

# 無人駅における緊急時対応に関する調査

## 調査結果に基づく所見表示

総務省秋田行政評価事務所では、東北管区行政評価局と合同で企画立案し、地域の行政問題の改善を図る活動の一環として、全国で初めて「無人駅における緊急時対応に関する調査」(平成16年12月～17年3月)を実施しました。

この調査は、東北地方にJR・第三セクター鉄道等において、駅に職員が終日配置されていないいわゆる無人駅が少なからず存在する状況を踏まえ、無人駅を巡る安全性・利便性の確保を図る観点から、冬季における除雪対策や事故発生時の対応策について、秋田県、宮城県及び福島県のJR各線及び秋田内陸縦貫鉄道、由利高原鉄道、阿武隈急行、福島交通の計144無人駅(秋田県内75駅)から77駅(秋田県内39駅)を抽出して現地調査するとともに、これらのうち、23駅(秋田県内11駅)の周辺住民に駅利用者の除雪対策等についてアンケートを行い、必要な改善を図ることを目的に実施したものです。

調査結果は、本日(平成17年3月25日)、東北管区行政評価局から東北運輸局に対して所見表示(改善意見)したものです。

< 本件照会先 >

総務省秋田行政評価事務所  
評価監視官 田口 美孝

電話: 090 - 2362 - 9794

# 概略

## 調査の背景等

無人駅

〔鉄道会社の職員が終日配置されずまた、切符販売業務受託者など関係者が一切配置されていない駅を対象とした。〕

144無人駅 (全318駅中45.3%)

秋田県及び宮城県内のJR東日本全241駅中	95無人駅
秋田内陸縦貫鉄道 全 29駅中	22無人駅
由利高原鉄道 全 12駅中	9無人駅
阿武隈急行 全 24駅中	16無人駅
福島交通飯坂線 全 12駅中	2無人駅

無人駅といえども、冬季における除雪対策や列車ダイヤ混乱時の通報・連絡体制、駅構内における事故発生時対策について、有人駅と遜色のない対応が求められる

地域住民から除雪時の雪かきが不十分で通行の安全が確保されていない ← 行政相談

実地調査

77無人駅

アンケート

23無人駅の周辺住民3,450人  
回答者数1,204人。有効回答率34.9%

## 所見表示事項

- 1 除雪対策の徹底
- 2 列車ダイヤ混乱時の利用者に対する連絡・通報手段の確保等
- 3 緊急時の連絡・通報手段の確保等

所見表示

東北運輸局  
平成17年3月25日(金)

# 所見表示1 除雪対策の徹底

## 仕組み等

鉄道関係法令等において除雪の実施基準等は特に定められていない。

除雪について、鉄道事業者では、職員が可否を判断して自ら実施するか地元自治会等に委託して実施するか、二種類の対応に分かれている。

近年、情報処理・通信技術等の発展を背景に、モバイル機器を利用した遠隔監視システムが様々な分野で導入されている。

積雪センサーとモバイル機器を結合した積雪自動監視・通報システムを導入している例有り。

## 現状・実態

### 《77無人駅の実地調査結果》

除雪が行われていない(10cm以上積雪)もの 4 駅(宮城県内 4 駅)

除雪等が不十分なもの 7 駅(秋田県内 5 駅、宮城県内 2 駅)

- ・ 運行されている列車が3両編成にもかかわらず1両分に満たない約10mしか除雪していないもの等 5 駅(秋田県内 4 駅、宮城県内 1 駅)
- ・ ホームから線路側に約18cmはみ出して着雪し、その状態が約10mにわたってみられたもの(秋田県内の例)
- ・ ホームの線路側縁端から50~80cmしか除雪されておらず、大部分は積雪約10cmのまま(宮城県内の例)

一方、ホーム等にロードヒーターを埋設し、融雪・凍結防止を行っているもの 2 駅(秋田県内 2 駅)

### 《アンケート結果》全回答者1,204人中1週間に4日以上無人駅を利用している者257人

257人のうち、除雪・凍結対策が「不十分」又は「どちらかといえば不十分」と回答している者は、107人(41.6%)

257人のうち、駅で「自分が滑って転倒したことがある」又は「他人が滑って転倒したのを見たことがある」と回答している者は、98人(38.1%)

今後整備してほしい施設・設備、充実してほしいサービスとして、除雪・凍結防止対策を挙げた延べ414人のうち、融雪装置を挙げた者が238人(57.5%)、積雪センサーを挙げた者が53人(12.8%)みられるなど、自動的に消雪又は積雪状況を自動的に感知・通報する設備を望む声強い

## 所見表示要旨

無人駅の除雪の的確な実施について指導を徹底すること。

現在のシステムで的確に除雪できない無人駅について、人的又は機械的解決方策の導入の可否を検討するよう指導すること。

## 所見表示2 列車ダイヤ混乱時の利用者に対する連絡・通報手段の確保等

### 仕組み等

鉄道関係法令等において列車ダイヤ混乱時の利用者に対する情報案内に関する基準等は特に定められていない。

鉄道事業者は、列車が4～5分又は10分程度遅れた場合に、利用者に案内放送することとしており、それ以上の遅れが生じた場合には、担当の職員が臨機に放送することとしている。

### 現状・実態

#### 《77無人駅の実地調査結果》

事業者から列車の遅れを案内するための放送設備は、77無人駅全てに設置済み  
一方、利用者から列車の遅れを照会するための表示がないなどのものが33駅

- ・ 照会・連絡先の表示がないもの 18駅（秋田県内11駅、宮城県内7駅）
- ・ 駅名があるが電話番号の表示がないもの 8駅（宮城県内）
- ・ 電話番号が汚れて読み取れないもの等 7駅（秋田県内6駅、宮城県内1駅）

《アンケート結果》1,204人中「列車の遅れで迷惑した経験あり」と回答している者349人  
列車の遅れの原因等に関する案内放送の頻度について、十分と感じていない者は349人中157人(45.0%)、十分と感じている者は164人(47.0%)と、両者の割合はほぼ拮抗

- ・ 「ほとんどの場合放送されなかった」又は「たまにしか放送されなかった」と回答している者157人(45.0%)
- ・ 「ほとんどの場合放送された」と回答している者164人(47.0%)

今後無人駅に整備してほしい施設設備又は充実してほしいサービスとして、列車ダイヤ混乱時の連絡・通報に関する事項を挙げた延べ1,362人のうち、遅延等の案内放送の実施を挙げた者が401人(29.4%)、電光掲示板の設置・整備を挙げた者が379人(27.8%)みられた。

これらは、列車が遅れた時にその原因や到着見込み等の案内が適時適切に行われていないと感じていることを示唆している。

### 所見表示要旨

利用者が列車の運行状況等を照会できるよう、照会先等の表示を徹底するよう指導すること。  
利用者に列車の運行状況等を一層的確に連絡できる機械的設備の新たな導入の可否について検討するよう指導すること。

# 所見表示3 緊急時の連絡・通報手段の確保等

## 仕組み等

鉄道関係法令等において人身事故の発生等緊急時に利用者が鉄道事業者に連絡・通報する施設・設備の設置に関する基準等は特に定められていない。

鉄道事業者では、駅構内で人身事故等の発生防止等の観点から、緊急時の連絡先の表示のほか、駅によってはホームに非常停止ボタン等を設置

## 現状・実態

### 《77無人駅の実地調査結果》

77駅には、緊急時等に利用者が鉄道事業者に連絡・通報する設備が全く整備されていない。

これらの中には、駅周辺に公衆電話もなく携帯電話が通信圏外となっているものが3駅みられた。(秋田県内の例)

利用者が緊急時に連絡・通報することができない状況となっているもの33駅[再掲]

- ・ 照会・連絡先の表示がないもの 18駅(秋田県内11駅、宮城県内7駅)
- ・ 駅名があるが電話番号の表示がないもの 8駅(宮城県内)
- ・ 電話番号が汚れて読み取れないもの等 7駅(秋田県内6駅、宮城県内1駅)

### 《アンケート結果》

今後無人駅に整備してほしい施設設備又は充実してほしいサービスとして、緊急時の対策に関する事項を挙げた者延べ937人のうち、非常用電話の設置を挙げた者が397人(42.4%)、また、緊急時の連絡先(駅名・電話番号)の表示を挙げた者が363人(38.7%)みられるなど、緊急時の連絡・通報設備の整備、連絡先の表示に関する要望が強い。

## 所見表示要旨

緊急時における連絡先の表示を徹底するよう指導すること。  
緊急時に駅の利用者が鉄道事業者等に連絡できる機械的設備の導入の可否について検討するよう指導すること。

# 無人駅における緊急時対応に関する調査

## 附属資料

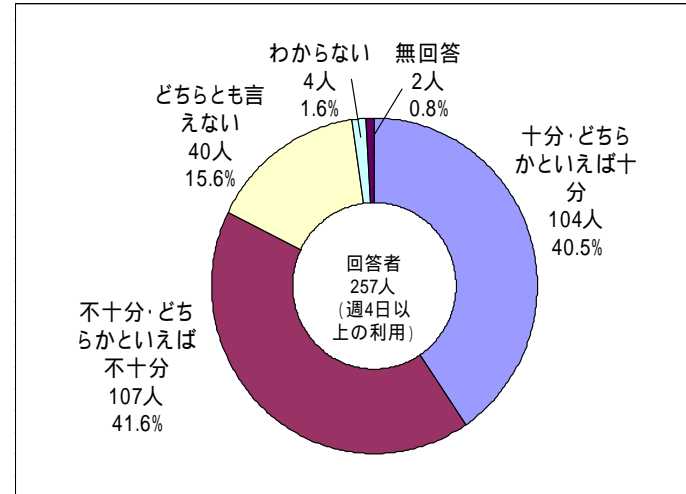
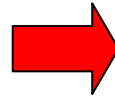
< 本件照会先 >

総務省秋田行政評価事務所  
評価監視官 田口 美孝

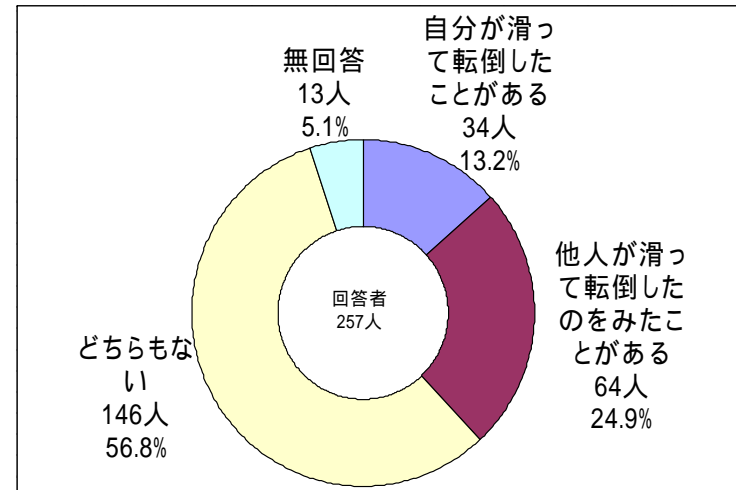
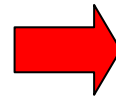
電話: 090 - 2362 - 9794

# 利用者の意見 1 除雪対策の徹底

駅前や駅構内の除雪・凍結防止対策は、十分行われていると思うか  
(回答者全1,204人中無人駅を1週間に4日以上利用するとして257人の回答)

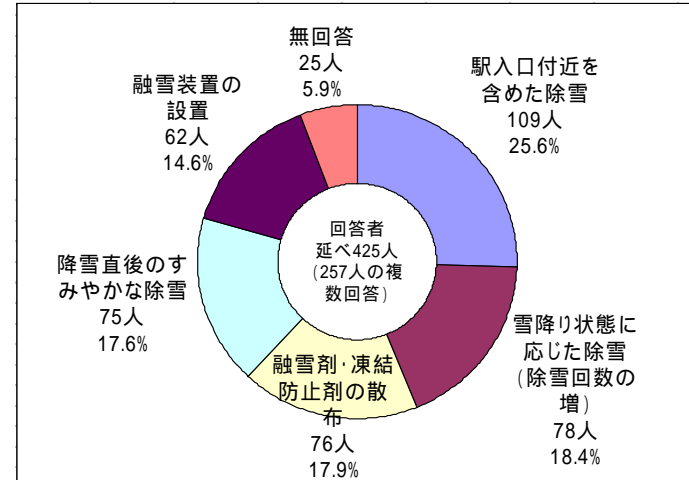
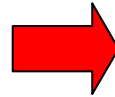


最近3年間に雪や凍結のために滑って転倒した又は他の人が転倒したのを見たことがあるか  
(上記257人の回答)

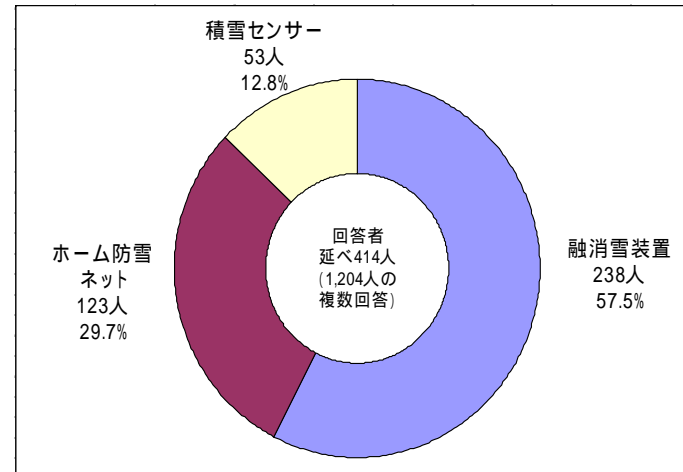
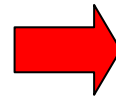


# 利用者の意見 1 除雪対策

除雪・凍結防止対策として、どのようなものを望むか  
(前記257人の複数回答)



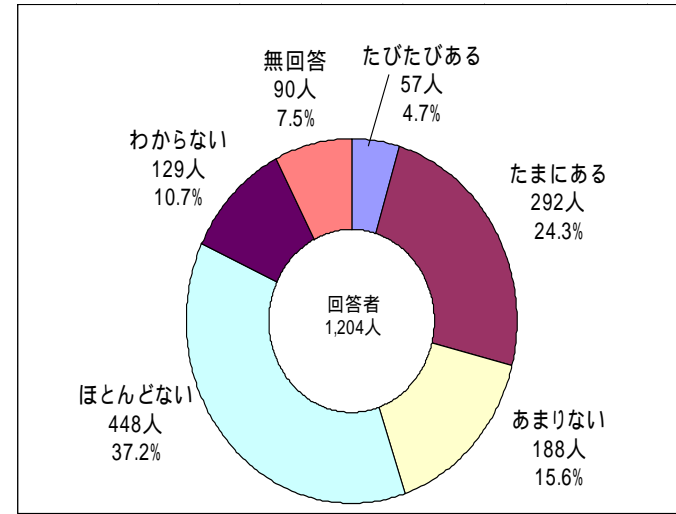
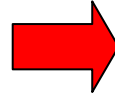
無人駅に整備してほしい施設設備及び充実してほしいサービスは何か  
(回答者全1,204人の複数回答延べ414人)



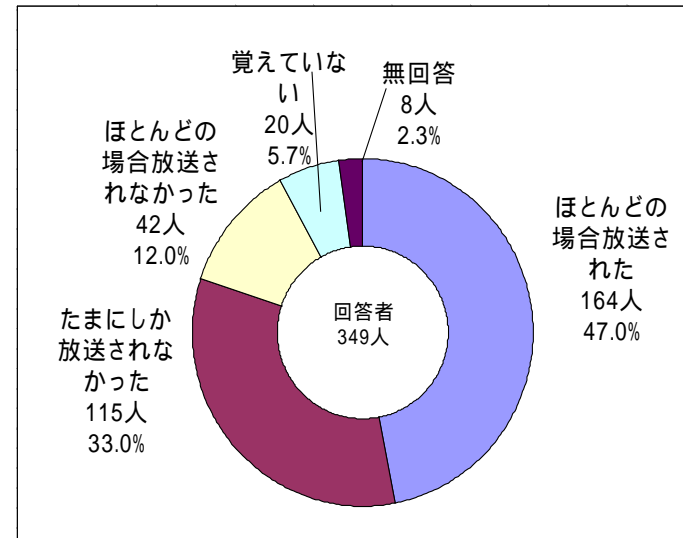
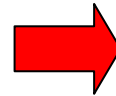


## 利用者の意見 2 列車ダイヤ混乱時の連絡・通報手段の確保等

列車事故などで、乗ろうとしていた列車の到着が定刻より遅れて迷惑した経験があるか  
(回答者全1,204人の回答)

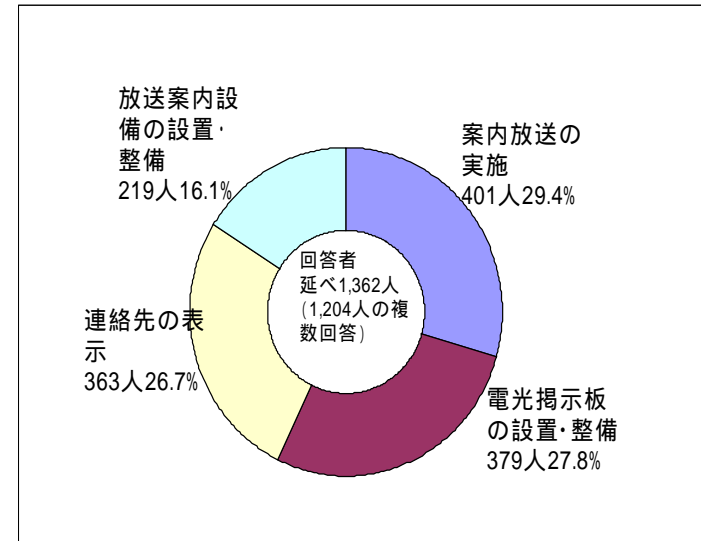
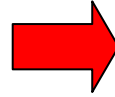


列車が遅れた時に列車の遅れの原因や到着見込み等の案内放送がなされていたか  
(上記回答者全1,204人の回答)



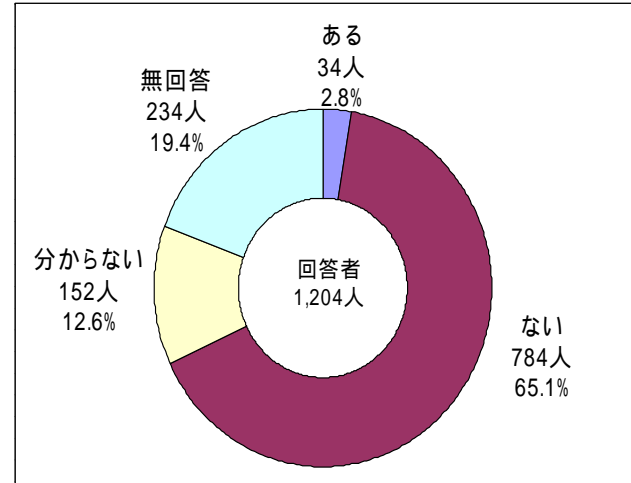
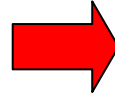
## 利用者の意見 2 列車ダイヤ混乱時の連絡・通報手段の確保等

無人駅に整備してほしい  
施設設備及び充実してほしいサービスは何か  
(回答者全1,204人の複数  
回答延べ1,362人)

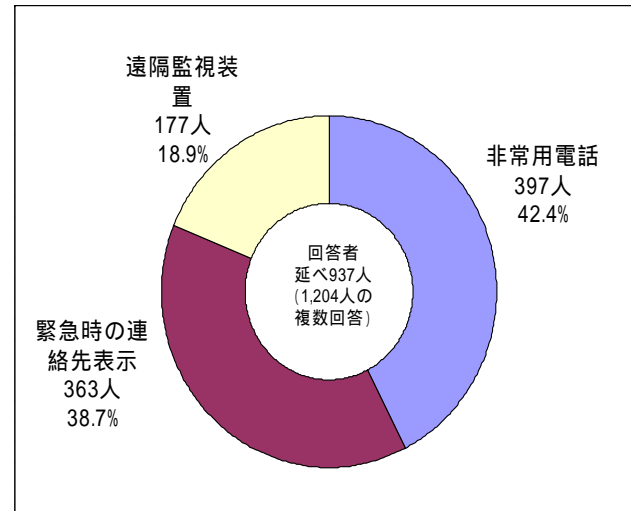
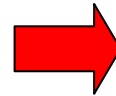


# 利用者の意見 3 緊急時の連絡手段の確保等

最近3年間に緊急時の連絡先表示や連絡設備がなく困った経験があるか  
(回答者全1,204人の回答)

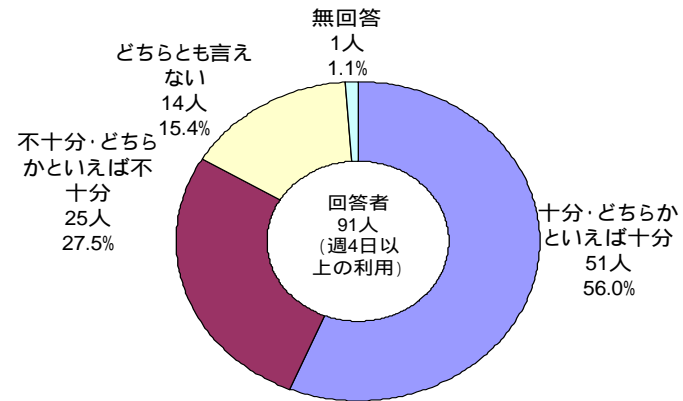
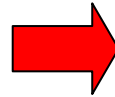


無人駅に整備してほしい施設設備及び充実してほしいサービスは何か  
(回答者全1,204人の複数回答延べ937人)

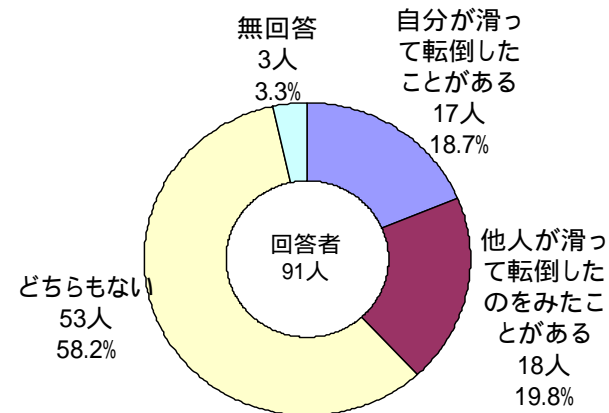
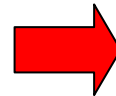


# 利用者の意見 1 除雪対策の徹底 (秋田県)

駅前や駅構内の除雪・凍結防止対策は、十分行われていると思うか  
(回答者全630人中無人駅を1週間に4日以上利用するとした91人の回答)

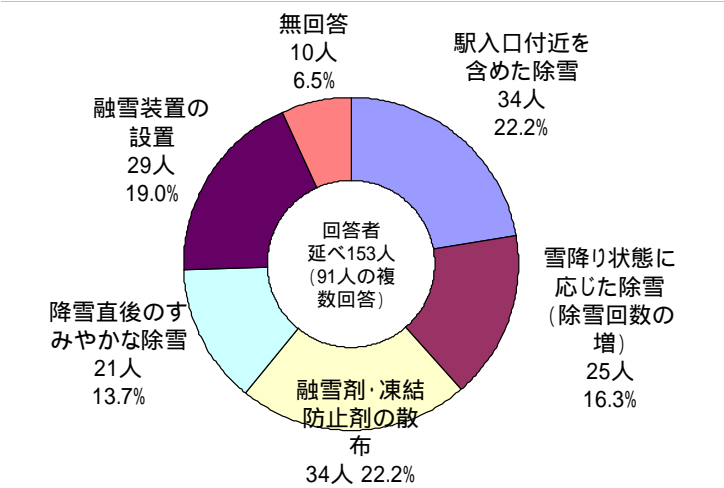
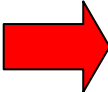


最近3年間に雪や凍結のために滑って転倒した又は他の人が転倒したのを見たことがあるか  
(前記91人の回答)

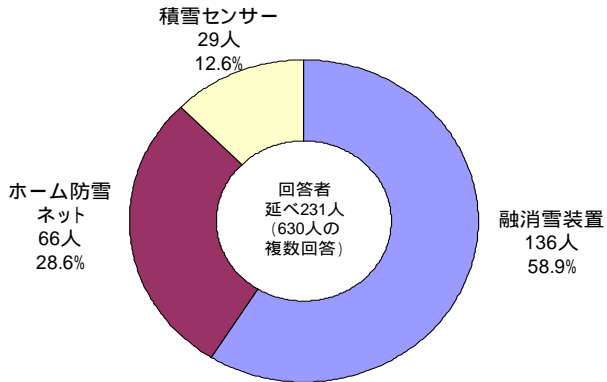
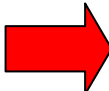


# 利用者の意見 1 除雪対策 (秋田県)

除雪・凍結防止対策として、どのようなものを望むか  
(前記91人の複数回答)

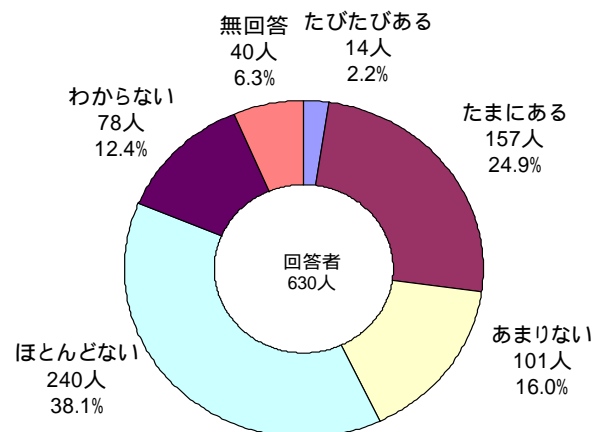
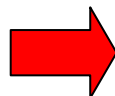


無人駅に整備してほしい施設設備及び充実してほしいサービスは何か  
(回答者全630人の複数回答延べ231人)

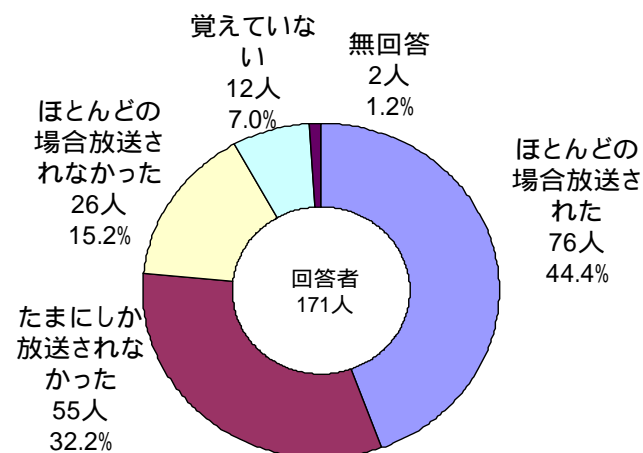
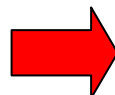


## 利用者の意見 2 列車ダイヤ混乱時の連絡・通報手段の確保等 (秋田県)

列車事故などで、乗ろうとしていた列車の到着が定刻より遅れて迷惑した経験があるか  
(回答者全630人の回答)

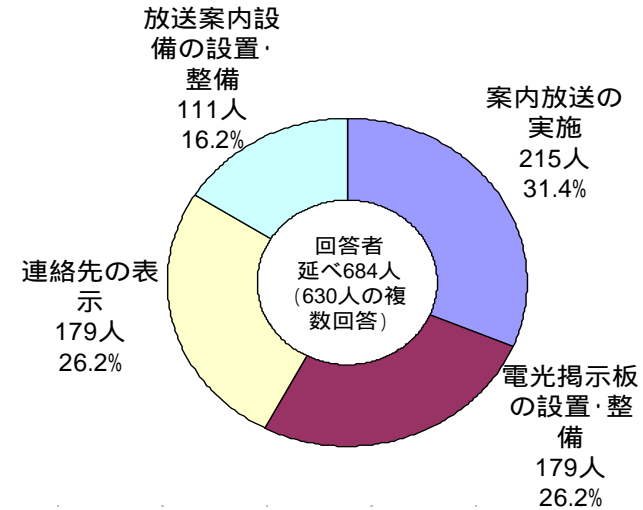
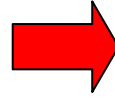


列車が遅れた時に列車の遅れの原因や到着見込み等の案内放送がなされていたか  
(回答者全630人の複数回答延べ171人)



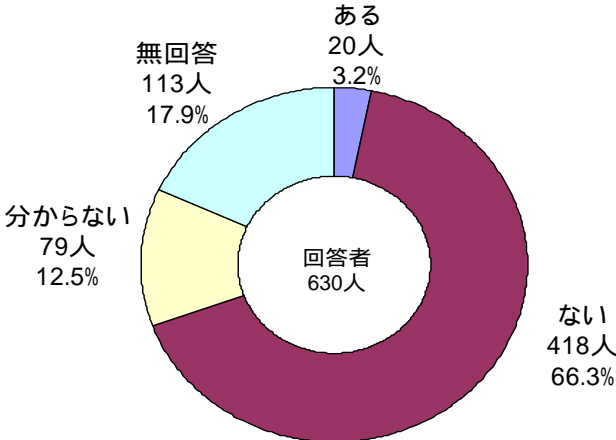
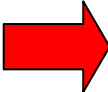
## 利用者の意見 2 列車ダイヤ混乱時の連絡・通報手段の確保等 (秋田県)

無人駅に整備してほしい  
施設設備及び充実してほしいサービスは何か  
(回答者全630人の複数回答)



# 利用者の意見 3 緊急時の連絡手段の確保等（秋田県）

最近3年間に緊急時の連絡先表示や連絡設備がなく困った経験があるか  
(回答者全630人の回答)



無人駅に整備してほしい施設設備及び充実してほしいサービスは何か  
(回答者全630人の複数回答)

