

### 第3節 広報・広聴計画

第1項	広報の実施方法	<input type="checkbox"/> 総括班
第2項	災害時の放送要請	<input type="checkbox"/> 総括班
第3項	住民等からの問い合わせに 対する対応及び相談	<input type="checkbox"/> 総括班

#### 【基本方針】

東日本大震災では大規模かつ広域災害となったことから、災害発生以降にデマや風評被害が発生して、被災者の不安増幅や心理的な苦痛が発生した。被災自治体ではこれらを取り除くための様々な努力がなされた。

市はこうした大災害の教訓を踏まえ、災害時における人命の安全と社会秩序の維持を図るため、住民に対して迅速かつ正確な広報を実施する。また、被災者の要望、苦情等の広聴を実施し、効果的な災害対策の実施に資するとともに、総合的な相談・情報提供の窓口を設置し、被災者や一般住民の様々な相談に適切に対応する。

なお、広報活動にあたっては避難行動要支援者に配慮した広報の実施に努めるものとする。また、地域内に発生した被害の状況を迅速かつ正確に把握するとともに、防災関係機関の提供する情報を関係住民へ伝達するため、地域に密着した自主防災組織の活用を図る。

#### 第1項 広報の実施方法

##### 1. 広報内容

市は、災害応急対策の第一次の実施機関として、その文案及び広報の優先順位をあらかじめ定め、直ちに地域住民への広報を行うとともに、関係機関への情報提供を行う。広報を必要とする内容は、おおむね次のようなものが考えられるが、被災者等のニーズに応じた多様でかつ判りやすい内容を提供するよう努めることとする。また、災害情報の収集については、本編第2章第2節「被害情報等収集伝達計画」に定める要領等に従ってより正確な災害情報の収集に努める。

《災害時における状況変化と必要とされる情報の概要》

ステージ		必要情報の種別	情報の内容
前兆観測予報・警報 →	平常期	防災教育関連	どういう災害が起きやすいか、起きたらどう行動すべきか
		防災対策実施状況	災害予防対策はどうなっているか
災害発生 →	警戒期	予知・予測情報	いつ、どこで、どういう災害が起きる危険性があるか
		避難準備情報	起きた場合どこに逃げるか、避難はどうやってするか
	発災期	災害情報	どういう災害が起きたか、起きる可能性があるか
		行動指示情報	どこが危険か、災害が起きた場合どう行動すればよいか
被害情報		どこでどういう被害が発生しているか	
救助・救援情報		どこに避難するか、怪我をした場合どこへ行けばよいか	
安否情報		家族は無事か、どこにいるか	
初動完了 →	復旧・復興期	治安情報	警戒区域内の防犯等はどうなっているか
		応急対策情報	どういう対策がられているか
		生活情報	配給はどうなっているか、道路はどうなっているか
		復旧対策情報	どういう対策が行われているか
		復興支援情報	生活・事業支援策はどうなっているか

※廣井脩編著(2004)：「災害情報と社会心理」を参考に作成

《具体的な災害広報内容例》

- a. 災害対策本部設置・閉鎖に関する事項
- b. 災害に関する注意報・警報及び指示等に関する事
- c. 避難勧告・指示等に関する事
- d. 災害時における住民の心がまえ
- e. 自主防災組織等に対する活動実施要請に関する事
- f. 災害応急対策実施の状況に関する事
- g. 電気・ガス・水道等の供給に関する事
- h. 安否情報に関する事
- i. 避難所の設置に関する事
- j. 応急仮設住宅の供与に関する事
- k. 炊き出しその他による食品の供与に関する事
- l. 飲料水の供給に関する事
- m. 被服、寝具その他生活必需品の給与または貸与に関する事
- n. 災害応急復旧の見通しに関する事
- o. 物価の安定等に関する事
- p. その他

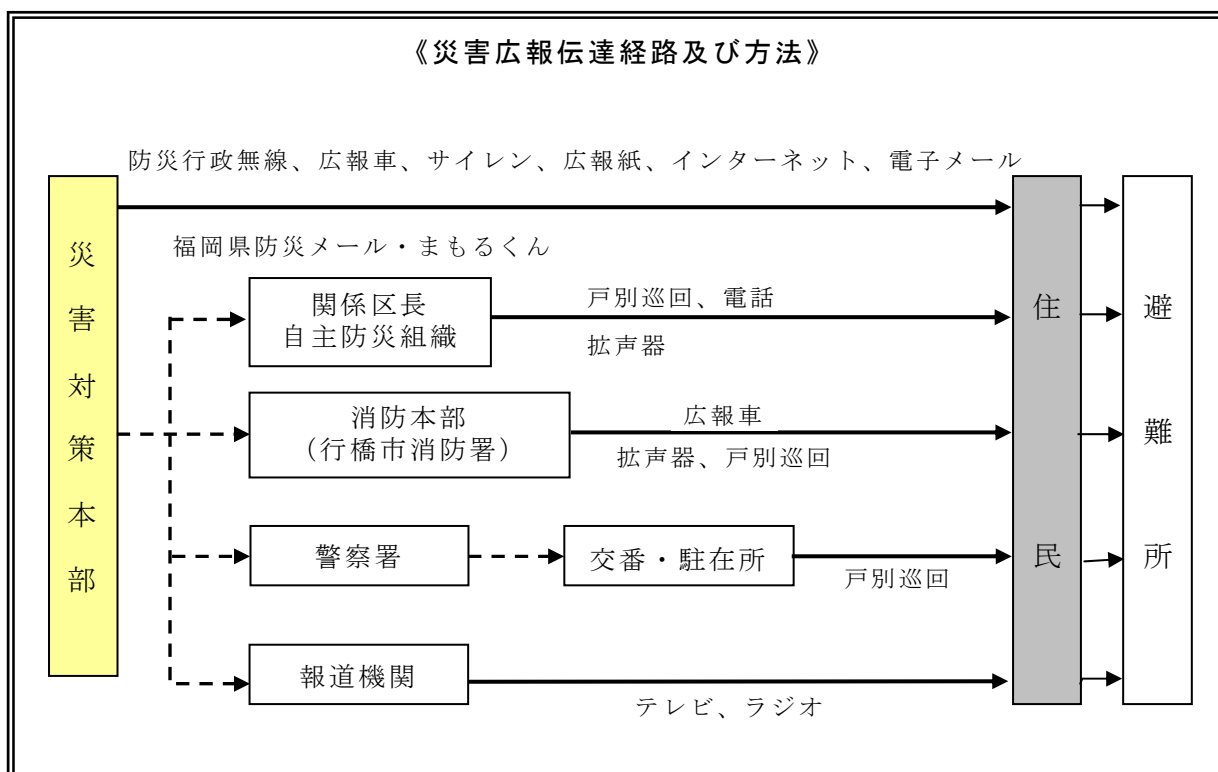
以上の広報内容のうち、可能なものについては事前に広報文例や広報録音テープを作成しておくこととする。

2. 広報手段及び経路

市は、効果的な実施方法を適宜選択し速やかに広報活動を行う。

- 1) 防災行政無線等による地区広報
- 2) 報道機関による広域広報（テレビ、ラジオを通じた市の広報）

- 3) コミュニティFM放送等による地域放送
- 4) 広報車等による現場広報
- 5) 行政区長及び自主防災組織における広報
- 6) 消防団による広報車、戸別巡回による広報
- 7) 警察による戸別巡回による広報
- 8) 避難所・避難地等における派遣広報
- 9) 広報紙の掲示・配布等による広報
- 10) インターネット・電子メールによる広報  
(ホームページを活用した広報、G-motty<sup>※1</sup>を活用した情報提供)



※1 : <http://www.g-motty.net/menu/>

## 第2項 災害時の放送要請

### 1. 報道機関を通じて行う広報内容例

報道機関を通じて行う広報内容は、その災害の時期に応じて以下のような事項がある。

#### 《災害初期における広報内容例》

- a. 災害による被害を最小限に止めるための行動指示等
- b. 災害対策本部の設置の有無
- c. 災害状況（発生箇所、被害状況等）
- d. 倒壊家屋件数、浸水状況（発生箇所、被害状況等）
- e. 二次災害危険の予想される地域住民等への警戒呼びかけ
- f. 診療可能病院及びその診療科目
- g. 避難状況等
- h. 被災地外の住民へのお願い  
(例) ・被災地への不要不急の電話の自粛  
・NTTの安否情報システムを使っての家族、知人等の安否確認の要請
- i. 住民の心得、人心の安定及び社会秩序保持のため必要な事項
- j. 交通状況（交通機関運行状況、不通箇所、開通見込日時、道路交通状況等）

#### 《救援期における広報内容例》

- a. 被災地外の住民へのお願い  
(例) ・個人からの義援は原則として義援金とする旨の依頼  
・まとまった義援物資の送付に際して、物資の種類、量、サイズ等を梱包の表に明記する旨の依頼
- b. 住民の心得、人心の安定及び社会秩序保持のため必要な事項
- c. 交通状況（交通機関運行状況、不通箇所、開通見込日時等）
- d. 電気、電話、水道等公益事業施設状況（復旧見通し等）
- e. 河川、道路、橋梁等土木施設状況（復旧見通し等）
- f. 市の実施している救援施策と救援を受けるための手続き方法・場所
- g. 義援金、ボランティアについて全国へ支援要請
- h. 衣食住関連商品・サービス情報等の生活支援情報
- i. 文字放送や外国語による避難行動要支援者に対する情報提供

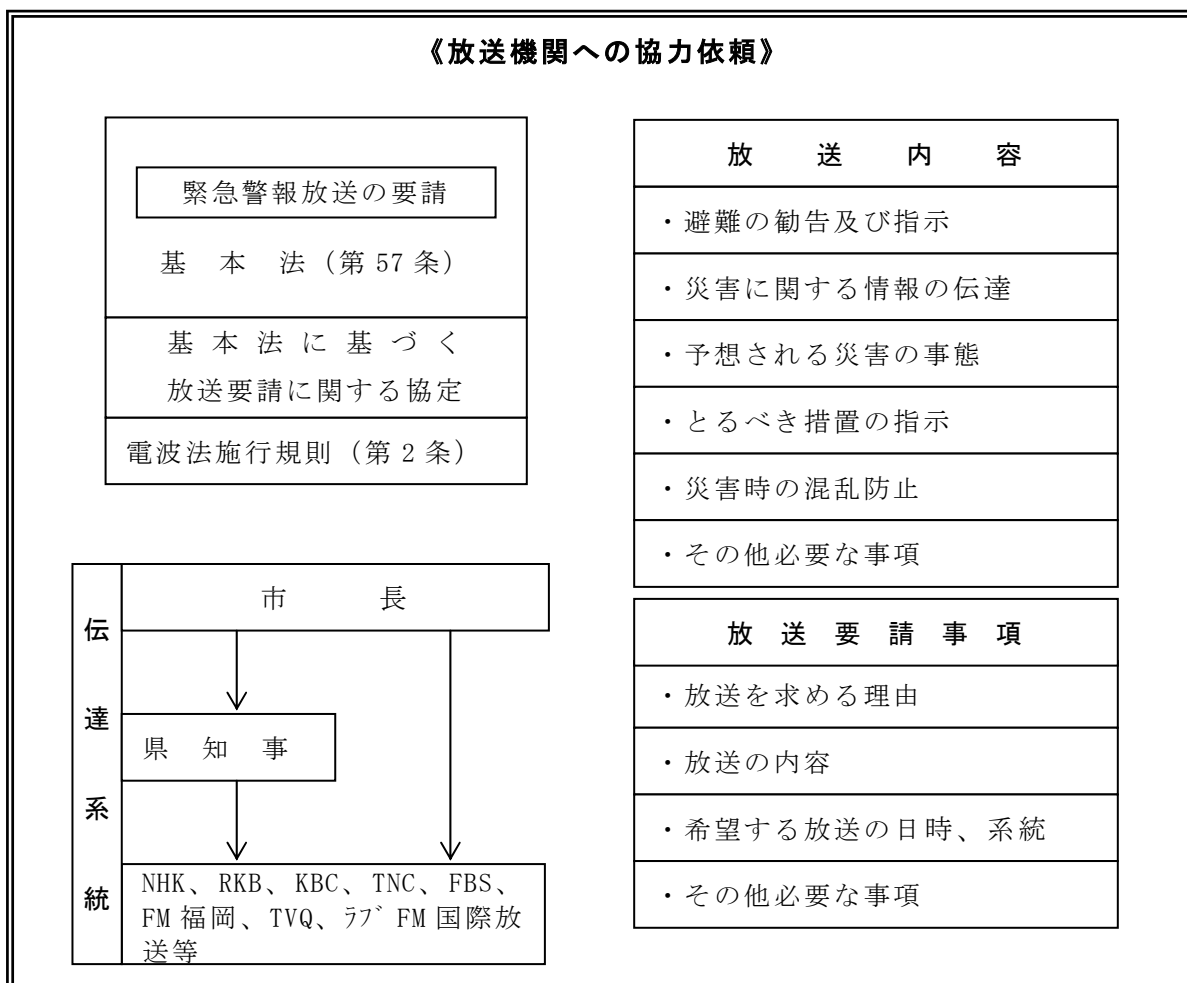
### 2. 報道機関への放送要請 【資料編\*Ⅱ.3.1(12)、資料編\*Ⅲ.2.5】

県知事は、状況により放送局を利用することが適切と認めるときは、「災害時における放送要請に関する協定」を締結している放送局に対して、災害に関する通知、要請、伝

\*資料Ⅱ.3.1(12)「災害時における放送要請に関する協定書」

\*資料Ⅲ.2.5「放送要請に係る様式」

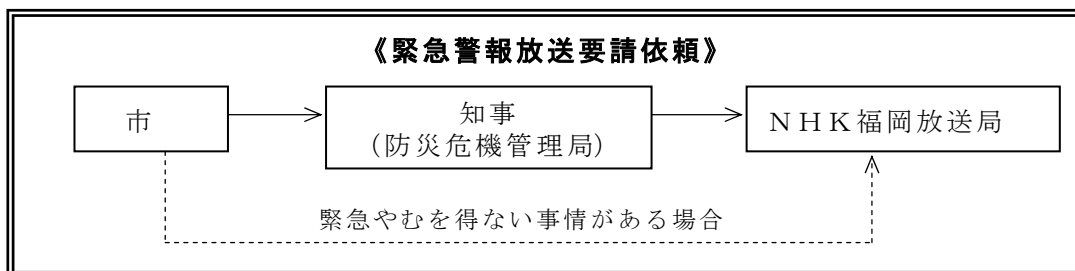
達または警告の放送を要請することとなっている。また、市長は放送局を利用することが適切と考えるときは、やむをえない場合を除き県を通じて放送要請を行うことができる。放送要請手続き等の概要を下記に示す。



### 3. 緊急警報放送の要請

市長は、災害に関する情報を緊急に住民に周知する必要があると認めるときは、知事に対して基本法第57条に基づき、無線局運用規則第138条の2に定める緊急警報信号を使用した放送の要請を依頼する。

- 1) 要請権者 市長、県知事
- 2) 要請先 NHK福岡放送局



#### 3) 要請理由

災害が発生し、または発生のおそれがある次のいずれの事項にも該当する場合とする。

7. 事態が切迫し、避難勧告、命令や警戒区域の設定等についての情報伝達に緊急を要すること。

1. 通常の市、防災機関等の伝達手段では対応困難で、伝達のため特別の必要があること。

4) 要請手続

7. 要請は、別紙様式による。

1. 要請方法

原則として県を窓口とする。ただし緊急やむを得ない事情があるときは、市から直接要請もできる。

《行橋市から県（窓口：防災危機管理局）への要請》

勤務時間内	勤務時間外
1. 県防災業務無線電話《発信番号 78-》 700-7022（防災企画係） 700-7023（消防係） 700-7500（県災害対策本部、設置時のみ）	1. 県防災業務無線電話《発信番号 78-》 700-7027（宿直室） 700-7020～7025 （消防防災指導課事務室、宿直室応答可） 700-7500（県災害対策本部、設置時のみ）
2. 一般加入電話 092-641-4734、092-643-3113 （防災企画係） 092-643-3986 （県災害対策本部、設置時のみ）	2. 一般加入電話 092-641-4734（宿直室切替） 092-643-3986 （県災害対策本部、設置時のみ）
備考 1. 一般加入電話は、市の孤立防止用無線電話からも接続できる。 2. [ ]内の電話を優先使用する。	

《県、行橋市からNHK福岡放送局への要請》

1. 一般加入ファックス 092-781-4270 092-771-8579 ただし、この場合も別途電話連絡すること。
2. 県防災行政無線電話《発信番号 78-》 982-70
3. 一般加入電話 092-741-7557 092-741-4029

### 第3項 住民等からの問い合わせに対する対応及び相談

“総括班”は、大規模災害の発生等により、住民からの問い合わせや相談等に対応するため、市役所内に「災害相談窓口」を開設する。災害相談窓口においては、問い合わせや相談等の情報をもとに住民が必要としている行政サービスや解決すべき問題等の把握に努めるとともに、災害対策本部の実施する災害対策業務に関する受付案内を行う。

また、災害によって生じる法律問題や住宅応急修理等の専門的問題に対処するため、社会福祉協議会、弁護士会、建設協力会等に協力を要請する。

- 1) 行方不明者の受付
- 2) 被災証明
- 3) 税の減免
- 4) 仮設住宅への入居申請
- 5) 住宅応急修理の相談
- 6) 医療相談
- 7) 生活相談等
- 8) 避難所等における女性特有の問題に関する相談
- 9) 災害によって生じる法律問題