

平成 23 年度国土政策関係研究支援事業 研究成果報告書

日記形式 web アンケート調査による
地震被災時帰宅行動の実証分析

東京理科大学工学部建築学科 准教授

伊藤香織

<共同研究者>

東京大学大学院工学系研究科都市工学専攻 准教授

大森宣暁

東京大学大学院工学系研究科都市工学専攻 特任研究員

青野貞康

東京理科大学工学部建築学科 助教

丹羽由佳理

目 次

| | |
|---------------------------------|----|
| I. 研究目的・意義 | 1 |
| II. 研究手法 | 2 |
| III. 成果内容 | 4 |
| ○ 要旨 | 4 |
| ○ キーワード | 8 |
| ○ 本編 | 9 |
| 1. はじめに | 9 |
| 1-1. 研究の背景と目的 | 9 |
| 1-2. 既往研究と研究の位置付け | 10 |
| 1-3. 研究方法 | 11 |
| (1) 調査 1：日記形式 web アンケート調査 | |
| (2) 調査 2：サービス提供施設の聞き取り及びアンケート調査 | |
| (3) 分析 1：外出時被災者の帰宅行動分析 | |
| (4) 分析 2：サービス提供施設の行動分析 | |
| 2. 外出時被災者の帰宅行動の調査分析 | 13 |
| 2-1. 日記形式 web アンケート調査方法 | 13 |
| 2-2. 地震後帰宅行動概要 | 13 |
| (1) 被災者の自宅と被災場所の関係 | |
| (2) 被災場所の種類 | |
| (3) 帰宅の時刻・所要時間 | |
| (4) 帰宅に関する意思決定と対応 | |
| 2-3. 立ち寄り施設と享受したサービス・支援 | 20 |
| (1) 帰宅時の施設への立ち寄り回数 | |
| (2) 立ち寄り施設の種類 | |
| (3) 立ち寄り施設で享受したサービス・支援の内容 | |
| 2-4. 立ち寄り施設以外で帰宅途中に享受したサービス・支援 | 23 |
| 2-5. 被災者が帰宅途中に他の人のために行った支援 | 25 |
| 2-6. 被災者が帰宅時に苦勞したこと | 26 |
| 2-7. 被災場所が帰宅行動に与えた影響 | 28 |
| 2-8. 外出時被災者の帰宅過程での心理変化 | 30 |
| 2-9. 本章のまとめ | 32 |

| | | |
|------|---------------------------------|----|
| 3. | 帰宅支援サービス提供実態の調査分析 | 34 |
| 3-1. | 調査方法 | 34 |
| 3-2. | 帰宅支援サービス提供者聞き取り結果 | 34 |
| | (1) 宿泊施設 | |
| | (2) 飲食店, 娯楽施設 | |
| | (3) オフィス | |
| | (4) その他(役所, 宗教施設, 商店街) | |
| | (5) 支援したかったが実際にはできなかった施設 | |
| 3-3. | 企業・組織へのアンケート結果 | 40 |
| | (1) 飲食チェーン企業, コンビニエンスストア・チェーン企業 | |
| | (2) 電鉄企業 | |
| | (3) 役所 | |
| 3-4. | 施設の地理的分布 | 54 |
| 3-5. | 本章のまとめ | 58 |
| 4. | まとめ | 60 |
| ○ | 資料編 | 63 |
| 1. | 日記形式 web アンケート調査画面 | 63 |
| 2. | 帰宅支援サービス提供者へのヒアリング内容 | 68 |
| 3. | コンビニエンスストア・チェーン企業へのアンケート用紙 | 69 |
| 4. | 飲食チェーン企業へのアンケート用紙 | 71 |
| 5. | 電鉄企業へのアンケート用紙 | 73 |
| 6. | 役所等企業へのアンケート用紙 | 75 |

I. 研究目的・意義

研究の背景

近年、中央防災会議や東京都による首都直下地震被害想定公表を受け、大地震発生時の首都圏での帰宅困難者に関する研究が増加していた。そうした中、2011年3月11日に発生した東北地方太平洋沖地震では、首都圏においても大きな揺れが観測され、公共交通機関の麻痺により実際に多数の帰宅困難者が発生した。首都圏においては今回人的・物的被害は大きくなかったものの、この地震は、より深刻な被害が想定される首都直下型地震や東海・東南海地震に対するある種の“予行演習”とも捉えられている。こうした大規模災害については、“実験”をすることができないため、既往研究では、帰宅困難者数、帰宅経路、帰宅支援施設等に関して簡便なモデルを構築しシミュレートする方法に頼らざるを得なかった。したがって、2011年3月11日に外出先で被災した人々の行動に関わるデータは、これまでに行われてきた被災時帰宅シミュレーションの検証も含め、近い将来発生が予測されている大規模地震及び地震以外の様々な災害への対応を検討するための非常に重要なデータのひとつになるものと考えられる。

さて、実際にこうした災害が起きてみると、既往の研究等で指摘されてきた帰宅困難者、道路混雑、指定された帰宅支援施設の容量といった課題が実際に観察された一方で、人々の行動に関する様々な興味深い事象が観察されたように思われる。たとえば、外出先にいた者が一斉に郊外の自宅に向けて歩き始め体力の限界まで歩くという合目的なモデルに従った行動だけでなく、沿道の飲食店に適宜立ち寄りながら時間を掛けて帰宅するケースや、必ずしも急いで帰宅を開始しないケースなど、刻々と変化する状況や身の回りの出来事、様々なかたちで得た情報に応じて、行動のバリエーションに幅があったことが観察されている。また、徒歩帰宅ルートの沿道で屋台を出しトイレを貸す商店、帰宅困難になった人々のために急遽朝まで営業した飲食店やロビーを開放し朝食を提供したホテル、twitterなどのSNSや口伝での積極的な情報共有など、公共セクターのみならず、民間企業や個人など、様々なセクターが、状況に応じて自らのできる範囲でフレキシブルに帰宅者や帰宅困難者の支援をしていたことが報告されている。すなわち、行政等によって指定された場所だけでなく様々なタイプのバッファが都市内に散在していること、地縁・血縁などのコミュニティが最も希薄と考えられる状況で見られた共助の行為、情報の伝達とそれに応じた行動の選択肢の幅、といったことが示唆される。しかし、いずれも断片的な観察に過ぎず、データとしての裏付けは取れていない。

研究の目的

そこで本研究は、2011年3月11日東北地方太平洋沖地震発災後の首都圏における

外出時被災者の行動を日記形式 web アンケート調査によって記録し、聞き取り調査や組織アンケートによって補強することによって、非常時、特に公共交通インフラが機能不全に陥った大都市における、人々の行動のパターンを実証的に明らかにし、都市社会の災害対応能力強化の可能性を探ることを目的とする。

研究の意義

首都圏において、今後発生が予測される大地震等の災害に際して、被害や混乱を最小限に抑えるための重要かつ豊富な知見が、東北地方太平洋沖地震後の人々の行動に内在していると考えられる。日記形式 web アンケート調査は、単に移動ルートを知るだけでなく、位置と時刻の情報をもつ行動・状況・心理状態等の詳細な連続データを得る方法として優れており、今回の事象群を記録するのに適している。これらの詳細なデータの取得は、人々の記憶が劣化する前に行う必要があり、調査は急を要する。

一般に災害対応には自助・共助・公助の連携が大切だと言われており、特に発災直後は自助を基本として共助で補っていくことが不可欠である。今回の人々の行動は、地縁・血縁のつながりが最も弱いと言われる大都市において、かつ、地域コミュニティや職場コミュニティからも離れ周囲に知人のいない状況でも、共助が生じる可能性を示唆する。こうした行動を観察・分析することで、都市型の社会で災害対応能力を高めていくための知見が得られるものと考えられる。これらの知見は、防災意識の啓発方針や、国や地方行政機関が民間・市民と協働して災害への備えを強化する計画策定に活かされるべきである。本研究は、そうした災害に強い厚みのある都市社会構造の構築に資するものと考えられる。

II. 研究手法

調査 1：日記形式 web アンケート調査

東北地方太平洋沖地震発生後の首都圏における外出時被災者の行動実態調査を行う。民間の web アンケートサービスを利用し、首都圏における外出時被災者の行動・状況・心理変化・判断等の連続データを得る。特に外出時被災者が受けた帰宅支援サービスに着目し、立ち寄り先で受けたさまざまなタイプのサービス（飲食物提供、トイレ、休憩・宿泊場所、毛布等貸出、情報、電話等連絡手段など）について、また、帰宅時の同行者や居合わせた人との協力、相互支援の状況や何らかの状況に接した際の判断や心理状態の変化、震災情報の発信等について問うた。対象者サンプルの条件は、以下の通りである。

- ・ 一都三県居住者

- ・ 震災時に鉄道で外出していて¹都心 12 区²に滞在中に被災した者
- ・ 居住地（東京都，神奈川県，埼玉県，千葉県），性年齢階級のクロスで割り振り
合計 1000 サンプルを取得

調査 2：サービス提供施設の聞き取り及びアンケート調査

調査 1 が帰宅困難者等の側からの調査を中心としているのに対して，帰宅支援サービスを提供した側からの調査を別途行う．帰宅支援サービスを提供した公共・民間施設及び個人に対して，直接聞き取りの調査を行う．聞き取り先は，調査 1 の web アンケート調査で得られた立ち寄り施設情報，インターネット等で得られる情報，また特定地域の現地調査から特定していく．調査内容は，施設種類，所在地，提供サービス内容，受け入れ人数，支援時間，周知方法，避難所指定の有無，支援経緯などとする．これらの個別施設等への聞き取り調査に加え，組織としてどのように対応したかを，コンビニエンスストア・チェーン企業，飲食チェーン企業，電鉄企業，役所を中心にアンケート調査を行って捉えていく．

分析 1：外出時被災者の帰宅行動分析

調査 1 によって得られた帰宅行動を集計・抽出する．特に，属性による帰宅行動の特徴，立ち寄り施設と提供されるサービスの特徴，帰宅困難者等の心理変化，情報取得（または非取得）が行動に及ぼす影響などに着目して，アンケート結果から情報を導く．

分析 2：サービス提供施設の行動分析

調査 2 によって得られた各セクターの施設による帰宅支援サービス提供実態からその傾向や課題を抽出する．調査 2 は，サンプル数も少なく代表性も担保されていないため，統計的な集計には適さないが，分析 1 で集計された事柄について，より具体的な実態や課題を定性的に見出していく．また，GIS を用いて各施設タイプの地理的分布を可視化することで，その特徴を観察し，ここまでの分析を踏まえて，都市内での帰宅支援サービスのポテンシャルを考察する．

¹ 鉄道での外出者としたのは，自宅から徒歩圏の外出者や自家用車での外出者を除くためである．

² 山手線環内にかかる千代田区，中央区，港区，新宿区，文京区，台東区，品川区，目黒区，渋谷区，豊島区，北区，荒川区

Ⅲ. 成果内容

○要旨

1. 外出時被災者の帰宅行動の調査分析

1-1. 日記形式 web アンケート調査

東北地方太平洋沖地震後の首都圏における外出時被災者の意思決定、行動および心理状態の変化を詳細に把握するために、日記形式 Web アンケート調査を実施した。調査対象者は首都圏 1 都 3 県に居住し、震災当日に鉄道で都心 12 区（山手線環内にかかる千代田区、中央区、港区、新宿区、文京区、台東区、品川区、目黒区、渋谷区、豊島区、北区、荒川区）を訪問中に被災した方々で、居住地（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県）、性年齢階級のクロスで割り振り合計 978 サンプルを取得した。

1-2. 地震後帰宅行動概要

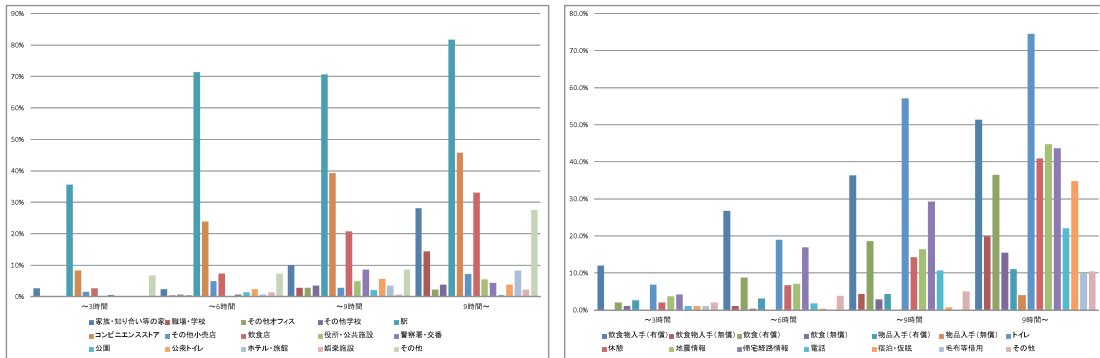
被災者の帰宅状況を居住地別で見ると、被災場所から近い東京都に比べて他の 3 県の帰宅は遅れる傾向があったが、その中でも千葉県の居住者の帰宅開始時刻が他と比べて遅く、帰宅所要時間も長くなっている。この一因として、震災当日および翌日の鉄道復旧状況が考えられる。

帰宅所要時間は、帰宅開始のタイミングに影響を受けており、12 日 6 時以前に帰宅開始した場合、通常の通勤通学時間の約 7 倍の所要時間であったのに対し、それ以降の帰宅では約 3 倍となっている。震災時に交通網が麻痺して帰宅困難となった場合、無理に帰宅せず安全な場所にとどまるべきであると言われており、これを一応裏付ける結果となった。ただし、翌朝以降の帰宅でも通常の 3 倍の時間を要していることは、家族や自宅を心配する被災者に対し、帰宅を思いとどまらせるに十分な材料とはならない可能性がある。

震災当日に帰宅を試みるかどうかの意思決定は、徒歩を含めた交通手段で帰宅することができるかどうかと、家族の心配や自宅での用事など帰宅の必要性に関する理由に左右されている。東京都では当日帰宅を試みた被災者の 95% 程度がそのまま帰宅できていたのに対し、他の 3 県では 25～30% 程度の被災者が途中で帰宅を断念して宿泊することとなった。

1-3. 立ち寄り施設と享受したサービス・支援

帰宅途中の立ち寄りと享受したサービス・支援の内容については、帰宅所要時間の観点で整理した。比較的短時間の帰宅では飲食物の購入が主要なサービスであったのに対し、帰宅時間が長くなるにつれてトイレの利用が増加し、さらに 9 時間以上の帰宅では休息や宿泊も大きな位置を占めていた。



立ち寄り施設の種類 (帰宅所用時間帯別) 享受したサービス・支援内容 (帰宅所用時間帯別)

1-4. 被災者が帰宅途中に他の人のために行った支援・帰宅時の苦勞

被災者同士の共助に関する項目 (享受と提供) や、帰宅中に苦勞した項目については、性別・年代別の観点で整理した。共助に関しては災害情報や帰宅経路情報の提供が中心であり、今回の調査対象では 20 代と 60 代の両極端の世代が比較的活発に情報提供を行っていた。苦勞した項目では、徒歩での帰宅に関連して女性のハイヒール問題や、不安感に関して一定の性差が見られた。

1-5. 被災場所が帰宅行動に与えた影響

職場や通学する学校、知り合い等の家など、個人にとって長時間の滞在の拠点になりうる場所での被災者と、それ以外場所での被災者を比較すると、帰宅意思、帰宅の断念、宿泊場所、帰宅途中のサービス・支援、帰宅の際の苦勞などの観点から、後者の方がより深刻な問題を抱え、多くのサービス・支援を必要としていたことが示されている。よって今後の帰宅困難者対策では、職場等での滞在拠点機能の整備と同時に、個人的な拠点以外での被災者に対し、適切なサービス・支援の提供とそこまでの誘導、情報提供のありかたを検討することが重要であると考えられる。

1-6. 外出時被災者の帰宅過程での心理変化

外出時被災者は、当日 24 時を過ぎて翌日 6 時までの時間帯に特に「不安」を感じている。日付が変わっても帰宅できなかったグループが不安を増大させていったことがわかる。また、駅では「苛立ち」を感じる人が一定数いた。必要が満たされたとき、家族や知人と会ったり安否確認ができたときのほかに、日常通りの様子を目の当たりにしたときに、「安心」と感じていた。

2. 帰宅支援サービス提供実態の調査分析

2-1. 帰宅支援サービス提供者に対する聞き取り・アンケート調査

帰宅支援サービスを提供した民間や公共の施設及び個人に対して、直接聞き取りの

調査を行った。聞き取り先は、2章の web アンケート調査で得られた立ち寄り施設情報、インターネット等で得られる情報、また特定地域の実地調査から特定した。調査内容は、施設種類、所在地、提供サービス内容、受け入れ人数、支援時間、周知方法、支援に至った経緯などである。これらの個別施設等への聞き取り調査に加え、組織としてどのように対応したかを明らかにするため、コンビニエンスストア・チェーン企業、飲食チェーン企業、電鉄企業、役所を中心にアンケート調査を行った。アンケート用紙は郵送により送付し、返送により回収した。

2-2. 帰宅支援サービス提供者聞き取り結果

聞き取り調査では、25施設における帰宅困難者へ支援サービス内容、理由、周知方法等を把握した。

施設別にみると、宿泊施設には、飲食物、毛布、ロビーなどの休憩所、仮眠できるソファ、テレビやインターネット等の情報端末、電源などが備わっており、災害時の帰宅困難者に対して手厚い支援サービスを行っており、概して多くの人数を受け入れたことがわかった。調査から、地震発生時に施設に滞在していた客や宿泊施設なら休憩できると期待して訪れた者を中心に支援を行ったと考えられるが、一部にはマスメディアに情報を流すなど積極的に帰宅困難者を受け入れた宿泊施設もあったことがわかった。

飲食店や娯楽施設は休憩所としての開放や飲食の提供が主であるが、調査より、人が集まり一時的なコミュニティが形成されるなどすることで、外出時被災者に安心感を与えていたことがわかった。一部の大規模飲食店を除いて概して少人数を受け入れて帰宅支援サービスを提供しているが、前章では帰宅所要時間が長い者を中心に多くの方が飲食店に立ち寄ったという結果が得られており、まちなかの「細かく大量に存在する」受け入れ先となっていたと考えられる。また、twitter等のSNSを利用して支援サービスの周知が行われたことも特徴的であった。

オフィスは、特定のスペースを休憩所として帰宅困難者へ開放したり、社員が宿泊するスペースを提供していた。十分な面積を保持するオフィスも多いことから、業務部分からうまく分離することができれば、休憩等の一時受け入れができることがわかる。しかし、前章では自分の職場以外のオフィスに立ち寄った者は少なく、オフィスの側からは自社の社員の安全と帰宅支援が最優先との声も聞かれた。

このほか飲料水を無償配布した役所、境内及び室内を休憩所として開放した宗教施設や、数百食のスープを無料で提供した商店街が明らかになった。

2-3. 企業・組織へのアンケート結果

個別施設だけでなく、組織としてどのように対応したかについて把握するためアンケート調査を行い、コンビニエンスストア・チェーン企業、飲食チェーン企業、電鉄

企業，役所から回答を得た。

飲食チェーン企業，コンビニエンスストア・チェーン企業は，店舗利用客以外のトイレ利用を受け入れており，休憩所として開放，水道水の提供が行われた。6社中4社は「災害時帰宅支援ステーション」に位置付けられており，各店舗への周知は文書による通知，一般市民に対する周知は店舗にステッカー掲出によるものが多かった。また多くの企業が災害時帰宅支援協定の締結先拡大を検討していることが分かった。

前章の web アンケート調査で最も多い立ち寄り場所であった駅では，電車利用の他に，帰宅経路情報入手，トイレ利用，地震情報入手，飲食物購入，休憩，電話利用（回答数の多い順）などサービスを受けたという回答も相当数見られ，駅が都市の様々な機能の拠点となっていることがあらためてわかった。電鉄企業へのアンケートからも，電鉄企業では，災害情報等の提供，休憩所としての開放，トイレ利用，駅舎利用時間の拡大が行われたことがわかった。支援サービスを提供した理由として，そのように対応することが決まっていたからという回答のほか，国や自治体からの要請があったから，現場からの要請があったからとしている。周知方法は，職員による呼び込み，駅舎に張り紙を掲出のほか公式ウェブサイトへの掲示や報道機関等への周知要請が行われた。各電鉄企業では，地震発生時における具体的な対応を定めている企業もある。今後の拡充予定として，駅ごとの対応ではなく，新たに駅対応マニュアルを策定し全駅が統一に対応できるようにするという回答も得られた。

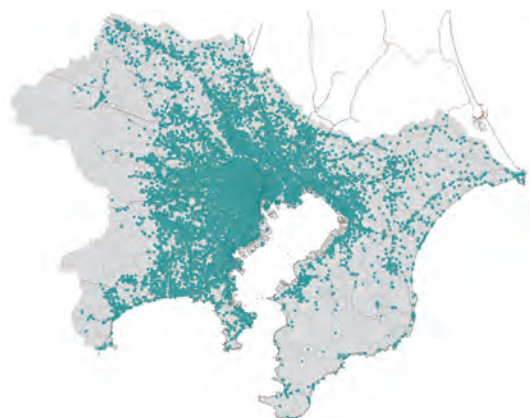
役所が庁舎や支所で行った帰宅支援サービスは，休憩所提供が最も多く，トイレ利用，毛布等の貸し出し，水の無償提供が行われた。支援サービスを提供した機関のうち半数は現場職員の判断により行われ，首長からの指示があった役所も半数あった（複数回答可）。周知方法は，職員による呼び込みが最も多く，ウェブサイトへの掲示や張り紙掲出のほか，駅，警察，消防，地域 FM などを通じての周知や，防災行政無線，広報車，メールサービス，デジタルサイネージなどの利用も見られた。支援サービスを行わなかった理由として，地域にある他の公共施設で一括対応したという理由が挙げられた。

2-4. 施設の地理的分布

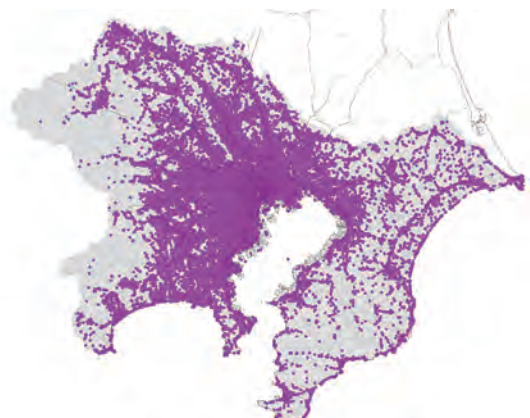
各施設の地理的分布と 500m 圏バッファを可視化した。

コンビニエンスストアと飲食店の徒歩圏は面的に広く首都圏を覆っており，「細かく大量に存在する」施設であることが地理的分布からも検証された。災害時帰宅支援協定等の締結先拡大を検討しているコンビニエンスストア・チェーン企業が多いというアンケート結果からも，帰宅支援に関してコンビニエンスストアは都市のインフラ的施設として機能しうると考えられる。一方，より広い面積を覆う飲食店は，前述のように少人数ずつを受け入れ不安を和らげる場となったことが分かっており，商店街や業界団体などの既存の枠組みを通して帰宅支援対応の備えと心構えができれば，帰宅

支援のインフラ的施設として期待できよう。一方、宿泊施設は特に東京都中心部に集中して存在し、前2施設と対照的に「少数が集中して一ヵ所で多数を受け入れ可能な」施設であると言える。役所・公共施設は、前3施設に比べて集中度が低く遍く立地しており、特に民間の宿泊施設などの空白地域においては、重要な拠点になると考えられる。



コンビニエンスストア 500m 圏の分布



飲食店 500m 圏の分布



宿泊施設 500m 圏の分布



役所・公共施設 500m 圏の分布

○キーワード

震災，首都圏，帰宅困難者，共助，支援

○本編

1. はじめに

1-1. 研究の背景と目的

近年、中央防災会議や東京都による首都直下地震被害想定公表を受け、大地震発生時の首都圏での帰宅困難者に関する研究が増加していた。そうした中、2011年3月11日に発生した東北地方太平洋沖地震では、首都圏においても大きな揺れが観測され、公共交通機関の麻痺により実際に多数の帰宅困難者が発生した。首都圏においては今回人的・物的被害は大きくなかったものの、この地震は、より深刻な被害が想定される首都直下型地震や東海・東南海地震に対するある種の“予行演習”とも捉えられている。こうした大規模災害については、“実験”をすることができないため、既往研究では、帰宅困難者数、帰宅経路、帰宅支援施設等に関して簡便なモデルを構築しシミュレートする方法に頼らざるを得なかった。したがって、2011年3月11日に外出先で被災した人々の行動に関わるデータは、これまでに行われてきた被災時帰宅シミュレーションの検証も含め、近い将来発生が予測されている大規模地震及び地震以外の様々な災害への対応を検討するための非常に重要なデータのひとつになるものと考えられる。

さて、実際にこうした災害が起きてみると、既往の研究等で指摘されてきた帰宅困難者、道路混雑、指定された帰宅支援施設の容量といった課題が実際に観察された一方で、人々の行動に関する様々な興味深い事象が観察されたように思われる。たとえば、外出先にいた者が一斉に郊外の自宅に向けて歩き始め体力の限界まで歩くという合目的なモデルに従った行動だけでなく、沿道の飲食店に適宜立ち寄りながら時間を掛けて帰宅するケースや、必ずしも急いで帰宅を開始しないケースなど、刻々と変化する状況や身の回りの出来事、様々なかたちで得た情報に応じて、行動のバリエーションに幅があったことが観察されている。また、徒歩帰宅ルートの沿道で屋台を出しトイレを貸す商店、帰宅困難になった人々のために急遽朝まで営業した飲食店やロビーを開放し朝食を提供したホテル、twitterなどのSNSや口伝での積極的な情報共有など、公共セクターのみならず、民間企業や個人など、様々なセクターが、状況に応じて自らのできる範囲でフレキシブルに帰宅者や帰宅困難者の支援をしていたことが報告されている。すなわち、行政によって指定された場所だけでなくバッファが都市内に散在していること、地縁・血縁などのコミュニティが最も希薄と考えられる状況で見られた共助の行為、情報の伝達とそれに応じた行動の選択肢の幅、といったことが示唆される。しかし、いずれも断片的な観察に過ぎず、データとしての裏付けは取れていない。

そこで本研究は、2011年3月11日東北地方太平洋沖地震発災後の首都圏における外出時被災者の行動を日記形式 web アンケート調査によって記録し、聞き取り調査や組織アンケートによって補強することによって、非常時、特に公共交通インフラが機

能不全に陥った大都市における，人々の行動のパタンを実証的に明らかにし，都市社会の災害対応能力強化の可能性を探ることを目的とする．

1-2. 既往研究と研究の位置付け

首都圏における災害時の帰宅困難者の大量発生については以前から指摘されていたが，中央防災会議「首都直下地震対策専門調査会（2003年5月～2005年7月）」の検討によって，避難者700万人，帰宅困難者650万人の発生が想定されるに至った．これにより，避難者対策及び帰宅困難者対策の具体化が求められ，中央防災会議は2006年に「首都直下地震避難対策等専門調査会」を設置し，内閣府防災担当による帰宅行動シミュレーション^[1]やトイレ需給の試算^[2]などに基づいて検討を行っている．首都圏における災害時帰宅行動シミュレーション研究としては，高田ほかによる経路選択シミュレーション^[3]，大佛による都市内滞留者シミュレーション^[4]，高田ほかによるトイレ必要数の試算^[5]，大川ほかによる休憩所供給状況の試算^[6]などが行われている．巨大災害は“実験”できない事象であるため，これらの研究は，アンケートによる意識調査などに基づくシミュレーションというかたちを採っていた．

こうした状況の下，2011年3月11日に東北地方太平洋沖地震が発生した．首都圏で発生した帰宅困難者についても，いくつかの調査が行われている．廣井ら^[7]による調査は，発災後2週間時点で，首都圏（東京都，神奈川県，埼玉県，千葉県）の2000名を対象に実施されたインターネット調査で，帰宅の意志と実行状況，情報ニーズ，困ったこと，帰宅トリップの詳細を調査している．震災前の帰宅トリップのシミュレーションを検証するものとなり得よう．しかし，帰宅途中の立ち寄りについては2時間を超える場合のみを対象としており，また立ち寄り内容についてはほとんど触れられていない．本研究では，同様に2011年3月11日の首都圏での帰宅行動に関するインターネット調査を行うが，トリップだけでなく，短時間のものも含めた立ち寄り行動に着目する．その中で，市街地や帰宅経路上にある施設等がどのように活用されたかを明らかにし，さらに，施設（帰宅支援サービス提供）側の調査を行うことによって，その実態を補足的に捉える．

外出時被災者が立ち寄った市街地や帰宅経路上にある施設等は，通常の業務活動の一環として帰宅支援サービスを提供した場合もあれば，業務内容を超えた支援サービスを提供した場合もある．これらは，広い意味で，民間のあいだでの自助・共助行動と考えることができる．防災対策は，「自助，共助，公助の三要素が効果的に組み合わせられることによって効果を上げることができる」と言われており，とりわけ「自然災害に対して十分な備えをするためには，自助，共助が極めて大きな役割を果たす」とされる^[8]．こうした観点からの研究は，阪神・淡路大震災被災時に効果を発揮していた地域民間組織の応急救済活動を検証するものなどがある^[9]．しかし，発災直後の組織化されない自助・共助行動については，未だ不明な点が多い．本研究では，発

災当日の首都圏での帰宅行動及びそれらを支援した活動について調査することによって、自助・共助の可能性を探る。

1-3. 研究方法

本研究は、外出時に被災した者と、彼らに帰宅支援サービスを提供した者との、両面から調査・分析を行う。

(1) 調査 1：日記形式 web アンケート調査

東北地方太平洋沖地震発生後の首都圏における外出時被災者の行動実態調査を行う。民間の web アンケートサービスを利用し、首都圏における外出時被災者の行動・状況・心理変化・判断等の連続データを得る。特に外出時被災者が受けた帰宅支援サービスに着目し、立ち寄り先で受けたさまざまなタイプのサービス（飲食物提供、トイレ、休憩・宿泊場所、毛布等貸出、情報、電話等連絡手段など）について、また、帰宅時の同行者や居合わせた人との協力、相互支援の状況や何らかの状況に接した際の判断や心理状態の変化、震災情報の発信等について問うた。対象者サンプルの条件は、以下の通りである。

- ・ 一都三県居住者
- ・ 震災時に鉄道で外出していて都心 12 区に滞在中に被災した者。鉄道での外出者としたのは、自宅から徒歩圏の外出者や自家用車での外出者を除くためである。また、都心 12 区は山手線環内にかかる千代田区、中央区、港区、新宿区、文京区、台東区、品川区、目黒区、渋谷区、豊島区、北区、荒川区を指す。
- ・ 居住地（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県）、性年齢階級のクロスで割り振り合計 1000 サンプルを取得

(2) 調査 2：サービス提供施設の聞き取り及びアンケート調査

調査 1 が帰宅困難者等の側からの調査を中心に行っているのに対して、帰宅支援サービスを提供した側からの調査を別途行う。帰宅支援サービスを提供した公共・民間施設及び個人に対して、直接聞き取りの調査を行う。聞き取り先は、調査 1 の web アンケート調査で得られた立ち寄り施設情報、インターネット等で得られる情報、また特定地域の実地調査から特定していく。調査内容は、施設種類、所在地、提供サービス内容、受け入れ人数、支援時間、周知方法、避難所指定の有無、支援経緯などとする。これらの個別施設等への聞き取り調査に加え、組織としてどのように対応したかを、コンビニエンスストア・チェーン企業、飲食チェーン企業、電鉄企業、役所を中心にアンケート調査を行って捉えていく。

(3) 分析 1：外出時被災者の帰宅行動分析

調査 1 によって得られた帰宅行動を集計・抽出する。特に、属性による帰宅行動の特徴、立ち寄り施設と提供されるサービスの特徴、帰宅困難者等の心理変化、情報取得（または非取得）が行動に及ぼす影響などに着目して、アンケート結果から情報を導く。

(4) 分析 2：サービス提供施設の行動分析

調査 2 によって得られた各セクターの施設による帰宅支援サービス提供実態からその傾向や課題を抽出する。調査 2 は、サンプル数も少なく代表性も担保されていないため、統計的な集計には適さないが、分析 1 で集計された事柄について、より具体的な実態や課題を定性的に見出していく。また、GIS を用いて各施設タイプの地理的分布を可視化することで、その特徴を観察し、ここまでの分析を踏まえて、都市内での帰宅支援サービスのポテンシャルを考察する。

2. 外出時被災者の帰宅行動の調査分析

2-1. 日記形式 web アンケート調査方法

本研究では、2011年3月11日に発生した東北地方太平洋沖地震後の首都圏における外出時被災者の意思決定、行動（移動、立ち寄り、休憩、宿泊等）および心理状態の変化を詳細に把握するため、個人の移動と活動、心理状態の変化を時間軸に沿って順番に記録する日記形式 Web アンケート調査方法を採用した（調査票については資料編参照）。

公共交通、特に都心部の鉄道網が機能不全に陥った影響を明らかにするため、調査対象者は震災当日に鉄道で都心12区¹を訪問していた被災者に限定し、(株)楽天リサーチのモニターから居住地4分類（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県）、性別2分類、年齢階級5分類（20代～60代の各10歳階級）の40カテゴリーそれぞれにつき25サンプル、計1,000サンプルを収集するように調査を設計した。

実査は2011年12月8日～19日にかけて実施し、回収状況は図表1の通りであった。

図表 1 日記形式 Web アンケート調査：サンプル回収状況

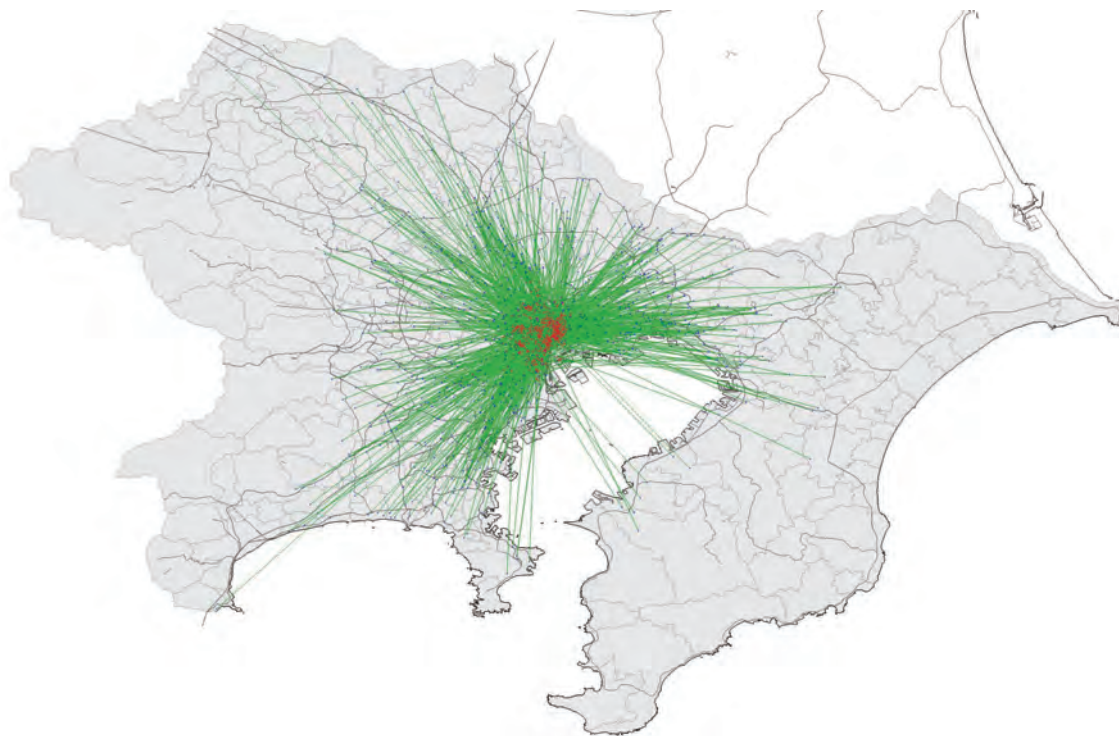
| | 東京都 | 神奈川県 | 千葉県 | 埼玉県 | 総計 |
|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 男性 | 125 | 125 | 125 | 125 | 500 |
| 20-29 | 25 | 25 | 25 | 25 | 100 |
| 30-39 | 25 | 25 | 25 | 25 | 100 |
| 40-49 | 25 | 25 | 25 | 25 | 100 |
| 50-59 | 25 | 25 | 25 | 25 | 100 |
| 60-69 | 25 | 25 | 25 | 25 | 100 |
| 女性 | 125 | 125 | 115 | 113 | 478 |
| 20-29 | 25 | 25 | 25 | 25 | 100 |
| 30-39 | 25 | 25 | 25 | 25 | 100 |
| 40-49 | 25 | 25 | 25 | 25 | 100 |
| 50-59 | 25 | 25 | 25 | 25 | 100 |
| 60-69 | 25 | 25 | 15 | 13 | 78 |
| 総計 | 250 | 250 | 240 | 238 | 978 |

2-2. 地震後帰宅行動概要

(1) 被災者の自宅と被災場所の関係

¹ 千代田区、中央区、港区、新宿区、文京区、台東区、品川区、目黒区、渋谷区、豊島区、北区、荒川区

図表 2 は被災者の自宅と被災場所をそれぞれ地図上にプロットし、直線で結んだものである。平均距離は東京都居住者で約 10km、他の 3 県居住者では約 25km 程度、通常の通勤通学時間はそれぞれ約 45 分と約 70 分程度となっている（図表 3）。



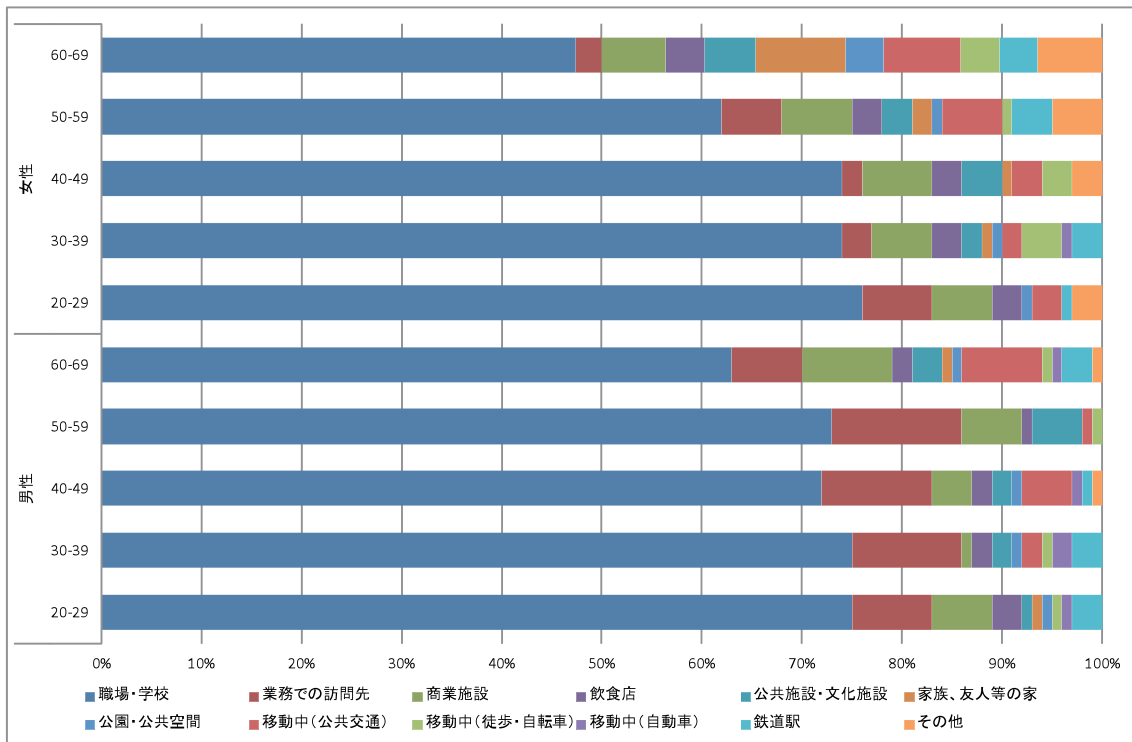
図表 2 被災者の自宅と被災場所の関係

図表 3 被災者の自宅と被災場所の距離および通常の通勤通学時間（サンプル平均値）

| | 東京都 | 神奈川県 | 千葉県 | 埼玉県 | 全体 |
|-----------------|------|------|------|------|------|
| 自宅と被災場所の距離 (km) | 10.1 | 26.1 | 25.7 | 25.7 | 21.8 |
| 通常の通勤通学時間 (分) | 45.6 | 68.2 | 68.4 | 70.9 | 63.1 |

(2) 被災場所の種類

図表 4 は被災者が被災した場所の種類を示す。平日午後という条件から、おおむね 7 割程度の被災者が職場または通学先の学校に滞在していたが、中高年の特に女性ではこの割合が低下する傾向がみられる。



図表 4 被災場所の種類

(3) 帰宅の時刻・所要時間

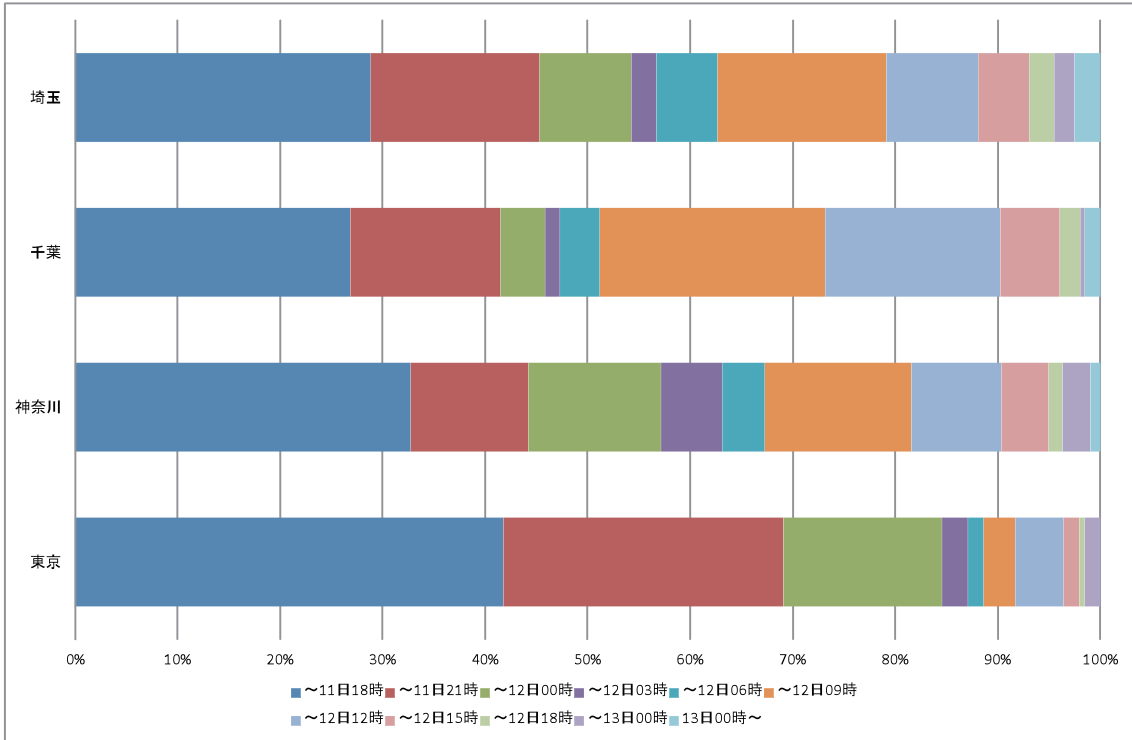
図表 5 は被災者が被災場所から移動して帰宅を開始した時間帯の分布，図表 6 は自宅に到着した時間帯の分布，図表 7 は帰宅に要した時間の分布をそれぞれ居住地別に示す。

東京都では 80%強の被災者が 11 日中に帰宅を開始しているのに対し，神奈川県と埼玉県では 60%弱，千葉県では 50%弱という結果となっている。

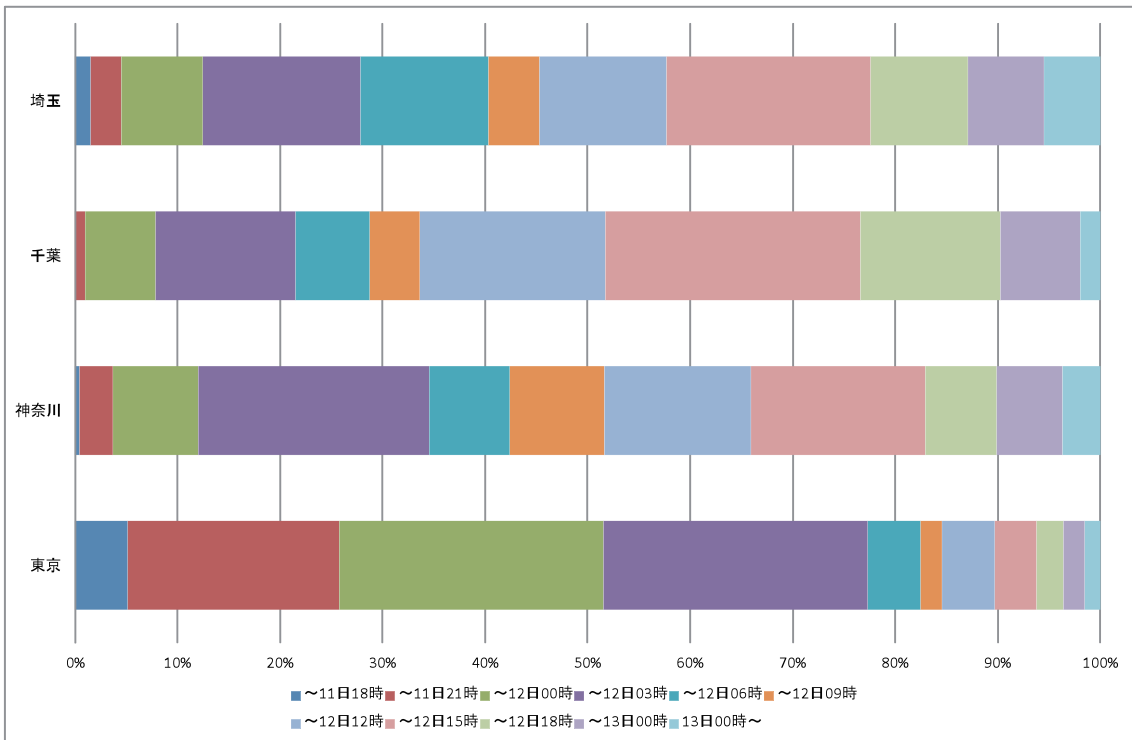
また，東京で 50%強が当日中に，80%強が翌 12 日の 6 時までに帰宅できたのに対し，神奈川県と埼玉県ではそれぞれ 10%強と 40%強，千葉県では 10%弱と 30%弱であった。

帰宅所要時間については，東京都では 50%強が 3 時間以内で帰宅できたのに対し，神奈川県では 30%強，千葉と埼玉では 20%前後にとどまる。また，帰宅に 12 時間以上を要した被災者も東京都以外の 3 県では 20%前後存在している。

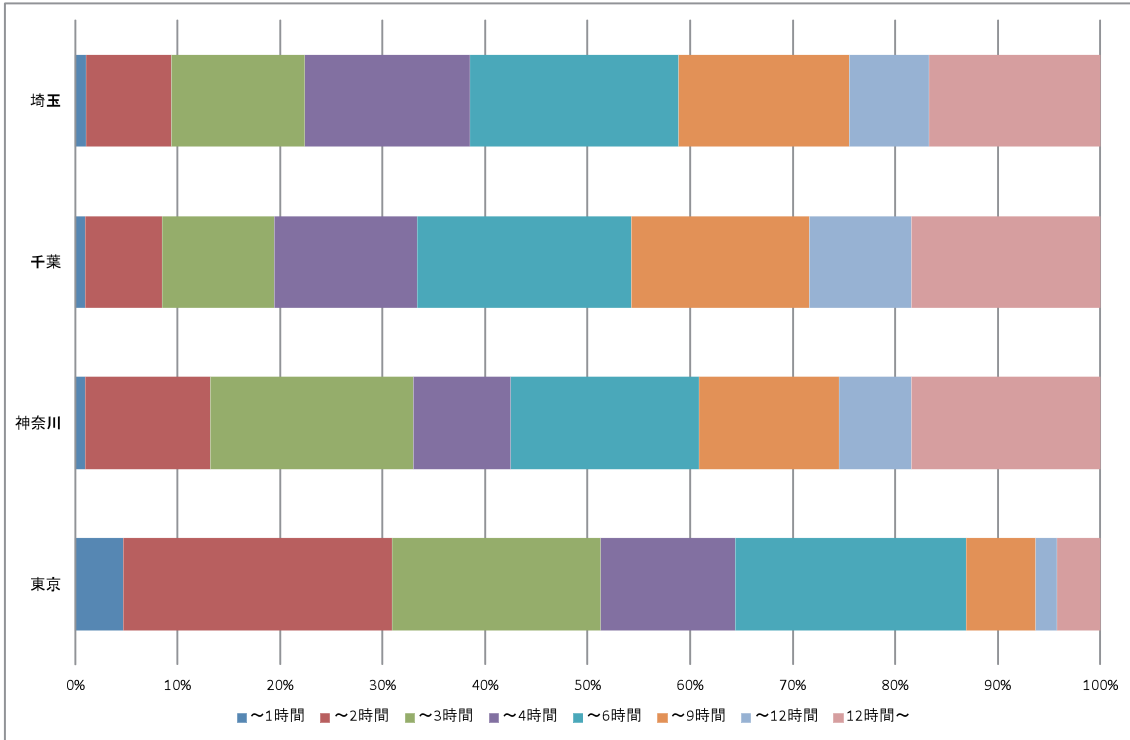
被災場所から近い東京都居住の被災者が比較的早いタイミングで動きだし，所要時間も短いのは自然な結果であるが，図表 3 に見るように，距離や通常の通勤通学時間が近い他の 3 県の間でも，千葉県居住者の動きが遅く帰宅に長時間を要する傾向がみられる。この一因としては震災後の首都圏鉄道各路線の復旧状況があると考えられる。



図表 5 帰宅開始時間帯の分布 (居住地別)



図表 6 自宅到着時間帯の分布 (居住地別)



図表 7 帰宅所要時間帯の分布 (居住地別)

国土交通省の報道発表資料^[10]によると、東京駅 30km 圏の鉄道路線の運転再開率は 11 日 21 時から上昇し、12 日 0 時の段階で 40%、その後は 12 日 6 時から再開が始まり、12 時には 90%に達している。方面別の運転再開状況を見てみると、JR は全方面で 11 日中は運転を再開せず、私鉄各線では神奈川、埼玉方面は 11 日夜から運転開始した区間がある一方で千葉方面の運転再開はいずれも 12 日朝になってからであった。

図表 8 は帰宅開始のタイミング、通常の通勤時間と帰宅所要時間の関係を示す (被災時に職場・通学先の学校に滞在していた被験者のみの平均値)。12 日 6 時以前に帰宅を開始した被災者は、通常の通勤時間の約 7 倍の帰宅時間を要し、特に千葉県居住者は約 9 倍の時間がかかっていた。一方で、12 日 6 時以降に帰宅を開始したグループでは、大きな地域差は見られず、おおむね通常の 3 倍程度の帰宅時間であった。これも 12 日午前からの鉄道各線の運転再開が影響していると考えられる。

震災時の帰宅困難者対策では、被災者個人の対応として緊急を要する場合以外は無理に帰宅しようとせず、安全な場所で待機することが重要だとされ、これを補強する結果であるといえる。しかしながら、翌朝以降に帰宅を開始してもなお通常の 3 倍の帰宅時間を要していることから、当時の交通システムの混乱の大きさをデータからも伺うことができる。

図表 8 帰宅開始時刻・通常の通勤時間と帰宅所要時間の関係（居住地別）

| | 12日6時までに帰宅開始 | | | 12日6時以降に帰宅開始 | | |
|-----------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|
| | A:通常の通勤時間 | B:帰宅所要時間 | B/A | A:通常の通勤時間 | B:帰宅所要時間 | B/A |
| 東京 | 45.7 | 255.9 | 5.6 | 52.2 | 163.3 | 3.1 |
| 神奈川 | 68.2 | 502.1 | 7.4 | 74.2 | 202.6 | 2.7 |
| 千葉 | 70.9 | 630.4 | 8.9 | 75.0 | 260.1 | 3.5 |
| 埼玉 | 69.9 | 488.5 | 7.0 | 72.3 | 254.2 | 3.5 |
| 全体 | 61.4 | 440.0 | 7.2 | 72.1 | 234.4 | 3.3 |

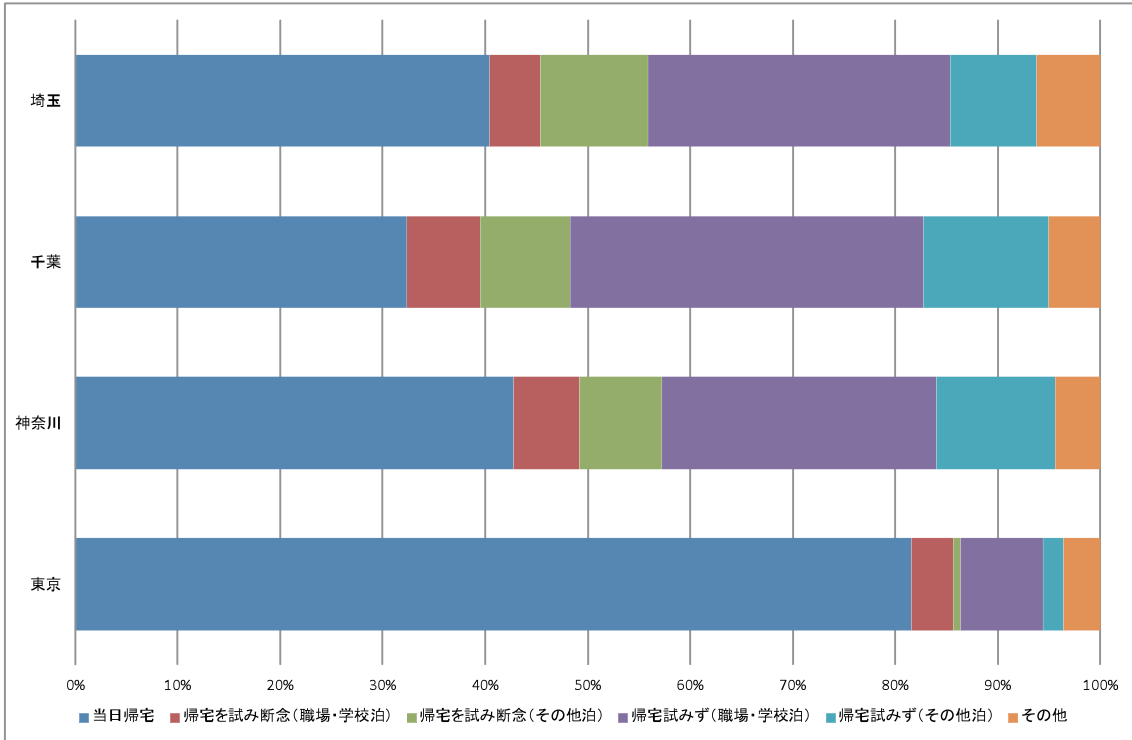
*時間単位：分

(4) 帰宅に関する意思決定と対応

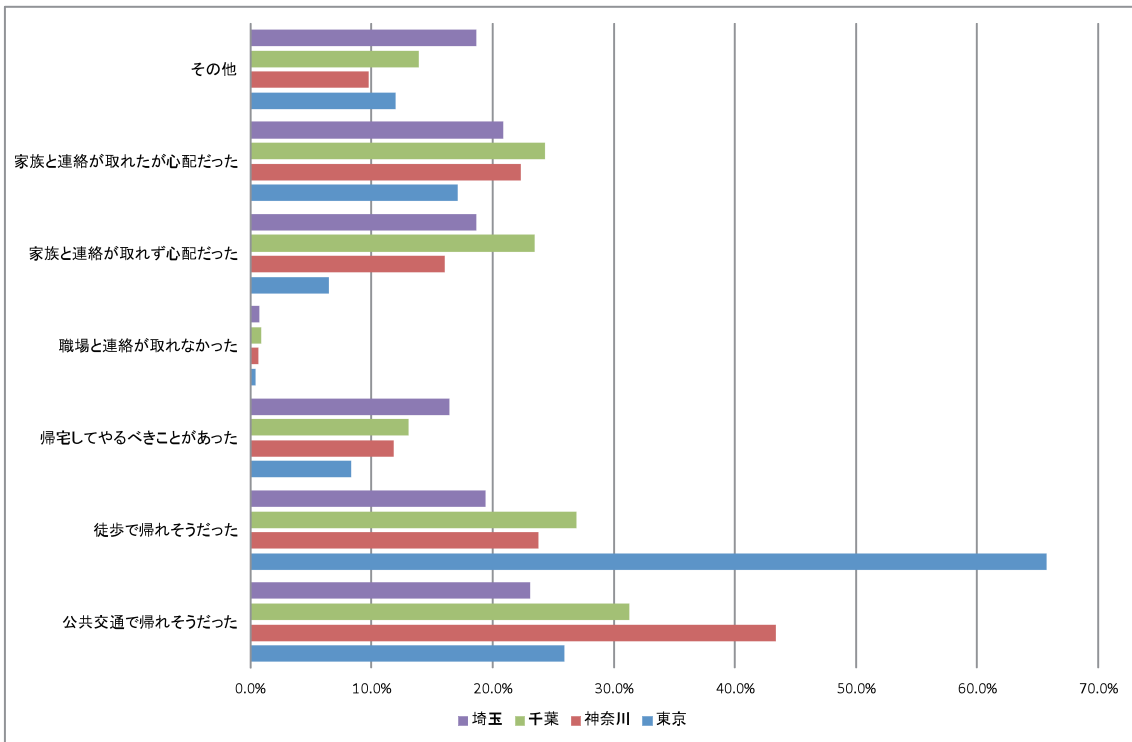
図表 9 は被災者の帰宅に関する意思決定と対応状況（帰宅を試みるか、試みないか、当日中に帰宅を完了するか、途中で断念して宿泊するか）を示す。なおここで当日帰宅とあるのは必ずしも 11 日中の帰宅を意味せず、日付が変わっても途中で宿泊することなく帰宅した被災者も含める。当日帰宅を試みた被災者のうち、東京都では約 5%、神奈川県と埼玉県では 25%程度、千葉県では 30%強が途中で帰宅を断念して宿泊している。また、最初から帰宅を試みなかった被災者は東京都で約 10%、神奈川県と埼玉県で 40%弱、千葉県で約 45%となっている。宿泊先は東京都では職場・通学先の学校が約 80%、他の 3 県では 60%強という結果である。

図表 10 は、当日帰宅を試みた被災者にその理由を尋ねたものである。交通状況から帰宅可能と判断したものと、自宅でやるべきことがあった、家族が心配だったなど帰宅の必要性に関する理由に大別できる。東京都では前者の理由が相対的に多く、埼玉県、千葉県では後者の理由が多い。

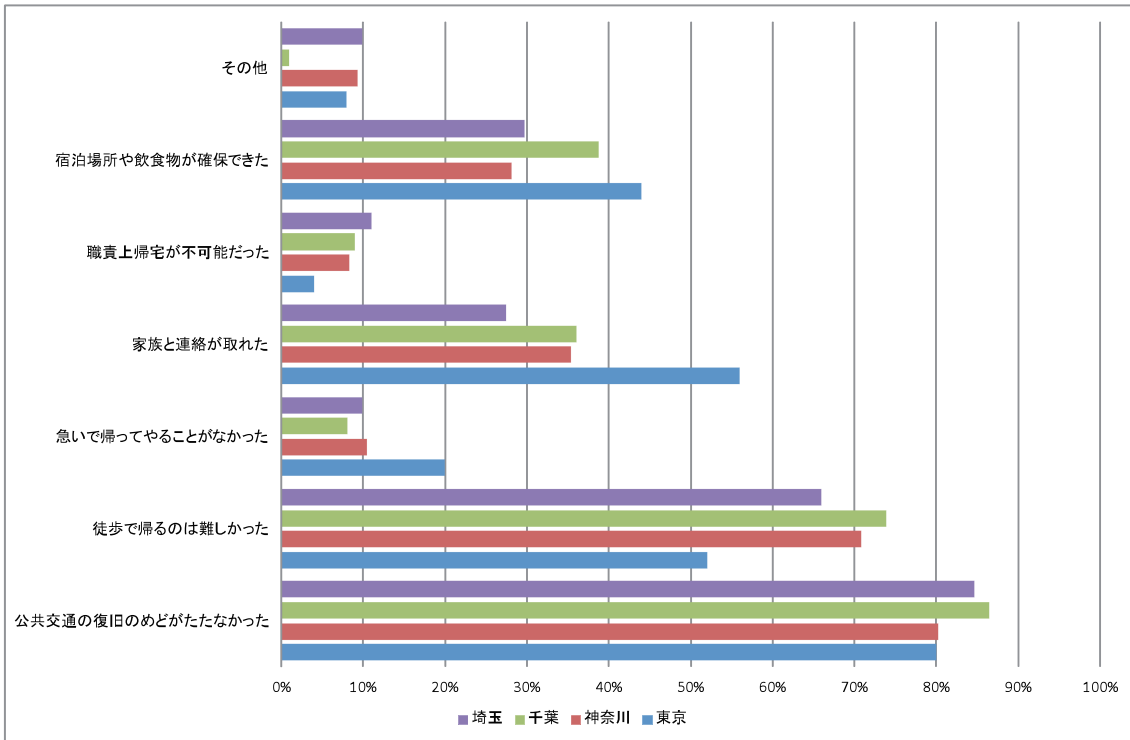
一方、図表 11 は当日帰宅を試みなかった被災者に、その理由を尋ねたものである。居住地によらず交通状況から帰宅不可能であったとの理由が多いが、東京都では、自宅で急いでやるべきことがなかった、家族と連絡が取れたなど帰宅の必要性に関する理由が比較的多くみられる。



図表 9 帰宅に関する意思決定と宿泊状況（居住地別）



図表 10 当日中に帰宅を試みた理由（複数回答・居住地別）



図表 11 当日中に帰宅を試みなかった理由（複数回答・居住地別）

2-3. 立ち寄り施設と享受したサービス・支援

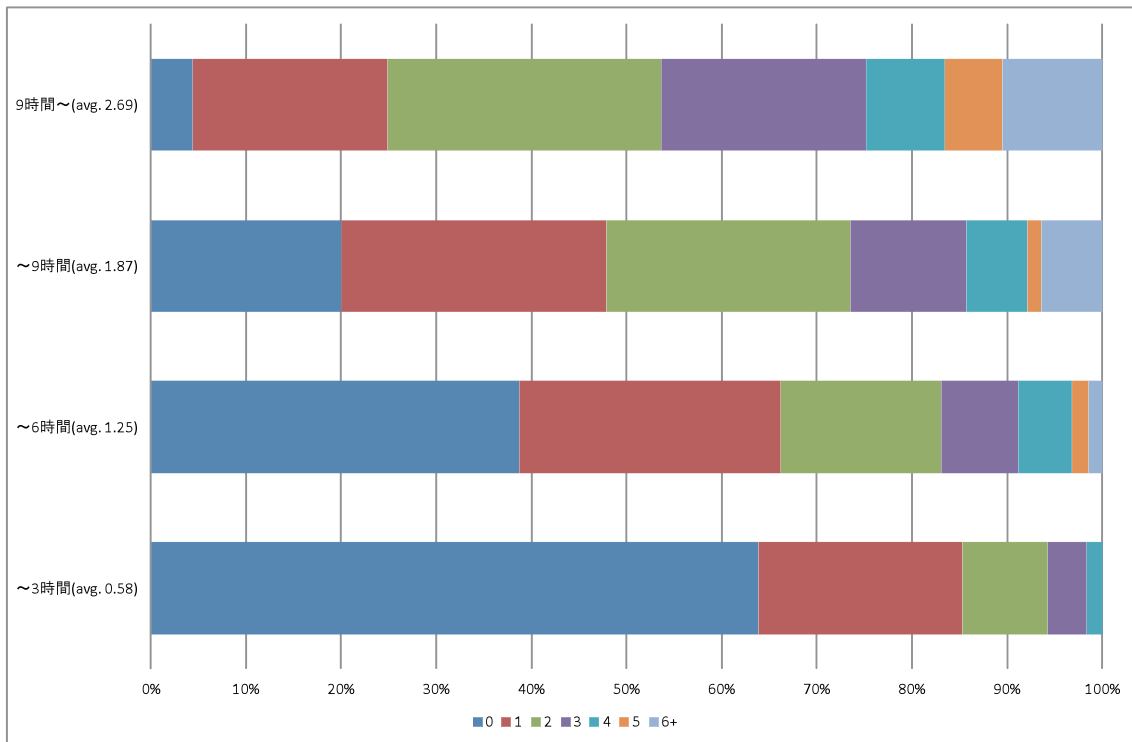
日記形式 Web アンケート調査では、被災者が帰宅途中に享受したサービス・支援について把握するために、帰宅中の各種施設への立ち寄りの状況について詳細に尋ねている。廣井ら（2011）^[7]の調査では立ち寄り滞滞在時間 2 時間以上のもののみが対象とされているが、本調査では滞在時間に下限を設けず、より短時間の買物や休憩、トイレの利用なども把握することを目指した。

なお、立ち寄り回数やサービスの需要には帰宅時間の長さが強く影響すると考えられるため、本節では帰宅所要時間の時間帯ごとの集計を元に考察を行う。

(1) 帰宅時の施設への立ち寄り回数

図表 12 は被災者の帰宅時の各種施設への立ち寄り回数の分布を示す。図表 12 の「0」は途中一度も立ち寄りをせず直接帰宅した被災者を表す。またアンケート調査では立ち寄り施設は最大 6 か所まで尋ねたため、6 か所全てに回答した被災者（図表 12 で「6+」に含まれる）は 7 か所以上の立ち寄りを行っている可能性もあるが、平均値の算出では便宜上 6 回とした。

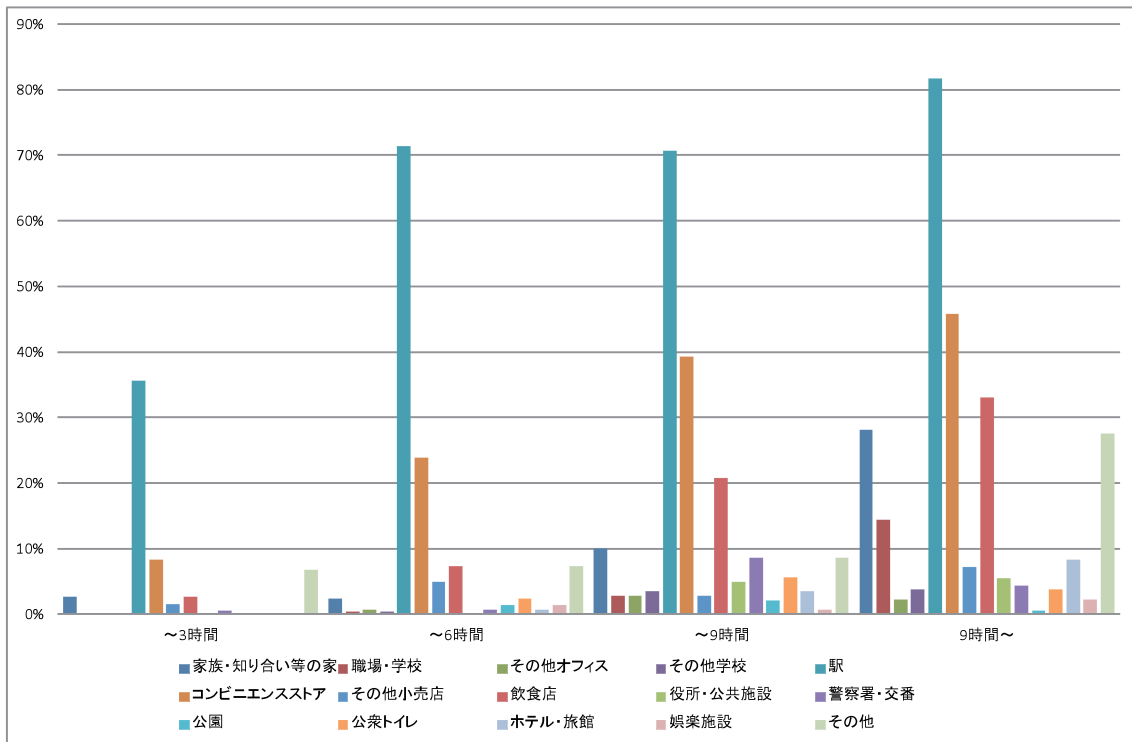
帰宅所要時間 3 時間未満の被災者の 60%強が立ち寄りをせず直接帰宅しているのに対し、帰宅所要時間が長くなるに伴って、立ち寄り回数は増加傾向にある。



図表 12 被災者の帰宅時の立ち寄り回数（帰宅所要時間時間帯別）

(2) 立ち寄り施設の種類

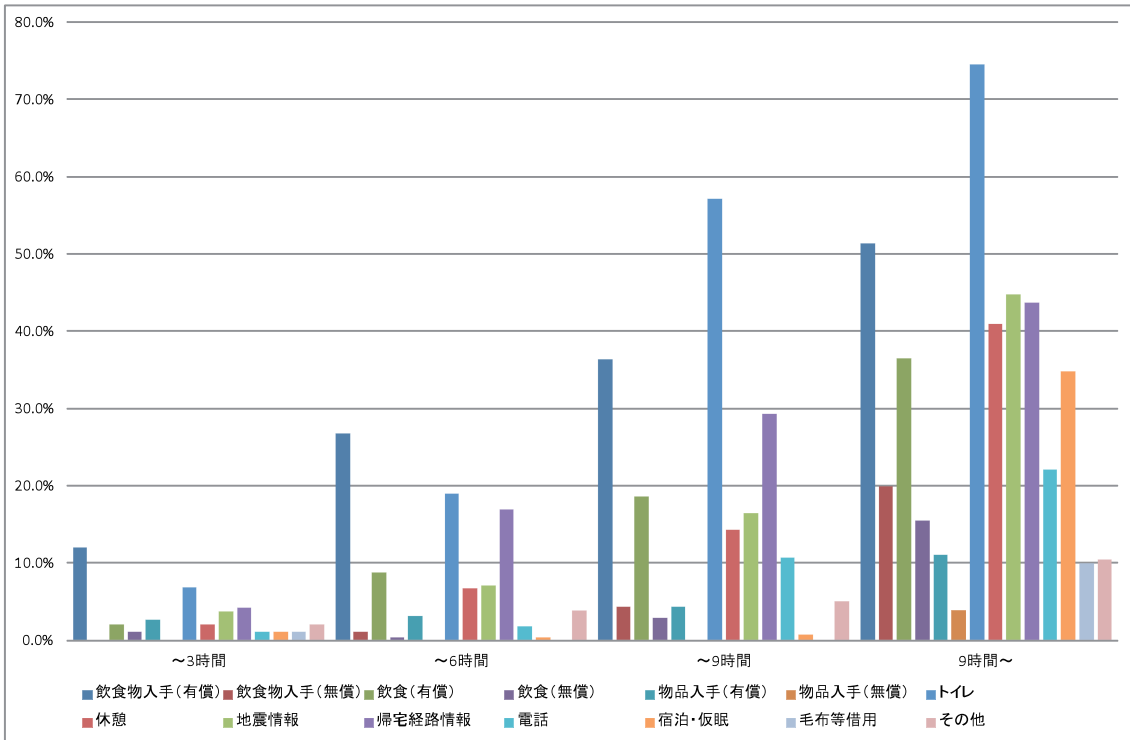
図表 13 は、被災者が帰宅中に立ち寄った施設の種類を同じく帰宅所要時間帯別に示す。全ての時間帯で鉄道駅が最も多くの立ち寄りがあった施設となっている。続いてコンビニエンスストア、飲食店の順であるが、いずれも帰宅所要時間とともに立ち寄り率も増加傾向にある。また、帰宅所要時間 9 時間以上の被災者では、家族・知り合い等の家、職場・学校、ホテル・旅館など宿泊を目的としたと思われる立ち寄りが他の時間帯よりも多く見られるのが特徴である。



図表 13 被災者の立ち寄り施設の種類（帰宅所要時間帯別）

(3) 立ち寄り施設で享受したサービス・支援の内容

図表 14 は、被災者が帰宅途中に立ち寄り先で享受したサービス・支援の内容を帰宅所要時間帯別に示す。帰宅所要時間が長くなるほど、多くのサービス・支援を受ける傾向にある。帰宅所要時間 6 時間未満までは、飲食物の購入が最も多いが、それ以降ではトイレの利用が最大となる。また、帰宅所要時間が 9 時間を超えると、情報・通信や休憩・宿泊に関するサービス、支援を受ける人が比較的多くなっている。

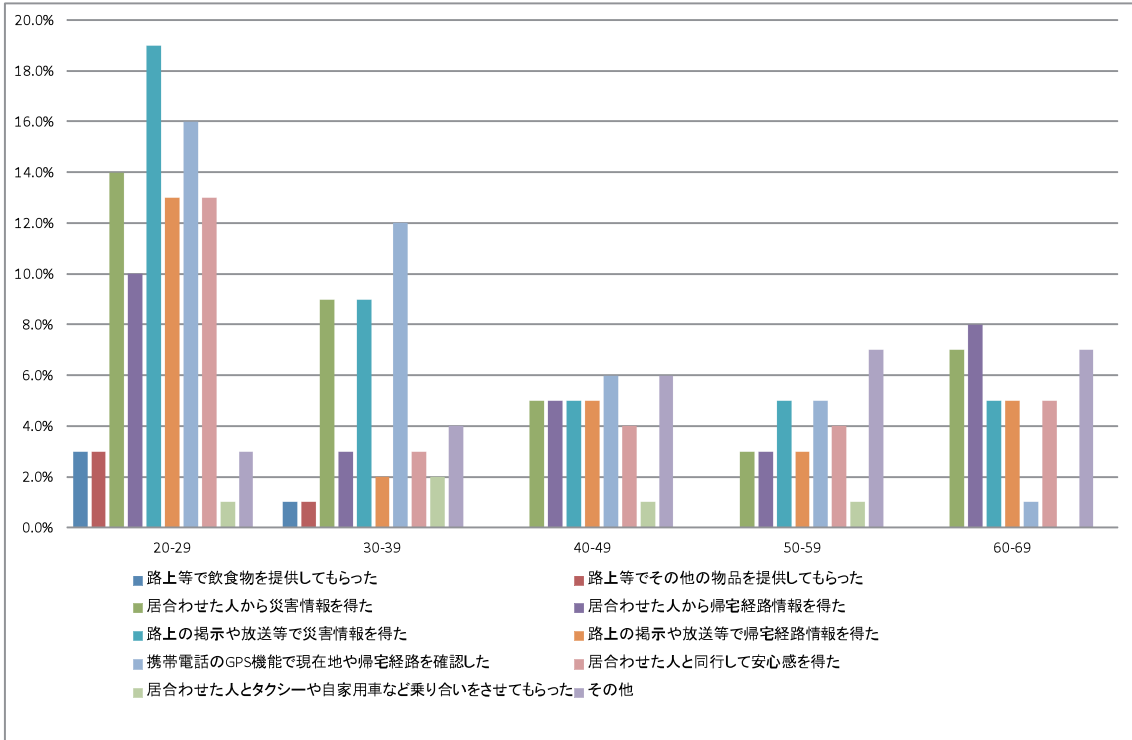


図表 14 被災者が立ち寄り施設で享受したサービス・支援内容（帰宅所要時間帯別）

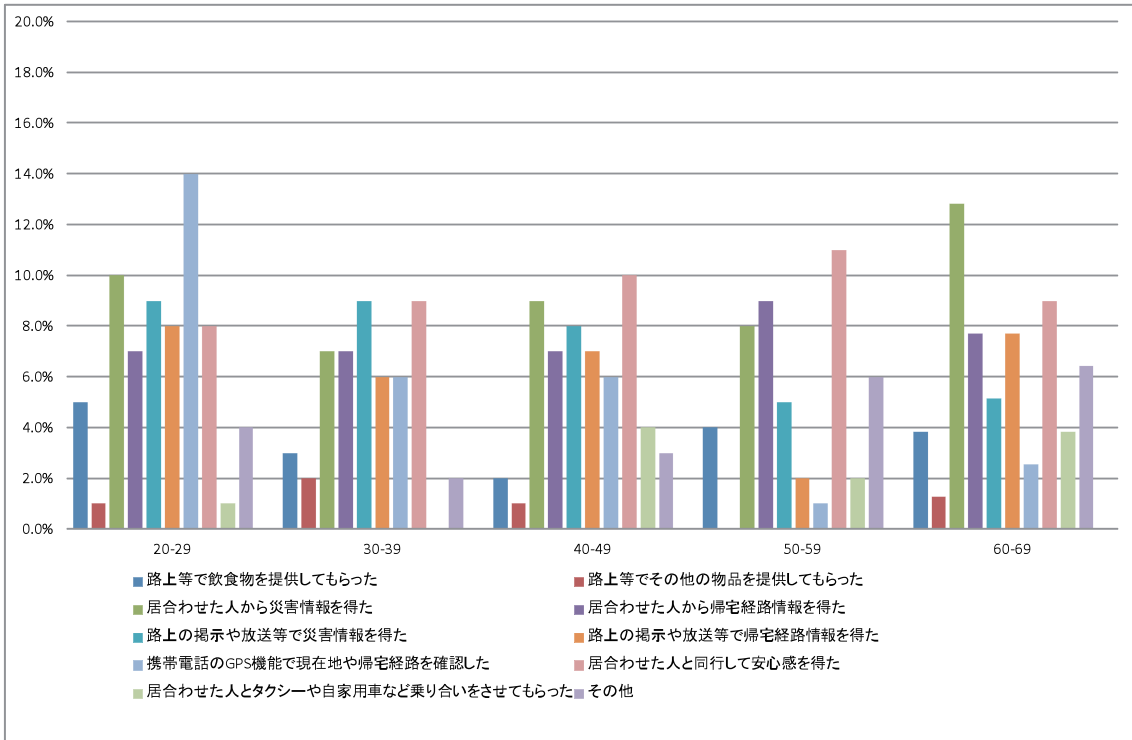
2-4. 立ち寄り施設以外で帰宅途中に享受したサービス・支援

アンケート調査では、被災者が立ち寄り施設以外の路上等で享受したサービス・支援についても尋ねている。沿道店主らによる路上での自主的な物品の配布、他の被災者からの情報提供など、被災者同士の共助に近い形態が想定されることから、サービス・支援の享受にも個人の意識や感受性に影響される面が大きいと考えられる。調査ではこれらに関する具体的な意識、態度などは尋ねていないため、代理変数として性別、年齢階級別のカテゴリで集計を行った。

図表 15 および図表 16 に性・年齢階級別の集計結果を示す。飲食物、物品の提供は少なく、情報提供が中心である。20代男性が他の性年齢階級と比較して多くのサービス・支援を挙げている。居合わせた人と同行して安心感を得たという項目は20代男性と女性全般でおよそ10%が挙げている一方、他の年代の男性は5%未満にとどまっている。



図表 15 被災者が帰宅途中に立ち寄り施設以外で享受したサービス・支援
(複数回答・男性・年齢階級別)

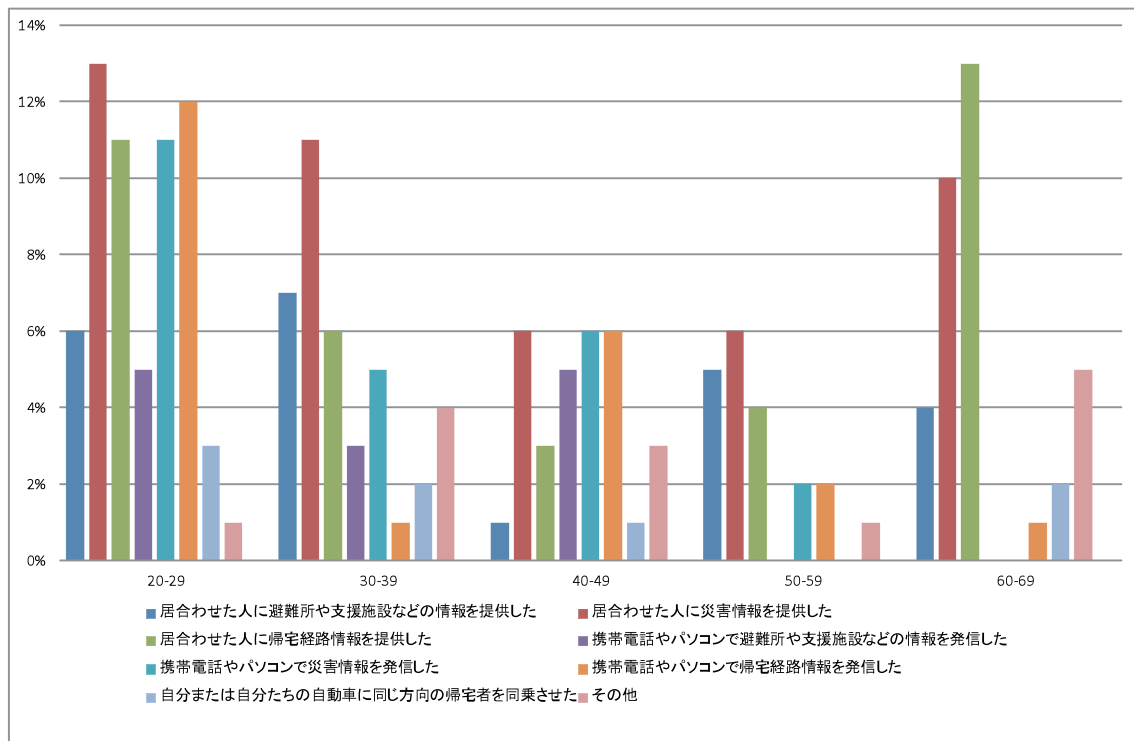


図表 16 被災者が帰宅途中に立ち寄り施設以外で享受したサービス・支援
(複数回答・女性・年齢階級別)

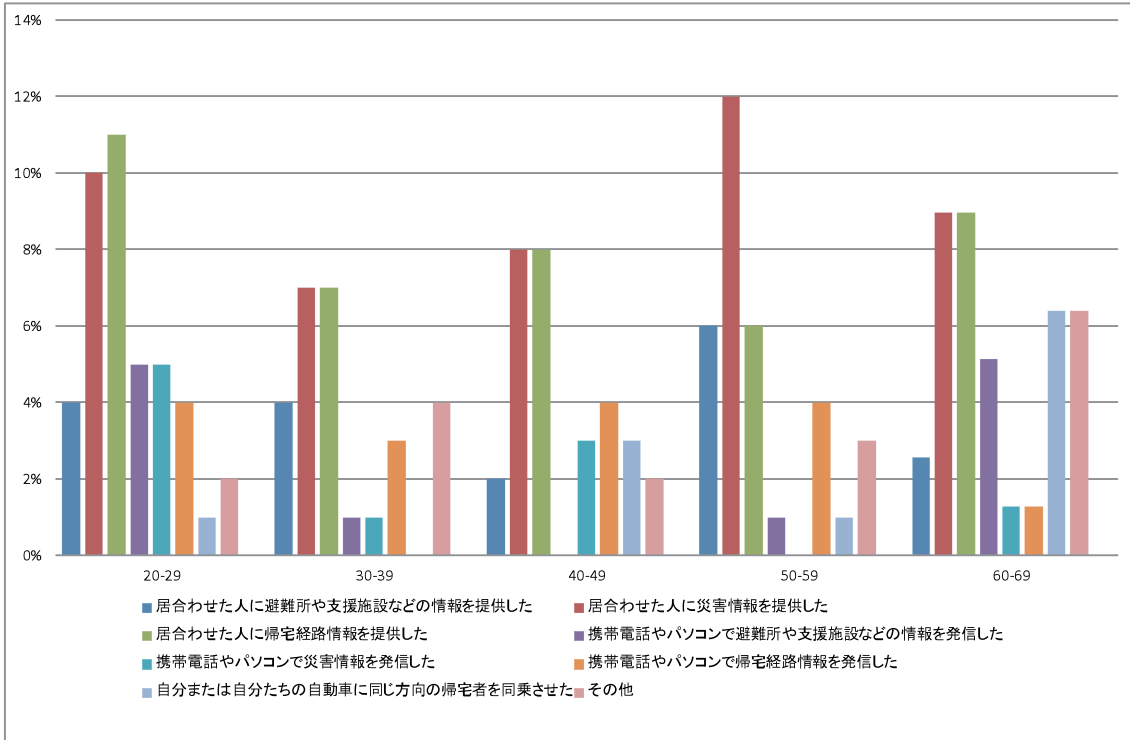
2-5. 被災者が帰宅途中に他の人のために行った支援

調査では、被災者同士の共助について支援の提供側に回ったケースについても尋ねている。

図表 17 および図表 18 は、被災者自身が帰宅途中に他の人のために行った支援として挙げたものを、2-4.と同じく性・年齢階級別に示したものである。行った支援の内容は情報提供が中心で、災害情報や帰宅経路情報の提供が多く挙げられている。年齢階級別では20代と60代が比較的活発に情報提供を行っており、特に20代男性は周囲の人に対してだけではなく、携帯電話やパソコンを活用した情報発信を行っている点が特徴的である。



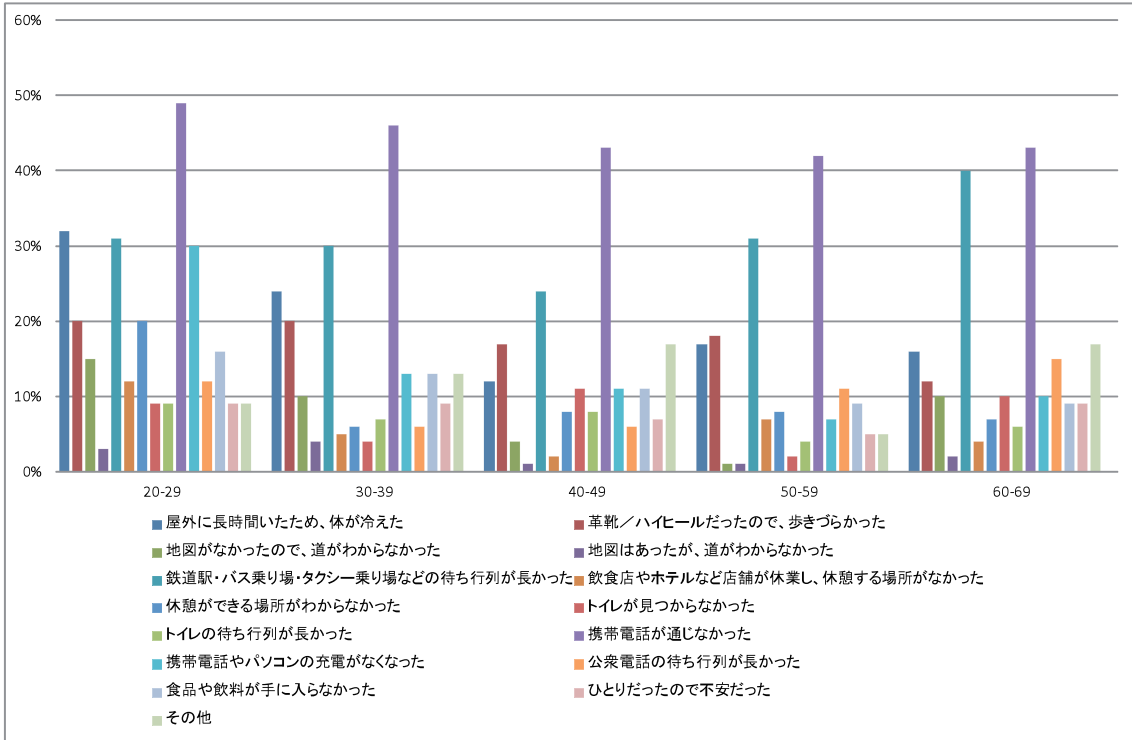
図表 17 被災者が帰宅途中に他の人のために行った支援（複数回答・男性・年齢階級別）



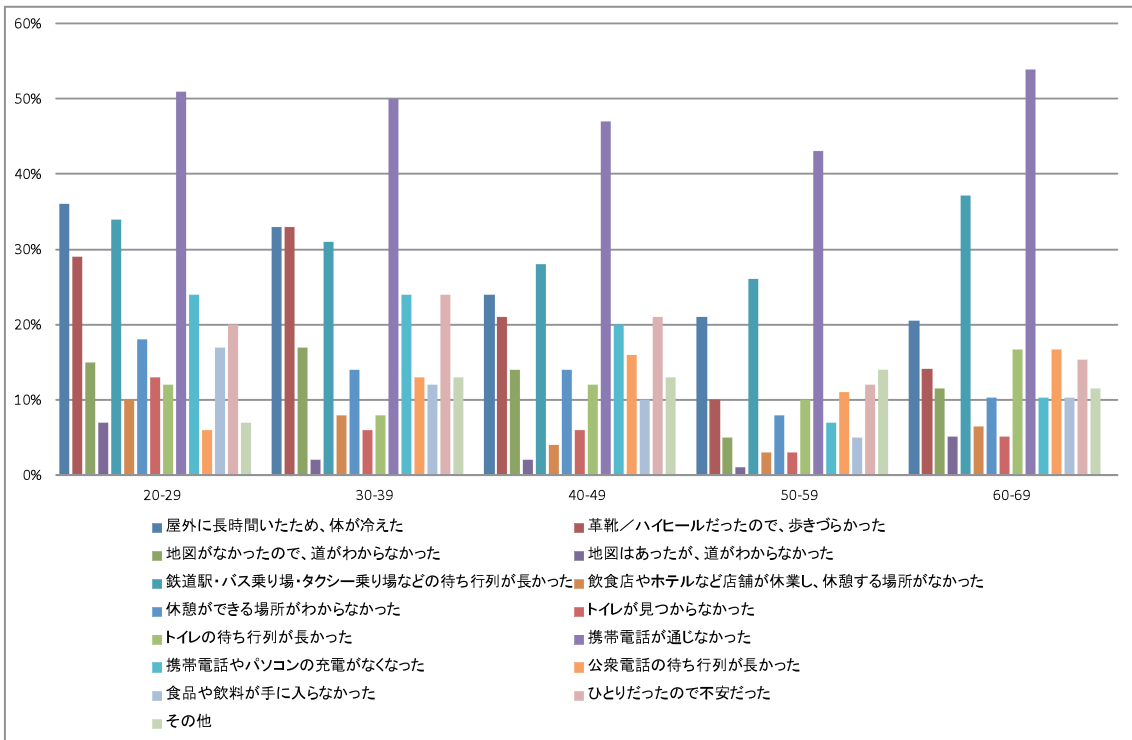
図表 18 被災者が帰宅途中で他の人のために行った支援（複数回答・女性・年齢階級別）

2-6. 被災者が帰宅時に苦労したこと

図表 19 および図表 20 は、被災者が帰宅時に苦労したこととして挙げたものを、性・年齢階級別に示したものである。携帯電話が通じなかったこと、鉄道駅、バス停、タクシー待ちの行列などは共通して多く挙げられている。また革靴／ハイヒールで歩きづらかった（20～30代女性）、携帯電話やパソコンの充電がなくなった（20代男性、20～40代女性）、ひとりで不安だった（20～40代女性）などの項目が特定の性・年齢階級に偏って多くみられる。



図表 19 被災者が帰宅する際に苦労したこと（複数回答・男性・年齢階級別）

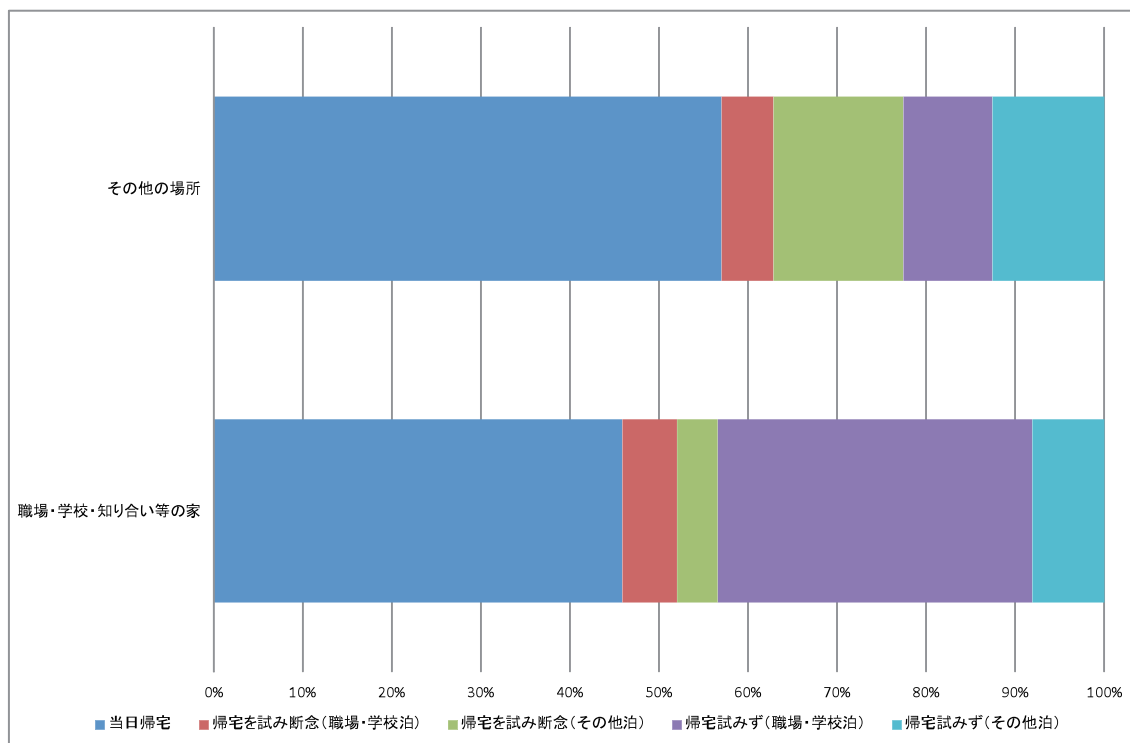


図表 20 被災者が帰宅する際に苦労したこと（複数回答・女性・年齢階級別）

2-7. 被災場所が帰宅行動に与えた影響

本節では被災場所が帰宅行動に与えた影響について検討する。図表 4 によると、被災者のおおむね 70%程度が職場や通学する学校で被災している。これに加え、家族や知り合いなどの家にいた被災者は、長時間の滞在、宿泊の拠点となりうる場所にいたのに対し、その他の場所で被災した者はそのような拠点を持たない（職場等のごく近くで被災した可能性はあるものの）という点でより深刻な問題を抱えていたものと考えられる。

図表 21 は被災場所と当日の帰宅の意思、宿泊状況の関係を示す。職場等の拠点にいた被災者の 40%強が帰宅を試みず宿泊を選択している一方、拠点を持たない被災者は 80%弱が当日の帰宅を試みている。帰宅を試みた被災者のうち、途中で帰宅を断念したものは、拠点を持つ被災者が約 20%に対し、拠点を持たない被災者は約 25%と多くなっている。また当日帰宅しなかった被災者のうち、職場や通学する学校に宿泊した者は、拠点を持つ被災者の約 75%に対し、拠点を持たない被災者では約 35%となり、後者は混乱する状況の中で宿泊場所を探すのに苦労をしたのではないかと考えられる。



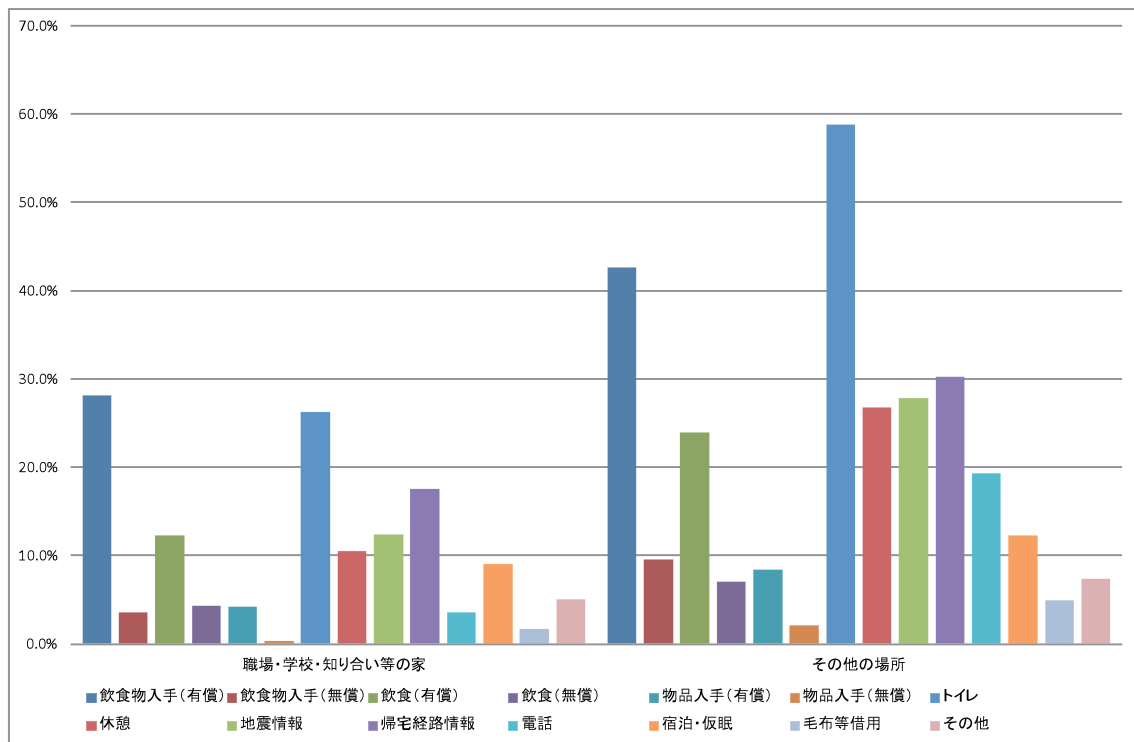
図表 21 被災場所と帰宅に関する意思決定・宿泊状況との関係

図表 22 は被災場所別に帰宅行動に関する諸指標の平均値を示す。被災場所と自宅の距離はそれほど大きな違いは見られないが、拠点を持たない被災者は帰宅開始時刻が平均して 5 時間ほど早く、帰宅所要時間は 3 時間ほど長く、帰宅途中の立ち寄り回数も多くなっている。

図表 22 被災場所と帰宅行動関連指標の平均値の関係

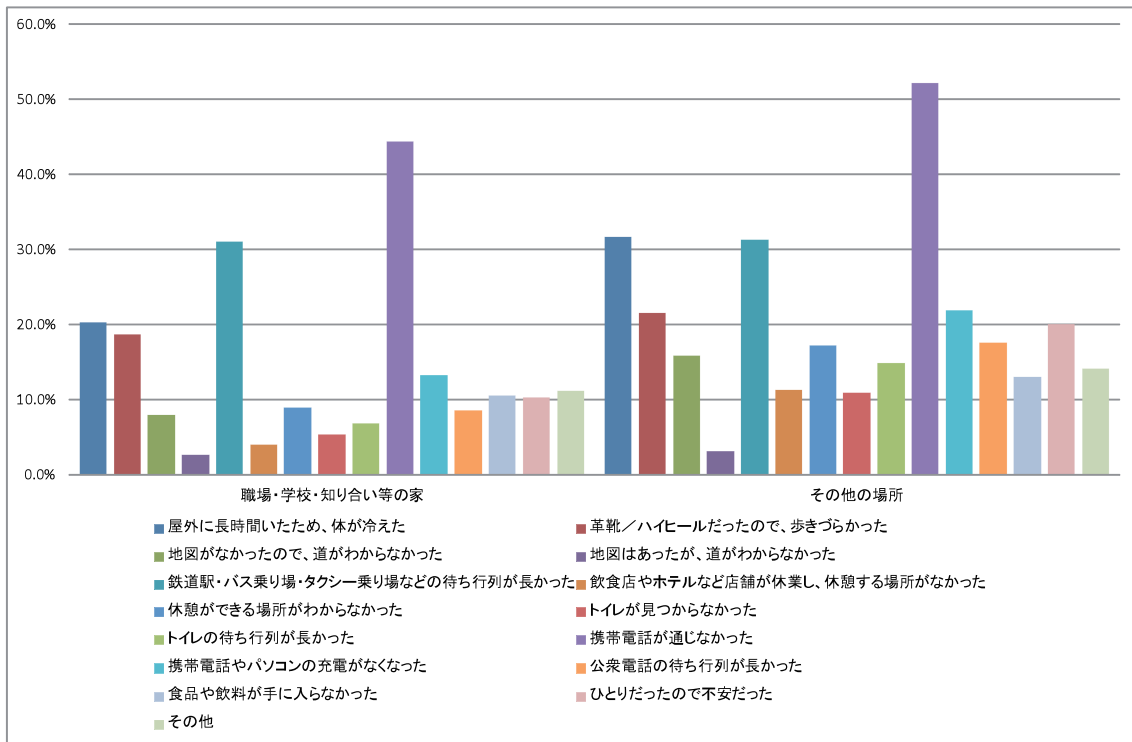
| 被災場所の種類 | 被災場所と自宅の距離 (km) | 帰宅開始時刻 | 帰宅所要時間 (分) | 立ち寄り回数 (回) |
|---------------|-----------------|------------------|--------------|------------|
| 職場・学校・知り合い等の家 | 21.7 | 12日 1:10 | 361.9 | 1.4 |
| その他の場所 | 23.8 | 11日 20:23 | 542.1 | 1.9 |
| 全体 | 22.2 | 11日 23:54 | 409.5 | 1.5 |

図表 23 は被災場所別に帰宅途中の施設で享受したサービス・支援内容を示す。全般的に拠点を持たない被災者の方が多くのサービス・支援を受けている。またトイレや電話の利用が相対的に多くなっている。



図表 23 被災場所と立ち寄り施設で享受したサービス・支援内容の関係

図表 24 は被災場所別に被災者が帰宅する際に苦労したことを示す。拠点を持たない被災者は、道がわからない、休憩場所・トイレ・電源・公衆電話の利用、一人でいることの不安感などを拠点を持つ被災者よりも比較的多く指摘している。

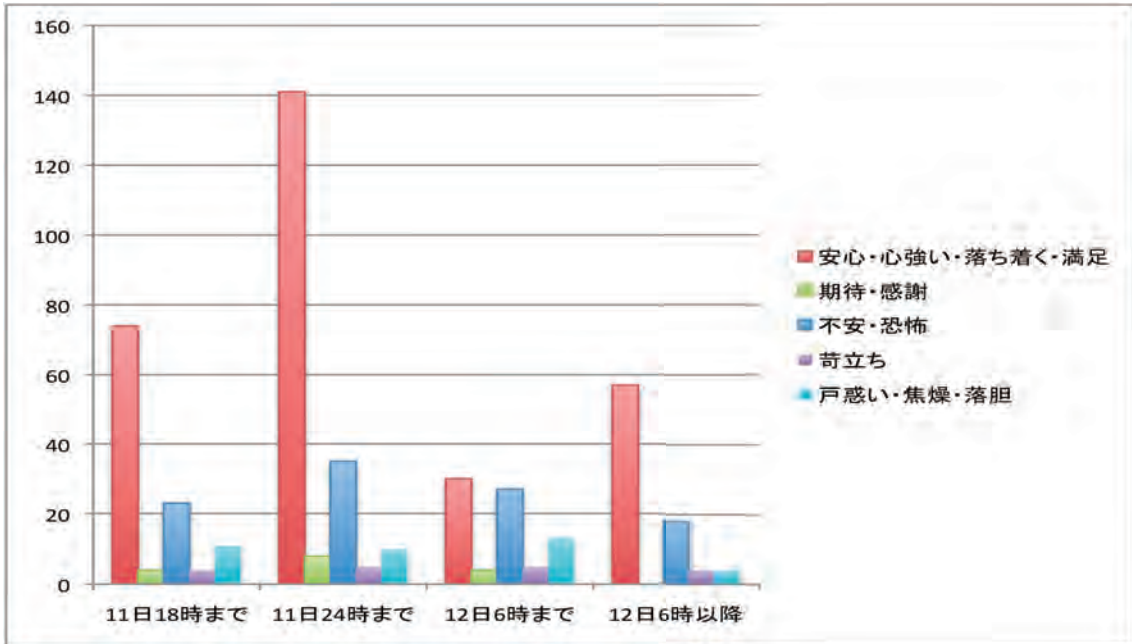


図表 24 被災場所と帰宅する際に苦労したことの関係

2-8. 外出時被災者の帰宅過程での心理変化

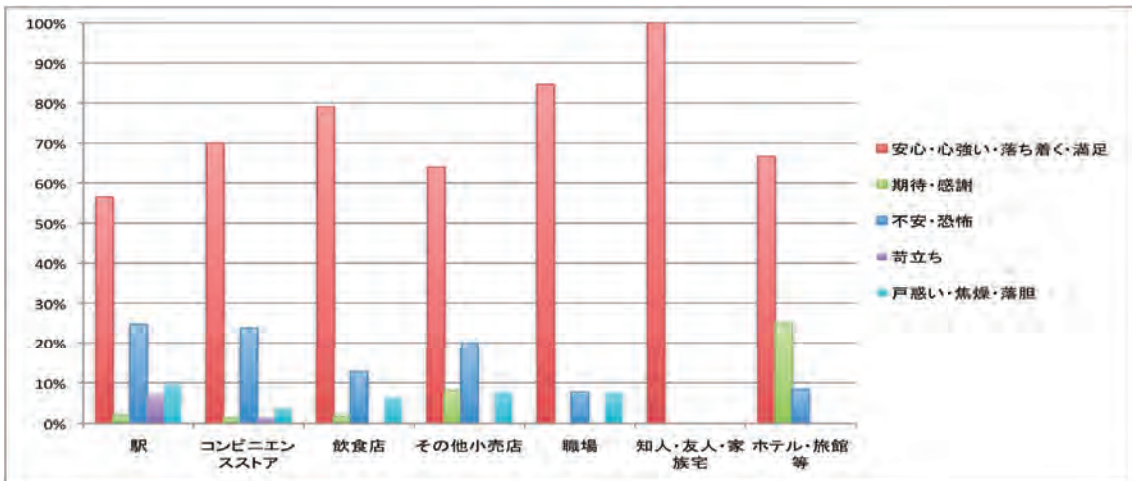
各立ち寄り先について、「そこに立ち寄ったことによる心理状態や判断の変化」についても質問した。併せて、「そのときの周りの人や場所の様子」についても聞いている（自由回答）。回答の中から、心理状態を表したものを抽出し、安心、不安、苛立ち、焦燥、心強い、戸惑い、感謝、期待、落胆、落ち着く、恐怖、満足、その他に分類した。なお、心理変化については、変化後の心理で分類する。

発災後の時間帯を当日 18 時まで、24 時まで、翌日 6 時まで、それ以降に分けて集計し、図表 25 に示す。当日 18 時～24 時までは、立ち寄りによって一旦「安心・心強い・落ち着く・満足」が増加するが、24 時を過ぎて翌日 6 時までの時間帯は相対的に「不安・恐怖」が多くなっている。日付が変わっても帰宅できなかったグループにおいて、深夜になり疲れが出たこと、帰宅所要時間が思いの外長くなりなかなか自宅にたどり着かないこと、公共交通機関の復旧の目処が立たないことなどが、不安を増大させていたものと考えられる。



図表 25 立ち寄り先での心理変化（時間帯別，実数）

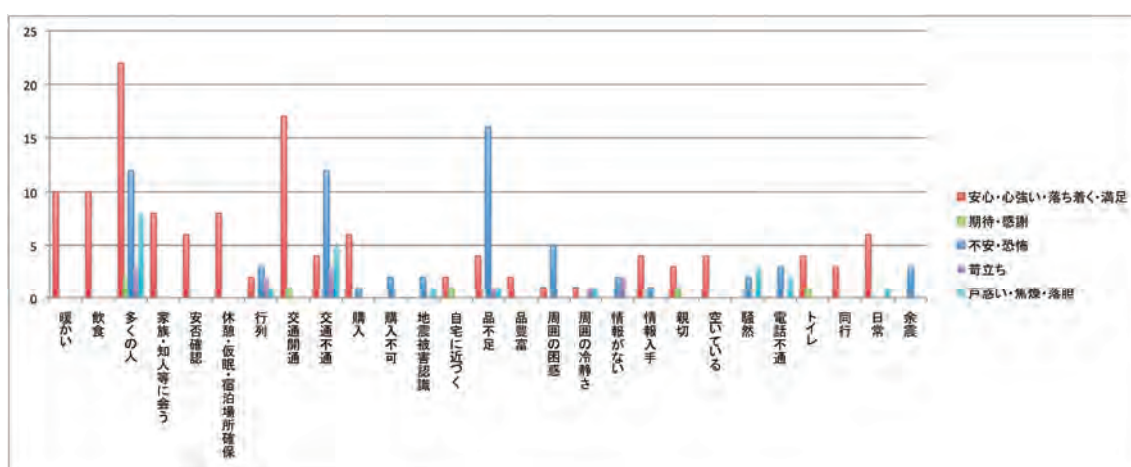
心理変化を主要立ち寄り先に分けて集計し，図表 26 に示す．知人・友人・家族宅，職場，ホテル・旅館等，飲食店では「安心・心強い・落ち着く・満足」の割合が多いのに対して，立ち寄りの多かった駅，コンビニエンスストアなどでは「不安」の割合が多くなった．また，駅では「苛立ち」，ホテル・旅館等では「感謝」の心理が特徴的に見られた．



図表 26 立ち寄り先での心理変化（立ち寄り施設別，割合）

立ち寄り先での自分の状況や周囲の状況によって，どのような心理変化があったの

かを整理して図表 27 に示す。「安心・心強い・落ち着く・満足」を喚起する状況としては、公共交通機関の運行を知ったこと、飲食・トイレ・物品購入などの必要を満たすことができたこと、暖かい場所や休憩宿泊場所の確保、家族等の安否確認や家族や知人と会えたこと、日常通りの状況を認識することなどがあつた。「不安・恐怖」を喚起する状況としては、買い物に行ったのに棚にほとんど商品がなかったり、公共交通機関が運行していないことを知ったこと、騒然としていたり周りの人が困惑していたりといった周囲の状況、余震などがあつた。多くの人が集まっている状況に接すると、「安心・心強い・落ち着く・満足」する場合と「不安・恐怖」「戸惑い・焦燥・落胆」する場合が同程度見られた。



図表 27 立ち寄り先での心理変化 (状況別, 実数)

2-9. 本章のまとめ

本章では、東北地方太平洋沖地震後の首都圏における外出時被災者の意思決定、行動および心理状態の変化を詳細に把握するために実施した、日記形式 Web アンケート調査方法の概要と収集データの集計結果を整理した。調査対象者は首都圏 1 都 3 県に居住し、震災当日に鉄道で都心 12 区を訪問し被災した方々である。

被災者の帰宅状況を居住地別で見ると、被災場所から近い東京都に比べて他の 3 県の帰宅は遅れる傾向があつたが、その中でも千葉県の実住者の帰宅開始時刻が他と比べて遅く、帰宅所要時間も長くなっている。この一因として、震災当日および翌日の鉄道復旧状況が考えられる。

帰宅所要時間は、帰宅開始のタイミングに影響を受けており、12 日 6 時以前に帰宅開始した場合、通常の通勤通学時間の約 7 倍の所要時間であつたのに対し、それ以降の帰宅では約 3 倍となっている。震災時に交通網が麻痺して帰宅困難となつた場合、無理に帰宅せず安全な場所にとどまるべきであると言われており、これを一応裏付ける結果となつた。ただし、翌朝以降の帰宅でも通常の 3 倍の時間を要していることは、

家族や自宅を心配する被災者に対し、帰宅を思いとどまらせるに十分な材料とはならない可能性がある。

震災当日に帰宅を試みるかどうかの意思決定は、徒歩を含めた交通手段で帰宅することができるかどうかと、家族の心配や自宅での用事など帰宅の必要性に関する理由に左右されている。東京都では当日帰宅を試みた被災者の95%程度がそのまま帰宅できていたのに対し、他の3県では25～30%程度の被災者が途中で帰宅を断念して宿泊することとなった。

帰宅途中の立ち寄りと享受したサービス・支援の内容については、帰宅所要時間の観点で整理した。比較的短時間の帰宅では飲食物の購入が主要なサービスであったのに対し、帰宅時間が長くなるにつれてトイレの利用が増加し、さらに9時間以上の帰宅では休息や宿泊も大きな位置を占めていた。

被災者同士の共助に関する項目（享受と提供）や、帰宅中に苦勞した項目については、性別・年代別の観点で整理した。共助に関しては災害情報や帰宅経路情報の提供が中心であり、今回の調査対象では20代と60代の両極端の世代が比較的活発に情報提供を行っていた。苦勞した項目では、徒歩での帰宅に関連して女性のハイヒール問題や、不安感に関して一定の性差が見られた。

職場や通学する学校、知り合い等の家など、個人にとって長時間の滞在の拠点になりうる場所での被災者と、それ以外場所での被災者を比較すると、帰宅意思、帰宅の断念、宿泊場所、帰宅途中のサービス・支援、帰宅の際の苦勞などの観点から、後者の方がより深刻な問題を抱え、多くのサービス・支援を必要としていたことが示されている。よって今後の帰宅困難者対策では、職場等での滞在拠点機能の整備と同時に、個人的な拠点以外での被災者に対し、適切なサービス・支援の提供とそこまでの誘導、情報提供のありかたを検討することが重要であると考えられる。

外出時被災者は、当日24時を過ぎて翌日6時までの時間帯に特に「不安」を感じている。日付が変わっても帰宅できなかったグループが不安を増大させていったことがわかる。また、駅では「苛立ち」を感じる人が一定数いた。必要が満たされたとき、家族や知人と会ったり安否確認ができたときのほかに、日常通りの様子を目の当たりにしたときに、「安心」と感じていた。

3. 帰宅支援サービス提供実態の調査分析

本章では、震災当日帰宅支援サービスを提供した施設等に対する調査結果を示し、考察する。

3-1. 調査方法

前章の帰宅行動アンケート調査を補足するために、帰宅支援サービスを提供した民間や公共の施設及び個人に対して、直接聞き取りの調査を行う。聞き取り先は、調査1のwebアンケート調査で得られた立ち寄り施設情報、インターネット等で得られる情報、また特定地域の実地調査から特定した。調査は、電話による聞き取り及び訪問による直接聞き取りを主とし、一部は趣旨を説明した上で調査票を渡し後日回収する方法を採った。調査内容は、施設種類、所在地、提供サービス内容、受け入れ人数、支援時間、周知方法、支援経緯などである。これらの個別施設等への聞き取り調査に加え、組織としてどのように対応したかを明らかにするため、コンビニエンスストア・チェーン企業、飲食チェーン企業、電鉄企業、役所を中心にアンケート調査を行う。アンケート用紙は郵送により送付し、返送により回収した。聞き取り内容及びアンケート用紙は、資料編に示す。

3-2. 帰宅支援サービス提供者聞き取り結果

本節では、帰宅支援サービスを行った施設等への聞き取り調査の結果を示す。

図表 28 は、聞き取り調査を行った施設の種類、所在地、受け入れ人数を示したものである。また図表 29 には、提供サービスの支援経緯、支援時間、周知の方法を示した。

図表 28 提供サービスの内容と受け入れ人数

| | 施設の種類 | 所在地 | 提供サービス内容 | 受け入れ人数 |
|---|-------|----------|---|---------|
| A | 宿泊施設 | 東京都文京区 | テレビやホワイトボードで情報提供、水・クッキーの提供、テレビで災害情報の提供、毛布、食事の提供 | 100～150 |
| B | 宿泊施設 | 東京都渋谷区 | 毛布の提供、食事等の提供、休憩所として開放 | 100～200 |
| C | 宿泊施設 | 東京都渋谷区 | シーツ・毛布の提供、食事等の提供、休憩所として開放、電源の提供 | 100 |
| D | 宿泊施設 | 東京都豊島区 | トイレの貸し出し、ロビーを休憩所として開放 | 20～30 |
| E | 宿泊施設 | 東京都豊島区 | 食事の提供、休憩所として開放、トイレの貸し出し | 1800 |
| F | 飲食店 | 東京都港区 | 豚汁など食事の提供、休憩場所の提供 | 30 |
| G | 飲食店 | 東京都港区 | お茶の提供、休憩場所の提供（停泊） | 10 |
| H | 飲食店 | 東京都町田市 | ラーメンの無償提供 | 5～6 |
| I | 飲食店 | 神奈川県相模原市 | ドリンクバーの無償提供、トイレの貸し出し | 300～400 |
| J | 娯楽施設 | 東京都千代田区 | 休憩所として無料開放、飲食店の営業時間を拡大して開放 | 不明 |
| K | 娯楽施設 | 東京都杉並区 | クラブハウスを休憩所として開放、飲み物の提供、トイレの貸し出し | 3～4 |
| L | オフィス | 東京都渋谷区 | 休憩場所の提供、食事の提供、宿泊可、NHKのUStream放送 | 20 |
| M | オフィス | 東京都千代田区 | 休憩場所の提供、共用部にブルーシートを敷き受け入れ、水・非常食を提供 | 不明 |
| N | オフィス | 東京都新宿区 | ビルのオープンスペースを休憩所として開放 | 不明 |
| O | オフィス | 東京都新宿区 | 社員への宿泊場所の提供 | 10～12 |
| P | 役所 | 東京都新宿区 | トイレの貸し出し、飲料水の配布、休憩所としての開放 | 100 |
| Q | 役所 | 東京都新宿区 | ホールと1階を休憩所として開放 | 不明 |
| R | 文化施設 | 東京都豊島区 | 外部からの受け入れは行わず、震災発生時に施設内にいた利用者のみ対応（災害後周辺の人達に近くの小学校に避難するよう誘導） | 不明 |
| S | 文化施設 | 東京都渋谷区 | 食事の提供、非常食の提供、休憩場所として開放、災害時情報の提供、電源の提供 | 100 |
| T | 運動施設 | 東京都豊島区 | 外部からの受け入れは行わず、震災発生時に施設内にいた利用者のみ対応 | 60 |
| U | 運動施設 | 東京都渋谷区 | 毛布の提供、館内の大型掲示板で災害情報の提供、休憩所として提供 | 1000 |
| V | 宗教施設 | 東京都渋谷区 | 近所に住んでいる高齢者に対してトン汁の炊き出し、非常食の提供、電源の提供 | 40 |
| W | 宗教施設 | 東京都中央区 | 境内及び室内を休憩所として開放、飲食（ご飯、スープ提供）、充電器提供（職員の私物）、ミルク用のお湯の提供、病人受け入れ（高齢者用）、仮眠施設設置、女性専用部屋設置 | 5600 |
| Y | 商店街 | 東京都豊島区 | 商店街として炊き出しを行い500～600食のスープを提供 | 500～600 |
| Z | 百貨店 | 東京都渋谷区 | 商品の無償提供、休憩所として開放、利用客以外のトイレ利用、帰宅経路情報の提供、携帯電話の無償充電サービス | 1000 |

図表 29 提供サービスの支援経緯、支援時間、周知の方法

| | 施設の種類の種類 | 支援経緯 | 支援時間 | 周知の方法 |
|---|----------|---|--------------|---------------|
| A | 宿泊施設 | ホテルにいた客が電車の停止で動けない事は明らかだったため | 3月12日 昼まで | 特に周知はしていない |
| B | 宿泊施設 | 現場スタッフの判断 | 3月12日 朝方まで | マスメディアに情報を流した |
| C | 宿泊施設 | 現場スタッフの判断 | 3月12日 午前中まで | 特に周知はしていない |
| D | 宿泊施設 | 帰宅困難者がいたため | - | 特に周知はしていない |
| E | 宿泊施設 | - | 3月12日 朝まで | 特に周知はしていない |
| F | 飲食店 | 社長からお店を解放するという twitter が流されたため、営業しても仕方がない、場所があれば提供してあげようというところが働くだろう。普段から twitter での販促を行っていた。また近隣の同業者とも交流があり、twitter 上で「一緒に支援をやっていこう！」という雰囲気になった。そういった点でも助け合いの精神が働いた。 | 3月12日 朝まで | SNS で情報発信 |
| G | 飲食店 | 寒くなってきたため、困っている人のために解放した。「お互い様」の精神が働いた。お客様の安全第一の気持ちが働いた。 | 3月12日 朝まで | SNS で情報発信 |
| H | 飲食店 | twitter を見ていて支援している場所が多かった。自分もラーメンならできると考え支援しようと思った。 | | |
| I | 飲食店 | - | 3月11日 23時頃まで | 張り紙 |
| J | 娯楽施設 | 社長の指示、困る人がいるから。 | - | 特に周知はしていない |
| K | 娯楽施設 | ニュースを見て酷い状況であることを知り、外には多くの方が歩いていたので解放しようと思ったから | - | - |
| L | オフィス | 11日にパーティーを予定していたが地震で中止に。食事の準備があり、電車の復旧も厳しそうだとということで、困っている人を支援した | 3月12日 朝まで | SNS で情報発信 |
| M | オフィス | - | - | - |
| N | オフィス | ビル内に入っている店舗にいる客の多くが帰宅難民だったため | 3月12日 | 特に周知はしていない |
| O | オフィス | 帰宅できなくて困っていた社員がいたので、警備員に交渉して宿泊許可を取った。周辺オフィスでも社員を宿泊させていると聞いたから | 3月12日 朝まで | 特に周知はしていない |
| P | 役所 | トイレを貸してほしいという人が多かったから | 3月 いっぱい | 特に周知はしていない |
| Q | 役所 | - | - | - |
| R | 文化施設 | 現場スタッフの判断 | - | 特に周知はしていない |
| S | 文化施設 | 震災時に、多くの親子がいたから | 3月12日 10時頃まで | 特に周知はしていない |
| T | 運動施設 | 当館利用者の中に帰宅困難者がいたから | 3月12日 12時頃まで | 特に周知はしていない |

| | 施設の種類 | 支援経緯 | 支援時間 | 周知の方法 |
|---|-------|---|--------------------|---|
| U | 運動施設 | 区からの要請があったから | 3月12日 10:30頃 まで | 館内の大型掲示板 |
| V | 宗教施設 | 集会場にいた高齢者をまず支援するため | 3月12日 9:30頃 まで | 特に周知はして いない |
| W | 宗教施設 | 一時指定避難場所だったから | - | SNS で情報発信, NHK ストリーミ ング放送 (ラジオ 体操用の機器) |
| X | 宗教施設 | - | - | 特に周知はして いない |
| Y | 商店街 | 商店街で翌日にイベントを控えており販 売用のフカヒレスープを 400 食分用意し ていた。非常時だったので 500~600 食を 無料で提供した。炊き出しを手伝ってく れる人を必死で集めた。 | 3月11日 23時頃 まで | 呼び込み |
| Z | 百貨店 | 近隣の大型店が地震発生後すぐに閉店し てしまったため、可能な限り営業を継続 し、一部店舗では閉店後も帰宅困難者を受 け入れた。 | 3月12日 10時頃 まで | SNS で情報発信, マスメディアに情 報を流した (NHK ニュース) |

(1) 宿泊施設

宿泊施設には、飲食物、毛布、ロビーなどの休憩所、仮眠できるソファ、テレビやインターネット等の情報端末、電源などが備わっており、災害時の帰宅困難者に対して手厚い支援サービスを行っている。また、概して比較的多くの人数を受け入れたことがわかる。「特に周知はしていない」と回答した施設が多く、地震発生時に施設に滞在していた客（施設からの聞き取り）や宿泊施設なら休憩できると期待して訪れた者（帰宅行動 web アンケート）を中心に支援を行ったと考えられるが、一部にはマスメディアに情報を流し、積極的に帰宅困難者を受け入れた宿泊施設もあったことがわかる。

『宿泊施設 A』は、宿泊や宴席、レストラン利用のために地震発生時にホテルにいた客への対応を中心に行った。夕方にはロビーに人を集め、テレビやホワイトボードで情報提供を行った。その際、水やクッキーなどの飲食物を提供した。夜から朝にかけては、100人収容の会議室に移動させ、テレビによる災害情報の提供、毛布の提供、食事の提供を行った。レストランの通常営業とは別に防災用の備蓄品があったため、食事、水、毛布の備蓄は十分だった。また支援側（ホテル従業員）のなかにも、帰宅困難者が多く存在していた。深夜0時時点で、100名ほどの帰宅困難者がいた。さらに宿泊者のなかには外国人もいた。地震直後に英語で館内放送を流し、耐震等、安全の説明を行った。これには外国人スタッフが手伝った。パニックになる人は居なかったが、外国人の宿泊者は地震の経験が少ないので、丁寧に説明した。

(2) 飲食店、娯楽施設

飲食店や娯楽施設での帰宅支援サービスは、休憩所としての開放や飲食の提供が主

であるが、施設からの聞き取り及び帰宅行動 web アンケートより、人が集まることにより安心感を与えていたことがわかった。徒歩で長距離帰宅する人が一時的に休憩したり、当日中の帰宅を諦めた人が集まって話したり、施設によっては一旦帰宅した人が不安感から集まってくることにより、一時的なコミュニティが形成されていたという声も聞かれた。一部の大規模飲食店を除いて概して少人数を受け入れて帰宅支援サービスを提供しているが、他の施設に比べて施設数が多いため、まちなかの「細かく大量に存在する」受け入れ先となっていたと考えられる。実際に帰宅行動 web アンケートでも、帰宅所要時間が長い者を中心に多くの人が飲食店に立ち寄ったという結果が得られている（図表 13）。また、比較的小規模な施設では、twitter 等の SNS を利用して支援サービスの周知が行われたことも特徴的である。

『飲食店 F』は、普段から twitter での販促を行っており、震災発生時には社長が「店を開放します」という twitter を流したことにより帰宅困難者が集まった。近隣の同業者とも交流があったことから、twitter 上で「一緒に支援をやっていこう！という雰囲気になり助け合いの精神が働いた」という。

またラーメンの無償提供を行った『飲食店 H』も、twitter 等の SNS で支援サービスを周知した。「twitter を見ている支援している店が多かったので、自分もラーメンならできると考え支援しようと思った」という。震災後には、店が停電して寒かったが、懐中電灯と蝋燭でラーメンを作って提供した。

『娯楽施設 K』も、twitter 等の SNS を利用した。クラブハウスを休憩所として開放、飲み物の提供、トイレの貸し出しを行った。ニュースを見て酷い状況であることを知り、外には多くの人が歩いてきたため開放しようと思ったという。

(3) オフィス

帰宅行動 web アンケートでは、自分の職場以外のオフィスに立ち寄った者は少なく、通常限られた人のみが利用する施設であるため、立ち寄りの対象となりにくかったと考えられる（図表 13）。一方、聞き取り調査からは、特定のスペースを休憩所として帰宅困難者へ開放したり、社員が宿泊するスペースを提供したオフィスもあったことがわかった。十分な面積を保持するオフィスも多いことから、業務部分からうまく分離することができれば、休憩等の一時受け入れができることがわかる。しかし、聞き取り調査では、自社の社員の安全と帰宅支援が最優先との声も聞かれた。

『オフィス L』は、休憩場所の提供に加えて、食事の提供、災害情報の提供(NHK の UStream 放送)を行った。食事の提供ができた背景には、3月11日にパーティーを予定していたため食事の準備があったからである。特に、徒歩で帰宅する人に喜ばれ、「食べた後もすぐに出ていかず、その場を大事にしていた」という。

『オフィス M』では、オフィスの共用部にブルーシートを敷き受け入れ、水・非常食を提供した。また『オフィス N』では、ビルのオープンスペースを休憩所として開

放した。

(4) その他(役所, 宗教施設, 商店街, 百貨店)

庁舎や宗教施設は、施設や敷地に大きな面積を有していることも多く、また公共性も高いことから、大人数を受け入れ帰宅支援サービスを提供したことがわかる。帰宅行動 web アンケートでは、「役所・公共施設」に立ち寄った者は多少見られたが、「宗教施設」に立ち寄ったという回答はほとんどなかった(図表 13, 宗教施設は回答数が非常に少なかったため「その他」に含めた)。飲食店と対照的に、一度に多くの人を受け入れられるものの、偏在していたり帰宅経路となる幹線道路上にないなど一般的な立ち寄り先とならなかった可能性がある。商店街は、地域の商業核として帰宅支援を提供できる可能性があるが、次項に述べるように、立地特性から、必ずしも帰宅支援が行いやすい状況ではなかった。

『役所 P』は、トイレの貸し出し、飲料水の配布、休憩所としての開放を行った。支援サービスを受けに来た人は、庁舎で働く人、周辺オフィスの人、就職活動をする学生などであった。「公務員として国民の皆さまのお役に立たなければと思ったが、首長の許可を取っていなかったので少し不安だった」という。支援サービスは、3月中続けられた。

『宗教施設 W』は、境内及び室内を休憩所として開放、飲食(ご飯, スープ提供)、充電器提供(職員の私物)、ミルク用のお湯の提供、病人受け入れ(高齢者用)、仮眠施設設置、女性専用部屋設置を行った。地震発生後、参拝客の避難所として仮本堂と斎場を一晩開放した。飲食は、敷地内のレストランに提供してもらい、供え物の米でご飯を炊き、敷地内の職員宿舎からスープを提供した。職員の1人が twitter で呼びかけを行い困っている人のための場所として告知した。帰宅困難者から差し入れもあった。

『商店街 Y』は、商店街として炊き出しを行い、500~600食のスープを無料で提供した。元々、防犯の理由から幹線道路を通るより商店街を歩いていく人のほうが多いが、震災時は特に人が多く、商店街のなかの小道まで車が渋滞していた。支援サービスを行った経緯は、商店街で翌日にイベントを控えており、販売用のフカヒレスープ400食分の用意があり、広場で炊き出しを行った。商店街を動き回って、炊き出しを手伝ってくれる人をかき集めた。その後、商店街へ20ペットボトル6本入りの水を配布した。

『百貨店 Z』は、約1000人に対して商品の無償提供、休憩所として開放、利用客以外のトイレ利用、帰宅経路情報の提供、携帯電話の無償充電サービスなどの支援サービスを提供した。支援サービスを受けた人たちは、交通期間の復旧状況が判明しないことや、家族の安否確認ができないことに対して困っていた。一方、支援する側としては、トイレが長蛇の列になったためトイレットペーパーの補充対応に追われた。

行政に確認しても具体的な指示がないことや、区の指定する避難場所は区民しか受け入れられないなどの問題があった。

(5) 支援したかったが実際にはできなかった施設

聞き取り調査を行った施設のなかには、帰宅支援サービスを行いたいと思っていたけれど、実際にはできなかった施設もいくつか存在した。下記2つの商店街は、いずれも幹線道路から奥まったところに立地しており、大通りを歩く帰宅困難者がわざわざ商店街まで入って来ないため、支援サービスがしたくても実際にはできなかった可能性も考えられる。

『商店街 Z-1』にある「店舗 a」は、「本当はコロッケを無償で渡してあげたかったが、その時は気が動転してしまっていて渡すことができなかった」という。また「店舗 b」は、「その時は、初めての経験で、何をすべきかわからなかった」という。商店街としては、地震当日何も指示をしておらず、震災当日に各店舗がどのような支援を行った把握していない。

また『商店街 Z-2』にある「店舗 c」は、「震災当日は何もできなかったが、次の震災に備えて店舗が入っているマンションを帰宅難民の受け入れ場所にした。そこで食料を備蓄している。」という。

このように帰宅困難者への対応を考えており支援したかったが、幹線道路から離れているという地理的な理由から支援ができなかった施設もある。

3-3. 企業・組織へのアンケート結果

本節では、個別対応だけでなく、組織としての対応を明らかにするため、コンビニエンスストア・チェーン企業、飲食チェーン企業、電鉄企業、役所を対象に行ったアンケート調査の結果を示す。

(1) 飲食チェーン企業、コンビニエンスストア・チェーン企業

帰宅行動 web アンケート調査（図表 13）では、コンビニエンスストアが駅に次いで立ち寄りが多くなっている。また、チェーン店の割合は不明であるものの、駅、コンビニエンスストアに次いで飲食店への立ち寄りが多くなっている。

① 帰宅支援サービスの内容

飲食チェーン企業、コンビニエンスストア・チェーン企業に郵送したアンケート調査票は、計 13 企業(飲食チェーン 12・コンビニ 1)からの回答が得られた。このうち企業として帰宅支援サービスを行ったのは 6 企業(飲食チェーン 5・コンビニ 1)、行わなかったのは 7 企業である。図表 30 には帰宅支援サービス提供の有無を示す。

図表 30 帰宅支援サービス提供の有無（飲食店・コンビニ）

| 帰宅支援サービス提供の有無 | 回答数(計 13) |
|-----------------------|-----------|
| 1. 帰宅困難者等への支援サービスを行った | 6 |
| 2. 行わなかった | 7 |

図表 31 には飲食チェーン企業，コンビニエンスストア・チェーン企業が行った帰宅支援サービスの内容（複数選択可）を示す。支援サービスを行ったと回答した企業のうち，すべての企業が店舗利用客以外のトイレ利用を提供しており，4 企業は店舗を休憩所として開放，水道水の提供を行った。このほか 3 企業の店舗で経路距離情報の提供，災害情報の提供を行った。通常メニューにないが，おにぎり，お茶などを無償で提供した企業もある。

また「企業として指示はしなかったが，首都圏の直営店・加盟店が独自の判断で帰宅困難者等への支援サービスを行い，後日報告を受けた事例がありましたか」という問いに対しては，4 企業が報告を受けたと回答している。後日報告を受けた支援サービスの内容については，図表 31 の括弧内に示す。

図表 31 帰宅支援サービスの内容（後日報告を受けた内容を含む）（飲食チェーン・コンビニ）

| 帰宅支援サービスの内容（複数選択可） | 回答数 |
|-------------------------|-------|
| 1. 一部の商品・食事等・サービスの無償提供 | 0 (1) |
| 2. 一部の商品・食事等・サービスの割引提供 | 0 (0) |
| 3. すべての商品・食事等・サービスの無償提供 | 0 (0) |
| 4. すべての商品・食事等・サービスの割引提供 | 0 (0) |
| 5. 店舗等を休憩所として開放 | 4 (2) |
| 6. 店舗利用客以外のトイレ利用 | 6 (2) |
| 7. 水道水の提供 | 4 (1) |
| 8. 帰宅経路情報等の提供 | 3 (0) |
| 9. 災害情報等の提供 | 3 (0) |
| 10. 電源の提供 | 2 (0) |
| 11. 固定電話の利用 | 2 (0) |
| 12. けが人への応急手当 | 0 (0) |
| 13. 営業時間の拡大 | 1 (1) |

②「災害時帰宅支援ステーション」の位置づけ

帰宅困難者への支援を行った企業のうち，4 企業は都県市区等との協定による「災害時帰宅支援ステーション」に位置付けられている。図表 32 には，災害時帰宅支援ステーションに位置付けられていることを各店舗にどのように周知していますか，と

という問いに対する回答を示している。文書による通知（4 企業）のほか、マニュアル化している（2 企業）、支援訓練を実施している（2 企業）である。また災害時帰宅支援ステーションであることを一般市民に対してどのように周知していますか、という問いに対しては、図表 33 に示す。3 企業が、店舗にステッカーを掲出している。

図表 32 「災害時帰宅支援ステーション」各店舗への周知方法

| 「災害時帰宅支援ステーション」各店舗への周知方法 | 回答数(計 4) |
|--------------------------|----------|
| 1. 文書で通知している | 4 |
| 2. マニュアル化している | 2 |
| 3. 支援訓練を実施している | 2 |
| 4. その他の方法で周知している | 0 |
| 5. 特に何もしていない | 1 |

図表 33 「災害時帰宅支援ステーション」一般市民への周知方法

| 「災害時帰宅支援ステーション」各店舗への周知方法 | 回答数(計 4) |
|---------------------------------|----------|
| 1. 店舗にステッカーを掲出している | 3 |
| 2. 店舗にポスターや張り紙を掲出している | 0 |
| 3. ウェブサイトに掲載している | 1 |
| 4. 災害時には店員等が積極的に呼び込みをすることになっている | 0 |
| 5.その他 | 0 |

公的機関等からの要請や協定によって、災害時の市民支援をすることになっていれば、その内容をおしえてください。という問いに対しては、「警視庁や防衛省と緊急車両の基地として当社店舗の駐車場を優先しようとする協定等を結んでおります。」と回答した企業もあった。

③ 平常時から決まっている企業独自の市民支援方針と今後の拡充予定

図表 34 には、平常時から決まっている企業独自の市民支援方針を示す。炊き出しや募金などの実施が挙げられた。また、災害時帰宅ステーション、セーフティステーション、子供 110 番という 3 つの機能を集約したかたちでグループ検討に入っていると回答した企業もある。4200 店共通の独自のブランドにて発表することを考えているという回答もある。

また支援サービスの今後の拡充予定については、図表 35 に示すように多くの店舗が災害時帰宅支援協定の締結先拡大を検討している。具体的には、「日本フランチャイズチェーン協会を通じてまだ災害時帰宅支援ステーションの締結がなされていない自治体に呼び掛けを行う」、「来期(4 月以降～)災害時支援ステーションの全国展開を推進

予定」などである。このほか、「炊き出しチームように大型カーを1台所持していますが増台を予定中。自身だけでなく台風等様々な災害時にお役にたてればと考えています」「個店対応から会社としての対応を検討」という回答もある。

図表 34 平常時から決まっている企業独自の市民支援方針

| 企業名 | 企業独自の災害時の市民支援方針 |
|-----------|--|
| (s1 企業) | 炊出し(区に・行政からの要請に従い実施)東日本大震災では東北で2ヶ月半実施、10万食提供 |
| (s2 企業) | 被災地支援(募金だけでなく炊き出しを行う) |
| (s5 企業) | 「困った人がいれば手を差し伸べる」ことが当たり前に行けるチェーンを目指している。出来ることはやる。 |
| (n_s2 企業) | 災害時帰宅ステーション&セーフティステーション&子供110番のすべての機能を集約したかたちでグループ検討に入っている(4200店共通)独自のブランドにて発表しようと考えている。 |
| (n_s5 企業) | 現在は特になし。3.11時は個店の判断により、トイレの貸し出しを行った。 |

*<n_>の表記は、支援サービスを行っていない店舗の回答

図表 35 支援サービスの拡充予定

| 企業名 | 災害時帰宅困難者等への支援サービスの拡充予定 |
|-----------|--|
| (s1 企業) | 要請があれば災害時帰宅支援協定締結先を拡大 |
| (s2 企業) | ・基本は従業員の安全第一・移動販売車を用いて被災地支援の拡充を図る |
| (s5 企業) | 日本フランチャイズチェーン協会を通じて、まだ災害時帰宅支援ステーションの締結がなされていない自治体に呼び掛けを行う |
| (s6 企業) | 現状27都道府県と帰宅困難者支援に関する協定を締結しているが、今後も行政からの依頼があれば当社は積極的に締結をすすめていく |
| (n_s1 企業) | 現在、検討中 |
| (n_s2 企業) | 炊き出しチームように大型カーを1台所持していますが増台を予定中。自身だけでなく台風等様々な災害時にお役にたてればと考えている |
| (n_s4 企業) | グループとして「災害時帰宅支援ステーション」にかわる支援活動を検討中 |
| (n_s5 企業) | 個店対応から会社としての対応を検討しようとは考えているが、具体的な内容等はいまだ立てていない |
| (n_s6 企業) | 来期(4月以降)災害時帰宅支援ステーションの全国展開を推進予定(北海道、近畿は展開済) |

*<n_>の表記は、支援サービスを行っていない店舗の回答

(2) 電鉄企業

帰宅行動 web アンケート調査(図表 13)では、駅への立ち寄りが最も多かった。これは、帰宅のために電車に乗ろうとしたのが第一の立ち寄り目的であったと考えられるが、享受したサービス内容としては、帰宅経路情報入手、トイレ利用、地震情報入手、飲食物購入、休憩、電話利用(回答数の多い順)などの回答も相当数見られ、駅が都市の様々な機能の拠点となっていることがあらためてわかる。

① 帰宅支援サービスの内容

電鉄企業に郵送したアンケート調査票は、5企業から回答が得られた。このうち駅

舎等において帰宅困難者等への帰宅支援サービスを行ったのは4社、行わなかったのは1社である。図表 36 には帰宅支援サービス提供の有無を示す。

図表 36 帰宅支援サービス提供の有無（電鉄企業）

| 帰宅支援サービス提供の有無 | 回答数(計 5) |
|-----------------------|----------|
| 1. 帰宅困難者等への支援サービスを行った | 4 |
| 2. 行わなかった | 1 |

図表 37 には電鉄企業が行った帰宅支援サービスの内容（複数選択可）を示す。災害情報等の提供、休憩所としての開放、トイレ利用、駅舎利用時間の拡大を行っている。また「指示はしなかったが、首都圏の各駅が独自の判断で駅舎等において帰宅困難者等への支援を行い、後日報告を受けた事例がありましたか」という問いに対しては、2社が後日報告を受けたと回答している。後日報告を受けた支援サービスの内容については、図表 37 の括弧内に示す。支援サービス「その他」の項目として、「広域避難場所への誘導、駅事務所電話の提供、ホーム停車中列車車内を開放」が挙げられている。

図表 37 帰宅支援サービスの内容（後日報告を受けた内容を含む）（電鉄企業）

| 帰宅支援サービスの内容（複数選択可） | 回答数 |
|--------------------|-------|
| 1. 休憩所として開放 | 2 (1) |
| 2. 仮眠場所を提供 | 0 (1) |
| 3. トイレ利用 | 2 (2) |
| 4. 毛布等の貸し出し | 0 (0) |
| 5. 水の無償提供 | 0 (0) |
| 6. 非常食等の無償提供 | 0 (0) |
| 7. 帰宅経路情報の提供 | 1 (2) |
| 8. 災害情報等の提供 | 3 (2) |
| 9. 電源の提供 | 1 (1) |
| 10. けが人への応急手当 | 0 (2) |
| 11. 駅舎利用時間の拡大 | 2 (0) |

②帰宅支援サービスを提供した理由

図表 38 には、支援サービスを提供した理由を示す。そのように対応することが決まっていたからという回答のほか、国や自治体からの要請があったから、現場からの要請があったからとしている。「その他」の項目では、「運転再開をお待ちのお客様で駅構内が混雑し、安全面およびお客様の体調を考慮したため」としている。

図表 38 帰宅支援サービスを提供した理由（電鉄企業）

| 帰宅支援サービスを提供した理由（複数選択可） | 回答数 |
|-------------------------|-----|
| 1. そのように対応することが決まっていたから | 2 |
| 2. 国や自治体からの要請があったから | 1 |
| 3. 現場からの要請があったから | 1 |
| 4. その他 | 1 |

③帰宅支援サービスの周知方法

図表 39 には、電鉄企業が行った帰宅支援サービスの周知方法（複数選択可）を示す。支援サービスの周知方法は、職員による呼び込み、駅舎に張り紙を掲出のほか公式ウェブサイトへの掲示や報道機関等への周知要請も行われた。

図表 39 帰宅支援サービスの周知方法（電鉄企業）

| 帰宅支援サービスの周知方法（複数選択可） | 回答数 |
|----------------------|-----|
| 1. 駅での職員による呼び込み | 2 |
| 2. 駅舎に張り紙を掲出 | 2 |
| 3. 公式ウェブサイトへの掲示 | 1 |
| 4. SNSなどで発信 | 0 |
| 5. 報道機関等への周知要請 | 1 |
| 6. その他の方法 | 0 |
| 7. 特に周知はしていない | 2 |

④平常時から決まっている支援サービスの方針と今後の拡充予定

図表 40 には、各電鉄企業における平常時から決まっている支援サービスの方針を示す。検討中という回答もあるが、地震発生時における具体的な対応を定めており、その中で旅客の救出・救護・避難誘導活動等に関する対応手順を定めている会社もある。

図表 40 平常時から決まっている帰宅支援サービスの方針

| 電鉄企業名 | 平常時から決まっている帰宅支援サービスの方針 |
|-----------|--|
| (r1 会社) | 発災後に旅客の一時保護として駅の改札外スペースに誘導し、その後一定時間経過後外の一時待機施設へ案内する。また、ほぼすべての駅に水とブランケット 10 万人分を配備した |
| (r2 会社) | 検討中 |
| (r4 会社) | 「駅舎等における災害時帰宅困難者等への支援サービス」に特化した方針はないが、地震発生時における具体的な対応を定めておりその中でお客様の救出・救護・避難誘導活動等に関する対応手順を定めている |
| (n_r1 会社) | 当社を含め、各自治体、公共機関等において、帰宅困難者対応に関する対応について策定を検討している |

*<n_>の表記は、支援サービスを行っていない会社の回答

図表 41 には、各電鉄企業における支援サービスの拡充予定を示す。「東日本大震災の際は駅ごとに対応を判断したが、新たに駅対応マニュアルを策定し、全駅が統一的に対応できるようにする」という回答のほか、「駅は滞留場所ではなく、一時的な待機場所という認識であり、帰宅困難者受け入れ施設が開設されたことを確認後、誘導するという形を現在検討している」という回答もある。

図表 41 支援サービスの拡充予定

| 電鉄企業名 | 支援サービスの拡充予定 |
|-----------|--|
| (r1 会社) | 東日本大震災の際は駅ごとに対応を判断したが、新たに駅対応マニュアルを策定し、全駅が統一的に対応できるようにする |
| (r2 会社) | 検討中 |
| (n_r1 会社) | 災害対策において、お客様の安全確保を最重要事項と市、沿線の自治体等との連携を図りつつ、今後規模の大きい地震が発生したときに備え、より高いレベルの安全性を確保できるように努めていく。あくまでも駅は滞留場所ではなく、一時的な待機場所という認識であり、帰宅困難者受け入れ施設が開設されたことを確認後、誘導するという形を現在検討している |

*<n_>の表記は、支援サービスを行っていない会社の回答

(3) 役所

役所は「公助」のひとつの拠点として様々な支援を行っているが、ここでは、都市内の施設としての庁舎や支所に限定し、そこで行われた帰宅支援サービス等に関するアンケートを行った。

①帰宅支援サービスの内容

役所に郵送したアンケート調査票は、57 機関からの回答が得られた。このうち庁舎や支所において¹帰宅困難者等への支援サービスを行った役所は 51 機関、行わなかつ

¹ 本アンケートでは、「庁舎や支所において帰宅困難者等への支援サービスを行いましたか」

た役所は 6 機関である。図表 42 には帰宅支援サービス提供の有無を示す。

図表 42 帰宅支援サービス提供の有無(役所)

| 帰宅支援サービス提供の有無 | 回答数(計 57) |
|-----------------------|-----------|
| 1. 帰宅困難者等への支援サービスを行った | 51 |
| 2. 行わなかった | 6 |

図表 43 には役所が行った帰宅支援サービスの内容（複数選択可）を示す。休憩所としての利用が最も多く、続いてトイレ利用、毛布等の貸し出し、水の無償提供が行われた。開庁時間の拡大については、5 機関が実施した。開庁時間の拡大時間は、19 時 40 分から翌日 7 時まで受け入れ(m38 市)、出先機関は翌日帰宅困難者が全て帰宅するまで開放し、本庁舎は出先機関に移動が完了した 22:00 頃まで開放した(m48 区)。

図表 43 帰宅支援サービスの内容

| 帰宅支援サービスの内容（複数選択可） | 回答数 |
|--------------------|-----|
| 1. 休憩所として開放 | 49 |
| 2. 仮眠場所を提供 | 43 |
| 3. トイレ利用 | 48 |
| 4. 毛布等の貸し出し | 46 |
| 5. 水の無償提供 | 35 |
| 6. 非常食等の無償提供 | 39 |
| 7. 帰宅経路情報の提供 | 26 |
| 8. 災害情報等の提供 | 32 |
| 9. 電源の提供 | 9 |
| 10. けが人への応急手当 | 2 |
| 11. 開庁時間の拡大 | 21 |

②帰宅支援サービスを提供した理由

図表 44 には、支援サービスを提供した理由を示す。支援サービスを提供した機関のうち、半数は現場職員の判断により行われ、首長からの指示があったからと回答している。その他の理由として、災害対策本部会議で本部長の指示(m8 市、m43 市、m49 市)、近隣駅より要請があった(m25 市)、駅前に滞留者が集まっていると JR から情報提供があった(m34 市)、という理由が挙げられている。

という質問をしているため、役所の支援サービスであっても小中学校など他施設におけるものは含まれていない。

図表 44 帰宅支援サービスを提供した理由（役所）

| 帰宅支援サービスを提供した理由（複数選択可） | 回答数 |
|-------------------------|-----|
| 1. そのように対応することが決まっていたから | 14 |
| 2. 現場職員の判断で | 24 |
| 3. 首長からの指示があったから | 26 |
| 4. 国や公的機関からの要請があったから | 12 |
| 5. 一般市民からの要請があったから | 10 |
| 6. その他 | 8 |

③帰宅支援サービスの周知方法

図表 45 には、役所が庁舎で行った支援サービスの周知方法（複数選択可）を示す。支援サービスの周知方法は、職員による呼び込みが最も多く、公式ウェブサイトへの掲示や庁舎や支所の入り口等に張り紙も行われた。その他の周知方法は、図表 46 に一覧を示す。

図表 45 帰宅支援サービスの周知方法（役所）

| 帰宅支援サービスの周知方法（複数選択可） | 回答数 |
|----------------------|-----|
| 1. 職員による呼び込み | 28 |
| 2. 庁舎や支所の入り口等に張り紙を掲出 | 10 |
| 3. 公式ウェブサイトへの掲示 | 15 |
| 4. SNS などで発信 | 0 |
| 5. 報道機関等への周知要請 | 3 |
| 6. 特に周知はしていない | 9 |
| 7. その他の周知方法 | 19 |

図表 46 その他の周知方法（役所）

| (役所)その他の周知方法 | |
|--------------|----------------------------------|
| (m1 区) | 警察, 消防, 駅への周知 |
| (m4 市) | 鉄道駅への周知要請 |
| (m6 市) | 警察による避難所への誘導(口答, ビラ) |
| (m7 市) | ラジオ(地域 FM) |
| (m10 区) | 区防災情報メール, 防災行政無線 |
| (m15 市) | 周辺駅からの誘導 |
| (m19 市) | 市内各駅をまわり人員輸送を行った |
| (m21 区) | 警察, 駅へ無線塔で連絡し誘導周知してもらう |
| (m24 市) | 消防団員による誘導 |
| (m25 市) | 駅への張り紙 |
| (m26 市) | 計画に則り, 職員が駅で周知 |
| (m27 市) | デジタルサイネージによる情報提供 |
| (m28 市) | 防災行政無線, メール, 広報車による周知, ドコモのエアメール |
| (m33 市) | 無線放送, 駅に対する情報提供 |
| (m34 市) | 電鉄企業職員による周知 |
| (m38 市) | 防災行政無線, 市情報メール |
| (m39 市) | 電鉄企業各社からの要請により電鉄企業へ案内 |
| (m40 市) | 警察署への情報提供 |
| (m47 区) | 駅前拡声器を使用した情報提供 |

④他の組織等の協力

庁舎や支所における帰宅困難者支援に際して、地域の他の組織等の協力がありましたか、という質問に対しては 28 機関が「協力があった」と回答している。図表 47 には、協力があったとされる組織を示す。協力があった組織は、小中高等学校が最も多く、続いて公共施設、その他である。公共施設とは、具体的に「市民ホール」、「商工会議所」、「公民館」、「生涯学習センター」である。その他に分類される項目には、「消防団」や「ボランティア団体」、「区内の寺社仏閣」、「避難所に居合わせた学生」などが挙げられている。

組織からどのような内容の協力を受けましたか、という質問に対しては、場所の提供、人手の提供が最も多い。続いて飲食物、毛布等、その他物資の提供である。その他物資のなかには、「紙おむつ」、「新聞朝刊」、「白米」などが挙がる。

図表 47 帰宅困難者支援に際して協力があつた組織（役所）

| 協力があつた組織（複数選択可） | 回答数 |
|-----------------|-----|
| 1. 公共施設 | 12 |
| 2. 町会等 | 8 |
| 3. 商店街 | 5 |
| 4. 民間企業 | 8 |
| 5. 近隣店舗 | 5 |
| 6. 大学 | 4 |
| 7. 小中高等学校 | 12 |
| 8. 公共交通機関 | 4 |
| 9. NPO 等の市民組織 | 0 |
| 10. その他 | 7 |

⑤ 平常時から決まっている支援サービスへの方針と今後の拡充予定

図表 48 には、平常時から決まっている支援サービスの方針を示す。

図表 48 平常時から決まっている支援サービスの方針(役所)

| 役所名 | 平常時から決まっている支援サービスの方針 |
|---------|--|
| (m1 区) | 主な庁舎、支所は本庁舎、4 地域庁舎、18 特別出張所があり、それぞれの主な役割は以下のとおりである。本庁：災害対策本部を設置し、支援対策の立案・決定を行う。直接的な支援サービスは行わない。地域庁舎：医療救護所を設置する。特別出張所：地域の情報収集・提供を行う |
| (m2 市) | ・あらかじめ指定した帰宅困難者一時滞在施設を支援する・一時滞在施設の職員に支援をお願いする・帰宅困難者用の備蓄については市であらかじめ準備する |
| (m4 市) | 駅での情報提供、オープンスペースを誘導場所として確保、一時収容施設の確保及び収容、帰宅情報の提供、必要に応じて食料や毛布等の物資を提供 |
| (m5 市) | 震災時において、交通機関の途絶により多くの滞業者が帰宅手段を失うが、市はこうした避難者を避難所等に一時的に受け入れる |
| (m6 市) | ・市内にあるすべての駅(JR私鉄)に対する帰宅困難者向けの避難所をそれぞれ設定し、帰宅困難者発生時に開設・対応をする |
| (m7 市) | 警戒宣言発令時鉄道折り返し駅が都市内に存在していることからこの事案に対する計画は策定されており、訓練実績もあります。東日本大震災の際にはこの計画を準用し対応しました。 |
| (m8 市) | 帰宅困難者対策について、現在、備蓄や一時滞在施設の指定等を整備検討中 |
| (m9 県) | 現在、方針は定めていない |
| (m10 区) | 区内の幹線道路沿線にある区施設 4 カ所を災害時帰宅支援ステーションに指定し、トイレ、飲料水の提供、情報提供等を行う |
| (m14 県) | 帰宅困難者を含む避難所の運営については市町村で行なっているところであるが、3. 11 をうけ県有施設についても一時滞在施設として開設できる準備を進めており物資の備蓄について予算化した |

| 役所名 | 平常時から決まっている支援サービスの方針 |
|---------|--|
| (m15 市) | 現在、内閣府と東京都で検討を進めている首都直下地震帰宅困難者等対策協議会や希馬券帰宅困難者等対策連絡協議会の検討結果が出された段階で本誌としての対策をH24年度未完了予定の地域防災計画を併せて検討していく |
| (m17 市) | 市地域防災計画により帰宅困難者への対応が決められており安全確保と情報提供、避難所の確保、誘導等、事業所等の対応を行うこととなっています |
| (m18 区) | 庁舎や支所において帰宅困難者を受け入れる計画ではなく一時的に避難拠点(避難所)で受け入れることとしています |
| (m19 市) | 幹線道路沿いの市施設に支援拠点を設置し、水・食料を配布する |
| (m20 市) | 市の地域防災計画のとおり |
| (m21 区) | 検討中 |
| (m22 市) | 地域防災計画において、帰宅困難者支援のために運用する施設を定めている |
| (m23 区) | 東日本大震災を教訓として、帰宅困難者へすべての区施設を提供します |
| (m24 市) | 市街に通勤している保護者が帰宅困難者となり児童の引き取りが出来なくなった場合のために、保育園、小中学校に児童・生徒用1食分程度のクラッカー、ビスケット、白粥、粉ミルク、飲料水の備蓄を行った |
| (m25 市) | 支援サービスについては状況に応じ柔軟に対応、市の地域防災について計画中である。 |
| (m26 市) | ・仮眠場所提供・非常食簾の提供・情報の提供 |
| (m28 市) | 市で行なう支援サービス・水、食料、生活必需品、情報の提供・医療救護の実施・誘導の実施・帰宅経路の周知・仮泊、休憩場所、トイレの提供・避難勧告及び指示 |
| (m29 市) | 交通情報の提供、施設等の一時開放、非常時物資の提供 |
| (m31 市) | 未定 |
| (m32 市) | 現在地域防災計画の見直し作業に入っており、現時点では特に方針等はありません |
| (m34 市) | 帰宅困難者への情報や食糧・物資の提供、休憩所提供の要請等を実施する |
| (m35 市) | 地域防災計画において、外出者が安全に帰宅できるよう支援を図ることと定めており一時収容施設の確保、駅周辺の滞留者の誘導等を行うこととしている |
| (m36 区) | 区地域防災計画(震災編)に「外出者対策」として定めている |
| (m38 市) | 情報の提供、保護支援に努めることとしている |
| (m40 市) | 原則として、駅周辺及び街道沿いの公共施設を開放する |
| (m41 区) | 区の災害対策本部が設置されるため、区役所本庁舎や支所(区民活動センター)では、避難者の受け入れ等は行われない。 |
| (m42 市) | 検討中 |
| (m44 市) | 市は関係機関と協力し、帰宅困難者の避難所への誘導や必要物資の提供等、混乱を防ぐための措置を行うこととなっている。 |
| (m45 市) | 庁舎では支援は行わないこととしていた。コミュニティセンター等を避難所として開設することとしており、震災当日もそのように対応したいが、収容しきれなくなったため、市庁舎の会議室を開放した |
| (m47 区) | 「帰宅困難者マニュアル(案)」を作成している |

| 役所名 | 平常時から決まっている支援サービスの方針 |
|----------|---|
| (m48 区) | 3・11 以前は、必要性を感じながらも具体的な取り決めがなされていない状況にあった。3・11 以降については、帰宅困難者用の支援物資の備蓄を順次開始しているが、想定される必要数には届いていない状況にある。今後も物資の増強を行うものの、コスト面や備蓄場所を考えると完全な充足は厳しく、課題は多いものと思慮される。 |
| (m49 市) | 現在、地域防災計画の見直しを行っており、各公共施設の災害時の役割及び人員体制等変更していく予定です。また民間企業等と防災に関する協定を今後も積極的に締結していく |
| (m50 市) | 現在、駅前滞留者対策推進協議会で対応策等を検討している |
| (m51 区) | 庁舎施設の開放及び毛布等の物資の提供 |
| (n_m3 市) | 本庁や行政センターは災害の応急対策の拠点として使用する。帰宅困難者に対しては当該施設とは別に帰宅困難者一時避難施設を定めている |
| (n_m5 市) | 本庁舎や支所は災害時には災害対応を行うため、直接の支援活動を行うことになっていない。帰宅困難者が発生すると思われる駅周辺や東京からの徒歩帰宅者が通過すると思われる主要幹線道路付近の避難所での支援は行った |

*<n_>の表記は、支援サービスを行っていない組織の回答

図表 49 には、支援サービスの拡充予定を示す。

図表 49 支援サービスの拡充予定(役所)

| 役所名 | 支援サービスの拡充予定 |
|---------|---|
| (m1 区) | 情報収集・提供のしくみを再検討中である。その他、帰宅困難者の受入体制、物資配給についても検討していく予定である |
| (m4 市) | ・保護者への引き渡しを原則とした児童等の安全対策の構築とマニュアル化・MCA無線の拡充と通信訓練による情報連絡体制の強化・各施設における備蓄品の把握と活用の徹底・学校への非常食料及び飲料水の配布・帰宅困難者一時滞在施設の開設場所の指定・企業の従業員の帰宅抑制及び帰宅者対策の推進 |
| (m5 市) | 帰宅困難者用の食料、飲料水の備蓄量を増やしています |
| (m6 市) | ・ターミナル駅ごとの「帰宅困難者対策協議会(仮)」を立ち上げ具体的な対応策などを検討する方向である |
| (m8 市) | 飲料水や防寒用具の提供するための備蓄を整備中 |
| (m9 県) | 救援物資等の具体的な支援サービスについては本県も参加している「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会(共同座長:内閣府政策統括官(防災担当), 東京副知事)」において検討を行っているところであり、今後の同協議会の検討結果を踏まえて対応してまいりたい |
| (m10 区) | 従来の4施設に加え、鉄道駅や幹線道路からのアクセスが良い区施設8施設を一時待機施設(「帰宅支援ステーション」から名称変更)として指定し、一時的な休憩及び交通機関が復旧するまでの待機等を行う場所を提供する。また、備蓄物資として、新たに毛布、非常食、携帯電話充電器等を整備する |
| (m12 市) | マット、アルミブランケット、水、カロリーメイトを購入し帰宅困難者用として帰宅困難者受け入れ施設へ配備予定(H24. 2月中) |
| (m14 県) | 今後物資の備蓄にあわせて県有施設の一時滞在施設の増設を検討している |
| (m15 市) | 県と共同で市内の主要駅に駅周辺帰宅困難者協議会を立ち上げ民間事業者や学校等からの意見を聞きながら支援サービスや対応策連絡体制について検討を進める準備をしている |
| (m16 区) | 避難所としては別に帰宅困難者向け支援施設の選定を予定している |
| (m17 市) | 近隣市の駅において帰宅困難者が発生し近隣市から要請があった場合は帰宅困難者に対する一時滞在施設を確保するなど支援拡充予定 |

| 役所名 | 支援サービスの拡充予定 |
|---------|---|
| (m18 区) | 庁舎や支所に限定されないが区立施設を新たな受入施設として指定するよう検討中。新たに指定する施設を「帰宅支援ステーション」とし、あらかじめ対応を行う区職員を指定するとともに、施設の状況に即した備蓄を検討する |
| (m19 市) | 平成 23 年 11 月に策定された東京都防災対応指針および今後修整される東京都地域災害計画に沿って拡充をはかる |
| (m21 区) | 検討中 |
| (m22 市) | 今後の国や県の改定内容を踏まえたうえで、市地域防災計画の改定等を通じ帰宅困難者等の対策について検討を図る |
| (m23 区) | すべての区施設で災害時帰宅困難者を受け入れるために備蓄物資の拡充を行います |
| (m24 市) | 限られた財政の中で帰宅困難者等への支援サービスを優先して拡大していくことは難しく、現在は市内在住者のための防災体制整備を優先して進めている |
| (m25 市) | 市の地域防災計画の基となる東京都の地域防災計画の見直しが今年の夏に改定される予定なので、その内容にあわせた修正を行なわなければなりません、今のところ市独自に災害時帰宅困難者等への支援サービスを拡充する考えはありません。 |
| (m26 市) | 平成 23 年度補正予算で帰宅困難者対策として新たに非常食・毛布等を購入 |
| (m27 市) | 小学校等避難所予定施設の備蓄品の拡充をおこなうとともに公民館等の未整備施設への備蓄配備を実施する。また、民間事業者等に協力を求め、一時避難場所の提供について検討する |
| (m29 市) | 検討中 |
| (m30 市) | 駅周辺の民間施設等との受け入れに係る協定の検討、帰宅困難者への情報提供の多様化の検討 |
| (m31 市) | 東京都、赤十字との連携強化 |
| (m32 市) | ・市内 4 駅に担当職員を配置する・帰宅困難者対応施設として、4 駅付近の公共施設を指定 |
| (m34 市) | 帰宅困難者を誘導する避難所の指定や誘導看板の設置を予定 |
| (m35 市) | ・帰宅困難者用の備蓄の増強・駅前等に受入施設の確保 |
| (m36 区) | ・帰宅困難者へ提供する食糧、飲料水の備蓄量の増を行います。・スマートフォンを活用し、地図で最寄りの震災救播所(避難所)等の検索等のできるアプリケーションを作成し提供を行うことを予測しています |
| (m38 市) | 市に直接の被害がない場合は、帰宅困難者の利便性を考慮しは避難所以外の施設の開放を検討していく |
| (m39 市) | 現在、市内の企業や電鉄企業と協議会を設置して検討している。また、内閣府及び東京都が事務局として立ち上げた首都圏直下地震帰宅困難者等対策会議において定められた帰宅困難者対策の重点項目に沿う形で今後協議を進めていく予定。 |
| (m40 市) | 備蓄品の整備 |
| (m41 区) | 区役所本庁舎・支所(区民活動センター)では、災害対策本部・地域本部が設置されるため、避難者を受け入れる予定はない。今後、民間施設の協力等を得て、帰宅困難者の一時滞在施設の確保を進めていく予定である。 |
| (m42 市) | 検討中 |
| (m44 市) | 大量の帰宅困難者の発生が予想される J R 駅の周辺に新たに帰宅困難者を受け入れるための施設を官民協定で確保することを検討している。また、J R 駅と連携し、訓練等を行うことで今後の帰宅困難者対応をよりスムーズに行えるよう取り組んでいく。 |
| (m45 市) | 庁舎は災害対策本部昨日に特化し、その他の施設での支援を拡充していく |
| (m47 区) | ・備蓄物資の拡充・駅前滞留者対策推進協議会の活動明確化 |

| 役所名 | 支援サービスの拡充予定 |
|----------|---|
| (m48 区) | 帰宅困難者対策の中で最も重要なことは、 unnecessaryな移動をさせず、その場に落ち着いて留まらせることであると考えられる。そのためには支援物資もさることながら、質の高い「情報」を提供することが効果的である。区としては災害対策本部に情報を一極集中させるルールを地域と連携しながら確立させ、集約した情報を精査して、地域の他支所に「防災行政無線」で発信することにより「質の高い情報提供」を具現化していきたい。 |
| (m49 市) | 現在、地域防災計画の見直しを行っており、各公共施設の災害時の役割及び人員体制等変更していく予定である。また民間企業等と防災に関する協定を今後も積極的に締結していく。 |
| (m51 区) | 本年度中に予定されている東京都の地域防災計画の修正内容をふまえ、区の地域防災計画の修正を行う予定があり、帰宅困難者対策についても検討していく。 |
| (n_m2 市) | 帰宅困難者は市だけの問題ではないので鉄道機関や民間企業等との連携を図っていく必要がある。なお、庁舎での帰宅困難者対応は災害対応業務に支障をきたす恐れがあるため外部での対応が望ましい |
| (n_m4 市) | 庁舎や支所での災害時帰宅困難者等への支援サービスを行う予定はないが、民間施設を含む帰宅困難者等の受け入れ可能な施設との協定を予定しており、一時滞在施設の整備を行う。 |
| (n_m5 市) | 鉄道事業者や駅周辺の公共施設及び商業施設との協議を行っていかうと考えており、駅や幹線道別の近くにない本庁舎での支援については今は検討していない |

*<n_>の表記は、支援サービスを行っていない組織の回答

⑥帰宅支援サービスを行わなかった理由

庁舎や支所で支援サービスを行わなかった理由として、地域にある他の公共施設で一括対応したという理由が挙げられている。具体的には、区内小学校等 14 カ所のスペースのある防災拠点を開放したため、市民なのか帰宅困難者なのか把握できなかったため小中学校等避難所で一括対応(水、毛布、食料等提供)、市内避難場所全 252 ヶ所を開設しそちらで対応を行ったため他の公共施設で受け入れたため、などの回答があった。

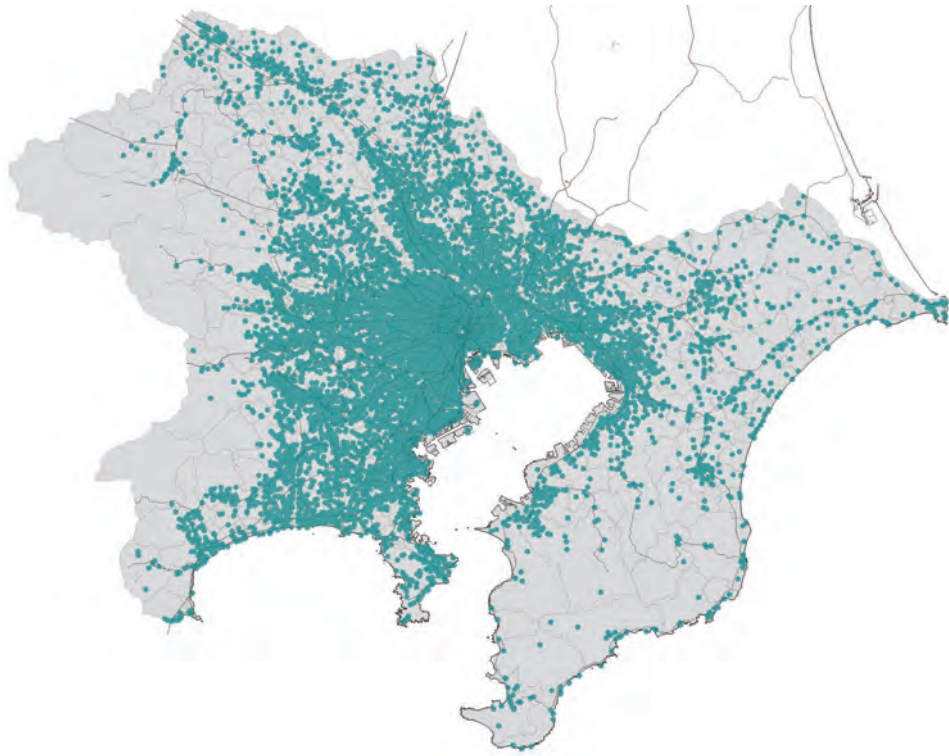
3-4. 施設の地理的分布

本節では、帰宅行動 web アンケート調査と帰宅支援サービス提供者聞き取り調査で見られた特徴的な施設について、首都圏（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県）における分布を概観し、その特徴を捉える。

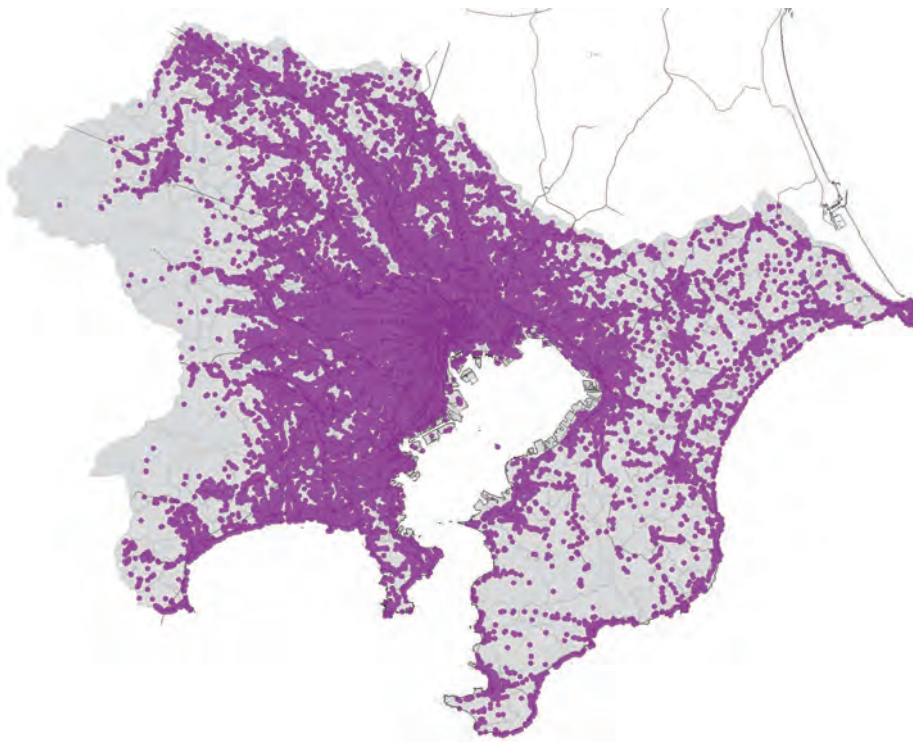
徒歩で各施設に容易にアクセスできる範囲を見るために、電話帳データ¹を用いて、コンビニエンスストア（図表 50）、飲食店（図表 51）、宿泊施設（図表 52）、役所・公共施設（図表 53）の分布と 500m 圏のバッファを示す。また、比較のために、図表 54 に 2005 年の人口集中地区（DID）の範囲²を示す。

¹ ゼンリン提供「座標付き電話帳 DB テレポイント（2011 年 2 月）」を、東京大学空間情報科学研究センターの研究用空間データ利用を伴う共同研究（研究番号 395）として利用。

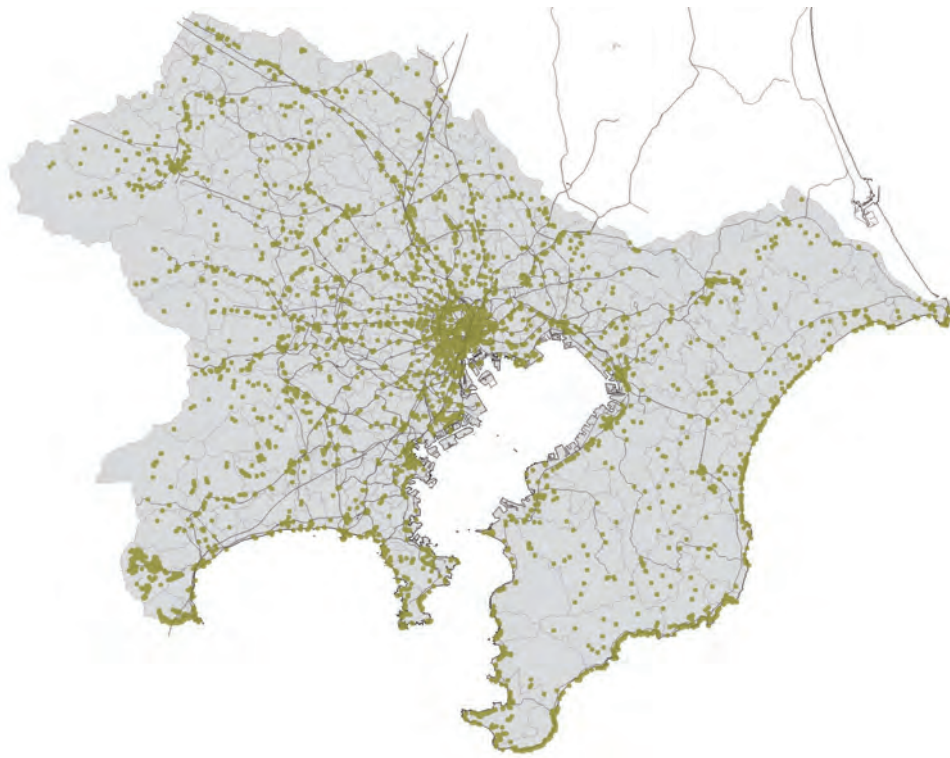
² 国土交通省「国土数値情報（人口集中地区データ）」平成 17 年（埼玉、千葉、東京、神奈川）を利用。



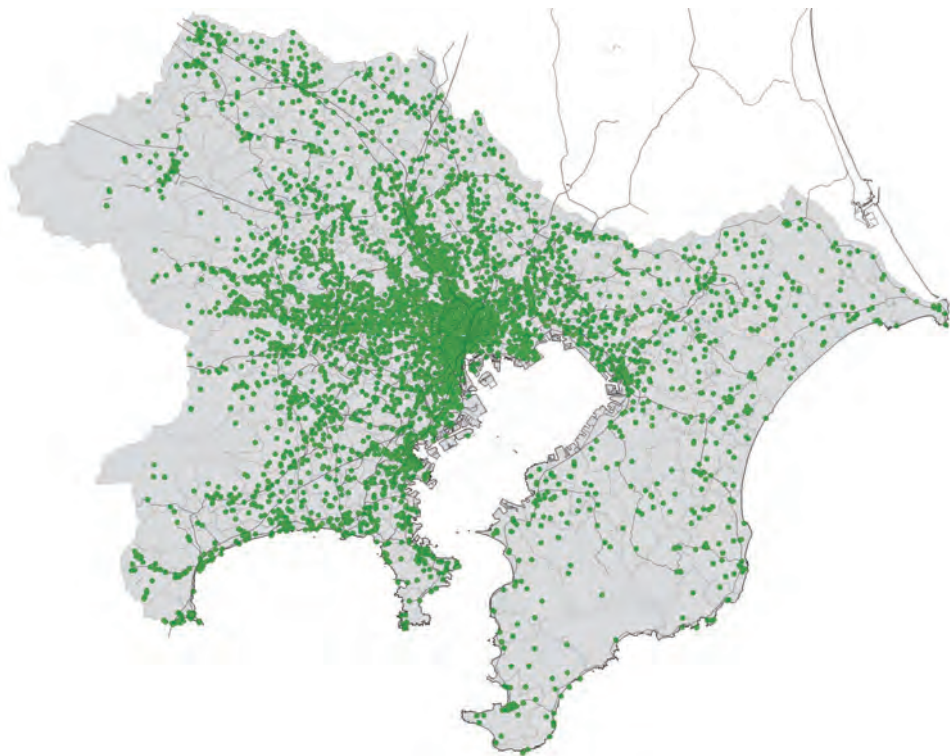
図表 50 首都圏のコンビニエンスストア 500m 圏の分布



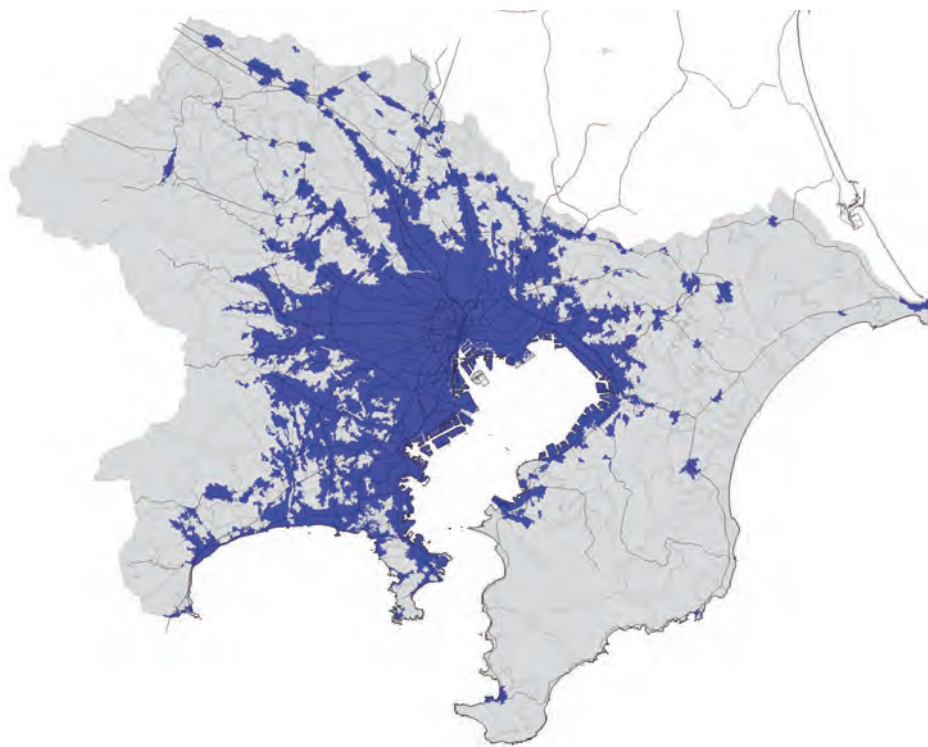
図表 51 首都圏の飲食店 500m 圏の分布



図表 52 首都圏の宿泊施設 500m 圏の分布



図表 53 首都圏の役所・公共施設 500m 圏の分布



図表 54 東京都，神奈川県，埼玉県，千葉県の人口集中地区（2005 年）

コンビニエンスストアと飲食店の徒歩圏は人口集中地区範囲を大きく超えて面的に広く首都圏を覆っており、各施設が概ね小規模であること、帰宅行動 web アンケート調査では駅に次いでコンビニエンスストアと飲食店への立ち寄りが多かったことを併せて考えると、前述したように「細かく大量に存在する」都市のインフラ的施設であると考えられる。コンビニエンスストアはそのほとんどがチェーン店であり、企業アンケート調査からも災害時帰宅支援協定等の締結先拡大を検討している企業が多く、帰宅支援に関して、都市のインフラ的施設として機能しうると考えられる。一方、飲食店ではチェーン店以外の店舗が多く存在し、前述のように少人数ずつを受け入れながらも不安を和らげる場となっていたことがわかっている。商店街などの既存の枠組みにより帰宅支援に対応する備えを検討する余地があろう。

一方、宿泊施設は特に東京都中心部に集中して存在し、それ以外の場所では空白地域が広い。聞き取り調査では多くの帰宅困難者を受け入れたことが分かっており、コンビニエンスストアや飲食店と対照的に、「少数が集中して一カ所で多数を受け入れ可能な」施設であると言える。今回の帰宅行動 web アンケート調査では都心 12 区で被災した人を対象としていたため、立地的な側面から宿泊施設を利用しやすいサンプルであったと言え、立ち寄り先としても一定数挙げられていた。

役所・公共施設は、前 3 施設に比べて集中度が低く、人口集中地区外にも遍く立地しており、また聞き取り調査からは休憩所・仮眠場所として開放された例も多かった

ことから、特に宿泊施設など大人数を受け入れ可能な民間施設の空白地域においては、重要な拠点になると考えられる。

3-5. 本章のまとめ

本章では、帰宅困難者等への支援サービスを提供した側からの調査結果を示した。聞き取り調査では、26施設における帰宅困難者へ支援サービス内容、理由、周知方法等を把握した。聞き取り先は、調査1のwebアンケート調査で得られた立ち寄り施設情報、インターネット等で得られる情報、また特定地域の現地調査から特定した。

施設別にみると、宿泊施設には、飲食物、毛布、ロビーなどの休憩所、仮眠できるソファ、テレビやインターネット等の情報端末、電源などが備わっており、災害時の帰宅困難者に対して手厚い支援サービスを行っており、概して多くの人数を受け入れたことがわかった。調査から、地震発生時に施設に滞在していた客や宿泊施設なら休憩できると期待して訪れた者を中心に支援を行ったと考えられるが、一部にはマスメディアに情報を流すなど積極的に帰宅困難者を受け入れた宿泊施設もあったことがわかった。

飲食店や娯楽施設は休憩所としての開放や飲食の提供が主であるが、調査より、人が集まり一時的なコミュニティが形成されるなどすることで、外出時被災者に安心感を与えていたことがわかった。一部の大規模飲食店を除いて概して少人数を受け入れて帰宅支援サービスを提供しているが、前章では帰宅所要時間が長い者を中心に多くの方が飲食店に立ち寄ったという結果が得られており、まちなかの「細かく大量に存在する」受け入れ先となっていたと考えられる。また、twitter等のSNSを利用して支援サービスの周知が行われたことも特徴的であった。

オフィスは、特定のスペースを休憩所として帰宅困難者へ開放したり、社員が宿泊するスペースを提供していた。十分な面積を保持するオフィスも多いことから、業務部分からうまく分離することができれば、休憩等の一時受け入れができることがわかる。しかし、前章では自分の職場以外のオフィスに立ち寄った者は少なく、オフィスの側からは自社の社員の安全と帰宅支援が最優先との声も聞かれた。

このほか飲料水を無償配布した役所、境内及び室内を休憩所として開放した宗教施設や、数百食のスープを無料で提供した商店街が明らかになった。

また、組織としてどのように対応したかについて把握するためアンケート調査を行い、コンビニエンスストア・チェーン企業、飲食チェーン企業、電鉄企業、役所から回答を得た。

飲食チェーン企業、コンビニエンスストア・チェーン企業は、店舗利用客以外のトイレ利用を受け入れており、休憩所として開放、水道水の提供が行われた。6社中4社は「災害時帰宅支援ステーション」に位置付けられており、各店舗への周知は文書による通知、一般市民に対する周知は店舗にステッカー掲出によるものが多かった。

また多くの企業が災害時帰宅支援協定の締結先拡大を検討していることが分かった。

前章の web アンケート調査で最も多い立ち寄り場所であった駅では、電車利用の他に、帰宅経路情報入手、トイレ利用、地震情報入手、飲食物購入、休憩、電話利用（回答数の多い順）などサービスを受けたという回答も相当数見られ、駅が都市の様々な機能の拠点となっていることがあらためてわかった。電鉄企業へのアンケートからも、電鉄企業では、災害情報等の提供、休憩所としての開放、トイレ利用、駅舎利用時間の拡大が行われたことがわかった。支援サービスを提供した理由として、そのように対応することが決まっていたからという回答のほか、国や自治体からの要請があったから、現場からの要請があったからとしている。周知方法は、職員による呼び込み、駅舎に張り紙を掲出のほか公式ウェブサイトへの掲示や報道機関等への周知要請が行われた。各電鉄企業では、地震発生時における具体的な対応を定めている企業もある。今後の拡充予定として、駅ごとの対応ではなく、新たに駅対応マニュアルを策定し全駅が統一的に対応できるようにするという回答も得られた。

役所が庁舎や支所で行った帰宅支援サービスは、休憩所提供が最も多く、トイレ利用、毛布等の貸し出し、水の無償提供が行われた。支援サービスを提供した機関のうち半数は現場職員の判断により行われ、首長からの指示があった役所も半数あった（複数回答可）。周知方法は、職員による呼び込みが最も多く、ウェブサイトへの掲示や張り紙掲出のほか、駅、警察、消防、地域 FM などを通じての周知や、防災行政無線、広報車、メールサービス、デジタルサイネージなどの利用も見られた。支援サービスを行わなかった理由として、地域にある他の公共施設で一括対応したという理由が挙げられた。

各施設の地理的分布と 500m 圏バッファによる可視化からは、以下の考察がなされた。コンビニエンスストアと飲食店の徒歩圏は面的に広く首都圏を覆っており、「細かく大量に存在する」施設であることが地理的分布からも検証された。災害時帰宅支援協定等の締結先拡大を検討しているコンビニエンスストア・チェーン企業が多いというアンケート結果からも、帰宅支援に関してコンビニエンスストアは都市のインフラ的施設として機能しうると考えられる。一方、より広い面積を覆う飲食店は、前述のように少人数ずつを受け入れ不安を和らげる場となったことが分かっており、商店街や業界団体などの既存の枠組みを通して帰宅支援対応の備えと心構えができれば、帰宅支援のインフラ的施設として期待できよう。一方、宿泊施設は特に東京都中心部に集中して存在し、前 2 施設と対照的に「少数が集中して一カ所で多数を受け入れ可能な」施設であると言える。役所・公共施設は、前 3 施設に比べて集中度が低く遍く立地しており、特に民間の宿泊施設などの空白地域においては、重要な拠点になると考えられる。

4. まとめ

本研究は、2011年3月11日東北地方太平洋沖地震発災後の首都圏を対象に、外出時被災者の帰宅行動と民間や個人を含めた帰宅支援活動に着目して、帰宅行動 web アンケート調査と、帰宅支援サービスを提供した施設への聞き取り・組織アンケートから、その実態を捉え、都市社会の災害対応能力強化の可能性を探った。これらから得られた知見を以下に示す。

帰宅抑制の原則と帰宅意志

web アンケート調査から、発災翌日朝 6 時までに移動開始した人の帰宅所用時間は通常の通勤時間の約 7 倍、それ以降に移動開始した人の帰宅所要時間は通常の通勤時間の約 3 倍であることがわかった。「むやみに移動を開始しない」の基本原則を一応裏付けたことになる。しかし、翌朝以降でも通常の約 3 倍の時間を要するので、家族や自宅を心配する被災者を留まらせる十分な材料とはならない可能性がある。

平日日中でも約 3 割は留まれる拠点を持たない人であることがわかった。特に、高齢者ではこの割合が高くなる。これらの拠点を持たない人の帰宅所要時間の平均は、拠点を持つ人に比べて 3 時間長く、平均立ち寄り回数も 0.5 回多い。また、「屋外に長い間いたため、体が冷えた」「地図がなかったので、道がわからなかった」「携帯電話やパソコンの充電がなくなった」「ひとりだったので不安だった」といった苦勞があり、トイレ、休憩、電話、情報などを必要としていた。これらの拠点を持たない人々に、適切な支援の提供と誘導、情報提供のありかたを検討する必要がある。

立ち寄り先各施設による支援の実態と可能性

web アンケート調査で立ち寄り先として最も多く挙げられた「駅」では、電車利用の他に、帰宅経路情報入手、トイレ利用、地震情報入手、飲食物購入、休憩、電話利用などに利用したとの回答があり、駅が都市の様々な機能の拠点となっていることがあらためて確認された。交通が機能しているときには「駅」は外出時被災者に安心感を与えていたが、混雑や情報錯綜から「不安」や「苛立ち」を感じる人も多かった。駅舎は一定以上の面積を有し、帰宅困難者の待避場所としても期待されるが、組織アンケート調査からは「あくまで一時待機場所」の声もあった。駅に多くの人が集まっている特性から、効率的な情報伝達の拠点や役所等との連携による「公助」の窓口となり得る可能性がある。

web アンケート調査で、「駅」に次いで立ち寄り数が多かった「コンビニエンスストア」や「飲食店」は、数が多くその徒歩圏が首都圏を面的に覆っているという立地特性がある。帰宅支援サービス提供施設への聞き取り調査等から、今回の帰宅支援では各飲食店等が少人数ずつを受け入れ不安を和らげる場となっており、「細かく大量に存在する」都市内バッファと解釈することができる。コンビニエンスストアは災害時

帰宅支援ステーション協定を結び、その立地特性からも、都市のインフラ的存在と捉えられる。ただし、チェーン企業として災害時帰宅支援ステーションの協定を結ぶだけでなく、各店舗での具体的対応の検討や店舗への周知については、より強化されることが望ましい。

「オフィス」には一定の面積が期待され、業務部と分離できれば帰宅困難者の一時受け入れ可能である。実際に、聞き取り調査では帰宅困難者を受け入れたオフィスもあった。しかし、web アンケート調査では立ち寄り数は少なく、聞き取り調査では「自社の社員の安全と帰宅支援が最優先」の声もあった。

「宿泊施設」と「役所・公共施設」については、web アンケート調査では同程度の立ち寄り数が見られ、ともに1施設当たり受入人数が多い。宿泊施設は都心への集中度が高く、役所・公共施設は集中度が低くて遍在するという対照的な立地特性があり、互いに補完的な役割が担える可能性がある。

「共助」の仕組みづくりの可能性

組織アンケート調査から、チェーン企業では、日本フランチャイズチェーン協会などを通して「災害時支援ステーション」を始めとして支援の仕組み作りを推進しており、今後さらなる拡充を検討している企業もあった。それが企業ブランドにもなるという回答もあった。また、サービス業として平常時から「困った人に手をさしのべる」ことを理念に社員教育をする企業もあった。このように、協会などを通して支援の仕組みづくりの可能性があり、また、企業活動においても顧客の信頼やブランドの強化というメリットとなりうることがわかった。

より経営規模の小さい飲食店や娯楽施設では、SNS などを通じて地域・同業者との連携がある店舗が支援に積極的できめ細やかな支援を行っていた。一方、個人経営店舗では「帰宅困難者に支援したかったが何をすべきかわからなかった」という声もあり、帰宅困難者側だけでなく、支援側にとっても情報共有が重要であることがわかる。SNS などによる自由で新しいコミュニティが、情報共有や平常時からの心構えをするための母体となりうるが、商店街や業界団体などの既存団体も同様の役割を担う可能性があると考えられる。

情報媒体の多様性・多重性

web アンケート調査から、外出時被災者の困ったこと第1位は「携帯電話が通じなかった」ことであり、情報が得られないときに「不安・苛立ち」を感じていた。特に職場や学校や友人宅などの留まれる拠点を持たない被災者を中心に、電話・帰宅経路情報のニーズが高くなっていた。一方、外出時被災者自身も口コミ・SNS などを通じた情報共有を盛んに行っていた。このように情報の重要性和災害時の脆弱性は様々なかたちで明らかになっている。

組織アンケート調査からは、自治体が多様なメディアを持って帰宅支援等の情報発信を行っていたことがわかっており（呼び込み、張り紙、web、報道機関・警察・消防・駅を通して、地域 FM、防災情報メール、防災行政無線、デジタルサイネージ、広報車、ドコモのエアメールなど）、情報媒体の多様性・多重性を確保し、情報の脆弱性を克服するためのヒントになると考えられる。

弱者への対応

防災は「自助」を基本とするが、それが困難な人々もいる。今回の web アンケートでは少数ではあるが妊婦、障害者、子供連れなど、帰宅がより困難との意見も見出された。これらの人々の帰宅行動実態や支援体制などについては、今後研究の必要があると考えられる。

参考文献

- [1] 内閣府（防災担当）（2008），帰宅行動シミュレーション結果について，首都直下地震避難対策専門調査会報告参考資料。
- [2] 内閣府（防災担当）（2008），帰宅行動シミュレーション結果に基づくトイレ需給等に関する試算について，中央防災会議「首都直下地震避難対策等専門調査会」。
- [3] 高田恵美，久木章江（2003），アンケート調査に基づく大地震時の帰宅困難者の経路選択調査：新宿・横浜間の帰宅経路に関するシミュレーション，地域安全学会梗概集，13，23-26。
- [4] 大佛俊泰（2008），大地震時における都市内滞留者の帰宅意志と帰宅行動，日本建築学会計画系論文集，73(634)，2679-2687。
- [5] 高田裕之，大川亮，井田敦之，土屋伸一，長谷見雄二（2009），首都圏地震時の帰宅困難者の帰宅行動に伴うトイレに関する研究，日本建築学会関東支部研究報告集，79，129-132。
- [6] 大川亮，井田敦之，土屋伸一，長谷見雄二（2009），首都直下地震時の帰宅行動時における休憩所の供給方法に関する研究，日本建築学会大会学術講演梗概集（選抜梗概），A-2，121-124。
- [7] 廣井悠，関谷直也，中島良太，藁谷俊太郎，花原英徳（2011），東日本大震災における首都圏の帰宅困難者に関する社会調査，地域安全学会論文集，15，343-353。
- [8] 内閣府（2008），平成20年版 防災白書，<http://www.bousai.go.jp/hakusho/h20/index.htm>。
- [9] 仲間妙子（2005），大規模災害時における民間組織の応急体制：生活協同組合の救済活動を中心事例として，千葉商大論叢 42(4)，177-221。
- [10] 国土交通省（2011）。「大規模地震発生時における首都圏鉄道の運転再開のあり方に関する協議会」の結果について，<http://www.mlit.go.jp/common/000142505.pdf>。

○資料編

1. 日記形式 web アンケート調査画面



アンケートページが読み込まれております。ありがとうございます。
今回のアンケートは、「地震被災時の帰宅行動に関するアンケート」です。

【モニターの皆様へのお知らせ】

本アンケートは「無償」で公開している情報が含まれる場合があります。
アンケート内容が公開される場合、以下の情報も公開されます。

【第三者への提供がなされる情報】

- ・性別、年齢、職業、収入、居住地域、居住地
- ・居住地域別のアンケート回答率
- ・居住地別のアンケート回答率
- ・居住地別のアンケート回答率

【注意事項】

- ・本アンケートは「無償」で公開している情報が含まれる場合があります。
- ・居住地別のアンケート回答率に関する情報は、匿名化された上で公開されます。
- ・居住地別のアンケート回答率は、インターネット上の公開情報と一致するものではありません。

「開始」ボタンをクリックすると、アンケート開始画面が表示されます。
上記注意事項に同意いただける場合は、「開始」ボタンをクリックしてください。

開始: アンケート開始

2011年3月11日14時、東北地方太平洋沖地震が発生し、首都圏でも震度6弱に及ぶ強い揺れが観測されました。本アンケートは、首都圏に居住するこの地震に遭った方の帰宅行動、特に帰宅時の立ち寄り行動や立ち寄り先について調査するものです。

■あなたのことについてお答えください。
※ご自宅、ご家族、ご職業については、2011年3月11日時点でお答えください。

Q1 【必須】 あなたの性別をお答えください。

1. 男
 2. 女

Q2 【必須】 あなたの年齢をお答えください。

▼選択してください。▼

Q3 あなたの自宅の郵便番号をお答えください。

郵便番号【必須】 - <半角数字>

Q4 あなたの自宅の住所(〒丁目まで)をお答えください。

<郵便番号>

Q5 あなたの職業をお答えください。

| | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 小・中学校の教員 | <input type="checkbox"/> 11. 前住居の業種 |
| <input type="checkbox"/> 2. 専業主婦/専業主夫 | <input type="checkbox"/> 12. 前住居のサービス業 |
| <input type="checkbox"/> 3. 小売店・飲食店・接客業/接客の店舗 | <input type="checkbox"/> 13. 前住居の建設業 |
| <input type="checkbox"/> 4. 公文書制作/情報管理 | <input type="checkbox"/> 14. 前住居の教育/教育関係 |
| <input type="checkbox"/> 5. 福祉施設/福祉 老人保健施設/福利施設/老人ホーム等/介護員 | <input type="checkbox"/> 15. 前住居の運輸/運送 |
| <input type="checkbox"/> 6. 警察/消防関係 | <input type="checkbox"/> 16. 前住居の建築/建築/リフォーム関係 |
| <input type="checkbox"/> 7. 国家公務員/自治体職員 | <input type="checkbox"/> 17. 学生 |
| <input type="checkbox"/> 8. 前住居の「職」別の自営/自営業 | <input type="checkbox"/> 18. 家事/主婦 |
| <input type="checkbox"/> 9. 前住居の営業/販売 | <input type="checkbox"/> 19. その他 |
| <input type="checkbox"/> 10. 前住居の事務 | |

Q6 あなたの勤務先(もしくは通学先の所在地(〒丁目まで))をお答えください。

<郵便番号>

Q7 【必須】 あなたの家族の人数(自分含む)についてお答えください。

| | |
|--------------------------|-----------------------------|
| <input type="radio"/> 0人 | <input type="radio"/> 6人 |
| <input type="radio"/> 1人 | <input type="radio"/> 7人 |
| <input type="radio"/> 2人 | <input type="radio"/> 8人 |
| <input type="radio"/> 3人 | <input type="radio"/> 9人 |
| <input type="radio"/> 4人 | <input type="radio"/> 10人以上 |
| <input type="radio"/> 5人 | |

Q8 親族の総数はいますか。

1. 多い
 2. 少ない

調査開始～Q8

Q9 経験している業務の中で、次のような方はいますか。
 (1つでも)

- 1 児童(小童)
- 1～3歳
- 4歳以上で小学校入学者前
- 小学校1～3年生
- 小学校4～6年生
- 中学生
- 高校生以上の方
- 年齢で指定しないの方
- いずれもない(回答)

Q10 あなたの日常の通勤・通学の交通手段を教えてください。
 (1つでも)

- 1 徒歩・地下鉄
- 2 バス
- 3 徒歩
- 4 モーターバイク
- 5 自転車
- 6 自動車
- 7 その他
- 8 その他() (回答必須)

Q11 あなたの日常の通勤・通学にかかる時間を教えてください。
 (1つでも)

▼選択してください。▼

■2011年3月11日の行動等についてお答えください。

Q12 地震が起きたとき、あなたはどこにいましたか。
 (1つでも)

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1 職場・通学先の学校 | <input type="checkbox"/> 7 公園等、屋外の公共空間 |
| <input type="checkbox"/> 2 仕事での居住先 | <input type="checkbox"/> 8 公共交通機関内 |
| <input type="checkbox"/> 3 商業施設 | <input type="checkbox"/> 9 徒歩・自転車での通勤中 |
| <input type="checkbox"/> 4 飲食店 | <input type="checkbox"/> 10 自動車(営業車・タクシー等)で通勤中 |
| <input type="checkbox"/> 5 公共施設(文化施設) | <input type="checkbox"/> 11 駅 |
| <input type="checkbox"/> 6 家族・知人宅 | <input type="checkbox"/> 12 その他() (回答必須) |

Q12-1 その場所の住所(東京都○○区)をお答えください。
 (1つでも)

- | | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 東京都千代田区 | <input type="checkbox"/> 7 東京都品川区 |
| <input type="checkbox"/> 2 東京都中央区 | <input type="checkbox"/> 8 東京都目黒区 |
| <input type="checkbox"/> 3 東京都港区 | <input type="checkbox"/> 9 東京都台東区 |
| <input type="checkbox"/> 4 東京都新宿区 | <input type="checkbox"/> 10 東京都豊島区 |
| <input type="checkbox"/> 5 東京都文京区 | <input type="checkbox"/> 11 東京都北区 |
| <input type="checkbox"/> 6 東京都台東区 | <input type="checkbox"/> 12 東京都江川区 |

Q12-2 その場所のおよび法人(住所(都道府県)をお答えください。)
 分からない場合は、施設名や通りの名称などをお答えください。
 例)都立〇〇校、〇〇ビル(〇〇ビルが法人の場合は所在地をお答えください)
 に〇〇にお答えください。
 ※覚えていない場合はお答えください。

Q13 地震が起きたとき、あなたが知っている場所は、あなたがよく知っている場所ですか。
 (1つでも)

- 1 何度も行ったことがありよく知っている
- 2 行ったことがありある程度知っている
- 3 行ったことはあるがあまり知らない
- 4 初めて訪れる場所ですとよく知らない
- 5 初めて訪れる場所です(よく知らない)
- 6 その他() (回答必須)

Q14 その場所から自宅までの徒歩での帰宅経路は把握していませんか。
 (1つでも)

- 1 よく把握していました
- 2 大まかに把握していました
- 3 一部の経路を把握していました
- 4 あまり把握していませんでした
- 5 まったく把握していませんでした

Q15 地震が起きたとき、あなたは誰と一緒にいましたか。
 (1つでも)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 職場の同僚 | <input type="checkbox"/> 10 家族(4歳以上で小学校入学者前) |
| <input type="checkbox"/> 2 自宅先か社員や職員 | <input type="checkbox"/> 11 家族(小学校1～3年生) |
| <input type="checkbox"/> 3 訪問先か社員や職員(訪問先等) | <input type="checkbox"/> 12 家族(小学校4～6年生) |
| <input type="checkbox"/> 4 職業上の指導・保護対象の児童生徒(教員等の場合) | <input type="checkbox"/> 13 家族(中学生) |
| <input type="checkbox"/> 5 通学先の学校の教員等 | <input type="checkbox"/> 14 家族(高校生以上) |
| <input type="checkbox"/> 6 通学先の学校の他人(友人) | <input type="checkbox"/> 15 家族(上記以外の年齢) |
| <input type="checkbox"/> 7 フォローアップ(知人・友人) | <input type="checkbox"/> 16 その他() (回答必須) |
| <input type="checkbox"/> 8 家族(小童) | <input type="checkbox"/> 17 その他() (回答必須) |
| <input type="checkbox"/> 9 家族(1～3歳) | |

Q9～Q15

- Q16** 当日の帰宅意思についておしえてください。
【必答】
- 1 当日中に帰宅済み、帰宅予定
 - 2 当日中に帰宅しようとしたが、途中で断って不登校し、職場や通学先の学校に連絡した
 - 3 当日中に帰宅しようとしたが、途中で断って職場や通学先の学校以外の場所へ連絡した
 - 4 当日中の帰宅は試みず、職場や通学先の学校に連絡した
 - 5 当日中の帰宅は試みず、職場や通学先の学校以外の場所へ連絡した
 - 6 その他() (回答必須)

- Q16-1** 当日中に帰宅しようとしたきっかけは何ですか。
【必答】 (1つずつ)
- 1 公共交通機関利用して帰ろうとしたから
 - 2 自宅までが距離から、徒歩でも帰れそうだったから
 - 3 自宅に帰ってやるべきことがあったから
 - 4 職場と連絡が取れなかったから
 - 5 職場と連絡が取れず心配だったから
 - 6 職場と連絡が取れたが心配だったから
 - 7 その他() (回答必須)

- Q16-2** 当日中に帰宅を試みなかったきっかけは何ですか。
【必答】 (1つずつ)
- 1 公共交通機関の乗降のめどが立たなかったから
 - 2 徒歩で自宅まで帰るには難しかったから
 - 3 歩いてやるべきことがなかったから
 - 4 職場や家族と連絡が取れたから
 - 5 職場上、急遽対応する必要があるから
 - 6 資料や資料箱、印章・取印帳等が必要だったから
 - 7 その他() (回答必須)

■これから、地震が発生してから最終的に帰宅するまでの経過についてお聞きします。
まず、帰宅して立ち寄ったすべての場所とその順序をよく思い出してください。
立ち寄った順にお答えします。
後から順序を入れ替えることはできませんので、必要があれば手元にメモをしておいてください(回答参照)。

それぞれ、出発点から始まり、帰宅までに立ち寄った場所を立ち寄り順にご記入ください。

- Q17** 地震が起きたときおいた場所から避難したおぼえはいつですか。
【必答】
- ※ 出発時刻は、覚えていない範囲の区間のみ時間を結構です。
- 3月11日
 - 3月12日
 - 3月13日以降(自由ロジック選択)

- Q17-1** 出発時刻(時分)
【必答】
- ▼選択してください。▼

Q18 出発地、【最初に立ち寄った施設の種類】を教えてください。
【必答】

※ どこにも立ち寄らなかった場合は、「立ち寄らず、自宅に到着した」を選択してください。

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 家(主人・家族宅) | <input type="checkbox"/> 17 商店街 |
| <input type="checkbox"/> 2 それ以外の住宅 | <input type="checkbox"/> 18 事務所 |
| <input type="checkbox"/> 3 職場 | <input type="checkbox"/> 19 立寄・決起所 |
| <input type="checkbox"/> 4 通っている学校 | <input type="checkbox"/> 20 郵便局 |
| <input type="checkbox"/> 5 駅 | <input type="checkbox"/> 21 病院 |
| <input type="checkbox"/> 6 コンビニ/ストア | <input type="checkbox"/> 22 公園 |
| <input type="checkbox"/> 7 その他(商業) | <input type="checkbox"/> 23 公園・庁 |
| <input type="checkbox"/> 8 ファストフード店 | <input type="checkbox"/> 24 図書館/文化施設 |
| <input type="checkbox"/> 9 ファブ/ビル/ホテル | <input type="checkbox"/> 25 警察署 |
| <input type="checkbox"/> 10 その他施設 | <input type="checkbox"/> 26 動物の飼い主/ペット |
| <input type="checkbox"/> 11 中学校/高校 | <input type="checkbox"/> 27 キャンプ/遊園地 |
| <input type="checkbox"/> 12 小学校/幼稚園 | <input type="checkbox"/> 28 通称(コンビニ・スーパー等の略) |
| <input type="checkbox"/> 13 大学 | <input type="checkbox"/> 29 その他(施設) |
| <input type="checkbox"/> 14 避難所・保母室 | <input type="checkbox"/> 30 その他() (回答必須) |
| <input type="checkbox"/> 15 住所 | <input type="checkbox"/> 31 立ち寄らず、自宅に到着した |
| <input type="checkbox"/> 16 公団/賃貸住宅等の施設 | |

Q18-1 出発地、【最初に立ち寄った施設】(www.city.tyoga.jp/地震)【最初に立ち寄った施設の種類】で回答している施設(自由ロジック)への回答を教えてください。
【必答】 (1つずつ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 飲食店 | <input type="checkbox"/> 8 図書館/文化施設 |
| <input type="checkbox"/> 2 飲食店(個人手) | <input type="checkbox"/> 9 警察署 |
| <input type="checkbox"/> 3 多摩(有期) | <input type="checkbox"/> 10 動物の飼い主/ペット |
| <input type="checkbox"/> 4 実家(無期) | <input type="checkbox"/> 11 電話局/郵便 |
| <input type="checkbox"/> 5 その他(施設) | <input type="checkbox"/> 12 通称(コンビニ・スーパー等の略) |
| <input type="checkbox"/> 6 その他(物品/個人手) | <input type="checkbox"/> 13 動物の飼い主/ペット |
| <input type="checkbox"/> 7 トイレ/トイレ | <input type="checkbox"/> 14 その他() (回答必須) |
| <input type="checkbox"/> 8 休憩 | <input type="checkbox"/> 15 立ち寄らず、自宅に到着した |

- Q18-2** 出発地、【最初に立ち寄った施設】(www.city.tyoga.jp/地震)【最初に立ち寄った施設の種類】で回答している施設(自由ロジック)への回答を教えてください。
【必答】
- 3月11日
 - 3月12日
 - 3月13日以降(自由ロジック選択)

- Q18-3** 出発地、【最初に立ち寄った施設】(www.city.tyoga.jp/地震)【最初に立ち寄った施設の種類】で回答している施設(自由ロジック)への回答を教えてください。
【必答】
- ※ 到着時刻は、覚えていない範囲の区間のみ時間を結構です。
- ▼選択してください。▼

Q18-4 地震に遭った施設を出発してから、【最初に立ち寄った施設】(www.city.tyoga.jp/地震)【最初に立ち寄った施設の種類】で回答している施設(自由ロジック)への回答を教えてください。
【必答】 (1つずつ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 徒歩 | <input type="checkbox"/> 8 タクシー |
| <input type="checkbox"/> 2 徒歩-地下鉄 | <input type="checkbox"/> 9 レンタカー |
| <input type="checkbox"/> 3 バス | <input type="checkbox"/> 10 自転車(自転車専用・共用車など)を同乗車して自分で運転 |
| <input type="checkbox"/> 4 タクシー(小乗用) | <input type="checkbox"/> 11 自転車(自転車専用・共用車など)を同乗車で自分で |
| <input type="checkbox"/> 5 自転車 | <input type="checkbox"/> 12 乗用車による自動車の運転 |
| <input type="checkbox"/> 6 帰宅途中で乗入した自転車 | <input type="checkbox"/> 13 その他() (回答必須) |
| <input type="checkbox"/> 7 レンタサイクル | |

Q16~Q18 (前半)

Q18-5 【初めに立ち寄った施設】**【初めに立ち寄った施設の種類】**に回答している質問（必ず）
 【必ず】**【この施設の種類を回答する】**下の空欄に回答してください。

| | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 地域の商店 | <input type="checkbox"/> 11 家族（小学1～5年生） |
| <input type="checkbox"/> 2 自治体の社員や職員 | <input type="checkbox"/> 12 家族（小学6～9年生） |
| <input type="checkbox"/> 3 自治体の団員・地区会の常や非常 | <input type="checkbox"/> 13 家族（中学生） |
| <input type="checkbox"/> 4 地区会の役員・保護対象の児童生徒（教育者の場合） | <input type="checkbox"/> 14 家族（高校生以上） |
| <input type="checkbox"/> 5 通学途中の教員等 | <input type="checkbox"/> 15 家族（上記以外の年齢） |
| <input type="checkbox"/> 6 通学途中の友人・友人 | <input type="checkbox"/> 16 通学で知り合った人 |
| <input type="checkbox"/> 7 プライベートの友人・友人 | <input type="checkbox"/> 17 その他 |
| <input type="checkbox"/> 8 家族の親 | <input type="checkbox"/> 18 その他（詳細） |
| <input type="checkbox"/> 9 家族（一歳） | |
| <input type="checkbox"/> 10 家族（4歳以上）で小学生入学前 | |

Q18-6 出発地、【初めに立ち寄った施設】**【初めに立ち寄った施設の種類】**に回答している質問（必ず）
 【必ず】**【この施設の種類を回答する】**下の空欄に回答してください。
 ※ 滞在時間、覚えていない場合は省略してください。

15分未満
 15～30分未満
 30分～1時間未満
 1～2時間未満
 2～3時間未満
 3～4時間未満
 4～5時間未満
 5～12時間未満
 12時間以上
 その他

Q18-7 【初めに立ち寄った】**【初めに立ち寄った施設の種類】**に回答している質問（必ず）
 【必ず】**【この施設の種類を回答する】**について教えてください。
 具体的な施設名をお書きください。

Q18-8 その場所の都道府県をお書きください。
 ※ 覚えていない場合は省略してください。

1 東京都
 2 神奈川県
 3 埼玉県
 4 千葉県
 5 その他

Q18-9 その場所の市町村をお書きください。
 （ご自由にお書きください）
 ※ 覚えていない場合は省略してください。

Q18-10 その場所のさらに詳しい住所（町丁目など）をお書きください。
 【必ず】**【この施設の種類を回答する】**について教えてください。
 町丁目などの住所をお書きください。また、施設の種類が不明な場合は「施設の種類が不明」とお書きください。
 ※ 覚えていない場合は省略してください。

Q18-11 その場所をどのようにして知りましたか。
 【必ず】

| | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 利用したことありと知っていた | <input type="checkbox"/> 8 家族・友人・知人から電話等で教えてもらった |
| <input type="checkbox"/> 2 利用したことないが噂で知っていた | <input type="checkbox"/> 9 知り合いを見つけて |
| <input type="checkbox"/> 3 通りすがりに見かけて | <input type="checkbox"/> 10 SNSなどのSNS |
| <input type="checkbox"/> 4 通りすがりに呼びかけられて | <input type="checkbox"/> 11 携帯電話からパソコンで検索した |
| <input type="checkbox"/> 5 交番等で聞いた | <input type="checkbox"/> 12 その他 |
| <input type="checkbox"/> 6 周知者から教えてもらった | <input type="checkbox"/> 13 その他 |
| <input type="checkbox"/> 7 知らない人が話していた | <input type="checkbox"/> 14 その他 |

Q18-12 【初めに立ち寄った施設】**【初めに立ち寄った施設の種類】**に回答している質問（必ず）
 【必ず】**【この施設の種類を回答する】**について教えてください。
 あなたが「児童館や福祉センターなど」に「施設の種類が不明」とお書きになった場合、その理由をお書きください。
 「施設の種類が不明」とお書きになった理由が「施設の種類が不明」で、施設の管理運営が誰の手にあるかわからない、などをお書きください。
 ※ 覚えていない場合は省略してください。

Q18-13 その上の施設の人や施設の様子で気付いたことやあれば、教えてください。
 【必ず】**【この施設の種類を回答する】**について教えてください。
 あなたが「児童館や福祉センターなど」に「施設の種類が不明」とお書きになった場合、その理由をお書きください。
 「施設の種類が不明」とお書きになった理由が「施設の種類が不明」で、施設の管理運営が誰の手にあるかわからない、などをお書きください。
 ※ 覚えていない場合は省略してください。

Q18 後半（Q19～Q23 は 2～6 回目の立ち寄り施設について Q18 と同じ質問）

Q24 いづれに到着しましたか。
【必答】
 ※到着時刻は、実ている時刻のいずれかの時間を結構です。

3月11日
 3月12日
 3月13日以降

Q24-1 自宅到着時刻(時分)
【必答】
 ▼選択してください。

Q25 発着予定時刻より遅くなった主な原因(複数回答)は、到着発生時の帰宅時に、途中の路上等で、
【必答】
 (いづれでも)

1 路上等で交通事故が発生した
 2 路上等でその他の施設を迂回して遅くなった
 3 急な遅延から大渋滞が発生した
 4 急な遅延から帰宅時刻が遅くなった
 5 路上の標示や道路等で大渋滞が発生した
 6 路上の標示や道路等で帰宅時刻が遅くなった
 7 携帯電話の充電で現在地や帰宅時刻を確認した
 8 急な遅延から帰宅時刻が遅くなった
 9 急な遅延から帰宅時刻が遅くなった
 10 その他 () (回答必須)
 11 無し(回答)

Q26 到着発生時の帰宅時に、自分の行ったことで他の人の役に立ったことや助けたことがあれば、お答えください。
【必答】
 (いづれでも)

1 急な遅延から大渋滞発生などの情報を提供した
 2 急な遅延から大渋滞発生などの情報を提供した
 3 急な遅延から大渋滞発生などの情報を提供した
 4 携帯電話やパソコンの充電や大渋滞発生などの情報を提供した
 5 携帯電話やパソコンの充電や大渋滞発生などの情報を提供した
 6 携帯電話やパソコンの充電や大渋滞発生などの情報を提供した
 7 自分または自分の車の自動車の両方の帰宅時刻を遅くさせた
 8 その他 () (回答必須)
 9 無し(回答)

Q27 帰宅する際、どのような苦痛がありましたか。
【必答】
 (いづれでも)

1 足元に長時間立ち、疲れを感じた
 2 足元に長時間立ち、疲れを感じた
 3 足元に長時間立ち、疲れを感じた
 4 足元に長時間立ち、疲れを感じた
 5 足元に長時間立ち、疲れを感じた
 6 足元に長時間立ち、疲れを感じた
 7 足元に長時間立ち、疲れを感じた
 8 その他 () (回答必須)
 9 無し(回答)

Q28 今回の調査について、思ったことをお書きください。
【自由回答】

アンケートにご回答 ありがとうございます。

○ポイント

※お礼ポイント：3月15日までに調査アンケートに回答いただいた方には、お礼ポイントが送られます。お礼ポイントの上限は、100ポイントです。

Q24～調査終了

2. 帰宅支援サービス提供者へのヒアリング内容

Q.1 業種をおしえてください。

Q.2 昨年3月11日の地震発生後、帰宅困難者等に対して、何らかの支援サービスを行いましたか？

Q.3 支援サービスの内容をおしえてください。

Q.4 どのような理由や判断で支援サービスを行うことにしたのですか。その経緯をおしえてください。

Q.5 何人くらいの方が支援サービスを受けましたか。

Q.6 どのような人たちが支援サービスを受けに来ましたか。

Q.7 支援サービスをいつ頃まで行っていましたか。

Q.8 何人で対応しましたか。

Q.9 支援サービスを行っていることを、何らかの方法で人々に知らせましたか。知らせたとしたら、どのような方法で知らせましたか。

Q.10 支援サービスを受けた人たちは、どのようなことに困っていましたか。お気づきの点がありましたら、おしえてください。

Q.11 支援サービスをされていて困ったことはありますか。あればおしえてください。

Q.12 そのほかに支援サービスをしていてお気づきの点や感じたことがあれば、おしえてください。

Q.13 支援サービスに関して、自治体や公的機関からの協力要請などはありましたか。

Q.14 避難所や「災害時帰宅支援ステーション」に指定されていますか。

Q.15 普段から、組織あるいは個人として、災害時の支援についての方針などがありましたら、おしえてください。

Q.16 店舗（施設）の所在地をおしえてください

Q.17 店舗（施設）は、幹線道路沿いですか、幹線道路からは奥まっていますか。

Q.18 店舗（施設）は、建物の何階にありますか。

3. コンビニエンスストア・チェーン企業へのアンケート用紙

震災時帰宅困難者支援に関するアンケート調査
コンビニエンスストア

御社名： _____
ご担当部署： _____
ご担当者様： _____

Q.1 昨年3月11日の地震発生後、企業として首都圏の直営店・加盟店に指示し、帰宅困難者等への支援サービスを行いましたか。該当する番号に○を付けてください。

1. はい (Q.1-2へ) 2. いいえ (Q.2へ)

Q.1-2 (Q.1で「はい」と回答された場合のみ) 支援サービスの内容をおしえてください。該当する番号に○を付けてください (いくつでも)。

- | | |
|---|------------------------------|
| 1. 一部の商品・食事等・サービスの無償提供 (具体的に: _____) | 8. 帰宅経路情報等の提供 |
| 2. 一部の商品・食事等・サービスの割引提供 (具体的に: _____) | 9. 災害情報等の提供 |
| 3. すべての商品・食事等・サービスの無償提供 | 10. 電源の提供 |
| 4. すべての商品・食事等・サービスの割引提供 | 11. 固定電話の利用 |
| 5. 店舗等を休憩所として開放 | 12. けが人への応急手当 |
| 6. 店舗利用客以外のトイレ利用 | 13. 営業時間の拡大 (いつまで: _____) |
| 7. 水道水の提供 | 14. その他 (具体的に: _____) |

Q.2 同地震発生後、企業として指示はしなかったが、首都圏の直営店・加盟店が独自の判断で帰宅困難者等への支援サービスを行い、後日報告を受けた事例がありましたか。該当する番号に○を付けてください。

1. はい (Q.2-2へ) 2. いいえ (Q.3へ)

Q.2-2 (Q.2で「はい」と回答された場合のみ) 報告のあった支援内容をおしえてください。該当する番号に○を付けてください (いくつでも)。

- | | |
|---|------------------------------|
| 1. 一部の商品・食事等・サービスの無償提供 (具体的に: _____) | 8. 帰宅経路情報等の提供 |
| 2. 一部の商品・食事等・サービスの割引提供 (具体的に: _____) | 9. 災害情報等の提供 |
| 3. すべての商品・食事等・サービスの無償提供 | 10. 電源の提供 |
| 4. すべての商品・食事等・サービスの割引提供 | 11. 固定電話の利用 |
| 5. 店舗等を休憩所として開放 | 12. けが人への応急手当 |
| 6. 店舗利用客以外のトイレ利用 | 13. 営業時間の拡大 (いつまで: _____) |
| 7. 水道水の提供 | 14. その他 (具体的に: _____) |

Q.3 御社店舗は、都県市区等との協定による「災害時帰宅支援ステーション」に位置付けられていますか。該当する番号に○を付けてください。

1. はい (Q.3-2へ) 2. いいえ (Q.4へ)

Q.3-2 (Q.3で「はい」と回答された場合のみ)「災害時帰宅支援ステーション」に位置付けられていることを各店舗にどのように周知していますか。該当する番号に○を付けてください (いくつでも)。

1. 文書で通知している
2. マニュアル化している
3. 支援訓練を実施している
4. その他の方法で周知している (具体的に: _____)
5. 特に何もしていない

Q.3-3 (Q.3で「はい」と回答された場合のみ)「災害時帰宅支援ステーション」に位置付けられていることを一般市民に対してどのように周知していますか。該当する番号に○を付けてください (いくつでも)。

1. 店舗にステッカーを掲出している
2. 店舗にポスターや張り紙を掲出している
3. ウェブサイトに掲載している
4. 災害時には店員等が積極的に呼び込みをすることになっている
5. その他 (具体的に: _____)

Q.4 「災害時帰宅支援ステーション」以外に、公的機関等からの要請や協定によって、災害時の市民支援をすることになっていれば、その内容をおしえてください。

[]

Q.5 企業独自の災害時の市民支援方針がありましたら、その内容をおしえてください。

[]

Q.6 今後、企業として災害時の市民支援等を拡充していく予定があれば、その内容をおしえてください。

[]

ご協力ありがとうございました。

4. 飲食チェーン企業へのアンケート用紙

震災時帰宅困難者支援に関するアンケート調査
飲食関連企業

御社名： _____
ご担当部署： _____
ご担当者様： _____

Q.1 昨年3月11日の地震発生後、企業として首都圏の直営店・加盟店に指示し、帰宅困難者等への支援サービスを行いましたか。該当する番号に○を付けてください。

1. はい (Q.1-2へ) 2. いいえ (Q.2へ)

Q.1-2 (Q.1で「はい」と回答された場合のみ) 支援サービスの内容をおしえてください。該当する番号に○を付けてください (いくつでも)。

- | | |
|---|------------------------------|
| 1. 一部の商品・食事等・サービスの無償提供 (具体的に: _____) | 8. 帰宅経路情報等の提供 |
| 2. 一部の商品・食事等・サービスの割引提供 (具体的に: _____) | 9. 災害情報等の提供 |
| 3. すべての商品・食事等・サービスの無償提供 | 10. 電源の提供 |
| 4. すべての商品・食事等・サービスの割引提供 | 11. 固定電話の利用 |
| 5. 店舗等を休憩所として開放 | 12. けが人への応急手当 |
| 6. 店舗利用客以外のトイレ利用 | 13. 営業時間の拡大 (いつまで: _____) |
| 7. 水道水の提供 | 14. その他 (具体的に: _____) |

Q.2 同地震発生後、企業として指示はしなかったが、首都圏の直営店・加盟店が独自の判断で帰宅困難者等への支援サービスを行い、後日報告を受けた事例がありましたか。該当する番号に○を付けてください。

1. はい (Q.2-2へ) 2. いいえ (Q.3へ)

Q.2-2 (Q.2で「はい」と回答された場合のみ) 報告のあった支援内容をおしえてください。該当する番号に○を付けてください (いくつでも)。

- | | |
|---|------------------------------|
| 1. 一部の商品・食事等・サービスの無償提供 (具体的に: _____) | 8. 帰宅経路情報等の提供 |
| 2. 一部の商品・食事等・サービスの割引提供 (具体的に: _____) | 9. 災害情報等の提供 |
| 3. すべての商品・食事等・サービスの無償提供 | 10. 電源の提供 |
| 4. すべての商品・食事等・サービスの割引提供 | 11. 固定電話の利用 |
| 5. 店舗等を休憩所として開放 | 12. けが人への応急手当 |
| 6. 店舗利用客以外のトイレ利用 | 13. 営業時間の拡大 (いつまで: _____) |
| 7. 水道水の提供 | 14. その他 (具体的に: _____) |

Q.3 御社店舗は、都県市区等との協定による「災害時帰宅支援ステーション」に位置付けられていますか。該当する番号に○を付けてください。

1. はい (Q.3-2へ) 2. いいえ (Q.4へ)

Q.3-2 (Q.3で「はい」と回答された場合のみ)「災害時帰宅支援ステーション」に位置付けられていることを各店舗にどのように周知していますか。該当する番号に○を付けてください(いくつでも)。

1. 文書で通知している
2. マニュアル化している
3. 支援訓練を実施している
4. その他の方法で周知している(具体的に: _____)
5. 特に何もしていない

Q.3-3 (Q.3で「はい」と回答された場合のみ)「災害時帰宅支援ステーション」に位置付けられていることを一般市民に対してどのように周知していますか。該当する番号に○を付けてください(いくつでも)。

1. 店舗にステッカーを掲出している
2. 店舗にポスターや張り紙を掲出している
3. ウェブサイトに掲載している
4. 災害時には店員等が積極的に呼び込みをすることになっている
5. その他(具体的に: _____)

Q.4 「災害時帰宅支援ステーション」以外に、公的機関等からの要請や協定によって、災害時の市民支援をすることになっていれば、その内容をおしえてください。

(_____)

Q.5 企業独自の災害時の市民支援方針がありましたら、その内容をおしえてください。

(_____)

Q.6 今後、企業として災害時の市民支援等を拡充していく予定があれば、その内容をおしえてください。

(_____)

ご協力ありがとうございました。

5. 電鉄企業へのアンケート用紙

震災時帰宅困難者支援に関するアンケート調査
電鉄企業

御社名： _____
ご担当部署： _____
ご担当者様： _____

Q.1 昨年3月11日の地震発生後、首都圏の各駅に指示し、駅舎等において帰宅困難者等への支援を行いましたか。該当する番号に○を付けてください。

1. はい (Q.1-2 へ) 2. いいえ (Q.1-5 へ)

Q.1-2 (Q.1で「はい」と回答された場合のみ) 支援の内容をおしえてください。該当する番号に○を付けてください (いくつでも)。

- | | |
|---------------|---------------|
| 1. 休憩所として開放 | 8. 災害情報等の提供 |
| 2. 仮眠場所を提供 | 9. 電源の提供 |
| 3. トイレ利用 | 10. けが人への応急手当 |
| 4. 毛布等の貸し出し | 11. 駅舎利用時間の拡大 |
| 5. 水の無償提供 | (いつまで: _____) |
| 6. 非常食等の無償提供 | 12. その他 |
| 7. 帰宅経路情報等の提供 | (具体的に: _____) |

Q.1-3 (Q.1で「はい」と回答された場合のみ) 支援をした理由をおしえてください。該当する番号に○を付けてください (いくつでも)。

1. そのように対応することが決まっていたから
2. 国や自治体からの要請があったから
3. 現場からの要請があったから
4. その他 (具体的に: _____)

Q.1-4 (Q.1で「はい」と回答された場合のみ) Q.1の支援をしていることを、どのように周知しましたか。該当する番号に○を付けてください (いくつでも)。(回答後、Q.2にお進みください。)

- | | |
|-----------------|----------------|
| 1. 駅での職員による呼び込み | 5. 報道機関等への周知要請 |
| 2. 駅舎に張り紙を掲出 | 6. その他の方法 |
| 3. 公式ウェブサイトへの掲示 | (具体的に: _____) |
| 4. SNSなどで発信 | 7. 特に周知はしていない |

Q.1-5 (Q.1で「いいえ」と回答された場合のみ) 支援をしなかった理由をおしえてください。該当する番号に○を付けてください (いくつでも)。

- | | |
|---------------------|----------------------------|
| 1. 運行復旧を優先させたから | 5. 多くの人が訪れ混乱が起こることが予測されたから |
| 2. 職員が十分に配置できなかったから | 6. 特に必要がないと判断したから |
| 3. 駅舎にスペースがなかったから | 7. その他 |
| 4. 多くの人が訪れ混雑が起こったから | (具体的に: _____) |

Q.2 同地震発生後、指示はしなかったが、首都圏の各駅が独自の判断で駅舎等において帰宅困難者等への支援を行い、後日報告を受けた事例がありましたか、該当する番号に○を付けてください。

1. はい (Q.2-2へ) 2. いいえ (Q.3へ)

Q.2-2 (Q.2で「はい」と回答された場合のみ) 報告のあった内容をおしえてください。該当する番号に○を付けてください (いくつでも)。

- | | |
|---------------|--------------------------------|
| 1. 休憩所として開放 | 8. 災害情報等の提供 |
| 2. 仮眠場所を提供 | 9. 電源の提供 |
| 3. トイレ利用 | 10. けが人への応急手当 |
| 4. 毛布等の貸し出し | 11. 駅舎利用時間の拡大 (いつまで: _____) |
| 5. 水の無償提供 | 12. その他 (具体的に: _____) |
| 6. 非常食等の無償提供 | |
| 7. 帰宅経路情報等の提供 | |

Q.3 平常時から、駅舎等における災害時帰宅困難者等への支援サービスについての方針が決まっていたら、その内容をおしえてください。

(_____)

Q.4 今後、駅舎等での災害時帰宅困難者等への支援を拡充していく予定があれば、その内容をおしえてください。

(_____)

ご協力ありがとうございました。

6. 役所等へのアンケート用紙

震災時帰宅困難者支援に関するアンケート調査
官公庁

貴組織名： _____
ご担当部署： _____
ご担当者様： _____

Q.1 昨年3月11日の地震発生後、庁舎や支所において帰宅困難者等への支援サービスを行いましたか。該当する番号に○を付けてください。

1. はい (Q.1-2へ) 2. いいえ (Q.1-5へ)

Q.1-2 (Q.1で「はい」と回答された場合のみ) 支援サービスの内容をおしえてください。該当する番号に○を付けてください (いくつでも)。

- | | |
|---------------|---------------|
| 1. 休憩所として開放 | 8. 災害情報等の提供 |
| 2. 仮眠場所を提供 | 9. 電源の提供 |
| 3. トイレ利用 | 10. けが人への応急手当 |
| 4. 毛布等の貸し出し | 11. 開庁時間の拡大 |
| 5. 水の無償提供 | (いつまで: _____) |
| 6. 非常食等の無償提供 | 12. その他 |
| 7. 帰宅経路情報等の提供 | (具体的に: _____) |

Q.1-3 (Q.1で「はい」と回答された場合のみ) 支援サービスを提供した理由をおしえてください。該当する番号に○を付けてください (いくつでも)。

- | | |
|-------------------------|--------------------|
| 1. そのように対応することが決まっていたから | 5. 一般市民からの要請があったから |
| 2. 現場職員の判断で | 6. その他 |
| 3. 首長からの指示があったから | (具体的に: _____) |
| 4. 国や公的機関からの要請があったから | |

Q.1-4 (Q.1で「はい」と回答された場合のみ) Q.1のサービスを提供していることを、どのように周知しましたか。該当する番号に○を付けてください (いくつでも)。 (回答後、Q.2にお進みください。)

- | | |
|---------------------|----------------|
| 1. 職員による呼び込み | 5. 報道機関等への周知要請 |
| 2. 庁舎や支所の入口等に張り紙を掲出 | 6. その他の方法 |
| 3. 公式ウェブサイトへの掲示 | (具体的に: _____) |
| 4. SNSなどで発信 | 7. 特に周知はしていない |

Q.1-5 (Q.1で「いいえ」と回答された場合のみ) 支援サービスを提供しなかった理由をおしえてください。該当する番号に○を付けてください (いくつでも)。 (回答後、Q.3にお進みください。)

- | | |
|----------------------------|-------------------|
| 1. 職員が十分に配置できなかったから | 5. 特に必要がないと判断したから |
| 2. 庁舎や支所に十分なスペースがなかったから | 6. その他 |
| 3. 多くの人が訪れ混乱が起こったから | (具体的に: _____) |
| 4. 多くの人が訪れ混乱が起こることが予測されたから | |

Q.2 (Q.1で「はい」と回答された場合のみ) 庁舎や支所における帰宅困難者支援に際して、地域の他の組織等の協力がありましたか、該当する番号に○を付けてください。

1. はい (Q.2-2へ) 2. いいえ (Q.3へ)

Q.2-2 (Q.2で「はい」と回答された場合のみ) どのような組織から協力がありましたか、該当する番号に○を付けてください (いくつでも)。

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| 1. 公共施設 (具体的に: _____) | 6. 大学 |
| 2. 町会等 | 7. 小中高等学校 |
| 3. 商店街 | 8. 公共交通機関 |
| 4. 民間企業 | 9. NPO等の市民組織 |
| 5. 近隣店舗 | 10. その他 (具体的に: _____) |

Q.2-3 (Q.2で「はい」と回答された場合のみ) Q.2-2の組織からどのような協力を受けましたか、該当する番号に○を付けてください (いくつでも)。

- | | |
|------------------------------|-------------------------|
| 1. 飲食物の提供 | 5. 人手の提供 |
| 2. 毛布等の提供 | 6. 専門知識・専門技術の提供 |
| 3. その他物資の提供 (具体的に: _____) | 6. その他 (具体的に: _____) |
| 4. 場所の提供 | |

Q.3 平常時から、庁舎や支所における災害時帰宅困難者等への支援サービスについての方針が決まっていたら、その内容をおしえてください。

(_____)

Q.4 今後、庁舎や支所での災害時帰宅困難者等への支援サービスを拡充していく予定があれば、その内容をおしえてください。

(_____)

ご協力ありがとうございました。