

令和元年度 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。

<訓練のポイント>

(1)一時滞在施設として新規指定した「川崎競輪場」を含む、過去最多4施設での開設運営訓練

今回は、昨年に一時滞在施設として新たに指定した「川崎競輪場」を含む、過去最多4施設において、一時滞在施設職員による開設及び帰宅困難者の受入等、運営訓練を実施しました。

(2)帰宅困難者ツールの活用

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。また、川崎市が独自に関係施設に整備した簡易無線機を使用し、駅・一時滞在施設・区役所間での情報伝達訓練を実施し、災害時の情報伝達手段を確認しました。

2 実施日時

令和2年1月15日（水）9時30分～10時50分

3 実施場所

(1) 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）

(2) 一時滞在施設

川崎商工会議所、川崎競輪場、産業振興会館、ミューザ川崎

4 参加機関

参加者 約140名

主催：川崎駅周辺帰宅困難者等対策協議会

交通事業者(6)	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、神奈川県タクシー協会
一時滞在施設(12)	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、JR東日本ホテルメッツ川崎、ミューザ川崎、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、川崎競輪場
民間事業者等(14)	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、幸商店街連合会、川崎西口商店会、NREG 東芝不動産(株)、キヤノン(株)川崎事業所、(株)第一ビルディング、三井不動産(株)、

	住友不動産（株）、川崎信用金庫、東日本電信電話（株）、かわさき市民放送（株）、YOU テレビ（株）
市民団体等(3)	川崎地域連合、川崎区自主防災組織連絡協議会、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（川崎駅東西自由通路保安業務職員含む）、幸区役所、関係局）

5 訓練想定

1 4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) 駅前滞留者に対する一時滞在施設までの避難誘導
- (2) 簡易無線機を使用した駅・区役所・一時滞在施設の情報伝達
- (3) 一時滞在施設の開設運営

7 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・誘導員役へのアンケート結果（集計）

※小数点以下四捨五入

- (1) 避難誘導に効果的だった方法〔49人〕（複数回答）
 - ・ 一時滞在施設マップ・・・・・・・・27（32%）
 - ・ 駅員による誘導・・・・・・・・31（37%）
 - ・ 商業施設による誘導・・・・・・・・10（12%）
 - ・ 避難者同士の声かけ・・・・・・・・15（18%）
 - ・ その他・・・・・・・・1（1%）
- (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・・・・・・・・3（50%）
 - ・ 移動中に誘導員や帰宅困難者からの支援があった・・3（50%）
 - ・ 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〔49人〕（複数回答）
 - ・ 職場で水・食料・動きやすい靴などを備蓄・・・・・・・・18（28%）

- ・ 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・・・16（23%）
- ・ 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・・・・・・26（40%）
- ・ その他（簡易トイレの備蓄、社内マニュアルの作成）・・・・・・3（5%）
- ・ 未回答・・・・・・3（5%）

（４） 帰宅困難者とならないための水・食料等の備蓄日数〔49人〕

- ・ 1食分・・・・・・2（4%）
- ・ 1日分・・・・・・6（12%）
- ・ 2日分・・・・・・4（8%）
- ・ 3日分・・・・・・11（22%）
- ・ 5日分・・・・・・1（2%）
- ・ 1週間以上・・・・・・0（0%）
- ・ 未回答・・・・・・25（51%）

（５） 一斉帰宅の抑制〔49人〕

- ・ 一斉帰宅抑制の対応をする・・・14（29%）
- ・ 聞いたことがある・・・・・・23（47%）
- ・ 知らない・・・・・・5（10%）
- ・ 未回答・・・・・・7（14%）

2 帰宅困難者役・誘導員役から見た成果と課題

（１） 成果

- ① 待機中も周りの状況がわからないため、近くの駅員が説明してくれて助かった。
- ② 視覚障害者の介助をしたが、細かな配慮の重要性を感じた。
- ③ 駅員の方のアナウンスが定期的にあったのは、安心感につながると感じた。
- ④ 移動することが多いことも予想されるので、職場にスニーカーだけでも置いておこうと思った。

（２） 課題

<誘導・案内>

- ① 駅がうるさいのでハンドマイクの声がよく聞こえない。実際は多数の人がいると思われるので、伝達方法についても検討が必要と感じた。
- ② 誰がどの施設に行けばよいかという指示をもっとはっきりとしてほしいと思った。
- ③ 前回の北口での訓練の方が情報を得られた。
- ④ 誘導はかなり明確にしないと戸惑う。帰宅困難者同士で変な噂になり間違えた行動をとってしまう恐れがある。
- ⑤ 駅から遠い施設へ振り分けられた方からは不満が出るのではないかと。
- ⑥ 駅での情報発信はもっと多い方が良くと思う。ホワイトボードももっと多く活用したほうが良いと思う。

<要配慮者>

- ① 目が不自由な方には、個別で状況を説明したほうが良いと思った。
- ② 難聴者には口頭のみのアナウンスでは不十分なので、プラカードなど準備するのも必要だと思った。

- ③ 聴覚障害者役用の耳栓はあまり効果が無く、ほぼ聞こえていたので次回は別の器具も検討したほうが良いと思った。
- ④ 小さな段差等の危険性を体感する上でも車イス役が必要。
- ⑤ 寒い時期に実施したので、高齢者や子供などに寒さ対策の案内が必要だと感じた。

<訓練>

- ① 川崎駅で実施する訓練なので外国人役も必要だと思った。
- ② 帰宅困難者役がもう少し役になりきるとかの案内があればよいと思った。
- ③ 訓練中、待機時間はただ待っているだけではなく、シナリオ以外で想定しているケースとその対処法の共有など訓練に役立つ情報共有の場としてもよいかと思った。

<その他>

- ① もう少し緊迫感が必要だと思った。
- ② 今回は1月の実施ということで非常に寒かった。真夏はまた異なる状況だと思う。
- ③ 一斉帰宅抑制の周知が重要と感じた。
- ④ 一時滞在施設マップが広域すぎて目的の場所へのルートがわかりづらい。各施設のマップを渡した方が効果的だと思う。
- ⑤ 参加人数をもっと増やすべきである。一時滞在施設側も受入訓練にならないのではなかいか。
- ⑥ 登録カードへの性別の記載も必要なのか。
- ⑦ 実際の時は暖かい毛布やイスがあればよいと感じた。

3 誘導役（駅員）・施設側から見た成果と課題

（1）成果

- ① 帰宅困難者発生時、避難場所の受入人数の確認、振り分け等まで駅で対応しなければならぬということがわかった
- ② 未経験者で対応することにより、今後の訓練および実際の災害時に落ち着いて適切な対応ができるよう体制を整えることができた。
- ③ どの施設にどのような流れで誘導していけばよいのか具体的なイメージが掴めた。
- ④ 備蓄品や対応準備品の保管場所・数・状態が確認できた。
- ⑤ 当施設では事前準備を行わず、無線が入ってから限られた時間の中で優先順位を決めて効率的に対応することができた。
- ⑥ 訓練では10分程度の時間の中で、施設内の安全点検を実施し、施設被害状況の報告、安全点検結果の報告を行った。
- ⑦ 事前に一時滞在施設開設のシミュレーションを行うことができて、有意義な訓練となった。

（2）課題

<情報伝達>

- ① 今回、無線が一部使用できなかった為、無線が使用できなかった時の連絡手段を確認しておく必要があると感じた。

<要配慮者への対応>

- ① 介助が必要な方をどのように案内するかは、その人ごとに確認する必要があると感じ

た。

- ② 目の不自由なお客様を案内する際、一時滞在施設前の展示ブロックが途切れている部分があり、不安に感じた。
- ③ 要介護者を施設へ誘導する前に、協力者を要請することを失念してしまった。

<帰宅困難者の誘導・案内>

- ① 駅周辺の音が反響しているためか、情報が伝わりにくかった。
- ② 他の帰宅困難者に協力を仰ぐことができなかったことが反省点である。
- ③ 一時滞在施設マップを一人一人に配布したが実際は難しいと思った。
- ④ 異常時や災害時にはすべてに手が届かず、お客様をお待たせしてしまう結果になるので対応の難しさを感じた。
- ⑤ 一時滞在施設マップは施設が決まる前に帰宅困難者に配布してしまった方が効率的であったと思う。

<一時滞在施設の開設運営>

- ① 要援護者の年齢、性別、障害有無によって、それぞれ対応のスピードを変えた方が伝わりやすいと思った。
- ② 利用者登録カードについて、記入スペースを設けて対応したが、全体的に認知が少なく時間を要している姿が見受けられた。今回は受入人数が少なかったためカード記入の徹底ができたが、大勢の方が避難してきた際には混乱が避けられないと感じた。

<訓練に対する意見>

- ① 訓練開始前の事前説明・打合せをもう少し欲しかった。訳も分からず訓練が始まって参加者が戸惑っているように感じた。

<その他>

- ① 一時滞在施設マップに多言語バージョンがあった方が良いと感じた。

★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、今回判明した課題に対しては内容を創意工夫するなどして解決できるよう実施していく。

(2) 改善点

訓練に対する各役の役割を明確にして、それに対する事前説明のほか、時間を有効に使えるようスケジュールについても検討していく。

(3) その他

- ① 外国人を含め、今後も積極的な訓練参加への呼びかけを行っていくほか、今回実施していないJ R北口通路での訓練についても検討する。
- 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。

2 情報提供

- (1) 駅内での情報発信については既存の設備のほか、ホワイトボードなどを工夫し活用していく。
- (2) 市災害対策本部として、駅周辺および企業で留まる帰宅困難者に対し、広報すべき情報について、HPやTwitterなど使用が想定される媒体を使用することで検証していく。
- (3) 実際の災害時は、駅職員も多人数への対応が見込まれることから、帰宅困難者に対しても共助の取組で避難していただくよう誘導していく必要がある。

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ことかつ、今回のように寒い時期に災害が発生することもあるため、優先的に一時滞在施設へ誘導することの徹底と、それでも一時滞在施設の開設までは時間を要するため、駅内でも十分な配慮が必要。
- (3) 外国人役の参加者を増やすなど検討し、また長距離の避難は困難かつ誘導がし易い近隣施設への案内を行う。

4 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。

5 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、Twitter、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。