

## 災害時、あなたは安否確認サービスを使える自信はありますか？

～体験版の利用が災害時に使える自信とつながる～

株式会社NTTドコモ モバイル社会研究所

### 目次

調査結果：①災害時に利用するサービスの認知度

②災害時に適切サービスを利用する自信がある人の特性

### ■ 調査結果

#### 1-1 安否確認サービス、代表的なサービスを1つでも知っている人7割超

災害時に家族や友人の安否確認にICTが果たす役割は大きい。安否確認の認知は広がってはいるが、実際の災害が発生した時に、使うことができ、初めてその効力を発揮できる。モバイル社会研究所では、代表的なICTで行う安否確認ツールの認知度及び災害時に発生した時に利用できるか、2017年3月15歳から79歳に全国調査を実施した。

まず認知率であるが「災害用伝言板」が6割、「災害用伝言ダイヤル」が4割、「災害用音声お届けサービス」が1割強であった。この3つのサービスを一つでも知っている人は、7割を超えた。(図1)

図1 災害時に利用するサービスの認知度

	災害用伝言板	災害用伝言ダイヤル	災害用音声お届けサービス	左記のサービス一つでも該当する
認知	60.6%	41.6%	13.5%	72.6%
利用経験(※)	11.3%	11.8%	11.8%	13.2%
災害時	4.3%	3.3%	4.0%	4.8%
体験版	7.3%	9.0%	8.5%	9.1%
利用してみたい	65.9%	44.8%	11.9%	86.5%
災害時に適切に利用する自信がある(※)	23.5%	23.0%	32.3%	—

※各サービスを知っている人(認知)を対象

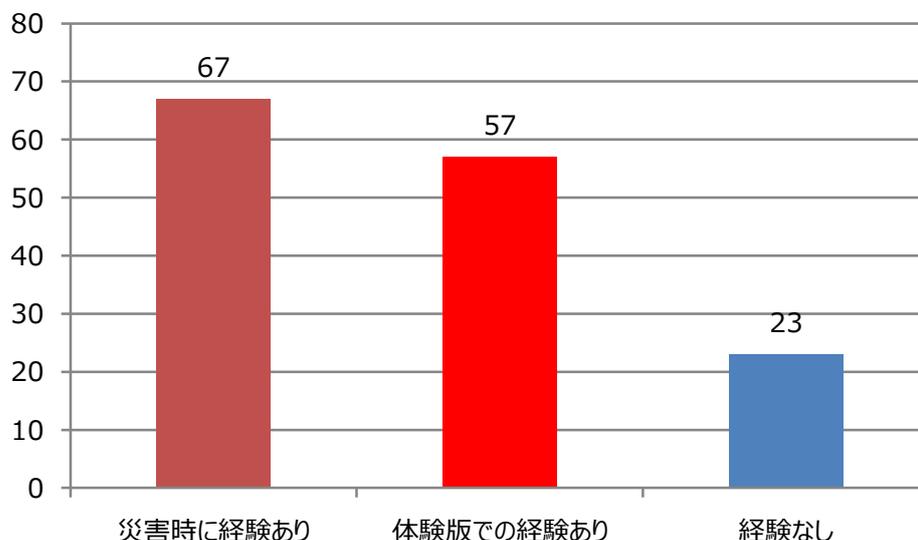
「災害用伝言板」を知っている人に、いざ災害時に適切に利用できる自信が尋ねた。その結果、4人に1人は自信があると答えた。

#### 2-1 適切に利用する自信がある、体験版の利用が鍵

では災害時に適切に利用する自信がある、ないはどのような事項と関係あるか、分析してみる。当然ながら、最も強い関係があったのは、「利用経験の有無」であった。災害時に利用した経験がある人の7割弱は自信ありと答え、さらに体験版での利用経験がある人の6割弱

が、自信ありと答えた。実際に災害用伝言板を利用してみると、非常に簡単に利用できることが分かる。今回の調査でも、体験版の利用の効果が示されたため、家族で防災を話し合う時、自治体・会社での防災訓練等の中で、是非体験版を試すことをお勧めしたい（図2）。

図2 災害用伝言板を使いこなす自信と利用経験



### 3-1 使いこなす自信、「性別」「防災意識」「行政への関心有無」が関係する

利用の有無以外の事項で、利用することへの自信と何の関係するか、あらゆるライフスタイルの項目と相関を分析した結果、「性別」「防災意識」「行政への関心の有無」が関係することが判明した（図3）。

図3 災害用伝言板を使いこなす自信と関係が深い事項

	自信があるが高い	自信があるが低い
性別	男	女
	30.2%	17.4%
防災意識	高い	低い
	30.8%	16.7%
行政への関心	ある	ない
	30.1%	17.1%

体験版の利用と合わせ、女性に分かりやすいような説明、また行政への関心がない人への対策などを行うことで、いざ災害が発生した時に、使えるサービスになるのではないだろうか。

### ■調査概要

調査時期 : 2017年3月 調査対象: 全国、20～79歳男女 標本抽出法 : QUOTA SAMPLING  
性年代・居住地（全国を19ブロックに区分）で割付 6225 サンプル回収

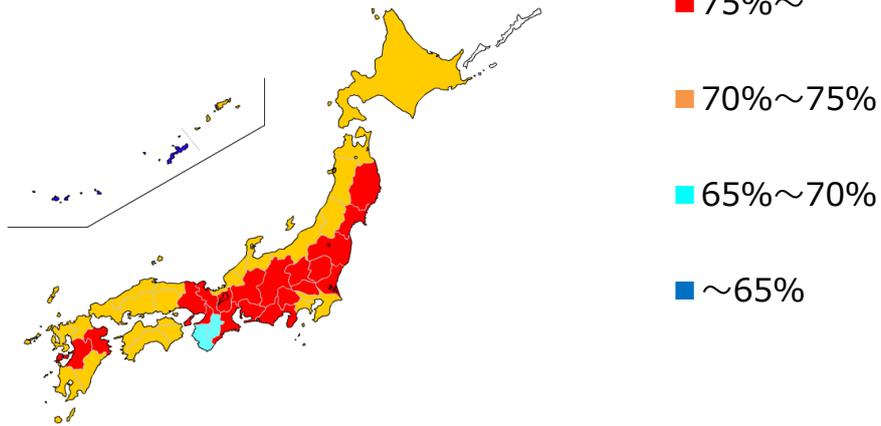
### ■問い合わせ先

詳細なデータ、質問項目など、ご不明な点がございましたら、下記までご連絡ください。

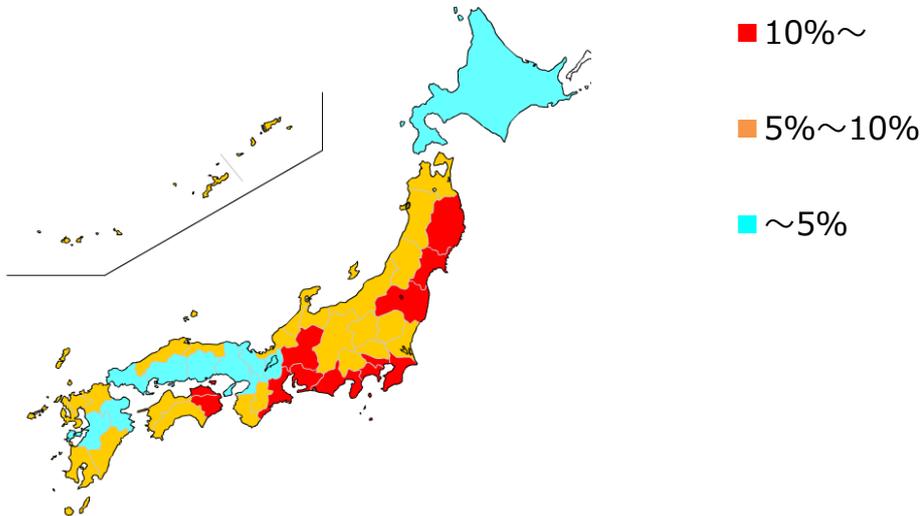
株式会社NTT ドコモ モバイル社会研究所 [msri-inq-ml@nttdocomo.com](mailto:msri-inq-ml@nttdocomo.com) 03-5156-1087

■参考データ

①災害時に利用するICTサービス1つ以上知っている（エリア別）



②災害用伝言板 体験版での利用有（エリア別）



③災害時伝言板 使いこなす自信がある（エリア別）

