リスク対策.com
危機管理とBCPの専門メディア

リスク対策.COM 連載

企業向け危機管理訓練シナリオ

「いません」は点検、「います」が訓練

～生存確認の「その先」にある、エレベーター閉じ込め対応の泥臭い現実～

今回の背景ニュース

2026 年 2 月 22 日、東京スカイツリーでエレベーター閉じ込め事故が発生しました。閉じ込め人数は 20 名（児童 2 名含む）で、閉じ込め時間は約 6 時間に及びました。原因は移動ケーブルの損傷による制御ヒューズの溶断によるものでした。事故当時、インターホンは使用できない状態で、閉じ込められた乗客がスマホで 110 番通報したことで、初めて状況が把握されました。

＊あなたの会社はどうやって「そこに人がいる」と気づきますか？

1.混迷する情報環境

大規模な震災では、多数のエレベーターで閉じ込めが発生します（首都直下地震の想定では最大 2.2 万台、南海トラフ地震では 3 万 7800 台の停止想定）。

・保守会社に電話：繋がらない（回線輻輳）
・やっと繋がっても：「到着まで 24 時間以上」
・消防に電話：「優先順位の高い現場から対応」
・閉じ込められた人のスマホ：圏外または輻輳
・インターホン：停電で不通の可能性

「連絡は済んだ。あとは待つだけ」――その油断が、現場をパニックに陥れます。

2.セルフチェック：あなたの会社の現状は？

[ ]「閉じ込め者あり」のシナリオで訓練を行ったことがある
[ ] インターホン以外の確認手段（各階で扉を叩く等）が決まっている
[ ] エレベーター内に備蓄（水、簡易トイレ、ライト）がある
[ ] 閉じ込められた人への声かけフレーズを決めている
[ ] 声かけ担当のシフト（24 時間対応）を想定している

❶今回のシナリオ

『このシナリオは、「閉じ込め者がいないことを確認する」訓練ではありません。「閉じ込め者がいます」と報告を受けた瞬間から、あなたは何をするかを考える訓練です。』

【状況設定】

時刻	何が起きたのか
12:00（発災）	首都直下地震発生（震度 6 強）。エレベーター4 基すべて停止
12:05（5 分後）	1 基に 8 名が閉じ込められていることが発覚
12:10（10 分後）	保守会社・消防ともに電話が繋がらない。かご内のスマホは圏外
12:30（30 分後）	保守会社「到着まで 24 時間以上」。消防「すぐには行けない」
18:00（6 時間後）	かご内から「トイレが限界」との訴え。パニックの兆候
翌日 12:00 以降	保守会社がようやく到着、救出作業開始

❷緊急時対応の判断と対応策を検討してください

質問 1：発災直後――最初の 5 分で何をしますか？

部下から「エレベーターに 8 名が閉じ込められています」と報告を受けました。
保守会社には繋がりません。消防も「すぐには行けない」と言っています。
最初の 5 分で、あなたは何をしますか？

- □ 保守会社に繋がるまで電話をかけ続ける
- □ 消防に優先対応を依頼する
- □ エレベーターの前に行き、扉越しに声をかける
- □ バール等で扉をこじ開けて救出を試みる
- □ 閉じ込められた 8 名が誰かを特定する
- □ その他：
  （　　）

保守会社にも消防にも頼れない状況で、あなたの会社は何ができますか？

質問 2：6 時間経過――「トイレが限界です」と訴えがあった。どう対応しますか？

インターホン越しに聞こえるのは、すすり泣く声と怒号。
定員 12 名のかごに 8 名、蒸れた空気が充満しています。
「トイレが限界です」
この極限状態で、あなたは「頑張ってください」以外の言葉を持っていますか？

- □ 「もう少し頑張ってください」と励ます
- □ 簡易トイレを扉の隙間から渡せないか試みる
- □ 保守会社に「緊急度が上がった」と再度連絡する
- □ 何もできない
- □ その他：
  （　　）

あなたの会社のマニュアルに、この場面の対応は書かれていますか？

【振り返り】あなたの会社の訓練は、「点検」で終わっていませんか？

24 時間後、8 名全員が救出されました。幸い、全員無事でした。

- □ **「閉じ込め者なし」を確認して終わっていませんでしたか？　（はい・いいえ）**
- □ **「閉じ込め者あり」の場合のシナリオを考えたことはありましたか？　（はい・いいえ）**
- □ **閉じ込められた人に「何を話すか」を訓練したことはありましたか？　（はい・いいえ）**
- □ **エレベーター内に備蓄はありましたか？　（はい・いいえ**

「いません」は点検です。「います」からが、本当の訓練です。

↓ 一つでも「いいえ」がついた方は、今すぐ解説へ進んでください。

❸備えの違いで何が変わるか

段階	備えがない現場	備えがある現場	閉じ込められた人の心理
① 発災直後	「閉じ込め者なし」で安心	「いる前提」で全基確認	「見捨てられた」という絶望
② 30 分後	「繋がらない」で停止	繋がらない前提で社内対応開始	状況がわからないパニック
③ 6 時間後	「頑張ってください」	備蓄の簡易トイレを案内	生理現象による尊厳の喪失
④ 24 時間後	「助かってよかった」で終わり	対応の検証と改善	会社への不信感か、絆か

※この表が示しているのは「善悪の違い」ではありません。備えがあれば、閉じ込められた人の「絶望」を「希望」に変えられるということです。

💡 声かけの心理学的根拠

閉じ込められた人が最も恐れているのは、孤立です。災害時の心理的応急処置として国際的に認められた「サイコロジカル・ファーストエイド（PFA）」でも、行動原則は「見る・聴く・つなぐ」とされています。

📊 このシナリオの経営インパクト

本シナリオが示しているのは、「災害そのもの」ではなく、「閉じ込められた従業員を支えられなかった組織が受けるダメージ」です。

🔴 **短期的影響（発災直後～6 時間）**

・「閉じ込め者なし」で安心し、確認を怠る
・インターホン不通で発見が遅れる
・「頑張ってください」しか言えず、中の人が絶望する
👉 発見の遅れと対応の空白が、閉じ込められた人の心を壊す

🟠 **中期的影響（6 時間～24 時間）**

・トイレ問題に対応できず、尊厳が損なわれる
・声かけ担当が疲弊し、対応が途切れる
・「見捨てられた」という感覚が広がる
👉 ここでの対応が、会社への信頼を決定づける

🟡 **長期的影響（救出後～）**

・「会社は何もしてくれなかった」という不信感
・閉じ込められた従業員のトラウマ、離職
・「あの会社は従業員を見捨てた」という評判
👉 ダメージは「災害」ではなく「対応の空白」から発生する

●経営視点での結論

閉じ込められた従業員を支えるのは、専門業者ではありません。インターホンの先にいる「あなた」です。
👉 24 時間の対応が、その後の組織文化を決める。

📋 明日からできる 3 つのこと

完璧な計画を立てる必要はありません。まずは以下の「最小限の実行」から始めてください。

1. エレベーター内に備蓄を置く
水、簡易トイレ、大人用おむつ、消臭剤、消臭袋、ポータブル電源、ライト、ホイッスル、毛布（簡易ブランケット―腰に巻けるもの）。
実行：防災キャビネット（椅子型）を各エレベーターに設置する。
核心：備蓄があるだけで、閉じ込められた人の生存確率と精神的安定が大きく変わります。

2.「います」から始まる訓練を行う

「閉じ込め者なし」で終わる訓練は、点検です。

実行：次の訓練では「8 名が閉じ込められています」というシナリオで始める。

核心：「います」と言われた瞬間、脳内スイッチを切り替える訓練が必要です。

3. インターホン以外の確認手段を決めておく

インターホンが不通の場合、どうやって確認しますか。

実行：各階で扉を叩いて声かけする手順、担当者の割り振りを決めておく。

核心：15 階まで階段で確認に行くのは体力勝負。チーム分けがマニュアルに必要です。

❹自社での実践可能性を検証

現状点検チェック（エレベーター閉じ込め対応）

- ☑「閉じ込め者あり」のシナリオで訓練を行ったことがある
- ☑ インターホン以外の確認手段（各階で扉を叩く等）が決まっている
- ☑ エレベーター内に備蓄（水、簡易トイレ、ライト）がある
- ☑ 閉じ込められた人への声かけフレーズを決めている
- ☑ 声かけ担当のシフト（24　時間対応）を想定している
- ☑「訓練を受けていない人が扉を開けてはいけない」ことを全員が理解している

明日から開始する改善アクション

1._____

2. _____

3. _____

経営層への提案事項

投資が必要だが実施すべき対策を 1　つ挙げてください：

提案内容：_____

投資規模：_____

効果・ROI：_____

リスク対策.com
危機管理とBCPの専門メディア

作成：八重澤晴信、企画：リスク対策.com

著作権表記：「© 2026 八重澤晴信・リスク対策.com　無断転載・複製を禁じます」