



⑨一時滞在スペースへの移動



⑩一時滞在スペースでの受付



⑪利用同意書への記入



⑫情報提供拠点への受入状況（満員）の連絡

2 アンケート集計結果

◆情報提供拠点運営マニュアル（ひな形）について

①運営に関して

●情報提供拠点の案内

意見内容
○多くの人に「情報提供拠点」の存在を知らせる方法について、「情報提供拠点」が開設されている場所等を表示する内容をマニュアルに入れてはどうか。（案内表示、のぼり等の機材の活用等）
○情報提供拠点であることが分かりにくい、のぼりの本数を増やす。
○のぼりだけでは、正直分からない。情報提供拠点が「ここ」にあるということを知らせる方策を考える必要あり。（スピーカーで流すか。）
○情報提供拠点で何が可能かを迅速に周知する方法を考える必要あり。
○看板の設置、案内役の配置が必要ではないか。
○道路に面したところに案内が必要
○外国人への周知も検討が必要。外国語表記も必要。
○開設するまでの時間想定が約2時間。有事の際は、この間にすでに人が動いていると思われる。
○「情報提供拠点」の事前周知が必要
○情報提供拠点がどこにあり、どのように行けばよいのか、各社が誘導できるよう準備しておく必要がある。

●運営体制

意見内容
○実際の場面では、いろいろな問い合わせが錯綜すると思われる。鉄道、道路、その他の情報等に係を分けた方が良い。
○実災害では我先に情報を得ようとする可能性があり、複数担当者での対応が必要になると考える。
○各社運営担当者の候補を複数人あげておく必要がある。
○スタッフ一部で開設しながら対応できる者も必要と思う。
○役割分担の際は、可能な限り、その人が“得意”とする役割についてもらうのがいいと感じた。
○今回、テントの立ち上げだけで計10名が動いていた。非常時なので、いくら役割分担したところで、実際来られなくなる方が多くいると思われる。1～2名駆けつけただけでも何らかの活動が開始できる運用が理想。非常時は人手がいちばんのボトルネックになることを踏まえて再考が必要ではないか。
○情報拠点での設置～役割（具体的な作業内容）等は未経験の参加者が理解し行動できるのか。あるいは指示・ファシリテートする方が必ず参集できるのか。
○できるだけ1人ひとりが自らの判断で自主的にできるような仕組みにした方がよい。従って、地域内にある大型ビジョンやデジタルサイネージ等の活用を最優先で行い、拠点についても（テント不要な場所）再考しても良いと思う。
○本番で外国語で問い合わせを受けたら対応できないのでは。あらかじめ案内用ペーパーを用意しておけばいいのではないか。
○「大使館はどこでわかるか」など予想される簡単なQAのいくつかを書いたパネルを拠点に用意しておけば、混乱を少しは解消できると思った。
○外国語を話せる人は、何語が話せるのか分かるようビブスなどに表示する。
○少なくとも英語で説明できる人を1人は設置した方がよいのではないか。
○多国籍の言葉が通じる運営が必要と思われる。
○情報提供拠点の開設可能時間は想定しておく必要があると考える。業務時間内は開設可能と思うが、帰宅時間帯でも18～19時頃の発災では帰宅者は多いが情報提供拠点開設は難しくなると思われるため。
○一時滞在スペースに行かず、情報拠点に留まって新情報を待とうとする人が多数発生した場合の対応を、考えておいたほうがよいと思った。
○総括者は全体管理（指示を出すこと）が必要。常に指揮者として、作業の安全管理と全体の作業が見える位置にいるように心がけが必要。

○情報提供拠点の運営は、発災時の状況により担当会社だけでカバーできるとは限らない。運営のお手伝いが可能な方を呼び込むようなポスターも合わせて掲出できることも検討してはどうか。また、お手伝いできる方にはビブスの貸出し等で、一般者との区別を図ることはできるであろう。
○テントの設置においても、付近におられる帰宅困難者の方にも協力してもらい設置することになるのではないかな。
○外国語対応者、医療関係者、情報伝達者（リーダー）など、まずは協力者を募って共助の体制をいかに築くかが重要。協力したくても何をすればいいのかわからないので、具体的な協力内容が見えれば、協力者は多くなると思われる。
○情報提供拠点の開設宣言を数回はっきりと拡声器で宣言する必要がある。
○作業開始前の役割（任務）分担のミーティングを行った方が、作業手順の確認と回りの人達へのアピールになる。 ○作業中は、大きな声を掛け合いながらの作業が良いと思う。
○開設担当者がわかるようビブスをつけることは必要と思われる。 ○運営者はビブス等で会社名を明示するなど、市職員ではなく協力事業者であることを帰宅困難者に知らせる必要がある。

●情報提供拠点のレイアウト等

意見内容
○日本人と外国人との窓口を分ける案内があった方が良いと思う。 ○外国人用の窓口を増設してはどうか。
○テント正面の混乱を避け、情報を得ようとする人たちをスムーズに案内するために、ベルトパーティション等の誘導柵があった方が良いと思う。 ○多くの人が多方面から殺到する恐れがあるため、動線を確保する。三角コーンやタイガーバーで人の動きをコントロールする。 ○どんな情報が提供されているのか、何も知らない人が、少し離れた位置からでも目に見える形で発信情報の内容を理解でき、順番待ちの列があれば、その情報が必要な人は並ぶだろうと思った。

●提供情報の内容

意見内容
○電車の運行状況は、JR、阪急、阪神、地下鉄の枠を前もって作っておいたらどうか。 ○交通情報や安否確認QRコード配布用を置いておけばボードの前に人が集まらなくて混乱を緩和出来ると思う。 ○津波の有無は重要な情報ですので、必ず提供いただきたい ○淀川の橋梁の安全性と北摂方面への安全な徒歩可能道路情報は特に必要ではないか。 ○マップには方角、誰もがわかる目印を入れる。 ○道路の名称で通行止めと言われてもわからない人が多いと思われるので、徒歩帰宅可能者にもう少し詳細な地図を用意した方がいいのではないかな。（情報拠点から東西南北4種類の地図等） ○道路には○○方面へなどを入れた方がわかりやすい。 ○徒歩帰宅推奨のルートが記載されてある地図においては、帰宅可能かどうかの情報を更新する。 ○外国人に必要な情報を準備 ○外国人向けの各国大使館が入った地図、連絡先などを準備しておいた方が良いのではないかな。
○すでに滞留している人達に対して、今現在、情報拠点を開設していることについてわかりやすく断続的に伝えた方が良いのではないかな。
○複数枚のホワイトボードを使用する場合、それぞれに掲示又は記載されている情報の内容を大きく明示しておく 帰宅困難者各々が必要な情報にたどり着きやすいのではないかな。 ○ホワイトボードの掲示物が小さすぎて読めない。ホワイトボード前が殺到して危険になる。事前に文字の大きなボード、看板、できれば「フリップボード」を作成しておく。（多言語表示）
○運営マニュアル『Ⅰ 情報提供拠点の役割 発信する情報（例）』と『Ⅱ 情報提供拠点の運営 5 情報提供拠点で提供する情報』の記載内容を統一、あるいはどちらかに集約してはどうか。

●情報提供の手段、工夫

意見内容
○個別説明ではなく、一斉放送や掲示中心とした方がよいのではないか。 ○多人数に報を伝える事も考えられるため拡声器を準備してはどうか。 ○帰宅困難者が必要な情報を把握しやすいよう、情報提供は、ホワイトボードに掲示又は記載するとともに、マイクで繰り返し案内を行う必要がある。 ○モノリス状にホワイトボードに貼り出したモノが設置されていれば、それだけである程度の効果が期待できる。加えて、ラジオ、テレビ、行政の防災情報などの音声・視覚情報があれば有用かと思う。 ○情報提供拠点には、次々と帰宅困難者が訪れることが予想される。「交通機関の運休停止」という同じ情報でも、繰り返し何回もアナウンスすることが求められると感じる。 ○情報提供元と情報提供拠点の担当者との最新情報連絡の頻度を多くすべきと考える。 ○重要な情報は、掲示位置を高くして多少の人垣でも見えるようにしたほうが、混雑時の事故防止につながるのではないか。
○多言語に対応したメガホンを使った案内は、実際に地震が発災した時に効果的と感じた。
○情報提供拠点での問い合わせに対して、横のホワイトボードを見るように案内されていたが、たらい回しになっている感を受けた。実際は、大変多くの方たちが殺到すると予想されるため、やっとならねたのに回答を得られず、またホワイトボードに並び直すのは負担かと思われる。カウンターで案内できることはその場で案内した方がよいのではないだろうか。 ○カウンターとホワイトボードどちらに行ってもらるか、列に並び前に案内して振り分けることが大切と感じた。ホワイトボードの掲示物はすぐ前に来なければ読めないで、どう流していくかの検討が必要と思われる。 ○例えばハンドマイクを4台(今回の役割ごとに)配置活用して、一定の説明後に状況を見ながら窓口を分散・整理を試みることで、一斉に押し寄せる帰宅困難者とのトラブルや混乱、また、要配慮者などへの対応の遅れが少しでも軽減できるのではないか。 ○要配慮者などへの認識が希薄になってしまう恐れがあるので、要配慮者などに特化した窓口で案内することが重要ではないか。
○大人数が集まった時に、紙媒体では近寄って見なければならないことはハンデとなる。 ○騒然としたなかで周辺の人に対してハンドメガホンの声が届くか疑問に感じた ○本番では、地図を配布して案内する程度が精一杯と感じた。 ○情報提供拠点がどの程度増えるのか分からないが、あの対応方法で数千人を対応することは困難。紙を配布するにしても数千枚を準備するのは非現実的であるので、何か方策を考える必要がある。

●考慮すべきケース

意見内容
○雨の場合の対応、強風時の対策の検討。
○秋から冬場の夕刻に発災した場合の夜間対策や暖をとる対策も必要と思われる。
○交通情報を確認するにあたって携帯アプリが必要であったが、電池が無くなった場合、携帯を持っていない、ガラケー対応も想定しておいた方がよい。
○身障者の方や負傷者の方への対応、統一ルールの徹底が必要
○平日、土、日の運営マニュアルを明確にしておくべきではないか。(オフィスの人がいらない。商業・観光客のみなど)

②一時滞在スペースへの案内に関して

●連絡手段について

意見内容
○例示にある一時滞在スペースとの連絡手段をマニュアルに記載することは重要と思う。
○情報提供拠点と一時滞在スペースとの連絡方法は、携帯電話不通時の代替措置を考える必要がある。実現可能でかつ複数の方法を、具体的に定めておく必要がある。

●案内手段

意見内容
○一時滞在スペースまでの地図をもっと多く配布する。(事前に準備しておく) ○配布用のマップを用意。数に限りがあるため、基本はホワイトボード等に掲示したマップを見てもらい、それでも付近の地理に不案内な人に限定して配布。 ○事前に用意した地図を、準備が出来た施設から順次出していけば良い。また施設が満員になれば配布を中止すれば人が少なくても対応数が減ると思う。
○人が大勢集まった場合の事を想定して、拡声器を使用した方が良いと思う。 ○交通誘導灯など。状況によっては、地下道の利用も視野に入れておけばどうか。 ○案内、誘導について、今回は警察などのサポートがあったが、有事の際は本人のみの移動が考えられるので、ビブス(蛍光色)着用なども考慮しなければいけないのではないかと。
○案内できる人がたくさんいた方がよいと思うので、予め避難されてきた方の中に一時滞在スペースへの行き方がわかる方をヒアリングできる状態ができればよいと思う。
○一時滞在スペースまで、訓練のように先導誘導するのか。各コーナーに担当者が立って視差誘導するのか。 ○一時滞在スペースへの誘導は、人員・リスクを誰が負うかなど問題が多い⇒地図で対応。 ○一時滞在スペースに移動する際、帰宅困難者の数に応じて多くのスタッフが必要であると感じた。有事の際のスタッフ数は、今回より少なくなることは有れ、増えることはないと思うので、今後の協議会として、応援体制を検討していく必要性を感じた。 ○実際問題は引っぱり無しに人が訪れるようになれば人手が足りなくなると思う。 ○帰宅困難者が案内者の掲げた旗か幟を目印に移動してはどうか ○先導役は行列を整理する技術を普段から習得すべきである。 ○一目見て担当者とわかるようにしてほしい。
○一時滞在スペースへの案内の際、徒歩何分か伝えると良いと考える。 ○一時滞在スペースまでの距離、所要時間の案内があった方がよい。 ○一時滞在スペースの開設を案内する時に受入可能人数と最新の収容状況を伝達できないか。 ○案内時点で受入についての条件や設備などを記載しておいた方がよいと思う。例えば、「水あり」、「充電」、「非常食」、「授乳室」の提供の有無など。被災者にとって、有用な情報を提供することも大事だと思う。
○受入先で同意書を記入するのではなく、情報提供拠点から移動する際に記入もしくは、受入の注意事項等の説明をして頂きたい(現地で同意できない方がいた場合のトラブル防止)。 ○利用案内の文言を明確にするべき(例:治療行為は一時滞在スペースでは不可能)

●その他検討事項

意見内容
○一時滞在スペースへのルート選定は、帰宅困難者自身のリスクとすべきではないか。(余震による落下物、火災、交通事故など、情報提供者が負うべきリスクではないと考える。)地図にルートは入れない、若しくは安全ではない可能性があることを明記するなどリスク回避策が必要。
○一時滞在スペースへの移動が、実際にはどれだけ円滑にできるかが心配。実際には、ビル外壁のガラス部の落下や自動車などの交通の混乱があると思われる。また、夜間の暗さの中での誘導も工夫が必要と感じる。難しいこととは思いますが、窓ガラス落下の懸念が少なそうなビルを一時滞在スペースに指定した方がよいと思う。
○災害時要援護者も一律で他市民と同じ一時滞在スペースに案内してもよいのか。

③ 備品等に関して

意見内容
○多言語対応の旗 ○のぼり旗はもっと目立つものがよい ○拠点名看板は造りつけの立ち看板で良い ○「情報提供拠点」とテントの幌自体に明記してはどうか
○折り畳み式テントの展張方法はメーカーによって違うので、取説が必要 ○テントが不安定であった。重石、固定ロープ等の強風対策も必要 ○地図、懐中電灯、工具 ○メガホンの数が足りていない。拡声器を数台設置・大出力の拡声器が必要 ○スマホの充電端末、携帯電話の充電できるスペース ○カラコーン、ロープ、ベルトパーティション ○応急救護用救急箱 ○ガソリンの保管を伴う発電機は平時の管理の面でも非常に厳しい ○衛星電話 ○翻訳機能付きスピーカー ○簡易LED電光掲示板(パソコンで文字を編集可)の採用も検討してみてもどうか。 ○テント、テーブル、ホワイトボードの増設 ○土嚢(もしくは水嚢) ○大きな時計 ○情報提供拠点の協力事業者(運営要員)は災害時優先携帯電話 ○体調不良者なども考慮して、閉鎖型テント・毛布・防寒着
○開設にあたり必要な備品について、事前に備品チェックリストの作成が必要
○トイレ、水、備蓄品提供なども少しは提供する必要があるのでは？
○テントの組み上げに手間取っていたが、すぐ横にベンチとそれを覆う屋根があったので、既存の施設の活用も検討したほうが良いのではないかと。
○変化しない情報は、雨対策も考え、造りつけのパネルボード(もしくはラミネートしたもの)を準備してはどうか。 ○地図など常に貼り出す資料は、ラミネートなどを施して、耐久性を持たす。 ○単純な情報「交通機関の運休」「運転再開見込み」等は事前にマグネットシートで準備をしておいてはどうか。 ○ホワイトボードの文字が薄くて見えにくかったため、太目の濃いマーカーを用意しておいた方がよい。 ○紙を掲示する場合、丸いマグネットでは紙が安定しないため、棒状のマグネットを用意しておいた方がよい。 ○質問に対して情報提供拠点のスタッフの方々でも分からない場合が考えられるため問い合わせ先を事前準備しておいたほうがよい。 ○帰宅困難者に配布できるよう地図を用意 ○外国人の方への案内で、「災害発生に伴い大使館へ連絡してください」等のポスターを掲示しておき、各国大使館の電話番号を手渡せる(設置)ようにしておいた方がスムーズになるのではないかと。
○印刷物の準備はいつしておくのか。

④ 拠点位置等について

意見内容
○屋外開設は天候に左右される為、屋内を含め、拠点候補地は複数必要と思われる。 ○帰宅困難となる人は、まず駅に行くのだから情報提供拠点は駅にするか、別の場所にするならば地図を事前に用意して、各駅の改札前で掲示する必要があるのではないかと。 ○真夏の炎天下や雨天の場合もあるので、情報提供拠点はできるだけ屋内が良いのではないかと。 ○情報提供拠点は、多くの方々に、そこにある情報を見てもらう必要があり、そのためには道路に面した場所が適していると思われるが、そうすると情報を見ようとする人たちが道路に溢れてしまい通行の妨げになるおそれがある。
(大阪・梅田駅) ○地震災害の場合は高速道路の下に拠点を設けるのは危険だと考える。 ○設営場所について、中之島や福島方面から大阪駅に向かう帰宅困難者を留めるという意図があるのならば、もっと南西の国道2号側入口も視野に入れ、雨天時なども考慮すれば、公園の中ほどが良いのではないかと。(地震で阪神高速の構造物が倒壊していなければ、ですが。)
(なんば駅) ○開設場所が適当ではない。バリアフリー対応が困難(エレベーターが停止した場合、車いすでは上がれない)。人通りがほとんどなく、駅に向かうことを止める目的を果たすことは困難。 ○道路よりレベルが高い所にあり、ある意味死角的な場所のイメージにならないか。わかりづらいのではないかと。 ○津波の心配がないなら、1階のほうがよいのでは。

◆一時滞在スペース運営マニュアル（ひな形）について

①運営に関して

●受付対応体制

意見内容
○一時滞在スペースの受付人員は確保しておいた方がいい。 ○受付だけでなく、誘導兼問い合わせ係を多めに置いた方がよい。受付で質問攻撃にあうと余計に混乱すると思われる。
○受付に相当な時間を要し混乱が予想される。例えば、整列させるための要員や、記入箇所、受付から入館までの方法の見直しの検討が必要と感じた。
○大勢で一時滞在スペースに来て利用同意書を記入する際、時間を要し、これも受入側だけの負担となってしまうので、事前に応援体制を決めておく必要性を感じた。（とは言うものの、協議会会員の事業所も有事の際は手一杯になり、協力するのは難しいと思うが。）
○利用同意書は外国人用もあるのか、あるとすれば日本語だけでは難しいのではないかな。大勢の避難者で混乱する中で対応できるのか。 ○外国人の対応はどうするのか、検討する必要があるのではないかな。 ○要配慮者や外国人への丁寧な受付体制が必要になる。
○情報提供拠点と同様に、運営のお手伝いが可能な方を呼び込むようなポスターも合わせて掲出するよう検討してはどうか。また、お手伝いできる方にはビブスの貸出し等で、一般者との区別を図ることはできるであろう。

●受付のあり方

意見内容
○同意書への記入は、大勢が押し掛けた場合、非常に時間がかかりそうでした。ペンとバインダーをたくさん用意して配布し、持ってきてもらう方が効率が良いのではないかな。
○記入スペースを広くする必要がある。 ○記入例を大きく展示して、記入場所を複数箇所準備しておくことを考慮する。
○同意書を記載してもらった場所が課題と感じた。天候や季節に影響するので、室内が好ましいと思うが、トラブルや混乱への対応を考えると室内では難しいかも知れない。
○情報提供にあたって、後ろにいる者に情報が伝わりにくいので、表示位置を高くすることはできないかな。
○同意書について、本人の情報を提供する内容のものとなっていたが、横に表示されていた自己責任問題の承諾をこれにより確認して、承諾したうえで本人情報を提出するとした方がいいのではないかな。

●受入に関する施設間の連携

意見内容
○「一時滞在スペース」間で情報共有を行うことが必要 ○利便性の良い「一時滞在スペース」には帰宅困難者が集中すると思われるが、移動してきた帰宅困難者にもう一度情報提供拠点まで戻らせることは酷で、利用可能な別の「一時滞在スペース」を案内できる体制を作ることが必要と考える。
○受入可能人数を超えた場合、他の『一時滞在スペース』への誘導はどうするのか？
○近隣の一時滞在スペースの受入可否状況を、受付に掲示してはどうか。 ○他の一時滞在スペースの帰宅困難者の状況が分かり更に、各施設の受け入れ人員数の掲出ができればよい。
○一時滞在スペースの受入人数の周知が気になる。情報拠点から案内されて到着してみると、受入人数超過で入れない懸念がある。案内されていないで途中から合流してくる避難者もいると思われる。また、案内されて入れないとなると、より混乱を大きくすることに繋がりがかねない。その時点での受入人数の余力や、入れない場合はどこに流れるべきかを、一時滞在スペースで掲示すべきと感じた。

○多数の利用希望者が一度に来所したとき、利用同意書の記入に時間を要するため、受入対応開始後、情報提供拠点にも一時滞在スペースの施設利用案内や利用同意書を設置してはどうか。
○受入れ可能人数を概数でもよいので、当初から想定人数を公表しておく方がよいと考える。
○あらかじめ受入可能人数を超える可能性もあることを伝えたくて案内したほうがよいと思う。
○情報提供拠点と一時滞在スペースとの情報連携が希薄に感じた。誘導しても受け入れられないとなると無用な混乱を招くように思う。
○一時滞在スペース開設依頼時に受入可能人数を確認すべきではないか。もう一度情報拠点まで戻ると帰宅困難者にとって負担になる。
○受入可能人数を超えた場合、帰宅困難者にもう一度情報提供拠点まで戻ってもらうのか。
○受け入れ定員に達した際に、他の「一次滞在スペース」への移動を拒否する帰宅困難者が出た場合、その対応が難しいと思われる。
○携帯電話を使用して連絡を取っていたが、携帯電話が不通の場合の手段を検討する必要がある。 ○一時滞在スペースにおいて、どの携帯電話を窓口とするかを事前に決める必要がある。窓口にする限り、その携帯電話は常に一時滞在スペースに設置されている必要があり、個人の携帯電話をそれに充てることは困難である。
○一時滞在スペースと情報拠点を別々に運営している時点で連携の難はあると思われる。 ○実際に滞在スペースの現場や状況を把握していないスタッフが案内するのは様々なトラブルが発生する。逆に、一時滞在スペースこそ、様々な混乱が発生し、情報処理や対応が重要になってくようかと思われる。 ○一時滞在スペースを立ち上げ、そのスタッフが情報提供拠点に向く形を採れば、スムーズな案内に繋がると思う。 ○一時滞在スペースから情報提供拠点へのスタッフを供出することで、連携がスムーズになるとと思われる。
○“開設可能か？”の連絡後、“開設可能”と訓練時は返答したが、実際の時には、開設要請後、準備に時間が掛かる為、『受入れ準備完了』の連絡を情報拠点に入れた方がよい。
○一時滞在施設を閉鎖する判断(例)として、「施設滞在者が少数となった段階で閉鎖を検討します」とありますが、施設滞在者の理解を得ることができるだろうか。

●一時滞在施設での運営

意見内容
○『一時滞在』とはどの程度の時間・日数を想定し明確になっているのか？ 滞在中の食糧・飲料水・トイレ使用の備蓄品の供給はどの程度見込む必要があるのか？
○実際滞在する際は、滞在スペースを帰宅経路(利用交通機関)ごとに分けるなどするとよいのではないかな。
○一時滞在スペースの看板に、大阪市の文字と市章があったが、訓練に限ったものか。それとも不慮の事故を想定し、大阪市がリスクを負担するという意味か。

②備品等に関して

●備蓄品等について

意見内容
○一時滞在スペースも情報提供拠点と同様、場所を指定し看板(プレート)のようなものを設置するのはどうか。
○一時滞在スペースである事が容易に確認できる幟なども設置してはどうか。
○外国人向けのアナウンスや案内表示が無く、用意をした方がよいと思う。
○訓練では、一晩過ごす必要はないが、毛布などの備蓄品や備蓄倉庫は決められていると思うが、実際に毛布や飲料水を用意しているのか。先延ばしになっているように思う。
○毛布とか備蓄物資があるか。
○携帯電話の充電ができる設備があった方がよいかもしれない。

●利用同意書、施設利用案内について

意見内容
○同意書の内容の簡素化 ○個人カード(同意書)の記入内容で、住所地番、電話番号は必要か。 ○利用同意書に住所・氏名・電話番号など個人情報を書くようになっているが、使用目的を明示する必要があるのではないか。またこの用紙をどのように管理するのか。 ○利用同意書の下段の質問は本当に必要なのか。 ○細かすぎるのではないか。氏名等最低限の項目で良いのではないか。協力可能な資格などは事前に把握する必要はなく、必要な時に呼びかければ良いと思う。 ○利用同意書が用意されていたが、利用者全員に書かすのか？書かなければ利用できないのか？
○代表者が同伴者分も記入できるように改善できないか。または、後に回収するなどの工夫。下段の項目について、該当者への即時対応のマニュアルが必要ではないか。 ○承諾用紙の裏面に印刷し確認して頂き、記入するようにすれば時間が短縮できるのではないかと考える。
○外国語表記の同意書も必要と思われる。
○一時滞在スペースに張り出された施設利用案内は妥当なもので、万が一の場合は負担軽減のため提供事業所等への配慮が必要であると感じた。

③施設について

意見内容
○弊社の一時滞在スペースの提供場所は3階になります。エレベータはありませんし階段数もかなりあります。従って必然的にお年寄りや足の不自由な方はお断りせざるを得ません。本来優先すべき方々を最初からお断りすることについては問題はないでしょうか。
○当ビルは滞在出来るスペースがないのが現状かと思われます。1階のエントランスでは、風が吹き込む為、冬場や夜間は寒くて滞在出来る場所ではない。また、横になって寝れるような場所もない。
○一時滞在スペースは、何人受け入れ可能なのか。一時滞在スペースが定員を超えた場合、他の一時滞在スペースはどのくらい確保できそうなのか。
○一時滞在スペースは、情報拠点からできる限り近い、または道順が分かりやすい場所に設置したほうが良いと思う。

◆訓練全般に関して等

①日ごろからの取組

●訓練の実施

意見内容	
繰り返しの訓練が重要	○いざ災害となった時に今回のようにあらかじめ訓練の回数をこなしていた方が良いと感じた。
	○色々なケースを想定して、今後も訓練を継続することが大切だと思う。
	○実際の災害時の受け入れを考えたら、かなりの多くの人が来られ、混乱なく対応することがいかに大変か、そのための準備と訓練の重要性が実感できた。
	○最近災害が多く、南海トラフの事もあるので、継続して訓練を続け、有事に備えていきたい。
訓練内容の向上	○情報提供拠点運営に対して、外国人の方がご質問される内容が、日本語のやり取りになっていた。できるのであれば、英語等でのやり取りを行い英語にも慣れる必要があるのではないと思う。また、英語に触れる抵抗等も減らすきっかけになれば面白いと思う。
	○今回想定した要配慮者や外国人への対応は、全く出来ていなかったもので、今後は、実際に要配慮者や外国人にも訓練に参加してもらい、意見を聞いてみてはどうか。(現実的な課題が多く出てくると思われる。)
	○実際には、どれだけマニュアル通りの行動がとれるかどうかが課題だと思うが、マニュアルの要素を今後の実動訓練に取り入れていくことが大切と感じる。
	○訓練実施時のテントの設営等の時間が少々長く感じた。訓練時はあらかじめ設営しておいてはどうか。
	○動員した人員、機材に比して訓練の想定、内容ともに簡素であるように感じた。津波発生や負傷者救護、市民とのトラブル対応等、複合的な事象を想定した訓練の実施を希望する。
	○参加対象を報道関係者に絞った実動訓練が必要だと思った。
	○突発的な訓練にしてはどうか。(実災害と同様に、特に初期の立ち上げ時)
	○訓練参加前にアンケートを配信してはどうか。
	○災害被害状況により想定していた場所で拠点を開設できない可能性があるもので、色々な場所で訓練を行いたいと思う。
	○余りにも事務的で真剣さが伝わって来なかった。病人や、怪我人への対応、お年寄り、子供達、老若男女の人々が難を逃れて「ここなら、助けて貰える・・・」と、やっとたどり着いた場所を運営するので、現場は修羅場か野戦場になっていると想像できる。今後の更なる向上を期待している。
	○情報拠点の開設にあたっての担当者のミーティングもなく、いきなり肅々と設営にかかっていたが、開設依頼⇒担当者参集・招集⇒開設についての情報共有、作業・運営内容指示⇒担当振り分け⇒設備・物品搬出⇒設営場所特定⇒設備・物品確認⇒設営⇒設営状況の確認⇒運営・・・となると考えられる。設営訓練を見せるのであれば、打合せ通りに淡々と作業するのはどうかと思われる。
資機材訓練	○テント設営に時間を要したので、予め設営訓練も必要かと思う。
	○発電機について、少しも使っていないように感じた。常日ごろの維持管理も必要と考える。

●周知

意見内容
○住民(地域)等との連携も検討すべきだと思う(災害時対策と帰宅困難者対策への相互理解)。新聞とテレビで、大きく取り上げられ、府民や市民で見た方は、「帰宅困難者」のワードを認識したと思うが、引き続き、府民市民やマスコミへの発信をお願いしたい。
○エリア内のポイントポイントに情報提供拠点の案内表示(案内表示と⇒)を考えてみてはどうか。一時滞在スペースも同様。
○帰宅困難者からも積極的な協力を得られることが不可欠なので、日頃から広報に努めていただきたい。

●備品

意見内容
○「どこでもホワイトボード」という、静電気で貼付できるシートを使ってはどうか。

②訓練についての感想等

意見内容	
マスコミ対応について	○マスコミ各社の取材が多数あり、情報提供拠点の設営や運営の状況がよく分からなかった。 ○今回の訓練は、マスコミに見せるための要素が強すぎて、もう少し規制できないかと思った。
状況共有について	○指定の役割分担のない一般訓練参加者には、訓練の進行状況の把握が困難であった。訓練の進行状況をアナウンスする(訓練用の)専従担当者を置いたほうが訓練がより円滑に進行し、参加者にも訓練参加の実感が増したのではないかと。 ○ヘッドセットの拡声器などを入れて、条件付与の質問に対して他の人も聞けるようにして情報が共有できるようにする方が良いと思った。 ○グループ別で訓練をする場合は、遠くからでも見えるように高い位置に掲げる看板と、引率者全員にハンドマイクが必要だと思った。
訓練での役割分担について	○条件付与された方以外は訓練実施状況の確認が主になり、あまり訓練に参加している感じがなかったため、情報提供拠点運営状況の確認以外の役割が欲しいと思った。 ○訓練時は出番があるまではいろいろと観察しておく役であったが、私たちを「情報提供を待つ群衆」と見立ててのアクションがあってもよかったのではないかと。 ○訓練者が沢山いたので、もう少し役割分担を増やしてもいいと思う。
感想	○実施訓練で、拠点の運営担当は実際の流れを確認でき、情報提供拠点の設置、運営、帰宅困難者の一時滞在スペースへの誘導といったマニュアルの一番核となる部分の流れが一通り体験出来てよかった。 ○外国人や自力避難困難者への対応が含まれていたのが良かった。 ○訓練を通じて、「情報提供拠点」と「一時滞在スペース」の連携が見れたことは今後の参考になった。 ○マスコミも多数来場するなど、世間の関心も高いのだなと実感した。一歩踏み出せた一方で、訓練内容を振り返ると、まだまだこれからの部分が多いのではと思う。協議会の一員として、今後もいろいろと考えていきたい。 ○訓練を重ね検証を行うことで、より良いマニュアルが作成できると思うので、今後も訓練を実施し異常時でも確実な案内や対応ができるようにしていきたいと思う。また、今回のようにマスコミの取材を入れることで、少しでも一般の方々に周知できることと思う。みんなが問題意識を持って取り組むことが大切である。 ○訓練に参加してみて、災害時に自身の職場ではどんな行動の準備・指示が必要なのかを良く理解できた。今後は職場内でもこの経験を生かせそうだ。 ○大変勉強になりました。訓練の内容は異なるが、年度内に自社にて実施を予定している災害訓練や防災訓練においても参考となった。 ○訓練の経過(実況)があった為、今何が行われているのかが、分かりやすかった。

③全体的な指摘事項・感想

意見内容
○「情報提供拠点という屋台」を作ることが大前提になってしまっているように思われる。改めて、「帰宅困難者が一時的に滞留する場所を用意する」、「各種の情報を帰宅困難者が取得しやすいようにする」という原点に立ちかえって、検証いただくと、他にも有効な選択肢があるのではないかと。
○「べき論」よりも現実的な対応を想定した体制作り、運用を検討して頂きたい。
○災害時は情報が錯綜するので、信頼できる情報拠点設置は、帰宅困難者が自己の行動を決定するうえで非常に重要だと感じた。
○情報提供拠点の開設に伴い、各企業から人員を派遣する動きになる。この場合、情報提供拠点に企業から駆けつけた社員が余震や不測の事態で死亡やケガをした場合、この責任をどこが引き受けるのか。また、情報提供拠点では、帰宅困難者に対して一時滞在スペースを案内する。案内した一時滞在スペースにおいて、帰宅困難者が余震や不測の事態で死亡やケガをした場合、この責任をどこが引き受けるのか。これらの想定される様々な状況に応じた法的な問題が解決されないと、企業としては判断がつかないと思うがいかがか。
○日本人なら情報収集等はなんとかできるかもしれないが、自分が外国に旅行中に災害に巻き込まれたことを想像すると、外国人は相当不安感があるだろう。大使館の連絡先を聞いたが、大使館も電話が殺到している状況だろう。情報を発信し続けることが不安を払拭する常用なポイントと考える。
○情報拠点は場所的に中心部から離れた場所にあるため、有事の際は主要ターミナル駅の中心部に、もっと多くの設置が必要であると思う。一時滞在スペースも同様に多数必要になってくる。その数に応じて担当スタッフも必要になってくる。今回の実働訓練は「初めの一歩」として、発展途上の段階であると思うが、実際に大阪市内で数十万人の帰宅困難者が発生すると言われている中で、ほんの一部の人にしか対応できないのではないかと気になっている。
○周辺ビルを見渡した際に、この中で仕事をするすべての人々が、帰宅困難者となって、情報提供拠点に殺到することを想像すると、いったい何か所の情報提供拠点が必要となるのか？不安になった。
○帰宅困難者を出さないのが一番であり、最近の報道も出来るだけ出勤させない、しない、早く帰宅させる等の意見が主流である。しかしながら、業種によっては、休業できず、交代要員等も必要なので出勤することを原則としている場合もある。（シフト変更等を行い、出来るだけ帰宅可能な職員を出勤させてはいるが、限界がある。）最近では、一般企業や公共交通機関がすぐに休業することとのギャップを感じている。勉強会に出席しても同様の違和感を憶えることがしばしばある。