

【八王子駅周辺の滞留者の様子】 市民部八王子駅南口総合事務所

15時40分ごろ 所長と課長補佐が、JR八王子駅南口および北口周辺などの状況を視察。



滞留者で混雑する八王子駅南口ビックカメラ前

八王子駅では場内放送で、鉄道路線の運行見合わせと構内入場制限を行っているため南口で待機するように、というアナウンスをしている。八王子そごうなどの駅ビルなどの店舗はすべて閉店し、シャッターを降ろしていた。鉄道利用者は駅構内に入ることができず、改札口周辺やコンコース内などで行き場を失くしており、改札前は通常の何倍もの人々が滞留している。特に北口側からは、多くの人が駅コンコース内に入ってきていたが、放送を聞いて少しずつ南口側へ移動しているようであった。



滞留者で混雑するJR八王子駅改札口前

第1章 第2節 滞留者対応

駅職員は、コンコース内の天井から吊ってある案内用ディスプレイモニターに毛布を掛けて見えないようにし、モニターの前に人が集まらないようにしている。別の駅職員は、JR東日本のすべての鉄道路線は運転見合わせをしている、という旨のアナウンスを、メガホンを使用して繰り返しアナウンスしていた。警察官も6～8人が改札口前に立ち、駅構内への侵入を防ぐようにしている。

改札口付近の公衆電話には、30人くらいが列をつくっていた。北口のタクシー乗り場には、100人ほどの列が発生しているが、タクシーはなかなか到着していない。また、バス乗り場も列ができているが、バスの発着はほとんどないようだった。

八王子駅南口から南へ伸びるとちの木通りは、国道16号線が渋滞しているためか車の列が続き、子安坂上の方まで双方向とも全く動かない状態になっている。このため、八王子駅南口前で交差する南大通りも渋滞しており、バスやタクシーなどもほとんど動きが取れない状態で、バス・タクシー乗り場は、長い列を作っていた。八王子駅北口方向から駅を渡ってきた市民に声をかけると、北口周辺も同じような状況だという。

サザンスカイタワービルの2、3階には、行き場を失った多くの者が滞留しており、疲れたのか床に座っている人が多かった。携帯電話を操作している人もいるが、ほとんど接続できてないようだった。

南口付近のコンビニエンスストアやビル内のスーパーアルプスなどは、まだ営業を続けており、普段より多くの人が店内で食料品などを購入していたが、大きな混乱はなかった。

【滞留者対応の実施】 生活安全部防災課・学校教育部・生涯学習スポーツ部

地震発生から約1時間後の午後4時頃、市内ではほぼ被害がないと分かってきたが、鉄道が止まったことにより八王子駅南口に約2000名が滞留しているとの報告が入った。本市では、平成23年11月に滞留者対策の訓練を八王子駅周辺で実施していたことから、すぐさま避難所を開設する必要があると判断し、下表のとおり帰宅困難者を受け入れた。この中では避難所に指定した以外のクリエイトホールなどでも帰宅困難者を受け入れたほか、自主判断等により小中学校で児童等を一時保護したり、保育園で夜通し園児を預かったりもしている。

第1章 第2節 滞留者対応

帰宅困難者避難状況一覧表

施設名称	避難者数					
	最大収容	11日 22:52	12日 04:00	12日 09:00	12日 10:00	12日 11:40 (最終)
第三小学校	200人	150人	200人	0人	0人	0人
第六小学校	300人	300人	300人	6人	0人	0人
第四小学校	304人	304人	200人	不明	0人	0人
南多摩高校	600人	400人	400人	0人	0人	0人
子安市民センター	200人	150人	150人	12人	0人	0人
浅川市民センター	87人	87人	87人	4～5人	3人	0人
東浅川保健センター	200人	200人	200人	0人	0人	0人
クリエイトホール	285人	250人	250人	17人	1人	0人
由木中央市民センター	5人			0人	0人	0人
第一小学校	3人			0人	0人	0人
八王子駅南口総合事務所	18人	17人	18人	4人	0人	0人
都税事務所	4人			0人	0人	0人
南大沢中学校	9人			0人	0人	0人
合計	2215人	1858人	1805人	39人	4人	0人

※第四小学校では、明神町二丁目町会自主防災隊、並木会長ほかが避難所案内、コンビニ案内等協力。
第六小学校では、実践高校の柔道部生徒が毛布配布等協力。



地震発生直後のJR八王子駅の様子



避難所の様子（第四小学校）

【八王子駅南口総合事務所から避難所への誘導・案内】 市民部八王子駅南口総合事務所

平成23年3月11日（金）

16時30分 この時点で所内へ入ってきた市民は、14～5人程度で、今後も増える様子。「滞留者のための一時休息場所」として、所内の多目的スペースに会議・イベント用の椅子80人分を設置した。

八王子駅南口広場やとちの木デッキ上には、多くの市民が滞留しているが混乱はないことと、南口総合事務所内の現時点で滞留者が18人いるという報告と、屋外の滞留者は今後所内に流入してくることが予想される、という旨を市民総務課へファックス送信した。

ビル管理会社の職員が来所し、サザンスカイタワービル内2、3階に多くの滞留者がいて、3階の女子トイレでは行列もできており、トイレ不足が深刻になっているとの報告を受けた。南口総合事務所内のトイレを滞留者に利用してもらうことで協力する旨を伝える。

管理会社が、2、3階でトイレの案内をしたところ、多くの滞留者が南口総合事務所へ入ってくるようになった。滞留者は、多目的スペースに設置した情報板やNHKの臨時ニュースなどを見ている。

16時38分 市立第3小学校と市立第6中学校が避難場所に指定された、という旨のファックスを受信。

第1章 第2節 滞留者対応

- 16時40分ころ 八王子駅南口へ現場確認に来ていた防災課職員から、避難所への案内人を動員してほしい旨の依頼を受ける。すぐに避難所への誘導を開始してよいか、ファックスで市民総務課へ問い合わせをする。災害警戒本部からは、防災課職員3名と市民課職員3名が応援に来る、とのファックスを受信。
- 南口総合事務所内では、滞留者に避難所までの案内地図を作成し、情報板に掲出するとともに、配布用の資料も用意した。市外から来た南北もわからない方に対し、避難所までの分かり易い地図を作るのには30分以上もの時間がかかってしまった。
- 17時08分 災害警戒本部より、各事務所災害対策本部は業務終了後も玄関を開けて市民への対応をするように、との旨のファックスを受信。さらに、市立第6小学校へ八王子駅周辺の滞留者を案内するように、とのファックスも受信。すぐに所内の滞留者に対して避難所への誘導を開始した。
- 17時15分 通常業務時間の終了時刻になったため、通常の勤務時間（8:30～17:15）の当番で特に子どもの迎えなどが必要な女性職員などは、退庁しても良い、という命令を所長が行った。
- 17時20分ごろ 応援職員が到着。防災課職員から八王子駅南口周辺の滞留者は、各小学校体育館などの避難所ではなく、暖房の用意がある子安市民センターへ一時的に案内するよう指示が出る。八王子駅から同市民センターへの誘導案内人が不足しているため、総合事務所職員を出してほしいという依頼を受けたため、職員5名を選んで、正面玄関に集合させ、防災課職員の指示により出動した。
- 17時48分 市民総務課より各事務所の被害報告のファックスを受信。サザンスカイタワービル内で動けなくなっていた歩行困難な老人と障害者の2人を子安市民センターまで公用車で送り届けた。
- 18時00分ごろ 子安市民センターへの誘導案内に出動した職員から、避難所までの誘導案内人が不足しているとの連絡があった。総合事務所職員では対応しきれないため、市民総務課へ応援職員10人の派遣をファックスで依頼した。
- 18時10分ごろ 滞留者から避難所では、どのような対応をしてくれるのか、との問い合わせが多数寄せられたので、避難所でどのようなサービスをしているのかをファックスで問い合わせる。

第1章 第2節 滞留者対応

- 18時25分 災害警戒本部から職員10人が応援に行く、との連絡がファックスで届いた。また、避難所では毛布や水道水が提供される、という旨のファックスも市民総務課から届く。すぐに情報板へ掲出したところ、滞留者の多くが避難所へ移動し始めた。
- 18時34分 南口総合事務所職員で残っている職員名を連絡するよう名簿がファックスで送られてくる。すぐに返事をした。
- 18時45分ごろ サザンスカイトワー内に1階と2階にそれぞれ約100人の滞留者がいる旨のファックスを送る。総合事務所内にいる滞留者約50人の多くは、電車の復旧を待っている様子。乳児連れが2組ほどいたので、南口総合事務所内の「赤ちゃんふらっと」を案内した。
- 19時09分 子安市民センターは満員になったので、市立第6小学校へ誘導するように、という旨のファックスを受信。老人と乳児連れ2組を災害弱者と判断し、クリエイトホールへ公用車で送り届けた。
- 19時15分 各事務所の閉所時間になったが、南口総合事務所内の滞留者数に変動はない。南口総合事務所の閉所時間は午後8時だが、福祉・子ども関係の窓口は7時までであったため、担当職員のうち、主査を除いて女性職員などには帰宅の許可を所長が行った。市民総務課より、各事務所の玄関はしばらく開けておくように、との指示をファックスで受信。
- 19時30分 JRの各路線は本日中の運行停止が決定された、という旨のファックスをJR八王子支社より受信。多目的スペースに設置した情報板に記載して、滞留者も確認できるようにしたため、この掲示物を見て南口総合事務所を出て行く人が増えてきた。
- 19時45分ごろ 防災課から、市のホームページに地震関連の情報が掲載された、という旨のファックスを受信したので、ホームページの情報を印刷して事務所内の滞留者に配布した。
- 20時00分 南口総合事務所の閉所時間になったが、所内には多目的スペースなどには30名程の滞留者が残っている。現時点で特に作業のない職員については、任意で帰宅しても良い旨の命令を所長が指示した。
- 20時35分 災害警戒本部より、滞留者を市立第3小学校へ案内しても良い、という旨の連絡をファックスで受信したので、情報板に掲出し案内を行った。約半数の滞留者が移動した。

第1章 第2節 滞留者対応

20時45分 サザンスカイトワー管理組合から、建物内の店舗のほとんどが臨時休業状態になっているため、店舗棟入口の自動ドアを閉めたい、との連絡を受けた。

この時点では、八王子駅南口周辺にはまだ多くの滞留者がいた。このため、暖房の効いたサザンスカイトワービル内での一時休息できるようにする必要性について災害警戒本部の判断を求めることとした。

所長が、防災無線電話を使って災害警戒本部長である黒須市長と直接協議を実施。滞留者に対応できるようにするためサザンスカイトワービルの入口を閉めないよう管理組合に依頼して良いか、と指示を仰いだところ、本部長からは、ビル入口は閉めないよう依頼してほしい、という旨の回答を得た。すぐに管理組合へ災害警戒本部からの依頼もあったことを伝達し、当面ビル入口は当面の間は、開放しておくこととした。

21時00分頃 歩けなくなった老人を抱えた主婦が、子どもを預けた保育園と連絡がつかないと相談があり、保育園の近くにある西八王子駅前まで公用車で2人を送り届けた。

21時34分 現在の状況を連絡するように、という市民総務課からの指示をファックスで受信。折り返しファックスで滞留者12人がいることを報告し、防寒のための毛布12枚を要求した。

22時18分 6事務所（南口・浅川・元八王子・北野・由木・南大沢）を除いて、それ以外の事務所は閉鎖する旨のファックスを受信。

22時40分 災害警戒本部より毛布が届いたので、南口総合事務所内の滞留者に配布した。所内は暖房が効いており暖かく、仮眠するには問題ない状況であった。

23時00分 ビル内の2、3階を所長と課長補佐が視察。20歳代と思われる若者を中心として滞留者が20～30人床に寝ている。建物内の店の多くは閉店済み。

3月12日（土）

01時00分頃 ビル内へ避難してくる者もいなくなったが、南口総合事務所内には、滞留者12名がいて毛布に包まって床上で仮眠を取っていた。

八王子駅南口広場やとちの木デッキ上の通行者も少なくなったため、管理会社がビル入口の自動ドアを閉鎖した旨の連絡を受けた。

所長が南口総合事務所から出て、八王子駅南口一帯を見回ったが滞

第1章 第2節 滞留者対応

留者もおらず、付近を歩いている者もない状況であった。帰所後、所内の電気を消灯し、滞留者が仮眠をとることができるようにした。

01時30分 防災課職員が本庁へ引き上げた。所長と課長補佐のみを残して職員も全員が帰宅した

02時00分 事務所職員も滞留者と一緒に床に横になり、仮眠に入る。

07時00分頃 鉄道についてテレビ放送で動くことを確認。ビル入口の自動扉が開放されたため。滞留者は各自で総合事務所を出て行った。

【公用車の運用について】 財務部管財課

地震発生後、JR及び京王線が不通になり市内各駅に多数の滞留者が発生した。滞留者を避難所へ誘導する職員を派遣するための公用軽自動車の配車を行うとともに、車両職員による避難所への物資の運搬及び職員の送迎を実施した。

【生活安全対策事業】 生活安全部暮らしの安全安心課

本震そのものによる当初の混乱が一段落したこと、市内に大きな被害は確認されなかったことなどから、カーパトロール及びつきまといパトロールは、八王子駅周辺の滞留者の安全確保と誘導の応援に従事することとした。

以下、初動対応と同様に時系列順に記す。

16:47

青パト車両全車及びつきまといパトロール全班へメールで、八王子駅南口へ集合し、駅前滞留者対応の応援に向かうようメールで連絡した。この動員体制は21:00頃まで実施した。

21:46

JR八王子駅では特に、バス・タクシー待ちの人数が非常に多く、待ち時間の長さ起因する騒動や、置き引き被害が懸念される状況であったため、その抑止として青パト車両2台をJR八王子駅ロータリーへ配置し、北口及び南口で青色回転灯点灯の上、深夜まで警戒にあたった。

【滞留者対応】 生活安全部暮らしの安全安心課（消費生活センター）

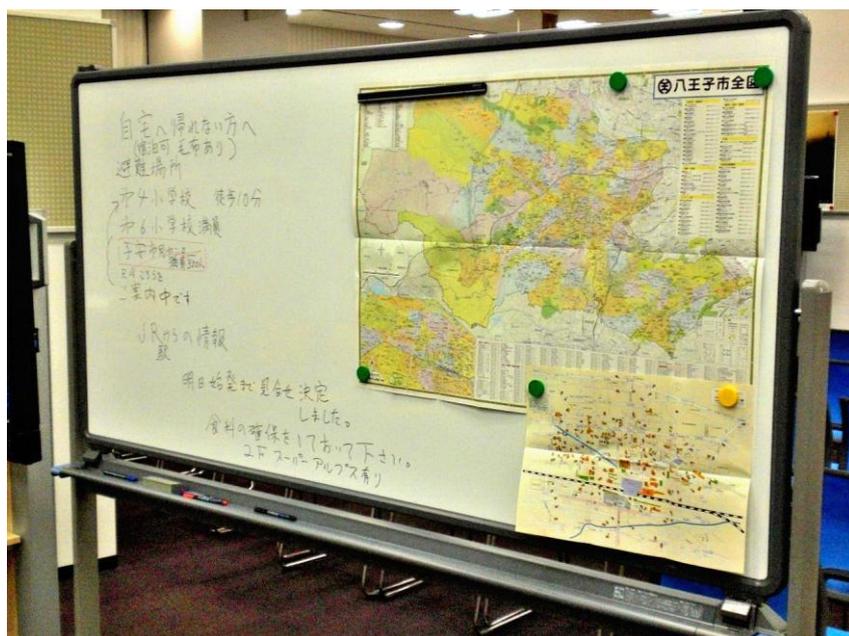
防災課の連絡により生涯学習センター（クリエイトホール）が、滞留者受け入れ施設となった。このため、消費生活センターの会議室及びカウンター前のフロア部分を避難場所として開放した。この際、防災課から届いた毛布、炊き込みご飯を滞留者に提供した。

【滞留者対応】 市民部八王子駅南口総合事務所

16時00分頃 八王子駅付近を状況視察した所長、課長補佐が帰所した後に、多目的スペースに大型テレビを設置し、NHK臨時ニュースの放映を開始した。また、ホワイトボードを情報板として設置し、南口総合事務所が独自に収集した情報を提供できるようにした。このため、徐々に鉄道などの公共交通機関の再開を待つ帰宅困難な者や付近の住民で自宅などにいるのが不安になった市民が南口総合事務所内に集まってきた。



八王子駅南口総合事務所内情報コーナーの設置



ホワイトボードによる情報提供

16時02分 市民総務課から、職員の応援が必要か、という旨のファックスを受信。所内の全主査を集めて今後の対策を協議した。総合事務所職員の中には、子どもの迎えなどが必要な者や家族の安否が確認できないので帰宅を希望している者がいるとの報告があった。また、これから日没を迎えて気温が低下してくると駅周辺で滞留している多くの市民が暖房の効いているサザンスカイタワービル内に流入してくることなどが予測されるなどの意見が出た。このため、今後の対策として避難所などへの誘導案内や所内対応のために応援職員が必要だと判断し、応援職員の派遣要請を市民総務課へファックスで送信した。

南口総合事務所内にいる市民の中から、公共交通機関がマヒしていて自宅へ帰れないがどうしたらいいのか、と問い合わせが出るようになる。避難場所が決まったらすみやかに連絡してほしい、という依頼のファックスを市民総務課へ送信するが、15分後に市の避難場所はまだ指定されていない、という旨の市民総務課からのファックスを受信した。



八王子駅南口とちの木デッキ上の滞留者



八王子駅南口広場の滞留者

【滞留者対応】 市民部浅川地域事務所（浅川事務所）

併設の市民センターが高尾駅の帰宅困難者を受け入れることとなり、アルファーマの炊き出しを行った。また、事務所のロビーを開放し、終日、災害報道のテレビの視聴を可能とした。職員は、所長以下数名を残して、女性から順次帰宅させ、翌日以降の事由にも対応できようにした。

第1章 第2節 滞留者対応



浅川市民センターでの炊き出しの様子



事務所ロビーでテレビを見る滞留者

【滞留者対応】 市民部由木地域事務所（南大沢事務所）

発災後、本部の指示で南大沢駅周辺の滞留者の状況を視察し、駅前の歩道に約300人、バス停・タクシー乗り場に約40人の滞留者の報告をした。また、事務所閉鎖後、自主避難して来た1家族の相談を受け、深夜1時に対応を終了した。

【滞留者対応】 市民部北野地域事務所

震災当日は通常業務終了後（午後5時15分）から午後11時まで北野事務所、由井事務所、石川事務所を開所し滞留者の相談・案内等の対応を行った。

【保健所のトイレを解放】 健康福祉部保健総務課

JR八王子駅及び京王八王子駅周辺の状況を職員が確認したところ、大勢の帰宅困難者が駅に滞留していたことから、17時15分以降も保健所のロビーを解放し、1階のトイレを使用できるようにした。解放する区域を明確にし、トイレの案内表示を行った。

【保健師等による避難所の巡回】 健康福祉部保健対策課

保健所内防災無線により本部職員と連絡を取ったところ、子安市民センターに大勢の人が集まっているため保健師1名を派遣することと、他の避難所への対応が想定されるため帰宅した保健師を集めることについて指示を受けた。

保健所に待機していた保健対策課・保健総務課の保健師・医師9名と、保健所に参集した保健センターの保健師2名の計11名を交代で子安市民センターに派遣し、避難所の状況把握を行うとともに、他避難所への巡回について検討を行った。

医師、保健師及び生活衛生課職員による巡回チームを5チーム編成し、子安市民センター、南多摩高校、第三小学校、第四小学校、第六小学校、第五中学校、第六中学校、クリエイトホール、東浅川保健福祉センター、浅川市民センターへの巡回を分担して行った。

巡回状況報告に基づき検討を行い、頭痛薬の提供やおむつの要望に対応した。おむつは子安保育園に連絡して入手し、避難所に届けることができた。

【避難所への誘導】 水循環部水再生課

仮設トイレ設置のため八王子駅の南口にいた職員が、滞留者を避難所（第三中学校・南多摩高校・クリエイトホール）へ誘導する業務も行った。

【仮設トイレ運搬】 水循環部水再生課

J R八王子駅の帰宅困難者への対応として仮設トイレの要請があり、天神町・台町の防災倉庫から12基の仮設トイレを取り出し、J R八王子駅南口へ設置準備に取りかかる。

しかし、滞留者の避難所移動が始まり、トイレの設置が不要となったため、体制を解除した。

【駅前滞留者の受け入れ】 生涯学習スポーツ部学習支援課

生涯学習センタービル（クリエイトホール）は、避難所として位置付けされた施設ではなかったが、地震の影響による公共機関の混乱等から、緊急的に駅前滞留者の受け入れ施設として施設を開放した。

受け入れた駅前滞留者数は、285名。

ホールや和室など、ビル管理運営上支障のないスペースをできる限り提供し、訪れた滞留者全てを受け入れた。

滞留者の対応は、生涯学習センタービル内職員だけでなく、本庁舎からの応援もあり、防災課から配給のあった毛布や非常食を駅前滞留者に提供し、夜通し駅前滞留者の対応を行った。

J R・私鉄各線が運行を開始すると駅前滞留者が徐々に退館し、正午前には受け入れた駅前滞留者全員が退館し、滞留者対応を終了した。

また南大沢分館においても受け入れ準備をしていたが、駅前滞留者がなく、22時に撤収した。

【現地の記録】 総合政策部都市戦略室（広報担当）

東日本大震災の発災後、八王子駅南口に滞留者が発生しているとの情報から、状況確認及び記録撮影を行った。



バスを待つ行列（八王子駅南口で）