

統計望楼

数字から知る 人々の心理と行動

第9回 支援者は誰？～精神面・物質面・情報面で支えてくれた人



名古屋大学大学院
環境学研究科
(名古屋大学災害対策室)

木村 玲欧

はじめに

前回は「被災者と被災地の復興」について話をしました。「復旧・復興カレンダー」という手法を使って、被災者の心理・行動を整理することで、被災者がどのような時期に、どのようなことについてどのように考え、どのように生活を再建していったのかという「復興の全体像」を明らかにしました。

今回は「震災時に誰が支えになってくれたのか」ということについて紹介します。阪神・淡路大震災の被災者を対象にした社会調査から、被災者が精神面・物質面・情報面でどのような人・組織を頼りにしてきたのか

わかってきました。被災者支援の実態を知ること、次の災害時においてどのような人・組織が被災者のどのような側面のケアをすればよいのかを考えていきたいと思えます。また今回は、被災者に質問するときの「聞きかた」の工夫、わかりやすい結果の「見せかた」の工夫といった、社会調査のコツについても紹介します。

1. 「聞きかた」の工夫～そのまま聞いても明らかにならない

私たちの調査チームは「被災者への支援の実態」を明らかにしようと思ったのですが、ただ単に「誰に支援してもらいましたか」と尋ねたわけではなく、いくつかの工夫をすることで「被災者への支援の実態」をより鮮明にしようと考えました。そこで、まずは質問項目を作るときに行った三つの工夫について紹介したいと思います。

「被災者への支援」とひとことで言っても、いろいろな支援があります。食糧や生活必需品を送ることも支援なら、被害状況やさまざまな申請についての情報を提供することも支援ですし、被災者のこころの支えになってあげることも支援でしょう。しかし「誰に支援してもらいましたか」と単に聞いただけでは、被災者のどのような側面について誰が支援したのかわかりません。そこで、被災者の支援を「精神面の支援」「物質面の支援」「情報面の支援」の三つの側面に分けて、それぞれの側面について誰から支援されたのかを質問しました。これが一つ目の工夫です。

しかし、「阪神・淡路大震災では誰が物質面の支援者として実際に役に立ちましたか。あてはまる支援者に○印をつけてください」という聞きかたをすると、回答者は「もし選ばないと、その支援者は役に立たなかったみたいで申し訳ない。実際にはいろいろと頑張ってくれていたみたいだし」というように、ほとんどすべての支援者に○印をつけてしまう可能性があります。これでは支援の実態が見えてきません。そこで「次に災害が起ったとき、物質面であなたが頼りにできるのは以下のどの支援者だと思いますか」という尋ねかたをしました。このように聞けば「今回の震災ではこういう人が頼りになったから、次回の災害でもこの人たちを頼りにしたい」という支援者への評価を明らかにすることができます。これが二

つ目の工夫です。

しかし、「次に災害が起こったとき、物質面で頼りにしたい支援者に○印をつけてください」という聞きかたをすると、「この人も頼りにしたいし、この組織も頼りにしたい…」というように、頼りにしたいものすべてに欲張って○印をつけてしまう可能性があります。そこで「次に災害が起こったとき、物質面であなたが頼りにできるのは以下のどの支援者ですか。頼りになるものにはすべて○印を、さらに、「一番頼りになるものを一つ選んで○印を番号につけてください」という尋ねかたをしました。これによって「震災の経験をふまえて、頼りになる人すべて」(○)を聞くこともできますし、「いろいろと頼りになる人はいるけれど、実際に災害が起きたらこの人こそが頼りになるし、この人にこそ助けてもらいたい」(◎)という被災者のホンネとも言える部分を知ることできます。これが三つ目の工夫です。

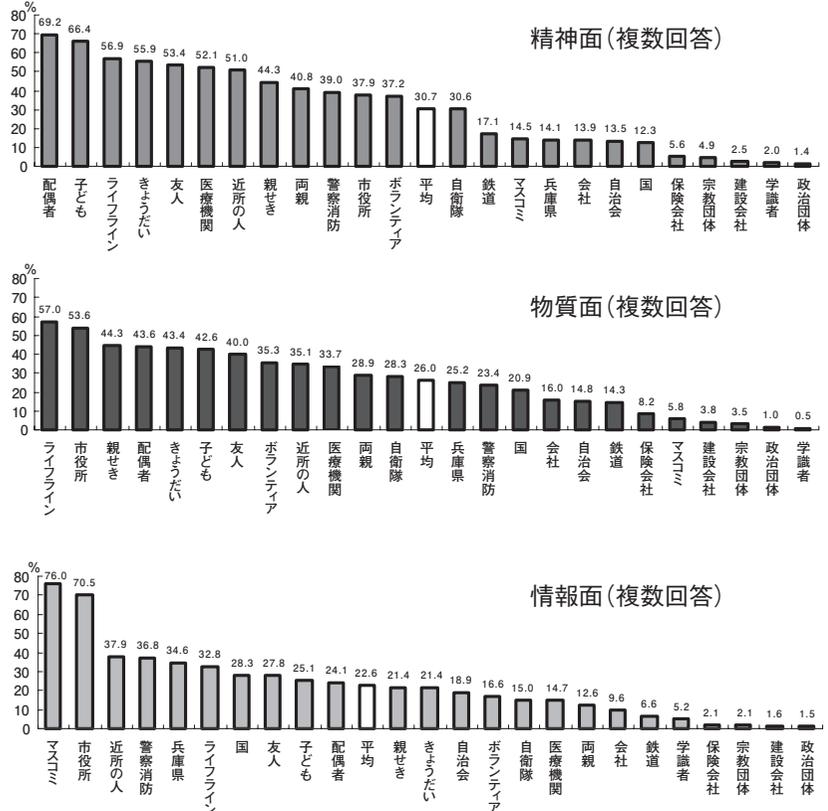
今回は「被災者の支援の実態」を例に挙げましたが、質問項目を作るときには「私たちが聞きたいことを、回答者に答えてもらう」ためにさまざま工夫をこらさする必要があります。

2. 精神面・物質面・情報面で変わる支援者

それでは、結果を見てみましょう。図1が「頼りになるものすべてに○」と聞いた結果、図2が「一番頼りになるもの一つに◎」と聞いた結果です。このように、「当てはまるものすべてを選ぶ」回答方法を複数回答(Multiple Answer: MA)、「一つだけを選ぶ」回答方法を単一回答(Single Answer: SA)と呼びます。質問をするときにどちらの回答方法を選ぶかによって、今回の調査のように得られる回答の意味が違ってくる

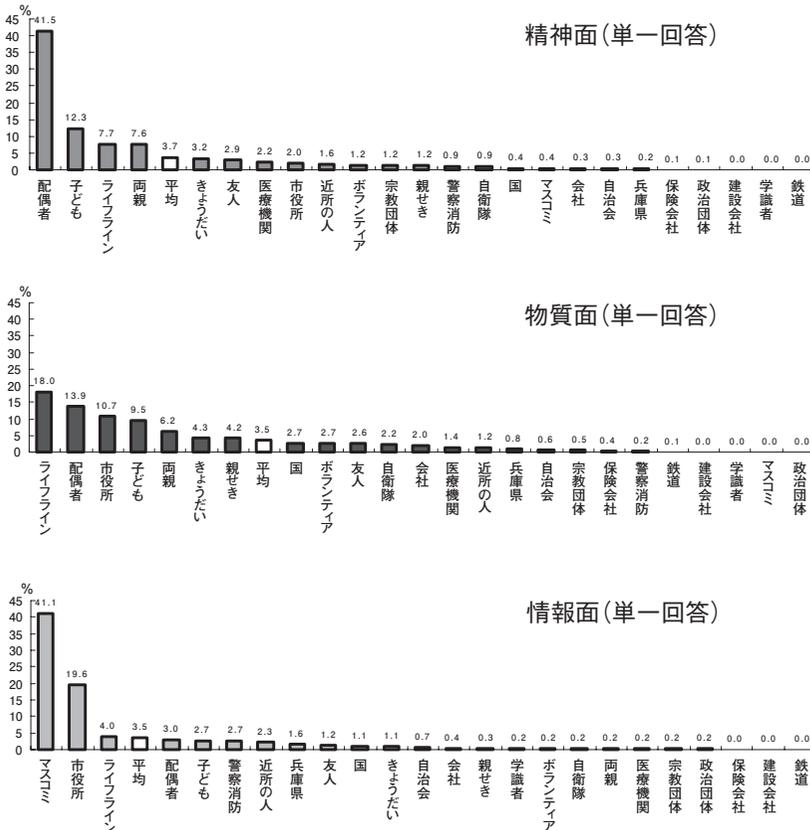
ことがあるので、注意が必要です。
 複数回答による支援者を見ると(図1)、精神面で平均値を超えたのは12支援者で、配偶者(69・2%)と子ども(66・4%)が6割以上の支持を受けていました。以下、ライフライン事業者、きょうだい、友人、医療機関、近所の人(5割以上の支持率でした。物質面で平均を超えたのも12支援者でした。ライフライン事業者(57%)と市役所(53・6%)が5割

図1：次の震災時に頼りにしようと思う人・組織（複数回答・側面別）



以上の支持を受けていました。情報面で平均を超えたものは10支援者でマスコミ(76%)と市役所(70・5%)の二つが断トツで7割以上の支持を得ていました。
 これを単一回答(図2)で見ると、事情が少し変わってきます。精神面では配偶者(41・5%)が全回答者の4割に支持され、以下、(自分の)子ども(12・3%)、ライフライン事務所(7.7%)、両親(7.6%)の4支援者のみが平均値を超えていました。一方、物質面では、ライフライン事務所(18%)、配偶者(13・9%)、市役所(10・7%)、子ども(9.5%)、両親(6.2%)、きょうだい(4.3%)、親せき(4.2%)と支持が分かれたのが特徴的でした。情報面については複数回答と同じく、マスコミ(41・

図2：次の震災時に頼りにしようと思う人・組織（単一回答・側面別）



兵庫県 (2002) 生活復興調査 調査結果報告書, 兵庫県報告書

1%)と市役所(19・6%)が全回答者の約6割に支持されていました。図1・図2をまとめます。精神面では、複数回答で尋ねると頼れるものはたくさんあると考えられています。実際一つを選ぶとなると配偶者・子ども・両親といったごく近い血縁などが選ばれており、精神面の支援者によって行われていましたが、一番頼りになる支援者はライフライン事業者・市役所といった公的機関によるものか、配偶者・子ども・両親・きょうだい・親せきといった血縁による支援だと考える人が多いことがわかりました。情報面は、マスコミと市役所が名実ともに支援者として大きな期待を担っていました。

この図1と図2は単純集計(ある一つの質問項目について選択肢ごとの比率を表したもの)で見やすくわかりやすいグラフなので、一度見比べてその差の理由を考えてみると、他にもいろいろなことがわかってきます。

3. 「見せた」の工夫と複数の質問項目を一つの図にまとめる

このようにして精神面・物質面・情報面のそれぞれの側面で支援者に違いがあることがわかったわけですが、「支援の全体像がちょっとわかりにくい」と思った人もいます。というのも、一人の人間の中に精神面・物質面・情報面で頼るべき人たちがいるわけで、ある一人の人間の「全人的な支援状況」としてどのような支援者がいるのが、図1や図2では見えづらいのです。

そこで図3・図4のような図を創作することになりました。図の説明をすると、精神面・物質面・情報面のそれぞれの円(だ円)の内側に書いてある支援者が、それぞれの側面で平均値以上の支持を集めた支援者です。例えば図3を見ると、自衛隊は物質面で平均値以上の支持を集めたこととなります。また図の中心は三つの円が重なっています。つまり三つの側面ともに平均以上の支持を集めた支援者を表していて、図3ではライフライン事業者、近所の人、友人、子どもなどが該当しています。

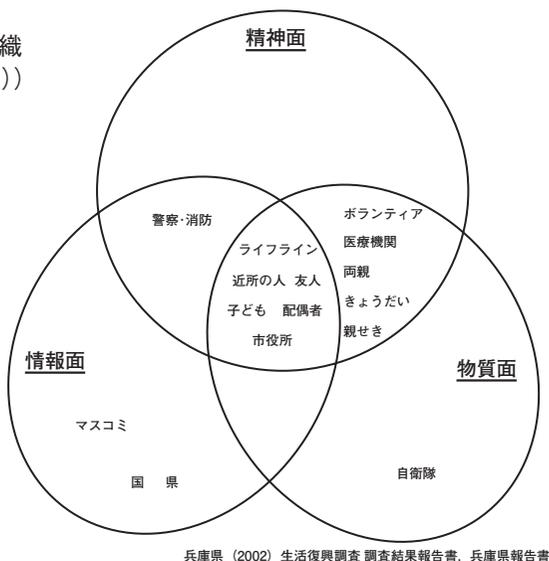
これらの図から、人間がどのような側面で誰を支援者として評価・期待しているのかを望楼に登って眺めることができます。複数回答(図3)・単一回答(図4)ともに特徴的なのが、支持を集めた支援者のほとんどが、物質面で何らかの支援を期待されていたことです。複数回答(図3)では、平均値を超えた全16支援者のうち、マスコミ、国、県、警察・消防以外のすべてが物質面での支援を期待され、単一回答(図4)では、平均値を超えた全8支援者のうち、マスコミ以外のすべての支援者が物質面での支援を期待されました。このことから、支援を行う際には何らかの物質的な支援を行ってあげることが、被災者の期待にこたえる支援につながることを考えられます。また、図3を見ると、警察・消防は、精神面と情報面での支援を期待されていることがわかります。ちょっと意外かもしれませ

図3：次の震災時に頼りにしようと思う人・組織（複数回答）

頼りになる人・組織
（複数回答(MA))

円外：
保険会社、建設会社
会社・職場、学識者
自治会・婦人会
宗教団体、政治団体
鉄道事業者

精神面・物質面・情報面の各円の中にある支援者が、各側面で平均値以上の支持を集めた支援者。三つの円が重なった中にある支援者は、三つの側面すべてで支援を期待されている支援者である。



兵庫県（2002）生活復興調査 調査結果報告書、兵庫県報告書

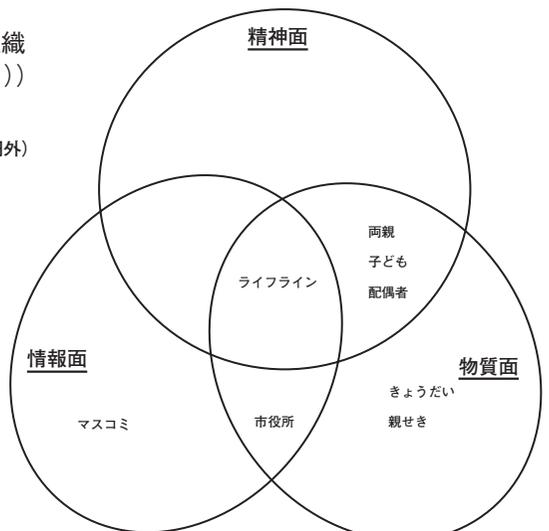
図4：次の震災時に頼りにしようと思う人・組織（単一回答）

頼りになる人・組織
（単一回答(SA))

円外：（複数回答でも円外）
保険会社、建設会社
会社・職場、学識者
自治会・婦人会
宗教団体、政治団体
鉄道事業者

+

（単一回答で円外へ）
国、県、医療機関、
警察・消防、自衛隊
ボランティア
友人、近所の人



兵庫県（2002）生活復興調査 調査結果報告書、兵庫県報告書

んが、警察・消防は、被害や復旧・治安などに関する情報提供者であると同時に、人々の精神的な安定を期待されている支援者でもあるのです。

図4を見ると、複数回答(図3)では円の内側にいたのに、単一回答で円の外側へ出た支援者もありました。国、県、医療機関、警察・消防、自衛隊、ボランティア、友人、近所の人です。もちろん「これらの支援者はホンネではない」ことを意味しているわけではありません。大きな災害が発生すると、これらの支援者は実際には被災者全体と密接にかかわることが難しく、その結果、被災者の判断として「より身近な存在のもの」に支援の期待を寄せていることがわかります。なお、警察・消防が圏外になりましたが、大震災直後は消防よりも地域の力で乗り切らなければいけない(第1回参照)ことを考えると、被災者の評価はたいへん現実的なものかもしれません。

また図4を見ると、国や県よりも、情報・物質両面で支持された身近な「市役所」に公的支援を期待していることがわかりました。また、友人や近所の人(最も頼りにする人ではなく、両親・子ども・配偶者(精神・物質両面で支持)や、きょうだい・親せき(物質面で支持)などの血縁が最も頼りにされていることがわかりました。特徴的だったのは、単一回答でただ一つ円の中心にいたライフライン事業者の存在です。被災者にとってガス漏れが止まる・電気がつく・水が出る・トイレが流せるといったライフラインの復旧は、単なる社会フローの復旧ではなく、被災者の精神・物質・情報のすべての面を含めた全人的な支援として期待されていることが考えられます。

4. 高齢者は災害弱者、配偶者・子ども・親せきが同時被災すると、公的機関以外に頼りにできる支援者がいない

図3・図4のような図を、より細かい分析に応用することもできます。今度は、20・30代、40・50代、60代以上の各世代に分けて、それぞれのライフ・ステージによって支援者にどのような違いがあるのかを分析しました(図5・図6)。すると複数回答(図5)では、全体傾向として世代を超えて同じ支援者に同じ側面での支援を求めていることがわかりました。つまり一般的には、なるべくたくさんの支援者に支援を期待していて、期待をかける支援の側面には世代による違いがあまりみられないことがわかりました。例えば、警察・消防はどの世代からも「精神面・情報面」での支援を期待されていることがわかりました。

図5：次の震災時に頼りにしようと思う人・組織（複数回答・世代別）

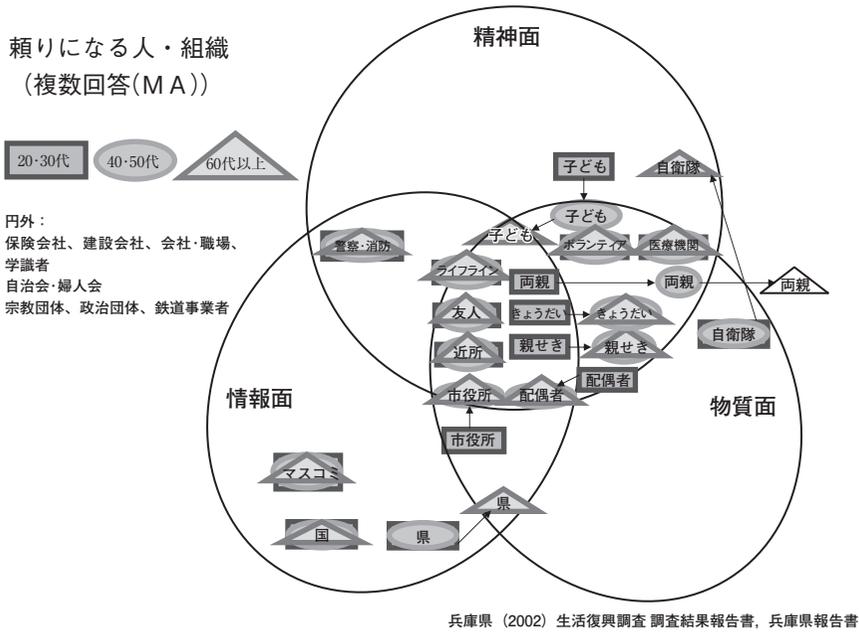
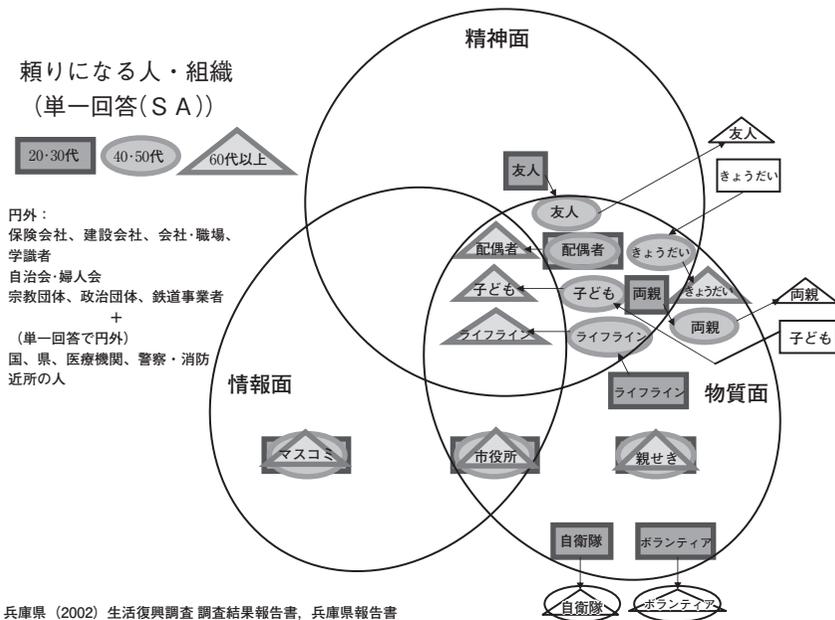


図6：次の震災時に頼りにしようと思う人・組織（単一回答・世代別）



しかし単一回答（図6）で見ると、世代に関係なく同じ側面で頼りにされている支援者は、物質・情報面での市役所、物質面での親せき、情報面でのマスコミの三つだけでした。それ以外の支援者については、世代によって違いが見られました。つまりライフ・ステージによって頼りにできるものに違いがあることがわかったのです。

特徴的なのは、60代以上において支援を期待できる支援者が少ないことです。これは言い換えれば、60代以上が持っている人的・組織的資源が少ないために、いざとなった時に頼りにできる支援者がほとんどいないとい

う事実を表していると思います。60代以上で見ると、配偶者、子ども、ライフライン事業者がすべての側面での支援者となっていて、もし災害時に配偶者・子ども・親せきが同時に被災した場合、公的機関以外に実際に頼りにできるあてがないことがわかります。これは物質面での資源など、豊かな人的・組織的資源を持っている40・50代とは対照的です。災害対応従事者からみると、60代以上の被災者に対する公的機関の支援は、被災者の生活再建の成否に大きな意味を持っていることが考えられます。「高齢者は災害に弱い」という実態は、このような分析からも明らかになりました。

今回は「震災時に誰が支えになってくれたのか」について、質問項目の作りかた、わかりやすい結果の見せかたなどといった社会調査のコツも含めて紹介しました。一口に「被災者の支援」と言っても、精神面・物質面・情報面での支援があって、それぞれの側面について被災者が評価している支援者が違うことなどがわかったと思います。

次回は、「防災対策と自助・共助・公助のバランス」について話をしたいと思います。