

災害時緊急情報配信サービスに関するQ&A

1 災害時緊急情報配信サービスに関すること

Q 1 災害時緊急情報配信サービスとはどのようなものですか？

A 1 市では、災害時には避難情報などの災害に関する情報を発信します。これらの情報は、市が市内各所に設置した防災行政用無線のほか、携帯電話に対して配信する「緊急速報メール（エリアメール）」や登録制メールサービス「やちよ情報メール」等の携帯電話向けメール配信サービス、Twitter、LINEなどのSNS、Yahoo!防災速報アプリなど、様々な方法により情報を発信しています。一方で、携帯電話やスマートフォンなどをお持ちでない方も多くいらっしゃることから、災害に関する情報取得の格差を少しでも解消することを目的として、市内にお住まいで携帯電話やスマートフォンを使用していない高齢者や障害者の方を対象に、ご自宅の固定電話またはFAX番号に対して災害時緊急情報を配信するサービスです。

Q 2 災害時緊急情報配信サービスではどのような情報が配信されますか？

A 2 市が配信する台風等の風水害時の避難情報（避難指示等）や、国民保護情報（弾道ミサイル等）などの、災害時の緊急情報です。防災行政用無線や登録制の「やちよ情報メール」、LINEなどでも同等の内容を配信しています。

Q 3 緊急地震速報などの緊急情報は配信されますか？

A 3 緊急地震速報は配信しません。弾道ミサイル情報などの国民保護情報は配信しますが、一般の電話・FAXと同じく登録者に対して順次発信する仕組みであり、回線の混雑などの状況によっては、情報発信に一定の時間が必要となります。

Q 4 どのようなタイミングで配信されますか？

A 4 市が災害に関する情報を発信するのとはほぼ同時に配信します。例えば、台風等の風水害時に避難情報（避難指示等）を発令した場合、発令直後に防災行政用無線や緊急速報メール（エリアメール）とほぼ同時に電話・FAXがかかりますが、回線の混雑などの状況により、遅れる場合もあります。

Q 5 利用にあたって費用はかかりますか？

A 5 登録費や情報を受け取るための通信費などの費用はかかりませんが、FAXの受信におけるインクや用紙代等については、利用者負担となります。

Q 6 電話はどのようにかかってくるのですか？

A 6 電話に出なかった場合は、自動的に切れますが、再度かけ直します。なお、電話の音声はコンピュータによる合成音声がかかります。また、電話に出た場合、聞き終わったら「#」ボタンを押してください。（#ボタンがある場合のみ）

Q 7 配信された情報を再度聞くことはできますか？

A 7 本サービスにはかけ直すことができないため、音声を再度聞き直すことはできません。なお、防災行政用無線でも同様の内容を放送しますので、「自動電話応答サービス（0120-970-911）」をご利用ください。

Q 8 配信が遅れたりする場合はありますか？

A 8 本サービスは一般の電話と同様に、登録された電話番号に対して一定数ごとに順次電話をかける仕組みであるため、すべての電話番号に配信し終えるまでには時間を要します。サービスへの登録者が多数となった場合、一度に発信できる数が限られるため、情報が届くまでに時間がかかる場合があります。また、大規模災害の発生時には安否確認等による電話利用が急増し、電話がかかりにくくなるため、配信が遅れるまたは配信ができない場合があります。

Q 9 事前の配信訓練とはどのようなものですか？

A 9 Jアラートと連携した配信訓練を想定しています。

Jアラート訓練：年に数回実施し、全国一斉に防災行政用無線を用いた情報配信を行い、情報連携に問題がないか確認するテストです。

2 対象者に関すること

Q10 防災電話サービスに登録できるのはどのような人ですか？

A10 電話…市内にお住まいで携帯電話やスマートフォンなどをお持ちでない高齢者や視覚障害者の方などが対象です。

FAX…市内にお住まいで携帯電話やスマートフォンなどをお持ちでない聴覚障害者の方などが対象です。

また、携帯電話やスマートフォンの所有に関わらず、電話・FAX とともに土砂災害警戒区域または浸水想定区域にお住まいの方も対象です。

Q11 同居の家族がいる場合は登録できますか？

A11 携帯電話やスマートフォンなどを共用している方については、対象外となります。また、家族が所有している携帯電話などで情報が確認できる方については、対象外となります。

Q12 日中は携帯電話を持っている家族が不在となりますが登録できますか？

A12 携帯電話やスマートフォンなどをお持ちの方が仕事や学校等により日中は不在となり、その間、携帯電話をお持ちでない方のみが在宅となる場合は登録できます。

Q13 携帯電話を持っている家族が同一敷地内に住んでいますが登録できますか？

A13 登録できます。

Q14 年齢や障害の有無などの条件はありますか？

A14 原則、避難に時間を要する高齢者や障害者などを対象としていますが、特別な理由がある方で携帯電話やスマートフォンなどを使用していない場合は対象となります。

Q15 個人ではないが、障害者施設などで登録できますか？

A15 施設の場合は、職員の携帯電話やスマートフォンなどで災害時緊急情報の受信が可能なことから、対象外となります。

Q16 施設に入居している場合は登録できますか？

A16 デイサービスなど日中のみ施設にいる方は対象となりますが、施設で生活している方は対象外となります。

Q17 一人で留守番をさせている子供がいるが、登録できますか？

A17 お子様は携帯電話やスマートフォンなどを使用していない場合で、かつ、電話については聞き終わった後の#ボタンを押せること、内容が理解できる場合に限り、登録対象となります。

Q18 登録後、新たに携帯電話やスマートフォンなどを買った場合はどうなりますか？

A18 本サービスは携帯電話やスマートフォンなどを所有していない方への情報発信を目的としたサービスです。登録者が携帯電話やスマートフォンなどを新たに購入した場合や、携帯電話やスマートフォンなどをお持ちの家族と新たに同居するなど、携帯電話やスマートフォンなどによる情報入手が可能となった場合は、対象要件を満たさなくなりますので、登録内容抹消の手続きを行ってください。

Q19 対象外の人が登録したら罰則などはありますか？

A19 罰則等はありませんが、本サービスは配信できる登録件数に限りがあるとともに、発信件数が多くなるほど情報配信に遅延が生じる可能性があることから、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

3 登録に関すること

Q20 登録はどのように行いますか？

A20 市ホームページまたは危機管理課で入手した申請書をご記入の上、ご提出ください。
各支所・連絡所…申請書を直接ご持参ください。
危機管理課…申請書を直接ご持参いただくか郵送またはFAXにてご提出ください。

Q21 登録時に必要な提出物等がありますか？

A21 提出物はございませんので、記入済みの申請書のみご持参ください。

Q22 代理者による申請はできますか？

A22 可能です。代理人はどなたでも結構です。

Q23 本サービスをやめたい場合はどのようにすればよいですか？

A23 市ホームページまたは危機管理課で入手した申請書をご記入の上、ご提出ください。
各支所・連絡所…申請書を直接ご持参ください。
危機管理課…申請書を直接ご持参いただくか郵送またはFAXにてご提出ください。
※申請書は登録時のものと同じ様式となりますので、申請区分の「登録内容抹消」にチェックをお願いします。

Q24 登録内容抹消の手続きを忘れた場合はどうなるのか？

A24 電話番号変更により、発信が一定回数不可能となった場合は、自動的に登録を抹消することがありますが、基本的には登録内容抹消の手続きを行っていただくようになります。

4 その他

Q25 防災電話サービス以外に情報を入手する方法はありますか？

A25 市では、災害に関する情報を市が市内各所に設置した防災行政用無線のほか、携帯電話に対して配信する「緊急速報メール（エリアメール）」や登録制メールサービス「やちよ情報メール」等の携帯電話向けメール配信サービス、Twitter、LINEなどのSNS、Yahoo!防災速報アプリなど、様々な方法を用いて発信しています。災害時には市の情報を待つだけでなく、自ら積極的に情報を取るようしましょう。