

H24年度 第1回緊急時「情報力」強化検討会議 議 事 録

平成24年7月9日（月）13:30
青森県庁 西棟8階 中会議室

役 割	内 容
司 会 森田GM	<p>定刻となりましたので、第1回緊急時「情報力」強化検討会議を開催いたします。</p> <p>会議に先立ちまして、配付資料の確認をお願いします。</p> <p>「次第」「設置要綱」「委員名簿・年間スケジュール・設置目的等について記載された資料」「NTT 東日本-青森様の説明資料」「NTT ドコモ様の説明資料」「事例発表者 町田直子様の資料」「宮委員の説明資料」「工藤委員の説明資料」そして委員の皆様へのみ、「次回日程案」「クラウドあおもり戦略」不足等、ございませんでしょうか。</p> <p>委員の皆様には、後ほど議事の中で、自己紹介を兼ねてご発言いただきますので、ここで、職員を紹介いたします。</p> <p>県のIT戦略推進委員会事務局長でもある、企画政策部近藤次長です。 情報システム課 岡田課長です。 防災消防課 田中総括副参事です。小林総括主幹です。 情報システム課 越前主幹です。大和田主幹です。小野主査です。柿崎主事です。</p> <p>申し遅れましたが、私は情報システム課 森田でございます。 どうぞよろしくお願いいたします。</p> <p>まず、本県CIO＝最高情報責任者である、佐々木副知事より委嘱状を交付いたします。</p>
C I O	(委嘱状交付)
司 会	佐々木副知事から、ご挨拶を申し上げます。
C I O	<p>本日はお忙しい中、お集まりいただきましてありがとうございます。</p> <p>皆様には、平素より、県行政の推進につきまして格別の御理解と御協力を賜り、厚くお礼申し上げます。</p> <p>また、本日発足いたします、緊急時「情報力」強化検討会議の趣旨を御理解いただき、委員をお引き受けいただきましたことに対し、心から感謝申し上げます。</p> <p>さて、昨年、東日本大震災からまもなく1年4ヶ月が経とうとしておりますが、震災の際には、物流の寸断、遮断ということはもちろんでございましたが、情報の遮断ということも非常に大きな問題となりました。震災の影響による停電が一番の要因でございました。</p> <p>そういったなかでも、その間、ライフラインの責任者でございますNTT様や東北電力様等の大変なご努力により比較的早い時期に復旧の目途がついたわけでございますが、それにしても被災時、その後の復旧家庭に起きましても、コミュニケーション手段としてのソーシャルメディアが有効に機能したと言われております。そういった意味におきまして、県民の皆様それぞれが、いつ発生するかわからない災害等に備え、平素より緊急時におけるICT利活用に関する知識や技術を身につけておくこと、そして、そのための意識啓発を速やかに展開していくことの重要性を改めて認識させられたところです。</p> <p>本県におきましても、インフラの方でございますが、情報通信基盤の整備が進み、現在では県内ほぼ全域でブロードバンドが利用可能となっております。一方、世帯普及率については、41パーセントと全国下位に位置しておりますが、これにつきましても年々伸びておるわけですので、今後のより一層の活用促進が期待されるところです。</p>

県では、昨年2月に「クラウドあおもり戦略」を策定し、県民一人ひとりがそれぞれの立場に応じた情報力、情報リテラシーを身につけることを目指すこととしておりますが、加えて産学官が連携して支援することとしています。

委員の皆様には、この会議において、活発に議論を重ねていただき、県民の「情報力」強化の方向性を見出していきたいと考えております。

結びといたしまして、県民自らがICTを積極的に利活用し、命と暮らしの安全・安心の確保が図られる社会を目指すため、皆様のお力添えを賜りますようお願い申し上げます。私からの御挨拶といたします。

皆様どうぞよろしく願いいたします。

司 会

佐々木副知事は、公務のため、ここで退席いたします。
(C I O 退席)

さて、本日の検討会議では、事例発表者として、
特定非営利活動法人 Acty 理事長 町田 直子様
にご出席いただいております。

また、情報提供者として、
東日本電信電話株式会社 青森支店 法人営業部 担当課長 安藤哲夫 様、
株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ 東北復興新生支援室 担当課長
山本圭一 様 にご出席いただいております。

本日はよろしく願います。

ここで、本日の検討会議の進め方等につきまして、情報システム課長よりご説明いたします。

課 長

それでは、資料「緊急時「情報力」強化検討会議について」に沿って、この会議の進め方等について事務局としての考え方をご説明します。

まず、この会議の設置背景等について。

昨年2月に「クラウドあおもり戦略」を策定しました。その中で、情報通信技術が高度に利活用される本県の将来像を実現するためには、県民一人一人が自ら置かれている社会的な立場や役割に応じた「情報力」を身につける必要があるとしました。また、県内の産学官の支援体制の整備も必要としております。

一方、先の東日本大震災を振り返ると、緊急時には、平常時とは異なる諸事象の混乱や情報の途絶・錯綜、不安感の増大等が生じ、予め緊急時を想定した真剣な検討が必要と改めて認識したところです。

そこで、今回の緊急時「情報力」強化の取組を進めることとし、皆様からのご提言を受けて、県として「緊急時情報力強化推進方針」を策定したいと考えています。

推進方針に盛り込む項目については、「1 役割」の中で触れましたが、まずは県民の行動規範的な部分。

つまり、地震・津波、台風等の自然災害をはじめ、様々な「緊急時」に直面した県民が、安全・安心やコミュニケーション確保のため、どんな場面でどんなICTをどう使い、どう行動し、対応すればよいのか。そのために県民は何を学び、どんな準備が必要かについて、ご提案いただきたい。

もう1点は、県民を支援するために産学官の組織、団体等がどんな情報をどう発信し、あるいはどう情報収集すればいいのか、そのためにはどう役割分担し、どんな準備、体制を整えればいいのか等についてご提案いただきたいということです。

このような内容を議論していただき、年度末を目途に、「緊急時情報力強化推進方針（案）」として御提言いただく。これを受ける県では、提言を基本的にはそのまま活かした形で、県としての「緊急時情報力強化推進方針」を定めたいという考えです。

次に「2 構成」と「3 委員」についてはご覧のとおりです。レギュラー委員となる皆様のほかに、本日お越しいただいた町田様のようにテーマ毎に話題提供をいただくゲスト委員や、NTT様、ドコモ様のような各事業者の皆様からも最新の情報をご紹介いただきながら、議論を活性化させていく進行を考えております。

次に「4 会議の進め方スケジュール」について、本日は「震災経験からの教訓」をテーマにしましたが、第2回、第3回では「各分野の事例を通じた検討」として、例えば、交通障害事例、医療福祉現場の事例等をテーマに議論していただき、第3回では、併せて、推進方針案の骨組や主な内容についても議論いただく。

1月頃開催予定のシンポジウムでは、普及啓発の意味合いを含めて公開型の開催を考えていますが、ここでは一般の方のご意見もいただくことも想定しています。

そして3月を目途に推進方針（案）として整理していただくこととなります。

かなりタイトな日程となり、委員の皆様にはご苦勞をおかけしますが、場合によってはメール等での意見交換等も入れ、できるだけ密度の濃い議論となるよう工夫して参りたいと考えています。

とりあえず本日は、この案で進めていただきたいと思いますが、以上はあくまでも事務局のたたき台です。本日の最後に、このような方向でいいのか再確認していただければ、また、こんなテーマも取り上げるべき等、意見交換をしていただければと思います。

最後に「5 推進方針の方向性」についてです。ここで書いているものは現時点での考えであり、例えばこのような、という程度の方向性です。

緊急時に県民に周知すべき情報については、時間が経つにつれて必要なものが変化するでしょうし、地域的にも必要な要素や内容が異なると思います。

いずれにしるこの部分については、皆様の議論を基に固めていければと考えております。

ここで、事務局からのお願いがございます。

この検討会議では幅広い議論が展開されると思いますが、最終的には「県民の情報力強化」という点に集約していただきたいということです。

例えば、防災対策に必要な情報を議論すれば、防災体制や避難所運営等にもご意見が及ぶと思いますが、防災対策そのものは、防災セクション等、別の場での検討に委ねられます。また、国と県・市町村の防災部門を結ぶ防災ネットワークシステムをはじめ防災専用の情報通信網についても同様です。

ここでの議論は、あくまでも「県民の情報力強化」という点を下地に、平常時もそうだけれど、緊急時には何が必要なのか、という論点での整理を考えていますので、ご理解願います。

資料の最後に、ポケットブックについて触れていますが、検討会議での取組と並行して、普及啓発の取組を進めています。民間事業者の皆様に参加いただき、キャラバン隊を立ち上げ、各市町村の産業祭の場等に出向き、ICTの普及啓発を行うものです。その際の宣伝素材として、ポケットブックを目下作成中です。

緊急時の連絡先や注意事項等をポケットに入るサイズのパンフレットにして配るものです。今年度は暫定版として作成することとされていますが、この検討会議の成果を来年度に作成する本格版に反映したいと考えています。

事務局からの説明は以上です。本日はどうぞよろしく申し上げます。

司 会

それでは、次第に基づき進めさせていただきます。

まず、会議に先立ちまして、情報通信事業者様から情報提供をいただきます。「緊急時における情報通信の確保と情報力強化に向けた取組について」と題しまして東日本電信電話株式会社青森支店 安藤 哲夫 様よりお話しいただきます。

NTT東日本

情報提供「緊急時における情報通信の確保と情報力強化に向けた取組について」

パワーポイントにより情報提供（配布資料参照）

<概要>

- ・ 緊急災害時におけるNTT東日本の対応
- ・ 災害時の情報伝達サービス（ユニバーサルサービス）
- ・ 情報基盤を活用した防災ソリューション（法人・自治体サービス）
（防災告知ソリューション、防災情報伝達制御システム、要援護者台帳システム、バックアップソリューション）

司 会

安藤 様、ありがとうございました。

引き続き、「新たな災害対策の取組と災害時のモバイル有効活用について」と題しまして、株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ 山本圭一 様よりお話しいただきます。

NTT docomo

情報提供「新たな災害対策の取組と災害時のモバイル有効活用について」

パワーポイントにより情報提供（配布資料参照）

<概要>

- ・ 東日本大震災 被災直後の状況（無線設備、伝送設備）と復旧状況
- ・ 新たな災害対策
（基地局の整備、基地局の無停電化、衛星回線・マイクロ回線の活用・充実、車載型衛星エントランス基地局の増設、災害用音声お届けサービス、災害用伝言板サービスの音声ガイダンス対応、エリアメールの活用、SNSとの連携によるICT活用等）
- ・ 震災支援から生まれた新たな利用シーン
（被災地支援・サーベランスシステム、避難所支援システム、災害調査等）
- ・ 東北復興支援への取り組み（東北復興新生支援室の取り組み）

司 会	<p>ありがとうございました。</p>
司 会	<p>ただ今NTT東日本様、NTTドコモ様から情報提供をいただいた内容についてご質問等ありましたらお願いします。</p> <p>ご質問がないようですので、事業者様からの情報提供を終わります。事業者様には、この後の会議にも、時間の許す限りご参加いただきたいと存じます。</p> <p>ここで、5分間の休憩をいただきまして、<u>14時40分</u>から再開したいと思います。</p> <p>休憩</p>
司 会	<p>それでは再開いたします。</p> <p>検討会議の委員長については、CIOにより、香取委員が指名されております。当検討会議の議長は要綱に基づき委員長が務めることとなっています。</p> <p>香取委員長、以後の議事進行をよろしくお願いします。</p> <p>(香取委員長 議長席へ移動)</p>
議 長	<p>改めまして、皆様よろしくお願ひいたします。</p> <p>それでは、議事に入ります。</p> <p>本日のテーマは「3. 11震災経験からの教訓」です。</p> <p>まず、特定非営利活動法人 Acty 理事長 町田 直子様に事例発表をお願いします。町田様は、八戸市でNPO法人を立ち上げ、まちおこしに関する幅広い活動をされていますが、昨年3月11日の状況等についてお話をいただきます。</p> <p>町田様、よろしくお願ひいたします。</p>
町田氏	<p>パワーポイントにより事例発表（配布資料参照）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・私は八戸市で地域づくり、まちづくり活動をしており、情報の専門家ではないが、地域の皆さんと活動していく中で、実際震災時はどんな感じだったのか、市民レベルではどうやって情報を得ていたのか、その辺の話をしたい。 ・先程来、情報通信技術の向上について話があったが、実際それを活用できる人、活用できない人が出てくる。いかに活用できる人を広げていくか、ということで現状を知ってほしい。 ・今回の震災では、停電になってしまったため、一般家庭の人たちはなかなか情報を得ることができなかった。特に高齢者はインターネット、ウェブサイト、情報通信機器を使いこなすのは難しい。ラジオだけが頼りだった。情報はそれなりに発信されていたと思うが、一般の人の多くはそれを拾うことができなかった。 ・CS放送・インターネット放送など、通信のための設備を使い、放送されることが多くなってきており、通信と放送の境界があいまいになってきている。それが一般人にとってわかりづらい部分。何を使うことができ何が使えないのか、その辺がわかりづらいようだ。

町田氏

・情報通信技術がどんどん進んでいることに対し、普及率でとらえた場合、実際に使っているのか、必要としているのか、そのバランスが大切。

技術や機器が進歩しているのに、実際に使っている人がほんのわずかでしかないならば、意味がない。

・八戸には”イサバのカッチャ”と呼ばれる、市場で魚の行商をする元気なお母さん達がいる。私どものNPOでは、まちおこし活動の一環として、2009年から陸奥湊地区のイサバのカッチャ達にパソコンの使い方を教える活動をしている。

八戸には八食センターという大きな市場があり、とても営業が上手。テレビCMやホームページで積極的にPRしており、JRとのタイアップで、東京から新幹線で八戸駅に来て、そのまま八食センターで買物するようなツアーも組まれている。

・陸奥湊地区のカッチャ達は、「お客さんを八食センターにもっていかれる」と言っているが、それは情報発信をしていないから。「陸奥湊からも情報発信しよう！」と提案し、そのためにパソコンの使い方を一から教えることとした。

パソコンにさわったことがなかったカッチャがほとんど。最初は「そんなの無理」と拒否反応を示し、会場に来てくれるのは一人二人。それでも頻りに市場に通ううちに、「一生懸命来てくれてかわいそうだから」と、顔を出してくれるカッチャが次第に増えていった。

なんとか操作できるようになるまでには、長い月日がかかったが、今では、ブログで情報発信するまでになった。

・3.11震災の後、物流が途絶え、スーパーには物が無くなった。でも実は、陸奥湊の市場にはある程度の商品があり、停電のため蠟燭を灯して商売を続けていた。でも、この市場が営業していることを市民に伝えることが難しかったため、買いに来るお客さんは少なかった。かたや、停電で冷凍冷蔵庫が使えないため、商品は早く売りさばきたい。改めて情報を伝えることの大切さを感じた。

・現在、我々のNPOでは毎週水曜日にUSTERAMを使って放送し、情報発信している。そもそも高齢者は、You TubeやUSTERAMを見ない。だから三日町の街中で、公開生放送をすることにした。道行く人も通りから生放送の様子をのぞくことができる。

・現在、バーチャルな世界でコミュニケーションが成り立つ世の中になっているが、それはあくまでも閉ざされたコミュニティ。やはり、人の顔が見える安心感は大事にしないとイケないと思う。例えば、ツイッターやワンセグの情報を、口コミで、face to faceで伝えるというコミュニケーションは大切。

・いろいろな情報をデジタルデバイトに、どうやって伝えるか考えていくことが必要だと思う。

議長

ありがとうございました。

町田様には、引き続き、この後の討議にもご参加いただきます。

それでは、今回が初めての検討会議となりますので、委員の皆様、自己紹介を兼ね、今回のテーマに関するお話をいただきたいと思っております。

東日本大震災の際に経験された、情報伝達や情報発信等の観点からの特徴的な事例、良かった事例、逆に課題を残した事例等について、10分以内を目安にご紹介ください。

三浦委員

八戸でサン・コンピュータという会社を経営している。先程ドコモ様からエリアメールの話題が出たが、八戸市・十和田市・三沢市・むつ市で実施しているエリアメールを当社で請け負っている。

・3/12朝スーパーに行くと、停電のため店舗は開けずに店の前で商品を販売していた。見ているとあっという間に物がなくなってしまった。あのような状況下では、人々は過剰に物を備蓄しようとする心理が働くのであろう。

・また、ガソリンが不足し、ガソリンスタンドがほとんど営業していない。ツイッター等で営業している情報が広がった店舗には、車が殺到していた。店では在庫が不足しているため、10リットルしか販売しないという対応をした。たった10リットルを給油するために、車の暖房をつけたまま何時間も並んでいる。全く無駄なことをしていた。

そのうち、あるスタンドでは、ガソリンのタンクが空に近くなり赤ランプが点灯している車にのみ給油する、という対応をした。そうしたら、そのスタンドには全然車が並ばなくなった。

このような、いわば過剰な反応例は、スーパー業界なりガソリン業界なりで情報提供することにより、回避できたのではないか。

国や行政が出すというよりは、業界や、業界団体のような仕組みの中で、信頼性のある情報を提供する仕組みもまた必要ではないか。

大浦委員

弘前市でコンシスというWebコンサルティング会社を経営し、Web制作、Web教育等を行っている。また、弘前大学で特任准教授として、学生にも教えている。

先程、青森県民のブロードバンド世帯普及率が低いという話があったが、ITリテラシーの低さをカバーするようなことを心がけて仕事をしている。

・震災時、弘前市内は八戸とは大分違う状況だったと思う。停電にはなったが、会社はノートパソコンを使用していたので、バッテリーでしばらくはそのまま仕事できた。外出している社員も多くいたが、各自携帯のWi-Fiがつながったので30分以内に全員と連絡が取れ、無事が確認された。

・街中ではやはりラジオが役立ったようだ。弘前市のコミュニティFM・アップルウェーブが活発に活動していたが、ツイッターでの情報提供もしていた。

・弘前市と弘前大学では、岩手県野田村への支援をしており、私も3月31日に現地に入った。現地入りする前日、「現地はどんな状況なんだろう」「何を持って行ったらよいか」等不明な点が多く、ネットで確認しようとしたが、役場のHP等は不通状態。そこで、情報を得るためにツイッターで検索したのだが、何らかの情報は見つけられたけれども、流れている情報がいつの時点のものなのかがわからない。そこがツイッターの問題点だと思う。

工藤委員

(配布資料により3.11の状況等説明)

地震発生とともに市内全域が停電し、市庁舎は非常用自家発電に切り替えた。業務は継続できたが、庁舎建物内への立ち入りによる混乱や危険防止のため、窓口業務は停止した。

「ほっとするメール」により津波情報等を3/11に40件配信。震災時は1万人程度だった登録者数が現在では2倍以上に伸びた。

アンケート等によりさまざまな市民の声が寄せられたが、「市長の顔が見えない」「防災無線が聞こえにくい」という意見に対しては、市長メッセージ・動画をホームページに掲載し、防災無線子局を増設する対応をとった。

八戸市庁としては、

- (1) 市民への災害情報伝達体制の整備
- (2) 通信手段の確保・充実

- (3)非常用電源の確保
 - (4)石油燃料の確保
 - (5)広報体制及び広報手段の見直し
- に順次取り組んでいる。

宮委員

(パワーポイントにより自己紹介、説明)

- ・3.11地震により県庁内は停電し、インターネット通信機器が停止した。現在、事業継続計画の見直しを行っている。
- ・様々なマスメディアが存在するが、調査によると、最も重要視するメディアはテレビ。インターネットのポータルサイトは、テレビに次いで重要視するメディアにあげられている。
- ・大災害の際は、必要な情報の内容が時間を追うごとに変化するので、そのことに対する対応が求められる。今回の震災では、民間企業やNPOのボランティア的な自主的活動が盛んに行われた。

中島委員

私はリポーターという職業柄、いろいろな現場へ行きそこに住む人々の生の声を伝える役割がある。

- ・3/11の夜には、ラジオカーに乗って現場入りし、さまざまな状況を見聞きしたが、情報収集手段として多く使われていたのは携帯のワンセグとカーナビテレビ。しかし、災害の規模が甚大で、しかも広範囲にわたったためか、ワンセグから流れるのは岩手・宮城・福島の状況がほとんど。地元の情報がほしいと皆が言っていた。
- ・ツイッターではいろいろな情報が飛び交ったが、それはいつ時点の情報なのか。ある意味ツイッターに惑わされた部分もあったと思う。リアルタイムにこまめな情報がほしい。
- ・物流が途絶え、多くの店舗が閉店している中、店を開けている個人商店の人たちがいた。しかし、その店が営業していることを知らないため、お客さんが来ない。また、逆に市民に知らせたいけれども、知らせたことによって人が殺到しては困る。店の人はギリギリで営業しており、困っている人に売りたいと思っている。リポーターとして、公表してよい情報なのか、しないほうがよいのか、葛藤があった。

議長

議長の立場だが、私からも所見を一点。

青森県のブロードバンド世帯普及率が低いということだが、普及率を上げることばかり考えるのはナンセンス。年収100万円の人にネット環境を整えて通信使用料を払わせるのは無理。いろいろな年代、さまざまな経歴の人がいるのだから、それぞれに合った情報提供手段が必要。テレビ、ラジオをインターネットとつなげるような取組みも有効であろう。

議 長 ただいま各委員にお話いただきました。もう残り時間も少なくなりましたが、ただいまの各委員からの説明について、ご質問等ありましたらお願いします。

三浦委員 町田さんにお聞きします。先程のご説明の中で、イサバのカッチャにパソコンを教えた経験をお話されました。パソコンが使えるようになるまでなかなか大変だったと思うんですが、携帯のメールはどうですかね。カッチャ達、携帯メールは使っておられますか。

町田氏 使っておられるカッチャ達、結構おられますよ。

三浦委員 そうですか。

議 長 ほかにございませんか。ないようですね。
冒頭事務局から、会議の進め方について説明がありましたが、全体的な進め方等について御意見があればお願いします。第2回目のテーマについてはいかがですか。

(意見なし)

では、第2回目については事務局案で進めるということで。
他に御意見等ないようであれば、これで、議事を終了しますので、進行を司会にお返しします。

司 会 ありがとうございます。
続きまして、事務局より次回日程についてご説明します。

事務局 次回スケジュール日程案について説明し、各委員の都合を集約した上で日時を決定することとした。

司 会 最後に、企画政策部近藤次長より、ご挨拶を申し上げます。

次 長 会議の終わりに当たり一言申し上げます。
香取委員長には議事進行、お疲れさまでした。
また、委員長をはじめ各委員の皆様、事例発表をしていただいた町田様、並びに情報提供にご協力いただいたNTT東日本安藤様、NTTドコモ山本様、皆様のご協力で心より感謝申し上げます。
本日は、検討会議の第1回目を「震災体験からの教訓」と題して行いましたが、長時間にわたり、大変熱心なご討議をいただきました。
様々な視点に立ったご意見、ご提言を頂戴し、また、事務局として整理すべき事項も頂戴いたしましたので、これをしっかり受け止め、次回につなげていきたいと考えております。
冒頭ご説明のとおり、この検討会議からのご提言は、県としてまとめる推進方針にそのまま反映させることを想定しております。相当にボリュームのある検討課題であり、審議日程もタイトということで、委員の皆様にはご苦労をおかけいたしますが、ご協力のほど、よろしく願いいたします。
本日は誠にありがとうございました。

司 会 以上をもちまして、第1回緊急時「情報力」強化検討会議を終了いたします。
長時間ありがとうございました。