

神戸市ネットモニターアンケート調査結果

テーマ	避難情報の発令と住民の避難行動について
調査期間	令和3年11月2日（火曜）～11月15日（月曜）
設問数	全5問（分岐設問除く）
対象モニター数	4,558名
回答モニター数	3,059名（67.1%）

【調査結果概要】

神戸市が住民の皆さまに対して発令する避難情報を住民の皆さまにきちんとご認識いただいているのか、加えて、適切な避難行動につながっているのかなどの調査をさせていただきました。

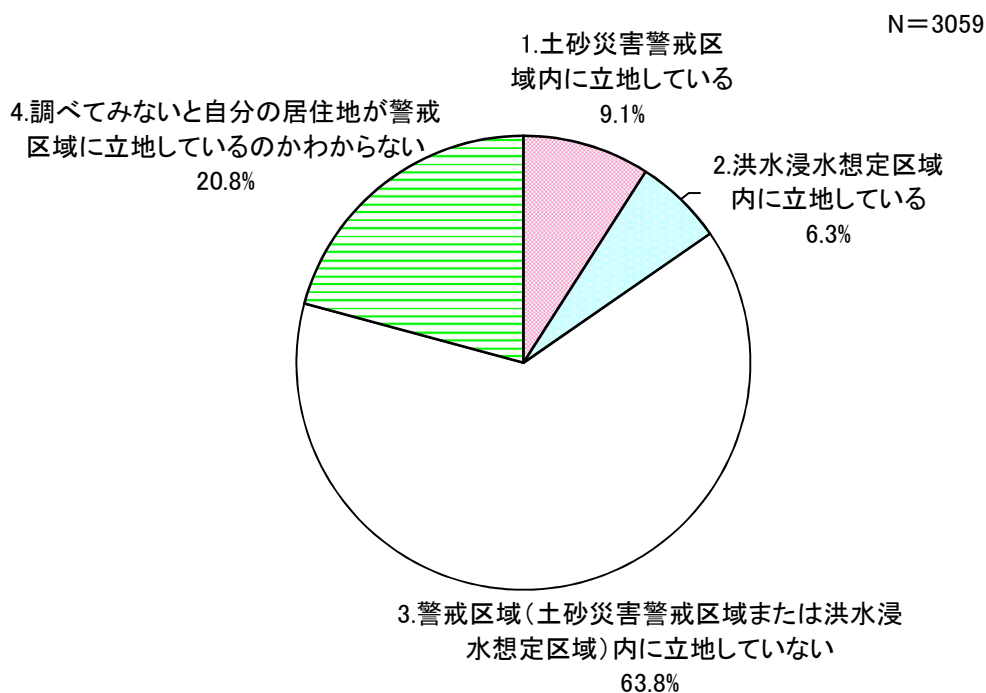
避難情報の名称と求められる行動の認知度については、「よく理解している」が7.0%、「だいたい理解している」が61.3%という結果となり、70%近い住民の皆さまに認識いただいていることが明らかになりました。一方で「あまり理解していない」、「ほとんど理解していない」、「全く理解していない（知らない）、聞いたことがない」という回答が30%近くございました。また、ご自身の居住地が警戒区域に立地しているか把握していない方が20%（うち避難対象者は約6%）いらっしゃいました。避難情報や、その対象となる警戒区域に立地しているか把握することは住民の皆さまの命を守る行動をとっていただくために非常に重要です。引き続き啓発に努めてまいります。

今年度、神戸市から避難情報が発令された際の実際の行動については、「緊急避難場所（小学校・中学校など）へ避難した」、「丈夫な建物内（自宅、会社、学校等）に避難した（もともと丈夫な建物内にいたため、その場に留まった）（屋内避難）」、「親戚、知人宅へ避難した」、「安全なホテル、旅館へ避難した」の回答が75%近くあり、多くの住民の皆さまに適切な避難行動をとっていただいたことが明らかになりました。一方で、仕事や各自様々な事情があり、やむを得ず避難行動をとることができない状況であったということも明らかになりました。引き続き少しでも多くの方に適切な避難行動をとっていただくための創意工夫に努めてまいります。

神戸市より発令した避難情報の内容については「よく理解できる」の回答が33.1%、「どちらかと言えば理解できる」の回答が48.1%という結果となり、80%近い住民の皆さまにとって理解できる内容であることが明らかになりました。一方で、発令内容や文字の見え方などに関する様々なご意見も頂戴しました。

いただいた意見を踏まえ、今後の災害対応時の施策について引き続き検討を進めてまいります。

問1 あなたの現在の居住地は、警戒区域（土砂災害警戒区域または洪水浸水想定区域）内に立地していますか。該当する数字を1つ選んでください。

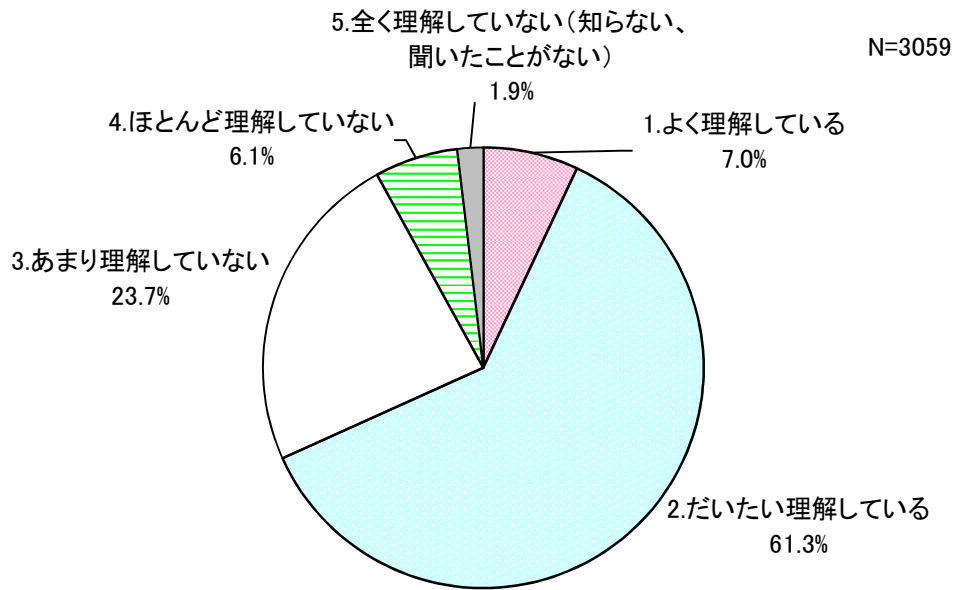


問2 現在災害発生時に市区町村が発令する、警戒レベルや避難情報の名称、求められる行動を理解していますか。最も近いものを1つ選んでください。

【参考】

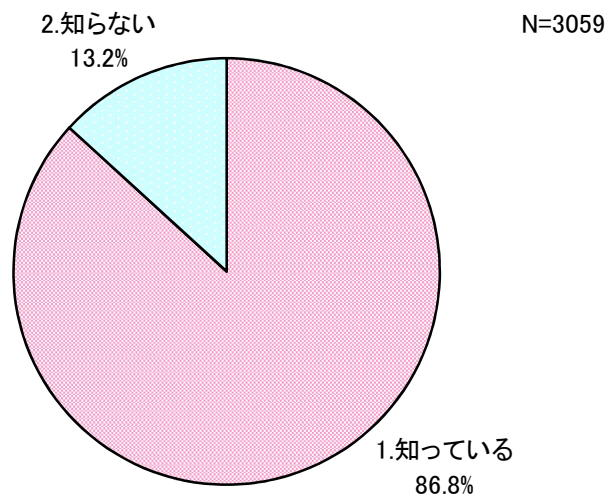
（避難情報の名称）…（求められる行動）

- 警戒レベル3「高齢者等避難」…危険な区域にいる高齢者等は危険な場所から避難
- 警戒レベル4「避難指示」…危険な場所から全員避難
- 警戒レベル5「緊急安全確保」…既に災害発生又は切迫している状況。危険な場所から少しでも安全な場所へ移動



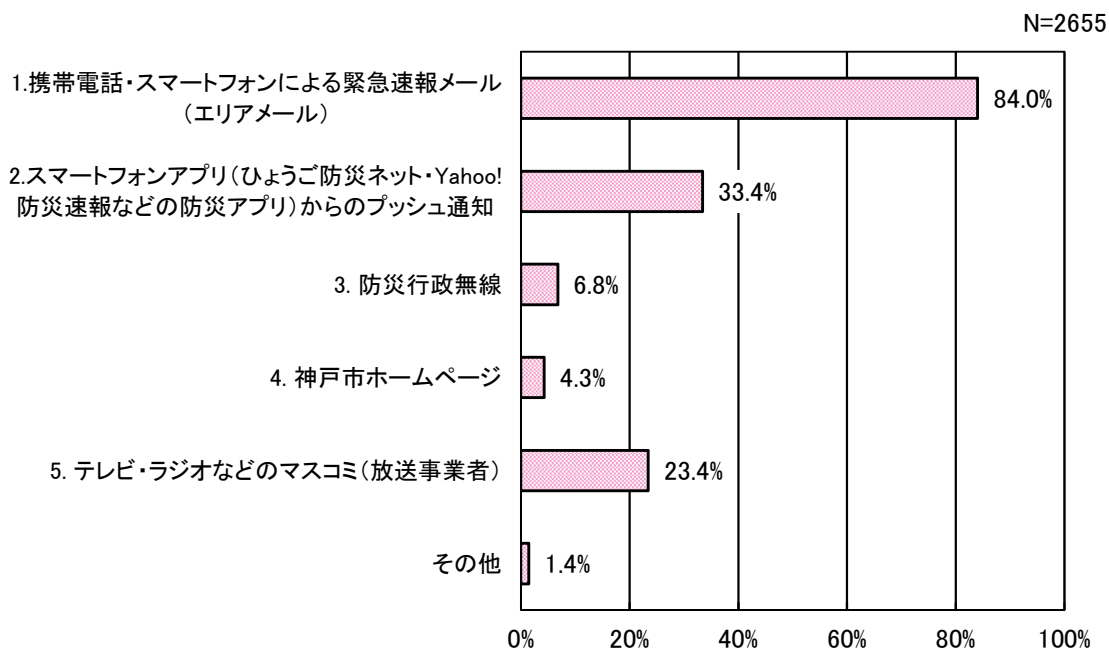
問3 (令和3年11月2日時点)

令和3年度、神戸市では合計4回の避難情報を発令しています(各個別世帯に発令している場合を除く)。当時、これらの避難情報が発令されたことを一度でも知っていますか。該当する数字を1つ選んでください。



問3-1 <問3で「1.知っている」を選択した方>

避難情報の発令をどのような媒体で知りましたか。(該当するものすべて)



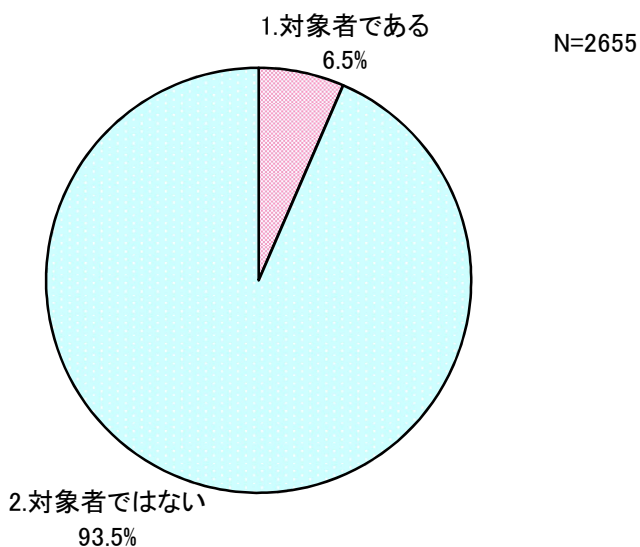
その他

- ・インターネット
- ・SNS (Twitter)
- ・親戚からの電話連絡
- ・子どもが通う保育園・幼稚園からの連絡
- ・KOBE ぼすと
- ・行政による広報車 など

<問3で「1.知っている」を選択した方>

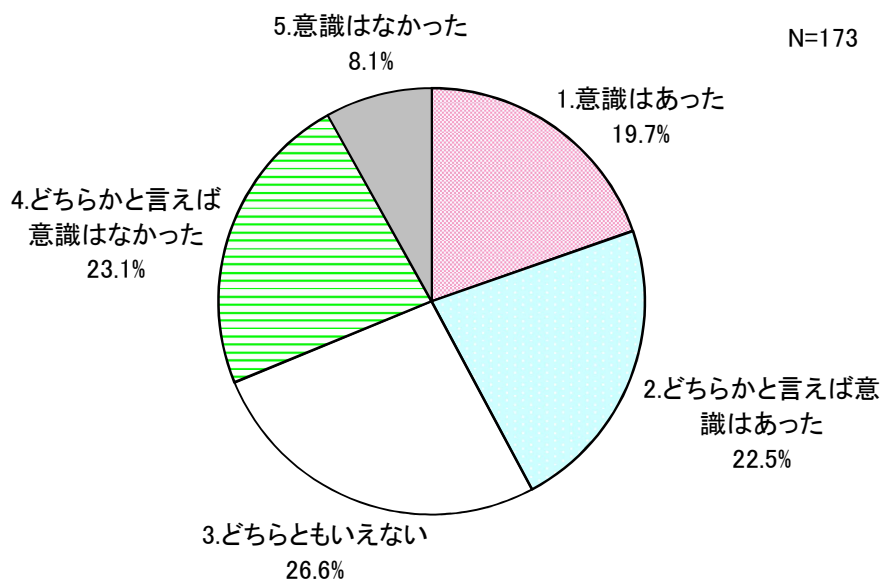
問3-2 あなたは上記避難情報の避難対象者でしたか。

※7月7日及び8月17～19日発令避難情報の避難対象者：土砂災害警戒区域内の避難に時間のかかる方（要配慮者：高齢者及び障害のある人等）とその支援者



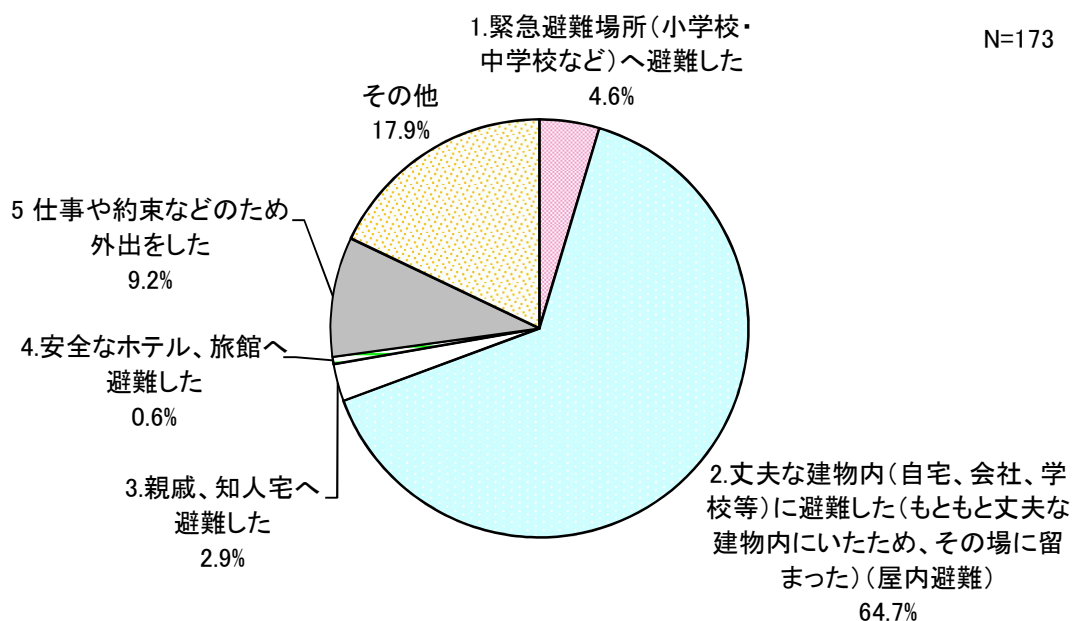
<問3-2で「1.対象者である」を選択した方>

問3-3 神戸市から避難情報が発令された際に「避難する」という意識はありましたか。最も近いものを1つ選んでください。



<問3-2で「1.対象者である」を選択した方>

問3-4 神戸市から避難情報が発令された際のあなたの実際の行動について、最も近いものを1つ選んでください。



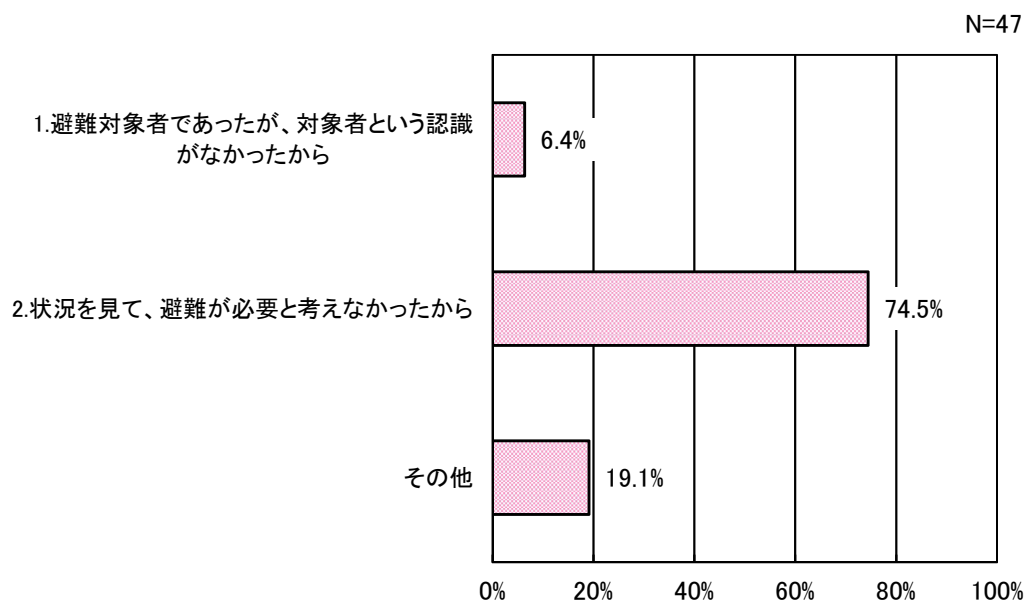
その他

- ・避難情報を知った段階では、避難しにくい状況のため自宅で待機した。
- ・自宅の2階で過ごす準備をした。
- ・迷いながら自宅の2階に留まった。
- ・住んでいる部屋の階層が高いため不用意に動かず自宅に留まった。 など

<問3-4で「5 仕事や約束などのため外出をした」「その他」を選択した方>

問3-5 問3-4で「1~4の回答項目」の行動を取らなかった理由を教えてください。

(該当するものすべて)

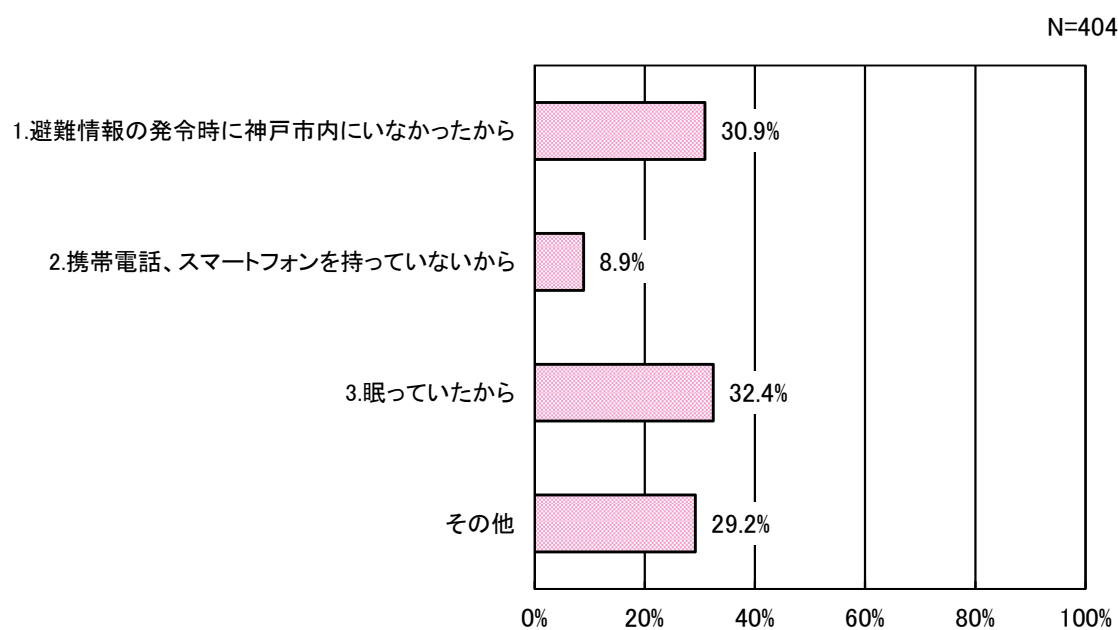


その他

- ・周りの人が避難していなかったから。
- ・子どもが小さいため、避難が大変だったから。
- ・仕事を休めないから。
- ・犬を飼っていると避難所に入れないから。
- ・自宅から避難指定の学校までの道が、普段から倒木落石で危険でありことをよく知っているから。 など

<問3で「2.知らない」を選択した方>

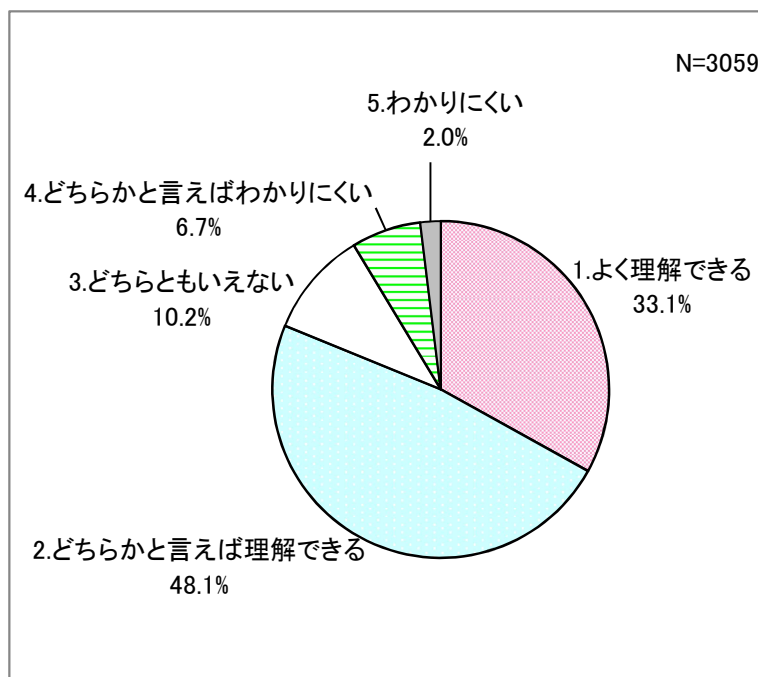
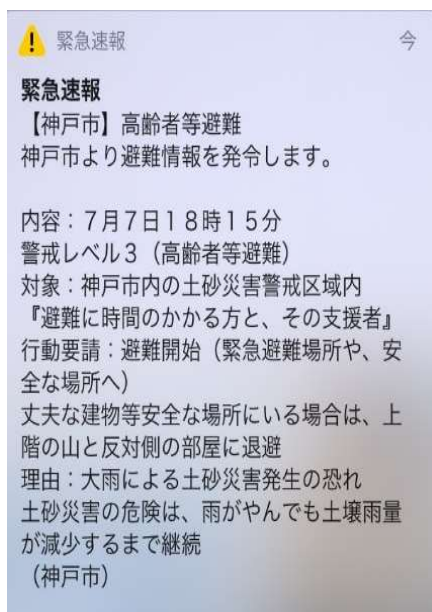
問3-6 避難情報が発令されたことを知らなかった理由を教えてください。(該当するものすべて)



その他

- ・覚えていないから。
- ・気付かなかったから。
- ・スマートフォンの避難情報に関する通知をオフにしているから。
- ・自分自身に該当する避難情報ではなかったため意識に残らなかったから。
- ・緊急速報メール非対応の携帯電話を使用しているから。 など

問4 下記のデータは令和3年7月7日に神戸市が実際に発令した避難情報の緊急速報メール（エリアメール）の文言です。避難情報の内容はどの程度理解できますか。最も近いものを1つ選んでください。



<問4で「4. どちらかと言えばわかりにくい」「5. わかりにくい」を選択した方>

問4-1 緊急速報メール（エリアメール）の文言のどの部分がわかりにくいか、具体的に教えてください。

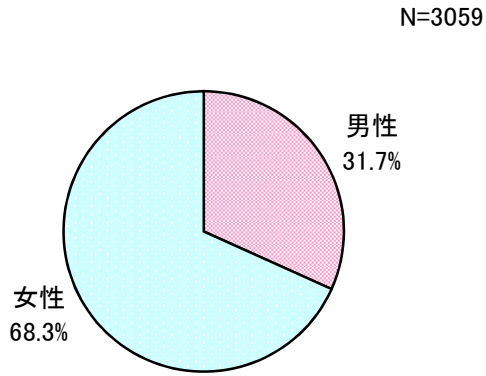
- ・文字量が多いわりに空白行が少ないので、文や段落の切れ目がわかりづらく、重要なことがわかりにくい。
- ・対象地域がわかりにくいので、具体的に地域名を明記したほうがわかりやすいと思う。
- ・漢字が多くて、文面がごちゃごちゃして見える。
- ・どのような行動をすればよいのかわかりにくい。
- ・文字ではなく画像1枚でパッと見て、行動出来るようにしたほうが良いのではないかな。
- ・言いたいことを簡潔にしてみるのはいかがでしょうか。 など

問5 避難情報を自分事にとらえ、適切な避難行動につなげるためには、どのような発信方法や発信内容が効果的だと思いますか。ご意見があればご記入ください。

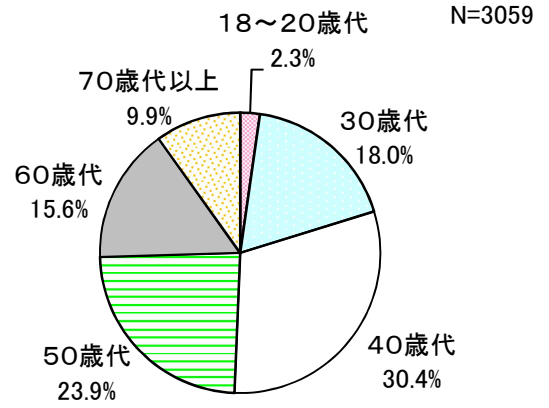
- ・土砂災害警戒区域の周知徹底をすることで対象地域に住んでいる人が自分事として認識してもらえる。
- ・長文やわかりにくい文言は避けて、簡潔にわかりやすく情報を流してほしい。
- ・対象地域を細かく明記されてあると、対象地域の住所に住んでいると自分事になると思う。
- ・フォントや色などで重要な箇所を強調するなど、見やすくなれば尚良い気がします。
- ・若い世代はスマートフォンで十分かもしれないが、高齢者世帯は紙媒体で啓発しておくのが良いと思います。
- ・情報を知るツールが増えているので、ネット、テレビ、ラジオ、新聞などに同じ情報を同じタイミングで発信できることが大切だと思う。
- ・地元自治会などと連携して、アナログ的ではあるが人と人とのつながりで避難行動を促すしかないのではないか。
- ・無根拠に自分だけは大丈夫だろうとってしまう。危険度が高いときにはある程度の強制力が働かなければ、なかなか事前の避難には踏み切れないと考える。 など

全 1142 件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

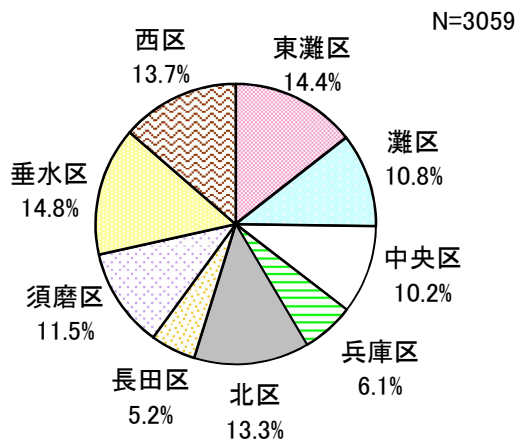
【性別】



【年代】



【区】



【職業】

