

新川崎・鹿島田駅帰宅困難者対策訓練の実施結果

1 目的

東日本大震災では、首都圏の公共交通機関の運行休止により、駅周辺では多くの滞留者で溢れ、市内を縦横断する主要道路には徒歩帰宅者が大量に発生するなど、大きな混乱をきたしました。

訓練では、新川崎駅、鹿島田駅で発生した帰宅困難者を想定し、情報伝達、帰宅困難者の安全確保と混乱抑制に向けた避難誘導訓練を実施し、「災害時行動ルール」の検証を行うとともに、関係機関・団体間の連携強化及び防災意識の向上を目指します。

2 実施日時

平成 29 年 10 月 30 日（月）9 時 30 分～11 時 50 分

3 実施場所

(1) 帰宅困難者役移動ルート

ア 新川崎ルート

新川崎駅⇒ジェクサー・フィットネス&スパ新川崎⇒新川崎三井ビルディング

イ 鹿島田駅ルート

鹿島田駅⇒ジェクサー・フィットネス&スパ新川崎⇒新川崎三井ビルディング

ウ 幸市民館ルート

新川崎三井ビルディング⇒幸市民館

(2) 情報受発信拠点 幸区役所

(3) その他施設 機関・団体の各施設

(4) 検討会（訓練の振り返り） 新川崎三井ビルディング地下 2 階会議室

4 参加機関・団体 約 70 名

幸区災害対策協議会帰宅困難者対策部会、かわさき新産業創造センター、かしまだ地域包括支援センター、川崎市国際交流協会、川崎区役所

5 訓練想定

(1) 地震状況

ア 発生日時：平成 29 年 10 月 30 日（月）9 時 30 分

イ 震源地：川崎市直下

ウ 地震規模：マグニチュード 7.3

エ 震度：6 強

オ 気象条件：晴、気温 23℃

(2) 被害状況

ア 鉄道は首都圏で全線運休

- イ 激しい交通渋滞
- ウ 電気、ガス、水道等のライフラインは広範囲で機能損傷
- エ 通信は一般回線の電話不通

(3) 帰宅困難者の状況

- ア 川崎駅前周辺には 19,000 人以上の帰宅困難者が発生・滞留
- イ 区内各駅でも今後、多数の帰宅困難者が発生の見込み
- ウ 東京都（大田区）及び横浜市（鶴見区）から区内を通過する徒歩帰宅者が増加中

6 訓練項目

- (1) 施設従業員の安全確保と安否確認
- (2) 施設の安全点検
- (3) 情報受発信拠点（幸区役所）との情報伝達
- (4) 帰宅困難者一時滞在施設等への帰宅困難者の誘導
- (5) 帰宅困難者一時滞在施設等における帰宅困難者の受入れ

5 訓練の様子



①区長あいさつ（鹿島田駅）



②訓練説明（新川崎駅）



③滞留時の対応（鹿島田駅）



④外国の方の対応（新川崎駅）



⑤車いす利用者の対応



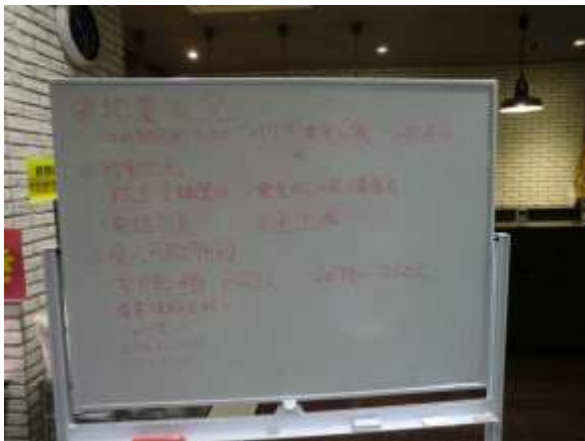
⑥車いす利用者及び白杖利用者



⑦帰宅困難者の誘導



⑧ジェクサー・フィットネス&スパ新川崎



⑨ジェクサー・フィットネス&スパ新川崎



⑩ジェクサー・フィットネス&スパ新川崎



⑪新川崎三井ビルディングへ移動



⑫新川崎三井ビルディング



⑬新川崎三井ビルディング



⑭検討会



⑮検討会



⑯幸市民館へ移動



⑰案内サイン（一時滞在施設の表示）



⑱幸市民館での振り返り

6 アンケート項目と主な回答

(1) 駅前での滞留時の対応について、成果や今後の課題として感じたことがありましたか。

ア 滞留時の情報提供

(ア) 災害時は騒然となり、混乱すると思うので、より積極的な情報提供、特に、被害状況、鉄道の運行状況、一時滞在施設の状況等の提供に努める必要がある。

(イ) 騒然とした状況で、一段高いところから、声の通る指示が重要だと思うので、踏み台や音響設備の確認をしておく必要があると感じた。

- (ウ) 一時滞在施設での情報の共有について、ホワイトボードに記入する他に方法はないものかと思った。
- (エ) 建物の入口の表示、道順を貼付したほうがよい。

イ 地域の協力や応援者の確保

- (ア) 帰宅困難者については、駅係員等が対応するのではなく、周囲の人に助けを求めながら誘導をする必要があると感じた。
- (イ) 実際の災害時は、応援者をいかに確保できるかが課題だと思う。
- (ウ) 今回の訓練では帰宅困難者の人数が少なかったが、実際に発生した場合、多くの帰宅困難者を少ない誘導員で迅速に対応することが課題だと感じた。

ウ 訓練の設定・内容

- (ア) 今回の訓練は、条件は昼で人数も少なかったのでスムーズに実施できたと思う。実際は数百人の帰宅困難者が発生するとともに、真夏や真冬の厳しい状況のときもあると思うので、それに対応した訓練を今後実施するべきだと思う。
- (イ) アナウンスの方の最初の発声は明確にしたほうが良い。また、誘導する際は、誰が誘導するのかを明確にしたほうが良い。誰が先導するのか分かりにくい。
- (ウ) 最悪の状況を想定し、訓練していくことも大切だと感じた。
- (エ) 誘導ルートを複数考えていた方がよい。鹿島田駅自体の落下も懸念されるのでは。
- (オ) 新川崎駅周辺は、高い建物が多く、ビルのガラスは、かなり危険だと思う。

エ 外国人の帰宅困難者役

- (ア) 私は、そこで何が起きていたか駅員からアドバイスを得ることができた。また、(完璧な) 英語で人の感情の状態や災害の状況を説明してもらうことができた。

(2) 要援護者の誘導について、成果や今後の課題として感じたことがありましたか。

ア 英語標記や外国語のアナウンスの必要性

- (ア) 訓練では、各 1 名ずつで対応していたが、災害時には対応し切れるのか疑問である。人による誘導だけでなく、看板、掲示による案内表示が必要だと思う。
- (イ) 一時滞在施設に入る人に配られていた黄色いカードは、とても重要なので、英語バージョン又は外国人にも簡単に理解できるバージョンがあるとよいと思います。
- (ウ) アイパッドもあったが、うまく活用されていなかったように感じた。
- (エ) 通訳に使うためのアプリや装備をもっと活用できればと思った。

イ 車椅子での移動等について

- (ア) 今回の訓練で車椅子を押したが、小さな段差でグラついた。地震で道が隆起したら、さらに困難な状態になるので、その際の対応を検討する必要があると思う。
- (イ) 今回の訓練は、健常者が車椅子・白杖を利用していたが、実際に車椅子・白杖を利用している方に参加してもらえれば、具体的な意見を聞くことができるのでは。

- (ウ) ジェクサーまで傾斜もあり、車いすや足腰の不自由な方は行くまでが大変だと思う。
- (エ) 車椅子の方を階段から降ろすのに、昇降機械を導入するのもよいと思う。

ウ 帰宅困難者による介助協力について

- (ア) 実際には、1人ひとりに誘導員を付けることはできないと思うので、協力してもらえる方がいないか、声かけなどを行う必要性を感じた。
- (イ) 階段の下りは、一般の方に要請するなど、指示の出し方（誰がどのように）を明確にしたほうがよい。
- (ウ) 訓練では鉄道事業者の方が介助をしていたが、実際には誰が介助するのか。

エ 外国人の帰宅困難者役

- (ア) タブレットで翻訳してもらえれば、言っていることはわかると思う。後は、周囲の人に付いて行きたい。

(3) その他（全体を通して意見など）

ア 訓練継続の必要性・成果

- (ア) 各施設がホワイトボード等を活用し、情報提供に努めていることがわかった。訓練の積み上げがされていることを実感した。
- (イ) 災害時の対応を考える良い機会になった。今後もこういった訓練を行ってほしい。
- (ウ) 各団体の連携は良く取れていると思う。今後も継続していきたい。
- (エ) 定期的な訓練の必要性を感じた。
- (オ) 訓練を何度も繰り返すことで、発災時の対応に生きていくと思う。
- (カ) 自分の職場だったら、どう対応するか、考える良いきっかけになった。
- (キ) 実際の避難経路を通して、危険な場所などを確認することができた。
- (ク) 実際に、一時滞在施設を見られたのは良かった。

イ 一時滞在施設の開設状況等の確認について

- (ア) 帰宅困難者が受入れ可能かどうか、HPなどで案内するようになっているのか（→市ホームページ、ツイッター、メールニュースかわさきなどで対応）。

ウ 一時滞在施設での事前準備等について

- (ア) 帰宅困難者が誘導中に増えると想定される。また、受入れ可能人数を超えた場合の対応策も、事前に考えていたほうが良い。
- (イ) ビル、施設でパニック、トラブルが発生する可能性があるので、そうした状況に対応する方法を考えるのが今後の課題だと思う。
- (ウ) 実際の災害では強風で物が飛んできたり、火事などが発生した場合を考え、避難ルートを2、3つ考えておく必要があると感じた。