

第4回徳島新時代における防災情報発信検討会

日 時：令和6年2月8日(木) 14時00分から

場 所：徳島県庁万代庁舎 11階 講堂

次 第

1 開 会

徳島県危機管理環境部長 挨拶

2 議 題

(1) 「徳島県SNS等防災情報発信マニュアル(案)」について

(2) 「安心とくしま」ホームページ刷新(案)について

(3) 県公式LINE登録促進について

3 閉 会

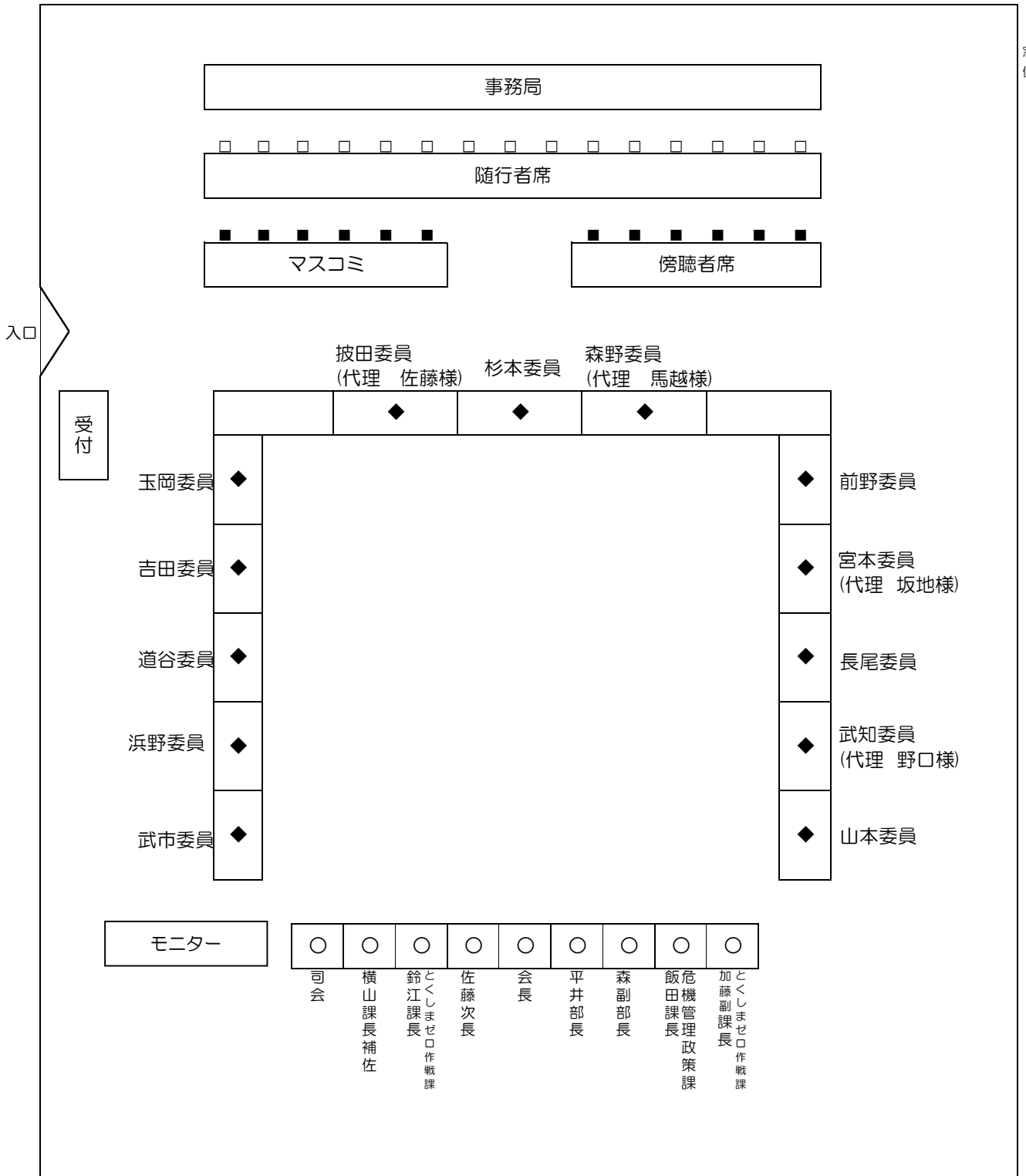
第4回徳島新時代における防災情報発信検討会 委員名簿

NO	委員氏名	所属等	出席	備考
1	金井 純子	徳島大学大学院 社会産業理工学研究部 講師	○	
2	山本 耕司	四国大学 経営情報学部 教授	○	
3	武市 信宏	日本放送協会 徳島放送局 コンテンツセンター センター長	○	
4	武知 浩史	四国放送株式会社 取締役報道制作局長	代理	報道制作局報道部長 野口 信博
5	浜野 里奈	株式会社エフエム徳島 営業部 部長	代理	編成制作部部長 兼 事業部部長 松利 裕介
6	長尾 仁	西日本電信電話株式会社 徳島支店 副支店長	○	
7	道谷 健太郎	国土交通省四国地方整備局 徳島河川国道事務所 流域治水課 課長	○	
8	宮本 健	気象庁 徳島地方气象台 地域防災官	代理	徳島地方气象台 防災管理官 坂地 忠
9	吉田 浩章	徳島市危機管理局 次長	○	
10	前野 充則	美波町消防防災課 課長	○	
11	玉岡 あき子	徳島県経営戦略部 秘書課 県政広報幹	○	
12	杉本 孝誠	徳島県県土整備部 道路整備課 課長	○	
13	披田 毅	徳島県県土整備部 河川整備課 課長	代理	管理担当 課長補佐 佐藤 真由美
14	森野 克也	徳島県県土整備部 砂防・気候防災課 課長	代理	警戒対策・管理担当 課長補佐 馬越 茂

第4回徳島新時代における防災情報発信検討会 配席図

日時：令和6年2月8日(木) 14:00～
 場所：徳島県庁11階 講堂

窓側



【凡例】 ◆委員、■マスコミ・傍聴者
 ○県理事者・事務局、□各部署随行者

徳島県 SNS 等防災情報発信マニュアル（案）の概要

1 目的

県民が「自分の命は自分で守る」防災意識を高めるためには、県民目線に立った防災情報を適時・適切に発信することが重要である。このため、SNSでの防災情報発信の有用性を鑑み、防災情報を発信する場合の運用に関する事項について定める

2 防災情報発信の手段

発信手段は、県公式 LINE、県公式 X、県公式 Facebook、すだちくんメール

3 防災情報発信体制

- ・組織的に漏れなく情報発信をするため、災害対策本部設置条件による発信責任者を明記
- ・より一層正確な情報を発信するため、発信時の複数体制による二重確認といった職員の役割、手順を明記

4 発信する防災情報の種別

- ・気象警報、土砂災害警戒情報、避難情報、道路通行規制情報、河川水位情報、高潮特別警戒水位情報、ダム放流情報、陸閉閉鎖情報、被災情報、県民へのお知らせ等（緊急情報、注意喚起、防災啓発等）

5 防災情報発信のタイミング

- ・気象警報、土砂災害警戒情報、避難情報等は、発表・解除時
- ・県民へのお知らせは、住民が、日中の安全な時間に避難できるよう、日中（概ね午前7時～日没3時間前まで）の発信を基本とするよう時間を明記
- ・台風時は、最接近約2日前、概ね24時間前、数時間前（概ね午前7時頃～22時頃まで）

6 問い合わせや意見、トラブルへの対応

- ・問い合わせや意見への対応については、関係者のプライバシーに十分配慮し、誠実かつ冷静に対応すること
- ・トラブルへの対応は「徳島県ソーシャルメディア利用ガイドライン」の「6 トラブルへの対応」に準拠すること

<情報発信文例集>

「県民へのお知らせ」の表現例について

<参考資料>

徳島県ソーシャルメディア利用ガイドライン

徳島県SNS等防災情報発信マニュアル (案)

とくしまゼロ作戦課

令和6年2月

目 次

目次

1 総論	1
(1) 目的	1
(2) 基本方針	1
(3) その他	1
2 防災情報発信の手段について	3
(1) 県公式 LINE	3
(2) X (旧 Twitter)	3
(3) 県公式 Facebook	3
(4) すだちくんメール	3
3 防災情報発信体制について	4
(1) 基本的体制	4
(2) 組織内の役割	4
(3) 防災情報の発信手順	4
4 発信する防災情報の種別について	5
(1) 気象警報・土砂災害警戒情報	5
(2) 避難情報	5
(3) 道路通行規制情報	5
(4) 河川水位警戒情報	5
(5) 高潮特別警戒水位情報	5
(6) ダム放流情報	5
(7) 陸閘閉鎖情報	5
(8) 被災情報	5
(9) 県民へのお知らせ	5
5 防災情報発信のタイミングと発信元について	6
6 問い合わせや意見、トラブルへの対応について	6
(1) 問い合わせや意見への対応	6
(2) トラブルへの対応	7
(3) 対応窓口	7

<情報発信文例集>

「県民へのお知らせ」などの表現例について

(1) 基本事項	9
(2) 個別事項	9
(3) 「県民へのお知らせ」の文例	11

<参考資料>

徳島県ソーシャルメディア利用ガイドライン

1 総論

(1) 目的

県民が「自分の命は自分で守る」防災意識を高めるためには、県民目線に立った防災情報を適時・適切に発信することが重要である。

県民が防災情報を入手する媒体（手段）は、県民の生活様式の変化により、ますます多様化が進んでいる。その中でも、ソーシャルネットワークサービス（以下「SNS」と略す。）は、数億人以上のアクティブユーザが存在する巨大なコミュニケーションの場であり、県民の命と財産を守る防災情報を発信するための効果的な情報発信手段となる。

そこで、SNSでの防災情報発信の有用性を鑑み、本マニュアルは、「県公式LINE」、「県公式X」、「防災・危機管理情報X」、「県公式Facebook」、「すだちくんメール」（以下、「県公式SNS等」という。）を用いて防災情報を発信する場合の運用に関する事項について定める。

(2) 基本方針

防災情報については、自然災害から県民の安全・安心を確保するため、県公式SNS等の積極的な活用により多様化する県民ニーズに応え、県民目線に立った防災情報を適宜・適切に発信することを基本方針とする。

(3) その他

県公式SNS等の運用は、最新の「徳島県ソーシャルメディア利用ガイドライン」（巻末資料）、及び本マニュアルによるものとする。

【「徳島県ソーシャルメディア利用ガイドライン(R5.3.31)」のポイント】

- 徳島県職員が、職務上でソーシャルメディアを利用し、情報発信する場合の基本的な考え方や留意すべき事項を定めたもの。
- ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則
 - ・ 徳島県職員としての自覚と責任を持つこと
 - ・ 地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員の服務に関する規程を遵守すること。（例：守秘義務、職務専念義務、信用失墜行為の禁止、政治的中立など）
 - ・ 基本的人権、肖像権、著作権、個人情報保護など関連する法令を遵守し、他人の権利を侵害しないこと

- ・ 発信する情報は正確に記述するとともに、内容については誤解を招かないよう十分注意すること
 - ・ 徳島県情報セキュリティポリシーにおける基本方針等を遵守すること
 - ・ 意図せず他の利用者の感情を傷つけたり、誤解を生じさせた場合は、誠実に対応すること
- 情報の発信を行うにあたっては、原則として所属長又は代決権を有する職務代理人若しくは担当リーダーの確認を経ること。ただし、迅速でタイムリーな情報発信を行うため、既知の情報や既成の事実に基づく情報の発信についてはこの限りでないこと

2 防災情報発信の手段について

徳島県は、次の県公式 SNS 等を用いて防災情報を発信する。

(1) 県公式 LINE

気象情報や避難指示等の防災情報をプッシュ型で配信している。防災情報以外にも「県政情報」や「イベントのお知らせ」等も随時配信。広報誌「OUR徳島」の配信や「公共施設予約」も行える。

(2) X (旧 Twitter)

- ・ 防災・危機管理情報 X

徳島県に係る防災・危機管理情報を時系列で発信している。

- ・ 県公式 X

徳島県の様々な最新情報を時系列で発信している。

(3) 県公式 Facebook

徳島県からの最新情報を発信している。発信内容は、県公式 X とほぼ同じである。

(4) すだちくんメール

徳島県における災害時の安否確認サービス。震度5強以上の地震発生時において、自動的に安否確認メールを配信する。インターネット経由で安否入力や確認が可能であり、気象警報・地震情報、津波情報等も配信している。

表1 県公式 SNS 等の状況

	徳島県公式 LINE	防災・危機管理情報 X	徳島県公式 X	徳島県公式 Face Book	すだちくん メール
受信方法	プッシュ型	プル型(設定でプッシュ型も可)			プッシュ型
システムの考え方	<ul style="list-style-type: none"> ○平時も災害時にも利用してもらえる ○普段使いされ、利用率が高い(LINE利用率8割超) ○容易な操作で利用可能 ○一斉に迅速な情報伝達が可能 	<ul style="list-style-type: none"> ○情報の広域的な伝達力 リツイートやフォロワーによる拡散 ○若年ユーザー層への伝達 	<ul style="list-style-type: none"> ○情報の広域的な伝達力 ○原則、実名登録で信頼性が高い ○ビジネスの中心となる年齢層への伝達 	<ul style="list-style-type: none"> ○平時も災害時にも利用してもらえる ○安否確認ツールとして利用可能 <ul style="list-style-type: none"> ・ 平時 県政情報発信、メーリングリスト ・ 災害時 防災情報発信 ○一斉に迅速な情報伝達が可能 	
発信 防災情報		<ul style="list-style-type: none"> ○気象情報 ○河川水位情報 ○土砂災害警戒情報 ○任意情報 など 			<ul style="list-style-type: none"> ○気象情報 ○河川水位情報 ○土砂災害警戒情報 ○任意情報 など + 安否確認機能

3 防災情報発信体制について

(1) 基本的体制

組織的に漏れなく防災情報を発信するため、基本的な防災情報発信体制は、次のとおりとする。(図1)

○災害対策本部等※を設置した場合

- ・災害対策本部等は、「広報班」が防災情報を発信する。

なお表2の防災情報については、災害対策本部等と関係各課等が連携して発信する。

○災害対策本部等を設置していない場合

- ・とくしまゼロ作戦課と関係各課等が、連携して防災情報を発信する。

※災害対策本部等：災害対策本部、災害対策警戒本部、災害対策連絡本部

(2) 組織内の役割

より一層正確な情報を発信するため、防災情報を発信する組織内に、次の者を設けるものとする。(「徳島県ソーシャルメディア利用ガイドライン」より強化)

- ・責任者：記事の最終確認
(所属長又は代決権を有する職務代理者若しくは担当リーダー等)
- ・確認者：記事の確認(課員等)
- ・担当者：記事の作成及び発信及び更新(課員等)

(3) 防災情報の発信手順

発信手順については、発信しようとする防災情報の記事を担当者が作成し、内容等を確認者が確認後、原則として責任者の了承を得て、担当者が発信するものとする。

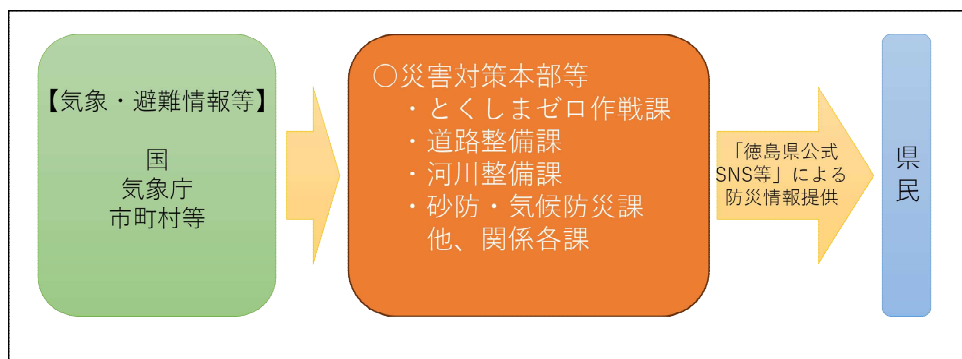


図1 防災情報発信体制

4 発信する防災情報の種別について

県公式 SNS 等で発信する防災情報の基本的な種類は、次のとおりとする。

- (1) 気象警報・土砂災害警戒情報 :
気象庁が発表する気象に関する警報や地震、津波、顕著な大雨に関する情報等
- (2) 避難情報 : 高齢者等避難、避難指示（警戒レベル3以上）
- (3) 道路通行規制情報 : 県管理道路について
 - ①重大な渋滞を引き起こす可能性のある規制情報
 - ②社会的影響が大きい規制情報（国直轄道路、NEXCO、本四高速はHPを案内）
- (4) 河川水位警戒情報 : 高齢者等避難となる警戒レベル3（赤色）相当以上の情報
- (5) 高潮特別警戒水位情報 : 警戒レベル5（黒色）相当の情報となる
高潮特別警戒水位の到達情報（警戒レベル3、4相当の情報は気象警報により発信）
- (6) ダム放流情報 : 直轄及び県管理ダムの下流で氾濫のおそれがあるダム操作情報
（洪水調節開始、緊急放流）
- (7) 陸閘閉鎖情報 : 臨港道路福島沖洲線のイオン前の陸閘閉鎖情報
- (8) 被災情報 : 重大な堤防決壊、越水、溢水や土砂災害の発生情報
- (9) 県民へのお知らせ : 緊急情報、注意喚起、被災者支援、防災啓発など

5 防災情報発信のタイミングと発信元について

防災情報を県公式SNS等で発信する基本的タイミングと発信元は、表2のとおりとする。

表2 県公式SNS等の発信タイミングと発信元

防災情報	発信手法	発信元	発信のタイミング
気象警報・土砂災害警戒情報	自動	とくしまゼロ作戦課	発表・解除時
避難情報	自動	とくしまゼロ作戦課	発令・解除時
道路通行規制情報	手動	道路整備課	発表・解除時
河川水位警戒情報	自動	河川整備課	基準水位超過時あるいは下回った時
高潮特別警戒水位情報	自動	河川整備課	高潮特別警戒水位超過時あるいは注意報基準水位を下回った時
ダム放流情報	手動	水管理政策課	発表時
陸間閉鎖情報	手動	運輸政策課	陸間閉鎖時・開放時 (※臨港道路福島沖洲線のイオン前に限る)
被災情報	手動	砂防・気候防災課	発表時 (土砂法第28条に基づく緊急調査が必要な場合)
被災者支援情報	手動	関係各課	県民へ周知すべき被災者支援情報が発生した時 概ね午前7時～午後10時頃までに発信
県民へのお知らせ	手動	関係各課	県民へ周知すべき防災情報が発生した時 ・日中(概ね午前7時～日没3時間前まで(※))の発信を基本とするが、緊急性を要するものは、この限りではない。
			台風については、事前準備等を促すために、上記に加え、次のタイミングで発信する。 ・台風最接近の約2日前(気象台の台風説明会後等) ・台風最接近の概ね24時間前 ・台風最接近の数時間前(概ね午前7時～22時頃まで) ・全ての気象警報等が解除後

※日中に避難ができるよう発信する

6 問い合わせや意見、トラブルへの対応について

(1) 問い合わせや意見への対応

問い合わせや意見への対応については、次のことに留意しなければならない。

- ・関係者のプライバシーに十分に配慮すること。
- ・問い合わせや意見に対して、誠実かつ冷静に対応すること。

(2) トラブルへの対応

防災情報発信に関するトラブルへの対応は、「徳島県ソーシャルメディア利用ガイドライン」の「6トラブルへの対応」に準じる。

○ トラブルの防止のために

- ・タイムリーに正確な情報を発信すること。
- ・傾聴の姿勢を常に保ち、利用者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応すること。
- ・情報発信の内容は担当者任せにせず、所属の中で常に相互チェックを行うこと。
- ・他の利用者の投稿を引用することや、第三者が管理又は運用するページへのリンクの掲載は、当該投稿やページの内容を信頼性のあるものとして受け取られる可能性もあるので、慎重に行うこと。

○ トラブルが発生した場合

一般的には、次のような対応が考えられるが、ケースバイケースで適切に対応する必要がある。

- ・反論や抗弁は控え、冷静に対応する。
- ・問題となった部分を修正したり、場合によっては謝罪文を掲載するなど、迅速に対応する。
- ・対応に時間を要する場合は、その旨を説明するなど、県が利用者の意見を無視しているかのような誤解を招かないようにする。

(3) 対応窓口

防災情報発信に関する意見や質問の対応窓口は、次のとおりとする。

本マニュアルに関すること	とくしまゼロ作戦課
気象情報、避難情報に関すること	とくしまゼロ作戦課
道路通行規制情報に関すること	道路整備課
河川水位警戒情報に関すること	河川整備課
高潮特別警戒水位情報に関すること	河川整備課
ダム放流情報	水管理政策課
陸閘閉鎖情報に関すること	運輸政策課
被災情報に関すること	砂防・気候防災課
県民へのお知らせ	発信元

<情報発信文例集>

「県民へのお知らせ」などの表現例について

「県民へのお知らせ」など、防災情報を「手動発信」する場合、次の事項を参考に発信すること。

(1) 基本事項

○県民に分かりやすい表現とすること。

・画像等の活用（画質が大きく劣化しない範囲で、画像容量は小さくすること。）

・簡潔な文章

など

○情報発信する対象者を明確にすること。

○発信に労力を要しない表現とすること。

○防災に関する内容表現とすること。

(2) 個別事項

○構成

防災情報を発信する構成は、次の5部構成を基本とする。

【とくしま防災（お知らせ）】

・タイトル

・本文

・URL（情報のリンク先）

・発信者

○タイトル

・「タイトル」は、必ず記載すること。

ただし、メールは、「【とくしま防災（お知らせ）】タイトル」を件名欄に記載のこと。

・「タイトル」を目立たせるため、「/（スラッシュ）」「\（逆スラッシュ）」で、タイトル上下を囲むなど、工夫をすること。

・「タイトル」は、簡潔にすること。

・緊急性がある場合は、【緊急】などの表現を用いて緊急性が伝わるようにすること。

○本文

- ・簡潔で平易な文章とすること。
- ・難しい用語等は用いないこと。
- ・5W1Hを意識した表現とすること。
- ・X（旧 Twitter）の文字制限140文字を意識すること。
- ・X（旧 Twitter）は共通ハッシュタグ「#とくしま防災」をつけること。
- ・文章はスクロールしない文字数とすること。

○URL（情報のリンク先）

- ・本文の補足情報を得られるURLを記載すること。
- ・リンク先のタイトルを記載すること。（例：【気象庁】）

○発信者

- ・発信した所属等の名称、電話番号を記載すること。

【とくしま防災（お知らせ）】 ／ 「タイトル」 \ （本文） 【気象庁】 （URL） 徳島県 ○○○課 088-621-*****
--

(3) 「県民へのお知らせ」の文例

○台風最接近の約2日前

<p>【とくしま防災（お知らせ）】</p> <p>／</p> <p>台風第○号接近中 早めの備えを！</p> <p>＼</p> <p>県民の皆様へ</p> <p>日本の○○にある台風第○号については、明後日○○日（○）○○頃、○○に上陸する見込みです。</p> <p>台風の接近に伴い、本県でも、ところにより暴風や大雨のおそれがあります。</p> <p>県民の皆様には、今後の気象情報に注意いただくとともに、早めの備えをお願いします。</p> <p>【気象庁／台風情報】</p> <p>https://</p> <p>徳島県 ○○○○課 088-621-*****</p>
--

○台風最接近の概ね24時間前

<p>【とくしま防災（お知らせ）】</p> <p>／</p> <p>台風第○号接近中 明るいうちに対応を！</p> <p>＼</p> <p>県民の皆様へ</p> <p>台風第○号については、明日○○日○○から○○にかけて、本県への最接近が予想されています。</p> <p>特に危険な地域にお住まいの方や高齢者等の皆様は、今後の気象警報や避難情報に注意するとともに、明るいうちの「早めの避難」をはじめ、自分や家族の安全確保をお願いします。</p> <p>【気象庁／台風情報】</p> <p>https://</p> <p>徳島県 ○○○○課 088-621-*****</p>

○台風最接近の数時間前

【とくしま防災（お知らせ）】

／

台風第〇号最接近 安全第一の行動を！

＼

県民の皆様へ

台風第〇号については、本日〇〇から〇〇にかけて最も接近が予想され、暴風や大雨の影響が続く見込みとなっております。

県民の皆様には、河川等危険な場所に近づかず、不要不急の外出を避けるなど、「安全第一」の行動をお願いします。

【気象庁／台風情報】

<https://>

徳島県 ○〇〇〇課 088-621-****

○全ての気象警報等が解除後

【とくしま防災（お知らせ）】

／

台風第〇号通過後も引き続き注意！

＼

県民の皆様へ

台風第〇号については、本県から遠ざかり、発表されておりました大雨、洪水警報等は全て解除されましたが、崖や増水した河川に近づかないなど、引き続き、安全の確保に注意してください。

徳島県 ○〇〇〇課 088-621-****

○土砂災害

【とくしま防災（お知らせ）】

／
土砂災害に注意！
＼

県民の皆様へ

○○（市町村等）では、本日（○○日）○○にかけ、土砂災害の危険度が高まっています。

崖の近くなど土砂災害が発生しやすい地区にお住まいの方は、明るいうちの避難を行うとともに、気象庁が発表する気象情報や市町村が発令する避難情報に注意してください。

【気象庁／防災気象情報】

<https://>

徳島県 ○○○○課 088-621-*****

○浸水害

【とくしま防災（お知らせ）】

／
浸水害に注意！
＼

県民の皆様へ

○○（市町村等）では、本日（○○日）○○にかけ、浸水害の危険性が高まっています。

浸水の可能性がある場所にお住まいの方は、明るいうちの避難を行うとともに、気象庁が発表する気象情報や市町村が発令する避難情報に注意してください。

【気象庁／防災気象情報】

<https://>

徳島県 ○○○○課 088-621-*****

○土砂災害・浸水害

【とくしま防災（お知らせ）】

土砂災害・浸水害に注意！

県民の皆様へ

〇〇（市町村等）では、本日（〇〇日）〇〇にかけ、土砂災害・浸水害の危険性が高まっています。

崖の近くなど土砂災害が発生しやすい地区や浸水の可能性がある場所にお住まいの方は、明るいうちの避難を行うとともに、気象庁が発表する気象情報や市町村が発令する避難情報に注意してください。

【気象庁／防災気象情報】

<https://>

徳島県 〇〇〇〇課 088-621-****

○高潮注意報（警報）

【とくしま防災（お知らせ）】

高潮注意報（警報） 海や河口部から離れて！

県民の皆様へ

本日〇時〇分、〇〇（市町村等）に高潮注意報（警報）が発表されました。

海や河口付近、湾港部から離れてください。

また、最新の情報を確認して、明るいうちに早めの避難をお願いします。

【気象庁／防災気象情報】

<https://>

徳島県 〇〇〇〇課 088-621-****

○波浪警報

【とくしま防災（お知らせ）】

／

波浪警報 高波に注意！

＼

県民の皆様へ

本日○時○分、県南（県北）沿岸部に波浪警報が発表されました。

県民の皆様には、海のレジャーを極力控えていただくとともに、漁業者や沿岸部にお住まいの方は高波等に注意してください。

また、県北（県南）部においても、今後、警報級の高波となるおそれがありますので、今後発表される防災情報に注意していただき、「安全第一」の行動をお願いします。

【気象庁／防災気象情報】

<https://>

徳島県 ○○○○課 088-621-****

○雷注意報

【とくしま防災（お知らせ）】

／

雷注意報（竜巻注意情報） 落雷、急な強雨、突風等に注意！

＼

県民の皆様へ

本日○時○分、○○（市町村等）に雷注意報が発表されました。

落雷、急な強い雨、竜巻等の突風、降ひょうといった積乱雲の発達に伴い発生する激しい気象現象による人や建物への被害が発生するおそれがあります。

今後発表される防災情報に注意していただき、「安全第一」の行動をお願いします。

【気象庁／防災気象情報】

<https://>

徳島県 ○○○○課 088-621-****

○竜巻

【とくしま防災（お知らせ）】

／

竜巻観測 屋内へ避難を！

＼

県民の皆様へ

本日○時○分、○○（市町村等）に竜巻が観測されました。

短時間に狭い範囲で甚大な被害をもたらすおそれがあります。

屋内にいる場合は、窓のない部屋に移動してください。

屋外にいる場合は、頑丈な建物の物陰に隠れて頭と首を守ってください。

徳島県 ○○○○課 088-621-****

○大雪注意報

【とくしま防災（お知らせ）】

／

大雪に注意！

＼

県民の皆様へ

本日○時○分、○○（市町村等）に大雪注意報が発表されました。

降雪や積雪による住家被害や交通障害が発生するおそれがあります。

県民の皆様においては、不要不急の外出を控えていただくとともに、大雪に注意してください。

また今後発表される気象情報に注意していただき、「安全第一」の行動をお願いします。

【気象庁／気象情報】

<https://>

徳島県 ○○○○課 088-621-****

○大雪警報

【とくしま防災（お知らせ）】

／

大雪による重大な災害に注意！

＼

県民の皆様へ

本日○時○分、○○（市町村等）に大雪警報が発表されました。

降雪や積雪による住家等の被害や交通障害など、大雪により重大な災害が発生するおそれがあります。

県民の皆様には、外出を極力控えていただくとともに、大雪による被害に注意してください。

また今後発表される防災情報に注意していただき、「安全第一」の行動をお願いします。

【気象庁／防災気象情報】

<https://>

徳島県 ○○○○課 088-621-****

○地震

【とくしま防災（お知らせ）】

／

震度○の地震発生（○○市町村等）

＼

県民の皆様へ

本日○時○分、○○（市町村等）で震度○の地震が観測されました。

今後の余震に注意して下さい。

県内の地震に関する情報は、安心とくしまホームページに掲載しています。

【安心とくしまホームページ】

<https://>

徳島県 ○○○○課 088-621-****

○津波注意報

【とくしま防災（お知らせ）】

／

海や河口から離れてください！

＼

県民の皆様へ

徳島県沿岸に津波注意報（警報）が発表されています。

津波は繰り返し発生する可能性があります。

海の中、海岸や河口付近は危険です。ただちに、海や河口から離れてください。

また、潮の流れが速い状態が続きますので、注意報（警報）が解除されるまで、海や河口に近づかないようにしてください。

<満潮時刻>

○○○○ 午前○時○分

徳島県 ○○○○課 088-621-****

○津波警報（大津波警報）

【とくしま防災（お知らせ）】

／

直ちに高い所へ避難！

＼

県民の皆様へ

直ちに高台や避難ビルタワー等、安全な場所へ避難して下さい。

津波は繰り返し発生する可能性があります。

命を守る行動をして下さい。

<満潮時刻>

〇〇〇〇 午前〇時〇分

徳島県 〇〇〇〇課 088-621-*****

○線状降水帯

【とくしま防災（お知らせ）】

／

線状降水帯発生の恐れ（線状降水帯発生）

大雨災害に注意

＼

県民の皆様へ

四国地方では、〇日〇（朝・昼・夜）から〇（朝・昼・夜）にかけて、線状降水帯が発生して大雨災害の危険度が急激に高まる可能性があります。

徳島県では、〇日〇（朝・昼・夜）から〇（朝・昼・夜）にかけて土砂災害に警戒してください。

また、低い土地の浸水、河川の増水に十分注意してください。

徳島県 〇〇〇〇課 088-621-*****

○避難情報の発令について

【とくしま防災（お知らせ）】

「警戒レベルに応じた住民がとるべき行動（※）」を記載

県民の皆様へ

○月○日○時○分に○市○地区に「警戒レベルに応じた避難情報（※）」が発令されました。今後の発令情報に注意してください。

徳島県 ○○○○課 088-621-****

警戒レベル	住民がとるべき行動	避難情報
5	命を守って！	緊急安全確保
4	危険な場所から全員避難	避難指示
3	高齢者など避難	高齢者等避難
2	避難行動を確認	—
1	最新情報に注意	—

○洪水調節開始が見込まれるとき

【とくしま防災（お知らせ）】

／

●●ダム放流。川から離れて！

＼

県民の皆様へ

ダムの放流量が増加しますので、川に近づかないでください。

今後の気象情報や河川の水位情報、また市町村の避難情報に十分注意してください。

【徳島県／ダム情報】

<https://www.kasen.pref.tokushima.lg.jp/sp/>

徳島県 ○○○○課 088-621-****

○洪水調節開始の通知があったとき

【とくしま防災（お知らせ）】

／

●●ダム放流（警戒）。川から離れて！

＼

県民の皆様へ

ダムの流入量が●●m³/sに達したため、更に放流量が増加します。

川に近づかないでください。

引き続き、気象情報や河川の水位情報、市町村の避難情報に十分注意してください。

【徳島県／ダム情報】

<https://www.kasen.pref.tokushima.lg.jp/sp/>

徳島県 ○○○○課 088-621-****

○ダム操作に関する重要通知（緊急放流●時間前）があったとき

【とくしま防災（お知らせ）】

／

●●ダム放流（緊急） 命を守る行動を！

＼

県民の皆様へ

○時頃から緊急放流に移行する可能性があります。

ダム下流では氾濫の恐れが高まっていますので、下流域の皆様は自治体の指示に従い、ただちに命を守る行動をとってください。

【徳島県／ダム情報】

<https://www.kasen.pref.tokushima.lg.jp/sp/>

徳島県 ○○○○課 088-621-****

○ダム操作に関する重要通知（緊急放流開始）があったとき

【とくしま防災（お知らせ）】

／

●●ダム放流（緊急）。ただちに命を守る行動を！

＼

県民の皆様へ

○時○分から緊急放流を開始しました。

ダム下流では氾濫の恐れがありますので、下流域の皆様は自治体の指示に従い、ただちに命を守る行動をとってください。

【徳島県／ダム情報】

<https://www.kasen.pref.tokushima.lg.jp/sp/>

徳島県 ○○○○課 088-621-****

○ダム操作に関する重要通知（緊急放流回避）があったとき

【とくしま防災（お知らせ）】

／

●●ダム放流。引き続き注意！

＼

県民の皆様へ

緊急放流を実施する可能性についてお知らせしましたが、今後の降雨が減少する見込みであるため、緊急放流は行いません。

今後も河川水位は高い状態が続きますので、注意してください。

【徳島県／ダム情報】

<https://www.kasen.pref.tokushima.lg.jp/sp/>

徳島県 ○○○○課 088-621-****

○陸閘の閉鎖時（イオン前）

【とくしま防災（お知らせ）】

／

【通行止め】イオン前陸閘の閉鎖について

＼

県民の皆様へ

県内に発表されている津波警報（大津波警報）に伴い、臨港道路福島沖洲線のイオン前陸閘を閉鎖しました。

県庁から沖洲にかけての新町川沿いの道路は車両では通行できませんので、ご注意ください。

徳島県 運輸政策課 088-621-****

<参考資料>

徳島県ソーシャルメディア利用ガイドライン

平成26年2月10日	策定
平成27年5月1日	一部改正
平成28年4月1日	一部改正
平成30年4月2日	一部改正
令和2年4月1日	一部改正
令和3年3月1日	一部改正
令和3年7月7日	一部改正
令和5年3月31日	一部改正

SNS（※1）などのソーシャルメディアは、人々の生活に非常に身近な情報伝達手段として浸透しており、新たなメディアとして社会的に大きな影響力を持っている。

徳島県においても、県政情報の発信手段として、また、県民との情報共有手段としても重要な役割を果たしており、徳島県職員一人一人が広報担当者であるという意識を持って、ソーシャルメディアを積極的に活用していくことが求められている。

一方、ソーシャルメディアは、一度発信した情報を完全に削除又は訂正することが困難であり、不正確な情報の発信や不用意な発言が、県の意図しない問題を引き起こし、発信者のみならず県政に対して想定しない影響を及ぼす恐れもある。

このため、ソーシャルメディアを利用するに当たっては、その特性やリスク対策などを十分理解しておく必要がある。

このガイドラインは、徳島県職員が、職務上でソーシャルメディアを利用し、情報発信する場合の基本的な考え方や留意すべき事項を定めたものであり、今後、このガイドラインに沿って、ソーシャルメディアの適切かつ効果的な活用に取り組むこととする。

1 ガイドラインの基本的考え方

ソーシャルメディアは、極めて有効な情報発信手段であるとの基本認識に基づき、徳島県として、積極的に利活用するため、当ガイドラインを定めるものであり、職員一人一人が、ソーシャルメディア利用のメリット、デメリットを十分に把握した上で、決して、ソーシャルメディアによる情報発信が消極的にならないよう、十分に留意する必要がある。

2 ソーシャルメディアの定義

SNSをはじめとしたインターネット上で提供されるWebサービス等を利用して、双方向での情報のやり取りを行うことができる情報伝達媒体をいう。

3 ソーシャルメディア利用のメリット、デメリット

(1) メリット

- ・迅速でタイムリーな情報発信が可能
- ・ホームページへの誘導など、発信者の持つ他の情報伝達媒体と連携した情報発信が可能
- ・他の利用者とのコミュニケーションを通じ、県が発信した情報に対する反応を確かめることが可能
- ・積極的に情報を発信することで、行政の透明性を高める効果が期待できる
- ・緊急時の情報収集手段の一つとして活用することが可能

(2) デメリット

- ・間違った情報を発信した場合、これを完全に削除、訂正することは困難
- ・利用者の誤解を招く表現で情報を発信した場合、トラブルになる危険性がある
- ・発信した情報に対する利用者の意見や質問への対応に、多大な労力を要する可能性がある

4 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

(1) 徳島県職員としての自覚と責任を持つこと

(2) 地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員の服務に関する規程を遵守すること。特に勤務時間中にソーシャルメディアを利用して情報を発信する際は、自らの担当業務として適切な内容の情報を発信する場合を除いては職務専念義務に反するため、行わないこと（例：守秘義務、職務専念義務、信用失墜行為の禁止、政治的中立など）

(3) 基本的人権、肖像権、著作権、個人情報保護など関連する法令を遵守し、他人の権利を侵害しないこと

(4) 発信する情報は正確に記述するとともに、内容については誤解を招かないよう十分注意すること

(5) 徳島県情報セキュリティポリシーにおける基本方針等を遵守すること

(6) 意図せず他の利用者の感情を傷つけたり、誤解を生じさせた場合は、誠実に対応すること

5 ソーシャルメディアを利用する場合の留意点及び遵守事項

(1) 原則として、公式のソーシャルメディアアカウント（以下「アカウント」という。）を用い

ることとするが、やむを得ず個人のアカウントを利用する場合には、勤務時間中の利用について、他の利用者に疑念等を抱かれないように表現や発言には特に留意すること

(2) アカウントを管理する各所属において、あらかじめ次の点を明確にした「利用方針」を作成して所属内で共有するとともに、県の公式ホームページにおいて、対外的にも明示し、当該「利用方針」に沿って運用すること

- ・利用するソーシャルメディアの種類、アカウント名、アカウントURL
- ・情報発信を行う目的
- ・情報発信する項目や内容
- ・情報発信の方法（担当所属、担当者、情報発信の頻度・タイミングなど）
- ・意見や質問への対応方法
- ・その他の留意事項（あれば）

(3) アカウントを開設、変更又は廃止する場合は、必ずソーシャルメディアアカウント開設・変更・廃止協議書（様式第1号）を秘書課（広報戦略担当）に提出し協議すること

また、教育委員会事務局においては、教育政策課を通じて協議すること

なお、秘書課（広報戦略担当）は、必要と認める場合、アカウントを管理する所属に開設の再検討や運用の改善、廃止等を助言することができる

(4) 情報の発信を行うにあたっては、原則として所属長又は代決権を有する職務代理者若しくは担当リーダー（以下、「決裁権者等」という。）の確認を経ること。ただし、迅速でタイムリーな情報発信を行うため、既知の情報や既成の事実に基づく情報の発信についてはこの限りでないこと

(5) アカウントを管理する所属は、各ソーシャルメディアの分析ツールなどを活用し、リーチ数などの目標設定や定期的な分析を行い、ソーシャルメディアの有効活用に努めること

(6) 県の公式見解と受け取られるような情報の発信や、他の利用者から寄せられた意見や質問に対する返信は、トラブルに発展する可能性があるため、必ず、決裁権者等を含めた複数人で協議の上、対応すること

この場合、決裁権者等は、当該所属の立場だけでなく、県全体や県民の視点に立って、当該情報発信（返信）の客観的な妥当性等を十分考慮し、対応すること

(7) 県の委託事業を受託した団体が当該事業においてソーシャルメディアを利用する場合は、県の管理するアカウントと同様に「利用方針」を作成するとともに、共有、明示及び「利用方針」に沿った運用を行い、当該アカウントの開設、変更又は廃止を行う場合については、あらかじめ担当課を通じて必ずソーシャルメディアアカウント開設・変更・廃止協議書（様式第1号）を秘書課（広報戦略担当）に提出し協議すること

また、県の関係団体が利用する場合においても、このガイドラインに準じて適切に利用するよう努めること

- (8) 個人情報を収集、利用、管理する場合は、徳島県個人情報保護条例（平成14年徳島県条例第43号）に基づき適切に取り扱うとともに、利用方針にその旨を記載すること
- (9) アカウントの開設及び運用にあたっては、以下の点を踏まえ、随時その必要性について十分検討すること
- ・利用を開始するアカウントの発信内容が、現在運用中のその他のアカウントと重複していないこと
 - ・ソーシャルメディアにおいては継続的な情報発信が必要とされることから、その必要性を理解し、継続的な情報発信に努めること
 - ・特段の理由なく1年以上投稿がないなど積極的な情報発信が行われていないアカウントや、特定の期間のみ運用するアカウントについては、期間の経過後、原則廃止又は統合すること
 - ・セキュリティ上の脅威など継続することで利用者又は県にとって著しい不利益が生じる可能性が認められるアカウントや、県の公式アカウントとしての品質が担保できず利用者の信頼を損なうことに繋がるおそれが高いアカウントは、速やかに廃止又は統合を検討すること

6 トラブルへの対応

ソーシャルメディアにおいては、アカウントの取得が容易であるため、なりすまし（※2）や改ざん（※3）などのトラブルが発生する可能性がある。また、匿名性が高いため、一方的な批判や、いわゆる炎上（※4）状態となる可能性もあることから、次の点に特に留意する必要がある。

(1) トラブルの防止のために

- ・公私のけじめをしっかりと持ちながら対応すること
- ・特定の関係者（仲間うち）だけで通用するようなやりとりは控えること
- ・タイムリーに正確な情報を発信すること
- ・傾聴の姿勢を常に保ち、利用者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応すること
- ・情報発信の内容は担当者任せにせず、所属のなかで常に相互チェックを行うこと
- ・誤りは直ちに認め、訂正すること
- ・本来のURLを分からなくするURL短縮サービス（※5）は、原則として利用しないこと
- ・他の利用者の投稿を引用することや、第三者が管理又は運用するページへのリンクの掲載は、当該投稿やページの内容を信頼性のあるものとして受け取られる可能性もあるので、慎重に行うこと

- ・なりすまし防止のために、県の公式アカウントの紹介ページ及び当該所属が管理するページに、利用するソーシャルメディアのサービス名とアカウント名などの情報を掲載することとし、URLをリンクすること
- ・利用しているソーシャルメディアのアカウントのプロフィール欄などに情報発信の内容を簡潔に記載し、県の公式ホームページや関連するウェブサイトのURLを記載すること。また、アイコンやカバー写真は、アカウントの趣旨に応じた適切なものを設定すること
- ・ソーシャルメディアの提供機関等が、認証アカウントの発行を行っている場合には、可能な限り、認証アカウントの取得を行うこと

(2) トラブルが発生した場合

ア 炎上状態になった場合

一般には、次のような対応が考えられるが、ケースバイケースで適切に対応する必要がある。

- ・反論や抗弁は控え、冷静に対応する
- ・問題となった部分を修正したり、場合によっては謝罪文を掲載するなど、迅速に対応する
- ・対応に時間を要する場合は、その旨を説明するなど、県が利用者の意見を無視しているかのような誤解を招かないようにする
- ・ただし、明らかに悪質と判断される利用者からの投稿が継続的に行われた場合は、非表示や削除等のソーシャルメディアの機能を利用した対応も検討すること

イ 「なりすまし」等その他のトラブルが発生した場合

公式アカウントの「なりすまし」等、トラブルが発生していることを発見した場合は、直ちに次の処置を取ること

- ・上司への報告等
- ・秘書課（広報戦略担当）及びスマート県庁推進課（システム・業務改革担当）に連絡
- ・「なりすまし」が発生した場合は、当該ソーシャルメディアの管理者に削除依頼
- ・必要に応じ、トラブルが存在することについて注意喚起を行うため、徳島県公式ホームページ上で周知し、報道機関へ資料提供

7 相談窓口

- | | |
|--------------------|----------------------------|
| (1) 本ガイドラインに関すること | 秘書課（広報戦略担当） |
| (2) 職員の服務に関すること | 人事課（企画・研修担当） |
| (3) 情報セキュリティに関すること | スマート県庁推進課
(システム・業務改革担当) |

教育情報システムについては、教育委員会事務局総合教育センター（GIGAスクール推進課）

(4) 個人情報の取り扱いに関すること 監察評価課 県庁ふれあい室
(情報公開個人情報担当)

8 その他

当ガイドラインについては、環境変化等に留意し、必要に応じて適宜見直すこととする。

【用語の解説】

※1 SNS

「ソーシャル・ネットワーキング・サービス」の略称。双方向でのコミュニケーションをサポートし、人と人のつながりを促進するコミュニティ型のWebサービス。Twitter、Facebook、Instagram、LINEなどがある。

※2 なりすまし

ネットワーク上で、他人の名前やIDを無断で利用して、あたかも他の利用者のふりをすること

※3 改ざん

ネットワークを通じてコンピュータに侵入し、Webページやアクセスログなどの情報を管理者の許可を得ず書き換える行為

※4 炎上

発信した情報に対し、批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる状態。アカウントを削除し、ソーシャルメディアの利用を休止又は廃止せざるを得なくなることもある。

※5 URL短縮サービス

元のURLを登録すると、20文字程度の短いURLが生成されるサービス。生成されたURLにアクセスすると元のURLに自動的に転送される。書き込み可能な文字数に制限がある場合などでは有効なサービスであるが、実際にアクセスするまではどこに繋がるのか分からないため、不正なサイトへの誘導やフィッシング詐欺などに利用されるケースがあるなど、その危険性も指摘されている。

安心とくしまホームページ刷新（案）について

資料2

<刷新の方針>

- 「平常時モード」と「災害時モード」で構成
 - ・原則、県に「災害対策連絡本部」以上が設置された場合は災害時モードへ切替え
- 視覚的情報(画像等)の充実
 - ・直感的にわかる「キキクル」、「地図(GIS)」等の導入
- 操作性(アクセス)の改善
 - ・3クリック内で必要な情報入手
- 伝達方法の工夫
 - ・地域情報の絞り込み(市町村選択で防災情報をポップアップ表示など)
 - ・スマートフォンにも対応

安心とくしまHP刷新
(令和6年度当初予算案)

「刷新の方針」を基に
HPデザイナー等と
県民に分かりやすい
安心とくしまHPを作成

【視覚的情報のイメージ】

気象、地震、避難指示情報等



キキクル(危険度分布)



避難所開設



< 平常時モード：防災に関する幅広い情報を掲載 >

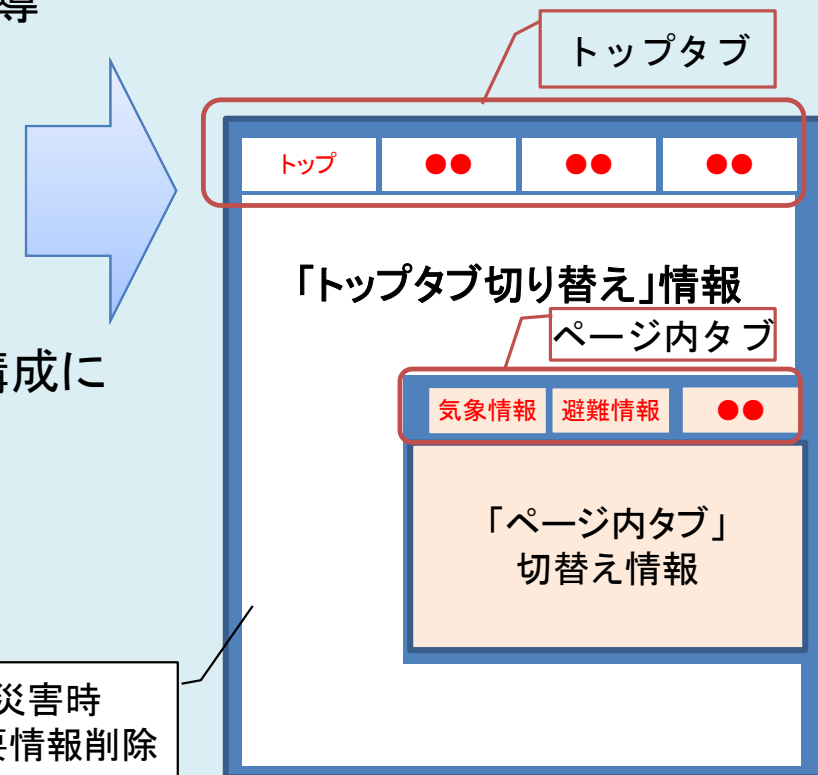
- 平常時から多くの県民に見に来ていただけるよう、コンテンツ内容を充実させる
 - ・ 防災に関するイベントや啓発情報、ハザードマップ、関連リンク情報(※)等を表示
 - ・ 市町村の詳しい情報が得られるよう、市町村HPへの誘導
- 災害時を見据えたレイアウト構成とする
 - ・ ページ全体の情報を切り替える「トップタブ」と、ページ内の一部情報を切り替える「ページ内タブ」のレイアウト構成
 - ・ 平常時のレイアウト構成を基本に、災害時のレイアウト構成に切り替わりやすい構成(災害時は不要な情報を削除等)

※関連リンク情報

システムリンク(県土防災情報、水防情報、土砂災害情報、
総合地図提供システム、すだちくんメール、医療とくしま等)

関連リンク(公共交通機関、道路情報、ライフライン、徳島地方气象台、
アメダス、Spectee Pro、防災人材育成センター等)

市町村リンク



<災害時モード:緊急時に必要な情報を分かりやすく特出し>

●県民にとって必要な情報を見やすい位置に表示する

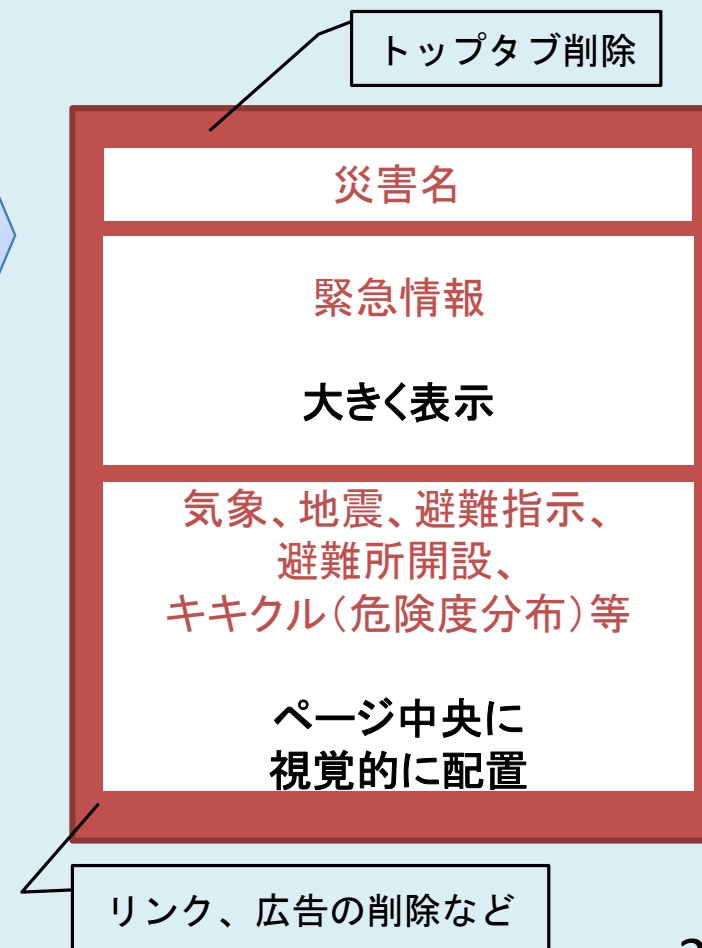
- ・緊急情報をページトップに大きく表示
- ・気象、地震、避難指示、避難所開設、キキクル(危険度分布)等をページ中央に表示

●県民が分かりやすいようにシンプルな構成とする

- ・危機感が伝わるページ配色
- ・ページ全体の情報が変わる「トップタブ」の削除
- ・リンク、広告など、災害時に必要性が少ない情報は、削除又は目立たない場所へ配置

●その他

- ・軽快な動作
- ・アクセス集中時にダウンしないシステム構成
- ・フェーズに合った被災事業者向け情報や復興等の情報発信



徳島県公式 LINE 登録促進について

1 登録者数増加の取組について

(1) これまでの取組

- 徳島県公式 SNS 登録キャンペーン (R5. 8～)
 - ・定例記者会見 (R5. 8. 10) で知事が周知・依頼
 - ・県主催の各種会議での周知
 - ・チラシ 10 万枚の製作・配布
 - ・ヴォルティス等各種イベントで周知
 - ・消防団、商工団体、庁内各部署の関係団体への周知
 - ・主要企業へ幹部が訪問、依頼
 - ・教職員、小中高校及びそのご家族へ周知
- 徳島新聞等への一面広告 (R6. 1. 17)



(2) 今後の取組

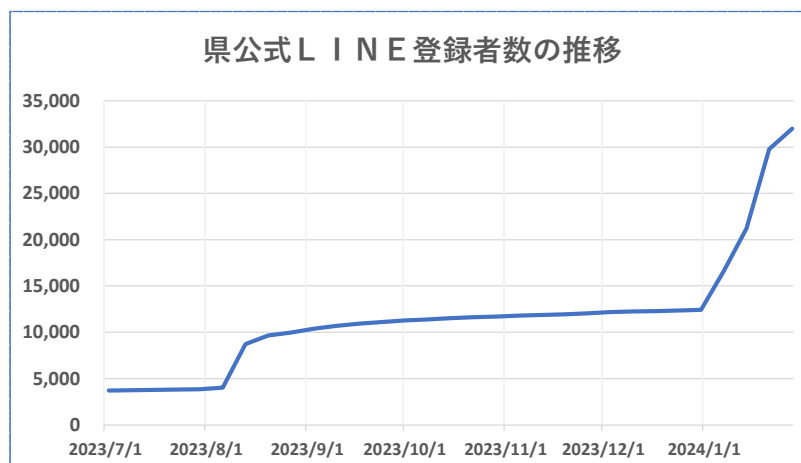
- 令和 6 年度当初予算
 - 県公式 LINE アカウント登録の拡大加速に向けて、新たにデジタルマーケティング手法を活用した積極的かつ戦略的なプロモーションを実施する。(LINE や Yahoo 広告、スタンプ作成、イベント開催等)
- 大学の新生や企業の新入社員等への案内をはじめ、企業・団体等を通じた加入促進
- 県公式 LINE の多言語化の周知

2 登録者数の推移について

4, 053 人 (令和 5 年 7 月末) ⇒ 約 33, 500 人 (令和 6 年 2 月 5 日)

- ・令和 5 年 8 月～12 末 8, 000 人増
- ・能登半島地震発生後 21, 500 人増

目標 20 万人 (令和 10 年度)



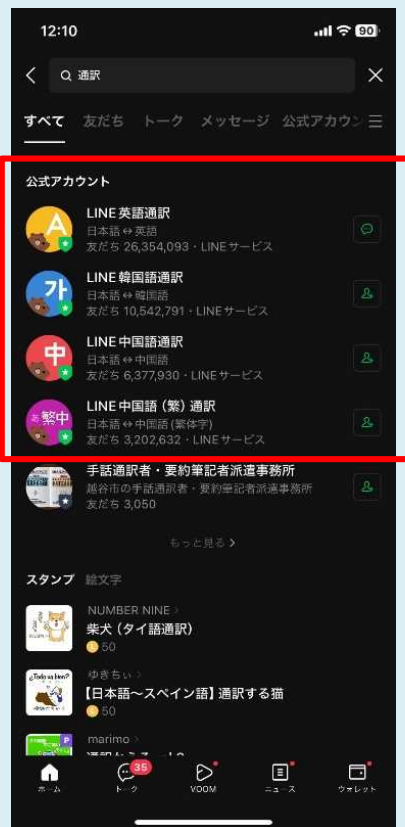
徳島県公式LINEの多言語化について

資料4

「LINE公式通訳アカウント」を利用した徳島県公式LINEの多言語化

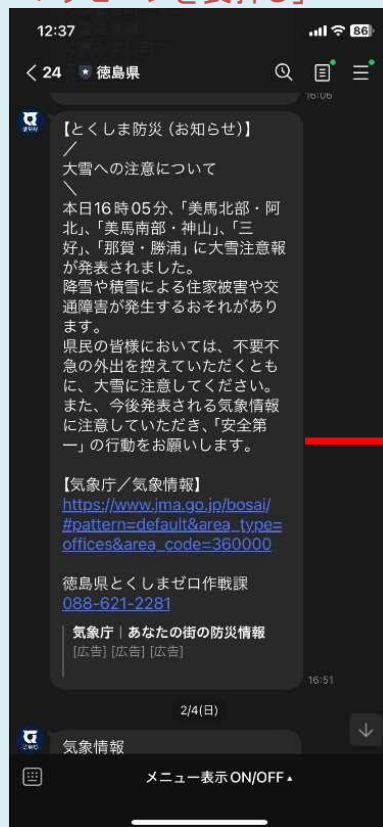
STEP1

通訳する言語を「お友達登録」



STEP2

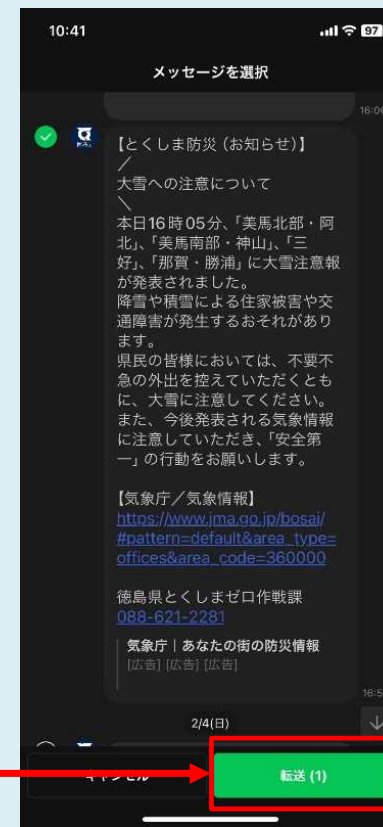
通訳する県公式LINEを表示
「メッセージを長押し」



表示メニューから
「転送」を選択



「転送」を選択

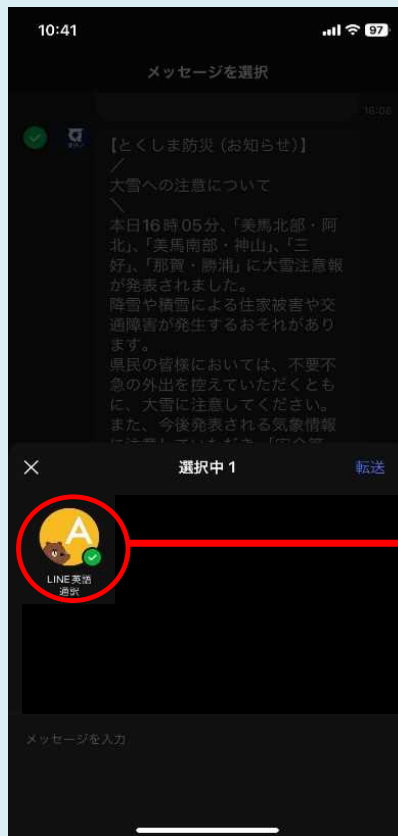


次へ

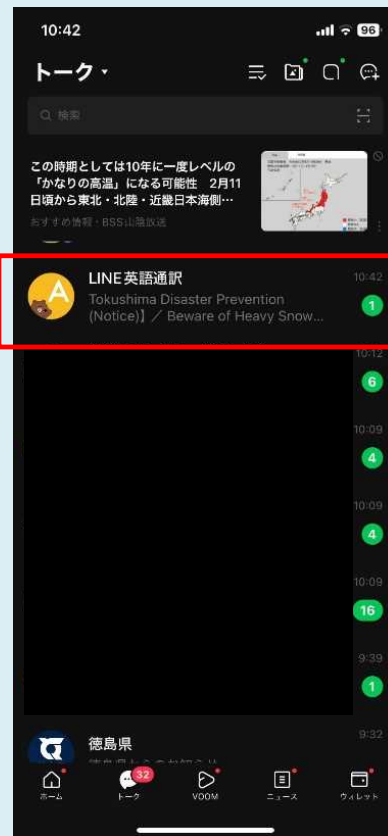
徳島県公式LINEの多言語化について

「LINE公式通訳アカウント」を利用した徳島県公式LINEの多言語化

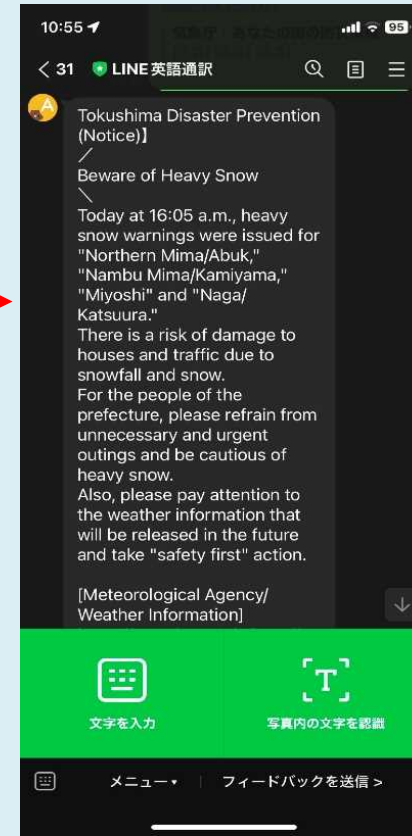
転送先として
「LINE通訳」を選択



トーク画面から
「LINE通訳」を選択



徳島県公式LINEが通訳される



⑨ 徳島新時代における災害情報発信強化事業

【令和6年度当初予算額 20,900千円】

より多くの県民に防災情報をタイムリーに発信し、迅速な避難行動や的確な被災者支援につなげるため、プル型の発信手段である「安心とくしまホームページ」の刷新を行うとともに、プッシュ型の発信手段である「県公式SNS」等の機能拡充と、「県公式LINE」における登録者数の更なる拡大に取り組む。

【1】安心とくしまホームページの刷新：10,710千円

県民に必要な防災情報を俯瞰的かつ簡単にプル型で入手していただくため、「安心とくしまホームページ」において、気象庁のキキクルをはじめ「視覚的情報」との連携強化や、3クリック以内で必要な情報を得られるといった、アクセス環境の改善を実施する。

【2】県公式SNS等の情報発信力強化：2,700千円

県民のニーズに沿った防災情報をプッシュ型で効果的に発信するため、いち早く危険性を知らせる津波潮位情報の追加や居住地等に密着した情報を得る地域選択受信機能等の追加を実施する。

【3】県公式LINEへの登録促進業務：6,000千円

迅速な避難につながる防災情報を、より多くの県民にプッシュ型で伝えるため、県公式LINEアカウント登録の拡大加速に向けて、新たにデジタルマーケティング手法を活用した積極的かつ戦略的なプロモーションを実施する。

【4】事業費の内訳

- ・委託料：19,410千円
- ・事務費：1,490千円