

## 能登半島地震の経験から生まれた、珠洲市の新たな防災DX。 電話と生成AIの活用で、命を守る情報を確保する



### 珠洲市役所

業種 地方公務

職員数 375名

所在地 石川県珠洲市

#### 主な事業内容

行政サービス全般

#### ホームページ

<https://www.city.suzu.lg.jp/>

#### 導入サービス

- 自動音声一斉配信システム「シン・オートコール」

#### ご担当者さま

石川県珠洲市総務課 危機管理室 室長

女田 良明さま

石川県珠洲市総務課 危機管理室 危機管理係

主任主事 前田 能利さま

<NTT東日本 担当社員>

ビジネス開発本部 クラウド&ネットワークビジネス部

クラウドサービス担当 担当課長 兼務 特殊局 局長補佐

(株式会社NTT DXパートナー 技術顧問)

鈴木 巧

### 導入前の課題

- ✓ 災害発生直後に通信が途絶し、避難状況や安否情報の把握が困難だった
- ✓ 指定避難所以外に避難する住民が多く、具体的な指示を関係機関に出しにくかった
- ✓ スマートフォンやインターネットに馴染みがない住民も使える仕組みが求められていた

### 選んだ理由

- ✓ 陸前高田市での災害対応実績があり、自治体利用の具体像を描くことができた
- ✓ AIによる自動音声と音声回答というシンプルな設計で、住民側の負担が少なかった
- ✓ 1秒間に2コールという配信能力で、広域・分散した集落でも迅速な情報収集が可能だった

### 導入後の成果

- ✓ 防災訓練では90%超の応答率で約1,300名分の避難情報を可視化できた
- ✓ 負傷者などの緊急情報も集約でき、救助手段の選択や物資配分の精度向上が見込まれる
- ✓ 紙や人手に頼っていた情報の収集・集計を自動化でき、職員がより重要な業務に集中できる

2024年1月1日、石川県能登地方を最大震度7の「能登半島地震」が襲いました。石川県能登半島の先端に位置する珠洲市では特に被害が大きく、大規模な停電と共に通信網が寸断。どこに、誰が、どのような状況で避難しているのか、命を守るために重要な情報を収集するインフラが絶たれました。こうした未曾有の事態を経験した珠洲市では、防災・減災体制の見直しに着手し、その一環としてNTT東日本の自動音声一斉配信システム「シン・オートコール」を活用した新たな情報収集・伝達の仕組みづくりを開始しました。従来から使われてきた電話と、最新のテクノロジーである生成AIを融合させ、市民の命を守る防災体制をいかに構築していくべきなのでしょう。

## 1. ご相談前の課題

### 通信途絶で避難情報の収集が困難に。命を守るための初動で抱えていた情報インフラの課題

今回の取り組みのきっかけとなった能登半島地震では、道路の寸断による集落の孤立や備蓄物資の不足、そして通信の途絶が発災直後の大きな課題でした。発災後は津波から逃れるため、指定避難所以外の高台や神社などに自主避難している市民が大勢いました。しかしその方々の状況が正確に掴めなかったため、自衛隊や警察、消防が到着しても「この地区に、何人おり、どのような状況でいるので救助をお願いします」という具体的な指示を出すことが難しい状況だったのです。

こうした状況の背景として、地震による通信インフラの機能不全が起きていました。まず停電で固定電話が使えなくなり、基地局自体が被災したことで電波が届かず、携帯電話も使えなくなりました。なんとか電波を

拾っても、基地局に備えられたバッテリーは数時間で充電が切れてしまったのです。発災が16時だったため、夜中までには多くの地域で携帯電話が使えなくなりました。

加えて2024年9月には奥能登豪雨も発生し、度重なる災害からの復旧・復興、そして将来的な災害対策の一環として、災害時の情報伝達手段を強化することになったのです(女田さま)

## 2. 選んだ理由

### きっかけは他の自治体の活用。電話と生成AIを組み合わせた、シンプルな仕組みを評価

シン・オートコール最も印象的だったポイントは、ご高齢の方々にとって分かりやすい仕組みだったことです。ご高齢の方には電話の方が生活に馴

染んでいます。シン・オートコールによる電話では、AIによる自動音声で要件を相手に伝え、回答を音声で受け付け、文章に書き起こしてくれるシステムです。とてもシンプルなシステムと機能であり、これなら実用的だと感じました。

もうひとつ評価した点はスピードです。平野部が少ない珠洲市は集落同士の距離が遠く、家屋が各地に点在しているため、一刻も早い安否確認と情報伝達が求められます。仮に人力で一件ずつ電話をかけて安否を確認するとすれば、それだけで時間を費やしてしまいます。その一方、シン・オートコールによる自動音声一斉配信では、1秒間に2コールというスピード感を実現することができます。

こうした点が評価され、災害時の情報伝達手段を補完・強化する目的でシン・オートコールの導入を決定し、2025年10月5日に実施した珠洲市防災訓練にて実際の災害を想定して活用することになりました。(女田さま)

### 3. 導入と活用

#### 市民参加型の避難訓練で初公開。一斉連絡と自動集計によって、避難状況を迅速に把握

2025年10月5日に実施した珠洲市防災訓練では、津波・土砂災害からの避難にシン・オートコールを活用しました。仮設住宅に入居している方々も含め、訓練に参加した市民がそれぞれの指定緊急避難場所や避難経路を実際に確認してもらうことを目的に、市内全域でシン・オートコールを活用しました。(女田さま)

まず、市民の皆さんには、指定緊急避難場所や津波避難ビルへ避難していただきました。その後、各地区の区長さん約140名に対して、シン・オートコールで一斉に電話を発信し、自動音声によって、避難場所や避難者数を聞き取りました。報告された避難場所や避難者数をシン・オートコールを使って文字起こしし、自動的に集計、一覧化するという流れです。(前田さま)

今回は報告を集めて自動で集計・一覧化し、さらに要約まで行うという新しい挑戦があったことが特徴です。実際には「どこに何人いるか」まで把握できただけでなく、インフラが途絶しているような場所だけをデータから抽出するといった情報を要約し、対応の優先順位をつけるプレーンな使い方もできました。(NTT東日本 鈴木)

### 4. 導入の成果

#### 高い応答率と情報の精度を評価。作成した一覧を、今後の物資配布や指示判断に活用していく

珠洲市防災訓練では、避難訓練に参加いただいた区長の皆さまからの確かな報告をいただくことができたこともあり、90%を超える応答率で約1,300名分の避難状況をほぼ期待通りに把握できました。また、防災訓練で作成された一覧表は、今後の災害対応にも活かされていきます。今回得られた情報を参考に、備蓄物資を届けるべき場所と量、そこへ至るルートに関係機関に指示する際に役立てていく想定です。

さらに「転倒して怪我をしている人がいる」「ご高齢の方が苦しそうにしている」といった緊急性の高い情報をシン・オートコール経由で報告してもらえれば、救急車が入れない場所へドクターヘリを手配することもでき、人命救助のスピードも格段に上がるのではと感じています。(女田さま)

危機管理室の業務効率化という観点でも大きな成果が期待できます。能登半島地震では、各避難所からの物資要望は全て紙で集計していました。各避難所のリーダーが必要な物資を紙に書き出し、配送業者が物資を届けた際にその紙を回収。その後、私たちが紙に書かれた要望を県や関係期間に伝えるという流れです。

この一連の流れにシン・オートコールを使えば、たとえば「毎週月曜日と木曜日に物資要望の自動電話をかけます」と周知しておくことで、この必要物資の集計作業を自動化できます。職員が電話をかけたり、紙の内容を転記したりする手間がなくなり、より重要な業務に集中できるようになるはずです。(前田さま)



### 5. 今後挑戦していきたいこと

#### 防災を軸に、あらゆる行政サービスへ。誰もが使える仕組みで持続可能な地域をめざす

私は今回の経験を通じて、生成AIなどの新しい技術を主体的に学び、活用していく必要があると感じました。シン・オートコール導入をきっかけに、私自身もAIツールを使い始めました。単純な作業はAIに任せ、人間はより創造的な、頭を使うべき業務に集中する。そうした働き方は民間企業だけでなく、これからの自治体職員にも当たり前になってくると考えています。(前田さま)

※ 文中記載の組織名・所属・肩書き・取材内容などは、すべて2025年12月時点(インタビュー時点)のものであります。

※ 事例はあくまでも一例であり、すべてのお客さまについて同様の効果があることを保証するものではありません。

※ シン・オートコールはNTT東日本株式会社の特許(第7419472号・第7438447号・第7549170号・第7553743号)および登録商標であり、珠洲市さまへは株式会社NTT DXパートナーよりNTT東日本からの使用許諾に基づき提供を行っています。

