

# 被災時での鉄道に対する 利用者ニーズの調査

Investigation on the Needs of the Public in Railways After Disaster

## 【概要】

大規模災害時に求められる鉄道事業者の役割は、東日本大震災以降、変わりつつあります。そこで、一般の人々に対してアンケート調査を実施し、災害発生時における鉄道事業者への要望を把握しました。

## 【調査方法】

2012年7月に、沖縄県を除く46都道府県に住む20～69歳の男女のモニター会員を対象としたインターネット調査を実施しました。

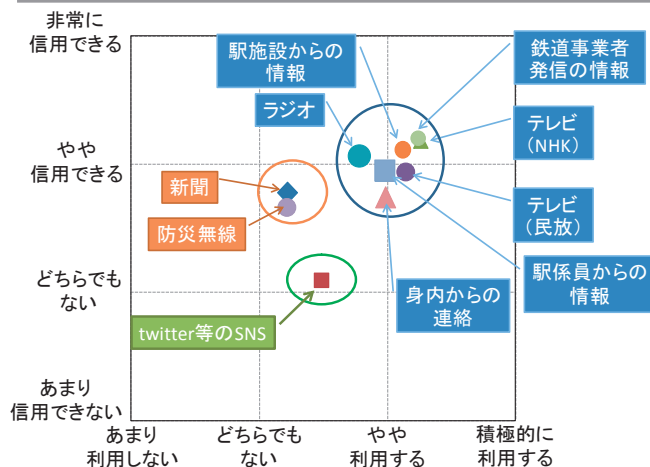
調査は、人数比を日本の人口比率とおおよそ同じになるよう依頼し、5,275件の回答データを取得しました。

## 【調査結果】

- 大規模災害時では、鉄道利用頻度の高い人ほど早期復旧を望む
- 鉄道事業者から発信される情報は信用されやすいため、今後、SNSを活用した情報発信のあり方の検討が必要
- 被災直後では、駅に「一時避難所」の役割を期待。水や食料、避難マップや帰宅経路情報などを要望。「駅＝安心できる場所」を期待
- 被災後しばらくしての状況では、ボランティアや情報拠点としての役割、被災者ケアなど、復旧に向けた活動拠点としての役割を期待

## 質問1 発災時での各種情報媒体の利用度・信用度

あなたは、大規模地震に被災した場合、以下の情報媒体から提供される鉄道の運行情報を、どのくらい利用(または、信用)しますか？



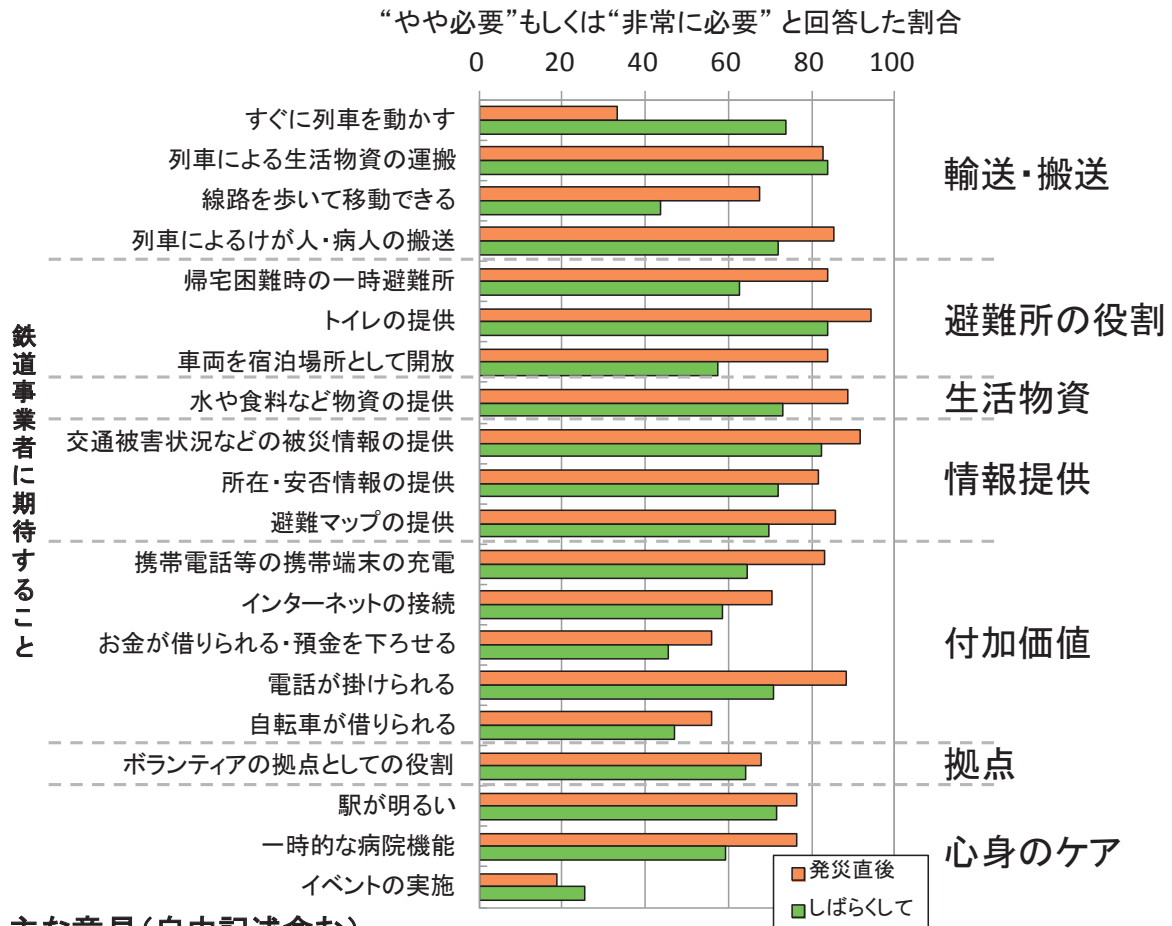
- 鉄道事業者から発信される情報は、信用されやすく、利用されやすい
  - Twitter等のSNSの情報は、完全に信用されているわけではない
- ⇒ 鉄道事業者がSNSを利用して情報提供を行う際は、**信用に値する情報をどのように発信するか**の検討が必要

## 質問2 発災時に鉄道事業者へ期待すること

大規模地震の発災直後(または、発災後しばらく(1か月程度)して)、以下の事柄について鉄道事業者が実施するとしたら、あなたは、どのくらい必要としますか？

選択肢

“まったく必要ではない” “あまり必要ではない” “どちらでもない” “やや必要” “非常に必要”



### 主な意見(自由記述含む)

#### ●各種情報の発信

交通状況や被災状況などの情報、避難マップの提供など

#### ●家族などとの連絡手段や場所の提供

携帯電話の充電や電話が掛けられるなど

#### ●駅が復旧に向けた活動の一役を担う

怪我人や病人の搬送、救援物資の運搬、被災者のケアなど

#### ●防犯

たばこ・アルコール類の販売中止、理不尽な輩を一喝できるように訓練

#### ●精神的ケア

明かりが常についているだけで安心しそう

各駅の発車音を明るく元気づけるようなものに変更

- 被災直後は「一時避難所」、しばらくした状況では「復旧・復興拠点」の役割
- 耐震化などの「安全対策」に加えて、旅客等への「安心対策」も必要

公益財団法人鉄道総合技術研究所

企画室 戦略調査