

大地震等発生時の情報伝達

情報の把握は適切な災害応急対策を行う前提条件であることから、本市各部署、防災関係機関は迅速かつ正確に情報を収集・分析・伝達しなければなりません。

横浜市防災計画（震災対策編）では、情報受伝達方針として次の3項目を定めています。

大地震等が発生した際には、方針に則って市民及び事業者、来街者の皆さまに情報伝達します。

情報受伝達方針（抄）

- 1 各局及び各区本部においては、正確かつ迅速な情報の収集を行い、市本部に伝達する。
- 2 市本部及び区本部は、防災関係機関や市民等からの様々な情報を整理活用し、災害の規模、状況等を把握する。
- 3 社会的混乱の防止、市民生活の安定化、被災者の生活再建の促進を目的として、様々な媒体により広報等を行う。

1 大地震等発生時の横浜市などからの情報伝達

(1) 発災時の情報伝達手段の現状

ア メール、SNS、アプリ等で横浜市などから自動的に防災情報を提供するもの

情報収集手段	概要	情報伝達内容（想定）	対象
緊急速報メール 《総務局情報技術課》	国や地方公共団体が、携帯電話事業者（NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク等）の携帯電話網を利用して回線混雑の影響なく、一斉に電子メールを配信	横浜市からの緊急なお知らせ ・避難勧告等の避難情報 （市全域や区全域など広範囲に及ぶもので対象区域が明記できるもの） 参考 次の情報は、内閣官房・気象庁等からJアラートを通じて携帯電話事業者に直接送信され、「緊急速報メール」として発信されます。 ・緊急地震速報 ・大津波警報、津波警報 ・気象等の特別警報（大雨、暴風、暴風雪、大雪、波浪、高潮） ・噴火警報 ・国民保護情報	特定エリア内の携帯端末（スマートフォン・携帯電話など）等の利用者。 事前登録は不要
防災情報Eメール 《総務局情報技術課》 登録が必要	防災情報等を電子メールで配信	横浜市からの緊急なお知らせ ・避難勧告等の避難情報 ・地震関連情報（震度情報、大津波警報、津波警報等） ・気象等の特別警報・警報・注意報 ・河川水位情報 ・豪雨のお知らせ、雨量情報 ・土砂災害警戒情報	防災情報Eメールを登録している携帯端末等利用者

		<ul style="list-style-type: none"> ・その他の情報（光化学スモッグ、熱中症予防、竜巻注意、高温注意） ・台風接近等に伴う注意喚起 ・天気予報 等 	
<p>Yahoo!防災速報 《総務局情報技術課》</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>設定や登録 が必要</p> </div>	<p>ヤフー(株)が運営する、防災情報配信サービスを利用して本市からの防災情報を配信</p>	<p>横浜市からの緊急情報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難勧告等の避難情報 ・台風接近等に伴う注意喚起 等 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>参考</p> </div> <p>以下の情報は、Yahoo!防災速報のサービスとして配信されます</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地震情報 (緊急地震速報、震度速報) ・豪雨予報 ・津波警報、津波警報 等 ・気象等の特別警報・警報・注意報 ・その他 土砂災害警戒情報 等 	<p>スマートフォンにアプリ版をダウンロードしている方またはパソコンや従来型携帯電話にメール版を登録している方で、横浜市からの情報を受信設定している方 観光・ビジネス等で本市に滞在している方も「現在地連動」機能により受信できます</p>
<p>ツイッターアラート 《総務局情報技術課》</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>設定が必要</p> </div>	<p>横浜市からのツイートを、スマートフォンの画面上にプッシュ通知で配信</p>	<p>横浜市からの緊急なお知らせ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難勧告等の避難情報 等 ・台風接近等に伴う注意喚起 等 	<p>総務局危機管理室のツイッターアカウントをフォローし、ツイッターアラートを有効にしている方</p>
<p>区独自のメールマガジン 《旭区》 「安全安心かわら版」 《瀬谷区》 「瀬谷メールマガジン」</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>設定が必要</p> </div>	<p>防災情報等を電子メールで配信</p>	<p>区からの緊急情報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・気象等の特別警報・警報・注意報 ・避難勧告等の避難情報 ・避難所開設状況 ・火災や熱中症予防に関する情報 ・認知症高齢者等による徘徊情報 ・警察からの防犯情報 	<p>メールマガジンを登録している携帯端末等利用者</p>
<p>区独自の防災アプリ 《港北区》 「港北区防災情報」 《青葉区》 「FMサールス of using FM++」</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>設定が必要</p> </div>	<p>「港北区防災情報」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急情報の自動通知機能 ・各防災関連情報へアクセスできるポータルサイト機能 ・位置情報や地図表示機能 <p>「FMサールス of using FM++」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急情報の自動通知機能 ・青葉区役所、FMサールスのサイト閲覧機能 ・FMサールス(ラジオ)の聴取機能 	<p>区からの緊急情報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・気象等の特別警報・警報・注意報 ・避難勧告等の避難情報 ・避難所開設状況 <p>区からの緊急情報</p>	<p>スマートフォンにアプリをダウンロードしている方</p>

緊急時情報システム 《15 区役所》 (緑区、泉区、瀬谷区を 除く) (31 年度まで試行運用) 登録が必要	電話回線を利用して、事前に 登録した電話番号に対して、 区役所から直接、一斉に発信 〔双方向で情報受伝達できる〕 〔返信機能を備えている〕	区からの緊急情報 ・避難勧告等の避難情報 等	地域の防災組織 の長 (自治会町内会長等) 《西区、南区》 上記に加えて、 即時避難勧告対象 区域の住民
ファックス 《18 区役所》	[聴覚障害者への伝達] 登録が必要	区からの緊急情報 ・避難勧告等の避難情報 等	原則として2級か ら3級の身体障害 者手帳の交付を受 けている聴覚障害 者で配信希望者
	[水防法・土砂災害防止法に 基づく伝達]	区からの緊急情報 ・避難勧告等の避難情報 等 ・大雨特別警報、大雨警報 ・土砂災害警戒情報 ・洪水予報 等	洪水浸水想定区域 内の地下街 土砂災害警戒区域 内の要援護者施設

イ スピーカー等で横浜市などから自動的に防災情報を提供するもの

情報伝達手段	概要	情報伝達内容（想定）	設置場所
緊急警報伝達システム 《総務局情報技術課》	対処に時間的余裕がない事態 に関する情報を、人工衛星や 地上回線を通じて、国（内閣 官房・気象庁から消防庁を 経由）から Jアラート※により 発信される情報や本市独自の 緊急情報をスピーカーからの 音声及びサイレンにより発報 ※ Jアラート（全国瞬時警報 システム）	[Jアラートから発信される情報] 気象庁から発信 [大規模な自然災害に関する情報] ・緊急地震速報 ・津波警報、津波警報 ・気象等の特別警報（大雨、暴風、 暴風雪、大雪、波浪、高潮） ・噴火警報 内閣官房から発信 ・国民保護に関する情報 （弾道ミサイル飛来 等） 横浜市からの緊急なお知らせ	戸塚区内の地域防災 拠点（5 か所）
津波警報伝達システム 《総務局情報技術課》	大地震による津波発生が予想 される場合等に、スピーカ ーからの音声及びサイレン、フ ラッシュ光により発報	・津波警報、津波警報、津波 注意報 ・ Jアラートから発信される情報 （上記参照）	津波浸水予測区域 89 か所 参考 ・津波浸水予測区域 内で津波警報伝達 システムが設置 されていない地域 防災拠点 20 か所 の学校放送設備 ・大黒ふ頭内の放送 設備 26 か所 からも放送

河川水位警報システム等 《西区、保土ヶ谷区、都筑区、栄区》	スピーカーから音声及びサイレンにより発報	<ul style="list-style-type: none"> 河川水位情報（都筑区、栄区を除く） 避難勧告等の避難情報 	西区、保土ヶ谷区、都筑区、栄区の河川流域 27 か所
親水拠点警報装置 《道路局河川管理課》	親水拠点利用者に増水の危険性と注意喚起をスピーカーからの音声及び回転灯により発報	<ul style="list-style-type: none"> 大雨注意報 大雨警報、洪水警報 雨量情報 現地水位情報 	市内 19 か所の親水拠点
防災用屋外スピーカー（河川洪水対策用） 《総務局情報技術課》 （31 年度運用開始予定）	河川氾濫の危険性が高まった際に、スピーカーからの音声及びサイレン、回転灯により発報	<ul style="list-style-type: none"> 河川洪水に関する緊急情報 避難勧告等の避難情報 	瀬谷区境川流域（4 か所）

ウ 広報車、職員による情報伝達

情報伝達手段	概要	情報伝達内容（想定）	対象
区広報車 《18 区》	気象警報発表時等に各種警戒区域等を巡回し、避難勧告等の情報を発信	<ul style="list-style-type: none"> 気象警報に関する注意喚起 避難勧告等の避難情報及び避難場所等 	各区区内全域
消防署広報班 《消防局 警防課》	災害の状況から住民の避難が必要と判断した場合に、区役所、警察、消防団及びその他の機関と連携し、避難勧告、避難指示及び災害時広報等を実施	<ul style="list-style-type: none"> 避難勧告等の避難情報 大津波警報、津波警報発表時の沿岸地区への注意喚起広報 	消防署管轄地域

エ 市民及び市域に所在の皆さまが自ら利用することで防災情報を入手できるもの

情報伝達手段	概要	情報伝達内容（想定）	情報の入手手段
横浜市ホームページ 《総務局情報技術課》	防災情報を随時、掲載 ※大規模災害発生時には、レイアウトを見やすく変更	<ul style="list-style-type: none"> 災害情報 <ul style="list-style-type: none"> （気象等の特別警報・警報・注意報 天気予報、台風情報、雨量、河川等水位、潮位、地震〔震度〕等 高解像度降水ナウキャスト （気象庁レーダー） ライフラインや生活情報 <ul style="list-style-type: none"> （電気、ガス、水道、電話等通信、ゴミ収集等） 交通情報 <ul style="list-style-type: none"> （道路、鉄道、バス等） 	横浜市ホームページ 総務局危機管理室 「防災情報」ページを閲覧 「横浜市総務局防災情報」で <input type="button" value="検索"/>

<p>ツイッター 《総務局情報技術課》 《16 区役所》 (旭・瀬谷区を除く)</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">登録が必要</p>	<p>横浜市からのツイートを配信</p>	<p>横浜市からの緊急なお知らせ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難勧告等の避難情報 等 ・台風接近等に伴う注意喚起等 	<p>総務局危機管理室や各区のツイッターアカウントをフォロー</p>
<p>ケーブルテレビ 《総務局危機対処計画課》 《協定締結区：港北区、緑区、都筑区、瀬谷区除く 14 区》</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">契約が必要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ケーブルテレビ事業者との相互協力協定に基づき、地域の情報を報道 	<ul style="list-style-type: none"> ・被害・復旧状況の定期的放映 ・ボランティア活動に関する情報提供 ・横浜市災害対策本部等（各区本部等を含む）が発表する各種情報の文字放送等による情報提供 ・生活情報・地域情報の提供 	<p>ケーブルテレビ (イツコム、J:COM、YOUテレビ、YCV)</p>
<p>臨時災害放送局 《総務局情報技術課》</p>	<p>地震や洪水等の大規模な災害により市域に甚大な被害が生じた際に、放送法に基づいて横浜市が FM 放送局を臨時に開設し、被災者支援情報や救援活動情報等を放送</p>	<p>横浜市からのお知らせ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難所開設等の情報 ・生活関連情報 (給水、救援物資の配布、ライフライン復旧等) ・行政手続案内等の情報等 	<p>FMラジオ (周波数は開設時に決定)</p>
<p>データ放送 《総務局情報技術課》</p>	<p>Lアラート※を通じて配信 (テレビ神奈川へは直接配信) した防災情報を放送事業者がテレビのデータ放送等を通じて放送・配信</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">参考</p> <p>※Lアラート 地方公共団体やライフライン事業者等が、テレビ・ラジオ・携帯電話・インターネット等事業者に対して防災情報を一斉に配信する仕組み</p>	<p>横浜市からの緊急なお知らせ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難勧告等の避難情報 ・避難所開設状況 等 	<p>NHK テレビ神奈川ほか 民間放送事業者 等</p>
<p>コミュニティFM (FMサルス、エフエム戸塚) 《青葉、戸塚、栄、泉》</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時における情報提供等の相互協力 ・区役所からラジオ局を通さず放送ができる緊急割り込み装置を使った、放送も可能 	<ul style="list-style-type: none"> ・気象等の特別警報・警報 ・土砂災害警戒情報 ・震度 5 強以上の地震の発生 ・避難勧告等の避難情報 ・被害情報など 	<p>コミュニティFM (FMサルス、エフエム戸塚)</p>

(2) 発災後の広報・報道《総務局危機管理室、市民局広報課、政策局秘書課報道担当》

【広報・報道の内容】

時間の推移による緊急性、重要性及び必要性に応じ、以下の内容について広報及び報道機関への発表を行います。

主な広報内容

- 1 地震の概要（発生日時、震源、規模（マグニチュード）、震度、主な被害状況）
- 2 避難勧告等に関する情報
- 3 応急対策活動等の状況
- 4 医療情報（病院、診療所及び薬局等の再開状況）
- 5 地域防災拠点の開設状況
- 6 ライフライン等の被害・復旧状況
- 7 生活支援情報（被害認定調査、罹災証明書の発行、横浜市被災者支援に関する各種制度の案内）
- 8 死傷者・行方不明者の公表

【広報媒体等】

ア 紙媒体による広報

(ア) 災害情報に関する印刷物の掲出

印刷物による情報提供として、地域防災拠点への掲出等を行います。

また、補助的な広報ツールとして、自治会町内会等の掲示板に可能な範囲での掲出を依頼します。

(イ) 広報よこはま災害時特集号の発行

イ ICT（情報通信技術）を利用した広報

市ホームページ、Lアラート、防災情報Eメール、Yahoo!防災速報、緊急速報メール、SNS、テレビ神奈川のデータ放送等により広報を行います。

ウ 広報番組等

テレビやラジオ等、市の広報番組での情報提供を行います。

エ 広報車の利用

区災害対策本部は、災害の状況に応じて、補助的な広報ツールとして利用します。

オ 職員による広報

区災害対策本部は、広報車の活動が不能な地域又は特別に必要な需要が認められる地域に対して、職員を派遣して広報を実施します。

カ 地域防災拠点における広報

(ア) 地域防災拠点を、在宅を含む避難者に対する広報活動の拠点と位置付け

(イ) 避難生活に欠かせない生活支援情報等については、地域防災拠点を通して広報

(ウ) 校内放送、ハンドマイク、学校掲示板、チラシ及び災害情報に関する印刷物等を活用し、避難者、住民に対して必要な情報を提供

キ 報道機関への発表

市災害対策本部等から報道機関への記者発表を行います。

ク 災害時における放送要請に関する協定

(ア) 「緊急警報放送システム」の活用

緊急を要する避難勧告等について「災害時における放送要請に関する協定」に基づき、NHK横浜放送局に対して、放送を要請します。

(イ) 市長の警報の伝達及び警告の放送要請

市民広報、防災関係機関への緊急の連絡について、災害対策基本法第56条に定める、「災害に関する予報若しくは警報の通知を受けたとき」、「自ら災害に関する予報若しくは警報を知ったとき」、「法令の規定により自ら災害に関する警報をしたとき」に、緊急を要するものである場合に特別な必要があるときは、「災害時における放送要請に関する協定」に基づき、NHK横浜放送局、テレビ神奈川、アール・エフ・ラジオ日本、FMヨコハマ及びInterFM897に対して放送を要請します。

(3) 発災後の広聴活動

ア 臨時市民・区民相談室の設置《市民局 広聴相談課、各区 区政推進課》

(ア) 被災生活の不安の解消、生活の立て直し、自力復興を促進するため、臨時市民相談室及び臨時区民相談室を設置し、問い合わせ、相談、要望に対応します。

(イ) 地域防災拠点において、避難者の問い合わせ、相談、要望に対応します。

(ウ) 専門相談については、市災害対策本部各部及び区災害対策本部で行います。

(エ) 市民の安全が確保され、一応の落ち着きが見られるようになったときは、状況に応じて、専門相談員による相談業務を順次開始します。

イ 災害時コールセンターの設置《市民局 広聴相談課》

横浜市において市災害対策本部が設置された場合、原則として災害時コールセンターを立ち上げます。

なお、災害時コールセンター設置時は、通常の市政案内等の問合せ対応は行わず、災害等に関する問合せ対応に業務を移行し、情報提供します。

【設置場所】

災害時コールセンターの設置場所は、横浜市コールセンター内とします。

ただし、横浜市コールセンターの建物、設備、電話網に被害が発生し、業務が行えない場合は横浜市庁舎内に設置します。

【役割】

災害時コールセンターは、市災害対策本部及び区災害対策本部で把握した情報をもとに市民への情報提供を行います。

(4) 発災後の多言語による情報伝達

	情報提供手段	現状	課題	今後の方向性
音声・映像	・ラジオ (InterFM897)	本市を放送エリアとする多言語に特化した媒体はラジオ(InterFM897)のみ	多言語への翻訳には時間を要するため、即時性に欠ける	InterFM897との協力関係を維持し、定期的に情報受伝達の訓練を実施し、発災時への備えを継続
視覚情報	・ウェブサイト ・SNS	・横浜市と(公財)横浜市国際交流協会(YOKE)との協定に基づいて、震災時にYOKEが「横浜市外国人震災時情報センター」を設置 ・外国人市民への発信が必要な情報を本市からセンターに提供し、センターが翻訳したものを本市ウェブサイト、SNS(ツイッター)等で発信		外国人市民に向けて、職員が自ら、速やかに活用できる情報発信手段として有用な、「やさしい日本語」の平時からの活用を促進

【やさしい日本語 言い換え例】

「避難」→「地震、大雨、台風などで困ったことが起きるときに、逃げることに」

「備蓄」→「災害のときのために、食べ物や水などを用意すること」

「水を入れる容器をご持参の上、ご参集ください」

→「水を入れることができる入れもの（袋やペットボトル）を持って、
集まってください」

【参考】ハマの防災情報ガイド

本市では市民の皆さまが、災害に関する情報をより迅速・的確に把握し、有効に活用していただくことができるよう、平成27年度に「ハマの防災情報ガイド」を作成しました。

同ガイドは、これまでご紹介した情報伝達手段を含め、災害時の情報収集・伝達に関する基本的な事項などをまとめています。

○特徴

- ・横浜市防災計画などから情報受伝達に関する基本的事項を集約
- ・市民の皆さまが活用できる情報伝達手段を記載
- ・市民の皆さまの自助・共助の行動につながる情報も記載

【参考】掲載URL

<http://www.city.yokohama.lg.jp/somu/org/kikikanri/panfu/guide/bousai-jouhou-guide.pdf>



2 横浜市都心部・大規模スポーツ施設における発災時の情報伝達

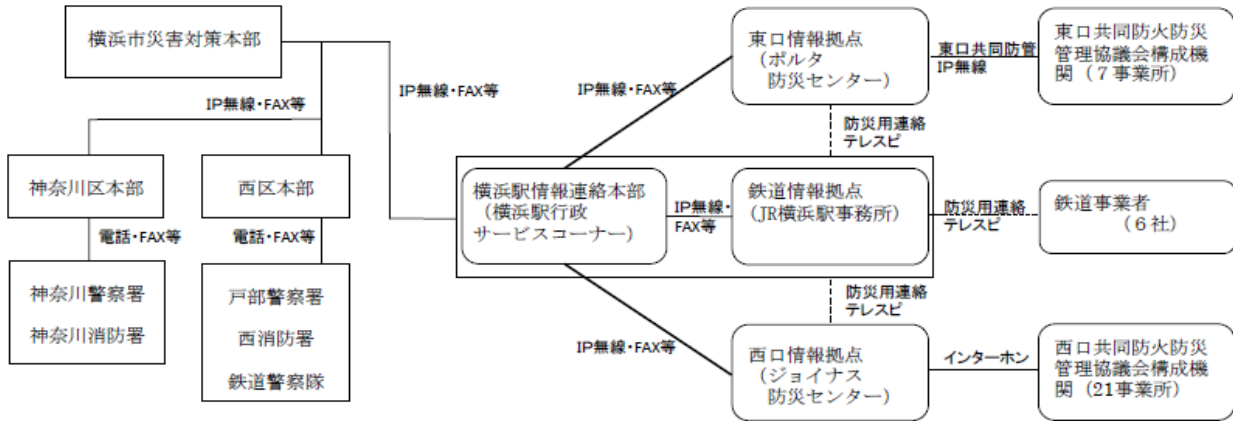
横浜市都心部や大規模スポーツ施設は、通勤時間帯やイベント開催時などに大規模災害が発生すると、1か所に多数の滞留者が生じるため、適切な情報伝達及び避難誘導が求められます。

ここでは、主要都心部である横浜駅周辺とみなとみらい21地区、そして東京2020オリンピック・パラリンピックの会場である横浜スタジアム、ラグビーワールドカップ2019™の会場にもなる横浜国際総合競技場における情報伝達についてご説明します。

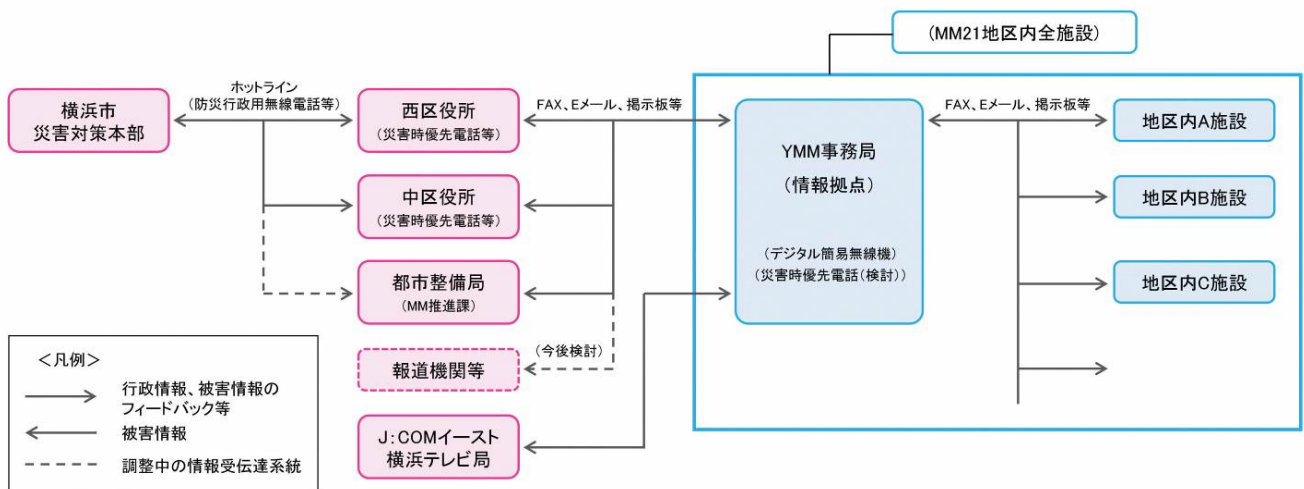
(1) 横浜市都心部における発災時の情報伝達

	現状	課題	今後の方向性
横浜駅周辺 《総務局危機管理課、緊急対策課 都市整備局都心再生課》	<ul style="list-style-type: none"> 横浜市、横浜駅周辺事業者、鉄道事業者、地元自治会、関係行政機関等による横浜駅周辺混乱防止対策会議において情報受伝達体制を構築 上記機関が参加する地震、風水害を想定した訓練を実施 大規模災害時には、横浜駅に情報連絡本部及び鉄道、東口、西口に情報拠点を設置し、各事業者への連絡体制を確保 	<ul style="list-style-type: none"> 災害時に被害状況や交通機関の運行情報等を集約する情報拠点の強化が必要 全国でも有数のターミナル駅であり、大規模災害発生時には多数の滞留者等が発生すると想定されることから、効果的に避難誘導などの情報を伝達するための手段やツールの検討が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 2020年開業予定の西口開発ビル（仮称）に設置予定の横浜駅周辺総合防災センターにより、各機関の情報集約、発信体制を強化 デジタルサイネージなど効果的に来街者へ情報を伝達するツールの整備について検討
みなとみらい21地区 《総務局危機管理課、都市整備局MM21推進課》	<ul style="list-style-type: none"> 一般社団法人横浜みなとみらい21（YMM）が中心となり、地区内各施設及び関係行政機関との情報受伝達体制を構築 上記機関が参加する地震を想定した合同防災訓練を実施 大規模災害時には、YMMが情報拠点となり、各施設及び関係行政機関との連絡体制を確保 	<ul style="list-style-type: none"> 災害時に被害状況や交通機関の運行情報等の情報受伝達体制の強化に向け、多様な受伝達手段の確保及び情報拠点機能の強化が必要 観光客や就業者など多くの来街者が訪れる当地区において、各施設における効果的な情報伝達方法の検討が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 施設間の情報受伝達手段の多重化に向けた衛星携帯電話など新たなツールの導入を検討 情報拠点の運営要員の確保など体制の検討 各施設における効果的な情報伝達手段として多機能型デジタルサイネージの導入を検討

■横浜駅周辺の災害時の情報受伝達体制



■みなとみらい21地区の災害時の情報受伝達体制



(2) 大規模スポーツ施設における発災時の情報伝達

	現状	課題	今後の方向性
横浜スタジアム 《環境創造局》	・イベント主催者が㈱横浜スタジアムや関係行政機関等と連携し、イベントの内容に応じ、大型ビジョンや放送設備等の基盤を活用した情報受伝達の体制を構築	・イベント時には、大人数の観客がいることから、効果的に避難誘導などの情報を伝達するための手段やツールの検討が必要	・東京2020オリンピック・パラリンピックを契機に、デジタルサイネージを活用した多言語化対応等を検討
横浜国際総合競技場 《環境創造局》	・イベント主催者が指定管理者や関係行政機関等と連携し、イベントの内容に応じ、大型ビジョンや放送設備等の基盤を活用した情報受伝達の体制を構築	・イベント時には、大人数の観客がいることから、効果的に避難誘導などの情報を伝達するための手段やツールの検討が必要	・ラグビーワールドカップ2019™及び東京2020オリンピック・パラリンピックを契機に、デジタルサイネージを活用した多言語対応等を検討