

## 1984年世田谷電話局洞道内通信ケーブル 火災事故の独居老人に対する影響

序

対象と方法

- 結果
- 1 電話不通による困窮
  - 2 心理的反応
  - 3 対応行動
  - 4 受けた援助
  - 5 電電公社・報道の評価
  - 6 災害観・事故観

若 林 佳 史\*  
望 月 利 男\*\*

全般的考察

### 要 約

老人の安全を考える上で、災害・事故が老人に及ぼす影響を明らかにする必要がある。われわれは「1984年世田谷電話局洞道内通信ケーブル火災事故」が独居老人に与えた影響を把握し災害・緊急時における老人対策に関する問題点を検討するために電話不通地域に住む独居老人に対してアンケート調査を行なった。その結果、電話不通のため59.1%の者が困り、65.0%の者が不安に思っていた。電電公社が設置した仮設電話を利用した者は42.7%いたが、一方で体が不自由なためこれを利用できなかった者もいた。子供の訪問・民生委員の訪問を受けた者は少なかった。

本事故による影響は必ずしも大きくはなかったが、災害・事故時における老人対策に関して施設整備、援助など多くの問題があることが指摘された。

序

1984年11月16日に東京都世田谷区太子堂4-3-4で発生した「1984年世田谷電話局洞道内通信ケーブル火災事故(火災番号5969)」によって、一般加入電話回線約89,000本とデータ回線約3,000本が不通となり、復旧までに約10日間を要した。復旧は当初の予想(約1カ月)よりも早かったが電話不通による影響は大きく、それは特に、

電話を用いて営業する各種事業所や体が弱く電話に頼ることの多い独居老人に大きかったと推定された。

本報告は、一般家庭・事業者の影響を調べた前報(中林・宮野・望月, 1985)に続き、独居老人の受けた影響を調べたものである。

\*東京都立大学人文学部

\*\*東京都立大学都市研究センター

## 対象と方法

### (1) 調査対象者

「1984年世田谷電話局洞道内通信ケーブル火災事故」により電話不通となった地域(注1)に居住する65才以上の独居老人(独居老人の定義は若林・望月・加藤, 1985, を参照) 1556名(男性212名, 女性1344名, 1984年10月1日現在, 世田谷区役所福祉部調べ)の内, 507名(男性212名, 抽出率100%; 女性295名, 抽出率21.9%)を無作為に選び, 1985年1月19~31日に補遺3に示すアンケート用紙を郵送し, その記入と返送を求めた。

郵送した507票の内, 4票は配達不能(転居先不明)のため戻り, 313票の返送があった(回収率62.2%)。この内, (1)電話不通関連項目群がほとんど無記入であり, 無効とした8票, (2)実際には通話可能であったと但書のあった23票, (3)電話を所有しない50票, (4)電話不通のため, その期間のみ子供宅に引きとられ, 電話不通関連項目が無記入であった2票, を除外し, 残る232票(男性91名, 女性141名, 有効回収率45.8%)を対象として分析した。対象者の平均年齢は74.6才(男性75.5才, 女性74.0才)である。

### (2) 調査項目

調査項目は, 電話不通関連項目と日常生活項目の2部から構成され, 前者は, 不通時の困窮度, 心理的反応, 対応行動, 受けた援助, 頼りになっ

た機関, 区役所・電電公社・報道の評価, 親戚づきあい・近所づきあいの変化, 災害観などの項目から成る。後者の日常生活項目の詳細な検討は別報(若林・望月・加藤, 1985)にて行う。

なお, 実際のアンケート用紙は補遺3に示す。

## 結果

### 1. 電話不通による困窮

まず, 電話が不通となって全般的にどの程度困ったか(以下, 全般的困窮度と称す)を調べると, 59.1%の者が困った(「非常に困った」と「少し困った」を合計)と答えており, 性差・年齢差はなかった(図1)。困った内容を更に詳しく調べると(図2), 親戚・子供と連絡・おしゃべりできなくて困った(「非常に困った」と「少し困った」を合計, 以下同)と答えた者は全体の64.7%, 近所の人・友人と連絡・おしゃべりできなくて困ったと答えた者は47.4%を占め, いずれも女性の方が有意に多かったが年齢差はなかった。仕事のことで連絡できなくて困った者は男性に多かった。また, 病院等に連絡できなくて困った者は16.8%いた(注2)。なお, 電話不通時に連絡を必要とする「緊急な用事」ができた者は27.2%いた。

ところで電話不通時には一部金融機関のデータ回線も不通となり, 預金払い戻し等に支障をきたしたが, このために影響を受けた者はわずかに

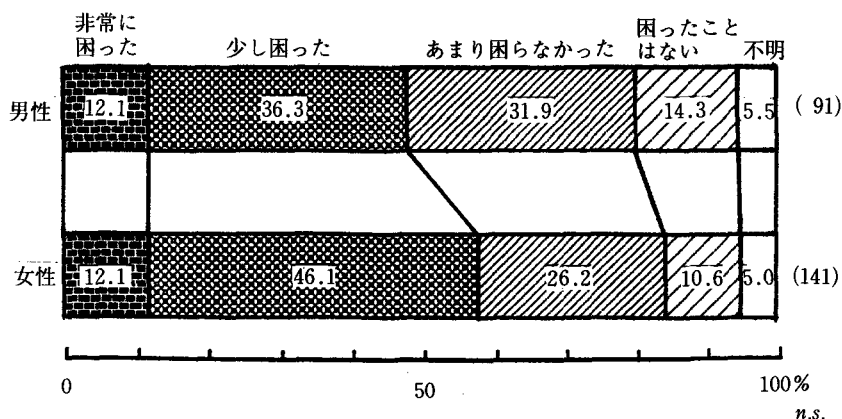


図1 全般的困窮度

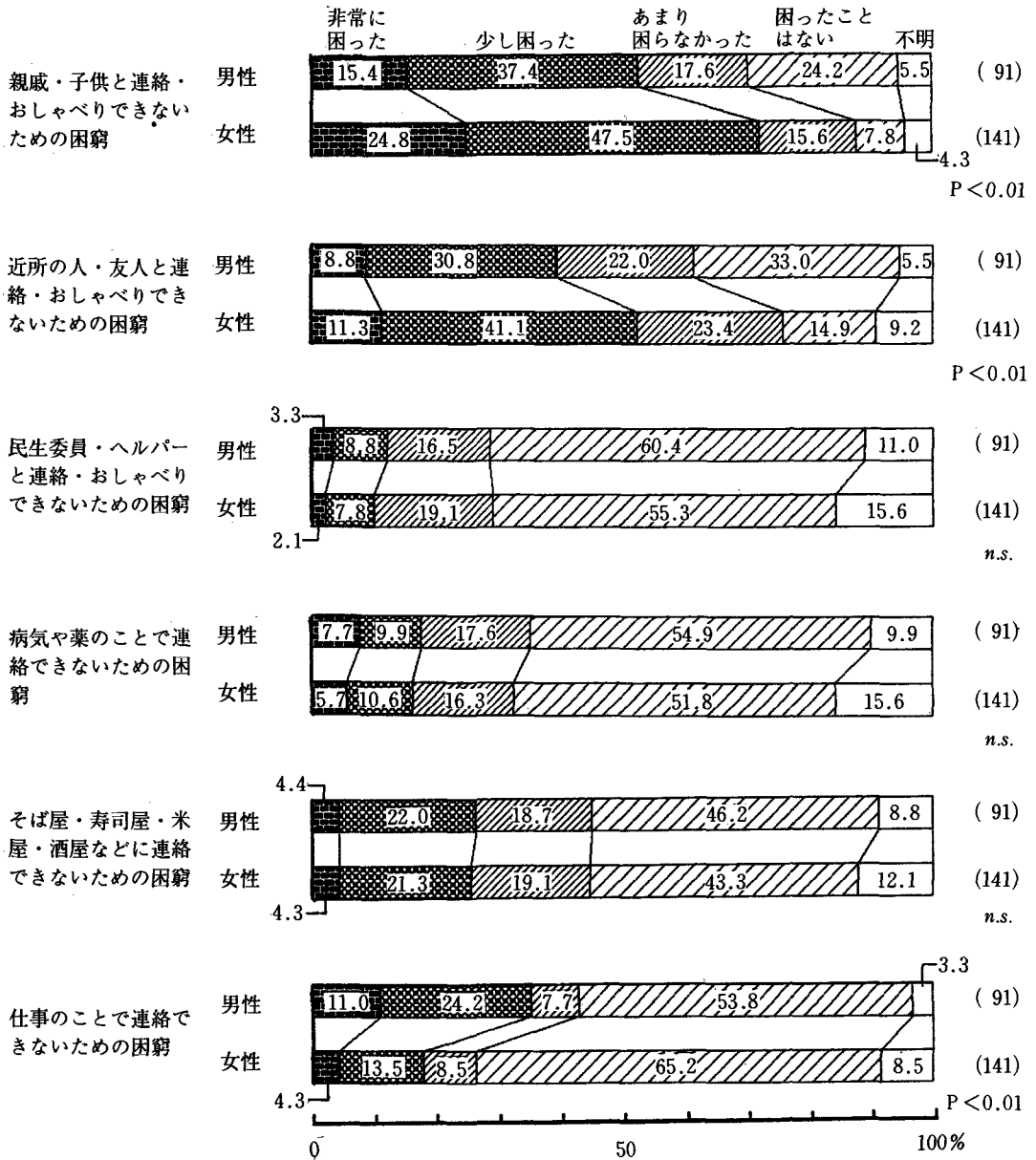


図2 困窮内容

7.4%にすぎなかった。これは、事故の翌日（11月17日）には他銀行にてキャッシュ・サービスを用いて引き出しが可能になったためと考えられる。また、そもそもキャッシュ・カードを利用する老人は非常に少ないためであろう。

全体的に見て、全般的困窮度は59.1%と高いが、

この内非常に困った者は12.1%であり、本事故による影響は必ずしも非常に大きかったとは言えない。これは、不通期間が10日間と短かったためと考えられ、当初の電電公社の発表通り回復までに約1カ月を要していたならば、事態は大きく異なっていたであろう。

ところで、困窮度に性差があるのは普段の電話利用に性差があること(若林・望月・加藤, 1985)に対応すると考えられる。そこで、普段の電話利用状況と各困窮度の順位相関を調べると、当然ながら電話をよく利用する者の方が電話不通によって困っていた。

2 心理的反応

電話不通によって、有病率が高く、近くに親戚・子供がいない独居老人はどのような心理的反応をおこしたのであろうか。

独居老人の心理的反応を調べた結果、不安は65.0% (「とても不安」は4.3%, 「かなり不安」は22.5%, 「少し不安」は38.1%)の者に認められ、

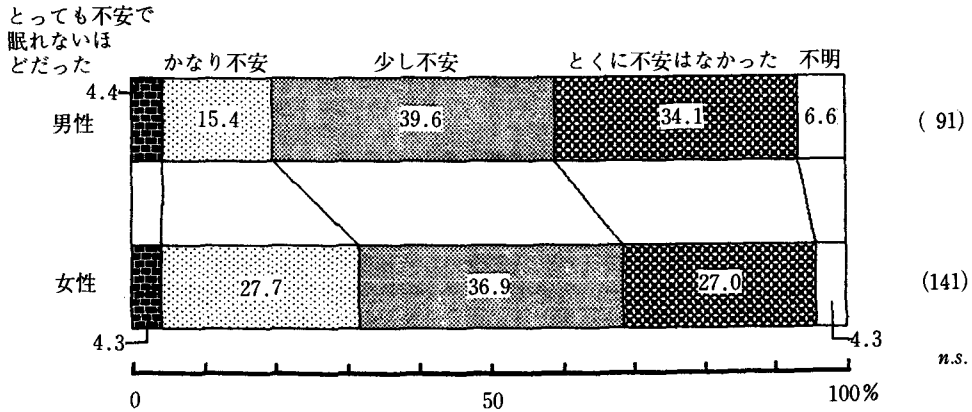


図3 電話不通時の不安

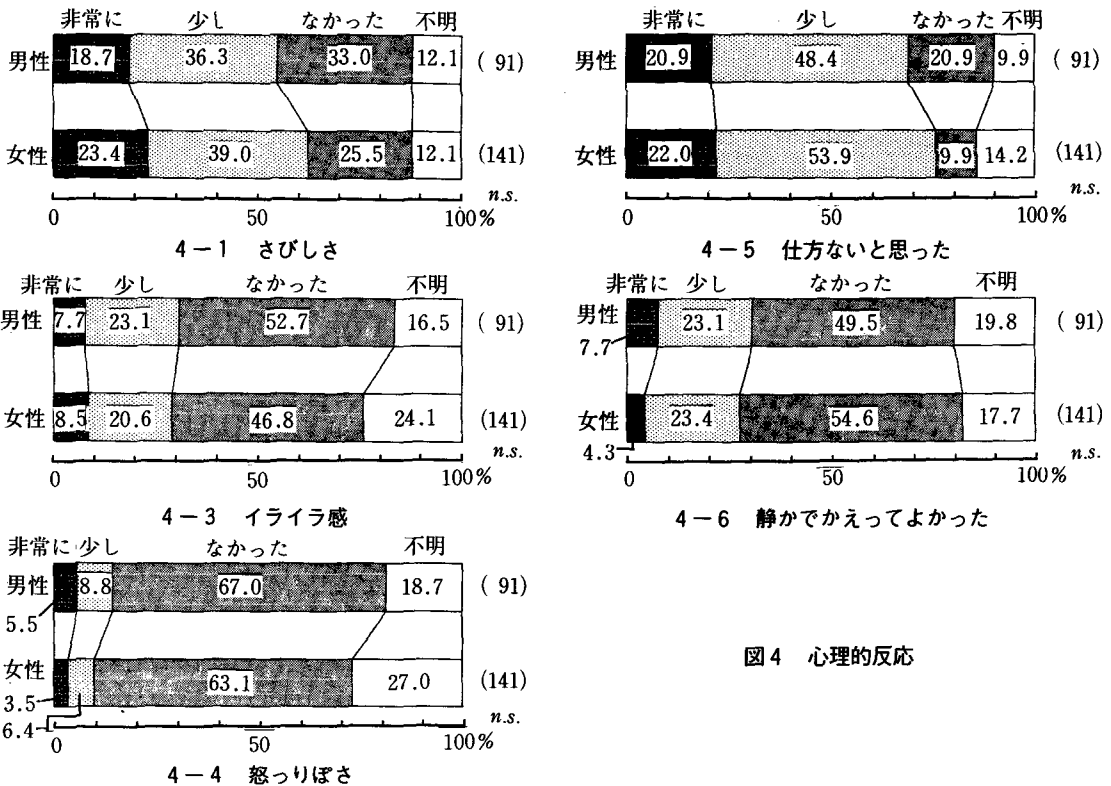
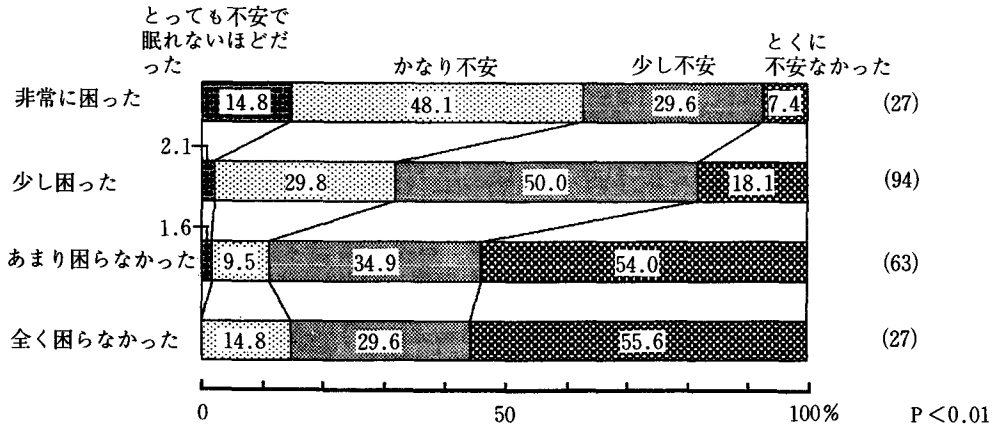
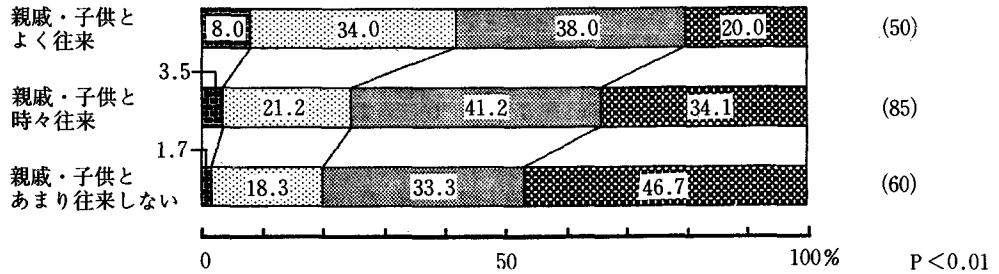


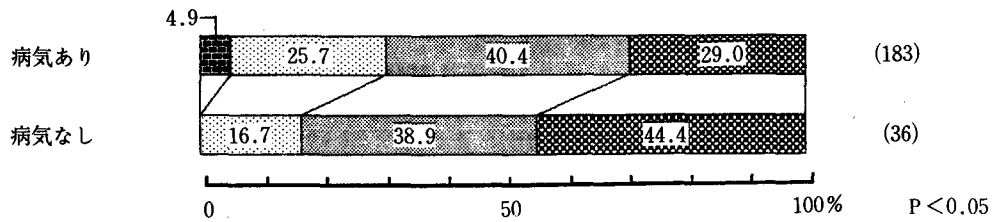
図4 心理的反応



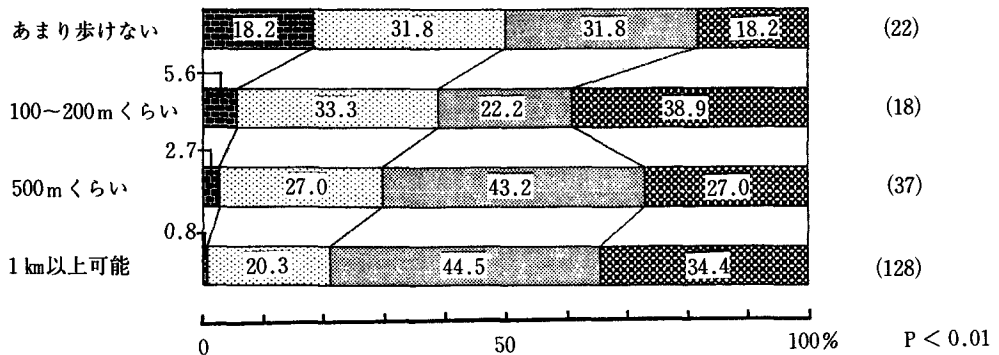
5-1 全般的困窮度と不通時不安



5-2 親戚・子供との往来状態と不通時不安



5-3 健康状態と不通時不安



5-4 歩行能力と不通時不安

図5 電話不通時不安への関連要因

有意な性差はなかった(図3)。そのほか、イライラ感は29.8%〔「非常に」と「少し」を合計、以下同〕、怒りっぽさは13.1%の者に認められたが、73.3%の者は仕方がないと諦めており、「静かであってよい」と思った者も28.9%いた(図4)。これらの割合に性差・年齢差はなかった。

次に、どのような者が不安に思ったのかを調べた(図5)。その結果、当然ながら男女とも困窮度が高い者ほど不安に思っていた。また、近くに子供が住んでいる者、親戚・子供との往来が頻繁な者の方が不安が高かったが、これは往來の頻繁な者はそれだけ依存度が高く、従って、電話不通によって不安が高くなったと考えられた。更に、何らかの病気をもつ者、歩行能力の劣る者の方が不安は高く、身体状態の悪い独居老人は緊急時に電話に頼る事が多いためと考えられた。

そして、同様な事故の再発に関して、57.2%の者が不安に思っており、性差・年齢差はなく、全般的困窮度が高い者、不通時不安が高い者、何らかの病気をもつ者の方が将来の事故の再発生を恐れていた。

### 3. 対応行動

電話不通時、電電公社は街頭に無料の仮設電話を設置し、伝言とりつぎサービスを行った(日本電信電話公社, 1985)。一方、郵便局は不通地区

内発着の郵便を全て速達扱いにした。

仮設電話利用状況を把握するために、2つの質問を設けた。まず、前々項にて述べたように“緊急な用事”ができた者は27.2%いたが、その際の対応行動を調べると(図6)、仮設電話を利用した者は69.8%(全体の19.0%)、通話可能地域まで出掛けて公衆電話を利用した者は22.2%であり、電報を利用した者はわずか3.2%にすぎなかった。

一方、単純に全員に対して仮設電話の利用状況を調べると(図7)、42.7%の者が利用しており、性差はなかった。このように質問によって利用率が異なるのは“緊急の用事”がないにもかかわらず仮設電話を利用した者が多くいたことを示している。

では、どのような人が利用し、どのような人が利用しなかったのであろうか。仮設電話非利用の理由を調べると(図8)、当然ながら「用事がなかったため」が最も多い(52.4%)が、一方で、「体が不自由なため」(10.3%)、「人が多かったため」(14.3%)と答える者も少なからずいることに留意しなければならない。当時、仮設電話を利用するためには、長時間立って待たなければならなかったことを考えると、体の弱い老人にとって仮設電話は十分に機能したとは考えられない。なお、全般的困窮度が高い者、有職者(特に男性)、親戚・

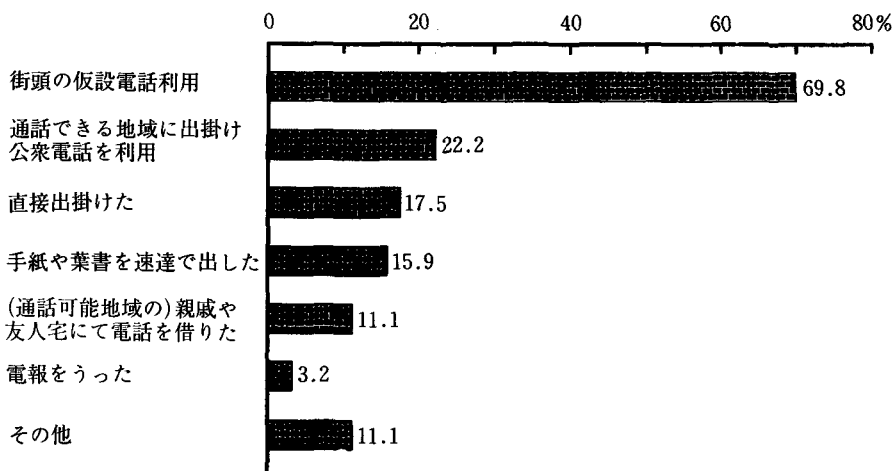


図6 “緊急な用事”ができた者の連絡方法(複数回答)

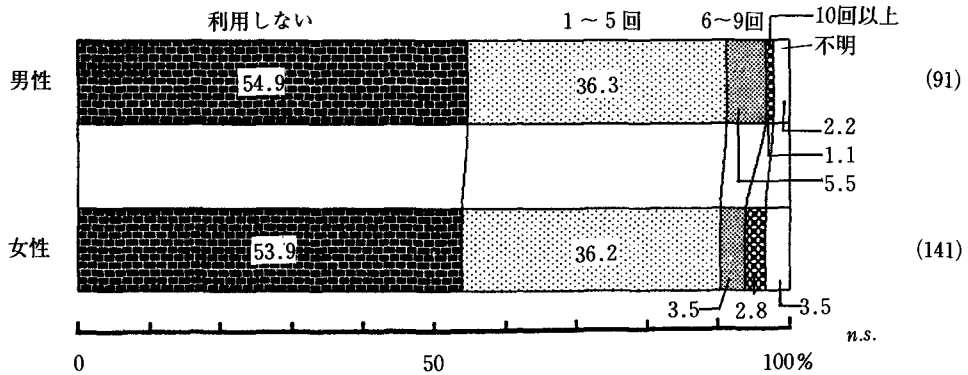


図7 仮設電話利用状況

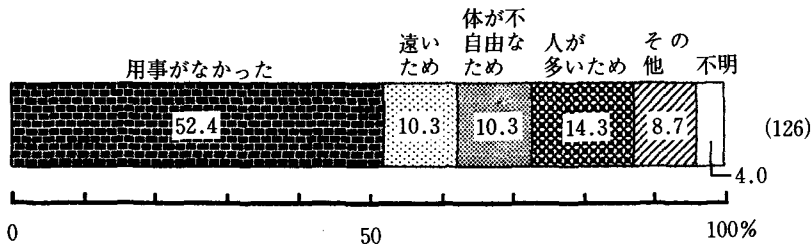


図8 仮設電話非利用の理由

子供との往来が頻繁な者（特に女性）の方が利用していた。

次に、逆に、他者からの連絡状況を調べると、「他人が直接来た」35.5%、「手紙がきた」22.0%、「伝言とりつぎサービスによって連絡がきた」7.8%、「電報を受け取った」6.5%であったが、一方、何もなかった者も37.1%おり、性差・年齢差はなかった。

ところで、電話不通時には110番回線、119番回線も不通となり、警察署や消防署は該当地域の見回りを強化し（消防署・消防団の老人に対する対応は補遺1；但し、いずれも特に独居老人に対して見回りをする事はなかった）、犯罪・交通事故の件数はいずれも減少し（警察通信、1984）、また、火災件数は3件、救急車の出動回数は6.1回/1台と通常と変わらなかった。この時、泥棒、病氣、火事に特に気がつけた者は、それぞれ45.3%、57.8%、66.4%おり、いずれも女性に有意に多かった（図9）。そして、電話不通時不安

の高い者ほどこれらのことを注意しており、これらに対する注意は不安の反映と考えられた。また、歩行能力が劣る者ほどこれらことに気がつけていた（図10）。（なお、一般家庭の火災対策については、世田谷消防署、1985、を参照）。

非日常的状况では情報収集行動が生ずる。不通時に新聞やテレビのニュースを今まで以上によく見た者は67.2%おり、性差・年齢差はなかった（図11）。そして、全般的困窮度が高い者、不通時不安が高い者ほどニュースをよく見る傾向にあった。しかし、逆に言えばこれらの結果は社会的対象に無関心であった老人がいたことをも示唆しているのである。今後、独居老人における社会的関心の様相について一層の検討が必要であろう。

#### 4. 受けた援助

一般に、災害後には援助行動が起こることが知られている。本報告の対象は独居老人であることから、援助を受けることが多いと推測された。本

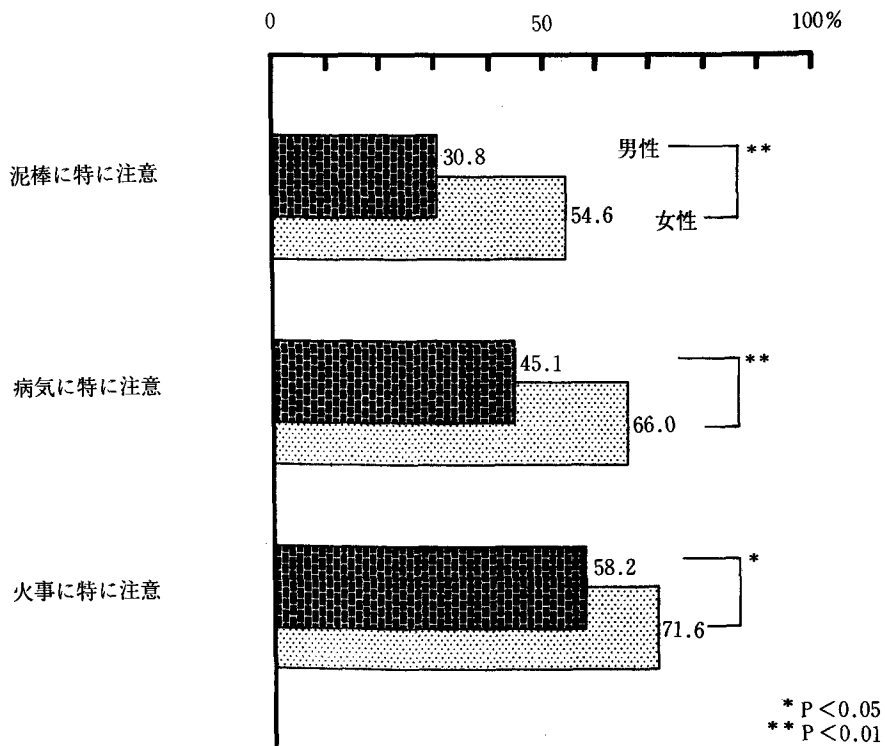


図9 電話不通時における泥棒・病気・火事に対する注意

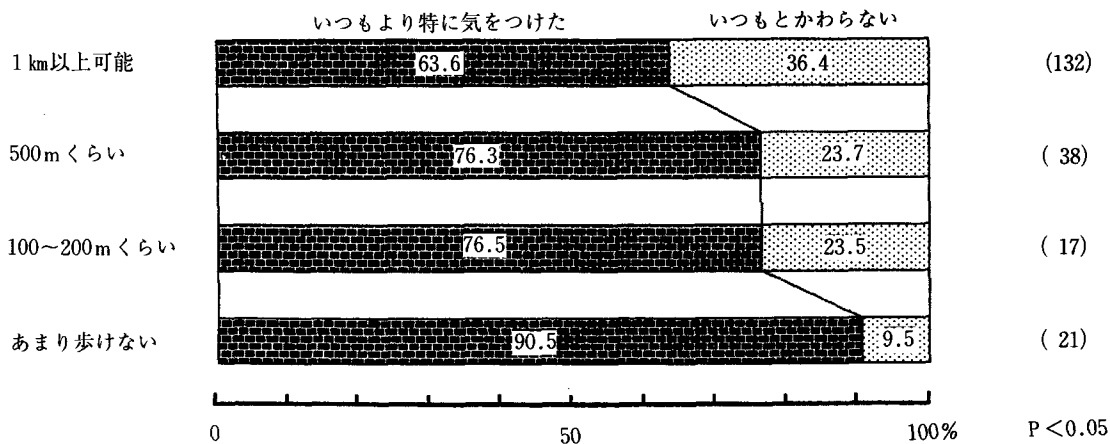


図10 歩行能力と火事に対する注意



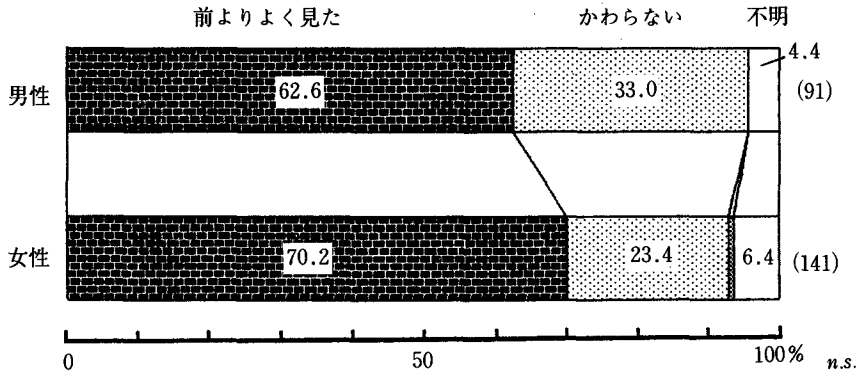


図11 電話不通時のテレビ・新聞のニュース視聴

項では電話不通時に独居老人がどのような援助を受けたのかを検討する。援助行動は順社会行動とも呼ばれ、他者から称賛を期待することなく他者の利益のために自発的に行うものと定義され、通常、公的機関の救援活動を含めないが、本報告では便宜的にこれを含める。なお、世田谷区役所福

祉部老人福祉課のとした対策は補遺2に示す。

何らかの私的な援助行動を受けた者は28.9%、何らかの公的機関の援助を受けた者は22.4%いた。そして、私的援助の内容を調べると(図12)、「近所の人が様子を見に来た」、「ふだん行き来しない子供が来た」はそれぞれ17.2%、9.1%(子

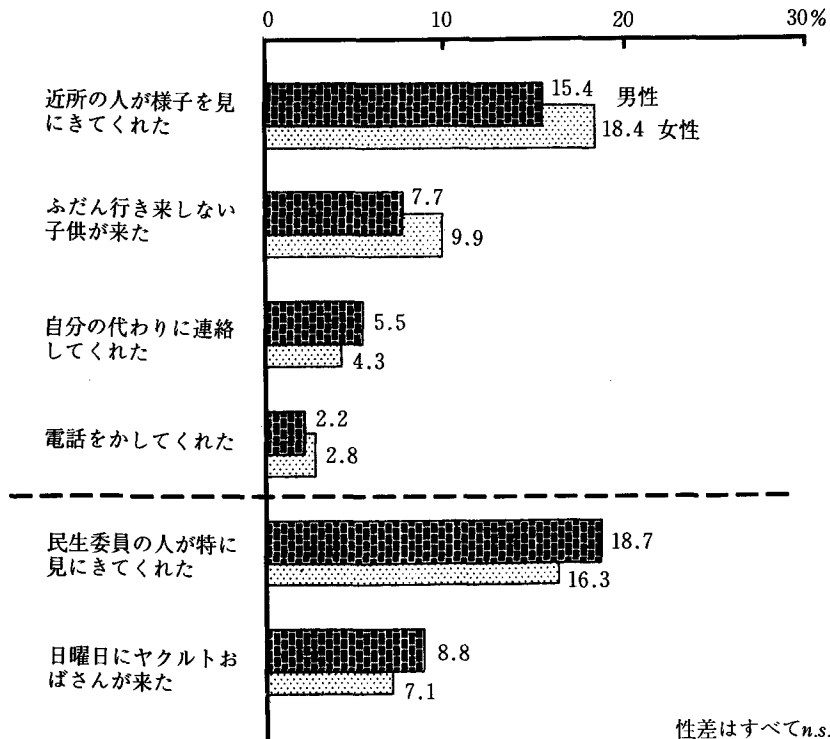


図12 受けた援助

供がいる者についてのみ再集計すると14.0%、注3)で女性の方がやや多かったが、いずれも非常に低率であったことに注意しなければならない。一方、公的機関の援助について、「民生委員の人が特に見に来てくれた」17.2%、「(区役所の依頼を受けて)日曜日にヤクルトおばさん(おはよう訪問)が来た」7.8%(なお、ヤクルト無料訪問は70才以上の希望者のみ対象としているので、70才以上について再集計すると9.9%)とこれらも少なかった。(但し、各老人は近所に住む民生委員の来訪を「民生委員としての訪問」か「近所の人としての訪問」か区別できない可能性がある。これを考慮すれば民生委員の来訪の割合はもう少し高いかもしれない。)

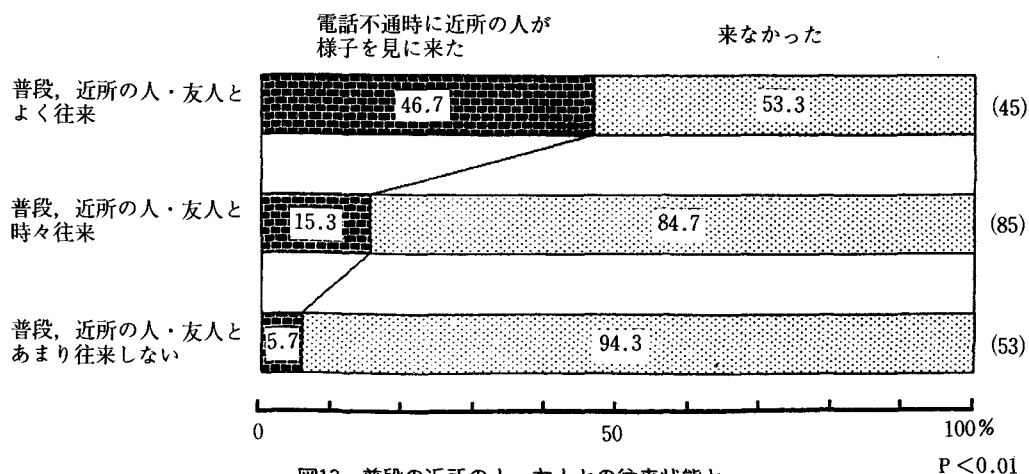
もちろん、援助は、それを必要とした者に対するものでなければならない。そこで、どのような独居老人が援助を受けたのかを調べた。まず、電話不通時に近所の人からの訪問を受けた者と受けない者を比べると、各独居老人の全般的困窮度、病気の有無、歩行能力などとは関係がなかった。そして、普段より近所の人・友人と往来が頻繁な独居老人ほど電話不通時に近所の人からの訪問を受けたのであって(図13)、普段より往来の少ない老人が特に訪問を受けたわけではなかった。

一方、民生委員の訪問について調べると、これも、各独居老人の全般的困窮度とは関連なく、民間賃貸住宅居住者、公的扶助給付者、有病者、歩

行能力の劣る者の方が民生委員の訪問を受ける傾向にあったが(図14)、しかし、例えば、「あまり歩けない」と答えた者の内、民生委員の訪問を受けた者はわずか26.3%と少なく、援助を必要としていた者にとって民生委員の活動は十分であったとはいえない。

そして、世田谷区役所の対応に対する評価を調べると、よくやったと評価する者は、「どちらかといえばよくやった」と答えた者を含めても45.9%にすぎず(図15)、評価は低かった。世田谷区役所福祉部老人福祉課は短期間の内に数多くの援助対策をたてたが十分に機能したとは考えられない。これは、世田谷区役所の行った対応は既成の外部組織(民生委員・ヤクルト訪問)の活用を図ったものであり、もっと正規の区職員が活動すべきであったと考えられる。

なお、頼りになった人・機関(複数回答)を調べると(図16)、近所の人、親戚・子供が最も多く、公的な援助よりも私的な援助が多かったことを反映する結果であった。そして、親戚づきあい、近所づきあいの変化については(図17)、事故前よりも親しくなったと答えた者は、それぞれ、6.9%、6.4%おり、女性に多く、「近所の人の様子が見に来た」・「ふだん行き来しない子供が来た」老人に女性の方がやや多かったこと(図12)と対応していた。



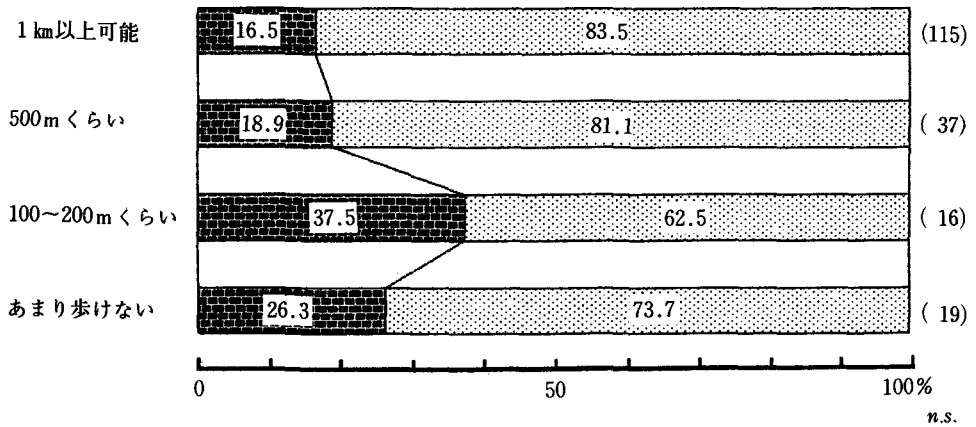
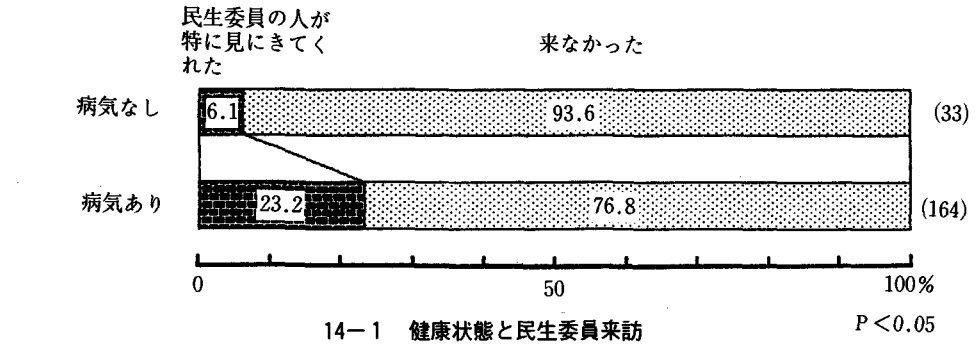
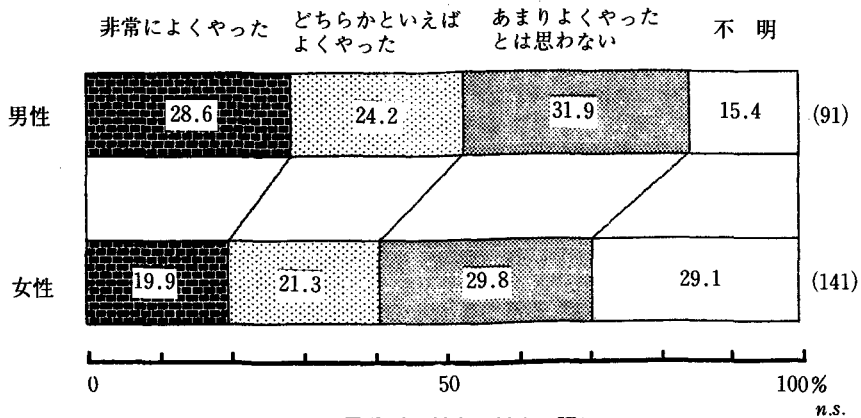


図14 電話不通時の民生委員来訪の関連要因



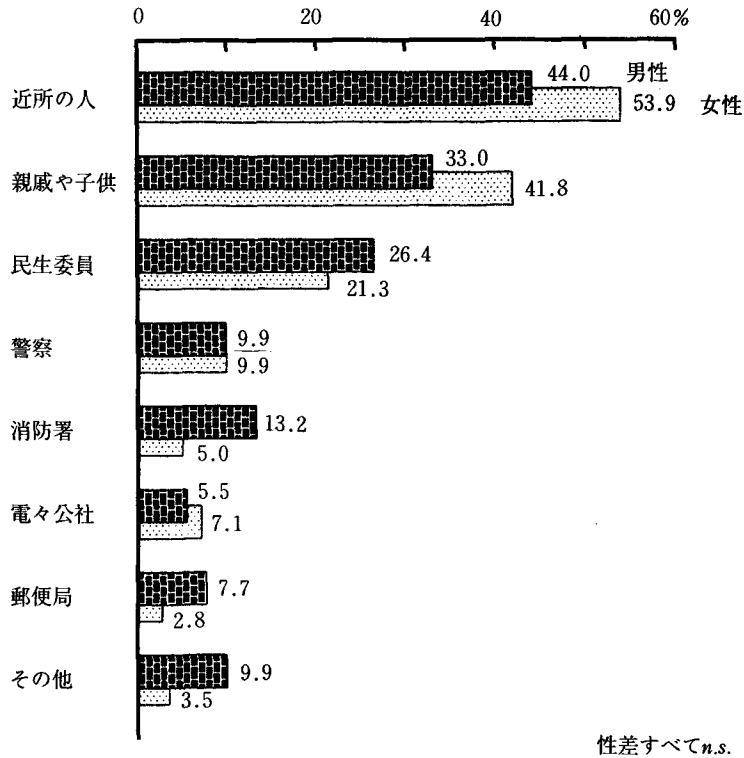


図16 電話不通時に頼りになった人・機関（複数回答）

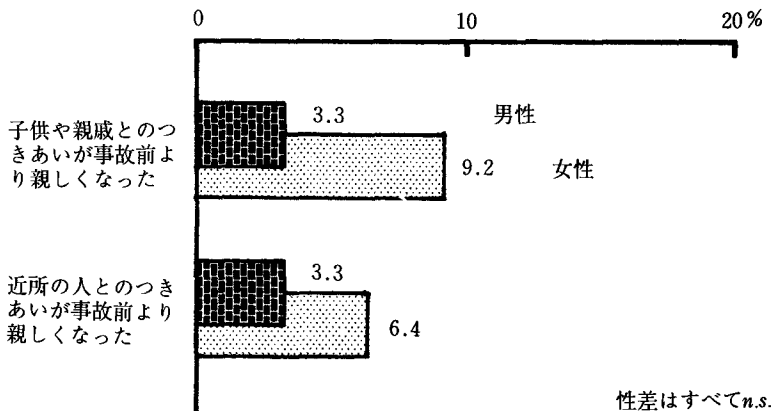


図17 子供・親戚つきあい、近所つきあいの変化

## 5. 電電公社・報道の評価

### (1) 電電公社の評価

電電公社に対する評価を調べると（図18）、区役所に対する評価と異なり、91.8%の者がよくやった（「非常によくやった」と「どちらかといえばよくやった」を合計）と評価し（注4）、87.4%

の者が思ったより早く復旧したと答えていた。これは、電電公社は昼夜を分けず復旧活動を続け、その活動がテレビ・新聞等を通じて広く知られたためであろう。もっとも、復旧が当初の発表より早かったこと（これに関し電電公社は意図的に復旧予想期間を長く発表したという噂が流れた）、

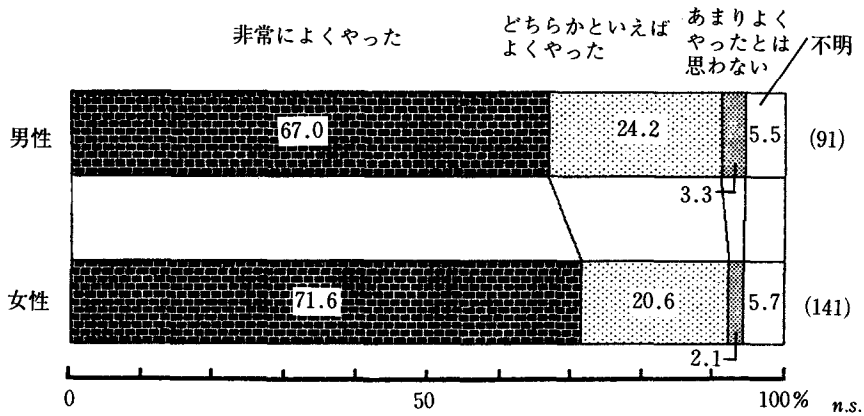


図18 電々公社に対する評価

「御詫び」としてタオルを配付したことも影響しているのかもしれない。

(2) 報道の評価

一般に、災害・事故において報道の担う役割は大きく、社会的混乱を増大・減少のいずれの方向にも導く。今回の事故では、報道による混乱の増大はなかった。電話不通時の報道の有益度を調べると(図19)、78.4%の者が役立った(「かなり」と「少し」を合計)と答えており、性差・年齢差はなかった。そして、全般的困窮度が高い者、不通時不安が高い者、有病者、歩行能力が劣る者の方が役立ったと答えていた。身体状態の悪い者は不安になりやすく、それだけ報道が役立ったのであろう。

6. 災害観・事故観

災害観とは災害に関する諸意識の総称であり、各個人の生活経験、被災経験、性格などに関連し、災害時の対応行動・心理的反応に影響を与えると推測されている。本報告では教訓意識、事故予防可能性について検討する。

今回の事故は日本人に対する教訓であるという考えに対して62.8%の者が同意していた。また、今回のような事故の対策について、「都や区、電電公社が事前に十分な対策をたてておけば事故は防げる」と考える者は55.4%おり、防げないと答える者はわずか1.3%にすぎなかった(図20)。これは、本事故が人災であり比較的短期間で復旧したためであろう。ところで、この考え方は運命観とも関連するかも知れない。今後、どのような対

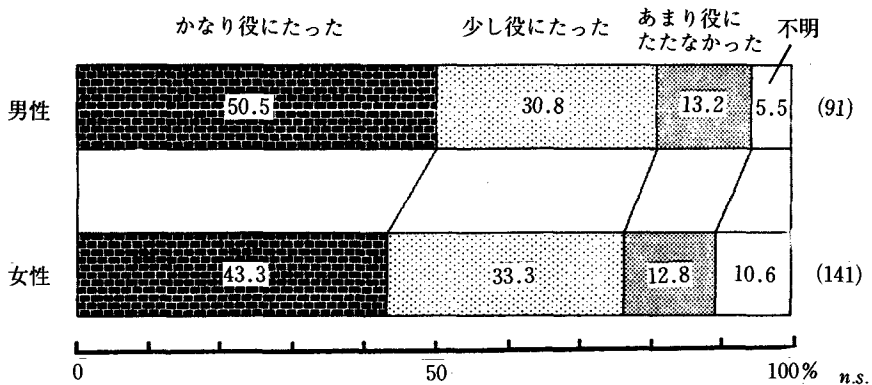


図19 報道の有益度

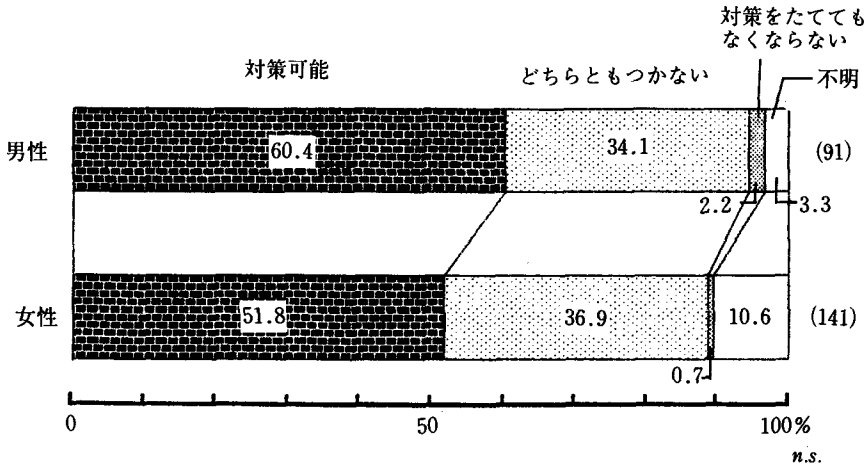


図20 事故の予防可能性

策をたてても無駄であると考える者について詳細な検討が必要であろう。

### 全般的考察

「1984年世田谷電話局洞道内通信ケーブル火災事故」が独居老人に与えた影響についてその都度考察を加えてきた。本項では、緊急時・災害時における都市の独居老人の安全について考察を加えたい。

従来、防災対策について数多くの提案がなされているにもかかわらず、老人一更に、身体障害者一はほとんど考慮に入れられてこなかった（例えば、東京都防災会議、1979）。しかし、高齢化社会の進展とともに老人を無視して諸対策をたてることは不可能となってきている。老人の安全を考える上で少なくとも(1)老人個人の問題、(2)環境・施設整備・都市改造の問題、(3)援助・地域防災組織などの問題があると考えられる。

#### (1) 老人個人の問題

数多くの研究報告が示すように、老年期においては歩行能力・視力などの身体能力が著明に低下する。従って老人が地震火災時や地震警戒宣言発令時などの緊急時に避難場所まで到達できるか否か疑問が多い。更に、医療機関に通っている老人が多いこと、大災害時には医療機関も被害を受け閉鎖される可能性があること、災害後には各種の

身体症状がおこること（若林・望月、1985）などを考え合わせると、日常的医療機関の充実、緊急時の医療体制（医薬品等の備蓄も含めた）の検討と共に、老人に対する健康体力教育の施策が必要であろう。

#### (2) 環境・施設整備・都市改造の問題

老人にとって都市は住みやすいのか否かについての検討は端を発したばかりである（柴田、1985）。日常生活において歩道橋や階段を昇り降りすることが困難な老人、交差点で青信号時間内に道路を渡りきることが困難な老人がいることが推定されている。しかも、今日、建築物の高層化、地下鉄の深地下化が進行し、エレベーター・エスカレーターを用いなければ地上に到達することが難しくなっている。しかし、災害時にこれらが停止した場合身体状態の悪い老人が地下・地上数十mから、階段を用いて地上に行くことは不可能に近い。従って、これからの急激な高齢化社会の進行に向けて施設の充実と非常時の代替システムの確保が重要な課題となるであろう。

#### (3) 援助・地域防災組織などの問題

最終的には体の弱い独居老人を誰が援助するかという問題が起こる。本報告で「ふだん行き来しない子供が来た」者は9.1%と少なかったことを示した。若林・望月・加藤（1985）が示す様に本報告の対象者の内、子供がいない者あるいは子供がいても同区外にいる者は75.8%に達し、親戚・

子供とあまり行来していない者は16.7%いる。従って、緊急時に子供等が独居老人を助けに来ることは困難である。また、たとえ同区内に子供が住み、行来が頻繁であっても、各子供にも自らの家族がありその家族を保護しなければならないからこの場合でも子供等が助けに来ることは困難と考えられる。

では、近所の人は助けに来てくれるであろうか。本報告で、普段から行来のない老人は電話不通時に近所の人の訪問をほとんど受けなかったことが明らかとなった。また、一般住民に対するアンケート調査（世田谷消防署，1985）によれば、「一人暮らしの寝たきり老人を『とても助けられない』」と答える一般住民は50.5%に達しており、大災害時に近所の人々が助けに来ることも期待できない。

では、民生委員・ヘルパー・福祉事務所等の福祉関係者は助けに来てくれるだろうか。本報告で民生委員の訪問を受けた者は少なかったことを示した。過去、災害後に特に独居老人に対し救援活動が行われた事例の記録は少なく、1982年の長崎水害後に長崎市社会福祉協議会、長崎市民生委員協議会、ボランティア協議会が独居老人・身体障害者・母子あるいは父子家庭に対して行った救援活動が知られるにすぎない。しかも、より大規模・広範な災害の場合、福祉関係者には、独居老人・寝たきり老人を把握する役割ばかりではなく、自分の家族を守るという役割があり、役割の葛藤が起こる可能性もあり、福祉関係者等に緊急・災害時の援助を期待することは難しいと考えられる。

このように、援助の側面に関しても緊急・災害時の独居老人対策は非常に遅れていると言わざるを得ない。今後、緊急事態を想定した上での独居老人や寝たきり老人に対する地域的な援助・協力体制を早急に確立する必要があるであろう。

## 謝 辞

本調査を遂行するにあたって世田谷区役所の尽大な協力があつた。ここに深く感謝したい。

## 注

1) 不通地域は、次の地域の全域または一部。

世田谷区池尻、下馬、上馬、太子堂、三宿、三軒茶屋、若林、世田谷、代沢、北沢、野沢、駒沢、深沢、新町、桜新町、梅丘など。

- 2) 世田谷区役所福祉部老人福祉課の把握では老人の異変に関してヤクルト訪問員から区役所に連絡があったのは3件、近所の人から区役所に連絡があったのは約3件ある。このほか、民生委員が独自に対応したのは約2件ある。この内電話不通時に病状の急変があつた者は2・3名いたが、死亡した者はいなかった。
- 3) 「方法と対象」にて述べたように、このほか、電話不通となつたため子宅宅に引き取られた者が2名いたが、これを加えても子供等の援助を受けた者は少ない。
- 4) 本調査後、電話不通のため事業に影響を受けた各種事業者は電電公社を相手取り総額約5,600万円の損害賠償を求める訴訟を起こした。

## 文 献 一 覧

### 警察通信

1984 「前代未聞の重大事故発生」1314号（昭和59年12月15日）

### 中林一樹・宮野道雄・望月利男

1985 「1984年世田谷電話局洞道内通信ケーブル火災事故の社会的影響」総合都市研究 25号3-44.

### 日本電信電話公社

1985 「特集・世田谷電話局とう道火災」電気通信業務 418号10-45.

### 世田谷消防署

1985 「世田谷電話局地下通信ケーブル火災の概要」東京消防 64巻2号28-38.

### 柴田徳衛

1985 「都市と人間」東京大学出版会

### 東京都防災会議

1979 「地震時における『都市的災害』に関する調査研究」

### 若林佳史・望月利男

1985 「1984年長野県西部地震の王滝村住民へのアンケートによる組織的調査 その6.地震が住民の心身に及ぼした影響」

第4回自然災害科学学会学術講演会要旨  
集, 201-202.

若林佳史・望月利男・加藤義明

1985 「大都市における独居老人の実態（Ⅰ）  
世田谷区の独居老人について」総合都  
市研究 25号67-83.

#### 補遺1

世田谷消防署・消防団の老人に対する対応

1. 世田谷消防署長の各町会長・自治会長あての書状（「電話不通に伴う災害発生対策についてお願い」、昭和59年11月18日）の一節に「早く通報できるよう近所の人と話し合っておきましょう。特に、寝たきりのお年寄がいる家庭では、近所の人協力が必要となります。」とある。
2. 世田谷消防団長の関係各分団長あての通知（「電話不通に伴う警防対策について」世消団第151号、昭和59年11月17日）の一節に「防災弱者に対する協力について 寝たきり老人等の防災弱者に対しては、隣保共助態勢をとるよう近隣者に依頼すること」とある。

#### 補遺2

世田谷区役所福祉部老人福祉課の老人に対する対応  
（世田谷区役所「世田谷電話局とう道火災事故に伴う被害及び対応」、昭和60年2月22日、による）

1. ケースワーカー・家庭奉仕員を中心とする職員に

#### 補遺3

アンケート用紙

問1. まずふだん電話をどのくらい利用しておられるかをお聞きます。

1- 1. 電話はどんな種類ですか。

- |               |              |            |
|---------------|--------------|------------|
| 1. 区から借りた福祉電話 | 2. 自分で設置した電話 | 3. 電話はもたない |
|---------------|--------------|------------|

1- 2. 区から電話料の助成をうけていますか。

- |       |        |
|-------|--------|
| 1. はい | 2. いいえ |
|-------|--------|

1- 3. ふだんのくらしい電話を利用しておられますか。

(1) 親戚, 子供に対して

- |                      |             |           |
|----------------------|-------------|-----------|
| 1. 毎日                | 2. 2～3日に一度  | 3. 1週間に一度 |
| 4. 1ヶ月に一度            | 5. 2～3ヶ月に一度 |           |
| 6. かけたり, かかってきたことはない |             |           |

(2) 近所の人や友人に対して

- |                      |             |           |
|----------------------|-------------|-----------|
| 1. 毎日                | 2. 2～3日に一度  | 3. 1週間に一度 |
| 4. 1ヶ月に一度            | 5. 2～3ヶ月に一度 |           |
| 6. かけたり, かかってきたことはない |             |           |

よる対応

心身障害者・単身老人・不就労世帯を中心に、派遣世帯全ケースを対象に老人福祉課・福祉事務所職員による電話不通地域在住の要援護者への訪問活動（安否の確認、チラシの配付とともに区役所の架設電話番号と最寄りの臨時公衆電話の場所を知らせる）を強化、緊急時には近隣の協力を依頼し、民生委員に連絡するよう指導。身寄りのある世帯については、その人に上記の内容を依頼。

2. 民生委員等による対応

事故発生直後（11月17日）の民生委員正副総務会（45名出席）において、担当地区の要援護者の状況把握・訪問活動の一層の徹底と区との連絡調整の強化を依頼し、同日全民生委員（507名）あてに上記の主旨及び区役所の臨時架設電話番号を伝達。

心身障害者福祉団体（14団体）、身体障害者・精神薄弱者相談員（42名）、「ふれあいサービスセンター」、友愛訪問員及び家政婦紹介所（48所）に状況を周知し、対象者等の状況把握の徹底等の協力を速達郵便にて依頼。

3. 「おはよう訪問（ヤクルト配達）事業」による対応  
通常行っていない日・祝日（11月18日・23・24日）の実施など訪問を強化し、同時に訪問時の緊急対応を徹底するよう指示。



- (3) 民生委員の人やヘルパーさんなどに対して
- |                      |             |           |
|----------------------|-------------|-----------|
| 1. 毎日                | 2. 2～3日に一度  | 3. 1週間に一度 |
| 4. 1ヶ月に一度            | 5. 2～3ヶ月に一度 |           |
| 6. かけたり, かかってきたことはない |             |           |
- (4) 病院, 針きゅう院, 薬屋などに対して
- |                      |             |           |
|----------------------|-------------|-----------|
| 1. 毎日                | 2. 2～3日に一度  | 3. 1週間に一度 |
| 4. 1ヶ月に一度            | 5. 2～3ヶ月に一度 |           |
| 6. かけたり, かかってきたことはない |             |           |
- (5) そば屋, 寿司屋, 米屋, 酒屋などに対して
- |                      |             |           |
|----------------------|-------------|-----------|
| 1. 毎日                | 2. 2～3日に一度  | 3. 1週間に一度 |
| 4. 1ヶ月に一度            | 5. 2～3ヶ月に一度 |           |
| 6. かけたり, かかってきたことはない |             |           |
- (6) 仕事関係に対して
- |                      |             |           |
|----------------------|-------------|-----------|
| 1. 毎日                | 2. 2～3日に一度  | 3. 1週間に一度 |
| 4. 1ヶ月に一度            | 5. 2～3ヶ月に一度 |           |
| 6. かけたり, かかってきたことはない |             |           |
- (7) その他に対して (どなたにですか: )
- |                      |             |           |
|----------------------|-------------|-----------|
| 1. 毎日                | 2. 2～3日に一度  | 3. 1週間に一度 |
| 4. 1ヶ月に一度            | 5. 2～3ヶ月に一度 |           |
| 6. かけたり, かかってきたことはない |             |           |

問2. 次に, 電話ケーブル火災のため電話が不通になった時のことをお聞きします。

2- 1. まず, どんなことに困りましたか

- (1) 親戚や子供と連絡できなかつたり, おしゃべりできなくて
- |              |             |
|--------------|-------------|
| 1. 非常に困った    | 2. 少し困った    |
| 3. あまり困らなかつた | 4. 全く困らなかつた |
- (2) 近所の人や友人と連絡できなかつたり, おしゃべりできなくて
- |              |             |
|--------------|-------------|
| 1. 非常に困った    | 2. 少し困った    |
| 3. あまり困らなかつた | 4. 全く困らなかつた |
- (3) 民生委員の人やヘルパーさんなどに連絡できなくて
- |              |             |
|--------------|-------------|
| 1. 非常に困った    | 2. 少し困った    |
| 3. あまり困らなかつた | 4. 全く困らなかつた |
- (4) 病気や薬のことで連絡できなくて
- |              |             |
|--------------|-------------|
| 1. 非常に困った    | 2. 少し困った    |
| 3. あまり困らなかつた | 4. 全く困らなかつた |
- (5) そば屋, 寿司屋, 米屋, 酒屋などに連絡できなくて
- |              |             |
|--------------|-------------|
| 1. 非常に困った    | 2. 少し困った    |
| 3. あまり困らなかつた | 4. 全く困らなかつた |
- (6) 仕事のことで連絡できなくて
- |              |             |
|--------------|-------------|
| 1. 非常に困った    | 2. 少し困った    |
| 3. あまり困らなかつた | 4. 全く困らなかつた |

2- 2. では、全体としてどのくらい困りましたか。

- |              |             |
|--------------|-------------|
| 1. 非常に困った    | 2. 少し困った    |
| 3. あまり困らなかった | 4. 全く困らなかった |

2- 3. また、今度の事故で、銀行や郵便局からお金をおろせなくて困ったことがありますか。

- |             |             |
|-------------|-------------|
| 1. 困ったことがある | 2. 困ったことはない |
|-------------|-------------|

2- 4. 電話が不通になってどんなことに気がつけましたか。

(1) 火事にならないように気がつけましたか。

- |              |                 |
|--------------|-----------------|
| 1. いつもとかわらない | 2. いつもより特に気をつけた |
|--------------|-----------------|

(2) どろぼうが入らないように気がつけましたか。

- |              |                 |
|--------------|-----------------|
| 1. いつもとかわらない | 2. いつもより特に気をつけた |
|--------------|-----------------|

(3) 病気にならないように気がつけましたか。

- |              |                 |
|--------------|-----------------|
| 1. いつもとかわらない | 2. いつもより特に気をつけた |
|--------------|-----------------|

2- 5. 電話が不通の時、どうしても緊急に連絡する重要な用事が生じたか。

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1. 用事ができた | 2. とくになかった |
|-----------|------------|

↓

その時どうなされましたか。あてはまるものすべてに○印をつけてください。

- |                         |              |
|-------------------------|--------------|
| 1. 街頭の仮設電話を使った          | 2. 電報を打った    |
| 3. 手紙や葉書を速達で出した         | 4. 直接出掛けていった |
| 5. 親戚や友人宅へ行って電話を借りた     |              |
| 6. 通話できる地域に出掛けて公衆電話をかけた |              |
| 7. その他 ( )              |              |

2- 6. 電話が不通の時、他からの連絡は次のどのような方法で来ましたか。

あてはまるものすべてに○印をつけてください

- |                |                      |
|----------------|----------------------|
| 1. 電報を受け取った    | 2. 電電公社の“伝言サービス”を受けた |
| 3. 手紙や葉書を受けとった | 4. 直接、相手が向うしてきた      |
| 5. とくになにもなかった  | 6. その他 ( )           |

2- 7. 電話が不通の時、いろいろサービスがありましたが、次のサービスがあったことを知っていましたか。

知っていたものに →○印

使ったものに →◎印をつけてください

- |                             |
|-----------------------------|
| 1. 電電公社が、街頭に仮設電話を設置したこと     |
| 2. 電電公社が、“伝言取り次ぎサービス”を行ったこと |
| 3. 郵便局が、不通区域内で手紙を速達扱いにしたこと  |
| 4. 世田谷区が、臨時の区民総合相談窓口を開設したこと |

2- 8. 電話が不通の時、街頭の仮設電話で何通話ぐらい話しましたか。

- |           |         |         |          |
|-----------|---------|---------|----------|
| 1. 使わなかった | 2. 1～5回 | 3. 6～9回 | 4. 10回以上 |
|-----------|---------|---------|----------|

2- 9. (街頭の仮設電話をあまり利用しなかった人にお聞きします)

利用しなかった理由は何ですか。

- |               |                 |
|---------------|-----------------|
| 1. 用事がなかった    | 2. 遠いので行くのに大変   |
| 3. 体が不自由で行けない | 4. 人が多いので話ができない |
| 5. その他 ( )    |                 |

2-10. 電話が不通の時、どんな感じがしましたか。

- (1) 静かにかえってよかった  
 1. 非常にそう思った                      2. 少しそう思った                      3. そうは思わなかった
- (2) さびしいと思った  
 1. 非常にそう思った                      2. 少しそう思った                      3. そうは思わなかった
- (3) いらいらした  
 1. 非常にそう思った                      2. 少しそう思った                      3. そうは思わなかった
- (4) おこりっぽくなった  
 1. 非常にそう思った                      2. 少しそう思った                      3. そうは思わなかった
- (5) 仕方ないと思った  
 1. 非常にそう思った                      2. 少しそう思った                      3. そうは思わなかった
- (6) 電話が通じないことで、不安になったり心配になった  
 1. とても不安で眠れないほどだった                      2. かなり不安だった  
 3. 少し不安だった                      4. とくに不安はなかった

2-11. 電話が不通の時、最も頼りになったのは誰ですか。

いくつでも○印をつけてください。

1. 近所の人                      2. 民生委員                      3. 親戚や子供                      4. 警察  
 5. 消防署                      6. 電電公社                      7. 郵便局                      8. その他 (

2-12. 電話が不通になったことで、特に誰かに助けられたことはありますか。

あてはまるものにいくつでも○印をつけてください。

1. 近所の人が見てきてくれた                      2. 自分の代わりに連絡してくれた  
 3. 民生委員の人が特に見てきてくれた                      4. 日曜日にヤクルトおばさんが来た  
 5. ふだん行き来しない子供が来た                      6. 御用聞きが注文とりに来た  
 7. 電話をかしてくれた

2-13. 事故のあと、近所の人とのつきあいは前よりも親しくなりましたか。

1. 親しくなった                      2. かわらない                      3. わるくなった

2-14. 事故のあと、子供や親戚とのつきあいは前よりも親しくなりましたか。

1. 親しくなった                      2. かわらない                      3. わるくなった

2-15. 電話が不通の時、テレビや新聞のニュースを前よりもよく見ましたか。

1. 前よりもよく見た                      2. かわらない                      3. 前より見なかった

2-16. 電話が不通の時、いろいろの報道がありましたが、役に立ちましたか。

1. かなり役にたった                      2. 少し役にたった                      3. あまり役にたたなかった

2-17. 電話の復旧は思ったよりも早かったですか。

1. 思ったより早かった                      2. 思ったよりおそかった

2-18. 電話が復旧して最初に電話したのは誰のところですか。

(                      )

2-19. 電話は10日間で復旧しましたが、電電公社の人はよくやってくれたと思いますか。

1. 非常によくやった方だと思う  
 2. どちらかといえばよくやった方だと思う  
 3. あまりよくやったとは思わない

2-20. 区では、福祉事務所の人や、民生委員の人や、おはよう訪問（ヤクルトおばさん）が、いままでよりもみなさんの所を一層、訪問するようにしましたが、区はよくやってくれたと思いますか。

1. 非常によくやった方だと思う
2. どちらかといえばよくやった方だと思う
3. あまりよくやったとは思わない

2-21. 将来も同じような事故がおこるのではないかと、心配になることがありますか。

1. かなり心配
2. 少し心配
3. あまり心配していない

2-22. 今度のような事故は、都や区、電電公社が事前に十分な対策をたてておけば、なくなると思いますか。

1. はい
2. どちらともいえない
3. いいえ

2-23. “今度の事故は日本人が浮かれすぎたことに対する教訓である”という考え方についてどう思いますか。

1. かなりそう思う
2. 少しそう思う
3. そうは思わない

2-24. “これくらいの事故で混乱するなんて、今の人にはだらしがない”という考え方についてどう思いますか。

1. かなりそう思う
2. 少しそう思う
3. そうは思わない

問3. 次にふだんの生活やお気持ちについてお聞きます。

3- 1. いつも、夜（ ）ごろ寝て、朝（ ）時ごろ起きる。

3- 2. いつも、テレビは（ ）時間ぐらい見る。

3- 3. テレビは、よく見るほうですか。

1. よく見る
2. あまり見ない

3- 4. (テレビをあまり見ない人にお聞きます。)

あまり見ない理由は何ですか。あてはまるものすべてに○印をつけてください。

1. テレビを持たない
2. 仕事や趣味で忙しくて見るひまがない
3. 目がつかれる・目が弱い
4. おもしろい番組がない

3- 5. 新聞を、購読していますか。

1. はい
2. いいえ

3- 6. 新聞は、よく読む方ですか。

1. よく読む
2. 少し読む
3. あまり読まない

3- 7. 老人クラブによく参加していますか。

1. 非常によく参加
2. ときどき参加
3. あまり参加していない

3- 8. 老人クラブ以外のクラブやサークルやいろいろの会によく参加していますか。

1. 非常によく参加
2. ときどき参加
3. あまり参加していない

3- 9. 親戚や子供とよく行き来しますか。

1. 非常によく行き来する
2. ときどき行き来する
3. あまり行き来しない

3-10. 近所の人や友人とよく行き来しますか。

1. 非常によく行き来する
2. ときどき行き来する
3. あまり行き来しない

3-11. 仕事を持っていますか。

1. 持っている
2. 持っていない

3-12. 趣味を持っていますか。

1. 持っている
2. 持っていない

3-13. 結婚はどうされましたか。

1. 未婚
2. 離婚
3. 配偶者は死亡
4. 配偶者はいるが、別居中・入院中

- 3-14. 子供の数は ( ) 人。
- 3-15. 一番近くに住んでいる子供さんの住所はどこですか。
- |       |          |           |
|-------|----------|-----------|
| 1. 近所 | 2. 世田谷区内 | 3. 東京都内   |
| 4. 関東 | 5. その他   | 6. 子供はいない |
- 3-16. ひとりぐらしをはじめて、( ) 年になる。
- 3-17. お住まいは次のどれですか。
- |            |       |         |         |
|------------|-------|---------|---------|
| 1. 持ち家     | 2. 借家 | 3. 公営住宅 | 4. アパート |
| 5. 賃貸マンション | 6. 借間 | 7. その他  |         |
- 3-18. 病院や、はり・きゅうや、薬屋に通っていますか。  
通っているものすべてに○印をつけてください。
- |            |                    |
|------------|--------------------|
| 1. 病院・医院   | 2. はり・きゅう・マッサージ・指圧 |
| 3. 接骨院     | 4. 薬屋・漢方薬店         |
| 5. その他 ( ) |                    |
- 3-19. 現在、どんな病気を持っていますか。  
あてはまるものすべてに○印をつけてください。
- |            |        |        |         |
|------------|--------|--------|---------|
| 1. 高血圧     | 2. 心臓病 | 3. 糖尿病 | 4. 腎臓病  |
| 5. 肝臓病     | 6. 白内障 | 7. 関節炎 | 8. リウマチ |
| 9. その他 ( ) |        |        |         |
- 3-20. 歩くことは、どのくらいできますか。
- |                |            |
|----------------|------------|
| 1. 1 km以上可能    | 2. 500mくらい |
| 3. 100～200mくらい | 4. あまり歩けない |
- 3-21. 最後に、ふだんのお気持ちをお聞きます。
- (1) さびしいと思うことがありますか。
- |          |         |          |
|----------|---------|----------|
| 1. 非常にある | 2. 少しある | 3. あまりない |
|----------|---------|----------|
- (2) 退屈に思うことがありますか。
- |          |         |          |
|----------|---------|----------|
| 1. 非常にある | 2. 少しある | 3. あまりない |
|----------|---------|----------|
- (3) 何をしてもむなしいと思うことがありますか。
- |          |         |          |
|----------|---------|----------|
| 1. 非常にある | 2. 少しある | 3. あまりない |
|----------|---------|----------|
- (4) もう自分は役に立たないと思うことがありますか。
- |          |         |          |
|----------|---------|----------|
| 1. 非常にある | 2. 少しある | 3. あまりない |
|----------|---------|----------|
- (5) 何もする気が起きないことがありますか。
- |          |         |          |
|----------|---------|----------|
| 1. 非常にある | 2. 少しある | 3. あまりない |
|----------|---------|----------|
- 3-22. もしさしつかえなければ、主な収入源を教えてください。
- |          |            |         |
|----------|------------|---------|
| 1. 年金・恩給 | 2. 貯蓄・財産収入 | 3. 勤労収入 |
| 4. 仕送り   | 5. 公的扶助    |         |
- 3-23. あなたの年齢は、( ) 才
- 3-24. あなたの性別は、
- |      |      |
|------|------|
| 1. 男 | 2. 女 |
|------|------|

**Key Words (キーワード) :** Elderly people (老人), Living alone (独居), Underground communication cable fire (洞道内通信ケーブル火災), Telephone network breakdown (電話回線故障), Interruption of telephone service (電話の不通), Psychological response (心理的反応), Receiving help (援助).