

2020年12月18日

## SNSで災害時の帰宅困難者の安全・効率的な避難を支援 幕張新都心で「防災チャットボット」を用いた実証訓練を実施 ～避難施設の空き状況などを共有し、帰宅困難者を避難誘導～

株式会社ウェザーニューズ（本社：千葉市、代表取締役社長：草開千仁）は、12月17日、JR東日本が運営する「モビリティ変革コンソーシアム（※）」にて、行政機関、商業施設、交通事業者などの参加企業10社とともに、駅を起点とした災害に強い街づくりを目的として、幕張新都心でSNSを活用した対話型災害情報流通基盤システム「防災チャットボット（SOCDA）」を用いた実証訓練を実施しました。

商業施設やオフィスが立ち並ぶ幕張新都心では、大規模な災害発生時に数万人規模の帰宅困難者が発生することが想定されます。このため、帰宅困難者の発生やパニックを防止するために、タイムリーかつ効率的な情報共有と避難誘導が必要になります。そこで今回、「防災チャットボット」を活用した避難誘導の有用性を検証するため、駅周辺の企業が協力して実証訓練を行いました。

今回の訓練では、海浜幕張駅を中心とした行政機関、商業施設、交通事業者などが、「防災チャットボット」を通して、施設の被害状況、帰宅困難者を受け入れ可能な一時滞在施設の開設や収容状況を共有しました。事務局で一時滞在施設に関する情報や避難状況をリアルタイムに把握し、帰宅困難者に情報を共有できたことから、「防災チャットボット」が帰宅困難者のリスク低減の一助になることを確認できました。

なお、本訓練に際して、当社は一時滞在施設の状況を一目で把握できるよう、受け入れ可能な避難施設をリストやマップ上で確認できる新機能を開発しました。また、新型コロナウイルス感染症対策として、訓練は幕張新都心に本社のあるウェザーニューズに事務局を設置し、リモートで実施しました。

※JR東日本単独では解決が難しい社会課題や、次代の公共交通について、交通事業者と各種の国内外企業、大学・研究機関などがつながりを創出し、オープンイノベーションによりモビリティ変革を実現する場として設立されました。

モビリティ変革コンソーシアム HP：<https://www.jreast.co.jp/jremic/>

### ◆受け入れ可能な一時滞在施設をリスト形式、マップ上で確認できる新機能を開発

「防災チャットボット」は、AIチャットボットがLINEを通して自動的に被災者とコミュニケーションを取り、対話の中から避難場所、不足物資、被災状況などの災害関連情報を自動で抽出・集約し、被災者に必要な情報を自動で提供するシステムです。これまでは自治体が市民の状況を迅速に収集し、適切な情報を提供するコミュニケーションツールとして実証実験・訓練を重ねてきましたが、今回の訓練では帰宅困難者に迅速かつ的確に情報共有して避難誘導をするコミュニケーションツールとして用いられました。

帰宅困難の用途にあわせて、当社は、災害時に周辺施設の受け入れ情報を集約し、リスト形式及びマップ上で受け入れ可能施設を確認できる「一時滞在施設受け入れ情報集約機能」を新たに開発および実装しました。



施設管理者が「防災チャットボット」を用いて  
受け入れ可能な帰宅困難者の人数を共有

## ＜一時滞在施設受け入れ情報集約機能＞

施設管理者がLINEを通して投稿した避難者受け入れ可否、受け入れ可能人数等の情報を自動的に集計し、リスト形式及びマップ上で確認することが可能です。今回の訓練では、海浜幕張駅周辺の施設が一時滞在施設の状況を「防災チャットボット」上でリアルタイムに投稿する事により、効率的に情報を集約し、行政機関からLINEのPUSH通知を通して帰宅困難者へ情報提供が行われました。

避難先名称	住所	緯度	経度	想定収容人数	避難者数
神田外語大学	千葉県千葉市美浜区若葉1-4-1	35.657300 637164	140.044046 90354	400	420
幕張メッセ	千葉市美浜区中瀬2-1	35.647404	140.034454	2500	1200
ホテル・ザ・マンハッタン	千葉県千葉市美浜区ひび野2-10-1	35.645233	140.040863	500	134
海浜幕張駅	千葉県千葉市美浜区ひび野2	35.648354 637977	140.041996 63218	150	150
ウェザーニューズ本社	千葉県千葉市美浜区中瀬1-3 幕張テクノガーデン	35.651371 9	140.040865 9	100	100

受け入れ可能施設一覧表  
※図はイメージです

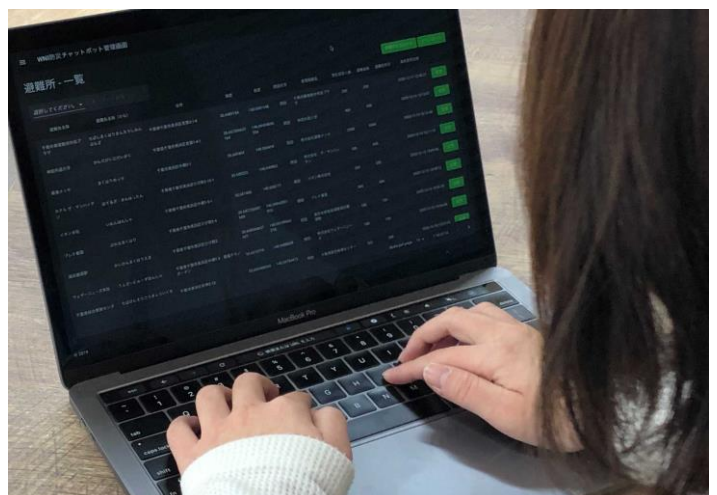


受け入れ可能収容人数  
(青：受け入れ可能人数、赤：避難済み人数)

## ◆「防災チャットボット」を活用した行政機関-企業間で連携の帰宅困難者対応訓練を初めて実施

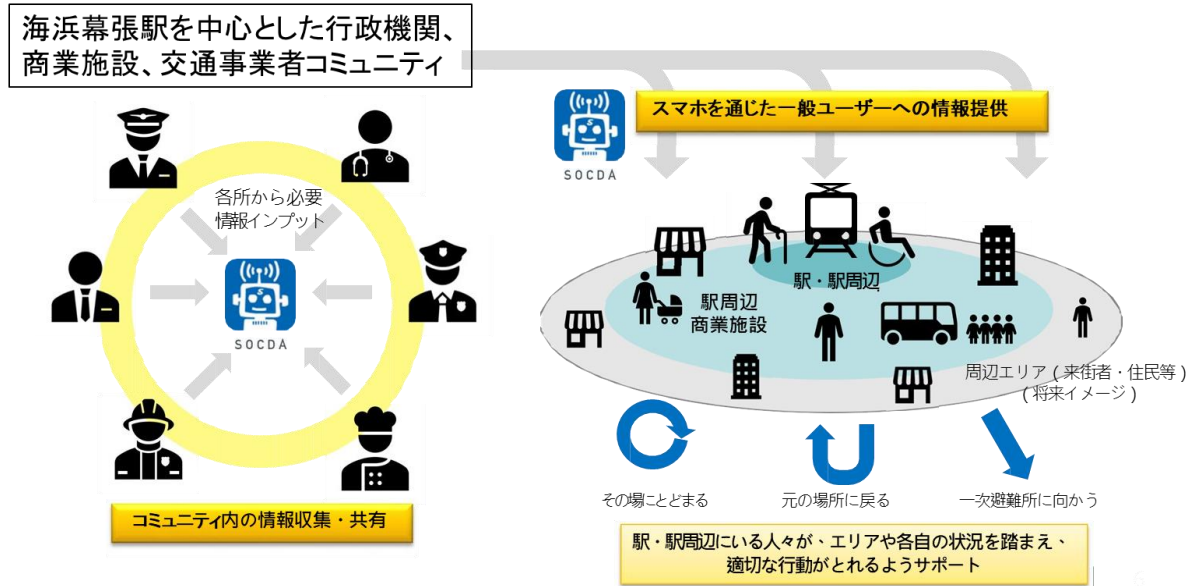
今回の訓練は、平日夕方16時に最大震度6強の千葉市直下地震が発生し、多くの帰宅困難者が発生した想定で行われました。地震発災後、行政機関から海浜幕張駅周辺の施設管理者に対して被害・滞留状況調査の依頼を発信し、施設管理者は「防災チャットボット」を用いて被害状況、帰宅困難者受入可否情報を登録しました。収集された受け入れ可能施設の情報はリスト・マップ表示機能により見える化し、リアルタイムに更新されました。受け入れ可能施設の一覧は「防災チャットボット」を通じて行政から帰宅困難者（実験参加者）にLINEのPUSH通知で提供され、効率的に避難場所を探し、安全を確保する事ができるか検証を行いました。

「防災チャットボット」はこれまで、自治体と市民間や、近隣の住民同士の災害時のコミュニケーションツールとして実証を重ねてきましたが、今回初めて、帰宅困難者が避難場所を探すツールとして活用されました。



「防災チャットボット」に施設の空き情報空き状況を入力（上）、事務局が管理画面を確認（下）

当社は今後も実証実験の結果を踏まえて「防災チャットボット」の改善を行い、将来的には適切なタイミングで避難行動を促す「避難支援機能」と組み合わせることで、避難すべき一時滞在施設の推薦まで行うことを想定しています。「防災チャットボット」が帰宅困難者を効率的に受け入れ可能な避難施設に誘導し、災害時に帰宅困難者の避難行動を支援することを目指します。



「防災チャットボット」活用イメージ