

大阪市内主要 5 ターミナル駅周辺地区帰宅困難者対策協議会

合 同 実 働 訓 練

[実施報告書]

大阪市主要 5 ターミナル駅周辺地区帰宅困難者協議会

[目 次]

1	訓練概要	1
2	アンケート集計結果	7

1 訓練概要

【目 的】

本訓練を通じて、これまで協議会で策定してきた帰宅困難者対策計画やマニュアル（情報提供拠点運営マニュアル、一時滞在スペース運営マニュアル）を検証し、より実効性のある行動ルールの策定支援を目的とする。

【概 要】

市内情報拠点施設の内、2 拠点（大阪・梅田駅周辺地区、難波駅周辺地区）でモデルケースとして、フェーズ 1（災害発生）からフェーズ 4（帰宅行動）開始までの取組み対策を検証する。

	フェーズ1	フェーズ2	フェーズ3	フェーズ4
状況	災害発生	避難行動	避難場所または一時滞在施設へ到着	帰宅行動
対応	①一斉帰宅の抑制	②一時滞在施設の確保 ③帰宅困難者等への情報提供 ④駅周辺等における混乱防止		⑤徒歩帰宅者への支援 ⑥帰宅困難者等の搬送
適用範囲	（大阪市内）各地区 帰宅困難者対策協議会 大阪府 事業所における「一斉帰宅の抑制」対策ガイドライン（平成27年3月）※府内事業所での取組み			関西広域連合 交通機関の代替輸送 徒歩帰宅支援 等 

【災害想定】

近畿圏外で地震が発生し大阪市域も震度 5 強を観測、大阪市域の一部で被害状況が報告されたが、社会活動に大きな混乱はみられなかったが、公共交通機関が全面運行停止となった。

【実働訓練日程】

第 1 回 日 時：平成 30 年 10 月 16 日（火）10：30～12：00（90 分）

場 所：西梅田公園 大阪市北区梅田 2 丁目 6（大阪・梅田駅周辺地区）

第 2 回 日 時：平成 30 年 11 月 13 日（火）10：30～12：00（90 分）

場 所：湊町リバープレイス 大阪市浪速区湊 1 丁目 3-1（難波駅周辺地区）

【実働訓練場所】

◆第1回 西梅田公園（大阪市北区梅田2丁目6）



◆第2回 湊町リバープレイス（大阪市浪速区湊1丁目3-1）



合同実働訓練の様子（第1回）

実施日：平成30年10月16日
場 所：西梅田公園



①情報提供拠点の開設準備



②情報提供拠点の開設



③公共交通の運行状況の情報発信



④屋外滞留者への対応



⑤ホワイトボードでの情報発信



⑥一時滞在スペースの開設依頼



⑦開設した一時滞在スペースの情報提供



⑧要配慮者への対応



⑨外国人への対応



⑩一時滞在スペースへの移動



⑪一時滞在スペースでの受付



⑫利用同意書への記入



⑬情報提供拠点への受入状況（満員）の連絡



⑭情報提供拠点における一時滞在スペース
受入状況（満員）の表示



⑮徒歩帰宅者への情報提供



⑯北区災害対策本部から連絡のあった道路
状況の情報発信

合同実働訓練の様子（第2回）

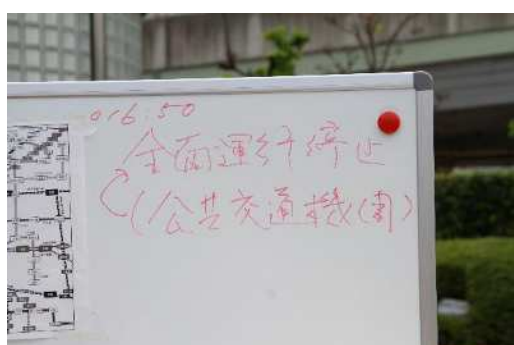
実施日：平成30年11月13日
場所：湊町リバープレイス



①情報提供拠点の開設準備



②情報提供拠点の開設



③公共交通の運行状況の情報発信



④屋外滞留者への対応



⑤ホワイトボードでの情報発信



⑥一時滞在スペースの開設依頼



⑦開設した一時滞在スペースの情報提供



⑧要配慮者への対応



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。