

平成27年度川崎駅周辺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 訓練の目的

大地震発生時の川崎駅周辺における帰宅困難者による混乱の抑制に向けた避難誘導及び一時滞在施設開設訓練を実施し、行動ルールの検証を行う。

また、昨年度に実施した訓練の反省点や課題を踏まえ、より実際の状況に即したシナリオを想定し、帰宅困難者への対応方法の確立と向上を図る。

2 実施日時

平成 27 年 11 月 18 日（水）午前 8 時 50 分～10 時 00 分

3 実施場所

（１）一時滞在施設

川崎アゼリア、教育文化会館、ラゾーナ川崎プラザ

（２）情報受発信拠点

川崎区役所（パレール三井ビル 7 階）

（３）帰宅困難者役滞留場所

J R 川崎駅東西自由通路

京急川崎駅西口改札前広場（ヨドバシアウトレット前）

4 参加機関

交通事業者(5)	東日本旅客鉄道㈱、京浜急行電鉄㈱、神奈川県タクシー協会、川崎鶴見臨港バス㈱、川崎市交通局
一時滞在施設(16)	川崎アゼリア、ミューザ川崎、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、港湾振興会館、東扇島福利厚生センター、川崎市船客待合所、川崎エコタウン会館、大川町産業会館、かわさきファズ
民間事業者等(12)	アトレ川崎店、チッタエンタテイメント、川崎駅広域商店街連合会、NREG 東芝不動産㈱、キャノン㈱川崎事業所、川崎モアーズ、三井不動産商業マネジメント㈱、三井不動産㈱、住友不動産㈱、川崎信用金庫、東日本電信電話㈱、かわさき市民放送㈱
市民団体等(2)	川崎地域連合、川崎区区民会議
行政機関等(4)	川崎警察署、川崎臨港警察署、幸警察署、川崎市（川崎区役所、幸区役所、関係局）

参加機関数：39 （参加人数：約 230 名）

5 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。なお、津波発生のおそれはない。

6 訓練内容

- (1) 駅前滞留者の避難誘導(滞留者数 JR川崎駅: 53人、京急川崎駅: 50人)
- (2) 簡易無線機等を使用した駅・区役所・一時滞在施設の連携
- (3) 一時滞在施設の開設運営・災害用伝言ダイヤルの利用体験
(受入数 川崎アゼリア: 16人、ラゾーナ川崎プラザ: 39人、教育文化会館: 48人)
- (4) 各種情報伝達手段を用いた情報提供

7 訓練実施状況

<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



J R川崎駅東西自由通路



川崎アゼリア

<一時滞在施設の開設運営>



川崎アゼリア



ラゾーナ川崎プラザ



教育文化会館

<要援護者等への対応>



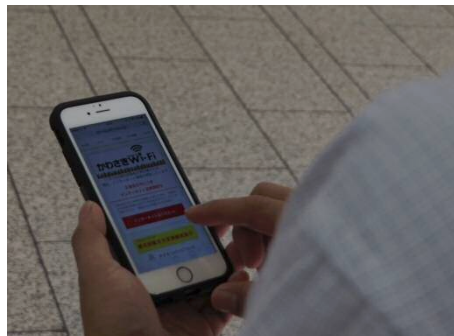
<災害時特設公衆電話の設置訓練・利用体験>



<各種情報伝達手段を用いた情報提供>



河川情報表示板
(JR 川崎駅東西自由通路内)



かわさき Wi-Fi の利用体験



デジタルサイネージ
(川崎アゼリア内)

8 報道状況

(1) 新聞

日経、朝日、毎日、東京、神奈川、タウンニュース（川崎区版）

(2) テレビ

NHK

★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

- ・土地勘がない方も多いと思うので、施設（アゼリア）の方の案内が良かったです。
- ・ツイッターの情報が良かったです。
- 速報性のある情報はインターネットでみると思います。
- ・（帰宅困難者同士で）協力的な訓練となり良かったです。

(2) 課題

<誘導・案内>

- ・地図と現在地との関係が、初めて川崎に来た人にとってはわかりにくい気がする。
- ・歩行が難しいという要援護者の設定であったが、階段等での支援が行われず、自力で登ることになった。
- ・マップに施設までの経路を表示してほしい。

<デジタルサイネージに関する意見>

- ・画面の切り替わりが少し早い。
- ・音が出るとよい。
- ・デジタルサイネージの設置場所が分かりにくい。
- ・画面サイズが小さく、人だかりになると見えないと思う。
- ・災害情報があるとよい。
- ・駅構内にもっと置くべきだと思いました。

<訓練に対する意見>

- ・駅で声が聞こえなかった。
- ・要援護役などを駅員、誘導員に知らせずに特別な質問や行動をとらせたほうが効果的だと思いました。
- ・要援護者役は、実際に援護が必要な方（実際に障害等をお持ちの方）に協力していただき、やってもらうのがよいのではないか。

<その他>

- ・構内放送で情報提供を行い、混乱を最小限にしてほしい。
- ・駅待機中に整列することに意味があるのか、苦痛が募るのみで不快であった。
- ・運休していていつ再開するのかわからないのに、静かにその場で待つのは無理。いずれ、一時滞在施設の案内があることや、詳細な被害情報を提供してほしい。
- ・一時滞在施設利用者登録カードに住所や電話番号は訓練では書かなくてよいと思う。

2 誘導役・施設側から見た成果と課題

(1) 成果

- ・「特設公衆電話」の体験利用が普段体験できないことなので、大変良かった。
- ・Wi-Fi が使える環境を実体験することが出来た。
- ・ラゾーナでの誘導、ベビーカー利用者への介添えはよくできていた。
- ・災害発生後の施設の安全確認は予定通りの時間内に完了し、危機管理室からの無線連絡に対して円滑に対応できた。
- ・情報伝達手段の一つとして、壁にマグネットを使用して情報を掲出し、臨機応変に対応できた。

(2) 課題

<避難誘導方法や要援護者への対応>

- ・車椅子利用者は、一時的に待機所を設けて、人手が確保された段階で移動させる必要を感じた。
- ・ヨドバシアウトレット前からラゾーナへの移動時、先に健常者を移動させたため、要援護者を誘導及び介添えする者がいなかった。

<一時滞在施設の開設運営>

- ・教育文化会館に配員されましたが、駅付近や他施設の情報が全く伝わってきませんでした。
- ・帰宅困難者が一時に集中したため、利用者登録カードを記入するのに、イス・ペンが不足し、滞留した。
- ・プライバシーを守るため、乳幼児を連れた帰宅困難者に対し、ツインルーム等広めの部屋を開放することも必要であると感じました。

<訓練に対する意見>

- ・要援護者が自分の役割をあまり把握していなかったように感じました。
- ・誘導役は8:50に集合したが、9:20まで何もすることがなかった。
- ・去年もそうであったが、誘導役は、どの時点で終了なのかが分からない。

<改善したい点や今後の取組等についての意見>

- ・一時滞在施設内にTVやラジオの準備が必要かと思われました。
- ・一時滞在施設担当の集合を遅らせ、短い時間の中で設営をする方がより実践的な訓練になるのではないかと。
- ・アゼリアでの誘導役でしたが、「〇〇な状況なので〇〇するまで一時避難場所へ避難してください」等具体的な情報を提供できると混乱を避けられるのではないかと。思うので、誘導役にも情報収集の方法があるといいのではないのでしょうか。
- ・介添え者がいなかったせいか、歩行困難者は杖を持ちスタスタ歩いていましたが、訓練で与えられた役割を果たし、歩けないという演技をすれば、それに対する反応が見られたかもしれません。
- ・アゼリアビジョンで災害用の案内をするとよいと思う。
- ・実際は帰宅困難者は冷静さをなくすと思うので、もう少しリアルなシナリオを作成し、より現実味のある訓練が実施できれば良いと思いました。

<その他>

- ・受入場所への案内 POP（矢印付で受入場所を案内）があるとよい。
- ・実際に大規模輸送障害となると警察の助けがないと規制等はできません。
また、体調を崩す旅客や負傷した旅客も考えられるので消防との連携も必要と考えます。
単体で対応するのではなく、警察、消防と連携した対応をするのも必要と思いました。
- ・発災時は構内放送等を有効に使い、そこにいる全員に対し、ズレ無く・素早く・確実に、情報の提供ができるよう、別な訓練が必要だと思いました。

★3 課題等への対応

1 要援護者への支援

- 一時滞在施設への移動時等、災害時要援護者の対応を後回しにすると、不測の事態が発生したり、要援護者を誘導・介添えする人が確保できなくなってしまう場合があります。よって、まずは災害時要援護者の案内を優先するとともに、周囲の帰宅困難者へ補助を要請すること等により、要援護者が放置されないよう配慮しましょう。
- 車椅子利用者等への支援の人員が確保できていない場合は、一時的に待機所を設けて、人手が確保された段階で移動させる等、臨機の処置で対応しましょう。
- 「歩行が難しいという要援護者の設定で、階段等での支援が行われず、自力で登ることになった」という事例がありましたが、駅職員や誘導係・案内係が、なるべく気付いて協力の声掛けをするとともに、帰宅困難者の間で積極的に介助に協力していただけるような雰囲気醸成してまいりましょう。

2 一時滞在施設への誘導・案内

- 一時滞在施設マップにつきましては、初めて川崎に来た人にも分かるよう、今後の更新の際に、より分かり易い記載内容に工夫・修正してまいります。
- 帰宅困難者を適切に誘導・案内するためには、誘導・案内係も最新の情報を共有しておく必要があります。現在、誘導・案内係への情報提供の方法が確立していませんので、検討してまいります。

3 駅や一時滞在施設における情報伝達

- 帰宅困難者が多数集まると、雑踏で騒がしく、案内の声も聞きにくくなります。よって、より高出力の拡声器等を使用するとともに、構内放送・館内放送の活用も検討してまいります。また、音声による伝達には限界もあり、聴き取れない方もいますので、音声だけに頼らずに、ホワイトボードや掲示板、張り紙等、目に見える情報伝達も更に活用してまいります。
- 帰宅困難者の不安を解消し、混乱を防止するためには、適時の情報提供が極めて重要です。鉄道の運行状況や詳細な被害情報等の他、一時滞在施設の開設予定と誘導・案内、鉄道の再開予測等、今後の予定等も含めて情報提供できると、帰宅困難者の安心感につながると思います。
- 帰宅困難者に適切に情報提供するためには、駅員相互、一時滞在施設の職員相互が、駅周辺や他施設の状況等、最新の内容について情報共有しておくことが必要です。特

に、簡易無線機によって得られる情報等についても共有できるようにしましょう。

- 駅・一時滞在施設・商業施設・団体・企業等には、地域資源であるコミュニティー放送・公衆LANスポット・インターネット環境等がありますので、積極的に正確な情報を取得する努力をお願いします。特に、テレビやラジオ等では、輕易に最新の情報が取得できますので、活用してください。
- アゼリアビジョンと河川情報表示板については、NHK等の全国的なニュースや災害情報はアゼリアビジョンで、川崎市周辺の地元の情報は河川情報表示板で提供するように役割分担しています。また、現在整備中のアゼリアのデジタルサイネージについても、積極的な活用を検討してまいります。

4 訓練の運営について

- 訓練の実施にあたっては、目的・狙い、特に訓練したい事項等を明確にした上で、訓練の実施要領等を具体化しています。今後も、これらを明らかにし、情報共有した上で、訓練に取り組んでまいります。
- 災害時の混乱の抑制や安全を確保するため、引き続き实际的なシナリオを準備し、より現実的な訓練が実施できるように工夫・改善してまいります。
- 要援護者役の設定にあたっては、障害の内容・程度等を明示せず、観察や質問によって対応したり、実際に援護が必要な方に協力をいただいたり等、より工夫してまいります。
- 月に1回を基準に、定期的に簡易無線機による通信訓練を行うとともに、今回は、実動訓練と並行して、市本部・区本部・関係機関の間の情報受伝達訓練を実施しました。今後も、必要に応じ、機能別の訓練等についても検討してまいります。