

川崎駅周辺帰宅困難者対策訓練の 実施結果

目次

| | |
|--|-----------|
| 1. 実施結果 | 2 |
| (1)概要 | 2 |
| (2)訓練日時、場所及び内容 | 2 |
| (3)訓練参加者(約 500 名) | 2 |
| (4)訓練実施状況 | 3 |
| 2. 各関係者の意見 | 5 |
| (1)スタッフ(記録係)から見た成果と課題 | 5 |
| (2)誘導役等としての参加者から見た成果と課題 | 6 |
| (3)帰宅困難者役としての参加者から見た成果と課題 | 7 |
| (4)川崎市防災企画専門官(日野 宗門氏)からの訓練講評 | 8 |
| 3. 訓練の実施による課題の抽出 | 10 |
| 4. 都市再生安全確保計画【素案】への反映方針 | 11 |
| (1)帰宅困難者への情報伝達 | 11 |
| (2)災害時要援護者への配慮 | 11 |
| (3)一斉帰宅の抑制 | 11 |
| 参考資料1<参加者アンケート結果> | 12 |
| (1)訓練を通して得られた成果や反省点 | 12 |
| (2)反省点を踏まえて改善したい点や、新たな対応策など独自に検討していること | 14 |
| (3)その他 | 16 |
| 参考資料2<帰宅困難者(役)アンケート結果> | 18 |
| (1)効果的であったと思われる「避難誘導」方法について(複数選択可) | 18 |
| ①全体 | 18 |
| ②一時滞在施設ごと | 18 |
| (2)外出先で有効と思われる「災害情報」の収集の仕方・方法について(複数選択可) | 19 |
| ①全体 | 19 |
| ②一時滞在施設ごと | 19 |
| (3)その他(自由記述) | 20 |
| 参考資料3<訓練における移動時間> | 23 |

1. 実施結果

(1) 概要

平成 25 年 11 月 20 日午前に、川崎駅周辺で初めて帰宅困難者対策訓練を実施した。本訓練では、地域住民等約 500 名が帰宅困難者役として参加し、鉄道事業者、一時滞在施設、周辺施設等の関係者が連携した帰宅困難者の安全確保、避難誘導及び一時滞在施設の開設について確認した。

この訓練結果を踏まえ、今後、川崎駅における災害時における滞留者の混乱の抑制と安全確保に向けた取組を推進していく。

(2) 訓練日時、場所及び内容

日時:平成 25 年 11 月 20 日(水) 8:30～11:00 (参考:別紙1「訓練概要」)

場所:川崎駅周辺

一時滞在施設:川崎アゼリア、ミュージア川崎、川崎フロンティアビル(川崎商工会議所)

内容:① 各施設における身の安全の確保、施設安全点検の実施

② 駅前滞留者の避難誘導、簡易無線機を使用した駅・区役所・一時滞在施設の連携

③ ツイッターを使用した災害情報提供

④ 一時滞在施設での受入れ、備蓄品配布

⑤ 訓練検討会

今回の訓練のポイント

- 川崎駅周辺で初めて実施。市民等 500 人が参加。
- 川崎駅周辺の関係者が連携し、地域をあげて災害時における行動ルールを検証。
- 全国に先駆けて、川崎市が独自に関係施設に整備した「簡易無線機」や災害時配布用「一時滞在施設マップ」を活用し、駅前滞留者の誘導の円滑化を図ります。

(3) 訓練参加者(約 500 名)

- 交通事業者 東日本旅客鉄道(株)川崎駅、京浜急行電鉄(株)川崎駅
- 一時滞在施設 川崎アゼリア、ミュージア川崎、川崎フロンティアビル(川崎商工会議所)
川崎日航ホテル、川崎市医師会館、川崎市教育文化会館、
川崎市産業振興会館、ホテルメッツ川崎、幸市民館
- 民間事業者等 アトレ川崎店、川崎ルフロン、丸井川崎店、さいか屋川崎店、川崎モアーズ、
NREG 東芝不動産(株)、キャノン(株)川崎事業所、ラゾーナ川崎プラザ、
川崎中央商店街連合会、川崎西口商店会
- 市民団体等 川崎区自主防災組織連絡協議会、幸区自主防災連絡協議会、川崎地域連合
- 行政機関等 川崎警察署、川崎臨港警察署、幸警察署、川崎市

(4) 訓練実施状況

① 訓練実施日

平成 25 年 11 月 20 日 (水) 【訓練 8:30~11:00】【訓練検討会 10:00~11:00】

② 実施場所

一時滞在施設 : 川崎アゼリア、ミュージア川崎、川崎フロンティアビル (川崎商工会議所)

情報受発信拠点 : 川崎フロンティアビル2階「ホワイエ」

その他施設 : 川崎市役所第3庁舎ロビー、堀川町公園、
川崎駅東口駅前広場 (川崎駅前交番付近。訓練上の京急川崎駅)、
西口駅前広場 (川崎駅西口交番付近。訓練上のJR川崎駅)

訓練検討会 : 川崎フロンティアビル2階川崎商工会議所第5・6会議室

③ 参加者

帰宅困難者役: 市民、周辺商業施設など約 500 名

④ 訓練想定

「15 時 00 分 (実時間 8 時 30 分)、川崎市直下の地震 (M7. 3、川崎区、幸区で最大震度6強) が発生し、市内全域で大きな被害が出ている。川崎区・幸区合わせて、6,000 人以上の死傷者が発生し、約 2 割の世帯で建物全壊、半壊となっている状況である。電気、ガス、水道等のライフラインについては半数以上の世帯で機能損傷が生じており、電話についてはほとんど通じておらず、携帯電話による通常の通話は不可能である。川崎駅周辺の商店街等の状況は、ビルの看板の落下、窓ガラスの破損等が多く発生しており、店内においては商品、什器の散乱は著しい状況である。」

⑤ 訓練行程

| 時間 | 訓練内容 |
|-------------------------------------|--|
| 8 時 30 分 (発災の想定時刻は 15 時 00 分) | ○ 川崎市役所第3庁舎ロビー (川崎区) 及び堀川町公園 (幸区) に帰宅困難者が集合 ○ 発災後、駅前周辺の各施設において安全確保行動の開始 ○ 市役所による災害情報の発信 (ツイッター「kawasaki_bousai」) |
| 8 時 40 分 | ○ 情報受発信拠点を川崎フロンティアビル2階「ホワイエ」に開設し、区役所職員が簡易無線機で駅及び一時滞在施設から情報を収集 |
| 8 時 50 分 | ○ 収集した一時滞在施設の開設準備開始 ○ 帰宅困難者の移動の開始 (川崎・幸区の集合場所から川崎駅東口駅前広場 (訓練上の京急川崎駅)、西口駅前広場 (訓練上のJR川崎駅) へ移動) |
| 9 時 05 分 | ○ 帰宅困難者の滞留状況を駅員が情報受発信拠点に簡易無線機で報告。 |
| 9 時 10 分 | ○ 情報受発信拠点と連携した、一時滞在施設への帰宅困難者の誘導開始 ○ 帰宅困難者に対し、駅職員による一時滞在施設マップの配布の開始 ○ 帰宅困難者は駅前広場から開設している一時滞在施設に移動 |
| 9 時 20 分 | ○ 一時滞在施設の受入満了を受けて他の一時滞在施設への案内を情報受発信拠点から誘導員に指示し、帰宅困難者役全員を一時滞在施設で受入完了。 |
| 10 時 00 分 (11 時 00 分終了) | ○ 訓練検討会 (駅、一時滞在施設からの報告、川崎市防災企画専門員 (日野宗門氏) からの訓練講評) |

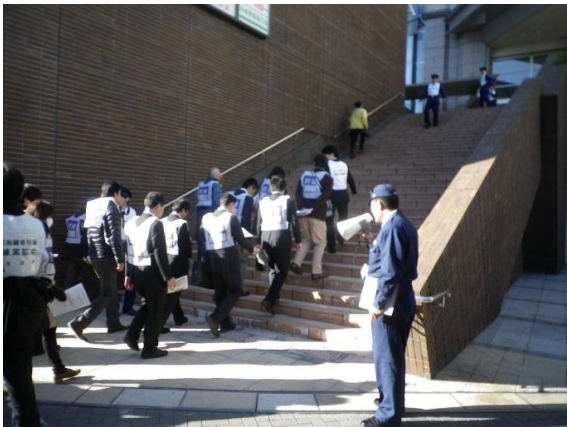
⑥ 駅前滞留状況



川崎アゼリア内の状況



ミュージア川崎内の状況



2. 各関係者の意見

(1) スタッフ(記録係)から見た成果と課題

記録係から見た成果と課題の詳細について、対応すべき事項は以下の通りである。

出発地点(集合場所)から駅前広場への移動は、どのルートも概ねスムーズにいったと考える。しかし、災害時要援護者への全般的な対応・配慮、駅前広場から一時滞在施設へ移動する際などの誘導対応や一時滞在施設における備蓄品の配布方法に関しては、今後の課題として対応策を検討すべき点が見えた。

①成果

<一時滞在施設への誘導>

- ・警察による赤色の誘導棒による誘導が効果的であった。声掛けとアクションが必要である。
- ・[商工会議所]商工会議所に誘導する際、人数をカウントしていた。
- ・[アゼリア]備蓄品が帰宅困難者(役)の整列によって配布され、大きな混乱はなかった。
- ・[ミューザ]入口で備品を配布、出口でアンケート・ビブス回収を行い、導線の確保はなされていた。

<情報受発信拠点>

- ・受け取った情報を、スムーズに地図へ落とし込んでいった。

②課題

<全般>

- ・訓練目的が帰宅困難者(役)に十分に周知されなかったこともあり、帰宅困難者(役)から困惑が感じられた。

<駅前広場への移動>

- ・携帯電話を見ながらの移動者がいたが、後方から来る自動車への意識が乏しかった。
- ・歩調が早く、高齢者の方が早く移動できなかったことも起因して、駅前広場への到着が遅れた。

<一時滞在施設への誘導>

- ・実際に脚を悪くされた方が参加されていたが、何の支援もなかった。
- ・杖を付いている方が、東口駅前広場からミューザへの移動を促されていた。一律の誘導ではなく、配慮をもった誘導が必要である。

<一時滞在施設内>

- ・備蓄品の配布時に、災害時要援護者が優先されていなかった。
- ・災害時要援護者を椅子に案内した後の対応も必要であった。

(2) 誘導役等としての参加者から見た成果と課題

誘導役、一時滞在施設の運営役としての参加者から見た成果と課題の詳細について、対応すべき事項は以下の通りである。

一次滞在施設への誘導は、概ねスムーズにいったと考える。しかし、情報の受発信方法や、情報提供方法の案内などに関しては、今後改善すべき点があるとのコメントが寄せられた。

① 成果

<一時滞在施設への誘導體制>

- ・特に警備担当者は、制服を着用していることもあり、混乱時も容易に識別できることから、誘導班として、適任であると考えられる。

② 課題

<一時滞在施設への誘導(「混乱の抑制」含む)>

- ・駅における滞留者の整理誘導の際、誘導員の連携があまり良くなかった。
- ・駅において各施設へ帰宅困難者を一時滞在施設への誘導時に誘導者が見当たらず、案内に苦慮した。
- ・帰宅困難者の人々の混乱を抑制させ、「安心を与えられる誘導」が出来ればよかった。
- ・受入可能施設への案内方法(施設に○明示)する場合、お客様が殺到した場合の振り分け方を検討。
- ・収容場所と誘導員との連携(情報共有)がとれていなかったのも、無線機の所有人員を増やした方がいいのでは。

<災害時要援護者への対応>

- ・帰宅困難者(役)から、階段を上ることができない帰宅困難者はどうするのかといった問いかけがあり、即答できなかった。(帰宅困難者を一人で抱えて2階に上がることは困難であると考えられることから、複数の人数で2階に移動できるよう、車いすや担架などを用意することが必要)

<情報の受発信>

- ・簡易無線の2度目の受信時は音声をはっきり聞き取れたが、1度目に音声途切れ、聞き取れなかった。

<情報提供>

- ・ツイッター等を見ている人が少なかったように感じた。ツイッターの認知度向上が必要だと思った。
- ・帰宅困難者の属性を細かく分類し、それぞれに合わせた情報を提供することが必要だと感じた。
- ・一時避難施設において、帰宅困難者用にスマートフォンの電池パックを備えておく事や、ラジオを用意するなど、メディアと接触出来る環境を整えることも、人々に安心を与えるという意味で重要であると感じた。

(3) 帰宅困難者役としての参加者から見た成果と課題

帰宅困難者役から見た成果と課題の詳細について、アンケート結果からみえた検討事項は以下の通りである。

一時滞在施設における対応への評価、助け合いの重要性への認識、Twitter への評価等に関するコメントが寄せられた一方で、「訓練の目的が分からなかった」、「案内が聞き取りづらかった」、「災害時要援護者への配慮が乏しかった」、というコメントが寄せられた。その他、「雨天時の誘導方法はどうするのか」というコメントもあった。少数意見ではあるものの、貴重な意見として、今後の対応を検討することが求められる。

① 成果

<一時滞在施設>

- ・[アゼリア]アナウンスは聞き取りやすかった。

<その他>

- ・Twitter で情報を早く知ることができた。
- ・避難者どうしの助け合いが重要だと感じた。

② 課題

<移動>

- ・災害時は仲見世を通過して安全かどうか。

<集合場所>

- ・アナウンス(案内)が聞き取りづらかった。ゆっくりと話してほしい。
- ・誘導する人が誰なのか分からなかった。制服を着用している人を信用する。
- ・災害時要援護者役を担ったが、他の人と同じ対応だった。
- ・待っているときの情報や指示がなかった。

<その他>

- ・何の訓練だか分からなかった。
- ・Twitter を普段、使わない人への情報提供方法も検討してほしい。年配者には難しい。
- ・災害時要援護者の誘導を優先すべきではなかったか。
- ・足が悪いので、階段の上り下りで支援が欲しかった。
- ・雨天時の誘導方法はどうするのか。

(4)川崎市防災企画専門官(日野 宗門氏)からの訓練講評

少し大きく帰宅困難者問題というのを考えながら今回の訓練を考えたいと思います。

1978年の6月12日午後5時に宮城県沖地震では、仙台駅周辺で9,000人の帰宅困難者が発生し、当時国鉄が電車・列車は動かないから、徒歩なり、相乗りなりでいろんなルートで帰って欲しいというアナウンスを積極的に行いましたが、日没を迎えたころから周辺が不穏な雰囲気になって、県警が投光車でもって、もう動かないから帰れということは何度も何度も流し、その場の状況が落ち着いたという報告が当時の資料に残っています。

まさしく今回の訓練は、帰宅困難者が抱える不安が全体的に不穏という状況になった場合にどうするか、いわゆる混乱を抑止するということを訓練の目的としており、今回の訓練でどうだったかを考えて申し上げたいと思います。



3.11では仙台駅で約11,000人の帰宅困難者が発生したということが地元新聞の河北新報では伝えられています。その時行政やJRはどう動いたかということですがけれども、JRは残念ながら仙台駅の天井板が落下ということで乗客を外に全部排出する。外に出された乗客はその周りに散ったが、この時行政は基本的な対策は講じていなかった。結果として、本来地域住民が使うべき避難所が帰宅困難者に占拠された状況になって、逆に地域住民が危険な自宅に戻らざるをえないという状況になった。帰宅困難者の内訳を見ても単に交通機関を利用されているという方だけでなく、近所の会社の従業員が避難所に押し寄せてきた。

つまり本来、帰宅困難者対策がやっている会社員を帰さない、従業員を帰さない、会社で収容するということの「いろは」の「い」も基本的には3.11の時になされていなかったと言えるところではないかと。

川崎駅周辺で川崎市直下の地震が起きたときに帰宅困難者が19,000人滞留という想定がされていますが、仙台駅では3.11の時11,000人だったので、JRの乗降客の人数でいくと川崎駅のJRの利用者・乗降客というのは仙台駅の2倍強ということで、非常に現実的な数字ととらえておかなければいけない。

宮城県庁で帰宅困難者を1,000人以上受け入れたそうで、宮城県庁は仙台駅から直線距離で1.5kmくらいあるのです。そういうところまで帰宅困難者が押し寄せてきた。

おそらくターミナル駅の近くにいろんな官公庁があって、行政機関があって、場合によってはそこが対策拠点かもしれない。そういう対策拠点が、場合によっては帰宅困難者であふれかえるかもしれない。その時に建物は残ったけれど対策拠点として機能しうるかという問題が生じてくる可能性があることから、駅周辺に一時滞在施設をどうつくるか、そういうことをぜひ考えておかなければいけない。

今日の訓練では、混乱を抑止するためのアナウンスがもうちょっとあった方がよかったのではないかと。本当に欲しい情報をどう与えるか、その情報を伝える計画があるのかどうか。

我々は何ができるかという、混乱を抑制するためには一番よく効くのはアナウンスと、あと実際的には帰宅困難者を受け入れるための準備、そういうことなんか非常に重要だと思います。

今回、NTT東日本の協力で災害用伝言ダイヤルの体験ができた。帰宅困難者といってもいろんな内訳があって、国の定義では帰宅困難者というのは距離帰れる人、帰れない人というように単純な分け方しているけれども、帰宅困難者の属性をもっと見なきゃいけない。本当に急いで帰らなきゃいけない人はどうするか。例えば小さなお子さんを保育園に預けていると、そういう方々は死に物狂いで帰ります。そういう方々に対しては情報提供の在り方というのをどう考えるのか。災害用伝言ダイヤル、今回NTT東日本が提供してくれているものを帰宅困難者になぜアナウンスしないのか。

帰宅困難者も東京で起きた状況というものの映像を見ていますと、非常に危険な状況があります。例えば、非常に焦って自宅に帰ろうとする方々が車道にあふれ、消防車両が走れない。急いで帰る方々をどう抑制するのか。その時にちゃんとした的確なアナウンスがあればコントロールすることができる。帰宅困難者の属性に注目しながら、それらに対するアナウンスの仕方を工夫する必要があるのではないかと。

3.11の時の歩道橋の映像では、以前、明石市の花火大会で群衆雪崩が起きて多くの方が亡くなった。それに近い状況ではないかと思うくらい非常に危険な状況。

ああいう状況が首都直下の状況で起きないという保証はない。まさしく急ぐ気持ちをどうコントロールするのか、あるいは急がなくてよい状況にどうもっていくのか、流れをどうコントロールするのか、どこに人を配置すれば双方からぶつかってくる流れを作らないで済むのか。そういったことをぜひ研究していただければと思います。

今みなさんがやっていることは川崎駅周辺の関係者が集って、意見交換をし、帰宅困難者に対してどう向き合うのか、どういように混乱を抑止し、コントロールしていくのかということについて顔を突き合わせて議論している。すでに成果の第一歩として今日の訓練を迎えたと。随分、3.11の状況とは違うと。そういう意味で非常に大きな進歩といえます。

今日の訓練だけをとらえて、どうのこうのということは訓練の評価としては、それは間違いだと。これまで顔を突き合わせてやってきて、相互の連携をどうやるべきかと、そういうところまでできたと。非常にこれは素晴らしいことだと思います。

さらに今日の訓練でさらに見えたところもあると思います。もっとたくさんの方が出たらどうするのかとか、あるいは無線で受け入れの一時滞在施設間の連携、あるいは情報伝達をどうするのかですとか、ご指摘がありましたけれどもそういうことも踏まえてぜひさらに進化させていただければ、先ほどの想定される19,000人の帰宅困難者を迎え入れることも困難ではないだろうと、そういうふうに思います。

今回の訓練の目的はですね、基本動作の確認、行動ルールの検証だということ。行動ルールの基本動作を今回やってみて、それでどうなのかということで、基本動作を身に着けるということが非常に大切で、基本動作ができないとどうなるかといいますと、対応が場当たりのになるのです。

この訓練は、災害対応関係者が非常に多いと思いますけれども、みなさま方の対応というのは場当たりの対応なのか、それとも臨機応変な対応なのか。

場当たりのというのは見通しもない、方針もない、その中でとにかく自分の勘に頼ってやる非常に浅い知恵と知識でやるのが場当たりの対応なのです。臨機応変というのはちゃんとした方針・方向性を持って、それなりに準備を整えた上で生まれてくるのが臨機応変なのです。

準備していたらこんなことにならないでしょうと。数々あります。今日の訓練を一步としながら、是非、臨機応変のその成熟度を高めて最終的なゴールに向かって努力して頂ければと思います。

3. 訓練の実施による課題の抽出

初めての帰宅困難者訓練ではあったが、大きな混乱がなく無事に終了することができた。今回の訓練の目的は行動ルールの検証である。この目的と照らし合わせると、①帰宅困難者(役)に対して情報が伝わりづらかった、③災害時要援護者への対応が不十分だった、の2点が課題として抽出された。また、日野防災企画専門官からは、3.11の教訓を受け、会社員を会社で収容するといった、③一斉帰宅を抑制する取組の必要性が改めて指摘された。

今後、川崎駅周辺帰宅困難者等対策協議会メンバーを中心に、これらの課題について、対応できることと、対応できないこと、また対応できない場合には代替手段がないかどうかを、検討していくべきと考える。

①帰宅困難者(役)への情報伝達(【共助】情報伝達の工夫)

滞留場所(以下、駅前広場)では、トランペットメガホンに加え、無線機を活用して情報伝達を行った。

しかし、トランペットメガホンは指向性が強いという音量も大きくなく、帰宅困難者(役)からのアンケート結果にもあるように、情報が伝わりづらいことが判明した。

実際に駅に滞留した場合、帰宅困難者の関心は「どうしたら良いのか」や「どの施設に行けば、自身の安全が確保できるのか」であるので、情報伝達の方法を工夫することが求められる。

また、混乱を抑制するため、帰宅困難者が最も知りたい情報(家族の安否等)を入手する方法(災害用伝言サービス等)のアナウンスが必要となる。

②災害時要援護者への配慮(【共助】助け合い・心配り)

「災害時要援護者に対する対応の検証」を念頭に、訓練においては、第3庁舎から東口駅前広場までの移動で、2名の車イスに乗った帰宅困難者(役)を手配した。当日は、記録係が「どなたかお手伝いいただけませんか」という旨の声掛けを行うことで、1名に対しては帰宅困難者(役)から支援者が生まれた。他方で、もう1名に対しては最後まで支援者は現れず、災害時要援護者が自力で移動していた。災害時要援護者自身が「支援は不要」と周りに伝えていたこともあるが、信号横断時などにおいては周囲の配慮が必要となる。

また、駅前広場から一時滞在施設へ移動する際や一時滞在施設内において、災害時要援護者(主に赤色のビブスを着用した方)を優先的に対応していく、といった目立った対応は見受けられなかった。

実際は、「共助」として、自発的に帰宅困難者が災害時要援護者を支援する・誘導員が災害時要援護者に配慮することが必要である。

一方で、車イス2台が地下のアゼリアに下りる際、誘導員が帰宅困難者(役)に声掛けを行い、4人が支える形で階段を下りたことは、一つの成果といえる。ただし、車イスや杖を付いている方への配慮をもった誘導など、災害時要援護者に対する対応方法については、今後行動ルール(案)に記載していく必要がある。

③一斉帰宅の抑制(【自助】とどまる)

3.11では仙台駅で約11,000人の帰宅困難者が発生し、その際JRは仙台駅の天井板が落下ということで乗客を外に全部排出する。外に出された乗客はその周りに散ったが、この時行政は基本的な対策は講じておらず、結果として、本来地域住民が使うべき避難所が帰宅困難者に占拠された状況になって、逆に地域住民が危険な自宅に戻らざるをえないという状況になった。

帰宅困難者対策の基本である、会社員を帰さない、従業員を帰さない、会社で収容するということの「いろは」の「い」も3.11の時になされていなかったということがあり、一斉帰宅を抑制する取組が大切である。

4. 都市再生安全確保計画【素案】への反映方針

今回の訓練をふまえ、以下の3つの項目を盛り込むことを検討する。

(1) 帰宅困難者への情報伝達

- ・誘導時の指揮を明確にすることを明記する
- ・情報を確実に帰宅困難者に伝えることを明記する
- ・混乱を抑制するアナウンスとして、災害用伝言サービスやソーシャルメディアの活用を明記する
- ・各施設は情報を Twitter その他手段により随時入手して、帰宅困難者に対して伝えるよう、対応方法を明記する
- ・駅前での帰宅困難者の誘導としては、商業施設や従業員等がホームページや Twitter で情報を収集して、それらの情報を施設前等で駅前滞留者に伝えていくことを明記する

(2) 災害時要援護者への配慮

- ・災害時要援護者の態様に応じた対応が取れるよう、各々の対応のポイントを示す
- ・災害時要援護者への支援・配慮の必要性を明記する

(3) 一斉帰宅の抑制

- ・災害発生時には、混乱の抑制のため、むやみに移動を開始しないことを明記する。
- ・会社や学校、商業施設で備えることを明記する。

参考資料1＜参加者アンケート結果＞

(1)訓練を通して得られた成果や反省点

| 回答 No. | |
|-----------|---|
| 001 | <p>成果</p> <p>帰宅困難者対策用簡易無線機の通話状況が確認できた</p> <p>防災拠点との情報伝達訓練ができた</p> <p>反省点</p> <p>特にありません</p> |
| 002 | <p>誘導役として参加させていただきましたが、初の訓練だったので、全体的な動きがいまいちつかめずにあたふたしてしまった。</p> |
| 003 | <p>・実設訓練という事で具体的なイメージを持ちながら訓練を行うことが出来ました。</p> <p>・滞留者の整理誘導の際、誘導員の連携があまり良くなかった。</p> |
| 004 | <p>各施設へ帰宅困難者を一時滞在施設への誘導時に誘導者が見当たらず、案内に苦慮した</p> |
| 005 | <p>訓練会場は一時滞在施設 A で、担当は避難者誘導役で訓練に参加させていただきました。</p> <p>当日は、好天で訓練参加者も適正規模であったため、極めて順調に訓練は遂行できました。</p> <p>しかし、災害はいつやってくるかを予測することは大変困難です。</p> <p>そのため、訓練には老若男女、健常者、障がい者等多くの階層の方が参加できる、会社や学校の休みの日曜日などに訓練日を設定することにより、より多くの成果と新たな発見が見つけれられるとおもいます。</p> |
| 006 | <p>1 「何人受入可能か」について迅速かつ的確に報告する必要がある。</p> <p>災害発生時の施設利用状況によって教育文化会館・幸市民館・産業振興会館等は受入可能人数が大幅に変わる。利用者が多数の場合は、その人たちも帰宅困難者となる。</p> <p>2 帰宅困難者は川崎駅だけにあふれるのではなく、15号線を歩いて帰宅しようとする人や臨海部から川崎駅方面に向かう途中にある公共施設にも避難者は集まるのではないか。この避難者の数をどのように把握し、対応すればよいか。</p> <p>3 川崎市防災企画専門員からは3. 11の際は宮城県庁に1, 000名の帰宅困難者を収容したとの報告があった。区役所やフロンティアビルは対策拠点であるので、避難者や帰宅困難者を収容していると対策センター機能が果たせなくなるのではないか。</p> <p>4 無線機を使用してやりとりをしたが、音声途切れることがあり、対応が難しかった。シナリオが用意されていたので対応できたが、なかったら応答が困難であった。無線機を使用については、まず現場を呼び出してから、内容を伝えの方が良い。また、他の現場のやりとりが聞こえなかった。</p> |
| 007 | <p>○一時滞在施設 B</p> <p>一時滞在施設 B において、簡易無線の2度目の受信時は音声をはっきり聞き取れましたが、1度目に音声途切れ、聞き取れませんでした。</p> <p>○一時滞在施設 C の誘導担当</p> <p>帰宅困難者役の方から、階段を上ることができない帰宅困難者はどうするのかといった問いかけがあり、即答できませんでした。</p> |

| | |
|-----|---|
| 008 | <p>・危機管理室が無線の親機になり無線交信したことは、近隣施設の状況把握ができ、災害発生時は、有効活用ができると感じました。</p> <p>・帰宅困難者への情報提供について 街内一部を使用しての訓練であったので、トラメガを活用し、現場広報を行いました。 実災害発生時は、喧騒が予想されるので、街内非常放送と併せ、広報に活用していく必要があると思われます。 ツイッター等の活用による情報収集方法等をもっと広報すべきでした。</p> <p>・誘導體制について 本社社員及び警備担当者・設備担当者が一丸となって対応しましたが、概ね良好でした。 特に警備担当者は、制服を着用していることもあり、混乱時も容易に識別できることから、誘導班として、適任であると考えられます。</p> |
| 009 | <p>(担当：一時滞在施設 D 内誘導役)</p> <p>・誘導員が避難者の情報(人数、避難者の動き等)を把握できていなかった。</p> <p>・階段が狭いので、渋滞しパニックになることが想定される。一旦エントランスで避難者を待機させ、誘導員の指示で順次避難場所に誘導する等工夫が必要では。</p> <p>・収容場所と誘導員との連携(情報共有)がとれていなかったなので、無線機の所有人員を増やした方がいいのでは。</p> <p>・想定していたよりも早く誘導できた。特に問題なし。</p> <p>・災害時の帰宅困難者誘導の流れが理解できた。</p> <p>(一時滞在施設 D への避難者役)</p> <p>・ツイッターによる情報提供は利便性がよい。</p> <p>・訓練参加者同士が知り合いである等危機感が薄かった。</p> <p>・集合してから避難場所への人数の振り分けに課題あり。</p> |
| 010 | <p>ツイッター等を見ている人が少なかったように感じました。ツイッターの認知度向上が必要だと思いました。</p> |
| 011 | <p>・「帰宅困難者」が少しでも慌てるような場面を設定しておく、より現実に近いかと思いましたが(難しいでしょうね)。</p> <p>・一時避難場所で、帰宅困難者が物資を受取ったそうですが、どこで何を受取れば良いかわからなかったそうです。掲示がどうなっていたのでしょうか。</p> |
| 012 | <p>・今回の訓練を通して、改めて備えることの大切さを実感いたしました。</p> <p>来るべき関東大震災に備え、災害時に、どこに人員を配置したら良いのか、物的資源はどのくらい用意出来るのかなどを把握しておかなければならないと感じました。</p> <p>また、反省点として、帰宅困難者の人々の混乱を抑制させ、「安心を与えられる誘導」が出来れば良かったと思いました。</p> |

(2) 反省点を踏まえて改善したい点や、新たな対応策など独自に検討していること

| 回答 No. | |
|-----------|---|
| 001 | <p>・訓練であり帰宅困難者が整列していたため、一時滞在施設マップの配布ができたが、実際の震災発生時には、改札付近にて配置し、帰宅困難者自らがお持ちいただく体制になる。</p> <p>・訓練では一時滞在施設に案内したが、実際の震災発生時には案内まで手が回る検討が必要 →受入可能施設への案内方法(施設に○明示)する場合、お客様が殺到した場合の振り分け方を検討</p> <p>・実際には一時滞在施設に帰宅困難者が到着した時点で、満員状態で更なる施設に案内という場面が出ると思われる。次回は、そのような想定も必要かと思う。</p> |
| 002 | <p>グループごとの役割をしっかりと把握した方がより、一層動きがしっかり出来たと思う。今回は帰宅困難者役がビブスを着用していましたが実際の時の様に、ビブス無の状態でもやるのも、より実践的で、いいと思います。</p> |
| 003 | <p>・訓練参加者の全体的な打ち合わせがあると、役割等がわかりやすくなると思います。</p> |
| 004 | <p>誘導担当者を事前に確認しておく事で施設への誘導がスムーズに行うことができる。</p> |
| 005 | <p>防災に対する日頃の心構え、訓練の大切さを再認識いたしました。</p> <p>一時滞在施設 E では、全体の防災訓練を年に1度実施しておりますが、今後は、避難訓練を中心にその数を増やしていきたいと考えております。</p> <p>また、防災備品を予算の範囲内で逐次整備していきたいと考えております。</p> |
| 006 | <p>1 いくつかの状況を想定して、速やかに受入可能人数を報告できるように、施設ごとに一時帰宅困難者受入マニュアルを作成する。</p> <p>2 できる限り帰宅困難者が発生しないように、市民防災教育を学級・講座を開設している。</p> <p>3 防災対策拠点では避難者や帰宅困難者を収容しない旨を広報することはできないか。</p> |
| 007 | <p>○一時滞在施設 B 簡易無線機に接続する簡易アンテナの位置を窓際に移動しました。</p> <p>○一時滞在施設 C の誘導担当 階段を上ることができない帰宅困難者を一人で抱えて2階に上がることは困難であると考えられることから、複数的人数で2階に移動できるよう、車いすや担架などを用意することが必要だと思われます。</p> |
| 008 | <p>・情報提供について ツイッター視聴等呼びかける文案を非常放送用に作成しておく。 災害発生時は、アゼリアビジョンから、NHK 公共放送を流し、情報提供する予定となっています。</p> <p>・誘導體制について 訓練時社員は、防災服着用で対応しましたが、災害発生時は、ビブス又は腕章等で帰宅困難者と識別することが必要と思われます。</p> <p>・無線の連絡と誘導開始等を含め訓練全体に間延び感があり、受入れ状況等もう少し、きめ細かい無線のやり取りができればよかったですと感じました。</p> |

| | |
|-----|--|
| 009 | <p>(担当:一時滞在施設 D 内誘導役)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設入口にホワイトボード等で受入れ状況等リアルタイムに情報を外部に提供できるようにする。 ・スタッフ間の情報共有ができるよう携帯無線機の増設は必要。 ・帰宅困難者の避難場所(部屋)を示す貼り紙の位置が悪い。(例:誘導路として階段を上っていくならば、階段を上りきった正面に貼り紙がしていなければ効果的でない) ・訓練終了後に帰宅困難者役に記載してもらったアンケートの内容を理解できていない方がいた。(高齢者の方は「Twitter」は知らないのでは) <p>(担当:一時滞在施設 D への避難者役)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実際の被災者は高齢者のみではなく子供等も含まれるので、避難役を市民公募としてもいいのでは。 |
| 010 | <p>緊急に情報発信拠点と連絡が取りたくても無線の回線が塞がってしまい繋がらないという場合も想定できるので、緊急用、連絡用などでチャンネルを分けてはいかがでしょうか。</p> |
| 011 | <p><記入無></p> |
| 012 | <ul style="list-style-type: none"> ・上記の反省点を踏まえて、ただ単に帰宅困難者を駅前まで誘導するのではなく、「駅前では一時避難施設の情報を提供しています。」「一時滞在施設 F では非常食や簡易ブランケットを配布しております。」など、+ α で情報を届けるということを意識して、誘導方法を改善していきたいです。 <p>また、新たな対応策として、一意滞在施設 G の無線を活用したいと思いました。</p> <p>それにより、館内の様子と外の状況を同時に把握することが出来るため、よりスムーズな対応が取れるのではと感じました。</p> |

(3)その他

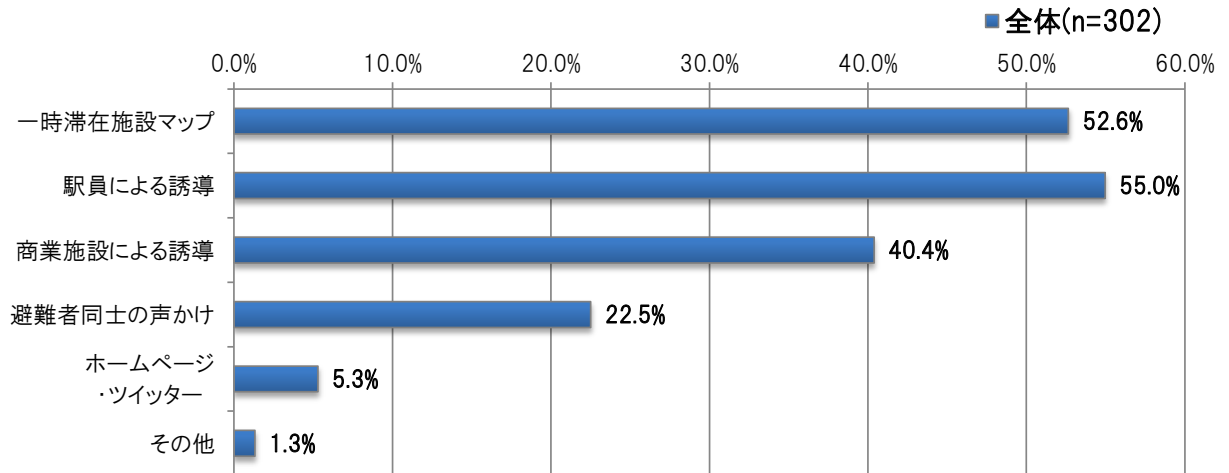
| 回答 No. | |
|-----------|--|
| 001 | <記入無> |
| 002 | 今回の様な訓練は、習慣的に行った方が良いかと思えます。また録画した映像を見て、改善案を出す。映像は参加者以外に見てもらい意見をもらおうと良いと思う。 |
| 003 | ・くりかえしの訓練を行うと良いと思えます。 |
| 004 | <記入無> |
| 005 | 帰宅困難者対策の面で最大の効果を挙げるのは、災害発生当日の帰宅者の絶対量を減らすことに尽きると思えます。引き続き、企業、団体等へ食料・資器材の備蓄を要請し、内部に留まる体制の強化をお願いします。 |
| 006 | ・3・11の川崎区以外の対応状況を調査して、その反省を区の防災対策に活かすことができないか。 |
| 007 | ○一時滞在施設 C の誘導担当 ・帰宅困難者役に、負傷者、高齢者や車いすの人などの役割を振って、実際にハンディのある人をどのように誘導するのかという訓練も必要と感じました。 ・訓練参加者以外は何が起きているかわからないので、交通の邪魔をされただけだったかもしれないので、その日に、このエリアで訓練をするというPRを、事前にポスターなどで告知し、当日も参加者以外の人々にはアナウンスが必要 |
| 008 | ・日野先生の話された混乱の防止策、アナウンスが多い方が安心は、大切なことだと痛感しました。又、テナント含め、伝言ダイヤルの告知は頻繁に行っていきたいと思えます。 ・災害状況により変わりますが、JR 及び京急とは、流れも異なるので、次回は、東口西口ではなく、実態に即した、S3 3及び S4 からの受入れ等も訓練で実施していきたいと考えています。 ・今後は、他の一時滞在施設間との無線交信も訓練として実施していただきたいと考えます。 ・311 では電車の運行状況とともに、バスの運行についての問合せが多かったためバス会社等にも訓練参加を呼びかけ、さらに各路線の運行状況を広報する方策を模索する必要を感じています。 |
| 009 | (担当：一時滞在施設 D 内誘導役) ・優先的に誘導しなければならない人(赤いビブスの人)は、訓練時に判別がつかうが、実際の災害の際にどの程度見分けられるのか疑問。 ・川崎市内を震源とした大規模地震(災害)が発生した場合、今回の訓練のように対応できる人員の確保は難しいのでは。 ・避難場所への振り分け、移動、誘導には相当数の人員が必要。 ・避難所への移動中に列から外れるもの、入る者、列が分断することが想定される。 ・避難所の収容枠と帰宅困難者に案内をするタイミング(タイムラグ)により生じる問題あり。 |
| 010 | 特にございません。 |
| 011 | ・実際、今後 3.11 のような発震が発生した場合には、大多数の人数はケイタイで情報を探るのだと思えます。一時避難場所についても、確保でき場所を WiFi 等で流してみても、自発的に流れてきた場所に行ってもらって、集中してしまった場所から余裕のある居場所への移動を促すとか、その情報をまた WiFi で流す(随時変化する情報を流す)、などの訓練もしてみるとよいのではないのでしょうか。 |

| | |
|-----|---|
| 012 | <p>・訓練後の講評でもありましたように、帰宅困難者の属性を細かく分類し、それぞれに合わせた情報を提供することが必要だと感じました。</p> <p>小さい子供を保育園に残し、被災をした母親には、災害用伝言ダイヤルの利用を呼びかけ、家族の安否がすでに分かっている帰宅困難者には、電車の運行状況を発信するなど、それぞれが、「急いで帰らなくても大丈夫なんだ。」と思える状況を作り出せるよう努力しなければならないと思いました。</p> <p>また、一時避難施設において、帰宅困難者用にスマホの電池パックを備えておくことや、ラジオを用意するなど、メディアと接触出来る環境を整えることも、人々に安心を与えるという意味で重要であると感じました。</p> |
|-----|---|

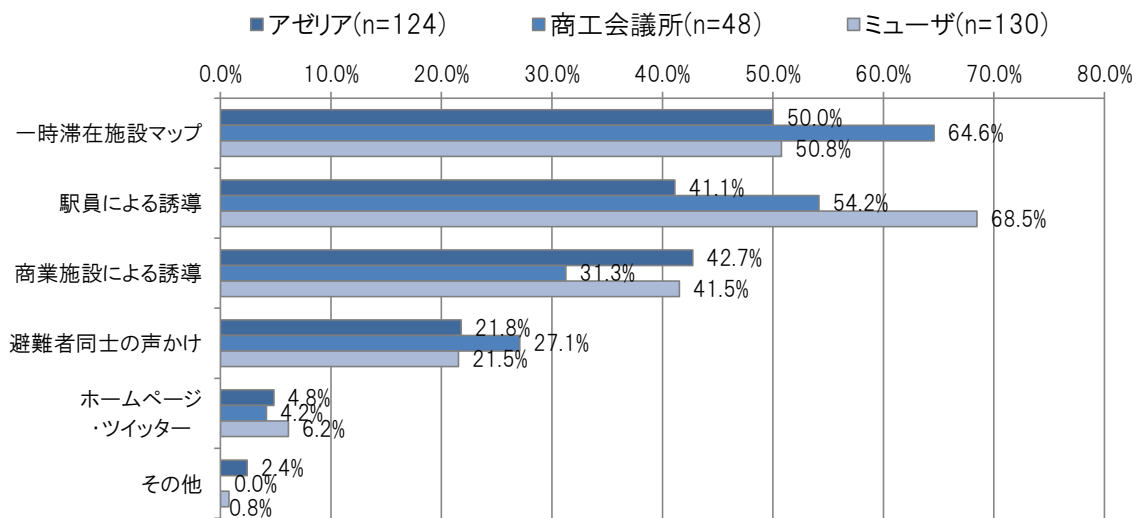
参考資料2<帰宅困難者(役)アンケート結果>

(1)効果的であったと思われる「避難誘導」方法について(複数選択可)

①全体

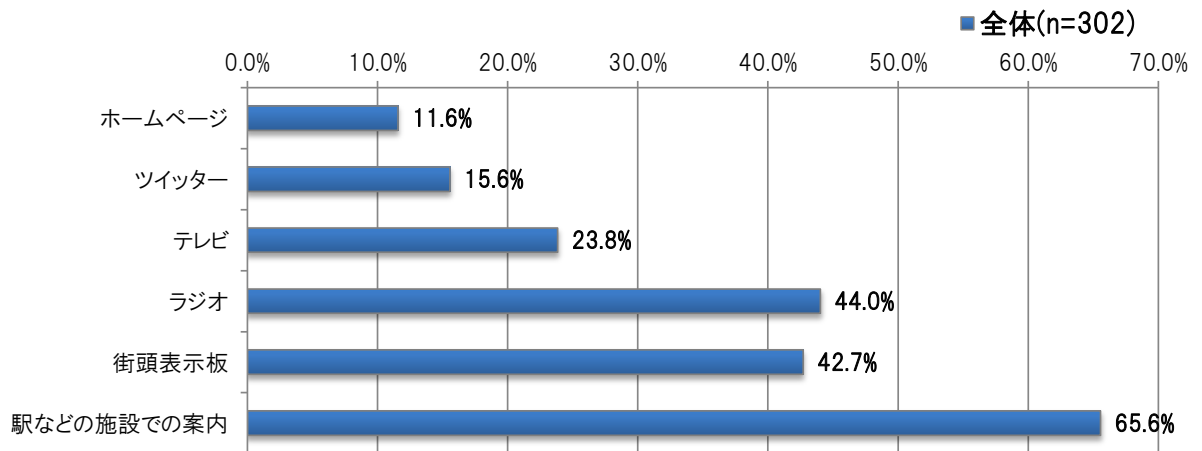


②一時滞在施設ごと

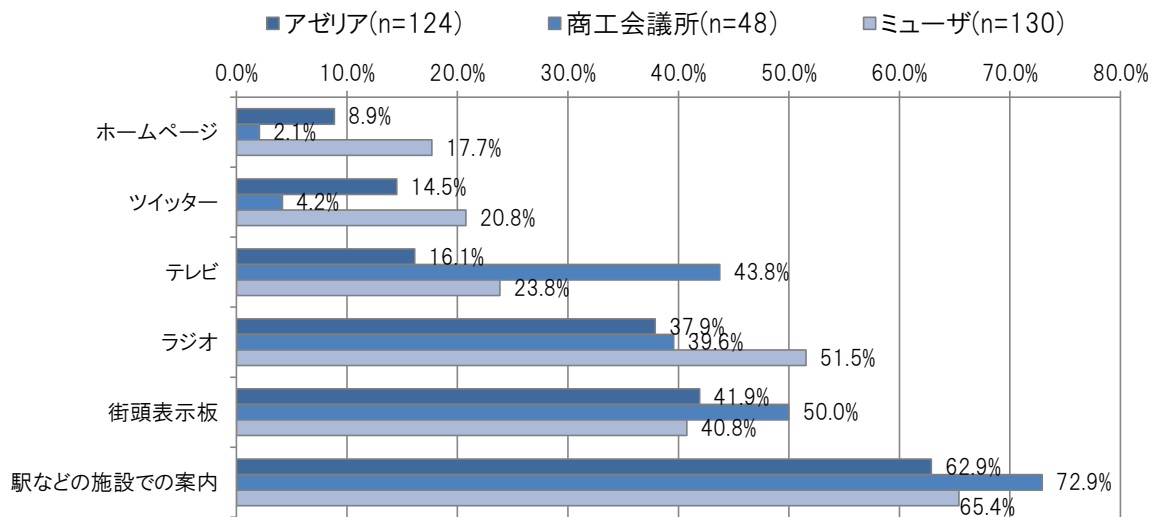


(2)外出先で有効と思われる「災害情報」の収集の仕方・方法について(複数選択可)

①全体



②一時滞在施設ごと



(3)その他(自由記述)

| 一時滞在施設 | 内容 |
|--------|---|
| アゼリア | ハンディマイクがききとりにくいことがあった。※特に交番前など屋外！ (アゼリア入口階段下の方、配布物のアナウンスをしてくださった女性の方、お二人はとてもききやすかったです。) |
| アゼリア | 何の訓練だか意味不明 |
| アゼリア | 迅速な誘導。 できるだけわかりやすく大きな声でないと迷ってしまうのでは？ |
| アゼリア | 屋外でのハンドマイクは聞きとりにくい |
| アゼリア | ・災害弱者に声かけ、指示等する。 ・今回、歩調も早すぎた様に思います。 |
| アゼリア | マイクが良く聞こえない。 交番前での待ち時間で説明がほしかった。 情報がわからなかった。(施設との連絡をとっている事等) |
| アゼリア | 訓練に参加してよかった |
| アゼリア | 災害時要援護者役をやりましたが、他の緑の人と同じ避難をしたので、対応について訓練方法を検討した方がよいと思います。 |
| アゼリア | 指示が聞こえづらかった。 |
| アゼリア | 誘導する人が誰なのか目立方が有効である。 制服を着用している人を信頼する。 |
| アゼリア | 初めての訓練としてはやってみる意義はあったと思うが、①指示が全く聞こえない②配布物などのアナウンスが伝わらない、行き渡らないなど、本番の時には対策が必要です。 |
| アゼリア | ためになった。 |
| アゼリア | 声が人数が多くききとりづらい |
| アゼリア | ・防災用品の配布する段取りが悪かった。 避難誘導をするリーダーがあらかじめ役割割り個人にふってスムーズにできるとよいと思う。 ・ビブスがつけにくい。横で結ぶのは大変。 |
| アゼリア | ・案内するときはできるだけゆっくりしゃべって(アナウンス) ・あとでえんぴつが配られるという案内がなかった ・物資の配布は整列した状態で行なわなければいくつも持っていく人がいた |
| アゼリア | スピーカー誘導の声がきこえにくい |
| アゼリア | 情報はツイッターで早く知ることができました。 物資の配布がばらばらで、どこに何があるかわかりませんでした。 |
| アゼリア | 大型の拡声器にて。 |
| アゼリア | マイク音量小さく聞こえない。 |
| アゼリア | マイクの音が小さかった。 |
| アゼリア | 案内の声も聞こえず、拡声器の具合も悪かったり、準備不足。 事前に送られた実施要領とビブス色が違ったり混乱する。 |
| アゼリア | 待っている際の指示や情報が無いと思う。(どうするのか？ただ待っているだけなのか？) 帰宅困難訓練であるのであれば、情報の開示をしたほうが良いと思われる。 アゼリアの地下のほうが、放送や誘導が出来ていた。 |
| アゼリア | 誘導者をもっと目立った方が良いのでは。 実際はハンドアイクが使えるか分からない。 |
| アゼリア | 待ち時間が長い。 不安な気持ちでいる人には、長い待ち時間が不安な気持ちを助長させる。 |
| アゼリア | ビブスで混乱を防ぐことができた |
| アゼリア | おつかれさまでした。 |
| アゼリア | 事前にルート行程の紙があると良かった。 説明がきこえずらかった。(交番前) |
| アゼリア | ・スピーカーでは声がききづらいと思いました。 ・カロリーメイトの配り方については、あれでは複数個持っていく人もいるのではと思いました。 |

| | |
|-------|---|
| アゼリア | 誘導員の方は旗など、遠くからもわかるような方法も必要と思います。 (ハンドマイクは遠くまではとどかない。本番はもっとうるさい、にぎやかな為) |
| アゼリア | 拡声器の音が聞きづらい |
| アゼリア | 物資は人が配るべき。 |
| アゼリア | 災害時に仲見世を通して安全？ 想定した経路を通るべき |
| アゼリア | 避難経路は実際に合ったルートで行った方が、より良くなると思います。 |
| アゼリア | 日ごろからの滞在施設(市内全域)の情報(カンバン、ポスター等)が必要では？ |
| アゼリア | ・施設誘導(アゼリア)は良かった。 ・道路状況な考慮しては市庁舎から直接各人が施設避難させた方がより実地的な課題が判るか と。 |
| アゼリア | 実践的訓練をやりたい |
| アゼリア | 商業施設による誘導がわからなかった |
| アゼリア | ・待ち時間が長い ・ただ歩いているだけでは意味がない ・実施したという実績を残すだけなのか？ もっと身のある訓練にしてほしい 市長のあいさつはないのか！！ |
| アゼリア | マップの常時衆知徹底 指揮の音が聞こえない |
| アゼリア | 訓練者と案内者のチラシの集合場所が見にくい感じを受けました。 |
| アゼリア | 実際に今回のような事態になったら、ライフラインもストップして信号機も機能せず、道路に車があふれ、歩道もガタガタになっていると思うので、今日のようにスムーズな避難誘導はかなり難しいと思いました。 自治体職員や施設員の誘導にも限界があるので、自分自身で積極的に情報収集をし、避難者同士の助け合いが重要だと実感しました。 |
| アゼリア | 初めての試みで有意義だったと思う。 滞留者に収容先と収容可能人数をどのように伝達し、優先すべき対象(長時間同じ姿勢でいられない、情報弱者、乳幼児づれ、妊婦)をいかに優先するか(早さだけでなく、どこに)のマッチングが困難な課題と思った。 今日の訓練は、物資受領で終了だったが、その後「滞在する」ことを考えると移動が難しい人をアゼリアに、という距離のみを理由とした判断では難しい。 日常的他者優先の意識や、自己抑制のある行動ということが求められているのではないか。 |
| アゼリア | 今回は、職員の誘導と一時滞在施設マップがあったので、スムーズに避難場所へ行けました。 電車が止まってしまった時に駅が混乱しているのを経験した時は、人が多すぎて、まわりの人についていったり、駅員の誘導の指示に従わないと、逆に混乱してしまう気がしました。 ホームページやツイッターなどは電波が混乱して見られない場合や、多くの情報が出まわり混乱を招く場合もあるので、人による誘導や声かけが有効だと思いました。 |
| アゼリア | 一時滞在先に着いたときに並んでいたのも、物資もそのまま配った方がよかったのではないかと思います。 |
| アゼリア | 物資の配布方法を考えないと。 あの人数でも混乱していた。 商工会議所50人を移動する際に、集合地点から出つつカウントしていたが、実際は集合して移動する訳でもないのに、ギモンを感じた。 |
| アゼリア | ツイッターは訓練中に登録しようとしたら、接続を拒否された。 ツイッターを普段使わない人も情報が得られるしくみが必要では。 実際はもっと誘導や物資の配布には、殺到すると思うので、どういう風に誘導できるのか、より実際に即した訓練が必要と思った。 |
| アゼリア | 配給物を配るとき、混乱していた。やり方を考えた方がよいのでは。 |
| 商工会議所 | 帰宅困難者役として、協力する気持ちだったが、実際におきた時の事を考える、良い機会となった。 |
| 商工会議所 | 継続的な訓練等の取組み |
| 商工会議所 | 協力し合う事大事 |
| 商工会議所 | 優先順位を決めて誘導してほしい |

| | |
|-------|---|
| 商工会議所 | 内容の目的が不透明 |
| 商工会議所 | 常にこの様な訓練は行っていくべき。 |
| 商工会議所 | 災害時、帰宅者は鉄道の駅に集まってくるので駅員さんによる指示、誘導が必要になるので、駅員さんに対する教育・訓練が大切になると思う。 |
| 商工会議所 | 駅員による避難誘導は非常に有効と思うが、駅員の人数に余力があるかどうか。 |
| 商工会議所 | 指導者の訓練をする事が有効。 |
| 商工会議所 | 今回の訓練は何を調査する為のものだったのでしょうか？ 行った効果はどのようにあったのでしょうか。 参加していてよくわかりませんでした。 |
| 商工会議所 | 説明がきこえない もっと大きな |
| 商工会議所 | 施設の開放 |
| 商工会議所 | 信号機の件 誘導者案内が不安 |
| 商工会議所 | 要支援者を先に誘導した方が良かったのでは。 |
| ミーザ | 誘導員の説得力 |
| ミーザ | 誘導する人のマイク、拡声器の使い方を習っておいてほしい。 滑舌をよくする訓練をしてほしい。 |
| ミーザ | 台風(雨)など重複した場合の心配 |
| ミーザ | ・訓練に際する説明(事前)が良かった。 ・トラメガでの声がかきとりにくい(距離によって)ので、目で判断できる表示があればよいと思う。 |
| ミーザ | 災害時の混乱の中での誘導方法を検討すべき。 今回でも、声を通らない等、問題があった。 |
| ミーザ | 予告なし訓練を行ってみるのも良いと感じた。 |
| ミーザ | 混乱対策は真剣に考えるべきと思う。 |
| ミーザ | 人数の把握が発災時重要になるのでしょうか。どんどん増えるし。 |
| ミーザ | ・交番前に集合してからの説明がなく待ち時間が多かった。 ・事前に訓練の内容をわかる様にしてほしい。 |
| ミーザ | ・ツイッターの登録方法等もお知らせ下さい。 ・足が悪いので、階段の上りの際に手助けがほしかった。 |
| ミーザ | ツイッター等は、見れる人が限定される |
| ミーザ | いろいろな機関(JR、ラゾーナ、市、警察、自主防等)が協力している事をもう少し説明時に行ってくれれば良かった。 照会等を行なう。 |
| ミーザ | 要援助者役が機能していなかった。車いすなど用意しても良かったと思う。 |
| ミーザ | 若者には、HP、ツイッター等は有効だが、年寄には厳しいだろう。 |
| ミーザ | そばに足の悪い方がいたが、どうしていいのかわからなかったなので、実際は気を付けなければと思いました。 |
| ミーザ | アナログなので、「声」がいちばん。さむい中おつかれさまでした。 |
| ミーザ | 災害時要援助者があまり援護されていなかった。 |
| ミーザ | ツイッターなどはみることは少ないと感じた。 |
| ミーザ | みんなおちついて訓練に参加していた。家でも役立てたい。 |

参考資料3<訓練における移動時間>

| | | 商工会議所 ルート ※車イス2台 | モアーズ ルート | さいか屋 ルート | 西口 ルート |
|----------------|-------|------------------------|-------------|-------------|------------------------|
| 第3庁舎出発 | | 8:50 | 8:48 | 8:45 | 8:53 |
| 集合場所への到着 | | 9:05(15分) | 9:01(13分) | 9:00(15分) | 9:03(10分) |
| 一時滞在施設MAPの配布 | | 配付開始 9:08 配付完了 9:10 | | | 配付開始 9:07 配付完了 9:11 |
| 一時滞在施設 への移動 | 商工会議所 | 移動開始 9:12 移動完了 9:16 | | | |
| | アゼリア | 移動開始 9:15 移動完了 9:19 | | | |
| | ミューザ | | | | 移動開始 9:11 移動完了 9:13 |
| 一時滞在施設の調整 | | 9:18 | | | |
| 東口からミューザへの移動 | | 移動開始 9:19 移動完了 9:25 | | | |

以上