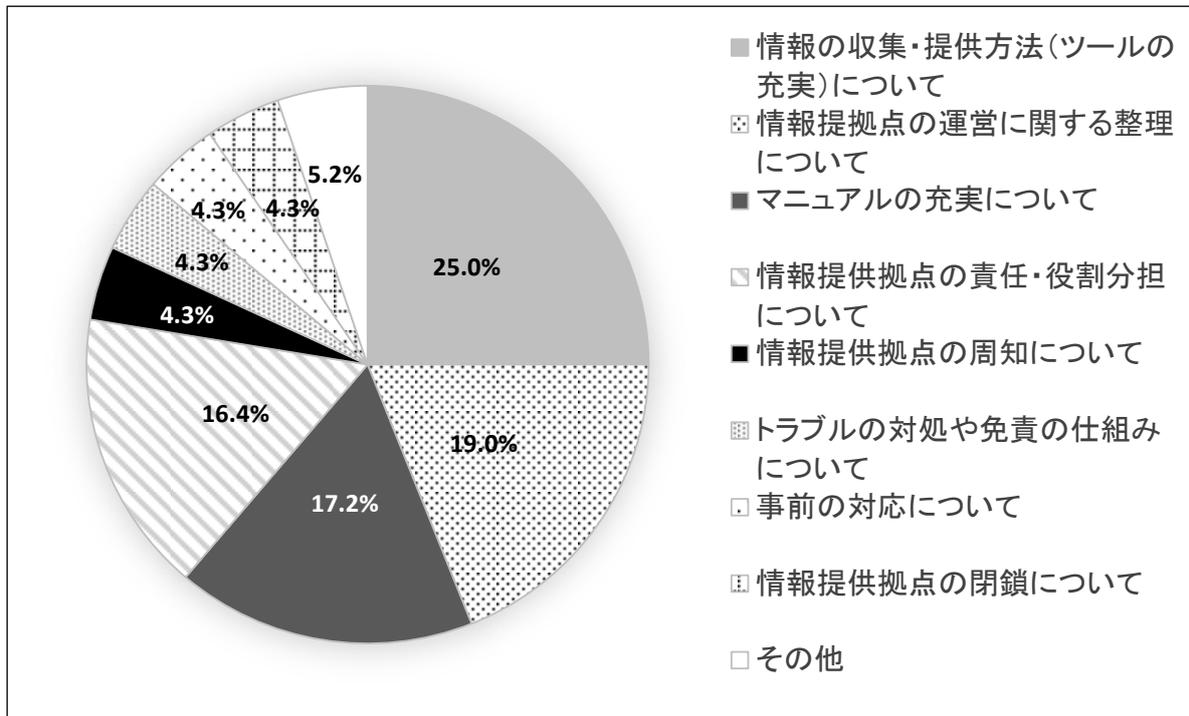


合同図上訓練アンケートまとめ

1. 帰宅困難者への「協議会」としての対策・対応について気づいた点



[主なご意見]

■情報の収集・提供方法（ツールの充実）について

- ・情報提供にあたっては、情報源、時刻を明示する。情報提供は掲示を原則とする。
- ・あらかじめ周辺地図の作成しておく必要がある。（貼り出し用と手渡し用）
- ・「有志による人的対応」にはやはり無理があると再認識いたしました。液晶掲示板等での情報配信が有効かと思っておりますので、ご検討いただけますと幸いです。
- ・その状況に応じた情報をなるべく早く正確に入手し、それを知らせることが大切と思った。
- ・帰宅困難な状況が何時に解消されるかに応じて、滞留者にどんなアナウンスをするのか具体的に想定しておかなければならないと思った。

など

■情報拠点の運営に関する整理について

- ・情報提供拠点の一時滞留スペース・列車運行状況等の情報を確立する必要があると感じた。
- ・鉄道（関連する駅）との連携の確立する必要があると感じた。
- ・協議会メンバー間の連絡網ができていないことに気付く。円滑な情報伝達に問題がある。
- ・情報提供拠点の人員のローテーションや案内地図等はあらかじめ準備しておく必要がある。その他、種々決めておくことが多いと思う。
- ・情報拠点への各社派遣者の「労災」についての法的な検討をしておくべきと考える。

など

■マニュアルの充実について

- ・警察、消防、地下鉄、バス等との協同検討は必要と考える。
 - ・鉄道など再開した時の案内・誘導も対策が必要だと思う。
 - ・災害が発生した時間帯によっては、様々な対応が変化すると感じた。→細部まで詰めても仕方がないのでと感ずる。
 - ・民間には強制力がなく、まず一体化した指針を作り事前に市民に発生時にはこうします、というようなことを告知しておくことが大切かと思う。また、マニュアル化の時は「最悪何を避けたいのか」を共通認識としてもつ事が大切。その他には「ネットは見られるのか」「昼か夜か」「平日か休日か」「道路状況は」で全く違う。マニュアル化はそのすべてを網羅する事は無理なのでコンセプトが大事だと思う。
 - ・実地訓練は訓練しにくいので、年1回図上訓練を実施するようマニュアルに反映させておく。
- など

■情報提供拠点の責任・役割分担について

- ・情報提供拠点での公民役割分担を明らかにする。
 - ・情報拠点での運営にあたって、あらゆるタイミングを判断することが難しい。
 - ・情報提供拠点や一時滞留スペース等の事前の役割分担が重要だと感じた。
 - ・情報収集（出どころ）を行い提示することが重要。情報の正確さや一時滞留場所や宿泊施設の案内（地図等）情報提供拠点では情報の開示のみを行う。
 - ・事業所や協議会として、情報の提供をする場所等を周知させ、信用してもらうための方法が必要ではないか。（役所からの認定書等）
- など

■情報提供拠点の周知について

- ・情報提供拠点の認知が必要である。
 - ・屋外滞留者にどのようにして情報提供拠点を周知させるのか。
 - ・（情報提供）拠点の所在地は一般の人はどう把握ができるのか。
- など

■トラブルの対処や免責に仕組みについて

- ・従業員や帰宅困難者が事業所内でトラブルや事故、けがなど負った場合、状況の判断をどうするのか。責任はどうなるのか等のマニュアルが必要である。
 - ・受入者が負傷されても免責である法整備が必要である。
 - ・トラブルになった場合、マンパワーを提供する各会社と社員が免責になり、かつ最終責任は行政が負う制度を構築しないと行けない。それがなければ各会社は社員の派遣を断ると思う。
 - ・リスクマネジメントについて、今後具体的に話し合っていかなければと思いました。
- など

■事前の対応について

- ・情報を自ら取りに行くという姿勢を広く周知していくことも必要である。
- ・前提として協議会メンバー同士が連絡とれる体制構築が必要と思います。
- ・情報提供拠点では屋外滞留者で大変な混乱が予想されるので、事前に様々な状況に対応できる体制を作っておくことが重要だと感じた。
- ・情報提供拠点の設置訓練、情報収集訓練が必要ではないか。実災害の場合に対応できるか不安である。

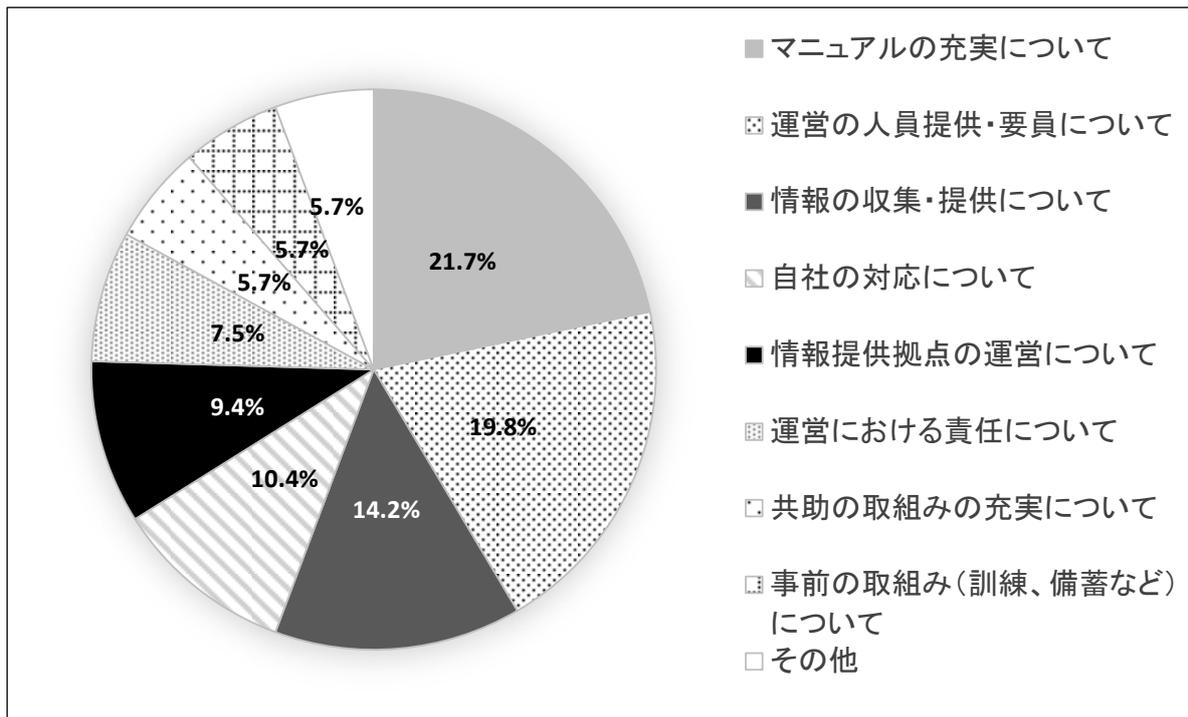
など

■情報提供拠点の閉鎖について

- ・情報提供拠点の閉鎖のタイミングが難しい。時間だからという割り切りは出来ない。
- ・（情報提供）拠点の撤収に向けての具体的な行動を整理する必要があると感じた。
- ・閉鎖のタイミングが難しいと感じた。（事業所としては、社員を早く帰らせたい）
- ・（情報提供）拠点を閉める際には、その後の情報入手方法を明示するべき。

など

2. 帰宅困難者への対応において、協議会に所属し対応を担う「事業所」として気づいた点



■マニュアルの充実について

- ・外国人対応が不十分である。
- ・帰宅困難者受入れ施設として、飲食店（居酒屋、カフェ等）の参画をつのり（店舗にとっては売上げがあがる）、より多くの施設が必要と考える。（商店街、一般店舗に事前に協力依頼）
- ・「情報」がとにかく重要だと思います。スピード、量、そして正確さをどのように誰が担保するかが、事業所を運営する場合のポイントだと思います。
- ・市役所担当者と連携する際の連絡先・窓口を担当者に周知徹底する必要があると考えました。
- ・市対策本部とのシームレス（つなぎ目のない）な連携が必要となる。

など

■運営の人員提供・要員について

- ・営業時間外は動員体制がとれない。
- ・継続的に拠点に要員を出すのは困難であり、ローテーションで出せるような仕組みが必要と思われる。
- ・情報提供拠点に疲労度が増してきた時に交代要員を用意できる事業所が少ない場合は、閉鎖も視野に入れるべきだと感じた。
- ・情報提供拠点に派遣する社員の安全に考慮する必要をあらためて感じた。

など

■情報の収集・提供について

- ・情報発信はこまめに出すことが大事である。
- ・ボランティアのストレス防止のため事前に紙ベースでの案内の重要性→口頭での伝達不足&トラブル防止など。
- ・鉄道機関が復旧した時点で帰宅困難者の混乱防止のための情報提供の手法を検討すべき。
- ・交通情報等の適切なタイミングの伝達の重要性。伝達することで改札前に密集し、事故が発生するおそれがある。
- ・2つの鉄道事業者と直結しているので、随時連絡をとりあわないと混乱が生じると思っている。おそらく、情報拠点並みに情報がないといけないように感じた。

など

■自社の対応について

- ・社内での対応と協議会としての対応の板挟みになる事態がいくつも想定された。
- ・事業所内の問題ではあるが、実際に担当する者（複数名）への教育が必要であると感じた。
- ・シミュレーションでありながら、事業所としての負担や責任を痛感した。正確な情報提供のあり方や事業所の従業員をどう守るかが課題として明確になった。
- ・通行者や住民から助けを求められた場合、会社の総合的責任との関係でどこまで対応してよいか悩む。
- ・企業内での情報をいかにテナント及び来客者に伝えるかを確立したい。

など

■情報提供拠点の運営について

- ・情報をどう集約し、集約した情報を周辺地域とどう共有するのか。また、どのようにして滞留者をコントロールするのか等が明確になっていないと思う。
- ・事業所として滞留者との応対、接触はなるべく避け、情報の提供に努めることが必要と思われる。
- ・事業所メンバーとわかれば、質問や不満が集中して、もめ事に発展する可能性が大きいと思います。
- ・やはり行政がしっかりとリーダーシップをとる必要がある。民間はまず自己の安全、運営確認が終わってからの協議会への参画になる。

など

■運営における責任について

- ・行政と異なり、企業には強制力がない。「駅へ向かわないようにしてほしい」「避難所の場所を周知してほしい」は、まず市、府から発生時に企業に要請し、それを受けて企業が行政に協力する形が効果的。その連絡体制を充実させるべきだと思う。
- ・従業員への過剰労働を強要することにならないか。
- ・もし、学生が（ボランティア的に）活動の援助を申し出てくれた場合、どの程度参加させ、万が一の際の責任はどう考えるのか。あらかじめ想定が必要かと思いました。学校という性質上、（未成年が大半なので）、深夜帰宅になる場合等、細かく想定対策をしておくべきだと考えました。
- ・従業員や帰宅困難者が事業所内でトラブルや事故、ケガなどを負った場合、状況の判断をどうするのか。責任の所在はどうなるのか等のマニュアル化が必要。

など

■共助の取組みの充実について

- ・どの企業も自助への取組みは充実しているものの、共助への取組はこれからだと感じた。今回のような訓練を繰り返すことによって、参加企業同士の関係を深めていくべきである。
- ・事業所間での人的な協力体制の構築が必要と思う。（応援）
- ・各事業所の帰宅困難者への対策を具体的に発表し、どこまでできるか周辺事業所との連携が必要と思う。

など

■事前の取組み（訓練、備蓄など）について

- ・図上訓練が、実際に行ってみて、意外に難しいと思った。もう少し、この機会をつくる必要があると思う。
- ・事前に訓練することで、事業所としての協力体制の必要性等を感じる事ができた。
- ・事前に滞留可能施設やその他役に立つ施設の地図を共有して、シミュレーションしておく必要がある。

など