

東京都帰宅困難者対策 ハンドブック



東京都

大地震、災害時は

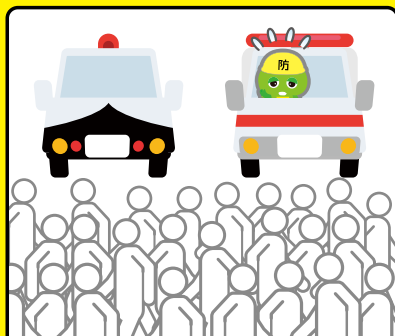
**STAY for
SAFETY**

STOP!
一斉帰宅!

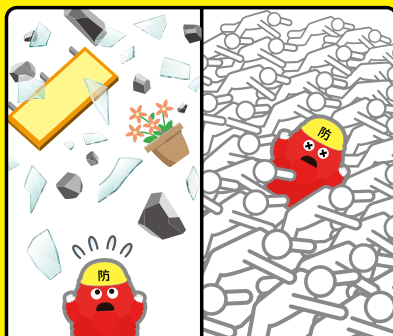
防

防

『帰らない』選択が、あなたを守る。



救える命が救えない!



二次災害に巻き込まれる恐れがあります!

みんなが一斉に帰宅すると...

- × 救急車・消防車が通れなくなります!
- × 余震等による災害や混雑に巻き込まれ危険です!

あなたの大切な人や
自分のために

職場、学校、一時滞在施設 など、安全な場所に
留まりましょう。

©GACHAMUKKU

防

東京都では、帰宅困難者対策条例を制定し、「一斉帰宅の抑制」を呼びかけています。

防

一斉帰宅抑制



検索



東京都

〈一斉帰宅抑制の普及啓発動画について〉

災害時の一斉帰宅の危険性や分散帰宅の必要性についてガチャピン・ムックがわかりやすく解説しています。ぜひ一度ご覧ください。



動画の一覧はコチラ

https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/kitaku_portal/1006183/index.html



平成23年3月11日に発生した東日本大震災では、首都圏においては鉄道の多くが運行を停止するとともに、道路において大規模な渋滞が発生し、バスやタクシーなどの交通機関の運行にも支障が生じました。

その結果、発生時刻が平日の日中であったことと相まって、鉄道などを使って通勤・通学をしている人々の帰宅手順が閉ざされ、首都圏において約515万人（内閣府推計）に及ぶ帰宅困難者が発生しました。

その際、「むやみに移動を開始しない」という基本原則が守られなかった実態や、事業者が早期帰宅を促したこと、帰宅困難者を受け入れる施設の不足が明らかとなりました。

また、^{ふくそう}輻輳により携帯電話がほとんど使えず、安否確認が行えませんでした。あわせて、発災前より設立していた駅前滞留者対策協議会にも課題が残りました。

これらの帰宅困難者に関する課題を解決するには、行政が対策を実施していく「公助」だけでなく、個人や企業による自主的な取組、「自助」「共助」も含め、社会全体で対策を進めていくことが重要です。

東京都は東日本大震災以降、内閣府と共同で設置した「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」において官民一体となって帰宅困難者対策を議論するとともに、平成24年3月には「東京都帰宅困難者対策条例」を制定（条例は平成25年4月施行）、続く平成24年11月には条例に基づく「東京都帰宅困難者対策実施計画」を策定し、これまで帰宅困難者対策を着実に実施してまいりました。

本ハンドブックは、条例や実施計画、首都直下地震帰宅困難者対策協議会で取りまとめた最終報告やガイドラインの内容を踏まえ、各事業所での帰宅困難者対策を進める上で参考となるよう、平成24年に作成いたしました。近年の災害時における要配慮者対応や外国人対応、新型コロナウイルスをはじめとする感染症対策への関心の高まりを踏まえ、見やすく、わかりやすい内容となるよう、随時改訂を実施してまいりました。

引き続き、帰宅困難者対策の取組に際し、活用していただくようお願いいたします。

目 次

第1部	帰宅困難者対策の基礎知識	P.1
第1章	帰宅困難者対策の概要	P.2
	(1) 帰宅困難者対策の背景	
	(2) 東京都帰宅困難者対策条例の制定	
	(3) 用語説明	
第2章	一斉帰宅の抑制	P.5
	(1) 72 時間は、帰らず待機	
	(2) 一斉帰宅抑制の周知	
	(3) 3 日分の備蓄	
	(4) 施設の安全確保	
	(5) 職場（屋内）での被災時	
	(6) 職場から離れた場所（屋外）での被災時	
第3章	安否確認手段の周知	P.9
	(1) 従業員等の安否確認について	
	(2) 安否確認訓練	
第4章	帰宅支援	P.10
	(1) 帰宅ルールの策定	
	(2) 災害時帰宅支援ステーションについて	
第5章	関連ヒント・ツール	P.11

第2部 実践的な視点に立った対応 P.29

第1章	要配慮者対応について・・・・・・・・・・・・・・・・	P.30
	(1) 要配慮者とは	
	(2) 社内での要配慮者について	
	(3) 情報提供方法	
	(4) 要配慮者への声かけ、誘導等の特徴や適切な対応例	
第2章	やさしい日本語・・・・・・・・・・・・・・・・	P.36
	(1) やさしい日本語の背景・意義について	
	(2) やさしい日本語のポイント	
	(3) 言いかえの例	
第3章	感染症対策・・・・・・・・・・・・・・・・	P.39
	(1) 感染症を踏まえた発災時の対応	
	(2) 事前の準備	
	(3) 発災時の社内での対応	

第3部 条 例 P.41

東京都帰宅困難者対策条例 全文・・・・・・・・	P.42
東京都帰宅困難者対策条例 Q&A・・・・・・・・	P.46
東京都帰宅困難者対策実施計画附則・・・・・・・・	P.49

第1部

帰宅困難者対策の基礎知識



（3.11 当日の品川駅付近の道路）



（3.11 当日の新宿駅前）

第 1 章 帰宅困難者対策の概要

(1) 帰宅困難者対策の背景

令和 4 年 5 月に公表した首都直下地震等による東京の被害想定によれば、都内では約 453 万人の帰宅困難者が発生すると想定されています。

都では、発災時にはむやみに移動せず、職場や学校などで 3 日間待機する一斉帰宅の抑制を呼びかけています。しかしながら、それでもなお、職場や学校等の身を寄せる場のない、買い物客等の行き場のない帰宅困難者は約 66 万人になると推計されています。

多数の帰宅困難者が、一斉に帰ってしまうとどうなるの？

○道路や歩道が多くの人で埋まり、大渋滞が発生することで、警察・消防・自衛隊の車両が速やかに現場に到着できず、人命救助の力ギとなる 72 時間の救助・救命活動に支障をきたします。

○徒歩帰宅中に余震等で二次被害に遭う可能性があります。



大規模地震発生時はむやみに移動せず、
職場、外出先等の安全な場所に留まりましょう。

(2) 東京都帰宅困難者対策条例の制定

都は、「一斉帰宅抑制の推進」、「安否確認の周知」、「一時滞在施設の確保」、「帰宅支援」を主な柱とする「東京都帰宅困難者対策条例（以下「条例」という。）」を制定しています。

帰宅困難者対策に当たっては、行政が対策を実施していく「公助」だけでなく、個人や企業による自主的な取組、「自助」「共助」も含め、社会全体で対策を進めていくことが必要です。

東京都帰宅困難者対策条例のポイント ⇨全文 P.42

① 一斉帰宅抑制の推進

<都民の取組>

- 一斉帰宅の抑制
- 家族との連絡手段を複数確保
- 混乱収拾後の徒歩帰宅に備え、自宅までの経路の確認と職場等での歩きやすい靴の準備など

<事業者の取組>

- 3日分の水・食料などの備蓄

② 安否確認の周知

<事業者の取組>

- 従業員、利用者等に対して
安否情報の確認手段の周知及び災害関連情報等を提供する

③ 一時滞在施設の確保

- 都立施設等を一時滞在施設に指定
- 国や区市町村、民間事業者に一時滞在施設確保の協力を求める

④ 帰宅支援

- 災害時帰宅支援ステーションの確保
- バス・船などの代替輸送手段の確保

災害時帰宅支援ステーションについて
→P.10



(3) 用語説明

●帰宅困難者

災害時に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）。

●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等を一時的に受け入れる施設。

●災害時帰宅支援ステーション

災害時、救助・救命活動が落ち着いた後に帰宅困難者の徒歩帰宅を支援するため、可能な範囲で水道水、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。

一時滞在施設と災害時帰宅支援ステーション、避難所の区別については下表（※1）のとおりです。

区 分	一時滞在施設	災害時帰宅支援ステーション	避難所
設置時期	発災から72時間（最大3日間）程度まで	発災後、協定を結んだ地方公共団体から要請を受けた時	発災から2週間程度まで（復旧・復興の状況によってはそれ以上）
目 的	帰宅困難者等の受け入れ	徒歩帰宅者の帰宅支援	地域の避難住民の受け入れ
支援事項	食料、水、毛布又はブランケット、トイレ、休憩場所、情報等 ※2	水道水、トイレ、帰宅支援情報等	食料、水、毛布、トイレ、休憩場所、情報等
対象施設 ※3	集会場、庁舎やオフィスビルのエントランスホール、ホテルの宴会場、学校等	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、都立学校等	学校、公民館等の公共施設

※1 本表の記載内容はあくまで目安であり、発災時の対応は施設や周辺の状況、協定の内容等によって異なることに留意が必要です。

※2 ブランケット：アルミ等の極薄素材で作られた防風・防寒・防水シート

※3 対象となる施設はあくまで例示であり、全ての施設で上記の支援が行われるわけではないことに留意が必要です。

第2章 一斉帰宅の抑制

(1) 72時間は、帰らず待機



→ P.13「様々な可能性を想定した BCP の策定」

→ P.13「自動車の利用抑制」

災害発生時、人命救助のデッドラインは72時間とされています。

救助・救命活動の妨げや、徒歩帰宅中に余震等での二次災害に遭うおそれがあるため、災害発生から72時間はむやみに移動せず、安全な場所に留まってください。



(2) 一斉帰宅抑制の周知



→ P.18「発災時の行動フロー」

事業者は日頃より従業員一人ひとりの防災に対する理解を深め、大規模地震への備えを万全にするため、発災時間帯に応じた行動ルール等を定め、従業員等に周知するよう努めることが必要とされています。

企業の取組事例 ～社内全体で防災意識を高めよう～

- 独自の防災冊子・行動マニュアルの作成
- 社内会議、防災講習による啓発活動
- e ラーニングや、災害対応ビデオ等による社内教育
- 就業時間内外の訓練

都は、従業員等の一斉帰宅抑制に積極的に取り組む企業等を「東京都一斉帰宅抑制推進企業」として認定し、これら企業等の取組事例を紹介しています。

東京都 一斉帰宅抑制 推進企業

🔍 検索



(3) 3日分の備蓄



→ P.14「発災に備えた体制の構築」

→ P.15「備蓄の目安」

発災後3日間は救助・救命活動を優先させる必要があります。

そのため、事業者は従業員等の一斉帰宅が救助・救命活動の妨げとならないよう、発災後3日間は企業等が従業員等を施設内に待機させるとともに、必要な備蓄を行うよう努めましょう。

施設内待機のための備蓄についてのポイント

- 従業員が施設内に留まれるように、3日分の水・食料等を備蓄
- 外部の帰宅困難者（来社中の顧客・取引先や発災時に建物内にいなかった帰宅困難者など）のために、10%程度の量を余分に備蓄
- その他、企業ごとに必要な備蓄品を検討



→ P.14「発災に備えた体制の構築」



→ P.19「建物安全確保の方針（例）」
「東京都耐震マーク表示制度」

(4) 施設の安全確保

施設の安全性を高める措置を行うことで、従業員が留まれる場所を確保することができます。また、発災直後の怪我を防ぐこともできます。

施設の安全確保のポイント

- オフィス家具類の転倒・落下・移動防止対策や、ガラス飛散防止対策の実施
- 災害発生時における建物内点検箇所の選定とチェックリストの作成
- 従業員等で設備等の応急復旧に対応する場合の、工具類の備えの検討

(5) 職場（屋内）での被災時



→ P.16「訓練」

→ P.17「従業員の一時帰宅を抑制した際に社内で起こりうること」



→ P.20「災害情報関連サイト」

→ P.21-23「チェックリスト」

○施設の安全確認及び

従業員等の安否確認を行いましょう。

○災害関連情報等の収集や、周辺の被災状況等の確認を行い、従業員等を施設内又は他の安全な場所で待機させましょう。

○来所者も、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ましょう。

○建物や周辺が安全でない場合は、行政機関からの情報を基に一時滞在施設等へ従業員等を案内又は誘導しましょう。案内又は誘導先は、地域の状況に応じて判断してください。

○企業等内での対応、行政機関からの情報等の把握がすぐ行えるよう、日頃からマニュアルを従業員等で共有し周知しておきましょう。

○発災時に冷静な対処や行動ができるよう、日ごろから防災訓練を行うようにしましょう。

(6) 職場から離れた場所（屋外）での被災時

○屋外で被災した場合、まずは安全な場所へ移動し、揺れが収まるまでそこに留まりましょう。

○災害の状況が落ち着いたところで、近くにある一時滞在施設等を利用し、無理な帰宅は避けましょう。

一時滞在施設とは

行き場のない帰宅困難者を原則3日間受け入れる施設のことです。これまで、都立施設等を一時滞在施設に指定し、3日分の飲料水や食料、簡易トイレ等を備蓄しています。一時滞在施設では、可能な範囲で以下の支援を行います。

- ・施設の安全を確認した後、行き場のない帰宅困難者を受け入れます。
- ・水や食料、ブランケットなどの支援物資を配布します。
- ・トイレやごみの処理などの施設の衛生管理を行います。
- ・周辺地域や道路の被害状況、鉄道の運行状況などの情報収集及び施設滞在者に対する情報提供を行います。

【参考】一時滞在施設の確保に向けて民間事業者の協力を求めています

都は、これまで都の施設の一時滞在施設への指定を進めてきましたが、想定される帰宅困難者を受け入れるには、行政機関による「公助」だけでは限界があります。

このため、都は国や区市町村等と連携し、民間事業者に一時滞在施設確保の協力を求めています。

※一時滞在施設を利用する皆様へ

一時滞在施設は、民間事業者等の協力により確保しています。帰宅困難者として施設に滞在する際には、受付や備蓄品の配付など、施設の運営に積極的に協力しましょう。

一時滞在施設の確保への協力を御検討いただける民間事業者の方は、
各区市町村へお問い合わせください。

民間一時滞在施設に対する支援制度について

都では、帰宅困難者を受け入れていただける民間事業者に対し、帰宅困難者用の備蓄品の配備支援や帰宅困難者の受入に関わる設備の整備に対する補助等を実施しています。

東京都の民間一時滞在施設に対する支援制度についての詳細は、
こちらのページよりご確認ください。

東京都 一時滞在 支援制度

Q 検索



第3章 安否確認手段の周知

(1) 従業員等の安否確認について



→ P.25-26 「安否確認手段の例示」

○東日本大震災では、多くの人が携帯電話の通話による安否確認を試みましたが、電話が輻輳したため、うまくいきませんでした。

○災害発生時、どの手段が使用できるのかは実際に災害が起きてみないとわかりません。そのため、安否確認手段を複数準備しておくことが重要です。

○条例では、安否情報の確認手段に従業員に周知することを事業者の努力義務としています。



(2) 安否確認訓練



→ P.24 「災害時の児童生徒の安否確認ハンドブック」

東日本大震災時に徒歩で帰宅した人が必要と感じた情報として、「家族の安否情報」が最も多く挙げられました。

発災時における従業員との連絡の手段・手順をあらかじめ定めておくとともに、従業員が安心して施設内に待機できるよう、その家族等との安否確認手段に従業員へ周知しておきましょう。そのためには、定期的に安否確認訓練を行うことが重要です。



安否確認システムを活用しましょう。

第4章 帰宅支援

(1) 帰宅ルールの策定

救命・救助活動や火災が落ち着き、徒歩帰宅が可能となった場合においても、全員が一斉に帰宅を開始すると混乱に陥ってしまいます。

あらかじめ帰宅開始の順序等を定めた帰宅ルールを策定しておきましょう。

帰宅ルール策定時のポイント

- ・日頃から、従業員等の居住地、家庭の事情などの把握に努め、帰宅開始の順序等をあらかじめ定めておきましょう。
- ・帰宅する方面等で順序を考慮しましょう。
- ・従業員等が安全に帰宅したことをメール等の方法により確認しましょう。
- ・従業員を班編成し、帰宅させる場合には、その班ごとにあらかじめ連絡要員を指定し、定期的に企業等と所在確認等を行うことなども検討しましょう。

(2) 災害時帰宅支援ステーションについて

都では、都立学校等を災害時帰宅支援ステーションとして位置づけており、水道水・トイレ・災害情報（テレビ・ラジオ等）の提供を行うこととしています。

他にもコンビニエンスストアやガソリンスタンド、ファミリーレストラン等があります。

東京都防災マップ

東京都防災マップでは、災害時帰宅支援ステーションや、一時滞在施設等の情報が検索できます。

東京都 防災マップ

検索



店舗の入口等に貼られているこのマークが目印です。



ヒント



事業所防災リーダーの活用

多数の企業が集積する東京において、大規模地震等の災害発生時には、従業員の安全確保や一斉帰宅の抑制など、企業等における災害対応の取組が重要になります。企業の事業所内の防災対策を推進していくため、東京都は令和4年3月に「事業所防災リーダー」制度を開始しました。

たとえば事業所ごとに防災担当者などを「事業所防災リーダー」に登録していただくと、登録したメールアドレスやLINE アカウントで、平時はもとより災害発生時にも、東京都からの災害に関する情報を直接受け取ることができます。

こうした東京都からの発信情報を参考にして、具体的に事業所内での災害対策を進めましょう。

<平常時の発信情報の例>

○週1回程度、事業所防災のヒントになるようなコンテンツ

○その他気象情報や節電要請など

➡日頃の備えや防災人材育成などにご利用ください。

事業所防災リーダー通信 vol.8

事業所防災リーダーに登録し、都民の安全のために必要な情報をいち早く受け取ることができます。

事業所防災リーダーの役割は、あらかじめご説明しました。事業所防災リーダーは、都民の安全のために必要な情報をいち早く受け取ることができます。

<<事業所防災リーダー必携>>

消防訓練を考えてみましょう。

「火災」が地域や事業といった防災対策よりもさらに身近な災害ですが、対応する余裕がありません。

大規模地震後の被災者や被災者支援、避難所運営も必要です。また、地震発生時の対応も必要です。

◆消防訓練のポイントその1：防災意識を確認する

- ① 消防訓練の目的を確認します。消防訓練の目的は、火災発生時の対応です。
- ② 消防訓練の目的を確認し、避難所運営や避難所運営の目的を確認します。
- ③ 消防訓練の目的を確認し、避難所運営や避難所運営の目的を確認します。
- ④ 消防訓練の目的を確認し、避難所運営や避難所運営の目的を確認します。

火災の発生は、火災発生時の対応です。火災発生時の対応は、火災発生時の対応です。火災発生時の対応は、火災発生時の対応です。

事業所防災リーダーへの登録はこちら





事業所防災リーダーの活用

＜発災時（災害接近時）の発信情報の例＞

○災害関連情報や防災行動のお願いなど

➡安全確保や一斉帰宅抑制の呼びかけなどの参考にしてください

首都直下地震クラスの発生

（日中・勤務時間中）

○月○日○時○分東京地方で最大震度●を観測する地震が発生しました。

各企業におかれては、従業員及び建物・周囲の安全を確認したうえで、出勤している従業員を待機させてください。
適宜災害時用伝言サービス等で家族の安全を確認したうえで、帰宅は控えるよう呼びかけてください。
業務継続のための活動は、従業員の安全が確保された状況で実施しましょう。

その他、地震に関する情報は東京都防災HP等をご参照ください。



台風・大雪など甚大な被害が
予想される場合
【計画運休あり】（数日前）

台風・大雪などの
警報が発出された場合
（日中・勤務時間中）

登録したメールアドレス・LINEアカウントへ

●●警報の発表が見込まれており、公共交通機関の計画運休が予定されています。今後の気象情報や運行情報にご注意ください。
各企業におかれては、情報収集に努め、可能な限り従業員の出勤を抑制したり、交通状況を踏まえた計画的な出勤をしたりできるようにしてください。

その他、気象に関する情報は東京都防災HP等をご参照ください。

○月○日○時○分●●地方に●●警報が発表されました。この影響で一部の公共交通機関で遅れや運休が発生しています。
各企業におかれては、従業員が安全に帰宅できない可能性がある場合は、事業所内に留まることもご検討ください。

その他、気象に関する情報は東京都防災HP等をご参照ください。



様々な可能性を想定した BCP の策定

→ P.5「72 時間は、帰らず待機」、P.39「事前の準備」

企業では、従業員等の身体・生命の安全確保はもちろん、優先的に継続・復旧すべき重要業務の継続又は早期復旧が望まれます。

たとえば、通勤時間帯の災害発生時に、従業員等がどのような行動を行い、企業が従業員等に対してどのように指示するべきかなど、社内外における大災害のあらゆる可能性を想定して、発災時間帯に応じたきめ細やかな BCP（事業継続計画）を策定し社内で周知することで、平常時から災害に備えましょう。

＜通勤時間帯の災害発生に対する準備の例＞

○通勤途中の連絡手段、連絡先を決めておくとともに、災害種別や状況に合わせた行動基準を定めておく。

○災害発生時に自宅にいた従業員は、出勤せずに待機するよう定めておく。



自動車の利用抑制 → P.5「72 時間は、帰らず待機」

大地震（震度 6 弱以上）が発生した場合は、新たに自動車を使用しないでください。

運転中の場合は、急ハンドル、急ブレーキを避け、できるだけ安全な方法により道路の左側に停止し、カーラジオ等により、地震情報や交通情報を聞き、その情報や周囲の状況に応じて行動しましょう。高速道路を通行中の場合は、交通情報板や警察官等の誘導に従って行動してください。

また、人命救助や消火活動等に從事する緊急自動車を円滑に通すため、交通規制が実施されます。

詳しくは、警視庁ホームページ内「大震災発生時の交通規制」をご確認ください。

震災時交通規制 警視庁

🔍 検索



発災に備えた体制の構築 → P.6「3日分の備蓄」

「施設の安全確保のポイント」

発災時には様々な業務が発生します。

以下の業務例を参考に、社内の体制を構築しておきましょう。

業務例

＜安全な場所への保護・帰宅抑制＞

- 社内の安全な場所の確保と帰宅抑制の呼びかけ
- 外来者や、施設への来館者等の保護
- 避難誘導、負傷者救護、初期消火等
- 社内放送や無線などによる正しい情報の共有
- 建物内の危険な場所を共有し、立入禁止措置の実施

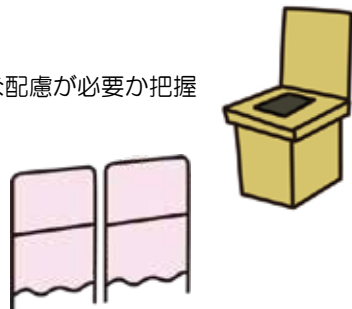


＜安否情報確認、受付設置、備蓄品管理＞

- 従業員の安否確認
- 安全確保のため、ヘルメット・手袋等の配布
- 各部門同士の情報連絡、受付業務の実施
- 備蓄品の在庫確認・配給業務

＜衛生・救護＞

- 女性用の休憩・就寝スペースなどの確保
- 妊娠婦、障害のある方などに対してどのような配慮が必要か把握
- 必要に応じた簡易トイレの設置





備蓄の目安 → P.6「3日分の備蓄」

○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日分の備蓄量の目安（1人当たり）

水 1日3リットル、計9リットル	主食 1日3食、計9食	毛布 1枚
---------------------	----------------	----------

○備蓄品目の例示

- ・水：ペットボトル入り飲料水
- ・主食：アルファ化米、クラッカー、乾パン、カップ麺
- ・その他の物資（特に必要性が高いもの）



毛布やそれに類する保温シート、簡易トイレ、衛生用品（トイレットペーパー等）、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、企業ごとに必要な備蓄品を検討しておきましょう。

（例）非常用発電機、燃料（危険物関係法令等により消防署への許可申請等が必要なことから、保管場所・数量に注意が必要）、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 水や食料の選択に当たっては、賞味期限に留意しましょう。

- ③ 企業等による取組だけでなく、各従業員等自らも備蓄に努めましょう。

（例）非常用食品、ペットボトル入り飲料水、運動靴、常備薬、携帯電話用電源



訓練 → P.7「職場（屋内）での被災時」

○災害時には、落ち着いて行動することが重要です。災害時にとっさに判断し適切な行動がとれるよう、実際の災害を想定した訓練を繰り返し行いましょう。

○発災時に臨機応変な対応を行うためには、様々な状況を想定して訓練を行うことが重要です。

（例）

- ・被害想定シナリオに沿った大規模訓練や全社訓練
- ・部署別での訓練
- ・社内宿泊訓練
- ・社外訓練

○訓練後は参加者にアンケートを実施するなど、課題や問題点の洗い出しを行い、マニュアル等の見直しに反映させることで、従業員等の安全確保に役立てましょう。

○社内に来客者がいる場合を想定して、関係企業間で緊急連絡先を交換したり、建物を共有する企業間で合同訓練を行うなど、日頃から協力体制づくりに努めましょう。

宿泊訓練等、様々なシチュエーションを想定しましょう。





従業員の斉帰宅を抑制した際に社内で起こりうること

→ P.7「職場（屋内）での被災時」

○常用薬がない！

災害発生時、社内に留まる場合、持病で常用している薬等が足りなくなるおそれがあります。災害時を想定し、普段から数日分余分に持ち歩いたり、可能であれば、会社に置いておくなどして備えましょう。

○急病人等が発生！

急病人や怪我人が発生しても、道路状況等により、すぐに救急車が到着できないことも考えられます。そのような場合に備え、手当てや応急処置ができるよう、医薬品や衛生用品を準備しておきましょう。また、AED の設置場所の確認や、操作方法等を確認しておきましょう。

○トイレが使えない！

災害発生時は、水道や電気が止まりトイレが使用できなくなるおそれがあります。簡易トイレや衛生用品、ビニール袋等を従業員数に応じて準備しておきましょう。また、使用済みの汚物袋の保管場所を確保し、保管用のビニール袋、消臭剤、汚物圧縮保管袋等も用意しておきましょう。

○暑い！寒い！

災害発生時には停電等により空調が使えず、室内の温度が一定に保てなくなることが考えられます。暑さ、寒さ等の環境の変化にも対応できるよう、毛布やカイロ、乾電池等で使用できる冷暖房機器等を準備しておきましょう。





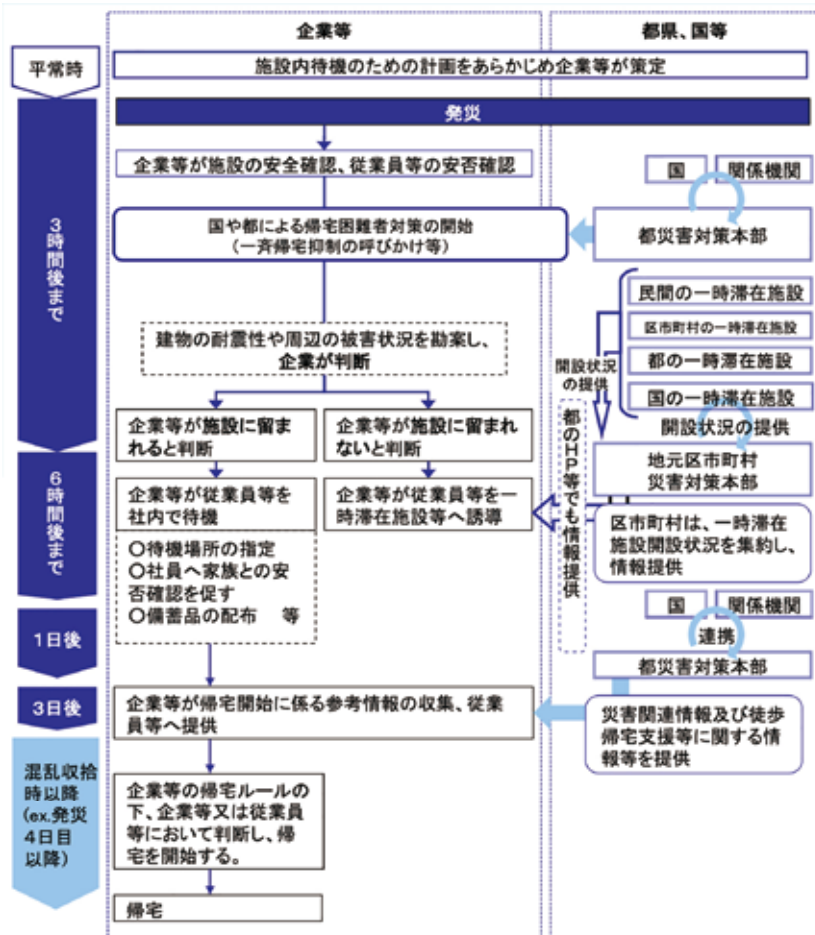
ツール

一斉帰宅抑制



発災時の行動フロー → P.5「一斉帰宅抑制の周知」

発災後の帰宅困難者対策の流れは、概ね下記のようなものになります。



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



建物安全確保の方針（例） → P.6「施設の安全確保のポイント」

<事前準備>

（１）建物の耐震性を確認し、安全性を確保

昭和５６年以前の建物については、耐震診断や耐震補強を実施する。

耐震化の総合相談窓口（東京都内の場合）

公益財団法人東京都防災・建築まちづくりセンター → 03-5989-1470

（２）従業員等の待機場所や応急救護所の設置

従業員等の待機場所や怪我人の応急救護所については安全が確保できる場所に設置する。

（３）企業等の施設内家具類の転倒防止措置等

家具類の転倒防止措置等に当たっては、

「家具類の転倒・落下・移動防止対策ハンドブック」

（Ｒ４東京消防庁）を参考にしましょう。

東京消防庁 防災部震災対策課 電話：03-3212-2111（代表）



<発災後の対応>

（１）建物の安全性をチェック

施設の安全点検のためのチェックリスト等を活用し安全を確認

（２）照明設備や空調設備等必要な措置を講じ、施設内待機可能な環境を確保



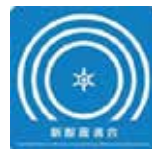
東京都耐震マーク表示制度 → P.6「施設の安全確保のポイント」

東京都は、平成２４年４月に、都民が安心して建築物を利用することができるように地震に対する安全性を示す「東京都耐震マーク表示制度」を創設し、耐震基準への適合が確認された都内全ての建築物を対象に、無料でマークを交付しています。

○ 東京都耐震マーク事務局 電話：03-5989-1493

○ 制度全般に関する問合せ先

都市整備局 市街地建築部建築企画課 電話：03-5388-3362





災害情報関連サイト→ P.7「職場（屋内）での被災時」

災害時に適切な行動をとるためには、正確な情報を入手することが重要です。
必要な情報を収集できる手段を確認しておきましょう。

- 気象庁 — 防災情報
<https://www.jma.go.jp/jma/menu/menuflash.html>
- JR 東日本
<https://www.jreast.co.jp/>
- 東京メトロ
<https://www.tokyometro.jp/>
- 都営交通（東京都交通局）
<https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/>

東京都防災ホームページ＜防災関連リンク集＞

上記でご紹介したサイト以外にも、
災害時の各種情報サイトへのリンクをまとめて紹介しています。

東京都防災 各種情報

🔍 検索





帰宅困難者対策チェックリスト → P.7「職場（屋内）での被災時」

帰宅困難者対策について、平常時・発災時に必要になると思われる事項や実施しておくとう望ましい事項等を、チェックリスト形式でまとめました。

	項 目	チェック欄
1	事業所防災計画等において、従業員等の施設内待機に係る計画を定めていますか。	
2	冊子等（電子媒体も含む）により、施設内待機に係る計画を従業員等に周知していますか。	
3	従業員等を施設内に待機させるため、3日分の備蓄をしていますか。	
4	震災の影響の長期化に備え、3日以上分の備蓄について検討していますか。	
5	3日分の備蓄を行う場合についても、共助の観点から、外部の帰宅困難者のために、例えば、10％程度の量を余分に備蓄することも検討していますか。	
6	高層ビルに所在する企業等において、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を考慮していますか。	
7	配布作業の軽減や個人の防災意識向上等の観点から、事前に備蓄品を従業員等へ配布しておくといった方法を検討していますか。	
8	保管されている備蓄品が避難通路を塞ぐ障害物となる等、消防法令等の違反状態とならないようにしていますか。	
9	施設内に従業員等が留まれるよう、日頃からオフィスの家具類の転倒・落下・移動防止対策、事務所内のガラス飛散防止対策等に努めていますか。	
10	災害発生時の建物内の点検箇所をあらかじめ定めるとともに、安全点検のためのチェックリストを作成していますか。	
11	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いますか。	
12	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いますか。	
13	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いますか。	
14	従業員等が安心して施設内に待機できるよう、その家族等との安否確認手段を従業員等へ周知していますか。	
15	従業員等は、訪問先の事前連絡、訪問先変更の連絡を行うなどにより、発災時に企業等が従業員等の所在を把握できるような対応になっていますか。	

	項 目	チェック欄
16	被災した場所から会社もしくは自宅の距離に応じて従業員がとるべき対応を検討していますか。	
17	安否確認について、電話の輻輳や停電等を想定し、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としていますか。	
18	従業員等と家族等との安否確認の訓練を行うように努めていますか。	
19	日頃から、従業員等の居住地、家庭の事情などの把握に努め、帰宅者の順序をあらかじめ定めていますか。	
20	前記の際に、帰宅する方面に応じて順序を考慮することも検討していますか。	
21	従業員等を班編成し、帰宅させる場合、その班ごとにあらかじめ連絡要員を指定し、定期的に企業等と所在確認等を行うことなどを検討していますか。	
22	地震を想定して自衛消防訓練等を定期的に実施する際に、併せて施設内待機に関する手順等についても確認し、必要な場合は改善を行うこととしていますか。	
23	訓練を定期的に実施し、当該訓練の結果について検証するとともに、必要に応じて施設内待機に係る計画等に反映させることとしていますか。	
24	従業員等が安全点検のためのチェックリストにより施設の安全を確認することになっていますか。	
25	行政からの一斉帰宅抑制の呼びかけ等を受けた後は、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こととなっていますか。	
26	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ことになっていますか。	
27	建物や周辺が安全でない場合は、企業等は、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案内又は誘導することとしていますか。	
28	テナントビルの場合は、施設管理者の指示に従うものとしていますか。	
29	事業継続のための要員を除き、可能な範囲の人員で、被災者支援・復旧活動（特に災害時要配慮者の保護等）に努めることになっていますか。	
30	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た上で、あらかじめ定めたルール等に基づいて従業員等を帰宅させることとなっていますか。	



施設の安全点検のためのチェックリスト(例)

→ P.7「職場（屋内）での被災時」

点検項目	点検内容	判定	該当する場合の 対応・応急対応等
施設全体			
1 建物（傾斜・沈下）	傾いている。沈下している。 傾いているように感じる。		建物を退去 要注意 → 専門家へ詳細診断を要請
2 建物（倒壊危険性）	大きなX字状のひび割れが多数あり、コンクリートの剥落も著しく、鉄筋がかなり露出している。壁の向こう側が透けて見える。 斜めやX字状のひび割れがあるが、コンクリートの剥落はわずかである。		建物を退去 要注意 → 専門家へ詳細診断を要請
3 隣接建築物・周辺地盤	隣接建築物や鉄塔等が施設の方に傾いている。 周辺地盤が大きく陥没または隆起している。 隣接建築物の損傷や周辺地盤の地割れがあるが、施設への影響はないと考えられる。		建物を退去 建物を退去 要注意 → 専門家へ詳細診断を要請
施設内部（居室・通路等）			
1 床	傾いている、または陥没している。 フロア等、床材に損傷が見られる。		立入禁止 要注意/要修理
2 壁・天井材	間仕切り壁に損傷が見られる。 天井材が落下している。 天井材のズレが見られる。		要注意/要修理 立入禁止 要注意 → 専門家へ詳細診断を要請
3 廊下・階段	大きなX字状のひび割れが多数あり、コンクリートの剥落も著しく、鉄筋がかなり露出している。壁の向こう側が透けて見える。 斜めやX字状のひび割れがあるが、コンクリートの剥落はわずかである。		立入禁止 点検継続 → 専門家へ詳細診断を要請
4 ドア	ドアが外れている、または変形している。		要注意/要修理
5 窓枠・窓ガラス	窓枠が外れている、または変形している。 窓が割れている、またはひびがある。		要注意/要修理 要注意/要修理
6 照明器具・吊り器具	照明器具・吊り器具が落下している。 照明器具・吊り器具のズレが見られる。		要注意/要修理 要注意/要修理
7 什器等	什器（家具）等が転倒している。 書類等が散乱している。		要注意/要修理/要固定 要注意/要復旧
設備等			
1 電力	外部からの電力供給が停止している。（商用電源の連続） 照明が消えている。 空調が停止している。		代替手段の確保/要復旧 → (例)非常用電源を稼働
2 エレベータ	停止している。 警報ランプ、ブザー点灯、鳴動している。 カゴ内に人が閉じ込められている。		要復旧 → メンテナンス業者に連絡 → メンテナンス業者または消防機関に連絡
3 上水道	停止している。		代替手段の確保/要復旧 → (例)備蓄品の利用
4 下水道・トイレ	水が流れない（溢れている）。		使用中止 /代替手段の確保/要復旧 → (例)災害用トイレの利用
5 ガス	異常臭、異常音、煙が発生している。 停止している。		立入禁止 /要復旧 要復旧
6 通信・電話	停止している。		代替手段の確保/要復旧 → (例)衛星携帯電話、無線機の利用
7 消防用設備等	故障・損傷している		代替手段の確保/要復旧 → 消防設備業者に連絡
セキュリティ			
1 防火シャッター	閉鎖している。		要復旧
2 非常階段・非常用出口	閉鎖している。（通行不可である。）		要復旧 → 復旧できない場合、 立入禁止
3 入退室・施設管理	セキュリティが機能していない。		要復旧/要警備員配置 → 外部者侵入に要注意（状況により 立入禁止 ）
総合評価			



災害時の児童生徒の安否確認ハンドブック → P.9「安否確認訓練」

都民を対象とした調査において、災害発生時に帰宅困難者となった際に心配な事項として、「家族の安否情報」が最も多く挙げられています。家族の安否情報に対する不安を解消するためには、大規模災害の発生時に、保護者に対し、児童生徒が所属する学校や保育所等の施設から児童生徒の安否を円滑に連絡することが重要です。

このため、都では、保育所や学校などの施設の防災担当者が発災時に児童生徒の安否確認情報を円滑に保護者に連絡できるよう、施設の防災担当者向けのハンドブックを作成しています。企業等における安否確認方法の検討に当たっても、ぜひ参考にしてください。



東京都 安否確認ハンドブック

🔍 検索





安否確認手段の例示 → P.9「従業員等の安否確認について」

●災害用伝言ダイヤル

災害用伝言ダイヤル(171)は、地震、噴火などの災害の発生により、被災地への通信が増加し、つながりにくい状況になった場合に提供が開始される声の伝言板です。



●災害用伝言板サービス

携帯電話・スマートフォンから安否情報を登録・確認できます。

災害用伝言板サービス

検索



九都県市で使い方を説明したリーフレットを配布しています。

●SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）

SNSに自分の状況を投稿することで、SNS上でつながりのある友人などに安否を知らせることができます。Twitter や Facebook など、多様な手段を活用して自分の安否を伝えましょう。

私とお母さんは、避難所
にいます。無事です。

お父さんは、会社で待機
しています。

●Google パーソンファインダー
(<https://www.google.org/personfinder/japan>)

人を探している

安否情報を提供する

人を探している

名前または携帯電話番号（必須）：

例：山田太郎、山田、太郎

この人を探す

安否情報を提供する

その人の姓名を入力してください。

姓： _____

名： _____

この人に関する情報を提供する

1. 「人を探している」又は、「安否情報を提供する」をクリック。
2. 必要事項を入力し、内容を送信する。

名前による安否情報の検索や、自分の安否登録・自分以外の人の安否登録ができます。





情報収集ツール（例）

●東京都防災ホームページ

東京都内の災害に関する情報を発信するとともに、事前の備えや都の取組などを紹介します。



東京都防災マップ

○災害時帰宅支援ステーション

○一時滞在施設

○避難所

などの情報を、オンラインの地図サービス上で提供します。スマートフォン版も提供しています。



●東京都防災 Twitter (@tokyo_bousai)

東京都総合防災部の公式アカウントです。平常時は防災に関する報道発表や災害に対する備え、災害時は都内の被害情報や一時滞在施設の開設情報などをツイートします。



ID : tokyo_bousai

●東京都防災アプリ

東京都公式の防災アプリです。

「東京防災」「東京暮らし防災」「災害時モード」の3つのモードがあり、これらのモードを使い分けることで防災対策を楽しく学びながら、いざというときにも役に立つアプリです。

こちらのページより、無料でダウンロードできます。



Android



iOS



第2部

実践的な視点に立った対応



第1章 要配慮者対応について

(1) 要配慮者とは

要配慮者とは、災害対策基本法の規定により「高齢者、障害者、乳幼児その他の特に配慮を要する者」（災害対策基本法第8条第2項第15号）と定義されています。

「その他の特に配慮を要する者」とは、妊産婦、難病患者等が想定されますが、日本語を十分理解できない外国人等へも配慮が必要です。高齢者や障害者といった属性で一律に要配慮者として捉えるのではなく、災害時にどのような配慮が必要となるかに着目することが必要です。

災害発生時の避難等に特に配慮を要する方の例

視覚障害者

- ◆ 視覚による情報収集、状況判断が難しい。
- ◆ 迅速な避難の際には、避難支援者が必要。



聴覚障害者

- ◆ 音声による情報収集、状況判断が難しい。
- ◆ 手話や筆談など視覚による伝達が必要。



知的障害者 / 精神障害者

- ◆ 案内板などの表示の意味を理解することが難しい場合がある。
- ◆ 絵や記号を用いてわかりやすい内容にすることが必要。



肢体不自由者

- ◆ 段差等で避難行動が難しい場合がある。
- ◆ 避難の際には、車いす等の補助具と避難支援者が必要。



妊産婦

- ◆ 身動きが取りにくいなど避難行動が難しい場合がある。
- ◆ 安静が必要、横になりにくいなど、避難生活に配慮が必要な場合がある。



内部障害者 / 難病患者

- ◆ 思うように体が動かず、一人では避難が難しい場合がある。
- ◆ 外見からは内部障害者・難病患者とわかりづらいため、周囲の理解と配慮が必要。



高齢者

- ◆ 健康であっても、加齢による視力・聴力の低下や、行動能力の低下がみられる場合がある。



外国人

- ◆ 日本語の理解力によっては、情報収集が難しい。
- ◆ 多言語による情報支援が必要な場合がある。



(2) 社内での要配慮者について

<事前準備として行えること>

企業等は、事前に要配慮者の情報を把握しておき、災害時に連携して対応したり、安否確認ができるよう、事前に行動計画をつくっておきましょう。



<発災時に行うこと>

体調不良や、災害による傷病により配慮が必要になる場合も考えられます。発災時には、事前に把握している要配慮者情報に基づいた対応はもとより、そのほかにも配慮を必要としている従業員等がないか、情報収集を行うことも重要です。

また、要配慮者対応の担当者を選任するなど、きめ細やかな対応ができる体制を整えましょう。

要配慮者自らの、日常からの防災準備

災害時は混乱により、要配慮者への支援が間に合わない場合も考えられます。日常から要配慮者自ら災害に備えて準備をしておくことも重要です。

- 診療記録や緊急連絡先を記載したもの（母子健康手帳やお薬手帳、ヘルプカード、緊急連絡カード等）を普段から持ち歩きましょう。
- 介助者の確保、避難場所や避難経路の確認、安否確認手順等を、事前に企業等と情報共有しておきましょう。
- 食物アレルギーや、嚥下困難等で食事に配慮が必要な場合、対応食を職場や自宅に備蓄したり、携行しておきましょう。
- 生活に必要な、薬や補装具等がある場合は、災害時に備え、普段から余分に携帯したり、可能なものは勤務先に常備しておきましょう。

(3) 情報提供方法

要配慮者への、避難指示の伝達漏れや、情報からの孤立を防ぐため、あらかじめ要配慮者の特性に応じた様々な情報提供方法を検討しておきましょう。

<要配慮者への情報提供方法（例）>

視覚障害者	○スマートフォンや、携帯電話の読み上げ機能 ○サインペンなどで大きくはっきり書く など
聴覚障害者	○SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス） ○緊急速報メール ○筆談での伝達 ○掲示板への掲示 など
知的障害者／ 精神障害者	○具体的にメモに書いて示す ○文字を書く場合は漢字にふりがなをつける など

外国人への多言語での情報提供方法

日本語のわからない外国人は、震災時に情報から孤立してしまう可能性があります。外国語が話せる社員を把握しておくことや、多言語対応の音声翻訳機等を活用するなど、外国人への円滑な情報提供態勢を整えておきましょう。

多言語対応の
音声翻訳機を
使った訓練

いざ災害が起こった時に、「使用方法がわからない」といったことのないよう、実際に使用訓練をして慣れておきましょう。また、登録機能等が付いている機器は、よく使う定型文を前もって登録しておくなどして準備しておきましょう。

(4) 要配慮者への声かけ、誘導等の特徴や適切な対応例

例 視覚障害のある方

体育館などの大きな空間にいると、自分の位置を把握することや移動が困難な場合があります。移動しやすい場所やトイレに行きやすい場所を確保しましょう。

また、トイレへの行き方とトイレ内の状況、使用方法や便座、トイレットペーパーの位置等を伝えましょう。



例 聴覚障害のある方

簡単な文字や、わかりやすいピクトグラム等を用いたカードを用意しておくことで、避難誘導などを一目でわかるようにしましょう。



例 知的障害・精神障害のある方

発災に伴い、精神が不安定になる場合があります。「ゆっくり」「はっきり」具体的に情報を伝えましょう。

また、静かな場所や個室など、落ち着ける場所に誘導しましょう。



災害時に配慮が必要な方に関するマーク等

●ヘルプマーク

義足や人工関節の方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方など、援助や配慮を必要としていることが外見からはわからない人が、周囲の人に配慮を必要としていることを知らせるために所持しているマークです。



●ヘルプカード

障害者が災害時などに周囲に自己の障害への理解や支援を求めるため、緊急連絡先や必要な支援内容などを記載したカードです。



●障害者のための国際シンボルマーク

障害のある方が利用しやすい建築物や公共輸送機関であることを示す、世界共通のマークです。
車イスを利用する方だけでなく、障害のある全ての方のためのマークです。



公益財団法人日本障害者リハビリテーション協会

●盲人のための国際シンボルマーク

世界盲人連合で1984年に制定された世界共通のマークで、視覚障害者の安全やバリアフリーに考慮された建物・設備・機器などに付けられています。
信号や音声案内装置、国際点字郵便物、書籍、印刷物などに使用されています。



社会福祉法人日本盲人福祉委員会

●耳マーク

聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークでもあります。

災害時には、

- ・当事者が身につけて、音声情報が得られにくいことを示す。
- ・配慮する側が身につけて、音声を文字やイラスト・身振りなどで伝える。
- ・掲示物等に表示して、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を示す。

一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会



●マタニティマーク

母子ともども非常にデリケートな状況にある妊娠中のお母さんが所持しているマークです。



●ほじょ犬マーク

身体障害者補助犬法に基づき認定された補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）を受け入れる店の入口などに貼るマークです。不特定多数の方が利用する施設（デパートや飲食店など）では、補助犬の受け入れが義務付けられています。



●オストメイトマーク

オストメイト（人工肛門・人工膀胱を造設した方）を示すシンボルマークです。オストメイト対応のトイレなどの設備があることを示す場合などに使用されています。

公益社団法人日本オストミー協会



●ハート・プラスマーク

心臓、呼吸機能、腎臓、膀胱、直腸、小腸、肝臓、免疫機能など、外見からはわかりにくい「身体内部に障害がある人」を表すマークです。

特定非営利活動法人ハート・プラスの会



第2章 やさしい日本語

(1) やさしい日本語の背景・意義について

▶「やさしい日本語」とは

「やさしい日本語」とは、外国人などにもわかりやすく伝わるよう、簡単にした日本語のことです。

1995年1月の阪神・淡路大震災では、日本人だけでなく日本にいた多くの外国人も被害を受けました。その中には、日本語が十分に理解できず必要な情報を受け取ることができない人もいました。

外国人に対する情報提供は、全ての外国人に対して母語で行われることが理想的ですが、現実的には困難です。そこで、「やさしい日本語」による情報提供が考え出されました。

日本人と外国人が互いに思いやりを持ち、「やさしい日本語」を使って歩み寄ることが大切です。

<やさしい日本語の意義>

東京で暮らす外国人は、約58万人（※1）と、国籍が多様化する中、「やさしい日本語」は、多くの外国人とコミュニケーションをとっていくために必要なツールとなっています。

なお、在住外国人が理解できる言語について、「日本語」は62.6%、「英語」は44%という調査結果もあります（※2）。

また、在住外国人だけではなく、訪日外国人や子供、高齢者、障害者とのコミュニケーションにも有効です。

出典 ※1 令和5年1月1日 「東京都の統計」

※2 国立国語研究所（2009）「生活のための日本語：全国調査」<速報版>の
「日常生活に困らない言語（母語以外・複数回答）」に母語話者数を足した数字）

▶ 災害発生時の「やさしい日本語」

災害等の緊急時には、多言語への翻訳・通訳が迅速にできない場合も多いため、「やさしい日本語」による素早い情報伝達が有効です。

災害時の「やさしい日本語」例

(例) 電車が運転を見合わせています。

→^{いま}今 ^{でんしや}電車は ^{つか}使えません。

(例) 断水の恐れがあります。

→^{みず}水が ^で出ないことが ^あります。

(例) ただちに避難してください。

→すぐ ^に逃げてください。

※具体的な避難場所があれば、それもわかりやすく伝える。

など

(2) やさしい日本語のポイント

何が「やさしい」のかは相手によって違います。受け手の立場、目線で発想し、わかりやすい表現を使うことで、コミュニケーションが取れる方法を見つけましょう。

「やさしい日本語」のポイント

- 文章は短く、一文で一つの情報提供に
- 主語を明確にし、二重否定やあいまいな表現は避ける
- 敬語、カタカナ語、オノマトペ（「バタバタ」「ふらふら」など）など難しい言葉は使わない
- 漢字にふりがなを振る
- 写真やイラストを併用する
- 話すときはゆっくり、はっきり 書くときは「分かち書き」を
- 最初に話した言葉で通じなかったときは、言葉を変えて話す

など

(3) 言いかえの例

<言いかえ、書きかえの一例>

給水所 → 水^{みず}が あります。

飲み水^{のみみず}を もらえるところ。

停 電 → 電^{でん}気を つかうことが できません。

ライフライン → 水^{みず}、ガス、電^{でん}気、電^{でん}話など。



やさしい日本語の活用事例

防災ポスターや、書類、パンフレットやリーフレット等の印刷物についても、漢字にふりがなを振ったり、やさしい言い回しに変える等、外国人等にも配慮して作成しましょう。

修正前

「やさしい日本語」に修正したもの



「やさしい日本語」について、もっと知りたい場合はこちら



一般財団法人 東京都つながり創生財団
東京都多文化共生ポータルサイト やさしい日本語普及啓発コーナー
<https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/yasanichi.html>

第3章 感染症対策

(1) 感染症を踏まえた発災時の対応

大規模災害発生時にあっても、風邪やインフルエンザ、新型コロナウイルス等の感染症の、社内等での拡大防止に努めましょう。



(2) 事前の準備



→ P.13「様々な可能性を想定した
BCP の策定」

○社内で事前に話し合いを行いましょう

(話し合いのポイント)

- どんな備蓄品等が必要か？
- 感染拡大防止のためにどうするか？
- 感染者が発生したら？

○感染症拡大防止のための備蓄をしましょう

(備蓄品の例)

- マスク
- 消毒液
- 間仕切

○情報共有をしましょう

- ルール、マニュアル等の周知
- 社内研修の実施
- 感染症対策を想定した訓練の実施



(3) 発災時の社内での対応

○3つの密（密閉、密集、密接）を避けソーシャルディスタンスを確保しましょう

（3密対策の例）

- ・更衣室等を利用する際は規模に相応しい人数以上の入室を制限する
- ・休憩する際も対面での食事や会話をしないようにする
- ・執務エリアでの就寝・仮眠・休憩などを行う際も、窓を開け扇風機・サーキュレーターを活用して換気を行う

○ごみ捨てなどにも気を付けましょう

（ごみ捨てなどを行う際の例）

- ・唾液や鼻水がついたティッシュ・マスク等は別のごみ箱へ捨てる
- ・ごみを回収する際は、手袋・マスクを着用し作業後は手洗いを行う

○社員の体調管理を徹底しましょう

（体調管理の例）

- ・体調管理のためのチェックシートの作成・提出
- ・定期的な体温チェック



○風邪の症状（くしゃみ、咳、寒気、頭痛、熱など）がある場合は、専用スペースで待機させましょう。

（専用スペースの例）

- ・間仕切等で仕切ったエリア
- ・小規模会議室

<参考>

事業者向け東京都感染拡大防止ガイドライン～「新しい日常」の定着に向けて～

<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/1009757/1012758.html>

災害時における避難所での感染症対策（厚生労働省）

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_00346.html

「新しい生活様式」の実践例（厚生労働省）

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_newlifestyle.html

第3部 条 例



東京都帰宅困難者対策条例 全文

第一章 総則

(目的)

第一条 この条例は、大規模な地震その他の災害(以下「大規模災害」という。)が発生したことに伴い、公共交通機関が運行を停止し、当分の間復旧の見通しが不在の場合において、多数の帰宅困難者(事業所、学校等に通勤し、通学し、又は買物その他の理由により来店し、若しくは来所する者等で徒歩により容易に帰宅することが困難なものをいう。)が生じることによる混乱及び事故の発生等を防止するために、東京都(以下「都」という。)、都民及び事業者(事業を行う法人その他の団体又は事業を行う場合における個人をいう。以下同じ。)の責務を明らかにし、帰宅困難者対策の推進に必要な体制を確立するとともに、施策の基本的事項を定めることにより、帰宅困難者対策を総合的かつ計画的に推進し、もって都民の生命、身体及び財産の保護並びに首都機能の迅速な回復を図ることを目的とする。

(知事の責務)

第二条 知事は、特別区及び市町村(以下「区市町村」という。)、事業者その他関係機関と連携し、大規模災害の発生時における帰宅困難者による混乱及び事故の発生等を防止するため、帰宅困難者対策について実施計画を策定し、総合的に推進しなければならない。

- 2 知事は、大規模災害の発生により、多数の帰宅困難者が生じ、又は生じるおそれがあると認める場合並びに帰宅困難者による混乱及び事故の発生等の危険性が回避され、安全に帰宅することができると認める場合は、区市町村、事業者その他関係機関との連携及び協力の下に、必要な措置を講じなければならない。
- 3 知事は、前二項に規定する帰宅困難者対策を実施するに当たっては、高齢者、障害者、外国人等の災害時に援護を要する者に対して、特に配慮しなければならない。

(都民の責務)

第三条 都民は、大規模災害の発生に備えて、あらかじめ、家族その他の緊急連絡を要する者との連絡手段の確保、待機し、又は避難する場所の確認、徒歩による帰宅経路の確認その他必要な準備を行うよう努めなければならない。

- 2 都民は、大規模災害の発生時に自らの安全を確保するため、むやみに移動しないよう努めるとともに、都、区市町村、事業者その他関係機関が行う帰宅困難者対策に協力し、かつ、自発的な防災活動を行うよう努めなければならない。

(事業者の責務)

第四条 事業者は、その社会的責任を認識して、従業者の安全並びに管理する施設及び設備の安全性の確保に努めるとともに、大規模災害の発生時において、都、区市町村、他の事業者その他関係機関と連携し、帰宅困難者対策に取り組むよう努めなければならない。

- 2 事業者は、あらかじめ、大規模災害の発生時における従業者との連絡手段の確保に努めるとともに、家族その他の緊急連絡を要する者との連絡手段の確保、待機し、又は避難する場所の確認、徒歩による帰宅経路の確認その他必要な準備を行うことを従業者へ周知するよう努めなければならない。
- 3 事業者は、管理する施設の周辺において多数の帰宅困難者が生じることによる混乱及び事故の発生等を防止するため、都、区市町村、他の事業者その他関係機関及び当該施設の周辺地域における住民との連携及び協力に努めなければならない。
- 4 事業者は、あらかじめ、大規模災害の発生時における従業者の施設内での待機に係る方針、安全に帰宅させるための方針等について、東京都震災対策条例(平成十二年東京都条例第二百二号)第十条に規定する事業所防災計画その他の事業者が防災のために作成する計画において明らかにし、当該計画を従業者へ周知するとともに、定期的に内容の確認及び改善に努めなければならない。

(帰宅困難者対策実施状況の報告)

第五条 知事は、帰宅困難者対策の実施状況を確認するため、事業者等(前条及び次章から第五章までの規定に係る帰宅困難者対策を実施する者をいう。以下同じ。)に報告を求めることができる。

(事業者等に対する支援)

第六条 知事は、必要があると認めるときは、事業者等に対して支援を行うものとする。

第二章 一斉帰宅抑制に係る施策の推進

(従業者の一斉帰宅抑制)

第七条 事業者は、大規模災害の発生時において、管理する事業所その他の施設及び設備の安全性並びに周辺の状況を確認の上、従業者に対する当該施設内での待機の指示その他の必要な措置を講じることにより、従業者が一斉に帰宅することの抑制に努めなければならない。

- 2 事業者は、前項に規定する従業者の施設内での待機を維持するために、知事が別に定めるところにより、従業者の三日分の飲料水、食糧その他災害時における必要な物資を備蓄するよう努めなければならない。

(公共交通事業者等による利用者の保護)

第八条 鉄道事業者その他公共交通事業者は、公共交通機関の運行の停止により管理する施設内において多数の帰宅困難者が生じた場合は、管理する施設及び設備の安全性並びに周辺の状況を確認の上、都、区市町村、他の事業者その他関係機関と連携し、当該施設内での待機に係る案内、安全な場所への誘導その他公共交通機関の利用者の保護のために必要な措置を講じるよう努めなければならない。

2 百貨店、展示場、遊技場等の集客施設に係る設置者又は管理者は、設置し、又は管理する施設内で多数の帰宅困難者が生じた場合は、設置し、又は管理する施設及び設備の安全性並びに周辺の状況を確認の上、都、区市町村、他の事業者その他関係機関と連携し、当該施設内での待機に係る案内、安全な場所への誘導その他施設利用者の保護のために必要な措置を講じるよう努めなければならない。

3 前二項に規定する施設以外の施設に係る設置者又は管理者は、前二項の規定に準じて、施設利用者の保護のために必要な措置を講じるよう努めなければならない。

(学校等における生徒等の安全確保)

第九条 学校(学校教育法(昭和二十二年法律第二十六号。以下この条において「法」という。)第一条に規定する学校をいう。)、専修学校(法第二百二十四条に規定する専修学校をいう。)及び各種学校(法第一百三十四条に規定する各種学校をいう。)並びに保育所その他の子育て支援を行うことを目的とする施設の設置者又は管理者は、大規模災害の発生時に、設置し、又は管理する施設及び設備の安全性並びに周辺の状況を確認の上、幼児、児童、生徒等に対し、当該施設内での待機の指示その他安全確保のために必要な措置を講じるよう努めなければならない。

第三章 安否確認及び情報提供

(安否確認及び情報提供のための体制整備)

第十条 知事は、大規模災害の発生時において安否情報の確認及び災害関連情報その他の情報(以下「災害関連情報等」という。)の提供を行うため、区市町村、事業者その他関係機関との連携及び協力の下に、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に必要な体制を確立しなければならない。

(安否確認手段の周知等)

第十一条 知事は、大規模災害の発生時において都民及び事業者等に対して安否情報の確認手段の周知及び災害関連情報等の提供を行わなければならない。

2 事業者等は、大規模災害の発生時において従業員、利用者等に対して安否情報の確認手段の周知及び災害関連情報等の提供に努めなければならない。

第四章 一時滞在施設の確保

(一時滞在施設の確保等)

第十二条 知事は、都が所有し、又は管理する施設の中から、大規模災害の発生時に帰宅困難者を一時的に受け入れる施設(以下この条において「一時滞在施設」という。)を指定し、都民及び事業者等に周知しなければならない。

2 知事は、一時滞在施設の確保に向け、都が所有し、又は管理する施設以外の公共施設又は民間施設に関し、国、区市町村及び事業者と協力を求め、帰宅困難者を受け入れる体制を整備しなければならない。

3 知事は、区市町村、事業者その他関係機関と連携し、大規模災害の発生時において帰宅困難者の一時滞在施設への円滑な受入れのために必要な措置を講じなければならない。

第五章 帰宅支援

(帰宅支援)

第十三条 知事は、区市町村、事業者その他関係機関との連携及び協力の下に、大規模災害の発生時における公共交通機関の運行の停止に係る代替の交通手段及び輸送手段並びに災害時帰宅支援ステーション(徒歩により帰宅する者に飲料水、便所、災害関連情報等の提供等を行う店舗等をいう。)を確保するとともに、災害関連情報等の提供その他必要な措置を講じることにより、帰宅する者の安全かつ円滑な帰宅を支援しなければならない。

第六章 雑則

(委任)

第十四条 この条例の施行について必要な事項は、知事が定める。

附 則

この条例は、平成二十五年四月一日から施行する。

条例 Q&A

Q：条例の適用範囲は首都直下地震のみでしょうか。

それとも、台風などの場合にも適用されるのでしょうか。

A：第1条にあるとおり、「大規模な地震その他の災害が発生したことに伴い、公共交通機関が運行を停止し、当分の間復旧の見通しがない場合」を指します。従って、台風など、数時間で交通機関の運行再開が見込まれる場合は適用されません。

Q：「従業者」にはどこまで含まれますか。

A：一斉帰宅抑制の趣旨から、社員だけでなく、その事業所で働いているアルバイトや委託業者の職員も含まれます。

Q：「事業者」にはどこまで含まれますか。

A：従業員数を問わず、あらゆる企業や業界団体等の法人及び、事業を行う場合における個人が含まれます。

Q：来客者、利用者向けの備蓄も努力義務に含まれますか。

A：第8条第1項により鉄道事業者その他の公共交通事業者に対して、同条第2項により集客施設に係る設置者又は管理者に対して、利用者の保護のために必要な措置を講じるよう努力義務を課しており、この必要な措置の一つとして備蓄も考えられます。

その他の事業者については明文をもって規定はしていませんが、一斉帰宅抑制という条例の趣旨及び第8条の趣旨から、可能な限り備蓄をお願いいたします。

Q：なぜ3日分の備蓄としたのですか。

A：大災害発生時、人命救助のリミットが72時間（3日）と言われています。また、都市で大地震が起きた際は広範囲に火災が起きると想定されています。警察・消防・自衛隊の救助・救命活動を妨げないため、また二次災害から身の安全を図るためにも、会社のビル等が安全な場合には最長3日間はその場に留まってほしいという趣旨です。

Q：3日間必ず留まらなければならないのですか。

A：大規模災害発生後、最長3日間（72時間）程度は、行政の活動は救助・救命を優先せざるを得ないため帰宅困難者の対応が困難になることや、帰宅困難者が二次災害に巻き込まれることを防止するためなどの理由により、第7条第2項は事業者に3日分の備蓄をするよう努力義務を課しています。このため、道路の安全等が確保され二次災害のおそれがないような場合には、3日を待たずして帰宅行動を取ることは可能です。

Q：第7条2項の「知事が別に定める～」とは何を指すのでしょうか。

A：第2条で定めている「東京都帰宅困難者対策実施計画」を指します。平成24年11月に策定しました。→P.47

Q：備蓄について都や区市町村からの補助はありますか。
A：一部の区市町村では実施しています。東京都が実施する支援策については平成24年11月に策定した「東京都帰宅困難者対策実施計画」に記載しています。
Q：具体的にどの商品を備蓄すればいいのでしょうか。
A：特定の商品を勧めることはしておりません。防災関連のイベント等を参考にご検討ください。
Q：備蓄の努力義務にマスクやヘルメットなどの防災用品は含まれますか。
A：第7条で明記しているのは水と食料ですが、「その他災害時における必要な物資」を備えることも規定しており、各事業者の事情に応じてご判断ください。
Q：全従業員が常に職場にいるわけではないのですが、厳格に全従業員×3日分の数の備蓄が必要でしょうか。
A：一斉帰宅抑制のため、発災時及びその直後に職場にいるであろう従業員が3日間待機できる量を備えていただきたいという趣旨です。
Q：3日分の備蓄に必要なスペースはどれぐらいですか。
A：備蓄品目にもよりますが、100人×3日分の水（2リットルペットボトル）・食料（乾パン）・毛布（真空パックしたもの）を高さ1mに積み上げた場合、床面積は約3㎡程度になると考えられます。
Q：複数社がテナントとして入居しているビルにおいて、備蓄はビル管理者が整備するのでしょうか、それとも各企業が整備するのでしょうか。
A：条例では事業者の責務として規定しており、原則として事業者単位の備蓄としているため、各テナントの努力義務となりますが、ビル全体での共同備蓄を妨げるものではありません。
Q：条例の周知用のリーフレット等で、備蓄量の目安として「水1日あたり3リットル」とありますが、この根拠は何ですか。
A：実際の1人当たりの水の必要量は、各人の個体差や、季節等により異なります。ですが、一日に人間の体が必要とする水の量は3リットル程度といわれています。また、総務省消防庁では一人一日3リットルの備蓄を目安として示しています（「地震防災マニュアル」、「わたしのサバイバル手帳」等）。東京都水道局でも成人の基本水量を3リットルとしています。これらを踏まえ、実施計画の中で1人当たり1日3リットルを備蓄量の目安としてお示ししています。
Q：条例の周知用のリーフレット等に記載されている備蓄量の目安は法的拘束力をもつものですか。
A：3日分の備蓄量は目安であり、法的拘束力を持つものではありませんが、参考にいただき、備蓄をお願いいたします。

Q：従業者、利用者でどうしても帰宅をするという人がいた場合には、どうすればよいでしょうか。

A：従業者、利用者のうち都民については、第3条第2項によりむやみに移動しないという努力義務が規定されています。これは人権やそれぞれの人が置かれた社会的状況等を勘案し、最終的な判断を各個人に委ねたものです。このため、無理やり帰宅を阻止することは適当ではありませんが、一斉帰宅抑制に協力を求めることは必要だと考えます。

また、都民以外の従業者、利用者については明文の規定を置いていませんが、第3条第2項の趣旨は都民である与否に関わらず普遍的なものですので、同様に一斉帰宅抑制に協力を求めていますようお願いします。

Q：都から「一斉帰宅抑制」の開始・解除の判断は提示されるのでしょうか。

A：大規模な地震等が発生したことに伴い、公共交通機関が運行を停止し、当分の間復旧の見通しがない場合、都は、一斉帰宅抑制の要請を東京都防災 Twitter (@tokyo_bousai) 及び東京都防災ホームページ (<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/>) で発信するとともに、報道機関等を通じてテレビ、ラジオ等で一斉帰宅抑制の呼びかけを行う予定です。

一斉帰宅抑制の解除については、都から行う予定はありません。原則、大規模地震等の発生から4日目以降に、公共交通機関の復旧状況を踏まえ、周辺の安全確認を行った上で、順次徒歩で（公共交通機関が復旧している場合は、通常の交通手段により）帰宅を開始していただくことになります。

なお、留まっている帰宅困難者が一斉に帰宅を始めた場合には、都内の幹線道路は混乱します。このため、自己の判断・事業者の判断により帰宅開始を遅らせたり、途中で休憩し混雑状況を調整したりするなどの時差帰宅対応が必要となります。

Q：一時滞在施設として協力したいのですが、どのようにすればよいでしょうか。

A：区市町村と協定を締結していただく等の方法がありますので、一度、所在する区市町村の防災担当部署にご相談ください。

Q：発災時、下水道が止まった中で、施設内に待機している従業員のし尿処理はどうすればよいでしょうか。

A：備蓄の目安として、簡易トイレや衛生用品も含んでいます。備蓄の検討の際に、ライフラインが止まった際の対応も考慮してください。

附則

東京都帰宅困難者対策条例第七条 2 項において規定する知事が定めるところとは下記のとおりである。

1 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

2 3 日分の備蓄量の目安

- (1) 水については、1 人当たり 1 日 3 リットル、計 9 リットル
- (2) 主食については、1 人当たり 1 日 3 食、計 9 食
- (3) 毛布については、1 人当たり 1 枚
- (4) その他の品目については、物資ごとに必要量を算定

3 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、カップ麺
※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)
 - ・ 毛布やそれに類する保温シート
 - ・ 簡易トイレ、衛生用品(トイレットペーパー等)
 - ・ 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、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(危険物関係法令等により消防署への許可申請等が必要なことから、保管場所・数量に配慮が必要)、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 企業等だけでなく、従業員等自らも備蓄に努める。
(例) 非常用食品、ペットボトル入り飲料水、運動靴、常備薬、携帯電話用電源



MEMO





大地震、災害時は

72時間帰らないに、
ご協力をお願いします!!

帰宅困難者対策の詳細はこちら

帰宅困難者対策

🔍 検索



本ハンドブックに関するお問合せ
東京都総務局総合防災部防災管理課
TEL：03-5388-2529

登録番号(4)103

東京都帰宅困難者対策ハンドブック

令和5年3月 発行

編集・発行

東京都総務局総合防災部防災管理課

東京都新宿区西新宿二丁目8番1号

電話番号 (03) 5388-2529

FAX (03) 5388-1260

印刷 敷島印刷株式会社



古紙パルプ配合率70%再生紙を使用

リサイクル適性(A)

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。