

## 第10 災害時における情報アクセシビリティ

### 1 災害時における情報格差の是正

高齢者は、耳が遠くなる、視野が狭くなるといった漸次的な身体的制約に加え、スマートフォンなどのデジタル・デバイスの利用率が低く、高速かつ大容量のデータ通信による情報取得が困難な状態のもとにある（例えば、「20代、30代は90%以上の利用者がスマートフォンを保有するのに対して、70代のスマートフォン保有者の割合は18.8%、80代のスマートフォン保有率は6.1%と、世代間の差が大きい。」（総務省・情報通信白書2018〔平成30〕年版より抜粋）とのデータがある。）。そのため、高齢者施設だけでなく、自宅で生活する高齢者が多数おられることを踏まえ、デジタル・デバイスに限られない災害情報の伝達方法の確保に取り組むことが求められる。

ちなみに、2019（令和元）年の台風15号接近時、埼玉県では、市町村が発令する避難勧告や指示、避難所の解説情報を自動送信する県の防災メールのサーバーに不具合が生じ、同メールのほか、連動する県のホームページやスマートフォン向けアプリ、ツイッターに情報が送信されない事態を生じた（同年9月10日付け東京新聞）。また、台風19号のときは、浜松市が「高塚川周辺に避難勧告が出ました」との情報を市内のブラジル人らに向けたポルトガル語の電子メールで流す際、英語を基にした自動翻訳の結果「高塚川周辺に避難してください」と読める文章が2度にわたり送信された（同月17日付け中日新聞朝刊）。災害情報の伝達において国が推し進めるエリアメール等の有用性に異論はないが、単一的手段に頼り切るとは極めて危険である。

同様に、身体障害者、知的障害者に対しても、障害者基本法第11条1項に基づく障害者基本計画（第4次）（2018（平成30）年3月策定）の2-(4)-4及び同3-(1)-3「災害発生時、又は災害が発生するおそれがある場合に障害者に対して適切に情報を伝達できるよう、民間事業者、消防機関、都道府県警察等の協力を得つつ、障害特性に配慮した情報伝達の体制の整備を促進する。」に沿って、多様な手段によって情報格差（いわゆる「デジタル・ディバイド」）が生じないように、災害情報の伝達方法のより一層の充実に取り組むことが求められる。

また、東日本大震災の際に外国人居住者に対する避難情報の提供方法が不十分であったこと（2019〔令和元〕年7月29日付朝日新聞朝刊）や、2018（平成30）年9月の北海道胆振東部地震の際においても、外国人観光客から、避難誘導がわかりにくいとの声や、避難所の開閉や食料、物資の提供に関する避難所情報、交通機関・水道・電気等の復旧見込みに関するライフライン情報を、宿泊先の従業員やツアーコンダクター、日本にいる他の外国人や母国のWEBサイト、日本語ができる同行者など、言葉が理解しやすい情報源・方法から取得したとの声が上がったこと（SankeiBiz掲載・（株）サーベイリサーチセンター調べ）に鑑みれば、災害情報、被災者支援情報の多言語対応の拡充は、その必要性が未だ極めて高いことが窺われる。

さらに、以上のような災害時における情報格差の是正においては、その前提として、防災倉庫の発電機の活用や充電ポイントの整備など、情報取得の基礎となる電力の切れ目のない供給への取り組みの拡充も必須である。

## 2 避難誘導標識の整備・更新

避難場所や避難所等の案内表示は、全国的に標準化された図記号が用いられることが望ましく、また、2020（令和2）年のオリンピック・パラリンピック東京大会への対応が必要なことから、2016（平成28）年3月22日付けで、日本工業規格において災害種別図記号（ピクトグラム）及び同図記号を使った表示方法に係る災害種別避難誘導標識システムが制定・改正され公示され、各都道府県防災部局宛て通知されている（「災害種別図記号による避難場所表示の標準化の取組について」<http://www.bousai.go.jp/kyoiku/zukigo/index.html>）。都道府県等においては、可能な限り夜間視認性の確保及び外国語との併記にも留意したうえで、これに従った標識の整備・更新を行うことが望まれる。

なお、避難誘導システムは、避難経路など避難に関連した情報を記載した「避難情報標識」、避難場所まで途切れることなく矢印と避難場所までの距離を示して設置される「避難誘導標識」及びこの場所又は建物が当該災害に対して安全な場所であることを示す「避難場所標識」があるが（「防災標識ガイドブック」一般社団法人日本標識工業会 [http://www.bousai.go.jp/kyoiku/zukigo/pdf/symbol\\_02.pdf](http://www.bousai.go.jp/kyoiku/zukigo/pdf/symbol_02.pdf)）、避難情報標識のうち、津波・高潮、洪水、土砂災害関連避難場所案内は、もっばら色の濃淡により浸水深度を示しており、その方が健常者には一見して理解し易いという利点はあるものの、他方で、日本人の成人男性のおよそ5%にみられる色覚障害者には識別不能なものとなるおそれがある。色の境界を更に黒い線で分けし、領域毎に異なる柄を加えるなどカラーユニバーサルデザインガイドライン（「東京都カラーユニバーサルデザイン ガイドライン」東京都 <http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/kanren/color.files/colorudguideline.pdf>）を意識した標識とするよう、新しい図記号の標識の整備が求められる。

## 3 小括

以上を踏まえ、国は、災害時における情報の利用のしやすさ（いわゆる「情報アクセシビリティ」）という観点から、高齢者、障害者、外国人（在住外国人及び訪日観光客）に対しても、災害情報や被災後の支援情報の提供がより一層確実にあまねく伝達されるための取り組みの拡充を図るべきである。

また、我々弁護士の側も、常日頃から弱い立場にある方々の声に耳を傾け、またその要望をすくい上げる努力を怠らず、災害時に弱者が劣悪な状況に放置されることにならないよう、災害法制の不断の改善を国に求め続けていくべきである。