



新宿駅周辺防災対策協議会 一時滞在施設運営訓練報告

2019.6.12

新宿駅周辺防災対策協議会一時滞在施設WG



2011年東日本大震災（新宿駅周辺）
2011年3月11日 SOMPOR リスクマネジメント㈱撮影

訓練概要

0. 今年度訓練の目的と訓練の特徴

訓練時の記録をもとに、マニュアルの内容を検証/改訂し、その結果を部会又は総会等で報告/共有する。

特徴① 実際の帰宅困難者一時滞在施設を想定した実動訓練

一時滞在施設運営マニュアル(標準版)で示した内容の検証のため、ベルサール新宿セントラルパークをお借りして、大規模地震発災時の想定(帰宅困難者の属性や周辺状況等)に基づき、帰宅困難者の受入及び対応の実践的な実動訓練を行う。

特徴② 協議会メンバーが連携して施設運営等の実施

協議会メンバーから施設運営者役及び帰宅困難者役を募集し、自社での滞留者対応や自身が帰宅困難者になった場合の状況をイメージしながら、協力・連携して一時滞在施設の運営訓練を実施する。本訓練を通じて、新宿駅周辺地域における滞留者対策のあり方についても検討する。

特徴③ 受け入れた帰宅困難者が施設運営を支援

「帰宅困難者は『お客さん』ではない」という考え方のもとに、受け入れた帰宅困難者から、施設運営の支援要員を募り、施設運営に参加して頂く。

1. 今年度の訓練概要と被害想定

①訓練局面

訓練は大きく次の局面にわけて行う

(1) 局面① 帰宅困難者一時滞在施設での対応

発災数時間後を想定した、施設の設営から帰宅困難者の受入訓練

(2) 局面② 帰宅困難者への対応

発災当日～3日目 を想定した、帰宅困難者対応訓練

(3) 局面③ 帰宅困難者支援施設の閉鎖

発災3日目 を想定した、帰宅困難者支援施設の閉鎖訓練

②訓練想定

○地震の規模及び被害

都心南部を震源とする地震、M7.3

発生は平日の正午(12時)発災

津波は発生するも小さく、被害は出ない

建物被害は軽微(天井板落下など)

停電、断水、電話不通、鉄道は全て運休

天候は曇天、気温は平年より低い

等

訓練想定【都心南部直下地震】



1. 今年度の訓練概要と被害想定

○一時滞在施設の状況想定（発災3日後まで）

＜発災直後～数時間＞

一時滞在施設の建物被害はなし

- ・ 鉄道、高速道路・一般道路、電気・ガス・水道、電話等は使用不可
ただし、支援施設では**防災無線・専用回線、非常電源は使用可能**
- ・ 帰宅困難者一時滞在施設を開設し、新宿駅周辺の**滞留者を収容**



＜発災数時間～3日＞

- ・ 発災直後の混乱が収まった後の滞留者対応
- ・ 一部の滞留者は帰宅

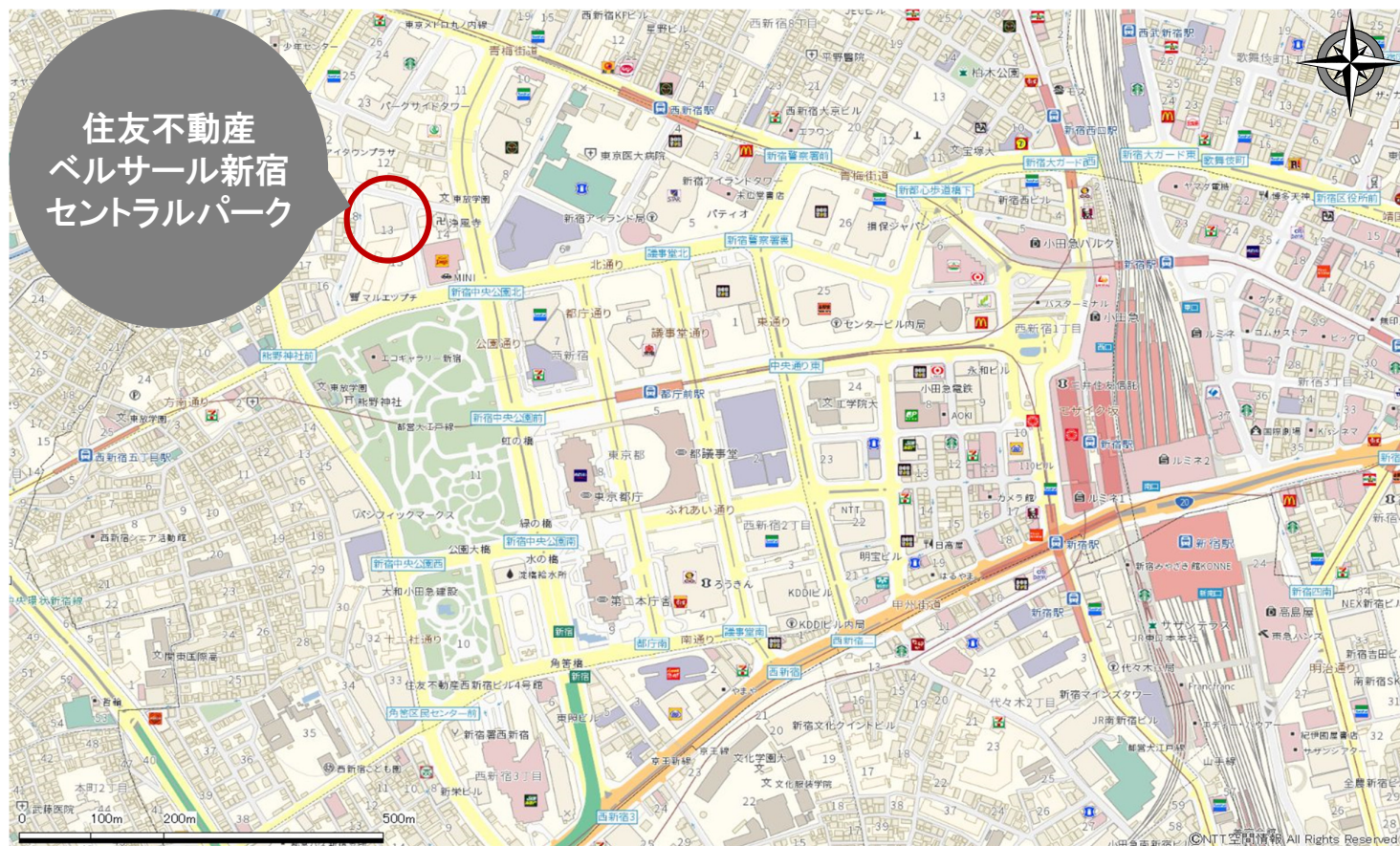


＜発災3日後＞

- ・ 鉄道、高速道路・一般道路、電気・ガス・水道、電話等は、
現在も復旧していない
- ・ 活動期間が終了したため一時滞在施設の閉鎖を行う
- ・ 残った滞留者は他の利用可能な施設等へ移動する

2. 訓練会場

今年度訓練は住友不動産さんのご協力により、下記施設をお借りして実施しました。



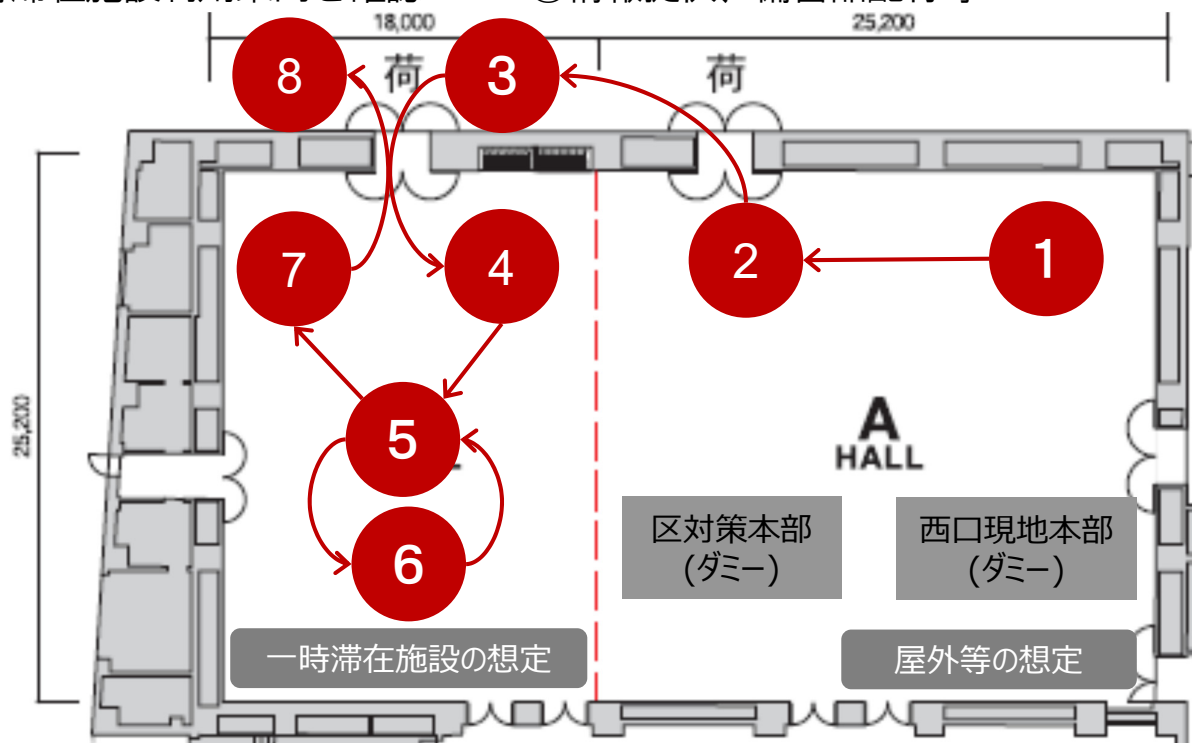
新宿駅周辺防災対策協議会

6

3. 訓練の進行イメージ

訓練は概ね次のような手順で進行します。必要に応じてダミーの対策本部等を設置します。

- ①帰宅困難者役の待機場所
- ②一定間隔で一時的滞在施設へ移動
- ③一時的滞在施設利用案内を確認
- ④受付
- ⑤滞在
- ⑥情報提供、備蓄品配付等
- ⑦退出手続き
- ⑧帰宅



新宿駅周辺防災対策協議会

7

4. 当日のスケジュール

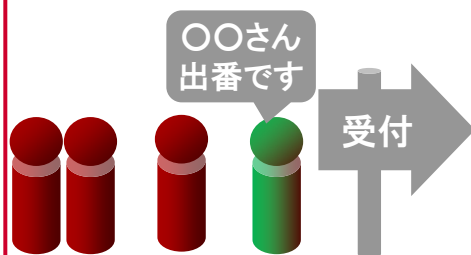
当日は次の手順でおこなった。

時間	内容	
午前中	訓練準備	受入スペースの設営 必要な資機材の配置
13:30-14:00	訓練参加者受付	訓練参加者の参集
14:00-14:15 (15分)	あいさつ 事前説明	新宿区 挨拶 全体スケジュール、訓練内容の説明
移動・準備等		
14:15-15:30 (75分)	施設設営/ 滞留者役へレクチャー	一時滞在施設の設営(大部分は午前中に事務局で実施) ・運営側の役割分担の確認 ・資機材の配置 滞留者役へのレクチャー
	帰宅困難者受入	帰宅困難者の受入、施設内の誘導 ・手順、役割の確認 ・帰宅困難者から運営支援者募集 ・追加で整備が必要な資機材の抽出
	場面転換	3日後になったことをアナウンス
	施設の閉鎖	閉鎖手順の確認、説明
15:30-15:45 (15分)	総括	訓練講評(新宿区、副座長、学識経験者) アンケート記入
後日	マニュアル(標準版)の改訂	訓練における気づきやアンケート等を踏まえ 検証結果をマニュアルへ反映

帰宅困難者対応
の主なポイント

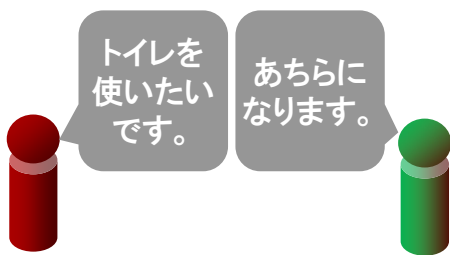
5. 訓練参加者に行なって頂いたこと(滞留者役視点)

①参加時刻になりましたら施設の受付へ向かってください。



- 「指示カード」に参加時刻の目安があります。
- 出番になりましたら、訓練事務局(新宿区)から御声がけを致します。
- 設定に応じて、配付した小道具等を活用してください。

②「指示カード」をもとに役割に基づく行動を行なってください。



- 「指示カード」の「『役割』に基づく行動」に基づき、指定の時間に、指定の行動(要望、依頼等)を取ってください。
- 全ての方に「『役割』に基づく行動」があるわけではありません。

③家族との安否確認手段を確認してください。

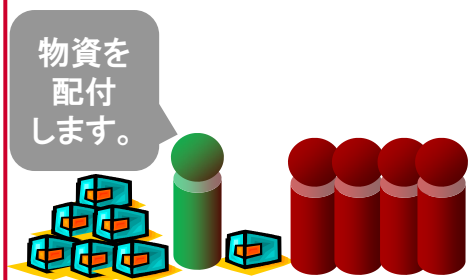


- 配付したポケットカードをもとに、災害伝言ダイヤル等の**利用方法を確認**し、**実際に使ってみて**ください。

＜参考＞毎月1日、15日等は、災害伝言ダイヤル等を、テストとして使うことができます。本日はNTT東日本さんのご協力により、**特別にテストが可能です。**

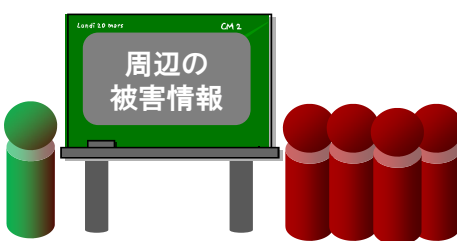
5. 訓練参加者に行なって頂いたこと(滞留者役視点)

④施設内で支援物資を受け取ってください。



- 訓練中に施設運営者が支援物資を配付しますので、受け取ってください。
- 受け取った支援物資は、お持ち帰りください。

⑤被害情報を確認してください。



- 訓練中に何度か、施設運営者が新宿区や現地本部等から入手した想定の情報を提供しますので確認してください。

⑥その他



- 訓練中は施設運営者からの指示・要望等に可能な限り従ってください。
- 訓練終了後には、アンケート回答へのご協力をお願い致します。

6. 帰宅困難者設定カード(指示カード)について

No. 103

2018年度 新宿駅周辺防災対策協議会
一時滞在施設運営訓練 帰宅困難者設定カード

本日は、訓練にご協力いただき誠にありがとうございます。
次の設定およびスケジュールに沿って行動してください。

① 「あなた」の設定

(以下の指定項目以外は、ご自身の設定でご参加ください。)

あなたは 東北地方 からの 旅行者 です。

街を歩いている途中で地震に遭遇した転んでしまい、足をひねってしまった

という状態です。

② 一時滞在施設への移動

14:30

出番になりましたら、訓練事務局(新宿区)から御声がけを致します。
設定に応じて、訓練事務局より小道具を配付します。

③ 「あなた」の役割

一時滞在施設に移動したら、一時滞在施設スタッフの指示にしたがい、次のとおり行動してください。((2) ~ (5) の順番は問いません。)

(1) 受付にて、「受入承諾書」を記入し、入場手続きを済ませる

(2) 支援物資受け取る

(3) NTTの災害伝言ダイヤル171による安否情報の登録を体験する

(4) 施設から提供される情報を確認する

(5) 施設におけるボランティア募集の有無を確認し、応じるか検討する

(6) 上記の他、以下の役割があります。

その他の役割

受付時、施設スタッフに、「足をひねって歩くのもつらい」と申し出てください。

本日のスケジュール

13:30~14:00	14:00~14:15	14:15~14:25	14:25~15:30	15:30~15:45
【訓練参加受付】	【挨拶・事前説明】 ・挨拶(新宿区) ・訓練内容の説明	【帰宅困難者役の皆さまへのご説明】	【帰宅困難者受入訓練】	【総括・閉会】 ・訓練講評 ・アンケート記入

目安の時間になりましたら、事務局からお声掛けをします。

本日の訓練で帰宅困難者役の方に行っていただきたい事項です。

「あなた」の設定です。役作りに活用してください。(自然体で構いません)

その他の役割を設定させて頂いています。「なし」の方でもアドリブもOKです。

新宿駅周辺防災対策協議会

12

訓練結果概要

新宿駅周辺防災対策協議会

13

6. 訓練の様子(設営)



6. 訓練の様子(受入)

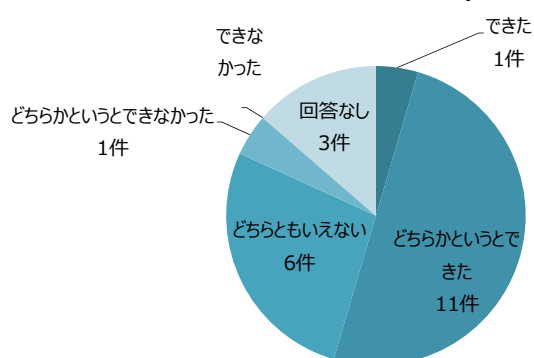


6. 訓練の様子(帰宅困難者対応その他)

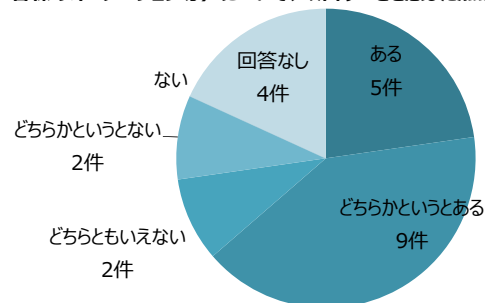


7. 訓練参加者アンケート(施設運営役)

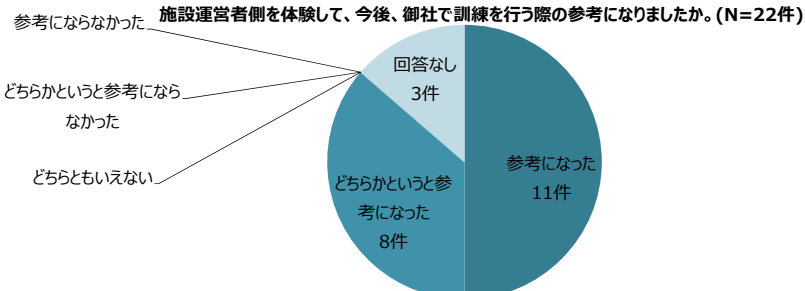
訓練を通じて円滑に対応できましたか(N=22件)



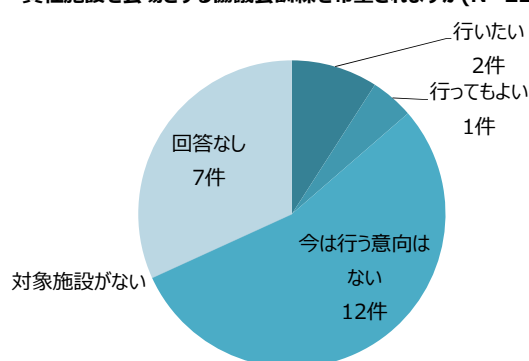
一時滞在施設及び運営本部の体制(機能、組織体制、役割分担、使用する資機材、各係のオペレーション等)について、改善すべきと感じた点はありますか(N=22件)



今回の訓練は「仮想の一時滞在施設」を使用し、協議会員が一時滞在施設を所有しているにもかかわらず、施設運営者の体験できる「体験型訓練」を行いました。施設運営者側を体験して、今後、御社で訓練を行う際の参考になりましたか。(N=22件)

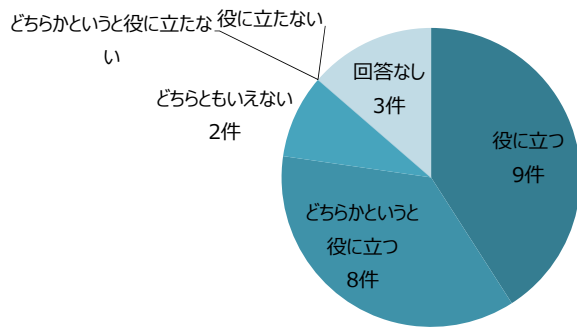


貴社施設を会場とする協議会訓練を希望されますか(N=22件)

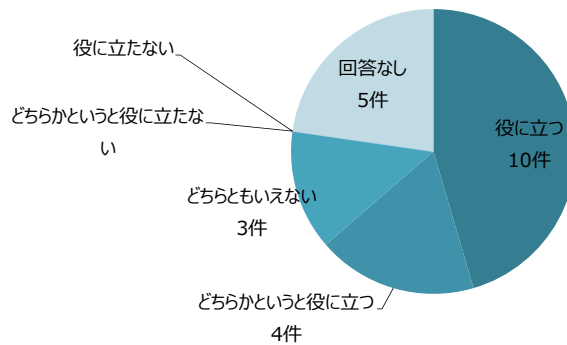


7. 訓練参加者アンケート(施設運営役)

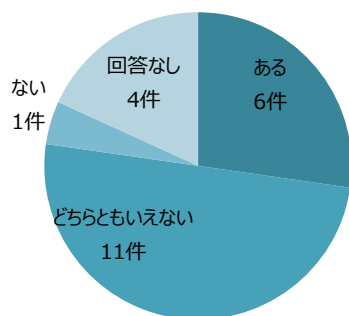
今回の「マニュアル」は、一時滞在施設の運営に役立つと思いますか(N=22件)



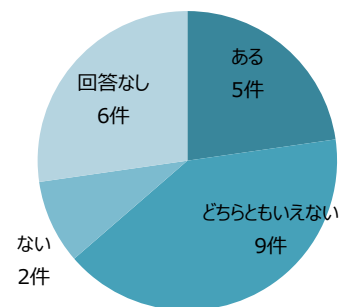
今回の「一時滞在施設開設キット」は、一時滞在施設の運営に役立つと思いますか(N=22件)



「マニュアル」に改善すべき点がありますか(全体として)(N=22件)

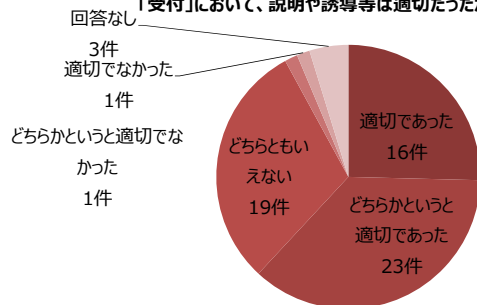


「一時滞在施設開設キット」に改善すべき点がありましたか(全体として)(N=22件)

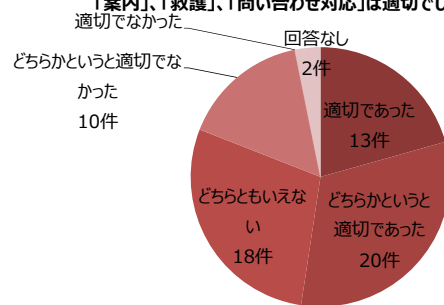


8. 訓練参加者アンケート(帰宅困難者役)

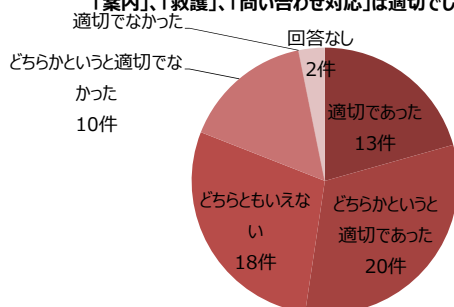
「受付」において、説明や誘導等は適切だったか(N=63件)



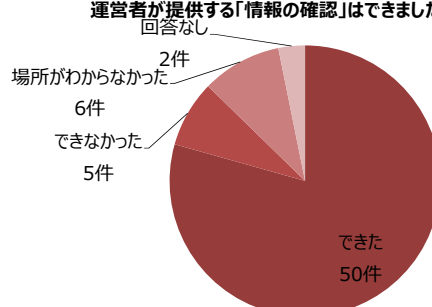
「案内」、「救護」、「問い合わせ対応」は適切でしたか(N=63件)



「案内」、「救護」、「問い合わせ対応」は適切でしたか(N=63件)

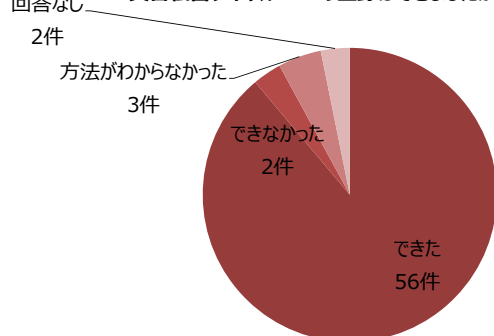


運営者が提供する「情報の確認」はできましたか。(N=63件)

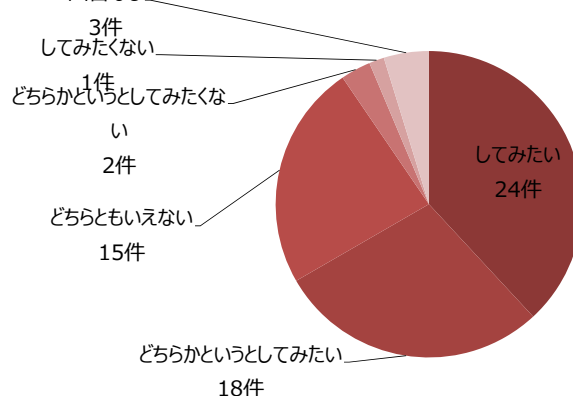


8. 訓練参加者アンケート(帰宅困難者役)

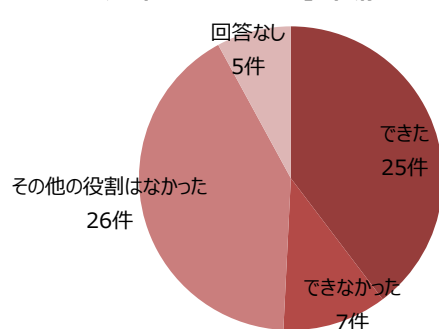
災害伝言ダイヤル171の登録はできましたか(N=63件)



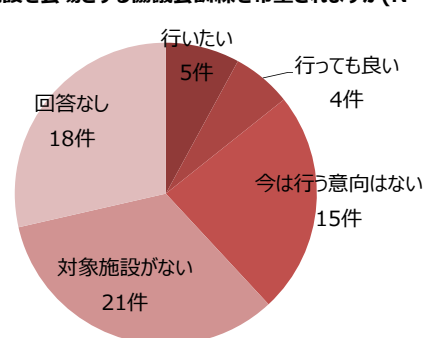
機会があれば、施設運営者側を体験してみたいですか(N=63件)



設定カードの「その他の役割」は円滑にできましたか(N=63件)



貴社施設を会場とする協議会訓練を希望されますか(N=63件)



9. 総括

(1) 訓練全体について

- ・初回訓練であるが、運営者役、帰宅困難者役とも大きな混乱はなく目的に沿った訓練が実施できたと思われる。

(2) 運営者役について

- ・運営者役は施設管理者役の適切な行動指示判断等により、様々な企業団体による混成チームであったが円滑な運営ができた。受付役も声をだして誘導していたので非常にスムーズな受入ができた。
- ・定期的なブリーフィング等が行えず、結果として、施設本部と班の連携、班と班の横の連携がなされなかった。
- ・帰宅困難者からの要望について記録がされておらず、対応漏れが生じた(頭痛・寒気の申告、受入先の病院問合せに対する回答なし)
- ・施設管理者に判断が集中し、負担が大きかった。

9. 総括

(3) 帰宅困難者役について

- ・帰宅困難者役も様々なアドリブを効かせて予想以上に盛り上がっていた。

(4) マニュアル、キットについて

- ・おおむね好評だった。(手順書は分かりやすくてよかった。災害は急に発生し何をやるのかわからない状況が想定されるため、運営には役に立つ。キットを各施設に共有してほしい 等)

(5) 訓練事務局として

- ・次年度以降は、場所を変える、実際の受入施設で行う、負荷を上げる等の取組みが考えられる。
- ・余震発生の前に緊急地震速報の音を流したのは良かった。揺れが収まったアナウンスをするのを忘れた。
- ・参加者の想像力を高めるための工夫(311時の様子を見せる等)を検討しても良いのではないか。
- ・今後、帰宅困難者役の人数が増えた場合、出番待ちの間に施設側の様子の中継で見せる等を検討しても良いのではないか。