

令和3年度川崎駅周辺帰宅困難者対策訓練の実施結果について

1 訓練実施日

令和4年2月25日（金）9時00分～11時30分

2 参加機関

(1) 駅

JR川崎駅、京急川崎駅

(2) 一時滞在施設

川崎アゼリア、川崎商工会議所、川崎市産業振興会館、川崎日航ホテル、ミューザ川崎
川崎市教育文化会館、川崎競輪場、カルツかわさき、幸市民館、京急川崎駅前ビル
ホテルメッツ川崎、ラゾーナ川崎

(3) 訓練進行等

川崎市総務企画局危機管理室、川崎区役所、幸区役所

3 訓練内容

(1) 駅滞留者対応図上訓練

(2) 一時滞在施設開設訓練

(3) 情報受伝達訓練

4 訓練想定

- ・令和4年2月25日（金）22時30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
- ・市内全域で大きな被害、川崎区・幸区合わせて、6,000人以上の死傷者が発生
- ・約2割の世帯で建物全壊か半壊、電気、ガス、水道等のライフラインは半数以上で停止
- ・電話はほとんど通じず、携帯電話等による通常の通話は不能
- ・川崎駅周辺は、ビル看板の落下、窓ガラスの破損等が多く発生、屋内は商品・什器の散乱が著しい

5 訓練の様子

訓練実施結果については、訓練実施後に駅及び一時滞在施設として訓練に参加した機関に対してアンケートを実施したことから、その回答内容をもって結果報告とさせていただきます。

(参考) 訓練時の様子

【川崎アゼリア】受付の様子



【川崎アゼリア】帰宅困難者への対応



【日航ホテル】受付の様子



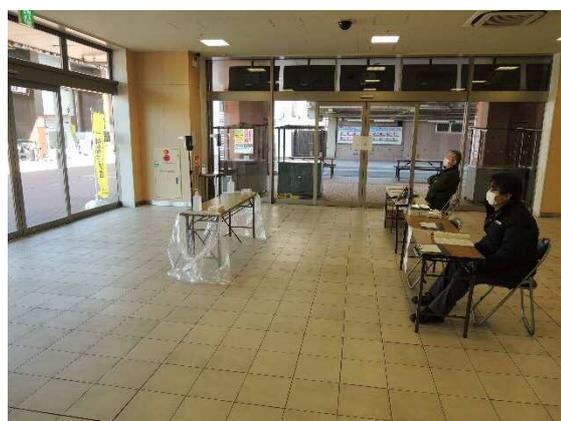
【川崎市教育文化】のぼり旗設置状況



【カルッツかわさき】受付設置状況



【川崎競輪場】受付の様子



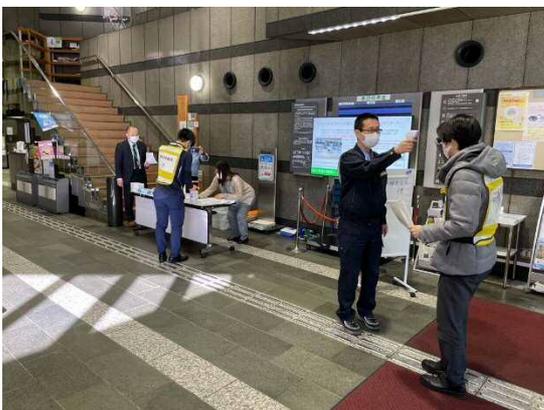
【ミュージア川崎】開設後の入口



【川崎商工会議所】受付の様子



【川崎市産業振興会館】検温の様子



【幸市民館】受付の様子



6 アンケート結果について

駅及び一時滞在施設に分けてアンケートを実施した。主な回答結果は下記の通り。
(一部回答文章の表現を整理しています。)

【駅】

1 (1) 今回は、夜間における帰宅困難者の発生を想定した訓練を実施しましたが、時間帯によっては駅周辺の一時的滞在施設が開いていない(あるいはすぐに開かない)場合が考えられます。そのような場合に、駅としてどのような課題が考えられるか記載願います。

- ・スペースと備蓄品(水・カロリーメイト・毛布など)が限られている中で、多数の帰宅困難者がいた場合の対応方法。
- ・大地震等で駅の建屋が損傷した場合の避難スペースの確保(余震等を考慮して)
- ・駅に施設等の問い合わせが殺到することが想定される。

(2) 上記記載の課題について、どのような対応が今後必要になると考えられるか記載願います。

- ・一時滞在施設の開放予定時刻(目安)を情報共有していただけると、帰宅困難者の案内をすることが可能になると考えられる。(特にも夜間帯発生時には開設まで時間がかかるのはやむを得ないことから、大まかな開設予定時刻をアナウンスしていただくとありがたいです。)
- ・駅の建屋が損傷して危険と判断した場合は、帰宅困難者を駅前広場に避難案内する予定であるが、駅社員も安全確保のために駅建屋を離れ駅前広場に避難する可能性もある。
- ・一時滞在施設のリーフレットおよび案内ができる冊子があれば、お客様に配布することが出来、便利であると考えられる。

2 帰宅困難者への対応を図上訓練形式で実施していただきましたが、実際に訓練を行ってみて、対応に困った点やその理由について記載願います。

- ・特に無かったが、無線機の感度が少し悪かった。(コンクリート造りのため、電波の入りの強弱があると思われる。)

3 今回の訓練を経て、実際に駅前で滞留した帰宅困難者の対応に活かせると感じたことについて記載願います。

- ・訓練のおかげで、発災時の帰宅困難者対応の一連の流れが確認できた。
- ・多くの滞留施設の開放が望まれ、分散して駅前に滞留しないようにしていきたいと思う。

4 訓練に関するご感想や、今後の川崎駅周辺帰宅困難者対策において実施・検討したいことなどがございましたら記載願います。

- ・昨年に続き、図上訓練となってしまったが、毎年実施することで発災時にスムーズな対応を行いたい。
- ・コロナ禍での訓練であったが、連絡体制の連携が出来たのではないかと思う。次回は実働での訓練実施が望まれる。

【一時滞在施設】

1 今回は、夜間における帰宅困難者の発生を想定した訓練を実施しましたが、現状において営業時間外において施設の開設要請があった場合に対応することは可能ですか。

はい… 6 施設

いいえ… 6 施設

2 (1) 【1において、「1 はい」と回答した施設の方へ】

営業時間外における開設体制について下記から選択し回答してください。（複数回答あり）

- 1 職員が開設を行う… 4 施設
- 2 常駐している警備員が開設を行う… 3 施設
- 3 その他（その他を選択の場合は具体基的な内容）…該当無し

(2) 営業時間外における開設について、課題だと考えていることはありますか。またその課題を解決するにあたって、どのようなことが必要だと考えられますか。（自由記載）

- ・夜間の施設点検者の確保。地震後の避難所開設は、震度6クラスの地震であり、施設が大変古い設備であるため、電気が通電していたとしても、建物内の点検を夜中に誰が行い、安全を確保できるか問題がある。建築系の職員を夜間でも調査に確認できる体制等が必要とだ思われる。
- ・営業時間外に震災等が発生した場合、職員が施設にいつ頃、何人到着できるかが課題となる。
- ・今回訓練に参加した者以外の者への教育が課題。
- ・帰宅困難者一時滞在施設開設・運営マニュアルの作成とマニュアルに沿った訓練が必要だと考えられる。

3 (1) 【1において、「2 いいえ」と回答した施設の方へ】

開設できない理由について差し支えない範囲で記載願います。(自由記載)

- ・営業時間外は機械警備となり設備・警備の職員が不在となる。また、参集可能な職員数では一時滞在施設の開設及び運営が困難であるため。
- ・夜間については常駐している設備員、警備員の数が少なく、帰宅困難者を適切に誘導することが難しいと考えられる。
- ・就業時間内であれば対応可能だが、それ以外の時間に関しては、通常、事務所内に職員がいないため対応は困難である。
- ・施設管理者メンバーが、受け入れ態勢が整えられる程度に参集できない可能性が高く、夜間の警備スタッフのみでは対応が難しい。

(2) 上記で記載した内容について、どのようなことが解決されれば対応することができるかと考えられますか。(自由記載)

- ・営業時間外の一時滞在施設の開設及び運営に必要な人員の参集。
- ・現状では対応不可。
- ・社内方針に基づき対応が難しい状況。
- ・当日の状況にもよるが、人員の確保が出来れば開放出来ると考えられる。

4 (1) 今回施設の開設・運営の訓練を行って見て、開設準備段階（受付・滞在スペースの設置・物品の準備等）において、対応に苦慮した点や課題について記載願います。

(自由記載)

- ・無線機器が置いてある場所と一時滞在施設として開設を行うフロアの階層が異なっていることから、情報伝達方法が課題である。
- ・月一回行っている、防災訓練はあるものの、実際に帰宅困難者対策用の物品の設置を行い、帰宅困難者を想定した訓練は行えていなかった。
- ・これまで口頭での確認はしていたものの、警備、設備併せて対応の把握があまり出来ていない。
- ・今回の想定のように、災害の起こるタイミングによって、対応できる職員が変わることが予想されるため、開設できたとしても施設が開設されるまでに長時間要する可能性がある。
- ・入館時に書類を記載してもらった際、現状では筆記具の消毒が必要であり、大人数で受け入れた際に対応が難しい。
- ・資機材（のぼり旗等）が背景と同化してしまい、一時滞在施設として目立たなく感じた。

(2) 上記記載の課題を解決するにあたって、どのようなことが必要だと考えられますか。(自由記載)

- ・平素から行っている月間の防災訓練の時間を使い、帰宅困難者を想定した訓練を実施する。
- ・当訓練とは別に、職場内において開設に関する備品の保管場所や対応について、情報共有を行う必要があると感じた。
- ・のぼり旗の色を変えるなどして、一目で一時滞在施設であると分かるように工夫する。
- ・館内で確保する部屋とトイレの位置を示す図面と、記載用紙等をあらかじめ準備しておく、最低限の人員でも開設は可能であると考えた。
- ・別の無線機器を使い、階層の違うフロア間での情報伝達を行う。

(3) 【帰宅困難者受入訓練を実施した施設の方へ】

今回施設の開設・運営の訓練を行ってみて、帰宅困難者の対応に苦慮した点や課題について記載願います。(自由記載)

- ・要配慮者の対応。
- ・毛布、簡易な食料と飲料については、現場判断で出せる数量を施設内で保管をしたい。
- ・不安で落ち着きがない状況が想定されるため、争い等が起きやすいと考えられる。
- ・訓練ということで、様々な申し付けや問い合わせに対応することとなったが、バリエーションが多く大変であった。
- ・帰宅困難者には、体の不自由な方や発熱している方など様々な方がいることが想定されるが、速やかに的確で臨機応変な対応が取れるか不安である。
- ・実際に災害が起こった際は、お身体に不自由を抱えた方、けがをした方など様々な方への対応が想定される中、感染症予防への配慮も踏まえると、訓練では想定できない困難な状況が多数生じると感じた。
- ・職員が施設内にいれば対応できるが、不在の場合は対応ができないこと。

(4) 上記記載の課題を解決するにあたって、どのようなことが必要だと考えられますか。(自由記載)

- ・こまめな声掛けや広報を行い、帰宅困難者の不安を取り除くよう努めることが必要である。
- ・定期的に訓練を行う必要がある。
- ・事前に帰宅困難者役の方の状況付与について共有いただけると、様々なケースへの対応を事前に検討することができる。
- ・ケーススタディの数をこなし、習得していくほかは無いと考える。
- ・災害時の他受入施設の円滑な連携、相互フォロー、情報共有は元より、これまで実際に、大規模災害などで受入を行った施設等の体験談を取り入れたマニュアル

を作成することで、対応により幅を広げることができると感じた。

5 訓練に関するご感想や、今後の川崎駅周辺帰宅困難者対策において実施・検討したいことなどがございましたら記載願います。(自由記載)

- ・感染症対策等の観点からではあると思うが、今回のように無線でのやり取りと帰宅困難者受入のタイムスケジュールにずれがあると、訓練として連動性がなく、少し現実味に欠けるように感じた。
- ・実際に発生した際に円滑に対応出来るよう引き続き参加させて頂きたい。
- ・次回は帰宅困難者の受入れを実施する形で行ってみたい。

7 まとめ

今年度の訓練については、令和3年10月7日における地震を踏まえ、訓練想定時刻を夜間に設定し、営業時間外における一時滞在施設の開設運営を検討していただく機会とさせていただきます。

訓練実施後のアンケートでは、営業時間外における開設運営について、施設の特性等を踏まえつつ、対応について検討いただける施設があることも分かり、帰宅困難者対策強化の可能性が見えてきた一方で、人員確保や参集状況により営業時間外において体制を整えることが困難であるといった課題も見えてきました。また、様々な事情を抱えた帰宅困難者への対応や、発災後の逼迫した状況下であっても感染症予防対策を講じながらの対応が求められる現状を踏まえると、平時から様々な事例を想定した準備が、今後より一層求められていくものであると考えます。

このような状況において、今回の訓練では一時滞在施設開設訓練に参加した施設数は過去最多の9施設となり、帰宅困難者対策への意識の高さが感じられるものであったと思います。

現在川崎市では、帰宅困難者対策に向けた取り組みとして、一時滞在施設開設運営マニュアルの標準例を作成し、各区役所を通じて、一時滞在施設に展開しているところです。今後は、各一時滞在施設において開設運営マニュアルの作成がなされ、その内容を確認していく訓練や、訓練実施後の気づきについて、さらにマニュアルに反映し充実を図っていくことが望まれます。

なお、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、今年度についても訓練参加者を限定するとともに、感染症対策を講じた訓練の実施を行いました。来年度以降については、引き続き感染症の流行状況を踏まえながら、協議会委員の御協力のもと実動の訓練実施も想定した準備を進めていきたいと考えております。