年度以降
新システムへの更新の検討	防災局 (各部署・市町村等) 検討会議での検討	→	
新システムの開発・構築	防災局 (各部署・市町村等)			→ 開発・構築 運用開始時期未定

エ 多様な情報収集手段の確保

SNS (Twitter) を活用した情報収集・分析やドローンを活用した災害情報等の把握

(課題と対応方針)

今回の熊本地震では、指定避難所以外で避難している者も多く、こうした避難者の把握や状況確認に困難を来たした。

こうした情報不足を補うため SNS¹⁴ の情報の活用が期待される。しかしながら、SNS の情報を活用することは、状況把握が不十分な発災初期段階においては有効であるとの期待がある一方、古い情報が拡散され続け、最新情報が伝わりにくかったり、情報量が膨大できめ細かな事実確認が極めて困難であるとの指摘もある。例えば、SNS の情報の信頼性向上のためのフィルタリングを行った結果、有効な情報は 0.25 % 程度との報告もある¹⁵。

こうした SNS の特性を考慮したうえで、県災害対策本部における SNS の情報の

¹⁴ ソーシャルネットワーキングサービス (Social Networking Service) の略。友人・知人間のコミュニケーションを円滑にする手段や場を提供したり、趣味や嗜好、居住地域、出身校、あるいは「友人の友人」といったつながりを通じて新たな人間関係を構築する場を提供する会員制のサービスで、Web サイトや専用のスマートフォンアプリなどで閲覧・利用することができる。

¹⁵ 熊本地震を踏まえた応急対策・生活支援策検討ワーキンググループ-第2回- (2016) 「資料 3-1 被災者支援に関する補足資料」内閣府 P.5 等)

活用方法を検討していく必要がある。

また、災害が発生した際、速やかな状況把握が必要となるが、危険が伴うことから立ち入ることが困難な現場や大規模な被災、被災など全容の把握が難しい現場など地上からの迅速な被災状況の把握が難しい状況に直面する。ドローンを活用することにより、上空から安全かつ効率的な情報収集が可能となる。実際に、災害発生直後、ドローンにより上空から実施した調査では、崩壊規模の全容を早期に把握するとともに、斜面上部に拡大崩壊を招く恐れのあるクラックを確認するなど、その後の安全対策、応急復旧対策の迅速かつ的確な実施に繋がった。

(具体的な取組内容)

○SNS(Twitter¹⁶)分析のシステムを活用した災害情報の収集・分析

- ・ 国立研究開発法人情報通信研究機構が無料公開している対災害 SNS 情報分析システム「DISAANA」(ディサーナ <http://disaana.jp/>)や、平成 28 年 10 月 18 日から試験公開を始めた「D-SUMM」(ディーサム <http://disaana.jp/d-summ/>) の活用及び検証等

※「DISAANA」(ディサーナ)については、本県において、平成 28 年 10 月から活用を開始している(阿蘇山の噴火(10月8日)、鳥取地震(10月21日)、大分県南部地震(10月22日))



DISAANA の画面イメージ (国立研究開発法人 情報通信研究機構提供)

¹⁶ Twitter 社によって提供されている 140 文字以内の「ツイート」と称する短文と映像等を投稿することができる、ソーシャルネットワーキングサービス。

災害状況要約システム D-SUMM (ディーサム) <http://disaana.jp/d-summ/>

熊本地震前震発災後 1 時間の熊本県の被災状況の出力例

日時: 2016/04/14 21:10 ~ 2016/04/14 22:30 対象エリア: 熊本県 (DISAANA でエリア検索(熊本県))

概要: 04/14(22:29)熊本県で災害(地震)情報あり。また、04/14(22:25)熊本県でトラブル(危険な状態)に関する情報、04/14(22:20)合志市で怪我(負傷)に関する情報あり。
 災害: 地震(1324)、津波・高潮(17)、土砂災害(8)、生き埋め(1)、水害(1)、火山噴火(15)、火災(30)、爆発事故(6)、沈没(2)、地盤沈下・陥没(1)、...
 トラブル: 人的被害(2)、運休・不通(1)、故障・損傷(3)、被害・損害(3)、沈没・溺死(1)、遅延(6)、危険な状態(5)、事故(3)、パニック状態(1)、事件(2)、...
 怪我: 負傷(5)、重傷(1)

地図表示も可能

熊本県 (1408)

益城町 (133)

阿蘇市 (43)

被災報告が深刻なエリアから順に表示。

建物、インフラ被害

電気、ガス、水道、通信のトラブル

家屋倒壊

火災発生

熊本市、益城町を中心に火災、建物被害や、電気、ガス、水道、通信等のトラブル、通行止めの報告多数ということが一目でわかる

D-SUMM の画面イメージ (国立研究開発法人 情報通信研究機構提供)

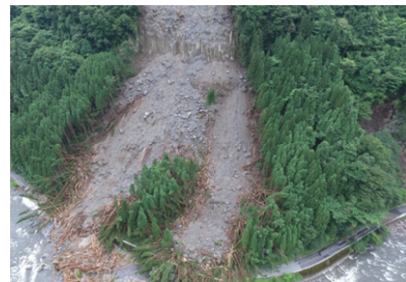
○ドローンを活用した災害状況等の把握

- ・ドローンの導入(H28.7 1機)及び操縦研修会(H28.7)の実施

※熊本地震や梅雨前線豪雨等による被災箇所の状況や復旧進捗の把握等について試行運用



7月28日ドローン操作研修の様子



飯田高原中村線(九重町町田)斜面崩壊による全面通行止の様子

(実施機関: (県)防災局 (県災対)社会基盤対策部(土木建築部))

実施項目 (上記取組のための具体的実施項目)	取組主体 (相手方)	28年度	29年度	30年度以降
「DISAANA」(ディサーナ)・「D-SUMM」(ディーサム)を活用した「Twitter」からの情報収集	防災局	実施		
SNSの活用方法、その他の情報収集方法の検討	防災局	検討		
ドローンの導入、操作研修会の実施	社会基盤対策部	H28.7 1機購入 研修会実施	研修会実施	研修会実施
ドローンの運用	社会基盤対策部	試行運用	本格運用	

2 災害情報の県民等への提供

(1) 県民が必要とする情報の早期発信

ア 県民等への迅速かつ計画的な公表など災害情報発信を充実

災害時における県民等への迅速かつ計画的な公表など災害情報発信を充実

(課題と対応方針)

正確な情報提供を行うことは、被害の拡大防止や的確な被災者支援を行う上で大変重要である。また、今回の熊本地震では、誤った情報が流布したことで混乱が生じ、その確認等のために職員の負担が増加したとの指摘¹⁷もある。

県災害対策本部情報収集班において、情報を収集・整理しながら、県民からの問合せに対応することとしていたが、今回の熊本地震対応では、膨大な災害対応に必要な情報の収集・整理に追われ、県民等に発信すべき時宜に応じた情報を広報班に提供することや県民の問合せの対応に困難を極めた。また、報道機関等関係機関からの聴き取り調査の結果、県民向けの相談窓口が分かりにくかったとの意見が複数聞かれた。

一方、今回の熊本地震対応では、県庁ホームページに特設ページ「平成 28 年度熊本地震に関する情報」を開設したほか、県災害対策本部設置期間中、県公式 Facebook¹⁸「おんせん県おおいた TIMES」において英語併記で 83 件、県公式 Twitter¹⁹において 54 件の情報提供を行った。この結果、期間中の Facebook 閲覧数は、平時の約 5.8 倍に急増するなど、SNS による情報発信の速報性、拡散性が実証されたことから、今後の情報提供手段として一層充実させる必要がある。

(具体的な取組内容)

- 県災害対策本部の「広報班」を「広報・情報発信班」に改組(H28.7)
 - ・総合調整室(情報収集班等)や各対策部と連携し、記者会見の実施や被害状況等の迅速かつ計画的な公表等情報発信を実施
 - ・情報収集班において広報・情報発信班への情報提供の体制を確立
- 災害時における県民相談窓口を県庁ホームページ等で周知及び相談体制を強化
- SNS(県公式 Facebook 及び同 Twitter)での災害情報発信の内容等を充実
 - ・SNS で発信する項目(災害情報、避難関係情報 等)を事前に整理、発信手順、発信内容等を含めマニュアルに反映
- 「県民安全・安心メール²⁰」を活用した広報ツール(県公式 Facebook 及び同 Twitter)

¹⁷ 平成 28 年熊本地震に係る初動対応検証チーム (2016) P.5 等

¹⁸ Facebook, Inc. が運営するインターネット上のソーシャル・ネットワーキング・サービス。同社のサービスを利用し大分県では、平成 26 年から大分県では、県や県政に関する情報（災害時の緊急情報を含む）などを県内外の方々にお知らせするため、「おんせん県おおいた TIMES facebook」（<https://www.facebook.com/onsenken.oitetimes>）を運用している。

¹⁹ 大分県では、「おんせん県おおいた TIMES facebook」と同様に県政情報を中心に様々な情報をお伝えするため、平成 23 年から公式 Twitter（ユーザー名 oitapref 名称 大分県 URL <http://twitter.com/oitapref>）を運用している。

²⁰ 平成 20 年度から、大分県では、大雨や洪水などの気象警報や津波警報・注意報、避難勧告・指示といった防災メール情報等を、事前に登録いただいた携帯電話やパソコンのアドレスへ電子メールでお知らせするサービスを開始している（登録料・情報料は無料。ただし、携帯電話ならびにネットワークなどを利用する際の通信料は登録者の負担となる。

の周知（アドレス添付等）

（実施機関：（県）防災局・広報広聴課（県災対）広報・情報発信班・各対策部）

実施項目（上記取組のための具体的実施項目）	取組主体（相手方）	28年度	29年度	30年度以降
「広報班」を「広報・情報発信班」に改組	防災局 ・ 広報広聴課	H28.7実施済		
相談窓口の周知及び相談体制の強化	防災局 ・ 広報広聴課	検討	実施	
SNS（県公式Facebook、同Twitter）での情報発信内容の整理、マニュアルへの反映	広報・情報発信班 （各対策部）	整理	実施 訓練等で 検証	見直し 訓練等で 検証
県民安全・安心メールを活用したSNS（県公式Facebook、同Twitter）の周知	広報・情報発信班 ・ 防災局	整理	実施	

イ 広域的な幹線道路の情報（通行可能情報）の発信の強化

関係機関（国、NEXCO、隣接県等）との連絡体制の強化や災害時の連絡・情報共有の効率化・迅速化と通行可能情報発信を強化

（課題と対応方針）

今回の熊本地震では、国道 57 号の阿蘇大橋付近や国道 212 号の日田市西大山等が通行止となったことから、県境を越えた物資輸送者や県民等からの通行可能情報について問い合わせが急増し、対応に追われた。

（具体的な取組内容）

- 関係機関（国、NEXCO、隣接県等）との連絡体制の強化、災害時の連絡・情報共有の効率化・迅速化及び通行可能情報発信の強化
 - ・ 通行止情報の共有方法に係る関係機関（国、NEXCO、隣接県等）との調整
 - ・ 広域の幹線道路網図（緊急輸送道路網図）の作成
 - ・ 通行可能情報の県庁ホームページや SNS(県公式 Facebook 及び同 Twitter)等での情報発信及び報道機関等への情報提供

（実施機関：（県災対）社会対策基盤部（関）国・隣接県・関係機関）

実施項目（上記取組のための具体的実施項目）	取組主体（相手方）	28年度	29年度	30年度以降
通行止情報の共有方法等に係る関係機関との調整	社会基盤対策部・隣接県等	→ 整理 完了		
広域の幹線道路網図（緊急輸送道路網図）の作成	社会基盤対策部・隣接県等	→ 整理 完了		
通行可能情報の発信	社会基盤対策部	→ 検討 完了	→ 実施	

（２）外国人（留学生、観光客等）への情報提供、安全・安心の確保

ア 「外国人救援班」の設置

被災した留学生等の在住外国人や外国人観光客等の支援を行うため、県災害対策本部被災者救援部に「外国人救援班」を新設

（課題と対応方針）

今回の熊本地震発生時、留学生等の在住外国人や外国人観光客等が、日本語が十分に理解できないために避難が遅れたり、避難所における通訳の不足や日本語以外の案内表示がない等により必要な支援を受けられない事案が見られた。

また、在外公館からは、自国出身者の被災状況の問合せが、地震発生直後からなされた。特に、駐福岡韓国総領事館及びタイ大使館からは、自国民の福岡県への輸送の協力依頼があったため、バスをチャーターすることで対応した。

なお、熊本市においては、4月16日の本震から4日後の同月20日に災害多言語支援センターが設置され、避難所巡回が開始されている。

このため、留学生等の県内在住外国人や外国人観光客等に対して、発災後即時に対応可能な支援体制を整えるとともに、被災外国人に対する避難所等での対応を充実させる必要がある。

（具体的な取組内容）

○被災した留学生等の在住外国人や外国人観光客等の支援を行うため、県災害対策本部の被災者救援部に「外国人救援班」を新設

- ・業務として、(1)在外公館、避難所(市町村)との連絡調整、(2)市町村からの要請に基づく避難所での外国人対応 (3) そのほか外国人の状況把握及び対応
- ・ボランティアの確保及び研修の実施

（実施機関：（県）防災局 （県災対）被災者救援部）

実施項目（上記取組のための具体的実施項目）	取組主体（相手方）	28年度	29年度	30年度以降
「外国人救援班」の新設	防災局	→		
ボランティアの確保	被災者救援部 ・防災局	→ 実施	→ 実施	→ 実施
ボランティアに対する研修	被災者救援部 ・防災局	→ 実施	→ 実施	→ 実施



県外行きのバスを待つ外国人留学生等
別府市青山町「べっぷアリーナ」（4月17日12時頃：別府市提供）

イ 災害時多言語情報センターの設置

災害関連情報（対処法、避難所情報等）を多言語で発信する「大分県災害時多言語情報センター」を設置

（課題と対応方針）

今回の熊本地震では、地震発生時に、留学生等の在住外国人や外国人観光客等が、日本語による災害情報や避難所の情報等を理解できなかったため、避難が遅れたり、必要な支援を十分に受けることができなかった。

災害情報の英語訳を県公式 Facebook に掲載したほか、県内の交通状況を英中韓の3カ国語で県庁ホームページ上に、随時掲載するなどの対応を行ったが、外国人に対する災害情報の発信方法や内容を事前に定めておくなどの対応が必要であった。

熊本市においては、4月20日に災害多言語支援センターが設置されたが、災害情報の多言語化を開始したのは、同月23日からであり、発災から7日、センター設置から、3日経過していた。

このため、発災後速やかに、災害時に必要な情報を多言語化して発信することにより、外国人が必要な情報提供を受けることが可能となるよう、事前に多言語での情報提供体制を整備する必要がある。

(具体的な取組内容)

○大規模災害時、県庁内に「大分県災害時多言語情報センター」を設置

[構成] 大分県、民間ボランティア 等

[業務] (1) 県庁ホームページや SNS (県公式 Facebook 及び同 Twitter) で

県災害対策本部の情報等を多言語で発信

(2) 留学生が多数在籍する大学へ情報等を多言語で発信

(3) 外国人からの問合せに対する電話対応

- ・センターの業務等を大学や観光関係団体に事前周知
- ・翻訳ボランティアの確保
- ・センター運営マニュアル等による研修の実施

(実施機関：(県)国際政策課)

実施項目 (上記取組のための具体的実施項目)	取組主体 (相手方)	28年度	29年度	30年度以降
センター設置要綱、運営マニュアル等の策定	国際政策課	➡ 完了		
大学等関係機関への周知	国際政策課	➡ 実施	➡➡ 実施	➡➡➡ 実施
翻訳ボランティアの確保	国際政策課	➡ 実施	➡➡ 実施	➡➡➡ 実施
研修の実施	国際政策課	➡ 実施	➡➡ 実施	➡➡➡ 実施

(3) 報道機関への情報提供のルールづくり

ア 災害時の報道機関に対する情報提供等のルール化

災害時の報道機関に対する情報提供や県災害対策本部の公開等をルール化

(課題と対応方針)

今回の熊本地震では、県災害対策本部における報道機関の取材を当初可能としていたが、公開にそぐわない情報も扱うことから、第6回本部会議以降は、会議冒頭のみ取材に変更した。

また、本部会議の終了後に開催した記者会見では、県災害対策本部の総合調整室長が取材対応を行ったため、その間の総合調整室の業務に支障が生じることもあった。

加えて、発災後、県庁舎新館8階に「プレスセンター」を開設し、記者発表の開

催、被害状況や復旧対応等の情報提供等を行っていたが、本部会議室及び総合調整室と同階にあったことから、多数の職員及び記者等がそれらの部屋に入り交じることとなり混乱が生じた。

(具体的な取組内容)

○県災害対策本部会議の公開及び会議終了後の記者会見のルール化

- ・本部会議は冒頭のみ取材、会議終了後の記者会見は防災局長から会議内容等を説明
- ・プレスルームは県庁舎新館 6 階に設置(当面の間)
- ・報道提供の時期、発表項目等について、県と市町村の合同研修会等を通じた県災害対策本部各対策部及び市町村との共有化



第 4 回災害対策本部会議 (4 月 17 日午前 10:00) 県庁新館 8 階 災害対策本部会議室

(実施機関：(県)防災局・広報広聴課 (県災対)広報・情報発信班)

実施項目 (上記取組のための具体的実施項目)	取組主体 (相手方)	28年度	29年度	30年度以降
災害対策本部会議、会議後の定例記者会見のルール化	広報・情報発信班 ・防災局 ・広報広聴課	➡ 整理		
情報提供の時期、発表項目の共有化	広報・情報発信班 ・防災局 ・広報広聴課	⋯➡ 調整	➡ 整理	



大分県災害警戒本部の様子 (4 月 15 日午前 1:28) 県庁新館 8 階 防災センター