

千葉駅帰宅困難者対策実動訓練の課題と今後の対策について

機関名	今回の訓練を通しての課題や意見	今後の対策についての意見
協議会 共通課題 帰宅困難者対策	<p>① 通信手段について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>組織メールアドレスが用意できない機関のために、全ての機関にメール及びFAXを送信したが、全ての機関にFAXするのに大変時間を要した。</li> <li>メール受信の14分後に、同じ対応状況票をFAXで受領した。</li> <li>メールの返信がやや遅いと感じた。</li> <li>通信訓練での情報収集に手間取るためか、情報伝達にはかなりの時間を要す。</li> <li>メール受信者が1名だと、不在や離席時に対応が遅れる。</li> <li>メールの設定で誤送信防止のため送信されるまで5分かかかる設定となっており、ワテンボ遅れる対応となってしまった。</li> </ul>	<p>① 通信手段について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>協議会を通して、全ての機関ではなく、組織メールのない機関に対してのみ、FAX対応としたい。</li> <li>複数の組織へFAXをするのに時間を要するのであれば、メールだけでも問題はない。災害時メールが使用可能であれば、メールのみの連絡で問題がない。</li> <li>複数名(3名程度)のメールアドレスを登録しておくが必要である。</li> <li>有線通信網が閉鎖される可能性があるため、比較的災害に強いと言われるLINE等を活用して状況把握に努める。会社専用に限らず、個人アカウントも活用する。</li> <li>通信訓練は、確認の意味を含めて年に2回から3回程度は行った方が良い。</li> </ul>
	<p>② 情報について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>収容可能人数の上限表示やリアルタイムの更新が必要。</li> <li>自己判断で一時滞在施設に向かう人もいられるので、行政機関のリアルタイムな連携が必要。</li> </ul>	
	<p>③ 外国人・障害者対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外国人の方、障がい者の方への対応では、一部不手際があったと認識している。</li> </ul>	<p>③ 外国人・障害者対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>障がいのある方、外国人の方への対応についての研修会を実施していただき、協議会のメンバーが参加する。そして、各所で伝達講習ができるような仕組みが必要ではないか。あるいは、外国人の方、障がい者の方への対応方法について、協議会として簡単なガイドライン(他の団体の作成したものでも可。)などをご作成頂けると有効ではないか。または、発災時に、一時滞在施設単体での受入では、かえって施設側に余裕がなく、個別の対応方法等や周囲の状況を知らずにかえって迷惑をかけてしまったり、ご不便な思いやご不快な思いを発生させてしまうのではないかと懸念があり、障がいのある方、外国人の方たちには、駅周辺の一時滞在施設ではなく、ボランティアさんの参集や各種情報の集約が行いやすく、次の行動への対応が素早く行える、JR千葉駅構内において手厚く滞在いただく方法も有効であると考えます。(発災の種類や規模にもよる。)</li> </ul>
	<p>④ 一時滞在施設までの誘導について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>誘導のタイミングや方法がうまくいかなかった。</li> <li>2~3年で異動が生じるので、千葉駅に勤務になったものが、一時滞在施設の場所がわからなく、案内が出来ない。</li> <li>誘導中も視覚障害者への案内(火災は起きていない、壁は崩れていないなど)があった方がよい。</li> <li>1班から6班までが同一の誘導経路を進むため、必然と誘導経路が渋滞する</li> <li>誘導経路は要所に人員配置されていたが、配置を無くし各班の後方支援として2名体制以上の誘導をすれば複数の経路が確保できたように思う。渋滞の緩和にもつながり、また急患発生時にも迅速な対応が可能に感じた。</li> <li>被災者全員を最寄りの一時滞在施設に移動することが困難な場合は、どのように対象者を選別するのか。</li> <li>千葉駅公園口の集合場所に設置したホワイトボードに、一時滞在施設の施設名等の記載がされていたが、地図が掲載されておらず、災害時には混乱が予想されるので施設までの道順を明示した地図の掲載が必要と感じた。</li> </ul>	<p>④ 一時滞在施設までの誘導について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>実際に災害が起こった時、駅から誘導員は出せない現状があるため、関係箇所との連携を強化したい。</li> <li>どの事業者も共通した手持ちできるような大きさの紙で一覧を作成するなどし、職員に配布することも一つの手ではないかと考える。</li> <li>案内をする際、英語で書かれた一時滞在施設の案内マップがあれば案内しやすい。</li> </ul>
	<p>⑤ 施設利用者の保護(安全確保)について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>乗客を安全な場所に移動させる際、ヘルメットが必要だと感じたが、社として準備ができていないことから、対応を考えていきたい。</li> <li>施設利用者の応急処置のため、各施設の救急用品について見直してほしい。(三角巾のほかに、腕を固定する副木を用意してほしい。)</li> <li>多数のお客様が通行やお買い物に利用されており、災害時の帰宅困難者対策の対応に不安がある。</li> <li>被災者全員を病院に搬送することは困難なため、トリアージする必要がある。</li> <li>寒さ対策として、毛布があればよかった。</li> <li>簡易トイレは、障害者には狭いため、もっと大きなものを用意する必要がある。</li> </ul>	<p>⑤ 施設利用者の保護(安全確保)について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>収納場所に困らないように折りたたみ式のヘルメット等を用意し保管することを検討していきます。</li> <li>通信訓練のみではなく、実際に帰宅困難者に対する誘導方法等の参加も検討したい。また、帰宅困難者対応計画を独自に策定したが、今回の訓練では、実際に誘導等を見学し、参加について検討したい。</li> </ul>
<p>⑥ 自社組織内の連携について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>常時は無人駅が多く、大災害時は本社からの応援で対応することを考えている。</li> </ul>	<p>⑥ 自社組織内の連携について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>大地震対策では社員各自所定の駅に集合することになっているが、それ以外の帰宅困難者が発生するケースについては未定なので整備していきたい。</li> </ul>	
その他	<p>① 協議会組織以外からの情報収集</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>空港やバスなどの情報も案内に必要だと考えており、他の機関とも連携を深めていきたい。</li> </ul>	
	<p>② 訓練について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>今回訓練の避難場所では、会議室に帰宅困難者が集められ説明を聞いて終了となったが、災害発生時と同様の想定で、受付から、実際に一夜を過ごす部屋で、毛布等の配布を受け敷いてみる等、より実践的な訓練ができると災害時の参考になる。</li> <li>訓練参加者と関係者の区別が分かり辛く、対応に戸惑いがありました。</li> </ul>	<p>② 訓練について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訓練参加者と関係者(見学者)との区別が、一目でわかるような工夫をする。</li> </ul>

## 千葉駅帰宅困難者対策実動訓練の課題と今後の対策について

機関名	今回の訓練を通しての課題や意見	今後の対策についての意見
行政機関	<p>① 通信手段について(防災無線)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>通信訓練において、感度不良により防災無線による通話が困難な場面があった。</li></ul>	<p>① 通信手段について(防災無線)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>今後も継続的に通信訓練を実施し、良好な通信環境を維持することが必要である。</li></ul>

## 千葉駅帰宅困難者対策実動訓練の課題と今後の対策について

機関名	今回の訓練を通しての課題や意見	今後の対策についての意見
公共交通機関	<p>① 外国人・障害者対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外国人の対応をどうするか(誰が、どのような機器を用いて)、社内での方針が決まっていない。</li> <li>筆談時のタブレットは、全てひらがなで書かれていたので、簡単な漢字が対応できればもっとよかった。</li> <li>障がいを持つ方の対応をもっと手厚くしてほしい。JR千葉駅で待機地の移動待ち時間中、障害を持った方々が状況を把握できずに立っている姿が見受けられた。掛け声やポディータッチ等のコミュニケーションをとり、安心感を提供する必要があると感じた。</li> </ul>	<p>① 外国人・障害者対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>タブレット端末等を使い外国人対応ができる教育体制を整えたい。</li> <li>声掛けと掲示物で状況を的確に周知する。ハンディキャップのある方や、外国人など、多種多様に応じる体制を構築する。</li> </ul>
	<p>② アナウンス(構内放送の使い方)の仕方について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訓練ということで、構内放送のボリュームを抑えたところもあったが、放送がよく聞こえなかった。</li> <li>拡声器で話していることが聞きとれず、状況が解らず不安に感じた。</li> <li>説明者の声が、向いている方向しか聞こえない。災害時はなおさらだと思う。</li> </ul>	<p>② アナウンス(構内放送の使い方)の仕方について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>有事にはもっとボリュームが大きくなるが、適切な音量で情報提供できるように現場社員との連携を強化する。</li> </ul>
	<p>③ 通信手段について(防災無線)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通信訓練において、防災無線の使い方がわからなかった。</li> </ul>	<p>③ 通信手段について(防災無線)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年に数回など、定期的な通信訓練の実施、訓練時の手順の事前配布などを実施していただけるとありがたい。</li> </ul>
	<p>④ 情報提供について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>状況掲示板(ホワイトボード)が通路中央に設置していたため、確認する方が溢れて通路を塞いでいた。</li> </ul>	
	<p>⑤ トイレについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>トイレの案内が必要だと感じた。</li> </ul>	

## 千葉駅帰宅困難者対策実動訓練の課題と今後の対策について

機関名	今回の訓練を通しての課題や意見	今後の対策についての意見
商業 宿泊 施設 等	共通事項にまとめてあります。	

## 千葉駅帰宅困難者対策実動訓練の課題と今後の対策について

機関名	今回の訓練を通しての課題や意見	今後の対策についての意見
一時滞在施設	<p>① 一時滞在施設の受入に伴うチェックリストや様式について</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 建物が安全か(受入可能か)について、判断できるチェックリスト等がほしい。</li><li>・ 一時滞在施設の利用同意書を作成してほしい。</li></ul>	<p>① 一時滞在施設の受入に伴うチェックリストや様式について</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 協議会として、共通の判断できるものを作成する。</li><li>・ 協議会として、共通の様式を用意する</li></ul>