

2024年1月22日

新宿駅周辺防災対策協議会 一時滞在施設運営実動訓練の実施（報告）

～一時滞在施設運営マニュアル・キット・支援システムの検証～

新宿駅周辺防災対策協議会（一時滞在施設運営訓練事務局：SOMPOリスクマネジメント株式会社、工学院大学および新宿区、以下、「協議会」）は、地域の事業者と協力し、帰宅困難者一時滞在施設運営訓練および訓練検証会を実施しました。※1

※1 協議会およびその取り組み、企画の背景等は、別紙および以下2023年11月30日付プレスリリースをご確認ください。

<https://www.kogakuin.ac.jp/news/2023/113091.html>

1. 実施概要

(1) 帰宅困難者一時滞在施設運営訓練

項目	概要	
目的	今回の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。	
日時	2023年12月14日（木）13:00-15:45	
場所	工学院大学新宿キャンパス（西新宿1-24-2）	
参加人数	一時滞在施設運営者役	13名（5団体）
	帰宅困難者役	72名（42団体）※内見学者7名4団体
実施事項	一時滞在施設の開設から閉鎖までの一連の流れを実動で検証 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 特徴②協議会メンバーが連携して施設運営等の実施 特徴③より厳しい状況での対応を検証する実動訓練	

(2) 訓練検証会

項目	概要	
目的	上記訓練を振り返り、協議会で提供する一時滞在施設運営に関するマニュアルやツール類、今後の取り組みの改善につなげる。	
日時	2023年12月22日（金）10:30-12:00	
場所	工学院大学新宿キャンパス11階A-1161室	
参加人数	一時滞在施設運営者役	7名（2団体）
	帰宅困難者役	10名（7団体）
実施事項	写真で訓練を振り返り、テーマ別に”気づき”の共有・意見交換を行い、課題を抽出 【テーマ】 ① 受付～物資受け取り～滞在スペースへの移動 ② 施設からの情報提供 ③ 帰宅困難者滞在中の対応 ④ 施設の閉鎖 ⑤ その他（施設レイアウト・役割分担・帳票 など）	

2. 訓練実施の成果と効果

今年度の訓練では、「より厳しい状況での対応を検証する」ことを目的とし、帰宅困難者役 100 人分の設定を行いました。100 名のうち、**要援護者を 25 名設定**した（昨年度は 19 名）ことに加え、**疲労で歩けない状況の帰宅困難者も 50 名設定**。このように、要援護者等の人数を増やすだけでなく、次のような工夫を施すことで、どのような優先順位で帰宅困難者の受入・対応を行うべきか、施設運営者を悩ませる設計を盛り込みました。

工夫 1) 開設した時点でも帰宅困難者が既にいる設定（上記の 100 人に含まれないダミーを設置）することで、受入予定スペースを圧迫した状況をつくる

工夫 2) 実際の災害時にも想定されるとおり、一時滞在施設の開設初期には、元気な帰宅困難者役が受入れを希望し、その後支援の必要な帰宅困難者（高齢者や妊婦等の真に支援の必要な帰宅困難者）役が受入れを希望するように設定

その結果、施設運営者役においては、一時滞在施設の開設初期から、受け入れる帰宅困難者を選別したり、帰宅困難者にもボランティアとしての支援を求めたりするなど、「厳しい状況」を踏まえた対応が実践でき効果的な訓練となりました。

本訓練は、コロナ禍による中断はあったものの、2018 年度から継続的に実施しています。参加者のなかでも、特に施設運営者役は、日常で経験することの無い状況下で、普段の業務とは全く異なる行動が求められた点で、非常に難しい対応を迫られる訓練であるといえますが、事前の図上演習を通じて災害時のイメージの共有や施設運営の認識合わせが図られたこと、一時滞在施設の開設キットを用いることでマニュアルの理解と実践の支援につながったこと、継続参加の参加者と初めての参加者との間でのコミュニケーションを通じて実践的な知見の伝達が図られたこと、また、次章に示す通り今年度も多くの気づきが得られたことも、それぞれ大きな成果といえます。



（写真：実際の訓練の様子）

3. 課題と今後の改善、今後への活用

検証会は、施設運営者役及び帰宅困難者役が集まり、それぞれ訓練のパートごとに気づきや課題を発表しあう形式で行いました。洗い出された主な意見・課題は次のとおりです。これらの課題等は、協議会内で共有するとともに、一時滞在施設運営訓練事務局を中心とする今後の取り組みの検討材料とし、必要に応じて関連文書、開設キット、次年度訓練企画への反映等、取り組みの改善につなげていきます。

（1）受入れ～物資配付

【運営者役】

- ・ 受付手続きについて、慣れていないために余裕を持った対応ができず混乱を招いてしまった。実際の災害時には今回の受入人数よりもずっと多い人数への対応が必要と考え

られるため、要援護者は優先して受付をする、混雑した場合には受付担当を増やすなどの対応が必要と感じた。

- ・ 後で振り返ると、受付前後のスペースの使い方や動線の引き方を工夫して、待たないような空間づくりをすることを意識するべきだった。

【帰宅困難者役】

- ・ 体調不良者用の受付が空いていて、他が混んでいる状況があった、柔軟に両方使う工夫が必要なのではないか。
- ・ 入館時に記入した「受付票」は在館者証のような役目を想定していたが、帰宅困難者の一部は認識しておらず、退出や備蓄品配付時に持参必須のアナウンスも無かった。そのため、退出処理などが少し混乱した。
- ・ 受付と備蓄品配付場所の距離が近すぎた、混雑するので離れた方が良かったのではないか。
- ・ 一定以上の期間の受入れを想定するのであれば「授乳スペース」等も必要なのではないか。



(写真：実際の訓練の様子「受付～物資受け取り～滞在スペースへの移動」)

(2) 情報提供

【運営者役】

- ・ 客観的に見て救護所の帰宅困難者が長期間放置されていた。早い段階でボランティアを募集する等の行動が必要であった。
- ・ 情報提供については、掲示板等を見ていた人は少なかった。落ち着けば掲示板を見る人も増えると思われるが、拡声器を用いて案内するなど能動的な発信も重要なのではないか。

【帰宅困難者役】

- ・ けが人役で救護所にいたので、自分では情報を取りに行けなかった。そのような人向けに情報のアナウンスがあればよかったのではないか。(応急救護に関する情報や救護ボランティアを募集中であること等)
- ・ 「体調不良者役」であったが、症状の設定が具体的でなかったため、どのようにふるまえば良いか迷った。
- ・ 自分は男性であるが、訓練時は妊婦役であった。妊婦さんへの対応は難しいと思う(例えば、声をかけるのは男性で良いのか、女性の方が良いのか等)。実際の災害時にどのような対応をしていたかについて、とりまとめて参考にすると良いのではないか。

(3) 施設閉鎖

【帰宅困難者役】

- ・ 退出のルールが分からなかった。途中で帰る人もいたので、受け入れ時にあらかじめ掲示すると良いのではないか。



(写真：実際の訓練の様子「情報提供」)

4. 協議会座長コメント

工学院大学建築学部まちづくり学科 久田嘉章教授（協議会座長／東京都防災会議 地震部
会 専門委員（2022年5月まで））

【訓練検証会総評要旨】

実際の災害が起こる前に、疑似的であっても施設運営や帰宅困難者の経験をしていることが大切であり、その意味で今回のような訓練が継続的に実施されている意義は大きい。

検証会においても多くの意見を頂いたが、災害の規模が大きくなるにつれて、施設の運営者のリソースには限りがあるため、受け入れた帰宅困難者が自主的に動かないと、一時滞在施設は機能しない。また災害のレベルに応じた対応も重要であり、今後は状況に応じた対応を検討する必要がある。例えば、今回想定した地震よりも大きな被害が発生している場合には、一時滞在施設の出入口の管理等を行わないと大混乱を招く可能性があると考えられる。いずれにせよ、今回の訓練で得られた課題を踏まえて、協議会としての対応の考え方を、引き続き協議していく必要がある。

5. 今後について

協議会では、今回の訓練および訓練検証会を通じて洗い出された課題認識を整理し、協議会で準備しているマニュアルやツール類に必要な改善を加えるとともに、今後も、地域連携の取り組みを継続して参ります。

訓練・検証会の内容に関するお問い合わせ先

SOMPOリスクマネジメント株式会社 リスクマネジメント事業本部
BCMコンサルティング部 [担当：新藤、宮田] TEL：03-3349-4328（直通）

協議会及び区内帰宅困難者対策の施策に関するお問い合わせ先

新宿区
危機管理担当部危機管理課 [担当：染谷、大澤] TEL：03-5273-4592（直通）

学術的見解（建築学）に関するお問い合わせ先

学校法人工学院大学
総合企画部広報課 [担当：堀口] TEL：03-3340-1498（直通）

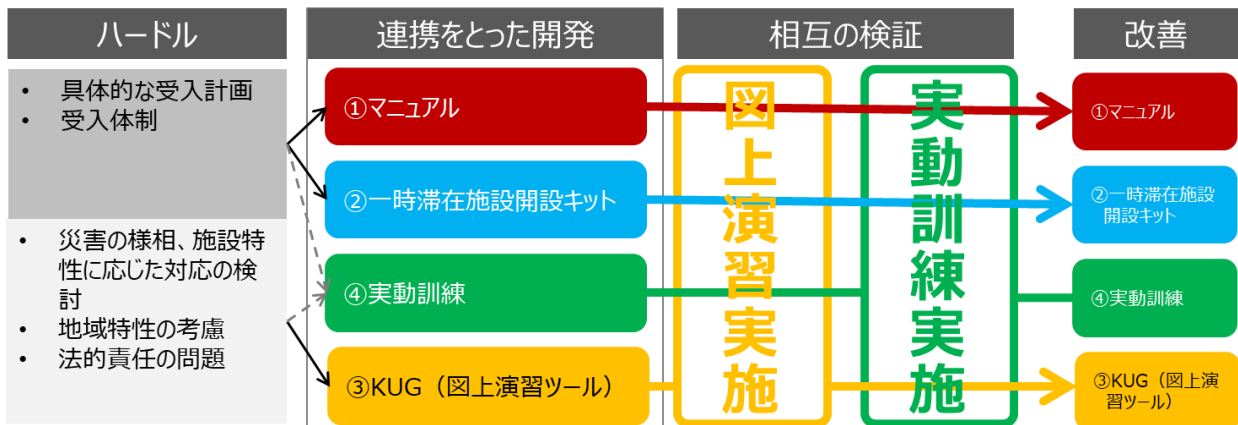
以上

<別紙>

協議会で実践する一時滞在施設の取り組みフレームワークについて：

民間事業者による一時滞在施設設置にあたっては、具体的な受入計画や組織体制の整備、災害の様相や施設特性に応じた対応、地域特性の考慮の必要性、法的責任の問題等、実務上のハードルが高いことが課題となっています。このような課題を踏まえ、本協議会では、①汎用的な一時滞在施設運営マニュアル、②マニュアルを可視化した一時滞在施設開設キット、③実務上の課題を検討する図上演習ツール、④実動訓練という4つの要素を総合的なプログラムとして相互に連携させることで、より高い効果を発揮させる取り組みを実践しています※。

※参考文献：新藤淳、村上正浩、廣井悠、市居嗣之、宮田桜子、黒目剛、虎谷洸、新宿駅周辺地域における帰宅困難者一時滞在施設開設支援手法の開発、第15回日本地震工学シンポジウム論文集、pp.3065-3071、2018



関係者について：

■新宿駅周辺防災対策協議会について

概要：官民が連携して、駅前の混乱防止対策に取り組むため、新宿駅周辺地域を中心に、2002年に「新宿区帰宅困難者対策推進協議会」として設立。2007年に「新宿駅周辺滞留者対策訓練協議会」へと改組しターミナル駅周辺の混乱防止訓練を全国で初めて実施した。また、新宿駅周辺地域の防災対策の基本方針として「新宿ルール」を策定した。さらに2009年には「新宿駅周辺防災対策協議会」へと改組し、検討課題を帰宅困難者対策から新宿駅周辺の防災まちづくりへと拡大。現在、約100の事業者・団体等が参加し、継続して地域の防災力向上のための取組を推進している。

■SOMPOリスクマネジメント株式会社について

代表者：代表取締役社長 中嶋 陽二

所在地：東京都新宿区西新宿 1-24-1

概要：SOMPOリスクマネジメント株式会社は、損害保険ジャパン株式会社を中核とするSOMPOホールディングスのグループ会社。「リスクマネジメント事業」「サイバーセキュリティ事業」「デジタル事業」を展開し、全社的リスクマネジメント(ERM)、SDGs、事業継続(BCM・BCP)、サイバー攻撃対策などのソリューション・サービスを提供している。

■工学院大学について

代表者：学長 伊藤 慎一郎

所在地：東京都新宿区西新宿 1-24-2 (新宿キャンパス)

概要：工科系分野 4 学部 15 学科においてモノづくり人材を育成。東日本大震災では帰宅困難者を安全に受け入れた。久田嘉章教授(建築学部)は、東京都による首都直下型地震被害想定において、長周期地震動を受けた高層ビルの様相、帰宅困難者のシナリオなどを監修。村上正浩教授(建築学部)は、首都圏を中心に、ターミナル駅周辺地域のエリア防災対策や避難所運営など地域防災力強化に向けた取組を実践している。