

東日本大震災における
新宿駅西口・超高層建物の事業者を
対象とした被害と初動対応に関する
アンケート調査

2014.7.3

新宿駅周辺防災対策協議会西口部会事務局



研究概要等

①研究概要

■アンケート目的

3.11における状況や課題を新宿駅
周辺の事業者間で共有することによ
り、今後の地域の防災活動及び防災・
防火行政に活用する。

■アンケート主体

新宿駅周辺防災対策協議会
新宿区
新宿消防署

■アンケート期間

2011.4.20 ～

■アンケート対象

協議会参加者及びその構成団体
工学院大学減災セミナー参加者

②アンケート回収状況

回収状況は

- ①ビル管理会社 16社
- ②ビル入居テナント会社 23社

③アンケート内容

■ビル管理会社向けの設問

1.ビル概要 2.当日のビル内で発生した主な被害 3.災害対策本
部の設置について 4.地震発生時に取った行動 5.消防計画に定
める地震時の行動の実施状況 6.ビル内からの避難の判断 7.ビ
ル内及びビル周辺滞留者に対する情報提供 8.周辺で発生した
帰宅困難者の受入 9.共用スペースでの宿泊 10.今まで地震対
策として取り組んだ事項 11.今後の取組みについて 12.その他
意見

■テナント会社向けの設問

1.会社概要 2.事業所内の被害状況 3.従業員の安否確認 4.従
業員の避難の判断 5.帰宅の判断 6.事業所内の宿泊 7.今までの
地震災害への取組み 8.消防計画に定める地震時の行動の実施
状況 9.災害対策本部の設置 10.情報収集活動 11.従業員への
情報提供 12.課題及び反省点 13.今後の取組み 14.その他

新宿駅西口周辺防災対策協議会西口部会2014

1

1. アンケート結果概要

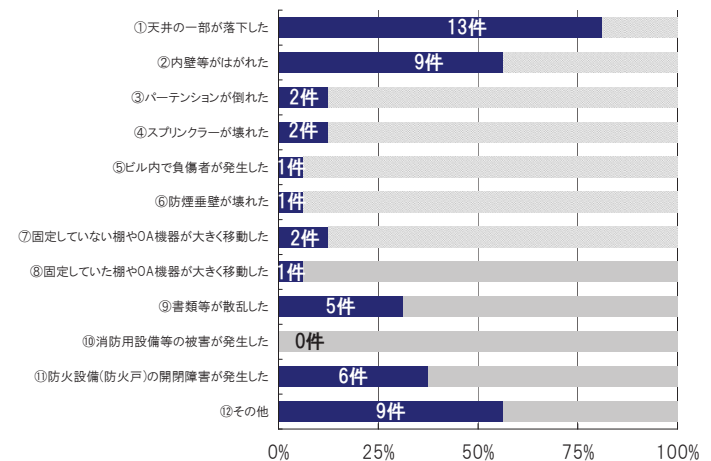
- (1) ビル管理会社
- (2) テナント会社

新宿駅西口周辺防災対策協議会西口部会2014

2

ビル管理会社アンケート結果

(1)当日のビル内で発生した主な被害について



新宿駅西口周辺防災対策協議会西口部会2014

3

ビル管理会社アンケート結果

(2)ビル内からの避難の判断

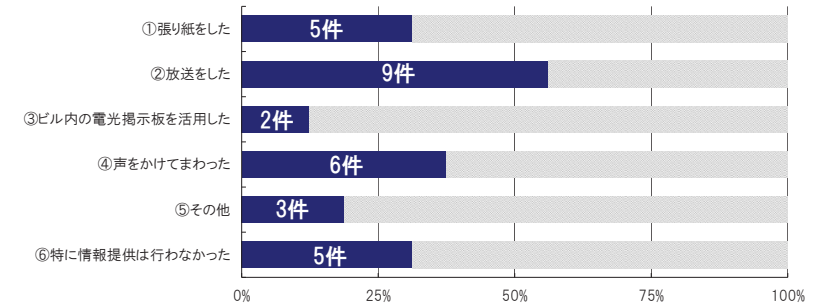


■ 避難指示を行わなかった
■ 避難指示を行った

- ・ビル内にいたほうが安全なため、避難指示は出さなかった。
- ・ビル内に被害がほとんどなく、安全が確保されていた
- ・火災など、避難を要する被害が出なかった
- ・鉄道各社が運行を中止し、国から会社内に留まるよう指示が出たため。
- ・テナントはビルは安全だと思っていること。ビルの安全を保てない状況にない
- ・地震の状況から、各テナント事務所に待機した方が安全である判断をし、避難指示は行わなかった
- ・被害が比較的になかったこと、また当ビルに設置されている被災度判定システムにおいても、中破以外の数値を示していたため

ビル管理会社アンケート結果

(3)当日のビル内及びビル周辺滞留者への情報提供について



その他の情報提供方法の回答

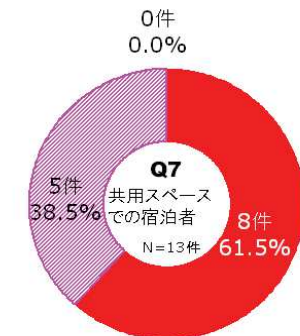
・大型プラズマテレビ2台 1階と地下1階、・私鉄運行(開始)時対応

【滞留者への主な情報提供内容】

・トイレのご案内 ・飲食店舗の営業状況、・各ELVの運転状況のご案内 ・交通機関の運行再開情報
・被害状況・地震情報

ビル管理会社アンケート結果

(4)共有スペースでの宿泊



■ 宿泊した人はいなかった
■ 宿泊した人がいた
■ 無回答

【人数と提供内容】

- ・10名、空調運転、飲料水・椅子の提供
- ・書類整理用段ボールを数物の代用品として拠出
- ・職員用備蓄品を拠出(飲料水・乾パン・毛布)"
- ・100人から20人 提供なし

ビル管理会社アンケート結果

(5)その他の課題及び反省点

■ 来館者対応

・来館者への対応を実施するには**資器材等が不足**

■ 帰宅困難者の受入

・ビル内の対応に追われる一方、帰宅困難者の**受入れ・対応が難しい**。
・提供できる食料・毛布の**備蓄が無い**。
・帰宅困難者の一時収容施設にしていなかったため、**毛布、食料の備蓄**が無かった。5000人が使用する**トイレ**が十分で無かった。

■ 情報収集と提供

・**周辺情報**の収集担当を任命すべきだった
・**在館者に対する情報提供**の在り方

■ 館内の連絡・放送

・電話がつながりにくい為、**テナントとの連絡**がスムーズに取れなかった。

・携帯ではなく内線電話の活用のための**番号周知徹底**

・ビルが安全であることを**放送しなかった**為、**非常階段が混み**現場に向かうのに時間がかった

・地震発生と同時に**放送ができる体制づくり**が重要

■ 訓練実施

・消防計画の一部見直しを行い、より実践的に行動できるように**訓練**等を行う

■ 長周期地震動

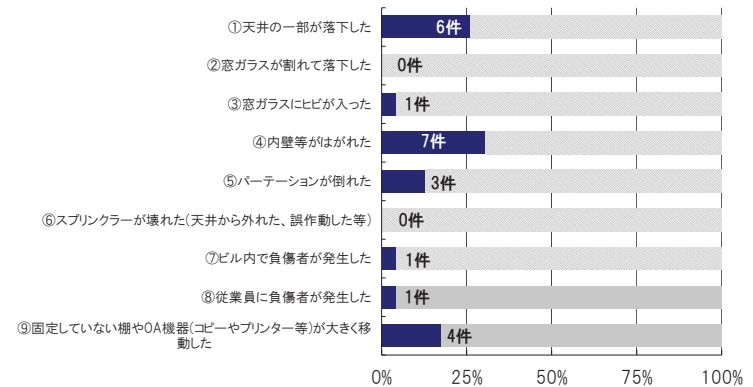
・**長周期地震動**に対する対策

1. アンケート結果概要

- (1) ビル管理会社
- (2) テナント会社

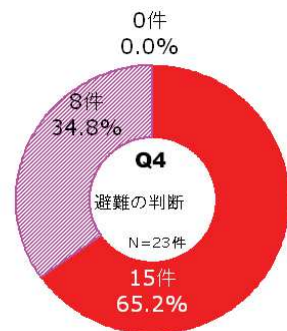
テナント会社アンケート結果

(1) 当日の事業所内で発生した主な被害について



テナント会社アンケート結果

(2) 事業所からの避難の判断



■ 避難指示は行わなかった
 ■ 会社で避難の指示を行った
 ■ 無回答

避難指示をしなかった理由：

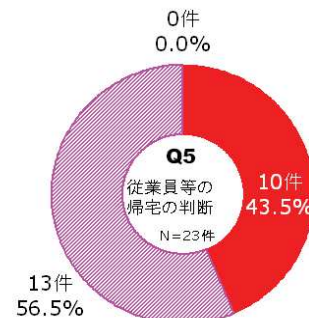
- ・ビルの館内放送でビル内に留まるように指示があったため
- ・ビル内に居る方が安全であると判断したため
- ・昨年の消防・防災訓練や社内の連絡会で「ビルは地区内残留地区であり、火災・倒壊の恐れがない限りビル内に留まる」ことを徹底していた
- ・ビル内が安全のため一部ゲストが避難したが、これらに対する誘導もした
- ・建物自体が免震構造であり、震災時の残留指定区域にしてされている為。
- ・防災センターからの放送を受けて、屋内待機指示を行った

避難判断をした時期及び避難場所とその理由：

- ・15：40頃 当ビル1F・2F及び新宿中央公園
- ・かなり揺れが激しかったので、不安のある人に対しては1Fで待機、状況確認の指示を出しました
- ・地震がおさまり、しばらく状況判断を行った後、ビル外の広大なエリアへ。理由：倒壊によりビル内へ閉じ込められない様にするため
- ・時期：地震発生後直ちに。場所：新宿中央公園。理由：事前に定められた一時避難場所であるため

テナント会社アンケート結果

(3) 従業員の帰宅の判断



■ 各自に任せた
 ■ 会社で一定の方針を示した
 ■ 無回答

方針の内容とその理由：

- ・鉄道等の利用により帰宅可能な者は帰宅をさせ、その他帰宅不能の者に対しては、社内に留まることを許可した。
- ・女性従業員は7:00に帰宅指示、以降交通機関が復旧後帰宅指示”
- ・帰宅については個人の判断にまかせると会社で方針に示しに本部指示により当初は事業所待機。後に交通機関復旧後各人の判断で帰宅
- ・原則は会社に残留し、交通機関が回復した後帰宅。徒歩帰宅希望者には、①自宅までの距離が概ね10km以内、②あらかじめ交通・道路の状況をできるだけ把握、③できるだけ集団で帰宅、④帰宅支援キットを持って帰る、⑤帰宅後、会社に連絡する、⑥本人の強い意志を確認を条件に帰宅を認めた。(当日18:00頃から帰宅開始)
- ・フロアでの宿泊 もしくは 近くのホテルに宿泊
- ・JR利用者などの帰宅困難者については事務所内施設での宿泊を原則とした。
- ・都内近郊に住む帰宅可能者については本人判断により帰宅を許可した。
- ・同一方面者を数名ずつグループとし、タクシー乗合にて帰宅を指示。理由：単独行動による被災及び連絡不通を防止するため
- ・帰宅可能なものは直ちに帰宅する。利用も可。帰宅手段がないものは、会社内にて待機”

テナント会社アンケート結果

その他の課題及び反省点

■ 備蓄品

- ・備蓄品の品目及び保管場所等の 社員への通知未徹底、ヘルメット数量少なかった
- ・帰宅困難者用の備蓄

■ 情報収集・提供

- ・ 社員全体へ同時に情報提供ができるようにする
- ・当事務所の外部に勤務する従業員に対する 指示の伝達及び情報の提供に不備があったので早速改善した

■ 耐震対策

- ・防災備品を備える 固定していない棚をチェックし固定する

■ 傷病者対応

- ・負傷者発生時の 救護、手当をできる人の要請(現状不足している)。

■ マニュアルの充実

- ・ビル内に 留まることを決めた後の行動指針・マニュアルがなかった
- ・災害時の 各人の役割分担等の不徹底や認識不足が目立った

■ 訓練の実施

- ・防災訓練をしていますが、災害時に役立っているのか分からない

■ 安否確認

- ・ 電話やメールが使えないと、安否確認も困難だった。
- ・安否確認メールの未着者が発生し、全社員の 安否確認が取れなかった。

2. 今後の課題

- (1) 地域の混乱を避けるための初動対応
- (2) オフィス内の耐震対策

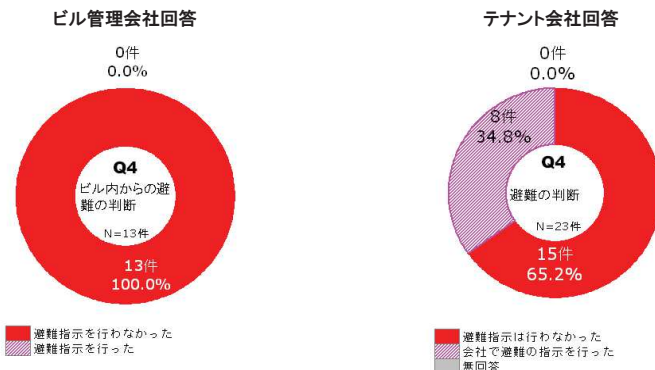
今後の課題

(1)地域の混乱を避けるための初動対応

新宿ルール1(安否情報を確認し、職場・学校に留まる)

災害情報を提供する。むやみに移動を開始しない。各組織が定めた行動に移る飲料水・食料等を提供する。等

しかし



今後の課題

(2)オフィス内の耐震対策

新宿ルール1(安否情報を確認し、職場・学校に留まる)

傷病者に対する適切な処置を考えておく

とはいえ、オフィス内で傷病者を極力発生させない。

(⇒発生してしまった場合には地域の医療所へ[別途検討])

非構造部材及びオフィス什器やOA機器の固定が重要となる。

- ・固定の考え方は？ ・適切な固定方法は？
- ・テナントとビルオーナーの間での現状復旧義務との関係は？

西口部会参加各者の事例紹介等

