

## 平成 26 年度 帰宅困難者対策訓練の実施結果等について

### 1 実施結果

#### (1) 概要

平成26年11月19日(水)午前、川崎駅周辺において帰宅困難者対策訓練を実施しました。川崎駅周辺の関係機関及び事業者で構成する川崎駅周辺帰宅困難者等対策協議会の関係者など約150名が参加し、条件設定された要援護者役に対する関係者の対応などを通じて本年3月に作成した「川崎駅周辺の災害時における行動ルール」の実効性を検証しました。

今回の訓練結果を踏まえて、災害時における駅前滞留者の混乱抑制と安全確保のための施策の更なる推進に向けて取り組んでまいります。

#### (2) 訓練日時、場所及び内容

ア 日時:平成 26 年 11 月 19 日(水) 9:00~10:00

イ 場所:JR川崎駅東西自由通路、京急川崎駅西口改札前広場

一時滞在施設:川崎アゼリア、ミュージア川崎、教育文化会館

情報受発信拠点:川崎フロンティアビル2階「ホワイエ」

ウ 内容:① 駅前滞留者の避難誘導

② 簡易無線機を使用した駅・区役所・一時滞在施設の連携

③ 一時滞在施設の開設運営

④ 災害時特設公衆電話の設置訓練・利用体験

#### (3) 訓練参加者 (約 150 名)

- 交通事業者 東日本旅客鉄道(株)、京浜急行電鉄(株)、神奈川県タクシー協会、川崎鶴見臨港バス(株)、川崎市交通局
- 一時滞在施設 川崎アゼリア、ミュージア川崎、川崎商工会議所、ホテルメッツ川崎、川崎日航ホテル、ラゾーナ川崎プラザ、川崎市医師会館、産業振興会館、教育文化会館、幸市民館
- 民間事業者等 アトレ川崎店、チッタエンタテイメント、川崎中央商店街連合会、川崎駅前商店街連合会、NREG 東芝不動産(株)、キャノン(株)川崎事業所、三井不動産商業マネジメント(株)、三井不動産(株)、(株)第一ビルディング、住友不動産(株)、川崎信用金庫、東日本電信電話(株)、かわさき市民放送(株)
- 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、川崎区区民会議
- 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 次ページ参照

## 駅前滞留者の避難誘導



J R川崎駅東西自由通路



京急川崎駅西口改札前広場

## 簡易無線機を使用した駅・区役所・一時滞在施設の連携



## 一時滞在施設の開設運営



川崎アゼリア



ミュージア川崎



教育文化会館

## 災害時特設公衆電話の設置訓練・利用体験



## 2 各関係者の意見

---

### (1) 帰宅困難者役から見た成果と課題

#### ① 成果

- ・ 駅員の方は、丁寧に対応してくれた。
- ・ 今日には訓練だったので、待ち時間が30分程度だったが、それでも体が冷えてきた。これからの時期の発災では自分で身を守るグッズの携帯が必要であると感じた。
- ・ 実際に訓練に参加することで、発災時にこの道は通行できるのかなど、具体的にイメージを膨らますことができ、良い経験となった。

#### ② 課題

##### 〈案内・誘導表示〉

- ・ 案内表示について、中国語やハングルなど英語以外の標記があると良い。
- ・ 案内看板を整備すれば、避難者が自立して行動できると思う。
- ・ 細かい誘導は現実には困難。マップもないし係員も少ない。日頃から滞在場所であることを示すサイン、看板等が必要ではないか。

##### 〈情報提供〉

- ・ 電車の状況だけではなく、被災の状況も知りたかった。
- ・ 情報が少なく、とても不安になる。

##### 〈誘導・案内〉

- ・ 誘導員の人数は実際にはもっと必要なのではないか。
- ・ 京急川崎駅から地階に入ったが、途中の案内が無く、どこが集合場所なのか分からなかった。

##### 〈災害時用援護者対応〉

- ・ 車イスを押すのは、帰宅困難者にやってもらっても良いのではないか。
- ・ 避難場所に着いてから、どうしていいか分からなかった。

##### 〈訓練〉

- ・ 想定と訓練の実態に乖離がある。実際にはもっと混乱状態となるので、リアル感を出せる工夫が必要。
- ・ 集合場所での説明が聞こえなかった。
- ・ 実際に多くの人があるとどうなるのか。訓練では困難なところに対する対策が必要だと感じた。

## (2) 誘導・施設側から見た成果と課題

### ① 成果

- ・ 今回は天候にも恵まれ、また、要援護者役の参加者も少なかったため、スムーズに誘導が出来ました。
- ・ 要援護者の対応については、訓練計画に内容が記され、事前に把握していたこともあり、案内看板、介助、車いす使用など、一時滞在施設として、できる限りの対応を参加者で事前に検討し、検証できたと考えています。
- ・ 耳が不自由な方などへの対応として、筆談を交えた訓練ができ、今後役に立つと思います。

### ② 課題

#### 〈誘導・案内〉

- ・ 誘導役は各所1名ずつの予定でしたが、状況の様々な方が次々と来られるので、2～3名は必要かと思いました。例えば、白杖をついた方が来られて、手をとって案内する、などの場面が生じたら、持ち場が空になります。車椅子の方が来られたら、人出が足りません。

#### 〈一時滞在施設〉

- ・ 帰宅困難者の集合場所に到着後は、何かしらの案内は必要だと思う。
- ・ 受け入れ施設到着後の指示者（公衆電話、救護班）なども明確にした方が良いと思う。
- ・ 待機場所の隣接場所が特設公衆電話設置場所となったため、少々混雑してしまいました。

#### 〈訓練〉

- ・ 次回の訓練を実施する時は実際に援護を必要とする障がい者や小さな子供たちも多数参加しやすい、企業や学校の休みの日曜日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あると思います。
- ・ 全体の印象はタイムテーブルに沿った移動と流れ解散であり、現実感が乏しく、次回の訓練では改善が必要と強く感じました。
- ・ 帰宅困難者の避難、受け入れを行い、全員が残っている中で、「鉄道が再開したので帰宅できます」との説明で解散する方が良いと思います。流れ解散のように帰られた方もあり、訓練としてメリハリが必要と思いました。

## (3) 反省点を踏まえての改善点や今後の取組等

- ・ 各施設に救急セットを用意し、不測の事態に備えることも良いのでは。
- ・ 施設内で働く人たちに防災に対する日頃の心構えや訓練の大切さを周知してまいります。また、予算の範囲内で防災備品の整備を逐次進めております。
- ・ 特設公衆電話設置場所周辺は、行列等を配慮し、待機場所と重複しないよう

計画を見直します。

- 案内看板・筆談用メモ一式・ブルーシートなど、備蓄品等と合わせて保管するよう見直します。
- 要援護者待機場所をB 2階に予定しているため、階段介助要員等の配置を計画にもりこみます。
- 実際の状況は混乱し、人が溢れていて、誘導者の声も聞こえにくいと思うので、誘導担当者は、手持ち旗又はプラカードなどが必要だと思う。
- 一時滞在施設マップは、各駅備え付け・配布となっていますが、街内インフォメーションにも備蓄しておき、有事には配布可能の体制をとっておきたいと考えています。
- 案内看板については、今後は、カタカナ仕様と併せ、中国語等の作成を予定しています。

### 3 訓練の実施による課題の抽出

---

#### 〈案内・誘導表示〉

- ・ 駅周辺での常設の看板・誘導表示は、施設の開設以前に多数の人が集まったり、収容能力以上に多数の人が押し寄せる危険性があるため、計画していません。

#### （九都県市で共通の考え方）

一時滞在施設の開設状況や収容人数を考慮して、簡易無線機・一時滞在施設マップ等を使用して、一時滞在施設に誘導・案内していく考え方です。したがって、臨時の看板や誘導表示・案内表示が必要となりますので、今後検討してまいります。

- ・ パンフレットや看板は、英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語の6ヶ国語表示に移行しつつあります。帰宅困難者対策においては、外国人に母国語で対応することは難しいので、誰にも分かりやすい図案（ピクトサイン）を活用する等の対応について、今後検討してまいります。

#### 〈情報提供〉

- ・ 災害時は、帰宅困難者の不安を解消し、混乱を防止するためには、早期に正確な情報の提供が極めて重要です。

駅周辺の関係者、案内・誘導者、一時滞在施設の方々共通で、次の情報を繰り返して伝達したり、館内・構内放送を活用したり、大型ビジョンや掲示板等、あらゆる手段を利用して正確な情報を提供することにしていますが、まだ不十分のようですので、今後も意識して取り組んでまいりたいと思います。

- 災害情報（どこで、どんな災害が、いつ発生し、どうなっているのか）
- 被害情報（人的被害、建物被害、火災、インフラ被害等）
- 交通情報（運行状況、停止の理由、復旧見込み等）
- 一時滞在施設の開設状況（開設の可否、準備状況、開設予定時刻等）
- 使用できるトイレの情報等

#### 〈人材の育成・確保〉

- ・ 現在の協議会や訓練の参加メンバーは、各組織にとっても防災に関する責任者等であり、災害発生時、行動ルールで定めた帰宅困難者対応にどこまで参画できるかという心配があります。

よって、各組織毎にそれぞれの共助の役割を確実に果たすことができるよう、人材を育成し、支援要員を確保するとともに、会員の拡充を図っていくことが必要となります。

また、人材の育成・確保のために必要な研修会等についても検討してまいります。

#### 〈帰宅困難者等の活用〉

- ・ 帰宅困難者を単なる「お客さん」にせず、特殊技能者等を含め、受入等に関する業務を手伝ってもらうことも必要です。

更には、自主防災組織等と連携し、地域の救出・救助への支援をお願いすることも、将来的な方向性として検討されています。

このため、手伝ってもらうため等のマニュアルについても検討してまいります。

#### 〈滞留スペースの管理〉

- ・ 一部の施設で、災害時要援護者の待機場所を計画しているところもありますが、高齢者等の災害時要援護者や女性等に配慮したスペースの分割や使い分けについて、検討していく必要があります。
- ・ 防犯のために、滞留スペースの巡回・管理やマナーの呼びかけ等も必要となりますので、検討してまいります。
- ・ 急病人発生時など、万一の事態に備えた対応計画についても、今後検討してまいります。

#### 〈訓練〉

- ・ 訓練の目的や狙いに応じ、内容・人員等の実施要領を検討して、実施していますが、回数を重ねる毎に創意工夫し、実際の・効果的な訓練を追及してまいります。