第９章　帰宅困難者対策

この章のポイント

大規模な災害が発生した場合、公共交通機関が運行を停止し、滞留を余儀なくされ、自宅まで徒歩による帰宅が困難となった帰宅困難者で、駅周辺や大規模集客施設などが混乱する。

ここでは、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に向けての体制整備など、帰宅困難者の対策を示す。

1　想定される事態と認識

○　新たな被害想定では、区内で 61,116 人（区内に滞留する外出者 274,592 人の 22.2%）の帰宅困難者が発生するなど、駅周辺や大規模集客施設等が混乱する事態が想定されている。

○　多くの帰宅困難者が一斉に帰宅を開始すると、被災直後の救出救助活動や人命救助活動等にも支障を生じるとともに、自らも群衆事故や余震等による二次災害の危険に晒されることになる。

○　徒歩帰宅者の発生抑制、情報通信基盤及び帰宅支援策の強化、一時滞在施設の確保及び運営の支援など総合的な帰宅困難者対策が必要である。

2　現在の到達状況

（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の施行（平成 25 年４月）

○　押上駅前滞留者対策協議会の設置（平成 27 年７月）

○　都は、各事業所内で帰宅困難者対策や防災対策を推進していくための「事業所防災リーダー」制度を開始（令和４年３月）

（２）帰宅困難者への情報通信基盤体制整備

○　都は、発災時に帰宅困難者等に対して情報提供するための「帰宅困難者対策オペレーションシステム」の開発に着手（令和４年度から）

（３）一時滞在施設の確保及び運営の支援

○　東日本大震災時は、区内の避難所 33 施設（都で開設した避難所等も含む。）で約 4,300 人の帰宅困難者等を受入れ

○　都は都立施設を一時滞在施設として指定（区内７施設）（令和７年１月現在）

○　区は事業者等と帰宅困難者の受入れに係る協定を締結（24 事業者）（令和７年１月現在）

（４）帰宅支援のための体制整備

○　帰宅困難者向けの食料の備蓄

3　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の内容を踏まえ、区民や事業者に対して、自ら３日分の飲料水・食料等を備蓄することや「帰宅困難者の行動心得 10 か条」などの周知徹底を図る（事業所防災リーダーの活用、ＳＮＳ、Web メディア等を活用した広報）。

（２）帰宅困難者への情報通信基盤体制整備

○　国、都、区、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（帰宅困難者対策オペレーションシステム）を開発・運用する。

（３）一時滞在施設の確保及び運営の支援

○　一時滞在施設の確保に向けて、国、都、事業者に対して一時滞在施設の確保を要請する。また、区施設及び関連施設の指定に努める。特に民間事業者に対し、再開発の機会等を捉えて積極的な周知啓発を図る。

（４）帰宅支援のための体制整備

○　ターミナル駅周辺の混乱防止とともに、外出者が安全に帰宅できるよう支援を図る（災害時帰宅支援ステーションの充実等）。

4　具体的な取組

	東京都帰宅困難者対策条例の周知徹底	帰宅困難者への情報通信体制整備	一時滞在施設の確保及び運営の支援	帰宅支援のための体制整備
地震前の行動 （予防対策）	○３日分の備蓄の確保、東京都帰宅困難者対策条例等の周知徹底 ○事業者の帰宅困難者対策の推進、押上駅前滞留者対策協議会の設置 ○幼児・児童・生徒等の安全確保対策の推進 ○区民への外出時の災害や徒歩帰宅への備えの促進	○帰宅困難者対策オペレーションシステムの導入・運用 ○通信事業者との連携・体制構築、帰宅困難者向けポータルサイト等の整備、災害用伝言ダイヤル等の普及啓	○一時滞在施設の指定・周知、大規模集客施設の事業者との一時滞在施設の提供に関する協定の締結 ○都の一時滞在施設、帰宅支援ステーションとの連携	○徒歩等による帰宅訓練の実施
地震直後の行動 （応急対策） 発災後 72 時間 以内	**事業所等における帰宅困難者対策** ○従業員の施設内待機、児童・生徒等の保護による一斉帰宅行動の抑制 ○一時的な待機場所、飲料水等の提供 ○事業の再開、地域の応急・復旧活動への参加	**帰宅困難者対策オペレーションシステム等を活用した初動対応** ○一時滞在施設の開設・帰宅困難者の受け入れ ○帰宅困難者・一時滞在施設への情報提供	**駅周辺の混乱防止対策** ○駅周辺の混乱防止対策の実施、一時滞在施設の開設 ○集客施設及び駅等における利用者、帰宅困難者の保護	
地震後の行動 （復旧対策） 発災後 １週間 目途				**安全な帰宅の推進、徒歩帰宅者の支復** ○代替輸送等による帰宅支援 ○帰宅情報の提供、帰宅途上の沿道支援等 ○帰宅支援対象道路の区民への周知
5 到達目標	■事業所における帰宅困難者対策の強化 ■鉄道事業者等との情報連絡体制の強化	■帰宅困難者への多様な情報提供体制の整備	■一時滞在施設の拡充	■帰宅ルールなど安全な帰宅のための支援

● 予防対策

第１節　東京都帰宅困難者対策条例の周知徹底

第１項　区における帰宅困難者

［区］

地震が起こった場合の電車等の交通機関の停止や自動車の利用禁止などに伴い、帰宅したくても帰宅できない帰宅困難者は、新たな被害想定では区内に 61,116 人（区内に滞留する外出者 274,592 人の 22.2%）と推計されている。

第２項　意識啓発

［各機関］

1　対策の基本的な考え方

発災直後から３日間程度は、行政や救出救助機関等の「公助」の機能は、救出救助活動や人命救助活動等に重点を置くため、膨大な数の帰宅困難者に対応するには限界がある。

このため、区民や事業者に対して、自助・共助の観点から、３日分の飲料水・食料等を備蓄することや社会秩序としての「外出者の行動ルール」及び携帯ラジオや帰宅地図の準備などを内容とする「帰宅困難者の行動心得 10 か条」の普及を図る。

外出者の行動ルール	帰宅困難者の行動心得 10 か条
ア　むやみに移動を開始しない。 イ　まず安否を確認する。 災害用伝言ダイヤル（171）や携帯電話災害用伝言板等を活用し、家族や職場と連絡を取り、冷静に行動できるよう気持ちを落ち着かせる。 正確な情報により冷静に行動する。 公共機関が提供する正確な情報を入手し、状況に応じて、どのような行動（帰宅、一時移動、待機など）が安全なのか自ら判断する。 ウ　帰宅できるまで外出者同士が助け合う。 一時待機できる屋内施設においては、要配慮者を優先して収容する。	① 慌てず騒がず、状況確認 ② 携帯ラジオをポケットに ③ 作っておこう帰宅地図 ④ ロッカー開けたらスニーカー（防災グッズ） ⑤ 机の中にチョコやキャラメル（簡易食品） ⑥ 事前に家族で話し合い（連絡手段、集合場所） ⑦ 安否確認、ボイスメール（災害用伝言ダイヤル）や遠くの親戚 ⑧ 歩いて帰る訓練を ⑨ 季節に応じた冷暖準備（携帯懐炉やタオルなど） ⑩ 声を掛け合い、助け合おう

2　各機関、団体の役割

機関名	内　　容
区 都	「外出者の行動ルール」や「帰宅困難者の行動心得 10 か条」、災害用伝言ダイヤル等について、区公式ホームページ、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。
N　T　T 東　日　本	災害用伝言ダイヤル 171 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体験を実施する。

第３項　東京都帰宅困難者対策条例の周知徹底

［各機関］

区及び都は、区民や事業者、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、区公式ホームページ、パンフレットの配布、説明会の実施等により普及啓発を図る。

【東京都帰宅困難者対策条例の概要】

1　企業等従業員の施設内待機の努力義務化
2　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
3　駅、大規模な集客施設等の利用者保護の努力義務化
4　学校等における児童・生徒等の安全確保の努力義務化
5　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
6　一時滞在施設の確保に向けた都、国、区、民間事業者との連携協力
7　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）

※　Ⅰ-23：東京都帰宅困難者対策条例（別冊 P164 参照）

区は、事業所単位の防災力の向上、並びに地域と連携した共助を図るため、都が実施する「事業所防災リーダー」制度の登録を推進する。

第４項　事業者における施設内待機計画の策定

［各機関］

１　従業員等の施設内待機に係る計画の策定

事業者は、首都直下地震帰宅困難者等対策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」（平成 24 年９月）を参考に、震災後の一斉帰宅の抑制のため、従業員等の施設内待機に係る事項に努め、事業所防災計画等に定めるものとする。その際、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可能な範囲において計画に明記する。また、テナントビルの場合や入居者が複数存在する複合ビルの場合、企業等はビルの施設管理者や他の入居者と連携し、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、冊子等（電子媒体も含む。）により、施設内待機計画に係る計画を従業員等に周知する。

２　備蓄

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、携帯トイレ・簡易トイレ、衛生用品（トイレットペーパー等）、燃料（非常用発電機のための燃料）等をあらかじめ備蓄しておく必要がある。その際、備蓄品の配布ができるよう、備蓄場所等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、配布場所の軽減や従業員等の防災意識向上等の視点から、事前に備蓄品を従業員等へ配布しておく方法も検討する。

なお、発災後３日間は救出・救助活動を優先する必要があるため、従業員等の一斉帰宅が救出・救助活動の妨げとならないよう、発災後３日間は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、飲料水・食料等の備蓄量の目安は３日分となる。ただし、次の点について留意する必要がある。

（１）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。

（２）事業者は、３日分の備蓄を行う場合、共助の観点から、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、例えば、10％程度の量を余分に備蓄することも検討していく。

【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
　水については、１人当たり１日３ℓ、計９ℓ
　主食については、１人当たり１日３食、計９食
　毛布については、１人当たり１枚
　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）
　ア　毛布やそれに類する保温シート
　イ　携帯トイレ・簡易トイレ、衛生用品（トイレットペーパー等）
　ウ　敷物（ビニールシート等）
　エ　携帯ラジオ、懐中電灯、乾電池
　オ　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 等
２　企業等だけでなく、従業員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

３　施設の安全対策

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対策等に努める。

発災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。

4　連絡手段の確保

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、その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。

（1）外出する従業員等の所在確認

従業員等は、訪問先の事前連絡、訪問先変更の連絡を行うこと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努める。また、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等が取るべき対応を検討しておくことが望ましい。

（2）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、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。

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努める。

【安否確認手段の例】

分　　類	例
固定及び携帯電話の音声ネットワークを利用するもの	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	災害用伝言板（web171） ＳＮＳ（ソーシャルネットワーキングサービス） ＩＰ電話 専用線の確保 等

【従業員への家族との安否確認訓練の推進例】

毎月１日・15 日は、ＮＴＴの安否確認サービスの体験利用が可能であることを、社内報等を活用し、定期的に従業員へ周知する。

5　訓練の実施

事業者は、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。事業者は、年１回以上の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。

第５項　駅前滞留者対策協議会の設置

［各機関］

１　駅前滞留者対策協議会について

駅前滞留者対策協議会では、災害時における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等について定め、地震等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「基本となる地域の行動ルール」を定める※。

※「駅前滞留者対策ガイドライン」首都直下地震帰宅困難者等対策協議会（平成 24 年９月）

【基本となる地域の行動ルール】

１　組織は組織で対応する（自助） 地域内の事業所、施設、学校等は、自らの所属する組織単位ごとに、従業員、来所者、学生等に対する取組を行う。 ２　地域が連携して対応する（共助） 駅前滞留者対策協議会が中心となり、地域の事業者等が連携し取組を行う。 ３　公的機関は地域をサポートする（公助） 地元区が中心となって、都、国と連携・協力して、地域の対応を支援する。

各機関の役割

機　関　名	内　　容
区	１　駅周辺に滞留する外出者への情報提供を行う。 ２　周辺事業者等の協力により、一時滞在施設を確保する。 ３　都の方針策定を受けた後、駅前滞留者対策協議会を設置する。
都	１　鉄道事業者に対して、駅周辺の混乱防止のための対策を講じるよう働きかける。 ２　駅前滞留者対策協議会設置に係る基本方針を策定し、区に提示する。 ３　広域的な立場から、駅周辺の混乱防止対策について、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うため、区が設置した協議会、警視庁、東京消防庁、東京商工会議所などの事業者団体等を構成員とする連絡会を設置する。
警視庁第七方面本部本所・向島警察署	区に対して、駅周辺の混乱防止対策に関わる指導助言を行う。
東京消防庁第七消防方面本部本所・向島消防署	区に対して、災害情報の提供等、二次災害発生防止に係る支援を行う。
鉄道事業者	駅周辺事業者等の協力を得て、構内放送や駅周辺地図の配布等により、駅から一時滞在施設までの人の流れをつくるとともに、列車の運行状況などの情報を、大型ビジョン等により提供する。

２　押上駅前滞留者対策協議会

平成 27 年７月に区、都、町会、鉄道事業者、駅周辺の事業者及び本所警察署、本所消防署が構成団体となり、「押上駅前滞留者対策協議会」を設置し、「押上ルール」の

作成、帰宅困難者対策に関する講習、図上演習等を行っている。

今後も協議会において、継続的に帰宅困難者対策の検討や訓練を行う。

３　協議会設置等による帰宅困難者対策の推進

区は、都と協力して、区内の大規模ターミナル駅周辺など、多くの帰宅困難者が発生すると想定される地域については、重点的に施策を行っていくことも検討する。この際、区は駅前滞留者対策協議会と連携し、地域内の一定規模の施設に対し、区と一時滞在施設の協定を結ぶよう働きかけるとともに、地域への来訪者に、自助の取組を促すよう普及啓発していく。

第６項　集客施設及び駅等の利用者保護

［各機関］

１　利用者保護に係る計画の策定

事業者は、首都直下地震帰宅困難者等対策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利用者保護ガイドライン」（平成 24 年９月）を参考に、事業所防災計画等において、利用者の保護に係る計画をあらかじめ定めておく。その際、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、可能な範囲で計画に明記する。

テナントビルの場合や事業者が存在する複合ビルの場合、事業者はビルの施設管理者や他の事業者と連携し、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、冊子等（電子媒体）により、利用者保護に係る計画を従業員等に周知し、理解の促進を図る。また、事業者は、同計画を必要な箇所に配備するなどして、発災直後から利用できるような体制の整備に努める。

２　利用者保護の対応等の検討

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、要配慮者、通学中の小中学生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。

３　施設の安全対策

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、これらの管理者と連携し、案内又は誘導に必要な経路の確保や経路上の被災時の安全確保等について確認するなど、状況に応じた施設の安全確保に努める。具体的な対象施設として、駅及び駅に接続する自治体管理の自由通路などが考えられる。

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あらかじめ計画しておく。

4　備蓄

各事業者は、一時滞在施設の開設が遅れることも視野に入れ、施設の特性や事情に応じて、当該施設において利用者の保護に必要な水や毛布等を備蓄しておくことが望ましい。

5　訓練

各事業者は、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回以上の訓練を通じて、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。また、事業者は、訓練の結果を必ず検証し、計画等に反映させる。訓練に当たっては、停電や通信手段の断絶など、発災時の様々な状況を想定した利用者への情報提供に関する訓練を行うことが望ましい。

第７項　学校・幼稚園・保育園等における幼児・児童・生徒等の安全確保

［区］

区立小・中学校、幼稚園・保育園等は、学校危機管理マニュアル等に基づき、保護者等との連絡体制を平時より整備するとともに、東京都帰宅困難者対策条例に規定する幼児・児童・生徒等の安全確保の趣旨を踏まえ、災害時に帰宅困難となった場合に備え、食料品等の配備を進めていく。

また、発災時には、幼児・児童・生徒等の施設内又は他の安全な場所での待機、その他幼児・児童・生徒等の安全確保のために必要な措置を行う。

第８項　区民における準備

［区］

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や、待機又は避難する場所、徒歩による帰宅経路の確認、歩きやすい靴や携帯ラジオ等の防災グッズ、携帯電話等の充電用ケーブルや予備バッテリーなど必要な準備をする。

第２節　帰宅困難者への情報通信体制整備

［区、警視庁第七方面本部、本所・向島警察署、ＪＲ両国駅、ＪＲ錦糸町駅、東武鉄道、京成電鉄、都交通局（門前仲町駅務管区、馬喰駅務管区）、東京地下鉄日本橋駅務管区住吉地域、ＮＴＴ東日本］

首都直下地震帰宅困難者等対策協議会において、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」（平成 24 年９月）に基づき国・都・区・事業者等は取組を推進する。

１　区及び都は、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。

２　区公式ホームページ及び都のホームページにおける帰宅困難者向けポータルサイト等を活用し、情報提供を行う。

３　都は、令和６年度末までに必要な機能が実装される予定の帰宅困難者対策オペレーションシステムを導入する。

４　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、災害用伝言板等の災害用安否確認サービス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体験を実施する。

第３節　一時滞在施設の確保及び運営の支援

［区］

１　対策の基本的な考え方

首都直下地震帰宅困難者対策連絡調整会議で取りまとめた「一時滞在施設の確保及び運営のガイドライン」（平成 27 年２月）に基づき、駅周辺の滞留者や路上等の屋外で被災した外出者のうち、帰宅が可能になるまで待機する場所がない者を一時的に収容する施設を確保する必要がある。なお、一時滞在施設は、公共施設、民間事業所を問わず幅広く確保する。

一時滞在施設の収容能力には限りがあるため、外出者の一時収容に当たっては、要配慮者の受入れを優先する。

２　各機関の役割

機関名	内　　容
区	１　所管する施設で受入れ可能なものを一時滞在施設として指定し、区民・事業者に周知する。 ２　地元の大規模集客施設（ホール、ホテル、映画館、学校、大規模商業ビルなど）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。 ３　都の一時滞在施設、帰宅支援ステーションと連携を行う。
都	１　所管する施設で受入れ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。 ２　広域的な立場から、事業者団体に対して、外出者の一時収容について協力を求める。必要に応じて、一時滞在施設の提供に関する協定を締結することにより、区市町村が当該団体の加盟事業者との間で協定が締結できるよう努める。

３　一時滞在施設の確保・運営に当たっての支援

（１）一時滞在施設に関する普及啓発

区及び都は、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、可能な限り普及啓発に努める。

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とともに、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。

※　Ｖ-06：一時滞在施設一覧（別冊 P257 参照）

（２）防災関係機関への周知

区及び都は、一時滞在施設の名称や所在地等を、警察署・消防署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。

（３）一時滞在施設の運営に係る費用等の考え方の整理

運営に係る費用（備蓄品等の消耗器材費等）について、国庫補填の対象となる災害救助法の考え方（適用可能性や費用負担）を明確にできるよう国や都に要請する。

（４）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、区は、必要な仕組みや補助等の支援策について検討する。区は、都と連携し、平常時から、発災時に確実かつ迅速に施設運営ができる体制を整備するための一時滞在施設の運営方法について支援する。

第４節　徒歩帰宅支援のための体制整備

［区、警視庁第七方面本部、本所・向島警察署、ＪＲ両国駅、ＪＲ錦糸町駅、東武鉄道、京成電鉄、都交通局（門前仲町駅務管区、馬喰駅務管区）、東京地下鉄日本橋駅務管区住吉地域、ＮＴＴ東日本］

１　対策の基本的な考え方

混乱収拾後、帰宅困難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、代替輸送手段の確保、徒歩帰宅者に対する沿道支援等を行う。

２　帰宅道路に係る情報の提供

都は、帰宅支援の対象道路として指定した 16 路線について都民へ周知を図る。区内では、水戸街道及び蔵前橋通りが帰宅支援対象道路に指定されている。

３　帰宅ルールの設定

事業者は、帰宅抑制の後、混乱が収拾してから従業員等が安全に帰宅できるよう、以下の事例を参考に、事前に帰宅のためのルールを設定しておく。

（１）帰宅時間が集中しないための対応

日頃から、従業員等の居住地、家族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おく。この際には、帰宅する方面に応じて順序を考慮することも検討する。

（２）帰宅状況の把握

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する。また、従業員等を班編成し、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することなども検討する。

４　徒歩帰宅者への支援

機関名	内　　容
区 都 国	鉄道等公共交通機関が復旧した場合等の適切な帰宅方法・ルールの事前策定について都民・事業者に周知する。
区 都	帰宅困難者等への情報提供体制を整備し、区民・事業者等に周知する。
警視庁第七方面本部 本所・向島警察署	避難道路への警察官の配置、交通規制資器材を活用した誘導路の確保等を行う。
都	１　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する。 ２　災害時帰宅支援ステーションの運営に関する事業者用ハンドブックを配布する。 ３　沿道の民間施設等について、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。 ４　帰宅困難者に対し混雑状況や被害情報等を発信し、安全な帰宅を支援できるよう帰宅困難者対策オペレーションシステムや事業所防災リーダーシステムを整備する。 ５　災害時帰宅支援ステーションの認知度向上のため、ステッカーの統一やのぼりを設置する。

※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受けるステッカー等を利用者に見えやすい入口等に掲出している。
・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、水道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。

● 応急対策

第１節　帰宅困難者対策オペレーションシステム等を活用した初動対応

第１項　帰宅困難者対策オペレーションシステム

［区］

区は、発災直後から、区内の滞留者に対し、区公式ホームページやＳＮＳ等を活用するなどして、なるべく迅速に安全確保のための行動を呼びかける。

また、都が、発災時の対応を高度化するため、最新のＤＸ技術のもと開発を進めてきた「帰宅困難者対策オペレーションシステム」の利用可能な機能を活用して、混雑状況や被害状況、交通機関の運行状況、一時滞在施設の安全確認等の準備状況について情報収集し、適宜ＤＩＳ等で共有する。

公共交通機関の運行状況については、帰宅困難者の動向に大きな影響を与えるため、国や都、交通事業者と連携して情報を共有し、区内滞留者へ適切に発信する。

第２項　一時滞在施設の開設・帰宅困難者の保護

［区］

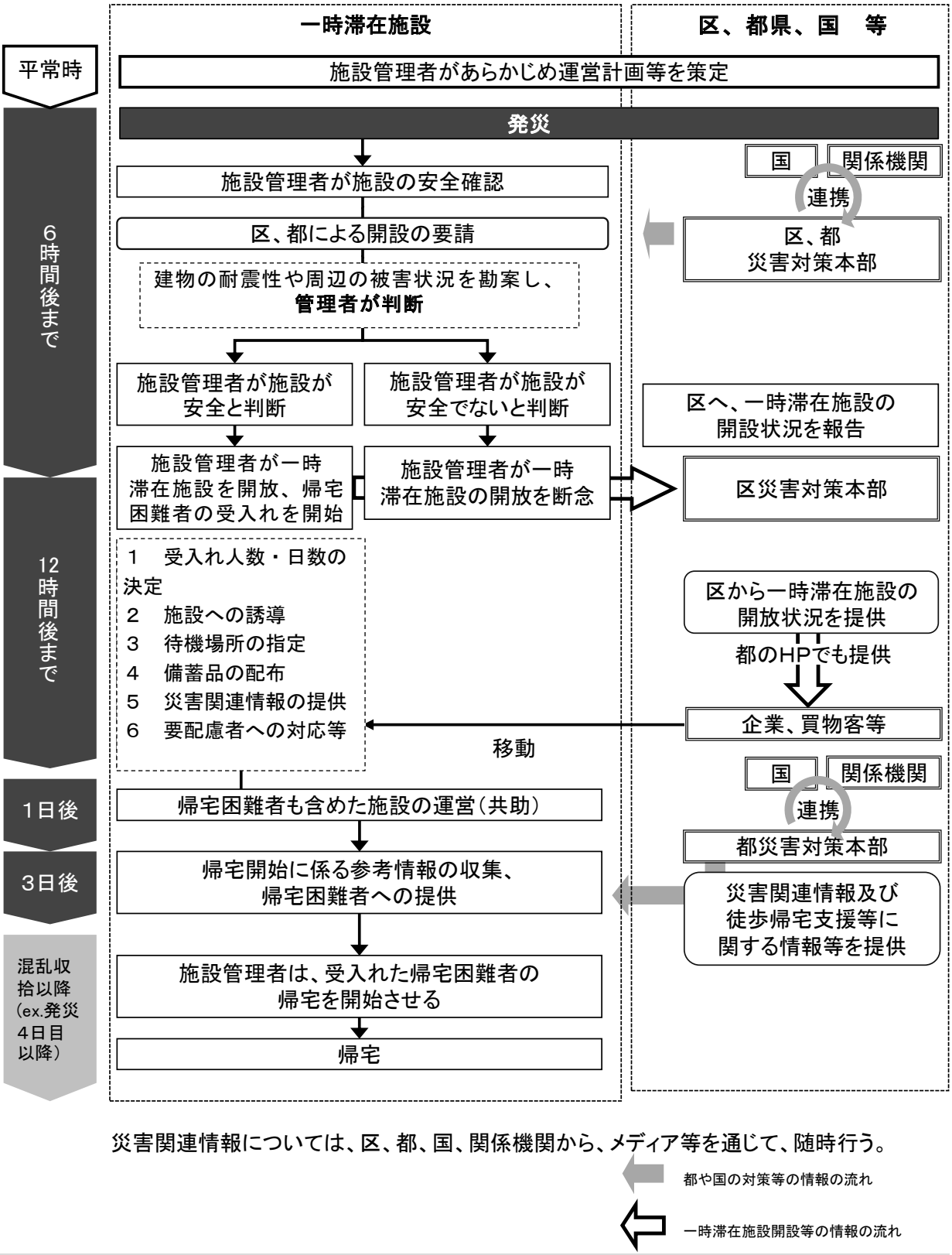
区の要請により、施設管理者は一時滞在施設を開設し、帰宅困難者を受け入れる。

施設管理者は、発災時の国や都の一斉帰宅抑制の呼びかけ、あるいは区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。

また、施設が安全でないと判断した施設管理者は、当該施設が一時滞在施設としてあらかじめ公表されている場合においては、帰宅困難者等による混乱を回避するためにも、施設の入口やその他の目に触れやすい場所に、一時滞在施設として開設できない旨の掲示を行う。

一時滞在施設における運営のフロー図は、次のとおりである。

【一時滞在施設運営のフロー図】



第３項　帰宅困難者・一時滞在施設への情報提供

［区］

区は、帰宅困難者や一時滞在施設、事業者等に対し、区公式ホームページやＳＮＳ等様々な広報手段を通じて、広く災害に関する情報を周知する。

第２節　事業所等における帰宅困難者対策

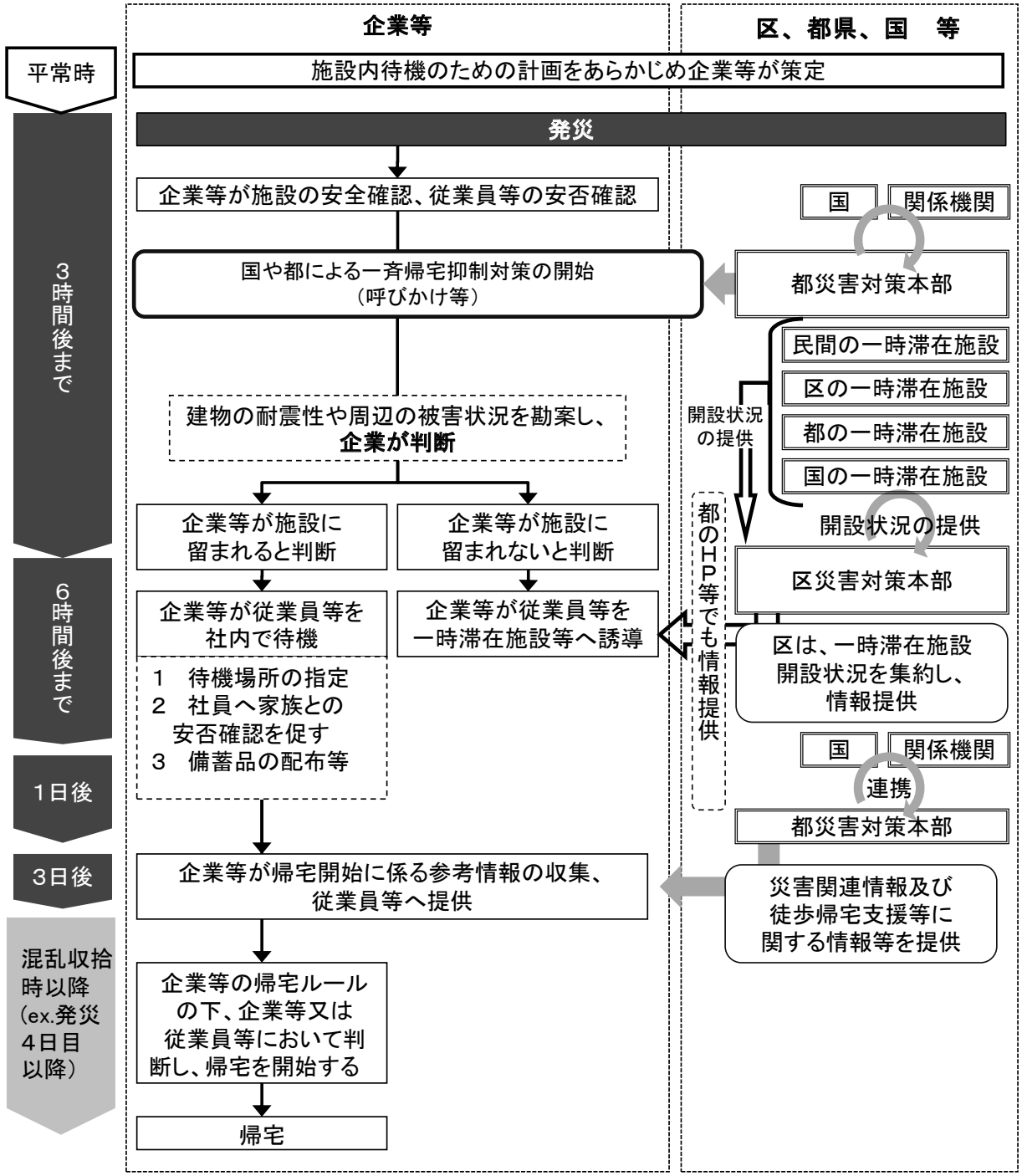
［区］

事業所、学校は、「帰宅困難者等への情報提供ガイドライン」等に従い、企業等における従業員や学校等における児童・生徒等の安全確保や保護を図り、従業員や児童・生徒等を安全な場所に待機させ、発災直後の「一斉帰宅抑制」を実施する。

区は、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提供する。

事業所等における一斉帰宅抑制のフロー図は、以下のとおりである。

【一斉帰宅抑制のフロー図】



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

都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

第３節　駅周辺の混乱防止対策

第１項　駅周辺の混乱防止対策

［区、警視庁第七方面本部、本所・向島警察署、東京消防庁第七消防方面本部、本所・向島消防署、ＪＲ両国駅、ＪＲ錦糸町駅、東武鉄道、京成電鉄、都交通局（門前仲町駅務管区、馬喰駅務管区）、東京地下鉄日本橋駅務管区住吉地域］

１　対策の基本的な考え方

（１）鉄道事業者との情報交換

防災行政無線の活用、情報連絡員の派遣等、あらゆる手段により、区及び鉄道事業者が把握した情報を交換し、迅速かつ的確な連携を図る。

（２）駅での情報提供

駅利用者や駅前滞留者などに対して、一時滞在施設までの情報を提供する。

都の災害情報提供システムを活用し、駅周辺に滞留する外出者に対して、必要な情報を提供する。

（３）誘導先の確保

一時集合場所や適当な広さを有する屋外オープンスペースを一時滞在場所として確保し、駅周辺の滞留者を誘導する。

（４）一時滞在施設への誘導

発災直後は、余震などから二次災害のおそれがあり、道路の通行や代替交通手段も確保できないため、徒歩での帰宅は困難となる。このため、帰宅可能になるまでの間、一時滞在施設に留まるよう誘導する。

（５）要配慮者への配慮

利用者保護に当たって、事業者は、区や関係機関とも連携し、あらかじめ定めた手順等に基づき、要配慮者に配慮する。

第２項　集客施設及び駅等における利用者保護

［各機関］

事業者等は、集客施設及び駅等において、利用者を保護する。

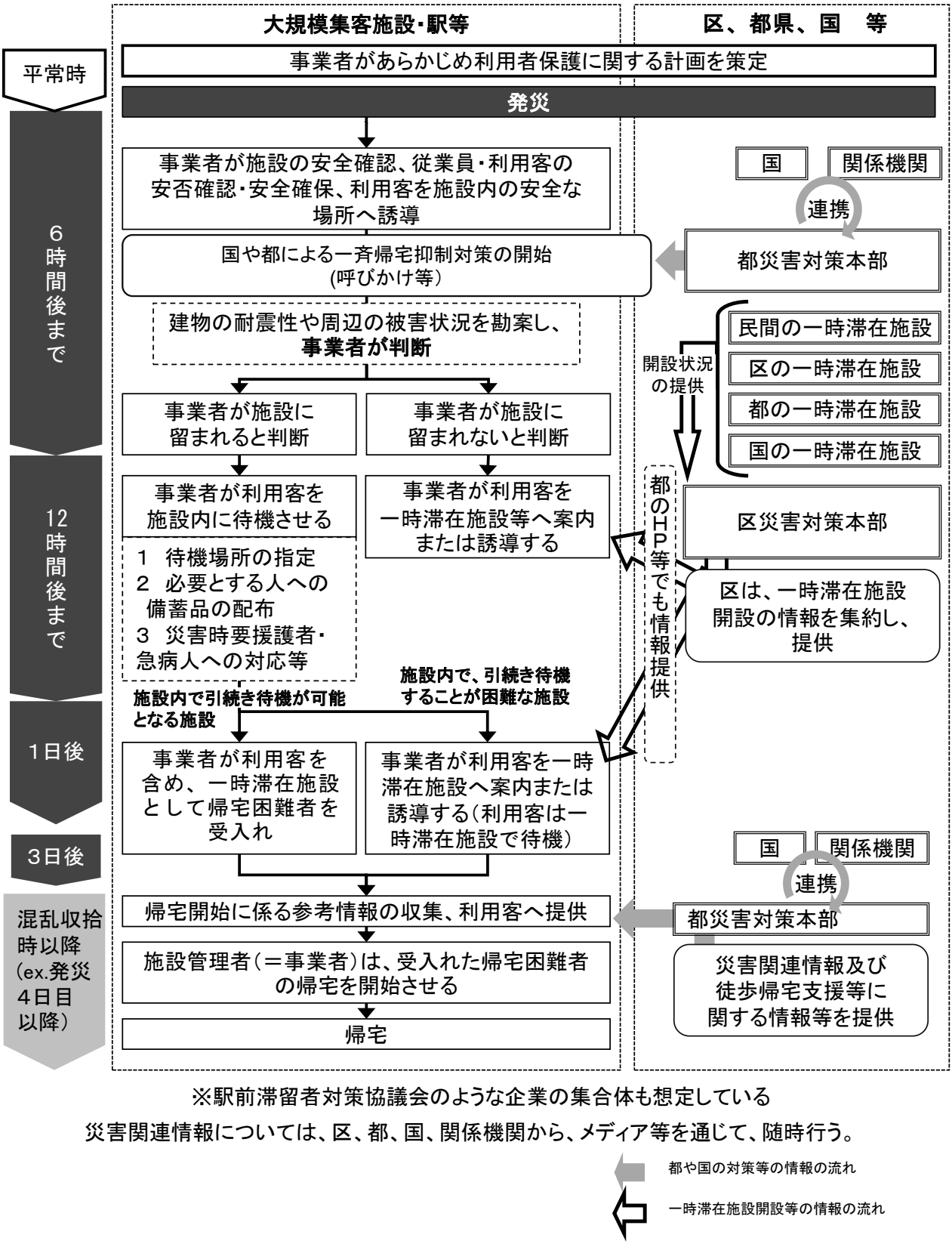
事業者等は、災害関連情報や公共交通機関の運行情報等を行政機関や関係機関から入手し、施設内で待機している利用者に情報提供する。また、駅前滞留者を一時滞在施設等へ安全に案内又は誘導を行う。なお、建物や周辺が安全でないために、施設内で利用者を保護できない場合は、区や関係機関との連携の下、事業者が一時滞在施設等へ利用者を案内又は誘導することを原則とする。

事業者等は、区や関係機関とも連携し、あらかじめ定めた手順等に基づき、要配慮者に配慮する。

鉄道事業者は、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。また、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。

大規模集客施設・駅等での利用客保護フロー図は、以下のとおりである。

【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、区、都、国、関係機関から、メディア等を通じて、随時行う。

都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

● 復旧対策

第１節　安全な帰宅の推進

［区、警視庁第七方面本部、本所・向島警察署、東京消防庁第七消防方面本部、本所・向島消防署、ＪＲ両国駅、ＪＲ錦糸町駅、東武鉄道、京成電鉄、都交通局（門前仲町駅務管区、馬喰駅務管区）、東京地下鉄日本橋駅務管区住吉地域］

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。

この時期に、復旧した鉄道等の公共交通機関や駅に帰宅困難者が集中し、再度混乱を生じないよう、安全な帰宅の推進が必要となる。

また、長距離の徒歩帰宅が困難な要配慮者等に対しては、優先的に代替輸送機関による搬送が求められる。

区は、都や交通事業者などと連携して、事業所防災リーダー制度や帰宅困難者対策オペレーションシステム等を通じて、都から発信される情報を基に、帰宅ルール等による安全な帰宅の方法を周知する。

第２節　徒歩帰宅者の支援

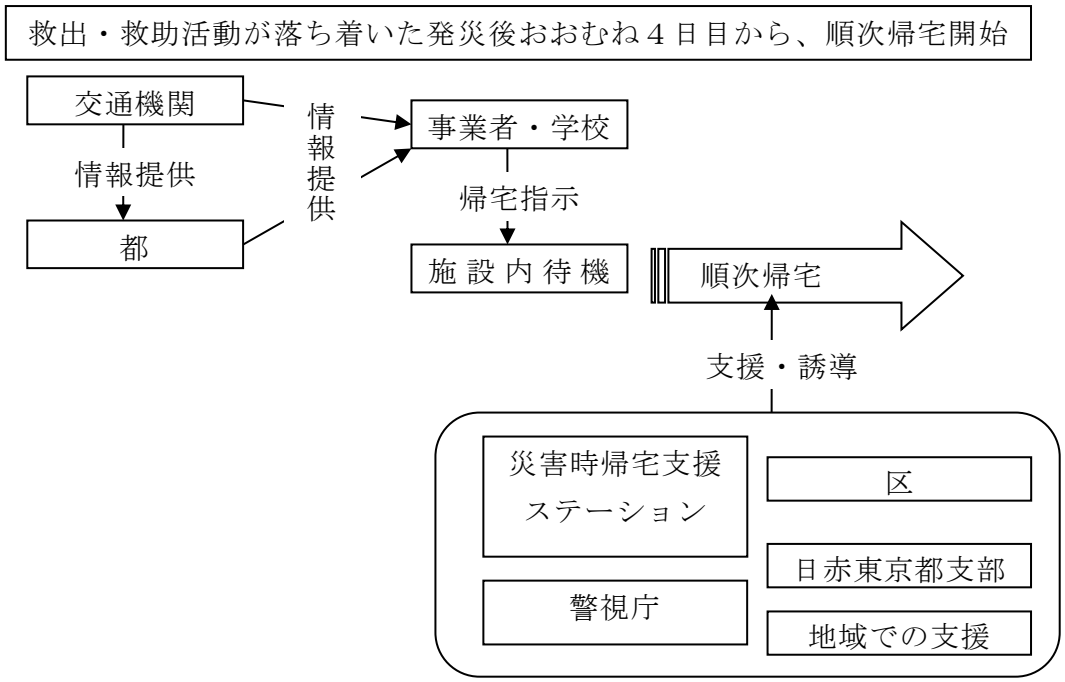
［区、警視庁第七方面本部、本所・向島警察署、東京消防庁第七消防方面本部、本所・向島消防署］

１　対策の基本的な考え方

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。

区は、都や事業者と連携し、鉄道運行状況や帰宅道路に関する情報提供を行うとともに、利用可能な交通機関や代替輸送機関などに誘導して、帰宅困難者の円滑な徒歩帰宅を支援する。

【徒歩帰宅者の支援に係る業務手順】



２　帰宅道路に係る情報の提供

都は、帰宅支援対象道路に指定されている 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、報道機関や帰宅困難者対策ポータルサイト等を通じて事業者や都民等に提供する。