

salesforce

防災・減災における Slackの活用可能性と今後の展望

株式会社セールスフォース・ジャパン
公共ビジネス開発本部
ディレクター 事業開発担当

小田 幸弘



Future Awards 2024の取組の中で着目した課題

課題のテーマ

最新のテクノロジーを活用した、**コミュニケーションの効率化及び災害経験の記録・蓄積の高度化**
(コミュニケーション効率化 + 業務自動化 + ナレッジ蓄積の効果検証)

現場視察で見たこと (仮説含む)

コミュニケーションや記録は 基本的にアナログ主体

- 現場でのコミュニケーションは紙やホワイトボードでのやり取りが多い
- 外部の関係機関や住民とのやり取りは電話やFaxで行うのが基本
- マニュアルや各種手順は紙ベースの物が多く、散在している
- 災害毎に都度対応が多く、過去の経験やノウハウが蓄積できていない
- 災害対応関連のシステムは多数整備されている一方で、統合的に情報やコミュニケーション状況を把握する仕組みがない

考えられる問題の原因 (仮説含む)

昨今、デジタル化の選択肢が増加している中でなぜ出来ていないのか

- 現在の仕組みの中で回せているため課題認識が薄い(現状、困っていない)
- 職員の人事異動が多く、結果的に人依存の対応になってしまっている
- 災害時は都度対応が多く、その対応に追われ、DX等の変化を起こしにくい
- 災害対応システムには投資が必要となり、単なる業務の効率化が目的だとその投資対効果が説明しづらい

取り組むべき課題

経験の記録・蓄積の観点での デジタル化の有効性について検証してみる

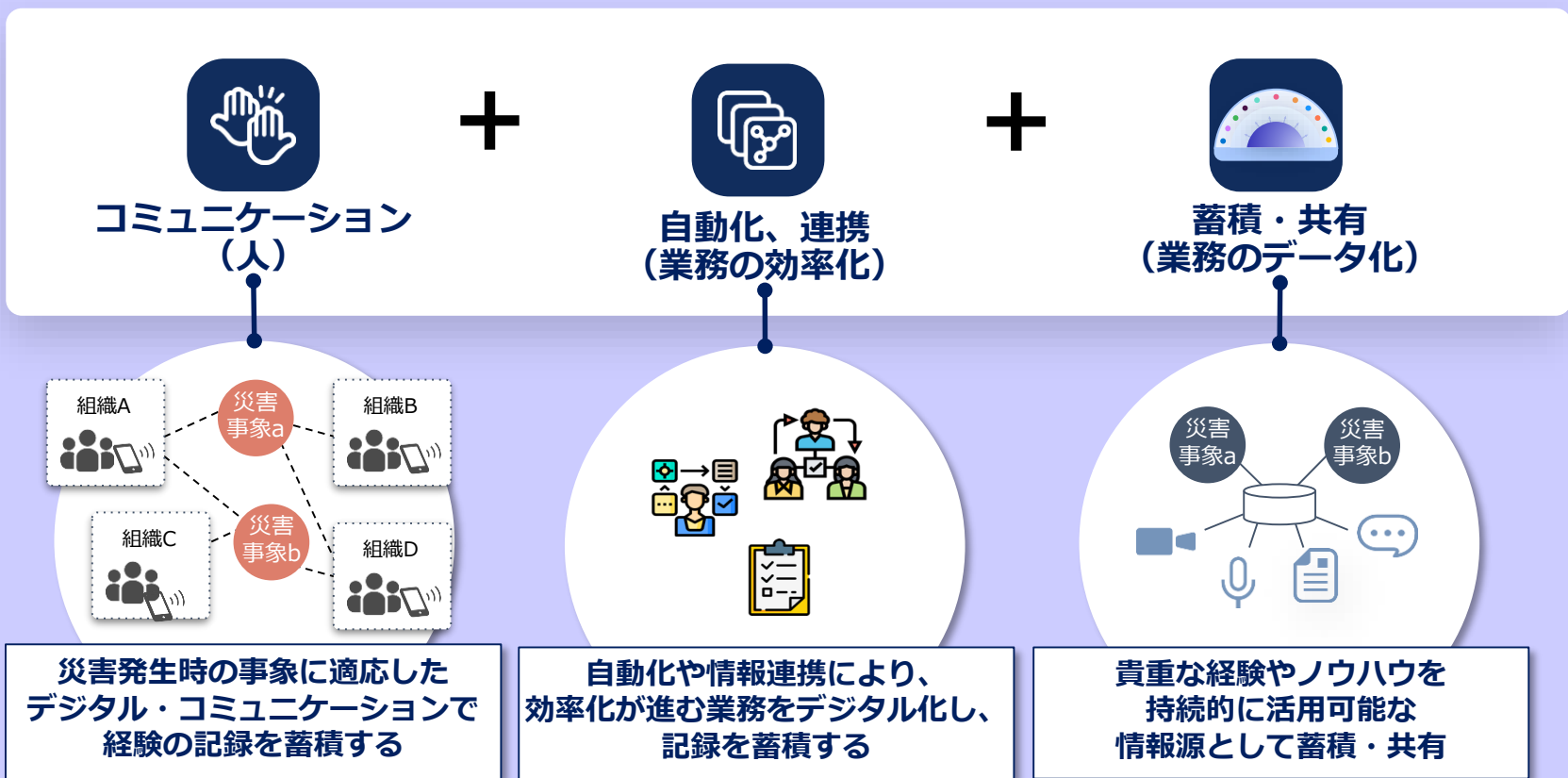
- DXの一步は、まずは小さく初めて検証を繰り返し、有効性を把握する
- 具体的な災害対応や業務のユースケースを通じて、プロトタイプを実施し、何をデジタル化することで最大限の効果やメリットが得られるかを分析する
- 単なるツール導入によるデジタル化の効果を検証するだけでなく、災害経験の記録やナレッジの蓄積によって得られる効果や施策を考える
- 検討するツールが、災害時だけでなく平時の対応や今後の高度なデータ活用(AI等)にも最大限活用できるかを同時に考える

課題解決の方向性：仙台発の災害経験・記録蓄積プラットフォーム



災害経験の記録や対応ノウハウの蓄積・共有の有効性の観点からのデジタル化を考える

次世代コミュニケーション・プラットフォーム (=Work OS)



+ Powered by AI

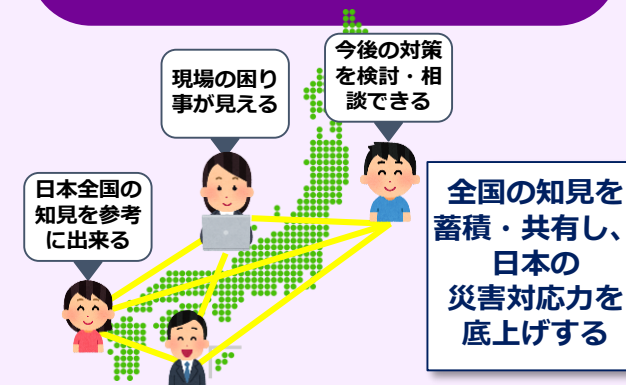


AI活用
(業務の生産性向上)

蓄積されたデータやナレッジを利用した生成AIの活用

- 回答と検索
- 会話の要約
- まとめ
- ハドルミーティング議事録 等

+ 伝承・全国展開



高度なデジタル化を検討するのではなく、災害対応の経験や知識をいかにデータとして残しやすくするか、その工夫が防災DXの一步！

コミュニケーションの記録

- 災害時の情報は文字化されにくく、アナログな記録が多い中、デジタルを活用することでどのようにして記録を残しやすくするかが課題
- 切迫時や応急対応時は災害毎に起こることも異なるので属人的な経験とその場の対応で乗り切ることがほとんど。対応の記録やメモを残す余裕がない。記録を残す職員もいるが、あくまでも個人的な対応に留まっており、基本的に共有されることは少ない。
- 情報伝達手段は1つに限定することは難しいので、情報の集約と共有をどのように効率化できるかは試行錯誤が必要。

定型化・自動化・情報連携

- 被害情報の報告等、報告に関する対応は比較的フォーマット決めて対応しており、それを集約して集計している。報告する内容が決まっているものは定型化・自動化がしやすい。
- 災害対応の記録を残すために、定型化・フォーマット化することで情報管理をしやすくする工夫ができればデジタル化に期待できる
- 避難の呼びかけの判断基準等、人が介在して都度意思決定しているものも、ある程度対応について記録を残すような工夫をすることで意思決定の精度向上やそれによる情報発信の自動化等が期待できる。

蓄積・ナレッジ化・活用

- 基本的な対応についてはマニュアル化されているが、マニュアルから外れた対応で個人的にメモを残しているような対応をどのようにナレッジ化して蓄積するか、それを組織として共有・活用していくというマインドチェンジも必要。
- 平時や訓練時に過去の対応の振り返りやナレッジ化することが重要。そのためにも対応の記録を情報として残しやすくなり検索の効率性を上げられるようなデジタルの活用が必要。
- 災害対応の経験と知識を蓄積することで、将来的にAI等の高度なデータの活用が見えてくるので、防災分野におけるAI活用の道筋も見えてくると考えられる。

平時 【防災意識の醸成】

避難準備・計画

- Slackチャンネルによる避難計画の管理
- 避難誘導員の管理・可視化
- マイタイムラインの自動化と関係者共有
- 自主防災組織とのコミュニケーション

設備・物資の備え

- 備蓄品の管理
- リマインダーによる備蓄品消費期限管理
- 備蓄品の点検・補充報告の自動化
- 避難用設備の点検・メンテナンス報告の自動化

災害リスク評価

- ハザードマップ情報の共有（Canvas・ピン留め）
- シミュレーション結果の管理・共有、避難訓練での活用

防災知識の普及・防災教育

- 防災コミュニティの開設
- Slackの記録を活用した防災教育コンテンツの整備

発災時

切迫時【避難行動】

避難情報の発信・伝達/避難誘導

- 避難指示情報の定型化と自動発信
- 要援護者の避難誘導のコミュニケーション
- 避難誘導報告の定型化と自動化

避難所の運営

- Slackチャンネルによる避難所開設・避難者状況把握のリアルタイムコミュニケーション
- 避難状況報告の定型化と集計の自動化
- 物資提供状況や必要物資の即時共有

災害情報・避難情報の集約・共有

- 災害現場・災害対策本部・関係部署・ライフラインとのコミュニケーションの集約
- Slack AIを活用した重要情報の整理・要約
- Slackチャンネルによるインフラ復旧の進捗状況の共有

被災後 【生活の再建】

被災後の避難支援

- Slackチャンネルによるボランティアマッチング支援
- 被災者支援の進捗管理

復旧・復興

- 被災者の生活再建のサポート窓口の開設
- 復興プロジェクトの進捗管理

経験の伝承

- 過去災害対応情報の整理・記録、ナレッジ化
- 画像や動画を活用した災害対応の記録・蓄積
- AIを活用した防災計画立案支援

- : コミュニケーションの記録
- : 定型化・自動化・情報連携による記録
- : 蓄積・ナレッジ化・活用



Thank you

