

2024 年度研究助成 研究実績報告書

代表研究者	永田 実沙
研究テーマ	防災訓練映像を活用した避難所・救護所内コミュニケーション・ロス低減に関する研究

I. 研究の背景と概要

自然災害発生時、避難所は一時的ではあっても、被災者の生命と安全を守る重要な拠点となる。ここでのコミュニケーションは、緊急情報の共有、避難生活の円滑な運営、精神的サポートといった複数の重要な役割を担っている。しかし、情報が飛び交う避難所内では、情報の錯綜やコミュニケーションの齟齬による混乱から、時には重大な二次被害を引き起こすことがある。これらの問題は医療従事者や支援者間の調整ミスにもつながり、その結果として発生する事故の防止は避難所管理の重要な課題である。

そこで本研究では、コミュニケーション・ロスの発生要因や影響の程度を整理し、既存研究の課題を明確化することを目的として、避難所における状況と災害医療に関する文献調査を実施し、過去の災害で避難所生活を経験した被災者および支援者を対象に、記述式と選択式の設問を併用した Web アンケートを作成、実施した。得られた 165 名の解答結果を避難所内の情報共有の課題や具体的な影響という観点から分析した。アンケート項目の分析は JMP Pro 16.0、自由記述の分析は Text Mining Studio®を用いて実施した。

II. 研究の成果

過去の災害で避難所生活を経験した被災者および支援者を対象に、記述式と選択式の設問を併用した Web アンケートを実施し、避難所内の情報共有の課題や具体的な影響を分析した結果、「状況がわからなくて困った経験」と「情報の混乱経験」には相関関係があり、情報の一貫性や整理が不十分な場合、避難者の混乱が増大し、意思決定や行動に支障をきたす可能性が高いことが明らかになった。高品質な情報が提供されても、錯綜していたり、適切なタイミングや方法で伝わらなければ、避難者の混乱は解消されないことが示唆された。逆に、情報が適切に整理され、一貫性が保たれていれば、避難者の不安や混乱を軽減できる可能性があることが判明した。避難所内での情報に関して困ったことについての自由記述のテキストマイニングでも、アンケートの解答と同様の傾向がみられた。「情報」は「配給」や「錯綜」と強く関連しており、これらの関係から情報伝達経路の不備や混乱の問題が浮き彫りになった。災害時の情報提供において、情報の正確性や一貫性が保たれないと混乱が生じることが推察される。一方で、「状況」と「情報」には直接的な関係が見られず、「情報があっても状況が明確になるとは限らない」という結果とも一致していた。さらに、「不安」は「いつ」や「確認」と関連しており、時間的な不確実性が不安を生じさせる可能性があることも判明した。また、「避難所で受ける医療の機会・頻度が十分ではないと不安を感じた」と回答した人は全体の 6 割以上であった。避難所における医療に関する不安は、年齢が高いほど不安が増大する傾向にあった一方で、年齢が高い回答者のほうが支援者とのコミュニケーションによって不安が軽減する傾向も見られた。

本研究では、災害時の避難所におけるコミュニケーション・ロスを、適切に整理・伝達されない情報によって生じる認識の不一致や混乱、意思決定の困難と定義され、以下の 4 点がポイントとなった。

1. 情報錯綜による混乱

同じ出来事に対して異なる情報が伝わったり、情報の正確性が不明確であったりすると、避難者は混乱し、適切な判断や行動が困難になる。

2. 状況把握の困難

避難所で発生する事象について、必要な情報が得られず、「何が起きているのか分からない」と感じる。

3. 情報の質と伝達のミスマッチ

質の高い情報が存在していても、適切に整理・伝達されなければ、避難者の混乱や不安は解消されない。

4. 一貫性のない情報提供

情報の提供者ごとに伝達内容が異なる、更新が追いつかず古い情報が残る、などの理由で避難者が不安を感じる。

これらの結果を踏まえ、防災訓練の実施とその評価を行うことで、情報錯綜による混乱を防ぐ具体的な対策が可能になるとともに、避難所における医療に対する不安を軽減するための有効な方策も検討できると考えられる。