

札幌市都心地域帰宅困難者等対策協議会情報・帰宅支援部会

1.開催概要

日時	平成 27 年 9 月 11 日（金） 14:30～17:00
場所	札幌市役所本庁舎 14 階 1 号会議室
参加者	情報・帰宅支援部会構成員：18 名 事務局（札幌市危機管理対策室）：4 名
次第	(1) 14:30～ 開会あいさつ (2) 14:35～ 座長の選任 (3) 14:37～ 札幌市より説明 「被害想定と情報・帰宅支援にかかる課題について」 (4) 14:55～ ワークショップ ①「発災後、各々、都心滞在者へどのような情報を提供する必要があるか考えよう」 ②「必要な情報をどのような手段で伝えるか考えよう」 ③「災害時に、どういう情報を誰から誰に、どのように伝達する必要があるか、またその際の課題について話し合おう」 ④「災害時要支援者（外国人、障がい者など）の帰宅支援について、どのような取り組みができるか、また支援をするにあたっての課題を出し合おう」 (5) 16:35～ 発表とまとめ (6) 17:00 閉会
配布資料	・次第 ・札幌都心地域帰宅困難者等対策協議会規約 ・情報・帰宅支援部会構成員（出席者）名簿 ・札幌市都心地域帰宅困難者対策協議会（情報・帰宅支援部会）

2.開催要旨

(1) 開会あいさつ

札幌市危機管理対策部長

(2) 座長の選任

協議会規約第 4 条 3 項に基づき、互選により札幌市危機管理対策室計画・原子力災害対策担当課長を選任

(3) 札幌市より説明 「被害想定と情報・帰宅支援にかかる課題について」

事務局である札幌市より、札幌都心地域で想定される被害の状況と、情報・帰宅支援にかかる課題について説明

(4) ワークショップ

3 つのグループに分かれ、それぞれの立場で、都心滞在者へどのような情報を提

供する必要があるか、誰から誰にどのような手段で伝えるかやその課題、また災害時要支援者の帰宅支援についての取組とその課題を抽出・共有



開会



ワークショップ

- (5) 発表とまとめ
グループの意見交換の結果を発表

- (6) 閉会

3.ワークショップの記録

ワークショップ①「発災後、各々、都心滞在者へどのような情報を提供する必要があるか考えよう」

1) むやみに移動を開始しないための情報

●災害の大きさなどを伝える情報

- ・発災情報や程度【交通事業者】
- ・発災場所や時間【警察】
- ・施設が安全な場合は待機するよう周知【集客施設管理者】

●被害の大きさ、場所などに関する情報

- ・被害の範囲・場所、被災状況、駅舎・路線の状況【交通事業者】
- ・被害状況【集客施設管理者、札幌市】
- ・火災・倒壊の情報【警察】

●道路の被害状況に関する情報

- ・道路の被害状況（通行止め・危険箇所等）【交通事業者】
- ・通行禁止箇所、道路状況（冠水、亀裂、陥没）【警察】
- ・停電情報【観光事業者】

●避難場所に関する情報

- ・避難場所【警察】
- ・待機できる施設などの案内【交通事業者】

●立ち入り制限区域に関する情報

- ・災害時の立ち入り制限区域【警察】

●家族の安否や家の被害状況に関する情報

- ・家族の安否【札幌市】
- ・家屋の被害の有無【観光事業者】

●公共交通機関の運行状況に関する情報

- ・公共交通機関の運行・運休・遅延状況、今後の運行予定【集客施設管理者、警察、交通事業者、観光事業者】

●情報の取得先に関する情報

- ・付近の情報提供可能施設【警察】

●適切な移動指示に関する情報

- ・どこに移動するべきか【警察】

●外国人への情報提供

- ・多言語支援センターの設置、主要外国語での翻訳【観光事業者】
- ・在札外国人への情報発信、ホームページ【観光事業者】

2) 帰宅困難者の安全確保・危険回避のための情報

●危険な場所、安全な場所に関する情報

- ・危険箇所情報【交通事業者】
- ・安全な地域の情報【警察】
- ・自分のいる建物の安全性【札幌市】

●自宅への連絡方法

- ・自宅への連絡方法【交通事業者】

●避難場所に関する情報

- ・避難場所の情報（都心+居住地）【集客施設管理者、観光事業者】
- ・避難場所や受け入れ先の場所情報、避難先での防災品の配布【交通事業者】
- ・避難場所、受入可能病院の情報【警察】

●被害の大きさ、場所などに関する情報

- ・被災地域（道路、橋の損壊）の情報【警察】
- ・被害場所・状況の情報提供【交通事業者】

●車両の利用制限に関する情報

- ・車両の利用制限（緊急交通路情報）【警察】

●外国人の方への情報提供

- ・日本語のほか、多言語による情報提供【観光事業者】

3) 帰宅困難者の安全な帰宅のための情報

●帰宅経路に関する情報

- ・帰宅経路情報【交通事業者】
- ・帰宅支援ステーション情報【集客施設管理者】
- ・帰宅地までの危険箇所の情報（火災等）、途中で暖をとれる場所の情報【観光事業者】
- ・帰宅経路途中の避難場所【警察】

●道路状況に関する情報

- ・道路の被害状況【交通事業者、集客施設管理者】

●公共交通機関の運行に関する情報

- ・交通機関の運行状況、運行再開情報【札幌市、集客施設管理者、交通事業者、警察、観光事業者】

●今後の天候に関する情報

- ・今後の気象情報【札幌市】

●帰宅先の災害情報

- ・帰宅先の災害情報【警察】

●適切な帰宅のタイミングに関する情報

- ・避難先から自宅に帰宅開始を行う時間（夜間の帰宅を避ける）【交通事業者】

●外国人の方への情報提供

- ・日本食が食べられない場合もあるため、外国人向けに食料を確保できる場所の情報【観光事業者】

ワークショップ② 「必要な情報をどのような手段で伝えるか考えよう」

どういう情報を	どのように伝えるか（手段）	構成団体
情報の入手先に関する情報	チカホ内での放送、掲示 SNS、マスコミ	集客施設管理者
被害実態情報 （火災、浸水、倒壊）	警察本部が集約した情報を無線で 公共機関の掲示板	警察
	無線で乗務員に伝え、利用者に伝える 車内放送、構内放送、駅掲示板、HP	交通事業者
	駅のデジタルサイネージ、SNS	札幌市
	ホテルロビー案内版に表示	集客施設管理者
自施設の被害状況 （例：駅舎、線路）	社内対策本部→放送、掲示（列車内、駅）、HP	交通事業者
公共交通機関が発する 運行情報（ルート、迂回先）	無線で乗務員に伝え、利用者に伝える HP、SNS、TV、ラジオ放送 駅、バス停など施設内での掲示 車内放送、構内放送	交通事業者
公共交通機関の運行状況	ラジオ、メールなど	警察
	避難場所の掲示板に記載 観光案内所のスタッフから伝える	観光事業者
	ホテルロビー案内版に表示	集客施設管理者
道路交通情報 （通行止め、土砂崩れ）	道警管制センターで通行止めの集約 ①道路交通情報センター ②小型掲示板（信号機併設） ③北のひろめーる（交通情報受信登録者） ④道路管理者への情報提供 地域、交通警察官による現場での広報活動 報道メモの発出（広報課）	警察
	①タクシー無線で会社に報告 ②会社はハイヤー協会に報告し各社に通知 テレビ、ラジオ、インターネット、電話	交通事業者
避難場所の案内情報	ビラ（予め印刷し、使えない所は×をつける） パトカーなど警察車両による広報 道路上で誘導 エリアメール	警察
	駅のデジタルサイネージ、SNS、帰宅困難者受入施設	札幌市
	地上入口に貼り紙で掲示	観光事業者
	テレビ、ラジオ、インターネット、看板 車内放送、構内放送、駅掲示板	交通事業者

帰宅のための情報	放送、掲示（列車内、駅） テレビ、ラジオ、インターネット、看板	交通事業者
	安全な帰宅ルートなどを SNS で配信、帰宅困難者受入施設	札幌市
	メガホン、スピーカー	集客施設管理者
注意喚起情報	むやみに地上部に出ないように、車内放送、構内放送、メガホンで注意を促す	交通事業者
	むやみに移動しないことの周知	集客施設管理者
施設内の安全な滞在場所の案内	館内放送、もしくは口頭で全館を歩いて伝える	集客施設管理者
外国人の被害情報	外国人の被害状況を国の把握（観光客、在札者、留学生）をし、札幌市・領事館に報告	観光事業者
外国人への情報提供	ラジオ、テレビ、インターネットの情報を登録外国人にメールで提供 ホームページ、電話 外国人ネットワーク 国別に翻訳チームを結成し、情報提供	観光事業者

ワークショップ③ 「災害時に、どういう情報を誰から誰に、どのように伝達する必要があるか、またその際の課題について話し合おう」

災害時に伝達する必要がある情報と伝達手段（情報／手段）

	札幌市から	札幌市へ
交通事業者	駅付近の被害状況・河川の被害状況・気象台からの情報・避難施設／内線電話、無線、イントラネット 他の交通機関の状況・帰宅安全経路・大量輸送の必要性／要検討	運行状況／電話、メール 復旧見込・被災状況・道路状況／電話、FAX、メール 負傷者情報・施設点検状況／電話、FAX、メール、無線、イントラネット
警察	被害状況／要検討	道路交通情報・被害状況／メール 被災者のニーズ／要検討
集客施設管理者	被害状況・避難場所・帰宅ルート／メール（画像） 交通機関の運行状況・再開見通し／公共放送 ライフライン復旧状況・行動の指示／要検討	施設内の滞留者等／電話、メール 帰宅困難者受入人数／電話、防災無線 水、食料、毛布等の状況・周辺の被害状況（歩行可否）／電話

観光事業者	運行状況／電話、メール 被害状況・宿泊可能な情報・一時避難所・外国人観光客からの相談・一時避難所での通訳の必要性・帰宅方法／要検討	帰宅困難外国人のニーズ・必要な物品・外国人の状況／要検討
-------	----------------------------------------------------------------------	------------------------------

	交通事業者から	交通事業者へ
警察	運行状況・事故・けが人／電話、メール、テレビ、ラジオ、掲示 被災場所・道路状況・犯罪情報／電話、FAX、メール	道路交通情報・被害状況／ラジオ 他の交通機関の状況／要検討
集客施設 管理者	運行状況／電話、メール 駅の滞留者人数／災害時緊急電話、FAX	一時滞在施設の収容状況／要検討
観光事業者	運行状況／電話、メール 復旧状況／要検討	要検討

	警察から	警察へ
集客施設 管理者	道路交通情報／要検討	建物損壊等被害／電話
観光事業者	要検討	通訳員情報／メール、HP、電話 トラブル・観光客の人数／電話

	集客施設管理者から	集客施設管理者へ
観光事業者	ホテルでの外国人宿泊状況／電話	要検討

情報伝達の際の課題

■役割分担を明確にする必要がある。

北海道・札幌市の役割分担についての検討。

情報を集約・発信方法を確立すべき。

札幌市からどのような情報が提供されるのかがわからない。

■情報の出入りの窓口の一本化が必要

各機関に個別に情報を発信するより窓口を一本化すべき。

交通事業者が互いに情報をやり取りするのは難しい。

■災害時にも確実な連絡手段を確保する必要がある

確実な連絡手段の検討（防災無線、衛星電話）。

アナログの電話回線も必要である。

■災害時に必要とされる情報はいろいろある

携帯電話をどこで充電できるのかという情報。

すぐ復旧するか、時間がどれくらいかかるかも伝える必要がある。

■災害時の情報共有にはマスコミとの連携が重要

マスコミによる情報発信が必要。

ワークショップ④「避難行動要支援者（外国人、障がい者など）の帰宅支援について、
どのような取組ができるか、また支援をするにあたっての課題を
出し合おう」

避難行動要支援者（外国人、障がい者など）の帰宅支援の取組と、支援をするにあつ
ての課題

外国人

- ・外国人旅行者は移動できる場合、安全な他都市に移動できるようにすべき。
- ・パニックにならないよう、必要な言葉を外国語でパネル化しておく必要がある。
- ・通訳のボランティアが必要。
- ・国際プラザに要請するとボランティアが対応してくれることを、周知する必要がある。
- ・一時滞在施設では、文化や生活習慣への配慮も必要。

障がい者

- ・障がい等の種類によって支援の方法が異なる。
- ・名前と連絡先を聞いて、家族へ連絡する必要がある。
- ・運行している交通機関を周知すべき。
- ・エレベーター、エスカレーターが使えない場合の車いすの方への対応方法の検討。