

**帰宅困難者対策の
実態調査結果について
～3月11日の対応とその後の取組～**

**首都直下地震帰宅困難者等対策協議会事務局
＜内閣府(防災担当)＞**

帰宅困難者対策の実態調査の概要

調査の目的

平成23年3月11日に発生した東北地方太平洋沖地震に際して首都圏で発生した帰宅困難者の実態、区市町村、企業及び主要駅における対応の実態、またその後の対策の取組状況を把握し、首都直下地震発生時の帰宅困難者等対策の検討資料とする。

調査の対象

- | | |
|---------------------------|---------|
| A) 3月11日の帰宅実態（首都圏に居住する住民） | p2～p12 |
| B) 首都圏の区市町村における対応と取組 | p13～p18 |
| C) 首都圏の企業における対応と取組 | p19～p26 |
| D) 首都圏の主要駅における対応と取組 | p27～p32 |

調査概要

< 1. 調査名 >

平成23年3月11日東北地方太平洋沖地震に際しての帰宅実態に関するアンケート調査

< 2. 対象 >

東京都(島しょ部除く)、神奈川県、千葉県、埼玉県及び茨城県南部に居住し、3月11日の地震発生時に自宅外にいた10代～60代の男女

※茨城県南部

石岡市、小美玉市、土浦市、かすみがうら市、阿見町、古河市、五霞町、境町、下妻市、八千代町、つくば市、坂東市、常総市、守谷市、取手市、つくばみらい市、牛久市、龍ヶ崎市、利根町、稲敷市、美浦村、河内町、潮来市、行方市、神栖市、鹿嶋市

< 3. 調査期間等 >

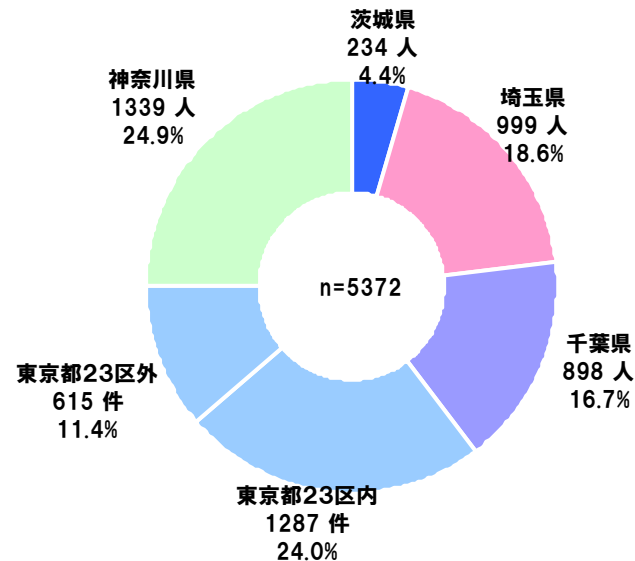
平成23年10月18日(火)～27日(木)

調査会社のモニターを利用しWEB上において質問票への回答を入力する形式で実施

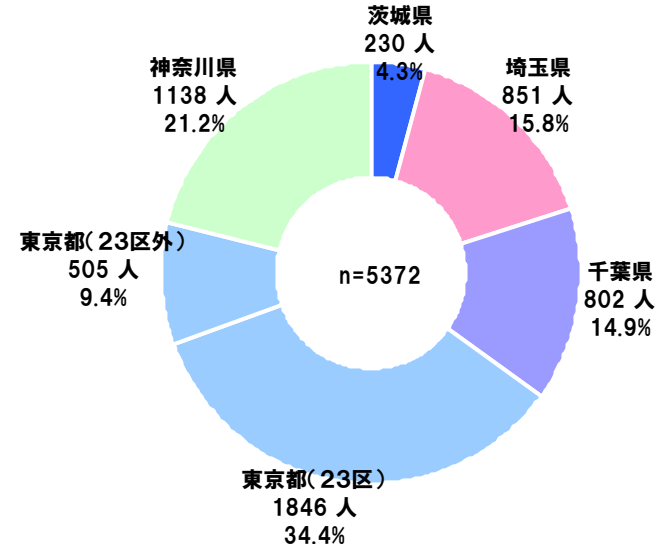
< 4. 有効回答数 >

5,372人(10月27日時点)

回答者の自宅所在都県[単一回答]



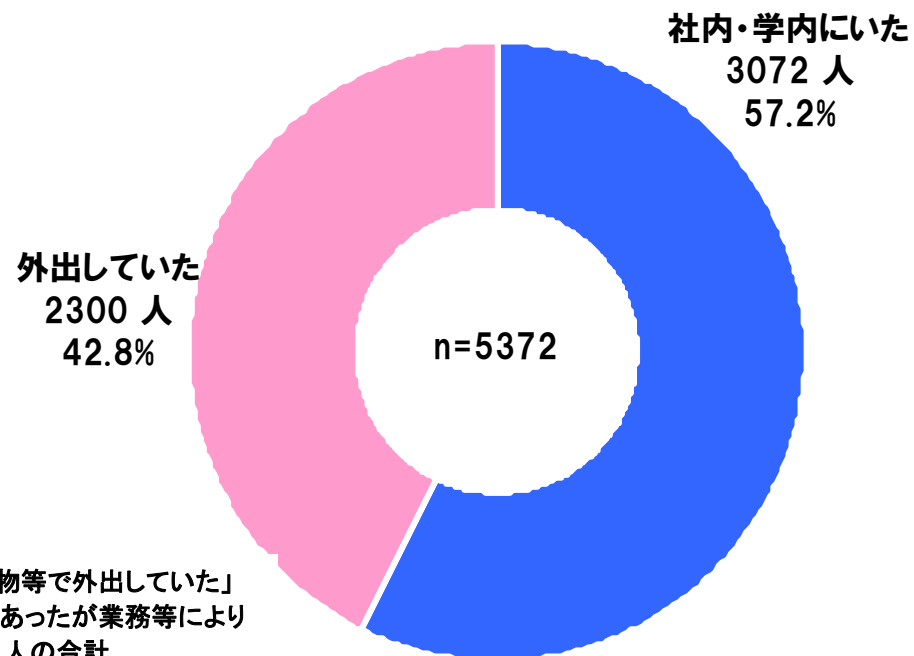
回答者の地震発生時の所在都県[単一回答]



地震発生時の居場所

○3月11日の地震発生時に自宅外にいた人のうち、社内・学内にいた人が約57% (3,072人)、買物等又は業務等のために外出していた人が約43% (2,300人)であった。

地震発生時の居場所[単一回答]



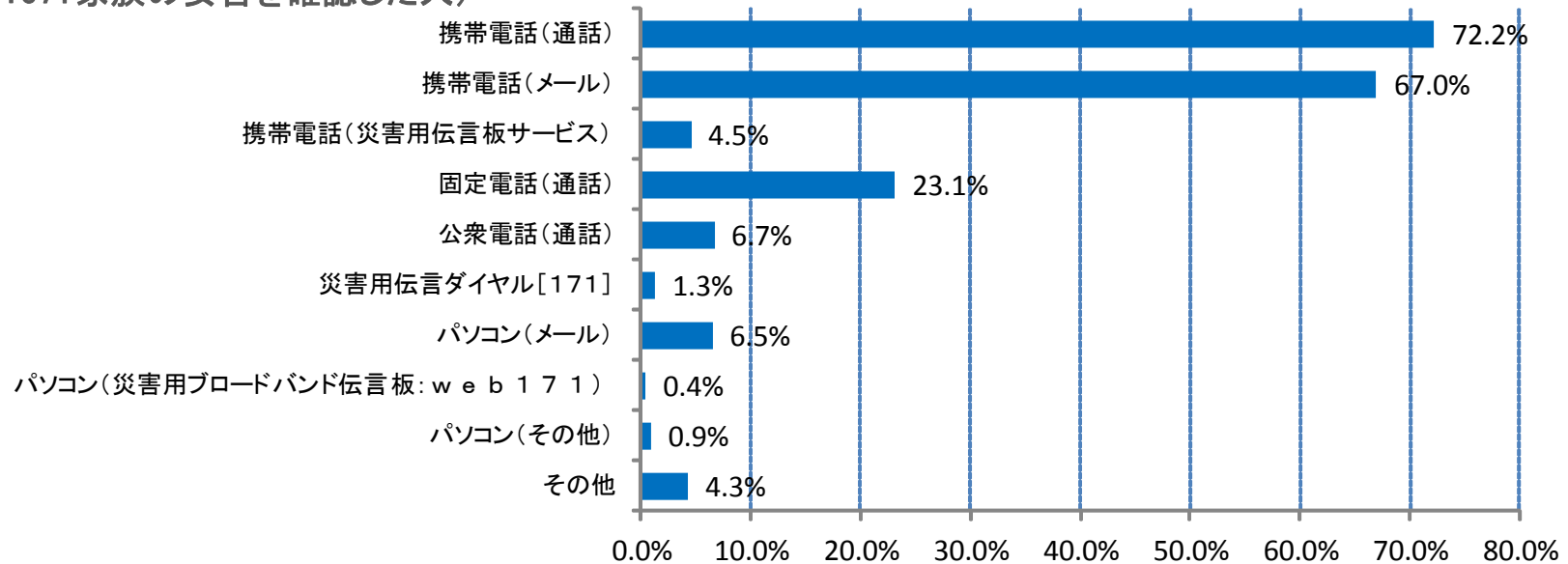
※「外出していた」は、「買物等で外出していた」と「勤務中(就学中)であったが業務等により会社や学校の外にいた」人の合計

主な調査結果①家族との安否確認方法

○地震の発生に際して、家族の安否を確認した人が多い(回答者の約59%:3,167人)が、その確認手段として多くが「携帯電話」を用いており、その中でも「通話」の方が「メール」をやや上回った。

家族との安否確認の手段[複数回答]

(N=3167:家族の安否を確認した人)



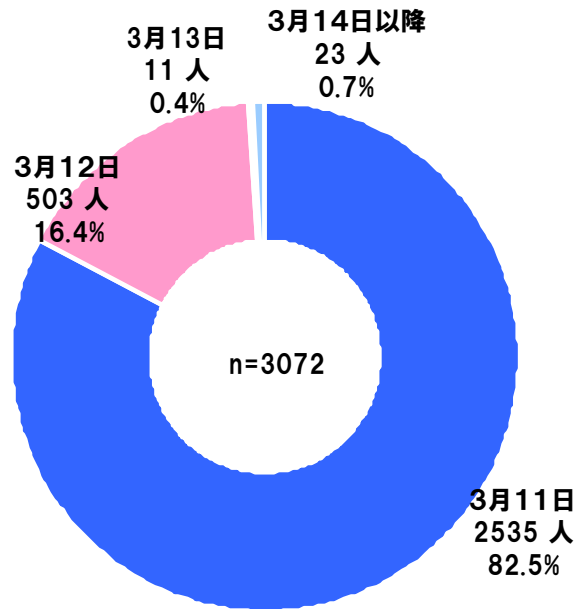
家族との安否確認は、一斉帰宅を抑制する上で重要であるが、電話は輻輳が想定されるため、災害用伝言板サービス、災害用伝言ダイヤル171などの安否確認手段の利用を促進することが課題

A) 3月11日の帰宅実態

主な調査結果②会社・学校を離れた時間

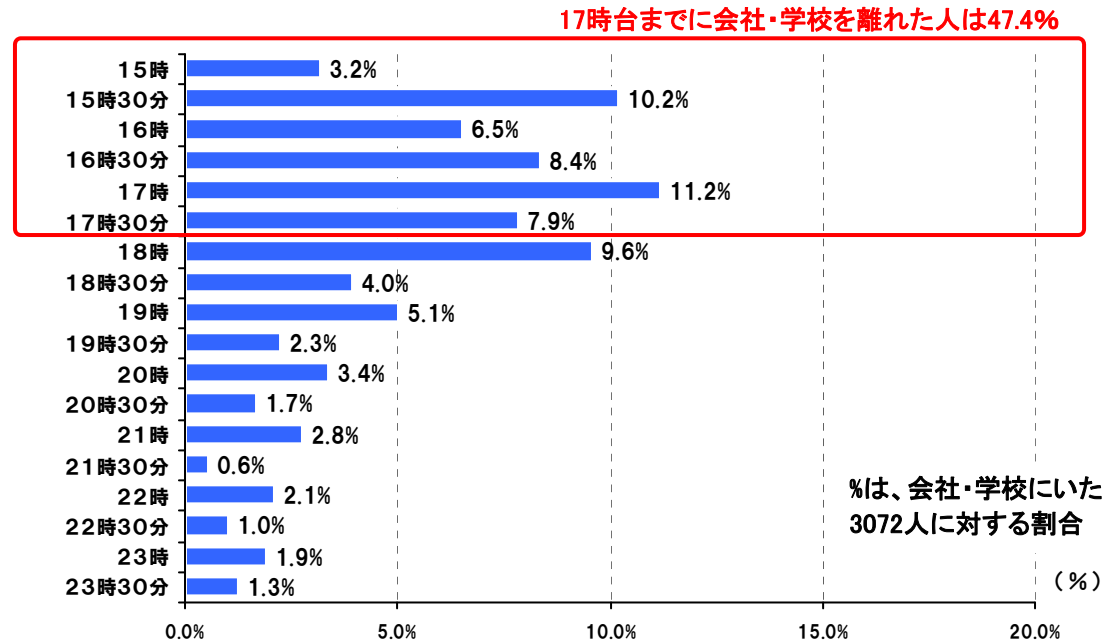
○地震発生時に会社・学校にいた人(3,072人)のうち約83%が11日中に会社・学校を離れていた。そのうち、5割弱の人が、17時台までに会社・学校を離れており、業務・授業の終了後にあまり時間をおかずに会社・学校を離れた人が多いことが伺える。

会社・学校を離れた日付[単一回答]



会社・学校を離れた時間(3月11日23時30分までを記載)[単一回答]

※回答は30分単位の選択



帰宅困難者による混乱を防止するためには、会社等に留まってもらうよう一斉帰宅の抑制を促していくことが課題

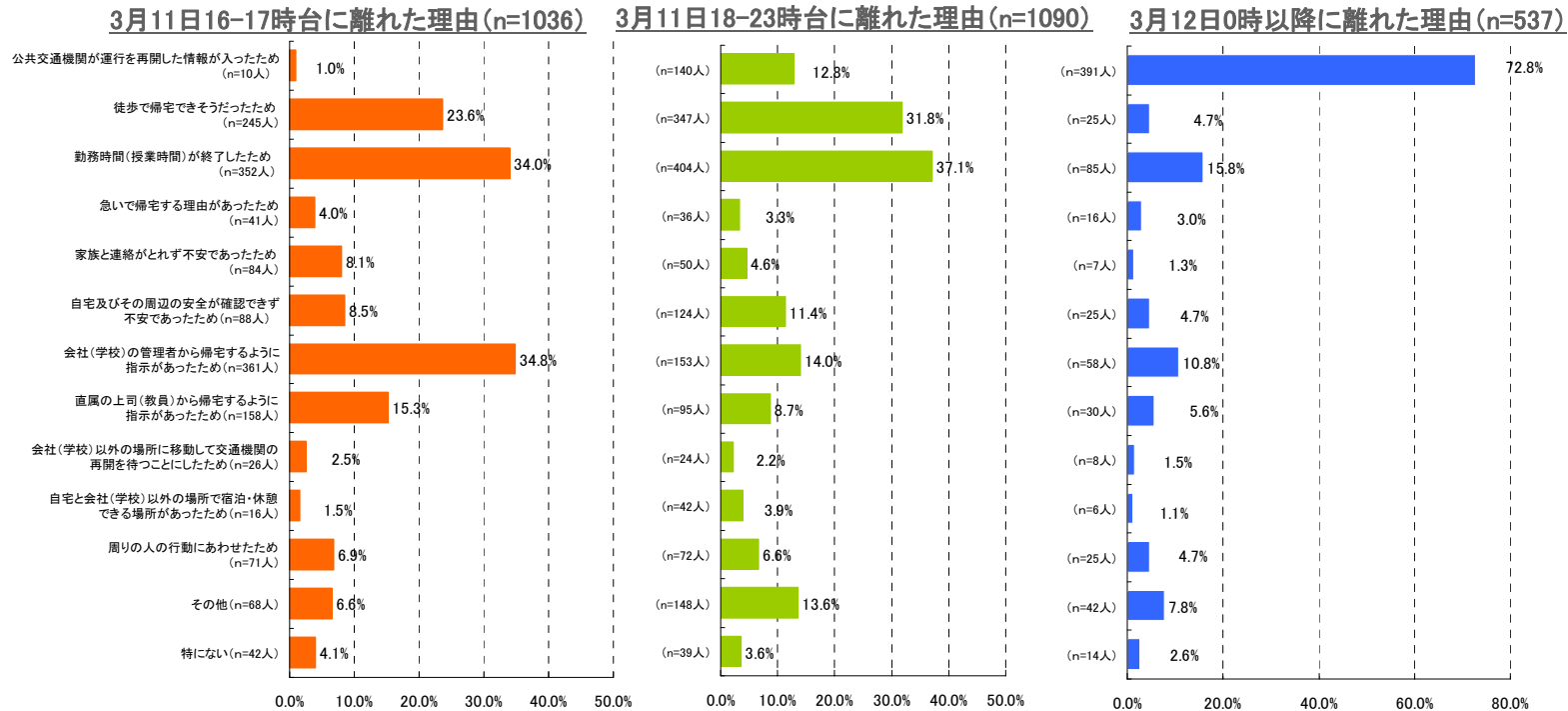
A) 3月11日の帰宅実態

主な調査結果③会社・学校を離れた理由

○11日16-17時台に会社・学校を離れた理由として最も多かったのは、「会社(学校)の管理者から帰宅するように指示があったため」(約35%)であった。18-23時台に離れた理由として最も多かったのは「勤務時間(授業時間)が終了したため」(約37%)であった。16-23時台では、「徒歩で帰宅できそうだったため」という理由も比較的多い。

○12日0時以降に離れた理由として最も多かったのは、「公共交通機関が運行を再開した情報が入ったため」(約73%)であった。

会社・学校を離れた理由(n=2663:地震発生後しばらく(1時間以上)会社・学校に留まった人)[複数回答]



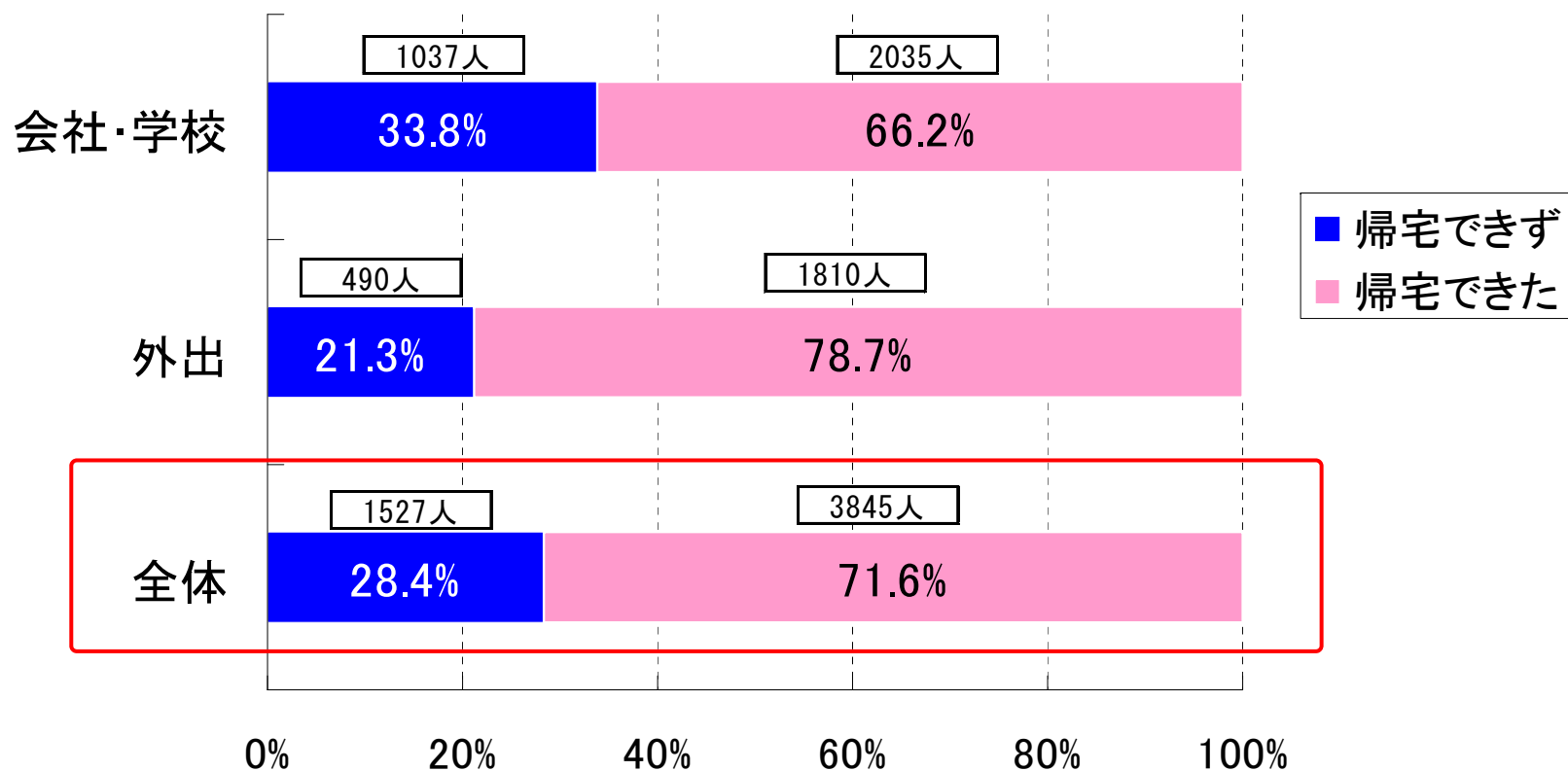
一斉帰宅を抑制するためには、会社等における従業員等への適切な指示も重要

A) 3月11日の帰宅実態

主な調査結果④-1 当日に帰宅できなかった人の割合

○11日のうちに帰宅できなかった人(自宅への到着時間が12日0時以降になった人)は約28%の1,527人であり、11日のうちに帰宅できた人は約72%の3,845人であった。

当日(11日のうち)に帰宅できなかった人の割合(地震発生時の居場所別:n=5372)



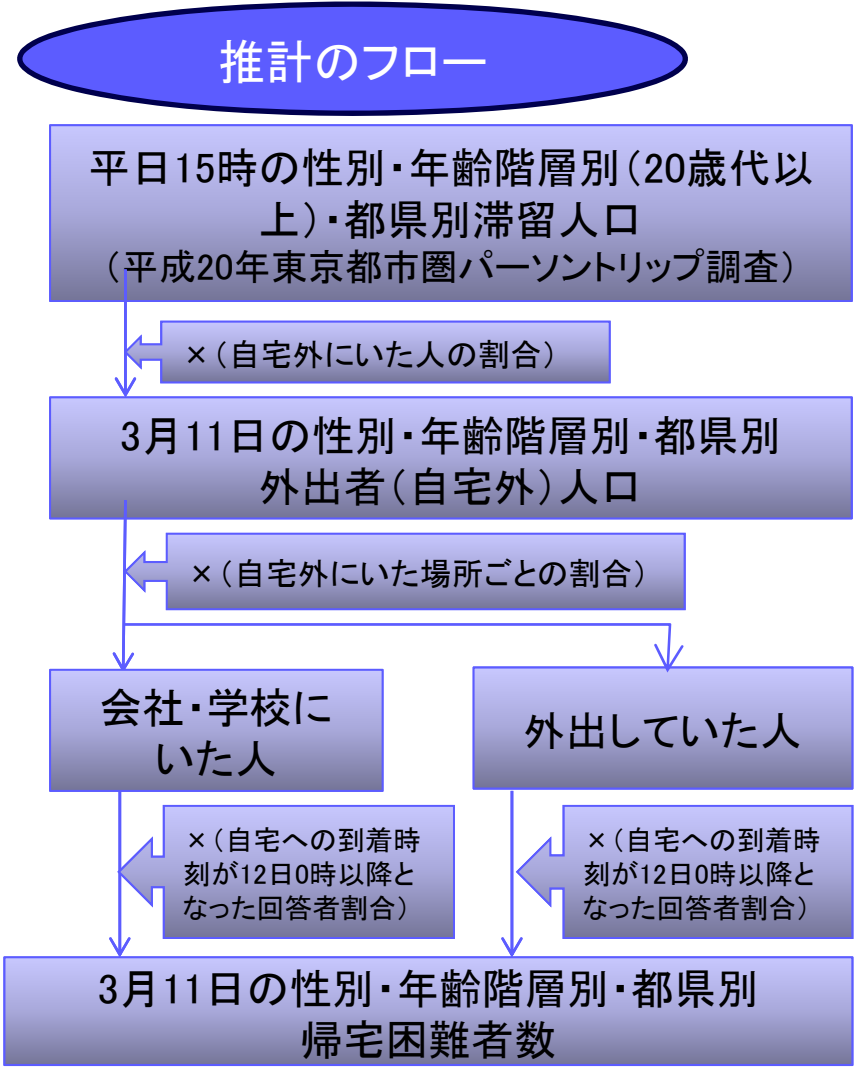
A) 3月11日の帰宅実態

主な調査結果④-2 3月11日の帰宅困難者数の推計

3月11日の東北地方太平洋沖地震に際して発生した帰宅困難者を「3月11日のうちに帰宅ができなかった人」と定義した場合の首都圏における帰宅困難者を、以下のとおり推計した。

地震発生時の居場所	3月11日の帰宅困難者数	外出者(自宅外)人口に帰宅困難者が占める割合
東京都	約352万人	約40%
神奈川県	約67万人	約20%
千葉県	約52万人	約24%
埼玉県	約33万人	約14%
茨城県南部	約10万人	約16%
合計	約515万人	約30%

注) 実態調査アンケートで回答数が少なかった10歳代は推計対象に含めていないため、実際の帰宅困難者はこれよりも多かった可能性がある。



A) 3月11日の帰宅実態

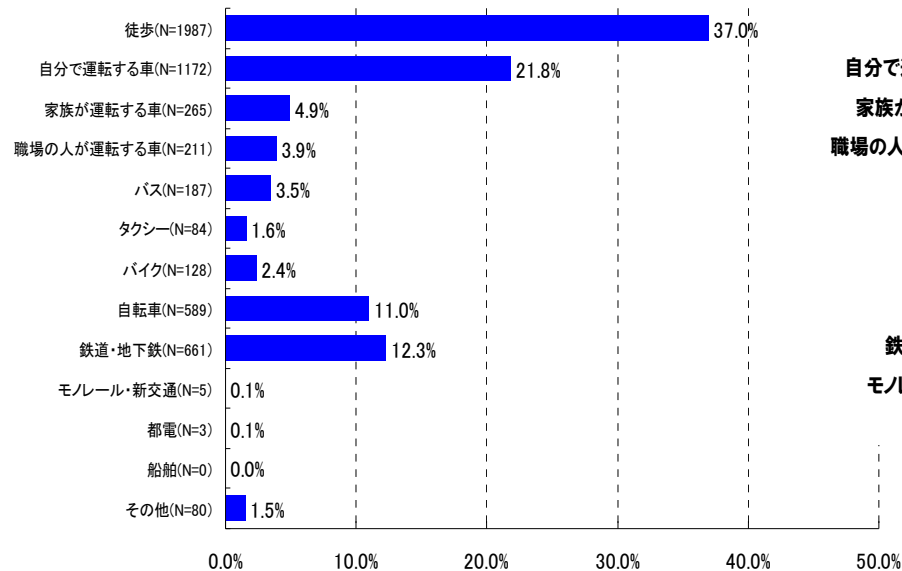
主な調査結果⑤ 主要な帰宅手段

○東北地方太平洋沖地震の際の主要な帰宅手段は「徒歩」が約37%の1,987人で最も多く、次いで「自分で運転する車」「鉄道・地下鉄」「自転車」の順であった。

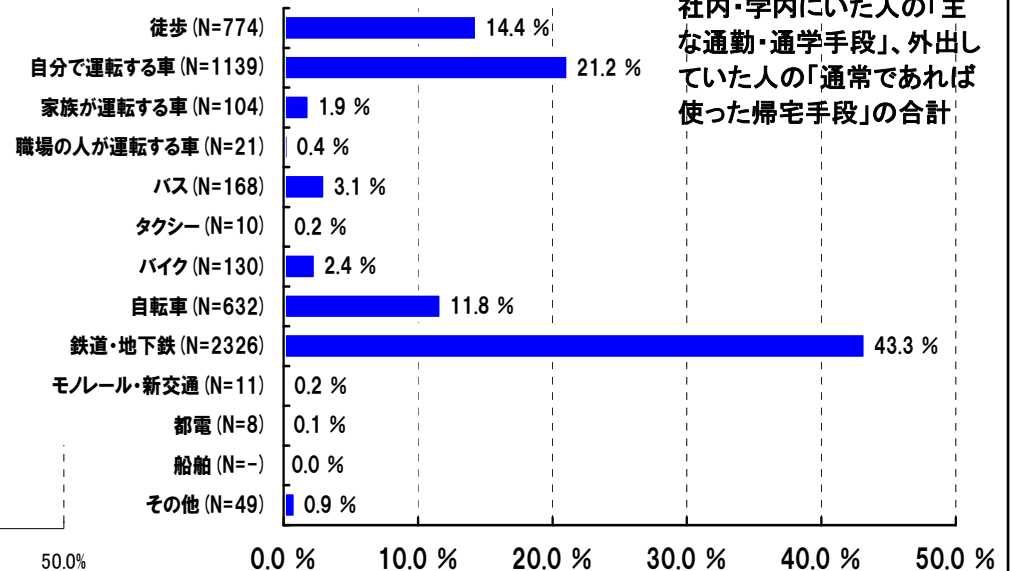
※「主要な帰宅手段」とは、最も移動時間の長かった移動手段としている。

○通常の主な帰宅手段が「鉄道・地下鉄」である人が約43%であることを考えると、通常であれば「鉄道・地下鉄」を使っていた人の多くが、「徒歩」で帰宅したことが伺える。

東北地方太平洋沖地震の際の主な帰宅手段(n=5372)



通常の主な帰宅手段(n=5372)



帰宅途上の混乱を防止するためには、一斉に徒歩帰宅することを抑制することが課題

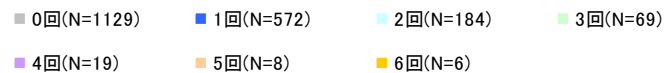
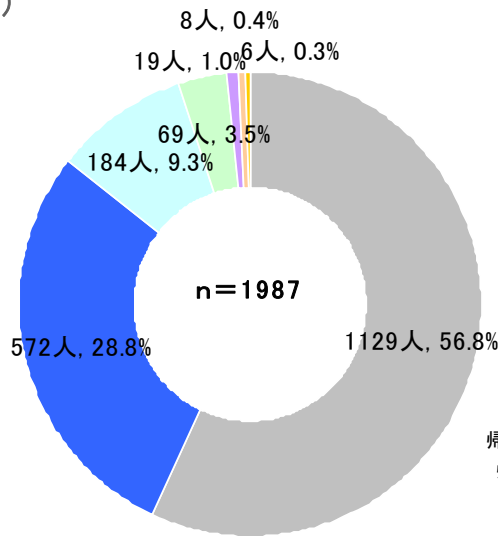
A) 3月11日の帰宅実態

主な調査結果⑥ 徒歩帰宅者が立ち寄った場所

- 徒歩帰宅者の自宅に到着するまでの平均立ち寄り回数は、0.7回であった(どこにも立ち寄らずまっすぐ自宅に向かった徒歩帰宅者が約57%(1,129人)であった)。
- 徒歩帰宅者が自宅に向かう途中で最も多く立ち寄った場所は「駅・駅周辺」の602人・回であるが、「コンビニエンスストア」や「飲食店」に立ち寄った人もいる。

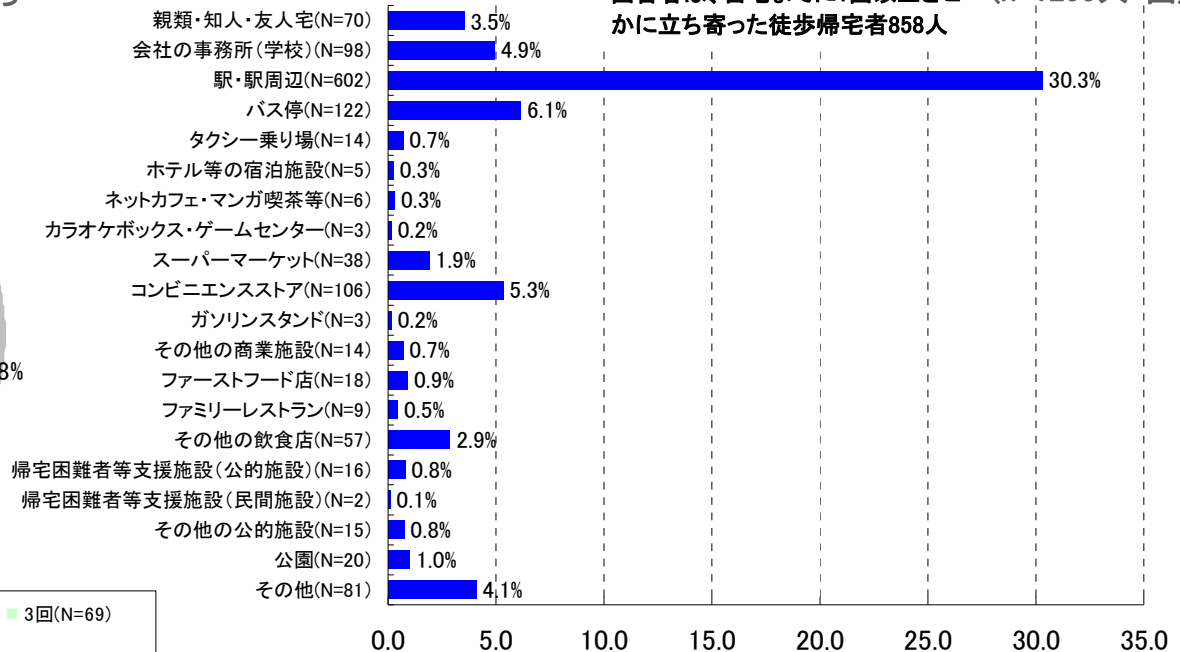
徒歩帰宅者の立ち寄り回数

(n=1987人: 主要な帰宅手段が徒歩であった人)



徒歩帰宅者が立ち寄った場所の延べ立ち寄り回数に占める割合

回答者は、自宅までに1回以上どこかに立ち寄った徒歩帰宅者858人 (n=1299人・回)



駅・駅周辺への集中を抑制するとともに、沿道における多様な支援体制も課題

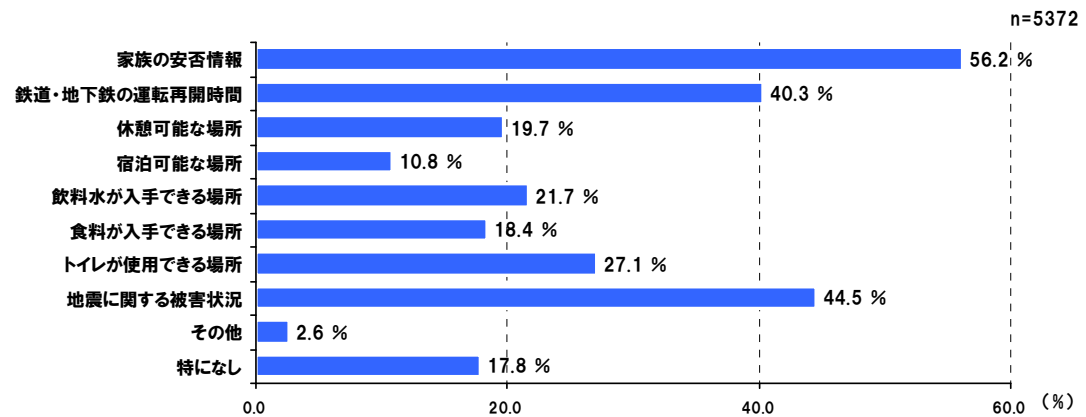
A) 3月11日の帰宅実態

主な調査結果⑦帰宅中に必要と感じた情報・もの

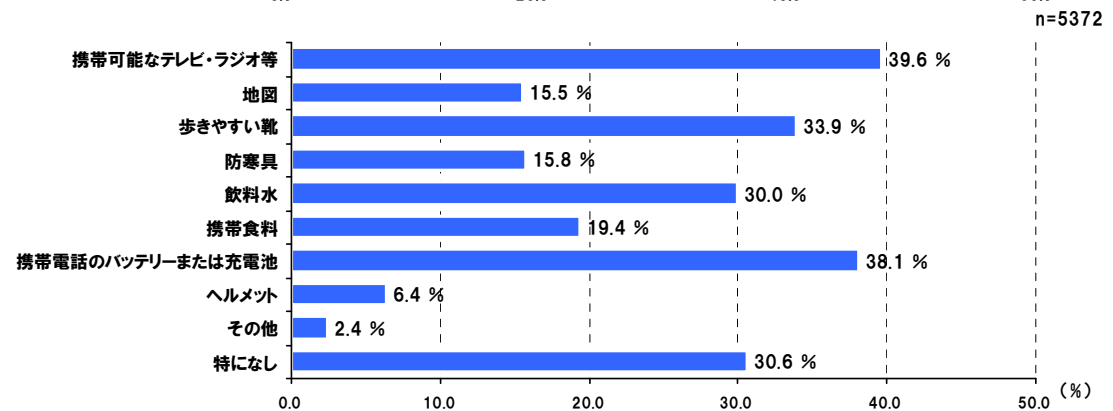
○帰宅中に必要と感じた情報は「家族の安否情報」が約56%で最も多く、次いで「地震に関する被害状況」、「鉄道・地下鉄の運転再開時間」、「トイレが使用できる場所」の順であった。

○帰宅中に必要と感じたものは、「携帯可能なテレビ・ラジオ等」が約40%で最も多く、次いで「携帯電話のバッテリーまたは充電機」、「歩きやすい靴」、「飲料水」の順であった。

帰宅中に必要と感じた情報[複数回答]



帰宅中に必要と感じたもの[複数回答]



帰宅困難者のニーズを踏まえた支援を検討していくことが必要

A) 3月11日の帰宅実態

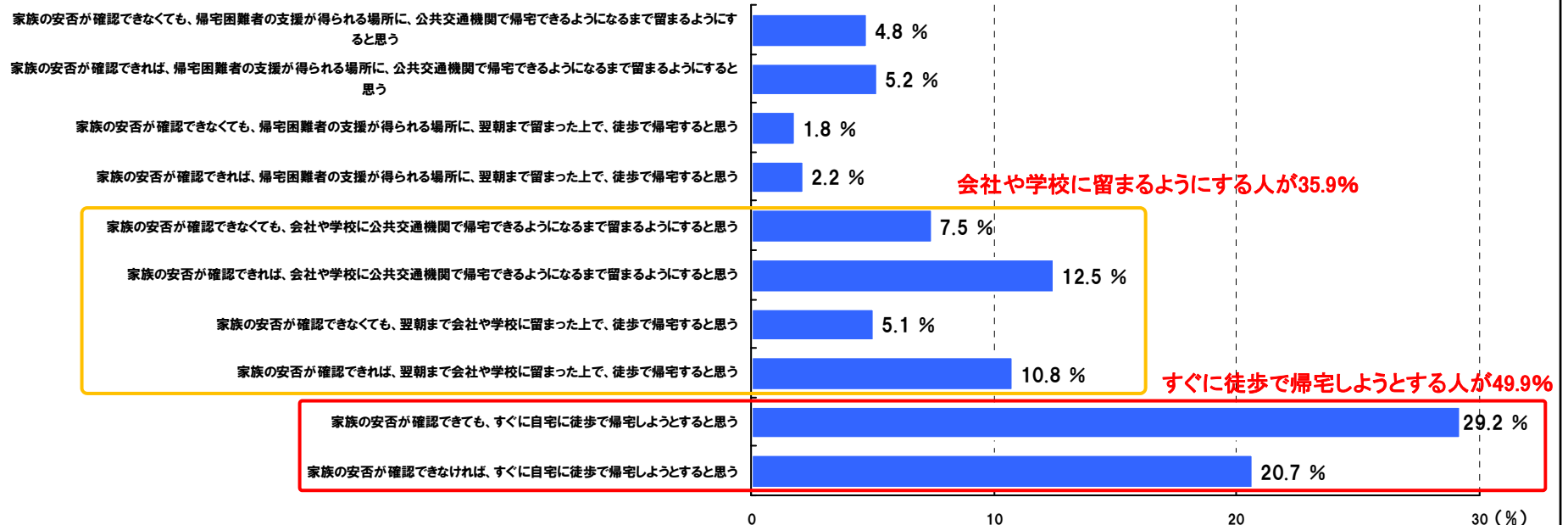
主な調査結果⑧首都直下地震の際にとる帰宅行動

○首都直下地震が発生し交通機関が停止した場合の帰宅行動について尋ねたところ、「家族の安否が確認できても、すぐに自宅に徒歩で帰宅しようとすると思う」が約29%で最も多く、「家族の安否が確認できなければ、すぐに自宅に徒歩で帰宅しようとすると思う」と合わせると、首都直下地震の発生に際して、「すぐに徒歩で帰宅しようとする」人が半数であった。

○一方で、「会社や学校に留まるようにする」人は、約36%であった。

首都直下地震が発生し交通機関が停止した場合の自らの行動として、最もあてまると思うもの[単一回答]

n=5372



「むやみに移動を開始しない」ことの周知・広報を図っていくことが課題

調査概要

< 1. 調査名 >

平成23年3月11日東北地方太平洋沖地震に際しての首都圏の地方公共団体における帰宅困難者対応の実態調査

< 2. 調査対象 >

東京都(島しょ部除く)、神奈川県、埼玉県、千葉県及び茨城県南部の区市町村

※茨城県南部

石岡市、小美玉市、土浦市、かすみがうら市、阿見町、古河市、五霞町、境町、下妻市、八千代町、つくば市、坂東市、常総市、守谷市、取手市、つくばみらい市、牛久市、龍ヶ崎市、利根町、稲敷市、美浦村、河内町、潮来市、行方市、神栖市、鹿嶋市

< 3. 有効回答数 >

216/230区市町村(11月15日時点)

東京都:53区市町村 神奈川県:30市町村 千葉県:54市町村 埼玉県:57市町村 茨城県:22市町村

< 4. 調査期間等 >

平成23年10月14日(金)~11月15日(火)

調査会社のWEB上において質問票への回答を入力する形式で実施

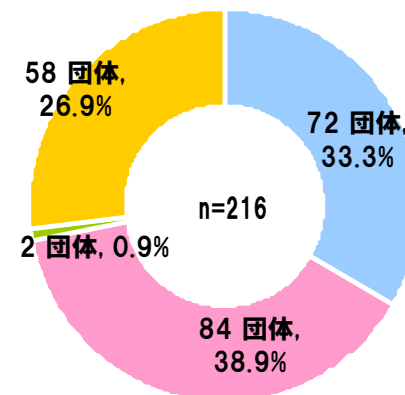
< 回答区市町村の3月11日の帰宅困難者の状況 >

○管内で帰宅困難者が滞留又は通過した区市町村は
約73%の158団体

➡ 本調査の集計・分析の対象

○帰宅困難者の滞留も発生せず、通過もなかった区市町村は約27%の58団体

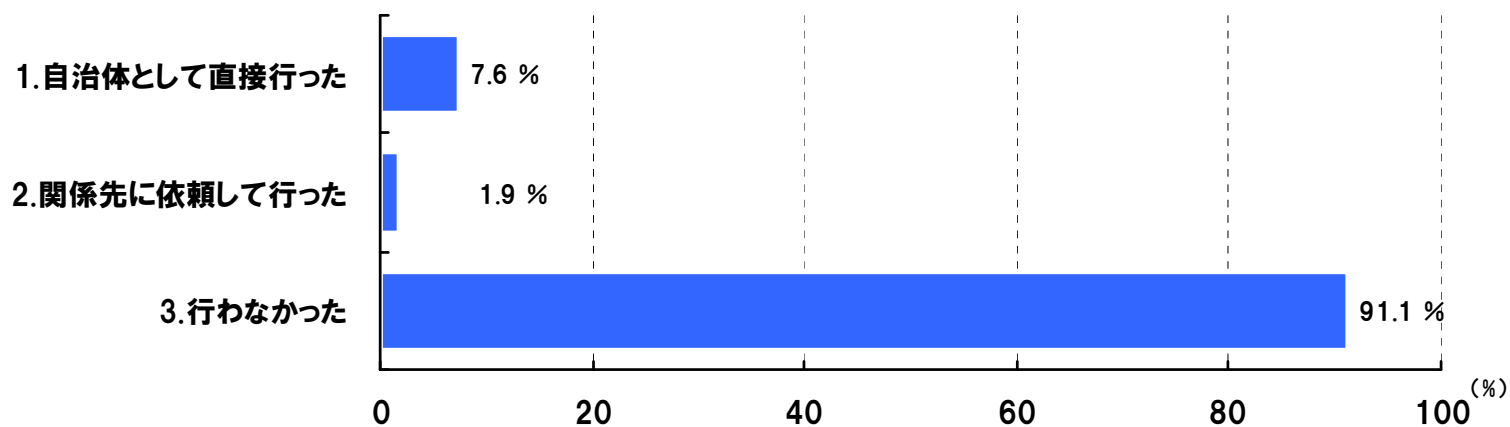
管内での帰宅困難者の滞留
及び大量の徒歩帰宅者の通過の
有無
(n=216)[単一回答]



- 滞留した/大量に管内を通過した
- 滞留した/歩行者は普段とかわらない
- 滞留しなかった/大量に管内を通過した
- 滞留しなかった/歩行者は普段とかわらない

○一斉徒歩帰宅を抑制する呼びかけを「自治体として直接行った」のは約8%の12区市町村、「関係先に依頼して行った」のは約2%の3区市町村であった。全体の約91%の144区市町村では、一斉徒歩帰宅抑制の呼びかけは行われていない。

一斉徒歩帰宅抑制の呼びかけ(n=158)[複数回答]

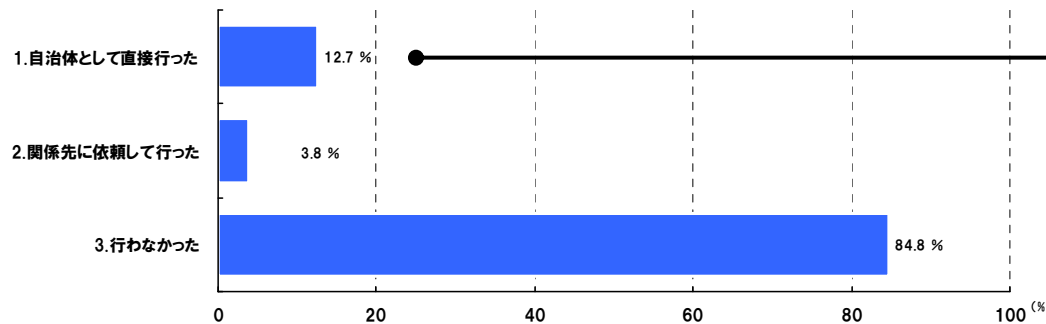


B) 区市町村の対応

主な調査結果②道路・駅前広場等の混雑状況の情報提供

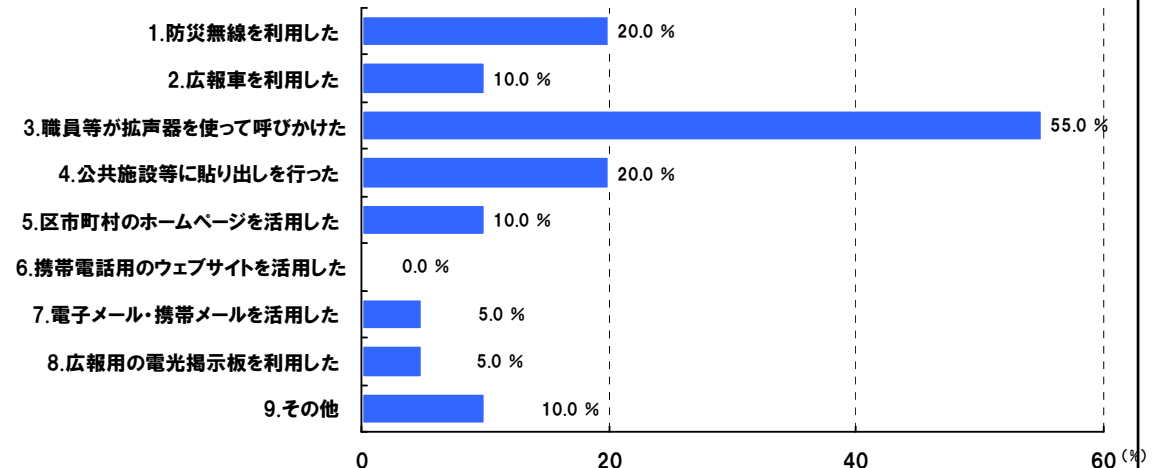
- 道路・駅前広場等の混雑状況の情報提供を「自治体として直接行った」のは、約13%の20区市町村、「関係先に依頼して行った」のは約4%の6区市町村であり、「行わなかった」のは約85%の134区市町村であった。
- 「自治体が直接行った」際の情報提供方法は、「職員等が拡声器を使って呼びかけた」が約55%の11区市町村で最も多かった。

道路・駅前広場等の混雑状況の情報提供(n=158)[複数回答]



情報提供の方法[複数回答]

(n=20:道路・駅前広場等の混雑状況の情報提供を自治体として直接行った区市町村)



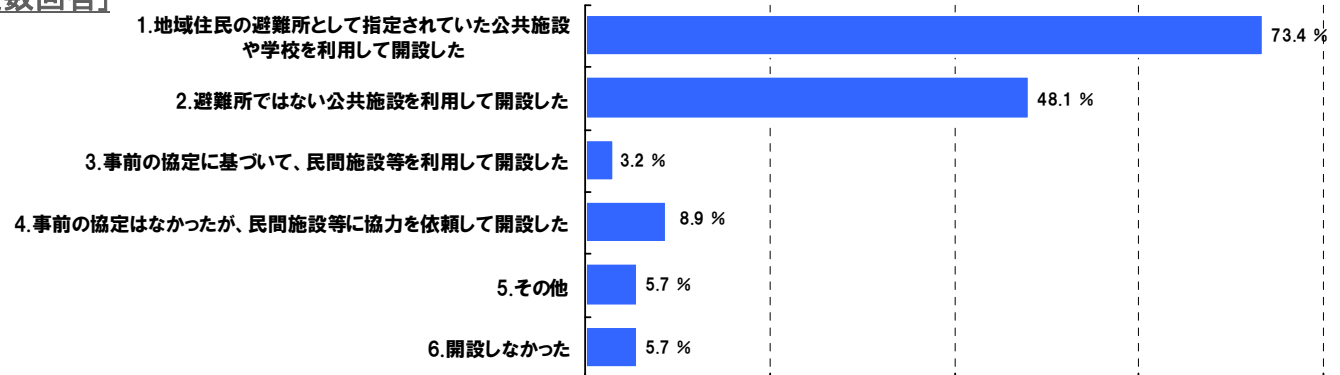
帰宅困難者に適切な行動を促すための行政による情報提供が課題

B) 区市町村の対応

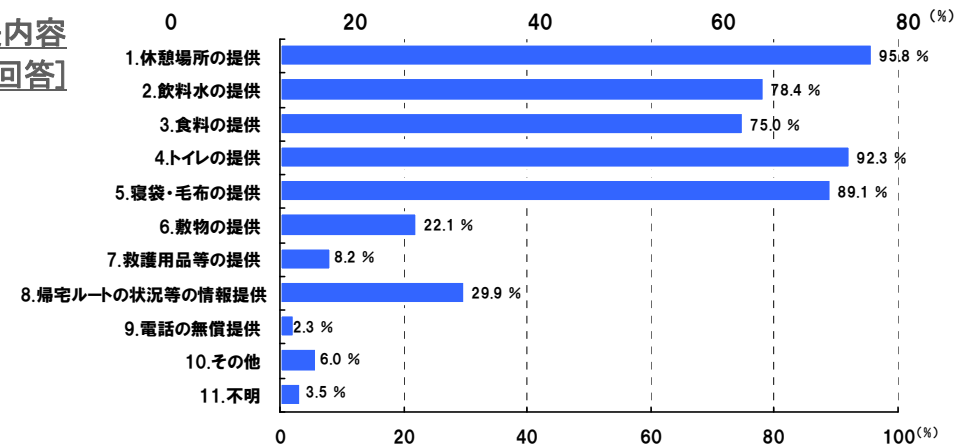
主な調査結果③帰宅困難者等への一時滞在施設の開設状況

- 帰宅困難者等の一時滞在施設を開設した区市町村は約94%の149であった。一時滞在施設は、「地域住民の避難所として指定されていた公共施設や学校を利用して開設」(約73%:116区市町村)、「避難所ではない公共施設を利用して開設」(約48%:76区市町村)されたケースが多い。149区市町村が把握している3月11日に帰宅困難者等の一時滞在施設として開設された施設の総数は、1,245箇所であった。
- 開設された施設で行われた支援内容は、「休憩場所の提供」が約96%の1,193施設で最も多く、次いで「トイレの提供」、「寝袋・毛布の提供」、「飲料水の提供」、「食料の提供」の順であった。

一時滞在施設の開設(n=158)[複数回答]



当該施設で行った支援内容 (n=1245:区市町村が把握している一時滞在施設数)[複数回答]

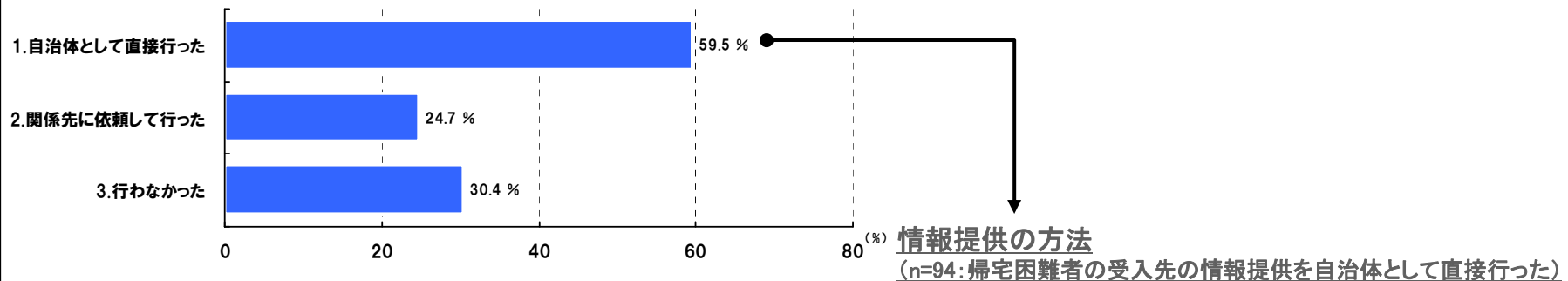


首都直下地震を想定すると、地域の避難所以外に、帰宅困難者の一時滞在施設を確保することが課題

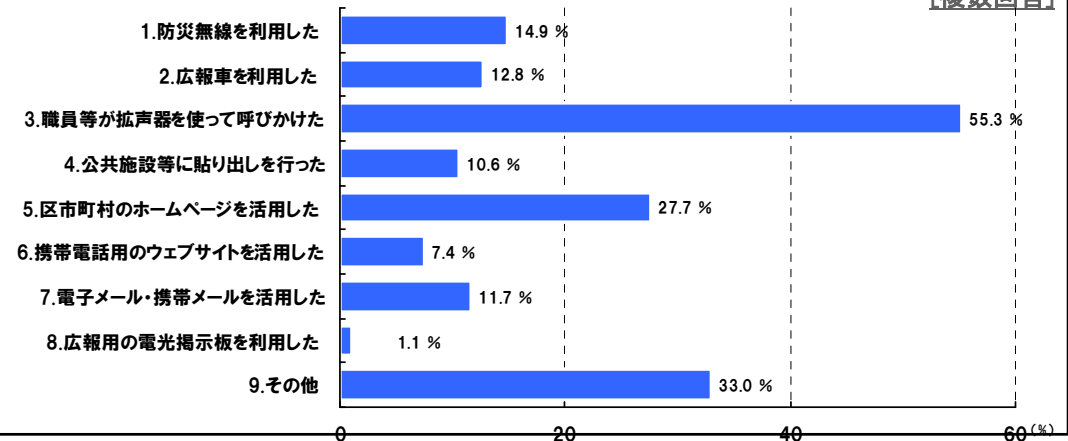
○帰宅困難者の受入先の情報提供を「自治体として直接行った」のは約60%の94区市町村、「関係先に依頼して行った」のは約25%の39区市町村、「行わなかった」のは約30%の48区市町村であった。

○「自治体が直接行った」際の方法としては、「職員等が拡声器を使って呼びかけた」が約55%の52自治体で最も多く、次いで「区市町村のホームページを活用した」、「防災無線を利用した」、「広報車を利用した」の順であった。

帰宅困難者の受入先の情報提供(n=158)
[複数回答]



情報提供の方法
(n=94: 帰宅困難者の受入先の情報提供を自治体として直接行った)
[複数回答]



帰宅困難者の支援情報の適時適切な提供が課題

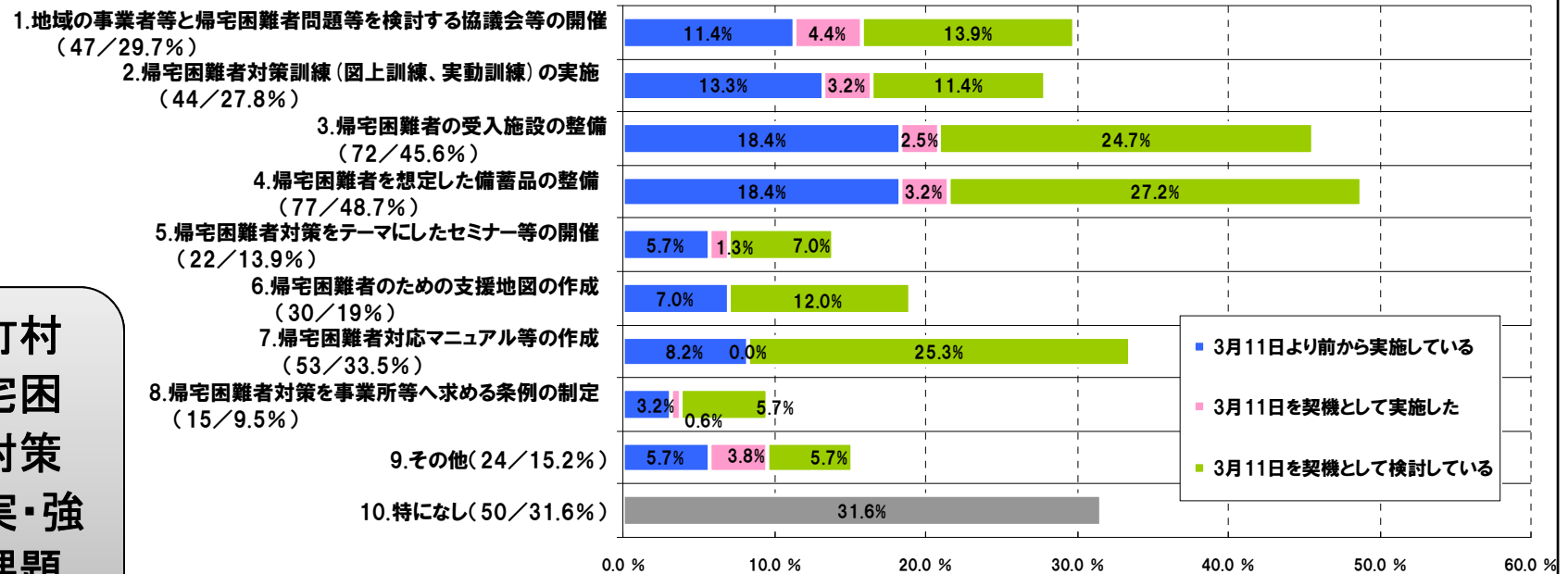
B) 区市町村の対応

主な調査結果⑤帰宅困難者等対策の取組

- 3月11日以前から実施されていた帰宅困難者対策で最も多くの区市町村が実施していたものは、「帰宅困難者の受入施設の整備」と「帰宅困難者を想定した備蓄品の整備」であった(いずれも約18%:29区市町村)。
- 3月11日を契機として実施された帰宅困難者対策で最も多くの区市町村が実施したものは、「地域の事業者等と帰宅困難者問題等を検討する協議会等の開催」(約4%:7区市町村)であった。
- 3月11日を契機として実施が検討されている帰宅困難者対策で最も多くの区市町村で検討されているものは、「帰宅困難者を想定した備蓄品の整備」(約28%:43区市町村)、次いで「帰宅困難者対応マニュアル等の作成」(約25%:40区市町村)、「帰宅困難者の受入施設の整備」(約25%:43区市町村)であった。
- 3月11日前後を含めて、帰宅困難者対策を実施・検討していない区市町村は、約32%(50区市町村)であった。

帰宅困難者等対策の取組(n=158)[単一回答]

区市町村
の帰宅困
難者対策
の充実・強
化が課題



※「特になし」は、3月11日の前後を含めて、対策の実施・検討をしていないことを意味する

< 1. 調査名 >

平成23年3月11日東北地方太平洋沖地震に際しての首都圏の企業における帰宅困難者対応の実態調査

< 2. 対象 >

東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県に所在する企業

日本経済団体連合会及び商工会議所(東京商工会議所等)の協力を得て、両団体の会員企業を対象に回答を依頼

< 3. 調査期間等 >

平成23年10月7日(金)～11月11日(金) 調査会社のWEB上において質問票への回答を入力する形式で実施

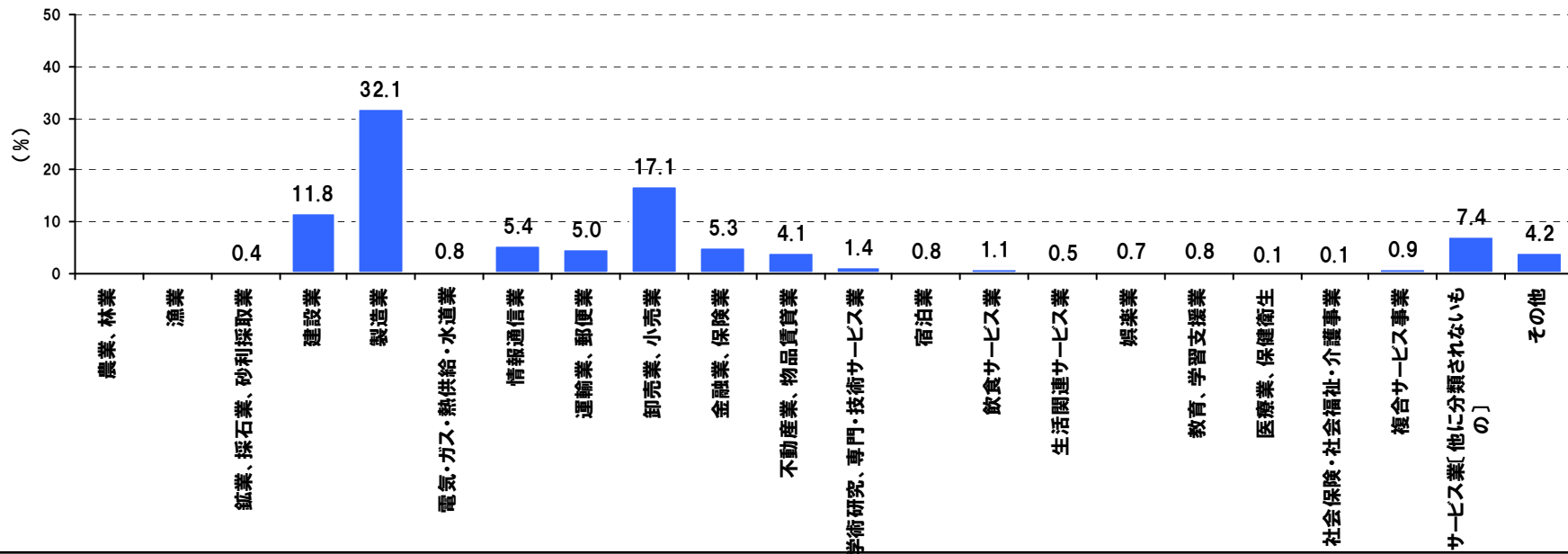
< 4. 有効回答数 >

739社(11月11日時点)

< 回答企業の概要 >

事業内容は、製造業が約32%と最も多く、ついで卸売業・小売業が約17%、建設業が約12%の順である。

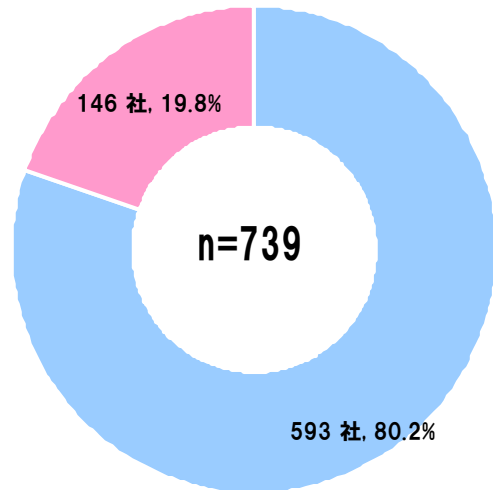
回答企業の事業内容(n=739)[単一回答]



主な調査結果①従業員への帰宅方針の提示の有無

- 3月11日の東北地方太平洋沖地震に際して、約80%の企業が従業員に対して帰宅についての何らかの方針を示していた。
- 従業員に対する帰宅方針を初めて示したのは、11日16時台が最も多い。

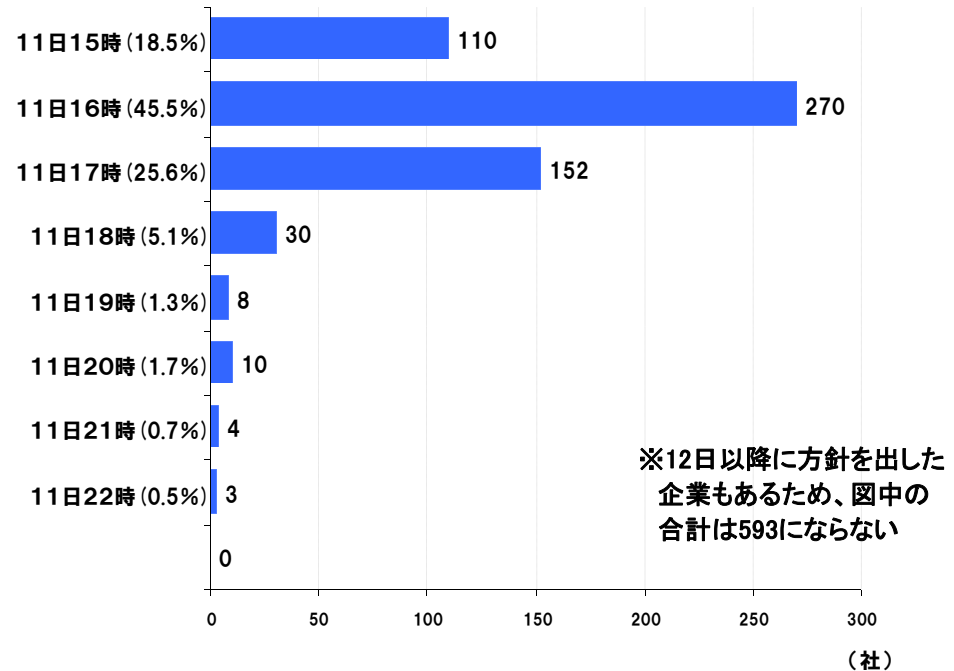
帰宅についての方針の有無[単一回答]



- 1. 方針を示した(従業員に対して帰宅するよう推奨した又は帰宅しないよう推奨した)
- 2. 方針を示さなかった(従業員の自主的な判断にゆだねた)

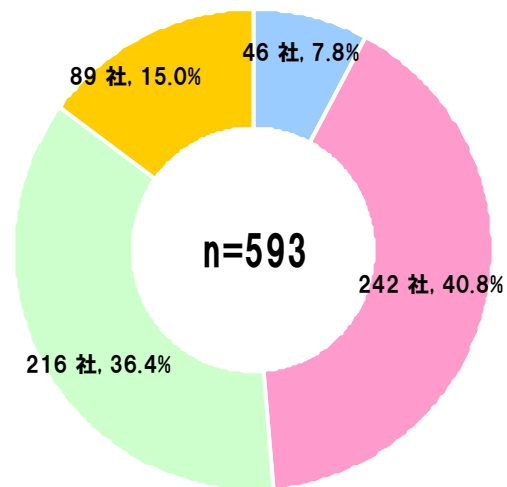
帰宅に関する方針を出した日時(初回)

(n=593: 方針を示した企業) [単一回答]



○帰宅方針(初回)の内容としては、「全ての従業員に対して職場に留まるように呼びかけた」企業が約8%、「大部分の従業員に対して職場に留まるように呼びかけた」企業が約41%であったのに対して、「原則として帰宅するように呼びかけた」企業が約36%であった。

帰宅に関する方針の内容(初回)(方針を示した企業)[単一回答]



※実態調査では、複数回にわたって帰宅方針を示した場合、それぞれについてその内容を尋ねているが、多くの企業は1回だけのため、初回の方針について分析することとした

- 1. 全ての従業員に対して職場に留まるように呼びかけた
- 2. 大部分の従業員に対して職場に留まるように呼びかけた(帰宅希望者、短距離で徒歩帰宅可能者以外)
- 3. 災害対応要員以外又は全ての従業員に対して帰宅するように呼びかけた
- 4. その他

注)2. は、「特に帰宅を希望する従業員以外は、職場に留まるように呼びかけた(事情を抱える従業員は、帰宅するように呼びかけた)」と「短距離で徒歩帰宅できる従業員以外は、職場に留まるように呼びかけた(短距離で徒歩帰宅できる従業員は、帰宅するように呼びかけた)」の合計

3. は、「災害対応要員以外の従業員は、帰宅するように呼びかけた」と「全ての従業員に対して帰宅するように呼びかけた」の合計

一斉帰宅を抑制するためには、企業の協力が不可欠

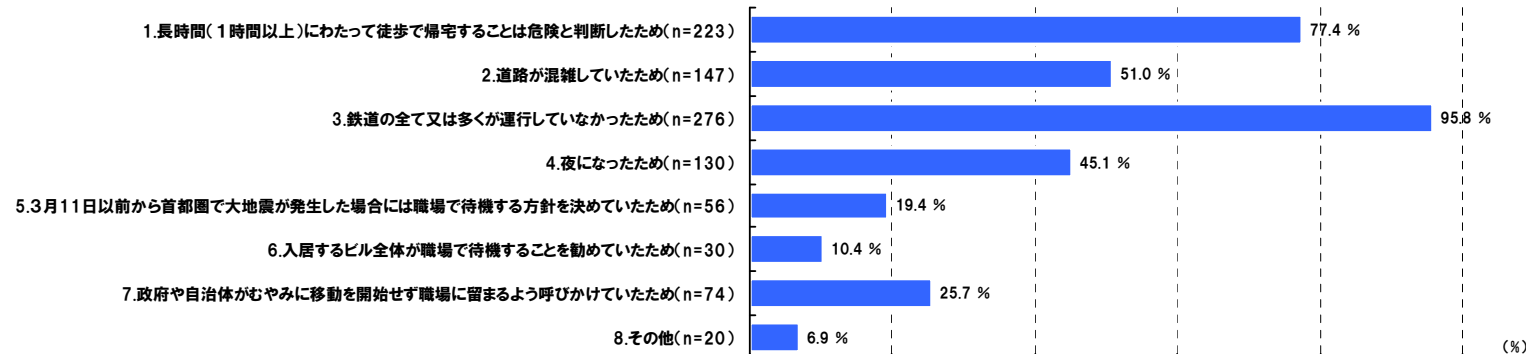
主な調査結果③従業員への帰宅推奨の理由

○従業員に対して帰宅を推奨しなかった(留まるように呼びかけた)理由で多いものは、「鉄道の全て又は多くが運行していなかったため」(約96%:276社)、「長時間(1時間以上)にわたって徒歩で帰宅することは危険と判断したため」(約77%:223社)であった。

○従業員に対して帰宅を推奨した理由で多いものは、「従業員から帰宅の要望があったため」(約63%:288社)、「早期に帰宅させる方が安全と判断したため」(約58%:264社)であった。

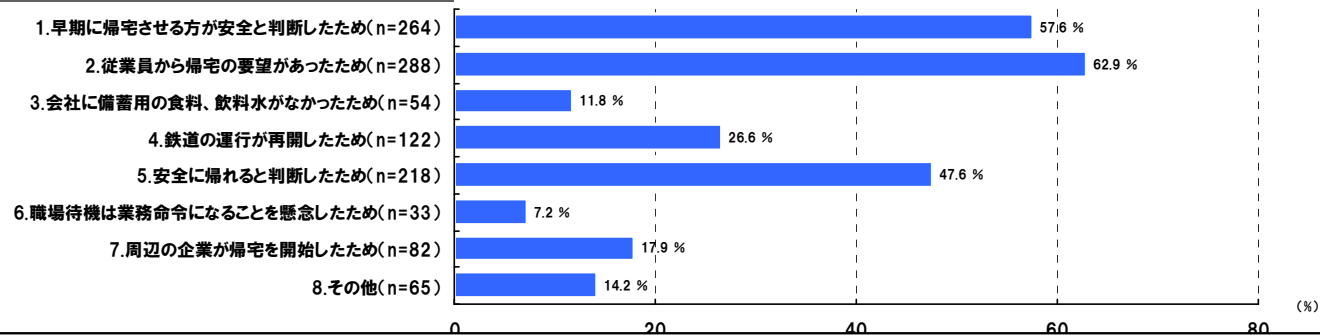
帰宅を推奨しなかった理由(初回)

(n=288:P21の円グラフの回答1と回答2の合計)[複数回答]



帰宅を推奨した理由(初回)

(n=458:P21の円グラフの回答2と回答3の合計)[複数回答]



首都直下地震による被害様相を踏まえた一斉帰宅抑制の意義の周知・啓発が課題

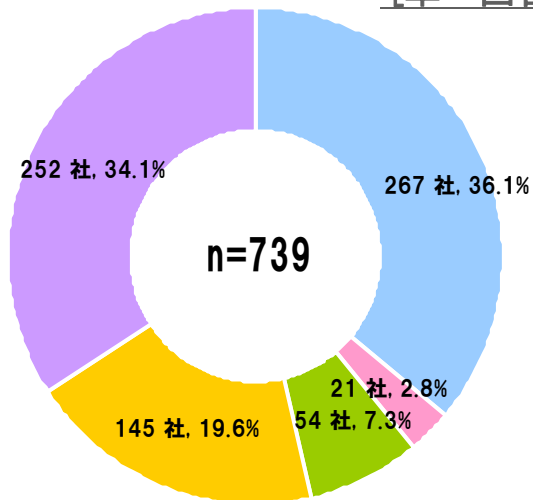
C) 企業の対応

主な調査結果④在館者や地域の帰宅困難者の社屋内への受入の有無

○3月11日の本社社屋の在館者に対して、「鉄道の運行が再開されるまで、社屋内に留まっていたいただいて構わないこととした」企業は約36%であった。

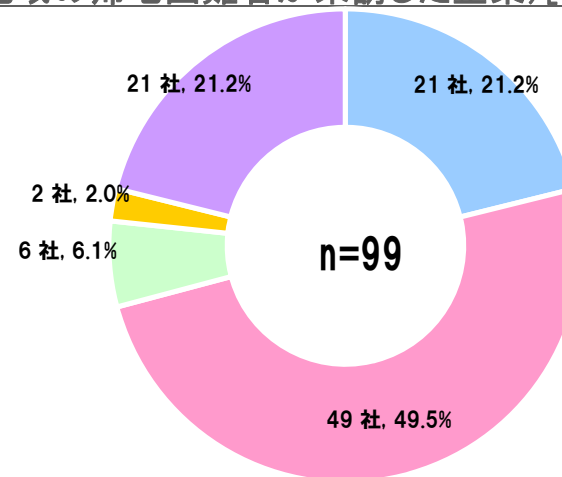
○3月11日に地域の帰宅困難者が本社社屋に来訪した場合、「鉄道の運行が再開されるまで留まっていたいただいて構わないこととした」企業は約71%であり、特に、積極的に社屋内に受け入れた企業は約21%であった。

地震発生時の本社社屋内の在館者への対応
[単一回答]



- 1. 鉄道の運行が再開されるまで、社屋内に留まっていたいただいて構わないこととした
- 2. 通常の営業時間(就業時間)中は留まっていたいただいて構わないこととしたが、その後は社屋外に誘導した
- 3. 地震から間もないうちに社屋外へ誘導した
- 4. 特段の行為はしなかった
- 5. 従業員以外の者は平常時からほとんど社屋にはいない

地震後に来館した地域の帰宅困難者への対応
(地域の帰宅困難者が来訪した企業)[単一回答]



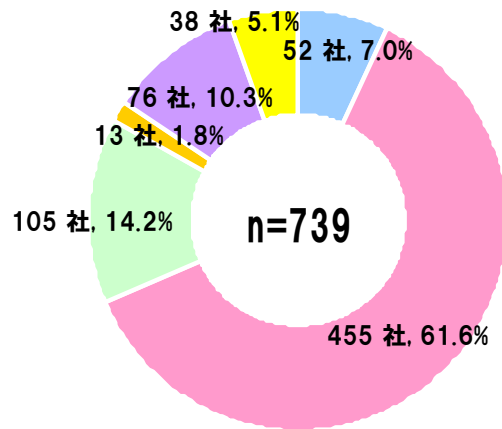
- 1. 鉄道の運行が再開されるまで、地域の帰宅困難者を積極的に社屋内に受け入れ、留まっていたいただいて構わないこととした
- 2. 自主的に来訪された方は、鉄道の運行が再開されるまで、社屋内に留まっていたいただいて構わないこととした
- 3. 通常の営業時間(就業時間)中は留まって構わないこととしたが、その後は社屋外に誘導した
- 4. 社屋内に受け入れて留まっていたいただくことはできなかったが、飲料水やトイレの提供などの支援は行った
- 5. 社屋内に入れることはしなかった

C) 企業の対応

主な調査結果⑤首都直下地震時の従業員の帰宅ルール

- 首都直下地震を想定した場合の従業員の帰宅ルールを尋ねたところ、「全ての従業員に対して翌朝以降又は交通機関の運行が回復するまで職場に待機させる」と考えている企業は7%、「帰宅希望者や短距離徒歩帰宅者以外の大部分の従業員は職場に待機させる」と考えている企業が約62%であるのに対して、「災害対応要員以外又は全ての従業員を早期に帰宅させる」と考えている企業が約14%であった。
- 「災害対応要員以外又は全ての従業員を早期に帰宅させる」と考えている企業では、「3月11日に徒歩帰宅が可能であったため」という理由を挙げている企業が多い(約53%:56社)。

首都直下地震時の従業員の帰宅ルールとして考えているもの[単一回答]



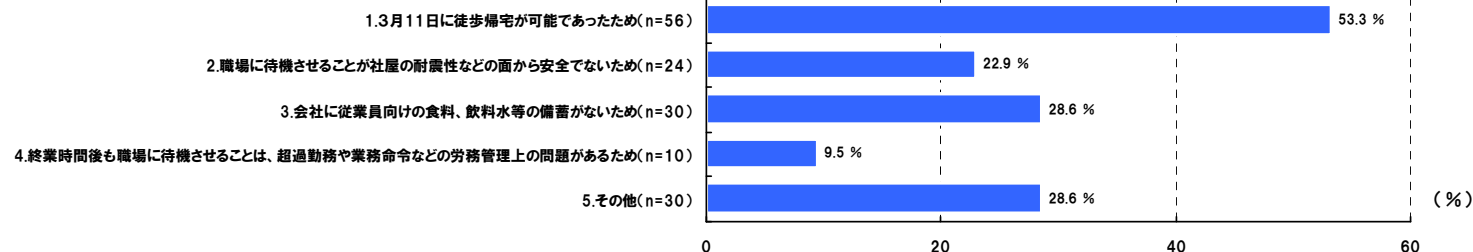
- 1. 全ての従業員に対して翌朝以降又は交通機関の運行が回復するまで職場に待機させる
- 2. 大部分の従業員は職場に待機させる(帰宅希望者、短距離徒歩帰宅者以外)
- 3. 災害対応要員以外又は全ての従業員を帰宅するように呼びかける
- 4. 終業時間までは基本的に職場に待機させるが、終業時間後については従業員の判断にゆだねる
- 5. その他
- 6. 特にルールは考えていない

注) 2. は、「特に帰宅を希望する従業員以外は、職場に待機させる」と「短距離で徒歩帰宅できる従業員以外は、職場に待機させる」の合計

3. は、「災害対応要員以外の従業員は、早期に帰宅させる」と「全ての従業員を早期に帰宅させる」の合計

従業員を早期に帰宅させる理由

(n=105: 災害対応要員以外又は全ての従業員は早期に帰宅させる企業)[複数回答]



C) 企業の対応

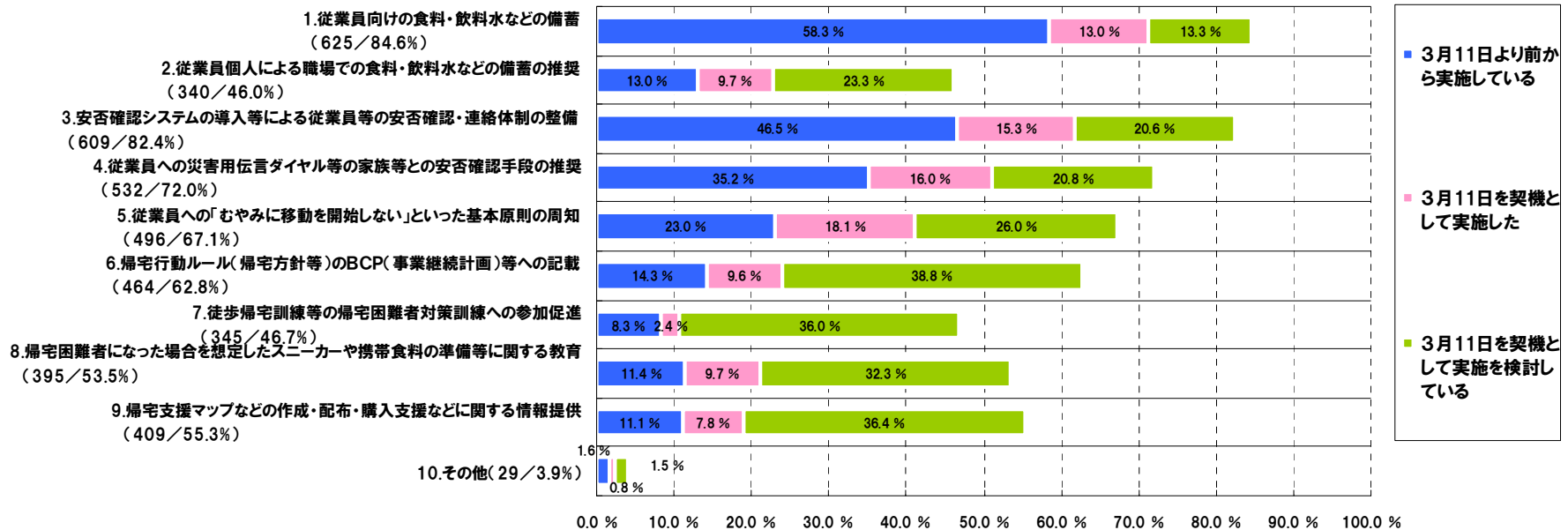
主な調査結果⑥従業員対象の帰宅困難者対策の取組

○3月11日以前から実施されていた従業員を対象とした帰宅困難者対策で最も多くの企業が実施していたものは、「従業員向けの食料・飲料水などの備蓄」(約58%:431社)であった。

○3月11日を契機として実施された従業員を対象とする帰宅困難者対策で最も多くの企業が実施したものは、「従業員への「むやみに移動を開始しない」といった基本原則の周知」(約18%:134社)であった。

○3月11日を契機として実施が検討されている従業員を対象とした帰宅困難者対策で最も多くの企業が検討しているものは、「帰宅行動ルール(帰宅方針等)のBCP(事業継続計画)等への記載」(約39%:287社)であった。

従業員を対象とした帰宅困難者対策の実施状況(n=739)[複数回答]



企業における帰宅困難者対策の一層の充実が必要

C) 企業の対応

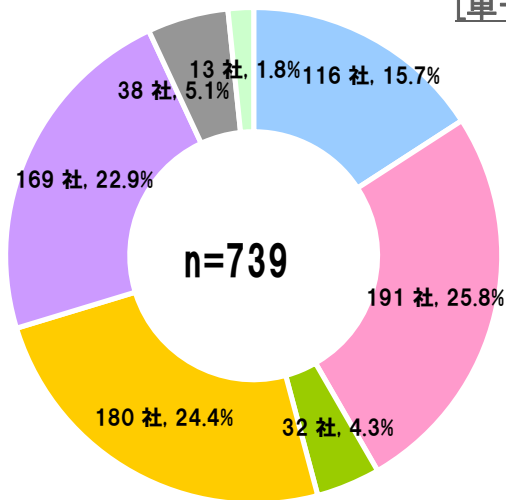
主な調査結果⑦首都直下地震時における在館者や地域の帰宅困難者への対応

○首都直下地震が発生した際に、在館者に対して、何らか「翌朝以降又は交通機関の運行が回復するまで社屋内に待機させる」よう考えている企業は約42% (307社)であった。

○首都直下地震が発生した際に、地域の帰宅困難者に対して、在館者と同様に「社屋内に待機させる」よう考えている企業は約71% (927社)を占める。ただし、積極的な受け入れを考えている企業は約6% (47社)であった。

在館者への対応として対応として考えているもの

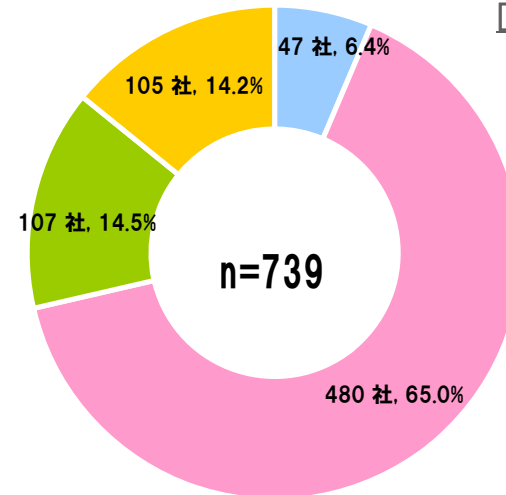
[単一回答]



- 1.建物に被害がなければ、全ての在館者に対して翌朝以降又は交通機関の運行が回復するまで社屋内に待機させる
- 2.移動を希望する在館者以外は、1. のように社屋内に待機させる
- 3.地震発生後、速やかに建物外へ誘導する
- 4.基本は一時的に社屋内に待機させるが、その後は在館者の判断にゆだねる
- 5.従業員以外の者は平常時からほとんど社屋にいない
- 6.その他
- 7.特にルールは考えていない

地域の帰宅困難者への対応として考えているもの

[単一回答]



- 1.積極的に受け入れた上で、在館者と同様の対応をとる
- 2.自主的に来訪した方については、在館者と同様の対応をとる
- 3.外部からの来訪者は、建物内に受け入れない
- 4.その他

地域の帰宅困難者に対する企業の協力が必要

調査概要

< 1. 目的 >

平成23年3月11日東北地方太平洋沖地震に際しての首都圏の主要駅における帰宅困難者対応の実態調査

< 2. 対象 >

JR東日本、日本民営鉄道協会、東京都交通局の協力を得て、以下の24ターミナル駅(59駅)に対して回答を依頼

東京都は、乗降者数の上位15駅及び東京都によるモデル事業(駅前滞留者対策訓練)実施駅
神奈川県、千葉県、埼玉県は、各鉄道路線の乗降者数の上位2駅及び県庁所在地駅

[駅名]

新宿 池袋 渋谷 北千住 東京 品川 高田馬場 新橋 秋葉原 上野 町田 有楽町 吉祥寺
飯田橋 押上 八王子 蒲田 横浜 川崎 柏 船橋 千葉 大宮 浦和

< 3. 調査期間 >

平成23年10月11日(火)～28日(金)

調査会社のWEB上において質問票への回答を入力する形式で実施

< 4. 有効回答数 >

対象駅59駅のすべて

JR:23駅

都営地下鉄:3駅

東京メトロ:12駅

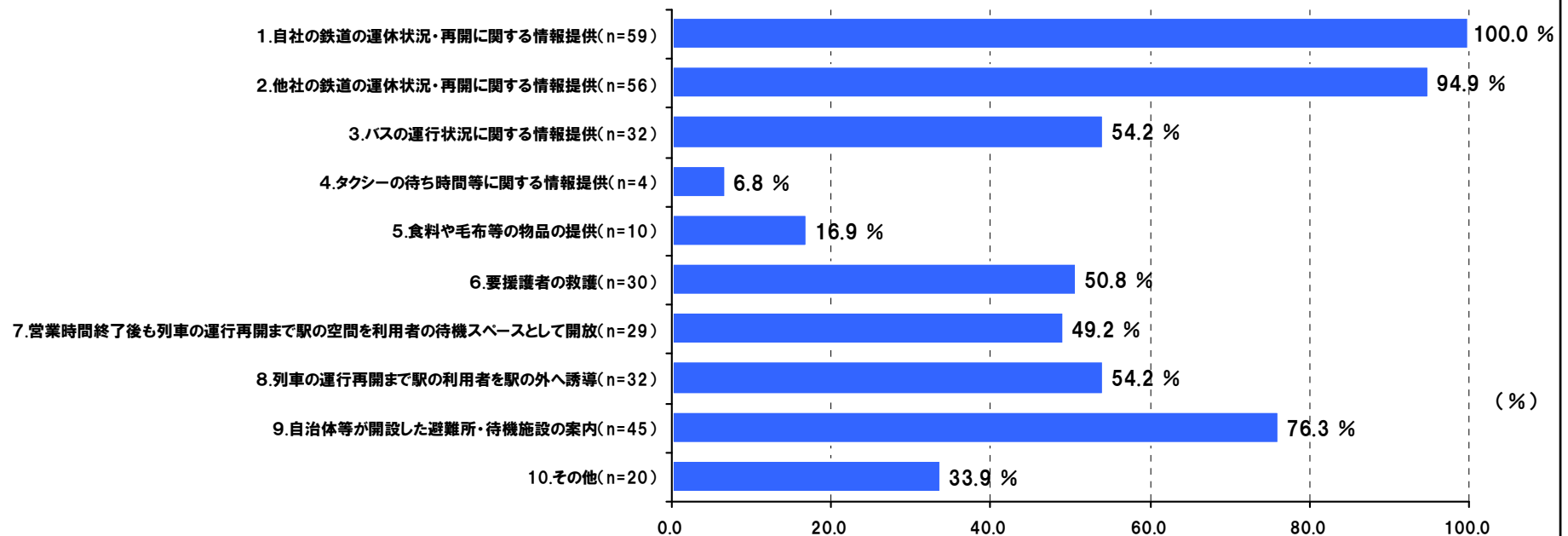
その他私鉄:21駅

D) 主要駅の対応

主な調査結果①3月11日の駅利用者への対応

- 「自社及び他社の鉄道の運休状況や再開に関する情報提供」はほとんどの駅で行われているほか、「自治体等が開設した避難所・待機施設の案内」も約76%の45駅で案内されている。
- 「営業時間終了後も列車の運行再開まで駅の空間を待機スペースとして開放した」駅と「列車の運行再開まで駅の利用者を駅の外へ誘導した」駅は、ほぼ半数ずつである。
- 物品を提供した駅は、約17%(10駅)であり、主に敷物・毛布の提供が行われている。

駅の利用者への対応(n=59)[複数回答]

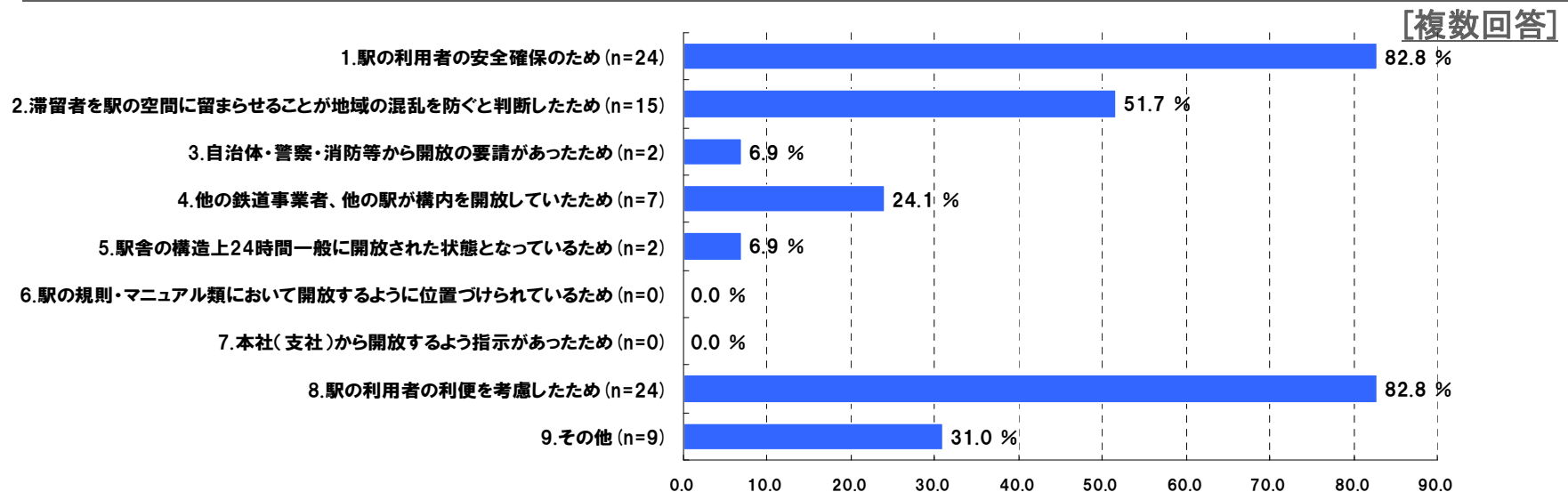


D) 主要駅の対応

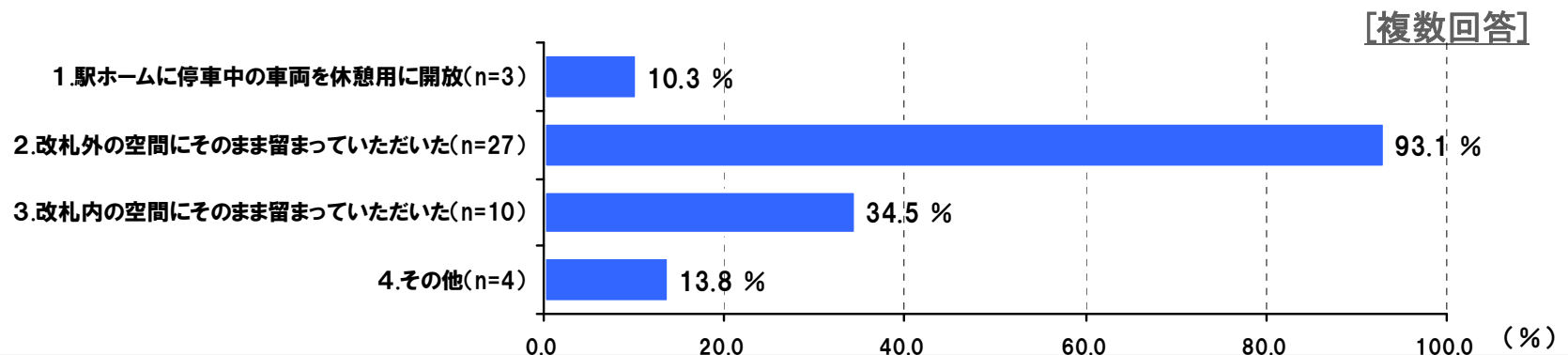
主な調査結果②3月11日の駅利用者への対応

○「営業時間後も列車の運行再開まで駅を待機スペースとして開放した」駅は約50%(29駅)あるが、その対応の理由は「駅の利用者の安全確保のため」と「駅の利用者の利便を考慮したため」が最も多い(いずれも約83%:24駅)。また、開放したスペースとしては、「改札外の空間」がほとんどである。

駅を待機スペースとして開放した理由 (n=29: 営業時間後も駅の空間を利用者の待機スペースとして開放した駅)



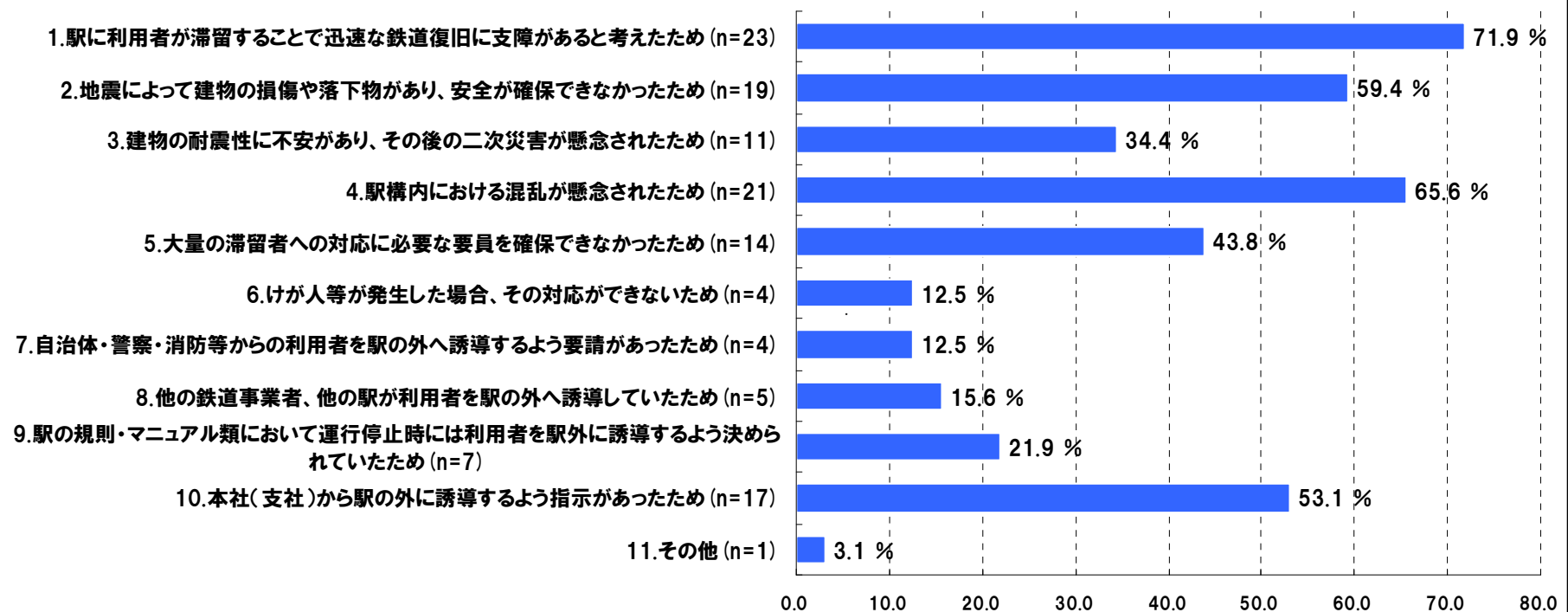
待機スペースとして開放した場所 (n=29: 営業時間後も駅の空間を利用者の待機スペースとして開放した駅)



○「列車の運行再開まで駅の利用者を外へ誘導した」駅も約53% (32駅) あり、その対応の理由は「駅に利用者が滞留することで迅速な鉄道復旧に支障があると考えたため」(約72%:23駅)、「駅構内における混乱が懸念されたため」(約66%:21駅)、「地震によって建物の損傷や落下物があり、安全が確保できなかったため」(約59%:19駅)が多く挙げられている。

駅利用者を駅の外へ誘導した理由(n=32:列車の運行再開まで駅の利用者を駅の外へ誘導)

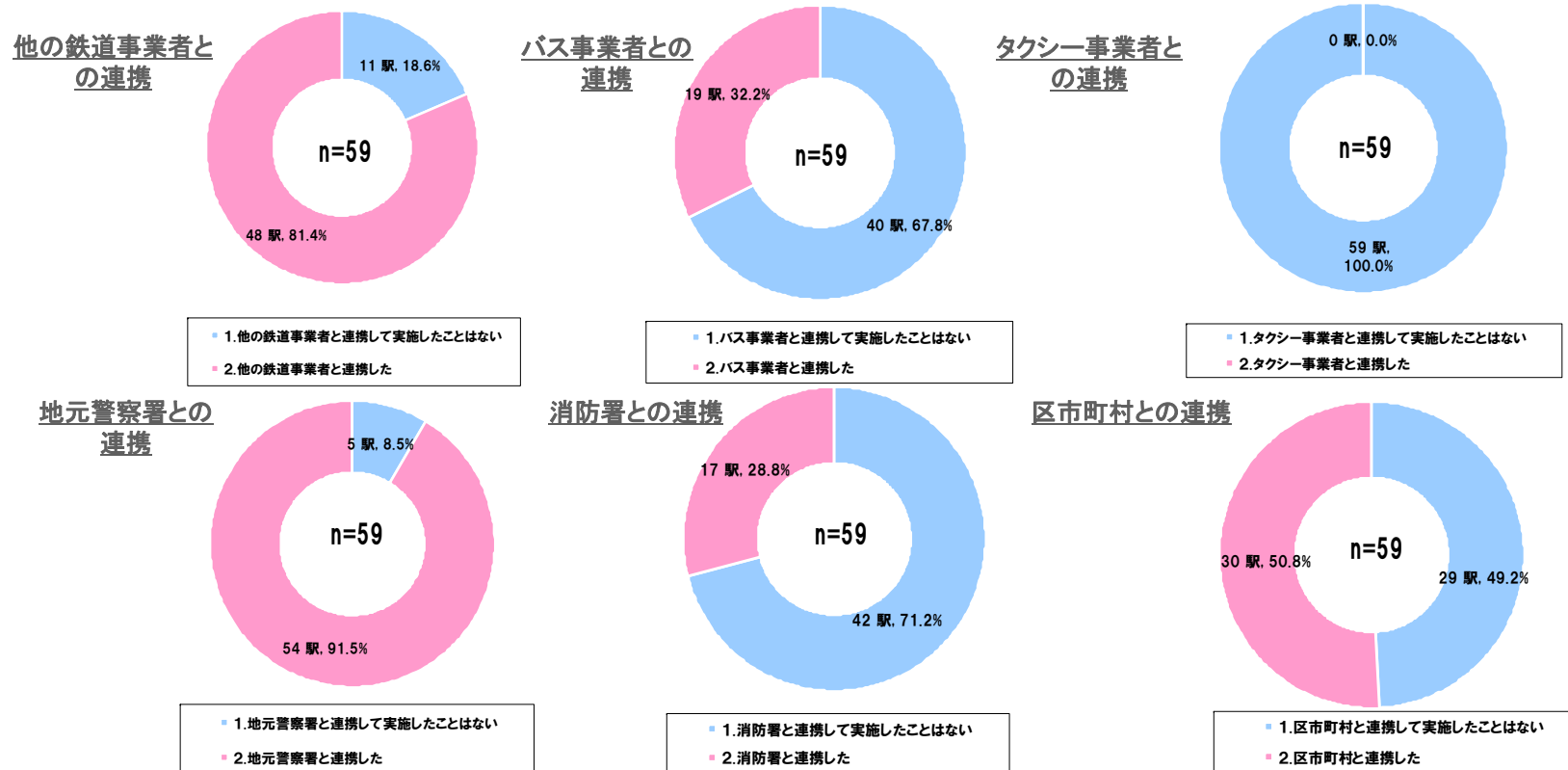
[複数回答]



D) 主要駅の対応

主な調査結果④3月11日の関係機関との連携

○他の鉄道事業者との連携(情報共有等)は約81%(48駅)で実施された。地元警察署との連携(滞留者の誘導・警備の依頼等)は約92%(54駅)で実施された。
 ○区市町村との連携(滞留者の待機施設の確保依頼、情報共有等)がなされた駅は半数程度であった。



関係機関との連携、特に区市町村との連携関係の構築が課題

D) 主要駅の対応

主な調査結果⑤帰宅困難者・滞留者対策の取組

○3月11日以前から実施されていた帰宅困難者対策で最も多くの駅が実施していたものは、「駅舎の耐震化」を除くと「市区町村との帰宅困難者・滞留者対策の協議(意見交換)」(約27%:16駅)であった。

○3月11日を契機として実施されたものは、「駅における3月11日の帰宅困難者・滞留者への対応の検証」(約66%:39駅)のほか、「他の鉄道事業者との帰宅困難者・滞留者対策の協議(意見交換)」(約46%:27駅)であった。

○3月11日を契機として検討されているものは、「営業時間終了後も列車の運行再開まで駅の空間を利用者の待機スペースとして開放すること」(約80%:47駅)であった。

帰宅困難者・滞留者対策に関連する取組(n=59)[複数回答]

