

推薦調書（実装部門）

表彰区分	実装部門「町・村」	推薦都道府県	埼玉県
地方公共団体名	上里町		
取組名称	オートコールソリューション等を活用した災害発生時の避難誘導		
連携自治体、企業、団体等	東日本電信電話株式会社埼玉支店		
デジタルを活用した取組の概要 （デジタルを活用した取組の全体概要と解決する個別課題の具体的内容）	（種類）	①	（左記が①の場合の分野） 防災
	<p>【デジタルを活用した取組の全体概要】</p> <p>高齢者世帯やスマートフォンを持たない住民に対しても必要な情報を即時に届けるなど、デジタルデバイド対策を意識した災害発生時における住民向け情報発信と避難所運営等の災害対策業務における職員間の情報伝達の効率化を目的とし、予め登録した固定電話に音声ガイダンスによる案内を一斉架電する「オートコールソリューション」、避難者が避難所に到着したことを検知する「省電力IoTセンサーと地図情報」、「ビジネスチャット」などを活用した、発災時における避難誘導等を実施しました。（避難訓練にて試験運用）</p> <p>【実施に至る経緯・動機】</p> <p>令和元年東日本台風（台風19号）の豪雨によって、一時、町の半分を囲む2つの一級河川（烏川・神流川）の氾濫危険性が高まり、町内9ヶ所の避難所を開設、約800人の町民が避難を行うとともに役場職員のほとんどが避難所運営等の災害対策業務にあたりました。そうした中、①各避難所の状況把握や避難所運営にあたる職員間の情報連携手段が不十分であったことや、②（防災メール等の通知はあるものの、スマホ等を持たない方への対応として）防災無線等による避難指示などを実施したが強風・豪雨等により放送がかき消されてしまい聞こえなかった（避難できなかった）等の課題が見えてきました。特に②の課題については、高齢者世帯やスマートフォンを持たない住民に対しても必要な情報を即時に届ける情報提供手段を確保していく必要があることを強く認識しました。</p> <p>全国的に高齢化・人口減少が進み、本町を含め多くの自治体で若年労働力の絶対量が不足し、経営資源が大きく制約されることが予想されるなか、デジタル技術を活用し、既存の制度・業務を大胆に再構築することで、多様な地域課題に対応しながら住民サービスを継続的かつ安定的に提供していくことを目的としNTT東日本と連携協定を締結しました。（令和2年1月17日締結）</p> <p>【解決する課題の具体的内容】</p> <p>これまでの災害時の避難誘導では、住民への情報伝達や職員間の情報伝達に時間を要していましたが、予め登録した固定電話に合成音声による案内を</p>		

	<p>一斉架電する「オートコールソリューション」や避難者が避難所に到着したことを検知する「省電力IoTセンサーや地図情報」を活用し、避難行動要支援者等への電話音声による一斉プッシュ型情報発信や、対象者の避難状況を可視化、「ビジネスチャット」で職員間の情報伝達と救助等の迅速な応援要請をすることが可能となりました。</p>
<p>デジタルを活用した取組による成果（成果がわかるデータ・数値）</p>	<p>①避難誘導対象者への架電時間 【対応後】 45.081秒で52名の対象者に一斉架電 【従来】 職員が1件1件架電、1件につき15～30秒程の時間を要する。 (22.5秒×52名とした場合、1,170秒→約20分)</p> <p>②避難状況の確認の速度 【対応後】 センサーと地図情報の連携により52名の避難状況を一斉に把握（地図情報システムの画面遷移に約20秒で一覧表記） 【従来】 職員が1件1件電話確認を行い、避難状況を確認、登録管理。 1世帯2分程度（電話対応時間含まず）（2分×52人＝104分）</p> <p>③電話応対率や支援希望者の把握 【対応後】 ビジネスチャットに「状況教えて」と投げることで即座に現状把握と支援希望者の認識が可能（1秒～） 【従来】 1事案ごとの電話対応を管理し、データベースにて登録管理。 1世帯1分程度（電話対応時間含まず）（1分×52人＝52分）</p>
<p>本取組の特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点</p>	<p>今までも情報を一斉配信する仕組みはありましたが、「省電力IoTセンサーや地図情報」や「ビジネスチャット」など様々なサービスを組み合わせることで、一層のデジタル化による業務効率化や住民サービスの向上を実現しました。また、音声ガイダンスの内容や運用時におけるフローなどを、現場目線で検討し、アジャイルに設計・構築したことで、本町の現状にマッチし、導入後も継続して活用しやすい仕組みにしました。これに伴い、業務効率化の達成により、職員はパーティション設置といったコロナ禍特有の避難所開設についても今までと同様の時間で準備することができました。（試験運用においては、NTT東日本の提供するソリューションの技術実証の観点により費用負担なし。）</p>
<p>今後の展望</p>	<p>試験運用の中で、一軒一軒避難誘導の電話対応や避難状況の把握を今まで職員が直接労力をかけて業務にあたっていたものを「デジタル化（音声デジタル化）」することで業務の効率化に繋がること、また様々なサービスを組み合わせることで、例えば「情報伝達」と「状況の見える化」の相乗的な効果を生み出すことが確認できました。</p> <p>今後は、多言語対応による避難誘導の実現やコロナワクチン接種の案内といった平常時での活用や、町内会と連携し外国人や要支援者に対しても町全体で助け合うモデルに昇華させたいと考えております。</p>

「オートコールソリューション等を活用した災害発生時の避難誘導」概要図

■ 実証実験の概要

