

平成24年度

# 大宮駅周辺帰宅困難者 対策訓練結果報告書

主催：大宮駅周辺帰宅困難者対策協議会

平成25年3月9日（土）実施



## 目次

1	訓練概要	2
1-1	訓練目的	2
1-2	訓練内容	2
1-3	訓練想定及び被害想定	2
1-4	訓練での検証項目	3
1-5	訓練進行表	4
1-6	訓練の成果	5
2	利用者保護訓練	6
2-1	実施内容	6
2-2	訓練の状況（大宮駅）	6
2-3	駅や集客施設での情報提供のニーズ	8
2-4	成果と課題	8
3	避難誘導訓練	9
3-1	一時滞在施設への誘導についての考え方	9
3-2	実施方法及び避難誘導における役割分担	9
3-3	避難誘導訓練の状況	10
3-5	避難誘導方法の検証	12
3-6	避難経路の検証	13
3-7	成果と課題	17
4	一時滞在施設の開設・物資支給訓練	17
4-1	実施内容	17
4-2	訓練の状況	17
4-3	一時滞在施設に求められるもの	19
4-4	成果と課題	20
5	災害時要援護者の避難誘導訓練	21
5-1	車椅子利用者など移動困難な帰宅困難者の避難誘導	21
5-2	訓練の状況	21
5-3	成果と課題	22
6	デジタルサイネージを利用した試験放送訓練	22
6-1	実施内容	22
6-2	訓練状況	23
6-3	成果と課題	23
7	情報収集伝達訓練	24
7-1	実施内容	24
7-2	実施結果	25
7-3	成果と課題	26
8	資料	27
8-1	訓練アンケート結果	27
8-2	避難経路等確認用紙	31
8-3	訓練参加団体（聴覚障害者協会）からの意見	33

## 1 訓練概要

### 1-1 訓練目的

災害の発生に伴う公共交通機関の運行停止や遅延等により、大宮駅周辺に多数の帰宅困難者が発生した場合に備える必要がある。

そのため、事前の備えとして、大宮駅周辺帰宅困難者対策協議会構成員が帰宅困難の安全確保を支援するための連絡体制及び各構成員の役割分担を検証するとともに、支援活動を実際に経験することで、現状の体制における課題や問題点等を抽出し、今後の活動の改善に反映させる。

### 1-2 訓練内容

#### (1) 実施日時及び会場

平成25年3月9日(土) 午前7時30分受付開始

- JR大宮駅 午前8時30分～9時00分(西ロデッキ上、  
コンコース内の一部)
- そごう大宮店 午前9時20分～9時40分(1F正面玄関付近)
- JACK大宮 午前9時00分～9時50分(1F)
- さいたまスーパーアリーナ 午前9時00分～9時50分

(2) 集合場所：(一般参加者受付) 鐘塚公園(大宮区桜木町1-7-8)

(3) 訓練項目：利用者保護訓練、避難誘導訓練、一時滞在施設の開設訓練、物資支給訓練、情報収集・伝達訓練、災害時要援護者の保護訓練

(4) 主催：大宮駅周辺帰宅困難者対策協議会

(5) 参加者：協議会関係者、一般参加者

一般参加者約150名(災害時要援護者約20名含む)

そごう大宮店 約500名

(店舗内利用者保護訓練のみ参加400名を含む)

埼玉県、さいたま市、協議会関係機関 約200名

合計 約850名

### 1-3 訓練想定及び被害想定

○発災想定日時：平成25年3月9日(土) 15時00分

○震源：さいたま市直下 M6.9

平成25年3月9日(土)15時00分(8時30分から訓練を開始)さいたま市直下を震源とする。

M6.9、市内において最大震度6強を観測する大地震が発生した。

県及び市では、直ちに災害対策本部を設置し被害情報の収集活動を実施しているが、JR大宮支社災害対策本部から県・市の災害対策本部へ大宮駅周辺において、多数の帰宅困難者が発生しているとの報告を受けた。そのため、県及び市は、帰宅困難者の受入について、一時滞在施設への協力要請を開始した。

その後、受入可能な施設及び協議会構成員からの情報を受け、JACK大宮、大宮スカイビル(そごう大宮店)、さいたまスーパーアリーナより協力が得られることを確認した。

一方、大宮駅周辺の集客施設においては、施設内の利用者がむやみに移動を開始することで混乱が生じ二次災害が発生しないよう、施設内又は施設周辺の安全な場所へ利用者を避難誘導し、一定期間待機させている。

また、受入準備が整った施設から順次、大宮駅周辺帰宅困難者協議会及び県・市は連携を図り、帰宅困難者の避難誘導及び受入を開始した。

#### 1-4 訓練での検証項目

##### (1) 利用者保護訓練

駅構内の安全エリアへの誘導等を通じた、駅利用者の安全確保や集客施設内での利用者の安全確保の方法等を検証する。

##### (2) 避難誘導訓練

駅前滞留者及び帰宅困難者の一時滞在施設への避難誘導方法や避難経路等を検証する。

##### (3) 一時滞在施設の開設・物資支給訓練

帰宅困難者の受入方法、受入後の物資の支給や一時滞在施設における要援護者への対応方法等を検証する。

##### (4) 災害時要援護者の避難誘導訓練

駅を利用している災害時要援護者に対する避難誘導方法等を検証する。

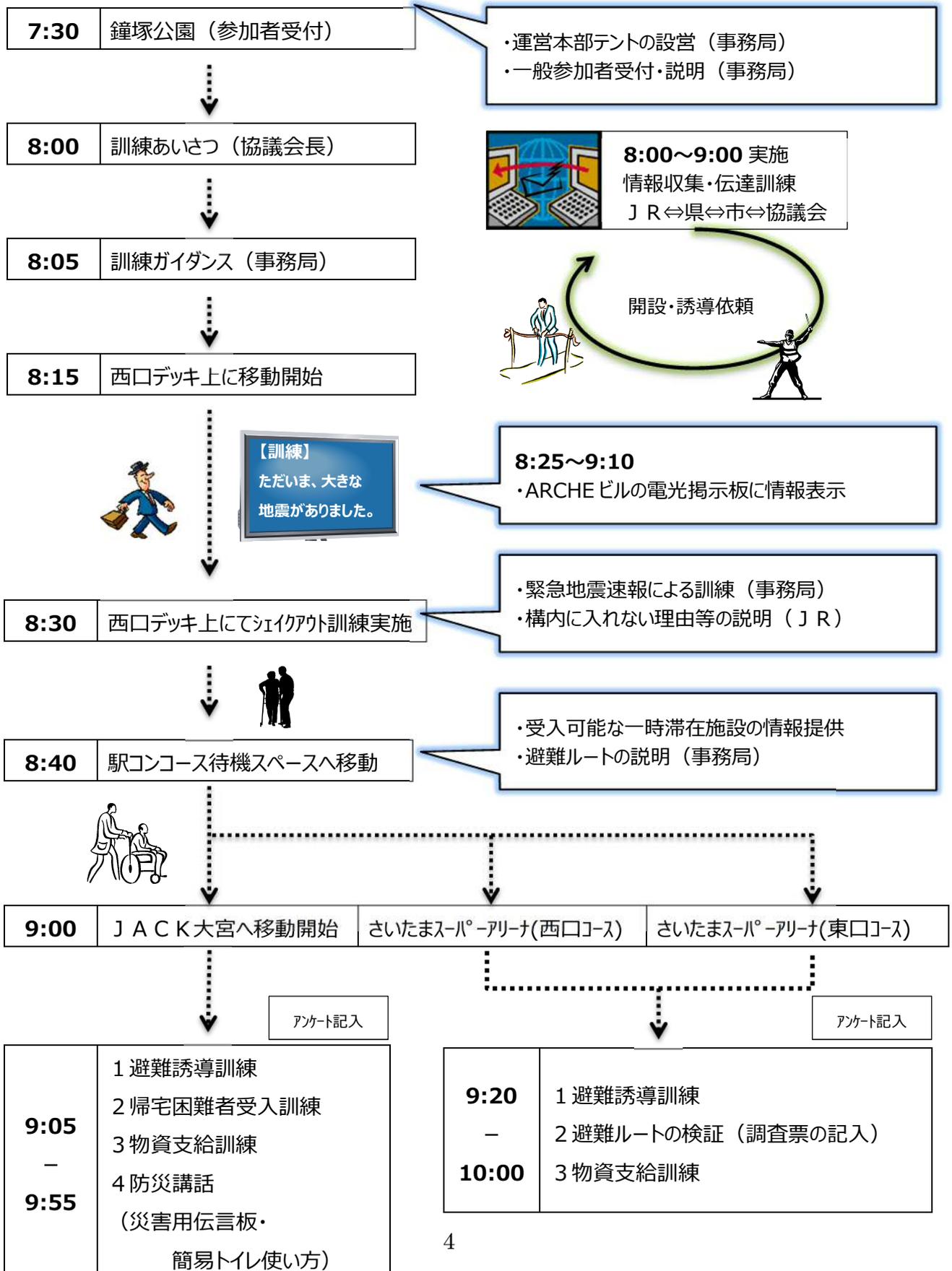
##### (5) デジタルサイネージを利用した試験放送訓練

ARCHEビルの電光掲示板を用いて、駅前滞留者や帰宅困難者への情報提供内容等を検証する。

##### (6) 情報収集・伝達訓練

鉄道事業者と行政機関の連絡体制及び協議会構成員間の情報共有手段を検証する。

1 - 5 訓練進行表



## 1 - 6 訓練の成果

### (1) 防災意識・災害行動力の向上

訓練参加者には、災害時には、「むやみに移動を開始しない」という帰宅困難者対策の基本方針やシェイクアウト訓練を通じて地震発生時の安全行動などを啓発することができ、防災意識・災害行動力の向上につながったと考えられる。

### (2) 災害時要援護者の訓練参加

今回の訓練では、災害時要援護者として訓練参加者を募集し、約20名の方が参加した。本市で開催された帰宅困難者対策訓練としては初めての試みとなる。

実際に障害のある方が訓練に参加することで、各施設における対策の検証に加え、一般参加者との交流を通じて災害時要援護者に対する啓発効果があった。

### (3) 帰宅困難者対策協議会構成機関との連携強化

今回の訓練は、平成24年4月26日に設置した大宮駅周辺帰宅困難者対策協議会主催による初めての帰宅困難者対策訓練であったが、本訓練を企画・検討するために計6回の協議会（設置協議会を含む）及び作業部会を開催し、その結果、協議会構成機関との「顔の見える関係」を構築することができた。

### (4) 帰宅困難者対策推進のための課題の抽出

平成24年9月に実施した浦和駅周辺帰宅困難者対策訓練を踏まえ、帰宅困難者の避難誘導方法や災害時要援護者を対象とした誘導経路や受入態勢等を改善した訓練が実施できたことで、帰宅困難者対策を推進していく上で、さらに踏み込んだ課題を抽出することができた。



## 2 利用者保護訓練

### 2-1 実施内容

利用者保護訓練は、災害発生時に施設内にいる利用者を安全な場所へ避難誘導する自衛消防訓練をベースに、一時滞在施設において帰宅困難者の受入態勢が整うまで、帰宅困難となった利用者を安全な場所に待機させる訓練とし、大宮駅、そごう大宮店において実施した。

### 2-2 訓練の状況（大宮駅）

安全点検のため、駅構内からデッキへ避難



点検終了後、駅構内の安全なエリアへ誘導



安全を確認し、一時滞在場所へ誘導



待機場所でブルーシートを敷く訓練参加者



駅員の案内で一時滞在場所に留まる



駅員の誘導で一時滞在施設へ向かう



### 【駅構内での一時滞在訓練参加者からの意見】

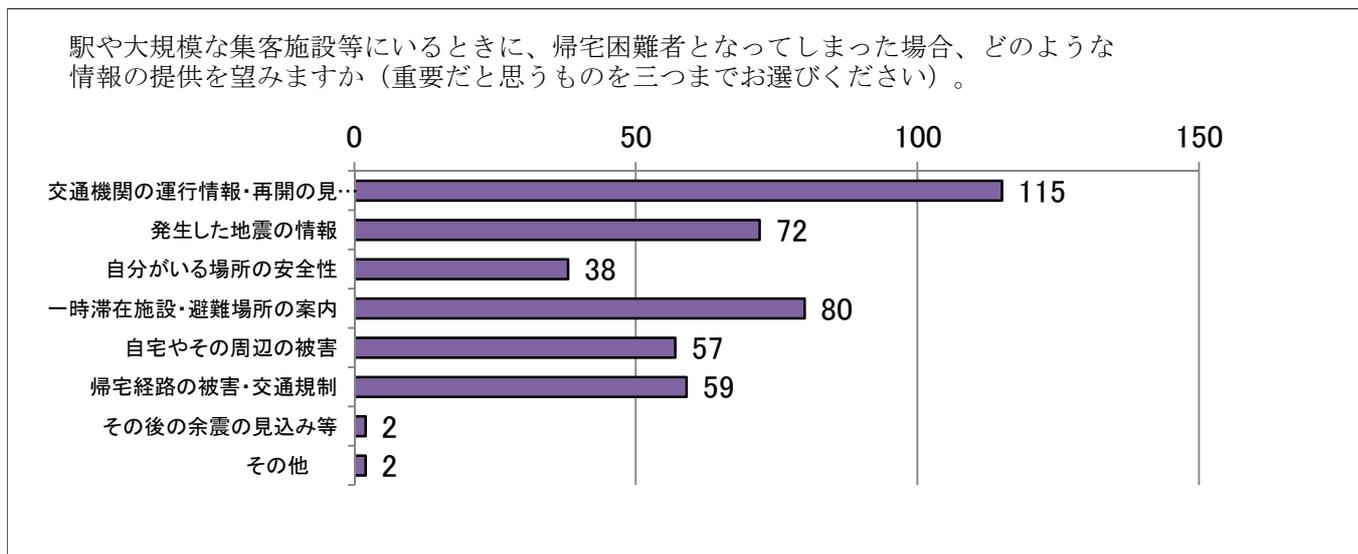
#### ＜訓練に対する意見・感想＞

- ・ 訓練に参加して、駅構内で退避、社員のテキパキした誘導案内を安心して聞いた。実際に発生した時こそ、こういう訓練が生かされると考える。
- ・ 訓練については、よりリアリティを求めた方が良い。実際には、帰宅困難者はおとなしくしてないので、帰宅困難者のごわついた状況を求めた方が良かった。
- ・ 実際に地震が発生すると、駅員はお客様に取り囲まれるなどが想定されるが、その点、十分訓練できていなかったと思う。
- ・ ルミネやエキュートも参加した方が良い。
- ・ 大宮駅のブルーシートが足りない。
- ・ 駅構内でトイレの案内がなかった。
- ・ 本日はイベントスペースが空いていたが、使用していた時のスペースも検討した方が良かったと思う。
- ・ 一旦、駅構内の外に出たが、2階デッキは危険ではないのか。大きな余震があり、崩れる可能性があると思われる。
- ・ 案内説明が聞き取りづらい。

#### ＜大宮駅への意見・感想＞

- ・ JR大宮駅の案内では、ホワイトボードや電光掲示板等で、一時避難所の案内や運行情報を提示して、耳の不自由な人（子ども～お年寄り）への情報提供をしていただきたい。
- ・ JR職員についても手話やノートテイクができる人を。
- ・ 駅構内の安全確認ができるまで歩道橋の上で待機していたが、安全確認まで時間を要する場合があるので相当な混乱が見込まれる。その対策も必要。係員は、詰め寄られ、対応できないと思う。
- ・ JRも路線の点検、確認など復旧をいち早くできるようにレベルをあげて、3.11のような状況を作らないでいただきたい。

## 2-3 駅や集客施設での情報提供のニーズ



交通機関の運行情報・再開の見込みを望む意見が最も多く、一時滞在施設・避難場所の案内、発生した地震の情報などの情報を望む意見が続いた。

### 【その他意見】

全国的な被害情報。

トイレの案内。

## 2-4 成果と課題

・施設内で震災が発生した場合の利用者の保護、避難誘導については、各施設とも手順が確立されており、円滑に実施できた。

・施設の安全点検中のために、施設の外へ誘導した利用者への対応や点検終了後に利用者を待機させる際の対応、情報提供方法などは課題である。

・駅構内での情報提供については、構内放送や従業員による呼びかけだけでなく、視覚的な情報提供の方法を強化していく必要がある。

### 3 避難誘導訓練

#### 3-1 一時滞在施設への誘導についての考え方

多数の帰宅困難者が発生した場合には、駅周辺のホテルや、ビルなどの一時滞在施設だけでは帰宅困難者の受入は困難であり、大宮駅周辺に多数の帰宅困難者が滞留することが想定される。

よって、大宮駅近郊で収容人数のもっとも多い、さいたまスーパーアリーナへ帰宅困難者を誘導する必要があるが、さいたまスーパーアリーナまでは約2kmの距離があり、円滑な避難誘導體制の構築と避難誘導経路を共有することが課題となっていた。

本訓練は、大宮駅から距離があるさいたまスーパーアリーナまで多数の帰宅困難者を誘導するために、駅や警察、行政等で災害時を想定してあらかじめ定めた避難経路や誘導體制を検証するために実施した。

#### 3-2 実施方法及び避難誘導における役割分担

本訓練は、発災時に関係機関との連携による避難誘導體制を検証するため、以下の役割分担のもと、さいたまスーパーアリーナまでの避難誘導を行った。

また、誘導にあたっては、実災害に備えて駅構内を除き、帰宅困難者の集団の先頭に誘導役を配置することなく避難経路上に配置した人員により、誘導を行った。

##### <避難誘導における役割分担>

駅構内・駅前ロータリー、駅前デッキ・・・JR、東武鉄道、埼玉新都市交通

駅前ロータリー、交通量の多い交差点（吉敷町交差点、上落合交差点等）

・・・大宮警察署、浦和西警察署

さいたまスーパーアリーナまでの避難経路（東ルート、西ルート）

・・・大宮区役所、中央区役所の職員

訓練経路図



- ...誘導協力員  
区職員(大宮区・中央区)  
※人数は目安で変更あり
  - ⊕...大宮・浦和西警察署員
  - ...帰宅支援ステーション
- ① サンクス大宮桜木町店
  - ② ローツ与野上落合店
  - ③ セブンイレブン与野西店
  - ④ ファミリーマート大宮大門町1丁目店
  - ⑤ 吉野家大宮店
  - ⑥ サンクス大宮仲町店
  - ⑦ サンクス大宮下町店

ほこすぎ橋

Bゲート

3-3 避難誘導訓練の状況

【大宮駅西口→さいたまスーパーアリーナ】

駅員の誘導で一時滞り場所から駅西口へ



ソニックシティ前交差点での誘導



下落合交差点（警察官を配置）



国道17号沿いの帰宅支援ステーション



区職員の誘導でアリーナへ



【大宮駅東口→さいたまスーパーアリーナ】

大宮駅東口からアリーナへ



中山道沿いの帰宅支援ステーション



歩道が狭い箇所に誘導員を配置



吉敷町交差点（警察官を配置）



## 【避難誘導訓練に対する参加者の意見】

### ＜訓練に対する意見・感想＞

- ・途中で誘導員がいたことが良かったと思う。
- ・ついていけずに気分が悪くなったら？怪我している人がいたり、妊婦さんがいたら？などの役割の想定があっても良いと思った。
- ・今回はリボンでルートがわかれていたが、実際はバラバラ。誘導や行動はもっと難しいと思った。
- ・誘導、もう少し声出しを。
- ・飲み水がほしい。

### ＜避難誘導対策に対する意見・感想＞

- ・上落合交差点に県警の方が出て交通整理を行っていた。他の交差点と違い、距離があるので適切な対応であったと思う。実際の場合は、信号機が使えないことも考えられるので、人員の配置は良いことだと思う。
- ・土地勘のない場所は避難経路がわからない。避難場所になり得る所への案内板が所々にあると良い。
- ・途中、スーパーアリーナまでの目印や地図があると良い。
- ・実際のルートは何通りか決めておいた方が良い。今回17号ルートで歩いたが、大宮も知らない人には、わかりにくいと思う。
- ・現実には、裏道を行くと思うので、その想定も必要だと思う。
- ・さいたまスーパーアリーナまでの途中での誘導は実際には可能か。
- ・さいたまスーパーアリーナへの誘導が実際の時には、もっとゴタゴタの中で、行われると思う。今日のアナウンスの仕方や途中の誘導員の配置では不安である。
- ・帰宅ステーションの看板が小さく見にくかった。

## 3－5 避難誘導方法の検証

さいたまスーパーアリーナへの避難誘導にあたっては、東口ルートと西口ルート上の歩道が狭い箇所や誘導が必要な場所に大宮区及び中央区の職員を合計20名配置した。

また、携帯電話がつかない状況でも、誘導員と区災害対策本部がトランシーバーにより、情報を共有できるように人員配置を行った。

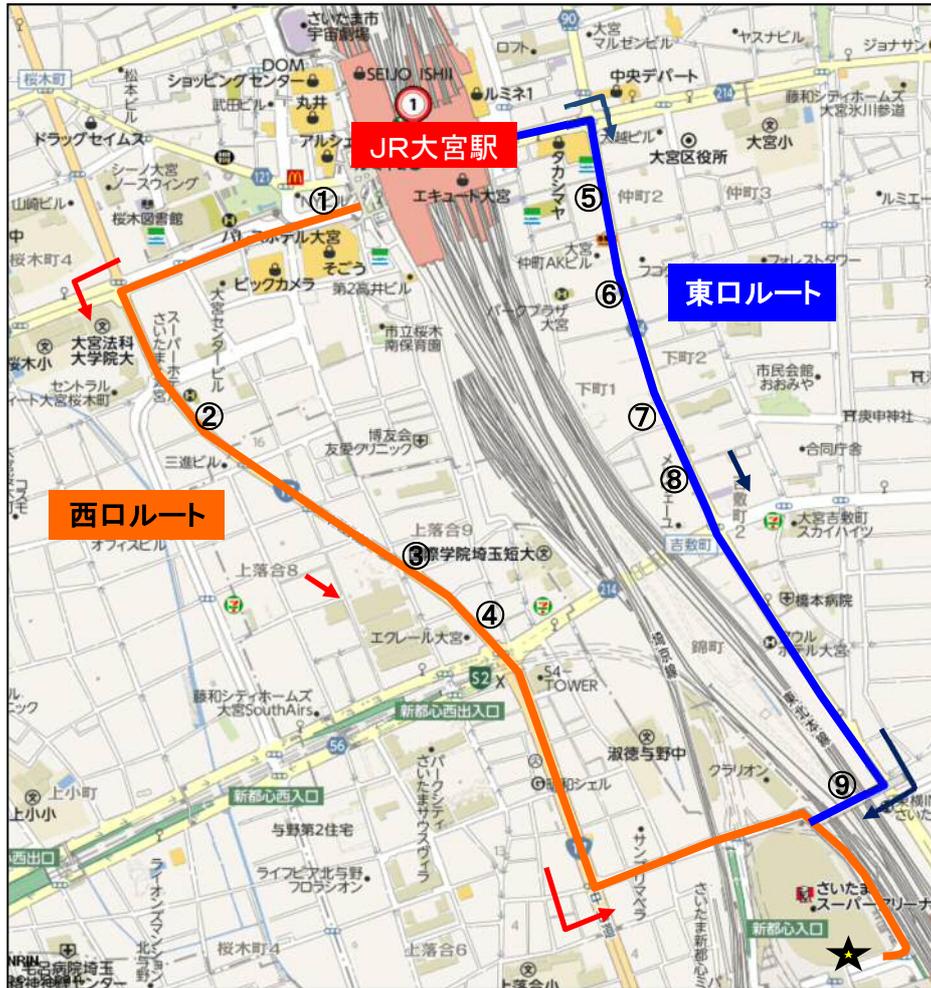
誘導員と区災害対策本部との連絡や誘導員の配置は滞りなく実施できた。

また、交差点に配置された警察官による誘導も効果的であった。

今回の訓練では、主催者側のスタッフが参加者を先導せずに、避難経路上に配置された誘導員の案内によって誘導を行ったが、道に迷う参加者もなく、円滑に誘導できた。

また、今回は避難経路を示した地図を参加者に渡していたことから、地図による案内・誘導が効果的であると考えられる。

### 3-6 避難経路の検証



(1) 訓練参加者の指摘があった危険箇所

【西ルート】

①デッキから降りる階段が人であふれる。交差点で渋滞する。



②ブロックが倒れる可能性あり。



③大きな看板あり。



④上落合郵便局前の歩道が狭く、看板などが倒れる恐れもある。



### 【東ルート】

⑤ビルテナント（店舗）の看板が歩道に設置されており、車道を通らなければいけない。



⑥仲町バス停付近の古い木造家屋。歩道が狭くなっている。



⑦倒壊しそうな建物が歩道にはみ出していた。フェンスで囲まれていても不安感がある。

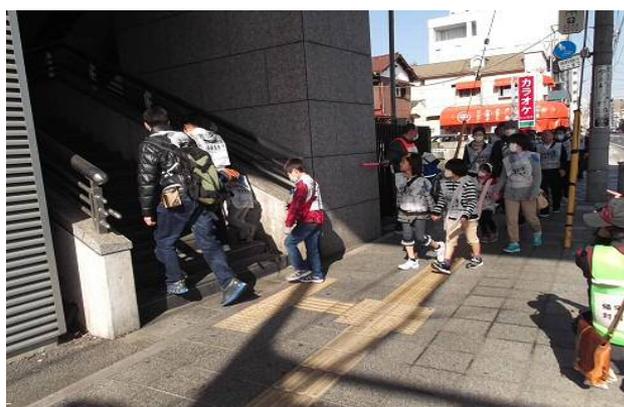


⑧歩道沿いの瓦屋根の建物。瓦落下の危険。



⑨ほこすぎ橋

階段が狭い。線路上を渡ること（橋の上）が心配。



## (2) 避難誘導経路に対する意見

### 【西口ルート】

- ・避難経路は道幅が広く、避難し易かった。
- ・歩道広く、歩きやすいが、頭上の高架、看板などが気になった。
- ・信号の交差点が多く、危険。震災時は信号も消えてしまうため、大通りよりなるべく車が通らない道を選んだ方が良いと思う。
- ・駅周辺の広い道路には全面ガラスのビルが多く、地震発生直後、余震が続く中の避難に不安あり。
- ・駅前の高層ビル群の横を通る際に余震があった場合、頭上に注意が必要だと感じた。
- ・歩道の幅員が狭い所が一部あった。建物は大丈夫だが、ガラスの張り出している所が気になった。

- ・建設途中のビルなどは、落下物の危険を感じる。

→全体的に歩道が広く、避難しやすいが、ビルのガラスや看板などの危険性を指摘する意見が多かった。

#### 【東ルート】

- ・(中山道はさいたま新都心駅方面に向かって) 右側には倒壊しかけてフェンスで囲まれている家屋、明らかに古い木造家屋、倒壊リスクの高そうな家があったので、実際は左側の方が安全ではないか。
- ・飲食店からの火災発生の心配 (GS含む)
- ・トイレの心配。
- ・ルートは歩道が狭い所があり、少し危険だった。また、アリーナへは階段を使う所があったので、足の不自由な人には大変だと思う。
- ・道路の両側にビル、電柱があるので、大きな被害があった場合、通常の数倍以上の時間はかかるのではないかと思った。
- ・電柱の地下化を進めてほしい。
- ・ガラス貼りのビルが危険と感じた。
- ・狭い道でなおかつガラス張りの建物が多かったので、道を通る際は危険だと思われる。
- ・ビルの看板、ガラス落下の心配。
- ・どこも少なからず危険がある。(ビル：ガラスが降ってくる。古い家：壊れる)

→西ルートと比べ、歩道が狭い箇所が多く、看板やガラス、倒壊家屋等による避難への影響を指摘する意見が多かった。

#### (3) 避難経路図に対する意見

- ・地図のコーナー間の距離の記載
- ・AEDの場所確認しておくのも良い。

### 3-7 成果と課題

- ・ 駅職員、警察、区職員の役割分担によるさいたまスーパーアリーナまでの人員配置や避難誘導體制を確認できた。
- ・ 避難経路の検証により、東口ルートは旧中山道の誘導ルートをさいたま新都心方面向かって左側を通行するなど、再検討していく。
- ・ 区災害対策本部誘導員は、本訓練において、トランシーバーによる通信可能距離を把握し、避難経路上に誘導員を配置することによって、避難経路上の被害状況等を伝達・確認し、区災害対策本部と情報共有する体制を確認できた。
- ・ 本訓練で指摘のあった危険箇所を中心に、避難経路上の誘導員が、誘導開始前に避難を妨げる落下物や建物の倒壊等の被害状況の確認を徹底する必要がある。
- ・ 避難経路を示した地図の作成、配布について検討する必要がある。

## 4 一時滞在施設の開設・物資支給訓練

### 4-1 実施内容

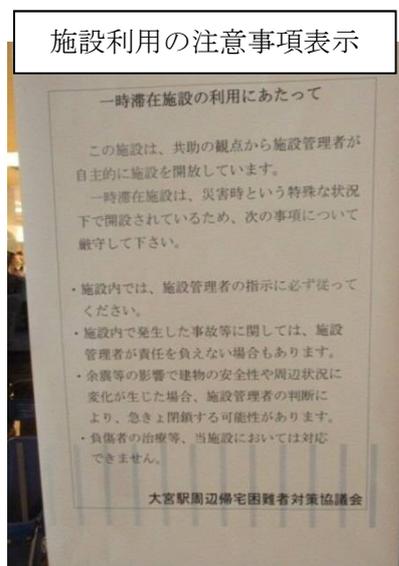
帰宅困難者の受入方法、受入後の物資の支給や一時滞在施設における要援護者への対応方法等を検証するため、JACK大宮と大宮スカイビル（そごう大宮店）において、実施した。

JACK大宮では、帰宅困難者を受け入れ開始前に、職員による災害対策本部設置、施設内点検、一時滞在施設設営など受入準備を盛り込み、大宮スカイビル（そごう大宮店）では、店舗内利用者の避難誘導などの利用者保護を盛り込んだ訓練とした。

なお、大宮スカイビルについては、そごう大宮店と専門店街の従業員のみで訓練。JACK大宮は一般参加者と災害時要援護者（障害者）が参加した。

### 4-2 訓練の状況

#### 【大宮スカイビル（そごう大宮店）】



1F 風除室で受入準備を行う



受け入れた帰宅困難者へ物資を配布



### 【JACK大宮】

一時滞在施設開設



帰宅困難者の受入開始



受付にて物資を配布



要援護者スペースに筆談用具を配置

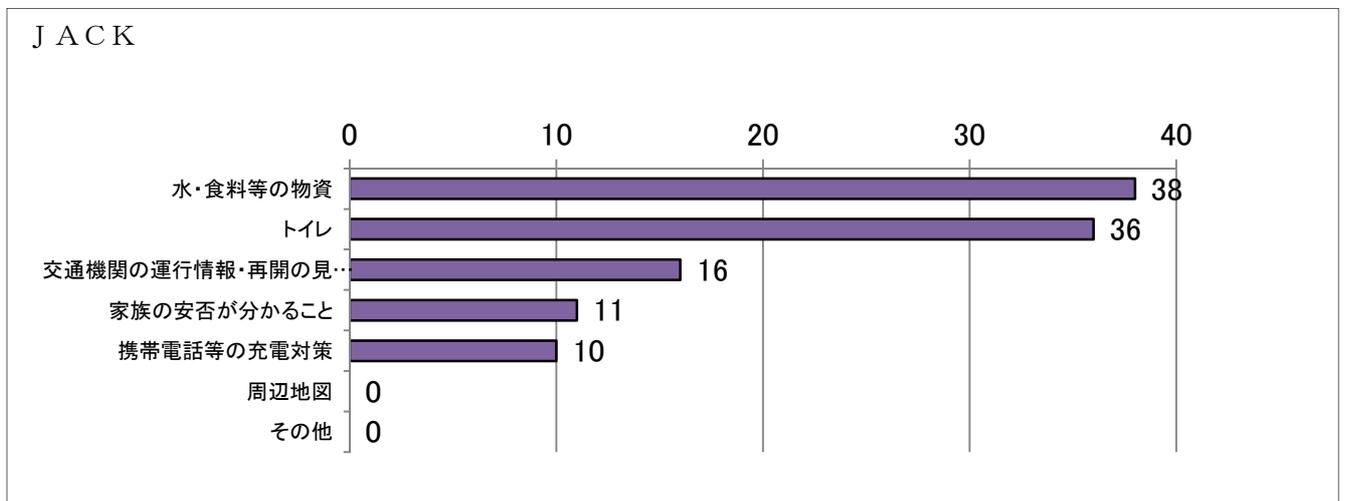




【一時滞在施設開設・物資支給訓練に対する参加者の意見】

- ・重要なお知らせ、例えば運行情報再開の見込みや食料物資などは貼り紙等でアナウンスしてくれると助かる。
- ・受入施設でトイレの場所がよく分からなかった。案内をしっかりとしてほしい。

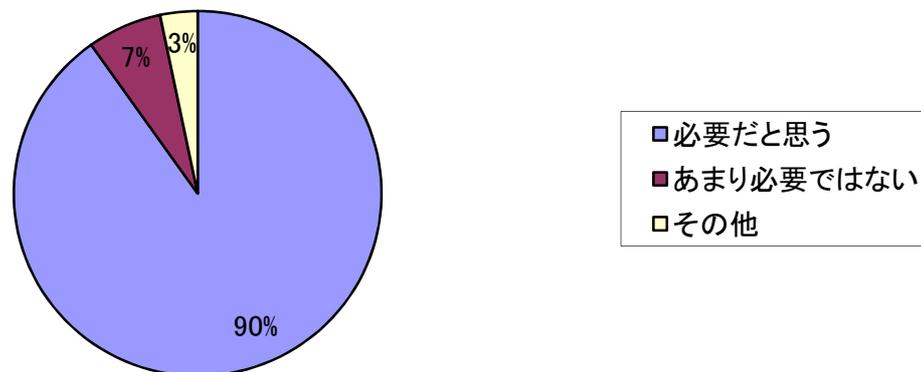
4-3 一時滞在施設に求められるもの



一時滞在施設に留まるには、水・食料等の物資やトイレが重要との意見が多数を占めた。

- ・トイレの場所の案内表示、特に車椅子やオストメイト対応トイレの案内についての配慮が必要。

レジャークッションについて感想をお選びください。



レジャークッションが必要との意見が9割を占めた。

#### 【その他意見】

空気入れの説明（高齢者には空気入れがきつい。）

レジャークッションが必要かそうでないかは時期によると思う。体の具合の悪い人には有効。

#### 4-4 成果と課題

- ・ 訓練参加施設においては、地震発生から施設の安全確認、一時滞在施設としての開設準備及び受け入れ等の手順を把握するとともに、職員、従業員が帰宅困難者の受け入れに関わる認識を意思統一することができた。
- ・ 一時滞在施設の運営についての必要最低限の条件等を示した指針等を作成し、障害者用トイレの場所の案内等施設内での情報提供や必要な資機材を示すなど、一時滞在施設となる施設への支援を進めていく必要がある。
- ・ 一時滞在施設による開設訓練参加施設を増やしていくことが必要。
- ・ 施設の収容人数を超えた場合の対応についても検討が必要。

#### 【要援護者受入にあたっての課題】

- ・ JACK大宮では、一般スペース、女性専用スペース、要援護者スペースを設けたが、本訓練の経験を踏まえ、各スペースのあり方等の検討を進めていく必要がある。
- ・ 障害者用（オストメイト用含む）トイレが施設にない場合に案内できるよう、近隣施設で利用できるトイレの情報を共有するなどの対策が必要。
- ・ 電動車椅子利用者の充電が必要な場合に提供可能な電源の案内。

## 5 災害時要援護者の避難誘導訓練

### 5-1 車椅子利用者など移動困難な帰宅困難者の避難誘導

災害時に、駅構内や周辺施設に移動困難な帰宅困難者については、駅構内や最寄の各施設において対応することが想定されている。

本訓練には、災害時要援護者となる障害を持つ方々も多数参加していただいたが、車椅子利用者など、移動困難な方については、さいたまスーパーアリーナではなく、近隣の一時滞在施設となるJACK大宮へ避難誘導し、訓練を実施した。

### 5-2 訓練の状況

デッキを通り一時滞在施設へ移動



鐘塚公園前スロープを利用して地上へ降りる



スロープを利用して地上へ降りる



歩道を通り一時滞在施設へ移動



### 【災害時要援護者の避難誘導訓練についての意見】

- ・ 訓練時、手話通訳者は控えて、周辺の訓練者に支援を求めたり、担当者が「聴覚障害者がいますので、支援できる方はお願いします。」と指示した方が良い。
- ・ 要援護者も周囲の人に積極的に声をかけ、支援を頼む意識が必要。
- ・ 道がガタガタな所が多く、車いすの人は大変かな、と思った。
- ・ 駅周辺の避難ルートの障害物や放置自転車対策。
- ・ 道路の段差がありすぎてあぶなかった。
- ・ 大宮駅からJACK大宮までの短い動線でも途中で看板やガラスなど、災害時に障害になりそうな危険な場所を確認できたのはよかった。

## 5-3 成果と課題

- ・ エレベーターやエスカレーターが停止した状態で、大宮駅2F コンコースから地上に降りる動線を啓発できた。
- ・ やむをえず階段を使用して地上へ降りるための介助方法や資器材の整備についても検討していく。

## 6 デジタルサイネージを利用した試験放送訓練

### 6-1 実施内容

ARCHEビルの電光掲示板を用いて、駅前滞留者や帰宅困難者への情報提供内容等を検証した。

#### **訓練** 大宮駅周辺帰宅困難者対策協議会

こちらは、  
**大宮駅周辺帰宅困難者対策協議会**です。  
本日、**8時30分**から帰宅困難者対策  
訓練を実施致します。

皆様には、ご迷惑をおかけ致しますが、  
ご理解とご協力を宜しくお願いします。

#### **訓練** 大宮駅周辺帰宅困難者対策協議会

**8時30分**になりました。  
これから**訓練を開始**します。

**訓練** 大宮駅周辺帰宅困難者対策協議会

ただいま、大きな**地震**がありました。

皆様、**安全を確保**して下さい。  
正確な情報を入手し、**落ち着いて行動**をとるように心掛けて下さい。

**訓練** 大宮駅周辺帰宅困難者対策協議会

ただいま、大きな**地震**がありました。

皆様、**むやみに移動を開始せず**  
安全を確保し、その場にとどまって下さい。  
一斉に帰宅しようとする、道路等に人があふれ、**混乱**をきたします。

**訓練** 大宮駅周辺帰宅困難者対策協議会

ただいま、大きな**地震**がありました。

現在、**電話回線が混み合っております**。  
安否確認は、携帯電話各社が提供する  
**災害用伝言サービス**を御利用下さい。

**訓練** 大宮駅周辺帰宅困難者対策協議会

こちらは、**大宮駅周辺帰宅困難者対策協議会**です。  
ただ今をもちまして**大宮駅周辺の  
帰宅困難者に対する情報提供訓練を  
終了**します。  
皆様には、御迷惑をおかけ致しましたが、  
御協力ありがとうございました。

### 6-2 訓練状況

デジタルサイネージによる情報提供



### 6-3 成果と課題

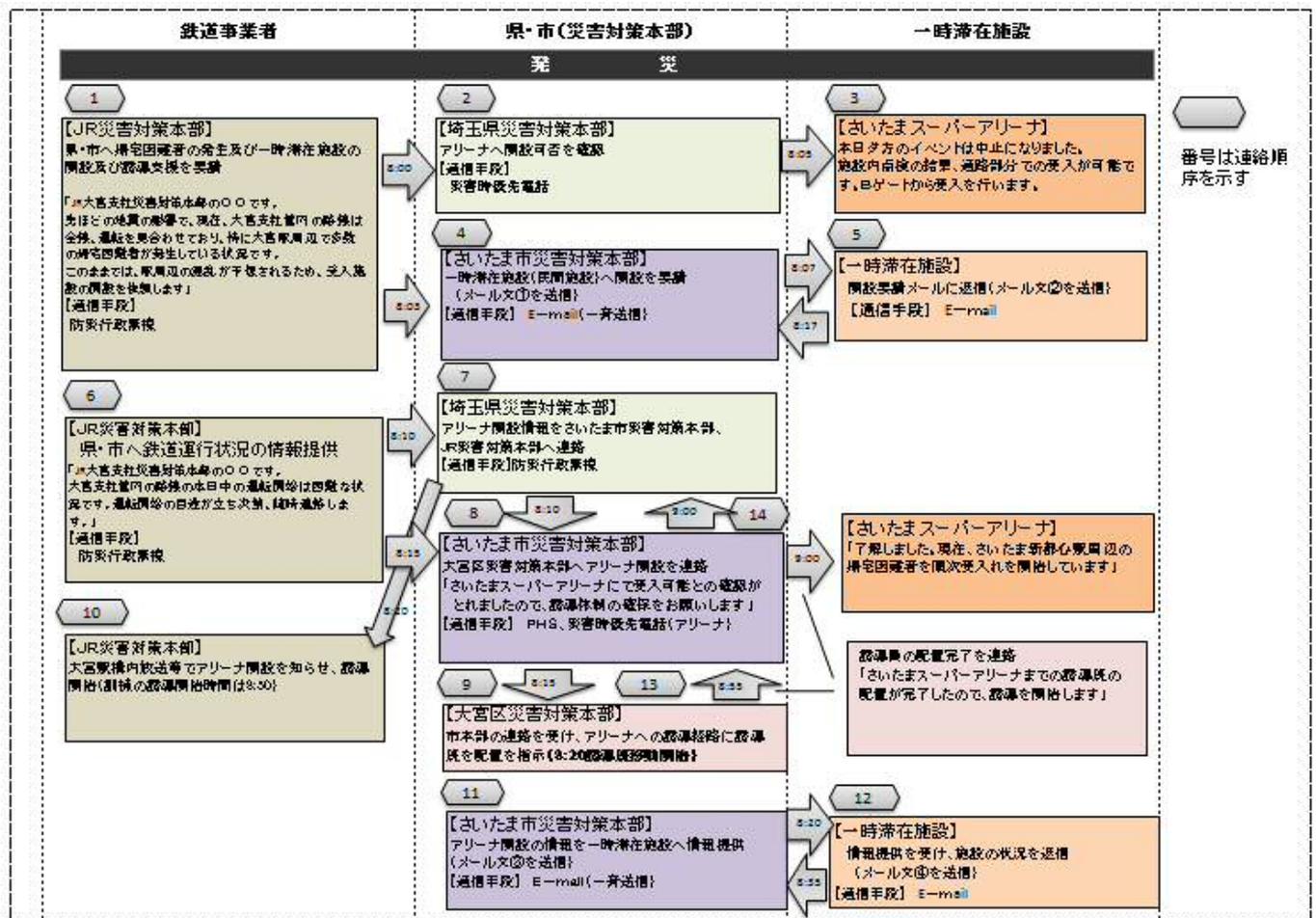
- デジタルサイネージを使用した情報提供など、視覚的な情報の提供については、聴覚障害者等、耳の不自由な方への情報提供手段だけでなく、大勢の帰宅困難者へ継続的に情報提供が可能である点が確認できた。

- ・訓練では、事前に表示文を作成して放映した。ARCH E ビルの電光掲示板の場合には、情報の提供方法として、①予め作成された文面や画像を表示するか、②デジタルサイネージ用のWeb ページを表示する方法があり、②の方法では、情報を随時更新することが可能であるが、即時性のある情報を発信するには、デジタルサイネージ用のWeb ページを予め作成しておき、情報更新のために要員を確保しておく必要があるなど、運用面において課題がある。
- ・訓練で使用したアルシェビルの電光掲示板に限らず、デジタルサイネージを積極的に活用した情報提供方法について、検討していく。

## 7 情報収集伝達訓練

### 7-1 実施内容

大規模災害発生時には、携帯電話や固定電話は輻輳し、情報伝達手段として機能しないことが想定されるため、鉄道事業者及び県市の災害対策本部、大宮区災害対策本部への連絡は、埼玉県防災無線やPHS、さいたま市から一時滞在施設への受入要請や相互の情報収集伝達にあたっては、電子メールによる一斉送信機能を使用し、情報収集伝達訓練を実施した。



## 7-2 実施結果

さいたま市災害対策本部から一時滞在施設への開設要請や一時滞在施設からの返信メールの内容は、あらかじめフォーマット化した内容にもとづき、各施設において想定される状況を入力して返信することとした。

一時滞在施設		1	2	3
①	大宮スカイビル (そごう大宮店)	受信時刻 8:35	受信時刻 11:42	受信時刻
		(内容) 1.現在の状況(安全確認中) 2.現在の受入人数(未定) 3.その他特記事項(なし)	(内容) 1 現在の受入人数(100名) 2 その他特記事項	(内容)
②	JACK大宮	受信時刻 8:13	受信時刻 8:18	受信時刻 8:25
		(内容) 1.現在の状況(安全確認中) 2.現在の受入人数(なし) 3.その他特記事項(安全確認ができ次第連絡する)	(内容) 1.現在の状況(受入開始済み) 2.現在の受入人数(約20人程度) 3.その他特記事項(100人程度受入可能)	(内容) 1.現在の受入人数(満員) 2.その他特記事項(施設周辺の帰宅困難者へアリーナへ向かうよう案内を開始)
③	パレスホテル大宮	受信時刻 8:26	受信時刻 8:45	受信時刻
		(内容) 1.現在の状況(大きな被害はなし。1階ロビーに大型テレビを設置し、情報提供に努めている。) 2.現在の受入人数(1階ロビー、レストランに約100名) 3.その他特記事項(3階宴会場で約200名の受入が可能)	(内容) 1.現在の受入人数(約200名) 2.その他特記事項(宴会場に若干の余裕あり。客室も安全確認がとれているので、乳幼児・妊産婦の方も受入れ可能。)	(内容)
④	ソニックシティホール(埼玉県産業文化センター)	受信時刻 8:12	受信時刻 8:24	受信時刻
		現在、安全確認中	(内容) 施設に被害発生、水道使用不可のため、受入不可能。 施設関係者もアリーナへの避難を希望。	(内容)

⑤	大宮ソニックシ ティビル	受信時刻 8:12	受信時刻 8:32	受信時刻
		(内容) 1.現在の状況(受入開始済み) 2.現在の受入人数(約50人程度) 3.その他特記事項(なし)	(内容) 1.現在の収容可能人数(満員) 2.その他特記事項(施設周辺 にいる帰宅困難者約100名に アリーナに向かうよう伝える)	(内容)
⑥	鉄道博物館	受信時刻 9:12	受信時刻 9:11	受信時刻
		(内容) 1.現在の状況(安全確認中) 2.現在の受入人数(約150人程度) 3.その他特記事項(なし)	(内容) 1.現在の受入人数(約300人) 2.その他特記事項(特になし)	(内容)

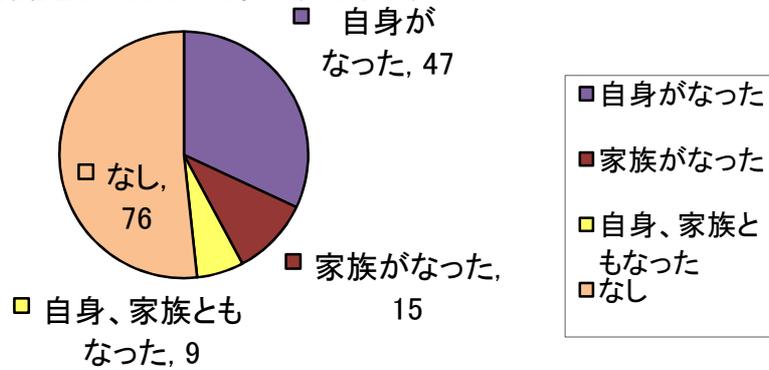
### 7-3 成果と課題

- ・鉄道事業者と県、市の災害対策本部との連絡については、固定電話が使用できない状況であっても、大宮駅の状況を把握したJR大宮支社との間で埼玉県防災行政無線を使用することによって、連絡を取り合うことが確認できた。これにより、県、市においてさいたまスーパーアリーナや各一時滞在施設への開設要請を行う手順を試すことができた。
- ・さいたま市災害本部と一時滞在施設との連絡は電子メールで行うことを想定し、あらかじめメール文をフォーマット化したことで、入力時間の短縮や伝達内容の把握が行いやすくなった。
- ・電子メールによる連絡手段は緊急の連絡が必要な場合には不向きであるため、避難誘導との連携が特に重要となるさいたまスーパーアリーナを含め、携帯電話や固定電話以外にPHSなどの通信手段の配備を検討していく必要がある。
- ・一時滞在施設への鉄道運行情報の提供方法について検討していく必要がある。

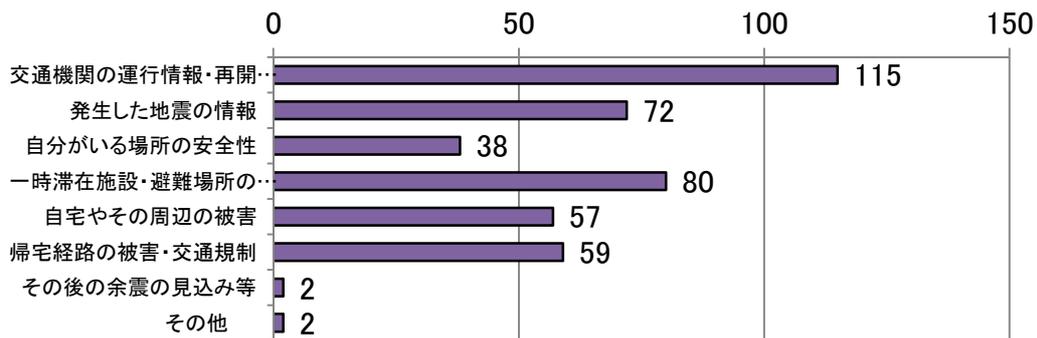
## 8 資料

### 8-1 訓練アンケート結果

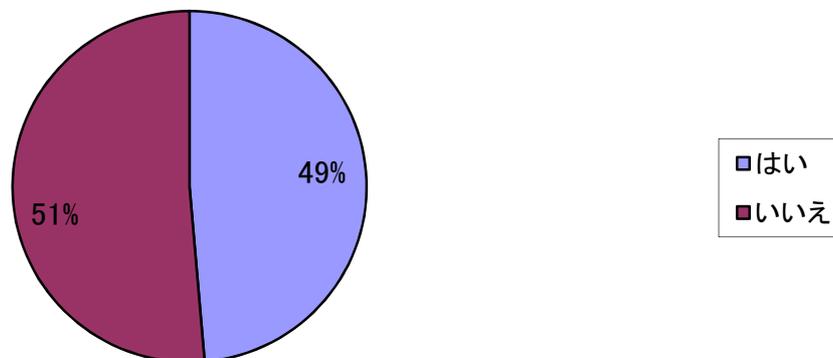
(設問1) 今回実施した訓練は、帰宅困難者を想定した訓練でしたが、過去の災害で、実際に自身または、家族が帰宅困難者となってしまった事がありますか。



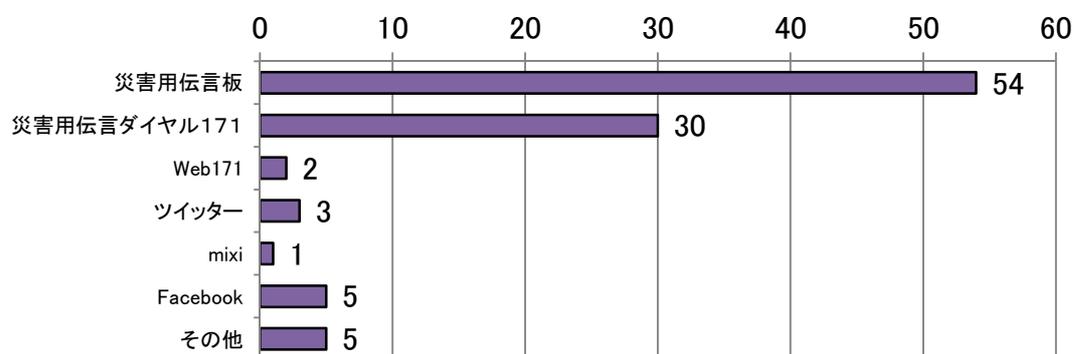
(設問2) 交通機関が復旧するまで一時滞在施設(JACK大宮)に滞在するために、どのようなことが重要だと思いますか。(重要だと思うものを二つお選びください)。



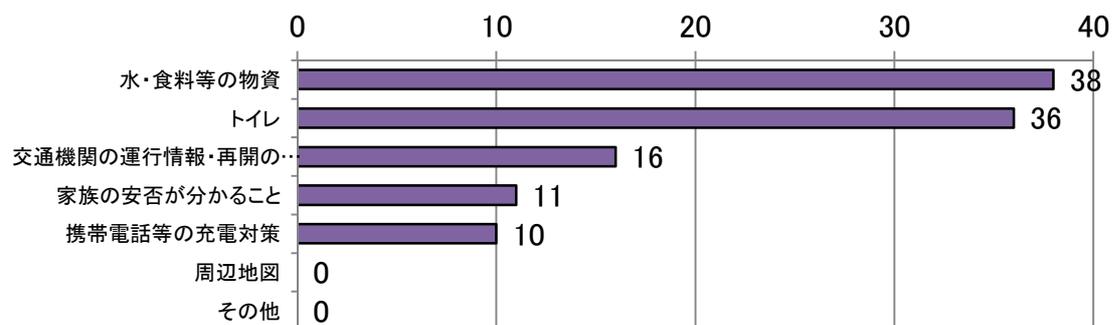
(設問3) 災害時に家族の安否を確認する方法を事前に決めてありますか。



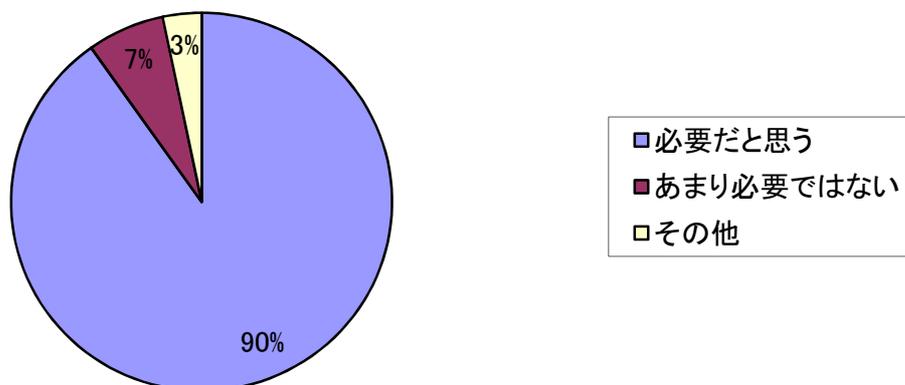
(設問4) (設問3)にて「はい」と回答した方にお伺いいたします。  
 どのような方法で安否確認を行う予定ですか。



(設問5) 交通機関が復旧するまで一時滞在施設(JACK大宮)に滞在するために、どのようなことが重要だと思いますか。(重要だと思うものを二つお選びください)。



(設問7) レジャークッションについて感想をお選びください



(設問5) 今回の訓練に対して、お気づきの点やご意見などございましたら、ご記入ください。 ※本文に掲載以外の訓練参加者の意見です。

- ・色々な人の参加により、意識の向上をしておくことは良いと思う。何度も訓練やセミナーをしないと、自身の問題ととらえられないと思う。
- ・実際の訓練に参加して良かった。このような訓練を大勢の人達に参加できるように、年に数回実施してほしい。
- ・17号沿いに歩行したが、実際は建物倒壊が予想され、歩行困難な状況になると思う。その場合も想定しているのか。
- ・初回なので、今回の修正点があれば修正していただくとともに、駅周辺利用者の周知をもっとやっていただきたい。
- ・今回の訓練に参加できて良かった。道路も歩きやすかったが、実際に災害が起きた時、夜だった場合、停電で暗い中、避難するのは不安だと思う。しかし、今回の経験が役に立つのではないか。
- ・大体、道路状況は良い。震災の時は建物の倒壊等、また夜間の場合は、大変だと思う。常に電灯の用意は必要。
- ・定期的に訓練を行い、体で覚える、確認することが、大切と思った。
- ・ルート上のコンビニで使用。体制が進んでいると思った。
- ・通行中、右側か左側か初めに指示しておいた方が良い。(自転車の通行)
- ・訓練のような障害の特性や理解がないと協力できないと思う。
- ・情報、コミュニケーションとしてわかりやすい案内の表示をしてほしい。
- ・東口ルートはコンビニが少なく思えた。
- ・大宮駅東口階段下に吊り看板あり。旧中山道はガラス張りのビルが多い。さいたま新都心を横断する歩道橋は大地震に耐えられるか。
- ・いつでも情報を提示してくれる伝言板やビジョンなどがあると助かると思った。やってみないとわからない点が明らかになって良かった。実際にはもっと混乱すると思うので、確実な情報をつかみ、落ち着いて行動する事、困った人がいたら協力していく事が大切だと感じた。
- ・声を出す訓練がほしい。揺れ等がおさまった後、「けが、気分の優れない人」への呼びかけ。
- ・大きな大宮駅だけでなく、他の駅でも実施してもらいたい。
- ・実際にアリーナまで歩くのは遠かった。災害時は、今日以上に大変だと思う。途中の休憩所、トイレ等が必要。ソニックも避難場所として使えるのか。
- ・いい体験ができた。中山道は車も多いのに駅前はまだ、歩道が狭いので危険だと思う。拡張されている歩道はとても歩きやすかった。

- ・ 駅前の道がデコボコして歩きづらかった。今日は訓練だったので落ち着いていたが、実際に起こった時、落ち着いて待機できるかわからない。
- ・ 多くの方が参加しており、また市民の方に見られる事で、いい訓練になったと思う。
- ・ 拡声器の使用方法について：聞こえづらい。左右に振ってしまうと聞こえる内容と聞こえない内容がある。まとまった内容を一方向に絞ってアナウンスしてほしい。
- ・ 防災への意識、行動に個人差があるので、興味がない人に理解、協力してもらう方法を知りたい。
- ・ 指導者の発表内容が明確に聞こえるようにマイクの使い方を工夫してほしい。
- ・ 救護班が訓練といえども待機してほしかった。
- ・ 道路の整備など。
- ・ もしもの時の動きを詳しく知ることができ、良かった。
- ・ 男女等によって、避難する場所が分かれていた。
- ・ 車いすで参加したが、今回スーパーアリーナなどのコースは対象外だった。歩道上の障害物等、車いすでなければ気付かない事もあるので、次回はずいぶん計画に入れてほしい。
- ・ 電動車いすの充電はどのように確保するのか。
- ・ 本当に震災が起きたら、今回みたいに誘導経路（誘導する人）がいらないと思うので、かなりのパニック、デマ情報の流出が予想されると思う。
- ・ ガラス窓の建物が多く、実際の場合、ガラスの破片が多く出ると思うので、避難路の安全性を高めた方が良くと思う。
- ・ 今日は車いすを使ってきたが、普段は車いすがないので実際にこのような災害の場合、歩けるか心配。情報保障の心配もある。
- ・ 経路の障害物が気になった。（自転車、ポスト、案内板、のぼりなど）
- ・ 普段からバリアをなくすよう、情報及び取締りを強化する必要がある。
- ・ 実際に避難される方は初めて訪れる方（地理、土地勘に弱い方）もいらっしゃるので、「西側」、「東側」ではなく、具体的な目印、建造物などを伝えていただくとわかりやすいと思う。
- ・ 避難場所への誘導「標識」が必要。
- ・ 忘れない様に続けてほしい。
- ・ 本当の災害時のルートはこんなに大きな通りは使わないはず、もっと実際的なルートにすべきだ。
- ・ 思ったよりコンビニ、自販機が少なかった。
- ・ アルシェビルのディスプレイの今後の利用方法について気になった。
- ・ 今回の訓練を教訓に帰宅困難を想定し、もう一度見直したい。
- ・ 夜間での想定も良いと思う。

- ・大変良い体験をさせていただいた。次回も継続的にお願いしたい。
- ・実際に起きた時歩行ルートをどのように振り分けるのか。(リボンを用意できるのか。)
- ・駅の外では案内が全く聞こえない。
- ・歩いたルート上に多くの看板や危険物があった。実際に地震が発生したら怖い。
- ・大きな道路も、せり出した看板等がたくさんあって、落下し、衝撃する危険を感じた。
- ・中山道、高島屋から南の歩道がでこぼこで歩きにくい。
- ・トイレ、飲み水の場所が見つからなかった。
- ・高い建物が多かった。
- ・訓練については、よりリアリティを求めた方が良い。救急の練習になると思ったが、実際には、帰宅困難者はおとなしくしてないので、帰宅困難者のざわついた状況を求めた方が良いと思った。

## 8-2 避難経路等確認用紙

### (1) 東口ルート

- ・階段が狭い。
- ・どこも少なからず危険がある。(ビル：ガラスが降ってくる。古い家：壊れる)
- ・道路の両側にビル、電柱があるので、大きな被害があった場合、通常の倍以上の時間はかかるのではないかと思った。
- ・ガラス貼りのビルが危険と感じた。
- ・線路上を渡ること(橋の上)が心配。災害時、安全と判断しかねる。
- ・途中、スーパーアリーナまでの目印や地図があると良い。
- ・電柱の地下化を進めてほしい。
- ・右側には倒壊しかけてフェンスで囲まれている家屋、明らかに古い木造家屋、倒壊リスクの高そうな家があったので、実際は左側の方が安全かも。(仲町バス停木造家屋・トヨタレンタリース大宮東口店手前家屋・ウェリス大宮向かい瓦門・与野学院日本語学校向かいの家)
- ・ルートは歩道が狭い所があり、少し危険だった。また、アリーナへは階段を使う所があったので、足の不自由な人には大変だと思う。
- ・エースコンタクトやさくら水産などビルテナントの看板が歩道に設置されており、車道を通らなければいけない。
- ・倒壊しそうな建物が歩道にはみ出していた。フェンスで囲まれていても不安感がある。
- ・狭い道でなおかつガラス張りの建物が多かったので、道を通る際は危険だと思われる。
- ・古い木造住宅が不安。
- ・歩道の拡幅工事が未実施だった場所。

- ・ビルの看板、ガラス落下の心配。
- ・飲食店からの火災発生への心配（GS含む）

## （２）西ルート

- ・大きな看板あり。
- ・避難経路は道幅が広く、避難し易かった。
- ・3か所からの案内が入り交じっていた。最終的には、グループの案内。
- ・駅周辺の広い道路には全面ガラスのビルが多く、地震発生直後、余震が続く中の避難に不安あり。
  - ・途中、協力してもらえるコンビニか、病院などの表示はあるのか。
  - ・AEDの場所確認しておくのも良い。
  - ・歩道道幅の狭い所が一部あり。建物は大丈夫だが、ガラスの張り出ししている所があり、気になった。CVS（コンビニ）、GS（ガソリンスタンド）があった。
  - ・帰宅ステーションの看板が小さく見にくかった。
  - ・上落合交差点に県警の方が出て交通整理を行っていた。他の交差点と違い、距離があるので適切な対応であったと思う。実際の場合は、信号機が使えないことも考えられるので、人員の配置は良いことだと思う。
  - ・ペデからの階段が人であふれる交差点で渋滞する。
  - ・建設途中のビルなど、倒壊しそうで怖かった。
  - ・現実には、裏道に行くと思うので、その想定も必要だと思う。
  - ・信号の交差点が多く、危険。震災時は信号も消えてしまうため、大通りよりなるべく車が通らない道を選んだ方が良いと思う。
  - ・上落合郵便局の歩道が狭く、建物も古いため、また看板が倒れる恐れもある。
  - ・ブロックが倒れ、歩行の問題になると思われ対策が必要。
  - ・駅前の高層ビル群の横を通る際に余震があった場合、頭上に注意が必要だと感じた。
  - ・歩道広く、歩きやすいが、頭上の高架、看板などが気になった。
  - ・商業ビルが多く、破損などのガラス落下に注意が必要。

### 8-3 訓練参加団体（聴覚障害者協会）からの意見

#### 大宮駅帰宅困難者協議会の皆さんへ

##### はじめに

聴覚障害は、見た目では分かりにくい障害です。見た目には一般の人と同じなので、外見から障害があることが分かりません。そのため、災害時が起こってしまうと、聴覚障害者は混乱した状況の中で取り残されてしまうことが多くあります。

東日本大震災の時も電車が止まっていることは分かっても、いつ電車が動くのか、また動かないのかといった状況を把握するのは非常に困難です。

そのような時に、情報を紙に書いて貼りだしてもらったりなど、少しの協力があれば、聴覚障害者は自力で行動できるのです。

大宮駅帰宅困難者協議会の皆さんには、聴覚障害について正しく理解していただき、聴覚障害者が速やかに行動できるようにご援助、ご協力をお願いします。

##### 聴覚障害(者)とは

ひとくちにいうと、「聴覚障害(者)」と言っても、全く聞こえない人から、事故や病気が原因で、途中で聞こえなくなった人など様々です。

##### ○ろう者

生まれつき、また言葉を覚える前に何からの原因で聞こえなくなり、主に手話を使ってコミュニケーションをとる人が多いです。

##### ○難聴者

補聴器をつけて、人の音声を聞き取ったりできる人もいますが、1対1では分かっても、周りの雑音や、大勢のなかでは聞こえないこともあります。

##### ○中途失聴者

病気や事故等が原因で、それまで普通に聞こえていたのに、途中で聞こえなくなった人です。言葉を覚えた後に聞こえなくなったため、話すことができても聞こえません。

**※補聴器をつけているからと言って、必ず聞こえるわけではありませんし、すべての聴覚障害者が手話を使うわけではありません。**

## 災害時のコミュニケーション

手話を使う聴覚障害者とコミュニケーションを取るためには、手話を覚えていただけると助かりますが、それが難しい場合は、以下のような方法もあります。

○筆談 ⇒ 文は短く、わかりやすく書いてください。

(5W1H⇒いつ・どこで・だれが・なにを・なぜ・どのように)

○身振り (ジェスチャー)

○読話⇒口の動きを読み取ります。わかりやすく大きく口を動かしてください。

## 大宮駅帰宅困難者協議会の皆さんにお願いしたいこと

○聴覚障害は、個々に違います。聴覚障害があると分かった時は、何に困っているのか、どうすれば良いのかを聞いていただき、ご協力をお願いします。

○どのような方法で、コミュニケーションをとればよいのか本人に聞いてください。

## もし、災害が起きたら

災害時は、簡単な筆談「逃げます」や身振りで伝えてください。見てわかる方法でお願いします。

東日本大震災のような大きな災害が起きた場合は、テレビがつかない、携帯電話が使えないなど情報が入らなくなります。聴覚障害者にとって、それは非常に不安なことです。その事をご理解いただき、聴覚障害者が孤立することのないようご協力をお願いします。

目で見える情報が必要です。

聴覚障害者にとって、混乱した状況のなかで一番必要なものは、「目で見える情報」です。これは、帰宅困難に陥った皆さんにも効果がある情報提示だと思います。情報を視覚化することにご配慮いただきたいと思います。

---

平成24年度 大宮駅周辺帰宅困難者対策訓練結果報告書

作成 平成25年8月22日

発行 平成25年10月

編集発行 大宮駅周辺帰宅困難者対策協議会

[事務局] さいたま市総務局危機管理部防災課  
〒330-9588 さいたま市浦和区常盤 6-4-4  
TEL 048-829-1127

---