

災害時における支援物資輸送等に係る取組み

佐川急便株式会社 事業開発部技術研究課 課長 山本 健人
主任 森下 侑里香

1 はじめに

佐川急便は、創業以来、お客様と地域社会への発展に奉仕・貢献することを根幹に据え、お客様と地域社会とともに成長してまいりました。現代社会において、重要な社会インフラの一つとまで位置づけられるようになった宅配便事業は、過去の大災害での対応の中で、お客様のビジネスを止めないために走り続けることによって、その社会的責務を果たすことができたと考えております。

佐川急便では、高い現場力、従業員の高い意識、阪神・淡路大震災（1995年）や新潟県中越地震（2004年）での経験などから、危機対応には強い、という自負とイメージをもっていたので、東日本大震災（2011年）以前は、BCP（事業継続計画）策定という概念はありませんでした。

しかしながら、東日本大震災という、過去に類を見ない未曾有の大災害を経験し、お客様のビジネスや地域社会において、佐川急便が宅配便事業をいち早く再開させるための計画や、事業を継続し続けるためのプランを持つことの重要性を認識し、SGホールディングスグループの中核企業として、2013年にBCPの策定、BCM（事業継続マネジメント）の構築・改善活動に取り組んでまいりました。BCPを策定した現在も、「災害現場で感じたこと」や「訓練」を通じて、机上の計画を手直ししていくことが重要と考え、常に見直しをしながら有事に備えています。

また、国の「災害対策基本法」に基づく指定公共機関の指定を受け、東日本大震災、熊本地震などの災害発生時に物資の輸送を中心に支援活動を行ってきました。

本稿では、佐川急便の過去の災害における活動や、大規模災害発生時における支援物資輸送の経験と課題を踏まえ、近年力を入れている事業継続（BC）及び官民連携の取組みについてご紹介します。

2 佐川急便の災害支援活動

佐川急便では度重なる自然災害（図1）を経験する中で、地域社会に対して物流企業が果たすべき役割を問い続けてきました。そして、大切な社会インフラである物流を支える事業者として、地域の「安心」「安全」に貢献するべく、有事における災害支援活動に取り組んでいます。

以下では、まず佐川急便の過去の災害における活動の概要を紹介します。

1995年1月	2011年3月	2016年4月	2017年7月	2018年7月	2019年9～10月	2021年7月
阪神・淡路大震災	東日本大震災	熊本地震	九州北部豪雨	西日本豪雨	房総半島台風(台風15号) 東日本台風(台風19号)	伊豆山土砂災害
<p>14 阪神淡路大震災の大惨事とされたこの年の経験が、山針の災害支援活動の礎となりました。</p>  <p>新神戸の災害拠点として活す</p>	<p>支援要請元 日本政府の緊急災害対策本部</p>  <p>平田町の災害対策は、被災地に備わった当時の設備が幸</p>	<p>支援要請元 熊本県・熊本市</p>  <p>平岡町の緊急物資の支援活動</p>	<p>支援要請元 朝倉市役所(福岡県)</p>  <p>グループ会社が提供して、緊急物資搬送を支援しました。</p>	<p>支援要請元 三原市役所(広島県)</p>  <p>社員が人員の確保、物資までサポートしました。</p>	<p>支援要請元 千葉県・宮城県丸森町</p>  <p>避難所に備わった物資を届けました(7月9日)</p> <p>手紙、お土産物、お菓子などを被災地に届けて(7月9日)</p>	<p>支援要請元 熱海市役所(静岡県)</p>  <p>熱海における災害活動の拠点として活用中</p>  <p>〒411-0101 静岡県熱海市新神戸駅前</p>

図1 佐川急便が経験していた災害支援活動

(1) (平成7年) 阪神淡路大震災

1995年1月17日、淡路島北部を震源とする地震が発生し、神戸市を中心に大災害に見舞われました。佐川急便は、地震発生直後から各関係機関などの要請を受け、救援物資の陸送や、当時自社で保有していたヘリコプターによる物資のピストン輸送等の支援活動を開始しました。約2か月半で、トラックのべ台数3,337台、ヘリのべ21機が支援に携わりました。

また、神戸市内への輸送を展開するにあたっては、膨大な物量を仕分けるための「屋根付きの広いスペース」、「搬入・搬出の車両動線」といった、物流には欠かせない要素をもつ施設が必要となりました。当時は、新幹線の新神戸駅ターミナルを丸ごとお借りすることができ、輸送の対応にあたりました。

そして、「必要な物資」を「必要な分」だけ避難所に届ける、という課題に対しては、配送を行っているドライバーが、避難所で不足している物資、必要な物資の『御用聞き』をしながら供給することで、解決を図りました。



写真1

滋賀県守山市の「レークさがわ守山球場」を臨時ヘリポートとし、地震翌日より6機のヘリでの物資ピストン輸送を開始



写真2

新神戸駅ターミナル物資拠点の様子

(2) (平成 23 年) 東日本大震災

2011 年 3 月 11 日、岩手県沖から茨城県沖にかけてのおよそ 10 万平方キロメートルという広範囲な震源域で、最大震度 7 を観測する地震が発生。この地震に伴って巨大な津波が発生し、東北地方を中心とした太平洋沿岸部は壊滅的な災害にみまわれました。

佐川急便は、直ちに災害対策本部を立ち上げ、社員の安否確認、被災地にある拠点の状況などの情報収集を急ぎました。

こうした社内体制の整備と並行して、災害時の対応について協定を締結していた日本赤十字社からの要請を受け、発災翌日の 12 日未明から被災地に向けて毛布などの救援物資輸送を開始しました。

さらに翌 13 日には、東京に拠点を置く関東支社（当時）から、車両 100 台・人員 200 人で構成された緊急応援部隊を現地に派遣。従業員及びご家族用の救援物資を届けるとともに、そのまま現地に残り、被災地における宅配便サービスの再開業務及び救援物資輸送を支援しました。

佐川急便は当時、岩手、宮城、福島の 3 県に 27 営業所を展開していましたが、東日本大震災ではそのうち 4 つの営業所が全壊し、66 台の車両が損傷するなど、大きな被害を受けました。そして、震災発生直後から東北 6 県および北海道向けの宅配便サービスを停止せざるを得ませんでした。宅配便サービスを再開するには、道路網の寸断やトラックの燃料不足など問題は山積みでしたが、一方で、「被災地の家族に荷物を送りたい」というお客様の声は切実さを増していました。そのため、できるだけ早くサービスを再開することが重要だと判断し、お届け先のお客様に営業拠点まで受け取りに来ていただく「営業店止めサービス」（現：営業所受取サービス）の再開を決定。発災 6 日後の 3 月 17 日より全国で被災地向けの集荷を始めました。



写真 3



写真 4

現地に向かう応援部隊の様子

ア ロジスティクスの視点で物資集積所の状況を改善

通常、災害時の物流は、各都道府県のトラック協会や倉庫協会などの業界団体が、行政との一次窓口になり、加盟事業者への輸送を要請する体制がとられますが、東日本大震災では、宮城県庁舎内も混乱し、各方面からの膨大な対応作業に追われ、救援物資の物流が滞り始めていました。

そのため、3月14日からは宮城県災害対策本部に佐川急便の社員を常駐させ、県から依頼された輸送をその場で手配し、自衛隊と連携して、不足していた粉ミルク・病院の毛布・飲料水・食料品を県の一次集積拠点から、県内各自治体の物資集積拠点へ輸送を実施しました。

県と同様、沿岸部の市町村も、庁舎が大きな被害を受け、職員の方々も被災し、とにかく人手が足りない状況でした。そこで、佐川急便は、石巻市・東松島市・牡鹿郡女川町などからも支援の要請を受け、本格的な避難所への物資輸送をスタートさせました。

当初、佐川急便に託されたのは、おにぎりやパンなど、被災者にとって特に重要な食料の配送でした。消費期限が短いため、集積所に届いたら迅速に仕分け、当日中に配送し終えなければなりません。

被災自治体の集積所は、職員の方が物資の受け入れを行っていましたが、増え続ける物資の対応でついに管理が行き届かず、何がどこにいくつあるのか把握できない状態になってしまっていました。

そこで、佐川急便は集積所のオペレーションの改善を自治体や自衛隊に提案し、それぞれの役割を明確にするとともに、物資の受け入れ窓口を一本化しました。その上で、カテゴリーごとに分けて物資を置く場所を決め、内容や数量を適切に管理する物流拠点としての基本的な体制整備を進めました。



写真5



写真6

石巻市総合運動公園での活動、輸送の様子

イ 刻々と変化する被災地のニーズへの対応

迅速な配送を行うためには、避難所リストと避難者数を基にあらかじめ最適なルートを決める必要があります。しかし時間の経過につれ、避難所を出て自宅へ戻る方や、自主的に避難所を作る方が増え、避難者の実態を掴むことが難しくなっていました。また、被災者の皆様が求める物資も日を追うごとに変化していきました。

石巻市などからの要請は公的な避難所への配送でしたが、佐川急便はこのような状況を踏まえ、配送を一日2回から3回に変更し、午前の配送で地域の情報収集も行い、そこで受けた要望や避難状況の変化に応じて、公的な避難所以外も含め市役所の了承を得ながら配送を行うことにしました。佐川急便が集めた情報は、自衛隊や市とも共有し、被災者の物資ニーズに的確に応えるために役立てられました。

(3) (平成 28 年) 熊本地震

2016年4月14日(前震)及び16日(本震)に、熊本地方を震源とする地震が発生し、熊本県上益城郡益城町・阿蘇郡を中心に甚大な被害にみまわれました。佐川急便は、16日の本震発生の後、BCPに基づき、被災地である南九州支店(熊本県熊本市東区)に現地対策本部を、東京本社(東京都江東区)に統括対策本部を設置し、宅配便事業の継続及び指定公共機関として緊急支援物資輸送対応に速やかに着手しました。

宅配便事業は、業界ではいち早く、4月18日から順次、条件付きで被災地での集荷・配達を再開しました。道路網の寸断などから通常の宅配便サービスの提供が困難な場合でも、「荷物を受け取りたい」、「被災地に荷物を送りたい」というお客様の声に応えるため、いち早くサービスを開始することが重要だと判断しました。

同時に、益城町など特に被害の大きかった地域に対して、自衛隊と協力して支援物資を輸送しました。本震発生後の16日から順次、政府非常災害対策本部が実施したプッシュ型支援物資供給の輸送を行い、避難所までの輸送網を構築しました。

自治体への支援に関しては、4月17日(日)から9月30日(金)の155日間で、のべ1,196台、のべ1,279人にて対応しました。災害時の支援活動で問われる物流会社の使命とは、被災者への支援物資の供給にあたり、必要なときに、必要なものを、必要なだけ供給することであると痛感した災害でした。



図2 熊本地震における佐川急便の輸送活動領域

(4) (平成 29 年) 九州北部豪雨

2017 年 7 月 5 日から 6 日にかけて、対馬海峡付近に停滞した梅雨前線に向かって暖かく湿った空気が流れ込んだ影響等により、線状降水帯が形成・維持され、同じ場所に猛烈な雨を継続して降らせたことから、九州北部地方で記録的な大雨となり、福岡県及び大分県下において、甚大な人的・物的被害がでました。

福岡県朝倉市においても、河川の氾濫や土砂災害などにより甚大な被害を受けました。大雨から 1 か月、自治体等の懸命な支援活動により、当初 15 か所あった避難所の数は 7 か所になり、避難者の数もピーク時のおよそ半数になりました。災害発生当初、支援物資の管理及び避難所への配送は朝倉市役所の職員の方々が行っており、公務と並行しながらの対応は、非常に負荷が大きく、支援物資業務の一切を委託することはできないものかと模索されていました。

佐川急便は、災害発生時、福岡県の要請で支援物資の輸送（4 tトラック 4 台）を行いました。その時点では朝倉市からの要請はありませんでした。当時、一時的に物資拠点としていた小学校体育館の物資が山積みとなり、搬出入が効率的に行えない状況であったこと、また、災害対応の長期化も予想されたことにより、7 月下旬に朝倉市の職員の方からご連絡をいただき、佐川急便は、被災地の支援物資集積拠点に伺い、課題をお聞きし、対応策を検討しました。検討の結果、輸配送のみならず、支援物資の受入調整、管理等、総合的な取組みが必要と判断し、佐川急便だけでなく、SGホールディングスグループ内の各事業会社と連携し、一体的な取組み（図 3）を行うこととしました。

今回の支援活動において、最前線で活躍したのは、先進的ロジスティクスプロジェクトチーム「GOAL[®]」です。佐川急便をはじめとした各事業会社の専門家が集まったスペシャリスト集団が朝倉市の業務をサポートしました。最終的な活動期間は、8 月 8 日（火）～10 月 31 日（火）の 84 日間、のべ 213 人、のべ 107 台にて支援を行いました。

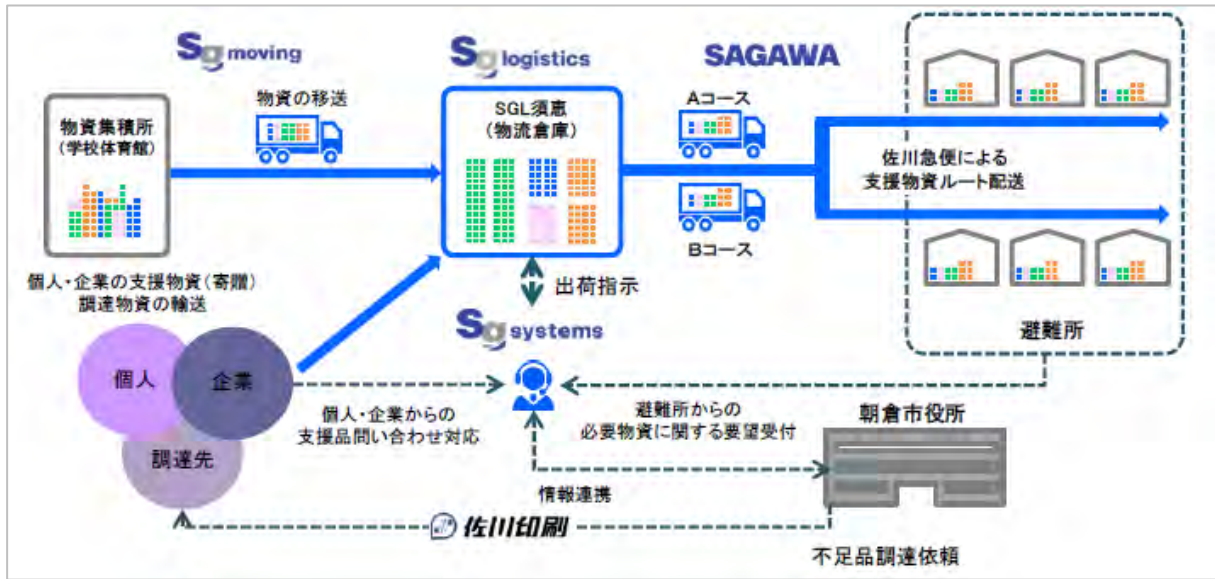


図3 朝倉市におけるSGホールディングスグループの支援内容とフロー

<SGホールディングスグループ各社の役割と連携>

- ・ 佐川急便：支援物資のルート配送
- ・ 佐川グローバルロジスティクス：倉庫の提供、支援物資の入出荷・保管・管理
- ・ SGムービング：物資集積所（小学校体育館）から倉庫（SGL須恵）への輸送
- ・ SGシステム：物資の受発注に関わるコールセンター業務

(5) 平成30年7月豪雨（西日本豪雨）

2018年7月3日から8日にかけて、台風7号の接近や梅雨前線の停滞により、西日本や東海地方の非常に広範囲で記録的な大雨となりました。気象庁は6日から8日にかけて、広島県や岡山県など計11府県に大雨特別警報を発表しました。断続的に降り続いた大雨の影響で、特に愛媛県、広島県、岡山県で大きな被害がでました。

そんな中、2017年8月に地域包括連携協定と災害救助用物資の輸送等に関する覚書を締結していた名古屋市の危機管理局を介して、三原市より、支援物資輸送業務をサポートしてほしいとの連絡が佐川急便に入りました。協議の結果、九州北部豪雨（2017年）のときと同様に、物資の輸送及び集積拠点の保管・管理・運営、コールセンター等の業務を、総合的かつ一体的に実施することになりました。7月22日（日）～8月31日（金）の41日間で、のべ167人、のべ120台で支援いたしました。

(6) 令和元年房総半島台風（台風15号）

2019年9月5日15時に南鳥島近海で発生した台風15号は、9月9日5時前に強い勢力で暴風域を伴ったまま千葉市付近に上陸、関東地方を通過し、太平洋に進みました。台風の通過に伴い、関東地方や伊豆諸島では観測史上1位となる暴風を記録したほか、局地的に猛烈な雨が降りました。このため、関東地方・静岡県を中心に住居の損壊や、電気・水道などのライフラインの寸断といった大きな被害がでました。

13日に環境省からの依頼で、熱中症対策のスポーツドリンク等30,000本の輸送を行いました。14日には、全日本トラック協会からの依頼で、段ボールベッドや土のう袋、ブルーシート等を輸送しました。25日には、千葉県庁からの依頼により、約150坪の倉庫を提供し、ブルーシート及び土のう袋を一時保管しました。

この時の活動については、大型台風による甚大な被害に会社を挙げて対応したとして、環境省より「令和元年度災害対応支援環境大臣表彰」を受賞しました。

(7) 令和元年東日本台風（台風19号）

2019年10月6日に南鳥島近海で発生した台風19号は、7日に猛烈な勢力に発達し、その後も非常に強い勢力を保ったまま13日にかけて東海・関東甲信越地方や東北地方を通過し、太平洋に進みました。東北や関東甲信越地方等では24・48時間の降水量が、年間降水量の3～4割に達する記録的な大雨となり、広い範囲で河川の氾濫が相次いだほか、土砂災害や浸水害が発生しました。

佐川急便は、指定公共機関として、4団体（全日本トラック協会、東京都トラック協会、新潟市、宮城県丸森町）から支援物資輸送の要請を受け、対応しました。特に宮城県丸森町では、11月5日（火）から1月31日（金）までの88日間にわたって避難所4か所へ日々、軽車両で支援物資を配送しました。

(8) (令和3年) 熱海市伊豆山土石流災害

2021年7月3日、記録的な豪雨により、熱海市伊豆山地区において発生した土石流は、逢初川の源頭部（海岸から約2km上流、標高約390m地点）から逢初川に沿って流下し多くの人的・物的被害が発生しました。発災翌日から、熱海市には大量の支援物資が届き、受付及び管理に苦慮したため、静岡県に相談したことで、7月7日に静岡県を通じて災害協定を締結していた佐川急便に支援要請の連絡をいただきました。

翌日熱海市役所を訪問し、物資の管理状況の視察及び問題点と解決策を協議しました。熱海市の課題として、下記の3つが挙げられました。

- ① 市に寄せられる支援物資の保管場所を確保できず受付を停止している。
- ② 災害発生時の避難先（ホテル）から新たな避難先（ホテル）へ数百名分の荷物を移動したい。
- ③ 避難所への支援物資輸送を一括して任せたい。

佐川急便を中心にグループ各社と打ち合わせを重ね、熱海市より正式に20日より支援物資業務を開始してほしいと依頼を受けました。19日には避難者580人分の段ボール箱500箱を避難所のホテルに納入しました。20日に、図4に示すフローの作業1と作業2について、佐川急便の4t車2台とグループ会社であるSGムービングの4t車2台で実施し、21日には、自宅へ戻られた方のお荷物を軽車両にて配送しまし

た（写真7）。

その後も、支援物資の受入・保管・管理やコールセンター業務、避難所へのルート配送を続け、最終的に7月21日～10月31日の103日間、のべ106台での支援となりました。その後熱海市とは、2023年9月27日に地域活性化包括連携協定を締結しました。

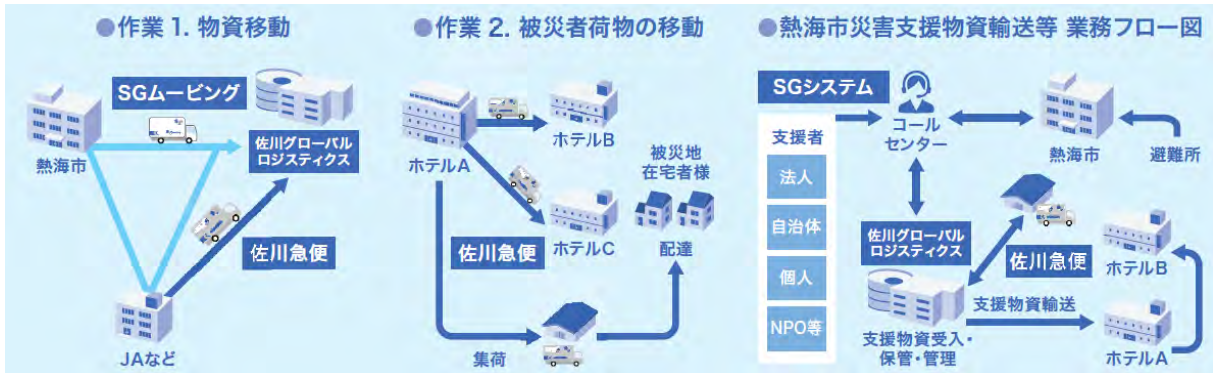


図4 伊豆山土石流災害におけるフロー図

<SGホールディングスグループ各社の役割と連携>

- ・ 佐川急便：支援物資のルート配送
- ・ 佐川グローバルロジスティクス：倉庫の提供、支援物資の入出荷・保管・管理
- ・ SGムービング：物資集積所（熱海市役所）から倉庫への輸送
- ・ SGシステム：物資の受発注に関わるコールセンター業務



写真7

避難所から自宅に戻られた方の荷物を届けたときの様子

3 佐川急便の事業継続（BC）に係る取組み

佐川急便は、「物流」という社会インフラを支える物流事業者として、事業継続活動にも注力しています。災害が発生した場合においても、一日も早い輸送網の復旧や事業継続こそが物流事業者に与えられた社会的使命であり、生活者のライフラインを繋ぐという重要な役割を担っていると認識しています。

佐川急便では、全国に127か所の軽油用インタンクを保有し、且つ70%の燃料維持をルー

ル化することで、常時2,010klの燃料を備蓄しています。これは佐川急便が保有する全国の軽油車が約8日間走行することができる燃料を備蓄していることとなります。

また、災害が発生し、電気の供給が停止した場合でも給油ができるよう、インタンク設置営業所に「足漕ぎポンプ」を配備しています。加えて、2020年からは、非常用電源車を全国に4台配備し、停電時もベルトコンベヤー等の稼働ができるようになりました。これらにより、有事の際も「物流」という社会インフラを止めることなく事業を継続することができます。

物流インフラ強靱化のため、繰り返し訓練を行うことも重要と考えています。足漕ぎポンプや非常用電源車についても、必要に応じて活用できるよう、毎年訓練で使用し、作動の確認を行っています。人と物を動かすために、何を備えるか、備えたものを有事の際に正しく活用できるかを検証し、正しい情報で迅速な判断と指示ができ、それが伝わるかを日頃の訓練としています。

各拠点責任者に向けたBCP訓練や全従業員を対象とした安否確認訓練、津波リスクのある営業所を対象とした津波避難訓練、無線導通訓練等、有事の際にも事業継続できるよう、様々な訓練を1年間でのべ30回ほど実施しています。

4 官民連携の取組み

佐川急便は、全国の自治体等と、災害時の輸送等の支援に関する協定及び地方創生、地域活性化に資する包括連携協定の締結を推進しています。

災害協定の中では要請に基づく協力事項や要請方法、その他事故や補償等を明確にして、要請に対して可能な限り支援協力を行うこととしています。協定を締結しておくことで、顔の見える関係が構築でき、緊急時のやり取りが容易になります。そして協定を根拠に、日ごろから情報交換や訓練を行うことで、いざというときに双方がスムーズに対応できるものと考えます。また、災害発生時だけではなく、訓練への参加や日常の防災対策の支援、物資拠点の整備等をさせていただくことも増えてきました。その際には物資拠点の視察や評価等を行い、適切な備蓄品の再配備やマニュアルの改訂等の提案をしています。

近年、佐川急便では、SAGAWAタウンサポート®(図5, 図6)として、地域の課題解決をテーマとした、官民連携に力を入れています。物流事業者として培ってきたノウハウを活かしながら、官民一体となってさまざまな支援・サービスを展開しており、前段でご紹介した災害支援活動をはじめとし、地域社会の発展と自治体の業務負荷軽減につながる連携等、幅広い領域に及んでいます。

5 おわりに

ここ数年の間に地震、台風、洪水、大雪等の想定外の自然災害を経験してきました。これらの経験を経て物流事業者が担う責任は非常に大きくなってきていると感じています。

物流は「社会インフラ」のひとつであり、大規模災害時には、「ライフライン」として、被災地の「命を繋ぐ物資」や地域社会・経済の「復旧に不可欠な物資」である大切なお荷物を確実かつ円滑にお届けする使命・期待を全うできる存在でなければなりません。その為にも物流を止めないことが重要であると捉え、真摯に事業を遂行していきたいと考えています。

そして最後に、人口減少や少子高齢化、労働力不足、地域経済の低迷など、社会課題が多様化、深刻化する中、佐川急便では事業活動を通じ、地域課題の解決や地方創生に向けた地域との連携や協働活動に積極的に取り組んでいます。これは持続可能な社会づくりに貢献するとともに、企業価値の向上や競争力強化にもつながるものと考えています。



図 5



図 6

2021年と2022年に発行した SAGAWA タウンサポート®のパンフレット
 タウンサポートサイト URL : <https://www.sagawa-exp.co.jp/townsupport/>

