帰宅困難者一時滞在施設運営マニュアル

（標準版）

2019年5月

新宿駅周辺防災対策協議会

目次

[1 基本事項 1](#_Toc8206253)

[1.1 目的 1](#_Toc8206254)

[1.2 運営手順の構成 1](#_Toc8206255)

[1.3 対象とする帰宅困難者 1](#_Toc8206256)

[1.4 検証・更新 1](#_Toc8206257)

[2 運営体制 2](#_Toc8206258)

[2.1 運営組織の体制（例） 2](#_Toc8206259)

[2.2 各係の役割（例） 2](#_Toc8206260)

[3 一時滞在施設の開設にあたって（平常時の準備） 3](#_Toc8206261)

[3.1 施設開設計画 3](#_Toc8206262)

[3.2 受入のための環境整備 6](#_Toc8206263)

[3.3 施設閉鎖 7](#_Toc8206264)

[4 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 8](#_Toc8206265)

[5 一時滞在施設の運営手順 11](#_Toc8206266)

1. 基本事項
	1. 目的

本マニュアルは、新宿ルール実践のための行動指針に基づき、新宿駅周辺地域における帰宅困難者一時滞在施設の運営の手順を示し、円滑な施設運営及び地域連携を行うことを目的とする。

* 1. 運営手順の構成

本マニュアルでは、一時滞在施設の運営について次の手順を示す。

|  |
| --- |
| （１）施設の安全確認 |
| （２）運営要員の参集 |
| （３）帰宅困難者の受入準備 |
| （４）施設の開設・受入 |
| （５）帰宅困難者対応 |
| （６）施設の運営状況等の現地本部との共有 |
| （７）交通機関の再開状況の共有 |
| （８）閉鎖準備・閉鎖 |

* 1. 対象とする帰宅困難者

本マニュアルで対象とする帰宅困難者は、大規模地震発生時に新宿駅周辺地域において、公共交通機関が広範囲に停止し、徒歩による帰宅ができず、被災により職場に留まることもできない等の理由で行き場のない人々とする。

* 1. 検証・更新

本マニュアルの内容は、定期的に訓練等を実施して検証し、必要に応じて更新するものとする。

1. 運営体制
	1. 運営組織の体制（例）
	2. 各係の役割（例）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 係名 | 役割 | 最低限必要な人数 |
| 施設管理者 | ・運営本部の総括・各係の活動調整　　など | 　 |
| 情報連絡係 | ・運営本部の事務局・一時滞在施設外の情報収集・発信・現地本部や他の一時滞在施設等との連絡・調整・建物防災センターとの連絡・調整・施設内への情報発信、情報の掲示・問い合わせ対応　　など | 　 |
| 受付係 | ・一時滞在施設利用者の受付、記録・受入条件等の施設利用ルールの説明・記録簿等の管理　　など | 　 |
| 支援物資管理係 | ・食料や物資等の配布・調達（要請）・受入・管理　など | 　 |
| 安全係 | ・施設の点検、見回り・危険箇所対応、防火・防犯・トイレ・ゴミへの対応　　　　など | 　 |
| その他 | （誘導等）・施設内の滞在者の案内・施設外の帰宅困難者の誘導　　など（傷病者対応）・傷病者の応急手当、支援・医療機関との連携　　など | 　 |

1. 一時滞在施設の開設にあたって（平常時の準備）
	1. 施設開設計画
		* 1. 施設の利用方針

施設内の利用方法を明確にするため、各階の用途等については、図表１のとおりとする。ただし、大規模地震発生時には施設の安全確認の結果を踏まえて変更する。

※なお、本利用方針については、平常時からビル内全テナントと共有しておくこと。

 図表 1　各階の利用用途（例）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 階 | 帰宅困難者 | 備考 |
| 立ち入り可否 | 主な使用用途 | トイレの利用 |
| ３階以上 | 否 | ・テナントが入居(主にオフィスとし手利用) | － |  |
| ２階 | 可 | ・滞在スペース（主に要配慮者用） | 男・女 | 一部立ち入り制限あり |
| １階 | 可 | ・帰宅困難者の受付・運営本部・滞在スペース・情報提供スペース・救護所 | 男・女・共用 | 一部立ち入り制限あり |
| 地下1階 | 否 | ・防災センター・備蓄品倉庫 | － |  |
| 地下2階 | 否 | ・駐車場 | － |  |

※標準版ではあくまでイメージを示しています。各施設に適した図表に修正してください。

* + - 1. 受入場所・受入定員の指定

受入場所および書く受入場所の定員は、図表2及び図表3のとおりとする。

図表 2　施設の使用予定図(フロアマップ)（例）











※本図はイメージです。実在の施設とは関係ありません。

図表 3　各受入場所の定員（例）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 受入場所 | 人数 | 備考 |
| 滞在スペース① | 30人 |  |
| 滞在スペース② | 30人 |  |
| 滞在スペース③ | 20人 |  |
| 滞在スペース④ | 20人 | 女性専用スペース |
| 滞在スペース⑤ | 30人 |  |

※標準版ではあくまでイメージを示しています。各施設に適した図表に修正してください。

【受入場所選定の留意点】

・余震等の可能性を考慮し、天井部等から物が落下するおそれのある場所を避ける。

・暗がりや入り組んだ場所など、目の届きにくい場所を避け、防犯面に配慮する。

・受入定員は床面積約３．３㎡あたり２人の収容（必要な通路の面積は算入しない）を目安とする。

・施設開設を予定する場所では、「自由に入れる範囲」「期限付きの受入範囲」「立ち入り禁止の範囲」を明確にする。

・滞在スペース、女性専用スペース、要配慮者スペース等を設定する。

* + - 1. 開設基準

「新宿ルールの実践のための行動指針」で示した考え方に基づき、一時滞在施設の開設が可能な範囲で、新宿区の要請に基づき開設することを基本とする。大規模地震等で通信が輻輳し、新宿区又は現地本部と連絡が取れない場合には施設の判断で開設の準備を進める。十分な支援体制が整わない場合は、必要に応じて可能な範囲で開設する。

開設運営要員の参集基準についても併せて定めることが望まれまれる。

一時滞在施設の開設可能な時間帯（例）は次のとおりとする。

図表 4　一時滞在施設を開設する時間帯（例）

|  |
| --- |
| 施設の開設可能な時間帯 |
| 平日(7時~22時) | 平常時の管理職員の就業状況に応じて開設する。管理職員の少ない時間帯等については柔軟に対応する。 |
| 平日夜間(22時~翌7時)、土・日・祝日 | 原則、開設しない。 |

* + - 1. 運営要員の確保

施設管理者は、一時滞在施設の運営に係る要員を自社内から確保するように努める。テナントビル等の場合は、施設管理者はテナント等と協力し、運営要員の確保に努める。

なお、運営要員の確保にあたっては、施設滞在者やその他のボランティアの活用等も検討する。

* + - 1. 関係機関との連絡方法
1. 新宿区役所危機管理課　　03-5273-4592
2. 東／西口現地本部（新宿区役所第一分庁舎/工学院大学）
	* + 1. 要配慮者への対応

施設管理者は、配慮が必要な帰宅困難者への対応を検討する。（滞在スペース、相談窓口の設置、利用可能なバリアフリー設備に関する情報提供　等）

* + - 1. 防犯体制

施設管理者は、施設内にある商品・物品や重要情報等について、帰宅困難者による盗難等のトラブル防止体制の整備を行う。

* + - 1. 帰宅困難者への情報提供、問合せ・要望への対応

施設管理者は、帰宅困難者の不安解消のため、適宜情報提供に努める。また、帰宅困難者からの問合せや要望に対しては、現地本部とも連携し、可能な支援を検討するよう努める。

【想定される問合せ・要望（⇒対応）の例】

・携帯電話を充電させてほしい（⇒お断りする。代わりに、把握している情報を適宜提供し、不安解消に努める）。

・授乳のためのお湯や授乳にふさわしい場所を提供してほしい（⇒授乳室の案内）。

・聴覚障害があり、アナウンスが聞こえない。弱視のため、施設の利用ルールが見えない（⇒ボランティアを募集して支援、利用可能なバリアフリー施設の案内）。

など

※なお、予想される問合せや要望については、可能な対応・回答方針を事前に準備しておくことが望ましい。

* 1. 受入のための環境整備
		+ 1. 平時からの施設の安全確保

帰宅困難者を安全に受け入れられるよう、日ごろからオフィス家具類の転倒・落下・移動防止対策、ガラスの飛散防止対策に努める。

また、大規模地震発生時の建物内の点検箇所をあらかじめ定め、安全点検のためのチェックシートを作成する。

* + - 1. 帳票類の整備

施設への受け入れ条件の承諾書や、受入者名簿等の帳票類を整備する。

帳票一覧（例）

帳票01 安全確認チェックリスト

帳票02 運営要員名簿

帳票03-1 帰宅困難者受入名簿

帳票03-2 帰宅困難者一時滞在施設　受入表

帳票03-3 帰宅困難者受入の流れ

帳票04 受入条件及び施設利用ルール等

帳票05 受入承諾書

帳票06 備蓄品リスト

【帰宅困難者の受入管理についての留意点】

・受入人数の把握、施設内の安全性向上、トラブル防止、外部から所在問合せへの対応等に備え、事前に帰宅困難者を記録し、管理する方法を決めておくことが望まれる（以下は例）。

例①

・入館時、帰宅困難者は、「受入承諾書」を提出する。

・「受入承諾書」をもとに、「帰宅困難者受入名簿」を作成する。

・「帰宅困難者受入名簿」によって退館等を記録する。

例②

・入館時、帰宅困難者は、「受入承諾書」を提出し、受付担当者は、受領した「受入承諾書」に通し番号を付ける。受付担当者は、引き換えに、同じ通し番号を付した「帰宅困難者一時滞在施設　受入表」を帰宅困難者に渡す。

・帰宅困難者の退出時に、「帰宅困難者一時滞在施設　受入表」を回収する。

・帰宅困難者の人数等は、通し番号により管理する。　　　　　　　　　　　　など

* + - 1. 備蓄品等の確保

施設管理者は、帰宅困難者の受入に必要な水、食料、毛布、簡易トイレ等の物資の備蓄に努める。備蓄食料については、賞味期限等の一般的な衛生管理に留意する。

【備蓄物資の配布についての留意点】

・交通機関の状況によっては、物資の配布が1回で終わらない可能性が高い。

・2回目以降の配布において、滞在者に移動させると混乱するおそれがあることから、1回目は、受付後すぐに所定の物資配布場所にて物資を受け取る（帰宅困難者が動く）、2回目以降は、施設運営者側が各帰宅困難者に物資を配布する（運営者側が動く）など、配布方法の工夫が望まれる。

* 1. 施設閉鎖
		+ 1. 施設閉鎖の決定

施設管理者は、新宿区と協議の上、施設の閉鎖を決定する。

* + - 1. 施設閉鎖の検討基準
1. 公共交通機関が復旧（代替輸送手段が確保）
2. 新宿区と協議の上、施設の閉鎖が周辺地域に混乱を与える可能性が低いと判断
3. 開設後３日経過（３日以上経過した朝を迎えた）
4. 新宿区から施設を閉鎖するよう依頼があった
5. 地震等の被害により施設内に滞在することが危険
6. 施設利用者（受入帰宅困難者）がいなくなった
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次に示す。

1. 一時滞在施設の運営手順

帰宅困難者の一時滞在施設運営のための手順を次に示す。

01

-

施設の安全確認

(

p

11

)

02

-

運営要員

の参集

(

p

12

)

03

-

帰宅困難者の受入準備

(

p

13

)

04

-

施設

で

の受入開始

(

p

14

)

05

-

帰宅困難者対応

1

-

情報

提供

(

p

15

)

2

-

物資提供

(

p

16

)

3

-

傷病者対応・衛生管理

(

p

17

)

4

-

利用者活用、地域内事業者連携

(

p

18

)

5

-

帰宅者

管理

(

p

19

)

06

-

施設

の運営

状況等の現地本部との共有

(

p

20

)

07

-

交通

機関

の

再開状況

の共有

(

p

21

)

08

-

閉鎖準備・閉鎖

(

p

22

)

<参考>様式等

帳票01 安全確認チェックリスト

（内閣府（防災担当）大規模地震発生直後における施設管理者等による建物の緊急点検に係る指針を参照）

帳票02 運営要員名簿

帳票03-1 帰宅困難者受入名簿

帳票03-2 帰宅困難者一時滞在施設　受入表

帳票03-3 帰宅困難者受付の流れ

帳票04-1 受入条件及び施設利用ルール等

帳票04-2 当施設のご利用にあたって

帳票05 受入承諾書

帳票06 備蓄品リスト