

第2回 水害・土砂災害に関する防災用語改善検討会

議事要旨

日時：令和2年6月25日（木） 10：30～12：30

場所：中央合同庁舎3号館 水管理・国土保全局総務課内会議室 他（web会議）

○防災情報のあり方について

- ・消費者の行動モデルは、インターネットの普及によって、A I D M A（アイドマ）からA I S A S（アイサス）に変化してきている。防災行動についても、行動を促すインフォメーションデザインをいかに形成し、実践していくか重要。
- ・A I S A Sでは、その場の検索というところが強くなってきている。例えば台風の進路や被害、雨の予測などの緊急情報は検索語として用いられているが、ハザードマップや自分がいるところの脆弱性などの事前の注意に関する情報はほとんど検索されないという課題がある。
- ・インフォメーションデザインにおいては、1つの言葉だけではなく情報全体でどうしていくのかということが重要。

○用語の改善の考え方

- ・用語を急に変わると、今までこう言っていたものをこう変えましたという、説明が必要となる。例えば、「ダムに集まった雨水をためずにそのまま放流する異常洪水時防災操作」など、異常洪水時防災操作という用語は変えずに、枕詞として分かりやすく映像が浮かぶような説明と常にセットにして伝える方法も考えられる。
- ・防災情報の整理の中で、平常時と災害時、それから、呼びかけ的和説明的という整理がされているが、その両方を伝えようとすると、二兎を追う者は一兎も得ずということになりかねない。大きな枠組みとして、平常時の説明的な考え方で作る情報や用語と、災害時の呼びかけ的和行動を促すための情報や用語とをしっかりと分けて考える、使い分けということが大事ではないか。
- ・用語を使う際の枕詞的なものが非常に重要。平常時の丁寧に説明できる場面では、枕詞をしっかりと付けて説明しておき、緊急時には、行動を促すための呼びかけ的和フレーズとして、枕詞を抜いてワンワードで伝えるなど、枕詞と本体部分を整理し、受け手の中で一定の理解が既に出来上がっているという状態をつくっていくことが理想ではないか。

- ・津波の避難を考えるとときに、稲村の火という逸話があるが、村長さんが「火事だ」と叫べば、みんな高台の村長さんの家が火事じゃないかと思って高台に上がるというアクションを起こす。この「火事だ」という呼びかけ的な災害時の言葉は、迫っている危険である津波そのものについては何も伝えておらず、むしろそとと言ってもいいが、その行動を促すという観点では非常に大きな効力を持っている。これは極端な例だが、私たちが用語を考えるとときに、災害時に呼びかけ的に使う言葉まで、説明的で正確であろうとし過ぎているのではないか。
- ・用語を変更する場合のコストや、周知徹底の時間について慎重に考えなければならない。一方で、やはり発信者目線になっている用語も見受けられるので、受け手側の目線に立った用語に変えていく必要があるのではないかと思う。
- ・インターネットなどの文字情報で伝える場合、漢字が5文字、6文字続くと、明らかに視認性が下がるということが定説的な知見としてある。漢字が続くと、国語力の問題というよりは、人の視認性の限界を超えてしまうという懸念がある。例えば、異常洪水時防災操作は9文字であり、ぱっと見たときに理解ができる限界を超えているのではないか。漢字が続きすぎる表現は伝わらなくなってしまう懸念がある。

○「異常洪水時防災操作」について

- ・異常洪水時防災操作によって起きる事象をアナウンスできないか。
- ・ダム の 操作を正確に伝えるよりも、地域住民の方々にどんな影響があるのかということを直感的に分かる言葉で、その現象を表したほうがいいのではないか。現場で災害情報を伝える面では、やはり緊急放流あるいは緊急時放流というのがしっくりくる。緊急という言葉が地域の方々に与えるインパクトは大きく、放流とか放水という言葉は、ダムから水が送り込まれてくるということが直感的に分かる。また、既に緊急放流という言葉が少しずつ認知され始めているとも思う。
- ・報道では、「ダム の 緊急事態での放流」という意味を込めて、「緊急放流」という言葉を使っている。その上で、緊急事態とはどういうことなのかを言葉で補足して説明している。この部分は、広報などで平時からのリテラシーを上げていき、少し先を目指すなら、ダム の 緊急事態と云えばみんなが「ああ、このことね」と思える状況をつくるのが大事。そのような前提の中で、呼びかけには短い言葉のほうがいい。
- ・異常洪水時防災操作は、国土交通省の観点からの用語であり、受け手が行動につながるように理

解をするためには、操作をした結果どうなるのかということが肝要。そのため、緊急放流とか緊急時ダム放流といった言葉は、操作の結果どうなるかが伝わり、危機感が住民に伝わる。

- ・異常洪水時防災操作という言葉は、まさにダム操作側の理屈でつくられている言葉で、住民側がリスクのある操作であることが分かればいいので、緊急放流という言葉を生かしつつ、「緊急放流（流入と同量）」とか「緊急放流（同量）」など補足する言葉を添えるのがいいのではないかな。
- ・緊急放流の「放流」という言葉がかなり強いので、若干抵抗があるが、他の適切な表現が見つからない。
- ・天気という言葉では、「線状降水帯」は、漢字5文字でとっつきにくく、かつては一般的ではなかったが、浸透してしまえば、大変なことだということが皆に理解されている。何かキャッチーな枕詞とともに、異常洪水時防災操作という言葉を用い続けることにより、この言葉を聞いたら「大変なんだ」ということが条件づけられるのではないかな。
- ・警戒レベルと異常洪水時防災操作等のダムの情報の関係をしっかり位置づけて出していくと、ダムの情報への認知や理解が高まると思われる。
- ・異常洪水時防災操作の情報だけだと、受け手には急な情報に感じられるので、例えば、このままの雨が続けば、あと2時間ぐらいでダムが満水になる「〇〇ダム8割情報」などの情報を事前に出すことにより、送り手と受け手がお互いに準備することができるのではないかな。
- ・レベル表現についてトータルで考えたときに、河川の水位がメインで、ダムは補足的な情報として扱うのか、それともダムの操作は決定的なのでメインの情報として発信していくのかを整理すべき。今の整理では、レベル表現の中で、ダムの情報を河川の水位情報とほぼ同じように扱っているが、ダム直下の地域に対するインパクトと、はるか下流に対するインパクトでは、時間差も緊急度も違う中で、ダムに対する関心に引っ張られ過ぎているのではないかな。

○「避難判断水位」について

- ・氾濫した際の浸水の速さ、怖さを適切に表現できないかな。

○「内水」について

- ・何か行動を起こすためのキャッチワードとして「内水」を使うのであれば、一言で言い換える

ことは難しいので、ここは説明的に、例えば、「出口を失った中小河川や下水道の氾濫が起こるおそれがあります」など、大河川が氾濫するというような誤解を招かないような説明的な表現を示すのがよいのではないか。

- ・ 内水や外水は、見出し語としては短く、ワードとしては悪くないと思う。むしろ、この用語の説明の部分を、いつも同じ枕詞が来るように心がけていけば、十分定着する言葉ではないか。事実、もうかなり定着しているように思う。
- ・ 本川に流れ込むポンプ場を止めると、内水氾濫を起こすエリアがあり、その地域の小学生が、ポンプが止まった30分後、1時間後、1時間半後に自分たちの地区がどうなるかを写真に撮って夏休みのレポートにした事例を見たことがある。その小学生も内水という言葉は何度も使っていたが、現象としっかりタイアップされた言葉となっているのであれば、内水や外水というワードは、見出し語として変える必要はないのではないか。
- ・ 内水はん濫についての現地調査の際に、川からある程度離れているのに、下水があふれてきて自分の家が浸水してしまったということに対しての驚きを住民のどなたも口にされていた。内水氾濫という言葉は、まだそれほど浸透はしていないけれども、確かにインパクトはある言葉として、だんだん皆さんに刻まれつつあると感じる。
- ・ 枕詞の議論とも関連するが、「川から離れて住んでいるあなたのところが浸水する」ということをしっかりと伝えた上で内水氾濫という言葉を使うようにしないと、住民には届かないのではないか。特に都市型水害を考える場合には、内水氾濫は意外なところで発生するので、いわゆる枕詞として、「なぜ水が溢れるのか」ということを知ってもらう工夫がないと、危機感が伝わらないと思う。
- ・ 内水には少なくとも2つの現象があり、表面流や下水の氾濫により地下街やアンダーパスなどの局所的に低いところが危なくなるという現象と、支川から本川に排水ができなくなり氾濫する現象とがあり、それぞれ求める行動もリスクも違うし対象者も違う。これらを内水という言葉で題材にして、今あまり意識されていない部分を明確化していくことは意味があると思うが、いろいろな概念が一緒になっているので、今後、整理をする必要がある。
- ・ 内水についてトータルの情報として改善すべき点としては、一つは内水氾濫の想定図が今作成されてきてはいるが、まだ全部ができていないということと、もう一つは、排水機場を止めるとい

う行為を誰がどのように世の中に伝えるのかということが明確に決まっていないことだと思う。むしろ改善すべき点はそこにあるのではないか。情報全体の中で、事態の切迫感をどう定義していくかが課題である。

- ・受け手にとっては、どこから来た水かよりも、自分の家が危なくなるかどうかが一番関心があると思うが、内水氾濫は4文字でキャッチーなので、何かの枕詞をつけて、1年間くらい出水期を通して使うことによって浸透するのではないか。川からの氾濫とは別に、行動に結びつけてほしいワードとして、「内水」を使ってもいいのではないか。
- ・内水氾濫については、呼びかけ的に使われることはあまりなく、事前の説明のときなどに丁寧に説明することが重要ではないか。

○防災情報改善の検討の方向性について

- ・防災情報は、平時は、一人一人の中に防災意識、自らの命を守る行動の大切さを構築していく必要があり、緊急時は、ここ一番の言葉、呼びかけ、声かけが必要。生死を分けるかもしれないニュースという意識を持ってもらうことが必要。
- ・対象者について、平時の情報発信については、地域性に加えて世代、年代別のアプローチをし、対象とする層が頼りにしているメディアが、例えばテレビなのか、親しい人のSNSなのかなどを見極めて実行することが有効。
- ・緊急時の高齢者避難に関しては、離れて暮らす家族が親に情報を伝えるアラートを出すにとどまらず、親と親の友人を含む地元のコミュニティとの連携で、複層的に地域の高齢者を守る体制を取る事が大事。
- ・「異常洪水時防災操作」や「避難判断水位」など個別具体的な用語の改善の検討と、法律などのすぐには変えられない用語への問題提起、そして、防災情報のあり方への提言という3段階で議論が進められるといい。
- ・どちらかというと用語を変えることに対する抵抗感もある中で、これはやはり違和感があり続けるという用語については、改善の検討を進めることが必要。
- ・過去の災害のアンケート結果では、避難行動を後押しするものの上位は消防団や家族からの呼び

かけであり、テレビやラジオなどからの防災情報で行動を起こした割合はむしろ少ないという傾向がある。真摯にこれを受け止めるならば、情報本体だけで人を動かすということは難しいということを読み取るべきだと思う。この検討会は、情報に含まれるワードをどう改善するかというものではあるが、その前提自体がかなり苦しいということも受け止めたうえで、その苦しさを改善するための手立てと併せて用語の改善について検討する必要があると思う。

- ・人を動かすためには、情報本体というのは、かなり非力であるということをお大前提に置いて、「逃げなきゃコール」のような仕組みを一緒に考えながら、情報のワードを改善していく必要がある。