

「それぞれの3・11消費生活アドバイザー・コンサルタントなどに対する震災アンケート報告書」(2012年1月17日発行)についてのポイント解説書です。

報告書キーワードは「緊急時におけるとっさの判断」「自分用の災害時用備品」「行政・市民間の情報の共有化」です。

《アンケート調査を行った動機、目的》 - 報告書1頁参照

4月2日にNACS東北支部各委員会の委員長が集まり臨時の運営委員会を開催した際に、震災直後の対応についての体験談が出ました。そこで、震災特集と題した東北支部会員向けの情報紙(4月15日に発行/NACS本部事務局印刷手配)に「ライフラインが断たれた時に使えたモノ」という保存版の情報を掲載しました。

この体験談をベースに、その後の運営委員会で、NACSの特色を活かせる復興支援とは何かを話し合いました。消費生活の専門家であるNACS会員と関係者は地震などの天災に備えて日頃からどんな準備を行い、実際どうだったのか、また、ライフラインが断たれた際に、どんな工夫をしたのかなどを調査することで、今後の災害に対して役立つ情報を提供したり、問題提起ができれば、という思いからアンケート調査を行うことになりました。

NACS東北支部では特に甚大な被害のあった沿岸地域に在住の会員構成が3%と少ないことや、青森・秋田・山形でも震度5強という通常であれば大地震と言われるような震度(2頁参考データ)であったことなども加味して、主に内陸部における行動パターンの分析を行い、参考事例として紹介することを目的としています。

《調査方法の特長》 - 報告書1頁参照

インターネットによるアンケート用紙の配布・回収ではなく、会員がアンケートの趣旨を説明した上で、アンケート用紙と返信用封筒を手渡し郵便による回収を行いました。り災証明の申請に関連する部分の例として紹介していますが、特に今回の震災では、電気の復旧後にインターネットの利用ができた人は情報入手が比較的容易であったことから、インターネットの利用ができなかった人の状況も把握する必要があると感じたため、この方法にしました。

また、集計区分として、災害救助法適用市町村と、その他の地域を分けた他、項目によっては、災害救助法適用地域の中でも仙台市のみをピックアップしました(報告書2頁図表2)。

《報告書の構成》

報告書は二部構成になっています。第一章では数値化できるアンケート項目を集計、分析した結果と、行政・保険会社の対応についての考察をまとめました。

第二章は震災後 72 時間とその後 1 ヶ月程度の間、どのように行動し生活したのかを自由に記入していただいた生の声を取りまとめています。

配布したアンケート用紙は、報告書の巻末に掲載しています。

文中の注釈については 54 頁、参考資料 1～11 の「被害状況」「自転車国内販売動向調査月報」「公共交通機関の運休状況」「被災宅地・建築物応急危険度判定」「避難所はどこ」「電気通信施設の被害状況」「情報通信分野における東日本大震災による被害状況」「住家被害の状況の推移」「り災証明と地震保険の認定基準の比較」の基となるデータ・資料については図表注釈として 55 頁に掲載しています。

《報告書 第一章》

「被災した状況と行動について」 - 3 頁～

震災が起きたのは週末金曜日の 14 時 46 分と、日中であったため被災した場所は勤務先と自宅がほぼ同じ比率でした。自宅以外で被災した方々が帰宅するまでの状況の特徴としては、仙台市・沿岸地域と、それ以外の地域とで帰宅までの交通手段や帰宅までかかった時間の調査結果が異なっていたことです。震災直後から公共交通機関が全て止まりましたので、特に仙台市内では徒歩で帰宅したり、車を利用した場合でも通常の 2 倍以上の時間がかかった人がほとんどでした(図表 5、6)。

戻らないと回答した方が 14.2%いたことから、仙台市のような大都市での災害については、帰宅困難者の問題についても、今後の検討課題であると思います。

「震災直後、最初にとった行動について」 - 6 頁～

震災直後、最初にとった行動としてまずは家族、肉親や友人の安否確認を行い、あわせてラジオ・ワンセグなどで余震や津波が襲来するかなどの周辺状況の情報収集を行います(図表 8)。

ここでキーワードの一つ目「緊急時におけるとっさの判断」が関連してきます。

震災後の固定電話や携帯電話の状況についての説明のとおり(13～14 頁)、家族の安否確認には災害伝言ダイヤルではなく、直接の電話やメールを送信する方法が多く取られていました。しかし、停電や中継基地局の被災などで連絡が取れていない方が多かったようです。

また、72 時間行動の中で、被災地内の家族同士では、携帯電話や固定電話が通じないため、それぞれが東京など県外の親戚に連絡を取り、親戚を通じて安否確認ができたという例(34 頁他)もありました。

「避難所について」 - 9 頁～

避難所については、満杯で入れなかったり(9 頁)、72 時間行動の中では家族が別々の避難所に非難して捜したり、後で合流するなどしている例(34 頁)がありました。

これらのことから緊急時に慌てることなく、家族間で予定を把握しておくことや、連絡方法、集合場所を決めておくなどの対策が必要であるといえます。

「ライフライン状況」 - 10 頁～

ライフラインの状況については、「電気」「ガス」「水道」「固定電話・FAX」「携帯電話・PHS」「インターネット」「アマチュア無線」について図表にまとめています。

電気とガスの復旧状況を比較すると、電気は 6 日目で約 80%が復旧していますが、ガスは 10%でした。ガスの復旧までの時間がとりわけ長くかかっています(12 頁図 19 参照)。これは、ガスの経年管の交換工事がすすんでいなかったためと思われる(13 頁)。

ライフラインが途絶えた中で、被災者の方々が工夫した生活スタイルの内容についてもまとめて紹介しています(21 頁～)。今後の参考にご覧いただければと思います。

次にキーワードの二つ目の「**自分用の災害時用備品**」に関連した内容についての説明です。

「災害用備品の事前準備について」 - 15 頁～

災害用備品の事前準備について、常に準備していた、飲料など簡単な準備をしていた、の回答を合わせると 62.2%の方々が何かしら災害用備品を事前に準備していました(図表 20、21)。

事前に準備していた具体的な備品は、「水・食品」「明かり」「情報入手用品」「備品・文具」「熱源・暖房」「調理関連品」「薬・衛生関連品」「衣類」「その他」「宿泊・移動手段」の 10 項目に分けてまとめています(16 頁～)。また、事前に準備していた備品と、実際に便利だった備品は何だったのかを対比できるように並べて記載しています。

仙台市内で市販されている防災用備品を調査した参考資料 9 を載せています(20 頁)。

この他にも、様々な雑誌・カタログなどでも防災用備品の紹介がされていますが、地域や季節、自宅か、勤務先か、どこで被災してしまうのかなど状況によって必需品が異なることから、自分用の災害時用備品を用意しておくことが必須であると思われる。

また、せっかく事前に準備していても電池が液漏れしていて使えなかったり、飲料・缶詰などの賞味期限が切れていた、などということがないように定期的に使用期限や、賞味期限を確認しておくことも大切です。

「保険について」 - 22 頁～

保険については、損害保険会社、生命保険会社共に査定・支払いについては迅速な対応がなされていました。

ただし、損害保険会社への要望・意見にあるとおり(30 頁～)、地震保険の仕組みや査定基準についての不満も多くありました。これらに関しては、損害保険協会では保険金支払い基準の見直しが検討されています(24 頁)。

「り災・被災証明の申請に関連した行政の対応について」 - 25 頁～

申請状況についての調査結果は、アンケートを実施した 7 月～8 月にかけての状況です(7 頁)、参考資料 10(26 頁)を参考に、その後申請状況は増加しているものと思います。

行政の対応については、対応が良かった、普通だったという意見と、何かしら不満があるという意見は同じ比率でした。

これらの意見をみても、職員の対応そのものへの不満ではなく、むしろり災・被災の認定基準やその後の各種支援制度の内容がよくわからない、ということが問題のようでした。今回の震災があまりにも甚大であったため、様々な特例が設けられ、対応した担当者ごとにより災・被災証明についての把握状況が異なっていたことも混乱の要因のひとつであるようです。

また、参考資料 11(27 頁)にあるとおり、行政が行うり災証明の認定基準と、損害保険会社が行う地震保険の認定基準の違いも混乱の要因になっているようです。

冒頭でも説明したとおり申請する側の私たちもインターネットの利用できる人の方があ程度容易に情報を得られたり、国や行政が政府広報や支援制度の概要などを用意していても、そのアナウンスが情報を必要としている人々に届いていなかったということがありました。キーワードの 3 つ目「行政・市民間の情報の共有化」は特にこういった緊急時には重要であると思います。

今後のためにも、NACS のみならず消費者団体などが情報を必要としている方々へのアドバイスや援助などができるように、行政と連携していく仕組みなどを考えていく必要があると感じました。

《報告書 第二章》

第二章は、72 時間行動について(34 頁～)、1 ヶ月行動の中でも特に情報提供や、情報を共有したいこと(46 頁～)を自由に記入していただいた内容をまとめています。回答いただいた方々の生の声です。今後参考になる体験談となっています。

無断転載はお断りします。