

防災情報の取得に関するアンケート調査

1 調査目的

現在、日本各地において自然災害が頻発する中、静岡市では、防災に関する情報について、メール、Lアラート、同報無線、コミュニティFM等様々なメディアを通じ発信しています。

その発信する情報が、市民の皆さまのニーズと乖離していないかを把握し、今後の情報発信体制を見直す検討材料とするため、市政アンケートモニター調査を実施しました。

2 調査対象

市政アンケートモニターとして委嘱した市内在住の男女150人

3 回収件数

149件（回収率 約99%）

4 調査方法

インターネットによるアンケート調査

5 調査期間

令和2年7月21日（火）～令和2年7月28日（火）

6 担当課

危機管理課

7 回答者の属性

（1）年代・性別

（人）

	男性	女性	計
10代（18歳以上）	0	1	1
20代	4	10	14
30代	7	23	30
40代	7	32	39
50代	7	26	33
60代	11	9	20
70代以上	11	1	12
総計	47	102	149

（2）居住区

（人）

区	人数
葵区	68
駿河区	53
清水区	27
空欄	1
総計	149

8 調査結果・概要

問1-1 あなたが、災害時において、防災情報を取得するために利用する媒体は何ですか。(複数選択可)

「スマートフォンやタブレット端末、パソコン等電子通信機器」と回答した割合は87.9%となり、次に「テレビ（ニュース等）」が87.2%であった。また、「同報無線（広報しずおか）」は52.3%であった。

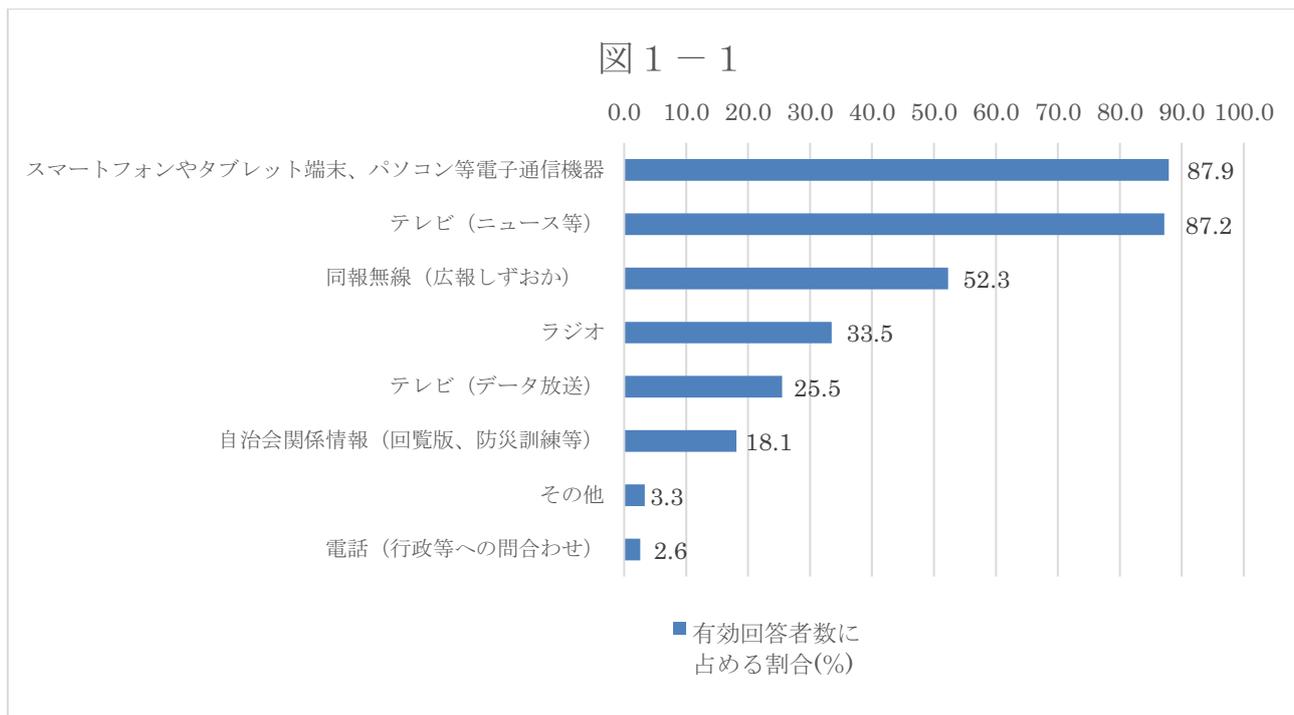


表 1-1

項目	回答数 (人)	有効回答者数に 占める割合(%)
スマートフォンやタブレット端末、パソコン等電子通信機器	131	87.9
テレビ（ニュース等）	130	87.2
同報無線（広報しずおか）	78	52.3
ラジオ	50	33.5
テレビ（データ放送）	38	25.5
自治会関係情報（回覧版、防災訓練等）	27	18.1
その他	5	3.3
電話（行政等への問い合わせ）	4	2.6

【その他の意見】

- ・静岡市防災ラジオ（70代以上男性、20代女性）

問1-2 問1-1で「スマートフォンやタブレット端末、パソコン等電子通信機器」を選択した方に伺います。防災情報を取得するために利用する機能について教えてください。(複数選択可)

「インターネット（ホームページや静岡市防災情報マップ等）」と回答した割合は72.5%となり、次に「緊急情報メール（登録不要で自動配信されるもの）」が71.7%であった。また、「登録型メール（市民防災メール等）」は38.1%であった。

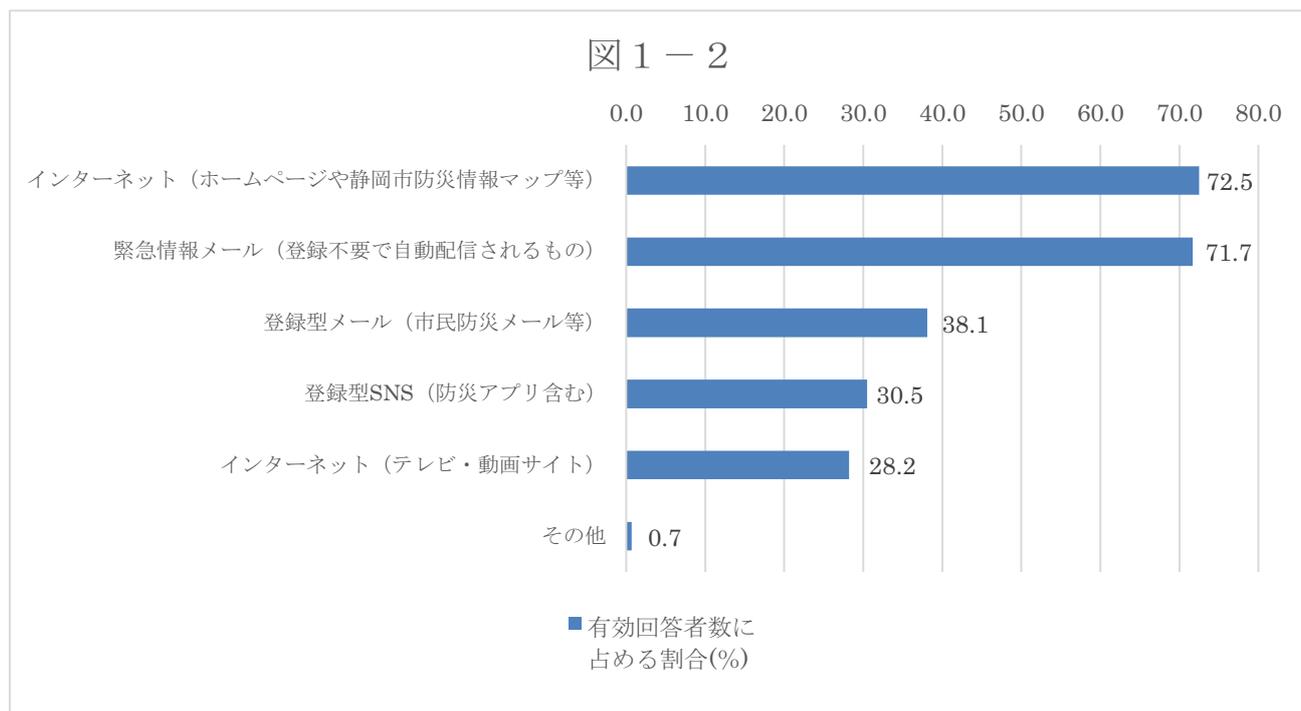


表 1 - 2

項目	回答数 (人)	有効回答者数に 占める割合(%)
インターネット（ホームページや静岡市防災情報マップ等）	95	72.5
緊急情報メール（登録不要で自動配信されるもの）	94	71.7
登録型メール（市民防災メール等）	50	38.1
登録型 SNS（防災アプリ含む）	40	30.5
インターネット（テレビ・動画サイト）	37	28.2
その他	1	0.7

【その他の意見】

- Twitter が特にリアルタイムの情報が流れていてわかりやすい。(20代女性)

問1-3 問1-2で「インターネット（ホームページや静岡市防災情報マップ等）」を選択した方に伺います。防災情報を取得するために閲覧するサイトは何ですか。（回答は3つまで）

「静岡市ホームページ」と回答した割合は69.4%となり、次に「気象庁ホームページ」が65.2%であった。また、「静岡県（土木事務所、河川事務所等）ホームページ」は32.6%であった。

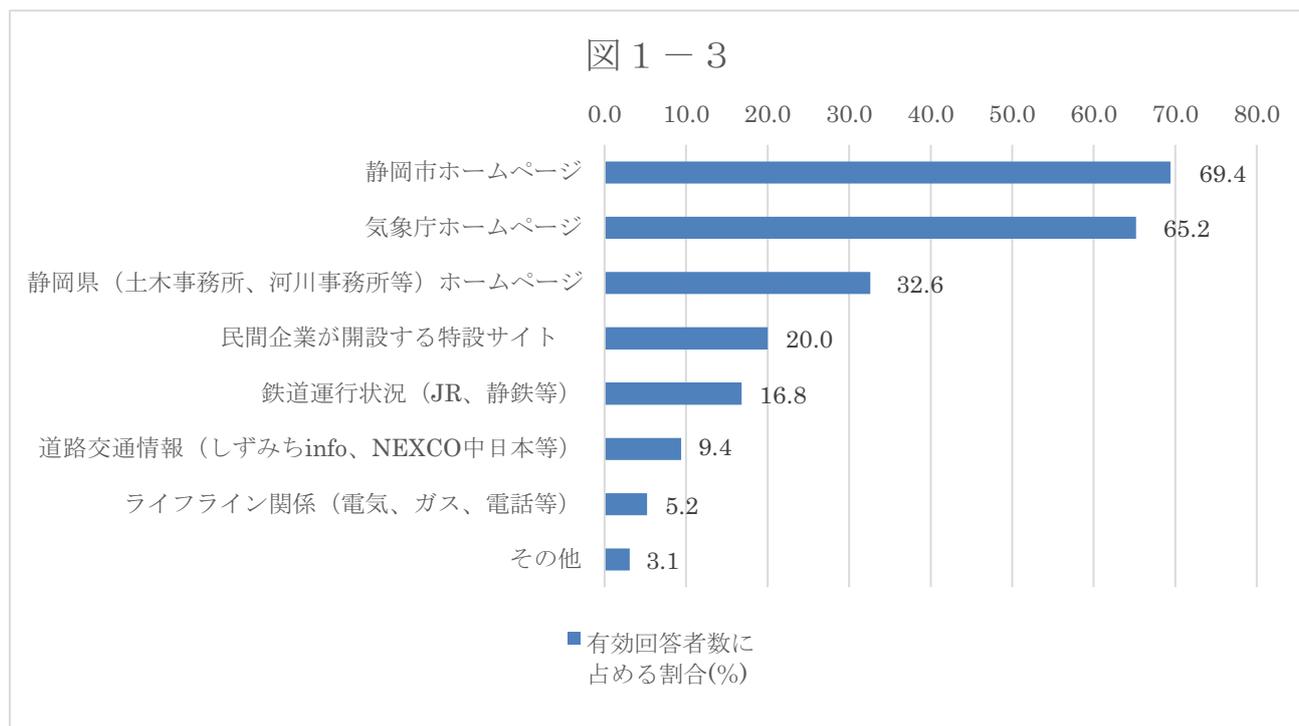


表 1-3

項目	回答数 (人)	有効回答者数に 占める割合(%)
静岡市ホームページ	66	69.4
気象庁ホームページ	62	65.2
静岡県（土木事務所、河川事務所等）ホームページ	31	32.6
民間企業が開設する特設サイト	19	20.0
鉄道運行状況（JR、静鉄等）	16	16.8
道路交通情報（しずみち info、NEXCO 中日本等）	9	9.4
ライフライン関係（電気、ガス、電話等）	5	5.2
その他	3	3.1

【その他の意見】

- Yahoo! JAPAN トップページ（20代女性、40代男性）
- 確実ではないが、情報として早いので、twitter で市民が情報や動画など UP しているものを見る。（20代女性、40代女性）

問1-4 問1-3で「静岡市ホームページ」を選択した方に伺います。なぜ静岡市ホームページを閲覧しますか。(回答は3つまで)

「情報が信頼でき、確実であるから」と回答した割合は71.2%となり、次に「災害に関する情報が取りまとめられているから」が33.3%であった。また、「他に何を閲覧してよいかわからないから」は27.2%であった。

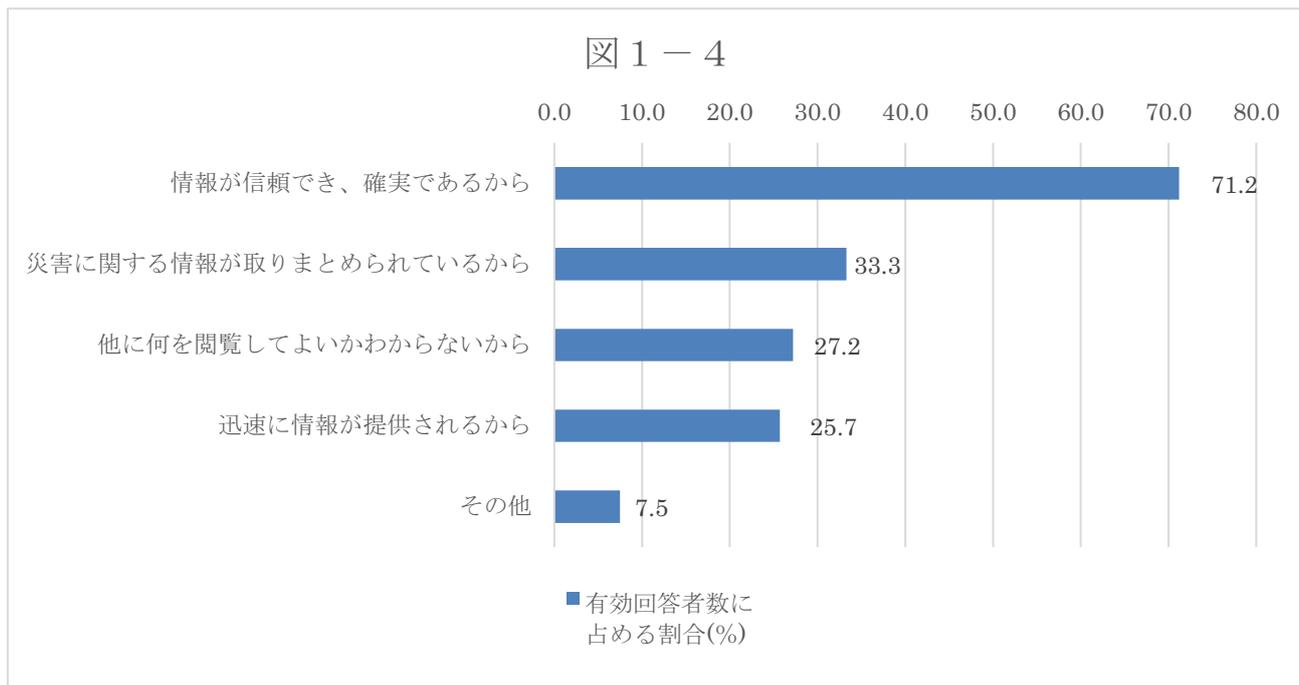


表 1-4

項目	回答数 (人)	有効回答者数に 占める割合(%)
情報が信頼でき、確実であるから	47	71.2
災害に関する情報が取りまとめられているから	22	33.3
他に何を閲覧してよいかわからないから	18	27.2
迅速に情報が提供されるから	17	25.7
その他	5	7.5

【その他の意見】

- ・静岡市の情報が早く手に入ると思うから。(30代女性)
- ・現住所の市なのであるから。(20代女性)
- ・静岡市発信なので、周辺地域についての、より細やかで、正確な情報が得られるのではないかと期待するから。(30代女性)
- ・地元の情報がテレビより早く知ることが出来るから。安倍川の水位の高さもわかる。(60代女性)
- ・居住地域の情報を確認するため。(50代女性)

問1-5 問1-3で「静岡市ホームページ」を選択しなかった方に伺います。なぜ静岡市ホームページを選択しませんでしたか。(回答は3つまで)

「静岡市ホームページに何が記載されているか知らないから」と回答した割合は51.7%となり、次に「静岡市ホームページよりも他サイトの方が迅速な情報を得られるから」が37.9%であった。また、「他の媒体で十分に情報を得られるから」は34.4%であった。

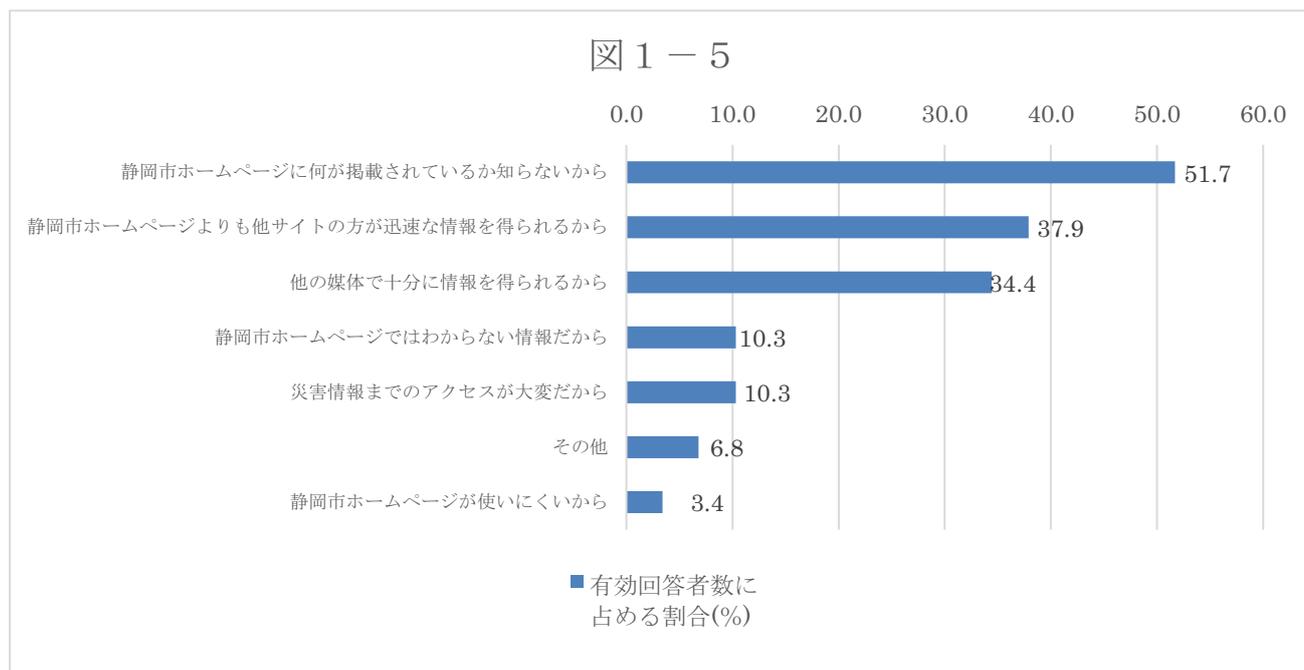


表 1-5

項目	回答数 (人)	有効回答者数に 占める割合(%)
静岡市ホームページに何が掲載されているか知らないから	15	51.7
静岡市ホームページよりも他サイトの方が迅速な情報を得られるから	11	37.9
他の媒体で十分に情報を得られるから	10	34.4
静岡市ホームページではわからない情報だから	3	10.3
災害情報までのアクセスが大変だから	3	10.3
その他	2	6.8
静岡市ホームページが使いにくいから	1	3.4

【その他の意見】

- ・初めてサイトを見たが、内容は充実しており、今まで他のサイトを見ていたが、それ以上に充実していることを初めて知った。このサイトを、もっとPRする必要があると思う。(40代女性)
- ・県の防災アプリを利用しており、市の情報があることに思い至らなかった。(50代男性)
- ・スマホではないから、また、災害時はPC等が使えないから。(50代女性)

問2-1 あなたは、台風発生情報発表から接近前日までに、インターネットを活用し、どのような情報取得了しましたか。(回答は3つまで)

「台風の進路」と回答した割合は83.2%となり、次に「気象情報(週間天気等)」が81.2%であった。また、「警報発表予測(気象庁HP内の警報級の可能性等)」は36.2%であった。

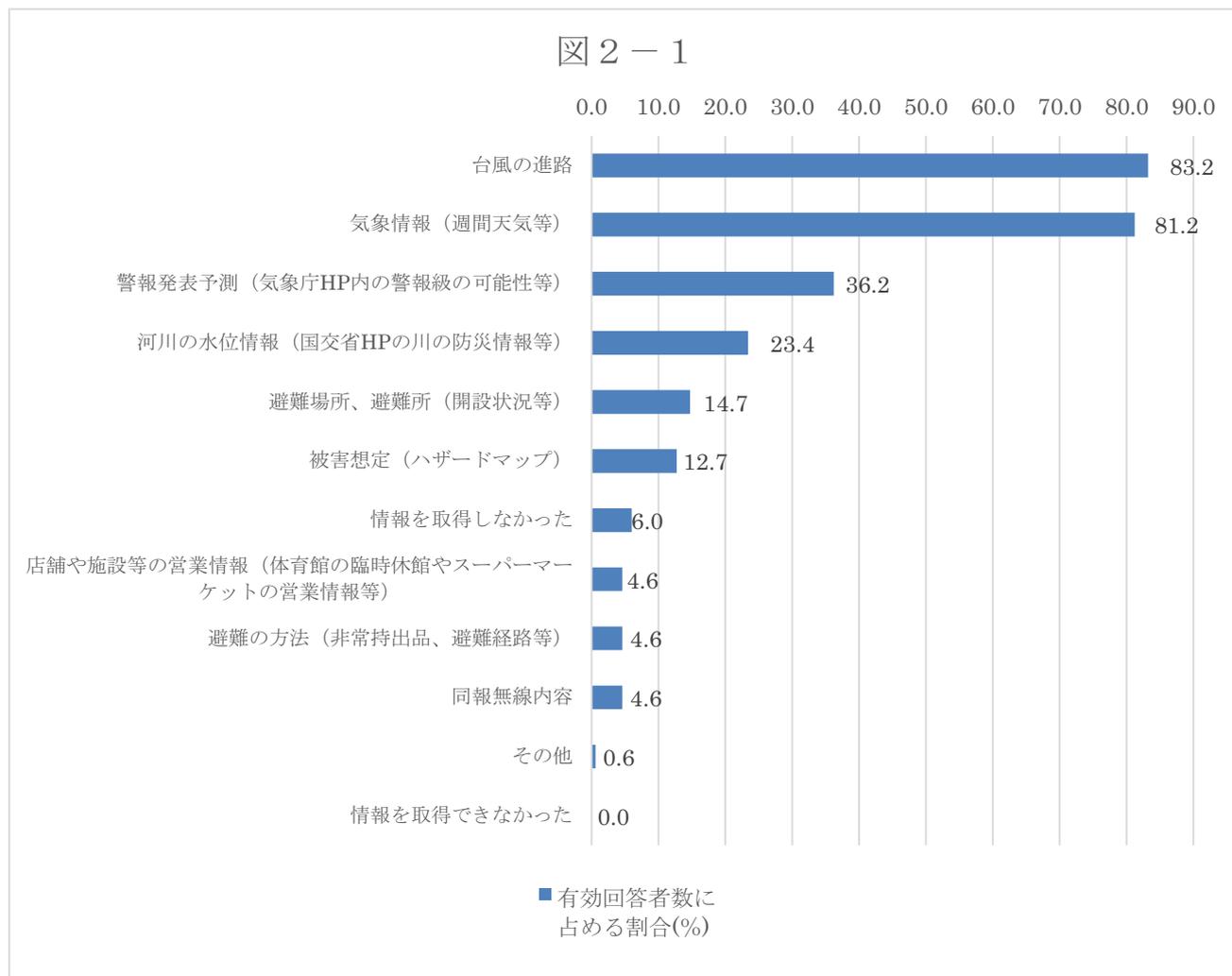


表 2 - 1

項目	回答数 (人)	有効回答者数に 占める割合(%)
台風の進路	124	83.2
気象情報(週間天気等)	121	81.2
警報発表予測(気象庁HP内の警報級の可能性等)	54	36.2
河川の水位情報(国交省HPの川の防災情報等)	35	23.4
避難場所、避難所(開設状況等)	22	14.7
被害想定(ハザードマップ)	19	12.7
情報を取得しなかった	9	6.0
店舗や施設等の営業情報(体育館の臨時休館やスーパーマーケットの営業情報等)	7	4.6
避難の方法(非常持出品、避難経路等)	7	4.6
同報無線内容	7	4.6
その他	1	0.6

【その他の意見】

- ・先に被害が出た地域のニュース(50代男性)

問2-2 問2-1で、「情報を取得しなかった」若しくは、「情報を取得できなかった」を選択した方は、その理由を記入してください。

【理由】

- ・スマートフォン等電子通信機器を持っていないため。(70代以上男性)
- ・テレビで情報を得たため。(40、50代女性、60代男性)
- ・インターネットよりもテレビで迅速に情報が得られるため。(70代以上男性)

問2-3 あなたは、台風接近当日に、インターネットを活用し、どのような情報を取得しましたか。
(回答は3つまで)

「警報、注意報情報」と回答した割合は87.2%となり、次に「避難情報（避難準備・高齢者等避難開始、避難勧告、避難指示等）」が64.4%であった。また、「河川の水位情報」は37.5%であった。

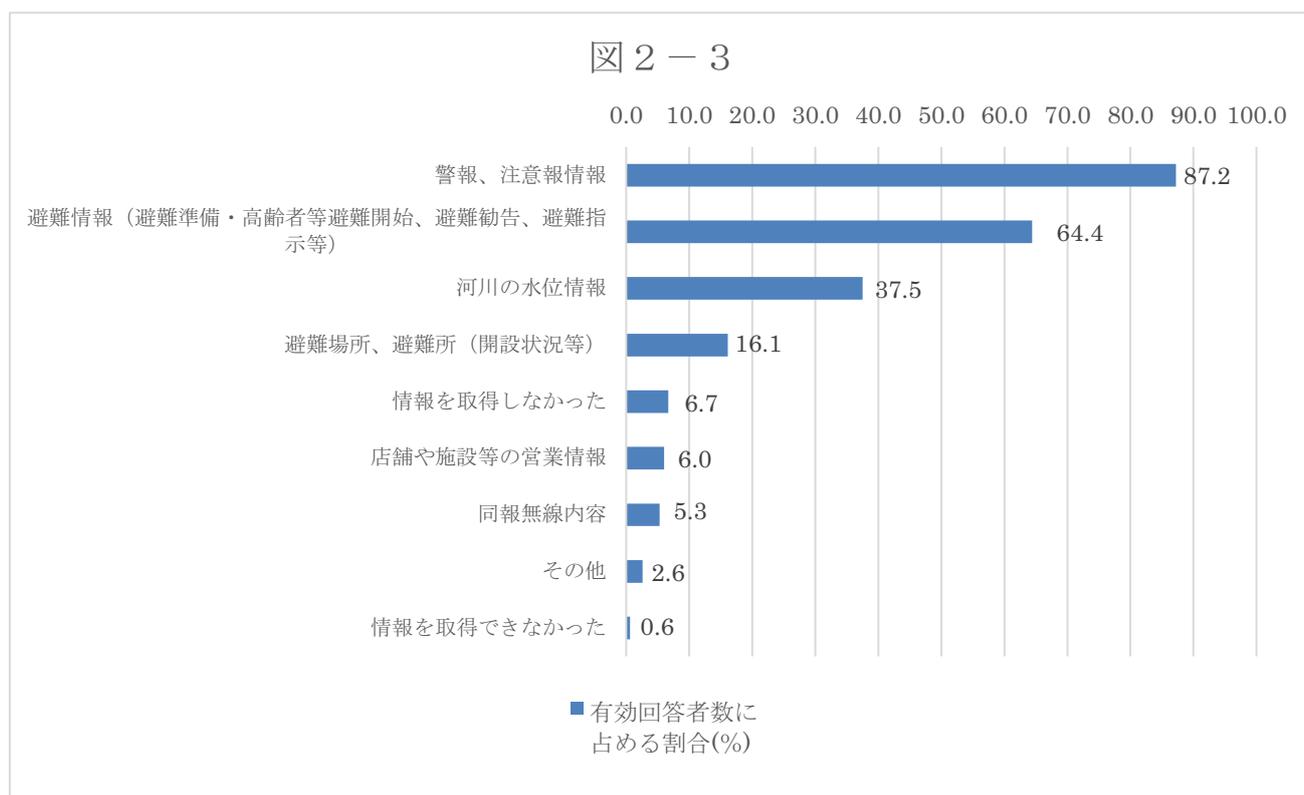


表 2-3

項目	回答数 (人)	有効回答者数に 占める割合(%)
警報、注意報情報	130	87.2
避難情報（避難準備・高齢者等避難開始、避難勧告、避難指示等）	96	64.4
河川の水位情報	56	37.5
避難場所、避難所（開設状況等）	24	16.1
情報を取得しなかった	10	6.7
店舗や施設等の営業情報	9	6.0
同報無線内容	8	5.3
その他	4	2.6
情報を取得できなかった	1	0.6

【その他の意見】

- バス、電車の運行状況（60代女性）
- 台風の進路、雨雲レーダーの画像、雨量予測(何時に何ミリか)、風速予測(何時に何mか)（50代男性、女性）
- 被害情報（50代男性）

問2-4 問2-3で、「情報を取得しなかった」若しくは、「情報を取得できなかった」を選択した方は、その理由を記入してください。

【理由】

- スマートフォン等電子通信機器を持っていないため。（70代以上男性）
- テレビで情報を得たため。（20、40、50代女性、60代男性）
- インターネットよりもテレビで迅速に情報が得られるから。（70代以上男性）
- 必用以外の情報はいらないので、パソコンは開かない。（50代女性）

問2-5 あなたは、台風通過後に、インターネットを活用し、どのような情報を取得しましたか。
 (回答は3つまで)

「被害状況」と回答した割合は79.8%となり、次に「ライフライン状況」が38.2%であった。また、「情報を取得しなかった」は16.1%であった。

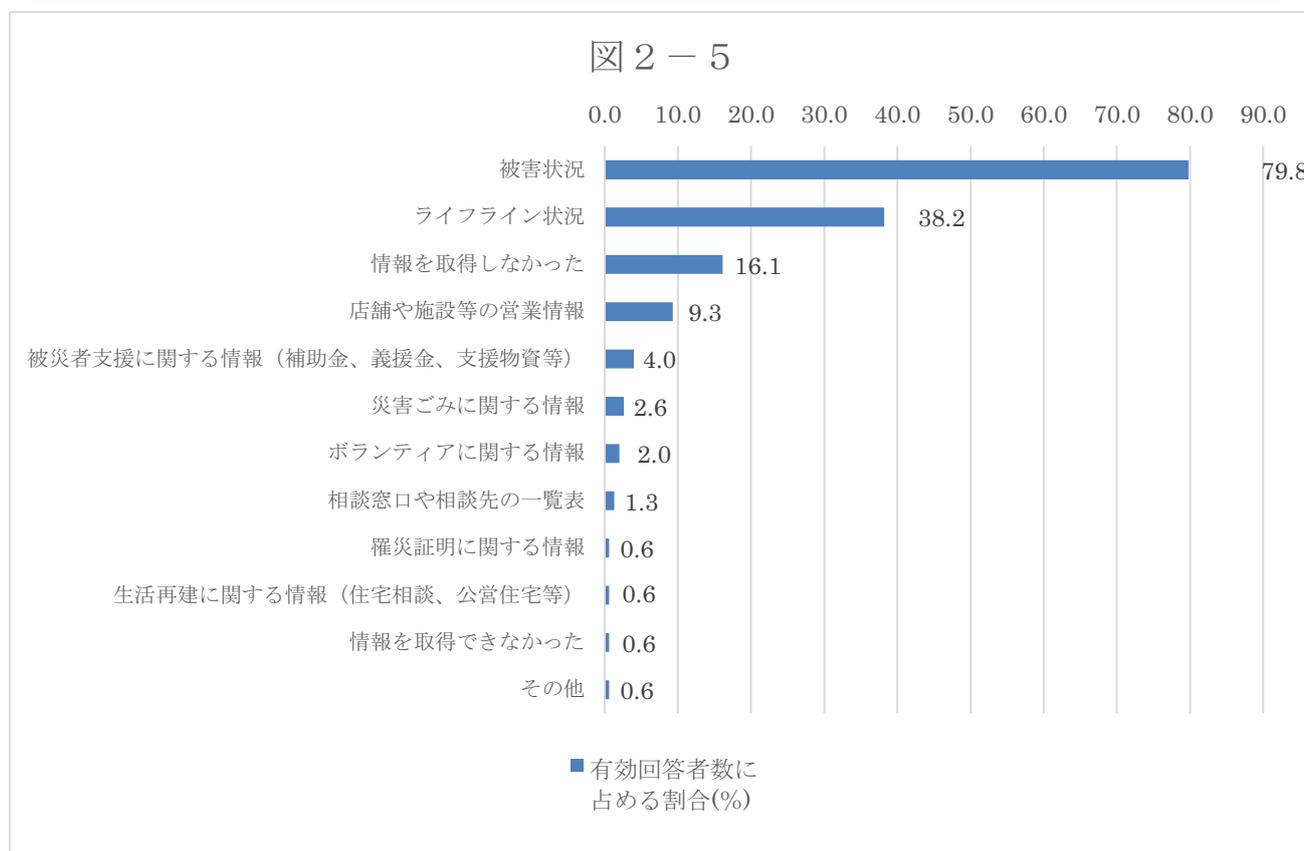


表2-5

項目	回答数(人)	有効回答者数に占める割合(%)
被害状況	119	79.8
ライフライン状況	57	38.2
情報を取得しなかった	24	16.1
店舗や施設等の営業情報	14	9.3
被災者支援に関する情報(補助金、義援金、支援物資等)	6	4.0
災害ごみに関する情報	4	2.6
ボランティアに関する情報	3	2.0
相談窓口や相談先の一覧表	2	1.3
罹災証明に関する情報	1	0.6
生活再建に関する情報(住宅相談、公営住宅等)	1	0.6
情報を取得できなかった	1	0.6
その他	1	0.6

【その他の意見】

- ・台風が過ぎれば、情報はテレビで充分だと思う（60代男性）

問2-6 問2-5で、「情報を取得しなかった」若しくは、「情報を取得できなかった」を選択した方は、その理由を記入してください。

【理由】

- ・スマートフォン等電子通信機器を持っていないため。（70代以上男性）
- ・近隣等の被害が無かったため。（20、30、40、50、60代女性、40、60代男性）
- ・テレビで必要な情報を得られるため。（40、50、60代女性、60代男性）

問3-1 平常時～準備段階に、静岡市の防災情報ポータルサイトへ掲載してほしい情報は何ですか。

「台風の進路」と回答した割合は65.1%となり、次に「避難場所、避難所（開設状況等）」が61.7%であった。また、「気象情報（週間天気等）」は54.3%であった。

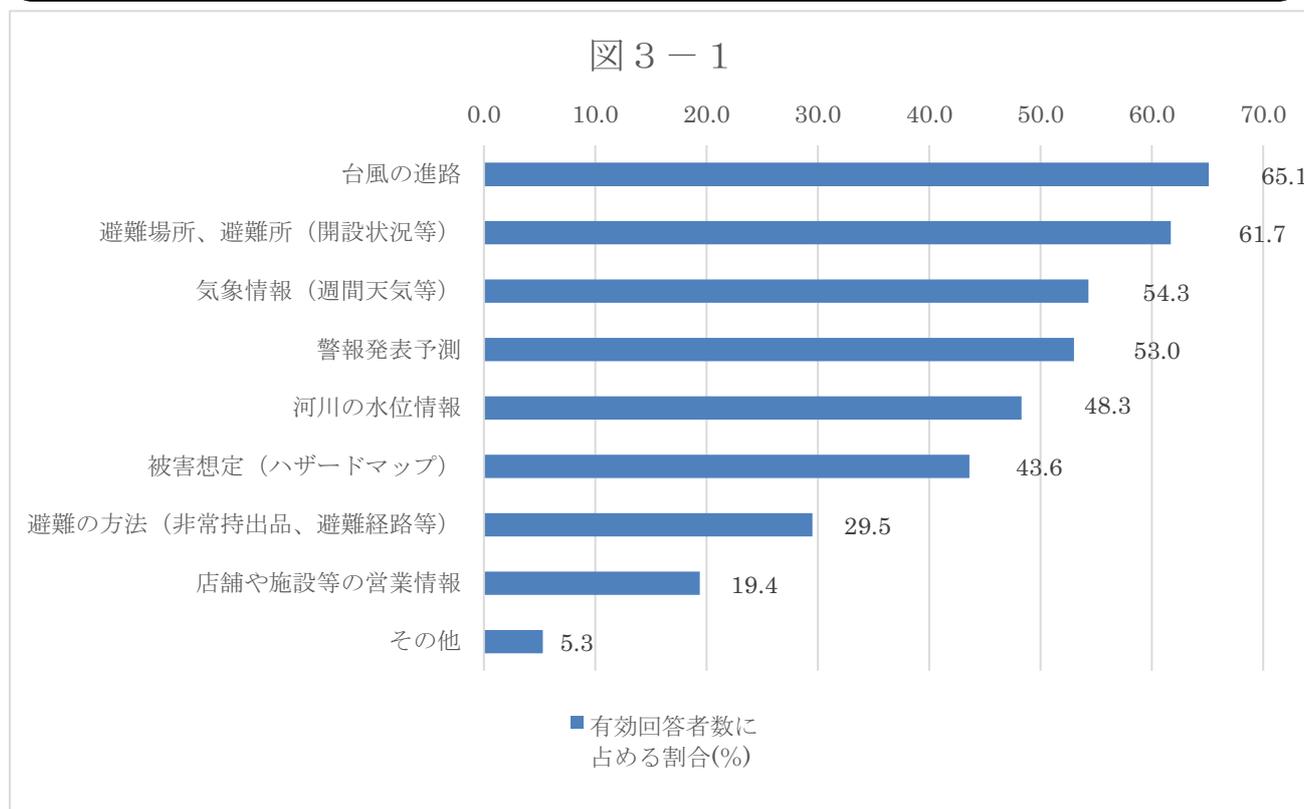


表 3 - 1

項目	回答数 (人)	有効回答者数に 占める割合(%)
台風の進路	97	65.1
避難場所、避難所（開設状況等）	92	61.7
気象情報（週間天気等）	81	54.3
警報発表予測	79	53.0
河川の水位情報	72	48.3
被害想定（ハザードマップ）	65	43.6
避難の方法（非常持出品、避難経路等）	44	29.5
店舗や施設等の営業情報	29	19.4
その他	8	5.3

【その他の意見】

- 分散避難のため避難所に行かない場合の救援物資の受け取り方について。（日時、場所、条件、配給物資名等）（50代男性）
- ポータルサイトを見たことないので答えようがない。（40代女性）
- 救助要請が必要な場合、どこへ連絡したらよいのか。（30代女性）
- 避難場所とはっきりとした避難のタイミング（50代女性）
- 過去の浸水地域リスト（台風・大雨別）、過去の通行止めリスト（台風・大雨・地震別）、過去の土砂崩れリスト（台風・大雨・地震別）、公共交通機関や高速道路等の運行状況、非常持ち出し袋の中身の点検喚起や準備するものの情報、避難する際の注意点の情報（50代女性）
- 情報の新規について、明確にしてほしい。いつまで経っても新規になっている時が多い。（70代男性）

問3-2 発災当日に、静岡市の防災情報ポータルサイトへ掲載してほしい情報は何か。

「避難情報（避難準備・高齢者等避難開始、避難勧告、避難指示等）」と回答した割合は77.1%となり、次に「警報、注意報情報」が65.1%であった。また、「避難場所、避難所（開設状況等）」は64.4%であった。

図3-2

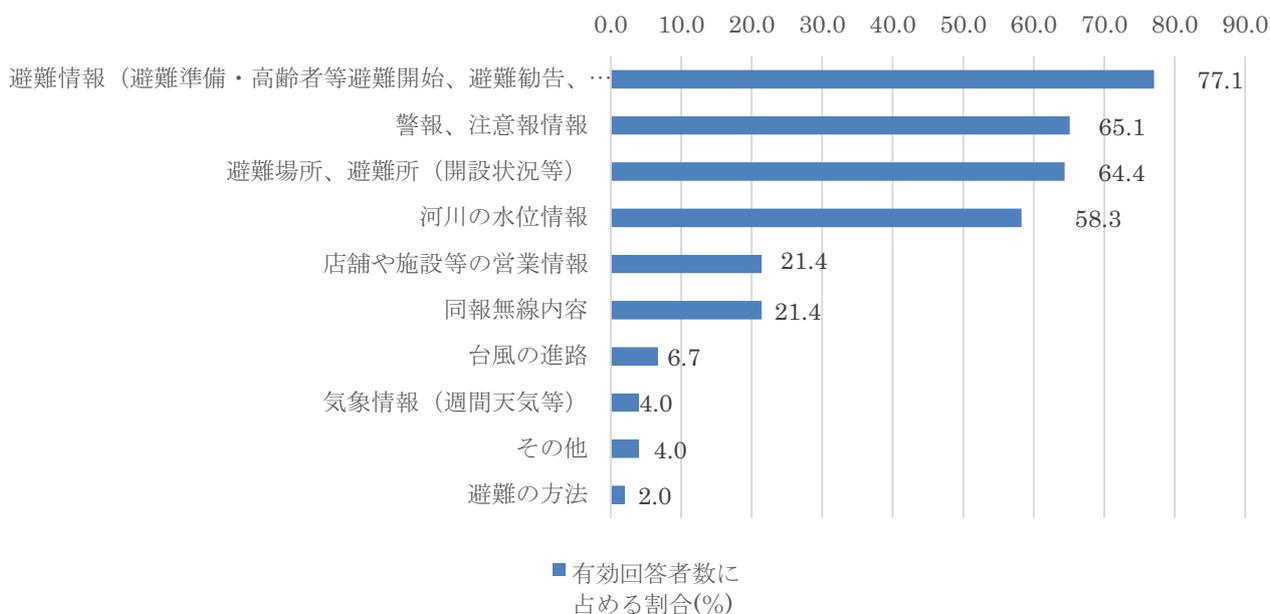


表3-2

項目	回答数 (人)	有効回答者数に 占める割合(%)
避難情報（避難準備・高齢者等避難開始、避難勧告、避難指示等）	115	77.1
警報、注意報情報	97	65.1
避難場所、避難所（開設状況等）	96	64.4
河川の水位情報	87	58.3
店舗や施設等の営業情報	32	21.4
同報無線内容	32	21.4
台風の進路	10	6.7
気象情報（週間天気等）	6	4.0
その他	6	4.0
避難の方法	3	2.0

【その他の意見】

- 市内、県内及び国内主要都市等でのインターネット、スマホ/携帯電話、その他の無線通信システムの運行状況について、アップデートされた情報（70代以上男性）
- きめ細かい被災情報(町名、浸水深度、通行止め道路等)、分散避難の人向けの情報(避難所に行かないので行政の情報ネットワークから外れてしまうため)（50代男性）
- 救助要請が必要な場合、どこへ連絡したらよいか。（30代女性）
- 被害状況、充電可能スポット(何台利用可能か、1人何分まで可能かなど)、Wi-Fi 利用可能スポット、公衆電話スポット（20代女性）
- 避難するタイミング、避難経路（30代女性）

問3-3 発災翌日以降に、静岡市の防災情報ポータルサイトへ掲載してほしい情報は何か。

「被害状況」及び「ライフライン情報」と回答した割合は81.8%となり、次に「災害ごみに関する情報」が51.0%であった。また、「相談窓口の一覧表」は43.6%であった。

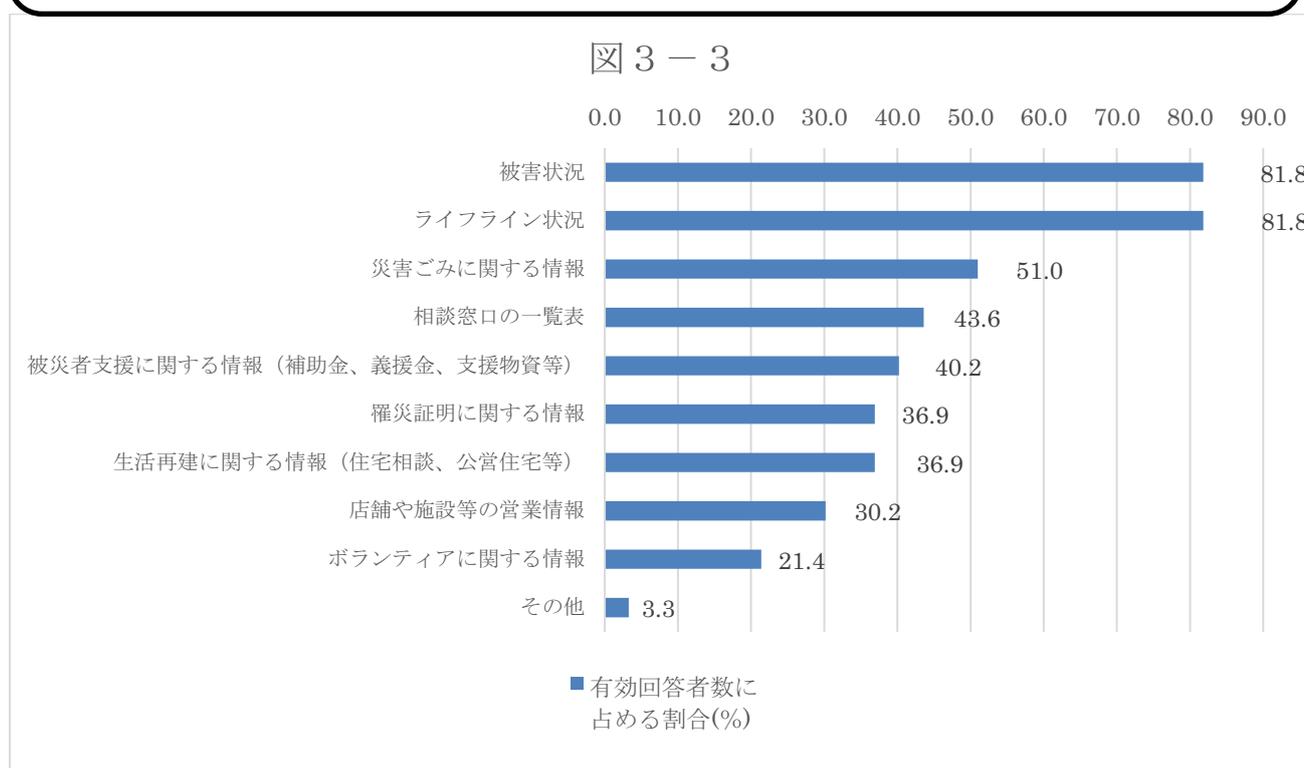


表 3 - 3

項目	回答数 (人)	有効回答者数に 占める割合(%)
被害状況	122	81.8
ライフライン状況	122	81.8
災害ごみに関する情報	76	51.0
相談窓口の一覧表	65	43.6
被災者支援に関する情報（補助金、義援金、支援物資等）	60	40.2
罹災証明に関する情報	55	36.9
生活再建に関する情報（住宅相談、公営住宅等）	55	36.9
店舗や施設等の営業情報	45	30.2
ボランティアに関する情報	32	21.4
その他	5	3.3

【その他の意見】

- ・ライフラインが止まった際、水が手に入る場所、充電できる場所などを知らせてほしい。(20代女性)
- ・ポータルサイトを利用していない。(40代女性)
- ・分散避難の人向けの情報(配給日時、場所、条件、配給物資名等)(50代男性)
- ・停電になったときに充電出来る場所(60代女性)
- ・その発災によって、今後の防災に役立つコラムの掲載、発災の時に避難した方の生の声、発災によって被害に遭われた方の生の声(50代女性)

問4-1 あなたは、現行の静岡市ホームページで掲載している防災情報の「情報量」について、どのように感じていますか。最も近いものを選択してください。

「どちらでもない」と回答した割合は60.4%となり、次に「満足している」が21.4%であった。また、「満足していない」は9.3%であった。

図4-1
有効回答者数に占める割合(%)

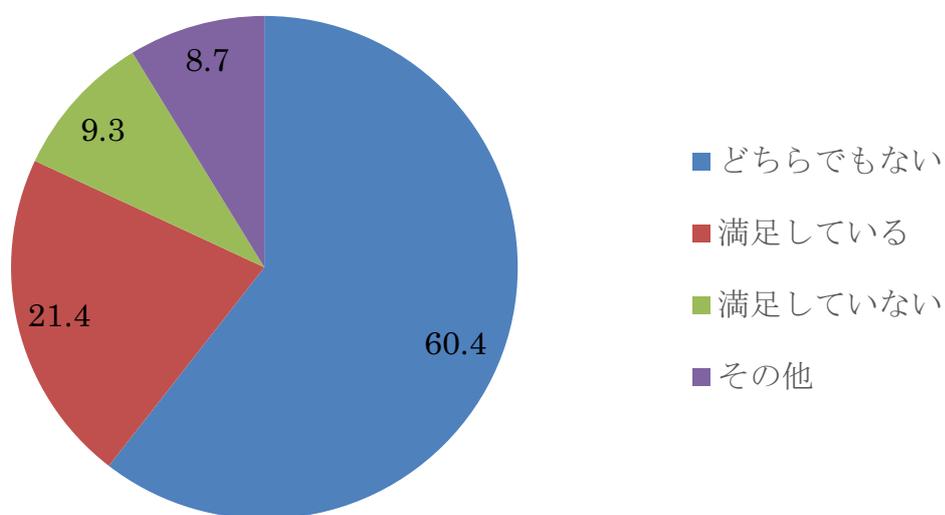


表4-1

項目	回答数 (人)	有効回答者数に 占める割合(%)
どちらでもない	90	60.4
満足している	32	21.4
満足していない	14	9.3
その他	13	8.7

【その他の意見】

- ・見たことがないため分からない。(20、30、40、50代女性、40、60代男性)
- ・これまで頻繁に利用していないので、よくわからない。(60代男性)
- ・積極的に利用したことが無いが、初めてサイトを見て、情報量は充実していると思う。(40代女性)
- ・小学校低学年でも読めるような子供向けのページもあると良いと思う。防災情報を得る、という実体験を通して、災害から命を守る力、意識を養えるように。(30代女性)

問4-2 問4-1の回答について、その理由を記入してください。

【理由】

満足している

- ・項目ごとに情報が整理されており分かりやすいため。(20代女性)
- ・様々な情報を網羅している。(50代男性)
- ・必要な情報が迅速に更新されていると日々感じている。(40代男性、女性)
- ・静岡県は横に広いので、東部・中部・西部によって気象状況が大きく事なる為幅広い情報が必要だが、山間部の様子等も刻々と変わる状況を掲載しているため凄く助かっている。(50代女性)
- ・今まで自分が知りたい事は調べられている。(40代女性)
- ・大人向けの情報は充実しているが、子供向けにも、情報発信をすると良いと思う。防災には、一人ひとりの判断、行動が、大切と思う。(30代女性)
- ・あまり深く考えたことがないが、知りたい情報が得られなければ他のサイトを検索する。(60代女性)
- ・防災情報のページは見たことがなかったが、思った以上に情報が沢山あった。(50代女性)
- ・同報無線の内容が掲載されているので、聞き逃しても確認できるのはありがたい。(40代女性)

どちらでもない

- ・大規模災害に合っていないので、静岡市ホームページの情報で十分であるかどうかの判断が出来ない。(40代女性、70代以上男性)
- ・改行の仕方が悪く、読みにくい。自動配信されてくる緊急速報の方が詳しい。(20代女性)
- ・防災情報を余り見ていない(50代女性)
- ・毎回見るわけではない＝複数の情報源から情報を得ているということなので、まだ満足できる情報量ではない。(30代女性)
- ・知りたい情報に一発でたどり着かない事の方が多いので、沢山情報を掲載してくれるのは有り難いが、もっと分かりやすくしてほしい。(30代女性)
- ・他の市と比較して全体的にわかりにくい。必要な情報が記載されていたとしても見やすさが必要かと思う。(50代女性)
- ・情報の信頼度は高いが、迅速性に欠ける。(30代女性)
- ・満足出来るだけの情報量ではないと思う。(50代女性)
- ・他のHPやSNSで情報を得られるため、見ない又は見たことがない。(20~60代男性、女性)

満足していない

- ・実際に被害が発生した場合の被災地域について、更に詳細な地域名や被災内容を掲載していないため。出来る限り早く発表して警鐘を鳴らして欲しい。(70代以上男性)
- ・昨年の台風の際、自分の地区の避難所が、現在開設されているのかが分からなかった。書かれていたのかもしれないが、どこに書かれているかが分からなかった。(30代女性)
- ・説明が足りない、見にくい、分かりにくい。(30代男性、20、30代女性)

問4-3 あなたは、現行の静岡市ホームページで掲載している防災情報の「信頼度・正確性」について、どのように感じていますか。最も近いものを選択してください。

「どちらでもない」と回答した割合は47.6%となり、次に「満足している」が41.6%であった。また、「その他」は8.0%であった。

図4-3
有効回答者数に占める割合 (%)

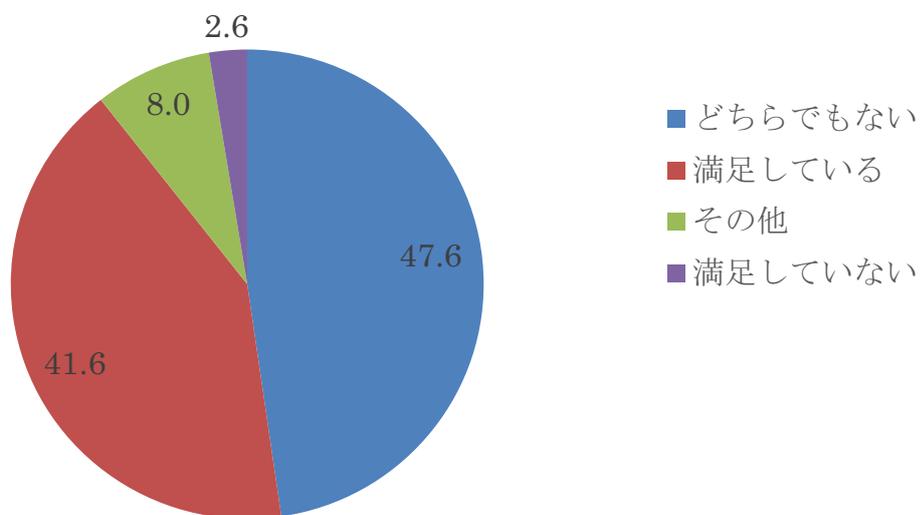


表4-3

項目	回答数 (人)	有効回答者数に 占める割合 (%)
どちらでもない	71	47.6
満足している	62	41.6
その他	12	8.0
満足していない	4	2.6

【その他の意見】

- ・災害の内容によって満足する時もそうでない時もある。(70代男性)
- ・信頼度、正確性は高いと考える。(50代男性)
- ・見たことがないのでわからない。(40、60代男性、20、30、40、50代女性)

問4-4 問4-3の回答について、その理由を記入してください。

【理由】

満足している

- ・テレビで得る情報より、詳細な情報であるため。(20代女性)
- ・情報の正確性、信頼性が高いと感じるため。(30、40、60代男性、10~60代女性)
- ・実際に被害にあったことがないのでどこまで正確な情報が掲載されているかはわからないが、ここでしか得られない詳しい情報が掲載されているので、情報確認サイトとして必須だと思う。(40代男性)
- ・一番身近なエリア情報なので。(70代以上男性)
- ・これまで、台風や豪雨の際に、何度も情報を見ており、事なきを得ている。(30代女性)
- ・各地から集まる情報をまとめていると思う。(40代女性)

どちらでもない

- ・静岡市は面積が広いので、身近な情報の収集・広報は容易でないと判断される。(70代以上男性)
- ・信頼はしているが、少しわかりづらいため。(40代女性)
- ・見たことがなかった。テレビ、ラジオの情報を取るのに慣れている。(50代女性)
- ・市からの情報だからと鵜呑みにできない。(20代女性)
- ・防災情報入手するときは複数のサイトの情報を見て判断することにしている。(40代男性)
- ・以前、ライフラインが復旧してないのに復旧と書かれ困ったことがあったから。(40代女性)
- ・見たことがない又は少ないため、判断できない。(20、50、60、70代男性、40、50、60代女性)

満足していない

- ・確認する情報先として選択していない。(30代男性)
- ・河川の状況やライフラインの状況など、重要と思われる情報はリンクを貼るだけでなく、目に付きやすいところに記載してほしい。(20代女性)
- ・静岡市ホームページではタイムラグがある。よって今現在の情報として正確性はない。(30代女性)
- ・適格な情報が受け取れていないと感じる。(50代男性)

問4-5 あなたは、現行の静岡市ホームページで掲載している防災情報の「更新スピード・更新頻度」について、どのように感じていますか。最も近いものを選択してください。

「どちらでもない」と回答した割合は60.4%となり、次に「満足している」が16.1%であった。また、「満足していない」は9.3%であった。

図4-5
有効回答者数に占める割合(%)

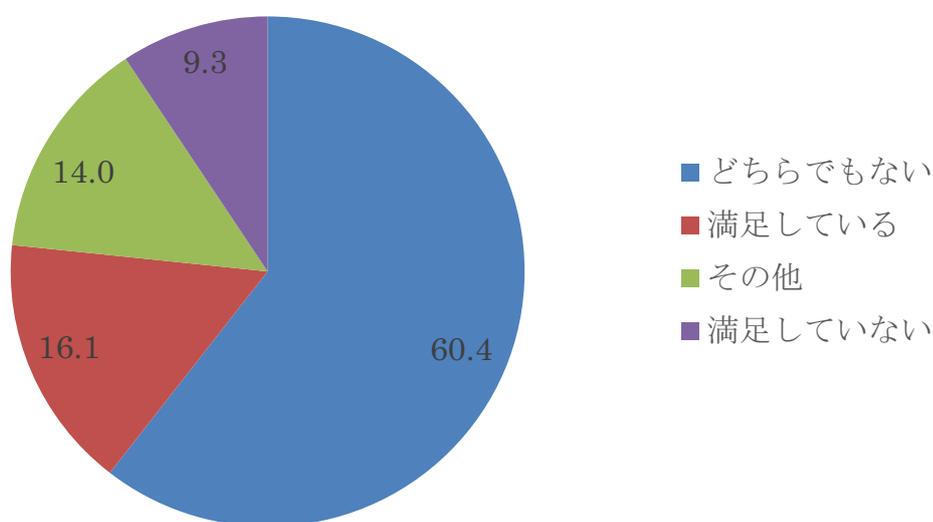


表4-5

項目	回答数 (人)	有効回答者数に 占める割合(%)
どちらでもない	90	60.4
満足している	24	16.1
その他	21	14.0
満足していない	14	9.3

【その他の意見】

- ・見たことがない又は少ないため、わからない。(40、50、60代男性、20~60代女性)
- ・災害情報の速報値は市のホームページで確認していない。(20代女性)

問4-6 問4-5の回答について、その理由を記入してください。

【理由】

満足している

- ・ 前回の台風の時にはタイムリーな情報が多く役立ったから。(40代女性)
- ・ 閲覧した際に知りたい情報を見る事ができたから。(40代女性)
- ・ 情報が速やかに掲載されていたから。(40、60代男性、20～50代女性)

どちらでもない

- ・ 見たことがない又は少ないため、わからない。(20、40、50、60代男性、20～60代女性)
- ・ 平常時と非常時では更新のスピードに違いがあって然るべきだと思う。平常時は確実性を重んじ、しっかりした情報を流すこと、非常時には迅速性を重視した情報伝達体制に切り替えることが肝要。場面に応じて、臨機応変に対応して欲しい。(70代男性)
- ・ 災害時には混乱もあって仕方ないが、逐一状況も変わるので、その時に必要性のある更新内容かわからない。(20代女性)

満足していない

- ・ 他サイトやSNS情報の方が迅速に更新をしているため。(30、40、50代女性)

問4-7 あなたは、現行の静岡市ホームページで掲載している防災情報の「欲しい情報までのたどり着きやすさ」について、どのように感じていますか。最も近いものを選択してください。

「どちらでもない」と回答した割合は45.6%となり、次に「満足している」が24.8%であった。また、「満足していない」は22.8%であった。

図4-7
有効回答者数に占める割合(%)

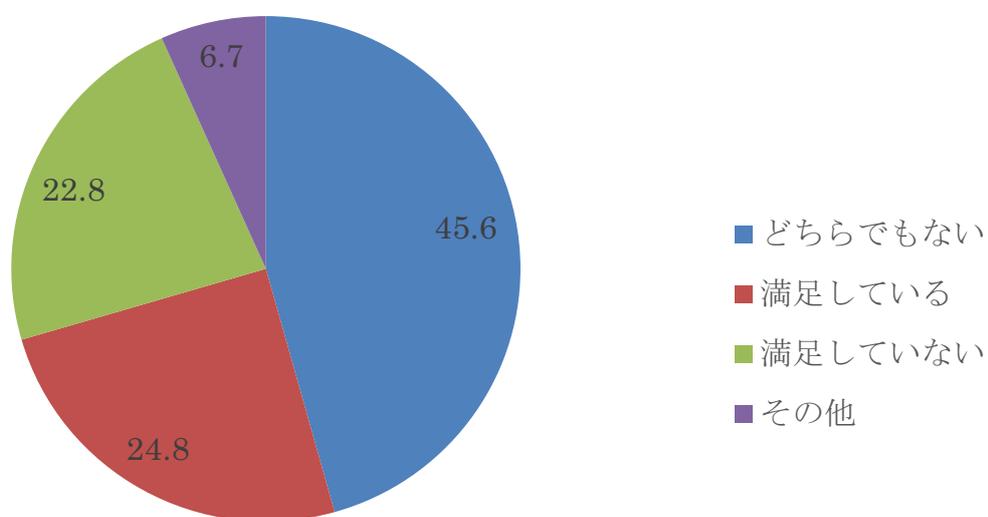


表4-7

項目	回答数 (人)	有効回答者数に 占める割合(%)
どちらでもない	68	45.6
満足している	37	24.8
満足していない	34	22.8
その他	10	6.7

【その他の意見】

- ・見たことがない又は少ないため、わからない。(40、50、60代男性、20、40、50、60代女性)

問4-8 問4-7の回答について、その理由を記入してください。

【理由】

満足している

- ・項目ごとに情報が整理されているため。(40、60代男性、20～60代女性)
- ・地元の情報が市民の要求に近い物が多いから。(70代以上男性)

満足していない

- ・リンクが貼ってあるばかりで、情報にたどり着くまでに時間がかかる。(20代女性)
- ・あっちこちのページに飛ばされて、直ぐにはたどり着かないように感じる。(30代女性)
- ・大変見にくく、使いにくい。スクロールを相当使わないと最下部までたどり着けないデザイン性は視認性、操作性に劣る。(50代女性)
- ・整理がされておらず、見にくく、使いにくい。(20、30、50、70代以上男性、10～50代女性)

どちらでもない

- ・見たことがない又は少ないため、わからない。(40、50、60代男性、20、40、50、60代女性)

問5 静岡市では、今後「防災情報ポータルサイト」を構築するにあたって、「市民との協働」（例えば、SNS等で静岡市へ情報提供し、静岡市がそれに対応する等）を視野に検討を進めています。防災情報ポータルサイトの運用において、市民と協働することについて、期待すること、危惧することは何ですか。（回答は3つまで。）

「市民が情報提供できるようになるため、迅速な情報更新等の対応が期待できる」と回答した割合は69.1%となり、次に「市民の意見が反映されることで、市民の求める情報が得やすくなる」が42.2%であった。また、「情報提供が可能となることで市民の防災意識が高まる」は38.2%であった。

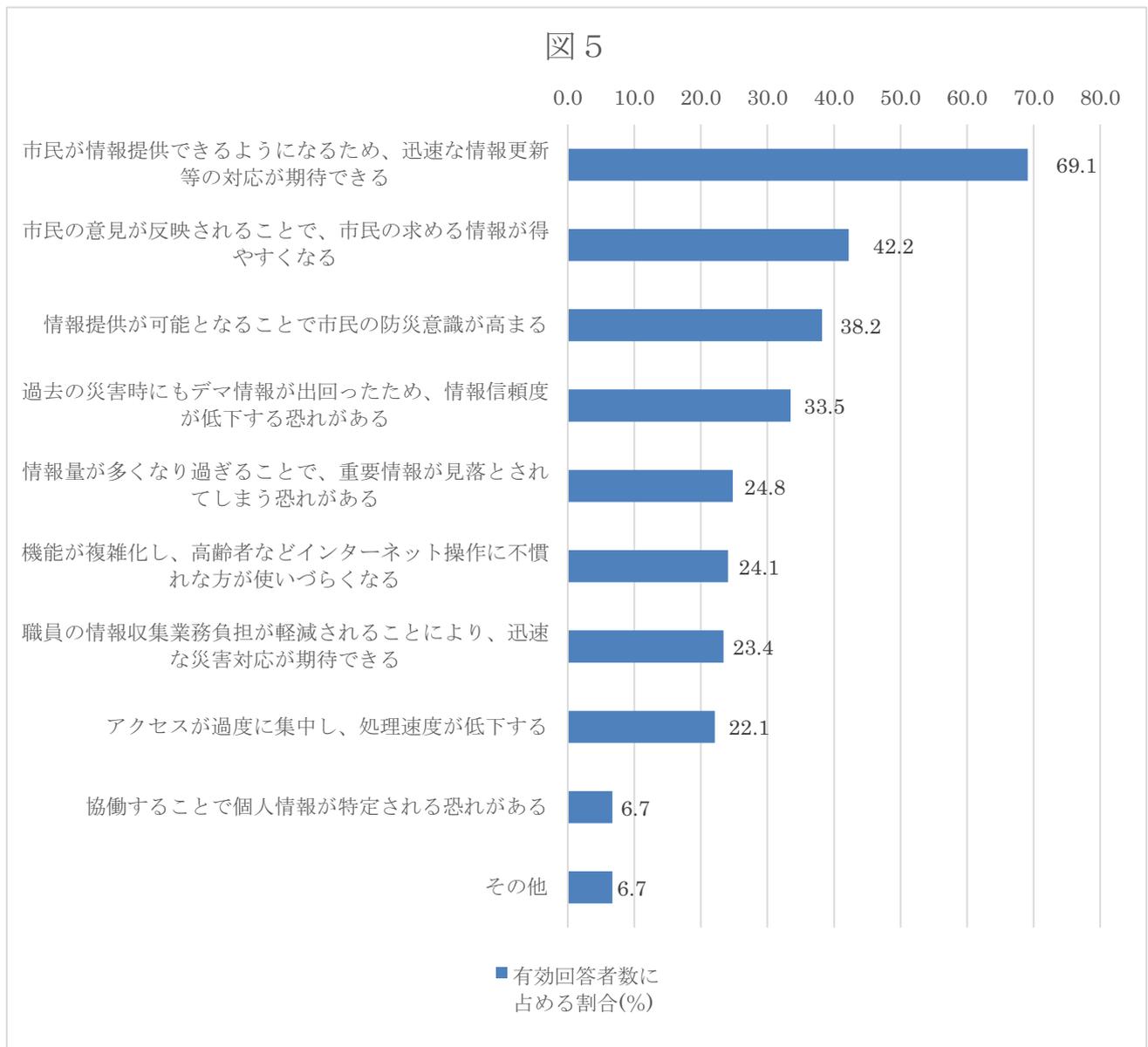


表 5

項目	回答数 (人)	有効回答者数に 占める割合(%)
市民が情報提供できるようになるため、迅速な情報更新等の対応が期待できる	103	69.1
市民の意見が反映されることで、市民の求める情報が得やすくなる	63	42.2
情報提供が可能となることで市民の防災意識が高まる	57	38.2
過去の災害時にもデマ情報が出回ったため、情報信頼度が低下する恐れがある	50	33.5
情報量が多くなり過ぎることで、重要情報が見落とされてしまう恐れがある	37	24.8
機能が複雑化し、高齢者などインターネット操作に不慣れな方が使いづらくなる	36	24.1
職員の情報収集業務負担が軽減されることにより、迅速な災害対応が期待できる	35	23.4
アクセスが過度に集中し、処理速度が低下する	33	22.1
協働することで個人情報特定される恐れがある	10	6.7
その他	10	6.7

【その他の意見】

- ・市民が情報提供することにより、市への期待度が高まるが、膨大な情報提供の場合、市がどのように優先順位をつけて対応するのか。それを、市民は納得できるのか。という点を危惧する。(40代男性)
- ・写真等撮影のため、外に出たり、近づいたり、危険になる可能性がある。(50代女性)
- ・市民からの情報であることを明確に区別して情報提供しないと、混乱することが予想される。職員のマンパワーが必要になりそうなので、職員に余分な負担が生じないような仕組みを作り情報提供する必要がある。(40代女性)
- ・もしも町内会(自治会)との協働を強化しようと考えているのなら、町内会に過度の任務を与えないでほしい。町内会非加入者や分散避難者の救援が漏れないように、行政として独自に充分注意してほしい。(50代男性)
- ・個人より自治会単位の情報提供の方が重視されそう。個人単位での情報信頼性を危惧するあまり、軽率な扱いになりそう。(30代女性)
- ・川の水位や交通情報など、被害の状況を付近の市民がリアルタイムに提供すれば、大変有効な防災情報になり得る。しかし、虚偽の報告や、個人の特定などの不安も同時に心配しなければならないが、有効性に期待して試行されれば、使ってみたいと思う。(40代女性)
- ・静岡市は他地域と比較し、なにかとボランティア頼りが多いが、無償というのは責任が伴わず、勉強も努力もしないため質が悪くなる。お金をかけずに人手を増やせば単に質が悪くなる。(50代女性)
- ・市職員の情報処理能力や精査能力の差により、情報発信速度が低下する。(50代女性)
- ・情報量が増え、より抜けない迅速な対応や行動に寄与出来るのではと思われる。(70代以上男性)

問6 静岡市の防災情報の発信や防災情報ポータルサイト等について、ご意見やご提案等がありましたら自由に記入してください。

- ・災害時は、当日にバタバタしてもどうにもならないので、PCの作業よりも防災訓練をリアルに想定しながら、色々なタイミングでたくさん行った方がいい。夜間の訓練や、河川の氾濫、土砂崩れなど、小範囲でのシミュレートをしておく必要があると思う。(30代女性)
- ・若い世代を中心に、ホームページの認知度が低い可能性がある。大学の避難訓練等で呼びかけを行えば、災害時に情報を活用できる人が増えると思う。(20代女性)
- ・「備えあれば憂いなし」と言われているように、情報は災害時に大切なこと。常に正確性とスピードが問われると思う。(70代以上男性)
- ・身の回りの人に聞いても、防災情報はほとんどテレビに頼っているので、市のポータルサイトといっても利用する人は少ないと考える。わざわざ市で書き込むのは無駄で、テレビと共有するのが得策だと思う。(60代男性)
- ・静岡市は面積が大きく、海・山・河川と災害が起きやすい場所を多数保有しているので、防災の情報も細分化していかなければ、避難等を遅らせてしまうのではないか。防災のサイトもより詳しい情報が得られるが、年配者にそれを求めるのは難しいと思うので、ピンポイントの情報をその場所にお住まいの方に届ける方法を模索する必要があるのではないか。(50代男性)
- ・山や海、河川の近くに住む人と、街中に住む人とは、情報の捉え方が違うと思う。自分に関係ない情報ほど無駄なものはない。防災情報の発信をするなら、細かな地域レベルで、異なる情報提供をするのがいいと思う。(40代男性)
- ・地図などをクリックすると細かい地域ごとの情報がすぐにわかるようにしてほしい。(20代女性)
- ・市から市民への防災情報や、ポータルサイトにおける情報収集に関するフローチャート図をHPへ掲載してほしい。避難所について、避難ルートの図示、避難所の平面図(出来ればバーチャル立体図)、リアルタイムの収容者数・医療関係者の配置状況をHPへ掲載してほしい。(70代以上男性)
- ・SNSで情報を得るのは今時でよいと思うが、個人情報やプライバシーをどうクリアして市として防災配信するか、民間企業のように報酬をあげるわけにはいかないと思うので大変だと思う。デマ情報も多いので正確な情報配信にしてほしい。(30代女性)
- ・今後「防災情報ポータルサイト」を構築するにあたって、災害時のデマ情報が無いよう任命制にするなどの対策を検討してほしい。(40代男性)
- ・防災等が起きた時には、ホームページのトップからすぐに情報ページに飛べるようにしたら誰でも分かりやすく良いと思う。(30代女性)
- ・私達はSNSに慣れているが、高齢者向けにSNSの他にも同じ情報を周知出来るツールが必要だと思う。静岡市のテレビに静岡市からのお知らせが常に出るなど。広報しずおかを地域ごとにもう少し詳しいお知らせにするなどの検討をしてほしい。(30代女性)
- ・Twitterなどの情報源を市としても活用し、迅速な救助、復旧に活かすのは、本当に今必要とされている取り組みだと思う。(40代男性)
- ・川の氾濫のニュースを見て自分の地域の川も不安になったが、川の水位など、正確な情報を知ることが安心感があった。知りたい情報を市が教えてくれると嬉しい。(60代女性)
- ・市民との協同で一番問題となるのは情報の正確性だと思う。あくまで書き込み枠としての範囲で、市の情報として考えるのであれば、ある程度信頼出来る。特定の市民と契約をして、誤報等でトラブルが起

きないよう準備が必要だと思う。(50代女性)

- 市民から寄せられる情報は多岐にわたり、情報収集が出来るので、より良い内容であれば助かると思う。その反面、デマやフェイク情報に惑わされるおそれもある。デマやフェイクの陰に真実の情報が隠れてしまって、市民が命を落とす事は絶対にあってはならない。それらを踏まえ、サイト運用には厳重なチェック機能が必要になってくる。(50代女性)
- 複雑化せず、シンプルで、かつ必要な情報のみが表示されるようにしてほしい。(30代女性)
- 近隣の市町、特に西側の地域と連携して、情報、予報掲載を検討してはどうか。(70代以上男性)
- 市民からの写真の情報提供は、とても分かりやすく良いと思う。(60代男性)
- 広報しずおかの放送が聞こえないことがあるが、ホームページで内容が確認できることを周知したほうがよい。(50代女性)
- 気象情報や鉄道情報など、他の信頼できるサイトがある情報については、市のホームページにわざわざ転記する必要はない。市にしか出せない情報を確実に出して欲しい。また、非常時に職員が情報更新に手間を取られるのもナンセンス。新型コロナウイルス感染症により、分散避難が加速すると思うが、分散避難者への救援や情報提供が漏れないように充分注意してほしい。(50代男性)
- 災害中はネットが繋がりにくくなる。Wi-Fiのない家庭などでは、見たい時に情報を得られない。災害時に別枠の軽いホームページを用意してはどうか。(30代女性)
- 色々な媒体から情報を得られる時代なので、すべての人が市発信の防災情報を目にしているかわからない。市発信＝より詳しい地域情報を得られるという点で、市の防災情報を見ることが、市民にとってプラスになるのではないかと考える。市の防災情報を得られる手段を市民が把握しておくことと、市発信の防災情報が存在を周知することが必要。(30代女性)
- いざという時のために、防災情報ポータルサイトの連絡先(電話番号)など、静岡気分などに大きく載せてほしい。(60代女性)
- 市のホームページに迅速なイメージがなく、後日見ることはあっても、災害発生時にホームページを見ようと思わない。リアルタイムで情報が欲しいときはTwitter等を活用している。ただ、こちらで発信される情報に信憑性はなく、デマに気を付けながら取捨選択していかなければならない。信頼ができて、迅速に情報を得られるサイトがあれば心強い。近年は想定外の自然災害がおきており、静岡市は南海トラフの被害を懸念している。何かあれば、まずあのサイトを見よう！と思えるサイトの構築を望む。(30代女性)
- 災害時には命の危機を感じ、判断力が鈍くなっている可能性が大いにある。ピクトグラムのような、直感的にすぐ認識できる情報への導きがあればありがたい。(50代女性)
- SNSをうまく活用し、幅広く偏りのない情報を取得し、率先して発信してほしい。(20代女性)
- 市のホームページは防災情報の他にも色々な情報があり、読む気が無くなる感じがする。以前、必要な情報を探すのに、開いては戻り、を繰り返す、結局情報が掲載されていない、又は更新されていないことがあった。簡単でわかりやすい防災情報(感染症も含む)アプリがあれば良いと思う。地元の詳細な情報が迅速にわかれば利用すると思う。邪魔にならない程度にアプリ内に広告をつけて、収益や寄付などを被災者や医療従事者に間に業者を入れず、直接給付し発表すれば良い。市民同士の情報共有が出来れば、ボランティアや物資の送付など、需要と供給が迅速にわかり、市民だけで解決出来ることも増えると思う。(50代女性)
- ホームページを見ることができない人もいるし、大雨では広報も聞こえないのでその辺はどうしたら

いいかと思う。(40代女性)

- 本事業についてPRが必要。多くの市民は使い方がわからないのではないか。(60代男性)
- 市の防災情報発信について、過去の大雨の緊急速報(スマホ斉配信)と防災無線は迅速であったが、静岡市のLINE配信は明らかに遅かった。各SNS等の情報発信は同時送信でなければ、最新の情報更新を見落とすことになる。
- 防災情報ポータルサイトについて、市のホームページはとてもスクロールを強いられ、緊急時や非常時の操作性に欠けるものである。そのため、ページを開いた際に一目で欲しい情報へたどり着けるよう、サイトのリニューアルを提案したい。
- 「市民防災情報モニター」を募ってみてはどうか。特に必要な情報の地域から募集し、選出した市民からの情報提供を基に、一般市民の情報と分けて運用した方が情報の信憑性や、市職員の負担も減るのではないか。市のTwitterやLINEは基本フォームの情報送信が多く、堅い内容がほとんど。まず静岡市のSNSで必要なのは、迅速な配信と配信内容の刷新ではないかと考える。
- 高齢者等、情報ネットワーク弱者に対してどの様に展開するのか。事前に具体的施策を考えた上で構築を進めて欲しい。(60代男性)
- 定期的に情報発信していただき感謝している。実際に台風などが発生した場合に市民の防災意識は高まるので、発生後、記憶が生々しいうちに普及啓発を行うと効果的だと思う。(40代女性)
- ポータルサイトを作るのにあたり、市役所だけで決めるのではなく、色々な年齢層の一般市民にも耳を傾けた方がよい。(30代男性)
- 静岡市の防災アプリを作ってほしい。(50代女性)
- 静岡市に特化したアプリがあったら、簡単に情報にアクセスできるのでは。(30代女性)
- テレビ等の情報の方が動画等で見られるため、分かりやすく楽である。大風、大雨が吹いている中で、わざわざパソコンは見ないし、見たとしても気象庁のホームページくらいである。(60代男性)
- 速報レベルの早さと信頼性が欲しい。(30代男性)

【所感】

- スマートフォンに対応できない(持っていない)人が想定以上に多いことが分かり、ホームページの有用性や周知方法について、検討が必要であると感じた。
- 市ホームページ内に、防災情報に関する情報が掲載されていることを知らない方も多かったため、ホームページの掲載内容について周知を図る必要があると感じた。
- 情報発信の迅速化、多媒体化及びこれらの周知が、ポータルサイトの掲載情報のみならず、検討を要する項目となることが分かった。
- 災害時に静岡市のホームページを閲覧している方がいることもわかり、情報の信頼性と迅速性が求められている。一方で、設問5の「市民の協同」に関しては、デマ等情報の蔓延による情報の信頼性を危惧する声も上がっていることから、信頼できる情報の整理をどのようにすべきか検討が必要であると感じた。
- 防災への関心は、災害が発生した時にしか高くないので、「その時」のために、「正確で迅速な情報発信」ができるようなサイトにするべきだと改めて感じた。
- 本アンケートの結果を参考に、本市の防災情報に係る情報発信体制を見直すとともに、市民ニーズに即した防災情報ポータルサイトの構築の検討を進めてまいります。