

伝統的な調査手法と “傾聴”から見えてきたこと

～自主調査「東日本大震災被災者アンケート」～

2011年11月22日

 株式会社サーベイリサーチセンター
SURVEY RESEARCH CENTER CO.,LTD.

石川 俊之 岩崎 雅宏

発表の趣旨

- 災害調査における調査員調査(個別面接調査)の必要性
- リサーチの進化の流れにおける、伝統的調査手法とその価値
- これまでの災害被災者調査からの教訓として試みた“傾聴”について



「東日本大震災被災者アンケート」における事例を通して紹介



調査員調査における「傾聴スキル」の標準化が持つ可能性

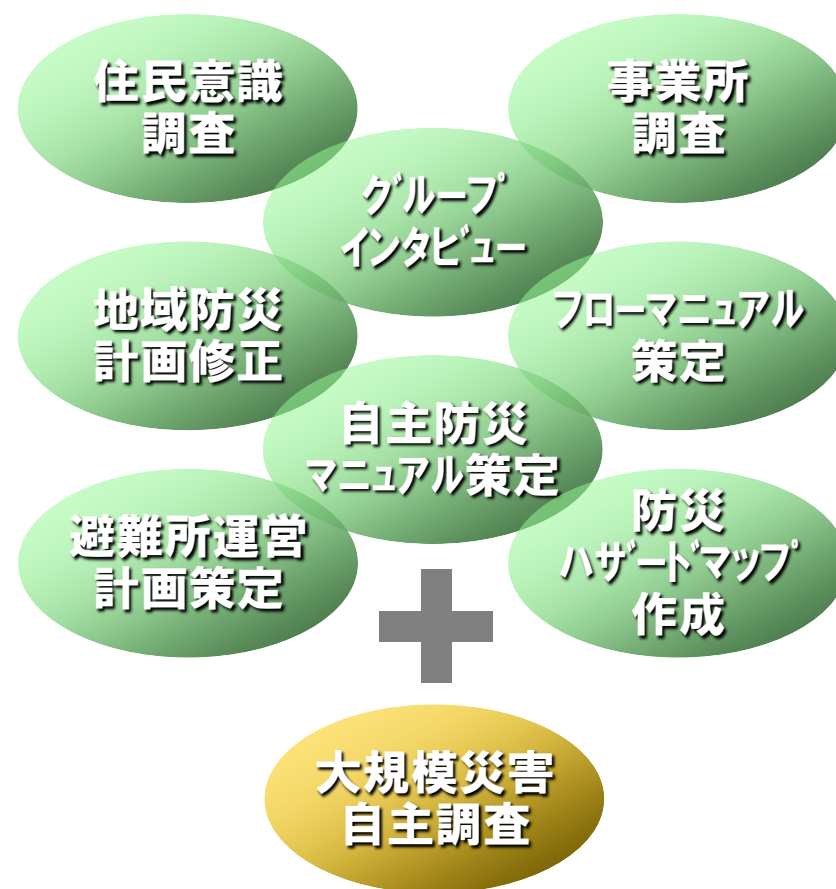
I 当社の災害調査の概要

当社の災害調査との関わりと 災害調査の実績

当社では、
「災害・防災に関する住民意識調査」
「災害・防災に関する事業所調査」
「災害被災地住民グループインタビュー調査」等の
災害調査のほか、
「地域防災計画修正」
「地域防災計画フローマニュアル策定」
「自主防災マニュアル策定」
「避難所運営計画策定」
「防災ハザードマップの作成」等の
防災関連業務を数多く手掛けてきた。

また、平成7年の阪神・淡路大震災以降、
大規模災害発生時に自主調査を継続的に
実施してきた。

＜当社が手掛ける防災関連業務＞



< 当社の災害調査との関わり >

- 1982年 S57 東海地震周期説の発表
- 1983年 S58 日本海中部地震
- 1984年 S57 長野県西部地震
- 1987年 S62 千葉県東方沖地震
- 1989年 H1 伊豆半島東方沖地震
- 1993年 H5 釧路沖地震
- 1995年 H7 北海道南西沖地震
- 2000年 H12 三宅島噴火
- 2000年 H12 阪神・淡路大震災
- 2001年 H13 鳥取西部地震
- 2001年 H13 芸予地震
- 2003年 H15 宮城県北部地震
- 2004年 H16 新潟中越地震
- 2004年 H16 十勝沖地震
- 2005年 H17 福岡県西方沖地震
- 2007年 H19 能登半島沖地震
- 2007年 H19 宮城地震
- 2008年 H20 新潟県中越沖地震
- 2008年 H20 岩手・宮城内陸地震
- 2009年 H21 駿河湾地震
- 2011年 H23 東日本大震災

東海地震の強化地域として「静岡県」で防災意識調査実施

地震被災地調査開始

地域防災計画策定開始

水害等の被災地調査開始

＜自主調査の実績＞

平成7年以降、17年間にわたって実施した約20タイトルの調査結果は、プレスリリースの他、報告書発行等により、研究機関及び研究者、自治体、関係機関等に情報提供している。

また、ホームページにおいても各調査結果を公開している。
(<http://www.surece.co.jp/>)

SRC自主調査の名称	実施年	調査方法
阪神・淡路大震災に関する調査＜第1回目＞	7年	個別面接
阪神・淡路大震災に関する調査＜第2回目＞	7年	個別面接
阪神・淡路大震災に関する調査＜第3回目＞	9年	個別面接
芸予地震に関する調査		個別面接
静岡県中部地震に関する調査		個別面接
H15 宮城県中部地震に関する調査		WEB
宮城県北部地震に関する調査		WEB
H17 宮城県沖地震に関する調査		WEB
福岡県西方沖地震に関する調査	17年	WEB
三宅島帰島住民についての調査＜第1回目＞	17年	個別面接
三宅島帰島住民についての調査＜第2回目＞	18年	個別面接
能登半島地震に関するアンケート調査	19年	WEB
三宅島帰島住民についての調査＜第3回目＞	19年	個別面接
新潟県中越沖地震に関する調査		個別面接
三宅島帰島住民についての調査＜第4回目＞		個別面接
茨城県沖地震に関する調査		モバイル
岩手宮城沖地震に関する調査		WEB
駿河湾を震源とする地震に関する調査		WEB
東日本大震災に関する調査（建物1階動）	23年	WEB
東日本大震災に関する調査（建物1階動）	23年	WEB
東日本大震災に関する調査（計画停電）	23年	WEB
東日本大震災「宮城県沿岸部における被災地アンケート」	23年	個別面接

災害・復興に関する
自主調査の意義

災害関連調査に関わる者としての
社会貢献

調査結果の活用

第1段階

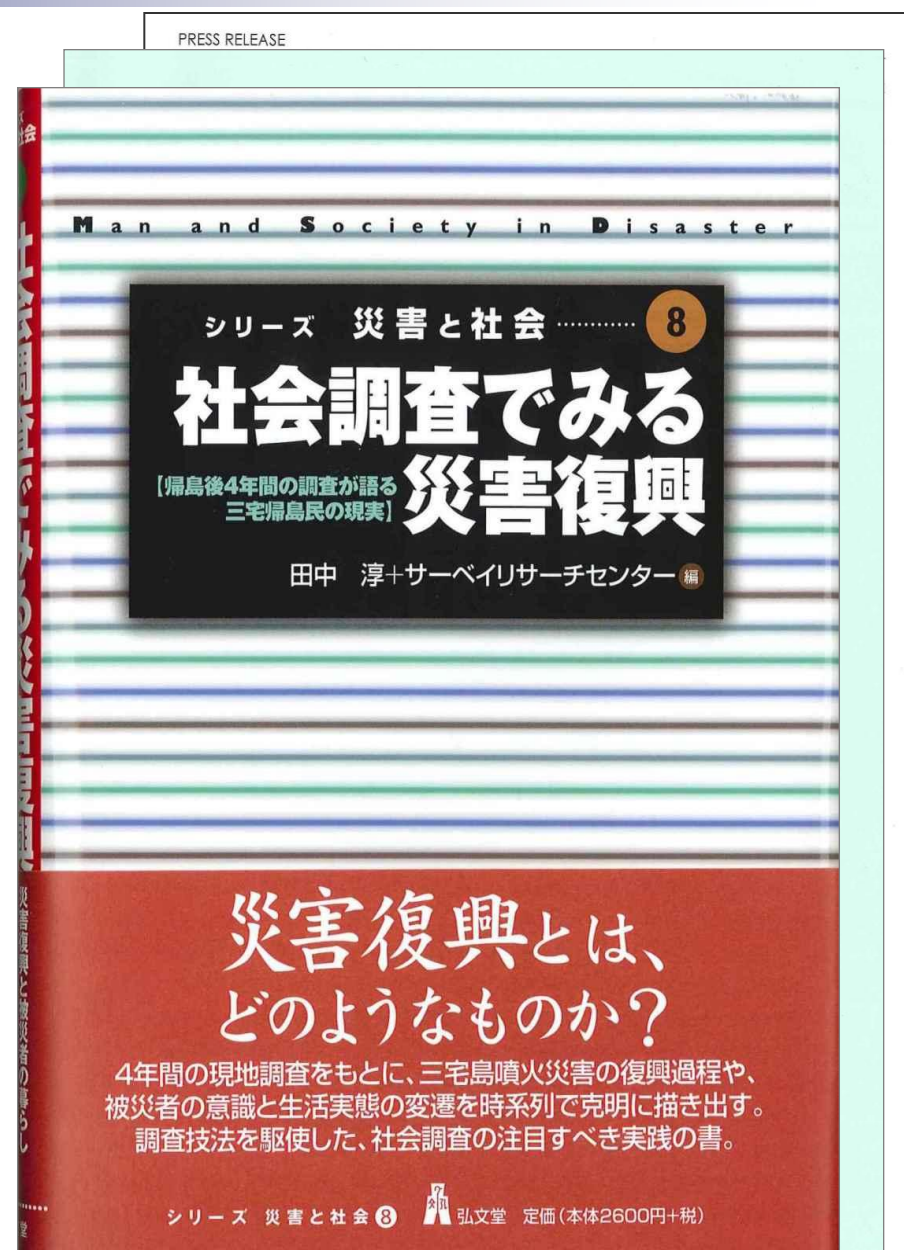
プレスリリースによる
速報的な情報提供

第2段階

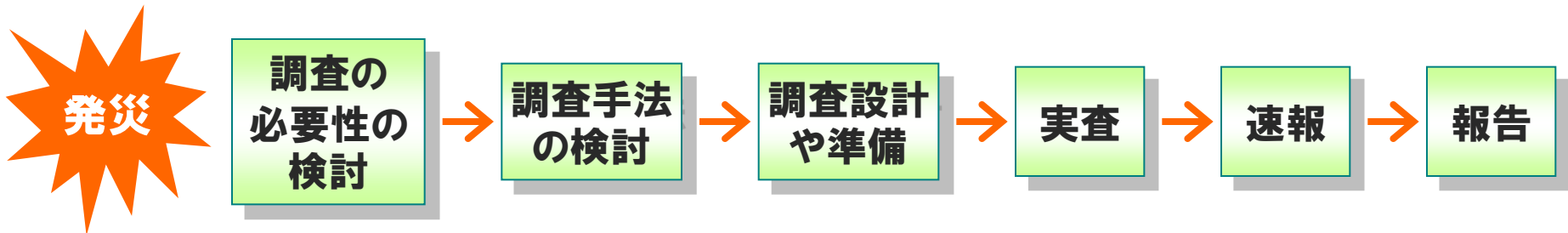
- ・分析報告書の発行
(ホームページへの収録)
- ・行政・研究機関等への
詳細な情報提供
- ・研究者へのデータ提供

第3段階

出版書籍への展開、
データ・アーカイブ化



災害時の自主調査の流れ



	1w	2w	3w	4w	5w	6w	7w	8w	9w
Web調査	検討・準備期間		実査	速報	分析				
訪問面接調査	検討・準備期間				実査		速報	分析	
今回の被災地アンケート	・実施時期、可否の検討 ・調査協力依頼 ・調査員手配・研修指導 ・調査物件等の準備					実査	速報	分析	

災害調査の2つの課題とその理由

課題1 迅速性

- 被災者の意識や行動の記憶は、時間の経過とともに曖昧になる。
- 外部情報を得ることで、被災者自身の記憶が影響を受ける。
- 社会的な関心が高い時期に、災害の本質をとらえ伝達する。

課題2 調査の方法

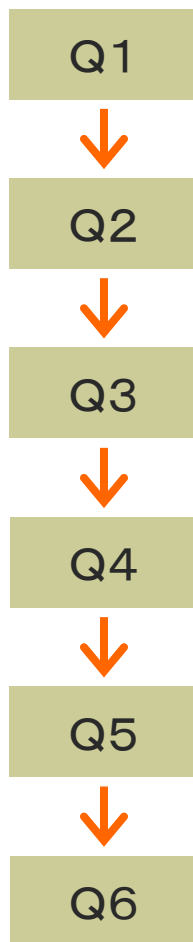
「調査員介在型調査の必要性」

- 対象者とのラポール(相互的な信頼感)の形成
- 調査遂行時の対応力 ……次ページ参照

「調査遂行時の対応力」とは…(例)

＜通常の質問方法＞

(できるだけ画一的・統一的なアプローチ)



＜今回採用した方法＞



東日本大震災調査のポイント

災害調査の究極のテーマ＝「生死を分けた意識・行動」の把握

Point1 災害社会心理学的な視点で代表的行動の概要を把握する

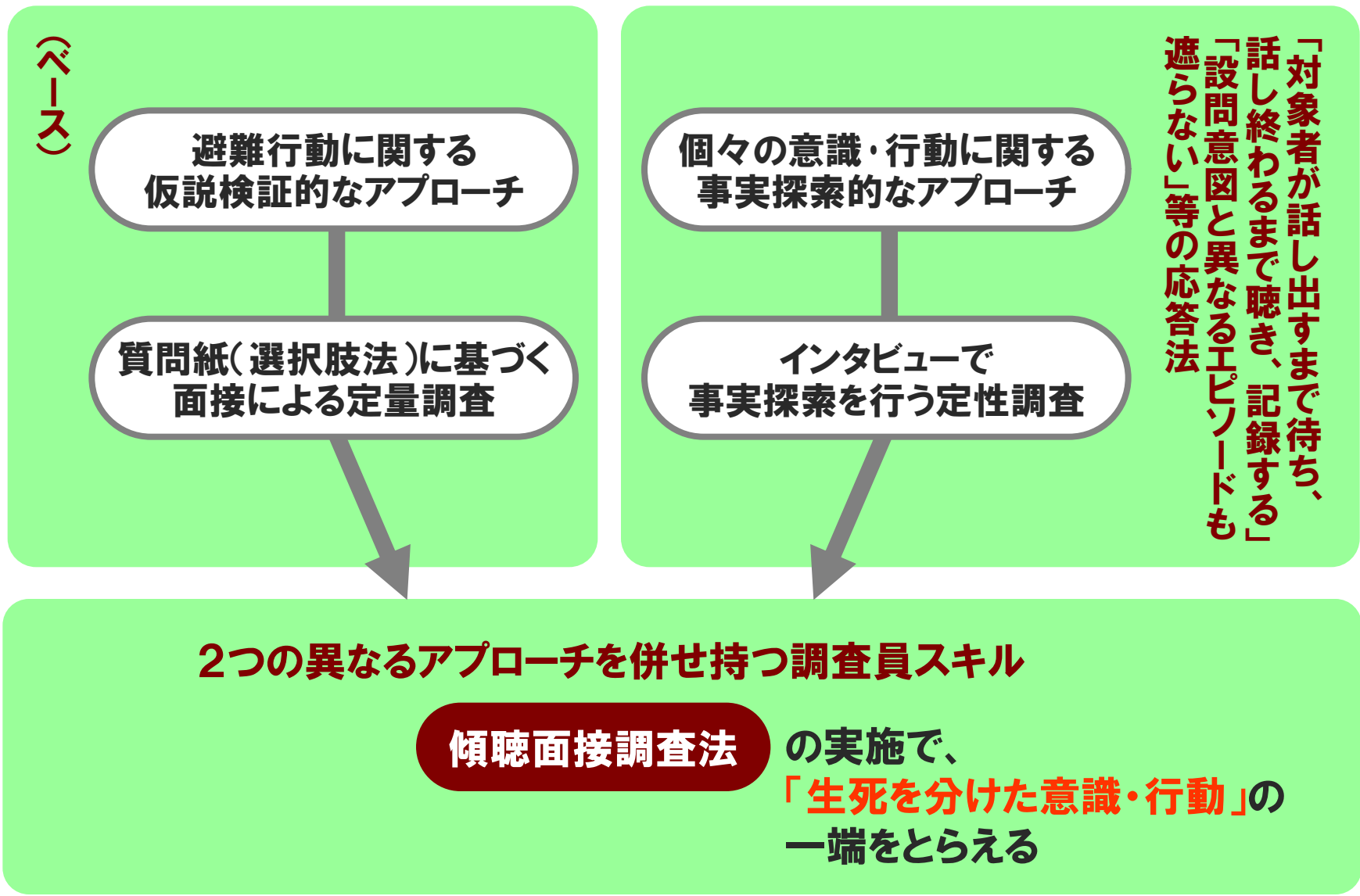
- 正常化の偏見 …「私だけは大丈夫」など
- 経験の逆機能 …「前回の津波警報ではたいした被害はな
- 単純接触効果 …日頃の防災情報・避難情報を繰り返し発信
- 愛他行動 …他の人を救おうとする意識に集中してしまう
- 同調行動 …周囲と同じ行動をとりやすくなってしまう

選択肢法を用いた
定量調査による
仮説検証的なアプローチ

Point2 発災のそのとき、津波に遭遇したそのとき、の 様々な避難行動そのものを把握する

- そのとき、どこにいて、何を感じ判断し、行動したか
(行動しなかったか)
- 選択肢では表現できないエピソード

インタビューでの
定性調査による
事実探索的なアプローチ

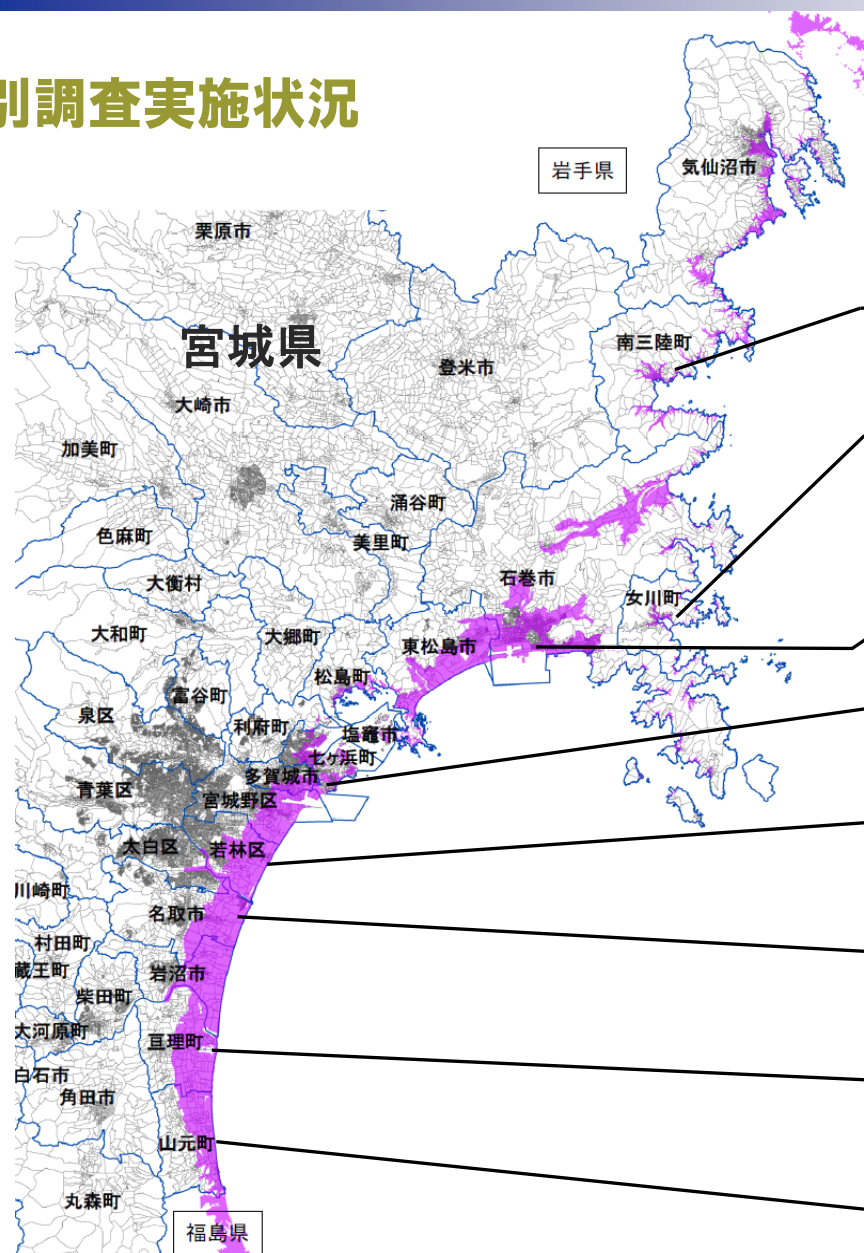


II 「東日本大震災被災地アンケート」の概要

調査概要

1. 調査地域	宮城県沿岸部（8市町18避難所） （南三陸町、女川町、石巻市、多賀城市、 仙台市若林区、名取市、亶理町、山元町）
2. 調査対象	避難所に避難中の20歳以上の男女
3. 調査方法	質問紙を用いた調査員による個別面接調査法
4. 調査内容	地震発生時の状況／避難行動／必要な情報／ 必要な支援／生活再建について など
5. 有効回収数	451サンプル ……地域別回収数は次ページ参照
6. 調査期間	平成23年4月15日（金）～4月17日（日）

地域別調査実施状況



8市町 18避難所

計 451 サンプル

南三陸町

調査避難所数	2
有効回収票数	46

女川町

調査避難所数	1
有効回収票数	56

石巻市

調査避難所数	5
有効回収票数	103

多賀城市

調査避難所数	2
有効回収票数	41

仙台市若林区

調査避難所数	2
有効回収票数	42

名取市

調査避難所数	2
有効回収票数	61

亶理町

調査避難所数	2
有効回収票数	56

山元町

調査避難所数	2
有効回収票数	46

被災地の状況



避難所の状況



調査風景

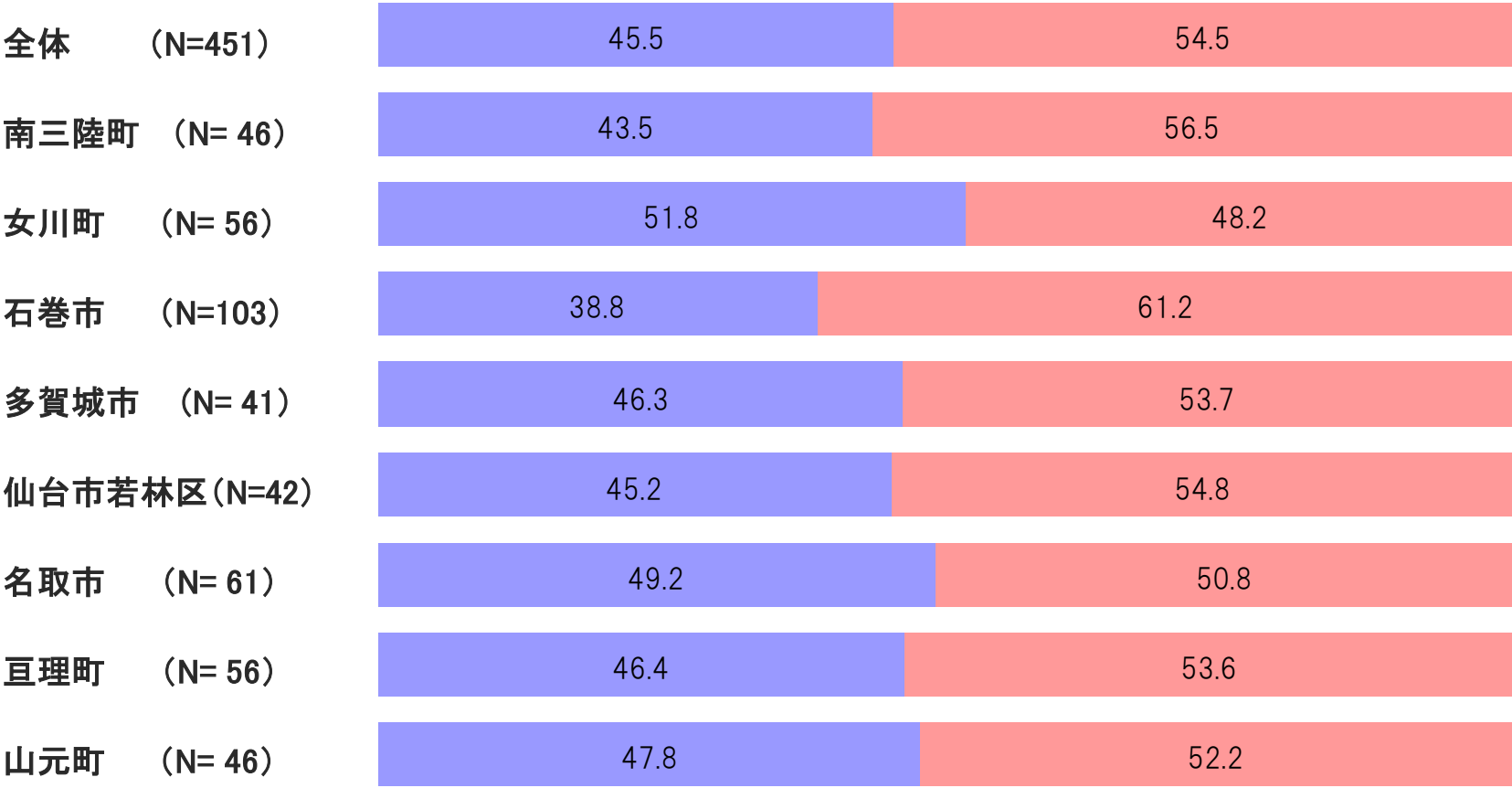


回答者属性

＜回答者の性別＞

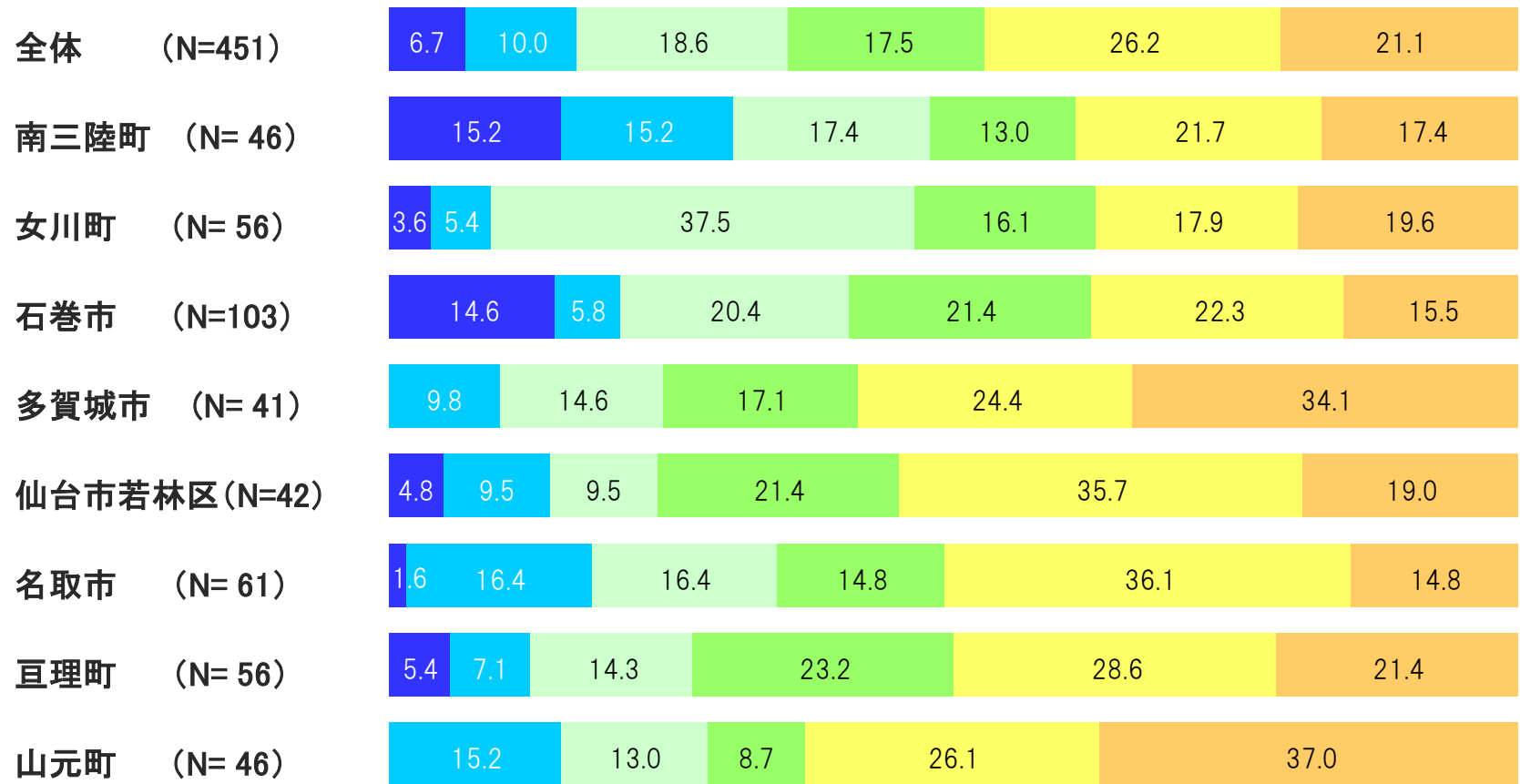
■ 男性

■ 女性



<回答者の年齢層>

■ 20歳代 ■ 30歳代 ■ 40歳代 ■ 50歳代 ■ 60歳代 ■ 70歳以上



調査準備と調査員研修

「傾聴面接調査法」を実施するにあたり、調査準備と調査員研修を以下の通り実施した。

1 調査協力依頼

協力依頼文書、これまでの災害調査の取り組み、
成果品事例による趣旨説明・協力依頼活動

2 調査員研修

- ・コミュニケーション力、ヒアリング力の高い
調査員の選出
- ・災害調査の経験がある社員による研修会・
ミーティングの実施

3 調査実施

- ・日頃の業務経験を通した「質問紙調査の
優れた進め方」から離れる努力
- ・コミュニケーション力、ヒアリング力の高い
調査員の選出

＜ミーティング風景＞



調査実施上の留意事項（現場活動イメージ）

- 被災地に適した服装、適した礼節のレベルに留意
 - 避難所の環境、生活のルールを理解しながら臨機応変に対応
 - 調査協力に同意する人は、伝えたいこと、話したいことがある
 - 冒頭から相手の会話に引き込まれ、調査自体が開始できないことがある
 - 設計どおりの進行で会話が進められないことがある
 - 調査員の「合理的な調査姿勢」でラポールが崩れることがある
 - 思い出したくないこと、話したくないことを無理に話す必要はないことを伝える
 - 涙ぐむ、言葉に詰まるなどの反応があった際に、無理に状況を変えようとしない
- 等

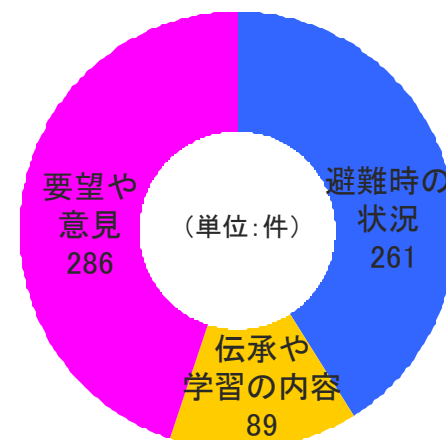
本調査の特徴

特徴1 集められた多くのエピソード

結果的に、自由意見を求める設問が全くない本調査で、636件ものエピソードを聴き取ることができた。

内容	避難時の状況	261件
	伝承や学習の内容	89件
	要望や意見	286件
	計	636件

＜エピソードの内容別件数＞



(対象者451名、1名あたり1.4件)

特徴2 1つ1つの調査にかけられた時間

事前のプリテスト → 調査所要時間: 平均20～30分

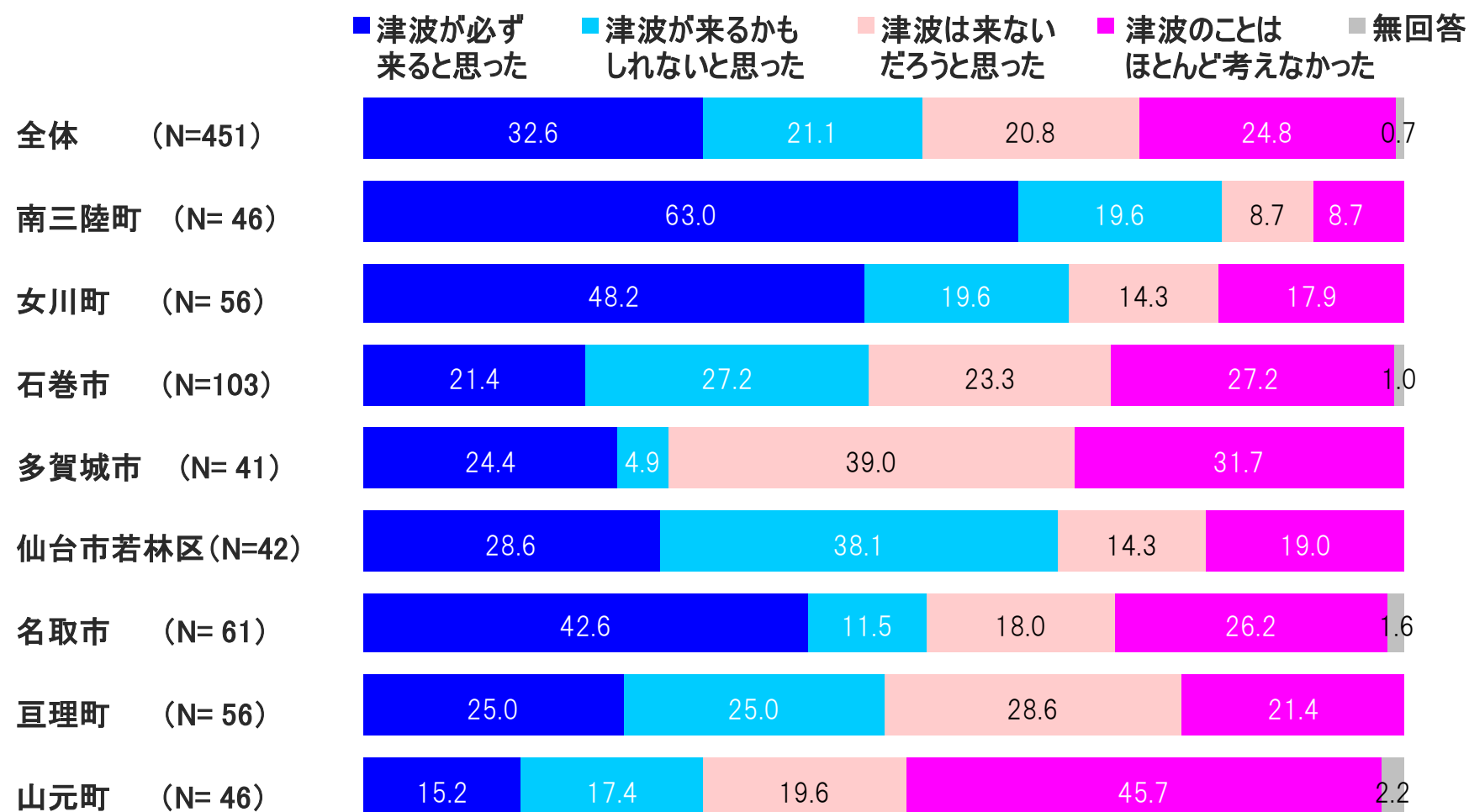
実際の調査活動 → 調査所要時間: **1時間前後**が標準、あるいは**それ以上**を要した

III 調査結果の特徴

(1) 避難行動

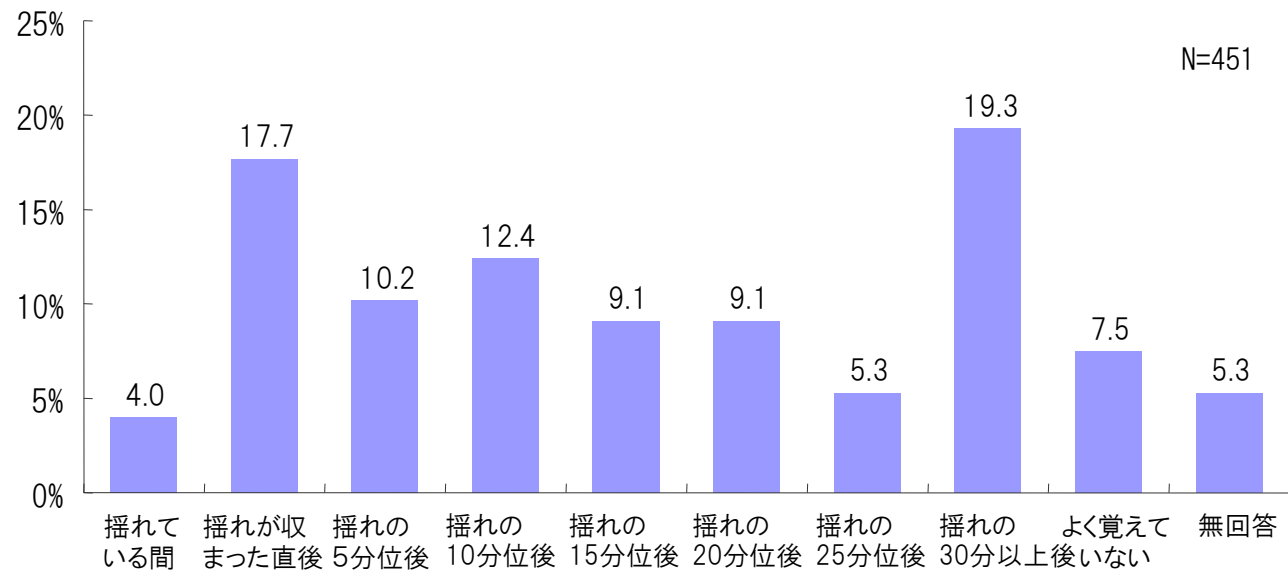
津波来襲の確信度（地震直後）

Q あなたは、地震の直後、お住まいの地域に津波が来ると思いましたか（S.A.）



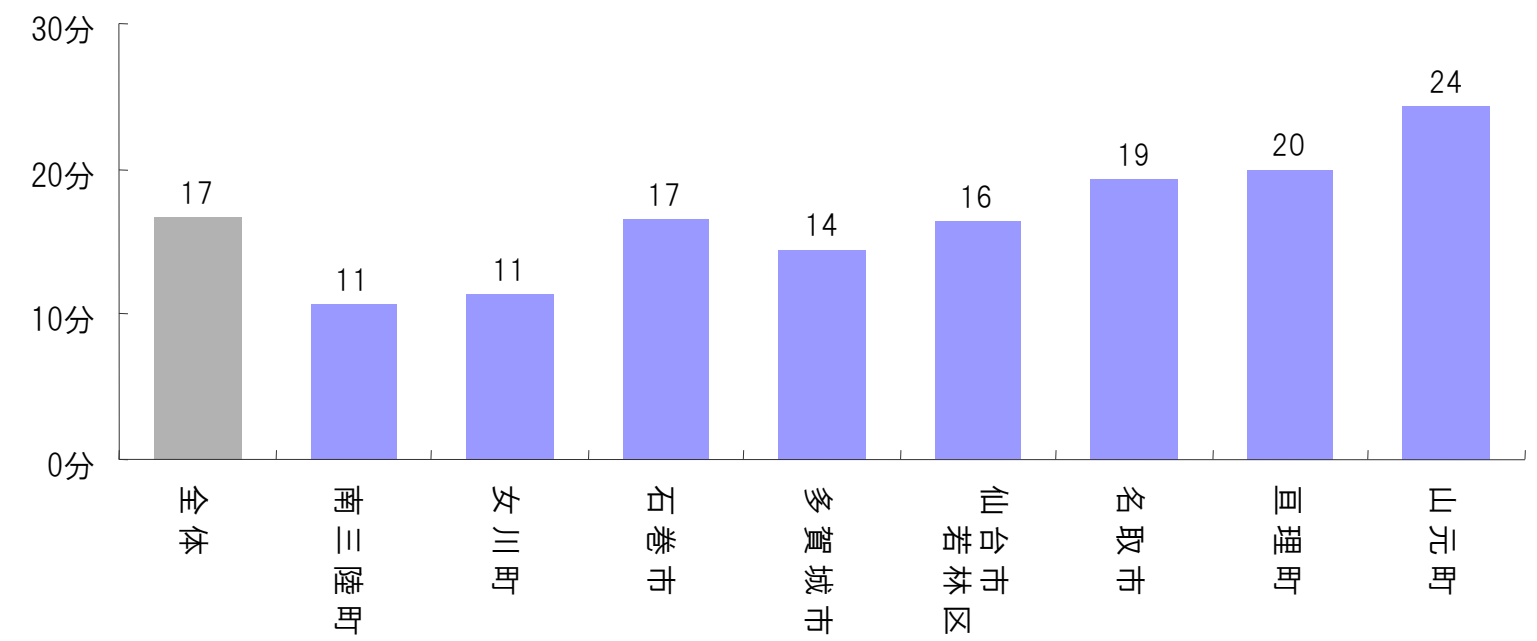
避難開始のタイミング

Q あなたが避難をはじめたのは、地震の発生からどのくらい経ってからですか(S.A.)



		揺れている間	揺れが収まった直後	揺れの5分位後	揺れの10分位後	揺れの15分位後	揺れの20分位後	揺れの25分位後	揺れの30分以上後	よく覚えていない	無回答
全体	(N=451)	4.0	17.7	10.2	12.4	9.1	9.1	5.3	19.3	7.5	5.3
南三陸町	(N= 46)	10.9	30.4	10.9	8.7	8.7	10.9	2.2	8.7	2.2	6.5
女川町	(N= 56)	5.4	23.2	12.5	23.2	5.4	10.7	7.1	5.4	5.4	1.8
石巻市	(N=103)	1.9	20.4	9.7	13.6	9.7	3.9	3.9	20.4	9.7	6.8
多賀城市	(N= 41)	4.9	17.1	14.6	7.3	9.8	17.1	2.4	12.2	9.8	4.9
仙台市若林区	(N=42)	2.4	9.5	4.8	14.3	14.3	19.0	4.8	9.5	11.9	9.5
名取市	(N= 61)	6.6	11.5	9.8	13.1	8.2	4.9	6.6	27.9	3.3	8.2
亘理町	(N= 56)	1.8	16.1	12.5	8.9	10.7	5.4	5.4	30.4	8.9	0.0
山元町	(N= 46)	0.0	10.9	6.5	6.5	6.5	10.9	10.9	34.8	8.7	4.3

避難開始までの平均所要時間(換算)



【選択肢に重み付けした値】

- | | |
|-------------------|-------------------|
| ①揺れている間・・・0分 | ⑤揺れの15分くらい後・・・15分 |
| ②揺れが収まった直後・・・3分 | ⑥揺れの20分くらい後・・・20分 |
| ③揺れの5分くらい後・・・5分 | ⑦揺れの25分くらい後・・・25分 |
| ④揺れの10分くらい後・・・10分 | ⑧揺れの30分以上後・・・40分 |
- ※よく覚えていない・無回答を除く

「避難行動」のエピソード（抜粋）

正常化の偏見

地震後、何もせず部屋にとどまっていた。

津波がくるまで、聞いてから30分しかなく逃げる時間がなかった。

避難しようとしたら津波がもう来ていた。

自宅のアパート3階で津波に巻き込まれ、首の近くまで水が来た。

水が引けなくてハンマーで窓をはたいて水を出した。

その後、総合体育館へ徒歩で避難した。

（女川町／男性／70歳以上）

娘と二人で家にいて、**30分ぐらい片付けをしている間に外が騒がしくなった。**
外に出てみたら、後ろから黒い波が次々と家を飲み込んでいるのが見えたので急いで逃げたが、すぐに波をかぶった。

電柱に二人でつかまりなんとかしたので、向かいの家に窓ガラスを割って侵入。2階で一晩過ごした。

翌日14時ごろ、自衛隊のヘリで救出。今は1階の片付けをして、出来れば、別の場所に移転したい。

（仙台市若林区／女性／50代）

愛他行動

親は足が悪く、避難所に連れて行きたくても出来ず、津波が来るのは分かっていたが逃げ切れなかった。

自宅1Fで波にのまれ、自分だけは何とか2Fに逃げられた。

3日間自宅の2Fにいて、その後水が引いてやっと門脇中へ避難した。ずぶ濡れのまま避難所に行った。

1Fから逃げられなかった、母・父・娘は亡くなった。

(石巻市/男性/40代)

子供のために、家に戻ったところで波が来て、車を取り捨て見知らぬ人の家の2階に逃げた。

15:30ごろに海を見たら白い壁が迫っていた。

役場の防災無線が折れていたのでは聞こえなかった。消防か何かで呼びかけていたのは聞いた。

水は夕方6時ぐらいには腰のあたりまであったが、翌朝にはくるぶしぐらいまでに引いていた。

翌日までそこにいて自衛隊に救助された。

(山元町/女性/30代)

同調行動

津波は来ると思ったが、たいしたことはないと思っていた。
最初自宅にいたが、消防車が避難を呼びかけていたので
荒浜小に避難した。

中にいた人が、津波が来るので「3階に上がれ」と言ったの
で上に逃げた。

その5分後ぐらいに津波がきた。家屋は全壊。

翌日役所の指示で逢隈小に移動した。

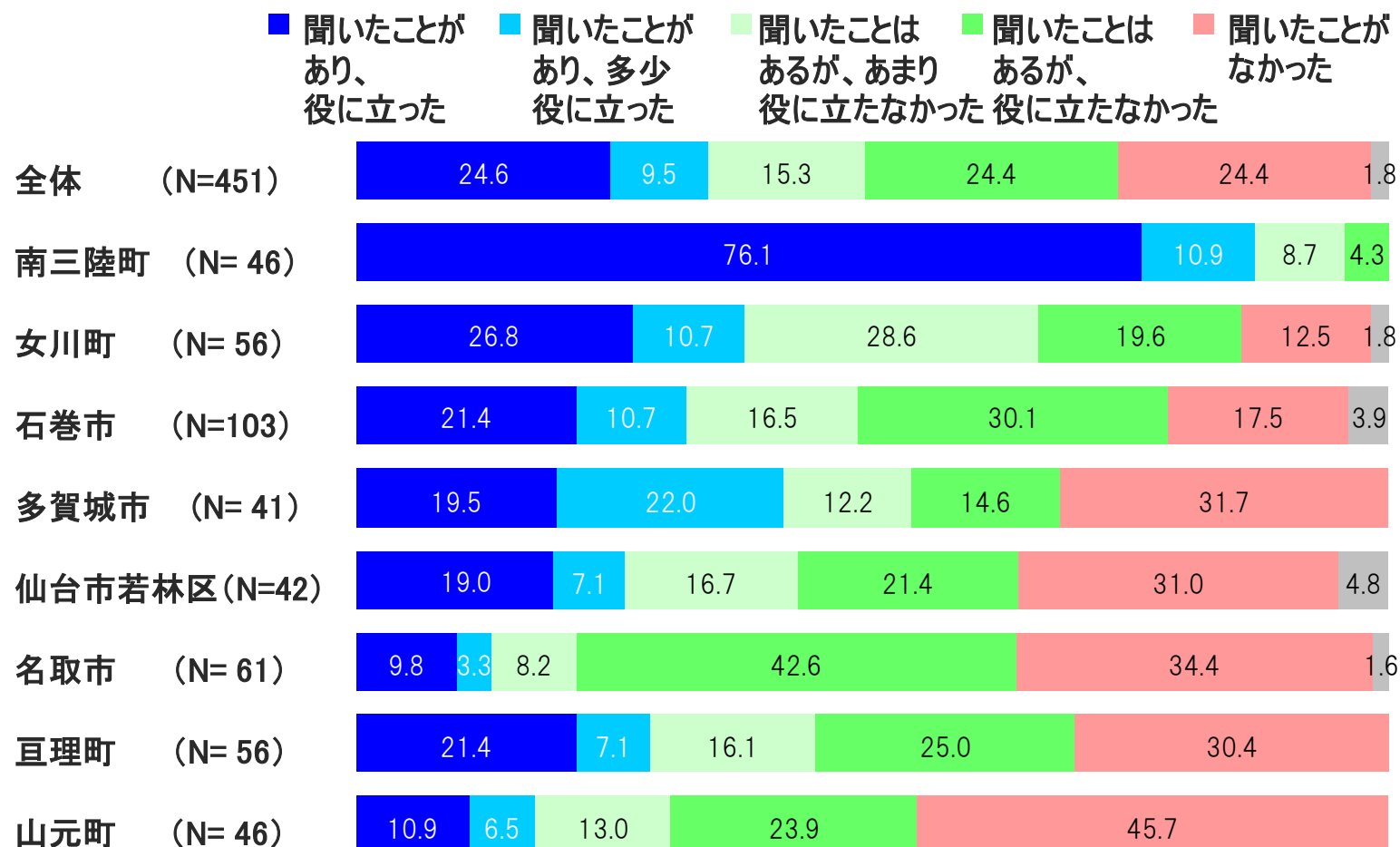
(亘理町/男性/40代)

Ⅲ 調査結果の特徴

(2) 津波や地震の伝承

津波や地震に関する伝承

Q あなたは、家族などから過去の地震や津波のことを聞いたことがありますか（S.A.）



「津波や地震の伝承」のエピソード（抜粋）

経験の逆機能

いつもと違う揺れ方だったので、津波は必ず来ると思ったが、これだけ高い津波が来るとは思わなかった。

S53年の震度7のとき（宮城県沖地震）は津波が来なかったし、2日前の地震では50cmくらいだった。
（南三陸町／女性／60代）

去年のチリ地震で3～6mの津波が来ると聞いていたが、1m以下だったので、今回も大きいのが来るとは思わなかった。

昔のチリ地震でも自宅までは来なかったもので、この場所は大丈夫とほかの人に言われていたことが良くなかったのかも知れない。
（南三陸町／女性／50代）

経験の逆機能

荒浜はベタ浜なので、昔から津波は来ないと言われていたので安心していた。

言い伝えはあてにならない。
(仙台市若林区/女性/50代)

3/11の大震災の2日前に起こった地震で子供たちを集団下校させていたが、これは間違っている。

今回集団下校させていたら津波に巻き込まれていた。
避難行動自体間違っている。
(名取市/女性/30代)

風習で「いなわらの伝説」を聞いたことがあった。稲に火をつけて、ここに避難しろという指示。

小学校の時、S35年のチリ地震も体験したが、その時は全く大丈夫だったので、油断した。

津波に対して甘かった。
(亶理町/女性/60代)

単純接触効果

S35年のチリ地震の話を聞いていたので地震が来たら津波が来るものと思っていた。

チリ地震が来た日には毎年防災訓練に参加していた。

(南三陸町/男性/20代)

会社の避難訓練が役に立った。

学校では地震の避難訓練はしたが津波の訓練はしていない。

清水町のアパート(自宅)は、1・2階が浸水、昔のチリ地震の時は来なかったと聞いていたので、自宅にいたら逃げなかったかも知れない。

(女川町/男性/40代)

地震や津波に対して関心が薄かったと思います。

大地震が来るとの予測にもっともっと家族で話しておけば良かったと悔やみます。

この津波で実母と娘(17才)を失ってからでは遅すぎました。

やはり、災害時の家族との安否確認の方法や、物より何より体のみ避難することの大切さ。飲み水・食料・ラジオ・ライト等を常時用意しておくことが必須事項だと思います。

(石巻市/女性/50代)

エピソードの特徴

調査中に語られた
多くのエピソード

対象者が「話したい」
「聴いてもらいたい」
本音

=

調査者が本来
重視しなければならない本質

- 特徴1** 津波からの安全への過信、過去の教訓に対する軽視
- 特徴2** 震災や津波の被害予測や居住地域の安全性への評価等の過信
- 特徴3** 地震の発生から津波襲来までに「起こした判断や行動」
(居場所から自宅に戻る、家族を助けに行く、迎えに行く、
安否の確認行動等)
- 特徴4** 家の片付け、近所との会話等、「避難行動を起こさなかった」様子
- 特徴5** 店舗、学校、病院、施設、交通機関など「その時に居た場所」による避難の様子

まとめ

～面接調査法における“傾聴”の意義～



**専門的カウンセリング・スキルには至らないまでも、
調査員はそもそも「回答者に対し、自身の判断を挟むことなく
中立に話を聴くことができる立場」である**



**社会調査の調査員が“傾聴スキル”を身につけることで、
伝統的な調査手法である「訪問面接調査」を、
より有効な調査手法に進化させることが期待できる**



**訓練された調査員が、回答者と向かい合い言葉を交わす中で、
定量調査における調査企画者が気付くことができなかった
貴重なエピソードを得ることができる**

最後に

東日本大震災でお亡くなりになられた方々の
ご冥福をお祈りするとともに、

本調査にご協力いただいた被災者の皆様及び
ご尽力いただいた関係各位に心より感謝申し上げます。

ご清聴ありがとうございました