

カレッジリンクまとめの補足

1について（問題提起、テーマ選定）

- ①UDCK セミナー「3.11 後の地域防災力」の内容と対比的に今回のカレッジリンクの内容を振り返った時、震災時における、「自助・共助・公助」という枠組み・概念の中に、いわば「企業・産業助」と言うべき「企業の力」を明瞭に位置づけ、より適正な評価をすべきであることを再認識させられた。（UDCK セミナーでは全く言及されていない。）
- ②「市民の眼」をそういう点にも向け、「市民」からも、企業に対する要望・連携・連帯をより具体的に提案すべきである。

2について（論点の整理・絞り込み）

- ①講話参加企業周辺で、震災直後におきた象徴的な市民(個人消費者)の動き、企業の対応
- ・京葉ガスさん・・・ガス供給ストップに対する問合せ殺到とコールセンターでの対応・分析、業界としての連携した復旧努力
 - ・京北スーパーさん・・・買いだめ、輸送困難等による品切れ続出と仕入業者との日頃からの良好な関係構築による緊急仕入努力
 - ・ららぽーと柏の葉さん・・・避難誘導、施設の安全性確認と食品・日用品関連店舗の優先的再開努力、帰宅困難者の受入れ
- ②「情報・伝達」に着目して共通すること(徳山先生の講話内容を含め)
- ・震災情報の世界同時伝達
 - ・その一方で、詳細情報の錯綜・途絶による(世界)市民の不安心理の助長
 - ・「絆」への共感と連帯意識の高まり
 - ・企業の日頃の備えと現場管理者のリーダーシップに基く臨機応変な判断・段取り・指示

3について（課題、展望）

- ①とりわけ、講話参加の3企業のように、市民(個人消費者)と直接接する機会が多い、いわば「地域密着型サービス提供企業」において、今回「市民」に対する相当な「企業・産業助」が発揮されたことを最認識させられた。一方で日頃から明確に意識されていなかったが、臨機応変の対応で「結果オーライ」の面もあった。
 - ②今回の教訓を踏まえ、企業防災対策見直しの中に、より明確に「市民」(個人消費者)、地域との日頃からの直接的情報交換・連携・連帯の一項が織り込まれることが期待される。
 - ③本業の再開ということを通じた企業の一義的地域貢献の延長戦上に、社内資産の非常時への活用・転用、市民、地域への開放という視点をより明確に認識し、日頃から備えることが重要と考えられる。(例えば社内スペース、情報装備、運送手段、備蓄等々。)
 - ④緊急時に少しでも慌てず対応し、企業に対する安心感、信頼感を届ける意味でも、これらに関する市民向け情報発信にも常日頃からさらに工夫が必要と考えられる。
(例えば、ガス栓の再開方法をどうしたらもっと日頃から広く知らせられるか、あるいはららぽーとの一角に非常用井戸水の施設があることを、一体どれだけの人が知っているだろうか)
 - ⑤「地域協議会」のような連携のもとで、日頃から、できること、できないこと、責任の分担等をより明確にしておくことが、地域全体の防災機能を高めるとともに、企業側の備え・負担感をあらかじめ認識しておく意味でも重要と考えられる。
 - ⑥震災時における「市民」の声を届け、その力を結集するという点からは「自助」をサポートする「共助」としての、町会・自治会組織の強化という課題もあらためて再認識させられたところである。
- ・・・なお、「原発・エネルギー問題」という大きな課題を抜きには語れない面があるが、範囲が多岐にわたり、情報量、時間にも制約があるため、あえて捨象し言及していない。推移を見極めつつ、後日を期したい。

以上

各回において学んだ事項について

- 第一回 災害時には情報収集とすばやい行動が求められます。
今回は大部分の方がテレビやラジオで情報収集されていましたが
ツイッター ー未経験者の私には情報格差が生じていることが理解で
きます。今後の課題としてツイッターをマスターし また得られた
情報は個人にとどまるだけでなく 広く伝達していかなければなら
ない。 その中で受け取る側は正確性を判断する能力を日頃より
身につけておく訓練も必要となるのではないのでしょうか。
- 第二回 想定外のことが今後日常的に発生する可能性が皆無ではないと
認識しましたら 日頃より生活物資（備蓄品など） 人的物資
(近隣との コミュニケーションなど) を心がけていくことが
大切であります。
- 第三回 供給ガスには中毒要素は含まれていなく安全であるとわかりました。

ガスバーナーは地震で止まるが アイコンメーターは地震と長時間
使用していると止まる。
ガス導管と水道管が並列に設置されているところがあり 浦安例
液状化現象で土砂や水道管からの漏水がガス管に入り 供給停止が
発生して復旧作業が困難になっていました。
また 日頃よりマイコンメーターの位置を確認して操作方法を
理解しておくことが重要であると教訓になりました。
- 第四回 今回の東日本大震災は普段より住民同士のつながりの深い地域
でしたことが精神的パニックを少なくしているように思われます。
効率が大事で精神を見失ないかけている人々に改めて地域
コミュニティの大切さを学んでいます。この柏の街で生きていく
上でのつながりを考えていかなければなりません。

第五回

震災時ららぼーと エレベーターは停止するが エスカレーターは作動している。

火災訓練とは別に防災訓練も実施している。

映画館には地震情報は入らない。

スプリンクラーが停止すると 営業はできない。

大規模商業施設は今後災害被害者受け入れ場所としての重要性があると思います。 食料品医薬品衣料などが揃い 一時的救済は可能である。 柏市も単に広域避難場所として柏の葉公園を指定するだけでなく 近隣の商業施設との連携も模索していく必要があるのではないのでしょうか。 高齢者は歩行困難者です。

以上

第1回 5月14日(土)

【C】

- ◎ 話し合いの中から分かったこと
- 地震発生時の感じ方：屋内、屋外、静居中、移動・作業中等によって地震の感じ方にか
なりのばらつきがあった。
 - ・パニック的恐怖感
 - ・近隣者を見舞おうにも動けない
 - ・落ち着いて収まるのを待った
 - ・地面が波打ったりしているのに気づき地震を感知 など
- 地震直後の行動：
 - ① 電話、携帯、メール、PCなどで安全確認、安全連絡をしようとしているが、ほ
とんどが早々に不通状態になり、唯一ツイッターはつながっていた。
 - ② 比較的落ち着いて必要な行動に移っているようだ。その動きはおかれた環境、事
情によって異なる。
 - ・ 子供など要保護者を持つ人は、まず、安全確認、迎えに行くなど
 - ・ 勤務者は、職場、外出者、取引先の安全確認
 - ・ 食料・水の確保、買出し
 - ③ 情報収集：地震に関する情報、関係者の安全情報、社会・インフラ情報
 - ・ 停電がなかったので、TV、ラジオが一般情報としては有効であった。
 - ・ 双方向連絡網はほとんど不通状態であった。
 - ・ 唯一ツイッターはつながっていたので、情報収集に役立った。
- 震災後の行動で上手くいったこと、いかなかったこと：直後からの行動・情報の早さが
その後の動きに大きな差を生んだ
 - ・ 直ちに行動をとった人はホテルを確保したり、帰宅できたが、遅れた人は帰宅困
難者となった。
 - ・ ツイッターを活用できた人はリアルタイムに適切な情報を入手でき、すばやく行
動できた。
 - ・ 初動の遅れた人は、電車運転休止、道路渋滞、飲食物の売り切れ等で苦労した。
- 問題として認識すべきこと
 - ・ 家族の連絡が取れなくなったときの対応策を予め決めておく。
 - ・ 勤務先では、必要以上に帰宅を急がず、帰宅難民（社会的混乱）になることを避
ける。
 - ・ ツイッターなどの情報を鵜呑みにせず、誤情報も混在することを留意すること。
 - ・ 高齢独居者などの見守り、情報提供システムなどコミュニティの課題がみえた。
 - ・ 今回の震災でも、外国人が言語等の問題で情報難民となった。

第2回 5月28日(土) 講師：京北スーパー 石戸義行

【A】

地震は3日間我慢すればどうにかなると以前から言われていましたが、そのくらいの物は普段から備蓄しておく必要があることを家事を預かるものとしては心しておくべき。

又、平時と同じような食事を用意することなく、少しは我慢することもこれをチャンスと思い、学ばせることが必要。

買い占めなども、上記の事を実行していれば無くなる。こういう時こそ、理性を持って対応することが必要で、買い占めしないことで流通の正常化が早まるのではないかと思います。

【C】

◎ 流通業界について学んだこと

- 大型企業は、大工場を持ち、大規模配送システムで効率化を図っているため、工場がストップしたり、配送システムがダウンすると全面的にダウンしてしまう。
 - 生産ライン・自動配送センターの被災停止、原料の調達ルートのダウン
- 製品の材料はほとんど外製化されており、業界で規格統一化がなされていないことが多いので、災害等でサプライチェーンの一部が切れると商品製造ができなくなる。
 - ・ 商品の構成部分の一つがなくても商品は流通できない
 - ペットボトルのキャップ・包装紙、納豆の容器・包装紙
 - ・ 生産ラインは正常でも、輸送網寸断、停滞で原材料の入荷ストップ
- 電力の安定供給の過信で、非常時対応準備策がない（ほとんど全産業にイえる）。
安定電力を必要とする業界 … 発酵食品製造業 等
冷凍・冷蔵を必要とする流通業界 … スーパー魚・肉等生鮮食品類
- 中小スーパー等は比較的災害時に強い
仕入先が多様化しており、代替仕入がしやすい。
仕入れ業者などとの信用取引が多いので、優先仕入がしやすい。
- 災害弱者、購入弱者に対して中小スーパー等は地域に密着しており対応しやすいので今後に期待したい。

第3回 6月11日(土) 講師：京葉ガス 内海貴志

【A】

ガスの真実を知らなかったという事を学び、地震時にガスに対する恐怖心無くなりました。毒性がない。火災予防のためにガスを止めること。

ガスタンクは強固にできていること。

ガスタンクの上部にはガスが抜ける装置がついている。

自助で出来ることでガス会社を煩わしてはいけない。

ガス会社同士の連携が出来ていることで復旧が早く出来る。

いざとなったら地上にガス管を配置することも出来る。

ガス管は地震の場合水道管との問題もあるという事。

【B】

地下のガス管と水道管は近接されて埋め込められていて、水道管は水を流し、漏水を確認して損傷修理するので、ガス管に大量に土砂が流入してしまう事実が印象に残った。

ガスタンクからガスが洩れても、メタンは空気より軽いので、上空に抜けていくので心配ごと。

地震の時、ガスを止めることが最優先と思っていたが、今は自動的に止まるし、今のガスはガスを吸ってもガス中毒にはならない。

地震翌日の3/12、マイコンメーター作動の電話が8千件を超え、電話が鳴りっ放しで対応に追われた。

【C】

◎ ガス供給事情について学んだこと

○ 知らなかった基本情報

- ・ ガスタンクは非常に堅牢で破損する心配はほとんどないこと
- ・ 都市ガスは中毒にならないこと。空気より軽いので上空へ拡散してしまうこと
- ・ ガス引火が唯一怖いのが、震度5でマイコンメーターがガスを自動的に止めること

○ 利用者災害時対応

- ・ 安易な電話照会は、インフラの復旧業務を邪魔することになる場合がある。
→ マイコンを知らないで、ガスが出ないとの照会電話殺到。復旧作業に支障。
- ・ 自分で出来るマイコン復帰などは近隣同士で協力して行う。
→ マイコン復帰方法は日常的に確認しておく。
- ・ 復旧情報は電話ではなく、PC、携帯情報等を活用

○ 災害復旧方法

- ・ 詳細なマニュアルが作成され、訓練されていること。災害時適材適所配置。

- ・ かなり小さなブロックに地区割りされて、復旧対策が採られること。
- ・ 業界間応援体制が全国単位に整備され、即日出動態勢が来ていること。
- ・ 地盤軟弱化地区では道路上へ仮設配管されるので復旧が早いこと。
- ・ 液状化地区では、水道漏水がガス管に流れ込み、配管を詰まらせたこと。

第4回 6月25日(土) 講師：千葉大学 徳山郁夫

【A】

近所付き合いが大切。という事を改めて思いました。「遠くの親戚より近くの他人」という諺は震災時も通用します。

【C】

- ◎ 日本社会が「効率」追求型の考え方に偏重している。
 - ・ 物の豊かさ、効率主義だけでは、人間の幸福は得られない。
 - ・ 心のありようの見直しが問われる。
- ◎ 気付いたこと
 - ・ 見守る心、寄り添う心とコミュニティのコミュニケーション
 - ・ 一般的な情報で話し合うのではなく、具体的な情報で話し合う。(一般的な情報は平均化された情報で、個別コミュニティの中で当てはまることはない。)

第5回 7月9日(土) 講師：ららぽーとマネジメント株式会社 大久保武揚

【A】今回の話を伺い、地震直後の対応に心強く思いました。上に立つ方の対応が非常に大切だと思いました。

会社としてそこまで細かく対応策を考えていたとは思いませんので、人によっては自分の保身を考えてマニュアル通りにしか対応しないところもありますから。

防災グッズを販売して下さり有り難いのですが、私はあの非常食が大変気に入りましたのであれが売られていればよかったと勝手に思っています。

【B】

マニュアルにない帰宅困難者 140 人の受入れを所長の判断で決断。宿泊の許可、食事の提供をしてくれた。

断水の緊急時、ららぽーとに地下水の蛇口が屋外にあり、市民が利用できること。

【C】

- ◎ 大型商業施設について学んだこと

- 多数の異業種テナント各店の避難誘導は概ねマニュアルどおりに出来、けが人等は出なかった。
- 保育施設の幼児の避難状況が一時把握できないなど、施設防災センターから各テナントへの指示手段はあるものの、テナントからの避難誘導など情報の報告が出来ない問題点が発見された。
- 施設マニュアルでは、災害時は建物外へ全員避難することとなっているが、当日は気温も低く、帰宅困難者が多発したことから、施設長の判断で弾力的に次のような措置をとった。
 - ・ 利用客全員の避難完了を確認し、施設内の損傷が致命的なものがない旨を目視で確認したうえ、改めて、屋外避難中の顧客を施設出入口内部へ誘導した。
 - ・ 深夜、避難場所が寒いので比較的暖かい安全な通路スペースへ移動させ、社員用非常保温シート及び非常食・水を配布した。
 - ・ 美容店で洗髪中避難のお客さまに誘導員が近くの衣料品店タオルを咄嗟に提供（衣料品店には後に施設からタオル代金補填）
 - ・ 駐車場の自動車は場内立ち入り規制のため出庫しないこととなっているが、自動車来店者が多いため、店員が出車路の1本を徒歩で安全誘導して出庫させた。
- 震災後、計画停電もあって、食料品店東急ストア及び生活雑貨用品店ハックドラッグの2店舗は、利用者の生活支援のため、無理を強いて営業させた。
- ◎ ららぽーと近隣の施設の動向
 - ららぽーとに帰宅困難避難者がいることを知った近隣コンビニから、深夜、飲食物の提供があった。
 - U D C Kが帰宅困難者のために施設を提供した。
 - 喫茶店アゴラが、帰宅困難者のために暖房を入れて、施設を提供した。

第1回～第5回まで知ったこと、印象に残ったこと、得られた教訓等

事前準備が成果を挙げ、顧客対応を分析し生かしている京葉ガス、事前準備プラス即断・即決が市民をサポートしたららぼーと柏の葉の話が印象に残った。

どこでどんな罹災をするかで状況は大きく変わるが、まずは、家族個々の自助努力と、共助サポートの輪を2重3重にしておくことが大切だと思う。

自助努力には、せめて非常持出しの備えがあること、緊急時の避難の確認などが共有できていることがあると思う。

共助サポートは、コミュニティ全般に必要と思われることで、災害時だけではなく普段から連携がとれていることが望ましい。しかし、コミュニティ単体の自助だけではなく、外からのサポート体制をいかに構築していくかが大切と感じた。

先日の新聞にも、東葛地域市民グループの安心ネットワーク部会の活動が載っており、情報の発信、安否確認、支援などの活動をしているとあった。これらのグループが個々に努力するのではなく、ふるさと協議会単位で行政とつながりを持ち、行政が企業と結びつき、必要な情報を逆に戻していく、という連携がとれるようになるのが望ましいと思う。

備えあれば憂いなしとは言うけれど、備えのない時に非常事態が発生することは日常生活でもある。そのようなときに、どれだけ待てるか、ということも市民一人ひとりに求められることではないかと感じている。

第1回 5月14日(土)

【C】

- ◎ 話し合いの中から分かったこと
- 地震発生時の感じ方：屋内、屋外、静居中、移動・作業中等によって地震の感じ方にか
なりのばらつきがあった。
 - ・パニック的恐怖感
 - ・近隣者を見舞おうにも動けない
 - ・落ち着いて収まるのを待った
 - ・地面が波打ったりしているのに気づき地震を感知 など
- 地震直後の行動：
 - ① 電話、携帯、メール、PCなどで安全確認、安全連絡をしようとしているが、ほ
とんどが早々に不通状態になり、唯一ツイッターはつながっていた。
 - ② 比較的落ち着いて必要な行動に移っているようだ。その動きはおかれた環境、事
情によって異なる。
 - ・ 子供など要保護者を持つ人は、まず、安全確認、迎えに行くなど
 - ・ 勤務者は、職場、外出者、取引先の安全確認
 - ・ 食料・水の確保、買出し
 - ③ 情報収集：地震に関する情報、関係者の安全情報、社会・インフラ情報
 - ・ 停電がなかったので、TV、ラジオが一般情報としては有効であった。
 - ・ 双方向連絡網はほとんど不通状態であった。
 - ・ 唯一ツイッターはつながっていたので、情報収集に役立った。
- 震災後の行動で上手くいったこと、いかなかったこと：直後からの行動・情報の早さが
その後の動きに大きな差を生んだ
 - ・ 直ちに行動をとった人はホテルを確保したり、帰宅できたが、遅れた人は帰宅困
難者となった。
 - ・ ツイッターを活用できた人はリアルタイムに適切な情報を入手でき、すばやく行
動できた。
 - ・ 初動の遅れた人は、電車運転休止、道路渋滞、飲食物の売り切れ等で苦労した。
- 問題として認識すべきこと
 - ・ 家族の連絡が取れなくなったときの対応策を予め決めておく。
 - ・ 勤務先では、必要以上に帰宅を急がず、帰宅難民（社会的混乱）になることを避
ける。
 - ・ ツイッターなどの情報を鵜呑みにせず、誤情報も混在することを留意すること。
 - ・ 高齢独居者などの見守り、情報提供システムなどコミュニティの課題がみえた。
 - ・ 今回の震災でも、外国人が言語等の問題で情報難民となった。

第2回 5月28日(土) 講師：京北スーパー 石戸義行

【A】

地震は3日間我慢すればどうにかなると以前から言われていましたが、そのくらいの物は普段から備蓄しておく必要があることを家事を預かるものとしては心しておくべき。

又、平時と同じような食事を用意することなく、少しは我慢することもこれをチャンスと思い、学ばせることが必要。

買い占めなども、上記の事を実行していれば無くなる。こういう時こそ、理性を持って対応することが必要で、買い占めしないことで流通の正常化が早まるのではないかと思います。

【C】

◎ 流通業界について学んだこと

- 大型企業は、大工場を持ち、大規模配送システムで効率化を図っているため、工場がストップしたり、配送システムがダウンすると全面的にダウンしてしまう。
 - 生産ライン・自動配送センターの被災停止、原料の調達ルートのダウン
- 製品の材料はほとんど外製化されており、業界で規格統一化がなされていないことが多いので、災害等でサプライチェーンの一部が切れると商品製造ができなくなる。
 - ・ 商品の構成部分の一つがなくても商品は流通できない
 - ペットボトルのキャップ・包装紙、納豆の容器・包装紙
 - ・ 生産ラインは正常でも、輸送網寸断、停滞で原材料の入荷ストップ
- 電力の安定供給の過信で、非常時対応準備策がない（ほとんど全産業にイえる）。
 - 安定電力を必要とする業界 … 発酵食品製造業 等
 - 冷凍・冷蔵を必要とする流通業界 … スーパー魚・肉等生鮮食品類
- 中小スーパー等は比較的災害時に強い
 - 仕入先が多様化しており、代替仕入がしやすい。
 - 仕入れ業者などとの信用取引が多いので、優先仕入がしやすい。
- 災害弱者、購入弱者に対して中小スーパー等は地域に密着しており対応しやすいので今後期待したい。

第3回 6月11日(土) 講師：京葉ガス 内海貴志

【A】

ガスの真実を知らなかったという事を学び、地震時にガスに対する恐怖心無くなりました。毒性がない。火災予防のためにガスを止めること。

ガスタンクは強固にできていること。

ガスタンクの上部にはガスが抜ける装置がついている。

自助で出来ることでガス会社を煩わしてはいけない。

ガス会社同士の連携が出来ていることで復旧が早く出来る。

いざとなったら地上にガス管を配置することも出来る。

ガス管は地震の場合水道管との問題もあるという事。

【B】

地下のガス管と水道管は近接されて埋め込められていて、水道管は水を流し、漏水を確認して損傷修理するので、ガス管に大量に土砂が流入してしまう事実が印象に残った。

ガスタンクからガスが洩れても、メタンは空気より軽いので、上空に抜けていくので心配こと。

地震の時、ガスを止めることが最優先と思っていたが、今は自動的に止まるし、今のガスはガスを吸ってもガス中毒にはならない。

地震翌日の3/12、マイコンメーター作動の電話が8千件を超え、電話が鳴りっ放しで対応に追われた。

【C】

◎ ガス供給事情について学んだこと

○ 知らなかった基本情報

- ・ ガスタンクは非常に堅牢で破損する心配はほとんどないこと
- ・ 都市ガスは中毒にならないこと。空気より軽いので上空へ拡散してしまうこと
- ・ ガス引火が唯一怖い、震度5でマイコンメーターがガスを自動的に止めること

○ 利用者災害時対応

- ・ 安易な電話照会は、インフラの復旧業務を邪魔することになる場合がある。
→ マイコンを知らないで、ガスが出ないとの照会電話殺到。復旧作業に支障。
- ・ 自分で出来るマイコン復帰などは近隣同士で協力して行う。
→ マイコン復帰方法は日常的に確認しておく。
- ・ 復旧情報は電話ではなく、PC、携帯情報等を活用

○ 災害復旧方法

- ・ 詳細なマニュアルが作成され、訓練されていること。災害時適材適所配置。
- ・ かなり小さなブロックに地区割りされて、復旧対策が採られること。

- ・ 業界間応援体制が全国単位に整備され、即日出動態勢が出来ていること。
- ・ 地盤軟弱化地区では道路上へ仮設配管されるので復旧が早いこと。
- ・ 液状化地区では、水道漏水がガス管に流れ込み、配管を詰まらせたこと。

第4回 6月25日(土) 講師：千葉大学 徳山郁夫

【A】

近所付き合いが大切。という事を改めて思いました。「遠くの親戚より近くの他人」という諺は震災時も通用します。

【C】

- ◎ 日本社会が「効率」追求型の考え方に偏重している。
 - ・ 物の豊かさ、効率主義だけでは、人間の幸福は得られない。
 - ・ 心のありようの見直しが問われる。
- ◎ 気付いたこと
 - ・ 見守る心、寄り添う心とコミュニティのコミュニケーション
 - ・ 一般的な情報で話し合うのではなく、具体的情報で話し合う。(一般的な情報は平均化された情報で、個別コミュニティの中で当てはまることはない。)

第5回 7月9日(土) 講師：ららぽーとマネジメント株式会社 大久保武揚

【A】 今回の話を伺い、地震直後の対応に心強く思いました。上に立つ方の対応が非常に大切だと思いました。

会社としてそこまで細かく対応策を考えていたとは思いませんので、人によっては自分の保身を考えてマニュアル通りにしか対応しないところもありますから。

防災グッズを販売して下さり有り難いのですが、私はあの非常食が大変気に入りましたのであれが売られていればよかったと勝手に思っています。

【B】

マニュアルにない帰宅困難者 140 人の受入れを所長の判断で決断。宿泊の許可、食事の提供をしてくれた。

断水の緊急時、ららぽーとに地下水の蛇口が屋外にあり、市民が利用できること。

【C】

- ◎ 大型商業施設について学んだこと
 - 多数の異業種テナント各店の避難誘導は概ねマニュアルどおりに出来、けが人等は

出なかった。

- 保育施設の幼児の避難状況が一時把握できないなど、施設防災センターから各テナントへの指示手段はあるものの、テナントからの避難誘導など情報の報告が出来ない問題点が発見された。
- 施設マニュアルでは、災害時は建物外へ全員避難することとなっているが、当日は気温も低く、帰宅困難者が多発したことから、施設長の判断で弾力的に次のような措置をとった。
 - ・ 利用客全員の避難完了を確認し、施設内の損傷が致命的なものがない旨を目視で確認したうえ、改めて、屋外避難中の顧客を施設出入口内部へ誘導した。
 - ・ 深夜、避難場所が寒いので比較的暖かい安全な通路スペースへ移動させ、社員用非常保温シート及び非常食・水を配布した。
 - ・ 美容店で洗髪中避難のお客さまに誘導員が近くの衣料品店タオルを咄嗟に提供（衣料品店には後に施設からタオル代金補填）
 - ・ 駐車場の自動車は場内立ち入り規制のため出庫しないこととなっているが、自動車来店者が多いため、店員が出車路の1本を徒歩で安全誘導して出庫させた。
- 震災後、計画停電もあって、食料品店東急ストア及び生活雑貨用品店ハックドラッグの2店舗は、利用者の生活支援のため、無理を強いて営業させた。
- ◎ ららぽーと近隣の施設の動向
 - ららぽーとに帰宅困難避難者がいることを知った近隣コンビニから、深夜、飲食物の提供があった。
 - U D C Kが帰宅困難者のために施設を提供した。
 - 喫茶店アゴラが、帰宅困難者のために暖房を入れて、施設を提供した。

第1回～第5回まで知ったこと、印象に残ったこと、得られた教訓等

事前準備が成果を挙げ、顧客対応を分析し生かしている京葉ガス、事前準備プラス即断・即決が市民をサポートしたららぼーと柏の葉の話が印象に残った。

どこでどんな罹災をするかで状況は大きく変わるが、まずは、家族個々の自助努力と、共助サポートの輪を2重3重にしておくことが大切だと思う。

自助努力には、せめて非常持出しの備えがあること、緊急時の避難の確認などが共有できていることがあると思う。

共助サポートは、コミュニティ全般に必要と思われることで、災害時だけではなく普段から連携がとれていることが望ましい。しかし、コミュニティ単体の自助だけではなく、外からのサポート体制をいかに構築していくかが大切と感じた。

先日の新聞にも、東葛地域市民グループの安心ネットワーク部会の活動が載っており、情報の発信、安否確認、支援などの活動をしているとあった。これらのグループが個々に努力するのではなく、ふるさと協議会単位で行政とつながりを持ち、行政が企業と結びつき、必要な情報を逆に戻していく、という連携がとれるようになるのが望ましいと思う。

備えあれば憂いなしとは言うけれど、備えのない時に非常事態が発生することは日常生活でもある。そのようなときに、どれだけ待てるか、ということも市民一人ひとりに求められることではないかと感じている。