

■参考資料 NTT東日本ホームページ◇NTT東日本災害対策室◇「ぜひ知っておきたい!!災害用伝言ダイヤルの使い方」廣井修◇「電気通信事業における重要通信確保の在り方に関する研究会」報告書

# 安否確認、 あなたはどうする

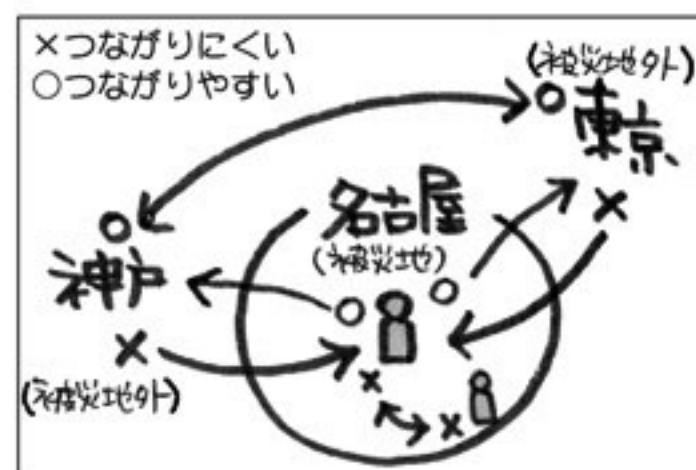
## 災害用伝言ダイヤル 171を知ろう。

災害が起きたときにやっぱり気になるのは家族の安否。安否確認で最近よく聞かれるのがNTTの提供する「171」ですが、意外に知らないことばかり。さっそく編集委員で調べてみました。

## 阪神・淡路大震災がきっかけだった

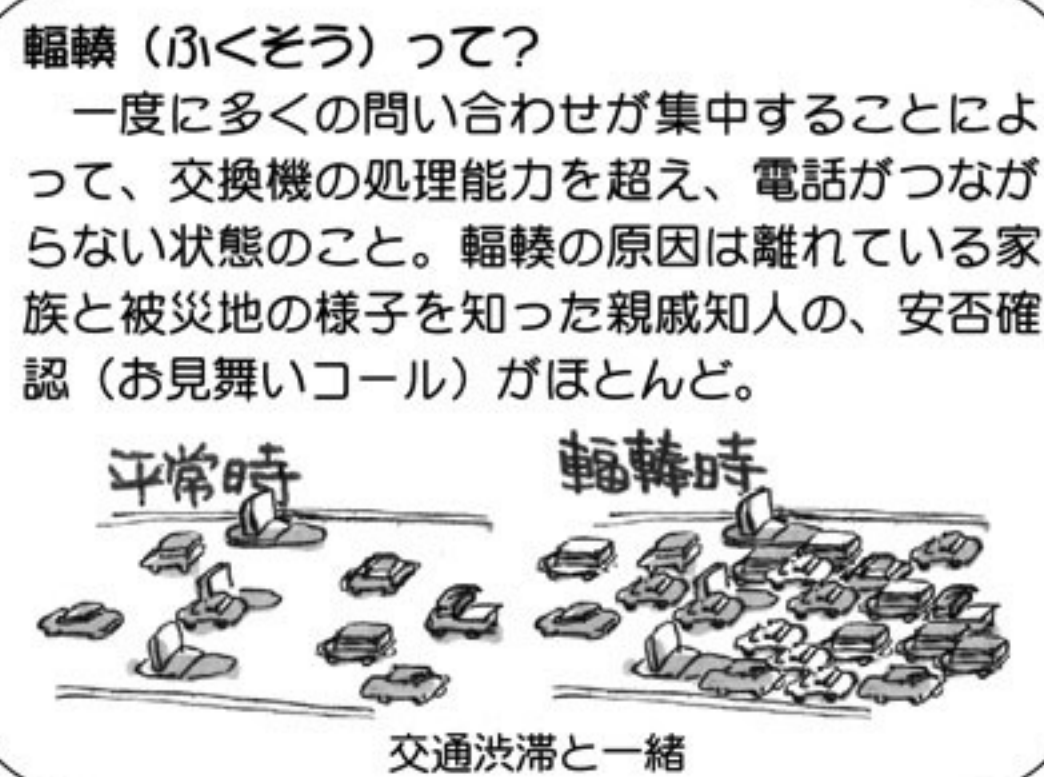
阪神・淡路大震災（1995年01月17日05:46）の直後、家族の安否や状況を気遣う電話が被災地に集中。当時神戸市内へのアクセスが平日ほぼ4万件だったのが、震災当日はピークで200万件。およそ50倍の電話が被災地に殺到した。そのため、約1週間もの間「輻輳（ふくそう）」が続いた。

## 電話のしくみをうまく使った171



輻輳時の電話回線の状況  
被災地⇔被災地、被災地外→被災地 は混雑する  
被災地→被災地外、被災地外⇔被災地外は混雑しない

171は、伝言を比較的余裕のある被災地外（全国）の交換機へ分散させ、渋滞を避けた迂回先で伝言のやり取りをするので、安否確認などが比較的スムーズに行えるようになる。



交通渋滞と一緒に

## 使い方を知らう

伝言を録音するために必要となるのが自分の電話番号。あとは「171」という数字を覚えておけば、電話案内に従って入れていけばいい。  
※案内は日本語のみ。

### ■どの電話が使えるの？

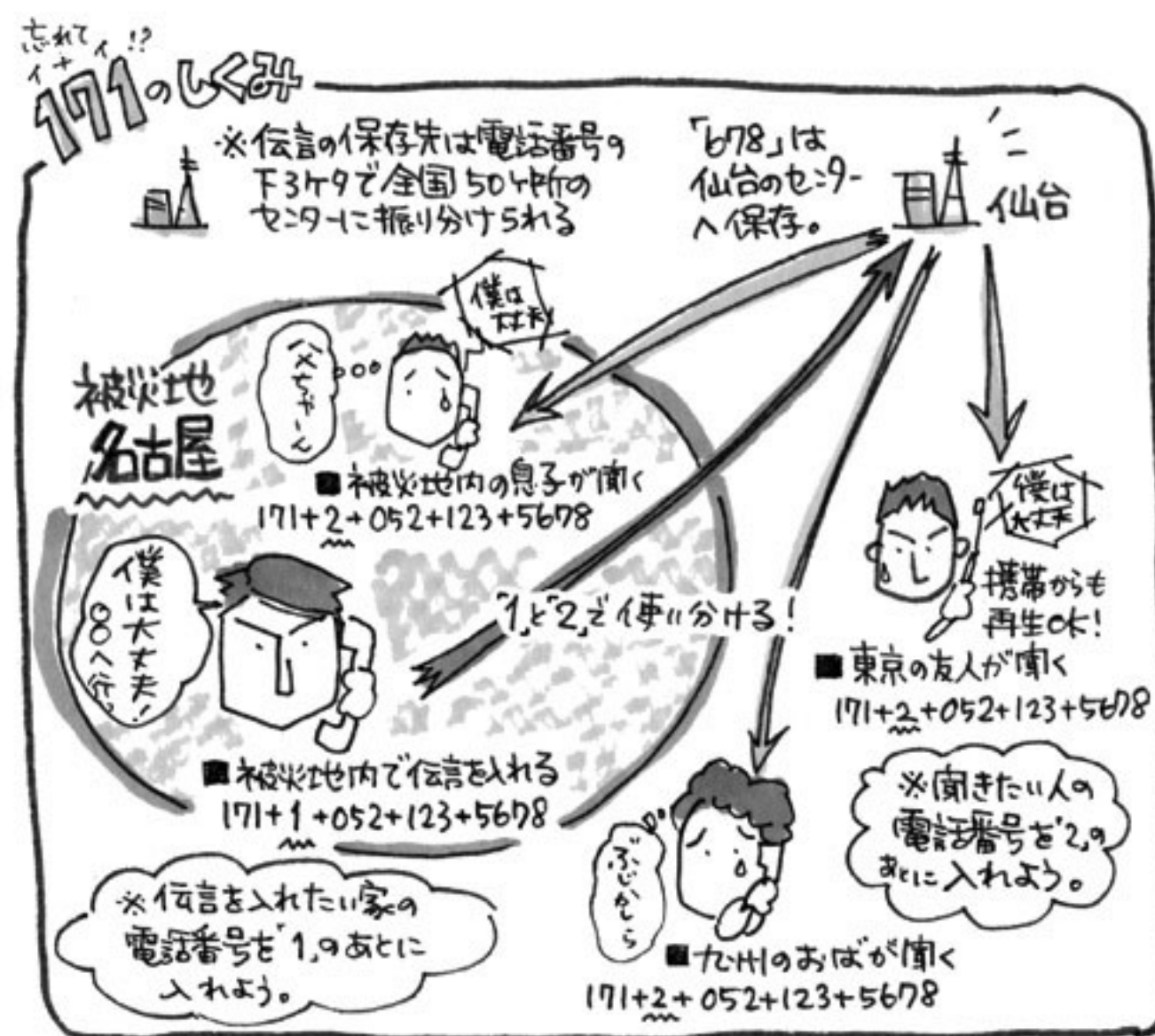
NTTの電話・公衆電話、避難所に設置する特設公衆電話、携帯・PHS  
※ダイヤル式、プッシュ式どちらも使える。

### ■録音できる電話番号は？

「被災地内の電話番号」（市外局番単位）

発災後にテレビやラジオ、インターネット、電話の応答などで利用方法や伝言が登録できる地域の案内が出る。

※携帯の電話番号には録音できない。



1998年10月31日から運用開始  
第1回目の運用は栃木・福島県豪雨水害（1998年8月）  
利用数が一番多かったのは鳥取県西部地震。

■鳥取県西部地震（2000.10.06 13:30頃）  
全国から中国・四国地方へ電話が殺到（平常時の10倍）。市外局番のあたまが「08」で始まる電話番号が録音、再生を可能として運用  
・利用件数：20万件弱  
・無料特設公衆電話：避難所21ヶ所に31台設置

■東海豪雨（2000.09.11 23:00～翌朝）  
・利用件数：4万2000件  
・無料特設公衆電話：避難所28ヶ所に69台設置

いろんな「ハテナ？」を  
NTTに聞いてみました。

### ■171を使った方がいいの？

輻輳しても安否確認ができるのはもちろん、このシステムを使えば使うほど被災地内の電話に余裕ができるため、輻輳も早く解消できます。

### ■いつも使えるの？

震度6以上の地震や、その他の災害で輻輳が起こった時に、NTTが判断し、テレビやラジオなどで広報・案内します。東海地震は「注意情報」の時から使えるようになる可能性があります。

### ■録音・保存・蓄積数は？

録音時間：1伝言30秒  
保存時間：48時間（2日）  
総蓄積量：800万メッセージ  
（地域の世帯数で配分）  
利用数：1電話番号あたり1～10伝言  
（利用時にお知らせあり）

※各伝言に暗証番号がつけられる

被災地内	録音○	再生○
被災地外	録音×	再生○
携帯電話	録音×	再生○

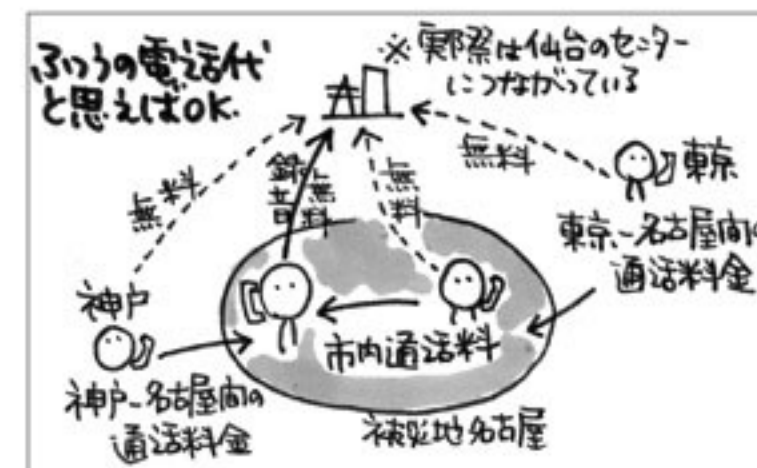
※被災地外の録音が埋まってしまわないため、被災地内の利用が落ちつくまで録音可能になる。携帯は被災地内でも被災地外の電話と同じ扱い。

### ■間違えたら消せるの？

こちらから消すことはできません。  
（2日間の保存時間を過ぎると自動的に消去されます。）

### ■電話の利用料金は？

録音・再生の通話料のみで、蓄積センターの利用料は無料。また避難所の特設公衆電話や、特別措置をした公衆電話は通話料も無料になります。



### ■停電しても電話は使えるの！？

電話は電話線からNTTが電気を送ってつなぐ仕組みなので、電線の停電には影響はされません。ただ、最近は多機能で、別に給電をしないと機能しない電話もあります。



※テレフォンカードは使用できない。（電気で認識するから）コイン式もコインが満杯になったら使用不可能（コインが電流を流すしくみだから）。



### ■かがりやすい、かがりにくい電話があるの？

ピンク、赤以外の公衆電話は「災害時優先電話」と同じしくみなので、災害時はつながりやすくなっています。（平常時はどの公衆電話も変わりはありません。）

※「災害時優先電話」：救援や救助活動をする機関には輻輳時でも優先して使用できるようにしてある「災害時優先電話・携帯」がある

### ■どこにいけば公衆電話は確実にある？

駅、地下鉄駅、コンビニ、ホテルのロビー、デパート

### 家族、友人と打ち合わせておこう

どんなに工夫してもみんなが知らなかったら意味はない。なによりの大前提。

## 171・電話をうまく使う法



つながらないからといって何回もかけなおさない。

### 5W1H

Who（誰が）  
What（何を）  
When（いつ）  
Where（どこで）  
Why（なぜ）  
How（どうやって）

用件は短く  
的確に。

30秒、数伝言しかない。かける前に伝えることをよく考えよう。

お見舞いコールはひかえめに。

■世帯の多い都市は登録できる伝言数が少なくなるので、171だけに頼らず遠くに住む親戚や知人の電話も連絡の中継地点としておこう。  
■なかなか自分で登録できない人（高齢者、障がい者、外国人）や、携帯しか持っていない人は、登録してもらえたり人か間借りできる電話番号を、あらかじめ確保しておこう。  
■中小企業や小さい施設なら電話番号を従業員、職員との連絡に十分使える。商品の状況を録音するなどお客さんへの連絡に使うのも手。



# 安否確認、 あなたはどうする その2

## 災害用伝言ダイヤル 171を知ろう。

前号に続き、171などの安否確認について調べてみました。

### 11号で取り上げた内容

- ・阪神・淡路大震災がきっかけだった
- ・輻輳って？
- ・電話のしくみをうまく使った171
- ・使い方を知らう
- ・どの電話が使えるの？
- ・録音できる電話番号は？
- ・171 電話をうまく使う方法

- ・171を使った方がいいの？
- ・いつも使えるの？
- ・録音・保存・蓄積数は？
- ・電話の利用料金は？
- ・間違えたら消せるの？
- ・停電しても電話は使えるの！？
- ・かかりやすい、かかりにくい電話があるの？
- ・どこにいれば公衆電話は確実にある？

詳しくは…  
**11号を  
読んでね!**

事務局にお気軽に  
お問い合わせ下さい。

## ■使用できる地域設定のしくみは？

使用できる範囲は「市外局番」単位。状況によっては複数の県が使用可能になる場合もある。これらはNTTが判断し、テレビやラジオ、インターネットなどで流します。

使用可能範囲	案内の出し方
名古屋市内のみ	「052」
愛知県全体	「052・056」
愛知県と岐阜県	「052・058」
東海地方	「05」

「市外局番のあたまで始まる電話番号が録音・再生が可能でです。」

## ■保存したメッセージは消せるの？



48時間（2日間）は消せない。

録音できる数はかぎられているので、無駄な録音で埋まってしまうように気をつけましょう。

- ・自分の名前や、一緒にいる人の名前
- ・避難している場所の名前や住所
- ・落ちあう場所を指定（「校門の前で」など）
- ・171以外の連絡手段の確認（被災地外の親戚の電話番号など）

用件は短く  
的確に。

## ■携帯電話の番号には登録できない!?

伝言は電話番号で仕分けされて登録されますが、171はNTTが提供するシステムなので、10ケタの番号が対象になり、11ケタである携帯電話の番号は登録の対象になっていません。つまり、携帯から一般電話の「番号」に録音はできますが、携帯から（もちろん一般電話からも）携帯電話の「番号」には録音ができません。



俺、一人暮らしだから家に電話を引いていないや。ということは171に私は無事って録音できないってこと？



そうなんだあ。だからいろんな連絡手段を考えておいた方がいいのね。

## 171以外の 安否確認方法



### 携帯

最近利用者が急増している携帯電話。通話だけでなくさまざまな機能があつた今、災害時でもずいぶん様々なことが期待できるのではないのでしょうか。

携帯契約数：7,565,7万契約  
日本の人口：約1億2700万人（2002年末総務省）

## iモード災害伝言板

NTTドコモの「iモード災害伝言板」。災害時に立ち上がり、クリックだけで登録ができます。



## 使える!? ケイタイ機能

あなたの発想次第で災害時に役に立つ!

- ・テレビが見れる
- ・ラジオが聞ける
- ・画像が撮れる
- ・動画が撮れる
- ・災害伝言掲示板付
- ・うるさくても聞こえる骨伝導
- ・音声読み上げ機能
- ・居場所がわかるGPS機能
- ・水に強いアウトドア対応ボディ
- ・ミニライト
- ・インターネット



## インターネット

インターネットの普及も随分進みました。直後に即使用できるとは限らないものの、やはり有効な手段の一つ。安否確認のページ（例：安否情報登録検索システム=IAAシステム）も調べてみたら意外とたくさんありました。ただ、プライバシーの問題や、誰でも記入できることから、本人の確認がむずかしいなど、課題もまだまだ多く残すものではないかと。課題もまだまだ多く残すものではないかと。

## ■携帯でも輻輳はあるの？

一般電話としくみ自体は同じことなので、みんなが一斉にかければ輻輳は起こります。

※NTTドコモは注意情報ができると、利用の規制をするので、「8回に1回つながる状態」になる。

## ■電話よりメールの方が通じる？

乱暴に言ってしまうと、一人の「音声」が電話線を占領しているのに対して、メールは複数の人が送った「文字」が同時に電話線を走るしくみなので、より多くの人々が利用できます。つまり「通じやすい」ということになり。しかし、遅れて届くこともあるので、即応性は低くなります。



## 外国人・障害者への動き

残念ながら今のところ、有効な安否確認のシステムというのはないのが実状。171も他言語のサービスまではできていません。しかし、ここにいけば必ず情報が入る、というところを確保しておいたり、直後に使えないとしてもFAXを有効活用するというのも手。携帯の機能も。携帯の機能も。

なんにせよ、当時者だけではなんともならない問題。周りで支える人たちとの話し合いや、自分はこういうところが心配であるという「発信」が大切になってきます。

## ■7カ国語のパンフレット、あります

県の出している「地震に備えて」のパンフレットが「英語・韓国語・スペイン語・中国語・フィリピン語・フランス語・ポルトガル語・」で訳されているので、一度見せてもらおう。それぞれの通訳もあるので、質問もできます。

名古屋国際センターTEL：052-581-0102