

胆振東部地震発生における新千歳空港ターミナルビルの 被害状況と利用者への対応等について

新千歳空港ターミナルビルディング(株)
平成30年10月16日

地震発生時の被害状況と利用者への対応

● 発生当日の施設の被害状況

- ・9月6日 3時8分頃地震発生。（新千歳空港 震度6弱）
- ・北海道内全域停電に伴い空港ビル内も停電となり、非常用発電機稼動。（当日18時頃送電再開）
- ・社内において緊急時対策本部を設置。

- ・地震の揺れにより、ターミナルビルの壁、天井、ガラス、スプリンクラー、給排水管等が損傷。
- ・店舗内の設置物等も損傷。

*9月6日撮影
2階店舗前の天井面が落下



● 発生当時の利用者への対応

- ・地震発生直後に、空港併設のホテル宿泊者等を避難誘導。空港ビル内の安全確認が取れた後、国内線到着ロビーを開放し、非常食を配布。
- ・空港ビル閉鎖に伴う旅客便の運航停止については、ビル閉鎖決定（6時頃）後、航空会社に電話で周知するとともに、旅客に対する周知としてHPに掲載。

地震発生後の施設の運営再開

● 運航の再開と商業施設等の運営再開

- ・航空運航機能の復旧により、国内線は地震翌日(9月7日)より運航再開、国際線は翌々日(9月8日)より運航再開。
- ・一部のコンビニエンスストア等は運航開始とともに営業再開。9月11日より弁当等の臨時売店も開設。
- ・以降、商業施設等は施設・設備の復旧に併せて、随時営業を再開。

	9月7日(金) 国内線 運航再開	9月8日(土) 国際線 運航再開	9月13日(木) ~	主な商業施設の営業開始日
3F	<p>ホテル</p>	<p>国際線出発エリア供用</p>	<p>ホテル11.1予定 国内線飲食店9.21 国際線商業9.20 連絡施設商業9.27</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 国内線 <ul style="list-style-type: none"> ・飲食店 9月21日より段階的に営業開始 ・ホテル 11月1日より営業開始予定 ■ 国際線 <ul style="list-style-type: none"> 【ロビー内】・物販店・飲食店 9月22日より営業開始 【ゲート内】・カフェ(2店舗) ビル供用時より営業 ・物販店 9月20日より段階的に営業開始 ■ 連絡施設 <ul style="list-style-type: none"> ・店舗及び大型施設 9月27日より営業開始
2F	<p>国内線出発エリア供用</p>	<p>連絡施設通路供用 国際線到着エリア供用</p>	<p>国内線物販店9.13</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 国内線 <ul style="list-style-type: none"> 【ロビー内】・物販店 9月13日より段階的に営業開始 ・センタープラザにて臨時売店開設(9月11日~) 【ゲート内】・一部物販店(4店舗) ビル供用時より営業開始 ・その他の物販店 9月14日より営業開始 ・飲食店 9月18日より営業開始 ■ 国際線 <ul style="list-style-type: none"> ・コンビニエンスストア(1店舗) ビル供用時より営業
1F	<p>国内線到着エリア供用</p>			<ul style="list-style-type: none"> ■ 国内線 <ul style="list-style-type: none"> ・コンビニエンスストア(2店) ビル供用時より営業開始 ・飲食店 9月18日より営業開始

■ 閉鎖エリア ■ 稼動開始エリア

* その他 4階映画館10月6日営業開始、温浴施設11月1日営業開始予定

運航再開時の利用者への対応

● 運航再開当日の対応

- ・空港内・外の利用者には、ホームページ、及びJR札幌駅に設置している航空機運航情報表示端末により運航情報(日・英)を発信。
- ・空港内においては、館内アナウンス、FIS端末、デジタルメディア端末により運航情報(日・英)を発信。
- ・また、インフォメーションカウンター(日・英・中・韓、国際線カウンターは増員対応)、及び外国人観光案内所*(日・英・中・韓・露)に多言語通訳システムを設置し、スタッフにより問合せに対応。
* 北海道観光振興機構及び当社が共同で運営する外国人観光案内所(カテゴリー3)。
- ・国際線の運航再開にあたり、運休となった前々日からの振替便も運航されるため、スポット、カウンター等を円滑に運用し、遅延や混雑を回避するべく、CAB・AOC・当社が連携し対応。
- ・韓国総領事館が空港ビル内にサポートデスクを開設し韓国人旅客を支援するなど、可能な限り外国人旅行者が混乱しないよう措置。



● 以降の対応と今後の取り組み

- ・国際線ロビー及び制限区域に、仮設の携帯電話等の充電コーナーを整備し、案内(日・英・中・韓)を設置。
- ・今後、情報端末についても日・英以外の多言語の充実を検討。
- ・さらに緊急時対策本部において、今般の対応の課題、今後の取り組みを整理。

