

## 緊急時における情報伝達体制（追加説明）

資料 1 - 1

### 第 4 回委員会における委員意見

No.	第 4 回委員会における委員意見
1	原子力災害時の情報伝達は、国からオフサイトセンター・県と伝達される構造のため、 <b>国と県の情報発信のタイムラグ・情報のコントロールをどのように調整するかが重要。</b>
2	情報伝達体制における <b>県・市町村間の調整・協議の具体的な内容</b> を明確にすべき。
3	<b>防災の観点では地域の状況も加味して避難の実施を判断すべきであるため、住民の状況把握や情報集約の方法について今後検討が必要。</b>
4	「 <b>避難や一時移転に関する意思決定</b> 」、「 <b>県・市町村の役割分担</b> 」、「 <b>県・市町村間の協議内容や住民への指示内容</b> 」などを具体的に示すべき。
5	過去の原子力事故においては、自治体が決定した住民への指示を報道機関が先に報道したことによる混乱や、国と県との情報の齟齬による混乱が生じた。このため <b>情報発信の主体に係る県の考えや、プレスリリースなども含む県民への広報の実施方針</b> を具体的に示してほしい。
6	住民の不安感が広がっている時の <b>リスクコミュニケーション、空間放射線量率の発信におけるメディアの活用の在り方、知事や関係者による具体的な広報の在り方</b> などが具体的に決まっていないことが大きな課題。こうした緊急時の情報発信に係る <b>県の考え方を示してほしい。</b>
7	住民の中には区域外へ通学・通勤する者もいるため、情報伝達に当たってはこうした住民が利用する <b>公共交通事業者への連絡体制も重要。</b>
8	住民への情報伝達について、 <b>どのようなメッセージを、どのタイミングで、どこに、どのように伝達するのか</b> について、詳細に説明してほしい。
9	<b>県と市町村がそれぞれ住民に発信する情報の整合性</b> が取れていないと混乱を招くので、 <b>テンプレートを明確に決めておく</b> などの検討が必要。
10	空間放射線量率は専門的な知識を持つ者が説明せずそのまま公表されると、SNSで不確かな情報が錯綜するおそれがあるが、 <b>県としての対応方針</b> はあるか。
11	県民からの問合せへの対応や県民が実際に得た情報を行政へどのように届けるかの体制については、更に検討していくとよい。

#### < 追加説明事項 >

- (1) 住民への情報伝達に係る国・県・市町村間の協議・意思決定フロー
- (2) 県・市町村における住民への情報伝達方針（※報道機関を通じた広報含む）
- (3) 住民からの問合せ対応

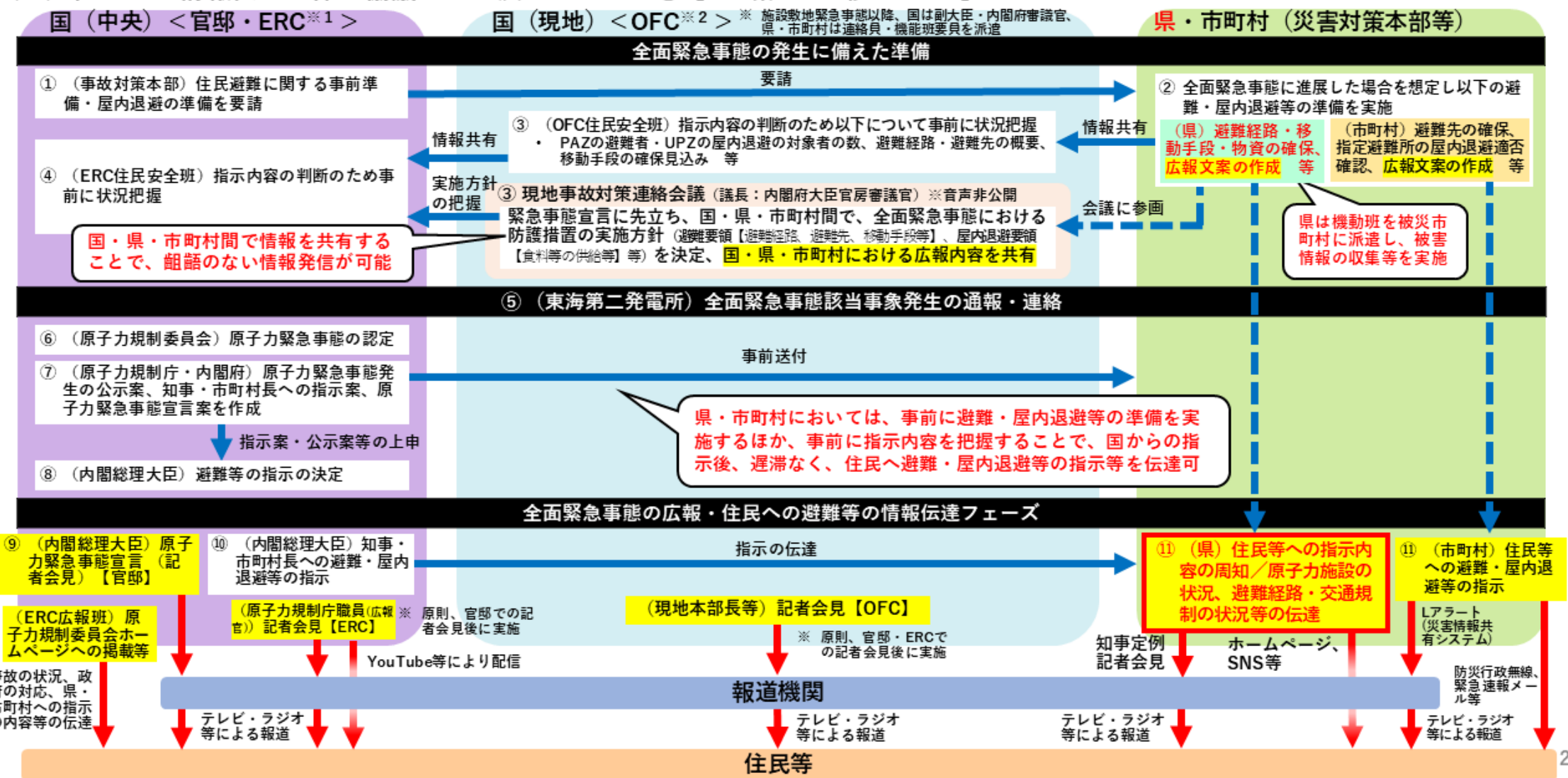
※ 本資料は事務局が作成した検討段階のものであり、委員会における検証結果を示す資料ではありません。詳細は議事要旨をご確認ください。

# 緊急時における情報伝達体制（追加説明）

→（青）：行政機関の内部の情報伝達  
→（赤）：住民等・報道機関への情報伝達

## （1）住民への情報伝達に係る協議・意思決定のフロー①【全面緊急事態移行時の例】

※ 原子力防災会議幹事会「原子力災害対策マニュアル」、県地域防災計画等を基に作成  
※1 原子力規制庁緊急時対応センター ※2 茨城県原子力オフサイトセンター





## 緊急時における情報伝達体制（追加説明）

### （２）県・市町村における住民等への情報伝達方針①【県・市町村の役割分担・発信手段】

対象者		発信者	発信手段	備考
一般住民 ※ 観光客等一時滞在者を含む		<ul style="list-style-type: none"> <li>県（主に原子力施設の状況、モニタリング情報、避難経路・交通規制の状況を発信）</li> <li>市町村（主に住民の防護措置に関する情報を発信）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>県：テレビ・ラジオ、ホームページ、SNS（X、LINE等）、いばらき原子力防災アプリ等</li> <li>市町村：防災行政無線、ホームページ、SNS（X、LINE等）、緊急速報メール、自治体アプリ、いばらき原子力防災アプリ、双方向情報伝達システム、広報車、Lアラート（災害情報共有システム）等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>報道機関（テレビ・ラジオの放送事業者等）に対しては、県が記者会見を実施 ※指定公共機関：NHK（テレビ・ラジオ） ※指定地方公共機関：茨城放送（ラジオ）</li> <li>県は、基幹放送事業者に対し、緊急警報放送の実施を要請</li> <li>市町村が発出した避難指示等の情報はLアラートにより報道機関等に情報提供</li> </ul>
要配慮者利用施設の入所者等 ※ 施設管理者等から入所者等へ伝達	学校の児童・生徒	<ul style="list-style-type: none"> <li>県（県立学校、私立学校）</li> <li>市町村（市町村立学校）</li> </ul>	電話、電子メール 等	各施設等において不測の事態が生じた場合には、各施設等から県又は市町村へ連絡
	保育所・幼稚園の乳幼児	市町村	<b>&lt;課題①&gt;</b>	
	医療機関の入院患者	県	<b>県・市町村は、原子力災害時に要配慮者等に対し迅速かつ的確に情報伝達することとしているが、要配慮者利用施設の入所者等や公共交通機関の利用者への避難・屋内退避等の指示の伝達に係る具体的な方針（伝達手段・連絡体制）は未整理</b>	
	社会福祉施設の入所者	<ul style="list-style-type: none"> <li>県（グループホーム以外）</li> <li>市町村（グループホーム）</li> </ul>		
公共交通機関の利用者 ※ 公共交通機関から利用者へ伝達	鉄道事業者（JR東日本【水戸支社】、鹿島臨海鉄道、ひたちなか海浜鉄道等）の利用者	県	<b>&lt;対応方針&gt;</b> <b>県において、原子力災害時に各機関等へ伝達・要請する内容、発信者・受信者の連絡先及び連絡手段を明確に整理した連絡体制を整備</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定公共機関（JR東日本）に対しては、所管省庁（国土交通省）からも伝達</li> <li>鹿島臨海鉄道は指定地方公共機関</li> </ul>
	バス事業者（茨城交通、関東鉄道、ジェイアールバス関東等）の利用者	県		茨城交通、関東鉄道、ジェイアールバス関東は指定地方公共機関

## 緊急時における情報伝達体制（追加説明）

### （２）県・市町村における住民等への情報伝達方針②【住民等へ伝達すべき内容】

県の方針＜県地域防災計画（原子力災害対策計画編）より＞		対応状況
県が行う広報の内容	市町村が行う広報の内容	<p style="text-align: center;">＜課題②＞</p> <p>県において、県・市町村が行う広報のおおむねの内容や考慮すべき事項は定めているが、<b>事故の各段階で広報すべき具体的な内容は未整理</b></p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">＜対応方針＞</p> <p>県において、国、市町村、原子力の専門家、学識経験者等と十分に協議し、事故の各段階で住民の理解と適切な行動を促す広報内容を整理した上で、県が発信する広報に係る文例を作成するほか、県・市町村間で調整を行い、共通の広報内容に係る広報文例を共有</p>
ア 事故の概要		
イ 事故発生事業所における対策の状況		
ウ 事故の状況及び環境への影響とその予測	ア 事故の状況及び環境への影響とその予測	
エ 国、県、市町村及び防災関係機関の対策状況	イ 国、県、市町村及び防災関係機関の対策状況	
オ 農林畜水産物等の放射性核種濃度測定の結果及び出荷制限等の状況		
カ 住民のとるべき行動の指針及び注意事項	ウ 住民のとるべき行動の指針及び注意事項	
キ 交通規制、避難経路や避難所等の状況		
	エ 避難のための一時集合所及び避難所	
ク その他必要と認める事項	オ その他必要と認める事項	
<p>県、所在・関係周辺市町村は、国、原子力の専門家、学識経験者、報道機関等と十分に協議し、以下の点を考慮して広報文例を作成する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 住民への知識の普及の度合いを勘案し、科学的根拠だけでなく住民の感覚を最大限に考慮して、<b>住民が理解できるよう情報を整理する。</b></li> <li>▶ 放射線量のデータを伝達する場合には、<b>その意味合いを理解するための情報を必ず付記する。</b></li> </ul>		

## 緊急時における情報伝達体制（追加説明）

### （２）県・市町村における住民等への情報伝達方針③【情報発信のタイミング】

県の方針＜県地域防災計画（原子力災害対策計画編）より＞	対応状況										
<p>事故発生時における広報については、次に掲げる各段階等に応じ、迅速かつ的確な広報を行うとともに、<b>定期的な広報</b>に努める。</p> <p>ア 事故発生時                      イ 施設敷地緊急事態発生時（本部設置時）                      ウ 応急対策実施区域設定時                      エ 事故等の状況変化があった場合                      オ 緊急時モニタリング結果が集約された場合                      カ 放射性物質の放出等の状況変化があった場合</p>	<p style="text-align: center;"><b>&lt;課題③&gt;</b></p> <p>県において、情報発信のおおむねのタイミングは定めているが、<b>各広報内容を発信する具体的なタイミングや、情報発信のタイミングに係る県と市町村との調整手順は未整理</b></p> <p style="text-align: center;"><b>↓</b></p> <p style="text-align: center;"><b>&lt;対応方針&gt;</b></p> <p>県において、<b>国、市町村、原子力の専門家、学識経験者等と十分に協議し、広報内容ごとの具体的な情報発信のタイミングや、県・市町村間の調整手順を整理</b></p>										
<p>各段階の広報において、特に留意すべき点は以下のとおり</p> <table border="1" data-bbox="47 976 1393 1401"> <thead> <tr> <th>段階</th> <th>留意点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ア 事故発生後、初期の段階</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>「落ち着いて、指示を待つことが重要」ということに重点を置く。</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>イ 住民に具体的な行動を求める段階</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>対象となる地域名、とるべき行動を具体的に示し、あらゆる広報媒体を活用し<b>対象地域を中心に、重点的な広報</b>を行う。</li> <li>対象地域外では、<b>対象地域でないことを明確にした上で、協力を求めるための広報</b>を広範囲にわたって行う。</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>ウ 避難・屋内退避等の住民に求める行動が地域に応じて異なる場合</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>それぞれの措置の相違を具体的に説明する。</li> <li>それぞれの対象地域を具体的な地域名等で明示し、<b>地域に応じた広報</b>を行う。</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>エ 避難所等における広報</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>退避所、一時集合所、避難所等においては、情報不足によるパニックを回避するため、定期的に情報を提供する。</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	段階	留意点	ア 事故発生後、初期の段階	<ul style="list-style-type: none"> <li>「落ち着いて、指示を待つことが重要」ということに重点を置く。</li> </ul>	イ 住民に具体的な行動を求める段階	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象となる地域名、とるべき行動を具体的に示し、あらゆる広報媒体を活用し<b>対象地域を中心に、重点的な広報</b>を行う。</li> <li>対象地域外では、<b>対象地域でないことを明確にした上で、協力を求めるための広報</b>を広範囲にわたって行う。</li> </ul>	ウ 避難・屋内退避等の住民に求める行動が地域に応じて異なる場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>それぞれの措置の相違を具体的に説明する。</li> <li>それぞれの対象地域を具体的な地域名等で明示し、<b>地域に応じた広報</b>を行う。</li> </ul>	エ 避難所等における広報	<ul style="list-style-type: none"> <li>退避所、一時集合所、避難所等においては、情報不足によるパニックを回避するため、定期的に情報を提供する。</li> </ul>	<p>各段階で<b>地域や住民の属性ごと</b>に取るべき行動などを個別に情報発信可能とするために、県において、<b>いばらき原子力防災アプリ・双方向情報伝達システムを整備</b></p>
段階	留意点										
ア 事故発生後、初期の段階	<ul style="list-style-type: none"> <li>「落ち着いて、指示を待つことが重要」ということに重点を置く。</li> </ul>										
イ 住民に具体的な行動を求める段階	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象となる地域名、とるべき行動を具体的に示し、あらゆる広報媒体を活用し<b>対象地域を中心に、重点的な広報</b>を行う。</li> <li>対象地域外では、<b>対象地域でないことを明確にした上で、協力を求めるための広報</b>を広範囲にわたって行う。</li> </ul>										
ウ 避難・屋内退避等の住民に求める行動が地域に応じて異なる場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>それぞれの措置の相違を具体的に説明する。</li> <li>それぞれの対象地域を具体的な地域名等で明示し、<b>地域に応じた広報</b>を行う。</li> </ul>										
エ 避難所等における広報	<ul style="list-style-type: none"> <li>退避所、一時集合所、避難所等においては、情報不足によるパニックを回避するため、定期的に情報を提供する。</li> </ul>										

## 緊急時における情報伝達体制（追加説明）

### （２）県・市町村における住民等への情報伝達方針④【流言飛語への対応】

県の方針＜県地域防災計画（原子力災害対策計画編）より＞	対応状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 県は、事故発生時の住民の混乱を防止し適切な行動へ導くため、住民への情報提供、指示の伝達、報道機関への情報提供に関し、国、所在・関係周辺市町村、防災関係機関及び事故発生事業所と密接に連携し広報を行うものとする。</li> <li>▶ この場合、放射線量のデータや事故の状況、交通規制の状況などの「事実の情報」については、判断を加えることなくそのまま住民や報道機関に情報を提供する。</li> <li>▶ 一方、住民がとるべき行動の指針などの「行政の判断」については、住民に混乱を生じさせないように、行政機関が判断した後、直ちに住民や報道機関に情報を提供する。</li> <li>▶ また、広報の基本的な内容については、オフサイトセンターの原子力災害合同対策協議会の場等を通じて、必要に応じ調整を行う。</li> <li>▶ 情報の伝達手段は、防災行政無線、テレビ・ラジオ、ホームページ、スマートフォンアプリ、広報車等を広報対象及び内容に応じて効果的・効率的に活用し、広報文例に従い繰り返し広報することとする。</li> <li>▶ また、情報提供の空白期間が生じないように、特段の状況変化がなくても、定期的な情報提供に心がけるとともに、流言飛語の発生や交通混乱等を防止するため、県民全体を対象として広報を行うこととする。</li> <li>▶ 情報提供に際しては、情報の発信元を明確にし、分かりやすい広報に心がけるとともに、視聴覚障害者、外国人等にも配慮し、テレビやラジオ等における字幕や文字放送、外国語による放送等の協力を得る。</li> </ul>	<p style="text-align: center;">＜課題④＞</p> <p>県において、流言飛語の発生を防止・抑制するための情報伝達の方針は定めているが、<b>原子力災害時に実際に流言飛語が発生し、SNS上で拡散された場合の対応は未整理</b></p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">＜対応方針＞</p> <p>県において、原子力災害時にSNS上の流言飛語の状況を常時監視し、その内容・規模等を把握するとともに、<b>県公式のSNSアカウント（X（旧Twitter）、LINE等）等を活用して、継続的に正確な情報を発信</b></p>

## 緊急時における情報伝達体制（追加説明）

### （２）県・市町村における住民等への情報伝達方針⑤【報道機関を通した広報】

県の方針＜県地域防災計画（原子力災害対策計画編）より＞	対応状況
<p>国及び県は、指定（地方）公共機関として指定されている報道機関が、災害対策基本法に基づく協力の一環として確実に住民広報を行えるよう、あらかじめ協議を行う。</p>	<p>県において、指定公共機関の日本放送協会（NHK）水戸放送局及び指定地方公共機関の株式会社LuckyFM茨城放送と災害時における放送要請に関する協定を締結しており、緊急時に必要な放送事項その他必要な事項について要請できる体制を整備</p>
<p>県は、（中略）報道機関、語学ボランティアの協力を得て、テレビ、ラジオ、ホームページ等を活用して字幕や文字放送、外国語放送を実施する体制の整備に努める。</p>	
<p>報道機関への発表は、災害対策本部が必要と認める情報について、あらかじめ<b>定めた様式</b>に基づき、速やかに実施するものとする。</p>	<p style="text-align: center;"><b>&lt;課題⑤&gt;</b></p> <p>県において、自然災害に係る報道機関への資料提供の様式は定めているが、<b>原子力災害特有の情報に対応した様式は未整理</b></p> <p style="text-align: center;"><b>↓</b></p> <p style="text-align: center;"><b>&lt;対応方針&gt;</b></p> <p>県災害対策本部事務局広報班において、<b>原子力災害特有の情報に対応した報道機関への資料提供の様式を新たに定め、その適切な運用体制を整備</b></p>

## 緊急時における情報伝達体制（追加説明）

### （3）住民からの問合せ対応

県の方針＜県地域防災計画（原子力災害対策計画編）より＞	対応状況
<p>外国人も含めた「住民問合せ窓口」対応体制の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 国、県、所在・関係周辺市町村は、原子力の専門家、学識経験者、報道機関等と十分に協議し、あらかじめQ &amp; A集を準備しておく。</li> <li>▶ 県災害対策本部に寄せられる問合せのうち技術的事項の解説等については、支援・研修センターで対応できるよう、相互に転送が行える機能を整備する。</li> </ul>	<p style="text-align: center;">＜課題⑥＞</p> <p>原子力災害時には、県・市町村がそれぞれ住民問合せ窓口を設置することとしているが、住民からの問合せに対する共通のQ &amp; A集が未作成のため、住民への回答内容に齟齬が生じる可能性あり</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">＜対応方針＞</p> <p>県において、国、市町村、原子力の専門家、学識経験者等と十分に協議し、あらかじめ原子力災害時の住民問合せ対応用のQ &amp; A集を作成した上で、関係者間で共有</p>
	<p style="text-align: center;">＜課題⑦＞</p> <p>県災害対策本部と原子力緊急時支援・研修センター（NEAT）との間で、緊急時における住民からの問合せに係る情報共有の体制が未整備</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">＜対応方針＞</p> <p>県において、平時からNEATと協議を行い、緊急時における住民からの問合せに係る情報共有について、その方法、連絡体制及び役割分担を具体化した体制を整備</p>

- （参考）東日本大震災における住民からの問合せに対する県の対応（茨城県『東日本大震災の記録～地震・津波災害編～』『東日本大震災の記録～原子力災害編～』より）
- 発災後、震災に関する住民からの相談については、3月11日の災害対策本部立ち上げと同時に、同本部事務局広報班（広報広聴課職員で構成）において24時間体制で対応（3月11日～3月12日は全日10名体制、3月13日は全日8名体制）。
  - 3月15日からは、政策審議室、女性青少年課からの職員応援を得て「東日本大震災総合相談窓口」を開設（3月15日～3月31日は8時～0時が8名体制、0時～8時が4名体制）。3月19日からは、県民相談センター内に専用電話回線を設置。
  - 窓口設置から平成24年3月末までの全相談件数は6,426件に上り、そのうち原子力に関する相談は約2割の1,381件。