

4. 助け合いと情報の関係

4.1. 近隣との助け合い

「災害の時に頼りになるのは近隣同士のつきあいだ」と言われてきた。そこで実際に近隣の救援効果はあるものなのか調べてみた。「あなたは断水の期間中、近隣の人が困っているかどうか気になりましたか」と質問した結果は次の通りである。

表 24. 近隣の人が困っているかどうか気になったか

	仙台市		浦安市	
	実数	構成比	実数	構成比
気になった	290	72.5%	241	77.7%
気にならなかった	110	27.5%	69	22.3%
総計	400		310	

近隣の人が「困っているかどうか気になった」との回答者は、仙台市で 72.5%、浦安市で 77.7%の結果である。

では、今度は「あなたは断水の期間中、近隣の人に助けてもらったり気遣いをされたりしましたか」という質問に対する結果はどうだろう。

表 25. 近隣の人に助けてもらったり気遣いをしてもらったか

	仙台市		浦安市	
	実数	構成比	実数	構成比
あった	236	59.0%	160	51.6%
無かった	164	41.0%	150	48.4%
総計	400		310	

「近隣の人に助けてもらったり気遣いされた」という回答者は、仙台市が 59.0%、浦安市が 51.6%との結果である。

では、「近隣のことが気になる人」と、実際に「近隣の人から助けってもらった」ことの間、何らかの関連性は見られるだろうか。この二つの設問の結果をクロス集計した。その結果は次の通りである。

表 26. 「近隣の人が困っているかどうか気になる」と「近隣の人から助けってもらった」クロス（仙台市）

	近隣住人が困っていないか気になった	近隣住人が困っていないか気にならなかった	総計
近隣住人からの助け、気遣いがあった	51.5%	7.5%	59.0%
近隣住人からの助け、気遣いが無かった	21.0%	20.0%	41.0%
総計	72.5%	27.5%	

表 27. 「近隣の人が気になる」と「近隣の人から助けてもらった」クロス（浦安市）

	近隣住人が困っていないか気になった	近隣住人が困っていないか気にならなかった	総計
近隣住人からの助け、気遣いがあった	47.7%	3.9%	51.6%
近隣住人からの助け、気遣いが無かった	30.0%	18.4%	48.4%
総計	77.7%	22.3%	

どちらの市も、「近隣の住人が困ったか気になった」と回答した人の約半数が、「近隣住人からの助け、気遣いがあった」あるいはそのように感じているという結果が出た。反対に両市とも約2割の回答者は近隣のことが気にならないし、助けも無かったという結果が出た。「近隣住人のことを気にしている人」と「近隣住人から助けや気遣いを受けること」の間には関係があると言えそうである。

では「助け、気遣いがあった」を選択した回答者は、どのような助けを受けているのだろうか。自由回答として記入いただいた。

自由回答を見ると、水の調達場所、トイレ、飲み水、風呂への対応、さらに様々な災害対応情報を多くの回答者が近隣から得ていることがよくわかる。また、声がけから始まって、実際の水の運搬や、入浴の助け合いなど、実に多くの助け合いがなされていることもよくわかる。一口に「近隣との助け合い」と言っても、「一緒に水を運んだ」という助け合いもあれば、「声をかけてもらう」、「掲示板に紙で情報が掲示がしてあった」といった多様な助け合いの方法があることが示された。

4.2.水の調達場所を知るのに一番役だった情報手段

回答者は、近隣の人からの口コミを含め、どのような情報手段で水の調達場所を知ったのだろうか。「あなたが水の調達場所を知るのに一番役だった情報手段は次のうちどれですか」という質問への回答結果は次の通りである。

表 28. 水の調達場所を知るのに一番役だった情報手段

	仙台市		浦安市	
	実数	構成比	実数	構成比
近隣の人からの口コミ	185	46.3%	104	33.5%
職場の人からの口コミ	29	7.3%	6	1.9%
広報車	11	2.8%	50	16.1%
テレビ	42	10.5%	7	2.3%
ラジオ	51	12.8%	2	0.6%
新聞	15	3.8%		0.0%
インターネット	15	3.8%	90	29.0%
ツイッター	10	2.5%	11	3.5%
その他	42	10.5%	40	12.9%
総計	400		310	

両市とも「近隣の人からの口コミ」が第一位である。また、「インターネット」「広報車」が仙台市では低率なのに対し、浦安市ではそれぞれ 29.0%、16.1%となっている。一方「ラジオ」「テレビ」が浦安市が低率なのに対し、仙台市ではそれぞれ 12.8%、10.5%と高くなっている。

また両市で「その他」と回答した 82 名の自由回答を見ると、「マンションの掲示板、管理人、管理組合放送」と記した回答が 19 件と目立っている。

4.3.どのような情報がほしいか

今回の回答者は、どのような災害情報を流してほしいのだろうか。「あなたはテレビ、ラジオ、新聞、インターネットの一般的な情報媒体で、どのような情報を流してほしいと思いましたか」という質問を自由回答で行った。

自由回答を見ると、両市共、被害情報を望んでいる回答者もいたが、多くの回答者は自分たちが生活を維持・回復していくための物資が得られる場所についての情報を望んでいたことが明らかとなった。給水所の情報や商店、ガソリンスタンドの情報などについての情報である。こうした情報は、刻々と変わる上に、地元に着した情報である。近隣からの口コミが両市共大きな役割を果たしていたが、刻々と変わる地元密着情報を伝えるのは口コミや掲示板といった方法が有効であることがうかがえる。