

論点

「伝わる防災情報」発信を



あらい けいこ
新井 恭子氏

NPO法人「防災のことは研究会」理事長。客室乗務員などを経て東洋大准教授。専門は言語学(コミュニケーション理論)。57歳。

8月の台風10号では、岩手県岩手町の高齢者グループホームが河川の氾濫に巻き込まれ、入所者9人が亡くなった。施設がある地域には「避難準備情報」が出ていた。高齢者や障害者など避難に手助けが必要な人に早めの避難を促すが、施設側はその意味を理解せず、必要な対応を取らなかったという。

災害時に避難を促す情報

の伝達がいかに難しいか改めて痛感した。東日本大震災でも、津波から逃れるように呼び掛ける放送が適切だったか議論があった。ある海岸には防災行政無線で「予想される津波の高さは6メートルに変わります」と放送された。「高い津波が来るから急いで避難を」と伝えたいなら、「6メートルを超える津波が来ます」とした方が効果は高い。5年たっても避難情報の伝達は改善が遅れている。

災害時の情報伝達に関する

る自治体職員の研修や市民向け討論会に招かれる機会が増えた。そうした場で、避難情報を発信する自治体側が「伝える」と「伝える」ことを取り違えているのでは、と感じることがしばしばだ。

市町村が住民に避難を呼び掛ける放送では、一度に多くを伝えようとして冗長な文章になりがちだ。文章が長ければ、それだけ受け手は理解に時間がかかる。例えば「〇〇川が氾濫危

険水位に達したので〇時〇分、〇〇地域に避難勧告が出されました」といった放送。肝心の「速やかに避難を」という部分の印象が薄まり、伝わりにくくなる。

「〇〇川が氾濫する恐れがあります。〇〇地域の人は速やかに避難してください」とした方がよい。

また放送の場合、受け手は全部を聞いて内容を理解する。「氾濫危険水位」といったなじみのない用語があると、そこに気を取られ、後に続く「速やかに避難」が伝わりにくい。

「伝わる避難情報」を発信するには、ある程度のト

レーニングが必要だ。豪雨の中、反響しやすい屋外スピーカーから放送するため、センテンスごとに区切る技法なども身に付ける必要がある。最近増えているメールでの伝達も文面は極力短くし、受け手にどう行動してほしいかを明確に示すべきだ。

市町村は、災害時に避難情報の伝達を担当するスペシャリストを養成してはどうだろうか。緊急放送などのトレーニングを受けた職員に認定を出し、防災担当部署にいななくても、いざという時は避難情報の伝達を専門に行う。こうした技能

の水準を保つには、国の指導も必要だろう。さらに避難情報の発信は伝達の責任者に一本化すべきだ。災害時、市町村は情報収集と住民からの問い合わせに忙殺される。そのため避難勧告などを出せなかったというケースさえある。伝達の責任者を置くことでこうした事態は避けられる。

風水害を中心に災害の予報技術は格段に進歩した。一人でも多くの命を災害から守るには、防災システムの最先端にある情報伝達の機能を高め、「伝わる防災情報」の発信が不可欠だ。