

滞在者等誘導マニュアル

2019年10月

新宿駅周辺防災対策協議会

もくじ

1	滞在者等誘導マニュアルの目的	1
2	「新宿ルール」と「新宿ルール実践のための行動指針」について	1
(1)	新宿ルール（平成 21 年策定）	1
(2)	新宿ルール実践のための行動指針（平成 28 年策定）	1
(3)	新宿ルール実践のための行動指針で定める 4 つのフェーズ	2
3	滞在者等誘導の概要	2
4	新宿駅周辺地域の運営体制	3
(1)	運営体制	3
(2)	各組織の役割	3
5	発災後の対応	4
(1)	フェーズ①発災 ～ フェーズ②残留・退避	4
(2)	フェーズ②残留・退避 ～ フェーズ③滞在	6
(3)	フェーズ③滞在 ～ フェーズ④帰宅	7
6	平常時の準備	8
(1)	各種案内図等の作成	8
(2)	マニュアルの準備	8
(3)	研修・訓練	8
(4)	情報共有ツール	9
7	新宿ルール実践のための行動指針に基づく主要拠点等の行動	10
8	帳票	13

1 滞在者等誘導マニュアルの目的

新宿駅周辺地域では首都直下地震等の大規模地震発生時に、公共交通機関の運行停止に伴う多数の帰宅困難者が発生する恐れがあります。さらに、各事業所等において建物の損壊等に伴う負傷者や避難者が発生した場合、ターミナルである新宿駅周辺では大きな混乱が懸念されます。

発災直後には、行政機関は被災者の救命救助等を中心とした災害対策業務に重点的に取り組む必要があります。そのため、新宿駅周辺地域では、行政と事業者等が連携した新宿駅周辺防災対策協議会を設置し、「新宿ルール」及び「新宿ルール実践のための行動指針」等を定め、当該地域の混乱防止のため対策を進めています。

本マニュアルは、「新宿ルール実践のための行動指針」で定めた4つのフェーズにおける滞在者等の行動原則をフロー図で明らかにするとともに、各事業者等が円滑に避難誘導等を行うための手順を定め、大規模地震発生後の対応力を強化することを目的としています。

2 「新宿ルール」と「新宿ルール実践のための行動指針」について

(1) 新宿ルール（平成21年策定）

「新宿ルール」は、「自助」「共助」「公助」に基づく新宿駅周辺地域の防災対策の基本方針です。

1 組織は組織で対応する（自助）

災害時の応急対応の基本は自助である。発災時に事業者は自らの社会的責務として対応を実施する。

2 地域が連携して対応する（共助）

自助で対処できない事態に対し、事業者や関係者による地域の共助により対応する。

3 公的機関が地域を支える（公助）

区や都、国等の公的機関は、自助と共助の取組みを支える。

(2) 新宿ルール実践のための行動指針（平成28年策定）

「できる人が、できる事を、みんなでやる」をコンセプトに策定した、新宿駅周辺地域が共有する行動指針です。

1 むやみに移動しない

- ・むやみに移動せず、職場や外出先に待機する。
- ・待機することが危険な場合には、地域の避難場所に避難し、そこで待機する。
- ・行き場のない滞留者については、施設の安全が確認された場合には、行政との協定の有無に関わらず、可能な限り受け入れる。

2 現地本部を中心に連携する

- ・協議会員や関係する事業者は、地域連携の拠点として現地本部を立ち上げ、運営する。
- ・地域で収集した情報を現地本部に提供するとともに、必要とする情報を現地本部に求める。
- ・現地本部は、他の現地本部、新宿区災害対策本部、避難場所や一時滞在施設等と相互に連携し、地域内滞留者の円滑な誘導に役立てる。

3 地域で傷病者に対応する

- ・軽症者には、関係する事業所にて応急手当を行う。

(3) 新宿ルール実践のための行動指針で定める4つのフェーズ

大規模地震発生後の時間を4つのフェーズに分け、滞留者、事業者等の行動を示す。

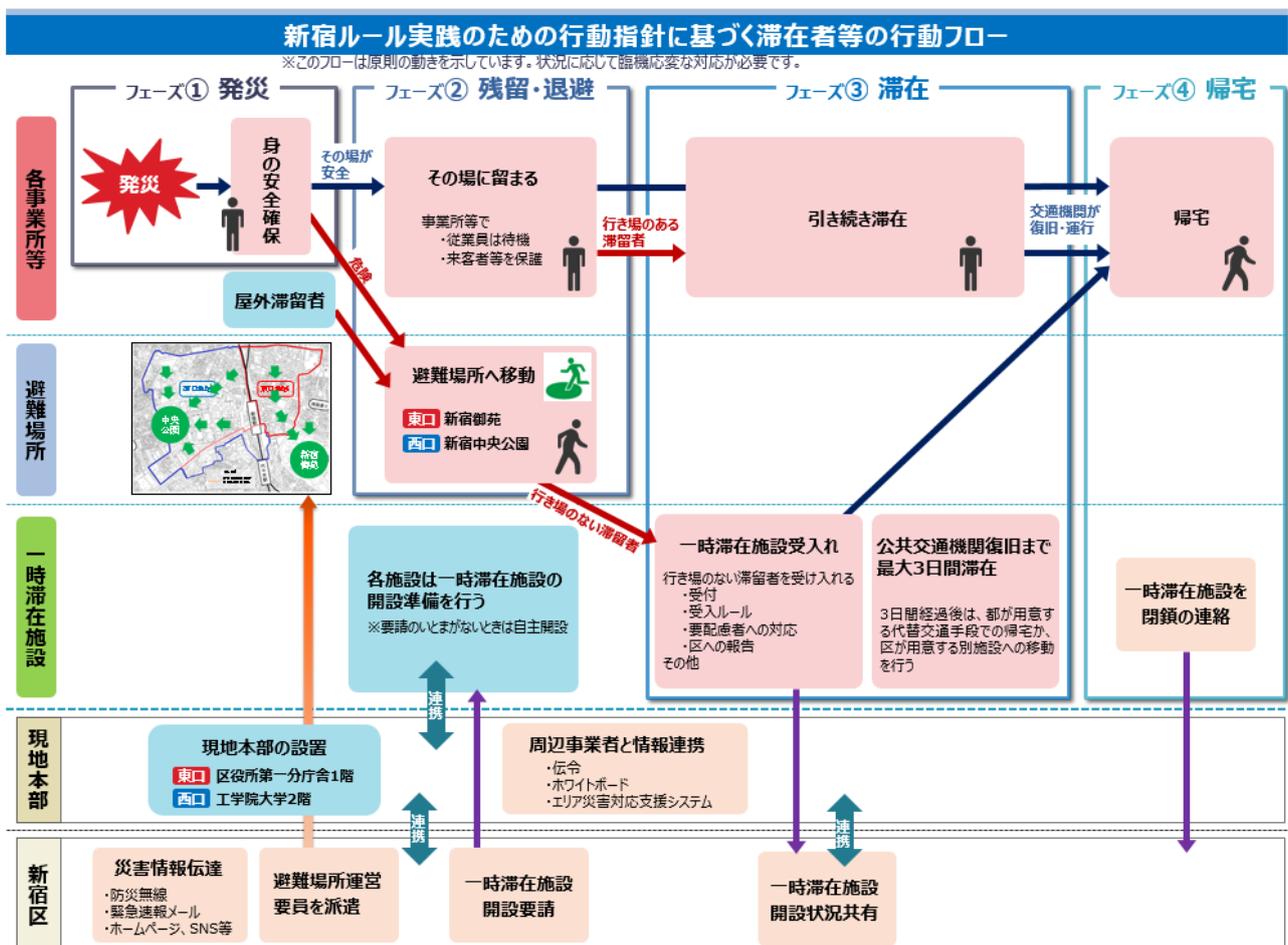
フェーズ	① 発災	② 残留・退避	③ 滞在	④ 帰宅
期間	混乱の収束まで	一時滞在施設の開設まで	交通機関の復旧 (代替輸送手段の確保)まで	
行動の概要	混乱を抑える 身の安全を確保する	行き場のある滞留者を待機させる 行き場のない滞留者を避難場所等に誘導し待機させる	行き場のある滞留者を引き続き滞在させる 行き場のない滞留者を避難場所等から一時滞在施設に誘導し、滞在させる	滞留者を利用可能な交通機関で帰宅させる

【用語の整理】 滞在者等・・・新宿駅周辺地域内にいる者（滞留者、事業者等を含む）

滞留者・・・就学、通学、その他の目的で自宅から外出しており、新宿駅周辺地域内に滞留している者

3 滞在者等誘導の概要

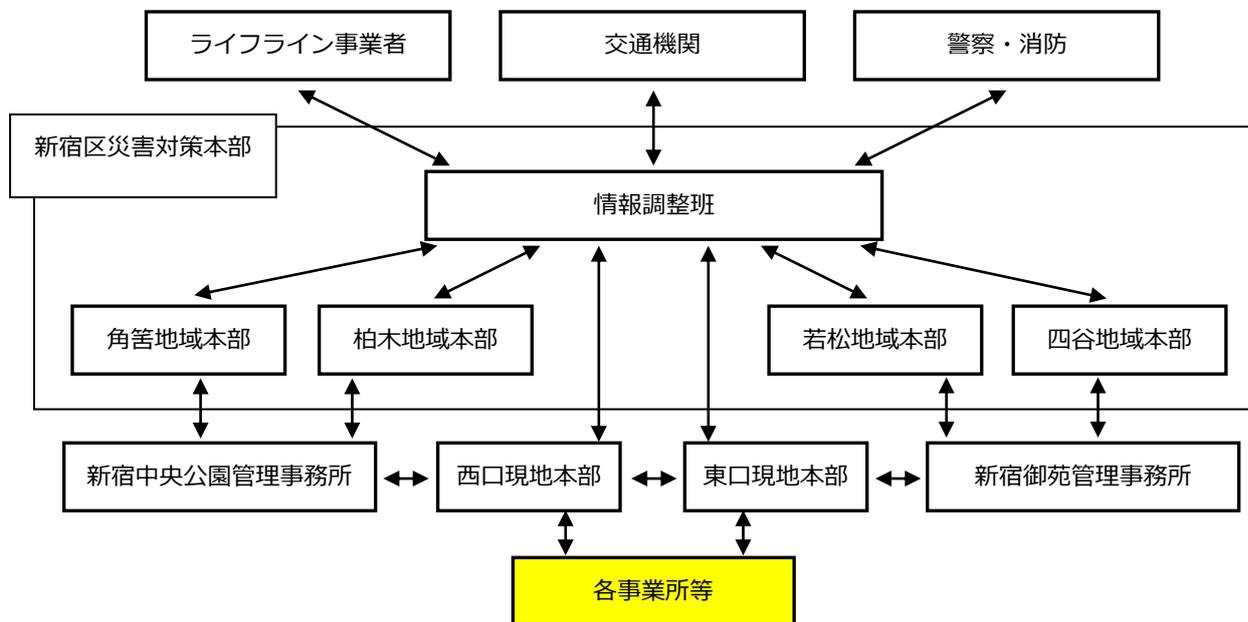
新宿駅周辺地域における滞在者等の基本的な動きを以下のフローで示す。



4 新宿駅周辺地域の運営体制

(1) 運営体制

本マニュアルの対象は地域事業者であるが、当該地域における行政等関係機関を含めた運営体制を下図に示す。



(2) 各組織の役割

組織	役割
各事業所等 (実施主体)	<ul style="list-style-type: none"> ● 従業員、施設利用者等の安全確保 ● 一斉帰宅抑制 ● 施設が危険な場合の避難誘導 ● 現地本部への情報提供及び地域情報の収集 ● 一時滞在施設設置
東口・西口現地本部	<ul style="list-style-type: none"> ● 各事業所より寄せられた地域の情報を集約 ● 各事業所や区災害対策本部、新宿中央公園管理事務所に情報共有 ● 避難誘導指示（意思決定は区と協議）
その他	避難場所運営に係る組織の役割については各避難場所運営ガイドを参照

5 発災後の対応

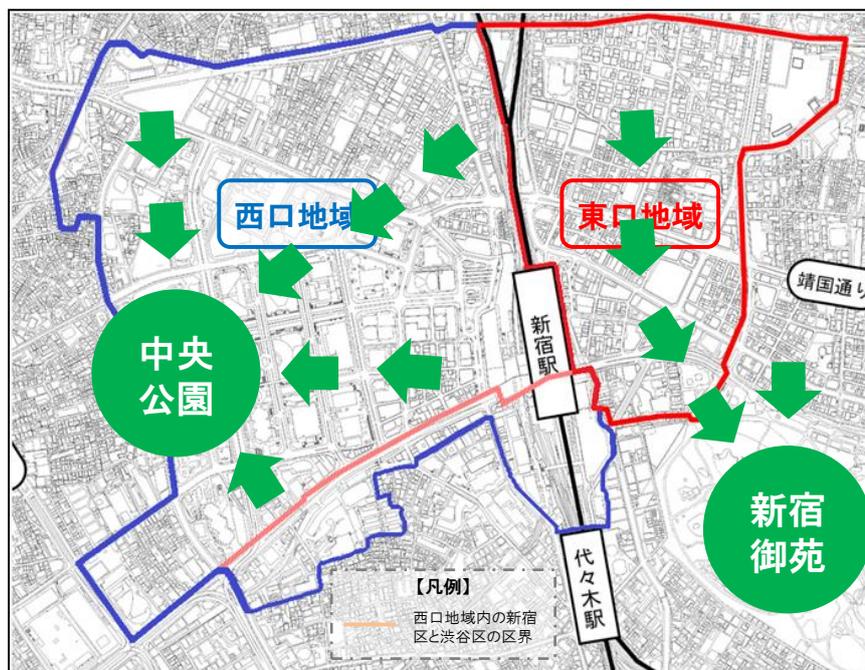
(1) フェーズ①発災 ～ フェーズ②残留・退避

大規模地震の発生直後に、速やかに事業所内外の従業員等の安否確認、施設の安全確認を行い、状況を集約する。従業員の一斉帰宅を抑制し、その場に留まるか、避難場所に避難するか判断し、滞在者等を誘導する。

	手順	事業者等の行動	滞在者等の行動	使用資機材等	
1	安全確保	従業員や施設利用者等の安全確保を呼びかける。		・消防計画に基づく自衛消防マニュアル	
			身の安全を確保する。(施設に滞在中は施設管理者の指示に従う)		
2	施設の安全確認・避難誘導	施設の安全確認を行う。		・施設の点検チェックリスト	
		施設に留まることが 危険 な場合			
		滞在者等を屋外へ避難させる。避難先は地域の避難場所（東口：新宿御苑、西口：新宿中央公園）を原則とする。 ・館内放送、拡声器等による誘導 ・誘導看板（貼り紙）【帳票 01】、誘導チラシ【帳票 02】等による誘導 ・デジタルサイネージ等による誘導【帳票 03】	施設管理者の指示に従い避難する。	・館内放送 ・拡声器等 ・誘導看板（貼り紙）【帳票 01】 ・誘導チラシ【帳票 02】 ・デジタルサイネージ誘導画像【帳票 03】	
		施設が 安全 な場合（一斉帰宅の抑制）			
		従業員や施設利用者を施設に留める。	その場に留まる。	・館内放送 ・拡声器等	
		屋外にいる滞在者等			
事業所付近の滞留者等を地域の避難場所に移動するよう促す。 ・館内放送、拡声器等によ	地域の避難場所に移動する。	・館内放送 ・拡声器等 ・誘導看板（貼り紙）【帳票 01】			

		る誘導 ・誘導看板（貼り紙）【帳票 01】、誘導チラシ【帳票 02】等による誘導 ・デジタルサイネージ等による誘導【帳票 03】	・誘導チラシ【帳票 02】 ・デジタルサイネージ誘導画像【帳票 03】
2'	周囲の状況確認	施設周辺の滞留状況、道路、建物、避難場所等の被害状況等を確認し、現地本部と連携する。	・TV・ラジオ ・インターネット ・現地本部へ伝令 ・防災行政無線、緊急速報メール等 ・エリア災害対応支援システム
3	一時滞在施設準備	施設の安全が確認された後、区との協定の有無に関わらず、帰宅困難者を受け入れるための準備をする。準備の状況を区または現地本部へ報告する。	・帰宅困難者一時滞在施設運営マニュアル ・運営資機材・備蓄物資等

<避難場所>



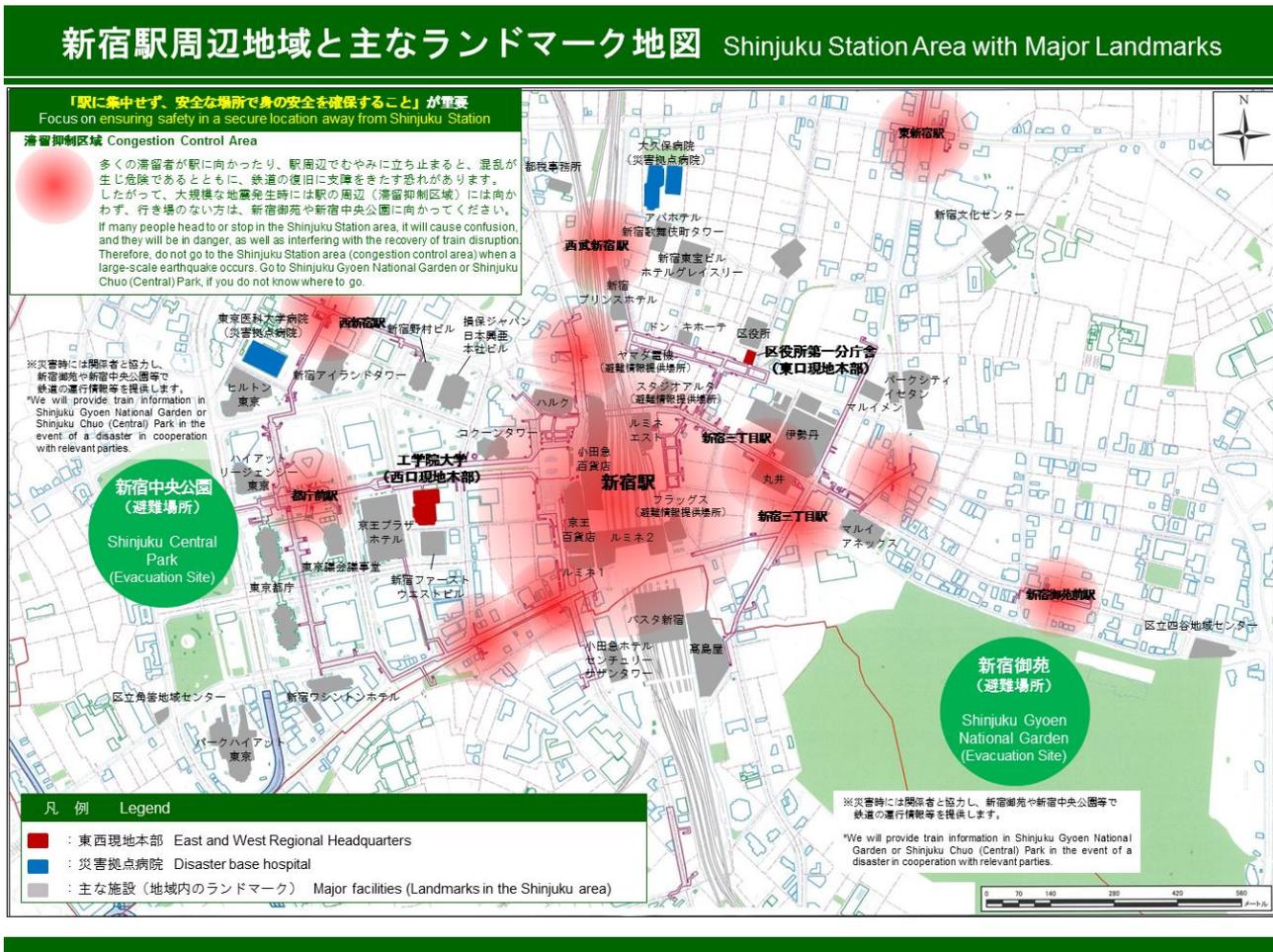
(2) フェーズ②残留・退避 ～ フェーズ③滞在

施設が安全であれば従業員や施設利用者をそのまま保護（滞在）する。避難場所にいる滞行者等で、行き場のない（所属する事業所や学校等が近くにない）滞行者については、帰宅困難者一時滞在施設の開設状況に応じて、当該施設へ誘導する。

各事業者は、現地本部からの依頼等に応じて、可能な範囲で避難場所からの誘導に協力する。

	手順	事業者等の行動	滞行者等の行動	使用資機材等
1	滞行者の保護	公共交通機関が停止している場合		
		従業員や施設利用者等を引き続き保護する。備蓄物資等を配布する。	施設管理者の指示に従い、その場に留まる。	・備蓄物資
2	現地本部との連携 【災害時に継続して行う】	<ul style="list-style-type: none"> ・周囲の状況等を現地本部に共有する。 ・現地本部から地域の状況を手りする。 ・傷病者等の対応について現地本部と共有 ・資機材、人員等の要請 	/	<ul style="list-style-type: none"> ・ホワイトボード ・伝令 ・電話 ・エリア災害対応支援システム
3	一時滞在施設への誘導	帰宅困難者受入れ		
		現地本部からの指示により避難場所に滞留している行き場のない帰宅困難者を受け入れる。	指示に従って一時滞在施設へ移動する。	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者一時滞在施設運営マニュアル ・拡声器
		一時滞在施設への誘導		
		現地本部からの指示により、避難場所に滞留している行き場のない帰宅困難者を一時滞在施設に誘導する。	指示に従って一時滞在施設へ移動する。	<ul style="list-style-type: none"> ・拡声器 ・誘導看板（貼り紙） 【帳票 01】 ・誘導チラシ【帳票 02】 ・デジタルサイネージ誘導画像【帳票 03】
4	一時滞在施設での滞在	公共交通機関復旧（又は代替交通機関運行）まで帰宅困難者を保護する。（最大3日間まで）	施設管理者の指示に従い、施設に留まる。	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者一時滞在施設運営マニュアル ・運営資機材・備蓄物資等

<新宿駅周辺地域地図>



(3) フェーズ③滞在 ~ フェーズ④帰宅

公共交通機関の復旧に伴い、施設滞在者等に帰宅を促す。一時滞在施設は閉鎖する。

	手順	事業者等の行動	滞在者等の行動	使用資機材等
1	帰宅	公共交通機関が復旧または代替交通機関が運行した場合		
		帰宅困難者に情報提供し、帰宅を促す。 ※ただし、駅に人が殺到する恐れがあるので、現地本部と状況を確認し、徐々に帰宅困難者を帰宅させる。	施設管理者の指示に従い、帰宅する。	・ホワイトボード等 ・館内放送 ・拡声器
2	一時滞在施設閉鎖	帰宅困難者が帰宅後		
		一時滞在施設を閉鎖し、区へ報告する。		
		3日間経過後		
		公共交通機関が復旧しなかった場合、区あるいは現地本部と調整し、別施設へ誘導する。	施設管理者の指示に従い、別施設へ移動する。	・エリア災害対応支援システム

6 平常時の準備

(1) 各種案内図等の作成

施設から地域の避難場所（東口：新宿御苑、西口：新宿中央公園）までの案内図等を作成し、滞
在者等に配付できるように印刷、保管する。

- ・誘導看板（貼り紙）【帳票 1】
- ・誘導チラシ【帳票 2】
- ・デジタルサイネージ誘導画像【帳票 3】

※デジタルサイネージで動画＋音声を表示可能な場合、コンテンツ作成については新宿区危機
管理課に相談してください（03-5273-4592）。

(2) マニュアルの準備

各種マニュアル等を作成し、研修・訓練等をとおして改善する。

- ・自衛消防マニュアル
- ・帰宅困難者一時滞在施設運営マニュアル
- ・滞在者誘導マニュアル

(3) 研修・訓練

マニュアルに基づき、従業員向けに研修・訓練を実施し、災害対応力を強化する。

※新宿駅周辺防災対策協議会主催の訓練等に積極的に参加する。

(4) 情報共有ツール

エリア災害対応支援システム

一般市民用サイト



URL: <http://www.sip-gensai.jp>



画面イメージ

スマートフォンのWEBブラウザから下記の情報が確認できます

- 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

本システム開発は内閣府・戦略的イノベーション創造プログラム（SIP）の「レジリエントな防災・減災機能の強化」による「首都圏複合災害への対応・減災支援技術」の助成を受けて行ったものである。

【参考】エリア災害対応支援システムから配信される情報の一覧

情報の種別		一般市民	防災従事者	情報の内容
災害情報	地震情報	●	●	・地図上で震度分布を表示。 ・簡易地震情報表示エリアには、居住地に近い観測地点の最大計測震度と新宿区の最大計測震度を表示。
	推定情報	—	●	・気象情報：警報、注意報、解析雨量、降水予報、土砂災害警戒情報等。 ・地震情報：震源、震度、強震動分布推定、建物被害推定等。
	簡易応答評価	—	●	・地震情報とユーザーが登録した建物情報をもとに、高層ビルの長周期地震動階級（相当）を高層階・中層階・低層階の3つに分けて表示。
地域情報	鉄道運行情報	●	●	・新宿駅の13路線の運行状態【運行中・全線停止・一部停止・確認中】を表示 ・ユーザーの登録情報をもとに使用路線を上部に別枠で表示。
	避難場所情報	●	●	・避難場所(2箇所)、一時滞在施設(42の公共施設・民間施設)の受入状況【受入中・受入不可・閉鎖・確認中】を表示 ・一時滞在施設は電気・水道・通信・トイレの使用可否も表示
	医療機関情報	●	●	・災害拠点病院(2施設)の受入状況【受入可・受入不可】を表示。 ・各施設のマップも表示
	気象情報	●	●	・新宿駅周辺地域の降雨強度・雨量を250mメッシュ単位で確認可能
	新宿マップ	●	●	・新宿駅周辺地域の地図（オープンストリートマップ）を表示
	被害情報	—	●	・上記の情報をもとに、鉄道の運行状況、医療機関の受入状況、一時滞在施設の受入状況・設備の使用可否などの自動集計と、各拠点の開設状況、連絡先等を表示
行動指針		●	●	・新宿ルール実践のための行動指針に基づき、各主体の適切な対応行動を促すためのメッセージを表示。

※●は一般市民、防災従事者のそれぞれが入手可能な情報を示す。

7 新宿ルール実践のための行動指針に基づく主要拠点等の行動

新宿ルール実践のための行動指針に基づく主要な拠点等の行動については、次のとおりです。

8 帳票

本マニュアルで使用する帳票類を示す。

※なお、ここで示す帳票は特定の施設を対象としたサンプルのため、各施設を起点とした内容に適宜修正して使用すること。

- 【帳票 01】 案内看板（貼り紙）
- 【帳票 02】 案内チラシ
- 【帳票 03】 デジタルサイネージ誘導画像