

(報道発表資料)

2024年10月31日

東日本電信電話株式会社 山形支店
山形県置賜地域 米沢市、南陽市、白鷹町
株式会社 バカン

山形県置賜地域における災害時の避難所運営・避難者支援に関する防災 DX

避難所受付のデジタル化支援に向けた取り組み

東日本電信電話株式会社山形支店（山形支店長：小澤 一仁、以下「NTT 東日本」）と株式会社バカン（代表取締役：河野剛進、以下「バカン」）は、山形県置賜地域（以下「置賜地域」）において、災害時に自治体が運営する避難所受付について、デジタル技術活用による効率化・最適化を目的とした防災訓練での実証実験になります。

なお、本実証実験は、2023年5月2日に締結した置賜地域におけるレジリエンス強化推進プロジェクトの一環で行われたものです。

1. 背景と目的

近年激甚化している災害により全国で大きな被害が頻発している状況において、広範囲かつこれまでに経験したことのないような事象により、避難所職員の避難所開設や地域住民の避難所への避難に向かう機会が増えています。

災害時には避難所運営者が避難所を開設し、地域住民は避難所へ避難するなかで、避難所開設における“受付”の課題として、「避難所受付に時間を要し入所に時間がかかる」、「アナログな集計や報告による避難所担当者への負担」などがあげられます。

避難所受付をデジタル化する事で、避難者と自治体職員の受付時間の短縮や負担の軽減等の実証実験を実施したものととなります。

2. 実証実験の概要

2024年10月に行われた防災訓練でデジタル技術を活用した訓練（受付）を以下の通り実施

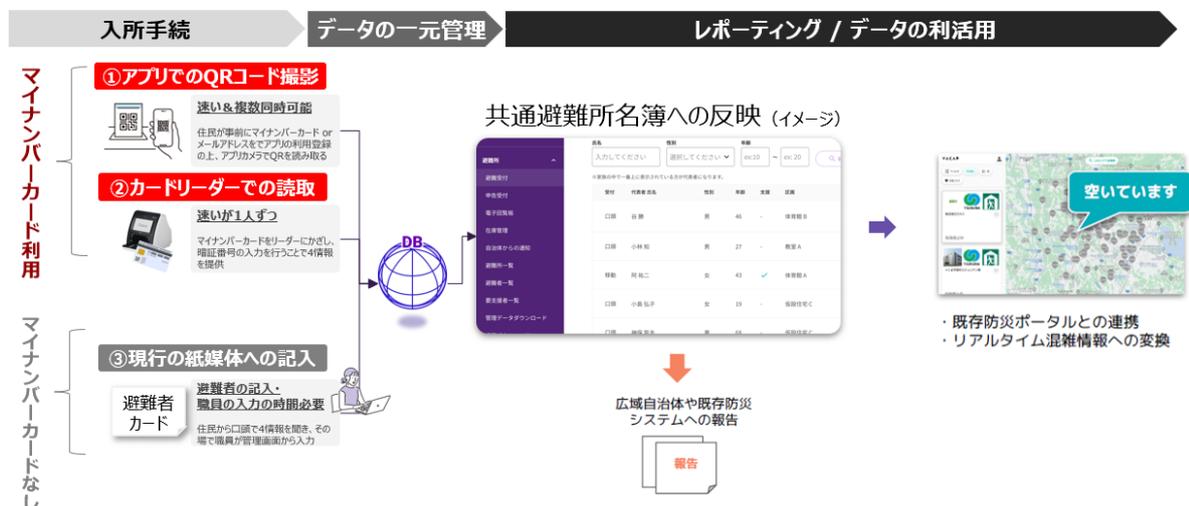
<訓練（受付）の内容・方法>

従来方法による紙受付とデジタル技術を活用したマイナンバーカード受付、スマートフォン App*を使った受付方式にて訓練（受付）を実施。

※バカン開発：自治体向け地域交流推進アプリ「tami tami」

・デジタル避難所受付の入所経路一覧

条件の異なる様々な避難者に対応しながらも、1つの避難者名簿に集約・共有



様々な入所経路でも一つの避難者名簿を作成する事が可能且つ、他避難所状況も把握する事が可能

<避難所受付時間の比較>

従来方法による紙受付とデジタル技術を活用した受付時間を計測し比較。

<アンケートによるデジタル化の有効性検証>

デジタル技術を活用した訓練（受付）を体験・体感いただいた地域住民や地域関係者から、以下のアンケート回答をいただき更なる効率化を検討。

- ① デジタル避難所はスムーズに入所できたと感じたか
- ② 行政窓口受け付けなどの行政サービスにおいて紙での対応が多いと感じるか
- ③ 訓練を体験することで今後マイナンバーカードを携帯しようと感じたか
- ④ マイナンバーカードでの受付があった方が良いと思うか

◆検証成果

・受付に要す時間の比較

<米沢市>

- ・従来での紙受付対応時間^{※1} : 52 秒/人
- ・デジタル技術を活用した受付対応時間
L マイナンバーカード受付 : 38 秒/人 (紙受付より 14 秒/人の短縮)

<南陽市>

- ・デジタル技術を活用した受付対応時間^{※2}
L マイナンバーカード受付 : 28 秒/人

<白鷹町>

- ・従来での紙受付対応時間^{※1} : 39 秒/人
- ・紙受付を用いた DB への登録^{※3} : 2 分 46 秒/人
- ・デジタル技術を活用した受付対応時間
L マイナンバーカード受付 : 21 秒/人 (紙受付より 18 秒/人の短縮)
- L QR コード受付 : 事前登録者おらず^{※4}

※1 紙受付ではデジタル技術を活用した受付時に取得可能な情報に合わせた記載
(基本 4 情報: 氏名、住所、性別、生年月日)

※2 デジタル技術を活用した受付実施のみ

※3 紙受付した用紙からデジタル技術を活用した受付と統合をかけるため
データベースへ移管する作業時間

※4 現地にてダウンロードをサポート

合計時間: 9 分 29 秒/人 (内訳 事前登録時間: 8 分 58 秒、受付時間: 31 秒)

・職員の稼働負担の削減 (避難者情報の集計・報告)

今後、課題・改善点の情報を収集し、対策等を予定。

・体験を通して感じた意見

今後のシステム改善点に繋げていく

3. 実証実験に参加いただいた自治体

2024 年 10 月 6 日 米沢市

2024 年 10 月 20 日 南陽市

2024 年 10 月 27 日 白鷹町

4. 今後の展開

今回の実証実験により、各自治体の避難所での運営課題に対しての有効性を把握する事で、本格的な展開に向けて検討を進めていきます。また、これらの取組みを通じ、地域の情報を統合的且つデジタル化による管理、分析していくことで NTT 東日本が地域のオペレーション機能等を

ご支援させて頂き、『誰一人取り残さない』地域の防災を目指してまいります。

5. 本件に関するお問い合わせ先

■NTT 東日本 山形支店 広報担当

MAIL : yama-kouhou@east.ntt.co.jp

■株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー

社会インフラデザイン部 地域あんしん推進部門

MAIL : social-infra-bousai-ml@east.ntt.co.jp

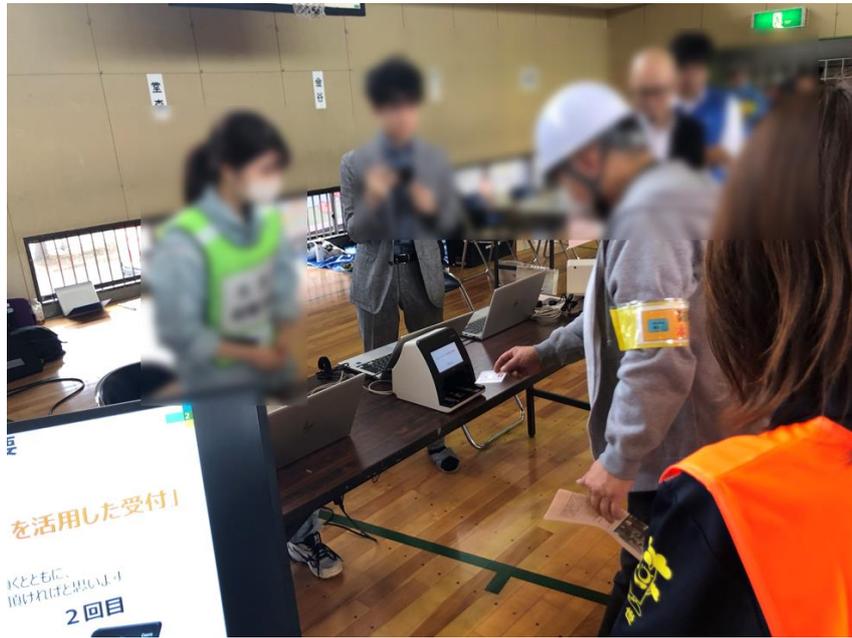
■株式会社バカン 広報担当

MAIL : contact@vacancorp.com

つぎのミライは、
あなたの街から
はじまる。

NTT東日本グループ

— 米沢市でのデジタル避難所受付 —



— 南陽市でのデジタル避難所受付 —



— 白鷹町でのデジタル避難所受付 —

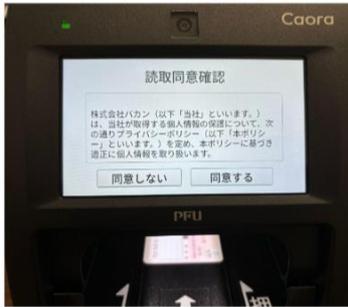


<スマートフォンを活用した QR コード受付>



— マイナンバーカードでの受付方法 —

1



個人情報取得についての同意のページで「同意する」をタップ

2



読取を促すメッセージがカードリーダー端末の画面に表示されますので、マイナンバーカードを奥まで入れてセット

3



取り忘れ防止画面が表示されますので、設置したマイナンバーカードを取ってから列を離れてください

— スマートフォンでの受付方法 —



— デジタル化された避難者名簿（イメージ） —

確認事項
 回報板管理
 お知らせ管理
 広告表示
 スマートロック解除履歴
 投稿ダウンロード
 回報板カテゴリ
 住民アカウント

避難所運営
 避難所開設管理
 避難所状況報告
 避難者受付
 避難者名簿

避難所管理
 避難所状況報告一覧

ランドリー
 電池残量

水門管理
 状況一覧
 メッセージ
 状況入力
 状況履歴

避難者名簿 (XXXX避難所)

XXXXXXXXXXXX > XXXXXXXXXX

対象の災害を選んでください
 ▼ 開設中: XXX大震災

氏名

すべて

氏名	氏名フリガナ	年齢	性別	電話番号	避難状況	グループID	代表者	tami tamiからの備考	管理画面からの備考	入所日時	退所日	
<input type="checkbox"/> 田中 太郎	タナカ タロウ	42	男性	07012341234	在宅避難	1234 (99人)	✓	卵アレルギーあり	コロナ感染者、検査済み	2024 / 12 / 31 hh:mm:ss	-	⋮
<input type="checkbox"/> 山下 次郎	ヤマシタ ジロウ	43	男性	07012341234	入所中	1234 (99人)	✓	-	病院から戻りました	2024 / 12 / 31 hh:mm:ss	-	⋮
<input type="checkbox"/> 山下 太郎	ヤマシタ タロウ	41	男性	07012341234	一時外出中	1234 (99人)	-	入院する母の付き添いのため一時外出中	-	2024 / 12 / 31 hh:mm:ss	-	⋮
<input type="checkbox"/> 山下 花子	ヤマシタ ハナコ	38	女性	07012341234	入所中	1234 (99人)	-	頭痛と咳あり	コロナ検査のため病院に行く	2024 / 12 / 31 hh:mm:ss	-	⋮
<input type="checkbox"/> 南大林 慎之助	ミナミオオバヤシ シノスケ	34	男性	07012341234	車中泊	1234 (99人)	✓	腰が悪いのでサポート必要	-	2024 / 12 / 31 hh:mm:ss	-	⋮

< 1 2 3 4 5 ... 88 >

— マイナンバーカード読み取り機（株式会社PFU社） —

