

大阪市・大阪府  
帰宅困難者対策訓練結果報告書

平成24年1月  
大阪駅周辺地区帰宅困難者対策協議会

## 「大阪市・大阪府帰宅困難者対策訓練」結果報告書

大地震など大規模災害時には、道路や鉄道等の被害、交通規制等により、公共交通機関の途絶や道路の通行不能が生じ、通勤・通学や所要先等から帰宅が困難となる人が多数発生する可能性があり、大阪市内において、上町断層帯直下型地震が発生した場合、大阪駅周辺では帰宅困難者が約 20 万人発生すると想定されています。

帰宅困難者対策は、一斉帰宅の抑制、鉄道の代替交通機関の運行や円滑な徒歩帰宅のための支援など多岐にわたり、災害時には、特にターミナルへの人の集中による混乱が予想され、被災市民の救済策を行う中では行政による「公助」だけでは帰宅困難者等への対応には限界があり、自助や共助も含めた総合的な対応が不可欠であります。

そこで、平成 23 年 8 月に民間企業等 75 社による「大阪駅周辺地区帰宅困難者対策協議会」を設置し、同年 11 月 2 日に、本協議会が主催し、国、自治体、鉄道会社、船舶会社、携帯電話会社、大学、専門学校、その他民間会社等の協力を得て、約 1,100 人の参加により関西で初めてとなる大規模な帰宅困難者対策訓練を実施しました。

今回の訓練は、平成 23 年 1 月 27 日作成<sup>\*1</sup>の「大阪駅周辺における大規模災害時帰宅困難者対策検討会報告書 Ver.1」で示された帰宅困難者対策の 4 つのコンセプト「とどまる」「ともに働く」「無事に帰す」「地域で保護」などを検証することを目的に実施し、この目的や帰宅困難者対策に関する意識、訓練に対する意見などを把握するため、訓練当日には参加者全員を対象にアンケートを行い、729 名（回収率 63.5%）から有益な回答をいただきました。また、ヒアリングにより貴重な意見をいただきました。

アンケート結果等から、本協議会として今後取り組むべき対応の方向性を 8 項目にまとめ、下記のとおり帰宅困難者対策の 4 つのコンセプトにおける優先課題としました。

<sup>\*1</sup>: 「大阪駅周辺における大規模災害時帰宅困難者対策検討会」による作成

### コンセプト1: 「とどまる」

災害時の正確な情報の入手方法の周知

### コンセプト2: 「ともに働く」

帰宅困難者対策の啓発・帰宅困難者対策協議会の充実  
災害等への対応システムづくり

### コンセプト3: 「無事に帰す」

支援ステーションの周知  
駅ターミナル等での広報の充実  
交通事業者と関係機関との連絡・対応体制の充実

### コンセプト4: 「地域で保護」

滞留スペースの確保  
食糧・水などの備蓄等の推進啓発

今後、本協議会としては、「大阪駅周辺における大規模災害時帰宅困難者対策検討会報告書 Ver.1<sup>\*1</sup>」をもとに、上記の 8 項目を帰宅困難者対策の 4 つのコンセプトにおける優先課題として、国、自治体、企業等とも連携・協働して取り組み、帰宅困難者対策をさらに推進してまいります。

## 第1章 帰宅困難者対策訓練

### 1 訓練目的

大阪駅周辺地区帰宅困難者対策協議会が主催し、平成23年11月2日(水)に「大阪市・大阪府帰宅困難者対策訓練」を実施した。

大阪市内において、直下型地震が発生した場合、大阪駅周辺では42万人もの滞留者が想定され、徒歩帰宅が困難な人は20万人発生すると予測している。

本市においては平成21年度から大阪駅周辺における帰宅困難者対策について検討会\*1を設け、平成23年1月に報告書\*2を作成している。

そこで、この報告書をもとに関西で始めてとなる大規模な検証訓練を行うことにより、社会的な関心を高め帰宅困難者対策の啓発等を行うとともに、訓練後の検証により課題等を抽出し、その対応の方向性等を報告書に反映し、実効性を高めることを目的とした。

\*1:大阪駅周辺における大規模災害時帰宅困難者対策検討会

\*2:大阪駅周辺における大規模災害時帰宅困難者対策検討会報告書 Ver.1

#### 基本方針

##### (1) 帰宅者数の低減

- ・ 「むやみに移動開始しない」「とどまる」という基本原則の周知
- ・ 安否確認情報の提供
- ・ 企業における従業員の一時収容対策(備蓄物資の確保)
- ・ 大規模集客施設での一時収容場所等の確保

##### (2) 帰宅の円滑化

- ・ 一時休憩施設、支援ステーションの確保等と帰宅支援情報提供
- ・ 代替交通機関による帰宅支援

##### (3) 帰宅困難者への救援活動の協力

##### (4) 隣接自治体との情報の共有と連携

### 2 主催

大阪駅周辺地区帰宅困難者対策協議会 95社(別紙 名簿)

### 3 実施日時

平成23年11月2日(水)

午前9時 ~ 午後2時30分 (詳細訓練スケジュール 別紙)

(各会場での訓練時間)

大阪駅南ゲート広場

開始 午前10時00分

終了 午後0時10分

元扇町高校会場

天保山・神戸 コース

元扇町高校 開始 午前10時01分

天保山 終了 午後0時15分

神戸 終了 午後0時56分

歌島橋バスターミナル コース

元扇町高校	開始	午前 10 時 01 分
歌島橋	終了	午後 0 時 11 分
井高野車庫 コース		
元扇町高校	開始	午前 10 時 01 分
井高野	終了	午後 0 時 23 分
茨木	終了	午後 2 時 30 分

#### 中之島会場

中之島	開始	午前 10 時 00 分
天満 OAP	終了	午前 11 時 20 分
枚方	終了	午後 1 時 50 分

#### 天満 OAP 会場

開始	午前 9 時 00 分
終了	午前 11 時 30 分

#### 大阪駅前ダイヤモンド地下街会場

開始	午前 9 時 00 分
終了	午前 9 時 45 分

## 4 参加団体（順不同）

大阪駅周辺地区帰宅困難者対策協議会 95 社（別紙名簿）

国土交通省：近畿運輸局、近畿地方整備局（国道事務所、淀川河川事務所含む）  
自治体

政令指定都市：大阪市、神戸市、京都市、堺市

都道府県：大阪府、兵庫県、京都府

周辺都市：吹田市、枚方市、豊中市、高槻市、茨木市、摂津市、  
尼崎市、伊丹市、

鉄道会社：西日本旅客鉄道(株)、阪神電気鉄道(株)、  
阪急電鉄(株)、大阪市交通局

船舶会社等：近畿旅客船協会、一本松海運(株)、(株)キャプテンライン  
大阪水上バス(株)、海上アクセス(株)

携帯電話会社：(株)NTT ドコモ、KDDI(株)、ソフトバンクモバイル(株)、(株)ウィルコム

他民間会社等：大阪駅前ダイヤモンド地下街テナント 80 社（別紙）、大阪市道路公社  
(株)デイリーヤマザキ、(株)ファミリーマート、(株)セブン-イレブン・ジ  
ャパン、(株)ローソン、イオンリテール(株)、(社)大阪府警備協会

[ 帰宅困難者担当として参加 ]

民間会社等：デジタル・ファシリティ・マネジメント(株)、住友ビルディング(株)、野村証券(株)  
星光ビル管理(株)、関西電力(株)、西日本電信電話(株)、イオン(株)、住友  
生命保険相互会社、大阪ガス(株)、日立造船(株)、大阪府生活協同組合  
連合会、大阪いずみ市民生協、生活クラブ生協大阪 N P O 法人、大  
阪府高齢者大学校、日本防災士会、大阪府婦人防火クラブ、大阪府  
砂防ボランティア協会、大阪ウォーキング協会ほか 8 団体

大 学：摂南大学、大阪経済大学 大阪市立大学 相愛大学、関西大学、

**参加人員総数 1,139名**

代替輸送機関

大阪市交通局	市バス 10台	(ノステップバス、定員 70名)
一本松海運(株)	きらり号	(19トン、定員 66名)
(株)キャプテンライン	キャプテン・シルバー号	(60トン、定員 146名)
大阪水上バス(株)	アクアライナー	(35.0トン、定員 99名)
海上アクセス(株)	しゃるまん	(90.0トン、定員 153名)

**5 訓練想定**

上町断層を震源とするマグニチュード7.8の直下型地震が発生し、大阪市北区で震度6強を観測。大阪駅周辺で負傷者が発生しているほか、建物等の倒壊も発生している模様。さらに交通機関の運行停止により、多数の滞留者が発生し混乱が危惧される災害を想定した。

**6 実施内容及び実施会場**

**A 通信伝達訓練**

- (1) 大阪市災害対策本部(大阪市危機管理室) (10時~11時 参加人員 20名)  
災害発生時の代替輸送の早期実施、周辺自治体との相互協力などのために、通信伝達訓練を、下記関係者の間でデジタルMCA無線、防災行政無線、電話により実施。  
大阪市災害対策本部(大阪市危機管理室)  
国土交通省近畿運輸局  
大阪府災害対策本部(大阪府危機管理室)  
関西政令市(神戸市、京都市、堺市)  
大阪市交通局、鉄道各社、近畿旅客船協会
- (2) 大阪駅南ゲート広場 (10時~12時 参加人員 32名)  
大阪市災害対策本部(大阪市危機管理室)、協議会本部、旧扇町高校会場とデジタルMCA無線により通信伝達訓練を実施。

**B 本部・各会場訓練**

- (1) 本部訓練  
大阪駅南ゲート広場 (10時~12時、参加人員 32名)  
協議会本部設置  
現地訓練状況に関するデジタルMCA無線による情報集約  
携帯電話各社による災害時の安否確認手段の啓発  
通行者に対し、帰宅困難者対策の啓発活動
- (2) 元扇町高校会場  
\* 大阪駅周辺地区帰宅困難者対策協議会による訓練実施 (10時~11時45分)  
参加人員 697名 (内識別紙)

## 実施訓練内容

- 初動措置訓練（パニック防止、安全確保）
- 応急救護訓練（けが人等の確認および応急手当）
- 誘導・移動訓練（安全な場所への誘導）
- 情報伝達訓練（各方面への帰宅ルートの伝達）
- 帰宅困難者移動訓練（代替輸送訓練・徒歩訓練）
  - ・ 代替輸送（バス）：井高野車庫まで（参加人員 233 名）
  - ・ 代替輸送（バス）：歌島橋バスターミナルまで（参加人員 202 名）
  - ・ 代替輸送（船舶）：天保山まで（参加人員 58 名）
  - ・ 代替輸送（船舶）：神戸まで（参加人員 63 名）
  - ・ 徒歩訓練：井高野車庫からイオン茨城まで（参加人員 50 名、距離約 6 km、所要時間約 2 時間）

## 訓練の流れ

- 1) 会場受付  
会場内体育館の受付でゼッケン配布

### 【訓練対象者内訳】

訓練コース	参加人数	ゼッケン色・
代替輸送（バス）井高野車庫	233 名	橙
代替輸送（バス）歌島橋バスターミナル	202 名	黄
徒歩・海上輸送中央～天保山～神戸	63 名	青
徒歩・海上輸送中央～天保山	58 名	青
計	556 名	

上記参加人数のうち訓練スタッフ 参加人数 78 名 ゼッケン色 緑

## 2) 待 機

グループ分け（25 人/グループで 26 グループ）実施後、体育館にて集合  
各グループには、市職員 1 名と協議会会員 2 名の誘導安全管理員を配置。

## 3) 訓練開始合図発令〔放送等〕

市職員の指示の下、  
協議会会員による初動措置訓練開始（身体、施設安全確認確保）  
協議会会員による誘導・移動訓練（校庭への誘導）  
協議会会員による負傷者搬送・救護訓練  
協議会会員による物資支援訓練・情報提供訓練

## 4) 移動・徒歩訓練開始

第 1 出発グループは、神戸方面（青色ゼッケン）  
第 2 出発グループは、天保山方面（青色ゼッケン）  
中央卸売市場乗船場へ 5 分間隔で徒歩訓練を開始した。  
第 3 出発グループは、井高野車庫方面（橙色ゼッケン）  
第 4 出発グループは、歌島橋バスターミナル方面（黄色ゼッケン）  
大阪市立科学館駐車場へ 5 分間隔で移動。

(3) 大阪市立科学館駐車場～「井高野車庫」「歌島橋バスミル」～「茨木」(参加人員 435 名)

1) 訓練バス乗車・下車

駐車場到着後、代替輸送訓練バスに乗車。

「井高野車庫」行の乗車人数は1台約45名(2グループ)で合計5台(233名乗車)

「歌島橋バスミル」行も同様、1台約40名(2グループ)で合計5台(202名乗車)

到着後、(市作成)アンケート記入、訓練終了(但し、徒歩訓練を除く)

本市職員5名を警戒要員として配置。

2) 徒歩訓練

「井高野車庫」到着後に、イオン茨木まで徒歩訓練(参加人員 50 名)

距離約6km、所要時間約2時間、

到着後、(府作成)アンケート記入、訓練終了

大阪府職員23名、警備業協会20名をスタッフとして配置

(4) 元扇町高校会場～中央卸売市場乗船場(参加人員 121 名)

1) 徒歩訓練

所定のコースを通過し、乗船場に到着

徒歩訓練距離1.5km [約20分]

各グループには市職員1名と協議会会員2名の誘導安全管理員を配置

本市職員3名を歩道警戒要員として配置

(5) 中央卸売市場乗船場～天保山乗船場～神戸中突堤ターミナル(水上輸送)

1) 輸送船乗船・下船

[天保山まで](参加人員 58 名)

水上輸送船「きらり」に乗船し天保山へ向かう。[30分]

天保山乗船場に到着後、アンケート記入、訓練終了。

[神戸まで](参加人員 63 名)

水上輸送船「キャプテンシバ-号」に乗船し天保山へ向かう。[30分]

天保山乗船場に到着後、神戸方面行の船「しゃるまん」に乗船する。

[50分]

神戸中突堤ターミナルに到着後、アンケート記入、訓練終了。

本市職員を中央卸売市場に3名、天保山に4名を警戒要員として配置。

(6) 剣先公園会場

\* 大阪駅周辺地区帰宅困難者対策協議会による訓練実施(午前10時～午前10時40分)

参加人員 225 名 (内識別紙 三菱地所プロパティメント30名を除く)

実施訓練内容

情報伝達訓練(帰宅確保ルートの伝達)

徒歩訓練

訓練の流れ

1) 会場受付

会場内受付でゼッケン配布

【訓練対象者内訳】

- a) 中之島会場 天満OAP前乗船場 枚方船着場 103名（青色ゼッケン）
  - b) 中之島会場 天満OAP前乗船場 101名（橙ゼッケン）
- 上記参加人数のうち訓練スタッフは参加人数 33名で、ゼッケン色 緑

2) 待機

グループ分け（25人/グループで計8グループ）実施後、待機。  
各グループには、市職員1名と協議会会員2名の誘導安全管理員を配置。

3) 訓練開始合図発令

協議会会員による情報伝達訓練  
協議会会員による物資提供訓練

4) 徒歩訓練

第1出発グループは、発令後直ちに枚方方面へ出発（青色ゼッケン）  
第2出発グループは、天満OAP方面（橙ゼッケン）  
上記2グループは、グループごとに天満OAPへ5分間隔で出発

5) 要援護者支援訓練

第2出発グループにおいては、車椅子2台を用い協議会会員8名による訓練を実施。（車椅子1台あたり要援護者担当1名、運搬担当3名）

(7) 剣先公園会場～天満OAP会場

1) 徒歩訓練

所定のコースを通過し、船着場に到着  
徒歩訓練距離 2.1km〔第1G 時間35分、第2G 時間40分〕  
本市職員5名を歩道警戒要員として配置

(8) 天満OAP会場

1) 帰宅困難者受入訓練（午前9時～午前11時30分、参加人員33人）

\* 三菱地所プロパティメント（参加人員30人）による受入訓練

a) 待機場所設営・情報提供訓練

待機場所、公共機関等運行情報の掲示板設営

b) 臨時宿泊所設営訓練

宿泊場所、食料配布場所設営  
支援物資提供訓練（アルファ米、飲料水等）

c) 乗船誘導訓練

乗船者の整理実施

d) 応急救護所設営訓練

応急救護所設営、医療品、毛布等の資器材準備

第2出発グループは、天満OAP前乗船場到着後、アンケート記入し解散



## 2) 船着場誘導・乗船訓練

第1出発グループは、天満OAP前乗船場到着後、水上バス「アクアライナー」に乗船し枚方方面に出発。〔乗船時間2時間24分〕

## (9) 枚方船着場

枚方船着場到着後、訓練担当者の誘導で淀川資料館へ移動  
アンケート記入後訓練終了。

## D 地下街訓練

### (1) 大阪駅前ダイヤモンド地下街会場（9時～9時45分 参加人員135人）

\* 大阪市街地開発(株)及び大阪駅前ダイヤモンド地下街店舗等による自衛消防訓練

#### 参加人員

大阪市街地開発(株)	39名	
大阪ダイヤモンド地下街(株)	13名	
ダイヤモンド店舗(80社)	80名	(別紙)
大阪市道路公社	3名	
	計	135名

#### 実施訓練内容

##### (1)地震を想定した避難訓練

##### (2)店舗出火の想定した消防訓練

- a) 通報訓練 訓練通報装置を使用した訓練
- b) 避難訓練 店舗内の客(仮想)避難誘導
- c) 消火訓練 消火器による初期消火訓練

##### (3)帰宅困難者対策訓練

- a) 情報伝達訓練  
非常放送及び店員のメガホンによる情報伝達
- b) 避難通路確保・雑踏整理訓練  
警備員の誘導による避難通路確保及び雑踏整理

## 7 その他

### 報道関係

#### 1)訓練当日現場取材(事前申し込み)

日本経済新聞、朝日新聞、読売新聞、読売テレビ、共同通信、NHK、時事通信社、関西テレビ、毎日放送、朝日放送

#### 2)新聞報道等

日本経済新聞、朝日新聞、読売新聞、毎日新聞、産経新聞、時事通信社(HP)、共同通信(HP)

#### 3)テレビ放送

読売テレビ「かんさい情報ネット」、NHK「ニューステラス関西」、朝日放送「キャスト」、  
関西テレビ「スーパーニュースアンカー」、毎日放送「VOICE」

### 事前協議先

国土交通省(神戸運輸監理部、近畿地方整備局淀川河川事務所)

大阪府警本部・所轄警察署(曾根崎署、福島署、東淀川署、摂津署、吹田署、茨木署)

大阪府西大阪治水事務所

北区 各地域振興連合町会、福島区 各地域振興連合町会、西淀川区 各地域振興連合町会、東淀川区 各地域振興連合町会  
大阪市建設局、大阪市ゆとりみどり振興局、大阪市港湾局、大阪市消防局北消防署、  
大阪市教育委員会事務局  
大阪ターミナルビル(株)、西日本旅客鉄道(株)  
近畿旅客船協会

## 第2章 アンケート結果等

### 1 アンケートの実施及び結果等

検討会<sup>\*1</sup>でまとめた報告書<sup>\*2</sup>の検証をするために、参加者等に対して、訓練当日にアンケートを実施するとともに、後日、関係者にヒアリングして帰宅困難者対策に関する意識や訓練に対する意見などを把握した。

\*1:大阪駅周辺における大規模災害時帰宅困難者対策検討会

\*2:大阪駅周辺における大規模災害時帰宅困難者対策検討会報告書 Ver.1(平成23年1月27日作成)

アンケート内容 (別紙)

アンケート回収数 729名 (訓練参加者 1,148名) 回収率 63.5%

アンケート結果 (別紙)

### 2 主なアンケート結果

回答者の属性

回答者の属性として、訓練参加者643名(89%)、訓練運営者68名(9%)、無回答18名(2%)。

また、年齢別では、40代が最も多く166名(24%)、次いで50代の153名(21%)、20代143名(20%)、60代134名(18%)、30代98名(13%)、10代18名(2%)となっている。

コンセプトの認知度

帰宅困難者対策のコンセプトの認知度については、「知らなかった」が71%(517名)で、「知っていた」27%(198名)の2.6倍となっている。

「とどまる」ための条件

災害時に会社・学校に「とどまる」ための条件として、「家族・知人の安否情報」を選択した人が578名で回答者の79%を占めている。次いで、「とどまる施設の安全性」が373名で回答者の51%となっている。また、「食糧・飲料水を得られる場所の情報」276名、「とどまる施設での物資等の備蓄」181名となっており、飲料水等の備蓄等として両者をまとめると457名にも達している。

コンセプトを実践できる環境

帰宅困難者対策の4つのコンセプトを実践できる環境については、「整っている」と回答した人は220名(30%)である。

また、「整っていない」と回答した人484名(67%)のうち、現在足りないものは、「行政による啓発活動」231名(48%)、次いで、「近隣会社等のネットワーク」171名(35%)、「企業(学校)の防災意識」140名(29%)となっている。

#### 必要な施設

今回の訓練に参加されて「もっとあればいいのに」と思われた施設については、「帰宅支援ステーション」380名(52%)、次いで、「トイレ」333名(46%)となっている。

#### 災害時の情報源

帰宅困難者となった場合、主にどの手段で情報を得ようとされますかについては、「携帯電話等」473名(65%)、次いで、「ラジオ」181名(25%)、「テレビ」146名(20%)、「ターミナル駅等での広報」143名(20%)と続いている。

#### 訓練の有効性

今回の訓練は、実際の災害時に有効であると思われるかについては、「有効」と回答した人は、611名(84%)に達している。「いいえ」と回答した人は103名(14%)であった。

### 3 関係者へのヒアリング結果

次のとおり、改善に向けた意見がありました。

#### 船舶の運航について

- ・ 船舶での代替輸送については、近畿旅客船協会との協定に基づき実施されるが、近畿運輸局からの電話等による輸送要請には通信障害等の可能性があるため、災害時の連絡体制や通信手段を充実する必要がある。
- ・ 船舶の運航ルートの決定については、河川管理者等からの情報収集が必要となるため、河川や港湾の被害状況や運航ルートの確保状況を把握できる連絡体制が必要である。
- ・ 橋の状況は、河川からでは十分な確認はできないため、崩落の危険性がない確認ができる協力体制をつくる必要がある。

#### 断水時のトイレ利用の対応について

- ・ 雑用水等の水をバケツで勢いよく流し込むことでトイレ機能を維持することができることから、広域避難場所での雑用水等の水源の確保を検討する必要がある。
- ・ 簡易トイレの確保についても、検討する必要がある。

#### マニュアルの作成等について

- ・ 災害時には多数のスタッフが必要となるので、活動組織の編成図やマニュアルの作成が必要である。
- ・ 正しい情報を提供するために情報伝達体制を確立し、非常時を想定した通信手段や情報発信方法を整備する必要がある。

#### 都市再生特別措置法の一部改正について

- ・ 帰宅困難者対策のための都市再生特別措置法の一部改正が進められており、支援フレームなど動向を注視する必要がある。

### 第3章 アンケート結果等からの抽出課題及び対応の方向性

( )は、アンケートの上記質問番号

今回のアンケート結果等から、今後取り組むべき対応の方向性を次の8項目にまとめました。

## 1 帰宅困難者対策の啓発・帰宅困難者対策協議会の充実

アンケートにて、コンセプトの認知度が27%と低く、アンケートにて、コンセプトを実践できる環境が整っていないと回答した者のうち、「行政による啓発活動」が不足していると回答した者が48%、「近隣会社等のネットワーク」と回答した者が35%に達している。

### 課題

今後も行政による帰宅困難者対策の啓発や帰宅困難者対策協議会の充実が課題となっている。

### 対応の方向性

協議会のエリアを市内の主要なターミナルに拡大することで、協議会会員増による充実に図るとともに、帰宅困難者対策について関西広域連合とも連携した行政による啓発活動を要請していく。

## 2 災害時の正確な情報の入手方法の周知

アンケートにて、「とどまる」ための条件として、「家族・知人の安否情報」が79%を占めており、また、アンケートにて、災害時の情報源として65%が「携帯電話等」と回答している。

### 課題

一斉帰宅を抑制し、「むやみに移動を開始しない」という基本原則を実効性のあるものとするため、「とどまる」ための条件として多数を占めた「家族・知人の安否情報」や災害関連情報を適宜提供する仕組みを官民一体となって確立することが課題となっている。

### 対応の方向性

企業等は、災害発生時には電話回線が輻輳することを踏まえ、事業所と従業員間の安否確認方法をあらかじめ定めるとともに、従業員とその家族間においても、「携帯電話災害用伝言板」や「災害用伝言ダイヤル171」等の複数の安否確認手段をあらかじめ確認し、利用するよう携帯会社や協議会を通じて周知していく。

また、国や電気通信事業者で現在、大規模災害時の通信確保について種々検討されており、例えば、パケットを利用して音声をお届けする「災害用音声お届けサービス」など新たな災害時の安否確認サービス等についても、実用化された後には周知していく。さらに、駅やその周辺の避難場所等において災害関連情報を適宜提供する仕組みについては、協議会を中心に検討していく。

## 3 駅ターミナル等での広報の充実

アンケートにて、帰宅困難者となった場合の情報手段として、「携帯電話等」、「ラジオ」、「テレビ」のほか、「ターミナル駅等での広報」143名(20%)となっている。

### 課題

テレビ等の公共メディアなどのほか、帰宅困難者が滞留する駅ターミナル及び周辺での広報が求められている。

### 対応の方向性

協議会を通じて鉄道事業者に、災害時での駅ターミナル及び周辺での広報の充実に求めていく。

## 4 支援ステーションの周知

アンケートにて、訓練に参加されて必要と思った施設として、「帰宅支援ステーション」

と回答した者が52%、次いで、「トイレ」と回答した者が46%に達している。

#### 課題

関西広域連合を通じて協定を締結しているが、今後はトイレの利用も可能な市内のコンビニ等の各支援ステーションを周知していくことが課題となっている。また、断水時のトイレ利用への対応(簡易トイレや雑用水等によるトイレ使用など)が必要である。

#### 対応の方向性

支援ステーションに関する協定締結会社(コンビニ、ファミレス等)にも協議会に参加していただき、各会社により支援ステーションを周知して頂き、断水時のトイレ利用についても、今後は検討していただく。

### 5 災害等への対応システムづくり

アンケートの自由意見では、参加者から多くの訓練に関する意見が出された。

#### 課題

主な意見は多いもの順に、「指示する声が聞こえなかった」(59件)、「訓練方法や帰宅ルートに関するもの」(31件)、「今後も訓練が必要とするもの」(28件)、「情報共有に関するもの」(23件)、「バスに関するもの」(14件)などが出された。

また、訓練運営に従事したスタッフからは、少数意見ではあるが、「スタッフとしてどこまで協力すれば良いか分からない」「とどまるか動くかの判断は難しい」「情報が少なかったので何をすれば良いのか分からなかった」など訓練の手順が分かるようにしてほしいという意見が出された。

#### 対応の方向性

帰宅困難者を安全に避難・誘導するためには、協議会を運営するスタッフが役割を十分に理解することが必要であるため、今後の訓練実施の際や実際の災害時に活用できるシステムづくり(マニュアル作成等)に取り組んでいく。

### 6 滞留スペースの確保

アンケートでは、災害時に会社・学校に「とどまる」ための条件として、「家族・知人の安否情報」の次に、「とどまる施設の安全性」を回答した者が373名で、回答者の51%となっている。

#### 課題

訓練では、集合・待機場所として、元扇町高校と剣先公園が使用されたが、実際の災害時には、ターミナル内や周辺に帰宅困難者のための滞留スペースを確保する必要があり、予め確保しておく必要がある。

#### 対応の方向性

都市再生関連法の活用も視野に入れながら、企業等への協力依頼により、「とどまる」ための条件として、耐震性など安全な滞留スペースの提供を求めていく。

### 7 食糧・水などの備蓄等の推進啓発

アンケートでは、災害時に会社・学校に「とどまる」ための条件として、「食糧・飲料水を得られる場所の情報」276名、「とどまる施設での物資等の備蓄」181名となっており、「飲料水等の備蓄等」として両者をまとめると457名にも達している。

#### 課題

ターミナル周辺の立地企業等の建物内で、自社社員をとどめるためには、食糧・水などの備蓄等の確保が必要であり、そのための啓発活動を進める必要がある。また、断水時のトイレ利用の対応も必要である。

対応の方向性

都市再生関連法の活用も視野に入れながら、企業等への協力依頼により、まずは自社社員をとどめるための食糧・水などの備蓄等の確保を求めていく。

## 8 交通事業者と関係機関との連絡・対応体制の充実

関係者へのヒアリング結果から、改善に向けた意見がありました。

課題

代替輸送については、協定等に基づき行政から交通事業者等へ輸送要請を行うが、災害時の連絡については通信障害等の可能性がある。また、輸送ルートについては、被害状況やルートの確保状況を把握する必要がある。

対応の方向性

行政と交通事業者等間の連絡については、災害時の連絡体制や通信手段を整備するとともに、被害状況や輸送ルートの確保状況等を把握するため、交通事業者と関係機関による対応体制の充実を求めていく。

## 第4章 まとめ

今回の訓練は、平成23年1月27日作成<sup>\*1</sup>の「大阪駅周辺における大規模災害時帰宅困難者対策検討会報告書 Ver.1」で示された帰宅困難者対策の4つのコンセプト「とどまる」「ともに働く」「無事に帰す」「地域で保護」などを検証することを目的に実施した。

本協議会としては、第3章（アンケート結果等からの抽出課題及び対応の方向性）でまとめた8項目を、帰宅困難者対策の4つのコンセプトにおける優先課題として、今後は、「大阪駅周辺における大規模災害時帰宅困難者対策検討会報告書 Ver.1」をもとに、国、自治体、企業等とも連携・協働して取り組み、帰宅困難者対策をさらに推進していきます。

<sup>\*1</sup>: 「大阪駅周辺における大規模災害時帰宅困難者対策検討会」による作成

### コンセプト1: 「とどまる」

災害時の正確な情報の入手方法の周知

### コンセプト2: 「ともに働く」

帰宅困難者対策の啓発・帰宅困難者対策協議会の充実  
災害等への対応システムづくり

### コンセプト3: 「無事に帰す」

支援ステーションの周知  
駅ターミナル等での広報の充実  
交通事業者と関係機関との連絡・対応体制の充実

### コンセプト4: 「地域で保護」

滞留スペースの確保  
食糧・水などの備蓄等の推進啓発