

平成23年度  
東京都帰宅困難者対策訓練  
結果

平成24年3月9日  
東京都

# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練 概要

## 目的

東日本大震災により都内でも多くの帰宅困難者が発生した状況を踏まえ、行政及び民間事業者を中心に社会全体で取り組む一連の対策を検証するとともに、訓練を通じて都民への意識啓発を図る。訓練の検証結果は、協議会の議論に反映する。

## 実施日

平成24年2月3日(金)

## 会場

新宿駅周辺、東京駅周辺、池袋駅周辺及び臨海部

## 主催者

東京都、埼玉県、千代田区、新宿区、豊島区

## 参加人数

約12,000人

新宿会場	約5,500人
東京会場	約3,700人
池袋会場	約2,800人
臨海部	約360人(内数)



# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練 概要

## 訓練概要

- (1) 一斉帰宅の抑制の検証  
 企業などによる従業員の待機、家族との安否確認の実施  
 百貨店や鉄道事業者による利用者の保護
- (2) 一時滞在施設への円滑な誘導の検証  
 多様な情報提供手段による、帰宅困難者の一時滞在施設への円滑な誘導と受け入れ訓練
- (3) 正確で迅速な情報提供の検証  
 大型ビジョン、デジタルサイネージ、SNS※等、多様な手段による情報提供  
 ※Twitter, Facebook, mixi
- (4) 安全確保後の帰宅支援(池袋駅周辺会場及び臨海部会場で実施)



## 各会場の主な特徴

新宿駅周辺	池袋駅周辺	東京駅周辺	臨海部
<ul style="list-style-type: none"> <li>・SNS等多様な手段による情報提供</li> <li>・百貨店での利用者保護</li> <li>・一時滞在施設への誘導のブランド化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・百貨店での利用者保護</li> <li>・徒歩帰宅訓練と帰宅</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高層ビル一棟での一斉帰宅抑制</li> <li>・デジタルサイネージを活用した一時滞在施設への誘導</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・海上自衛隊、海上保安庁、在日米海軍等と連携した海上代替輸送</li> </ul>
<3駅共通> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駅構内での利用者保護</li> <li>・SNS等を活用した家族との連絡訓練</li> </ul>			

# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練概要 (情報提供について)

## 訓練で行った情報提供の手段・内容(1)

### ▶ エリアメール(新宿駅周辺・池袋駅周辺)

都のホームページ等で訓練の実施や一時滞在施設の提供について、当日午前10時に新宿区内・豊島区内の携帯電話に一斉送信(1回のみ)

### ▶ エリアワンセグ(新宿駅周辺)

新宿駅周辺限定のワンセグ放送で震度情報や一時滞在施設の開設情報を映像・音声で提供(英語放送も実施)

### ▶ デジタルサイネージ(3駅で実施)

駅前の大型ビジョンや施設内のディスプレイに震度情報・一時滞在施設の開設情報を提供



### 訓練通報DRILL(東京都)

本日新宿駅・池袋駅・東京駅周辺で帰宅困難者訓練を実施しています。  
訓練用の通報で、実際の災害ではありません。DISASTER DRILL  
只今都防災HP等で一時滞在施設等の訓練用の情報を配信中。  
発災時は身の安全を確保し、災害用伝言サービス等で家族等の安全を確認のうえ帰宅は控えて下さい。  
警視庁より地震発生時は車の使用は控えて下さい。

(エリアメール配信文)

# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練概要 (情報提供について)

## 訓練で行った情報提供の手段・内容(2)

### ➤ SNS(3駅で実施)

Twitter、Facebook、mixiに訓練用アカウントまたはページを開設し、一斉帰宅抑制の呼びかけや一時滞在施設の情報を発信

#### (Twitterでの情報提供例)

-  **tocho\_203kitaku** 東京都帰宅困難者対策訓練  
訓練情報(東京都)～東京地方での大地震の発生を想定した訓練です。身の安全を確保し、落ち着いた行動を。災害用伝言サービス、SNS等でご家族等の安全を確認し、徒歩による帰宅を控え職場、学校、一時滞在施設等に留まって下さい～訓練情報(東京都)  
2月3日
-  **tocho\_203kitaku** 東京都帰宅困難者対策訓練  
訓練情報(東京都)～一時滞在施設開設情報。豊島区:第一イン池袋(東池袋1-42)、中池袋公園(東池袋1-16)、ホテルメトロポリタン(西池袋1-6)、勤労福祉会館(西池袋2-37)。～訓練情報(東京都)  
2月3日
-  **tocho\_203kitaku** 東京都帰宅困難者対策訓練  
訓練情報(東京都)～一時滞在施設開設情報。新宿区:都庁第1庁舎、都庁第2庁舎、都議会議事堂(西新宿2-8)。～訓練情報(東京都)  
2月3日
-  **tocho\_203kitaku** 東京都帰宅困難者対策訓練  
訓練情報(東京都)～中山道、川越街道は通行が可能となり、埼玉方面への徒歩帰宅が可能です。帰宅支援ステーションが開設されました。情報は防災HP(PC版[goo.gl/iGqgz](http://goo.gl/iGqgz)携帯版[goo.gl/qZdeT](http://goo.gl/qZdeT))へ。～訓練情報(東京都)  
2月3日

#### (Facebookでの情報提供例)

-  **東京都帰宅困難者対策訓練**  
訓練情報(東京都)～一時滞在施設開設情報。新宿区:四谷区民センター(内藤町87番地)。～訓練情報(東京都)  
いいね! · コメントする · 2月2日 17:50 · 🌐
-  **東京都帰宅困難者対策訓練**  
訓練情報(東京都)～各種交通機関の復旧の目途は立たない、首都高速道路は全面通行止めとの想定で訓練中。情報は防災HP(PC版<http://goo.gl/iGqgz> 携帯版<http://goo.gl/qZdeT>)へ。～訓練情報(東京都)  
いいね! · コメントする · 2月2日 17:40 · 🌐
-  **東京都帰宅困難者対策訓練**  
訓練情報(東京都)～一時滞在施設開設情報。新宿区:都庁第1庁舎、都庁第2庁舎、都議会議事堂(西新宿2-8)。～訓練情報(東京都)  
いいね! · コメントする · 2月2日 17:35 · 🌐

# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ①安否確認について

### 訓練時に用意した安否確認手段の概要

手段	使用可能機器	概要
災害用伝言ダイヤル(171)	固定電話	<ul style="list-style-type: none"><li>・固定電話から安否情報を音声で登録・確認</li><li>・訓練日にあわせて体験サービスを開設し、参加者に周知</li></ul>
Web171	インターネットを利用できる端末(PC,スマートフォン等)	<ul style="list-style-type: none"><li>・インターネットを利用して安否情報をテキスト・音声・画像で登録・確認</li><li>・訓練日にあわせて体験サービスを開設し、参加者に周知</li></ul>
災害用伝言サービス	携帯電話	<ul style="list-style-type: none"><li>・携帯電話から安否情報を登録・確認</li><li>・訓練日にあわせて体験サービスを開設し、参加者に周知</li></ul>
特設公衆電話	特設公衆電話	<ul style="list-style-type: none"><li>・災害時に設置される無料の公衆電話を用いて家族等安否確認をしたい人と連絡をとる</li><li>・一部の特設公衆電話は訓練用に特別に設置</li></ul>
SNS	PC、携帯電話等	<ul style="list-style-type: none"><li>・SNS(Twitter, Facebook, mixi)に互いの安否情報を投稿する</li></ul>



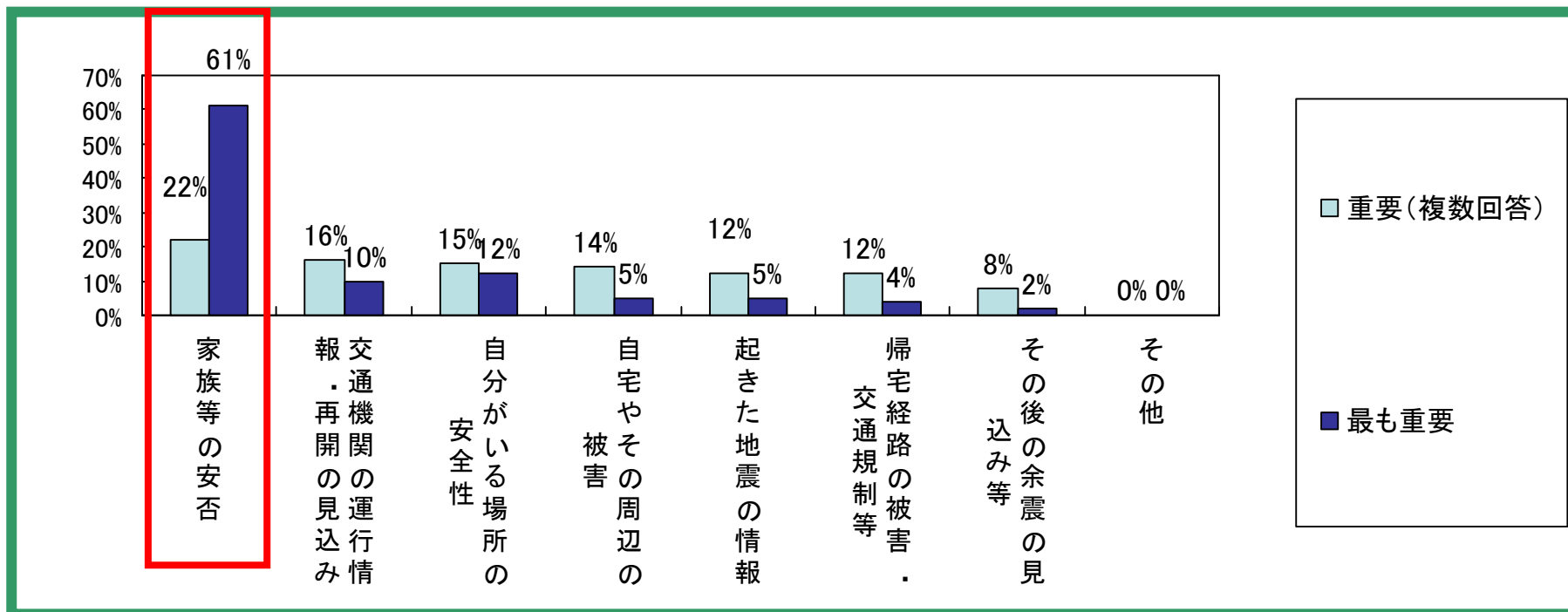
平成24年2月3日の帰宅困難者対策訓練に参加した約12,000名(新宿駅周辺、東京駅周辺、池袋駅周辺及び臨海部)に対して、アンケートを実施。回答者は3,089名(設問によっては、複数回答のものや無回答が含まれるものもある)。

## 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

### ①安否確認について

問:地震発生後にむやみに移動を開始せずに、企業や学校、一時滞在施設等に留まることを判断する際に必要な情報は何か。

※新宿会場・東京会場・池袋会場で回収したアンケートを集計



一斉帰宅抑制のためには家族等の安否確認が最も重要であることがあらためて確認できた。

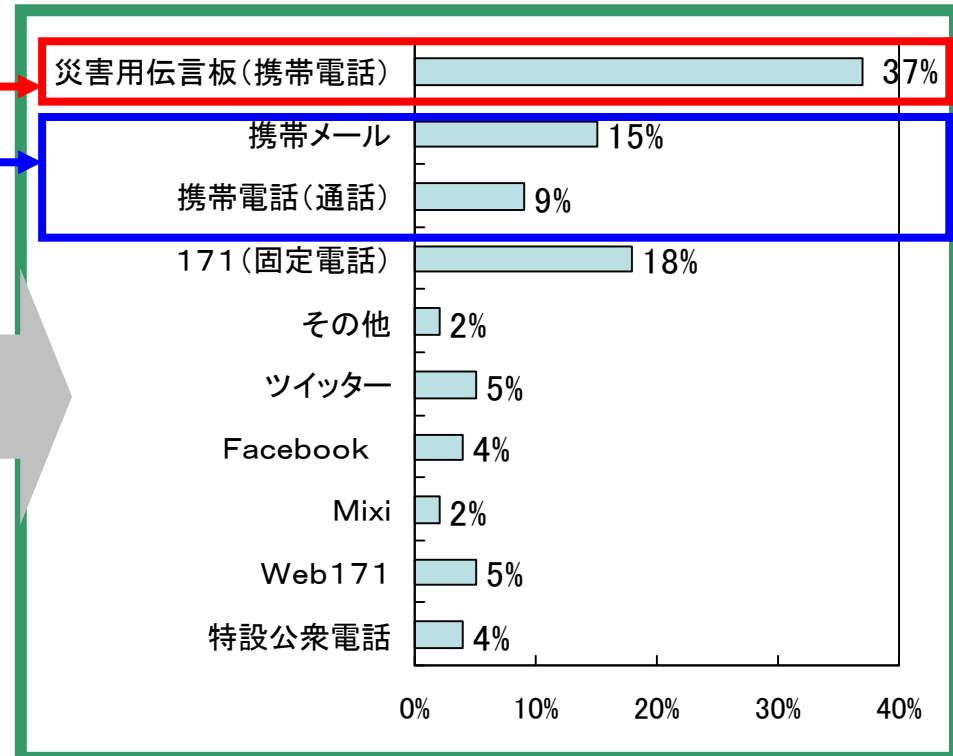
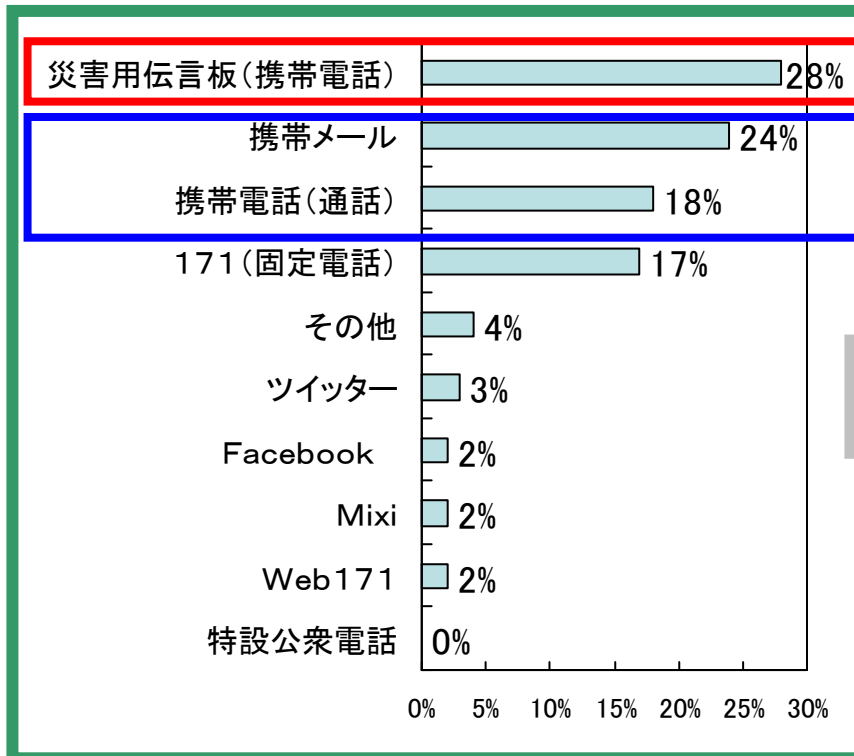
# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ①安否確認について

※新宿会場・東京会場・池袋会場で回収したアンケートを集計

問：家族と事前に決めていた安否確認手段は何ですか。(複数回答)

問：今回の訓練を踏まえて、今後はどの安否確認手段を使用しようと思いますか。(複数回答)



訓練を体験した結果、災害用伝言サービスを選ぶ参加者の割合が増加し、携帯電話の通話、メールを選ぶ参加者の割合が減少していることから、災害用伝言サービスの認知度向上には訓練等で日頃から体験することが効果的である。



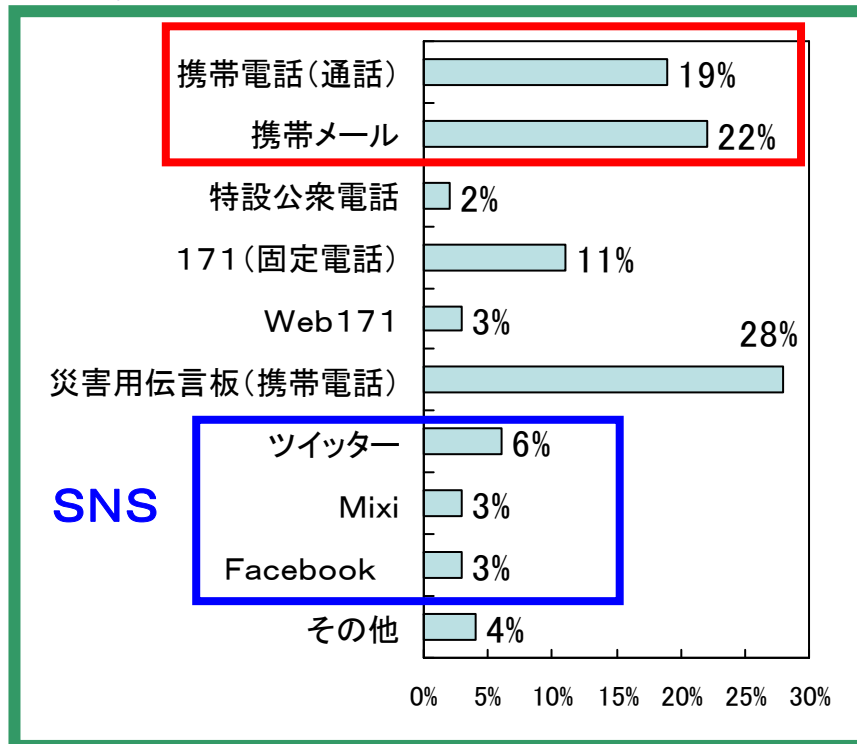
# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ①安否確認について

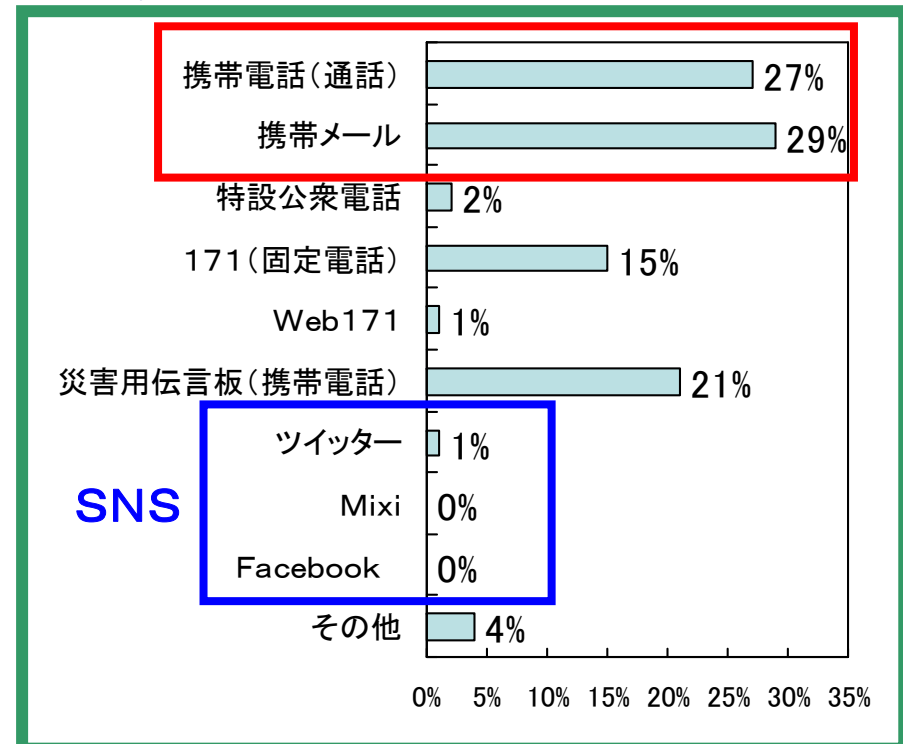
問：訓練で実際に家族との安否確認に利用した手段は何ですか。(複数回答)

※新宿会場・東京会場・池袋会場で回収したアンケートを集計

### 20歳代以下



### 50歳代以上



50歳代以上は、20歳代以下と比較して、SNSの利用割合が低いかわりに携帯電話の通話やメールの利用割合が高い。年齢の高い世代に配慮した安否確認手段の検討が必要である。

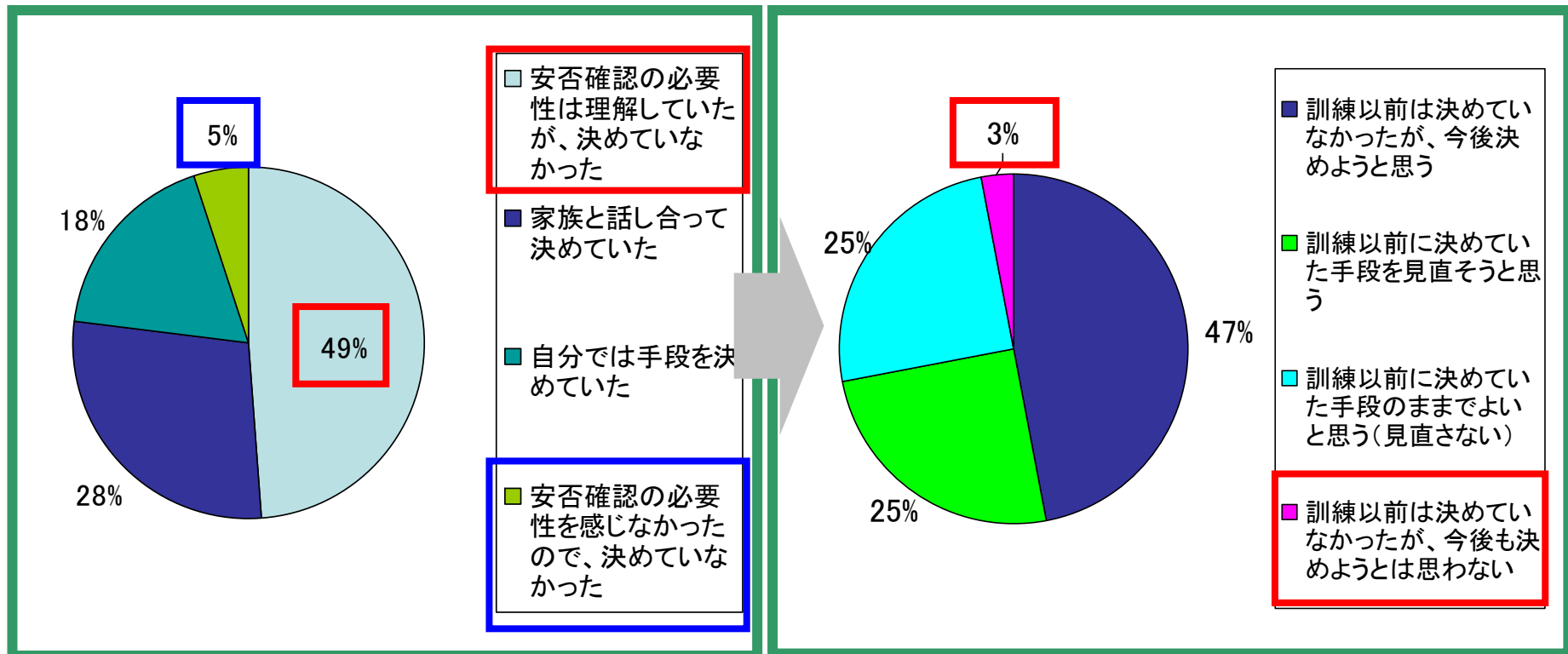
# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ①安否確認について

問：家族との安否確認の手段を事前に家族と決めていましたか。

問：今回の訓練を踏まえて、家族との安否確認手段を今後どうしようと思いますか。

※新宿会場・東京会場・池袋会場で回収したアンケートを集計



事前に安否確認手段を決めていない人が5割以上いたが、訓練の結果、安否確認手段を事前に決めないという人はほとんどなくなった。

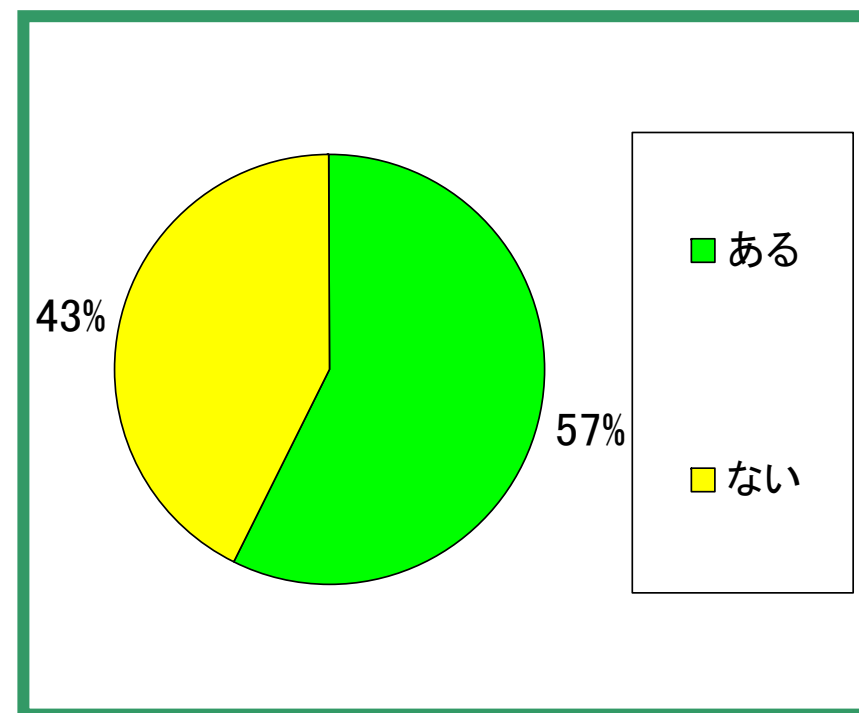
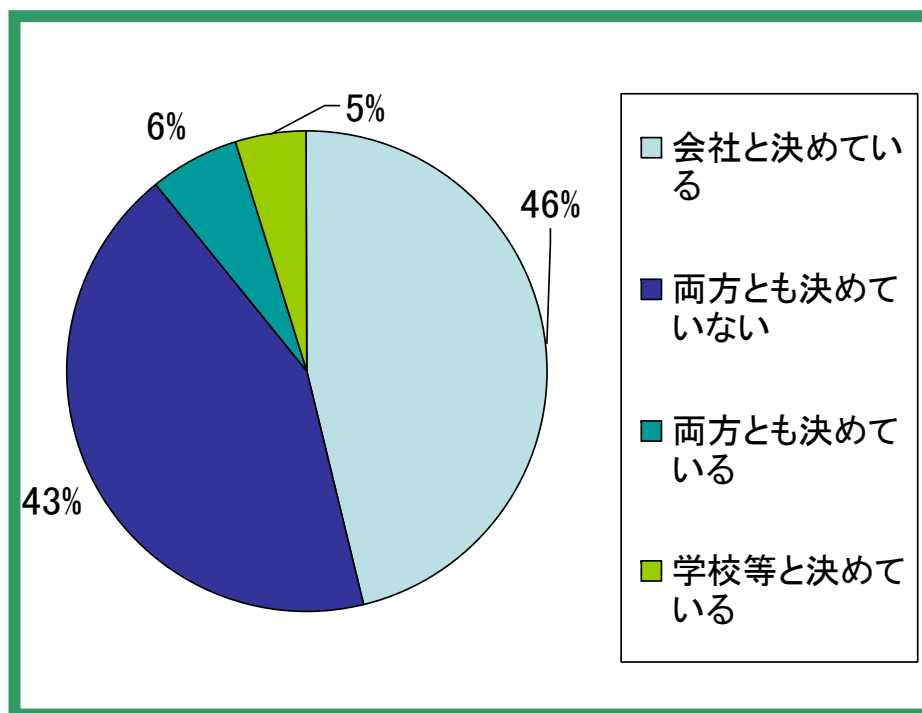
# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ①安否確認について

問：会社や家族の通う学校等との安否確認手段を決めていますか。

問：会社からは、日頃より家族との安否確認手段を確保するよう指示がありますか。

※新宿会場・東京会場・池袋会場で回収したアンケートを集計



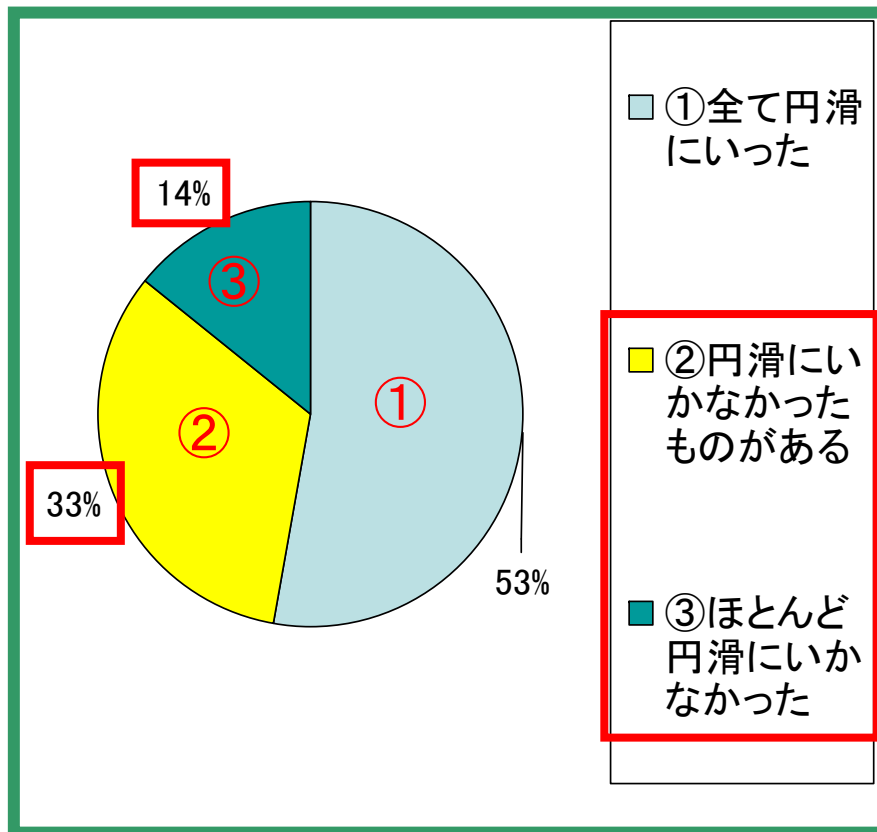
- ・約4割の個人が会社・学校との安否確認手段を決めていない。
- ・約4割の企業で安否確認手段の確保の指示がない。
- ・個人、企業双方に日頃の安否確認手段の確保について周知を促す必要がある。

# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ①安否確認について

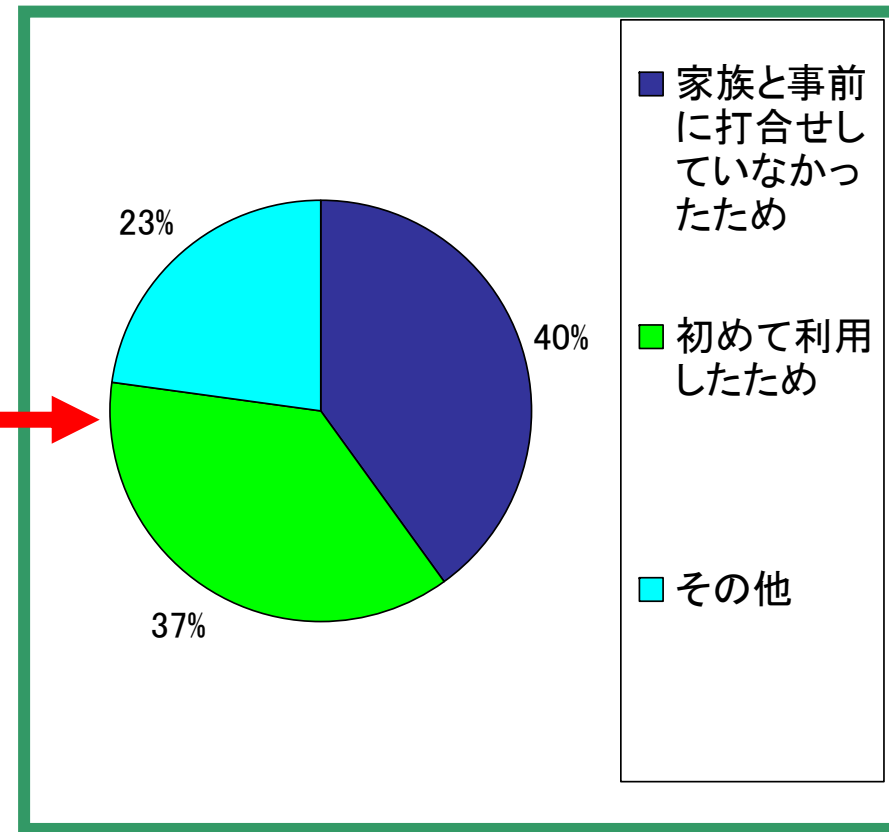
問：利用した安否確認は、円滑にいきましたか。

※新宿会場・東京会場・池袋会場で回収したアンケートを集計



問：利用した安否確認が円滑にいかなかった場合、その理由は何だと思いますか。

※左記の設問で②③を選んだ人の回答を集計



安否確認を円滑にしていくためには家族との事前の打合せや操作の習熟が必要である。

# 平成23年度帰宅困難者対策訓練結果

## ①安否確認について

### 安否確認に関する主な意見

※アンケートの自由意見欄から抜粋

- ・アクセスが集中しても通話できるよう通信回線を強化してほしい
- ・災害用伝言サービスの使い方の周知が必要
- ・特設公衆電話を増強してほしい

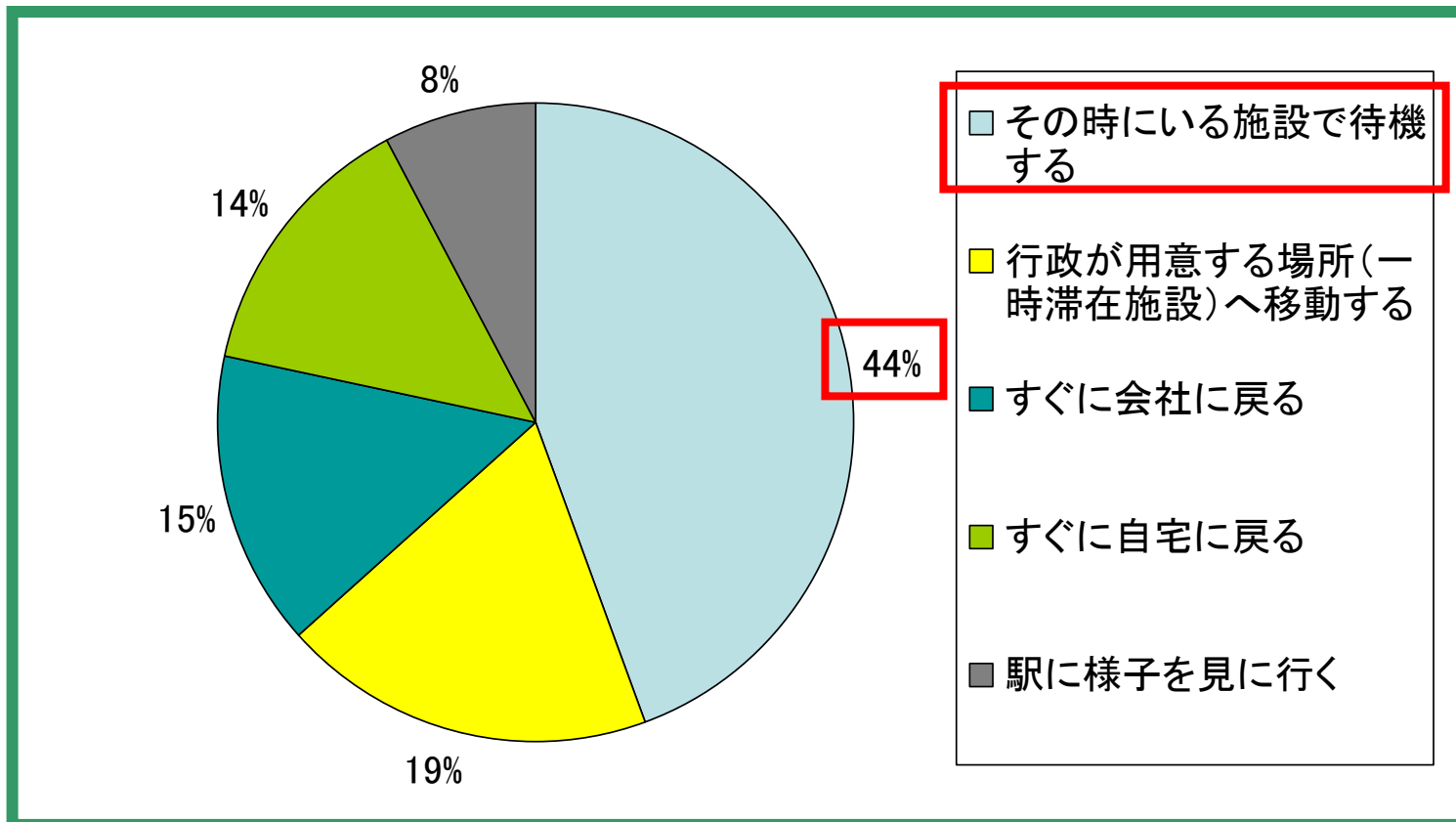


# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ②集客施設等における利用者の保護について

問: 自宅や会社から外出中に地震が発生し、鉄道などが運行停止となった場合はどのように行動しますか。

※新宿会場・東京会場・池袋会場で回収したアンケートを集計



施設内に待機すると回答した人が最も多く、発災直後の施設内での利用者保護が必要である。

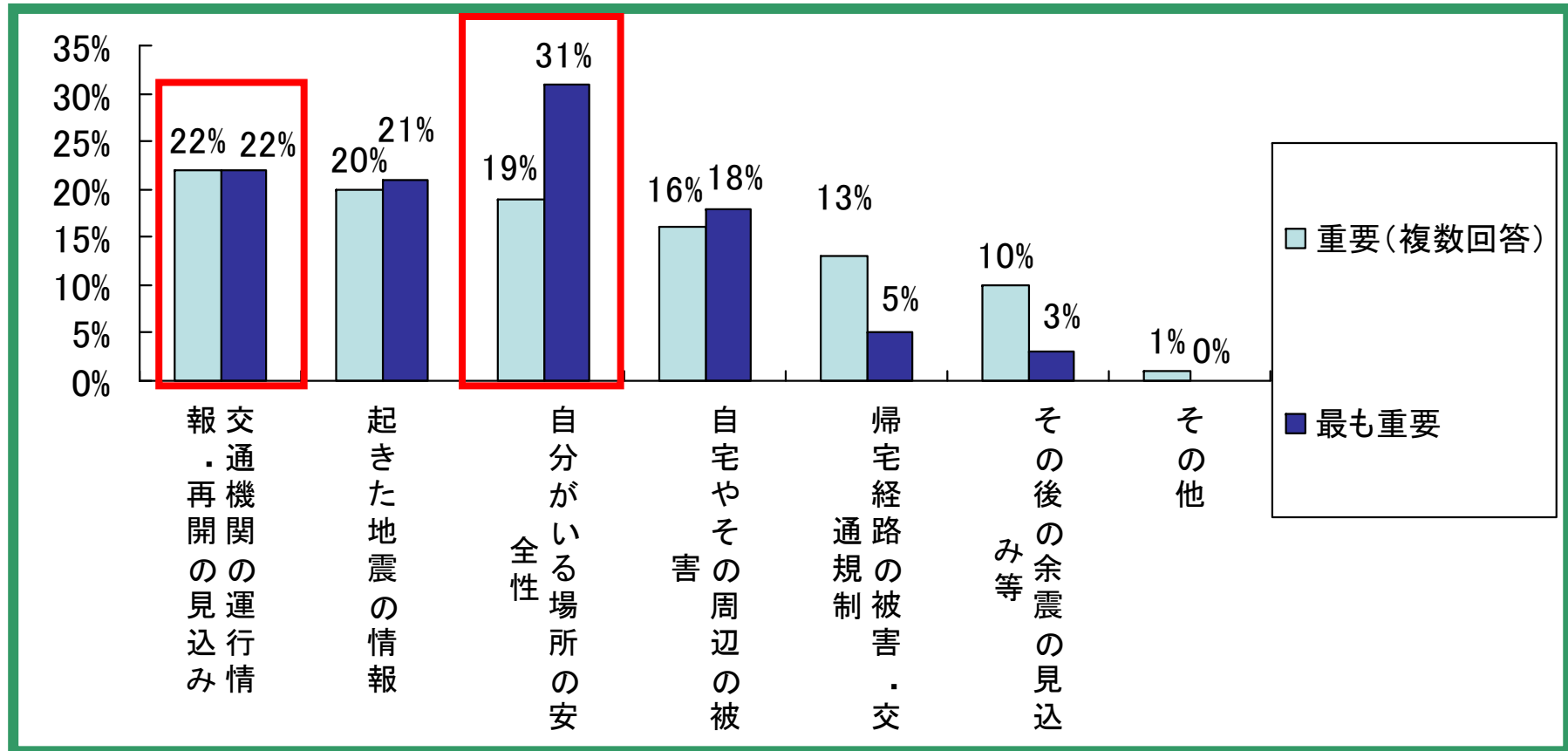


# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ②集客施設等における利用者の保護について

問：発災時に大規模な集客施設や駅等にいた場合、どのような情報の提供を望みますか。

※新宿会場・東京会場・池袋会場で回収したアンケートを集計



利用者保護中に利用者に落ち着いた対応を求めるには、その場所の安全性や交通機関の運行状況を伝えることが重要である。

# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ③情報提供について

### 訓練時に使用された情報提供手段の概要

※一時滞在施設の開設状況について、様々な情報提供手段を使って情報提供した

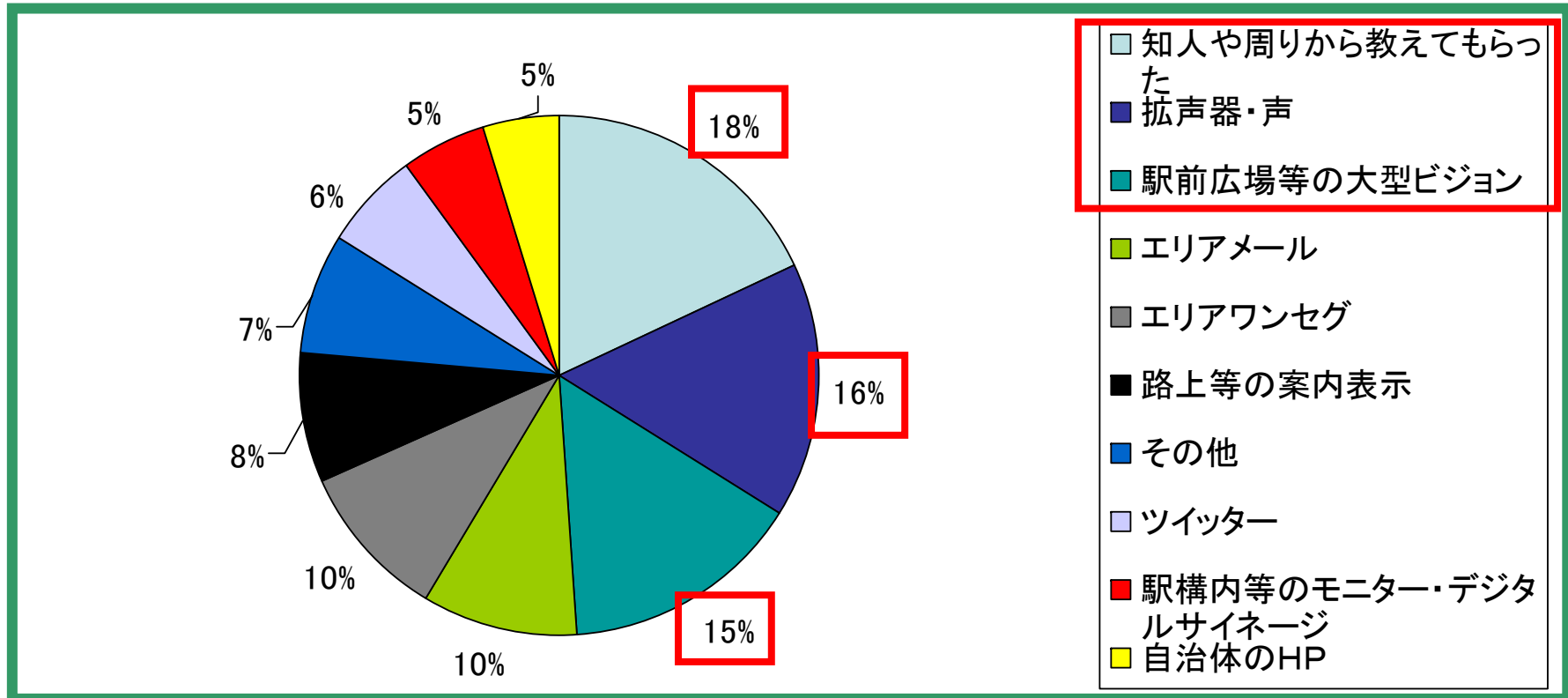
手段	使用可能機器	概要
エリアメール	携帯電話	対象区域内の携帯電話にメールで情報を一斉送信(内容はP5参照)
エリアワンセグ	携帯電話(ワンセグ放送を受信できる端末)	局所的なワンセグ放送により、映像・音声等で地震の情報や一時滞在施設の名称・地図を提供
大型ビジョン等のデジタルサイネージ	—	該当の大型ビジョンやディスプレイに交通機関の運行情報や一時滞在施設の名称・地図を表示
ツイッター	PC、携帯電話等	東京都が交通機関の運行情報や一時滞在施設の名前・住所を投稿
路上の案内表示	—	路上の案内地図で一時滞在施設の場所を提供
自治体のHP	PC、携帯電話等	東京都のHPに交通機関の運行情報や一時滞在施設の名称・住所を掲示
拡声器・声	—	駅員等によるアナウンスを行った

# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ③情報提供について

※新宿会場で回収したアンケートを集計

問：一時滞在施設の情報等を入手する際に、一番役に立ったものは何ですか。



拡声器、大型ビジョンなど、目や耳に直接入ってくる情報提供手段の割合が高いが、災害時の様々な場面を想定して、多様な情報提供手段を活用していく必要がある。

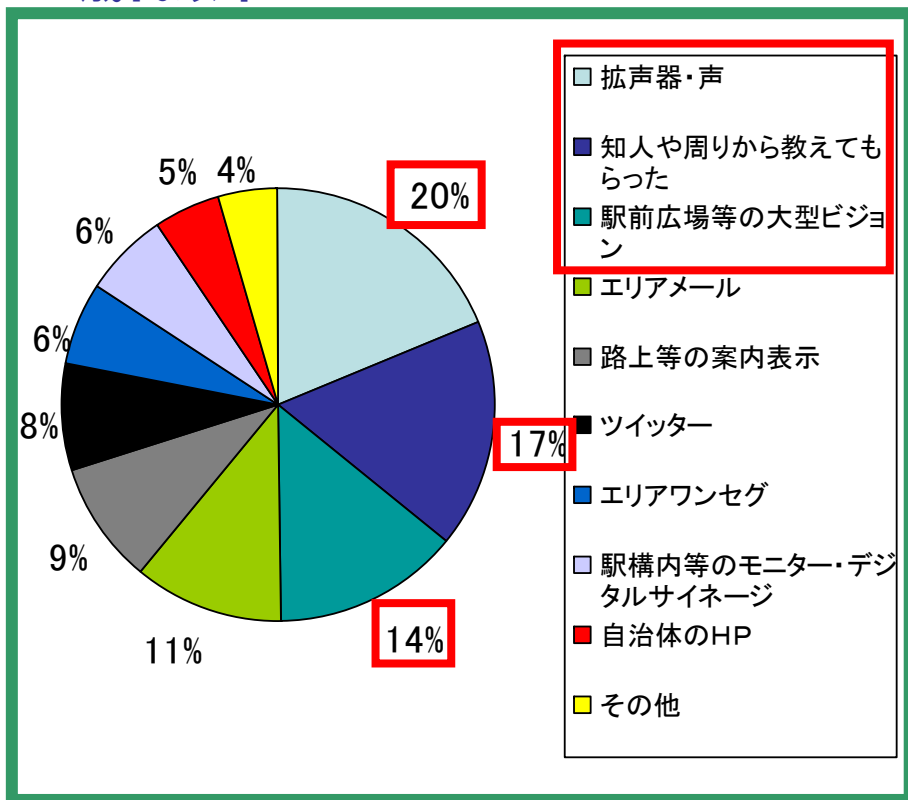
# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ③情報提供について

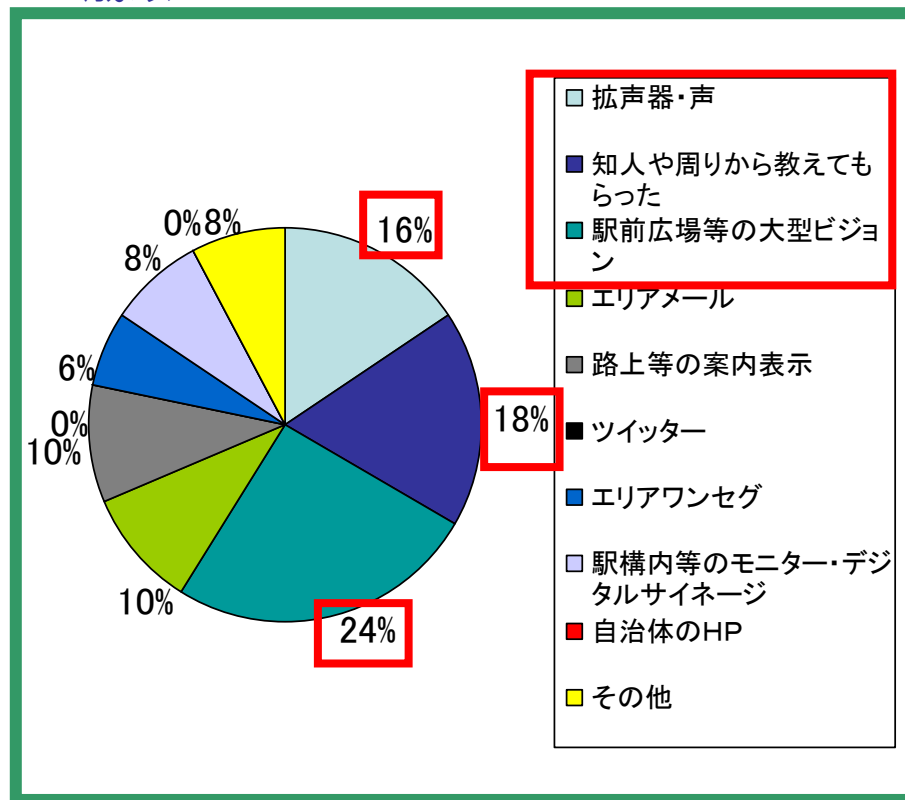
※新宿会場で回収したアンケートを年代別に集計

問：一時滞在施設の情報等を入手する際に、一番役に立ったものは何ですか。

### 20歳代以下



### 60歳以上



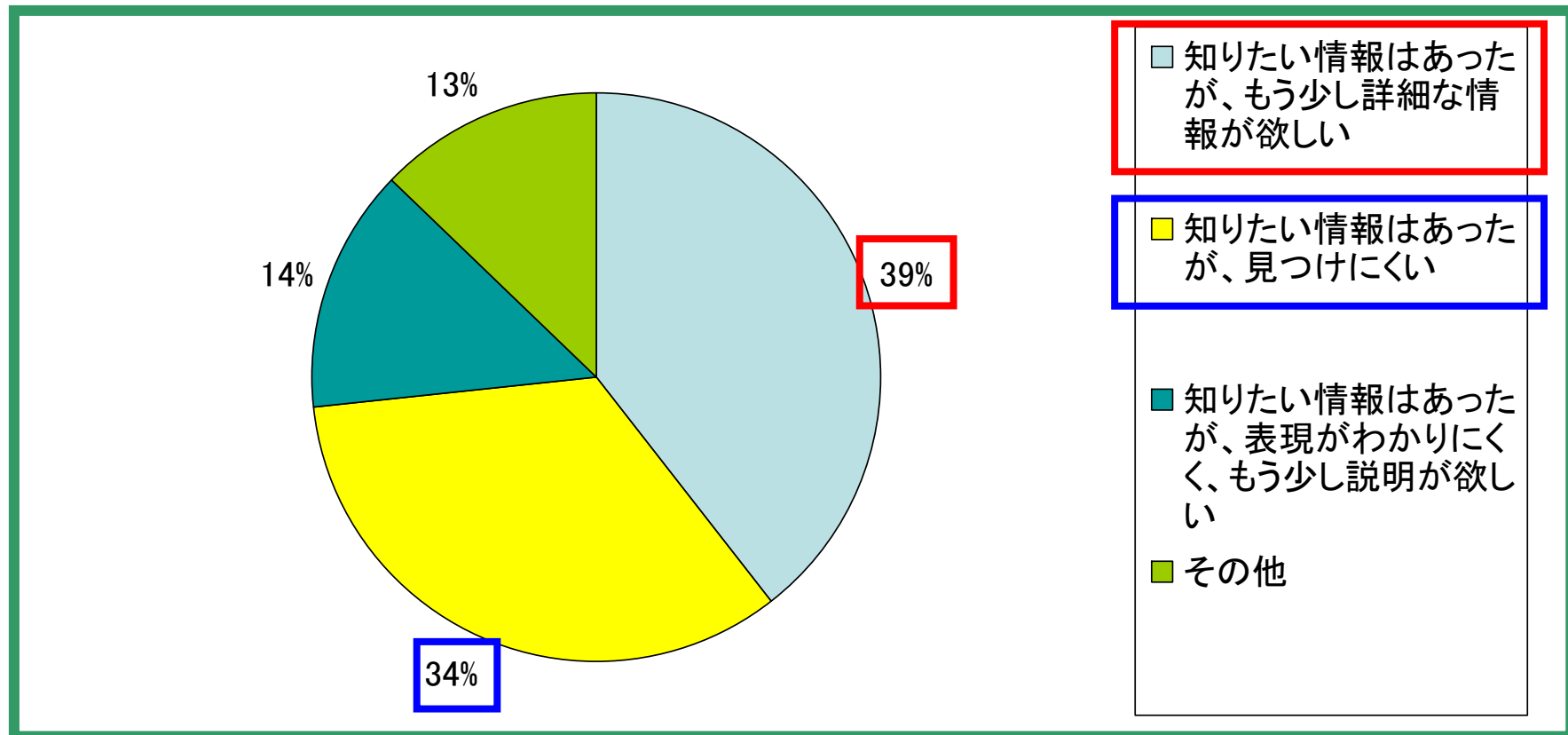
60歳以上では大型ビジョンなど、目や耳に直接入ってくるものの割合が高い一方、ツイッターやHPの利用がない。

# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ③情報提供について

問: 今回の訓練で使用した情報提供手段で提供した情報内容の課題は何ですか。

※新宿会場・東京会場・池袋会場で回収したアンケートを集計



- ・提供する情報の内容の検討が必要である。
- ・情報を利用する側の立場に立ったわかりやすい情報提供手段の検討が必要である。

# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ③情報提供について

※アンケートの自由意見欄から抜粋

### 情報提供に関する主な意見

- ・エリアワンセグの使い方や設定方法がわからない
- ・拡声器での声が聞き取りづらいときがある
- ・必要な情報を繰り返し提供してほしい





# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ④一時滞在施設について

### 一時滞在施設で行った訓練の概要

- 施設周辺の帰宅困難者の受け入れ
- ディスプレイ・ホワイトボードでの情報提供
  - 被災状況・交通機関運行情報
- 備蓄物品の配付
  - 食料・水・毛布・シート
- 仮宿泊訓練
- 避難者を帰宅方面別に整理
- 代替輸送への案内



# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ④一時滞在施設について

※アンケートの自由意見欄から抜粋

### 一時滞在施設の情報提供に関する主な意見

- ・一時滞在施設への経路の情報が欲しい
- ・文字情報だけでは施設の場所がわかりづらい。地図等の表示も必要
- ・一時滞在施設が受入可能な状態かも教えてほしい

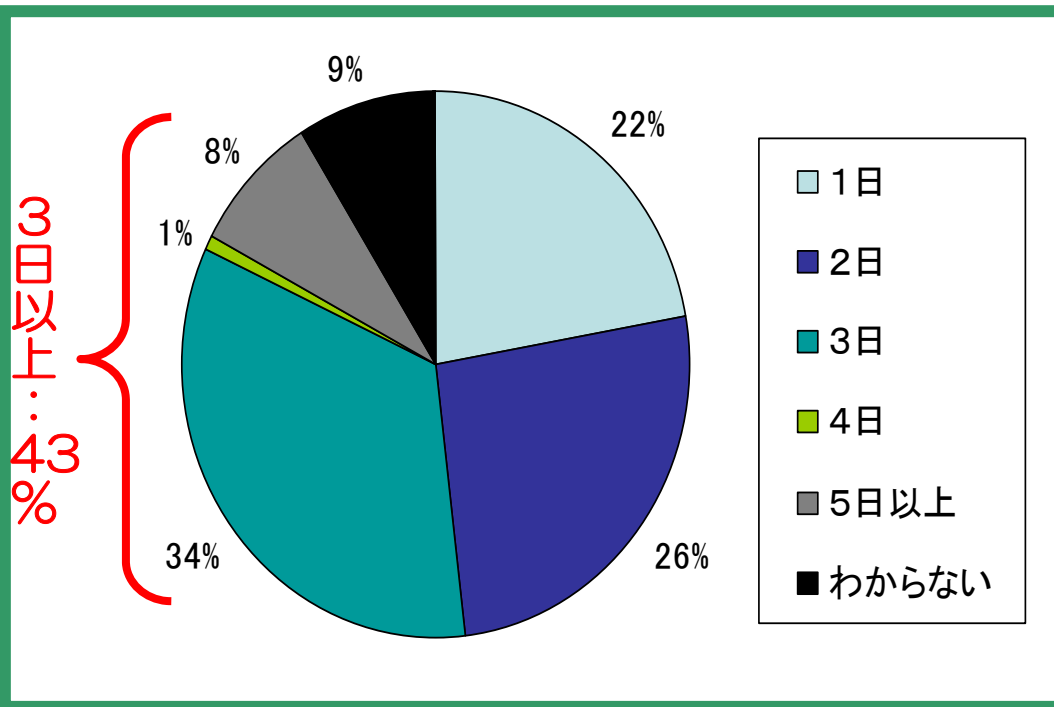


# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ④一時滞在施設について

※東京会場で回収したアンケートを集計

問：家族との安否確認が取れ、水、食料、毛布が支給される場合、一時滞在施設に何日間滞在可能と考えますか。



問：一時滞在施設に数日間滞在する場合、水・食料・毛布・トイレ以外に何が必要と考えますか。

主な回答：

- 情報通信手段（201件）
- 電気・電源（28件）
- 衣類（15件）
- 携帯電話充電器（14件）
- 医薬品（14件）
- 衛生用品（13件）

- ・一時滞在施設で水・食料の整備といった最低限の受入体制を整えれば、3日間の滞在は可能という意見が4割程度あった。
- ・一時滞在施設においては災害関連・運行情報等の情報のニーズが高い。

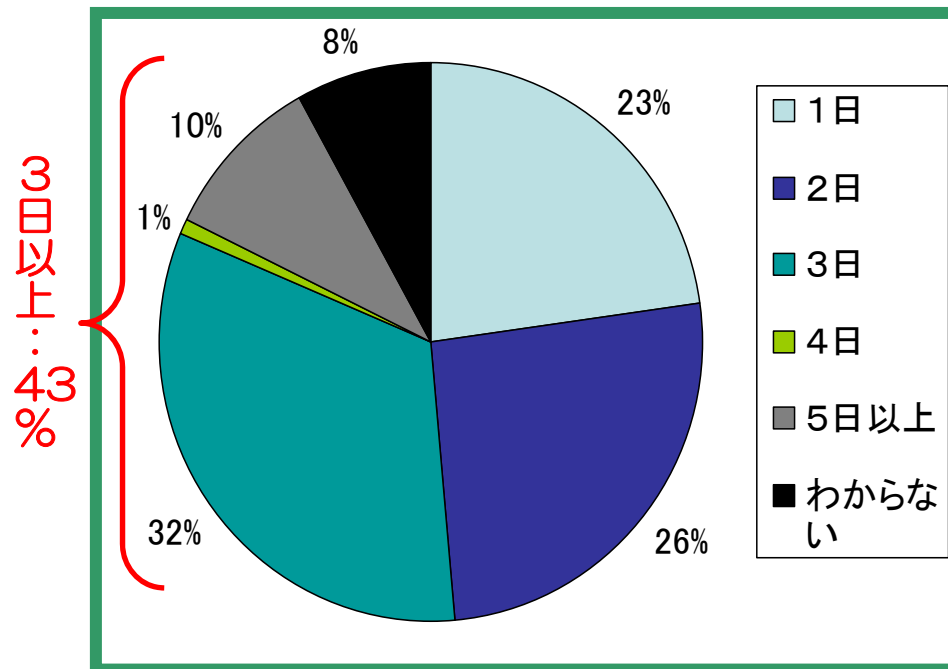
# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ④一時滞在施設について

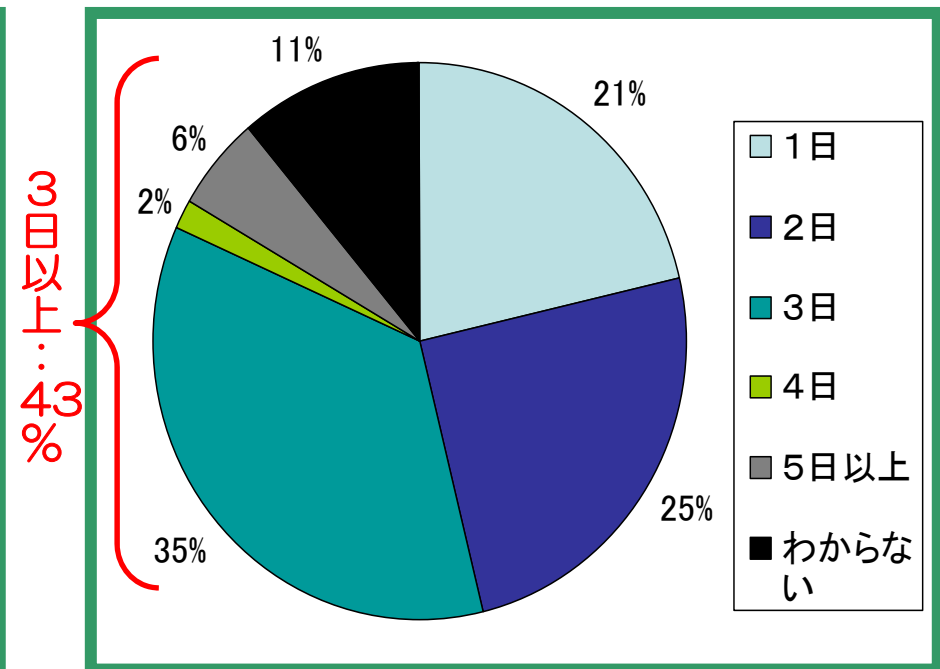
※東京会場で回収したアンケートを男女別に集計

問：家族との安否確認が取れ、水、食料、毛布が支給される場合、一時滞在施設に何日間滞在可能と考えますか。

### 男性



### 女性



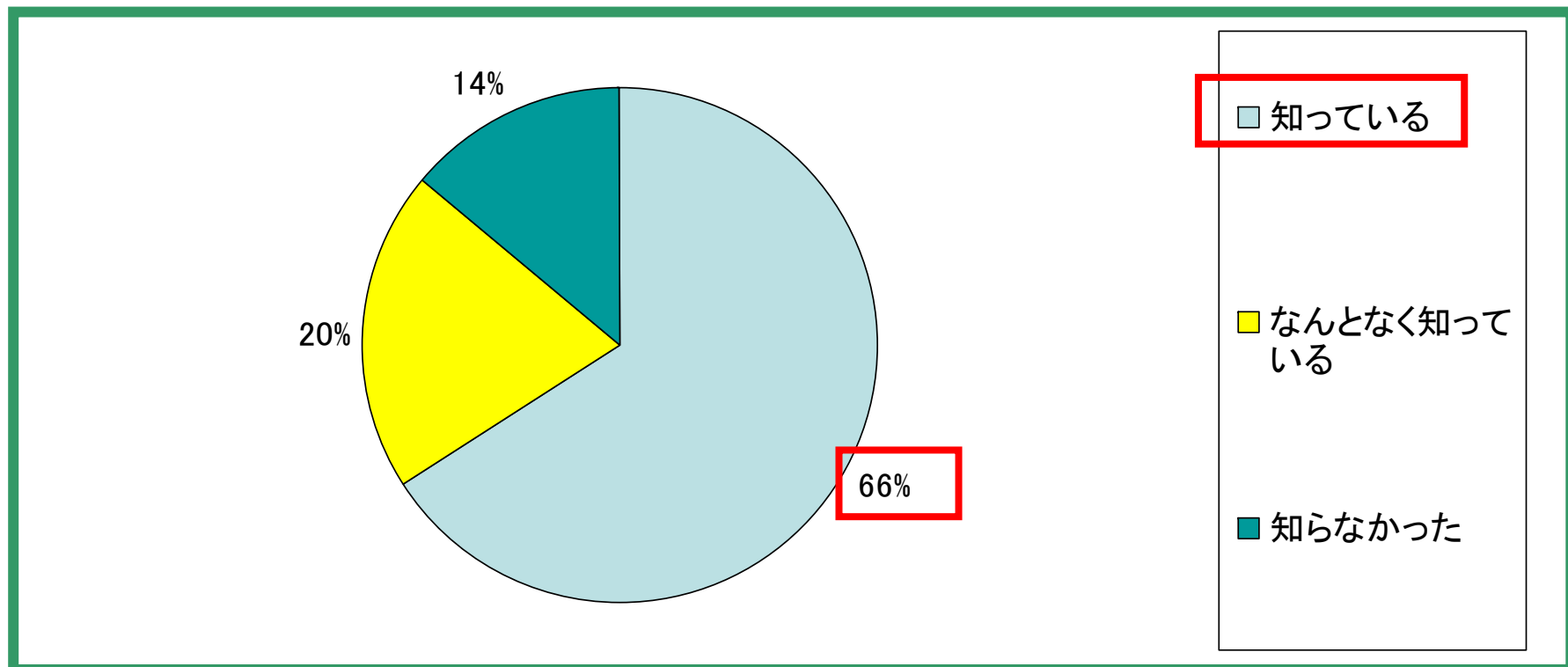
3日間以上の滞在が可能と答えている人の割合に男女の差はない。

# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ④一時滞在施設について

※新宿会場・東京会場・池袋会場で回収したアンケートを集計

問：昨年、3月11日の東日本大震災の際に、都で区市町村と協力して帰宅困難者を受け入れるために、都庁舎を開放するなど、一時滞在施設を用意したことを知っていますか。



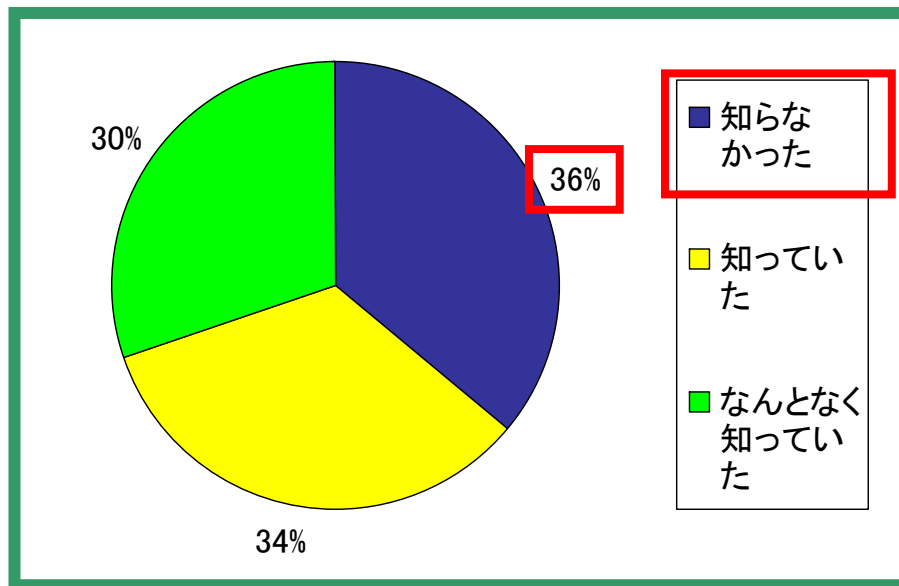
一時滞在施設について知っている人の割合は多いが、はっきりとは知らない人も少なくなく、さらなる周知が必要である。

# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

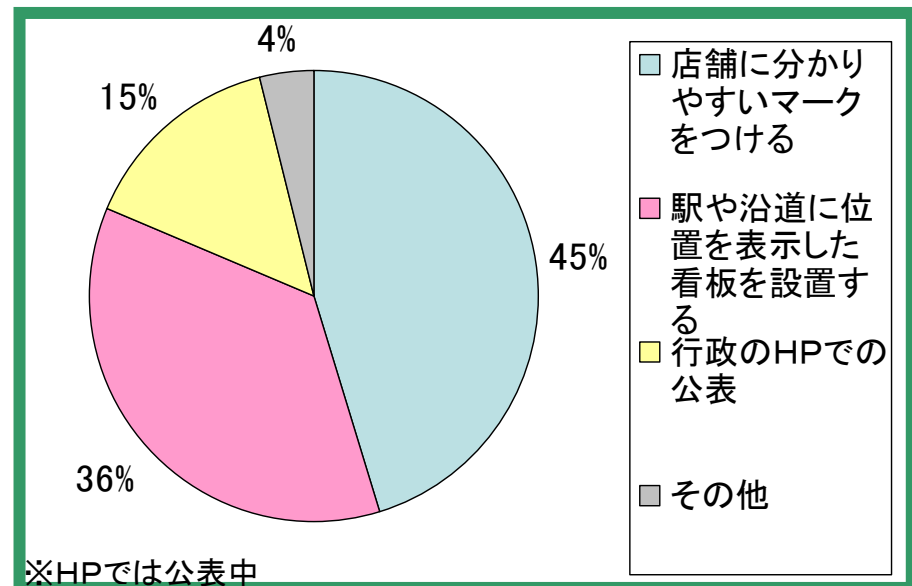
## ⑤災害時帰宅支援ステーションについて

※新宿会場・東京会場・池袋会場で回収したアンケートを集計

問：徒歩で帰宅するものに水、トイレ、災害に関する情報等を提供する災害時帰宅支援ステーションについて知っていましたか。



問：災害時帰宅支援ステーションを周知するには何が必要と考えますか。



・災害時帰宅支援ステーションを約4割近くの人が知らないため、更なる周知が必要である。

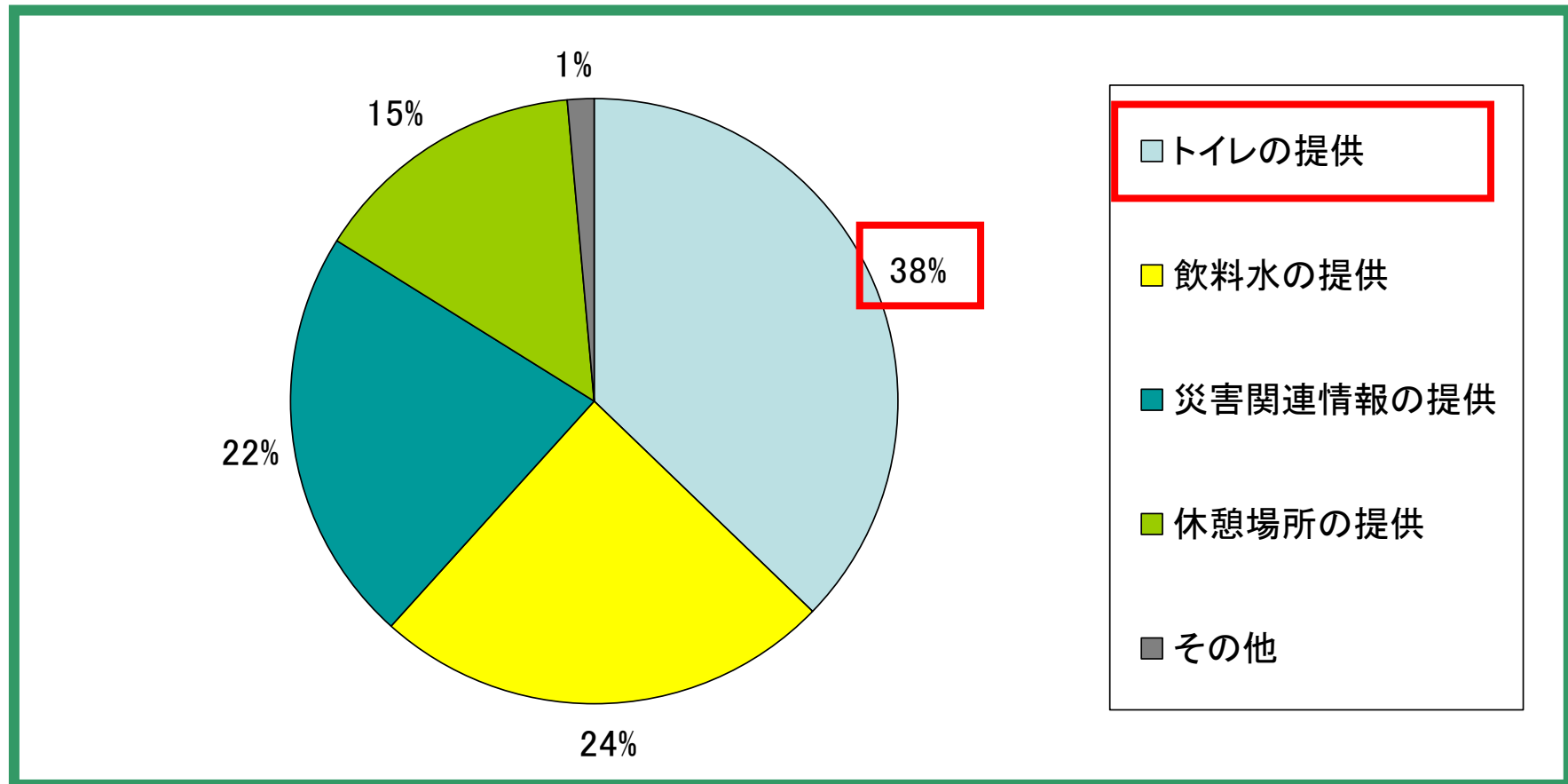


# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ⑤災害時帰宅支援ステーションについて

問：発災時に災害時帰宅支援ステーションに一番望むものは何ですか。

※新宿会場・東京会場・池袋会場で回収したアンケートを集計



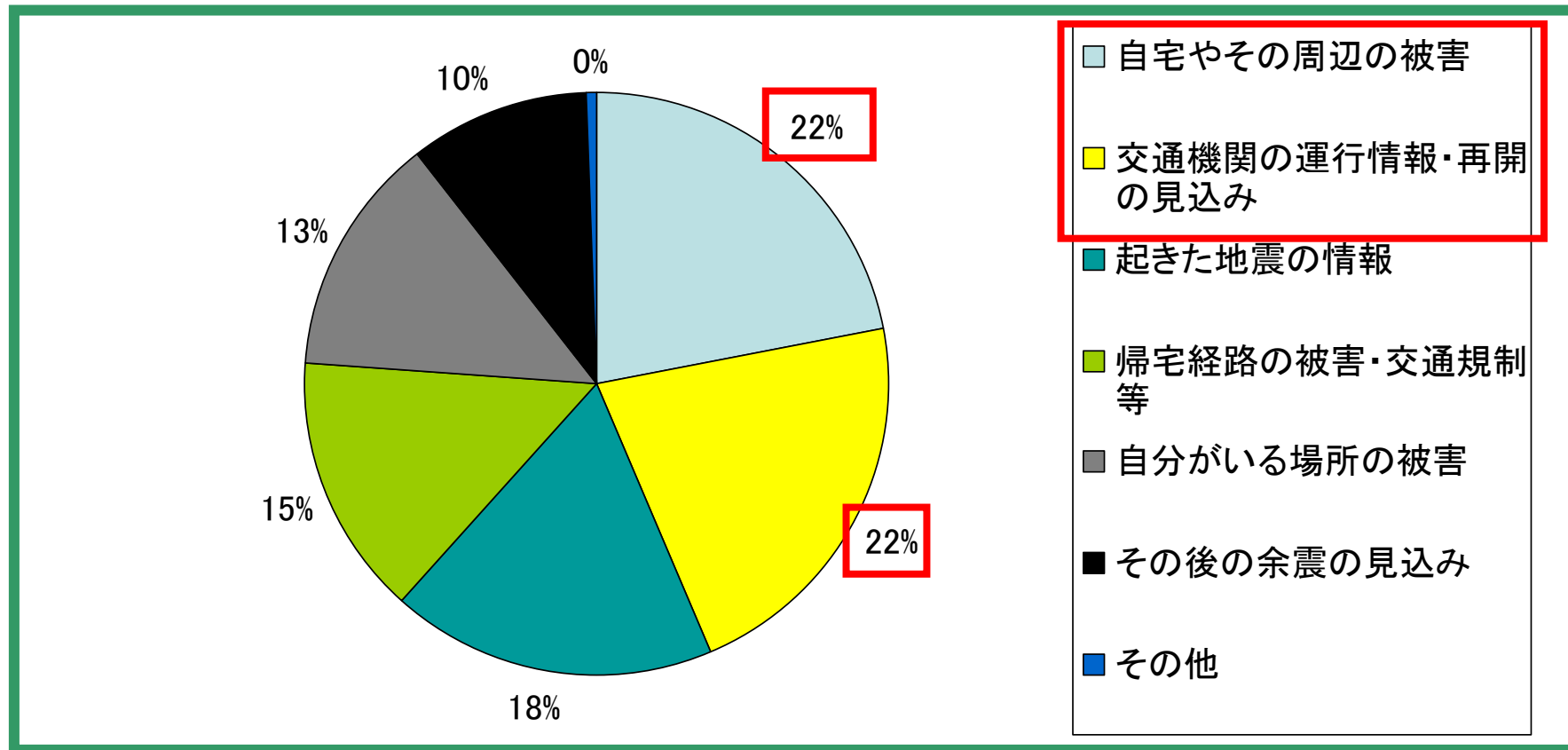
災害時帰宅支援ステーションに対しては、トイレ提供のニーズが高い。

# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ⑤災害時帰宅支援ステーションについて

問: 災害時帰宅支援ステーションにはどのような情報の提供を望みますか。

※新宿会場・東京会場・池袋会場で回収したアンケートを集計



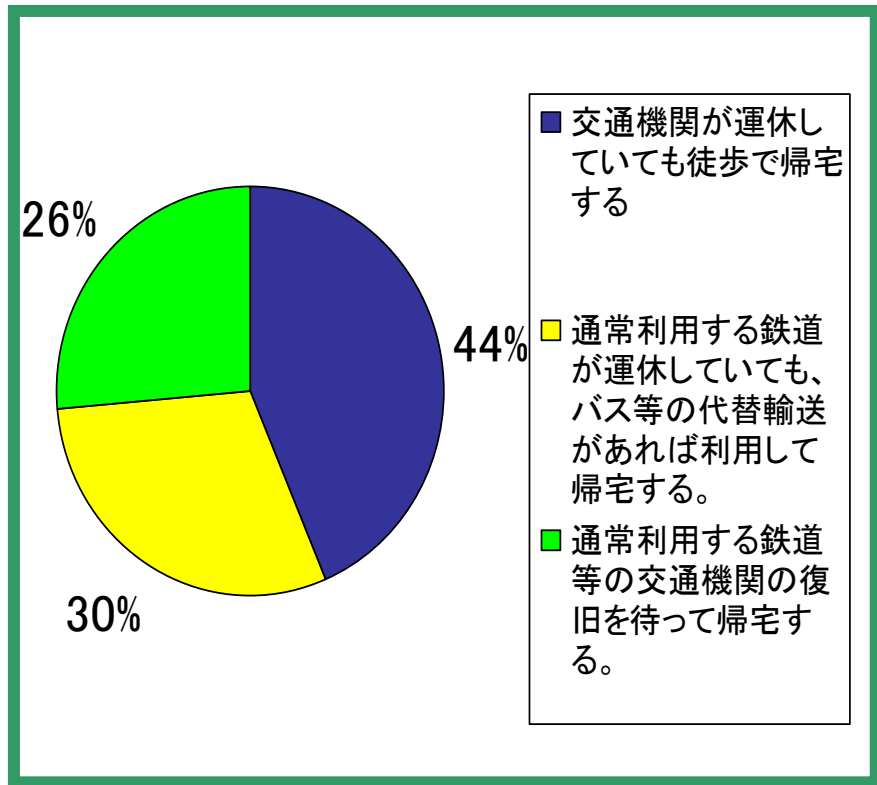
災害時帰宅支援ステーションには、自宅やその周辺の被害、交通機関の運行についての情報のニーズが高い。

# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ⑥個人の行動について

※新宿会場・東京会場・池袋会場で回収したアンケートを集計

問: 会社等や一時滞在施設で待機している中、災害が落ちてきた場合、どのような帰宅方法を選択しますか。



普段外出する場所 (会社や学校、買物先等)から自宅までのおおよその距離	交通機関が運休していても徒歩で帰宅する	通常利用する鉄道が運休していても、バス等の代替輸送があれば利用して帰宅する。	通常利用する鉄道等の交通機関の復旧を待つて帰宅する。
5km以内	59.6%	19.9%	20.5%
5～10km	66.1%	18.3%	15.5%
10～20km	50.9%	27.6%	21.4%
20km以上	27.9%	37.9%	34.2%
全体	44%	30%	26%

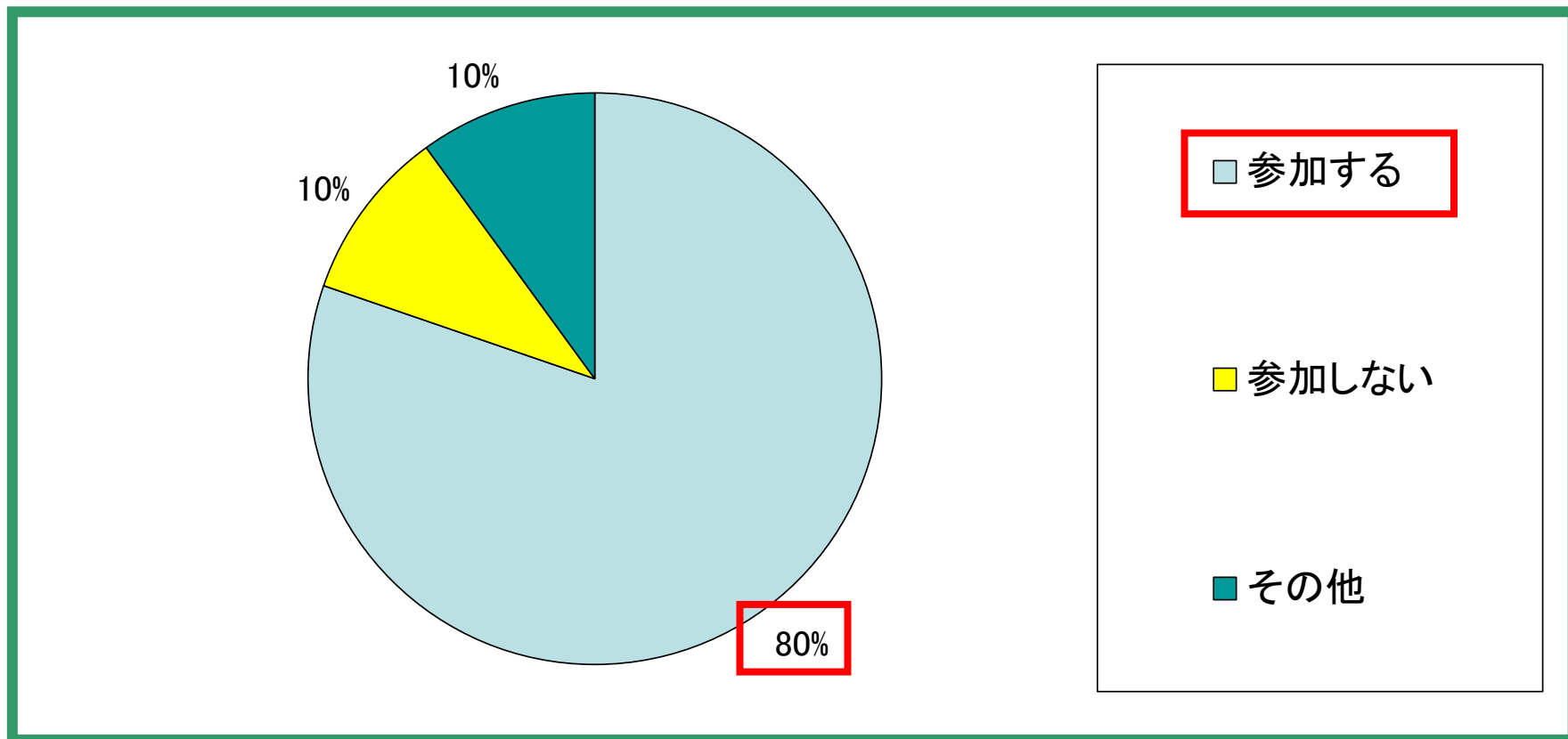
- ・自宅までの距離が長い人も含めて、徒歩で帰宅することを選ぶ人の割合が高い。
- ・代替輸送も自宅までの距離が長い人を中心にニーズがある。

# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ⑥個人の行動について

問:災害発生時に会社や一時滞在施設で待機している際に、近隣からボランティアの要請があった場合、参加しますか。

※新宿会場・東京会場・池袋会場で回収したアンケートを集計



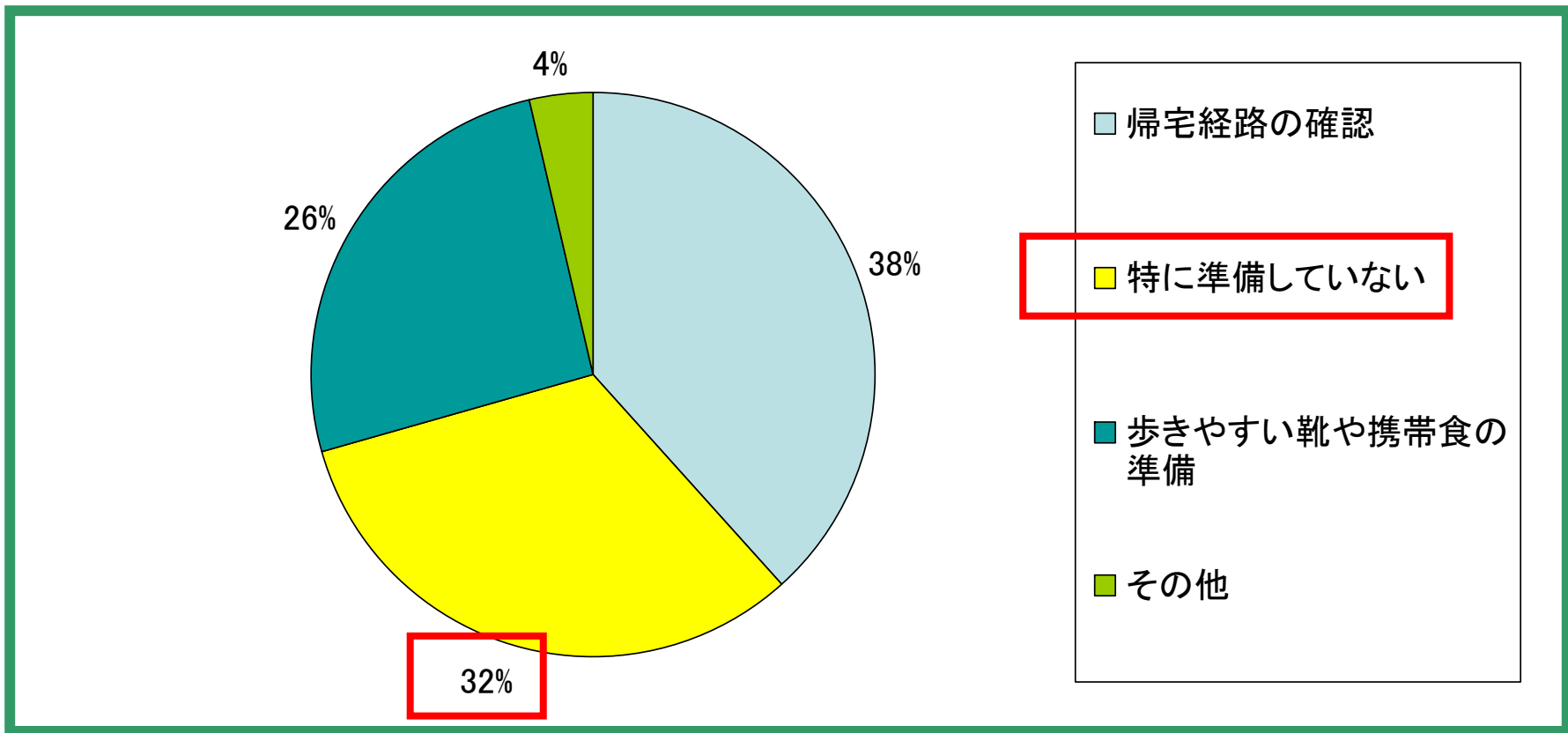
ボランティアの要請には応えると回答した参加者が多い。

# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ⑥個人の行動について

問:災害時、安全確認後に徒歩で帰宅する場合に備えて何を準備していますか。

※新宿会場・東京会場・池袋会場で回収したアンケートを集計



何も準備していない人が約3割おり、個人に備えを求めていくための普及啓発が必要である。

# 平成23年度東京都帰宅困難者対策訓練結果

## ⑥個人の行動について

問: 帰宅困難者対策に係る以下の事項のうち、訓練に参加してよく分かったものは何ですか。  
(複数回答)

※新宿会場・東京会場・池袋会場で回収したアンケートを集計

