

災害時における駅周辺の 滞留者の誘導等の考え方

株式会社セノン 経営企画グループ統括/取締役常務執行役員
上倉 秀之

株式会社セノン 経営企画グループ教育部課長
富樫 肇

「雑踏警備」の特性

- あらかじめ計画された行事やイベントについて実施する。(店舗開店・初詣・花火大会・マラソン大会等)
- 来場者は同じ目的を持っている。(品物を買いたい、行事を見たい等)
- 並んでいる時間に限りがある。(終わりが見えている)
- 心理的に余裕がある。

雑踏警備の一般的な留意事項

①安全確保の原則

「流動している群衆を急に止めるな」

「停止している群衆を急に動かすな」

②適正な広報を実施する

③資機材を適切に活用する。

④不当な規制や参集者に対する威圧はしてはならない。

⑤広報により協力を求める。

- 群衆は個々の人々の集合体である。
- 個人には常に異なった感情が生じている。
- 個人の大多数が十分に納得できる状況が必要である。
- 群衆は常に周囲の人々の感情に左右される。
- 「心理的不満」を積極的に解消する。
- 群衆に対して必要な情報が適切に伝達されると群衆の心理の安定につながり、それがないと不満や不安が残る。

⑥不法行為者に警告・中止・退去を要求する場合、管理者の判断のもと管理者によって管理者の名において相手方に明確な意思表示をしてもらう。

⑦群衆を整列させる場合、すでに混乱が生じた後ではこれを正常に戻すことは非常に困難となる。

⑧混乱が予想されるときは、事前に群衆を適切に区切り(分断し)整列させておく。

⑨流動状態にある群衆を一時停止させる場合は、数か所の遮断線を設け、群衆圧力の緩和を図る。その際は、後方から停止させていく。

⑩雑踏事故「群衆心理」に大きく影響される。

- 群衆心理とは、個々人が集合して群衆になった場合に生ずる心理状態。
- 群衆の共通の関心あるいは興味の対象を中心として形成される。
- 単なる人の集まりであり、各人の役割もないことから組織性がない。
- その匿名性ゆえに理性が低下しやすい。

群集心理】

- ◆ 軽薄性
- ◆ 無責任性
- ◆ 興奮性
- ◆ 暴力性
- ◆ 直情性
- ◆ 付和雷同性



原則と災害時の課題

• 群衆の誘導・規制は、予め定められた方針に基づいて行い、やむを得ない場合のほかはみだりに変更しない。

➡ 災害時を想定した計画が必要

• 一部の群衆が警備の規制方針に対して勝手な行動を取る場合には、放任することなく、協力を求めるなど必要な措置を採る。

➡ 災害時の不安な心理を考慮した誘導が求められる

• 入場待ちをさせる場合には、列の組み方、列の位置、進行の順序等について予め十分に広報活動を行い、入場待ちによる不安や焦燥感を起こさせないようにする。

➡ 移動先や現状を広報し、不安な心理を解消する必要があるが、誘導側も情報は十分ではない。

•人の流れが停滞する原因となるような施設又は状況は、予め除去しておくとともに、群衆が流動している場合においては、停滞しないように努める。



災害時には落下物等による障害が予想され、計画の移動導線が使えないこともある。

•群衆の流れが特定の場所で飽和状態に達したときは、先頭の集団を速やかに流すように努めるとともに、後続の群衆を分散(迂回)又は、一時的に流入制限を行って飽和状態の解消を図る。



事前に計画されたものではないため、「先頭」と「後続」の把握が難しく、誘導側の指揮統制が難しい。

•雑踏が危険な状態になったときは、群衆を早急に避難させる措置を採り、事故防止に万全を期する。



不安な心理状態の中でパニックを防止しつつ対応しなくてはならない。

•出入口、階段、曲がり角、渡り廊下等危険が予想される場所では、押し合い、先争い、立ち止まりその他秩序を乱す行為を絶対にさせないようにする。
(ボトルネック・アーチアクション)



誘導時に十分連携のとれた人員を配置することが必要だが、災対組織から割愛する必要がある。

•規制用資機材の使用は事故発生を助長する結果となることもあるので、使用方法や設置場所については事前に慎重に検討する。



必ずしも計画通りの誘導ができないことを考慮し、資機材は余裕をもって準備する。

•常に雑踏状態の変化を的確につかみ、これに応じた臨機の措置をとる。



状況掌握できる指揮所と、指揮者と誘導員との連携が肝要。

誘導時の「告知」(広報)の留意事項

- ①謙虚な態度と適切な言葉づかいを心がける
- ②群衆の協力が不可欠である。
- ③「情報広報」・「規制広報」・「禁止広報」の3種類に分けられる。
 - ◆ 一般的にはまず「情報広報」を行う。
 - ◆ 状況の変化に伴って「規制広報」を行うことによって群衆の安全と秩序を維持するよう努める。
 - ◆ 適切な「規制広報」を行うことにより「禁止広報」を行う必要が無いように運用することが望ましい。

「情報広報」

- ・群衆に対して事前に各種情報を提供し、興奮・焦燥感等の心理的不満を解消させるために行う。
- ・群衆が今求めている情報は何かを的確に判断し、繰り返し広報することが重要。

「規制広報」

- ・「群衆が過密状態になる危険が予想されるとき」「群衆の一部が全体の秩序に反するような言動をとるおそれがある場合」等に実施する。（「是正広報」ともいう。）
- ・常に群衆全体の安全又は会場全体の秩序を確保するという立場で実施する。
- ・単に「規則に違反するから」という趣旨を強調するといわずらに群衆の反発を招く。
- ・厳しい命令口調を避け、群衆の大多数を味方につける技法が必要。

「禁止広報」

- ・不法あるいは会場管理規定等に反する行為等が発生した場合は、速やかに警告・制止を行い、その行動を解消・阻止するために行う。
- ・不法行為者に対し、不法行為等に参加していない一般の群衆とは切り分け、その不法行為等を明確に指摘する。

必要な資機材

トラメガ、誘導看板、三角コーン・規制用バー、無線機(ポスト間の連絡)、平時(回線が輻輳していない)であれば、緊急通報用の携帯電話、誘導棒(誘導灯)、警笛(ホイッスル等)

群衆に対し何らかのアナウンスや規制等を実施する観点から、それを行う者が「何者なのか」を示すことで情報に信ぴょう性が生じ、場合によっては群衆が従いやすくなる。制服姿の警備員以外の者が対応する想定であれば「腕章」か「ゼッケン(ビブス)」もしくは「揃いのジャンパー」等が必要。