

ステージ

事務局

帰宅困難者役

できるだけ前の方の
ブルーシートに座ってお待ちください。

施設運営者
役

見学者等

※万が一、企画中、実際の災害が発生した場合は、施設係員の指示に従い、落ち着いて行動してください。避難が必要な場合は、原則として通路奥の階段をご利用ください。



2024年度 新宿駅周辺防災対策協議会 一時滞在施設運営訓練

2025.2.13

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 S O M P O リスクマネジメント株式会社撮影

スケジュール

時間(予定)	参加者・内容	
	施設運営者役	帰宅困難者役
午前中	事務局:訓練準備 (集合会場・受入施設スペースの設営、資機材の配置)	-
13:00-13:15	訓練参加者受付	
13:15-13:45	一時滞在施設の設営(大部分は午前中に事務局で実施) ・キットの説明 ・運営側の役割分担の確認	
13:45-14:00	・資機材の配置	帰宅困難者役受付
14:00-14:15	集合 あいさつ・全体説明(新宿区 挨拶、全体スケジュール、訓練内容の説明)	
20分 14:15-14:30 →B3F移動~14:35	施設運営者…開設前のミーティング ・現在の施設／周辺地域情報の整理・共有 ・受入の流れ・人員配置の確認	帰宅困難者役へのレクチャー (→待機場所へ移動)
40分 14:35-15:15	帰宅困難者の受入、施設内の誘導、滞在中の対応 ・手順、役割の実施 ・支援を必要とする多数の帰宅困難者への対応 ・帰宅困難者から運営支援者募集 ・現地本部との連携 ・問合せ対応	一時滞在施設への移動・受付・滞在、一時滞在施設の運営等への参画
場面転換(3日後になったことをアナウンス)		
15分 15:15-15:30	閉鎖手順の確認、閉鎖対応	施設からの退館
15:30-15:45	集合 総括 訓練講評(協議会幹部、座長、学識経験者)、アンケート記入	
16:00-	事務局:撤収	

訓練概要

1. 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(感染症対応版)で示した内容の検証のため、東急歌舞伎町タワーにおいて、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帰宅困難者対策のあり方についても検討する。

特徴③

初!

日本最大級の繁華街における帰宅困難者対応の検討

日本最大級の繁華街に立地する複合用途高層ビル内のエンターテインメント施設において、支援を要する帰宅困難者や元気な帰宅困難者等、多様な属性の、数多くの帰宅困難者が受入を求める場合の対応のあり方等を検討する実践的な実動訓練を行います。また、感染症対策を考慮するとともに、「帰宅困難者は貴重な人的資源」と捉え、受け入れた帰宅困難者から施設運営を支援するボランティアを募集します。

2. 新宿ルール実践のための行動指針について

■ 目的

新宿ルールの実践力を高め、新宿駅周辺地域で発生する課題への対処にあたって、新宿駅周辺エリアの事業者や行政組織が一体となって対処するために、地域が共有すべき基本的な行動指針として2016年6月に制定

■ コンセプト

『できる人が、できる事を、みんなでやる』

■ 構成

『指針』と『指針に基づく行動』

■ 協議会における指針の位置付け

【発災時】

本指針を参考に活動する

【平常時】

本指針に基づく訓練を実施し、訓練結果による本指針の検証を行い、検証結果を本指針に反映し、本指針の実効性を高める。

新宿ルール実践のための
行動指針

平成 28 年 6 月
新宿駅周辺防災対策協議会

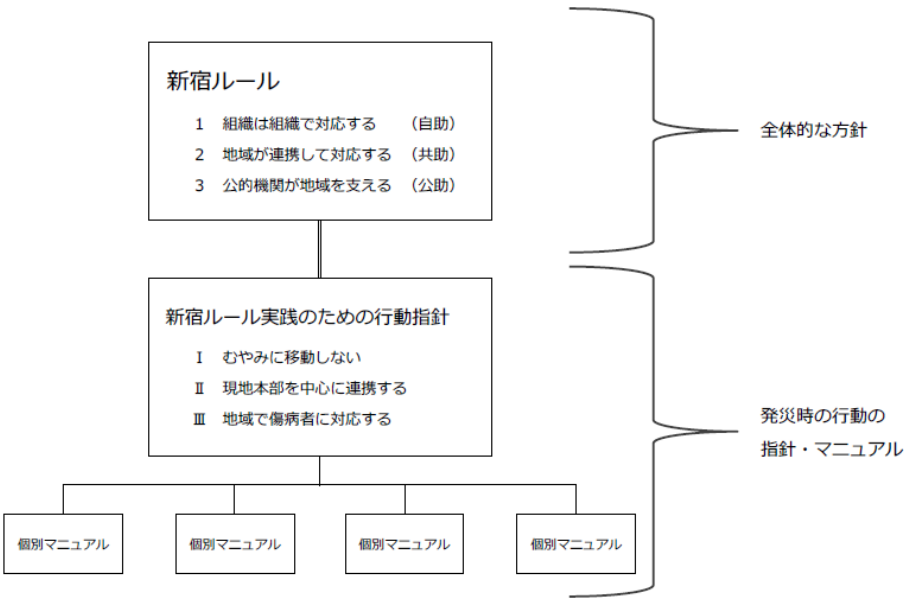
3. 新宿ルールと行動指針(1/2)

新宿ルール

- 1 組織は組織で対応する（自助）
- 2 地域が連携して対応する（共助）
- 3 公的機関が地域を支える（公助）

新宿ルール実践のための行動指針

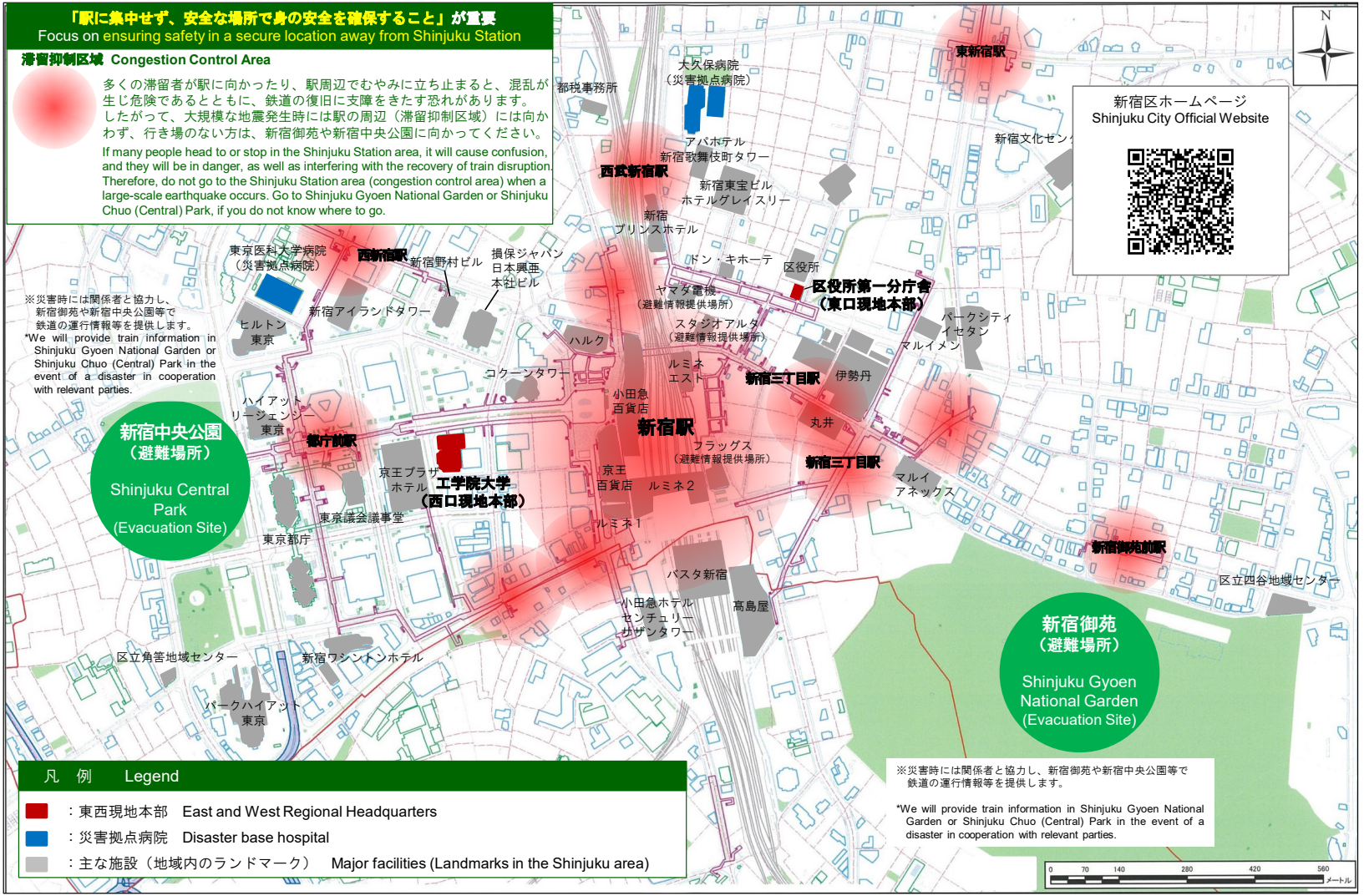
- I むやみに移動しない
- II 現地本部を中心に連携する
- III 地域で傷病者に対応する



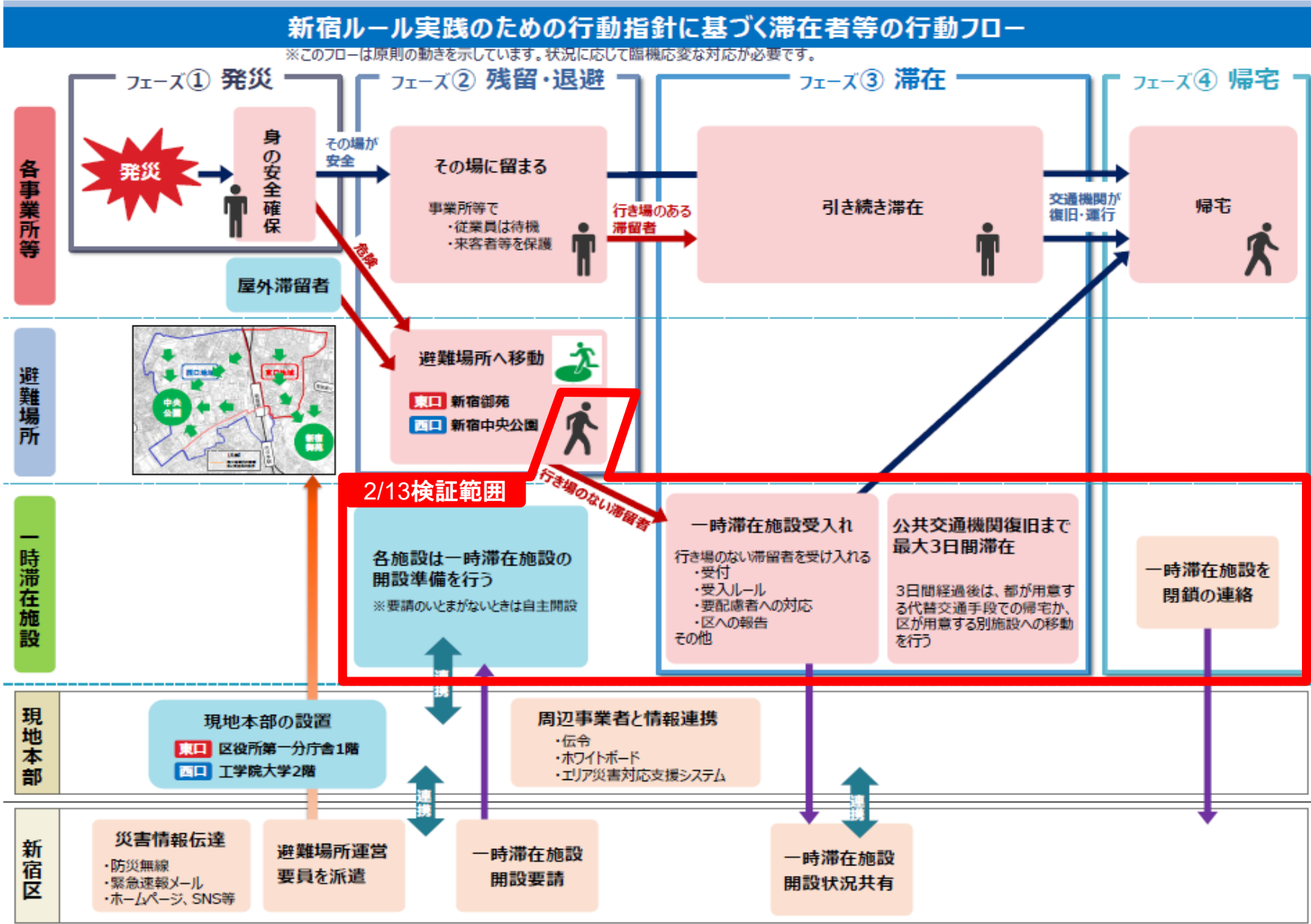
目 次		
指 針	コンセプト 『できる人が できる事を みんなでやる』	
	1	むやみに移動しない P. 1
	2	現地本部を中心に連携する P. 2
	3	地域で傷病者に対応する P. 3
指 針に 基づく 行 動	4つのフェーズ	① 発災 ② 残留・退避 ③ 滞在 ④ 帰宅 P. 4
	各主体の行動	A 滞在者 B 事業者 C 特定の組織・拠点等 P. 7

3. 新宿ルールと行動指針(2/2)

新宿駅周辺地域と主なランドマーク地図 Shinjuku Station Area with Major Landmarks



4. 行動指針における関係各主体の役割



5. 訓練会場

今年度訓練は東急(株)さん、(株)TSTエンタテインメントさんのご協力により、下記施設をお借りして実施します。



6. 今年度の訓練概要と被害想定(全体像)

○一時滞在施設の状況想定

<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、ガス・水道、電話等は使用不可
ただし、一時滞在施設では電力、防災無線・専用回線は使用可能
- ・ 一時滞在施設を開設し、新宿駅周辺の帰宅困難者を収容



<発災数時間～翌日>

- ・ 行き場のない帰宅困難者が多数いるという状況への対応
- ・ 発災直後の混乱が収まった後の帰宅困難者対応



<発災3日後>

- ・ 鉄道、高速道路・一般道路、ガス・水道、電話等は、現在も復旧していない
- ・ 一部地域向けに、バスによる代替輸送が開始
- ・ 活動期間が終了したため一時滞在施設の閉鎖を行う
- ・ 残った帰宅困難者は他の利用可能な施設等へ誘導

6. 今年度の訓練概要と被害想定

訓練局面

訓練は大きく次の局面にわけて行う

(1) 局面① 帰宅困難者の一時滞在施設への受入

※発災後、施設の安全確認の為、利用者はいったん退館したとの想定からスタート
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

- ・以下のような数多くの帰宅困難者が受入を待っている。
 - 訪日外国人(多数、要配慮者・負傷者も含まれる)
 - 支援が必要な、困っている方々(要配慮者、負傷者等)
 - 行き場を失った数多くの元気な帰宅困難者

(2) 局面② 帰宅困難者への対応

発災当日～翌日を想定し、帰宅困難者対応

- ・マンパワーやスペース等、リソースに限りがある中での施設運営
- ・現地本部等と連携した施設利用者への情報提供(音声・文字)(多言語・やさしい日本語) 等

(3) 局面③ 一時滞在施設の閉鎖

発災3日後を想定した、一時滞在施設の閉鎖

(鉄道はまだ動いていないが、バス代替の案内や他の施設への移動対応)

6. 今年度の訓練概要と被害想定

②訓練想定

○地震の規模およびライフラインへの被害

都心南部を震源とする直下型地震（新宿は震度 6 弱の揺れ）

発生は平日の 15 時発災

津波は発生するも小さく、津波による被害はない（発災当日は津波注意報発令）

新宿を含む広い範囲で停電、ガス・水道が停止

鉄道は全て運休、復旧の見通しは立っていない

主要幹線道路は使用不可、その他一般道路にも被害が発生

音声通信（固定電話・携帯電話）が使用不可

天候は曇天、気温は平年より低い

6. 今年度の訓練概要と被害想定

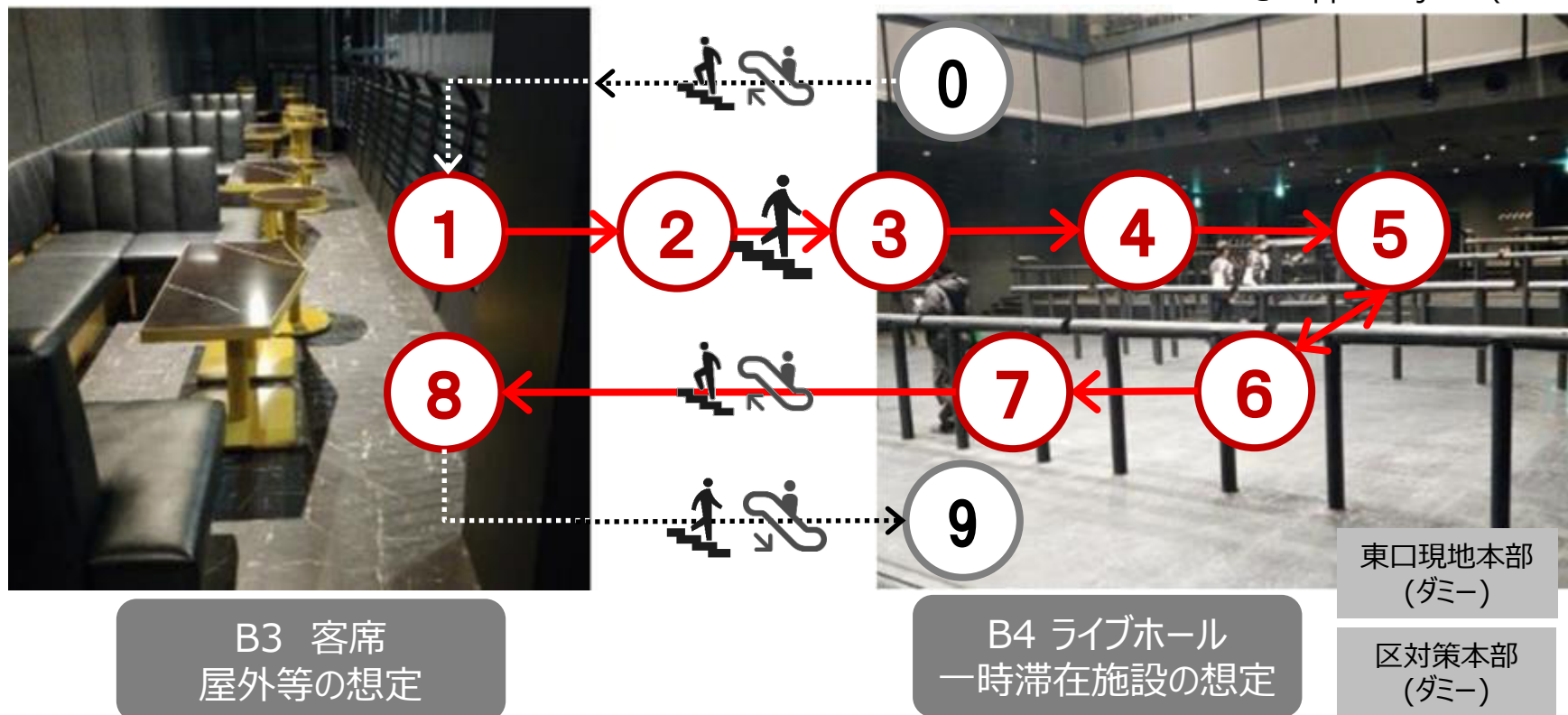
関係拠点	訓練開始時の状況設定				
当ビル	<div><div><div>✓ 地震発生後、一時滞在施設開設予定エリアに居た利用者は、安全確認の為にいったん屋外に避難（避難場所として、新宿御苑を案内）。</div><div>✓ 自衛消防組織による建屋の安全確認・二次災害防止の措置が一段落した。</div><div>✓ 区より開設の依頼を受け、一時滞在施設開設に向けて準備中。</div><div>✓ 施設内の状況<ul style="list-style-type: none">上層階を中心に、固定されていない資機材の転倒・散乱等の被害が発生。非常用発電機が稼働しており、設備の利用可否は以下の通り。</div></div><table><tr><td>利用可</td><td>照明、換気・空調設備 非常用通信手段（災害時優先電話[想定]）※訓練ツールとしては無線を活用</td></tr><tr><td>利用不可</td><td>水道、トイレ（排水設備確認中のため水洗の利用不可）、ガスエレベーター、エスカレーター</td></tr></table><div>✓ 施設周辺は、帰宅困難者であふれている。</div></div>	利用可	照明、換気・空調設備 非常用通信手段（災害時優先電話[想定]）※訓練ツールとしては無線を活用	利用不可	水道、トイレ（排水設備確認中のため水洗の利用不可）、ガスエレベーター、エスカレーター
利用可	照明、換気・空調設備 非常用通信手段（災害時優先電話[想定]）※訓練ツールとしては無線を活用				
利用不可	水道、トイレ（排水設備確認中のため水洗の利用不可）、ガスエレベーター、エスカレーター				
新宿区	<div><div>✓ 災害対策本部が設置され、関係機関との情報共有・発信等の対応を実施</div><div>✓ インフルエンザ・新型コロナなどの感染症が流行しているため、各事業者にも、感染症にも配慮した上での一時滞在施設の開設を依頼</div></div>				
現地本部	<div>✓ 周辺事業者の代表者が自事業所の初動対応を終え、区役所(東)/工学院大学(西)に参集。現地本部の設営が完了し、活動を始めたところ</div>				
新宿駅	<div><div>✓ 駅施設の安全点検のため、利用客には一旦改札から退出してもらっている</div><div>✓ 駅員は、利用客の誘導や情報提供に追われている</div></div>				

7. 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 全体説明 | ③ 一時滞在施設利用案内を確認 | ⑦ 退出手続き |
| ② 帰宅困難者役の待機場所 | ④ 受付 | ⑧ 移動／帰宅 |
| ⑤ 一定間隔で一時滞在施設へ移動 | ⑤ 滞在 | ⑨ 訓練総括 |
| | ⑥ 情報提供、備蓄品配付等 | |

写真@Zepp Shinjuku (TOKYO)



8. 訓練で利用・使い勝手を検証するツール

①エリア災害対応支援システム

一般市民用サイト
<http://www.sip-gensai.jp>



防災従事者用

<http://www.sip-gensai.info/sip/bousaia>



※防災従事者用と一般市民用に同時にログインして使用することはできません。いずれかをログアウトして使用ください。

避難場所情報

避難場所

施設名	避難場所	避難日時	避難状況	マップリンク
山手線沿線	2018.08.30 22:30	受入中	> MAP	
山手線沿線	2018.08.30 22:30	受入中	> MAP	

一時滞在施設

施設名	一時滞在施設	一時滞在日時	一時滞在状況	マップリンク
山手線沿線	2018.07.18 16:04	受入中	> MAP	
山手線沿線	2018.07.18 16:04	受入中	> MAP	

避難場所・一時滞在施設情報

被害情報

集計情報	集計情報				
(防災体制・施設情報)	(地域被害情報)				
鉄道	医療機関				
名称	受入可	受入不可	一時滞在施設		
全線停止	1件	災害発生箇所	0件	2件	12件
一部停止	0件				1件
通常運行	11件				16件
確認中	1件				15件

被災情報等の集計・集約一覧 (防災従事者のみ)

鉄道運行情報

運行中：11路線、停止中：0路線、確認中：1路線

ユーザー登録路線情報

路線名	運行情報
JY 山手線	運行中
JC 中央線	運行中

すべての路線情報

路線名	運行情報
JY 山手線	運行中
JC 中央線	確認中
JB 中央総武線	停止中
JA 埼京線	運行中
KO 京王線	運行中
OH 小田急線	運行中
SS 西武新宿線	停止中

鉄道運行情報

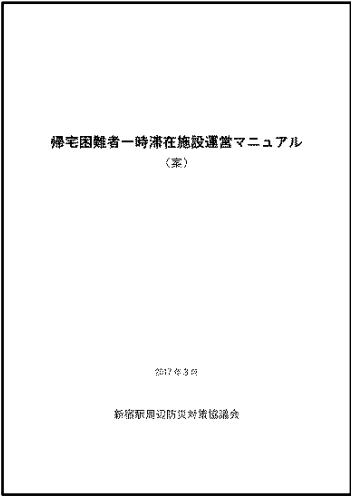
- WEBブラウザを介して、以下の情報受発信が可能。情報の更新はメールで通知(事前登録)
 - 行動指針
 - 鉄道運行情報
 - 医療機関情報
 - 避難場所情報
 - 地震情報
 - 気象情報
- iOS、Android、Windowsを搭載したPC・スマートフォン・タブレットを用いて、Safari、Google Chrome、Internet Explorerで動作

8. 訓練で利用・使い勝手を検証するツール

②一時滞在施設開設キット

■キットの概要

- 一時滞在施設の設営の支援が目的
- 一時滞在施設運営マニュアルをもとに、運営本部の立ち上げから帰宅困難者の受入、施設の閉鎖準備など、最低限必要な作業・備品を基本にパッケージ化



【施設管理者】
運営本部の立ち上げ

滞在施設の状況を管理するための本部を立ち上げます。

☐ ①本部の設置

区から開設の依頼を受け、運営本部の設置場所を決定し、看板を掲げる。

一時滞在施設

本部

Headquarters

☐ ②建物等の被害確認

施設管理者より建物の被害状況について報告を受け、現地本部、区に開設可否を報告する。

☐ ③担当係の招集

情報連絡係に各担当係メンバーの招集を指示する。

☐ ④開設手順の確認

作業チェックリストを貼り出し、施設開設の全体作業を確認する。

☐ ⑤組織図を作り、掲示する

組織図を作り、各活動係のリーダーを決め、活動部員を記載していく。

手順書の例

面(に続く)

一時滞在施設

本部

Headquarters

一時滞在施設

受付

Information

トイレ



MEN

掲示物の例

主要鉄道運行情報				
路線名	最新時刻	運行状況	備考	
山手線	JY	全線	一部	
埼京線	JA	全線	一部	
中央線(快速)	JC	全線	一部	
中央・総武線(各駅停車)	JB	全線	一部	
小田急線	OH	全線	一部	
京王線	KO	全線	一部	
京王新線	KO	全線	一部	
西武新宿線	SS	全線	一部	
都営新宿線	S	全線	一部	
大江戸線	E	全線	一部	
丸ノ内線	M	全線	一部	
有楽町線	F	全線	一部	

受入承諾書

私は、「受入条件及び一時滞在施設利用ルール」に示す受入条件、利用ルールを承諾し、
上で、一時滞在施設を利用することを誓約します。

日付 年 月 日 大体内の各事項をご記入ください。

氏名(署名)

住所

連絡先(電話)

あなたの体調等について当てはまるものにチェックを入れてください。

① ☐ かげの症状がある(熱っぽい、咳が出る等)

② ☐ とてつもない(倦怠感がある)

③ ☐ 息苦しい(呼吸困難の症状がある)

④ ☐ 味や臭いを感じない(味覚や嗅覚に異常がある)

⑤ ☐ 以下に該当する
65歳以上 / 妊娠中
糖尿病 / 心血管疾患 / 呼吸器疾患 / 慢性腎臓病 / 高血圧
免疫抑制剤や抗がん剤の治療を受けている /
その他配慮を要する事項がある()

⑥ ☐ アレルギー体質である(原因物質:)

以下のスキルをお持ちの方はご記入ください

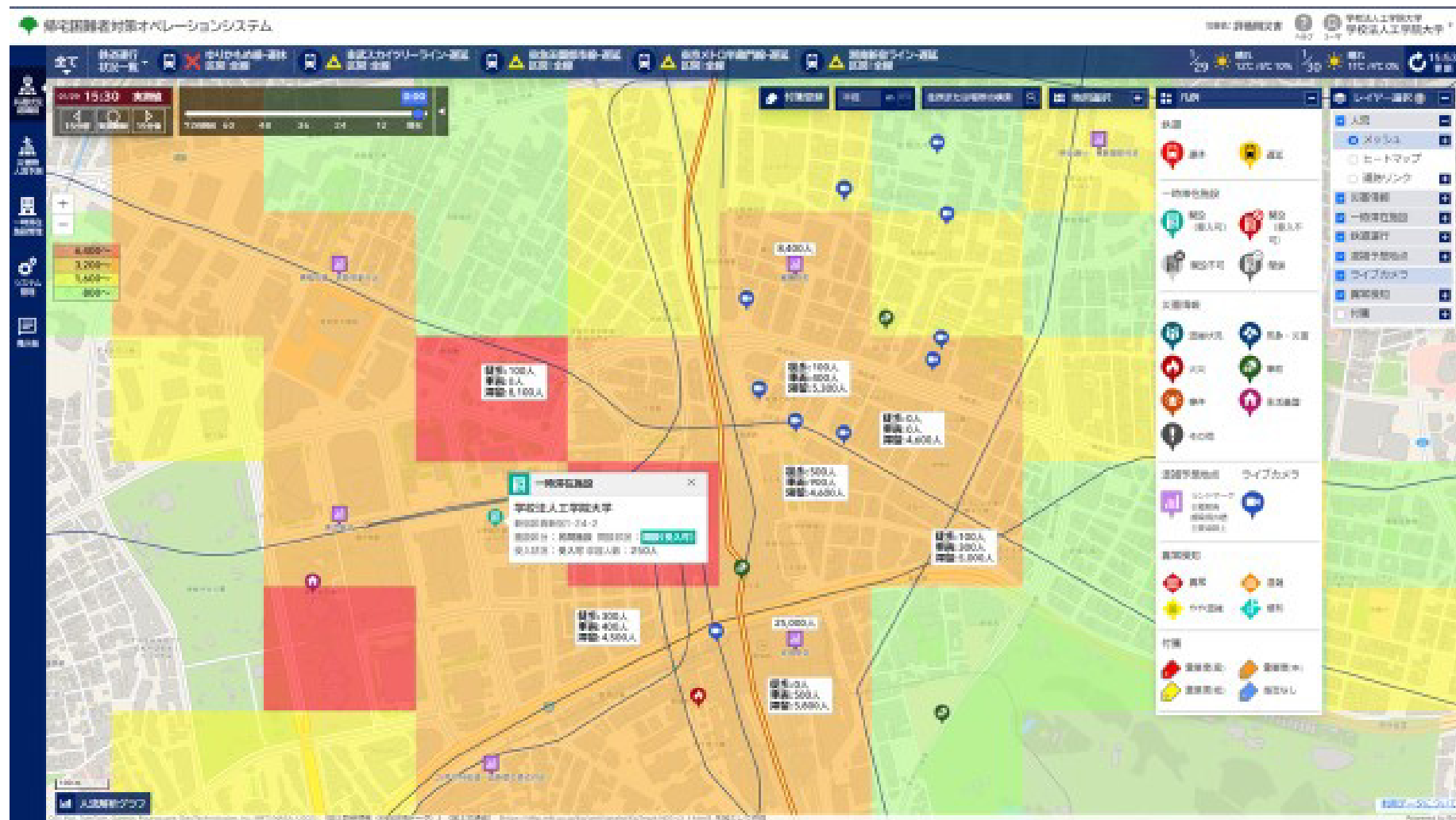
事前支援(避難)に関する知識等	避難に関するスキル(外国語や手話等) ※言語の欄はお書きください。
避難誘導、救急・救急入庫	サポート・案内、力仕事や子どもの世話等

施設運営スタッフ使用欄

受入No.	受付時間	体温(口温・検温)	受入れスペース指定
-------	------	-----------	-----------

帳票類の例

【参考】東京都 帰宅困難者対策オペレーションシステム

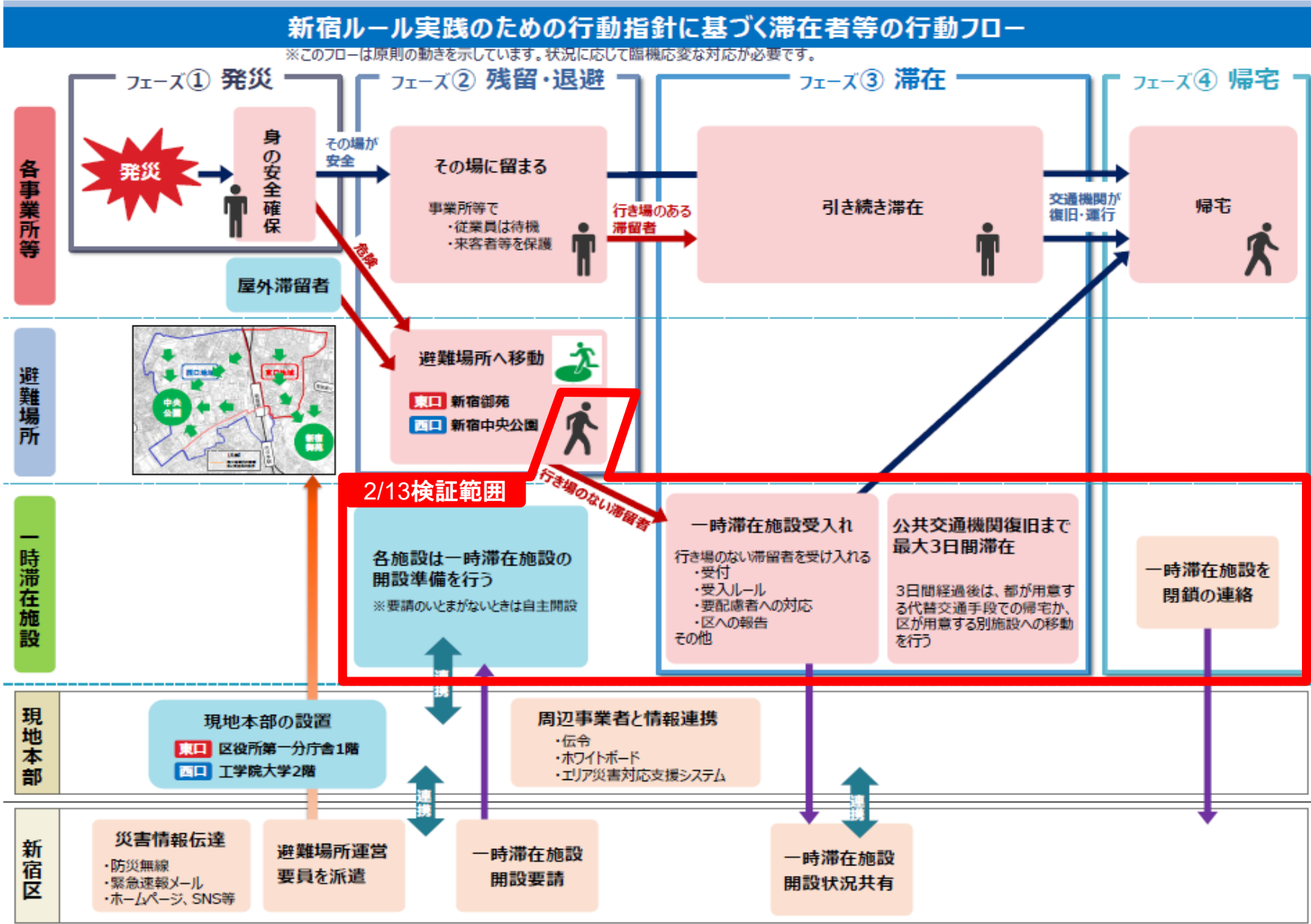


※参考情報として、訓練中、スクリーンに投影します。ぜひご確認ください。

帰宅困難者役 レクチャー

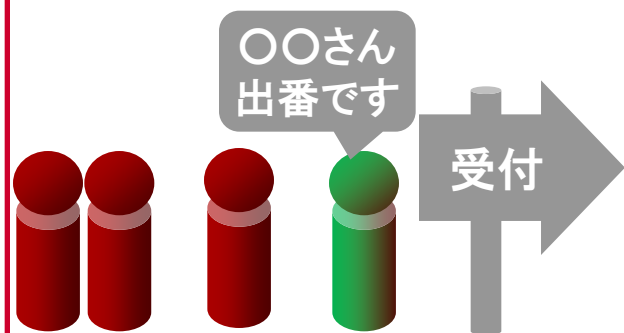
施設運営者役の方は、会場後方へ移動してください。

4. 行動指針における関係各主体の役割(再掲)

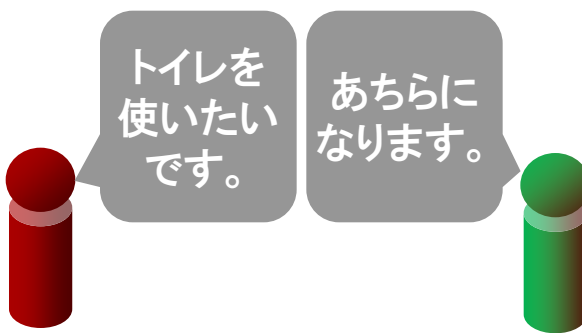


9. 訓練参加者に行なって頂くこと(帰宅困難者役視点)

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。



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。



③家族との安否確認手段を確認してください。



- 「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。

- 「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。

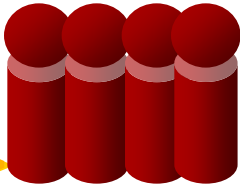
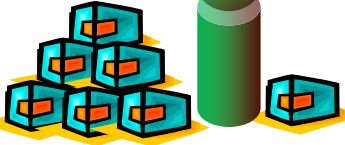
- 配付したポケットカードをもとに、災害伝言ダイヤル等の**利用方法を確認し、実際に使ってみてください。**

〈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。**

9. 訓練参加者に行なって頂くこと(帰宅困難者役視点)

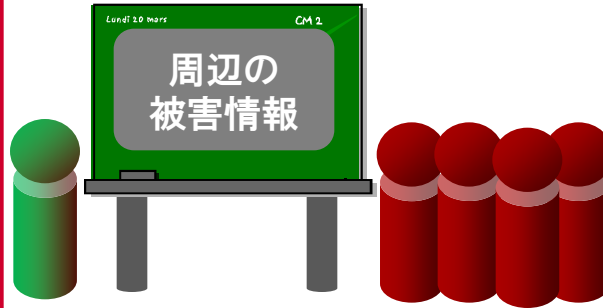
④施設内で支援物資を受け取ってください。

物資を
配付
します。



- 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

手伝って
ください。



- 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。
- 設定によっては、滞在施設受入後、**一度退出し、また属性を変えてお入りいただく場合があります。**
- 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。

10. 帰宅困難者設定カード(指示カード)について

「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)

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。

No. 1	
2024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 一時滞在施設への移動・受付時間	14::38
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。	
② 「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	アメリカ 在住の 観光客 です。
同行者と歌舞伎町を観光中に被災。日本語はカタコトであれば話すことができる。 同行者が負傷したため、助けてほしい。 という状態です。 なお、訓練中、以下の役割があります。	
役割	受付時、施設スタッフに「お友達がケガをしました。助けてほしい」と訴えてください
<small>※ボランティアとして施設運営に参画する場合は、上記の役割は必ずしも実施しなくても構いません。 ※施設閉鎖前に途中退出する判断をした場合は、いったん退出手続きをとり、施設から出てください。その 後、訓練事務局から、2枚目の帰宅困難者設定カードを受け取り、その設定に従ってください。</small>	
③ 本日のスケジュール	
13:45~14:00	<受付>
14:00~14:15	<挨拶・事前説明> 挨拶 (新宿区) 全体スケジュール、訓練内容の説明
14:15~14:35	<帰宅困難者役の皆さまへのご説明>
14:35~15:30	<帰宅困難者受入訓練> ロー時滞在施設の入場受付、情報の確認、物資受取、運営ボランティア等を体験 ・N T T 災害伝言ダイヤルを使った安否確認の体験 その他、施設運営要員役に従って行動してください ・退出手続きをとったら、事前説明を受けた場所に戻り、集合してください
15:30~15:45	<総括> ・訓練講評 ・お帰りになる前に、アンケート回答のご協力をお願い致します

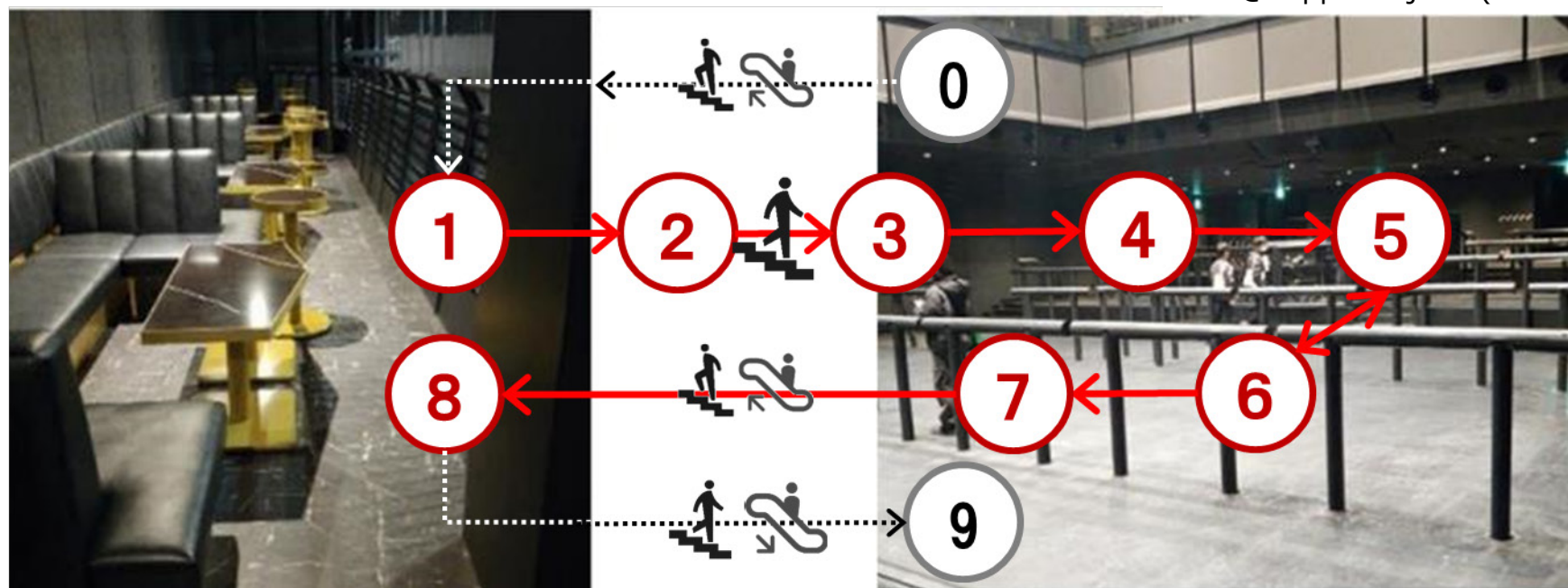
目安の時間
になりましたら、事務局から
お声掛けをします。

その他の役割を
設定させて頂いています。
(記載されたもの以外の
アドリブもOKです。)

11. 移動について

- | | | |
|------------------|-----------------|---------|
| ① 全体説明 | ③ 一時滞在施設利用案内を確認 | ⑦ 退出手続き |
| ① 帰宅困難者役の待機場所 | ④ 受付 | ⑧ 移動／帰宅 |
| ② 一定間隔で一時滞在施設へ移動 | ⑤ 滞在 | ⑨ 訓練総括 |
| | ⑥ 情報提供、備蓄品配付等 | |

写真@Zepp Shinjuku (TOKYO)



- ・ライブホールからB3への移動は、エレベーターを利用いたでいて構いません。
- ・B3客席（屋外等の想定）から一時滞在施設への移動は、通路奥の階段をご利用ください。
- ・終了後、訓練総括を行います。お声がけしますので、再度B4ライブホールにお集まりください。

帰宅困難者役 待機

- ・事務局よりお声掛けするまで、B3階客席エリアでお待ちください。
- ・一時滞在施設への移動時は、手荷物はB3階客席に置いて頂いても構いませんが、貴重品は必ずご自身の責任で管理してください。

訓練 緊急地震速報



A wide-angle photograph of a cityscape, likely Tokyo, with numerous skyscrapers and buildings visible under a hazy, overcast sky. A large, red, jagged starburst graphic is superimposed in the center of the image, containing the Japanese text '地震発生' (Earthquake Occurred) in bold red characters.

地震発生

An aerial photograph of a sprawling urban landscape, likely Tokyo, with a dense concentration of skyscrapers and buildings. In the background, a range of mountains is visible under a hazy, overcast sky. The text '訓練開始' is superimposed in the center of the image.

訓練開始

一時滞在施設
訓練中

訓練 緊急地震速報



A wide-angle photograph of a cityscape, likely Tokyo, with numerous skyscrapers and buildings visible under a hazy, overcast sky. A prominent red starburst graphic is overlaid in the center of the image, containing the Japanese text '余震発生' (Aftershock Occurred) in bold red characters.

余震発生

安全確認中

場面轉換



場面轉換



施設から
退館中

施設
閉鎖中

振り返り

総括(講評)

訓練終了
ご協力ありがとうございました。

- ・アンケートにご回答ください。
- ・記入したアンケートは提出してからお帰りください。