

東日本大震災後の広域的な移動支援 ～被災地に隣接する山形県の取組～

山形県 企画振興部 交通政策課

1 はじめに

山形県は東北地方の南部に位置し、東に宮城県、南に福島県、西に新潟県、北に秋田県が隣接しています。このうち、山形、宮城両県の県庁所在地である山形市と仙台市は、直線距離で約50km、バスで1時間程度と、面積の広い県が多い東北地方の県庁所在地間としては比較的近接しており、交流も盛んです。

東日本大震災では、山形県内も最大で震度5強の揺れに襲われました。県庁でも、庁内放送で突然、緊急地震速報のけたたましい警報が鳴り響いた後、強く長い揺れに襲われました。

震災による停電により暖房が止まり、非常灯だけとなった事務室の中で、職員総出で情報の収集や対応に追われました。

情報収集の結果、山形県内の被害は比較的小さいことが判明した一方で、職場のテレビからは、太平洋側沿岸を襲う津波や火災、仙台市内の混乱した状況が繰り返し放映され、宮城県、仙台エリアで未曾有の被害が発生していることが分かりました。また、新幹線や仙台空港、東北自動車道などの交通ルートが寸断され、広域的な移動が極めて困難になっていることも明らかになりました。

このような状況の中、「甚大な被害が発生している近隣県のため、被害が小さかった県の交通担当として何ができるのか」と考えたのが、以下にご紹介する取組の出発点です。

2 広域的な移動の確保に向けた基本的な方針

3月13日から本格的に開始した取組は、東日本の広い範囲を襲った未曾有の大災害の発生という特殊な状況の中で、次の3つを基本的な方針とし、「公共交通の運行状況等に関する情報提供」と「公共交通機関の輸送力の増強」に向けた取組を展開しました。

① きめ細かい情報提供、旅客案内体制を構築する

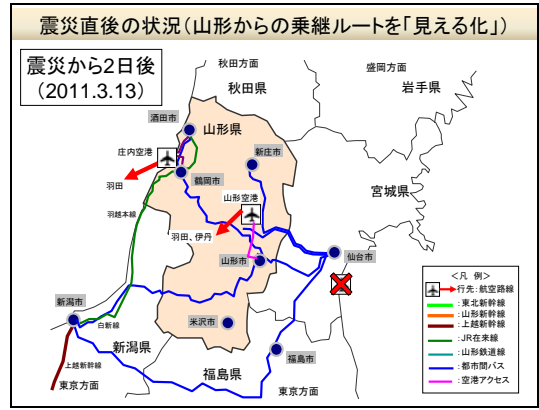
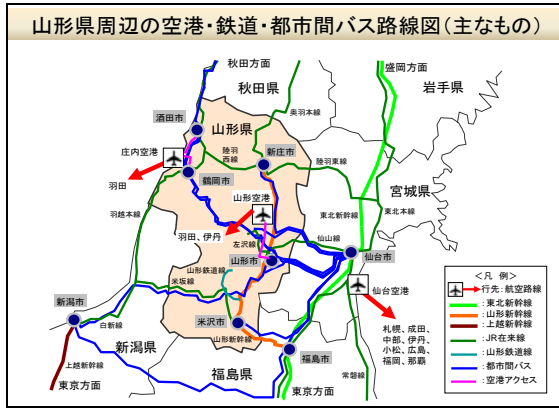
被災地で情報入手手段に限られる中、利用者が円滑かつ安心して移動するには、情報提供や旅客案内をきめ細かく実施することが最重要と判断し、可能な限り多様な手段で情報提供や旅客案内を実施しました。

② 最大限効率的な輸送体制を確保する

輸送力の大きい新幹線、在来線が不通になったのに加え、バス運行についても車両面、乗員面、燃料面から制約を抱えながら多大な輸送需要に対応せざるを得なかったため、最大限効率的な輸送を確保できるよう、交通事業者の後方的な支援を行いました。

③ 各拠点における滞留を最小化する

震災後は限られた公共交通に利用者が集中したため、宮城県、山形県内の交通拠点において乗車待ちが多く発生していました。この最小化を図るため、各拠点の混雑状況を把握し、交通事業者への輸送力増強要請、利用者への混雑状況の情報提供を行いました。



3 公共交通の運行状況等に関する情報提供を行う

図 山形県周辺の空港・鉄道・都市間バス路線図(震災前)

図 震災2日後(3月13日)現在の状況

広域的な移動を確保する取組の中で最も重視したのが「情報提供」です。

広域的な移動を必要とする方々は、被災エリアから首都圏などへ向かう「帰宅困難者」や親族などのもとへ一時的に待避する住民、逆に首都圏などから被災地に向かう救援・復旧スタッフ、家族や親類を訪問する方など、多様な方が含まれていました。

また、被災地と首都圏などの広域移動ルートを探すときに、山形県周辺に土地勘のない方が「山形県を経由する」ルートを選択することは、ほぼ想定されませんでした。

こうした中、広域的な移動を考える方に、少しでも効率的に移動してもらえるよう、「利用者のニーズや状況に即した内容及び態様の情報提供を行う」、「常に最新の情報を提供し続ける」、「確実な内容以外の情報提供は行わない」の3点を基本として情報提供を行いました。

① ネットワーク図を作成し、HP、紙媒体により情報提供する

災害時に情報入手手段が限られた中で寸断された交通網の代替ルートを検索することは困難であることから、利用可能な公共交通を一覧としてまとめたネットワーク図を山形県HPに掲載しました。さらに、被害の大きかった宮城県内では、停電に加え、携帯電話基地局の障害も生じていたため、紙による情報提供も併せて行うこととし、宮城県庁、仙台市役所などで張り紙や配布を行いました。このネットワーク図は、数多くのサイトにリンクされ、ブログやツイッターでも多くの反響を呼びました。

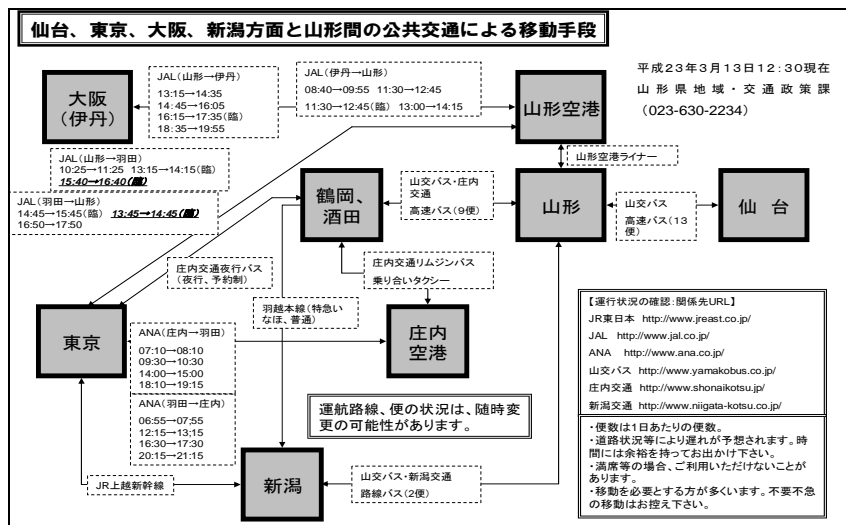


図 HPに掲載を開始したネットワーク図(3月13日分) ※以後、順次改良

② 電話相談窓口を設置する

複数の交通事業者、交通モードの乗継を余儀なくされる利用者が、安心して確実に移動できるようにするためには、一方的な情報提供だけでは十分ではありません。そこで、情報提供に併せて電話による直接相談も行うこととしました。相談窓口開設の初日から県庁に電話が殺到し、ほとんどの職員が電話相談にかかりきりになりました。

電話相談の受付時間は、仙台・山形間の高速バスの始発と最終に合わせて 5:00～24:00 と設定し、相談が落ち着くにつれて時間を短縮していきました。電話相談は、土日を含めて実施したため、2～3 交代のシフトを組み、他課の職員の応援を受けながら対応しました。

相談の中には、不安のあまり何度も同じ相談を寄せるケースもあり、言葉遣いなど対応には苦労もありましたが、被災地から家族が無事に帰宅できたことを涙ながらに報告、感謝されることもありました。

期間	3/13～16	3/17～22	3/23～31	4/1～
開設時間	5:00～24:00	6:00～23:00	8:30～19:00	勤務時間内
対応人員	2～9名	7～10名	課内で対応	

図 電話相談窓口の開設状況

③ 主な交通拠点へ案内対応職員を配置する

震災の翌日以降、山形空港、山交B T、山形駅周辺など主要交通拠点には、利用者が多く詰め掛けていました。山形に土地勘のない利用者も多く、各交通機関の情報も不足していましたので、現地で旅客に必要な情報を案内するスタッフとして職員を派遣しました。

なお、この職員派遣により各交通拠点の混雑状況や利用者の動向がリアルタイムで県庁に届く副次的な効果もありました。



図 山形空港ターミナルの混雑状況（右の写真は山形新聞提供）

④ 仙台方面から山形に夜間到着する方にバス車内で情報提供を行う

山形市周辺の宿泊施設は、停電や燃料不足、観光客の大量キャンセルによる一時休業により利用可能な施設が限られ、宿泊の必要な方を受け入れきれない状態となっていました。

このため、3月13日から土日を含めて7日間にわたり、仙台・山形間の高速バスのうち、山形からの接続便のなくなる時間帯に到着した利用者に情報提供を行うこととし、「山形県庁前」バス停において、職員がバスに乗車し、その時点で最新のネットワーク図と一時宿泊施設の案内を配布し、車内放送で案内のアナウンスを行いました。

仙台→山形高速バスご利用の皆様へのご案内

山形県庁です。今回の地震で被災された全ての皆様に、心からお見舞い申し上げます。この場をお借りして、今晚の宿泊先と、この先の移動のご案内をいたします。

<宿泊先について>

本日、宿泊先が確保できない方のために、蔵王温泉の旅館と一時宿泊施設のご案内をいたします。蔵王温泉には、一泊一人 5,250 円で宿泊できる旅館がございます。今晚の移動はタクシーとなりますが、料金が 6,000 円程度かかりますので、ご利用の方は、お互い声をかけて、乗り合いでご利用いただくことをおすすめします。明日は、蔵王温泉バスターミナルから山形駅まで、バスが 1 時間に 1 本程度運転されています。時間は約 40 分、片道の運賃は 980 円です。

<山形から先の移動のご案内>

明日 14 日の山形からの交通手段について、現時点の運行計画はお配りしているとおりです。運行計画は変更の可能性がありますので、ご利用の際は、最新の情報をご確認ください。お問い合わせは、お手元の電話番号にご連絡ください。

山形県では、交通事業者の協力を得つつ、県外各地に向け、最大限の輸送力を確保してまいります。皆様が一刻も早く目的地に移動できるように全力をあげてまいります。

明日も空席待ちなどで長時間お待ちいただくことも予想されますが、どうぞご理解とご協力をいただきますよう、宜しく願い申し上げます。ありがとうございました。

図 バスの車内アナウンス原稿

4 公共交通機関の輸送力を増強する

被災エリアと首都圏などの広域移動ルートの輸送量を最大限確保し、移動を必要とする方が最大限迅速かつ効率的に目的地に到達するよう、航空、バス、鉄道の各事業者に、最大限の輸送力増強を要請しました。

① 山形空港を発着する航空路線の輸送力を増強する

山形空港には、震災の翌日から、寸断された陸上交通網の代替ルートを求める利用者が押し寄せていました。このため、各航空会社に臨時便の設定を要請しました。山形空港路線を運航する日本航空では、翌 3 月 12 日から臨時便を運航していましたが、要請を受け、臨時便の大幅増便に踏み切りました。また、全日空、AIRDO も、3 月 29 日以降新たに就航し、伊丹、中部、札幌便を運航しました。

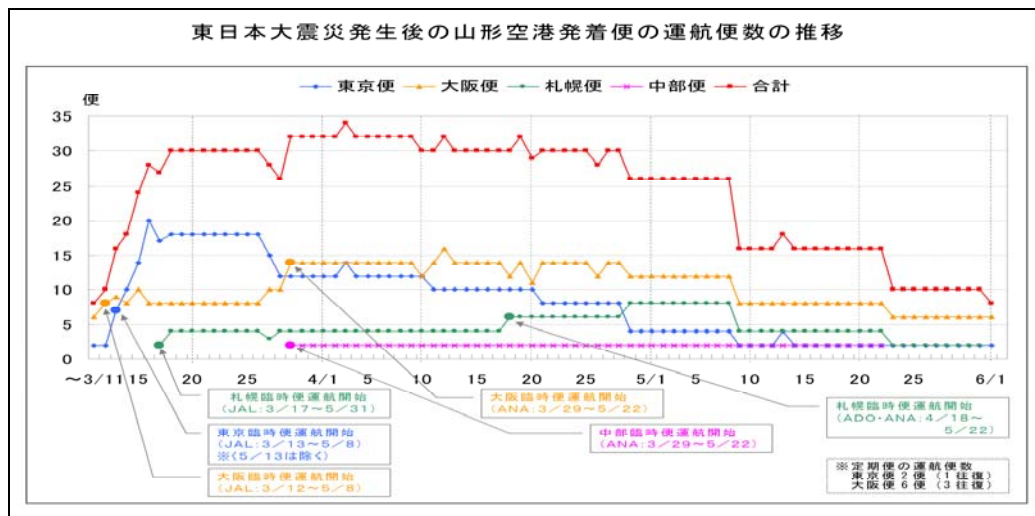


図 東日本大震災発生後の山形空港発着便の運航便数の推移

また、日本海側の庄内空港でも、一部運航機材の大型化（167 人乗り→270 人乗り）による輸送力の増強が図られました。

② 山形空港と山形駅との二次交通の輸送力を増強する

空港と山形駅の間は、定期便使用機材の小型化（50 人又は 76 人乗り）に合わせて乗合タクシー（9 人乗り）を運行していましたが、臨時便として中型機（最大で 270 人乗り）が続々と投入されるのに伴い、運行事業者に要請し、3 月 14 日から中型バス（28 人乗り）によるピストン輸送に切り替えて増大する旅客需要をさばきました。

なお、要請から 2 日での輸送力増強は、東北運輸局山形運輸支局からの全面的な協力なくしては実現せず、今もって支局の方々に感謝しているところです。

③ 山形空港と仙台方面の直行ライナーを運行する

東北新幹線や仙台空港が利用できない中、仙台方面からの利用者や航空会社から、仙台方面から山形空港へのアクセス改善の要望がありました。このため、山形空港と仙台を直通する二次交通として 3 月 27 日から 5 月 15 日まで「がんばれ東北！！山形空港直行ライナー」を運行しました。山形空港直行ライナーは、運行に当たり事業者との調整が難航したものの、結果として予想を上回る利用があり、ニーズの大きさが裏付けられる結果となりました。



図 山形空港直行ライナー乗り場（山形空港）

④ 日本海側鉄道路線を経由した移動ルートを確認する

震災翌日から運転を再開した日本海側の上越新幹線や J R 羽越本線は、輸送力の大きさを活かし、高速都市間バスとの乗り継ぎにより、東京方面に向かうルートとして有効に機能しました。J R 東日本は、県の要請等を踏まえ、特急「いなほ」の増発を行いました。（3 月 15～17 日、23～27 日、4 月 3 日：1 往復増発、3 月 18～22 日：2 往復増発）

5 取組から得られた教訓

震災後の取組を通じ、担当として得られた教訓を簡単にまとめると、、、

①「情報提供」に万策を尽くすことが最重要

②「想定外」は、平常時の常識やルールではなく、現場の機動的な判断で乗り切る

③一方で、平時から「有事」への対応を想定しておく

の 3 点に集約されます。ご紹介した取組も、この 3 点に照らして振り返ってみれば、できたこともできなかったこともあり、及第点には達したであろうとは（手前味噌ながら）考えていますが、決して満点ではありません。本稿をお読みの方々でお気づきの点がありましたら、是非ご意見をお寄せいただければと思います。

6 さいごに

このたびの大震災の中で山形県が公共交通に関して行った取組を、当時の書類や担当者の記憶をもとに可能な限り詳細に再現した「東日本大震災の記録（公共交通編）」を作成し、本県のHP（<http://www.pref.yamagata.jp/ou/kikakushinko/020056/idoshudan.html>）に掲載しております。

今回のような「非常時」の対応も、情報提供の重要性など「平常時」における公共交通の維持、確保、改善につながるエッセンスが多く含まれていると考えます。記録をご覧ください、大規模災害とモビリティに関し参考としていただければ望外の喜びであります。

山形県では、交通の取組のほか、震災がれきの受け入れを全国で最も早く開始する、被災3県からの広域避難者を全国で最も多く受け入れる（平成24年2月現在）など、東日本大震災の被災地の隣接県として、被災地の後方支援に全力を挙げています。

一方で、震災や原発事故による風評被害は、観光業や農業などに深刻な影を落とし、今なお震災前の水準とは程遠い状況です。被災3県とともに、山形県、秋田県、青森県、新潟県など日本海側の各県にも目を配り、足をお運びいただきますことを、この場をお借りしてお願いいたします。

★本稿に関するお問い合わせは、

山形県 企画振興部 交通政策課

電話：023-630-3017 メール：ykotsu@pref.yamagata.jp

までお寄せください。