

東日本大地震に関する緊急アンケート結果のご報告

当日は地域住民の3割弱が自宅で被災！ 震災時に困ったことの多くが『電気』！

“近隣コミュニケーション”と“ライフライン寸断”を見据えた備えがカギ

NPO 法人小杉駅周辺エリアマネジメント

このたび NPO 法人小杉駅周辺エリアマネジメント(エリマネ)では、4月6日(水)～4月17日(日)の期間にて、掲題のアンケートを実施いたしました。

本アンケートは、地震直後から計画停電実施までの各段階毎に実際に取った行動や困った点などをマンション横断的に調査し、それを各マンションにフィードバックすることで各マンションの今後の防災管理に役立てていくとともに、エリマネの活動を改善・向上に資することを目的としており、配布数の4割以上となる1,441件のご回答をいただきました。

以下の通りアンケート結果をご報告いたします。私たちが暮らす武蔵小杉再開発地域の震災時における現状を改めてご確認いただき、ご家庭の中で日々の防災に関するお話をされる際の材料としていただければ幸いです。

0. 調査概要

調査対象 : 武蔵小杉再開発地域の各マンション在住の方

調査期間 : 4月6日(水)～4月17日(日)

有効回答数 : 1,441件

マンション別内訳:

マンション名	配布数	回答数	回答率
ザ・クラッシィタワー	542	253	46.7%
シティハウス武蔵小杉	188	99	52.7%
ザ・コスギタワー	689	310	45.0%
パークシティ武蔵小杉 ミッドスカイトワー	794	323	40.7%
パークシティ武蔵小杉 ステーションフォレストタワー	643	287	44.6%
レジデンス・ザ・武蔵小杉	389	162	41.6%
プラウド武蔵小杉 グリーンフロント	43	7	16.3%
総計	3,288	1,441	43.8%

1. アンケート結果サマリ

- ・再開発地域の7棟のマンションにお住まいの方々はおよそ8,400人程度
- ・平日の午後でも3割弱の方が「自宅」にて被災 そのほとんどが「居室」で被災
- ・災害発生後6割弱が15分程度で状況把握できた
- ・状況把握手段は「テレビ」「ワンセグ」強い「ラジオ」「人づて」もあなどれず
- ・地震で困ったことのほとんどが『停電』により発生すること
- ・被害状況は概ね軽微、傷害状況もほぼ問題なかった
- ・小杉エリア外で被災した方の帰宅時間は4割弱が「翌日以降」
- ・震災発生マンション当日階段を少なくとも1回利用したのは全体の7割弱
- ・震災発生にて8割弱の方が「自身の準備」に問題ありと感じる
- ・今後準備したい備えは「飲食物」「通信手段」「電気関連」「トイレ関係」も多い

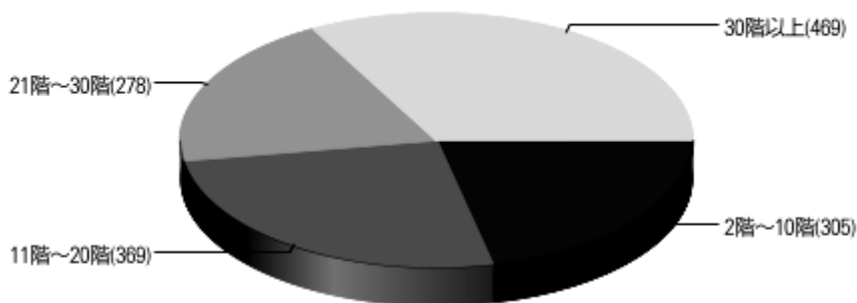
2. アンケート結果詳細

Q1. 何階にお住まいですか

ポイント！

- ・「2階～10階」が21%、「11階～20階」が26%、「21階～30階」が20%、30階以上が33%
- 各マンションの階数は以下の通りです。
- ・ザ・クラッシィタワー 45階建て
 - ・シティハウス武蔵小杉 22階建て
 - ・ザ・コスギタワー 49階建て
 - ・パークシティ武蔵小杉 ミッドスカイタワー 59階建て
 - ・パークシティ武蔵小杉 ステーションフォレストタワー 47階建て
 - ・レジデンス・ザ・武蔵小杉 24階建て
 - ・プラウド武蔵小杉 グリーンフロント 7階建て

Q1 何階に住んでいますか



何階にお住まいかを大きく4区分に分けると、今回以下のような回答となりました。

回答数と直接結びつけることはできませんが、震災当日、エレベータの停止など、高層階にお住まいの方はかなり苦労されたことと存じます。そのような状況も高層階の方の回答数が多いことに繋がっているのでしょうか。

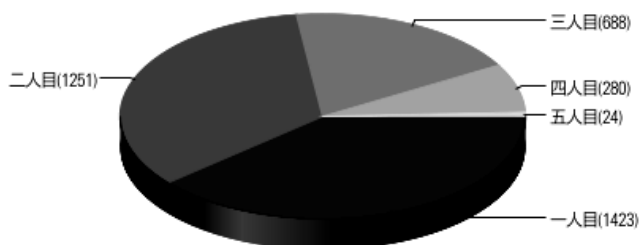
Q2. 地震発生直後(14:46~15:00)の状況について

-1. どこにいましたか (ご家族全員)

ポイント!

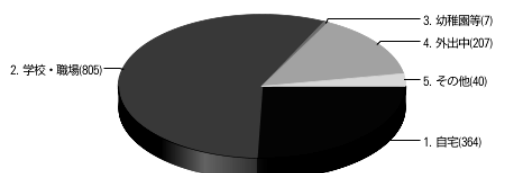
- ・ご家族全員の居場所をお聞きし、1,441の住戸から3,685人分の回答がありました。
1世帯平均2.56人。アンケート全体の回答率が43.8%であることから、7つのマンション合計でおおよそ8,400人程度がお住いであることが推測されます。
- ・発災時はマンション内人口が最も少ないと思われる平日の午後でしたが、3割弱の方が自宅にいらしたようです。3割弱といっても大規模マンションでは相当な人数です。近隣同士で声をかけ合い落ち着いて行動できるようにしましょう。

人数毎の回答数

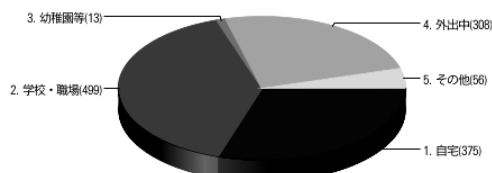


人数毎の回答数内訳では、お一人住まいが12%、二人家族が40%、三人家族が29%、四人家族が18%、五人家族が2%程度となりました。

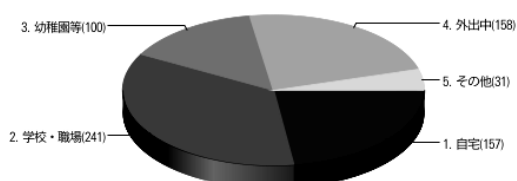
Q2-1 一人目の内訳



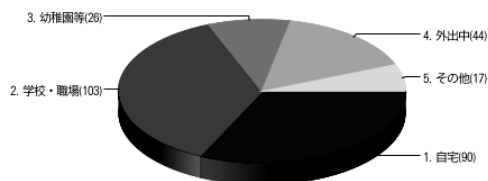
Q2-2 二人目の内訳



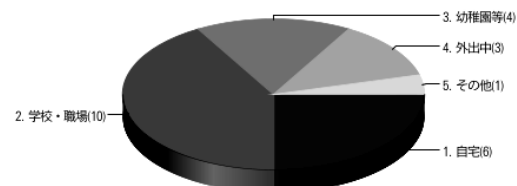
Q2-3 三人目の内訳



Q2-4 四人目の内訳



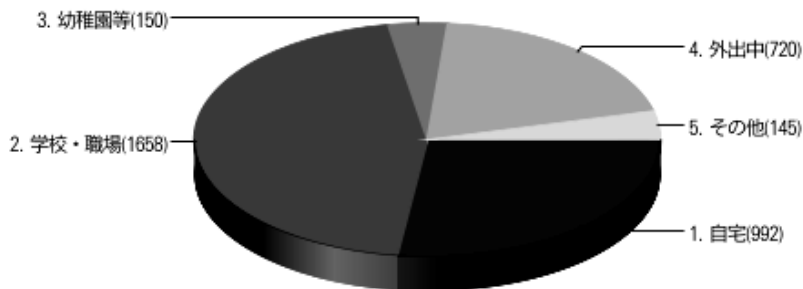
Q2-5 五人目の内訳



一～五人目までの内訳は上記のような形になっています。

学校・職場が多いですが、自宅(一～五人目で合計 992 件)も相当数確認できます。
 二人目以降で「学校・職場」となっているのは共働きのご家庭でしょうか。
 皆さん外におられて安否確認が非常に困難だったのではないのでしょうか。

Q2 一人目～五人目の内訳



一人目から五人目で全回答数の内訳をとってみると上記の通りとなります。

3 割弱の方が自宅にいらっしゃったこととなります。

今回以上の大規模災害が起こった場合、この 3 割弱の方で災害に対処しなければなりません。

いつこの 3 割弱に入るかは分かりません。災害発生時に自宅に居たらどうすればよいかを考えておく、日頃からご近所の方とのコミュニケーションをとっておく等、「ものを揃えておく」以外の備えもあるかと思われます。

*** ココより Q4.までは、地震発生時小杉エリアにいらした方のみ**

-2. 自宅マンション内にいた人はどこにいましたか

ポイント！

- ・「居室」が 93%
- ・人数は少ないですが、「エレベータ」「駐車場」という人もいました。
- ・エレベータや駐車場が大地震や停電の時にどうなるか、平时にシステムを確認しておきましょう。

Q2-2 自宅マンションにいた方内訳



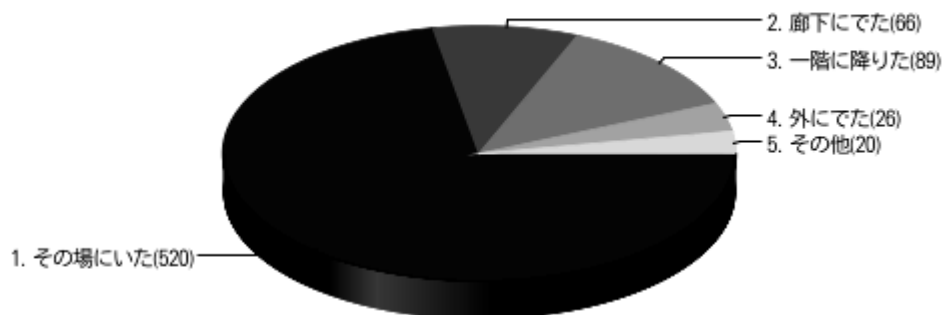
圧倒的に皆さんお部屋にいらっしゃったようです。この結果はどのマンションも同様の傾向でした。

-3. 発生時何をしましたか

ポイント！

- ・72%が「その場にいた」と回答
- ・「廊下に出た」9%、「一階に降りた」12%

Q2-3 発生時に何をしていたか内訳



長周期特有の揺れが長時間続いたこともあり、皆さんその場にいたというよりも“動けなかった”という方が適切だったのではなかったでしょうか。

地震発生時は落ち着いてその場で安全確保される方が良いかと思われます。

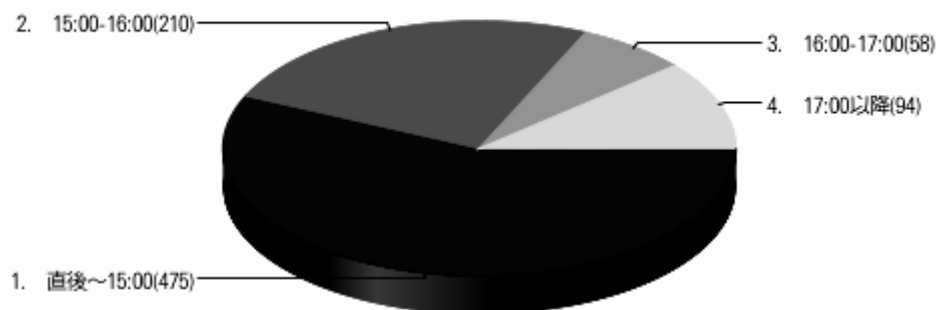
Q3. 余震時(15:00-17:00:停電中)の状況について

-1. 状況情報(何が起きたかなど)をいつ知りましたか

ポイント！

- ・「直後～15:00」が 57%、「15:00～16:00」が 25%、「16:00～17:00」が7%
- ・「17:00以降」に知ったという人も11%います。停電時におけるマンション内の情報伝達のシステム作りが望まれそうです。

Q3-1 状況をいつ知ったか内訳



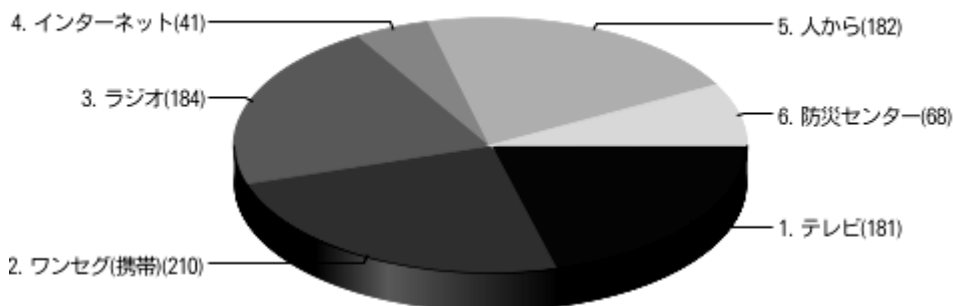
全体の6割弱の方が15分以内に状況把握を行っています。レジデンスのみ停電がなかったため8割強が15分以内に状況把握していますが、他は概ね同傾向でした。

-2. 状況情報(何が起こったかなど)をどうやって知りましたか

ポイント!

- ・「テレビ」が 22%、「ワンセグ」が 25%、「人から」が 22%
- ・震災で停電しなかったレジデンスでは「テレビ」の回答が 85%でした。
- ・停電時に使用できるものをすぐに出せる場所に置いておきましょう。

Q3-2 状況をどう知ったか内訳



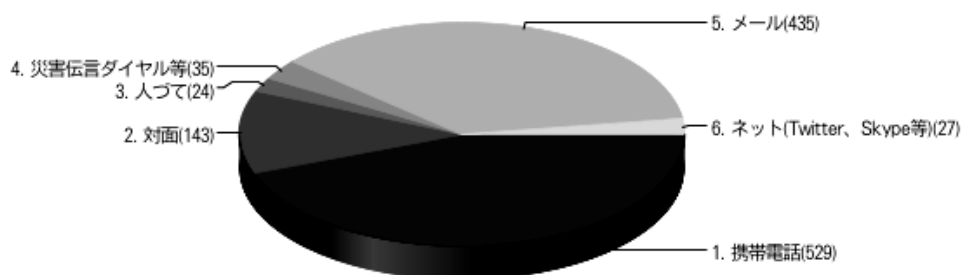
全体をまとめると綺麗に分かれています。震災時に電気が通っていたかでテレビ・ネットの数がマンション毎に大きく変わっています。意外なのが「人から」が多いこと。災害時には緊密なコミュニケーションが必要であることを改めて認識された方も多いのではないのでしょうか。

-3. 安否確認はどうやって行いましたか (複数回答可)

ポイント!

- ・「携帯電話」が 44%、「メール」が 37%
- ・災害伝言ダイヤルや、ツイッター等のネットは安否確認にあまり使われなかったようです。

Q3-3 安否確認の方法内訳



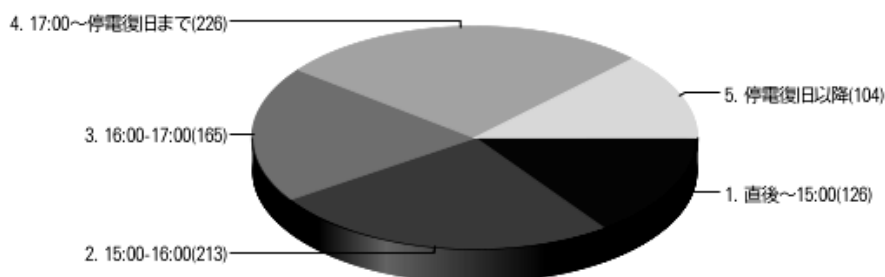
ほとんどの方が携帯電話とメールにて安否確認をされたようです。
全てのマンションで同傾向が見られました。

-4. 家族全員の安否確認が完了したのはいつですか

ポイント！

- ・「直後～15:00」が 15%、「15:00～16:00」が 26%、「16:00～17:00」が 20%、「17:00～停電復旧まで」が 27%、「停電復旧以降」が 12%
- ・大規模災害ではより多くの時間がかかることが予想されます。家族で安否確認の方法を話し合っておきましょう。

Q3-4 全員の安否確認終了時間内訳



各マンションともほぼ同傾向の結果でした。前問で携帯電話/メールという比較的繋がりにくい連絡手段がメインだったこともあり、連絡を取りたい方がどこにいたかによっても変動する要素だったかと考えます。緊急時の連絡手段確保は、大規模災害の場合難しい面もありますが、常に心にとどめておくべきテーマと言えるでしょう。

-5. この時間帯(15:00-17:00)、誰といましたか (複数回答可)

ポイント！

- ・「ひとり」が 36%、「家族」が 43%、「友人」が 11%、「1～3 以外」が 10%

Q3-5 誰といたか内訳



8割以上の方が「家族といた」「ひとりでした」方でした。家族といらっしゃった方は小さなお子様といらっしゃったのでしょうか、ご高齢の方といらっしゃったのでしょうか。いずれにせよ地震発生時の恐怖は相当なものだったかと思われます。

-6. この時間帯(15:00-17:00)、どこかに移動しましたか (複数回答可)

ポイント!

- ・「自宅」が 42%、「マンション内共有施設」が 38%
- ・「その他」ではイトーヨーカ堂などの商業施設、実家や友人宅などがありました。

Q3-6 どこに移動したか内訳



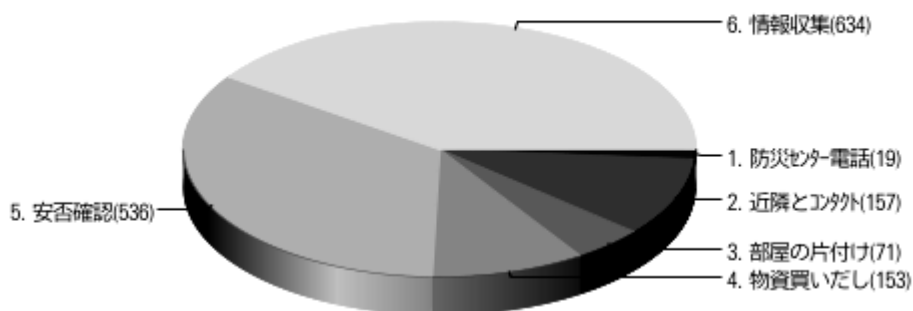
ほぼどのマンションも「自宅にとどまる」か「共有部に出るか」の判断をされています。クラッシィタワーの方を中心に、「エリマネ」に移動された方も若干いらっしゃいます。

-7. この時間帯(15:00-17:00)、何をしましたか (複数回答可)

ポイント!

- ・「情報収集」が 40%、「安否確認」が 34%で大半を占めています。

Q3-7 何をしましたか内訳



やはり皆さん、「何が起こったか」「家族・知人は無事か」の確認作業にほとんど時間を費やしていたようです。

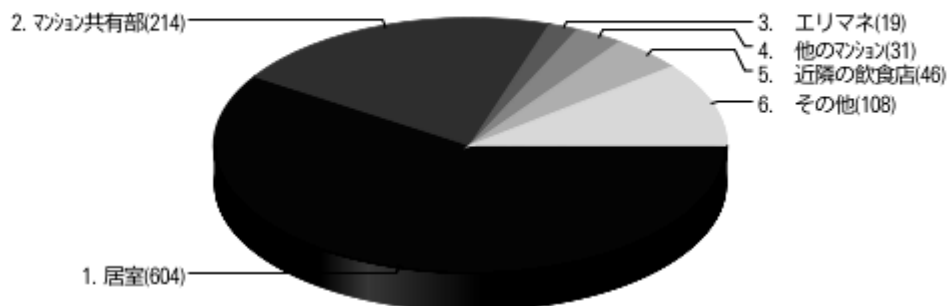
Q4. 暗くなったとき(17:00-22:00)の状況についてお聞かせください

-1. この時間帯、どこに行きましたか(居た) (複数回答可)

ポイント!

・前問(Q3-6)の時間帯との比較では「自宅」の回答が42%から59%に増加。マンション内共有部は38%から21%に減少。

Q4-1 どこに居たか内訳



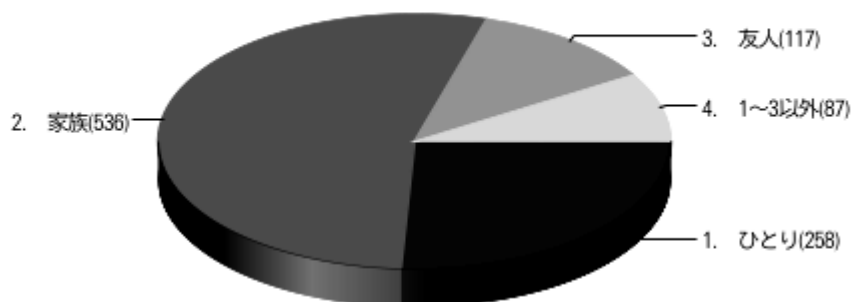
ほとんどの方がマンション内にいらっしゃったようです。3月はまだ暗くなるのも早いため、停電してしまい、マンションから身動きがとれなかったという方が多かったのではないのでしょうか。灯りの備えは足りていましたでしょうか。尚、飲食店に行かれた方も若干いらっしゃるようです。私事ですが震災からの帰宅時、通り道の居酒屋がどこも割と繁盛していたことを思い出しました。

-2. この時間帯(17:00-22:00)、だれといましたか (複数回答可)

ポイント!

・前問(Q3-5)の時間帯との比較では「ひとり」が36%から26%に減少。「家族」が43%から54%に増加

Q4-2 誰といたか内訳



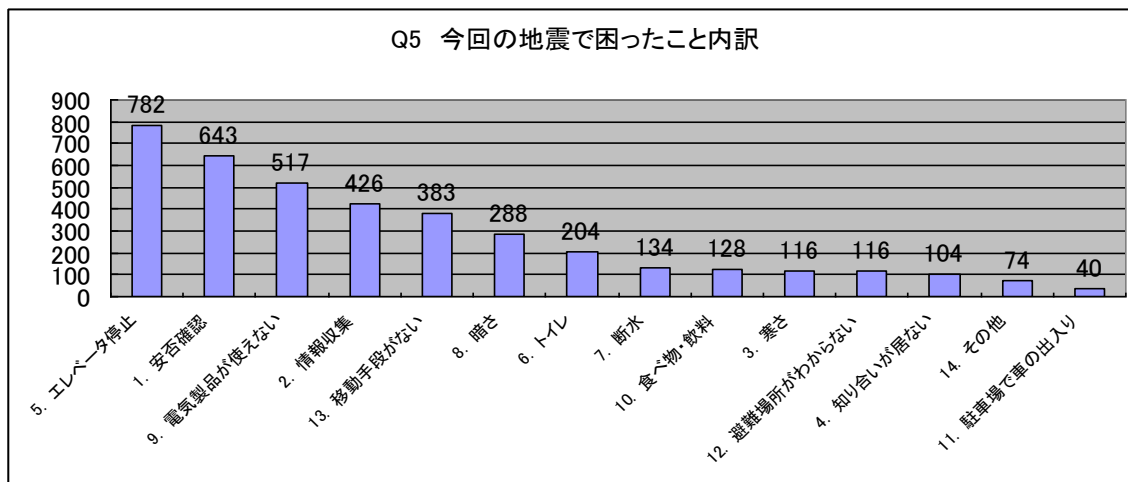
前問(Q3-5)の時間帯からは「ひとり」が減り、「家族」が増えています。ご家族の方が順次帰ってこられて17:00~22:00という時間を過ごされたのでしょうか。

*** ココからは全員**

Q5. 今回の地震で最も困ったことを3つお選びください

ポイント！

・上位は「停電、電気」に関するお困りごと。



1位:『エレベータ停止』 2位:『安否確認の難航』 3位:『電気製品が使えない(停電)』となりました。実は7位(半分)までの内、6項目までが『停電・電気』に関するお困りごとでした。困ったこと→日頃の備えが必要なことと置き換えれば、緊急時の備えに何が必要かが見えてくるのではないのでしょうか。

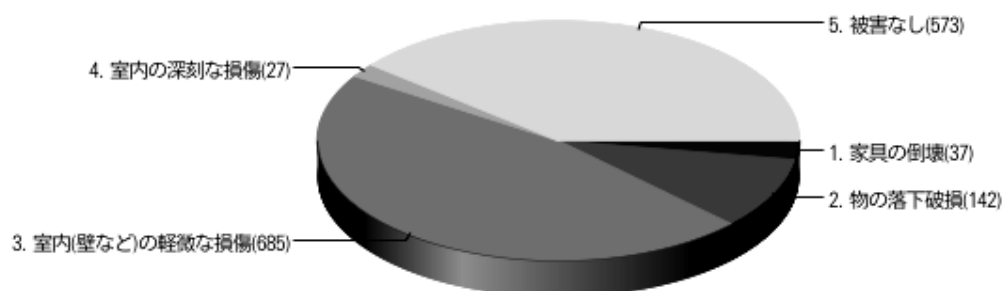
Q6. 被害と状況についてお聞きします

-1. 室内の被害はどうでしたか

ポイント！

・室内の軽微な損傷が48%、被害なしが40%

Q6-1 被害状況内訳



マンションにより小さくばらつきはありますが、『室内の軽微な損傷』『被害なし』が多くを占めているという傾向はどこも同様でした。

-2.自身の傷害状況をお聞かせください

ポイント！

- ・99%が「問題なし」

Q6-2 自身の傷害状況内訳



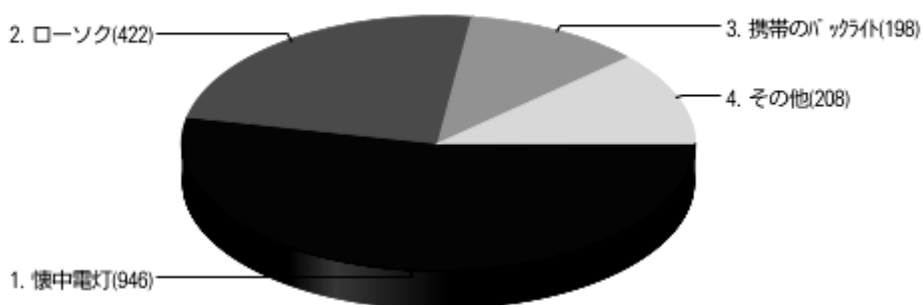
ほとんどが『問題なし』の回答でしたが、それ以外の回答の方はもう快復されましたでしょうか？
一日も早い快復をお祈り申し上げます。

-3.停電中の照明には何を使用しましたか

ポイント！

- ・ローソクの使用が 24%。危険です！ご注意ください。
- ・その他の回答の上位は「ランタン」「手回し充電式ラジオライト」でした。
- ・手回し充電式ラジオライト、NPO でも紹介しました。購入された方はお役に立ちましたか？

Q6-3 照明の利用内訳



5割強の方が懐中電灯をお使いでした。手元にあるもっとも明るいものとして、携帯のバックライトをお使いになれるのも願います。ただし、地震の際ローソクのご使用は注意しましょう！余震で倒れて火事の危険性があります。

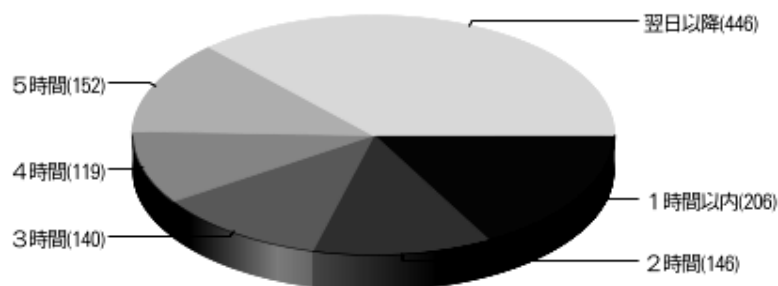
Q7. 当日の様子についてお聞きします

-1. 地震発生時に小杉エリア以外にいらした方にお聞きします。家まで(帰宅時)かかった時間は?

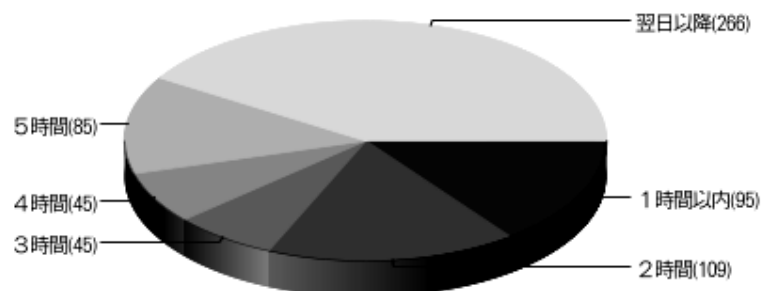
ポイント!

・翌日以降の帰宅が 39%。大規模災害の場合は、もっと増えることが予想されます。

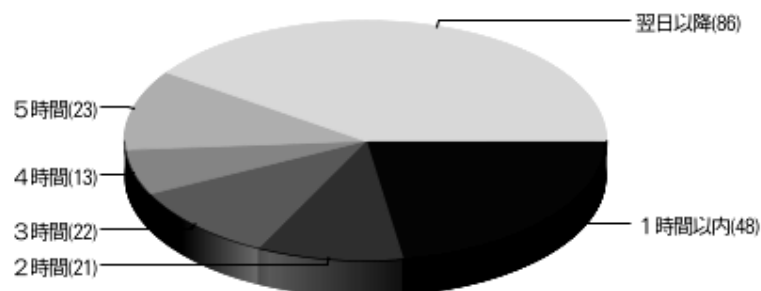
Q7-1-1 帰宅時間内訳 (一人目)



Q7-1-2 帰宅時間内訳 (二人目)



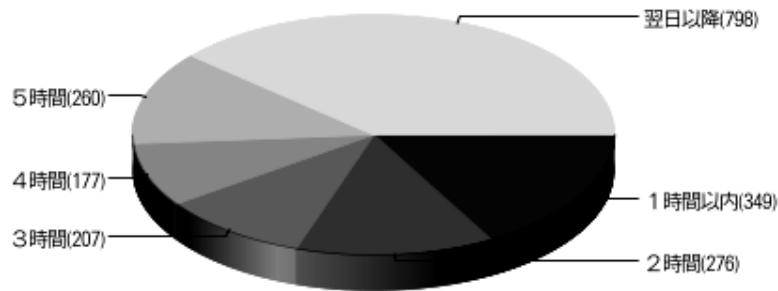
Q7-1-3 帰宅時間内訳 (三人目)



『翌日以降』と答えた方が実に全体の 4 割弱を占めています。

安否確認も難航して時間がかかった上に、実際に会えたのは日付が変わってからということからも当日の混乱ぶりがうかがえます。

Q7 一人目～三人目の帰宅時間内訳



一人目～三人目をまとめると上記のようになりました。

5時間(20:00頃)経過時は、実に半数強の方がまだお家に帰り着いていなかったと言えます。

20:00頃はまだ停電の最中であったかと記憶しています。

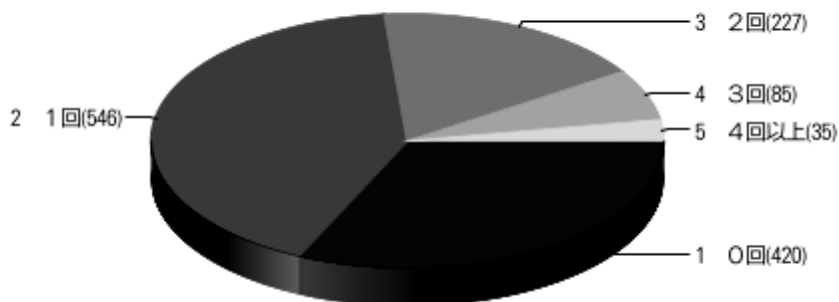
このタイミングで大きな余震が起らなかったのは不幸中の幸いだったかもしれません。

-2 地震が発生した当日、一階からご自宅まで階段を登りましたか(ご家族の中で最も多い人の回数をお答えください)

ポイント!

- ・「1回」が24%、「2回」が17%
- ・10階以下の低層階では比較的回数が多めでしたが、中には45階以上の高層階で4回以上登られた方もいらっしゃいました。
- ・自宅まで階段で登った経験の無い方は、平时に一度体験してみるのも良いのではないのでしょうか

Q7-2 階段利用数内訳



『1回利用』『2回利用』と答えた人が全体の6割弱いらっしゃいます。

停電の暗い中、高層階まで階段で上られた方、それほど高い階でなくてもお子様連れや荷物を持たれて苦労されたのではないのでしょうか。

Q8. いま振り返って感じることについてお聞きます

-1. 今回の地震への対応を振り返って、どこに最も問題があったと感じますか

ポイント！

- ・「自身の準備不足」が79%、「マンション管理会社」が19%
- ・「エリアマネジメント」は19件(1.7%)ありました。災害時にエリアマネジメントが果たすべき役割について、住民の皆様とともに今後検討を進めて参ります。

Q8-1 どこに問題があったか内訳



ほとんどの方が『ご自身の準備不足』と回答されています。

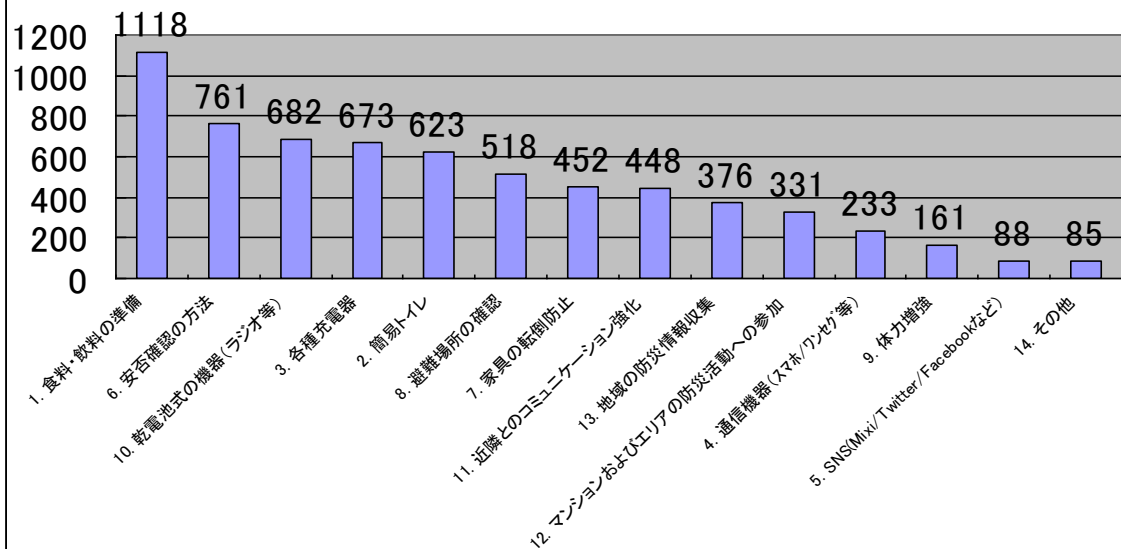
今回の震災では、当日だけでも多くの想定外が発生しました。どれほど思いをめぐらせても想像しきれない事象もたくさんありました。できる限りの情報を収集し、緊急時の備えを充実させておくことが改めて必要になってくるかと考えます。

-2 仮に半年後大地震が起きることを知っていたら、どんな準備をしますか(複数回答可)

ポイント！

- ・ライフライン寸断への備えに関するものが上位に

Q8-2 地震が来るなら何を準備するか内訳



1位:『食料・飲料の準備』 2位:『安否確認の方法』: 3位:『乾電池式の機器』となりました。
やはり災害当日に困られたことと、その後数日間困られたことが準備物にも反映されているのではないかと考えられます。ここでも『電気』に関するところが多くを占めています(水やトイレもここ再開発地域では電気の問題に起因します)。
電気が止まれば何ができなくなるかは各マンションによって異なります。
各マンションの現状を正しく入手し、その情報を元に今後の備えを考えていくのが良いのではないのでしょうか。

3. その他(自由記入欄にてご回答いただいたご意見)

以下は、アンケート自由記入欄に書かれたご意見の一部抜粋です(原文ママ)

- ・軋む音に恐怖を感じ、構造のすべてを知りたい・オール電化の不便さを知った・同じ階の知人の必要性
- ・オール電化のデメリットを感じた・防災グッズと家具転倒防止グッズを用意しようと思った
- ・管理会社・理事会の対応に問題はない。震災以前から節電をもっとすべきだ
- ・ものが落ちなくてよかったが、階段の昇降は大変・食料・飲料水の備蓄が重要と思った。
- ・協力する大切さを知った・スニーカーは常に持っていた方がよい・携帯はいざという時に役にたたない。
- ・(エリマネへの要望)エリアの最新の状況をHPに掲載するなどしてもらいたい
- ・館内放送がなく、高層難民だと思った。館内放送もあったと思うがよく聞き取れなかった。
- ・自宅に居たからよかったものの普段は外出している時間帯なので今思うとゾッとする。
家では常に1週間～10日程の食料や水、簡易トイレ等の備蓄はしていたが、外出先での被災に備えて持ち歩く物にペンライトや防犯ベル、チョコレートやアメなどの食品類を追加した。
- ・スーパーから紙・水が極めて早くなくなったことに驚きました。地震発生後、なるべく早く公的地域情報のアナウンスがあればもっと落ち着いていられたように思いました。
- ・小さい子供(1歳)がいるので、子供用品(オムツ、ミルク等)は必ず余分にたくさん持つておく。
まとめ買いしていてよかった。PHSの手回し式充電を買っておくべきだった。直後の安否確認後は電源を切ってたまにメールを受信していた。会社にヘルメットを置いておきたい。
- ・直後に開催されたセミナーで、建物は倒れないことを認識できました。従ってこれからは、その後の生活をいかに維持するか、その方法や作業について個々人が、更には住民同志が学び合うことが必要だと痛感いたしました。
- ・階段で登った時、声をかけ合い始めての経験でしたが勇気づけられ嬉しかったです。
- ・今回の地震で家族との確認方法や避難場所などのことで話し合うことができた。
- ・状況情報が入ってこない為、どのような避難をすれば良いかの判断ができなかったのが、
今後考えなければいけないと思っています。
- ・ご近所との安否確認。地震以外、通常の生活の中で必要と感じます。

- ・地震後の停電中、子供と二人で暗い部屋に戻るの、とても怖かったため、マンションの自家発電ができなくなると聞き、レジデンスのロビーでお世話になりましたが、レジデンスの皆様の対応に本当に感謝しております。小さい子供と二人、マンションのエレベータが回復する1時ごろまで不自由なく過ごさせていただきました。
- ・小さい子供が2人いるので、子供達の事を一番に考え安全でいられる場所を考えたりしています。外出にも充電ライト、ラジオのものを持ち歩いたり、のみ物や食べ物、オムツなど持ち歩いているのでいつも以上に荷物が多くなってしまい主人不在ではあまり遠出もできなくなりました。今後は今以上に日々の準備を少しずつ行っています。
- ・日頃からの災害に対する備えが重要と感じた ・地域住民の連携 ・緊急連絡手段の確保
- ・ハザードマップ:行政より不可であれば、地域民間での作成
- ・近所にスーパーがたくさんあるので必要なときに直ぐ買うことが出来ることは便利だが、今回のように過剰な需要で食品生活用品が品薄になることは予想していなかった。幸い、日頃から少量のストックを用意しているので焦ることなくすんだ。防災セットや水が手元にあったのも安心だった。一方でマスクやカイロを被災地に届けたくても個人から受け付けてくれるところが見つからずもどかしい。
- ・マンション内で消防署長さんのお話を聞いていたので対処は冷静に行えたと思う。高層階に住む以上、正しい知識と行動は必要不可欠であると同時に各マンションごとの住環境特性が違うので管理組合と管理会社は住人に対して情報を配信することが重要になると考えられます。
- ・震災後は車で移動してはいけない。緊急車両の妨げになる。ひどい渋滞。

4. 最後に

このたびはアンケートへのご協力、誠にありがとうございました。

非常に貴重なご意見が詰まっており、災害が発生した当日、私たちは何を考え、何に困り、何に不安を感じ、何に励まされたか・・・そうした生の声が詰まっていると感じます。

いただいたご意見は各マンション理事会の皆様とも共有の上、今後の武蔵小杉再開発地域における防災の備えをどう拡充すべきかというテーマにて生かして参ります。

なお、エリマネは地域住民のボランティアで構成されており、地域課題の解決や街の価値向上に向けて日々取り組んでいます。エリマネへのご理解とご協力の程、何卒よろしくお願い申し上げます。

さて、今回のアンケートを集計して、震災当日はこんなことがあった、あんなことがあった・・・

懐かしいなあと思う反面、もう当日の記憶が忘却され始めているかと愕然とした次第です。

震災はまだまだ現在進行形ではありますが、日々の暮らしの中で当日の鮮明な記憶は失われていきます。時にはこのアンケートに立ち戻っていただき、防災に関する日頃の備え、またご自身・ご家族の安全確保はどのようにすべきかをご家庭でも話題にしていいただければと思います。

そのきっかけとして本アンケートが貢献できれば、この上ないよろこびです。

NPO 法人小杉駅周辺エリアマネジメント 防災ワーキンググループ一同
協賛:三井不動産レジデンシャル株式会社(当NPO法人の防災活動に賛同いただきました。)