

デジタルサイネージコンソーシアム

災害・緊急時におけるデジタルサイネージ運用ガイドライン

第一版

2013年6月12日

デジタルサイネージコンソーシアム

目次

| | |
|-------------------------|----|
| はじめに | P3 |
| 1 災害・緊急の範囲 | P3 |
| 2 時間と場所を考慮した対応の必要性 | P3 |
| 3 時間ごとの対応 | P4 |
| 4 場所ごとの対応 | P5 |
| 5 デジタルサイネージの提供コンテンツ | P6 |
| 6 緊急時を意識したデジタルサイネージシステム | P6 |
| 7 情報の切替、復帰の条件 | P7 |
| 8 緊急運用体制 | P7 |
| | |
| 附章 | |
| (1)緊急対応フローチャート | P8 |
| (2)緊急経路情報などのサンプル | P9 |

はじめに

デジタルサイネージコンソーシアムでは、東日本大震災での経験を踏まえて、災害等の緊急時にデジタルサイネージが社会に対して果たすべき役割として、人々に有益な情報を提供するための運用ガイドラインを制定した。

デジタルサイネージはそのロケーションごとに内容は大きく異なり、運営内容もさまざまである。本ガイドラインはデジタルサイネージにとって基本的な部分のみを抽出して、各デジタルサイネージ事業者または運営主体者が、自ら主体的に目指すべき緊急時対応の方向性を示したもので、個々のケースはサイネージ事業者ごとに検討されることを前提としている。また本ガイドラインは、災害緊急時の対応をデジタルサイネージ事業者に強制するものではない。

なお、本ガイドラインで示すデジタルサイネージとは、家以外の場所に設置されたディスプレイなどを利用して、何らかの情報発信を行うものすべてを指すものとする。

1 災害・緊急の範囲

- ・災害・緊急時とは、地震、津波、台風、豪雨、豪雪、噴火などの天災、大規模な交通障害、戦争暴動テロなど、市民生活や人命に重大なる危険が及ぶ可能性がある状況とする。
- ・地震については、デジタルサイネージの設置場所において震度5強以上の地震発生時とする。
- ・それ以外の事態も含め、実際の運用判断は各サイネージ事業者が自主的に行うものとする。

2 時間と場所を考慮した対応の必要性

- ・多くの人が集まる場所や他に適切な情報提供手段がない場合はデジタルサイネージは有効に機能する。
- ・デジタルサイネージは時間と場所ごとに応じた情報提供ができるという媒体特性がある。そのために災害時の対応もデジタルサイネージが設置されているその場所と時間という視点から検討しておく必要がある。
- ・本ガイドラインは、デジタルサイネージの設置場所における発災、被災状況に対応するものとする。発災地が設置場所から物理的な距離が遠い場合は、状況を見ながら対応する。

3 時間ごとの対応

平常時(発災前)、発災直後、一定期間経過後の3つの段階を想定し、各段階の対応を行う。

a 平常時

- ・緊急時にはその場所のデジタルサイネージで情報が提供される旨を告知する。
- ・その場所からの避難場所は日常的に告知する。

b 発災直後から

- ・可能な範囲で発災状況、被害情報を伝えることが望ましい。
- ・情報提供が困難な状況である場合は、情報の誤り・遅延などによる混乱を避けるために情報提供を行わないことも含めた判断が必要となる。

c 一定期間経過後

- ・災害対応が帰宅困難者の支援期間に移行する時期から、安否情報、交通機関の運行情報、生活関連情報などに適宜移行する。
※被害状況・場所にもよるが、発災直後から72時間程度は救急救命活動が中心となる。

参考資料 帰宅困難者に提供すべき情報の種類

(首都直下地震帰宅困難者等対策協議会

「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会最終報告(2012年9月10日)」、
36頁「表4 帰宅困難者等に提供すべき情報の種類」より抜粋)

<http://www.bousai.metro.tokyo.jp/japanese/tmg/kitakukyougai.html>

・周知

むやみに移動を開始しないことの周知

身の回りの危険からの安全確保と被害状況に応じた避難の必要性等の注意喚起

安否確認手段やその利用方法についての情報

・地震情報(震度情報・余震に関する情報)

・安否情報(家族や知人の安否情報)

・被害情報

自分が住む地域の被害(市区町村単位の被害)

自分がいる地域の被害(市区町村単位の被害)

自分の居場所周辺の被害(より身近な被害)

道路・通信・ライフラインの被害・復旧見込み

公共交通機関の運行状況・復旧見込み

・指示

会社・学校、施設における対応方針、指示

避難の指示

・帰宅情報

一時滞在施設の開設・運営情報

帰宅途上の道路の通行止め、沿道の被害、混雑状況

災害時帰宅支援ステーション等の開設・運営情報

駅周辺の混雑状況

帰宅困難者の搬送体制

4 場所ごとの対応

・発災に対して、被災地、準被災地、安全地域の3つの場所に分類される。デジタルサイネージが対応すべきなのは被災地・準被災地である。

被災地：通常の生活が営めない状況の地域

準被災地：おおよそ通常の生活が営めるが、災害の影響を受けた地域

参考情報 災害時の時間と場所ごとの関係

(2011年5月 デジタルサイネージコンソーシアム プロダクション部会)

| | 災害前 | 災害時 | 復興初期 |
|------|-----------|------------|----------------------------|
| 被災地 | 災害予報・予測情報 | 避難場所情報 | 安否情報 |
| | | 避難誘導・指示 | 被災地におけるニーズ未取材 (現時点では自重) |
| | | 災害情報(ローカル) | 生活密着情報? |
| | | 災害情報(全国) | |
| 準被災地 | | 帰宅情報 | 運行情報(交通機関) |
| | | 運行情報(交通機関) | 計画停電・放射線情報 |
| | | 災害情報(全国) | パニック・風評対策 |
| | | 災害情報(ローカル) | 準被災地・安全地域の区分が要らないコンテンツ |
| | | | 支援のよびかけ |
| | | | 公共広告 |
| | | | お悔やみ・お見舞い・励まし広告 |
| | | | 安否情報 |
| 安全地域 | | 災害情報(全国) | |

5 デジタルサイネージの提供コンテンツ

災害時にデジタルサイネージが提供するコンテンツは、ライブ情報とストック情報に大別される。

(1) ライブ情報(フロー)

a 外部メディアを情報源として利用する場合

- ・テレビ局、ラジオ局、新聞社、通信社、ケーブルテレビ局、コミュニティ FM、
- ・政府、行政がソーシャルネットワークを通じて発信するもの
- ・警察、消防からの情報など

(留意点)

- ・デジタルサイネージシステムごとの更新頻度に応じた情報提供を行い、古い情報は提供しない。
- ・各情報の利用に関しては、予め必要な契約などの手続きを行なっておくこと。
- ・公共情報コモンズは行政やライフライン事業者等の公的な緊急情報等を一括配信するシステムであり、提供されている情報については利用を検討することが望ましい。

b 自ら情報収集、配信を行う場合

- ・交通機関や大規模オフィスビルや商業施設など、予め緊急時における情報収集や配信の体制が構築されている場合

(留意点)

- ・予め定められた情報を配信することとし、こうした体制が確保できない場合は独自情報を扱わない。

(2) 定型的情報(ストック)

- ・避難経路表示や避難施設への誘導
その場所からの非常口、避難施設への動線表示
- ・災害用伝言ダイヤル(171)、災害用伝言板(web171)などの安否情報へのアクセス方法など

(留意点)

- ・行政との連携、避難施設までの道路状況や施設の収容状況などの把握が必要。

6 緊急時を意識したデジタルサイネージシステム

- ・デジタルサイネージは、設置強度はもちろん、可能な範囲で予備電源や通信環境の二重化などができることが望ましい。
- ・緊急情報の提供の際には、情報更新の頻度が高く、常に最新の情報が表示されることが望ましい。更新頻度が低い場合はむしろ人々を危険に晒すこともありえるので、この点については十分留意する。

7 情報の切替、復帰の条件

災害・緊急時には、デジタルサイネージ事業者は自らの判断に基づいて自主的に緊急体制に移行する。切替の判断基準として以下の例を挙げる。

地震： デジタルサイネージの設置場所において震度 5 強以上

津波： 大津波警報が発令された場合

以下の事態の場合は定量化された判断基準の設定が困難であるために随時適切に判断を行う。

台風： 多数の人命にかかわる災害に至る可能性が高い場合

豪雨： 多数の人命にかかわる災害に至る可能性が高い場合

豪雪： 多数の人命にかかわる災害に至る可能性が高い場合

噴火： 多数の人命にかかわる災害に至る可能性が高い場合

大規模な交通障害： 主に大都市域で、大規模な交通障害が発生した場合

戦争暴動テロ： 多数の人命にかかわる事態に至る可能性が高い場合

原子力災害： 多数の人命あるいは健康被害に影響する可能性が高い場合

- ・デジタルサイネージ事業者が上記の判断により、緊急運用体制に移行した場合、速やかにその媒体を利用する広告主またはこれに準ずるもの、コンテンツ提供者などと情報共有を図り、運用について協議を行うものとする。
- ・上記の緊急事態から回避されたと事業者が判断した場合には、通常体制に復帰させる。

8 緊急運用体制

- ・デジタルサイネージ事業者は、本ガイドラインなどを参考に、自らの緊急対応を検討しておくことが望ましく、また可能な限りそれはマニュアル化されるべきである。
- ・緊急時における自らの緊急連絡網、および事業継続計画(BCP)を規定しておく。
- ・緊急運用においても、自らのスタッフの安全確保を何よりも優先する。

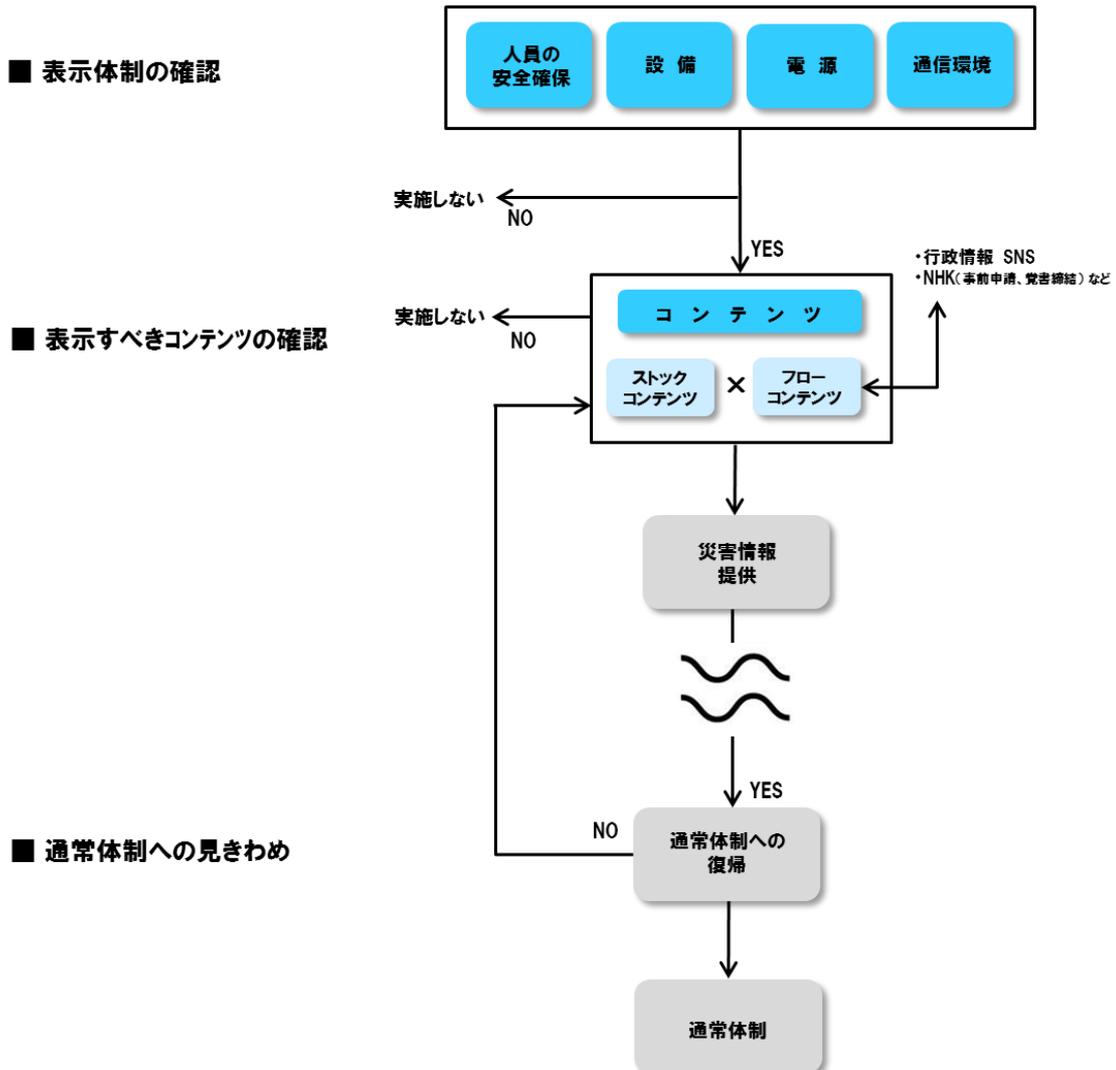
附章

- (1) 緊急対応フローチャートの例
- (2) 避難経路情報などのサンプル

(1) 緊急対応フローチャートの例

本ガイドラインにおける緊急時対応のフローを以下に示す。
緊急時対応は次の5項目が確保されている場合に運用可能である。一つでも確保できていない状態では対応は困難と考えるべきである。

- 1 運用人員の安全の確保……… 情報収集・配信管理スタッフの確保
- 2 設備……… 関連機器等の被害状況及び動作確認
- 3 電源……… サーバ、現地等各拠点の電源確認
- 4 通信環境……… 通信ネットワークの疎通確認
- 5 コンテンツ……… 表示すべきコンテンツの内容確認



(2) 避難経路情報などのサンプル



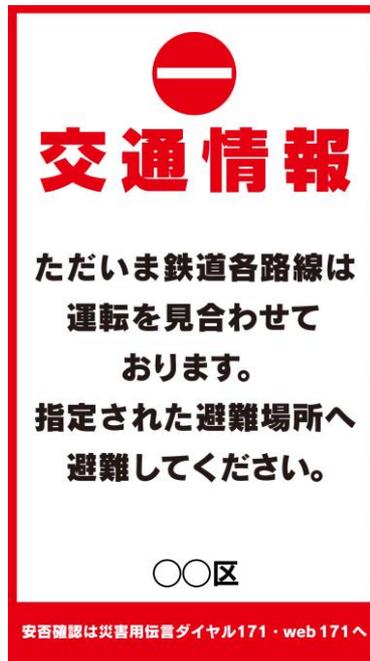
避難情報

〇〇〇〇へ
避難してください。

〇〇区

安否確認は災害用伝言ダイヤル171・web 171へ

This sign features a green border and a green pedestrian icon at the top. Below the icon, the text '避難情報' (Evacuation Information) is written in large green characters. A large green arrow points to the left. Below the arrow, the text '〇〇〇〇へ 避難してください。' (Evacuate to 〇〇〇〇) is displayed. At the bottom, '〇〇区' (〇〇 Ward) is written. A footer at the very bottom reads '安否確認は災害用伝言ダイヤル171・web 171へ'.



交通情報

ただいま鉄道各路線は
運転を見合わせて
おります。
指定された避難場所へ
避難してください。

〇〇区

安否確認は災害用伝言ダイヤル171・web 171へ

This sign has a red border and a red 'no entry' symbol at the top. The text '交通情報' (Traffic Information) is in large red characters. Below it, the text reads 'ただいま鉄道各路線は 運転を見合わせて おります。 指定された避難場所へ 避難してください。' (At the moment, all railway lines are suspended. Please evacuate to the designated evacuation locations). At the bottom, '〇〇区' (〇〇 Ward) is written. A footer at the very bottom reads '安否確認は災害用伝言ダイヤル171・web 171へ'.



緊急避難所
MAP

自然女子学園
〇〇駅
ワールドビル
リゾートホテル
桜小学校
ガーデン公園

広域避難場所
避難所 区立小・中学校等

〇〇区

安否確認は災害用伝言ダイヤル171・web 171へ

This sign features a red header with the text '緊急避難所 MAP' (Emergency Evacuation Map). Below the header is a map showing a street grid with various locations marked: '自然女子学園' (Natural Women's Academy), '〇〇駅' (〇〇 Station), 'ワールドビル' (World Building), 'リゾートホテル' (Resort Hotel), '桜小学校' (Sakura Elementary School), and 'ガーデン公園' (Garden Park). A legend below the map indicates that a green rectangle represents '広域避難場所' (Wide-area evacuation location) and a red circle represents '避難所 区立小・中学校等' (Evacuation shelter: district elementary/middle schools, etc.). At the bottom, '〇〇区' (〇〇 Ward) is written. A footer at the very bottom reads '安否確認は災害用伝言ダイヤル171・web 171へ'.