
災害時におけるホームページ・SNS 等
を活用した情報発信に関する
調査研究業務
1 年目報告書

令和3年3月

東京都調布市・府中市・狛江市

株式会社アール・ピー・アイ

目 次

I.	事業概要	1
第1章	調査研究の目的と構成	3
1.	調査研究の背景と目的	3
2.	調査研究のフロー	4
第2章	実施概要	5
1.	文献調査及び先進事例調査の実施	5
2.	自治体アンケートの実施	5
3.	3市住民WEBアンケートの実施	5
4.	3市関連団体インタビューの実施	5
5.	3市勉強会の実施	6
6.	有識者インタビュー	6
II.	実施結果	7
第1章	文献調査及び先進事例調査の実施	9
1.	調査の対象	9
2.	事例紹介	10
第2章	自治体アンケートの実施	13
1.	調査の概要	13
2.	調査結果	14
3.	調査票	23
第3章	3市住民WEBアンケートの実施	31
1.	調査の概要	31
2.	調査結果	32
3.	調査票	46
第4章	3市関連団体インタビューの実施	62
1.	調査の概要	62
2.	調査結果	63
3.	調査票	72

第5章	3市勉強会の実施	77
1.	実施概要	77
2.	第一回勉強会実施結果	78
3.	第二回勉強会実施結果	97
第6章	有識者インタビュー	116
1.	実施概要	116
2.	インタビュー結果のまとめ	117

I. 事業概要

第1章 調査研究の目的と構成

1. 調査研究の背景と目的

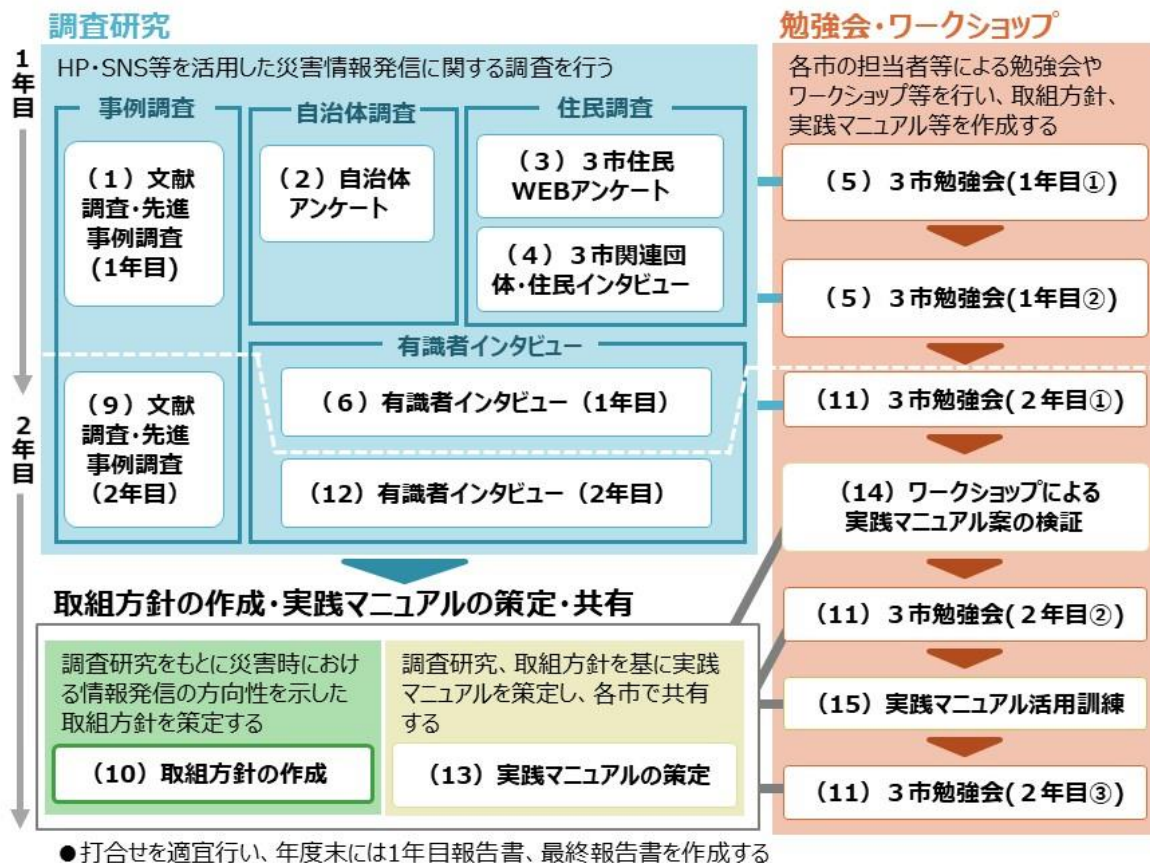
近年、大型台風や局地的集中豪雨、首都直下型地震など、自然災害が多発する中、災害時に重要な役割を担う災害情報の発信が多様化している。従来から活用されているテレビやラジオ、防災行政無線に加え、デジタル放送、Lアラート、ホームページ、緊急速報メール、SNS、スマートフォンの防災アプリ、コミュニティFMなど、多種多様な媒体が活用されている。

自治体による災害情報の発信は、被害を免れたり、二次災害を回避したりするための情報であり、住民の生命や財産を守るために重要な役割を担う。そのため、迅速性、正確性、確実性が求められる。しかし、災害情報の発信を担う自治体職員においては、災害時には正確な情報の収集・把握に加え、報道対応や問合せ対応など、平常時とは異なる業務内容や人員配置、行政職員の被災や行政施設自体の被災などの理由により、十分な対応ができない場合も想定される。業務継続計画を策定するなど、あらゆる場合を想定した上で、災害情報の収集・発信についてもシミュレーションしておくことが重要である。

これらの状況を踏まえると、災害情報を迅速・正確・確実に住民に届けるためには、行政職員が抱える課題を抽出した上で、より効果的・効率的な情報発信の手法を整理するとともに、実践できるような体制・仕組みの構築が必要である。インターネット環境の充実やスマートフォンの普及などにより、ホームページやSNS、コミュニティFM等を活用した情報発信が有効的であると考えられることから、本業務では、府中市・調布市・狛江市（以下「3市」という。）協働で、災害時におけるホームページ・SNS等を活用した情報発信をテーマとした調査研究を行い、より効果的・効率的な情報発信を行うための取組方針の策定や実践マニュアルの作成を行うことで、市民生活の向上につなげるものである。

2. 調査研究のフロー

本調査研究のフローは以下のとおりである。なお、本事業は2か年事業として実施しており、本報告書は1年目に実施したものを取りまとめている。



第2章 実施概要

1. 文献調査及び先進事例調査の実施

ホームページやSNS、コミュニティFM等を活用した自治体による災害情報の発信について、各種調査報告や既往研究、先進自治体等の事例調査を行った。事例調査結果は3市勉強会で共有した。

2. 自治体アンケートの実施

東京都内の市区町村（島しょ地域を除く）の災害情報発信の担当部局を対象に、災害時の情報発信の現状と課題を把握するためのアンケートを実施した。アンケートでは、自治体職員が災害情報を発信する上での課題や負担感を把握した。

○調査対象	東京都の島しょ地域を除く市区町村の災害情報発信の担当部局 53件
○調査方法	メールでの配布、メールでの回収
○回収数	53件（回収率100%）
○実施時期	2020年12月10日～2021年1月5日（最終回答日 1月27日）

3. 3市住民WEBアンケートの実施

3市の住民を対象に、災害時の情報収集に関する現状やニーズ等を把握するためのアンケートを実施した。アンケートでは、住民が災害情報を入手する上での課題や必要とする情報等を把握することで、ホームページ、SNS、コミュニティFM等を活用した災害情報の発信についてのポイントや改善点などを明らかにした。

○調査対象	3市在住の18歳～69歳の男女
○調査方法	インターネットによる調査
○回収数	1260件
○実施時期	2020年12月22日～28日

4. 3市関連団体書面インタビューの実施

インターネット調査では把握しきれない、インターネットやSNSを利用しないまたは配慮が必要な方（障害者や子育て世帯、高齢者、外国人）を対象に、災害時の情報収集に関する現状やニーズ等を把握するため、書面で意見を聴取した。調査では、対象者の災害情報の入手方法や必要とする情報、Webアンケート対象者との違いや留意点等を明らかにした。

○調査対象	3市内にある、子育て世帯、障害者、高齢者、外国人などを支援する団体など
○調査方法	書面による調査
○回収数	31件
○実施時期	2021年3月23日～29日

5. 3市勉強会の実施

3市の広報・防災担当者を対象に2回開催した勉強会では、調査結果の報告や調査設計・方針等に対する意見交換等を通じて、次年度の取組方針及び実践マニュアル策定に向けて各市の現状を共有し、課題を抽出した。

< 第一回勉強会 >

○実施日時	2020年11月12日 15:00～17:00
○参加者数	10名
○実施内容	事業概要の説明、事例紹介、各市の取組共有、調査内容に関する意見交換

< 第二回勉強会 >

○実施日時	2021年3月23日 14:30～16:30
○参加者数	11名
○実施内容	調査結果の報告、事例紹介、調査内容に関する意見交換

6. 有識者インタビュー

インターネットや防災、障害者支援等の専門的知見を有する有識者から、調査内容や取組方針等に関するアドバイス等を受けるためのヒアリングを行った。ヒアリングは2名の有識者を対象に、オンラインで実施した。

○対象者	田中淳氏（東京大学大学院情報学環 総合防災情報研究センター） 関根千佳氏（株式会社ユーディット）
○実施方法	zoomによるオンラインインタビュー
○実施時期	2021年3月1日 10:00～12:00（関根氏） 2021年3月4日 16:00～17:30（田中氏）

II. 實施結果

第1章 文献調査及び先進事例調査の実施

ホームページやSNS、コミュニティFM等を活用した自治体による災害情報の発信について、各種調査報告や既往研究、先進自治体等の事例調査を行った。事例調査結果は3市勉強会で共有した。

1. 調査の対象

3市の現状や課題を踏まえ、取組方針の参考となるような事例を調査対象とした。事例調査の対象は次のとおり。

NO	対象文献・事例地域名	主な内容
1	東京都三鷹市	同時マルチキャスト配信により同時配信を実施
2	埼玉県	官民連携の取組を実施
3	災害情報の発信におけるSNSの活用事例	平成28年4月の熊本地震での活用、平成28年8月の台風10号での活用
4	災害情報の発信におけるコミュニティFMの活用事例	FMおだわら（神奈川県小田原市）の事例
5	神奈川県	防災チャットボット「SOCDA（ソクダ）」を活用した実証実験
6	内閣府	内閣府防災LINE「内閣府防災」
7	滋賀県	「しが防災ベース」
8	市町村における災害時の体制	災害時の人員体制

2. 事例紹介

(1) 東京都三鷹市：同時マルチキャスト配信により同時配信を実施

三鷹市では、災害など緊急情報の市民への発信は、原則として防災行政無線を使用している。防災行政無線の放送内容は、ホームページ、Twitter、安全安心メール、ケーブルテレビ、IP 告知システムで同時マルチキャスト配信（一度の操作で、複数の媒体に同時に同じ内容の情報が発信可能）を行っており、人員および時間の削減をはかっている。

三鷹市公式 Twitter では、配信内容を災害情報等に限定し、防災行政無線やホームページ等を補完する媒体として運用している。原則リプライは行わず、公共性の高いアカウントのツイート以外はフォロー、リツイートをしていない。

(2) 埼玉県：官民連携の取組を実施

埼玉県では、ホームページと防災情報メールで災害情報を発信している。官民連携の取り組みとして、楽天ブログで危機管理・災害情報サイトを開設し、警報や発災情報を発信している。そのほか、Twitter、Facebook なども活用し、災害情報を発信している。



【図 埼玉県の防災情報の発信（防災・減災における SNS 等の民間情報の活用等に関する検討会 検討会資料（平成 26 年 9 月 首相官邸 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT 総合戦略本部）新戦略推進専門調査会分科会 防災・減災分科会））】

(3) 災害情報の発信における SNS の活用事例

① 熊本県熊本市の事例（平成 28 年 4 月の熊本地震での活用）

平常時に熊本市の魅力を発信する公式 Facebook アカウントを使用し、発災直後は注意喚起を中心とした情報を発信した。その後、避難所の開設、診療中の医療機関、罹災調査等生活再建支援等に係る情報を発信した。

② 大分県日田市の事例（平成 28 年 4 月の熊本地震での活用）

平常時に行政情報一般を発信する公式 Facebook アカウントにおいて、災害情報を発信した。災害時の緊急情報を発信していることを閲覧者に印象付けるため、トップページのデザインを変更した。

③ 岩手県宮古市の事例（平成 28 年 8 月の台風 10 号での活用）

平常時に行政情報一般を発信する公式 twitter アカウントにおいて、災害情報を積極的に発信した。具体的には、防災行政無線で発信した内容を公式 twitter にて文字情報として発信した。

④ 北海道南富良野町の事例（平成 28 年 8 月の台風 10 号での活用）

平常時に南富良野町等に関する情報を発信する公式 Facebook アカウント において、災害情報を積極的に発信した。テキスト情報のほかに、町役場等に貼り出された災害関係情報等の貼り紙を撮影し画像データとして発信した。このことで画像検索も可能とし、SNS を利用する者の目に留まる可能性を広げ閲覧数拡大を図った。また、状況の変化に応じ完了した内容については、適宜削除等に関する情報も配信した。

（4）災害情報の発信におけるコミュニティ FM の活用事例

① FM おだわら（神奈川県小田原市）の事例

FM おだわらでは、行政や地元メディアケーブルテレビ等との連携した取組みを展開している。具体的には、J-COM 湘南・神奈川小田原局と同時生放送（サイマルキャスト放送）を開始。小田原市役所本庁舎内の FM おだわらスタジオに J-COM で生中継ができる環境を整備した。災害が発生した場合に、生放送で災害情報を発信することとしている。

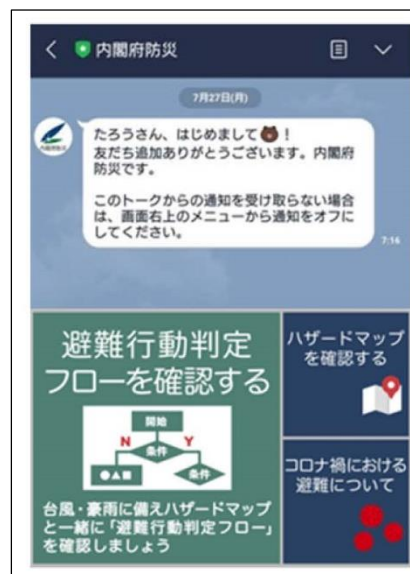
（5）神奈川県による実証実験：防災チャットボット「SOCDA（ソクダ）」の実証実験

神奈川県では、県と 15 市町をオンラインで結び、防災チャットボット「SOCDA」を活用した避難や情報収集の実証実験を実施した。今回の実証実験では、「避難所の混雑状況を表示」「住民に LINE を通じて最適な避難所や適切な避難方法を提示」「避難所に着くと避難済みとして集計され、混雑状況に反映」「住民が被害状況を写真や文章で投稿すると、情報を地図上で共有」などを行った。

※SOCDA は、「対話型災害情報流通基盤」で、国民一人ひとりの避難と災害対応機関の意思決定を支援するチャットボット国立研究開発法人防災科学技術研究所（NIED）、国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）、株式会社ウェザーニューズが、LINE 株式会社の協力を得て、研究開発を実施している。SOCDA は、LINE 公式アカウント「AI 防災支援システム」の開設により、住民と災害対応を担う行政機関の間における、情報の“収集”と“提供”の両面にわたるやり取りを可能とし、災害時における適切な行動をサポートする。

(6) 内閣府防災 LINE「内閣府防災」

内閣府では、「避難行動判定フロー」を LINE 公式アカウント「内閣府防災」で確認できる仕組みを構築した。



【出典 内閣府ホームページ「LINE 公式アカウント「内閣府防災」の画面イメージ】

(7) 滋賀県「しが防災ベース」

滋賀県では、防災について誰でも情報交換や交流ができる Facebook グループ「しが防災ベース」を設置した。

「しが防災ベース」では、Facebook を通じてオンライン上で防災をテーマにした情報交換・交流を行うことが可能である。防災関連のイベント情報や、企業・団体の取組事例、家庭や地域での生活防災アイデアなど、自由に投稿することができる。また、災害や防災について疑問に思っていることや、防災に取り組む際に困っていることなどの質問や相談事も投稿することができる。滋賀県としても、身近な防災アイデアの募集企画や、研修映像のライブ配信などを投稿している。

(8) 市町村における災害時の体制

① 大分県日田市

大分県日田市では、災害対策本部内に「電話対応班」を設定し、市役所への市民通報等を担当している。また、非常時には、歴代の防災担当者が応援にかけつけて業務にあたっている。

② 茨城県日立市

茨城県日立市では、災害対策本部の組織体制として、「財政部」に「調査班」を配置し、市民及び職員からの情報収集を担当している。具体的には、市民からの電話対応や参集した職員への面談対応などを行っている。また、非常事態時は市職員全員出動体制とし、さらに人員補完として、非常勤職員、臨時職員、OB 職員の活用も検討している。

第2章 自治体アンケートの実施

東京都内の市区町村（島しょ地域を除く）の災害情報発信の担当部局を対象に、災害時の情報発信の現状と課題を把握するためのアンケートを実施した。アンケートでは、自治体職員が災害情報を発信する上での課題や負担感を把握した。

1. 調査の概要

○調査対象：東京都の島しょ地域を除く市区町村の災害情報発信の担当部局 53件

○調査方法：メールでの配布、メールでの回収

回答先：株式会社アール・ピー・アイ メール study_biz@rpi.co.jp

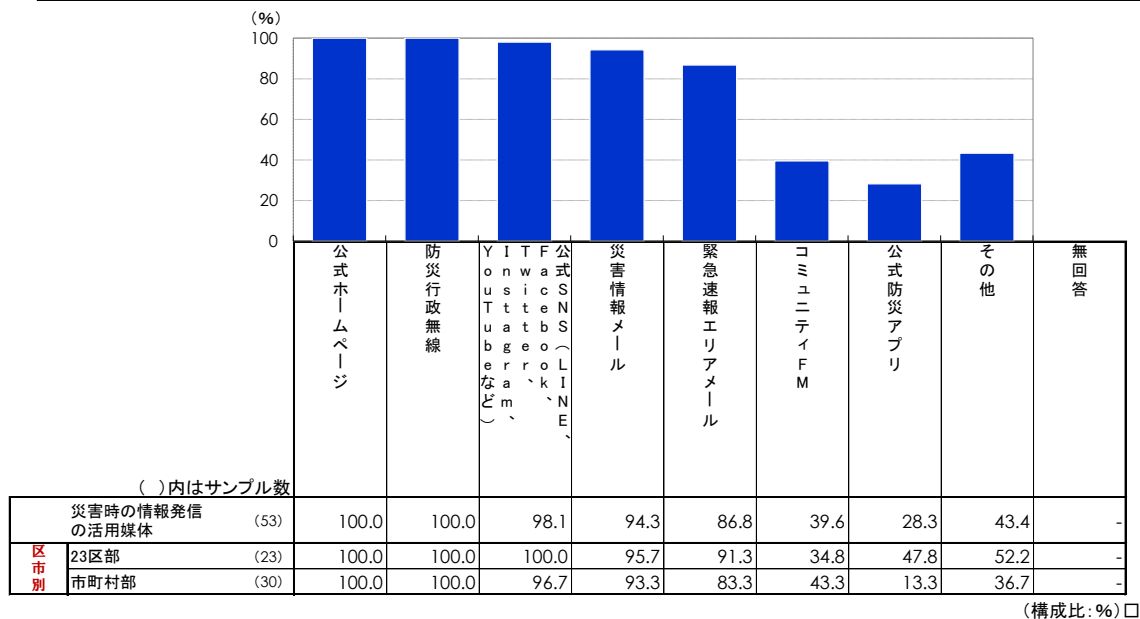
○回収数：53件（回収率100%）

○実施時期：2020年12月10日～2021年1月5日（最終回答日 1月27日）

2. 調査結果

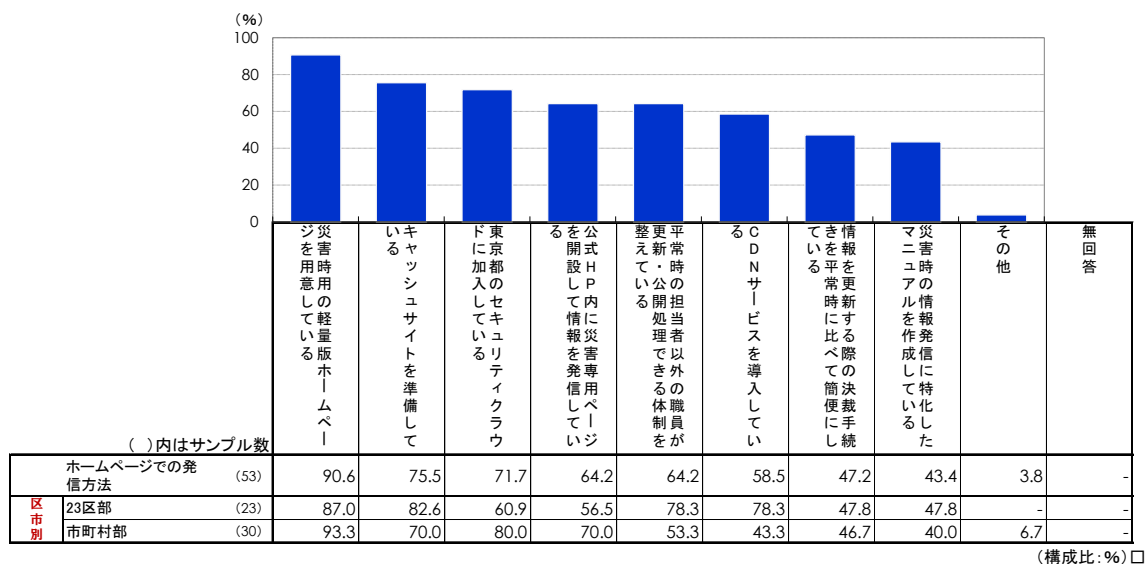
(1) Q1 住民に対して、どのような媒体を活用して災害情報を発信していますか。

- 災害情報の発信では、ほとんどの自治体で「公式ホームページ」(100%)、「防災行政無線」(100%)、「公式SNS」(98%)、「災害情報メール」(94%)、「緊急速報エリアメール」(89%)が活用されている
- 「コミュニティFM」の活用は40%、「公式防災アプリ」の活用は28%にとどまる



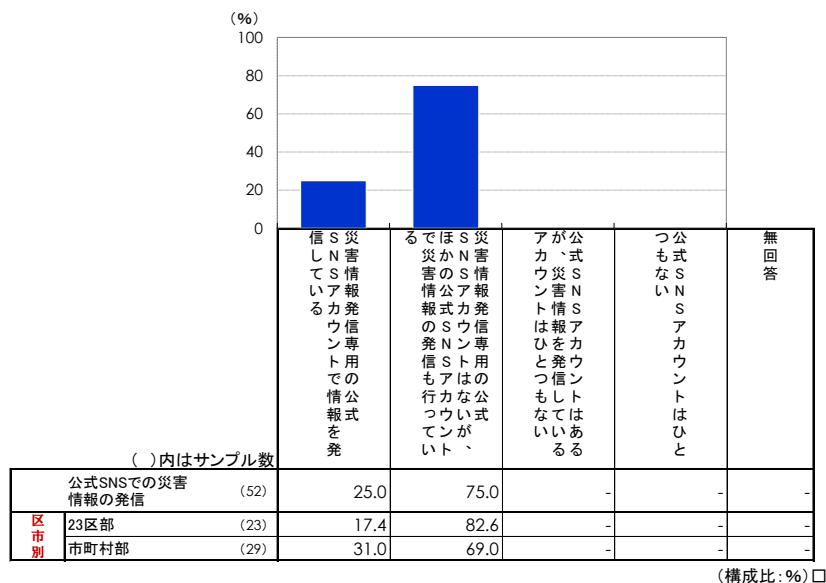
(2) Q2 公式ホームページにおいて、どのように災害情報を発信していますか。(※Q1で「1.公式ホームページ」と回答した方のみ)

- 公式ホームページでの発信方法では、「災害時用の軽量版ホームページを用意している」が91%でもっとも多く、「キャッシュサイトを準備している」が76%、「東京都のセキュリティクラウドに加入している」が72%で続く



(3) Q3-1 公式 SNS を活用した災害情報発信の現状についてお答えください。(※Q1 で「2. 公式 SNS」と回答した方のみ)

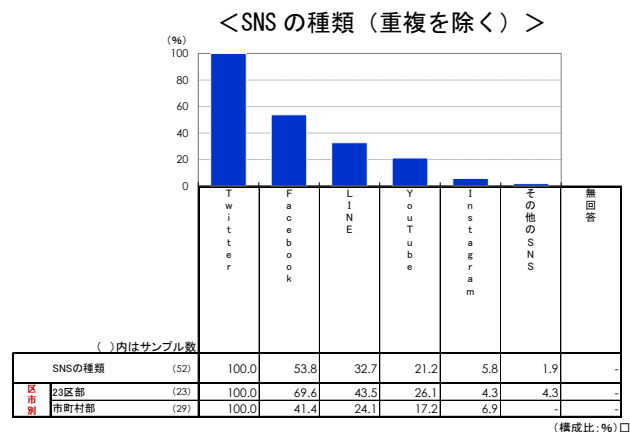
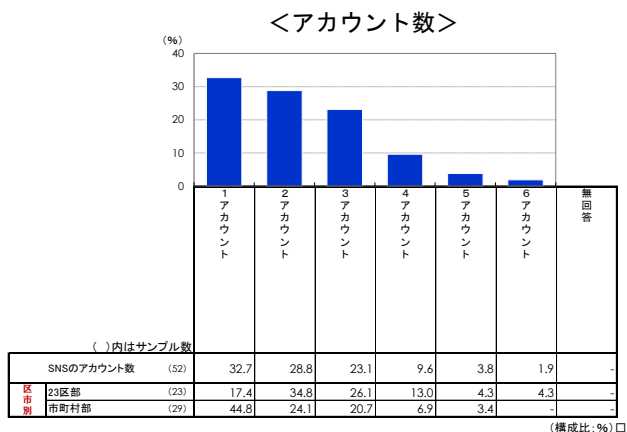
- 「災害情報発信専用の公式 SNS アカウントで発信している」自治体が 25%、「ほかの公式アカウントで災害情報の発信も行っている」自治体が 75%
- 市町村部のほうが 23 区部よりも「災害情報発信専用の公式 SNS アカウントで発信している」自治体の割合が多い



(4) Q3-2 災害情報を発信している SNS の管理者等についてお答えください。(※Q3-1 で「公式 SNS アカウントで災害情報を発信している」(「1」および「2」)と回答した方のみ)

○アカウント数、SNS の種類

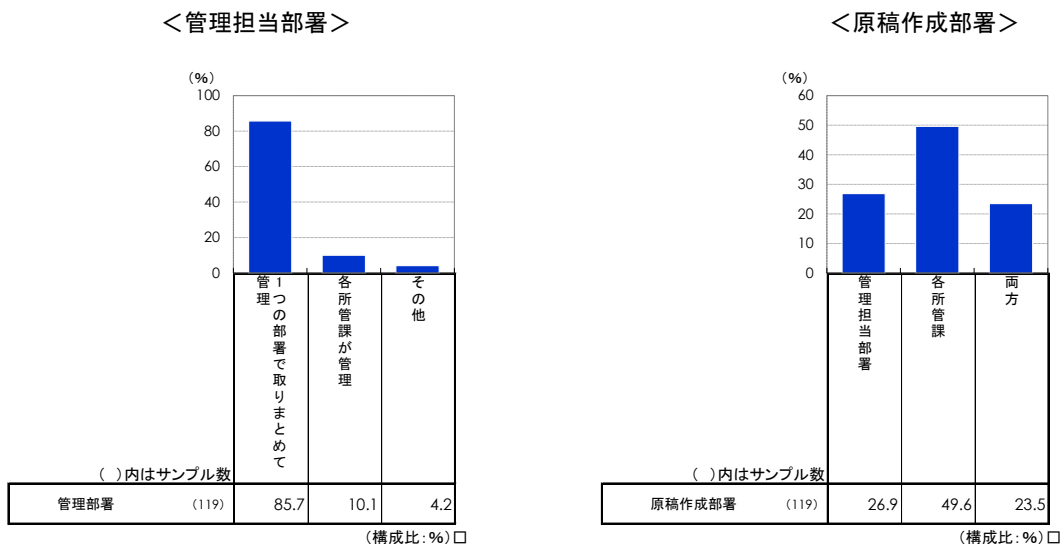
- 公式 SNS で災害情報を発信している 52 区市町村の SNS アカウント数の合計は 119 アカウント。自治体ごとにみると、「1 アカウント」が 33%、「2 アカウント」が 29%、「3 アカウント」が 23%で、平均は 2.29 アカウント
- 所有している SNS の種類 (重複を除く) は、「Twitter」が 100%、「Facebook」が 54%、「LINE」が 33%



○管理担当部署、原稿作成部署

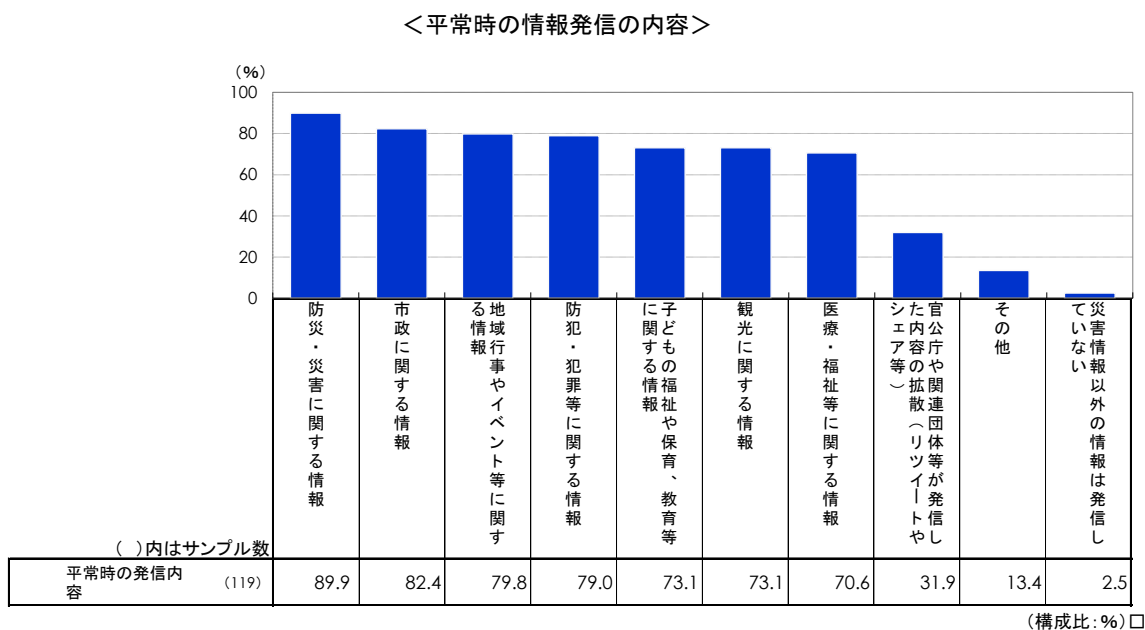
● SNS アカウント別（サンプル数は 119）にみると、管理部署は、「1つの部署で取りまとめ管理」が 86%であり、「各所管課が管理」は 10%

● 原稿作成部署は、「管理担当部署」が 27%であり、「各所管課」が 50%、「両方」が 24%



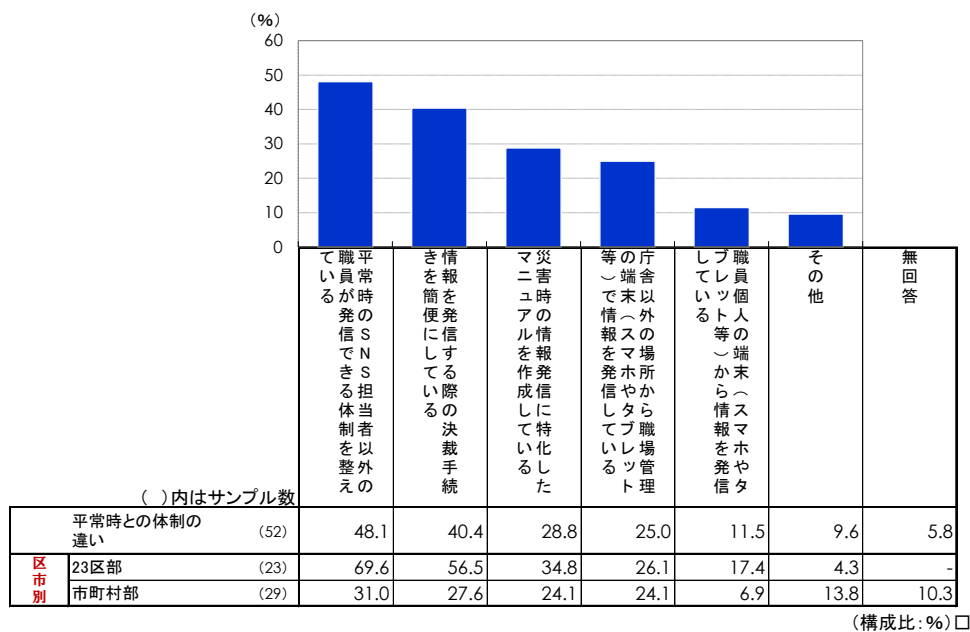
○平常時の情報発信の内容

● SNS アカウント別（サンプル数は 119）にみると、平常時の情報発信の内容は、「防災・災害に関する情報」が 90%でもっとも多く、「市政に関する情報」が 82%、「地域行事やイベント等に関する情報」が 80%、「防犯・犯罪等に関する情報」が 79%で続く



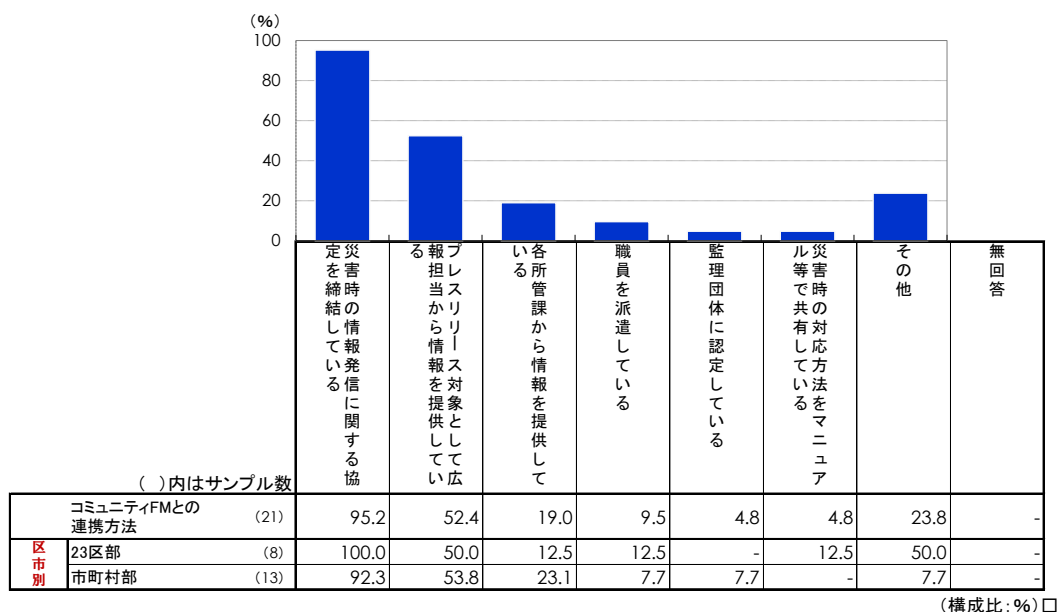
(5) Q3-3 災害時の情報発信の体制において、平常時との違いはありますか。(※Q3-1で「公式 SNS アカウントで災害情報を発信している」(「1」および「2」)と回答した方のみ)

●平常時との体制の違いは、「平常時の SNS 担当者以外の職員が発信できる体制を整えている」が 48%でもっとも多く、「情報を発信する際の決裁手続きを簡便にしている」が 40%と続く



(6) Q4 どのような方法でコミュニティ FM と連携していますか。(※ Q1 で「7. コミュニティ FM」と回答した方のみ)

●災害情報の発信で「コミュニティ FM」を活用している自治体 21 団体のうち、コミュニティ FM との連携方法は、「災害時の情報発信に関する協定を締結している」が 95%、「プレスリリース対象として広報担当から情報を提供している」が 52%



(7) Q5 地震に関する災害情報の発信について、どの媒体を活用して情報を発信していますか。

●地震に関する災害情報の発信で活用している媒体は、すべての情報において、「公式ホームページ」「公式Twitter」「災害情報メール」が上位をしめる

	全体	公式ホームページ	公式LINE	公式Facebook	公式Twitter	公式Instagram	公式YouTube	その他の公式SNS	公式防災アプリ	災害情報メール	緊急速報エリアメール	防災行政無線	コミュニティFM	いずれも該当しない	無回答	
1. 地震発生情報、震度等の情報	53 100.0	41 77.4	11 20.8	20 37.7	41 77.4	1 1.9	0 0.0	1 1.9	8 15.1	42 79.2	28 52.8	41 77.4	16 30.2	5 9.4	0 0.0	
2. 津波に関する情報	53 100.0	16 30.2	5 9.4	10 18.9	15 28.3	1 1.9	0 0.0	0 0.0	4 7.5	17 32.1	9 17.0	16 30.2	7 13.2	20 37.7	13 24.5	
3. 避難所に関する情報	53 100.0	53 100.0	17 32.1	24 45.3	51 96.2	1 1.9	0 0.0	2 3.8	9 17.0	51 96.2	17 32.1	35 66.0	16 30.2	1 1.9	0 0.0	
4. 被災状況に関する情報	53 100.0	49 92.5	14 26.4	23 43.4	45 84.9	1 1.9	0 0.0	2 3.8	8 15.1	42 79.2	13 24.5	25 47.2	16 30.2	2 3.8	1 1.9	
5. ライフライン等の復旧に関する情報	53 100.0	47 88.7	13 24.5	22 41.5	47 88.7	1 1.9	0 0.0	3 5.7	9 17.0	44 83.0	10 18.9	23 43.4	16 30.2	3 5.7	1 1.9	
6. 復旧・復興支援等に関する情報 (罹災証明、仮設住宅、復興支援など)	53 100.0	51 96.2	13 24.5	21 39.6	43 81.1	1 1.9	0 0.0	2 3.8	7 13.2	41 77.4	9 17.0	13 24.5	14 26.4	1 1.9	0 0.0	
7. 日頃の備えや避難生活に有益な情報	53 100.0	52 98.1	14 26.4	19 35.8	35 66.0	1 1.9	5 9.4	2 3.8	8 15.1	26 49.1	3 5.7	6 11.3	12 22.6	1 1.9	0 0.0	
8. その他	53 100.0	6 11.3	1 1.9	3 5.7	6 11.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 5.7	8 15.1	1 1.9	3 5.7	2 3.8	4 7.5	39 73.6	
		太字 各カテゴリ上位1位				各カテゴリ上位2位・3位				上段:件数(人)、下段:構成比(%)						

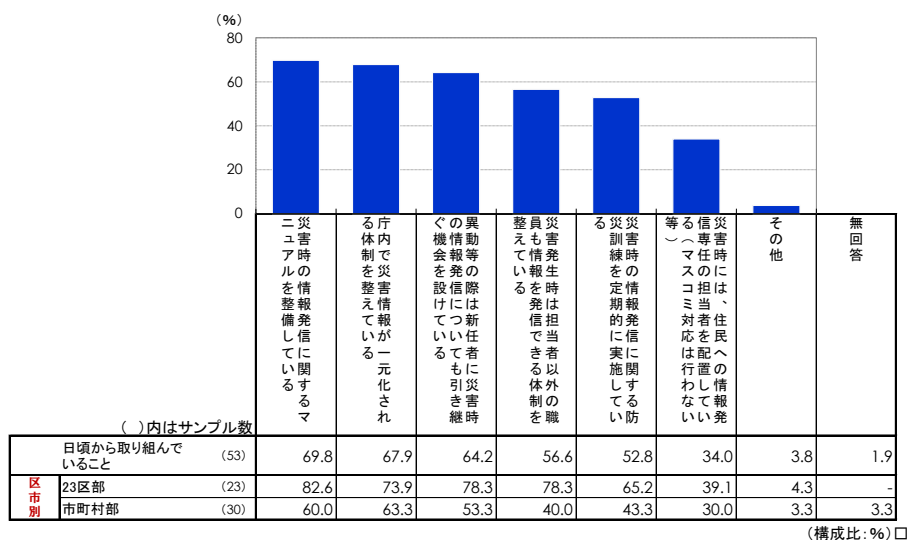
(8) Q6 台風・暴風雨等の風水害に関する災害情報の発信について、どの媒体を活用して情報を発信していますか。

●風水害に関する災害情報の発信で活用している媒体は、すべての情報において、「公式ホームページ」「公式Twitter」「災害情報メール」が上位をしめる

	全体	公式ホームページ	公式LINE	公式Facebook	公式Twitter	公式Instagram	公式YouTube	その他の公式SNS	公式防災アプリ	災害情報メール	緊急速報エリアメール	防災行政無線	コミュニティFM	いずれも該当しない	無回答	
1. 警報、注意報などの気象情報	53 100.0	46 86.8	14 26.4	24 45.3	48 90.6	0 0.0	0 0.0	2 3.8	10 18.9	47 88.7	14 26.4	28 52.8	14 26.4	3 5.7	0 0.0	
2. 避難準備・高齢者等避難開始、避難勧告、避難指示などの情報	53 100.0	50 94.3	17 32.1	25 47.2	52 98.1	0 0.0	0 0.0	2 3.8	10 18.9	49 92.5	37 69.8	47 88.7	15 28.3	1 1.9	0 0.0	
3. 河川の氾濫警戒情報・氾濫情報	53 100.0	47 88.7	16 30.2	24 45.3	46 86.8	0 0.0	1 1.9	2 3.8	9 17.0	44 83.0	24 45.3	32 60.4	14 26.4	4 7.5	0 0.0	
4. 避難所に関する情報	53 100.0	52 98.1	17 32.1	25 47.2	50 94.3	0 0.0	1 1.9	2 3.8	10 18.9	50 94.3	17 32.1	33 62.3	16 30.2	1 1.9	0 0.0	
5. 被災状況に関する情報	53 100.0	47 88.7	15 28.3	23 43.4	44 83.0	0 0.0	0 0.0	2 3.8	9 17.0	41 77.4	12 22.6	20 37.7	14 26.4	2 3.8	1 1.9	
6. ライフライン等の復旧に関する情報	53 100.0	46 86.8	13 24.5	22 41.5	45 84.9	0 0.0	0 0.0	2 3.8	10 18.9	41 77.4	9 17.0	20 37.7	15 28.3	4 7.5	1 1.9	
7. その他	53 100.0	7 13.2	1 1.9	4 7.5	6 11.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 5.7	8 15.1	0 0.0	5 9.4	2 3.8	4 7.5	38 71.7	
		太字 各カテゴリ上位1位				各カテゴリ上位2位・3位				上段:件数(人)、下段:構成比(%)						

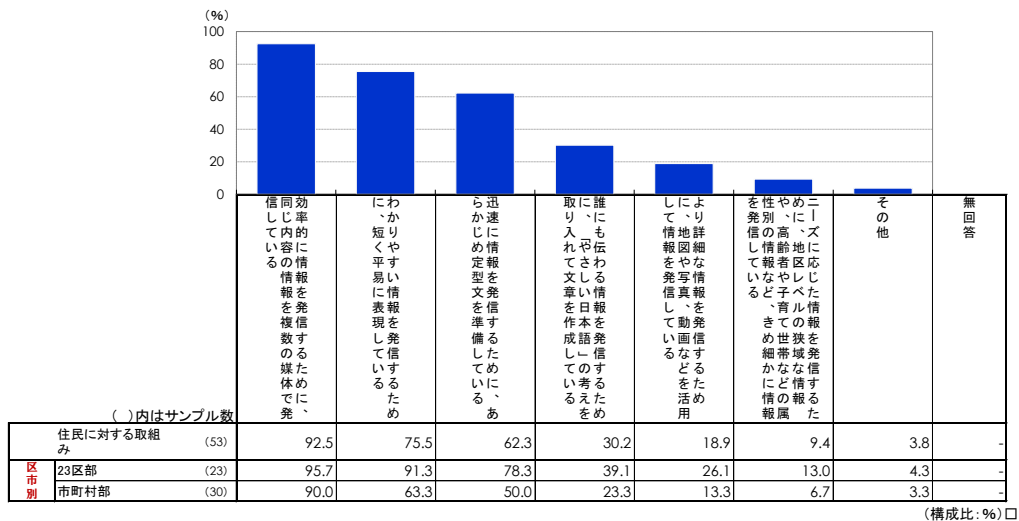
(9) Q7 災害時の円滑な情報発信のため日頃から取り組んでいること、備えていることはありますか。

●災害時の情報発信のために日頃から取り組んでいることは、「災害時の情報発信に関するマニュアルを整備している」が70%、「庁内で災害情報が一元化される体制を整えている」が68%、「異動等の際は新任者に災害時の情報発信についても引き継ぐ機会を設けている」が64%、「災害発生時は担当者以外の職員も情報を発信できる体制を整えている」が57%、「災害時の情報発信に関する防災訓練を定期的実施している」が53%



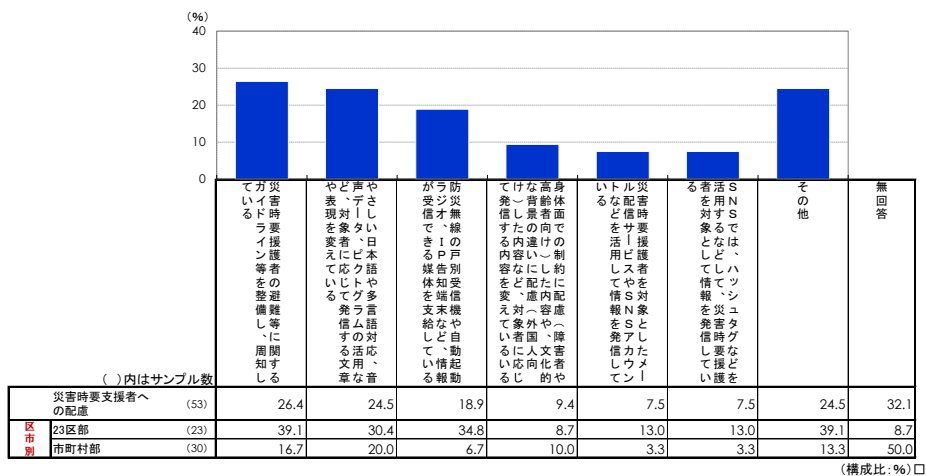
(10) Q8 住民に対する災害情報の発信においてどのような取り組みを行っていますか。

●住民に対する災害情報発信に関する取り組みとしては、「効率的に情報を発信するために、同じ内容の情報を複数の媒体で発信している」が93%、「わかりやすい情報を発信するために、短く平易に表現している」が76%、「迅速に情報を発信するために、あらかじめ定型文を準備している」が62%



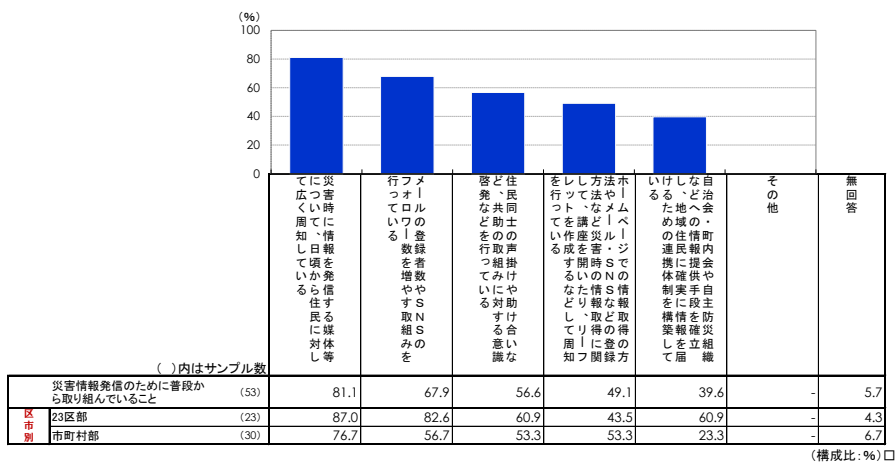
(11) Q9 災害時要援護者（障害者、高齢者、外国人など）に対して配慮していることや工夫していることはありますか。

- 災害時要援護者に対して配慮している点は、「災害時要援護者の避難等に関するガイドライン等を整備し、周知している」が26%、「やさしい日本語や多言語対応、音声データ、ピクトグラムを活用など、対象者に応じて発信する文章や表現を変えている」が25%、「防災無線の戸別受信機や自動起動ラジオ、IP告知端末など、情報が受信できる媒体を支給している」が19%
- その他としては、外国人向けの多言語対応、電話等による発信サービスなどがあげられている



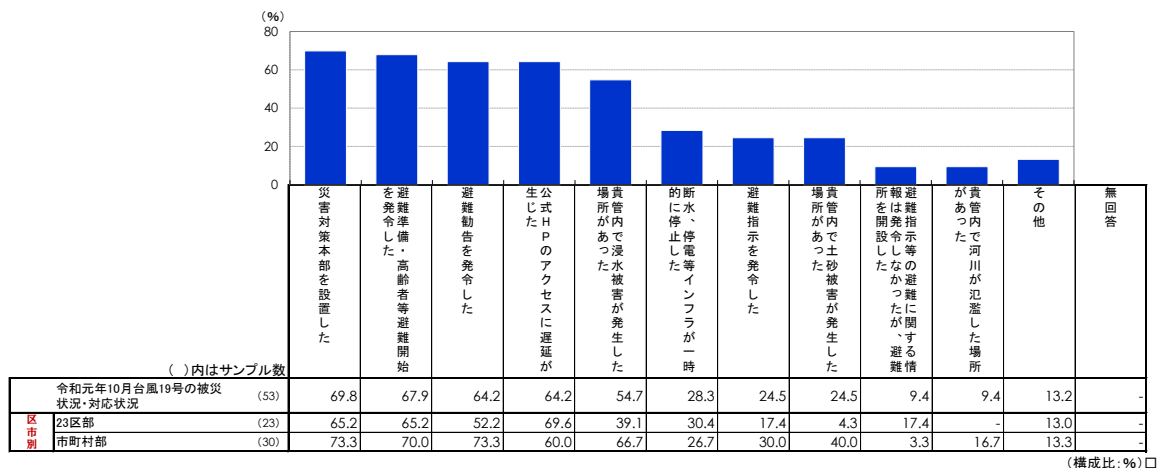
(12) Q10 災害時により多くの住民に情報を発信するために、普段から取り組んでいることはありますか。

- より多くの住民に災害情報を発信するために普段から取り組んでいることは、「災害時に情報を発信する媒体等について、日頃から住民に対して広く周知している」が81%、「メールの登録者数やSNSのフォロワー数を増やす取組みを行っている」が68%、「住民同士の声掛けや助け合いなど、共助の取組みに対する意識啓発などを行っている」が57%



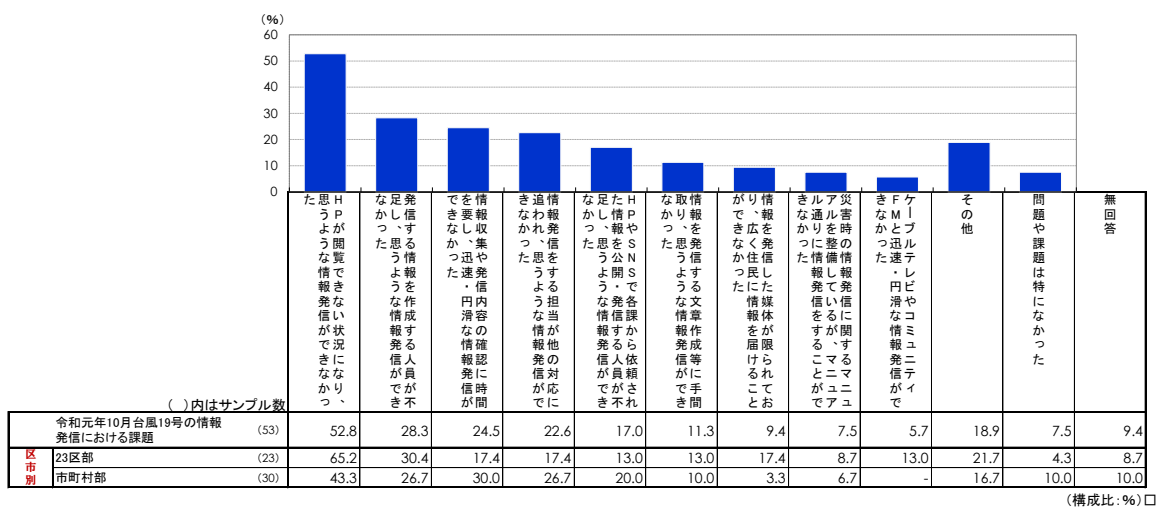
(13) Q11 令和元年10月に発生した台風19号の被災状況・対応状況

●令和元年10月の台風19号の被災状況・対応状況は、「災害対策本部を設置した」が70%、「避難準備・高齢者等避難開始を発令した」が68%、「避難勧告を発令した」が64%、「公式ホームページのアクセスに遅延が生じた」が64%、「貴管内で浸水被害が発生した場所があった」が55%



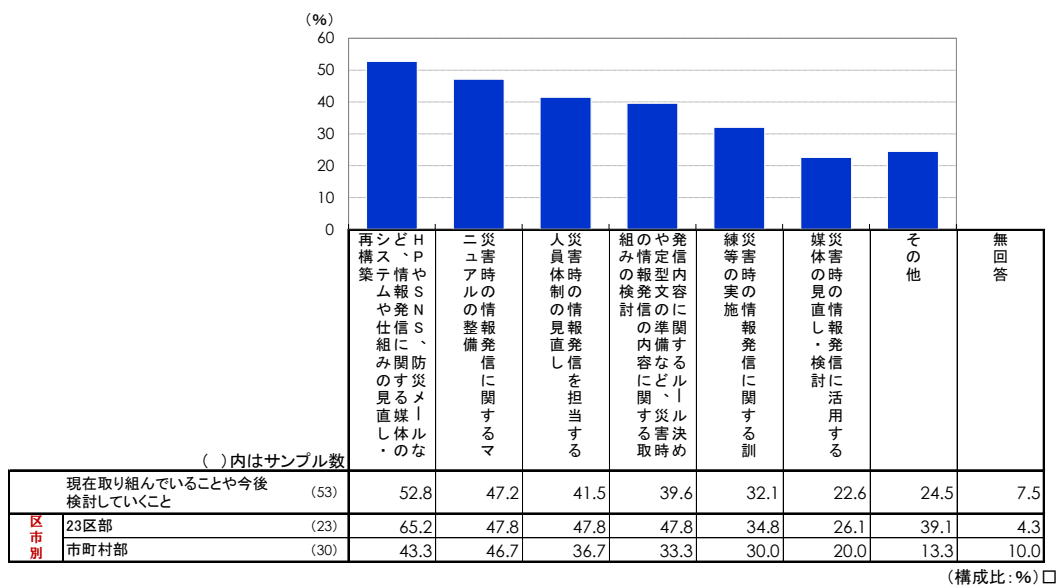
(14) Q12 令和元年10月に発生した台風19号に関する災害情報の発信において、問題や課題などはございましたか。

●台風19号に関する災害情報の発信における問題点は、「ホームページが閲覧できない状況になり、思うような情報発信ができなかった」が53%、「発信する情報を作成する人員が不足し、思うような情報発信ができなかった」が28%、「情報収集や発信内容の確認に時間を要し、迅速・円滑な情報発信ができなかった」が25%、「情報発信をする担当が他の対応に追われ、思うような情報発信ができなかった」が23%



(15) Q13 災害情報の発信において現在取り組んでいることや今後検討していくことはごさい

●災害情報の発信において、現在取り組んでいることは、「ホームページや SNS、防災メールなど、情報発信に関する媒体のシステムや仕組みの見直し・再構築」が 53%、「災害時の情報発信に関するマニュアルの整備」が 47%、「災害時の情報発信を担当する人員体制の見直し」が 42%、「発信内容に関するルール決めや定型文の準備など、災害時の情報発信の内容に関する取組みの検討」が 40%



3. 調査票

災害時におけるHP・SNS等を活用した情報発信に関するアンケート			
この調査票は、 災害時に住民に対して情報発信を行っている担当部署 でのご回答をお願いします。			
<p>◆回答時のお願い</p> <p>◇ 太枠のセルが回答欄です。該当する選択肢の回答欄のプルダウンをご利用ください。□</p> <p>◇ 自由記入の設問は、文字数制限を設けていません。セルの高さを動かすなど適宜ご調整ください。</p>			
I 貴自治体および御記入者様についてお伺いします。			
<回答者属性> ※ご回答の内容につきまして、ご質問等をさせていただく場合がございます。			
市町村名		部署名	
担当者名		電話	メール
II 災害時の発信情報について			
Q1 貴市区町村における災害時の情報発信についてお伺いいたします。住民に対して、どのような媒体を活用して災害情報を発信していますか。（当てはまる全てのプルダウンを○へ）			
回答	選択肢		
—	1. 公式ホームページ		
—	2. 公式SNS（LINE、Facebook、Twitter、Instagram、YouTubeなど）		
—	3. 公式防災アプリ		
	アプリ名称 <input style="width: 150px;" type="text"/>	開発事業者 <input style="width: 150px;" type="text"/>	
—	4. 災害情報メール		
—	5. 緊急速報エリアメール		
—	6. 防災行政無線		
—	7. コミュニティFM		
—	8. その他 <input style="width: 200px;" type="text"/>		
Q2 【Q1で「1.公式ホームページ」と回答した方のみご回答ください。】			
貴市区町村の公式ホームページにおける災害時の情報発信と体制についてお伺いいたします。住民に対して、どのように災害情報を発信していますか。（当てはまる全てのプルダウンを○へ）			
回答	選択肢		
—	1. 公式HP内に災害専用ページを開設して情報を発信している		
—	2. 東京都のセキュリティクラウドに加入している		
—	3. キャッシュサイトを準備している		
—	4. CDNサービスを導入している		
—	5. 災害時用の軽量版ホームページを用意している		
—	6. 平常時の担当者以外の職員が更新・公開処理できる体制を整えている		
—	7. 情報を更新する際の決裁手続きを平常時に比べて簡便にしている		
—	8. 災害時の情報発信に特化したマニュアルを作成している		
—	9. その他 <input style="width: 200px;" type="text"/>		
Q3-1 【Q1で「2.公式SNS」と回答した方のみご回答ください。】			
貴市区町村の公式SNSにおける災害時の情報発信についてお伺いいたします。住民に対して、公式SNSを活用した災害情報の発信を行っていますか。（当てはまる1つのプルダウンを○へ）			
回答	選択肢		
—	1. 災害情報発信専用の公式SNSアカウントで情報を発信している		
—	2. 災害情報発信専用の公式SNSアカウントはないが、ほかの公式SNSアカウントで災害情報の発信も行っている		
—	3. 公式SNSアカウントはあるが、災害情報を発信しているアカウントはひとつもない		
—	4. 公式SNSアカウントはひとつもない		

Q3-2【Q3-1で「公式SNSアカウントで災害情報を発信している」（「1」および「2」）と回答した方のみご回答ください。】

災害情報を発信しているSNSの管理者等について、それぞれお答えください。（複数のSNSアカウントがある場合は、それぞれお答えください。4つ以上使用している場合、4つ目以降を本シートの隣にある「Q3-2【4つ目】以降の回答票」にご記入ください。）

【1つ目】

①SNSの種類（1つ）

回答	選択肢	回答	選択肢	回答	選択肢	回答	選択肢
—	1. LINE	—	2. Facebook	—	3. Twitter	—	4. Instagram
—	5. YouTube	—	6. その他のSNS				

②フォロワー数 (月 日時点)

③管理担当部署名

回答	選択肢
—	1. 1つの部署で取りまとめて管理（部署名 <input type="text"/> ）
—	2. 各所管課が管理（部署名 <input type="text"/> ）
—	3. その他 <input type="text"/>

④原稿作成担当部署

回答	選択肢
—	1. 管理担当部署
—	2. 各所管課

⑤平常時の情報発信の内容（当てはまる全てのプルダウンを○へ）

回答	選択肢
—	1. 市政に関する情報
—	2. 地域行事やイベント等に関する情報
—	3. 防犯・犯罪等に関する情報
—	4. 子どもの福祉や保育、教育等に関する情報
—	5. 医療・福祉等に関する情報
—	6. 観光に関する情報
—	7. 防災・災害に関する情報
—	8. 官公庁や関連団体等が発信した内容の拡散（リツイートやシェア等）
—	9. その他 <input type="text"/>
—	10. 災害情報以外の情報は発信していない

【2つ目】

①SNSの種類（1つ）

回答	選択肢	回答	選択肢	回答	選択肢	回答	選択肢
—	1. LINE	—	2. Facebook	—	3. Twitter	—	4. Instagram
—	5. YouTube	—	6. その他のSNS				

②フォロワー数 (月 日時点)

③管理担当部署名

回答	選択肢
—	1. 1つの部署で取りまとめて管理（部署名 <input type="text"/> ）
—	2. 各所管課が管理（部署名 <input type="text"/> ）
—	3. その他 <input type="text"/>

④原稿作成担当部署

回答	選択肢
—	1. 管理担当部署
—	2. 各所管課

⑤平常時の情報発信の内容（当てはまる全てのプルダウンを○へ）

回答	選択肢
—	1. 市政に関する情報
—	2. 地域行事やイベント等に関する情報
—	3. 防犯・犯罪等に関する情報
—	4. 子どもの福祉や保育、教育等に関する情報
—	5. 医療・福祉等に関する情報
—	6. 観光に関する情報
—	7. 防災・災害に関する情報
—	8. 官公庁や関連団体等が発信した内容の拡散（リツイートやシェア等）
—	9. その他 <input type="text"/>
—	10. 災害情報以外の情報は発信していない

【3つ目】

①SNSの種類（1つ）

回答	選択肢	回答	選択肢	回答	選択肢	回答	選択肢
—	1. LINE	—	2. Facebook	—	3. Twitter	—	4. Instagram
—	5. YouTube	—	6. その他のSNS				

②フォロワー数 (月 日時点)

③管理担当部署名

回答	選択肢
—	1. 1つの部署で取りまとめて管理（部署名 <input type="text"/> ）
—	2. 各所管課が管理（部署名 <input type="text"/> ）
—	3. その他 <input type="text"/>

④原稿作成担当部署

回答	選択肢
—	1. 管理担当部署
—	2. 各所管課

⑤平常時の情報発信の内容（当てはまる全てのプルダウンを○へ）

回答	選択肢
—	1. 市政に関する情報
—	2. 地域行事やイベント等に関する情報
—	3. 防犯・犯罪等に関する情報
—	4. 子どもの福祉や保育、教育等に関する情報
—	5. 医療・福祉等に関する情報
—	6. 観光に関する情報
—	7. 防災・災害に関する情報
—	8. 官公庁や関連団体等が発信した内容の拡散（リツイートやシェア等）
—	9. その他 <input type="text"/>
—	10. 災害情報以外の情報は発信していない

※4つ目以降は、本シートの隣にある「Q3-2【4つ目】以降の回答票」にご記入ください。

Q3-3 【Q3-1で「公式SNSアカウントで災害情報を発信している」（「1」および「2」）と回答した方のみご回答ください。】

災害時の情報発信の体制において、平常時との違いはありますか。（当てはまる全てのプルダウンを○へ）

回答	選択肢
—	1. 平常時のSNS担当者以外の職員が発信できる体制を整えている
—	2. 情報を発信する際の決裁手続きを簡便にしている
—	3. 災害時の情報発信に特化したマニュアルを作成している
—	4. 庁舎以外の場所から職場管理の端末（スマホやタブレット等）で情報を発信している
—	5. 職員個人の端末（スマホやタブレット等）から情報を発信している
—	6. その他 <input type="text"/>

Q4 【Q1で「7.コミュニティFM」と回答した方のみご回答ください。】

どのような方法でコミュニティFMと連携していますか。平常時及び災害時における情報の提供方法や体制などについてお答えください。（当てはまる全てのプルダウンを○へ）

回答	選択肢
—	1. プレスリリース対象として広報担当から情報を提供している
—	2. 各所管課から情報を提供している
—	3. 監理団体に認定している
—	4. 職員を派遣している
—	5. 災害時の情報発信に関する協定を締結している
—	6. 災害時の対応方法をマニュアル等で共有している
—	7. その他 <input type="text"/>

Q5 地震に関する災害情報の発信についてお伺いします。どの媒体を活用して情報を発信していますか。それぞれの情報についてお答えください。（当てはまる全てのプルダウンを○へ）

	1 公式 ホーム ページ	2 公式 LINE	3 公式 Facebo ok	4 公式 Twitter	5 公式 Instagr am	6 公式 YouTu be	7 その他の 公式 SNS	8 公式防 災アプリ	9 災害情 報メール	10 緊急速 報エリ アメール	11 防災行 政無線	12 コミュニ ティFM	13 いずれも 該当し ない
① 地震発生情報、震度等の情報 ➡	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
② 津波に関する情報 ➡	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
③ 避難所に関する情報 ➡	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
④ 被災状況に関する情報 ➡	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
⑤ ライフライン等の復旧に関する情報 ➡	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
⑥ 復旧・復興支援等に関する情報 （罹災証明、仮設住宅、復興支援など） ➡	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
⑦ 日頃の備えや避難生活に有益な情 報 ➡	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
⑧ その他 ➡	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

⑧その他の具体的な内容をご記入ください。

Q6 台風・暴風雨等の風水害に関する災害情報の発信についてお伺いします。どの媒体を活用して情報を発信していますか。それぞれの情報についてお答えください。(当てはまる全てのプルダウンを○へ)

	1 公式 ホーム ページ	2 公式 LINE	3 公式 Facebo ok	4 公式 Twitter	5 公式 Instagr am	6 公式 YouTu be	7 他の 公式 SNS	8 公式防 災アプリ	9 災害情 報メール	10 緊急速 報エリア メール	11 防災行 政無線	12 コミュニ ティFM	13 いずれも 該当し ない
① 警報、注意報などの気象情報 →	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
② 避難準備・高齢者等避難開始、避難勧告、避難指示などの情報 →	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
③ 河川の氾濫警戒情報・氾濫情報 →	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
④ 避難所に関する情報 →	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑤ 被災状況に関する情報 →	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑥ ライフライン等の復旧に関する情報 →	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑦ その他 →	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

⑦その他の具体的な内容をご記入ください。

Q7 災害時の情報発信における貴市区町村の体制についてお伺いいたします。災害時の円滑な情報発信のため日頃から取り組んでいること、備えていることはありますか。(当てはまる全てのプルダウンを○へ)

回答	選択肢
-	1. 災害時の情報発信に関するマニュアルを整備している 詳細を具体的に <input type="text"/>
-	2. 災害時には、住民への情報発信専任の担当者を配置している（マスコミ対応は行わない等） 詳細を具体的に <input type="text"/>
-	3. 災害発生時は担当者以外の職員も情報を発信できる体制を整えている 詳細を具体的に <input type="text"/>
-	4. 異動等の際は新任者に災害時の情報発信についても引き継ぐ機会を設けている 詳細を具体的に <input type="text"/>
-	5. 災害時の情報発信に関する防災訓練を定期的実施している 詳細を具体的に <input type="text"/>
-	6. 庁内で災害情報が一元化される体制を整えている 詳細を具体的に <input type="text"/>
-	7. その他 詳細を具体的に <input type="text"/>

Q8 災害時の情報発信の内容についてお伺いいたします。住民に対する災害情報の発信においてどのような取り組みを行っていますか。(当てはまる全てのプルダウンを○へ)

回答	選択肢
-	1. 迅速に情報を発信するために、あらかじめ定型文を準備している
-	2. わかりやすい情報を発信するために、短く平易に表現している
-	3. 誰にも伝わる情報を発信するために、「やさしい日本語」の考えを取り入れて文章を作成している
-	4. 効率的に情報を発信するために、同じ内容の情報を複数の媒体で発信している
-	5. より詳細な情報を発信するために、地図や写真、動画などを活用して情報を発信している
-	6. ニーズに応じた情報を発信するために、地区レベルの狭域な情報や、高齢者や子育て世帯などの属性別の情報など、きめ細かに情報を発信している
-	7. その他 <input type="text"/>

Q9 災害時における情報発信において、災害時要援護者（障害者、高齢者、外国人など）に対して配慮していることや工夫していることはありますか。（当てはまる全てのプルダウンを○へ）

回答	選択肢
—	1. 防災無線の戸別受信機や自動起動ラジオ、I P 告知端末など、情報が受信できる媒体を支給している
—	2. 災害時要援護者を対象としたメール配信サービスやSNSアカウントなどを活用して情報を発信している
—	3. SNSでは、ハッシュタグなどを活用するなどして、災害時要援護者を対象として情報を発信している
—	4. やさしい日本語や多言語対応、音声データ、ピクトグラムを活用など、対象者に応じて発信する文章や表現を変えている
—	5. 身体面での制約に配慮（障害者や高齢者向け）した内容や、文化的な背景の違いに配慮（外国人向け）した内容など、対象者に応じて発信する内容を変えている
—	6. 災害時要援護者の避難等に関するガイドライン等を整備し、周知している
—	7. その他 <input type="text"/>

Q10 災害時により多くの住民に情報を発信するために、普段から取り組んでいることはありますか。（当てはまる全てのプルダウンを○へ）

回答	選択肢
—	1. 災害時に情報を発信する媒体等について、日頃から住民に対して広く周知している 周知の方法を具体的に <input type="text"/>
—	2. メールに登録者数やSNSのフォロー数を増やす取り組みを行っている 詳細を具体的に <input type="text"/>
—	3. ホームページでの情報取得の方法やメール・SNSなどの登録方法など災害時の情報取得に関して、講座を開いたり、リーフレットを作成するなどして周知を行っている 詳細を具体的に <input type="text"/>
—	4. 自治会・町内会や自主防災組織などへの情報提供手段を確立し、地域住民に確実に情報を届けるための連携体制を構築している 詳細を具体的に <input type="text"/>
—	5. 住民同士の声掛けや助け合いなど、共助の取り組みに対する意識啓発などを行っている 詳細を具体的に <input type="text"/>
—	6. その他 詳細を具体的に <input type="text"/>

Ⅲ 令和元年10月の台風19号について

Q11 令和元年10月に発生した台風19号についてお伺いします。貴市区町村ではどのような被災状況・対応をしましたか。（当てはまる全てのプルダウンを○へ）

回答	選択肢
—	1. 避難準備・高齢者等避難開始を発令した
—	2. 避難勧告を発令した
—	3. 避難指示を発令した
—	4. 避難指示等の避難に関する情報は発令しなかったが、避難所を開設した
—	5. 災害対策本部を設置した
—	6. 貴管内で浸水被害が発生した場所があった
—	7. 貴管内で土砂被害が発生した場所があった
—	8. 貴管内で河川が氾濫した場所があった
—	9. 断水、停電等インフラが一時的に停止した
—	10. 公式HPのアクセスに遅延が生じた
—	11. その他 <input type="text"/>

Q12 令和元年10月に発生した台風19号に関する災害情報の発信についてお伺いします。災害情報の発信において、問題や課題などございましたか。（当てはまる全てのプルダウンを○へ）

回答	選択肢
—	1. 災害時の情報発信に関するマニュアルを整備しているが、マニュアル通りに情報発信をすることができなかった 詳細を具体的に <input type="text"/>
—	2. HPやSNSで各課から依頼された情報を公開・発信する人員が不足し、思うような情報発信ができなかった 詳細を具体的に <input type="text"/>
—	3. 情報発信をする担当が他の対応に追われ、思うような情報発信ができなかった 詳細を具体的に <input type="text"/>
—	4. 情報を発信する文章作成等に手間取り、思うような情報発信ができなかった 詳細を具体的に <input type="text"/>
—	5. HPが閲覧できない状況になり、思うような情報発信ができなかった 詳細を具体的に <input type="text"/>
—	6. 発信する情報を作成する人員が不足し、思うような情報発信ができなかった
—	7. 情報を発信した媒体が限られており、広く住民に情報を届けることができなかった
—	8. 情報収集や発信内容の確認に時間を要し、迅速・円滑な情報発信ができなかった
—	9. ケーブルテレビやコミュニティFMと迅速・円滑な情報発信ができなかった 詳細を具体的に <input type="text"/>
—	10. その他 <input type="text"/>
—	11. 問題や課題は特になかった

Q13 令和元年10月に発生した台風19号における災害情報発信の対応を踏まえ、災害情報の発信において現在取り組んでいることや今後検討していくことはございますか。（当てはまる全てのプルダウンを○へ）

回答	選択肢
—	1. 災害時の情報発信に関するマニュアルの整備
—	2. 災害時の情報発信を担当する人員体制の見直し
—	3. 発信内容に関するルール決めや定型文の準備など、災害時の情報発信の内容に関する取組みの検討 詳細を具体的に <input type="text"/>
—	4. 災害時の情報発信に活用する媒体の見直し・検討 詳細を具体的に <input type="text"/>
—	5. HPやSNS、防災メールなど、情報発信に関する媒体のシステムや仕組みの見直し・再構築
—	6. 災害時の情報発信に関する訓練等の実施
—	7. その他 <input type="text"/>

質問は以上です。ご協力ありがとうございます。

ご記入いただいた調査票は、**1月5日（火）午後5時まで**に、下記（株）アール・ピー・アイ宛にご返信願います。

【本調査の問い合わせ先】

(1) 業務全般について

調布市行政経営部広報課 金子・佐藤・八木橋

電話 042-481-7302

メール kouhou@w2.city.chofu.tokyo.jp

(2) 本アンケート概要や回答方法について ※こちらへご回答ください

株式会社アール・ピー・アイ 矢野

電話 03-5212-3411

メール study_biz@rpi.co.jp

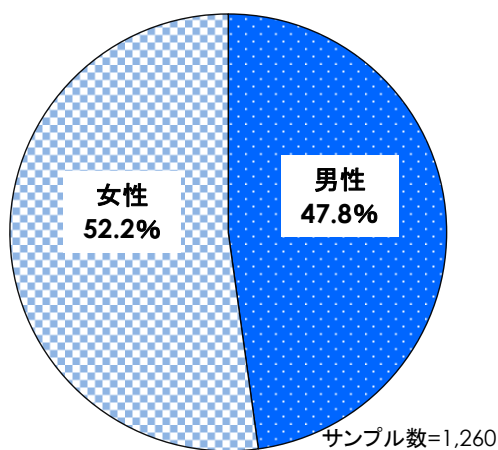
第3章 3市住民WEBアンケートの実施

3市の住民を対象に、災害時の情報収集に関する現状やニーズ等を把握するためのアンケートを実施した。アンケートでは、住民が災害情報を入手する上での課題や必要とする情報等を把握することで、ホームページ、SNS、コミュニティFM等を活用した災害情報の発信についてのポイントや改善点などを明らかにした。

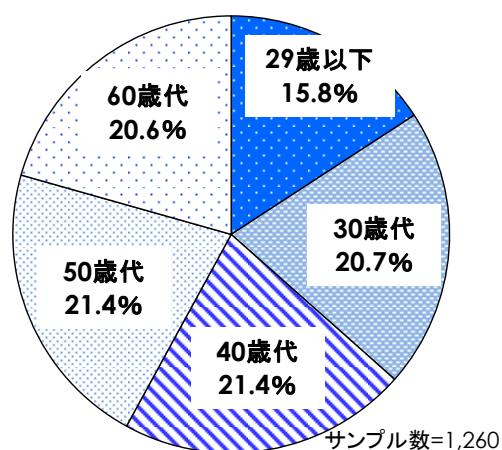
1. 調査の概要

- 調査対象：3市在住の18歳～69歳の男女
- 調査方法：インターネットによる調査
- 回収数：1260件
- 実施時期：2020年12月22日～28日
- 回答者の属性

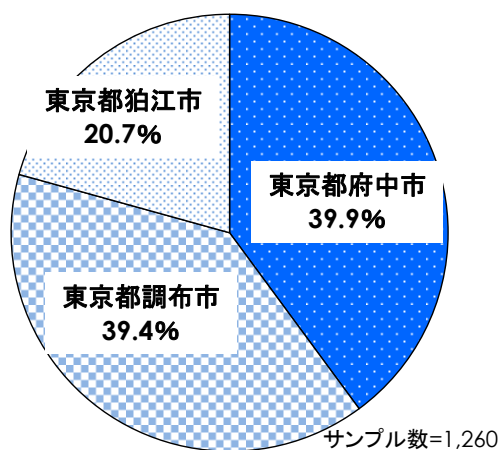
<性別>



<年代>



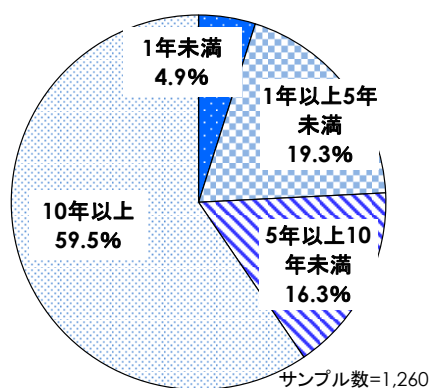
<居住地>



2. 調査結果

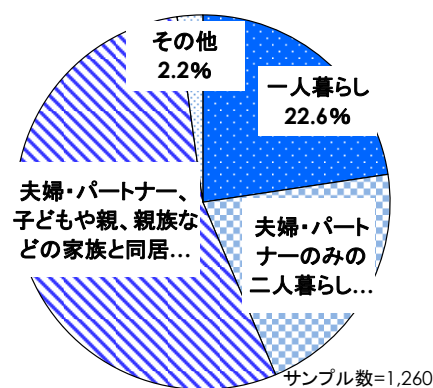
(1) Q1 あなたは、現在生活している市に何年住んでいますか。(SA)

- 現在の市に1年以上住んでいる人が95%
- Q10～Q18の「令和元年10月の台風19号」の際には、ほとんどの人が現在の市に住んでいた



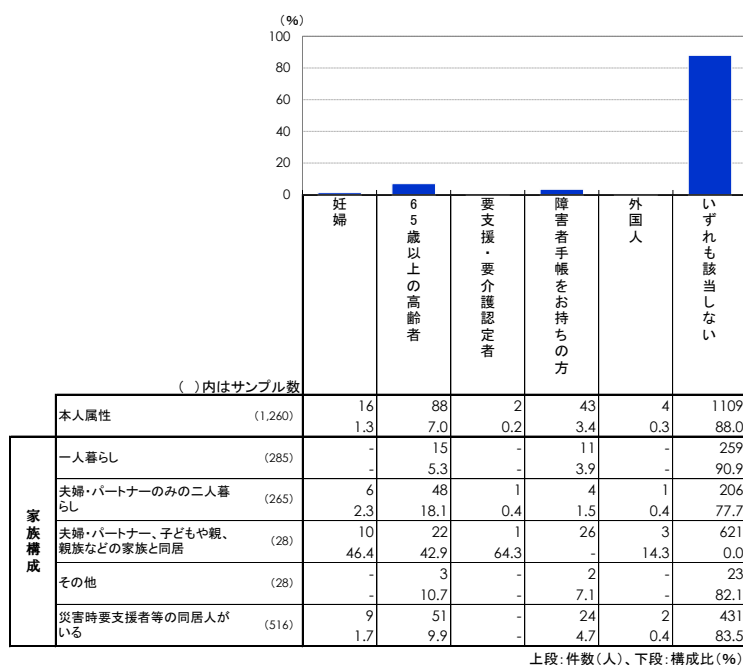
(2) Q2 あなたと一緒に暮らす家族構成等についてお答えください。(SA)

- 「一人暮らし」が23%、「夫婦・パートナーのみの二人暮らし」が21%、「家族と同居」が54%



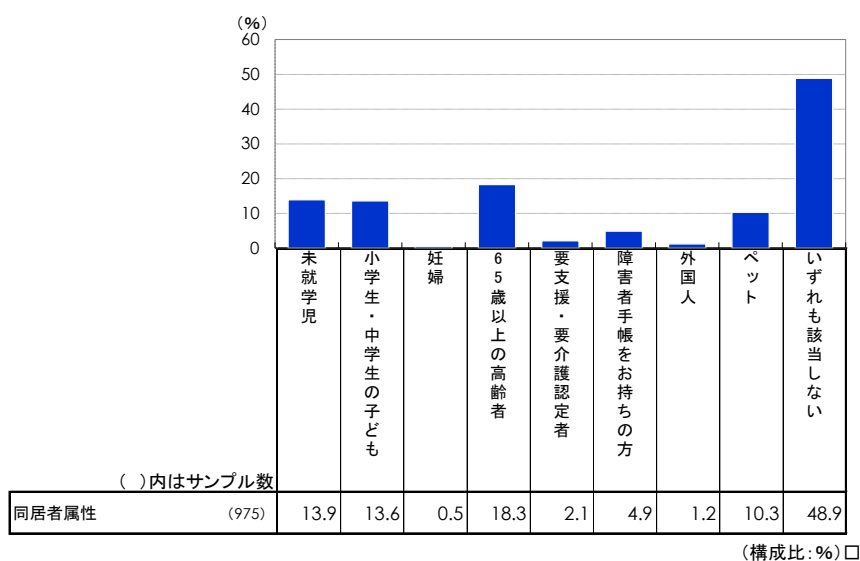
(3) Q3① あなたの属性をお答えください。(MA)

- 65歳以上の高齢者は7%、障害者手帳をお持ちの方が3.4%、妊婦が1.3%
- 一人暮らしのうち65歳以上の高齢者は5.3%（15人）であり、全体でみると一人暮らしの高齢者は1.2%



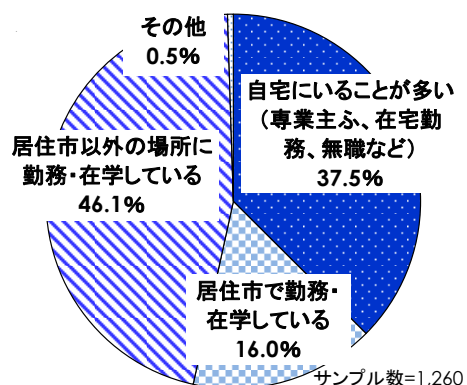
(4) Q3② 同居者の属性についてお答えください。(一人暮らしを除く)(MA)

- 同居者の属性は、高齢者との同居が18%、未就学児が14%、小学生・中学生が14%、ペットが10%
- 一人暮らしを除いた同居者がいる人のうち、子どもや妊婦、高齢者、障害者など災害時に支援が必要な人と同居する人は51%



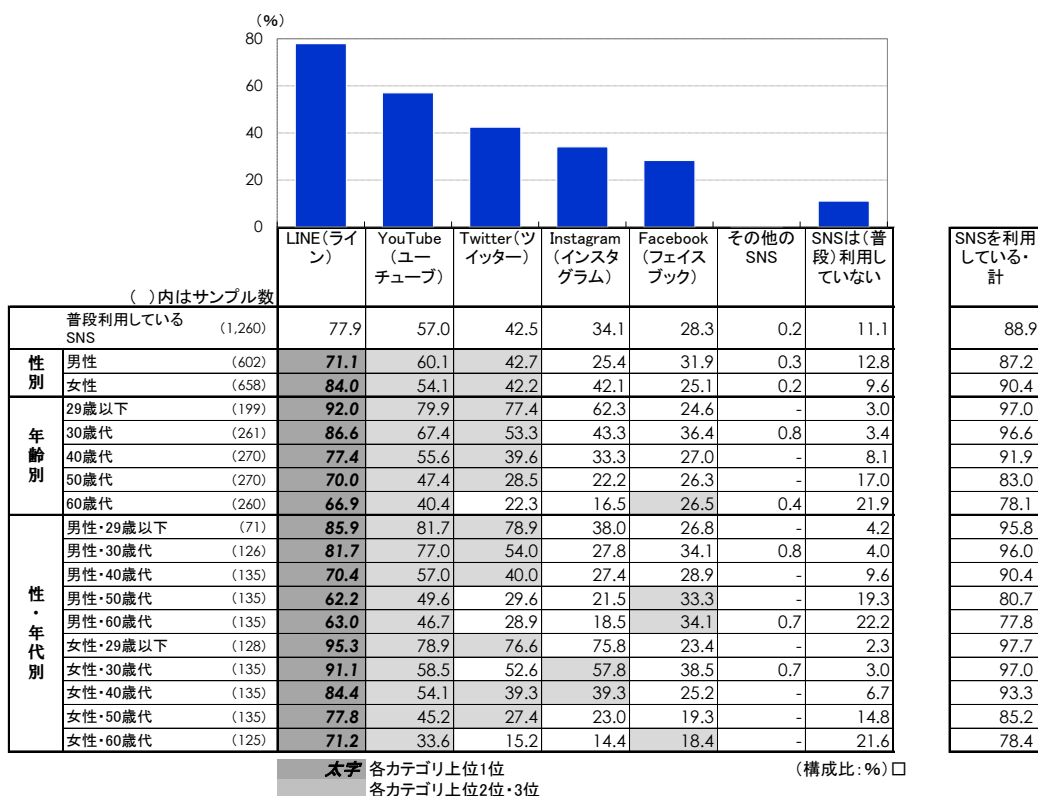
(5) Q4 あなたの勤務・在学先についてお答えください。(SA)

●自宅にいる、居住市で勤務しているなど、日常的に居住市内で生活している方は5割を超える



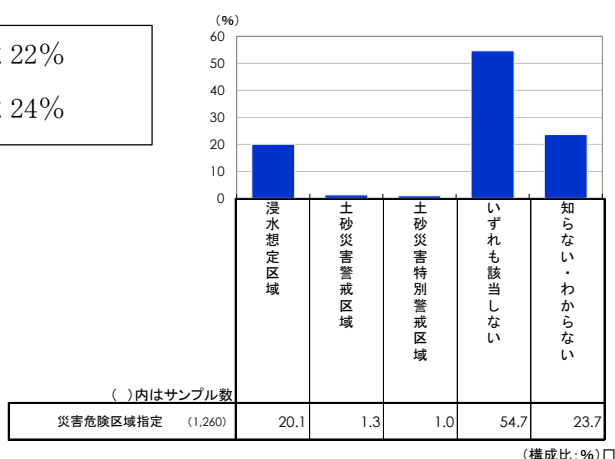
(6) Q5 あなたが普段利用している SNS をお選びください。(MA)

- 普段利用している SNS は、「LINE」が78%でも最も多く、次いで「YouTube」が57%、「Twitter」が43%と続く
- 「SNS を利用していない」人は11%
- 若者の方が SNS の利用割合が高く、20 歳代以下で 97%であるのに対し、60 歳代は78%にとどまる
- 「LINE」は幅広い層で活用されており、60 歳以上でも 67%が活用している
- 一方、「Twitter」は20 歳以下の利用が77%であるのに対し、60 歳代は22%にとどまる



(7) Q6 あなたが住んでいる場所について、該当するものをお選びください。(MA)

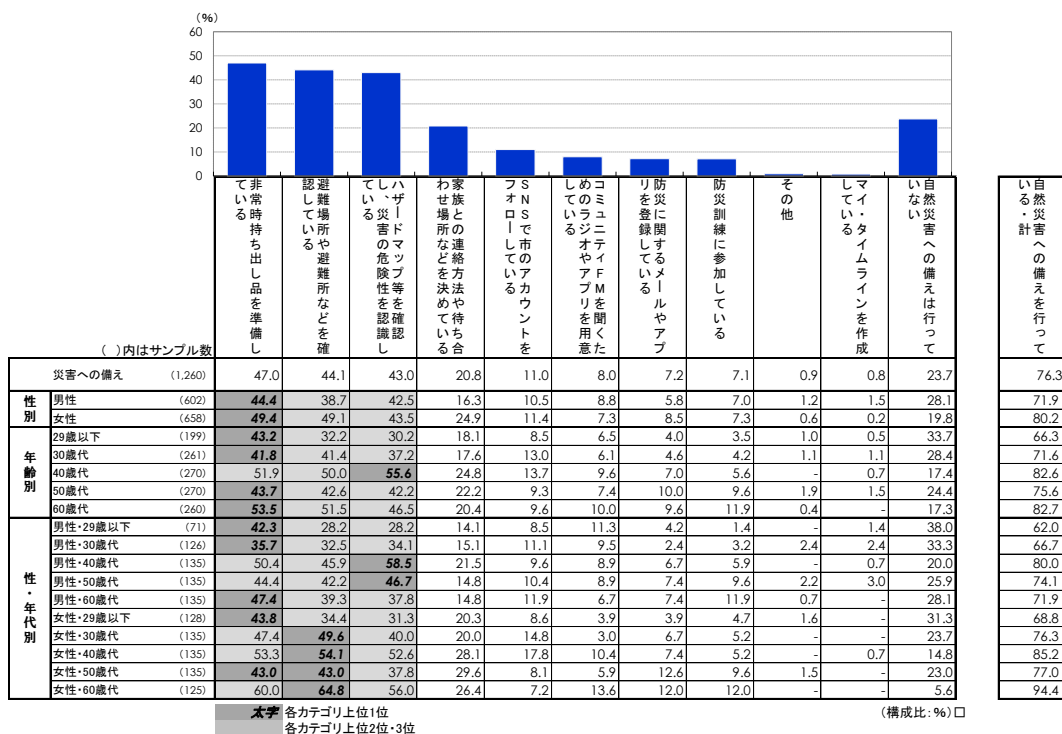
- 災害危険区域内に居住している人は22%
- また「知らない・わからない」人は24%



(8) Q7 あなたが自然災害に備えて行っている対策はありますか。(MA)

○性・年代別

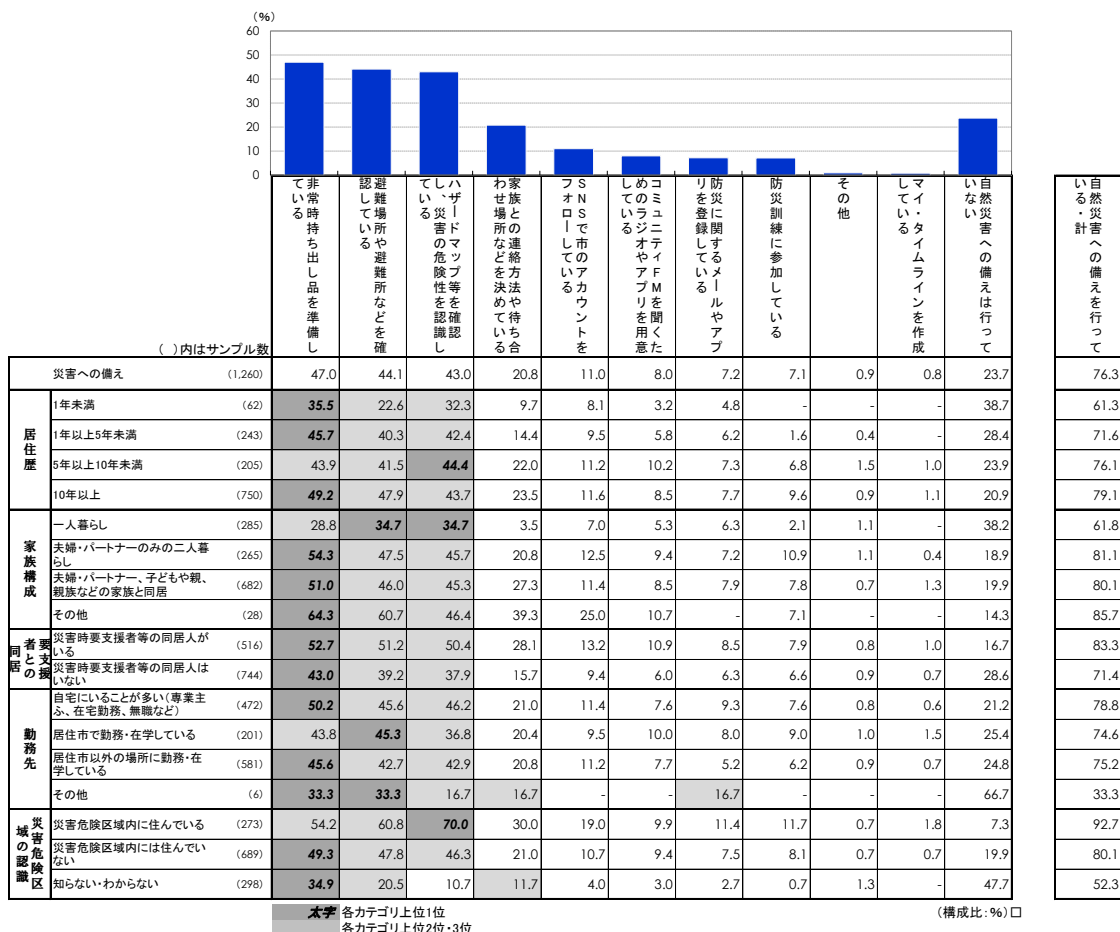
- 自然災害に備えて行っている対策は、「非常時用持ち出し品の準備」が47%でもっとも多く、次いで「避難場所等の認識」が44%、「ハザードマップ等の確認」が43%と続く
- 40歳代と60歳以上で災害の備えを行っている割合が高い
- 「災害への備えを行っていない」人は24%
- 「SNSで市のアカウントをフォローしている」人は11%、「コミュニティFMを聞くためのラジオやアプリを準備している」人は8%



○家族構成・居住エリア別

●「災害危険区域内に住んでいる」と認識している人は、自然災害の備えを行っている割合が高い(93%)。備えの内容は、「ハザードマップ等の確認」が70%、「避難場所等の認識」が61%

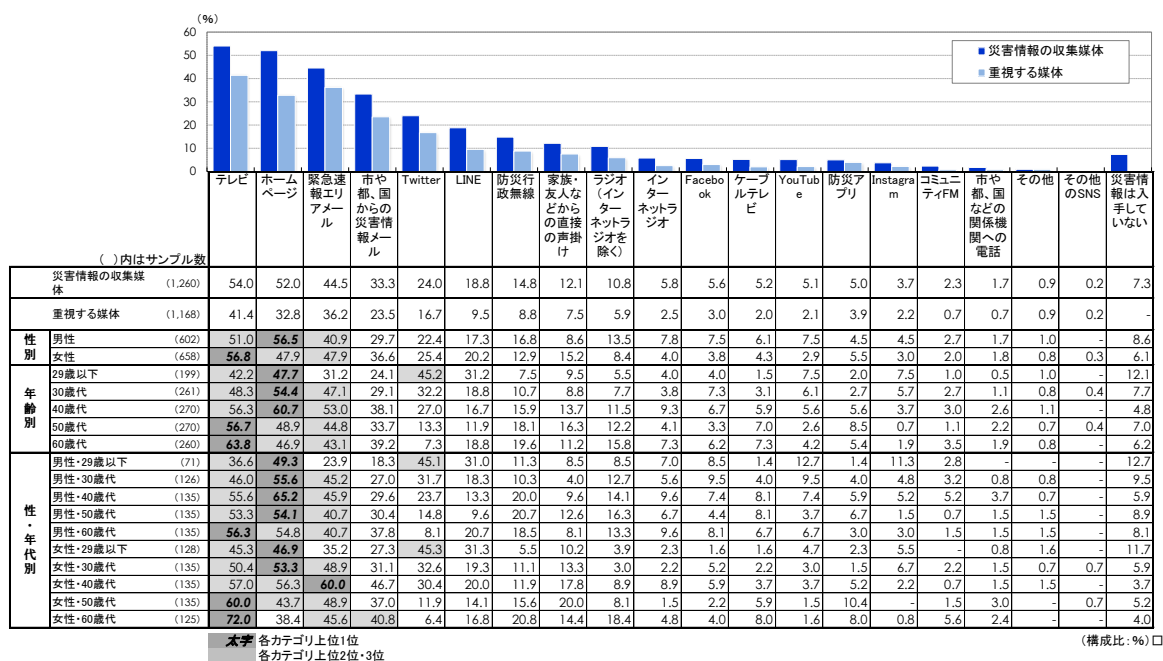
●自然災害への備えを行っていない人の割合が高いカテゴリは、「災害危険区域内に住んでいるかどうか知らない・わからない」(48%)、「一人暮らし」(38%)など



(9) Q8 あなたは、地震、台風などの自然災害時に発信される近隣地域の情報をどのような媒体で入手していますか。(MA)

Q9 Q8の情報のうち、あなたが重視する媒体は何ですか。(5つまで)

- 災害情報の収集媒体は、「テレビ」が54%、「ホームページ」が52%、「緊急速報エリアメール」が46%、「市や都、国からの災害情報メール」が33%の順であった
- 重視する媒体は、「テレビ」が41%、「緊急速報エリアメール」が36%、「ホームページ」が33%、「市や都、国からの災害情報メール」が24%の順であった
- SNSをみると、「Twitter」が24%でもっとも多く、「LINE」が19%で続く。Q5の「普段利用しているSNS」と比べると、通常時と災害時のSNSの活用媒体が異なることがわかる

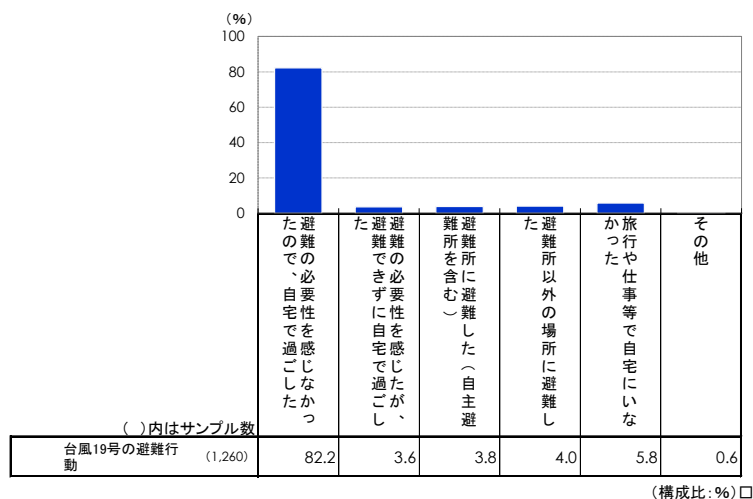


太字 各カテゴリ上位1位
各カテゴリ上位2位・3位

(構成比:%)口

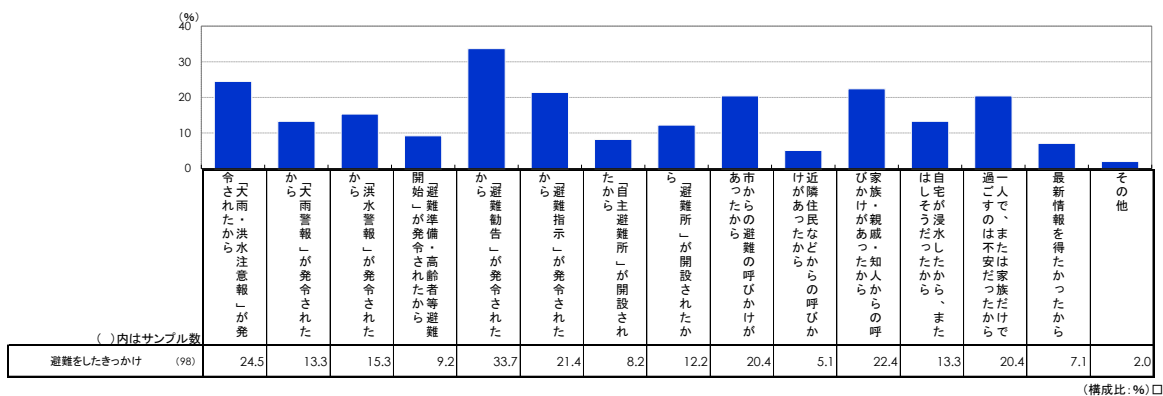
(10) Q10 令和元年10月の台風19号の際、あなたはどのような行動をとりましたか。

●避難した人は7.8%



(11) Q11 避難を始めたきっかけは何ですか。（「避難所に避難した」「避難所以外の場所に避難した」人のみ）

●避難したきっかけは、「避難勧告の発令」が34%でもっとも多く、「大雨・洪水注意報」が25%、「家族等からの呼びかけ」が22%、「避難指示の発令」が21%、「市からの呼びかけ」「不安だったから」がともに20%



(12) Q12 令和元年10月の台風19号に関する災害情報を受け取った媒体は何ですか。(受け取った人のみに再カテ)

- 受け取った情報をみると、災害発生前の「警報、注意報など」(91%)が9割を超え、災害発生時の「河川の氾濫情報等」(79%)や「避難勧告等」(76%)、「被災状況」(73%)も7割を超えている。
- すべての情報で、「テレビ」「緊急速報エリアメール」「市からの災害情報メール」「市のホームページ」が上位である
- 気象情報や避難情報、河川氾濫情報などは、「緊急速報エリアメール」「市からの災害情報メール」などいわゆるプッシュ型の情報収集が多く、避難所情報や被災情報、復旧情報などは「市のホームページ」が多い

	全体	受け取った	受け取っていない
1. 警報、注意報などの気象情報	1,260 100.0	1,149 91.2	111 8.8
2. 避難準備・高齢者等避難開始、避難勧告、避難指示	1,260 100.0	961 76.3	299 23.7
3. 河川の氾濫警戒情報・氾濫情報	1,260 100.0	999 79.3	261 20.7
4. 避難所に関する情報	1,260 100.0	860 68.3	400 31.7
5. 被災状況に関する情報	1,260 100.0	921 73.1	339 26.9
6. ライフライン等の復旧に関する情報	1,260 100.0	682 54.1	578 45.9

上段: 件数(人)、下段: 構成比(%)

	全体	市の公式ホームページ	市の公式Facebook	市の公式Twitter	Facebook、Twitterを除く市の公式SNS	市からの災害情報メール	緊急速報エリアメール	防災行政無線	市役所への電話	市の公式ホームページ以外のWebサイト	市の公式SNSを除くその他のSNS	民間の防災アプリ	テレビ	ケーブルテレビ	コミュニティFM	ラジオ(コミュニティFMを除く)	インターネットラジオ	市役所以外の関係機関への電話	家族・友人などからの直接声掛け	その他
1. 警報、注意報などの気象情報	1,149 100.0	264 23.0	28 2.4	91 7.9	15 1.3	276 24.0	421 36.6	122 10.6	4 0.5	84 7.3	17 1.5	78 6.8	747 65.0	25 2.2	15 1.3	38 3.3	21 1.8	5 0.4	98 8.5	19 1.7
2. 避難準備・高齢者等避難開始、避難勧告、避難指示	961 100.0	248 25.8	24 2.5	67 7.0	13 1.4	250 26.0	353 36.7	129 13.4	8 0.8	40 4.2	7 0.7	48 5.0	455 47.3	14 1.5	7 0.7	25 2.6	11 1.1	8 0.8	59 6.1	9 0.9
3. 河川の氾濫警戒情報・氾濫情報	999 100.0	253 25.3	24 2.4	74 7.4	19 1.9	230 23.0	352 35.2	108 10.8	9 0.9	76 7.6	11 1.1	60 6.0	519 52.0	17 1.7	6 0.6	29 2.9	8 0.8	5 0.5	59 5.9	28 2.8
4. 避難所に関する情報	860 100.0	377 43.8	29 3.4	62 7.2	16 1.9	200 23.3	216 25.1	66 7.7	10 1.2	29 3.4	10 1.2	21 2.4	246 28.6	14 1.6	7 0.8	12 1.4	7 0.8	6 0.7	67 7.8	9 1.0
5. 被災状況に関する情報	921 100.0	296 32.1	26 2.8	63 6.8	18 2.0	163 17.7	200 21.7	63 6.8	10 1.1	58 6.3	11 1.2	41 4.5	504 54.7	24 2.6	8 0.9	23 2.5	9 1.0	7 0.8	58 6.3	9 1.0
6. ライフライン等の復旧に関する情報	682 100.0	250 36.7	21 3.1	61 8.9	17 2.5	121 17.7	123 18.0	42 6.2	10 1.5	38 5.6	7 1.0	20 2.9	353 51.8	20 2.9	4 0.6	23 3.4	10 1.5	5 0.7	44 6.5	4 0.6

※市 各カテゴリ上位1位

※市 各カテゴリ上位2位・3位

上段: 件数(人)、下段: 構成比(%)

(13) Q13～18 令和元年10月の台風19号に関する災害情報のうち、受け取った情報の内容やタイミングで不満な点はありましたか。

○「1. 市の公式ホームページ」で情報を受け取った方

- 市の公式ホームページからの情報では、各情報において「不満があった」人は55%～58%程度
- 不満な点では、すべての情報において「情報量が少なかった」がもっとも多い
- 避難情報や避難所情報、被災情報については「最新の情報が得られなかった」が多く、気象情報や河川氾濫情報、復旧情報については「必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった」が多い

	全体	必要とする情報が得られなかった	最新の情報が得られなかった	情報量が少なかった	情報量が多かった	必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった	内容がわかりにくかった	その他	不満はなかった	不満	
										あった	なかった
(1) 気象情報について	264 100.0	27 10.2	37 14.0	70 26.5	11 4.2	57 21.6	22 8.3	8 3.0	112 42.4	152 57.6	112 42.4
(2) 避難情報について	248 100.0	29 11.7	49 19.8	58 23.4	11 4.4	42 16.9	23 9.3	3 1.2	107 43.1	141 56.9	107 43.1
(3) 河川氾濫情報について	253 100.0	26 10.3	35 13.8	62 24.5	7 2.8	43 17.0	18 7.1	5 2.0	114 45.1	139 54.9	114 45.1
(4) 避難所情報について	377 100.0	39 10.3	61 16.2	90 23.9	9 2.4	60 15.9	39 10.3	4 1.1	159 42.2	218 57.8	159 42.2
(5) 被災情報について	296 100.0	35 11.8	51 17.2	70 23.6	8 2.7	48 16.2	26 8.8	2 0.7	132 44.6	164 55.4	132 44.6
(6) 復旧情報について	250 100.0	25 10.0	28 11.2	76 30.4	5 2.0	37 14.8	17 6.8	1 0.4	112 44.8	138 55.2	112 44.8

太字 各カテゴリ上位1位
上段: 件数(人)、下段: 構成比(%)
各カテゴリ上位2位

○「2. 市の公式Facebook」で情報を受け取った方

	全体	必要とする情報が得られなかった	最新の情報が得られなかった	情報量が少なかった	情報量が多かった	必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった	内容がわかりにくかった	その他	不満はなかった	不満	
										あった	なかった
(1) 気象情報について	28 100.0	6 21.4	11 39.3	11 39.3	7 25.0	6 21.4	4 14.3	0 0.0	6 21.4	22 78.6	6 21.4
(2) 避難情報について	24 100.0	2 8.3	8 33.3	9 37.5	5 20.8	7 29.2	2 8.3	0 0.0	5 20.8	19 79.2	5 20.8
(3) 河川氾濫情報について	24 100.0	5 20.8	5 20.8	5 20.8	5 20.8	7 29.2	5 20.8	1 4.2	4 16.7	20 83.3	4 16.7
(4) 避難所情報について	29 100.0	2 6.9	9 31.0	8 27.6	7 24.1	10 34.5	1 3.4	0 0.0	7 24.1	22 75.9	7 24.1
(5) 被災情報について	26 100.0	1 3.8	7 26.9	10 38.5	4 15.4	10 38.5	5 19.2	0 0.0	8 30.8	18 69.2	8 30.8
(6) 復旧情報について	21 100.0	1 4.8	7 33.3	5 23.8	3 14.3	4 19.0	1 4.8	0 0.0	5 23.8	16 76.2	5 23.8

太字 各カテゴリ上位1位
上段: 件数(人)、下段: 構成比(%)
各カテゴリ上位2位

○ 「3. 市の公式 Twitter」 で情報を受け取った方

- 市の公式 Twitter からの情報では、各情報において「不満があった」人は 66%～76% 程度
- 不満な点では、すべての情報において「情報量が少なかった」がもっとも多く、「必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった」などが続く

	全体	必要とする情報が得られなかった	最新の情報が得られなかった	情報量が少なかった	情報量が多かった	必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった	内容がわかりにくかった	その他	不満はなかった	不満があった	不満はなかった
(1) 気象情報について	91 100.0	10 11.0	10 11.0	33 36.3	9 9.9	18 19.8	9 9.9	3 3.3	31 34.1	60 65.9	31 34.1
(2) 避難情報について	67 100.0	8 11.9	16 23.9	22 32.8	6 9.0	15 22.4	4 6.0	0 0.0	21 31.3	46 68.7	21 31.3
(3) 河川氾濫情報について	74 100.0	5 6.8	11 14.9	30 40.5	8 10.8	11 14.9	6 8.1	2 2.7	18 24.3	56 75.7	18 24.3
(4) 避難所情報について	62 100.0	13 21.0	8 12.9	23 37.1	3 4.8	13 21.0	4 6.5	1 1.6	19 30.6	43 69.4	19 30.6
(5) 被災情報について	63 100.0	8 12.7	5 7.9	26 41.3	3 4.8	16 25.4	3 4.8	2 3.2	18 28.6	45 71.4	18 28.6
(6) 復旧情報について	61 100.0	4 6.6	11 18.0	20 32.8	5 8.2	13 21.3	7 11.5	2 3.3	16 26.2	45 73.8	16 26.2
			太字	各カテゴリ上位1位							
				各カテゴリ上位2位							

上段: 件数(人)、下段: 構成比(%)

○ 「4. Facebook、Twitter を除く市の公式 SNS」 で情報を受け取った方

	全体	必要とする情報が得られなかった	最新の情報が得られなかった	情報量が少なかった	情報量が多かった	必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった	内容がわかりにくかった	その他	不満はなかった	不満があった	不満はなかった
(1) 気象情報について	15 100.0	5 33.3	2 13.3	9 60.0	4 26.7	3 20.0	3 20.0	0 0.0	1 6.7	14 93.3	1 6.7
(2) 避難情報について	13 100.0	6 46.2	4 30.8	2 15.4	5 38.5	3 23.1	1 7.7	0 0.0	2 15.4	11 84.6	2 15.4
(3) 河川氾濫情報について	19 100.0	3 15.8	4 21.1	8 42.1	4 21.1	2 10.5	1 5.3	0 0.0	5 26.3	14 73.7	5 26.3
(4) 避難所情報について	16 100.0	2 12.5	5 31.3	9 56.3	4 25.0	3 18.8	1 6.3	0 0.0	4 25.0	12 75.0	4 25.0
(5) 被災情報について	18 100.0	1 5.6	5 27.8	3 16.7	3 16.7	5 27.8	2 11.1	0 0.0	8 44.4	10 55.6	8 44.4
(6) 復旧情報について	17 100.0	4 23.5	5 29.4	6 35.3	1 5.9	1 5.9	2 11.8	0 0.0	5 29.4	12 70.6	5 29.4
			太字	各カテゴリ上位1位							
				各カテゴリ上位2位							

上段: 件数(人)、下段: 構成比(%)

○「5. 市からの災害情報メール」で情報を受け取った方

- 市からの災害情報メールからの情報では、各情報において「不満があった」人が43%～48%程度
- 不満な点では、すべての情報において「情報量が少なかった」がもっとも多く、「必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった」などが続く

	全体	必要とする情報が得られなかった	最新の情報が得られなかった	情報量が少なかった	情報量が多かった	必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった	内容がわかりにくかった	その他	不満はなかった	不満があった	不満はなかった
(1) 気象情報について	276 100.0	8 2.9	33 12.0	81 29.3	8 2.9	31 11.2	12 4.3	2 0.7	144 52.2	132 47.8	144 52.2
(2) 避難情報について	250 100.0	16 6.4	30 12.0	57 22.8	6 2.4	39 15.6	8 3.2	4 1.6	129 51.6	121 48.4	129 51.6
(3) 河川氾濫情報について	230 100.0	14 6.1	23 10.0	53 23.0	4 1.7	40 17.4	7 3.0	1 0.4	123 53.5	107 46.5	123 53.5
(4) 避難所情報について	200 100.0	11 5.5	14 7.0	49 24.5	4 2.0	29 14.5	13 6.5	1 0.5	114 57.0	86 43.0	114 57.0
(5) 被災情報について	163 100.0	11 6.7	13 8.0	37 22.7	5 3.1	31 19.0	9 5.5	0 0.0	88 54.0	75 46.0	88 54.0
(6) 復旧情報について	121 100.0	8 6.6	12 9.9	34 28.1	1 0.8	12 9.9	5 4.1	0 0.0	63 52.1	58 47.9	63 52.1

太字 各カテゴリ上位1位
各カテゴリ上位2位

上段: 件数(人)、下段: 構成比(%)

○「6. 緊急速報エリアメール」で情報を受け取った方

- 緊急速報エリアメールからの情報では、各情報において「不満があった」人は48%～53%程度
- 不満な点では、すべての情報において「情報量が少なかった」がもっとも多く、「必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった」が続く

	全体	必要とする情報が得られなかった	最新の情報が得られなかった	情報量が少なかった	情報量が多かった	必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった	内容がわかりにくかった	その他	不満はなかった	不満があった	不満はなかった
(1) 気象情報について	421 100.0	31 7.4	30 7.1	95 22.6	24 5.7	65 15.4	36 8.6	4 1.0	210 49.9	211 50.1	210 49.9
(2) 避難情報について	353 100.0	37 10.5	24 6.8	71 20.1	17 4.8	59 16.7	27 7.6	4 1.1	179 50.7	174 49.3	179 50.7
(3) 河川氾濫情報について	352 100.0	26 7.4	27 7.7	78 22.2	17 4.8	49 13.9	30 8.5	3 0.9	180 51.1	172 48.9	180 51.1
(4) 避難所情報について	216 100.0	17 7.9	21 9.7	48 22.2	12 5.6	28 13.0	17 7.9	1 0.5	113 52.3	103 47.7	113 52.3
(5) 被災情報について	200 100.0	9 4.5	18 9.0	49 24.5	11 5.5	33 16.5	18 9.0	2 1.0	101 50.5	99 49.5	101 50.5
(6) 復旧情報について	123 100.0	10 8.1	12 9.8	39 31.7	4 3.3	18 14.6	8 6.5	1 0.8	58 47.2	65 52.8	58 47.2

太字 各カテゴリ上位1位
各カテゴリ上位2位

上段: 件数(人)、下段: 構成比(%)

○「7. 防災行政無線」で情報を受け取った方

- 防災行政無線からの情報では、各情報において「不満があった」人は57%～75%程度
- 不満な点では、河川氾濫情報や避難所情報、被災情報では「情報量が少なかった」がもっとも多く、気象情報や避難情報、河川氾濫情報では「内容がわかりにくかった」がもっとも多い

	全体	必要とする情報が得られなかった	最新の情報が得られなかった	情報量が少なかった	情報量が多かった	必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった	内容がわかりにくかった	その他	不満はなかった	不満があった	不満はなかった
(1)気象情報について	122 100.0	10 8.2	13 10.7	38 31.1	4 3.3	11 9.0	40 32.8	14 11.5	31 25.4	91 74.6	31 25.4
(2)避難情報について	129 100.0	11 8.5	9 7.0	29 22.5	5 3.9	14 10.9	41 31.8	13 10.1	37 28.7	92 71.3	37 28.7
(3)河川氾濫情報について	108 100.0	7 6.5	8 7.4	30 27.8	5 4.6	17 15.7	30 27.8	7 6.5	34 31.5	74 68.5	34 31.5
(4)避難所情報について	66 100.0	4 6.1	4 6.1	18 27.3	3 4.5	12 18.2	14 21.2	4 6.1	26 39.4	40 60.6	26 39.4
(5)被災情報について	63 100.0	5 7.9	9 14.3	15 23.8	4 6.3	12 19.0	14 22.2	2 3.2	21 33.3	42 66.7	21 33.3
(6)復旧情報について	42 100.0	6 14.3	3 7.1	10 23.8	3 7.1	7 16.7	6 14.3	2 4.8	18 42.9	24 57.1	18 42.9

上段:件数(人)、下段:構成比(%)

太字 各カテゴリ上位1位
各カテゴリ上位2位

○「8. 市役所への電話」で情報を受け取った方

	全体	必要とする情報が得られなかった	最新の情報が得られなかった	情報量が少なかった	情報量が多かった	必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった	内容がわかりにくかった	その他	不満はなかった	不満があった	不満はなかった
(1)気象情報について	6 100.0	1 16.7	3 50.0	1 16.7	3 50.0	3 50.0	3 50.0	0 0.0	1 16.7	5 83.3	1 16.7
(2)避難情報について	8 100.0	2 25.0	4 50.0	3 37.5	2 25.0	2 25.0	0 0.0	0 0.0	3 37.5	5 62.5	3 37.5
(3)河川氾濫情報について	9 100.0	1 11.1	2 22.2	2 22.2	1 11.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	4 44.4	5 55.6	4 44.4
(4)避難所情報について	10 100.0	0 0.0	3 30.0	2 20.0	1 10.0	2 20.0	0 0.0	0 0.0	4 40.0	6 60.0	4 40.0
(5)被災情報について	10 100.0	1 10.0	2 20.0	7 70.0	2 20.0	3 30.0	0 0.0	0 0.0	2 20.0	8 80.0	2 20.0
(6)復旧情報について	10 100.0	1 10.0	3 30.0	5 50.0	3 30.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	3 30.0	7 70.0	3 30.0

上段:件数(人)、下段:構成比(%)

太字 各カテゴリ上位1位
各カテゴリ上位2位

II. 実施結果

○「9. ケーブルテレビ」で情報を受け取った方

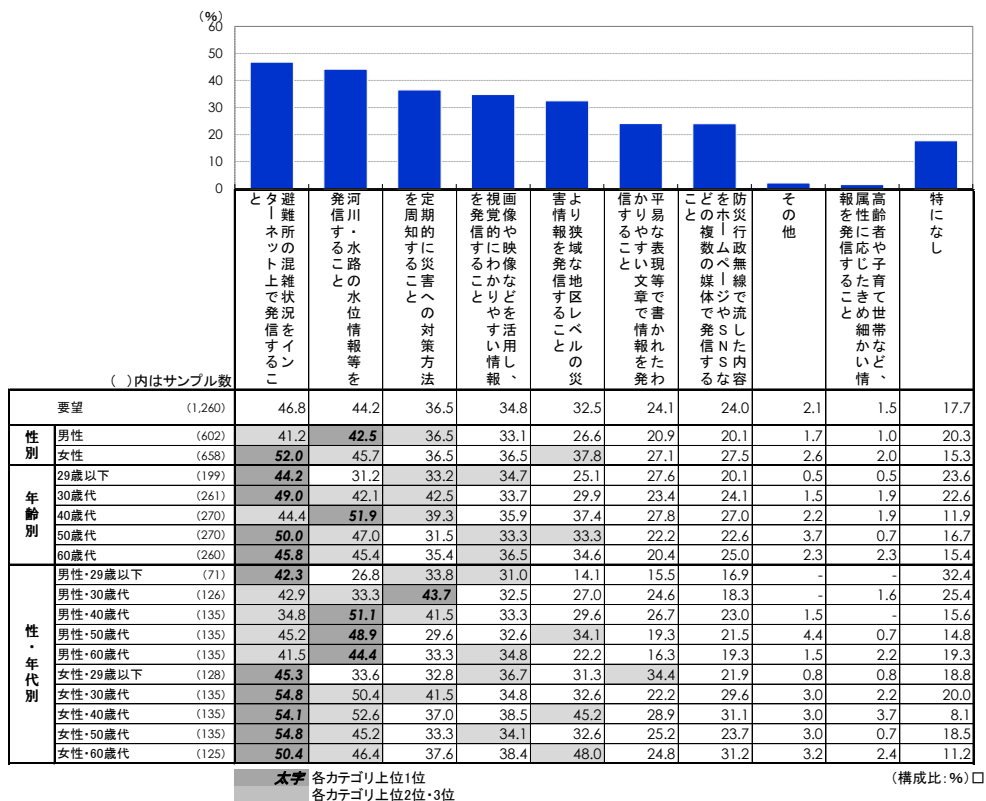
	全体	必要とする情報が得られなかった	最新の情報が得られなかった	情報量が少なかった	情報量が多かった	必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった	内容がわかりにくかった	その他	不満はなかった	不満があった	不満はなかった	
(1) 気象情報について	25 100.0	1 4.0	2 8.0	4 16.0	1 4.0	2 8.0	1 4.0	1 4.0	15 60.0	10 40.0	15 60.0	
(2) 避難情報について	14 100.0	0 0.0	1 7.1	2 14.3	1 7.1	1 7.1	0 0.0	0 0.0	9 64.3	5 35.7	9 64.3	
(3) 河川氾濫情報について	17 100.0	1 5.9	3 17.6	4 23.5	2 11.8	2 11.8	0 0.0	0 0.0	11 64.7	6 35.3	11 64.7	
(4) 避難所情報について	14 100.0	0 0.0	1 7.1	4 28.6	0 0.0	1 7.1	1 7.1	0 0.0	8 57.1	6 42.9	8 57.1	
(5) 被災情報について	24 100.0	0 0.0	4 16.7	5 20.8	1 4.2	1 4.2	0 0.0	0 0.0	16 66.7	8 33.3	16 66.7	
(6) 復旧情報について	20 100.0	1 5.0	4 20.0	5 25.0	2 10.0	5 25.0	1 5.0	0 0.0	11 55.0	9 45.0	11 55.0	
		太字 各カテゴリ上位1位 各カテゴリ上位2位				上段: 件数(人)、下段: 構成比(%)						

○「10. コミュニティFM」で情報を受け取った方

	全体	必要とする情報が得られなかった	最新の情報が得られなかった	情報量が少なかった	情報量が多かった	必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった	内容がわかりにくかった	その他	不満はなかった	不満があった	不満はなかった	
(1) 気象情報について	15 100.0	3 20.0	5 33.3	7 46.7	3 20.0	4 26.7	3 20.0	1 6.7	3 20.0	12 80.0	3 20.0	
(2) 避難情報について	7 100.0	1 14.3	0 0.0	1 14.3	0 0.0	1 14.3	1 14.3	0 0.0	4 57.1	3 42.9	4 57.1	
(3) 河川氾濫情報について	6 100.0	0 0.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	4 66.7	2 33.3	4 66.7	
(4) 避難所情報について	7 100.0	1 14.3	0 0.0	1 14.3	0 0.0	2 28.6	0 0.0	1 14.3	3 42.9	4 57.1	3 42.9	
(5) 被災情報について	8 100.0	0 0.0	0 0.0	2 25.0	1 12.5	3 37.5	1 12.5	0 0.0	4 50.0	4 50.0	4 50.0	
(6) 復旧情報について	4 100.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	2 50.0	2 50.0	2 50.0	
		太字 各カテゴリ上位1位 各カテゴリ上位2位				上段: 件数(人)、下段: 構成比(%)						

(14) Q19 市からの災害情報について、これから取り組んでほしいこと、今後も続けてほしいことはございますか。(MA)

●災害情報に関する要望は、「避難所の混雑状況をインターネットで発信」が47%でもっとも多く、「河川・水路の水位情報等の発信」が44%、「定期的に災害への対策方法の周知」が37%、「画像や映像などの活用」が35%、「地区レベルの災害情報の発信」が33%で続く



3. 調査票

Q1 5%

あなたご自身とご一緒に暮らしているご家族のことについてお答えください。
あなたは、現在生活している市に何年住んでいますか。
※直近に住み始めた時期から継続して住んでいる年数をお答えください。

単一回答 必須回答 ▲ とじる

① 1年未満

② 1年以上5年未満

③ 5年以上10年未満

④ 10年以上

Q2 10%

あなたが一緒に暮らす家族構成等についてお答えください。

単一回答 必須回答

① 一人暮らし

② 夫婦・パートナーのみの二人暮らし

③ 夫婦・パートナー、子どもや親、親族などの家族と同居

④ その他

Q3 15%

あなたおよび同居者についてお答えください。（それぞれいくつでも）
 ※表示された項目のみお答えください。

複数回答 必須回答 ▲ とじる

0/2

1 あなた自身 ▲

2 同居者 ▲

1 未就学児

2 小学生・中学生の子ども

3 妊婦

4 65歳以上の高齢者

5 要支援・要介護認定者

6 障害者手帳をお持ちの方

7 外国人

8 ペット

9 いずれも該当しない

Q4 21%

あなたのライフスタイルについてお聞かせください。
 あなたの勤務・在学先についてお答えください。

単一回答 必須回答 ▲ とじる

① 自宅にすることが多い（専業主婦、在宅勤務、無職など）

② 居住市で勤務・在学している

③ 居住市以外の場所に勤務・在学している

④ その他

Q5 26%

あなたが普段利用しているSNSをお選びください。(いくつでも)

複数回答
 必須回答

1 LINE (ライン)

2 Facebook (フェイスブック)

3 Twitter (ツイッター)

4 Instagram (インスタグラム)

5 YouTube (ユーチューブ)

6 その他のSNS

7 SNSは(普段)利用していない

Q6 31%

災害への備えについてお伺いいたします。
あなたが住んでいる場所について、該当するものをお選びください。(いくつでも)

複数回答
 必須回答
 ▲ とじる

1 浸水想定区域

2 土砂災害警戒区域

3 土砂災害特別警戒区域

4 いずれも該当しない

5 知らない・わからない

Q7

36%

あなたが自然災害に備えて行っている対策はありますか。(いくつでも)

✓ 複数回答 ★ 必須回答

- 1 非常時持ち出し品を準備している
- 2 防災に関するメールやアプリを登録している(具体的に:
)
- 3 SNSで市のアカウントをフォローしている
- 4 コミュニティFMを聞くためのラジオやアプリを用意している
- 5 避難場所や避難所などを確認している
- 6 ハザードマップ等を確認し、災害の危険性を認識している
- 7 防災訓練に参加している
- 8 家族との連絡方法や待ち合わせ場所などを決めている
- 9 マイ・タイムラインを作成している
- 10 その他(具体的に:)
- 11 自然災害への備えは行っていない

Q8 42%

あなたは、地震、台風などの自然災害時に発信される近隣地域の情報をどのような媒体で入手していますか。
(いくつでも)

複数回答
 必須回答
 ▲ とじる

1 ホームページ

2 LINE

3 Facebook

4 Twitter

5 Instagram

6 YouTube

7 その他のSNS(具体的に:)

8 防災アプリ(具体的に:)

9 緊急速報エリアメール

10 市や都、国からの災害情報メール

11 コミュニティFM

12 ラジオ (インターネットラジオを除く)

13 インターネットラジオ

14 テレビ

15 ケーブルテレビ

16 防災行政無線

17 市や都、国などの関係機関への電話

18 家族・友人などからの直接の声掛け

19 その他

20 災害情報は入手していない

Q9 47%

Q8の情報のうち、あなたが重視する媒体は何ですか。5つまでお答えください。

複数回答 (5個まで選択) 必須回答

1	ホームページ
2	LINE
3	Facebook
4	Twitter
5	Instagram
6	YouTube
7	その他のSNS【その他】
8	防災アプリ【その他】
9	緊急速報エリアメール
10	市や都、国からの災害情報メール
11	コミュニティFM
12	ラジオ（インターネットラジオを除く）
13	インターネットラジオ
14	テレビ
15	ケーブルテレビ
16	防災行政無線
17	市や都、国などの関係機関への電話
18	家族・友人などからの直接の声掛け
19	その他【その他】

Q10 52%

令和元年10月の台風19号についてお伺いいたします。
令和元年10月の台風19号の際、あなたはどのような行動をとりましたか。

単一回答 必須回答 ▲ とじる

① 避難の必要性を感じなかったため、自宅で過ごした

② 避難の必要性を感じたが、避難できずに自宅で過ごした（その理由を具体的に：

③ 避難所に避難した（自主避難所を含む）

④ 避難所以外の場所に避難した

⑤ 旅行や仕事等で自宅にいなかった

⑥ その他

Q11

57%

Q10で【避難所に避難した（自主避難所を含む）】とお答えした方にお伺いします。避難を始めたきっかけは何ですか。（いくつでも）

※当時市以外に住んでいた方は区町村に置き換えてお答えください。（以降の設問も同様です）

✓ 複数回答

★ 必須回答

▲ とじる

- 1 「大雨・洪水注意報」が発令されたから
- 2 「大雨警報」が発令されたから
- 3 「洪水警報」が発令されたから
- 4 「避難準備・高齢者等避難開始」が発令されたから
- 5 「避難勧告」が発令されたから
- 6 「避難指示」が発令されたから
- 7 「自主避難所」が開設されたから
- 8 「避難所」が開設されたから
- 9 市からの避難の呼びかけがあったから
- 10 近隣住民などからの呼びかけがあったから
- 11 家族・親戚・知人からの呼びかけがあったから
- 12 自宅が浸水したから、またはしそだったから
- 13 一人で、または家族だけで過ごすのは不安だったから
- 14 最新情報を得たかったから
- 15 その他

Q12
63%

令和元年10月の台風19号に関する災害情報を受け取った媒体は何ですか。（それぞれいくつでも）

▼ 複数回答
★ 必須回答

0/6

1	警報、注意報などの気象情報	▼
2	避難準備・高齢者等避難開始、避難勧告、避難指示	▼
3	河川の氾濫警戒情報・氾濫情報	▼
4	避難所に関する情報	▼
5	被災状況に関する情報	▼
6	ライフライン等の復旧に関する情報	▲

- 1 市の公式ホームページ
- 2 市の公式Facebook
- 3 市の公式Twitter
- 4 Facebook、Twitterを除く市の公式SNS
- 5 市からの災害情報メール
- 6 緊急速報エリアメール
- 7 防災行政無線
- 8 市役所への電話
- 9 市の公式ホームページ以外のWebサイト
- 10 市の公式SNSを除くその他のSNS
- 11 民間の防災アプリ
- 12 テレビ
- 13 ケーブルテレビ
- 14 コミュニティFM
- 15 ラジオ（コミュニティFMを除く）
- 16 インターネットラジオ
- 17 市役所以外の関係機関への電話
- 18 家族・友人など人からの直接声掛け
- 19 その他
- 20 受け取っていない

Q13 68%

令和元年10月の台風19号に関する災害情報のうち、「**(1)警報、注意報などの気象情報**」で、**市からの情報を受け取った方**にお伺いいたします。受け取った情報の内容やタイミングで不満な点はありましたか。（それぞれいくつでも）

複数回答
 必須回答
 とじる

0/10

1	市の公式ホームページ	▼
2	市の公式Facebook	▼
3	市の公式Twitter	▼
4	Facebook、Twitterを除く市の公式SNS	▼
5	市からの災害情報メール	▼
6	緊急速報エリアメール	▼
7	防災行政無線	▼
8	市役所への電話	▼
9	ケーブルテレビ	▼
10	コミュニティFM	▲

1 必要とする情報が得られなかった

2 最新の情報が得られなかった

3 情報量が少なかった

4 情報量が多かった

5 必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった

6 内容がわかりにくかった

7 その他
 (必須入力)

8 不満はなかった

Q14
73%

令和元年10月の台風19号に関する災害情報のうち、「**(2)避難準備・高齢者等避難開始、避難勧告、避難指示**」で、**市からの情報を受け取った方**にお伺いいたします。受け取った情報の内容やタイミングで不満な点はありませんか。（それぞれいくつでも）

▼ 複数回答
★ 必須回答
▲ とじる

0/10

1	市の公式ホームページ	▼
2	市の公式Facebook	▼
3	市の公式Twitter	▼
4	Facebook、Twitterを除く市の公式SNS	▼
5	市からの災害情報メール	▼
6	緊急速報エリアメール	▼
7	防災行政無線	▼
8	市役所への電話	▼
9	ケーブルテレビ	▼
10	コミュニティFM	▲

1 必要とする情報が得られなかった

2 最新の情報が得られなかった

3 情報量が少なかった

4 情報量が多かった

5 必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった

6 内容がわかりにくかった

7 その他

8 不満はなかった

Q15 78%

令和元年10月の台風19号に関する災害情報のうち、「(3)河川の氾濫警戒情報・氾濫情報」で、市からの情報を受け取った方にお伺いいたします。受け取った情報の内容やタイミングで不満な点はありましたか。（それぞれいくつでも）

複数回答
 必須回答
 ▲ とじる

0/10

1	市の公式ホームページ	▼
2	市の公式Facebook	▼
3	市の公式Twitter	▼
4	Facebook、Twitterを除く市の公式SNS	▼
5	市からの災害情報メール	▼
6	緊急速報エリアメール	▼
7	防災行政無線	▼
8	市役所への電話	▼
9	ケーブルテレビ	▼
10	コミュニティFM	▲

1 必要とする情報が得られなかった

2 最新の情報が得られなかった

3 情報量が少なかった

4 情報量が多かった

5 必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった

6 内容がわかりにくかった

7 その他
 (必須入力)

8 不満はなかった

Q16
84%

令和元年10月の台風19号に関する災害情報のうち、「(4)避難所に関する情報」で、市からの情報を受け取った方にお伺いいたします。受け取った情報の内容やタイミングで不満な点はありましたか。（それぞれいくつでも）

✓ 複数回答
★ 必須回答
▲ とじる

0/10

1	市の公式ホームページ	▼
2	市の公式Facebook	▼
3	市の公式Twitter	▼
4	Facebook、Twitterを除く市の公式SNS	▼
5	市からの災害情報メール	▼
6	緊急速報エリアメール	▼
7	防災行政無線	▼
8	市役所への電話	▼
9	ケーブルテレビ	▼
10	コミュニティFM	▲

1 必要とする情報が得られなかった

2 最新の情報が得られなかった

3 情報量が少なかった

4 情報量が多かった

5 必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった

6 内容がわかりにくかった

7 その他

8 不満はなかった

Q17 89%

令和元年10月の台風19号に関する災害情報のうち、「(5)被災状況に関する情報」で、市からの情報を受け取った方にお伺いいたします。受け取った情報の内容やタイミングで不満な点はありましたか。（それぞれいくつでも）

複数回答
 必須回答 ▲ とじる

0/10

1	市の公式ホームページ	▼
2	市の公式Facebook	▼
3	市の公式Twitter	▼
4	Facebook、Twitterを除く市の公式SNS	▼
5	市からの災害情報メール	▼
6	緊急速報エリアメール	▼
7	防災行政無線	▼
8	市役所への電話	▼
9	ケーブルテレビ	▼
10	コミュニティFM	▲

1 必要とする情報が得られなかった
 2 最新の情報が得られなかった
 3 情報量が少なかった
 4 情報量が多かった
 5 必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった
 6 内容がわかりにくかった
 7 その他
 (必須入力)
 8 不満はなかった

Q18
94%

令和元年10月の台風19号に関する災害情報のうち、「(6)ライフライン等の復旧に関する情報」で、市からの情報を受け取った方にお伺いいたします。受け取った情報の内容やタイミングで不満な点はありましたか。（それぞれいくつでも）

✓ 複数回答
★ 必須回答
▲ とじる

0/10

1	市の公式ホームページ	▼
2	市の公式Facebook	▼
3	市の公式Twitter	▼
4	Facebook、Twitterを除く市の公式SNS	▼
5	市からの災害情報メール	▼
6	緊急速報エリアメール	▼
7	防災行政無線	▼
8	市役所への電話	▼
9	ケーブルテレビ	▼
10	コミュニティFM	▲

1 必要とする情報が得られなかった

2 最新の情報が得られなかった

3 情報量が少なかった

4 情報量が多かった

5 必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった

6 内容がわかりにくかった

7 その他

8 不満はなかった

Q19

100%

市からの災害情報について、これから取り組んでほしいこと、または今後も続けてほしいことはございますか。
(いくつでも)

✓ 複数回答

★ 必須回答

▲ とじる

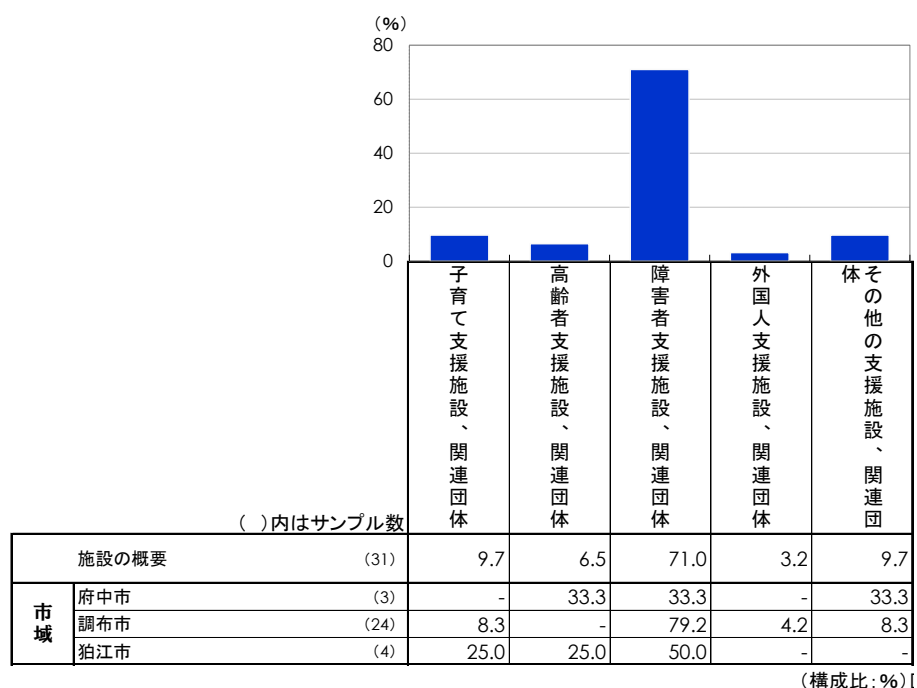
- 1 定期的に災害への対策方法を周知すること
- 2 平易な表現等で書かれたわかりやすい文章で情報を発信すること
- 3 画像や映像などを活用し、視覚的にわかりやすい情報を発信すること
- 4 避難所の混雑状況をインターネット上で発信すること
- 5 河川・水路の水位情報等を発信すること
- 6 より狭域な地区レベルの災害情報を発信すること
- 7 高齢者や子育て世帯など、属性に応じたきめ細かい情報を発信すること（具体的に：
)
- 8 防災行政無線で流した内容をホームページやSNSなどの複数の媒体で発信すること
- 9 その他
- 10 特になし

第4章 3市関連団体書面インタビューの実施

インターネット調査では把握しきれない、インターネットや SNS を利用しないまたは配慮が必要な方（障害者や子育て世帯、高齢者、外国人）を対象に、災害時の情報収集に関する現状やニーズ等を把握するため、書面で意見を聴取した。調査では、対象者の災害情報の入手方法や必要とする情報、Web アンケート対象者との違いや留意点等を明らかにした。

1. 調査の概要

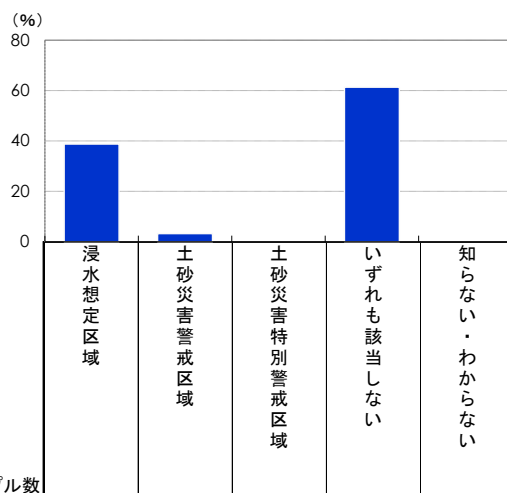
- 調査対象：3市内にある、子育て世帯、障害者、高齢者、外国人などを支援する団体など
- 調査方法：書面による調査
- 回収数：31件
- 実施時期：2021年3月23日～29日
- 回答者の属性：



2. 調査結果

(1) Q1 あなたが所属する施設の場所について、該当するものをお選びください。(MA)

●浸水想定区域内に施設を構える団体が4割弱。



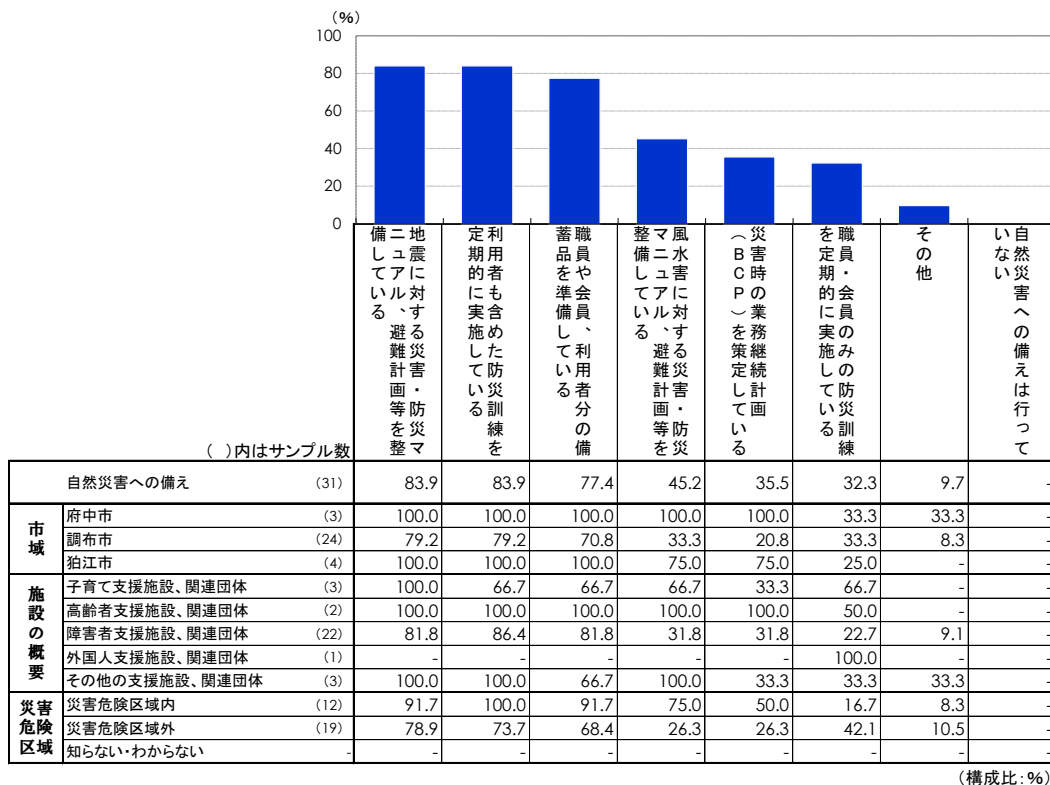
()内はサンプル数

		災害危険区域	浸水想定区域	土砂災害警戒区域	土砂災害特別警戒区域	いずれも該当しない	知らない・わからない
災害危険区域		(31)	38.7	3.2	-	61.3	-
市域	府中市	(3)	100.0	-	-	-	-
	調布市	(24)	25.0	4.2	-	75.0	-
	狛江市	(4)	75.0	-	-	25.0	-
施設の概要	子育て支援施設、関連団体	(3)	33.3	-	-	66.7	-
	高齢者支援施設、関連団体	(2)	50.0	-	-	50.0	-
	障害者支援施設、関連団体	(22)	31.8	-	-	68.2	-
	外国人支援施設、関連団体	(1)	-	-	-	100.0	-
	その他の支援施設、関連団体	(3)	100.0	33.3	-	-	-

(構成比:%)

(2) Q2 あなたの施設・団体において、地震や台風などの自然災害に備えて行っている対策はありますか。(MA)

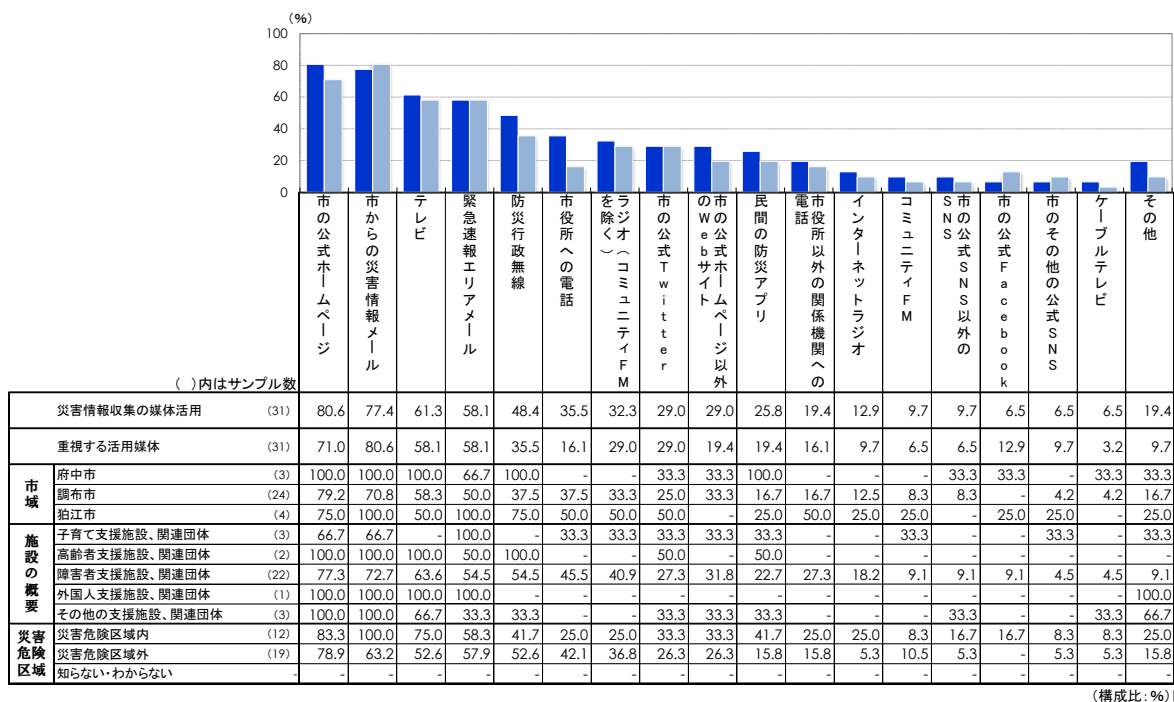
- 「地震に対する災害・防災マニュアル、避難計画等を整備」「利用者も含めた防災訓練を定期的実施」「職員や会員、利用者分の備蓄品を準備」などが多い。
- 「風水害に対する災害・防災マニュアル、避難計画等を整備」している団体は半数に満たない。



(3) Q3 あなたの施設・団体では、地震、台風などの自然災害時に発信される近隣地域の情報をどのような媒体を活用して入手していますか。(MA)

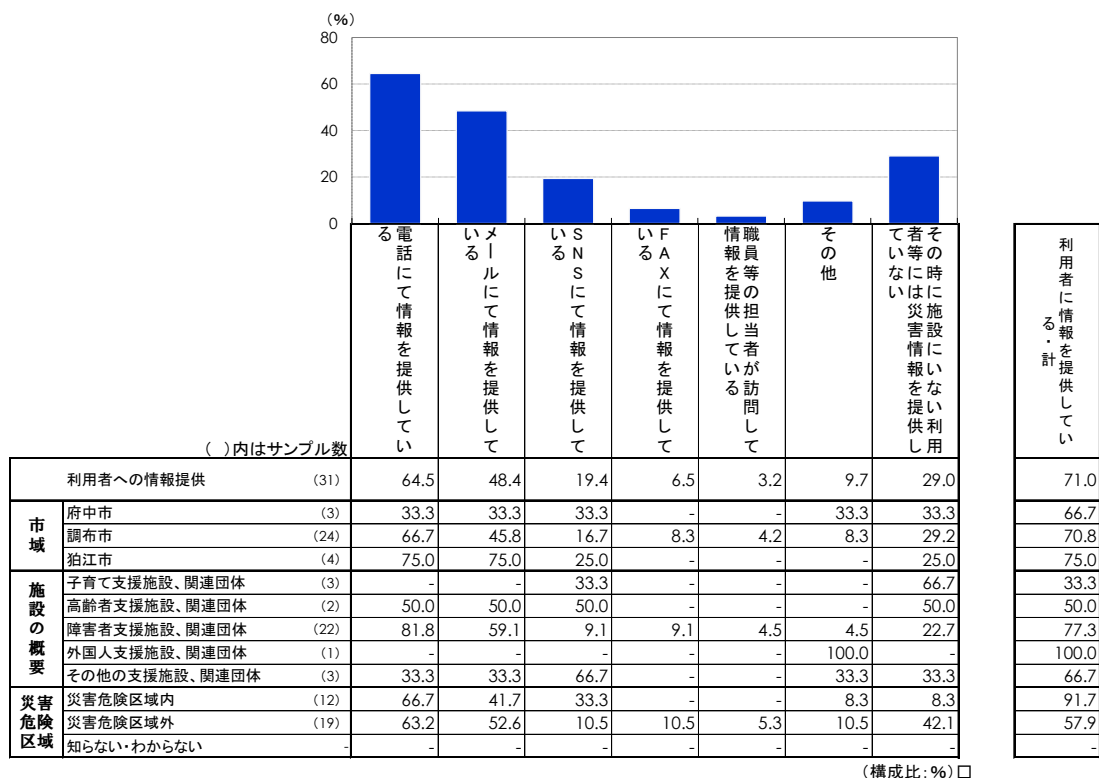
Q4 また、あなたが重視する媒体は何ですか。上位5つをお選びください。(MA)

● 「市の公式ホームページ」「市からの災害情報メール」など、市役所からの情報を活用しており、重視している。



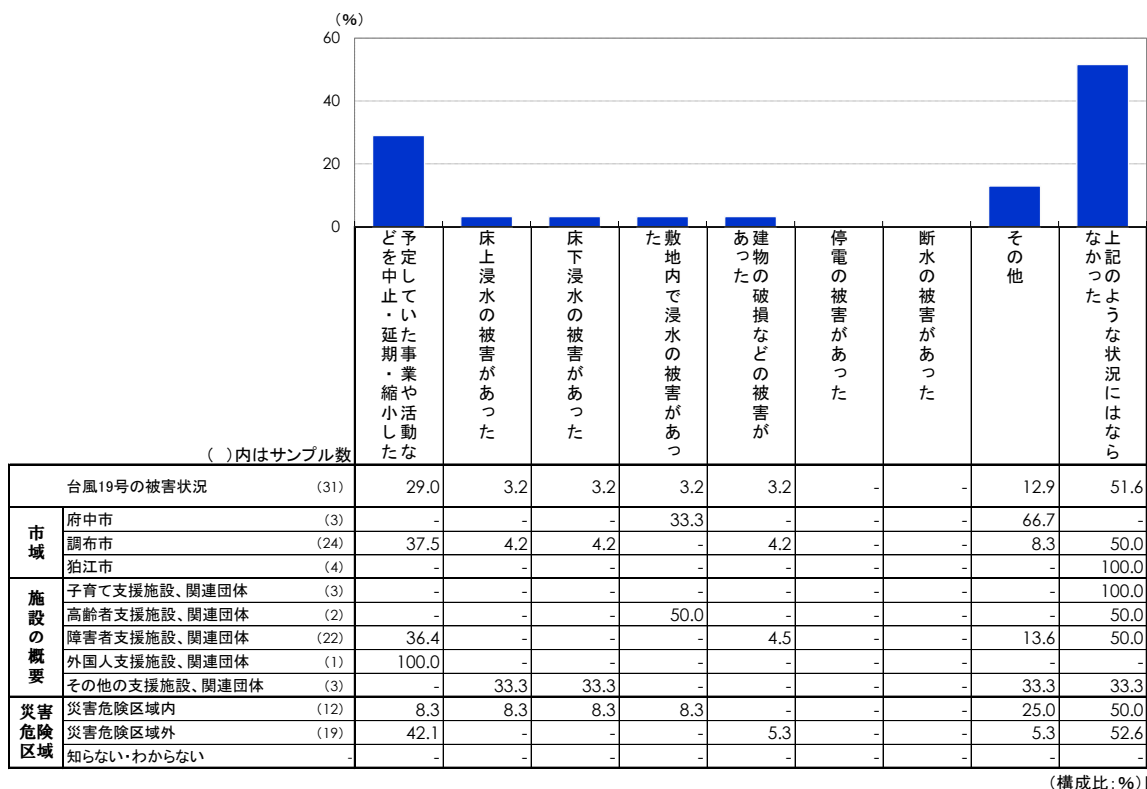
(4) Q5 あなたの施設・団体では、地震、台風などの自然災害時に、その時に施設にいない利用者や団体メンバー等に対して災害情報等を提供していますか。(MA)

●「電話にて情報を提供している」「メールにて情報を提供している」など、利用者へ情報を提供している団体は7割を超える。



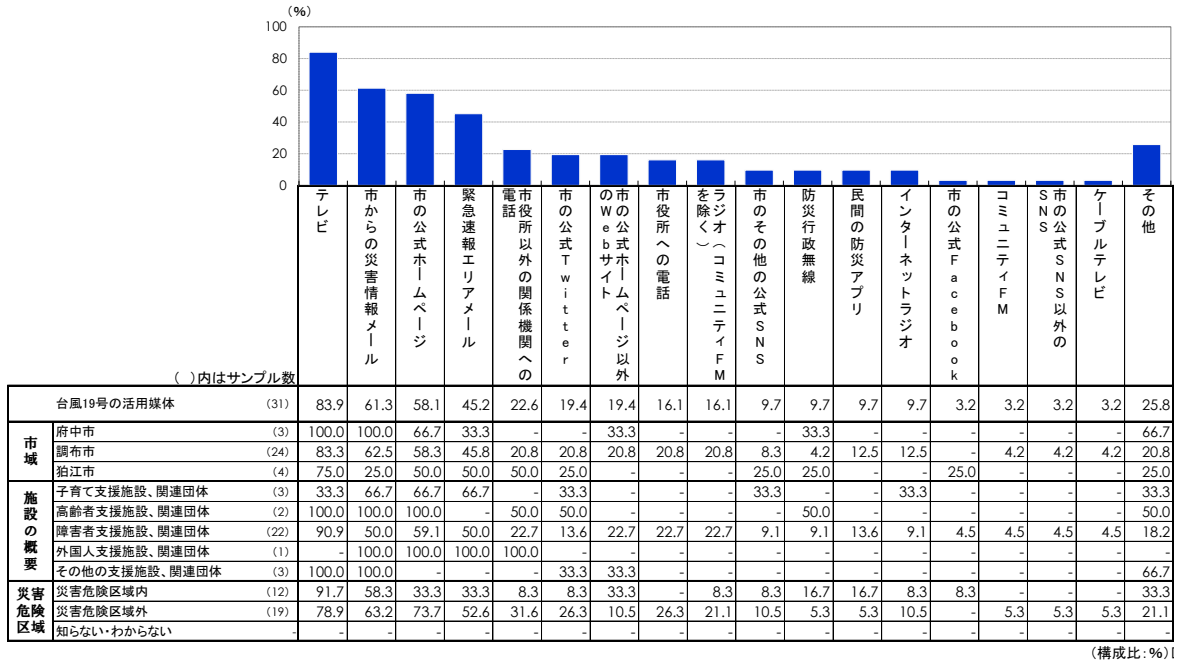
(5) Q6 令和元年の台風19号の際、あなたの施設・団体ではどのような被害が発生しましたか。(MA)

- 被害や影響があった団体は半数以下。
- 「予定していた事業や活動などを中止・延期・縮小した」が3割弱。



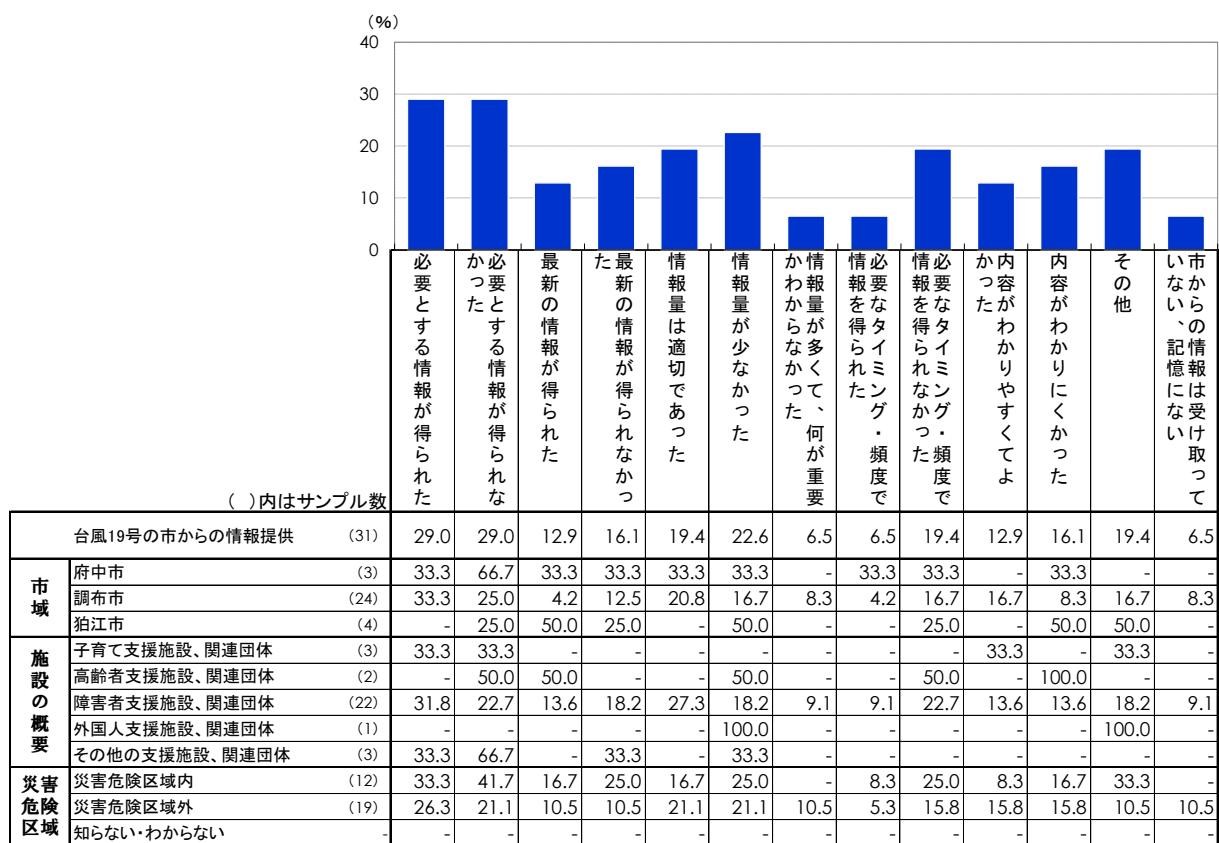
(6) Q7 令和元年10月の台風19号の情報入手において、最も活用した媒体（必要な情報が得られた媒体）は何ですか。上位5つをお答えください。(MA)

●テレビからの情報を除くと、「市からの災害情報メール」「市の公式ホームページ」など、市役所からの情報を活用している。



(7) Q8 令和元年の台風19号の災害情報について、市からの情報はいかがでしたか。(MA)

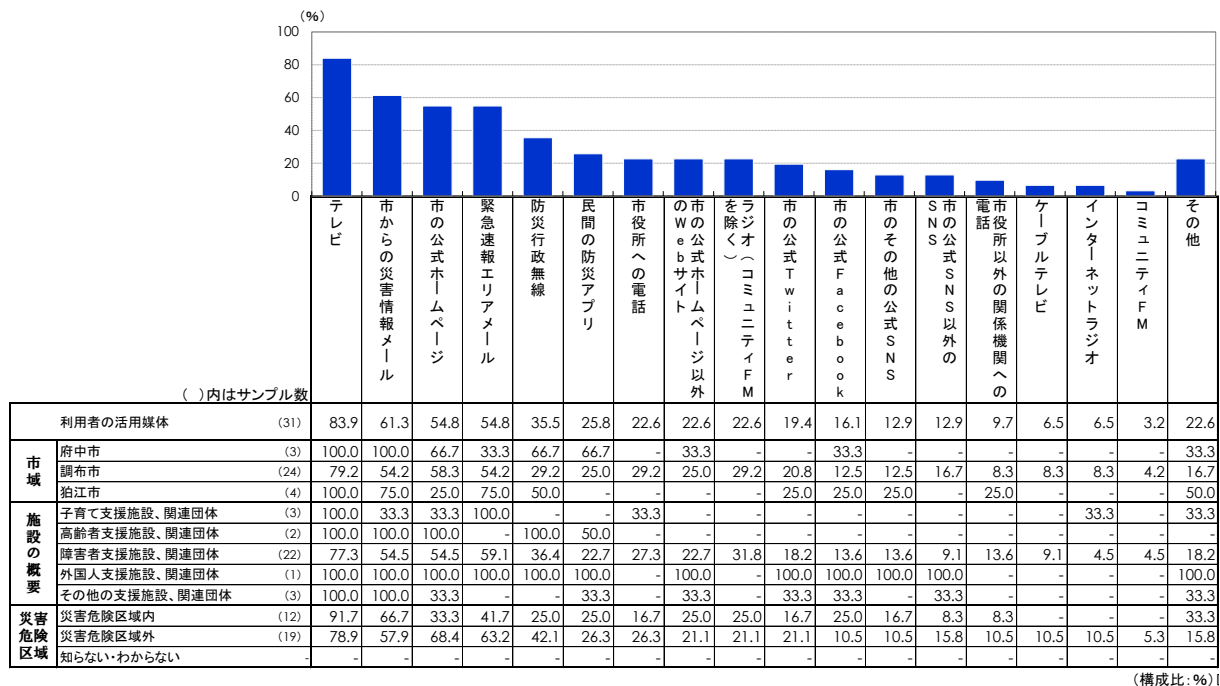
- 全体的に「不満の要素」が「満足要素」を上回った。
- 必要とする情報については、「必要とする情報が得られた」と「必要とする情報が得られなかった」は同数であった。
- 最新の情報については、「最新の情報が得られなかった」が「最新の情報を得られた」を上回った。
- 情報量については、「情報量が少なかった」が「情報量は適切であった」を上回った。
- 情報のタイミングについては、「必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった」が「必要なタイミング・頻度で情報を得られた」を上回った。
- 内容については、「内容がわかりにくかった」が「内容がわかりやすくてよかった」を上回った。



(構成比:%)

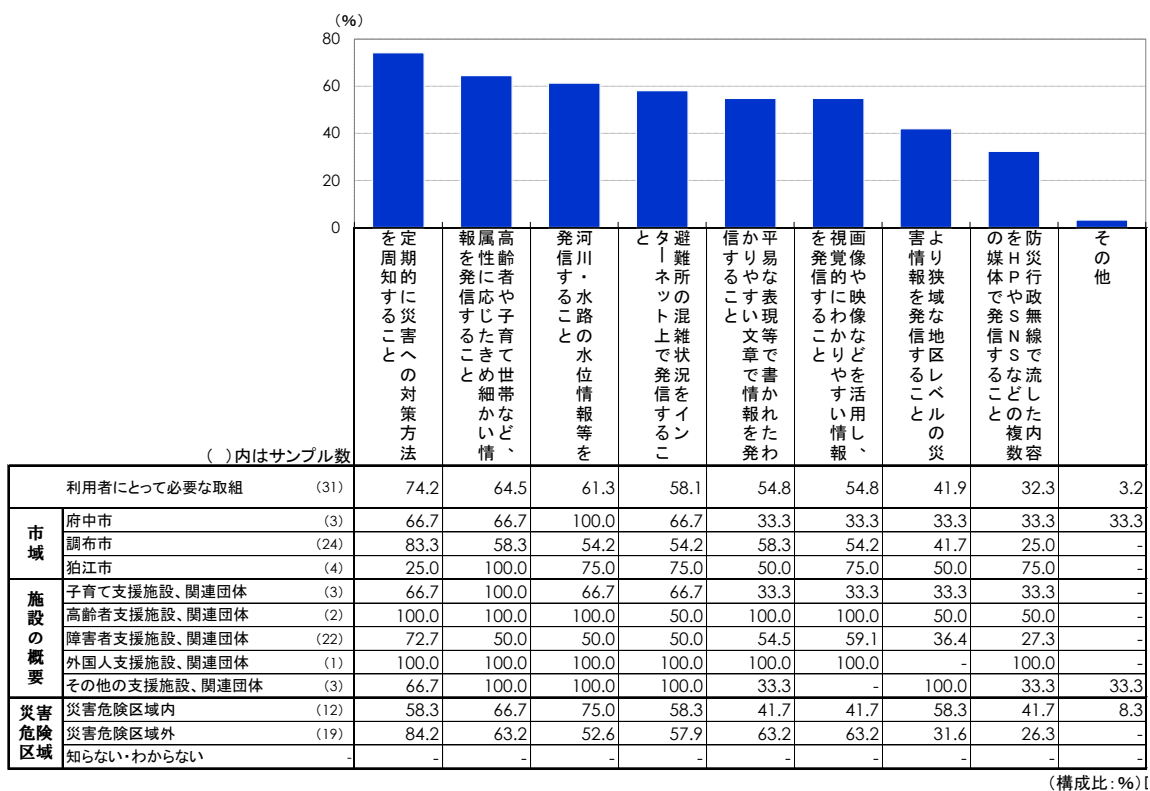
(8) Q9 あなたの施設・団体の利用者（または家族）やメンバーは、地震、台風などの自然災害時に発信される近隣地域の情報をどのような媒体を活用して入手していますか。(MA)

●テレビからの情報を除くと、「市からの災害情報メール」「市の公式ホームページ」など、市役所からの情報を活用している。



(9) Q10 あなたの施設・団体の利用者やメンバーにとって、災害情報の発信において必要な取組は何だと思えますか。(MA)

● 「定期的に災害への対策方法を周知すること」「高齢者や子育て世帯など、属性に応じたきめ細かい情報を発信すること」「河川・水路の水位情報等を発信すること」「避難所の混雑状況をインターネット上で発信すること」の順で多い。



3. 調査票

「災害時におけるホームページ・SNS等を活用した情報発信に関する調査研究」 関連団体書面インタビュー			
<p>◆回答時のお願い</p> <p>◇ 太枠のセルが回答欄です。該当する選択肢の回答欄のプルダウンをご利用ください。</p> <p>◇ 自由記入の設問は、文字数制限を設けていません。セルの高さを動かすなど適宜ご調整ください。</p>			
■回答者の情報			
団体名			
担当者 所属・氏名			
担当者 メール		電話	
施設 の 概 要	回答	選択肢	
	—	1. 子育て支援施設、関連団体	
	—	2. 高齢者支援施設、関連団体	
	—	3. 障害者支援施設、関連団体	
	—	4. 外国人支援施設、関連団体	
—	5. その他の支援施設、関連団体		
利用者または メンバー 数	※令和3年3月1日時点でお書きください。また、必要に応じて入所者・通所者等の区分もお書きください。		
【災害への備えについてお伺いいたします。】			
Q1 あなたが所属する施設の場所について、該当するものをお選びください。団体の場合は、事務所や主な活動場所が該当するものをお選びください。（複数回答可）			
回答	選択肢		
—	1. 浸水想定区域		
—	2. 土砂災害警戒区域		
—	3. 土砂災害特別警戒区域		
—	4. いずれも該当しない		
—	5. 知らない・わからない		
Q2 あなたの施設・団体において、地震や台風などの自然災害に備えて行っている対策はありますか。あてはまるものをすべてお答えください。（複数回答可）			
回答	選択肢		
—	1. 職員や会員、利用者分の備蓄品を準備している		
—	2. 風水害に対する災害・防災マニュアル、避難計画等を整備している		
—	3. 地震に対する災害・防災マニュアル、避難計画等を整備している		
—	4. 職員・会員のみ防災訓練を定期的実施している		
—	5. 利用者も含めた防災訓練を定期的実施している		
—	6. 災害時の業務継続計画（BCP）を策定している		
—	7. その他		
—	8. 自然災害への備えは行っていない		

Q3 あなたの施設・団体では、地震、台風などの自然災害時に発信される近隣地域の情報をどのような媒体を活用して入手していますか。（複数回答可）

回答	選択肢
—	1. 市の公式ホームページ
—	2. 市の公式Facebook
—	3. 市の公式Twitter
—	4. 市のその他の公式SNS
—	5. 市からの災害情報メール
—	6. 緊急速報エリアメール
—	7. 防災行政無線
—	8. コミュニティFM
—	9. 市役所への電話
—	10. 市の公式ホームページ以外のWebサイト
—	11. 市の公式SNS以外のSNS
—	12. 民間の防災アプリ
—	13. テレビ
—	14. ケーブルテレビ
—	15. ラジオ（コミュニティFMを除く）
—	16. インターネットラジオ
—	17. 市役所以外の関係機関への電話
—	18. その他 <input type="text"/>

Q4 Q3の情報のうち、あなたが重視する媒体は何ですか。上位5つをお選びください。（施設・団体としての回答が難しい場合、回答者個人のご意見をお応えください。）順位はプルダウンで選べます。

回答	選択肢
—	1. 市の公式ホームページ
—	2. 市の公式Facebook
—	3. 市の公式Twitter
—	4. 市のその他の公式SNS
—	5. 市からの災害情報メール
—	6. 緊急速報エリアメール
—	7. 防災行政無線
—	8. コミュニティFM
—	9. 市役所への電話
—	10. 市の公式ホームページ以外のWebサイト
—	11. 市の公式SNS以外のSNS
—	12. 民間の防災アプリ
—	13. テレビ
—	14. ケーブルテレビ
—	15. ラジオ（コミュニティFMを除く）
—	16. インターネットラジオ
—	17. 市役所以外の関係機関への電話
—	18. その他 <input type="text"/>

II. 実施結果

Q5 あなたの施設・団体では、地震、台風などの自然災害時に、その時に施設にいない利用者や団体メンバー等に対して災害情報等を提供していますか。（複数回答）

回答	選択肢
—	1. 電話にて情報を提供している
—	2. FAXにて情報を提供している
—	3. メールにて情報を提供している
—	4. SNSにて情報を提供している
	SNSの種類 <input type="text"/>
—	5. 職員等の担当者が訪問して情報を提供している
—	6. その他 <input type="text"/>
—	7. その時に施設にいない利用者等には災害情報を提供していない

【令和元年10月の台風19号についてお伺いいたします。】

Q6 令和元年の台風19号の際、あなたの施設・団体ではどのような被害が発生しましたか。（複数回答可）

回答	選択肢
—	1. 床上浸水の被害があった
—	2. 床下浸水の被害があった
—	3. 敷地内で浸水の被害があった
—	4. 停電の被害があった
—	5. 断水の被害があった
—	6. 建物の破損などの被害があった
—	7. 予定していた事業や活動などを中止・延期・縮小した
—	8. その他 <input type="text"/>
—	9. 上記のような状況にはならなかった

Q7 令和元年10月の台風19号の情報入手において、最も活用した媒体（必要な情報が得られた媒体）は何ですか。下記の中から上位5つをお答えください。（施設・団体としての回答が難しい場合、回答者個人のご意見をお応えください。）順位はプルダウンで選べます。

回答	選択肢
—	1. 市の公式ホームページ
—	2. 市の公式Facebook
—	3. 市の公式Twitter
—	4. 市のその他の公式SNS
—	5. 市からの災害情報メール
—	6. 緊急速報エリアメール
—	7. 防災行政無線
—	8. コミュニティFM
—	9. 市役所への電話
—	10. 市の公式ホームページ以外のWebサイト
—	11. 市の公式SNS以外のSNS
—	12. 民間の防災アプリ
—	13. テレビ
—	14. ケーブルテレビ
—	15. ラジオ（コミュニティFMを除く）
—	16. インターネットラジオ
—	17. 市役所以外の関係機関への電話
—	18. その他 <input type="text"/>

Q8 令和元年の台風19号の災害情報について、市からの情報はいかがでしたか。(複数回答可)

回答	選択肢
—	1. 必要とする情報が得られた
—	2. 必要とする情報が得られなかった
	どのような情報が必要でしたか？ <input type="text"/>
—	3. 最新の情報が得られた
—	4. 最新の情報が得られなかった
—	5. 情報量は適切であった
—	6. 情報量が少なかった
—	7. 情報量が多くて、何が重要かわからなかった
—	8. 必要なタイミング・頻度で情報を得られた
—	9. 必要なタイミング・頻度で情報を得られなかった
—	10. 内容がわかりやすくてよかった
—	11. 内容がわかりにくかった
—	12. その他 <input type="text"/>
—	13. 市からの情報は受け取っていない、記憶にない

【利用者やメンバーの災害情報入手についてお伺いします。】

Q9 あなたの施設・団体の利用者（または家族）やメンバーは、地震、台風などの自然災害時に発信される近隣地域の情報をどのような媒体を活用して入手していますか。(複数回答可)

回答	選択肢
—	1. 市の公式ホームページ
—	2. 市の公式Facebook
—	3. 市の公式Twitter
—	4. 市のその他の公式SNS
—	5. 市からの災害情報メール
—	6. 緊急速報エリアメール
—	7. 防災行政無線
—	8. コミュニティFM
—	9. 市役所への電話
—	10. 市の公式ホームページ以外のWebサイト
—	11. 市の公式SNS以外のSNS
—	12. 民間の防災アプリ
—	13. テレビ
—	14. ケーブルテレビ
—	15. ラジオ（コミュニティFMを除く）
—	16. インターネットラジオ
—	17. 市役所以外の関係機関への電話
—	18. その他 <input type="text"/>

II. 実施結果

Q10 あなたの施設・団体の利用者やメンバーにとって、災害情報の発信において必要な取組は何だと思いますか。（複数回答可）

回答	選択肢
—	1. 定期的に災害への対策方法を周知すること
—	2. 平易な表現等で書かれたわかりやすい文章で情報を発信すること
—	3. 画像や映像などを活用し、視覚的にわかりやすい情報を発信すること
—	4. 避難所の混雑状況をインターネット上で発信すること
—	5. 河川・水路の水位情報等を発信すること
—	6. より狭域な地区レベルの災害情報を発信すること
—	7. 高齢者や子育て世帯など、属性に応じたきめ細かい情報を発信すること
	具体的に <input type="text"/>
—	8. 防災行政無線で流した内容をHPやSNSなどの複数の媒体で発信すること
—	9. その他 <input type="text"/>

Q11 その他、災害情報の発信に関して、市への要望等がありましたら、具体的にお書きください。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

ご記入いただいた調査票は、3月29日（月）午後5時までに、下記（株）アール・ピー・アイ宛にご返信願います。

メール study_biz@rpi.co.jp

【アンケートの問合せ先】

株式会社アール・ピー・アイ 担当：矢野 電話：03-5212-3411