

防災啓発活動における啓発側における「我が事」化の試み：
気象台職員が自ら防災行動をとることで考える普及啓発策

Attempts to make disaster prevention awareness-raising activities "personal matter":

Public awareness measures that JMA staff consider by taking disaster prevention actions themselves

○竹順哉・矢守克也

○Junya TAKE, Katsuya YAMORI

In disaster prevention awareness-raising activities, there has traditionally been discussion about how to encourage the people being enlightened to take the personal matter. However, based on my own experience as a public administrator, there are many cases where administrative staff who are engaged in disaster prevention awareness-raising activities for residents do not fully understand the content and recommend things that they have not implemented themselves, so it seems that the first priority is for the people who are enlightening them to take the personal matter. Therefore, with services such as "Real-time Risk Maps" as the theme, we held discussions with Japan Meteorological Agency (JMA) staff and others to consider the challenges that those who are involved in disaster prevention awareness-raising activities themselves face when registering and using the service, leading to improvements in disaster prevention awareness methods. (139 words).

1. 研究の背景と目的

行政機関は、防災に関する住民への普及啓発を行うにあたり、従来、啓発される側の「我が事」化をいかにして促すかについて議論されてきた。しかし、筆者のこれまでの行政経験に照らすと、住民に対する普及活動を行っている行政職員が、自らは内容を十分理解せず、また自分は実施もしていない事項について啓発・推奨する場面も散見された。このため、啓発する内容や方法が普及啓発をする側の視点で考えられた内容となっており、本当の意味での啓発される側の視点に立った検討が十分にできていないのではないかと筆者は推察している。以上から、「我が事」について議論するとき、啓発される側の「我が事」化について考える以前に、啓発する側の「我が事」化について検討することが先決だと考えられる。

そこで、本研究では、気象台職員を対象に、気象庁の防災施策である「キキクル等のプッシュ型通知サービス」¹⁾(以下「アプリ」という)等をテーマとし、普及啓発活動の担い手自身が登録・活用するにあたっての課題等について考えるディスカッション等を実施し、住民への普及啓発方法の改善に繋げることを目的とする。なお、今回の報告は、竹・矢守(2024)²⁾の内容を一部引用し、「3.

事後アンケートの結果(2)」を加えたものである。

2. 研究の進め方

本研究では、気象台職員を対象に「事前アンケート」「グループディスカッション」「事後アンケート」の3つに分けて順番に実施する。まず、事前アンケートでは、実際にアプリに登録し、利用してみて悩んだ点や難しいと感じた点などを回答してもらう。「グループディスカッション」では、アプリを登録・活用するうえでの課題や、どうなれば自分自身がアプリに登録・活用しようと思えるのか(既に登録・活用できている人はどうして自分自身は本アプリに登録しようと思えたか、活用できているのか)といった内容をグループで共有し発表してもらう。「事後アンケート」では、あらためてどうすれば自分自身がアプリに登録しようと思えるか、活用できるか、そして、それを踏まえ住民や自治体職員等へアプリの登録を促進するうえで気象台が行う必要があると考えることなどを回答してもらう。なお、気象台職員に対する結果と比較をするため、「全国各地の防災に関心のある方々が有志で集い勉強会等を行っている『よんなな防災会』³⁾」等に参加している自治体職員及び民間等の方を対象とし同様の内容を実施する。

3. 事後アンケートの結果

ここでは、紙面の都合上、気象台職員に対して実施した事後アンケートのみ結果を示す。グループディスカッション参加者 14 名に対して、事後アンケートへの回答をお願いしたところ 8 名(うち 2 名は傍聴参加)が回答した。

(1) どうすれば本アプリを登録・活用できるかなど

まず、「どうすれば自分自身がアプリの登録をしようと思えるか・活用できるか、既に登録し活用できている方は、どうして自分自身が登録しようと思えたのか・活用できているのか」、その理由を回答してもらった。回答結果については、「生活者目線の回答」と「専門家目線の回答」に分類した。ここでの「専門家目線の回答」には、「防災気象情報への深い理解がないと回答できない内容」「様々なアプリのことを知っていないと回答できない内容」「業務の必要性を基に回答している内容」「普及啓発を行う側の視点に立って回答している内容」と考えられる回答を分類し、それ以外を「生活者目線の回答」とした。その結果、生活者目線の回答としては、「防災気象情報をプッシュで受け取る必要性」「防災気象情報への理解」「アプリの登録のきっかけ」という旨の回答があった。また、専門家目線の回答としては、「業務で説明するので自分も理解したかった」「職員として関心が高い」「情報の粒度を細かくしたほうが良い」という旨の回答があったほか、「自分自身」がという問いであるものの、8 人中 3 人は「ほとんどの人は…」 「…」を理解してもらう」「…されている方」というように、普及啓発を行う側の視点での回答であった(表 1)。

どうすれば自分自身がアプリの登録しようと思えるか・活用できるかなど	
生活者目線の回答	
①	・アウトドアで活動することが多いため、防災情報の PUSH 通知(できれば位置連動)は必要
②	・他の府県で暮らす家族等に別の手段で防災情報等を知らせるため
③	・前もって登録しておく、情報を受け取る必要のある状況で自動的に情報が入ってくるため、情報収集という点で余計な気をつかう必要がなかったから
④	・防災気象情報の体系をよく理解し、自らの命や大切な人の命を守るために役立つ情報であると認識する
⑤	・自分の活動と結びつくような「きっかけ」が必要だと思います。私の場合は竹さんの研究に協力するという「きっかけ」です
専門家目線の回答	
⑥	・講演等で紹介する立場なので、そのためには自分がサービス内容を把握しておく必要があるため
⑦	・既に登録・活用している。その理由は、職員として気象への関心が高いに思う
⑧	・登録しているが役には立っていない。市町村単位の通知は範囲として広すぎる。せめて 1km 格子単位の通知が望ましい
⑨	・そもそもほとんどの人は注意警報やキキルの警戒レベルから現在および未来の具体的な災害状況を想起できないので通知を受け取っても役に立たない。ほとんどの警報発表時には何も起きないと受け取られる。このような状況においてはプッシュ型通知サービスの登録だけを増やしても実際の防災には役に立たないのではないかと。そのためには、受け手のキキルの警戒レベルと具体的な災害状況の間に連想が働くように促すことが必要である
⑩	・プッシュ型サービスの登録の意義・有効性を理解してもらう
⑪	・そもそもどのようなアプリがプッシュ型通知サービスにあたるのか認知・知識が乏しいと思われる。アプリの通知形態の把握(いつ、どのような内容が通知されるのか)が必要。自分で能動的に情報を取りに行くと把握されている方、通知が多い人や、代替通知手段がある人にとっては不要な可能性がある

(2) 気象台が行う必要があると考えること

次に、今回のディスカッションを踏まえ、「プッシュ型通知サービスの登録を住民へ促進するために本施策の普及啓発を行っている気象台が行う必要があると考えること」を回答してもらった(表 2)。回答結果としては、「気象台職員自身が当該サ

ービスを知る必要がある」「『自分に必要な情報だ』ということを知識として知るだけではなく、体感してもらう必要がある」「広報資料を分かりやすくする」「アプリを登録するメリットを示す」「登録手順を明快に示す」など、これまで気象庁としては実施していない普及啓発策も挙げられた。

表 2 気象台が行う必要があると考えること

住民へ促進するために本施策の普及啓発を行っている気象台が行う必要があると考えること	
①	気象台職員自身が当該サービスを知る必要がある(自商品を理解していないセールスマンは NG)
②	「雨による危険度の情報が必要な場面があって、自分に必要な情報だ」ということを知識として知るだけでなく、体感として感じてもらう必要があると思います。その情報を入手する手段の一つにキキル等のプッシュ型通知サービスがあるというアプローチではないかと思えます。「自分にとって必要な情報」は、ある人は講演で紹介したいから、ある人は山やアウトドアでの活動のためというようにそれぞれの人で違います。手段を選ぶのは利用者のみなさんです。
③	そもそもの通知サービスの概要の認知をイベント等の機会を通じて高めいただく必要がある。
④	パンフレットは見なおした方がよい。
⑤	ハザードマップを確認した際に登録を促す。自身の経験では、賃貸の契約時に不動産会社からハザードマップの確認と説明を受けたので、その際にサービスの登録促進があると効果的と思った。
⑥	分かりやすいポスターの作成、プッシュ通知を導入することの障害を自治体や住民に聞き取る
⑦	地域防災官等による防災ワークショップ。九州には防災に関わるインフルエンサーがおり、若者は話をよく聞き、参加率も高かった。
⑧	事前に登録しておくメリットを示した上で、登録手順を明快に図で示し(もしくは説明時に住民がその場で登録できるようにデモンストラレーションをしながら説明し)、登録の心理的ハードルを下げる必要がある。

4. 考察

今回、「キキル等のプッシュ型通知サービス」という防災施策を担っている気象台職員に対して、あえてユーザーの立場に立ってもらい、自分自身が登録・活用する際の課題等について考えてもらい、その後、住民へ促進するために気象台が行う必要があることを考えてもらった。その結果、前述のとおり、これまで気象庁としては実施していない普及啓発策も挙げられ、今回のようにあえてユーザーの立場に身を置いてもらう手法が、普及啓発方法を検討していくうえで有効な方法の 1 つだと考える。

5. まとめと今後

今回のディスカッション等を通じて、普及啓発活動の担い手自身が登録・活用するにあたっての課題について、あえてユーザーの立場に身を置いてもらう手法の有効性を確認できた。言い換えれば、情報の受け手の「我が事」化の前に、ロールプレイ(役割演技)を通して、情報の送り手の側の「我が事」化を図ることが必要だと確認できた。今後は、自治体とも連携しながら、より幅広いテーマで同様のことを実施していく。

参考文献

1) 気象庁 (2024) 「リーフレット「キキル、噴火警報・噴火速報のプッシュ型通知サービス」」
2) 竹順哉・矢守克也 (2024), 防災啓発活動における啓発側における「我が事」化の試み: 気象台職員が自ら防災行動をとるために必要なことは?, 地域安全学会梗概集, No. 55.
3) よんなな防災会ホームページ (参照年月日: 2024. 9. 30) <https://47bosaikai.com/>