【まとめ】

＜はじめに＞

今回の台風被害のアンケート調査においては、アンケートをお願いした世帯の６割近い世帯の方にご回答いただきました。回答いただいた内容について佐野市における特徴と傾向の分析を行った結果は次の通りです。分析結果につきましては今後の復旧・復興・防災対策の参考として活用させていただきます。

初めに、問１の警戒レベル発令の認知状況に関しましては、約８割の方が「警戒レベル３避難準備・高齢者等避難開始」「警戒レベル４避難勧告・避難指示」の発令を知っていたとの回答です。

また、この情報源としては、「防災無線」が一番多く、次に「テレビ」、「緊急速報（エリアメール）」といった順番となっており、「電話応答サービス」や「市ホームページ」、「ラジオ」の回答は少なくなっています。

年代別では、年代が上がるにつれ、発令情報を知っていた割合が低くなっています。（２０代では、約９割の方が知っていましたが、８０代を超えると約６割まで落ち込んでいます。）

また、情報源としては、２０代～５０代までは、「テレビ」や「インターネット」、「緊急速報（エリアメール）」から情報を得た方が多くなっていますが、６０代～８０代以上になると、「インターネット」や「緊急速報（エリアメール）」が落ち込み、かわりに「家族・知人から」、「市広報車消防車」から情報を得た方が多くなっており、若い世代と大きく異なっています。

次に、問３の警戒レベルの発令認知後の行動については、１番多かった回答が「テレビ・ラジオの放送に注意した」、次に、「避難所や知人宅などへの準備をはじめた」、「インターネットで降雨状況や河川情報などを確認した」となっています。ただし、年代別で見ていくと、７０代を超えると問２と同様「インターネットで降雨状況や河川情報などを確認した」の回答が極端に少なくなっています。

問１～問３までの回答から、多様な情報提供の仕方が必要であり、併せて自助、共助（地域防災力）、情報の共有についての啓発をしていく必要があると考えます。

次に、問４のハザードマップの認知状況については、約８割の方がハザードマップが作成されていることを把握しています。そのうち３割を超える方が「内容まで把握している」と回答していますが、４割を超える方が「存在は知っているが、よくわからない」と回答しております。これは年代別に見ても、どの世代でもほぼ同様の回答となっています。

次に問５の避難行動要支援者個別計画の認知状況については、計画があることを知っている方は約３割に留まり、約７割の方が知らないと回答しています。この設問に対する回答は年代によって差があり、４０代以下の認知度は２割以下と低く、年代が下がるにしたがい把

握している割合が低くなっています。

次に問６の避難行動要支援者個別計画に基づいた避難行動については、問５の回答で「知っていて、内容もわかっている」と回答した方のみが対象となり、避難をした方は約５割ですが、そのうち計画通りに避難した方は３割以下という結果になっています。

問４～問６の回答から、「知っているが、内容はよくわからない」と回答した層にハザードマップや避難行動要支援者個別計画を熟知していただくことにより危機意識が高まり、よりスムーズな避難行動につながることになると考えます。

次に、問７の避難状況については、約４割の方が避難をし、約６割の方が避難しなかった（できなかった）という回答となっています。年代別に見ていくと、２０代～４０代の方は避難した割合がやや高く、約５割～７割となっています。

（問８～問１１までは「避難した」と回答した方のみの回答となります。）

次に、問８の誰と避難したのかについては、１番多かった回答は、「家族」との避難が一番多く、続いて「自分のみ」、「その他」と続きます。また、年代別に見ると、年代が上がるにしたがい、「近所の人」と一緒に避難している方の割合が増えるという特徴が見られます。

次に、問９の避難したきっかけについては、「自宅や周辺が浸水したり、土砂が入ったりしたから」が一番多く、続いて「雨量や水位の情報から不安を感じた」、「警戒レベル３もしくは警戒レベル４が発令されたから」、「その他」となっています。

なお、「その他」の中では、「道路が冠水して」や「川の水量を見て（川を見に行って）」、「消防車や市広報車の周知」が大半を占めています。

年代別での特徴としては、７０代～８０代以上の方が、「知人や町会（自主防災組織）等から避難を勧められたから」の回答の割合が高くなっています。

また、避難した時刻については、多くの方が１０月１２日１７時台～２０時台に避難しており、日中に避難した方の割合が少なくなっています。

次に、問１０の避難した場所については、一番多かったのが「市が開設した避難所」で、次に「知人・友人宅」、「その他」となっています。「その他」の多くは、２０代～５０代までは「実家」の回答が多く、６０代～８０代以上は「子どもの家」の回答がほとんどを占めています。

次に、問１１の避難した場所までの交通手段については、一番多かったのが「車」で、次に、「徒歩」、「自宅の２階」となっています。年代別では、２０代～６０代の方は７割以上の方が「車」での避難を行っていますが、７０代、８０代以上の方は「徒歩」、「自宅の２階」での避難の割合が多くなっています。

問７～問１１の回答において、避難した４割の方が避難行動をとりましたが、今回の避難者数は「４，２１７人」であり、佐野市の人口１１８，１７３人に対して約３．６％でした。この数字は、他市における同様の災害の際の避難者数と比較すると高い割合であり、市民の防災意識の高さや、町会や消防団の呼びかけ、エリアメールの聞きなれない着信音など、いつもと違うことが起きていることの周知効果であると考えます。

一方で、避難勧告が発令した直後の避難率は１．３％であり、１７時台より避難者が急増し、１９時台にピークを迎えています。これは、１６時５０分の「避難勧告の発令」及び、１７時４０分の「秋山川氾濫警戒情報」の発表に起因し避難する方が増加したこと、１９時台に「秋山川」、「旗川」、「小曽戸川」の越水が確認できたことが要因と考えられます。

明るい時間に避難が進まなかった原因としては、被災経験がなかったことや正常性バイアスなどが働いたためと思われ、今後の課題であると考えます。

また、移動手段として、車を使用することが出来ない方は、近所の人や家族と一緒に避難の確認をする必要があると考えます。

次に、問７の避難状況についての回答で「避難しなかった（できなかった）」と回答した約６割の方について、問１２でのその理由として一番多かったのが、「２階に垂直避難できるから」、次に「避難する方が危険だと思ったから」、「過去に浸水したり、土砂が流れ込んだことがないから」となっています。この回答はすべての年代においても共通した回答となっています。

問７及び問１２の回答から多くの方が、「２階に避難できるから大丈夫だろう」、「過去に浸水したり、土砂が流れ込んだことがないから大丈夫だろう」と言った安心から避難しなかったことが推測されます。また、「避難する方が危険だから」の回答も多いことから、「大丈夫」と思っていたが、避難が遅れたため急激な水位の上昇や道路の冠水、住宅の浸水により「避難する方が危険」ということに繋がっていったと思われます。今後の課題として、危険と感じる前の早期避難の重要性を周知する必要があると考えます。

次に問１３の、次の災害発生時の避難先については、商業施設の駐車場や高い建物等の「民間施設」が一番多く、次に「市が開設した避難所」、「知人・友人宅」となっています。年代別では、２０代～４０代までは、「知人・友人宅」の避難が多い回答となっていますが、一方で６０代～８０代以上になると「知人・友人宅」の避難はかなり減り、若い世代にはなかった「自治会などが定めた一時避難所」が多い回答となります。また、「民間施設」と回答した割合も６０代～８０代以上の方の割合が多く占めています。

（問１４～問１７までは「市が指定した避難所に避難した」と回答した方のみの回答となります。）

次に、問１４の避難時の持ち物については、「水」、「食料」、「着替え」などを持参して避難した方の回答が多くなっています。年代ごとに見ても大きく差はありませんが、６０代以上の年代で「何も持たずに避難した」と回答した割合が増える傾向があります。

次に、問１５の避難所にあると良い物資についての回答では、一番多かったのが「毛布」、次に「食料」、「水」となっています。年代ごとに見てもおおむね同様の回答となっています。

次に、問１６の避難行動については、７割以上の方が「避難してよかった」と回答しています。

年代別では、特に６０代～８０代以上の方は８割以上の方が「避難してよかった」と回答する一方で、３０代～５０代では約６割～７割となっています。

「避難してよかった」と回答した方の自由記入欄では、「早めに避難したことで助かった」、「情報が入って来るので良かった」、「周囲に人がいることによる安心感や心強さ」などの回答となっています。

また、「避難しなければよかった」の回答では、ほとんどの方が「車が水没したから」との回答となっています。

問１７のペット同伴の避難で一番大変だったことについての自由記入欄では、「避難所でのペットの受け入れ体制（避難所内に入ることができなかった）」と回答する方が多数となっています。

問１６で「避難してよかった」と回答した方の多くは、他者といることによる安心感や心強さ、孤独感がなかったことを挙げており、人とのつながりの大切さが感じられます。一方で、「避難しなければよかった」と回答した方のほとんどが「車の水没」を挙げています。今後、ハザードマップで浸水想定区域内に位置する避難所等については、水没のリスクがあることを周知していく必要があると考えます。

また、問１７のペット同伴の避難について、回答いただいた方の約２割以上の方がペットを飼っているとの回答から、ペットを連れての避難方法を事前に確認をしておく必要があります。

次に、問１８の生活再建の進捗状況については、約７割以上の方が「以前の生活に戻った」、「概ね以前の生活に戻った」と回答しており、「被害が小さかったため日常生活に影響がない」と回答した人と併せると約８割の方が、半年を経過し日常を取り戻せているとの回答でした。年代別にみてもほぼ変わりはありませんが、８０代以上の方のみ「まだ、以前の生活に戻れない」、「以前の生活には程遠い」と回答した方の割合がやや高くなっています。

次に問１９の支援制度の情報入手方法については、一番多かったのが「回覧で知った」との回答で、次に「知らなかった」、「市ホームページで知った」となっています。全体としては８割以上の方が何らかの形で支援情報を得ており、年代ごとで顕著に差が出たのは、「回

覧で知った」「知らなかった」の回答で、年代が下がるにつれ「回覧で知った」と回答した割合が低くなるとともに、「知らなかった」と回答した割合が高くなっています。

次に問２０の町会を経由しての物資支援に関する回答では、「支援を受けた方」「支援を受けなかった方」「支援を知らなかった」の回答が同程度となっています。年代別でも、同様の回答となっています。

次に問２１の災害ボランティアセンターの利用状況では、回答いただいた約２割以上の方が、災害ボランティアセンターを利用しており、そのうち、約半数の方が再度利用したいと考えているという回答となっています。年代ごとにみると、年代が上がるにしたがい希望している方が増加し、特に７０代～８０代以上については、約６割の方が今後利用したいと回答しています。

次に問２２の今回の支援で足りないと感じたものについては、一番多かったのが「生活再建費用」で、続いて「片付けに関する人的支援」、「住宅再建費用」、「片付けに関する物的支援」となっています。年代ごとに見ると、２０代～５０代では「片付けに関する人的支援」より「片付けに関する物的支援」が多くなっており、６０代～８０代以上になると「片付けに関する物的支援」より「片付けに関する人的支援」が多くなっています。

次に問２３の今回の支援に関する満足度の回答では、（１）災害見舞金についてと（３）被災者生活再建支援金については、約４割の方が「満足」、「まあまあ満足」と回答し、一方で約６割の方が「やや不満」、「不満」と回答しています。また、（２）家財等購入等補助金については約３割の方が「満足」、「まあまあ満足」と回答し、一方で約７割の方が「やや不満」、「不満」と回答しています。年代ごとに見ても、回答結果はほぼ同様の結果となっています。

最後に、問２４の今後の制度のあり方についての回答では、約６割の方が「制度の継続」を望んでいます。また、「家財等購入等補助金を廃止して、災害見舞金の増額」が約３割となっています。年代ごとに見ても、回答結果はほぼ同様の結果となっています。

問１８～問２４の回答から、発災から半年が経過し、少しずつ生活再建が進んでいることが伺えますが、引き続き市、町会、ボランティア等が連携して被災された方への支援を行っていくことが重要と考えます。

また、支援物資に関する周知方法では、制度を知らなかった方の割合が高いことから、制度の周知方法や地域における住民同士の連携強化について工夫していくことが重要と考えます。

その他、今回の支援で足りなかったものとして多かった意見は「生活再建費用」です。問２３、問２４で「災害見舞金」及び「家財等購入等補助金」の増額を望む声や床上浸水と床

下浸水の支援の差、手続きにかかる時間や煩雑さなどが理由で「不満」、「やや不満」と回答している方が多かったため、今後の課題であると考えます。

問２５の今後の災害に備えての意見については、大きく大別して以下のとおりとなります。
・河川（３０５件）
・ハザードマップ（２５件）
・避難所（９６件）
・防災無線（４７件）
・補助金（４６件）
・応急修理（１件）
・災害ごみ（２２件）
・土砂（３件）
・救援物資（２５件）
・職員対応（７２件）
・消毒（７件）
・その他（２１３件）

上記の結果から、多くの方が秋山川・旗川・小曽戸川などの河川について、早期の改修を望んでおり、次の大雨や台風に備えて欲しいという要望が多くなっています。続いて車両が水没してしまった避難所の見直し、職員の被災者対応への要望と続いています。

＜おわりに＞

佐野市にとって今回の浸水被害は未曾有の大災害でありました。その中で，一人の犠牲者も出なかったのは，日頃からの市民の皆様の防災意識によるものと思われます。

アンケート結果から、今後発生するであろう災害に備えるためには、ひとりひとりがハザードマップを正しく理解し、災害の種類に応じて適切な避難先の選択や避難のタイミング、避難行動の確認をしておくほか、防災気象情報や避難の呼びかけに迅速に対応することが重要であると考えます。そのためには、日頃からわかりやすい情報提供の仕方や、実効性のある計画作成等に取り組むとともに、災害等が起きた際には、市民が１日でも早く元の生活に戻れるよう支援策を充実させ、迅速かつ丁寧に対応できるよう取り組んでまいりたいと思いますので、今後も市民の皆様のご協力をいただきますようよろしくお願いいたします。

最後に、本アンケートに際して、市民の皆様から貴重な情報・ご意見を頂きまして誠にありがとうございました。心より感謝申し上げます。