

## 情報伝達者に対するアンケート調査の結果について

平成 30 年 6 月 14 日

## 【調査の概要】

調査対象	特定(一般)情報伝達者:716団体
調査実施期間	2017年11月30日~12月19日
調査方法	各団体利用責任者および技術担当者へエクセルファイルをメールで送付 各団体1票をメールで回収
回収状況	回収527団体(73.5%)

## 【回収状況】

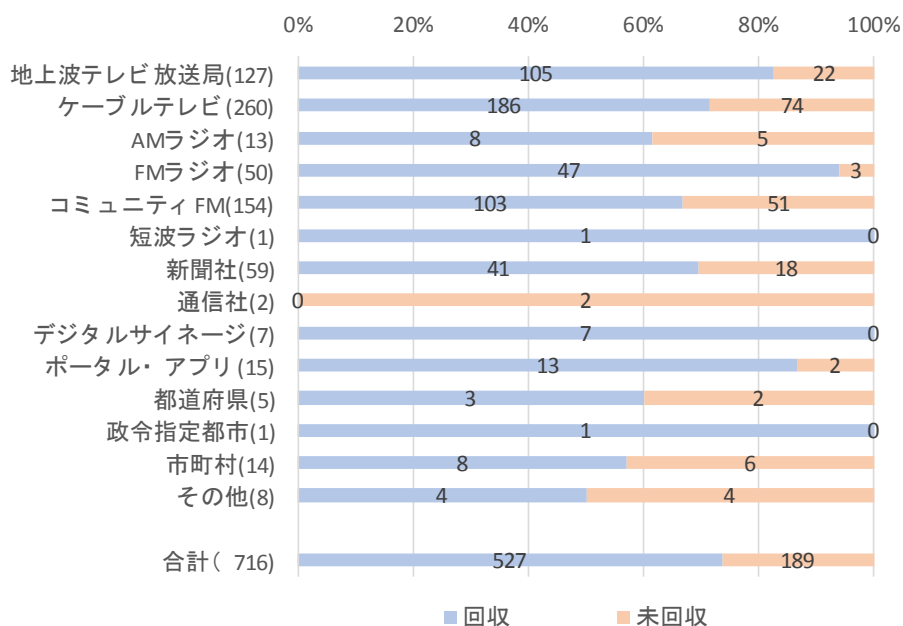


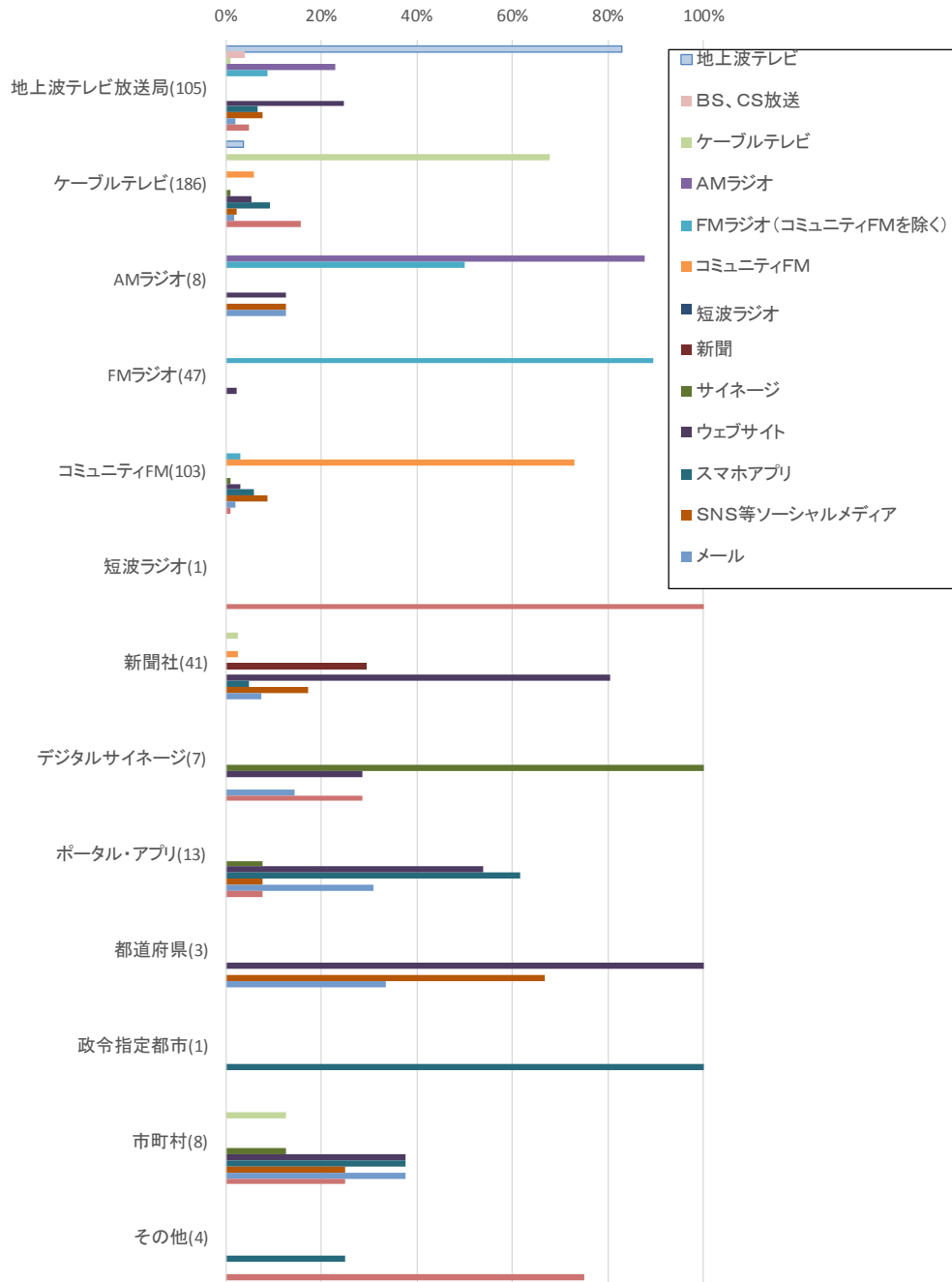
図 回収状況(事業所区分別)

全体の回収率は約7割。事業区分による違いをみると、デジタルサイネージ、短波ラジオ、FMラジオは回収率が比較的高く9割を超えた。これに対して、AMラジオ、コミュニティFM、新聞社、通信社は回収率が比較的低く7割に満たなかった。

※以下では、既報の中間報告に加えて、主要な設問を対象に、事業区分別の集計、および、自由回答の例などを記載する。

【Lアラートを利用している伝達媒体】

Q1(2) 貴社が住民に対し、現在、災害等公共情報を提供しているサービスのうち、Lアラートを取材活動や放送・伝達内容の素材として利用しているサービスをおしえてください。(※参考情報としての閲覧などの場合も含めてください)(複数選択可)

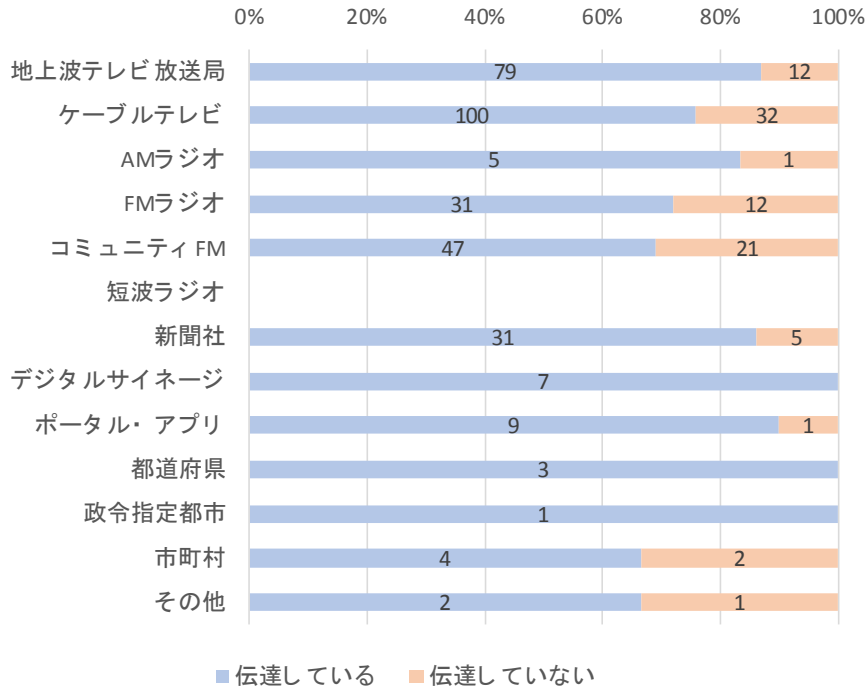


Lアラートの利用媒体として、新聞社では、「新聞」紙面作成での利用(約3割)よりも「ウェブサイト」を挙げる事業者が多く8割に達していた。地上波テレビ局では、地上波テレビ放送のために利用する事業者が約8割と多いが、「ウェブサイト」を挙げる事業者も2割に及ぶ。

【Lアラートを利用して伝達する情報】

Q6(1)Lアラートから受信した避難情報等(避難勧告・指示情報(避難準備を含む)、開設避難所情報)のうち、避難勧告・指示情報、開設避難所情報等の情報伝達の有無についてお聞きします。

【避難勧告等(Lアラートを利用して伝達する情報)】



【概況】

Lアラートを利用している事業者のうち、避難勧告等を伝達している事業者は全体の8割程度である。伝達をしていない事業者割合が高い(2割以上)事業形態は、コミュニティFM、FMラジオ、ケーブルテレビである。

【事業区分別の傾向】

伝達をしていない理由を尋ねた自由回答結果を事業区分別にみると、コミュニティFMでは「緊急割込放送システムが入っており、自治体職員が直接、緊急告知FMラジオを起動」「自治体の防災担当から、直接連絡(電話、メール、FAX等)が入る」「市役所からFAXできた情報を放送している。これには、避難勧告・指示情報以外にも必要な情報が盛り込まれているため。Lアラートは確認のために見ています。」など直接に自治体職員が放送、あるいは連絡があることを挙げる事業者が少なくない。割込放送により音声で速達している局の場合には、Lアラートは続報の詳細情報の参考情報などとして位置づけられるものと推測される。

ケーブルテレビも同様に、自治体から直接受信として「行政側で伝達」「地元自治体からのメール受信で、自動的に送出(伝達)」などの状況を挙げる事業者が少なくない。ただし、コミュニティFMと異な

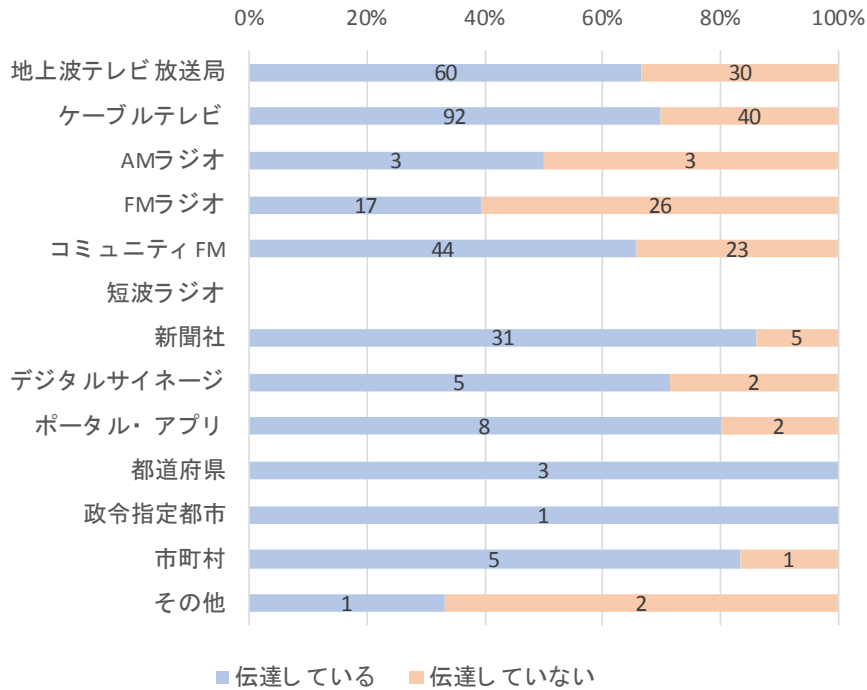
り、「協力会社が提供するデータ放送経由で表示」など、テキストデータであることから自動化されている様子も伺える。

いっぽう FM ラジオでは、「(避難勧告等)狭い地域特定の情報に関東一円をエリアとする放送としては適していない」「番組編成中での情報伝達は民間放送としての編成権の観点から時間を割くことが困難」など FM 放送の事業形態から、そもそも避難勧告等の放送が困難な様子が伺える。また、「該当時間が無人になるため、コモンズビューワが確認出来ない。」など音声放送のため、自動システム化が難しい様子も見られる。

地上波テレビ局では、FM ラジオ局と同様に「テレビで伝えるには地域が細分化され情報量が多くそのまま放送には載せられない。」といった理由とともに、「web やスマホでは市町村からの情報をそのまま掲載しているという免責事項を記載した上でそのまま伝達しているが、「放送」については誤発信や発信遅れなどが多いため、放送事業者の責任において現状ではそのまま伝達できないと判断」などの理由が挙げられている

【避難所開設(Lアラートを利用して伝達する情報)】

Q6(2)Lアラートから受信した開設避難所情報の情報伝達の有無についてお聞きます。



【概況】

Lアラートを利用している事業者のうち、開設避難所情報を伝達している事業者の割合は、避難勧告等の伝達割合比べて全般に低い傾向があった。伝達をしていない事業者割合が高い(5割以上)事業形態は、AMラジオ、FMラジオである。

【事業区分別の傾向】

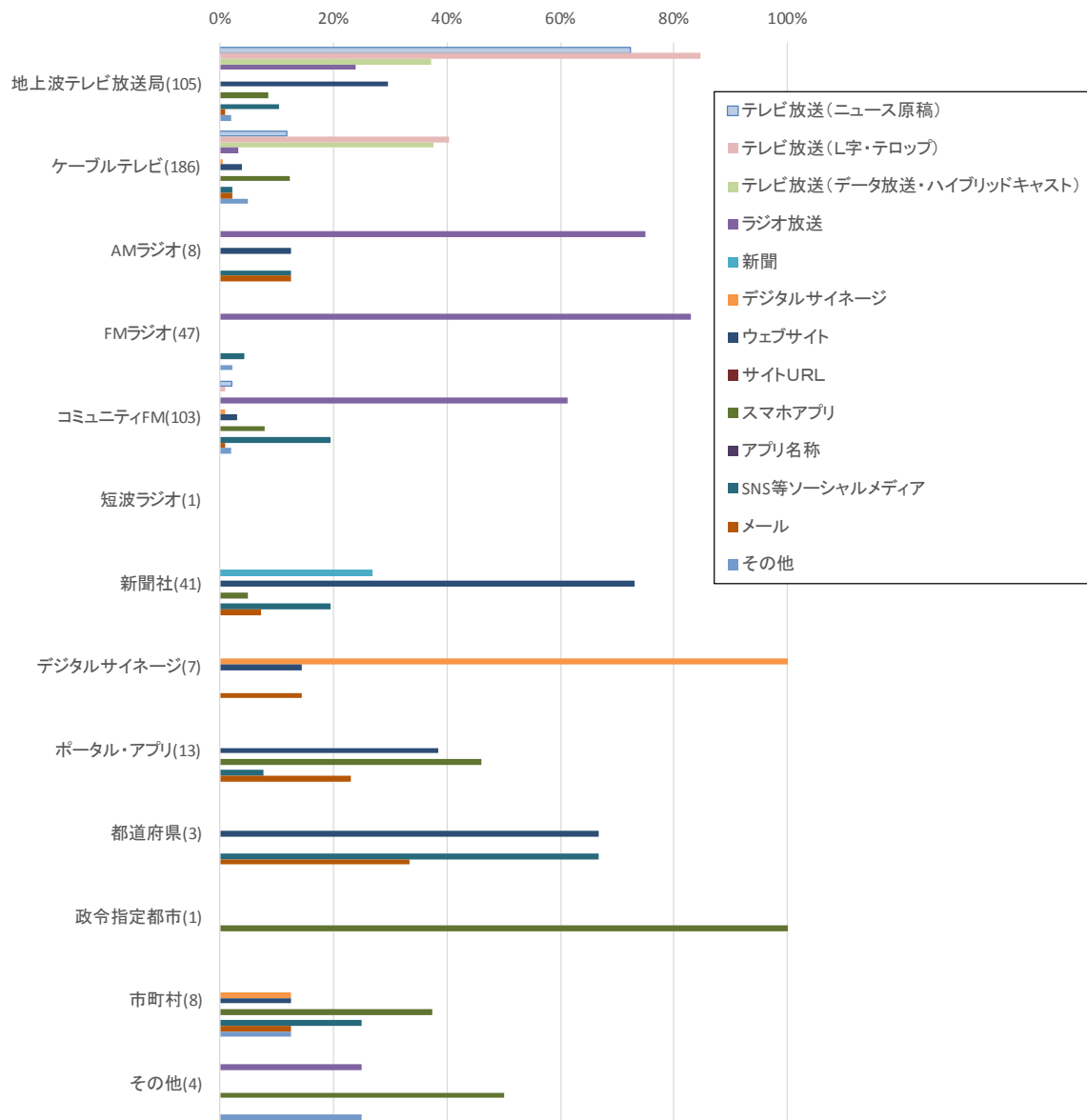
伝達をしていない理由としては、対応する自治体の数が少ない事業区分では、避難勧告等と同様に「自治体から情報が早く特にLアラートを使っていない」(コミュニティFM)、「Lアラートでなく県の防災メールを利用しているため」(CATV)など自治体からの直接収集を挙げる局が多い。ただし、「情報が多くなりすぎて、重要な情報を見逃す可能性が高くなる。」(CATV)との指摘もあった。

複数の自治体に対応するラジオ局では、「音声情報で紹介するには、時間に限りがあるため。」(FMラジオ)、「避難所開設については、数が少なかったり、災害(台風接近など)初期の場合は放送している。しかし、数が増えてくると、時間的、物理的にも対応ができなくなる。」(AMラジオ)など、時間による制約を挙げる局が多い。

地上波テレビ局でも同様に「情報量が膨大になるため、視聴者に分かりやすく伝達するのが難しい。」との指摘が多い。そのほか「開設避難所情報については、伝達する場合としない場合があります。台風や大雨の被害が大きく、避難情報が多く出ている場合は、そちらを優先し、開設避難情報を省略することがあります。」といった状況を記載している局もあった。

【Lアラートを避難勧告等、避難所開設などの住民伝達に利用している媒体】

Q6(6)Lアラートから得られた情報を、住民への情報伝達手段として何を使用していますか。複数ある場合はすべて選択してください。



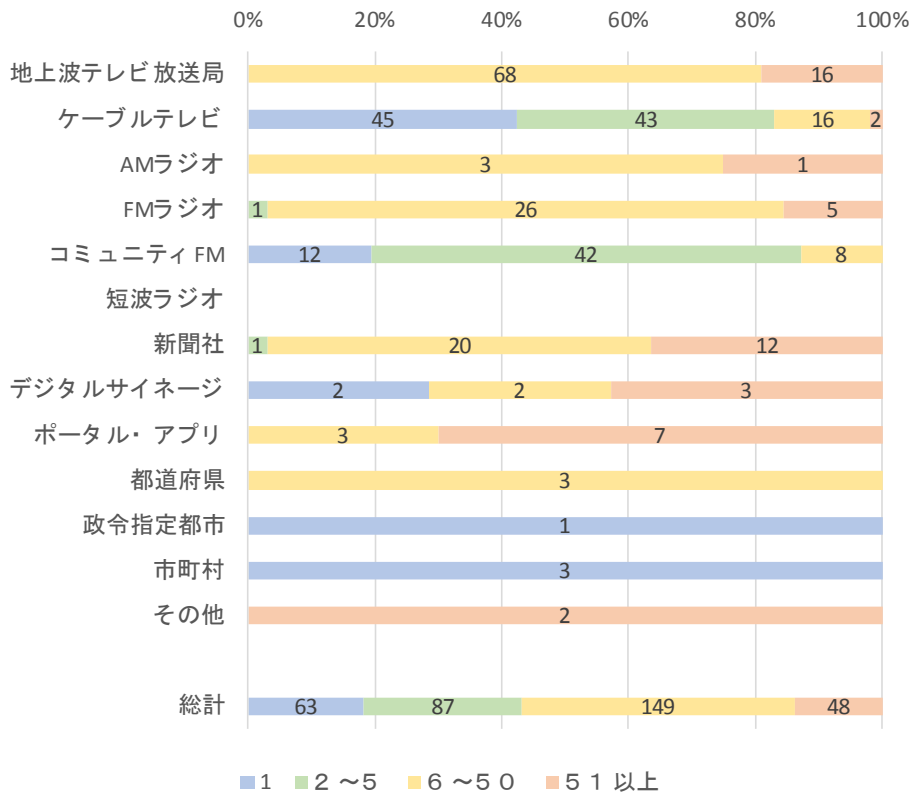
Lアラートを利用した避難関連情報の伝達媒体として、新聞社では「新聞」紙面作成での利用よりも「ウェブサイト」を挙げる事業者が多い。

地上波テレビ局では、「L字・テロップ」が最も多く8割を超え、「ニュース(原稿)」が次いで多く(約7割)、「データ放送」が約3割、ウェブサイトが次ぐ(2割強)。これに対して、ケーブルテレビでは、「L字・テロップ」「データ放送」が4割と最も多いが、「ニュース(原稿)」で伝える事業者は少なく1割程度にとどまる。

なお、SNSを利用している事業者は、「コミュニティFM」「新聞社」などに比較的多い傾向が見られた。

【避難勧告等の対象自治体数】

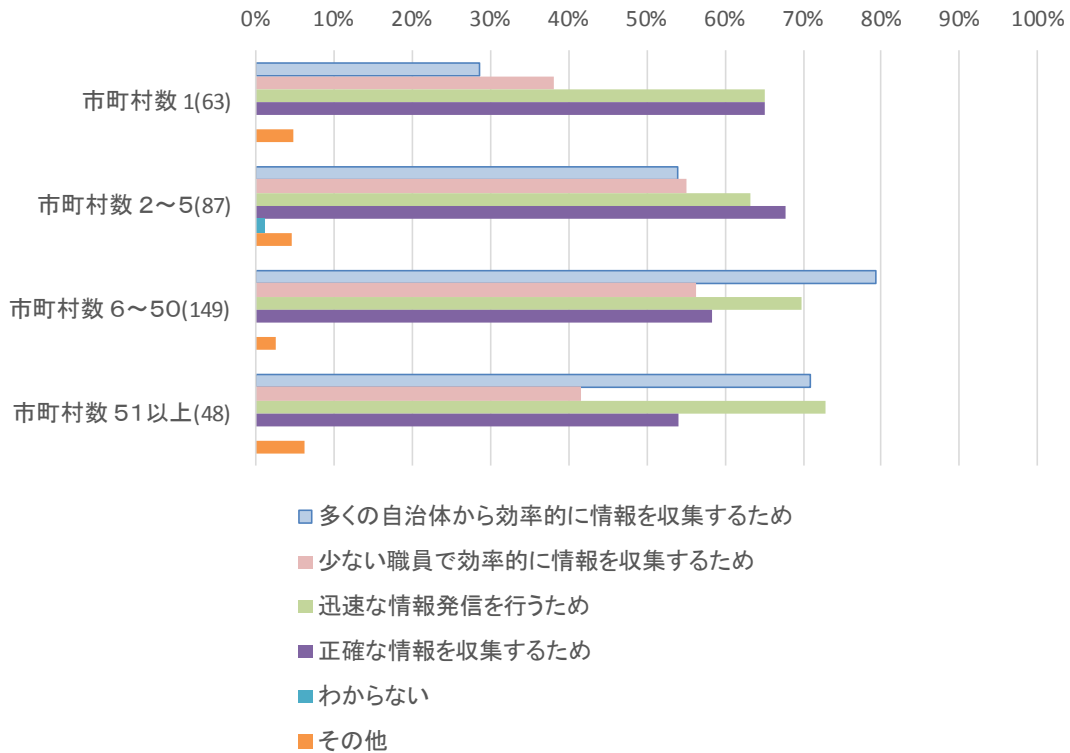
Q6(4) 避難勧告・指示情報を伝達している市町村の、およその数を教えてください。



多くの市町村(51以上)に避難情報を伝達している事業者の割合が高い事業区分は「地上波テレビ」「新聞社」「デジタルサイネージ」「ポータル・アプリ」などである。これに対し、対応する自治体が少ない(1~5)事業者の割合が高い事業区分は「ケーブルテレビ」「コミュニティFM」などである。

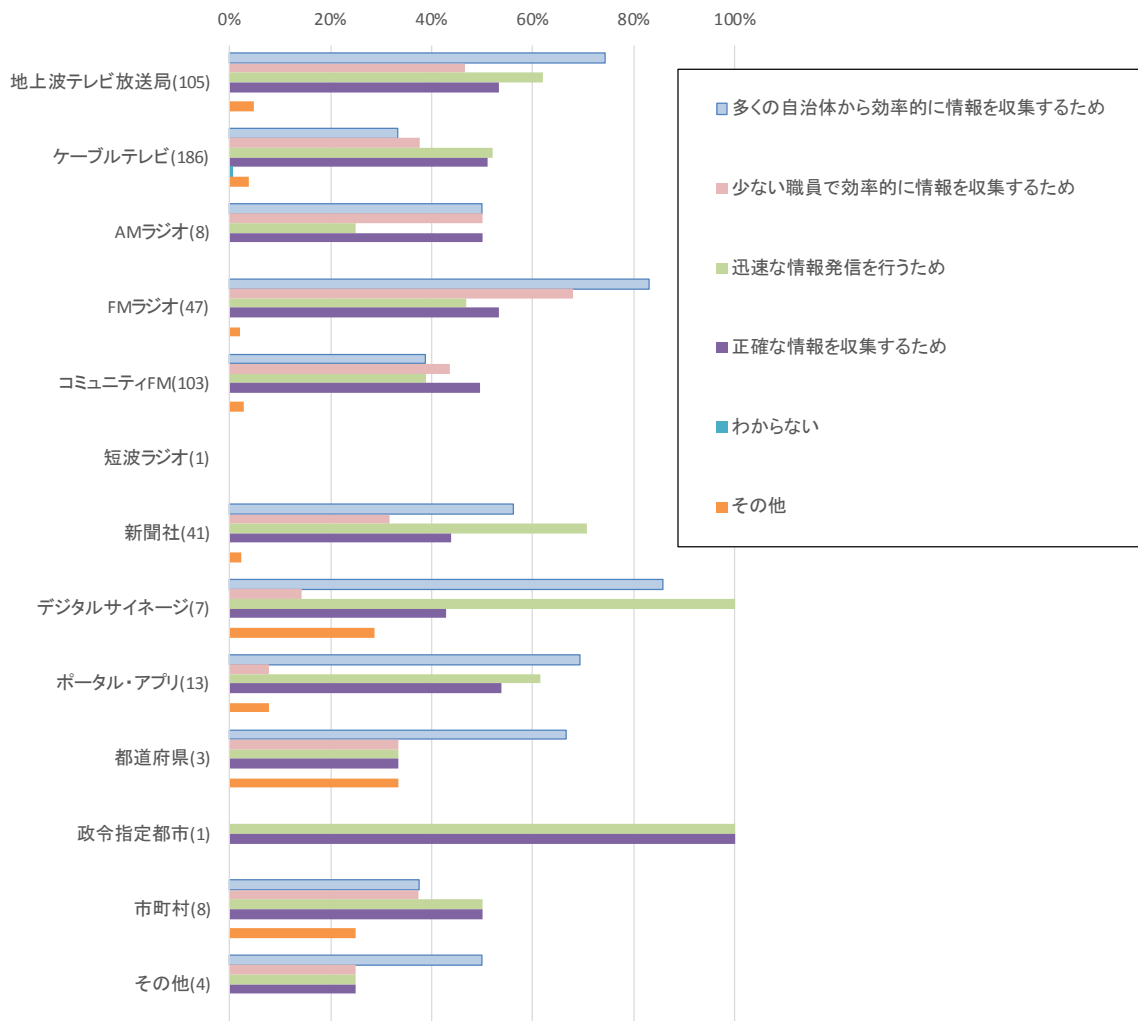
### 【Lアラートの加入目的】

Q3(3)Lアラートの利用を始めた目的や期待した効果をおしえてください(複数選択可)



Lアラート利用開始の目的・期待としては、対応する市町村数によらず、「正確な情報収集」「迅速な情報収集」あげる事業者が多い。これに対し、対応する市町村数が多い事業者の方が、「多くの自治体から効率的に情報を収集するため」を挙げる事業者が多い傾向がみられた。

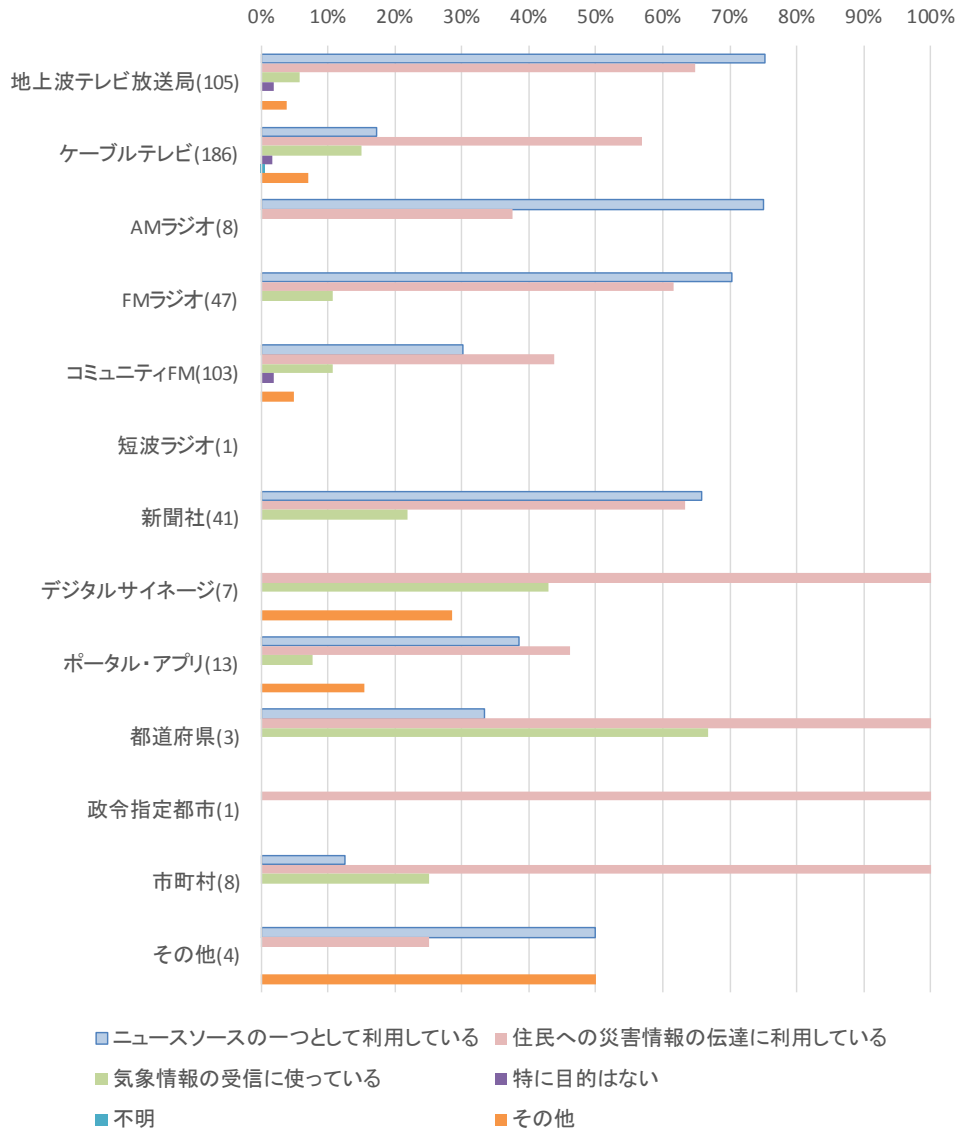




事業区分別にみると、「地上波テレビ」「FM ラジオ」「デジタルサイネージ」などで『多くの自治体から効率的な収集』を挙げる事業者が多い。また、FM ラジオでは、「少ない職員で効率的な情報収集」を挙げる事業者の割合が最も高い。一方、「迅速な情報発信」を挙げる事業者は、「デジタルサイネージ」「新聞社」「ポータル・アプリ」「地上波テレビ」などに多い傾向がある。

## 【Lアラートの利用目的】

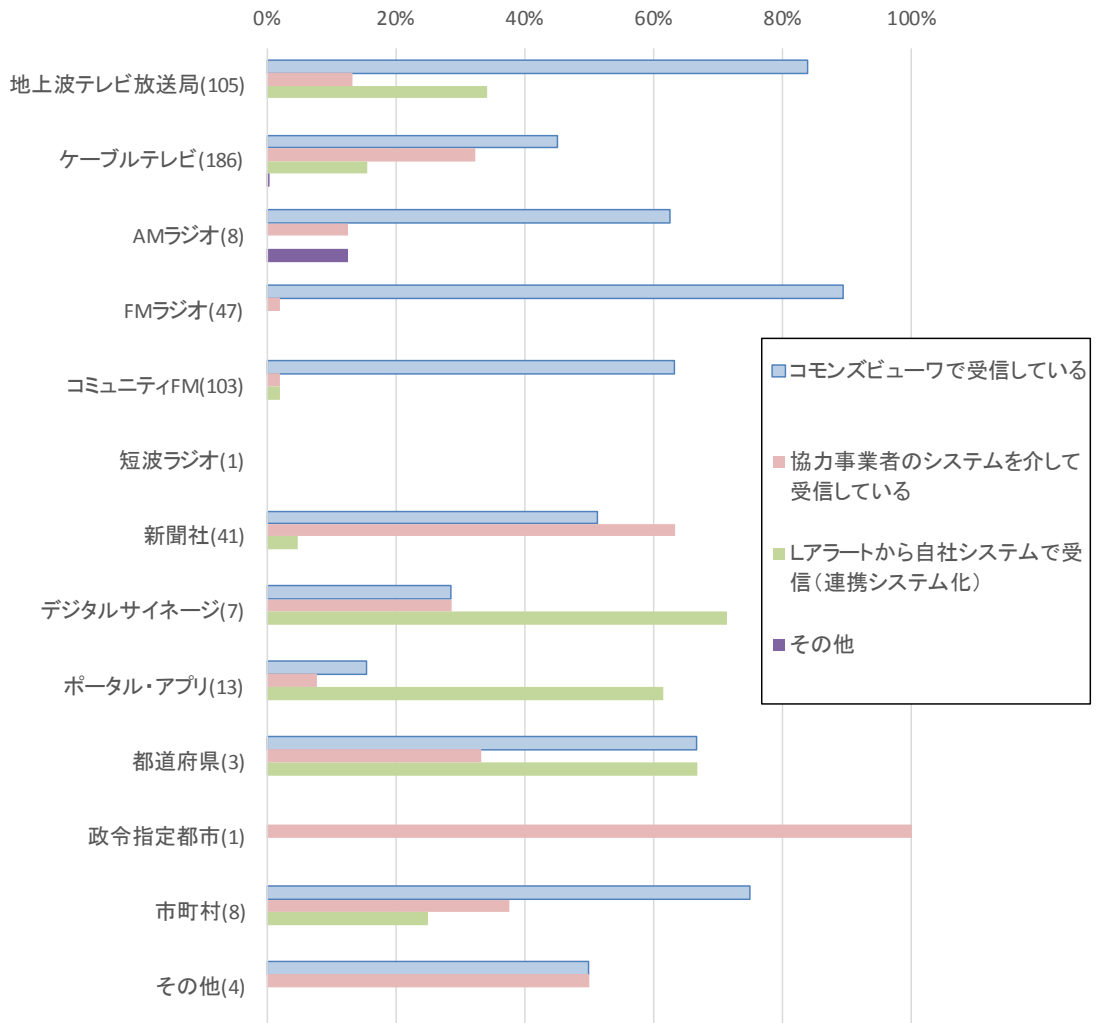
Q4(1) 現在もLアラートを活用している方にお聞きします。利用目的は何ですか



「地上波テレビ」「FM ラジオ」「AM ラジオ」「新聞」では、Lアラートの利用目的を「ニュースソースの一つ」とする事業者の割合が高く、他の用途よりも多く挙げられている。一方、「コミュニティ FM」「CATV」では、複数の用途のなかで「災害情報の伝達」を挙げる事業者の割合が最も高い。

【Lアラートからのデータ受信方法】

Q4(2)Lアラートを受信する方法を選択してください。(複数選択可)

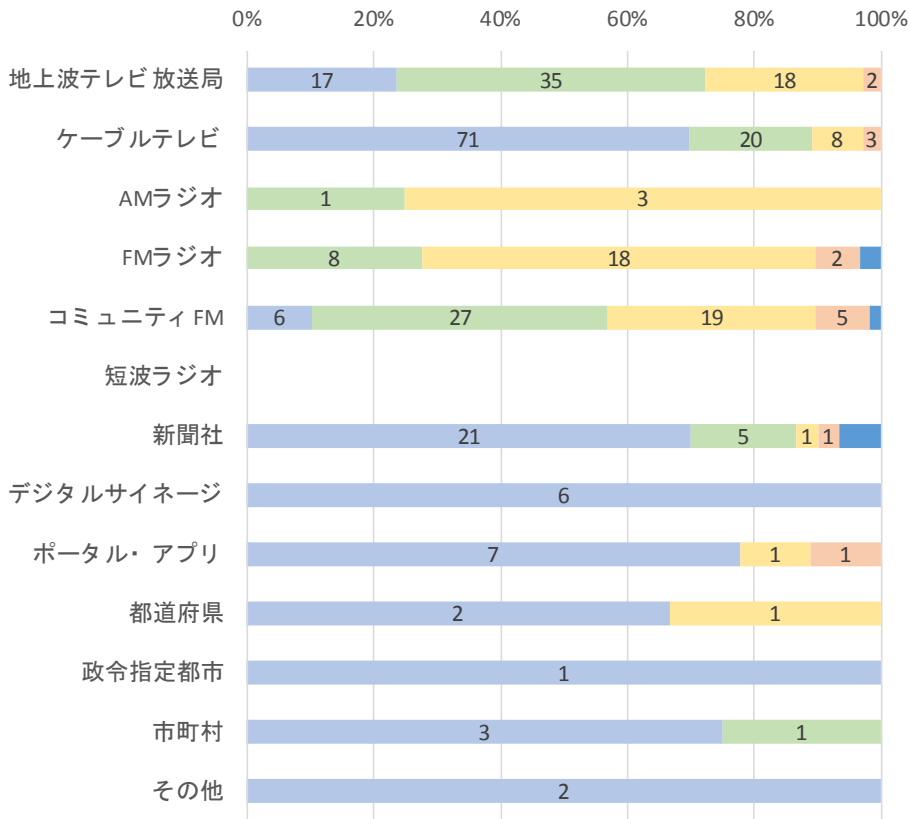


自社システムで連携している事業者の割合が多い業務区分は「デジタルサイネージ」「ポータル・アプリ」である。協力事業者のシステム経由で受信している事業者が多いのは「新聞社」「CATV」である。コモンズビューワで受信している事業者の割合が多いのは、テレビ局、ラジオ局全般である。

なお、テレビ局のシステム連携の形態としては、地上波テレビ局では自社システムでの連携の方が多く、ケーブルテレビ局では協力事業者経由の方が多く。

【Lアラートから情報を受信してから、社内で発信までに要する時間】

Q6(5) 避難勧告・指示情報を受信してから住民へ伝えるまでの実績時間はどのくらいですか。



- 自動連携のため、ほぼリアルタイム ■ 10分以内
- 10分を超えて30分以内 ■ 30分を超えて60分以内
- 60分を超える

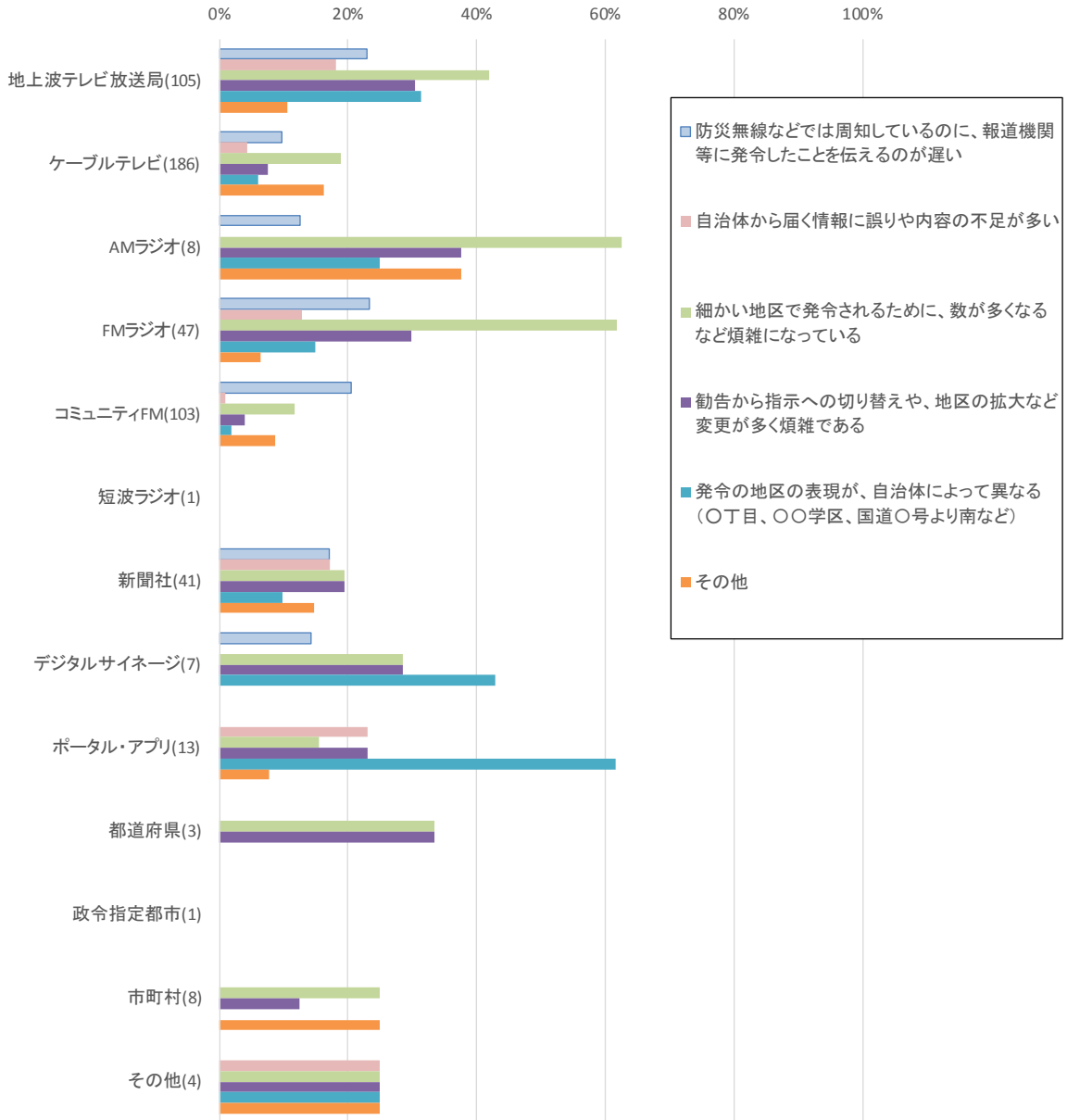
ほぼリアルタイムの迅速な伝達をシステム間の自動連携によって実施している事業者が多い業種は、「ケーブルテレビ」、「新聞社」、「デジタルサイネージ」、「ポータル・アプリ」などである。また、「コミュニティ FM」は、システム連携している事業者は少ないものの、10分以内に迅速に伝達できている事業者が多い。

これに対して、「AM ラジオ」、「FM ラジオ」では、10分以上とやや時間を要している事業者の割合が高い。

そして「地上波テレビ」では、迅速に伝達を行っている局もある一方で、1時間以上と長い時間を要している局もあるなど、局によって状況が多様となっている。

【Lアラートからの、避難勧告等の情報収集における課題】

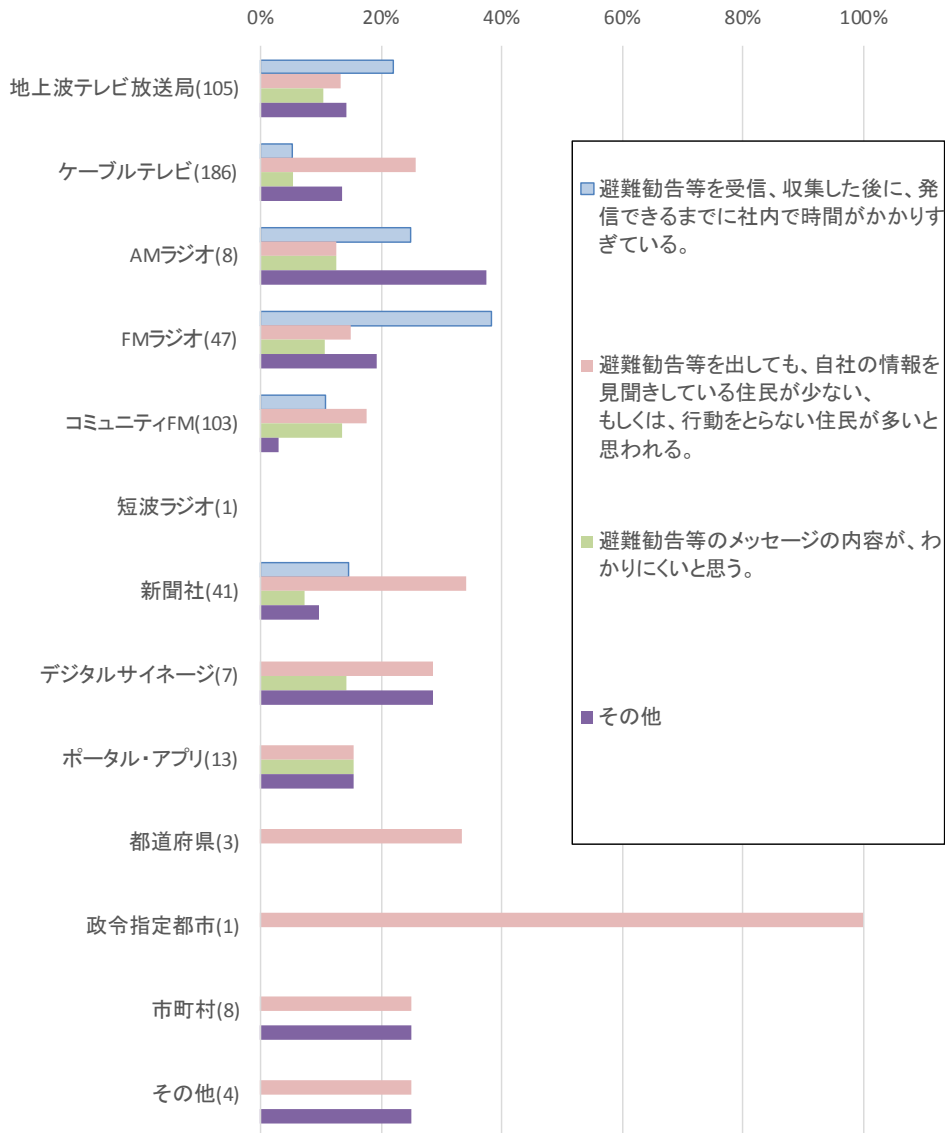
Q9(2) 避難勧告等の情報を収集する際に、課題と感じていることはありますか(複数選択可)



自治体から情報を収集する段階の課題として、発令地区の細分化を挙げる事業者は「AM ラジオ」「FM ラジオ」に多い。また、発令地区の表現が自治体によって異なることを課題として挙げる事業者は「ポータル・アプリ」「デジタルサイネージ」に多い。

【住民への避難勧告等の伝達における課題】

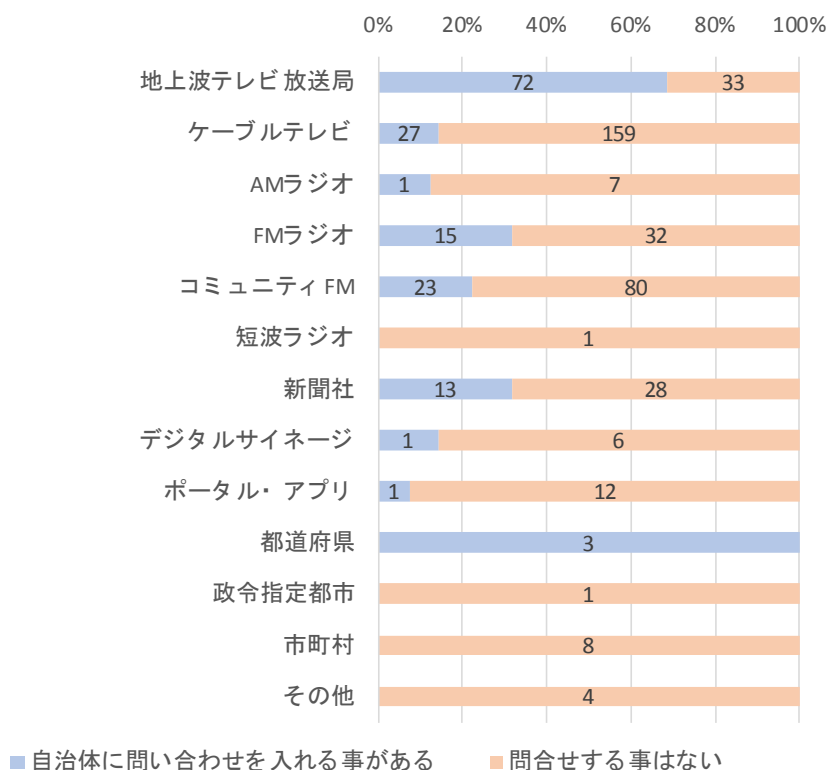
Q9(3)住民への避難勧告等の伝達に関して、課題と感じていることはありますか(複数選択可)



避難情報を住民に伝達する段階の課題としては、社内で要する時間を挙げる事業者は「AM ラジオ」「FM ラジオ」に多い傾向があった。また、住民の聴取や行動につながっていないことを挙げる事業者は、新聞社などに多い。

## 【自治体への問い合わせの有無】

Q5(1) Lアラートから受信した防災情報について、自治体に内容の問い合わせ(確認のための問い合わせを含む)をする事がありますか。下記から該当する項目を1つ選択してください。



### 【概況】

全体的な傾向として多くの事業区分で、問い合わせを行う事業者は1割から3割程度にとどまるのなか、地上波テレビが突出して問い合わせを行うことのある事業者割合が高く、約7割に達する。

### 【問い合わせ理由(自治体に問い合わせを入れることがある事業者に対して質問)】

#### 【自治体の入力漏れ、誤りなど】

事業者の種別によらず多く言及されている理由は、第一に避難勧告等の解除の忘れの場合、第二に自治体が情報発信に用いている複数の媒体間で違いのある場合、第三に情報内容に誤りがあると想定される場合であった。これらはいずれも、自治体職員による情報入力作業の誤りや漏れの可能性の高い場合といえる。下記に例示する。

#### ①解除の忘れ

「台風による大雨が一段落してしばらくたっても避難情報が消えなかった(自治体側の消し忘れが原因)」「(新聞)「発表から1か月を越えても解除されていない場合」(地上波テレビ)

#### ②複数ソース間での内容の不一致

情報内容に違いがある場合と、情報の発信時間に違いがある場合がある。

前者としては、行政機関のホームページの内容や取材情報との違いがある場合である。例えば、「複数の情報源に不整合がある場合」(FMラジオ)「県の防災 Web などと情報が異なったりすることがあ

り、その確認の為。」(地上波テレビ)「取材で得た情報や他メディアの情報と内容が異なるケースがあるため。」(地上波テレビ)「他情報と照らし合わせて不正確と思われるとき。」(地上波テレビ)などである。

後者の時間差のある場合は、エリアメールなど他の媒体の方が先行している場合が圧倒的に多い。「避難情報発令の遅れに関する問い合わせ(エリアメールが先行し、Lアラートに反映されていないケース)。(地上波テレビ)「自治体からのメール連絡と、Lアラート上での情報開示のタイミングが、前後する場合」(CATV)などである。

ただし、Lアラートが他のソースよりも先行した場合、を挙げる少数例もある。「自治体からの電話やFAX、ホームページなどより早い場合は念のため問い合わせる」(コミュニティFM)

### ③情報内容の誤り

「基本的には問い合わせはしませんが、表示内容が明らかにおかしい場合は確認します。」(CATV)、「発表時間の経過に伴い、数字が不自然に増減」(FM)

問い合わせを行う事業者の割合の高い地上波テレビでは、こうした「漏れ、誤り等の場合を挙げる局が多いものの、より単純な確認作業として常に問い合わせを行っている局も少なくなかった。即ち、そもそも自治体から提供される情報の正確さへ信頼が低く、「ダブルチェックによる正確性の担保」「自治体が発信した情報に誤りが無いことを確認するため」「自治体から発信される情報には、システム入力時のケアレスミスなどで誤った内容を含んでいるものと考えている。情報伝達者の立場上、誤った情報を伝えるわけにはいかないので、内容に誤りのないことを必ず発信元に問い合わせます。」などである。

#### 【自治体の入力情報内容の不足】

「誤り、漏れ、不一致」に至らない、「情報内容の不足」も問い合わせ理由として挙げられている。「情報不足」とみなされる事項は、事業区分による違いも見られることから、下記に事業区分ごとに特徴を記す。

音声で放送を行うラジオ局の挙げる理由としては、固有名詞の読み方の確認を挙げる事業者が多い。「自治体によって、地名にふりがながついてない場合があるため、読み方の確認作業。」(AM ラジオ)「地名・河川名・避難所の施設名の読み方は、問い合わせないと読めない場合が多い。」(FM ラジオ)、「地名辞典に未掲載のものについての問い合わせを行う。」(AM ラジオ)などである。

また、対応する自治体数の少ない CFM、CATV では、詳細な内容を確認することを挙げる事業者が見られる。「情報内容について、その後の変化等があるかどうかなど問い合わせ時点での最新情報、確認をするため。」(CATV)「次の展開についてどうなりそうかを確認したりする」(CATV)「より詳細な情報を得るため(発生地域や時間、周辺地域などの関連状況確認など)」(CFM)など、住民への放送内容の参考に加えて、局としてのその後の放送活動に参考とすることも挙げられている。



問い合わせを行う事業者が顕著に多い地上波テレビでも同様に、取材活動の参考として「現地がどのような状況なのか、現場に取材クルーを向かわせるかどうかの判断材料が必要なため」などが挙げられている。このほか、視聴者への放送内容への参考として「どんな災害に対しての避難の呼びかけなのかが分からないと、住民への説得が弱いため、理由などを問い合わせ」(地上波テレビ)「提供された情報がわかりにくい場合など、伝達しやすく改変するために確認が必要」(地上波テレビ)などが挙げられている。さらに、対応する自治体数が多い地上波テレビの特徴として「アラートの情報が自治体によってバラつきがあり、その全てを反映させるために自治体に問い合わせます。」(地上波テレビ)といった、複数の自治体からの情報を比較しての「情報不足」も理由として挙げられていた。

## 【Lアラートの利点】

Q8. 1 Lアラートを利用して良かった点がありましたら、ご記入をお願いします。

Lアラート活用の利点として、事業区分やアナログ・デジタルを問わず、「正確性(転記不要など)」「迅速性」などが指摘されている。「効率的に正確な情報を入手することができる。」(AM)「避難情報伝達のスピードアップ化が図れた。」(FM)「Lアラートを利用する前は、各自治体へ個別に問い合わせを行っていたが、その時間を短縮でき、かつ電話口(口頭)ではなく文字情報として共有しやすい正確な情報が入手できる。」(CFM)などである。

音声放送を行うラジオ局など、職員による処理を行っている事業者では、「省力化」を挙げる事業者が多い。「避難情報伝達の省力化が図れた。」(FM)「多くの情報発信者(自治体)に個別にアプローチをする必要がなく情報収集できるので、時間、手間の節約になる。マンパワーに限りがあるので、ありがたく思っています。」(FM)などである。

また体制確保の難しい小規模な放送事業者では、夜間や休日の対応が効率化あるいは可能となったことを挙げる事業者が多い。「少人数のため、深夜・休日に体制を組めない小さな放送局にとっては、大いに有用です。」(CATV)「少ない社員で24時間対応するのは難しいことから、当社ではLアラートの情報を県や市からデータ放送に自動取得し、合わせてスマホアプリにて伝達する手法をとっている。(CATV)「自動連携しているため、オペレータが不在の際でも避難所情報等がL字にて放送できる。」(地上波テレビ)などである。

とりわけテキストデータで処理を行うCATV局では、デジタル化による効果が評価されている。「データ放送へ自動連係しているため人員をかけずに情報を提供できるので非常にいい。」(CATV)「情報がデータ化され、デジタルメディアとの相性が良いため、データ放送やWebでのシステム連携により速やかな情報発信が出来る。」(CATV)「利用するまでは、電話、FAXでの情報収集となっていたため自治体の動きに対して遅れを感じていたが、Lアラートの自動連携と、ビューアの活用によりほぼリアルタイムで情報取得と情報の発信ができるようになった。」(CATV)「当社は、特定の複数の市町がサービスエリアで、それぞれの避難情報や避難所情報を自動で出すことは困難でした。そのため、人手を介した運用が大変でしたが、Lアラートを利用することにより、その部分を省力化することができました。」(CATV)などの声が多い。

こうした効果は、対象とする自治体数が多い地上波テレビ局においても、データ放送等の経路において評価されている。「台風接近などの際、多数の自治体が同時に情報発信しても、システム連携している自社システムを自動承認モードにして、受信後ただちに複数媒体に発信できた。」(地上波テレビ)

さらに、「ポータル事業者、アプリ」「デジタルサイネージ」などデータ処理を基本とする事業形態の場合には、効率化というよりも、Lアラートによってサービスそのものが実現可能となった様子が見えてくる。「災害発生時には自動で災害情報を全画面表示することにより、自販機周辺の人々へ災害発生状態を迅速かつ強力で伝達可能となった。」(デジタルサイネージ)「各自治体からの避難情報や避難場所情報は、発信するメディアや媒体が多様であり、フォーマットも異なる為、全国の情報を収集・集約し統一フォーマットで発信されるLアラートとの連携は、全国の災害情報の収集と発信に非常に有効

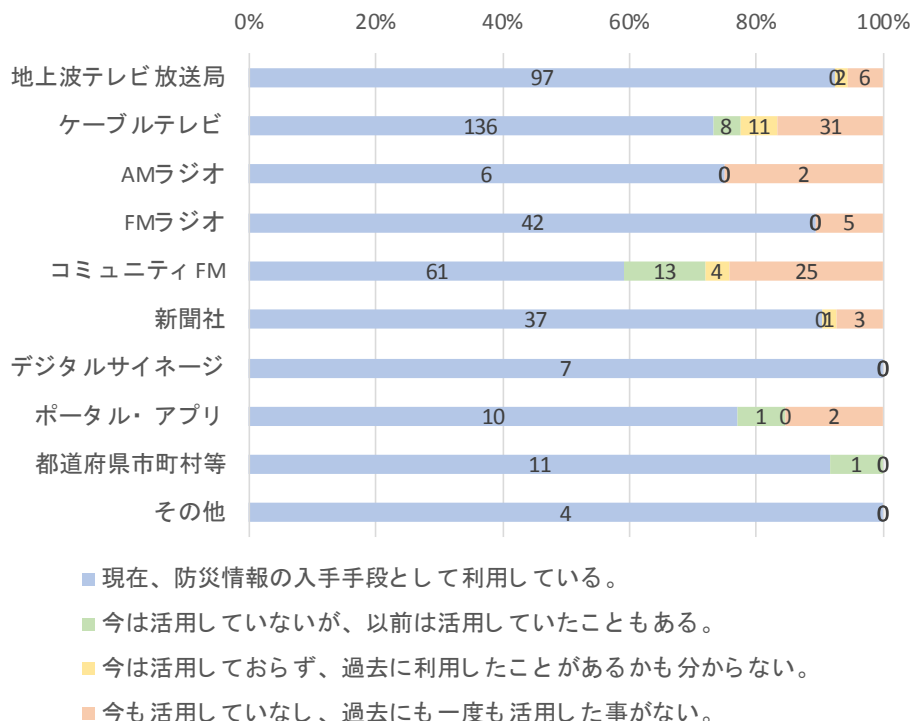
であります。」(アプリ)また、こうしたサービス形態では、対象自治体数が多くサービスエリアが広いことから、コストの利点を挙げる事業者もあった。「情報提供(災害情報表示機能の追加)が無償であるため、災害情報提供サービスのコスト的な導入障壁が無く、顧客に喜ばれている。」(デジタルサイネージ)

放送活動でのデジタル化の難しいラジオ局においても、情報収集時の利点が指摘されている。「情報が届いたときにアラームが鳴るので、情報収集の際にありがたい。」(FM)「県内ほぼ全域の自治体からの情報が一元化されるため、入手しやすい。」などである。ただ同時に、「逆に情報が集中した時の整理に課題が残っている。」との指摘もあった。

また、放送対象としている自治体数によらず、多くの近隣自治体の情報を包括的に把握できることで、災害対応の参考とできることを評価する事業者が多くみられた。「コミュニティエフエムなのでピンポイントの情報を発信していますが、もう少し広いエリアのこともわかること」(CFM)「Lアラートからの情報より早く、自治体から情報が提供されているが、台風等の進路上の自治体の状況が確認できるため、事前の準備(予測)に役立つ。」(CATV)「一覧画面の地図では避難関連の情報が各自治体の点ではなく、面でみられ、全体像の把握の際に参考になる。」(地上波テレビ)

### 【Lアラートの活用の有無】

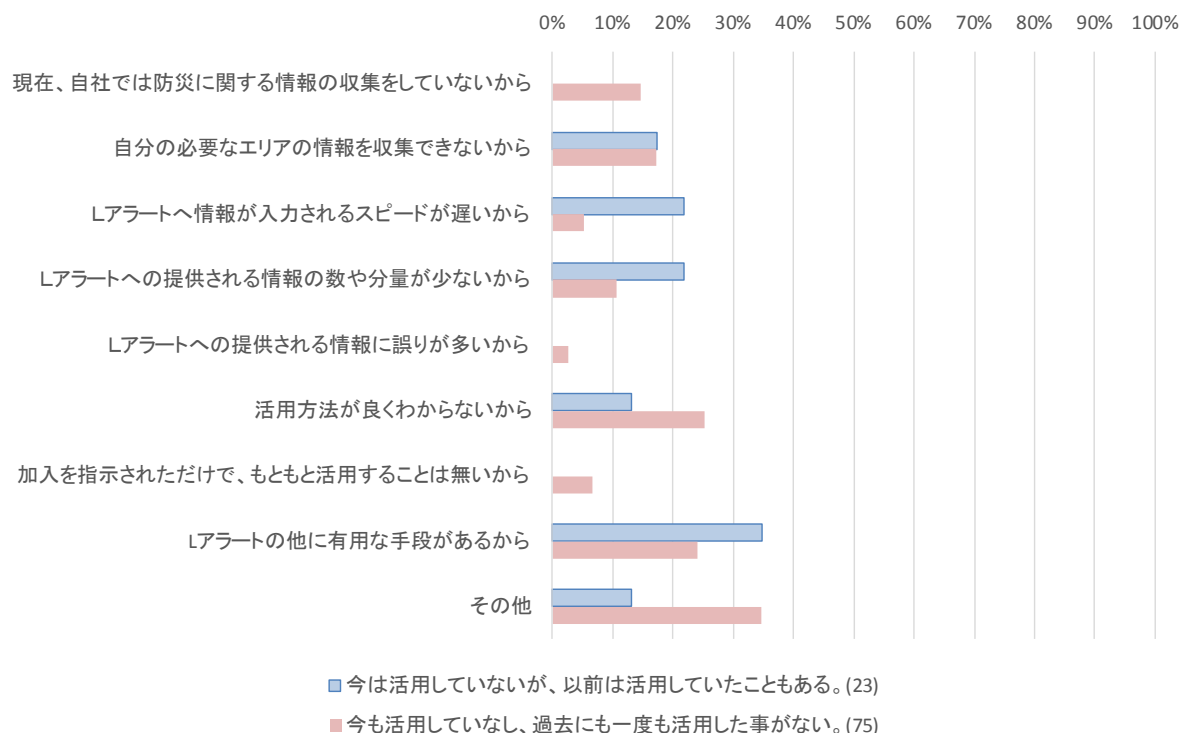
Q3(1)現在、防災情報等の公共情報の入手手段としてLアラートを活用していますか。下記から該当する項目を1つ選択してください。(※入手した情報を、必ずしも視聴者やユーザーには伝達せずに、取材活動などの一環として閲覧のみにとどまる場合も「利用」に含めてお答えください)



活用していない事業者は、「ケーブルテレビ」「コミュニティFM」に多い

### 【Lアラートを活用していない理由】

Q3(2) 現在、Lアラートを活用していない方にお聞きます。活用しない理由を教えてください。(複数選択可)



以前は活用していたものの後に活用しなくなった事業者が、その理由として多く挙げる項目は「スピードが遅い」「情報の数・分量が少ない」「他に有用な手段があるから」などである。一方、「情報の誤り」を上げた機関はない。「その他の理由」としては、『自治体のシステムで即時お知らせしている為、情報が重複してしまう。(CATV)』『コミ ch にてLアラートで受信した情報を流していたが、現システムでは欲しいエリアのみの情報収集ができない為、利用していない状態。(CATV)』などが挙げられている。小規模な CFM、CATV では関連の深い自治体と、独自の方法で連携しているために、Lアラートへの依存が低くなる様子が伺える。

一度も利用したことない事業者でも、同様に「他に有用な手段があるから」、「その他」などが挙げられているが、これに加えて「活用法がよくわからない」とする事業者も少なくない。

## 【Lアラート利用での工夫】

Q8(2)Lアラートを利用して情報伝達されている場合に、工夫等がありましたらご記入をお願いします。

各事業者によってさまざまな工夫が行われている。工夫例を抜粋して列記する。

### ●Lアラートで定義されている「情報種別」に基づく工夫

【放送する情報項目の選別】 情報種別に応じて、Push 通知で送るべき情報(避難勧告、避難指示情報、避難所開設情報、国民保護情報)と Web 表示のみにしている情報を選別している。(CATV)

【お知らせ報の災害時利用】 熊本地震の…際、マルチメディア振興センターのご担当者が益城町役場に入られ、Lアラートを運用されました。其の情報は多岐にわたり、L字情報に反映させることが出来ました。(地上波テレビ)

### ●Lアラートでのデータ項目を活用した工夫

【「発信自治体」の利用】「現在位置に連動したプッシュ通知を行い、アプリを起動すると避難情報や気象警報などを「アラート表示」して、一目で危険性が分かるように表示しています。」(アプリ)

【「有効期間」の利用】「各情報には有効期間があり、すぐに放送が終わるもの、数日間放送が有効になるものがあるが、情報の内容により有効期間を変更して放送している。」(地上波テレビ放送局)

### ●視聴者の視認性等の向上に係わる工夫

・Lアラートにあわせてアラームを鳴らして、音による通知をおこなっております。(デジタルサイネージ)

・これまでは、Lアラートの標題、本文のみをそのまま出すようにしていましたが、視認性が低く、わかりづらかったので、地域ごとに避難情報、開設避難所情報を一覧表示できるように改修いたしました。(CATV)

・データ放送では、一つのページで、避難情報、避難所情報について簡潔に表示する工夫をしています。県内の市町の発令(発表)状況と、お住まいの市町の発令(発表)内容が一目で分かるようにしています。(地上波テレビ放送局)

### ●運用面の情報内容の向上に係わる工夫

・情報の確認を専門の企業に委託している。これにより、避難情報の発令理由などの表現方法をそろえる(ポータル・アプリ)

・過去の発表情報や、自治体に入力時の運用ポリシーをヒアリングするなどして、情報伝達者の責任として、配信するメッセージの最適化を図っている。(デジタルサイネージ)

【Lアラートへの課題認識、改善要望】

9(1)Lアラートへ発信された情報で住民に伝えにくく感じた表現や改善要望などがございましたら記載してください。

9(4)Lアラートで伝達される情報について、各機関への意見・改善要望がございましたら記入してください。

課題や改善要望の内容には、Q5.1 において自治体への問い合わせが必要となっている理由と関連している事項が多く挙げられている。

●媒体による情報内容・タイミングの不一致、情報の誤り、解除の漏れ、読み仮名付与など

「地上波テレビ放送局 Yahooや市のHPには避難勧告等の情報が掲載されているのに、コモンズビューワや県のHPにはその情報が無い 過不足なく情報発信を行ってほしい」

「避難情報が解除後も掲載されていることがある。避難情報の発令はもちろん、解除も速やかに掲載してほしい。」(地上波テレビ放送局 )

「「避難準備」を「避難指示」と誤送信。入力した情報の確認を徹底してほしい。」

「地名の読み(細かい地区名や、河川・山などの読み方が難しい)の確認のため、遅れてしまう。すべての地名(河川・山など)にフリガナをつけてほしい。」(AM ラジオ)

※業種別の特徴としては、ラジオ局の場合は、音声で読み上げを行うことから、固有名詞へのフリガナの付与に加えて、コモンズビューワの印刷機能への改善への要望が多い。

そのほかの主な課題の指摘、改善の要望を、分類し列記する。

●情報項目の追加・充実

【避難所情報】

「避難所情報を希望いたします。」(CATV)

【ライフライン情報、交通情報】

「ライフラインの情報をLアラートに連携してほしい。」(CATV)

「情報の種類として例えば都道府県が出している通行止め情報などもLアラートで配信していただくと更に利便性が向上する。」(CATV)

「出来るだけ早く、交通機関(鉄道、道路等)、ライフライン(停電等含む)の情報も展開。HPのリロードを数分おきに手作業で行っているが、コモンズビューワであれば、発表時に表示されるため、確認がしやすい。」(CATV)

●避難勧告等の発令地区の表現方法の不一致など

「発令の地区の表現が、自治体によって異なる(〇丁目、〇〇学区、国道〇号より南など)」(デジタルサイネージ)

「〇〇地区という表現、〇〇町という表現、自治体によってかわることがあり、一定の共通点をもたせてほしい」。(地上波テレビ放送局)

一方で、ラジオ局からは次のような、データの羅列的な表現による統一化への志向とは異なる指摘もされていた。

「テロップなどを利用する、目で見える媒体は使い勝手がよいと思うが、音や声のみで伝えるラジオには不向きだと感じている。例えば、対象地域が地名の羅列では、逆に対象ではない地域を探すのが困難。かといって、対象地域が、市域のほとんどだと、羅列を全部読み上げるわけにはいかない。「海沿いの地域」などの他の表現ができればいいのに、と常に感じる。」(CFM)

#### ●複数の自治体から情報発信される場合の煩雑さ

「大規模な災害が発生した場合、避難準備、避難勧告、避難指示の情報が、次々と、更に各地域ごとに一斉に発信されるので、情報集約の際、非常に煩雑を極める。こういった情報は、一刻も早く、対象住民に伝えることが重要なので、もう少し見やすい画面(印刷時の書面も含め)にして頂きたい。」(FM ラジオ)

「地震などの場合は影響範囲が広すぎて必要な情報を見つけるのに手間がかかる。一覧表以外にソートした状態で閲覧できると見やすい」(CATV)

「市町村の地図を取り入れ、各種情報を地図に落とし込んで表示できる機能が追加されると分かりやすくなるかもしれないと感じる。」(地上波テレビ)

「情報量が多くなれば多くなるほど、ある程度整理して発信する必要があると思う。表題の部分を、より具体的にしてもらえると、少しは整理しやすくなるかと思う。」(AM ラジオ)

「機能的には、低解像度でも見やすい形の情報の可視化(塗分けマップ)をシステム側で取り入れられないでしょうか？」(地上波テレビ)

#### ●情報の簡潔化、重要情報の明確化

「現在、長い文字数・情報量で情報を伝達している場合が多い。緊急の場合は、簡潔・端的に伝えるべき。」(CATV)

「総務省の勤める通り、町丁目まで避難情報を発信しますが、そのテキスト情報を視聴者に提示しても「みにくい」「わからない」となります。的確なまとめ上げができればいいですが、小分類と大分類といった情報発信にはなっていませんし、発信者側の負担にもなります」(地上波テレビ)

#### ●市町村における情報内容・運用の不統一

「各自治体バラツキのない情報の速さ、内容の充実。」(FM ラジオ)

「自治体によって運用ルールが違う。県がシステムの統括をし入力ツールを整備しているようだが、市町で運用ルールが違うので困ることがある。(避難情報の備考欄の内容等で顕著)」(ケーブルテレビ)



「取得する情報のうち、「見出し」や「本文」に記載する内容が各自治体(登録者)によって統一されているのかどうか？」

「発令理由が入っていない避難情報があった。発令理由の入力は必須にしてほしい。」(ポータル・アプリ)

上記に挙げられた課題については、①各自治体における課題(入力 of 漏れなど)と、②複数の自治体間での平準化(表現方法の統一)にも区分される。また、報道機関が必要な情報としての改善要望については、①視聴者に伝えるべき情報、②報道機関が自身の放送活動のために必要な情報(取材活動の参考など)、の2種類があり、それぞれの取得目的で、自治体への問い合わせが行われているとともに、情報内容への改善要望として挙げられていた。そして、「①視聴者に伝えるべき情報」への要望としては、速報性や視認性などの観点で情報の簡潔さが重視される意見と、視聴者が状況認識を深められるよう情報の詳細さが重視される意見の両方が挙げられていた。

### ●改善策の提案

上記に挙げられた課題(各自治体の入力 of 誤りや漏れ、不足への対応、および、複数自治体間での品質の不揃いなど)に対する改善策として、回答者より提案された内容を、以下に記載する。記載にあたっては、①入力内容の標準化・テンプレート策定、②地域の実務者(行政および報道)の習熟度向上、③全体的な管理体制の強化、に分類して列記する。

#### 【①入力内容の標準化・テンプレート策定など】

「活用できるフォーマット化など対策が必要」(CATV)

「入力方法がまちまち(正しくない)” 推奨フォーマットを決めてほしい」(地上波テレビ放送局)

「補足情報に記載すべき情報や、表現方法を全国で統一してほしい。」(ポータル)

「ライフライン・生活関連情報の構造化(FMMC・各発信者・各伝達者)【厚生労働省・経済産業省からも指導を】」(地上波テレビ)

「避難情報・開設避難情報について、省庁間で「考え方」、「データフォーマット」、「文言」を統一してほしい。【内閣府防災と総務省(消防庁)、国土交通省、気象庁等】」(地上波テレビ)

「避難勧告等の判断・伝達マニュアル作成ガイドライン」を、次の改訂からアラート発信を想定した内容に。現在発信者間で異なっている「入力方法」「操作手順」を統一してほしい。(地上波テレビ)

#### 【②地域の実務者の習熟度の向上】

「自治体により未だ温度差が有る様にも見受けられる。そのため、県内全市町村にて定期的に「訓練」の発信を行い、いざという時のために職員の習熟が必要との意見で一致している。我々情報伝達者も社員教育が欠かせないと感じている。」(地上波テレビ放送局)

「自治体によって情報入力の取り組み方(専任担当の有無)など、よくわからない部分が多い。連絡会の開催などがあれば参加して意見交換してみたいと思う」(CFM)

### 【③運用体制の増強】

「各市町の防災担当者は少なく、業務も多い。そこへ新聞、テレビのマスコミ各社はこぞって確認の電話を入れる。担当者から確認を取れないので放送に反映できない。実際、発令されてからL字に反映するまで1時間以上を要している。このような無駄な時間が視聴者への情報伝達遅れになる。川上から川下への情報伝達上のロスを減らせる工夫を考えていただきたい。」(地上波テレビ放送局)

「情報の入力を「したり」「しなかったり」と、受信側では入力のない情報は「発生していない」とものと解釈してしまうことがあります。この段階では、まだLアラートの情報だけを信用して情報伝達することが出来ず、結果電話で確認するということにもなります。「Lアラートで早く確実な情報が得られる」という確信が得られない限り、「あくまで参考・確認」の域を出ないと考えます。Lアラートでの情報伝達のスキームを確実にする必要があると考えます。」(FM ラジオ)

「これをなんとかしないと普及は進まないと思う。弊社は避難情報発令時自動でデータ放送にされるが、当然誤情報が発信される。他社では、担当者が確認して出しているところもあるが、当然遅れる。夜中3時に発令される情報に対応するのは困難。また、他社では自治体に確認してから出しているところもある。これはそもそもコモنزの設立主意に逆行する。」(地上波テレビ放送局)

「自治体から発信される情報には、システム入力時のケアレスミスなどで誤った内容を含んでいるものと考えている。情報伝達者の立場上、誤った情報を伝えるわけにはいかないので、内容に誤りのないことを必ず発信元に問い合わせます。問い合わせの対応については、自治体側の初動体制に依るところもあるので、その確認作業に手間取ることこそが、迅速かつ正確な情報の伝達を行う上での障害になっていると感じる。自治体から発信される情報が、2重3重のチェックを経た内容で間違いのない事が担保されていれば、問い合わせの作業を省略できて迅速かつ正確な情報伝達が可能となるので、システムの向上を期待いたします。」(地上波テレビ放送局)

「例えば、地震津波情報や気象警報等を発表する気象庁は、中央集権組織のため、各地方気象台での発表についても気象庁本庁が管理しており、発信情報に問題があれば、組織として解決能力があるが、Lアラートにはその解決能力が全くなく、今後の大きな課題だ。フォーマットを柔軟に変更できないのが足かせになっており、力を持って動かさないと何も変わらないと感じる。FMMC にしっかりと権限を持たせることが重要だ。」(地上波テレビ放送局)

「Lアラート運用の質の早期向上を目ざすのであれば、センターの管理権限を大幅に強化していただき、情報伝達者からの確認や要請をセンターが窓口となって取りまとめ、センターから情報発信者への問い合わせや、時に指導するような役割を担っていただくことを要望します。」(地上波テレビ)

### 【④そのほか】

#### ●システム改修の周知

「各自治体から出している情報の種類が変更になった場合、連携するデータ放送の改修が必要となるため事前に教えてほしい」(CATV)

#### ●住民の行動の惹起

「情報を発信するだけではダメだと思っています。どうしたら住民が”行動”に移すか。それを自治体も報道関係も含めて検討が必要だと感じます。」(地上波テレビ放送局)

「QR コード等を利用して頂き、利用者自身が必要に応じて詳細な情報を入手可能な仕組みを導入して欲しい。」(デジタルサイネージ)