

第4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3年1月12日（火） 16:00～18:00

場所：：中央合同庁舎2号館 共用会議室3 他（web 会議）

○防災用語集について

（用語集の作成について）

- ・用語集は既にウェブ上にも色々なものがあるが、用語を発する側の国交省が作る用語集ということに意味がある。
- ・用語集を、国あるいは管理者という立場で作ることにも、良さと限界がある。防災用語は分かりやすくしなければならないと言われるが、「分かりやすさ」は使う人や状況によっても異なるものであり、国が用語集を作ったとしても、すべての人にとって分かりやすいものにはならないことに留意しなければならない。
- ・分かりやすく用語を伝えるということ自体は非常に良いことで必要なことであるが、用語集の情報更新などの作業がおろそかになり、利用者に古いものだと思われてしまうと使われなくなってしまう。施策全体の優先順位を考えた上で取り組みを開始することが重要である。
- ・用語集を整備していくという方向自体は非常によいことであるが、膨大な作業になると思われる。また、利用者の意見を聞いてフィードバックしながら作っていくことも理念としてはよいが、実務上対応できる範囲で意見を聞く仕組みを考えることが重要である。
- ・用語集を作るということは、作業量も多く大変であることを認識しておく必要がある。
- ・用語集の編集にあたっては、例えば、アンケートなどをやるならば国土交通省の研究所と行うとか、メディアを対象にするならばメディアの方々と研究会で検討するとか、一般住民や市町村ではそれぞれの地域での場を活用してやるなど、編集体制をきちんと構築する必要がある。

（対象者と説明方法について）

- ・この解説集の第一の対象者はメディアの方々だと思うので、行動喚起につながるような呼びかけのフレーズ例と一緒に検討していくことも重要。例えば、A I D M A（Attention, Interest, Desire, Memory, Action）の法則でいうと、普段はA（Attention）からM（Memory）までの情報を共有しておき、非常時のA（Action）の際にそれを思い出してもらえるような工夫が重要である。
- ・用語集が一般向けと、報道機関や自治体向けの両方の性格を持っているところが難しく、工夫が必要。一般の人が見て、防災という命を守るために使うものなので、大事なことから、短く、上

から、ということを徹底し、概要の次には行動の部分のコメントが来て、その後に詳しい説明、さらに余裕があったら動画を見る、といった作りがよい。

- ・用語集は、地域住民の方などの利用者をイメージして作っていくことが重要である。その意味では、概要で使っている言葉がまだ少し分かりにくい。中学生よりも下の子供たちが見ても、この言葉の意味が分かるようなかみ砕き方で概要の部分を書くことで、多くの住民の方に親しみを持っていただき、これは使える用語集だと思ってもらえる。
- ・住民向けであれば、この言葉が出てきたらどんな行動を取るべきかということを優先して載せるべきであり、その表記も「適切な防災行動を取る」などではなく、もう少しかみ砕いて具体的に記載した方がよい。
- ・防災用語について検索エンジンなどでネット検索する人が、「川の防災情報」までたどり着いて読むことは難しいのではないか。「川の防災情報」を見る人は、市町村の職員や防災関係者、メディアなどのセミプロなので、むしろそのような方を対象とした方がいい。
- ・用語集については、t o B向けか、t o C向けなのかを明確にしたほうがよい。t o B向けであればもう少し詳しいほうがよい。
- ・誰のため、何のための用語集なのかを整理する必要がある。気象庁や国土地理院などは、セミプロ向けの用語集を整備し、そのほかに、広く一般向けの入門的なパンフレットも作っており、そのような方法がよいのではないか。このようなセミプロ向けの公式の用語集、用語説明が充実するということは非常に意義のあることである。
- ・ターゲットを明確にしておかないと中途半端になる恐れがある。例えば、防災アプリを開発するためのプロたち向けにオープンデータの1つとして提供するような場合には、より細かな整理が必要となる。逆に、住民向けの場合には、一般論よりも、各自にとって必要な情報は何かが重要となるので、整理の仕方が随分異なる。

(掲載内容について)

- ・防災用語集をウェブ版とし、動画や図表を入れ、なおかつ更新しやすいものとするのはとてもよい。
- ・現場を担っている国交省の用語集なので、実際に過去の主要な災害での使われ方や文章などの実例が付いていれば、伝え手側にとって参考となる。
- ・それぞれの言葉のベンチマークとして、過去の災害で、この言葉の意味がどんなに重かったかということが示されていると、メディアがこの言葉を伝えていく上で非常に重要なキーになるので、過去の災害のベンチマークを載せることが重要。
- ・用語の分類として「行動を促す」「災害リスクを伝える」「防災への理解を深める」とあるが、そもそも情報の発信者側の視点となっているので、例えば、「行動を促す」は「どう行動するか」、

「災害リスクを伝える」は「災害リスクを知る」など、利用者側の目線に修正すべき。

- ・ カテゴリー分けは、全体を俯瞰して見る上では重要なポイントなので、もう少し工夫したほうがよい。
- ・ 用語の整理にあたり、例えば「異常洪水時防災操作」と「緊急放流」、「氾濫危険水位」と「氾濫危険情報」が別々に書かれているが、検索という意味ではよいが、これを読んで理解するという意味では、まとめて解説したほうがよい。
- ・ 各項目の文字数をできるだけ絞って、お年寄りなどでも使いやすくするような工夫が必要。
- ・ 辞書的なものとしては、とても画期的なことをやろうという意思が伝わってくるが、一般の方にとっては、概要と意味が似たようなものとなっており、もう少し差をつけて整理する必要がある。
- ・ 求められる行動の中に、「何々なので」とか「何々だから」という説明が入っているが、例えば、「川の近くの人はずぐ逃げる」とか、「2時間後には水が来る状況だと予想されるので2時間の間に逃げる」など、行動の内容が具体的に分かるような表現とし、その下に説明を加えた方が分かりやすい。

（用語集の提供方法について）

- ・ この用語集をウェブサイトに掲載するだけではなくて、例えばスマホで見やすいようにアプリ化するとか、各メディアのニュース・防災ツールなどとリンクしていくなど、一般の方々に使ってもらいやすいような工夫が必要である。
- ・ 一般向けの情報として使うのであれば、「川の防災情報」が媒体として適切なのかどうかについて検討する必要がある。例えば、「川の防災情報」以外にも、ハザードマップや市町村の防災アプリの解説に用いるひな型として掲示するという方法もある。

（他情報とのリンクについて）

- ・ ユーザーインターフェースについては、用語の検索性を高めるとともに、様々なリアルタイムのデータ、予測値などのページからも用語のページにリンクできるような工夫が必要である。
- ・ 重要な用語などに関しては、既にテレビやウェブサイトなどで解説されているものがあるので、この用語集と一緒に見られる仕組みがあるとよい。
- ・ ウェブの特性を活かし、詳細な説明はリンク先で整理するなどにより内容を充実しつつ、簡潔で使いやすい構成とすることが重要である。

（継続的な改善について）

- ・ 用語集は、基本は辞書的なものだと思うが、もう少しインタラクティブにできないか。今回の用語集というものをベースに、よりよい表現をみんなで考えていく、模索していく仕組みをつくる

ことが重要。

- ・ただ伝える、あるいは解説するというだけではなくて、用語をブラッシュアップし改善していく、あるいは浸透させていくという重要な役割もある。特に、これを使ってもらうことによって、いろいろな意見をフィードバックして、より分かりやすい用語に変えていくということが非常に大切である。
- ・用語を浸透させていくとかフィードバックで見直すなどのインタラクティブ性については、これから治水をハードからソフトへ流域管理に変えていく中で、国交省の管理自体も随分変わっていくことになるだろうから、用語集をそのツールとして活用することなども考慮して整理する必要がある。

○報告書（素案）について

（全体的な構成について）

- ・用語の改善の域を超えたことまで書かれた充実した内容となっており、報告書のタイトルの検討が必要ではないか。
- ・施策の数が多いだけに、どの部分を一番強調して取り組んでいくかが捉えにくくなっている。行動につながるというところを意識することが重要だと思うので、例えば、行動につながるように災害時における情報発信をこういうふうに工夫するなど、重要な部分が明確にわかるような整理が必要である。
- ・報告書には、行政は元より報道機関やインターネットメディア、住民、防災リーダーなどの様々な主体による多岐にわたる取り組みが出されていて、防災用語を論じているのか、防災の取り組み全般を論じているのかわかりにくくなっている面がある。報告書の書き方として、様々な主体が色々な防災施策を推進する必要がある、そのために防災情報をどうしたらいいのか、用語をどうしたらいいのか、伝え方をどうしたらいいのかという方向性で各項目をまとめるのがよい。

（議論の過程の整理について）

- ・防災予防として用語も大事だけれど、用語だけではなく、伝え方とか、用語以外の図解とか、そういったものも含めて考えたほうがいいという検討会でのこれまでの議論が整理されており、報告書（素案）は全体として違和感はない。
- ・これまで、この検討会では、用語の言い方はどっちがいいのだろうかという議論にもかなり時間を費やした。命を守ることを優先して考えようとか、避難行動につながるためにはどういう言葉遣いがいいのかという議論を重ね、最終的に、緊急時はワンワードで短くしようとか、理解を促す際には一言、枕言葉をつけようといったことが、報告書にも盛り込まれた。このような結論に至るまでの議論の内容も残しておいたほうがよい。例えば、「緊急放流」と「異常洪水時防災操作」

に関しては、こういうメリット、デメリットがあり、結局こう整理したとか、他にも「内水」や「洪水」などについて、川のプロの人たちと一般の人の受け止めがこれだけ違うからこうしようといった議論の痕跡を残しておくことが、次に、振り返って議論をする際の参考になる。

- ・今回の議論の中では、何か分かりにくそうだから言葉を変えようという議論自体に問題があるのではないか、そうやって言葉を変えることよりは、それをどう説明していくか、伝えていくか、そういった言葉の普及みたいなのところに力点を置くべきではないかというのが議論の流れだったと思う。報告書には、そのことを強調しておくべきだし、そのプロセスで具体的にどのような議論が行われたかについても記述しておいた方がよい。
- ・今回の用語の検討というのは、最近相次ぐ大きな水害、豪雨災害、社会的な状況の変化、それともう1つ、やっぱり情報のレベル化が行われた中で、やはり情報を分かりやすくし、避難につなげるために防災用語について議論しましょうという経緯であったと受け止めている。そのような、前回（平成18年）の検討会時の検討とは違う意味合いや重みを、報告書の前段で記述したほうがよい。
- ・防災用語を変えるというところから、トータルないろいろなコミュニケーション、フィードバックという議論があって、その中で国交省として、今、何ができるのかというところで、河川の利用集という案が示された。このことは、実は考えるほど簡単ではなくて、セグメンテーションとかターゲティングをきちんと整理し、媒体の使い方や、あるいは教育、普及など、いろいろなことを検討する中で位置づけられていくものだと思う。こうした河川用語について、委員の方々が展開してくださった意見というのを残しておくことが重要である。

（言葉の使い方や表現について）

- ・「災害リスク」という言葉について、浸水想定区域や土砂災害警戒区域を示すのであれば、「ハザードマップ」や「ハザード」など、意味がわかるような表現を用いたほうがよい。
- ・災害時に住民に緊急的な行動を促す防災用語について、「理解しやすく」とあるが、これは非常に分かりにくい言葉なので、「危険度を捉えやすく」とか「意味を捉えやすく」というふうに言い換えたほうがよい。
- ・「リスク・コミュニケーション」、「クライシス・コミュニケーション」とあるが、内容に大きな差がないのであれば表現を統一したほうがよい。

（現状の課題について）

- ・「3. 防災情報と防災用語の課題」では、いろいろなことが、異なる次元で書かれているので、サンプルに、例えば国からの正確な情報が重要であること、自治体との連携によるきめ細かな情報が必要であること、デマ情報に惑わされない情報の環境整備が重要であること等、避難行動につ

ながる情報の発信が今こそ切実な課題である点を、はっきり書き込んだほうが分かりやすい。

（改善に向けた取組について）

- ・「４．防災情報と防災用語の改善に向けた取り組み」では、防災情報と用語の理解促進と活用に向けた取組まで書かれているので、表題もそのように変えた方がいいのではないか。その際、意図やメッセージの部分と、テクニカルな対応とを分けて記載したほうがよい。
- ・「４．２（２）新たなネットメディアや新技術等の効果的な活用」では、情報の内容と、伝達技術や媒体の話が混ざっているので、インフォグラフィックなどの視覚的な表現の重要性と、伝達技術や媒体の活用とに分けて整理した方がよい。
- ・「４．３（３）防災情報と避難行動の結びつきの強化」の中で、「体温計を見て自分の健康状態を判断できるように」とあるが、例えとして分かりにくいため、見直した方がいい。
- ・人々の災害に対する関心が最も高まるのは、やはり災害時である。平時と有事の人々の関心の差がいかに大きいのかということは、まざまざとデータで見えてきた。災害時には被災が想定されるエリアの方々に向けた緊急情報の発信というのが第一になるのはもちろんであるが、それと同時に、今回の災害では特に対象地域にはならないけれども関心を持っている人に対して、防災意識を高める絶好のチャンスと捉え、きちんと今後の防災につながるような情報発信をしていくことも重要である。
- ・防災に関する情報では、リアルタイムに出てくる情報をどう見せるか、それをどう伝えるかというところに重点が置かれすぎている感じがする。河川のデータについては、様々な計画などを作っていく際に基礎となるような過去のデータを整備し、利用できるようにしていくことも重要である。

（目指す姿について）

- ・「５．おわりに」では、自助の部分が強調されているように見えるが、自助・共助・公助のどれかが欠けても力が弱まるので、「だからみんなが出せる力を出し合おう」という趣旨が伝わる表現の工夫があるとよい。
- ・国交省が防災情報を発信する側として、分かりやすくしていくという決意を表していただくことを希望する。
- ・最初は、用語を変更するとか、かみ砕いて伝えるというところから議論が始まったが、本日の議論のように、用語集一つ作るのも難しく様々な課題があった。用語から自助へ結びつけるまでには、まだ課題がいくつもあり、今後も検討を続けて行くことが重要であることを示す必要がある。

以 上