

# 災害広報で 迷わないための

# 15の

# ヒント

災害時に必要な情報発信と  
これからの災害広報





## はじめに

## 能登半島地震の概要



令和6年（2024年）1月1日16時10分、能登半島沖を震源とするマグニチュード7.6、最大震度7の地震が石川県能登地方を襲いました。

この地震の死者数は関連死を含めて643人となり、1,272人がけがをしました。住宅への被害も大きく、全壊が6,166棟、半壊が18,718棟にのぼりました。※1 ライフラインにも大きな影響があり、最大で約40,000戸が停電し、約110,000戸が断水しました。※2

※1 石川県 令和6年能登半島地震による人的・建物被害の状況について(令和7年9月3日時点)

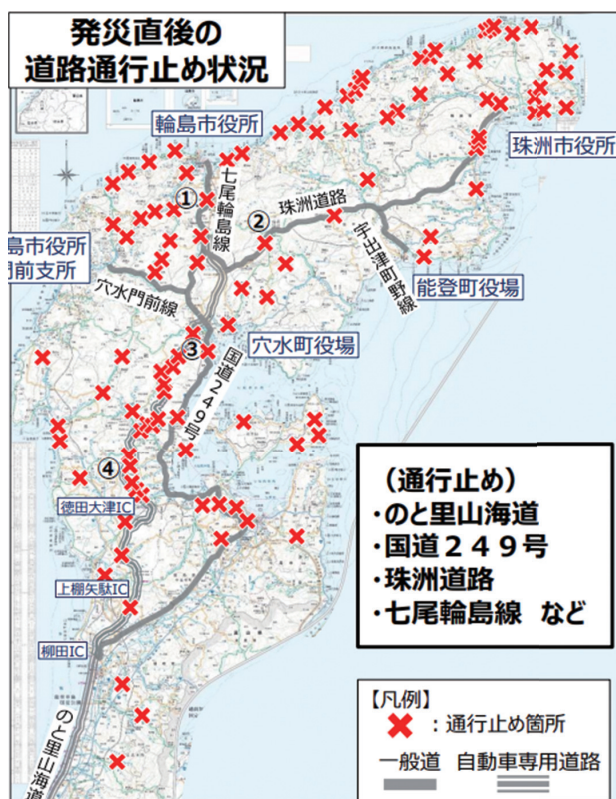
※2 石川県 令和6年能登半島地震の被害(令和7年9月3日時点)

## 能登半島地震の特殊性

この地震は能登半島の先端部で起こったため、周辺地域からのアクセスがむずかしく、被災地をつなぐ主要道路の寸断により、支援物資の輸送や復旧作業、現地との情報のやりとりが困難になりました。

さらに、老朽化した家屋や水道などの生活インフラが大きな被害を受けたこと、元日の発災により観光や帰省で多くの人が能登に滞在していたことから、34,173人※1が避難しなければならぬ状況となりました。

また、被災した6市町の高齢化率が全国平均を大きく上回ることから、高齢者への災害対応が課題となりました。



※1 石川県 令和6年能登半島地震の概要



陸上自衛隊第10師団・ヘリによる物資輸送



被災以外の一時的な避難施設(1.5次避難所)



県内外のホテル・旅館等への  
避難(2次避難所)

## 災害時におけるメディア対応のポイントは？

ヒント

1

### 災害時の情報発信体制を迅速に構築する

発災当初は、多くの国内外メディアが石川県に集まり、災害対応で混乱する中で対応が求められました。情報はめまぐるしく変わるため、メディアへの発信体制をすばやく構築することが、被災された方々や全国民へ地震の情報を伝えることにつながります。石川県戦略広報課では、来庁したメディアのメーリングリストをつくり、そのリストをもとに震災関連のニュースリリースや記者会見のアジェンダを事前に共有するなどの対応をおこない、情報発信がスムーズに進むようにつとめました。



ヒント

2

### 混乱を避ける適切な取材ルールの設定とその徹底

災害時のメディア対応では、適切な取材ルールを決めることが重要です。とくに避難所での取材においては、被災者のプライバシーへの十分な配慮が求められます。県が管理する1.5次避難所では、メディア向けに取材ルールを明記した資料を配り、注意点や制限事項を前もって伝えました。

知事が避難所などを視察する際の取材については、訪問スケジュールをまとめた資料をつくり、各メディアに配信しました。訪問先ごとに取材ができるかどうかを明記し、現地での混乱を避けるため最小限の人数での対応を呼びかけました。

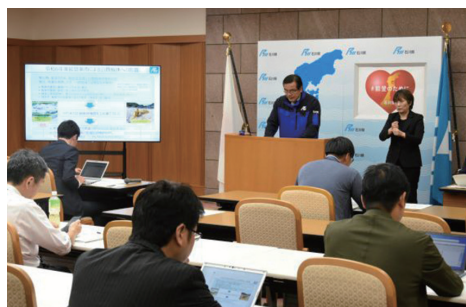


ヒント

3

### 情報は基本的に公開する

災害時には、情報をできるだけ正確に、はやく広く伝えることが大切です。この方針にもとづき、災害対策本部員会議や記者会見をメディアに公開し、その動画が当日中にホームページを通して県民にもとどけられました。報道機関に対しては、県外メディアも含めてメーリングリストを活用して資料データを送るなど、公平かつ効率的な情報発信の体制を整えました。



ヒント

4

### メッセージの発信はトップから

石川県戦略広報課では、記者会見や災害対策本部員会議、全国ネットの報道番組出演における知事の発言を通じて、支援情報や復旧・復興に向けた呼びかけをおこない、県民に安心をとどけました。さらに、避難所を訪れる際には知事に帯同し、報道的な視点からサポートしました。また、知事のメッセージや思いを県民のみなさまに伝えるために、視察の様子をSNSで公開しました。





## 災害対応における情報発信の手段とポイント

ヒント

5

### あらゆる角度から被災者に情報を届ける

情報発信には、リアルタイムで更新されるメディアを中心に、災害対策本部員会議や記者会見の内容はSNSへ投稿し、くわしい情報はホームページで公開しました。高齢者が多い土地柄もふまえて、物資輸送ルートを用いたチラシ配布などのアナログ手段もあわせて活用しました。被災者本人に直接届けるに加え、家族や知人を介して届けることも意識しました。

ヒント

6

### プッシュ型の情報発信手段を活用する（記者会見・SNS・チラシ）

#### 誰も取り残さない災害情報発信

被災された方々へ情報を伝えるにあたり、多様な事情をもつ方々に配慮することも必要です。石川県では、被災された外国人の方に向けて、英語・中国語・韓国語の動画を配信したり、県の公式ホームページにはやさしい日本語変換機能を加えました。また、有志企業の協力のもと外国人被災者のための電話通訳サービスを導入しました。

#### 伝える責任を果たす、異例の頻度での記者会見

必要な情報をすばやく十分に伝えるために、災害対策本部員会議の後に、記者団に対して知事の「ぶら下がり会見」の機会をもうけ、会議内容についての質問などに積極的に答えました。また、復旧・復興への対応や、被災者の支援など重要なテーマを設定し、記者会見を通じてメディアに向けて発信しました。通常は週に1度の知事記者会見も、1月だけでぶら下がり会見を32回、テーマ毎の知事会見を11回実施しました。

#### プッシュ型発信のメイン手段になった災害時のSNS活用

県の公式Xアカウントでは、災害対策本部員会議の内容や、記者会見で発表したインフラの復旧の見通し、被災者支援制度、仮設住宅に関する情報などを1月から3月にかけて、1日平均10回以上投稿しました。

SNSは、手軽にはやく能登半島地震の情報を知ることができる手段として多くの人に受け入れられ、アカウントのフォロワー数は地震前の12月と比べて4倍に、平均閲覧数は63倍に増えました。

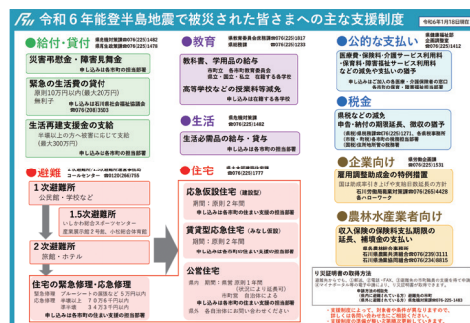
また、災害発生後には、救助要請や仮設住宅の抽選に関するウソの投稿など、SNS上でさまざまなデマや誤った認識にもとづく情報が確認されました。これに対し、公式からの正しい情報をこまめに発信したほか、総務省と共同で二セ情報への注意を呼びかけました。

ヒント

7

### 情報格差を埋める、チラシを用いた柔軟な災害広報

被災した6つの市町では、高齢者の割合が全国平均を大きく上回っています。そのため、SNSだけでは情報がとどかない被災者もたくさんいました。石川県では、2011年の東日本大震災の学びをいかし、「政府の壁新聞」のようなアナログ手段による情報発信もおこないました。さまざまな相談窓口や避難生活での注意点についてのチラシを制作し、高齢者にもなじみのある新聞に掲載しました。さらに、支援物資といっしょに被災地に送ることで、スマートフォンやパソコンの扱いに慣れていない人たちにも地震の情報をとどけました。





# 災害対応における情報発信の手段とポイント

ヒント

8

## 緊急時ホームページの迅速な立ち上げ

災害発生後すぐに、緊急情報を伝えるための特設ホームページが立ち上げられました。おもに相談窓口やさまざまな支援制度、災害時の注意事項など、被災された方々にとって必要な情報をリアルタイムで更新・発信しました。

ホームページでは、必要な情報にすぐにアクセスできるよう、「被災された方へ」「事業者の方へ」「被災地を支援したい方へ」「復旧・復興本部、災害対策本部」の4つのカテゴリに分けて、目的ごとに情報をまとめました。また、1月6日にはトップページを特設ページに切り替え、とくに関心の高いトピックを上位に掲載しました。発災当初は、担当課それぞれが個別に情報を掲載していたため、内容が分散して、被災者や支援者が知りたい情報をみつけにくいという課題がありました。そこで、戦略広報課が情報を整理し、ホームページ上に担当課ごとの該当情報へ直接アクセスできるリンクをもうけて、情報を一元化しました。このしくみは、令和5年5月の奥能登地震をきっかけに整備され、能登半島地震ではスムーズに運用されました。



ヒント

9

## 県公式 Youtube チャンネルの活用

石川県の公式 Youtube チャンネルでは、災害対策本部員会議と知事記者会見のようすを動画で配信し、被災された方々へすばやく情報をとどけました。

また、複雑な制度なども順を追ってわかりやすく説明できる動画の強みをいかして、書面だけでは理解しづらい仮設住宅の案内や、住まいに被害を受けた人に向けた情報を発信し、支援制度について正しく知ってもらえるようつとめました。



ヒント

10

## 個別ケースの相談は、相談窓口へ誘導

県が発信する情報は多くが災害に関する共通事項ですが、被災された方々は「これから自分がどうなるのか」という具体的な情報を強く求めています。そのため「必要な情報が見つからない」という声が上がることもあります。

そこで県はウェブサイトや新聞広告に相談窓口の一覧を掲載し、個別の悩みや手続きは各窓口で相談してもらうよう案内しました。

| 令和6年能登半島地震 石川県庁における相談窓口                               |            |                  |                                       |
|-------------------------------------------------------|------------|------------------|---------------------------------------|
| 相談内容                                                  | 相談時間       | 相談場所             | お問い合わせ先                               |
| 被災者への支援、生活困窮者への支援、被災者への生活再建支援、被災者への生活再建支援、被災者への生活再建支援 | 9:00～17:45 | 石川県庁1階 被災者支援センター | 石川県庁1階 被災者支援センター<br>TEL: 076-225-1127 |
| 被災者への生活再建支援、被災者への生活再建支援、被災者への生活再建支援                   | 9:00～17:45 | 石川県庁1階 被災者支援センター | 石川県庁1階 被災者支援センター<br>TEL: 076-225-1127 |
| 被災者への生活再建支援、被災者への生活再建支援、被災者への生活再建支援                   | 9:00～17:45 | 石川県庁1階 被災者支援センター | 石川県庁1階 被災者支援センター<br>TEL: 076-225-1127 |
| 被災者への生活再建支援、被災者への生活再建支援、被災者への生活再建支援                   | 9:00～17:45 | 石川県庁1階 被災者支援センター | 石川県庁1階 被災者支援センター<br>TEL: 076-225-1127 |
| 被災者への生活再建支援、被災者への生活再建支援、被災者への生活再建支援                   | 9:00～17:45 | 石川県庁1階 被災者支援センター | 石川県庁1階 被災者支援センター<br>TEL: 076-225-1127 |
| 被災者への生活再建支援、被災者への生活再建支援、被災者への生活再建支援                   | 9:00～17:45 | 石川県庁1階 被災者支援センター | 石川県庁1階 被災者支援センター<br>TEL: 076-225-1127 |
| 被災者への生活再建支援、被災者への生活再建支援、被災者への生活再建支援                   | 9:00～17:45 | 石川県庁1階 被災者支援センター | 石川県庁1階 被災者支援センター<br>TEL: 076-225-1127 |
| 被災者への生活再建支援、被災者への生活再建支援、被災者への生活再建支援                   | 9:00～17:45 | 石川県庁1階 被災者支援センター | 石川県庁1階 被災者支援センター<br>TEL: 076-225-1127 |
| 被災者への生活再建支援、被災者への生活再建支援、被災者への生活再建支援                   | 9:00～17:45 | 石川県庁1階 被災者支援センター | 石川県庁1階 被災者支援センター<br>TEL: 076-225-1127 |

※お問い合わせの際は、個別にご相談に応じるほか、市町関係機関の窓口をご案内いたします。

県ホームページなどでも随時情報を発信しています。

## 経済復興のタイミング・活動

ヒント

11

### 地震による風評被害を防ぎ、被災地への応援機運を高めるプロジェクトの立ち上げ

能登半島地震の直後、SNSには誤った被害情報が多く流れ、県は正しい情報をすばやく発信する必要がありました。さらに、金沢市内の被害は比較的軽度なものの、過度な自粛ムードと観光客の減少で地元経済が落ち込み、早急な対応が求められました。3月16日には北陸新幹線の延伸が控えており、地域を元気づける取り組みが求められました。

そんな中、石川県内の経済復興と、全国的な応援の広がりを目的に、発災から1ヶ月後の2024年2月1日に「応援消費おねがいプロジェクト」を立ち上げました。「このお店は能登を応援しています」「#能登のために」「買って応援」「食べて応援」「飲んで応援」など、様々なバリエーションのロゴマークを用意し、県公式サイトから自由にダウンロードできるようにしました。ロゴマークは、2024年12月までに3万件以上ダウンロードされ、石川県内の商業施設や飲食店に貼りだされ、石川県への応援の気持ちを表す象徴となりました。



ヒント

12

### 県ゆかりの著名人による応援消費を呼びかける動画制作

石川県にゆかりのある著名人に無償でご協力いただき、全国への応援消費を呼びかける動画を制作しました。WEB広告や屋外スクリーン広告の媒体運営各社様にご協力いただき、JR金沢駅構内や県内外の商業施設のデジタルサイネージなど、全国区でも放映しました。



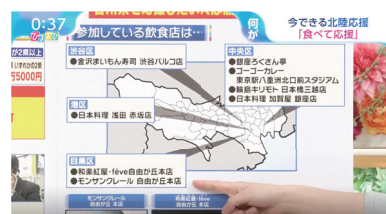
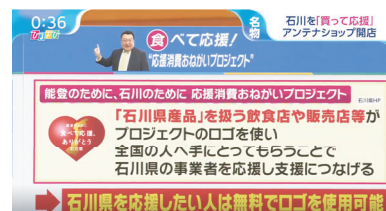
「能登のために、石川のために 応援消費おねがいプロジェクト」PR動画 第二弾【応援消費】編

ヒント

13

### 県への社会的な関心の高まりを捉えた報道露出獲得

応援消費おねがいプロジェクトの開始後の課題として、県内での浸透は早かったものの、全国的な認知度が低く、本来の目的である応援の広がりが進んでいない点が挙げられました。この課題を受け、プロジェクトに協力を表明した東京都内の企業をリスト化し、企業情報をまとめた報道資料を作成、メディア向けに配布しました。さらに、北陸新幹線延伸に伴う県への社会的な関心の高まりを想定し、延伸のタイミングと合わせて報道各社への情報提供をおこない、全国メディアでの報道露出を獲得。これにより、全国的なプロジェクトの認知度向上に繋がりました。さらに、プロジェクトにご賛同いただいた企業からは、商品の売上の一部を能登の復興に寄付していただくなど、官民連携による取り組みとして全国的に広がりました。



2024年3月15日(金)放送:TBSテレビ「ひるおび」



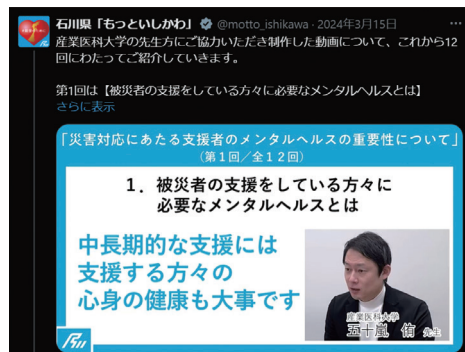
## 支援者の支援と インナーコミュニケーションの重要性

ヒント

14

### 支援者支援を、災害時メンタルケアの新常識へ

2011年に発災した東日本大震災では、災害対応に起因するメンタルの不調により、自治体職員や派遣職員が自ら命を絶てたり、過剰労働による過労死が問題視されていました。石川県では、このような事態の再発防止に向け、初動対応の最中から災害産業保健派遣チーム「DOHAT」と連携し、災害対応に当たる支援者の支援をおこないました。支援者支援の重要性を積極的に発信することで、県内の震災過労死を未然に防ぐことにつながりました。



ヒント

15

### インナーコミュニケーションと支援者支援の取り組み

支援者の支援のために、庁内でもその重要性についての認識の共有を進めて、二つの取り組みをおこないました。一つ目は「支援者向けの動画づくり」です。災害産業保健派遣チームの産業医の先生と共に、全12本の動画を作り、災害現場で働く人の心の健康の重要性を県の公式Xで発信しました。二つ目は、石川県ではじめての「県庁職員向けメンタルケア勉強会」です。課長級などを含む約150人が集まり、災害時に起こりやすい心の不調や職場でのサポートの方法を学びました。支援者支援に限らず、県民のみなさまへ必要な情報を早く届けるためには、部署間でのコミュニケーションを密にし、認識共有・連携をはかることが重要です。



産業振興センターで行われた災害時ケア研修の様子

## 支える人を守る仕組みを —メンタルヘルスで加速する復興—



産業医科大学  
災害産業保健派遣チーム  
**立石 清一郎 先生**

災害対応の最前線に立つ自治体職員は、被災者と支援者という二重の立場で、過酷な状況に直面します。こうした環境では、心身の疲弊がバーンアウトや離職につながりやすく、特に「頑張った人」ほど早期に現場を離れる傾向が見られます。支援活動の持続可能性を高めるには、支援者のメンタルヘルスを守る体制づくりが欠かせません。支援者の働きを正當に評価し、社会が「頑張った人を見捨てない」構造をつくるのが、次の災害への信頼の礎となります。また、過度な責任感からの疲労の蓄積は生産性の低下をきたし結果的に現地の復旧復興を遅らせてしまいます。そのため「広報」の力は重要です。外部に向けて支援者の姿や声を適切に伝えることは、理解や共感を広げるだけでなく、支援者自身のモチベーションの維持にもつながります。さらに、組織内のインナーコミュニケーションを強化し、心理的安全性を高めることで、職員が安心して業務にあたれる環境が整います。メンタルヘルス支援は、生産性を下支えし、復旧・復興のスピードと質を高めるセーフティネットとして、災害対応全体の中で戦略的に位置づけられるべきです。産業医科大学ではこのような被災自治体の職員の健康支援を行っています。外部支援者と広報の力で支援者の健康を守りましょう。

## 石川県戦略広報監からのメッセージ

### 次の大災害に備えて



石川県戦略広報監  
中塚 健也

令和6年能登半島地震及び令和6年奥能登豪雨からの復旧・復興への全国からの温かいご支援に対し、心より感謝申し上げます。

近年、危機管理における広報活動の重要性は益々大きくなり、特に大災害が発生した時は、世界中のメディアの注目が一挙に集まり、SNSなども含めた多種多様なメディアを通じて情報が発信されます。自治体などの公的機関において、災害時の情報発信の要諦は、必要な人に必要な情報を、できるだけ早く届けることです。様々な情報が溢れている現代社会において、情報がないことが招く人々の不安は限りなく大きくなっています。

能登半島地震発生直後に石川県が経験したことを、広報に関わる方々に広く共有することで、自分の周りで同様の災害が起きた場合に何が起こるかを想像し、どう対応するかを考えてもらうことに意義があると考えこのガイドブックの作成に協力しました。実際に起こることは、地域特性やメディア環境などによって異なりますが、それぞれのモデルを考えていただく材料としていただければ幸いです。

最後に、地震発生直後からプロボノチームとしてサポートしていただいた(株)博報堂の方々をはじめ、広報活動に関わっていただいた全てのみなさまに感謝申し上げます。常時のリソースでは到底対応できない状況を乗り越えるには、専門的なスキルを持ったチームを組織することが重要になります。

## 災害広報で迷わないための 15のヒント

### － 災害時に必要な情報発信と、これからの災害広報 －

- |                                             |                                                    |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>ヒント1</b> 災害時の情報発信体制を迅速に構築する              | <b>ヒント9</b> 県公式Youtubeチャンネルの活用                     |
| <b>ヒント2</b> 混乱を避ける適切な取材ルールの設定とその徹底          | <b>ヒント10</b> 個別ケースの相談は、相談窓口へ誘導                     |
| <b>ヒント3</b> 情報は基本的に公開する                     | <b>ヒント11</b> 地震による風評被害を防ぎ、被災地への応援機運を高めるプロジェクトの立ち上げ |
| <b>ヒント4</b> メッセージの発信はトップから                  | <b>ヒント12</b> 県ゆかりの著名人による応援消費を呼びかける動画制作             |
| <b>ヒント5</b> あらゆる角度から被災者に情報を届ける              | <b>ヒント13</b> 県への社会的な関心の高まりを捉えた報道露出獲得               |
| <b>ヒント6</b> プッシュ型の情報発信手段を活用する(記者会見・SNS・チラシ) | <b>ヒント14</b> 支援者支援を、災害時メンタルケアの新常識へ                 |
| <b>ヒント7</b> 情報格差を埋める、チラシを用いた柔軟な災害広報         | <b>ヒント15</b> インナーコミュニケーションと支援者支援の取り組み              |
| <b>ヒント8</b> 緊急時ホームページの迅速な立ち上げ               |                                                    |

発行／株式会社北陸博報堂  
〒920-0919 金沢市方南町4-1 金沢ニューグランドビル  
電話番号 076-222-5121

編集／株式会社レオン

取材協力／立石 清一郎 産業医科大学 産業生態科学研究所 災害産業保健センター教授  
菅野 拓 大阪公立大学 大学院 文学研究科 人間行動学専攻 地理学専修 准教授  
石川県 戦略広報課  
制作協力／株式会社博報堂

※本冊子は、今後発生し得る大規模災害への備えと災害広報の一助となることを目的に、石川県戦略広報課の取材協力と制作許可を得て株式会社北陸博報堂でとりまとめたものです。  
※掲載の情報は2025年9月現在のものです。  
※実際の災害時には、必ずしも本冊子に掲載している事象のとおりになるとは限りません。  
※本冊子掲載のイラスト・図や画像の無断複製・転載・複写・借用などは、著作権法上の例外を除き禁じます。