

令和2年9月市議会定例会 一般質問

# 個別質問答弁書

質問第10号

松山 賢太郎

議員

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	10	号	質問議員	松山 賢太郎	議員	担当課	危機管理防災課、情報システム課
質問要旨				答 弁			
1 災害時における市民への各種情報提供体制についての質問				① 令和元年東日本台風（台風第19号）については、記録的な大雨により、市内の住家や公共土木施設等に甚大な被害が発生したことから、災害時の経験を教訓とし、今後の災害における被害の軽減、災害対応の効率化に役立てるため、市における災害対応を振り返り、改善点を見出す検証を行っています。			
(1) 被害の詳細な分析・反省等をもとにした災害情報発信体制の構築について							
ア 令和元年東日本台風に関する被害情報の収集及び分析について				② 具体的には、災害対策本部の各対策班による対応や課題を把握するための市職員を対象としたアンケート調査、自主防災組織や住民による対応や課題を把握するための自治会を対象としたアンケート調査を実施して、提出された意見の中から課題を抽出し、何が起きてどう対応したか、その結果どうなったのかという事実関係の確認や、なぜそうなったのかという要因の分析、次回どうするかという改善策の検討を行う検証を実施しており、検証結果については今後の災害対応に活用していきたいと考えています。			
(ア) 令和元年東日本台風の被災経験をもとにした改善点や反省点等の貴重な教訓をどのように収集し、分析するか。また、今後の災害対応に活用していくか。							
(イ) 被災地域や避難指示が発令された地域住民、災害対応に従事した関係者に詳細な聴				① 被災地域や避難指示が発令された地域住民や災害対応に従事した関係者への直接的な聞き取りやアンケート調査は実施していませんが、市職員を対象とし			

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	10	号	質問議員	松山 賢太郎	議員	担当課	危機管理防災課、情報システム課
質問要旨				答 弁			
き取りやアンケート調査を実施したか。				たアンケート調査の中で、職員が避難所等の現場で避難者からお聞きしたご意見や、会議等の場で消防団や民生児童委員等の関係者からお聞きした意見も把握しています。			
				② また、自治会が地区住民を対象に独自に実施されたアンケート調査や、株式会社上田ケーブルビジョンが城下地区の住民の方を対象に実施されたアンケート調査の結果も提供いただいていますので、そうした資料も参考に検証作業を進めています。			
(ウ) 様々な被災状況等を分析し、水害対策に関連した具体的な聴き取りやアンケート調査を実施する考えはあるか。				① 今回の検証は、東日本台風における災害対策本部の活動や避難所運営、災害情報の受発信について、さまざまな角度から課題等を浮き彫りにして改善を加えていくことが目的であり、そのために災害対応に携わった関係者の声をアンケートとして集約しました。			
				② 今後、検証作業を進める中で、必要により具体的な調査方法等について検討			

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	10	号	質問議員	松山 賢太郎	議員	担当課	危機管理防災課、情報システム課
質問要旨				答 弁			
				していきたいと考えています。			
イ 上田ケーブルビジョンが行った「台風19号に関する住民アンケート」について				① 株式会社上田ケーブルビジョンでは、今回の台風災害への対応として、災害時応援協定に基づき、上田創造館等の指定緊急避難場所に避難者の情報取得のための有線テレビを設置していただくとともに、千曲川の洪水発生の危険性から避難指示が発令された城下地区住民を対象に、昨年12月に住民アンケートを実施していただくなど、地域に密着した報道機関としての使命を果たしていることにご敬意を表します。			
(ア) アンケートをどのように評価するか。また、調査結果をどのように分析し、今後の対策に生かすか。							
				② 城下地区の住民アンケートについては、避難の情報の入手手段や避難を決めたきっかけ等の具体的な避難行動に関して問うものとなっており、結果については市が進める検証作業における課題抽出の参考としていくとともに、災害記録としても貴重な資料と捉えています。			

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	10	号	質問議員	松山 賢太郎	議員	担当課	危機管理防災課、情報システム課
質問要旨				答 弁			
(イ) 避難指示情報の入手方法の設問に対し、「未回答」または「知らなかった」と回答した方が全体の13%、避難を行ったかの設問に対し、「避難していない」と回答した方が全体の31%であったが、結果をどのように捉え、今後の対策をどのように検討しているか。特に情報弱者と呼ばれる方々に対して確実に避難情報を伝えるための方法を検討しているか。				① アンケート調査の結果として、避難情報の入手方法を知らない人がいたり、また、避難情報が発令されていても避難しなかった人がいたという事実が浮き彫りになったことは、市としても重く受け止める必要があると考えています。			
				② 令和元年東日本台風の際には、避難勧告等の避難情報を伝達するために、市メール配信サービスやホームページ、SNS等で発信するとともに、自主防災組織や消防団等の協力等により避難情報の伝達を行いました。			
				③ 避難情報の伝達については、停電や通信障害等の被災に備えて複数の伝達手段を確保するための多様化・多重化とともに、対象住民に迅速・確実に情報伝達を行うために、携帯電話やパソコン、テレビやラジオ等、複数のチャンネルにより情報伝達を行うための多様化・多重化が必要であると考えます。			
				④ 特に、携帯電話やスマートフォン、パソコン等のIT機器により積極的に情報を入手することが困難な方にも確実に避難情報を伝達する必要があることか			

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	10	号	質問議員	松山 賢太郎	議員	担当課	危機管理防災課、情報システム課
質問要旨				答 弁			
				ら、緊急告知ラジオ等の戸別受信機の整備等も視野に入れながら、避難情報の伝達手段の多様化・多重化に向けて取り組んでいきたいと考えています。			
				⑤ また、広報紙や出前講座等を通じて、避難情報等の災害情報の入手方法について平常時から確認しておくことの必要性や重要性について引き続き周知を図っていきます。			
				⑥ なお、避難行動を促す避難情報等の発信や伝達については、県が主催し、国の河川事務所や報道機関等の関係機関が参加する検討会に、上小ブロック代表として上田市も参加しており、広域的な連携も図りながら取り組んでいきます。			
(ウ) 上田ケーブルビジョンが行った調査を参考に、災害に関する調査やアンケート、分析などを民間企業や防災関係団体等に委託して行う考えはあるか。				① アンケート調査の分析等については、検証作業の中で災害対応の改善点を見出すための要因分析も実施しているため、外部機関への委託等は考えていませんが、必要により上田市防災会議における関係機関からの意見聴取等、外部有識者の知見の活用も検討していきたいと考えています。			

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	10	号	質問議員	松山 賢太郎	議員	担当課	危機管理防災課、情報システム課
質問要旨				答 弁			
ウ 市民が確実かつ正確に総合的な防災情報を得るための体制の構築について				① 上田市では、風水害により住民の生命や身体に危険が生じる恐れがある場合には、危険が及ぶと予測される地域の住民に対して遅滞なく避難準備・高齢者等避難開始の伝達や避難勧告、避難指示（緊急）を行い、適切な避難誘導が実施できるよう「上田市避難勧告等の判断・伝達基準」を策定しています。			
(ア) 災害情報の発信や避難勧告、避難指示等を発令する際の判断基準や発令指令実施体制、マニュアル等は十分に検討しているか。				② 県管理河川の浸水想定区域の見直しや国による千曲川の氾濫危険水位などの基準水位の変更を踏まえて、随時、市の避難勧告等の判断・伝達基準を見直しています。			
				③ また、内閣府は避難勧告を廃止し、避難指示に一本化する方針を明らかにし、現在、中央防災会議で検討されていることから、今後、避難情報の見直しや、これに基づく内閣府の避難勧告等に関するガイドラインの改定を踏まえて、市の判断・伝達基準や発令体制、市職員応急対策活動マニュアル等の見直しを検討していきます。			

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	10	号	質問議員	松山 賢太郎	議員	担当課	危機管理防災課、情報システム課
質問要旨				答 弁			
(イ) 導入予定の総合防災情報システムには、令和元年東日本台風で収集した市民からの情報や要望を反映しているか。				① 総合防災情報システムについては、災害対策本部における情報の収集や共有、伝達を迅速かつ確実に実施するために、新庁舎の整備に合わせて整備しているものです。			
				② 令和元年東日本台風災害の検証を行う中で、災害時に被害状況や避難者数、通行規制等の最新の災害情報の入手が困難であった等の課題があることから、災害対策本部内の情報の収集や共有に関して、システムとして対応できる部分は総合防災情報システムの機能に反映して、職員が使いやすいシステムを整備していきます。			
				③ また、職員アンケートや自治会アンケート調査において、市民からの意見として避難所の開設状況が分からない、道路規制情報は路線名だけでは場所が分かりにくい等の意見をいただいていることから、これらの意見も踏まえて避難所の開設情報等、市民が必要な災害情報についてもリアルタイムで提供できるよう、総合防災情報システムの機能の一つとして、住民公開用システムの整備			



上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	10	号	質問議員	松山 賢太郎	議員	担当課	危機管理防災課、情報システム課
質問要旨				答 弁			
				も検討していきます。			
(ウ) 総合防災情報システムに収集した各種情報は、どのように分析するか。また、市民への伝達についてはどのように検討しているか。				<p>① 総合防災情報システムでは、発令判断に必要な降水量や河川の水位、洪水・土砂災害危険度等、複数のWEBサイトに存在する情報を自動収集するとともに、発令判断の基準に達した地域等を地図上で表示し、ポップアップやアラート音で通知する等、迅速・確実な避難情報の発令を行うための整備を予定しています。</p> <p>② また、避難情報の市民への伝達については、市メール配信サービスやSNS、Lアラート（災害情報共有システム）等、複数の伝達手段で行いますが、迅速な伝達を行うことができるように、一回の入力で複数の伝達手段に発信できる仕組みを整備していきます。</p>			
(エ) メール配信サービス以外に市独自のアプリやウェブサイト等を活用した総合的な				① 現状の市独自の災害情報の発信手段としては、メール配信サービスやホームページ等により発信を行っています。			

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	10	号	質問議員	松山 賢太郎	議員	担当課	危機管理防災課、情報システム課
質問要旨				答 弁			
<p>災害情報発信体制の構築を検討しているか。</p> <p>特に災害発生時にアクセスが集中した際もサーバーに不具合を生じさせないための対策を講じているか。</p>				<p>② メール配信サービスについては、市公式ツイッターやメール配信情報サイトにも同様の内容を同時発信できるとともに、多言語対応として、英語や中国語、韓国語等、9か国語に自動翻訳して配信できる機能が整えられています。</p> <p>③ また、ホームページについては、音声読み上げや文字拡大、ふりがな機能など、高齢者や障がい者を含む、誰もが利用しやすい機能を有するとともに、全ページ多言語対応となっており、12言語で自動翻訳する機能が整えられています。</p> <p>④ さらに、上田市オリジナルラジオ番組を放送している株式会社エフエムとうみの専用アプリをダウンロードすることで、ラジオ放送の他に、避難情報等の災害情報、雨量や河川の水位等の情報も取得することができます。</p> <p>⑤ 市としては、避難情報の入手を迅速・確実に行的てもらうために、市メール配信サービスや市公式ツイッターへの登録を引き続きお願いし、分かりやすい</p>			

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	10	号	質問議員	松山 賢太郎	議員	担当課	危機管理防災課、情報システム課
質問要旨				答 弁			
				<p>情報発信を心掛けるとともに、出前講座等の機会を通じて避難情報を含む災害情報の入手方法を啓発する中で、株式会社エフエムとうみのアプリのダウンロード等も紹介しています。</p>			
				<p>⑥ 災害発生時における上田市のホームページへのアクセスについて、昨年の東日本台風の際に発生した閲覧しづらかった状況を踏まえ、対策を講じてきました。</p>			
				<p>⑦ 上田市のホームページは、契約する事業者のサービスをインターネットを通して利用しており、市民の皆様が閲覧する際には、セキュリティ確保の観点から「長野県自治体情報セキュリティクラウド」という、長野県と県内全市町村のインターネットの出入口を1箇所を集約して、監視を行う仕組みを共同回線により使用しています。</p>			

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	10	号	質問議員	松山 賢太郎	議員	担当課	危機管理防災課、情報システム課
質問要旨				答 弁			
				⑧ 東日本台風災害の際は、県内全市町村のホームページへのアクセスが増加し、通信がこのインターネットの出入口に集中したため、上田市のホームページについても閲覧しづらい状況となりました。			
				⑨ このため、上田市も参加するセキュリティクラウドの整備専門部会において、通信回線の帯域見直しの検討を行ったところです。			
				⑩ 見直しの検討では、東日本台風の災害発生時のホームページ等への通信の状況を踏まえ、当時と同様の場合でも十分耐えられるよう回線の増強を進めることとし、令和2年4月からインターネット接続回線について、住民が閲覧するホームページサーバー公開用を100メガから400メガへ、職員ウェブ閲覧用を300メガから400メガへ帯域の増速を行いました。			
				⑪ また、本年2月末にリニューアルし、現在運用をしているホームページにおいても、災害発生時にアクセスが集中することも踏まえたシステム構築をして			

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	10	号	質問議員	松山 賢太郎	議員	担当課	危機管理防災課、情報システム課
質問要旨				答 弁			
				いる状況です。			
(オ) 災害情報を的確に収集するため、SNSを通じて市民から提供された情報を積極的に収集する体制を構築することは検討しているか。				① 現在、整備を進めている上田市総合防災情報システムにおいて、災害情報収集の一手段として、SNS情報の活用も検討しています。			
				② SNS情報については、真偽の不確かな情報が拡散するなど課題も多いことから、AIを利用して正しい情報を抽出するサービスとの連携等、慎重に検討していきます。			
エ 今後の災害発生時の市民への情報伝達方針について				① 避難勧告等の避難情報の発令については、洪水や土砂災害等、災害種別に応じて河川の水位や土砂災害警戒情報等の発令基準を定めるとともに、長野県地方気象台等の関係機関と連携して、迅速・確実な発令判断に努めています。			
(ア) 過去の経験を生かし、地域の状況や発生し得る災害を想定した上で、災害発生時は的確かつ迅速な情報発信や避難勧告・指示を行う必要がある。このため、市独自の総				② また、現在整備を進めている総合防災情報システムの中で、気象や雨量、水位等の発令判断情報を集約して、発令判断の効率化を図るとともに、発令すべ			

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	10	号	質問議員	松山 賢太郎	議員	担当課	危機管理防災課、情報システム課
質問要旨				答 弁			
<p>合的な災害情報伝達方法を確立すべきと考えるが、見解はどうか。</p>				<p>きタイミングでアラートを通知して、判断の遅れを防止するなど、システム整備による発令体制の強化を検討しています。</p>			
				<p>③ あわせて、市メール配信や緊急速報メール等、複数の情報発信手段への一斉配信など、市民への速やかな情報発信についても検討を行っています。</p>			
				<p>④ 市としては災害対応力の向上のために、総合防災情報システムの整備を進め、避難情報の迅速・確実な伝達を期すとともに、出前講座等の機会を捉えて、避難を検討する上で必要な気象情報や河川の水位情報などを自ら入手することの重要性についても周知していきます。</p>			