iSPP
情報支援プロボノ・プラットフォーム
information Support pro bono Platform

東日本大震災
情報行動調査報告書

Great East Japan Earthquake Information Behavior Reseach Report

情報支援プロボノ・プラットフォーム（iSPP）［編著］

掲載データの取り扱いについて

■データの利用にあたって

データの利用に関し、以下の事項を遵守してください。

（1）社内文書などに引用する場合、著作権法で認められた引用の範囲内でご利用ください。また、その際、必ず出所を明記してください。

例：「東日本大震災　情報行動調査報告書」（情報支援プロボノ・プラットフォーム（iSPP）発行）

（2）雑誌や新聞などの商業出版物に引用される場合は、下記までご一報ください。

情報支援プロボノ・プラットフォーム（iSPP）事務局

〒150-0011　東京都渋谷区東 3-22-8 サワダビル 4F

（モバイル・コンテンツ・フォーラム内）

Email：office@ispp.jp

（3）紙面、データ、その他の態様を問わず、本報告書に掲載したデータを利用して本製品と同一または類似する製品を製作し、頒布することを禁止します。

（4）本製品（およびその複製物を含む）を、当社の書面による承諾なしに第三者に譲渡、転売、貸与または利用許諾することを禁止します。

（5）お客様が法人である場合、その法人内に従事する者のみ使用できます。

※なお、情報支援プロボノ・プラットフォーム（iSPP）および著作権者は本データの利用により発生したいかなる損害につきましても、一切責任を負いません。

■商標などについて

本報告書に登場する商品名・サービス名は、一般に各社の商標または登録商標です。

本文中は™マークまたは®マークは明記していません。

掲載したURLは執筆時点のものです。サイトの都合で変更されることがあります。

あらかじめご了承ください。

はじめに

2011 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災は、その被害の規模と深刻さにおいて、わが国はもちろん、世界でも類のない大災害となりました。犠牲になられた多数の皆さまのご冥福をお祈り申し上げますとともに、ご遺族の皆さまに謹んでお悔やみ申し上げます。また、津波で生活や仕事の拠点を失った皆さま、福島第一原子力発電所の事故による被害を受けておられる皆さま、地震により大きな被害を受けられた皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。

今回の震災の被災地では、被害があまりにも甚大なために、救援・支援に必要な情報が十分に発信できない、受信もできない「情報の空白地域」が発生直後から見られ、大きな問題となりました。被害が甚大なところほど必要な情報を発信することが困難で、迅速・的確な救援から取り残されがちでした。支援する側も、必要な情報がタイムリーに入手できないために状況が的確に把握できず、適切な支援とそのためのロジスティクスの体制が実現できない、いわゆる「情報ギャップ」状態が各所に見られました。

21 世紀に入って 10 年、日本は「ブロードバンド先進国」として、インターネット、携帯電話やスマートフォンなど、いわゆる情報通信技術（ICT）の普及の面では、世界でもきわめて高い水準に到達しました。電話、テレビ、ラジオ、新聞などの伝統的なメディアも、社会に広く普及していました。

しかし、今回の震災は、日本をはじめ世界全体が本格的な情報社会に移行しつつある最中に起きた、世界でも初めてといえる大規模で激甚な災害でした。そのなかで ICT が果たせた役割はきわめて限られ、被災者の期待に十分応えられなかったという痛恨の思いをされた方も多いと思います。

私たちは、いま求められる復旧・復興の取り組みと、今後の減災社会の構築に対して、ICT の分野ではどのような備えが必要なのか、それを明らかにするには、何よりも今回の震災が示した教訓から十分に学ぶことが必要ではないかと考え、本調査を企画しました。

今震災では、インターネットや携帯電話をはじめ、ツイッターや SNS などのソーシャルメディアが活躍したと社会的に注目されました。地震や津波によって寸断された情報通信インフラを復旧させるために、事業者・関係者の皆さまは文字通り献身的な努力をされました。新聞、放送などのメディアも、被災地の情報を発信すること、被災者の皆さまに情報を伝達することの両方の面で、大変な取り組みを続けられました。

しかし、実際に被災地を訪問すると、被災者の皆さまからは「停電であらゆる機器が機能しなかった」「携帯はいくらかけてもつながらなかった」「電池がすぐ切れた」「テレビや新聞は、原発事故について正確な情報を伝えていないのではないか」「避難所でもインターネットが使えない」といった、率直な声が多く聞かれました。

個別の情報や意見は、必ずしも全体像を客観的に描くものとはいえません。「帰宅難民」が大量に発生し、計画停電の影響を受けた首都圏での状況認識と、津波や地震、原発事故で直接大きな被害を受けた現地の認識には、当然大きな相違があると考えられました。そこで、とくに被害が厳しかった東北地方の被災地の皆さまの「生の声」を現地で系統的に収集し、事実に基づいた客観的な調査とその分析が必要と考えました。しかし、被災者の皆さまの置かれた厳しい状況を考えると、安易に実施できるものでもありませんでした。

私たち情報支援プロボノ・プラットフォーム（iSPP）は、時間が経過するにしたがって記憶が薄れることを憂慮し、被災地・被災者の皆さまへの配慮を重ねつつ、正確な事実を把握するための調査が必要と考え、情報通信企業のご支援のもとに、この「情報行動調査」を実施しました。

本調査の目的は、1） 東日本大震災の際の被災住民による情報行動について調査する、2） 今後の施策立案に資するデータを入手する、3） 教訓を導いて新たなサービス、システムの提案を行うこと、の 3 点としました。

とくに被害の大きかった岩手、宮城、福島の東北 3 県の沿岸部と内陸部を対象地域とし、発生直後から 3 ヶ月程度までの、時系列、地域、被害状況などの諸要因による情報行動の調査・分析を目指しました。個々人の情報行動を正確に把握し、かつ調査の客観性を確保するために、被災地を調査員が訪問して行う「面談調査」と、インターネット経由の「ネット調査」を組み合わせ、定性・定量の両面から調査が可能となるように企画・実施しました。

その結果、面談調査 186 件、ネット調査 2815 件、合計 3001 件のご回答をいただき、貴重なデータが収集できました。「自由回答」に書かれた言葉の数々は、被害の深さと広さとを反映し、求める情報がなかなか届かない辛さ、緊迫した状況のなかでの情報の重要性を訴えます。数値的なデータだけは、完全ではないことをあらためて感じさせられます。しかし、将来に備えるためには、客観性に裏付けられたデータは欠かせません。

以下、それらのデータに基づいて集計・分析を行った結果をご報告しますが、本調査はこの報告書を出して完結するものではなく、提言部分を含めて、被災地の皆さまをはじめ、支援・復旧・復興活動の関係者、情報通信の事業者、行政、研究者の皆さまなど、多くの方から忌憚のないご指摘・ご意見をいただき、何らかの形で「バージョンアップ」を行い、継続的な価値を残すことができればと考えております。また収集したデータにつきましては、一定の条件のもとでご提供させていただき、広くご活用いただければ幸いと考えます。

iSPP は、本年 5 月に設立された非営利団体で、人的にも資金的にもきわめて限られた資源しかありません。そのなかで、本調査の趣旨に対して、複数の情報通信関連企業の皆さまからご賛同をいただき、多数の皆さまから様々なご支援、ご協力、ボランティアをいただいたことで、何とか一定の客観性をもった調査を実現することができました。とくに調査実施に際して、現地で面談調査に応じていただいた回答者の皆さま、そこに足を運んでいただいた調査員の皆さまに、心より御礼申し上げます。

最後になりましたが、本調査が、関係機関、行政、企業や NPO をはじめ、多数の関係者の皆さまに活用され、今後の復旧・復興と防災・減災社会の構築・推進に役立つものとなることを心から望みます。

情報支援プロボノ・プラットフォーム（iSPP）
共同代表理事　　会津 泉、岡本 真、酒井 紀之、松崎 太亮

2011 年 9 月

目次

はじめに 3

第 1 章　調査概要と総括 13

1.1　調査の全体概要 14
1.1.1　調査目的 14
1.1.2　調査手法の概要 15
1.1.3　ネット調査の実施手法 15
1.1.4　ネット調査における回答者の年代と職業 18
1.1.5　面談調査の実施手法 19
1.1.6　面談調査における回答者の年代と職業 21
1.1.7　調査内容 24

1.2　調査結果全体の総括 26

第 2 章　ネット調査で見る情報行動 31

2.1　総括 32
2.1.1　利用できた情報ツールや情報機器の時系列変化 32
2.1.2　役に立った情報ツールや情報機器の時系列変化 33
2.1.3　役に立ったインターネットサービスの時系列変化 37
2.1.4　必要とした情報の時系列変化 39
2.1.5　自由回答に見る情報行動の時系列変化 41
2.1.6　安否確認に役に立った情報源 46
2.1.7　避難所のインターネット利用環境 48

2.2　震災発生時の状況 50
2.2.1　地震発生時にいた場所 50
2.2.2　家族のいた場所 52
2.2.3　自宅以外への避難状況 53

2.3　情報ツール・情報機器 55
2.3.1　ふだん利用していた情報ツールや情報機器 55
2.3.2　発生から避難までの数時間に利用できた情報ツールや情報機器 56
2.3.3　発生当日から 1 週間までに利用できた情報ツールや情報機器 58
2.3.4　発生 1 週間から 1 ヶ月までに使用できた情報ツールや情報機器 59
2.3.5　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月までに使用できた情報ツールや情報機器 61

2.4　情報源 63
2.4.1　ふだん利用していた情報源 63
2.4.2　発生から避難までの数時間に役に立った情報源 65
2.4.3　発生当日から 1 週間までに役に立った情報源 66
2.4.4　発生 1 週間から 1 ヶ月までに役立った情報源 68
2.4.5　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月までに役立った情報源 69

2.5　インターネットサービス 71
2.5.1　ふだん利用していたインターネットサービス 71
2.5.2　発生から避難までの数時間に役に立ったインターネットサービス 72
2.5.3　発生当日から 1 週間までに役に立ったインターネットサービス 74
2.5.4　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに役に立ったインターネットサービス 75
2.5.5　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月までに役に立ったインターネットサービス 77

2.6　必要とした情報 79
2.6.1　発生から避難までの数時間に必要とした情報 79

2.6.2　発生当日から１週間までに必要とした情報 80
2.6.3　発生１週間から１ヶ月までに必要とした情報 82
2.6.4　発生１ヶ月から３ヶ月までに必要とした情報 83

2.7　安否確認 85
2.7.1　家族の安否確認に役立った情報源 85
2.7.2　家族全員の安否確認に要した時間 86

2.8　避難所でのインターネット利用 88
2.8.1　避難所のインターネット環境の有無 88
2.8.2　避難所のインターネット利用の状況 89
2.8.3　避難所のインターネット回線の種類 91
2.8.4　避難所でのインターネット利用頻度 92

2.9　自由回答に見る評価、不満点、要望など 94
2.9.1　情報源に関する自由回答 94
2.9.2　関係各方面への要望 133

2.10　回答者の被害状況とプロフィール 151
2.10.1　家族の被害状況 151
2.10.2　友人・知人の被害状況 153
2.10.3　自宅の被害状況 154
2.10.4　職業の変化 156
2.10.5　震災発生時点の職業 157
2.10.6　配偶者の有無 158

第 3 章　面談調査で見る情報行動 161

3.1　総括 162
3.1.1　利用できた情報ツールや情報機器の時系列変化 162
3.1.2　利用できた情報ツールや情報機器の地域比較 165
3.1.3　役に立った情報源の時系列変化 168
3.1.4　役に立った情報源の地域比較 170
3.1.5　役に立ったインターネットサービス 172
3.1.6　必要とした情報の時系列変化 175
3.1.7　自由回答に見られる情報行動の時系列変化　役に立った点、不満点 178
3.1.8　安否確認に役に立った情報源 180
3.1.9　避難所のインターネット利用環境 181
3.1.10　福島原発事故の認知と行動 182

3.2　震災発生時の状況 184
3.2.1　地震発生時にいた場所 184
3.2.2　家族のいた場所 185
3.2.3　自宅以外への避難状況 187

3.3　情報ツール・情報機器 189
3.3.1　発生から避難までの数時間に利用できた情報ツールや情報機器 189
3.3.2　発生１週間で利用できた情報ツールや情報機器 190
3.3.3　発生１週間から１ヶ月までに利用できた情報ツールや情報機器 192
3.3.4　発生１ヶ月から３ヶ月までに利用できた情報ツールや情報機器 193

3.4　情報源 195
3.4.1　発生から避難までの数時間に役に立った情報源 195
3.4.2　発生当日から１週間までに役に立った情報源 196
3.4.3　発生１週間から１ヶ月までに役立った情報源 197
3.4.4　発生１ヶ月から３ヶ月までに役に立った情報源 199

3.5　インターネットサービス 201
3.5.1　発生から避難までの数時間に役に立ったインターネットサービス 201

3.5.2 発生当日から１週間までに役に立ったインターネットサービス 202
3.5.3 発生１週間から１ヶ月までに役に立ったインターネットサービス 203
3.5.4 発生１ヶ月から３ヶ月までに役に立ったインターネットサービス 203

3.6 必要とした情報 205
3.6.1 発生から避難までの数時間に必要とした情報 205
3.6.2 発生当日から１週間に必要とした情報 206
3.6.3 発生１週間から１ヶ月までに必要とした情報 207
3.6.4 発生１ヶ月から３ヶ月までに必要とした情報 208

3.7 安否確認 210
3.7.1 家族の安否確認に役立った情報源 210
3.7.2 家族全員の安否確認に要した時間 211

3.8 避難所でのインターネット利用 212
3.8.1 避難所のインターネット環境の有無 212
3.8.2 避難所のインターネット利用状況 213
3.8.3 避難所のインターネット回線の種類 213
3.8.4 避難所でのインターネット利用頻度 214

3.9 原発事故と情報行動 216
3.9.1 原発事故発生の認知時期 216
3.9.2 原発事故発生の認知経路 217
3.9.3 原発事故の情報源としてのインターネットサービス 218
3.9.4 信頼できた原発事故の情報手段 218
3.9.5 原発事故発生認知後の行動 219

3.10 自由回答に見る評価、不満点、要望など 221
3.10.1 情報源に関する自由回答 221
3.10.2 安否確認に関する自由回答 256
3.10.3 関係方面への意見・要望に関する自由回答 264

3.11 回答者の被害状況とプロフィール 272
3.11.1 家族の被害状況 272
3.11.2 友人・知人の被害状況 273
3.11.3 自宅の被害状況 275
3.11.4 職業の変化 276
3.11.5 発生時点の職業 277
3.11.6 配偶者の有無 278

第 4 章 今後への提案・提言 281
4.1.1 はじめに 282
4.1.2 今後の災害への備えを 283
4.1.3 今回の調査と教訓も、謙虚な視点で評価活用、改訂 288

付録 289

災害時の情報行動に関するアンケート［ネット調査・調査票］ 290

災害時の情報行動に関する調査 ［面談調査・調査票］ 300

掲載資料一覧

資料 2.1.1　利用できた情報ツールや情報機器［時系列変化］ 33
資料 2.1.2　役に立った情報情報ツールや情報機器［時系列変化］ 34
資料 2.1.3　ラジオ（通常の AM・FM 放送）の利用［時系列変化］ 35
資料 2.1.4　地元のコミュニティ（災害）ラジオの利用［時系列変化］ 35
資料 2.1.5　ふだん利用していない情報源を震災時に利用した比率［時系列変化］ 36
資料 2.1.6　役に立ったインターネットサービス[時系列変化] 38
資料 2.1.7　必要とした情報［時系列変化］ 40
資料 2.1.8　自由回答頻出単語ランキング 42
資料 2.1.9　安否確認に役立った情報源［全体］ 46
資料 2.1.10　安否確認に役立った情報源［地域別］ 47
資料 2.1.11　安否確認に役立った情報源の時系列変化［地域別］ 47
資料 2.1.12　避難所のパソコンによるインターネット利用可否 48
資料 2.1.13　避難所のパソコンによるインターネット利用状況 49
資料 2.2.1　地震発生時にいた場所[地域別] 50
資料 2.2.2　地震発生時にいた場所[年代別] 51
資料 2.2.3　地震発生時に家族のいた場所[地域別] 52
資料 2.2.4　地震発生時に家族のいた場所[年代別] 53
資料 2.2.5　自宅以外への避難状況[地域別] 54
資料 2.2.6　自宅以外への避難状況[年代別] 54
資料 2.3.1　ふだん利用していた情報ツールや情報機器[地域別] 55
資料 2.3.2　ふだん利用していた情報ツールや情報機器[年代別] 56
資料 2.3.3　発生から避難までの数時間に利用できた情報ツールや情報機器[地域別] 57
資料 2.3.4　発生から避難までの数時間に利用した情報ツールや情報機器[年代別] 57
資料 2.3.5　発生当日から 1 週間程度までに利用できた情報ツールや情報機器[地域別] 58
資料 2.3.6　発生当日から 1 週間程度までに利用できた情報ツールや情報機器[年代別] 59
資料 2.3.7　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに利用できた情報ツールや情報機器[地域別] 60
資料 2.3.8　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに利用できた情報ツールや情報機器[年代別] 60
資料 2.3.9　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに利用できた情報ツールや情報機器[地域別] 61
資料 2.3.10　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに利用できた情報ツールや情報機器[年代別] 62
資料 2.4.1　ふだん利用していた情報源[地域別] 64
資料 2.4.2　ふだん利用していた情報源[年代別] 64
資料 2.4.3　発生から避難までの数時間に役に立った情報源[地域別] 65
資料 2.4.4　発生から避難までの数時間に役に立った情報源[年代別] 66
資料 2.4.5　発生当日から 1 週間程度までに役に立った情報源[地域別] 67
資料 2.4.6　発生当日から 1 週間程度までに役に立った情報源[年代別] 67
資料 2.4.7　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに役立った情報源[地域別] 68
資料 2.4.8　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに役立った情報源[年代別] 69
資料 2.4.9　発生から 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに役に立った情報源[地域別] 70
資料 2.4.10　発生から 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに役に立った情報源[年代別] 70
資料 2.5.1　ふだん利用していたインターネットサービス[地域別] 71
資料 2.5.2　ふだん利用していたインターネットサービス[年代別] 72
資料 2.5.3　発生から避難までの数時間に役に立ったインターネットサービス[地域別] 73
資料 2.5.4　　発生から避難までの数時間に役に立ったインターネットサービス[年代別] 73
資料 2.5.5　発生当日から 1 週間までに役に立った情報源[地域別] 74
資料 2.5.6　発生当日から 1 週間までに役に立った情報源[年代別] 75
資料 2.5.7　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに役立った情報源[地域別] 76

資料 2.5.8　発生１週間から１ヶ月程度までに役立った情報源[年代別]..... 76
資料 2.5.9　発生１ヶ月から３ヶ月程度までに役に立ったインターネットサービス[地域別]..... 77
資料 2.5.10　発生１ヶ月から３ヶ月程度までに役に立ったインターネットサービス[年代別]..... 78
資料 2.6.1　発生から避難までの数時間に必要とした情報[地域別]..... 79
資料 2.6.2　発生から避難までの数時間に必要とした情報[年代別]..... 80
資料 2.6.3　発生当日から１週間程度までに必要とした情報[地域別]..... 81
資料 2.6.4　発生当日から１週間程度までに必要とした情報[年代別]..... 81
資料 2.6.5　発生１週間から１ヶ月程度までに必要とした情報[地域別]..... 82
資料 2.6.6　発生１週間から１ヶ月程度までに必要とした情報[年代別]..... 83
資料 2.6.7　発生１ヶ月から３ヶ月程度までに必要とした情報[地域別]..... 84
資料 2.6.8　発生１ヶ月から３ヶ月程度までに必要とした情報[年代別]..... 84
資料 2.7.1　家族の安否確認に役立った情報源[地域別]..... 85
資料 2.7.2　家族の安否確認に役立った情報源[年代別]..... 86
資料 2.7.3　家族全員の安否が確認できるまで要した時間[地域別]..... 87
資料 2.7.4　家族全員の安否が確認できるまで要した時間[年代別]..... 87
資料 2.8.1　避難所のインターネット環境の有無地域別]..... 88
資料 2.8.2　避難所のインターネット環境の有無[年代別]..... 89
資料 2.8.3　避難所のインターネット利用状況[地域別]..... 90
資料 2.8.4　避難所のインターネット利用状況[年代別]..... 90
資料 2.8.5　避難所のインターネット回線[地域別]..... 91
資料 2.8.6　避難所のインターネット回線[年代別]..... 92
資料 2.8.7　避難所でのインターネット利用頻度[地域別]..... 93
資料 2.8.8　避難所でのインターネット利用頻度[年代別]..... 93
資料 2.9.1　発生直後に役に立った情報源［自由回答］..... 94
資料 2.9.2　発生直後に不満だった情報源、サービス[自由回答]..... 98
資料 2.9.3　発生後１週間程度：役に立った情報源、サービス[自由回答]..... 102
資料 2.9.4　発生後１週間程度、不満だった情報源、サービス[自由回答]..... 107
資料 2.9.5　発生後１ヶ月程度役に立った情報源、サービス［自由回答]..... 116
資料 2.9.6　発生後１ヶ月程度、不満だった情報源、サービス[自由回答]..... 121
資料 2.9.7　発生後３ヶ月程度、役に立った情報源、ツール[自由回答]..... 125
資料 2.9.8　発生後３ヶ月程度、不満だった情報源、サービス[自由回答]..... 130
資料 2.9.9　マスコミへの要望、意見[自由回答]..... 133
資料 2.9.10　役所への要望、意見[自由回答]..... 137
資料 2.9.11　放射能、原子力発電に関する要望･意見[自由回答]..... 147
資料 2.10.1　家族の被害状況［地域別]..... 151
資料 2.10.2　家族の被害状況[年代別]..... 152
資料 2.10.3　友人・知人の被害状況[地域別]..... 153
資料 2.10.4　友人・知人の被害状況[年代別]..... 154
資料 2.10.5　自宅の被害状況[地域別]..... 155
資料 2.10.6　自宅の被害状況[年代別]..... 155
資料 2.10.7　職業の変化[地域別]..... 156
資料 2.10.8　職業の変化[年代別]..... 157
資料 2.10.9　震災発生時点の職業[地域別]..... 157
資料 2.10.10　発生時点の職業[年代別]..... 158
資料 2.10.11　配偶者の有無[地域別]..... 158
資料 2.10.12　配偶者の有無[年代別]..... 159
資料 3.1.1　利用できた情報ツールや情報機器［時系列変化］..... 163
資料 3.1.2　利用できた情報ツールや情報機器［時系列］..... 166
資料 3.1.3　発生から避難までの数時間に利用できた情報ツールや情報機器［地域別］..... 167
資料 3.1.4　役に立った情報源［時系列］..... 169

資料 3.1.5　役に立った情報源［時系列・地域別比較］ 171
資料 3.1.6　役に立ったインターネットサービス［時系列］ 174
資料 3.1.7　必要とした情報の上位 3 項目 175
資料 3.1.8　必要とした情報［時系列］ 176
資料 3.1.9　役に立った情報源の自由回答キーワード［時系列］ 179
資料 3.1.10　不満だった情報源の自由回答キーワード［時系列］ 179
資料 3.1.11　家族全員の安否確認にかかった時間［地域別］ 180
資料 3.1.12　避難所でのパソコンなどでのインターネット利用 181
資料 3.1.13　原子力発電所の事故を知った時期 182
資料 3.1.14　原子力発電所の事故を確認する際、信頼できた情報手段 183
資料 3.2.1　地震発生時にいた場所[地域別] 184
資料 3.2.2　地震発生時にいた場所[年代別] 185
資料 3.2.3　地震発生時に家族のいた場所[地域別] 186
資料 3.2.4　地震発生時に家族のいた場所[年代別] 186
資料 3.2.5　自宅以外への避難状況[地域別] 187
資料 3.2.6　自宅以外への避難状況[年代別] 188
資料 3.3.1　発生から避難までの数時間に利用した情報ツールや情報機器[地域別] 189
資料 3.3.2　発生から避難までの数時間に利用した情報ツールや情報機器[年代別] 190
資料 3.3.3　発生当日から 1 週間程度までに利用できた情報ツールや情報機器[地域別] 191
資料 3.3.4　発生当日から 1 週間程度までに利用できた情報ツールや情報機器[年代別] 191
資料 3.3.5　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに利用できた情報ツールや情報機器[地域別] 192
資料 3.3.6　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに利用できた情報ツールや情報機器[年代別] 193
資料 3.3.7　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに利用できた情報ツールや情報機器[地域別] 194
資料 3.3.8　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに利用できた情報ツールや情報機器[年代別] 194
資料 3.4.1　発生から避難までの数時間に役に立った情報源[地域別] 195
資料 3.4.2　発生当日から 1 週間程度までに役に立った情報源[地域別] 196
資料 3.4.3　発生当日から 1 週間程度までに役に立った情報源[年代別] 197
資料 3.4.4　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに役に立った情報源[地域別] 198
資料 3.4.5　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに役に立った情報源[年代別] 199
資料 3.4.6　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに役に立った情報源[地域別] 200
資料 3.4.7　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに役に立った情報源[年代別] 200
資料 3.5.1　発生から避難までの数時間に役に立ったインターネットサービス[地域別] 201
資料 3.5.2　発生当日から 1 週間程度までに役に立った情報源[地域別] 202
資料 3.5.3　　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに役に立ったインターネットサービス[地域別] 203
資料 3.5.4　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに役に立ったインターネットサービス[地域別] 204
資料 3.6.1　発生から避難までの数時間に必要とした情報[地域別] 205
資料 3.6.2　発生から避難までの数時間に必要とした情報[年代別] 206
資料 3.6.3　発生当日から 1 週間程度までに必要とした情[地域別] 207
資料 3.6.4　発生当日から 1 週間程度までに必要とした情報 ［年代別] 207
資料 3.6.5　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに必要とした情報[地域別] 208
資料 3.6.6　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに必要とした情報[年代別] 208
資料 3.6.7　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに必要とした情報[地域別] 209
資料 3.6.8　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに必要とした情報[年代別] 209
資料 3.7.1　家族の安否確認に役に立った情報源[地域別] 210
資料 3.7.2　家族全員の安否が確認できるまで要した時間[地域別] 211
資料 3.8.1　避難所のインターネット環境の有無地域別] 212
資料 3.8.2　避難所のインターネット利用状況[地域別] 213
資料 3.8.3　避難所のインターネット回線[地域別] 214
資料 3.8.4　避難所でのインターネット利用頻度[地域別] 215
資料 3.9.1　原発事故発生の認知時期［福島県・地域別] 216

資料 3.9.2　原発事故発生の認知経路[福島県・地域別] 217
資料 3.9.3　原発事故の情報源としてのインターネットサービス[福島県・地域別] 218
資料 3.9.4　信頼できた原発事故の情報手段[福島県・地域別] 219
資料 3.9.5　原発事故発生認知後の行動[福島県・地域別] 220
資料 3.10.1　「役に立った情報源」上位 10 語（発生後数時間まで） 221
資料 3.10.2　「不満だった情報源」上位 10 語（発生後数時間まで） 222
資料 3.10.3　「役に立った情報源」上位 10 語　（1 週間まで） 223
資料 3.10.4　「不満だった情報源」上位 10 語　（1 週間まで） 225
資料 3.10.5　「役に立った情報源」上位 10 語　（1 ヶ月まで） 226
資料 3.10.6　「不満だった情報源」上位 10 語　（1 ヶ月まで） 228
資料 3.10.7　「役に立った情報源」上位 10 語　（3 ヶ月まで） 230
資料 3.10.8　「不満だった情報源」上位 5 語　（3 ヶ月まで） 232
資料 3.10.9　役に立った情報源、不満だった情報源　発生後数時間、1 週間まで［自由回答］ 234
資料 3.10.10　役に立った情報源、不満だった情報源　発生後 1 ヶ月まで、3 ヶ月まで［自由回答］ 246
資料 3.10.11　安否確認がとれた時期・状況、困ったことや不満・要望［自由回答］ 257
資料 3.10.12　関係各方面への要望や意見［自由回答］ 265
資料 3.11.1　家族の被害状況［地域別] 272
資料 3.11.2　家族の被害状況[年代別] 273
資料 3.11.3　友人・知人の被害状況[地域別] 274
資料 3.11.4　友人・知人の被害状況[年代別] 274
資料 3.11.5　自宅の被害状況[地域別] 275
資料 3.11.6　自宅の被害状況[年代別] 275
資料 3.11.7　職業の変化[地域別] 276
資料 3.11.8　職業の変化[年代別] 276
資料 3.11.9　発生時点の職業[地域別] 277
資料 3.11.10　発生時点の職業[年代別] 277
資料 3.11.11　配偶者の有無[地域別] 278
資料 3.11.12　配偶者の有無[年代別] 279

第1章
調査概要と総括

1.1　調査の全体概要 14

1.2　調査結果全体の総括 26

1.1　調査の全体概要

本調査は、情報支援プロボノ・プラットフォーム（iSPP）が企画・立案し、複数の情報通信関連企業の参加を得て、2011 年 7 月に iSPP およびその関係者によって実施された。面談調査の実施は、東北地方在住の iSPP 関係者およびその協力者が担当した。

1.1.1　調査目的

本調査の目的は、以下である。

・東日本大震災に際し、被災地域の住民が災害発生以降、必要な情報をどのように入手、発信し、活用したのか、あるいはできなかったのか、それらの要因は何であったか等のデータを得る
・今後の災害時の情報施策立案に資するデータ、アウトプットを得る
・具体的に有用な新たなサービス、システムの提案を行う

調査結果を広く公表するとともに、情報通信関連企業の皆さまに、今後の災害に備えて、現在の業務体制の見直しをはじめ、新たなサービス・システムの開発につなげていただくことが、大きな目的の１つと考える。

また、災害支援に携わる民間団体や、防災・減災に資する調査研究活動を行う学術研究関係の皆さまに、それぞれ活用いただくことを想定している。

なお、総務省は本年 4 月に「大規模災害等緊急事態における通信確保の在り方に関する検討会」を立ち上げ、今回の震災における通信サービスの被害と復旧の実態、今後への教訓などの検討を進めている。

また、8 月 9 日に発表された『平成 23 年版情報通信白書』でも、震災後の状況として

「民間事業者等により、情報通信インフラの早期復旧に向けた取組が行われるとともに、公衆電話の無料化、特設公衆電話の設置等の災害対応の対策が実施された。また、放送による災害情報の提供や、インターネットを活用したソーシャルメディア等の新たなメディアが、安否確認や被災者支援のために使われるなど、新たな取組みも数多く行われた。一方で、インターネットの利用については、いわゆるデマ情報などが流布されたとの指摘や、インターネットを利活用できた者と、そうでない者との情報格差が発生したとの指摘など、課題点も指摘されたところである。」

と記載されている。

本調査は、上記目的に加えて、こうした公的機関、関係団体などによる調査・検討活動に資するものとして活用されることを期待して実施されたことを付記する。

1.1.2　調査手法の概要

本調査は、インターネットの会員制調査サービスを利用した「ネット調査」（結果は第 2 章）と、被災地を訪問し、調査員が被災者の皆さまから直接聞き取る「面談調査」（結果は第 3 章）との 2 つの調査から構成されている。

いずれも、震災でとくに被害が甚大であった東北地方の岩手、宮城、福島の 3 県に居住する人々を対象に、2011 年 7 月に実施され、8 月から 9 月にかけてデータの集計・分析を行った。

有効回答件数は、ネット調査が 2815、面談調査 186 で、合計 3001 であった（それぞれの地域別内訳は後述する）。

なお、回答者の構成では、面談調査では直接被災した方をある程度含むように意図して選定したのに対して、ネット調査ではあくまで調査モニターであり、自発的に協力したい人であるため、結果的には、前者のほうがより多く直接被害にあい、被害の程度も重い人が多くなった。

1.1.3　ネット調査の実施手法

ネット調査は、7 月 7 日から 14 日にかけてマクロミル社のネットリサーチを利用して実施された。十分なサンプル数を得られる定量的調査として客観性を確保できるように設計されたが、その手法上、回答者はふだんからネットを利用している人に限られる。各県から 1000 件の有効回答を得ることを目標とし、また、年代も均等な分布となるように設定した。

岩手県および福島県で若干目標数を下回る回答数となったが、総合的には十分な数が得られた。沿岸部からの回答が少なかったが、これは人口比、被害の状況、ネット調査の母集団の分布などのためで、全体の調査結果に大きな影響はないと考えられる。ただし、自治体別では、津波により壊滅的被害を受けた岩手県大槌町からの回答がなかったなど、津波被害の差はあった。

■調査対象地域

東北 3 県：岩手県、宮城県、福島県

有効回答件数は 2815、県別、内陸部・沿岸部の内訳は、次表のとおりである。内陸部と沿岸部の区分は、海岸に面する地区を有する自治体をすべて「沿岸部」とし、それ以外の自治体を「内陸部」とした。仙台市は区を単位に区分した。沿岸部でも津波被害は場所により異なり、個々の回答者がすべて直接津波の被害を経験した場所にいたとは限らない。

図表 1　ネット調査有効回答数　地域別内訳

全体	岩手県	宮城県	福島県	計
内陸部	777	670	693	2141

沿岸部	121	352	201	674
計	898	1023	894	2815

岩手県

自治体	回答数
盛岡市	328
宮古市	31
大船渡市	14
花巻市	59
北上市	73
久慈市	25
遠野市	13
一関市	60
陸前高田市	11
釜石市	13
二戸市	17
八幡平市	14
奥州市	68
岩手郡雫石町	10
岩手郡岩手町	2
岩手郡滝沢村	67
紫波郡紫波町	20
紫波郡矢巾町	20
和賀郡西和賀町	1
胆沢郡金ケ崎町	9
西磐井郡平泉町	3
東磐井郡藤沢町	1
気仙郡住田町	4
下閉伊郡山田町	8
下閉伊郡岩泉町	3
下閉伊郡田野畑村	1
下閉伊郡普代村	1
九戸郡軽米町	3
九戸郡野田村	3
九戸郡九戸村	1
九戸郡洋野町	11
大仙市	1
二戸郡一戸町	3
合　計	**898**

宮城県

自治体	回答数
仙台市青葉区	207
仙台市宮城野区	121
仙台市若林区	87
仙台市太白区	136
仙台市泉区	133
石巻市	27
塩竈市	11
気仙沼市	8
白石市	8
名取市	23
角田市	9
多賀城市	17
岩沼市	21
登米市	16
栗原市	16
東松島市	13
大崎市	44
刈田郡蔵王町	5
柴田郡大河原町	9
柴田郡村田町	3
柴田郡柴田町	14
伊具郡丸森町	1
亘理郡亘理町	15
亘理郡山元町	1
宮城郡松島町	3
宮城郡七ヶ浜町	2
宮城郡利府町	15
黒川郡大和町	13
黒川郡富谷町	24
黒川郡大衡村	1
加美郡色麻町	2
加美郡加美町	4
遠田郡涌谷町	2
遠田郡美里町	9
牡鹿郡女川町	1
本吉郡南三陸町	2
合　計	**1023**

福島県

自治体	回答数
福島市	175
会津若松市	82
郡山市	200
いわき市	167
白河市	28
須賀川市	42
喜多方市	15
相馬市	12
二本松市	21
田村市	5
南相馬市	15
伊達市	26
本宮市	9
伊達郡桑折町	9
伊達郡国見町	3
伊達郡川俣町	2
安達郡大玉村	3
岩瀬郡鏡石町	3
岩瀬郡天栄村	1
南会津郡下郷町	2
南会津郡只見町	1
耶麻郡西会津町	1
耶麻郡磐梯町	1
耶麻郡猪苗代町	7
河沼郡会津坂下町	3
南会津郡南会津町	7
河沼郡湯川村	1
河沼郡柳津町	1
大沼郡金山町	1
大沼郡三島町	1
大沼郡会津美里町	3
西白河郡西郷村	7
西白河郡泉崎村	2
西白河郡中島村	2
西白河郡矢吹町	4
東白川郡棚倉町	3
東白川郡塙町	2
石川郡石川町	5
石川郡玉川村	3

石川郡浅川町	1
石川郡古殿町	3
田村郡三春町	5
田村郡小野町	3
双葉郡富岡町	1
双葉郡浪江町	3
相馬郡新地町	3
合　計	**894**

■調査対象者

上記に居住する 10 代から 50 代までのインターネット利用者

■対象者の選定方法

調査会社マクロミルのモニターを使用

■調査方法

ウェブアンケートシステム

■質問内容

以下の事項について、地震発生時より、当日（発生して避難するまでの数時間）、1 週間程度まで、1ヶ月程度まで、3ヶ月程度までの時系列にそって質問した。

・利用できた情報ツール・機器
・役に立った情報源（インターネットサービスを含む）
・必要とした情報
・情報源として役立った点と不満点
・安否確認の状況
・避難所におけるインターネット利用状況
・その他の意見・提案など

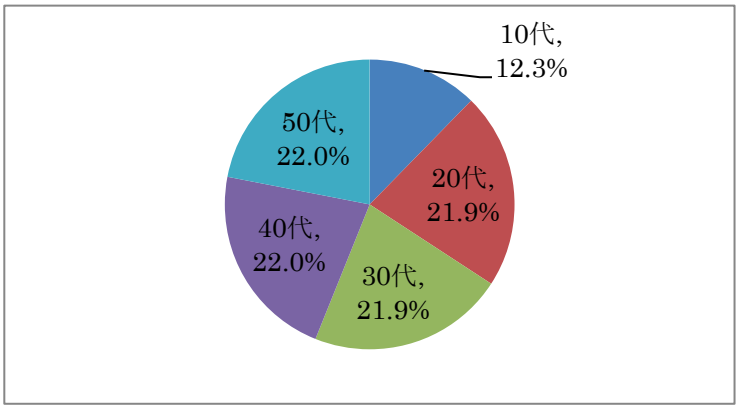
■調査期間

2011 年 7 月 7 日～14 日

1.1.4　ネット調査における回答者の年代と職業

ネット調査の回答者の概要を以下に記す。詳細は第 2 章（2-10 回答者の被害状況とプロフィール）にも掲載している。

図表 2　ネット調査回答者の年代内訳



図表 3　ネット調査回答者の職業

(%)

		n=	漁業従事者	農業従事者	自営業	旅館・民宿	会社員	公務員	パートタイム	専業主婦	学生	無職	その他
全体		(2,815)	0.0	0.6	6.8	0.2	34.7	5.8	12.0	13.7	16.3	5.8	3.9
内陸部／沿岸部別・県	岩手県内陸部	(778)	0.0	0.8	6.6	0.1	35.3	6.8	12.0	16.1	13.5	4.5	4.4
	岩手県沿岸部	(121)	0.0	0.8	11.6	0.0	33.1	8.3	9.9	15.7	5.8	11.6	3.3
	宮城県内陸部	(670)	0.0	0.4	5.7	0.1	28.8	5.1	11.8	13.4	26.9	4.0	3.7
	宮城県沿岸部	(352)	0.0	0.3	7.1	0.0	36.9	5.7	8.5	11.9	17.9	8.2	3.4
	福島県内陸部	(693)	0.1	0.9	6.9	0.7	36.2	5.2	13.4	13.4	12.7	6.9	3.5
	福島県沿岸部	(201)	0.0	0.5	8.0	0.0	43.3	5.5	15.4	9.0	8.0	5.5	5.0

1.1.5　面談調査の実施手法

面談調査は、7 月 1 日から 31 日にかけて実施された。回答件数は限られるものの、回答者の置かれた状況を直接聞けることから、より詳しい定性的な結果が得られるように意図された。

調査の対象者は、各地の調査員自身の知己、縁故をたどる「機縁法」によって協力を依頼し、選定されたもので、IT リテラシーが必ずしも高くない人々も多く含まれ、ネット調査の制約を補うこと期待された。

面談調査の実施にあたっては、調査員に、東北地方で生活し、働いている iSPP の関係者にボランティアを依頼した。こう被災者の感情を十分配慮した面談が行えるようにと心がけた。

■調査対象地域

東北 3 県：岩手県、宮城県、福島県

調査の対象地域は、岩手、宮城、福島の東北 3 県の内陸部と沿岸部にまたがり、回答数は、内陸部と沿岸部とがほぼ同数となることを目指したが、結果的には沿岸部が若干上回った。

有効回答総数 186 件、県別、内陸部沿岸部の内訳は、次表のとおりである。

図表 4　面談調査有効回答数　地域別内訳

全体	岩手県	宮城県	福島県	計
内陸部	20	23	31	74
沿岸部	28	52	32	112
計	48	75	63	186

市町村別では、次表のように、岩手県が 13、宮城県が 16、福島県が 13 の自治体であった。自治体は、回答者が震災当時居住していた所とした。調査時点では避難などのために異なることもあった。

回答者数は自治体によって異なり、回答者の居住していた自治体は全般的には分散していたが、福島県沿岸部だけはいわき市が全体の 3 分の 2 を占めた。福島県沿岸部は原発事故のため、調査時点で住民が多方面に分散避難しており、そうした自治体の被災者への訪問が困難だったためである。ただしネット調査では回答がまったくなかった岩手県大槌町で 5 件、福島県双葉町、大熊町、楢葉町で各 1 件回答があるなどの例もあった。

図表 5　調査対象者の居住地内訳（震災当時）

岩手県

内陸部		沿岸部	
盛岡市	4	宮古市	5
北上市	5	山田町	5
滝沢村	2	大槌町	5
奥州市	2	釜石市	5
遠野市	2	大船渡市	5
美里町	1	陸前高田市	3
一関市	2		
計	18		28

宮城県

内陸部		沿岸部	
加美町	1	気仙沼市	10
大崎市	1	石巻市	5
栗原市	4	女川町	1
登米市	5	塩竈市	1
仙台市	12	七ヶ浜町	1
		多賀城市	4
		仙台市	10
		名取市	5
		岩沼市	5
		亘理町	5
		山元町	5
計	23		52

福島県

内陸部		沿岸部	
会津若松市	10	南相馬市	3
会津坂下町	1	双葉町	1
西会津町	1	大熊町	1
福島市	7	富岡町	2
伊達市	1	楢葉町	1
郡山市	9	いわき市	24
二本松市	1		
計	30		32

■調査対象者

上記に居住する、10 代から 70 代までの住民で、東日本大震災でなんらかの被害を受けた人々。

■対象者の選定方法

調査対象者は、調査員および調査主体である「情報支援プロボノ・プラットフォーム」関係の東北在住者の知己・縁故者の紹介などによって、選定。年代、性別、職業などがなるべく分散するように、また震災の被害を直接的に受けた人も含まれるようにと依頼した。

■調査方法

調査員が訪問し、調査票を用いて１人ずつ個別面談調査を実施。

■調査内容

以下の事項について、地震発生時より、当日（発生して避難するまでの数時間）、1 週間程度まで、1ヶ月程度まで、3ヶ月程度までの時系列に沿って質問した。

・利用できた情報ツール・機器
・役に立った情報源（インターネットサービスを含む）
・必要とした情報
・情報源として役立った点と不満点
・安否確認の状況
・避難所におけるインターネット利用状況
・福島第一原子力発電所の事故に関する情報入手（福島県のみ）
・その他の意見・提案など

■調査期間

2011 年 7 月 1 日～31 日

1.1.6　面談調査における回答者の年代と職業

面談調査に応じていただいた回答者の人々の概要を以下に記す。詳細は第 3 章（3-11 回答者の被害状況とプロフィール）にも掲載している。

■性別

性別は、男女ほぼ同数であった。地域別の内訳を以下に示す。

図表 6　面談調査回答者の性別 地域別内訳

地域	男性	女性	合計
岩手県内陸部	11	9	20
岩手県沿岸部	11	17	28
宮城県内陸部	9	14	23
宮城県沿岸部	28	24	52
福島県内陸部	17	14	31
福島県沿岸部	18	14	32
全体	94	92	186

■年代

年代は、10 代、20 代が相対的に少なく、60 代以上が多い。70 代の回答者も 5 名いた。

平均年齢は、44.8 歳であった。

地域別の年代構成では、宮城県沿岸部で 60 歳以上の高齢者が多かった。

図表 7 面談調査：回答者の年代分布　全体と地域別内訳

（上段：N　　下段：%）

	全体	12 歳未満	12 ～ 19 歳	20 ～ 24 歳	25 ～ 29 歳	30 ～ 34 歳	35 ～ 39 歳	40 ～ 44 歳	45 ～ 49 歳	50 ～ 54 歳	55 ～ 59 歳	60 歳以上
全体	186	0	5	12	12	17	26	23	17	20	20	34
	100.0	0.0	2.7	6.5	6.5	9.1	14.0	12.4	9.1	10.8	10.8	18.3
岩手県内陸部	20	0	1	6	1	1	3	0	4	2	2	0
	100.0	0.0	5.0	30.0	5.0	5.0	15.0	0.0	20.0	10.0	10.0	0.0
岩手県沿岸部	28	0	0	0	2	0	6	1	8	2	4	5
	100.0	0.0	0.0	0.0	7.1	0.0	21.4	3.6	28.6	7.1	14.3	17.9
宮城県内陸部	23	0	1	1	0	3	3	6	2	6	1	0
	100.0	0.0	4.3	4.3	0.0	13.0	13.0	26.1	8.7	26.1	4.3	0.0
宮城県沿岸部	52	0	1	2	2	3	7	8	3	4	6	16
	100.0	0.0	1.9	3.8	3.8	5.8	13.5	15.4	5.8	7.7	11.5	30.8
福島県内陸部	31	0	2	1	3	6	3	6	0	2	4	4
	100.0	0.0	6.5	3.2	9.7	19.4	9.7	19.4	0.0	6.5	12.9	12.9
福島県沿岸部	32	0	0	2	4	4	4	2	0	4	3	9
	100.0	0.0	0.0	6.3	12.5	12.5	12.5	6.3	0.0	12.5	9.4	28.1

■職業

職業は、全体では会社員が最も多く、パートタイム、自営業、無職、専業主婦がこれに続く。

図表 8　面談調査：職業構成　全体と地域別内訳

（上段：N　下段：%）

	全体	漁業従事者	農業従事者	自営業	旅館・民宿	会社員	公務員	パートタイム	専業主婦	学生	無職	その他	無回答
全体	186	7	5	20	0	54	6	28	16	13	17	17	3
	100.0	3.8	2.7	10.8	0.0	29.0	3.2	15.1	8.6	7.0	9.1	9.1	1.6
岩手県内陸部	20	0	1	1	0	4	0	1	2	6	0	2	3
	100.0	0.0	5.0	5.0	0.0	20.0	0.0	5.0	10.0	30.0	0.0	10.0	15.0
岩手県沿岸部	28	5	0	3	0	5	1	5	4	0	3	2	0
	100.0	17.9	0.0	10.7	0.0	17.9	3.6	17.9	14.3	0.0	10.7	7.1	0.0
宮城県内陸部	23	0	0	4	0	6	0	3	2	2	0	6	0
	100.0	0.0	0.0	17.4	0.0	26.1	0.0	13.0	8.7	8.7	0.0	26.1	0.0
宮城県沿岸部	52	2	1	5	0	10	5	6	6	3	10	4	0
	100.0	3.8	1.9	9.6	0.0	19.2	9.6	11.5	11.5	5.8	19.2	7.7	0.0
福島県内陸部	31	0	1	2	0	15	0	6	0	2	2	3	0
	100.0	0.0	3.2	6.5	0.0	48.4	0.0	19.4	0.0	6.5	6.5	9.7	0.0
福島県沿岸部	32	0	2	5	0	14	0	7	2	0	2	0	0
	100.0	0.0	6.3	15.6	0.0	43.8	0.0	21.9	6.3	0.0	6.3	0.0	0.0

1.1.7　調査内容

■基本視点：被害の多様性、広域性を反映、時系列と地域差を軸に分析

今回の震災では、地震、津波による一次被害に加えて、道路、鉄道、電力、通信、水道、ガスなどの設備の損壊に伴ういわゆる二次被害、原子力発電所の損壊による放射能汚染被害など、被害の性質は多岐にわたった。さらに被害がきわめて広域にわたって発生し、特定の地域と時間軸とによって、被害の様相が大きく異なっているという特徴があった。

このことは、被災者の情報行動にも大きな影響を与えたと考えられる。

たとえば震災発生からの時間の経過によって、利用できた機器やサービスには大きな違いがあり、津波の被害を直接受けた地域、長期にわたって停電が続いた地域は、それぞれ利用できた機器やサービスに他の地域とは相当の違いがあったものと想定された。

また、仮に物理的には利用可能であったとしても、被害の実態や被災者の置かれている各種の状況やニーズによって、必要とされた情報の内容が異なることも想定された。同様に、情報源として効果的であったものも異なることが想定された。

本調査では、これらの違いをデータによって具体的に検証するために、時間軸による分析と、被災の地域による分析を基本とした。

時系列による分析を可能とするために、面談調査では、発生後数時間（当日）、当日から 1 週間程度まで、1 週間から 1 ヶ月程度まで、1 ヶ月から 3 ヶ月程度まで、という 4 つの軸に分けて、同種の設問を繰り返した。ネット調査においては、比較のために、震災以前の情報機器の利用状況についての設問を追加した。

地域による違いについては、岩手、宮城、福島の 3 県をそれぞれ内陸部と沿岸部に分け、合計 6 種の地域別にして比較・分析を試みた。

■質問内容

面談調査とネット調査とは、基本的には同じ内容の質問項目によって実施した。主な質問内容は、被災地域の住民の皆さまが、必要な情報をどのように入手・発信・活用したか、あるいは利用できなかったか、何が役立ったのか、それらの要因は何であったかなどであった。また、安否確認についてと、避難所におけるネットの利用環境についての質問を設定した。

ただし、面談調査では、対象を福島県の方に限定して、原子力発電所の事故に関連する質問を追加した。

■調査にあたっての仮説

調査開始に先立って、以下の仮説を策定し、それにしたがって調査票（巻末に掲載）を設計した。これは、iSPP として 4 月初旬より数回にわたって東北の被災地を訪問し、現地の関係者から直接取材した話と、様々なメディアによる報道などをベースに検討した結果、導いたものである。

1. 災害発生からの時間の経過によって、利用された情報機器、情報源は大きく異なるのではないか。
2. 被災者のエリア、被害の種類（津波、地震、原発事故）によって、利用された情報機器、情報源は大きく異なるのではないか。
3. 被害がひどいほど、通信インフラは損傷し、利用できたサービスは限られるのではないか。
4. ふだん利用している機器、サービスほど、災害時にも利用されたのではないか。
5. ふだんは利用されていなかったが、災害時に利用されたものもあるのではないか。たとえばラジオ、ワンセグなど。
6. 電源の喪失、停電が大規模に発生した地域では、テレビ、ネット、携帯のいずれも、ほとんど利用されなかったのではないか。
7. 携帯電話は、被災直後は輻輳（主に音声）、インフラ損壊、電源喪失などで期待ほど利用できなかったが、携帯経由でのメールは相対的には利用されたのではないか。
8. インターネットのサービスは、ものによって、使われ方が大きく違ったのではないか。ツイッター、フェイスブック、ユーチューブなどのソーシャルメディアサービスは、東北 3 県での利用度は首都圏よりはるかに低かったのではないか。
9. 171 などの安全確認サービスの利用度・有用度はかなり低かったのではないか。

本調査は、これらの仮説の当否を検証することを念頭に設計・実施した。結果の分析にあたっては、必要以上に仮説にこだわることなく、調査実施のプロセスで新たに発見された事象については、謙虚に収集し、受け入れることを心がけた。

1.2　調査結果全体の総括

ネット調査と面談調査の両方の結果を分析し、調査前の仮説と照らし合わせると、今回の震災における情報行動について、おおむね以下のことがいえる。

1. **災害発生からの時間の経過によって、利用された情報機器、情報源は大きく異なった。**
   直後はラジオが使われ、テレビ、インターネット、携帯は大幅に落ち込んだ。ワンセグも使われた。

震災直後、岩手県と宮城県ではラジオが最も使われ、テレビ、携帯電話がこれに続いた。平常時によく利用されていたテレビ、インターネット、携帯電話などは、大幅に利用が落ち込んだ。停電、通信インフラの損壊や大量通話と輻輳に対する通信規制などの影響を受けたと考えられ、とくに携帯に不満が集中した。ふだん利用されていなかったワンセグ放送は、携帯電話やカーナビを経由して広く利用され、大津波を知って避難できた事例もあった。

注目された携帯やインターネットによるソーシャルメディアサービスでは、通信アクセスが確保できたところに限定されるが、ツイッターとミクシィが、相対的にはよく利用された。とくに安否確認やガソリン・食料などの生活物資に関する情報の入手・交換など、他の手段で得にくい情報を得る目的で活用された。メール等を含めて、被災者側からの情報発信手段としての価値が認められたといえる。ヤフー、グーグル、自治体のホームページも比較的よく利用された。しかし、全体の回答者数から見れば１割以下と少数である。

震災前によく利用されていた、楽天市場やアマゾンなどのショッピング系サービスや、グリーやモバゲーなどのゲーム系のサービスは、震災後は利用が低迷した。

171 や災害伝言版など、通信事業者による災害時専用のサービスは、総じて利用度が低かった。そもそも電話がかからなかったこと、サービスが使いにくかったことなどが直接の要因と考えられる。その点では、ふだん利用していないものを緊急時に突然使うことは難しいといえる。

時間の経過とともに、テレビ、新聞など、平常時によく利用されていたものが回復したが、復旧が遅く、3 ヶ月が経過しても震災前の水準に戻っていないサービスもあった。反面、固定電話、自治体ホームページなど、平常時より高水準の利用となったものもあった。沿岸部では、防災無線、近隣の口コミ、掲示板などの利用も見られたが、相対的には低かった。回復の度合いには地域差も大きく影響し、インフラなどの被害が大きかった岩手、宮城の沿岸部の遅れは顕著であった。

2. **被災エリア、被害の種類（津波、地震、原発事故）によって、利用された情報機器、情報源は大きく異なる。**
   岩手・宮城は、内陸部・沿岸部とも直後は「情報の空白地域」に。

事前の想定どおり、被災地域と被害の種類・程度は、情報行動に大きな影響を与えていた。津波

に襲われ壊滅的な被害を受けた沿岸部では、発生直後は完全に「情報の空白地域」状態になった。内陸部でも大規模停電が発生し、通信が輻輳した地域（岩手・宮城）では、やはり情報途絶状態が続いた。他方、停電の影響が少なかった福島県は、内陸部・沿岸部ともにテレビやインターネットの利用度が相対的に高いなど、他の 2 県とは異なる傾向を示した。その後の利用の回復傾向も、これらのインフラの復旧状況との相関は高いと推定できる。

津波に対する防災意識が高かった岩手県沿岸部は、防災無線、町内広報などの利用度において、他の地域より高い傾向があった。コミュニティ FM 放送が定着していた福島県沿岸部も、震災後のコミュニティ FM の利用度は高かった。

原発事故の影響を強く受けた福島県では、沿岸部で原発関連情報を求める行動が多かったのは当然だが、反面被災者の要望を満たす信頼の高いメディア・情報が少なかったことがうかがわれ、不信・不満が多く見られた。時間の経過とともに事態の真相が報道され、汚染の拡大が明らかになっていったことで、福島に限らず、宮城・岩手でも原発事故関連の情報への需要は高まった。

3.　被害がひどいほど、通信インフラは損傷し、利用できたサービスは限られていた。

前述のとおり、被害が甚大であったところほど、「情報の空白地域」の状態が続き、利用できたサービスはきわめて限られていた。ただし、詳細に見ると、津波に襲われた沿岸部でも、非常電源が機能していた間は携帯電話が使えたところもある一方、岩手県内陸部のように、物理的被害は少なかったが、携帯・固定電話はいずれも利用できなかったところもあった。

今回の震災では、大規模停電・電源の喪失が、通信インフラの毀損や輻輳とは別の形で、必要な情報を発信・受信できない大きな阻害要因となったことが大きな特徴だった。

4.　ふだん利用している機器、サービスほど、災害時にも利用された。

一般論としては、上記は正しかった。ただし、それは利用可能な状態であれば、という前提があってのことだった。ふだんは利用できたのが、物理的に破壊されて機能を喪失したり、停電で使えなかったりしたものも多かった。日常の連絡手段として定着していた携帯電話は、インフラの損傷や輻輳による通信規制がかけられた割には、被災後の利用度は事前想定よりは明らかに高かった。しかし、被災者からは「つながらない状態のなかで何回もトライしてようやくつながった」といったコメントが多く、利用者の期待や注いだ労力と得られた結果との間のギャップはきわめて高く、それが強い不満となって表れた。

5.　ラジオ、ワンセグは、ふだんよりも災害時に利用され、ツイッターも利用が増えたと推測される。

発災後の情報入手手段としては、ラジオが群を抜いて利用された。その大半は、電池式ないしカーラジオなどである。ふだんあまり使われてなかったワンセグも、他の手段が全く利用できない状態のなかで、相対的にはよく使われた。

ツイッターは、通信アクセスが確保された場所では、発生直後の安否確認、その後の生活物資情報の入手などに利用された。統計的に確かな数とまではいえないが、ふだん利用していなかった人が震災後利用を始めた事例もあったものと推測される。

6.　電源の喪失、停電が大規模に発生した地域では、テレビ、ネット、携帯のいずれも、ほとんど利用されなかった。

上述したが、電源の喪失、大規模に停電が発生した地域では、電池などの電源が確保できない機器はまったく利用できなくなった。携帯電話など、当初は利用可能でも数時間後、あるいは 2 日目、3 日目になると充電できなくなって利用できなくなるパターンが多かった。また、携帯電話の基地局の非常電源が作動している間は利用できたが、その後使えなくなったというパターンも見られた。いずれにしても、電源の喪失は、多くの場合、想定をはるかに超えて発生した。

7.　携帯電話は、被災直後は輻輳対策による通信規制、インフラ損壊、電源喪失などで期待ほど利用できなかったが、メールなどパケット通信のほうが利用できたとの確認はできなかった。

調査前には、携帯電話は、震災直後の音声とパケットの輻輳状況の差から、音声通話よりメールなどパケット通信のほうが利用できたものと想定していたが[1]、少なくとも本調査においては、その傾向は明確には表れなかった。安否確認に役立った情報源は、ネット調査も面談調査も、携帯のメールがトップ、2 位が携帯の通話だったが、その差は、ネット調査ではわずか 0.4 ポイント、面談調査でも 4.3 ポイントで、ほとんど差はなかった。本調査のデータだけからは、パケットのほうが利用できたと結論づけることは難しい。

自由回答のコメントなどから推測できることは、携帯の通話はかかりにくかったものの、完全に使えないところでなければ、何回もかけ直し、ようやくつながって安否を確認できた例が多かったこと、メールは送信したら返信を待つのが普通で、返信が来なければ、少なくとも同じ相手に繰り返し送信することはあまりしないため、安否確認などの情報行動のパターンの違いが背後に存在していたものとも考えられる。

なお、東北 3 県以外の地域を対象に調査した『震災時におけるインターネット利用者の情報取得手段調査』[2] では、「当日に安否情報を確認できたのは、携帯電話のメールが最も高い」とされ、被災の大きかった地域に住む相手の安否を確認できたのが、携帯メールが 50.6%、携帯電話が 39.0%など、メールの有効性が指摘されている。

8.　インターネットのサービスでは、ヤフー、ツイッター、グーグルが役に立った。SNS では、ツイッターとミクシィはよく使われたが、グリー、モバゲー、フェイスブック、ユーストリームなどは発生直後から 3 ヶ月まで、震災以前の水準に戻らなかった。

インターネットのサービスでは、ヤフー、グーグル、ツイッターは、震災前も後も相対的にはよ

---

[1] 【参考】「携帯電話の音声通話については、NTT ドコモで通常の 50～60 倍のトラヒックが発生するなど、トラヒックが大幅に増加したため、最大で NTT ドコモが 90%、KDDI が 95%、ソフトバンクが 70%の通信規制を実施した。他方、メール（パケット）は、一時、NTT ドコモが 30%の規制を実施したが、すぐに規制が解除され、他社では、規制を実施しなかった。」（『平成２３年版情報通信白書』）

[2] 『インターネット白書 2011』インプレス R&D 編

く利用され、「役に立った」との評価が高かった。とくにツイッターのスコアが高く、発生直後はネット調査ではヤフーに次いで 2 位だったが[3]、面談調査では発生直後はヤフーを抑え、ツイッターが最も役に立ったサービスという結果となった。ただし、ツイッターについては、情報の信憑性、デマ情報などで、問題点を指摘するコメントも散見された。また、アクセスできたところも限定されていた。

同じソーシャルメディア系でも、グリー、モバゲー、ニコニコ動画、フェイスブック、ユーストリームなどは、震災後の利用度はかなり減少した。同様に、ふだんの利用が高かったイーコマースサイトの楽天、アマゾンの利用も大きく減少した。

反面、自治体のホームページが上位に入った。被災地では、自治体が提供する被災にかかわる様々な情報を必要としたことがうかがわれる。

なお、首都圏など全国での SNS の利用度を直接比較できる資料が手元になく、被災地と他地域の比較はできなかった。

9.　171 などの安全確認サービスの利用度・有用度は低かった。

安否確認の手段として期待され、また震災後も CM や新聞などで広く広報されていた NTT の 171 などのサービスは、役に立ったとは言い難い。ネット調査で安否確認に「役に立った」との回答は、171 ダイヤルサービスが 2.1%、携帯事業者による災害用伝言板が 2.8%、NTT の 171 インターネット伝言板は 0.5%で、携帯のメールや通話、固定電話はもとより、パソコンのメール、ラジオ、テレビ、新聞、グーグルのパーソンファインダー、ミクシィなどを下回った。なお、ツイッターは 2.0%で、171 ダイヤルサービスとほぼ同じだった。

詳細は後述するが、緊急時の専用サービスとして準備され、広報されたものが、被災者にとっては実際にうまく利用できず、あまり役に立たなかったことは、本調査結果からは事実と結論でき、今後のための反省と教訓を導き出す必要が高いと思われる。

[3] ただし、面談調査で、発生直後「ツイッターが役に立った」という回答は、福島県全域と岩手県内陸部に限られ、岩手県沿岸部と宮城県全域での回答はゼロだった。

第2章
ネット調査で見る情報行動

2.1　総括 32

2.2　震災発生時の状況 50

2.3　情報ツール・情報機器 55

2.4　情報源 63

2.5　インターネットサービス 71

2.6　必要とした情報 79

2.7　安否確認 85

2.8　避難所でのインターネット利用 88

2.9　自由回答に見る評価、不満点、要望など 94

2.10 回答者の被害状況とプロフィール 151

2.1　総括

第 2 章では、東北 3 県における情報行動を定量的に把握するため、ネット調査の結果を解説する。

2.1.1　利用できた情報ツールや情報機器の時系列変化

■地震発生直後最も利用されたのは「ラジオ」

はじめに、地震発生直後からの情報機ツールや情報機器の利用状況について見ると、震災前の利用機器・ツールが、テレビ（87.2%）、パソコンによるインターネット（81.3%）、携帯電話＜スマートフォン以外＞（63.6%）、ラジオ（46.6%）に対し、発生直後最も利用できたツール・機器はラジオ（67.5%）となり、ラジオ以外がすべて震災前の利用度を下回る中、ラジオのみが率を上げた。

ラジオとの回答は、発生 1 週間程度で 7 割に達し、他の情報ツール・機器が停電などで利用できなくなる中、重要なツールであったことが分かる。その後、3 ヶ月程度が経過しても利用できるとの回答は 6 割程度で、震災前利用を超える率を維持する状況となっている。

■「パソコンによるインターネット」の利用は発生時 2 割に止まる

パソコンによるインターネットは震災前（81.3%）から発生直後（19.5%）と大きくスコアを落としている。停電などの影響を受け、使用不能になったものと考えられる。発生 3 ヶ月後には 8 割を超え、震災前を超える水準に戻っている。

■「携帯電話」の発生直後の利用率は 3 割台

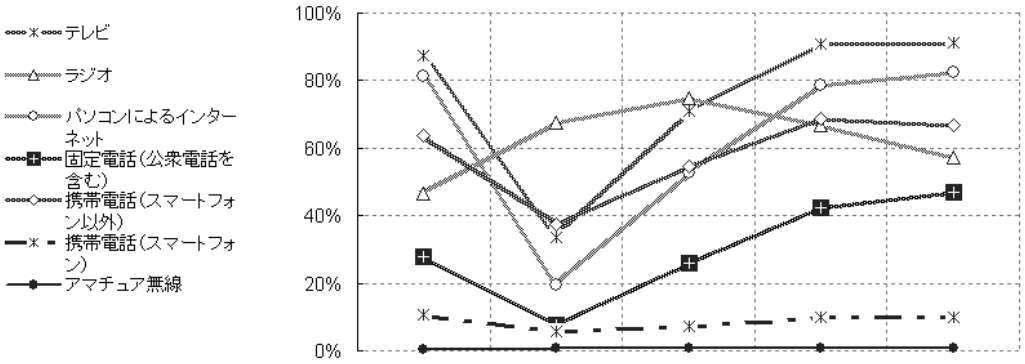
携帯電話は、発生直後の輻輳による規制や津波被害等で使えなくなったとされるが、それでも全体の 4 割以上（スマートフォン含む）が利用可能だったとしている。その後は時間の経過とともに上昇し、発生 1 ヶ月程度までには元の水準に戻している。スマートフォンについても同様の傾向にある。

■「固定電話（公衆電話を含む）」の利用率が高まる傾向

固定電話（公衆電話を含む）は、地震発生直後（7.7%）は震災前の利用率（27.7%）を大きく下回ったが、発生 1 週間後には震災前利用の水準（25.9%）に戻り、1 ヶ月後には 4 割を超え、震災前を上回った。

いずれのツール・機器も 3 ヶ月程度までには震災前の水準に戻しているが、中でも固定電話（震災前 27.7%、震災後 47.1%）の可用性が拡大していることが分かる。

資料 2.1.1　利用できた情報ツールや情報機器［時系列変化］



n=2815	ふだんテレビやラジオ、携帯電話などを利用していましたか？	発生時間から、避難所などで情報をよく利用していましたか？	発生当日から1週間程度、避難所などで情報をよく利用していましたか？	地震発生1週間から1ヶ月程度、避難所などで情報をよく利用していましたか？	発生1ヶ月から3ヶ月程度、避難所などで情報をよく利用していましたか？
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
テレビ	87.2	33.4	71.2	90.7	91.2
ラジオ	46.6	67.5	75.0	66.7	57.4
パソコンによるインターネット	81.3	19.5	52.8	78.5	82.5
固定電話(公衆電話を含む)	27.7	7.7	25.9	42.3	47.1
携帯電話(スマートフォン以外)	63.6	37.5	54.7	68.6	66.6
携帯電話(スマートフォン)	10.6	5.9	7.1	9.8	9.9
アマチュア無線	0.5	0.6	0.6	0.7	0.8
その他	1.4	3.2	2.6	1.3	1.2
特になかった	0.7	7.9	1.6	2.3	4.2

2.1.2　役に立った情報ツールや情報機器の時系列変化

■発生直後は「ラジオ」（AM/FM 放送）が最も役立つ

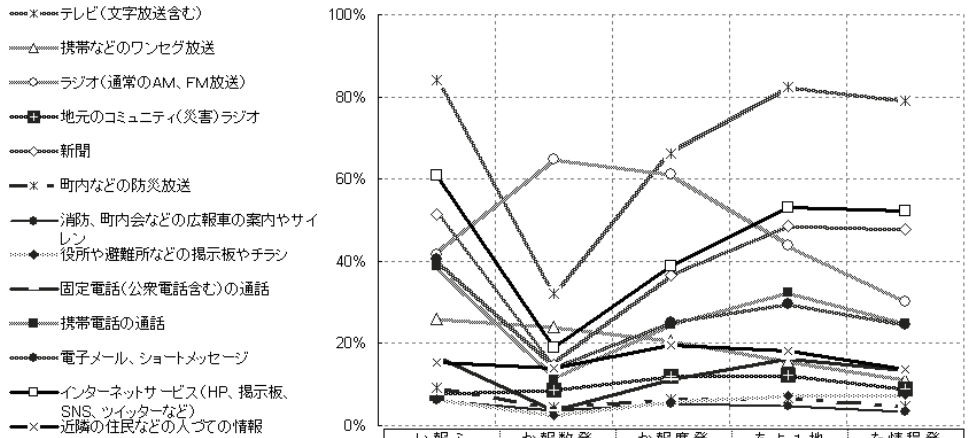
震災前の利用は、テレビ（84.2%）、インターネットサービス（61.0%）、新聞（51.3%）、ラジオ＜通常の AM、FM 放送＞（41.7%）、電子メール・ショートメッセージ（40.5%）、携帯電話の通話（38.8%）の順であった。地震発生直後から、役に立った情報ツール・情報機器として最も多く挙げられたのはラジオ＜通常の AM、FM 放送＞（64.7%）、次いでテレビ（32.1%）で、携帯などのワンセグ放送（24.2%）が 3 位に入っている。

近隣の住民などの人づての情報（14.0%）も新聞（14.7%）に次いで役に立つ情報ツールとして挙げられた。

インターネットサービス（18.9%）、新聞（14.7%）、電子メール・ショートメッセージ（13.9%）、携帯による通話（11.4%）はふだんの水準を大きく下回り、発生直後には有効なツールとして機能しなかったことが分かる。

ラジオは発生１週間程度までは 6 割を維持しているが、この頃には、テレビ（66.1%）が 1 位になり、その後１ヶ月程度までにはテレビ（82.4%）、インターネットサービス（53.0%）、新聞（48.7%）、携帯電話の通話（32.4%）の復旧に伴い、ラジオは４割程度まで下がり、3 ヶ月程度までには震災前の状況を下回った。

資料 2.1.2　役に立った情報情報ツールや情報機器［時系列変化］

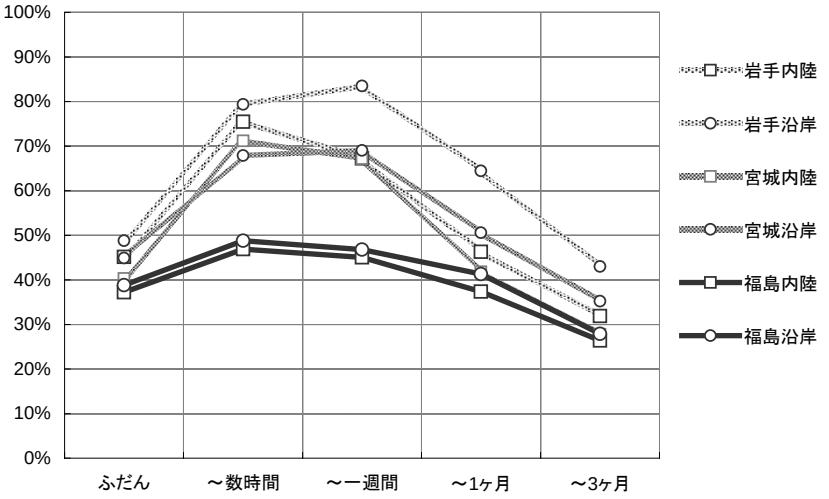


n=2815	ふだん、どのような情報源をよく利用されていましたか？	発生から、避難までの数時間、どのような情報源が役に立ちましたか？	発生当日から1週間程度まで、どのような情報源が役に立ちましたか？	地震発生1週間から1ヶ月程度まで、どのような情報源が役に立ちましたか？	発生1ヶ月から3ヶ月程度まで、どのような情報源が役に立ちましたか？
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
テレビ（文字放送含む）	84.2	32.1	66.1	82.4	79.1
携帯などのワンセグ放送	26.1	24.2	20.6	15.7	11.2
ラジオ（通常のAM、FM放送）	41.7	64.7	61.2	44.0	30.2
地元のコミュニティ（災害）ラジオ	8.0	8.6	12.1	12.2	9.1
新聞	51.3	14.7	36.7	48.7	47.9
町内などの防災放送	9.2	4.5	6.4	6.6	4.8
消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	6.1	3.6	5.3	4.8	3.4
役所や避難所などの掲示板やチラシ	6.4	2.5	5.8	7.2	7.7
固定電話（公衆電話含む）の通話	16.9	3.5	11.2	16.3	13.5
携帯電話の通話	38.8	11.4	24.5	32.4	24.8
電子メール、ショートメッセージ	40.5	13.9	25.2	29.7	24.5
インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）	61.0	18.9	38.8	53.0	52.4
近隣の住民などの人づての情報	15.5	14.0	19.5	18.2	13.7
アマチュア無線	0.5	0.5	0.4	0.4	0.4
その他	15.0	43.0	24.0	25.0	21.0
特になかった	0.8	4.5	2.2	4.9	10.0

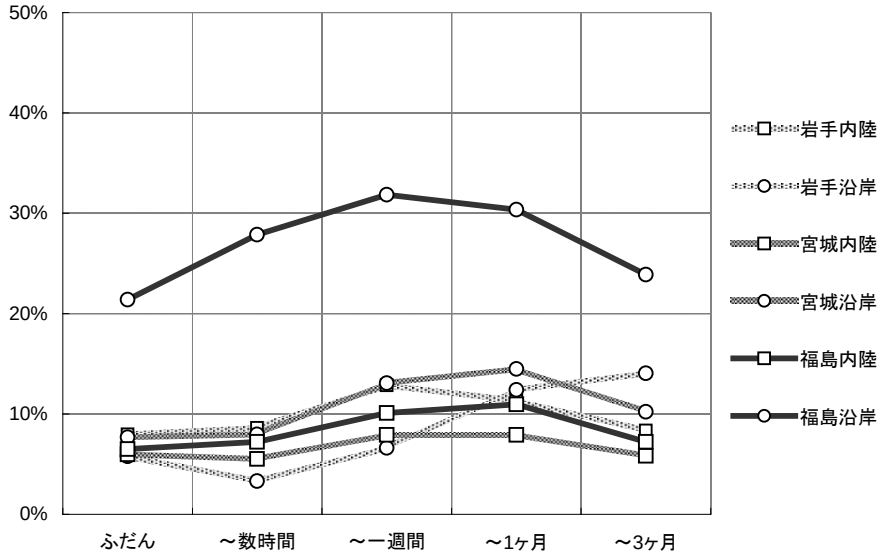
■沿岸部での地元コミュニティ（震災）ラジオ

地元のコミュニティラジオは利用者の絶対数こそ多くはないものの、通常のラジオに比べ上げ幅は小さいながら、発生直後からスコアを上げ、また、発生 3 ヶ月後でもふだんの利用を上回る傾向が見られた。特に沿岸部での情報源としての重要性は高かった様子が見られ、中でも福島県沿岸部では震災前から（21.4%）利用率が高かったが、発生直後（27.9%）、発生 1 週間程度（31.8%）、発生 1 ヶ月程度（30.3%）、発生 3 ヶ月程度（23.9%）と他地域に比べ高い水準を維持している。

資料 2.1.3　ラジオ（通常の AM・FM 放送）の利用［時系列変化］



資料 2.1.4　地元のコミュニティ（災害）ラジオの利用［時系列変化］

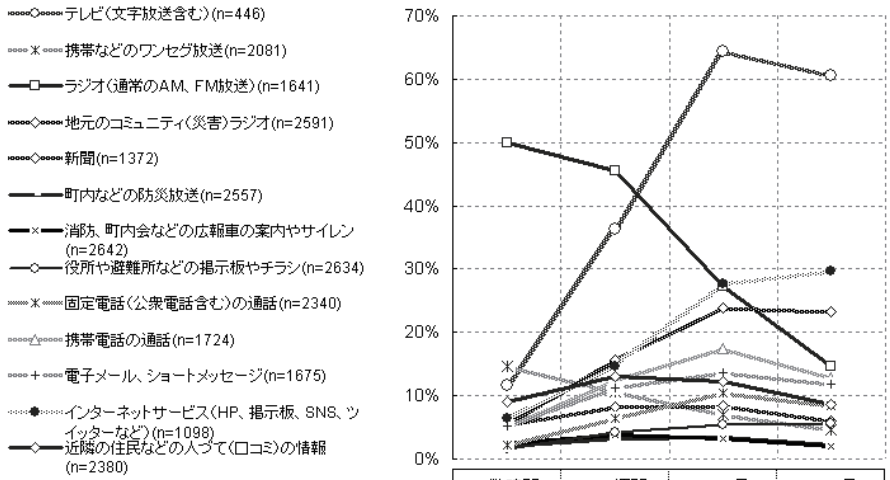


■「ラジオ」と「ワンセグ」は一時的に利用者を増やし、「インターネット」は徐々に利用者を増やす

ふだん使用していない情報源の震災時の利用状況を見ると、「ラジオ」はふだん使わなかった人の 50%が役に立つ情報源として挙げている。

携帯などのワンセグ放送は、震災前には 2 割強と利用率はあまり高くないが、地震直後には、ふだん使わなかった人の 15%程度が役に立ったとしており、停電でテレビの視聴が不可能な中、その有用性が表れる結果となっている。時間が経つにつれて有用性が増した情報源としては「インターネットサービス」（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）が挙げられる。発生１ヶ月頃から、ふだんは使っていなかった人の 3 割弱が、役に立つ情報源とした。また、テレビ、新聞も同様の傾向を見せている。

資料 2.1.5　ふだん利用していない情報源を震災時に利用した比率［時系列変化］



		～数時間	～一週間	～1ヶ月	～3ヶ月
全体		2815	2815	2815	2815
ふだん、利用していない情報源	テレビ(文字放送含む)(n=446)	11.7	36.3	64.3	60.5
	携帯などのワンセグ放送(n=2081)	14.6	10.7	7.0	4.7
	ラジオ(通常のAM、FM放送)(n=1641)	50.0	45.5	27.2	14.7
	地元のコミュニティ(災害)ラジオ(n=2591)	5.3	8.1	8.4	6.1
	新聞(n=1372)	5.2	15.7	23.8	23.3
	町内などの防災放送(n=2557)	2.0	3.2	3.4	2.2
	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン(n=2642)	2.3	3.7	3.1	2.0
	役所や避難所などの掲示板やチラシ(n=2634)	1.6	4.3	5.5	5.7
	固定電話(公衆電話含む)の通話(n=2340)	2.1	6.4	10.4	8.4
	携帯電話の通話(n=1724)	5.0	12.5	17.5	12.9
	電子メール、ショートメッセージ(n=1675)	5.2	11.2	13.7	11.9
	インターネットサービス(HP、掲示板、SNS、ツイッターなど)(n=1098)	6.5	14.6	27.7	29.6
	近隣の住民などの人づて(口コミ)の情報(n=2380)	8.9	13.0	12.3	8.7

2.1.3　役に立ったインターネットサービスの時系列変化

■発生直後から利用率、役立ち度ともに高いヤフー

ふだん利用していたインターネットサービスについて個別の利用率を見ると、「ヤフー」（51.4%）、「グーグル」（33.1%）、「楽天市場」（27.4%）、「アマゾン」（23.8%）、「気象庁のホームページ」（16.6%）、「ミクシィ」（16.2%）、「ニコニコ動画」（15.8%）、「ツイッター」（15.6%）、「自治体のホームページ」（14.2%）の順であった。

地震発生直後、インターネットサービス全体の利用率（18.9%）は、震災前（61.0%）を大幅に下回った（資料 2.1.2 参照）。この時点で最も役に立ったとされたサービスは「ヤフー」（全体のの 10.1%）、次いで「ツイッター」（全体の 6.6%）、「グーグル」（全体の 5.9%）、「自治体のホームページ」（全体の 5.5%）と続いている。「楽天」や「アマゾン」といった物販系の順位が下がり、「ツイッター」と「自治体のホームページ」が上昇している。

■発生 1 ヶ月では自治体のホームページが 2 位に浮上

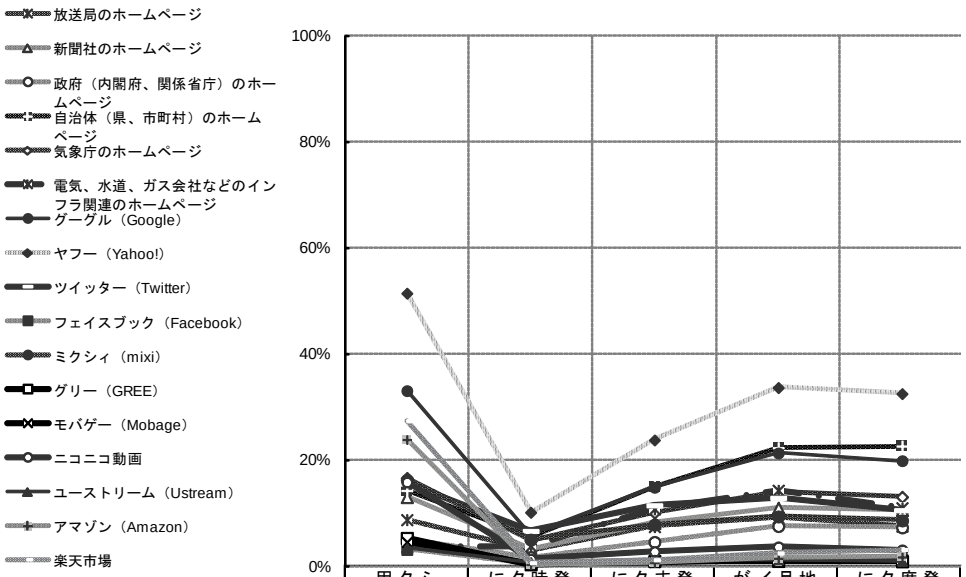
地震発生 1 ヶ月では、インターネットサービスの利用率は 5 割まで回復している（資料 2.1.2 参照）。この時点でも「ヤフー」（全体の 33.6%）がトップで、2 位に「自治体のホームページ」（全体の 22.3%）が上昇、次いで「グーグル」（全体の 21.3%）、「電気・水道・ガス会社などのインフラ関連のＨＰ」（全体の 14.3%）、「気象庁のホームページ」（全体の 14.0%）と続く。「自治体のホームページ」は利用率、役立ち度ともに上昇が見られ、重要な情報源になっていることが分かる。

■ソーシャルメディア系ではツイッターとミクシィが健闘

「ミクシィ」などソーシャルメディア系のサービスは時間の経過とともに順位を下げているが、「ツイッター」は比較的安定して活用された様子がうかがえる。

「楽天」や「アマゾン」など物販系サービスの利用は発生 3 ヶ月程度を経過してもスコアの上昇が見られず、「グリー」や「モバゲー」などの娯楽系のサービスと「フェイスブック」は、ふだんの利用率も低位であったが、震災後もスコアの上昇は見られない。

資料 2.1.6　役に立ったインターネットサービス[時系列変化]



	ふだん、どのようなインターネットサービスを利用されていましたか？	発生から、避難までの時間、どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？	発生当日から1週間程度までで、どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？	地震発生1週間から1ヶ月程度までで、どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？	発生1ヶ月から3ヶ月程度までで、どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？
n=	2815	2815	2815	2815	2815
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
放送局のホームページ	8.7	3.1	7.4	9.1	7.5
新聞社のホームページ	13.0	3.3	8.1	11.0	10.6
政府（内閣府、関係省庁）のホームページ	5.0	1.7	4.5	7.5	7.3
自治体（県、市町村）のホームページ	14.2	5.5	15.0	22.3	22.6
気象庁のホームページ	16.6	4.8	10.1	14.0	13.0
電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ	3.7	3.8	10.8	14.3	11.0
グーグル（Google）	33.1	5.9	14.8	21.3	19.9
ヤフー（Yahoo!）	51.4	10.1	23.8	33.6	32.5
ツイッター（Twitter）	15.6	6.6	11.4	12.9	10.5
フェイスブック（Facebook）	3.1	0.6	1.0	1.5	1.2
ミクシィ（mixi）	16.2	5.0	7.8	9.3	8.6
グリー（GREE）	5.3	0.3	0.9	1.0	0.9
モバゲー（Mobage）	4.5	0.5	0.7	1.1	1.1
ニコニコ動画	15.8	1.3	2.7	3.6	3.1
ユーストリーム（Ustream）	3.4	0.7	1.2	1.2	1.0
アマゾン（Amazon）	23.8	0.3	0.6	1.5	1.7
楽天市場	27.4	0.6	1.2	2.5	3.1
その他	2.3	1.1	2.6	3.4	3.2

2.1.4　必要とした情報の時系列変化

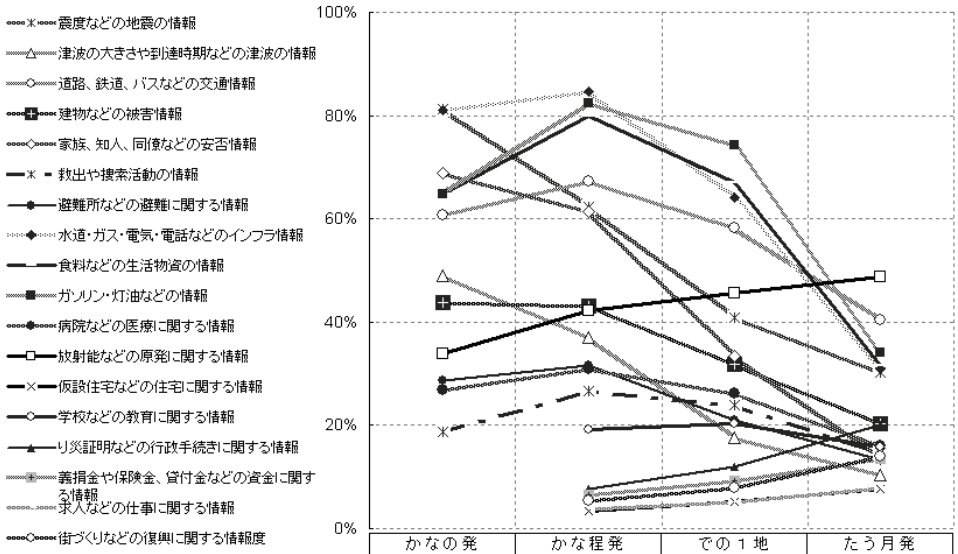
■発生後必要とした情報は「インフラ情報」「ガソリン・灯油など」「食料などの生活物資」などの生活情報。時間が経過してもその傾向に変化は見られない。

まず、地震発生直後に必要とされた情報は、震度などの地震情報（81.2%）、水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報（81.1%）、家族・知人・同僚などの安否（69.0%）、食料などの生活物資の情報（64.8%）、ガソリン・灯油などの情報（64.7%）、道路・鉄道・バスなどの交通情報（60.8%）、津波の大きさや到達時期（49.0%）、建物などの被害状況（43.8%）、放射能などの原発の関する情報（33.8%）、避難所などの避難に関する情報（28.7%）の順で挙げられた。

発生 1 週間後には、震度など地震の情報（62.2%）、家族・知人・同僚の安否情報（61.4%）は依然としてスコアは高いものの順位を下げ、水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報（84.5%）、ガソリン・灯油などの情報（82.4%）、食料などの生活物資の情報（80.0%）の生活情報が上位 3 位を占めた。この傾向は発生 1 ヶ月まで変わらず、地震発生後 1 ヶ月が経過しても生活に必要な物資に関する情報が十分ではなかったことを伺わせる。

発生 3 ヶ月まででは、放射能などの原発事故に関する情報（48.7%）が 1 位になるが、この時点でも 3 割近くが前出の生活情報を必要としている。

資料 2.1.7　必要とした情報［時系列変化］



n=2815	発生から数時間が必要と感じた情報？（避難所までの避難など）	発生から数日程度が必要と感じた情報？（当面の避難など）	地震発生から1ヶ月程度が必要と感じた情報？（1週間程度など）	発生から3ヶ月程度が必要と感じた情報？（1ヶ月程度など）
	100.0	100.0	100.0	100.0
震度などの地震の情報	81.2	62.2	40.7	30.3
津波の大きさや到達時期などの津波の情報	49.0	37.1	17.6	10.3
道路、鉄道、バスなどの交通情報	60.8	67.2	58.2	40.5
建物などの被害情報	43.8	43.2	31.8	20.4
家族、知人、同僚などの安否情報	69.0	61.4	33.5	13.6
救出や捜索活動の情報	18.8	26.7	24.0	14.8
避難所などの避難に関する情報	28.7	31.5	21.0	13.4
水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報	81.1	84.5	64.1	30.9
食料などの生活物資の情報	64.8	80.0	67.0	31.6
ガソリン・灯油などの情報	64.7	82.4	74.4	34.1
病院などの医療に関する情報	26.9	31.0	26.2	16.0
放射能などの原発に関する情報	33.8	42.2	45.7	48.7
仮設住宅などの住宅に関する情報		3.3	5.1	7.6
学校などの教育に関する情報		19.1	20.4	15.8
り災証明などの行政手続きに関する情報		7.6	11.9	20.1
義捐金や保険金、貸付金などの資金に関する情報		6.5	9.3	13.5
求人などの仕事に関する情報		3.7	5.1	7.9
街づくりなどの復興に関する情報度		5.3	8.0	14.0
その他	0.8	1.0	1.2	1.4
特になかった	0.6	0.8	4.0	14.9

2.1.5　自由回答に見る情報行動の時系列変化

自由回答の内容から情報行動を見ると、地震発生直後から役に立った情報源としては、地震発生直後に停電になった地域では、「停電の中、電池式のラジオ、カーラジオのみが情報源だった」とする回答が多く見られる。ラジオに関して「地元ラジオ局の情報が役に立った」とする発言も多く見られる。停電を免れたエリアでは、「テレビの映像や、文字テロップ（L字）の情報が分かりやすかった」とする回答が多い。

逆に、不満だった点としては「携帯電話がつながらない」、「パソコンおよび携帯電話からのインターネット接続ができない」、「停電のため、テレビを観ることができない」の 3 点が主な不満として挙げられている。また、「ラジオは情報量が少ない」「被害の状況を詳しく知ったのは翌日以降、テレビの映像を見てから」とする発言も見られる。

1 週間後には、携帯電話がつながり始めたことから、「携帯電話が役に立った」という発言が多くなる。特徴的なのは、「ツイッター」や「ミクシィ」などのソーシャルメディアを利用し、安否確認、ガソリンの情報や、支援物資の情報を得ていたという発言が増え始める。

一方で、携帯電話がつながらない状況が続いている地域では、「携帯電話からのインターネット接続ができない」ことへの不満が見られる。テレビに対しては「同じ情報の繰り返し」である点が不満だと指摘されている。

1 ヶ月後には、「テレビ」と「新聞」に対する発言が「ラジオ」に関する発言数を抜き始める。また、この頃から本格的に「インターネット」の利用が復活し、「ガソリンスタンド営業状況」「「交通機関の状況」「スーパーの開店情報」など、地理的には狭い範囲での個人の生活上のニーズに応える情報源として活用が進んでいる。合わせて「ツイッター」に関する発言が多くなり、内容としては「炊き出しが行われている場所」、「営業中のガソリンスタンドの情報」、「地元の事細かな情報」など特定エリアでの情報交換が頻繁に行われていた様子がうかがえる。

一方で、マスメディアに対しては、地域に関する詳細な情報、新しい情報の不足が指摘されている。また、「原発事故の情報の少なさ」「原発事故への政府の対応への不満」の声が出始め、これらの発言は 3 ヶ月後の発言にも多く見られる。

3 ヶ月後になると、「自治体のホームページ」に関する発言が増加する。主な内容としては「ゴミ処理」「ライフライン復旧」「給水情報」「諸手続き」といった、自分自身の生活再建に関する情報収集のための閲覧が多いことが示されている。

資料 2.1.8　自由回答頻出単語ランキング

■発生直後　役に立った

No.	単語	件数
1	電池で動く	43
2	唯一の情報源だ	35
3	ラジオで得る	34
4	ワンセグで得る	26
5	ラジオが役に立った	22
6	ラジオ動く	21
7	ラジオを聴く	19
8	停電でも使う	18
9	停電でも役に立つ	13
10	テレビをつける	12
11	情報収集する	12
12	被害を知る	12
13	ラジオで流れる	11
14	情報を集める	11
15	状況を把握する	11
16	NHK ラジオを聴く	9
17	NHK を見る	9
18	ワンセグが役に立つ	9

■発生直後　不満

No.	単語	件数
1	ラジオでは分からない	8
2	インターネットが繋がらない	9
3	不満な点だ	9
4	家族と連絡が取れない	10
5	情報が遅い	10
6	情報が錯綜する	11
7	メールが使えない	18
8	安否確認できない	20
9	停電で使用できない	25
10	携帯電話の通話ができない	26
11	繰り返し同じ映像	31
12	電気使えない	32
13	テレビ映らない	46

■発生 1 週間程度　役に立った

No.	単語	件数
1	インターネットで確認する	18
2	状況が確認できる	12
3	テロップ流れる	10
4	情報集める	9
5	インターネットが役に立つ	8
6	ツイッターで情報を得る	8
7	お店が開く	7
8	新聞が役に立つ	7
9	生活が戻る	7
10	ツイッター役に立つ	7
11	テレビ使う	7
12	電気が回復する	7
13	ガスが復旧する	6
14	情報確認する	6
15	情報が出る	6
16	新聞を見る	6
17	テレビで知る	6
18	番組を見る	6
19	テレビを見る	5

■発生 1 週間程度　不満

No.	単語	件数
1	同じ映像の繰り返し	43
2	携帯充電できない	10
3	情報遅い	10
4	情報不足	8
5	被害大きい	7
6	復旧遅い	7
7	情報正しい	6
8	CM 同じが流れる	5
9	同じ情報の繰り返し	5
10	ガソリン不足する	5
11	携帯電話繋がり難い	5
12	情報が手に入らない	5
13	情報が流れない	5
14	情報が不確か	5
15	情報に不満だ	5
16	情報を得難い	5
17	新聞が配達されない	5
18	悲惨な状況	5

■発生 1 ヶ月程度　役に立った

No.	単語	件数
1	インターネットで確認する	18
2	状況が確認できる	12
3	テロップ流れる	10
4	情報集める	9
5	インターネットが役に立つ	8
6	ツイッターで情報を得る	8
7	お店が開く	7
8	新聞が役に立つ	7
9	生活が戻る	7
10	ツイッター役に立つ	7
11	テレビ使う	7
12	電気が回復する	7
13	ガスが復旧する	6
14	情報確認する	6
15	情報が出る	6
16	新聞を見る	6
17	テレビで知る	6
18	番組を見る	6
19	テレビを見る	5
20	ホームページで確認する	5

■発生 1 ヶ月程度　不満

No.	単語	件数
1	同じ映像が流れる	29
2	同じ CM が流れる	22
3	情報不足する	11
4	不安を煽る	11
5	正しい情報がない	10
6	情報が遅い	9
7	不満点だ	8
8	情報錯綜する	7
9	情報が偏る	6
10	情報を見れない	6
11	繰り返し同じ情報	5
12	嘘が多い	4
13	更新遅い	4
14	情報が伝わらない	4
15	情報が古い	4
16	デマが多い	4

■発生 3 ヶ月程度　役に立った

No.	単語	件数
1	生活が普通に戻る	26
2	ホームページで確認する	20
3	情報確認する	18
4	インターネットを使う	13
5	ホームページが役に立つ	12
6	情報が様々だ	11
7	情報役立つ	10
8	新聞が役に立つ	9
9	情報提供する	8
10	インターネットで知る	6
11	ツイッターで情報を得る	6
12	状況を確認する	5

■発生 3 ヶ月程度　不満

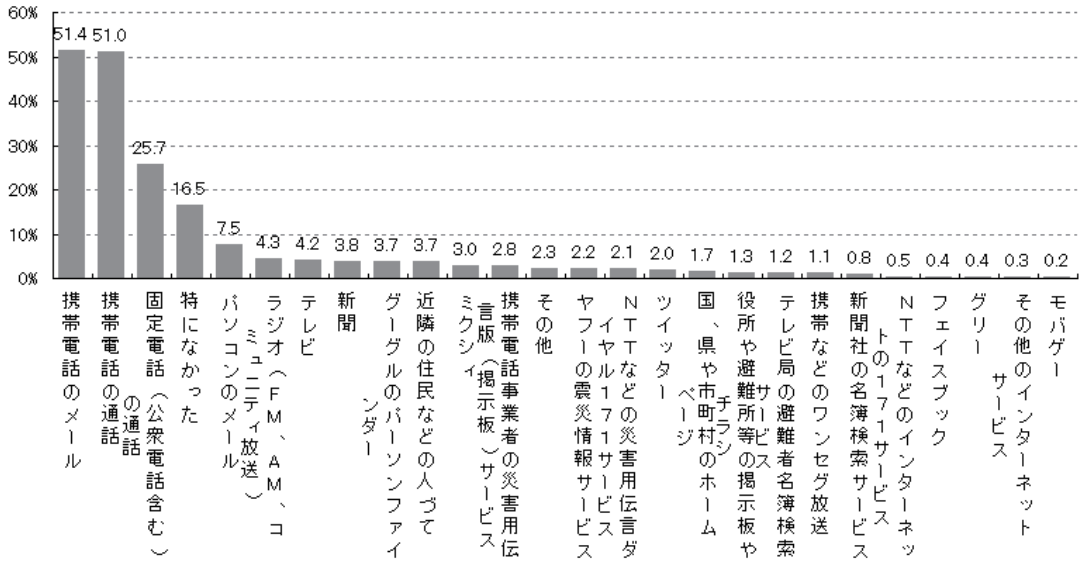
No.	単語	件数
1	不安を煽る	13
2	正しい情報が欲しい	12
3	情報遅い	6
4	情報があいまいだ	5
5	腹が立つ	5
6	同じ場所の情報	4
7	繰り返し同じ情報	4
8	情報信用できない	4
9	情報伝わらない	4
10	情報不足	4
11	情報役に立たない	4
12	対応遅い	4
13	対応に不満	4
14	報道が偏る	4
15	同じ CM が流れる	3
16	更新遅い	3
17	事実を伝え欲しい	3

2.1.6　安否確認に役に立った情報源

■家族の安否確認は主に携帯電話の通話およびメール

家族の安否確認で役に立った情報源は、携帯電話のメール（51.4％）、携帯電話の通話（51.0％）。次いで、固定電話の通話（25.7％）が続き、携帯事業者の災害伝言板や NTT の災害用伝言ダイヤルサービスの利用を挙げたものはわずかであった。

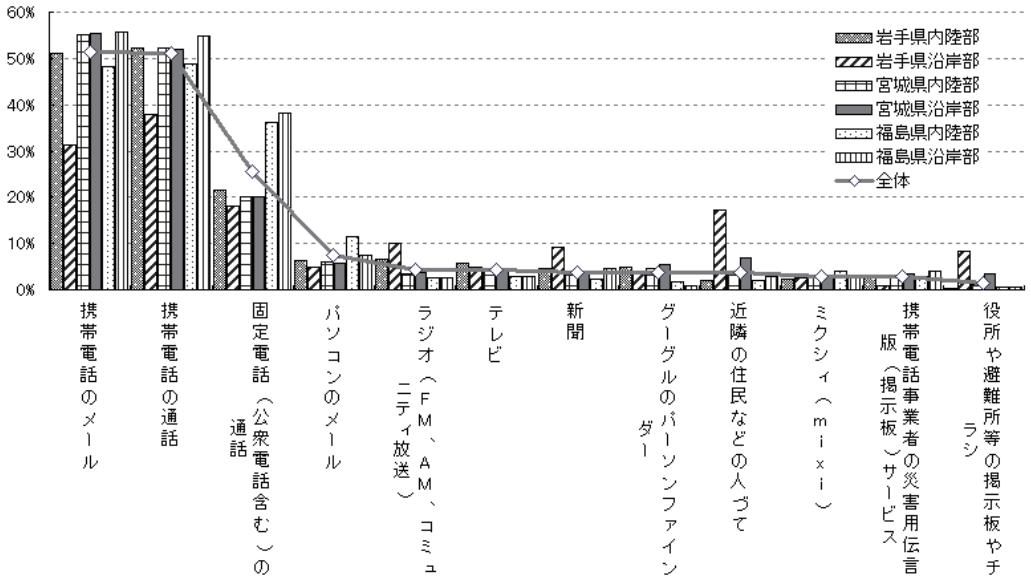
資料 2.1.9　安否確認に役立った情報源［全体］



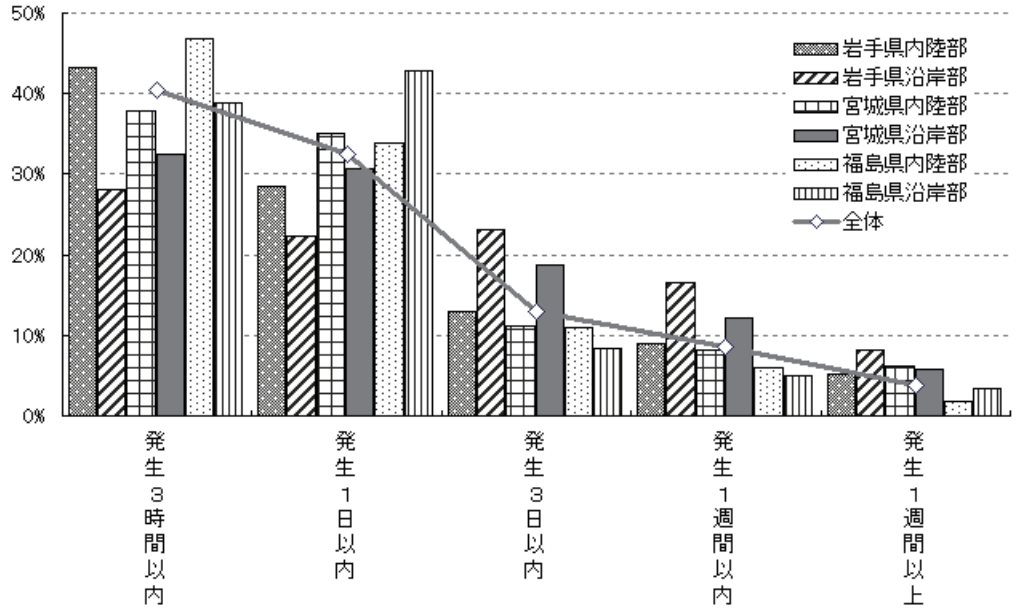
地域別では、岩手県沿岸部で、携帯電話のメール（31.4％）、携帯電話の通話（38.0％）、固定電話の通話（18.2％）のスコアが低い傾向にあり、代わって、近隣の住民の人づて（17.4％）、ラジオ（9.9％）、新聞（9.1％）、役所や避難所の掲示板やチラシ（8.3％）が相対的に高くなっているのが特徴的である。

岩手県沿岸部は、他の地域が 1 日以内に家族の安否確認ができた割合が 6 割を超えるのに対し、5 割程度に止まり、安否確認に時間がかかった。

資料 2.1.10　安否確認に役立った情報源［地域別］



資料 2.1.11　安否確認に役立った情報源の時系列変化［地域別］



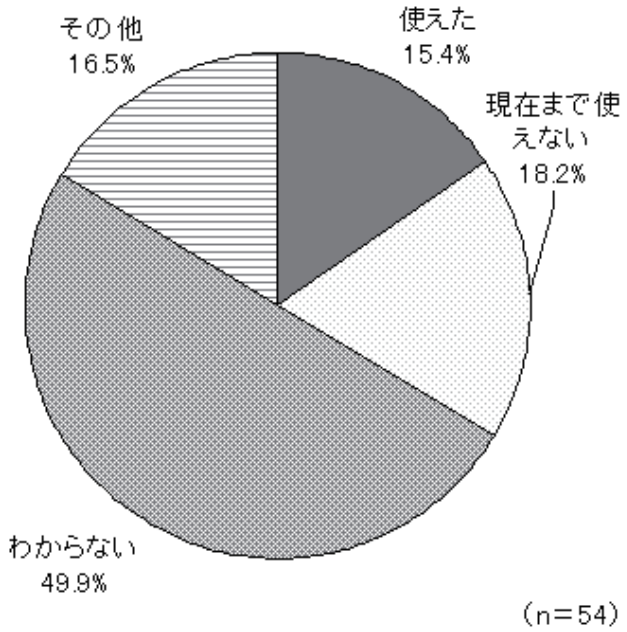
安否確認の際の状況を自由回答で確認すると、「携帯電話がつながらなかった」ことへの不満が非常に多く、一部メールやインターネット機能が利用できた場合にも「災害伝言ダイヤルサービスの利用方法が分からなかった」「祖父母はメール機能が使用できない」といった発言も見られる。「固定電話」は輻輳や停電により使えず、いずれの通信手段も使用できなかったことへの不満は多い。

2.1.7　避難所のインターネット利用環境

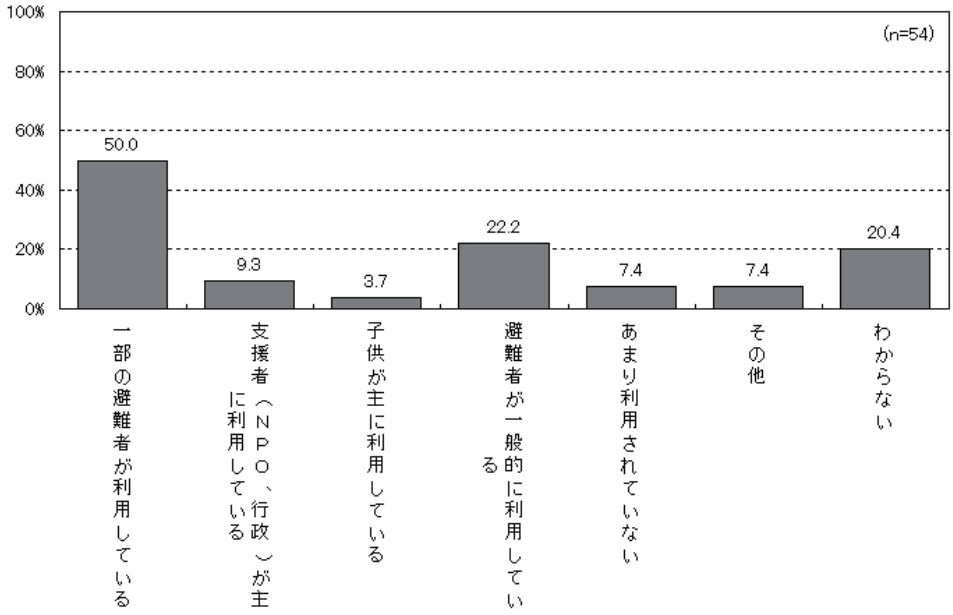
■避難所でのパソコンでのインターネット利用は限定的

避難所に避難した人のうち、避難所でパソコンによるインターネット接続ができたのは 15.4%と少数であった。地域別で見ると、福島内陸部での利用が最も多いがそれでも 29.5%に止まっている。利用状況に関しても、一部の避難者が限定的に使用している様子がうかがえる結果となっている。

資料 2.1.12　避難所のパソコンによるインターネット利用可否



資料 2.1.13　避難所のパソコンによるインターネット利用状況



2.2　震災発生時の状況

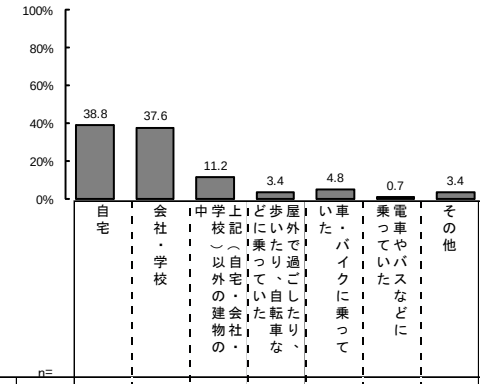
ここからは、テーマごとに、ネット調査の結果を地域別と年代別に分けて紹介していく。まず、3 月 11 日の地震発生時に自分自身と家族がいた場所、自宅以外への避難状況を聞いた結果である。

2.2.1　地震発生時にいた場所

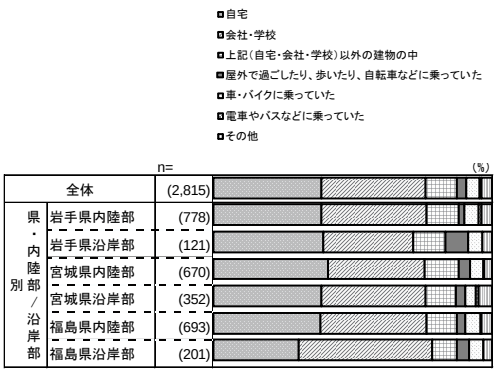
■Q.東日本大震災の地震発生時（平成 23 年 3 月 11 日午後 2 時 46 分頃）は、あなたはどちらにいましたか。（ひとつだけ）

「自宅」が 39%と最も高く、次いで「会社・学校」（38%）、「上記（自宅・会社・学校）以外の建物の中」（11%）の順である。

資料 2.2.1　地震発生時にいた場所[地域別]

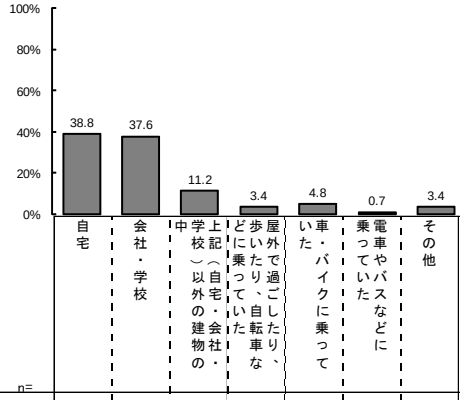


		n=	自宅	会社・学校	上記（自宅・会社・学校）以外の建物の中	屋外で過ごしたり、歩いたり、自転車などに乗っていた	車・バイクに乗っていた	電車やバスなどに乗っていた	その他
全体		(2,815)	38.8	37.6	11.2	3.4	4.8	0.7	3.4
内陸部／沿岸部別	岩手県内陸部	(778)	38.8	37.8	11.6	2.2	4.9	1.2	3.6
	岩手県沿岸部	(121)	39.7	32.2	11.6	8.3	5.0	0.0	3.3
	宮城県内陸部	(670)	41.2	34.9	12.1	4.0	4.8	0.4	2.5
	宮城県沿岸部	(352)	38.9	37.5	10.8	3.4	3.7	1.1	4.5
	福島県内陸部	(693)	38.7	38.1	10.8	3.0	5.3	0.4	3.6
	福島県沿岸部	(201)	30.8	47.8	9.0	4.5	5.0	0.0	3.0

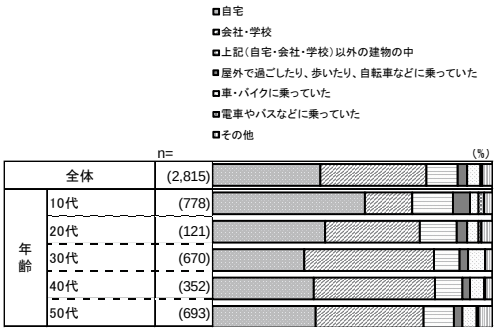


		n=
全体		(2,815)
県・内陸部／沿岸部別	岩手県内陸部	(778)
	岩手県沿岸部	(121)
	宮城県内陸部	(670)
	宮城県沿岸部	(352)
	福島県内陸部	(693)
	福島県沿岸部	(201)

資料 2.2.2　地震発生時にいた場所[年代別]



		n=	自宅	会社・学校	上記（自宅・会社・学校）以外の建物の中	屋外で過ごしたり、歩いたり、自転車などに乗っていた	車・バイクに乗っていた	電車やバスなどに乗っていた	その他
全体		(2,815)	38.8	37.6	11.2	3.4	4.8	0.7	3.4
年齢	10代	(347)	54.5	17.0	14.4	6.3	2.9	2.0	2.9
	20代	(616)	40.4	33.8	13.3	3.4	4.2	1.0	3.9
	30代	(616)	32.8	46.6	9.1	2.9	6.0	0.0	2.6
	40代	(618)	36.4	43.2	9.7	2.8	5.2	0.2	2.6
	50代	(618)	36.9	38.5	11.0	2.9	5.0	0.8	4.9



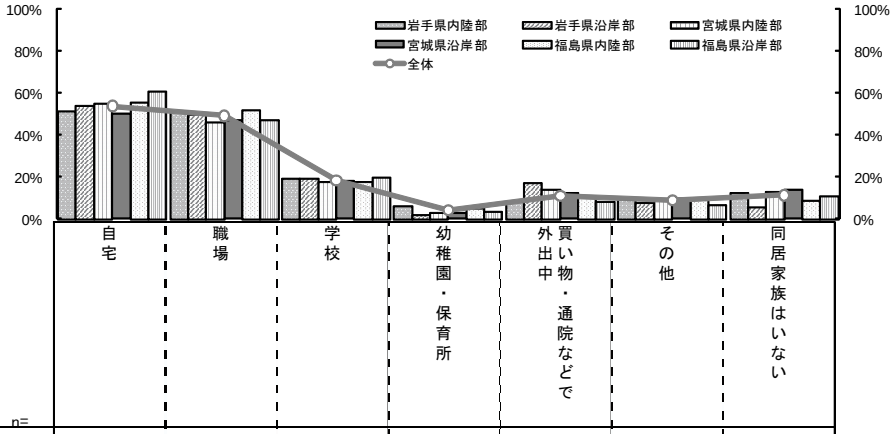
		n=
全体		(2,815)
年齢	10代	(778)
	20代	(121)
	30代	(670)
	40代	(352)
	50代	(693)

2.2.2　家族のいた場所

■Q. そのとき、同居のご家族はどこにいましたか。（いくつでも）

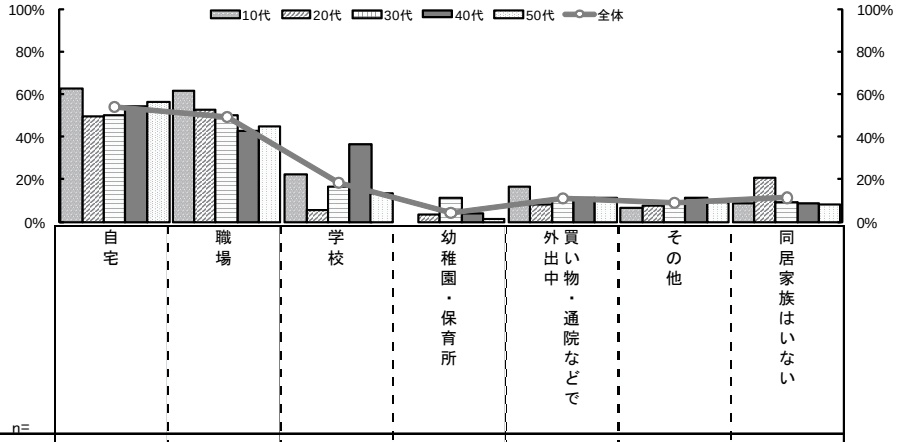
「自宅」が 54%と最も高く、次いで「職場」（49%）、「学校」（19%）の順である。

資料 2.2.3　地震発生時に家族のいた場所[地域別]



		n=	自宅	職場	学校	幼稚園・保育所	買い物・通院などで外出中	その他	同居家族はいない
全体		(2,815)	53.9	49.2	18.5	4.2	11.0	9.0	11.3
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(778)	51.5	51.3	19.4	6.0	8.0	9.1	12.2
	岩手県沿岸部	(121)	53.7	49.6	19.0	1.7	17.4	7.4	5.8
	宮城県内陸部	(670)	54.8	45.8	17.8	2.7	13.9	9.3	12.7
	宮城県沿岸部	(352)	50.3	47.2	17.9	2.8	12.2	9.7	13.9
	福島県内陸部	(693)	55.7	51.8	17.9	5.1	10.8	9.4	8.8
	福島県沿岸部	(201)	60.7	47.3	19.9	3.5	8.0	6.5	10.9

資料 2.2.4　地震発生時に家族のいた場所[年代別]



		n=	自宅	職場	学校	幼稚園・保育所	買い物・通院などで外出中	その他	同居家族はいない
全体		(2,815)	53.9	49.2	18.5	4.2	11.0	9.0	11.3
年齢	10代	(347)	62.8	61.4	22.5	0.0	16.4	6.3	8.6
	20代	(616)	49.7	52.6	5.5	3.2	8.1	7.8	20.8
	30代	(616)	49.8	49.8	16.2	11.2	10.9	9.4	9.4
	40代	(618)	54.4	42.7	36.4	3.7	11.0	11.0	8.7
	50代	(618)	56.8	45.0	13.4	1.1	11.0	9.4	7.9

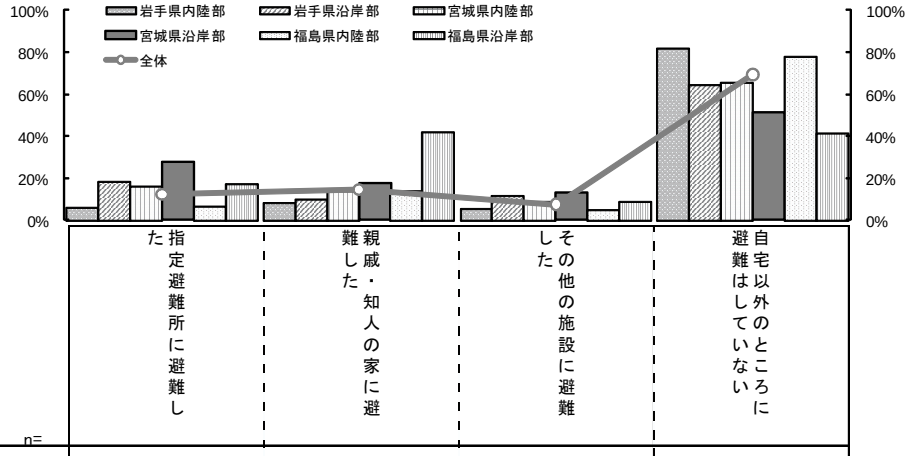
2.2.3　自宅以外への避難状況

■Q.今回の震災で、自宅以外のところに避難をされましたか？（いくつでも）

「自宅以外のところに避難はしていない」が 69%で、全回答者の 3 割は何らかの形で避難している。避難先は「親戚・知人の家に避難した」（15%）、「指定避難所に避難した」（13%）の順である。時期によって異なる避難先を転々と移動した例も多く、複数回答となっている。

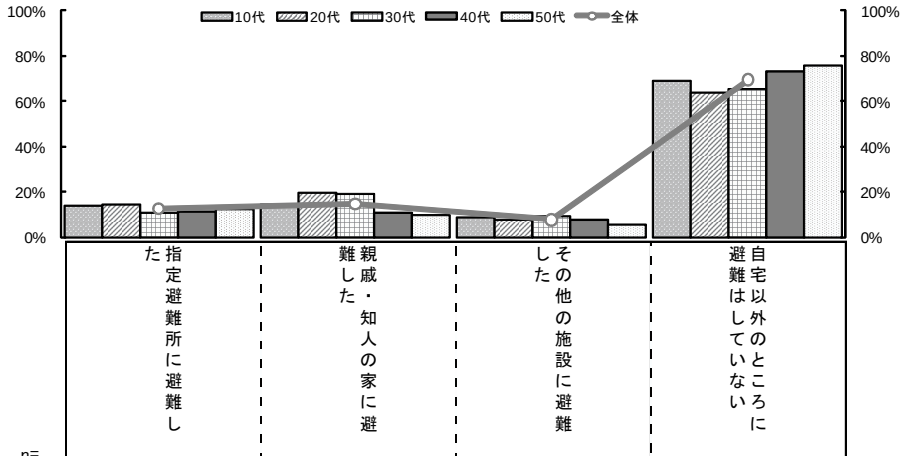
地域別では、自宅以外に避難した人は、福島県沿岸部が最も多く、6 割近くで、「親戚・知人の家に避難した」（42%）が他に比べて高い。次に避難が多いのが宮城県沿岸部の約半数で、ここでは「指定避難所に避難した」（28%）が高い。

資料 2.2.5　自宅以外への避難状況[地域別]



		n=	指定避難所に避難した	親戚・知人の家に避難した	その他の施設に避難した	自宅以外のところに避難はしていない
全体		(2,815)	12.5	14.6	7.6	69.4
内陸部／沿岸部別 県・	岩手県内陸部	(778)	5.8	8.4	5.4	81.7
	岩手県沿岸部	(121)	18.2	9.9	11.6	64.5
	宮城県内陸部	(670)	16.3	13.7	8.7	65.7
	宮城県沿岸部	(352)	27.6	17.6	13.4	51.1
	福島県内陸部	(693)	6.3	13.7	4.9	77.6
	福島県沿岸部	(201)	16.9	41.8	9.0	41.3

資料 2.2.6　自宅以外への避難状況[年代別]



		n=	指定避難所に避難した	親戚・知人の家に避難した	その他の施設に避難した	自宅以外のところに避難はしていない
全体		(2,815)	12.5	14.6	7.6	69.4
年齢	10代	(347)	13.8	14.1	8.6	68.9
	20代	(616)	14.4	19.3	7.3	64.0
	30代	(616)	10.7	19.2	9.1	65.6
	40代	(618)	11.3	10.7	7.8	73.0
	50代	(618)	12.6	9.4	5.5	75.6

2.3　情報ツール・情報機器

テレビ、ラジオ、新聞、インターネットなどの情報ツール・情報機器について、ふだん利用していたもの、地震発生当日、1 週間、1 ヶ月、3 ヶ月までに利用できたものを聞いた結果である。

2.3.1　ふだん利用していた情報ツールや情報機器

■Q. ふだん、どのような情報ツールや機器を利用されていましたか？（いくつでも）

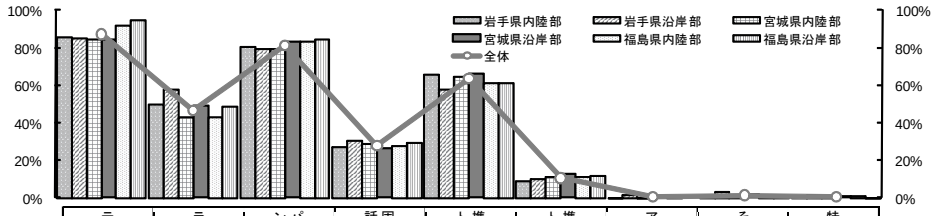
.

全体では「テレビ」が 87%と最も高く、次いで「パソコンによるインターネット」（81%）、「携帯電話（スマートフォン以外）」（64%）の順である。

岩手県沿岸部では「ラジオ」（58%）の利用率が他の地域に比べ高い傾向にある。

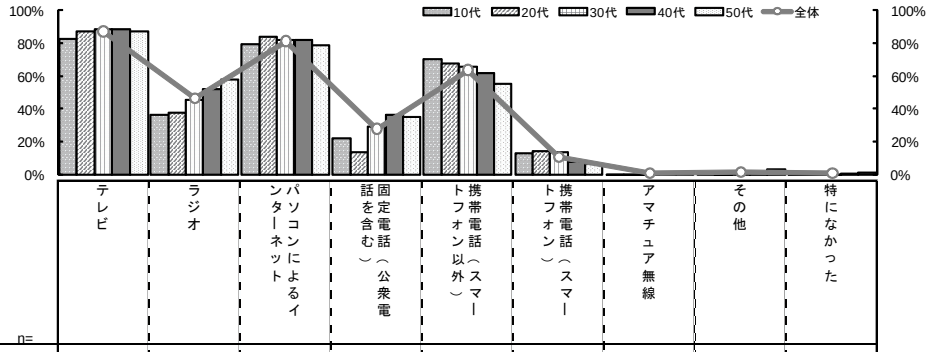
年代別ではいずれの年代も「テレビ」が最も高い。「ラジオ」は年代が上がるにつれ利用率が高くなる。「固定電話」は 40 代（36%）、50 代（35%）で他の年代に比べ高い。「携帯電話」は年代が上がるにつれやや下がる傾向にある。

資料 2.3.1　ふだん利用していた情報ツールや情報機器[地域別]



		n=	テレビ	ラジオ	パソコンによるインターネット	固定電話（公衆電話を含む）	携帯電話（スマートフォン以外）	携帯電話（スマートフォン）	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(2,815)	87.2	46.6	81.3	27.7	63.6	10.6	0.5	1.4	0.7
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(778)	85.5	50.0	80.3	26.7	65.4	8.6	0.5	0.6	0.6
	岩手県沿岸部	(121)	85.1	57.9	79.3	30.6	57.9	9.9	1.7	3.3	1.7
	宮城県内陸部	(670)	84.5	42.7	79.1	28.8	64.6	11.2	0.3	1.5	0.6
	宮城県沿岸部	(352)	84.4	48.9	83.0	26.4	65.9	12.8	0.9	2.0	0.6
	福島県内陸部	(693)	91.6	42.9	83.3	27.6	61.2	11.0	0.6	1.6	0.9
	福島県沿岸部	(201)	94.5	48.8	84.6	29.4	61.2	11.4	0.0	1.0	0.5

資料 2.3.2　ふだん利用していた情報ツールや情報機器[年代別]



		n=	テレビ	ラジオ	パソコンによるインターネット	固定電話（公衆電話を含む）	携帯電話（スマートフォン以外）	携帯電話（スマートフォン）	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(2,815)	87.2	46.6	81.3	27.7	63.6	10.6	0.5	1.4	0.7
年齢	10代	(347)	82.4	36.0	79.5	22.2	70.3	13.0	0.3	1.2	0.6
	20代	(616)	87.0	37.5	83.8	13.6	67.9	14.3	0.2	0.5	0.6
	30代	(616)	88.5	45.1	81.8	28.9	65.9	13.1	0.3	1.5	0.5
	40代	(618)	88.8	52.1	81.9	36.4	61.8	7.6	0.6	0.8	0.5
	50代	(618)	87.4	57.6	79.0	35.1	55.2	6.0	1.1	2.9	1.3

2.3.2　発生から避難までの数時間に利用できた情報ツールや情報機器

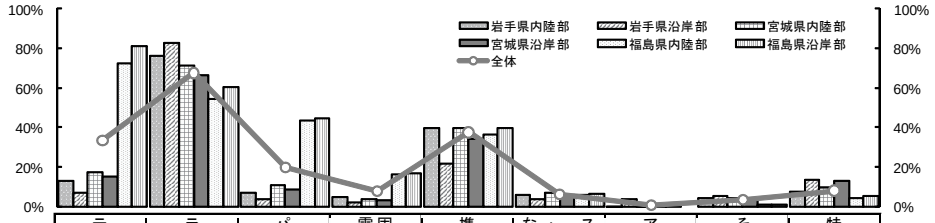
■Q. 発生から、避難までの数時間、どのような情報ツールや機器が利用できましたか？（いくつでも）

「ラジオ」が 68%と最も高く、唯一震災前の水準を大きく上回った。次いで「携帯電話」（38%）、「テレビ」（33%）の順である。「固定電話」は 8%にとどまる。

福島県内陸部、福島県沿岸部では「テレビ」が 7 割を超え、「パソコン」も 4 割を超えている。

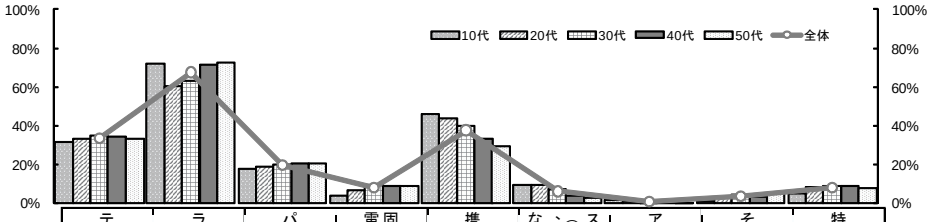
岩手県沿岸部では「ラジオ」（83%）が高く、「携帯電話」（22%）、テレビ（7%）、パソコン（3%）、固定電話（2%）など、いずれも他地域に対して低い。宮城県沿岸部もパソコン（9%）、固定電話（3%）などが低い。また、岩手県と宮城県の沿岸部では、「特になかった」が、それぞれ 13%と高い。

資料 2.3.3　発生から避難までの数時間に利用できた情報ツールや情報機器[地域別]



		n=	テレビ	ラジオ	パソコン	固定電話（公衆電話を含む）	携帯電話	スマートフォン（iPhone、ギャラクシーなど）	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(2,815)	33.4	67.5	19.5	7.7	37.5	5.9	0.6	3.2	7.9
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(778)	12.6	76.1	7.1	4.5	39.8	5.5	0.4	4.1	7.6
	岩手県沿岸部	(121)	6.6	82.6	3.3	1.7	21.5	3.3	3.3	5.0	13.2
	宮城県内陸部	(670)	17.5	71.0	10.4	3.4	39.7	6.7	0.3	4.3	9.4
	宮城県沿岸部	(352)	15.1	66.2	8.5	2.8	34.4	6.0	0.9	4.3	12.8
	福島県内陸部	(693)	72.4	54.5	43.4	16.2	36.4	5.8	0.7	1.0	4.2
	福島県沿岸部	(201)	81.1	60.2	44.3	16.9	39.8	6.5	0.0	1.0	5.0

資料 2.3.4　発生から避難までの数時間に利用した情報ツールや情報機器[年代別]



		n=	テレビ	ラジオ	パソコン	固定電話（公衆電話を含む）	携帯電話	スマートフォン（iPhone、ギャラクシーなど）	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(2,815)	33.4	67.5	19.5	7.7	37.5	5.9	0.6	3.2	7.9
年齢	10代	(347)	31.4	71.8	17.6	3.7	45.8	8.9	1.2	0.9	4.9
	20代	(616)	33.1	60.6	18.5	6.7	43.5	9.1	0.6	2.6	8.3
	30代	(616)	34.6	62.8	20.0	8.9	39.6	6.8	0.3	4.2	8.8
	40代	(618)	34.0	71.5	20.1	8.7	33.2	3.4	0.6	2.9	8.6
	50代	(618)	33.2	72.7	20.6	8.6	29.0	2.6	0.5	4.5	7.6

2.3.3　発生当日から 1 週間までに利用できた情報ツールや情報機器

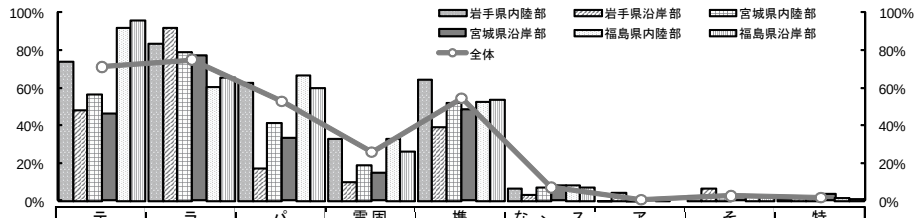
■Q. 発生当日から 1 週間程度まで、どのような情報ツールや機器が利用できましたか？（いくつでも）

「ラジオ」が 75%と最も高く、次いで「テレビ」（71%）、「携帯電話」（55%）、「パソコン」（53%）の順である。

福島県では「テレビ」が高い。岩手県、宮城県では「ラジオ」が高く、特に岩手県沿岸部では 9 割を超える。

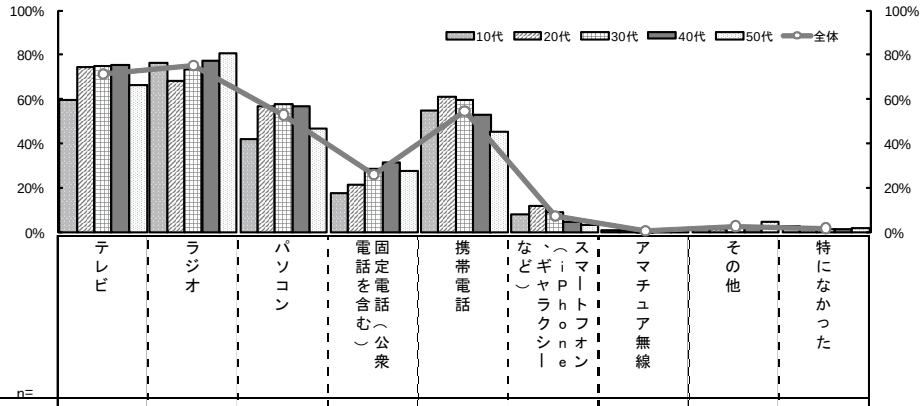
岩手県内陸部では「携帯電話」（64%）が他の地域に比べ高い。岩手県沿岸部では「携帯」（39%）、「パソコン」（17%）、「固定電話」（10%）が他の地域に比べ低い。

資料 2.3.5　発生当日から 1 週間程度までに利用できた情報ツールや情報機器[地域別]



		n=	テレビ	ラジオ	パソコン	固定電話（公衆電話を含む）	携帯電話	スマートフォン（iPhone、ギャラクシーなど）	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(2,815)	71.2	75.0	52.8	25.9	54.7	7.1	0.6	2.6	1.6
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(778)	73.7	83.5	62.9	33.0	64.4	6.4	0.3	2.3	0.9
	岩手県沿岸部	(121)	47.9	91.7	17.4	9.9	38.8	3.3	4.1	6.6	1.7
	宮城県内陸部	(670)	56.6	79.0	41.3	18.7	51.9	6.9	0.3	2.5	2.1
	宮城県沿岸部	(352)	46.6	77.3	33.2	15.1	48.9	8.0	0.9	2.8	3.4
	福島県内陸部	(693)	91.9	60.3	66.8	33.0	52.4	8.4	0.7	2.2	1.2
	福島県沿岸部	(201)	95.5	65.2	59.7	26.4	53.7	7.0	0.0	2.0	1.0

資料 2.3.6　発生当日から 1 週間程度までに利用できた情報ツールや情報機器[年代別]



		n=	テレビ	ラジオ	パソコン	固定電話（公衆電話を含む）	携帯電話	スマートフォン（iPhone、ギャラクシーなど）	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(2,815)	71.2	75.0	52.8	25.9	54.7	7.1	0.6	2.6	1.6
年齢	10代	(347)	59.4	76.4	41.8	17.3	54.8	7.8	0.9	1.2	2.6
	20代	(616)	74.5	68.2	56.7	21.3	61.2	11.5	0.6	1.3	2.3
	30代	(616)	74.8	73.4	57.6	28.6	59.4	8.8	0.3	2.6	1.0
	40代	(618)	75.4	77.2	56.6	31.2	53.1	4.7	0.6	2.8	1.1
	50代	(618)	66.5	80.4	46.6	27.3	45.0	3.1	0.6	4.4	1.5

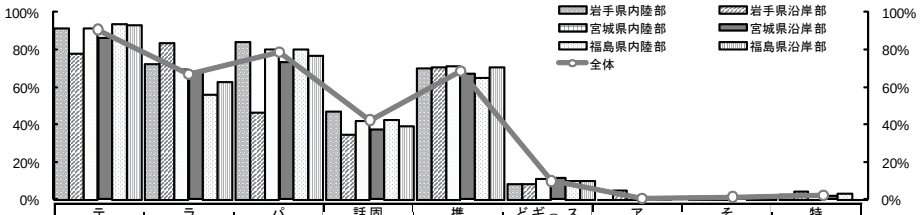
2.3.4　発生 1 週間から 1 ヶ月までに使用できた情報ツールや情報機器

■Q. 地震発生 1 週間から 1 ヶ月程度まで、どのような情報ツールや機器が利用できましたか？（いくつでも）

「テレビ」が 91%と最も高く、次いで「パソコン」（79%）、「携帯電話」（69%）の順である。

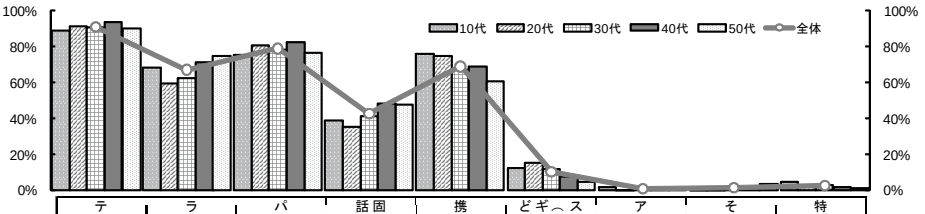
岩手県沿岸部では「ラジオ」（84%）が高い一方で、「テレビ」（78%）、「パソコン」（46%）が他の地域に比べ低い。

資料 2.3.7　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに利用できた情報ツールや情報機器[地域別]



		n=	テレビ	ラジオ	パソコン	固定電話（公衆電話を含む）	携帯電話	スマートフォン（iPhone、ギャラクシーなど）	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(2,815)	90.7	66.7	78.5	42.3	68.6	9.8	0.7	1.3	2.3
内陸部／沿岸部別（県・）	岩手県内陸部	(778)	91.4	72.0	83.8	47.2	69.9	8.4	0.4	1.3	2.7
	岩手県沿岸部	(121)	77.7	83.5	46.3	34.7	70.2	8.3	5.0	0.8	4.1
	宮城県内陸部	(670)	91.0	69.1	79.9	41.6	70.9	11.0	0.4	1.6	1.8
	宮城県沿岸部	(352)	86.1	68.5	73.3	37.5	67.0	11.4	0.9	1.4	1.7
	福島県内陸部	(693)	93.7	55.7	80.2	42.4	64.6	9.8	0.6	1.3	2.9
	福島県沿岸部	(201)	93.0	62.7	76.6	38.8	70.6	10.0	0.0	1.0	0.5

資料 2.3.8　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに利用できた情報ツールや情報機器[年代別]



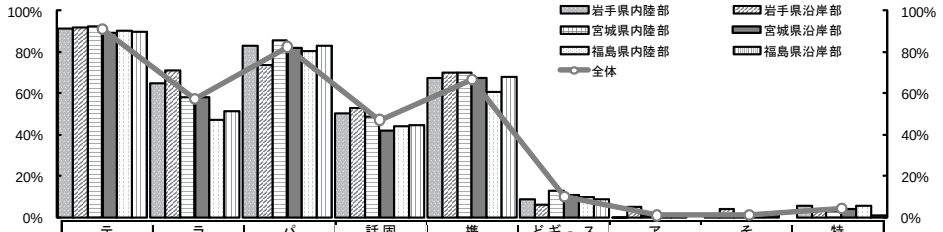
		n=	テレビ	ラジオ	パソコン	固定電話（公衆電話を含む）	携帯電話	スマートフォン（iPhone、ギャラクシーなど）	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(2,815)	90.7	66.7	78.5	42.3	68.6	9.8	0.7	1.3	2.3
年齢	10代	(347)	88.8	67.7	75.2	38.3	75.8	11.8	1.4	0.6	4.3
	20代	(616)	90.7	59.3	80.2	35.2	74.4	15.1	0.2	0.3	2.9
	30代	(616)	90.1	61.9	78.1	40.9	67.0	11.4	0.6	0.8	2.9
	40代	(618)	93.2	70.7	81.9	47.9	68.6	7.3	0.8	1.6	1.5
	50代	(618)	90.0	74.3	75.9	47.6	60.2	4.5	0.6	3.1	0.8

2.3.5　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月までに使用できた情報ツールや情報機器

■Q. 発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度まで、どのような情報ツールや機器が利用できましたか？（いくつでも）

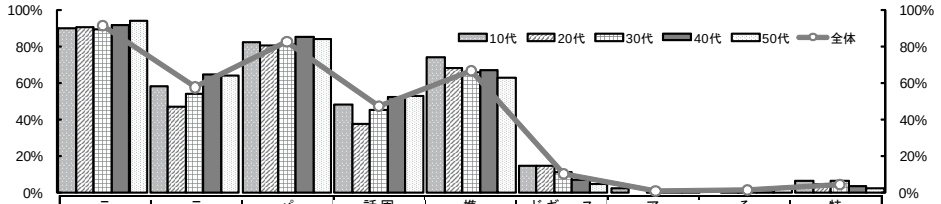
「テレビ」が 91%と最も高く、次いで「パソコン」（83%）、「携帯電話」（67%）、「ラジオ」（57%）の順である。固定電話も 47%と、震災前の 28%から大きく上昇した。

資料 2.3.9　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに利用できた情報ツールや情報機器[地域別]



		n=	テレビ	ラジオ	パソコン	固定電話（公衆電話を含む）	携帯電話	スマートフォン、（iPhone、ギャラクシーなど）	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(2,815)	91.2	57.4	82.5	47.1	66.6	9.9	0.8	1.2	4.2
内陸部／沿岸部別・県	岩手県内陸部	(778)	91.4	65.0	83.2	50.3	67.5	8.6	0.5	1.0	5.3
	岩手県沿岸部	(121)	91.7	71.1	73.6	52.9	70.2	5.8	5.0	4.1	4.1
	宮城県内陸部	(670)	92.5	58.1	85.7	48.7	70.1	12.5	0.6	1.3	3.0
	宮城県沿岸部	(352)	89.5	58.2	82.1	42.0	67.6	10.5	1.1	1.7	3.7
	福島県内陸部	(693)	90.6	47.2	80.4	44.2	60.6	9.7	0.6	0.7	5.3
	福島県沿岸部	(201)	90.0	51.2	83.1	44.8	68.2	8.5	0.0	0.0	1.0

資料 2.3.10　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに利用できた情報ツールや情報機器[年代別]



		n=	テレビ	ラジオ	パソコン	固定電話（公衆電話を含む）	携帯電話	スマートフォン（iPhone、ギャラクシーなど）	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(2,815)	91.2	57.4	82.5	47.1	66.6	9.9	0.8	1.2	4.2
年齢	10代	(347)	89.9	57.9	81.8	48.1	73.8	14.7	2.3	0.0	6.1
	20代	(616)	90.3	46.8	80.4	37.2	67.7	14.6	0.0	0.6	4.4
	30代	(616)	89.1	53.9	81.2	45.3	65.4	11.0	0.6	1.1	6.0
	40代	(618)	91.7	64.6	85.3	52.3	66.7	6.6	1.0	1.6	3.4
	50代	(618)	94.2	64.1	83.7	52.9	62.6	4.7	0.6	1.9	1.9

2.4　情報源

テレビ、ラジオ、インターネットサービスから町内の防災放送までの情報源について、ふだん利用していたもの、地震発生当日、1 週間、1 ヶ月、3 ヶ月までに役立ったものを見ていく。

2.4.1　ふだん利用していた情報源

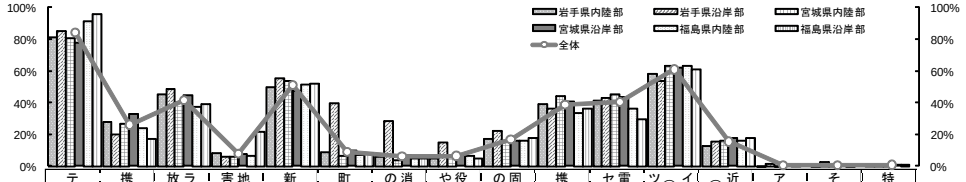
■Q. ふだん、どのような情報源をよく利用されていましたか？（いくつでも）

全体では「テレビ（文字放送含む）」が 84%と最も高く、次いで「インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）」（61%）、「新聞」（51%）、「ラジオ（通常の AM、FM 放送）」（42%）、「電子メール、ショートメッセージ」（41%）の順である。

いずれのエリアも「テレビ」の利用率が最も高く、特に福島は内陸部、沿岸部ともに、他の地域に比べ「テレビ」が高い。

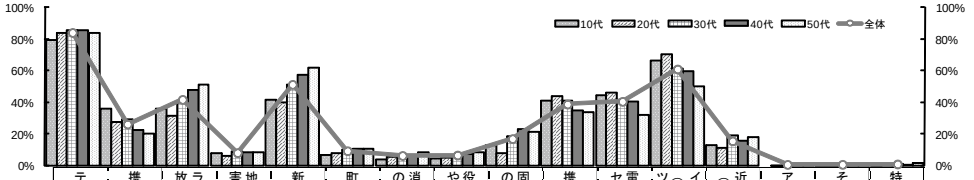
岩手県沿岸部では「町内などの防災放送」（40%）、「消防、町内会などの広報車の案内やサイレン」（28%）、「役所や避難所などの掲示板やチラシ」（15%）が他の地域に比べ高い。福島県沿岸部では、「地元のコミュニティ（災害）ラジオ」（21%）が他の地域に比べて高い。年代別ではいずれの年代も「ラジオ（通常の AM、FM 放送）」が最も高い。10 代、20 代では「インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）」が 2 割を超えているが、年代が上がるにつれて低くなる傾向。「近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報」は年代間で大きな差が見られない。

資料 2.4.1　ふだん利用していた情報源[地域別]



		n=	テレビ（文字放送含む）	携帯などのワンセグ放送	ラジオ（通常のAM、FM放送）	地元のコミュニティ（災害）ラジオ	新聞	町内などの防災放送	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	役所や避難所などの掲示板やチラシ	固定電話（公衆電話含む）の通話	携帯電話の通話	電子メール、ショートメッセージ	インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）	近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(2,815)	84.2	26.1	41.7	8.0	51.3	9.2	6.1	6.4	16.9	38.8	40.5	61.0	15.5	0.5	0.5	0.8
内陸部／沿岸部別・県	岩手県内陸部	(778)	81.0	27.6	45.1	8.0	49.9	8.7	6.0	4.6	17.4	39.1	41.1	58.0	12.7	0.4	0.4	0.9
	岩手県沿岸部	(121)	85.1	19.8	48.8	5.8	55.4	39.7	28.1	14.9	22.3	36.4	43.0	53.7	15.7	1.7	2.5	0.8
	宮城県内陸部	(670)	80.6	26.9	40.3	6.0	53.9	6.4	3.6	6.9	16.3	44.2	45.2	63.1	16.1	0.3	0.7	0.9
	宮城県沿岸部	(352)	77.6	33.0	44.9	7.7	47.4	9.9	7.1	7.1	15.9	40.6	43.5	62.2	17.9	0.9	0.3	0.9
	福島県内陸部	(693)	91.1	23.8	37.2	6.5	51.4	6.9	4.8	6.6	16.2	33.3	36.5	63.1	15.9	0.6	0.4	0.7
	福島県沿岸部	(201)	95.5	16.9	38.8	21.4	51.7	8.0	5.0	5.0	17.9	36.3	29.4	60.7	17.9	0.0	0.0	0.0

資料 2.4.2　ふだん利用していた情報源[年代別]



		n=	テレビ（文字放送含む）	携帯などのワンセグ放送	ラジオ（通常のAM、FM放送）	地元のコミュニティ（災害）ラジオ	新聞	町内などの防災放送	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	役所や避難所などの掲示板やチラシ	固定電話（公衆電話含む）の通話	携帯電話の通話	電子メール、ショートメッセージ	インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）	近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(2,815)	84.2	26.1	41.7	8.0	51.3	9.2	6.1	6.4	16.9	38.8	40.5	61.0	15.5	0.5	0.5	0.8
年齢	10代	(347)	79.3	36.0	36.0	7.8	41.8	6.3	3.5	4.0	13.0	40.9	44.4	66.6	12.7	0.0	0.3	0.3
	20代	(616)	83.9	27.4	31.3	6.2	39.6	7.6	5.5	5.0	7.5	43.8	45.8	70.1	11.0	0.2	0.2	0.8
	30代	(616)	85.6	28.9	39.9	8.9	51.0	9.9	6.2	6.7	18.3	41.2	41.7	61.2	18.8	0.3	0.5	0.8
	40代	(618)	85.6	22.5	47.7	8.4	57.6	10.5	6.1	7.3	22.8	35.0	40.1	59.7	15.5	1.0	0.8	0.5
	50代	(618)	84.3	19.9	51.0	8.4	62.1	10.2	8.3	8.1	21.0	33.8	32.2	49.8	18.0	0.8	0.8	1.3

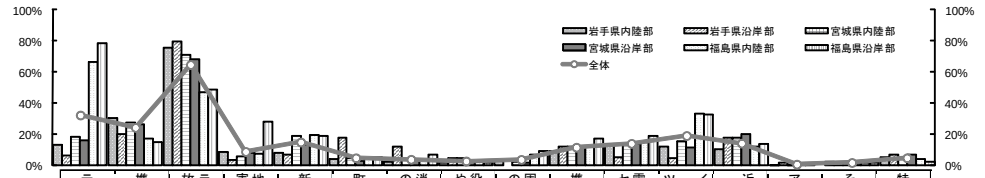
2.4.2　発生から避難までの数時間に役に立った情報源

■Q. 発生から、避難までの数時間、どのような情報源が役に立ちましたか？（いくつでも）

「ラジオ（通常の AM、FM 放送）が（65%）で最も高く、次いで「テレビ」（32%）、「携帯などによるワンセグ放送」（24.%）の順だった。新聞（15%）に次いで、近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報（14.0%）も役に立つ情報に挙げられた。「インターネットサービス」（19%）、「新聞」（15%）、「電子メール・ショートメッセージ」（14%）、「携帯による通話」（11%）、「固定電話」（4%）は、いずれも震災前の水準を大きく下回った。「テレビ」は福島県が内陸部（66%）、沿岸部（79%）とも高い反面、他の地域は宮城県内陸部（18%）から岩手県沿岸部（6%）まで低い。同様の傾向は、「インターネットサービス」にも見られる。岩手県沿岸部は「防災放送」（17%）、「消防、町内会などの広報車の案内やサイレン」（12%）も他地域より高い。福島県沿岸部は「コミュニティ（災害）ラジオ」（28%）が高い。

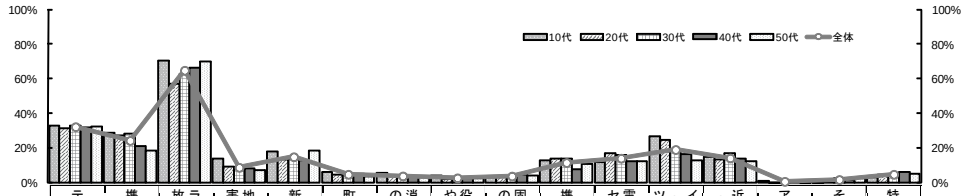
年代別では、いずれの年代も「ラジオ（通常の AM、FM 放送）」」が最も高い。10 代、20 代では「インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）」が 2 割を超えているが、年代が上がるにつれ低くなる傾向にある。

資料 2.4.3　発生から避難までの数時間に役に立った情報源[地域別]



		n=	テレビ（文字放送含む）	携帯などのワンセグ放送	ラジオ（通常のAM、FM放送）	地元のコミュニティ（災害）ラジオ	新聞	町内などの防災放送	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	役所や避難所などの掲示板やチラシ	固定電話（公衆電話含む）	携帯電話の通話	電子メール、ショートメッセージ	インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）	近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(2,815)	32.1	24.2	64.7	8.6	14.7	4.5	3.6	2.5	3.5	11.4	13.9	18.9	14.0	0.5	1.5	4.5
内陸部／沿岸部別・県	岩手県内陸部	(778)	13.0	29.9	75.4	8.6	8.0	3.7	2.2	1.4	2.4	8.9	13.5	11.6	10.0	0.4	2.2	4.8
	岩手県沿岸部	(121)	5.8	19.8	79.3	3.3	6.6	17.4	11.6	4.1	0.0	11.6	5.0	4.1	17.4	1.7	1.7	6.6
	宮城県内陸部	(670)	18.4	27.5	71.2	5.5	18.8	4.3	3.4	4.0	1.9	11.9	13.6	15.4	17.3	0.1	1.2	4.6
	宮城県沿岸部	(352)	15.6	26.4	67.9	8.0	13.1	2.8	3.7	2.8	1.4	11.6	13.4	11.4	19.9	0.9	1.4	6.5
	福島県内陸部	(693)	66.4	16.7	46.9	7.2	19.5	4.2	3.0	2.0	6.3	11.8	14.9	33.0	11.8	0.6	1.2	3.6
	福島県沿岸部	(201)	78.6	14.9	48.8	27.9	18.4	5.0	6.5	1.5	9.0	16.9	18.9	32.3	13.4	0.0	1.5	2.0

資料 2.4.4　発生から避難までの数時間に役に立った情報源[年代別]



		n=	テレビ（文字放送含む）	携帯などのワンセグ放送	ラジオ（通常のAM、FM放送）	地元のコミュニティ（災害）ラジオ	新聞	町内などの防災放送	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	役所や避難所などの掲示板やチラシ	固定電話（公衆電話含む）の通話	携帯電話の通話	電子メール、ショートメッセージ	インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）	近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(2,815)	32.1	24.2	64.7	8.6	14.7	4.5	3.6	2.5	3.5	11.4	13.9	18.9	14.0	0.5	1.5	4.5
年齢	10代	(347)	32.6	28.5	70.3	13.5	17.6	5.8	5.5	3.7	2.9	12.4	11.8	26.5	14.7	0.6	0.3	2.6
	20代	(616)	31.3	27.1	57.1	9.3	13.0	4.2	4.1	1.8	2.8	13.5	16.6	24.4	13.3	0.3	0.6	4.5
	30代	(616)	32.6	28.2	62.7	7.5	13.6	5.0	3.4	3.1	3.6	13.5	15.7	18.5	16.7	0.3	2.4	3.9
	40代	(618)	31.6	20.7	66.2	8.1	12.5	4.7	3.2	2.3	4.2	7.6	12.1	16.0	13.6	0.6	1.3	6.1
	50代	(618)	32.7	18.1	69.7	6.8	18.1	3.6	2.6	2.1	3.9	10.4	12.1	12.5	12.0	0.5	2.4	4.7

2.4.3　発生当日から 1 週間までに役に立った情報源

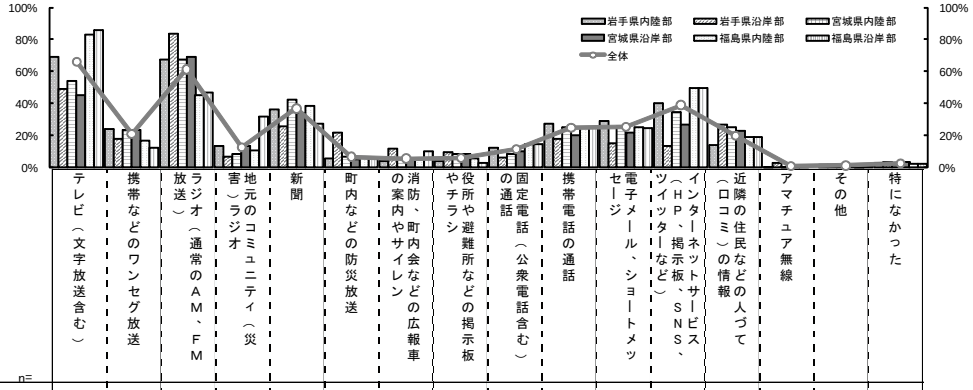
■Q. 発生当日から 1 週間程度まで、どのような情報源が役に立ちましたか？（いくつでも）

「テレビ（文字放送含む）」が 66%と最も高く、次いで「ラジオ（通常の AM、FM 放送）」（61%）、「インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）」（39%）、「新聞」（37%）、「電子メール、ショートメッセージ」（25%）の順である。

福島県では「テレビ（文字放送含む）」が 8 割以上と高い。岩手県、宮城県ではラジオ（通常の AM、FM 放送）が高く、特に岩手県沿岸部では 8 割を超えている。福島県沿岸部では「地元のコミュニティ（災害）ラジオ」（32%）、岩手県沿岸部では「町内などの防災放送〕（22%）、がそれぞれ他の地域に比べ高い。岩手県沿岸部では「インターネットサービス」（13%）、「電子メール、ショートメッセージ」（15%）が他地域に比べ低い。

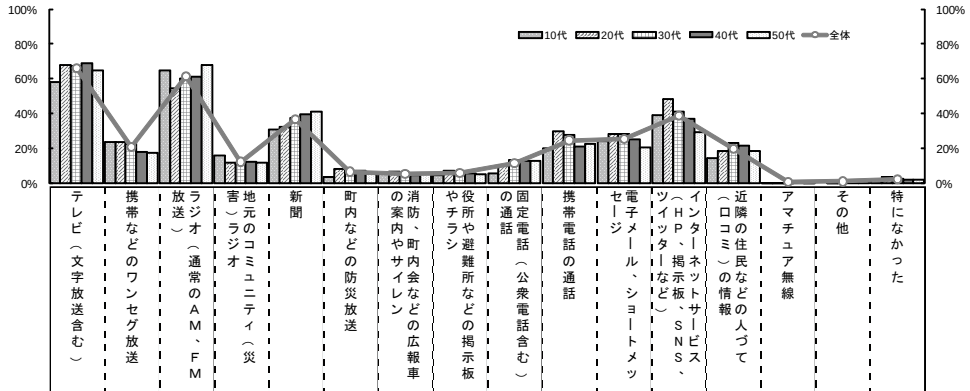
年代別ではいずれの年代も「テレビ」と「ラジオ（通常の AM、FM 放送）」が高い。「新聞」は年代が上がるにつれて高くなる傾向がある。「インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）」は 20 代で高い。

資料 2.4.5　発生当日から 1 週間程度までに役に立った情報源[地域別]



		n=	テレビ（文字放送含む）	携帯などのワンセグ放送	ラジオ（通常のAM、FM放送）	地元のコミュニティ（災害）ラジオ	新聞	町内などの防災放送	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	役所や避難所などの掲示板やチラシ	固定電話（公衆電話含む）の通話	携帯電話の通話	電子メール、ショートメッセージ	インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）	近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(2,815)	66.1	20.6	61.2	12.1	36.7	6.4	5.3	5.8	11.2	24.5	25.2	38.8	19.5	0.4	0.9	2.2
内陸部／沿岸部別	岩手県内陸部	(778)	68.8	23.5	67.2	12.9	36.0	5.1	3.7	3.5	12.0	27.1	28.8	40.1	13.5	0.1	1.4	2.4
	岩手県沿岸部	(121)	48.8	17.4	83.5	6.6	25.6	21.5	11.6	9.1	5.8	17.4	14.9	13.2	26.4	2.5	1.7	3.3
	宮城県内陸部	(670)	53.9	23.3	67.2	7.9	42.1	6.4	5.2	7.9	8.1	25.1	25.5	34.2	24.6	0.3	0.6	1.5
	宮城県沿岸部	(352)	45.2	23.3	69.0	13.1	33.5	4.8	4.8	8.2	9.7	19.9	21.3	26.7	22.7	0.6	0.6	2.8
	福島県内陸部	(693)	82.8	16.6	45.0	10.1	38.5	6.1	4.8	5.3	14.3	24.4	25.0	49.2	18.6	0.6	0.4	2.0
	福島県沿岸部	(201)	85.6	11.9	46.8	31.8	26.9	5.5	10.0	2.5	14.4	24.9	24.4	49.3	18.9	0.0	1.0	2.0

資料 2.4.6　発生当日から 1 週間程度までに役に立った情報源[年代別]



		n=	テレビ（文字放送含む）	携帯などのワンセグ放送	ラジオ（通常のAM、FM放送）	地元のコミュニティ（災害）ラジオ	新聞	町内などの防災放送	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	役所や避難所などの掲示板やチラシ	固定電話（公衆電話含む）の通話	携帯電話の通話	電子メール、ショートメッセージ	インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）	近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(2,815)	66.1	20.6	61.2	12.1	36.7	6.4	5.3	5.8	11.2	24.5	25.2	38.8	19.5	0.4	0.9	2.2
年齢	10代	(347)	57.9	23.6	64.6	15.9	30.8	3.5	5.2	4.6	5.5	19.6	23.9	38.9	14.4	0.3	0.0	1.7
	20代	(616)	67.9	23.7	54.2	11.5	32.0	8.1	6.3	7.0	9.9	29.4	28.1	48.2	18.5	0.3	0.5	3.2
	30代	(616)	67.4	22.2	59.9	10.9	37.5	7.0	5.0	6.7	13.0	27.8	28.1	41.1	22.7	0.3	1.1	2.3
	40代	(618)	68.6	17.8	61.2	12.1	39.6	6.8	4.2	5.2	12.6	21.0	25.2	36.7	21.2	0.6	0.8	1.8
	50代	(618)	65.0	17.2	67.6	11.8	40.8	5.2	5.5	4.9	12.6	22.5	20.2	29.0	18.4	0.5	1.5	1.6

2.4.4　発生 1 週間から 1 ヶ月までに役立った情報源

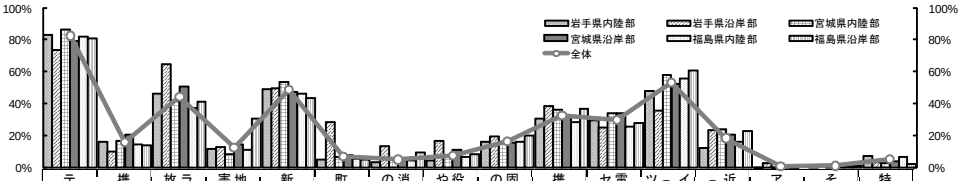
■Q. 地震発生 1 週間から 1 ヶ月程度まで、どのような情報源が役に立ちましたか？（いくつでも）

全体では「テレビ（文字放送含む）」が 82%と最も高く、次いで「インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）」(53%)、「新聞」(49%)、「ラジオ（通常の AM、FM 放送）」(44%)、「携帯電話の通話」(32%)の順である。

地域別では、岩手県沿岸部で「ラジオ（通常の AM、FM 放送）」（65%）、「町内などの防災放送」（28%）が他地域に比べ高い反面、「インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）」（36%）が低く、「携帯電話の通話」（38%）は、発生当日の 12%から大幅に回復した。福島県沿岸部では、「コミュニティ（災害）ラジオ」が 30%と高い。

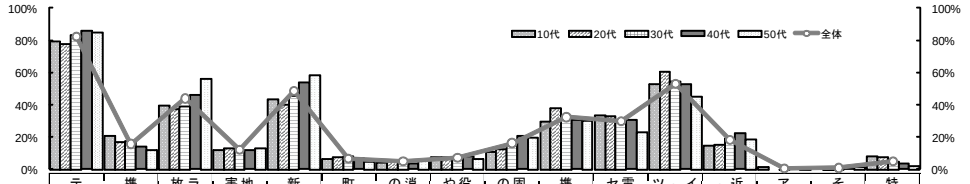
年代別に見ると、いずれの年代も「テレビ」が 8 割近い。「ラジオ（通常の AM、FM 放送）」は 40 代、50 代で高く、「新聞」は年代が上がるにつれて高くなる。

資料 2.4.7　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに役立った情報源[地域別]



		n=	テレビ（文字放送含む）	携帯などのワンセグ放送	ラジオ（通常のAM、FM放送）	地元のコミュニティ（災害）ラジオ	新聞	町内などの防災放送	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	役所や避難所などの掲示板やチラシ	固定電話（公衆電話含む）の通話	携帯電話の通話	電子メール、ショートメッセージ	インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）	近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(2,815)	82.4	15.7	44.0	12.2	48.7	6.6	4.8	7.2	16.3	32.4	29.7	53.0	18.2	0.4	0.9	4.9
内陸部／沿岸部別（県別）	岩手県内陸部	(778)	82.8	15.7	46.3	11.3	48.8	4.9	3.1	4.0	15.9	30.7	29.4	47.8	12.2	0.3	0.9	7.2
	岩手県沿岸部	(121)	73.6	9.9	64.5	12.4	49.6	28.1	13.2	16.5	19.0	38.0	24.8	35.5	23.1	2.5	0.0	3.3
	宮城県内陸部	(670)	86.3	16.3	41.8	7.9	53.3	6.6	5.1	7.6	16.0	35.8	33.9	57.6	23.9	0.3	0.9	2.2
	宮城県沿岸部	(352)	79.0	20.5	50.6	14.5	47.2	7.4	4.5	10.8	15.3	33.0	33.5	52.3	20.5	0.6	1.1	3.7
	福島県内陸部	(693)	82.1	14.3	37.4	11.0	46.3	5.1	4.0	6.6	15.9	28.4	25.4	55.4	16.0	0.4	0.9	6.6
	福島県沿岸部	(201)	80.6	13.9	41.3	30.3	43.3	5.0	9.0	8.0	19.9	36.3	27.9	60.7	22.4	0.0	1.0	2.0

資料 2.4.8　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに役立った情報源[年代別]



		n=	テレビ（文字放送含む）	携帯などのワンセグ放送	ラジオ（通常のAM、FM放送）	地元のコミュニティ（災害）ラジオ	新聞	町内などの防災放送	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	役所や避難所などの掲示板やチラシ	固定電話（公衆電話含む）の通話	携帯電話の通話	電子メール、ショートメッセージ	インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）	近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(2,815)	82.4	15.7	44.0	12.2	48.7	6.6	4.8	7.2	16.3	32.4	29.7	53.0	18.2	0.4	0.9	4.9
年齢	10代	(347)	79.5	20.5	39.8	12.1	43.5	6.3	4.3	7.2	11.0	29.4	33.4	52.7	14.7	1.2	0.0	7.8
	20代	(616)	77.6	17.0	37.2	12.8	39.9	7.3	5.5	7.5	12.3	37.7	33.1	60.4	15.1	0.0	0.5	7.3
	30代	(616)	83.0	17.5	39.0	11.2	45.6	7.8	4.9	7.0	15.6	32.8	30.2	54.2	18.8	0.2	0.6	4.9
	40代	(618)	85.8	13.9	46.1	11.8	54.0	6.8	3.7	7.8	20.6	30.4	30.4	52.6	22.2	0.6	1.6	3.7
	50代	(618)	85.0	11.7	56.0	13.1	58.1	4.9	5.5	6.5	19.6	30.3	23.0	44.8	18.4	0.5	1.3	2.1

2.4.5　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月までに役立った情報源

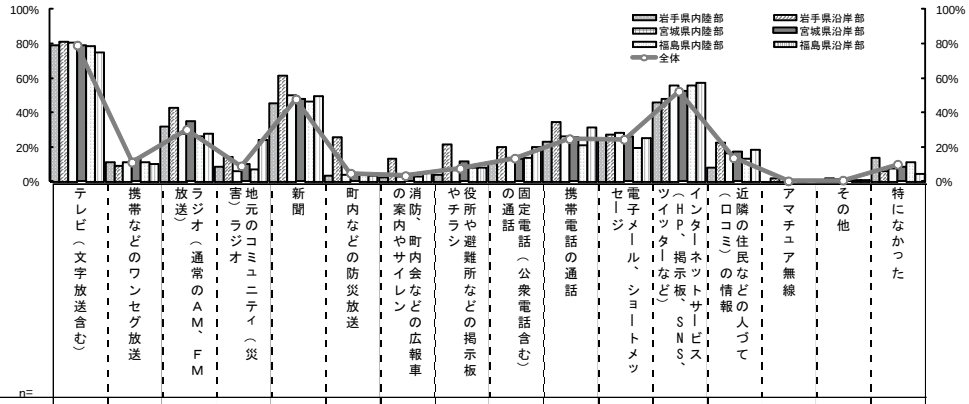
■Q. 発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度まで、どのような情報源が役に立ちましたか？（いくつでも）

「テレビ（文字放送含む）」が 79%と最も高く、次いで「インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）」（52%）、「新聞」（48%）、「ラジオ（通常の AM、FM 放送）」（30%）、「携帯電話の通話」（25%）の順である。

岩手県沿岸部では、「ラジオ（通常の AM、FM 放送）」（43%）、「新聞」（61%）、「町内などの防災放送」（26%）、「消防、町内会などの広報車の案内やサイレン」（13%）、「役所や避難所などの掲示板やチラシ」（21%）と多くの項目で、他の地域に比べ高い。 福島県沿岸部では、「コミュニティ（災害）ラジオ」が 24%と高い。

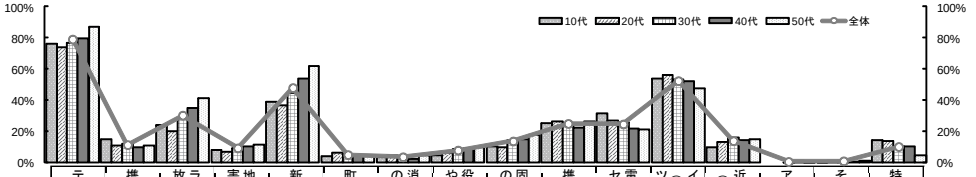
いずれの年代も「テレビ」が最も高く、「ラジオ（通常の AM、FM 放送）」、「新聞」は年代が上がるにつれ高くなる傾向にある。

資料 2.4.9　発生から 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに役に立った情報源[地域別]



		n=	テレビ（文字放送含む）	携帯などのワンセグ放送	ラジオ（通常のAM、FM放送）	地元のコミュニティ（災害）ラジオ	新聞	町内などの防災放送	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	役所や避難所などの掲示板やチラシ	固定電話（公衆電話含む）の通話	携帯電話の通話	電子メール、ショートメッセージ	インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）	近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(2,815)	79.1	11.2	30.2	9.1	47.9	4.8	3.4	7.7	13.5	24.8	24.5	52.4	13.7	0.4	0.7	10.0
内陸部／沿岸部別（県）	岩手県内陸部	(778)	79.0	10.9	31.9	8.4	45.2	3.2	2.2	4.1	10.7	23.1	24.2	45.6	8.0	0.1	0.4	13.5
	岩手県沿岸部	(121)	81.0	9.1	43.0	14.0	61.2	25.6	13.2	21.5	19.8	34.7	27.3	47.9	22.3	1.7	1.7	5.8
	宮城県内陸部	(670)	80.6	11.2	27.8	5.8	49.9	4.0	2.8	6.7	13.7	26.3	28.4	55.8	16.3	0.1	1.2	7.6
	宮城県沿岸部	(352)	79.0	13.4	35.2	10.2	47.7	5.1	4.0	11.6	13.1	25.9	26.4	52.6	17.6	0.9	0.6	8.8
	福島県内陸部	(693)	78.6	11.1	26.4	7.2	46.3	3.8	2.6	8.1	13.9	21.2	19.3	55.8	13.0	0.4	0.6	11.3
	福島県沿岸部	(201)	75.1	10.0	27.9	23.9	49.3	3.5	5.5	8.0	19.9	31.3	25.4	57.2	18.4	0.0	1.0	4.5

資料 2.4.10　発生から 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに役に立った情報源[年代別]



		n=	テレビ（文字放送含む）	携帯などのワンセグ放送	ラジオ（通常のAM、FM放送）	地元のコミュニティ（災害）ラジオ	新聞	町内などの防災放送	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	役所や避難所などの掲示板やチラシ	固定電話（公衆電話含む）の通話	携帯電話の通話	電子メール、ショートメッセージ	インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）	近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(2,815)	79.1	11.2	30.2	9.1	47.9	4.8	3.4	7.7	13.5	24.8	24.5	52.4	13.7	0.4	0.7	10.0
年齢	10代	(347)	76.4	14.7	23.9	7.8	38.6	3.7	3.2	4.3	10.1	25.1	31.1	53.6	9.2	0.0	0.3	14.1
	20代	(616)	73.9	10.7	19.8	6.7	36.7	6.0	4.1	5.8	9.4	26.3	26.5	56.0	13.1	0.0	0.8	13.3
	30代	(616)	76.9	12.0	28.4	9.1	44.5	4.9	3.2	8.3	14.3	24.8	25.5	53.4	15.6	0.5	1.1	10.1
	40代	(618)	79.6	9.5	34.6	10.2	53.7	4.4	2.3	9.1	14.6	22.2	21.4	52.1	13.9	0.6	0.5	10.0
	50代	(618)	87.5	10.5	41.3	11.0	61.8	4.4	4.0	9.4	17.8	25.9	20.9	47.2	14.9	0.5	0.8	4.2

2.5　インターネットサービス

ヤフーなどのポータル系からツイッターなどのソーシャルメディア系まで、具体的にどんなインターネットサービスが利用されたのかを聞いている。

2.5.1　ふだん利用していたインターネットサービス

■Q. ふだん、どのようなインターネットサービスをよく利用されていましたか？（いくつでも）

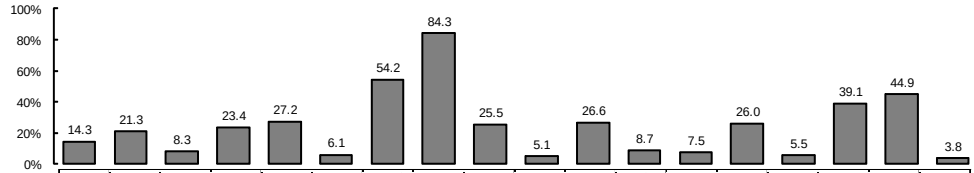
ここでの母数は、ふだんインターネットを情報源として利用していると答えた 1717 サンプルである。まず、「ヤフー（Yahoo!）」が 84%と最も高く、次いで「グーグル（Google）」（54%）、「楽天市場」（45%）、「アマゾン（Amazon）」（39%）、「気象庁のホームページ」（27%）の順である。

岩手県沿岸部、福島県内陸部、福島県沿岸部では「自治体のホームページ」に利用が比較的高い。

「グーグル（Google）」「ヤフー（Yahoo!）」は、いずれの年代もほぼ半数が利用している。特にヤフー（Yahoo!）の利用は 50 代でも 8 割を超える。

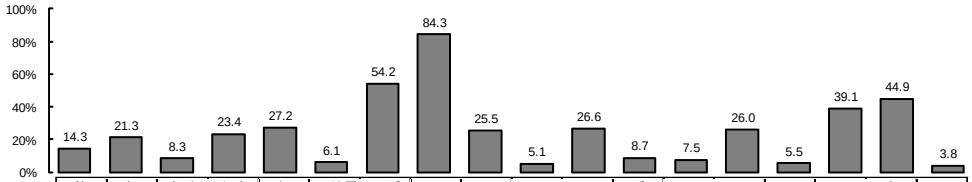
「ツイッター（Twitter）」は 10 代（42%）、20 代（35%）で 30 代以降は 2 割弱程度。「ニコニコ動画」は 10 代の利用が 5 割を超える。「ミクシィ（mixi）」は 20 代（46%）が最も高い。

資料 2.5.1　ふだん利用していたインターネットサービス[地域別]



		n=	放送局のホームページ	新聞社のホームページ	政府（内閣府、関係省庁）のホームページ	自治体（県、市町村）のホームページ	気象庁のホームページ	電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ	グーグル（Google）	ヤフー（Yahoo!）	ツイッター（Twitter）	フェイスブック（Facebook）	ミクシィ（mixi）	グリー（GREE）	モバゲー（Mobage）	ニコニコ動画	ユーストリーム（Ustream）	アマゾン（Amazon）	楽天市場	その他
全体		(1,717)	14.3	21.3	8.3	23.4	27.2	6.1	54.2	84.3	25.5	5.1	26.6	8.7	7.5	26.0	5.5	39.1	44.9	3.8
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(451)	16.9	22.0	6.4	19.3	26.8	3.8	51.7	84.7	22.8	5.3	23.1	9.1	7.1	27.5	5.5	38.1	50.1	4.2
	岩手県沿岸部	(65)	13.8	16.9	6.2	29.2	32.3	4.6	58.5	81.5	26.2	4.6	29.2	10.8	9.2	20.0	4.6	46.2	49.2	7.7
	宮城県内陸部	(423)	11.8	19.9	6.9	18.0	23.2	7.6	57.0	87.0	24.1	3.5	31.7	8.0	10.4	27.0	5.7	42.1	44.4	2.8
	宮城県沿岸部	(219)	15.5	25.1	8.2	23.3	26.9	10.0	53.9	89.0	26.5	6.4	28.3	9.1	6.4	29.7	4.1	35.2	48.9	3.2
	福島県内陸部	(437)	14.2	20.6	10.5	28.4	29.5	3.7	55.1	80.8	27.7	5.3	24.5	8.5	6.4	24.0	6.9	38.4	39.6	3.4
	福島県沿岸部	(122)	12.3	22.1	13.1	36.1	32.0	11.5	49.2	79.5	30.3	7.4	25.4	8.2	3.3	20.5	3.3	37.7	36.9	5.7

資料 2.5.2　ふだん利用していたインターネットサービス[年代別]



		n=	放送局のホームページ	新聞社のホームページ	政府（内閣府、関係省庁）のホームページ	自治体（県、市町村）のホームページ	気象庁のホームページ	電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ	グーグル（Google）	ヤフー（Yahoo!）	ツイッター（Twitter）	フェイスブック（Facebook）	ミクシィ（mixi）	グリー（GREE）	モバゲー（Mobage）	ニコニコ動画	ユーストリーム（Ustream）	アマゾン（Amazon）	楽天市場	その他
全体		(1,717)	14.3	21.3	8.3	23.4	27.2	6.1	54.2	84.3	25.5	5.1	26.6	8.7	7.5	26.0	5.5	39.1	44.9	3.8
齢年	10代	(231)	7.8	6.9	4.3	10.8	19.5	3.9	60.2	82.3	42.0	4.8	38.1	22.9	21.6	58.0	8.7	49.4	27.3	3.0
	20代	(432)	10.9	16.0	7.6	15.3	19.9	5.6	57.2	84.5	35.2	6.9	45.8	10.2	10.9	38.9	7.2	41.4	40.0	3.7
	30代	(377)	13.5	21.5	6.9	27.9	24.4	6.9	53.3	86.7	18.3	6.1	25.2	7.4	5.3	17.8	4.8	39.5	46.4	3.2
	40代	(369)	17.6	27.6	8.9	28.5	33.6	6.5	49.3	85.6	16.8	4.1	11.7	3.3	1.9	10.3	4.1	36.0	53.7	2.7
	50代	(308)	21.1	31.8	13.0	32.5	39.0	6.8	52.6	81.2	18.8	2.9	10.7	3.9	1.3	12.7	3.6	31.2	52.6	6.5

2.5.2　発生から避難までの数時間に役に立ったインターネットサービス

ここからは震災発生後に役に立った情報源で、「インターネットが役に立った」と回答した人に聞いている。インターネットサービスについての各回答項目の比率は、この項の回答者総数に対するもので、全回答者に対するものではないことに留意されたい。たとえば、次の発生から避難までの数時間における回答者総数（n）は 532 で、全回答者（2815）の 19%にすぎない。

■Q. 発生から、避難までの数時間、どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？（いくつでも）

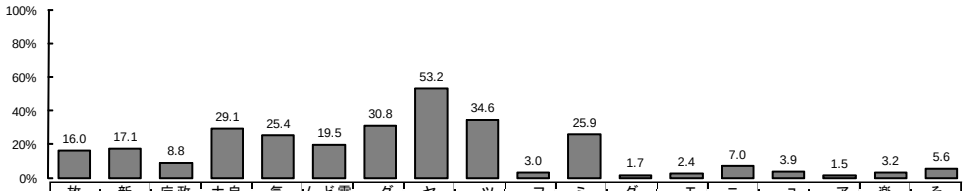
「ヤフー（Yahoo!）」が 53%と最も高く、次いで「ツイッター（Twitter）」(35%)、「グーグル（Google）」(31%)、「自治体（県、市町村）のホームページ」(29%)、「ミクシィ（mixi）」(26%)の順である。「楽天」「アマゾン（Amazon）」、「ニコニコ動画」「グリー」「モバゲー」は低位だった。

福島県沿岸部は「政府（内閣府、関係省庁）のホームページ」（13%）、「自治体のホームページ」（51%）が高い。宮城県沿岸部、宮城県内陸部では「電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ」が他地域に比べ高い。

10 代、20 代は「ツイッター（Twitter）」「ミクシィ（mixi）」が他の年代に比べ高い。「ヤフー（Yahoo!）」はいずれの年代でも高く、特に 30 代、40 代では 6 割を超える。

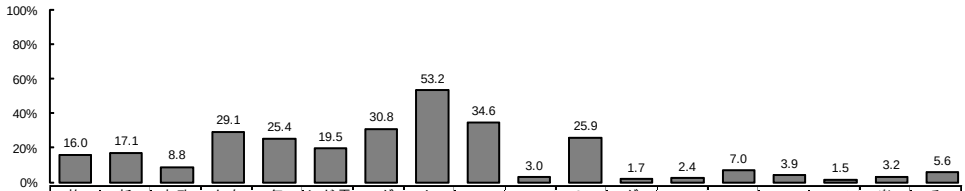
40 代、50 代では「自治体（県、市町村）のホームページ」も高い傾向にある。

資料 2.5.3　発生から避難までの数時間に役に立ったインターネットサービス[地域別]



		n=	放送局のホームページ	新聞社のホームページ	政府（内閣府、関係省庁）のホームページ	自治体（県、市町村）のホームページ	気象庁のホームページ	電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホーム	グーグル（Google）	ヤフー（Yahoo!）	ツイッター（Twitter）	フェイスブック（Facebook）	ミクシィ（mixi）	グリー（GREE）	モバゲー（Mobage）	ニコニコ動画	ユーストリーム（Ustream）	アマゾン（Amazon）	楽天市場	その他
全体		(532)	16.0	17.1	8.8	29.1	25.4	19.5	30.8	53.2	34.6	3.0	25.9	1.7	2.4	7.0	3.9	1.5	3.2	5.6
内陸部／沿岸部別	岩手県内陸部	(90)	14.4	12.2	7.8	22.2	21.1	12.2	27.8	47.8	37.8	2.2	32.2	2.2	6.7	5.6	4.4	2.2	4.4	6.7
	岩手県沿岸部	(5)	0.0	0.0	20.0	20.0	40.0	0.0	60.0	0.0	60.0	0.0	0.0	0.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	宮城県内陸部	(103)	17.5	23.3	8.7	26.2	30.1	35.0	27.2	48.5	42.7	2.9	35.9	1.9	1.9	6.8	2.9	1.9	3.9	6.8
	宮城県沿岸部	(40)	7.5	22.5	5.0	20.0	22.5	32.5	25.0	50.0	45.0	2.5	25.0	2.5	5.0	5.0	5.0	0.0	0.0	0.0
	福島県内陸部	(229)	19.7	17.5	8.3	28.8	24.9	11.4	34.5	58.5	30.6	3.1	22.3	0.9	0.4	7.9	4.8	0.9	3.5	6.1
	福島県沿岸部	(65)	9.2	10.8	13.8	50.8	26.2	27.7	29.2	55.4	23.1	4.6	16.9	3.1	1.5	6.2	1.5	3.1	1.5	4.6

資料 2.5.4　　発生から避難までの数時間に役に立ったインターネットサービス[年代別]



		n=	放送局のホームページ	新聞社のホームページ	政府（内閣府、関係省庁）のホームページ	自治体（県、市町村）のホームページ	気象庁のホームページ	電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホー	グーグル（Google）	ヤフー（Yahoo!）	ツイッター（Twitter）	フェイスブック（Facebook）	ミクシィ（mixi）	グリー（GREE）	モバゲー（Mobage）	ニコニコ動画	ユーストリーム（Ustream）	アマゾン（Amazon）	楽天市場	その他
全体		(532)	16.0	17.1	8.8	29.1	25.4	19.5	30.8	53.2	34.6	3.0	25.9	1.7	2.4	7.0	3.9	1.5	3.2	5.6
年齢	10代	(92)	10.9	13.0	3.3	17.4	23.9	29.3	32.6	41.3	46.7	1.1	35.9	0.0	3.3	10.9	2.2	1.1	0.0	4.3
	20代	(150)	10.0	9.3	9.3	21.3	16.0	14.7	28.0	44.0	50.7	2.7	40.0	1.3	4.0	8.7	4.0	0.7	1.3	4.0
	30代	(114)	16.7	18.4	11.4	31.6	26.3	21.9	36.0	67.5	24.6	7.0	23.7	3.5	2.6	3.5	7.0	2.6	7.0	5.3
	40代	(99)	21.2	20.2	8.1	41.4	35.4	18.2	28.3	60.6	22.2	1.0	14.1	3.0	1.0	5.1	2.0	3.0	3.0	5.1
	50代	(77)	26.0	31.2	11.7	39.0	31.2	15.6	29.9	54.5	19.5	2.6	5.2	0.0	0.0	6.5	3.9	0.0	5.2	11.7

2.5.3　発生当日から 1 週間までに役に立ったインターネットサービス

■Q. 発生当日から 1 週間程度まで、どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？（いくつでも）

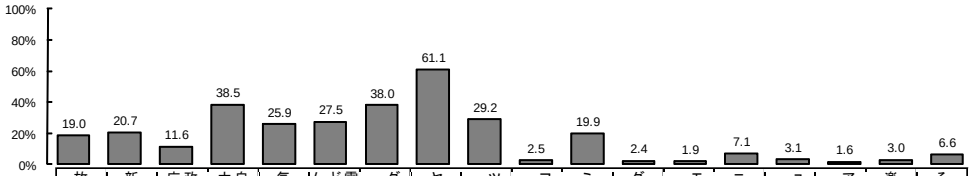
「ヤフー（Yahoo!）」が 61%と最も高く、次いで「自治体（県、市町村）のホームページ」（39%）、「グーグル（Google）」（38%）、「ツイッター（Twitter）」（29%）、「電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ」(28%)の順である。

福島県沿岸部では「自治体（県、市町村）のホームページ）」（62%）が高い。宮城県では「電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ」が他の地域に比べ高い。

10 代、20 代は「ツイッター（Twitter）」、「ミクシィ（mixi）」が他の年代に比べ高い。50 代は「放送局のホームページ」（23%）、「新聞社のホームページ」（31%）、「政府（内閣府、関係省庁）のホームページ」（22%）が他の年代に比べ高い。

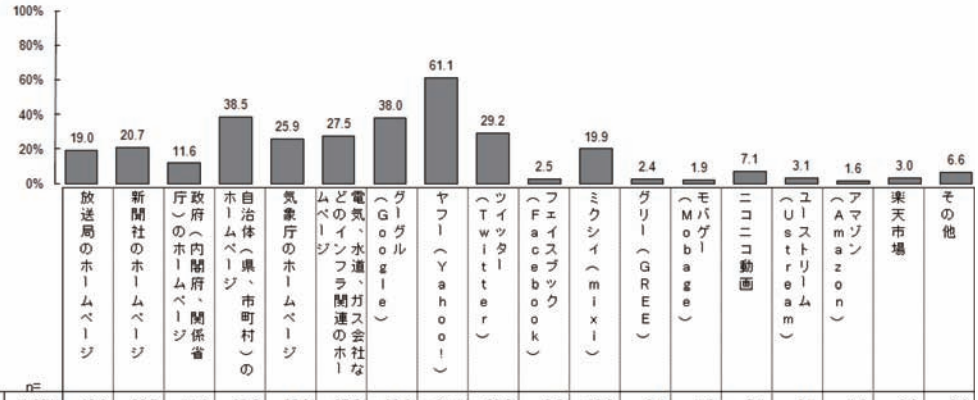
年代別に見ると「ヤフー（Yahoo!）」はいずれの年代でも 5 割以上と高い傾向にある。「グーグル（Google」）は 10～30 代で 4 割を超え、40、50 代でも 3 割を超えている。

資料 2.5.5　発生当日から 1 週間までに役に立った情報源[地域別]



		n=	放送局のホームページ	新聞社のホームページ	政府（内閣府、関係省庁）のホームページ	自治体（県、市町村）のホームページ	気象庁のホームページ	電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ	グーグル（Google）	ヤフー（Yahoo!）	ツイッター（Twitter）	フェイスブック（Facebook）	ミクシィ（mixi）	グリー（GREE）	モバゲー（Mobage）	ニコニコ動画	ユーストリーム（Ustream）	アマゾン（Amazon）	楽天市場	その他
全体		(1,091)	19.0	20.7	11.6	38.5	25.9	27.5	38.0	61.1	29.2	2.5	19.9	2.4	1.9	7.1	3.1	1.6	3.0	6.6
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(312)	22.8	24.0	9.0	29.8	22.8	18.9	38.1	63.8	25.3	1.9	13.5	2.2	1.9	7.4	2.6	1.9	3.2	5.8
	岩手県沿岸部	(16)	6.3	18.8	6.3	37.5	12.5	12.5	50.0	56.3	25.0	0.0	12.5	0.0	0.0	6.3	0.0	0.0	6.3	18.8
	宮城県内陸部	(229)	14.4	20.5	10.9	39.7	21.8	45.9	40.6	55.0	32.3	1.3	28.4	2.2	2.2	6.6	1.7	2.2	1.7	8.3
	宮城県沿岸部	(94)	22.3	26.6	12.8	37.2	23.4	44.7	35.1	64.9	30.9	3.2	22.3	2.1	3.2	4.3	2.1	1.1	2.1	1.1
	福島県内陸部	(341)	21.1	17.9	13.5	39.3	29.6	17.6	38.4	63.6	31.7	2.6	20.2	2.3	1.5	8.5	5.6	1.5	4.1	7.9
	福島県沿岸部	(99)	9.1	15.2	15.2	61.6	37.4	32.3	31.3	55.6	25.3	6.1	18.2	4.0	2.0	5.1	1.0	1.0	2.0	4.0

資料 2.5.6　発生当日から 1 週間までに役に立った情報源[年代別]



		n=	放送局のホームページ	新聞社のホームページ	政府（内閣府、関係省庁）のホームページ	自治体（県、市町村）のホームページ	気象庁のホームページ	電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ	グーグル（Google）	ヤフー（Yahoo!）	ツイッター（Twitter）	フェイスブック（Facebook）	ミクシィ（mixi）	グリー（GREE）	モバゲー（Mobage）	ニコニコ動画	ユーストリーム（Ustream）	アマゾン（Amazon）	楽天市場	その他
全体		(1,091)	19.0	20.7	11.6	38.5	25.9	27.5	38.0	61.1	29.2	2.5	19.9	2.4	1.9	7.1	3.1	1.6	3.0	6.6
年齢	10代	(135)	13.3	12.6	6.7	25.2	23.7	35.6	40.0	58.5	43.0	1.5	28.1	6.7	5.9	15.6	3.0	1.5	0.0	3.7
	20代	(297)	14.1	16.2	12.5	30.0	20.9	27.9	39.7	60.9	38.4	3.0	33.3	1.3	2.4	10.4	3.7	1.3	2.0	6.1
	30代	(253)	22.5	18.2	11.9	43.9	25.7	25.7	42.3	68.0	20.6	4.0	17.0	3.6	1.2	4.7	3.6	1.6	4.0	7.1
	40代	(227)	21.1	27.3	10.6	45.8	30.0	26.9	35.2	59.0	24.7	1.8	10.1	1.3	1.3	1.8	2.2	2.6	3.5	6.2
	50代	(179)	23.5	29.6	15.1	45.8	31.3	24.0	31.3	56.4	21.8	1.1	7.8	0.6	0.0	5.0	2.8	1.1	5.0	9.5

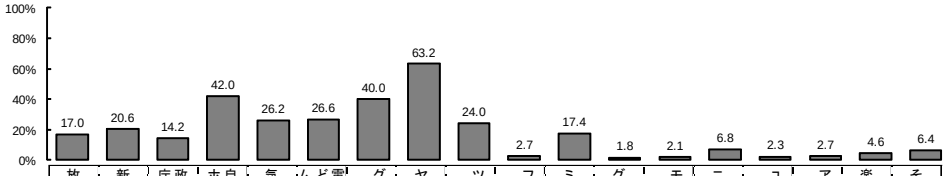
2.5.4　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに役に立ったインターネットサービス

■地震発生 1 週間から 1 ヶ月程度まで、どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？（いくつでも）

「ヤフー（Yahoo!）」が 63.2%と最も高く、次いで「自治体（県、市町村）のホームページ」(42%)、「グーグル（Google）」(40%)、「電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ」(27%)、「ツイッター（Twitter）」(24%)の順である。

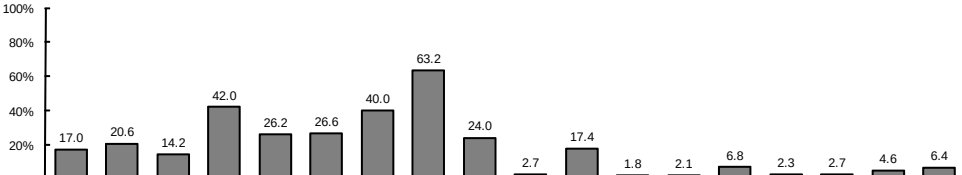
10 代、20 代は「ツイッター（Twitter）」と「ミクシィ（mixi）」が他の年代に比べ高い。50 代は「放送局のホームページ」（23%）、「新聞社のホームページ」（31%）、「政府（内閣府、関係省庁）のホームページ」（22%）が他の年代に比べ高い。「ヤフー（Yahoo!）」はいずれの年代でも 5 割以上と高い傾向にある。「グーグル（Google」）は 10～30 代で 4 割を超え、40、50 代でも 3 割を超えている。

資料 2.5.7　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに役立った情報源[地域別]



		n=	放送局のホームページ	新聞社のホームページ	政府（内閣府、関係省庁）のホームページ	自治体（県、市町村）のホームページ	気象庁のホームページ	電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ	グーグル（Google）	ヤフー（Yahoo!）	ツイッター（Twitter）	フェイスブック（Facebook）	ミクシィ（mixi）	グリー（GREE）	モバゲー（Mobage）	ニコニコ動画	ユーストリーム（Ustream）	アマゾン（Amazon）	楽天市場	その他
全体		(1,491)	17.0	20.6	14.2	42.0	26.2	26.6	40.0	63.2	24.0	2.7	17.4	1.8	2.1	6.8	2.3	2.7	4.6	6.4
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(372)	21.5	23.1	11.0	29.0	26.1	13.4	40.3	65.9	19.1	2.4	13.2	2.4	3.2	8.6	2.2	3.5	5.1	7.3
	岩手県沿岸部	(43)	20.9	25.6	18.6	32.6	32.6	14.0	44.2	58.1	25.6	2.3	11.6	2.3	2.3	2.3	0.0	7.0	4.7	9.3
	宮城県内陸部	(386)	12.2	17.6	13.2	43.0	23.3	43.5	40.2	58.8	24.1	2.6	22.3	1.0	2.1	4.7	1.6	3.4	4.7	6.7
	宮城県沿岸部	(184)	17.9	25.0	13.6	49.5	26.1	44.0	45.1	65.8	25.5	2.7	16.8	2.2	1.6	6.5	1.1	1.6	4.9	4.3
	福島県内陸部	(384)	17.4	20.3	17.7	42.4	26.8	14.1	38.3	66.7	27.3	2.3	18.8	1.6	1.6	8.1	4.2	1.8	4.4	7.3
	福島県沿岸部	(122)	14.8	14.8	15.6	68.9	31.1	31.1	34.4	56.6	25.4	4.9	13.9	2.5	1.6	6.6	2.5	1.6	3.3	2.5

資料 2.5.8　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに役立った情報源[年代別]



		n=	放送局のホームページ	新聞社のホームページ	政府（内閣府、関係省庁）のホームページ	自治体（県、市町村）のホームページ	気象庁のホームページ	電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ	グーグル（Google）	ヤフー（Yahoo!）	ツイッター（Twitter）	フェイスブック（Facebook）	ミクシィ（mixi）	グリー（GREE）	モバゲー（Mobage）	ニコニコ動画	ユーストリーム（Ustream）	アマゾン（Amazon）	楽天市場	その他
全体		(1,491)	17.0	20.6	14.2	42.0	26.2	26.6	40.0	63.2	24.0	2.7	17.4	1.8	2.1	6.8	2.3	2.7	4.6	6.4
年齢	10代	(183)	12.0	8.2	6.0	26.8	23.0	32.2	43.7	62.3	34.4	0.5	23.5	2.7	6.0	14.8	1.6	3.3	1.6	4.4
	20代	(372)	12.4	13.7	13.2	36.6	19.4	25.3	44.4	65.3	33.3	3.5	32.0	3.2	3.2	9.4	1.9	2.7	2.4	4.8
	30代	(334)	18.6	20.1	14.7	44.3	25.7	26.6	41.9	68.0	18.9	4.2	15.9	2.1	2.1	5.4	3.3	2.7	5.7	9.3
	40代	(325)	18.5	26.8	12.6	47.4	28.6	23.7	36.9	60.6	18.5	2.2	8.0	0.6	0.6	2.5	3.1	4.0	7.1	6.5
	50代	(277)	23.1	31.4	22.4	50.2	35.0	28.2	32.9	58.5	17.3	1.8	6.9	0.4	0.0	5.1	1.4	1.1	5.4	6.5

2.5.5　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月までに役に立ったインターネットサービス

■Q. 発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度まで、どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？（いくつでも）

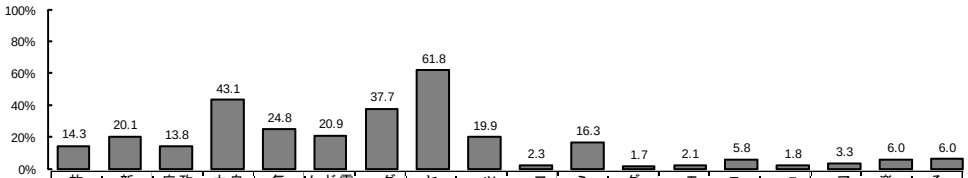
「ヤフー（Yahoo!）」が 62%と最も高く、次いで「自治体（県、市町村）のホームページ」(43%)、「グーグル（Google）」(38%)、「気象庁のホームページ」(25%)、「電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ」（21%）の順である。

福島県沿岸部では「自治体（県、市町村）のホームページ」（69%）、宮城県沿岸部と宮城県内陸部では「電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ」が 3 割以上で、他地域に比べ高い傾向。

10 代、20 代は「ツイッター（Twitter）」と「ミクシィ（mixi）」が他の年代に比べ高い。10 代では「ニコニコ動画」（16%）も高くなっている。

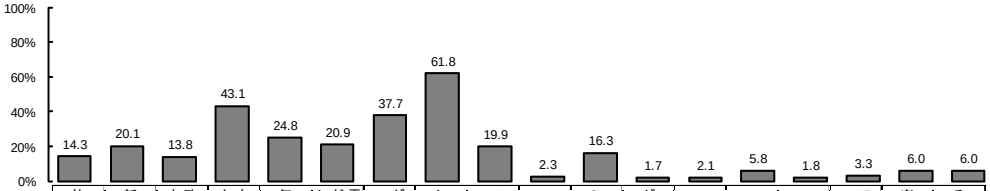
「ヤフー（Yahoo!）」はいずれの年代でも約 6 割近くと高い傾向にある。「グーグル（Google）」は 10 代、20 代で 4 割を超え、30 代以上でも 3 割以上となっている。

資料 2.5.9　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに役に立ったインターネットサービス[地域別]



		n=	放送局のホームページ	新聞社のホームページ	政府（内閣府、関係省庁）のホームページ	自治体（県、市町村）のホームページ	気象庁のホームページ	電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ	グーグル（Google）	ヤフー（Yahoo!）	ツイッター（Twitter）	フェイスブック（Facebook）	ミクシィ（mixi）	グリー（GREE）	モバゲー（Mobage）	ニコニコ動画	ユーストリーム（Ustream）	アマゾン（Amazon）	楽天市場	その他
全体		(1,474)	14.3	20.1	13.8	43.1	24.8	20.9	37.7	61.8	19.9	2.3	16.3	1.7	2.1	5.8	1.8	3.3	6.0	6.0
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(355)	18.3	23.4	9.9	30.4	23.1	12.1	39.4	66.8	18.9	2.5	12.1	2.3	3.4	6.5	1.7	2.8	5.4	6.8
	岩手県沿岸部	(58)	19.0	27.6	17.2	41.4	25.9	13.8	50.0	63.8	15.5	1.7	13.8	0.0	1.7	6.9	0.0	5.2	6.9	10.3
	宮城県内陸部	(374)	8.3	17.4	9.9	39.6	21.7	33.7	38.2	55.9	20.6	1.6	21.4	1.6	1.9	5.1	1.3	4.3	7.0	5.3
	宮城県沿岸部	(185)	16.8	23.2	14.1	48.1	23.8	31.9	37.8	62.2	17.8	2.2	16.8	2.2	2.7	6.5	1.6	5.9	10.8	5.9
	福島県内陸部	(387)	15.5	18.6	18.3	48.6	27.4	10.6	35.4	62.8	20.2	2.1	15.5	1.0	0.8	5.9	2.8	1.6	3.6	7.2
	福島県沿岸部	(115)	11.3	14.8	21.7	68.7	32.2	27.0	32.2	60.9	25.2	5.2	15.7	2.6	2.6	3.5	1.7	1.7	4.3	0.0

資料 2.5.10　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに役に立ったインターネットサービス[年代別]



		n=	放送局のホームページ	新聞社のホームページ	政府（内閣府、関係省庁）のホームページ	自治体（県、市町村）のホームページ	気象庁のホームページ	電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ	グーグル（Google）	ヤフー（Yahoo!）	ツイッター（Twitter）	フェイスブック（Facebook）	ミクシィ（mixi）	グリー（GREE）	モバゲー（Mobage）	ニコニコ動画	ユーストリーム（Ustream）	アマゾン（Amazon）	楽天市場	その他
全体		(1,474)	14.3	20.1	13.8	43.1	24.8	20.9	37.7	61.8	19.9	2.3	16.3	1.7	2.1	5.8	1.8	3.3	6.0	6.0
年齢	10代	(186)	8.1	10.8	8.1	22.0	22.0	24.2	46.2	61.3	31.7	1.1	26.3	6.5	9.1	15.6	1.1	4.3	3.2	5.9
	20代	(345)	11.6	15.9	15.4	35.7	21.7	20.9	43.2	66.1	30.4	4.1	30.1	1.4	2.0	8.4	2.0	3.5	4.1	4.3
	30代	(329)	13.1	18.5	12.2	47.7	23.1	20.4	37.1	65.3	15.5	3.3	15.2	1.5	1.2	4.0	2.4	4.3	7.6	7.0
	40代	(322)	16.8	22.7	10.2	49.7	29.2	17.4	33.2	59.3	13.7	0.9	6.8	0.6	0.6	2.2	1.9	2.8	8.4	5.6
	50代	(292)	20.2	29.8	21.6	53.1	27.1	23.3	31.5	55.8	11.6	1.4	5.1	0.3	0.3	2.4	1.4	1.7	5.5	7.5

2.6　必要とした情報

地震発生後に被災地で人々が必要とした情報は何であったか。その内容を、発生当日、１週間、１ヶ月、3 ヶ月に分けて聞いた結果である。

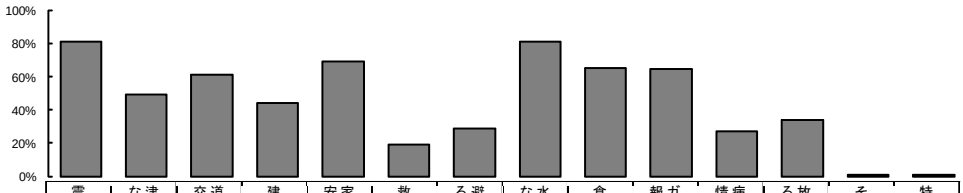
2.6.1　発生から避難までの数時間に必要とした情報

■Q. 発生から、避難までの数時間、どのような情報が必要でしたか？（いくつでも）

地震発生当日は「震度などの地震の情報」（81%）が最も高く、次いでほぼ同率で「水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報」（81%）、「家族、知人、同僚などの安否情報」（69%）、「食料・生活物資の情報」（65%）、「ガソリン・灯油などの情報」（65%）の順である。

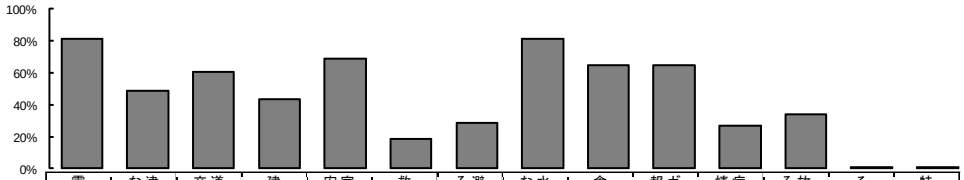
岩手県沿岸部では「津波の大きさや到達時期などの津波の情報」（82%）が最も高く、「震度などの地震の情報」（71%）を上回った。福島内陸部、福島沿岸部では「放射能などの原発に関する情報」が他の地域に比べ高い。

資料 2.6.1　発生から避難までの数時間に必要とした情報[地域別]



		n=	震度などの地震の情報	津波の大きさや到達時期などの津波の情報	道路、鉄道、バスなどの交通情報	建物などの被害情報	家族、知人、同僚などの安否情報	救出や捜索活動の情報	避難所などの避難に関する情報	水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報	食料・生活物資の情報	ガソリン・灯油などの情報	病院などの医療に関する情報	放射能などの原発に関する情報	その他	特になかった
全体		(2,815)	81.2	49.0	60.8	43.8	69.0	18.8	28.7	81.1	64.8	64.7	26.9	33.8	0.8	0.6
内陸部／沿岸部別	岩手県内陸部	(778)	84.8	47.2	62.5	44.9	67.7	20.7	24.2	86.2	64.5	67.7	27.8	18.4	1.4	0.0
	岩手県沿岸部	(121)	71.1	81.8	47.1	42.1	77.7	22.3	29.8	70.2	48.8	55.4	29.8	12.4	1.7	2.5
	宮城県内陸部	(670)	81.3	50.6	65.1	46.4	72.1	19.4	35.7	86.3	70.3	61.3	27.2	27.6	0.1	0.4
	宮城県沿岸部	(352)	76.7	69.0	62.5	44.3	72.2	22.2	38.6	79.0	65.9	57.4	28.1	21.6	0.9	1.4
	福島県内陸部	(693)	81.5	27.8	58.4	42.0	64.1	14.3	21.6	72.6	61.2	67.4	23.5	57.7	0.9	1.0
	福島県沿岸部	(201)	79.6	69.2	53.7	36.8	69.2	16.9	29.4	83.6	68.2	73.6	30.8	66.2	0.0	0.0

資料 2.6.2　発生から避難までの数時間に必要とした情報[年代別]



		n=	震度などの地震の情報	津波の大きさや到達時期などの津波の情報	道路、鉄道、バスなどの交通情報	建物などの被害情報	家族、知人、同僚などの安否情報	救出や捜索活動の情報	避難所などの避難に関する情報	水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報	食料・生活物資の情報	ガソリン・灯油などの情報	病院などの医療に関する情報	放射能などの原発に関する情報	その他	特になかった
全体		(2,815)	81.2	49.0	60.8	43.8	69.0	18.8	28.7	81.1	64.8	64.7	26.9	33.8	0.8	0.6
年齢	10代	(347)	78.4	50.1	58.2	38.9	61.1	21.9	30.3	80.1	71.2	59.1	23.1	30.5	0.0	0.0
	20代	(616)	82.6	46.9	59.3	42.2	68.0	17.5	30.0	79.5	63.1	60.9	25.6	35.4	1.1	1.1
	30代	(616)	83.3	50.8	57.8	47.7	68.2	21.3	33.6	81.5	66.6	67.2	30.8	37.2	0.8	0.8
	40代	(618)	80.3	45.8	62.5	45.0	70.4	17.6	26.1	82.7	65.7	68.4	26.9	32.2	0.8	0.5
	50代	(618)	80.3	51.9	65.2	42.9	73.6	17.0	24.3	81.2	60.4	65.5	26.5	32.4	1.0	0.5

2.6.2　発生当日から１週間までに必要とした情報

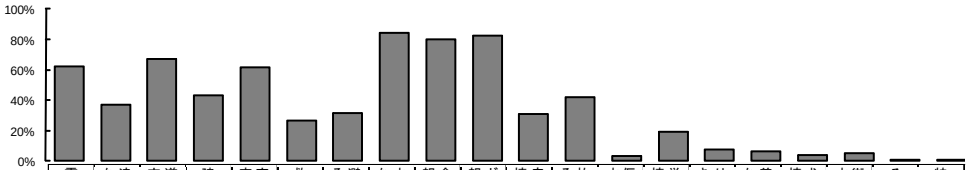
■Q. 発生当日から１週間程度まで、どのような情報が必要でしたか？（いくつでも）

「水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報」が 85%と最も高く、次いで「ガソリン・灯油などの情報」（82%）、「食料などの生活物資の情報」（80%）、「道路、鉄道、バスなどの交通情報」（67%）、「震度などの地震の情報」（62%）、「家族、知人、同僚などの安否情報」（61%）の順である。

地域別では福島県内陸部、福島県沿岸部では「放射能などの原発に関する情報」が高く、福島県沿岸部では「病院などの医療に関する情報」も他の地域に比べ高くなっている。各県沿岸部では「津波の大きさや到達時期などの津波の情報」が高い。

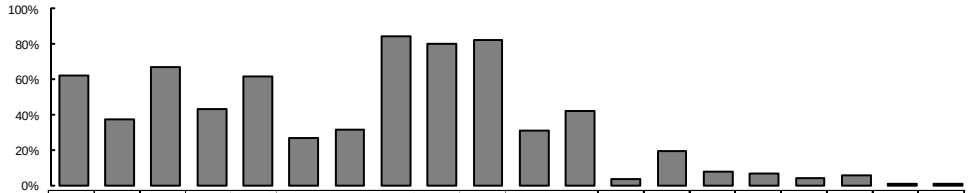
年代を見ると、10 代で「学校などの教育に関する情報」が高い。

資料 2.6.3　発生当日から１週間程度までに必要とした情報[地域別]



		n=	震度などの地震の情報	津波の大きさや到達時期などの津波の情報	道路、鉄道、バスなどの交通情報	建物などの被害情報	家族、知人、同僚などの安否情報	救出や捜索活動の情報	避難所などの避難に関する情報	水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報	食料などの生活物資の情報	ガソリン・灯油などの情報	病院などの医療に関する情報	放射能などの原発に関する情報	仮設住宅などの住宅に関する情報	学校などの教育に関する情報	り災証明などの行政手続きに関する情報	義捐金や保険金、貸付金などの資金に関する情報	求人などの仕事に関する情報	街づくりなどの復興に関する情報度	その他	特になかった
全体		(2,815)	62.2	37.1	67.2	43.2	61.4	26.7	31.5	84.5	80.0	82.4	31.0	42.2	3.3	19.1	7.6	6.5	3.7	5.3	1.0	0.8
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(778)	63.6	38.3	67.9	42.8	59.6	28.7	28.4	85.2	78.9	85.5	29.0	23.7	2.6	19.0	3.7	3.9	3.1	4.9	1.2	0.9
	岩手県沿岸部	(121)	62.8	56.2	65.3	55.4	80.2	38.0	42.1	86.8	68.6	80.2	37.2	15.7	5.0	15.7	8.3	9.1	4.1	6.6	0.0	0.0
	宮城県内陸部	(670)	61.8	38.5	71.5	46.0	64.5	29.1	33.3	90.6	84.6	80.3	29.4	35.1	2.7	21.8	8.7	6.4	4.0	5.1	0.9	0.4
	宮城県沿岸部	(352)	54.3	47.7	69.6	46.3	69.9	34.4	44.6	89.2	83.5	79.0	35.8	27.8	5.7	17.9	11.4	10.2	4.5	7.7	0.3	0.9
	福島県内陸部	(693)	64.9	22.2	61.8	39.2	53.2	17.0	22.8	75.3	75.9	81.8	27.7	70.1	2.5	17.3	7.1	5.6	3.0	4.3	1.6	1.4
	福島県沿岸部	(201)	62.7	48.8	65.7	36.3	59.7	24.4	38.8	84.1	83.6	87.1	42.8	82.6	6.0	20.4	13.9	12.4	6.0	6.5	1.0	0.0

資料 2.6.4　発生当日から１週間程度までに必要とした情報[年代別]



		n=	震度などの地震の情報	津波の大きさや到達時期などの津波の情報	道路、鉄道、バスなどの交通情報	建物などの被害情報	家族、知人、同僚などの安否情報	救出や捜索活動の情報	避難所などの避難に関する情報	水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報	食料などの生活物資の情報	ガソリン・灯油などの情報	病院などの医療に関する情報	放射能などの原発に関する情報	仮設住宅などの住宅に関する情報	学校などの教育に関する情報	り災証明などの行政手続きに関する情報	義捐金や保険金、貸付金などの資金に関する情報	求人などの仕事に関する情報	街づくりなどの復興に関する情報度	その他	特になかった
全体		(2,815)	62.2	37.1	67.2	43.2	61.4	26.7	31.5	84.5	80.0	82.4	31.0	42.2	3.3	19.1	7.6	6.5	3.7	5.3	1.0	0.8
年齢	10代	(347)	61.7	37.2	61.4	42.9	52.4	27.7	29.1	82.4	74.9	68.0	22.2	34.3	4.6	42.1	7.8	8.9	3.7	7.5	0.3	0.9
	20代	(616)	63.0	36.7	66.4	42.4	61.5	24.2	31.0	83.4	78.9	78.1	30.5	45.0	3.9	13.1	9.9	8.4	6.8	7.1	1.1	1.5
	30代	(616)	61.5	39.1	63.6	43.7	62.8	29.5	35.4	84.9	82.8	87.8	36.0	46.8	4.4	18.0	8.8	7.1	4.9	7.5	0.6	0.6
	40代	(618)	62.0	33.7	68.3	43.7	61.3	27.3	31.2	85.4	82.4	87.2	32.4	43.0	2.6	24.4	5.7	4.5	1.5	2.4	1.3	0.8
	50代	(618)	62.8	38.8	73.6	43.2	64.9	25.2	29.9	85.6	78.8	84.6	29.9	38.5	1.6	7.8	6.0	4.7	1.8	3.1	1.5	0.3

2.6.3　発生 1 週間から 1 ヶ月までに必要とした情報

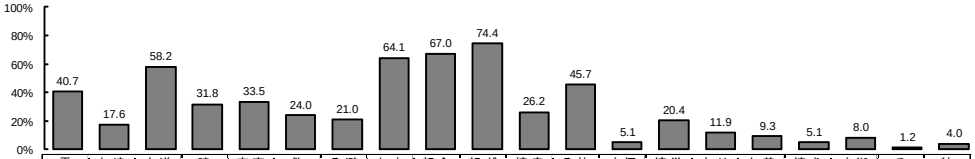
■Q. 地震発生 1 週間から 1 ヶ月程度まで、どのような情報が必要でしたか？（いくつでも）

「ガソリン・灯油などの情報」が 74%と最も高く、次いで「食料などの生活物資の情報」（67%）、「水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報」（64%）、「道路、鉄道、バスなどの交通情報」（58%）、「放射能などの原発に関する情報」（46%）の順である。

福島県内陸部、福島県沿岸部では「放射能などの原発に関する情報」が高く、福島県沿岸部では「病院などの医療に関する情報」も他の地域に比べ高くなっている。各県沿岸部で「津波の大きさや到達時期などの津波の情報」が高い。宮城県と福島県の沿岸部では「水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報」が比べ高い。

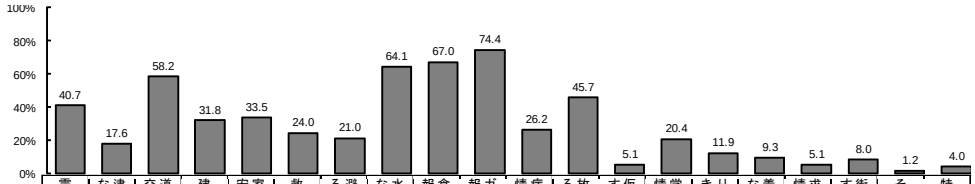
年代別では 10 代で「学校などの教育に関する情報」が高く、40 代、50 代で「食料などの生活物資の情報」が高い傾向にある。

資料 2.6.5　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに必要とした情報[地域別]



		n=	震度などの地震の情報	津波の大きさや到達時期などの津波の情報	道路、鉄道、バスなどの交通情報	建物などの被害情報	家族、知人、同僚などの安否情報	救出や捜索活動の情報	避難所などの避難に関する情報	水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報	食料などの生活物資の情報	ガソリン・灯油などの情報	病院などの医療に関する情報	放射能などの原発に関する情報	仮設住宅などの住宅に関する情報	学校などの教育に関する情報	り災証明などの行政手続きに関する情報	義捐金や保険金、貸付金などの資金に関する情報	求人などの仕事に関する情報	街づくりなどの復興に関する情報度	その他	特になかった
全体		(2,815)	40.7	17.6	58.2	31.8	33.5	24.0	21.0	64.1	67.0	74.4	26.2	45.7	5.1	20.4	11.9	9.3	5.1	8.0	1.2	4.0
内陸部／沿岸部別県・	岩手県内陸部	(778)	38.3	18.1	53.5	28.8	35.5	26.6	20.3	51.0	63.6	75.6	23.0	28.7	4.5	14.4	5.1	6.4	4.9	7.8	1.2	6.2
	岩手県沿岸部	(121)	38.0	27.3	65.3	38.8	52.9	34.7	28.9	68.6	62.0	76.9	37.2	14.9	6.6	16.5	16.5	14.0	8.3	8.3	1.7	3.3
	宮城県内陸部	(670)	37.0	16.1	66.3	35.4	32.5	24.3	20.4	79.7	73.0	74.2	26.1	40.3	4.5	26.1	15.2	10.1	3.9	9.3	1.3	2.5
	宮城県沿岸部	(352)	36.4	25.3	65.1	37.8	44.3	31.8	27.8	79.5	74.4	74.7	32.4	33.5	8.8	22.2	20.2	14.2	6.5	10.5	1.7	3.4
	福島県内陸部	(693)	47.5	11.1	51.5	28.3	24.0	14.7	15.6	50.5	59.6	70.6	20.3	71.1	2.9	20.5	8.9	6.3	4.9	5.5	1.3	4.2
	福島県沿岸部	(201)	48.8	23.9	56.7	29.4	31.3	24.9	27.4	80.1	76.1	81.1	41.8	81.6	9.5	23.4	20.4	15.9	6.5	8.5	0.0	1.0

資料 2.6.6　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに必要とした情報[年代別]



		n=	震度などの地震の情報	津波の大きさや到達時期などの津波の情報	道路、鉄道、バスなどの交通情報	建物などの被害情報	家族、知人、同僚などの安否情報	救出や捜索活動の情報	避難所などの避難に関する情報	水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報	食料などの生活物資の情報	ガソリン・灯油などの情報	病院などの医療に関する情報	放射能などの原発に関する情報	仮設住宅などの住宅に関する情報	学校などの教育に関する情報	リ災証明などの行政手続きに関する情報	義捐金や保険金、貸付金などの資金に関する情報	求人などの仕事に関する情報	街づくりなどの復興に関する情報度	その他	特になかった
全体		(2,815)	40.7	17.6	58.2	31.8	33.5	24.0	21.0	64.1	67.0	74.4	26.2	45.7	5.1	20.4	11.9	9.3	5.1	8.0	1.2	4.0
年齢	10代	(347)	43.5	19.3	52.2	32.9	28.5	22.5	18.2	61.1	55.3	53.3	14.7	37.8	5.8	44.1	9.5	8.9	5.5	10.1	0.9	9.5
	20代	(616)	41.1	18.0	55.4	30.8	30.7	22.7	20.5	60.1	61.0	68.3	22.9	46.3	5.8	12.3	12.2	11.2	8.3	10.9	0.5	5.4
	30代	(616)	39.1	18.0	56.3	31.7	34.1	25.5	22.7	61.7	68.5	78.2	29.4	51.5	6.2	19.0	12.8	9.1	5.4	9.1	1.0	3.9
	40代	(618)	40.6	15.4	58.6	32.5	33.8	23.0	22.2	67.2	72.3	83.5	31.1	46.3	3.9	26.4	13.3	10.2	3.7	5.3	1.8	1.6
	50代	(618)	40.6	18.1	66.0	31.7	38.2	25.7	20.2	69.3	72.8	79.1	28.0	43.2	4.0	10.5	10.8	6.8	2.9	5.5	1.9	1.9

2.6.4　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月までに必要とした情報

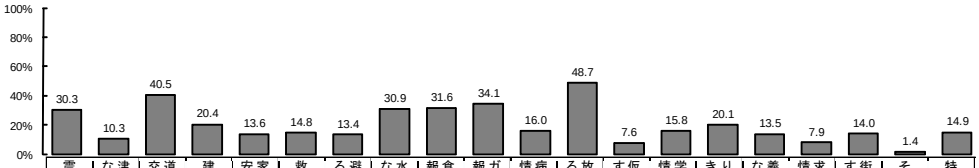
■Q. 発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度まで、どのような情報が必要でしたか？（いくつでも）

「放射能などの原発に関する情報」が 49%と最も高く、次いで「道路、鉄道、バスなどの交通情報」（40%）、「ガソリン・灯油などの情報」（34%）、「食料などの生活物資の情報」（32%）、「水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報」（31%）の順である。

「街づくりなどの復興に関する情報」は、いずれも内陸部に比べ、沿岸部で高い傾向にある。福島県沿岸部では「病院などの医療に関する情報」（31%）、福島県沿岸部・内陸部では「放射能などの原発に関する情報」が 7 割を超える。

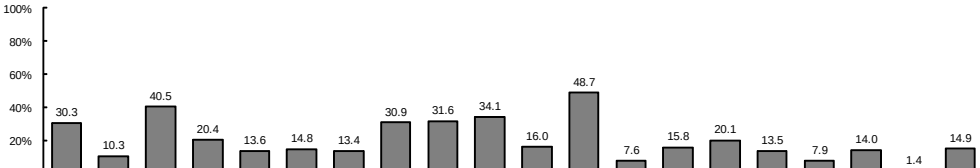
年代別では、10 代で「学校などの教育に関する情報」が高い。

資料 2.6.7　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに必要とした情報[地域別]



		n=	震度などの地震の情報	津波の大きさや到達時期などの津波の情報	道路、鉄道、バスなどの交通情報	建物などの被害情報	家族、知人、同僚などの安否情報	救出や捜索活動の情報	避難所などの避難に関する情報	水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報	食料などの生活物資の情報	ガソリン・灯油などの情報	病院などの医療に関する情報	放射能などの原発に関する情報	仮設住宅などの住宅に関する情報	学校などの教育に関する情報	罹災証明などの行政手続きに関する情報	義捐金や保険金、貸付金などの資金に関する情報	求人などの仕事に関する情報	街づくりなどの復興に関する情報	その他	特になかった
全体		(2,815)	30.3	10.3	40.5	20.4	13.6	14.8	13.4	30.9	31.6	34.1	16.0	48.7	7.6	15.8	20.1	13.5	7.9	14.0	1.4	14.9
内陸部／沿岸部別・県	岩手県内陸部	(778)	27.6	11.3	34.6	18.0	15.0	17.6	15.3	22.9	29.0	31.7	14.3	34.3	8.2	8.6	10.8	9.1	5.4	12.6	1.9	24.2
	岩手県沿岸部	(121)	20.7	17.4	43.8	19.8	24.0	24.8	16.5	44.6	40.5	40.5	25.6	19.8	16.5	14.9	19.8	25.6	14.9	24.8	0.8	15.7
	宮城県内陸部	(670)	28.1	8.5	48.4	24.5	12.2	14.3	11.3	38.4	33.1	34.0	13.9	42.2	5.8	20.9	23.7	15.2	7.2	15.8	1.0	13.6
	宮城県沿岸部	(352)	27.0	14.8	47.4	23.3	18.2	17.3	14.5	42.0	40.6	38.1	22.7	37.2	13.4	19.0	31.5	20.7	12.2	20.2	0.9	12.8
	福島県内陸部	(693)	36.8	5.9	33.6	16.5	9.1	8.9	10.5	20.9	24.4	31.6	10.4	72.6	3.9	15.6	17.0	8.7	6.8	8.4	1.2	10.1
	福島県沿岸部	(201)	37.3	15.9	46.3	24.4	13.4	14.9	18.4	43.3	39.8	41.8	30.8	81.1	8.5	22.9	34.3	21.4	11.4	15.9	2.5	3.0

資料 2.6.8　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに必要とした情報[年代別]



		n=	震度などの地震の情報	津波の大きさや到達時期などの津波の情報	道路、鉄道、バスなどの交通情報	建物などの被害情報	家族、知人、同僚などの安否情報	救出や捜索活動の情報	避難所などの避難に関する情報	水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報	食料などの生活物資の情報	ガソリン・灯油などの情報	病院などの医療に関する情報	放射能などの原発に関する情報	仮設住宅などの住宅に関する情報	学校などの教育に関する情報	罹災証明などの行政手続きに関する情報	義捐金や保険金、貸付金などの資金に関する情報	求人などの仕事に関する情報	街づくりなどの復興に関する情報度	その他	特になかった
全体		(2,815)	30.3	10.3	40.5	20.4	13.6	14.8	13.4	30.9	31.6	34.1	16.0	48.7	7.6	15.8	20.1	13.5	7.9	14.0	1.4	14.9
年齢	10代	(347)	32.6	11.5	36.0	22.2	10.1	12.1	9.8	28.8	23.9	22.5	9.5	37.5	7.8	30.5	10.4	9.2	7.8	13.0	0.6	23.9
	20代	(616)	29.2	8.1	37.3	18.8	10.9	11.7	11.4	26.6	26.8	29.2	12.5	50.2	7.8	9.9	20.5	14.3	11.4	16.4	0.6	17.2
	30代	(616)	29.2	10.9	38.1	21.1	15.6	15.4	14.3	31.0	33.4	33.9	18.3	54.4	8.4	15.6	21.6	14.6	10.2	16.4	1.8	13.8
	40代	(618)	30.4	10.0	40.9	20.6	13.3	15.0	13.8	31.2	33.0	37.7	17.0	52.3	6.5	20.4	22.2	15.0	5.5	12.6	1.8	12.0
	50代	(618)	31.1	11.7	47.9	19.9	16.5	18.4	16.0	35.8	37.4	42.2	19.6	44.3	7.6	9.2	21.5	12.5	4.4	11.3	1.8	11.5

2.7　安否確認

地震発生後に家族が無事でいるかどうかを確かめるには様々な方法があるが、実際に役立った通信手段、サービスは何だったのか、確認までに要した時間とともに聞いている。

2.7.1　家族の安否確認に役立った情報源

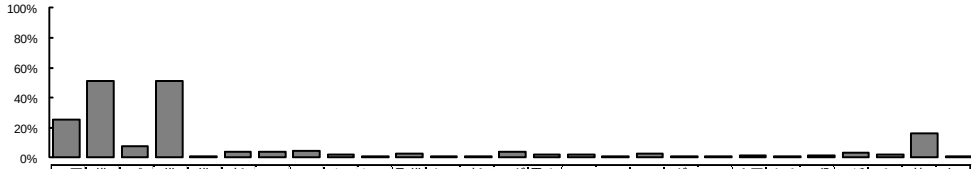
■Q. ご家族の安否確認にはどのような情報源が役に立ちましか？（いくつでも）

「携帯電話のメール」（51%）が最も高く、次いで「携帯電話の通話」（51%）、「固定電話（公衆電話含む）の通話」（26%）、「特になかった」（17%）の順である。

「携帯電話のメール」、「携帯電話の通話」、「固定電話」、「パソコンのメール」（8%）以外は、すべて 4%以下とスコアが低い。

岩手県沿岸部では、「特になかった」（21%）、「近隣の住民などの人づて（口コミ）」（17%）、「ラジオ」（10%）、「役所や避難所等の掲示板やチラシ」（8%）が他地域と比較して高く、「携帯電話の通話」（38%）、「携帯電話のメール」（31%）をはじめ、その他のすべてが他の地域に比べ低い。福島県では「固定電話（公衆電話含む）通話」がやや高い。

資料 2.7.1　家族の安否確認に役立った情報源[地域別]



		n=	固定電話（公衆電話含む）の通話	携帯電話の通話	パソコンのメール	携帯電話のメール	携帯などのワンセグ放送	新聞	テレビ	ラジオ（FM、AM、コミュニティ放送）	NTTの171などの災害用伝言ダイヤル	NTTなどのインターネットサービス	携帯電話事業者の災害用伝言板（掲示板）サービス	テレビ局の避難者名簿検索サービス	新聞社の名簿検索サービス	グーグル（Google）のパーソンファインダー	ヤフー（Yahoo!）の震災情報サービス	ツイッター（Twitter）	フェイスブック（Facebook）	ミクシィ（mixi）	グリー（GREE）	モバゲー（mobage）	国、県や市町村のホームページ	その他インターネットサービス	役所や避難所等の掲示板やチラシ	近隣の住民などの人づて（口コミ）	その他	特になかった	無回答
全体		(2,815)	25.7	51.0	7.5	51.4	1.1	3.8	4.2	4.3	2.1	0.5	2.8	1.2	0.8	3.7	2.2	2.0	0.4	3.0	0.4	0.2	1.7	0.3	1.3	3.7	2.3	16.5	0.1
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(778)	21.6	52.2	6.3	51.0	1.7	4.6	5.8	6.6	1.9	0.5	2.7	3.2	1.7	5.0	2.8	1.9	0.3	2.3	0.3	0.1	2.1	0.1	0.4	1.9	1.7	17.4	0.1
	岩手県沿岸部	(121)	18.2	38.0	5.0	31.4	0.0	9.1	5.0	9.9	0.8	0.0	0.8	0.8	0.8	3.3	1.7	1.7	0.0	2.5	0.0	0.0	2.5	0.0	8.3	17.4	7.4	20.7	0.0
	宮城県内陸部	(670)	20.0	52.4	6.1	55.2	1.8	3.4	4.2	3.4	1.9	0.3	2.7	0.6	0.9	4.5	2.2	2.5	0.4	3.1	0.7	0.4	1.5	0.4	1.2	3.6	1.8	15.2	0.0
	宮城県沿岸部	(352)	20.2	52.0	5.7	55.4	0.3	3.7	4.0	3.7	5.4	0.9	3.4	0.6	0.6	5.4	1.1	1.1	0.6	2.6	0.3	0.3	2.6	0.6	3.4	6.8	2.6	14.2	0.0
	福島県内陸部	(693)	36.2	48.9	11.5	48.3	0.6	2.3	2.9	2.5	1.3	0.0	2.7	0.3	0.0	1.6	1.6	2.2	0.6	3.9	0.3	0.1	0.9	0.1	0.4	1.9	2.6	18.9	0.1
	福島県沿岸部	(201)	38.3	54.7	7.5	55.7	1.0	4.5	3.0	2.5	1.0	2.0	4.0	0.0	0.5	1.0	3.5	2.0	0.5	3.0	0.0	0.0	2.0	0.5	0.5	3.0	2.0	10.4	0.0

資料 2.7.2　家族の安否確認に役立った情報源[年代別]

		n=	固定電話の通話（公衆電話含む）	携帯電話の通話	パソコンのメール	携帯電話のメール	携帯などのワンセグ放送	新聞	テレビ	ミュニティ放送（FM、AMコミ	イヤル1717サービス、NTT	トの1717サービスなどのインターネッ	NTTなどのインターネット	言版（掲示板）サービス	携帯電話事業者の災害用伝	サービス	テレビ局の避難者名簿検索	新聞社の名簿検索サービス	グルパーソンファインダー（Google）	震災情報サービス（Yahoo!）の	ツイッター（Twitter）	フェイスブック（Facebook）	ミクシィ（mixi）	グリー（GREE）	モバゲー（mobage）	ページ	サービスや市町村のホーム	その他のインターネット	チラシ	役所や避難所等の掲示板や	コミ）近隣の住民などの人づて	その他	特になかった	無回答
全体		(2,815)	25.7	51.0	7.5	51.4	1.1	3.8	4.2	4.3	2.1	0.5	2.8	1.2	0.8	3.7	2.2	2.0	0.4	3.0	0.4	0.2	1.7	0.3	1.3	3.7	2.3	16.5	0.1
年齢	10代	(347)	19.0	55.9	4.9	53.9	1.2	3.5	4.0	3.2	2.3	0.6	2.0	0.9	0.6	3.7	1.7	3.7	0.3	4.9	1.4	0.9	0.6	0.0	0.6	3.7	0.9	19.3	0.0
	20代	(616)	22.7	57.1	8.3	54.9	1.3	3.2	4.4	3.6	1.3	0.5	4.2	1.1	0.8	2.9	2.6	3.2	0.5	6.2	0.5	0.2	0.8	0.2	0.6	2.8	1.5	15.1	0.3
	30代	(616)	27.1	49.7	6.3	53.1	1.0	2.9	3.2	3.6	2.1	0.8	3.4	1.6	1.1	4.5	2.9	1.8	1.0	3.4	0.2	0.2	1.9	0.2	1.6	3.4	2.3	15.9	0.0
	40代	(618)	27.3	43.9	7.8	48.2	0.8	5.0	3.9	5.0	2.8	0.3	1.6	1.0	0.8	4.2	1.8	1.1	0.2	1.0	0.2	0.2	2.4	0.2	1.6	3.7	3.6	19.1	0.0
	50代	(618)	29.3	50.5	9.1	48.1	1.5	4.4	5.5	5.7	2.1	0.2	2.4	1.3	0.6	3.2	1.6	1.0	0.2	0.3	0.0	0.0	2.3	0.8	1.8	4.7	2.8	14.2	0.0

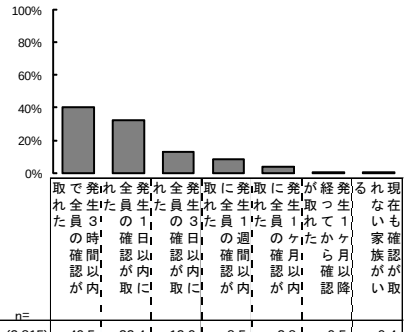
2.7.2　家族全員の安否確認に要した時間

■Q. ご家族全員の安否が確認できるまで、地震発生後どの程度の時間がかかりましたか？（ひとつだけ）

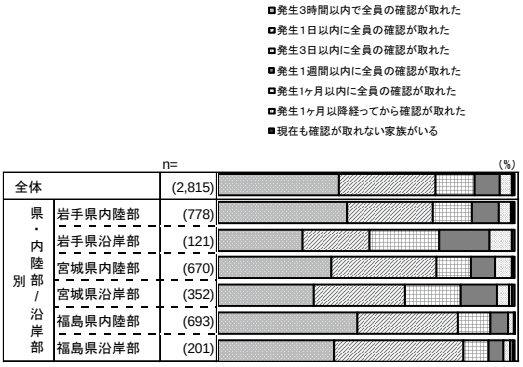
「発生３時間以内で全員の確認が取れた」が 41%と最も高く、次いで「発生１日以内に全員の確認が取れた」（32%）、「発生３日以内に全員の確認が取れた」（13%）の順である。

岩手県内陸部、福島県内陸部では「発生３時間以内で全員の確認が取れた」が 4 割以上と他の地域に比べ高い。岩手県沿岸部と宮城県沿岸部では「発生 3 日以内に全員の確認が取れた」、「発生１週間以内に全員の確認が取れた」の割合が、それぞれ他の地域に比べ高い。

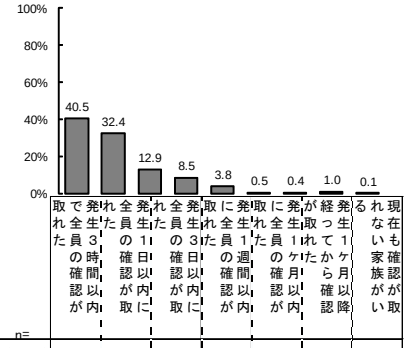
資料 2.7.3　家族全員の安否が確認できるまで要した時間[地域別]



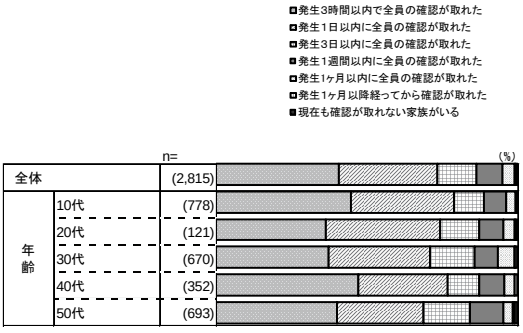
		n=	全員の確認が取れた時間以内に発生	全員の確認が取れた1日以内に発生	全員の確認が取れた3日以内に発生	全員の確認が取れた1週間以内に発生	全員の確認が取れた1ヶ月以内に発生	確認が取れてから1ヶ月以降に発生	現在も確認が取れない家族がいる
全体		(2,815)	40.5	32.4	12.9	8.5	3.8	0.5	0.4
内陸部／沿岸部別	岩手県内陸部	(778)	43.2	28.5	13.0	9.0	4.1	0.6	0.4
	岩手県沿岸部	(121)	28.1	22.3	23.1	16.5	7.4	0.0	0.8
	宮城県内陸部	(670)	37.9	35.1	11.2	8.2	5.4	0.3	0.6
	宮城県沿岸部	(352)	32.4	30.7	18.8	12.2	4.0	0.9	0.9
	福島県内陸部	(693)	46.8	33.8	11.0	5.9	1.7	0.1	0.0
	福島県沿岸部	(201)	38.8	42.8	8.5	5.0	2.0	1.0	0.5



資料 2.7.4　家族全員の安否が確認できるまで要した時間[年代別]



		n=	全員の確認が取れた時間以内に発生	全員の確認が取れた1日以内に発生	全員の確認が取れた3日以内に発生	全員の確認が取れた1週間以内に発生	全員の確認が取れた1ヶ月以内に発生	確認が取れてから1ヶ月以降に発生	現在も確認が取れない家族がいる
全体		(2,815)	40.5	32.4	12.9	8.5	3.8	0.5	0.4
年齢	10代	(347)	44.7	34.0	9.8	7.5	2.9	0.3	0.3
	20代	(616)	36.4	38.0	13.0	7.8	3.7	0.3	0.5
	30代	(616)	37.2	33.3	14.9	7.6	5.4	0.2	0.6
	40代	(618)	46.8	29.3	10.4	8.3	3.4	0.8	0.0
	50代	(618)	39.3	28.2	15.0	10.8	3.2	0.6	0.6



2.8　避難所でのインターネット利用

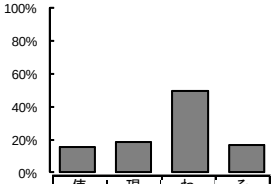
資料 2.2.5 の避難状況において、指定避難所や施設に避難したと回答したサンプルに対し、そこでのインターネット環境の有無、回線の種類、利用状況、利用頻度を聞いている。

2.8.1　避難所のインターネット環境の有無

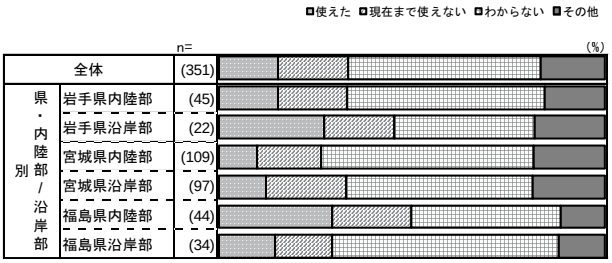
■Q. 避難所では、パソコンなどでインターネットが利用できましたか？（ひとつだけ）

「わからない」が 50%と最も高く、次いで「現在まで使えない」（18%）の順である。
岩手県沿岸部、福島県内陸部では「使えた」が比較的高く、宮城県内陸部が低い。
なお、この質問への回答者数（n）は、351 である。

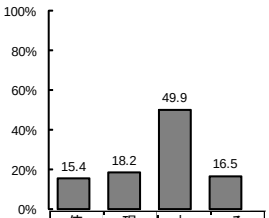
資料 2.8.1　避難所のインターネット環境の有無地域別]



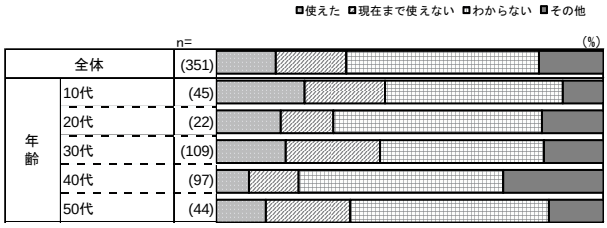
		n=	使えた	現在まで使えない	わからない	その他
全体		(351)	15.4	18.2	49.9	16.5
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(45)	15.6	17.8	51.1	15.6
	岩手県沿岸部	(22)	27.3	18.2	36.4	18.2
	宮城県内陸部	(109)	10.1	16.5	55.0	18.3
	宮城県沿岸部	(97)	12.4	20.6	48.5	18.6
	福島県内陸部	(44)	29.5	20.5	38.6	11.4
	福島県沿岸部	(34)	14.7	14.7	58.8	11.8



資料 2.8.2　避難所のインターネット環境の有無[年代別]



		n=	使えた	現在まで使えない	わからない	その他
全体		(351)	15.4	18.2	49.9	16.5
年齢	10代	(48)	22.9	20.8	45.8	10.4
	20代	(89)	16.9	13.5	53.9	15.7
	30代	(66)	18.2	24.2	42.4	15.2
	40代	(70)	8.6	12.9	52.9	25.7
	50代	(78)	12.8	21.8	51.3	14.1



		n=
全体		(351)
年齢	10代	(45)
	20代	(22)
	30代	(109)
	40代	(97)
	50代	(44)

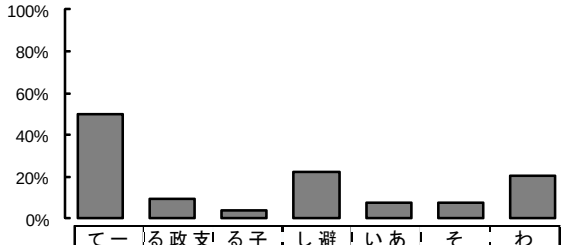
2.8.2　避難所のインターネット利用の状況

■Q.避難所でのインターネット利用はどのような状況ですか？（いくつでも）

「一部の避難者が利用している」が 50%と最も高く、次いで「避難者が一般的に利用している」(22%)「わからない」(20%)の順である。

ただし、この質問への回答者数（n）は、54 と少ないため、参考値にとどまる。

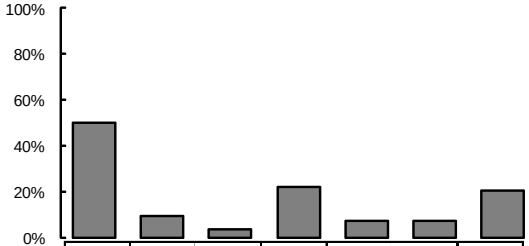
資料 2.8.3　避難所のインターネット利用状況[地域別]



		n=	一部の避難者が利用している	支援者（NPO、行政）が主に利用している	子供が主に利用している	避難者が一般的に利用している	あまり利用されていない	その他	わからない
全体		(54)	50.0	9.3	3.7	22.2	7.4	7.4	20.4
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(7)	28.6	14.3	14.3	28.6	0.0	14.3	42.9
	岩手県沿岸部	(6)	33.3	16.7	0.0	33.3	0.0	0.0	16.7
	宮城県内陸部	(11)	54.5	0.0	0.0	9.1	27.3	0.0	27.3
	宮城県沿岸部	(12)	41.7	16.7	0.0	33.3	8.3	8.3	8.3
	福島県内陸部	(13)	61.5	7.7	0.0	0.0	0.0	15.4	23.1
	福島県沿岸部	(5)	80.0	0.0	20.0	60.0	0.0	0.0	0.0

n 数が少ないため参考値

資料 2.8.4　避難所のインターネット利用状況[年代別]



		n=	一部の避難者が利用している	支援者（NPO、行政）が主に利用している	子供が主に利用している	避難者が一般的に利用している	あまり利用されていない	その他	わからない
全体		(54)	50.0	9.3	3.7	22.2	7.4	7.4	20.4
年齢	10代	(11)	45.5	18.2	9.1	36.4	0.0	9.1	18.2
	20代	(15)	46.7	0.0	0.0	0.0	13.3	13.3	33.3
	30代	(12)	58.3	16.7	8.3	41.7	0.0	0.0	8.3
	40代	(6)	50.0	16.7	0.0	16.7	0.0	16.7	33.3
	50代	(10)	50.0	0.0	0.0	20.0	20.0	0.0	10.0

n 数が少ないため参考値

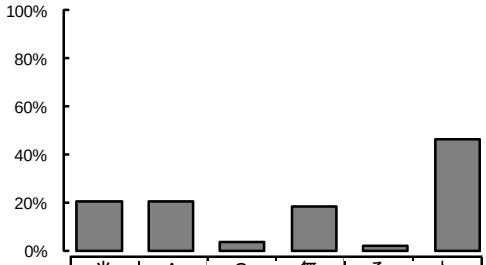
2.8.3　避難所のインターネット回線の種類

■Q. 避難所のインターネットの回線の種類は以下のどれですか？（いくつでも）

回線種別は「わからない」が 46%と最も高く、次いで「光回線」（20%）、「ADSL 回線」（20%）、「無線データ回線」（19%）の順である。

ただし、この質問への回答者数（n）は、54 と少ないため、参考値にとどまる。

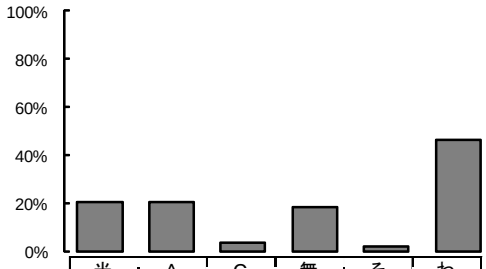
資料 2.8.5　避難所のインターネット回線[地域別]



		n=	光回線	ADSL回線	CATV回線	無線データ回線	その他	わからない
全体		(54)	20.4	20.4	3.7	18.5	1.9	46.3
内陸部／沿岸部別・県	岩手県内陸部	(7)	42.9	28.6	14.3	14.3	0.0	42.9
	岩手県沿岸部	(6)	33.3	0.0	0.0	16.7	0.0	50.0
	宮城県内陸部	(11)	9.1	9.1	9.1	18.2	0.0	54.5
	宮城県沿岸部	(12)	8.3	25.0	0.0	33.3	8.3	25.0
	福島県内陸部	(13)	15.4	30.8	0.0	7.7	0.0	69.2
	福島県沿岸部	(5)	40.0	20.0	0.0	20.0	0.0	20.0

n 数が少ないため参考値

資料 2.8.6　避難所のインターネット回線[年代別]



		n=	光回線	ADSL回線	CATV回線	無線データ回線	その他	わからない
全体		(54)	20.4	20.4	3.7	18.5	1.9	46.3
年齢	10代	(11)	18.2	27.3	0.0	18.2	0.0	45.5
	20代	(15)	13.3	6.7	6.7	0.0	6.7	66.7
	30代	(12)	33.3	25.0	8.3	33.3	0.0	25.0
	40代	(6)	16.7	16.7	0.0	16.7	0.0	50.0
	50代	(10)	20.0	30.0	0.0	30.0	0.0	40.0

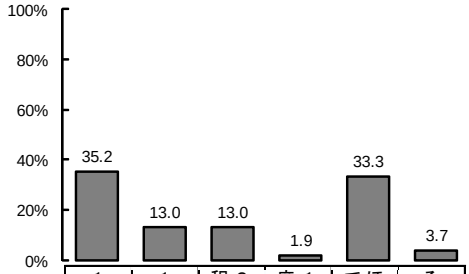
n 数が少ないため参考値

2.8.4　避難所でのインターネット利用頻度

■Q. あなたは、避難所でインターネットをどの程度お使いになります（なりました）か？（ひとつだけ）

「１日に頻繁に」が 35%と最も高く、次いで「ほとんど利用していない」（33%）の順である。ただし、この質問への回答者数（n）は、54 と少ないため、参考値にとどまる。

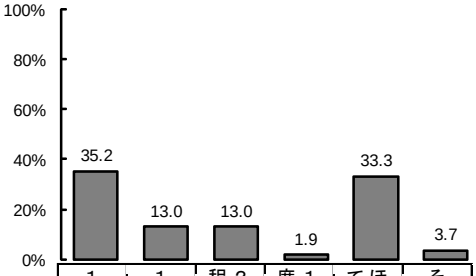
資料 2.8.7　避難所でのインターネット利用頻度[地域別]



		n=	1日に頻繁に	1日に1回程度	2～3日に1回程度	1週間に1回程度	ほとんど利用していない	その他
全体		(54)	35.2	13.0	13.0	1.9	33.3	3.7
内陸部／沿岸部別 県・	岩手県内陸部	(7)	57.1	0.0	0.0	0.0	42.9	0.0
	岩手県沿岸部	(6)	16.7	16.7	16.7	0.0	33.3	16.7
	宮城県内陸部	(11)	36.4	9.1	9.1	0.0	45.5	0.0
	宮城県沿岸部	(12)	33.3	16.7	25.0	0.0	25.0	0.0
	福島県内陸部	(13)	23.1	23.1	7.7	7.7	30.8	7.7
	福島県沿岸部	(5)	60.0	0.0	20.0	0.0	20.0	0.0

n 数が少ないため参考値

資料 2.8.8　避難所でのインターネット利用頻度[年代別]



		n=	1日に頻繁に	1日に1回程度	2～3日に1回程度	1週間に1回程度	ほとんど利用していない	その他
全体		(54)	35.2	13.0	13.0	1.9	33.3	3.7
年齢	10代	(11)	36.4	18.2	18.2	0.0	27.3	0.0
	20代	(15)	26.7	6.7	13.3	0.0	46.7	6.7
	30代	(12)	33.3	25.0	16.7	0.0	25.0	0.0
	40代	(6)	50.0	0.0	16.7	0.0	16.7	16.7
	50代	(10)	40.0	10.0	0.0	10.0	40.0	0.0

n 数が少ないため参考値

2.9　自由回答に見る評価、不満点、要望など

被災地での現状を定性的にとらえるため、ここでは面談調査によって収集した自由回答をできるだけ多く紹介する。具体的な設問は次のとおり。

1)情報源として役に立った機器、番組、サービスなど

2)情報源として不満だった機器、番組、サービスなど

3)家族の安否確認において困ったことや、情報提供する方法に不満や要望

4) 関係各方面への要望や意見

2.9.1　情報源に関する自由回答

■発生直後：役に立った情報源、サービス

電池で聴くことのできる「ラジオ」が最も多く見られる。また「地元のラジオ」が地域の情報を細かに伝えていた点についての評価も高い。

「ツイッター」がつながり、安否確認ができたという発言も見られる。

テレビが映らない中、映像情報は「ワンセグ」（お風呂テレビ、携帯電話、カーナビ）で得ていた様子が見られる。

資料 2.9.1　発生直後に役に立った情報源［自由回答］

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
1 週間停電していたため唯一情報が得られたのは、ラジオだけでした。ちょうど地元のラジオ局（はっとFM）が開局していたので、その情報だけを頼りに生活していました。ラジオでは給水車の情報、道路の通行止め箇所、安否確認などをながしていました。	宮城県内陸部	20 代	女性
3 日ほど停電でしたので、固定電話もつながらず、役場の公衆電話での安否確認と、乾電池使用のラジオが情報源でした。NHKの放送よりも、地元のラジオ福島の情報が、身近で具体的でした。	宮城県沿岸部	50 代	女性
IBC ラジオが、地元の情報を多く流していて役に立った	福島県内陸部	40 代	女性
IBC ラジオが地元の情報をいち早く 24H 放送してくれて、やっとことの大きさを知ることが出来たからすごく助かったです。	岩手県内陸部	20 代	女性
IBC ラジオが地元の情報を流し続けていたのが、すごく助かった。停電で他から情報を得ることが出来なかったので。	岩手県沿岸部	50 代	女性
iphone ツイッターで地元の情報を発信した人がいた	福島県内陸部	30 代	男性
mixi のコミュニティで地元のガソリン入荷状況の情報を集め給油する事が出来た。twitter でも地元の店の開き状況やガソリン、災害状況などの情報を入手する事が出来た。	福島県内陸部	20 代	女性
NHK と地元の東北放送のラジオの報道	宮城県内陸部	40 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
NHKのテレビ放送コミュニティFMの地元の店舗やガソリン情報	福島県沿岸部	50 代	男性
NHK のラジオのニュースが震災の被害状況や地元の情報を細かに伝えてくれたので役に立った	宮城県沿岸部	50 代	女性
NHKや地元の民放ラジオの震災関連番組です。	岩手県内陸部	50 代	男性
TUF（テレビユー福島）のツイッターや mixi の福島のコミュニティなど、地元の情報がいっぱい載っていたので助かりました。テレビの画面の下に帯状にあった給水情報や開店情報が助かりました。	福島県内陸部	20 代	女性
TV・・・NHKのニュース、地震速報（他局のは解りにくい）ラジオ・・・地元のAM局は身近なニュース、情報聞けたPC・・・インターネット携帯・・・地震速報	岩手県内陸部	50 代	女性
TVの民間放送など地元の身近な情報を知らせた事、	福島県沿岸部	50 代	男性
TVはどの局も同様の情報ばかりで，地元の情報が欲しかった	宮城県内陸部	40 代	男性
TVは主にNHKのニュースを見ていた。地元の情報をテロップで流していたので役にたった。ラジオは地震前はまったく聞いていなかったが地元の細かな情報を流していたので役にたった。TV・ラジオ共にずっとつけたままだったので番組名は分からない。	福島県沿岸部	40 代	女性
twitter テレビに比べたら多少正確であったし　何も無い時にとても助かった	福島県内陸部	20 代	男性
twitter メールも電話もつながらずテレビも見れない状況で、twitter からの情報はすごくやくにたった	宮城県沿岸部	20 代	女性
twitter 情報が早かった	宮城県沿岸部	10 代	男性
twitter　身近な情報を発見できた	宮城県内陸部	10 代	男性
Twitter, radiko, ワンセグ	宮城県内陸部	20 代	男性
twitter,個人のブログ,ワンセグによるニュース視聴	福島県内陸部	40 代	男性
Twitter、mixiNHK のホームページ	岩手県内陸部	20 代	女性
twitter：どこでガソリンや食料が手に入るかなど、すぐ情報が手に入った。	福島県沿岸部	40 代	女性
twitter がとても役に立ちました。サーバー落ちもせず、地震直後から情報をどんどん入手でき、たくさんの人と助け合うことが出来ました。	福島県内陸部	10 代	女性
Twitter での地方ラジオ情報のつぶやき	福島県内陸部	20 代	男性
twitter では、日本各地のさまざまな人が情報を提供してくれたので、品物やガソリンの状況がよく分かった。	福島県内陸部	10 代	女性
twitter で専門家が呟く話のほうがテレビに出ている専門家の話より信頼できる情報であったり、チェーンメールの内容(放射線の内部被曝を抑えるためにヨード液を飲め、など)が間違ったものであるなど知れたところが役に立ちました。また、短時間で多くの情報をリアルタイムに知ることができたのも役に立った要因だと思います。	福島県沿岸部	10 代	女性
Twitter とミクシィでパソコンを使って知り合いの安否確認と、ローカルな情報の収集を行った	岩手県内陸部	20 代	男性
twitter によって友人の安否情報がわかった。また、停電であったが、携帯電話のワンセグによって地震の状況がわかった。	宮城県内陸部	20 代	男性
twitter の情報	宮城県内陸部	10 代	男性
twitter の情報が早くて、信ぴょう性の高いものがあったので役に立った。mixi で安否確認ができたりした。	岩手県内陸部	20 代	女性
Twitter は、どのサービスよりも早く情報を入手できた。ラジオは、停電時で携帯がバッテリー切れで使えなくなったときに効果を発揮した。	宮城県沿岸部	10 代	男性
twitter はリアルタイムで友人の安否情報を知ることができた	福島県内陸部	20 代	男性
Twitter は生の声を聞くことが出来てよかった。テレビは正しい情報をいち早く届けてくれたのでよかった。	福島県内陸部	10 代	女性
Twitter は便利だった。さくさく繋がって、情報が溢れていた。	宮城県沿岸部	20 代	女性
twitter を利用して、被害状況を得た。	宮城県内陸部	40 代	男性
twitter を利用してリアルタイムで情報を得ることができた	岩手県内陸部	20 代	男性
Twitter を利用することによって地域ごとの詳細な情報を素早く仕入れることが出来た。	福島県内陸部	10 代	男性
twitter 知人の安否をすぐに確認できた。市内の情報を共有できた。	宮城県内陸部	20 代	男性
いちばん早くて情報が多かったのは、NHKのテレビ番組地元の情報が多かったのは、コミュニティFMのココラジ	福島県内陸部	40 代	男性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
カーナビのテレビが唯一の情報収集手段。地元のニュース番組で被害の大きさを知った。	岩手県内陸部	30 代	女性
ガソリンがあるうちは自動車のテレビを見ていた。情報の大半は手回しのラジオでした。地元のラジオ局（IBC ラジオ）を聞いていました。被害状況、不明者情報、避難者名簿など細かい事も放送してくれたので助かりました。	岩手県内陸部	30 代	女性
クルマで走行中だったのでAMラジオで震災に関する情報を聴いていた。地元のラジオ局の番組が役立った。	岩手県内陸部	50 代	男性
ツイッター　地元の情報を的確に得ることが出来た。	福島県内陸部	20 代	男性
ツイッターで地元の情報を得た	福島県内陸部	20 代	女性
テレビからリアルタイムに地震の情報を得ました。NHK を中心で、地元の情報（原発）が得られる番組をつけていた。親戚、家族との連絡はメールが唯一の通信手段だったが、メールもつながりにくい状況があった。	福島県内陸部	40 代	女性
テレビが一番情報が早かったし、映像で見ることができたので、状況がよくわかった。原発関連の情報はテレビにかじりついて見ていた。テロップが出ていたので、とても役に立った。携帯電話は電話もメールも通じず、直後は役に立たなった。ワンセグはよかったが、出先でバッテリーがなくなるのが怖くてあまり使えなかった。ラジオは地元の情報が伝わってきたので、行動するのにはとても役に立った。ネットのメールはつながったので、使えた。固定電話は当日はつながらなかったが、次の日につながったので、安否確認ができてよかった。	福島県内陸部	50 代	女性
テレビが映らなく、地元の状況が分かってきた。	岩手県内陸部	20 代	男性
テレビが役だった。映像もある情報が得られたから。ただし、全国放送であったため、地元の情報は得られなかった。その時は FM を聞いていた。	福島県内陸部	40 代	男性
ラジオ！が役立ちました。番組はなかったような、実況中継でした。24時間休みなく情報を流してもらえたので助かりました。いつものパーソナリティさんの聞き覚えのある声。安心感。励まされました。ついでに、映像がなかった分、恐怖が半減しました。	岩手県内陸部	20 代	女性
ラジオ(am)は、細かく報道してくれた。ネットは繋がりにくく、電池のこともありあまり使えなかった。	岩手県内陸部	20 代	男性
ラジオ（FM)での NHK のテレビ音声受信。	宮城県内陸部	50 代	女性
ラジオ（FM は中継基地がやられたみたいで聞けなくて AM を聞いていた）テレビ（そちこち見ました）	福島県内陸部	30 代	男性
ラジオ（IBC）情報	宮城県沿岸部	50 代	女性
ラジオ（NHK）は地震の概要（全体像の把握、地震の規模、マグニチュードなど）に役立った。ラジオ（地元発信、IBC ラジオ）は地元の状況がどうなのかを放送してくれたので、たとえば県内での死傷者の有無、津波被害の大きさについて最初に知ることができたのは地元ラジオからだった。近隣住民からの口コミで、市街地がすっかり停電し信号も動いておらず交通渋滞が起きていることを知った。おかげで、家族の職場まで赴こうとしていたのを止めるという判断ができ、自宅で帰りを待つことに。結果として、すれ違いを防ぐことができた。	岩手県内陸部	30 代	女性
ラジオ（カーステレオ）の震災情報	宮城県沿岸部	40 代	男性
ラジオ（ラジオ福島）	福島県内陸部	30 代	女性
ラジオ（手回し充電型）のローカル番組による、地方の災害の様子、食料品店の開店の情報、ライフラインの復旧状況、原発の様子	宮城県内陸部	40 代	女性
ラジオ（電池式）。停電の為に仕えたものはラジオのみで、ローカル局の災害特番	岩手県内陸部	40 代	女性
ラジオ（東北放送）	宮城県内陸部	40 代	女性
ラジオ（東北放送）は（想像を超えていて誤報だとしか思わなかったが）津波がくること、他のところで津波が到達したこと津波の大きさを伝えていてくれた。	宮城県沿岸部	30 代	女性
ラジオ（東北放送、NHK）での津波情報。	宮城県沿岸部	50 代	男性
ラジオ（番組名は分からない）	宮城県沿岸部	40 代	女性
ラジオ、FMいわぬま	宮城県沿岸部	40 代	女性
ラジオ、IBJ ラジオ緊急地震速報	岩手県内陸部	50 代	女性
ラジオ、ワンセグ携帯	宮城県内陸部	50 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
ラジオ、ワンセグ放送（ともにNHK）	宮城県内陸部	20 代	男性
ラジオ、携帯メール	宮城県内陸部	40 代	男性
ラジオ、携帯電話のワンセグ	宮城県内陸部	50 代	男性
ラジオ、災害放送、サイレン	岩手県沿岸部	20 代	男性
ラジオ、市の掲示板	岩手県内陸部	30 代	男性
ラジオ、新聞が電気が普及するまでの情報源	宮城県沿岸部	50 代	女性
ラジオ、地震情報番組	宮城県沿岸部	40 代	男性
ラジオ、電池と手回し式のものが良かった。	宮城県内陸部	40 代	女性
ラジオ、東北放送。地元の情報が多く、迅速。緊急時は自分の近くの情報がとにかく必要	宮城県内陸部	40 代	男性
ラジオ、番組名などは覚えていないです	宮城県内陸部	10 代	女性
ラジオ。FM 福島。どういう行動をとるべきか繰り返していた。細かい情報はわからないし、理解する余裕もなかったので、あの冷静さに少し救われた気がした。	福島県内陸部	20 代	女性
ラジオ。それ以外のものは何も使えなかった。	宮城県内陸部	30 代	女性
ラジオ。テレビ、インターネットや、充電式の機器は停電によって使用不能に陥ったため、乾電池で作動するラジオが唯一の情報源となった。停電はデジタル時代を嘲笑することを実感した。	宮城県内陸部	40 代	男性
ラジオ。ニュース。被害の大きさが、不明だった。とてつもなく大きいのを聞いてびっくりした。停電で、テレビは見れない。携帯もバッテリーがなくなって終わった。	宮城県内陸部	40 代	男性
ラジオ。よくわかない。	岩手県内陸部	10 代	男性
ラジオ。ラジオ福島、エフエムポコ、NHK ラジオ第一。FM 福島。停電のため、テレビが見れず、ラジオの災害情報だけが頼りでした。	福島県内陸部	40 代	女性
ラジオ。携帯のワンセグ。停電のためそれしか情報源がなかった。	宮城県沿岸部	30 代	女性
ワンセグでニュースをみれたくらいでした	宮城県内陸部	10 代	女性
ワンセグでニュースを見て世の中の状況が何となく分かった。	岩手県沿岸部	10 代	女性
ワンセグでフジテレビのニュース：地震がどのぐらいの規模だったのか、他はどのような状況になっているのかなど情報が入ってきたこと。車のラジオ：次々に起こる地震の情報。今自分達がおかれている状況。 周りの情報。	岩手県内陸部	30 代	女性
ワンセグで映像で情報を知ることができた	岩手県内陸部	30 代	男性
ワンセグで見たニュース番組（でもすぐに電池が切れてしまった）	宮城県内陸部	20 代	女性
ワンセグで実際の被害状況を見ることができ、被害を実感した	宮城県内陸部	40 代	女性
ワンセグで美外の大きさがわかった	宮城県沿岸部	10 代	女性
ワンセグで臨時ニュースで	宮城県沿岸部	50 代	男性
ワンセグとラジオ。でも津波と都心の情報ばかりで地元の情報はきわめて少なかった。	岩手県内陸部	40 代	男性
ワンセグの NHK	岩手県内陸部	30 代	男性
ワンセグは自分の携帯では見られなかったので友人のを見せてもらっていたが、画像があるのとないのでは大きく違い、自分のいる地域の外がどれほど大惨事になっているかが分かった（たまたま自分のいた辺りは被害もなく、平穏だったので、逆に被害の全体像が分からなかった）	宮城県内陸部	10 代	女性
ワンセグ視聴で状況確認した	岩手県内陸部	30 代	女性
一週間以上停電していて、車の電源しか使えなかったため、カーナビのワンセグでニュースを見た。	宮城県内陸部	30 代	男性
一緒に非難した人の携帯・ワンセグ。情報から孤立していたので。帰宅してからの乾電池・ラジオ。停電で情報が無い。	宮城県内陸部	50 代	男性
家族の安否確認には携帯電話が役立った（通話もメールもなかなかつながらなかったが）震度や被害状況は、一緒にいた友人のワンセグや自分の携帯で YAHOO の情報から知った。	岩手県内陸部	40 代	女性
乾電池で動作するワンセグ（お風呂テレビ）があったので、近隣の県の状況確認ができ、食料等、被害が少ない地区に買い出しに行けた	宮城県内陸部	30 代	男性
関東に住む兄弟からのメールのみ、携帯のワンセグは携帯の充電池の充電が出来ず、とても貴重になったため残量を気にして使えなかった東京で発信されている地震や津波の情報をメールを通じて、初めて知りました	岩手県内陸部	40 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
岩手の IBC ラジオが一番役に立ったし、たくさんの情報を聞くことができた。停電だったので、テレビが見れなかったし、ワンセグも、バッテリー節約のため、みられなかった。	岩手県内陸部	30 代	女性
宮城県沖地震に備えて市からの防災ラジオをすぐつけてこの地震が宮城県沖だったのか確認しようと地元の防災ラジオをつけましたか情報が得られなかったので NHKFM にあわせて確認したところ宮城県沖地震ではないと知りまた巨大地震がくるのだとがっかりしました。テレビは2週間停電だったので番組は見ていません。ワンセグも2日目には充電切れで情報は地元ラジオと NHKFM のニュースだけでした。	宮城県内陸部	40 代	女性

■発生直後：不満だった情報源、サービス

「携帯電話」が不通であったことへの不満が多い。

「ラジオ」は唯一使用可能な情報ツールであった一方で、音声のみの情報には限界があり、テレビが視聴可能になって初めて状況を知ることへの不満も多かったようだ。

資料 2.9.2　発生直後に不満だった情報源、サービス[自由回答]

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
携帯電話　通話できず（メールが何回かできてとりあえず安否確認には役だった）	宮城県内陸部	40 代	男性
携帯電話（au）が全くつながらなくなった、ネット回線がつながらなくなった	宮城県沿岸部	30 代	女性
携帯電話（NTT ドコモ）：電波規制が行われ、まったく役に立たなかった。ワンセグも山間の町なので上手く受信できずに非常に困った。ラジオ（FM 系）：安否確認の情報があまりにも多く、ほかの情報が得られなかった。震災用バンドを増設するなど対応を行ってほしかった。	福島県内陸部	20 代	男性
携帯電話（ウィルコム）が全然役に立たなかった。	宮城県沿岸部	40 代	男性
携帯電話（ソフトバンク）全く通話できなかったテレビ　停電したので見れなかった	岩手県沿岸部	20 代	女性
携帯電話（ドコモ）　遊びで使うためではない状況なのに、全くつながらない。しかし、ソフトバンクは何度かトライは必要ですが、通話可能でした。そんな中でメールだけは一度では送信できないけれど、時間差で送受信できた	福島県内陸部	50 代	女性
携帯電話(ドコモ/フォーマ)は全くといっていいほど繋がらなかった。	福島県内陸部	10 代	男性
携帯電話（電池が切れてしまったので）あとは停電だったので、テレビもまったく見れなくなってしまったこと。	宮城県内陸部	20 代	女性
携帯電話、NTTドコモ使用しているが、加入者が多いせいか4日間不通だった。固定電話、NTT東日本の光電話使用しているが、日数は忘れたが不通だった。黒電話や公衆電話は通じていたので、光回線は災害に弱いのかなと思った。	福島県内陸部	40 代	男性
携帯電話、インターネット、テレビ、電話など通信機器はすべて3日以降からしか繋がらず、酷すぎたのはインターネット。携帯は5日後、パソコンは2週間使えず。また安否情報は全くアクセスできなかった。	宮城県内陸部	50 代	女性
携帯電話、インターネットが利用できなかった。	宮城県内陸部	10 代	女性
携帯電話、インターネットは電源が切れる震災の後1日二日で繋がらなくなったもっと非常用電源の確保をするべきです	岩手県内陸部	50 代	男性
携帯電話、テレビはぜんぜん使い物にならなかった	岩手県内陸部	40 代	男性
携帯電話、ネットワークが寸断されたためインターネットへの接続が出来なかったパソコン、電源喪失及びインターネット接続が出来なかったため情報を獲ることが出来なかった固定電話、通話が出来なかったためインターネットや親戚や友人の安否が確認できなかった	福島県沿岸部	20 代	男性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
携帯電話、パソコン、テレビ（停電時）	岩手県内陸部	40 代	男性
携帯電話、メール、避難情報伝言板　地震直後はメールが使えたが、しばらくしてダメになり、伝言板にアクセスすらできなかった。該当地域の通信をしぼらないで、遠方からの通信をシャットアウトして欲しかった。2、3日してからも遠方の遠い知人からの電話は通じる事があったが、近くの両親などとの連絡がつかなかった。	宮城県内陸部	30 代	男性
携帯電話、固定電話、PHS すべて不通となり、家族や知人の安否確認がまったく出来なかった。	宮城県沿岸部	50 代	女性
携帯電話、固定電話、パソコンが利用できなかった。新聞は約3週間～4週間ぐらい配達されなくて、情報源はテレビとラジオしかなくすごく大変でした。	福島県沿岸部	50 代	女性
携帯電話、固定電話が使えず、家族の安否を確認できなかった。	宮城県沿岸部	50 代	男性
携帯電話、固定電話が全く通じず、実家と連絡をとるのが大変でした。	福島県内陸部	30 代	女性
携帯電話、固定電話が全く通じず、実家や親戚の安否が確認できず大変困った。	福島県内陸部	40 代	女性
携帯電話、電話が全くつながらなかったし、メールも全く送受信できなかった。	岩手県内陸部	10 代	女性
携帯電話。au の携帯を使っていたが全然繋がらなかった。	福島県沿岸部	30 代	男性
携帯電話。sofybank は時々つながったが、au が全く使えなかった。	福島県沿岸部	40 代	男性
携帯電話。いざという時に使おうとしてもなかなかつながらなかった。	岩手県内陸部	20 代	女性
携帯電話。もっと充電ができるような機器が発売されることを望む。また、販売するときに充電器をセットにして売るなどの工夫があればと思う。	岩手県内陸部	20 代	女性
携帯電話。震災の時は全く役にたたない。	福島県内陸部	40 代	男性
携帯電話。地震直後安否確認をしようとしたが、電話もメールもできず不安な状態が続いた。震災時のサポートをもっと徹底するべきだったと思う。	福島県内陸部	10 代	女性
携帯電話。通話ができないことと伝言ダイヤルも地震直後にかけたのに全くつながらず役に立たなかった。	宮城県内陸部	40 代	女性
携帯電話。通話どころかメールも通じにくかった。通話はかなりつながらず役に立たなかった。	宮城県内陸部	20 代	女性
携帯電話。通話はもとより、メールもほとんど使えなかった。（何度か繰り返す事により1通だけ送信出来たが、その後は、全く送信できなかった。）	宮城県内陸部	50 代	男性
携帯電話。通話やメール。電波はたたず誰とも連絡が取れなかった。スマートフォンのため充電もすぐになくなるので、なにも役に立たなかった。	福島県内陸部	20 代	女性
携帯電話。停電が続いてアンテナのバッテリーも切れたのか、停電 2 日後には、アンテナが近くにも関わらず、圏外になった。	岩手県内陸部	40 代	女性
携帯電話。電池がなくなれば使えないし、そもそも通信そのものが復旧に時間がかかった。また家族内ではphsを利用。震災直後は携帯より通じたがその後普通。未だに不通の状態。それでも料金は通常通り請求され、通信の見通しも立たないのに、はっきりした返事もなく、解約してしまった。	岩手県沿岸部	30 代	女性
携帯電話：これほど役に立たない情報源はなかった	宮城県沿岸部	40 代	男性
携帯電話：メールや通話ができない人がいて、安否状況がわからなかった	宮城県内陸部	20 代	女性
携帯電話：直後から使用できず、家族とも連絡も取れず、携帯の意味がないとみんな嘆いていた。インターネットにも接続できなかった。テレビ：電気がないので見られなかった。パソコン：地震の影響で破損し、使用できなかった。	宮城県内陸部	20 代	女性
携帯電話が一切つながらず、メールも打てなかった。携帯会社によってつながりにくい、つながりやすい、と差があったのが納得いかない（同じ料金を払っているのに）。公衆電話の設置台数が減少しているのは非常時を考えると良くないことに思える。	宮城県沿岸部	40 代	女性
携帯電話が基地局がだめになり全く3日ほど使えなくメールもだめでした	福島県内陸部	30 代	女性
テレビ：まず必要な時につかないラジオ：ずーと生存確認の奴を流していて、重要な情報が流れない	宮城県内陸部	20 代	男性
テレビがみれなかったので具体的な情報がわからなかった。ラジオでは映像が無いので具体的にはわからなかった。	岩手県沿岸部	50 代	女性
テレビが見られなかったので、どのくらいひどい状況なのかわかるまでにかなりの時間(三日間)かかった。ラジオではよくわからなかった。	岩手県内陸部	30 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
テレビが見れなくて想像していた状況との違いに気がついたときは非常に驚きました。ラジオでは伝わり方に差がありますよね。	岩手県内陸部	50 代	女性
テレビはラジオのようにリスナーさんからの情報が乏しい為、いち早く状況を知ることができません。ラジオは地域と密着しているので、テレビももっとそれを考えた方がいいかと思います。	岩手県内陸部	50 代	男性
テレビは一切使えなかった。ラジオで、もっと津波の被害や、地元の情報が欲しかった	宮城県内陸部	10 代	女性
テレビは映らなかったので、それで不安が増した。ラジオでは(全体的に)「〇メートルの津波が来る」としきりに言っていたが、その規模がいまいち把握できなかった。難しいだろうけど、「〇〇市は〇〇まで到達する」というような放送であれば避難する人は増えたと思う。津波到達から夜にかけては、津波被害情報はしきりにやっていたが、交通情報やライフライン、医療情報はまったくやっておらず、電車やバスが動いているのかいないのかは実際に駅まで行かなければわからなくて困った。	宮城県内陸部	20 代	女性
どのくらいの被害、津波の情報があんまりラジオでは聞こえてこなかった。どのような行動を取れば良いのか。テレビなどは見れなかったのでテレビでどんどん情報を流しても被害にあった地域には全く伝わっていないとおもう。ワンセグが受信しない地域がまだまだたくさんある。	宮城県内陸部	10 代	女性
どのラジオでも同じような内容ばかりなので息苦しい。確かに明るい気分ではなかったし辛い状況だったが同じ内容のものを聞き続けるのも疲れる。	岩手県内陸部	20 代	女性
やはり、映像ニュースを見れなかったのが一番不安でした。ラジオでは大変なことが起こっているとは言っていても、自分の目で確かめられなかったので、原発問題をふくめて何も分からず、浦島太郎のような心境でした。さらに、家族全員の電話も圏外になったため、周りとメールでの連絡も取れずとても不便な思いもしました。携帯へ毎月使用料を払っている手前、きちんとした災害に強い電波の基地局を設備していただきたいです	宮城県内陸部	20 代	女性
ラジオ。ラジオしかないのに知りたい情報がほとんど得られなかった。	宮城県沿岸部	50 代	女性
ラジオ。放送局のせいではないが、大きな余震警報が間違いのものが多くて、その知らせの度にひやひやドキドキさせられた。	宮城県沿岸部	40 代	女性
ラジオ:FM 岩手？→地元(岩手)の情報が知りたいのに、東京の様子しか言わない時間帯があった。	岩手県内陸部	20 代	女性
ラジオ:音だけの媒体であるので、どんあ状況か伝わりにくかった。同じ内容を繰り返すだけで、周囲以外がどのような状況になっているのか、いまいち分からなかった。	岩手県沿岸部	20 代	男性
ラジオからの情報だと大きな災害だとなんとなくは分かったが全体像がなかなかつかめなかった。	福島県内陸部	40 代	女性
ラジオからはライフラインがどのような状態なのか分からなかったし、携帯電話はメールがしにくく安否確認がとれなかった。	宮城県内陸部	10 代	女性
ラジオが聞きたい情報があまりなかったのと、震災直後聞きたい情報よりも音楽が多くてかなり不満だった。元気になる音楽よりも情報が大事。	宮城県沿岸部	30 代	女性
ラジオしかないので、テレビなどの視覚の情報が得られにくかった。	宮城県内陸部	30 代	女性
ラジオしか使えなかったため、情報が錯綜し、同じことの繰り返しだったり、映像がないため、沿岸の被害に重いが至らなかった。	岩手県内陸部	40 代	女性
ラジオしか使えなかったので、ラジオの情報がすべて。なのに原発の様子が不十分。放射能の漏れ具合や風向きについても何もなかったのは不快。	宮城県内陸部	40 代	女性
ラジオしか情報元がなかったが、震災の津波情報ばかりで、原発のニュースは停電が復旧後(3/13 夜まで)全くラジオで聞かなかった。住んでいるところがヤバイところなので早く原発のニュースがあれば避難できた。	福島県内陸部	30 代	女性
ラジオしか情報源がなかった。地域の細かな情報がなかなか得られなかった点。	岩手県内陸部	50 代	男性
ラジオしか情報源がなかったので、耳で聞ける情報以外は期待できないので特にない	岩手県内陸部	40 代	女性
ラジオしか情報源が無いとき、音楽は要らなかった。「この曲を聞いて元気出してください」や応援メッセージなど、全く必要ない。そんなの後で聞くから、とにかく情報をくれという感じだった。	宮城県内陸部	20 代	女性
ラジオだから映像がないのでわからなかった。どことかではなくて、もう一度ラジオとしての役割を考えてほしいと思った、	岩手県内陸部	50 代	男性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
ラジオだけでは、他の地域ではどんな状態か十分には把握できなかった。	福島県内陸部	20 代	女性
ラジオだけで映像がなかったので、どういう状況なのかイメージできなかった。	宮城県内陸部	40 代	男性
ラジオだと、状況がよく分からなかった。津波があんなにひどかった事を知ったのは2日後くらいだった。	岩手県内陸部	40 代	女性
ラジオだと映像がないので被害の程度が分かりにくい。	宮城県内陸部	30 代	女性
原発が事故を起こしているという状況を知ったのは停電が解消された後だった。（既に三基とも爆発していた）自分で必要な情報を探したり選んだりできないので、テレビ番組はすべて不満だった、インターネット回線の復旧後はパソコンが最大の情報源であった。	岩手県内陸部	40 代	男性
固定電話は通じず，停電していたのでテレビも見られなかった。また，携帯電話はメールもほとんど使えなかった。パソコンも停電のため使えなかった。	宮城県内陸部	40 代	女性
光通信が停電で不通電話が繋がり難い	岩手県内陸部	50 代	男性
光電話とインターネットが停電で使えず非常に困った。携帯も通話規制でかろうじて SMS だけが時々つながった。	宮城県沿岸部	50 代	男性
今まで当たり前に使っていたテレビは当然、停電のため動かず、ラジオも電池の買い置きがなかったため使用できませんでした。なので、不満以前になにもしることができない状態でした。	岩手県内陸部	20 代	女性
持っている携帯電話はワンセグ対応なのだが電波の範囲外なので観れない。此度の様な大震災では直後に停電が予想されるため少なくとも数時間は情報の得られるワンセグ放送受信エリアを拡大してほしい。	宮城県内陸部	30 代	男性
自治体の一斉放送等がなく、停電だったためどのような状況にあるかもわからなかった。	岩手県内陸部	30 代	女性
自宅のテレビ、停電で使えなかった。	宮城県内陸部	40 代	女性
情報うんぬんの前に停電でどうすることもできなかった。テレビはもちろんパソコンも使えない状態。携帯も圏外になったりで、満足にサイトにアクセスすることもできなかった。	岩手県内陸部	30 代	女性
情報源としての不満より、停電が約5日間続き、情報源の不満をいっている余裕がなかた。	岩手県沿岸部	40 代	男性
親戚の安否の確認や自分の安否を知らせようと、「災害伝言ダイヤル」を利用しようとしたが停電で使えなかった。携帯用の「災害伝言板」もつながらなかった。	宮城県沿岸部	40 代	女性
全て。でも仕方ない。停電　携帯は繋がらない。後になって被害の大きさに驚く。	宮城県内陸部	50 代	女性
即停電で携帯の充電が切れたため殆ど情報を得ていない	岩手県内陸部	40 代	男性
断水。停電の情報が中々わからなかった。寒かったので外の案内が聞こえなかった。	岩手県内陸部	50 代	女性
地デジ・アナログは停電になると役に立たない。後から、関東方面では津波を中継していた事を知りショックだった。	岩手県沿岸部	30 代	男性
地元のコミュニティ FM。停電のせいで停波し、全く情報源として使えなかった。地元の FM 局。人手が足りないのか、一定時間地震に関する情報を伝えると音楽に切り替わり、こちらも情報源としては使いづらかった。携帯電話。通話制限が厳しく、家族や友人等と連絡がほとんど取れなかった。	岩手県内陸部	30 代	女性
地震と同時に停電になるので「あわてないでください」だの、その他の情報が入らないのでテレビはあまり役に立たないと感じた。近くがどうなっているのが、映像が入ってこないので、むしろ遠方の人の方がこっちの情報を把握していたと思う。	宮城県沿岸部	50 代	女性
地震後停電になった為、テレビ、パソコンなどの電気で動くものは使い物にならなかった。携帯のワンセグも充電できない為、バッテリーの消費が大きいので使用できなかった。	宮城県内陸部	40 代	女性
地震直後、停電になったため、テレビ、の情報が入らず不便でした。携帯電話もつながらず、安否確認ができず困りました。	岩手県内陸部	50 代	女性
地震直後から停電だったのでテレビがつかなくてカーナビのワンセグ見てたら津波情報しかやってなくて、震度、震源地等が知りたくてもわからなかった。	岩手県内陸部	20 代	女性
地震直後に停電になったことでラジオ以外は情報源が無くなった。テレビや携帯の基地局なども電源が途絶えたためなのか	岩手県沿岸部	50 代	男性
地震発生時から停電になっていたので、電気を使うテレビ、インターネット、固定電話が役に立たなかった。携帯電話もネットはちょっとだけ繋がったが通話は繋がらなかった。	宮城県内陸部	30 代	男性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
町内会で何のアナウンスもされなかった。避難所への誘導も無かった。市も広報車を出すなどして状況を教えて欲しかったが、何も無かった。停電だったのでテレビでの放送は何の役にも立たなかった。	宮城県沿岸部	20 代	女性
長期間の停電によって携帯ラジオ以外の情報源はなかった。ラジオの防災情報は役に立った。	岩手県沿岸部	50 代	男性
直後から停電でテレビからの情報が得られなかった。携帯もなかなかつながらなかった。	岩手県内陸部	40 代	女性
通常のテレビ。停電のため。携帯のメール、通話　混雑していて繋がらなかった。	岩手県内陸部	20 代	男性

■発生後 1 週間程度：役に立った情報源、サービス

「テレビ」が見られるようになり、地震や津波の被害状況を詳細に知ることができたことに対する発言が多い。また「新聞」が再開された地域では、より詳細な情報を得られることへの評価が高い。

資料 2.9.3 発生後 1 週間程度：役に立った情報源、サービス[自由回答]

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
小学校では、電気が通じてなかった時にも，発電機を借りてきたらしくテレビが見れた(たいてい夜の7時の NHK のニュースとかを見た)ラジオも廊下で夜休みなく流していた(どこの局だかわからなかった)新聞も廊下に積んであったりして、自由に読めた(岩手日報、など)	宮城県内陸部	50 代	女性
食料・水・ガソリンが無くなっていったが、どこにも開いている店はなく、お店の開店情報や給水の情報は近くに住んでいた両親や近所の方の連絡で知り駆け付けた。テレビはそのころ原発の情報ばかりで、リアルなガソリン開店情報は人づてにしか入ってこなかった。	宮城県沿岸部	40 代	女性
発生から4日後に電気が復旧したのでテレビを見ることができた。文字放送の地元の情報がとても役に立った。ラジオも、余震の緊急地震放送のために、一晩中つけておき、大変役に立った。また、近所の人から、買い物やガゾリン情報をもらって助かった。	福島県内陸部	50 代	女性
電気が復旧してからは、テレビは常につけていて番組よりも、テロップで流れている各放送局の生活情報を気にして見ていた。パソコンは一日に二度ほどおもにヤフーを閲覧していました。給水所の途中の交番の掲示板にも足を止めてチェックしていた。	宮城県内陸部	40 代	女性
携帯電話:新聞サイトの災害情報を見ることができた。テレビ:震災の被害状況の確認・文字放送で地元の情報を得ることができた。新聞:震災の影響で紙面が大幅に削減されていたが、テレビ・ラジオでは得られない詳細な情報を得ることができた。	岩手県沿岸部	30 代	女性
地震発生から 3 日間ほどは停電でラジオしか情報源がなかったが、24 時間情報を伝え続けてくれていたためとても助かった。電気復旧後はテレビが主な情報源であったが、画面の下に常にテロップが流れていたため、必要な情報が常に得られた	岩手県内陸部	50 代	女性
ラジオは地元の放送局(岩手放送)を聞いていました。安否情報やライフラインの復旧状況を放送してくれました。テレビでは文字放送が常時流れていて、子供が通っている学校からの連絡が流れてきて、登校日などを知ることが出来ました。	岩手県沿岸部	40 代	女性
震災当初はラジオのNHKのニュースなどが役立った。その後、電気が復旧しテレビが見れるようになり映像を伴った情報が入りとても役立った。震災数日後に消防署で衛星電話を使用することが出来たので親戚などに連絡することができた。	岩手県沿岸部	40 代	男性
発生直後からラジオは常にきいていたが、停電が解消されてからはテレビがだいぶ役立った。具体的な被害情報を知ることができた。避難者情報を文字でみることができた。市内の給水状況など地域に密着した情報を文字でみることができた。	岩手県内陸部	20 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
ようやく一週間たってからネットが通じるようになりましたのそれまでは3日後に復旧した電気のおかげでテレビが見ることができました。ただどこも同じような内容なのでどの番組がわかりやすかった役に立ったというものはありません。	岩手県内陸部	40 代	女性
ラジオとテレビの IBC 岩手放送の放送内容で、安否情報がとても役に立ちました。被災した親戚との連絡が取れない時、IBC 岩手放送で避難者名簿を読み上げてくれたおかげで親戚の生存確認ができました。とても感謝しておりますI。	岩手県内陸部	50 代	男性
やはりテレビは便利だった。ただ全国版のものは原発のものが多く、正直関係ない地域で被災したものにとっては、その地域に関する情報をもっと流してほしかった。また、あの原発に関する過度の報道で国民の不安をあおった気もする。	岩手県内陸部	20 代	女性
テレビ、ラジオでは、ライフラインの情報を知ることができた。インターネットではライフラインやスーパーの開店時間、交通情報を知ることができた。携帯電話では電話やメールで知人と連絡を取り合い情報を交換することができた。	岩手県内陸部	20 代	男性
テレビ番組全般。電力が復旧してからテレビを見られるようになったが、津波映像を見てぞっとした。ガソリン不足時は給油の可否が見られるサイトが少し役に立った。（寒い時期だったためガソリンよりも灯油情報がありがたかった）	岩手県内陸部	30 代	女性
ラジオ停電しているので、外部電源の必要な物は軒並みダメな中で情報を伝え続けられたこと。テレビ電力復旧後のライフライン情報は役に立った。インターネット電力復旧後、自治体の HP でライフラインの情報を得ることが出来た。	宮城県内陸部	20 代	男性
停電でテレビが観られなくて、携帯電話の充電も残りわずかとなったとき、職場が自家発電で電気を使えたため職場で過ごす時間がありました。その時はニコニコ動画がリアムタイムでテレビのニュース流していたので、助かりました。	岩手県内陸部	30 代	女性
テレビからはより正確な情報（目で見る情報）が役立った。ラジオは地元密着の情報だったので、不明者の情報や呼びかけ、また、災害状況などの「知りたい情報」の問いかけにダイレクトに答えが放送で流れたのでとても助かった。	岩手県内陸部	40 代	女性
発生日から次の週には電気が通りやっとテレビで情報が得られる様になり感動した。しかし、本当に生活する事に必死で番組名等は覚えていないパソコンで仙台市の災害用 HP にてやっているお店の情報等が掲載され役に立った。	宮城県内陸部	30 代	女性
震災後、3日後に青森市に避難していたため、住んでいた仙台市の状況は、テレビに常時表示されていた被災地の情報が役立った。仙台市の近所の方とのメールも行えていたので、携帯電話のメールでの情報交換は、役立った。	宮城県内陸部	40 代	男性
震災当日は停電で何も情報がなかったけど段々テレビがついていろいろ情報を得ることができたけど、肝心の震災当日の情報を得ることができなくてあせりました。新聞も来ませんでしたから、ラジヲが一番役に立ちました。	岩手県内陸部	50 代	女性
ラジオは停電時にも乾電池で動くので情報源として役に立った。発電機を父が借りてきてから夜だけテレビを観ることができ、津波の惨状を初めて見てとても衝撃を受けた。やはり映像での情報が一番伝わりやすいと思う。	宮城県内陸部	30 代	男性
ワンセグとラジオについては震災直後と変わらないが、テレビはワンセグよりも見やすく、被災地の状況を逐一伝えてくれ、また、テロップで交通状況やライフラインの状況なども細かく伝えてくれたのでよかった。	岩手県内陸部	20 代	男性
早急に上京する必要があったので、新幹線や飛行機（臨時便）の情報がテレビのテロップで流れないかとずっと探していました。臨時便が飛ぶとわかってからは、JALのHPをチェックしてチケットを取りました。	岩手県内陸部	40 代	女性
停電時はラジオしか聞けなかったので、生活情報等が聞けて役に立った。電力復旧後はテレビで映像を見られて役に立った。安否情報はインターネットの google のものが一番情報量が多くて役に立った。	福島県沿岸部	40 代	女性
インターネット：インフラの復旧具合や、食料やガソリンの情報が入手できた。不確かな情報もあったが、速く情報が手に入るのでとても重宝した。テレビのテロップで絶えず流れていた情報も役に立った。	宮城県内陸部	20 代	女性
数日間停電していたのでテレビは見られず、張り出してある新聞と買い出し行列の知らない人たちとの会話が全て。会話の方が「あの店には〇〇がある」とか「あまり並ばないで買える」とか役に立った。	宮城県内陸部	20 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
テレビがつくようんあってからは、ひたすらテレビをつけて被害状況やインフラ情報などをチェックしていました。あとはミクシイなどで、スーパーの営業状況など地域の情報をチェックしていました。	宮城県内陸部	20 代	女性
地震発生から 2 日後くらいに電力が復旧し、それ以後はラジオとテレビの両方から情報収集するようにしていた。私の居住地域から離れている沿岸部の状況を知るのには、テレビの映像が一番だった。	岩手県内陸部	20 代	男性
テレビ：やっと映像で、被害状況を見ることが出来た。twitter：真偽を見定める必要があったものの、テレビやラジオで出ない情報を得ることが出来たし、近隣の人との情報交換も出来た。	岩手県沿岸部	20 代	男性
地震発生から3日して電気がついたときは本当にうれしかった。すぐテレビをつけた。ずっと夜中もつけていた。被害の大きさを目の当たりにして信じられなかった。NHK の番組を主に見ていた。	宮城県内陸部	30 代	女性
ラジオは手回しで充電でき、人の声が聞こえるだけでもホッとするものがありました。新聞は しばらく届かなかったため、2日後に電気が通ったときには テレビの映像を見て驚愕しました。	岩手県内陸部	50 代	女性
電気が通じてからはテレビで直接的に情報を得ることができ、データ放送も活用して状況の把握や最新情報を得ることができた。また、携帯電話で両親と連絡を取り合うこともできてよかった。	岩手県内陸部	20 代	男性
ラジオ。テレビ、インターネットや、充電式の機器は停電によって使用不能に陥ったため、乾電池で作動するラジオが唯一の情報源となった。停電はデジタル時代を嘲笑することを実感した。	宮城県内陸部	40 代	男性
長期間の停電でテレビを使用出来ず、また電話も不通であった。AM 放送の災害情報番組を携帯ラジオで視聴。NHK よりも IBC 岩手放送の番組が、きめ細かい情報でたいへん役に立った。	岩手県沿岸部	50 代	男性
停電が治って、テレビを見ることが出来たが、やはりラジオより情報量が多くて良かった。インターネット、特にニコニコ動画や Ustream で地上波を代理放送していたのが良かった。	岩手県内陸部	20 代	男性
テレビでも生活情報などが表示される様になり、ライフライン復活のめどを知ったり、開いているお店の情報を得たりした。友人から携帯メールで商店等の情報を貰い買い物に出かけた。	宮城県内陸部	40 代	女性
ラジオの震災情報。震災直後の停電時に震災情報（被害状況、ライフライン）をつかむことができた。停電解消後はテレビ、携帯電話、インターネットの震災関連の情報が役に立った。	福島県内陸部	20 代	女性
この時期には特に灯油や食料品などの情報が欲しかったので、灯油関係の情報はしたらばの会津ちゃんねるから、食料品関係はテレビのテロップで流れる地域情報から入手していた。	福島県内陸部	50 代	女性
だんだんと落ち着いてきて、原発などにも気がいくようになり、とくにテレビのニュース番組で情報を得ていたように思います。このときもやはり、番組名などは記憶していません。	福島県沿岸部	20 代	女性
テレビはどこのチャンネルに合わせても、災害の大きさや目で見ることのできる情報を流していた。ラジオは、テレビよりきめ細かい情報を流していた（安否確認も行なっていた）。	岩手県内陸部	50 代	男性
一番はテレビのニュース番組です。先ほども書きましたが、福島県民にとっては原発事故がかなり気になりましたので、ニュースで放射線量を公表してもらったことは助かりました。	福島県内陸部	20 代	女性
テレビは、ずっとつけていた。余震がひどかったので震度を確かめていた。家に閉じこもっていたため、ラジオは用意しただけで聞かなかった。車で移動したときは聞いていた。	福島県沿岸部	40 代	女性
地震発生の翌日、停電が復旧してテレビが見れるようになりだいぶ情報が収集できた。全て震災関連の番組だったのでチャンネルを変えながら知りたい内容のところを見ていた。	岩手県内陸部	30 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
ずっと電気がとまったままだったし、パソコンも光なのでずっとだめでしたので、ケータイも充電できずテレビも見れず、ラジオのみ AMNHK と AM 東北放送が、役立った。	宮城県内陸部	30 代	女性
とにかく見ることができたのでテレビが役立ったと思います。どの番組も同じだったので特に覚えているものはありません。池上先生の番組は良かったのですが長過ぎました。	福島県内陸部	40 代	女性
震災から3日目に電気が復旧したのでテレビの報道を食い入るように見ていましたが、番組名までは覚えていません。東電の福島の原発事故がすごく気になって見ていました。	岩手県内陸部	40 代	女性
先と同じでテレビです。震災直後多くのスーパーが営業停止していて、食品購入がままならず、いつどこのスーパーが開店するのかという情報のテロップには助けられました。	福島県沿岸部	20 代	男性
停電が終わり、やっとテレビが見られるようになり、被害状況などを知って愕然としました。ゴミ出しの情報や、営業している店舗が字幕が出てきて分かり、役に立ちました。	福島県内陸部	30 代	女性
テレビ。地震に関する番組。番組名はわからない。各 TV 局をかわりばんこに見た。テロップで給水の情報やライフライン、避難所の情報などが流れていたのが役に立った。	宮城県沿岸部	40 代	女性
地元のラジオ局（ラジオ福島）だったと思うのですが、開いているお店や給水場所についてテレビでは伝えきれない細かい所まで教えてくれたので、とても役に立ちました。	福島県内陸部	30 代	女性
テレビ：日にちがたつにつれ、詳しい情報を目の当たりにすることになりました。ラジオ：音楽などが流れてきたことによって、余震の怖さから気持ちが救われました。	岩手県内陸部	30 代	女性
電気が 4 日目にやっと復旧してテレビが観れるようになったので、ず～っとNHKニュースを見続けた。新聞が届くようになり、初めて沿岸の壊滅状況をしる事になった	岩手県内陸部	40 代	女性
読売新聞が3日目から配達になり、さまざまなことを知った。3日後から電気が通じてテレビが映り津波のすさまじさは、ニュースなどの画像を見て、初めて分かった。	岩手県沿岸部	50 代	女性
ツィター、ミクシーからの情報で営業のガソリンスタンドの情報が入り、数時間待ちで入れることができた。テレビの字幕で、お店の営業の情報を得ることができた。	福島県沿岸部	30 代	男性
テレビが見られるようになって、テレビ岩手、IBCテレビ、めんこいテレビなどを見て状況を把握できたし、情報も得た！インターネットでも、情報の収集をした。	岩手県内陸部	50 代	女性
とにかくテレビとパソコン。映像を見て様々な情報を得た。知り合いは全員無事だったので、安否情報をパソコン等で得られるようにしたのはとても良かったと思う。	福島県内陸部	50 代	女性
ラジオでしか聞くことが出来なかった惨状が、テレビで見ることが出来て助かったが衝撃を受けた…。市内の惨状を、NHKの特番で初めて見て血の気が引きました。	岩手県沿岸部	30 代	女性
停電復旧後は、主にテレビのNHKニュースを見ていた。でも地震速報はニュースよりも、ヤフーのほうが早かったので、携帯からそちらを確認することが多かった。	岩手県内陸部	30 代	女性
テレビ。原発の状況を扱ったニュース。福島県いわき市に住んでいたので、特に原発の状況が気になりました。また、水道の復旧が遅れ給水所情報は助かりました。	福島県沿岸部	40 代	男性
地元のテレビ番組。震災の只中にありながら、3日間ラジオでしか情報がとれなかったので、津波の状況がわからないままで、テレビで見た瞬間、絶句しました。	岩手県内陸部	20 代	女性
地震 3 日目に電気が復旧したので、それからはテレビを主に情報源としていました。NHKが必要な情報を淡々と放送していて役に立っていたような気がします。	岩手県内陸部	20 代	女性
新聞：テレビでは大きなニュースしかやらないので、新聞の地元の交通機関・銀行やお店の営業状況・給水所・ゴミ出しの有無　等の記載が大変助かりました。	福島県内陸部	40 代	女性
停電が解消されテレビが見られる様になってからは、テレビから殆どの情報を得ていました。意外に地元の「福島テレビ」が地元密着で分かりやすかったです。	福島県内陸部	50 代	女性
停電の解消により、テレビでいかに津波の被害がすごかったかを知った。被災地にいる自分たちより、他の地域の人たちのほうが情報をもっていると思った。	岩手県内陸部	20 代	女性
電気がくるまではラジオと新聞、電気がきてからはテレビが役立った。携帯電話が翌日からだいぶ使えるようになり、通話とメールが情報交換に役立った。	宮城県内陸部	40 代	女性
TBS の HP に災害用の情報ページがあって、食糧がどこで手に入るかが書いてあり、役に立った。またテレビのところにも流れていたので役にたった。	宮城県内陸部	10 代	女性
Ustream やニコニコ動画の NHK インターネット中継によってワンセグ機能のないスマートフォンでもテレビからの情報を仕入れることが出来た。	福島県内陸部	10 代	男性
何とか電気だけは大丈夫だったので、体育館にいる間はラジオで情報収集していました。家に帰ってきてからはテレビのいろいろな番組をみていました。	福島県沿岸部	30 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
停電が復旧してからは、テレビ（主に NHK）やパソコン上で自治体（仙台市）のサイトやヤフーやグーグルの震災情報を集めたサービスが役に立った。	宮城県内陸部	20 代	男性
ラジオの情報。とにかく必要なことがどんどん流れてきた。テレビのニュース。本番組以外に、スーパーとして文字で情報が流れているのも良かった。	宮城県沿岸部	20 代	女性
電気が使えたおかげでテレビからの情報が役立ちました。緊急速報という形でどこも対応していて、地域別の情報を早く知ることができたと思います。	福島県沿岸部	20 代	女性
電気が復旧してからはテレビの災害時の様子など当日見れなかった映像が見たかった。どのテレビ局も同じような情報だったので番組名は分からない。	宮城県沿岸部	30 代	女性
電気が復旧した後はテレビ、携帯電話、新聞、インターネットなど役に立ちました。知人の安否確認はインターネットの安否情報が役に立ちました。	岩手県内陸部	30 代	女性
ラジオすぐ、テレビは停電が直って少ししてから情報を得た。どの放送も地震に関することだけ放送していたので、具体的な番組名はわからない。	岩手県内陸部	50 代	男性
新聞が配達されるまでは、テレビのテロップで流れる情報を見ていた。番組自体はマンネリで、大げさにも感じたので情報のみでよいと感じた。	福島県内陸部	50 代	女性
停電がしていなかったため、テレビでの放送はすごく役に立ちました。その他の機能については、自身に余裕がなかったため、覚えていません。	福島県沿岸部	20 代	女性
電気がつかない期間はポータブルナビでテレビを見れたのが良かった。ラジオだけでは分からなかった沿岸地域の映像なども見ることができた。	岩手県内陸部	30 代	女性
災害のリアルタイムでの中継は今まで情報が何もなかったので衝撃を受けました。テレビはやはり一番です。目ざましテレビを見ていました。	岩手県内陸部	20 代	女性
主にテレビとラジオで地震被害のことを知ることができた。知人の安否情報は地元の自治体のホームページで調べることができて便利だった。	岩手県内陸部	30 代	男性
震災の翌日の早朝に新聞が配達されて感動した。涙出た。こんな大変な中、一生懸命に情報を提供してくれた新聞社に感謝。ざっくりとした情報であったが、どこで津波が起きたのか、被害の大きさなど、ラジオでしか情報が得られなかったので、紙面で情報を見ることが出来た。	宮城県内陸部	40 代	女性
新聞は毎日震災のことだけ載せてあったので、見逃すということもなくしっかり見れて良かった。こんなにありがたいと思ったのは初めてだった。ラジオは給水場所や避難場所など、今私たちに必要な身近な情報を伝えてくれたので役に立った。	宮城県沿岸部	10 代	女性
震災当日は停電で何も情報がなかったけど段々テレビがついていろいろ情報を得ることができたけど、肝心の震災当日の情報を得ることができなくてあせりました。新聞も来ませんでしたから、ラジヲが一番役に立ちました。	岩手県内陸部	50 代	女性
数日間停電していたのでテレビは見られず、張り出してある新聞と買い出し行列の知らない人たちとの会話が全て。会話の方が「あの店には〇〇がある」とか「あまり並ばないで買える」とか役に立った。	宮城県内陸部	20 代	女性
大きな流れを知るには、新聞とラジオが一番の情報源。町内の情報を知るには、行列に並んだ見知らぬ町民同士の会話や、ご近所の人たちのクチコミがとても役に立ちました。	宮城県沿岸部	50 代	女性
新聞:テレビでは大きなニュースしかやらないので、新聞の地元の交通機関・銀行やお店の営業状況・給水所・ゴミ出しの有無　等の記載が大変助かりました。	福島県内陸部	40 代	女性
新聞やラジオで世の中の状況や緊急地震速報を知ることができた。携帯のエリアメールも役に立った。mixi では安否情報などの情報交換ができた。	宮城県内陸部	30 代	女性
新聞が配達されるまでは、テレビのテロップで流れる情報を見ていた。番組自体はマンネリで、大げさにも感じたので情報のみでよいと感じた。	福島県内陸部	50 代	女性
新聞とテレビによって被害状況を写真や映像で見ることができた。電波が復旧してからは知り合いの人とメールで連絡を取り合うことができた	岩手県内陸部	20 代	男性
新聞は震災後すぐに配達されて被害状況など自分の身の回りの知りたいことを少ないながらも記載されていたので大変役に立った。	宮城県内陸部	30 代	女性
新聞は、震災の次の日からずっと配達されていたので、スーパーや入浴施設の案内が載っていて助かったのを覚えている。	福島県内陸部	50 代	女性
震災後一週間以上停電続いたのでほぼラジオと新聞しかなかった。車のワンセグはガソリンの都合上みるのを控えてた。	宮城県内陸部	30 代	男性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
地元の新聞(岩手日報)や地元のテレビ局は、地元密着の情報を放送したり、記載してくれて大変助かりました。	岩手県内陸部	30 代	女性
新聞、テレビ、インターネット:原発についての情報(それまでよく知らなかったので)	福島県沿岸部	40 代	女性
新聞が翌日から届いたのでたすかったし、生活情報についても載っていたので良かった。	宮城県内陸部	20 代	女性
新聞とラジオの情報で食糧の買い物にでかけた、テレビがついてからもラジオは使用した	宮城県沿岸部	50 代	女性
新聞文字で見ると情報が整理しやすいテレビ明日の水の日程等がわかって便利だった	宮城県内陸部	10 代	女性
新聞の生活情報欄お風呂が使えない人が多く、利用できる施設がわかりやすかった	宮城県沿岸部	20 代	男性
震災後に起こった福島第一原発の事故状況を知らせたニュース＞テレビ、新聞など	福島県内陸部	40 代	男性
新聞の被災者向けの情報。東北放送ラジオのガソリン灯油の購入場所の情報など	宮城県内陸部	50 代	女性
新聞は震災当日の夕刊から配達され写真付きの様々な情報を知ることができた	宮城県内陸部	50 代	女性
新聞(河北)の買い物情報、ライフラインの復旧見通しは非常に役立った。	宮城県内陸部	30 代	男性
新聞(福島民報)等の地域情報、道路等は、トラックの運転手からの情報、	福島県沿岸部	50 代	男性

■発生後 1 週間程度：不満だった情報源、ツール

「テレビ」は映像を見ることができるようになり、詳細な被害の状況が分かるようになったことを評価する一方で、同じ情報が繰り返されること、不安を煽るような報道姿勢、地域の細かな情報が得られないことへの不満などが多く見られる。

携帯電話は、この時期になっても繋がらないことへの不満が強い。

資料 2.9.4　発生後 1 週間程度、不満だった情報源、サービス[自由回答]

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
テレビのL字画面での情報は、情報としては役に立ちましたが、横に流れるテロップを一生懸命見ているといつのまにか縦が変わってしまっていて、結局何の情報だったのかわからない事がある。一度見逃すと次同じ情報が見れるまでだいぶ時間がかかる。縦が変わった時に色を変える等の変化が欲しかった。データ放送でいつでも見られるようにしてほしかった。口コミ情報も良かったのだが、「どこの店がやっていたよ」と情報が入った時にはすでにとんでもない大行列か売り切れで終了している。本当は開店予告情報が欲しかった。	宮城県内陸部	30 代	女性
被災直後の津波襲来の様子などもテレビで映像を見て知りたかったのだが、被災直後は停電でテレビが見られず、停電が復旧した頃には各テレビ局ともそういった映像はあまり流さなくなっていたので、映像としてどの程度の津波に襲われ、どの程度の被害なのかということが分からなかったのが不満だった。それからこれはあの状況を考えれば仕方のないことだが、自治体のホームページの安否情報もなかなか更新がままならないようで、なかなか知人の安否が確認できずに不満だった。	宮城県沿岸部	30 代	男性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
ラジオ:【NHK】震災情報→緊急時のためテレビとの同時放送だったようですが、慣れていないためか、被災者側の視聴者は唯一の情報手段としてラジオ(音声のみ)を使用せざるをえないのに、【映像が見えていることが前提で中継やコメントをしている事が多かった】事と、燃料や道路状況などの関係で取材が入りづらかったためか【情報の更新が遅く、また大きな津波や地震が来たのかと構えていると一番最初の揺れについての情報だったりした】ので便利なようで不便でした。	福島県内陸部	20 代	女性
携帯電話…電波が届かなくなり、電波が届くところを探して歩いた。どこに行けば電波が入るとかの情報が欲しかった。 市役所からの情報…どこに行けば必要な物資(水・食料・生活用品)が手に入るのか具体的な情報を手に入れることができず苦しかった。 ラジオ…地元の生活情報がもっと欲しかった。道路もどこが通れるのかどこが使えなくなってるのかもっと早く情報が欲しかった。 テレビ…停電していて見れないので生活情報を知らせたところで知ることができなかった。	宮城県沿岸部	30 代	女性
全国的なテレビのニュースは毎日朝から晩までやってはいたものの、津波の映像や、壊滅状態になったところの映像ばかりで、気分がよけいに落ち込んだ。被災して、一番必要な情報は、食料やガソリンなどの生活必需品なのに、被災した人の映像や津波の映像。原発の映像ばかりで、何も役に立つような情報はなかった。たしかに、最初の辺りは、そういう情報も知りたかったけど、あんなに朝から晩まで残酷な映像を流す必要はなかったと思う。	岩手県沿岸部	20 代	女性
テレビ→どの局も同じ情報、しかも原発問題が過剰に取り上げられて、被災地域での被害状況などはほんのわずかしか取り上げられていなかった。原発問題と同等に取り上げられることで初めて地震の被害の深刻さやそこにすむ住民の生活状況だったりライフラインが滞っている状況が全国に伝わるし、知ってほしかったと思う。むしろ、そこを知りたい人が多いのではないかとも思う。もう少し番組内容を他局との違いを出してほしい。	宮城県内陸部	20 代	男性
テレビ・パソコン・携帯が使えなかった私たちにとってラジオが大切な情報収集源だったのに、細かい地域での生活情報は放送してくれなくて困った。特に翌日からは原発中心になってしまい(原発は大切な情報だとおもうが)、電気・水・ガスがなかなか復旧せず、携帯の基地局もやられてしまった当時の私たちにとっては、食糧・水を入手できる場所・救急患者を受け入れてくれる病院などの情報の方が必要だった。	宮城県内陸部	20 代	女性
福島原発から40*□地点に住んでいる。原発の異常がわかってから、テレビの前から離れられず、何日も眠れず、とてつもない大きな不安と恐怖のなかにいた。今思うと、あの時のテレビ報道は、キャスターも、専門家といわれる人達も、コメンテーターといわれる人達も、「東京は大丈夫」などと、あくまで、東京を念頭においた話ばかり。近くに住む私たちにとって、不安と恐怖を煽るだけのものだった。	福島県沿岸部	30 代	男性
テレビのスーパーで流れる情報は朝から晩まで同じで更新されず、たとえば 18 日開店のスーパーの情報として 18 日の夜まで流れていてむかついた。毛布が必要だとニュースで流れていたのでうちで使っていないものを寄付しようとしたがどこにもっていけばいいのかまで放送されずどうーしろっていうんだよ！と日々むかついていた。	宮城県内陸部	50 代	女性
とりわけ原発事故が発覚してからのテレビ・新聞の報道・放送は、金太郎アメ状態になっており、どのチャンネル・新聞やそれらのネット版を見ても同じ情報が掲載されているだけであり、不安になった。政府が「情報一元化」や検閲まがいの行為を指導したとも(アメリカで)報じられていたので、情報の正確性が心配になった。	福島県内陸部	50 代	男性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
テレビ、パソコンは停電していたので使えませんでした。電気が復旧した後も、テレビで各局が独自で空からの映像などを流していましたが、関係者はみんなそうだと思うのですが、自分の見たい地域をチャンネルを回しながら探しました。どこの局が仙台とか、分けてくれていたら、欲しい情報を得やすかったと思います	岩手県内陸部	30 代	女性
同じような映像ばかりで、震災の甚大な被害を伝えることは大切だがテレビやラジオも CM さえも制限されて同じようなものばかり流れて、逆に気がめいった。テレビでいえば、同じ時間帯ならば、どこか 1 局位　悲惨なニュース映像ばかりでなくホッとするようなバラエティでもアニメでも流してほしいと思った	福島県沿岸部	20 代	女性
電気が復帰してからは、第一にガソリンや灯油の情報、次に、生活物資（食糧）の情報、そして、最後に安否情報が不満だった。テレビやネットを利用して情報を収集していたが、とにかく、食糧を調達をどうしたら良いかの問題だった。それから、親戚の安否を調べていたが、結局わからなかった。	岩手県内陸部	50 代	男性
テレビでは、直接被害にあった地域はそっちのけで、東京における放射能の被害予想ばかりを取り上げている印象だった。そういうことよりも、実際に原発のある地域ではどうすればいいのか、避難所の状況はどうなっているのか、そういう部分にもっとスポットを当てるべきでは？と思った。	岩手県内陸部	20 代	女性
テレビが少し不満があった。仕方の無い事とは分かっていたが、沿岸部の津波による被害状況や原発の情報は、さほど新しい情報が流れず同じ内容の繰り返しに思えたし、無理なのは分かっているが、住んでいる地域の営業している店舗情報など、暮らしに直結する身近な情報が欲しかった	岩手県内陸部	20 代	男性
テレビは、全国放送で被害の大きさを繰り返し放送しているだけで、今被災している私達に必要な情報が流されず、腹がたった。しばらくして、テレビの端に給水情報などの地域情報が字幕で流れたが、最初のうちは酷いものだった。テレビに出ている芸人もお笑いもしらじらしく感じた。	宮城県沿岸部	30 代	女性
テレビ。同じような映像の繰り返しで、もう少し、生活に役立つ情報を放送して欲しかった。開いているスーパーや、閉店時間、スーパーでの買える内容、（購入制限や、ペットボトルの水を売っているとかの細かい情報）など、教育テレビなどで、地元別に放送があればいいと思った。	宮城県沿岸部	30 代	女性
一番頼りになるであろうと思っていた携帯電話が、基地局の停電、バッテリーの消耗、アンテナの倒壊などで利用できず電話機のバッテリーの充電も停電により不可能になったのが想定外であった。テレビもデジタルはアンテナへの通電が必要であり停電になるとお手上げである。	岩手県内陸部	50 代	男性
停電が続いていたので、相変わらずテレビは見ることが出来ませんでした。車のワンセグをたまに見ていましたが、ガソリンも消耗したくなかったので、少しだけにしました。ただ、あまり映像を見ると悲惨な状況にびっくりしてしまい、精神的に落ち着きませんでした。	岩手県内陸部	40 代	女性
テレビ　報道番組が被害の大きい石巻や気仙沼にばかり行って取材するので、その他の地域の情報が確認できず、不満でした。もっと色々な場所に行って映像を流してくれれば、少しでも映ればもしかしたら安否の確認ができない人を見つけることもできたと思います。	宮城県沿岸部	30 代	女性
テレビの内容がどこの局も同じ。行政は、全く駄目。特に、3 日目ごろから会社の復旧を最優先で進めていたが、行政≪市役所≫が突然訪問してきて、時間を無駄にすることが多かった。結果的に何も助けてもらうことは無かった。兎に角、邪魔だった！	岩手県内陸部	50 代	男性
テレビでは津波の被害のあったところで同じところばかり映していたがもっといろんなところを報道して欲しかった。ガソスタが始まるとテレビで言っていたがどこが始まるか詳しくは教えてくれなかった為、ガソスタを探している途中でガス欠した。	宮城県内陸部	30 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
ラジオ。地域の詳しい情報が得られなかった。今回は、沿岸部の被害が甚大だった為、内陸部の被害が分からなかった。防災無線は電源がなくなった為、使用できなくなった。テレビの電源がなかったため、映像による情報が得られずふべんだった。	宮城県内陸部	50 代	女性
携帯電話の通話が圏外表示になりできなくなった。テレビでは原子力発電所の事故が騒がれていたがいまどのように危険なのかといった情報がなく、また、全チャンネルで同じような放送が繰り返されどれを見ても同じ情報しかなかった。	福島県沿岸部	20 代	男性
テレビでは、津波の映像を繰り返し報道するばかりで、インフラがどうなっているか、内陸部がどのようになっているか、など全体的な地震に関する報道があまりされなかったため、情報を得る手段としてほとんど役に立たなかった点。	宮城県内陸部	40 代	女性
携帯電話　基地局の流失や停電の影響と通信回線のパンク役立たずテレビ、固定電話、パソコン電信柱がなぎ倒されている状況で復旧のめどが立たない。新聞　道路の寸断がれきの山で配達されない取りにも行けない上販売所も被災	岩手県沿岸部	50 代	男性
原発については、きちんとした情報がどこでも公開されておらず不安をあおるばかりだったと思う。またテレビの報道番組も、表面だけで特に役にたつような情報はなかった。L 字枠に出ていた文字情報はかなり役にたった。	宮城県内陸部	30 代	男性
テレビ。同じことしか報道しないので、今の状況がどうなっているのかわからなかった。特に原発が水素爆発した後、避難したほうがいいのか、避難するならどのルートを使えば県外へ逃げられるのかがわからなかった。	福島県沿岸部	30 代	女性
テレビ、ラジオ、パソコンなど電源から使う機器テレビが見られるようになってからは、首都圏のテレビ局の情報。ガソリンが不足しているのにヘリを無駄に飛ばし、上からの映像と不確かな情報が多すぎたと思う。	宮城県内陸部	50 代	女性
テレビ：何度も同じ映像を流すだけで、何がしたいのか分からなかった･･･単に危機感を煽ってるだけ･･･？救援物資や食料を購入できる場所、給油が出来る場所などを知らせてくれればよかったのに、と思う。	岩手県沿岸部	20 代	男性
テレビは全くだめでした。特に全国放送では原発は全く問題ありませんとどこのテレビ局をかけてもそれしか言わなかった。後になって爆発してメルトダウンしていたなどと言われてももうどうしようもありません。	福島県内陸部	20 代	男性
テレビが地震発生から数日経っても津波の映像を繰り返し報道していたのはあまり好ましくなかった。被災者側としてはそれよりもライフライン情報や復旧情報など、必要な情報をもっと多く報道してほしかった。	福島県内陸部	10 代	女性
テレビ＝中身ないラジオ＝中身ない公共放送＝役場とかからの連絡は一切ない。防災無線も一切ない。新聞＝中身ない津波が着ていたことは聞いたけど被害の状況は全く分かっていなかった。情報難民だった。	宮城県沿岸部	30 代	女性
固定電話はそろそろ通じてきたが、携帯電話はつながりにくかった。テレビは原発の話題ばかりだった。うちはもともとラジオや広報無線が聞こえない難聴地区。インターネットもまだつながっていなかった。	福島県内陸部	40 代	女性
テレビは地方の情報があまり得られなかった。情報に偏りがある。特に原発情報が多く報じられたし沿岸部の都市の情報も多かった。内陸部は確かに津波の被害などは無かったがもっと情報が必要だった。	宮城県内陸部	30 代	男性
状況を伝えるために仕方がないのかもしれないが、テレビは人を不安にさせるような映像ばかり、繰り返し流しすぎていた気がする。どのチャンネルも同じようなものばかりやっていて、気が滅入った。	宮城県沿岸部	10 代	女性
全体的な情報ももちろん必要でしたが、もっと小さなコミュニティで必要な情報まではテレビやラジオ、新聞ではカバーしきれないため、そういった細かな部分をフォローするようなものが欲しかった。	岩手県内陸部	30 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
特に原発については、はっきりいって情報が錯そうしていてテレビ等でいろいろ言われても、不安や恐怖がさきだっていて何を信じていいのかわからない出来事だった。不満とか考える余裕がなかった。	福島県内陸部	50 代	女性
新聞・テレビ・ラジオは情報が古い。テレビは全般に衝撃的な映像が多く、子供のいる家では情報源として利用しにくかった。性能の低い携帯電話だったせいか、安否確認以外での利用は厳しかった。	宮城県内陸部	40 代	女性
停電が直り、テレビが利用できるようになっても、ほとんどの番組が震災の被害の甚大さを煽り、人々を不安にさせるような内容ばかりで、地域の生活情報が少なかったのにはがっかりしました。	福島県内陸部	20 代	男性
テレビ、コミュニティ FM で新しい情報が入らず同じ内容を繰り返していたことテレビや県のラジオは情報が全国向けや都市部のことに集中していて、自分の地元の情報がほとんど無かったこと	宮城県沿岸部	30 代	女性
テレビに出てきて、有名な先生方が言っていたことは、国民を不安にさせないために言っていたのだなと今は思える。また、先生方によっては考え方や判断することが違っていたとも思える。	福島県内陸部	50 代	女性
テレビのどのチャンネルも同じ様な報道をしていたがそれぞれのテレビ局が担当を分担して効果的な報道や情報を流せれば、日本の報道機関　まだ捨てたもんじゃないと思えたかも知れない。	福島県内陸部	50 代	男性
電気が復旧してからは大きな不満はなかったが、テレビの報道番組で伝える情報が沿岸被災地すべての市町村を網羅するのに時間がかかり、両親の住む地元の情報が得にくかった。	岩手県内陸部	20 代	男性
電気が復旧した後はテレビが大活躍したが、原発の事故しか流さないため、地元で必要とされる情報という意味では新聞よりも劣っていた。特にガソリン事情がいつ回復するか。	宮城県内陸部	30 代	男性
テレビ/インターネット…1 週間停電が続いていたため使用不可。携帯電話…電波は徐々に復旧したが、依然停電が続いていたため、充電できず使用を控えざるを得なかった。	岩手県内陸部	30 代	男性
テレビからの情報が役に立った半面、どこも同じ内容を伝えていたのが不満でした。こういう事態なのだから各局が協力して情報を分担して放送するなどしてほしかったです。	福島県沿岸部	20 代	女性
テレビ。衝撃映像を競って流しているだけ。原発のニュースも不安だけ煽って、その実内容のない報道を繰り返し。せいぜい NHK が無難だった位。フジテレビは最低最悪。	宮城県内陸部	30 代	女性
テレビでの報道は衝撃的な映像ばかり同じ物が流れていて、詳しい詳細な情報が何一つなかった。スクープや涙を誘う映像ばかりを選んで流している様に見えて不快だった。	宮城県内陸部	40 代	女性
テレビは同じ内容を繰り返すばかりであまり役に立たなかった、また原発事故に関してはリスクを低く見積もり、正確な情報を提供しなかった事に関して憤りを感じている。	岩手県内陸部	20 代	男性
電気が使えなかったので、テレビ、ラジオが聞けない。携帯電話は通じなかった。 災害時には、携帯が利用できると思っていたのですが、携帯が通じない期間が長かった。	岩手県沿岸部	50 代	女性
テレビ。地方局はまだよかったが、全国放送では一切欲しい情報が手に入らず、キャスターも解説者も見当違いなことばかり言っていて見ていて非常に腹立たしく感じた。	宮城県内陸部	20 代	女性
テレビ:停電で使えない、全国規模で被災地で使える情報がない、同じこと繰り返しなど。携帯:すぐにバッテリー切れ、電話・メールはつながらない、情報が全国規模。	宮城県内陸部	20 代	男性
テレビでは何度も同じような津波のシーンをやっていて、もういいよ…と何度か思った。また、原発に関する情報が正しく報道されていなかったのが非常に不満！	福島県内陸部	30 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
ラジオでアナウンサーが一生懸命話していたが、想像を絶する状況は頭の中で理解できなかった。テレビで映像を見て初めてラジオで話していたことがわかってきた。	宮城県沿岸部	50 代	女性
新聞の全国紙はしばらく配達されなかった。地元の新聞は早々に配達が再開されていたそうだ。テレビ、インターネット、電話は停電が解消されるまで使えなかった。	宮城県内陸部	20 代	男性
震災直後の2日程は、大津波警報の為、沿岸部に近付けず、テレビやラジオに頼るしかなかったが、被災地域が広域だった為に、地元の情報を得ることは難しかった。	岩手県沿岸部	30 代	女性
テレビがその日にあったことを流さず何日か前のことを流したりするので混乱させられた。また同じ震度の地震があったのか！とか津波がまたくるのかとか・・・・	宮城県内陸部	30 代	女性
テレビ・ラジオ・新聞はもちろんのこと、インターネットなどでも各地の災害復旧情報が少なく、どの地域でどのインフラが復旧したのかわからず、困りました。	宮城県沿岸部	10 代	男性
テレビ・ラジオ放射能・原発に関する情報が少ない。また今から考えると、情報操作されていた、正しくない情報だった。そのせいで余計な被爆をしていまった。	宮城県内陸部	10 代	女性
テレビは震災情報ばかりで、津波の映像ばかり見せられると気持ちが落ち込んでしまった。仕方のないことだが、AC の CM ばかりでイライラすることもあった。	福島県内陸部	30 代	女性
携帯がつながらない、停電でテレビがつかない等、不便ではありましたが、状況が状況なので仕方がないと納得していたので、不満を抱くことはありませでした。	岩手県沿岸部	20 代	女性
電気が繋がってから、テレビをかけても同じ情報ばかりで不安ばかりが募りました。親兄弟への連絡がつかず、携帯も固定電話も繋がらない状態だったので・・・	岩手県内陸部	50 代	女性
新聞やテレビは情報がかなり錯綜していて、視聴者自身による情報の取捨選択が必要だった。それができずに混乱した方、とくに高齢者はおおいのではないか。	岩手県内陸部	20 代	男性
避難先で見たテレビ。専門家やキャスターがよく理解できない解説を興奮気味に何度も繰り返すのが役に立たないし不快だった。CMも全部同じでいらない。	宮城県内陸部	20 代	女性
テレビはどこも同じ情報で、この緊急時になにをしてるんだと思った。津波の映像ばかりながして、電波を使って被災者を助けようという意志がなかった。	岩手県内陸部	20 代	男性
テレビも NHK は原発ばかりで、地域情報がわからなかった。ローカル放送局の番組が一番わかりやすかった。また、データ放送も必要な情報が得られた。	宮城県内陸部	40 代	女性
テレビ。放送がどの局もほぼ同じで、津波などの被災状況を伝えるばかりでほしい情報は得られなかった。携帯電話の通話。ほとんどつながらなかった。	福島県内陸部	20 代	女性
テレビで生活情報を流していただいたのは助かりましたが、見たい情報をテレビで探すのが出てくるまで待たなければならなかったのは、不自由でした。	岩手県内陸部	50 代	女性
テレビのコマーシャルタイムがACのコマーシャルばかりで、それだったら災害情報を流せと腹立たしかったです。（一部の放送局はそうしていました）	福島県内陸部	40 代	男性
テレビ。どの番組も同じ都市部、同じ内容の情報ばかりだったので、各局が役割分担を話し合い地域別に分けてきめ細かに情報を発信して欲しかった。	福島県内陸部	50 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
テレビが観れるようになり情報は得れるようにはなったものの、どこのテレビ局を観ても似たような番組だったのでそこをもう少し考えてほしかった。	宮城県内陸部	40 代	女性
テレビ電気が復旧したときにはテレビのニュースは原発関連ばかりやっていたように思うから。欲しい情報（知人の安否など）が分からなかったから。	宮城県内陸部	20 代	女性
テレビでどの番組も同じことを伝えていたので、各局が協力して生活情報を伝える局、被害状況を伝える局など分担して放送すればよかったと思う。	宮城県内陸部	20 代	女性
テレビは全国的なものばかりだったのでずっと釘付けで見ていないと、福島の情報を見逃してしまったりと子供が居て忙しい家にはストレスでした	福島県内陸部	20 代	女性
テレビ:テロップで流れるのは良いが、見逃すことが多いので AC の CM を同じのを何回も流さず、掲示板形式のお知らせを入れてほしかった。	福島県内陸部	40 代	女性
テレビは全く役に立たない…内容が同じものだけ、あるいは地元のことが全く扱われないPCのインターネットは断線ししばらく復旧しなかった	福島県内陸部	20 代	男性
テレビ。放射能の危険や拡散予想が放送されない。放射線種がなにがどれだけ飛散しているか公表されない。セシウムばかり放送されている。	福島県内陸部	30 代	男性
固定電話は 5 日間くらい不通だった。停電も 4 日間くらい続いたのでパソコンもテレビも使えず，携帯電話も充電できないため使えなかった。	宮城県内陸部	40 代	女性
テレビでの震災の放送は役に立つのだが、すべてのチャンネルでそれしかやっていなかったので気が滅入る。他の番組もやってほしかった。	岩手県内陸部	20 代	男性
全てが足りなかったです。テレビを見れるようになっても、震災当日の話ではなく、一体何が起きて、町が壊れたのかがわからなかったです	岩手県内陸部	30 代	女性
テレビは繰り返し津波の悲劇的シーンだけを繰り返していたような気がします。もっと伝えければならない事があったのではと思います。	福島県内陸部	30 代	男性
テレビやパソコンは電気がない間はまったく使えないので、不満でした。交通機関の情報もなかなかえられず、身動きがとれなかった。	宮城県内陸部	50 代	女性
震災後数日で電気が復旧したので、テレビやパソコンは使えるようになったが、固定電話は電話線が切れたのか復旧したのは遅かった。	宮城県内陸部	20 代	女性
停電などが復旧しテレビでかなり情報を得ることができるようになったが、携帯はかなりの期間で使用できなかったため、不便だった。	福島県内陸部	20 代	女性
テレビでは同じ画面が多く、どこで何が起こっているかが理解出来なかった。ラジオも地名だけだったので地図を見ながら聞いた。	岩手県内陸部	50 代	女性
テレビの報道では、いわき市の被害状況が報道されず、被害の大きかったところがメインで、一番知りたい地元の報道が無かった。	福島県沿岸部	50 代	男性
テレビの放射能汚染に関する情報が満足できず、不安な日々でした。もっともこれは政府の対応が悪かったのが原因でしょうけど。	福島県内陸部	40 代	女性
テレビのL字情報は役に立ったが、見たい情報を見逃すと次が流れてくるまでに時間がかかりほしい情報がすぐに見れなかった点	宮城県沿岸部	30 代	女性
テレビは不安をあおりがちで不満。特に原発事故についてはコメンテーターが色々なことを言うのでなにが本当がいやになった。	福島県内陸部	40 代	女性
ラジオ:【NHK】震災情報→緊急時のためテレビとの同時放送だったようですが、慣れていないためか、被災者側の視聴者は唯一の情報手段としてラジオ(音声のみ)を使用せざるをえないのに、【映像が見えていることが前提で中継やコメントをしている事が多かった】事と、燃料や道路状況などの関係で取材が入りづらかったためか【情報の更新が遅く、また大きな津波や地震が来たのかと構えていると一番最初の揺れについての情報だったりした】ので便利なようで不便でした。	岩手県内陸部	20 代	女性
携帯電話…電波が届かなくなり、電波が届くところを探して歩いた。どこに行けば電波が入るとかの情報が欲しかった。 市役所からの情報…どこに行けば必要な物資（水・食料・生活用品）が手に入るのか具体的な情報を手に入れることができず苦しかった。 ラジオ…地元の生活情報がもっと欲しかった。道路もどこが通れるのかどこが使えなくなってるのかもっと早く情報が欲しかった。 テレビ…停電していて見れないので生活情報を知らせた	宮城県沿岸部	30 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
ところで知ることができなかった。			
同じような映像ばかりで、震災の甚大な被害を伝えることは大切だがテレビやラジオも CM さえも制限されて同じようなものばかり流れて、逆に気がめいった。テレビでいえば、同じ時間帯ならば、どこか 1 局位　悲惨なニュース映像ばかりでなくホッとするようなバラエティでもアニメでも流してほしいと思った	福島県沿岸部	20 代	女性
ラジオ。地域の詳しい情報が得られなかった。今回は、沿岸部の被害が甚大だった為、内陸部の被害が分からなかった。防災無線は電源がなくなった為、使用できなくなった。テレビの電源がなかったため、映像による情報が得られずふべんだった。	宮城県内陸部	50 代	女性
ラジオはガソリンスタンドの開店情報を、周辺が渋滞したり混乱するからとあえて情報を教えなかった。NHKの支社はいち早く避難し、新聞は紙不足のため薄っぺらい物を配達。根本的に政府の発表が信用できず、マスコミは役に立たなかった。	福島県沿岸部	40 代	男性
地震によりパソコンが故障し、ホームページから情報を得ることが出来なかった。ラジオでも、ボランティア等、官公庁からの情報の詳細はホームページを確認するよう案内されることがあるので、確認できず残念だった。	福島県内陸部	40 代	女性
固定電話はそろそろ通じてきたが、携帯電話はつながりにくかった。テレビは原発の話題ばかりだった。うちはもともとラジオや広報無線が聞こえない難聴地区。インターネットもまだつながっていなかった。	福島県内陸部	40 代	女性
全体的な情報ももちろん必要でしたが、もっと小さなコミュニティで必要な情報まではテレビやラジオ、新聞ではカバーしきれないため、そういった細かな部分をフォローするようなものが欲しかった。	岩手県内陸部	30 代	女性
新聞・テレビ・ラジオは情報が古い。テレビは全般に衝撃的な映像が多く、子供のいる家では情報源として利用しにくかった。性能の低い携帯電話だったせいか、安否確認以外での利用は厳しかった。	宮城県内陸部	40 代	女性
ラジオで身近な食料品を買うことができるところを流していて、すぐに買いに出かけたが、ガセネタで結局開いてなくて変えずに帰ってきた。貴重なガソリンの無駄使いになった。	宮城県内陸部	50 代	女性
ラジオでアナウンサーが一生懸命話していたが、想像を絶する状況は頭の中で理解できなかった。テレビで映像を見て初めてラジオで話していたことがわかってきた。	宮城県沿岸部	50 代	女性
震災直後の2日程は、大津波警報の為、沿岸部に近付けず、テレビやラジオに頼るしかなかったが、被災地域が広域だった為に、地元の情報を得ることは難しかった。	岩手県沿岸部	30 代	女性
電気と携帯電話がしばらく使えなかったので、リアルタイムな情報はラジオだけだったので、不安でした。固定電話は、局が津波で1ヶ月以上使えなかった。	宮城県沿岸部	50 代	男性
地震発生から　2日くらいは　停電のため　ラジオと　形態のワンセグでしか情報を　得る事が出来なくました　番組は　あまり　覚えてない	岩手県内陸部	50 代	男性
電気が停電しているので、情報源がラジオのみだったのが、不満というより不安だった。役所が機能しておらず、情報が手に入れにくかった。	宮城県沿岸部	40 代	男性
停電でラジオしか情報源がなかったのでラジオが聞けるだけありがたかったんですが、同じ内容の繰り返しが多く、少し不満でした。	岩手県内陸部	40 代	女性
ラジオ：今知りたい情報がタイムリーに知ることができずずっと聞いていないと聞き逃してしまうので不便さを感じていた。	宮城県内陸部	20 代	女性
ラジオが途中で東京のラジオに代わってしまい、地元の状況が分からなくなる時間帯ができてしまうこと。	岩手県沿岸部	20 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
携帯電話…電波が届かなくなり、電波が届くところを探して歩いた。どこに行けば電波が入るとかの情報が欲しかった。 市役所からの情報…どこに行けば必要な物資（水・食料・生活用品）が手に入るのか具体的な情報を手に入れることができず苦しかった。ラジオ…地元の生活情報がもっと欲しかった。道路もどこが通れるのかどこが使えなくなってるのかもっと早く情報が欲しかった。テレビ…停電していて見れないので生活情報を知らせたところで知ることができなかった。	宮城県沿岸部	30 代	女性
携帯電話…東京に出張していた主人との通話は、私からの発信は繋がりやすかったが、主人からの発信はほぼ繋がらなかった。auのCメール…数日前に送受信したメッセージが何度も繰り返し受信するなど、等差が極端に不安定だった。ひかり電話…最初のころは輻輳だったが、後に受話器を上げても発信音がしないという状態になってしまい、親せきとの連絡が取れなくなった	福島県内陸部	30 代	女性
携帯電話のワンセグはいつでもどこでも見られて便利だが、充電しなければならず、電池がなくなったときは連絡手段も無くなるため、不便だと思いました。地元の防災無線でアナウンスしてましたが、普段からスピーカーの向きのせいか、自宅でははっきり聞こえずあまり意味がありませんでした。	岩手県内陸部	30 代	女性
一番頼りになるであろうと思っていた携帯電話が、基地局の停電、バッテリーの消耗、アンテナの倒壊などで利用できず電話機のバッテリーの充電も停電により不可能になったのが想定外であった。テレビもデジタルはアンテナへの通電が必要であり停電になるとお手上げである。	岩手県内陸部	50 代	男性
携帯電話の通話が圏外表示になりできなくなった。テレビでは原子力発電所の事故が騒がれていたがいまどのように危険なのかといった情報がなく、また、全チャンネルで同じような放送が繰り返されどれを見ても同じ情報しかなかった。	宮城県内陸部	20 代	男性
携帯電話　基地局の流失や停電の影響と通信回線のパンク役立たずテレビ、固定電話、パソコン電信柱がなぎ倒されている状況で復旧のめどが立たない。新聞　道路の寸断がれきの山で配達されない取りにも行けない上販売所も被災	岩手県沿岸部	50 代	男性
固定電話はそろそろ通じてきたが、携帯電話はつながりにくかった。テレビは原発の話題ばかりだった。うちはもともとラジオや広報無線が聞こえない難聴地区。インターネットもまだつながっていなかった。	福島県内陸部	40 代	女性
新聞・テレビ・ラジオは情報が古い。テレビは全般に衝撃的な映像が多く、子供のいる家では情報源として利用しにくかった。性能の低い携帯電話だったせいか、安否確認以外での利用は厳しかった。	宮城県内陸部	40 代	女性
携帯電話は 1 週間経ってもつながらないことも多かった。緊急時にこそ役に立つはずの携帯電話が全く使えなかった。それでいてエーユーからはいつもと変わらない利用料の請求書が届いた。	福島県内陸部	30 代	男性
停電がいつまで続くかもわからず携帯電話も充電がなくなってしまうと使えない。また車で充電するにもガソリンがいつ買えるかもわからない。その中で正しい情報源はほとんど無かった。	岩手県内陸部	30 代	女性
携帯電話と固定電話。ソフトバンクの携帯電話はつながらなかった。固定電話も昔のように電話線さえつながっていれば通話できるタイプではなかったので、公衆電話を使った。	宮城県沿岸部	30 代	男性
テレビ/インターネット…1 週間停電が続いていたため使用不可。携帯電話…電波は徐々に復旧したが、依然停電が続いていたため、充電できず使用を控えざるを得なかった。	岩手県内陸部	30 代	男性
携帯電話は当日は使用できたが、翌日から基地局の電源が切れたようで不通になり、使えなかった。固定電話は使えたが、回線が混雑していたのかあまりつながらなかった。	岩手県内陸部	10 代	男性

■発生後 1 ヶ月程度：役に立った情報源、サービス

電気が復旧し、パソコンが使えるようなると、インターネットにアクセスし、自身が必要とする情報を能動的に得ている様子が見られるようになる。

ツイッターやミクシィなどの SNS は、地域の細かな情報やリアルタイムな情報を得られる点に評価が集まっている。

資料 2.9.5　発生後 1 ヶ月程度役に立った情報源、サービス［自由回答］

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
2ちゃんねる全般。地域情報に限らず、震災を受けて他県や東北以外の地域に住む人達の声をそのまま情報交換しているので大変役に立った。例えば原発の放射能の情報などは、テレビでも政府でも安全、安全とばかり言うが、実際の所は本当に安全なのかといった疑問を、専門知識、生活している自分たちの生の声、など様々な立場で議論していた。その中で自分の中で正しいと思うことを選び実行することが出来たのが良かった。	宮城県内陸部	20 代	女性
Google の震災関連特設ページ、大勢に認知されているサイトから安否確認ができる点や、Google アースのサービスで親戚や知人の家近所の様子を知れた。道路通交状況を確認できた twitter、県内の細かい情報を拾えた。（スーパーやガソリンスタンドなど）	宮城県沿岸部	20 代	女性
mixi や twitter はリアルタイムで情報のやり取りが出来るので非常に役に立った。	福島県内陸部	20 代	女性
NHKの情報量と客観性はこの時点でも圧倒的。インターネットの地域限定の掲示板は食料や燃料の調達に有効。ただし、不確実情報も多数。	福島県内陸部	40 代	男性
Twitter いろんな情報があったので。 ラジオのコミュニティ放送 地元の細かい情報が豊富にあった	岩手県沿岸部	20 代	女性
Twitter：フォローしている地元新聞社や NHK から信用できる情報を得られた・被災地の現状・ライフライン・放射能に関する注意・ボランティア団体の被災地での活動・現地の救援活動 mixi：・被災地の知人の安否報告新聞：義捐金の送り先や救援活動など	宮城県内陸部	10 代	女性
twitter・mixi・ニコニコ動画など、テレビよりも的確に状況を示している物が多かった	宮城県内陸部	20 代	男性
Twitter で、地元に残った友人などから現地の被災状況などを仕入れることが出来た。	福島県内陸部	10 代	男性
Twitter で交通機関の運行状況が知れた点。mixi などの SNS サービスで友達の安否が確かめられた点。	宮城県内陸部	10 代	男性
Twitter の「ゆれくるコール」を利用しており、どこよりも早く余震の震度やマグニチュードといった情報を入手することができた。	宮城県内陸部	10 代	男性
インターネット　Yohoo　地震情報・そのほかの震災復興情報知人からの情報　燃料・食料等の生活にかかる情報	岩手県沿岸部	40 代	男性
インターネット　とにかく　情報を集めたり　いろんな人（知らない人）と連絡取ったり　情報交換した	宮城県内陸部	30 代	女性
インターネット。テレビで見逃しても、ラジオで聞き逃しても、自分のタイミングで検索すればいいので。	岩手県内陸部	40 代	女性
インターネット。対象地域の情報がピンポイントで手に入る。地元の一般市民が記者になって配信していた。	福島県内陸部	30 代	男性
インターネットが一番役に立ちました。食料やガソリン情報、交通情報などを調べていました。徐々に携帯も繋がるようになったので、携帯のメールも役に立ちました。家族や友人に連絡できました。	福島県内陸部	30 代	女性
インターネットが相変わらず役に立つ。グーグルアースが被災後の写真に更新された為にとても役立った	宮城県内陸部	10 代	男性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
インターネットで、地域の放射能量や人体に及ぼす放射能の影響等、ポータルサイトからの検索が役に立った	福島県内陸部	50 代	男性
インターネットでの情報収集が主。震災当時と変わらずにツイッター上での情報交換等が一番役にたった。	福島県沿岸部	20 代	女性
インターネットテレビや新聞・ラジオは肝心な事を言わないので、インターネットから海外の情報を得た。	宮城県内陸部	10 代	女性
インターネットにて検索すれば、たくさんの情報が入手できた。役所の情報なども、専門用語ではなく、誰にでもわかりやすく解説しているサイトもあって、大変役に立った。	宮城県沿岸部	30 代	女性
インターネットにより県(市)のホームページを主体とした、友人・知人の安否確認や避難所に居る被災者名簿が一番であったが、更新頻度が少なく、時間の経過と共にいつの間にか忘れ去られた感じになった。	岩手県沿岸部	40 代	男性
インターネットによる被災状況の確認、自分以外の安否確認。地元のテレビ、ラジオによる被災情報の取得。原発についての政府発表は、はなから信じていなかった	岩手県内陸部	50 代	男性
インターネットの安否確認の掲示板サービスが役にたった。これで、何人かの知り合いの安否を確認できた。	宮城県沿岸部	20 代	男性
ガソリンが一番大変だったので、ツイッターや検索サイト等に急遽設けられた災害情報のページが参考になった。	福島県沿岸部	40 代	女性
ガソリンが極端に不足した時にツイッターでガソリンスタンドの情報が役立った。	福島県内陸部	50 代	男性
ガソリンや食料が並ばないと買えないので、ツイッターなどで情報が発信されていて助かりました。	宮城県沿岸部	40 代	女性
ガソリン情報などはツイッターが役に立った。書かれていたときはすでに遅しいう感じで実際にガソリンが入れられたわけではないが、周辺地域の復旧度合いが書き込みによってなんとなくわかったのがよかった。それから消息はパソコンと新聞社のホームページがあれこれ検索出来て良かった。	岩手県沿岸部	30 代	女性
ガソリン不足なので供給出来る先が随時ツイッターで流れたのは便利だった。	岩手県内陸部	40 代	女性
このあたりから政府による情報隠蔽が目立ってきたので、TVラジオ新聞は報道できない情報をツイッターなどで得ることができた。自分でもバシバシ発信した。	福島県内陸部	40 代	男性
このころになるとインフラが整いテレビのニュースで情報を得るのとインターネット等で情報を得る差がなくなってきた。やはり NHK のニュースが冷静且つ丁寧で役立った。	福島県内陸部	50 代	男性
ツイッター　ライフラインから店の営業情報などの生活に重要な情報が多かった。	宮城県内陸部	20 代	女性
ツイッター、mixi 同様、アメーバブログでもいろんな方のブログから情報を得ることができ役立った。	福島県内陸部	20 代	女性
ツイッターがガソリンの売り出しや食料品の売り出し情報を入手するのに役立った	宮城県内陸部	50 代	女性
ツイッターでガソリンが給油できるスタンドを調べてくれている人がいて役立った	福島県内陸部	20 代	女性
ツイッターでボランティアの募集を呼びかけている方がいたので、チェックしていました。テレビのテロップで出る地域情報を見て、近隣市町村の必要な物資などを確認していました。原発の情報が気になり始めたので、知人に聞いた個人のブログ、NHKの原発関連ニュースのホームページ、岩手県のホームページに記載される放射線量を確認していました。	岩手県内陸部	30 代	女性
ツイッターで地元の細かい情報が入手できた。たとえば、今日はどこで炊き出しをしている、とか、自衛隊のお風呂が何日から開始する、とか。	宮城県沿岸部	30 代	女性
ツイッターで道路情報、ガソリンなどの生活物資情報をとった。放射線の情報をグーグルで集めた。ガソリンは口コミ情報が正確で助かった。	福島県内陸部	30 代	男性
ツイッターのハッシュタグ「life_gas」「life_mizu」「save_fukushima」など。	福島県内陸部	20 代	女性
ツイッターは、ガソリンが不足し、その場に言って確認するのも大変なときに閲覧するとほぼ情報を得ることが出来た。	福島県内陸部	10 代	女性
ツイッターはガソリンなどガセネタもあったけど、役にたつ情報もあってたすかった。	宮城県内陸部	50 代	女性
ツイッターはスタンドの情報から原発関連のニュースなど色々教えてくれるので助かりました。	福島県内陸部	50 代	女性
ツイッターやミクシィのコミュニティでガソリン情報を見て、すぐいれららるところを素早く探すことが出来た。	宮城県内陸部	20 代	男性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
テレビ、ラジオのニュース、インターネットの情報；マスコミ、官庁のサイトにtwitter、新聞（地方紙）、近所のマスコミ	福島県沿岸部	50 代	男性
テレビ、ラジオのニュース、インターネットの情報；マスコミ、官庁のサイトにtwitter、新聞（地方紙）、近所のマスコミ	福島県沿岸部	50 代	男性
テレビ、携帯電話、固定電話、インターネットとほほんどが使えるようになっていたので助かりました。	宮城県内陸部	40 代	女性
テレビ・ラジオ…給水を行っている場所がわかって助かった。 新聞…商業施設の開店情報など生活情報が多くしることが出来てよかった。 インターネット…テレビ・ラジオで聞き逃したり見逃したりした情報を知ることができて良かった。地元から離れて避難していたので地元の市役所の情報等も知ることができて良かった。	宮城県沿岸部	30 代	女性
テレビ・ラジオのニュース、災害情報番組とインターネットの災害情報が情報が早くてたいへん役だった。	岩手県沿岸部	50 代	男性
テレビ・ラジオのニュース番組・被災者安否情報。インターネットの安否情報確認サイト（Google）	宮城県沿岸部	40 代	男性
テレビが主に情報源だった。あとはパソコンのインターネットで放射能の測定値を見たり、市のホームページで交通やインフラの情報をチェックしていた。テレビ番組は各局とも特に差を感じなかった。交通情報、原発、放射能や避難状況等々役に立った。	福島県内陸部	20 代	男性
テレビでの食料、燃料の情報、電車とバスの運行情報。インターネットでの大学の開講に関する情報。	岩手県内陸部	10 代	女性
テレビとインターネット。ライフラインの回復状況、各地の避難所の状況、を確認できた。番組名はわからない。	宮城県沿岸部	40 代	女性
テレビとインターネットです。一ヶ月ともなると余震と放射能、爪あとについて・・・など情報が絞られてきていました。そういった中で原子力についてあまりに無知であったことがわかりました。そういった面では原子力発電所についての情報番組、そして通勤も始まる頃という事もあって道路の被害状況などのニュースが焼くに立ちました。	福島県沿岸部	20 代	男性
テレビの情報はあまり役立っていなかった様な気がする。インターネットの方が知りたい情報が多かった。	宮城県内陸部	50 代	女性
テレビの文字放送は、地元の情報がわかりやすく役立った。ニュースも欠かさず見た。ラジオは、情報と、緊急地震速報が役に立った。新聞の情報も助かった。インターネットでの情報収集も、自治体のお知らせなど必要な時にすぐ調べることができ、よかったと思う。	福島県内陸部	50 代	女性
テレビは映像で見られるので、ラジオとは違って1度に沢山の情報を得られた。インターネットは、テレビでは放送されていない自分が住む地域の内容を得られるので役に立った。	宮城県内陸部	20 代	女性
テレビを見て被災地の被害状況を確認した。パソコンを用いてインターネットを利用し、新幹線の復旧状況を確認した。	岩手県内陸部	20 代	男性
ニコニコ動画や twitter などのたくさんの人々が提供する情報がとても役に立った。	福島県沿岸部	10 代	女性
ネットが問題なく使えたので、TV よりもネットを利用するようになりました。原発関連の情報を手に入れるためにツイッターのリアルタイム検索などを利用してました、TV では報道されない原子力保安院の会見を YouTube もしくは Ustream？で見た記憶があります。	福島県内陸部	30 代	男性
パソコンでのインターネットで、ヤフーなどで原発や放射線量の情報をあらゆる角度から検索することができたので役に立ちました。	福島県内陸部	30 代	女性
やはりTVとインターネットは役に立ちました。番組はニュース番組ばかり見てましたしインターネットでは一早く義捐金を出した有名人に勇気を貰いました。	岩手県内陸部	50 代	女性
やはりガソリン情報などが載っていた、ツイッターや mixi などが役立ちました。	福島県内陸部	20 代	女性
やはりテレビが情報を得る上で役に立ちましたテレビ画面のふちに震災情報ががながれていて、それも役に立ちましたあとは携帯電話が連絡を取る上で重要でした安否を確かめるのに、インターネットが役に立ちました	岩手県内陸部	30 代	女性
ユーストリームの動画（地震や津波の様子）。グーグルの地震や原発関連のサイトのまとめ、ツイッター（店の開店の情報、手に入る品物について、ガソリンを給油できる店と混雑（列）情報。	宮城県内陸部	40 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
ようやく固定電話やインターネットもつながるようになり、心配してくれた人達と連絡がつくようになった。地域のコミュニティーFMもでき、少しずつ地元の情報も得られやすくなった。	岩手県沿岸部	30 代	女性
ラジオ（ラジオ石巻、？）、19日からテレビ（番組名はわからない）、20日から固定電話とインターネット（ヤフー、ユーチューブ）、24日から新聞（河北新報）。	宮城県沿岸部	40 代	女性
ラジオのローカル放送。地元密着で必要な情報がこまめに流れるので、とても役に立った。地方新聞。上記同様、地元の情報が得られたから。インターネットのグーグルやヤフーの被災者情報。検索機能などがあったため調べやすかった。	福島県内陸部	20 代	女性
ラジオ福島の公式ツイッターで、環境放射線量測定値を毎日掲載してくれた事が、避難生活から戻る目安として使うことが出来てありがたかった。	福島県内陸部	20 代	男性
一ヶ月間は状況変わらず。インターネット経由で入手する様々なソースを自分なりに判断した。テレビは信用できない。	福島県沿岸部	30 代	男性
引き続き，テレビを通じて情報を入手した。インターネットも問題なく使えるようになったため，ネット上のポータルサイトも活用した。	岩手県内陸部	20 代	男性
営業しているガソリンスタンドを口コミで聞いてインターネットの地図で調べたり、インターネットの口コミで現況を調べた。	福島県内陸部	50 代	女性
岩手県公聴広報課 twitter 的確な情報提供とリンク先提示があった。但し、放射線数値測定結果には疑問が残る。	岩手県内陸部	40 代	男性
宮城県の HP のライフライン情報の中で銭湯の開店状況、ツイッターの東北放送が発信してくれたライフライン情報（特にスーパーやドラッグストアの開店状況）	宮城県沿岸部	50 代	女性
携帯電話の電話、メールで口コミ情報を知ることができた。インターネットで交通情報を知ることができた。	宮城県内陸部	20 代	男性
原発や震災関連の情報は TV(NHK)とインターネット(Google のニュース)で毎日チェックしていた。ガソリンスタンドやスーパーの営業情報を Twitter で検索し、役にたった。	福島県内陸部	30 代	女性
原発や震災関連の情報は TV(NHK)とインターネット(Google のニュース)で毎日チェックしていた。ガソリンスタンドやスーパーの営業情報を Twitter で検索し、役にたった。	福島県内陸部	30 代	女性
市のホームページで情報を発信していたので、毎日かかさずチェックしていた。ミクシー、ツイッターもよい。市の、ラジオの災害対策の放送局も開設され、情報を得る事ができた。	宮城県沿岸部	40 代	女性
市区町村や電気ガス水道会社ののHPでは、電気ガス水道の復旧状況やボランティアの受け入れ情報を知ることができて役に立った。テレビ、ラジオ、新聞からは震災の被害状況を詳しく知ることができた。携帯電話での通話やメールができない期間はSNSで安否確認をすることができて役に立った。ツイッターでは、営業しているガソリンスタンド情報や支援物資の受け入れ状況など地域に密着した情報を得ることができたし、リツイートで簡単に広めることができ役に立った。電話やメールで離れた友人と連絡が取れたことで精神面で役に立った。メーリングリストで安否確認、不明者の情報収集が効率的にできて役に立った。	宮城県内陸部	20 代	女性
自分の家はライフラインの復旧が早かったが、家族や友人の状況を知り、支援するためにインターネットでの自治体の HP を見た。	宮城県内陸部	30 代	女性
住んでいたのは津波の被害がなかったところなので、この頃には電気は使えた。なのでもっぱらテレビ。インターネット。	宮城県沿岸部	30 代	女性
常にネットに張り付いていたが、欲しい情報は大体ツイッターかググるかで獲得できた。	宮城県内陸部	10 代	女性
色々なテレビの番組を回して、欲しい情報を得た。特に mixi や Twitter はみじかな情報やお店のそのときの状況など即効性のある情報に役立った。	岩手県沿岸部	20 代	女性
新聞の写真がとても衝撃的で、でも正確に状況を伝えているように感じて、新聞が一番頼りになった。テレビもずっと見ていたが、緊急地震速報以外は、同じような情報ばかりだったので、新しい情報が知りたかった。スーパーやガソリンスタンドの営業情報は、娘の友人からのケータイメールや夫の職場の同僚の口コミが役立ちました。通りがかって見かけたという情報が、一番信用できたし使えた。	宮城県内陸部	50 代	女性
震災から 1 週間で携帯電話が使えるようになったので、いろいろな人から情報を得られるようになった。また震災から 17 日目で固定電話が使えるようになったので、パソコンを通してインターネットでも情報を得られるになった。	岩手県沿岸部	30 代	男性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
震災から1週間後、自宅に戻り、インターネットで生活情報を見ることができたので、凄く役立ちました。	福島県内陸部	30 代	女性
震災から一ヶ月以上経っても、通常放送を変更し二十四時間常に地域の情報を発信し続けてくれた地元FM局のラジオ福島には本当に感謝しています。またネットも復旧し、グーグルの検索でツイッターを見たり、ヤフーの知恵袋を見ることで多くの情報や人々の様子が分かりました。	福島県内陸部	20 代	男性
震災から少し経って分かってきた被害の状況、被災した人たちの生の声、メディアが取り上げていない地域での現状などがツイッターを通して知ることができた。	岩手県内陸部	20 代	女性
仙台の大学に通っているので、インターネットを通して再開状況や入学手続き等の変更について知ることができた。	宮城県内陸部	20 代	男性
前にも書いたとおり、住んでる地域の身近な情報を取得できた Twitter が役に立った	岩手県内陸部	20 代	男性
全てが正しい訳ではないが、twitter はリアルタイムで情報が得られ、とても助かった。一人一人が情報を発信しているので、細かい情報までわかり、ありがたかった。	岩手県沿岸部	20 代	女性
相変わらず2ちゃんねるとツイッターに書き込まれる近場の情報が有益だった。	宮城県内陸部	30 代	男性
地元の FM は1ヶ月間不安でしたので、身近なことがわかり便利でした。あと2ちゃんとかツイッターも	岩手県内陸部	30 代	男性
地震直後は見れなかった震災の映像や情報がやっとテレビやネットで見れるようになった。地元の情報ニュース番組や全国放送のニュース番組（zero）が役に立った。テレビの画面に出てくる給水情報なども役立った。スマートフォンも電気が使えるようになって充電できるようになってからは、メールや通話で友人などと安否確認できるようになって役立った。ワンセグ放送も見れるようなった。	宮城県内陸部	40 代	女性
電気が復活後はテレビやインターネット、電話などすべてのものが使用できるようになり、多くの情報を得られた。新聞も届くようになってからは役立った。	宮城県内陸部	50 代	男性
被災地の中でも津波の被害を受けなかったので電気が 4 日目に通ったことでテレビにより情報を得ることが出来た。NHK、民放ともチャンネルを切り替え必要な情報を得ていた。携帯電話は、移動基地局として車が来ていたがその近く以外は通話できず。通話の範囲の広さと対応のスピードで携帯会社ではドコモが早く、エーユーやソフトバンクから切り替えた人がたくさんいた。	岩手県沿岸部	50 代	男性
避難先でのインターネットでツイッターを見るとどこで何があるかリアルタイムで分かって便利だった。	宮城県内陸部	20 代	女性
民放の Web サイトや YouTube,twitter などで親類の安否確認を行った。	岩手県内陸部	10 代	男性
民放の放送局はライフラインの復旧の様子をテロップでずーと流していたので、それは役に立ちました。あとミヤテレのオーバンデスでは、インターネットで申し込むといつガスが復旧するのかを地区ごとに教えてくれるサービスがあると言っていたので即申し込みました。その日の夜には市からガスに関してのメールが配信されとてもわかりやすく助かりました。	宮城県内陸部	50 代	女性

■発生後 1 ヶ月程度：不満だった情報源、ツール

「テレビ」に対し、この頃になっても、地震や津波発生直後の映像ばかりを流し、生活に必要な情報が不足している点への指摘が多く見られる。

また「原子力発電所事故」に関する正確な情報が得られないことは福島県に限らず挙がっている。

「インターネット」「ツイッター」などについては、情報の錯綜、データ更新の遅さなどを指摘する声が聞かれ始めている。

資料 2.9.6　発生後 1 ヶ月程度、不満だった情報源、サービス[自由回答]

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
津波の映像を何度も何度も繰り返し流すので、気持ちが沈みました。しかたありませんが。それでも気になるのでテレビは観ていましたが、AC の CM ばかり流れていて、耳に残りいやでした。地震後すぐのバラエティ番組では「皆さんに頑張ってください」と冒頭にコメントしてました。タレントさんがそうやって声をかけてくれるのは見ていてとってもうれしかったです。ただ、最初のときだけで、時間が経つにつれテレビ番組がいつもどおりになると、バラエティ番組被災地に向けてメッセージを言うことがなくなったのは大変残念に思いました。1 ヵ月後の 4/11 にでも同じように被災地に向けてメッセージを流すバラエティ番組があってもよかったのではないかと思いました。	宮城県内陸部	30 代	女性
テレビ:【NHK、その他】震災情報→なかなか新しい情報に切り替わらないため、地震直後と津波の映像、原発事故直後が何度も流れ、「また何か起きたのか」と思って見ていると先ほどと同じ内容だったりが多く、便利なのか不便なのか。新聞:【全国紙】日本国内からは東北全域が壊滅状態と誤解されるような、世界からは日本全体が壊滅状態と誤解されるような一面の張り方をされたため、物資の流通が悪く買い物やそれに使用する燃料に不便しました。	宮城県沿岸部	20 代	女性
テレビ:被災地を面白おかしく描写することしかしていなかったライフラインや炊き出しなど被災地で今まさに必要な情報はほぼ見られなかった被災者を「可哀想」としか描写しなかったり、見るだけで精神的ダメージを与えられる津波映像を何度も繰り返し流したりと、不安を煽るだけの報道が目立った今回の震災が、震災であまり損害を受けなかった安全圏の人へ、お茶の間の娯楽を提供するためのものにされていた NHK は除く	福島県内陸部	10 代	女性
公共のツールでは、ガソリンスタンドやスーパーの営業情報がほとんど入らなかった。スーパーの営業情報がようやくテレビのテロップで流れるようになってからも、実際行ってみると、「営業」と出ていても、店舗前で在庫の乾物や瓶づめをほんの少し売ってるだけ、3 時間並んでも、魚の切り身 2 切れとドレッシング 1 瓶（野菜はない）のみ買えたとか、すぐ終了とか、情報が正確でなく大変だった。	宮城県内陸部	50 代	女性
原発問題で、市外へ自主避難した方がたくさんおり、風評被害により食料やガソリンが、入ってこなくなったため水不足になり、テレビの情報が不満だった。水道水が出ないのに、家に帰ったら、よく手を洗いうがいをし、体を洗うと一日中放送していた時期があったが、原発に近い地域は水道水が使えないのに水道水が出ない場合の対処については、全く説明がなかったのが、本当に不満だった。	岩手県沿岸部	40 代	女性
テレビ。原子力発電所の情報は知りたいけれど、簡略化して分かりやすく重要事項のみ報道してほしかった。 疲労と絶望感の中難しい用語ばかりで全く頭に入らず、よけいに落ち込みました。 ACのコマーシャルも同じものばっかりでうんざりしました。 当然バラエティなんて不謹慎で放送できないのでしょうが、私たちは笑いが欲しかった。本当にくだらないことで笑いたかった。	宮城県内陸部	30 代	女性
地震発生直後から一切の情報網が断たれ、唯一電波が入ったラジオも電池が切れてしまえば何の情報も入らないために被害状況も、道路状況も何も分からなかった。テレビも電話もネットもラジオも電気や電波がないと使えないので、電気がなくとも電波がなくとも何かしらの情報鵜を得られ、またそれを発信する機器が欲しいと思った	宮城県内陸部	30 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
テレビ、悲惨な被災状況など、同じような場面をどの放送局も延々放送している。全国放送なので仕方がないのかもしれないが、もっと地元に密着した内容の放送をして欲しかった。今欲しい情報はいっぱいあるのに、被害の大きい地域の映像や解説ばかりで、自宅で被災した人たちは、自分たちでなんとかしなくてはならなかった。	宮城県内陸部	50 代	女性
テレビ。情報番組全般。原子力の事故を電力会社だけの責任にしており，どのコメンテイターも同じことしか言わない。国民が電力を消費したいと熱望したために国が国策として進めたのに，国の責任，つまり国民の責任を問う声がない。そういう同じような番組ばかりで，電力の無駄だと思った。それ以外の情報が少なかった。	福島県内陸部	50 代	男性
震災から1週間～1ヶ月頃には岩手県内の多くの地域で電力が供給され、テレビやインターネットなどで情報収集が可能となり不足は感じなかった。個人的にはテレビや新聞といったマスメディアにおける報道には、事実を真摯に伝えるという誠意や真面目さを感じないので、積極的に利用していない。	岩手県内陸部	20 代	男性
テレビ文字情報で問い合わせ先が表示されるが、先方へ電話しても文字情報とは異なる対応だったことが複数回生じた。<例> 敷地内に車両が放置されている場合、地区内の消防団へ連絡するよう文字情報あり　　-> 地元消防団は関与せず市役所へ直接申し込むよう回答	岩手県内陸部	40 代	男性
テレビ。1週間過ぎたところでほとんどのテレビ局は通常放送に戻ったが、にゅーすの時間に欲しい情報が流されず、もともとあった地方局の番組の時間には全国ニュースで必要のない情報、議論がされていたり、面白くもない番組が放送されていて本当に役に立たないと悟った。	宮城県内陸部	20 代	女性
福島（いわき市）の自宅から離れ、パソコンが思うように使えなかったので、テレビで情報を得たいと思っても、岩手や宮城の情報は溢れていたが、福島の情報はあまり無かった。当時、マスコミが福島には入らなかったことが原因であり、結局、テレビは役に立たないと思った。	岩手県内陸部	30 代	男性
テレビを見ていて、被災地とそうでない地域との温度差を感じるようになった。被災地（同じ放送エリア）ではバラエティの放送が無い、連続ドラマの最終回の放送が無かった、震災の影響の少なかった地域ではもう既に平然と以前の生活を送っているようで悔しくなった。	岩手県内陸部	40 代	男性
地震発生の携帯でのお知らせ・・・間違えた震源地があったし、警報が鳴っても来なかったことがあった。テレビも良かったが AC のコマーシャルがうるさすぎた。ガソリンスタンドの状況や、余震の情報を詳しくほしかったが、あまりなかったような気がする。	宮城県内陸部	50 代	女性
この辺でテレビを見られるようになったのが、ちょうどこのころでした。ニュースを見たら、もう世の中は原発、原発と地震そのもののニュースや被害など、そっちのけで、すべて不満だらけでした。もっと、地元に密着した放送が見たかったです。	宮城県内陸部	40 代	女性
テレビ。どの局もほぼ同じで、津波などの被災状況の映像が大部分でほしい情報は得られないし、気が滅入るばかりで役に立たなかった。全国版の新聞。全国版なので、仕方ないが、ローカルニュースが少なくほしい情報があまり手に入らなかった。	福島県内陸部	20 代	女性
地震情報は、ほとんどどの機器、番組でも終日放送だったので、不満はなかったです。毎日、毎日、地震情報が流れるテレビでしたが、「よく飽きもしないで見るね」と冗談が出るほどでしたが、皆さん、「飽きない」と話してました。	岩手県沿岸部	50 代	女性
テレビが見れるようになってからが地震後だいぶたってからだったので、震災直後の番組が見れなくて被災地の状況がわかりづらかった。被災地の人間より、被災地じゃない人間のほうが被災地の現状をしることができたように思う。	宮城県内陸部	40 代	女性
ほとんどのテレビ番組は、アナウンサーが騒ぎまくり、被災者に失礼でデリカシーのない質問を繰り返すという、人心を煽るばかりの心のこもっていない報道ばかりで、本当にこの国のテレビマスコミには失望しました。	福島県内陸部	20 代	男性
テレビはずっと同じことの繰りかえしで、だからどうしろとかどんなふうに逃げろとか全く言っていなかったような気がする。インターネットでガソリンの開店情報を見ようとしたが情報が錯綜してあてにならなかった。	福島県内陸部	40 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
テレビもインターネットも、情報源としては不十分。いくつかの情報を統合して、自分でなんとか「正しいと思われること」を導き出すしかなかった。それもこれも、政府と東京電力の隠蔽体質が原因なんですが・・・。	福島県内陸部	40 代	女性
テレビしか情報は取れなかったが、内容は最悪だった。被災地では生活情報が欲しいのにまるっきりやってない。被災地以外に向けた放送のようだった。被災者に対するインタビューも配慮が足りないものが多かった	宮城県内陸部	30 代	男性
テレビはだんだんと地震関連のニュースが減り、関東ではバラエティーも普通に流れていた。津波や原発の影響で県外に避難している人もたくさんいるのに、もう少し時期を見てテレビ番組を流してほしかった。	福島県沿岸部	20 代	女性
どこのお店が何時から何時まで営業しているなどの情報がテレビなりを通してもっとあればよかった。ガソリンがない中でも、食料が必要だったりしたため、わずかなガソリンを買い物に使うのには躊躇した。	岩手県内陸部	20 代	女性
放射能に関する情報が、どこも少なかった。政府の対応に関する真摯な批判もなかったし、地元の住民がどれだけ不安な日々を送っているかを全国に知らしめる役割を、テレビも新聞も担っていなかった。	福島県内陸部	20 代	女性
テレビの報道が、被害が大きい場所しか報道しないので、ほかの地区の復興がどんどん置いてけぼりになっていた。また、新しい情報が少ないわりに同じ情報ばかり何日も放送し続けて気持ちも疲れる。	福島県沿岸部	20 代	女性
テレビで AC のCMが1日中流れていて気が滅入った。今だに流れていると震災の時を鮮明に思い出して辛い。被災者へのインタビューや対応が不親切。もっと全てを映して欲しい現場はもっと酷い。	岩手県内陸部	20 代	女性
テレビでは原発から離れた宮城県や岩手県の被災地の情報はたくさん流してくれるのですが、原発のせいで福島には取材に来たがらないのか、地元の被災状況をあまり知ることができませんでした。	福島県沿岸部	30 代	男性
テレビは、原発の爆発の様子やメルトダウンの可能性など、不安をあおるかのような報道を繰り返すばかりで、自分たちの置かれている状況を判断する情報源として全く役に立たなかった点。	宮城県内陸部	40 代	女性
テレビ、特に民放が、放射線に対して過度の不安や恐怖心を煽るような報道をしていた。テレビは影響力が大きいのだから、正しい情報を誤解の無いように分かりやすく報道してほしい。	福島県内陸部	10 代	女性
テレビ・ラジオ・新聞…給水や携帯電話の充電サービスの場所を知ることはできたが商業施設が品不足のなか必要な生活物資・食料の配布を行っている場所がわからず不満だった。	宮城県沿岸部	30 代	女性
携帯メールで事実でないチェーンメールが多く回ったこと。テレビでおなじCMが何度も流れたこと。バラエティ番組など心の余裕をもたらすような番組が少なすぎたこと。	宮城県内陸部	20 代	女性
地震の4日後にようやくテレビが見れるようになったら民放では地震被害よりも関東の計画停電が大きく取り上げられていた。それが被災地の住民としては不満だった。	宮城県内陸部	30 代	男性
テレビのニュース等毎日食い入るように見ていましたが、政府や東京電力の会見を見ているとその場しのぎの言い訳を聞いているようで、逆に不安や怒りを覚えました。	福島県内陸部	50 代	男性
不満だった点は、原発の情報公開の遅延があったことだと思います。テレビ、ラジオ、ネットでも情報が交錯していたため、原発に関する情報はどれも信じられません。	福島県沿岸部	20 代	女性
この時期になると、テレビは震災の一般的な状況の放送とともに、以前の放送内容がもどってきた。ACの放送が繰り返し流されたことは、耳に付き聞き苦しく感じた。	福島県沿岸部	50 代	男性
テレビは被害がひどい場所の同じ映像ばかりが流れているので情報源としては利用できないと思った。テロップのニュースも同じ情報がずっと流れている感じだった。	岩手県内陸部	30 代	女性
テレビの民間放送。全国区の放送局は特に使い物にならないものが多かった。地元テレビ局での番組が次第に再開し始め少々地域に密着した欲しい情報が流れ始めた。	福島県沿岸部	20 代	女性
テレビの地震特番。同じような内容の繰り返しだった。また、地震被害を考慮して CM を控えたのは分かるが、ずっと AC の CM しか流れないのには違和感を感じた	岩手県内陸部	20 代	男性
テレビのニュース番組自体では津波の被害の大きさを伝えたり、地震の大きさを検証するばかりで、これからどうしたらよいかという情報は得られなかったと思う。	岩手県内陸部	30 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
テレビでは、東京から放送されている番組は全く役に立たないものばかりだった。放射能も東京の情報ばかり、計画停電情報など、どうでもいいものばかりだった。	宮城県内陸部	20 代	女性
テレビの全国放送は、はっきりいって必要なかった。都心の帰宅難民には全く興味はない。今ここで生きていくためのインフラや食料の情報がとにかくほしかった。	宮城県内陸部	30 代	女性
テレビの影響は大きい。だからこそ、テレビに出演している人の発言には気をつけて欲しいと思った。ありえない事を平気でいう芸能人や有名人に腹が立ちました。	福島県内陸部	20 代	女性
テレビ等が復旧したため情報源は確保できたが、震災関係の情報よりも、管下ろしだのなんだの、被災者そっちのけの話がメインで取り扱われていて不快だった。	岩手県内陸部	20 代	男性
自治体発表のインフラ、ライフラインの復旧情報や食料品・ガソリン、灯油登に関する情報は、テレビ、ラジオ、インターネットで知ることはできなかった。	岩手県内陸部	50 代	男性
やはりまだ家族・親戚・友人等の安否が分からない状況だったので、テレビなどで安否確認ができる状況をもっと増やしてもらえると良いとおもいました。	宮城県内陸部	30 代	女性
テレビなどは同じことを何度も何度もただ流しているだけのように感じました。実際に役立つ情報は余りありませんでした。全国目線では何も使えません。	宮城県沿岸部	40 代	男性
テレビは原発や地震・津波被災地のライブ映像と自治体の文字放送を見るのにつけてましたが、専門家のコメントは東電よりのご都合な内容で不満でした。	福島県内陸部	40 代	女性
テレビの情報は、良い情報源になったが、デマの情報だったことが多かったようだ。また、せっかくの情報源なのに足りない情報はもったいなかった。	福島県沿岸部	30 代	男性
テレビの情報などは震災後1ヶ月になると同じような情報を繰り返すようになっていた。差し迫った食料や灯油などのローカルな情報がほしかった。	岩手県沿岸部	40 代	男性
テレビは原発問題や放射能の情報ばかりで、こちらの地域の被災状況や医療情報があまりでなかった。インターネットの方が多くの情報を得られた。	宮城県沿岸部	40 代	女性
もっとテレビやラジオなどを通して、水素爆発があった直後からどのくらいの放射性物質がどんな風に広がっていったのかを教えてほしかったです。	福島県内陸部	30 代	女性
毎日テレビが見れれば情報がもっと早く知ることができたと思いますが、テレビの映りが悪くて何をやってるかもわからず、何とかしてほしかった。	福島県沿岸部	50 代	女性
内陸部では停電もすぐ復旧し、物流も程なく回復し極端な不便は少なかったがやはりラジオの情報やテレビの地元の情報テロップはありがたかった	岩手県内陸部	40 代	女性
コミュニティラジオが同じ内容を繰り返していること、テレビやラジオは全体的に暗い雰囲気のものが多いこと、CM が同じものばかりだったこと	宮城県沿岸部	30 代	女性
ガソリンがなかなか、入荷しない状態が続いたので、自分で確認ができず、テレビ、ラジオ、新聞だけでは地元の詳しい情報が把握しにくかった。	宮城県沿岸部	50 代	男性
ライフラインの復旧状況がテレビで具体的に情報を得られなかった。ラジオは早くから聴けたので、時間を決めて買い物情報を流して欲しかった。	宮城県沿岸部	50 代	女性
給水場所や時間など、いつ流れるかわからないので、常にテレビを見ていないといけない。地震情報の為にテレビをつけっぱなしにしていたこと	宮城県内陸部	30 代	女性
テレビからは震災の全体状況を知ることが出来たが、生活を続けていくためのライフライン情報がリアルタイムで入ってこない点が不満だった	宮城県沿岸部	50 代	女性
テレビ。くだらないバラエティ番組を放送して芸無し芸人の不快な顔をみてすぐ消した。アナログ放送が終了したら、テレビを捨てる予定。	福島県沿岸部	40 代	男性
テレビ、どの局も同じような情報をながしており、意味がなかった。局をしぼって地震情報を残りの局は通常放送にもどして欲しかった。	宮城県内陸部	30 代	男性
テレビ…情報源として期待していたが、偏向報道や被災者の感情を逆なでするような取材を映している物が多く、見るに値しなかった。	岩手県内陸部	30 代	男性
原発に対する報道がとても甘いもので、近隣住民を見殺しにしているかのような報道。また、ニュースなども、本当に危険な事実は伝えず情報操作しているのではないかと感じていた。	宮城県内陸部	30 代	女性
原発の本当の状況が把握できないこと。TV はスポンサーの東電について、本当の情報を隠しているのではないかという疑念を抱かせる。	岩手県内陸部	40 代	男性
原発などの影響について不安をあおるようなことばかりいっていて、一番知りたい対処のしかたなどを伝えない番組が多かった。	福島県内陸部	40 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
原発など、震災と直接関係の無い情報が多く、テレビなどの公共情報に辟易としていた	宮城県内陸部	20 代	男性
原発についての情報が訳が分からず、何を信じていいのかわからなく不満でした。	福島県内陸部	20 代	女性
原発の対応には大いに不満。身の安全の測り方ももっと的確に教えてほしかった	福島県内陸部	20 代	女性
原発に関する情報が、政府の発表も含め、右往左往状態で風評被害を拡大した	福島県沿岸部	50 代	男性
どの番組も 原発で同じような ことばかりで じもとの情報が 少なかった	岩手県内陸部	50 代	男性
原発に関しての情報がどのメディアを信じて良いのか分からなかった。	福島県内陸部	30 代	男性
原発の情報不足以外は特に無し。どの情報が正しいのか分からない。	岩手県内陸部	50 代	男性
原発に関する情報がバラバラで、何を信じてよいかわからない。	福島県内陸部	50 代	女性
原発の情報。自治体の隠蔽体質により報道されなかったこと。	宮城県内陸部	10 代	男性
原発の放射能汚染の情報が後手になり、避難が錯綜したこと	福島県内陸部	50 代	女性
原発のことが明確でなく、テレビからも情報を得にくかった	宮城県沿岸部	10 代	男性
原発の情報がほとんど公開されず不安でたまらなかった。	福島県内陸部	10 代	男性
原発の様子 政府の発表が すべて嘘だった！！！！！	福島県内陸部	50 代	女性
原発の情報をもっと詳しく正しく放送してほしかった。	宮城県沿岸部	30 代	女性
原発についての情報が何で調べてもあいまいだった	岩手県内陸部	40 代	女性
原発をもっと危険なことを知らせて欲しかった。	福島県内陸部	30 代	女性
原発の情報の正確性が薄いのが不安を掻き立てた	福島県内陸部	50 代	男性
ツイッターでは情報が多すぎる面もあり、本当に困っている人のツイートが、他の被災していない人のツイートで埋もれてしまうこと。根拠がないうわさがすぐに広まって不安を扇ぐこと。	岩手県内陸部	20 代	女性
ツイッターも選択して読まないと、古い情報が拡散されていくことがある	岩手県内陸部	40 代	女性
インターネット全体の情報（本当に必要な情報がない、情報が古い）	宮城県沿岸部	40 代	男性
インターネットでは、HPの更新が遅い時など情報を得られないときがあった。	福島県内陸部	50 代	女性
Twitter ではいろんな情報が錯綜していて、ふりまわされた	福島県内陸部	20 代	女性
インターネット。あいかわらず、不確かな情報ばかり。	福島県内陸部	30 代	男性

■発生後 3 ヶ月程度：役に立った情報源、ツール

「新聞」が地域の詳細な情報が得られることから評価されている。また、この頃には生活に多少の落ち着きを取り戻した人の中には冷静に 3 ヶ月を振り返るために「新聞」が有用であった様子も見られる。

「自治体のホームページ」や「水道局などインフラ系ホームページ」へのアクセスも見られるようになり、生活再建に向けての情報収集がされている様子がわかる。

資料 2.9.7　発生後 3 ヶ月程度、役に立った情報源、ツール[自由回答]

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
新聞（地方紙）をできるだけ毎日読むようにしている。今は、あまり情報を得る気にならないが、新聞に目を通している中で、情報を得たいと思ったときにインターネットを使ったりしている。放射能に対して余りにも過剰反応しているようで疲れているので。	宮城県内陸部	40 代	女性
もう盛岡ではほとんど平常どおりであり、情報源に関しても特段これが役にたったということはなく、新聞、テレビ、ラジオ、ネット、それぞれのコンテンツが普通に普段どうりに役にたった。	宮城県沿岸部	30 代	男性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
テレビ、新聞、ネットのニュースで震災の状況、自衛隊の活動や福島原発の情報を得た。特に具体的な番組に特定して調べはしませんでした。	福島県内陸部	50 代	女性
・新聞、地元局のテレビ番組福島県民が最も必要としている放射線に関する情報を分かりやすく丁寧に提供してくれて、とても役にたった。	福島県内陸部	20 代	女性
テレビ、ラジオのニュース、新聞、インターネットでマスコミ、官庁、企業のサイト、専門家のブログ・twitterを閲覧する	岩手県沿岸部	50 代	男性
インターネット原発に関しては全くテレビ・新聞が役立たなかったので家族でインターネットを駆使して情報をかき集めた。	宮城県内陸部	10 代	女性
ヤフーなどのインターネットサービス、新聞の震災情報、TVの地方ニュース、携帯でのメール、通話、固定電話での通話	宮城県沿岸部	50 代	女性
テレビと新聞で常に震災情報を流してくれていたので、それで県内の被害や対応、現状を知ることができました。	岩手県内陸部	30 代	女性
新聞　テレビやラジオでも放送はしていたけれど聞き逃したり見逃したりしていたことが確認することが出来た。	岩手県沿岸部	50 代	男性
個々の情報より、震災地全体の様子を把握していたかったので、ネット・新聞・テレビを必要に応じて利用した。	宮城県沿岸部	50 代	女性
避難所にいたのでTVはたまに見れた。携帯のTVはちょくちょく見た。新聞はたくさん読むことが出来た。	福島県内陸部	30 代	女性
新聞とインターネット。新聞は地元の情報を教えてくれたし、インターネットは被災状況とか調べたりした	宮城県内陸部	30 代	女性
一番はテレビと新聞。次々に被害情報がライフライン、仕事の休みや忙しさなどの変則的な情報があった	岩手県内陸部	40 代	女性
河北新報の新聞とホームページが震災特集を長く続けていて今回の地震の全容を知るのに役立った。	宮城県内陸部	30 代	男性
TV番組も通常の戻りあまり放映されなくなってくるなか新聞はまだ紙面に被災情報をいれている。	福島県内陸部	40 代	男性
テレビはじょじょに普通の番組にもどりつつありましたので新聞とNHKで情報を得ていました。	岩手県内陸部	40 代	女性
震災をどのように子どもたちに教えていくか…画像をつかって考えさせるため、新聞を活用した。	岩手県内陸部	50 代	女性
新聞はとても役にたちました。地域の買いもの情報インフラの普及情報を得ることができました。	宮城県内陸部	30 代	女性
インターネット(IAEA):英語ではあるがテレビや新聞より正しい情報を発信していた。	宮城県内陸部	20 代	男性
市のホームページで色々と発信しているので、毎日見ていた。新聞や防災ラジオも役に立った	宮城県沿岸部	40 代	女性
幸い総体的なライフワークは復旧していたので、情報源としてはテレビ、新聞で十分だった。	福島県内陸部	50 代	男性
新聞・ラジオでの近所のスーパーの再開の情報など生活が普通になってきたことの情報	岩手県沿岸部	20 代	男性
新聞が一番よかった。毎日読んでいると復旧度合いがわかって良い。じっくり読める。	岩手県沿岸部	30 代	女性
地元の新聞に避難所で生活している人の写真や名前、安否情報などが掲載されていた。	福島県沿岸部	10 代	女性
ボランティアの募集や支援情報。新聞でもテレビでも伝えてくれたのが嬉しかった。	岩手県内陸部	20 代	女性
テレビの映像で被害の状況がよくわかった。新聞でお店などの情報がよくわかった。	宮城県内陸部	10 代	男性
テレビと新聞。新聞では、利用できる機関の情報が毎日更新され記載されていた。	宮城県内陸部	40 代	女性
テレビ、ラジオ、新聞、アマチュア無線、通話など、すべての情報源が役に	福島県内陸部	40 代	男性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
立った			
インターネット　細かい情報がとれた新聞　まとまった情報を知ることができた	岩手県沿岸部	40 代	男性
新聞の震災情報、テレビの震災番組やテロップ、コミュニティラジオの震災情報	福島県沿岸部	40 代	男性
テレビやインターネット、地元の新聞なんかは情報源として役にたちました。	岩手県内陸部	30 代	女性
新聞が一番役立ちました。岩手日報。死亡者欄や復旧状況がのってくるので。	岩手県沿岸部	50 代	女性
ツイッター　リアルタイムで情報が手に入る。新聞　地元の情報がよくわかる	福島県内陸部	30 代	女性
少しだが市の情勢が動き出したのでより細かい情報が新聞等により入ってきた	福島県沿岸部	50 代	女性
新聞、復興の状況について	宮城県内陸部	50 代	女性
新聞。自分の知りたい情報がわかったから	岩手県内陸部	20 代	男性
新聞。識者の意見が分かる	宮城県内陸部	40 代	男性
新聞。地域のいろいろな情報を知ることができた。	宮城県内陸部	30 代	女性
新聞。地元の放射能のあたいがわかるので。	宮城県内陸部	30 代	女性
新聞:テレビと違って情報のムラがなかった。	宮城県内陸部	20 代	女性
新聞:地元情報がわかりやすい	福島県沿岸部	40 代	男性
新聞が細やかな情報を載せてくれいた	福島県内陸部	40 代	女性
新聞が詳しかった	宮城県内陸部	20 代	女性
新聞が被災地の現状を知るのに役に立った	岩手県内陸部	40 代	女性
新聞が普通に来るようになり、細かい情報を得ることができた。	岩手県内陸部	40 代	女性
新聞が毎日読めたのでよかった	福島県沿岸部	40 代	男性
新聞が役立った。岩手日報	岩手県内陸部	40 代	女性
新聞です。文字として残っているので。	岩手県沿岸部	50 代	女性
新聞でのリアルな情報	宮城県沿岸部	40 代	女性
新聞で詳しい情報を知ることができた	岩手県内陸部	40 代	男性
新聞で色々なところの被害状況や、支援物資の情報を知ることができた	岩手県内陸部	40 代	女性
新聞で被災地の状況が分かった。	岩手県内陸部	40 代	女性
新聞などで十分な情報であった	岩手県内陸部	40 代	男性
新聞による各自治体の様子が記事として連載されている点	宮城県沿岸部	50 代	男性
新聞に放射線量が出る。	福島県内陸部	30 代	女性
新聞に毎日放射線濃度が掲載されているとこ。	福島県内陸部	20 代	男性
新聞の(地元紙)ライフ状況	福島県内陸部	50 代	男性
新聞のスーパー営業可能店舗のお知らせ欄やガソリンスタンドの営業店舗	福島県内陸部	50 代	女性
新聞のライフラインや、申請関係の情報が役に立った	宮城県内陸部	30 代	女性
新聞の開店やサービスの情報。	福島県沿岸部	40 代	男性
新聞の記事をよく読んだ	岩手県内陸部	50 代	女性
新聞の県内版	宮城県内陸部	50 代	女性
グーグル:Twitter などで得た情報の信憑性確認手段 NHK ホームページ、河北日報(宮城県の新聞社)ホームページ:被災地(宮城)に関する信頼できる情報を得る手段大学のホームページ:講義の再開日程などの確認 Twitter:先に述べたものと変わらず	宮城県内陸部	10 代	女性
福島の原発で避難生活をしている友人がいるので、ツイッターで今何を必要としているのかを確認したりした。地下鉄が一部区間で止まっていたので、いつから再開するなどの情報をみた。	宮城県内陸部	30 代	女性
Twitter で震災情報としての何時に何が買えたとか翌日も何時から何時まで開店予定という毎日にかかせない情報がみんなで載せてたことで深夜から並んで必ず買えたこと	宮城県内陸部	50 代	男性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
ツイッター、mixi、アメーバブログは変わらず細かい情報を得ることができ役立っていました。ユーストリームは、自主避難の関するものが放送されていて役立ちました。	福島県内陸部	20 代	女性
mixi のコミュニティで震災に関するものが役立った。ツイッターで災害の助け合い掲示板や地元の放送局、新聞社をフォローして情報を得た。	岩手県内陸部	50 代	女性
いまだに強い余震が頻発している状態だったので、緊急地震速報や、ツイッターの地震速報がテレビよりも早く情報が得られて役に立った。	宮城県沿岸部	10 代	女性
ニコニコ動画には震災当時の映像が上がっていたので、それが勉強になった。ツイッターで震災以前と対して変わらない生活をおくれた。	宮城県内陸部	10 代	女性
同じ市であっても地域によって被害が全く違うため、ツイッターなどはリアルタイムに地元の状況を知ることができるので役に立った。	宮城県内陸部	20 代	女性
ツイッターの情報。ガソリンや食料、交通情報など、身近なほしい情報を提供してくれる人がたくさんいたので、大いに助かった。	宮城県内陸部	40 代	女性
テレビ、ラジオのニュース、新聞、インターネットでマスコミ、官庁、企業のサイト、専門家のブログ・twitterを閲覧する	福島県沿岸部	50 代	男性
市のホームページは情報が多すぎて、見たい情報がみつけるのに時間がかかった。ツイッターは身近なネタがあって役立った	宮城県沿岸部	30 代	女性
ひと月経過した辺りから、ツイッターを利用し出して以来、より一層リアルタイムで情報を集めやすくなった	岩手県内陸部	40 代	男性
twitter は政府により隠蔽のされていない情報が得られた。ガセネタもおおいが、そういうものです。	福島県内陸部	40 代	男性
震災後にツイッターを始め、様々な情報や人の話を聞くことで、小さなつながりを感じることが出来た。	宮城県内陸部	20 代	男性
ツイッターなどで安否が取れないとわかった知人の情報を求めた。パーソンファインダーも利用した。	宮城県内陸部	20 代	女性
普段どおりに情報を得ることができるようになりました。テレビや twitter を使用しています。	福島県内陸部	20 代	女性
ツイッターでは、テレビで取り上げていない震災に関する話題や原発の話などを得ることができた	岩手県内陸部	20 代	女性
ニコニコ動画や twitter などのたくさんの人々が情報が提供する情報がとても役に立った。	福島県沿岸部	10 代	女性
twitter はテレビよりも早く情報操作も無いので（中にはガセも有ったが）役に立った。	宮城県内陸部	40 代	男性
ツイッターでは一般 TV 放送で行わなくなった細かい情報が得られるので重宝している	宮城県沿岸部	20 代	男性
ツイッターはリアルタイムでいろいろな新しい情報が見れたからとても便利だった。	宮城県沿岸部	10 代	女性
4 月の余震が本震よりも大きくて、断水になり、またツイッターの世話になった。	宮城県内陸部	40 代	女性
ツイッターで、放射能がかなり危険の数値になっているということを知りました。	福島県内陸部	30 代	女性
ツイッター　がんばろうプロジェクトを広めてくれた点で、とてもありがたい。	宮城県内陸部	30 代	女性
ツイッターの＃jisin、#kahokushinpou,ミクシィのコミュ	宮城県内陸部	50 代	女性
ツイッター　リアルタイムで情報が手に入る。新聞　地元の情報がよくわかる	福島県内陸部	30 代	女性
テレビ（NHK）、ラジオ、mixi、Facebook、Twitter	岩手県内陸部	30 代	女性
胡散臭い情報も多く見られたが Twitter から入る情報は興味深かった	宮城県内陸部	40 代	男性
mixi と Twitter はより近い（近所）の情報が入るので助かった。	福島県沿岸部	40 代	女性
ツイッターで被害の大きさが、報道されない部分でかなりわかった	岩手県内陸部	40 代	女性
自分の住んでいる市のHPやツイッターを見たりしていました。	岩手県内陸部	30 代	女性
ツイッター、フェイスブックによる信頼できる人からの情報	岩手県内陸部	50 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
ブログ、ツイッターなど信頼できる情報、特に原発事故関連	福島県内陸部	40 代	男性
ツイッターでリアルタイムに地元の情報が得られたこと。	宮城県内陸部	40 代	男性
市のホームページと広報誌…行政に関わる税金の情報や罹災証明など必要な手続きが載っていたので安心した。　口コミ情報…市の罹災証明などの手続きの対象者に自分がなっているのかや具体的にどういった援助が得られるのかなど市からの広報で足りない情報を補ってくれた。	宮城県沿岸部	30 代	女性
グーグル：Twitter などで得た情報の信憑性確認手段 NHK ホームページ、河北日報(宮城県の新聞社)ホームページ：被災地(宮城)に関する信頼できる情報を得る手段大学のホームページ：講義の再開日程などの確認 Twitter：先に述べたものと変わらず	宮城県内陸部	10 代	女性
・パソコン版、モバイル版ニコニコ動画生放送の各放送局の放送枠・役所のホームページ・各交通機関の公式サイトの運行情報・友人、家族とのメール・グーグルの震災関連をまとめたページ・グーグルアースの被災地の航空写真・各食料品店の公式ホームページ	岩手県内陸部	10 代	男性
食品など、近所で入手できなくなったものが、ヤフーや楽天市場のネット通販で買えた。都市ガスの復旧状況を、仙台市ガスのホームページで公開してくれたので、自分の住んでいる地域がだいたいいつ頃復旧するのかがわかり、不安が解消された。	宮城県内陸部	50 代	女性
生活も徐々に落ち着いてきて、やっと手続きのことを考えられるようになってきた。地震保険やり災証明などの情報が、テレビやホームページでもわかりにくく、結局人と話をして、どれが自分に必要な情報なのかをみきわめた。	宮城県内陸部	30 代	女性
子供たちの学校の関係があったので教育員会のホームページや電話での問い合わせが役に立った。またJRが被災し不通の状況となったので賃貸住宅に入らざるを得なくなったのでそうしたもののネット情報は役にたった。	福島県沿岸部	40 代	男性
ガス局のホームページでガスの開栓状況を見ていました。1ヶ月も過ぎると開いてるお店も多くなって、あそこのお店に牛乳があったなど口コミの情報が一番だったように思う	宮城県内陸部	40 代	女性
水道が断絶状態だったため、パソコンから水道局のホームページに何時ごろ復旧できるかの予定日、復旧ができたエリアの情報が載っていた点。	福島県沿岸部	20 代	女性
ライフラン関連会社のホームページで、復旧状況を確認することができた。また自治体ホームページにて、放射線の濃度の情報を得ていた。	宮城県内陸部	20 代	女性
ヤフーのニュースから、その日の情報を入手できた。県のホームページに、県の放射能情報が載せられているので、情報を入手出来た。	岩手県内陸部	30 代	女性
パソコンで、郡山市のホームページを閲覧しました。放射能に関する情報や地元の施設の開館情報が閲覧できたので、役に立ちました。	福島県内陸部	30 代	女性
市のホームページで放射線の測定値を確認できました。毎日更新していたので、いつも新しい情報を得ることができ、助かっています。	福島県内陸部	30 代	女性
毎日新聞では被災者達の情報がいろいろ載っていたので確認できた。町のホームページで原発による汚染量を調べることが出来た。	福島県内陸部	30 代	女性
自治体のホームページ：原発事故に伴う放射線の情報を得たかったので、毎日アクセスして環境放射線数値などをチェックした。	福島県内陸部	30 代	女性
この頃はサービスごとに各会社ごとのホームページが最も早く正確でした。テレビラジオはだいぶ平常に戻りつつあったので。	岩手県内陸部	20 代	男性
インターネットを使った情報が一番、欲しい情報がとれた。特にライフラインの復旧状況を自治体のホームページで確認した。	宮城県内陸部	30 代	男性
市のホームページは情報が多すぎて、見たい情報がみつけるのに時間がかかった。ツイッターは身近なネタがあって役立った	宮城県沿岸部	30 代	女性
余震で水道が再び止まったので、工事状況や回復状況などが自治体のホームページに詳細に記載されたので、便利だった。	宮城県内陸部	40 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
テレビ、ラジオの震災情報、緊急情報、PC・携帯電話の震災関係のホームページ、ヤフー、グーグル等の検索サイト、等	福島県内陸部	50 代	男性
パソコンの自治体のホームページ。放射線の測定値や震災によるゴミの出し方、罹災証明書についての情報を得た。	福島県内陸部	50 代	女性
地元ラジオ局の「FMいわき」のホームページが役に立った。また、いわき市HPなどにリンクしていて良かった。	福島県沿岸部	40 代	男性
事務職なので、公的機関へ問い合わせることが多かった。そのため、市役所、県庁等のホームページを閲覧した。	岩手県内陸部	20 代	男性
自治体のホームページで、情報を得ました。交通機関については、すべてホームページから情報を得ました。	福島県沿岸部	50 代	女性
河北新報のホームページはよく見ていて役に立った。自分の住んでる所はある程度落ち着いていたので。	宮城県内陸部	30 代	男性
地元FM局のSEA　WEAVEの生活物資情報市のホームページの水道の復旧状況や環境放射能測定値	福島県沿岸部	20 代	男性
河北新報の新聞とホームページが震災特集を長く続けていて今回の地震の全容を知るのに役立った。	宮城県内陸部	30 代	男性

■発生後 3 ヶ月程度：不満だった情報源、サービス

「テレビ」「新聞」の報道姿勢に対する批判が多く見られ始める。

また、「政府」「東京電力」による、原子力発電所事故に関する正確で迅速な情報開示がないことに対する不満が多い。

資料 2.9.8　発生後 3 ヶ月程度、不満だった情報源、サービス[自由回答]

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
全国版の原発の報道をしているテレビ。放射線量の数字だけを流しているわけではないが、見ている我々は数字が意味する背景よりも、単に数字だけを見て「安全」「危険」というものを判断しがちであるので、そこのところもきちんと踏まえた上で、報道してほしい。個人の安全管理の問題と言われればその通りだが、「計測器を持ち歩く主婦」「疎開を決めた家族」など、今までそこまで敏感に感じていなかった人も不安にさせるような報道はどうかと思う。しかもそのような報道のあとでフォロー（数字の意味、健康被害の程度などを時間をかけて説明する）が丁寧にされればよいが、司会者やアナウンサーがさらっと「この程度では必ずしも健康に影響が出るもの（数字）ではない」程度にされているのを見ると、非常に腹立たしい。	宮城県内陸部	20 代	女性
・全国ネットのテレビ地震の被害に関する報道・情報は他県の被災地のものが多く、福島県関連の情報は原発事故の報道・情報ばかりで、地元の地震被害に関する情報は殆ど得られなかった。また、原発事故による福島県内の風評被害を煽るような内容の情報や、今も被災地に住んでいる被災者への配慮を欠いた報道内容が多く目に付くようになった。	宮城県沿岸部	20 代	女性
震災から三ヶ月たっても、各局の報道番組は震災の被害と原発事故、政府の対応について人心を煽り、被災者に配慮のない放送をする一方で、肝心なこと（地域の情報や、原発情報に対して慎重な識者の意見、公平で的確な政治の情勢）を放送しなかったのには、本当にこの国のテレビ局の報道は終わってしまっていると、絶望すら感じました。	福島県内陸部	20 代	男性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
テレビの報道が政府の報道官制があったと思えるくらい常識を外れていて呆れた。特に原発はひどい。が、津波と地震被害は福島沿岸が最悪だったのに、ほとんど報道されていない。それと中小の村落や町の情報は皆無だ。ちゃんと足を運んで放送してほしい。未だに在ったことさえ気がつかないで忘れそうな集落さえあるはず。	宮城県内陸部	40 代	男性
テレビ・新聞の報道・放送では、あまり震災関連の詳しい情報がなくなって行きました。同じく、あまり情報が開示されなくなったため、原発事故の詳細が分かりにくくなって行きました。これらの情報不足は、検索エンジンサイトで登場する外国（特にアメリカ）の専門家による解説・警告で埋め合わせることが出来ました。	岩手県沿岸部	50 代	男性
テレビでは被災地の情報などはほとんどなくなってきました。野菜などの出荷制限がでたときは、大きく報道するのに、解除になった時は報道が少ない。風評被害をうんでるのは、テレビだと思います。	福島県内陸部	20 代	女性
全問の2つの放送を（多分宮城と NHK)絶対無理でしょう。今のマスコミは、信頼するに能わず。苦情を言われても、悔しくても、「報道とは、真実を伝える」 など「死語」だから。	宮城県内陸部	50 代	男性
テレビ番組などが、原発の報道が中心となってしまった。地元で、何のサービスが復活したかなどのピンポイントの情報を探すのに苦労した。	岩手県沿岸部	30 代	女性
テレビの報道がどこまで真実を伝えているかわからない取材も「ストーリーありき」であるということを実際取材された人から聞いた	岩手県内陸部	40 代	女性
災害の報道番組がめっきり減ってしまったこと。復興の様子を伝えるのはいいが、困っている人の報道時間が減ってしまっている。	岩手県内陸部	40 代	男性
テレビの報道。コロコロ変わりすぎるし、コメンテーターがいろいろ言うのはいいけれど、本当に必要な情報がなかったと思う。	岩手県沿岸部	30 代	女性
全国区のTV、震災特集。TVで報道する時は被災地では 10 日くらい前に問題になってる事、遅れた報道が多かった。	宮城県沿岸部	30 代	男性
政府や市の情報は何がしたいのか何をさせたいのかが良くわからなかった。（ホームページやテレビラジオの報道）	岩手県内陸部	40 代	男性
放射能に関してはいつまでたってもはっきりしたことがわからず、何ヶ月たってもどの報道でも不満で不安です。	福島県内陸部	40 代	女性
テレビでの報道がへってきた。被災地に住む者としては、まだまだ情報が不足していると思う。特に、原発関連。	福島県沿岸部	40 代	男性
テレビ　原発関係のの報道がみな同じでおかしいと思った。新聞テレビは同じでラジオだけが唯一信用できた。	福島県内陸部	50 代	女性
マスコミの報道には嘘もたくさんありショックをうけた。テレビや新聞までも情報操作されていると感じた。	福島県沿岸部	50 代	女性
テレビは、どこも同じような角度からしか報道せず楽観的な報道から、不安を煽る報道にかわって行った。	岩手県内陸部	20 代	男性
テレビの報道には、うんざりしました。テレビの震災情報が、2ヶ月満たないでなくなったこと。	宮城県内陸部	30 代	女性
民間テレビニュース、原発事故に関する報道が日に日に激減し今ではほとんど知ることができない	宮城県内陸部	50 代	男性
すべてのメディアに言えることだが、原発問題でやたらと不安を煽る報道が目立っていたと思う。	福島県内陸部	40 代	女性
インターネットの不安を煽る書き込み、テレビで信用していいのかわからない政府の報告報道。	岩手県内陸部	40 代	男性
テレビの報道がどこをみても同じで、やっぱり都合の悪いことは伏せている感がする。	福島県内陸部	50 代	女性
報道規制で全局同じニュース。国民の為の報道ではなく、中国、北朝鮮よりヒドイ！	福島県沿岸部	50 代	女性
郡山市のHPでの放射能情報が少なく、また見にくいので、不満だった。ヤフーの震災情報も、ほしい情報を得るため、あっちこっちの自治体や政府のHPに移動させられ、結局わからないままのことが多かった。	福島県内陸部	40 代	女性
テレビには不満だった。暗い部分ばかりを報道し、人々をミスリードした。政府や東京電力からの情報を何の検証もなく流した。後から間違っていたのに、謝罪すらしていない。	宮城県沿岸部	30 代	男性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年齢	性別
政府あ言ってることが　信じられないこんな時に総理がづのこうの　総理が頼りないならしっかりサポートしてやって　こんなんじゃ誰がやっても同じ結果しかでない	宮城県内陸部	30 代	女性
テレビで原発の専門家として東大や長崎大などの政府よりの国民の安全をまったく考えない人間ばかりが間違った情報を連日伝え、腹が立った。	岩手県内陸部	40 代	女性
今も継続している政府のごたごた。最後には議員は自分の保身のために理由付けしているのがあからさまに判って、ガッカリしました。	福島県内陸部	50 代	男性
テレビ・ラジオ・新聞原発関連は東電と政府よりの意見ばかりで全く役に立たない。被災地と東京の温度差がありありと見て取れた。	宮城県内陸部	10 代	女性
テレビでの政府や東電の会見は腹が立つだけで信用できないものだった。インターネット上での情報は真偽の区別がつきにくい。	福島県内陸部	30 代	男性
放射能の問題で政府や東電と発表がどうも信用できなくてどれを信用したらいいのか分かりませんでした。	岩手県内陸部	20 代	男性
テレビで原子力発電所の事故に関する安全と言う御用学者政府の原子力発電所の事故に関する情報操作	岩手県内陸部	30 代	男性
東京電力の会見がもたもたしすぎてイライラした。政府ももっと決断力のある発言をして欲しかった。	岩手県内陸部	30 代	女性
政府と東電による福島原発事故の現状や被害の情報の開示の仕方が信頼できるものではなかった。	宮城県内陸部	30 代	男性
インターネットの不安を煽る書き込み、テレビで信用していいのかわからない政府の報告報道。	岩手県内陸部	40 代	男性
原発に関する政府、東電、民放等による意図的な情報隠しや情報操作、およびミスリード報道。	岩手県沿岸部	40 代	女性
放射能による避難地域の設定方法。政府も文部省も、もう子供は要らないんだと解ったから。	福島県内陸部	40 代	女性
政府からの福島原発の被害状況、放射性物質の飛散状況が情報が不足していると感じた	岩手県内陸部	20 代	男性
原発事故に関する、東電、原子力委員会、政府の発表に尽きるのではないでしょうか、	宮城県内陸部	50 代	男性
政府、省庁、東電、原子力保安院、原子力安全委員等の災害に関するテレビ報道。	福島県内陸部	40 代	男性
政府のごたごたは、見てて不快。誰の為に、何の為にやっているのか意味不明。	岩手県沿岸部	30 代	女性
すべてのマスコミが政府、東電からの公開された情報しか知らせなかった。	宮城県内陸部	50 代	男性
放射能被害をまだ安全な段階であると言い続ける政府と御用学者の放送。	福島県内陸部	50 代	男性
機器というよりは、政府、東電の発表がいつもいまいちの情報である。	岩手県内陸部	30 代	男性
原発情報など政府や東京電力の情報がはっきりしないのが不安だった。	岩手県内陸部	40 代	女性
放射能情報を政府、電力会社は、もっと具体的にだして欲しかった。	岩手県内陸部	50 代	女性
テレビや新聞は、政府や東電の広報同然。どの局も切り口が同じ。	宮城県内陸部	20 代	男性
政府も東電も福島県民の事をかんがえていないように　思える。	福島県内陸部	40 代	男性
政府　自治体の　情報は　隠蔽体質でやくになんてたたないよ。	福島県内陸部	50 代	男性
原発事故の放射能の政府の発表する情報が信用出来ないこと。	宮城県内陸部	30 代	女性
原発に関する政府報道（社会反応に応じたような情報開示）	宮城県内陸部	50 代	男性
相変わらず、政府や東京電力などの情報が怪しいこと。	岩手県内陸部	30 代	男性
テレビ　　嘘の情報で国民は政府を信用していない。	岩手県内陸部	50 代	女性
政府から発信される情報がいまだに信用できない。	岩手県内陸部	30 代	男性
政府の情報源に不満。なにやってるんだか、、、	宮城県沿岸部	20 代	男性
政府や東電の発表がはっきりしなくイライラする	福島県内陸部	30 代	男性
原発・放射線にに関する政府の情報の出し方。	福島県内陸部	40 代	女性
政府の HP は情報をさがすのが難しかった。	岩手県内陸部	30 代	男性
東電と政府が正確な情報を伝えなかったこと	福島県内陸部	50 代	女性

2.9.2　関係各方面への要望

■マスコミへの要望、意見

少数ではあるが、自身も被災しながら業務を再開した報道機関に対するポジティブな意見も見られる。

しかしながら、多くは批判的な意見であり、「被災地の立場に立っていない」「民法は共同取材にしてほしい」「真実を伝えてほしい」「不安を煽るような報道」「偏った報道」「被災地に真に役立つ報道」などの意見・要望が多く見られる。

資料 2.9.9　マスコミへの要望、意見[自由回答]

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年代	性別
まず、仙台でのマスコミの皆さんに感謝しています。あの真っ暗で怖かった夜にラジオから聞こえてくるニュースはなくてはならないものでした。ご自身も被災しながら、放送を続けてくださったことを心から感謝しています。また、その他マスコミのみなさん、迅速にヘリを飛ばしてくださったおかげで、後世に情報を残せました。様々な残酷な映像をみながらも冷静に報道を続けてくださり、ありがとうございました。	宮城県内陸部	10 代	女性
マスコミに関しては先ほど不満点は書いたのですが、報道によって確信されたこと、救われたかとも沢山あるし、現地における取材においてもちゃんと被災者のことを考えて取材している方もいましたので、その点は、感謝しています。	福島県内陸部	40 代	男性
マスコミは頑張ったと思う。	福島県内陸部	50 代	女性
役所も大変だと思うが　こんな時こそ公務員なので頑張ってもらうしかない。マスコミはよく頑張ったと思う。	福島県内陸部	50 代	女性
役所やマスコミも被災している中、すぐに業務を再開してくれたことに感謝している。	宮城県内陸部	20 代	女性
テレビで避難所が映って初めて家族の安否がわかったという友人がたくさんいたので、もっと早い段階から避難所の様子を報道してほしかった。報道の趣旨を間違えないでほしい。国民の意見をきちんと聞いて、役所もマスコミも今本当にしなければならないことをしてほしい。	岩手県内陸部	20 代	女性
テレビやマスコミで今回の地震の対応を批判している人たちに実際に現場に行って指揮を取って欲しい	宮城県内陸部	10 代	男性
とにかく何をやるにも遅い　マスコミは自分達は被害にあっていないからすごく人事に報道する	福島県内陸部	30 代	女性
とにかく福島県知事といわき市長が無能過ぎる。マスコミももっと報道してもいいと思う。	福島県沿岸部	20 代	男性
とにかく役所は動くのが遅い。マスコミはいい加減な報道は即刻止めろ	岩手県内陸部	30 代	男性
マスコミ。各社こんなに対応などが違うと知った時はショックでした。もっと現地の人の気持ち、立場になった報道をして欲しい。人の命より視聴率では無い。地元のマスコミについては大変感謝しております。	福島県内陸部	30 代	女性
マスコミ:津波から逃げる車や人をただ客観的に撮影するのはいかがなものか（拡声器で避難誘導できないものか）　　避難所取材時に援助物資も運搬したらよいのではないか・市役所:機能不全に陥っていた。(援助物資を受けられたのは、先着避難民のみで、受け入れを拒絶された人々(自宅避難者)に対しては援助物資が全く届かなかった。	宮城県沿岸部	40 代	男性
マスコミ⇒真実を！	岩手県内陸部	30 代	男性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年代	性別
マスコミが同じような記事ばかり、SNS のほうが役に立った。	宮城県内陸部	20 代	男性
マスコミが悲惨な情報ばかり流している間に、もっと救済の道はなかったのかと思う。役所は未知の出来事に対してよくやったと思う。これからはスピードだと思う。	宮城県内陸部	50 代	女性
マスコミさん、この後の報道を十分に考えてしてください。	福島県沿岸部	50 代	男性
マスコミで、ボランティア募集情報や、詳しいボランティアの内容、どの自治体に行けば、どういうボランティア活動が出来るかなど、細かい情報を放送して欲しかった。瓦礫撤去や泥かきなどの肉体労働以外に出来るボランティア募集情報があれば、便利だったと思う。（体力的に、肉体労働は無理だが、何かボランティアをしたいと思っている人はたくさんいた）	宮城県沿岸部	30 代	女性
マスコミに、わざと悲しみを冗長させるようなインタビューはやめてほしい	宮城県内陸部	20 代	女性
マスコミに。被災地に足を運んだ人のみコメントしてほしい。	福島県内陸部	40 代	男性
マスコミについては各局同じ画面、同じ内容のニュースが数日続き、必要とする情報は全然なかった。今後は各社横並びをやめ独自の情報を発信してほしい。役所については情報発信力が非常に弱い。普段から情報の発信方法について考えてほしい。	宮城県内陸部	50 代	男性
マスコミにつていは先ほどもコメントしました。	岩手県内陸部	20 代	女性
マスコミにはこの震災で苦しんでいる人たちがまだまだいるし、助けもまだまだ必要だということを伝えていってほしい。	岩手県沿岸部	20 代	女性
マスコミにはデリカシーのある取材や報道とレベルの低いスタッフは使わないでほしい。役所は柔軟でスピーディーな対応。でも被災地の役所は良くがんばっていると思います。一番は、災害をも政争の具にする政府。特に野党の自民党と公明党にははらわたが煮えくり返ります。	宮城県内陸部	50 代	男性
マスコミにはもう期待してません。	福島県内陸部	20 代	女性
マスコミには災害の現状を長く伝えてほしい。	岩手県沿岸部	40 代	男性
マスコミには正しいことをきちんと報道して欲しいです。放射能のことで「福島はもう終わり」という記事が多過ぎます。自分達に関係がないから、といってなんでも大げさにすれば良いというものではありません。役所にではないですが、リーダーが頼りないと大騒ぎの永田町住民にはうんざりです。彼らの収入が働きに見合ったものかを報道して欲しいです。	福島県内陸部	40 代	女性
マスコミには放射能汚染に関して、正確な情報を伝えてほしいと思います。原発など全く関係のないところまで風評被害にあい、迷惑しています。また、東京や千葉などの行動が不愉快です。そんなところまで汚染されているはずがありませんし、万が一ということもないと思います。役所でもマスコミでも何でもいいので、なんとかしてください。	福島県内陸部	10 代	女性
マスコミに対して。被災地によっても状況は違う。現地の状況を正確に伝えてほしい。	宮城県沿岸部	40 代	男性
マスコミに対して。被災地の支援に来た芸能人の報道をするのはいいけど、毎日被災地で復旧作業や現場での対応に追われている人たちのことをもっと報道するべきだと思う。	宮城県内陸部	30 代	男性
マスコミに対して：聞いたことをそのまま流すならだれでもできる。	福島県内陸部	30 代	男性
マスコミに対して悲惨なところばかり放送してお涙頂戴的なのが許せない	宮城県内陸部	50 代	女性
マスコミの誇張表現は民衆の不安を煽るだけなのでやめてほしい。	宮城県内陸部	10 代	男性
マスコミの情報はあてにならない	福島県内陸部	30 代	女性
マスコミの偏った報道は不満	宮城県内陸部	50 代	男性
マスコミの報道が何処も同じ地域が多かったので出来れば、多方面の情報が欲しかった	福島県内陸部	50 代	女性
マスコミの報道が偏りすぎ	宮城県内陸部	20 代	男性
マスコミの報道は　本当に大変な部分を　あまり報道していなかったように思う。特に、原発事故の情報などは　殆ど　後手後手で　あきれるばかりだった。	岩手県内陸部	50 代	女性
マスコミの報道はほとんど同じような内容の繰り返しであり無駄に思えた。特に節電が叫ばれた今回の震災においっては輪番で休業してくれる方がよほど良いと感じた。	岩手県内陸部	20 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年代	性別
マスコミは　紛らわしい情報を流さないで欲しい。	宮城県沿岸部	50 代	女性
マスコミは、事実を隠さずきちんと報道するべき。情報操作がないわけがない。おかしいと気がついているのは私だけではないと思います。地震速報は、とにかく早く。なぜこんなにも各局に差が出るのかわからない。今回のこの大震災では、公務員の方や自衛隊の方がとにかく大変であると思います。その頑張っている方々に、とても感謝しています。私は何もあげられないので、私たちが払っている税金から、その方々の為に手当てをあげてほしいです。	宮城県内陸部	30 代	女性
マスコミは、正確な情報と各地区の情報を均等に伝えて欲しい。結局、取材はどこも同じところばかりで、知りたいところの情報は殆ど入らなかった。役所には期待していない。	岩手県内陸部	40 代	男性
マスコミはおセンチな、お涙頂戴的な報道ばかりするのではなくて、混乱を避けるためにも事実をしっかり伝えるという姿勢をとってほしかった。民放のテレビはどうでもいい情報も多くて正直なところうんざりした。	岩手県内陸部	30 代	女性
マスコミはきちんと動いている政治家をきちんと映してほしい。役所は官僚が何をしているかを放送してほしい。	福島県内陸部	30 代	男性
マスコミはこんな時でも視聴率しか狙ってないのかと思った	宮城県内陸部	30 代	女性
マスコミはサンドウイッチマンに訴えかけられる前に本当の必要性に気付いて欲しかった。	宮城県内陸部	40 代	男性
マスコミはじゃまなので共同取材のみ許可してほしい。	宮城県内陸部	50 代	男性
マスコミはどのチャンネルも全く同じ情報で、地震後、殆どテレビを見なくなってしまった。	岩手県内陸部	20 代	女性
マスコミはひどすぎる。本当のことを伝えるのも大事だが、限度を知ってほしい。	宮城県内陸部	10 代	男性
マスコミはもう少し感情的にならず辛抱強く粘り強く冷静に取材、報道してほしい。(たとえば原発の事)一つの言葉に過剰に反応して大騒ぎする印象がある。	宮城県内陸部	40 代	女性
マスコミはもっと意識を変えるべきだと思う。	岩手県内陸部	20 代	男性
マスコミはもっと慎重に報道すべき(原発)	福島県内陸部	30 代	女性
マスコミは安易な気持ちで被災地の中継に来ないでほしい	福島県内陸部	20 代	女性
マスコミは安心だとか心配ないとか放送していたが、その情報元は全て政府、東電の情報に烏合して言っているように感じた。不正確な情報を流している情報元の発表を、そのまま流用していては信用できる放送はできないと思う。マスコミではなく広報機関ではないか	福島県内陸部	50 代	男性
マスコミは意見がわかれるべきだと思う。	宮城県内陸部	50 代	男性
マスコミは誤解を招くような偏った報道は避けてほしい。	福島県内陸部	40 代	女性
マスコミは災害直後のCM時間をなんとかしろといいたいです。	福島県内陸部	40 代	男性
マスコミは事実をありのまま伝えてほしい。最近は震災関連のニュースも減ってきたけれど、あまり忘れたようにはしないでほしい。	宮城県内陸部	20 代	女性
マスコミは事実確認を徹底してから報道してほしい	宮城県内陸部	40 代	男性
マスコミは自己の利益ばかりを考えずに、公共機関として本来の役割を果たしてほしい。また現在は、その役割を全く果たしていない事実を認めるように。	岩手県沿岸部	40 代	女性
マスコミは自分の局にかかわらず全部の局が1つになって欲しい。チャンネルも1つか2つくらいで充分だった。被災地に人たちが1つなってるのにどうしてマスコミやテレビが1つになれないのか。なのに節電だとか言っておかしい。	岩手県内陸部	20 代	女性
マスコミは情報が混乱して正しいと思えなかった。	福島県沿岸部	40 代	女性
マスコミは信用なりません鼻につく報道ばかりでした　特に民放	岩手県内陸部	40 代	男性
マスコミは政府などの責任問題を取り上げる前にすべきことがあったと思う。	宮城県内陸部	10 代	男性
マスコミは正しい情報を流してほしい。	福島県沿岸部	20 代	女性
マスコミは正しい報道をして欲しい。	福島県内陸部	30 代	女性
マスコミは正確な情報提供だけにしてほしい	福島県内陸部	50 代	男性
マスコミは誠実な取材、報道をしましょう。	福島県内陸部	20 代	男性
マスコミは前述した通り。役所に関しては、自分の住んでいる自治体の情報提供が遅すぎるということ。	宮城県沿岸部	40 代	男性
マスコミは騒ぎすぎないでほしい。	福島県内陸部	20 代	男性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年代	性別
マスコミは地震で遊ぶのをやめてほしい	福島県内陸部	10 代	女性
マスコミは電話取材ばかりやってないで現地へ行って取材しろ	福島県内陸部	30 代	男性
マスコミは東京電力からの発表を鵜呑みにして放送するのではなくもう少し情報が正しいのものなのか検証してほしかった	宮城県内陸部	40 代	男性
マスコミは統一して被災地などの現地リポートを自粛して欲しい。	福島県内陸部	30 代	男性
マスコミは同じ情報を一律にながすのみで、被災者が知りたい情報はまったくしない。被災者のためのチャンネルが欲しいくらいだと感じた	宮城県内陸部	30 代	男性
マスコミは被災者が本当に必要なものを伝えてほしい	宮城県沿岸部	30 代	女性
マスコミは被災地に取材に入るなら、物資や情報を伝達するなど、救援の手伝いも一緒にするべきだと思う。	福島県内陸部	40 代	女性
マスコミは不安をあおらないでほしい	岩手県内陸部	30 代	男性
マスコミは不安をあおるような情報を流すのはやめてほしい。今回の食糧難に関しては本当にひどかった。	岩手県内陸部	30 代	女性
マスコミは不安を煽ることなく正確な情報を提供して頂きたい	福島県内陸部	50 代	男性
マスコミは不安を煽る報道じゃなくて前向きになる報道をしてほしい	福島県内陸部	20 代	男性
マスコミは偏った報道している	宮城県沿岸部	30 代	男性
マスコミは偏向報道をやめてほしい	岩手県内陸部	10 代	女性
マスコミは報道するだけして、ボランティアなどに貢献はしたんですか？	宮城県内陸部	20 代	男性
マスコミは本当のことを報道して	宮城県沿岸部	50 代	男性
マスコミは有名人の被災地訪問ばかりを取り上げて話題にしていたがテレビの画面からその人達の真意は見えない。一時期どのテレビも同じ放送ばかりでうんざり。	福島県沿岸部	50 代	女性
マスコミは連携を取って多くの情報を放送すべきです。	岩手県内陸部	50 代	女性
マスコミへ・・。避難所や助け出された人のインタビューはもっと年齢がいった人か最初からきちんと質問内容を決めてするべき。聞いていて腹立たしくなったことがたくさんあります。役所へは、・・なんとも・・。だってみんな一生懸命でしょう！？	宮城県沿岸部	50 代	女性
マスコミへの要望としては、事実を冷静に伝えてほしい。	岩手県内陸部	50 代	女性
マスコミも、私の地域の自治体も一切信用しておりませんので、今更言うこともないです。今回の震災での対応で、信頼できるものと信頼できないものがはっきり分かれたように思います。	福島県内陸部	20 代	女性
マスコミ無能消えろ全くの役立たず	宮城県内陸部	30 代	男性
まずは、役人、議員、マスコミ、すべてが他人事！！！！！言葉では「がんばれ！」とか言っているが、態度は全然！処理スピードも遅いし、役所の末端まで情報が伝わっておらず。それに一人ひとり違うことを言うので、誰を信用していいか？？？？？原発問題も、後々小出しにして！もっと隠している事があるだろう！！なんでも疑いの目で見てしまうようになっている	宮城県内陸部	40 代	男性
まずマスコミは正確な情報に加えて役に立つ情報を多く流して欲しい。高みの見物気分の有識者とやらの言などクソの役にも立たない。役所も被災地にある場所は別としてそれ以外は早急に人員を派遣できる体制を作り様々な届出の要式を簡素化してほしい。罹災証明貰うのに数時間待ちとかザラにある話だ。	宮城県内陸部	30 代	男性
もっと素早い対応と、秩序ある行動、発言をお願いしたい。マスコミなんて幼稚すぎてありえません。	宮城県内陸部	10 代	男性
隠すな・きちんと伝えろ。特に食品の放射能汚染を政府・マスコミは風評被害とよくいっている。汚染されたものだから風評被害ではない。消費者は馬鹿ではないから、危険なものはさけようとするものです。基準値以下だから大丈夫！という説明ではなく、情報をきちんと公開し何ベクレルであり問題ないときちんと公表すれば政府の言う風評被害はなくなる。	岩手県内陸部	30 代	男性
沿岸地域のみなさんが一刻も早くもとの生活に戻れるよう、もっとマスコミが中心になって募金を募るべき。	岩手県内陸部	20 代	男性
何人死んでしまったとかよりも生きている人の為になることを、マスコミメディアは伝えて行くべき。役所は、災害時でも書類に縛られていて、良くないと思った	福島県内陸部	20 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年代	性別
何百年に一回というような震災なのに、普段通りの規定やルールに縛られて被災者が我慢させられると言う様な事を聞いたり、目にしたりした。こう言う時の臨機応変な対応で人を守るという事を第一に考える自治体であって欲しい。マスコミは注目を集める放映ばかりでなく、被災地の為になる様な活動をして欲しかった。	宮城県内陸部	40 代	女性
岩手県庁は役に立たなかった。普段からの体制作りと危機意識が必要だ。地元マスコミはがんばったと思う	岩手県内陸部	50 代	男性
中央のマスコミ(特に民放)は、ややもすると関東や首都圏に影響のあるような案件を報道する傾向が見られ、あまり良い印象を抱きえませんでした。	岩手県内陸部	50 代	男性
津波は天罰だという発言について、もっと非難してほしかった。また、インターネット上で福島の人に対して東電に土下座させるのはやりすぎだという書き込みが多い。マスコミや役所に取り締まることは求めはしないが、福島の人がこれ以上報道によって苦しむことのないようにしていただきたい。	宮城県内陸部	10 代	女性
東京のマスコミは来ないで欲しい。	岩手県内陸部	30 代	男性
役所もマスコミもいざという時は何の役にも立たない事が解った	岩手県内陸部	40 代	男性
役所も被災したので、情報は伝えてもらえなかったけど、マスコミがいるのならすぐに情報を地域に流してもらいたかった。	岩手県沿岸部	50 代	女性
役所やマスコミがネットの情報に踊らされないで欲しい	宮城県内陸部	20 代	男性
役所やマスコミは虚偽の内容を流すためそれを聞くたびに空しくなる	岩手県内陸部	50 代	女性
役所やマスコミは原発爆発等の時は政府の持っている情報を速やかに聞き出し、公表してほしい	福島県内陸部	40 代	男性
役所やマスコミ等の情報が無料でモバイルサイトで閲覧できるようにして欲しいです。	岩手県内陸部	50 代	女性

■役所に対する要望・意見

役所に対してはポジティブな意見も多く見られる。

一方で「対応の遅さ」「広報車などを利用した地域のための情報」「支援物資の適切な分配」「役所の混雑」「ホームページの更新の遅さ、情報不足」「災害時の対応の見直し」などが指摘されている。

資料 2.9.10　役所への要望、意見[自由回答]

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年代	性別
まだまだあの日のままで止まっている地域もあります。少しずつ復興に向けてがんばっています。役所や自衛隊・ボランティアの人達は本当にがんばっていただいていると思います。こんな時期に退陣を迫る自民党には苛立ちました。議員はあんなにいても役立たずですから。	宮城県沿岸部	30 代	女性
皆大変な時です役所の方も被災しながら業務に一所懸命だった事でしょう	宮城県内陸部	40 代	男性
原発報道に対するマスコミへの不満はあるが、役所はこの大災害の中それなりに努力したと思う。	岩手県沿岸部	50 代	男性
現場の役所の職員さんたちは良くやっていると思う。指示を出す側の人間にもっと広い視野と決断力を求めたい。今の政府は小学生以下だ。	福島県内陸部	40 代	女性
現場の役所の方は本当に大変だと思う。応援体制も、土地カンが無いと難しいので、普段から離れた場所の役所同士の交流も必要かと思う	岩手県内陸部	40 代	女性
今回、大変な震災で、みんな、役所の方とかも、大変なことばかりだと思います。みんな、一生懸命できることを、されていると思います。これからも、被災者の方々の為に、がんばってほしいです。	宮城県内陸部	40 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年代	性別
今回被災した各自治体の役所は良くやったと思います。また自衛隊の皆さんには感謝です。	宮城県内陸部	50 代	男性
市長は頭が悪く、行動も後手後手で顔も見たくないが、役所の方達は同じ被災者でありながら、いろいろ尽くして頂き、感謝し切れない思いであった。	福島県沿岸部	40 代	男性
市長は無能だが、地元の役所、支所は土日も受付をしたり良くやっていると思う。マスコミは大企業の太鼓持ちなので要望や意見などしても意味がない。	福島県沿岸部	40 代	女性
地域の情報など、役所に行かなくても情報がわかるようそれぞれ地域の掲示板などでも見れるようにしてほしい	岩手県内陸部	30 代	女性
地域の役所の人たちは頑張っていると思う	福島県内陸部	50 代	男性
地域の役所やマスコミには感謝しています。	岩手県内陸部	30 代	女性
地元の役所では今回の震災では良くやっていただいたと感謝しています。マスコミは信用できるところと違うところが見えてきた。	岩手県内陸部	40 代	男性
地元の役所や警察・消防の対応には特に大きな不満はない。自分たちも被災している状況下で迅速な対応をしてくれて感謝している。引き続き復旧・復興作業に尽力して欲しい。地元マスコミは全国ネットでは扱ってくれない情報（地域や生活に密着した情報）を細やかに提供してくれてとても助かった。	福島県内陸部	20 代	女性
地方の役所はがんばったのではないかと思う。政治はまあ、どうでもよい。自衛隊は役にたったのではないか。災害救助専門の職業にしたほうがいい。軍事力はまったく不要。電力会社はあきれて考えたくもない。	福島県沿岸部	40 代	男性
地方の役所は頑張っている。日本のマスコミはだめだから、せめて、海外のマスコミに助けて欲しい。	福島県沿岸部	40 代	男性
特に役所に対して，よくがんばって対応していたことに感謝します．	宮城県沿岸部	20 代	男性
被災県に居るので、自治体や役所は頑張っていると感じている。マスコミに期待することはない。	岩手県内陸部	30 代	男性
被災地の役所は本当に大変だったと思います。これからも頑張ってほしいです。	福島県内陸部	30 代	女性
被災地の役所もマスコミも大変だったと思います。少し気持ちが落ち着いたこれからでもまた、状況を振り返ってつたえてほしいです。まだまだ水も電気も戻っていない地域がたくさん残されているはずですから。	岩手県内陸部	50 代	女性
役所→本当によく頑張ってくれていたと思いました。被災地に出向いた方々は 20 日間休みなく働いていた方もいらっしゃったと聞いて本当に頭が下がりました。マスコミ→もう少し独自性を出してほしい。他局と違う情報を流してほしい。特にもっと被災地の生々しい現状をリポートしてほしかった。	宮城県内陸部	20 代	男性
役所に対しては　ありません。マスコミに対しても震災では　特にありません	福島県内陸部	40 代	女性
役所のみなさん、本当におつかれさまです。これからもみんなでがんばりましょう。	岩手県内陸部	30 代	男性
役所の皆様お疲れ様です。マスゴミの皆さんはちゃんと正しい情報を提供してください。	岩手県内陸部	30 代	男性
役所の人達がんばれ	岩手県沿岸部	40 代	男性
役所の方では、ご自身も被災された方もいると思うが、その中での役所対応は大変だったと思う。実際いわき市から福島市に避難していたが、業務が追いつかないという理由でいわき市に呼び戻されたという方もいました。マスコミは真実を伝えて欲しい。	福島県内陸部	30 代	女性
役所の方の動きがみえなかったのでもっと見える形で動いてほしかった	宮城県内陸部	30 代	女性
役所の方は頑張ってくれて、助かりました。マスコミは批判ばかり放送するのはどうかと思う。	宮城県沿岸部	30 代	男性
役所の方は頑張ってやってくれていると思います（自分の町の役所は）	福島県内陸部	30 代	女性
役所の方は本当によくして下さっていると思います。ありがとうございます。ここ最近の政府の動向はもう、目を背けたくなる。	宮城県沿岸部	30 代	女性
役所の方マスコミの方本当にがんばっていると思います。	宮城県内陸部	30 代	女性
役所の方も、休みなくお仕事をされて、本当に大変だったと思います。これからもまだ原発問題などで通常どおり進まないことだらけだと思いますが、頑張っていただきたいと思います。	福島県内陸部	20 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年代	性別
役所の方も一生懸命頑張っていますし、マスコミの方も頑張っています。しかし、もう少し被災された方の身になって情報を伝えることはできなかったのでしょうか。	宮城県内陸部	20 代	女性
役所の方も被災者なのに、ホントによくやっていると思います。要望があるとしたら、希望があれば線量をみてくれるとかでしょうか。	福島県内陸部	30 代	男性
役所の方自身も大変だったろうけど、もう少し市民の事を考えて、事務的な対応をしてもらいたい。	福島県内陸部	50 代	女性
役所の方々には、頭が下がります。役所の方々も被災されていると思うのですが、自身の生活も省みずに職務にあたっていらっしゃったと思います。マスコミについては、被災地の現状を伝えることは必要と思いますが、一部問題にもなったと思いますが、興味本位で被災地にやって来て、不謹慎な発言をされていたレポーターもいたように、芸能ニュースでも扱うような姿勢での報道もあり、残念です。また、芸能人の被災地支援のニュースがなぜ必要なのか、義捐金をいくら出したのかのニュースが本当に必要だったのか、疑問です。	宮城県内陸部	40 代	男性
役所の方々には寝る間を惜しんで仕事をされていて本当にありがとうございました。また、自衛隊の方々も他県の方まで来ていただいて本当に助かりました。そして、被災支援車として活動していただいた方々もありがとうございました。	宮城県沿岸部	20 代	女性
役所の方々に色々と対応していただき感謝したい。	宮城県内陸部	20 代	男性
役所の方々は頑張っていたと思う。しかし、原発問題を抱えた市町村などでは、必要以上の危機感をいだいて我先に避難し仕事に支障をきたしていた人も多く、そういった責任感のないひとたちには役所仕事はまかせたくない。	福島県沿岸部	40 代	男性
役所の方々は地域によっては尽力されておりまして、お疲れ様ですと良いたいです。マスコミも NHK は一番よかったです。IBC ラジオの神山浩樹アナウンサーが釜石の現場に向かっているときに泣いていたのが忘れられない。	岩手県内陸部	30 代	男性
役所の方々は命を削って対応してくれている。自衛隊の方たちが次々と去っていってしまうのが寂しい。やっぱり人手が必要だと思う。仕事も減って解雇された友人が大勢いる。知恵のある方がアイディアを出して起業をして助けて欲しい。	宮城県沿岸部	30 代	女性
役所の方々やマスコミの方々も一生懸命報道、対応してくれていらっしゃると思います。損得抜きでいがみあいもなく、みんな手と手を合わせてがんばっていきましょう…それが願いです。現実はじぶんが大事、になってしまうかもしれないけど、じぶんが世界で一番辛いんではないと気付いてくれる人が少しでも増えればこの願いは叶うかもしれません。それを実現するためにも、報道の方やマスコミ関係の方々には頑張って頂きたいです。	福島県内陸部	30 代	女性
あなた方自身がパニックになって仕事をしてどうするのか。特に役所の方々！	福島県内陸部	20 代	男性
いい人もいっぱいいるが、役所に行ったら、全国から応援にきている人の中で手伝ってやってる感をだしている人がいた。いやなら来なければいい。	宮城県沿岸部	30 代	女性
いろんな情報が散乱していてそれが本当なのかさえよく分からないし（特に役所）、今までの実績からも対して期待していないので要望も意見も特にない	福島県沿岸部	20 代	女性
いわき市の市長、役所は何をしているのか！不満しかない。市民有用な情報も真実の情報も何も発信していない。	福島県沿岸部	40 代	女性
お役所のホームページをもっときちんと更新して欲しいなと思います。マスコミに関しては、あまりテレビも観なくなったので特にありません。	宮城県内陸部	20 代	女性
お役所はとにかく対応が遅い。	岩手県内陸部	50 代	男性
ガソリンが不足していて長い列で2～3時間並んでも20L30Lしか入れられず、みんな毎日並ばなければならず、車がなければないのもできないのにもう少し役所やマスコミに動いて欲しかった。	岩手県内陸部	50 代	女性
せっかくの各方面からの支援も、役所の振る舞いひとつで台無しになるという認識に欠けるのではないか。	宮城県内陸部	20 代	男性
できれば役所は断水や停電の情報を広報カーなどを走らせて知らせて欲しかった。親戚の住む地域は１ヶ月ほど停電・断水していたが、一度も役場から状況説明が無かったらしい。老人が多く住む小さな町でそれはないだろうと思う。マスコミは取材のついでに食料や物資を持って行って欲しい。被災者が泣いてる顔なんてアップで映すな。	宮城県沿岸部	20 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年代	性別
とにかく役所は動くのが遅い。マスコミはいい加減な報道は即刻止めろ	岩手県内陸部	30 代	男性
ニュースを見ている範囲では、役所は融通が利かないことが多いような気がした。災害時はもっと臨機応変な対応をとってもいいのではないかと思う。	岩手県内陸部	30 代	女性
まず役所には、災害時のマニュアルを作って欲しい。避難所に集まった人への物資の配給方法や、各地域での呼びかけ、伝達方法など。警察官が一週間ほど街から消えて、非常に物騒でした。	宮城県内陸部	40 代	女性
ラジオで聞いた話であるが、同じ避難所でも、リーダー次第で、快適な避難所にもなり、劣悪な環境の避難所にもなるらしい。非常時のリーダー育成を役所主導で行ってほしい。	宮城県沿岸部	50 代	男性
一週間近く食料品が手に入らなかったため役所で食料品を調達して臨時の販売などをしても良いのではと思った。	福島県内陸部	30 代	男性
一人ひとり希望は時々変わるもので、マスコミも役所の人も大変だったと思います。	岩手県内陸部	50 代	女性
義援金や罹災証明書の取り方の説明が人によって言ってることが違うのはやめて欲しいし詳しく説明して欲しい。役所の人も初めてだからわからないと言われた。そんなこと言われても役所の人はもう少ししっかりして欲しい	宮城県内陸部	30 代	女性
県に問い合わせて得た、バスの運行情報とバス会社に問い合わせて得た情報が食い違っていることがあった。役所は、民間企業との連携を密にとってほしい。	宮城県内陸部	10 代	女性
県内の放射能測定をもっと早くやって欲しかった。マスコミは人数制限して復旧作業の妨げにならないようにすれば良いと思う役所のマンパワー不足はテレビなどで人を募集すれば良いと思う	宮城県内陸部	30 代	女性
原発事故の処理や余震が続く中で生活していかざるを得ないことは、私の周囲にいる人に限って言えば承知していることです。一方的に「不安はありません」や「危険はないとはいえない」などと言われても、生活を続けるうえで何の役にも立ちません。役所やマスコミは、被災地にいる人たちが自分で今後の生活を考えていく上での判断材料になる情報を、自分たちの意見を入れずに供給してほしいと思います。	宮城県内陸部	40 代	女性
原発問題で我が家に親戚が避難していたが、役所に問い合わせをしているときに、もう少し住民にやさしく対応できないのかと感じた。	福島県沿岸部	50 代	女性
公共サービスのダメージが大きかったので復旧にも時間がかかりイライラした。公共施設の災害防止対策をちゃんとしておくべきだ。予算は削ればよいというものではない。必要なサービスまで影響する削減は迷惑だ。報道機関は、なぜ役所が機能麻痺したか土足で踏み込んで真相を報道して欲しい。それが今後の危機管理改善に役立つ。	宮城県内陸部	40 代	男性
国、役所とも統制力がない（大災害時はトップダウンの指示と、現場の統制が必要）、各企業の対応は速く、見直した	岩手県内陸部	50 代	男性
国・役所は、国民に有益となることは、スピーディーに知らせてほしい。	宮城県内陸部	50 代	男性
国民あっての　役所やマスコミだと思うのに　事故を軽く見せようとばりしているのは間違っていると思います。	福島県内陸部	50 代	女性
今回に限ってではないが、もともと役所の HP はまめに更新しておらず、信頼性に欠ける。	岩手県内陸部	50 代	女性
今回のような震災（原発の事故）は初めてなので役所もどうしていいのかわからないんだと思いますが、国が動くのを待っていたのではいつになるかわからないので地方自治体で動くしかないと思います。マスコミも報道の力で何か出来ないかを考えて国が動かざるをえないように報道してほしいとは思います。	福島県内陸部	40 代	女性
今回のように大震災の時は全てが遮断されて、被災地から連絡ができない状況だったと思う。もし、孤立したら、と大変です。最近、合併化が多くて、住所を聞いても、わからないところもあった。石巻もまわりの町村が合併して、地域がわかりづらい。南三陸町にしても、最近の地名ですので、知人を探すのも大変でした。キチンとしたサービスをするのは細分化が大切だと思った。支援物資をもらうにしても並ばないともらえないので、日ごろから、弱者に対しての対応を考えていてほしい。病院の情報など、何度も流してほしい。役所はスピーディに臨機応変に対応してほしい。	宮城県内陸部	50 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年代	性別
今回は役所も被災して機能がマヒしたが、他の自治体と提携を結んでおき、災害時に派遣して助けてもらうことを取り決めておいた方がいいと思った。また、最初のうちは県北部の被災地しか取り上げられなかったが、県南の沿岸部もかなり被害があった。公平な報道をして欲しいと思った。	宮城県内陸部	30 代	女性
私の住む役所は全く満足できる対応ではなかった。個人目線にたった対応ができていない。放射能に対する知識・対応も遅すぎる。全く信頼できないと思っている。マスコミは被災地に必要な情報を伝えられなかった点で対応不足が露呈した。	福島県内陸部	30 代	男性
私達の住む団地には新しい公園があり、そこには「災害用のトイレ」が5つも作られていた。しかし役所は手いっぱいだったのか一度も来てくれる事はなく、自分達で開けようにもマンホールのふたは特殊な工具が必要なため開けることができなかったのが非常に遺憾に思う。何のための「非常用トイレ」なのか	宮城県沿岸部	40 代	女性
自家用発電機を格安で購入できるよう役所などで検討して欲しい	岩手県内陸部	10 代	男性
充電させてほしかった。役所に行けばどうにかなると思った。何もならなかった。皆被災してるし、仕方がないと思った。	宮城県沿岸部	20 代	女性
情報が無い中で、みんな役所にいけばなにか情報がわかると思っていました。ところが、役所もやるべきことのトリアージをできていないため、高評価がついたものがどれだけあったか。指定避難所には半日に1回は情報を更新できるような仕組みづくりが必要。それ以外のことは、今回の教訓を生かして、いくらでもマニュアル作れるでしょ。そのマニュアルを遂行できる仕組みづくりができるようにしてほしい。	宮城県沿岸部	20 代	男性
色々な情報が錯綜している中、役所などにもっと早く対応して欲しいという要望を耳にしましたが、よく対応していたと私は思いました。また、地元の建設業者や水道業者、自衛隊、消防・消防団の活躍には頭の下がる思いでいっぱいです。関西方面や他県の企業の方々の復旧応援も嬉しい限りでした。	宮城県内陸部	40 代	男性
真実を公正に報道すること。役所は迅速に対応してほしい。	福島県内陸部	40 代	男性
震災から一週間、停電で、情報源がないというのに、役所からは何の情報もこなかった。一軒ずつ確認するようなことはできないだろうが、町内会などを利用して情報の伝達のあり方を考えてほしい。役所はあてにならず、やはり、ご近所で協力して乗り越えるしかないのだと改めて感じた。	福島県内陸部	50 代	女性
震災でお友達のご主人が亡くなり、友人は子供4人をかかえ、母子家庭になりました。これからの生活をどうしたらいいのか？役所は質問したことには親切に答えてくれますが他の事は一切教えてくれません。「母子家庭にはこんな助成がありますよ」等、一つの事の申請に行ったらそれに関係するすべての事を教えてくれてもいいのではないかと思います。何をどうすればよいのかわからないので、「ひとつひとつ調べ申請に行く」という事を何度も繰り返しました。	宮城県内陸部	40 代	女性
震災時私も役所で働いていたのですが、昼休みに避難所に配布していたおにぎり等の残りをもらって食べていたのですが、明らかに量が多く毎日余りが出ていたので、とてももったいない状況でした。震災で食べる事もやっとの人達がいるのに自分たちがこんなことをしていていいのかと思いました。	福島県内陸部	20 代	女性
震災直後～1 週間、何もわからない時、役所で何か手を打ってほしかった。本当に何もわからなかったので。選挙カーみたくマイクを使い話しながら走ってくれても良かった。とにかく皆なにもわからなくて不安だったと思う。役所もわからなかったのかもしれませんが・・・。	岩手県内陸部	40 代	女性
人数分をそろえないと受け入れない避難所。味の素の 10 トントラック 20 台分の救援物資を断った宮城県庁。ドールバナナの支援を、ゴミが出ると断った避難所や自治体。お伺いをしてからでないと物資を受け入れない、役所の体質。本当の放射線量。	宮城県沿岸部	50 代	男性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年代	性別
数日たってからの事ですが、場所によって、役所ではそこの市民にしか、物資を配らないところがあった。実際、私の弟家族は、他の地域から実家のある地域へ住所変更をして住んでいるが、衣類などの物資を3月11日には市民ではなかったという理由で、もらえず、6月末にようやく、家電などがもらえるようになったようで、洋服などはいまだにもらえていない。 それも誰かが、匿名で電話を市にしてくれたようで、何ももらえてないということがわかったようで、市から連絡がきたようだが、何度も被災したことは市役所で話しているのに、被災者のリストにも加えられていなかったよう。市で用意したわけでもない物資なのに、市民じゃなかったから配らないとか、おかしい話だと思うし、そういう線引きをする必要はないと思う。	岩手県沿岸部	20 代	女性
政府はあまりにも被災地の情報を理解していない。役所もいろいろな支援策を出しているようで、じつは使い勝手が悪く、あくまでも申請主義なので、本当の弱者には行き届いていない制度が多すぎると思う。	宮城県内陸部	50 代	女性
政府や役所、マスコミが思ったよりも全然頼りにならないということを、今回の震災で嫌なくらい思い知らされました。いや、頑張って働いている人もいらっしゃるんでしょうが。役所の「お役所仕事」、マスコミのやたら煽り立てる、またはウソを言ったりする不信感。役所はもっと臨機応変に対処できないのかと思うし、マスコミは真実を正しくいち早く私たちに伝えてほしい。被災者はバカじゃないんですよ、わかりますよね（爆）	宮城県内陸部	30 代	女性
先ほどの質問の回答と同じです。今日、公務員にボーナスが出たとの報道がありました。非常に頭に来ます。働いているのだからボーナスをもらうのもいいでしょうでも、そんなことを報道して何の意味があるのでしょうか？まったく庶民とかけ離れてる役所や行政だと思います。	宮城県沿岸部	40 代	男性
全国のマスコミ、役所の方々が来て頂いて助けて頂いてありがたく思ってます。九州からの役所の方や、医療班の方、それを思えば、地元の盛岡市役所はもっと協力的に人を派遣しても良いと思いました。	岩手県内陸部	50 代	女性
対応が遅いとくに役所です	宮城県沿岸部	50 代	女性
対応をもっと早くして欲しい→役所	岩手県沿岸部	20 代	男性
大きな被災に遭わなかった役所は早いうちに被災地の役所の手伝いをしてほしかった。	岩手県内陸部	50 代	女性
大災害の場合の役所広報の手順が希薄だったように思う。	福島県沿岸部	50 代	男性
大勢の人間から、印象操作が酷過ぎるという指摘の声を耳にする。今後 10 年ほどは、役所やマスコミが発表することは信用されないと思う。	福島県内陸部	30 代	男性
地元の役所は、震災直後迅速な情報が回ってこず、少し不満を抱きました。こういう時ほど迅速な情報提供を望みます。	福島県内陸部	20 代	女性
地方の役所も政府の方向ばかり見ていないで、被災者の事を考えて行動して欲しい。義援金の支払いが遅すぎる。	福島県内陸部	50 代	男性
津波は天罰だという発言について、もっと非難してほしかった。また、インターネット上で福島の人に対して東電に土下座させるのはやりすぎだという書き込みが多い。マスコミや役所に取り締まることは求めはしないが、福島の人がこれ以上報道によって苦しむことのないようにしていただきたい。	宮城県内陸部	10 代	女性
津波被害を受けた自治体の使命感と対照的に、それ以外の自治体の対応の遅さ・温度差が残念ながら目立った。役所がもっと支援の姿勢をみせるべき	岩手県内陸部	20 代	男性
停電のときにラジオがあって助かったと実感したので、役所はラジオを使って安否情報など放送してもいいと思います。	岩手県内陸部	20 代	男性
特にないが、強いて言えば役所は皆さんの為に速い対応を徹底して欲しい。	宮城県内陸部	20 代	男性
特に東京電力に対してはきちんと現状を早く正確に伝えてもらいたい。また、役所やマスコミも東京電力の報道に対して不自然な点があれば疑問点をただしていただき国民の立場に立って正しい情報を伝えていただきたい。	福島県内陸部	50 代	男性
被害報告や復興へのガイドラインを理解して貰う、原発に関する正しい知識を国民に理解して貰うためにも、情報公開の徹底を。役所も人材を派遣して、中央の人間が被災地の現状を把握したうえで復興に向けたガイドラインなど各自治体に指示を出せば良いのでは。	岩手県内陸部	20 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年代	性別
被災証明などでの高速道路無料化、もっとやり方を考えなくては！！被災証明だって、役所のさじ加減だしとにかく不公平すぎる！！	宮城県内陸部	50 代	男性
被災地では役所も被災しているので仕方なかったとは思うが、避難所の名簿などを早めに作って情報提供してほしかった。	岩手県内陸部	40 代	女性
避難所には直接出向いたことがないが、ツイッターなどによると避難所に届いた物資が平等に分配されていないと。首長が死亡したりして役所がその役目を果たせないときも残された生きてる人が陣頭指揮を取れるようシュミレーションしておくべき。危機管理が足りない。	宮城県内陸部	50 代	女性
避難所に町の職員がいなかったため、町の動きがわからなかった。また、こういった時ぐらい役所窓口開設時間延長や土日祝日も開設してほしい。銀行についても同様に開設時間延長や土日祝日もやってほしい	福島県沿岸部	20 代	男性
避難所の運営がきちんと決まっていなかったようで、食べ物もろくに出ず、情報も貰えず、非常に困った。役所の人はもっと事前にどのように避難所を運営をするか決めて指導を徹底してほしい。マスコミはとにかく正しい情報を素早く。	宮城県内陸部	50 代	男性
不便している期間は「役所」などは思い浮かばなかった。自分のいるところよりも沿岸地域のほうが大変だった生もあると思う。マスコミはすぐに現地入りして報道も大変だとは思うが、相当数入っていると思うし、邪魔にならないかと心配した。同じような報道が多くて鼻につくこともしばしばあった。	岩手県内陸部	50 代	女性
普段は何をしているんだろうと思っていた役所ですが、情報がなく不安なかで赴いた県庁で、涙で不安を訴える方や情報がない苛立ちからくる怒号にも、決して感情をあらわにせず対応している姿に、不満や文句はあるけれども生活が成り立っているのは地道に働いている人がいるからだと感謝しました。中央で政局にからめてゴチャゴチャやっていますが、地方で地域で、与えられた任務がどんなに過酷でも黙々とこなす自衛隊の方々がいて、また県や市町村の職員の方々にも、家族や友人、職場の仲間を失いながらも職務を優先し不眠不休で頑張っている人が大勢いるのだと知り、もっと行政に興味を持ち声をあげていかなければと思うので、もっともっと何をやっているのか何が起きているのかを判りやすく情報発信して、復興に向けて一丸になれるように地域の力を発揮してほしいです。	岩手県内陸部	30 代	女性
普通に考えて、民間企業なら即座に思いつきそうで、できそうなことが役所はなぜできないのだろう。公務員て民間より頭が悪いのかと思った。民間よりいい給料もらっているなら、民間よりいい案を出さなければいけないと思う。それができないなら給料カットで被災地に回せばいいと思った	岩手県内陸部	20 代	女性
復興には雇用が第1皆でドンドン稼いでドンドンお金を使いましょう　新聞では就職率過去最低なんて書いています仕事が無ければお金も入ってきません政府も役所も企業も自分の保身しないで積極的に人を雇いましょう	岩手県内陸部	40 代	男性
役所（国、県、市）のサイト中から必要な情報を探すのが難しい	福島県内陸部	50 代	男性
役所、市民全員に必要な情報が伝わっていない。マスコミ、やはり視聴率とうが優先されている。	福島県沿岸部	30 代	男性
役所：企業の復旧作業に何もできないくせに知ったふりして介入して欲しくない。結果的に何も出来なかったではないか。マスコミ：常識ある行動を取って欲しい。	岩手県内陸部	50 代	男性
役所：自宅避難者への冷遇、大規模半壊の冷遇など兎に角不公平が酷いマスコミ：悲惨に見えるビビットな絵や場所ばかりを取り上げる不公平報道。無責任な可哀想報道。局特方向へのあからさまな誘導。現与党を兎に角持ち上げる。	宮城県沿岸部	40 代	男性
役所：迅速な対応（食料、燃料）マスコミ："どんなおきもちですか"などの野次馬的報道はやめてもらいたい	福島県内陸部	50 代	女性
役所：避難所運営の方々（ボランティアで働いてくださった方々も含む）はよくしてくださったと思う。しかし被災直後はとにかく寒く、物資がなく、歩く場所に困るほど混雑していた。その他のライフライン等全般についても、全面的に見直して欲しい。マスコミ：テレビは被災画像を垂れ流しにしないで欲しかった。そのせいで情報源としても、娯楽としても使えなかった。また、被災のひどい場所ばかりを報道され、比較的ましな場所であっても同様の状況だと誤解されて苦痛だった。	宮城県内陸部	40 代	女性
役所→何をするにも対応が遅い	岩手県内陸部	20 代	男性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年代	性別
役所→災害時には自由に動けるような制度を作ってはどうかいちいち上の指示を待っていては手遅れになることが多いと思うマスコミ→伝え方によっては風評被害が起こりえることを踏まえほしい紛らわしい、わかりにくい伝え方が多い気がする	宮城県内陸部	30 代	女性
役所・・・、特に政府に対してはあまりにも対応の遅さに無力を感じてしまいます。起こる可能性が僅か 0.00001%でも災害に対する決まり事をキッチリしておいて欲しいです。	岩手県内陸部	50 代	男性
役所・いろいろな仕事があって大変だったとは思うが、震災直後の情報がもっとほしかった	岩手県内陸部	40 代	女性
役所・自治体・行政は災害時の対応をもっと現実的、具体的に細部まで詰めて、訓練を積んでおくべきだった。住民基本台帳が流失しても大丈夫なように高地にバックアップしておくべきだった。通信の確保の為に各自治体に複数個、複数の場所に衛生電話を配置し、メンテナンスを怠らず、職員が有効に使えるようにしておくべきだった。それができていれば、気象庁から岩手県までは随時更新されて伝わっていた津波の高さの情報が、停電で県から沿岸部の各市町村に伝える手段がなくなったりはしなかったし、釜石市の場合最後まで当初県から伝わった津波の高さ 3 メートルという情報を防災無線で放送しつづけたりせずに途中で情報を更新して犠牲者の数を減らせただろう。マスコミは緊急時は速やかににユーチューブなどでも放送してほしい。	岩手県内陸部	30 代	男性
役所…防災無線で情報をもっと知らせるべき。災害当初 「人命救助を最優先に行っております」ということと翌日の消防団の救助活動の集合場所と時間しか流れず、学校情報も生活情報も道路情報も地元で必要な具体的な情報を一切流さなかったのは不満。電話も不通で学校も浸水している中「学校へ各自確認を」というのは無理な話。テレビ…何度も同じ避難所から中継するのは報道の偏りとも思えた。もっといろいろな避難所をとりあげるべき。また、避難者が就寝時間に避難所の中からの中継などあまりに配慮が足りない報道も見られて不快に思うことが多かった。	宮城県沿岸部	30 代	女性
役所がとにかく混雑していた。	宮城県内陸部	30 代	男性
役所からさらに地域に情報を下ろしてもらって、そこからみんなが知りたい細かい情報を得られる環境が欲しい。ある程度手に入りにくい物資も供給して欲しい。津波被害のところだけに片より過ぎている。	岩手県内陸部	40 代	女性
役所からの情報は直接こなかった	宮城県沿岸部	50 代	男性
役所から県、国に伺いを立てるのではなく、国が必要と思うものを配給する。「巨大地震と闘う」NHKスペシャルを見て、2週間も食料がまともに届いていなかったことに驚いた。今回のことを機にいろんなシステムをつくっていったほうがいいと思います。	岩手県内陸部	50 代	女性
役所から食べ物や飲み物を供給してほしかった	宮城県内陸部	10 代	男性
役所が込みすぎる。	宮城県沿岸部	50 代	男性
役所が混雑していて、手際がとても悪かった。情報を知りたくてもなかなかわからないのが歯がゆい思いだった。放射能などの情報をもっと詳しく真実をしりたかった。	福島県内陸部	50 代	女性
役所が停電に対する備えをしていなかった	岩手県沿岸部	30 代	男性
役所でもっと車をつかった呼びかけを行ってほしかった。	岩手県内陸部	10 代	男性
役所で手続きに何時間もかかるのは何とかしてもらいたい。各それぞれいろんな事情を抱えてるだろうから、役所で何時間も時間を割くのは大変すぎる。	福島県内陸部	30 代	女性
役所というか国政界の争いを見ていると同じ国でも人ごと、地震も単に政治の道具なのかなと思うところがあって悲しかった。あと後だし情報はやめてほしい。	宮城県内陸部	20 代	女性
役所とマスコミに対する評価と信用は今回の震災でかなり落ちました。	岩手県内陸部	30 代	男性
役所にいかなくても地域の情報が伝わるような体制をつくってほしい。	宮城県沿岸部	50 代	女性
役所にお願い、個人で買えないから測定器貸し出ししてほしい。	福島県内陸部	30 代	女性
役所にお勤めの方は大変ですが、公の職員として地域の方の安全安心のための対策をもう少し早く実施してほしかった。	福島県内陸部	50 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年代	性別
役所にたいしてですが、給水場所がいまいちわからなかったので、普段から震災になったらどこに行けば給水できるかの情報がほしい。ラジオでは情報が足りなかった。あまりにも遠い場所の給水地だった。ガソリンがないので、歩いていける場所に今後の震災のために、給水場所の周知をお願いしたい。	岩手県内陸部	30 代	女性
役所にたいしては、地震対策でけではなく放射能対策をきちんとやってほしいです。	福島県内陸部	30 代	女性
役所について。り災証明の基準がいまだによくわからない。マスコミについて。都心の放射能の値について、被災地の声よりも長い時間を使って報道しているのは馬鹿としか思えない。あの時間だけでも各地方の放送局に変えられないかと思う。	宮城県内陸部	30 代	女性
役所については、対応が遅いとかいうけれど未曾有の大災害を前によくやってくれていると思うマスコミは、一部を除けば、やはりこんなもんだろって感じ	宮城県内陸部	30 代	男性
役所については特にない。マスコミは報道のしかたを見直してほしい	宮城県沿岸部	30 代	男性
役所には、もっと柔軟な対応をして欲しいです。	岩手県内陸部	30 代	女性
役所には、避難の手段や避難場所を用意したり住民を助ける行動をしてほしかった。	福島県内陸部	20 代	男性
役所には感謝していますが、もっと職員の対応の素早さ、丁寧さが欲しかったです	福島県内陸部	50 代	男性
役所には危機感を持て！！スポンサーに影響されるマスコミは必要なし、要らない。	福島県内陸部	40 代	男性
役所には迅速な対応を期待したい。特に市長の存在感が全くなく対策等をしていたのか疑問が残る。マスコミは信用してないのでどうでもいいです。	福島県沿岸部	30 代	男性
役所に関しては、Web 情報なども含め、良く対応していたと思う。マスコミについては、CM 自粛などをしていたが、不要な放送（AC）が本当に必要であったかを考えて欲しい。また、単に、政府や東電などを責める報道だけではなく、いかに早く復旧させるかを論議して欲しい。	福島県内陸部	50 代	男性
役所に対し、もっと早く避難場所の支持をして欲しかった。また、避難場所ではどの程度の設備があるのかも教えて欲しい。	福島県内陸部	30 代	女性
役所に対して　放射能に対しての情報が遅い	福島県沿岸部	50 代	女性
役所に対して、情報が錯綜する中、タテ割りの組織では、組織内部でも住民にとっても混乱を招くと思う。災害時の体制のルールはしっかりと作っておいてもらえると、こちら側も安心です。	岩手県内陸部	20 代	女性
役所に対しては、住民に寄り添ってケアしてほしい。税金で生活しているのだから、住民あっての役所の自覚を持ってほしい。マスコミには、東電などの大手スポンサーにおもねることなく、正義を持って、企業体質を糾弾してほしい。	福島県内陸部	50 代	女性
役所に対して普段、仕事をしていない分、こうゆう時こそ仕事をしてくれ。また、財政基盤の脆弱な東北の公務員の給与は、高すぎる。一般の法人であれば、債務超過に陥っているところは、働いても給与は、法人の財政状態に左右されるものだと思う。	宮城県内陸部	40 代	男性
役所に付いては今回震災一ヶ月はまったく機能していなかった用に思います。もっとリーダーシップをもって活動お願いします	福島県沿岸部	40 代	男性
役所に要望。1週間に1度でもいいから夜遅く（7時半頃）までやってほしい。仕事をしていれば日中に色々な手続きをするのが不可能。そのためだけに会社を休みたくない。	岩手県内陸部	30 代	女性
役所の HP の情報が混乱しているせいか更新されていないページがあり、常に最新の情報にしておいてほしい。	福島県内陸部	50 代	男性
役所のホームページは見えにくい使いやすい HP を目指すべきだ	岩手県内陸部	30 代	男性
役所のホームページは震災直後ダウンしていたので改善してほしい	福島県沿岸部	40 代	男性
役所の皆さんはもう少し役所を空けてもらえることは出来ないのでしょうか。仕事帰りによれず、休暇とらないといけません。週に1，2回で良いから 7 時くらいまでやっていて欲しい。	岩手県内陸部	20 代	男性
役所の災害放送がまったく聞こえなくて非常に不満だった。	岩手県内陸部	30 代	男性
役所の手続きの要領の悪さには大変困りました。	宮城県内陸部	40 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年代	性別
役所の職員が超多忙だったようなのでボランティアだけじゃなくアルバイトでもいいから職員をふやしたほうがよかったと思う。津波や地震や放射能の恐ろしさを小学校の道徳でやったほうがいいと思う。	福島県内陸部	30 代	女性
役所の人たちが緊急時に出動して、時間外手当をもらう事が悪い事ではないと思うが、が、若干　多くもらいすぎているのでは？それを被災者に見舞金・義援金として渡してもいいのでは？	岩手県内陸部	20 代	男性
役所の人も一生懸命がんばってくれていたが、防災無線をもっと活用するなど、情報を素早く伝達する方法をもっと考えてほしい。マスコミも被災地にあった放送をもっとしてほしかった。	宮城県沿岸部	30 代	女性
役所の人や医療機関に勤めている人たちがさっさと非難するとはおかしいと思う。	福島県沿岸部	40 代	女性
役所の人間が一番役にたたなかったし、患者の自分に患者を押しつけて帰った。悲しかった。	岩手県内陸部	30 代	男性
役所の人間たち自身（市長も）が、ほとんど避難してしまって機能していなかった。何の為の役所なのか疑問が残る。	福島県沿岸部	30 代	男性
役所の人間は所詮公務員であるということが良くわかった。非常時でも融通がきかない、応用がきかないなど、一般の社会人としてあるべき知識、判断力が欠如している人間が多ぎた。そのうえ、救援物資として送られてきたものの中から自分に必要なものを先に抜き取るなど、ガッカリする事しかなかった。	宮城県沿岸部	20 代	男性
役所の対応、今後の対策などの情報が遅かった。もっと的確に対応してくれると思っていたので、不安でがっかりした。	宮城県沿岸部	40 代	女性
役所の対応が遅い	福島県内陸部	20 代	男性
役所の対応が遅いと言うひとも居るけれど、役所自体が流されたり、働いてたひとたちも何人もいなくなりました。そんな中、何日も泊まり込みで復旧に励んでくれた方々にほんと感謝です。マスコミもその現状をたくさん伝えてくれました。おかげでたくさんの支援物資が全国から届き、助けられました。ありがとうございました。ただ、物資ががなかなか全体にいきわたらず、届かないところも多々ありました。現地の人間だけではそういった物資の管理までは限界がありました。そこまで考慮した支援が必要だったかと思います。	宮城県沿岸部	20 代	女性
役所は，何事に対しても対応が遅い，何を期待できるのか，期待はできない	宮城県内陸部	40 代	男性
役所は、すべてが遅く後手後手だった。首長が良くない？マスコミは、各局同じ情報が流れており整備された情報が欲しかった。	福島県沿岸部	50 代	男性
役所は、ダメだけど、役人には気の利いた事なんか出来る奴らはいない。マスコミは、ただ　騒いでろ！	福島県内陸部	50 代	男性
役所は、マニュアルどおりにやらねばならない事もあるが、緊急事態の場合、首長の一存で決定を下すことの出来る条例を作るべき。マスコミに対しては、スポンサーの顔色や、視聴者ウケばかり狙った番組作りをせず、もっと骨太な報道をお願いしたい。	福島県内陸部	40 代	女性
役所は、もっと小回りして欲しい。言われればやりますじゃ、ガキの使いになってしまうでしょう。マスコミは、東電のみかたしてんじゃない、と思うけどね。	福島県沿岸部	50 代	男性

■放射能、原子力発電に関する要望･意見

「政府の対応への不満」「マスコミの報道姿勢に対する不満」および「正確な情報」「情報不足」に関する意見・要望が多く見られる。

資料 2.9.11　放射能、原子力発電に関する要望･意見[自由回答]

自由回答	県･内陸部/沿岸部別	年代	性別
マスコミには正しいことをきちんと報道して欲しいです。放射能のことで「福島はもう終わり」という記事が多過ぎます。自分達に関係がないから、といってなんでも大げさにすれば良いというものではありません。役所にではないですが、リーダーが頼りないと大騒ぎの永田町住民にはうんざりです。彼らの収入が働きに見合ったものかを報道して欲しいです。	福島県内陸部	40 代	女性
まだ不明な点も多いだろうが、放射能のリスクと体に症状がでる確立など今わかる範囲で知りたい。	福島県内陸部	20 代	男性
もっと細かく区切った地点での農産物の放射能モニタリング	福島県内陸部	30 代	男性
関東では放射能の心配をする必要はないと思う。テレビで過剰に反応している母親や、東京に特化して取材をしている番組は、福島の人の心を傷つけているので止めてほしい。福島県民には、放射能の被害の有無に関わらず、汚名の観点から東電からの補助金や国からの一生受けられるような特別制度を出すべき。	福島県内陸部	20 代	女性
宮城県の放射能の情報が他の県より少なすぎます。福島に近い丸森や角田はかなり放射能の数値が高いのではと思いますし、遠い栗原などはホットスポットにあたるのか放射能の数値が高いです。地震で甚大な被害を受けた宮城県こそたくさん情報が欲しいです。	宮城県内陸部	40 代	女性
郡山市も放射能の数値が高い。人口が多いからなど言い訳をするのではなく、安全対策を早くとってほしい。国と原発に意見を言っても変わらないのは、もう 3 ヶ月も経てばわかるだろうから、郡山市で早く動いて欲しい。郡山市長の力量の無さにがっかりした。	福島県内陸部	20 代	女性
原発、放射能についてのあらゆる情報を逐一教えて欲しい。国民がパニックになるから流さないなど言語道断。危険であるという情報をそんな理由で隠されたら結局後でもっと大変なことになる。政府が隠してもマスコミが情報を流す位しないとマスコミの存在意義がない。情報操作のためのマスコミなら要らない。ただし、「危険」だけの偏った情報だけではなく、例えば放射能問題で何が何に有効というような情報も積極的に収集して発信して欲しい。、	岩手県内陸部	40 代	女性
原発、放射能の事実を知らせてほしい。	宮城県内陸部	10 代	男性
原発の放射能もそうだし、食料やガソリンのこともおなじですが、一番最初に最新の情報を教えてくれるのはありがたいですが、ゆくゆくはこうなるだろうとわかっての報道だと思うので、対処の仕方や考え方を冷静にすぐ話してほしいと思います。アナウンサーの人は興奮して話すので、皆落ち着いていない時はパニックの考え方になるので、静かな話し方で落ち着いてほしいです。	岩手県内陸部	20 代	女性
原発事故、放射能の情報をもっとしかりしてほしい	宮城県内陸部	10 代	女性
現在、福島市の仲通りの居住しているが、放射能の値がずっと高いままで、乳児の体のことが心配で、いまだに窓も開けれないし、外にも連れていけない状況が続いています。このような状態にたいする目にみえない、補償問題に対する方向性がどうなっているのか不安で゜す。	福島県内陸部	50 代	男性
今は東日本大震災というより原発の方が大きくなってしまっています。原発＝放射能ですが放送で数値を出しますが、普通に生活している人たちにとってはよくわからないです。数値も大切ですがどうしたらよいのかとかその数値を誰にでもわかりやすく説明したりしてください。ちゃんと報道しないからみんなが騒ぐんです。確かな情報をください。	岩手県内陸部	40 代	女性
今頃になって当方居住地域では放射能の検査をしています。しかも水の検査は放射能が薄い県北でばかりで、ごまかしています。	岩手県内陸部	30 代	女性
施設名は福島原発だが関東管内電力を送電してる発電所なので呼び方を東京電力と頭につけて呼んでほしい。 福島県は風評被害で他県に行ったら車を傷付けられたり差別されたり未だに有るので放射能の怖さを大げさに報道するのではなく正しい知識を身につけさせる番組を放送してほしい。	福島県沿岸部	30 代	男性
私の住む役所は全く満足できる対応ではなかった。個人目線にたった対応ができていない。放射能に対する知識･対応も遅すぎる。全く信頼できないと思っている。マスコミは被災地に必要な情報を伝えられなかった点で対応不足が露呈した。	福島県内陸部	30 代	男性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年代	性別
自治体もマスコミも不安な気持ちあおらず、すばやく正確な情報の提供をして欲しい。また自治体は放射能に関する情報説明を住民に対して行って欲しかったし、今もやって欲しい。さらに個人個人の被爆量を早く測定して欲しい。場合によっては避難地域の確保をして欲しい。	福島県内陸部	50 代	男性
政府、東電がひどすぎる。政府の言うことを信じて行動してきたのに、原発、放射能の事に関してはあまりにも無責任。 マスコミも政府や東電の何を恐れているのか、弱腰報道でひどすぎる。やはり独自の目線や真実追究を目指して正確な情報や様々な意見を報道して欲しい。	福島県内陸部	50 代	女性
政府での原発情報はうそが多い　本来ならあの原発の爆発から 80km圏内の人は1週間はどこかに遠くに逃げなさいという情報が欲しかった今でも原発の情報がとぼしくて　これからどうやって原発に対処していこうか困っている節電とか社会では騒いでいるが　原発の放射能のせいで　窓は開けられず　外にも出れなくて　クーラーでもなかったら死んでしまう　節電といってる場合じゃない人がいることをわかってほしい	福島県内陸部	50 代	女性
政府のお偉い方達へ首相下しなどしている場合ですか。そのせいで原発対応が進まず、くだらない争いをしている間にも放射能は容赦なく降り注ぎ、子供たちの体に蓄積され、悪影響を与えるでしょう。避難するところもなく、自主避難では補償もされないで我慢している人たちも大勢います。とにかく被災地に目を向けてください。首相が変われば復興は進むのですか。	福島県内陸部	40 代	女性
政府の指示を仰ぐばかりでなく、自治体として独自の動きをしていいのではいですか。県民・市民を本当に守ろうとする姿勢が感じられず、がっかりしました。産業も農業も大切です、でも命あってのこと。一時産業や農業が廃れても体が元気なら何とでもできますが、後々放射能の害で病気になってしまったら、生きていくエネルギーがわいてきません。今、だけでなく将来も見据えた復興をお願いします。またマスコミも政府・東電の言いなりにならないようにして欲しい。	宮城県内陸部	10 代	女性
政府の発表は遅すぎ。特に原発、放射能に関する情報の開示。	福島県内陸部	50 代	男性
政府関係者へ。お前ら現場に来い！被災地に来い！原発に来い。原発安全宣言？政府関係者すべて原発がある双葉郡に住めよ。放射能から子供を守れ。補償・賠償金をこれ以上払えないから、避難区域を広げないのか？見て見ぬふりか政治家は。情報を隠したり、ウソを言う日本の政治家は終わっている。権力争いをしてる時点で終わっている。政治家はバカだ。政治家すべて無給でよい。政治家の家族は海外に避難してまだ戻ってない。やはり今発表している放射能数値はウソか。	福島県沿岸部	20 代	女性
正確な情報をお願いしたい。原発の収束、保障、放射能の計測など迅速に行ってほしい	福島県沿岸部	30 代	女性
正確な情報提供を。放射能に関しては本当にそう思った。日がたつごとに新しい真実が浮き彫りになり、何を信じていいのかわからないと思った。そのようなことがあったから、今も原発関連のニュースは信じられない部分がある。	福島県内陸部	20 代	女性
先ほど書いた内容と同じで、放射能の情報をとにかく詳しく教えて欲しい今までなかったものがあるのだから。今すぐの話ではなく、長期間で影響がでるものだから「今の所心配はない」というコメントはずれていると思う	岩手県内陸部	40 代	女性
専門家の意見を交えて放射能についてもっと詳しく報道すべきだ	福島県内陸部	50 代	女性
線量計の配布　放射能の検査をしてほしい	福島県内陸部	30 代	女性
相馬市だけでなく支援物資の使われ方をもっとわかるようにしてほしい無駄にしないでほしい放射能にかんしてもっと危機感をもって対応してほしい今すぐ何かなくても 10 年後20年後何かあったら誰が責任を取るのかはっきりしてほしい	福島県沿岸部	30 代	男性
測定している放射能の値をもっとわかりやすく公開してほしい。水道水の検査値もきちんと調べて値を公開してほしい。避難所に避難している人が大変なことはよくわかるが自宅にとどまってる被災者のことも少し考えてほしい。震災後1ヵ月は食糧・飲み水が品薄で大変困った。	宮城県内陸部	50 代	女性
福島は放射能の問題でまだまだ復興できないので、安心して生活できるよう食べ物や住むところを検査して欲しい	福島県内陸部	40 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年代	性別
福島市に住んでいます。放射能の値はいっこうに下がりません。子供の将来のためにこのままここに住んでいても大丈夫なのか・・・毎日自問自答しています。もし少しでも危険なのだとしたら、どうか子供たちを避難させてください。	福島県内陸部	30 代	女性
福島市の実態放射能と詳しい無料の健康調査	福島県内陸部	30 代	女性
放射能だけはしっかりしてほしいです。今は大丈夫、と安心させておいて後々・・・とならないことを祈ります。	宮城県内陸部	20 代	女性
放射能についての正確な情報を出さなかったのはナゼなのか。これからの子供たちへの対応はどうするのか。今になって避難の対象になったりするのは対応が遅すぎると思う。	福島県内陸部	20 代	男性
放射能について本当に正しい情報をだしてほしい。子供がいると何もかも心配だ。	福島県内陸部	20 代	男性
放射能に関して、最初の頃は「外出から戻ったら着ていた服はﾋﾞﾆｰﾙ袋に入れて隔離するように」とか「ｴｱｺﾝはつけるな」言われていたが、現地に住む人はそんなことやってられないし、どうしたらいいのか困った	福島県内陸部	20 代	女性
放射能に関する自治体の取り組み方をもっと明確にしてほしい。	福島県内陸部	40 代	女性
放射能に関する情報、特に危険度などをもっと早いうちから整理して報道してほしかった。	宮城県内陸部	40 代	男性
放射能に関する情報が、不安をあおるものだったり、自己判断が求められるものだったりです。なので、日ごろから放射線に関する教育や知識の普及活動が、これから必要だと思います。でないと、福島県の母親たちは、精神が参ってしまいます。そのあたりのケアもお願いしたいところです。	福島県内陸部	50 代	女性
放射能に関する情報がもっと欲しい。	福島県内陸部	30 代	女性
放射能に関する情報を詳しく提供してほしかった	岩手県内陸部	50 代	女性
放射能に対してもう少し情報を流してください	宮城県沿岸部	20 代	女性
放射能に対する行動が遅すぎる！放射能の測定や校庭の土の除去などすべてがごてごて。放射能マップを早く作成し、ホットスポットを知らせてほしい。せめて子どもたちだけでも非難できるように何らかの対策を立ててほしい。（本当は非難したいのにできなく、不安を抱えている人が本当に沢山います。）	福島県内陸部	40 代	女性
放射能の、正しい知識を教えてほしい。	福島県内陸部	20 代	男性
放射能の影響など、時間がたつと内容や深刻さが薄れがちですが、自分や皆を守れるようにﾋﾄﾘﾋﾄﾘが必要な情報を得られる工夫と、選べることが望ましいです。	宮城県沿岸部	20 代	女性
放射能の汚染状況を正直に伝えてほしい。本当のことを発表したら東日本全体がダメになってしまうかもしれないが、避難区域以外は自主避難しても全く補償されないのでは福島県民を見殺しにしているとしか思えない。福島市の子供の内部被ばくも判明したのだから、きちんとした対応をしてほしい。	宮城県内陸部	30 代	男性
放射能の拡散情報、東電の福島原発の進捗情報、菅内閣のでたらめぶりをもっと、報告すべきだ。これでは被災地の復興はじめ、中国・、かんこく・ロシアの日本近海の領土侵入をみると、世界地図から「日本」が消えることが危惧される。管内閣を始め民主党政権は「日本」を守る気が無いのではないかとさえ思う。	岩手県内陸部	50 代	女性
放射能の事を隠すな！県も市も国も放射能が漏れていたことを隠していたのは明らか。	福島県内陸部	20 代	女性
放射能の情報	福島県内陸部	50 代	女性
放射能の情報が不足して「意図的に隠されて」混乱していた。ガソリンが底を突き、地元産の野菜や食料品、水を求めにマスクもせず歩きまわっていたのでたくさん被ばくしている可能性があると思う。それほど危険ならもっと情報が欲しかった。震災の時には国会議員、市会議員、何の役にも立たなかった。	福島県内陸部	50 代	女性
放射能の情報は真実を伝えるべき。	岩手県内陸部	40 代	男性
放射能の情報は命にかかわる事なので真実を正確に早く伝えてください。後からあの時はこうでしたみたいのが多いです。	福島県沿岸部	30 代	女性
放射能の情報をもっと正確に早く伝えてほしかった	岩手県内陸部	50 代	女性

自由回答	県・内陸部/沿岸部別	年代	性別
放射能の情報をもっと早く、もっと正確に出してほしかった。最初は大丈夫と安心させるような情報ばかり流して、後から後から、悪い情報が流れるので、何を信用していいのかわからなくなった。日に日に放射能のニュースが減って、流れても福島の問題ではなく、東京など首都圏ばかりがクローズアップされているのが納得いかない。福島はもっと深刻なのに、と思うことが多々ある。地震についても津波などの一番酷い映像ばかりが流れて、必要な情報がほとんど得られなかったのが残念だった。役所も建物が被害にあったりして、分散して大変なのはわかるが、手続き方法などが HP などからはわかりにくく仕事をしているとなかなか情報が得にくいのでもう少しわかりやすくしてほしい。	福島県内陸部	20 代	女性
放射能の数字を細かく発表してほしい	福島県内陸部	50 代	女性
放射能の正しい情報の提供をお願いしたいです。国からあれをいうなこれをいうな、と指示を受けてるという噂も聞くので、国民に正しい情報をお願いします。(特に今後の健康被害など)	岩手県内陸部	20 代	女性
放射能の正しい数値や情報は隠さず公開してほしい	福島県内陸部	40 代	女性
放射能の測定についてもっと精度を上げてほしい。	岩手県内陸部	40 代	男性
放射能の測定をきちんと行っていないから、きちんと行ってほしい	福島県内陸部	20 代	男性
放射能の値を細かく正確に知らせてほしい。	福島県内陸部	50 代	女性
放射能の発表は気にしないようにしているが、本当のところはどうなのか心配である。福島県民は、皆もとの生活にはけして戻れることはないのであるからして、早く収束して穏やかな生活に戻りたい。	福島県内陸部	50 代	女性
放射能問題は未だに解決しません。福島県知事の対応は推進派だったことをすっかり忘れ被害者だと前面に出て話す態度は未だに違和感があります。対応もすべて後手後手でリーダーシップがないようです。ゆえに役所の対応も形がみえません	福島県内陸部	50 代	女性
放射能マップを作って欲しい。	福島県内陸部	50 代	女性
放射能や原発に対して、最初から正確で安心の出来る情報の提供をしていただければいい。この問題に関してはいまだに収束の見込みはなく、これからの対応を急いで頂きたい。	福島県内陸部	10 代	女性
民主党を何とかしてもらいたい東電も。放射能が怖い	福島県内陸部	20 代	男性
役所が混雑していて、手際がとても悪かった。情報を知りたくてもなかなかわからないのが歯がゆい思いだった。放射能などの情報をもっと詳しく真実をしりたかった。	福島県内陸部	50 代	女性
役所について。り災証明の基準がいまだによくわからない。マスコミについて。都心の放射能の値について、被災地の声よりも長い時間を使って報道しているのは馬鹿としか思えない。あの時間だけでも各地方の放送局に変えられないかと思う。	宮城県内陸部	30 代	女性
役所に対して　放射能に対しての情報が遅い	福島県沿岸部	50 代	女性
役所の職員が超多忙だったようなのでボランティアだけじゃなくアルバイトでもいいから職員をふやしたほうがよかったと思う。津波や地震や放射能の恐ろしさを小学校の道徳でやったほうがいいと思う。	福島県内陸部	30 代	女性

2.10 回答者の被害状況とプロフィール

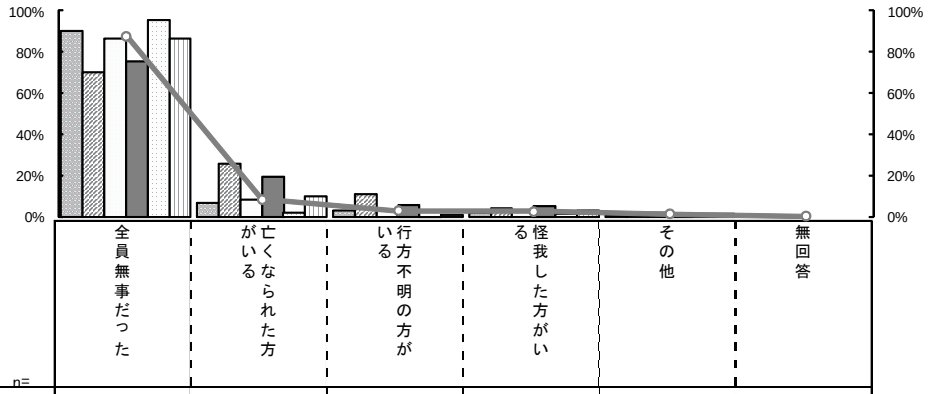
回答者のプロフィールとして、家族や知人、住宅などの被害状況、職業の変化について聞いた結果である。震災発生時点の職業と配偶者の有無も記載した。

2.10.1 家族の被害状況

■Q. 今回の震災で、以下の方はどのような被害を受けられましたか？（複数回答可）【ご家族・親戚】

「全員無事だった」（88%）が最も高い。次いで、「亡くなられた方がいる」(8%）。内陸部に比べ、沿岸部で「亡くなられた方がいる」が高く、特に岩手県沿岸部では 26%と他の地域に比べ高い。

資料 2.10.1　家族の被害状況［地域別］



		n=	全員無事だった	亡くなられた方がいる	行方不明の方がいる	怪我した方がいる	その他	無回答
全体		(2,815)	87.7	8.4	2.7	2.5	1.3	0.0
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(778)	90.4	6.4	2.7	1.8	1.0	0.0
	岩手県沿岸部	(121)	70.2	25.6	10.7	4.1	0.8	0.0
	宮城県内陸部	(670)	86.3	8.2	2.7	2.7	1.6	0.1
	宮城県沿岸部	(352)	75.6	19.3	5.4	4.8	1.4	0.0
	福島県内陸部	(693)	95.5	1.9	0.4	1.6	1.2	0.0
	福島県沿岸部	(201)	86.6	10.0	1.0	3.0	1.5	0.0

資料 2.10.2　家族の被害状況[年代別]

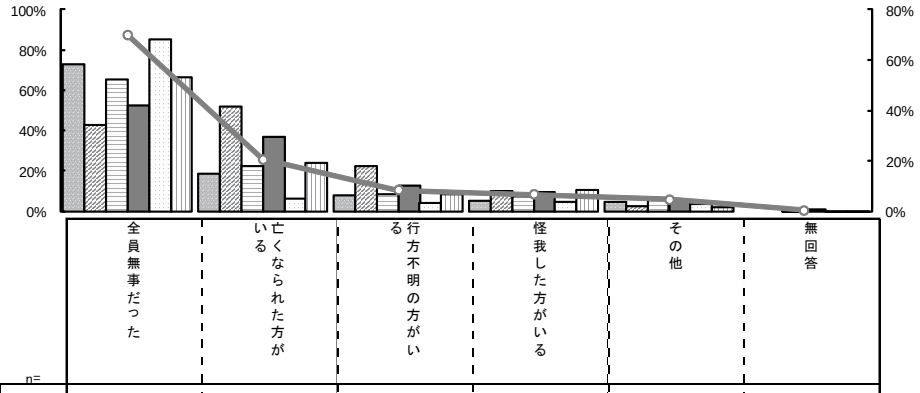
		n=	全員無事だった	亡くなられた方がいる	行方不明の方がいる	怪我した方がいる	その他	無回答
全体		(2,815)	87.7	8.4	2.7	2.5	1.3	0.0
年齢	10代	(347)	90.8	6.9	1.4	1.4	0.9	0.0
	20代	(616)	89.6	6.8	2.3	2.6	1.0	0.0
	30代	(616)	86.2	9.3	3.2	3.6	1.0	0.0
	40代	(618)	86.6	9.1	2.6	2.4	1.3	0.2
	50代	(618)	86.6	9.4	3.4	2.1	2.1	0.0

2.10.2 友人・知人の被害状況

■Q. 今回の震災で、以下の方はどのような被害を受けられましたか？（複数回答可）【友人・知人】

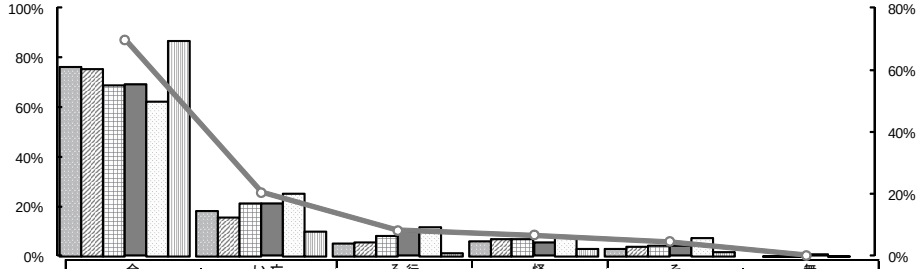
友人・知人の被害では「亡くなられた方がいる」が 20%、「行方不明の方がいる」が 8%、「怪我をした方がいる」が 7%である。

資料 2.10.3　友人・知人の被害状況[地域別]



		n=	全員無事だった	亡くなられた方がいる	行方不明の方がいる	怪我した方がいる	その他	無回答
全体		(2,815)	69.8	20.5	8.3	6.6	4.5	0.2
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(778)	72.8	18.5	7.8	4.9	4.6	0.0
	岩手県沿岸部	(121)	43.0	52.1	22.3	9.9	2.5	0.0
	宮城県内陸部	(670)	65.2	22.1	8.4	7.5	6.3	0.3
	宮城県沿岸部	(352)	52.3	36.9	12.8	9.7	5.1	0.9
	福島県内陸部	(693)	85.3	6.2	4.0	4.6	3.6	0.1
	福島県沿岸部	(201)	66.7	23.9	8.5	10.4	2.0	0.5

資料 2.10.4　友人・知人の被害状況[年代別]



		n=	全員無事だった	亡くなられた方がいる	行方不明の方がいる	怪我した方がいる	その他	無回答
全体		(2,815)	69.8	20.5	8.3	6.6	4.5	0.2
年齢	10代	(347)	76.1	18.2	5.2	6.1	2.9	0.0
	20代	(616)	75.2	15.6	5.4	7.0	3.6	0.3
	30代	(616)	68.8	21.3	8.3	6.8	4.2	0.3
	40代	(618)	69.3	21.4	9.7	5.7	4.2	0.3
	50代	(618)	62.3	24.9	11.7	7.4	7.1	0.2

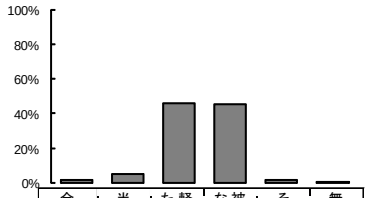
2.10.3 自宅の被害状況

■Q. 今回の震災で、お住まいの家屋はどのような被害を受けられましたか？（ひとつだけ）

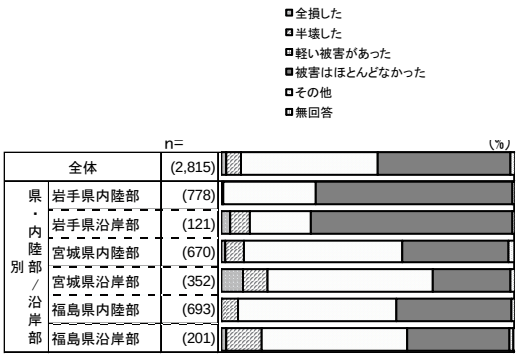
福島県沿岸部は「全壊した」（2%）と「半壊した」（12%）で計 20%、宮城県沿岸部は「全壊した」（8%）と「半壊した」（8%）で計 16%、岩手県沿岸部は「全壊した」（3%）と「半壊した」（7%）で計 10%である。

岩手県全体では「被害はほとんどなかった」が 7 割近くになり、他の地域に比べて高い。

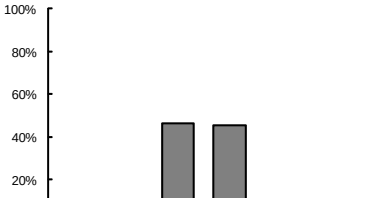
資料 2.10.5　自宅の被害状況[地域別]



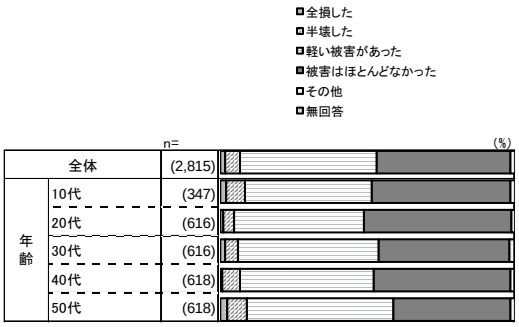
		n=	全損した	半壊した	軽い被害があった	被害はほとんどなかった	その他	無回答
全体		(2,815)	1.7	5.2	46.2	45.3	1.5	0.1
内陸部／沿岸部別・県	岩手県内陸部	(778)	0.4	0.5	31.4	66.7	1.0	0.0
	岩手県沿岸部	(121)	3.3	6.6	20.7	68.6	0.8	0.0
	宮城県内陸部	(670)	1.3	6.6	53.9	35.8	2.2	0.1
	宮城県沿岸部	(352)	7.7	8.2	56.0	26.4	1.7	0.0
	福島県内陸部	(693)	0.3	5.5	54.0	39.0	1.3	0.0
	福島県沿岸部	(201)	2.0	11.9	49.3	34.8	1.5	0.5



資料 2.10.6　自宅の被害状況[年代別]



		n=	全損した	半壊した	軽い被害があった	被害はほとんどなかった	その他	無回答
全体		(2,815)	1.7	5.2	46.2	45.3	1.5	0.1
年齢	10代	(347)	2.0	6.3	43.2	47.0	1.4	0.0
	20代	(616)	1.3	3.6	43.8	50.2	1.1	0.0
	30代	(616)	1.9	4.2	47.6	44.3	1.8	0.2
	40代	(618)	1.0	5.8	45.5	46.1	1.5	0.2
	50代	(618)	2.6	6.6	49.5	39.6	1.6	0.0



2.10.4 職業の変化

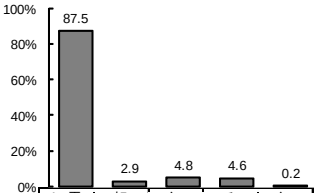
■Q. 今回の震災で、あなたのご職業に変化はありましたか？（ひとつだけ）

震災後に「無職になった」(5%)、「転職した」（3%）と、合わせて回答者の 8%が何らかの形で仕事に影響を受けている。

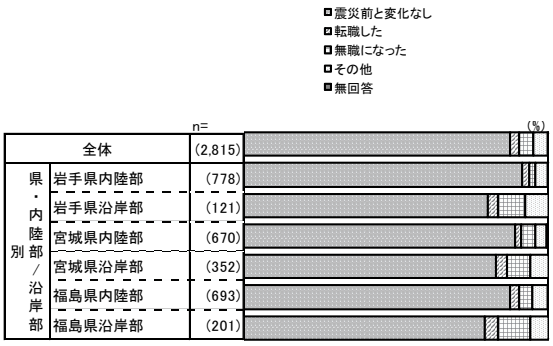
地域別では沿岸部に影響が大きく、各県とも沿岸部では「無職になった」と「転職した」を合計すると 11%～15%の人が仕事に直接の影響を受けている。

年代による差は、とくに顕著には認められなかった。

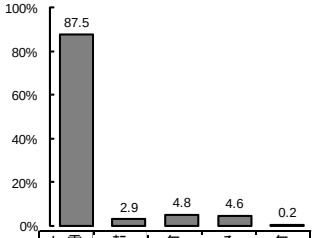
資料 2.10.7　職業の変化[地域別]



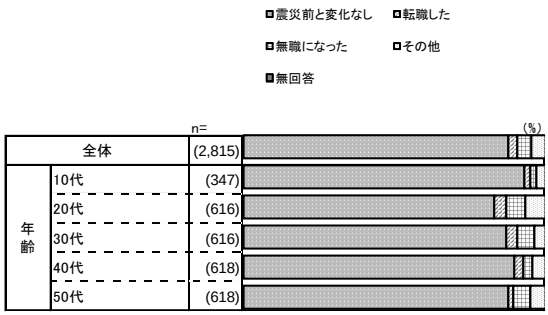
		n=	震災前と変化なし	転職した	無職になった	その他	無回答
全体		(2,815)	87.5	2.9	4.8	4.6	0.2
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(778)	91.5	2.4	1.9	4.0	0.1
	岩手県沿岸部	(121)	80.2	3.3	9.1	7.4	0.0
	宮城県内陸部	(670)	89.1	2.2	4.5	3.6	0.6
	宮城県沿岸部	(352)	83.0	3.7	7.7	5.7	0.0
	福島県内陸部	(693)	87.4	3.2	4.3	4.8	0.3
	福島県沿岸部	(201)	79.1	4.5	10.4	6.0	0.0



資料 2.10.8　職業の変化[年代別]

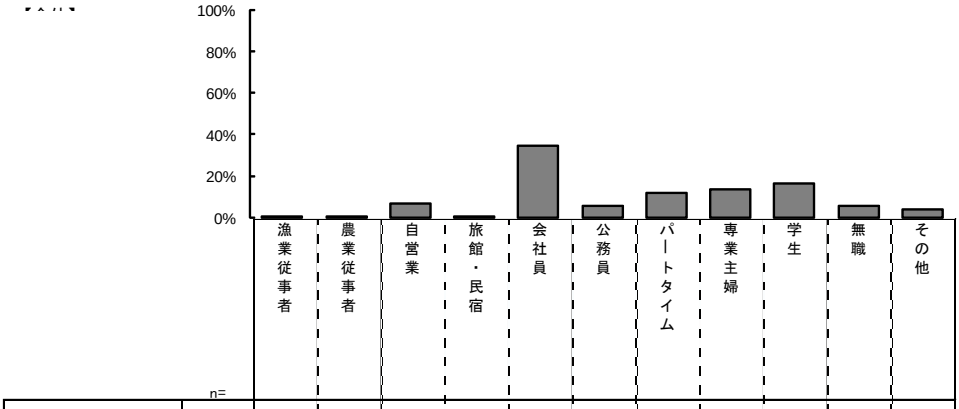


		n=	震災前と変化なし	転職した	無職になった	その他	無回答
全体		(2,815)	87.5	2.9	4.8	4.6	0.2
年齢	10代	(347)	92.8	2.0	2.0	2.9	0.3
	20代	(616)	82.8	4.2	6.2	6.5	0.3
	30代	(616)	87.0	3.4	5.8	3.7	0.0
	40代	(618)	89.5	2.9	3.1	4.2	0.3
	50代	(618)	87.7	1.6	5.5	4.9	0.3



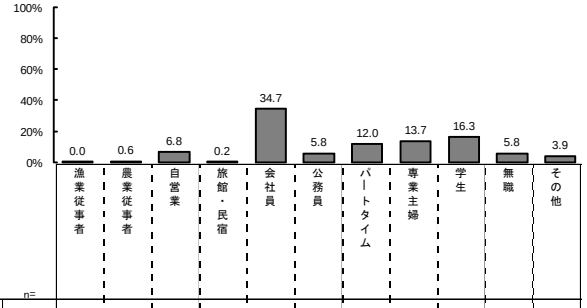
2.10.5 震災発生時点の職業

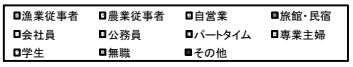
資料 2.10.9　震災発生時点の職業[地域別]

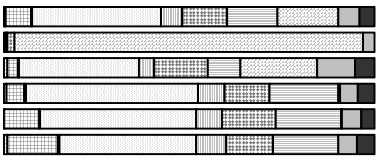


		n=	漁業従事者	農業従事者	自営業	旅館・民宿	会社員	公務員	パートタイム	専業主婦	学生	無職	その他
全体		(2,815)	0.0	0.6	6.8	0.2	34.7	5.8	12.0	13.7	16.3	5.8	3.9
内陸部／沿岸部別・県	岩手県内陸部	(778)	0.0	0.8	6.6	0.1	35.3	6.8	12.0	16.1	13.5	4.5	4.4
	岩手県沿岸部	(121)	0.0	0.8	11.6	0.0	33.1	8.3	9.9	15.7	5.8	11.6	3.3
	宮城県内陸部	(670)	0.0	0.4	5.7	0.1	28.8	5.1	11.8	13.4	26.9	4.0	3.7
	宮城県沿岸部	(352)	0.0	0.3	7.1	0.0	36.9	5.7	8.5	11.9	17.9	8.2	3.4
	福島県内陸部	(693)	0.1	0.9	6.9	0.7	36.2	5.2	13.4	13.4	12.7	6.9	3.5
	福島県沿岸部	(201)	0.0	0.5	8.0	0.0	43.3	5.5	15.4	9.0	8.0	5.5	5.0

資料 2.10.10　発生時点の職業[年代別]



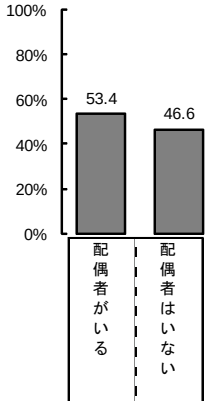


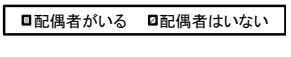


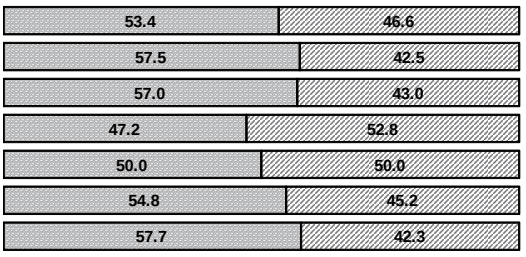
		n=	漁業従事者	農業従事者	自営業	旅館・民宿	会社員	公務員	パートタイム	専業主婦	学生	無職	その他
全体		(2,815)	0.0	0.6	6.8	0.2	34.7	5.8	12.0	13.7	16.3	5.8	3.9
年齢	10代	(347)	0.0	0.0	0.6	0.0	0.3	0.3	1.7	0.0	94.2	2.9	0.0
	20代	(616)	0.2	1.0	2.8	0.2	32.5	4.1	14.6	8.8	20.8	10.1	5.2
	30代	(616)	0.0	0.8	4.9	0.3	46.6	7.1	12.0	18.7	0.3	4.9	4.4
	40代	(618)	0.0	0.2	9.4	0.3	42.1	7.0	14.6	17.6	0.3	5.2	3.4
	50代	(618)	0.0	1.0	13.8	0.3	36.9	8.3	12.6	17.6	0.0	4.9	4.7

2.10.6 配偶者の有無

資料 2.10.11　配偶者の有無[地域別]

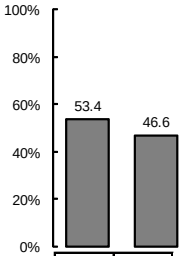




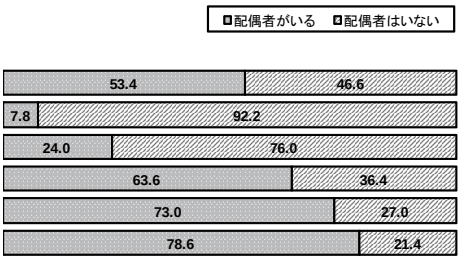


		n=	配偶者がいる	配偶者はいない
全体		(2,815)	53.4	46.6
内陸部／沿岸部別・県	岩手県内陸部	(778)	57.5	42.5
	岩手県沿岸部	(121)	57.0	43.0
	宮城県内陸部	(670)	47.2	52.8
	宮城県沿岸部	(352)	50.0	50.0
	福島県内陸部	(693)	54.8	45.2
	福島県沿岸部	(201)	57.7	42.3

資料 2.10.12　配偶者の有無[年代別]



		n=	配偶者がいる	配偶者はいない
全体		(2,815)	53.4	46.6
年齢	10代	(347)	7.8	92.2
	20代	(616)	24.0	76.0
	30代	(616)	63.6	36.4
	40代	(618)	73.0	27.0
	50代	(618)	78.6	21.4



第3章
面談調査で見る情報行動

3.1　総括 162

3.2　震災発生時の状況 184

3.3　情報ツール・情報機器 189

3.4　情報源 195

3.5　インターネットサービス 201

3.6　必要とした情報 205

3.7　安否確認 210

3.8　避難所でのインターネット利用 212

3.9　原発事故と情報行動 216

3.10　自由回答に見る評価、不満点、要望など 221

3.11　回答者の被害状況とプロフィール 272

3.1　総括

第 3 章では、面談調査の結果とその分析を示す。

第 1 章でもふれたが、今回の情報行動調査において最も重要と思われたのは、被災者のもとを訪れて直接面談することで、実際の体験を生の声で語っていただき、それを受け止め、収集し、分析することであった。しかし、実際にそうした調査を実施することは容易ではなかった。一口に東北 3 県の内陸部と沿岸部というが、地理的にきわめて広範囲で、短時間でカバーすることは不可能である。広域にわたって多様な被害が出ていることから、できる限り異なる状況の地点を対象にすべきと考えられたが、時間、人間、資金的な限界から、ある程度は絞らざるをえなかった。

これらの地域をカバーするためには、多数の調査員が必要となり、その確保も課題であった。他方、被災者の人々は、震災から時間がたつにつれて被災直後の行動の記憶は薄れ、1 週間から 1 ヶ月、3 ヶ月といった時間的経過を正確にたどることも容易ではなくなる。また、個々の体験は主観的なもの、限定的なものであり、それらをどう統合するかも課題であった。

面談調査は、総サンプル数を最低 180 と設定し、定量分析だけではなく、少数でもより深い掘り下げを意図し、定性的な傾向を把握することを目指して設計した。

より深い回答を期するために、時間をかけて面談を行い、その結果を調査員が調査票に記入し、後日入力する方法をとった。そのため面談では、1 人 1 時間以上かかることも少なくなかった。

面談の実施にあたっては、東北現地に居住・生活し、自らも被災して復旧・復興に取り組んでいたり、直接の被害は軽かったが被災地向けの支援活動に携わっていたりする方々に呼びかけ、調査員を集めたり、回答者を探していただくなどの協力をお願いした。少しでも地元の事情を知り、被災経験を共有している人々に調査員を務めていただくことで、被災者の皆さんの心情を傷つけず、心理的な抵抗を少なくして、より深い内容が得られるように心がけた。

このような背景のもとに得られたのがこの面談調査の結果である。したがって、この総括では、比率には表れない「その他」の欄の自由コメントもまじえながら、解説していきたい。

3.1.1　利用できた情報ツールや情報機器の時系列変化

■ラジオが高い利用率。時間の経過とともに、利用できた情報ツール・機器に変化

震災直後は、広域の停電や施設・設備の損壊により、情報ツール・情報機器の利用は大きな制約を受けた。その中で、「ラジオ」のみが 6 割以上となりトップとなったが、その他はいずれも半数以下だった。

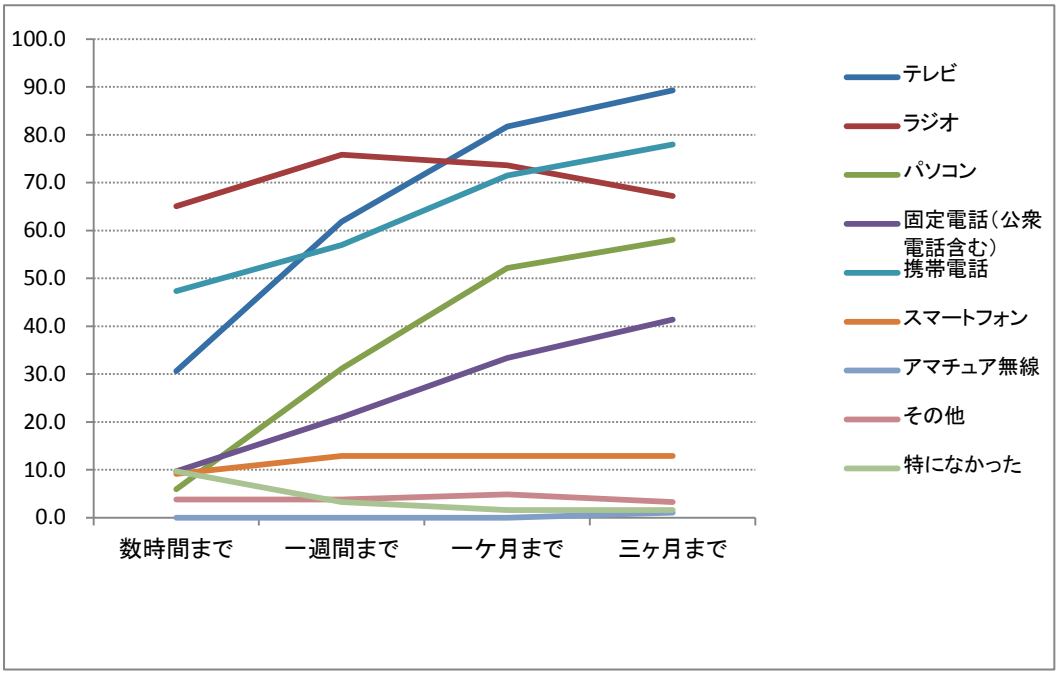
1 週間後程度も「ラジオ」が第 1 位であるが、「テレビ」が「携帯電話」を抜いて第 2 位となり、1 ヶ月後には「テレビ」が「ラジオ」を抜いてトップとなった。パソコンも 1 ヶ月後程度には半数以上が利用できるようになり、回復を見せた。3 ヶ月後程度までは、「テレビ」が 9 割でトップ、「携帯電話」が 8 割近くまで伸び、「パソコン」も 6 割に近づいた。「ラジオ」はやや減少した

が、それでも 6 割以上の高水準を保っている。

「携帯電話」は、地震直後も半数近くが利用できており、スマートフォンを足せば半数を超えた。震災後、現地を訪問したときは、「携帯はつながらなかった」「まったく使えなかった」という声が圧倒的だったが、地域によってはある程度利用できたことを本調査結果は示している。輻輳対策などで規制がかかった地域では、つながるまで何回でもかけ続けた人も多く、その意味での「利用可能」であり、1 回でもつながれば「使えた」と回答したと見られる。メールも同様で、サーバーの混雑で受信に時間がかかっても、返事が届けば「使えた」と回答したと思われる。

資料 3.1.1　利用できた情報ツールや情報機器［時系列変化］

（%）　N=186　（複数回答）



	数時間まで	1 週間まで	1 ヶ月まで	3 ヶ月まで
全体(N)	186	186	186	186
テレビ	30.6	61.8	81.7	89.2
ラジオ	65.1	75.8	73.7	67.2
パソコン	5.9	31.2	52.2	58.1
固定電話(公衆電話含む)	9.7	21.0	33.3	41.4
携帯電話	47.3	57.0	71.5	78.0
スマートフォン	9.1	12.9	12.9	12.9
アマチュア無線	0.0	0.0	0.0	1.1
その他	3.8	3.8	4.8	3.2
特になかった	9.7	3.2	1.6	1.6

■発生直後はラジオ。その他の機器は大きく落ち込む

地震発生後、数時間のうちに利用できた情報ツール・情報機器のうち最も回答が多かったのは、「ラジオ」（65.1%）だった。以下、「携帯電話」（47.3%）、「テレビ」（30.5%）、「固定電話」（9.7%）、「特になかった」（9.7%）、「スマートフォン」（9.1%）、「パソコン」（5.9%）の順となる。

被害が特にひどかった地域では、地震・津波などによる電源の喪失・停電が、情報の受発信の大きな妨げとなった。電源が失われた際に利用できたのは、電池式や車のバッテリーで作動する電池式ラジオ、携帯機器、カーナビなど。これらも電池が切れたり車のガソリンがなくなったりすると利用できなくなった。また携帯電話・固定電話は、安否確認などの通話の殺到により最大 95%といった大幅なアクセス規制が発動されたため、きわめてかかりにくくなった。こうした状況は、本調査結果にも明確に表れている。

「その他」では、「防災無線」（大熊町　男性　69 歳　農業従事者）や「PHS、業務用無線、衛星電話」（気仙沼市幸町　男性　58 歳　公務員）などのほか、カーナビや携帯によるワンセグというコメントが目立った。

■1 週間程度まではラジオが依然として高いが、テレビ、携帯も回復へ

1 週間程度でも、「ラジオ」（75.8%）が最も高く、次いで「テレビ」（61.8%）、携帯電話（57.0%）、「パソコン」（31.2%）、「固定電話」（21.0%）、「スマートフォン」（12.9%）の順となった。電気や通信インフラの回復により各種機器が使えるようになったため、「特になかった」（3.2%）は減少した。「その他」では、「郵便ハガキ。手紙」（気仙沼市東新庄　女性 56 歳）、「避難所の掲示板情報」（気仙沼市・大船渡市　男性　61 歳）、「災害時優先電話（受信専用）」（気仙沼市幸町　男性　58 歳　公務員）などの回答があった。郵便も緊急時の重要な通信手段である。

■1 ヶ月程度まででテレビがトップに、ラジオも高水準

1 ヶ月程度までになると、電気の回復を反映して、「テレビ」（81.7%）がトップとなった。「ラジオ」（73.7%）も高水準にあり、以下、「携帯電話」（71.5%）、「パソコン」（52.2%）、「固定電話」（33.3%）と続いた。

「その他」では、「郵便ハガキ。手紙」（仙台市泉区　女性　50 歳　パートタイム）、「避難所への新聞」（石巻市渡波　男性　45 歳　会社員）、「災害時優先電話、業務用無線」（気仙沼市東新庄　女性　56 歳）のほかに、「自分で動いて情報収集　（女川町　男性　20 歳　.学生）」というコメントがあった。

■3 ヶ月程度までで、テレビ、携帯、ラジオ、パソコンの順

3 ヶ月程度までは、「テレビ」（89.2%）、「携帯電話」（78.0%）、「ラジオ」（67.2%）、「パソコン」（58.1%）の順となった。「ラジオ」は、依然として高水準を保っている。ラジオ以外のものは震災前の水準にまで回復した。「固定電話むの利用は、ネット調査と同様 41.4%とい

う高率に達し、震災後に上昇が続いた。避難所の特設公衆電話、被災地での公衆電話無料化など、利用環境が整備されたためと見られる。

「その他」では、「業務用無線」（気仙沼市東新庄　女性　56 歳）や「衛星電話」（気仙沼市幸町　男性　58 歳　公務員）」が、通信インフラの回復が遅れている地域の状況を映し出している。

3.1.2　利用できた情報ツールや情報機器の地域比較

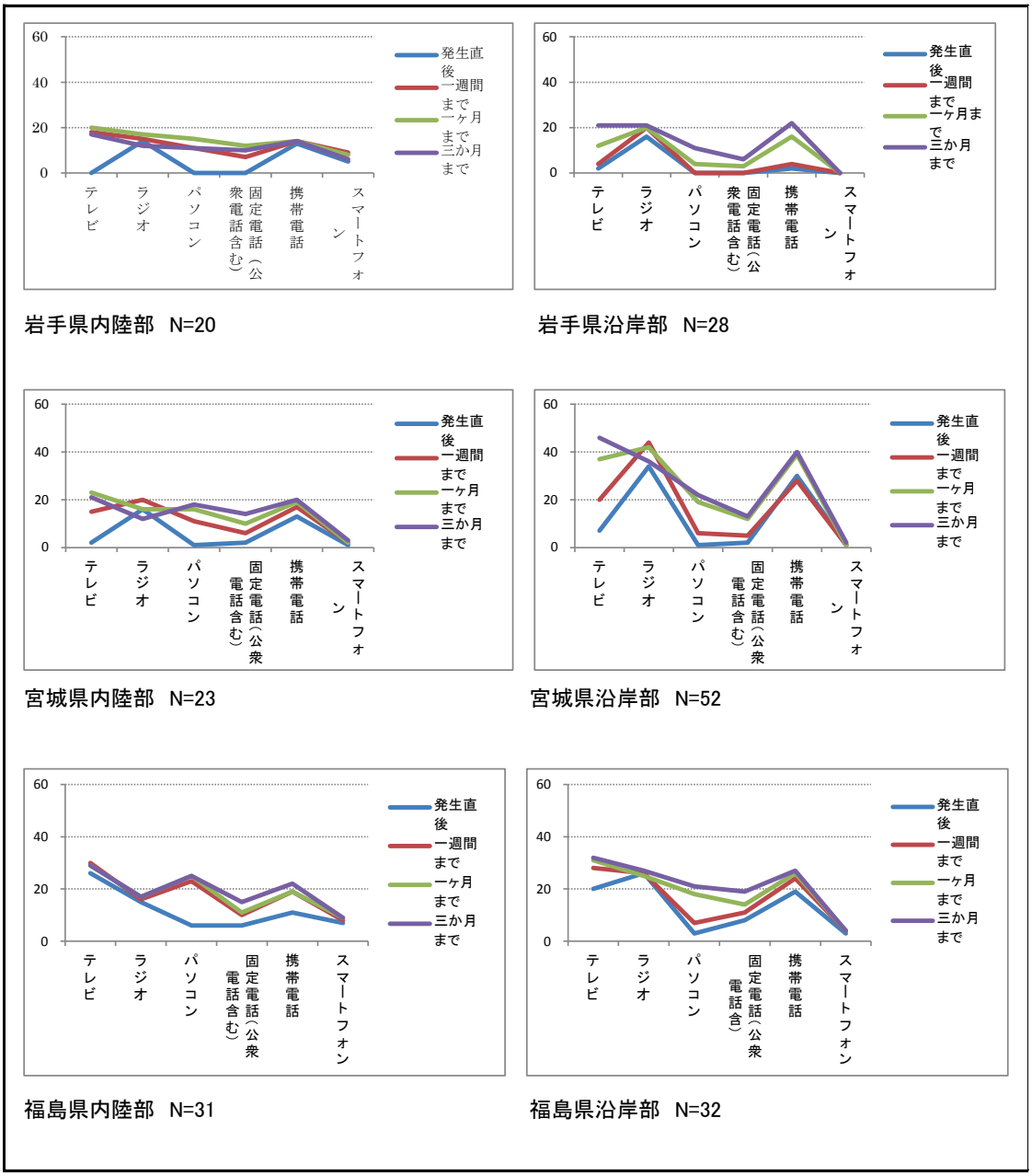
利用できた情報ツールや機器について、岩手・宮城・福島 3 県の内陸部と沿岸部の計 6 地域を対象に、地域別の比較分析を行った。

6 地域のグラフを比較すると、岩手県と宮城県がよく似ており、福島県は異なる傾向を示している。岩手県と宮城県は停電の影響が大きく、震災直後に利用できたツールはきわめて少なかったことが共通している。電力・通信の回復も他の地域より遅れた。一方、福島県は停電の影響が少なく、携帯なども比較的利用でき、損傷からの回復も相対的に早かった。

岩手県と宮城県において発生直後に役に立ったのはラジオと携帯電話で、その他の情報ツール・情報機器についてはほとんど回答がなかった。その後の復旧は、宮城県がやや早く、岩手県は遅れた。福島県は地震直後からテレビが利用され、他の情報源の回復も相対的に早かった。

資料 3.1.2　利用できた情報ツールや情報機器［時系列］

（%）



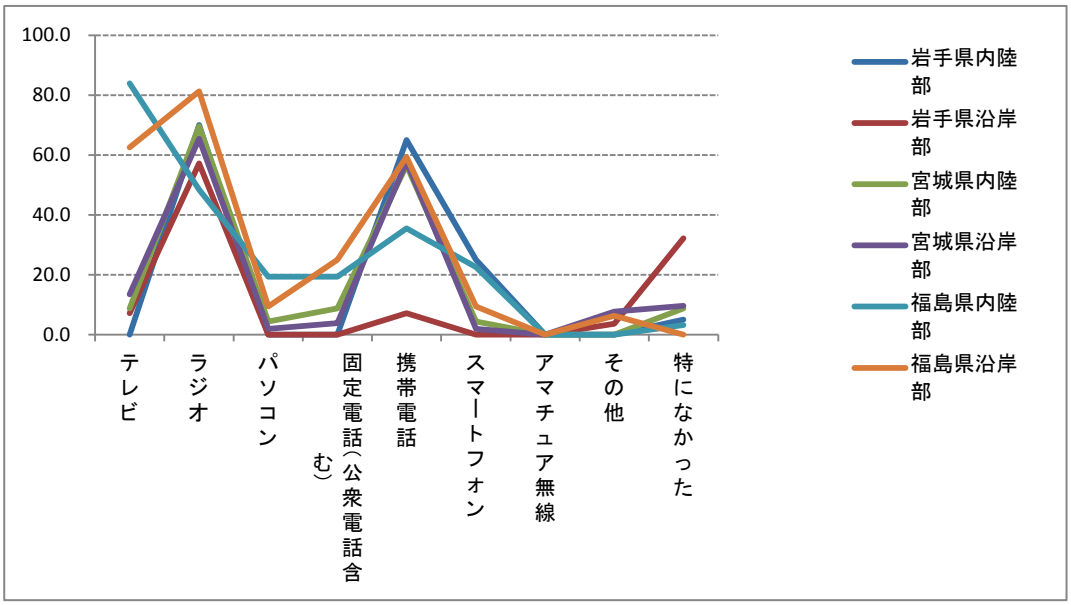
■発生直後、岩手県・宮城県は「情報の空白地帯」

利用できた情報ツール・情報機器については、岩手・宮城両県と福島県の地域差が目立つ。地震直後は、岩手・宮城の両県ともほとんどの機器の利用水準が低かったのに対し、福島県では内陸部・沿岸部とも相対的に高い水準で利用できた。停電の発生が少なかったことや、津波被害が他の 2 県ほどひどくなかったためと思われる。

地震直後、岩手・宮城両県の沿岸部・内陸部では、情報ツール・情報機器がほとんど利用できない「情報の空白地帯」と言うべき深刻な状況となった。岩手県内陸部は 1 週間程度で回復が進んだものの、両県の沿岸部、特に岩手県沿岸部は 1 週間を過ぎても「空白」が続いた。そして、そのことが被災地・被災者支援や復旧活動を遅らせる大きな要因になったと考えられる。

資料 3.1.3　発生から避難までの数時間に利用できた情報ツールや情報機器［地域別］

（%）　N＝186



	テレビ	ラジオ	パソコン	固定電話（公衆電話含）	携帯電話	スマートフォン	アマチュア無線	その他	特になかった
岩手県内陸部	0.0	70.0	0.0	0.0	65.0	25.0	0.0	0.0	5.0
岩手県沿岸部	7.1	57.1	0.0	0.0	7.1	0.0	0.0	3.6	32.1
宮城県内陸部	8.7	69.6	4.3	8.7	56.5	4.3	0.0	0.0	8.7
宮城県沿岸部	13.5	65.4	1.9	3.8	57.7	1.9	0.0	7.7	9.6
福島県内陸部	83.9	48.4	19.4	19.4	35.5	22.6	0.0	0.0	3.2
福島県沿岸部	62.5	81.3	9.4	25.0	59.4	9.4	0.0	6.3	0.0
全体	30.6	65.1	5.9	9.7	47.3	9.1	0.0	3.8	9.7

3.1.3　役に立った情報源の時系列変化

発生直後は、「ラジオ」が他を 2 倍以上も引き離し、最も役に立った情報源だった。この次に、「テレビ」「ワンセグ放送」「近隣の住民などの人づて情報」が同レベル（26%前後）で続く。「携帯電話の通話」「電子メール」「ショートメッセージ」「インターネットサービス」はいずれも、2 割未満である。

1 週間程度までも、「ラジオ」が依然としてトップ。「テレビ」と「新聞」が回復してきた一方、「ワンセグ放送」だけが、発生直後の約半分に減少した。

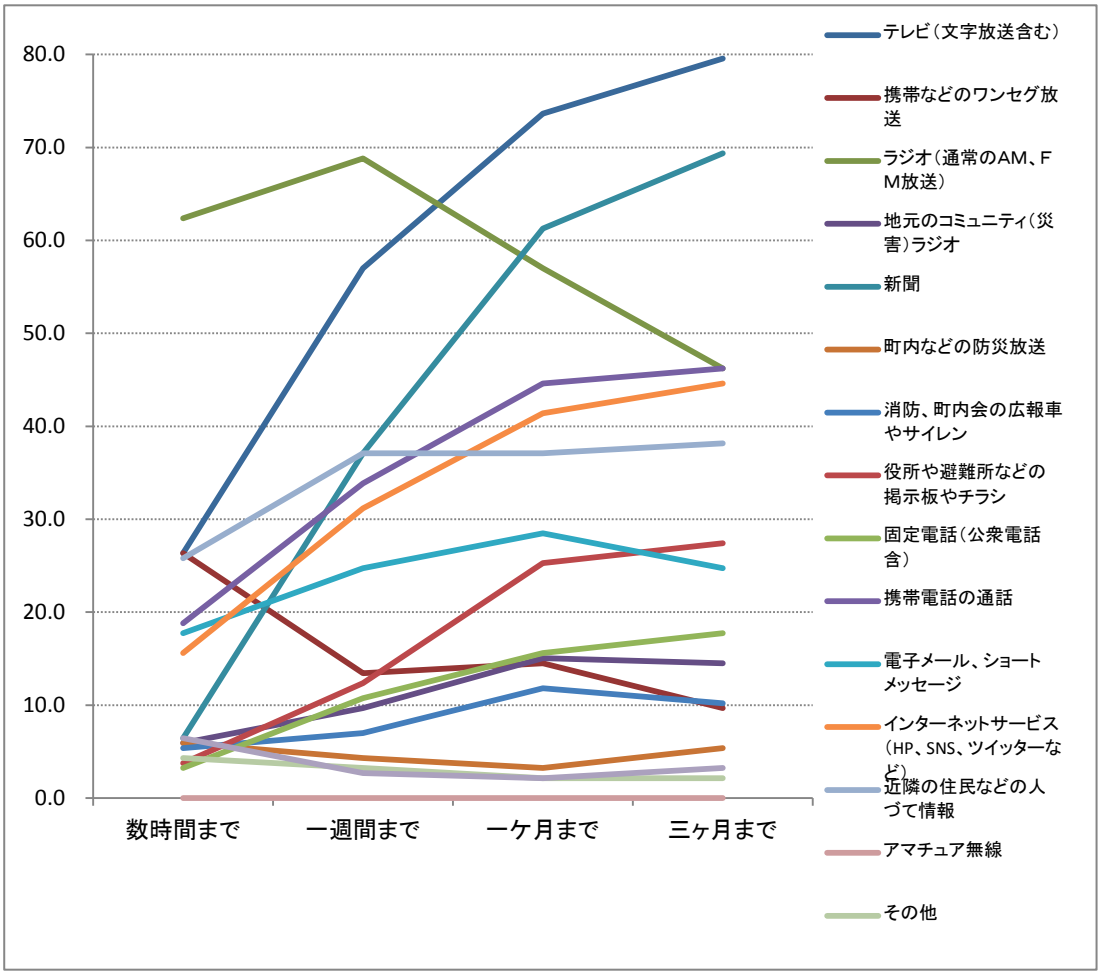
1 ヶ月程度まででは、「テレビ」が「ラジオ」と入れ替わってトップとなり、「ラジオ」の次に「新聞」「携帯電話」「防災放送」「近隣の人づて情報」が続いた。

3 ヶ月程度までは、1 ヶ月程度までと同様の傾向である。この中で、「近隣の住民などの人づて情報」の次に、「役所・避難所の掲示板やチラシが」入っているのが注目される。

前項「利用できた情報ツール・情報機器」では、固定電話は 3 ヶ月程度まで 4 割台を保っていたが、「役に立った情報源」としては 2 割を超えることはなかった。

資料 3.1.4　役に立った情報源［時系列］

（%）　N=186　（複数回答）



	数時間まで	1 週間まで	1 ケ月まで	3 ヶ月まで
テレビ（文字放送含む）	26.3	57.0	73.7	79.6
携帯などのワンセグ放送	26.3	13.4	14.5	9.7
ラジオ（通常のＡＭ、ＦＭ放送）	62.4	68.8	57.0	46.2
地元のコミュニティ（災害）ラジオ	5.9	9.7	15.1	14.5
新聞	6.5	37.1	61.3	69.4
町内などの防災放送	5.9	4.3	3.2	5.4
消防、町内会の広報車やサイレン	5.4	7.0	11.8	10.2
役所や避難所などの掲示板やチラシ	3.8	12.4	25.3	27.4
固定電話（公衆電話含）	3.2	10.8	15.6	17.7
携帯電話の通話	18.8	33.9	44.6	46.2
電子メール、ショートメッセージ	17.7	24.7	28.5	24.7
インターネットサービス（HP、SNS、ツイッターなど）	15.6	31.2	41.4	44.6
近隣の住民などの人づて情報	25.8	37.1	37.1	38.2
アマチュア無線	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	4.3	3.2	2.2	2.2
特になかった	6.5	2.7	2.2	3.2

■発生直後は、ラジオ・ワンセグなど電池・携帯式の機器が役に立つ

地震直後に役に立った情報源は、携帯式機器や電池で利用できるものだった。「ラジオ」（62.4%）が群を抜いて高く、携帯などによる「ワンセグ放送」（26.3%）と「近隣の住民などの人づて情報」（25.8%）がほぼ同率だった。「近隣の住民などの人づて情報」は、必要とする情報がマスメディアから得られにくかったことを示している。全体の傾向は、ネット調査とほぼ一致していた。

「その他」では、「防災無線、衛星電話」（気仙沼市幸町　男性　58 歳　公務員）、「歩いて被災状況を確認していた」（滝沢村　男性　22 歳　学生）、「車のワンセグ」（仙台市宮城野区蒲生　男性　36 歳　会社員）、「カーナビのテレビ」（岩沼市　女性　39 歳　無職）などの回答があった。

■1 週間程度までは、ラジオが依然としてトップ

1 週間程度まででは、「ラジオ」（68.8%）が依然としてトップ。「テレビ」（57.0%）は、地震直後の約 2 倍に急伸し、電気が復旧した地域から順次利用され始めたことをうかがわせた。「新聞」（37.1%）は、「近隣の住民などの人づて情報」（37.1%）と並んで 3 位。「携帯電話」（33.9%）も震災直後の 2 倍近くに急上昇したが、震災前の水準には程遠かった。「その他」では、「避難所の掲示板情報」（仙台市宮城野区岡田　60 歳　無職）、「町内放送」（大槌町吉里吉里　男性　37 歳　公務員）などがあった。

■1 ヶ月程度までは、新聞がラジオを抜き、第 2 位へ

1 ヶ月程度まででは、「新聞」（61.3%）が「ラジオ」（57.0%）を上回り、「テレビ」（73.7%）に次いで第 2 位となった。「携帯電話」（44.6%）がこれに続き、「インターネット」（41.4%）も伸びた。通信環境の改善を示している。「その他」としては、「盛岡在住の娘（友人）を通じての情報」（山田町　男性　42 歳　自営業）、「自分で動いて情報収集」（牡鹿郡女川町　男性　20 歳　学生）などがあった。

■3 ヶ月程度までは、ラジオと携帯電話・インターネットが並ぶ

3 ヶ月程度まででは、「ラジオ」（46.2%）が利用率を下げて「携帯電話」（46.2%）と同水準になり、「インターネット」（44.6%）に並んだ。「近隣の住民などの人づて情報」（38.2%）も依然として高水準だった。「その他」では、「職務上の人のつながり」（気仙沼市・大船渡市　男性　61 歳）、「ボランティアさんなどから得る情報」（山田町　男性　42 歳　自営業）などがあった。

3.1.4　役に立った情報源の地域比較

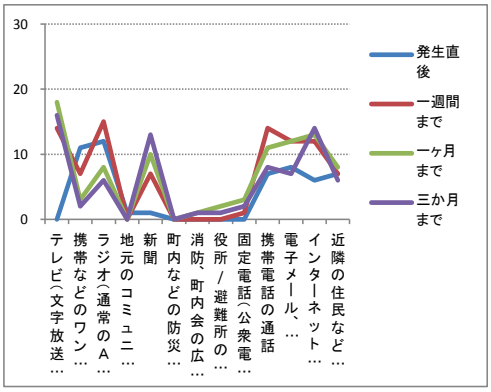
発生直後は、福島県内陸部を除いた地域では「ラジオ」が最も役に立った情報源だった。これら

の地域では、「ワンセグ放送」も相対的に高かった。福島県は内陸部・沿岸部ともに、停電の影響が少なく、「テレビ」の利用率が他の地域と比べて高かった。

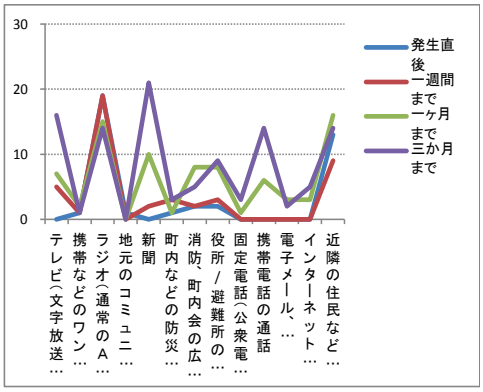
時間の経過とともに回復したのは、どの地域でも「テレビ」「新聞」などで、携帯電話の「通話」「電子メール」がこれに続くが、岩手沿岸部はこれらの回復も他の地域より大きく遅れた。

資料 3.1.5　役に立った情報源［時系列・地域別比較］

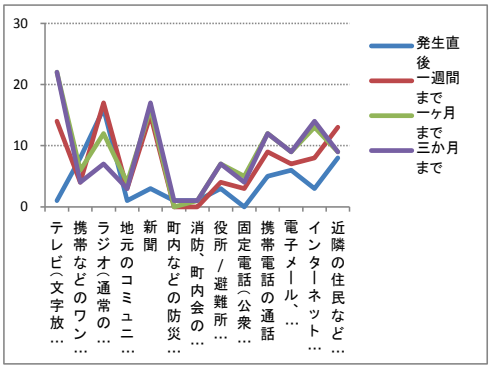
（%）



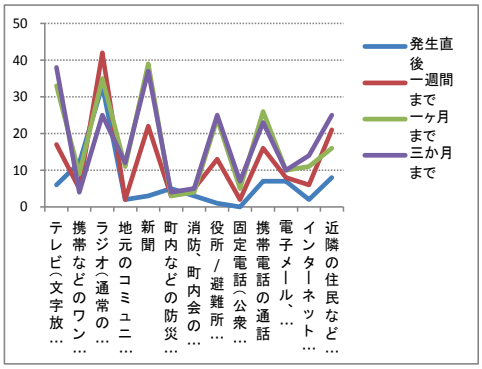
岩手県内陸部　N=20



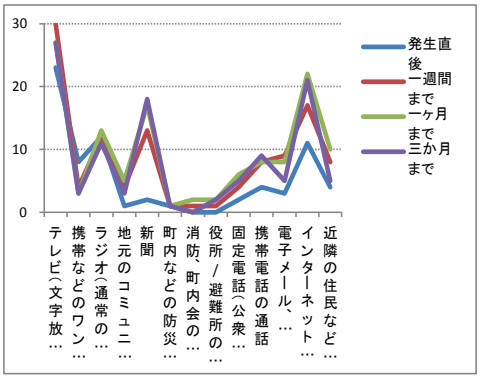
岩手県沿岸部　N=28



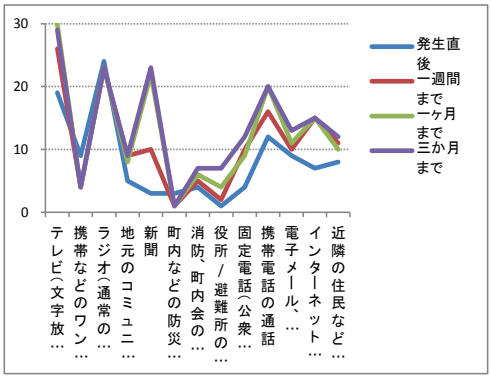
宮城県内陸部　N=23



宮城県沿岸部　N=52



福島県内陸部　N=31



福島県沿岸部　N=32

「インターネット」は、岩手県・宮城県の沿岸部で利用率が低く、3 ヶ月程度が経過しても前者が 2 割以下、後者が 3 割以下にとどまった。「電子メール」になると、その利用は、岩手県沿岸部で 1 割以下にとどまっている。津波被害の大きさと復旧の困難さをうかがわせる調査結果だろう。

3.1.5　役に立ったインターネットサービス

■発生直後は、ツイッターがトップ、ただし地域は限定的

さまざまなインターネットサービスがある中で、「ツイッター」（10.8%）が地震直後、最も役に立ったサービスだった。「ヤフー」（4.8%）、「ミクシィ」（4.8%）、「グーグル」（3.8%）の 2 倍以上のスコアをつけている。この時点ではインターネットを利用できない地域が多く、「インターネットが役に立った」としたのは全回答者の 15.6%、「電子メール／ショートメッセージ」を挙げたのは 17.7%にとどまっていた。

「ツイッター」と答えた人はネット調査よりも高率で、インターネットを役に立ったと挙げた人の 7 割近くを占めた。ツイッターの相対的な有用度の高さが示されている。主に、安否確認と被害状況の把握に利用されたものと思われる。

ただし、被害が甚大であった岩手県沿岸部、宮城県内陸部・沿岸部の 3 つの地域では、「ツイッター」はほとんど利用されていない（1 名）。インターネットが役に立ったのは、あくまでもアクセス可能な地域に限定されることに留意する必要がある。

■1 週間程度まででは、ヤフー、ツイッター、グーグルの順

時間の経過とともに、役に立ったインターネットサービスの内容は変化し、1 週間程度までは、「ヤフー」（14.5%）、「ツイッター（13.4%）、グーグル（12.9%）、自治体（11.3%）、ミクシィ（8.1%）の順であった。

「その他」では、「有名人のブログや学校のホームページ」（北上市　女性　15 歳　学生）、「スカイプによるロコミ」（栗原市　男性　40 歳　自営業）、「インターネットラジオにて、地元ラジオ局の放送」（いわき市　女性　55 歳　パートタイム）、「YouTube に津波動画があがっていた。状況把握できた」（福島県会津若松市　男性　53 歳　会社員）、「Radiko（ネットラジオで東京系 FM をリアルタイム放送）」（滝沢村：実家は一関　男性　21 歳　学生）があった。さまざまな震災関連のサイトは回答項目に入れてなかったが、それらを挙げたたものはなかった。

■1 ヶ月程度までに、インターネット利用が全体的に増加

1 ヶ月程度までは、インターネットの利用が全体的に増加した。「ヤフー」（25.3%）、「自治体」（22.6%）、「グーグル」（21.5%）、「ツイッター」（12.4%）の順となり、中でも「自治体」、「グーグル」が上昇した。アクセス環境の改善や、必要とする情報の変化などが反映されて

いると思われる。

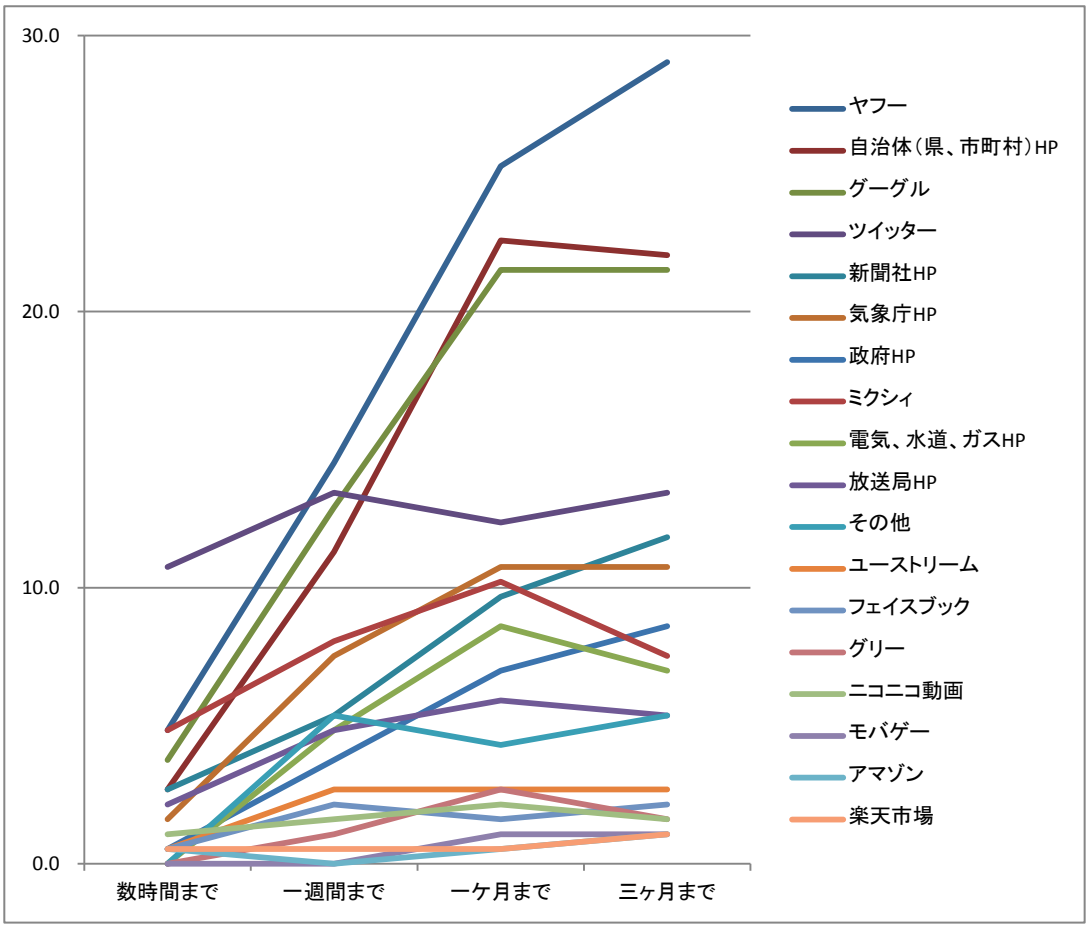
「その他」では、「高速道路のホームページ」（遠野市　女性　46 歳　パートタイム）、「学校のＨＰ」（北上市　女性　15 歳　学生）、「ウィキペディア」（会津若松市　男性　57 歳　会社員）、「YouTube。建物などの状況などアップする人がたくさんいた」（福島県会津若松市　男性　53 歳　会社員）、「YouTube、ブログ」（いわき市四倉久ノ浜　女性　24 歳　無職）などがあった。

■3 ヶ月程度までは、1 ヶ月程度までとほぼ同様の傾向

3 ヶ月程度までは、1 ヶ月程度までとほぼ同じ傾向である。「その他」では、「県庁や自治体、新聞社の発表などで安否確認を探した。同姓同名の見分けがつきにくい」（一関市　男性　49 歳　会社員）、「ガソリン情報を載せているスレッド」（仙台市太白区長町　男性　47 歳　会社員）、「YouTube」（いわき市四倉久ノ浜　女性　24 歳　無職）、「JR のホームページ」（北上市　女性　15 歳　学生）などがあった。

資料 3.1.6　役に立ったインターネットサービス［時系列］

（%）　　N=186



	数時間まで	1 週間まで	1 ヶ月まで	3 ヶ月まで
ヤフー	4.8	14.5	25.3	29.0
自治体（県、市町村）HP	2.7	11.3	22.6	22.0
グーグル	3.8	12.9	21.5	21.5
ツイッター	10.8	13.4	12.4	13.4
新聞社 HP	2.7	5.4	9.7	11.8
気象庁 HP	1.6	7.5	10.8	10.8
政府 HP	0.5	3.8	7.0	8.6
ミクシィ	4.8	8.1	10.2	7.5
電気、水道、ガス HP	0.0	4.8	8.6	7.0
放送局 HP	2.2	4.8	5.9	5.4
その他	0.0	5.4	4.3	5.4
ユーストリーム	0.5	2.7	2.7	2.7
フェイスブック	0.5	2.2	1.6	2.2
グリー	0.0	1.1	2.7	1.6
ニコニコ動画	1.1	1.6	2.2	1.6
モバゲー	0.0	0.0	1.1	1.1
アマゾン	0.5	0.0	0.5	1.1
楽天市場	0.5	0.5	0.5	1.1
無回答	81.7	66.7	55.4	53.2

3.1.6　必要とした情報の時系列変化

被害にあった人々がどのような情報を必要としたかを、時系列で分析した。

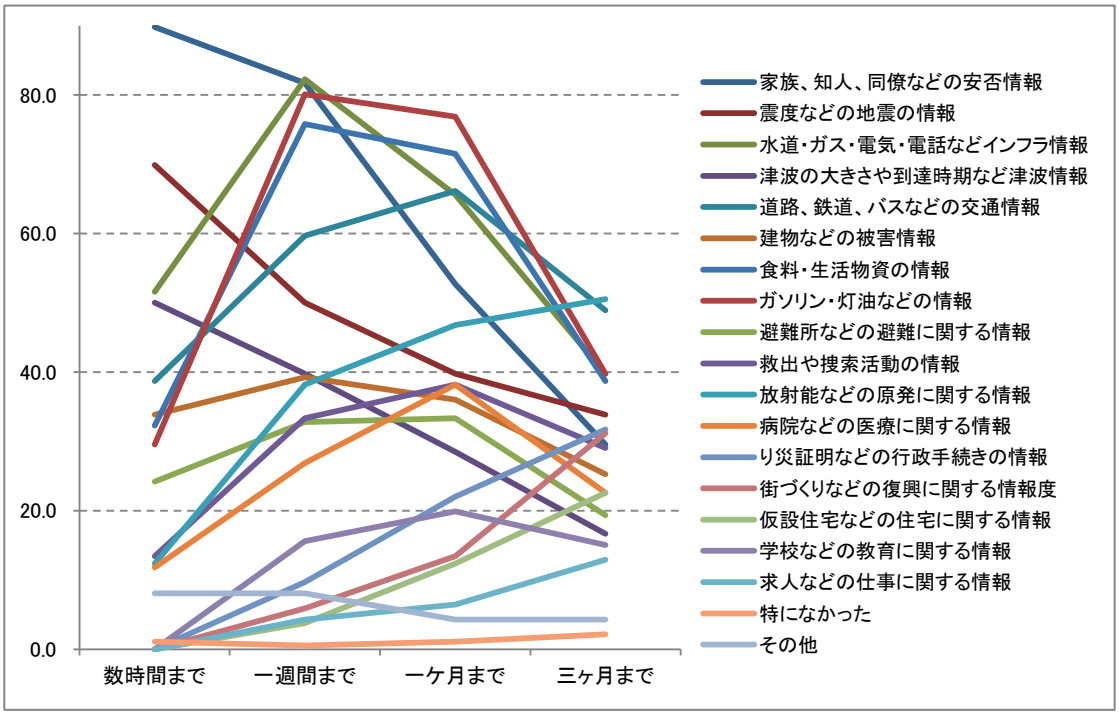
各時点での上位 3 項目を見ると、安否情報や地震・津波などの情報から、水道・電気・ガス・通信などのインフラ、食料・生活物資、ガソリンなど生活関係の情報へと、時間の経緯とともに必要な情報が変わっていった。3 ヶ月後には、放射能・原発関連の情報がトップになった。

資料 3.1.7　必要とした情報の上位 3 項目

	震災発生後 数時間まで	1 週間程度まで	1 ヶ月程度まで	3 ヶ月程度まで
1	家族、知人、同僚などの安否情報（90%）	水道・ガス・電気・電話などインフラ情報（83%）	ガソリン・灯油などの情報（77%）	放射能などの原発に関する情報（51%）
2	震度などの地震の情報（70%）	家族、知人、同僚などの安否情報,（82%）	食料・生活物資の情報（72%）	道路、鉄道、バスなどの交通情報（49%）
3	水道・ガス・電気・電話などインフラ情報（52%）	ガソリン・灯油などの情報,（81%）	道路、鉄道、バスなどの交通情報（66%）	ガソリン・灯油などの情報（40%）

資料 3.1.8　必要とした情報［時系列］

（%）　N=186　（複数回答）



	数時間まで	1 週間程度まで	1 ヶ月程度まで	3 ヶ月程度まで
家族、知人、同僚などの安否情報	89.8	81.7	52.7	29.6
震度などの地震の情報	69.9	50.0	39.8	33.9
水道・ガス・電気・電話などインフラ情報	51.6	82.3	65.6	39.8
津波の大きさや到達時期など津波情報	50.0	39.8	28.5	16.7
道路、鉄道、バスなどの交通情報	38.7	59.7	66.1	48.9
建物などの被害情報	33.9	39.2	36.0	25.3
食料・生活物資の情報	32.3	75.8	71.5	38.7
ガソリン・灯油などの情報	29.6	80.1	76.9	39.8
避難所などの避難に関する情報	24.2	32.8	33.3	19.4
救出や捜索活動の情報	13.4	33.3	38.2	29.0
放射能などの原発に関する情報	12.4	38.2	46.8	50.5
病院などの医療に関する情報	11.8	26.9	38.2	22.6
り災証明などの行政手続きの情報	−	9.7	22.0	31.7
街づくりなどの復興に関する情報度	−	5.9	13.4	31.2

仮設住宅などの住宅に関する情報	−	3.8	12.4	22.6
学校などの教育に関する情報	−	15.6	19.9	15.1
求人などの仕事に関する情報	−	4.3	6.5	12.9

■発生直後

発生直後では、「その他」として、以下のコメントがあった。

要介護者の家族との連絡手段（釜石市　女性　25 歳　会社員）
幼稚園児童保護者の安否、火災の情報（気仙沼市東新庄　女性　56 歳）
生活する方法（釜石市　男性　56 歳　漁業従事者）
情報をラジオ、新聞などでしかとれず、あとで被害の大きさを知った（宮城県大崎市　女性 42 歳）
救助してもらえる場所、時間など。早急に搬送が必要な人もいた。救助要請を発信できる場所なども（陸前高田市　女性　48 歳　専業主婦）
火事の情報（気仙沼市南町　女性　62　自営業）
①他県（子供居住）の影響詳細情報、②ガソリン販売詳細情報（福島県会津若松市　男性　53 歳　会社員）

■1 週間程度まで

1 週間程度までは、「その他」で以下のコメントがあった。

優先して被災者にガソリンが供給される「ガソリン優先カード」の配布情報（名取市閖上　男性　70 歳　無職）
保護者の安否確認（気仙沼市東新庄　女性　56 歳）
物資、食糧、医薬品などの供給情報（釜石市　女性　25 歳　会社員）
地元からの情報がまったくなかった（宮古市　女性　35 歳　自営業）
食事情報（大船渡市　女性　49 歳　パートタイム）
子供のところに身を寄せるかどうか（大槌町　男性　70 歳　無職）
今夜の食事状況（大船渡市　女性　49 歳　自営業）
今後の暮らしの道（大槌町吉里吉里　男性　58 歳　漁業従事者）
業務関係者の安否情報（気仙沼市幸町　男性　58 歳　公務員）
業務に関する情報。物資の搬入予定など。行政側から発信すべき情報（気仙沼市　男性　40 歳　公務員）

■1 ヶ月程度まで

1 ヶ月程度までは、「その他」で以下のコメントがあった。

余震がいつまで続くか、原発避難の安全地域（福島県いわき市　男性　34 歳　会社員）
放射線の農地・作物への影響（遠野市　男性　52 歳　農業従事者）
被害の大きさ（岩手県奥州市江刺区　男性　38 歳）
実家から支援物資を郵送してもらうルート情報（宮城県　女性　33 歳　専業主婦）
どこで物資がもらえるか（大槌町吉里吉里　男性　58 歳　漁業従事者）
たくさんありすぎて列挙できないが、個別に必要なものが多様すぎて対応しきれなかった（釜石市　女性　25 歳　会社員）
この先の暮らしの情報（大槌町吉里吉里　男性　37 歳　公務員）

■3 ヶ月程度まで

3 ヶ月程度まででは、「その他」で以下のコメントがあった。

余震の情報（いわき市　女性　59 歳　専業主婦）
日常生活。これまでと同じ情報がほしい（気仙沼市　男性　61 歳）
支援物資の情報。過不足の調整について（陸前高田市　女性　48 歳　専業主婦）
災害全体の被害（気仙沼市幸町　男性　58 歳　公務員）
今後の生計をどう立てるか（大槌町吉里吉里　男性　58 歳　漁業従事者）
原発事故の真実（郡山市大町　男性　66 歳　無職）
業務用の土地取得に関する情報（気仙沼市南町　女性　62 歳　自営業）
岩手県版のニュース番組が見たかった（釜石市唐丹　女性　47 歳　漁業従事者）

必要とした情報にも地域差はみられた。沿岸部は、津波関連、内陸部は地震への関心が高い。

発生直後は、水道・ガス・電気などのインフラや食料・生活物資、ガソリン・灯油などの情報は岩手県内陸部でニーズが高く、反対に宮城県沿岸部が低かった。放射能・原発関連情報、病院や医療の情報は、福島県沿岸部が最高で、内陸部がこれに続いた。その他の情報についても、地域差はかなり見られ、被害の多様な状況が映し出されている。

3.1.7　自由回答に見られる情報行動の時系列変化　役に立った点、不満点

役に立った情報源と不満だった情報源について、時系列で自由に回答してもらった。それを基に回答からキーワードを取り出し、頻度順に並べた。

役に立った情報源として、発生直後はラジオが多い。停電の中、ラジオが頼りだった状況が浮かび上がる。その時点では、ワンセグも重要な情報源。時間の経過とともに電気が復旧してくるとテ

レビが上位になり、新聞も上位になる。また初期に、ツイッターがインターネットよりも上位にあるのも注目される。

資料 3.1.9　役に立った情報源の自由回答キーワード［時系列］

	数時間まで	1 週間程度まで	1 ヶ月程度まで	3 ヶ月程度まで
1	ラジオ	ラジオ	テレビ	テレビ
2	テレビ	テレビ	ラジオ	ラジオ
3	携帯	NHK	携帯/新聞	新聞
4	NHK	携帯	—	携帯
5	ワンセグ	新聞	NHK	NHK
6	メール	ツイッター	インターネット	インターネット
7	ツイッター	インターネット	メール	ツイッター
8	インターネット	ワンセグ	ツイッター	パソコン

不満だった情報源としては、初期は携帯に集中した。不安や怒りのコメントが多い。裏を返せば、人々の携帯への期待の高さとも言える。時間の経過とともに原発報道への不信がテレビに集中してくる。個々のコメントを読むと、被災地の窮状が伝わってくる。

資料 3.1.10　不満だった情報源の自由回答キーワード［時系列］

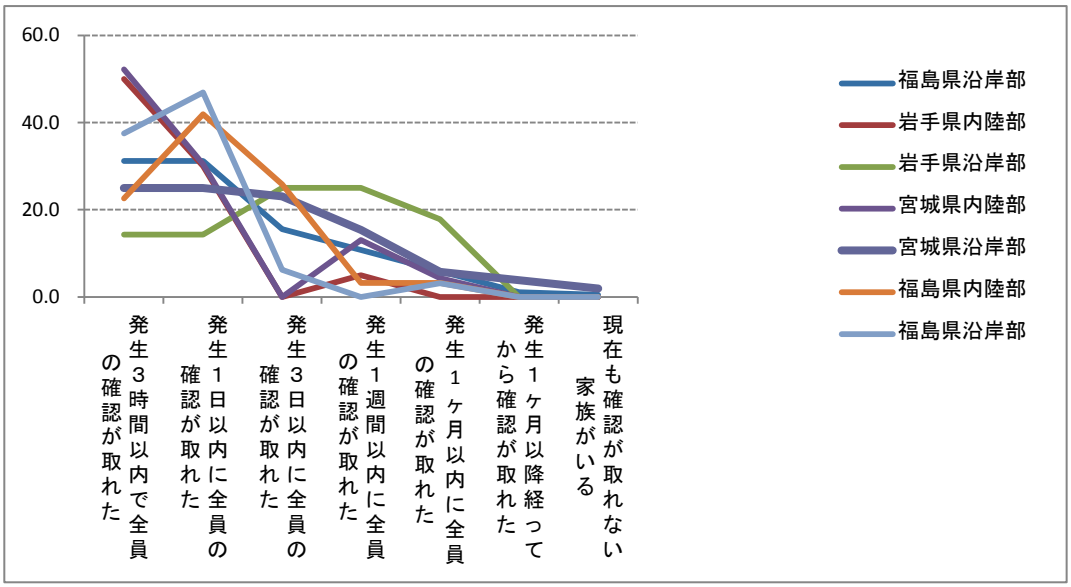
	数時間まで	1 週間程度まで	1 ヶ月程度まで	3 ヶ月程度まで
1	携帯	携帯	テレビ	テレビ
2	ラジオ	テレビ	携帯	ラジオ
3	メール	ラジオ	メール	携帯
4	テレビ	メール	ラジオ	インターネット
5	ソフトバンク	インターネット	携帯	NHK

3.1.8　安否確認に役に立った情報源

家族の安否確認に役立った情報源は、携帯電話のメールと通話が圧倒的に多く、半数を超えた。携帯への不満は非常に多かったが、最も有効な手段でもあった。続いて、固定電話の通話と近隣の住民などの人づてが、それぞれ 2 割弱。人づては 3 県の沿岸部に集中している。津波その他の複合的な要因による「情報の空白地帯」を物語っている。携帯の災害伝言板、171 サービスなどは 1 割に満たなかった。なお、安否確認に要した時間の地域差は大きく、沿岸部ほど時間がかかった。

資料 3.1.11　家族全員の安否確認にかかった時間［地域別］

（%）　N=186



	全体	3時間以内	1日以内	3日以内	1週間以内	1ヶ月以内	1ヶ月以上	現在も確認が取れない家族がいる	その他	無回答
全体	186	31.2	31.2	15.6	10.8	5.9	1.1	0.5	2.2	1.6
岩手県内陸部	20	50.0	30.0	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15.0
岩手県沿岸部	28	14.3	14.3	25.0	25.0	17.9	0.0	0.0	3.6	0.0
宮城県内陸部	23	52.2	30.4	0.0	13.0	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0
宮城県沿岸部	52	25.0	25.0	23.1	15.4	5.8	3.8	1.9	0.0	0.0
福島県内陸部	31	22.6	41.9	25.8	3.2	3.2	0.0	0.0	3.2	0.0
福島県沿岸部	32	37.5	46.9	6.3	0.0	3.1	0.0	0.0	6.3	0.0

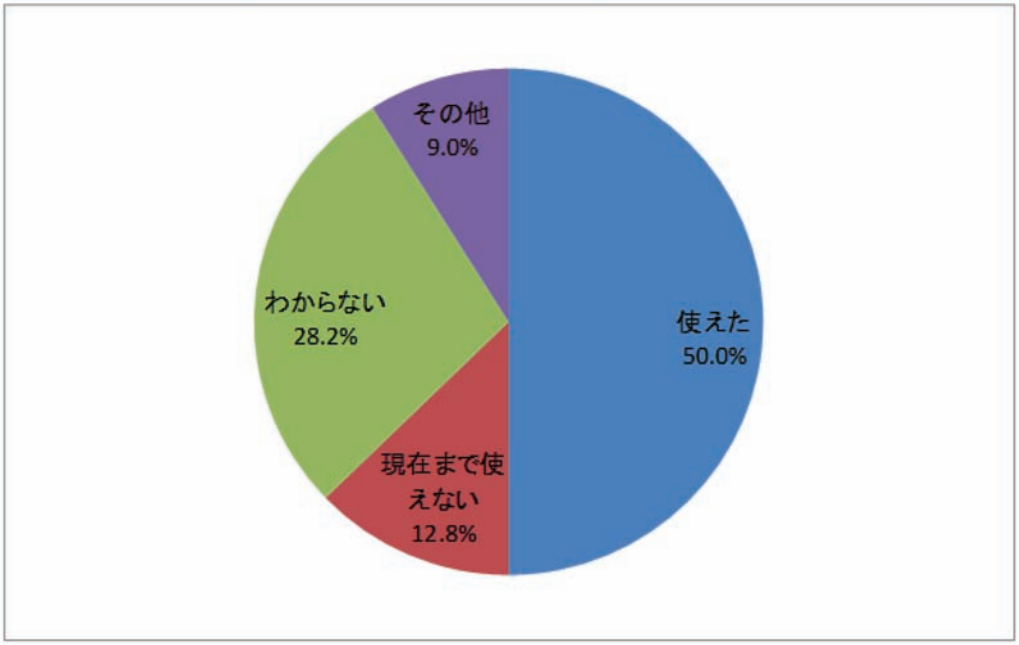
3.1.9　避難所のインターネット利用環境

避難所に避難した人に、そこでのインターネットの利用を聞いたところ、5 割が「使えた」と回答した。

「使えた」という回答者に利用状況を聞いたところ、「一部の避難者が利用」73%、「支援者（NPO，行政）が主に利用」27%、「子供が主に利用している」21.6%、「あまり利用されていない」13.5%で、「避難者が一般的に利用」は 5.4%にすぎず、活発とはいえない。回答者本人の利用については、「1 日に頻繁に」（46.8%）が最も多かった。避難所では、特定の人が利用している状況がうかがえる。

資料 3.1.12　避難所でのパソコンなどでのインターネット利用

（%）　N=78



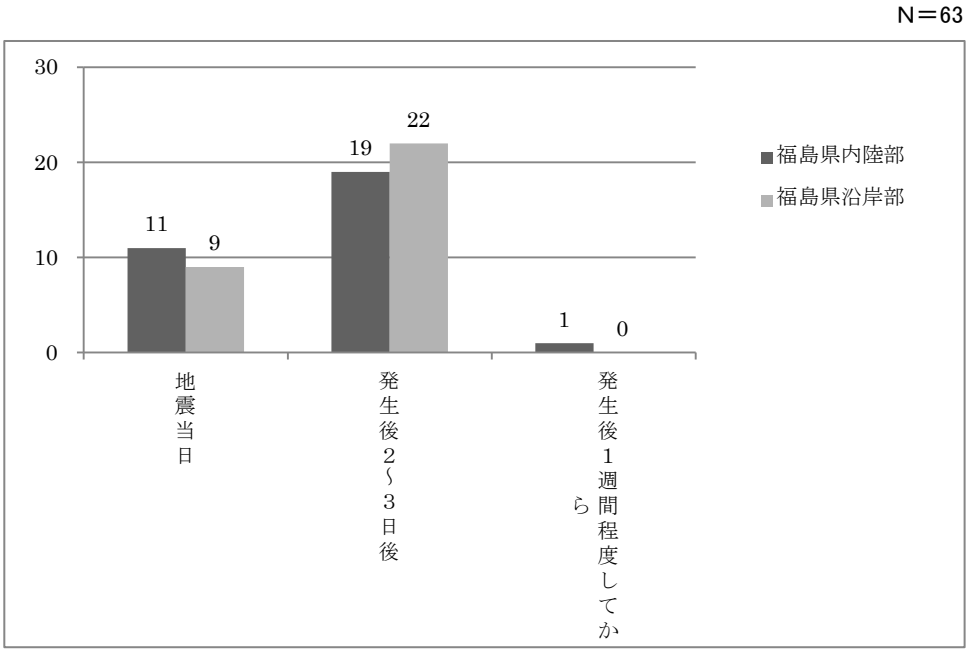
避難所でのインターネット利用はどのような状況ですか？（いくつでも） N=37	%
一部の避難者が利用している	73.0
支援者（NPO、行政）が主に利用している	27.0
子供が主に利用している	21.6
避難者が一般的に利用している	5.4
あまり利用されていない	13.5
わからない	2.7
あなたは、避難所でインターネットをどの程度お使いになります（なりました）か？（ひとつだけ） N=47	%
1日に頻繁に	46.8
1日に1回程度	4.3

2～3日に1回程度	10.6
1週間に1回程度	4.3
ほとんど利用していない	29.8
その他	4.3

3.1.10 福島原発事故の認知と行動

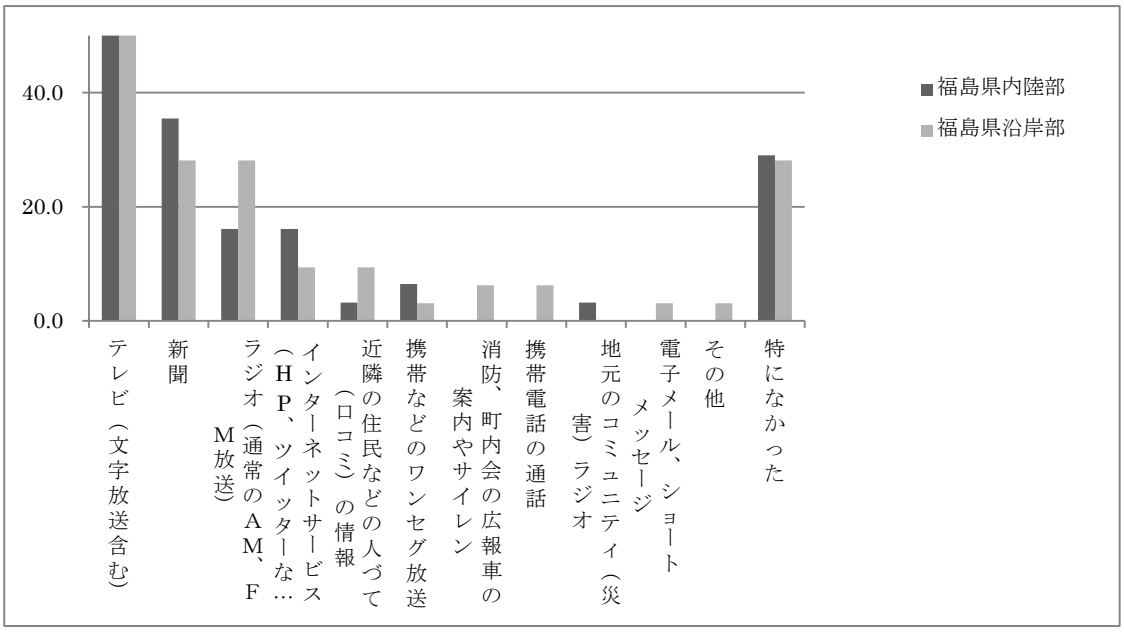
原発事故の発生を知ったのは、2、3 日後が最も多く、63 名中の約 3 分の 2 に当たる 41 名だった。事故の発生を知った情報手段は、「テレビ」「ラジオ」「新聞」「インターネット」の順。知った後の情報行動は、「もっと詳しい情報を知るために情報を集めた」が 3 分の 2、「直ぐに避難した」「避難を検討した」「どうしていいかわからなかった」が、おのおの 15%ほどだが、原発に近い沿岸部は「すぐに避難した」「避難を検討した」が多かった。信頼できた情報手段は、「テレビ」「新聞」「ラジオ」「インターネット」の順だった。

資料 3.1.13　原子力発電所の事故を知った時期



資料 3.1.14　原子力発電所の事故を確認する際、信頼できた情報手段

（%）　N＝63　（複数回答）



3.2　震災発生時の状況

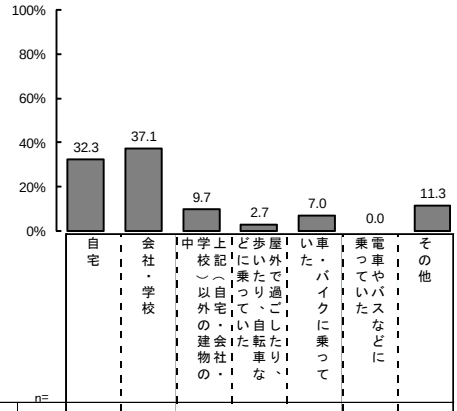
ここからは、テーマごとに、面談調査の結果を地域別を中心に紹介していく。まず、3 月 11 日の地震発生時に自分自身と家族がいた場所、自宅以外への避難状況を聞いた結果である。

3.2.1　地震発生時にいた場所

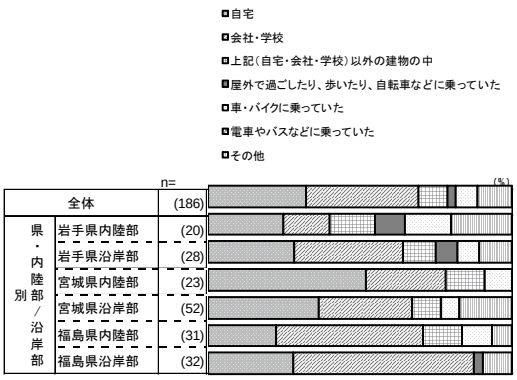
■Q.東日本大震災の地震発生時（平成 23 年 3 月 11 日午後 2 時 46 分頃）は、あなたはどちらにいましたか。（ひとつだけ）

「会社・学校」が 37%と最も高く、次いで「自宅」（32%）、「その他」（11%）の順である。

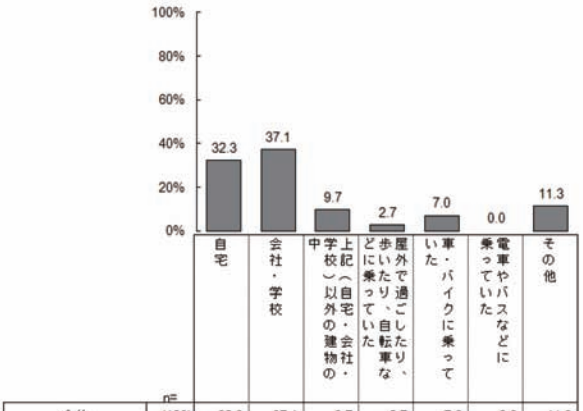
資料 3.2.1　地震発生時にいた場所[地域別]



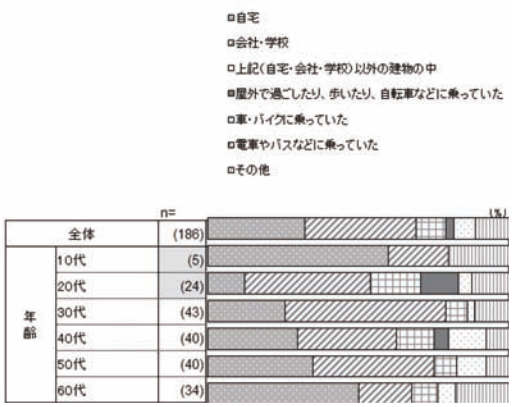
		n=	自宅	会社・学校	上記（自宅・会社・学校）以外の建物の中	屋外で過ごしたり、歩いたり、自転車などに乗っていた	車・バイクに乗っていた	電車やバスなどに乗っていた	その他
全体		(186)	32.3	37.1	9.7	2.7	7.0	0.0	11.3
内陸部／沿岸部別	岩手県内陸部	(20)	25.0	15.0	15.0	10.0	15.0	0.0	20.0
	岩手県沿岸部	(28)	28.6	35.7	10.7	7.1	7.1	0.0	10.7
	宮城県内陸部	(23)	52.2	26.1	13.0	0.0	8.7	0.0	0.0
	宮城県沿岸部	(52)	36.5	30.8	9.6	0.0	5.8	0.0	17.3
	福島県内陸部	(31)	22.6	48.4	12.9	0.0	9.7	0.0	6.5
	福島県沿岸部	(32)	28.1	59.4	0.0	3.1	0.0	0.0	9.4



資料 3.2.2　地震発生時にいた場所[年代別]



		n=	自宅	会社・学校	上記（自宅・会社・学校）以外の建物の中	屋外で過ごしたり、歩いたり、自転車などに乗っていた	車・バイクに乗っていた	電車やバスなどに乗っていた	その他
全体		(186)	32.3	37.1	9.7	2.7	7.0	0.0	11.3
年齢	10代	(5)	60.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0
	20代	(24)	12.5	41.7	16.7	12.5	4.2	0.0	12.5
	30代	(43)	25.6	53.5	7.0	0.0	2.3	0.0	11.6
	40代	(40)	30.0	32.5	12.5	5.0	12.5	0.0	7.5
	50代	(40)	35.0	40.0	7.5	0.0	10.0	0.0	7.5
	60代	(34)	50.0	17.6	8.8	0.0	5.9	0.0	17.6

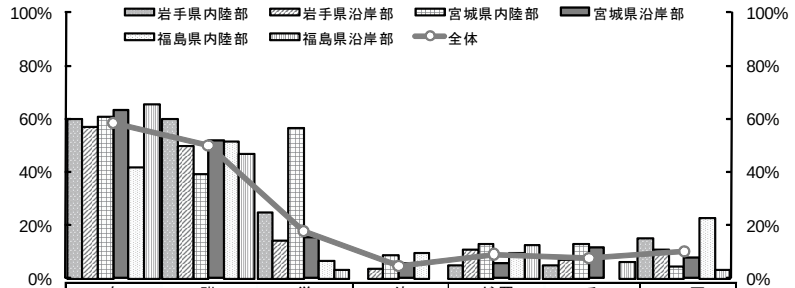


3.2.2　家族のいた場所

■Q.そのとき、同居のご家族はどこにいましたか。（いくつでも）

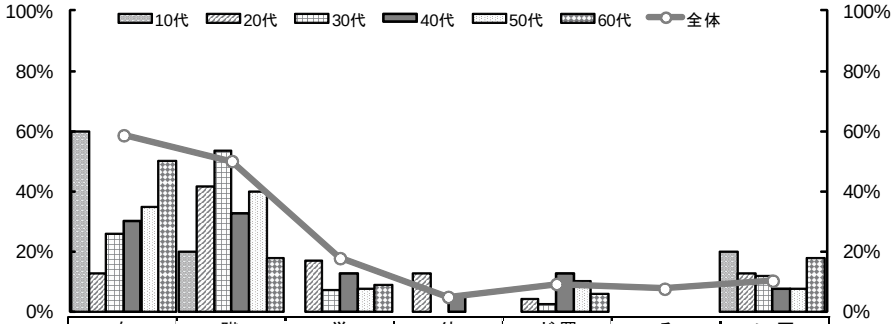
「自宅」が 59%と最も高く、次いで「職場」（50%）、「学校」（18%）の順である。

資料 3.2.3　地震発生時に家族のいた場所[地域別]



		n=	自宅	職場	学校	幼稚園・保育所	買い物・通院などで外出中	その他	同居家族はいない
全体		(186)	58.6	50.0	17.7	4.8	9.1	7.5	10.2
内陸部／沿岸部別県・	岩手県内陸部	(20)	60.0	60.0	25.0	0.0	5.0	5.0	15.0
	岩手県沿岸部	(28)	57.1	50.0	14.3	3.6	10.7	7.1	10.7
	宮城県内陸部	(23)	60.9	39.1	56.5	8.7	13.0	13.0	4.3
	宮城県沿岸部	(52)	63.5	51.9	15.4	5.8	5.8	11.5	7.7
	福島県内陸部	(32)	41.9	51.6	6.5	9.7	9.7	0.0	22.6
	福島県沿岸部	(32)	65.6	46.9	3.1	0.0	12.5	6.3	3.1

資料 3.2.4　地震発生時に家族のいた場所[年代別]



		n=	自宅	職場	学校	幼稚園・保育所	買い物・通院などで外出中	その他	同居家族はいない
全体		(186)	58.6	50.0	17.7	4.8	9.1	7.5	10.2
年齢	10代	(5)	60.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0
	20代	(24)	12.5	41.7	16.7	12.5	4.2	0.0	12.5
	30代	(43)	25.6	53.5	7.0	0.0	2.3	0.0	11.6
	40代	(40)	30.0	32.5	12.5	5.0	12.5	0.0	7.5
	50代	(40)	35.0	40.0	7.5	0.0	10.0	0.0	7.5
	60代	(34)	50	17.6	8.8	0	5.9	0	17.6

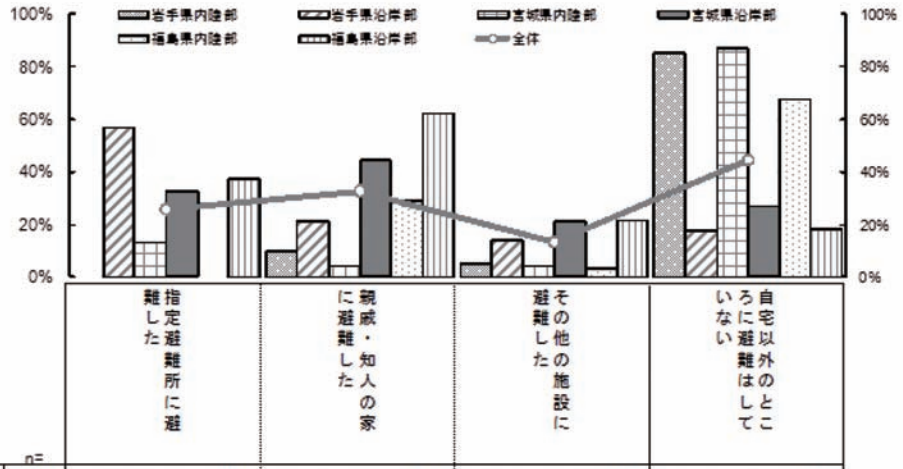
3.2.3　自宅以外への避難状況

■Q.今回の震災で、自宅以外のところに避難をされましたか？（いくつでも）

「自宅以外のところに避難はしていない」が 45%で、回答者の 55%が避難したと見られる。避難先は「親戚・知人の家に避難した」（33%）、「指定避難所に避難した」（26%）、「その他の施設に避難した」（13%）の順である。

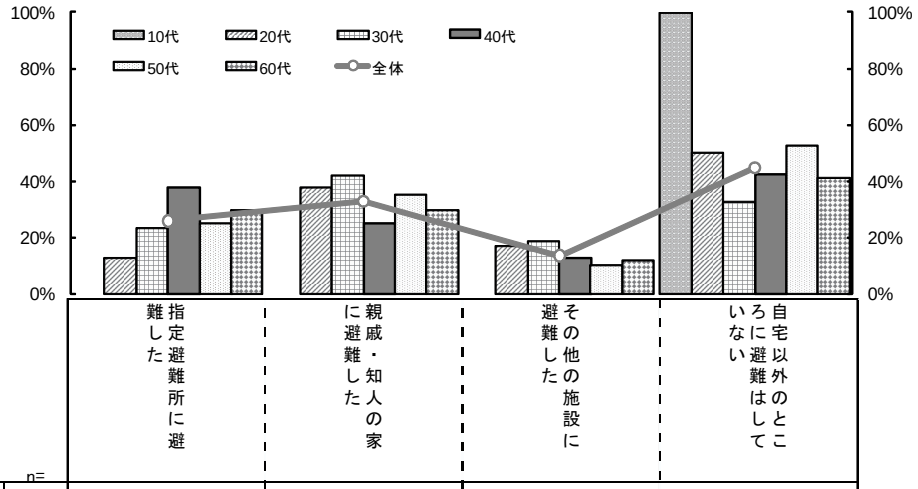
避難は沿岸部に多く、岩手県沿岸部は避難した人が 8 割に達し、「指定避難場所」（57%）、「親戚・知人の家」（21%）、「その他の施設」（14%）という内訳である。宮城県沿岸部は避難した人が 7 割を超え、「親戚・知人の家」（44%）、「指定避難場所」（33%）、「その他の施設」（21%）、の順である。福島県沿岸部は避難した人が 8 割で、「親戚・知人の家に避難した」（63%）、「指定避難場所」（38%）、「その他の施設」（22%）の順で、複数回答であるため合計が 100%を超えており、避難先を変えた人が多い。内陸部のなかでは、福島県が避難した人が 3 割強と最も多い。

資料 3.2.5　自宅以外への避難状況[地域別]



		n=	指定避難所に避難した	親戚・知人の家に避難した	その他の施設に避難した	自宅以外のところに避難はしていない
全体		(186)	25.8	32.8	13.4	44.6
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(20)	0.0	10.0	5.0	85.0
	岩手県沿岸部	(28)	57.1	21.4	14.3	17.9
	宮城県内陸部	(23)	13.0	4.3	4.3	87.0
	宮城県沿岸部	(52)	32.7	44.2	21.2	26.9
	福島県内陸部	(31)	0.0	29.0	3.2	67.7
	福島県沿岸部	(32)	37.5	62.5	21.9	18.8

資料 3.2.6　自宅以外への避難状況[年代別]



		n=	指定避難所に避難した	親戚・知人の家に避難した	その他の施設に避難した	自宅以外のところに避難はしていない
全体		(186)	25.8	32.8	13.4	44.6
年齢	10代	(5)	0.0	0.0	0.0	100.0
	20代	(24)	12.5	37.5	16.7	50.0
	30代	(43)	23.3	41.9	18.6	32.6
	40代	(40)	37.5	25.0	12.5	42.5
	50代	(40)	25.0	35.0	10.0	52.5
	60代	(34)	29.4	29.4	11.8	41.2

3.3　情報ツール・情報機器

テレビ、ラジオ、新聞、パソコンなどの情報ツール・情報機器について、地震発生当日、１週間、１ヶ月、３ヶ月までに利用できたものを聞いた結果である

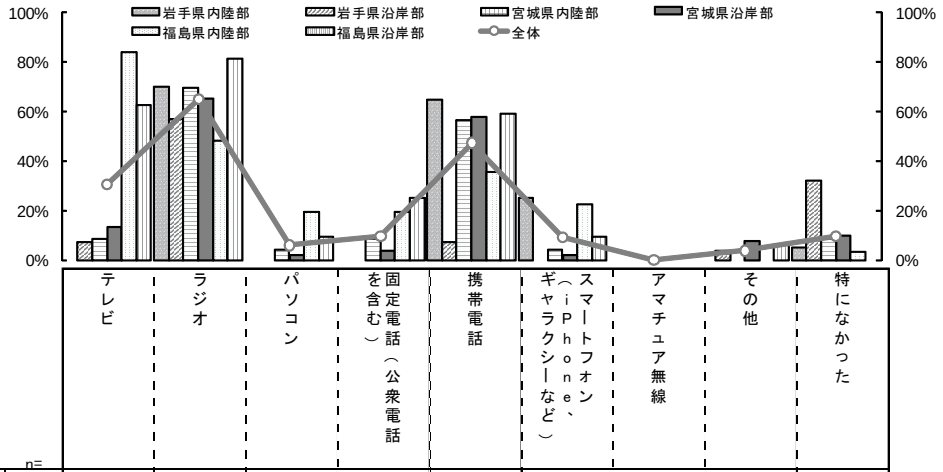
3.3.1　発生から避難までの数時間に利用できた情報ツールや情報機器

■Q. 発生から、避難までの数時間、どのような情報ツールや機器が利用できましたか？（いくつでも）

全体では「ラジオ」が 65%と最も高く、次いで「携帯電話」（47%）、「テレビ」（31%）、「固定電話（公衆電話を含む）」(10%)の順である。「パソコン」の利用は 6%にとどまっている。

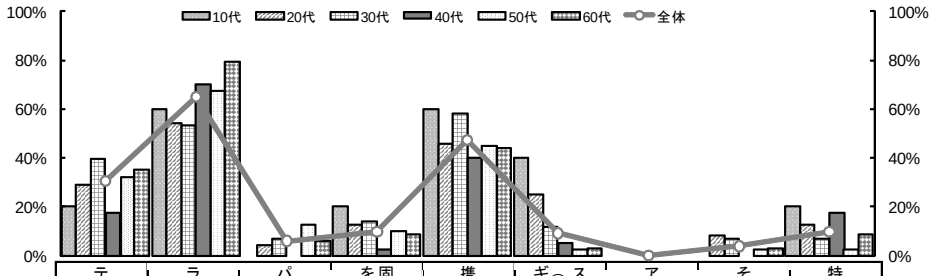
「テレビ」は福島県以外はきわめて低く、岩手県内陸部はゼロで、「パソコン」、「固定電話」も同様の傾向である。とくに岩手県は、内陸部、沿岸部とも「パソコン」、「固定電話」を利用できず、沿岸部では「携帯電話」もほんど利用できなかった。岩手県沿岸部は、その分「特になかった」（32%）が顕著に高い。

資料 3.3.1　発生から避難までの数時間に利用した情報ツールや情報機器[地域別]



		n=	テレビ	ラジオ	パソコン	固定電話（公衆電話を含む）	携帯電話	スマートフォン、ギャラクシーなど（iPhone）	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(186)	30.6	65.1	5.9	9.7	47.3	9.1	0.0	3.8	9.7
内陸部／沿岸部別・県	岩手県内陸部	(20)	0.0	70.0	0.0	0.0	65.0	25.0	0.0	0.0	5.0
	岩手県沿岸部	(28)	7.1	57.1	0.0	0.0	7.1	0.0	0.0	3.6	32.1
	宮城県内陸部	(23)	8.7	69.6	4.3	8.7	56.5	4.3	0.0	0.0	8.7
	宮城県沿岸部	(52)	13.5	65.4	1.9	3.8	57.7	1.9	0.0	7.7	9.6
	福島県内陸部	(31)	83.9	48.4	19.4	19.4	35.5	22.6	0.0	0.0	3.2
	福島県沿岸部	(32)	62.5	81.3	9.4	25.0	59.4	9.4	0.0	6.3	0.0

資料 3.3.2　発生から避難までの数時間に利用した情報ツールや情報機器[年代別]



		n=	テレビ	ラジオ	パソコン	固定電話（公衆電話を含む）	携帯電話	スマートフォン（iPhone、ギャラクシーなど）	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(186)	30.6	65.1	5.9	9.7	47.3	9.1	0.0	3.8	9.7
年齢	10代	(5)	20.0	60.0	0.0	20.0	60.0	40.0	0.0	0.0	20.0
	20代	(24)	29.2	54.2	4.2	12.5	45.8	25.0	0.0	8.3	12.5
	30代	(43)	39.5	53.5	7.0	14.0	58.1	11.6	0.0	7.0	7.0
	40代	(40)	17.5	70.0	0.0	2.5	40.0	5.0	0.0	0.0	17.5
	50代	(40)	32.5	67.5	12.5	10.0	45.0	2.5	0.0	2.5	2.5
	60代	(34)	35.3	79.4	5.9	8.8	44.1	2.9	0.0	2.9	8.8

3.3.2　発生 1 週間で利用できた情報ツールや情報機器

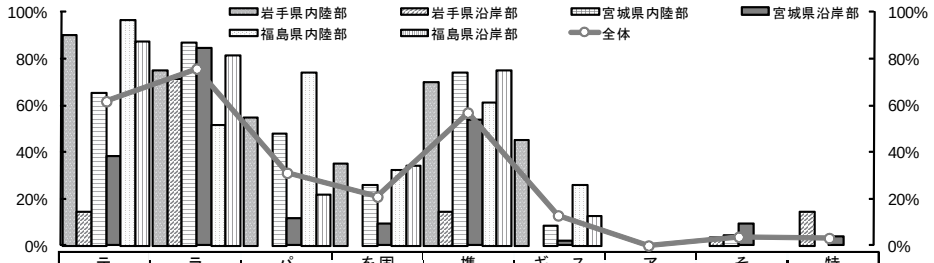
■Q. 発生当日から 1 週間程度まで、どのような情報ツールや機器が利用できましたか？（いくつでも）

全体では「ラジオ」が 76%と最も高く、次いで「テレビ」（62%）、「携帯電話」（57%）、「パソコン」（31%）の順である。

地域別では、岩手県内陸部は「携帯電話」（70%）が他の地域に比べ高い。岩手県沿岸部では「パソコン」「固定電話（公衆電話を含む）」の利用がなく、「テレビ」も他の地域に比べ低く、「特になかった」（14%）が高い。宮城県沿岸部も、「テレビ（39%）」、「パソコン（12%）」、「固定電話（10%）」、「携帯電話（54%）」のいずれも、岩手県沿岸部に次いで利用が低い。

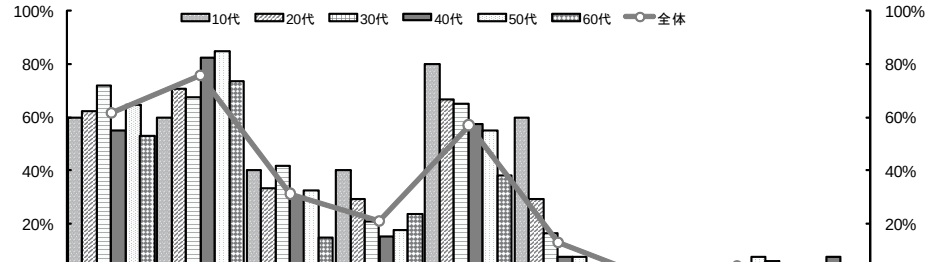
年代別では、「携帯電話」は若年層ほど利用が高く、ラジオは反対に 40 代以降の中高年ほど利用が高い。

資料 3.3.3　発生当日から 1 週間程度までに利用できた情報ツールや情報機器[地域別]



		n=	テレビ	ラジオ	パソコン	固定電話（公衆電話を含む）	携帯電話	スマートフォン（iPhone、ギャラクシーなど）	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(186)	61.8	75.8	31.2	21.0	57.0	12.9	0.0	3.8	3.2
内陸部／沿岸部別・県	岩手県内陸部	(20)	90.0	75.0	55.0	35.0	70.0	45.0	0.0	0.0	0.0
	岩手県沿岸部	(28)	14.3	71.4	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	3.6	14.3
	宮城県内陸部	(23)	65.2	87.0	47.8	26.1	73.9	8.7	0.0	4.3	0.0
	宮城県沿岸部	(52)	38.5	84.6	11.5	9.6	53.8	1.9	0.0	9.6	3.8
	福島県内陸部	(31)	96.8	51.6	74.2	32.3	61.3	25.8	0.0	0.0	0.0
	福島県沿岸部	(32)	87.5	81.3	21.9	34.4	75.0	12.5	0.0	0.0	0.0

資料 3.3.4　発生当日から 1 週間程度までに利用できた情報ツールや情報機器[年代別]



		n=	テレビ	ラジオ	パソコン	固定電話（公衆電話を含む）	携帯電話	スマートフォン（iPhone、ギャラクシーなど）	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(186)	61.8	75.8	31.2	21.0	57.0	12.9	0.0	3.8	3.2
年齢	10代	(5)	60.0	60.0	40.0	40.0	80.0	60.0	0.0	0.0	0.0
	20代	(24)	62.5	70.8	33.3	29.2	66.7	29.2	0.0	4.2	4.2
	30代	(43)	72.1	67.4	41.9	20.9	65.1	16.3	0.0	0.0	2.3
	40代	(40)	55.0	82.5	30.0	15.0	57.5	7.5	0.0	2.5	7.5
	50代	(40)	65.0	85.0	32.5	17.5	55.0	7.5	0.0	7.5	0.0
	60代	(34)	52.9	73.5	14.7	23.5	38.2	2.9	0.0	5.9	2.9

3.3.3 発生 1 週間から 1 ヶ月までに利用できた情報ツールや情報機器

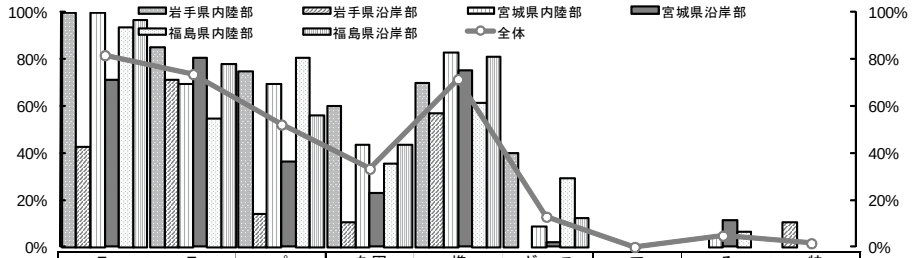
■Q. 地震発生 1 週間から 1 ヶ月程度まで、どのような情報ツールや機器が利用できましたか？（いくつでも）

全体では「テレビ」が 82%と最も高く、次いで「ラジオ」（74%）、「携帯電話」（72%）、「パソコン」（52%）の順である。「固定電話」も 33%が利用できている。

地域別では、岩手県沿岸部の「パソコン」（14%）、「固定電話（公衆電話を含む）」（11%）、「テレビ」（43%）が他のエリアに比べ低い傾向にあり、「特になかった」（11%）が高い。

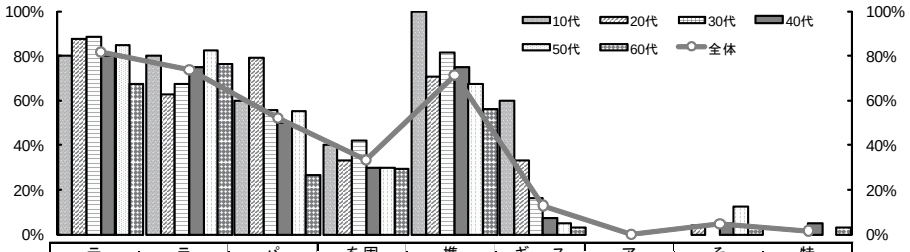
年代別では、若年層ほど「パソコン」、「携帯電話」、「スマートフォン」が高い傾向にある。

資料 3.3.5　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに利用できた情報ツールや情報機器[地域別]



		n=	テレビ	ラジオ	パソコン	固定電話（公衆電話を含む）	携帯電話	スマートフォン（iPhone、ギャラクシーなど）	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(186)	81.7	73.7	52.2	33.3	71.5	12.9	0.0	4.8	1.6
内陸部／沿岸部別・県	岩手県内陸部	(20)	100.0	85.0	75.0	60.0	70.0	40.0	0.0	0.0	0.0
	岩手県沿岸部	(28)	42.9	71.4	14.3	10.7	57.1	0.0	0.0	0.0	10.7
	宮城県内陸部	(23)	100.0	69.6	69.6	43.5	82.6	8.7	0.0	4.3	0.0
	宮城県沿岸部	(52)	71.2	80.8	36.5	23.1	75.0	1.9	0.0	11.5	0.0
	福島県内陸部	(31)	93.5	54.8	80.6	35.5	61.3	29.0	0.0	6.5	0.0
	福島県沿岸部	(32)	96.9	78.1	56.3	43.8	81.3	12.5	0.0	0.0	0.0

資料 3.3.6　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに利用できた情報ツールや情報機器[年代別]



		n=	テレビ	ラジオ	パソコン	固定電話（公衆電話を含む）	携帯電話	スマートフォン、（iPhone、ギャラクシーなど）	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(186)	81.7	73.7	52.2	33.3	71.5	12.9	0.0	4.8	1.6
年齢	10代	(5)	80.0	80.0	60.0	40.0	100.0	60.0	0.0	0.0	0.0
	20代	(24)	87.5	62.5	79.2	33.3	70.8	33.3	0.0	4.2	0.0
	30代	(43)	88.4	67.4	55.8	41.9	81.4	16.3	0.0	0.0	0.0
	40代	(40)	80.0	75.0	50.0	30.0	75.0	7.5	0.0	5.0	5.0
	50代	(40)	85.0	82.5	55.0	30.0	67.5	5.0	0.0	12.5	0.0
	60代	(34)	67.6	76.5	26.5	29.4	55.9	2.9	0.0	2.9	2.9

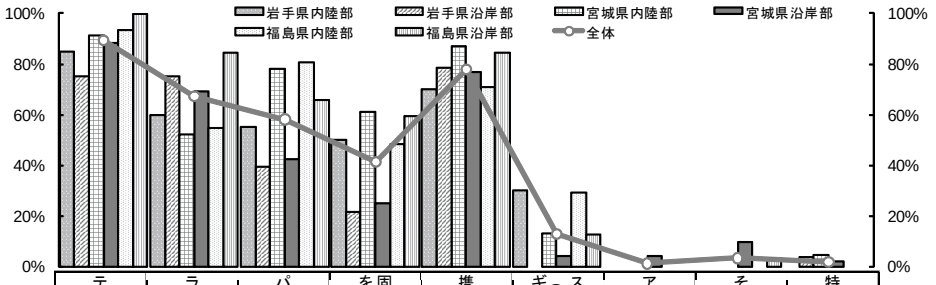
3.3.4 発生 1 ヶ月から 3 ヶ月までに利用できた情報ツールや情報機器

■発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度まで、どのような情報ツールや機器が利用できましたか？（いくつでも）

「テレビ」が 89%と最も高く、次いで「携帯電話」（78%）、「ラジオ」（67%）、「パソコン」（58%）の順である。「固定電話」も 41%が利用している。

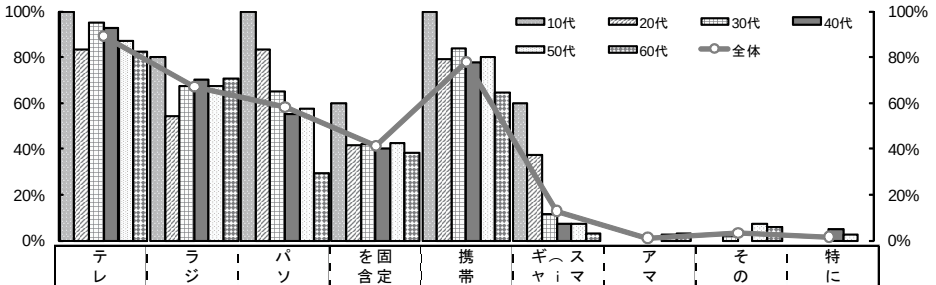
岩手県沿岸部と宮城県沿岸部は「パソコン」と「固定電話（公衆電話を含む）」の利用が他地域に比べ低い傾向である。

資料 3.3.7　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに利用できた情報ツールや情報機器[地域別]



		n=	テレビ	ラジオ	パソコン	固定電話（公衆電話を含む）	携帯電話	スマートフォン（iPhone、ギャラクシーなど）	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(186)	89.2	67.2	58.1	41.4	78.0	12.9	1.1	3.2	1.6
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(20)	85.0	60.0	55.0	50.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0
	岩手県沿岸部	(28)	75.0	75.0	39.3	21.4	78.6	0.0	0.0	0.0	3.6
	宮城県内陸部	(23)	91.3	52.2	78.3	60.9	87.0	13.0	0.0	0.0	4.3
	宮城県沿岸部	(52)	88.5	69.2	42.3	25.0	76.9	3.8	3.8	9.6	1.9
	福島県内陸部	(31)	93.5	54.8	80.6	48.4	71.0	29.0	0.0	0.0	0.0
	福島県沿岸部	(32)	100.0	84.4	65.6	59.4	84.4	12.5	0.0	3.1	0.0

資料 3.3.8　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに利用できた情報ツールや情報機器[年代別]



		n=	テレビ	ラジオ	パソコン	固定電話（公衆電話を含む）	携帯電話	スマートフォン（iPhone、ギャラクシーなど）	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(186)	89.2	67.2	58.1	41.4	78.0	12.9	1.1	3.2	1.6
年齢	10代	(5)	100.0	80.0	100.0	60.0	100.0	60.0	0.0	0.0	0.0
	20代	(24)	83.3	54.2	83.3	41.7	79.2	37.5	0.0	0.0	0.0
	30代	(43)	95.3	67.4	65.1	41.9	83.7	11.6	0.0	2.3	0.0
	40代	(40)	92.5	70.0	55.0	40.0	77.5	7.5	0.0	0.0	5.0
	50代	(40)	87.5	67.5	57.5	42.5	80.0	7.5	2.5	7.5	2.5
	60代	(34)	82.4	70.6	29.4	38.2	64.7	2.9	2.9	5.9	0.0

3.4　情報源

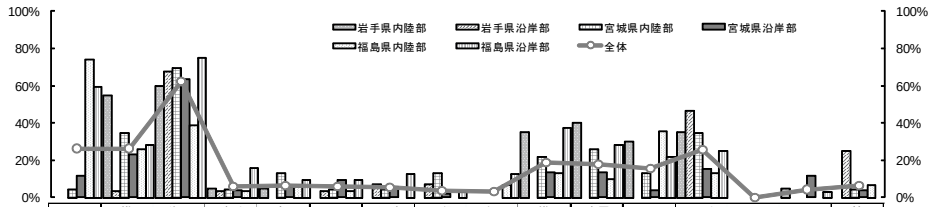
テレビ、ラジオ、インターネットサービスから町内の防災放送までの情報源について、ふだん利用していたもの、地震発生当日/1 週間/1 ヶ月/3 ヶ月までに役立ったものを見ていく。

3.4.1　発生から避難までの数時間に役に立った情報源

■Q.発生から、避難までの数時間、どのような情報源が役に立ちましたか？（いくつでも）

全体では「ラジオ（通常の AM、FM 放送）」が 62%と最も高く、次いで「テレビ（文字放送含む）」(26%)、「携帯などのワンセグ放送」(26%)、「近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報」(26%)、「携帯電話の通話」(19%)、「電子メール、ショートメッセージ(18%）の順である。
地域別では、岩手県沿岸部は、「テレビ」、「新聞」、「固定電話」、「携帯電話」、「インターネットサービス」がいずれも回答なしで、他も「ラジオ」（68%）、「近隣の住民などの人づての情報」（46%）以外はきわめて低く、「特になかった」が 25%と高く、他地域と比べて役に立ったものが少ない。宮城県は「テレビ」が低く、内陸部は「新聞」（13%）、「役所や避難所などの掲示板やチラシ」（13%）が他地域より高い。宮城県沿岸部も全般に役に立った情報源が少なく、「町内などの防災放送」（10%）がやや高い。福島県沿岸部は「地元のコミュニティ（災害）ラジオ」（16%）が高い。

資料 3.4.1　発生から避難までの数時間に役に立った情報源[地域別]



		n=	テレビ（文字放送含む）	携帯などのワンセグ放送	ラジオ（通常のAM、FM放送）	地元のコミュニティ（災害）ラジオ	新聞	町内などの防災放送	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	役所や避難所などの掲示板やチラシ	固定電話（公衆電話含む）の通話	携帯電話の通話	電子メール、ショートメッセージ	インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）	近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(186)	26.3	26.3	62.4	5.9	6.5	5.9	5.4	3.8	3.2	18.8	17.7	15.6	25.8	0.0	4.3	6.5
内陸部／県・沿岸部別	岩手県内陸部	(20)	0.0	55.0	60.0	5.0	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	35.0	40.0	30.0	35.0	0.0	5.0	0.0
	岩手県沿岸部	(28)	0.0	3.6	67.9	3.6	0.0	3.6	7.1	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	46.4	0.0	0.0	25.0
	宮城県内陸部	(23)	4.3	34.8	69.6	4.3	13.0	4.3	4.3	13.0	0.0	21.7	26.1	13.0	34.8	0.0	0.0	4.3
	宮城県沿岸部	(52)	11.5	23.1	63.5	3.8	5.8	9.6	5.8	1.9	0.0	13.5	13.5	3.8	15.4	0.0	11.5	3.8
	福島県内陸部	(31)	74.2	25.8	38.7	3.2	6.5	3.2	0.0	0.0	6.5	12.9	9.7	35.5	12.9	0.0	0.0	6.5
	福島県沿岸部	(32)	59.4	28.1	75.0	15.6	9.4	9.4	12.5	3.1	12.5	37.5	28.1	21.9	25.0	0.0	3.1	0.0

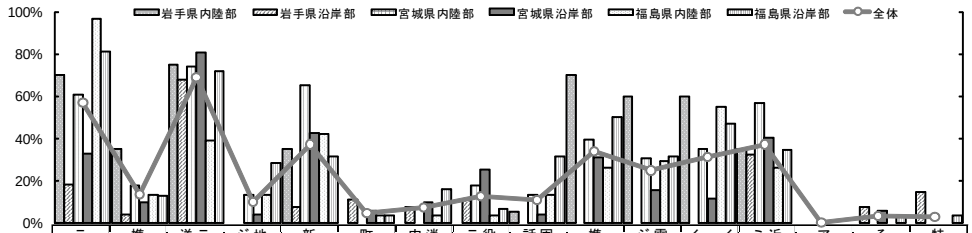
3.4.2 発生当日から 1 週間までに役に立った情報源

■Q. 発生当日から 1 週間程度まで、どのような情報源が役に立ちましたか？（いくつでも）

全体では「ラジオ（通常の AM、FM 放送）」が 69%と最も高く、次いで「テレビ（文字放送含む）」（57%）、「新聞」(37%)、「近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報」（37%）、「携帯電話の通話」（34%）、「インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）」（32%）の順である。

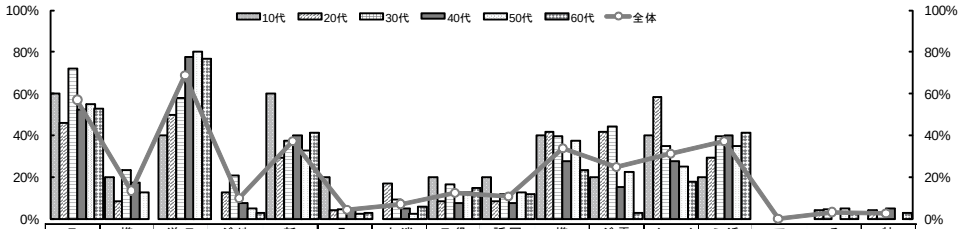
地域別では、岩手県沿岸部は全般に役立った情報が少ない。宮城県では、内陸部は「新聞」（65%）、「近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報」（57%）が他より高く、沿岸部は「テレビ」（33%）、「インターネットサービス」（11%）が岩手県沿岸部に次いで少ない。福島県沿岸部は「地元のコミュニティ（災害）ラジオ」が高い。

資料 3.4.2　発生当日から 1 週間程度までに役に立った情報源[地域別]



		n=	テレビ（文字放送含む）	携帯などのワンセグ放送	ラジオ（通常のAM、FM放送）	地元のコミュニティ（災害）ラジオ	新聞	町内などの防災放送	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	役所や避難所などの掲示板やチラシ	固定電話（公衆電話含む）の通話	携帯電話の通話	電子メール、ショートメッセージ	インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）	近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(186)	57.0	13.4	68.8	9.7	37.1	4.3	7.0	12.4	10.8	33.9	24.7	31.2	37.1	0.0	3.2	2.7
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(20)	70.0	35.0	75.0	0.0	35.0	0.0	0.0	0.0	5.0	70.0	60.0	60.0	35.0	0.0	0.0	0.0
	岩手県沿岸部	(28)	17.9	3.6	67.9	0.0	7.1	10.7	7.1	10.7	0.0	0.0	0.0	0.0	32.1	0.0	7.1	14.3
	宮城県内陸部	(23)	60.9	17.4	73.9	13.0	65.2	0.0	0.0	17.4	13.0	39.1	30.4	34.8	56.5	0.0	0.0	0.0
	宮城県沿岸部	(52)	32.7	9.6	80.8	3.8	42.3	5.8	9.6	25.0	3.8	30.8	15.4	11.5	40.4	0.0	5.8	0.0
	福島県内陸部	(31)	96.8	12.9	38.7	12.9	41.9	3.2	3.2	3.2	12.9	25.8	29.0	54.8	25.8	0.0	0.0	0.0
	福島県沿岸部	(32)	81.3	12.5	71.9	28.1	31.3	3.1	15.6	6.3	31.3	50.0	31.3	46.9	34.4	0.0	3.1	3.1

資料 3.4.3　発生当日から 1 週間程度までに役に立った情報源[年代別]



		n=	テレビ（文字放送含む）	携帯などのワンセグ放送	ラジオ（通常のＡＭ、ＦＭ放送）	地元のコミュニティ（災害）ラジオ	新聞	町内などの防災放送	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	役所や避難所などの掲示板やチラシ	固定電話（公衆電話含む）の通話	携帯電話の通話	電子メール、ショートメッセージ	インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）	近隣の住民などの人づて（ロコミ）の情報	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(186)	57.0	13.4	68.8	9.7	37.1	4.3	7.0	12.4	10.8	33.9	24.7	31.2	37.1	0.0	3.2	2.7
年齢	10代	(5)	60.0	20.0	40.0	0.0	60.0	20.0	0.0	20.0	20.0	40.0	20.0	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0
	20代	(24)	45.8	8.3	50.0	12.5	29.2	4.2	16.7	8.3	8.3	41.7	41.7	58.3	29.2	0.0	4.2	4.2
	30代	(43)	72.1	23.3	58.1	20.9	37.2	4.7	9.3	16.3	11.6	39.5	44.2	34.9	39.5	0.0	4.7	2.3
	40代	(40)	52.5	17.5	77.5	7.5	40.0	5.0	5.0	7.5	7.5	27.5	15.0	27.5	40.0	0.0	0.0	5.0
	50代	(40)	55.0	12.5	80.0	5.0	32.5	2.5	2.5	12.5	12.5	37.5	22.5	25.0	35.0	0.0	5.0	0.0
	60代	(34)	52.9	0.0	76.5	2.9	41.2	2.9	5.9	14.7	11.8	23.5	2.9	17.6	41.2	0.0	2.9	2.9

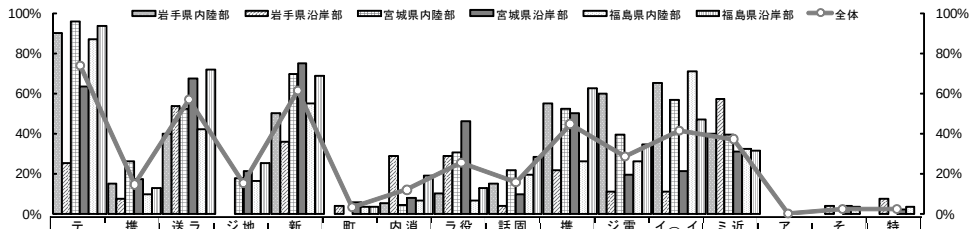
3.4.3 発生 1 週間から 1 ヶ月までに役立った情報源

■Q. 地震発生 1 週間から 1 ヶ月程度まで、どのような情報源が役に立ちましたか？（いくつでも）

全体では、「テレビ（文字放送含む）」が 74%と最も高く、次いで「新聞」(61%)「ラジオ（通常の AM、FM 放送）」(57%)「携帯電話の通話」(45%)「インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）」(41%)「近隣の住民などの人づて（ロコミ）の情報」(37%）の順である。

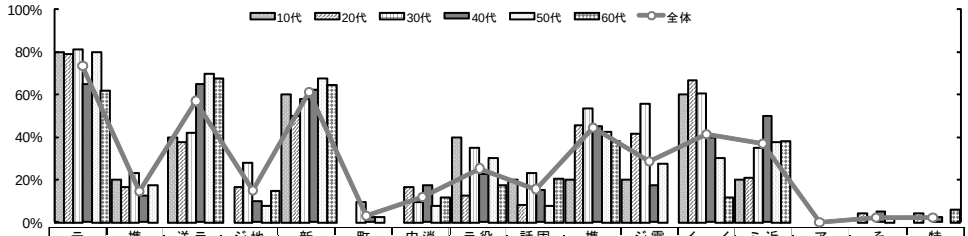
地域別では、岩手県沿岸部では「テレビ（文字放送含む）」が低く、「消防、町内会などの広報車の案内やサイレン」が高い傾向。宮城県沿岸部では「役所や避難所などの掲示板やチラシ」が他のエリアに比べやや高い。岩手県沿岸部と宮城県沿岸部は「インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）」の利用が低い。

資料 3.4.4　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに役に立った情報源[地域別]



		n=	テレビ（文字放送含む）	携帯などのワンセグ放送	ラジオ（通常のＡＭ、ＦＭ放送）	地元のコミュニティ（災害）ラジオ	新聞	町内などの防災放送	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	役所や避難所などの掲示板やチラシ	固定電話（公衆電話含む）の通話	携帯電話の通話	電子メール、ショートメッセージ	インターネットサービス（ＨＰ、掲示板、ＳＮＳ、ツイッターなど）	近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(186)	73.7	14.5	57.0	15.1	61.3	3.2	11.8	25.3	15.6	44.6	28.5	41.4	37.1	0.0	2.2	2.2
内陸部／沿岸部別	岩手県内陸部	(20)	90.0	15.0	40.0	0.0	50.0	0.0	5.0	10.0	15.0	55.0	60.0	65.0	40.0	0.0	0.0	0.0
	岩手県沿岸部	(28)	25.0	7.1	53.6	0.0	35.7	3.6	28.6	28.6	3.6	21.4	10.7	10.7	57.1	0.0	3.6	7.1
	宮城県内陸部	(23)	95.7	26.1	52.2	17.4	69.6	0.0	4.3	30.4	21.7	52.2	39.1	56.5	39.1	0.0	0.0	0.0
	宮城県沿岸部	(52)	63.5	17.3	67.3	21.2	75.0	5.8	7.7	46.2	9.6	50.0	19.2	21.2	30.8	0.0	3.8	1.9
	福島県内陸部	(31)	87.1	9.7	41.9	16.1	54.8	3.2	6.5	6.5	19.4	25.8	25.8	71.0	32.3	0.0	3.2	3.2
	福島県沿岸部	(32)	93.8	12.5	71.9	25.0	68.8	3.1	18.8	12.5	28.1	62.5	34.4	46.9	31.3	0.0	0.0	0.0

資料 3.4.5　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに役に立った情報源[年代別]



		n=	テレビ（文字放送含む）	携帯などのワンセグ放送	ラジオ（通常のAM、FM放送）	地元のコミュニティ（災害）ラジオ	新聞	町内などの防災放送	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	役所や避難所などの掲示板やチラシ	固定電話（公衆電話含む）の通話	携帯電話の通話	電子メール、ショートメッセージ	インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）	近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(186)	73.7	14.5	57.0	15.1	61.3	3.2	11.8	25.3	15.6	44.6	28.5	41.4	37.1	0.0	2.2	2.2
年齢	10代	(5)	80.0	20.0	40.0	0.0	60.0	0.0	0.0	40.0	20.0	20.0	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	0.0
	20代	(24)	79.2	16.7	37.5	16.7	50.0	0.0	16.7	12.5	8.3	45.8	41.7	66.7	20.8	0.0	4.2	4.2
	30代	(43)	81.4	23.3	41.9	27.9	58.1	9.3	9.3	34.9	23.3	53.5	55.8	60.5	34.9	0.0	0.0	0.0
	40代	(40)	65.0	12.5	65.0	10.0	62.5	2.5	17.5	22.5	15.0	45.0	17.5	40.0	50.0	0.0	5.0	2.5
	50代	(40)	80.0	17.5	70.0	7.5	67.5	2.5	7.5	30.0	7.5	42.5	27.5	30.0	37.5	0.0	2.5	0.0
	60代	(34)	61.8	0.0	67.6	14.7	64.7	0.0	11.8	17.6	20.6	38.2	0.0	11.8	38.2	0.0	0.0	5.9

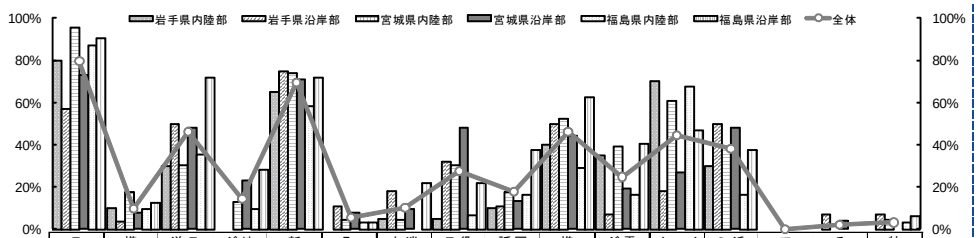
3.4.4 発生 1 ヶ月から 3 ヶ月までに役に立った情報源

■Q. 発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度まで、どのような情報源が役に立ちましたか？（いくつでも）

全体では「テレビ（文字放送含む）」が 80%と最も高く、次いで「新聞」（69%）、「ラジオ（通常の AM、FM 放送）」(46%)、「携帯電話の通話」(46%)、「インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）」(45%)の順である。

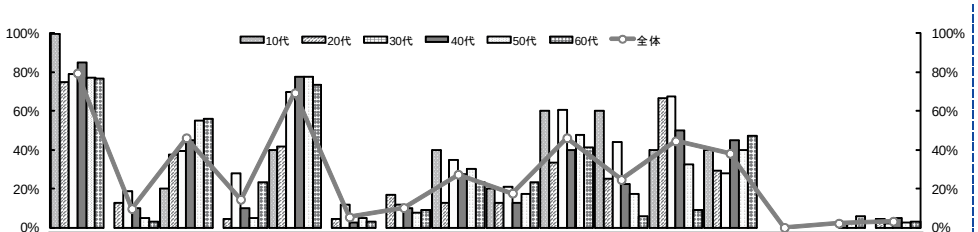
地域別では、福島県沿岸部では「ラジオ（通常の AM、FM 放送）」が他の地域に比べ高い。岩手県沿岸部では、「電子メール、ショートメッセージ」(7%)、「インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）」(18%)が他地域より低く、「近隣住民などの人づて」(50%)が高い。宮城県沿岸部では「インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）」（29%）が低い。福島県沿岸部では、「ラジオ」(72%)「コミュニティ（災害）ラジオ」(28%)、「携帯電話の通話」(63%)、固定電話(38%)が高い。

資料 3.4.6　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに役に立った情報源[地域別]



		n=	テレビ（文字放送含む）	携帯などのワンセグ放送	ラジオ（通常のＡＭ、ＦＭ放送）	地元のコミュニティ（災害）ラジオ	新聞	町内などの防災放送	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	役所や避難所などの掲示板やチラシ	固定電話（公衆電話含む）の通話	携帯電話の通話	電子メール、ショートメッセージ	インターネットサービス（ＨＰ、掲示板、ＳＮＳ、ツイッターなど）	近隣の住民などの人づて（ロコミ）の情報	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(186)	79.6	9.7	46.2	14.5	69.4	5.4	10.2	27.4	17.7	46.2	24.7	44.6	38.2	0.0	2.2	3.2
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(20)	80.0	10.0	30.0	0.0	65.0	0.0	5.0	5.0	10.0	40.0	35.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0
	岩手県沿岸部	(28)	57.1	3.6	50.0	0.0	75.0	10.7	17.9	32.1	10.7	50.0	7.1	17.9	50.0	0.0	7.1	7.1
	宮城県内陸部	(23)	95.7	17.4	30.4	13.0	73.9	4.3	4.3	30.4	17.4	52.2	39.1	60.9	39.1	0.0	0.0	4.3
	宮城県沿岸部	(52)	73.1	7.7	48.1	23.1	71.2	7.7	9.6	48.1	13.5	44.2	19.2	26.9	48.1	0.0	3.8	0.0
	福島県内陸部	(31)	87.1	9.7	35.5	9.7	58.1	3.2	0.0	6.5	16.1	29.0	16.1	67.7	16.1	0.0	0.0	3.2
	福島県沿岸部	(32)	90.6	12.5	71.9	28.1	71.9	3.1	21.9	21.9	37.5	62.5	40.6	46.9	37.5	0.0	0.0	6.3

資料 3.4.7　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに役に立った情報源[年代別]



		n=	テレビ（文字放送含む）	携帯などのワンセグ放送	ラジオ（通常のＡＭ、ＦＭ放送）	地元のコミュニティ（災害）ラジオ	新聞	町内などの防災放送	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	役所や避難所などの掲示板やチラシ	固定電話（公衆電話含む）の通話	携帯電話の通話	電子メール、ショートメッセージ	インターネットサービス（ＨＰ、掲示板、ＳＮＳ、ツイッターなど）	近隣の住民などの人づて（ロコミ）の情報	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(186)	79.6	9.7	46.2	14.5	69.4	5.4	10.2	27.4	17.7	46.2	24.7	44.6	38.2	0.0	2.2	3.2
年齢	10代	(5)	100.0	0.0	20.0	0.0	40.0	0.0	0.0	40.0	20.0	60.0	60.0	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0
	20代	(24)	75.0	12.5	37.5	4.2	41.7	4.2	16.7	12.5	12.5	33.3	25.0	66.7	29.2	0.0	0.0	4.2
	30代	(43)	79.1	18.6	39.5	27.9	69.8	11.6	11.6	34.9	20.9	60.5	44.2	67.4	27.9	0.0	0.0	2.3
	40代	(40)	85.0	10.0	45.0	10.0	77.5	2.5	10.0	27.5	12.5	40.0	22.5	50.0	45.0	0.0	2.5	5.0
	50代	(40)	77.5	5.0	55.0	5.0	77.5	5.0	7.5	30.0	17.5	47.5	17.5	32.5	40.0	0.0	2.5	2.5
	60代	(34)	76.5	2.9	55.9	23.5	73.5	2.9	8.8	23.5	23.5	41.2	5.9	8.8	47.1	0.0	5.9	2.9

3.5　インターネットサービス

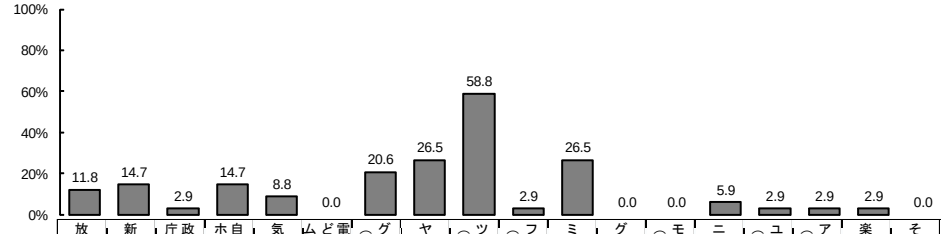
前項の震災後に役に立った「情報源」で、「インターネットサービス」と回答した人に、具体的にどのサービスが役立ったかを聞いた。ヤフーやグーグルなどのポータル系、ツイッターやフェイスブックなどのソーシャルメディア、新聞社などのメディアから e コマースサイトまで、インターネットサービスの利用状況を見ていく。回答の母数は、総回答者 186 に対して、発生当日は全地域合計で 34、3 ヶ月までで 87 と限られている。各地域別の回答数はさらに少なく、あくまで参考値である。

3.5.1 発生から避難までの数時間に役に立ったインターネットサービス

■Q. 発生から、避難までの数時間、どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？（いくつでも）

全体では「ツイッター（Twitter）」が 59%と最も高く、次いで、「ヤフー（Yahoo!）」（27%）、「ミクシィ（mixi）」（27%）、「グーグル（Google）」（21%）の順である。岩手県沿岸部は、インターネットが役に立ったという回答がない。

資料 3.5.1　発生から避難までの数時間に役に立ったインターネットサービス[地域別]



		n=	放送局のホームページ	新聞社のホームページ	政府（内閣府、関係省庁）のホームページ	自治体（県、市町村）のホームページ	気象庁のホームページ	電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ	グーグル（Google）	ヤフー（Yahoo!）	ツイッター（Twitter）	フェイスブック（Facebook）	ミクシィ（mixi）	グリー（GREE）	モバゲー（Mobage）	ニコニコ動画	ユーストリーム（Ustream）	アマゾン（Amazon）	楽天市場	その他
全体		(34)	11.8	14.7	2.9	14.7	8.8	0.0	20.6	26.5	58.8	2.9	26.5	0.0	0.0	5.9	2.9	2.9	2.9	0.0
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(6)	0.0	16.7	0.0	16.7	0.0	0.0	33.3	16.7	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	16.7	16.7	0.0
	岩手県沿岸部	(0)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	宮城県内陸部	(3)	0.0	0.0	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0	66.7	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	宮城県沿岸部	(4)	0.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	福島県内陸部	(13)	23.1	7.7	0.0	23.1	15.4	0.0	15.4	23.1	69.2	0.0	15.4	0.0	0.0	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0
	福島県沿岸部	(8)	12.5	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	37.5	37.5	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0

n 数が少ないため参考値

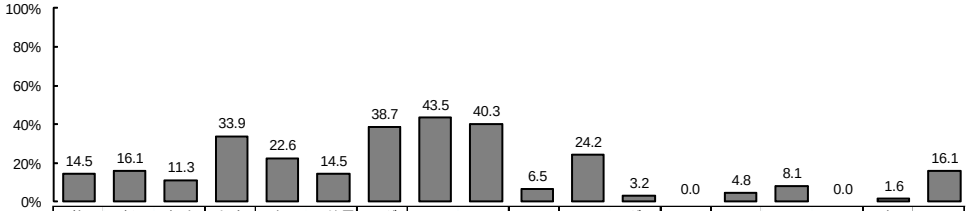
3.5.2 発生当日から 1 週間までに役に立ったインターネットサービス

■Q. 発生当日から 1 週間程度まで、どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？（いくつでも）

全体では、「ヤフー（Yahoo!）」が 44%と最も高く、次いで「ツイッター（Twitter）」（40%）、「グーグル（Google）」(39%)、「自治体（県、市町村）のホームページ」(34%)の順である。

岩手県沿岸部は、依然としてインターネットが役に立ったという回答がない。

資料 3.5.2　発生当日から 1 週間程度までに役に立った情報源[地域別]



		n=	放送局のホームページ	新聞社のホームページ	政府（内閣府、関係省庁）のホームページ	自治体（県、市町村）のホームページ	気象庁のホームページ	電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ	グーグル（Google）	ヤフー（Yahoo!）	ツイッター（Twitter）	フェイスブック（Facebook）	ミクシィ（mixi）	グリー（GREE）	モバゲー（Mobage）	ニコニコ動画	ユーストリーム（Ustream）	アマゾン（Amazon）	楽天市場	その他
全体		(62)	14.5	16.1	11.3	33.9	22.6	14.5	38.7	43.5	40.3	6.5	24.2	3.2	0.0	4.8	8.1	0.0	1.6	16.1
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(13)	7.7	15.4	23.1	30.8	15.4	0.0	46.2	15.4	69.2	23.1	15.4	7.7	0.0	15.4	7.7	0.0	0.0	30.8
	岩手県沿岸部	(0)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	宮城県内陸部	(8)	25.0	37.5	37.5	50.0	37.5	50.0	50.0	62.5	0.0	12.5	12.5	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5
	宮城県沿岸部	(6)	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	16.7	16.7	33.3	16.7	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	福島県内陸部	(20)	25.0	25.0	0.0	20.0	30.0	10.0	50.0	60.0	45.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	5.0	15.0
	福島県沿岸部	(15)	6.7	0.0	6.7	46.7	20.0	13.3	20.0	40.0	40.0	0.0	46.7	0.0	0.0	6.7	13.3	0.0	0.0	13.3

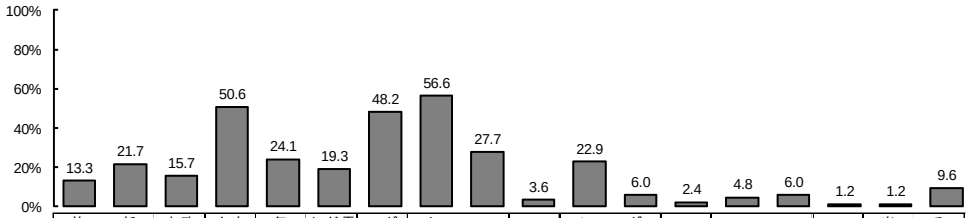
n 数が少ないため参考値

3.5.3 発生 1 週間から 1 ヶ月までに役に立ったインターネットサービス

■Q. 地震発生 1 週間から 1 ヶ月程度まで、どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？（いくつでも）

「ヤフー（Yahoo!）」が 57%と最も高く、次いで「自治体（県、市町村）のホームページ」（51%）、「グーグル（Google）」（48%）、「ツイッター」（28%）、「気象庁のホームページ」（24%）の順である。ただし、ツイッターの利用は岩手県内陸部と福島県に偏り、岩手県沿岸部と宮城県にはない。

資料 3.5.3　　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに役に立ったインターネットサービス[地域別]



		n=	放送局のホームページ	新聞社のホームページ	政府（内閣府、関係省庁）のホームページ	自治体（県、市町村）のホームページ	気象庁のホームページ	電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ	グーグル（Google）	ヤフー（Yahoo!）	ツイッター（Twitter）	フェイスブック（Facebook）	ミクシィ（mixi）	グリー（GREE）	モバゲー（Mobage）	ニコニコ動画	ユーストリーム（Ustream）	アマゾン（Amazon）	楽天市場	その他
全体		(83)	13.3	21.7	15.7	50.6	24.1	19.3	48.2	56.6	27.7	3.6	22.9	6.0	2.4	4.8	6.0	1.2	1.2	9.6
内陸部／沿岸部別	岩手県内陸部	(15)	6.7	13.3	26.7	26.7	13.3	6.7	40.0	33.3	53.3	6.7	26.7	13.3	13.3	20.0	13.3	0.0	0.0	20.0
	岩手県沿岸部	(3)	0.0	66.7	33.3	33.3	66.7	0.0	100.0	33.3	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0
	宮城県内陸部	(14)	21.4	28.6	28.6	71.4	35.7	64.3	64.3	57.1	0.0	7.1	14.3	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1
	宮城県沿岸部	(12)	0.0	0.0	0.0	66.7	0.0	16.7	33.3	41.7	0.0	8.3	41.7	8.3	0.0	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	福島県内陸部	(23)	26.1	30.4	8.7	34.8	21.7	13.0	43.5	69.6	34.8	0.0	4.3	0.0	0.0	0.0	8.7	0.0	4.3	13.0
	福島県沿岸部	(16)	6.3	18.8	12.5	68.8	37.5	6.3	50.0	75.0	43.8	0.0	37.5	0.0	0.0	0.0	6.3	0.0	0.0	6.3

n 数が少ないため参考値

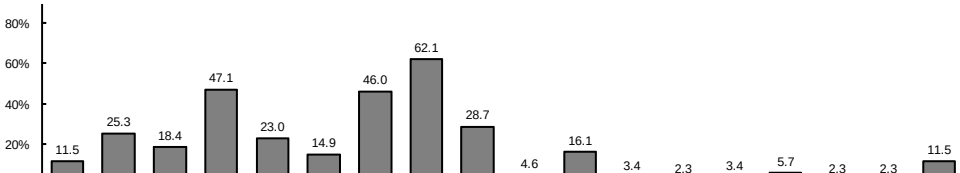
3.5.4 発生 1 ヶ月から 3 ヶ月までに役に立ったインターネットサービス

■Q. 発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度まで、どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？（いくつでも）

全体では、「ヤフー（Yahoo!）」が 62%と最も高く、次いで「自治体（県、市町村）のホームページ」(47%)、「グーグル（Google）」(46%)、「ツイッター（Twitter）」(29%)の順である。

福島県沿岸部は、「自治体（県、市町村）のホームページ」が 9 割近くと高い。

資料 3.5.4　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに役に立ったインターネットサービス[地域別]



		n=	放送局のホームページ	新聞社のホームページ	政府（内閣府、関係省庁）のホームページ	自治体（県、市町村）のホームページ	気象庁のホームページ	電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ	グーグル（Google）	ヤフー（Yahoo!）	ツイッター（Twitter）	フェイスブック（Facebook）	ミクシィ（mixi）	グリー（GREE）	モバゲー（Mobage）	ニコニコ動画	ユーストリーム（Ustream）	アマゾン（Amazon）	楽天市場	その他
全体		(87)	11.5	25.3	18.4	47.1	23.0	14.9	46.0	62.1	28.7	4.6	16.1	3.4	2.3	3.4	5.7	2.3	2.3	11.5
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(14)	21.4	35.7	7.1	0.0	28.6	0.0	57.1	42.9	42.9	7.1	14.3	7.1	14.3	0.0	7.1	0.0	0.0	28.6
	岩手県沿岸部	(5)	0.0	0.0	40.0	20.0	0.0	0.0	80.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	宮城県内陸部	(14)	7.1	21.4	35.7	57.1	35.7	28.6	57.1	57.1	0.0	7.1	14.3	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1
	宮城県沿岸部	(16)	0.0	25.0	18.8	68.8	0.0	18.8	25.0	50.0	18.8	6.3	25.0	0.0	0.0	6.3	0.0	12.5	6.3	6.3
	福島県内陸部	(22)	13.6	22.7	4.5	31.8	27.3	13.6	40.9	72.7	40.9	0.0	4.5	0.0	0.0	4.5	9.1	0.0	4.5	9.1
	福島県沿岸部	(16)	18.8	31.3	25.0	87.5	31.3	18.8	43.8	75.0	43.8	6.3	31.3	0.0	0.0	6.3	12.5	0.0	0.0	12.5

n 数が少ないため参考値

3.6　必要とした情報

地震発生後に被災地で人々が必要とした情報は何であったか。その内容を、発生当日、１週間、１ヶ月、3 ヶ月に分けて聞いた結果である。

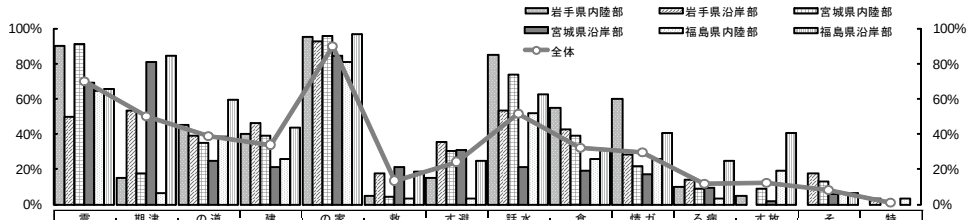
3.6.1 発生から避難までの数時間に必要とした情報

■Q. 発生から、避難までの数時間、どのような情報が必要でしたか？（いくつでも）

「家族、知人、同僚などの安否情報」が 90%と最も高く、次いで「震度などの地震の情報」（70%）、「水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報」（52%）、「津波の大きさや到達時期などの津波の情報」（50%）、「道路、鉄道、バスなどの交通情報」（39%）の順である。

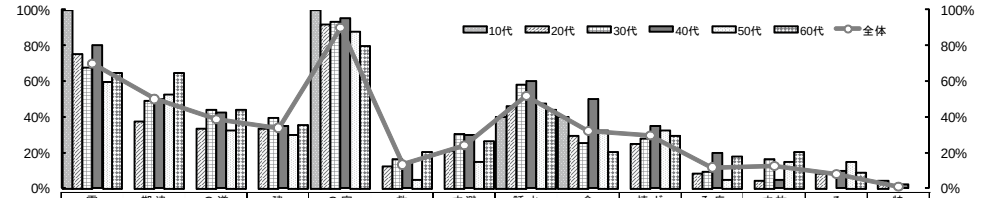
沿岸部で「津波の大きさや到達時期などの津波の情報」が高い。岩手県内陸部では「水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報」「ガソリン・灯油などの情報」が比較的高い。

資料 3.6.1　発生から避難までの数時間に必要とした情報[地域別]



		n=	震度などの地震の情報	津波の大きさや到達時期などの津波の情報	道路、鉄道、バスなどの交通情報	建物などの被害情報	家族、知人、同僚などの安否情報	救出や捜索活動の情報	避難所などの避難に関する情報	水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報	食料・生活物資の情報	ガソリン・灯油などの情報	病院などの医療に関する情報	放射能などの原発に関する情報	その他	特になかった
全体		(186)	69.9	50.0	38.7	33.9	89.8	13.4	24.2	51.6	32.3	29.6	11.8	12.4	8.1	1.1
内陸部／沿岸部別	岩手県内陸部	(20)	90.0	15.0	45.0	40.0	95.0	5.0	15.0	85.0	55.0	60.0	10.0	5.0	0.0	0.0
	岩手県沿岸部	(28)	50.0	53.6	39.3	46.4	92.9	17.9	35.7	53.6	42.9	28.6	14.3	0.0	17.9	3.6
	宮城県内陸部	(23)	91.3	17.4	34.8	39.1	95.7	4.3	30.4	73.9	39.1	21.7	8.7	8.7	13.0	0.0
	宮城県沿岸部	(52)	69.2	80.8	25.0	21.2	84.6	21.2	30.8	21.2	19.2	17.3	9.6	1.9	5.8	0.0
	福島県内陸部	(31)	64.5	6.5	38.7	25.8	80.6	3.2	3.2	51.6	25.8	25.8	3.2	19.4	6.5	3.2
	福島県沿岸部	(32)	65.6	84.4	59.4	43.8	96.9	18.8	25.0	62.5	31.3	40.6	25.0	40.6	6.3	0.0

資料 3.6.2　発生から避難までの数時間に必要とした情報[年代別]



		n=	震度などの地震の情報	津波の大きさや到達時期などの津波の情報	道路、鉄道、バスなどの交通情報	建物などの被害情報	家族、知人、同僚などの安否情報	救出や捜索活動の情報	避難所などの避難に関する情報	水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報	食料・生活物資の情報	ガソリン・灯油などの情報	病院などの医療に関する情報	放射能などの原発に関する情報	その他	特になかった
全体		(186)	69.9	50.0	38.7	33.9	89.8	13.4	24.2	51.6	32.3	29.6	11.8	12.4	8.1	1.1
年齢	10代	(5)	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	20代	(24)	75.0	37.5	33.3	33.3	91.7	12.5	20.8	45.8	29.2	25.0	8.3	4.2	8.3	4.2
	30代	(43)	67.4	48.8	44.2	39.5	93.0	16.3	30.2	58.1	25.6	27.9	9.3	16.3	0.0	0.0
	40代	(40)	80.0	50.0	42.5	35.0	95.0	15.0	30.0	60.0	50.0	35.0	20.0	5.0	10.0	2.5
	50代	(40)	60.0	52.5	32.5	30.0	87.5	5.0	15.0	47.5	32.5	32.5	5.0	15.0	15.0	0.0
	60代	(34)	64.7	64.7	44.1	35.3	79.4	20.6	26.5	44.1	20.6	29.4	17.6	20.6	8.8	0.0

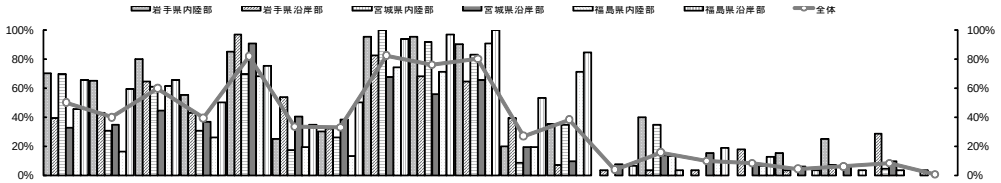
3.6.2 発生当日から１週間に必要とした情報

■Q. 発生当日から１週間程度まで、どのような情報が必要でしたか？（いくつでも）

「食料などの生活物資の情報」(76%)「道路、鉄道、バスなどの交通情報」（60%）の順である。

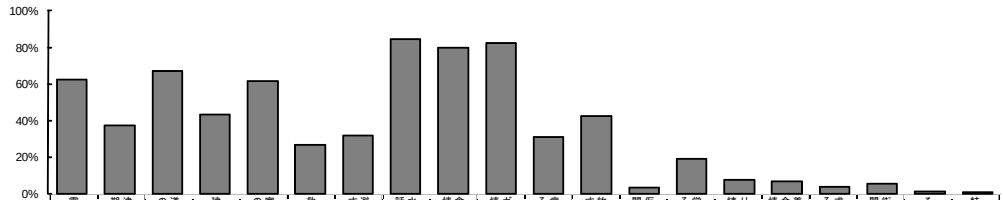
福島県では「放射能などの原発に関する情報」が高く、宮城県沿岸部は「水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報」「食料などの生活物資の情報」「ガソリン・灯油などの情報」が比較的低い。

資料 3.6.3　発生当日から１週間程度までに必要とした情[地域別]



		n=	震度などの地震の情報	津波の大きさや到達時期などの津波の情報	道路、鉄道、バスなどの交通情報	建物などの被害情報	家族、知人、同僚などの安否情報	救出や捜索活動の情報	避難所などの避難に関する情報	水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報	食料などの生活物資の情報	ガソリン・灯油などの情報	病院などの医療に関する情報	放射能などの原発に関する情報	仮設住宅などの住宅に関する情報	学校などの教育に関する情報	罹災証明などの行政手続きに関する情報	義捐金や保険金などの資金に関する情報	求人などの仕事に関する情報	街づくりなどの復興に関する情報	その他	特になかった
全体		(186)	50.0	39.8	59.7	39.2	81.7	33.3	32.8	82.3	75.8	80.1	26.9	38.2	3.8	15.6	9.7	8.1	4.3	5.9	8.1	0.5
内陸部／沿岸部別	岩手県内陸部	(20)	70.0	65.0	80.0	55.0	85.0	25.0	30.0	95.0	95.0	90.0	20.0	35.0	0.0	40.0	0.0	0.0	15.0	25.0	0.0	0.0
	岩手県沿岸部	(28)	39.3	42.9	64.3	42.9	96.4	53.6	32.1	82.1	67.9	64.3	39.3	7.1	3.6	3.6	3.6	17.9	3.6	7.1	28.6	3.6
	宮城県内陸部	(23)	69.6	30.4	60.9	30.4	69.6	17.4	26.1	100.0	91.3	82.6	8.7	34.8	0.0	34.8	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	0.0
	宮城県沿岸部	(52)	32.7	34.6	44.2	36.5	90.4	40.4	38.5	67.3	55.8	65.4	19.2	9.6	7.7	13.5	15.4	7.7	5.8	5.8	9.6	0.0
	福島県内陸部	(31)	45.2	16.1	61.3	25.8	67.7	19.4	12.9	74.2	71.0	90.3	19.4	71.0	0.0	12.9	9.7	6.5	0.0	0.0	3.2	0.0
	福島県沿岸部	(32)	65.6	59.4	65.6	50.0	75.0	34.4	50.0	93.8	96.9	100.0	53.1	84.4	6.3	3.1	18.8	12.5	3.1	3.1	0.0	0.0

資料 3.6.4　発生当日から１週間程度までに必要とした情報［年代別］



		n=	震度などの地震の情報	津波の大きさや到達時期などの津波の情報	道路、鉄道、バスなどの交通情報	建物などの被害情報	家族、知人、同僚などの安否情報	救出や捜索活動の情報	避難所などの避難に関する情報	水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報	食料などの生活物資の情報	ガソリン・灯油などの情報	病院などの医療に関する情報	放射能などの原発に関する情報	仮設住宅などの住宅に関する情報	学校などの教育に関する情報	罹災証明などの行政手続きに関する情報	義捐金や保険金などの資金に関する情報	求人などの仕事に関する情報	街づくりなどの復興に関する情報	その他	特になかった
全体		(186)	50.0	39.8	59.7	39.2	81.7	33.3	32.8	82.3	75.8	80.1	26.9	38.2	3.8	15.6	9.7	8.1	4.3	5.9	8.1	0.5
年齢	10代	(5)	80.0	60.0	60.0	40.0	60.0	0.0	0.0	100.0	80.0	60.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	20代	(24)	54.2	41.7	70.8	45.8	70.8	33.3	29.2	87.5	87.5	83.3	25.0	45.8	4.2	25.0	8.3	12.5	12.5	20.8	4.2	0.0
	30代	(43)	53.5	39.5	60.5	41.9	76.7	41.9	32.6	86.0	81.4	79.1	23.3	41.9	2.3	14.0	9.3	9.3	2.3	2.3	2.3	0.0
	40代	(40)	52.5	35.0	67.5	40.0	82.5	32.5	42.5	85.0	77.5	77.5	27.5	37.5	5.0	30.0	7.5	10.0	5.0	7.5	7.5	2.5
	50代	(40)	50.0	50.0	55.0	30.0	90.0	22.5	22.5	82.5	70.0	82.5	25.0	40.0	2.5	5.0	10.0	5.0	0.0	2.5	12.5	0.0
	60代	(34)	35.3	29.4	47.1	41.2	88.2	41.2	41.2	67.6	64.7	82.4	38.2	32.4	5.9	5.9	14.7	5.9	2.9	2.9	8.8	0.0

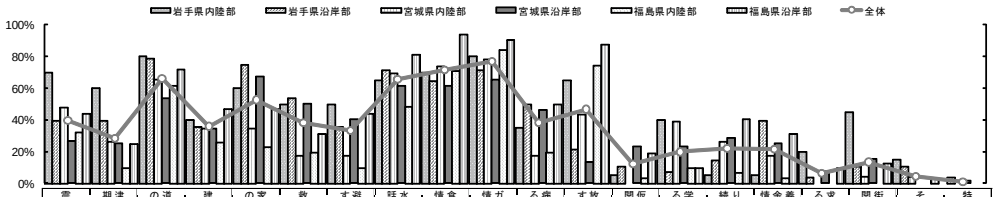
3.6.3 発生１週間から１ヶ月までに必要とした情報

■Q. 地震発生１週間から１ヶ月程度まで、どのような情報が必要でしたか？（いくつでも）

「ガソリン・灯油などの情報」が 77%と最も高く、次いで「食料などの生活物資の情報」（72%）、「道路、鉄道、バスなどの交通情報」（66%）、「水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報」（66%）、「家族、知人、同僚などの安否情報」（53%）の順である。

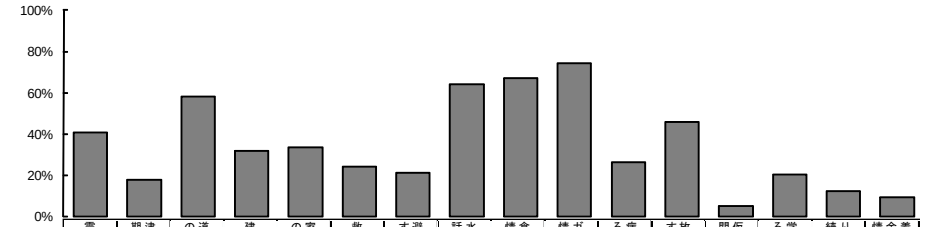
岩手県内陸部では「街づくりなどの復興に関する情報」が比較的高い。

資料 3.6.5　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに必要とした情報[地域別]



		n=	震度などの地震の情報	津波の大きさや到達時期などの津波の情報	道路、鉄道、バスなどの交通情報	建物などの被害情報	家族、知人、同僚などの安否情報	救出や捜索活動の情報	避難所などの避難に関する情報	水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報	食料などの生活物資の情報	ガソリン・灯油などの情報	病院などの医療に関する情報	放射能などの原発に関する情報	仮設住宅などの住宅に関する情報	学校などの教育に関する情報	罹災証明などの行政手続きに関する情報	義捐金や保険金、貸付金などの資金に関する情報	求人などの仕事に関する情報	街づくりなどの復興に関する情報	その他	特になかった
全体		(186)	39.8	28.5	66.1	36.0	52.7	38.2	33.3	65.6	71.5	76.9	38.2	46.8	12.4	19.9	22.0	21.5	6.5	13.4	4.3	1.1
内陸部／沿岸部別	岩手県内陸部	(20)	70.0	60.0	80.0	40.0	60.0	50.0	50.0	65.0	70.0	80.0	35.0	65.0	5.0	40.0	5.0	5.0	20.0	45.0	15.0	0.0
	岩手県沿岸部	(28)	39.3	39.3	78.6	35.7	75.0	53.6	35.7	71.4	64.3	71.4	50.0	21.4	10.7	7.1	14.3	39.3	3.6	10.7	10.7	3.6
	宮城県内陸部	(23)	47.8	26.1	65.2	34.8	34.8	17.4	17.4	69.6	73.9	78.3	17.4	43.5	0.0	39.1	26.1	17.4	0.0	4.3	4.3	0.0
	宮城県沿岸部	(52)	26.9	25.0	53.8	34.6	67.3	50.0	40.4	61.5	61.5	65.4	46.2	13.5	23.1	23.1	28.8	25.0	7.7	15.4	0.0	1.9
	福島県内陸部	(31)	32.3	9.7	61.3	25.8	22.6	19.4	9.7	48.4	71.0	83.9	19.4	74.2	3.2	9.7	6.5	3.2	0.0	0.0	0.0	0.0
	福島県沿岸部	(32)	43.8	25.0	71.9	46.9	46.9	31.3	43.8	81.3	93.8	90.6	50.0	87.5	18.8	9.4	40.6	31.3	9.4	12.5	3.1	0.0

資料 3.6.6　発生 1 週間から 1 ヶ月程度までに必要とした情報[年代別]



		n=	震度などの地震の情報	津波の大きさや到達時期などの津波の情報	道路、鉄道、バスなどの交通情報	建物などの被害情報	家族、知人、同僚などの安否情報	救出や捜索活動の情報	避難所などの避難に関する情報	水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報	食料などの生活物資の情報	ガソリン・灯油などの情報	病院などの医療に関する情報	放射能などの原発に関する情報	仮設住宅などの住宅に関する情報	学校などの教育に関する情報	罹災証明などの行政手続きに関する情報	義捐金や保険金、貸付金などの資金に関する情報
全体		(186)	39.8	28.5	66.1	36.0	52.7	38.2	33.3	65.6	71.5	76.9	38.2	46.8	12.4	19.9	22.0	21.5
年齢	10代	(5)	60.0	20.0	60.0	20.0	40.0	20.0	20.0	60.0	80.0	80.0	20.0	20.0	0.0	40.0	0.0	0.0
	20代	(24)	45.8	29.2	66.7	37.5	45.8	37.5	33.3	66.7	62.5	79.2	25.0	62.5	12.5	20.8	12.5	12.5
	30代	(43)	46.5	30.2	62.8	34.9	51.2	39.5	30.2	62.8	74.4	79.1	39.5	65.1	11.6	30.2	16.3	18.6
	40代	(40)	45.0	35.0	82.5	40.0	47.5	42.5	45.0	77.5	82.5	80.0	40.0	32.5	10.0	30.0	17.5	17.5
	50代	(40)	35.0	30.0	60.0	35.0	57.5	30.0	25.0	67.5	72.5	80.0	40.0	47.5	10.0	2.5	30.0	27.5
	60代	(34)	23.5	17.6	58.8	35.3	61.8	44.1	35.3	52.9	58.8	64.7	44.1	32.4	20.6	11.8	35.3	32.4

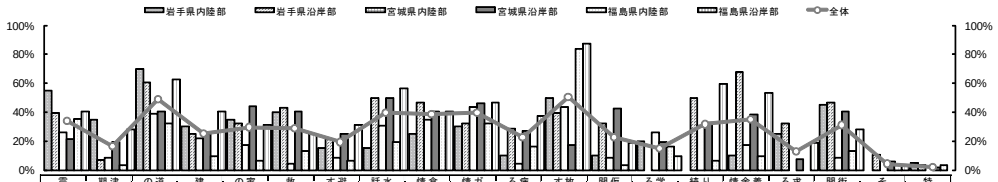
3.6.4 発生 1 ヶ月から 3 ヶ月までに必要とした情報

■Q. 発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度まで、どのような情報が必要でしたか？（いくつでも）

「放射能などの原発に関する情報」が 51%と最も高く、次いで「道路、鉄道、バスなどの交通情報」（49%）、「水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報」（40%）、「ガソリン・灯油などの情報」（40%）、「食料などの生活物資の情報」（39%）の順である。

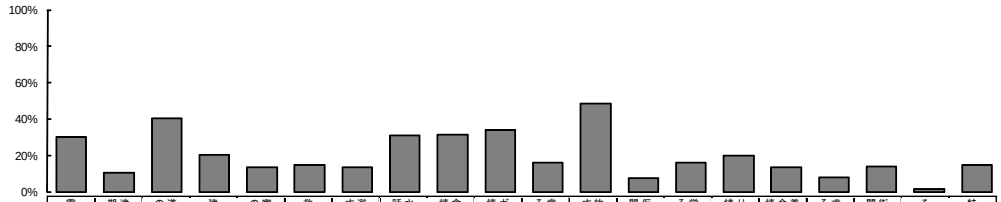
岩手県では「道路、鉄道、バスなどの交通情報」やや高く、各県の沿岸部で「義捐金や保険金、貸付金などの資金に関する情報」が高い傾向にある。

資料 3.6.7　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに必要とした情報[地域別]



		n=	震度などの地震の情報	津波の大きさや到達時期などの津波の情報	道路、鉄道、バスなどの交通情報	建物などの被害情報	家族、知人、同僚などの安否情報	救出や捜索活動の情報	避難所などの避難に関する情報	水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報	食料などの生活物資の情報	ガソリン・灯油などの情報	病院などの医療に関する情報	放射能などの原発に関する情報	仮設住宅などの住宅に関する情報	学校などの教育に関する情報	罹災証明などの行政手続きに関する情報	義捐金や保険金などの資金に関する情報	求人などの仕事に関する情報	街づくりなどの復興に関する情報	その他	特になかった
全体		(186)	33.9	16.7	48.9	25.3	29.6	29.0	19.4	39.8	38.7	39.8	22.6	50.5	22.6	15.1	31.7	34.9	12.9	31.2	4.3	2.2
内陸部／沿岸部別	岩手県内陸部	(20)	55.0	35.0	70.0	30.0	35.0	40.0	15.0	15.0	25.0	30.0	10.0	50.0	10.0	20.0	0.0	10.0	25.0	45.0	0.0	5.0
	岩手県沿岸部	(28)	39.3	7.1	60.7	25.0	32.1	42.9	21.4	50.0	46.4	32.1	28.6	39.3	32.1	0.0	50.0	67.9	32.1	46.4	10.7	3.6
	宮城県内陸部	(23)	26.1	8.7	39.1	21.7	17.4	4.3	8.7	30.4	34.8	43.5	4.3	43.5	8.7	26.1	30.4	17.4	0.0	8.7	0.0	0.0
	宮城県沿岸部	(52)	21.2	19.2	40.4	25.0	44.2	40.4	25.0	50.0	40.4	46.2	26.9	17.3	42.3	19.2	32.7	38.5	7.7	40.4	5.8	1.9
	福島県内陸部	(31)	35.5	3.2	32.3	9.7	6.5	12.9	6.5	19.4	38.7	32.3	16.1	83.9	3.2	16.1	6.5	9.7	0.0	12.9	3.2	3.2
	福島県沿岸部	(32)	40.6	28.1	62.5	40.6	31.3	25.0	31.3	56.3	40.6	46.9	37.5	87.5	18.8	9.4	59.4	53.1	18.8	28.1	3.1	0.0

資料 3.6.8　発生 1 ヶ月から 3 ヶ月程度までに必要とした情報[年代別]



		n=	震度などの地震の情報	津波の大きさや到達時期などの津波の情報	道路、鉄道、バスなどの交通情報	建物などの被害情報	家族、知人、同僚などの安否情報	救出や捜索活動の情報	避難所などの避難に関する情報	水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報	食料などの生活物資の情報	ガソリン・灯油などの情報	病院などの医療に関する情報	放射能などの原発に関する情報	仮設住宅などの住宅に関する情報	学校などの教育に関する情報	罹災証明などの行政手続きに関する情報	義捐金や保険金などの資金に関する情報	求人などの仕事に関する情報	街づくりなどの復興に関する情報	その他	特になかった
全体		(186)	33.9	16.7	48.9	25.3	29.6	29.0	19.4	39.8	38.7	39.8	22.6	50.5	22.6	15.1	31.7	34.9	12.9	31.2	4.3	2.2
年齢	10代	(5)	40.0	20.0	80.0	20.0	20.0	20.0	20.0	60.0	60.0	40.0	20.0	40.0	0.0	20.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	20代	(24)	41.7	16.7	50.0	20.8	25.0	41.7	16.7	50.0	29.2	50.0	12.5	54.2	20.8	12.5	33.3	25.0	25.0	33.3	0.0	8.3
	30代	(43)	27.9	14.0	39.5	23.3	20.9	30.2	23.3	37.2	34.9	27.9	18.6	58.1	32.6	27.9	32.6	46.5	11.6	27.9	0.0	2.3
	40代	(40)	40.0	20.0	47.5	27.5	30.0	25.0	17.5	35.0	45.0	47.5	27.5	52.5	22.5	22.5	37.5	35.0	20.0	32.5	5.0	0.0
	50代	(40)	35.0	15.0	57.5	27.5	32.5	20.0	12.5	35.0	30.0	42.5	25.0	52.5	12.5	2.5	32.5	32.5	7.5	32.5	7.5	0.0
	60代	(34)	26.5	17.6	47.1	26.5	41.2	35.3	26.5	44.1	50.0	35.3	26.5	35.3	26.5	5.9	26.5	32.4	5.9	35.3	8.8	2.9

3.7　安否確認

地震発生後に家族が無事でいるかどうかを確かめるには、さまざま方法があるが、実際に役立った通信手段、サービスは何だったのか、確認までに要した時間とともに聞いている。

3.7.1　家族の安否確認に役立った情報源

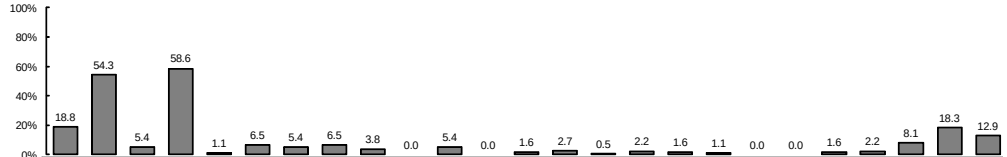
■Q. ご家族の安否確認にはどのような情報源が役に立ちましか？（いくつでも）

全体では、「携帯電話のメール」が 59%と最も高く、次いで「携帯電話の通話」(54%)、「固定電話（公衆電話含む）の通話」(19%)、「近隣の住民などの人づて（口コミ）」(18%)、「その他」(13%)の順である。

岩手県沿岸部は「携帯のメール」「携帯電話の通話」とも低く、「近隣の住民などの人づて（口コミ）」「役所や避難所の掲示板やチラシ」が高い。宮城県沿岸部では「固定電話（公衆電話含む）の通話」が低く、「新聞」「ラジオ」「テレビ」「近隣の住民などの人づて（口コミ）」が高い傾向にある。

なお、「その他」で、何らか他の形で直接会えたとの回答が 13 件(7%)、遺体安置所でが 2 件あった。

資料 3.7.1　家族の安否確認に役立った情報源[地域別]



		n=	固定電話（公衆電話含む）の通話	携帯電話の通話	パソコンのメール	携帯電話のメール	携帯などのワンセグ放送	新聞	テレビ	ラジオ（FM、AM、コミュニティ放送）	NTTなどの災害用伝言ダイヤル171サービス	NTTなどのインターネット171サービス	携帯電話事業者の災害用伝言版（掲示板）サービス	テレビ局の避難者名簿検索サービス	新聞社の名簿検索サービス	グーグル（Google）のパーソンファインダー	ヤフー（Yahoo!）の震災情報サービス	ツイッター（Twitter）	フェイスブック（Facebook）	ミクシィ（mixi）	グリー（GREE）	モバゲー（mobage）	国・県や市町村のホームページ	その他のインターネットサービス	役所や避難所等の掲示板やチラシ	近隣の住民などの人づて（口コミ）	その他
全体		(186)	18.8	54.3	5.4	58.6	1.1	6.5	5.4	6.5	3.8	0.0	5.4	0.0	1.6	2.7	0.5	2.2	1.6	1.1	0.0	0.0	1.6	2.2	8.1	18.3	12.9
内陸部／沿岸部別 県・	岩手県内陸部	(20)	15.0	65.0	5.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	10.0	0.0	0.0	5.0	0.0	5.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	0.0	5.0	15.0
	岩手県沿岸部	(28)	10.7	25.0	3.6	25.0	0.0	3.6	0.0	7.1	0.0	0.0	3.6	0.0	3.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1	17.9	53.6	25.0
	宮城県内陸部	(23)	21.7	65.2	8.7	73.9	0.0	4.3	4.3	0.0	4.3	0.0	8.7	0.0	4.3	8.7	4.3	0.0	4.3	0.0	0.0	0.0	4.3	0.0	0.0	0.0	4.3
	宮城県沿岸部	(52)	3.8	40.4	0.0	46.2	1.9	11.5	11.5	13.5	0.0	0.0	3.8	0.0	1.9	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	17.3	30.8	15.4
	福島県内陸部	(31)	32.3	54.8	16.1	80.6	0.0	3.2	6.5	3.2	0.0	0.0	9.7	0.0	0.0	3.2	0.0	3.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.2	0.0	3.2	9.7
	福島県沿岸部	(32)	37.5	87.5	3.1	75.0	3.1	9.4	3.1	6.3	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.3	0.0	6.3	0.0	0.0	6.3	0.0	3.1	3.1	6.3

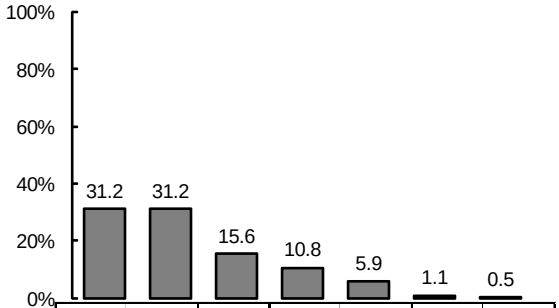
3.7.2 家族全員の安否確認に要した時間

■Q. ご家族全員の安否が確認できるまで、地震発生後どの程度の時間がかかりましたか？（ひとつだけ）

全体では、「発生３時間以内で全員の確認が取れた」が 31%と最も高く、次いで「発生１日以内に全員の確認が取れた」(31%)「発生３日以内に全員の確認が取れた」(16%)の順である。

地域別では、内陸部は早く確認ができ、沿岸部は遅く、岩手県沿岸部は「発生１週間以内に全員の確認が取れた」、「発生１ヶ月以内に全員の確認が確認が取れた」がそれぞれ他の地域に比べて高く、宮城県沿岸部では「発生１ヶ月以降経ってから確認が取れた」が 4%、「現在も確認が取れない家族がいる」も 2%ある。

資料 3.7.2　家族全員の安否が確認できるまで要した時間[地域別]



		n=	発生３時間以内で全員の確認が取れた	発生１日以内に全員の確認が取れた	発生３日以内に全員の確認が取れた	発生１週間以内に全員の確認が取れた	発生１ヶ月以内に全員の確認が取れた	発生１ヶ月以降経ってから確認が取れた	現在も確認が取れない家族がいる
全体		(186)	31.2	31.2	15.6	10.8	5.9	1.1	0.5
内陸部／沿岸部別	岩手県内陸部	(20)	50.0	30.0	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0
	岩手県沿岸部	(28)	14.3	14.3	25.0	25.0	17.9	0.0	0.0
	宮城県内陸部	(23)	52.2	30.4	0.0	13.0	4.3	0.0	0.0
	宮城県沿岸部	(52)	25.0	25.0	23.1	15.4	5.8	3.8	1.9
	福島県内陸部	(31)	22.6	41.9	25.8	3.2	3.2	0.0	0.0
	福島県沿岸部	(32)	37.5	46.9	6.3	0.0	3.1	0.0	0.0

3.8　避難所でのインターネット利用

指定避難所や施設などに避難したと回答した人に対し、そこでのインターネット環境の有無、回線の種類、利用状況、利用頻度を聞いている。回答数(n)は 78 と少ないため、地域別の値は、あくまで参考値である。

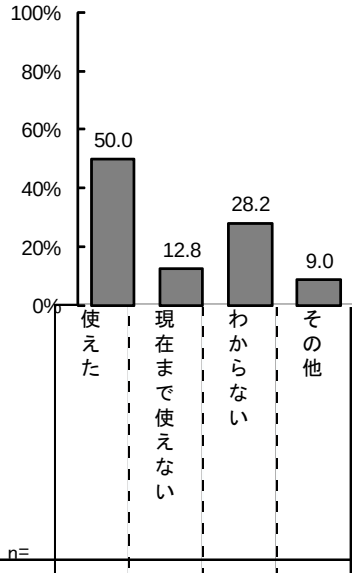
3.8.1 避難所のインターネット環境の有無

■Q. 避難所では、パソコンなどでインターネットが利用できましたか？（ひとつだけ）

全体では「使えた」が 50%で、「分からない」が 28%、「現在まで使えない」が 13%だった。

地域別では、岩手県内陸部が「使えた」が 92%と高く、宮城県と福島県の内陸部は「使えた」という回答はなかった。

資料 3.8.1　避難所のインターネット環境の有無地域別]



		n=	使えた	現在まで使えない	わからない	その他
全体		(78)	50.0	12.8	28.2	9.0
内陸部／沿岸部別・県	岩手県内陸部	(12)	91.7	8.3	0.0	0.0
	岩手県沿岸部	(24)	50.0	12.5	37.5	0.0
	宮城県内陸部	(5)	0.0	20.0	40.0	40.0
	宮城県沿岸部	(26)	50.0	11.5	26.9	11.5
	福島県内陸部	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0
	福島県沿岸部	(10)	30.0	20.0	30.0	20.0

n 数が少ないため参考値

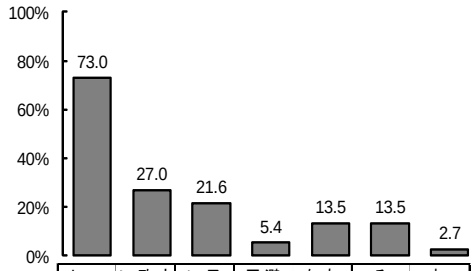
3.8.2 避難所のインターネット利用状況

■Q.避難所でのインターネット利用はどのような状況ですか？（いくつでも）

全体では「一部の避難者が利用している」が 73%と最も高い。次いで、「支援者（NPO、行政）が主に利用している」（27%）、「子供が主に利用している」（22%）の順である。

「避難者が一般的に利用している」は 5%にとどまる。

資料 3.8.2　避難所のインターネット利用状況[地域別]



		n=	一部の避難者が利用している	支援者（NPO、行政）が主に利用している	子供が主に利用している	避難者が一般的に利用している	あまり利用されていない	その他	わからない
全体		(37)	73.0	27.0	21.6	5.4	13.5	13.5	2.7
県・内陸部／沿岸部別	岩手県内陸部	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	岩手県沿岸部	(13)	100.0	38.5	38.5	0.0	7.7	0.0	0.0
	宮城県内陸部	(2)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0
	宮城県沿岸部	(16)	75.0	31.3	6.3	0.0	12.5	18.8	0.0
	福島県内陸部	(0)	-	-	-	-	-	-	-
	福島県沿岸部	(5)	20.0	0.0	40.0	40.0	40.0	20.0	0.0

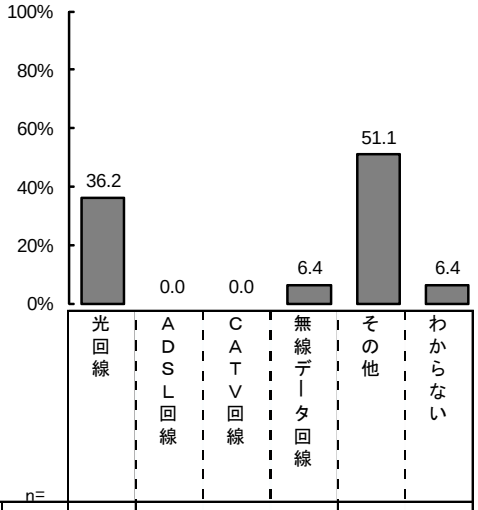
n 数が少ないため参考値

3.8.3 避難所のインターネット回線の種類

■Q. 避難所のインターネットの回線の種類は以下のどれですか？（いくつでも）

回線種別は「その他」が 51.%と最も高く、次いで「光回線」の 36.%である。その他で記載があったのは、「IPSTAR（衛星通信）」のみで、他は不明である。

資料 3.8.3　避難所のインターネット回線[地域別]



		n=	光回線	ADSL回線	CATV回線	無線データ回線	その他	わからない
全体		(47)	36.2	0.0	0.0	6.4	51.1	6.4
内陸部／沿岸部別・県別	岩手県内陸部	(10)	90.0	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0
	岩手県沿岸部	(13)	53.8	0.0	0.0	0.0	30.8	15.4
	宮城県内陸部	(3)	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3
	宮城県沿岸部	(16)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	福島県内陸部	(0)	-	-	-	-	-	-
	福島県沿岸部	(5)	20.0	0.0	0.0	40.0	40.0	0.0

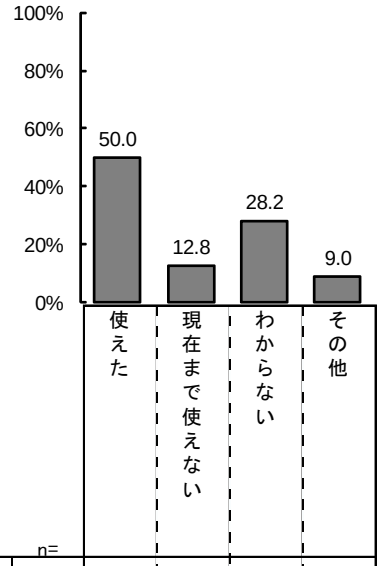
n 数が少ないため参考値

3.8.4 避難所でのインターネット利用頻度

■Q. あなたは、避難所でインターネットをどの程度お使いになります（なりました）か？
（ひとつだけ）

「1 日に頻繁に」が 47%と最も高く、次いで、「ほとんど利用していない」が 30%である。

資料 3.8.4　避難所でのインターネット利用頻度[地域別]



		n=	使えた	現在まで使えない	わからない	その他
全体		(78)	50.0	12.8	28.2	9.0
県・内陸部／沿岸部別	岩手県内陸部	(12)	91.7	8.3	0.0	0.0
	岩手県沿岸部	(24)	50.0	12.5	37.5	0.0
	宮城県内陸部	(5)	0.0	20.0	40.0	40.0
	宮城県沿岸部	(26)	50.0	11.5	26.9	11.5
	福島県内陸部	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0
	福島県沿岸部	(10)	30.0	20.0	30.0	20.0

n 数が少ないため参考値

3.9　原発事故と情報行動

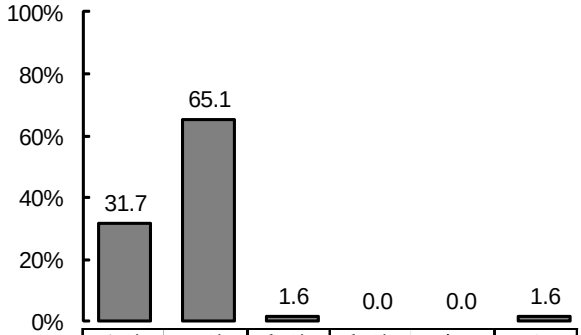
福島第 1 原子力発電所の事故発生に伴う情報行動を見るため、福島県のサンプルを見ていく。また、原発事故の情報手段や、インターネットサービス、認知後の行動についても聞いている。

3.9.1 原発事故発生の認知時期

■Q. 原子力発電所の事故発生をいつの段階で知りましたか？（ひとつだけ）

「地震発生後 2～3 日後」が 65%と最も高く、次いで「地震当日（3 月 11 日）」（32%）の順である。

資料 3.9.1　原発事故発生の認知時期［福島県・地域別］



		n=	地震当日（3月11日）	地震発生後2～3日後	地震発生後1週間程度してから	地震発生後1ヶ月程度してから	わからない	その他
全体		(63)	31.7	65.1	1.6	0.0	0.0	1.6
	福島県内陸部	(31)	35.5	61.3	3.2	0.0	0.0	0.0
	福島県沿岸部	(32)	28.1	68.8	0.0	0.0	0.0	3.1

3.9.2 原発事故発生の認知経路

■Q. 地震発生 1 週間から 1 ヶ月程度まで、どのような情報源が役に立ちましたか？（いくつでも）

「テレビ（文字放送含む）」が 83%と最も高く、次いで「ラジオ（通常の AM、FM 放送）」(33%)、「新聞」(22%)、「インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）」(18%)、「近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報」(18%)の順である。

資料 3.9.2　原発事故発生の認知経路[福島県・地域別]

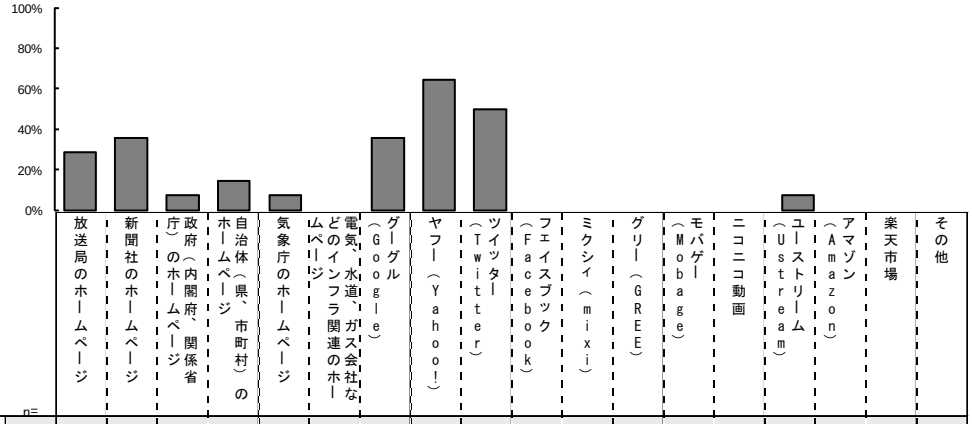
		n=	テレビ（文字放送含む）	携帯などのワンセグ放送	ラジオ（通常のＡＭ、ＦＭ放送）	地元のコミュニティ（災害）ラジオ	新聞	町内などの防災放送	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	役所や避難所などの掲示板やチラシ	固定電話（公衆電話含む）の通話	携帯電話の通話	電子メール、ショートメッセージ	インターネットサービス（ＨＰ、掲示板、ＳＮＳ、ツイッターなど）	近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報	アマチュア無線	その他	特になかった
全体		(63)	82.5	9.5	33.3	1.6	22.2	4.8	3.2	0.0	0.0	1.6	3.2	17.5	17.5	0.0	4.8	1.6
	福島県内陸部	(31)	96.8	9.7	29.0	3.2	35.5	0.0	0.0	0.0	0.0	3.2	0.0	29.0	3.2	0.0	0.0	3.2
	福島県沿岸部	(32)	68.8	9.4	37.5	0.0	9.4	9.4	6.3	0.0	0.0	0.0	6.3	6.3	31.3	0.0	9.4	0.0

3.9.3 原発事故の情報源としてのインターネットサービス

■Q. どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？（いくつでも）

「ヤフー（Yahoo!）」の 64%が最も高く、「ツイッター（Twitter）」（50%）、「グーグル（Google）」（36%）、「新聞社のホームページ」（36%）の順である。

資料 3.9.3　原発事故の情報源としてのインターネットサービス[福島県・地域別]



		n=	放送局のホームページ	新聞社のホームページ	政府（内閣府、関係省庁）のホームページ	自治体（県、市町村）のホームページ	気象庁のホームページ	電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ	グーグル（Google）	ヤフー（Yahoo!）	ツイッター（Twitter）	フェイスブック（Facebook）	ミクシィ（mixi）	グリー（GREE）	モバゲー（Mobage）	ニコニコ動画	ユーストリーム（Ustream）	アマゾン（Amazon）	楽天市場	その他
全体		(14)	28.6	35.7	7.1	14.3	7.1	0.0	35.7	64.3	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1	0.0	0.0	0.0
	福島県内陸部	(11)	27.3	36.4	9.1	18.2	9.1	0.0	36.4	72.7	45.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0
	福島県沿岸部	(3)	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

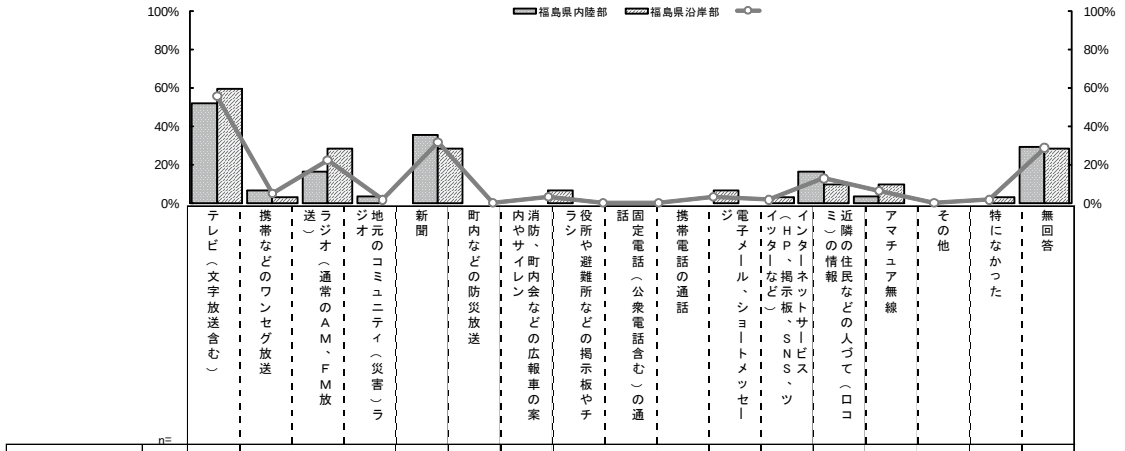
n 数が少ないため参考値

3.9.4 信頼できた原発事故の情報手段

■Q. 原子力発電所の事故の状況を確認する際、信頼できた情報手段は次のどれでしたか？（いくつでも）

「テレビ（文字放送含む）」が 56%と最も高く、次いで「新聞」（32%）、「特になかった」（29%）、「ラジオ（通常の AM、FM 放送）」（22%）、「インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）」（13%）の順である。

資料 3.9.4　信頼できた原発事故の情報手段[福島県・地域別]



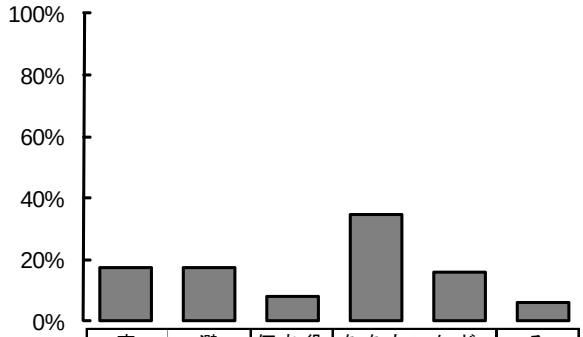
		n=	テレビ（文字放送含む）	携帯などのワンセグ放送	ラジオ（通常のＡＭ、ＦＭ放送）	地元のコミュニティ（災害）ラジオ	新聞	町内などの防災放送	消防、町内会などの広報車の案内やサイレン	役所や避難所などの掲示板やチラシ	固定電話（公衆電話含む）の通話	携帯電話の通話	電子メール、ショートメッセージ	インターネットサービス（ＨＰ、掲示板、ＳＮＳ、ツイッターなど）	近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報	アマチュア無線	その他	特になかった	無回答
全体		(63)	55.6	4.8	22.2	1.6	31.7	0.0	3.2	0.0	0.0	3.2	1.6	12.7	6.3	0.0	1.6	28.6	9.5
	福島県内陸部	(31)	51.6	6.5	16.1	3.2	35.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.1	3.2	0.0	0.0	29.0	16.1
	福島県沿岸部	(32)	59.4	3.1	28.1	0.0	28.1	0.0	6.3	0.0	0.0	6.3	3.1	9.4	9.4	0.0	3.1	28.1	3.1

3.9.5　原発事故発生認知後の行動

■Q.原子力発電所の事故の情報をお知りになって、あなたはどのような行動を取りましたか？

「もっと詳しい情報を知るために情報を集めた」が 35%と最も高く、次いで「直ぐに避難した」（18%）の順である。

資料 3.9.5　原発事故発生認知後の行動[福島県・地域別]



		n=	直ぐに避難した	避難を検討した	役所などの指示があるまで静観して何もしなかった	もっと詳しい情報を知るために情報を集めた	どうしていいかわからなかった	その他
全体		(63)	17.5	17.5	7.9	34.9	15.9	6.3
	福島県内陸部	(31)	6.5	9.7	6.5	45.2	22.6	9.7
	福島県沿岸部	(32)	28.1	25.0	9.4	25.0	9.4	3.1

3.10 自由回答に見る評価、不満点、要望など

被災地での現状を定性的にとらえるため、ここでは面談調査によって収集した自由回答をできるだけ多く紹介する。具体的な設問は次のとおり。

1)情報源として役に立った機器、番組、サービスなど

2)情報源として不満だった機器、番組、サービスなど

3)家族の安否確認において困ったことや、情報提供する方法への不満や要望

4) 関係各方面への要望や意見

3.10.1 情報源に関する自由回答

情報源として役に立った機器、番組、サービスと、同じく、情報源として役に立たなかった機器、番組、サービスについて、震災被害の状況とも関連する形で、発生当日、1 週間程度まで、1 ヶ月程度まで、3 ヶ月程度までと、時系列で、自由な形でのコメントを収集した。

以下は、その結果を整理・分析したものである。

まず、自由回答のテキストから、一読して頻発したと見られるキーワードを機械的に抽出し、その出現頻度順に整理して紹介する。ただし、たとえば「役立った」回答文のなかにも不満の文脈で語られたものが含まれるなど、多少の誤差はあるが、一定の傾向は明らかに読みとれる。

なお、コメントの選定にあたっては、同じ種類の内容で頻発されたもの、数は少ないが独自の意見、視点を提示しているもの、具体的な言及がなされているものなどを選択したが、執筆者の「主観」が入ることは否定できない。

■発生直後：役に立った情報源、ラジオ、ワンセグ

「役に立った情報源」という自由回答全体のテキストから、特定の単語を単純に抽出し、頻度の順で上位の 10 語を並べたのが、以下の表である。

資料 3.10.1　「役に立った情報源」上位 10 語（発生後数時間まで）

1	ラジオ
2	テレビ/TV
3	携帯
4	NHK
5	ワンセグ
6	メール

7	Twitter/ツイッター
8	インターネット
9	ドコモ
10	Mixi

発生直後に役に立った情報源としては、ラジオについての記述が圧倒的に多かった。停電などのなか、ラジオだけが頼りだったという状況が伝わってくる。ワンセグも同様に重要な情報源となったことがわかる。

「NHK ラジオの地震情報・津波情報 →『10m の津波』という情報で避難した」（名取市閖上）
「ワンセグ放送で釜石市を襲う津波映像を視て、津波に備えられた」（気仙沼市）、
「ラジオの『大津波警報、高台に避難してください』の放送を聞いて避難できた」（名取市閖上）
「バッテリーを気にしていたので、長くは利用できなかったが直後の大津波警報（ワンセグのテロップ）だけが情報源でした」（いわき市折戸）

ラジオでは、NHK と並んで、岩手放送（IBC）など、地元放送局への言及が目についた。

■発生直後：不満だった情報源　不満は携帯電話に集中

不満として多かったのは、圧倒的に携帯電話が不通だったことである。地震直後の安否確認に、人々はまず携帯を使おうとした。ところが、残念なことに、一番身近な人間との連絡がとれないことで、人々の不安が増した。

「不満だった情報源」という自由回答全体のテキストから、特定の単語を単純に抽出し、頻度順に上位の 10 語を以下に並べた。こちらも、一定の傾向は明らかに読みとれる。

資料 3.10.2　「不満だった情報源」上位 10 語（発生後数時間まで）

1	携帯
2	メール
3	ラジオ
4	停電
5	ソフトバンク／softbank
6	テレビ
7	インターネット
8	ワンセグ
9	TV
10	ドコモ

以下のコメントが状況を物語っている。

「携帯電話はつながらず、メールがたまに送れるだけだった。災害伝言板などの安否確認ツールを使って家族（20 代妹）から連絡が来たが、使い方がわかりづらくとても時間がかかった」

「携帯電話の通話は地震発生から数日たってもつながらない事が多く、非常に不便でした。メールにおいても、送受信が遅れる状態が多くあった様に思います」

「携帯電話の情報が受けられなかったことに不満を感じました。パソコンも光回線で接続していましたが、地震の影響で断線が発生し復旧までに何日もかかりました。一般回線は早くにも回復していましたが少し残念でした」

「携帯電話が不通になり子供の安否確認が滞ったことは何より不安を掻き立てました。テレビもラジオも情報が堂々巡りしている感があり落ち着いて聴いてはいられませんでした。とにかく自宅にいることが怖くて、、避難所になっているのかどうかもわからない近所の公共施設に伺ったことを覚えています」

「携帯電話が使えず、家族の状況がわからなく、いらいらした」

携帯に続いて指摘されたのが、停電、電気が通じないといったことだった。

■1 週間程度まで：役立った情報源　ラジオに続いて、テレビも

地震発生当日から 1 週間までの間で役立った機器、番組、サービスとしては、依然としてラジオの評価がもっとも高いが、テレビもかなり上昇してきた。新聞も携帯に次ぐ評価をされた。

1 週間までで、「役立った情報源」という自由回答全体のテキストから特定の単語を単純に抽出し、頻度の順で上位の 10 語を並べたのが、以下の表である。

資料 3.10.3　「役に立った情報源」上位 10 語　（1 週間まで）

1	ラジオ
2	テレビ
3	NHK
4	携帯
5	新聞
6	ツイッター
7	インターネット
8	ワンセグ
9	TV
10	Mixi

以下が代表的コメントである。

「電気も回復し、パソコンや固定電話が利用できるようになった。主に、テレビのニュースとインターネットを使用し、情報収集を行いました。ガソリンや食料などの生活物資に関する情報収集にはラジオ福島の HP やツイッターがとても役に立ちました。原発事故に関してはユーストリームの放送を見ていました」

「停電中はラジオ。復旧してからはテレビ」

「情報源として役に立ったのは、やはりテレビとラジオでした。テレビは家族が集まってる時、単独の時はラジオで情報を得てました」

「ラジオで地震・津波・原発・被害情報を知ることができました。携帯がつながらず、インターネットもできないので唯一の情報源でした。自宅で黒電話を 1 台使っていたので、停電中でも使うことができ、家族だけでなく一緒に避難していた人たちにも貸すことができ、とっても役に立ちました。地元の災害対策本部からの情報がたくさん入ってきたので、確かな情報を知ることができました。電気が通って携帯が使えるようになってからはいわき市の携帯サイトで放射線量や水道の復旧情報などをチェックしていました。地元で結束が強かったこともあり、知人の安否情報は口コミでだいたいを知ることができました。消防団が一番信頼できる存在でした」

「テレビ番組はどれも重宝した。特に地元の放送局『IBC テレビ』では地元に根差した情報を発信しており、心強かった。ラジオも同じ局の情報が役に立った。」

「北上市のＨＰでは店舗の営業情報なども部分的に公開されており、ガソリンや日用品の調達に役立てた」

「生活情報やライフライン情報は NHK テレビ。ラジオの安否情報・・ 娘が避難所で孤立していたがラジオで伝言を伝えた」

■1 週間程度まで：不満だった情報源　停電の影響が大きい、行政情報にも不満

反対に不満だった点としては、依然として停電が続いているところでは、それによる不便が指摘された。

行政の情報への言及も、この頃から指摘されるようになった。原発事故についての情報不足、ガソリン・食料など生活に関連する情報など、広範ににわたって様々な支障、問題が出てきたことで、情報入手においても、そうした課題・不満が顕在化している。

1 週間までで、「不満だった情報源」という自由回答全体のテキストから、特定の単語を単純に抽出し、頻度の順で上位の 10 語を並べたのが、以下の表である。

資料 3.10.4　「不満だった情報源」上位 10 語　（1 週間まで）

1	携帯
2	テレビ
3	ラジオ
4	メール
5	停電
6	放射能
7	インターネット
8	TV
9	充電
10	NTT

以下は代表的なコメントである。

「携帯を充電するのも大変だった」「携帯電話の不通が続きストレスだった」

「停電が長く続き、情報を得ることができなかった。」「停電、携帯つながらない」

「情報を得るものがなかった。電源がなかったし、全て流されなにもなかった」

「行方不明者を探す情報がなかった」

「行政情報を把握できるものがなかった」「行政のホームページは市町村ごとにばらつきがありすぎて、使える市町村と全然ダメな市町村との差がひどかった」

「携帯がつながらず連絡が取れない。国、県、自治体からの情報が遅すぎる。いつ、今、どうすればいいのか指示がない。テレビやラジオでは大雑把な情報が多く具体的な情報が流れてこない」

「安否確認後情報は、衣食住以外はあまり聞かなかった。衣食住の情報は皆無だったから」

「ラジオ以外何も繋がらない状況。」「ラジオやちらし等では、災害状況の放送が多く、本当に必要だったのは、食料品や生活必需などを買い求める為の店の情報がもっとほしかった」

「TV・ラジオ共に同じ CM が続き気分的に苦痛でした。停電により情報源がラジオ（簡易）のみで、主に仙台周辺の情報が多く、すぐ活用したい情報が得られなかったのがとても歯がゆかったです」

「NTT・NTTDOCOMO が詳細な復旧情報がなかった。NHK の地震津波情報は同じ情報の繰り返しで、これは他の機関ですることではないか。NHK はリアルタイムでの報道など総合報道機関としての使命があるのでは」

「171（災害緊急ダイアル）はダイアルプッシュ入力に時間がかかるため、一人一人の持ち時間がある公共の電話では使いづらかった。市役所の携帯電話充電器は人が多すぎて利用できなかった」

■1 ヶ月程度まで：役に立った情報源　ネットを含め多様に

1 週間から 1 ヶ月までになると、役に立った情報源として、具体的な記述が増えてきた。そのなかで、テレビの評価がラジオを上回るようになった。また、携帯電話を含めて、インターネットやメール、ツイッター、ミクシィなどの利用が増え、多様な情報源が使われ始めていたことがわかる。

1 ヶ月までで、「役に立った情報源」という自由回答全体のテキストから、特定の単語を単純に抽出し、頻度の順で上位の 10 語を並べたのが、以下の表である。

資料 3.10.5　「役に立った情報源」上位 10 語　（1 ヶ月まで）

1	テレビ
2	ラジオ
3	NHK
4	携帯
5	新聞
6	インターネット
7	メール
8	Twitter
9	パソコン
10	Mixi

主なコメントを、やや多くなるが以下に示す。

「避難先ではインターネットがつながっていた為、パソコンを利用しての情報収取を行った。携帯電話のメールや、自治体の被災情報など」

「情報源としては、テレビで毎日 NHK のニュースでした。罹災証明書の手続きや、今後に役立つ生活情報、他県の状況を知る上でも役に立ちました」

「消防団の活動をしている親戚から、au の携帯メールで消防の無線の情報を教えて頂きました。知人からの携帯メールで、自衛隊の情報から、雨の中に放射能が含まれているため、あたらないようにと連絡がありました。知人から、SOFTBANK 携帯のメールで、学校と避難所の情報がありました。避難していた親戚の家で、チェルノブイリの情報や放射能の情報をパソコンのインターネットで調べていました。知人のドコモの携帯電話から、放射能の情報を教えて頂きました」

「NHK、IBC テレビ、IBC ラジオがやはり役に立つ。役場の情報等は主婦友達との口コミが実は信頼できた。アナログだけどやはり確かだし安心して聞ける」

「ミニコミ誌で地域密着情報を得られたのはありがたい」

「NPO などの活動メールマガジン」

「1)NHK の Podcast サービス。その都度、必要としている色々な情報を配信してくれた。2)NHK のテレビ放送。ずっとテロップで給水場所等のライフライン情報を流してくれた。」

「・テレビの文字放送が特に役立った。またガソリン不足で困っていたところに、何日まで郡山に入荷できるとか情報（NHK）が助かった。・電話・新聞・生活に必要なトイレットペーパー食料品など近隣の口コミで、『あそこのベニマルに売ってるよ』とか『あそこのビバホームに売ってるよ』とかを教えてもらい助かりました」

「テレビは NHK、インターネットでのいろいろな人のブログ発信の情報。その他テレビの災害情報欄」

「テレビのニュース全般。IBC ラジオ、FM いわてなど。」「テレビが復旧して初めて映像が見られるようになった」「テレビかラジオ、どちらかは常に視聴していたと思いますので、自宅周辺はどのような状況なのかを漠然と把握していて、それを参考に行動していたような気はします。ガソリンスタンドのメール会員になっていたので給油の情報は携帯に入ってきました。その情報配信の方法が良いのかはわかりませんが（GS に殺到したので）そのおかげで無事給油できたのは確かです」

「地元のコミュティラジオ：地域の詳細が確認できた」

「ミクシーの地元情報でスタンドの状況等がいち早く知ることが出来た。ツイッターでも身近な情報を得ることが出来た。特にラジオ福島。TV 各局のライフライン情報」

「Twitter やロコミ：リアルタイムな情報の取得ができた」「ツイッターのタイムライン、ニコニコ動画の緊急生放送、Ustream の NHK 記者会見など」「スカイプによるロコミ情報」

「コミュニティ FM で幼稚園卒園式の情報を発信でき、卒園式を開くことができた。『リアスの風』に地域情報が載っていてよかった」

「ケイタイでの E メール、PC でのユーストリーム、それ以外は使わなかった」

「携帯電話のメールが使えるようになってから東京在住の妹に安否を伝えることができた。妹がインターネットに私と家族の安全情報を流してくれてそれを見て私の安全を知ったという人が結構いた」

「学校の始業・入学式などの情報を学校のＨＰや学友とのメールで知った。テレビでもバラエティが放送されるようになり、震災での疲れが癒された。」「インターネット検索、特にウィキペディア。原発の構造や予想される原発事故の影響、放射線物質や放射線の基礎知識などがよく理解できた。」

「インターネットは Yahoo、ケイタイでも Yahoo、新聞や市役所からのお便り（水の汚染状況など）」

「いわき市 HP：給水所・ごみ収集情報がある助かった。」

「パソコン＝インターネット（ボランティアセンターで）、ラジオ＝地震に関する各地の情報コーナー・

パーソンファインダー＝余裕が出始めて、知り合いを探すようになった。何人が無事も確認できた。まとめサイト＝安否情報や地域情報など。インターネットニュース＝遠隔地の情報を知れた。」

「グーグル→人名検索でしか友人が亡くなったという情報を得ることができなかった。なのでと

ても貴重な情報源だった。遺体確認前もご遺族の方も情報を知るすべがないようだったので、自分の知る情報を書き込むことができた」

「mixi つぶやきとコミュニティ」「ＧＲＥＥとモバゲーのトップニュースが役に立った。ＳＮＳユーザたちによるリアルタイムな地域情報が役に立った」「FM いわきは、市内店舗の営業情報を提供してくれよかった。」「FAX・電話で仕事の連絡が取れた」

■1 ヶ月程度まで：不満だった情報源　それぞれの事情に合った情報が届かない

震災後 1 週間から 1 ヶ月までの間で、インフラなどの復旧作業が進むなか、情報源についての不満は、情報へのアクセス手段についてのものから、情報の内容、質についてものへと次第に変化していった。自分の生活する地元に関する情報がとくに求められた。

１ヶ月までで、「不満だった情報源」という自由回答全体のテキストから、特定の単語を単純に抽出し、頻度の順で上位の 10 語を並べたのが、以下の表である。

資料 3.10.6　「不満だった情報源」上位 10 語　（1 ヶ月まで）

1	テレビ
2	携帯
3	メール
4	ラジオ
5	新聞
6	インターネット
7	停電
8	Au
9	NHK
10	NTT

以下のコメントを読むと、事態そのものが容易に改善しているわけではないことがわかる。とくに 4 月初旬には大きな余震がいわき市と東北にそれぞれ発生し、再び大規模な停電も起きて、人々の不安が戻ってきた。原発事故についての怒りや不信、原発関連に報道が集中することへの不満も見られた。被災者それぞれの事情に適した情報の入手がなかなかうまくいかない様子が伝わってくる。

「毎日テレビで同じ内容のことばかり言っても、流れていた CM で震災と関係のないのではと思うものがあったので「なぜに？」と思いました。震災で傷ついた人にとって心温かい CM もあ

りましたが、もう少し機転の利くものを流して欲しい」「放射能の情報が少ない（現在でも）」

「避難所の中でも情報を得る人と積極的に得られない人がいて、妬まれたりして気持ち悪かった」

「被災地（地域）に特化した情報発信をもっと放送したほうがよかったのではないかと思う（テレビ）。（地域 FM 放送は大変有効であったと、他地域に住む両親がいってました）」

「買い物できる場所、そもそも買い物してもいいものかが知りたかった。沿岸地域に一番近く、交通の便がいい場所だと思っていた。地域の助け合いの体制を知りたかった。」

「東電の情報開示に対する不誠実さ、原発で何が起こり現状はどうなのか、今後私たちはどうすればいいのか恐怖ばかりが募り、疲弊しました。息子の将来、また福島の将来をあんずるも明確さを欠き、怒がこみ上げます。」

「東京に居たため、テレビの情報が東京の計画停電情報ばかりで福島の原発情報がほとんどなかったこと。また、ほとんど会社、自宅、近辺しか現場を見ておらず、いわき市全体の被害状況は、知人からは聞いてはいましたが、報道はほとんどなかった。」「地元奥州市の情報が足りなかった。とくに１週間までは」

「仙台市ガス局の情報があいまいすぎる。長期化の事実をわかっているのあれば。予め開示して情報共有すべきです。復旧日も地区別にありましたがあてになりませんでした。」

「震災から１ヵ月がたち、生活環境が整ってきたため、ほとんど普段通り情報がとれ、不満は特に感じなかった。原発についてデマのチェーンメールがあり、正しい情報がどれか分かりにくかった」

「行政や県警のＨＰにおける、行方不明者の情報や仮設避難者の情報がなく（あっても古く）使えなかった」

「固定電話の復旧が遅く、携帯電話以外連絡方法がなかった。そのため、取引先と連絡が取れなかった」

「契約しているインターネットプロバイダー（気仙沼の Ｋ－ネット）が被災し、全く復旧せず不便だった」

「宮城県に避難していたため、福島の情報がテレビでは確認できなかった。ひかり回線がダウンしていたため電話もネットも出来ずに困った。」

「ラジオで生活情報について流してくれるのですが、聞き逃してしまったり、リスナーからの不確かな情報がたくさん送られてきて営業が終わってしまっていたりして、困りました。インターネットがつながらなかったので、ラジオ局のホームページで改めて確認ということもできませんでした。テレビでは偏った放送が多かったです。ラジオでは安心させてあげたいというような想いから、『安全です』という言葉ばかり言っているように感じました。テレビが見られるようになってからは、テレビの言う『危険』とラジオの言う『安全』のどちらを信じていいのかわからなくなり余計に混乱しました」「テレビは興味本位に流れすぎて、信用度が低い。」「テレビで津波映像ばかり放送するのは子供に悪影響をあたえるのではないか」

「テレビ、ラジオ共に原発問題がメインとなり、必要な情報源としては役に立たなかった」

「twitter やブログの情報源　足りないという情報はあっても、十分足りているという情報がない」

「4/11 水道が復旧したが、その情報は近所の人の動きで理解した。しかし、大規模な余震でまた止まる。再び情報源を失う」

「・mixi　コミュニティにおいて、情報の整理（真偽や最新の状態がどれかなど）ができていなかったため、分かり難かった。　・全体的に情報が多くて、まとまった情報がほしかった」

■3 ヶ月程度まで：役に立った情報源　テレビ、ラジオに続いて、新聞も復活。ネットなどで情報収集も進む

地震発生から 1 ヶ月から 3 ヶ月までは、基本的には 1 ヶ月後の状況とあまり変わらなくなってきた。電気、通信などのインフラの復旧に伴っ落ち着きをみせてきた。厳しい状況のなかでも避難場所にひとまず落ち着けた人は生活再建関連の情報を求めた。「普通の生活」に戻った人も出て、新聞が復活し、テレビでも被災地の状況を見直す。週刊誌やテレビのエンターテインメントを挙げるなど、時間の使い方が少し変わってきた様子もうかがえる。しかし、依然として原発関連情報への関心も高い。

資料 3.10.7　「役に立った情報源」上位 10 語　（3 ヶ月まで）

1	テレビ
2	ラジオ
3	新聞
4	携帯
5	NHK
6	インターネット
7	ツイッター
8	パソコン
9	メール
10	mixi

以下のコメントに、そうした状況が表れている。

「落ち着いてきたこともあり、テレビ・ラジオでの情報のみとなっています。ほとんどテレビ各局の夕方のニュースまたは、ラジオでいろんな生活も聞けるので今後のために役立つと思っています」

「時期的に TV からもたらされる情報も限定的になってきたため、自発的に情報を拾える WEB サイトや WEB サービスを活用していた」

「県外避難中（東村山）、主に新聞（朝日、毎日）の情報で富岡町役場（会津若松市）に確認した」

「携帯電話の通話にて、情報を得ることができた」

「携帯のメール、パソコンのインターネット、携帯電話のｙａｈｏｏニュース。避難所のテレビで地震情報。Ａｕの携帯電話のホームページからのニュース」

「ミクシィ、ツイッター、自分の goo ブログ等で状況を発信し、情報を得たり、自分の考えも発信できた」

ほぼ全ての機器から情報取得が出来るようになり、インターネット関係は全てにおいて情報収集の要になりました」

「ほぼライフラインが復旧していたので、通常の情報源はテレビが主体となった。部分的にはインターネットによる情報を入手していた」

「テレビの画面の脇や下の方に字幕が出ているので、いつ・どこの店が再開するのか分かり、助かった」

「テレビのニュースで被災地の状況を知ることができた。必要な支援などが見え始め、自分にもできることを考えることが出来た」

「ずっとニュースばかりだったので普通にマンガ、ドラマ等の番組を見れるようになって子供がよろこんでいた」

「インターネットで原発、放射能に関する情報を入手できた」

「いわき市の HP 上の情報　生活に関する情報、生活に直結しているので…」

「アサヒジャーナル『原発と人間』、フライデー『東日本大震災原発特集』。情報が網羅してあった。

「ＴＶ　＝法案など政治の動き・放射能について　ヤフーニュース＝情報が早く役に立った。Ｔｗｉｔｔｅｒ＝余震についての情報・様々な人の考えが知れた」

「ＴＶ＝原発について分かりやすい解説があり、理解が進んだ。・各地の復興情報を映像とともに見れてよかった。Youtube＝・過去の映像や記者会見などを閲覧でき、震災への理解が深まった」

mixi、モバゲーは利用こそしていたが、このころには情報収集手段といよりも娯楽として楽しむことが多くなった。

「IT 支援活動の会議動画（Ustream）会議名忘れました」

「ＩＢＣラジオをインターネット？を通じて東京の息子が聞けたこと」「IBC ラジオと新聞。これしか地元の岩手の情報が分からない」

「4 月の中旬くらいにインターネットが使えるようになり、津波の被害や放射能について自分で調べることで納得できるようになりました。インターネットやツイッターで自宅や会社などで独自に放射線量を測定して公開している人を見つけてチェックするようにしていました。ツイッターでいわきの反原発パレードのことを知り、ユーストリームで見ていました。テレビなどではほとんど報道されていなかったので、見ることができてよかったと思います。テレビやラジオで放送されていないような地震でも、ツイッターで地震関連のものをフォローしていたので、すぐに情報を確認することができました」

「・パソコン→罹災証明、各種証明書など確認しながら用意することができた。町の HP→証明書、ボランティア要請、被害状況など。・SNS、グーグル、新聞社の HP→亡くなった方たちの情報を知ることができた。・動画→子供の息抜きに好きなアニメやヒーローの動画を見せていた。・ＮＨＫニュース→復興への取り組みなどを知れた。また、政府や自治体の方針について知れた。・Ｔｗｉｔｔｅｒ→様々なボランティアや活動などの情報を得ることができた。・Amazon や Yahoo!の被災者支援情報→「仮設の取説」というホームページで仮設住宅に関する事を知った」

■3 ヶ月程度まで：不満だった情報源　「特にありません」が目立つ

不満だった情報源についても、全体の落ち着きが反映され、特定の事項についての記述はかなり減った。「特にありません」といったコメントが目立った。

従って、上位 10 位までではなく、5 位までのみを以下に挙げる。

資料 3.10.8　「不満だった情報源」上位 5 語　（3 ヶ月まで）

1	原発
2	テレビ
3	ラジオ
4	放射能
5	携帯

自由回答のコメントも「地域の情報」「仕事に関する情報」など、震災直後の緊急性を帯びたものから、やや抽象的な表現が増えてきた。復活してきた通信インフラだが、携帯の通話が不安定だという不満もみられた。ただし、原発事故に関連する報道については、根深い不安や不信がみられる。爆発事故とその後に困難な事態が隠されていたとのニュースが流れ、「真実」が伝えられていないことへの不信や怒りが強まってきた。

「原発事故の影響が居住地にどう表れるかが明確に報道されず不安を感じた。この状況は今でもある。」

「原発を取り巻く情報の不正確さ。報道および国の情報配信の姿勢についても疑問を感じた。」「原発に関する情報が隠されていたこと。正しいものが公表されず、後になっていろいろ出てきたので何を信じていいかわからない。パニックになるから報道しなかった等言ってるようだが、住んでいる私たちは真実を伝えて欲しかった。」「原発に関しての報道の真実性がとれなかったこと」「テレビの原発報道を見て、岩手県北上市への影響も気になった。」「テレビの原発情報の解説が、東電の味方ばかりでイライラしました」

「NHK テレビを信頼していたか？放射能などの原発に関する情報が時間が経過する中で、正確で

なかったことがわかり不満」

「携帯電波が来てからもしばらく不安定。通話していると切れたりする」

「各店舗のオープン情報など生活必需品に関する情報」「仮設住宅や借り上げ住居についての情報不足→最初はネットで（市の災害、情報→市→県→国へ、検討中が大半）」「被災した自分の土地の情報・仮設住宅に関する情報（家電、その他）・義捐金」

「もっと被災地の報道をしてほしかった」「非常時の伝言ダイヤルなどのサービスを、もっと宣伝したほうがよい。再び、震災が起きてしまった時のために。震災の報道が少なくなっている。」

「震災への情報量が急激に少なくなった（テレビが主に）。震災時と現在での報道のバランスが悪い。震災時は過剰で、現在は不足気味」「津波の映像を流しすぎて、気分が重くなる。同じ映像が多い。」「AC の CM。怒りしかない」「就活情報がもっとほしかった。選考状況や履歴者の締切など、企業の対応情報が少なった。会社のＨＰで、震災への対応を公開してほしかった。・携帯電話の通話料金を免除してほしかった」

「TV のテロップの情報が古かった。・避難所の PC が書き込みなどに使えず不便だった。・地元の被災地の情報が平等にほしかった。・地元の避難所に居た方がどこに移動したかを早く知りたかった。」

「mixi　コミュニティにおいて、情報の整理（真偽や最新の状態がどれかなど）ができていなかったため、分かり難かった。全体的に情報が多くて、まとまった情報がほしかった。」

■自由回答原文

以下に、「役に立った情報源」および「不満だった情報源」について、自由回答で集められたコメントのなかから、主なものを原文のまま紹介する。

選択にあたっては、地域（自治体）、年令、性別、職業、コメント内容などから、多様な意見が理解できるように心がけた。結果として、約半数の方のコメントが紹介された。

なお、読みやすさを考え、「発生直後」、「1 週間程度まで」を最初にまとめ、「1 ヶ月後程度」、「3 ヶ月後程度」を次に紹介した。順番は、岩手、宮城、福島の内陸部、次に同じ 3 県の沿岸部となっている。

資料 3.10.9　役に立った情報源、不満だった情報源　発生後数時間、1 週間まで［自由回答］

住所	年齢	性別	職業	発生直後		1 週間まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
盛岡市	21	男	学生	・Twitter 災害情報やインフラ関係のことまで、様々な情報を得ることができた。また、友人の安否を確認することができた。	・ソフトバンク回線での通話ができなかった。 ・盛岡など、内陸部の被災情報が少なかった。 ・Twitterにおける、情報の真偽を確かめるのが手間だった。	・NHKニュース 安否情報や津波の情報などが役立った。また、政府の発表なども閲覧でき、政府の対応について知る機会となった。 ・Google 震災について調べることができた。具体的には、自身の詳細な震度や場所など。 ・ニコニコ動画 津波の動画など、震災の動画を見ることができ、現状把握の役に立った。	・地域に密接した情報がなかった。例えば、「○○のスーパーが何時から開店」など。生活していくために、必要な情報があまりなく、不便であった。
盛岡市	22	女	学生	ラジオ(車のラジオ) ・インフラ関係を知れた。停電をしている地域など。 ・震度情報を知れた。	・電話がつながらなかった。 ・(停電していたため、情報を得れないのは仕方がなく感じた。)	・Google 被災状況について、現状認識ができた。 ・Twitter ガソリンの情報が役に立った。 ・mixi 友人の安否確認ができた。 ・TV 津波や余震の情報を見れて良かった。 全国のニュースが見れて良かった。	・Twitter ガソリン情報のまとめサイトなど、情報をまとめているサイトなどがほしかった。
滝沢村	22	男	学生	・Twitter 交通情報(道やガソリン)を知れた。同じ環境下の人と情報交換できた。 ・人づて 一緒に避難した人から、情報を得た。 ・ワンセグ 放送は安定していてよかった。震度などが参考になった。	・通信関連 電話がつながらなく。連絡が取れなかった。 ・震度などはわかったが、身近なことがわからなかった。(交通の面など) ・停電のため仕方がないことだと考え、不便は受け入れてた面もある。 ・バッテリーや充電器がなかった。	テレビ ・大まかな情報を知れた。現状認識ができた。 インターネット ・自分の知りたい情報を調べられてよかった。 ・交通や食など、身近な情報が手に入った。 ニコニコ動画 ・動画で現状を認識できた。 ・人のコメントと共感でき、気持ちが楽になった。	・ガソリンや食品など生活に必要な情報をもっと欲しかった。 ・沿岸部との連絡が取りたかった。 電波を改善してほしい。 ・Twitterのデマを気にしていた。
盛岡市	38	男	その他	Twitter ・ニュースサイト系のアカウントが便利だった。岩手日報や河北新聞など。 Facebook ・知り合いどうしの、安否確認に役立った。 ・ラジオ　全般的な情報を得ることができた。 ・ヤフー　ニュースなどが参考になった。	・伝言ダイアルがつながらなかった。 ・電話がつながらなかった。 ・正しい情報や情報の詳細など、錯綜していた。	Twitter ・全国の様子が知れた。リアルタイム性が役に立った。 テレビ ・原子力において、詳しく報道しており、役に立った。 iPhone ・緊急地震速報アプリ ・ツブエキ　特定の場所の様子を知れた。	・復旧の情報が知りたかった。 ・ガソリンの情報 いつごろ入荷するのかなど ・TVにおける、地域情報をもっと整理してほしかった。 ・Twitterでの情報における、審議が難しかった。 伝わるうちに、情報が変わっていった。
北上市	21	男	会社員	携帯電話のワンセグ放送でNHKを見た。沿岸を含める被害の状況を知ることができた。	NHKを見ていてもライフラインの復旧がいつごろになるのかが分からなかった。 携帯電話の電源がすぐなくなったので、電気の復旧だ	第一はロコミ。人づての情報でガソリンを買える場所、物、価格を知った。食料についても同様。 テレビや携帯ではそう	携帯電話のワンセグテレビから見る番組の情報は仙田や主要な被災地情報ばかりで、実際に住んでいる北上市の情報が入手しにくかった。 番組の内容もしばらくすると同じことの繰り返しにな

住所	年齢	性別	職業	発生直後		1 週間まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
					けはなるべく早くしてほしかった。	いう地元の情報が手に入れずらい。それでも被災後は車にガソリンを入れ、車で携帯電話を充電しながらNHKを見た。	り、情報に差が無かった。
北上市	55	女	専業主婦	ソフトバンクの携帯は台湾にいる身内にも繋がった。埼玉県にもつながった。ラジオでは震度の情報や被害状況、ライフラインへの打撃などを収集できた。	被災地の人にとって携帯電話は状況把握に必要なツールだと思うが、肝心の被災地との連絡が取れなかった。その分国外や県外へは通じた。	テレビ番組はどれも重宝した。特に地元の放送局「IBCテレビ」では地元に根差した情報を発信しており、心強かった。ラジオも同じ局の情報が役に立った。北上市のHPでは店舗の営業情報なども部分的に公開されており、ガソリンや日用品の調達に役立てた。	携帯電話は早急に復活できるようになっていないといけないと感じた。個人に一番近いツールだから。
北上市	15	女	学生	Docomo の災害用伝言版を使い、家族の安否を確認できた。ラジオを通して津波が来たことなど、災害の大きさを知った。	友達の安否を確認するにはキャリアが違うと災害用伝言版も使いにくく不便を感じた。	テレビの映像で被害状況をリアルに知った。有名人のブログで支援の様子を知った。学校の情報はホームページで最終的に知ることが出来た。	テレビの映像で被害状況の深刻さは知れたが、どの局も同じ情報ばかりを繰り返し放送しており、精神的疲労を感じた。
岩手県奥州市江刺区	39	男		とにかく携帯のワンセグ放送は役に立った。 ラジオは翌日以降であれば地元コミュニティエフエムも役だった。 あとは NHK（全国）も役だった。	家族の安否情報の確認ができなかった点。ケータイに頼っていたため、これがつながらないとどうにもならなかった。地元ではなく県外からの電話が携帯にかかってきた。通話できた。	ツイッター 一部 facebook メーリングリスト NHK ニュース	IT 関連の仕事なので、情報は入手しやすかったと思うが、 被災地の情報インフラが壊れてしまったためどういう状況になっているか把握しにくかった。
一関	52	女	専業主婦	NHKラジオで被災状況を知った。津波の予測も音声で聞いたが、映像で見るまでこれほどとは到底思えなかった。	地元の情報があまり分からなかった。当面の食糧確保など、周囲の主婦仲間と相談して動いた。被災後の正しい対応の仕方など、案内があればよかったと思う。	NHK やローカル局の番組で岩手の状況を知ることが出来た。また、息子との電話が一番状況をよく理解できた。県立大学は停電もなく、ずっと情報を追えていたようで色々とアドバイスをもらって嬉しかった。	沿岸地域に比べれば被害が大きくなかったのかもしれないが、居住地区の被災状況が本当に不透明だった。機器、番組という問題ではないと思う。テレビ局も一気に岩手県全域の取材は無理だと思う。
滝沢村	21	男	学生	ツイッターは東京方面でテレビを見ながら比較的リアルタイムに情報を収集している人たちからの話題が友人を介して流れており、文面上ながら被害状況はよく分かった。	デマや早とちりのリツイートが多く、この日からしばらく TL が混雑していた。	①ツイッター：専門家のつぶやき・RT ②Facebook：知人との語り合いで精神的安らぎ ③Ustream：各地での被災状況動画確認。NHK 放送。 ④radico：ラジオでの緊急地震速報チェック。メディアの新着情報チェック。	デマが多すぎた。同じ情報が多すぎた。
遠野市	46	女	パート	携帯電話のワンセグ放送ですぐに動画でニュースを見れたのは強かった。また、電池式のラジオの情報の早さと使い勝手の良さはさすがといったところだった。	ラジオは複数言語が重なり正直聞きづらかった。	公共交通機関の運行状況を知るのにはやはりホームページが役に立った。 電話は全くつながらなかった。	ホームページでは最新の情報かどうかが今一つ信憑性を感じない。詳しい情報は電話で確認したかった。
遠野市	27	男	会社員	ツイッター：周りの友人の状況、沿岸被災地の状況、全国の様子が分かった。	電波が悪く情報が更新しづらい。	ツイッターでの個人報道。	被害が深刻だと思われた各地からは全く情報が入ってこなかった。

住所	年齢	性別	職業	発生直後		1 週間まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
遠野市	56	女	自営業	ラジオ：ニュース番組 携帯電話：通話、ワンセグ放送、メール	ワンセグ放送の電波が悪い。	テレビ：NHK ニュース ラジオ：ローカルラジオチャンネル全般	
遠田群美里町	59	女	その他	（主にラジオ（NHK)の情報が役に立った。） 震災の状況、余震の状況、避難に関する情報など。			
加美町	42	女	その他	ラジオ（AM） 891？	携帯がつながらない。（ソフトバンク！！！）	ラジオ（AM）	携帯（ソフトバンク）
大崎市古川穂波	42	女	パート	ワンセグしか情報を得る手段がなく、それをずっと見てました。	携帯が全く使えなかった。	TV とラジオ、Net	TV・ラジオ共に同じ CM が続き気分的に苦痛でした。停電により情報源がラジオ（簡易）のみで、主に仙台周辺の情報が多く、すぐ活用したい情報が得られなかったのがとても歯がゆかったです。
栗原市	52	男	自営業	NHK、東北放送などのラジオ放送以外に情報が得られない状況でした。	市の防災無線の放送は、うまく聞き取ることが出来なかった。	ラジオ、新聞。	NHK 第一放送は原発情報のみになったので役に立ちませんでした。電気、電話回線が復旧しないため情報源が無かった。
仙台市宮城野区	32	女	会社員	1)iPhone を利用してのFacebook(アプリ)で友人から情報を得られた。 2)iPhone を利用してのPodcast サービスで現状を把握できた。特に NHK のラジオニュースは1時間おきに新しい情報を配信してくれた。	多数の情報源を利用する前に電池がなくなってしまったため、不満はありません。 ただ、全体的に電波が悪く、通話もメールも利用できなかったので回線に対しては非常に不満です。	1)iPhone で利用できるFacebook アプリ。友人からの個人的に必要な情報がすぐ入手できたから。 2)NHK の Podcast サービス。携帯の充電できる場所等細かい情報まで配信していたから。	iPhone はほとんどと言っていい程、電話もメールも使えませんでした。
仙台市青葉区	36	男	会社員	FM 福島内での地震の規模や道路情報がとても役立った。	携帯電話でほとんどの通話ができなかった。	テレビ、各局の画面上に表示される文字情報がわかりやすかった。	テレビ、インターネット、ラジオ全ての情報ツールで、正しいお店やガソリンの販売情報を得られなかった。
仙台市青葉区	33	女	専業主婦	携帯のワンセグ放送で各局の地震についてニュースを見て状況が理解できた。	とにかく電気系統が遮断されたのでテレビ、インターネット、電話（固定）が使用できなかった。 携帯もなかなかつながらず、メールも送信、受信に時間がかかったりした。	地震発生から 2 日目で電気が復旧したのでテレビで各局のニュースをひたすら見ていた。 友人の家に訪問させてもらっていたので電気が復旧するまではラジオを聴いて地震後の状況や津波についての情報を知った。新聞を見せてもらった。	ラジオで現状況を中継していた様だったたが画像が見れないのに‘見てください！！との中継者が伝えていたこと。気になって仕方なかった‥‥。
仙台市太白区	52	男	会社員	1．ラジオの AM、FM 放送（NHK 第一／第二、TBC、FM 仙台他　2．太白区役所のチラシやお知らせ　3．病院でのテレビ番組	ラジオやちらし等では、災害状況の放送が多く、本当に必要だったのは、食料品や生活必需などを買い求める為の店の情報がもっとほしかった。	1．テレビの各番組（NHK、仙台放送、TBS、東日本放送、ミヤテレ）　2．インターネット（JR 東日本、宮城交通、河北新報、グーグル、ヤフーの各種記事、知人／友人とのメール、自治体） 3．携帯電話（SNS、i-mode 他）	ラジオやちらし等では、災害状況の放送が多く、本当に必要だったのは、食料品や生活必需などを買い求める為の店の情報がもっとほしかった。

住所	年齢	性別	職業	発生直後		1 週間まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
仙台市太白区長町	47	男	会社員	停電になり、携帯電話もつながらず、ラジオもないため、何一つ役に立つものがなかった。	情報源は何もなかった	河北新報	不満を感じる余裕がなかった
会津若松市	57	男	会社員	大震災発生時点からテレビを見ており、そのまま約4時間ほどつけっぱなしにしていたが、事態を把握するのに一番便利だった。	大震災に関係しそうな知り合いとの電話がつながらず、固定も携帯もほぼ無力だった。	携帯電話からインターネットを接続し、検索機能で天候情報や交通手段を調べたが、いくつか役に立つ情報源にたどり着いたので、大変助かった。読売新聞の交通渋滞情報とアメダスが特に有効だった。	行政のホームページは市町村ごとにばらつきがありすぎて、使える市町村と全然ダメな市町村との差がひどかった。
会津若松市	19	男	学生	携帯によるワンセグ放送。ニュース全般	固定電話および携帯電話、不便	テレビ放送、ニュース全般	特になし
会津若松市	53	男	会社員	テレビ:・NHK 情報番組。・画面外枠の震度や被災情報。 パソコン:・検索サイト、Google が一番探りやすかった。・Twitter が一番情報取得できた。 知り合いとの情報交換:・地元の生活品や販売店等の動きについては知り合いとの口コミだった。	公(政府や県、市など)からの、正確な情報が得られなかったのは不満があった。各情報から選択と推測で行動をする必要があった。	NHK の番組。 インターネットの各種サイト:・Twitter は、被災支援をする人達の情報が取得でき、少しでも役にたてることができた。	公からの情報がごとんど取れなかった。あてにできなかった。 放射能に関する情報は、初期段階で深刻さを認識できなかった。
会津若松市	25	男	会社員	NHK→ネット配信してくれて助かった。	twitter→デマにおどらされるバカが多すぎた。		
会津坂下町	41	男	会社員	番組名は忘れましたが、AMラジオ放送が電波も途切れることがなく随時情報を取得できました。	携帯電話の情報が受けられなかったことに不満を感じました。パソコンも光回線で接続していましたが、地震の影響で断線が発生し復旧までに何日もかかりました。一般回線は早くにも回復していましたが少し残念でした。	私の地区は大きな被害もなく無事に自宅へ戻れましたが、情報源としてはラジオ放送が主だったと思います。	やはり、携帯電話からの情報取得が出来なかったことが残念です。
西会津町	33	男	会社員	インターネット回線が一時不通となったため、その間スマートフォンによるツイッター利用で地域内、広域での情報交換が可能となった。	在住している地域ではインターネットが不通となり、自ら情報を拾いに行けない点で大きな不安要素となった。また、すべての媒体に共通するが、未確認情報も錯綜していた点も同様に不安を誘った。	情報の精査は必要だったがツイッターによる情報伝播の早さ。また、TV局各局の文字放送による情報。	TV局各局共通して終日ショッキングな場面の放送を集中して行っていた事。視聴者の精神衛生面に配慮し、各局である程度すみ分けを行い、子供向け番組や通常番組を段階的に放送する等の対策を取ってほしかった。

住所	年齢	性別	職業	発生直後		1 週間まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
福島市	34	女	パート	ラジオ、ラジオ福島、携帯電話、メール、停電していた為、ラジオから流れる情報とメールでの安否確認が役立った。	携帯電話の通話は地震発生から数日たってもつながらない事が多く、非常に不便でした。メールにおいても、送受信が遅れる状態が多くあった様に思います。	電気も回復し、パソコンや固定電話が利用できるようになった。主に、テレビのニュースとインターネットを使用し、情報収集を行いました。ガソリンや食料などの生活物資に関する情報収集にはラジオ福島の HP やツイッターがとても役に立ちました。原発事故に関してはユーストリームの放送を見ていました。	ツイッターでの過剰な原発に対する反応に不安になる事が多々ありました。テレビのニュースでは、原発事故の大まかな概要は受け取れましたが、20 キロ圏外の微妙な範囲についての情報が少なく、困惑させられました。
福島市	33	女	パート	ケイタイはほとんどつながらなかったので、数時間は TV のみから情報を得ていました。番組名はよく覚えていませんが、民間各局の特番をランダムに見たいと思います。	ケイタイ、つながってほしかったです。メールもたまにしかできないし、ネットもできなかったので。でんわもつながらないし、こういう時こそ役に立ってほしかったです。キャリアは DOCOMO です。	ネットはもっぱら Yahoo で情報を得ていました。TV は民放各局をランダムに見ていました。	TVで流れる情報は、どれも同じで被災者が必要としている情報を得られるようにしてほしかった・放射能に関しても、原発の被害情報よりも人体への影響や注意点などを教えてほしかった。
福島市	43	女	会社員	自宅の　辺りは停電はなかったので、直後からテレビやラジオは視聴できました。地震情報と言えば NHK というのが頭にありましたので、チャンネルは NHK 系のいずれかに合わせていたと思いますが、何が放送されていたのか。また、それをどう役立てたというよりは 今、何が起こったのかを認識できたを言うにとどまります。あの地震から数時間を情報を何に役立てるというのでしょう。	携帯電話が不通になり子供の安否確認が滞ったことは何より不安を掻き立てました。テレビもラジオも情報が堂々巡りしている感があり落ち着いて聴いてはいられませんでした。とにかく自宅にいることが怖くて、、避難所になっているのかどうかもわからない近所の公共施設に伺ったことを覚えています。	特に役に立ったものはない（避難する間2～3時間だったので）	情報収集のひまなどなかった
郡山市大槻町	58	女	パート	テレビ、ラジオなどの情報	放射能に関する情報が少なかった現在でもそのように思います。	テレビ、ラジオ、新聞などの情報	放射能などの情報が少ない
郡山市田村町	63	女	無職	トランジスタラジオをかけ続けた。余震のお知らせ（ピロローン）を主に聴いた。		テレビ・ラジオの災害情報番組	
郡山市中田町	32	女	会社員	ポータブルラジオ＆カーラジオ、地元のラジオ放送（ラジオ福島 AM）。NHK-TV 総合（2 時間後～）（停電復旧後）	携帯電話はつながらず、メールがたまに送れるだけだった。災害伝言板などの安否確認ツールを使って家族（20 代妹）から連絡が来たが、使い方がわかりづらくとても時間がかかった。	問 8 と同じ。 プラスしてインターネットのユーストリームでのラジオ放送	問 9 と同じ
宮古市	39	男	会社員	ラジオ（岩手放送） 携帯電話のワンセグ（ニュース番組）		テレビのニュース番組（被害の状況を知ることができた）	
宮古市	35	女	無職	NHK のラジオ放送	防災無線がつながらなかった		

住所	年齢	性別	職業	発生直後		1 週間まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
山田町飯岡地区	72	女	専業主婦	近所の方々の口コミが役に立った。しかし誤報もあり混乱した	地域の被災状況を具体的に知る直接の方法がなかった		
山田町飯岡地区	69	男	漁業従事者	ラジオ以外の手段なし。	食料品に関する情報がなく、地域のお年寄りなどの食と寒さが心配だった	特になし	特になし
大槌町吉里吉里	58	男	漁業従事者	ラジオの安否情報・・IBC	個々の生存情報をもっと知りたかった	IBCラジオ	電気を使うテレビ・電話が全部だめだった
大槌町吉里吉里	37	男	公務員	情報を利用する時間がない。生徒の安否確認で朝から夜まで		ラジオしか、なし	
釜石市唐丹	47	女	漁業従事者	ラジオ（NHK、IBC）によって、地震速報などを聞くことができた。	・防災情報がない ・電話がつながらない	ラジオが役に立った。	TVが使えず、不便だった。
釜石市	56	男	漁業従事者	NHK ラジオと IBC ラジオ。NHK ラジオが中心。	防災情報が鳴らない。電話も使えない。		ラジオ以外何も繋がらない状況。
釜石市	47	女	パート	NHK ニュース。IBC ラジオ。	安否確認できると思っていた携帯電話も通じなくなってしまった点。	地震直後の災害情報は役に立った。しばらくすると同じことの繰り返しになったが、海沿いには津波が来ていることを知ることができた。	地域内の情報が曖昧だった。防災無線か車での呼びかけの声が聞こえていたが、不明確で聞き取りにくかった。
大船渡市	49	女	自営業	電気が来なく、テレビなどが使えない状況下で、ラジオによって、情報収集ができ役に立った。	携帯が使えず、また、電気がないため、ライフラインが機能していなかった。	ラジオ(IBC放送）が役に立った。また、車のラジオによって、情報収集ができ役にたった。	有線放送が利用できなかった。
大船渡市	73	女	専業主婦	ラジオが役に立った。	何もつかえず、不便だった。	車の中でラジオを聞き、情報収取ができた	空欄
大船渡市	54	男	その他	カーラジオ（IBC放送）によって、被害情報が少しは伝わってきた。	携帯電話が使えず、家族の状況がわからなく、いらいらした。	防災有線放送が役に立った。	携帯、固定電話が使用できなかった。
陸前高田市	48	女	専業主婦	ラジオ：IBC ラジオ 口コミ：避難する場所など		ニュース番組	
名取市閖上	73	男	無職	・NHK ラジオの地震情報・津波情報 →「10m の津波」という情報で避難した ・チリ地震の時も津波情報の放送があったが不発であったため、今回はあまり津波情報を信じない人もいた ・停電のためテレビ等は役に立たず、携帯ラジオしか使えなかった	防災無線が停電のため全く機能しなかった	・NHK ラジオ ・カーナビのテレビも役には立ったがガソリン不足のためあまり使えなかった	・携帯ラジオ以外は停電のためほとんど役にたたない ・カーナビもガソリン不足の問題

住所	年齢	性別	職業	発生直後		1 週間まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
名取市閖上	70	男	無職	携帯電話で家族の安否確認がとれた	・防災無線が全く役に立たなかった ・サイレンも鳴らなかったので避難が遅れた ・「閖上には絶対津波は来ない」という過信があった	・携帯電話で地元の情報を知ることができた ・避難先であった娘さん宅に市からの連絡が届いた（ただし時間的ズレ）	・娘さん宅（隣町）に避難していたため地元の情報が得難かった ・このため孤立感や不安が大きかった
名取市閖上	43	女	無職	ラジオの「大津波警報、高台に避難してください」の放送を聞いて避難できた	携帯電話が通じない	・テレビも見えず、携帯電話もつながらないため、口こみで情報を得るしかなかった ・車のラジオはガソリン節約のため使わなかった	閖上の情報が少なく辛かった
岩沼市	39	女	無職	カーナビのテレビ（チャンネルを切り替えて、色々な番組を観ました）	・ヘリからの「生」の情報が欲しかった ・地震の情報をもっと正確に伝えて欲しかった ・何度も同じ情報が繰り返されていた ・津波到達時間や規模が詳細に知らされていれば、避難の対応が変わったと思う	カーナビのテレビ（チャンネルを切り替えて、色々な番組を観ました）	どのチャンネルも同じ情報の繰り返し
岩沼市	40	女	パート	ラジオ（FM せんだい）を聞きました。とても役に立ちました。	・携帯が使えなくて困りました ・震災前も電波状態が悪かったのですが、震災後もっと悪くなりました（ソフトバンクです）	ラジオ（FM せんだい）をずっと聞いていました	携帯がつながらないのが困りました
亘理郡亘理町	19	女	学生	mixi のつぶやき	情報源っていうものがなかったのか、無知だったのか	mixi のつぶやきと震災関連のコミュニティ	携帯を充電するのも大変だった
亘理郡亘理町	31	女	パート	消防団の方の避難誘導	電話がつながらず夫の安否が確認できなかった	近所の人からの情報	家族の安否確認
亘理郡亘理町	28	女	パート	地震発生直後から車につけている TV から情報を得た。 津波や地震の情報はわからなかった。	不満というより、すぐにライフラインがだめになったのでどうしようもなかった。電話がつながらないなどは仕方がないと思った。	mixi のつぶやきで自分の安否をつぶやいたり、友人の安否を確認できた。	電話がつながらないこと
山元町	30	女	専業主婦	幼稚園のバスのｶｰﾗｼﾞｵで初めて津波が来ていることを知りました。 携帯電話は全くつながらなく不安でしたが、自分の安否情報だけは入れておきました。夫は見れたそうです。夫や友人の安否を確認したかったのですが電源が入らず役に立たなかった。 近くに顔見知りの先生方が集まる幼稚園があり、小さい子供 2 人を抱える身としては本当に心強かったです。夫は帰宅途中携帯のワンセグで津波の映像を見たそうです。	TV→停電 携帯→電波が悪くつながらない パソコン→光回線はつながるまで日数がかかった 防災無線→全く聞こえなかった	情報源は全くありませんでした。 引っ越してきて一年半、指定避難場所もはっきりわからなからず、隣りの方は避難する様子がなかったので。TV も携帯も何も役に立たなかった。	

住所	年齢	性別	職業	発生直後		1 週間まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
七ヶ浜町	22	男	学生	ケータイのワンセグ　mixiならメール送れた！！ケータイのメールは送れなかった。	Softbank はつながりにくかった…。 そもそも電気がない！！		
仙台市宮城野区	57	女	会社員	なにもなくラジオのみが情報源でした。	ラジオでは、津波が来ますとしか言わず、詳しい現状がわからなかった。	何もなかった。	情報を得るものがなかった。電源がなかったし、全て流されなにもなかった。
仙台市宮城野区蒲生	36	男	会社員	携帯電話のワンセグ	震災後は、携帯電話のみが情報源となり携帯が使えず家族の安否が確認取れなかった。	新聞・ラジオ・携帯電話	行政情報がさっぱりこなかった。
仙台市宮城野区	38	男	会社員	問6．1．職場において、現場作業用発電機にてテレビを起動しニュースで情報 6．JX製油所が爆発炎上した際は、七ヶ浜町の防災無線で情報取得 11．携帯メールにて安否確認	津波が到着するまでは、警察が出ている事しかアナウンスされなかった。津波が来ているとか、別の地域では到着したとか、もっとリアルな実況情報が欲しかった。（仙台市防災無線） 携帯は全くと言うほど役に立たず、SoftBank の伝言サービスで安否確認が取れたのは奇跡だと思う。	携帯ワンセグ：地元をはじめ各地の被害状況が把握できた程度	現在の時点で何が起こり、何をしなければいけないのか、避難する過程で役立った情報源はなかったと思える。
仙台市宮城野区岡田	65	女	無職	避難時に利用出来たのでは、ワンセグでの情報と人づたえ（地域防災）の情報であった。		ラジオと新聞により情報	何処で何を聞いてよいのか不明であった。
仙台市宮城野区岡田	35	男	農業従事者	津波で車ごと流され為、外部との連絡方法が携帯電話のみだったので、電波の状況が悪く、なんとかメールでの送受信で安否を確認	避難所など情報入手する方法は携帯電話のみだったので、基本的には電波が入らず情報入手ができなかった。	ありません	携帯電話が全く利用できなくなり、通話が出来なくなった。171も同様。
塩竈市	42	男	自営業	停電でテレビ、パソコン、携帯電話が使用できない。	停電のため、情報源が何もなかった。	テレビ、ラジオ	停電が長く続き、情報を得ることができなかった。
多賀城市	44	女	専業主婦	携帯メールで安否確認できた。	自治体の防災放送がなかった。有線が使用できなかったらしい。	テレビの災害情報、画面の端に出ている地域ごとの情報が一番役に立った。 次に新聞、そしてラジオ	固定電話、携帯電話、パソコンは停電中使用できなった。
石巻市渡波	45	男	会社員	携帯のワンセグ	携帯のワンセグでは、家族の地域の情報が得られなかった。連絡をしても何処にもつながらず状況が把握できずにいた。何がどうなっているのかが不明	なし。	電源がないと何も利用できない

住所	年齢	性別	職業	発生直後		1 週間まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
石巻市渡波	37	女	パート	知り合いからの子供の安否状況	携帯電話が繋がらなった	避難所の仲間からの情報	行方不明者を探すのに行政からの情報は使えなかった。
石巻市河北町雄勝	63	男	漁業従事者	ラジオ		ラジオ	行方不明者を探す情報がなかった
気仙沼市	54	男	公務員	携帯電話は地震直後に一瞬だけつながり、弟の安否が確認できたがすぐにつながらなくなった。震災時にいた本吉総合支所では非常用電源がありテレビが視聴でき全体的な状況把握に大変役に立った。	携帯電話がすぐにつながらなくなって家族と連絡がとれなかった。		
気仙沼市	61	男	その他	ラジオでフジ TV の音声が受信できたため火災の情報が得られたこと	地元ケーブル TV 局・インターネットプロバイダーが被災しインターネットが使えなくなったこと	フジ TV。FNN ニュースが報道番組としての質が高かった。	NTT・NTTDOCOMO が詳細な復旧情報がなかった。NHK の地震津波情報は同じ情報の繰り返しで、これは他の機関ですることではないか。NHK はリアルタイムでの報道など総合報道機関としての使命があるのでは。
気仙沼市古町	53	男	公務員		防災無線がすぐに切れたこと	NHK ラジオ	衛星電話は通話の質がイマイチ。
気仙沼市九条	61	女	専業主婦	電源が無くても使える手回しラジオが役に立った。			
気仙沼市東新庄	56	女	その他	ワンセグ放送で釜石市を襲う津波映像を視て、津波に備えられたこと	ソフトバンクの携帯電話が使えず保護者との安否確認ができなかったことが問題。		
気仙沼市・大船渡市	61	男	その他			幼稚園卒園式の情報を掲示板を使って発信し、卒園式を開催できた。	171（災害緊急ダイアル）はダイアルプッシュ入力に時間がかかるため、一人一人の持ち時間がある公共の電話では使いずらかった。市役所の携帯電話充電器は人が多すぎて利用できなかった。
南相馬市	40	女	パート	家族とau携帯のCメールで、お互いの無事の確認をしました。帰宅途中、コンビニで高校生からドコモの携帯ニュースの情報で、震源地が二カ所あったことを教えて頂きました。公衆電話から家族に電話をして、安全な道路（帰宅のため）を確認しました。知人から、auの携帯電話で通行禁止の道路を教えて頂きました。	auの携帯電話が繋がりづらくて、大変でした。	テレビで、地震、津波、原発情報を確認していました。12 日の 7 時頃、消防団で活躍している親戚から、「消防の無線で、20 キロ圏内に避難指示が出ました。30 キロ圏内も直ぐに指示がでるはず（自宅は 30 キロ圏内のため）、避難通路が込み合わないうちに非難したほうがいい」と連絡がありました。	インターネット、自宅の光回線の電話がつながらなくなりました。Auの携帯のメールもつながりづらくいました。

住所	年齢	性別	職業	発生直後		1 週間まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
双葉町	57	女	自営業	車のテレビ（川又にいて、避難所に動物はダメと言われて自宅に残してきた。車の中で宿泊。食事もおにぎり1コ）飲み物もいわきに来てやっと飲んだ（49 号沿線で）。役に立ったのはケータイのメール（au）だった。	ケータイが壊れたので役に立たなかった。津波の情報は行政からは何もなく、近所の人々が騒いでいたので知った。もっと信頼性のある情報をリアルタイムに知りたかった。	災害の特番。NHK の原発に関する放送。普段は観ないが NHK を観た。（NHK は同じ解説員が説明しているのでわかりやすい。	テレビでは、民放は人によって違う。一人の人のほうが信頼できる。国の発表はあまり信頼できなかった。
富岡町	62	女	専業主婦	テレビニュース NHK。ラジオ NHK	どこに避難すれば安全なのか、何によっても情報を得ることはできなかった。遠ければ良いと思い川内村に避難したが結果的に安全な場所ではなく次々と避難場所を移動することとなった。	テレビ NHK。ラジオ NHK。富岡町防災放送	
大熊町	69	男	農業従事者	・防災無線→状況 100 点ではない。・携帯電話→トラックの件。相手と普段使っている人にはつながる。電池はすぐになくなった。（車で他人のものを借りた。避難所で充電）	情報の中身がわからない。ただ危険だというだけ、自分たちで推測するしかない。役場に行かない人は TV、ラジオ		
楢葉町	27	男	会社員	テレビ（NHK）ラジオ		テレビ（NHK）ラジオ	
いわき市折戸	34	男	パート	バッテリーを気にしていたので、長くは利用できなかったが直後の大津波警報（ワンセグのテロップ）だけが情報源でした。いわき市小名浜 6m.の予想、15:30■→同乗して■まで→午前まってろいけない→歩きで自宅へ→危ないと思いつつ現場へまだ津波が但し小さかった。次の日の朝 10 時家族と連絡とれた→ヒナン所に行けば会えるか？余震の中で動けない。	ワンセグ−江名はつながらない。いわきはいいところだったのに！！	ワンセグやユーストリーム（友人からの口コミ）−1 週間〜2 週間。原発関連の情報で■■在住	正確な放射能情報がなかった−TV の情報しかない。過敏−中間−おおらか→国が避難指示がなければ動かない、ガソリンがあるうちに動こうか？白河までしかいけなかった。（現状事実のみ、どうしたらいいのかわからない）
いわき市江名中の作	26	女	会社員	ツイッター、mixi はアクセスできた（自分の安否、つながっている友人、知人の安否に活用）。ニコニコ動画：NHK の配信ニュース（友人から skype（チャット）で情報がきた野で活用。NHK 配信ニュース	①ケータイは不通。メールは何とか OK。auは×ドコモは〇	Q8 とほぼ同じのため、再掲する。ツイッター、mixi はアクセスできた（自分の安否、つながっている友人、知人の安否に活用）。ニコニコ動画：NHK の配信ニュース（友人から skype（チャット）で情報がきた野で活用。NHK 配信ニュース	Q9 とほぼ同じのため再掲する。①ケータイは不通。メールは何とか OK。auは×ドコモは〇
いわき市平	65	男	会社員	ラジオ福島の放送、テレビのニュース番組、ユーチューブの地域の被害の状況、津波の状況（四倉の映像で蟹洗（温泉）に津波が来たことを知った、豊間の津波は車の中で）	水素爆発後の情報は具体性に欠けていた（いずれの情報も）なぜ避難が必要でどこに避難すべきなのかといった情報がなく、ただ原発から遠くへという思考しかはたらかなかった。いずれの情報も数値にもとづく具体的危険度が伝わってこなかった。	NHK ニュース、その他民放のニュース等。私の場合はネットで得た情報による避難決定ではなかった。ユーチューブによっていわき地区の具体的被害状況を知ることができた。	・原発の情報が不満。・危険な情報がすべて後の情報。ベントの情報も。国、内閣本部−有識者を集めても現場復興には役立たなかった。

住所	年齢	性別	職業	発生直後		1 週間まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
いわき市平	29	女	パート	車内のラジオ。車内のカーナビ（ワンセグ）、友人からのケータイのメール	インターネットの回線が使えなくなったため、IP 電話も使用できなかった。TV はくり返し同じ映像を流すだけで、自分の地域の情報がなかった。	mixi。知人の安否確認と、自分の無事の連絡がとれた。地元のコミュニティに入り、細かな情報を得ることができた。インターネット。ペット受入れ可なペンションを探すことができた。	TV。同じことのくり返しで、ストレスとなった。（悲しいNewsばっかりだったから）
いわき市	23	女	パート	車の中でラジオをずっと聞いていました。火事が起きていることを知ることができました。ラジオ福島、SEAWAVE、NHK を聞いていました。携帯電話は最初の頃しか使えなかった。何十回もかける内の 2～3 回つながったくらいでした。公衆電話が無料で使えることをラジオで聞き、近くのコンビニまで行きました。au、softbank にはつながらなかったのですが、ウィルコムには何度もかけているうちにつながるようになりました。mixi のつぶやきで友達の安否を知ることができ、自分の安全を知らせることもできました。	ラジオでは、津波の情報がほとんどなく、市街地の停電情報を繰り返し流していました。津波の被害の状況は全くといっていいほど流れていなかったように思います。私の携帯は au なのですが、通話・メール・ezweb の全部が使えなかったので、au の災害用伝言板（ezweb に接続して見る）は全く意味がないなと思いました。	ラジオで地震・津波・原発・被害情報を知ることができました。携帯がつながらず、インターネットもできないので唯一の情報源でした。自宅で黒電話を 1 台使っていたので、停電中でも使うことができ、家族だけでなく一緒に避難していた人たちにも貸すことができ、とっても役に立ちました。地元の災害対策本部からの情報がたくさん入ってきたので、確かな情報を知ることができました。電気が通って携帯が使えるようになってからはいわき市の携帯サイトで放射線量や水道の復旧情報などをチェックしていました。地元で結束が強かったこともあり、知人の安否情報は口コミでだいたいを知ることができました。消防団が一番信頼できる存在でした。	テレビを見られる人が避難所や自宅に来た時は「原発が危ない、避難しろ」というようなことばかり言うのでとても不安になりました。その分ラジオだけでは情報が少なかったのかもしれないと思います。周りの人の口コミはデマのような信頼できないものもたくさんありウワサが本当の情報として広まってしまうというようなこともあり、安否情報が混乱してしまうことが多くありました。間違った情報のチェーンメールは何通か来ましたが、なんだか本当のように書かれていて信じてしまいそうでした。（こちらを心配するような文章があり少し救われたような部分もありました。）
いわき市	35	女	会社員	テレビ→NHK、震災情報ラジオ→FM いわき、ライフライン情報	テレビ→原発に関するニュース。正確な情報の不足。人体への影響の過少報道。	問 8 と同じ	ライフラインの情報が居住区のみではなかった為、一度見逃してしまうと、長時間待たなければ同じものが見られなかったこと。
いわき市	33	男	会社員	携帯電話の地デジサービスはすぐ見れた。ラジオから即時、情報を得ることができた。（いわきコミュニティ FM）。携帯のメールは何度も送受信すればコミュニケーションがとれた。携帯の電話はメール以上に何度も発信すれば繋がった。（docomo）。アナログ電話回線が使えた。	携帯電話がつながりにくかった。フレッツ ADSL 回線は 20 日間ほど不通だった。	テレビ→地震の被害状況のハアクや原発の状況が確認できた。コミュニティ FM→地元の給水所や給油所、スーパーの開店状況が確認できた。	新聞→発生から数日は届かなかった、買えなかった。インターネット（NTT 東フレッツ）→使用できず。
いわき市四倉久ノ浜	24	女	無職	カーテレビ、カーラジオ。運転中にも知れて、携帯ラジオなどを持っておらず、携帯電話のワンセグも入らない地域だったので助かった。	1.携帯電話の電話状況が非常に悪く、情報も得られず、誰にも連絡が取れなかった(au)。2.避難所にいくまで、自分の町以外の状況（目で確認できた範囲のみ）がわからず不安だった（市内の被害など）。		携帯があれば、メール・通信・ネットが可能だが充電できなかったり電波状況が悪かったので 4 日目位まで一切満足な連絡を取れずネットも使うことができなかった。

住所	年齢	性別	職業	発生直後		1 週間まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
いわき市	59	女	専業主婦	地震発生から 30 分以内で、ドコモの携帯電話で家族の無事が確認できた。(メールにて)	地震で電源が切れた模様で、地区の防災放送がまったく役に立たなかった。消防のサイレン、広報車の案内、サイレンもなく、途方にくれた。20 分くらいで津波が入り込んできたので、びっくりして自宅屋上に避難した。ドコモＦＯＭＡとスマートフォンを持っていたが、30 分後には通話やメールが繋がらなかった。また、停電になってしまったので、テレビ、インターネットでの状況確認が出来なかった。	福島第一原発が爆発をしたので関東に避難したが、携帯電話で連絡を取りながら家族や兄弟と一緒に行動が出来た。又、すべてのメディアが地震と津波と放射能について放送していたので、他県にいながら福島の情報を確認できた。	
いわき市	38	女	パート	震災当日は、親戚の家に泊まり、夜中ずっとNHK ニュース(TV)をみて現状を知るにはとても役に立ちました。その翌日(3/12)に実家へ戻った際に津波の状況、建物の被害、家族全員の安否を心配しましたが、その際ラジオをずっとつけてました。これも NHK です。	実際、近くの小学校に避難したのが、3/12 だったので、ラジオとテレビで情報を得ることができました。しかし、もう少し明確な現状を知りたかったです。 原発のこともあったので、その辺が心配でした。自分は携帯で twitter と mixi、または友人、親戚からのメールで知り得る情報があったのでテレビ・ラジオより少しマシかなと思いました。	テレビが役に立った。震災後から仕事で自宅待機だったため、他の県の状況を知ることができた。携帯でも状況を知ることもできたので良かったと思う。 テレビでは、各局同じ内容ですが、それでも情報が欲しいと思えるもの。たとえば保険の支払いについてどうすればいいのか、手続きがあるのか等わかりやすい内容で良かった。	

資料 3.10.10　役に立った情報源、不満だった情報源　発生後 1 ヶ月まで、3 ヶ月まで［自由回答］

住所	年齢	性別	職業	1ヶ月まで		3ヶ月まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
盛岡市	21	男	学生	・Google 様々な情報が整理されつつあったため、現状を知るうえで、情報を集めることができ役に立った。 ・Twitter 地域の情報を得ることができた。	・テレビ番組において、報道する地域が偏っており、被災地の全体が見えなかった。	・NHKニュース 復興への取り組みなどを知れた。また、政府や自治体の方針について知れた。 ・Twitter 様々なボランティアや活動などの情報を得ることができた。	・原発関連の情報について、様々な情報があったため、 食や地域などが安全であるのか不安になる面があった。
盛岡市	22	女	学生	・テレビ 地域の情報。例えば、バイト先（スーパー）の開店状況など。 ・新聞 現状認識が進んだ。 ・携帯通話 安否確認ができた。	・mixi コミュニティにおいて、情報の整理（真偽や最新の状態がどれかなど）ができていなかったため、分かり難かった。 ・全体的に情報が多くて、まとまった情報がほしかった。	TV ・法案など政治の動き。 ・放射能について ヤフーニュース ・情報が早く役に立った。 Twitter ・余震についての情報。 ・様々な人の考えが知れた。	・非常時の伝言ダイヤルなどのサービスを、もっと宣伝したほうがよい。再び、震災が起きてしまった時のために。 ・震災の報道が少なくなっている。
滝沢村	22	男	学生	テレビ ・様々なチャンネルを見ていた。 ・遠隔地の情報を知れた。遠くの友人の情報など。 ・放射能についての現状認識ができた。 インターネット ・復興情報を知れた。新幹線の情報など。 ・地震速報や震度、震源地などをみることができ、役だった。	・就活情報がもっとほしかった。 ・選考状況や履歴者の締切など、企業の対応情報が少なった。 ・会社のHPで、震災への対応を公開してほしかった。 ・携帯電話の通話料金を免除してほしかった。	TV ・原発について分かりやすい解説があり、理解が進んだ。 ・各地の復興情報を映像とともに見れてよかった。 Youtube ・過去の映像や記者会見などを閲覧でき、震災への理解が深まった。	・子供や学生など、様々な年齢層に対応した、多様な情報発信をテレビには行ってもらいたかった。
盛岡市	38	男	その他	パーソンファインダー ・余裕が出始めて、知り合いを探すようになった。 ・何人が無事も確認できた。 まとめサイト ・安否情報や地域情報など インターネットニュース ・遠隔地の情報を知れた。 NPOなどの活動メールマガジン	・時がたち、テレビ番組による報道も少なくなり、伝えられない場所も出てきた。 ・原子力へ大衆の話題が移っていった。 ニュースになるかどうかで、報道するのはどうなのか。 ・情報発信できる人がいるかどうかで、地域情報の広がりや、支援に格差があったのではないか。	Twitter ・様々な復興へのアイディアやイベントの情報が参考になった。 新聞社のHP ・各地の復興への取り組みが知れ、役に立った。 テレビ ・まとめ番組が分かりやすく、役に立った。	・震災への情報量が急激に少なくなった。（テレビが主に） ・震災時と現在での報道のバランスが悪い。 震災時は過剰であり、現在は不足気味。
北上市	21	男	会社員	mixi ニュースやモバゲーの掲示板が新しい情報を更新していてよく見た。	ガソリンスタンドの営業時間、入手可能な量、店舗の場所がテレビなどから分かりやすく発信されると嬉しかった。	mixi、モバゲーは利用こそしていたが、このころには情報収集手段といよりも娯楽として楽しむことが多くなった。	生活が元の状況に戻ってきていたので、欲しい情報源があまりなく、不満も特になかった。
北上市	55	女	専業主婦	テレビではやはりIBCテレビを活用。全国規模の情報はNHKを見るなど、使い分け始めた。 このころには高速バスの運行状況を知るためにWEBを活用した。	NHKの原発報道はもっと分かりやすく報道してほしかった。 正直分かりにくかった。	SNSのニュースでタイムリーに情報をつかむことができた。ラジオ、TVの緊急地震速報が役に立った。	テレビの原発報道を見て、岩手県北上市への影響も気になった。

住所	年齢	性別	職業	1ヶ月まで		3ヶ月まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
北上市	15	女	学生	学校の始業・入学式などの情報を学校のHPや学友とのメールで知った。 テレビでもバラエティが放送されるようになり、震災での疲れが癒された。	震災から1ヵ月がたち、生活環境が整ってきたため、ほとんど普段通り情報がとれ、不満は特に感じなかった。原発についてデマのチェーンメールがあり、正しい情報がどれか分かりにくかった。	JRのホームページから通学のための交通情報を得た。	特になし。
奥州市江刺区	39	男		なし	原発関連の情報	ヤフーニュース グーグルニュース	テレビの偏った報道。
一関市	52	女	専業主婦	NHK、IBC テレビ、IBC ラジオがやはり役に立つ。役場の情報等は主婦友達との口コミが実は信頼できた。アナログだけどやはり確かだし安心して聞ける。	特になし。3 週間あたりからは比較的日常に戻った。	ニュース番組全般。ラジオの安否確認情報等。	特になし。
滝沢村	21	男	学生	ツイッターのタイムライン、ニコニコ動画の緊急生放送、Ustream の NHK 記者会見など。	スマートフォンからだと重い。	Yahoo!地震速報。NHK、ニコニコ動画生中継、ツイッターのタイムライン。	特になし。ただし途中からYahoo!地震速報の更新スピードが遅れ始めたのが気がかり。
遠野市	46	女	パート	生活の情報は口コミや市役所からの情報が主だった。知人の安否確認と一緒に、車で東京まで行く人を紹介してもらうなどできた（最終的に同乗はさせなかった）	買い物できる場所、そもそも買い物してもいいものかが知りたかった。沿岸地域に一番近く、交通の便がいい場所だと思っていた。地域の助け合いの体制を知りたかった。	ラジオやホームページでの安否確認情報。	安否確認の名前だけでは分かりにくい。もっと個人と分かる仕組みが欲しい。
遠野市	27	男	会社員		iPhone の通話はしばらく使いづらかった。	ほぼ日常生活ベース。ニュース番組全般。地元の情報は電話で口伝え。	仕事に関する情報が停滞していた。ツイッターでは震災後しばらくしてから公的機関の情報をまとめるアカウントが出来ていたが、これの地域版がもっと詳しくあって良かったと思う。
遠野市	56	女	自営業	テレビ・ラジオ：ニュース番組全般 口コミ：買い物情報、ゴミなどの情報	買い物など、出遅れることが多かった。競争にならないようにしてほしい。	テレビ・ラジオ：ニュース全般	震災後、県内でも全くニュースに取り上げられない地域がある。山形や青森など、子どもたちがいる場所の情報がよくわからないのが不安。震災後どのようになっているかという情報は継続的に各地の情報を知りたい。
加美町	42	女	その他	テレビ 映像を通して現状を知った。特に NHK を見ていた。	ガソリン情報がなかった。	テレビ、ラジオ	
大崎市古川	43	女	その他	TV、ラジオ、パソコン、携帯	特になし	テレビの画面の脇や下の方に字幕が出ているので、いつ・どこの店が再開するの	特になし

住所	年齢	性別	職業	1ヶ月まで		3ヶ月まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
						か分かり、助かった。	
大崎市	31	女	その他	TV→NHK 地震速報一番速いパソコン→グーグル最新ニュースがいつでもみれる	TV 緊急地震速報が鳴っても、それ程大きな地震じゃない時があった。結構その音が大きく、ビクつく。	・携帯 ・TV ・PC　インターネット	なし
栗原市	52	男	自営業		テレビ、ラジオ共に原発問題がメインとなり、必要な情報源としては役に立たなかった。		原発に関しての報道の真実性がとれなかったこと。
栗原市	48	男	自営業	余震情報。避難所名簿。ライフライン復旧状況			
仙台市宮城野区	32	女	会社員	1)NHK の Podcast サービス。その都度、必要としている色々な情報を配信してくれた。 2)NHK のテレビ放送。ずっとテロップで給水場所等のライフライン情報を流してくれた。	1)民間のテレビ放送。地震発生からまだ1週間程度だったのに、バラエティ番組を放送したから。	NHK のテレビ放送。NHK だけはテロップでライフライン情報を流し続けてくれた。	公共広告機構の CM に不愉快なものがあった。
仙台市青葉区	36	男	会社員	会社同僚から聞いた情報が役立った。	仙台市ガス局の情報があいまいすぎる。長期化の事実をわかっているのあれば。予め開示して情報共有すべきです。復旧日も地区別にありましtがあてになりませんでした。	新聞の見出しで原発問題が大きく書かれておりわかりやすかった。	
仙台市青葉区	33	女	専業主婦	テレビでの報道番組		テレビで各局の報道番組ずっとニュースばかりだったので普通にマンガ、ドラマ等の番組を見れるようになって子供がよろこんでいた。	
宮城県仙台市太白区	52	男	会社員	1．テレビの各番組（NHK、仙台放送、TBS、東日本放送、ミヤテレ）　2．インターネット（JR 東日本、宮城交通、河北新報、グーグル、ヤフーの各種記事、知人／友人とのメール、自治体）　3．携帯電話（SNS、i-mode 他）	各店舗のオープン情報など生活必需品に関する情報	1．テレビの各番組（NHK、仙台放送、TBS、東日本放送、ミヤテレ）　2．インターネット（JR 東日本、宮城交通、河北新報、グーグル、ヤフーの各種記事、知人／友人とのメール、自治体）　3．携帯電話（SNS、i-mode 他）	各店舗のオープン情報など生活必需品に関する情報
仙台市太白区長町	47	男	会社員	・河北新報のホームページ ・仙台市のホームページ	・ガスの復旧情報があまりなかった ・ガソリン供給情報があまりなかった	河北新報ホームページ	特になし
会津若松市	57	男	会社員	インターネット検索、特にウィキペディア。原発の構造や予想される原発事故の影響、放射線物質や放射線の基礎知識などがよく理解できた。	テレビは興味本位に流れすぎて、信用度が低い。	以前と同じでインターネット検索	以前と同じでテレビはダメ
会津若松市	43	女	会社員	テレビ　PC	携帯が使えなかったこと	テレビ　ニュース番組	特にテレビについては、どの局も報道内容が同じで、情報としてはとても少なかったと感じます。道路状況、JR 状況、病院の稼動状況などなど、多面的

住所	年齢	性別	職業	1ヶ月まで		3ヶ月まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
							なところからの情報提供があるといいのではないかと感じました。テレビ局はたくさんあるので、どこを回しても同じ内容・・というのは、緊急時ほどもったいないと思います。
会津若松市	53	男	会社員	テレビ：NHK 生活物資：口コミ 友達安否検索：Google、他の検索サイト等の情報	原発に関する影響度情報が得られない。	IT 支援活動の会議動画（Ustream）会議名忘れました。	・公の公式情報がよくわからい。見づらい、理解しずらい。 ・ネット上の情報が、バラバラで自分で集約するのに手間取った。
会津坂下町	41	男	会社員	光回線も復旧し電話やインターネットで情報収集できるようになり、各地に居住している家族や友人と情報交換が出来るようになりました。主に携帯メールが役に立ちました。	ガソリンの販売店がゲリラ的に開店する事態になり、給油に苦労しました。	ほぼ全ての機器から情報取得が出来るようになり、インターネット関係は全てにおいて情報収集の要になりました。	この時期になると情報についての不満はありません。
西会津町	33	男	会社員	Google パーソンファインダーによる、避難者情報により知人の安否が確認できた事。	TV局による震災関連放送で、被災者の心を逆なでするのではないかと思われる番組が一部見られた事。	時期的に TV からもたらされる情報も限定的になってきたため、自発的に情報を拾える WEB サイトや WEB サービスを活用していた。	原発を取り巻く情報の不正確さ。報道および国の情報配信の姿勢についても疑問を感じた。
福島市	34	女	パート	避難先ではインターネットがつながっていた為、パソコンを利用しての情報収取を行った。携帯電話のメールや、自治体の被災情報など		携帯電話、パソコン、ウェザーニュース被災地特設サイト、google 避難情報等は役に立った。	
福島市	43	女	会社員	テレビかラジオ、どちらかは常に視聴していたと思いますので、自宅周辺はどのような状況なのかを漠然と把握していて、それを参考に行動していたような気はします。ガソリンスタンドのメール会員になっていたので給油の情報は携帯に入ってきました。その情報配信の方法が良いのかはわかりませんが（GS に殺到したので）そのおかげで無事給油できたのは確かです。	東電の情報開示に対する不誠実さ、原発で何が起こり現状はどうなのか、今後私たちはどうすればいいのか恐怖ばかりが募り、疲弊しました。息子の将来、また福島の将来をあんずるも明確さを欠き、怒がこみ上げます。	テレビ、ラジオのニュース、県のHP（放射能関係が気になっていたので）	変わりばえのしない情報ばかりだったので、あきらめが出てきた頃でした。（特に原発関係）
郡山市大槻町	62	女	その他	・テレビの文字放送が特に役立った。またガソリン不足で困っていたところに、何日まで郡山に入荷できるとか情報（NHK）が助かった。・電話・新聞・生活に必要なトイレットペーパー食料品など近隣の口コミで、「あそこのベニマルに売ってるよ」とか「あそこのビバホームに売ってるよ」とかを教えてもらい助かりました。			NHK テレビを信頼していたか？放射能などの原発に関する情報が時間が経過する中で、正確でなかったことがわかり不満。

住所	年齢	性別	職業	1ヶ月まで		3ヶ月まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
郡山市中田町	32	女	会社員	テレビは NHK、インターネットでのいろいろな人のブログ発信の情報。その他テレビの災害情報欄。	携帯電話のチェーンメール（原発情報不安をあおるもの）。TV 民放の CM（AC のポポポポーン）がつらかった。放射能問題では、ラジオ TV ともに「大丈夫論」ばかりで正しい情報や知識を得られなくて不安だった。	テレビ、情報番組。福島ラジオ（AM）。NHK ニュース。友人の情報。	FM ラジオ、行政のホームページのボランティア募集・避難所情報。（ボランティアに行く側として）
宮古市	39	男	会社員	・google personfinder、 ・岩手県警 HP 身元確認情報 ・YahooJapan 災害情報、復興ポータル	twitter やブログの情報源 足りないという情報はあっても、十分足りているという情報がない	・google personfinder ・YahooJapan 災害情報、復興ポータル ・ハローワーク 求人情報	
宮古市	35	女	無職	避難所の掲示板（安否確認、色々な支援情報）		google 求人情報 安否確認	
山田町飯岡地区	72	女	専業主婦			近所の集会（週に一度の炊き出しボランティア）の時の情報交換が役に立った	
山田町飯岡地区	69	男	漁業従事者	特になし	特になし	IBCラジオをインターネット？を通じて東京の息子が聞けたこと	
大槌町吉里吉里	58	男	漁業従事者	知人からの口コミの情報・	特になし。物資に関してなども口コミでしかわからなかった。	IBCラジオ・一日中やっている震災情報番組	いつどこでどんなことができるのか、知りたかった。結局口コミだけだった
大槌町吉里吉里	37	男	公務員	テレビが復旧して初めて映像が見られるようになった	水の情報。暮らしの情報がほしかった	ラジオ	
釜石市唐丹	47	女	漁業従事者	ラジオが役に立った。	携帯電話が使えず、不便だった。	・インターネットを使える人はネットで他地域の情報を得ていたため、それを聞いた。 ・ラジオが役に立った。	携帯電話の通話が不安定であった。
釜石市	56	男	漁業従事者	ラジオ番組	1 ヶ月経ても改善しない状況。携帯電話も使えない。	IBC ラジオと新聞。これしか地元の岩手の情報が分からない。	携帯電波が来てからもしばらく不安定。通話していると切れたりする。
釜石市	48	女	専業主婦	3 月末ころには口コミで携帯電話の使える場所などが分かり、身内に連絡を取りに行けた。電波が悪くしばらくは繋がらなかった。			
釜石市	47	女	パート	地域内の情報はラジオでもテレビでもあまり放送されないので、口コミ情報を追っていくしかなかった。地震直後、自衛隊が設置してくれた衛星電話で内陸の娘と連絡が取れた。	連絡手段の少なさ。衛星電話は待ち時間 2 時間を超えていた。	テレビ、ラジオのニュース。	住民として何が出来るかを知りたかった。近くにいて何もできないのはもどかしい。
大船渡市	49	女	自営業	電気が来ない中、ラジオが引き続き、役に立った。	電気がこないため、情報を得ることができなかった。	・新聞（岩手東海新聞） ・テレビ（IBC、NHK）	・診察できる病院の場所を知りたかった。
大船渡市	73	女	専業主婦	ラジオが役に立った。	空欄	テレビや新聞が役に立った。	空欄
大船渡市	54	男	その他	テレビやラジオにて、行政手続きの情報えることができた。	固定電話の復旧が遅く、携帯電話以外連絡方法がなかった。そのため、取引先と連絡が取れなかった。	携帯電話の通話にて、情報を得ることができた。	・固定電話の復旧に時間がかかった。 ・ＦＡＸが使用できない。

住所	年齢	性別	職業	1ヶ月まで		3ヶ月まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
陸前高田市	48	女	専業主婦	ラジオ:IBC ラジオ		テレビ、ラジオのニュース番組全般	
名取市閖上	73	男	無職	NHK ラジオ	・停電の影響が大きかった ・電話も通じないことが多い	NHK ラジオと NHK テレビ	特になし
名取市閖上	70	男	無職	携帯電話 新聞記事	市からの情報が遅い・回数が少ない	携帯電話 口づて	仮設住宅の情報がなかった
名取市閖上	66	男	自営業	「なとラジ」(名取市の災害 FM)の災害情報	特になし	・「なとラジ」(名取市の災害 FM) ・町内会役員	特になし
名取市閖上	43	女	無職	・緊急地震速報や震度情報 ・新聞の安否確認情報や被災情報	閖上の情報が少ない	NHK テレビ →「朝イチ」からずっと見ていた	閖上の情報が少ない
岩沼市	39	女	無職	避難所のテレビ ラジオの地域放送 新聞	au の携帯(メール、通話とも)つながりづらく、約 1 週間後にまとめて届いた	避難所のテレビ 地元のラジオ番組	・被災した自分の土地の情報 ・仮設住宅に関する情報(家電、その他) ・義捐金
岩沼市	40	女	パート	・Yahoo! ニュースや動画を見ていました ・NHK を見ていました	・民放テレビで AC の CM が何度も流れて嫌でした。だから NHK を見ていました。 ・子供が見るアニメ映画などを流してくれれば良かったです。 ・大人はニュースでも良いのですが、民放すべてニュースだったので、1チャンネルは子供用があれば良かったです。	・ラジオ(FM せんだい) ・テレビ(OH！バンデス、every ニュース) ・地元ラジオのニュースで宮城県の事がよくわかりました ・携帯がつながれば役に立ちますが、電波状況が悪いためとても困っています	携帯の電波状況が悪いです(ソフトバンク)
亘理町	19	女	学生	mixi つぶやきとコミュニティ		mixi のコミュニティ	
亘理町	31	女	パート	1 週間後夫の安否を人づてに聞いた		テレビや新聞よりも近所の方や消防の方からの人づてで情報を得ることが多かった	
亘理町	28	女	パート	テレビ、新聞、携帯のインターネット機能	ガソリンに関する情報がなかった	発生から1か月語は TV はどの曲も地震情報をやっていたので特に困らなかった。 このころからﾗｼﾞｵは聞かずに TV からの情報がほとんどでした。	特に不満はない
山元町	36	女	パート	りんごラジオ		役所の掲示板にあった入浴サービスのチラシ	
山元町	30	女	専業主婦	TV→原発の情報がわかりやすかった 携帯メール→メールは徐々に出来るようになりなった。通話はしにくかったため C メールが役に立った。 グーグル→人名検索でしか友人が亡くなったという情報を得ることができなかった。なのでとても貴重な情報源だった。遺体確認前もご遺族の方も情報を知るすべがないようだったので、自分の知る情報を書き込むことができた。	TV→もっと山元町の情報を流してほしかった。 ドラマ作り(被害の大きさ、ドラマチックさ)よりも、もっと万遍なく放送してほしかった。	・パソコン→罹災証明、各種証明書など確認しながら用意することができた。 ・町の HP→証明書、ボランティア要請、被害状況など ・SNS、グーグル、新聞社の HP→亡くなった方たちの情報を知ることができた。 ・動画→子供の息抜きに好きなアニメやヒーローの動画を見せていた。	
女川町	20	男	学生	TV にて生活関連から学校情報まで流れて今後の動きが分からなかった コンビニやスーパーにどのく	携帯にてメール、電話が不通であった	震災関連のニュース又はテロップ	

住所	年齢	性別	職業	1ヶ月まで		3ヶ月まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
				らい商品があるのか自身で調べた			
七ヶ浜町	22	男	学生			Twitter　ガソスタ情報とかボラセンの状況	
仙台市宮城野区	57	女	会社員	避難所掲示板	全てを流され情報源は避難所で得るものだけであった。	テレビや新聞	
仙台市宮城野区蒲生	36	男	会社員	新聞・テレビ・携帯ワンセグ	緊急地震速報の誤った情報	特になし	特になし
仙台市宮城野区	38	男	会社員	特になし	今後の生活の方向性に関する情報は何もなかった気がする	避難所のスタッフや掲示板からの情報が地域のきめ細やかな情報源であった。携帯のヤフーニュース等では地元のきめ細やかな情報は得られなかった。	地域の情報を得る源が少なすぎた。
仙台市宮城野区岡田	65	女	無職	ラジオや新聞による情報		私達高齢者はやはりテレビや新聞、もしくは知り合いからの口コミ情報。子供達は、会社や友達からの情報を話すがどこから聞いたり探したかは不明。	
仙台市宮城野区岡田	35	男	農業従事者	ラジオ、テレビ、新聞			
塩竈市	42	男	自営業	テレビ、ラジオ、インターネット	行政の情報、ガソリン給油情報、食糧を購入できる買い物情報が得られない。	テレビ、インターネット	行政の対応が不満。
多賀城市	44	女	専業主婦		学校の再開がいつになるのかわからなかった。	新聞（河北新報）	
石巻市渡波	45	男	会社員	新聞	この時期ライフランがまだ復旧せず、望む程ツールを利用できる環境にはなかった。	特になし	ライフラインの復旧状況・生活支援状況など、知りたい情報が正確に把握できる状況がなかったような気がする。
石巻市渡波	37	女	パート	とくになし	知りたい情報を自分で探すか、人に尋ねる状況であった。	役にたって情報源に関しては、避難所設置の行政情報や新聞でありそれが役にたったかと言えばなんとも言えないような気がします。	親戚や義理親の安否情報についてなかった点
石巻市河北町雄勝	63	男	漁業従事者	ラジオ・新聞	行方不明者を探す情報がなかった		
気仙沼市	54	男	公務員	携帯電話のメールが使えるようになってから東京在住の妹に安否を伝えることができた。妹がインターネットに私と家族の安全情報を流してくれてそれを見て私の安全を知ったという人が結構いた。	契約しているインターネットプロバイダー（気仙沼の Ｋ－ネット）が被災し、全く復旧せず不便だった。	ミクシィ、ツイッター、自分のgoo ブログ等で状況を発信し、情報を得たり、自分の考えも発信できた。	Ｋ－ネットで緊急に IIJ（モバイルインターネット接続器）を手配してくれたがもっと早い時期に欲しかった。また通信速度も遅い。

住所	年齢	性別	職業	1ヶ月まで		3ヶ月まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
気仙沼市	61	男	その他	地元の密着情報を放送したコミュニティ FM 局	NTT。公共の情報機関としての役割を全くはたしていない。	突出したコンテンツは特になし。震災前にようやくもどった。	NTT は本当に不満。固定電話回線に関する情報が一切なし。
気仙沼市幸町	58	男	公務員		新聞の配達復旧が遅くて不満。河北新報の紙面が薄かった。この時点では社会全体の情報、永田町、外国支援などの情報が欲しかった。	アサヒジャーナル「原発と人間」、フライデー「東日本大震災原発特集」。情報が網羅してあった。	AC の CM。怒りしかない
気仙沼市古町	53	男	公務員		新聞の配達復旧が遅れたことが不満		地域に密着した情報を発信する機関が無かったことが不満
気仙沼市潮見町	59	男	その他	ミニコミ誌で地域密着情報を得られたのはありがたい	広報無線が無かった点が問題		
気仙沼市東新庄	56	女	その他	コミュニティ FM で幼稚園卒園式の情報を発信でき、卒園式を開くことができた。「リアスの風」に地域情報が載っていてよかった。	テレビで津波映像ばかり放送するのは子供に悪影響をあたえるのではないか		
南相馬市	40	女	パート	消防団の活動をしている親戚から、auの携帯メールで消防の無線の情報を教えて頂きました。知人からの携帯メールで、自衛隊の情報から、雨の中に放射能が含まれているため、あたらないようにと連絡がありました。知人から、SOFTBANK 携帯のメールで、学校と避難所の情報がありました。避難していた親戚の家で、チェルノブイリの情報や放射能の情報をパソコンのインターネットで調べていました。知人のドコモの携帯電話から、放射能の情報を教えて頂きました。	地震や津波、いろいろな情報はテレビで確認できましたが、原発の情報は、東電の味方の内容ばかりだったのでイライラしました。	携帯のメール、パソコンのインターネット、携帯電話のyahooニュース。避難所のテレビで地震情報。Auの携帯電話のホームページからのニュース。	テレビの原発情報の解説が、東電の味方ばかりでイライラしました。
南相馬市	52	男	自営業				
双葉町	57	女	自営業	テレビ番組のテロップに自分の町の情報がでてくるときは役に立った。	個別地域の情報が届かない。テレビは大きなニュースのみで、今後の生活の方向性や原発避難地域の今後の方向などについてまったく分からないのが不満。判断のしようがない。	テレビのみ	親戚を頼りに避難している人間と、避難所にいる人間では伝わってくる情報に差がありすぎる。
富岡町	62	女	専業主婦	NHK テレビニュース。新聞（朝日、毎日）	東京都東村山市に避難していたため、地元の状況が把握できなかった。	県外避難中（東村山）、主に新聞（朝日、毎日）の情報で富岡町役場（会津若松市）に確認した。	
大熊町	69	男	農業従事者	それなりのそれらしい生活。役場の情報→直接知人の役場の人に聞いている。役場のほうは目先で手一杯。遠くにいたほうが見える。		1.携帯電話。2.新聞→国の動向。原子力行政の情報。3.テレビ→ニュース系（NHK7 割）	1.公開不足→役場、出張所。2.避難者→2 次自主避難者＝弱者の不備
楢葉町	27	男	会社員	テレビ（NHK）ラジオ		テレビ(NHK)、ラジオ	

住所	年齢	性別	職業	1ヶ月まで		3ヶ月まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
いわき市折戸	34	男	パート	ケイタイでの E メール、PC でのユーストリーム、それ以外は使わなかった。通話ケータイ。友人は TV、ケータイ	直後にメールを送っていた	いわき市の HP 上の情報生活に関する情報、生活に直結しているので…	仮設住宅や借り上げ住居についての情報不足→最初はネットで（市の災害、情報→市 → 県 → 国へ、検討中が大半）
いわき市江名中の作	26	女	会社員	自治体：水道、放射能。信頼性は、水道はOK。救援物資は知らされている情報と事実とが違う。知人の近所のおばちゃんの情報が多かったが、オペレーションがめちゃくちゃ。市･･･役人の対応で役立たず	4/11 水道が復旧したが、その情報は近所の人の動きで理解した。しかし、大規模な余震でまた止まる。再び情報源を失う。	普通の状態に戻っているので、テレビ、携帯、ネットなど活用している。	ニュースも世論中心なのでそんなことは知りたくない。原発は興味はないが気にはなる。テレビのニュースは信頼できない。
いわき市平	65	男	会社員	放射線量の人体に及ぼす影響。放射線量地域ごとの汚染状況。・避難地域の具体的情報（施設、人数、避難者の市町村）農産物についての含有放射能線量の情報。放射能汚染について専門家の意見。（ネットの情報）	Q20 で記載した内容が全て不足	1 週間～1 ヶ月にほぼ同じ	
いわき市平	29	女	パート	グーグル→安否確認できたので。新聞（地元の地方紙）→細かな情報が載っていた		インターネットのニュースでの情報が多かった	
福島県いわき市	23	女	パート	テレビで原発の映像を見て、大変な事態だと実感することができました。緊急地震速報、地震情報はテレビが一番早く発表されると思います。ライフラインが復旧していないので、水とガソリン・灯油の情報を必要としていた時に、mixi の「東日本大震災@いわき市生活情報」というコミュニティをチェックして情報を集めていました。実際に働いている人や利用した人が書き込んでいたので細かい部分まで知ることができとても役に立ちました。また、ツイッターでも「Iwaki bot」をフォローしていわきの情報を集めていました。とにかくいわきに関することはたくさん知ることができました。出身中学校の先輩が、「豊間中学校-地震-消息情報」という掲示板を作って、メールでたくさんの人に広まり、そこで同級生や先輩や後輩の安否確認をすることができました。卒業年度ごとにスレッドがありました。	ラジオで生活情報について流してくれるのですが、聞き逃してしまったり、リスナーからの不確かな情報がたくさん送られてきて営業が終わってしまっていたりして、困りました。インターネットがつながらなかったので、ラジオ局のホームページで改めて確認ということもできませんでした。テレビでは偏った放送が多かったです。ラジオでは安心させてあげたいというような想いから、「安全です」という言葉ばかり言っているように感じました。テレビが見られるようになってからは、テレビの言う「危険」とラジオの言う「安全」のどちらを信じていいのかわからなくなり余計に混乱しました。	4 月の中旬くらいにインターネットが使えるようになり、津波の被害や放射能について自分で調べることで納得できるようになりました。インターネットやツイッターで自宅や会社などで独自に放射線量を測定して公開している人を見つけてチェックするようにしていました。ツイッターでいわきの反原発パレードのことを知り、ユーストリームで見ていました。テレビなどではほとんど報道されていなかったので、見ることができてよかったと思います。テレビやラジオで放送されていないような地震でも、ツイッターで地震関連のものをフォローしていたので、すぐに情報を確認することができました。	ラジオも通常の放送に戻り、あまり震災関連の情報も少なくなってきた頃に、いわきで局地的な地震が起きても地震情報がテレビでもラジオでも流れなくなりました。震度 1 や 2 だとしても揺れ方によってはとてもこわいので、小さな地震情報でも流して欲しかったと思います。
いわき市	35	男	自営業	東京に避難していたため、情報はテレビと携帯電話での知人との情報交換だけでした。	東京に居たため、テレビの情報が東京の計画停電情報ばかりで福島の原発情報がほとんどなかったこと。また、ほとんど会社、自宅、近辺しか現場を見ておらず、いわき市全体の被害状況は、知人からは聞いてはいましたが、報道はほとんどなかった。	テレビ、ラジオ、新聞、あとは豊間など自分の足で歩いて直接声を聞いて回りました。	・放射線測定数値や子供の人体に対する影響。食料品に対する放射線情報の不足。・日立まで行って遊ばせていい？・国会を福島でやったら

住所	年齢	性別	職業	1ヶ月まで		3ヶ月まで	
				役に立った情報源	不満だった情報源	役に立った情報源	不満だった情報源
いわき市	35	女	会社員	問 8 と同じ。プラス新聞	いわき市長がほとんどメディアに出ておらず、中途半端な位置にあるいわきの状況が正確に伝わらず街がゴーストタウン化してしまった事。その為、復旧が遅れてしまったり物資が運ばれなくて、交通手段を持たない人達は水・食料の調達が困難だった。	週刊誌	原発に関する情報が隠されていたこと。正しいものが公表されず、後になっていろいろ出てきたので何を信じていいかわからない。パニックになるから報道しなかった等言ってるようだが、住んでいる私たちは真実を伝えて欲しかった。
いわき市四倉久ノ浜	24	女	無職	・非難所の平日だけ使える閲覧のみできるパソコン。・NHK の地震速報が早く 24 時間放送だったので助かった。・Twitter の地震速報などは TV より早くわかるので良かった。また、個人の安否確認や被災ペットの情報、ガソリン情報、天気などもわかるので良かった。・mixi ではコミュニティを通じ市内のスーパーやガソリンスタンド等のじょうほうを得られた。またこちらでも個人の安否確認や友人に無事を知らせられた。・ブログでは、同じような立場の方と意見や情報を交換でき、被災ペットの情報提供などに活用でき、飼い主と再会できたり、里親を探せた。また、地元の写真を載せるなどの情報発信にも役立った。	・TV のテロップの情報が古かった。・避難所の PC が書き込みなどに使えず不便だった。・地元の被災地の情報が平等にほしかった。・地元の避難所に居た方がどこに移動したかを早く知りたかった。	・TV のテロップ（無料で提供してくれる情報）。・SNS などのコミュニティのスーパーとガソリン情報。・避難所の掲示板に貼られている風呂情報/自治体の発表など	TV テロップの情報の古さ
いわき市	59	女	専業主婦	避難先では、ほどんどテレビをつけっぱなしだったので、情報は確認できた。（NHK）		1 ヶ月以上すると、ほとんどは、テレビと新聞にて情報を得た。	なし
いわき市	38	女	パート	情報源としては、テレビで毎日 NHK のニュースでした。罹災証明書の手続きや、今後に役立つ生活情報、他県の状況を知る上でも役に立ちました。	毎日テレビで同じ内容のことばかり言っても、流れていた CM で震災と関係のないのではと思うものがあったので「なぜに？」と思いました。震災で傷ついた人にとって心温かい CM もありましたが、もう少し機転の利くものを流して欲しい。	落ち着いてきたこともあり、テレビ・ラジオでの情報のみとなっています。ほとんどテレビ各局の夕方のニュースまたは、ラジオでいろんな生活も聞けるので今後のために役立つと思っています。	今のところは普段どおりの生活に戻っているので不満というものはありません。

3.10.2 安否確認に関する自由回答

すでに紹介したように、定量的に見ると安否確認の手段の上位は、ネット調査と大きく変わらないが、特徴的なのは、「近隣などとの人づて」が固定電話と同数と高かったことである。また、津波の直撃を受けた沿岸部とそうでないところの差が最も顕著であったのが、この安否確認である。

■自由回答原文

自由回答に書かれたコメントを読むと、被災状況と安否確認の様子が具体的に書かれ、身内を心配し、確認のために情報を求める過程、得られない不満、不安などが伝わってくる。津波の直撃を受けたところは、そうでないところと、大きく様相が異なることがわかる。それらの地域では、携帯を含めた情報ツールが役に立たず、自宅に帰ったり、避難所などで偶然に出会って確認できたりした例も多い。また、不幸にも犠牲になられた家族と遺体安置所で対面されたというコメントもある。

以下に、それらのコメントの原文を選択して紹介する。選択にあたっては、地域（自治体）、年令、性別、、職業、被災状況、コメントの内容などから、多様な状況が理解できるように心がけた。結果として、半数以上の方のコメントを選択した。

資料 3.10.11　安否確認がとれた時期・状況、困ったことや不満・要望［自由回答］

住所	年齢	性別	職業	家族の安否確認が取れた時期や状況	家族の安否確認において困ったことや、情報提供法への不満や要望
盛岡市	21	男	学生	発生から、約 5 時間までに、携帯メールにて安否を確認できた。	・電話やメールを行うのが困難な状況であった。 ・家族はTwitterやFace Book などのSNSサービスを行っていなかったため、そのサービスでは、安否を確認することができなかった。 ・非常時でもつながる、電話回線がほしい。
盛岡市	22	女	学生	・18 時ごろに、自宅で家族の安否確認ができた。 ・それぞれ、職場から帰ってきて合流した。 ・連絡は取っておらず、自然に合流した。	電話がつながらず、不便であった。
滝沢村	22	男	学生	・当日の 21 時ごろに、携帯電話で安否を確認。 ・家族は家にいた。 ・自分は仙台にいた。（交通機関がストップし、帰れない状態）	・地震直後に携帯電話が利用できず、不便だった。 ・常に連絡が取れるサービス、機器がほしい。
盛岡市	38	男	その他	地震直後に、電話で安否確認が取れた。直後に自分は職場から来たし、家族と合流した。	・災害時伝言ダイアルは利用できなかった。 ・電力がないと、固定電話が使えないという構造をなんとかしてほしい。
北上市	21	男	会社員	電話をしたり、実家に車でかけつけるなどして安否の確認をした。家族が同じ市内に全員居住しているため、早くに全員の安否が確認できた。	すぐに駆け付けられる距離であったため特に困ったことはなかった。
北上市	55	女	専業主婦	発生直後には携帯メールで連絡をとった。携帯電話の通話は直後は利用できたが、すぐに使用できなくなった。少し時間が経過してから災害用伝言板を使用した。	災害用伝言板の活用法の周知が必要。あることを知らなかった。また、携帯電話の電波復旧の早さが大事。
北上市	15	女	学生	Docomo の災害用伝言板で家族と連絡をとった。震災直後はメールと電話が少し使用できた。	すぐに家族と合流でき、以降近くにいたため、特に不便は感じなかった。
奥州市江刺区	39	男		会社から自宅へ戻って家族の安否を確認。次に友人の確認。	携帯がつながらないこと。 電源がないこと。結局、クルマの AC アダプターから電源をとった。
一関市	52	女	専業主婦	夫とは自宅で合流した。息子とはしばらくしてからメールで連絡が来て、数日後には電話で話すことが出来た。	今回は固定電話への影響があったし、携帯電話も使えなかった。緊急時にも遠隔地と連絡し合える環境整備が大切。
滝沢村	21	男	学生	地震後 1 時間。実家に帰ると母親が父親と兄弟とは連絡をつけており、家族の無事がわかった。	特になし。
遠野市	46	女	パート	息子は家にいて、旦那とは電話で連絡が取れた。携帯メール	特になし。ただ、最初の連絡以降しばらくすると電話の調子が悪くなった。電波はあるのに繋がらなかったり、いきなり圏外になるなど。
遠野市	27	男	会社員	震災後 4 時間頃に両親からメール着信し無事を確認。	ソフトバンクはそもそも電波的問題が大きすぎたと思う。地域差もあると思うが、繋がりずらかった。
遠野市	56	女	自営業	夫、祖父とは自宅で合流。子どもたちには夫と手分けして電話をかけ続けた。	電波状況。
加美町	42	女	その他	地震直後 1 時間以内にメールが来て、安否確認ができた。	メールは来たが、送信はできなかった。
大崎市	42	女	その他		携帯電話が通じにくく(1 回しか通じなかった)、自分の仕事が終わってから、子供(保育園、学校)を迎えに行った。
大崎市古川	43	女	その他	子供達は学校や保育所に直接迎えに行った。 父親は夜 18 時頃帰宅(地震発生 4 時間後くらいに本人からメールが届き無事は確認)	携帯、固定電話がつながらなかった。
栗原市	52	男	自営業	地震直後、数分はメールが使えたので、メールにより確認がとれた。	携帯が使用できなかったこと。非常時こそ携帯による通信コミュニケーションが必要だったと思う。それにより救えた人達も居たのではないか。

住所	年齢	性別	職業	家族の安否確認が取れた時期や状況	家族の安否確認において困ったことや、情報提供法への不満や要望
仙台市宮城野区	32	女	会社員	・母は同居しているので、災害が起きたとき一緒に居たのですぐ確認できた。 ・父は1日以内で連絡がついた。地震発生後は電話が全くつながらないので、メールを何通か送り、夜に電話がやっとつながり、安否を確認できた。	大きな地震だったので、多数の人が電話を利用するのは仕方ないと思いますが、とにかく電波が悪すぎてなかなか安否確認ができない事が困りました。
仙台市青葉区	36	男	会社員	Docomo 災害伝言板の利用を上司からメールで知った。	知人から聞いてショートメールがつながりやすい事がわかりましたが、災害時はまずこメニューのこのツールを使用した方が連絡がとれやすいという情報を事前に欲しかった（災害前）
仙台市青葉区	33	女	専業主婦	子供2人は発生後1時間以内に迎えに行き引取れた。 夫とは災害伝言板（携帯）で1時間後に連絡のやりとりができた。 両家両親とは災害伝言板や携帯での通話で発生当日の夕方（夫実家）と旧後（自分実家）に安否確認ができた。	携帯がつながらなく固定電話も使用できなので安否確認できるまでに時間がかかったことで不安だった。 災害伝言板があることも発生直後は忘れてしなっていた。
仙台市太白区	52	男	会社員	自宅に帰った際に無事を確認した。（発生から約 3 時間後くらい）	特に無し
仙台市太白区長町	47	男	会社員	子供が友達と遊びに出ていたが、震災後 1 時間以内に安否確認ができた	特になし
会津若松市	57	男	会社員	同居中の家族とはすぐに携帯電話と携帯メールで、離れている家族とは固定電話がつながるようになってから固定電話で。	
会津若松市	43	女	会社員	発生から5～6日目あたりの夕方に、携帯メールがたまたまタイミングよく送受信できた。同日の夕方、携帯電話もたまたまタイミングよく繋がった。	携帯電話が使えなかったこと。
会津若松市	53	男	会社員	数時間後に確認がとれた。 携帯電話が普通となり、何回もトライしとれた。	・子供が神より丁度戻ってくる予定だった。 しかし、電車の運行状況がつかめず、日にちが延びた。 戻ってくるのに、かなりの時間もかかり、途中の情報がとれなかった。 ・テレビは、一部の情報しかとれないことと、かたよりがあり、正確な情報を得ることができなかった。
会津若松市	25	男	会社員	覚えていない	家族間のコミュニケーションの取り方がわからない
会津坂下町	41	男	会社員	自宅にいる家族は30分かからずに連絡が取れましたが、就業している家族は7時間くらい安否情報が確認できませんでした。実家にいる家族は当時旅行に出かけていて、その情報が分からず3日くらい安否確認が出来ませんでした。	光電話や携帯電話の不通を出来るだけ早く回復することを願います。
西会津町	33	男	会社員	自宅および、近場に居た家族については車による移動で確認。遠方の家族については、運よく繋がった携帯電話により確認を行った。	致し方ない事だとは思うが災害発生後の携帯電話不通の影響が大きかった事。
福島市	34	女	パート	電話がつながらなかった為、自宅に帰って、初めて家族の安否確認が取れました。	災害用伝言ダイヤルが、この地震が起きるまで知りませんでした。普段から災害時の対応を常識化するような情報を広く提供する必要があると思います。
福島市	33	女	パート	私は車で5分くらいの息子の保育園に行きました。すでに園児たちは、先生方が園庭に避難させて下さっていて発生後、10分ほどで息子に会うことができました。息子と2人で自宅にいるのは不安なので、そのまま保育園で一緒に避難させてもらい、ケイタイで主人と2時間後に連絡がとれて、主人が自宅に戻ったことを確認してから家に帰り、主人に会えました。発生後、2.5 時間ぐらいに安否確認できました。主人と私の両親ともケイタイでメールを送り続けて、2時間ぐらいで安否確認できました。	ケイタイがつながらないので、とても困りました。固定電話もしかりです。でも、息子は保育園でしっかり守ってくれていましたし、先生方が子供たちを上手にケアしてくれていたので、保育園の対応はすばらしいと思いました。

住所	年齢	性別	職業	家族の安否確認が取れた時期や状況	家族の安否確認において困ったことや、情報提供法への不満や要望
福島市	43	女	会社員	すべて携帯電話の通話もしくはメールで確認がとれました。1 日のうち、ほとんどは不通でしたが、時折通信できる瞬間がありましたので、そのときに受信したり着信があったりしているうちに全員の安否がわかりました。	携帯電話の通信がいつまでも安定しなかったので困りました。
郡山市大槻町	58	女	パート	みな近くにいたので大丈夫でした	
郡山市田村町	63	女	無職	携帯電話のメールが遅れて届くので、子供達全員（三人）の確認まで 10 時間ぐらいかかった。	運が良いとつながる電話、携帯電話だったのであきらめていた。
郡山市中田町	32	女	会社員	1 時間後～3 時間後まで。メール（ショートメールを主に）、災害伝言板サービス、自宅へ帰宅などで	災害伝言板。使いづらくとても時間がかかった。携帯は使えないツールだと思った。NTT171 も使えなかった。
宮古市	39	男	会社員	1週間後、直接本人と会った	携帯電話、メールが使えなかった。 家族の職場が交通規制により確認に行けなかった。
宮古市	35	女	無職	津波発生から1か月、携帯電話のメールで確認	同じ名前の人が何人も記載されていて、早い段階でまとめてほしかった。 携帯電話が使えなかった。
宮古市	35	女	自営業	ケイタイにとにかく安否確認をメールし続け、やっと返信がきた	・生存の届け（生きてます！）を、どこにどうしたら良いかわからなかった。（出さなければいけないのもわからなかった）
宮古市	39	女	パート	道の駅たろうに避難中、夜中くらいにグリーンピアに避難中の名簿が持ってこられて、確認がとれた	
宮古市	37	男	無職	母と5日に会う	
山田町飯岡地区	72	女	専業主婦	自分たちからは連絡する手段がなかったのですが、子供たちのほうがインターネットを通じて私たちの安否情報を得ていて驚きました。心配しているだろうと気を揉んでいました	特になし
山田町飯岡地区	69	男	漁業従事者		東京の息子との連絡。心配しているだろうと思うと落ち着かなかった
山田町大沢地区	59	男	漁業従事者	釜石に行っている息子との連絡が取れず心配したが、自力で帰って来た	連絡が取れない、真っ暗闇など、今回初めて体験した。ほんの少し離れた場所でも孤立してしまうなんて現代社会で起こるなんて驚いた
山田町	42	男	自営業	盛岡にいる娘がネットを通じて私たちの所在を探し当ててくれ避難所に訪ねてきてくれた。その後娘の友人たちを通じて情報を得て盛岡に来た。	こちらから無事を伝える手段が何もなかったこと
大槌町吉里吉里	58	男	漁業従事者	親類の家で再会できた	
大槌町	70	男	無職	東京の息子が直接避難所を訪れ、携帯電話を置いて行ってくれた。それ以降はそれを利用している	避難所の固定電話の利用時間が短い
大槌町吉里吉里	37	男	公務員	避難所はここで、と、前もって家族と話し合っていたのですぐ確認が取れた	すぐ安否確認できたので特になし
大槌町吉里吉里	61	女	会社員	避難所を探し当ててくれ、なんとなく出会えた	地震直後は携帯で連絡とれたものの、その後、長期間不通になってしまい、余計な心配をかけた
大槌町吉里吉里	29	女	その他	口コミを頼りに避難所を探した。自分も仕事があるのでしばらくは別の避難所で暮らした	見に行きたくてもガソリンがないし、お金もなく、まったくお手上げだった
釜石市唐丹	47	女	漁業従事者	津波の後、避難中に北海道の妹との連絡で確認が取れた。	携帯電話が使えなかった。

住所	年齢	性別	職業	家族の安否確認が取れた時期や状況	家族の安否確認において困ったことや、情報提供法への不満や要望
釜石市	25	女	会社員	震災後約 2 週間で電気が通り、仮説の電波塔がたってから比較的すぐに連絡がついた。	しばらくは何の連絡手段もなかった。こればかりはどうしようもなかったと思う。
釜石市	56	男	漁業従事者	避難所の公民館で合流。	携帯電話が無いと個人と連絡を取る方法が無い。
釜石市	48	女	専業主婦	夫とは後日自宅で合流できた。娘とは約 10 日後に連絡が付いた。大船渡ではなく北上に出張しており、連絡がついた時にはすでに大船渡に戻っていた。	携帯も何も使えないのがもどかしかった。
釜石市	47	女	パート	衛星電話で盛岡で働く娘に安否を報告した。	使える機械が少なかった。
大船渡市	49	女	自営業	3 日目に夫の家に着いたときに確認が取れた。	電話がつながらない。
大船渡市	56	女	パート	娘の仕事場に探しに行った。	ライフラインの維持に不満。電話がつながるようにしてほしい。
大船渡市	54	男	その他	津波発生から 3 日後、友人からの口伝えで安否確認ができた。	道路の状態が悪く、車で安否確認ができず困った。津波に強い、道路網の整備を望む。
大船渡市	49	女	パート	職場より、1 週間後に帰ってきた。	ライフラインが止まっており、電話がつながらない。そのため、安否確認もできなかった。
陸前高田市	49	女	会社員	3 日目に自宅に帰ってきた。	電話が通じず、困った。
陸前高田市	48	女	専業主婦	全員が家に揃ったのが震災後 5 日ころ。そこで初めて分かった。	電話もメールもほとんど使えなかった。メールは送れたはずなのに届いていなかった。
陸前高田市	52	女	パート	震災後 5 日までは知人宅に避難。気持ちの整理をしてから内陸の家族と連絡。仕事に出ていた夫、息子とは 6 日目に自宅で合流。滝沢の娘とは 2 週間後頃に連絡がとれた。	地域内での連絡の取りようがない。携帯電話を流された人も多い。
名取市閖上	73	男	無職	いったん避難所に行ったが、家族を見失ったため、自宅に戻ったところ発見	特になし
名取市閖上	70	男	無職	震災後すぐに、携帯電話で避難所にいる旨、連絡できた	特になし
名取市閖上	38	女	会社員	・最初は携帯もつながらず全く安否が不明 ・職場から自宅に戻ろうとしたが道路が通行止め ・何度も携帯電話を掛けなおし、やっと実家の母につながった ・弟に携帯電話のショートメールを打ったところすぐにつながった	・携帯電話がつながらない、地域によりつながる・つながらないの差が大きい ・そのうち携帯電話も充電切れ、連絡が取れなくなった ・実家の父親が家族間の連絡の中継をとってくれた
名取市閖上	43	女	無職	震災3日目で3人の甥っ子のうち1番上の子が歩いているのを見つけた 震災4日目で残りの2番目、3番目の子が歩いているのを見つけた	避難所により名簿の整理状況がバラバラ
岩沼市	39	女	無職	津波到達後、避難所で安否確認ができた	すぐに確認できたので特に問題なし
岩沼市寺島	50	女	専業主婦	当日の夕方、土牛（家の近く）で夫と会えた	
岩沼市寺島	60	女	専業主婦	次の日、直接会えた 主人とは午後 6 時頃電話が通じた	携帯電話がつながらなかった
岩沼市	40	女	パート	・職場から自宅に戻り、子供たちを連れて避難しました。 ・主人とは 4 日目に携帯がつながり安否が確認できました。	携帯さえつながれば、すぐに安否確認できました
岩沼市下野郷	40	女	パート	震災3日目の朝、自宅に戻れて安否確認がとれた	・携帯がつながればと思いました ・家族を探したくてもガソリン不足で移動が厳しかった

住所	年齢	性別	職業	家族の安否確認が取れた時期や状況	家族の安否確認において困ったことや、情報提供法への不満や要望
亘理町	31	女	パート	職場の人から夫の安否を 1 週間後に聞いた。子供は保育園に私が迎えに行った。	1 週間夫の安否がわからず眠れなかった。ライフラインがつながらない状況で思うように連絡が取れなかった。
亘理町	28	女	パート	母とは地震直後に電話で安否確認できた 父とは地震から数時間後に自宅に戻ってきたので確認できた	特に困らなかった
山元町	33	男	無職	災害の次の日	
山元町	63	女	無職	二週間後に	遺体安置所をたくさん回った
山元町	30	女	専業主婦	私と子供たちは幼稚園バスに19時ころまで避難していた。 その後敷地内の高瀬多目的センターに避難。 夫が21時ころ人づてに聞きこちらに来て合流	携帯がつながらないと安否の確認がしようがない。 被災地外の方が被災地の方へ心配してかけてくるのはわかるが、回線がパンク状態で肝心の被災者同士の安否確認や情報交換ができなかった。
七ヶ浜町	22	男	学生	地震発生2日後　ホテル JAL シティ仙台での公衆電話にて	
仙台市宮城野区中野	52	女	会社員	1か月以降後に警察の方が来て写真を見せられました。身元不明でしたがDNA鑑定によりわかりました。	情報提供が少ない。避難所、遺体安置所に自分から行かないと情報が入らない状況であり、ガソリン不足も重なり大変不安と苦労を費やした。
仙台市宮城野区	46	男	会社員	津波で家族を亡くしました。安置所を回り確認がとれました。	行政からの正しい情報がわからず、避難所や安置場を探し歩かなければなかった。
仙台市宮城野区蒲生	36	男	会社員	避難所を回りながら探し歩いた。	情報伝達の仕組みがなくなり自力で探さなければなかった。行政に確認しても何処に家族がいるかわからない状況であった。
仙台市宮城野区	38	男	会社員	家の者とは、震災後1時間程度で安否が取れた。しかし、私の職場は津波の被害で会社から自宅へ避難する事が出来なくなり3日後家族の顔が見れた。（津波の影響で会社に2日間缶詰）	家族への安否確認は、携帯電話しかなかった。しかし、携帯電話は使えず非常に困った。
仙台市宮城野区岡田	65	女	無職	地震後、長男と長女はメールで連絡がとれ無事を確認。その後、夫と私は津波に流され、家から20M位の所にある丘の木につかまり水から逃げた。その回りには、8人位の人達が、同様に木に捕まり耐えていたが、3人は後に沈んでいった。水が引けてから私達は流れたごみをよけながら近くの小学校へ辿りついた。午前1時位だったと思う。	自分で探すしか方法がなかった
仙台市宮城野区岡田	73	男	無職	自宅で妻と二人でいた為無事は確認。車で2人で避難したが津波に流された。	
仙台市宮城野区岡田	35	男	農業従事者	生存者はすぐに連絡はとれたが、行方不明の母親が1か月以上かかってようやく遺体確認できた。	行方不明者の確認に、あちこち探しまわった。警察の遺体リストも記載が多く、且つ、情報が古い状況で、ガソリンの無い中、迷走した。
仙台市宮城野区岡田	60	男	無職	携帯が水にぬれて連絡が取れなかった。救出されて家族と無事が確認とれた。	
仙台市宮城野区岡田	65	男	無職	私と妻は車で避難したが津波に遭遇し流され、50M先の民家にぶつかり、車から民家上へ避難したが、妻は流され、3日後に遺体で発見された。	

住所	年齢	性別	職業	家族の安否確認が取れた時期や状況	家族の安否確認において困ったことや、情報提供法への不満や要望
多賀城市	45	男	会社員	発生3日後に携帯メールで安否確認できた。	停電で携帯電話が使用できない。 通話制限で利用できない。
塩竈市	42	男	自営業	携帯メールですぐ安否確認できた。	携帯電話や携帯メールが繋がりにくい。
多賀城市	44	女	専業主婦	携帯メールを利用して、震災日に確認できた。	固定電話は停電で使用でなかった。 携帯電話は回線が混雑して使用できなかった。
多賀城市	40	女	会社員	携帯メールで安否確認。	通話制限があり、つながらない。
石巻市渡波	45	男	会社員	震災後は仕事の関外で、家族へは全く連絡が取れなかった。(固定電話、携帯電話全てつながらず)震災翌日、自宅へ戻り家族を探したが、自宅、避難所にもおらず、親戚を探しあるいて再開できた。	災害時の家族との連絡が手段が途絶えた事。規制は理解するとしてもせめて家族割の家族内では連絡がとれるようにしてほしい。
石巻市渡波	37	女	パート	地震後、学校からの緊急連絡により子供は迎えに行き安否を確認、そのまま学校待機になった為、津波からの被害を免れました。旦那とは、連絡がとれず、夜中旦那が学校に来て家族が再会できました。	携帯通話が出来ず、ただ待つしかなかったです。
石巻市河北町雄勝	65	男	漁業従事者	津波が来た時に一緒に車で逃げた。家が津波で流される様子は今思い出してもつらい。ホタテの養殖いかだも何もかもなくなってしまった。	仙台に住む息子と連絡が取れずに困った。ここは、交通網が寸断されたから陸の孤島となってしまい仲間もあるのでなんとか耐え忍んだ。1週間後、息子が訪ねてきて再会できた。
石巻市河北町雄勝	63	男	漁業従事者	私と妻は車で避難。娘は孫を引き取りに学校。ただ、漁をしていた息子には、携帯を鳴らしても連絡が取れなかった。息子の身元が確認できたのは3週間後の警察からの連絡であった。	携帯電話が利用できなかった。メールに不慣れな私は、娘への連絡が出来なかった。
石巻市蛇田	43	女	会社員	地震後、職場から子供を迎えに学校行き、そのまま自宅へ。ここで両親と4人安否確認。主人は水道局職員で翌日自宅へ顔を出すまで連絡がつかず。地震による影響で、仕事柄心配したが、無事でよかった。	携帯電話が繋がらない状況であった。
気仙沼市	54	男	公務員	地震発生後、すぐに弟からは携帯電話に連絡があったが、妻子については職場、自宅とも安全な場所と思われ確認はしなかった。しかしテレビで市内の火災の様子が映り、深夜に山まわりの道を通って市内に戻り自宅で妻子の安全が確認できた。	携帯電話がつながらないこと
気仙沼市	40	男	公務員	妻とは直ぐに携帯電話で連絡ができた。	携帯電話の中継車が早く来てほしかった。災害時のために中継車は常備すべき
気仙沼市南町	62	女	自営業	夫とは偶然避難所で会った。母・妹は直接家に訪ねて確認。息子は群馬から来た。	
気仙沼市	61	男	その他	地震発生 3 時間以内に全員と携帯電話メールで安否確認ができた。	リアルタイムでメールのやりとりが出来なかったのが不満
気仙沼市古町	53	男	公務員	地震発生 1 時間ほどで携帯電話メールで安否確認できた	携帯電話で通話ができなかったことが不満
気仙沼市潮見町	59	男	その他	妻は孤立した避難所から自衛隊のヘリコプターで救出。娘も別の孤立した避難所から自衛隊ヘリで救出。それぞれ別の場所で降ろされて、安否確認に時間がかかった。	携帯電話が通じない、充電ができないのが問題。
気仙沼市東新庄	56	女	その他	夫とは地震直後に九州在住の妹を通じて携帯電話メールで安否確認。家族全員の確認は当日夜に携帯電話メールで安否確認。	ドコモの携帯電話がなかなか通じなかった。
南相馬市	40	女	パート	地震直後、知人からauの携帯電話で両親と長男の無事の連絡がありました。長男から、auのCメールで、両親と高校生の長男の無事の連絡がありました。帰宅途中の公衆電話で、小学生の長女と二男、妹家族の無事が確認できました。	自分からのauの携帯電話は繋がりませんでした。携帯のメール、Cメールも繋がりづらく大変でした。
南相馬市	52	男	自営業	義父母が携帯を持っていなく、NTT の通話が復旧するのに時間がかかった。	
双葉	57	女	自営	3 日後位、電話がやっとつながった事で	携帯電話がつながらなかった事

住所	年齢	性別	職業	家族の安否確認が取れた時期や状況	家族の安否確認において困ったことや、情報提供法への不満や要望
町			業		
富岡町	62	女	専業主婦	全員(3 名)町内に居たため 1 時間以内に確認できた。	地震直後の 2.3 時間はケイタイの通話は勿論メールも届かずに不安だった。若い人は色々なツールを利用できると思うが、高齢者にも簡単に使えるものがあればと。
大熊町	69	男	農業従事者	ナビのニュース。次男、三男は向こうからの携帯メール。	原発でそのまま情報源がない。ボイスワープは 1 ヶ月たってから
富岡町	40	男	会社員	地震発生後すぐに携帯で連絡したが、つながらず何度もリダイヤルして数時間後につながり安否確認ができた。	携帯、固定電話がつながらない。道路も大混雑で帰れず。
いわき市折戸	34	男	パート	自信発生後 3/12(土)AM10:00 江名小学校避難所にて	AU がまったく利用できず、ドコモが一番つながった。171(利用できなかった)は分からなかった
いわき市江名中の作	26	女	会社員	母は発生から 1 時間で携帯メール返信がきた(津波が来るという情報も)。父は発生から 6 時間後仕事の現場で避難していた。(泉から沿岸までの道路が寸断されていたため連絡できず。	何も使えない。
いわき市平	65	男	会社員	3 人の息子の安否。長男は東京在住で携帯メールで 1 時間以内に確認。二男は相馬市で車で移動中地震直後に携帯で確認。三男は北茨城市で車で移動中約 1 時間後メールで確認。	携帯電話の通話不能
いわき市	34	男	会社員	夕方帰宅することで全員の安否がわかった。	携帯電話が通じにくかった。
いわき市平	29	女	パート	母は地震後 30 分程でケータイで確認。母が姉と既に連絡が取れていた。父は 3 日後にケータイで確認。	ケータイがつながらない。メールも送信できたかわからない。メールをしない年代の人とは連絡が取れなかった
いわき市	63	男	自営業	私どもの家族は、夫婦と母親のみが地元の家におり、妻は仕事先におりましたが、すぐ連絡が取れ、母親の家におり無事が確認できたのはやはりそんなに時間は経っておりませんでした。 子供達は京浜方面におり、先方の方が私たちの安否確認に焦っていた様子で、携帯や固定電話もなかなかつながらず、心配してたようで連絡が取れたのは 3 時間くらい経ってからの婿殿からの携帯のメールがつながってからでした。	まず、一番は携帯電話がつながりにくかった事かな。それぞれが家におらず安否確認が遅れたことが大きな心配になったと思われます。携帯さえつながればなとつくづく思います。固定電話は家にいなければなかなかすぐには連絡が取れないと思います。
いわき市	23	女	パート	携帯の充電がなくなる前に兄と電話がつながり、自宅にいた祖母と叔母を連れて津波から逃げたことを知りました。16 時頃だったと思います。父と姉は職場にいたはずなので、安全だと思い連絡を取ろうとしませんでした。兄から、母と祖父が出かけていたためにどこにいるのかわからず連絡が取れないと言われ母の携帯にかけ続けましたがつながりませんでした。その後、公衆電話から姉の携帯(ウィルコム)につながり、父と連絡が取れたことを聞き、姉と一緒に姉の知人の家に避難させてもらい携帯を充電させてもらい兄と連絡を取りました。深夜まで母と連絡が取れず、兄が近くの避難所を回り、母と祖父を見つけ、翌日には全員の安否確認が取れました。	姉以外の家族全員が au だったので、連絡を取ることができませんでした。災害用伝言ダイヤルの案内をラジオで聞いていた時に、「NTT ドコモです」という放送しかありませんでした。Au やその他のキャリアについての案内がなく困りました。公衆電話を独占して使い続ける人がいて困りました。携帯でせめて家族間だけでも連絡を取り合える方法があればいいのにと思いました。家族間(指定の携帯同士など)の少ない台数で通信し合えるというような・・・
いわき市	35	男	自営業	地震直後はまったく携帯もつながらない状況で、津波が来る直前に連絡が取れました。	高台は津波のことすら知らない
いわき市	35	女	会社員	3 月 11 日の夜までには、メールや固定電話にて確認取れました。	電話やメールがつながりにくかった事。契約していた携帯電話には、当時災害伝言サービスがなく、安否確認に時間がかかった事。
いわき市	34	男	会社員	妻とは震災直後に携帯電話で連絡が取れたが、親、兄弟となかなかつながらず携帯メールで数時間後確認がとれた。	携帯電話がつながらないと安否確認できない状況、災害に弱いツールである携帯電話に不満を感じた。

住所	年齢	性別	職業	家族の安否確認が取れた時期や状況	家族の安否確認において困ったことや、情報提供法への不満や要望
いわき市	33	男	会社員	発生から 3 時間程度は全くケイタイが繋がらなかった。アナログ回線で東京の妻の実家にかけたところすぐ繋がり、妻からも連絡があったことを知り安全を確認できた。両親や妹については 6 時間くらいに携帯メールでやりとりできた。	携帯電話がつながらないこと。
いわき市四倉久ノ浜	24	女	無職	当日は全員家に居り、ペットの必要なものと人間の必要なものだけもって車 1 台に乗り込み避難しました。おいてきた車は流されました。親戚や知り合いを避難所で探しました。一部の親戚や知り合いは津波で亡くなりました。	離れて暮らしている親戚になかなか連絡が取れず、自分たちの無事を知らせることができませんでした。各避難所に IP 電話やパソコン、携帯などを自由に使えるようにして欲しかったです。
いわき市平	61	男	農業従事者	お互いに電話(固定、携帯)を何度もかけあて通じた。道路が混みあって(亀裂等や寸断)帰宅に時間がかかった。	電話、携帯電話が時間がたつにつれて繋がらなくなり、公衆電話も近くなく、関東地方に住む子供とはなかなか連絡が取れなかった。公衆電話はやはり必要なのでは。
いわき市	59	女	専業主婦	地震発生から 30 分以内外と市内にいる子供から、携帯電話にて安否確認のメールがあった。	携帯のメールが送信済みになっても相手には、すぐに受信にならず、時間の誤差があった。相手に心配をかけた。
いわき市小名浜	64	男	無職	災害発生後、5時間以内に各自の携帯電話に一度はつながったが、その後何度掛けてもつながらない状態が長く続いた。根気よく掛け続けたら、やっとつながり安心した。	身近な固定電話および携帯電話が通常使用できる様にしてもらいたい
いわき市	55	女	パート	指定避難所にて確認	携帯電話を持っておらず、持っていてもつながらなかった。
いわき市	38	女	パート	家族との連絡は発生後、弟とは携帯、母親とは自宅の固定電話に掛け続けました。どちらも 4～5 時間後連絡が取れたので良かったです。特に高齢の祖母が気になっていたので母親と一緒に避難したことを確認し安堵したことです。	母親が携帯を持たない主義であったため、安否確認するのに手こずりました。近所に避難したことがわかったのは、母親がわざわざ弟の職場まで出向き、私の携帯へ連絡してきたからでした。できれば、各家庭に避難しているのであれば、固定電話から災害伝言ダイヤル(171)がすぐに使えればと思いました。

3.10.3 関係方面への意見・要望に関する自由回答

「関係各方面にご要望やご意見があれば何でも結構ですのでお教えください」と聞いたところ、6 割ほどの回答者が何らかのコメントで答えた。回答で触れられた内容は多岐にわたるが、大別すると、以下のテーマであった。

・国、政治家への意見、批判、要望
・行政、自治体、首長への意見、批判、要望
・緊急時の対応について
・被災者の生活・支援について
・避難所、被災地の生活環境などについて
・マスコミの報道のあり方

・原発事故への国、自治体、東電などの対応、情報開示、信頼性、報道などについて
・復旧・復興の見通し（の欠落）、将来への不安
・支援者、自衛隊などへの感謝の言葉
・今後の IT 活用への期待

■自由回答原文

安否確認についてのコメントと同様、一つ一つのコメントには、被災・被害、生活の厳しい状況が背景として存在している。それゆえ、客観分析よりも、原文から主旨が直接理解されることに価値があると考え、多様な意見をそのまま掲載することとする。掲載数は計 92 件、全体の回答の約半数で、男女比はほぼ同数である。

資料 3.10.12　関係各方面への要望や意見［自由回答］

住所	年齢	性別	職業	関係各方面への要望や意見
滝沢村	22	男	学生	・政府の対応を明確化してほしい。 ・一致団結してほしい。 ・企業には、震災後の対応を発表してほしい。 復旧の見直し、商品の情報、採用情報についてなど
仙台市太白区	50	男	会社員	政治家さん、しっかりしてください。国民のために。 →国会を福島に設置した方が良いのでは →復興に向け強いリーダーシップを政府に望みます。 →震災が有事だったら。。。
大槌町吉里吉里	58	男	漁業従事者	基準になる震災に関しての法整備。こまごました、生活に直接影響することが滞りしがちで歯がゆい思いをした。。政治が根本の原因だと感じた。
気仙沼市幸町	58	男	公務員	永田町の問題に関して。こういう時だからこそ政局をちゃんとやってマスコミは中身・本質をきちんと伝えるべき。今日本に必要なことは日本構造の大転換。
塩竈市	42	男	自営業	生活再建支援金がまだでない。いつななったら支給されるのか。 政府民主党の対応の悪さ。菅総理大臣への不満。 被災地の気持ちを無視した議員、口先だけの議員はやめてもらいたい。 仕事をしない議員の歳費は、税金のムダ使い
南相馬市	40	女	パート	国と東電は、民全員の安全の確保と生活の保障をしてください。子供たち、特に女の子は結婚、妊娠、出産、育児をしていきます。一番幸せな時であるはずの時期に、不安や悲しみの気持ちになってほしくありません。国や東電の偉い人たちは、自分の家族がに住んでいたなら、自分の子供たち、孫たちが南相馬市に住んでいたらどうするのかと、同じ気持ちで行動と発言をしてほしいと思います。
いわき市	34	男	会社員	国、地方自治体を含め、各企業も緊急時の対応について、今回の経験を活かし検討する必要があると思う。時に自治体は縦横の連携を図り迅速な対応ができる体制を整備して欲しい。
多賀城市	40	女	会社員	国の対応が悪い。国会議員は口先だけで何も支援してない。 被災地をバカにしているとしか思えない。

住所	年齢	性別	職業	関係各方面への要望や意見
仙台市青葉区	33	女	専業主婦	国の対応そのものが遅い。主相が被災地を訪れるだけでいったい何をしてくれたのかよくわからない。 自分も被災してわかったが辛さや苦しみは被災者にしかわからない。 何の被害もない土地の企業が被災者に対して仕事を要請することには正直、幻滅してしまった。 被災者にも生活があるし、今回の震災では食料を手に入れることも困難だったのに…。国に問題ありです！！
いわき市小名浜	64	男	無職	いわき市（小名浜）市民への広報がほとんど聞こえてこない。又、テレビでの市長発言、各説明が何を言っているのか良くわからない。現、政権、首相の行動（やっている事）が良くわからない。
いわき市	28	男	会社員	被災地の中で、いわき市の対応が一番悪いと思えた。市長の発言も問題あり、何を言っているかわからない。市民が何を苦しんでいるのか、何を欲しているのか見えていないのではないかと思った。姿勢の対応も遅れ、すべて後手にまわっている。今回の災害時の対応の悪さは市長の責任であるところが大きいと思う
仙台市宮城野区	32	女	会社員	今回の地震は大規模なものだったので、自治体の対応に非常に差があったと思います。津波被害を受けられた陸前高田、気仙沼、南三陸、仙台市若林区は全体的にメディアで取り上げられる事も多く、市長が前面に出ておりました。そのため災害支援を受けられるのも早かったと思います。ただ、その地域以外でも多大な被害が受けられた方は多いのに、知られていないため個人個人で救助が来るまで頑張られた方もいらっしゃいます。避難所によって救援内容が違うことで「差がある」とか「自宅難民」という言葉も飛び交っておりました。被災者全員に対して平等に実施するのは難しいとは思いますが、せめて情報だけは全員に平等に届けるべきだと思います。特に生命に係わる情報「給水」「病院」等はどんな手段をとっても全員に伝えるための方法を今後考えて欲しいと思います。
名取市閖上	38	女	会社員	・自治体の対応や体制の整備 ・学校関連の情報をメール等の利用でもっと多くしてほしい
石巻市渡波	45	男	会社員	義援金を含め生活者としては、生きる先の計画が立てられない状況にある。あまりにも政治は遅いし、行政も住民視点ではない感じがする。
いわき市平	61	男	農業従事者	支援物資（特に食物）を捨ててた等の話を聞くと対応の悪さにがっかり、怒りを覚えます。数がたりないから等理由だった等と聞くとなんとお役所仕事なのかと、避難所に届けてあげれば数がたりなくてもお互いにわけたりもしたでしょうに。対応行動をもっと迅速にしてほしいです。
いわき市四倉久ノ浜	24	女	無職	・市役所→大変だったとは思うが、手続きに時間が掛かり不便に感じたので、今後は被災者専用の窓口を災害後早急に市役所とは別に作って欲しい。・提出書類などの記載をもっとわかりやすくして欲しい。 ・ハローワークなどの認定日に通っていたので、被災してどうしたら良いかをすぐ教えて欲しかった。 ・携帯電話のレンタルや充電器の提供を早くして欲しかった。 ・マスコミには被災地の平等な報道を望む。 ・ニュースが分かりづらかった（原発）。毎日住んだらどうなるか知りたかった。 ・被災ゴミの分別や収集場所をもっと細く決めて欲しかった。車のない人は持っていくのが大変。 ・ペットの支援が少なすぎる。それが結果、無責任な飼い主を生むと思う。 ・食料の支援物資に偏りがあり、量も適量じゃなかった（多すぎたり、少なすぎたり）。 ・震災直後の支援が遅くて不安だった。指示待ちの時間に一番助けて欲しかった。体制を見直して欲しい。 ・火事を上空から消して欲しかった。 ・市長などにきちんと被災地を見た上で、TV などで発言して欲しい。
宮古市	39	男	会社員	・縦割り行政・・・うんざりです。 ・公平、平等とは何か、考えてほしい ・行政内で、まったく情報の共有ができていない ・役所の人間は、仮設住宅を実際に見ているのか？
宮古市	35	女	自営業	情報の共有というか、みんなで、ここ（地元）をどうにかせねば！という思いでやっているのに、行政だけが責任回避ばかり。被災者（市民）の側へ一歩でも踏み込んできて欲しい。
山田町	42	男	自営業	行政の皆さんも被災しているので仕方がないが、時間がたっても必要とする物資と情報に齟齬があり、歯がゆい思いをした。盛岡の避難所でも同じようなことを感じたが、娘の友人たちからの情報でボランティアしてくれている方に巡り合え助けられた。山田の避難所にいた時、親せきの火葬の時盛岡では火葬50万円と言われた。結局秋田で3万円以下でやってもらえた。

住所	年齢	性別	職業	関係各方面への要望や意見
名取市閖上	43	女	無職	今後、閖上の土地をどうするかの素案や見通しを早めに市民に伝えてほしい
仙台市宮城野区蒲生	36	男	会社員	・震災後における防災情報の発信 ・震災後の行政のスピードアップ
仙台市宮城野区岡田	60	男	無職	行政の対応の不備 ・窓口のお役所対応（民間なら効率よく考える） 感謝 ・自衛隊員の災害支援　・全国からの災害支援
気仙沼市南町	62	女	自営業	市役所に対して：防災情報はきめ細かく発信してほしい。震災に関しての広報をすぐ出してほしかった。
いわき市	23	女	パート	避難所のお寺にいた時、何か要望を伝えても、市の職員の方は「確認します」というようなことで、返答をもらえるまで時間がかかるように感じました。そういうところがもっとスムーズにいくといいなと思います。担当の方が頻繁に変わるのもどうかと思いました。それ以外の面では親切にしていただきました。
いわき市	60	男	会社員	市からの迅速な対応を要望する。、市からの的確な情報を提出してほしい。
一関市	52	女	専業主婦	情報がない人たちは被災後本当にパニックだった。沿岸地域であればなおさらだったと思う。生活情報の提供、暮らしの情報の提供、原発問題への取り組みなど、地元の企業、行政、国がそれぞれ発揮すべきリーダーシップがあったと思う。それが発揮されなかったように感じるのが残念。
遠野市	52	男	農業従事者	原発問題や街づくりなど、まだまだ不明な点は多い。リーダーシップ、統率が欲しい。
宮古市	39	女	パート	最初の頃、ボランティアをしようと思ったが、その１日は仕事がなく、受け入れ態勢が機能していなくてがっかりした。 対応を臨機応変にしてほしい。
釜石市	25	女	会社員	対応が早かったのか遅かったのかは分からない。それでも「あの時ああしておけば」という思いは残っている。こうした地元の福祉・医療系業者の考えを一度整理して、対応マニュアルのような資料を残してみてはどうか。
釜石市	48	女	専業主婦	ライフラインの復旧など、地域によってムラがありすぎる。
気仙沼市	40	男	公務員	今回の震災については、負けを認めてそこから考える。そういう姿勢でないといけない。被災者は言葉一つにものすごい傷つく。ボランティア、芸能人は自己表現で来られても迷惑。祭り気分は困る。
双葉町	57	女	自営業	補償。借り上げ住宅
大熊町	69	男	農業従事者	新聞広告
盛岡市	22	女	学生	震災から時間がたっても、現状などを報道してほしい。
遠野市	46	女	パート	一部の情報しか流さないメディアはやめてほしい。地域が大変なことになっている時は地域の細かい情報が欲しい。
福島市	40	男	会社員	無責任な風評。やさしさのない報道に怒りを感じています。
仙台市宮城野区	46	男	会社員	テレビを見ても、岩手や福島の情報ばかりで仙台市の情報がない。自分達も被災者なのに、仙台は被災地ではないかのような扱いに感じた。地域の情報がきちんと被災者に伝わるようにして欲しかった。
仙台市宮城野区岡田	35	男	農業従事者	行政も企業も想定外のには対応出来ないであてにならないと改めて気づいた。 テレビ等放送番組で専門家が実は予測出来たとか、過去にもあったとか言うが、それは最低な人達で、無責任極まりない。そので私達は全てを亡くしたのだから。

住所	年齢	性別	職業	関係各方面への要望や意見
いわき市四倉久ノ浜	50	女	会社員	・最初の防災無線、次の手立てがなかった
山田町大沢地区	59	男	漁業従事者	ちゃんと準備していてほしいものだと思った。あれほどの防災予算はなんのためのものだったのだろうか
会津若松市	53	男	会社員	・緊急時の段階レベル設定 ・公のネット情報統合連携の仕組み
盛岡市	38	男	その他	インフラ関連については、かなり復旧が早いと感じ、感謝している。一方、規制や他のしばりがあるものについては進みが遅いものも多く、自治体など緊急時の情報発信・対応に慣れていない（想定していない）と思われる組織も多かったように思う。震災に限らず、緊急時の対応を準備することの重要性を再認識しなければいけないと感じる
滝沢村	21	男	学生	大学など、緊急時にも対応できる施設はいくつかあったと思う。各市町村でそうした場所を拠点にし、各地域の情報を発信し続ける体制などがあってもいいのでは。
仙台市宮城野区	38	男	会社員	新築した家は柱1本もない。しかし自分が土建業であり、重機などでガレキをよけ道を広くし、不明者を見つけ出した。自衛隊や消防等の支援者には感謝しているが、地元の建設業者にもスポットをあててほしい。嫌で危険な仕事をしているのは、ここにもいるのだから。
仙台市太白区長町	47	男	会社員	避難所内の避難者の温度差を感じた。被災していても避難所に来ない人や、逆に家が大丈夫なのに配給だけ受け取るために避難所に来ている人がいた。
山田町飯岡地区	72	女	専業主婦	震災直後、家が残った我が家に被災した方々を運び入れ手当していたが、結局自宅そのものが火災被害の恐れがあったため、自分たちも避難所に移動した。避難所での幾晩かは非常に寒くて、食べ物もなかった。日頃からの防災設備を完備しておいてもらいたい。
岩沼市	39	女	無職	避難所が孤立している間の物資の提供が少なく、防寒対策に不便を感じた
山元町	36	女	パート	障碍者や幼児専用の避難所があるといい
南相馬市	54	女	会社員	避難所の受け入れができるまで 2 週間位かかるのでその間どうしたら良いのかわからず、大変こまりました。
いわき市	55	女	パート	指定避難所以外へ避難（親類宅等）した場合、種々の情報等を確認できない（詳しい情報が入ってこない）。
名取市閖上	70	男	無職	・仮設住宅に入れたことで情報が得易くなった ・仮設では同じ地区の人が一緒で心強い ・行政の考えている計画を早く示してもらいたい ・今後の生活が不安である
山田町北浜地区	48	男	会社員	自分たちのことは自分たちでやる。しかし、自分たちでできない部分や人のフォローをしっかり頼みます。
大槌町	70	男	無職	お金がもらえるのを、もっと早くしてほしい。
大槌町吉里吉里	61	女	会社員	何もないところで、お金もないと、洗濯ひとつできない。さまざまな支援（お風呂）が助かりました
大槌町吉里吉里	29	女	その他	買い物（身の回り用品）など、本当に不自由だった。せめて銀行預金が下せればよかったのだが、本当に惨めだった。深沢さんがお風呂のサービスを始めてくれたおかげで少しは人間らしく感じられるようになった
陸前高田市	48	女	専業主婦	本当にたくさんのご支援を頂き本当に感謝。幸運にも家はほとんど無事だったけれど、精神的な傷は正直大きい。地域が立ち直るためには時間がかかると思う。そのきっかけを作ってくれているたくさんの人たちに感謝したい。 どうしたらいいのかが分からない状況は相変わらずだが、出来ることを少しずつ明確にしていくしかない。

住所	年齢	性別	職業	関係各方面への要望や意見
岩沼市	40	女	パート	自宅避難している被災者も大変な思いをしている方々がたくさんいますので、失った物などをよく見て確認してほしいです。その上で義捐金の被災者への届け方を考えてください。現在も床のない生活をしています。 大工さんが忙しく修理に来てもらえません。まだ来てくれる日もわからなく困っています。もっと大変な思いをしている方がいると思いますが、それぞれ大変な思いをかかえて生活しています。早く安心した生活がおくれるように街づくり復興をお願いします。
岩沼市下野郷	40	女	パート	・全損・大規模半壊・半壊など、あまりに差がありすぎだと思うし、古い家・新築でも全然違う。同じ半壊扱いでも家を直す人・直さない人、津波が少し来ただけでも半壊など、矛盾していると思う。きちんと調べて欲しい。かかった金額によってもう少し考えて欲しい。 ・家に見舞金などがあるのに会社にないのはおかしい。 ・土地を探したり復興するに当ってなども考えて欲しい。 ・支援物資は遅すぎだと思うし、なぜ次々と渡さないで食べ物を無駄にしたのか？「賞味期限切れ」・・・ガッカリしました。市役所で働いている関係者には対応が早かった。 ・早く海岸近くに堤防などをつくり安心した生活を送れるように願います。早目・早目の対応でお願いします。 ・炊き出しや物資配給は「地区が違う」と言われもらえなかった。自宅に帰れずその地区にいるのに・・・悲しくなりました。
栗原市	52	男	自営業	被災者は内陸部にも数多くいます。内陸部にも助けが欲しい人も数多くいるのを忘れないでください。
岩沼市寺島	50	女	専業主婦	自宅の土地（畑、田んぼ）全部どうするか？
仙台市宮城野区岡田	65	女	無職	自分達が住んでいた土地がどうなるのか、支援策を含め未だよくわからない。要望というが、ありすぎるし、自立へ向けてといわれると何を伝えてよいのか。
いわき市平	29	女	パート	人間と動物を同等に扱って欲しい。現パッ角退避地域に置き去りにするなんて絶対にいけない。全ての命に、平等な扱いをお願いしたい。そしてもっと愛をもった報道をして欲しい。津波の映像を見て、その中に家族がいるかも知れない人はどういう思いでその TV を見るのかもう一度考えて欲しい。そして、事実を、事実として放送して欲しい
いわき市	35	女	会社員	東電から利益を得て協力していたマスコミ、学者、官僚、政治家、芸能人の責任追及および検証。東電組織の改革を長期に渡って追及して欲しい。役員の他人事のような発言には怒りを覚える。福島の原発問題を風化させないために最低でも 30 年は追って欲しい。
気仙沼市九条	61	女	専業主婦	被災地の治安悪化を解決してほしい
北上市	34	男	会社員	食糧、ガソリンは、住民にとって身近なものなので絶えず行き渡るようにしてもらいたい。（スーパー、ガソリンスタンドに対して）
北上市	46	女	その他	支援物資を提供したくてもどこに持っていけばいいのか分かりにくく、そのガイドラインが複雑なので、欲しい人に欲しいものを自分で届けられる仕組みがあったら良いと思った。
大崎市	37	女	その他	避難所にいる方には物資が配給になるが、自宅避難者には物資の配給もなく、食料や生活用品を手に入れるのがとても大変でした。 店には何時間も並び、最悪だと調味料しかなかったり、商品 1 人 5 点までとか・・・。 日中働いている人は買物に行くことさえできません。市町村によっては自宅避難者にも配給があったようですが、私の住んでいる所ではありませんでした。支援物資があまっているというニュースをみたり・・・レベルで統一してほしいです。避難所に入りたくても、人がいっぱいで入れなかったり、小さい子供がいると迷惑になるので遠慮したり・・・。 自宅避難者が食べ物がなくて子供を連れて避難所に行ったら、バナナ 1 本さえも、もらえなかったそうです。同じ被災者なのにひどすぎます。自宅避難者の事も考えてほしいです。
大崎市	42	女	その他	・食べ物がなく、お菓子を食べていた近所の人がいた。（実家も遠く、近所付き合いもなかったので後で知った） ・食べ物がなく、困った。 ・病院で働いていたので、勤務を休むことが出来ず、大変だった（ガソリンがなく車が使用できず、子供を保育園に連れていくのが一苦労）
山田町飯岡地区	69	男	漁業従事者	高齢者・高齢世帯への食料品などの供給など。各家庭の情報の把握が必要だと感じました。
大船渡市	73	女	専業主婦	スーパーが家から遠く、高台にあるため、買い物に行くのが大変。

住所	年齢	性別	職業	関係各方面への要望や意見
大船渡市	49	女	パート	買い物に行っても、値段が上がり経済的に大変。ガソリンもすぐに入れられるようにしてほしい。
陸前高田市	52	女	パート	日用品の調達がまだ厳しい。スーパーの整備などをお願いしたい。また、復興の詳しい計画を聞きたい。
山元町	30	女	専業主婦	今なお津波や地震の爪痕が残っています。 多くの亡くなられた方、ご遺族、すべてを失った方、弱い立場の方、高齢者、子供達、そしてそれ以外の被災した方達、今回の地震で生活は一変しました。 得たもの失ったものあります。 一人一人に物語があります。この悲しみ、辛さはどこへ吐き出したらいいのでしょうか。 愛する人は帰ってきません。天災は人間が作ったものだと思います。 原発も節電も温暖化もつながっています。 今私たちにできることは元気な人は元気に、元気な人はそうでない人に愛を持って接する事だと思います。愛のない政治、放送、情報は世間を混乱させるだけです。 復旧復興に当たってくれた方々、自衛隊の方、役所、原発、スーパー、先生、お店、お年寄り、お父さん、お母さん、すべての働いてる方、応援してくれている方、想ってくれる方、感謝です。 そして今仮設で生活できている私は別の形で助けを必要としている方に返していきたいと思います。
仙台市宮城野区	57	女	会社員	早く元の生活に戻してほしい
仙台市宮城野区岡田	73	男	無職	高齢者な夫婦で、子供もいないため今後の生活が不安である。今は、仮設の自治体の方が助け合っていくしかない。長年住んだ土地に戻れるようになりたい。
大槌町吉里吉里	37	男	公務員	救済のスピード。情報源の確保
富岡町	40	男	会社員	迅速な情報開示。
釜石市	56	男	漁業従事者	自衛隊の皆さんの支援が早かった。これは本当に助かった。仕事の復帰が課題。
山元町	33	男	無職	交通手段を増やしてほしい
いわき市	35	男	自営業	現在ではある程度農産物への風評被害も減ってきたと思います。これからは水産物への風評被害が根強く残ると思います。またの中でも 1 年後は福島が復興が一番遅いはず（放射能の風評被害はなかなか消えないので）
遠野市	56	女	自営業	原発の問題が心配。自分の息子、娘を含め、これから子どもを育てる年代の人たちが不安を抱えているように思える。
郡山市富久山町	59	男	自営業	原発事故に関する正しい情報がもっと必要。あらゆるマスコミでは 1 ヶ月位、「専門家」と称する御用学者が「安全だ、安全だ」と繰り返していたのは罪が大きい。
郡山市中田町	32	女	会社員	政府は企業につながりすぎる。情報が企業をかばうもので信用できない。TV も信用できない。 原発問題については電力会社、安全保安委員、チェック審査機構を独立させて国民も監視できるシステムを作るべき。 FM ラジオはもっと頑張って欲しい。こういう時こそ地元情報など。 地元自治体、もっと広報車など活用して、市民を支える防災対策を。今回の震災で足りないところを見直して、防災対策マニュアルをきちんと見直し、今後に生かして欲しい。そのようなことに税金を使って欲しいです。
一関市	49	男	会社員	県内企業のフットワークの良さを見た。まだまだ捨てたものではない。きっと復興できると信じて、一緒に頑張って行きたい。不満不平をもらすよりも、前進するための考えを持つべき。
大船渡市	49	女	自営業	会社、半壊には補助が出て、前回のところにはないため、事業再開が難しい。全壊のところにこそ、補助がほしい。

住所	年齢	性別	職業	関係各方面への要望や意見
いわき市	63	男	自営業	今回の震災における対応について津波、地震の大きな被害を受けた地域の中における各関係の警察や自衛隊の方々、又地元の市町村の方々、そしてボランティアの方々等、全ての方に頭が下がる思いでいっぱいです。そして又大きな義援。被災された方々には少なからず皆感謝の気持ちでいっぱいだったでしょう。 それに引き換えあの東京電力の対応は、現場におられる方々は、大変なご苦労と体のことが心配なはずなのに、テレビでの発表等で情報は小出しで出すのは東京で、放射能に直接被害を受けない方々が、本当に原発被害を受けている地元のことを考えて話しているのかと大きな憤りを覚えます。 それにしても、何故こんな人災が起こるのでしょうか。何でこんな収まりもつかない原子力発電所なんて作るのか浅知恵な考えしか持たないものには、もう二度と原発災害なんて起きないような対応を願うばかりです。
亘理町	31	女	パート	全国から応援に来てくださってる方々、自衛隊の方、本当にありがとうございます。
石巻市河北町雄勝	65	男	漁業従事者	炊き出しに来られる全国の方には大変感謝している
石巻市蛇田	43	女	会社員	被災地は何処もだと思いますが、石巻も皆必至に前を向いて歩こうとしております。全国からたくさんの支援も感謝。でも、国も行政もあまりにもお粗末な状況ではないのかと感じます。
気仙沼市	54	男	公務員	全国、世界の市民、NPO、企業に感謝。今後とも被災地に関心を持ち続けて欲しい。
盛岡市	21	男	学生	TwitterなどのSNSの非常時における活用が、役に立ったと考えている。しかし、一方でデマが拡がったという、悪い側面もあった。 　そのため、利用者のリテラシー向上など、ITの利活用をより一層進め、今日の震災を教訓とし、非常時のIT活用の道を進んでほしい。
盛岡市	21	女	学生	今回の調査成果などを、今後の復興や、ITの活用によって、次へ活かしてほしい。

3.11 回答者の被害状況とプロフィール

回答者のプロフィールとして、家族や知人、住宅などの被害状況、および職業の変化について聞いた。地震発生時点の職業と配偶者の有無も記載した。

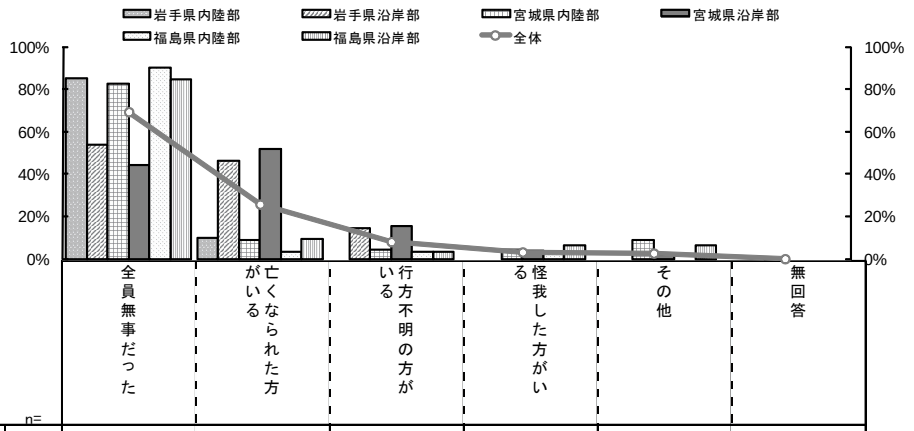
3.11.1 家族の被害状況

■Q. 今回の震災で、以下の方はどのような被害を受けられましたか？（複数回答可）【ご家族・親戚】

「全員無事だった」が 70%で最も高い。

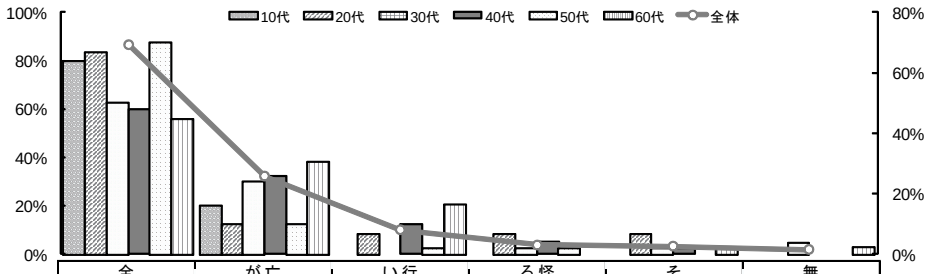
岩手県沿岸部と宮城県沿岸部では「亡くなられた方がいる」「行方不明の方が入る」が他の地域に比べて高い。

資料 3.11.1　家族の被害状況［地域別］



		n=	全員無事だった	亡くなられた方がいる	行方不明の方がいる	怪我した方がいる	その他	無回答
全体		(186)	69.4	25.8	8.1	3.2	2.7	0.0
内陸部／沿岸部別・県	岩手県内陸部	(20)	85.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	岩手県沿岸部	(28)	53.6	46.4	14.3	0.0	0.0	0.0
	宮城県内陸部	(23)	82.6	8.7	4.3	4.3	8.7	0.1
	宮城県沿岸部	(52)	44.2	51.9	15.4	3.8	1.9	0.0
	福島県内陸部	(31)	90.3	3.2	3.2	3.2	0.0	0.0
	福島県沿岸部	(32)	84.4	9.4	3.1	6.3	6.3	0.0

資料 3.11.2　家族の被害状況[年代別]



		n=	全員無事だった	亡くなられた方がいる	行方不明の方がいる	怪我した方がいる	その他	無回答
全体		(186)	69.4	25.8	8.1	3.2	2.7	1.6
年齢	10代	(5)	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	20代	(24)	83.3	12.5	8.3	8.3	8.3	0.0
	30代	(43)	62.8	30.2	0.0	2.3	2.3	4.7
	40代	(40)	60.0	32.5	12.5	5.0	2.5	0.0
	50代	(40)	87.5	12.5	2.5	2.5	0.0	0.0
	60代	(34)	55.9	38.2	20.6	0.0	2.9	2.9

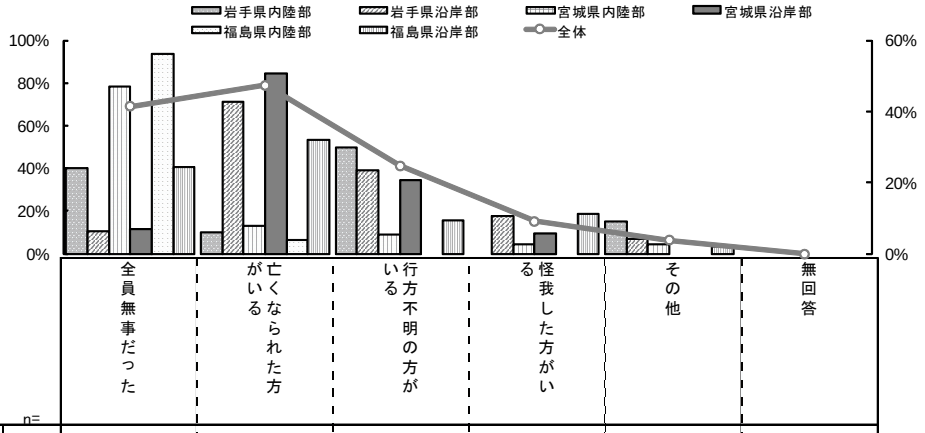
3.11.2 友人・知人の被害状況

■Q. 今回の震災で、以下の方はどのような被害を受けられましたか？（複数回答可）【友人・知人】

「亡くなられた方がいる」が 47%で最も高い。ついで、「全員無事だった」（41%）、「行方不明の方がいる」（25%）の順となっている。

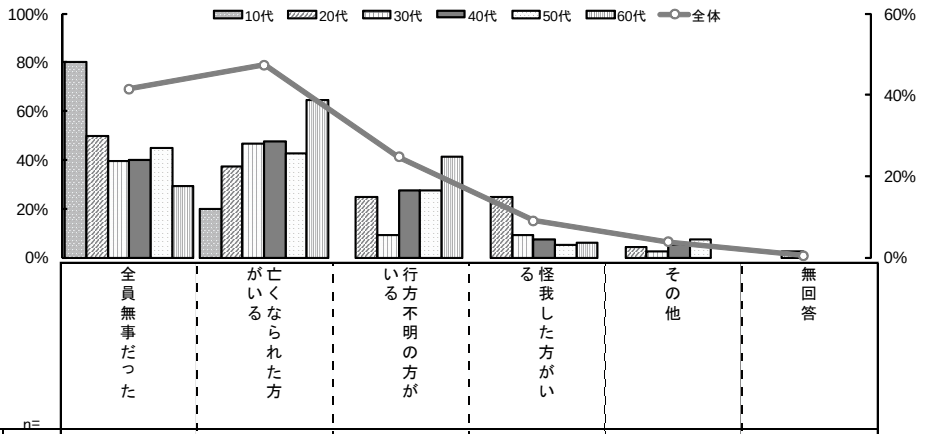
各沿岸部で「亡くなられた方がいる」が高い。

資料 3.11.3　友人・知人の被害状況[地域別]



		n=	全員無事だった	亡くなられた方がいる	行方不明の方がいる	怪我した方がいる	その他	無回答
全体		(186)	41.4	47.3	24.7	9.1	3.8	0.0
県・内陸部／沿岸部別	岩手県内陸部	(20)	40.0	10.0	50.0	0.0	15.0	0.0
	岩手県沿岸部	(28)	10.7	71.4	39.3	17.9	7.1	0.0
	宮城県内陸部	(23)	78.3	13.0	8.7	4.3	4.3	0.0
	宮城県沿岸部	(52)	11.5	84.6	34.6	9.6	0.0	0.0
	福島県内陸部	(31)	93.5	6.5	0.0	0.0	0.0	0.0
	福島県沿岸部	(32)	40.6	53.1	15.6	18.8	3.1	0.0

資料 3.11.4　友人・知人の被害状況[年代別]



		n=	全員無事だった	亡くなられた方がいる	行方不明の方がいる	怪我した方がいる	その他	無回答
全体		(186)	41.4	47.3	24.7	9.1	3.8	0.5
年齢	10代	(5)	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	20代	(24)	50.0	37.5	25.0	25.0	4.2	0.0
	30代	(43)	39.5	46.5	9.3	9.3	2.3	2.3
	40代	(40)	40.0	47.5	27.5	7.5	5.0	0.0
	50代	(40)	45.0	42.5	27.5	5.0	7.5	0.0
	60代	(34)	29.4	64.7	41.2	5.9	0.0	0.0

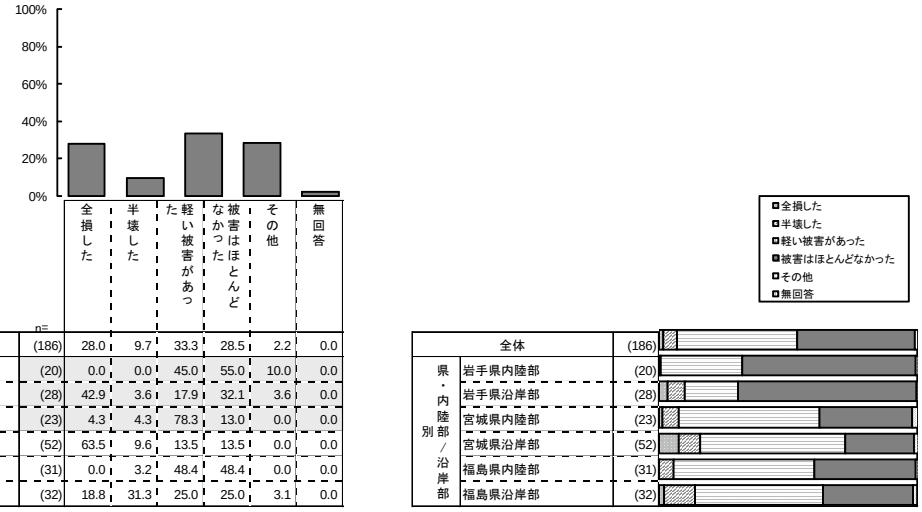
3.11.3 自宅の被害状況

■Q. 今回の震災で、お住まいの家屋はどのような被害を受けられましたか？（ひとつだけ）

「軽い被害があった」が 33%と最も高い。次いで「被害はほとんどなかった」(29%)、「全壊した」(28%)の順となった。

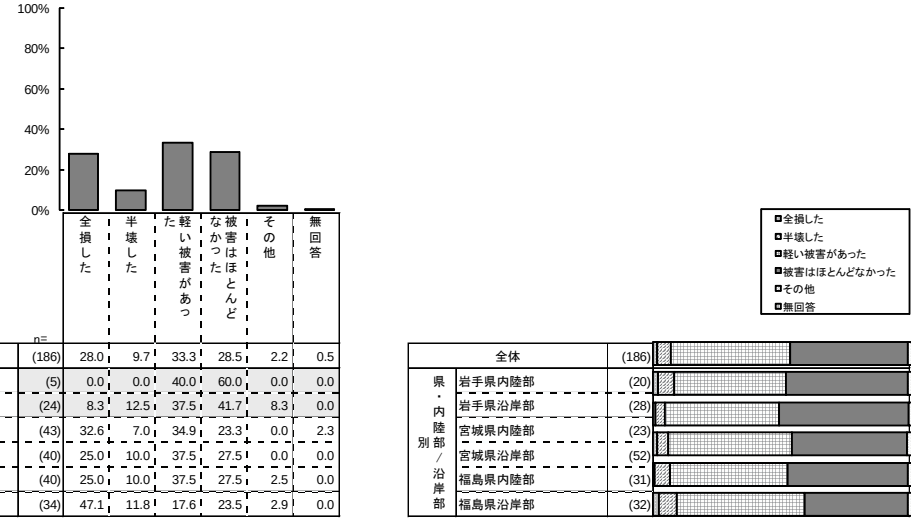
岩手県沿岸部、宮城県沿岸部では「全壊した」の割合が他の地域に比べ高い。

資料 3.11.5　自宅の被害状況[地域別]



		n=	全損した	半壊した	軽い被害があった	被害はほとんどなかった	その他	無回答
全体		(186)	28.0	9.7	33.3	28.5	2.2	0.0
内陸部／沿岸部別	岩手県内陸部	(20)	0.0	0.0	45.0	55.0	10.0	0.0
	岩手県沿岸部	(28)	42.9	3.6	17.9	32.1	3.6	0.0
	宮城県内陸部	(23)	4.3	4.3	78.3	13.0	0.0	0.0
	宮城県沿岸部	(52)	63.5	9.6	13.5	13.5	0.0	0.0
	福島県内陸部	(31)	0.0	3.2	48.4	48.4	0.0	0.0
	福島県沿岸部	(32)	18.8	31.3	25.0	25.0	3.1	0.0

資料 3.11.6　自宅の被害状況[年代別]



		n=	全損した	半壊した	軽い被害があった	被害はほとんどなかった	その他	無回答
全体		(186)	28.0	9.7	33.3	28.5	2.2	0.5
年齢	10代	(5)	0.0	0.0	40.0	60.0	0.0	0.0
	20代	(24)	8.3	12.5	37.5	41.7	8.3	0.0
	30代	(43)	32.6	7.0	34.9	23.3	0.0	2.3
	40代	(40)	25.0	10.0	37.5	27.5	0.0	0.0
	50代	(40)	25.0	10.0	37.5	27.5	2.5	0.0
	60代	(34)	47.1	11.8	17.6	23.5	2.9	0.0

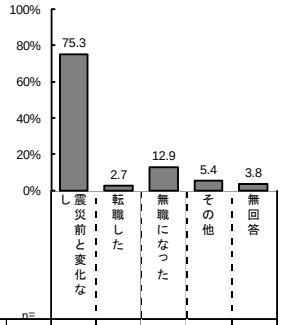
3.11.4 職業の変化

■Q. 今回の震災で、あなたのご職業に変化はありましたか？（ひとつだけ）

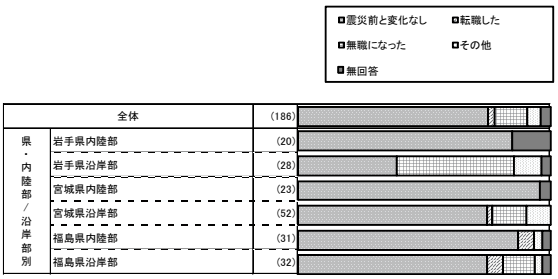
「震災前と変化なし」が 75%で最も高い、次いで「無職になった」（13%）、「転職した」（3%）の順となった。職になった」（5%）の順である。

岩手県沿岸部で「無職になった」が他の地域に比べ高い。

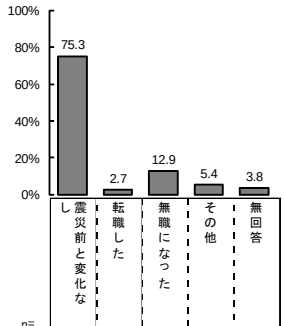
資料 3.11.7　職業の変化[地域別]



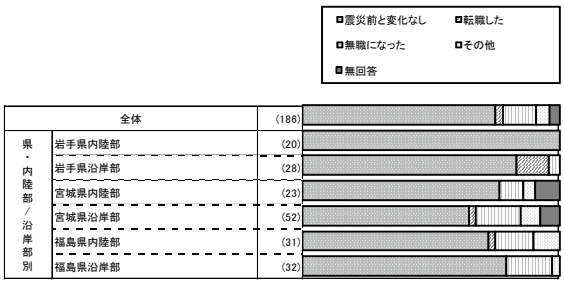
		n=	震災前と変化なし	転職した	無職になった	その他	無回答
全体		(186)	75.3	2.7	12.9	5.4	3.8
県・内陸部／沿岸部別	岩手県内陸部	(20)	85.0	0.0	0.0	0.0	15.0
	岩手県沿岸部	(28)	39.3	0.0	46.4	10.7	3.6
	宮城県内陸部	(23)	95.7	0.0	0.0	0.0	4.3
	宮城県沿岸部	(52)	75.0	1.9	13.5	9.6	0.0
	福島県内陸部	(31)	87.1	6.5	0.0	3.2	3.2
	福島県沿岸部	(32)	75.0	6.3	12.5	3.1	3.1



資料 3.11.8　職業の変化[年代別]



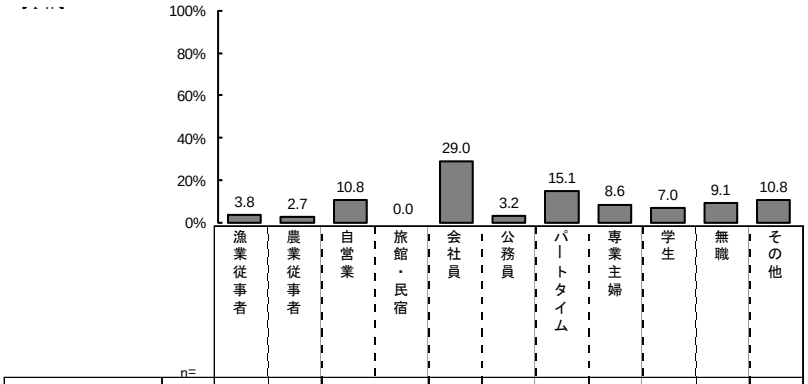
		n=	震災前と変化なし	転職した	無職になった	その他	無回答
全体		(186)	75.3	2.7	12.9	5.4	3.8
年齢	10代	(5)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	20代	(24)	83.3	12.5	4.2	0.0	0.0
	30代	(43)	76.7	0.0	9.3	4.7	9.3
	40代	(40)	65.0	2.5	17.5	7.5	7.5
	50代	(40)	72.5	2.5	15.0	10.0	0.0
	60代	(34)	79.4	0.0	17.6	2.9	0.0



3.11.5 発生時点の職業

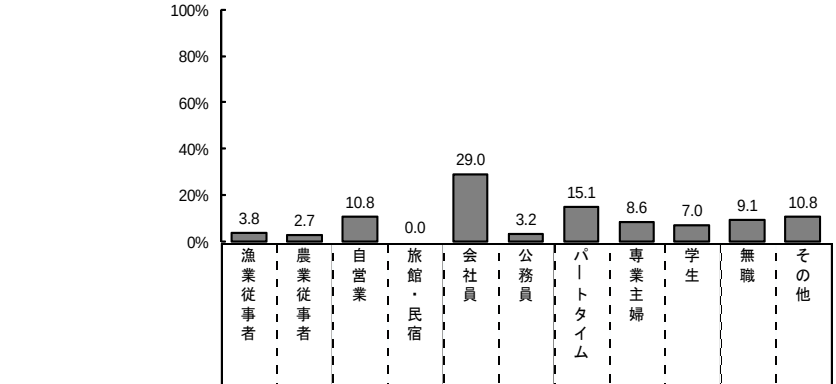
■Q.東日本大震災発生時点でのご職業をお答えください。※複数の場合は、主なご職業をお答えください。

資料 3.11.9　発生時点の職業[地域別]



		n=	漁業従事者	農業従事者	自営業	旅館・民宿	会社員	公務員	パートタイム	専業主婦	学生	無職	その他
全体		(186)	3.8	2.7	10.8	0.0	29.0	3.2	15.1	8.6	7.0	9.1	10.8
内陸部／沿岸部別	岩手県内陸部	(20)	0.0	5.0	5.0	0.0	20.0	0.0	5.0	10.0	30.0	0.0	25.0
	岩手県沿岸部	(28)	17.9	0.0	10.7	0.0	17.9	3.6	17.9	14.3	0.0	10.7	7.1
	宮城県内陸部	(23)	0.0	0.0	17.4	0.0	26.1	0.0	13.0	8.7	8.7	0.0	26.1
	宮城県沿岸部	(52)	3.8	1.9	9.6	0.0	19.2	9.6	11.5	11.5	5.8	19.2	7.7
	福島県内陸部	(31)	0.0	3.2	6.5	0.0	48.4	0.0	19.4	0.0	6.5	6.5	9.7
	福島県沿岸部	(32)	0.0	6.3	15.6	0.0	43.8	0.0	21.9	6.3	0.0	6.3	0.0

資料 3.11.10　発生時点の職業[年代別]

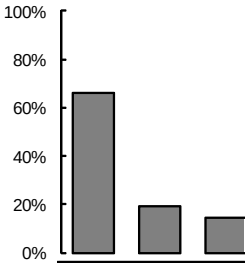


		n=	漁業従事者	農業従事者	自営業	旅館・民宿	会社員	公務員	パートタイム	専業主婦	学生	無職	その他
全体		(186)	3.8	2.7	10.8	0.0	29.0	3.2	15.1	8.6	7.0	9.1	10.8
年齢	10代	(5)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	20代	(24)	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	20.8	4.2	33.3	4.2	4.2
	30代	(43)	0.0	2.3	7.0	0.0	41.9	2.3	20.9	4.7	0.0	9.3	11.6
	40代	(40)	2.5	0.0	12.5	0.0	40.0	2.5	20.0	7.5	0.0	2.5	12.5
	50代	(40)	7.5	5.0	17.5	0.0	20.0	10.0	15.0	12.5	0.0	0.0	12.5
	60代	(34)	8.8	5.9	14.7	0.0	11.8	0.0	0.0	14.7	0.0	32.4	11.8

3.11.6 配偶者の有無

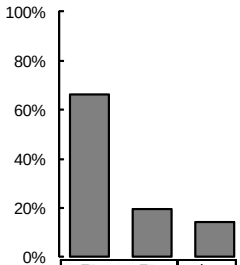
■Q. あなたには現在、同居されている配偶者の方がいらっしゃいますか。

資料 3.11.11　配偶者の有無[地域別]



		n=	配偶者がいる	配偶者はいない	無回答
全体		(186)	66.1	19.4	14.5
内陸部／沿岸部別・県	岩手県内陸部	(20)	40.0	45.0	15.0
	岩手県沿岸部	(28)	71.4	28.6	0.0
	宮城県内陸部	(23)	73.9	26.1	0.0
	宮城県沿岸部	(52)	75.0	25.0	0.0
	福島県内陸部	(31)	54.8	0.0	45.2
	福島県沿岸部	(32)	68.8	0.0	31.3

資料 3.11.12　配偶者の有無[年代別]



		n=	配偶者がいる	配偶者はいない	無回答
全体		(186)	66.1	19.4	14.5
年齢	10代	(5)	0.0	60.0	40.0
	20代	(24)	8.3	54.2	37.5
	30代	(43)	51.2	27.9	20.9
	40代	(40)	80.0	7.5	12.5
	50代	(40)	92.5	5.0	2.5
	60代	(34)	88.2	8.8	2.9

第4章
今後への提案・提言

4.1.1　はじめに 282
4.1.2　今後の災害への備えを 283
4.1.3　今回の調査と教訓も、謙虚な視点で評価活用、改訂 288

4.1.1　はじめに

日本列島は地震、津波をはじめとして、台風、水害、火山噴火などの自然災害の発生では、世界でも有数の地理的条件にさらされている。20 年に 1 回以上の頻度で大規模災害が発生し、中規模災害では 5～10 年ごとに、小規模災害なら毎年のように各所で発生している。

その日本でも、今回の東日本大震災は、規模、範囲、被害の深刻さにおいて、まさに未曾有のことであった。同時に、バブル崩壊以降経済の低迷が長く続き、他方でインターネットや携帯電話、ブロードバンドなどの情報通信技術（ICT）の利用が大きく広がり、本格的な「情報社会」が形成されていく、まさにその最中に起きた初めての大規模災害であった。

しかし、テレビ、ラジオ、携帯電話をはじめ、ICT の最新技術を活かした情報機器やツールも、被害の拡大を防止し、人命を救出するのに十分効果的だったとは、残念ながら言い難い。緊急情報が伝わらず、必要な避難ができず、救えなかった貴重な生命も多数あったと推察できる。本調査の結果が示すように、地震や津波で電源が喪失し、電柱や無線塔が倒され、通信インフラが損傷したため、必要な情報源にまったくアクセスできなかった人は多かった。大規模停電のために、テレビは役に立たず、電池で動くラジオやワンセグだけが頼りだったという声も強かった。

もちろん、ICT がすべて無力であったわけではない。ツイッターやミクシィなどのソーシャルネットワークは、被災地でもネットワークへのアクセスが確保できた場所に限れば、それなりに使われた。震災直後の安否確認では、「つながらない」との強い不満を抱きながらも、携帯電話によるメールや通話で家族の無事を知った人はきわめて多かった。

数は少ないが、避難所で必要な情報を入手するのにインターネットが活用されたところもある。情報ボランティアが、ネットを経由して必要な情報を提供した例もあった。

以下、本調査で明らかになった事実やデータに加え、iSPP がこれまでの被災地訪問で収集した事実や知見も含め、今後発生が考えられる様々な自然災害に対して、少しでも備えを厚くし、ICT の活用により生命を救い、人的・物的・社会的被害を減少させる方策を提案し、提言としたい。

■現在の復旧・復興活動に ICT 支援の強化を

提言の内容に入る前に、被災地および被災者の方々は現在もなお厳しい状況が続いており、復旧・復興は容易ではない。まず何よりも、ICT の活用で支援を強化することが優先課題であることを、あらためて明記しておきたい。以下はそのための策である。

- 雇用、生活再建、復興計画推進などへの ICT 活用
- 被災者自身の情報発信の支援
  - メディアの報道、伝達には限界
  - 被災者自身の言葉、感情の理解が重要
  - 原発避難者によるインターネット放送

地域コミュニティの維持・継続の支援

- 創造的復興＝被災地 ICT 産業の支援
  - 新規サービス創出
  - 観光や物品販売などの ICT 支援
- 自治体情報システムの復興支援

4.1.2　今後の災害への備えを

■経験・教訓の継承・共有を

今回の震災で多用され、また問題とされた言葉が「想定外」であった。防災専門家の大半が「あれだけの規模の地震・津波は想定外だった」と認め、福島原発事故も、とくに当初は「あの高さの津波は想定外だった」「非常用電源まで喪失するとは想定外だった」と語られた。

防災の専門家だけではない。情報通信分野にかかわる我々自身、これだけ広範囲に及ぶ大規模・甚大な災害をまったく想定していなかった。したがって、それに備えた体制、対応策はほとんどなかった。しかし、阪神・淡路大震災から 16 年、我々はその教訓からもっと学び、もっと備えを整備すべきではなかったかという反省と痛恨の念は、とくに今回東北で起きた災害を思い、今後首都圏などでも同種の、あるいはまったく異なる種類の大規模災害に襲われる可能性を考えるにつけ、強く起きる。

まず、今回の震災における経験を十分に蓄積・可視化し、教訓の検証、共有を図ることが重要である。たとえば、以下のような活動が考えられる。

- 被災者の視点で被害の記録を収集・保存し、継承する（本調査もその一環）
- 阪神・淡路大震災、中越地震など、過去の大規模災害の経験・教訓と今回の震災のそれとの比較検証を行う[1]
  - 研究会、ワークショップなどを開催、記録を公表、共有
  - 大学などでの教育・研究に震災学を取り入れる
- 日本全国の問題として共有を図る（温度差の克服）

■初動時の教訓と備え

承知のように、今回の災害では、被災地での通信・交通インフラが途絶し、現地と支援側との間に＜情報ギャップ＞が発生した。支援側では被害の実態を十分に把握できないため、被災地からの

[1]　阪神・淡路大震災後に、情報分野に限っても、各種の検証作業が行われ、報告書などにまとめられている。兵庫ニューメディア推進協議会『災害時における情報通信のあり方』

具体的な要請を待つことになり、被災地では被害があまりに甚大で、要請を具体的にまとめ、発信するだけの体制・能力に欠けていたため、必要とする救援物資の質、量、タイミングなどにおいて、常に齟齬をきたす状況があった。こうした＜情報ギャップ＞がループ状に発生し、的確な支援が困難な状態が長期にわたって続く結果となった。

これを教訓として、今後のあるべき体制を描くとすれば、以下のようになるだろう。

- 緊急装備を用意、現地に先遣隊を即時派遣
  衛星携帯電話　衛星通信システム　WiMAX/WiFi などを装備
- 能動的にニーズを掘り起こす
- 隣接地に拠点を設置し、そこから現地に出動する（参考：遠野市）
- 横の連携を、即時発動する
  ICT 関係者による連携の場をつくり、可能な限りの情報交換、協働を図り、重複をなくし、取り残しを最小限にする

■新たな ICT サービス・システムに向かって

今回発現した主な現象とそこから導かれる教訓を念頭に置きつつ、今後の災害時に役立つ情報通信技術（ICT）による新たな技術とサービスの開発が考えられる。

総務省では今回の震災を受け、事業者などによる「大規模災害等緊急事態における通信確保の在り方に関する検討会」を設置して検討しており、本年 12 月には「アクションプラン」のとりまとめが行われる予定である。

以下は、この検討会での検討内容との重複もあるが、できるだけ本調査の結果から直接導き出せるものを中心にまとめてみた。

- 被害を最小限に抑制　減災社会に向けた ICT の展開
  予防・予知・警報・迅速で効果的な避難・救援につながる ICT システムの構築・推進
  迅速な救助・救援活動への ICT 活用（エリアメール、ソーシャルメディア連携など）
- 衛星携帯電話の早期大量展開、クラウドサービスなどによるマッシュアップ
  ウェブ GIS の活用
  安否確認手段の改善
  ツイッター、ミクシィ、フェイスブックなど異なるソーシャルメディア同士の連携・活用
- 被災者自身による情報発信の支援
  被災地における WiMAX、メッシュ型無線ネット、衛星通信システムなどの活用
  「情報ボランティア」派遣による発信支援
  映像による「インターネット放送局」の展開

■「想定外」を超える柔軟な仕組みを

今回の震災後、「想定」は一つの目安に過ぎないと言われるようになった。もちろん、一定の想定をしないと、現実的な準備体制を作ることはできない。ただし、実際の災害がそうした想定を上回ったり、外したりする事態が起きたときに、どう対処するかという問題は常に残る。固定的な発想・対策ではなく、想定とは異なる事態にも柔軟に対応できる仕組みが必要だ。

中国の四川地震の際、被災自治体に対して、被災地外の自治体が担当となる形での、ペアでの支援体制が組まれた。「対口支援」体制である。日本では今回の震災に対して、関西広域連合が、やはり担当自治体を決め、その責任・指揮下で支援に入った。この仕組みを応用し、担当自治体を中心としつつ、隣接する他の自治体が、必要な限りで連鎖的に支援する方法が考えられる。アメリカでは、すでにそのような対応を決めている州の例があるという。

また、遠野市は、三陸沖地震の発生確率が高まった事態を受けて、平成 18 年度より、沿岸自治体が津波で被災する事態を設定し、独自に「後方支援都市」構想をまとめて防災体制を組んだ。ヘリポートに転用できるグラウンドを整備し、自衛隊などと演習を行い、緊急事態に備えていた。これが奏功して、今回の岩手県沿岸の被災自治体に対して、系統的な支援が可能となった。

さらに、大規模災害時には、政府・自治体などの公的機関だけでは被災者支援のニーズに十分応えることは不可能で、民間ボランティアによる活動も必須である。その際も横の連携が重要となり、それを ICT の活用で支えることが求められる。また、そのためには、事前に基金を積み立てておくことも重要であろう。以下はこれらの仕組みの例である。

- 被災地隣接地域で、連鎖型支援を可能に
  「対口支援（ペアリング）」「広域連合支援」を発展
  「後方支援（遠野市）」を機動的に発動
- 「ボランティア」も連携で
- ICT を活用した連携により重複・ギャップを解消
  持続可能な資金・基金の準備

■ICT 関係者の責務として　緩やかな連携組織を

来たるべき大規模災害に備えて、ICT 関係者としてすべきことは何か。個々の事業者が事業継続計画（BCP）を策定・改訂することに加えて、業界横断型での連携組織の整備などが考えられる。しかし、それだけでは不十分で、平時から自治体、地域団体、ＮＰＯなどとの連携関係を検討・整備することも重要と考えられる。

今後、ICT の関係者にとって、日本において、いつ、どこで災害が発生しても迅速・効果的に対応できる恒常的な仕組みを準備することが責務と考えられる。以下はそうした仕組みの概要の提案である。

そこで ICT 関係者有志による緩やかな連携組織を設置し、活動することを提案したい。

《災害対応 ICT 連携協議会》（仮）

- 目的：災害時の迅速・効果的な ICT 支援推進
- 災害に備える基金、人員、プログラムの用意
- 災害に対応できる新技術、サービス、システムの開発・提案

クラウド、スマートフォン、アプリ、API などに示される、最新の技術革新に常に対応し、真に使えるものを用意

- 民間中心の自発的組織、国はオブザーバー参加
- 連携を推進、異なるレイヤー間の事業者・個人を結ぶ

  通信事業者、ＩＳＰ、ＤＣ、ＡＳＰ
  メディア・コンテンツ事業者、サービス提供者、Sier
  NGO/NPO、研究機関、ドナー（JICA、財団など）
  自治体など
- 国際協力・連携の推進（受入・派遣とも）
- 「想定外」をなくし、次の災害に対応できるよう、実践的な演習を実施、ＰＤＣＡを回して常に改善を図る

■海外の事例、活動から学び、協力／連携する

海外では、欧米の CrisiCommons をはじめ、Sahana、Ushahidi など、ICT による災害救援支援ソフトの開発・運用コミュニティがあり、ハイチの震災やクライストチャーチ地震の際にも、即座にシステムを立ち上げ、避難所や被災者の情報ニーズにこたえる仕組みができている。アジアでもアチェ津波のあとにできた、インドネシアのプロバイダー協会による AirPuthi 財団や、台湾などでも災害対応の ICT チームが設置されている。

日本でもこうした事例に学ぶことは重要であり、国際協力、国際連携の推進が必要である。

■自治体の情報支援

今回の震災で、iSPP の活動として力を入れたことの一つが、被災自治体の情報システムの復旧支援であった。震災が発生したときに、実際に被災者を救援し、支援する実務作業の大半は、市町村＝基礎自治体中心に実施される。しかし、今回の震災では、役所の庁舎が津波で破壊され、そこに置いてあったサーバーやパソコンが流出するなど、自治体業務を支える情報システムそのものが損壊した自治体も少なくなかった。緊急時の衛星携帯電話などの通信システムも、十分には用意されていなかった。

この状況を受けて、iSPP は数回にわたって被災地を訪問し、自治体（仙台市、名取市、気仙沼市、釜石市、陸前高田市、遠野市、大槌町）関係者からのヒアリングを基に、機器の調達やネットワーク復旧のための ICT 関連企業への申し入れや、総務省東北通信局など関連行政機関への状況報告などの側面支援を行うことにより、自治体情報システムの早期復旧に微力ながら貢献した。

しかし、震災以前から情報システムの活用が遅れている自治体もあり、システムの復旧にあたっては、地元ベンダーも含めて、困難な状態が続いた。国による補助金などの情報も、末端自治体ま

で十分に伝わっていない例も散見された。県が自治体と国の間で機能していない例もあった。

これらはすべて、結果として被災住民への様々な支援活動の遅滞となり、生活再建の支障となった。地方自治情報センターで用意していた被災者支援システムも、様々な要因により、多くの自治体では効果的な導入ができなかった。

庁舎が流され、首長や職員が死亡するなど、被災した自治体が機能不全におちいった時に、いかに速やかに他の自治体や企業、関係組織などが支援するかが、復旧・復興のスピードに大きく影響する。被災者台帳システムや既存の行政情報システムの共通化や、自治体職員の災害対応事務能力の向上など、将来の被災自治体を想定した支援システムの整備が急がれる。

こうした点に鑑み、以下を提案したい。

- データバックアップ、災害時の代替システムの柔軟な運用を実現する自治体システムのクラウド化の推進
- 災害時の自治体情報システムの復旧支援体制を再構築と定期的な対口支援研修の実施
  災害時応援体制の見直し：地元 IT 事業者と緊急応援協定を締結
  自治体間の ICT 部門の連携推進（被災地同士、隣接、広域）による相互支援体制の確立

■国の体制・施策　防災計画にも ICT を戦略活用

いうまでもなく、災害発生時こそ、情報が重要な役割を果たす。しかし、現実には、国においても自治体においても、「防災部門」と「情報部門」の間にギャップが存在している。防災担当部門は緊急災害時 ICT の活用法について必ずしも詳しくなく、反対に ICT 関係部門は防災対応について詳しくなく、両者あいまって＜情報ギャップ＞を加速させている実態があると考えられる。

緊急時の情報活用こそ、本来「危機管理」として一元化すべきであり、中央防災会議、国土交通省などによって現在進められている国の防災計画の見直しにおいて、情報および ICT の戦略活用の推進を明記することが重要と考えられる。具体的には、以下を提案する。

- 官邸危機管理センターをはじめ、国(省庁の災害対応部門)、自治体の災害対策本部などに緊急時の ICT システムの戦略活用体制を整備
- 自治体などへの「ヨコ方向の情報支援」の施策を大幅に強化
- 自治体への災害時支援体制を整備
  弾力性のある多重な情報インフラに加えて、被災者の利便性の高いコンテンツ・サービスの次元での施策も重要
- 民間との常設の連携体制を確立（前述の民間協議会の活用）
  非常通信協議会の抜本的改善
  キャリア、ISP に加え、コンテンツ、サービス事業者、NPO など上位レイヤー主体と連携

以上が、主として、災害に備える、体制、政策などにかかわる提言である。これらは、率直に言って「試案」の段階であり、今後さらに実際の被災者、被災自治体をはじめ、事業者、国などの

関係者の皆さまとの意見交換などにより、より実効性が高く、実現可能なものへとバージョンアップしていく必要があると考えている。

4.1.3　今回の調査と教訓も、謙虚な視点で評価活用、改訂

数年後ないし数十年後に、再び大規模な広域災害が発生したときに備えるためには、その時点の最新の技術、ないし有用性が一定程度証明されたもの、あるいはポテンシャルが見込まれる技術をベースに、常にシステムの見直し、更新、適用がなされておく必要がある。現時点で有効性が実証されたからといって、それが即、次の、異なるタイプの災害や異なる状況の社会のなかで、期待されるような成果をあげられる保証はない。

今回の震災の被災地は、仙台市、盛岡市などの都市を除けば、大半は東北地方の中小都市、農村部や漁村部などであった。地理的にも、交通インフラの面でも、地域社会のあり方や住民の文化などの面でも、首都圏や東海、関西・近畿などの大都市圏とは様相が異なる地域である。次は東北とは異なる特性をもつ地域で災害が発生する可能性が高い。その意味でも、今回の震災の「教訓」は、そうした社会的諸条件の差異を視野に入れた上で、十分な検証作業が必要となることを忘れてはならないだろう。

その意味で、今回の調査結果は、膨大な事実のなかの一角であって、この提言も、その評価・活用にあたっては、謙虚な視点を忘れてはならないと、自戒を込めて記しておきたい。

冒頭にも記したが、今回の震災は、本格的な情報社会の到来後、人類社会が経験した初めての大規模複合災害の端緒だといえるだろう。それだけに ICT の活用を含めて、多くの教訓を学びとり、地球規模で共有・フィードバックをはかり、次の備えへとつなげていくことが求められている。

最後になるが、情報支援プロボノ・プラットフォーム（iSPP）は、こうした問題意識をもった情報技術分野の個人、プロフェッショナルが集まり、結成された。

本調査にとどまらず、ICT の面から震災後の復旧・復興の取り組みに貢献しつつ、さらなる教訓の収集・検証、実践的な学習・演習の実施、分野・領域などを超えたボランタリーなチームの編成、プロジェクトマネジメントなどを展開することにより、将来の災害に備えて貢献していきたいと考えている。

付録

災害時の情報行動に関するアンケート［ネット調査・調査票］ 290

災害時の情報行動に関する調査　［面談調査・調査票］ 300

災害時の情報行動に関するアンケート［ネット調査・調査票］

Q1 東日本大震災の地震発生時（平成 23 年 3 月 11 日午後 2 時 46 分頃）は、あなたはどちらにいましたか。（ひとつだけ）

○ 1. 自宅
○ 2. 会社・学校
○ 3. 上記（自宅・会社・学校）以外の建物の中
○ 4. 屋外で過ごしたり、歩いたり、自転車などに乗っていた
○ 5. 車・バイクに乗っていた
○ 6. 電車やバスなどに乗っていた
○ 7. その他【　　】

Q2 そのとき、同居のご家族はどこにいましたか。（いくつでも）

□ 1. 自宅
□ 2. 職場
□ 3. 学校
□ 4. 幼稚園・保育所
□ 5. 買い物・通院などで外出中
□ 6. その他【　　】
□ 7. 同居家族はいない

Q3 今回の震災で、自宅以外のところに避難をされましたか？（いくつでも）

□ 1. 指定避難所に避難した
□ 2. 親戚・知人の家に避難した
□ 3. その他の施設に避難した（具体的場所：【　　】）
□ 4. 自宅以外のところに避難はしていない

Q4 ふだん、どのような情報ツールや機器を利用されていましたか？（いくつでも）

□ 1. テレビ
□ 2. ラジオ
□ 3. パソコンによるインターネット
□ 4. 固定電話（公衆電話を含む）
□ 5. 携帯電話（スマートフォン以外）
□ 6. 携帯電話（スマートフォン：iPhone、ギャラクシーなど）
□ 7. アマチュア無線
□ 8. その他【　　】
□ 9. 特になかった

Q5 ふだん、どのような情報源をよく利用されていましたか？（いくつでも）

□ 1. テレビ（文字放送含む）
□ 2. 携帯などのワンセグ放送
□ 3. ラジオ（通常のＡＭ、ＦＭ放送）
□ 4. 地元のコミュニティ（災害）ラジオ
□ 5. 新聞
□ 6. 町内などの防災放送
□ 7. 消防、町内会などの広報車の案内やサイレン
□ 8. 役所や避難所などの掲示板やチラシ
□ 9. 固定電話（公衆電話含む）の通話
□ 10. 携帯電話の通話
□ 11. 電子メール、ショートメッセージ
□ 12. インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）

□ 13. 近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報
□ 14. アマチュア無線
□ 15. その他【 】
□ 16. 特になかった

Q6 ふだん、どのようなインターネットサービスを利用されていましたか？（いくつでも）
□ 1. 放送局のホームページ
□ 2. 新聞社のホームページ
□ 3. 政府（内閣府、関係省庁）のホームページ
□ 4. 自治体（県、市町村）のホームページ
□ 5. 気象庁のホームページ
□ 6. 電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ
□ 7. グーグル（Google）
□ 8. ヤフー（Yahoo!）
□ 9. ツイッター（Twitter）
□ 10. フェイスブック（Facebook）
□ 11. ミクシィ（mixi）
□ 12. グリー（GREE）
□ 13. モバゲー（Mobage）
□ 14. ニコニコ動画
□ 15. ユーストリーム（Ustream）
□ 16. アマゾン（Amazon）
□ 17. 楽天市場
□ 18. その他【 】

Q7 発生から、避難までの数時間、どのような情報が必要でしたか？（いくつでも）
□ 1. 震度などの地震の情報
□ 2. 津波の大きさや到達時期などの津波の情報
□ 3. 道路、鉄道、バスなどの交通情報
□ 4. 建物などの被害情報
□ 5. 家族、知人、同僚などの安否情報
□ 6. 救出や捜索活動の情報
□ 7. 避難所などの避難に関する情報
□ 8. 水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報
□ 9. 食料・生活物資の情報
□ 10. ガソリン・灯油などの情報
□ 11. 病院などの医療に関する情報
□ 12. 放射能などの原発に関する情報
□ 13. その他【 】
□ 14. 特になかった

Q8 発生から、避難までの数時間、どのような情報ツールや機器が利用できましたか？（いくつでも）
□ 1. テレビ
□ 2. ラジオ
□ 3. パソコン
□ 4. 固定電話（公衆電話を含む）
□ 5. 携帯電話
□ 6. スマートフォン（iPhone、ギャラクシーなど）
□ 7. アマチュア無線
□ 8. その他【 】
□ 9. 特になかった

Q9 発生から、避難までの数時間、どのような情報源が役に立ちましたか？（いくつでも）

□ 1. テレビ（文字放送含む）
□ 2. 携帯などのワンセグ放送
□ 3. ラジオ（通常のＡＭ、ＦＭ放送）
□ 4. 地元のコミュニティ（災害）ラジオ
□ 5. 新聞
□ 6. 町内などの防災放送
□ 7. 消防、町内会などの広報車の案内やサイレン
□ 8. 役所や避難所などの掲示板やチラシ
□ 9. 固定電話（公衆電話含む）の通話
□ 10. 携帯電話の通話
□ 11. 電子メール、ショートメッセージ
□ 12. インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）
□ 13. 近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報
□ 14. アマチュア無線
□ 15. その他【　　】
□ 16. 特になかった

Q10 発生から、避難までの数時間、どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？（いくつでも）

□ 1. 放送局のホームページ
□ 2. 新聞社のホームページ
□ 3. 政府（内閣府、関係省庁）のホームページ
□ 4. 自治体（県、市町村）のホームページ
□ 5. 気象庁のホームページ
□ 6. 電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ
□ 7. グーグル（Google）
□ 8. ヤフー（Yahoo!）
□ 9. ツイッター（Twitter）
□ 10. フェイスブック（Facebook）
□ 11. ミクシィ（mixi）
□ 12. グリー（GREE）
□ 13. モバゲー（Mobage）
□ 14. ニコニコ動画
□ 15. ユーストリーム（Ustream）
□ 16. アマゾン（Amazon）
□ 17. 楽天市場
□ 18. その他【　　】

Q11　情報源として役に立った点を、機器、番組名やサービス名を具体的にあげてお教えください。（自由回答）

Q12　情報源として不満だった点を、機器、番組名やサービス名を具体的にあげてお教えください。（自由回答）

Q13 発生当日から 1 週間程度まで、どのような情報が必要でしたか？（いくつでも）

□ 1. 震度などの地震の情報
□ 2. 津波の大きさや到達時期などの津波の情報
□ 3. 道路、鉄道、バスなどの交通情報
□ 4. 建物などの被害情報
□ 5. 家族、知人、同僚などの安否情報
□ 6. 救出や捜索活動の情報
□ 7. 避難所などの避難に関する情報
□ 8. 水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報
□ 9. 食料などの生活物資の情報
□ 10. ガソリン・灯油などの情報
□ 11. 病院などの医療に関する情報

□ 12. 放射能などの原発に関する情報
□ 13. 仮設住宅などの住宅に関する情報
□ 14. 学校などの教育に関する情報
□ 15. り災証明などの行政手続きに関する情報
□ 16. 義捐金や保険金、貸付金などの資金に関する情報
□ 17. 求人などの仕事に関する情報
□ 18. 街づくりなどの復興に関する情報度
□ 19. その他【　　】
□ 20. 特になかった

Q14 発生当日から1週間程度まで、どのような情報ツールや機器が利用できましたか？（いくつでも）□ 1. テレビ
□ 2. ラジオ
□ 3. パソコン
□ 4. 固定電話（公衆電話を含む）
□ 5. 携帯電話
□ 6. スマートフォン（iPhone、ギャラクシーなど）
□ 7. アマチュア無線
□ 8. その他【　　】
□ 9. 特になかった

Q15 発生当日から1週間程度まで、どのような情報源が役に立ちましたか？（いくつでも）
□ 1. テレビ（文字放送含む）
□ 2. 携帯などのワンセグ放送
□ 3. ラジオ（通常のＡＭ、ＦＭ放送）
□ 4. 地元のコミュニティ（災害）ラジオ
□ 5. 新聞
□ 6. 町内などの防災放送
□ 7. 消防、町内会などの広報車の案内やサイレン
□ 8. 役所や避難所などの掲示板やチラシ
□ 9. 固定電話（公衆電話含む）の通話
□ 10. 携帯電話の通話
□ 11. 電子メール、ショートメッセージ
□ 12. インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）
□ 13. 近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報
□ 14. アマチュア無線
□ 15. その他【　　】
□ 16. 特になかった

Q16 発生当日から1週間程度まで、どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？（いくつでも）
□ 1. 放送局のホームページ
□ 2. 新聞社のホームページ
□ 3. 政府（内閣府、関係省庁）のホームページ
□ 4. 自治体（県、市町村）のホームページ
□ 5. 気象庁のホームページ
□ 6. 電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ
□ 7. グーグル（Google）
□ 8. ヤフー（Yahoo!）
□ 9. ツイッター（Twitter）
□ 10. フェイスブック（Facebook）
□ 11. ミクシィ（mixi）
□ 12. グリー（GREE）
□ 13. モバゲー（Mobage）

□ 14. ニコニコ動画
□ 15. ユーストリーム（Ustream）
□ 16. アマゾン（Amazon）
□ 17. 楽天市場
□ 18. その他【 】

Q17 情報源として役に立った点を、機器、番組名やサービス名を具体的にあげてお教えください。（自由回答）

Q18 情報源として不満だった点を、機器、番組名やサービス名を具体的にあげてお教えください。（自由回答）

Q19 地震発生 1 週間から１ヶ月程度まで、どのような情報が必要でしたか？（いくつでも）
□ 1. 震度などの地震の情報
□ 2. 津波の大きさや到達時期などの津波の情報
□ 3. 道路、鉄道、バスなどの交通情報
□ 4. 建物などの被害情報
□ 5. 家族、知人、同僚などの安否情報
□ 6. 救出や捜索活動の情報
□ 7. 避難所などの避難に関する情報
□ 8. 水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報
□ 9. 食料などの生活物資の情報
□ 10. ガソリン・灯油などの情報
□ 11. 病院などの医療に関する情報
□ 12. 放射能などの原発に関する情報
□ 13. 仮設住宅などの住宅に関する情報
□ 14. 学校などの教育に関する情報
□ 15. り災証明などの行政手続きに関する情報
□ 16. 義捐金や保険金、貸付金などの資金に関する情報
□ 17. 求人などの仕事に関する情報
□ 18. 街づくりなどの復興に関する情報度
□ 19. その他【 】
□ 20. 特になかった

Q20 地震発生 1 週間から１ヶ月程度まで、どのような情報ツールや機器が利用できましたか？（いくつでも）
□ 1. テレビ
□ 2. ラジオ
□ 3. パソコン
□ 4. 固定電話（公衆電話を含む）
□ 5. 携帯電話
□ 6. スマートフォン（iPhone、ギャラクシーなど）
□ 7. アマチュア無線
□ 8. その他【 】
□ 9. 特になかった

Q21 地震発生 1 週間から１ヶ月程度まで、どのような情報源が役に立ちましたか？（いくつでも）
□ 1. テレビ（文字放送含む）
□ 2. 携帯などのワンセグ放送
□ 3. ラジオ（通常のＡＭ、ＦＭ放送）
□ 4. 地元のコミュニティ（災害）ラジオ
□ 5. 新聞
□ 6. 町内などの防災放送
□ 7. 消防、町内会などの広報車の案内やサイレン
□ 8. 役所や避難所などの掲示板やチラシ
□ 9. 固定電話（公衆電話含む）の通話

□ 10. 携帯電話の通話
□ 11. 電子メール、ショートメッセージ
□ 12. インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）
□ 13. 近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報
□ 14. アマチュア無線
□ 15. その他【　　】
□ 16. 特になかった

Q22 地震発生１週間から１ヶ月程度まで、どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？（いくつでも）
□ 1. 放送局のホームページ
□ 2. 新聞社のホームページ
□ 3. 政府（内閣府、関係省庁）のホームページ
□ 4. 自治体（県、市町村）のホームページ
□ 5. 気象庁のホームページ
□ 6. 電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ
□ 7. グーグル（Google）
□ 8. ヤフー（Yahoo!）
□ 9. ツイッター（Twitter）
□ 10. フェイスブック（Facebook）
□ 11. ミクシィ（mixi）
□ 12. グリー（GREE）
□ 13. モバゲー（Mobage）
□ 14. ニコニコ動画
□ 15. ユーストリーム（Ustream）
□ 16. アマゾン（Amazon）
□ 17. 楽天市場
□ 18. その他【　　】

Q23 情報源として役に立った点を、機器、番組名やサービス名を具体的にあげてお教えください。（自由回答）

Q24 情報源として不満だった点を、機器、番組名やサービス名を具体的にあげてお教えください。（自由回答）

Q25 ご家族の安否確認にはどのような情報源が役に立ちましか？（いくつでも）
□ 1. 固定電話（公衆電話含む）の通話
□ 2. 携帯電話の通話
□ 3. パソコンのメール
□ 4. 携帯電話のメール
□ 5. 携帯などのワンセグ放送
□ 6. 新聞
□ 7. テレビ
□ 8. ラジオ（FM、AM、コミュニティ放送）
□ 9. ＮＴＴなどの災害用伝言ダイヤル１７１サービス
□ 10. ＮＴＴなどのインターネットの１７１サービス
□ 11. 携帯電話事業者の災害用伝言版（掲示板）サービス
□ 12. テレビ局の避難者名簿検索サービス
□ 13. 新聞社の名簿検索サービス
□ 14. グーグル（Google）のパーソンファインダー
□ 15. ヤフー（Yahoo!）の震災情報サービス
□ 16. ツイッター（Twitter）
□ 17. フェイスブック（Facebook）
□ 18. ミクシィ（mixi）
□ 19. グリー（GREE）
□ 20. モバゲー（mobage）

□ 21. 国、県や市町村のホームページ
□ 22. その他のインターネットサービス【 】
□ 23. 役所や避難所等の掲示板やチラシ
□ 24. 近隣の住民などの人づて（口コミ）
□ 25. その他【 】
□ 26. 特になかった

Q26 ご家族全員の安否が確認できるまで、地震発生後どの程度の時間がかかりましたか？（ひとつだけ）
○ 1. 発生３時間以内で全員の確認が取れた
○ 2. 発生１日以内に全員の確認が取れた
○ 3. 発生３日以内に全員の確認が取れた
○ 4. 発生１週間以内に全員の確認が取れた
○ 5. 発生１ヶ月以内に全員の確認が取れた
○ 6. 発生１ヶ月以降経ってから確認が取れた
○ 7. 現在も確認が取れない家族がいる
○ 8. その他【 】

Q27 よろしければご家族の安否確認が取れた時期や状況について、具体的に教えてください。（自由回答）

Q28 ご家族の安否確認において困ったことや、情報提供する方法に不満や要望があればお教えください。（自由回答）

Q29 発生１ヶ月から３ヶ月程度まで、どのような情報が必要でしたか？（いくつでも）
□ 1. 震度などの地震の情報
□ 2. 津波の大きさや到達時期などの津波の情報
□ 3. 道路、鉄道、バスなどの交通情報
□ 4. 建物などの被害情報
□ 5. 家族、知人、同僚などの安否情報
□ 6. 救出や捜索活動の情報
□ 7. 避難所などの避難に関する情報
□ 8. 水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報
□ 9. 食料などの生活物資の情報
□ 10. ガソリン・灯油などの情報
□ 11. 病院などの医療に関する情報
□ 12. 放射能などの原発に関する情報
□ 13. 仮設住宅などの住宅に関する情報
□ 14. 学校などの教育に関する情報
□ 15. り災証明などの行政手続きに関する情報
□ 16. 義捐金や保険金、貸付金などの資金に関する情報
□ 17. 求人などの仕事に関する情報
□ 18. 街づくりなどの復興に関する情報度
□ 19. その他【 】
□ 20. 特になかった

Q30 発生１ヶ月から３ヶ月程度まで、どのような情報ツールや機器が利用できましたか？（いくつでも）□
1. テレビ（文字放送含む）
□ 2. 携帯などのワンセグ放送
□ 3. ラジオ（通常のＡＭ、ＦＭ放送）
□ 4. 地元のコミュニティ（災害）ラジオ
□ 5. 新聞
□ 6. 町内などの防災放送
□ 7. 消防、町内会などの広報車の案内やサイレン
□ 8. 役所や避難所などの掲示板やチラシ
□ 9. 固定電話（公衆電話含む）の通話

□ 10. 携帯電話の通話
□ 11. 電子メール、ショートメッセージ
□ 12. インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）
□ 13. 近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報
□ 14. アマチュア無線
□ 15. その他【 】
□ 16. 特になかった

Q32 発生１ヶ月から３ヶ月程度まで、どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？（いくつでも）
□ 1. 放送局のホームページ
□ 2. 新聞社のホームページ
□ 3. 政府（内閣府、関係省庁）のホームページ
□ 4. 自治体（県、市町村）のホームページ
□ 5. 気象庁のホームページ
□ 6. 電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ
□ 7. グーグル（Google）
□ 8. ヤフー（Yahoo!）
□ 9. ツイッター（Twitter）
□ 10. フェイスブック（Facebook）
□ 11. ミクシィ（mixi）
□ 12. グリー（GREE）
□ 13. モバゲー（Mobage）
□ 14. ニコニコ動画
□ 15. ユーストリーム（Ustream）
□ 16. アマゾン（Amazon）
□ 17. 楽天市場
□ 18. その他【 】

Q33 情報源として役に立った点を、機器、番組名やサービス名を具体的にあげてお教えください。（自由回答）

Q34 情報源として不満だった点を、機器、番組名やサービス名を具体的にあげてお教えください。（自由回答）

Q35 企業（主に通信会社やマスコミ）に対してご意見やご要望があればお聞かせください。

Q36 震災発生から現在までを振り返って、あればよかったと思うモノや情報、サービスなどできるだけ具体的に教えてください。（現在ないもので、今後欲しい・必要と思うものでもかまいません）

Q37 避難所では、パソコンなどでインターネットが利用できましたか？（ひとつだけ）
○ 1. 使えた
○ 2. 現在まで使えない
○ 3. わからない
○ 4. その他【 】

Q38 避難所でのインターネット利用はどのような状況ですか？（いくつでも）
□ 1. 一部の避難者が利用している
□ 2. 支援者（ＮＰＯ、行政）が主に利用している
□ 3. 子供が主に利用している
□ 4. 避難者が一般的に利用している
□ 5. あまり利用されていない
□ 6. その他【 】
□ 7. わからない

Q39 避難所のインターネットの回線の種類は以下のどれですか？（いくつでも）

□　1.　光回線
□　2.　ＡＤＳＬ回線
□　3.　ＣＡＴＶ回線
□　4.　無線データ回線
□　5.　その他【　　】
□　6.　わからない

Q40 あなたは、避難所でインターネットをどの程度お使いになります（なりました）か？（ひとつだけ）
○　1.　１日に頻繁に
○　2.　１日に１回程度
○　3.　２～３日に１回程度
○　4.　１週間に１回程度
○　5.　ほとんど利用していない
○　6.　その他【　　】

Q41 避難所でのインターネットの利用環境について、ご要望やご意見をお教えください。（自由回答）

Q42 役所やマスコミなど、関係各方面にご要望やご意見があれば何でも結構ですのでお教えください。（自由回答）

Q43 東日本大震災発生時点と、震災後（現在）の、あなたの居住地をお答えください。※県名・市町村名までご入力ください。

Q44 東日本大震災発生時点でのご職業をお答えください。※複数の場合は、主なご職業をお答えください。
○　1.　漁業従事者
○　2.　農業従事者
○　3.　自営業
○　4.　旅館・民宿
○　5.　会社員
○　6.　公務員
○　7.　パートタイム
○　8.　専業主婦
○　9.　学生
○　10.　無職
○　11.　その他【　　】

Q45 あなたには現在、同居されている配偶者の方がいらっしゃいますか。
○　1.　配偶者がいる
○　2.　配偶者はいない

Q46 あなたは現在、以下の方と同居されていますか。それぞれ同居されている方の人数をお書きください。※同居されている該当の方がいない場合は０をご記入ください。
・ご自身の子供 【　　】人
・ご自身もしくは配偶者の親 【　　】人
・ご自身もしくは配偶者の親 【　　】人
・その地人数 【　　】人
・その他続柄 【　　】

Q47 その他、配偶者、お子様、ご自身もしくは配偶者の親以外で現在、あなたと同居されている方はいらっしゃいますか。いらっしゃる場合は、ご自身とのご関係をお書きください
○　1.　いる【　　】
○　2.　いない

Q48 今回の震災で、以下の方はどのような被害を受けられましたか？（複数回答可）
ご家族・親戚、友人・知人それぞれについてお答え下さい。

□ 1 全員無事だった
□ 2 亡くなられた方がいる
□ 3 行方不明の方がいる
□ 4 怪我した方がいる
□ 5 その他

Q49 今回の震災で、お住まいの家屋はどのような被害を受けられましたか？（ひとつだけ）

○ 1. 全損した
○ 2. 半壊した
○ 3. 軽い被害があった
○ 4. 被害はほとんどなかった
○ 5. その他【　　】

Q50 今回の震災で、あなたのご職業に変化はありましたか？（ひとつだけ）

○ 1. 震災前と変化なし
○ 2. 転職した
○ 3. 無職になった
○ 4. その他【　　】

災害時の情報行動に関する調査　［面談調査・調査票］

Q1 東日本大震災の地震発生時（平成 23 年 3 月 11 日午後 2 時 46 分頃）は、あなたはどちらにいましたか。（ひとつだけ）

○ 1. 自宅
○ 2. 会社・学校
○ 3. 上記（自宅・会社・学校）以外の建物の中
○ 4. 屋外で過ごしたり、歩いたり、自転車などに乗っていた
○ 5. 車・バイクに乗っていた
○ 6. 電車やバスなどに乗っていた
○ 7. その他【　　】

Q2 そのとき、同居のご家族はどこにいましたか。（いくつでも）

□ 1. 自宅
□ 2. 職場
□ 3. 学校
□ 4. 幼稚園・保育所
□ 5. 買い物・通院などで外出中
□ 6. その他【　　】
□ 7. 同居家族はいない（単身者）

Q3 今回の震災で、自宅以外のところに避難をされましたか？（いくつでも）

□ 1. 指定避難所に避難した
□ 2. 親戚・知人の家に避難した
□ 3. その他の施設に避難した【　　】
□ 4. 自宅以外のところに避難はしていない

発生から、避難までの数時間についてお伺いします。

Q4 どのような情報が必要でしたか？（いくつでも）

□ 1. 震度などの地震の情報
□ 2. 津波の大きさや到達時期などの津波の情報
□ 3. 道路、鉄道、バスなどの交通情報
□ 4. 建物などの被害情報
□ 5. 家族、知人、同僚などの安否情報
□ 6. 救出や捜索活動の情報
□ 7. 避難所などの避難に関する情報
□ 8. 水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報
□ 9. 食料・生活物資の情報
□ 10. ガソリン・灯油などの情報
□ 11. 病院などの医療に関する情報
□ 12. 放射能などの原発に関する情報
□ 13. その他【　　】
□ 14. 特になかった

Q5 どのような情報ツールや機器が利用できましたか？（いくつでも）

□ 1. テレビ
□ 2. ラジオ
□ 3. パソコン
□ 4. 固定電話（公衆電話を含む）
□ 5. 携帯電話
□ 6. スマートフォン（iPhone、ギャラクシーなど）
□ 7. アマチュア無線
□ 8. その他【　　】

□　9.　特になかった

Q6 どのような情報源が役に立ちましたか？（いくつでも）
□　1.　テレビ（文字放送含む）
□　2.　携帯などのワンセグ放送
□　3.　ラジオ（通常のＡＭ、ＦＭ放送）
□　4.　地元のコミュニティ（災害）ラジオ
□　5.　新聞
□　6.　町内などの防災放送
□　7.　消防、町内会などの広報車の案内やサイレン
□　8.　役所や避難所などの掲示板やチラシ
□　9.　固定電話（公衆電話含む）の通話
□　10.　携帯電話の通話
□　11.　電子メール、ショートメッセージ
□　12.　インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）
□　13.　近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報
□　14.　アマチュア無線
□　15.　その他【　　】
□　16.　特になかった

Q7 どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？（いくつでも）
□　1.　放送局のホームページ
□　2.　新聞社のホームページ
□　3.　政府（内閣府、関係省庁）のホームページ
□　4.　自治体（県、市町村）のホームページ
□　5.　気象庁のホームページ
□　6.　電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ
□　7.　グーグル（Google）
□　8.　ヤフー（Yahoo!）
□　9.　ツイッター（Twitter）
□　10.　フェイスブック（Facebook）
□　11.　ミクシィ（mixi）
□　12.　グリー（GREE）
□　13.　モバゲー（Mobage）
□　14.　ニコニコ動画
□　15.　ユーストリーム（Ustream）
□　16.　アマゾン（Amazon）
□　17.　楽天市場
□　18.　その他【　　】

Q8FA　情報源として役に立った点を、機器、番組名やサービス名を具体的にあげてお教えください。（自由回答）

Q9FA　Q9FA　情報源として不満だった点を、機器、番組名やサービス名を具体的にあげてお教えください。（自由回答）

発生当日から1週間程度までのことについてお伺いします。
Q10 どのような情報が必要でしたか？（いくつでも）
□　1.　震度などの地震の情報
□　2.　津波の大きさや到達時期などの津波の情報
□　3.　道路、鉄道、バスなどの交通情報
□　4.　建物などの被害情報
□　5.　家族、知人、同僚などの安否情報
□　6.　救出や捜索活動の情報
□　7.　避難所などの避難に関する情報

□ 8. 水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報
□ 9. 食料などの生活物資の情報
□ 10. ガソリン・灯油などの情報
□ 11. 病院などの医療に関する情報
□ 12. 放射能などの原発に関する情報
□ 13. 仮設住宅などの住宅に関する情報
□ 14. 学校などの教育に関する情報
□ 15. り災証明などの行政手続きに関する情報
□ 16. 義捐金や保険金、貸付金などの資金に関する情報
□ 17. 求人などの仕事に関する情報
□ 18. 街づくりなどの復興に関する情報度
□ 19. その他【　　】
□ 20. 特になかった

Q11 どのような情報ツールや機器が利用できましたか？（いくつでも）
□ 1. テレビ
□ 2. ラジオ
□ 3. パソコン
□ 4. 固定電話（公衆電話を含む）
□ 5. 携帯電話
□ 6. スマートフォン（iPhone、ギャラクシーなど）
□ 7. アマチュア無線
□ 8. その他【　　】
□ 9. 特になかった

Q12 どのような情報源が役に立ちましたか？（いくつでも）
□ 1. テレビ（文字放送含む）
□ 2. 携帯などのワンセグ放送
□ 3. ラジオ（通常のＡＭ、ＦＭ放送）
□ 4. 地元のコミュニティ（災害）ラジオ
□ 5. 新聞
□ 6. 町内などの防災放送
□ 7. 消防、町内会などの広報車の案内やサイレン
□ 8. 役所や避難所などの掲示板やチラシ
□ 9. 固定電話（公衆電話含む）の通話
□ 10. 携帯電話の通話
□ 11. 電子メール、ショートメッセージ
□ 12. インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）
□ 13. 近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報
□ 14. アマチュア無線
□ 15. その他【　　】
□ 16. 特になかった

Q13 どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？（いくつでも）
□ 1. 放送局のホームページ
□ 2. 新聞社のホームページ
□ 3. 政府（内閣府、関係省庁）のホームページ
□ 4. 自治体（県、市町村）のホームページ
□ 5. 気象庁のホームページ
□ 6. 電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ
□ 7. グーグル（Google）
□ 8. ヤフー（Yahoo!）
□ 9. ツイッター（Twitter）
□ 10. フェイスブック（Facebook）

□ 11. ミクシィ（mixi）
□ 12. グリー（GREE）
□ 13. モバゲー（Mobage）
□ 14. ニコニコ動画
□ 15. ユーストリーム（Ustream）
□ 16. アマゾン（Amazon）
□ 17. 楽天市場
□ 18. その他【　　】

地震発生１週間から１ヶ月程度までのことについてお伺いします。
Q16 どのような情報が必要でしたか？（いくつでも）
□ 1. 震度などの地震の情報
□ 2. 津波の大きさや到達時期などの津波の情報
□ 3. 道路、鉄道、バスなどの交通情報
□ 4. 建物などの被害情報
□ 5. 家族、知人、同僚などの安否情報
□ 6. 救出や捜索活動の情報
□ 7. 避難所などの避難に関する情報
□ 8. 水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報
□ 9. 食料などの生活物資の情報
□ 10. ガソリン・灯油などの情報
□ 11. 病院などの医療に関する情報
□ 12. 放射能などの原発に関する情報
□ 13. 仮設住宅などの住宅に関する情報
□ 14. 学校などの教育に関する情報
□ 15. り災証明などの行政手続きに関する情報
□ 16. 義捐金や保険金、貸付金などの資金に関する情報
□ 17. 求人などの仕事に関する情報
□ 18. 街づくりなどの復興に関する情報度
□ 19. その他【　　】
□ 20. 特になかった

Q17 どのような情報ツールや機器が利用できましたか？（いくつでも）
□ 1. テレビ
□ 2. ラジオ
□ 3. パソコン
□ 4. 固定電話（公衆電話を含む）
□ 5. 携帯電話
□ 6. スマートフォン（iPhone、ギャラクシーなど）
□ 7. アマチュア無線
□ 8. その他【　　】
□ 9. 特になかった

Q18 どのような情報源が役に立ちましたか？（いくつでも）
□ 1. テレビ（文字放送含む）
□ 2. 携帯などのワンセグ放送
□ 3. ラジオ（通常のＡＭ、ＦＭ放送）
□ 4. 地元のコミュニティ（災害）ラジオ
□ 5. 新聞
□ 6. 町内などの防災放送
□ 7. 消防、町内会などの広報車の案内やサイレン
□ 8. 役所や避難所などの掲示板やチラシ
□ 9. 固定電話（公衆電話含む）の通話
□ 10. 携帯電話の通話

□ 11. 電子メール、ショートメッセージ
□ 12. インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）
□ 13. 近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報
□ 14. アマチュア無線
□ 15. その他【　　】
□ 16. 特になかった

Q19 どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？（いくつでも）
□ 1. 放送局のホームページ
□ 2. 新聞社のホームページ
□ 3. 政府（内閣府、関係省庁）のホームページ
□ 4. 自治体（県、市町村）のホームページ
□ 5. 気象庁のホームページ
□ 6. 電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ
□ 7. グーグル（Google）
□ 8. ヤフー（Yahoo!）
□ 9. ツイッター（Twitter）
□ 10. フェイスブック（Facebook）
□ 11. ミクシィ（mixi）
□ 12. グリー（GREE）
□ 13. モバゲー（Mobage）
□ 14. ニコニコ動画
□ 15. ユーストリーム（Ustream）
□ 16. アマゾン（Amazon）
□ 17. 楽天市場
□ 18. その他【　　】

Q20 情報源として役に立った点を、機器、番組名やサービス名を具体的にあげてお教えください。（自由回答）

Q21 情報源として不満だった点を、機器、番組名やサービス名を具体的にあげてお教えください。（自由回答）

Q22 ご家族の安否確認にはどのような情報源が役に立ちましか？（いくつでも）
□ 1. 固定電話（公衆電話含む）の通話
□ 2. 携帯電話の通話
□ 3. パソコンのメール
□ 4. 携帯電話のメール
□ 5. 携帯などのワンセグ放送
□ 6. 新聞
□ 7. テレビ
□ 8. ラジオ（FM、AM、コミュニティ放送）
□ 9. ＮＴＴなどの災害用伝言ダイヤル１７１サービス
□ 10. ＮＴＴなどのインターネットの１７１サービス
□ 11. 携帯電話事業者の災害用伝言版（掲示板）サービス
□ 12. テレビ局の避難者名簿検索サービス
□ 13. 新聞社の名簿検索サービス
□ 14. グーグル（Google）のパーソンファインダー
□ 15. ヤフー（Yahoo!）の震災情報サービス
□ 16. ツイッター（Twitter）
□ 17. フェイスブック（Facebook）
□ 18. ミクシィ（mixi）
□ 19. グリー（GREE）
□ 20. モバゲー（mobage）
□ 21. 国、県や市町村のホームページ
□ 22. その他のインターネットサービス

□ 23. 役所や避難所等の掲示板やチラシ
□ 24. 近隣の住民などの人づて（口コミ）
□ 25. その他【 】

Q23 ご家族の安否が確認できるまで、地震発生後どの程度の時間がかかりましたか？（ひとつだけ）
○ 1. 発生３時間以内で全員の確認が取れた
○ 2. 発生１日以内に全員の確認が取れた
○ 3. 発生３日以内に全員の確認が取れた
○ 4. 発生１週間以内に全員の確認が取れた
○ 5. 発生１ヶ月以内に全員の確認が取れた
○ 6. 発生１ヶ月以降経ってから確認が取れた
○ 7. 現在も確認が取れない家族がいる
○ 8. その他【 】

Q24FA よろしければご家族の安否確認が取れた時期や状況について、具体的に教えてください。（自由回答）

Q25FA ご家族の安否確認において困ったことや、情報提供する方法に不満や要望があればお教えください。（自由回答）

発生１ヶ月から３ヶ月程度までのことについてお伺いします。
Q26 どのような情報が必要でしたか？（いくつでも）
□ 1. 震度などの地震の情報
□ 2. 津波の大きさや到達時期などの津波の情報
□ 3. 道路、鉄道、バスなどの交通情報
□ 4. 建物などの被害情報
□ 5. 家族、知人、同僚などの安否情報
□ 6. 救出や捜索活動の情報
□ 7. 避難所などの避難に関する情報
□ 8. 水道・ガス・電気・電話などのインフラ情報
□ 9. 食料などの生活物資の情報
□ 10. ガソリン・灯油などの情報
□ 11. 病院などの医療に関する情報
□ 12. 放射能などの原発に関する情報
□ 13. 仮設住宅などの住宅に関する情報
□ 14. 学校などの教育に関する情報
□ 15. り災証明などの行政手続きに関する情報
□ 16. 義捐金や保険金、貸付金などの資金に関する情報
□ 17. 求人などの仕事に関する情報
□ 18. 街づくりなどの復興に関する情報度
□ 19. その他【 】
□ 20. 特になかった

Q27 どのような情報ツールや機器が利用できましたか？（いくつでも）
□ 1. テレビ
□ 2. ラジオ
□ 3. パソコン
□ 4. 固定電話（公衆電話を含む）
□ 5. 携帯電話
□ 6. スマートフォン（iPhone、ギャラクシーなど）
□ 7. アマチュア無線
□ 8. その他【 】

Q28 どのような情報源が役に立ちましたか？（いくつでも）
□ 1. テレビ（文字放送含む）

□ 2. 携帯などのワンセグ放送
□ 3. ラジオ（通常のＡＭ、ＦＭ放送）
□ 4. 地元のコミュニティ（災害）ラジオ
□ 5. 新聞
□ 6. 町内などの防災放送
□ 7. 消防、町内会などの広報車の案内やサイレン
□ 8. 役所や避難所などの掲示板やチラシ
□ 9. 固定電話（公衆電話含む）の通話
□ 10. 携帯電話の通話
□ 11. 電子メール、ショートメッセージ
□ 12. インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）
□ 13. 近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報
□ 14. アマチュア無線
□ 15. その他【　　】
□ 16. 特になかった

Q29 どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？（いくつでも）
□ 1. 放送局のホームページ
□ 2. 新聞社のホームページ
□ 3. 政府（内閣府、関係省庁）のホームページ
□ 4. 自治体（県、市町村）のホームページ
□ 5. 気象庁のホームページ
□ 6. 電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ
□ 7. グーグル（Google）
□ 8. ヤフー（Yahoo!）
□ 9. ツイッター（Twitter）
□ 10. フェイスブック（Facebook）
□ 11. ミクシィ（mixi）
□ 12. グリー（GREE）
□ 13. モバゲー（Mobage）
□ 14. ニコニコ動画
□ 15. ユーストリーム（Ustream）
□ 16. アマゾン（Amazon）
□ 17. 楽天市場
□ 18. その他【　　】

Q30FA 情報源として役に立った点を、機器、番組名やサービス名を具体的にあげてお教えください。（自由回答）

Q31FA 情報源として不満だった点を、機器、番組名やサービス名を具体的にあげてお教えください。（自由回答）

G1 原子力発電所の事故発生をいつの段階で知りましたか？（ひとつだけ）
○ 1. 地震当日（3 月 11 日）
○ 2. 地震発生後２～３日後
○ 3. 地震発生後１週間程度してから
○ 4. 地震発生後１ヶ月程度してから
○ 5. わからない
○ 6. その他【　　】

G2 原子力発電所の事故発生を、どのような情報手段で知りましたか？（いくつでも）
□ 1. テレビ（文字放送含む）
□ 2. 携帯などのワンセグ放送
□ 3. ラジオ（通常のＡＭ、ＦＭ放送）
□ 4. 地元のコミュニティ（災害）ラジオ
□ 5. 新聞

□ 6. 町内などの防災放送
□ 7. 消防、町内会などの広報車の案内やサイレン
□ 8. 役所や避難所などの掲示板やチラシ
□ 9. 固定電話（公衆電話含む）の通話
□ 10. 携帯電話の通話
□ 11. 電子メール、ショートメッセージ
□ 12. インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）
□ 13. 近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報
□ 14. アマチュア無線
□ 15. その他【　　】
□ 16. 特になかった

G3 どのようなインターネットサービスが役に立ちましたか？（いくつでも）
□ 1. 放送局のホームページ
□ 2. 新聞社のホームページ
□ 3. 政府（内閣府、関係省庁）のホームページ
□ 4. 自治体（県、市町村）のホームページ
□ 5. 気象庁のホームページ
□ 6. 電気、水道、ガス会社などのインフラ関連のホームページ
□ 7. グーグル（Google）
□ 8. ヤフー（Yahoo!）
□ 9. ツイッター（Twitter）
□ 10. フェイスブック（Facebook）
□ 11. ミクシィ（mixi）
□ 12. グリー（GREE）
□ 13. モバゲー（Mobage）
□ 14. ニコニコ動画
□ 15. ユーストリーム（Ustream）
□ 16. アマゾン（Amazon）
□ 17. 楽天市場
□ 18. その他【　　】

G4 原子力発電所の事故の状況を確認する際、信頼できた情報手段は次のどれでしたか？（いくつでも）
□ 1. テレビ（文字放送含む）
□ 2. 携帯などのワンセグ放送
□ 3. ラジオ（通常のＡＭ、ＦＭ放送）
□ 4. 地元のコミュニティ（災害）ラジオ
□ 5. 新聞
□ 6. 町内などの防災放送
□ 7. 消防、町内会などの広報車の案内やサイレン
□ 8. 役所や避難所などの掲示板やチラシ
□ 9. 固定電話（公衆電話含む）の通話
□ 10. 携帯電話の通話
□ 11. 電子メール、ショートメッセージ
□ 12. インターネットサービス（HP、掲示板、SNS、ツイッターなど）
□ 13. 近隣の住民などの人づて（口コミ）の情報
□ 14. アマチュア無線
□ 15. その他【　　】
□ 16. 特になかった

G5 原子力発電所の事故の情報をお知りになって、あなたはどのような行動を取りましたか？
○ 1. 直ぐに避難した
○ 2. 避難を検討した
○ 3. 役所などの指示があるまで静観して何もしなかった

○　4.　もっと詳しい情報を知るために情報を集めた
○　5.　どうしていいかわからなかった
○　6.　その他【　　】

Q32FA　企業（主に通信会社やマスコミ）に対してご意見やご要望があればお聞かせください。

Q33FA　震災発生から現在までを振り返って、あればよかったと思うモノや情報、サービスなどできるだけ具体的に教えてください。（現在ないもので、今後欲しい・必要と思うものでもかまいません）

Q34 避難所では、パソコンなどでインターネットが利用できましたか？（ひとつだけ）
○　1.　使えた
○　2.　現在まで使えない
○　3.　わからない
○　4.　その他【　　】

Q35 避難所でのインターネット利用はどのような状況ですか？（いくつでも）
□　1.　一部の避難者が利用している
□　2.　支援者（ＮＰＯ、行政）が主に利用している
□　3.　子供が主に利用している
□　4.　避難者が一般的に利用している
□　5.　あまり利用されていない
□　6.　わからない
□　7.　その他【　　】

Q36 避難所のインターネットの回線の種類は以下のどれですか？（ひとつだけ）
○　1.　光回線
○　2.　ＡＤＳＬ回線
○　3.　ＣＡＴＶ回線
○　4.　無線データ回線
○　5.　わからない
○　6.　その他【　　】

Q37 あなたは、避難所でインターネットをどの程度お使いになります（なりました）か？（ひとつだけ）
○　1.　１日に頻繁に
○　2.　１日に１回程度
○　3.　２～３日に１回程度
○　4.　１週間に１回程度
○　5.　ほとんど利用していない
○　6.　その他【　　】
Q38 避難所でのインターネットの利用環境について、ご要望やご意見をお教えください。（自由回答）

Q39 関係各方面にご要望やご意見があれば何でも結構ですのでお教えください。（自由回答）

F1 性別
○　1.　男性
○　2.　女性

F2 年齢(才)

F3 居住地

F4 職業（震災発生時点での職業）
○　1.　漁業従事者
○　2.　農業従事者

○ 3. 自営業
○ 4. 旅館・民宿
○ 5. 会社員
○ 6. 公務員
○ 7. パートタイム
○ 8. 専業主婦
○ 9. 学生
○ 10. 無職
○ 11. その他

同居されているご家族についてお聞かせ下さい。
F5 配偶者
○ 1. 配偶者がいる
○ 2. 配偶者はいない

F5 ご自身の子供 【 】人
F5_ご自身もしくは配偶者の親 【 】人
F5 ご自身もしくは配偶者の親 【 】人
F5 その他続柄 【 】
F5_その地人数 【 】人

F6_1 今回の震災で、どのような被害を受けられましたか？＜ご家族・ご親戚＞（いくつでも）
□ 1. 全員無事だった
□ 2. 亡くなられた方がいる
□ 3. 行方不明の方がいる
□ 4. 怪我した方がいる
□ 5. その他【 】

F6_2 今回の震災で、どのような被害を受けられましたか？＜ご友人・知人＞（いくつでも）
□ 1. 全員無事だった
□ 2. 亡くなられた方がいる
□ 3. 行方不明の方がいる
□ 4. 怪我した方がいる
□ 5. その他【 】

F6_3 今回の震災で、ご自宅はどのような被害を受けられましたか？（いくつでも）
□ 1. 全損した
□ 2. 半壊した
□ 3. 軽い被害があった
□ 4. 被害はほとんどなかった
□ 5. その他【 】

F6_4 今回の震災で、お仕事に変化はありましたか？（いくつでも）
□ 1. 震災前と変化なし
□ 2. 転職した
□ 3. 無職になった
□ 4. その他【 】

◎東日本大震災　情報行動調査報告書

［編著］

情報支援プロボノ・プラットフォーム（iSPP）　http://www.ispp.jp/

東日本大震災の被災者を支援し、復旧・復興活動に貢献するため、ICT（情報通信技術）の関係者が個人の資格で集まり、2011年5月に設立された非営利組織。被災地のニーズを探り、ICTを活用した復旧･復興活動を進めるため、会員が自らの知識･経験･技能･資源を活かした「プロボノ」活動を実践している。国、自治体、民間企業、NPOなどの組織とも連携し、さまざまな救援・支援活動と被災地をつなぐ情報支援プラットフォームの構築を目指している。また、被害の実態の記録・保存、災害時の情報行動調査を実施するほか、阪神・淡路大震災や新潟県中越地震など、これまでの災害の教訓との照合・継承、国際的な災害対応活動との協力、日本の社会システムの改善にもつながる日本人としての考え方の検証とそれに基づく緊急時に機能するシステムの構築・マネジメントの提案など、中長期的な課題を視野に入れた幅広い活動を推進している。

*プロボノ
「公共善のために」を意味するラテン語 pro bono publico に由来する言葉で、専門的な知識・経験・技能・資源を有する人々が、それらを活かして社会貢献するボランティア活動を指す。

○ 入会・寄付などの問い合わせ
情報支援プロボノ・プラットフォーム（iSPP）事務局
〒150-0011 東京都渋谷区東 3-22-8 サワダビル 4F
（モバイル・コンテンツ・フォーラム内）
TEL03-5468-5091　FAX：03-5468-1237
E-mail：office@ispp.jp

■ 調査担当

● 岩手県	NPO法人　ゴーフォワードジャパン	理事長	大橋 裕司
	NPO法人　学生ビジニティいわて	理事長	佐々木 正人
		副理事長	菊池 卓秀
		理事	高橋 美紀
		会員	八幡 悠人
		会員	高橋 祐太
	株式会社リエゾンパブリッシング	代表取締役	長瀬 稔
	NPO法人　ゴーフォワードジャパン	理事	阿部 充浩
	saveiwate（岩手）		坂本 弘子
	チームせんぼん亭		本舘 隆夫
● 宮城県	株式会社ココム		男澤 亨
	データコム株式会社		地主 雅信
	NECネットイノベーション株式会社		小坂 卓也
			玉槻 功
	富士通株式会社		及川 峻
	ネットワンシステムズ株式会社		今野 貴裕
	株式会社ソフトウエア開発	代表取締役	酒井紀之
	ガーネットみやぎ		澁谷 直美
	多賀城市議会	議員	阿部 正幸
	（所属なし）		中嶋 啓
● 福島県	株式会社いわきテレワークセンター	代表取締役	会田 和子
			長瀬 貢
			三浦 拓馬
			ほか（順不同・敬称略）
● ネット調査委託先			株式会社マクロミル

■ 情報支援プロボノ・プラットフォーム（iSPP）調査ワーキンググループ メンバー

	会津 泉
	呉 旻立
	臼井 公孝
	岸原 孝昌
	岸原 夏子
	酒井 紀之
	須藤 晶子
	錦戸 陽子
	西澤 茂
	濱島 幸生
	間壁 大
	松崎 太亮
	ほか（五十音順）

■ AD／装丁

岡田 章志

● 本書の内容についてのお問い合わせ先
情報支援プロボノ・プラットフォーム（iSPP）事務局
office@ispp.jp

件名に「『東日本大震災　情報行動調査報告書』問い合わせ係」と明記してお送りください。

電話やFAX、郵便でのご質問にはお答えできません。返信までには、しばらくお時間をいただく場合があります。なお、本書の範囲を超える質問にはお答えしかねますので、あらかじめご了承ください。

● 商品のご購入についてのお問い合わせ先
インプレスR&D　オンライン販売部
〒102-0075　東京都千代田区三番町20
フリーダイヤル 0120-350-995
平日11:00-12:00、13:00-17:00（土日祝日を除く）
FAX 03-5213-6297
report-sales@impress.co.jp

造本には万全を期しておりますが、万一、落丁・乱丁がございましたら、送料小社負担にてお取り替えいたします。「インプレスR&D　オンライン販売部」までご返送ください。

東日本大震災　情報行動調査報告書

2011年9月30日　初版発行

編著者　情報支援プロボノ・プラットフォーム（iSPP）
発　行　情報支援プロボノ・プラットフォーム（iSPP）
〒150-0011 東京都渋谷区東3-22-8 サワダビル4F
（モバイル・コンテンツ・フォーラム内）
http://www.ispp.jp/
office@ispp.jp
発　売　株式会社インプレスR&D［An Impress Group Company］
〒102-0075　東京都千代田区三番町20

本書は著作権法上の保護を受けています。本書の一部あるいは全部について情報支援プロボノ・プラットフォーム（iSPP）から文書による許諾を得ずに、いかなる方法においても無断で複写、複製することは禁じられています。

印刷　大日本印刷株式会社
©2011 iSPP
Printed in Japan

［非売品］