

## 資料 2

### ターミナル施設利用者の防火意識調査

#### 1 調査の目的

複合化するターミナル施設の利用者である都民の防火意識及び利用実態等を把握し、都民の意見を反映した防火安全対策を検討するために調査を行ったものである。

#### 2 調査方法等

##### (1) 調査方法

アンケート調査（インターネットによる記入回答形式）

##### (2) 調査対象者

東京消防庁 インターネット消防モニター<sup>1</sup> 400名  
（東京消防庁管内に居住する18歳以上の者）

##### (3) 実施期間

平成22年9月13日（月）から9月27日（月）まで

#### 3 調査結果

##### (1) 回答者人数

281名（回答率70.3%）

##### (2) 回答者内訳

###### ア 性別

男性	女性
153名	128名

###### イ 年代

20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
42名	81名	98名	39名	17名	3名	1名

###### ウ 職業

会社員	129名
パート・アルバイト	36名
自営業	24名
公務員	4名
専業主婦	50名
家事手伝い	2名
無職	14名
学生	8名
その他	14名

<sup>1</sup> 消防行政や防災に関する都民の声を迅速かつ効果的に施策へ反映させることを目的に、平成16年6月から開設・運用している。モニター対象者は、東京消防庁管内に居住する18歳以上の者（消防職員及び消防団員は除く。）で、パソコンなどによりインターネットのホームページの閲覧及びメール機能を日本語で利用できることを条件とし、年度毎にホームページから公募している。

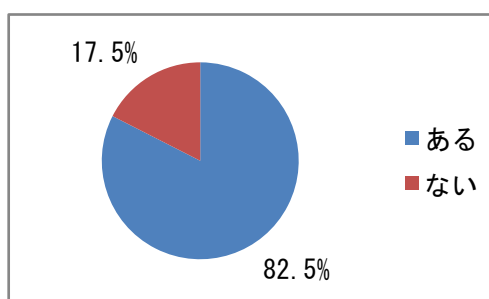
### (3) 集計結果

#### ア 単純集計

#### 【駅ナカの利用実態について】

問1 最近、品川駅や立川駅の「エキュート」のように、駅の改札内に大規模な商業施設（いわゆる「駅ナカ」施設）が設けられるケースが増えていますが、あなたはどのような施設を利用したことがありますか。

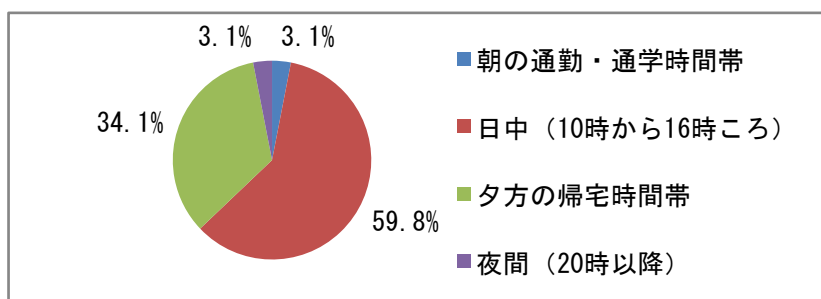
選択肢	件数	割合
ある	231	82.5%
ない	49	17.5%
計	280	100.0%



利用したことがある人は、8割を超えている。

問2 主な利用時間帯はいつごろですか。※問1で「ある」と回答した方のみ

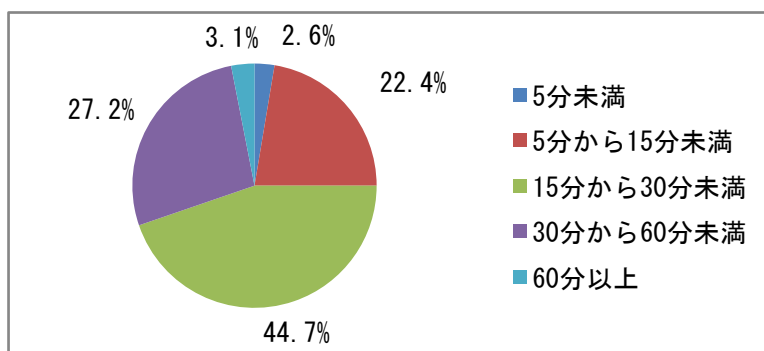
選択肢	件数	割合
朝の通勤・通学時間帯	7	3.1%
日中(10時から16時ころ)	137	59.8%
夕方の帰宅時間帯	78	34.1%
夜間(20時以降)	7	3.1%
計	229	100.0%



最も多いのは、「日中」(59.8%)、次いで、「夕方の帰宅時間帯」(34.1%)である。

問3 1回あたりの利用時間はどのくらいですか。※問1で「ある」と回答した方のみ

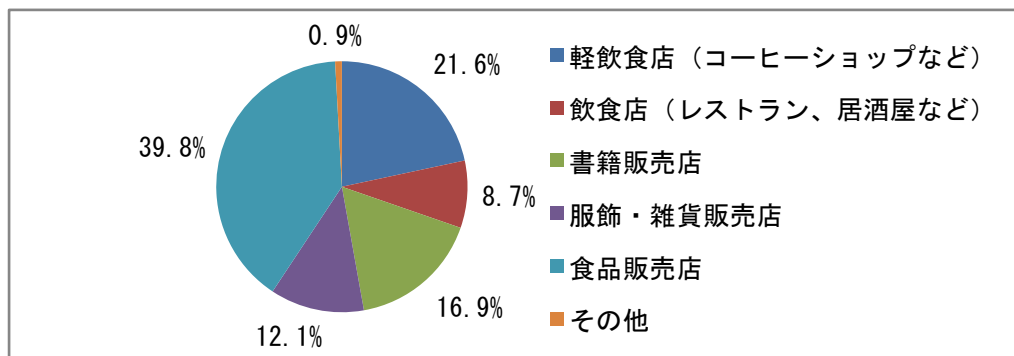
選択肢	件数	割合
5分未満	6	2.6%
5分から15分未満	51	22.4%
15分から30分未満	102	44.7%
30分から60分未満	62	27.2%
60分以上	7	3.1%
計	228	100.0%



最も多いのは、「15分未満」（44.7%）であり、半数近い。

問4 利用することが多い施設は何ですか。※問1で「ある」と回答した方のみ

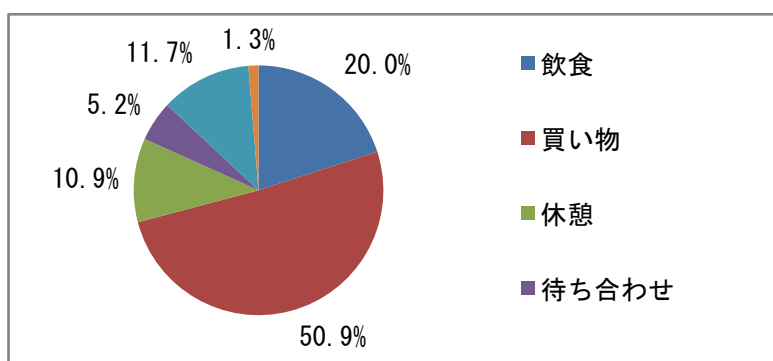
選択肢	件数	割合
軽飲食店（コーヒーショップなど）	50	21.6%
飲食店（レストラン、居酒屋など）	20	8.7%
書籍販売店	39	16.9%
服飾・雑貨販売店	28	12.1%
食品販売店	92	39.8%
その他	2	0.9%
計	231	100.0%



最も多いのは、「食品販売店」（39.8%）、次いで、「軽飲食店」（21.6%）である。

問5 利用の主な目的は何ですか。※問1で「ある」と回答した方のみ

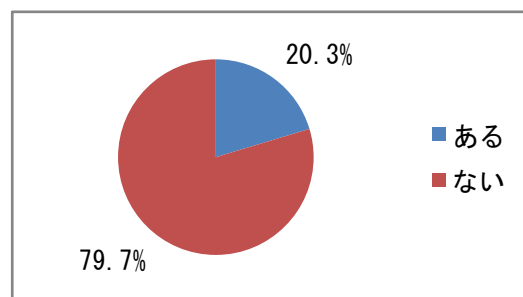
選択肢	件数	割合
飲食	46	20.0%
買い物	117	50.9%
休憩	25	10.9%
待ち合わせ	12	5.2%
乗り換えの時間待ち	27	11.7%
その他	3	1.3%
計	230	100.0%



利用目的は、「買い物」や「飲食」が多いが、これ以外（「休憩」、「待ち合わせ」、「乗り換えのための時間待ち」）を目的としている人も3割近い。

問6 電車に乗る予定はないが入場券を購入したり、途中下車するなどして、駅ナカの商業施設を利用したことがありますか。※問1で「ある」と回答した方のみ

選択肢	件数	割合
ある	47	20.3%
ない	184	79.7%
計	231	100.0%

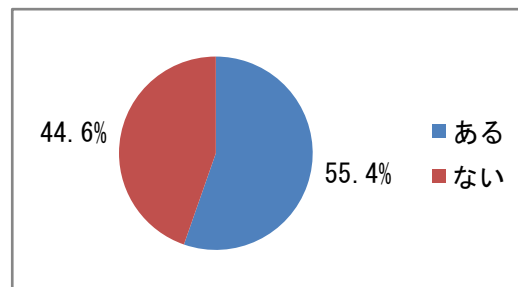


入場券を購入するなどして商業施設を利用したことがある人は、約2割である。

【ターミナル駅に対する防火意識について】

問7 駅ナカ施設が設置されているような大規模な駅（以下このアンケート内で「ターミナル駅」と表現します。）の防火・防災に関する対応や対策について、不安に感じたことはありますか。

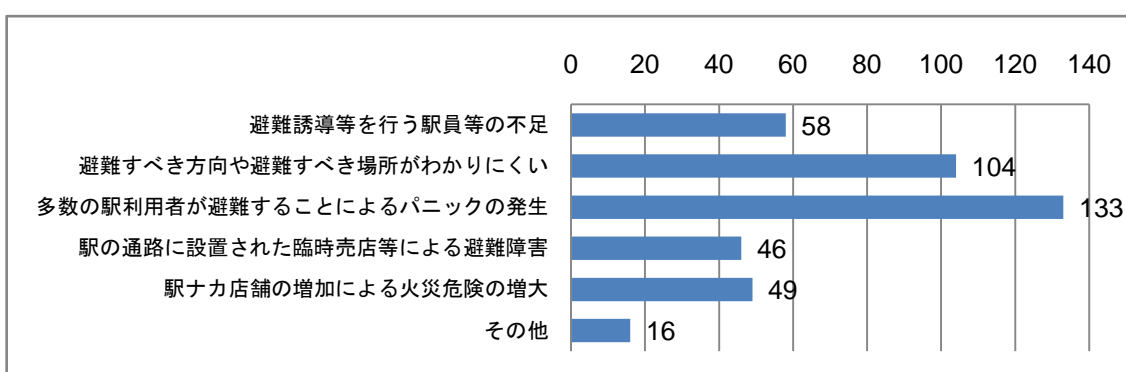
選択肢	件数	割合
ある	155	55.4%
ない	125	44.6%
計	280	100.0%



5割を超える人が、防火・防災に関する対応や対策について、不安に感じている。

問8 不安に感じることは何ですか。（複数選択可）※問7で「ある」と回答した方のみ

選択肢	件数
避難誘導等を行う駅員等の不足	58
避難すべき方向や避難すべき場所がわかりにくい	104
多数の駅利用者が避難することによるパニックの発生	133
駅の通路に設置された臨時売店等による避難障害	46
駅ナカ店舗の増加による火災危険の増大	49
その他	16

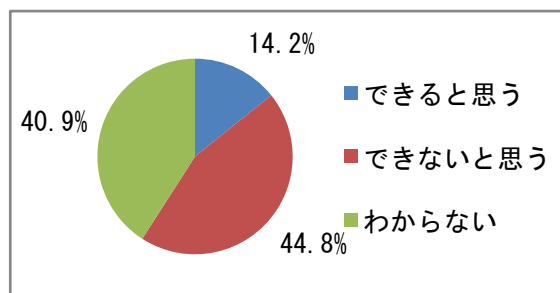


「多数の駅利用者が避難することによるパニックの発生」（133件）や「避難すべき方向や避難すべき場所がわかりにくい」（104件）に不安を感じている人が多い。

その他として、「災害時要援護者への対応」や「商業施設の従業員の避難誘導に関する不安」があげられている。

問9 ターミナル駅で火災が発生した場合、あなたは安全な場所（駅の構外等）まで、スムーズに避難できると思いますか。

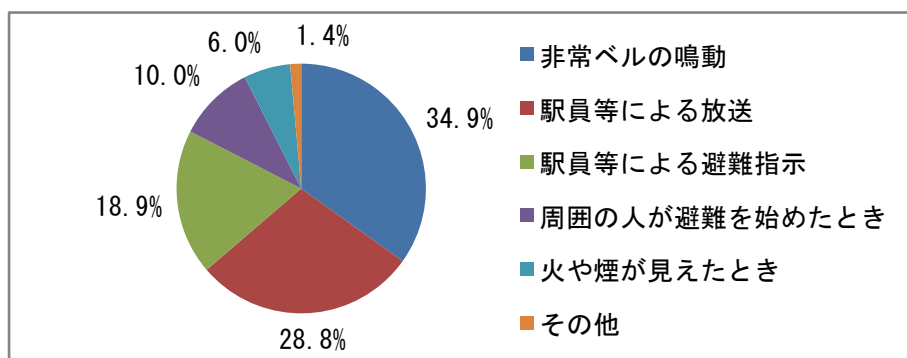
選択肢	件数	割合
できると思う	40	14.2%
できないと思う	126	44.8%
わからない	115	40.9%
計	281	100.0%



避難できると思う人は1割強程度である。

問10 ターミナル駅で火災が発生した場合、避難を開始する動機となるものは何ですか。

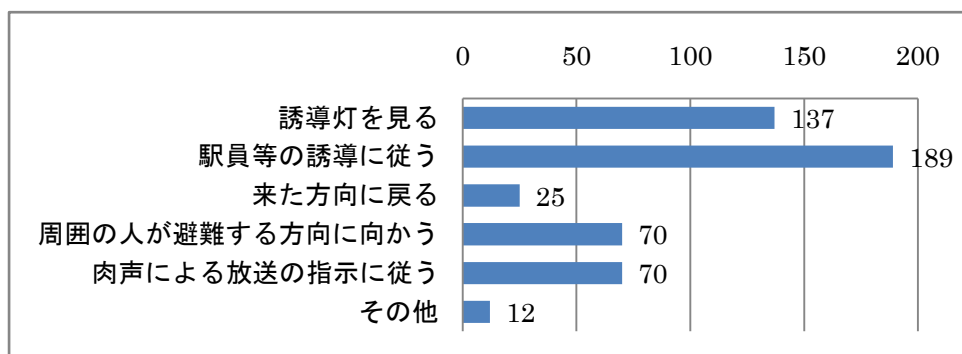
選択肢	件数	割合
非常ベルの鳴動	98	34.9%
駅員等による放送	81	28.8%
駅員等による避難指示	53	18.9%
周囲の人が避難を始めたとき	28	10.0%
火や煙が見えたとき	17	6.0%
その他	4	1.4%
計	281	100.0%



最も多いのは、「非常ベルの鳴動」（34.9%）、次いで「駅員等による放送」（28.8%）である。

問 11 ターミナル駅で火災が発生した場合、避難すべき方向をどのように判断しますか。  
(複数選択可)

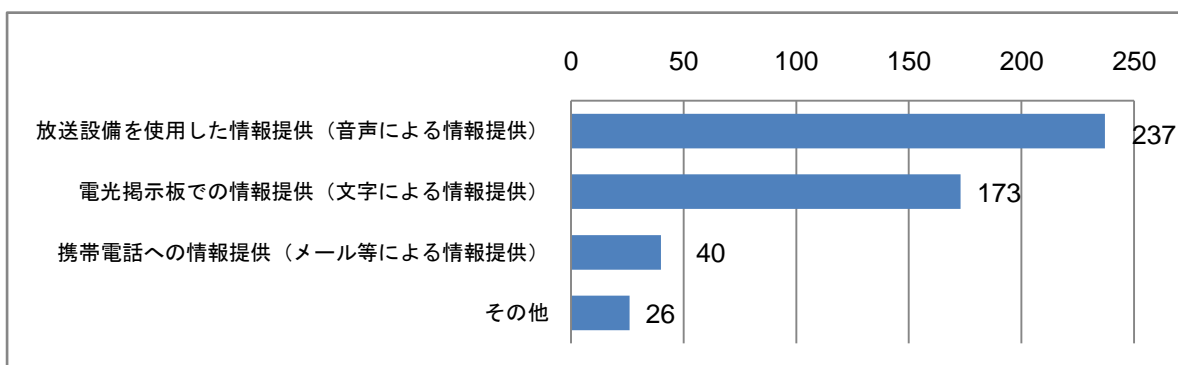
選択肢	件数
誘導灯を見る	137
駅員等の誘導に従う	189
来た方向に戻る	25
周囲の人が避難する方向に向かう	70
肉声による放送の指示に従う	70
その他	12



最も多いのは、「駅員等の誘導に従う」(189件)、次いで「誘導灯を見る」(137件)である。

問 12 ターミナル駅で火災の発生場所や避難の方向などの情報を得る手段として、有効だと思うものは何ですか。(複数選択可)

選択肢	件数
放送設備を使用した情報提供(音声による情報提供)	237
電光掲示板での情報提供(文字による情報提供)	173
携帯電話への情報提供(メール等による情報提供)	40
その他	26

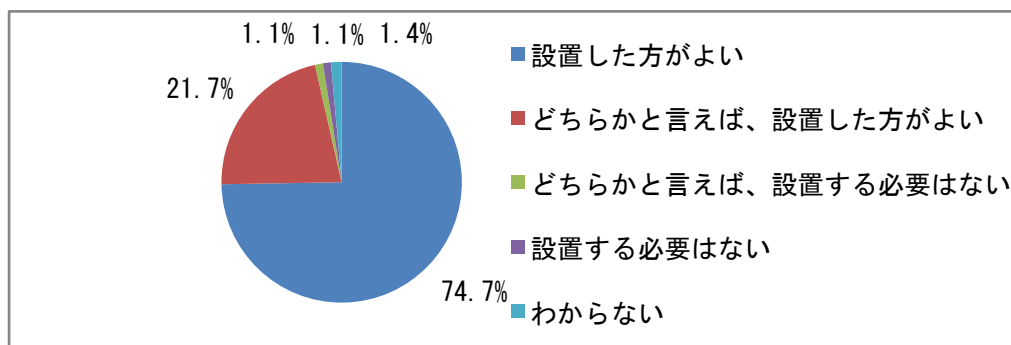


最も多いのは、「放送設備を使用した情報提供」である。その他として、「避難方向を示すわかりやすい表示」や「駅員などの人による誘導」があげられている。

【音と光による火災警報設備の設置について】

問 13 海外では、障害者を含めたすべての人に対応できるよう、音だけではなく光の点滅による火災警報設備（フラッシュライト）が設置されている例もあります。日本でもそのような設備を設置した方がよいと思いますか。

選択肢	件数	割合
設置した方がよい	210	74.7%
どちらかと言えば、設置した方がよい	61	21.7%
どちらかと言えば、設置する必要はない	3	1.1%
設置する必要はない	3	1.1%
わからない	4	1.4%
計	281	100.0%

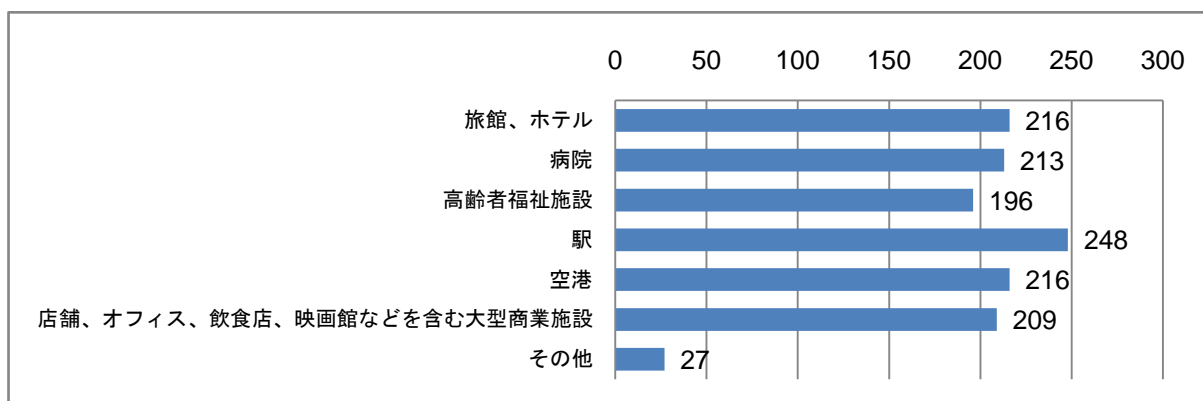


「設置した方がよい」、「どちらかと言えば、設置した方がよい」を合わせると、9割を超える。

問 14 問 13 で（１）、（２）を選択した方にうかがいます。  
どのような施設に設置すべきだと思いますか。（複数選択可）

選択肢	件数
旅館、ホテル	216
病院	213
高齢者福祉施設	196
駅	248
空港	216
店舗、オフィス、飲食店、映画館などを含む大型商業施設	209
その他	27





「駅」が最も多いが、他の施設とも大きな差はない。  
 その他として、「学校」、「官公庁」、「公共施設」などがあげられている。

問 15 問 13 で (3)、(4) を選択した方にうかがいます。  
 設置する必要がない理由は何ですか。

選択肢	件数
あまり効果がないと思うから	1
過剰な設備だと思うから	1
混乱を招くと思うから	2
その他	2

【その他】

問 16 ターミナル駅等の防火・防災について、ご自由に意見をお書き下さい。

回答から抜粋

- ・多数の利用者がいる施設のため、災害時にパニックになることが怖い。
- ・店舗等の従業員がアルバイト等の場合、災害時に適切に避難誘導できるか不安である。
- ・駅の中で災害に遭うことを考えていなかったなので、意識改革が必要だと思う。
- ・災害時の避難経路・避難方向を分かり易くして欲しい。
- ・利用者が安心できるよう、日頃から自衛消防訓練を定期的を実施し、災害時に備えていることをもっとアピールしてもらいたい。
- ・パニックにならないよう、駅員には自信を持って、堂々と避難誘導や指示をしてもらいたい。
- ・障害者の視点からの対策が必要であり、子供や妊婦、老人など万人のための防火・防災対策につながると思う。

イ 「ターミナル駅の防火上の不安の有無（問7）」に係るクロス集計

○「ターミナル駅の防火上の不安の有無（問7）」と「スムーズに避難できると思うか（問9）」との関係

問7× 問9	できると思う	できないと思う	わからない
不安がある	9.7%	54.2%	36.1%
不安がない	20.0%	33.6%	46.4%

防火上の「不安がない」と回答した人でも、スムーズに避難できている人の割合は約2割と低い。

○「ターミナル駅の防火上の不安の有無（問7）」と「避難開始の動機（問10）」との関係

問7× 問10	非常ベルの鳴動	駅員等による放送	駅員等による避難指示	周囲の人が避難を始めたとき	火や煙が見えたとき	その他
不安がある	40.0%	25.8%	14.8%	12.3%	4.5%	2.6%
不安がない	28.8%	32.8%	24.0%	7.2%	7.2%	0.0%

防火上の「不安がある」と回答した人では「非常ベルの鳴動」を、「不安がない」と回答した人では「駅員等による放送」を避難の動機とする割合が最も高い。

○「ターミナル駅の防火上の不安の有無（問7）」と「避難方向の判断（問11）」との関係

問7× 問11	誘導灯を見る	駅員等の誘導に従う	来た方向に戻る	周囲の人が避難する方向に向かう	肉声による放送の指示に従う
不安がある	53.5%	65.8%	11.0%	25.2%	25.2%
不安がない	42.4%	68.8%	6.4%	24.8%	24.8%

「不安がある」と回答した人の方が、「不安がない」と回答した人よりも、避難方向の判断で「誘導灯を見る」と回答した割合が高い。

○「ターミナル駅の防火上の不安の有無（問7）」と「火災時の情報を得る手段（問12）」との関係

問7× 問12	放送設備を使用した情報提供	電光掲示板での情報提供	携帯電話への情報提供
不安がある	82.6%	63.2%	16.8%
不安がない	87.2%	59.2%	11.2%

防火上の「不安がある」と回答した人と、「不安がない」と回答した人との顕著な差はみられない。

#### ウ 「安全な場所までのスムーズな避難の可否（問9）」に係るクロス集計

○「安全な場所までのスムーズな避難の可否（問9）」と「ターミナル駅で不安に感じる防火・防災対策（問8）」との関係

問9× 問8	避難誘導等 を行う駅員等 の不足	避難すべき方向 や避難すべき場 所がわかりにくい	多数の駅利用者が 避難することによる パニックの発生	駅の通路に設置さ れた臨時売店等に よる避難障害	駅ナカ店舗の 増加による火災 危険の増大
できると思う	26.7%	60.0%	86.7%	33.3%	46.7%
できないと 思う	38.1%	76.2%	81.0%	38.1%	34.5%
わからない	39.3%	55.4%	92.9%	16.1%	23.2%

スムーズに避難「できると思う」と回答した人よりも「できないと思う」と回答した人の方が、「避難誘導等を行う駅員等の不足」及び「避難すべき方向や避難すべき場所がわかりにくい」と回答した割合が高い。

○「安全な場所までのスムーズな避難の可否（問9）」と「避難開始の動機（問10）」との関係

問9×10	非常ベルの 鳴動	駅員等によ る放送	駅員等による 避難指示	周囲の人が避 難を始めたとき	火や煙が見 えたとき	その他
できると思う	27.5%	27.5%	37.5%	2.5%	5.0%	0.0%
できないと 思う	34.9%	30.2%	14.3%	12.7%	6.3%	1.6%
わからない	37.4%	27.8%	17.4%	9.6%	6.1%	1.7%

スムーズに避難「できると思う」と回答した人では「駅員等による避難指示」を、「できないと思う」と回答した人では「非常ベルの鳴動」を避難の動機としている割合が最も高い。

また、スムーズに避難「できないと思う」や「わからない」と回答した人は、「できると思う」と回答した人に比べて、「周囲の人が避難を始めたとき」を避難の動機としている割合が高い。

○「安全な場所までのスムーズな避難の可否（問9）」と「避難方向の判断（問11）」との関係

問9× 問11	誘導灯を 見る	駅員等の 誘導に従う	来た方向 に戻る	周囲の人が避難 する方向に向かう	肉声による放送 の指示に従う
できると思う	60.0%	70.0%	7.5%	0.0%	20.0%
できないと 思う	50.8%	64.3%	14.3%	38.9%	27.0%
わからない	42.6%	69.6%	3.5%	18.3%	24.3%

スムーズに避難「できると思う」と回答した人は、「できないと思う」と回答した人に比べて、「誘導灯を見る」を避難方向の判断としている割合が高い。

また、スムーズに避難「できないと思う」や「わからない」と回答した人は、「できると思う」と回答した人に比べて、「周囲の人が避難する方向に向かう」を避難方向の判断としている割合が高い。

#### ○「安全な場所までのスムーズな避難の可否（問9）」と「火災時の情報を得る手段（問12）」との関係

問9× 問12	放送設備を使用した 情報提供	電光掲示板での 情報提供	携帯電話への 情報提供
できると思う	87.5%	65.0%	12.5%
できないと思う	79.4%	65.1%	11.9%
わからない	88.7%	56.5%	17.4%

スムーズに避難「できると思う」、「できないと思う」、「わからない」と回答した人による顕著な差はみられない。

#### エ 年代に係るクロス集計

※60歳以上はデータの数が少ないため、まとめている

#### ○「年代」と「ターミナル駅に対する利用者の防火上の不安の有無（問7）」との関係

年代	ある	ない	無回答
20歳代	40.5%	59.5%	0.0%
30歳代	45.7%	53.1%	1.2%
40歳代	63.3%	36.7%	0.0%
50歳代	69.2%	30.8%	0.0%
60歳以上	57.1%	42.9%	0.0%
総計	55.2%	44.5%	0.4%

40歳代以上（40歳代、50歳代、60歳以上）では、防火上の「不安がある」の割合が、「不安がない」の割合を上回っている。

#### ○「年代」と「ターミナル駅で不安を感じる防火・防災対策（問8）」との関係

年代	避難誘導等 を行う駅員等 の不足	避難すべき方向 や避難すべき場 所がわかりにくい	多数の駅利用者が 避難することによる パニックの発生	駅の通路に設置さ れた臨時売店等に よる避難障害	駅ナカ店舗の 増加による火 災危険の増大
20歳代	41.2%	64.7%	82.4%	17.6%	47.1%
30歳代	40.5%	75.7%	70.3%	32.4%	10.8%
40歳代	35.5%	61.3%	91.9%	35.5%	32.3%
50歳代	44.4%	66.7%	92.6%	29.6%	48.1%
60歳以上	16.7%	75.0%	91.7%	8.3%	33.3%
総計	37.4%	67.1%	85.8%	29.7%	31.6%

40歳代以上（40歳代、50歳代、60歳以上）では、「多数の駅利用者が避難することによるパニックの発生」を不安に感じている人が9割以上と高い。

また、60歳以上が「不安に感じる防火・防災対策」は、「多数の駅利用者が避難することによるパニックの発生」と「避難すべき方向や避難すべき場所がわかりにくい」の2項目の割合が高い。

#### ○「年代」と「安全な場所までのスムーズな避難の可否（問9）」との関係

年代	できると思う	できないと思う	わからない
20歳代	9.5%	59.5%	31.0%
30歳代	11.1%	46.9%	42.0%
40歳代	21.4%	34.7%	43.9%
50歳代	10.3%	53.8%	35.9%
60歳以上	9.5%	38.1%	52.4%
総計	14.2%	44.8%	40.9%

各年代で「できると思う」と回答した割合は1割程度である場合が多く、最も割合が高い40歳代でも2割程度に留まっている。

また、各年代の中で「できないと思う」と回答した割合が高いのは20歳代であり、「わからない」と回答した割合が高いのは60歳以上である。

#### ○「年代」と「避難開始の動機（問10）」との関係

年代	非常ベルの 鳴動	駅員等によ る放送	駅員等による 避難指示	周囲の人が避 難を始めたとき	火や煙が見 えたとき	その他
20歳代	26.2%	23.8%	23.8%	14.3%	11.9%	0.0%
30歳代	33.3%	28.4%	17.3%	9.9%	7.4%	3.7%
40歳代	42.9%	25.5%	18.4%	8.2%	4.1%	1.0%
50歳代	30.8%	33.3%	23.1%	12.8%	0.0%	0.0%
60歳以上	28.6%	47.6%	9.5%	4.8%	9.5%	0.0%
総計	34.9%	28.8%	18.9%	10.0%	6.0%	1.4%

50歳代以上（50歳代、60歳以上）では、「駅員等による放送」を避難の動機としている割合が最も高く、60歳以上では半数近い。

○「年代」と「避難方向の判断（問11）」との関係

年代	誘導灯を見る	駅員等の誘導に従う	来た方向に戻る	周囲の人が避難する方向に向かう	肉声による放送の指示に従う
20歳代	42.9%	66.7%	14.3%	40.5%	35.7%
30歳代	50.6%	69.1%	8.6%	28.4%	25.9%
40歳代	53.1%	68.4%	4.1%	16.3%	21.4%
50歳代	43.6%	59.0%	10.3%	28.2%	20.5%
60歳以上	42.9%	71.4%	19.0%	14.3%	23.8%
総計	48.8%	67.3%	8.9%	24.9%	24.9%

20歳代では、「周囲の人が避難する方向に向かう」と回答した人が4割以上であり、他の年代と比較し高い。

○「年代」と「火災時の情報を得る手段（問12）」との関係

年代	放送設備を使用した情報提供	電光掲示板での情報提供	携帯電話への情報提供
20歳代	88.1%	52.4%	23.8%
30歳代	80.2%	63.0%	14.8%
40歳代	86.7%	66.3%	14.3%
50歳代	79.5%	51.3%	5.1%
60歳以上	90.5%	71.4%	9.5%
総計	84.3%	61.6%	14.2%

60歳以上では、「放送設備を使用した情報提供（音声による情報提供）」と回答した人は約9割、「電光掲示板での情報提供（文字による情報提供）」と回答した人が約7割であり、他の年代と比較し高い。

「携帯電話への情報提供（メール等による情報提供）」と回答した人の割合は、20歳代が他の年代と比較し最も高い。