



帰宅困難者対策の取組事例

兵庫県立大学大学院 減災復興政策研究科
紅谷昇平



1. 東日本大震災の事例

2

発生した問題や混乱



- 交通機関の運行停止により、帰宅できなかった人達が通路等共用部を占拠した
- 高齢者が、交通機関復帰にもかかわらず、混雑、待ち、並びなどで動くのはできないと居座った。
- テナント階で盗難が発生した。
- トイレに長蛇の列ができ清掃が間に合わない状態になった。
- 携帯電話の充電を希望する方が多数いた。
- 女性専用の部屋など宿泊対策を準備していなかった。
- 急きょ帰宅困難者を受け入れたため、情報が錯綜した。行政の対策本部と円滑なやり取りができなかった。
- 交通機関や周辺の状態の情報収集も行わなければビル管理者として指示は出せないと感じた。
- 帰宅困難者の受け入れを制限してからも帰宅困難者がツイッター等で他の帰宅困難者を呼び込んでいたため、深夜まで対応に追われた。
- 建物の安全が確認できなかったため、お客さまに外に出て頂くとしたが、お叱りがあった。

(東京消防庁アンケート調査より)

3

効果的な対策(抜粋)



- 警備員の巡回強化。出入口に警備員配置
- 受付係員の配置、貼り紙の表示、カラーコーン等による規制の周知徹底
- 男女の部屋を分けた
- 食事、毛布の配布時、取りに来てもらわず、こちらから一人一人に配ったため混乱は生じなかった。
- 帰宅困難者に対し当建物内の一定場所(ロビー等)に限定した開放を説明し、情報収集用としてテレビを設置したことが効果的だった。
- 建物内の各事業所へ交通機関の運行状況や周辺区域の状況等を随時提供し、極力建物内に残留するよう促す事により混乱を招かなかった。
- 携帯電話への充電器貸出
- 妊婦が1名いたので所内診療所のベッドを使用した。
- 重度の障害者が1名いたが、ベッドを提供し、朝3時に迎えが来て帰宅した。
- 幼児対策として、ミルク用のお湯、授乳用の場所(5階ベビー休憩室)を開放した。

(東京消防庁アンケート調査より)

4

東日本大震災のJR東日本の対応

- 石原知事はこれまでの定例会見で、JR東の対応を「いち早くシャッター閉めて、構内から乗客を寒空に追い出した。私鉄や地下鉄は最低限、がんばった」などと批判。鉄道事業者が駅の中の商業施設などについて、税制上の優遇措置を受けていることにも、「考え直せばよい。乗客も賛成すると思う」と言及、対応の見直しを求める抗議文を出していた。
- 石原知事への謝罪後、取材に応じた清野社長は「シャッターを閉めて、結果的にお客さまを閉め出したことをおわびにきた。駅前の広場や駅ビルを利用できるかどうか、これから駅ごとに対策を考える」と述べた。

(2011.6.20 産経ニュースより抜粋引用)

5

東日本大震災後のJR東日本の取組

- 駅の一時滞在場所の決定及び定められた避難場所への案内・誘導について
 - 東京30km圏内の駅(約250駅)で、駅構内に一時滞在場所を選定。
 - トイレ・公衆電話等の提供については、各駅において最大限行う。
- 自治体等関係各機関との協議
- 2 情報提供
 - 異常時案内ディスプレイ、駅頭掲示等での情報提供
- 3 備蓄品 (主要ターミナル駅への水や毛布等の先行配備)
- 4 早期運転再開について

(平成23年11月22日「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会(第2回)」資料より)

6

2. 大阪市内の2地区における帰宅困難者対策の取組

7

対象事例



8

事業所参画型の地域防災活動



参加単位(会社か地域か)

- 自主防災・CSR型(企業単位の自主的参加)
→三ツ星ベルト、河内長野ガス、北大江地区、等
- 大家主導型(地域単位の資産価値の維持)
→防災隣組(大丸有等)、旧居留地、コスモスクエア
地区、DCP、等

制度

- 地区防災計画制度(内閣府防災)・・・北大江地区
- 都市再生安全確保計画制度・・・コスモスクエア地区
(国交省・内閣官房都市再生本部)

9

大阪府中央区北大江地区での 取組



- 2010年から、地域の町内会連合会が地域防災活動への取組を開始。
- 主な活動は、夏の避難所設置・運営訓練(2か所)、春の防災フォーラムの開催、防災マップ、地区防災計画の策定、など
- 当初は、町内会、区役所が中心だったが、徐々にマンション住民(管理組合)、企業(従業員)も参加。各種団体の支援を得て、車椅子利用者、留学生も参加。
- 2018年からは、避難所に指定されている高校も、避難所運営訓練に参加。

10

2018年3月12日

避難所、マンション、ビル(企業)のテーブルに分かれて、状況付与に対して「自力対処」、「支援を求める」、「対処しない」に分け、互いにコミュニケーションするワークショップを開催。



11

2018年7月17日、26日

留学生や高校生も参加した避難所運営訓練を開催。本部、総務部(情報)、管理部(施設、設備)、救護部、食料部に分けて対応。



12

これまでの避難所設置・運営訓練 での発見課題や改善事項(例)



- 車いすが通れない(→学校側で段差解消、携帯用スロープの導入、等)
- 車いす用のトイレがない、使えない。
- MCA無線や非常用発電機、消防ポンプなどの場所、使い方の確認。
- 学校側の利用ゾーンと避難所スペースの確認。
- 備蓄倉庫の中身や消防ポンプの使い方の確認。
- 上層階にある避難スペースの確認。(階段で上がるのは大変)
- 避難者の受付方法、名簿書式の確認、改善。

13



14

大阪市住之江区コスモスクエア 地区での取組



- 埋立地のニュータウンで就業人口14,000人、人口3,700人。「コスモスクエア開発協議会」が都市再生安全確保計画や協議会の災害行動マニュアルの策定に取り組む。
- 2015年:クロスロード型の図上演習。
- 2016年:各社と協議会の災害対応課題をイメージする図上演習。
- 2017年:災害対策本部設置とトランシーバーを用いた情報伝達訓練
- 2018年:本部設置、参集、情報伝達訓練と森ノ宮医療大学による救命講習
- 2019年:総合訓練(本部設置、情報伝達、参集、救助、情報収集、非常食、等)

15

2016-2018年度の本部設置・情報伝達 訓練での発見課題、改善事項(例)



- 各社ごとに初動体制に考え方の違いがあり、協議会の本部への関与の考え方が違う可能性がある。
- 協議会本部の設置予定場所が高層階であり、停電時には移動がむづかしい。(通信環境は高層階が有利)
- 救助、救命活動への準備が不足。
- 各社が必要とする情報と、本部が収集、伝達する情報の整合性の確認。(詳細な数値は初動期には不要)
- 帰宅困難者対応の水準の差異。
- 地域内の医療専門職者、交通事業者との連携
- 本部のWB、掲示の書式の準備、等

16





2016-2018年度の本部設置・情報 伝達訓練での発見、改善事項



- 各社ごとに初動体制に考え方の違いがあり、協議会の本部メンバー、サポートメンバーの位置づけが不明確。
- 協議会本部設置場所が高層階であり、停電時には移動がむづかしい。一方で、通信環境は高層階が有利。
- 救助、救命活動への準備が不足。
- 各社が必要とする情報と、本部が収集、伝達する情報の整合性の確認。(詳細な数値は初動期には不要)
- ビル管理者による帰宅困難者対応の水準の差異。
- 停電時の非常用発電装置、自動車の活用
- 地域内の医療専門職者、交通事業者との連携
- 本部のWB、掲示の書式の準備、等

22

大阪府の取組: 啓発動画の作成

帰宅困難者対策: 帰ったらあかん!

～大阪府からのお願い!

「STOP!! 災害時の一斉帰宅」～



<https://www.pref.osaka.lg.jp/kikikanri/kitakukonnan3/index.html>

23

終わり

24