

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した。

また、外語ビジネス専門学校の外国人留学生が参加しました。

(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した。

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 3 0 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～ミュージザ



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



ミュージザ川崎



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



ミューザ川崎

<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、8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。