

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

(調 査 票)

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

I. 3月11日の東北地方太平洋沖地震の際の対応

【問1】 3月11日の東北地方太平洋沖地震に際して、鉄道が長時間にわたって運休したことによって、貴駅では駅の利用者に対してどのような対応をとりましたか。

下記の選択肢から該当するものを全て選んで「回答欄」に○をご記入下さい。

問2	<input type="checkbox"/>	1. 自社の鉄道の運休状況・再開に関する情報提供
	<input type="checkbox"/>	2. 他社の鉄道の運休状況・再開に関する情報提供
	<input type="checkbox"/>	3. バスの運行状況に関する情報提供
	<input type="checkbox"/>	4. タクシーの待ち時間等に関する情報提供
問3	<input type="checkbox"/>	5. 食料や毛布等の物品の提供
問4	<input type="checkbox"/>	6. 要援護者の救護
問6	<input type="checkbox"/>	7. 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
問9	<input type="checkbox"/>	8. 列車の運行再開まで駅の利用者を駅の外へ誘導
問12	<input type="checkbox"/>	9. 自治体等が開設した避難所・待機施設の案内
	<input type="checkbox"/>	10. その他
		(自由回答)
		<input type="text"/>

[問2] (問1で「1. 自社の鉄道の情報提供を行った」、「2. 他社の鉄道の情報提供を行った」、「3. バスの情報提供を行った」、「4. タクシーの情報提供を行った」を選択した場合) 駅の利用者への情報提供はどのような手段を用いて行いましたか。

該当する情報提供手段を下の項目から全てを選んで下さい。

《情報提供手段》

1. 駅員の案内	2. 構内放送	3. 電光掲示板	4. 大型モニター	5. ホームページ等	6. 掲示板	7. (その他 自由回答)
-------------	------------	-------------	--------------	---------------	-----------	---------------------

《情報提供内容(問1の回答)》

1. 自社の鉄道の運休状況・再開に関する情報提供	<input type="checkbox"/>						
2. 他社の鉄道の運休状況・再開に関する情報提供	<input type="checkbox"/>						
3. バスの運行状況に関する情報提供	<input type="checkbox"/>						
4. タクシーの待ち時間等に関する情報提供	<input type="checkbox"/>						
(1. 自社の鉄道の運休状況・再開に関する情報提供の手段 7. その他(自由回答))							
<input type="text"/>							
(2. 他社の鉄道の運休状況・再開に関する情報提供の手段 7. その他(自由回答))							
<input type="text"/>							
(3. バスの運行状況に関する情報提供の手段 7. その他(自由回答))							
<input type="text"/>							
(4. タクシーの待ち時間等に関する情報提供の手段 7. その他(自由回答))							
<input type="text"/>							

[問3] (問1で「5. 食料や毛布等の物品の提供」と回答した場合) 提供した物品を具体的にご教示下さい。

下記の選択肢から該当するものを全て選んで「回答欄」に○をご記入下さい。
数量が分かる場合は右の「回答欄」に数字をご記入下さい。

<input type="checkbox"/> 1. 自社からの飲料水の提供	<input type="checkbox"/>	本(500mlペットボトル換算)
<input type="checkbox"/> 2. 自社からの食料の提供	<input type="checkbox"/>	人分
<input type="checkbox"/> 3. 自社からの敷物の提供	<input type="checkbox"/>	枚
<input type="checkbox"/> 4. 自社からの寝袋・毛布の提供	<input type="checkbox"/>	枚
<input type="checkbox"/> 5. 救急用品等の提供		
<input type="checkbox"/> 6. 自治体から提供された物資の配布		
<input type="checkbox"/> 7. その他		
(自由回答)		
<input type="text"/>		

[問4] (問1で「6. 要援護者の救護」と回答した場合) 救護した要援護者にはどのような方がいらっしゃいましたか。

下記の選択肢から該当するものを全て選んで「回答欄」に○をご記入下さい。

- 1. 体調を悪くした人
- 2. 妊婦
- 3. 身体が不自由な人
- 4. お年寄り
- 5. 女性
- 6. 子ども
- 7. その他

(自由回答)

[問5] 問4で回答した要援護者に対してどのような救護・支援を行いましたか。

下記の選択肢から該当するものを全て選んで「回答欄」に○をご記入下さい。

- 1. 救護所を臨時に設置した
- 2. 救急用品を提供した
- 3. 駅務室等を休憩場所として開放した
- 4. 宿泊施設を案内した
- 5. その他

(自由回答)

[問6] (問1で「7. 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」と回答した場合) その理由をお答え下さい。

下記の選択肢から該当するものを全て選び、理由の重要度の高い順に数字で「回答欄」にご記入下さい。(理由として該当しないものは、空欄でかまいません。)

- 1. 駅の利用者の安全確保のため
- 2. 滞留者を駅の空間に留まらせることが地域の混乱を防ぐと判断したため
- 3. 自治体・警察・消防等からの開放の要請があったため
- 4. 他の鉄道事業者、他の駅が構内を開放していたため
- 5. 駅舎の構造上24時間一般に開放された状態となっているため
- 6. 駅の規則・マニュアル類において開放するように位置づけられているため
- 7. 本社(支社)から開放するよう指示があったため
- 8. 駅の利用者の利便を考慮したため
- 9. その他

(自由回答)

[問7] (問1で「7. 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」と回答した場合) どこを開放しましたか。

下記の選択肢から該当するものを全て選び、「回答欄」に○をご記入下さい。

- 1. 駅ホームに停車中の車両を休憩用に開放
 - 2. 改札外の空間にそのまま留まっていた
 - 3. 改札内の空間にそのまま留まっていた
 - 4. その他
- (自由回答)
-

[問8] (問1で「7. 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」と回答した場合) 列車の運行再開までの間で駅構内に最大で何人が留まっていたか。

下記の選択肢に人数をご記入下さい。わからない場合には、「わからない」に○をご記入下さい。

最大約 人

わからない

[問9] (問1で「8. 列車の運行再開まで駅の利用者を駅の外へ誘導」と回答した場合) その理由をお答え下さい。

下記の選択肢から該当するものを全て選び、理由の重要度の高い順に数字で「回答欄」にご記入下さい。(理由として該当しないものは、空欄でかまいません。)

- 1. 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
 - 2. 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
 - 3. 建物の耐震性に不安があり、その後の二次災害が懸念されたため
 - 4. 駅構内における混乱が懸念されたため
 - 5. 大量の滞留者への対応に必要な要員を確保できなかったため
 - 6. けが人等が発生した場合、その対応ができないため
 - 7. 自治体・警察・消防等から利用者を駅の外へ誘導するよう要請があったため
 - 8. 他の鉄道事業者、他の駅が利用者を駅の外へ誘導していたため
 - 9. 駅の規則・マニュアル類において運行停止時には利用者を駅外に誘導するよう決められていたため
 - 10. 本社(支社)から駅の外に誘導するよう指示があったため
 - 11. その他
- (自由回答)
-

[問10] (問1で「8. 列車の運行再開まで駅の利用者を駅の外へ誘導」と回答した場合) 駅の利用者を駅の外へ誘導したのはいつ頃ですか。

該当する数字をご記入下さい。(夜11時は23時と記入)

3月 日 時

[問11] (問1で「8. 列車の運行再開まで駅の利用者を駅の外へ誘導」と回答した場合) 駅の外への誘導はどのように行いましたか。

下記の選択肢から該当するものを全て選んで「回答欄」に○をご記入下さい。

- 1. 駅員によって外へ誘導
- 2. 駅員によって周辺の待機場所等へ誘導
- 3. 構内放送によって外へ出るように周知
- 4. 構内放送によって周辺の待機場所等へ誘導
- 5. 駅構内の電光掲示板に外へ出るように表示
- 6. 駅構内の電光掲示板に周辺の待機場所等を表示
- 7. 駅構内の大型モニターに外へ出るように表示
- 8. 駅構内の大型モニターに周辺の待機場所等を表示
- 9. その他

(自由回答)

[問12] (問1で「9. 自治体等が開設した避難所・待機施設の案内」と回答した場合) 案内はどのように行いましたか。

下記の選択肢から該当するものを全て選んで「回答欄」に○をご記入下さい。

- 1. 駅員による対面での案内
- 2. 構内放送での放送
- 3. 駅構内の電光掲示板に表示
- 4. 駅構内の大型モニターに表示
- 5. その他

(自由回答)

Ⅱ. 3月11日の東北地方太平洋沖地震の発生に際して、貴駅と周辺の事業者や自治体との連携

【問13】 他の鉄道事業者（又はその駅）と連携しましたか。連携した場合、どのようなことを連携しましたか。

下記の選択肢から該当するものを全て選んで下さい。

1. 他の鉄道事業者と連携して実施したことはない

2. 他の鉄道事業者と連携した

1. 点検等の進捗状況の情報共有

2. 運行再開時間の調整

3. 滞留者対応の調整

4. 駅での情報提供内容・方法

5. その他

(自由回答)

【問14】 バス事業者と連携しましたか。連携した場合、どのようなことを連携しましたか。

下記の選択肢から該当するものを全て選んで下さい。

1. バス事業者と連携して実施したことはない

2. バス事業者と連携した

1. バスの増便の要請

2. 運行再開見込みの連絡

3. 駅での情報提供内容・方法

4. その他

(自由回答)

【問15】 タクシー事業者と連携しましたか。連携した場合、どのようなことを連携しましたか。

下記の選択肢から該当するものを全て選んで下さい。

1. タクシー事業者と連携して実施したことはない

2. タクシー事業者と連携した

1. タクシーの増車の要請

2. 運行再開見込みの連絡

3. 駅での情報提供内容・方法

4. その他

(自由回答)

[問16] 地元警察署と連携しましたか。連携した場合、どのようなことを連携しましたか。

下記の選択肢から該当するものを全て選んで下さい。

1. 地元警察署と連携して実施したことはない

2. 地元警察署と連携した

1. 滞留者の誘導・警備の依頼

2. 自動車の交通整理の依頼

3. 運行再開時間の調整

4. 運行再開見込みの連絡

5. その他

(自由回答)

[問17] 消防署と連携しましたか。連携した場合、どのようなことを連携しましたか。

下記の選択肢から該当するものを全て選んで下さい。

1. 消防署と連携して実施したことはない

2. 消防署と連携した

1. 滞留者の誘導の依頼

2. 救急救護

3. 運行再開時間の調整

4. 運行再開見込みの連絡

5. その他

(自由回答)

[問18] 区市町村と連携しましたか。連携した場合、どのようなことを連携しましたか。

下記の選択肢から該当するものを全て選んで下さい。

<input type="checkbox"/>	1. 区市町村と連携して実施したことはない	
<input type="checkbox"/>	2. 区市町村と連携した	
}	<input type="checkbox"/>	1. 運行再開見込みの連絡
	<input type="checkbox"/>	2. 自社路線の運行状況の連絡
	<input type="checkbox"/>	3. 滞留者状況の情報共有
	<input type="checkbox"/>	4. 滞留者の誘導の依頼
	<input type="checkbox"/>	5. 滞留者の待機施設の確保の依頼
	<input type="checkbox"/>	6. その他
	(自由回答)	

[問19] 3月11日の東北地方太平洋沖地震に際して、貴駅において帰宅困難者（滞留者）への対応に当たり、どのような点が困りましたか。

下記の選択肢から該当するものを全て選んで「回答欄」に○をご記入下さい。

<input type="checkbox"/>	1. 本社（支社）からの情報・指示がなかった
<input type="checkbox"/>	2. 地元警察・消防等と連絡をとろうとしても電話が繋がらなかった
<input type="checkbox"/>	3. 他の鉄道事業者等と連絡をとろうとしても電話が繋がらなかった
<input type="checkbox"/>	4. 関係機関からの指示・要請が輻輳・矛盾し、どれに対応したらよいかわからなかった
<input type="checkbox"/>	5. その他
	(自由回答)
<input type="checkbox"/>	6. 特になし

Ⅲ. 帰宅困難者・滞留者対策訓練の実施状況と成果

[問20] 貴駅では、3月11日より前に帰宅困難者・滞留者対策の訓練を実施していましたか。

下記の選択肢から該当するものを全て選んで下さい。

- 1. 区市町村や地域（協議会等）が主催の訓練に参加していた
- 2. 駅の内部での訓練を実施していた
- 3. 訓練を実施したことはない

→ 「Ⅳ. 今後の方針」へお進み下さい。

➤ [問21-1] （問20で「1. 区市町村や地域（協議会等）が主催の訓練に参加していた」と回答した場合）、3月11日の対応に際して、訓練が役に立った部分はどのようなものですか。

下記の回答欄にご自由にご記入下さい。

(自由回答)

➤ [問21-2] （問20で「1. 区市町村や地域（協議会等）が主催の訓練に参加していた」と回答した場合）、3月11日の対応に際して、訓練があまり役に立たなかった部分はどのようなものですか。

下記の回答欄にご自由にご記入下さい。

(自由回答)

→ [問22-1] (問20で「2. 駅の内部での訓練を実施していた」と回答した場合)、3月11日の対応に際して、訓練が役に立った部分はどのようなものですか。

下記の回答欄にご自由にご記入下さい。

(自由回答)

→ [問21-2] (問20で「2. 駅の内部での訓練を実施していた」と回答した場合)、3月11日の対応に際して、訓練があまり役に立たなかった部分はどのようなものですか。

下記の回答欄にご自由にご記入下さい。

(自由回答)

IV. 今後の方針

【問23】 3月11日以降に貴駅において実施・検討している帰宅困難者・滞留者対策に関連する取組はありますか。

各項目について、選択肢から該当するものを一つ選んで下さい。

なお、選択肢9～14で「3月11日より前から実施」及び「3月11日を契機として実施」のいずれも該当しない場合は、問23.9～問23.14までをお答え下さい。

	3月11日より前から実施	3月11日を契機として実施	3月11日を契機として実施を検討	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. 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）
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3. バス事業者との帰宅困難者・滞留者対策の協議（意見交換）
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4. タクシー事業者との帰宅困難者・滞留者対策の協議（意見交換）
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5. 所轄の警察署との帰宅困難者・滞留者対策の協議（意見交換）
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6. 所轄の消防署との帰宅困難者・滞留者対策の協議（意見交換）
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7. 市区町村との帰宅困難者・滞留者対策の協議（意見交換）
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8. 駅周辺の事業者（大規模集客施設等）との帰宅困難者・滞留者対策の協議（意見交換）
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	問23-9へ 9. 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	問23-10へ 10. 駅の滞留者へ提供する飲料水、食料の備蓄
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	問23-11へ 11. 駅の滞留者へ提供する敷物・毛布の備蓄
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	問23-12へ 12. 駅舎の耐震化
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	問23-13へ 13. 駅の規則・マニュアル類における帰宅困難者（滞留者）対応の見直し・新たな規定
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	問23-14へ 14. 駅員への帰宅困難者・滞留者対策の教育・訓練の実施
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15. その他
				(自由回答)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16. 特に実施しているものはない

【問23-9】 (9. 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) で「3月11日より前から実施」及び「3月11日を契機として実施」のいずれも該当しない場合、この件に係る貴駅の検討状況について、下記の選択肢から該当するものを一つ選んで下さい。

<input type="checkbox"/>	1. 駅において実施の検討はしていないが、本社（支社）が検討中と聞いている
<input type="checkbox"/>	2. 駅において実施を検討中である
<input type="checkbox"/>	3. 本件は、本社（支社）が検討すべき事項であるので、駅においては検討していない（本社（支社）が検討しているかは把握していない）
<input type="checkbox"/>	4. 本件は、駅において検討すべき事項であるが、まだ検討に着手していない

[問23-10] (10. 駅の滞留者へ提供する飲料水、食料の備蓄)で「3月11日より前から実施」及び「3月11日を契機として実施」のいずれも該当しない場合、この件に係る貴駅の検討状況について、下記の選択肢から該当するものを一つ選んで下さい。

- 1. 駅において実施の検討はしていないが、本社（支社）が検討中と聞いている
- 2. 駅において実施を検討中である
- 3. 本件は、本社（支社）が検討すべき事項であるので、駅においては検討していない（本社（支社）が検討しているかは把握していない）
- 4. 本件は、駅において検討すべき事項であるが、まだ検討に着手していない

[問23-11] (11. 駅の滞留者へ提供する敷物・毛布の備蓄)で「3月11日より前から実施」及び「3月11日を契機として実施」のいずれも該当しない場合、この件に係る貴駅の検討状況について、下記の選択肢から該当するものを一つ選んで下さい。

- 1. 駅において実施の検討はしていないが、本社（支社）が検討中と聞いている
- 2. 駅において実施を検討中である
- 3. 本件は、本社（支社）が検討すべき事項であるので、駅においては検討していない（本社（支社）が検討しているかは把握していない）
- 4. 本件は、駅において検討すべき事項であるが、まだ検討に着手していない

[問23-12] (12. 駅舎の耐震化)で「3月11日より前から実施」及び「3月11日を契機として実施」のいずれも該当しない場合、この件に係る貴駅の検討状況について、下記の選択肢から該当するものを一つ選んで下さい。

- 1. 駅において実施の検討はしていないが、本社（支社）が検討中と聞いている
- 2. 駅において実施を検討中である
- 3. 本件は、本社（支社）が検討すべき事項であるので、駅においては検討していない（本社（支社）が検討しているかは把握していない）
- 4. 本件は、駅において検討すべき事項であるが、まだ検討に着手していない

[問23-13] (13. 駅の規則・マニュアル類における帰宅困難者（滞留者）対応の見直し・新たな規定)で「3月11日より前から実施」及び「3月11日を契機として実施」のいずれも該当しない場合、この件に係る貴駅の検討状況について、下記の選択肢から該当するものを一つ選んで下さい。

- 1. 駅において実施の検討はしていないが、本社（支社）が検討中と聞いている
- 2. 駅において実施を検討中である
- 3. 本件は、本社（支社）が検討すべき事項であるので、駅においては検討していない（本社（支社）が検討しているかは把握していない）
- 4. 本件は、駅において検討すべき事項であるが、まだ検討に着手していない

[問23-14] (14. 駅員への帰宅困難者・滞留者対策の教育・訓練の実施)で「3月11日より前から実施」及び「3月11日を契機として実施」のいずれも該当しない場合、この件に係る貴駅の検討状況について、下記の選択肢から該当するものを一つ選んで下さい。

- 1. 駅において実施の検討はしていないが、本社（支社）が検討中と聞いている
- 2. 駅において実施を検討中である
- 3. 本件は、本社（支社）が検討すべき事項であるので、駅においては検討していない（本社（支社）が検討しているかは把握していない）
- 4. 本件は、駅において検討すべき事項であるが、まだ検討に着手していない

[問24] 駅における帰宅困難者・滞留者対策の検討・実施に当たっての自治体等への要望事項はありますか。

下記の選択肢から該当するものを全て選んで「回答欄」に○をご記入下さい。

- 1. 定期的な協議の場の設置
- 2. 周辺の大規模集客施設等の事業者を含めた協議会の設置
- 3. 地震発生時の情報連絡体制の構築
- 4. 帰宅困難者・滞留者対策訓練の企画・実施
- 5. 特になし
- 6. その他

→ (自由回答)

[問25] 帰宅困難者・滞留者の減少や混乱防止のために効果的と思われる対策について、御意見をお寄せ下さい。

下記の回答欄にご自由にご記入下さい。

(自由回答)

～ご協力ありがとうございました～

■鉄道事業者・駅アンケート対象

都道府県		鉄道事業者		J R 東日本	京王電鉄	小田急電鉄	東京メトロ	都営地下鉄	西武鉄道	東武鉄道	東急電鉄	京急電鉄	京成電鉄	相模鉄道	計	
		駅名														
東京	新宿	○	○	○	○	○										5
	池袋	○			○			○	○							4
	渋谷	○	○		○						○					4
	北千住	○			○					○						3
	東京	○			○											2
	品川	○										○				2
	高田馬場	○			○			○								3
	新橋	○			○	○										3
	秋葉原	○			○											2
	上野	○			○											2
	町田	○		○												2
	有楽町	○			○											2
	吉祥寺	○	○													2
	飯田橋	○			○	○										3
	押上				○									○		2
	八王子	○	○													2
	蒲田	○										○				2
神奈川	横浜	○									○	○		○	4	
	川崎	○													1	
千葉	柏	○								○					2	
	船橋	○								○					2	
	千葉	○											○		2	
埼玉	大宮	○								○					2	
	浦和	○													1	
計		23	4	2	12	3	2	5	3	2	2	2	1		59	