

平成28年度川崎駅周辺帰宅困難者対策訓練の実施結果等について

★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。

また、昨年度に実施した訓練の反省点や課題を踏まえ、より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。

2 実施日時

平成 28 年 11 月 16 日（水）午前 8 時 30 分～10 時 00 分

3 実施場所

（１）一時滞在施設

川崎アゼリア、川崎商工会議所、産業振興会館

（２）情報受発信拠点

川崎商工会議所（川崎フロンティアビル 2 F、ホワイエ）

（３）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）

4 参加機関

交通事業者(4)	東日本旅客鉄道(株)、京浜急行電鉄(株)、川崎鶴見臨港バス(株)、川崎市交通局
一時滞在施設(18)	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、川崎市医師会館、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、大川町産業会館、かわさきファズ
民間事業者等(11)	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、NREG 東芝不動産(株)、キャノン(株)川崎事業所、三井不動産商業マネジメント(株)、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)
市民団体等(2)	川崎地域連合、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：39 （参加人数：約 200 名）

5 訓練想定

15 時 00 分（実時間 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（滞留者数 JR 川崎駅：57 人、京急川崎駅：50 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 40 人、川崎商工会議所：約 40 人、産業振興会館：約 30 人）

7 訓練実施状況

<駅前滞留者の避難誘導>



JR 川崎駅東西自由通路



京急川崎駅西口改札前広場



JR 川崎駅東西自由通路



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



川崎商工会議所



産業振興会館

<要援護者等への対応>



<災害時特設公衆電話の設置訓練・利用体験>



<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

朝日新聞、東京新聞、神奈川新聞

★2 各関係者の意見

1 帰宅困難者役から見た成果と課題

(1) 成果

- ①駅員の方によく声かけをいただき良かった。
- ②掲示板の使い方が良く、対応も丁寧であった。

(2) 課題

＜誘導・案内＞

- ①交通機関の状況の報告がほとんどなかった。
- ②実際に災害が発生すると、東西自由通路に入場規制されるぐらい人が集まると思われ、メガホンだけでは情報が伝えられないのではないかと。
- ③「運転見合せ」という表示は自分が帰宅困難であるかの判断に苦しむことから、「運転の目途が立っていない」、「〇〇時まで運転見合せ」等の表示が必要であるとする。

＜訓練に対する意見＞

- ①滞留場所での声が聞き取りにくい。
- ②大型看板の下での待機に不安を感じました。（注：落下物等の危険性）
- ③移動中あるいは移動直前にトイレに行きたくなったらどうするのだろうと思いました。
- ④一時滞在施設まで案内される時間が長く、実際は大人しく待っていないと思いました。

＜その他＞

- ①警察の方の制服を見ると安心でした。
- ②寒い時期だと少しの間でも外に滞在していると体力を持って行かれるということを実感した。
- ③対応が丁寧すぎてお客様気分になせられてしまいました。
- ④地震の時に、地下に避難するのは不安です。
＊アゼリアの安全強化対策（天井等の非構造物の強化）
- ⑤車いすの方の誘導の手伝いをさせていただきました。
持ってみると意外と重く、大変さに気づきました。

(3) 要望

- ①グループで待機していた人で一人だけ異なる一時滞在施設へ誘導されたので、配慮してほしい。
- ②有事の際にはパニック状態になると思うので、精神的なケアも検討してほしい。

2 誘導役・施設側から見た成果と課題

(1) 成果

- ①帰宅困難者役の方から「声が小さい」「子供が寒いと言っている」「英語での質問」「一時滞在施設に対する質問」等、実際に起こり得る想定でのやり取りが出来て良かったと思います。
- ②災害時にこういった順序で対応していくかが明確に伝わり良かったと思います。
- ②JR 川崎駅自由通路の訓練において、同自由通路の中央に設置してある電光掲示板（河川情報表示板）に、事前の広報「本日、川崎駅周辺において帰宅困難者訓練を実施します」と、訓練中の広報「訓練中 大地震発生 各交通機関は運転見合せ」が継続的に表示されており、効果的であったと思われる。
＊ デジタルサイネージの活用
- ③訓練という制約があったかもしれないが、実際被災した場合、混乱した状態で指示、誘導しなければならないので、大きな動作で意図を伝えなければならないと感じた。時折、被災者に「大丈夫か、具合は悪くないか」等声かけしていたのはよくできていたと思う。

(2) 課題

<要援護者への対応>

- ①聴覚障害者に対して、もっと分かりやすい案内が必要だった。
- ②利用者登録カードの項目が日本語のみであったので、外国人役の方から書き方の質問を受けた。
- ③外国人役の方から、板書の内容が日本語なのでわからないと申し出があった。

<帰宅困難者の誘導・案内>

- ①京急川崎駅では JR 線が事故等で運休になり振替輸送を受けると、入場制限する場合があります、さらに大きな災害時ではより多くの方が集まってくることが想定されるため、今回の訓練のように、帰宅困難者がまとまって待機していただくことや、順番に対応することは難しいと思われ、冷静な対応が必要になると思います。
- ②避難時に、通常は通れた場所が通れなくなる場合もあることから、迂回ルートも考えたほうがよい。

<一時滞在施設の開設運営>

- ①一時滞在施設に一人もいない時間が長かった（受入対応時、無線対応時に不在）。
- ②滞在所の前に受付を設置し、登録カードの記入方法を説明しながら配布したが、50 人程度の受入でも、受付が混み合い、長蛇の列が出来て、対応に追われたため、要援護者への対応が不十分になってしまった。
- ④今回訓練に参加して、情報を板書したが、情報が時系列で並んでいるため、次の情報の把握が容易に出来たが、実際は、情報は錯そうし、通信手段も良好な状態ではないことを考えると、非常に不安である。

<訓練に対する意見>

- ①無線の受信状況が良くなかったため、返答できなかった。
- ②実際に帰宅困難になった市民はパニックになり得るはずだが、訓練ではそういった状況を想定した役の方、対応する担当者がいなかった。

<その他>

- ①外国人の方や障害をお持ちの方、高年齢者等、駅には様々な人がいることを改めて理解し、訓練は重要だと思った。
- ②全体の流れをリアルタイムで把握することができなくて、緊張感に欠けている印象を受けます。

(3) 要望

- ①実際の時に、どこまで対応できるか、ガイドライン等があると助かります。
 - ②通勤時間帯を避けて訓練を行ってもらえると助かります。
- ＊訓練時間の設定の考え方

★3 課題等への対応

1 全般

(1) 大地震発生時の混乱のイメージ

駅前滞留者は、全員が帰宅困難者ではなく、会社や学校等の行き場のある人、自宅が比較的近いため、徒歩で帰れる人及び買い物客や観光客等の行き場のない帰宅困難者が混在しています。

そのため、電車の運行見合わせ等、適切な情報を提供して安全な場所に移動してもらう「仕分け」が必要となり、情報提供の内容・手段・要領等の工夫が必要となります。

その上で、帰宅困難者を一時滞在施設に誘導することになります。



(2) 時間の尺度

「一時滞在施設への誘導に時間がかかった。」「待ち時間が長かった。」「間延びした。」という意見がありましたが、一時滞在施設等は、利用者の安全確保、職員の安否確認、施設の安全点検、受入準備等を行った上で、帰宅困難者の誘導を行いますので、一定の時間がかかります。

駅前滞留者の安全確保と混乱の抑制のために、時間を短縮することも重要ですが、帰宅困難者対策は、災害時要援護者等への配慮を除き、生命に直接関わる問題ではないため、時間よりも着実な手順を踏んでいくことが大切です。

(3) 共助の応援

駅員さんや誘導役及び一時滞在施設の運営要員等については、独自では対応が困難になり、周辺の施設や企業の応援が必要になることが想定されます。

そのため、研修会や訓練の場を活用して、応援要員の確保・拡充をお願いします。また、帰宅困難者に協力を依頼する等、その活用も図ってください。

2 要援護者への支援

- (1) 聴覚障害の方については筆談で情報伝達を行う、視覚障害の方については一時滞在施設まで付き添う方を募る、車いすの方には十分な支援人員を確保する等、要援護者の様態に合わせた支援や帰宅困難者への支援要請を行ってください。
- (2) 日本語を十分に解さない外国人の方等への対応としては、一時滞在施設マップや利用者登録カードの多言語対応を検討していきます。
また、タブレット端末等の翻訳アプリを活用することも有効です。

3 駅から一時滞在施設への誘導・案内

- (1) 発災時は建物倒壊や屋外広告物の落下等が想定されますので、滞留場所における安全の確認を確実に行之、状況に応じ滞留者の整理・誘導を行ってください。
また、前述の理由により、一時滞在施設へのルートの通行が困難になる場合もあるので、市HP、ツイッター、簡易無線機等を活用して情報収集・共有を行ったうえで、適切な誘導をお願いします。
- (2) 一時滞在施設の受入準備が整うまでに時間がかかり、滞留が長時間に及ぶ可能性もありますので、拡声器及びホワイトボード、貼り紙等を活用し、情報を逐次提供していくことが、不安の解消につながります。
- (3) トイレ問題については、最悪の場合、下水道の機能確認に3日程度かかり、確認後逐次連絡が入りますが、その間は、トイレが使用できず、携帯トイレを使用することになります。その際は、直ちにトイレ使用の禁止処置をして、携帯トイレの準備をする等、初期の対応が重要です。
下水道の機能確認が不要な場合は、使用できるトイレを情報共有して、案内することになります。このため、各施設のトイレのほか、公衆トイレや帰宅支援ステーションの位置を行動ルール等で事前に確認しておいてください。
※帰宅支援ステーション：災害時に水道水、トイレ、情報等を提供する店舗、コンビニチェーン等が指定されています。

4 一時滞在施設における対応

- (1) 滞在している方へ個別に対応していると職員のマンパワーが不足しがちになりますので、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ってください。
また、近隣の被害状況や鉄道の運行状況等に最も関心が集まりますので、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します。
- (2) 施設内での車いす等の通行ルートや行列ができて混雑した場合の受付の方法などをあらかじめ決めておき、各職員に周知しておくことが混乱の防止につながります。
- (3) 川崎市では「一時滞在施設の開設ガイドライン（標準例）」を定めていますので、各施設の状況に応じて加除修正を行い、円滑な運営の一助としてください。

5 訓練の運営について

- (1) 簡易無線機については、屋外での使用を前提にしており、屋内や駅から遠方の施設等においては情報受発信拠点と直接交信できない場合もあるため、その際は各区本部や通じる施設における中継及びアンテナを設置している川崎区本部からの発信等、柔軟な運用を行うほか、必要に応じ、アンテナの設置等の必要性についても検討します。
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したり、中継の要領の訓練についても検討していきます
- (2) 帰宅困難者役として、実際の外国の方の参加を検討するほか、混乱状況への対応を想定したシナリオを作成する等により、更にリアリティのある訓練を目指します。
- (3) 訓練参加者が進行状況を共有できるよう、市HPやツイッター等、あらゆる手段を活用し、積極的な情報発信を行います。