

神戸都心・臨海地域 都市再生緊急整備協議会 令和5年度 安全確保計画部会  
及び 令和5年度 神戸都心・臨海地域帰宅困難者対策協議会

# 令和5年度の活動報告

令和6年3月

神戸都心・臨海地域帰宅困難者対策協議会事務局

## 報告事項

1	帰宅困難者支援システムの構築 .....	2
2	都市再生安全確保計画等の改定 .....	9
3	訓練 .....	11
4	広報 .....	35
5	帰宅困難者発生時のシミュレーションによる検証.....	38
6	神戸駅周辺地域における 帰宅困難者対策の取組について（情報提供） .....	41

# 1 帰宅困難者支援システムの構築

# 帰宅困難者支援システムの構築

## ■ システムによる効果

### これまで

- ・ 災害時に行き場のない人を一時退避場所※に集めて、職員が一時滞在施設（26箇所）へ手作業で振分け（案内）  
【課題】 移動の負担、案内に時間がかかる など  
※東遊園地、サンポチカ（三宮中央通り地下通路） など

### システム運用開始後（令和6年度以降）

- ・ 帰宅困難者が二次元コードを読み取り、WEB上で属性※に応じた一時滞在施設へ現在地から案内  
※要援護者、乳幼児家族、女性専用、外国人の方、旅行者

# 帰宅困難者支援システムの構築

## ■ 帰宅困難者用の画面

### ① 施設検索画面

神戸市からのアナウンスです。  
10月5日15:45に発生した地震により神戸市内のほとんどの公共交通機関が運休しています。現在のところ復旧の見込みはありません。帰宅困難者をサポートするため「神戸市帰宅困難者オペレーションシステム」を提供しています。

一時滞在施設を検索する  
属性 ① 特になし  
 家族連れ  
人数 1人  
検索する

帰宅者支援リンク  
● 鉄道の運行情報  
● 歩いて帰る方はこちら

関連リンク  
● 被害状況を投稿する

Language 設定

### ② 必要項目入力画面

予約入力  
予約に必要な項目を入力してください。

施設情報

施設名	神戸市文化ホール
受入れ属性	要援護者、乳幼児家族
所在地	神戸市〇〇町〇丁目XXX
電話（施設）	078-XXX-XXX
電話（事業者）	078-XXX-XXX

予約申込者情報  
代表者氏名  
神戸 太郎  
日本語と英数字またはスペースが使えます  
メールアドレス  
abc@xxxxxx.co.jp  
メールアドレスが正しくありません  
メールアドレス（確認用）  
abc@xxxxxx.co.jp  
一致しません  
予約人数  
2人  
属性  
要援護者

この予約は、予約後2時間有効です。2時間を過ぎますと自動的にキャンセルされます。それまでにチェックインしてください。

予約を確定する

### ③ 予約票画面

一時滞在施設の予約票

予約番号:xxxx-xxxx-xxxx

このQRコードは、チェックイン・チェックアウトで使います。受付する時にお見せください。また、この画面のスクリーンショットを保存されることをお勧めします。

施設情報

施設名	神戸市文化ホール
受入れ属性	要援護者、乳幼児家族
所在地	神戸市〇〇町〇丁目XXX
電話（施設）	078-XXX-XXX
電話（事業者）	078-XXX-XXX

予約の詳細

予約番号	xxxx-xxxx-xxxx
予約の有効期限	2023.10.5 22:05
予約人数	2人
属性	要援護者

予約をキャンセルする

- ① 二次元コードを読み取り、施設検索画面を表示
- ② 「利用規約等」に同意し、必要項目を入力し、予約を確定
- ③ 一時滞在施設に「予約票」を提示し、入所

# 帰宅困難者支援システムの構築

## ■ 一時滞在施設用の画面

### ① メイン画面

神戸市文化ホール（開設中）

QRコードチェックイン 案内票チェックイン（紙） 開設設定 閉鎖する

予約	受入	合計	予約可能	上限
10人	86人	96人	24人	120人

予約番号	予約者情報	状態	アクション
068-0129	神戸太郎, 乳幼児家族, 4人	予約 (2023/10/5 19:51)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
068-0128	Nguyen My Tien, 乳幼児家族, 6人	予約 (2023/10/5 19:52)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
068-0127	DE LEON GRACE CARDINO, 乳幼児家族, 3人	チェックイン (2023/10/5 18:45)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
068-0114	長田一郎, 1人	チェックイン (2023/10/5 18:47)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
068-0087	芦屋花子, 1人	チェックイン (2023/10/5 18:29)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Copyright© City of Kobe. All rights reserved.

施設の受入人数、予約人数をサマリ表示

これから施設に来る帰宅困難者(予約者)の予約番号、氏名、属性、人数などを確認できる

すでに施設に来ている帰宅困難者の情報

### ② チェックイン

【タブレット等の場合】 予約票のQRコードを読み込む

予約票のQRコードを読み込んでください

チェックインの確認

滞在者情報

代表者氏名  
神戸太郎

人数  
2人

属性  
要援護者

施設情報

施設名  
神戸市文化ホール

受入れ属性  
要援護者, 乳幼児家族

住所  
神戸市〇〇町〇丁目XXX

電話番号  
078-XXX-XXX

閉じる チェックインする

QRコードを読み込む

予約者の内容、施設名などを確認して、「チェックイン」

【PCの場合】 予約一覧からチェックイン

予約 (2023/10/5 19:52)

チェックインしますか？

予約番号：068-0129  
氏名：神戸太郎  
人数：2人  
属性：要援護者

閉じる チェックイン

一覧表と予約者の予約票を突き合わせて、「チェックイン」

①事業者ごとのID、パスワードでログインし、受入れ人数、属性を入力の上開設登録

②二次元コード読み取りや、予約一覧画面により帰宅困難者のチェックイン登録

## 有識者からの助言等

帰宅困難者支援システムの構築及び運用方法等について、専門的な知見から有識者にご助言をいただき、システムに反映した。

## 2 都市再生安全確保計画等の改定

## 2 都市再生安全確保計画等の改定

「資料2 都市再生安全確保計画等の改定概要」のとおり

## 3 訓練

## (1) 全体概要

# (1) 全体概要

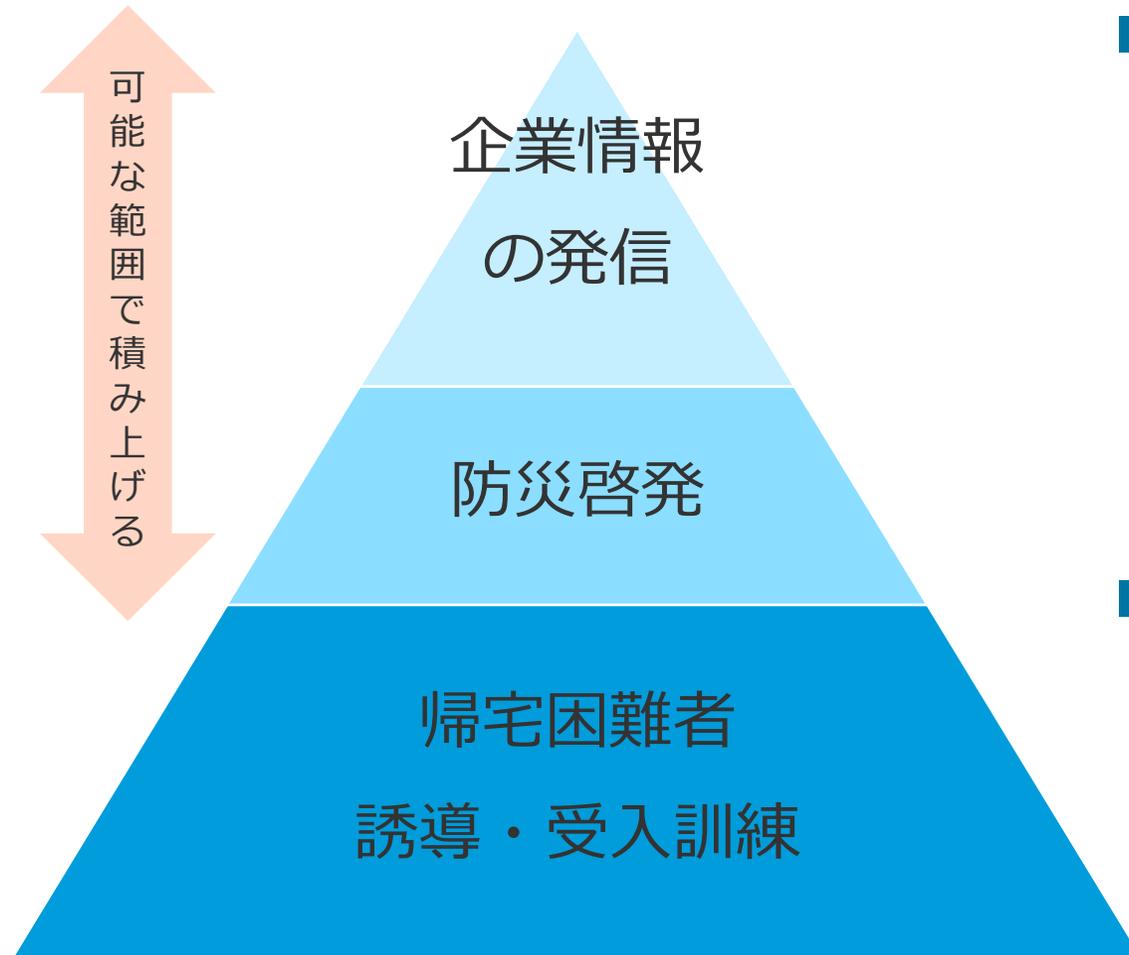
## 1 目的

- (1) 「帰宅困難者支援システム」を用いた  
帰宅困難者の案内方法や一時滞在施設での受入手順等を確認し、  
**神戸都心・臨海地域における帰宅困難者対策のDXを推進**する。
- (2) 帰宅困難者対策協力企業による防災展示や事業広報などを行い、  
訓練参加者へ**広く神戸市の帰宅困難者への取り組みを周知**する。

**【御礼】令和6年(2024年)1月で、協議会設立(平成26年(2014年)1月)から10周年を迎えました!**

# (1) 全体概要

## 2 今回のテーマ



- 今年度構築中の帰宅困難者支援システムを活用し、プレ訓練とメイン訓練の複数日にわたって一時滞在施設に帰宅困難者を受け入れる流れの検証を **市民参加型の街歩き訓練**にて行う。
- また、メイン訓練では、協力企業による防災展示や事業広報などを行うことで、参加者へ広く神戸市の帰宅困難者への取り組みを周知する。

# (1) 全体概要

## 3 スケジュール

訓練	1月22日(月)	1月23日(火)	1月24日(水)			
			11:00~	12:00~	13:00~	14:00~
プレ訓練	帰宅困難者誘導・受入訓練（10:00～16:00の間を想定） ※一時滞在施設が協力可能な時間帯（各施設2時間程度）					
メイン訓練			出展準備			
			概要説明、挨拶、一時滞在施設開設	帰宅困難者誘導・受入訓練、防災展示		
						情報共有訓練 (実施後、撤収)

## (2) プレ訓練

## 概要

### 1 日時

日付：令和6年1月22日（月）～23日（火）

時間：10:00～16:00 ※一時滞在施設が協力可能な時間帯（各施設2時間程度）

### 2 場所

(1) 三宮、元町駅周辺【訓練項目(1)】 (2) 各一時滞在施設【訓練項目(2)】

### 3 訓練項目

(1) 帰宅困難者支援システムを利用した帰宅困難者の誘導

(2) 神戸市帰宅困難者対策事業の広報（一斉帰宅抑制の啓発）

### 4 対象

(1) 一時滞在施設協力事業者

(2) 協議会員

(3) 帰宅困難者になりうる市民

### 5 訓練内容・流れ

次ページのとおり

### 6 開設施設

開設施設	22日	23日
セントモルガン教会	14:00～16:00	
神戸三宮シアターエートー		12:00～13:00
スペースアルファ三宮	14:00～16:00	14:00～16:00
兵庫県民会館	14:00～16:00	
のじぎく会館	10:00～12:00	10:00～12:00
兵庫県中央労働センター	10:00～11:30	
兵庫県私学会館		10:00～12:00

概要

【凡例】

システム対応

その他の対応

資料 3

帰宅困難者役

協議会員

神戸市

一時滞在施設

LINE 訓練開始の連絡

三宮駅周辺

二次元コード読込

ログイン

一時滞在施設の  
確認、入力

移動

一時滞在施設

受付手続

アンケート入力

広報グッズ受領

二次元コード掲示

LINE 掲示報告

システム起動

開設

LINE 開設報告  
開設登録

システムの確認

開設状況の確認

令和4年度訓練  
の状況



- 付せん紙
- トートバッグ
- ライト付きホイッスル

受付手続  
広報グッズ配付

1 一時滞在施設での受付、広報グッズの配布



### 2 帰宅困難者支援システム（帰宅困難者役の操作画面）

#### ① 一時滞在施設の検索結果の確認

4件

再検索 投稿一覧

スペースアルファ三宮  
神戸市中央区三宮町1丁目9番1号  
090-1777-2187

兵庫県民会館  
神戸市中央区下山路通4丁目16番3号  
078-321-2131

神戸セントモルガン教会  
神戸市中央区三宮町2丁目7番2号  
075-822-4500

ホテルオークラ神戸  
神戸市中央区波止場町2番1号  
078-333-3564

Copyright© City of Kobe. All rights reserved.  
kobe.kita-con.net

#### ② 一時滞在施設の利用条件の確認、承諾

KOBÉ 訓練中

##### 一時滞在施設の利用規約・個人情報の取り扱い

予約に進まれる方は、以下の個人情報の取扱い、免責事項を確認してください。

##### 当施設のご利用にあたって

- 万が一、滞在中の被害（施設内で事故、感染症への罹患等）が発生した場合、当施設では責任を負いません。ご了承ください。
- 施設の安全確認は行っていますが、不測の事態や今後の災害に対する安全性を保証するものではありません。
- 他人に迷惑をかける行為は禁止します。
- 施設内での飲酒及び喫煙は禁止します。
- 受付で指定された場所に滞在してください。
- マスク着用・咳エチケットにご協力ください。
- マスクを外しての会話をご遠慮ください。

- こまめに手洗い・手指消毒を行ってください。
- 風邪っぽい、味・臭いを感じない、体がだるい等の症状を感じる方は、すぐにスタッフに申し出てください。（別スペースをご案内します。）
- 換気にご協力ください。
- 貴重品はご自身で管理してください。
- 当施設では、運営を支援するボランティアを募集することがあります。ご協力のほどお願いいたします。
- 施設に案内するうえでいただいた個人情報は適切に管理し、目的外に利用することはありません。

詳しくは、「[免責事項に関する詳細](#)」の確認または施設運営スタッフにお問い合わせください。

同意して予約する

キャンセル

Copyright© City of Kobe. All rights reserved.  
kobe.kita-con.net

### 2 帰宅困難者支援システム（帰宅困難者役の操作画面）

#### ③ 予約者情報の入力

**KOBE** 訓練中

**予約入力**  
予約に必要な項目を入力してください。

**施設情報**

施設名	スペースアルファ三宮
住所	神戸市中央区三宮町1丁目9番1号
電話(施設)	■■■■■■■■■■
電話(事業者)	■■■■■■■■■■



予約申込者情報

代表者氏名  
文字数は2文字以上49文字未満です

メールアドレス  
メールアドレスが正しくありません

メールアドレス（確認用）

予約人数  
1人

属性  
特になし

この予約は、予約後2時間有効です。2時間を過ぎますと自動的にキャンセルされます。それまでにチェックインしてください。

予約を確定する

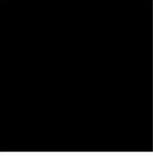
Copyright© City of Kobe. All rights reserved.  
kobe.kita-con.net

#### ④ 予約票の確認

**KOBE** 訓練中

[アンケートへ回答する](#)

**一時滞在施設の予約票**



予約番号: ■■■■■■

このQRコードは、チェックイン・チェックアウトで使います。受付時にお見せください。また、この画面のスクリーンショットを保存されることをお勧めします。



予約をキャンセルする

Copyright© City of Kobe. All rights reserved.  
kobe.kita-con.net

地図アプリで開く

**施設情報**

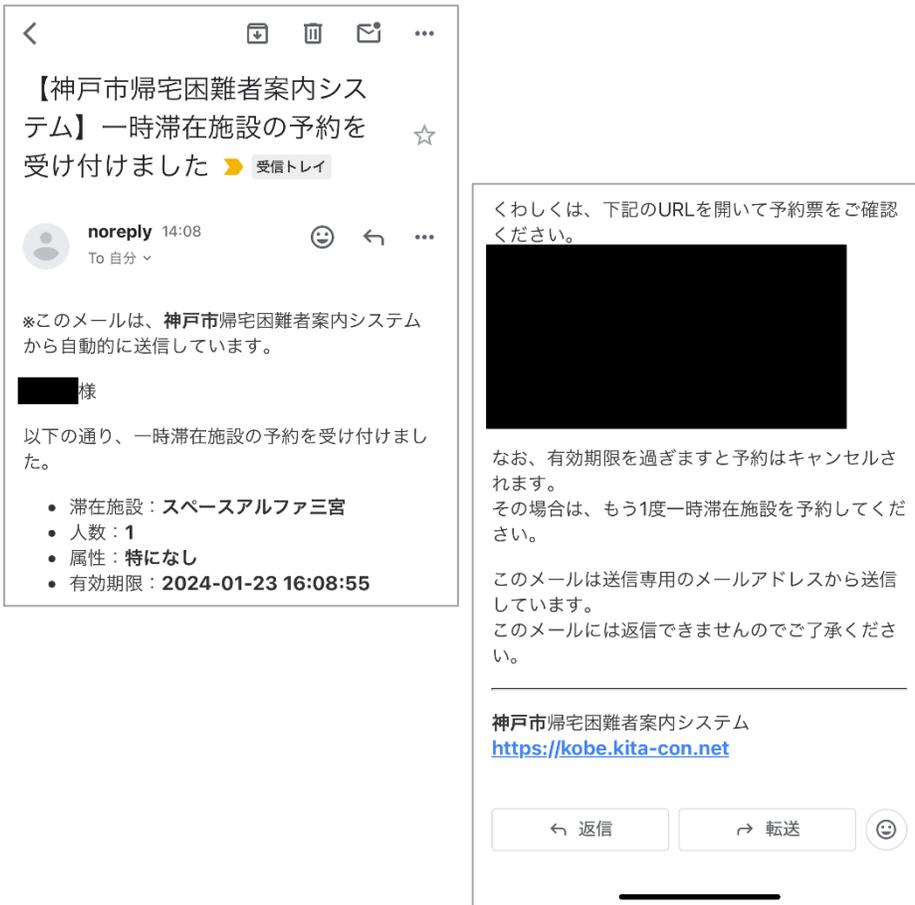
施設名	スペースアルファ三宮
受入れ属性	特になし
住所	神戸市中央区三宮町1丁目9番1号
電話(施設)	■■■■■■■■■■
電話(事業者)	■■■■■■■■■■

**予約の詳細**

予約番号	■■■■■■■■■■
予約の有効期限	2024.1.23 16:08
予約人数	1人
属性	特になし

### 2 帰宅困難者支援システム（帰宅困難者役の操作画面）

#### ④ 予約票の確認（予約確認メール）



## (3) メイン訓練

## 概要

### 1 日時

令和6年1月24日（水）12:00～14:00（集合時間11:30）

### 2 場所

（1）三宮・元町駅周辺【訓練項目（1）】      （2）ホテルオークラ神戸【訓練項目（2）】

### 3 訓練項目

- （1）帰宅困難者支援システムを利用した帰宅困難者の案内
- （2）神戸市帰宅困難者対策事業の広報（一斉帰宅抑制の啓発）

### 4 対象

- （1）帰宅困難者対策協力事業者
- （2）三宮・元町駅周辺の会社員及び買い物客を中心とした帰宅困難者になりうる市民

### 5 進行スケジュール

右表のとおり

### 6 訓練内容・流れ

次ページのとおり

時間（想定）	内容
11:00 ～ 11:30	出展準備
11:30 ～ 12:00	概要説明、挨拶、一時滞在施設開設
12:00 ～ 14:00	帰宅困難者受け入れ対応及び防災展示 （来場者が何時に来ても楽しめるような構成にする）
14:00 ～ 15:00	情報共有訓練実施後、訓練振り返り、撤収

概要

【凡例】

システム対応

その他の対応

資料 3

帰宅困難者役

協議会員

神戸市

一時滞在施設 (ホテルオークラ)

訓練開始の連絡

三宮駅周辺

二次元コード読込

二次元コード掲示

システム起動

開設

ログイン

掲示報告

開設報告

一時滞在施設の確認、入力

開設登録

移動

システムの確認

開設状況の確認

ホテルオークラ

受付手続

受付手続

アンケート入力

広報イベント等



帰宅困難者受け入れ対応

受付前の状況



帰宅困システムの二次元コード読取



帰宅困難者への対応状況



帰宅困難者支援システムによる受付の状況



予約票（二次元コード）の提示  
➡ タブレットによる読み取り



予約内容の確認  
➡ 予約番号、氏名、施設名など



紙の受付票による受付



「神戸市帰宅困難者対策事業の広報（一斉帰宅抑制の啓発）」として実施

■ ホテルオークラ神戸で**広報型訓練**を実施

- 企業広報ブース出展 【→ p.26】
- 来場者プレゼント
- 広報イベント 【→ p.27】  
「ミュージカルキャストがお届けする  
ChapelでSTOP！一斉帰宅な15分の物語」
- 神戸市作成動画の放映
  - 「3分で学ぼう」神戸市帰宅困難者対策
  - ストップ！一斉帰宅 ～合言葉が「未来」を変える！～

神戸都心・臨海地域  
**帰宅困難者  
対策訓練**  
2024年1月24日 水 12~14時  
会場 | ホテルオークラ神戸3F  
訓練参加はこちらへ  
ログイン  
帰宅困システム  
正式名称: 帰宅困難者対策オペレーションシステム  
災害発生! 電車がSTOP  
スマホで一時滞在施設へ  
特徴: 高齢者・障害者・乳幼児家族・女性専用・外国人の方・旅行者  
ミュージカルキャストがお届けする  
Chapelで  
STOP!一斉帰宅な  
15分の物語  
いろいろな  
プレゼント  
もあるよ!  
協賛企業によるブース出展!!  
楽しく学んで参加者特典をもらおう  
会社のみさんでの参加歓迎!  
観光のあいまに、仕事のお昼休みに、ぜひご参加ください

企業広報ブース出展

株式会社神防社



総合警備保障株式会社



スプレー缶のガス爆発実験

生活協同組合コープこうべ



六甲バター株式会社



広報イベント「ミュージカルキャストがお届けする ChapelでSTOP！一斉帰宅な15分の物語」



## (4) 参加者（帰宅困難者役）アンケート結果

## 実施概要

### ■ 対象

訓練で帰宅困難者支援システムを操作した参加者（帰宅困難者役）

### ■ 質問項目

- ①年代 ②性別 ③来訪の目的 ④帰宅困難者対策の認知度  
⑤帰宅困難者支援システムへのアクセス ⑥システム操作の容易さ

### ■ 実施方法

インターネットによる回答（Webアンケートフォームへの入力）

### ■ 実施期間

令和6年1月22日（月）～1月24日（水）

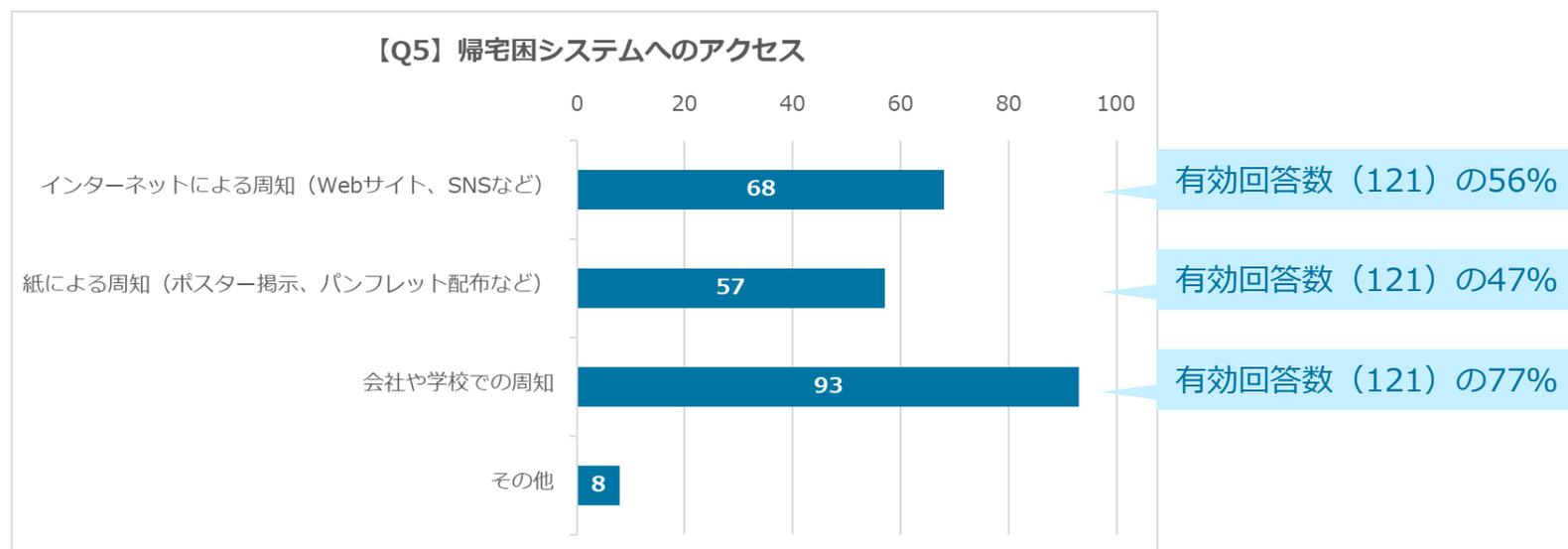
### ■ 有効回答数

121

## 結果概要 ②帰宅困難者支援システムへのアクセス

### ■ 帰宅困難者支援システムへのアクセス

- 帰宅困難者支援システムを知らない人でもアクセスできるようにするために必要だと思う「平常時」の取組は、回答（複数選択可）の多い順に、次のとおりであった。
  - ・ 会社や学校での周知
  - ・ インターネットによる周知（Webサイト、SNSなど）
  - ・ 紙による周知（ポスター掲示、パンフレット配布など）



## 結果概要 ③ システム操作の容易さ

### ■ システム操作の容易さ

- 下記7つの操作について、概ね「わかりやすかった」「非常にわかりやすかった」との回答であった。

①一時滞在施設の検索

②一時滞在施設の検索結果の確認

③一時滞在施設の利用条件の確認、承諾

④予約者情報の入力

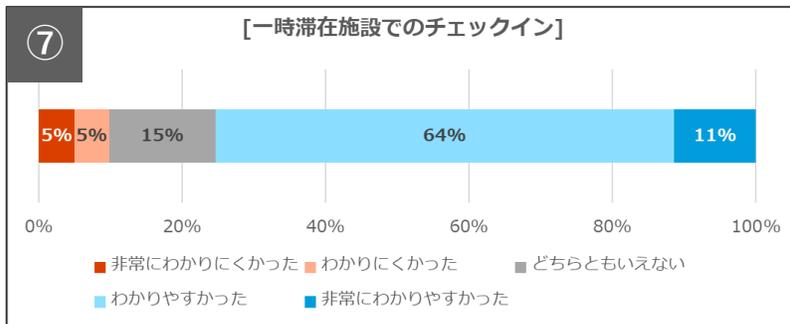
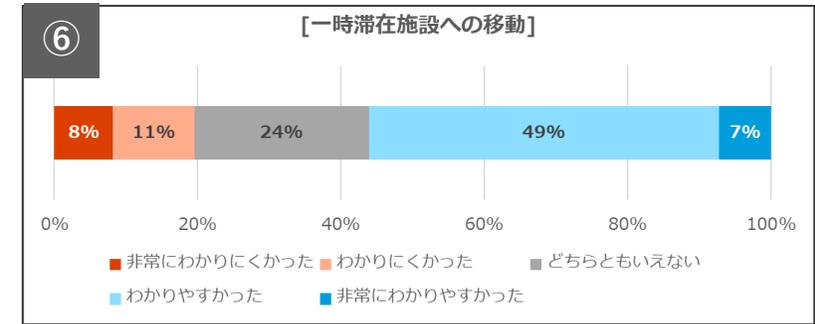
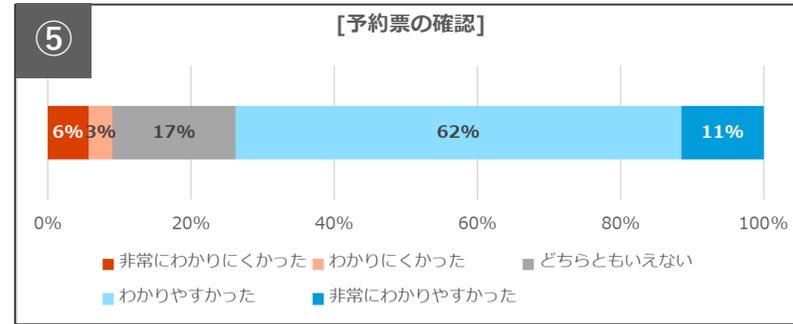
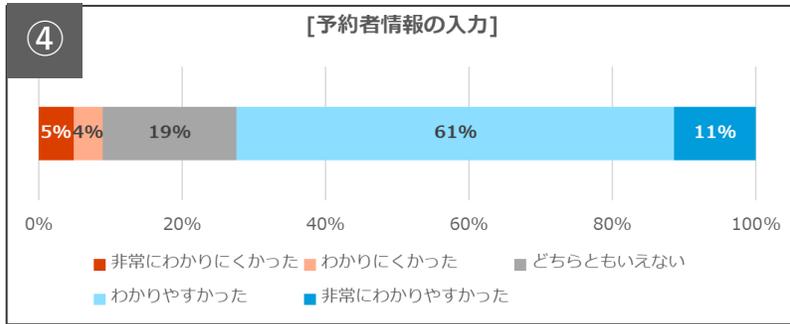
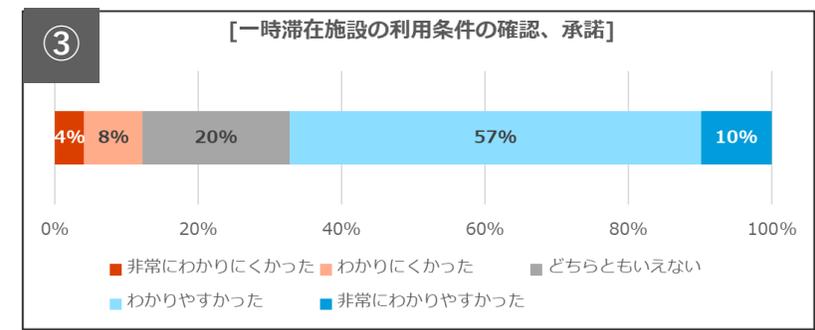
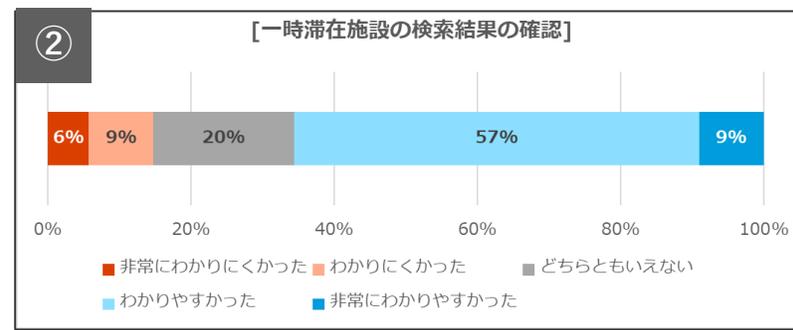
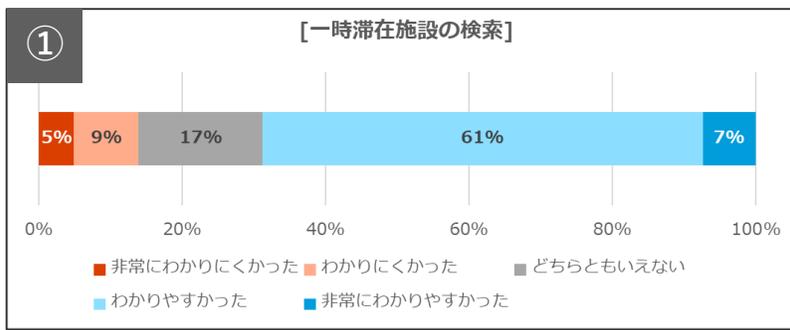
⑤予約票の確認

⑥一時滞在施設への移動

⑦一時滞在施設でのチェックイン

- 「⑥一時滞在施設への移動」に関する主な意見は次のとおり。

- ・ 現在地からの距離やシステム上で最寄の施設を割り当てる方が良い
- ・ 住所までしか記載がなく階数がわからなかった
- ・ 一時滞在施設の所在がわかりにくい
- ・ 避難場所をリンクしている地図の精度が悪くて迷った



## 4 広報

## (4) 訓練の広報

### ■ サイネージ放映

- クモイビジョン
- 神戸国際会館サイネージ
- センター街ビジョン
- ハーバーランドビジョン
- JR三ノ宮駅構内モニター
- 神戸市営地下鉄各駅サイネージ

### ■ 広報ポスター

- 帰宅困協議会施設（交通事業者含む）
- 旧居留地協議会参画施設（一部）

### ■ マスコミ

- Kiss FM KOBE ラジオ告知

### ■ 神戸市ホームページ、公式SNS

- 神戸市ホームページ 2023年12月12日  
<https://www.city.kobe.lg.jp/a96681/395371902299.html>
- 神戸市公式X 2024年1月23日  
<https://x.com/kobekoho/status/1749635567401455750?s=20>
- 神戸市公式Facebook 2024年1月23日  
<https://www.facebook.com/100064480190155/posts/pfbid02pr1TiMaePjYpMWsu2p3nAXMNyK4qZTeFfdYqWsYNEVGY8FN9cXsGUGaWyznMcujiQI/?app=fbl>

### ■ その他

- 広報紙KOBE（神戸市公式）2024年1月号  
<https://www.hyogo-ebooks.jp/municipality/%E7%A5%9E%E6%88%B8%E5%B8%82/>
- 神戸防災のつどい（広報ビラ配布）

## 【参考】訓練後の広報

### ■ 協力事業者

- 株式会社サンテレビ

1月24日のニュースで訓練の様子や参加者インタビューを放映いただいた。

詳細は下記URLのとおり。

<https://sun-tv.co.jp/suntvnews/news/2024/01/24/75267/>

- 阪神電気鉄道株式会社.

HANSHIN女性応援web「Cheer full café」にて、訓練参加結果のコラムを掲載いただいた。

詳細は下記URLのとおり。

[https://hanshin-woman.com/column/article.php?content\\_id=1177](https://hanshin-woman.com/column/article.php?content_id=1177)

## 5 神戸市・株式会社NTTドコモ・理化学研究所 富岳を活用した取組み（情報提供）

# 帰宅困難者発生時のシミュレーションによる検証

## 1 概要

神戸市と株式会社NTTドコモ、理化学研究所は、令和4年（2022年）4月より事業連携協定（第3期）を締結しており、「都市計画や防災計画に資する、「富岳」を活用したデジタルツインシミュレーション」の社会実装に向けた取り組みを実施している。本取り組みの一環として、NTTドコモの人流・地図データや、富岳を活用し、帰宅困難者発生時の混雑箇所 の推定や、システムによる誘導を行った際の効果等を検証した。

### 主な役割



理研	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「富岳」で多ケースのシミュレーションを実施</li> <li>・研究成果を都市計画などの政策検討に活用し地域に還元</li> </ul>
ドコモ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・課題発掘から着手し、データ活用による解決策の仮説立案と検証を実施</li> <li>・人口推定や公共交通、地理の複数のデータを総合的に可視化・分析</li> </ul>
神戸市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基礎データの提供</li> <li>・企業や研究機関との協働による取組を政策検討などのエビデンスに活用</li> </ul>

# 帰宅困難者発生時のシミュレーションによる検証

## 2 シミュレーションの結果

① 帰宅困難者が一斉帰宅した場合、混雑する交差点がわかった。

⇒誘導マニュアルや広報動画に反映

②旧居留地エリア（通称：オフィス街）が一斉帰宅を抑制できた場合、混雑が緩和されることがわかった。

⇒計画や広報動画に反映

③一時退避場所として東遊園地に入出口を設定した場合の混雑状況の把握により、最適な入出口がわかった。

⇒誘導マニュアルに反映

## 3 その他

神戸市×ドコモ×理研の取組み結果を踏まえた広報動画を作成

## 6 神戸駅周辺地域における 帰宅困難者対策の取組について（情報提供）

# 2023年度神戸駅周辺地域津波避難誘導合同訓練

## 1 訓練実施日

2024年1月17日（水）午前9時～（所要時間 約1時間）

## 2 訓練参加者

神戸駅周辺地域津波避難等対策協議会構成員

## 3 訓練の目的・重点テーマ

- ①参加事業者間の災害時誘導連携習熟
- ②「神戸駅周辺地域防災計画災害時誘導連携マニュアル津波対策編」の実効性の検証
  - ・避難可否判断
  - ・誘導連携（地上・地下）
  - ・垂直避難受入要請・支援
- ③LINEオープンチャットを活用した災害時情報共有

## 2023年度神戸駅周辺地域津波避難誘導合同訓練

## 4 訓練実施概要

