

平成29年度 帰宅困難者対策の訓練結果等について

★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。

昨年度に実施した訓練の反省点を踏まえ、また、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。

<今回の訓練のポイント>

(1) 外国人来訪者への対応 ※ 約80名の外国人が参加

総務省消防庁の「外国人来訪者や障がい者等に配慮した災害情報の伝達・避難誘導のための試行訓練」の一環としても実施します。

また、外語ビジネス専門学校の外国人留学生が参加します。

(2) 独自の帰宅困難者対策ツールの活用

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」などを活用し、駅前滞留者の誘導の円滑化を図ります。

2 実施日時

平成29年11月15日（水）午前8時30分～9時40分

3 実施場所

(1) 帰宅困難者役滞留場所

JR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）

(2) 一時滞在施設

川崎アゼリア、川崎商工会議所、ミューザ川崎

(3) 情報受発信拠点

川崎商工会議所（川崎フロンティアビル2F、ホワイエ）

4 参加機関

交通事業者 (4)	東日本旅客鉄道㈱、京浜急行電鉄㈱、川崎鶴見臨港バス㈱、川崎市交通局
一時滞在施設 (17)	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、京急川崎駅前ビル、産業振興会館、教育文化会館、幸市民館、港湾振興会館、浮島処理センター、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、入江崎総合スラッジセンター、かわさきファズ
民間事業者等 (13)	アトレ川崎店、チッタエンタテインメント、川崎駅広域商店街連合会、川崎西口商店街、NREG 東芝不動産㈱、キャノン㈱川崎事業所、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㈱、外語ビジネス専門学校
市民団体等(3)	川崎地域連合、川崎区区民会議、幸区自主防災連絡協議会
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：41（参加人数：約 280 名）

5 訓練想定

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 **※ 外国人80名程度が参加**
（滞留者数 JR川崎駅：約110人、京急川崎駅：約60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：約100人、川崎商工会議所：約40人、ミューザ川崎：約30人）
- （4）堀川町跨道橋下備蓄倉庫から帰宅困難者一時滞在施設への搬入（新規）

7 訓練実施状況

＜駅前滞留者及び誘導の状況＞



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～アゼリア



J R川崎駅～ミューザ



京急川崎駅～川崎商工会議所

＜一時滞在施設の開設運営＞



川崎アゼリア



ミューザ川崎



川崎商工会議所

＜要援護者等への対応＞



外国人



視覚障がい者



聴覚障がい者

<災害時特設公衆電話の設置訓練・利用体験>



川崎アゼリア



ミュージア川崎

<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

テレビ神奈川

★2 各関係者の意見

1 帰宅困難者役のアンケート結果（集計）

(1) 避難誘導に効果的だった方法〔84人〕（複数回答）

- ・ 一時滞在施設マップ・・・・・・・・・・ 28 (33%)
- ・ 駅員による誘導・・・・・・・・・・ 68 (81%)
- ・ 商業施設による誘導・・・・・・・・・・ 7 (10%)
- ・ 避難者同士の声かけ・・・・・・・・・・ 13 (15%)
- ・ ツイッター・・・・・・・・・・ 0 (0%)
- ・ 東西自由通路大型ビジョン・・ 2 (2%)

(2) 「要援護者役」の方は、対応状況〔11人〕（複数回答）

- ・ 付与条件に適した対応をしてもらえた・・・・・・・・・・ 6 (55%)
- ・ 移動中に誘導員や帰宅困難者からの支援があった・・ 8 (73%)
- ・ 特別な対応はなかった・・・・・・・・・・ 1 (9%)

- (3) 帰宅困難者とならないために実施している対策等〔84人〕(複数回答)
- ・ 職場で水・食料・動きやすい靴などを備蓄・・・・・・・・・・33 (39%)
 - ・ 家族と災害時の連絡方法(災害用伝言ダイヤル等)を事前に確認・・15 (18%)
 - ・ 交通機関が運急騰になった場合の徒歩帰宅ルートを確認・・・・・・・・43 (51%)
- (4) 帰宅困難者とならないための水・食料等の備蓄日数〔84人〕
- ・ 1食分・・・・・・・・11 (13%)
 - ・ 1日分・・・・・・・・6 (7%)
 - ・ 2日分・・・・・・・・6 (7%)
 - ・ 3日分・・・・・・・・23 (27%)
 - ・ 5日分・・・・・・・・2 (2%)
 - ・ 1週間以上・・4 (5%)
 - ・ 未回答・・・・・・・・32 (38%)
- (5) 一斉帰宅の抑制〔84人〕
- ・ 一斉帰宅抑制の対応をする・・24 (29%)
 - ・ 聞いたことがある・・・・・・・・41 (49%)
 - ・ 知らない・・・・・・・・13 (15%)
 - ・ 未回答・・・・・・・・6 (7%)

2 帰宅困難者役から見た成果と課題

(1) 成果

- ① 毎年訓練の内容が改善されており、今後も訓練の継続的な実施と内容の充実を期待する。
- ② 災害発生時、川崎駅周辺でどのようなことが行われているか、特に、一時滞在施設への移動や受け入れ等、全体の流れが把握できた。
- ③ 災害時要援護者に対し、駅職員や受入施設の方々から優先的な誘導や声かけがあり、心強かった。

(2) 課題

<誘導・案内>

- ① メガホンやハンドマイクが伝わりにくく、説明や案内・指示がほとんど聞こえなかった。
- ② AIなどを使って、話した内容を文字化できると良いと思った。
- ③ コミュニケーション手段を複数確保し対応して欲しい。
- ④ 列車情報のボードは、高く掲げないと見えない。また、情報についても、いつの時点のものか、時間を併記して欲しい。
- ⑤ ペン字が細くて遠くから見えないので、工夫が必要だと思った。

<災害時要援護者>

- ① 目の見えない役だったが、案内が聞こえず、とても怖かった。
- ② 災害時要援護者に対しては、本番では一目で分かるビブスなど着ていないので、どのように把握して対応するのか、心配になった。

- ③ 耳が聴こえない人は、見た目で分かりにくいせいか、特別な説明がないまま訓練が進んでしまい、何を言っているのか分からなく不安だった。駅員さんから筆談等の説明も受けたが、頻度が少ないため、帰宅困難者の中からサポート役を決めて対応をお願いした方がよい。また、聴覚障害者自身も、自ら積極的にアピールしないと気付いてもらえないのではないかと感じた。
- ④ 駅員や警察官等も、是非手話を身につけて欲しい。

<訓練>

- ① いろいろなクレーム、わがまま、困りごと等を積極的に示すよう、事前に依頼してはどうか。
- ② 訓練を体験して、災害時には、一時滞在施設への移動にもっと時間がかかるのだろうという認識を持つことができた。

<その他>

- ① 訓練時のみではなく、本番でも施設関係者には、ビブス等により一目で分かるようにしてもらおうとよい。警察の方の制服を見ると安心でした。
- ② 一時滞在施設の収容能力が十分か検討すべきだ。
- ③ 今回参集したメンバーが、どこまで確保できるかも課題だ。

3 誘導役・施設側のアンケート結果（集計）

1 訓練の日程（17施設等）

- ・ 早い・・・・・・・・ 0（0%）
- ・ ちょうどよい・・ 15（88%）
- ・ 遅い・・・・・・・・ 2（12%）【9月頃、10月頃】

2 訓練の実施時間

- ・ 早い・・・・・・・・ 4（24%）【9時～、9時30分～、10時～、10時30分～】
- ・ ちょうどよい・・ 13（76%）
- ・ 遅い・・・・・・・・ 0（0%）

3 帰宅困難者役の参加人数

- ・ 少ない・・・・・・・・ 3（18%）【約300人、各一時滞在施設に約100名】
- ・ ちょうどよい・・ 14（82%）
- ・ 多い・・・・・・・・ 0（0%）

4 事前説明会の日程・時間

- ・ 早い・・・・・・・・ 0（0%）
- ・ ちょうどよい・・ 16（94%）
- ・ 遅い・・・・・・・・ 1（6%）【9月頃】

4 誘導役・施設側から見た成果と課題

（1）成果

- ① 震災及び災害時の全体的な流れを体験できたことは、良い勉強になり、貴重な経験となった。

- ② 無線機による情報の受発信を担当し、災害時の実際の一時滞在施設への受け入れ確認の流れや受け入れ可能な施設への避難誘導の状況等を実際に体験することができ、今後起こり得る災害に対し、意識を高めることができた。
- ③ 緊急時の流れを実体験し、帰宅困難者への対応手順や受入施設としての準備等の確認ができた。

(2) 課題

<情報伝達>

- ① 大勢の帰宅困難者への情報伝達の難しさを感じた。
- ② 全ての方が理解するのは難しいと思うので、複数のツールを用意したほうが良い。
- ③ J Rのタブレットでの案内だと、複数人の対応が難しい。
- ④ 待機している時間が長く、運営側が何をしているのかが分からなかった。今、何の作業を実施している最中なのかを周囲に知らせて欲しい。

<要援護者への対応>

- ① 聴覚障害のお客さんは、見た目では分からないので、探すことが難しかったが、筆談の積極的な活用が必要と感じた。
- ② 滞留時に、体調の優れない方が出た場合の対処方法が課題だと思う。

<外国人への対応>

- ① 外国人対応について、今回はアプリ等で直接マンツーマンで伝達したが、実際の災害時は難しいと思うので、「メガ翻訳」等の活用の検討が必要と思った。
- ② グローバルに会話ができる人が多ければ多いほど対応がスムーズにいくので、人材育成が課題だと思う。

<帰宅困難者の誘導・案内>

- ① 誘導時に駅係員が引率したが、実際の災害時は不可能なため、次回の訓練時は、帰宅困難者自身で移動いただくようにしたい。
- ② 帰宅困難者数十名をまとめて誘導したが、歩行困難者を分離して数人ずつのグループ化を図り、誘導方法を学ぶことも一つのやり方だと思う。
- ③ 避難経路の途中に立って帰宅困難者を誘導する役だったが、帰宅困難者の先頭と最後尾に誘導員がいたため、途中に立っている意味が無かったように感じた。
- ④ 誘導員として経路の途中に立っていると、他の状況がまったく分からなかったのので、無線機等、避難状況が分かる手段があった方が良く感じた。

<一時滞在施設の開設運営>

- ① 課題として、外国人の受け入れに対応する語学力の必要性、コミュニケーションツールの必要性、体の不自由な方へのオムツ等の備品の必要性を感じた。
- ② 情報伝達が、ホワイトボードに記載されるだけだったので、口頭でもスタッフに伝えるようにして、情報共有を図るべきだ。
- ③ 訓練日のみ参加するスタッフもいるので、訓練スタート時に目的や役割をしっかりと伝えたとともに、訓練終了時に担当毎に振り返りを行うことも必要だ。
- ④ 無線で受信する所としない所があり、こちらの回答が伝わっているのか分からない状況だった。各施設が、お互いの施設状況や受け入れ状況等について、情報

共有ができると良い。

- ⑤ 施設側の職員に対して、「実際の災害時には、自分達で判断して対応する必要がある。」という意識付けや啓発が重要だと思う。

<訓練に対する意見>

- ① 171 伝言ダイヤルの体験コーナーは、使用したことが無い人も多いと思うので、良かった。
- ② 外国人の方が多く参加していたが、外国語でのアナウンスや広報紙を利用し、意思疎通が良くできていた。
- ③ 無線機の声が聞こえづらく、自分の声が正確に届いているのか、他の場所の方がどのように回答しているか、分かりづらかった。毎月の訓練では聞こえているので、引き続き注意して確認したい。
- ④ 実際の場面では、黙ってこちらの言うことを聞いてくれる方は少ないと思うので、帰宅困難者役に、もっとアドリブで行動したり、発言する機会を与えてみたらどうか。
- ⑤ エキストラ・帰宅困難者役の人達への事前周知が不十分であると感じた。
- ⑥ 現場で統制・指示をする司令塔の役が必要だ。

<その他>

- ① 報道機関を利用した訓練の必要性・重要性の周知やPRが必要と感じた。
- ② 大規模災害が発生した場合、警察及び消防は、人命救助を優先した活動を行う。現在の訓練は、交通機関が麻痺し、生命の安全が保障されている者を施設に誘導する訓練であるので、警察の役割等、今後の訓練内容全体を検討して欲しい。

★3 課題等への対応

1 訓練全般

(1) 今後の訓練の方向性

- ・ 訓練の意義・必要性については、参加者共通の認識であり、今後も引き続き継続して実施するとともに、内容の更なる充実と創意工夫に努めていく。
- ・ 訓練全般の実施要領等については、今年度の訓練を踏襲して実施する。しかしながら、北口通路・北改札等の供用開始に伴ない、細部の要領については、検討する。

(2) 改善点

- ・ 今回は、08時30分から実施したが、一部に「開始時間が早い」という意見があったので、参加機関と調整して、開始時間を少し遅らせることを検討する。
- ・ 訓練のリアリティーを確保するためには、より多くの帰宅困難者役の確保が必要となるため、協議会の皆様の協力が不可欠であり、より多く参加を要望する。

(3) その他

- ・ 災害時要援護者、特に障がいのある方や外国人については、今回と同様に実際の方々の確保に努める。
- ・ 簡易無線機の不調については、アンテナを設置している川崎区本部からの発信や通じている施設による中継等、柔軟な対応が必要となる。

また、実動訓練や毎月の通信訓練を通じて、通信の伝播状況を確認や、中継要領の訓練についても検討する。

- ・ 訓練参加者が進行状況を共有できるよう、市HP、ツイッター、かわさきWi-Fi、各種デジタルサイネージ等、あらゆる手段を活用し、積極的に情報発信する。

2 情報提供

- (1) 「情報・案内の声が聞こえない。」という声が引き続き多いが、より大型で高出力のメガホン等の活用にも努めるとともに、帰宅困難者全体への説明だけではなく、グループ毎に分割して説明するような工夫も必要である。
- (2) 常時、音声のみの情報提供には、限界があるため、引き続きホワイトボード、案内板、掲示物等の手段を併用するとともに、複数場所に準備することも検討する。
また、少し高く掲示したり、太いペンで見やすく記述する等の改善が必要である。

3 要援護者への支援

- (1) 災害時要援護者については、聴覚障がいの方等、外見では分かりにくい場合もあるので、積極的な働きかけや本人からの申し出、他の帰宅困難者からの情報提供等により、早期に把握することが重要である。
- (2) 災害時要援護者への支援に際し、職員等による個々の対応には限界があるため、移動時のみではなく、滞留時から他の帰宅困難者に支援を要請し、情報提供を継続的に行い、不安の解消や情報の確実な伝達に努める必要がある。

4 外国人への対応

- (1) 今回、消防庁の協力により、最新の翻訳メガホン、翻訳アプリ等の各種ツールを試験的に使用するとともに、既に保有しているタブレット端末も活用して対応したが、引き続き情報収集や研究をしていく必要がある。
- (2) 今回、河川情報掲示板・アゼリアデジタルサイネージ・一時滞在施設マップに英訳を付記したが、引き続き、利用者登録カード等を含めて、多言語化等の対応について検討していく。
- (3) やさしい日本語や身振り・手振り等のジェスチャーもそれなりに有効である。

5 駅から一時滞在施設への誘導・案内

- (1) 誘導員の行動
現在、経路の途中に立って誘導することになっているが、誘導役が重複したり、全体の流れや情報収集ができないので、駅や一時滞在施設で最新の情報を収集した上で、駅と一時滞在施設の間を往復して誘導する等、その役割や行動について検討する。
- (2) 警察・消防の役割
災害発生時、警察・消防は、救出救助や消火活動等、人命救助を優先した行動を実施する。このため、訓練では、第三者的な立場で保安・警備・安全管理等の任務を行っているが、この点について、協議会メンバーの間で認識を共有する必要がある。

ただし、東日本大震災時のように、市内に大きな被害が無い場合は、誘導案内や交通整理等の活動も可能となるものと思われる。

6 一時滞在施設における対応

- (1) 帰宅困難者は、鉄道の運行状況や近隣の被害状況等に関心があるので、市HP、ツイッター、かわさきWi-Fi、簡易無線機等を活用し、滞在者に逐次適切な情報提供を実施する必要がある。その際、口頭での伝達には限界があるので、ホワイトボードや貼り紙等を活用して効率的な情報伝達を行う必要がある。
また、鉄道の運行状況や近隣の被害状況等に最も関心が集まるので、市HP、ツイッター、簡易無線機等を活用し、滞在者に逐次適切な情報提供をお願いする。
- (2) 他施設からの応援を受ける場合もあるので、事前に担当者間で役割分担を明確にしておく等、コミュニケーションを密にしておく必要がある。

1 訓練に参加しての感想

(1) 良好な事項

- ・ 毎年、訓練の内容が改善されていると思う。(複数)
- ・ 訓練の実施は、備えの実効性と安心につながるもので、とても重要だ。今後も、継続的・定期的な実施と、内容の充実を期待する。(複数)
- ・ 災害発生時、川崎駅周辺でどのようなことが行われていくのか、一時滞在施設への移動等、全体の流れが把握できてよかった。(複数)
- ・ 避難誘導が適切だったため、とてもスムーズな訓練だった。
- ・ 災害時要援護者(車椅子)の支援を担当したが、回りのきめ細やかな支援の必要性を痛感した。訓練では、駅職員や受入施設の方々から優先的な誘導や声かけがあり、心強かった。
- ・ 訓練を体験して、災害時には、一時滞在施設への移動にもっと時間がかかるのだろうという認識を持つことができた。
- ・ アゼリア地下街に設置したデジタルサイネージは、とてもよかった。
- ・ 一時滞在施設マップの存在を初めて知ったが、大変参考になった。
- ・ 近い距離に一時滞在施設が複数あることは大変有効だ。
- ・ 外国人に対してどのように対応すべきか分からなかったが、今回の訓練を通じて少し理解できた。
- ・ 帰宅困難や備蓄について考えてみるよい機会になった。
- ・ 職場に備蓄するという考えがなかったので、既にされていること、個人でできることを考えてみたい。

(2) 改善を要する事項

- ・ メガホンやハンドマイクが伝わりにくく、説明や案内・指示が、ほとんど聞こえない。(複数)
- ・ 災害時は、今回の訓練時より多くに人で混乱し、喧騒な状態になると思うので、拡声器の使用が有効と思うが、近くで複数同時に使用すると音が反響して聞こえにくい。ゆっくり話す等、話すスピードにも注意して欲しい。(複数)
- ・ アナウンスが聞こえないと、不安が不安を呼び、イライラ・動揺・争いが起こり、デマ等で混乱がより大きくなると思う。
- ・ AIなどを使って、話した内容を文字化できるとよいと思った。
- ・ 必ず聞こえない人がいることを知ってもらいたい。コミュニケーション手段を複数確保し対応して欲しい。状況によっては、身振り・手振りも有効だ。
- ・ 目の見えない役だったが、案内が聞こえず、とても怖かった。
- ・ 災害時要援護者に対しては、本番では一目で分かるビブスなど着ていないので、どのように把握して対応するのか、心配になった。
- ・ 災害時要援護者への対応は、ゆっくり歩いたり、随所で補助したり、より丁寧な気配りが必要だと感じた。
- ・ 耳が聴こえない人は、見た目で分かりにくいせいか、特別な説明がないまま訓練が進んでしまい、何を言っているのか分からなく不安だった。駅員さんから筆談等の説明も受けたが、頻度が少ないため、帰宅困難者の中からサポート役を決めて対応をお願いした方がよい。また、聴覚障がい者自身も、自ら積極的にアピールしないと気付いてもらえないのではないかと感じた。
- ・ 視覚障害者の誘導は、階段・まっすぐな道・距離の伝え方など、非常に難しかった。
- ・ 文を書けない・読めないろうあ者も多いので、タブレット(筆談パッド)より、身振り・手振りが有効だ。

- ・ 情報提供が確実にされる仕組みや設備が必須だ。
- ・ 列車情報のボードは、高く掲げないと見えない。また、情報についても、いつの時点のものか時間を併記して欲しい。
- ・ ペン字が細くて遠くから見えないので、工夫が必要だ。
- ・ 災害時要援護者への対応として、駅員さんの案内に、掲示物や矢印のプラカード、筆談等の方法も加えた方がよい。
- ・ 訓練時のみではなく、本番でも施設関係者には、ビブス等により、一目で分かるようにしてもらおうとよい。
- ・ 一時滞在施設の収容能力が十分か検討すべきだ。
- ・ 訓練の回数を増やしたり、年2回以上の訓練をしてもよいと思う。(複数)
- ・ 帰宅困難者が多く発生することが想定される「夕方」などに開催すると、よりリアリティーが増すと思う。
- ・ 一般市民の方の参加や協力を得た方が、より現実的な訓練になると思う。
- ・ 照明などの電源が使えなくなったことも想定した訓練も必要だ。照明やサイネージがどこまで機能するかの検証ができる。
- ・ アゼリアビジョンにNHKのニュースを流し、その上で音環境を確保して欲しい。訓練の中でも、音声聞き取りづらかった。
- ・ 今回参集した誘導員がどこまで確保できるかも課題だ。
- ・ いろいろなクレーム、わがまま、困りごと等を積極的に示すよう、事前に依頼してはどうか。
- ・ 避難の際、街灯や看板などの落下の可能性のある経路は、避けた方がよいと思う。
- ・ 誘導員の歩く速度が早かったので、災害時要援護者等も考慮し、もう少しゆっくり歩いて欲しい。
- ・ 誘導員は、誘導先の施設の名前や誘導する理由等を発信しないと、誰もついてこない。
- ・ 誘導員は、まとまって誘導せず、帰宅困難者を前後にはさむ形で誘導したほうがよい。
- ・ 移動する一時滞在施設名を言っても、分からない人もいるので、とにかく誘導員が「私について来て」という感じで案内したほうがよい。
- ・ ビジョンをもっと分かりやすく利用した方がよいと思う。
- ・ ミューザのガラスが安全なのか気になった。
- ・ もう少しボランティアを募ってもよいのでは？
- ・ 訓練開始後、市役所職員が名刺交換をしていて、注意されていた。来年はこんな光景は見たくない。
- ・ 記録用の写真なのか、カメラで写真を撮る人がやたらに多かった。
- ・ 形式的な訓練だ。

2 その他（自由意見）

- ・ 訓練の継続が効果的だと思う。いろんな状況を想定して訓練を行う必要がある。(複数)
- ・ 多くの人の助けが必要であり、今後もより多くの人々が訓練に参加すべきだと思った。
- ・ 今後も、帰宅困難者対策に力を入れて取り組んで欲しい。
- ・ 正確な情報と確実な誘導が重要だ。
- ・ 要援護者への積極的な協力が大切だ。
- ・ お互いに声を掛け合って、協力して対応することが必要だ。
- ・ 駅員や警察官等も、是非手話を身につけて欲しい。
- ・ 事前に各種の災害情報を調べておくことが重要だと思った。
- ・ 飲料水やブランケットにも、英語表記があった方がよい。

- ・ SNSについて、ツイッター以外のものもあった方がよい。
- ・ 実際には、今回の訓練のようにスムーズには進まないはずなので、疲れや不満・混乱に繋がっていくと思うが、まずは自分でできる準備を進めたいと思う。
- ・ 今回は2ヶ所で滞留したが、実際はもっと多数になるので、より危険な状況になると思う。
- ・ 訓練は、予想外・想定外のこともやった方がよいと思った。
- ・ 外国人への配慮について、もう少し知りたかった。
- ・ 通常時でも、駅周辺のWi-Fi環境はよくないので、災害時は繋がらないのではないかな。
- ・ 地震で鉄道が運休している場合以外でも、大雨等で危険がある場合は、一時滞在施設を開設して欲しい。

誘導役・施設側 アンケート意見一覧

(参考)

1 訓練全般で得られた成果等

(1) 鉄道事業者

- ・ 帰宅困難者役に要介護者のお手伝いをお願いしたところ、直ぐに見つかり助かった。
- ・ 駅からの情報伝達を静かに聞いてくれたので、良かった。
- ・ タブレットでの筆談は、かなり役に立つと感じた。
- ・ 外国人には、ゆっくり話すことにより理解してもらえた。
- ・ 大勢の帰宅困難者への情報伝達の難しさを感じた。
- ・ 様々なタイプの介護が必要なお客様がいる想定の中で、本番の際に配慮すべき点に気付くことができた。
- ・ 震災及び災害時の全体的な流れを体感できたことは、良い勉強になり、貴重な経験となった。
- ・ 一時滞在施設の地図が多言語化され、外国人に分かりやすいものになったと思う。
- ・ 昨年の訓練では、避難誘導までの間、様々な対応が後手後手になってしまったが、今回は、こちらから積極的な情報提供や声かけに努めるとともに、事前に健常者とハンディキャップの方を分けて整列する等の改善をすることができた。
- ・ ハンディキャップのある方への情報伝達方法を訓練することができた。

(2) 一時滞在施設

- ・ 緊急時の流れを実体験したことで、より迅速かつ的確な対応が可能となった。
- ・ 施設内での受け入れ窓口、担当等の対応が円滑に行えるようになった。
- ・ 帰宅困難者への対応手順や受け入れ施設としての準備等の確認ができた。
- ・ 関係者との間の連携が取れ、有事の際の動きが確認できた。
- ・ 今年度に一時滞在施設の使用に関する協定を結び、訓練自体も初めてだったが、一時滞在施設としてどのような開設準備・運営をするのか、実際に見ることができて参考になった。
- ・ 事前打ち合わせで、誘導のために必要な人員を適正に配置していたため、混乱は少なかった。
- ・ 無線機による情報の受発信を担当し、災害時の実際の一時滞在施設への受け入れ確認の流れや受け入れ可能な施設への避難誘導の状況等を実際に体験することができ、今後実際に起こり得る災害に対し、意識を高めることができた。
- ・ 商工会議所は、駅が近く、スペースも広いので、多くの帰宅困難者を受け入れることができると、改めて思った。

(3) 誘導役

- ・ 避難経路や避難場所を具体的に知ることができた。

(4) 警察・消防

- ・ 外国人に対する通訳アプリの使用は効果的で良かった。
- ・ 171 伝言ダイヤルの体験コーナーは、使用したことが無い人も多いと思うので、良かった。
- ・ 外国人の方が多く参加していたが、外国語でのアナウンスや広報紙を利用し、意思疎通が良くできていた。
- ・ 関係機関と顔の見える関係が築くことができた。(複数)
- ・ 実際の災害時での対応のイメージ図が描けた。
- ・ 報道機関を利用した訓練の必要性・重要性の周知やPRが必要と感じた。

2 訓練全般で得られた課題点等

(1) 鉄道事業者

- ・ 全ての方が理解するのは難しいと思うので、複数のツールを用意したほうが良い。
- ・ JRのタブレットでの案内だと、複数人の対応が難しい。
- ・ オーロラビジョンの放送が、情報の伝達を妨げていた。(実際はもっと喧騒に)
- ・ 外国の方は、比較的日本語が通じたので、ツールを100%活用できなかった。
- ・ 聴覚障害のお客さんは、見た目では分からないので、探すことが難しかったが、筆談の積極的な活用が必要と感じた。
- ・ 駅前に多くの滞留者を収容できる広場が無く、雨が降った時など、長時間に亘る滞留場所が心配だ。
- ・ 滞留時に、体調の優れない方が出た場合の対処方法が課題だと思う。
- ・ 誘導や情報伝達等の連携が少なかったと思うので、リーダーを置き、指示出しをするようにすれば良いと思う。
- ・ 訓練では情報受伝達がうまくいったが、実際に災害が発生した場合にうまくできるかが課題だと思う。
- ・ 外国人对応について、今回はアプリ等で直接マンツーマンで伝達したが、実際の災害時は難しいと思うので、「メガ翻訳」等の活用の検討が必要と思った。
- ・ 夜間停電で真っ暗になった場合や、建物の倒壊や火災の発生により、思うように誘導できない大規模災害の想定での訓練も必要だと思った。

(2) 一時滞在施設

- ・ 外国人の受け入れに対応する語学力の必要性、コミュニケーションツールの必要性、体の不自由な方へのオムツ等の備品の必要性を感じたが、それらが課題だ。
- ・ 情報伝達が、ホワイトボードに記載されるだけだったので、口頭でもスタッフに伝えるようにして、情報共有を図るべきだ。
- ・ 現場で統制・指示をする司令塔の役が必要だ。
- ・ 誘導役の人員が多すぎた感があったが、事前打ち合わせの際に、けが人や障がい者対応等についても確認しておくべきだった。
- ・ 人員配置や基本的な対応について、簡易的なマニュアルがあると便利だ。
- ・ 交通機関が復旧しなかった場合、翌日で閉鎖してよいのか。どこまでの期間受け入れるのか。
- ・ 翌日以降、帰宅途中に援助を求めてきた時の対応は、どうするのか。
- ・ 被災により、対策本部メンバーが集まることができない場合の対応についての備えが必要だ。
- ・ 車いす利用の帰宅困難者役の方がエレベーターを使って移動していたので、事前の説明を徹底することが必要だ。
- ・ 無線機の声が聞こえづらく、自分の声が正確に届いているのか、他の場所の方がどのように回答しているか、分かりづらかった。毎月の訓練では聞こえているので、引き続き注意して確認

したい。

- ・ 実際の場面では、黙ってこちらの言うことを聞いてくれる方は少ないと思うので、帰宅困難者役に、もっとアドリブで行動したり、発言する機会を与えてみたらどうか。

(3) 誘導役

- ・ 誘導役の人数を増やし、多様な対応を訓練することも必要だ。
- ・ 避難経路の途中に立って帰宅困難者を誘導する役だったが、帰宅困難者の先頭と最後尾に誘導員がいたため、途中に立っている意味が無かったように感じた。
- ・ 誘導員として経路の途中に立っていると、他の状況がまったく分からなかったのも、無線機等、避難状況が分かる手段があった方が良く感じた。

(4) 警察・消防

- ・ 駅の音楽や騒音等で、誘導者の声が聞き取れないことがあった。
- ・ 一時滞在施設における帰宅困難者への指示が、間延びした感があった。また、帰宅困難者の列が長くなってしまったので、もっとコンパクトにまとめるべきだ。
- ・ 避難後に待機している時間が長く、運営側が何をしているのかが分からなかった。今、何の作業を実施している最中なのかを周囲に知らせて欲しい。
- ・ アナウンスの音量が小さく、雑然とした現場では、誘導できない恐れがある。

3 訓練内容についての意見・感想

(1) 鉄道事業者

- ・ 今回の訓練は、消防庁との合同訓練であったが、別々に訓練を実施したので、戸惑いがあった。
- ・ 次のケースに移る時に、ゴタゴタしていたので、少し分かりにくかった。
- ・ 訓練内容は良かった。
- ・ エキストラ・帰宅困難者役の人達への事前周知が不十分であると感じた。今回は訓練だが、本番以上に判断が必要だった。
- ・ 訓練では、外国のお客様に日本語が通じたが、本番ではそうはいかないと感じた。
- ・ 川崎駅周辺では、高い建物が多く、道路も入り組んでいるので、一時滞在施設への口頭での案内は難しいと感じた。
- ・ 誘導時に駅係員が引率したが、実際の災害時は不可能なため、次回の訓練時は、帰宅困難者自身で移動いただくようにしたい。
- ・ 色々な会社や施設の方との訓練は初めてだったので、大変有意義な訓練になった。
- ・ 川崎市が想定する避難誘導の方法を理解することができた。

(2) 一時滞在施設

- ・ 緊急時に配布する物資（飲料水・携帯用毛布）等、実物を使って訓練できたことが良かった。
- ・ 訓練中の待機時間が長く、訓練の終わりも分かりにくかった。受け入れ先を決めるまでの待機時間を短縮させ、スムーズに進行できると、自分の置かれている状況や訓練全体の流れを把握しやすくなるのではないかと考えた。
- ・ 訓練日のみ参加するスタッフもいるので、訓練スタート時に目的や役割をしっかりと伝えるとともに、訓練終了時に担当毎に振り返りを行うことも必要だ。
- ・ 担当場所でのリーダーを事前に明確にして、指示等の一元化を図るべきだ。
- ・ 受け入れ施設毎に、受付のレイアウト図などを用意しておく、準備がスムーズになると思う。
- ・ 無線で受信する所としない所があり、こちらの回答が伝わっているのか分からない状況だった。各施設が、お互いの施設状況や受け入れ状況等について、情報共有ができると良い。
- ・ 一時滞在施設の担当者の間でも、もっと声を掛け合ってコミュニケーションをとるべきだと思った。

- ・ 災害時に帰宅困難者対応の什器備品を円滑に出し入れできる保管場所を再確認できた。

(3) 誘導役

- ・ 帰宅困難者数十名をまとめて誘導したが、歩行困難者を分離して数人ずつのグループ化を図り、誘導方法を学ぶことも一つのやり方だと思う。
- ・ 当日の説明に関して、風があったせいもあるが、拡声器の音が聞き取りにくかった。

(4) 警察・消防

- ・ 車いす役、目の不自由な人役等を設定していたのは、良かった。
- ・ ミューザまでの動線にペDESTリアンデッキを使用したのが、ここが使えないという状況での訓練も必要だ。
- ・ 同じレベルの訓練を積み重ねると良いと思う。

4 次回の訓練への要望や希望する訓練項目等

(1) 鉄道事業者

- ・ もう少し遅い時間の開始でも良いと思う。
- ・ エキストラが少なかった。輸送障害時には、川崎駅は人があふれるので、楽勝だった。
- ・ 本番に備えて、エキストラの外国のお客様には、日本語が通じない設定での訓練が必要と感じた。
- ・ 社員間の打ち合わせの都合上、事前説明は前日ではなくもう少し早くやって欲しい。
- ・ 平日の通勤時間帯における訓練参加は、職員の手配が難しいので、ラッシュ時間帯を避けて訓練を行っていただけると助かる。
- ・ 訓練時、制服着用者に質問等が集中していたと思うので、駅係員は、実際の駅係員が担当した方が良いと思う。
- ・ 地元の商店街や住民の方も参加していただけると良いと思う。

(2) 一時滞在施設

- ・ 訓練中の待機時間が長く、訓練の終わりも分かりにくかった。受け入れ先を決めるまでの待機時間を短縮させ、スムーズに進行できると、自分の置かれている状況や訓練全体の流れを把握しやすくなるのではないかと思った。
- ・ 司令塔を決めるとともに、事前の打ち合わせを現地で行うべきだ。
- ・ 年々バージョンアップはしていると思うが、参加者の意識を含めて、まだまだリアリティーが不足していると思う。

(3) 警察・消防

- ・ あらかじめ役割は決めずに、ブラインド的に任務・役割や避難先を決めた方が実践的な訓練になる。
- ・ 消防署員の参加が安全管理を任務とするならば、警察官と同様に、制服の方が分かりやすかった。
- ・ 訓練の反省点などを反映した次回訓練で検証すべきだ。

5 帰宅困難者対策の課題や改善を希望する点等

(1) 鉄道事業者

- ・ グローバルに会話ができる人が多ければ多いほど対応がスムーズにいくので、人材育成が課題だと思う。
- ・ 消防庁の訓練は、シナリオが決まっていたため、スムーズにできたが、市の帰宅困難者役への対応は、その場の判断が要求されるため、むしろ本番に近い訓練だと感じた。
- ・ 社員間での役割分担を確実に決めておくことが課題であると思う。

- ・ 一時滞在施設が決まるまで、長時間に亘ると思われるので、帰宅困難者が待っていられるかどうか心配だ。

(2) 一時滞在施設

- ・ 継続した訓練が必要だ。
- ・ 幸市民館については、川崎駅からの受け入れは現実的でないと思う。鹿島田や新川崎からの受け入れで手一杯ではないか。川崎駅周辺の受け入れ施設とすべきか、検討した方がよい。
- ・ 例年、防災無線が聞こえないか、聞こえずらい。

(3) 警察・消防

- ・ 反復訓練をすることにより、練度は高まる。
- ・ 関係機関にとどまらず、市民や学校の児童や生徒との防災訓練と連携して実施しても良いと思う。
- ・ SNSを利用した告知方法は、良いと思った。
- ・ 鉄道事業者からの情報提供のあり方（運行状況、目処、知らせる方法等）

6 その他の意見・要望等

(1) 鉄道事業者

- ・ 駅の対応として、どちらの訓練を優先するか迷ったが、消防庁に重きを置いた。いろいろなグッズ・ツールを使用するので、不安だった。消防庁と川崎市の訓練を同じ内容にした方が良かったと思う。去年の訓練は、社員の動きが良かったので、今年は更に期待したが、訓練内容が分かりにくく、去年ほどの成果を出せなかったと感じている。来年は、皆様の期待に応えられるよう頑張りたい。
- ・ 帰宅困難者訓練は、エキストラの募集や事前の打ち合わせ等、実施するまでが大変だと思うが、訓練に参加してみて、改めて難しいことが沢山あると感じた。実際に震災等が発生した時に対応できるよう、継続的に訓練を実施して、備えていくことが大事だと感じた。

(2) 一時滞在施設

- ・ 施設側の職員に対して、「実際の災害時には、自分達で判断して対応する必要がある。」という意識付けや啓発が重要だと思う。
- ・ 一時滞在施設にスターターキット（各種案内・帳票・掲示物・クリップペンシル等）を用意して欲しい。
- ・ 堀川町跨道橋下備蓄倉庫の合鍵を一時滞在施設に配布し、緊急に場合の持ち出しができるように検討して欲しい。
- ・ 無線機が故障しているので、早急に修理・交換をしていただきたい。
- ・ ラゾーナも、BCPの見直しを再度行っているので、次回の訓練で、ラゾーナ川崎プラザを一時滞在施設として訓練していただきたい。

(3) 誘導役

- ・ 帰宅困難者の中で、気分の悪くなった人を誘導するため、病院関係者が対応できる場所も設定してもらいたい。

(4) 警察・消防

- ・ 大規模災害が発生した場合、警察及び消防は、人命救助を優先した活動を行う。現在の帰宅困難者対策訓練は、交通機関が麻痺し、生命の安全が保障されている者を施設の誘導訓練であるので、警察の役割等、今後の訓練内容全体を検討して欲しい。
- ・ 訓練の一環として、川崎市や川崎・幸区が管理する資機材や倉庫などを見学したい。