

## 第9章 帰宅困難者対策

### 【基本方針】

#### 【予防対策】

- 第1節 帰宅困難者対策条例の周知
- 第2節 帰宅困難者への情報通信体制整備
- 第3節 一時滞在施設の確保及び運営の支援

#### 【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2節 駅周辺での混乱防止
- 第3節 事業所等における帰宅困難者対策

#### 【復旧対策】

- 第1節 混乱収拾後の帰宅支援

### 基本方針

本区には、事業所・学校・集客施設などに多くの通勤・通学等の外出者が流入し、滞在している。そのため、大規模地震等により交通機能が停止した場合、多くの帰宅困難者（※）が発生し、社会の混乱を招くことが予測される。一方、帰宅困難者による混乱が最も懸念される発災直後から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を最優先としてその資源を振り向けていく必要があり、さらに膨大な数の帰宅困難者に対応するには限界がある。また、大勢が一斉に動くことによる群集事故や、余震等による二次災害の危険性など、帰宅困難者自身の安全が脅かされる恐れがある。

このように、帰宅困難者への支援対策は、多岐にわたる分野に課題が及んでおり、区及び各機関での対応には限界がある。

帰宅困難者への支援は、広域的かつ多面的な対策を講じる必要があるため、都、区等の行政機関だけではなく、民間事業者、外出者、学校などにおいて「自助」「共助」が連携した総合的な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。

※ 帰宅困難者数 約 23.7 万人（想定地震：都心南部直下地震）

### ■「東京都帰宅困難者対策条例」の周知徹底

区は、帰宅困難者に関する対策全般について、東京都帰宅困難者対策条例に基づく各主体の取組推進を主とし、当条例で規定された内容を実施するための計画を策定の上、条例の内容を区民及び事業者等に周知していく。（従業員の一斉帰宅抑制、3日分の水・食料等の備蓄、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、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など）周知においては、事業所防災リーダー制度を活用し、区内滞留者の大半を占める企業等の従業員への対策徹底を図る。

また、普及啓発動画を制作し、幅広い世代に訴求するようSNS・Webメディア等も活用した広報を実施していく。

### ■情報通信基盤の整備

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）を運用する。

また、一時滞在施設等の情報通信基盤の強靱化を図り、発災時に滞留者や帰宅困難者が必要な情報が入手でき、円滑に安否確認や一時滞在施設の案内・誘導等が行える体制を構築する。

---

## 予防対策

### 第1節 帰宅困難者対策条例の周知

(区総務部・生活支援部・教育委員会事務局、都総務局、各機関)

#### 1. 「東京都帰宅困難者対策条例」の区民・事業者への周知

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、多くの鉄道の運行停止や道路における大規模な渋滞の発生など、交通機能に多大な影響が生じた。また、地震の発生が平日の午後であったため、都心に通勤・通学する人々の帰宅手段が閉ざされることになり、首都圏では約515万人（内閣府推計）の帰宅困難者が発生した。

大量の帰宅困難者が発生した背景としては、「むやみに移動を開始しない」という基本方針が守られなかったという実態や、事業所等が早期帰宅を促したことが明らかとなっている。

帰宅困難者等が滞留又は通過した本区を含む多くの区市町村は、帰宅困難者等に一時滞在施設を提供した。しかし、提供した施設の多くは地域の避難所として指定された学校や公共施設であったため、多数の避難者が発生することが想定される首都直下地震の発生時において、帰宅困難者を同様に収容することは困難と言わざるを得ない。

また、大規模災害発生直後において、区や関係機関の応急対策活動は、救命救助・消火・避難者の保護等に重点を置くため、帰宅困難者に対する公的な支援には限界がある。さらに、大規模な建物被害や延焼火災等が発生した場合には、無理な帰宅行動は多くの危険を伴う行動であると同時に、混乱の発生により行政の救命・救急活動に支障をきたすおそれがある。

したがって、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が、東日本大震災から一定の時間が経過し、企業や区民の条例認知度が低下傾向にあることから、これまで以上に防災教育や普及啓発が重要となる。

区は、事業所単位の防災力の向上、なら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。

なお、区は、一斉帰宅の抑制により社会的混乱を防止するため、区民や事業所等に対して、「東京都帰宅困難者対策条例」（平成24年3月制定、平成25年4月施行）の内容を区ホームページやパンフレット等により周知し、自助・共助の観点による取組の促進を図っている。

#### <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）

## 2. 事業者における施設内待機計画の策定

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等ガイドライン」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や事業継続計画（BCP）等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、他の企業や行政機関等との連携、地域における帰宅困難者等対策や応急復旧活動の取組への参加についても計画に明記する。

区は、区内中小企業の事業継続計画（BCP）の策定を支援するとともに、パンフレットの作成・配布やセミナーの開催等により、BCPの普及啓発及び継続的な取組を促進する。

また、事業者は、従業員を一時的に事業所に待機させるため、飲料水、食料、生活必需品等の備蓄（最低3日分）の確保に努める。加えて、震災の長期化への備えや、共助の取組として周辺の帰宅困難者を受け入れることも視野に入れ、10%程度余分に備蓄することを検討することも重要である。

<一斉帰宅抑制における従業員等の備蓄の考え方>  
（「事業所における帰宅困難者対策等ガイドライン」より）

- ① 対象となる企業等  
国、都、区市町村等の官公庁も含む全ての事業者
- 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  
ア. 水 : ペットボトル入り飲料水  
イ. 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。  
ウ. その他の物資（特に必要性が高いもの）  
毛布、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 運動靴、常備薬、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である。

さらに、都からの防災情報等を活用するために、事業所防災リーダーへの登録を行うとともに、混乱収拾後の帰宅に備え、あらかじめ帰宅ルールや事業所防災リーダーが帰宅方法を事業所内に周知する方法を定めておく。

- ① 帰宅時間が集中しないための対応  
日頃から、従業員等の所在地、家族の事情などの把握に努め、帰宅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。

### 3. 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、都及び区が連携し、あらかじめ駅ごとに、都、区、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の設置を検討する。

<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

### 4. 集客施設及び駅等の利用者保護

集客施設及び駅等の事業者は、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」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。

第1部

第2部

震災編

第3部

第4部

第1部

風水害編

第2部

第3部

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、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。

## 5. 学校等における児童・生徒等の安全確保

学校等は、学校防災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、災害時における児童・生徒の安全確保のために必要な事前措置を講ずる。また、平時より「緊急時一斉連絡システム」（区立小・中学校等）の利用促進に努めるなど、保護者等との連絡体制を周知徹底しておく。

区は、学校等が必要な対策を実施することに際し、その支援に努める。

## 6. 区民における準備

区民一人ひとりが、「むやみに移動しない」という基本原則を守り、以下の「帰宅困難者心得 10 か条」及び「外出者の行動ルール」を参考に社会的混乱の防止に努める。また、混乱収拾後の徒歩帰宅に備え、帰宅経路の確認、歩きやすい靴の準備等、自助・共助の観点から取組を進めておくことが重要である。

### 【帰宅困難者心得 10 か条】

- ① あわてず騒がず、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(簡易食料)
- ⑥ 事前に家族で話し合い(連絡手段、集合場所)
- ⑦ 安否確認、災害用伝言ダイヤル等や遠くの親戚
- ⑧ 歩いて帰る訓練を
- ⑨ 季節に応じた冷暖準備(携帯カイロやタオルなど)
- ⑩ 声を掛け合い、助け合おう

### 【外出者の行動ルール】

- ① むやみに移動を開始しない
- ② まず安否確認をする  
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とり、冷静に行動できるよう気持ちを落ち着かせる。
- ③ 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。
- ④ 帰宅できるまで外出者同士が助けあう  
一時待機できる屋内施設においては、要配慮者(高齢者・障害者など)を優先して収容する。

## 第2節 帰宅困難者への情報通信体制整備

(区総務部)

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が作成されている。

また、発災時にスマートフォンをはじめとした情報端末からの情報入手の重要性がますます高まってきており、適時適切な情報発信や通信環境の強靱化等が一層求められる。

都及び区は、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。なお、都では、帰宅困難者や関係機関向けに防災ホームページや防災関連X(旧Twitter)など情報提供方法を整備してきている。

区は、帰宅困難者等に対する情報提供手段として、防災行政無線(同報無線)を中心に、区ホームページ、防災関連X(旧Twitter)、防災ポータル、防災アプリ、安全安心メール、コミュニティFM等、複数の手段を用いることとし、手段の多様化及びその活用方法の周知に努める。また、都で令和7年度から実装された帰宅困難者対策オペレーションシステムを用い、区内の滞留者・帰宅困難者に対し適切な情報発信を実施する。

## 第3節 一時滞在施設の確保及び運営の支援

(区総務部・福祉部・障害福祉部・生活支援部、各機関)

今後、都内の都市開発等が進むにつれ、民間一時滞在施設が拡大していく見込みではあるが、災害はいつ生じるかわからないため、なるべく早期に駅周辺の滞留者や、外出者のうち帰宅が困難な者に対し、帰宅が可能になるまで待機する一時滞在施設を確保する必要がある。このため、国・都・区は広域的な観点から公共施設・民間事業所を問わず、一時滞在施設の確保に努める。特に民間事業者に対しては、再開発の機会等を捉えて積極的な周知啓発を図る。

区は、一時滞在施設の提供に関する協定の締結に向け、当施設の運営方法等について明確化するとともに、事業者に対して広く協力を求める。また、従前より民間企業数社と締結済みの災害時協力協定に基づく「帰宅困難者に水・食料等を提供する施設」について、一時滞在施設としての位置付けに向け、締結先企業との調整を図る。

既存の都立施設をはじめとして大規模な民間施設も含め、一時滞在施設の確保は着実に進んでいるが、区は、さらに、一時滞在施設の提供に関する民間施設の協力を得るために、国や都と連携し、平時から、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し、施設管理者等の負担軽減策等を検討する。

また、区立施設の一時滞在施設としての指定に関して、避難所の指定拡大を妨げない範囲において可能な限り実施するとともに、民間施設との協定締結に関して、災害時の施設使用フェーズの違いを利用し、同一施設を一時滞在施設かつ避難所として活用することを検討する。

第1部

第2部

震災編

第3部

第4部

第1部

風水害編

第2部

第3部

<一時滞在施設の考え方>（「一時滞在施設の確保及び運営のガイドライン」より）

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。また、国内外の観光客や外国人を想定した対策も重要である。

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

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

一時滞在施設として使用する施設については、当該施設が災害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。

<例> 集会場、庁舎やオフィスのエントランスホール、宿泊施設、学校等

④ 開設基準

一時滞在施設は、受け入れた帰宅困難者が安全に帰宅開始するまで、最長で発災後3日間の運営を標準とする。

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 要配慮者への対応

施設管理者は、区や関係機関とも連携し、要配慮者に特に配慮する。

- ア. 高齢者、障害者、乳幼児、妊婦、区外等遠距離通学の小中学生等  
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。併せて、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は、外国人でも分かりやすいピクトグラム等の活用や、英語、中国語等の外国語の誘導案内板等による対応も検討する。

震災編	第1部
	第2部
	第3部
	第4部
風水害編	第1部
	第2部
	第3部

## 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

(区総務部)

#### 1. 情報収集と判断

区は、発災直後から、都内の滞留者に対し報道機関や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、発災時に鉄道駅周辺を中心に帰宅困難者の発生が見込まれることから、現場の状況把握のため定点カメラや民間ドローンの活用等、その情報収集手段について検討する。

さらに、都内滞留者の一斉帰宅の抑制や一時滞在施設の開設の要否等を判断するため、東京都の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等について情報収集し、適宜東京都災害情報システム（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、都内滞留者へ適切に発信する。

#### 2. 一時滞在施設の開設・帰宅困難者の受入

区は、一時滞在施設の開設が必要と判断した場合、協定を締結した民間一時滞在施設など、所管の施設に対し開設要請を行う。施設管理者は、自主的な判断又は区の要請や国・都の一斉帰宅抑制の呼びかけにより、周辺状況を確認の上、一時滞在施設を開設する。

施設の開設要請後は、施設管理者若しくは区が、帰宅困難者対策オペレーションシステムにおいて施設の開設・運営状況を適宜報告する。

なお、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、一時滞在施設が開設できない場合、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。

#### 3. 帰宅困難者・一時滞在施設等への情報提供

区は、適宜、報道機関とも連携しつつ、帰宅困難者や一時滞在施設、事業所等に対し、区ホームページ、SNS、防災ポータル、防災アプリなど様々な広報手段を通じて、広く災害に関する情報や一斉帰宅抑制など防災行動に関する情報を周知する。

## 第2節 駅周辺での混乱防止

(区政策経営部・総務部・福祉部・障害福祉部、各機関)

### 1. 駅周辺での混乱防止

災害時、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) 誘導先の確保

区は、一時滞在施設や屋外オープンスペース等を誘導場所として確保する。

#### (2) 駅周辺での情報提供

区は、駅周辺の滞留者等に対して誘導場所等の必要な情報を提供する。

#### (3) 一時滞在施設への誘導

区は、駅周辺の滞留者に対し、帰宅が可能になるまでの間、一時滞在施設に留まるよう、各機関と連携して誘導する。また、駅周辺の混乱防止に当たっては、所轄警察署との連携の下、対応する。

なお、一時滞在施設における帰宅困難者の受入れに当たっては、要配慮者を優先する。

#### (4) 帰宅支援情報の提供

区は、各機関と連携し、一時滞在施設等に滞在する帰宅困難者に対し、混乱収拾後において安全に帰宅させるため、災害関連情報や徒歩帰宅支援等の情報を提供する。

駅前滞留者対策協議会は、災害時に活動の拠点となる現地本部等を立ち上げる。併せて、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。

なお、災害発生直後においては、協議会参加団体が参集して現地本部を速やかに立ち上げることが困難な場合がある。現地本部は、行政側で立ち上げを行い、ある程度、駅前滞留者対策協議会の参加団体が参集した時点で連携して対応する。

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。状況によっては、現地本部に加え、駅前滞留者に掲示板等で情報提供を行う情報提供ステーションを立ち上げる。

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、駅周辺の滞留者の誘導先を確保するとともに、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。

震災編	第1部
	第2部
	第3部
	第4部
風水害編	第1部
	第2部
	第3部

## 2. 集客施設及び駅等における利用者保護

区は、国、都、報道機関及び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し、都が、区内の混雑状況や一時滞在施設の開設・運営状況集約・発信する帰宅困難者対策オペレーションシステムの情報を周知する。

### (1) 集客施設及び駅等の事業者の対応

- 利用者及び自らが、管理する施設の安全を確保する。
- 国や都の一斉帰宅抑制の呼びかけ等を受け、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、災害関連情報等を入手し、火災状況等、周辺の安全を確認する。
- 安全が確認できた場合、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を妨げるものではない。
- 保護した利用者は、区や関係機関との連携の下、原則として事業者等が一時滞在施設へ案内又は誘導する。
- 一時滞在施設への案内又は誘導が困難な場合においては、各事業者は、区や関係機関と連携し、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の協力を得て、当該施設が保護した利用者の帰宅が可能になるまでの間、一時的に一時滞在施設となることも想定する。
- 利用者を保護した施設が一時滞在施設となる場合は、施設の安全性や確保可能なスペース等を勘案し、外部の帰宅困難者の受入れについても検討する。
- 建物や周辺が安全でない場合は、区や関係機関との連携の下、原則として事業者が一時滞在施設等へ利用者を案内又は誘導する。
- 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、あらかじめ定められた手順等に基づき、要配慮者に配慮する。

### (2) 鉄道事業者の対応

- 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。

### (3) 区の対応

- 国、都、報道機関及び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。

### 3. 一時滞在施設の開設・帰宅困難者の受入れ

施設管理者は、災害時における区からの要請や、国や都の一斉帰宅抑制の呼びかけ等により、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し、帰宅困難者を受け入れる。

## 第3節 事業所等における帰宅困難者対策

(区総務部)

災害時には、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る。

#### ① 事業所の対応

- 従業員等が施設の安全を確保する。
- 国や都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。なお、各事業所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。
- 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を基に、一時滞在施設等へ従業員等を誘導する。(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)
- 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(特に要配慮者支援)に努める。

#### ② 区の対応

- 民間、国、都及び区の一時滞在施設の開設状況を集約し、事業所等に対し情報提供を行う。
- 国、都、報道機関及び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。

#### ③ 学校等の対応

- 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。その際、避難所としての備蓄物資等との混同に注意する。
- 児童・生徒等の安否等について、事前に定める手段により、保護者へ連絡する。

## 復旧対策

### 第1節 混乱収拾後の帰宅支援

(区政策経営部・総務部・生活支援部、各機関)

事業所や一時滞在施設に留まった帰宅困難者は、地震発生による混乱収拾後、順次帰宅することになる。しかし、首都直下地震等の発生時においては、鉄道などの公共交通機関の多くが長期間にわたり運行停止することが想定される。そのため、代替輸送機関による搬送が必要となり、帰宅困難者に対し、交通情報等を適切に提供しなければならない。また、代替輸送機関を含む交通機関の輸送力には限りがあるため、自宅まで徒歩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。鉄道の運行が再開された場合は、むやみに帰宅を開始すると駅等に滞留者が殺到する恐れがあることから、混乱収拾後の従業員等の安全な帰宅方法を検討するよう、事業所防災リーダー制度等を活用して事業者等へ周知を徹底する必要がある。

区は、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もとに、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・ルールを区民に周知するとともに、帰宅困難者の円滑な帰宅を支援するため、鉄道の運行状況及び帰宅道路に関する情報の提供、代替輸送への誘導に努める。

都では、全都立学校（島しょを除く）を、徒歩帰宅者に対して水道水やトイレ、道路情報の提供等を行い、帰宅を支援する災害時帰宅支援ステーションに指定している。

また、都を含む九都県市は、コンビニエンスストア、ファーストフード店、ファミリーレストラン等と帰宅支援ステーションの指定に関する協定を締結しているほか、都独自でもガソリンスタンドと同様の協定を締結し、帰宅支援ステーションの確保を図っている。

事業者は、事前に策定した従業員の安全な帰宅のためのルールに基づき実施するよう留意する。事業所防災リーダーは、事業所防災リーダー制度による情報等も参考に、帰宅方法を従業員等に周知する。特に事前にルールがない場合でも、集中して帰宅せず少しずつ分散させるなど呼びかけるようにする。