

## 10 情報通信の確保に向けた対策

### (1) 情報通信の確保に向けた対策の教訓

#### ア 行政機関内の情報連絡

都内では、都や区市町村の行政機関内部における情報連絡は、電話等の通信手段の機能が大きく低下したことによる影響を受けたが、一方で、通常時の電話のほか、FAX、庁内メール、災害時優先電話、防災行政無線など、複数の通信手段を有効に組み合わせて迅速に被害状況や職員の安否確認等が行えた例もあった。

被災地では、津波によって庁舎が直接被害を受け、職員も被災し、壊滅的な状況となった市町村もあった。このため、通信が完全に途絶し、県災害対策本部等と情報連絡がとれず、被害の全容が把握できないという状況となり、その後の応急・復旧活動に大きな支障が生じた。

発災時においても行政機関内の情報連絡が迅速、確実にとれる体制を構築しておくことが非常に重要であり、今回の震災を踏まえて、発災時に迅速かつ確実な情報連絡を行うための、多様な通信手段の活用について検討する必要がある。

#### イ 外部機関との情報連絡

外郭団体や協力機関等との情報連絡において、電話、FAX等が通じにくい状態となり、支障を来した例があった。区市町村の中には、通信手段の多様化により、外郭団体等との間の情報連絡を円滑に行えた例もあった。

外郭団体等の中には、応急・復旧対応で重要な役割を担う機関もあるため、当該機関の役割や責任を踏まえて、迅速に情報連絡が行える体制を構築する必要がある。

#### ウ 報道機関への対応

発災時におけるプレス発表等は、災害対策本部を中心に、情報の一元化を図り、実施していくことが必要である。しかし、今回は、発災当初、都内の被害状況や各局における対応状況について、情報の一元化がスムーズに行われなかった。今回の経験を踏まえ、発災時に、こうした対応を円滑・迅速に行えるよう、報道対応の強化を図っていく必要がある。

#### エ 住民への情報提供

都は、発災後、防災ホームページ等を活用して、都民等への情報提供を行ったが、ホームページへのアクセス集中により、閲覧や更新が困難になるなどの事態が発生した。同様の事態は、区市町村のホームページでも起こった。

区市町村では、震災や計画停電等に関する情報を、防災行政無線を通じて住民に提供していたが、内容が聞き取りにくい等との苦情が寄せられた。一方で、区市町村の情報発信メールについては、地域住民の登録者が増加し、登録者に対して、有

効に機能を発揮させることができた。

災害時に地域住民等の不安を払拭し、冷静な行動を促すためには、正確な情報を迅速かつ確実に提供することが重要であり、多様な情報提供手段の活用など、住民への情報提供の充実を図ることが必要である。

## オ 【再掲】情報基盤強化の必要性

今回の震災では、携帯電話が発信制限によりつながりにくくなったこと等により、家族等の安否や鉄道の運行状況に関する情報が不足した。また、通信事業者が設定している発災時の安否確認ツールについては、十分に活用されなかった。

都が実施した調査結果によれば、帰宅行動を開始した理由として、「電車の運行再開がいつになるか分からなかったため」や「家族と連絡が取れず、安否が気になったため」などを選択した者が多く見られた。このことから、鉄道の運行状況や安否確認に関する情報提供を充実することで、帰宅困難者の発生を抑制する効果が見込まれる。

また、一方で、住民相互間の、携帯電話等によるインターネット上での情報共有については、交通機関の確認や安否確認などで一定の効果があった。

今後は、このようなソーシャルメディアの活用についても、情報の確実性などを担保する方策を考慮しつつ、検討していく必要がある。

発災時における迅速かつ的確な情報提供は、災害対応全般において重要であるが、帰宅困難者対策においても、帰宅困難者の発生抑制や冷静な行動の促進などの点から、同様に重要である。今回の経験から、帰宅困難者に対する情報提供の内容や方法の充実を検討する必要性が明らかになった。

## 発災後の情報連絡のあり方について検討が必要

- 行政機関内の情報連絡  
発災時にも情報連絡が迅速、確実にできる体制の構築に向けて、多様な通信手段の活用が必要
- 外部機関との情報連絡  
外郭団体等と迅速に情報連絡が行える体制を構築することが必要
- 報道機関への対応  
情報の一元化を図り、報道対応を強化することが必要
- 住民への情報提供  
多様な情報提供手段の活用など、住民への情報提供の充実を図ることが必要
- 〔再掲〕情報基盤強化の必要性  
帰宅困難者に対する情報提供の内容や方法の検討が必要