

平成30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) 昨年、供用開始したJR川崎駅北口の活用
平成30年2月に供用を開始した、JR川崎駅北口部分を活用し、プロジェクターやスピーカー、「一時滞在施設マップ」を用いて、駅前滞留者の誘導の円滑化を図りました。

(2) 実時間で実施
訓練開始時間を例年通りの朝方実施ではなく、14時46分に川崎市直下型地震を発災したと想定し、実時間での訓練を実施しました。

2 実施日時

平成30年11月21日（水）15時00分～16時10分

3 実施場所

- (1) 帰宅困難者役滞留場所
JR川崎駅北口通路
- (2) 一時滞在施設
川崎商工会議所、産業振興会館

4 参加機関

・参加機関：川崎駅周辺帰宅困難者等対策協議会等

交通事業者	東日本旅客鉄道(株)、京浜急行電鉄(株)、川崎鶴見臨港バス(株)、東急バス(株)、川崎市交通局
一時滞在施設	川崎商工会議所、産業振興会館、川崎アゼリア、川崎日航ホテル、ホテルメッツ川崎、ミュージア川崎、ラゾーナ川崎プラザ、教育文化会館、幸市民館、京急川崎駅前ビル、カルッツかわさき
民間事業者等	アトレ川崎店、チッタエンタテイメント、川崎駅広域商店街連合会、住友不動産川崎駅前タワーリパーク、NREG 東芝不動産(株)、キャノン(株)川崎事業所、三井不動産(株)、住友不動産(株)、かわさき市民放送(株)

市民団体等	川崎地域連合
行政機関等	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）
その他	(YOU テレビ)

(参加人数：約140名)

5 訓練想定

14時46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。

6 訓練内容

- (1) 駅前滞留者の避難誘導
(滞留者数 JR川崎駅：約70人)
- (2) 簡易無線機を使用した駅・区役所・一時滞在施設の連携

7 訓練実施状況

資料2のとおり

8 報道状況

YOUテレビ

★2 各関係者の意見

1 帰宅困難者役・誘導員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 [58人]（複数回答）
 - ・ 一時滞在施設マップ・・・・・・・・40（32%）
 - ・ 駅員による誘導・・・・・・・・43（34%）
 - ・ 商業施設による誘導・・・・・・・・16（13%）
 - ・ 避難者同士の声かけ・・・・・・・・13（10%）
 - ・ ツイッター・・・・・・・・5（4%）
 - ・ 北口プロジェクター・・・・・・・・9（7%）
- (2) 「要援護者役」の方は、対応状況 [6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・・2（73%）
 - ・ 特別な対応はなかった・・・・・・・・0（0%）
- (3) 帰宅困難者とならないために実施している対策等 [58人]（複数回答）

- ・ 職場で水・食料・動きやすい靴などを備蓄・・・・・・・・・・ 26 (31%)
- ・ 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・・ 18 (22%)
- ・ 交通機関が運休等になった場合の徒歩帰宅ルートを確認・・・・・・・・ 33 (40%)
- ・ その他(簡易トイレの備蓄、社内マニュアルの作成)・・・・・・・・ 1 (1%)
- ・ 未回答・・・・・・・・・・ 5 (6%)

(4) 帰宅困難者とならないための水・食料等の備蓄日数 [58人]

- ・ 1食分・・・・・・・・ 6 (10%)
- ・ 1日分・・・・・・・・ 6 (10%)
- ・ 2日分・・・・・・・・ 2 (3%)
- ・ 3日分・・・・・・・・ 17 (29%)
- ・ 5日分・・・・・・・・ 1 (2%)
- ・ 1週間以上・・・・ 1 (2%)
- ・ その他(水のみ)・・ 1 (2%)
- ・ 未回答・・・・・・・・ 24 (42%)

(5) 一斉帰宅の抑制 [58人]

- ・ 一斉帰宅抑制の対応をする・・ 16 (28%)
- ・ 聞いたことがある・・・・・・・・ 26 (45%)
- ・ 知らない・・・・・・・・・・ 13 (22%)
- ・ 未回答・・・・・・・・・・ 3 (5%)

2 帰宅困難者役・誘導員役から見た成果と課題

(1) 成果

- ① 実際の流れに沿って体験でき、一般の人への啓発にもなるので非常に有意義な訓練だと思った。
- ② 駅員が要配慮者を移動させる際に、周りの方に援助を求めてくれたのが助かった。駅係員や誘導員がとても心強く、誘導の方がいると安心する。
- ③ 車いす避難は大変だと感じた。声かけは何よりも重要であり、助け合いが必要と思った。

(2) 課題

<誘導・案内>

- ① 鉄道の運行情報は首都圏の他の路線についてもあってもいいのかなと思った。
- ② マップの表記(フロンティアビル=商工会議所)は誰にでもわかるようにするべきでないか。マップに階段の有無や、一時滞在施設のキャパシティを表記したほうがよい。
- ③ プロジェクターで表示する内容はJRの情報だけでなく、京急やバスの情報も入れたほうが良い。運転再開見込みなしであれば「本日中」を加えれば、より移動してくれるのではないか。
- ④ 帰宅困難者一人ひとりに案内すると時間がかかるので、他の手段も併用するなど対応が必要と思った。

<災害時要配慮者>

- ① 施設の受入準備が整わないなかで、要配慮者を向かわせたが施設側が戸惑っていた。
- ② 駅での待機中に妊産婦用イスがあればよいかと思った。
- ③ トイレはどこか、水はあるのかとの問いに機械にしゃべらせるばかりで、もう少し簡単な英語でもよいので、コミュニケーションしてほしかった。(外国人役)
- ④ 大勢だと要配慮者もわからないのではないか。
- ⑤ 帰宅困難者の施設誘導の優先順位が不明確と感じた。

<訓練>

- ① 帰宅困難者役の配役を増やしてみてもどうか。(怒っている人、体調不良の人など)
- ② もっと大勢で訓練したほうがよいと思った。
- ③ 帰宅困難者役が素直に誘導に従いすぎかと思った。
- ④ 全体の流れが分かりにくく、施設移動など情報の指示が聞こえなかった。
- ⑤ 従来より状況の報告が頻繁にされていて良かったので、今後はもっと広い規模でやるなど内容等の充実を期待する。

<その他>

- ① 一時滞在施設開設に向けての情報発信で「川崎市が開設準備中です。お待ちください」の表記だと、川崎市が開設しているように捉えられてしまうのではないか。
- ② 駅での待機中ではトイレ対応もでてくるはずなので、その対応も必要ではないか。
- ④ 訓練中の待機時間は短かったが疲れた。待っている時間がストレスに感じた。しかし、実際はもっと長いであろう。
- ⑤ マップだけでは川崎駅に初めて来た人はわからないので誘導は必要となってくるだろう。
- ⑥ 一般通行人も任意で訓練に参加できるようにすればよいかと思った。
- ⑦ マップにマークを付けずに渡してしまうと受入不可の施設にも人が流れてしまう恐れがあるので有効だと思ったが、実際にも同じ対応ができるかは疑問がある。

3 誘導役(職員)・施設側から見た成果と課題

(1) 成果

- ① 一人ひとりに地図を手交して説明したことにより、混乱なく誘導できた。
- ② 東日本大震災の際には、配布用の一時滞在施設マップがすぐ見つけられなかったが、今回のような訓練をすることで、慌てず対処する準備ができると思う。
- ③ 誘導に際し、様々な要配慮者がいるためそれに伴う対応が必要なことを改めて感じる訓練になった。
- ④ 運転状況や受入施設の案内を繰り返し行うことが重要だと感じた。
- ⑤ 訓練を通じて、北通路の責任者と「一時滞在施設が受入可能になったら、私から責任者に連絡をするので、その連絡を受けてから一時滞在施設への誘導を開始すること、誘導人数、滞在施設箇所もこちらから支持するので、従うように」と事前打合せを行うことができ、確認することができた。
- ⑥ 災害発生から開設までの準備→受付→誘導→解散までの一連の流れを職員間で共有できた。

(2) 課題

<情報伝達>

- ① SNSの活用を検討すべきではないか。

<要配慮者への対応>

- ① 要配慮者は駅に近い施設に集中して案内したほうが良いため、専用の施設を準備すべきだ。
- ② 要配慮者を優先的に一時滞在施設に誘導を支持したところ、一緒に健常者も誘導してしまった。

<帰宅困難者の誘導・案内>

- ① 訓練では一人ひとりに地図を渡したが、一人に地図を渡して道順を説明した後、その方に周囲の方がついていくように促すなどの対応が必要だと思った。
- ② 声掛けをもっと積極的にできればと思った。人数把握しながら施設誘導するのは難しいと感じた。
- ③ 事前打合せをしたにも関わらず、打合せ通りの行動ができなかった。無線で「一時滞在施設が決まってないので、誘導はまだです」と、何度も伝えたが、現場にいた方の指示に従ってしまったとのこと。実際は様々な情報が入り、現場がパニックなることが心配である。
- ④ 訓練では少人数だったため、人数の把握も容易だったが、実際に通路一杯になるほど大人数になった場合、施設への誘導できる人数を把握するのは困難であると感じた。
- ⑤ 待機中のトイレへの誘導について、危険個所など安全確認・確保をしっかりと、誘導する必要がある。

<一時滞在施設の開設運営>

- ① 一時滞在施設側から駅に人数超過で以降の案内を行わないようにする情報の流れが必要だと思った。
- ② 外国人にも対応できるよう事前準備が必要と感じた。(看板、同意書、管内案内表示)
- ③ 受付時の配置、役割分担など、事前に職員の役割を明確にしとくべきだと感じた。
- ④ 無線で入る情報を管内職員へのどのように共有するか、方法を検討しておく必要がある。
- ⑤ フロントの2階会議室エントランスがガラスにひびが入ると怖そう。出入り口は隣の会議室経由の方がよい時もありそう。
- ⑥ 課題点の改善を反映したマニュアル類の更新が必要と感じた。

<訓練に対する意見>

- ① 一般的な帰宅困難者と要配慮者がビブスの色で識別できたため、要配慮者の把握が容易だったが、駅員が要配慮者をお探しし、誘導する方が訓練にはよいのでは。

<その他>

- ① 定期的な訓練が必要と感じた。
- ② 実際には開設にどれほど時間がかかるのか。発災時間等にもよると思うが、滞留者にたいして、案内をしたところで落ち着いてお待ちいただけるか気がかりである。

★3 課題等への対応

1 訓練全般

(1) 今後の訓練の方向性

訓練の必要性については参加者の共通認識であり、今後も引き続き継続して実施していくとともに、内容の更なる充実と創意工夫に努めていく。

(2) 改善点

今回は実時間で訓練を実施したため、参加できない機関が発生した。今後は協議会の皆様の協力のもと、多くの関係機関が参加できるよう、開始時間等を検討する。

(3) その他

- ① 平成30年6月18日に発生した大阪北部地震では、出勤時となる午前8時に発災し、出勤や通学に影響が出たため、出勤時の発災想定で訓練を実施するなど、細部の要領については検討する。
- ② 情報発信手段である無線対応については、実動訓練や毎月の通信訓練を通じて、今後も引き続き使用方法を習熟させる。
- ③ 災害時要配慮者（高齢者・障害者・妊産婦・外国人など）については、今回と同様に実際の方々の確保に努めるとともに、訓練ではビブスで区別せず、駅員が要配慮者を発見し、近くの健常者に誘導の協力を求めるなどの訓練内容についても検討する。

2 情報提供

- (1) 音声のみで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、案内版、掲示物等の手段を併用し、また提供方法についても工夫を加える。
- (2) 市ホームページ、ツイッター、かわさき Wi-Fi、プロジェクターなどの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。

3 要配慮者への支援

- (1) 要配慮者については、聴覚障害の方等、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) 要配慮者は長期間に及んで駅に留まることは困難であるため、今回のように開設準備の段階から誘導することが望ましいが、その際の指示（無線連絡等）については混乱の生じないよう明確に行う必要がある。

4 外国人への対応

- (1) 駅員の対応で、今回はJR川崎駅が保有する「ソフトーク」を使用した。これを会話のやりとりを行うためとしては活用できるが、災害時に起こりうる対応については、駅員のさらなる対応力向上（身振り手振りなど）を図るための対応を検討する必要がある。

5 駅から一時滞在施設への誘導・案内

(1) 誘導員の行動

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引き続き検討する。

(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。

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するとともに、外国人への対応も想定し、効率的な情報伝達を行う必要がある。

(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。