第９章　帰宅困難者対策

本章における対策の基本的考え方

○　帰宅困難者対策の基本的考え方

大規模な震災が発生した場合、多くの帰宅困難者が発生し、駅前のターミナルや大規模集客施設など都内において混乱が想定される。事業者や学校などにおいて、従業員や児童・生徒を職場や学校等に待機させ、一斉帰宅を抑制し混乱を防止する必要がある。また、帰宅困難者の搬送について、国を中心とした広域的な応援調整が必要となる。

本章では、地震が発生した場合における帰宅困難者についての対策を示すとともに、行政機関だけではなく外出者、事業者、学校など社会全体で連携し取組を進めることにより、駅周辺をはじめとした混乱の防止や帰宅困難者の安全な帰宅を実現する。

○　現在の対策の状況

都は、国とともに、首都圏自治体、鉄道・通信事業者、民間団体等からなる「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」（以下、この章において「協議会」という。）を平成 23 年９月に設置し、同年 11 月に、個人や事業所、行政機関が取り組むべき基本的事項を定めた「一斉帰宅抑制の基本方針」を策定した。

「一斉帰宅抑制の基本方針」など、協議会の議論を踏まえ、都では、平成 24 年３月に行政、事業者、都民等のそれぞれの役割に応じた帰宅困難者対策への取組を明文化した東京都帰宅困難者対策条例を制定した。

安全確保後の帰宅支援のため、災害時帰宅支援ステーションを 8,645 か所確保した。（平成 23 年９月１日現在）

○　新たな被害想定を踏まえた課題

新たな被害想定では、約 517 万人の帰宅困難者の発生が想定されている。徒歩帰宅者の発生抑制や、一時滞在施設の確保、情報通信基盤の強化や帰宅支援策の強化など帰宅困難者対策の再構築が必要である。

○　主な対策の方向性と到達目標

・事業所における帰宅困難者対策の強化
　→　**＜到達目標＞**　従業員の施設内待機、３日分の備蓄確保に取り組む
・一時滞在施設の量的拡大
　→　**＜到達目標＞**　行き場の無い帰宅困難者を待機させる一時滞在施設確保
・災害時帰宅支援ステーションの充実
　→　**＜到達目標＞**　災害時帰宅支援ステーションの充実を図る
・代替輸送手段の確保
　→　**＜到達目標＞**　バスや船舶などの代替輸送手段の確保

本章における対策の全体像は、次ページの体系図のとおり。

第１節　現在の到達状況

○「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」中間報告
○ 一斉帰宅抑制の基本方針を策定
○ 東日本大震災時は、1,030 施設、94,001 人の帰宅困難者を受入
○ 東京都帰宅困難者対策条例の制定
○ 安全確保後の帰宅支援のため、災害時帰宅支援ステーションを 8,645 か所整備（平成 23 年 9 月 1 日現在）

第２節　課　題

○ 東京都帰宅困難者対策条例の普及
○ 帰宅困難者に対する情報提供に
制の整備
○ 通信事業者の安否確認に関する
普及
○ 一時滞在施設の確保、備蓄の充実
○ 帰宅支援時における搬送、支援体

第４節　到達目標

○ 事業所における帰宅困難者対策の強化　○ 一時滞在施設の量的拡大　○

第５節

地震前の行動（予防対策）

○ 東京都帰宅困難者対策条例の周知徹底
- 企業における従業員の帰宅抑制、備蓄促進
- 駅・大規模集客施設における利用者保護
- 学校等における児童・生徒等の安全確保

○ 帰宅困難者への情報通信体制整備
- 通信事業者における情報通信体制整備

○ 一時滞在施設の確保
- 都有施設の一時滞在施設指定
- 国、区市町村、事業者における施設確保

○ 徒歩帰宅支援のための体制整備
- 徒歩帰宅支援のための体制整備
- 災害時帰宅支援ステーションの拡充

地震直後の行動（応急対策）

○ 駅周辺での混乱防止
- 駅周辺の混乱防止、情報提供
- 駅・大規模集客施設における
- 一時滞在施設の開設・帰宅困

○ 事業所等における帰宅困難
- 企業における従業員の待機対
- 学校等における児童・生徒等

困難者対策

啓発
向けた体

ツールの

制の充実

第３節　対策の方向性

○ 東京都帰宅困難者対策条例の周知徹底
（従業員の帰宅抑制、3 日分の備蓄、駅・大規模集客施設の利用者保護、学校等における児童・生徒等の安全確保）
○ 国、都、区市町村、事業者等の連携による安否確認や情報提供のための基盤整備
○ 一時滞在施設の確保に向けて、都及び都関連施設を指定。国、区市町村、事業者に対しても要請
○ 帰宅支援のための代替輸送手段や帰宅支援ステーションの確保

災害時帰宅支援ステーションの充実　　○代替輸送手段の確保

具体的な取組

発災後 72 時間以内

対応

難者の受入

者対策

応

の待機などの対応

地震後の行動（復旧対策）*発災後 1 週間目途*

○徒歩帰宅者の代替輸送

- 徒歩帰宅者の輸送手段確保及び搬送

○ 徒歩帰宅者の支援

- 徒歩帰宅支援への情報提供・誘導等
- 災害時帰宅支援ステーションによる支援

第１節　現在の到達状況

１　首都直下地震帰宅困難者等対策協議会

都は、国とともに東日本大震災の教訓を踏まえ、首都圏自治体、鉄道・通信事業者、民間団体等からなる協議会を、平成 23 年９月に設置し、対策を検討している。

２　一斉帰宅抑制の基本方針の策定

協議会において、平成 23 年 11 月に、個人や事業所、行政機関が取り組むべき基本的事項を定めた「一斉帰宅抑制の基本方針」を策定した。

３　東京都帰宅困難者対策条例の制定

都は、首都直下地震の切迫性に加え、帰宅困難者対策に対する都民の関心が高いこの機を捉え、行政、事業者、都民等のそれぞれの役割に応じた帰宅困難者対策への取組を明文化した東京都帰宅困難者対策条例（平成 24 年東京都条例第 17 号）を制定した。

４　東日本大震災時の対応

東日本大震災時には、都内で、都・国・区市町村及び民間事業者による 1,030 施設で、94,001 人の帰宅困難者を受け入れた。

５　帰宅支援ステーションの整備

安全確保後の帰宅支援のため、災害時帰宅支援ステーションを 8,645 か所確保した。（平成 23 年９月１日現在）

第２節　課　題

【被害想定（東京湾北部地震）】

被　害　項　目	想定される被害
都内滞留者数	最大　13,874,939 人
帰宅困難者数	最大　　5,166,126 人

１　「東京都帰宅困難者対策条例」の周知徹底における課題

「東京都帰宅困難者対策条例」について、都民、事業者などにおいても周知徹底を図り、従業員等の施設内待機に係る計画の作成や３日間の水・食糧等の備蓄を行うことが必要である。

２　帰宅困難者への情報通信体制整備に関する課題

東日本大震災では、通信事業者の安否確認に関するツールは十分に活用されたとは言い難く、行政と民間が連携して帰宅困難者に対する情報提供に向けた体制を整備する必要がある。

３　一時滞在施設に関する課題

被害想定では、行き場のない帰宅困難者が多数発生すると想定されており、一時滞在施設の確保、備蓄の充実が必要である。

４　帰宅支援に関する課題

安全が確認された後の、代替交通機関による帰宅困難者の搬送体制や、徒歩帰宅者をサポートする災害時帰宅支援ステーションなどの支援体制の充実が必要である。

第３節　対策の方向性

１　「東京都帰宅困難者対策条例」の周知徹底

東京都帰宅困難者対策条例で規定した内容を実施するための計画を策定の上、条例の内容を、都民及び事業者に周知していく。（従業員の帰宅抑制、３日分の水・食糧等の備蓄、駅・大規模集客施設の利用者保護、学校等における児童・生徒等の安全確保など）

２　情報通信基盤の整備

国、都、区市町村、事業者等の連携による、帰宅困難者に対する安否確認や情報提供のための基盤を整備する。

３　一時滞在施設の確保

一時滞在施設の確保に向けて、都及び都関連施設を指定するとともに、国、区市町村、事業者に対しても一時滞在施設の確保を要請する。

４　帰宅支援のための対策

帰宅支援のための代替輸送手段や、災害時帰宅支援ステーションの更なる充実、地域での取組の推進を目指す。

第４節　到達目標

１　事業所における帰宅困難者対策の強化

東京都帰宅困難者対策条例に基づき、都内の事業所は、従業員等の施設内待機のための計画を策定し、従業員等への周知や３日分の備蓄の確保などの取組を行う。

２　一時滞在施設の量的拡大

企業や学校などに所属していない行き場の無い帰宅困難者を待機させるため、一時滞在施設を確保する。

３　災害時帰宅支援ステーションの充実

混乱収拾後に徒歩帰宅する帰宅困難者を支援するため、災害時帰宅支援ステーションの充実を図る。

４　代替輸送手段の確保

徒歩帰宅が困難な災害時要援護者のために、バスや船舶などの代替輸送手段を確保する。

第５節　具体的な取組

【予防対策】

１　帰宅困難者対策条例の周知徹底	３　一時滞在施設の確保
２　帰宅困難者への情報通信体制整備	４　徒歩帰宅支援のための体制整備

１　帰宅困難者対策条例の周知徹底

（１）対策内容と役割分担

首都直下地震への備えを万全とするためには、「自助」、「共助」、「公助」による総合的な対応が不可欠である。帰宅困難者等の発生による混乱を防止するための一斉帰宅の抑制などの条例の内容を周知徹底する必要がある。

機関名	対策内容
都総務局	○　「東京都帰宅困難者対策実施計画（仮称）」の策定 ○　東京都帰宅困難者対策条例の都民・事業者への普及啓発 ○　都は、国とともに、首都圏自治体、鉄道・通信事業者、民間団体等からなる「首都直下地震帰宅困難者等対策連絡会（仮称）」を設置 ○　広域的な立場から、都内区市町村、駅前滞留者対策協議会、警視庁、東京消防庁等を構成員とする連絡会議を設置 ○　区市に設置する駅前滞留者対策協議会のガイドラインを策定
都教育庁 都生活文化局 学校等	○　児童・生徒等の安全確保のための体制整備
都都市整備局	○　都市開発の機会を捉え、従業員用の防災品備蓄倉庫等の整備を促進
警視庁	○　所轄の警察署は、計画の策定、広報及び誘導要領等に関し、駅前滞留者対策協議会等に対して必要な助言を行う。 ○　駅前滞留者対策協議会等と連携した訓練の実施 ○　地域版パートナーシップを活用した広報・啓発活動の推進
東京消防庁	○　所轄の消防署は、駅前滞留者対策協議会等に対して指導助言を行う。 ○　事業所防災計画の作成状況の確認、作成の指導

機　関　名	対　策　内　容
区　市　町　村	○　「東京都帰宅困難者対策条例」の都民・事業者への周知徹底 ○　駅前滞留者対策協議会、又は自治体ごとの帰宅困難者対策協議会を設置する。 ○　駅周辺の滞留者の一時滞在場所となる誘導先を確保
事　業　者	○　企業等における従業員等の一斉帰宅の抑制のための施設内における体制整備や必要な備蓄の確保 ○　企業等における施設内待機計画の策定と従業員等への周知
東京商工会議所 東京経営者協会 東京青年会議所	○　団体及び会員企業向け啓発や対策の実施 ○　団体における連携協力体制の整備
集客施設及び駅の　事　業　者	○　集客施設及び駅における利用者保護のための施設内における体制整備や必要な備蓄の確保 ○　集客施設及び駅における利用者保護計画の策定と従業員等への理解の促進
都　　民	○　外出時の発災に備えた必要な準備

（資料第　　「災害用伝言ダイヤル等の利用方法」別冊Ｐ　　）

（２）詳細な取組内容

○　都は、帰宅困難者対策に関する対策全般について、「東京都帰宅困難者対策実施計画（仮称）」を策定し、取組を推進する。

ア　東京都帰宅困難者対策条例の徹底

○　都及び区市町村は、都民や事業者、そして行政機関が取り組むべき基本的事項について定めた、「東京都帰宅困難者対策条例」について、ホームページ、パンフレットの配布、講習会の実施等により普及啓発を図る。

（資料第　　「東京都帰宅困難者対策条例」別冊Ｐ　　）

○　「東京都帰宅困難者対策条例」で規定した内容を実施するための具体的運用方法等については、今後の協議会等での検討を踏まえて、行政の支援策とともに「東京都帰宅困難者対策実施計画（仮称）」として取りまとめ、都民や事業者に周知していく。

○　都市開発の機会を捉え、大規模な新規の民間建築物に対して、従業員用の防災品備蓄倉庫等の整備を促進する。

【東京都帰宅困難者対策条例の概要】

・企業等従業員の施設内待機の努力義務化
・企業等従業員の３日分の備蓄（飲料水、食料等）の努力義務化
・駅、大規模な集客施設等の利用者保護の努力義務化
・学校等における児童・生徒等の安全確保の努力義務化
・官民による安否確認と災害関連情報提供のための体制整備等
・一時滞在施設の確保に向けた都、国、区市町村、民間事業者との連携協力
・帰宅支援（災害時帰宅支援ステーションの確保に向けた連携協力等）

イ　事業者における施設内待機計画の策定

○　事業者は、協議会で取りまとめた「事業所における帰宅困難者対策ガイドライン」を参考に、従業員等の施設内待機に係る計画を作成し、あらかじめ事業所防災計画又は事業継続計画（BCP）に反映させておくことが重要である。

その際、可能であれば、他の企業等との連携、行政機関との連携、地域における帰宅困難者等対策の取組への参加等についても計画に明記する。

事業者は、施設内待機計画または事業継続計画を冊子等にまとめ、全従業員に周知する。

○　従業員等が企業等の施設内に一定期間待機するためには、必要な水、食料、毛布、簡易トイレ等をあらかじめ備蓄しておく必要がある。その際、円滑な備蓄品の配布ができるよう、備蓄場所についても考慮する。

高層ビルに所在する企業等においては、エレベーターが停止した場合に備え、備蓄品の保管場所を分散させておくことも考慮する必要がある。また、従業員個々に事前に備蓄品を配布しておくなど、配布作業の軽減の視点から検討する。

救助・救出活動が優先される発災後３日間は、従業員等の一斉帰宅による大規模な交通渋滞を発生させない観点から、事業者が従業員等を施設内に待機させる必要がある。

このことから、備蓄量の目安は３日分となる。

ただし、以下の点について留意する必要がある。

事業者は、震災の影響の長期化に備え、３日分以上の備蓄についても検討していく。

事業者は、３日分の備蓄を行う場合についても、共助の観点から、外部の帰宅困難者（発災時に建物内にいない帰宅困難者）のために、例えば、10％程度余分に備蓄することも検討していく。

備蓄の考え方は、下記の「一斉帰宅抑制における従業員等の備蓄の考え方について」のとおりとする。

【「事業所における帰宅困難者対策ガイドライン」における一斉帰宅抑制における従業員等の備蓄の考え方について】

１　対象となる企業等
　国、都、区市町村、全ての事業者
２　対象となる従業員等
　雇用の形態（正規、非正規）を問わず、事業所内で勤務する全従業員
３　３日分の備蓄量の目安
　水については、１人当たり１日３リットル、計９リットルとする。
　主食については、１人当たり１日３食、計９食とする。
　毛布については、１人当たり１枚とする。
　その他の品目については、物資ごとに必要量を算定する。
４　備蓄品目の例示
（１）水　：ペットボトル入り飲料水
（２）主食：アルファ化米、クラッカー、乾パン
　※水や食料の選択に当たっては、賞味期限に留意する必要がある。
（３）その他の物資（特に必要性が高いもの）
　毛布、簡易トイレ、敷物（ビニールシート等）、携帯ラジオ、懐中電灯、乾電池、救急医療薬品類

（備 考）
１　上記品目に加えて、事業継続等の要素も加味して、企業ごとに必要な備蓄品を検討していくことが望ましい。（例）非常用発電機、燃料、工具類、調理器具（携帯用ガスコンロ、鍋等）、副食（缶詰等）、ヘルメット、軍手、自転車、地図
２　携帯電話用予備電池等、個人レベルの備えも必要である。
３　チェックリストを作成し、保有期限、保存期間を確認することが必要

○　事業者は、施設内に従業員等が留まれるよう、日頃から耐震診断・耐震改修やオフィスの家具類の転倒・落下・移動防止措置、事務所内のガラス飛散防止措置等に努める。
　災害発生時の建物内の点検箇所をあらかじめ定めておくとともに、安全点検のためのチェックリストを作成する。また、停電時の対応も含め、建物及び在館者（発災時建物内にいた従業員等及び従業員等以外の来所者）の安全確保の方針について、事業所防災計画等で具体的な内容をあらかじめ定めておく。なお、高層ビルについては、高層階で大きな揺れの影響を受ける長周期地震動への対策を講じておく。

○　事業者は、発災時における従業員等との連絡の手段・手順をあらかじめ定めておくとともに、従業員等が安心して施設内に待機できるよう、家族等との安否確認手段を従業員等へ周知する必要がある。

（ア）外出する従業員等の所在確認
　外出する従業員等は、事前に訪問先を告げ、急な変更の場合は、なるべくメール等で所在場所を職場に連絡するなど、発災時に企業等が、従業員等の居場所を把握でき

るよう努める。

（イ）安否確認手段

安否確認については、電話の輻輳や停電等の被害を想定し、以下の手段のうち、それぞれの通信手段網の特性を踏まえて複数の手段を使うことが望ましい。

・　固定及び携帯電話の音声ネットワークを利用するもの
　（例）災害用伝言ダイヤル１７１
・　固定及び携帯電話のパケット通信ネットワークを利用するもの
　（例）災害用伝言板、web１７１、災害用音声お届けサービス、
　　SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）、IP 電話　等
　（資料第　　「災害用伝言ダイヤル等の利用方法」別冊Ｐ　　）

事業者は、従業員等に対し家族等との安否確認の訓練を行うようにする。

○　自衛消防訓練等を定期的に実施する際に、施設内待機に関する訓練を行い、施設内待機の手順等について確認し、必要な場合は改善を行う。

事業者は、年１回以上の訓練を定期的に行い、その結果は必ず検証し、計画等に反映させる。

○　東京商工会議所、東京経営者協会、東京青年会議所は、ポスター・パンフレット等の配布や講習会等の開催及び企業備蓄の啓発などを行う。また、都や区市町村、地域と連携し、団体及び会員企業向け対策を実施する。地域住民と会員企業との連携・協力について、会員企業に対し、啓発を行うとともに、団体において連携協力体制を整備する。

ウ　駅前滞留者対策協議会の設置

○　駅周辺に多くの滞留者が発生した場合に備え、都及び区市が連携し、あらかじめ駅ごとに、都、区市、所轄の警察署・消防署、鉄道事業者、駅周辺事業者等を構成員とする、駅前滞留者対策協議会を設置し、災害時の各機関の役割を定める。

【駅前滞留者対策協議会の主な所掌事項】

・　滞留者の誘導方法と役割分担
・　誘導場所の選定
・　誘導計画、マニュアルの策定
・　駅前滞留者対策訓練の実施

○　駅前滞留者対策協議会では、首都直下地震発生時の駅周辺の滞留者の安全確保と混乱防止に向けた「地域の行動ルール」を策定する。基本となる「地域の行動ルール」は以下のとおりである。

【地域の行動ルール】

・　組織は組織で対応する（自助） 事業所、施設、学校その他組織単位で、従業員、顧客、学生等に対応する。
・　地域が連携して対応する（共助）

駅前協議会が中心となって、組織化されていない買物客、観光客等に地域で対応する。 ・　公的機関は地域をサポートする（公助） 地元区市町村、都、国が連携・協力して、地域の対応を支援する。

○　都は、広域的な立場から、各地域に共通する課題の検討や地域相互間の情報交換等を行い、都内区市町村、駅前滞留者対策協議会、警視庁、東京消防庁等を構成員とする連絡会議を設置する。

エ　集客施設及び駅等の利用者保護

○　事業者は、協議会で取りまとめた「大規模な集客施設や駅等における帰宅困難者対策ガイドライン」を参考に、利用者の保護に係る計画を作成し、あらかじめ事業所防災計画や事業継続計画（BCP）等の計画に反映させておく。その際、可能であれば、他の企業等との連携、行政機関との連携、地域における帰宅困難者等対策の取組への参加等についても計画に明記する。

建物所有者とテナントが存在する複合ビルの場合、事業者は、建物ごとの個別の事情に応じて、あらかじめ役割分担を取り決める。

事業者は、計画をマニュアル等にまとめた後、必要な箇所に配備し、発災後にすぐに確認できるようにしておく。また、事業者は、計画についてあらかじめ全従業員に周知し、理解の促進を図る。

○　事業者は、利用者の安全確保のため、発災直後の施設内待機や安全な場所への誘導や案内手順について、あらかじめ検討しておく。

この際、必要と考えられる備蓄品の確保や必要とする人への提供方法、災害時要援護者（高齢者、障害者、乳幼児、妊婦、外国人、通学の小中学生等）や急病人への対応等の具体的な内容についても検討しておく。

・　高齢者、障害者、乳幼児、妊婦、通学の小中学生への対応

事業者は、施設の特性や状況に応じ、必要となる物資をあらかじめ備えておくことを考慮する。例えば、車椅子や救護用担架、段差解消板等を備えておく。また、可能な限り優先的に環境の良いスペースや物資が提供されるように配慮する。

・　外国人への対応

誘導の案内や情報提供などについて配慮する。例えば、英語、中国語等の誘導案内板やアナウンス等による対応なども実施する。

○　事業者は、日頃から耐震診断・耐震改修や家具類の転倒・落下・移動防止措置、施設内のガラス飛散防止措置等に努める。なお、高層ビルについては、高層階で大きな揺れの影響を受ける長周期地震動への対策を講じておく。

事業者が管理する施設に隣接して、道路や通路、広場など、自治体等が管理所有する施設がある場合は、これらの自治体等の管理者と連携して施設の安全確保を行う必要がある。例えば、駅及び駅に接続する自治体管理のペデストリアンデッキの安全確認など。

事業者は、施設の安全点検のためのチェックリストを作成する。その際、事業者は、利用者が待機するための施設内の安全な待機場所リストも準備しておく。

○　各事業者は、施設の特性や事情に応じて、利用者保護のために必要となる飲料水や毛布等を備蓄しておくことが必要である。

首都直下地震時には、一時滞在施設の開設が遅れることも視野に、事業者は、当該施設において利用者の保護することを想定した量の飲料水や毛布等も備えておくことが望ましい。

○　各事業者は、訓練等を定期的に実施することにより、利用者保護の手順等について確認し、必要な場合は改善を行う。

事業者は、建物所有者、施設管理者、テナント事業者等と相互に協力し、年１回以上の訓練を定期的に行い、その結果を必ず検証し、計画等に反映させる。

オ　学校等における児童・生徒等の安全確保

○　学校等は、学校危機管理マニュアル等に基づき、校舎内での児童・生徒の安全確保に向けた体制整備や、発災時における児童・生徒の安全確保のため、あらかじめ保護者等との連絡体制を周知徹底しておく。

カ　都民における準備

○　外出時の災害に備え、家族その他の緊急連絡を要する者との連絡手段の確保、待機又は避難する場所、徒歩による帰宅経路の確認、歩きやすい靴などその他必要な準備をする。

２　帰宅困難者への情報通信体制整備

（１）対策内容と役割分担

機関名	対策内容
都総務局	○　事業者及び帰宅困難者が情報提供を受けられる体制整備及び情報提供ツールの周知、ガイドライン等の作成
警視庁	○　適切な情報連絡や安全な避難誘導の指示を伝えるための広報用資器材の整備
区市町村	○　事業者及び帰宅困難者が情報提供を受けられる体制整備及び情報提供ツールの周知
通信事業者	○　事業者及び帰宅困難者が情報提供を受けられる体制の整備 ○　災害用伝言ダイヤル、災害伝言板等の普及啓発、防災訓練等における利用実験の実施

（２）詳細な取組内容

○　協議会において、帰宅困難者等への円滑な情報提供を確保すべく、関係機関の役割分担・連携要領、情報提供内容の具体的イメージ等についてあらかじめ定めた帰宅困難者等への情報提供ガイドライン（仮称）（本章では以下、「情報提供ガイドライン」）を作成する。

○　都及び区市町村は、震災時の帰宅困難者等に対する安否の確認及び災害関連情報等の提供を行うため、通信事業者と連携して、情報通信基盤の整備及び災害関連情報等を提供するための体制を構築する。

○　通信事業者は、あらかじめ行政機関や報道機関と連携協力して、事業者及び帰宅困難者が必要な情報を得られる仕組みを構築しておく。

　また、災害用伝言ダイヤル、災害伝言板等の普及啓発に努めるとともに、防災訓練等においてパンフレットの配布及び利用実験を実施する。

（資料第　　「災害用伝言ダイヤル等の利用方法」別冊Ｐ　　）

３　一時滞在施設の確保

（１）対策内容と役割分担

　駅周辺の滞留者や路上等の屋外で被災した外出者などは、帰宅が可能となるまでの間に待機する場所がない場合が多い。そのため、このような帰宅困難者を一時的に受け入れるための施設（一時滞在施設）を確保する。

機関名	対策内容
都総務局	○　都立施設及び関係機関の施設を一時滞在施設として指定し、周知する。 ○　国、区市町村、事業者に対して、一時滞在施設の確保について協力を求める。 ○　都の一時滞在施設の確保に関する計画を定める。
都都市整備局	○　都市開発の機を捉え、一時滞在施設の整備を促進
区市町村	○　所管する施設を一時滞在施設として指定し、周知するとともに、事業者に対して協力を働きかける。 ○　地元の事業者との間で、一時滞在施設の提供に関する協定を締結するよう努める。
事業者団体	○　加盟事業者に対して、一時滞在施設確保の協力を依頼
事業者 学校等	○　事業所建物や事業所周辺の被災状況を確認の上、従業員等の安全を確保するため、従業員等を一定期間事業所内に留めておくよう努める。 ○　帰宅困難者の受入にできる限り協力する。
一時滞在施設となる施設	○　行政機関と連携して、帰宅困難者の受入をするための体制を整備

（２）詳細な取組内容

○　都は、所管する施設で受入が可能なものを一時滞在施設として指定し、都民・事業者に周知する。

（資料第　　「一時滞在施設予定一覧」別冊Ｐ　　）

【「一時滞在施設の確保及び運営のガイドライン」における一時滞在施設の考え方】

（１）背景

首都直下地震発生時において、駅周辺の滞留者や路上等の屋外で被災した外出者等は、帰宅が可能となるまでの間に待機する場所がない場合が多いことが想定されている。そのため、このような帰宅困難者等を一時的に受け入れるための一時滞在施設をできるだけ多く確保するとともに、災害時における運営方法をあらかじめ明確にしていく必要がある。

（２）用語の定義

ア　帰宅困難者

地震発生時外出している者のうち、近距離徒歩帰宅者（近距離を徒歩で帰宅する人）を除いた帰宅断念者（自宅が遠距離にあること等により帰宅できない人）と遠距離徒歩帰宅者（遠距離を徒歩で帰宅する人）

イ　一時滞在施設

帰宅が可能になるまで待機する場所がない帰宅困難者を一時的に受け入れる施設

ウ　災害時帰宅支援ステーション

災害時に帰宅困難者の徒歩帰宅を支援するため、水道水、トイレ、地図等による道路情報、ラジオ等で知り得た通行可能な道路に関する情報などを提供する施設

エ　避難所（災害救助法（昭和 22 年法律第 118 号）第 22 条１項）

地震等による家屋の倒壊、焼失などで被害を受けた者又は現に被害を受けるおそれのある者を一時的に受け入れ、保護するための施設

（３）想定される施設

例えば集会場、庁舎やオフィスビルのエントランスホール、宿泊施設、学校等が想定

一時滞在施設として使用する施設については、当該施設が発災時において担うべき役割、立地条件や施設ごとの特徴を踏まえるとともに、施設の安全性の観点から、1981 年の新耐震基準を満たした建物であることが必要である。

（４）開設基準

ア　一時滞在施設は、発災後３日間の開設を標準とする。

イ　帰宅困難者の受入は、床面積あたり 3.3 ㎡につき２人の収容を目安とする。

（５）施設管理者の役割

施設管理者は、災害発生時の状況に応じて、可能な範囲で以下の支援を行う。

また、必要に応じて受入者へ施設運営の協力を要請する。

ア　施設の安全を確認した後、帰宅困難者を速やかに受け入れる。

イ　水や食料、ブランケットなどの支援物資を配布する。

ウ　トイレやごみの処理などの施設の衛生管理を行う。

エ　周辺の被害状況や道路、鉄道の運行状況などの情報収集及び受入者に対する情報提供を行う。

（６）災害時要援護者への対応

施設管理者は、区市町村や関係機関とも連携し、災害時要援護者に特に配慮する。

ア　高齢者、障害者、乳幼児、妊婦、通学の小中学生等

待機スペースの一部を優先スペースにすることや具体的な避難誘導方法を検討する。

あわせて、障害者については必要な支援や配慮を受けるためのヘルプカードの活用やユニバーサルデザインの掲示物の活用などが考えられ、今後、関係機関とも連携しながら検討する。

イ　外国人

誘導の案内や情報提供などについて配慮する。例えば、英語、中国語等の誘導案内板やアナウンス等による対応なども実施する。

○　都は、広域的な立場から、国、区市町村、事業者に対して、外出者の一時滞在施設の確保について協力を求める。国が所有・管理する施設については、区市町村又は都からの申請を受けて、国が一時滞在施設としての使用を許可する。

○　都は、都市開発の機を捉え、大規模な新規の民間建築物に対して、一時滞在施設の整備を促進する。

○　区市町村が所有・管理する施設を一時滞在施設として指定する。地元の事業者等に協力を求め、必要に応じて、大規模集客施設（ホール、映画館、学校など）や民間施設について、一時滞在施設の提供に関する協定を締結するよう求める。

○　事業者や学校等は、区市町村や都の要請に応じて、管理する施設を一時滞在施設として提供することを検討し、受入可能な場合は、区市町村と協定を締結する。

事業者団体は、加盟事業者に対して、それぞれが管理する施設を一時滞在施設として提供することについて協力依頼を行う。

○　一時滞在施設として確保した施設の名称や所在地等は、原則として公表する。

民間施設等で施設管理者側が非公表を希望した場合でも、発災時は公表を前提とし、駅前滞留者対策協議会等の関係機関において情報共有する。

○　都は、都の指定する一時滞在施設の運営が円滑に行われるよう、「一時滞在施設の確保及び運営のガイドライン」を踏まえ、マニュアルを作成する。

【「一時滞在施設の確保及び運営のガイドライン」における一時滞在施設の運営】

平常時

（１）運営計画の作成

施設管理者は、帰宅困難者等の受入に係る運営計画を作成し、あらかじめ事業所防災計画や事業継続計画（BCP）等の計画に反映させておく。

その際、可能であれば、他の一時滞在施設等との連携、行政機関との連携、地域における帰宅困難者対策の取組への参加等についても運営計画に明記する。

施設管理者は、運営計画または防災計画を冊子等にまとめ、従業員等に周知する。

（２）運営体制の取決め

施設管理者は、一時滞在施設が発災時に機能するよう、運営体制に係る次の点を運営計画に定めておくことが必要である。

ア　施設内における受入場所

イ　受入定員

約３．３㎡当たり２人を目安とする。ただし、実際の定員の算出に当たっては、施設の状況や特性を考慮する。また、通路として使用する部分等についても考慮する。

ウ　運営要員の確保

・　運営は、原則として、一時滞在施設となった施設管理者が行う。
・　施設に一時滞在する帰宅困難者等による運営補助やボランティアの活用等も検討する。

エ　関係機関との連絡の手順

・　行政機関や関係機関との連絡方法
・　行政機関、駅前滞留者対策協議会等への開設情報の提供方法

オ　一時滞在施設の受入者への情報提供の手順

カ　備蓄品の配布手順

キ　災害時要援護者への対応

（３）受入のための環境整備

ア　耐震診断・耐震改修や家具類の転倒・落下・移動防止等による施設の安全確保

一時滞在施設として確保された施設については、災害時に帰宅困難者等を受入れられるよう日頃から耐震診断・耐震改修やオフィス家具類の転倒・落下・移動防止措置、事務所内ガラス飛散防止措置等に努める。また、災害発生時の建物内の点検箇所をあらかじめ定めておくとともに、安全点検のためのチェックリストを作成する。

イ　帳票の整備

一時滞在施設には、書類・帳票等を整備し、保存しておく必要がある。詳細は、各区市町村や事業者の実情に合わせて作成する。

ウ　情報入手手段及び帰宅困難者への情報提供体制の準備

・　施設には、テレビ、ラジオ、インターネットと接続したパソコンを備えておく。
・　入手した情報を帰宅困難者に提供できるよう、ホワイトボードなどの掲示板を準備しておくとともに、可能であれば、館内放送等で伝達する。

エ　安否確認のための体制整備（特設公衆電話、Wi-Fi など）

・　帰宅困難者が家族等と安否確認を行えるよう、特設公衆電話や Wi-Fi 等の通信手段を整備しておくことが望ましい。
・　災害用伝言板サービス等の使い方を説明できる体制を整えておくことが望ましい。

オ　備蓄品、非常用電源設備等の確保

・　施設管理者は、受け入れた帰宅困難者等が発災後概ね３日間留まれるよう、必要な水、食料、ブランケットなどの物資の備蓄に努める。

・　施設内において３日分の備蓄場所の確保が困難な場合は、災害時の備蓄手段及び輸送手段等の確保に努めるものとする。

・　災害時の停電等に備え、非常用電源設備や電池等の確保を行うなど、停電時においても一時滞在施設の運営に支障を来たさないように努める。

カ　費用、補償、補填、弁償等

施設管理者は、運営要員の確保、損害補償、営業補填などに関する人的・物的な費用項目や支払基準等をあらかじめそれぞれ定めておくことが望ましい。

キ　防災関係者連絡体制の整備

施設管理者は、災害時の都県及び区市町村の連絡先を把握するほか、近隣の警察、消防及び他の一時滞在施設等の防災関係者連絡先一覧を事前に作成する。

（４）訓練等における定期的な手順の確認

自衛消防訓練等を定期的に実施する際に、一時滞在施設の開設に関する訓練を行い、帰宅困難者等の受入の手順等について確認し、必要な場合は改善を行う。

訓練は年１回以上定期的に実施し、その結果は必ず検証し、計画等に反映させる。

４　徒歩帰宅支援のための体制整備

（１）対策内容と役割分担

混乱収集後、外出者の帰宅を支援するため、鉄道運行状況や帰宅道路に関する情報の提供、徒歩帰宅者に対する沿道支援の体制を構築する。

機　関　名	対　策　内　容
都 区　市　町　村	○　帰宅困難者等への情報提供体制を整備し、都民・事業者に周知 ○　災害時帰宅支援ステーションの拡充を図り、都民・事業者に周知
都	○　全都立学校（島しょを除く。）を、災害時帰宅支援ステーションとして指定し、指定された施設への連絡手段を確保 ○　災害時帰宅支援ステーションの運営についてガイドラインを作成 ○　沿道の民間施設等、新たな災害時帰宅支援ステーションとして位置付けることを検討
通　信　事　業　者	○　事業者及び帰宅困難者が情報提供を受けられる体制の整備 ○　災害用伝言ダイヤル、災害伝言板等の普及啓発、防災訓練等における利用実験の実施
事　業　者 学　校	○　災害時帰宅支援ステーションの意義について普及啓発 ○　協定等を締結し、災害時帰宅支援ステーションを運営できる体制を整備 ○　帰宅ルールを策定する。

（２）詳細な取組内容

ア　災害時帰宅支援ステーションによる支援

【災害時帰宅支援ステーション】

災害時帰宅支援ステーションとは、帰宅経路上の徒歩帰宅者を支援する施設であり、想定する施設は、学校等の公共施設や、沿道に多数の店舗があるコンビニエンスストア、ファミリーレストラン、ガソリンスタンド等の民間施設である。店舗には、協定先の地方公共団体から提供をうけるステッカー等を利用者から見やすい入口等に掲出している。

（資料第　　「災害時帰宅支援ステーション一覧」別冊Ｐ　　～　　）

災害時帰宅支援ステーションが徒歩帰宅者に対して行う主な支援内容は、飲料水及びトイレの提供、地図等による道路情報及びラジオ等で知り得た通行可能な道路等の情報提供等である。

※店舗の被害状況により、実施できない場合もある。

（資料第　　「災害時における帰宅困難者支援に関する協定」別冊Ｐ　　～　　）

○　都は、全都立学校（島しょを除く。）を災害時帰宅支援ステーションに指定し、指定された都立学校への連絡手段を確保する。

　また、沿道の民間施設等と協定を締結して新たな災害時帰宅支援ステーションとして位置付けることを検討する。

○　都は、災害時帰宅支援ステーションにおける帰宅支援が円滑に行われるよう運営のガイドラインを作成する。

○　都は、災害時帰宅支援ステーションを確保するため、九都県市と連携し、新たな事業者と協定を締結するとともに、災害時帰宅支援ステーションの円滑な運営のため、研修や意見交換などの普及啓発事業を実施する。

○　単一の区市町村内で営業する事業者とは、当該区市町村が協定を締結し、災害時帰宅支援ステーションの確保に努める。また、区市町村は、帰宅支援道路等の沿道において帰宅支援を行う体制を整備する。

○　事業者は、災害時帰宅支援ステーションの意義について普及啓発するとともに、自治体と協定等を締結し、災害時帰宅支援ステーションを運営する。

イ　徒歩帰宅訓練の実施

○　行政機関、通信・交通事業者、事業者、学校等は、連携して徒歩帰宅訓練等を実施し、災害時帰宅支援ステーション、赤十字エイドステーションの開設や企業等の帰宅ルールの検証など、徒歩帰宅支援の充実を図る。

○　徒歩帰宅訓練は、参加者が実際に徒歩帰宅することにより、家までの経路、途中の支援施設などを把握し、運動靴や携帯可能な食品など、徒歩帰宅に必要な備品を認識し、備蓄等の契機とするように行う。

○　徒歩帰宅訓練によって、発災直後に、徒歩帰宅することを推奨しているという印象を参加者などに与えないよう「むやみに移動を開始しないこと」の周知や発災後４日目以降という想定で訓練を実施する。

【応急対策】

１　駅周辺での混乱防止	２　事業所等における帰宅困難者対策

１　駅周辺での混乱防止

発災時、公共交通機関が運行停止し、特にターミナル駅やその周辺は多くの人が滞留し混乱等が発生することが想定されるが、行政の「公助」には限界があり、駅周辺の事業者や学校等が行政と連携して、混乱防止を図る。

１－１　駅周辺の混乱防止

（１）対策内容と役割分担

機　関　名	対　策　内　容
都　総　務　局	○　帰宅困難者に対し、区市町や報道機関等と連携して、情報提供を行う。 ○　帰宅困難者の受け入れに関する、一時滞在施設間の連絡調整
区　　市　　町	○　駅周辺の滞留者の誘導先を確保 ○　滞留者に対する情報提供、帰宅困難者等の誘導を行う。
警　　視　　庁	○　所轄の警察署は、区市町等に対して、駅周辺の混乱防止対策に係る支援を行う。
東 京 消 防 庁	○　所轄の消防署は、区市町等に対して、災害情報の提供等、駅周辺の二次災害発生防止に係る支援を行う。
通 信 事 業 者	○　事業者及び帰宅困難者に対し、情報提供を行う。 ○　災害用伝言ダイヤル、災害伝言板等の利用を呼びかける。
報　道　機　関	○　行政機関や交通機関等からの情報について、都民・事業者に提供する。
事　業　者　等	○　施設内に待機している利用者を保護し、情報提供を行う。 ○　関係機関と連携し、一時滞在施設への誘導を行う。

（２）詳細な取組内容

○　駅前滞留者対策協議会は、発災時に活動の拠点となる現地本部等を立ち上げる。あわせて、協議会参加者と協力し地域防災活動に必要な情報を収集する。

○　現地本部は、大型ビジョン、エリアワンセグ、掲示板等様々な手法を活用し、駅周辺の滞留者に対し、災害情報を提供するとともに、家族等との安否確認方法も周知する。

○　駅前滞留者対策協議会は、平時より一時滞在施設の確保に努めるとともに、運営については「一時滞在施設の確保及び運営のガイドライン」に基づき対応する。

○　駅前滞留者対策協議会参加者は、駅前滞留者を一時滞在施設等へ安全に誘導し、その他帰宅困難者に対しては安全な待機を促す。

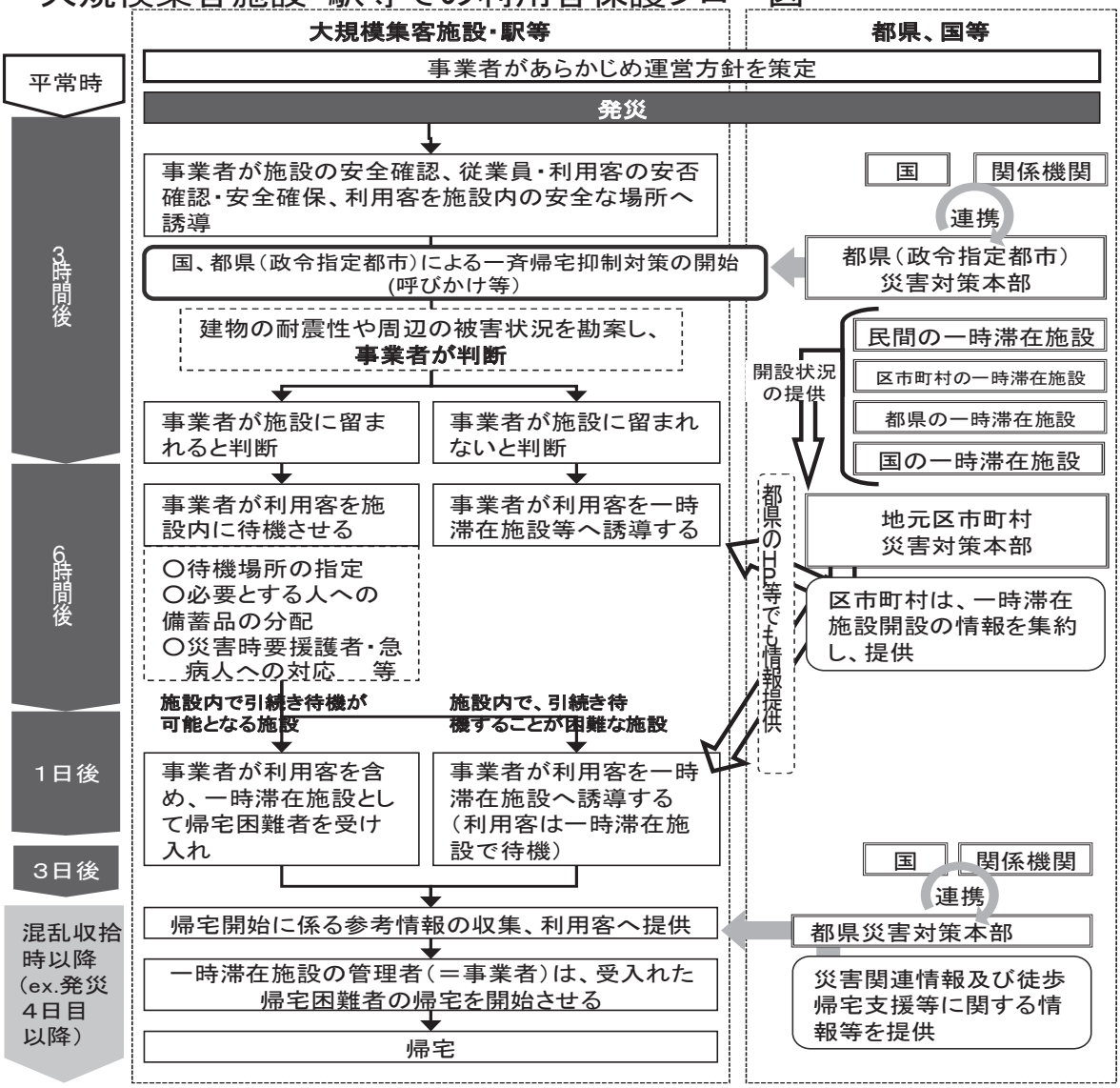
１－２　集客施設及び駅等における利用者保護

（１）対策内容と役割分担

機　関　名	対　策　内　容
集客施設及び駅等の事業者	○　集客施設及び駅等において、利用者を保護 ○　駅前滞留者を一時滞在施設等へ安全に誘導
鉄道事業者	○　駅利用者に必要な情報を提供
国、都、区市町村	○　報道機関や通信事業者等と連携協力して、事業者及び一時滞在施設が必要な情報を得られる仕組みを構築

（２）業務手順

大規模集客施設・駅等での利用客保護フロー図



※駅前滞留者対策協議会のような企業の集合体も想定している

災害関連情報については、都県、国、区市町村、関係機関から、メディア等を通じて、随時行う。

都県や国の対策等の情報の流れ

一時滞在施設開設等の情報の流れ

（３）詳細な取組内容

≪集客施設及び駅等の事業者≫

○　施設の安全性の確認

・　施設の安全の確認

事業者は、利用者及び自らが管理する施設の安全を確認する。

・　施設の周囲の安全の確認

国や東京都の一斉帰宅抑制の呼び掛け等を受け、行政機関や関係機関から提供される災害関連情報等により、火災の状況等、周辺の安全を確認した上で、利用者を施設内の安全な場所で保護する。

なお、各施設管理者による自発的な対応も妨げない。

○　一時滞在施設への誘導等

・　事業者等による誘導

保護した利用者については、区市町村や関係機関との連携の下、事業者が一時滞在施設へ誘導することを原則とする。

・　利用者を保護した施設が一時滞在施設となる場合等

災害発生時、一時滞在施設への誘導が困難な場合のため、各事業者は、施設の特性や状況に応じ可能な限り待機中の施設又は隣接施設と連携し、当該施設が、帰宅が可能になるまでの間、一時的に受け入れる一時滞在施設となることが望ましい。

さらに、利用者を保護した施設が、一時滞在施設となる場合は、利用者とともに、外部からの帰宅困難者等も受け入れる。

○　建物や周辺が安全でないために、施設内保護ができない場合の対応

建物や周辺が安全でないために、施設内で利用者を保護できない場合は、市区町村や関係機関との連携の下、事業者が一時滞在施設や避難場所へ利用者を誘導することを原則とする。

○　災害時要援護者への配慮

利用者保護に当たって、事業者は、区市町村や関係機関とも連携し、災害時要援護者に配慮する。

・　高齢者、障害者、乳幼児、妊婦、通学の小中学生等

待機スペースの一部を優先スペースにすることや具体的な避難誘導方法を検討する。障害者については、併せて必要な支援や配慮を受けるためのヘルプカードの活用やユニバーサルデザインの掲示物の活用などが考えられ、関係機関とも連携しながら検討する。

・　外国人

誘導の案内や情報提供などについて配慮する。例えば、英語、中国語等の誘導案内板やアナウンス等による対応なども実施する。

○　利用者に対する情報提供

事業者は、災害関連情報や公共交通機関の運行情報等を行政機関や関係機関から入手し、施設内で待機している利用者に情報提供する。

例えば、施設に備わる電子掲示板や放送設備を活用するなど、施設の特性や状況に応じて多様な情報提供を行う。

≪鉄道事業者≫

○　駅利用者に対し、構内放送や駅周辺の地図を配布するなど、駅から誘導場所までの情報を提供する。

○　駅利用者に対し、列車や代替輸送などの運行情報を提供する。

≪国、都、区市町村≫

○　あらかじめ報道機関や通信事業者等と連携協力して、事業者が必要な情報を得られる仕組みを構築する。

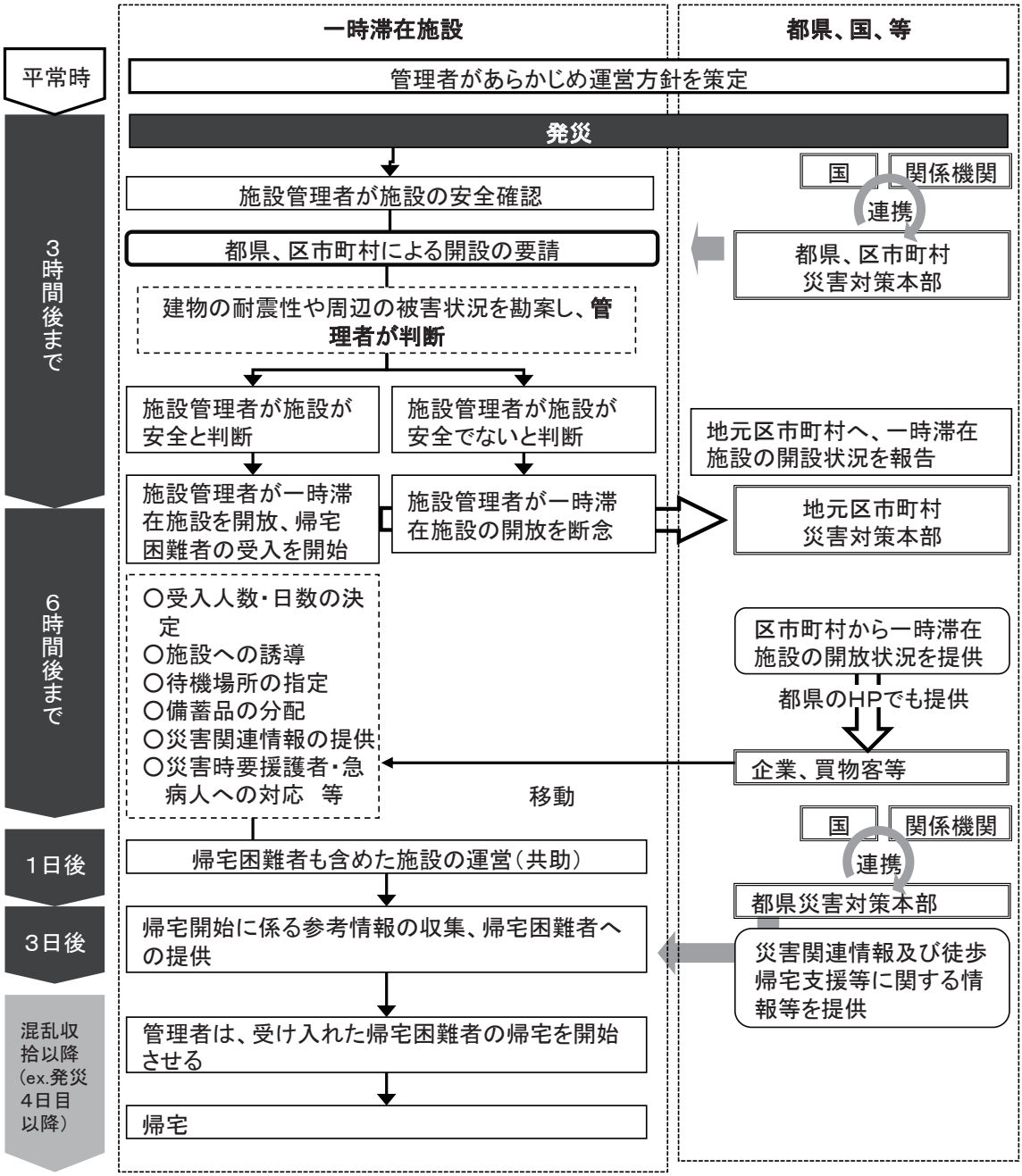
１－３　一時滞在施設の開設・帰宅困難者の受入

（１）対策内容と役割分担

機　関　名	対　策　内　容
一時滞在施設となる施設	施設管理者が一時滞在施設を開設し、帰宅困難者を受け入れる。
国、都、区市町村	○　住民に対して一時滞在施設の役割や利用方法、所在地、留意事項について普及啓発する。 ○　一時滞在施設の名称や所在地等を、警察、消防をはじめとする各防災関係機関へ周知 ○　一時滞在施設の運営に係る費用について、国庫補填の対象となる災害救助法の適用可能性や費用負担の考え方について整理 ○　民間施設の協力を得るために、必要な仕組みや補助等の支援策について検討し、地域の実情に応じて支援策を具体化

（２）業務手順

一時滞在施設運営のフロー図



災害関連情報については、都県、国、区市町村、関係機関から、メディア等を通じて、随時行う。

都県や国の対策等の情報の流れ

一時滞在施設開設等の情報の流れ

（３）詳細な取組内容

ア　施設管理者は、発災時の国や都の一斉帰宅抑制のよびかけ、あるいは所在地の区市町村からの要請等により、当該施設の待機場所や施設入口などの安全確認及び行政機関や関係機関から提供される災害関連情報等による周辺状況を確認の上、一時滞在施設を開設する。

なお、施設管理者による自主的な判断による開設も妨げない。

イ　災害発生からの経過時間に応じて、目標となる一時滞在施設の運営の流れは、おおむね以下のとおりとなる。

○　発災直後から一時滞在施設開設まで（発災直後から概ね３時間後まで）

・　建物内の被害状況の把握や施設の安全性の確認
・　施設内の受入スペースや立入禁止区域の設定
・　従業員等による運営組織の編成、備蓄や設備の確認などの運営準備
・　施設利用案内の掲示等

施設の入口や施設内の目に触れる所に下記の趣旨の文章を掲示する。

「共助の観点から管理者が自主的に施設を開放していること。」

「一時滞在施設は、災害時という特殊な状況下で開設されるため、施設管理者の指示に従うとともに、施設管理者が責任を負えない場合もあることを理解した上で、施設内において行動すること。」

・　区市町村等への一時滞在施設の開設報告

○　帰宅困難者の受入等（おおむね６時間後まで）

・　帰宅困難者の受入開始
・　簡易トイレ使用区域の設定、医療救護所の設置などの保健衛生活動
・　計画的な備蓄の配布など、水、食料等の供給
・　し尿処理・ごみ処理のルールの確立
・　テレビ、ラジオ、インターネット等での情報の収集及び受入者へ伝達
・　受入可能人数を超過した場合の区市町村等への報告

○　運営体制の強化等（おおむね１日後から３日後まで）

・　受入者も含めた施設の運営
・　公共交通機関の運行再開、搬送手段に関する情報等、帰宅支援情報の提供

○　一時滞在施設の閉設（おおむね４日後以降）

・　一時滞在施設閉設の判断
・　帰宅支援情報の提供による受入者の帰宅誘導

○　一時滞在施設の確保・運営に当たっての行政の支援策は以下のとおりである。

・　一時滞在施設に関する普及啓発

都及び区市町村は、住民に対して一時滞在施設の役割や利用方法、所在地について普及啓発に努める。また、一時滞在施設を利用する際には、施設の運営に可能な範囲で協力する、施設管理者が責任を負えない場合もあるといった留意事項についても併せて普及啓発に努める。

・　防災関係機関への周知

都及び区市町村は、一時滞在施設の名称や所在地等を、警察、消防をはじめとする各防災関係機関へ周知し、災害時における連携に努める。

○　一時滞在施設の運営に係る費用等の考え方の整理

国と都は、運営に係る費用について、国庫補填の対象となる災害救助法の適用可能性や費用負担の考え方を整理する。

○　民間一時滞在施設の確保に関する支援策

民間施設の協力を得るために、国、都、区市町村は、必要な仕組みや補助等の支援策について検討し、地域の実情に応じて支援策を具体化していくものとする。

２　事業所等における帰宅困難者対策

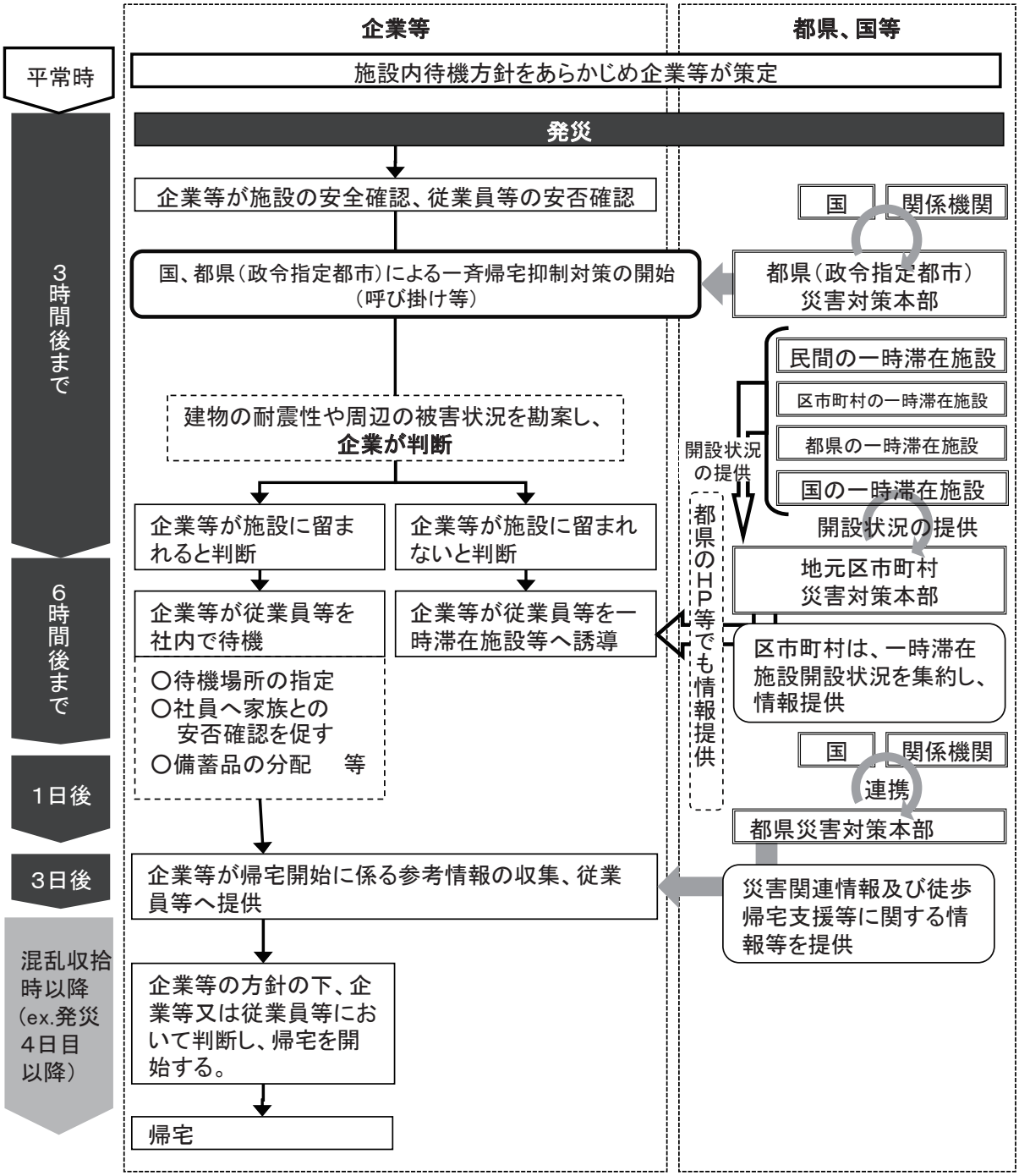
（１）対策内容と役割分担

発災時には、帰宅困難者の発生を抑制するため、企業等における従業員の施設内待機や学校等における児童・生徒等の保護を図ることが必要であり、その対応について定める。

機　関　名	対　策　内　容
都	○　事業者に対し、従業員、顧客に対する安全確保に努めるよう求める。 ○　事業者団体を通じて、事業者へ基本原則の周知徹底を図る。
東京商工会議所 東京経営者協会 東京青年会議所	○　加盟事業者に対して、基本原則の周知徹底を求める。
事　業　者	○　従業員等を施設内に一定期間待機
学　校　等	○　児童・生徒等を保護し、保護者へ連絡
国、都、区市町村	○　報道機関や通信事業者等と連携協力して、事業所が必要な情報を得られる仕組みを構築しておく

（２）業務手順

一斉帰宅抑制のフロー図



災害関連情報については、都県、国、区市町村、関係機関から、メディア等を通じて、随時行う。

都県や国の対策等の情報の流れ

一時滞在施設開設等の情報の流れ

（３）詳細な取組内容

ア　事業所による従業員等の施設内待機

○　従業員等がチェックリストにより施設の安全を確認する。

○　国や都の一斉帰宅抑制の呼び掛け等を受けた後は、災害関連情報等を入手し、周辺の火災状況等を確認し、従業員等を施設内又は他の安全な場所に待機させる。なお、各企業等の自主的な判断による待機等の行動も妨げない。

○　来所者についても、従業員等に準じて、施設内又は他の安全な場所で待機させるようにする。

イ　施設内に待機できない場合の対応

○　建物や周辺が安全でない場合は、事業所は、行政機関からの一時滞在施設等※の開設情報等を基に、一時滞在施設等へ従業員等を誘導する。なお、誘導先は地域の事情によるものとする。

また、テナントビルの場合は、施設管理者の指示に従うものとする。

※一時滞在施設、避難場所等を指す。

ウ　防災活動への参加

○　事業所は、事業継続のための要員を除き、可能な範囲で、被災者支援・復旧活動（特に災害時要援護者の保護等）に努める。

エ　情報提供体制の確保

○　事業所は、災害発生時に施設内待機の判断を行うとともに、待機させる従業員等に対して災害関連情報や公共交通機関の運行情報等を提供する必要がある。そのため、国、都、区市町村は、あらかじめ報道機関や通信事業者等と連携協力して、事業所が必要な情報を得られる仕組みを構築しておく。

オ　学校等の対応

○　学校等は、児童・生徒等を保護し、必要に応じて備蓄物資等を提供する。児童・生徒等の安否等について、事前に定めてある手段により、保護者へ連絡する。

【復旧対策】

１　徒歩帰宅者の代替輸送	２　徒歩帰宅者の支援

１　徒歩帰宅者の代替輸送

（１）　対策内容と役割分担

職場や一時滞在施設等に留まった帰宅困難者は、地震発生以降の混乱が落ち着いた後、特に、救出・救助活動が落ち着くと考えられる発災後おおむね４日目以降、順次帰宅することを想定している。しかし、首都直下地震が発生した場合には、長期間にわたり、鉄道などの公共交通機関が不通になることが想定され、代替輸送機関による搬送が必要となる。

ここでは、帰宅困難者が帰宅するに当たり必要な情報提供や代替輸送手段の確保について定める。

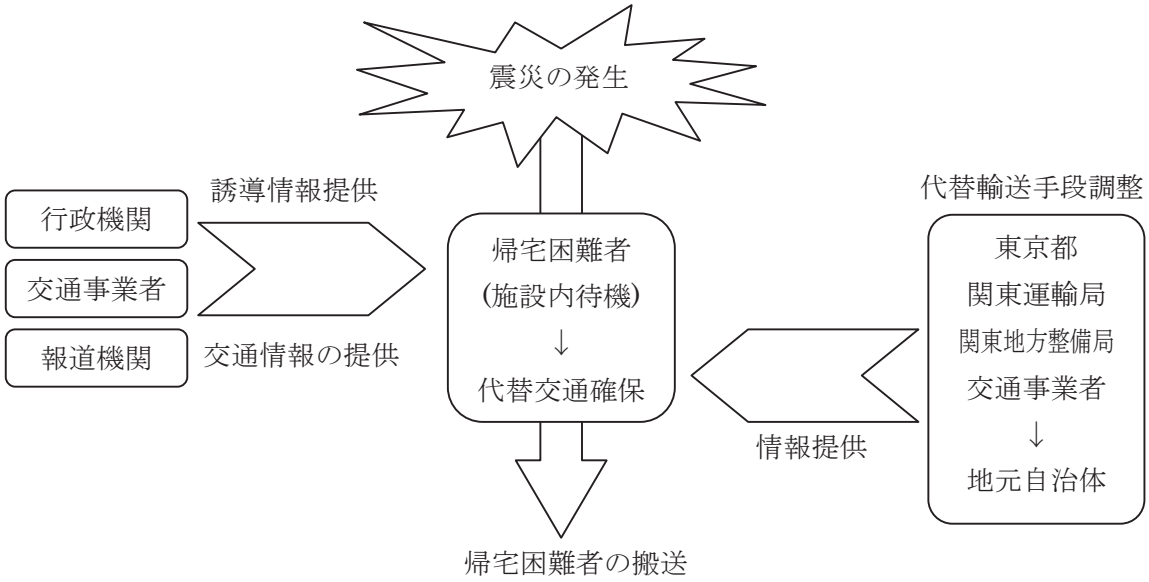
ア　鉄道運行情報等の提供

機関名	対策内容
都	○　都内の交通事業者からの情報を集約し、災害情報提供システムなどを活用して、区市町村、都民等に提供
区市町村	○　都や交通事業者などからの情報により、徒歩帰宅者を誘導など支援
関東運輸局	○　所管区域の総合的な交通情報の集約・提供を行う。
鉄道事業者	○　折り返し運転の実施状況、乗り継ぎが可能な路線等に係る情報を都や報道機関に提供 ○　発災後の早期運転再開に努める。
バス事業者	○　運行状況、鉄道に乗り継ぎが可能な路線等に係る情報を都や報道機関に提供
報道機関	○　行政機関や交通機関等からの情報について、都民・事業者に提供

イ　代替輸送手段の確保

機　関　名	対　策　内　容
都	○　バス・船舶による代替輸送手段を確保
区　市　町　村	○　徒歩帰宅者を利用可能な交通機関や代替輸送などに誘導
関東地方整備局	○　船舶運行情報（利用可能な岸壁、海上経路、船舶情報等）の収集・提供を行う。
関　東　運　輸　局	○　代替交通の許可等を速やかに行う。
バ　ス　事　業　者	○　バス等による代替輸送手段を確保
船　舶　事　業　者	○　船舶等による代替輸送手段を確保

（２）業務手順



（３）詳細な取組内容

ア　鉄道運行情報等の提供

○　都は、ガイドライン等に則り災害時帰宅支援ステーションや代替輸送手段等の確保などの帰宅支援体制を構築するとともに、帰宅支援の実施状況、災害関連情報や公共交通機関の運行情報等について報道機関やホームページ等を通じて事業者や都民等に提供する。

○　区市町村は、都や交通事業者などからの情報により、徒歩帰宅者を利用可能な交通機関や代替輸送などに誘導して、帰宅を支援する。

○　関東運輸局は、所管区域の総合的な交通情報の集約・提供を行うとともに、代替交通手段の確保のため、代替交通の許可等を速やかに行う。

○　鉄道事業者は、折り返し運転の実施状況、乗り継ぎが可能な路線等に係る情報を都や報道機関に提供する。国土交通省の「大規模地震発生時における首都圏鉄道の運転再開のあり方に関する協議会」の結果を踏まえ、「駅間停車列車の扱い」や「線路等の点検方法」などについて検討し、見直しが必要な事項については、鉄道防災計画地震災害編を

改訂する。

○　バス事業者は、運行状況、鉄道に乗り継ぎが可能な路線等に係る情報を都や報道機関に提供する。

○　報道機関は、行政機関や交通機関等からの情報について、都民・事業者に提供する。

イ　代替輸送手段の確保

○　国の緊急災害対策本部（緊急災害現地災害対策本部）で、内閣府作成のマニュアルに基づき、搬送オペレーションに係る総合調整を行う。

○　都は、バス・船舶による代替輸送手段を確保する。

○　バスの運行に当たっては、鉄道折り返し駅までの短距離区間のピストン輸送など、効率的な形態により実施する。

○　調達できるバス・船舶には限りがあるため、代替輸送の利用者については、原則、災害時要援護者を優先する。

○　区市町村は、都や交通事業者などからの情報により、徒歩帰宅者を利用可能な交通機関や代替輸送などに誘導して、帰宅を支援する。

○　関東運輸局は、代替交通手段の確保のため、代替交通の許可等を速やかに行う。

○　関東地方整備局は、船舶運行情報(利用可能な岸壁、海上経路、船舶情報等)の収集・提供を行う。

○　バス事業者は、運行状況、鉄道に乗り継ぎが可能な路線等に係る情報を都や報道機関に提供するとともに、行政機関と連携して、バス等による代替輸送手段を確保する。

○　船舶事業者は、行政機関と連携して、船舶等による代替輸送手段を確保する。

２　徒歩帰宅者の支援

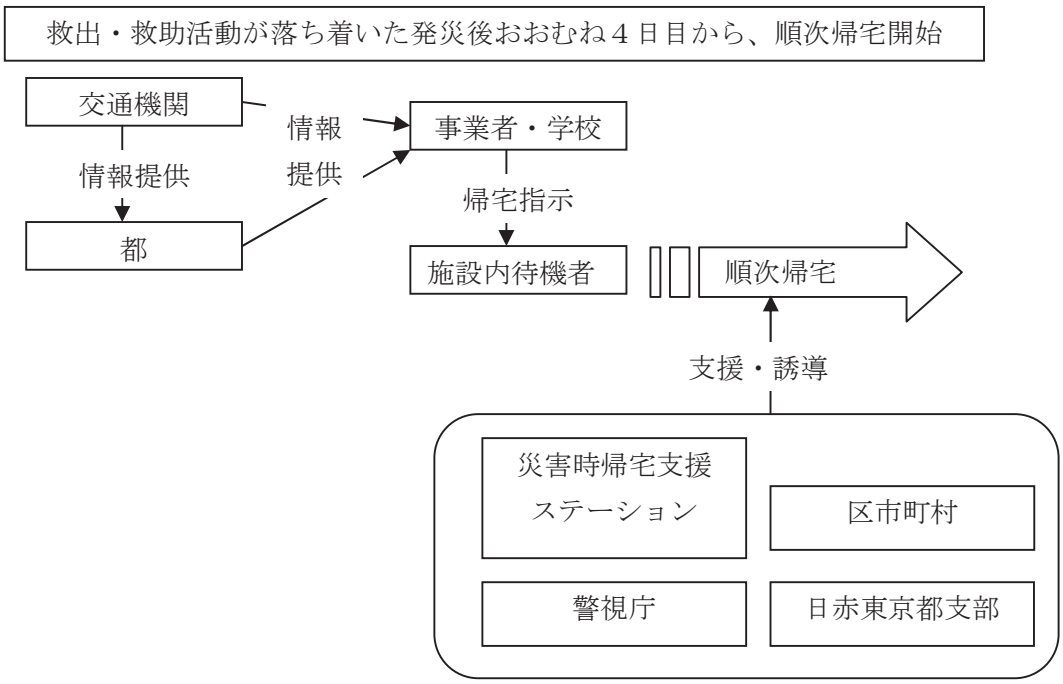
（１）対策内容と役割分担

帰宅困難者が帰宅するに当たっては、交通機関の輸送力については限りがあることから、自宅まで帰宅可能な距離にある帰宅困難者は、原則として徒歩で帰宅するよう促さなければならない。このため、帰宅困難者等の秩序だった徒歩帰宅を促すため、徒歩帰宅支援を充実させる。

機　関　名	対　策　内　容
都	○　交通情報や災害時帰宅支援ステーションなどの情報を提供 ○　災害時帰宅支援ステーションに指定された都有施設において支援を実施
区　市　町　村	○　事業者と連携し、帰宅困難者の円滑な徒歩帰宅を支援
警　視　庁	○　交通規制資器材を活用した誘導路の確保等を行う。 ○　避難誘導を行う警察官は、被害状況等徒歩帰宅に必要と認める情報の提供を行う。
日赤東京都支部	○　赤十字エイドステーション（帰宅困難者支援所）を設置し、炊出食、飲料水の配布、応急手当、交通情報、地理情報、通過者情報等の提供を行う。

郵　便　事　業 株　式　会　社	○　郵便局（５局）に設置した災害時帰宅経路案内板により、道路被災状況等の掲出を行う。 ○　集配郵便局において、情報提供、休憩所として水道水、トイレ等の提供を行う。
事　　業　　者 学　　校	○　帰宅経路沿いの被害状況などの情報や、行政及び関係機関から提供される情報等により、従業員等が安全に帰宅できることを確認し、従業員や生徒等の帰宅を開始する。 ○　災害時帰宅支援ステーションに指定されている施設は、徒歩帰宅者を支援

（２）業務手順



（３）詳細な取組内容

○　都は、円滑な徒歩帰宅に向けて、災害時帰宅支援ステーション確保などの帰宅支援体制を構築するとともに、帰宅支援の実施状況、災害関連情報や公共交通機関の運行情報等についてガイドライン等に則り報道機関やホームページ等を通じて事業者や都民等に提供する。

○　都は、帰宅支援の対象道路として策定した 16 路線について都民へ周知を図る。都は、16 路線を中心に、通行可能区間などの安全情報、沿道の火災・建物倒壊などの危険情報を収集し、これら情報を災害情報提供システムなどを活用して都民に提供する。

（資料図　　「帰宅支援の対象道路」別冊Ｐ　　）

（資料第　　「帰宅支援の対象道路 16 路線」別冊Ｐ　　）

○　区市町村は、徒歩帰宅訓練の実施等を踏まえて、事業者等と連携し、徒歩帰宅者への情報提供、誘導など円滑な徒歩帰宅支援を行う。

○　警視庁は、交通規制資器材を活用した誘導路の確保等を行うとともに、被害状況等徒歩帰宅に必要と認める情報の提供を行う。

○　日赤東京都支部は、赤十字エイドステーション（帰宅困難者支援所)を設置し、炊出食、飲料水の配布、応急手当、交通情報、地理情報、通過者情報等の提供を行う。

○　郵便事業株式会社は、郵便局(５局)に設置した災害時帰宅経路案内板により、道路被災状況等の掲出を行う。また、集配郵便局において、情報提供、休憩所として水道水、トイレ等の提供を行う。

○　事業者・学校等は、帰宅経路沿いの被害状況などの情報や、行政及び関係機関（テナントビルの場合は、施設管理者を含む。）から提供される災害関連情報等により、従業員等が安全に帰宅できることを確認し、企業内で定めた帰宅の優先順位等あらかじめ定めた手順により従業員等の帰宅を開始する。その際、職場近隣在住者については自宅までの帰路の安全が確認された人等から順に段階的に帰宅させることも検討する。

○　事業者等において、災害時帰宅支援ステーションに指定されている施設は、徒歩帰宅者を支援する。

【災害時帰宅支援ステーション】

指定されている施設は、学校等の公共施設や、沿道に多数の店舗があるコンビニエンスストア、ファミリーレストラン、ガソリンスタンド等の民間施設である。店舗には、協定先の地方公共団体から提供を受けるステッカー等を利用者から見やすい入口等に掲出している。

（資料第　　「災害時帰宅支援ステーション一覧」別冊Ｐ　　～　　）

災害時帰宅支援ステーションが徒歩帰宅者に対して行う主な支援内容は､飲料水及びトイレの提供、地図等による道路情報及びラジオ等で知り得た通行可能な道路等の情報提供等である。

※店舗の被害状況により、実施できない場合もある。

（資料第　　「災害時における帰宅困難者支援に関する協定」別冊Ｐ　　～　　）