

I

避難行動につながる“伝え方” ～言葉が命を救う～

NHK京都放送局
アナウンサー

竜田 理史氏



2018年に発生した西日本豪雨では、約860万人に避難が呼びかけられたのですが、実際に自治体が指定する避難所等に向かったのは、僅か0.5%でした。その結果、亡くなった方が関連死を含めて300人を超え、平成最悪の大水害となってしまいました。もちろん、自宅や親戚のお宅、ホテルに避難していた人等もおられたと思われますので、みんなが避難しなかったというわけではありませんが、それにしても0.5%という数字からして、避難行動を起こさなかった人も多かったと考えられます。なぜ、そうなるのでしょうか。

皆さんの心の中で、次のように捉えてしまっていることはないでしょうか。「廊下で火災警報のベルが鳴っているが、多分免れるだろう。」、「新型コロナの感染がまた拡大し始めても、もうコロナは大丈夫だし、どこに行っても構わない。」、「“大きな地震が来る”とマスコミが言っているが、大した被害はないだろう。」、この中で一つでも当てはまるものがあつた方の中には、「正常性バイアス」があるかもしれません。この正常性バイアスとは、「まさか自分が」、「自分だけは大丈夫」という思い込みのことです。それが、災害が起きるといふ予測が出ていても、「自分のところは大丈夫だろう」と思い込み、ひいては避難しないという行動に繋がってしまうのです。先程の西日本豪雨の避難者が0.5%ということも、正常性バイアスが避難行動を妨げたと考えられています。これは厄介なものです。何故厄介なのかと言うと、それは誰しもが持つ心の動きだからです。この正常性バイアスというのは、心の平穏を保つために、私達にとって必要な心の働きであり、これを持つことは決して悪いことではないのです。

とは言え、災害時に避難行動を迅速に進めるためには、この正常性バイアスを打ち砕くことが必要になっ

てきます。では、どうすれば、打ち砕くことができるのか。そのひとつが「言葉による呼びかけ」です。言葉が命を救うのです。では、どのような言葉で呼びかければ、家庭や地域の皆さんの命を救えるのかを考えていきましょう。

ここで、NHKアナウンサーが取り組んでいる「命を守る呼びかけ」について紹介していきます。

これは、災害時の実際のニュース原稿を模したものです。原稿として記者が取材して書いた情報です。

【図1】

【用意された原稿】
西日本や東日本では
大気の不安定な状態が続き
局地的に猛烈な雨が
降っているところがあります。

【アナウンサーの手書きの言葉】
どうぞ身の安全を守ってください。
ただ、すでに外の避難所に行くのが
危険な場合もあります。
その時は、
建物の2階以上にあがったり、
斜面からできるだけ離れたりして、
是非、大切な命を守って下さい。

図1

『西日本や東日本では大気の不安定な状態が続き局地的に猛烈な雨が降っているところがあります。』これが、私達が普段ニュースで読むものです。一方、赤い部分は、アナウンサーが自分の言葉として、命を守る術や思いを具体的に指示する「呼びかけ」です。(本来はアナウンサーが赤ペンなどで手書きするものです。)この文言が100点であるということは勿論ありません。どうすれば皆さんに届き得る言葉になるのかということ、日々考えています。こんな呼びかけで

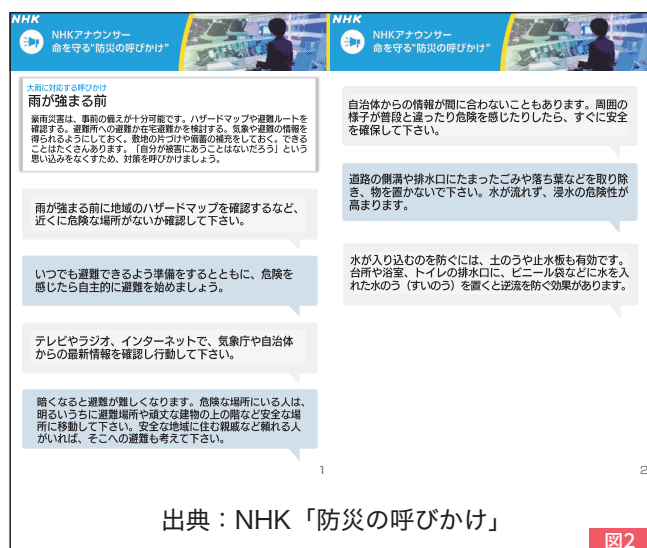


はどうかというような話し合いを、常にNHKアナウンサー同士でしています。

強いトーンで命令したり、あるいは情報を丁寧に伝えたり、更には寄り添って優しく伝えたり等、情報の伝達の仕方様々です。「綺麗な言葉で伝えればよい」というものではなく、「かまずに淡々と事実を正確に伝えれば、それが避難行動に繋がるだろう」ということでもないのです。ときに詰まりながらも、言葉を紡ぎ出してこうという努力が必要なのだろうと思っています。

ただ、こうした呼びかけをアドリブでやっているのかというとそうではなく、実は10年以上にわたる研究と検討の結果なのです。

2011年3月11日に東日本大震災が起きましたが、そのときにアナウンサーは、ある意味打ちひしがれました。アナウンサーが淡々と情報を伝えているだけでは、多くの人を助けることができないということを痛感したのです。それ以来、大雨、地震、津波、火山の噴火、大雪等、様々な場面に応じて、何百ページにもわたる呼びかけ集というものを作ってきました。これは、その東日本大震災の経験と教訓を原点に、アナウンサーが被災経験のある方や防災の専門家等と対話を重ね、作成、蓄積してきたものです。私は当時のアナウンサーが積み重ねてきたものを受け継ぎ、今、自分自身も呼びかけ集の作成に携わっています。【図2】



出典：NHK「防災の呼びかけ」

図2

前任地・沖縄では、台風がよく来ていました。そのようなときには、ラジオで少なくとも1時間に1回は状況を伝えてきました。そのときにこういった文言を活用して、例えば「この時間帯ならどのような注意が

必要か」を考え、呼びかけ集の中から選び、ときにはアレンジして伝えていました。車の運転に対しても、細かく「1時間に20mm以上の降水量でワイパーが効かず、ブレーキが効かなくなる可能性がある」といった具体的な数字を出しながら伝えていました。我々アナウンサーは、どのような人に、どのような言葉なら心に響くかということを常に考えているのです。

このようなデータがあります。2019年にNHK放送文化研究所が3,600人を対象に、大規模調査を実施しました。その中で、「あなたの避難行動を後押ししたのは？」という質問があり、その回答で最も多かったのは、「周囲の状況から危険を感じたこと」でした。次に「消防団等から直接避難を促された」、その次に「家族や知人に避難を強く勧められた」ということでした。もちろん、テレビやラジオからの呼びかけも、その回答に挙がっていますし、SNSでの呼びかけというものもあります。様々な避難の促しが行動に結びつくわけなのですが、最後の一押し「よし逃げよう」という決意に繋がるのは、やはり、地元の消防団、家族や知人等々、身近な人の呼びかけが大きいのです。【図3】

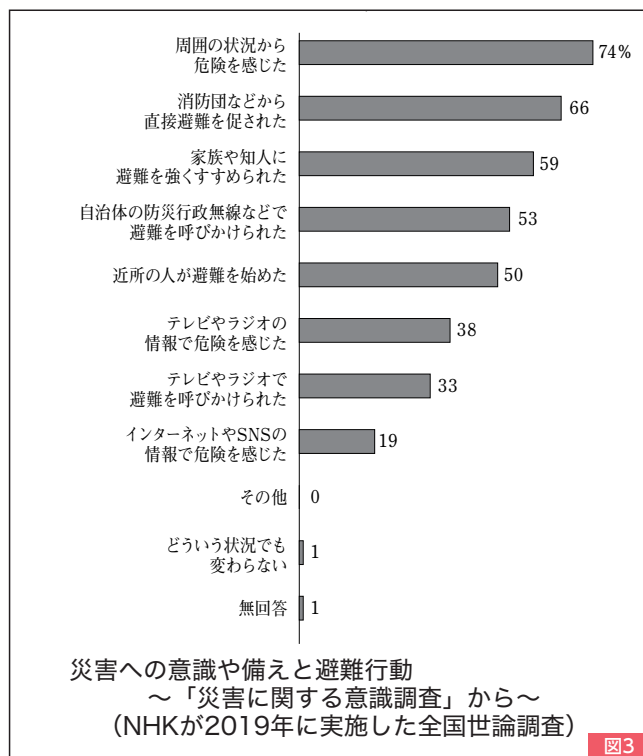


図3

では、どのような呼びかけが効果的なのでしょうか。ある方は、身の危険を感じ、避難しなければと思いついても、飼っている犬を連れて避難所にはいけない



と、ためらっていました。そこに、友人から「犬を連れてウチに来ない？」という誘いの電話があり、その誘いで避難を決意し、命を救うことになったのです。

また、このような例もあります。大分県日田市のある町で、自治会長が有線放送を使って、避難を促す呼びかけを続けていました。「町内の皆さんにお知らせします。線状降水帯が近づいていますので、早く避難して下さい」と、何度も呼びかけを繰り返していた自治会長が、強い口調で「これが最後の放送になります。私もこれより公民館に避難します。皆さんもすぐに避難して下さい」と言い切ったのです。最後に言ったこの一言が非常に効果的でした。その切迫感が後押しになって人を動かし、負傷者0という結果に結び付いたのです。

避難の呼びかけには、3つのタイプがあります。

一つ目が「情報を伝える」ということです。川が氾濫した、避難指示が出た等の情報を伝えることで人に動いてもらおうというものです。

そして、二つ目が「心を寄せる」ということです。

「あなたの大切な命を守りたいのです。諦めずに助かりましょう」という励ましのような言葉を使って動いてもらおうというものです。

三つ目は「関心のない人を振り向かせる」ということです。正攻法ではなかなか動かない人に対して、その人ならではの、心が動くようなポイントを突いて動いてもらおうというものです。こういったものを参考

にいただいてもいいかもしれません。

実際に災害でお母さんを亡くされた、ご遺族の言葉です。

「いつも一階で寝ていた母は、家に流れ込んできた水にのまれて亡くなりました。前日の電話で声をかけていたら、もしかしたら助かったかもしれない。『今夜は危ないかもしれないから、二階で寝て』という一言をかけていれば、助かったのではないかな。身近な人の声かけが災害時に命を救う力になるかもしれないことを、私は身をもって知りました。なぜ、あの時、避難するように伝えなかったのか、今でも後悔し続けています。」

どうして皆さんにこういった言葉の呼びかけを考えてほしいのかというと、私達の出発点になっているのが、沢山の悲しみ、後悔なのです。そうした思いをしないためにも、是非皆さんに「言葉で伝える大切さ」を感じていただきたいと思います。そして、言葉で命を救う人になっていただきたいというのが、私の望みです。

また、言葉で避難を促すためには、ハザードマップを使うことが有効です。ハザードマップを見れば、危険な地域を確認できるので、その地域の人達に強く呼びかけられます。こういった科学の知見や過去の事例、言葉による呼びかけ、様々な手段を使って、大切な人の命を守る人になって下さいという思いです。

NHKには「ニュース防災アプリ」というものがある



図4

ります。それをご紹介します。

このアプリには3つの特徴があります。まず1つ目は「ハザードマップが見られること」です。アプリのアイコンを押すと最初に出てくる『ニュース・防災』の下のほうに、「マップ」というタブがあります。そのマップを押していただくと、その時の雨雲の状況が表示されます。【図4】

そしてこの表示を切り替えていただくと、『ハザードマップ・洪水』、『ハザードマップ・土砂災害』が出てきます。【図5】ハザードマップというのはご存知の通り、一つだけではなく、洪水と土砂災害に分かれています。例えば「洪水」を押していただくと、地図に色が着いて表示されます。これによってお住まいの地域の洪水の危険度がわかります。

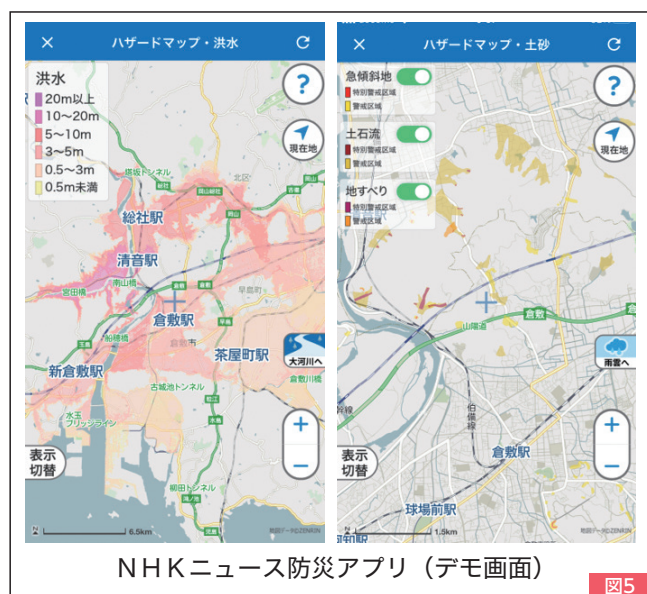


図5

2つ目の特徴として、「河川の様子」がわかります。「河川情報」というタブがあり、大河川、中小、それぞれの様子が見られます。現在の水位が見たいという時には、カメラのマークが沢山出てきますので、見たい地点のカメラを押すと、川の様子を見ることができます。平常時の画像も見られるので、危ない状況になった時に比較して確認することができるのです。【図6】

そして便利な特徴3つ目は、「あなただけの地域の登録」ができるようになっています。【図7】是非皆さんの地域をあらかじめ登録いただいて、気象警報、避難情報が出た時に通知がくるようにしていただければと思います。こうした防災、減災に関わる取り組み

は、NHKも進めていますので、是非ご活用いただければと思っています。



図6



図7

最後に、多くの方が犠牲になった東日本大震災や、その後の大規模な水害などを受け、NHKは、災害から命を守る言葉について考え続けてきました。どのように情報を伝えれば人は避難するのか、どう呼びかければその背中を押すことができるのか。その答えの一つが、この「命を守る“防災の呼びかけ”」です。地域の皆さま一人ひとりが言葉によって大切な人の命を守り、地域の安全・安心を実現することができれば幸いです。