

# 災害発生直後の被災者個々人に対応した情報伝達システムの提案

○伊村則子\* 石川孝重\*\* (\*武蔵野女大短大, \*\*日本女大)

**目的** 阪神・淡路大震災では、混乱状況下で身近な通信手段や情報収集手段は機能しなくなり、とりわけ災害弱者のニーズや被災者個々人の情報ニーズへの対応が困難であった。従来からの避難所を中心とする情報伝達に加えて、何らかのサポート機関・拠点が被災者個々人に対して必要になる。そこで、平時から有機的につながり個別的に情報をやりとりしている既存システムとして、郵便局の郵便配達システムに注目し、これを災害時に応用することを考え、システムの構想とその実現性について検討した。

**方法** 郵政省及び被災地の郵政関係の役職者に対するヒヤリング調査とともに、報告書等の文献調査から、大震災時の状況を明らかにし、本提案の有用性と実現性を検証した。

**結果** 本震災時の郵政関係の事例を「防災拠点としての郵便局」「配達業務からみた状況(郵便物・救援物資の流れ、職員確保、応援職員制度の導入、業務負担の軽減)」「郵便職員の区域や住民の把握状況」「配達原簿の状況」「平時からの配達員と地域との関わり方」「被災者の情報ニーズと配達員からの伝達」「安否確認としての情報活用」により分析し、自然発生的に配達員と被災者が情報やもののやりとりを行い、さらに既に平時から行われている施策(配達員が状況に応じて市民一人一人に対応する「ひまわりサービス」「声かけサービス」)もあることがわかった。このようにエンドニーズに焦点をあてて検証した結果、郵便配達システムを利用した市民個々人から国全体までを包括した災害時の本情報伝達システムは有用性と実現性が高く、特に被災者個々に有益であることがわかった。また本提案の実施にあたって、配達原簿の扱いなど関係機関との調整や制度化など実現のための課題についても明らかにした。