

第2章 市民の意見等

1 市民アンケート調査

(1) 調査の目的・方法

札幌市として初めて経験する最大震度6弱の地震を受け、市民がどう行動したのかという実態を把握するとともに、地震の発生前後で市民の災害への備えに対する意識がどのように変化したのかを調査し、そこから見えた市民ニーズや課題を今回の検証に反映させるなど、今後の防災対策に活かすことを目的として市民アンケート調査を実施した。

【調査期間】

平成30年11月7日（水）から22日（木）まで

【調査対象】

札幌市内の満20歳以上の男女5,000人（住民基本台帳から無作為抽出）

【調査方法】

調査票を郵送し、返信用封筒で回収

(2) 回収結果

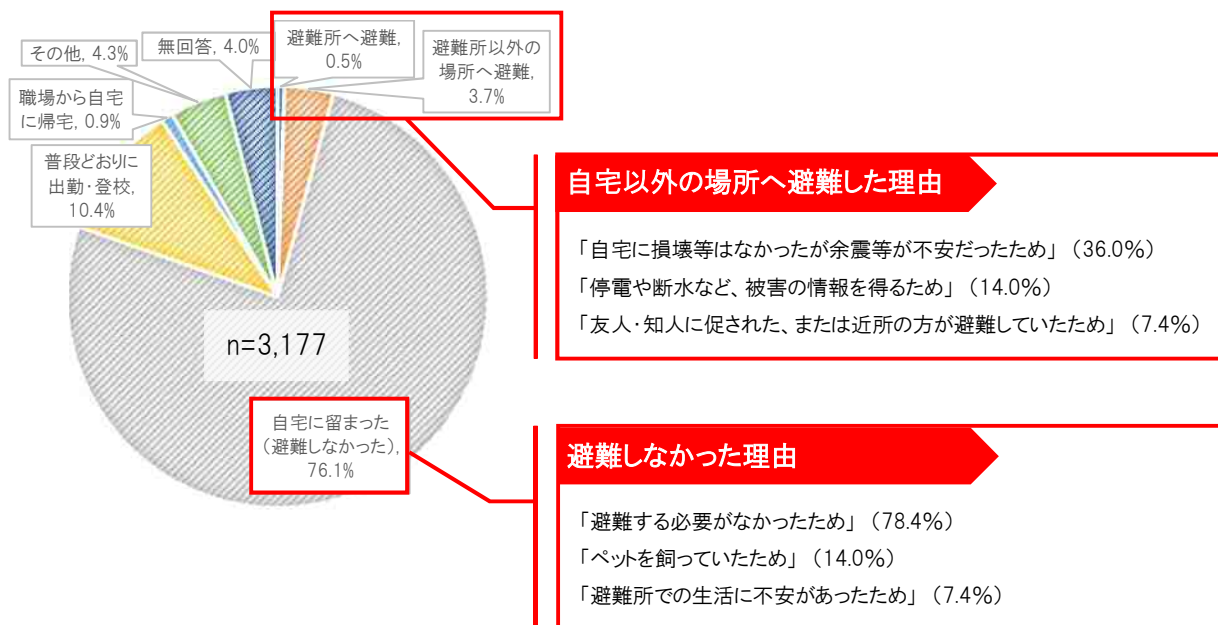
3,177件（回答率63.5%）

(3) 調査結果の概要

ア 地震発生時の行動や状況

(ア) 地震発生後の行動とその理由

・「自宅以外の場所へ避難した」	・・・	136人（4.3%）
・「自宅に留まった（避難しなかった）」	・・・	2,418人（76.1%）

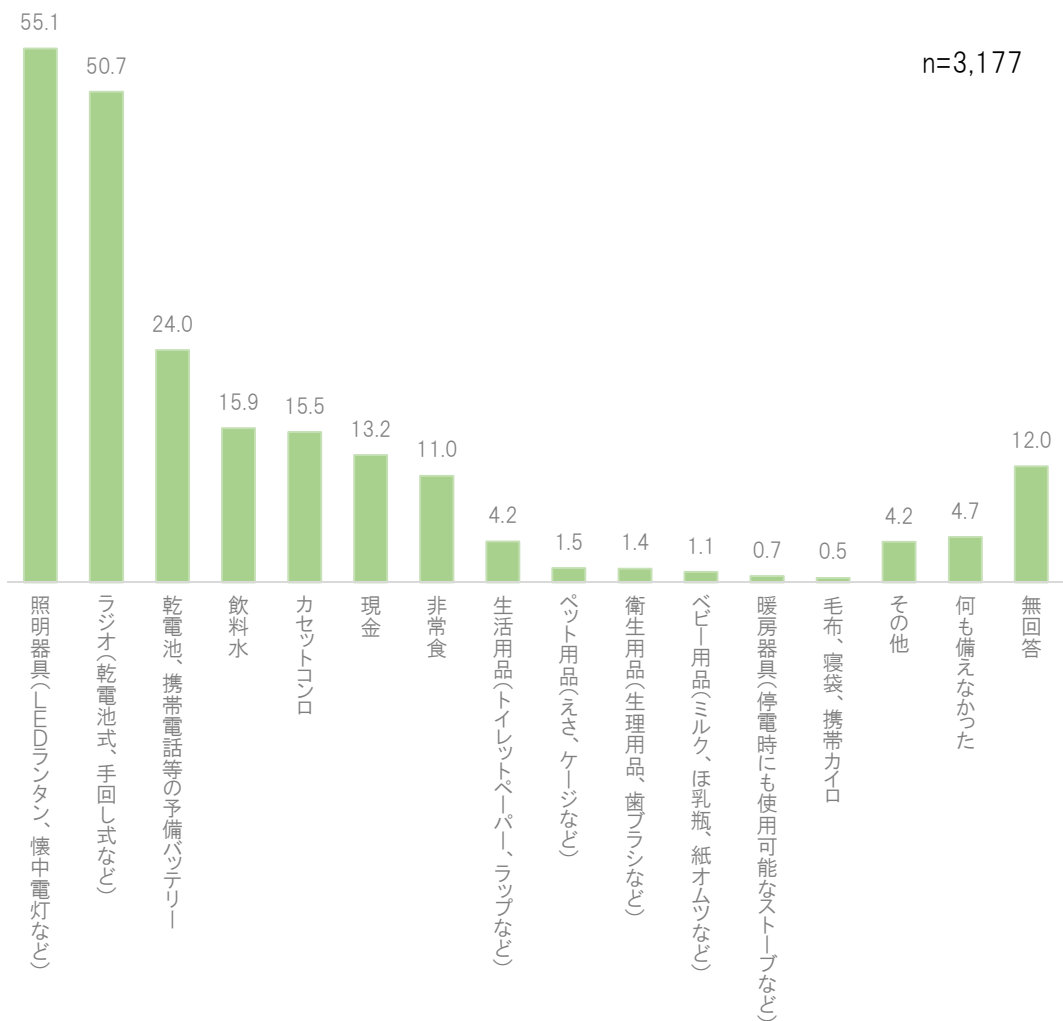


(イ) 困ったこと、不安に感じたこと

避難所へ避難した方 (n=17)
「就寝環境 (床が固い、毛布が足りないなど)」 (35.3%)
「プライバシーの確保」 (35.3%)
「トイレの衛生環境」 (23.5%)
「災害情報 (震度や停電、断水情報など) の入手」 (23.5%)
「携帯電話の充電」 (23.5%)

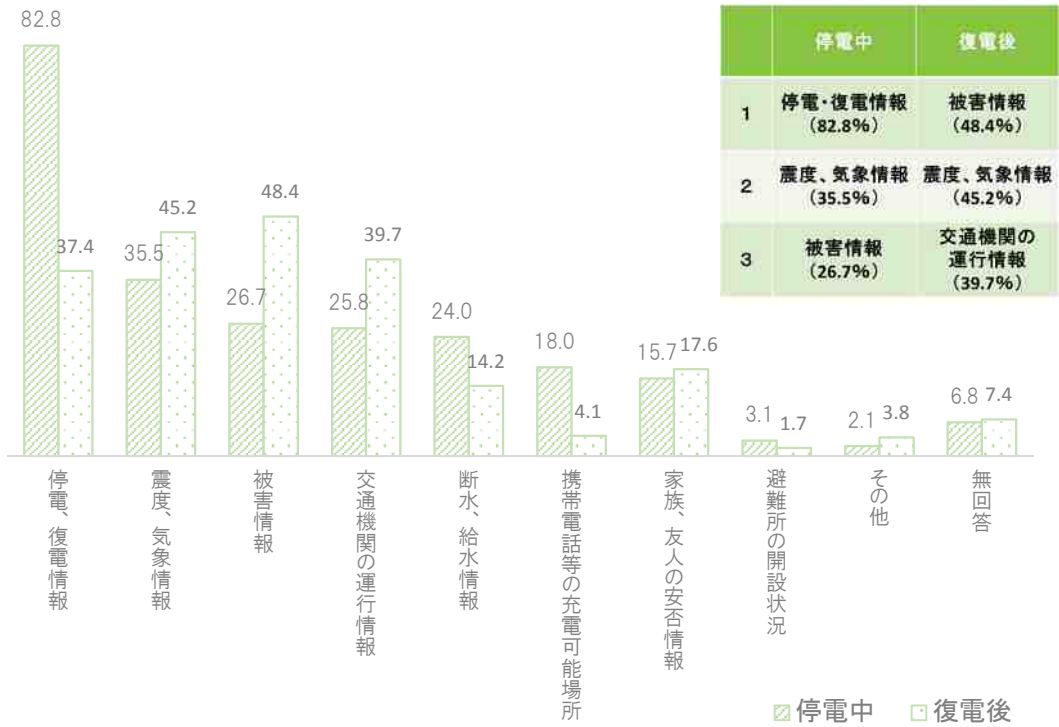
自宅に留まった(避難しなかった)方 (n=2,418)
「携帯電話等の充電」 (39.6%)
「灯り、照明の確保」 (35.5%)
「トイレ、入浴」 (24.4%)
「食料品の確保」 (21.4%)
「災害情報 (震度や停電、断水情報など) の入手」 (21.4%)

(ウ) 特に役に立った家庭の備蓄品

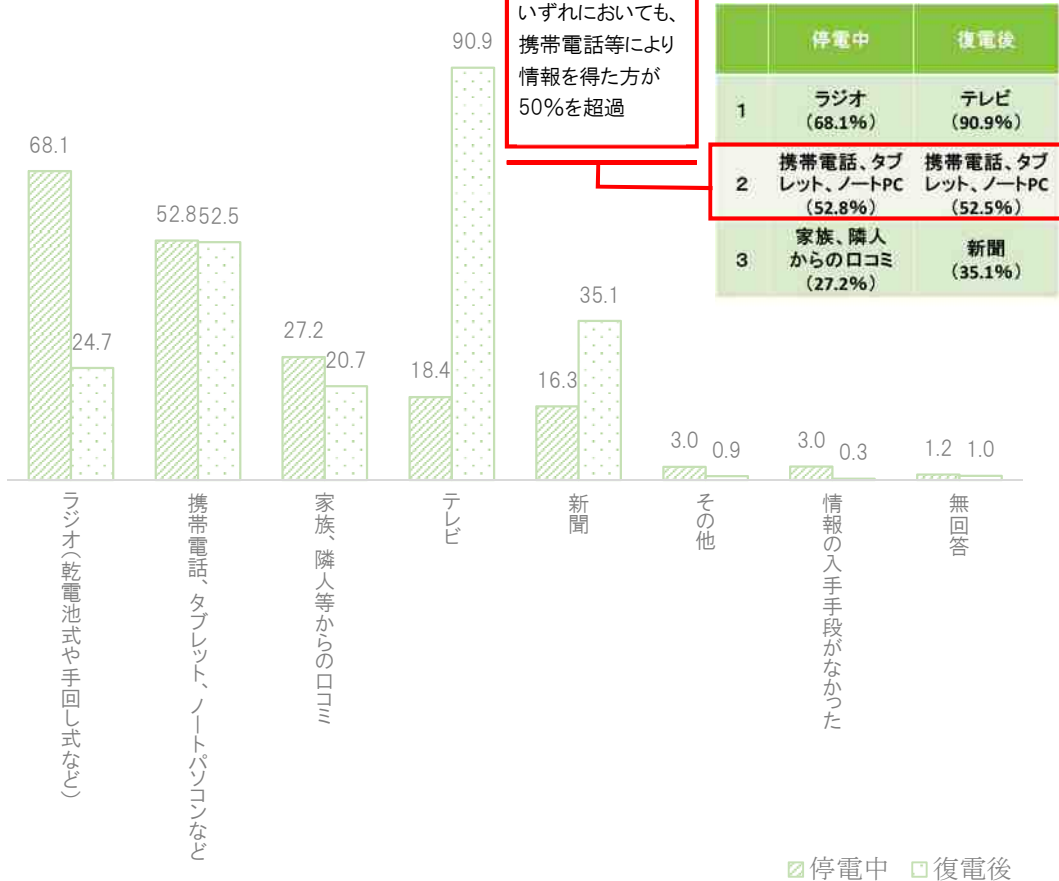


(エ) 必要とした情報とその入手手段

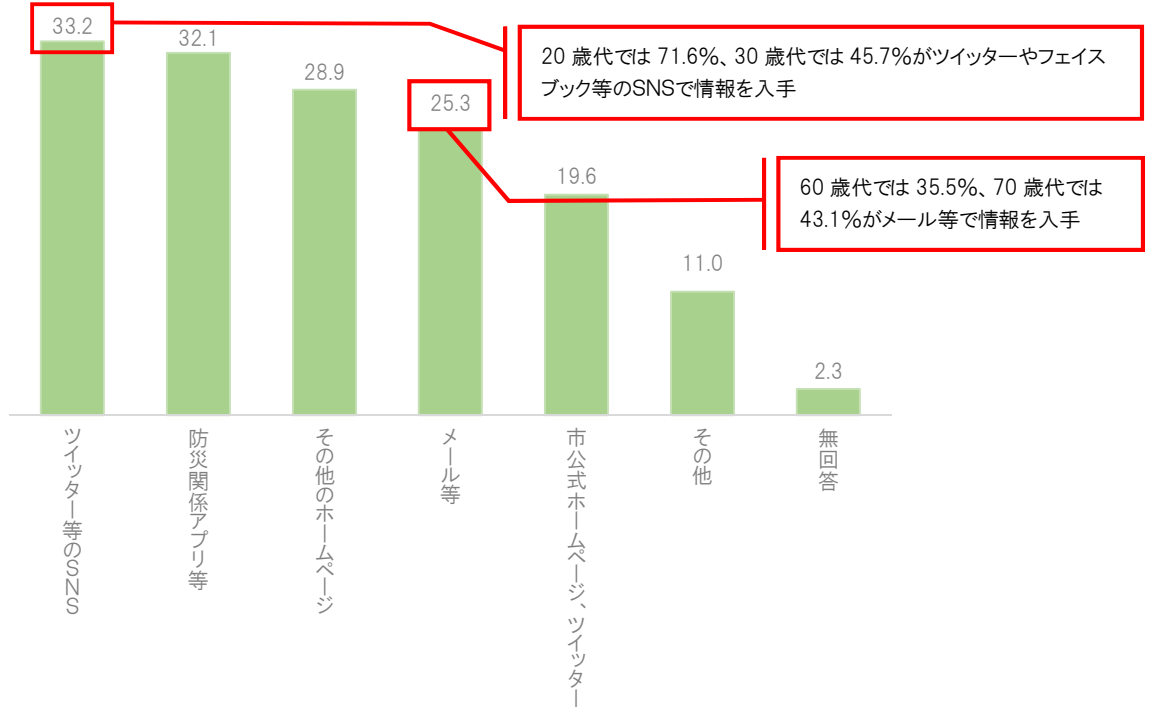
《必要とした情報》 n=3,177



《情報の入手手段》 n=3,177



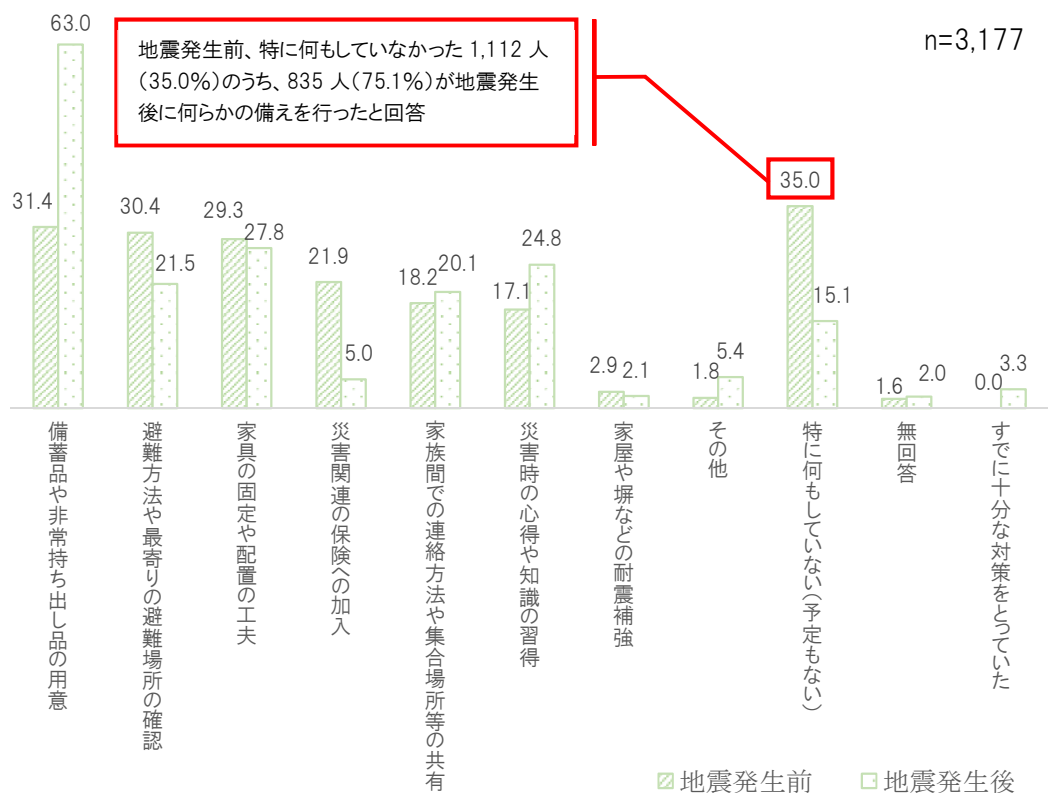
《情報の入手経路》 n=1,677（携帯電話、タブレット等により情報を入手した方のみ）



イ 地震発生前後の意識変化

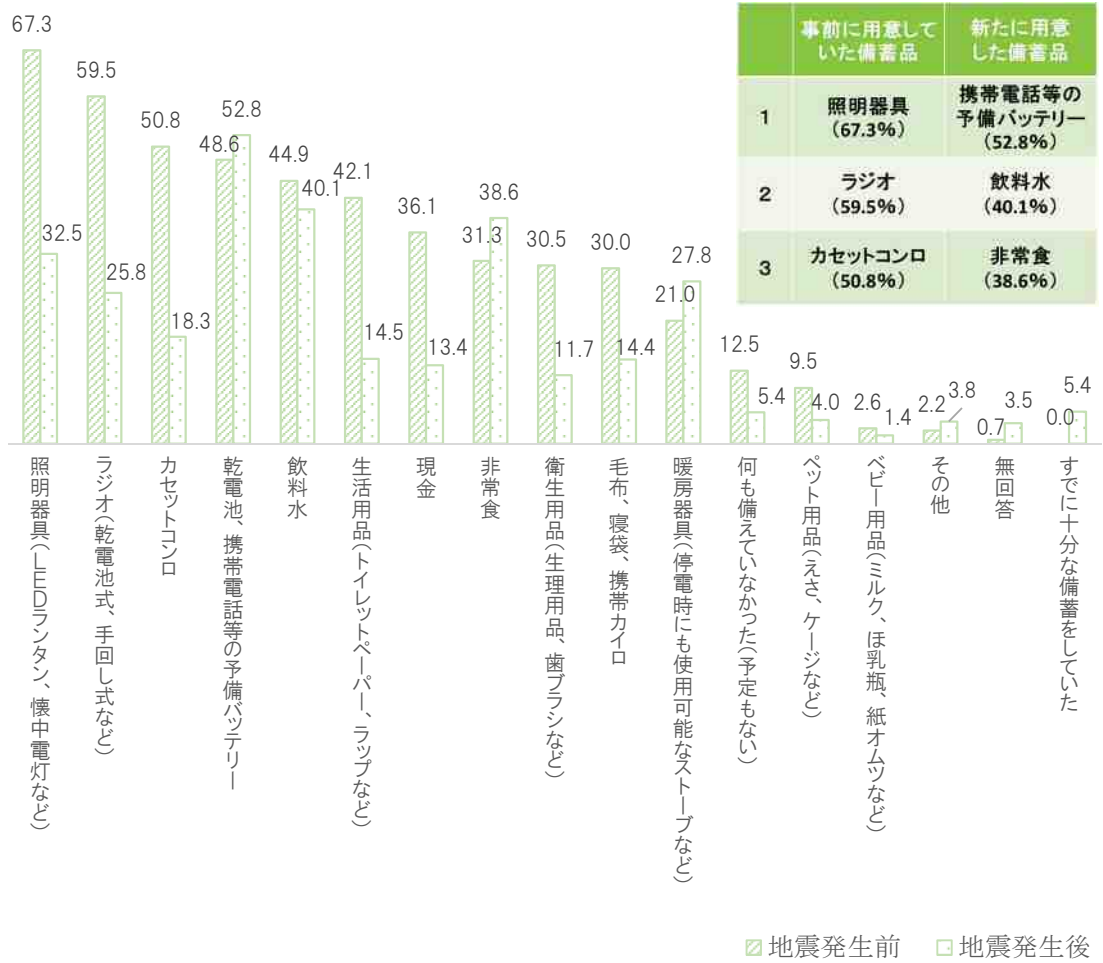
(ア) 家庭での備え

・「備えをしていた」	地震発生前：2,013人（63.4%）	地震発生後：2,634人（82.9%）
・「備えをしていなかった」	地震発生前：1,112人（35.0%）	地震発生後：481人（15.1%）



(イ) 家庭での備蓄品

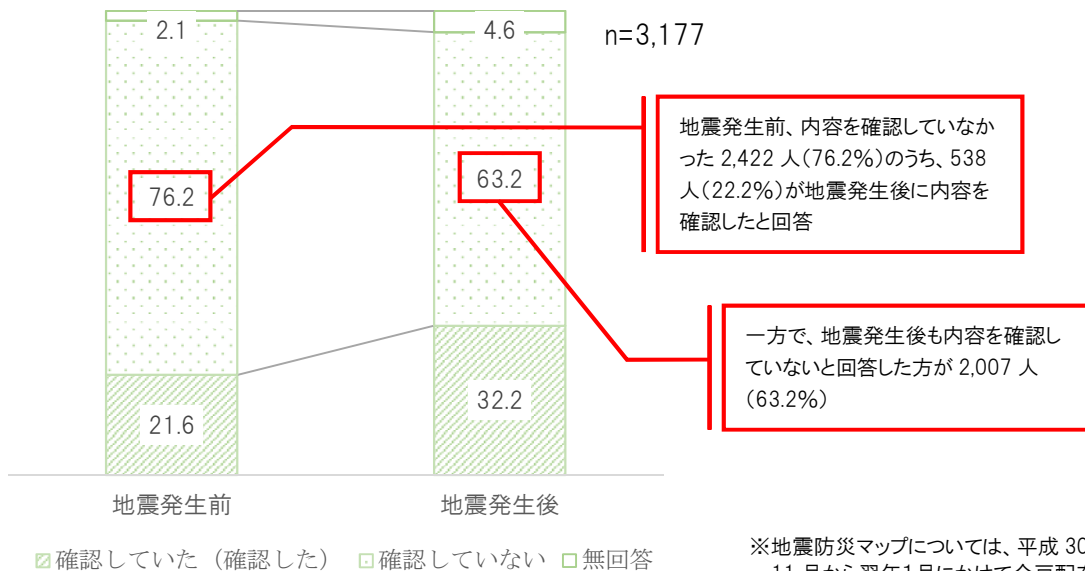
n=3,177



(ウ) 地震防災マップの活用

・「内容を確認していた (確認した)」
 地震発生前 : 687 人 (21.6%) 地震発生後 : 1,024 人 (32.2%)

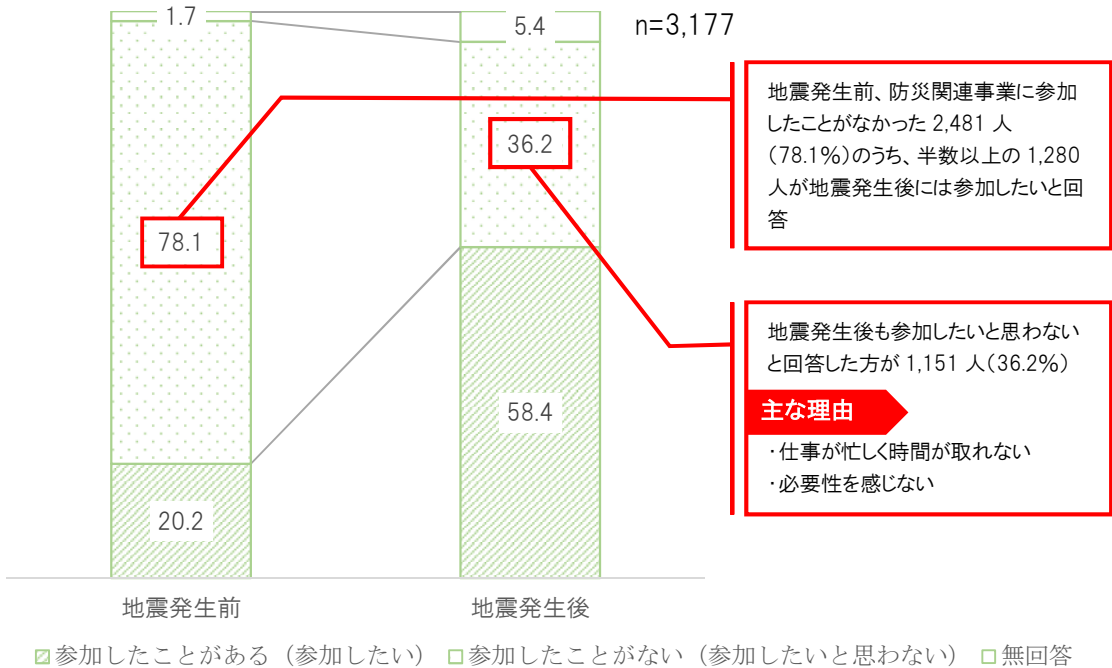
・「内容を確認したことがない」
 地震発生前 : 2,422 人 (76.2%) 地震発生後 : 2,007 人 (63.2%)



※地震防災マップについては、平成 30 年 11 月から翌年 1 月にかけて全戸配布済み

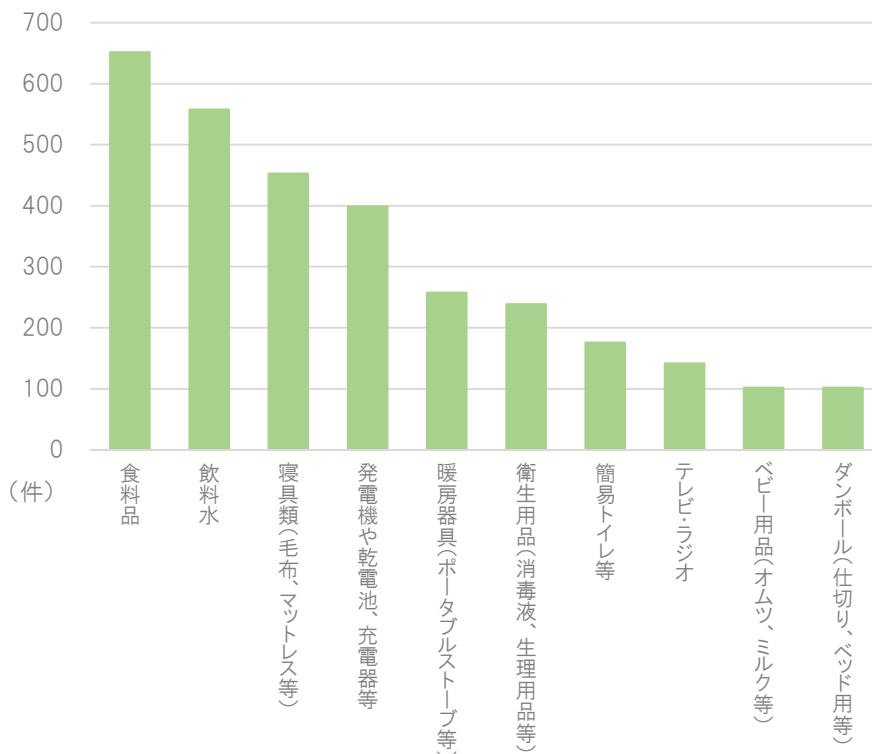
(エ) 札幌市が実施する防災訓練や講演会などの防災関連事業への参加

・「参加したことがある（参加したい）」	地震発生前：641人（20.2%）	地震発生後：1,854人（58.4%）
・「参加したことがない（参加したいと思わない）」	地震発生前：2,481人（78.1%）	地震発生後：1,151人（36.2%）



ウ その他（自由記載）

(ア) 避難所に求める備蓄物資（主なもののみ抜粋）



(イ) 札幌市の対応への評価

良かった点
「市役所等での携帯電話の充電スペースの設置」(90件) 「ツイッター等のSNSを活用した情報発信」(67件) 「全般的な対応」(44件) 「避難所の開設」(43件) 「給水所の開設」(42件) その他、道路や地下鉄、ごみ収集の復旧など
改善すべき点
「停電の復旧見込み等を含む情報発信の遅れ、不足」(441件) 「札幌市が何をしているのかわからなかった」(225件) 「デマ情報等への対応」(34件) 「清田区(里塚地区)への対応」(31件) 「地震防災マップ等」(23件) その他、携帯電話の充電や観光客対策など

(4) 調査結果から見えた市民ニーズや課題

調査結果から、避難所に求める備蓄物資や携帯電話等の充電対応に関するニーズ、市民等への情報提供体制の強化の必要性に加え、災害に対する市民の意識変化の状況等を改めて確認することができた。これらの課題や市民ニーズは、以下のとおり整理して「第3章 課題及び改善に向けた取組」へ反映させる。

避難所の開設・運営 (第3章「1(3)」)
○避難所に求める備蓄物資としては、食料品や飲料水、寝具類の充実を求める意見が多く、次いで発電機や携帯電話の充電器等の電力供給に関する物資を求める意見が多かった。
市民等への情報提供 (第3章「1(4)」)
○停電中においては、68.1%の方がラジオにより情報を入手していた。 ○停電中と電力復旧後のいずれにおいても、50%以上の方が携帯電話やタブレット等により情報を入手しており、そのうち20歳代では71.6%がツイッターやフェイスブック等のSNSを、60歳代以上では38.7%がメール等を活用して情報を入手していた。 ○札幌市の対応について、ツイッター等のSNSを活用した情報発信に対する評価が高かった一方、情報発信の遅れや市がどのような対応をしていたのかわからなかったなどの意見も多かった。

停電による影響（第3章「1(7)」）

- 多くの市民にとって、発生した地震そのものよりも停電による生活への影響が大きく、避難した方と避難しなかった方のいずれにおいても、携帯電話等の充電に関するニーズが高かった。
- 札幌市の対応への評価として、良かった点と改善すべき点のいずれにおいても、携帯電話等の充電スペースの設置に関する意見が多く挙げられるなど、市民の関心が高かった。

その他

- 災害への備えを行っている家庭の割合、地震防災マップの活用状況や防災関連事業への参加意欲は、地震発生前の状況と比較するといずれも上昇しており、防災に対する市民の意識は確実に向上している。
- 札幌市の対応について、地震防災マップの個別配付、各種ハザードマップの内容の充実や周知を求める意見が挙げられた。
※地震防災マップは、平成30年11月から翌年1月にかけて全戸配布済み。
- 地震発生後の地震防災マップの確認状況や防災関連事業への参加意欲については、いずれも上昇しているものの更なる向上が必要であり、各種ハザードマップの活用に関する啓発の強化や、防災訓練等の実施時期や内容、手法の見直し等が求められている。