

関西広域帰宅困難者等対策ガイドライン

令和7年4月改訂

(令和元年9月6日)

帰宅支援に関する協議会

目次	ページ
<u>はじめに</u>	
1. これまでの経緯	P1
2. 南海トラフ地震など大規模広域災害における対応	P1
3. 大阪府北部地震での教訓	P1
4. 令和5年1月24日からの大雪による大規模な輸送障害による教訓	P2
5. 本ガイドラインの概要	P2
第1編 総則	
第1章 帰宅困難者対策の基本的な考え方	
1. 帰宅困難者対策の枠組	P6
2. 用語の定義	P12
第2章 本ガイドラインの前提	
1. 本ガイドラインにおいて対応する災害	P13
2. 帰宅困難者等の範囲	P13
3. ガイドラインの位置づけ	P14
4. 広域による帰宅困難者対策の必要性	P14
5. 公共交通機関の運行停止	P18
6. 混乱収拾期（帰宅支援移行のタイミング）	P19
第3章 関西広域連合の災害時の体制	
1. 関西広域連合の災害時の体制	P20
第2編 一斉帰宅の抑制対策	
第1章 一斉帰宅抑制などの周知・呼びかけ	
1. 一斉帰宅抑制の基本原則	P23
2. 関西広域連合等による一斉帰宅抑制の周知・呼びかけ	P24
第2章 企業等における施設内待機等	
1. 企業等における施設内待機等に関するフロー	P25
2. 平常時の取組	P27
3. 発災時の取組	P34
4. 学校等における児童・生徒等の安全確保	P35
5. 混乱収拾時以降	P36
第3章 大規模集客施設・駅等における利用者保護	
1. 大規模集客施設・駅等における利用者保護に関するフロー	P41
2. 平常時の取組	P43
3. 発災時の取組	P43
4. 観光客への対応	P44

第3編 ターミナル駅周辺等の混乱防止、一時退避場所、一時滞在施設の確保等

第1章 ターミナル駅周辺等の混乱防止

- 1. 平常時の取組 P47
- 2. 発災時の取組 P48

第2章 一時退避場所、一時滞在施設の確保及び開設・運営

- 1. 一時退避場所 P50
- 2. 一時滞在施設 P50

第4編 帰宅開始場面における新たな混乱発生防止

第1章 分散帰宅の基本的な考え方

- 1. 分散帰宅の基本原則 P57
- 2. 一斉帰宅抑制後の帰宅行動指針 P57

第2章 分散帰宅の促進対策

- 1. 主な対応 P59

第5編 帰宅支援

第1章 発災直後の対応

- 1. 災害時帰宅支援ステーション P63
- 2. 通勤・通学等目的地に向かう途上の者への対応 P65

第2章 混乱収拾後の帰宅支援

- 1. 公共交通機関の折り返し運転再開後の帰宅支援 P66
- 2. 徒歩帰宅ルート（帰宅支援対象道路） P66
- 3. 徒歩帰宅者への情報提供 P68
- 4. バス等の代替輸送による帰宅困難者等の搬送 P70

第6編 帰宅困難者等への情報提供

第1章 帰宅困難者等への情報提供

- 1. 帰宅困難者等に提供が求められる情報 P77
- 2. 情報提供における関係機関の連携と情報の流れ P79
- 3. 帰宅困難者等への情報提供の留意点 P79
- 4. 外国人観光客に対する情報提供 P80

第7編 帰宅困難者対策オペレーションマップ・タイムライン

第1章 帰宅困難者対策オペレーションマップ・タイムライン

- 1. 作成の趣旨 P83
- 2. 位置づけ P83
- 帰宅困難者対策オペレーションマップ・タイムライン P84

おわりに

P94

資料編

- | | | |
|----|---------------------------------|-----|
| 1. | 関西広域連合広域防災局における帰宅困難者支援体制の整備について | P95 |
|----|---------------------------------|-----|

【参 考】

- | | | |
|----|----------------------------------|------|
| 1. | 東京都における東日本大震災の検証結果 | P98 |
| 2. | 徒歩帰宅ルートの候補路線（案）の事例 | P101 |
| 3. | 情報提供に関する事例 | P103 |
| 4. | 帰宅困難者対策の沿革 | P104 |
| 5. | 本ガイドラインを作成するにあたっての関連するガイドラインや計画等 | P107 |

別冊 災害時の外国人観光客の対策について

はじめに

1. これまでの経緯

平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災では、地震の発生時刻が平日の日中であったことと相まって、鉄道等を使って通勤・通学している人々の帰宅手段が閉ざされ、首都圏では約 515 万人（内閣府推計）もの帰宅困難者が発生した。

このような帰宅困難者による混乱等は、大規模地震や遠隔地地震による交通機関の運行停止等に備えた帰宅困難者対策を、一層具体化させていく必要性を顕在化させた。

東日本大震災の経験や教訓を踏まえ、膨大な数の帰宅困難者の発生が想定される大都市圏において、官民が連携して対策の検討を行う際に活用することを目的として「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」（平成 27 年 3 月、内閣府（防災担当））が策定されている。（令和 6 年 7 月改定）

一方、関西圏においては、大規模広域災害時に帰宅困難者となることが想定される昼間の都市部への流入者への対策を行うため、「災害時の昼間流入人口問題の解決に向けて」（平成 14 年 3 月、関西広域連携協議会※1）をとりまとめ、モデル地区の避難・帰宅計画ルートを設定するとともに、水、トイレ等の支援サービスを提供する帰宅支援施設の必要性などを示し、以降、構成府県・政令市において、取組が進められてきた。さらに、令和 5 年 1 月の大雪による大規模輸送障害の発生など激甚化・頻発化する風水害等についても帰宅困難者等の発生への備えが求められるようになった。

※1：平成 22 年 12 月より関西広域連合に移行

2. 南海トラフ地震など大規模広域災害における対応

今後 30 年間の発生確率が 80%とされる南海トラフ巨大地震では、長期間にわたり鉄道、バス等公共交通機関（以下「公共交通機関」という。）が運転を停止することが想定され、帰宅困難者数は関西圏域で 220～280 万人が見込まれる。

このような大規模地震の際には、帰宅困難者以外にも多数の死傷者、避難者が発生するため、帰宅困難者等への対応としては行政機関の「公助」には限界があり、可能な限り「自助」を前提としつつ「共助」も含めた総合的な対応が不可欠であることから、国、府県、市町村、民間企業等の各機関が連携・協働した取組が求められる。

特に、関西圏は人口の流入・流出が広範囲にわたることから、隣接府県が連携した広域的な対応が必要である。

3. 大阪府北部地震での教訓

平成 30 年 6 月 18 日、通勤・通学時間帯に発生した大阪府北部を震源とする地震では、



東日本大震災発災当日の新宿駅前（新宿区撮影）

運行を停止したほとんどの鉄道路線は午後から順次運転を再開したが、駅間停車した列車においては一部利用者の避難誘導の完了までに時間を要したほか、鉄道の施設点検や復旧に時間を要し、運行停止状況や復旧目途など、情報発信に支障を生じたことから主要駅を中心に運転再開までの間、利用者の滞留が見受けられた。

企業等においては、自宅待機など適切に指示を出した企業があった一方で、社員任せの対応や社内ルールの周知が不十分で混乱が生じたなど、対応が様々であった。

さらに、地震発生時に大阪府内をはじめ被災地内に滞在していた多数の外国人観光客が、日本語がわからないため交通情報等必要な情報を入手することができず、一部混乱が生じるなど外国人観光客対策の不備が露呈した。

4. 令和5年1月24日からの大雪による大規模な輸送障害による教訓

令和5年1月24日からの大雪により、JR 琵琶湖線・京都線で機器トラブル（分岐器不転換）が発生し、山科～島本駅間で15本の列車が駅間停車するなど、京都府・滋賀県で帰宅困難者が発生した。

帰宅困難者の発生を知った関係自治体では一時滞在施設の開設や物資の配布等、これに沿った対応が行われたが、関係者間での情報共有が十分行われない中、情報収集のあり方が課題になった。

5. 本ガイドラインの概要

本ガイドラインは、南海トラフ地震等大規模地震を想定し、大阪府北部地震及び令和5年1月24日からの大雪による大規模な輸送障害等の教訓や関西圏域での事情も踏まえ、発災直後にはむやみに移動を開始しないという「一斉帰宅の抑制」、「ターミナル駅周辺等の混乱防止」、「一時退避場所、一時滞在施設の確保・運営」や混乱収拾期以降の「安全に帰宅するための支援」、「分散帰宅」の各段階において、関西広域連合、構成団体及び関係機関が広域的に連携するとともに、関係者が自助・共助を最大限に発揮して官民連携の総合的対策に取り組むこととしている。

また、出勤時間帯に発生した場合には、自宅待機等の行動が求められることから、発災時間帯に応じてとるべき行動も示した。

さらに、外国人観光客を対象とした帰宅困難者対策については、在日外国公館との連携や多言語による具体的な情報提供など外国人観光客に求められる対策を明記するとともに、帰宅困難者対策のみならず、外国人観光客に求められる防災対策全体について、別冊「災害時の外国人観光客への対応」として取りまとめた。

なお、本ガイドラインは、大規模災害を想定しているが、大阪府北部地震のような災害規模または地震以外の災害などにより、公共交通機関が運行を停止した場合にも、帰宅困難者等の発生による混乱防止のため、本ガイドラインを活用して、必要な対応を講じる必要がある。

その場合には、「公共交通機関が少なくとも3日間運行停止している」という本ガイドラインの前提によらず、「帰宅支援」を前倒して対応するなど、臨機応変な対応が必要である。

第1編

総則

第1章 帰宅困難者対策の基本的な考え方

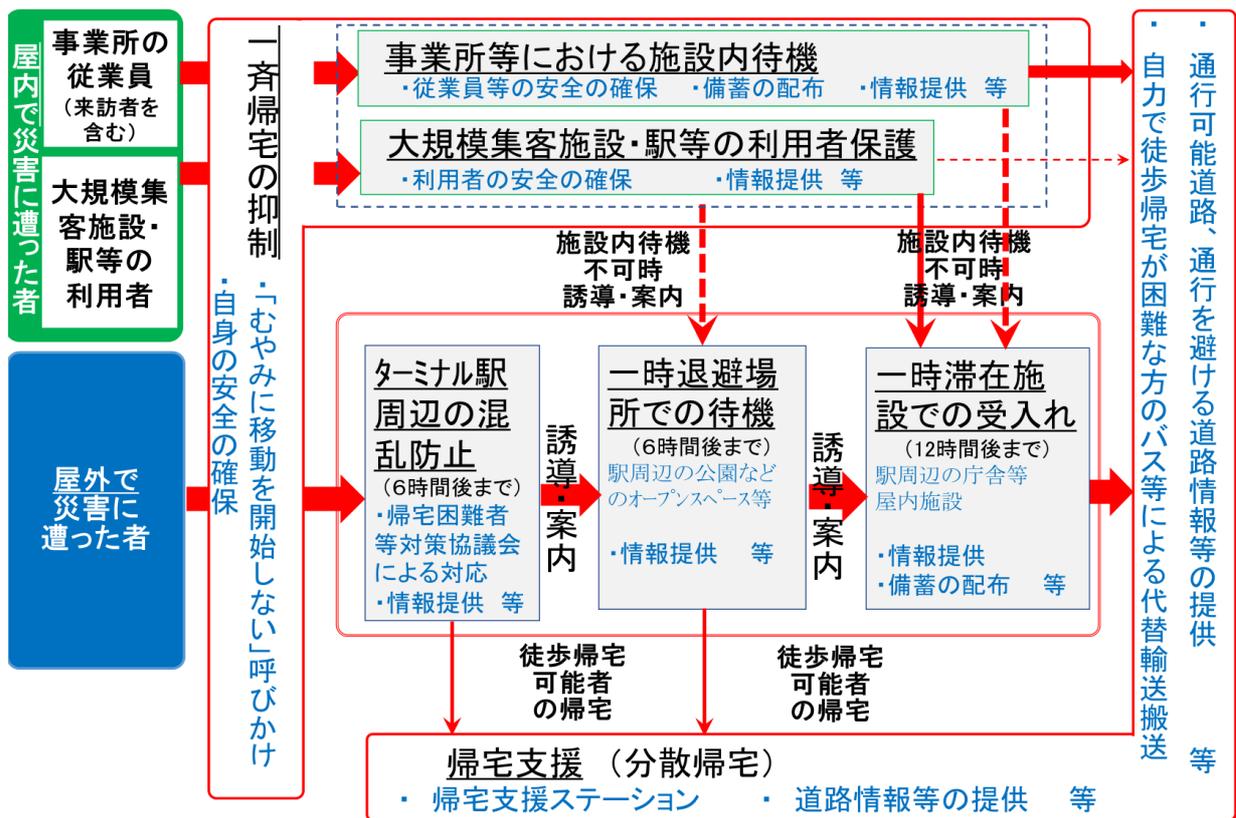
1. 帰宅困難者対策の枠組

大規模地震等による多数の死傷者・避難者が想定される中では、行政機関による「公助」に限界があることから、可能な限り「自助」を前提としつつ「共助」も含めた総合的な対応が不可欠である。

そのため、国、地方公共団体、民間企業等による個別の取組だけでなく、官民が連携した取組を推進していく必要がある。

本ガイドラインでは、発災直後から帰宅困難者が解消するまでの一連の帰宅困難者対策について、関西広域連合の構成府県・政令市等や関係機関が、連携して対策の検討を行う際に活用することを目的にとりまとめる。

大規模地震等発生時の帰宅困難者対策の流れ



※ 図中の時間は標準的な目安を示す。

(1) 一斉帰宅の抑制

大規模地震等が発生し、公共交通機関が運行停止している中で、大量の帰宅困難者が徒歩等により一斉帰宅を開始した場合には、救急・救命活動、救助活動、消火活動、緊急輸送等緊急車両の通行の妨げになる可能性があり、応急活動に支障をきたすことが懸念されるとともに、帰宅困難者自身にも危険が及ぶ。

こうした一斉帰宅に伴う混乱を回避させるため、関西広域連合、構成団体、関係機関が連携して、発災後は、「むやみに移動を開始しない」という基本原則のもと、一斉帰宅の抑制の周知・呼びかけを徹底する。

また、都心部においては、企業等における施設内待機や大規模集客施設・駅等での利用者の保護等の取組が必要であり、平常時から企業等の業務継続計画（BCP）において、施設内待機を行うことを盛り込むことや大規模集客施設や駅等での利用者保護の計画策定を推進する必要がある。

なお、南海トラフ巨大地震の発生により避難指示等が発令されている場合、津波浸水想定区域内に居る者は、区域外への避難を優先する。

(2) ターミナル駅周辺等の混乱防止

大阪駅や京都駅など複数の公共交通機関路線が乗り入れ、乗降客が非常に多いターミナル駅周辺等では、公共交通機関の運行が停止することにより、帰宅困難者等が大量発生することが想定される。

これらの帰宅困難者等に対応するため、平常時から、自治体、交通事業者、自治会、駅前商業者などで構成する「帰宅困難者等対策協議会（以下「協議会」という。）」を設置し、協議会において地域の実情に応じて帰宅困難者が発生した際の対応計画を作成し、発災時に適切に対応できるよう定期的に訓練等を実施するなどにより、災害に備えておく必要がある。

これらの取組については、既に実施している政令市等もあり、効果的であることから、今後ともこれらの取組を推進していく。

(3) 一時退避場所、一時滞在施設の開設・運営

都心部での大量帰宅困難者等が発生した場合、駅周辺等の混乱を防ぐため、駅周辺等のオープンスペースを一時退避場所として開設し、大量の帰宅困難者等を留まらせ、帰宅困難者等が必要とする交通情報や一時滞在施設等の情報を提供する。そのため、政令市やターミナル駅のある市等（政令市等）及び公共交通機関の事業者等は、平常時からあらかじめ施設管理者等と協定を締結するなどして、一時退避場所の確保に努める。

さらに、帰宅できない状況が長時間に及ぶ場合には、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開設する。そのため、一時退避場所と同様、政令市等及び公

公共交通機関の事業者等は、平時からあらかじめ施設管理者等と協定を締結しておくなど、一時滞在施設の確保に努める。

(4) 分散帰宅

「一斉帰宅抑制」の徹底により、発災直後の移動による混乱を防いだとしても、混乱の收拾や鉄道の運転再開に伴い、待機していた大量の帰宅困難者等が一斉に移動を開始すると、新たな混乱をもたらすことが懸念される。

このため、待機していた帰宅困難者等は、帰宅が可能な状況になった場合であっても、一斉に帰宅を開始するのではなく、時間的あるいは空間的（移動範囲や移動手段等）に分散して帰宅することを基本とする。

(5) 帰宅支援

混乱收拾時以降、事業所や一時滞在施設に留まった帰宅困難者等の多くは、公共交通機関が折り返し運転等を再開する場合や運行再開までが長期に及ぶ場合、徒歩で帰宅することが想定され、災害時帰宅支援ステーションの立ち上げや徒歩帰宅ルートの提示などの徒歩帰宅者への支援が必要である。

なお、自宅が近く徒歩で帰宅が可能な者は、直ちに徒歩帰宅することが想定されることから、発災直後から災害時帰宅支援ステーションを立ち上げ、徒歩帰宅者へ支援を行うことが必要となる。

加えて、特別搬送者（高齢者、障がい者、妊婦又は乳児連れの人、遠距離通学の小学生等）を優先したバス等の代替輸送搬送などの支援も必要となる。

(6) 帰宅困難者等への情報提供

発災時のそれぞれの対応段階に応じて、帰宅困難者等が適切な行動がとれるよう関係機関が連携して、的確な情報提供を行う。

関西広域連合、各構成団体及び関係機関は、発災時に的確な情報提供を行えるよう平常時から、帰宅困難者への情報提供体制の構築を進める必要がある。

【帰宅困難者対策の全体イメージ】

◆一斉帰宅の抑制（本ガイドライン第2編で取り上げる部分）

○企業等における施設内待機

平常時		災害時	
内容	関係機関	内容	関係機関
施設内待機等の普及啓発	関西広域連合、府県、政令市等	災害関連情報 ^(※) の提供	関西広域連合、府県、政令市等
施設内待機等の計画策定、備蓄の確保	企業等	従業員等の施設内待機	企業等

○大規模集客施設・駅等における利用者保護

平常時		災害時	
内容	関係機関	内容	関係機関
大規模集客施設・駅等における利用者保護の普及啓発	関西広域連合、府県、政令市等	災害関連情報 ^(※) の提供	関西広域連合、府県、政令市等
利用者保護の計画策定	大規模集客施設・駅等	利用者等の安全な場所への避難誘導	大規模集客施設・駅等

◆ターミナル駅周辺等の混乱防止、一時退避場所、一時滞在施設の確保及び開設・運営

(本ガイドライン第3編で取り上げる部分)

平常時		災害時	
内容	関係機関	内容	関係機関
ターミナル駅周辺等での情報提供を行う体制の構築	駅周辺事業者、政令市等、公共交通機関の事業者等	ターミナル駅周辺等での災害関連情報 ^(※) の提供	駅周辺事業者、政令市等、公共交通機関の事業者等
・協議会の設置 ・駅周辺等の帰宅困難者対応計画の策定	鉄道事業者、駅周辺事業者、政令市等	行き場のない駅周辺帰宅困難者等の一時退避場所等への案内	鉄道事業者*、駅周辺事業者、政令市等 (* 鉄道復旧、旅客の避難誘導を優先)
・一時退避場所の確保	政令市等、協議会、公共交通機関の事業者等、施設管理者等	・一時退避場所の開設 ・一時退避場所での備蓄物資等の配布	公共交通機関の事業者等、施設管理者等、政令市等、
・一時滞在施設の確保 ・一時滞在施設での備蓄の推進	政令市等、協議会、公共交通機関の事業者等、施設管理者等	・一時滞在施設の開設 ・一時退避場所での備蓄物資等の配布	公共交通機関の事業者等、施設管理者等、政令市等

◆分散帰宅 (本ガイドライン第4編で取り上げる部分)

平常時		災害時	
内容	関係機関	内容	関係機関
分散帰宅の普及・啓発	関西広域連合、府県、政令市等	災害関連情報や鉄道運転再開等の情報提供	関西広域連合、府県、政令市等
優先業務や分散帰宅の方針等、行動ルールの策定及び上記ルールのBCPへの反映	企業等	行動ルールに基づく適切な行動の促進	企業等
・発災時の運転再開には時間を要する場合があること等の周知 ・運行情報等の提供体制の整備	鉄道事業者	・運行情報の提供(可能な限り即時的に行う) ・混雑緩和のための分散帰宅の協力呼びかけ	鉄道事業者

◆**帰宅支援**（本ガイドライン第5編で取り上げる部分）

○徒歩帰宅者への支援

平常時		災害時	
内容	関係機関	内容	関係機関
徒歩帰宅候補路線の調整	府県、政令市等、道路管理者、警察	通行可能な道路、通行を避ける道路の取りまとめ、情報等の提供	府県、政令市等、道路管理者、警察
災害時帰宅支援ステーションの確保	関西広域連合、ステーション協定事業者	・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開設についての情報提供	ステーション協定事業者、府県、政令市等

○バス等の代替輸送

平常時		災害時	
内容	関係機関	内容	関係機関
バス等の代替輸送の調整	関西広域連合、府県、政令市等、道路管理者、鉄道事業者、バス協会、バス事業者、旅客船協会、旅客船事業者、近畿運輸局、神戸運輸監理部	バス等の代替輸送	関西広域連合、府県、政令市等、道路管理者、鉄道事業者、バス協会、バス事業者、旅客船協会、旅客船事業者、近畿運輸局、神戸運輸監理部

◆**情報提供**（本ガイドライン第6編で取り上げる部分）

○帰宅困難者等への情報提供

平常時		災害時	
内容	関係機関	内容	関係機関
的確な情報提供を行うための体制の構築	関西広域連合、府県、政令市等、交通事業者等関係機関等	各対応段階に応じた災害関連情報 ^(※) の提供の実施	関西広域連合、府県、政令市等、交通事業者等関係機関等

(※) 災害関連情報：むやみに移動を開始しないことの周知、安否確認手段、被害状況、ライフライン、公共交通機関の復旧見込み等の情報、分散帰宅の周知をいう。

【関係者が取組む項目】

関係者	平常時	災害時
<p>企業等 (事業所) 〔※公共施設 も含む〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内待機、分散帰宅等の計画策定 ・施設の安全確保 ・施設内待機のための備蓄の確保 ・訓練による手順の確認 ・従業員への周知 ・一時退避場所、一時滞在施設の運営への協力 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の安全確認 ・従業員等の施設内待機 ・情報収集・提供 ・帰宅開始の判断及び分散帰宅呼びかけ ・一時退避場所の開設・誘導及び施設での情報提供等 ・一時滞在施設の開設・運営、施設への誘導 ・帰宅困難者の受入
<p>集客施設</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者保護等の計画策定 ・施設の安全確保 ・利用者等の施設内待機のための備蓄の確保 ・訓練による手順の確認 ・従業員への周知 ・一時滞在施設への協力 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の安全確認 ・利用者等の施設内待機 ・安全な場所への避難誘導 ・情報収集・提供 ・一時滞在施設の開設、もしくは、一時退避場所・一時滞在施設への誘導 ・帰宅困難者の受入 ・分散帰宅呼びかけ
<p>行政</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・企業等・集客施設への施設内待機、分散帰宅等の普及・啓発 ・一時滞在施設の確保 ・徒歩帰宅ルート候補路線の調整 ・災害時帰宅支援ステーションの確保 ・バス等の代替輸送の調整 ・防災訓練の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・一斉帰宅の抑制や災害関連情報の発信 ・一時退避場所の開設依頼、施設への誘導 ・一時滞在施設の開設、民間事業者の管理する一時滞在施設の開設依頼、施設への誘導 ・道路情報、鉄道運行状況、一時退避場所・一時滞在施設情報等の提供 ・分散帰宅の情報発信 ・通行可能な道路情報等の提供 ・災害時帰宅支援ステーションの開設依頼 ・バス等の代替輸送調整

2. 用語の定義

用語	説明
帰宅困難者	<p>発災時間帯に関係なく、大規模地震等発生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）を除いた者をいう。</p> <p>帰宅困難者には、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）が含まれる。</p>
企業等	<p>株式会社、有限会社等民間会社、公益団体、公共団体等営利・非営利に関わらず全ての事業者（学校等の管理運営者を含む。）</p>
従業員等	<p>正規・非正規・ボランティアを問わず、事業所内で職務遂行のためにその場にいる者</p>
帰宅困難者等対策協議会	<p>鉄道事業者や駅周辺の関係事業者、行政等によるターミナル駅周辺等に大量発生されると想定される帰宅困難者等による混乱を防止するための対策を協議する組織</p>
一時退避場所	<p>災害時に行き場のない人が、帰宅手段の確保（短時間で交通機関が復旧する場合）や一時滞在施設等の受入が開始されるまでの間に一時的に退避する場所（緊急避難場所等）をいう。</p> <p>具体的には、大規模地震の余震などから生命、身体を守ることができるターミナル駅周辺等のオープンスペース、公園や大型駐車場など屋外空間を想定する。</p> <p>なお、京都市では「緊急避難広場」、大阪市では「情報提供拠点」と呼称する。</p>
一時滞在施設	<p>公共交通機関の運行停止等により帰宅困難となった「行き場のない人」を一時的に収容する施設</p>
放射路線	<p>徒歩帰宅ルート等において、都心部から郊外に向けて、放射状に延びる路線をいう。</p>
環状路線	<p>徒歩帰宅ルート等において、都心部の周囲を廻るように敷かれた道路をいう。</p>
特別搬送者	<p>自力での徒歩帰宅が困難な避難行動要支援者等（障がい者、高齢者、妊婦又は乳児連れの人、遠距離通学の小学生等）をいう。</p>

第2章 本ガイドラインの前提

1. 本ガイドラインにおいて対応する災害

海溝型地震や直下型地震等により関西圏域で公共交通機関が運行停止し、広域的な範囲で駅周辺等の都心部に帰宅困難者等が発生する恐れがある大規模広域災害とする。

なお、本ガイドラインは、大規模災害を想定しているが、大阪府北部地震のような災害規模または地震以外の災害などにより、多くの公共交通機関が運行を停止した場合にも、帰宅困難者等の発生による混乱を防止するため、本ガイドラインを活用して必要な対応をとる必要がある。

その場合には、状況に応じて「帰宅支援」を前倒しするなど臨機応変な対応が必要である。

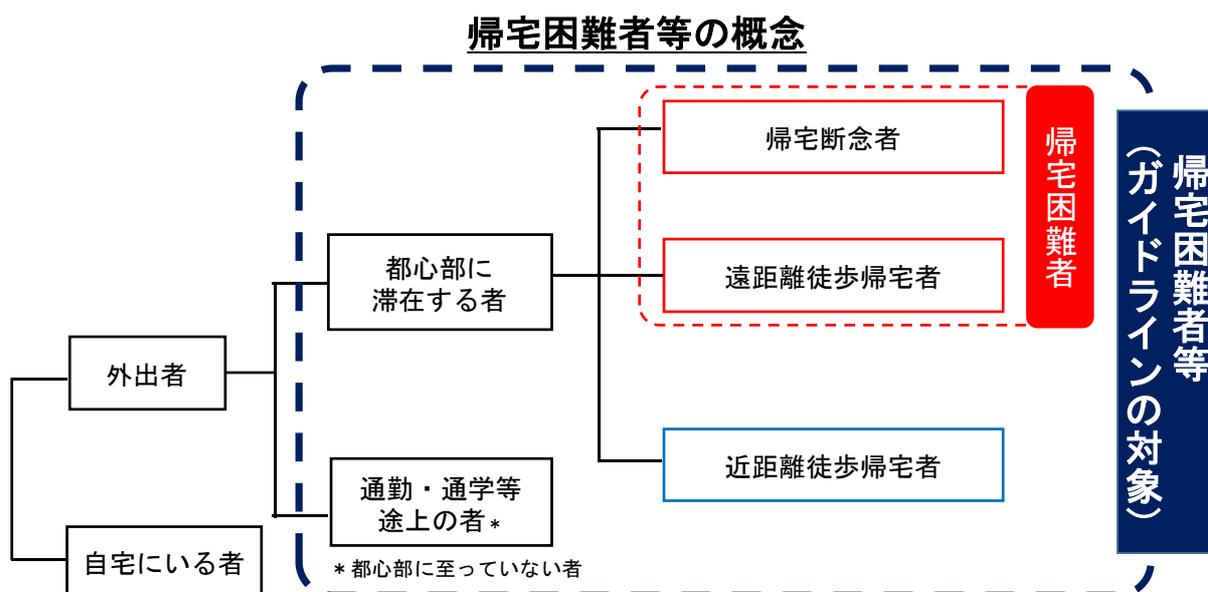
また、災害等の発生時刻や曜日、気候や気象条件により、帰宅困難者等の数や必要な支援の内容や共助の対応能力等に大きな違いが生じることから、その状況に応じて、本ガイドラインを基本としつつ臨機応変に対応する必要がある。

2. 帰宅困難者等の範囲

本ガイドラインでは、帰宅困難者等として大規模地震等発生時に外出している者（近距離徒歩帰宅者を含む。）を対象とする。

本来、近距離徒歩帰宅者は、帰宅困難者に含まれないが、発災時に安全に帰宅することを支援する必要があることから、対象として扱う。

なお、帰宅困難者には、通勤・通学等途上の者、観光客及びビジネスイ滞者などを含む。



※ 「帰宅困難者等への情報提供ガイドライン」（平成 24 年 9 月 10 日、首都直下地震帰宅困難者等対策協議会）を基に作成

【観光客等の扱い】

観光客の中でも近年増加している外国人観光客については、災害の基本的知識を十分持っていない場合や、土地鑑がなく、災害時の安全確保、避難行動が必要なときに、円滑な避難行動がとれないおそれがあるとともに、日本語によるコミュニケーションが十分とれない場合、災害時の最新情報の入手が困難となることが予想される。

そのため、外国人観光客に対しては、本ガイドラインの対策に加え、災害時の外国人観光客への多言語による情報提供などの特別な対応が必要であることから、別冊として、「災害時の外国人観光客への対応について」を取りまとめる。

3. ガイドラインの位置づけ

本ガイドラインは関西圏における帰宅困難者対策の標準型を示したもので、各構成団体等はこのガイドラインを参考に、それぞれの計画等に反映することにより、帰宅困難者対策の充実を図っていく。

各構成団体等は、このガイドラインとそれぞれの計画等の整合性を図るよう努める。

4. 広域による帰宅困難者対策の必要性

関西圏では、府県域を越えて鉄道が運行され、また、就業者等も次のとおり移動しているため、発災直後の一斉帰宅の抑制対策や帰宅するための支援策について、広域的な視点で、本ガイドラインをとりまとめる。

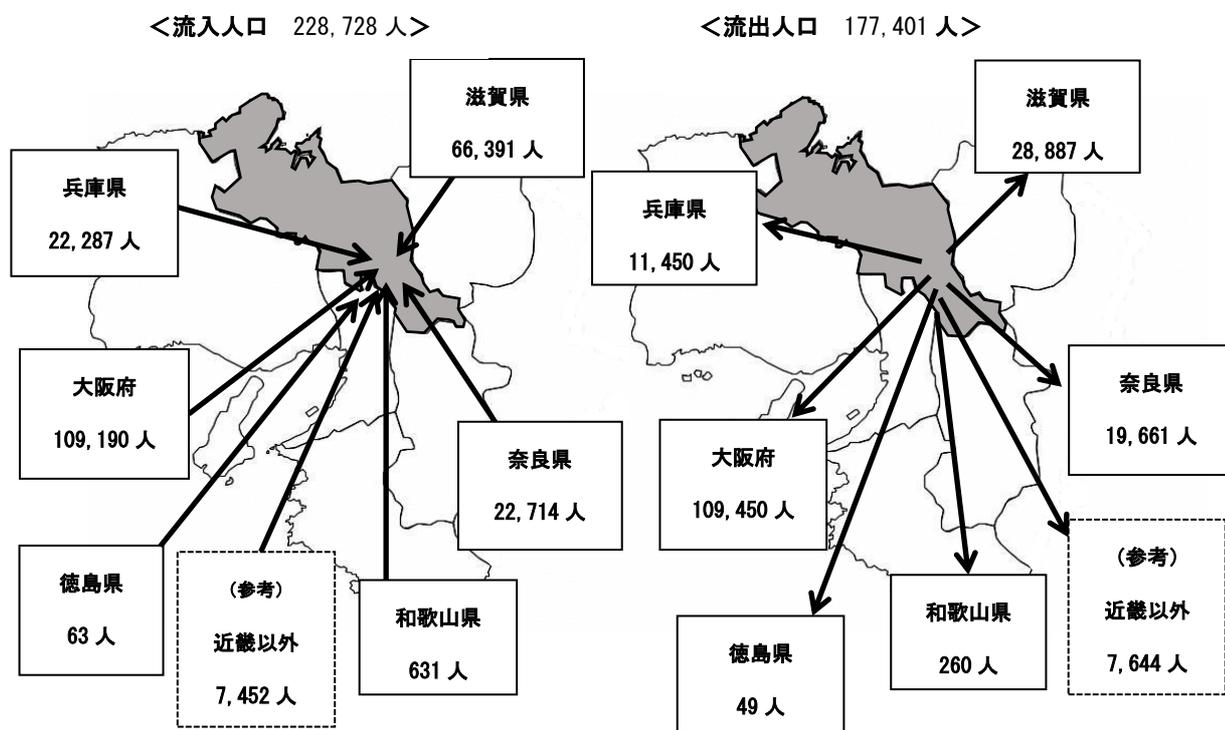
(単位：人)

府 県	人 口	流入人口 (人口に占める割合)	流出人口 (人口に占める割合)
滋賀県	1,413,610	42,599 (3%)	86,976 (6%)
京都府	2,578,087	189,699 (7%)	145,431 (6%)
大阪府	8,837,685	602,404 (7%)	257,988 (3%)
兵庫県	5,465,002	133,022 (2%)	348,388 (6%)
奈良県	1,324,473	53,864 (4%)	171,912 (13%)
和歌山県	922,584	18,437 (2%)	32,592 (4%)
徳島県	719,559	4,076 (1%)	6,893 (1%)

※出典：令和2年国勢調査 従業地・通学地による人口・就業状態等集計結果（総務省統計局）

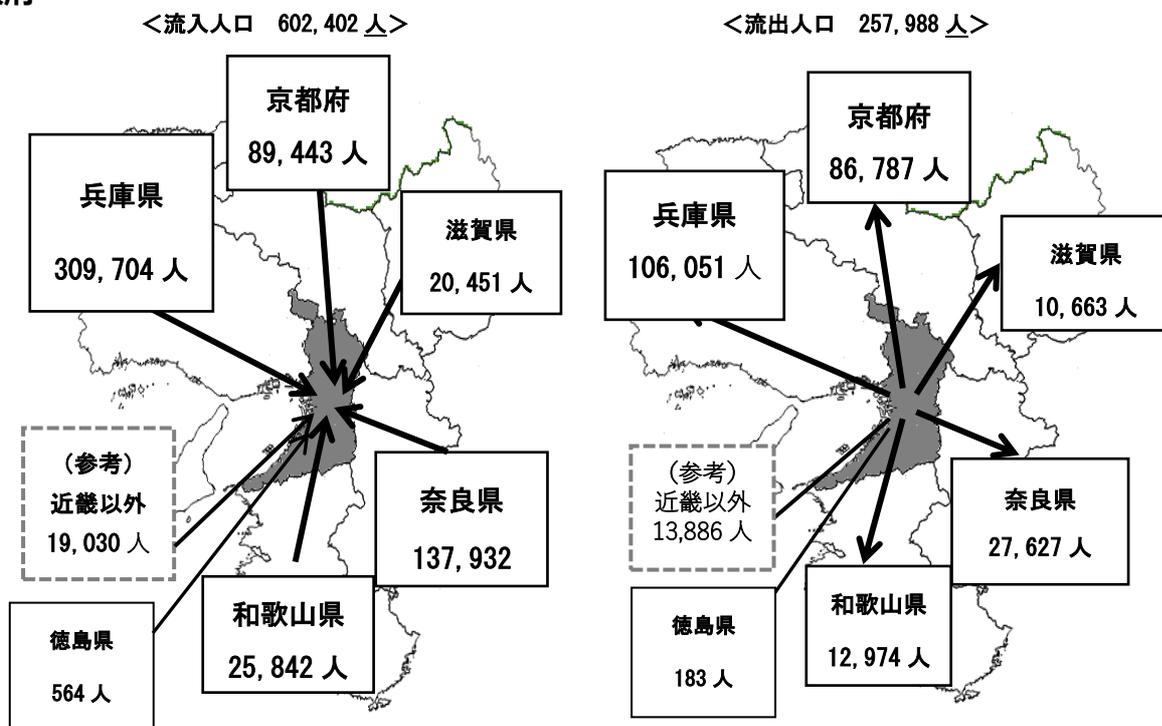
<主な府県ごとの流入・流出口>

○京都府



※出典：令和2年国勢調査に係る従業地・通学地による人口・就業状態等集計結果について（京都府版）
京都府政策企画部企画統計課

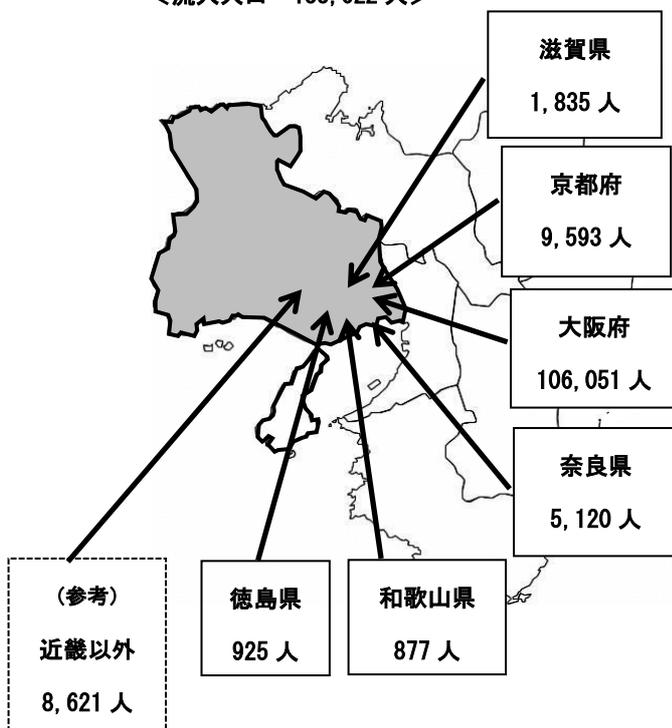
○大阪府



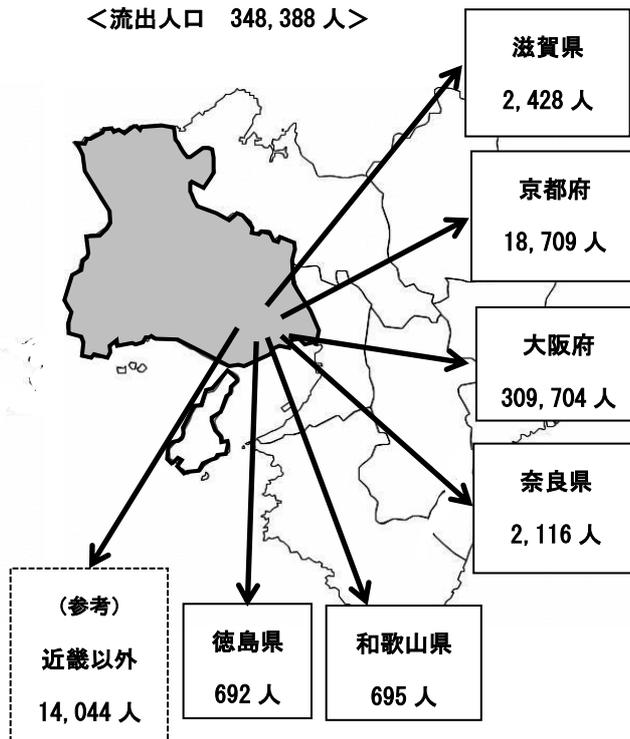
※出典：令和2年国勢調査 従業地・通学地による人口・就業状態等集計結果（大阪府版）
大阪府総務部統計課

○兵庫県

<流入人口 133,022 人>



<流出人口 348,388 人>



※出典：令和2年国勢調査に係る従業地・通学地による人口・就業状態等集計結果について（兵庫県版）
兵庫県企画県民部ビジョン局統計課

- ・ 大阪府への流入人口は、約60万人で、隣接県の兵庫県や奈良県から多くの人口が流入している。
- ・ 兵庫県は、大阪府をはじめ他府県への流出人口が多い。

【参考】南海トラフ巨大地震発生時における想定滞留者数及び帰宅困難者数

南海トラフ巨大地震対策検討のために、国が行った推計では、平日の12時に地震が発生し、公共交通機関が全域的に停止した場合、一時的にでも外出先に滞留することになる者（自宅のあるゾーン外への外出者）は、関西圏で約660万人に上り、そのうち徒歩等で帰宅することが困難な者（帰宅困難者）は、約220～270万人に上ると想定されている。

	自宅のあるゾーン外への外出者数(自宅からの距離別)							帰宅困難者数
	10km未満	10～20km	20～30km	30～40km	40～50km	50km以上	合計	
滋賀県	約110,000	約120,000	約53,000	約23,000	約13,000	約23,000	約340,000	約130,000 ～約150,000
京都府	約300,000	約270,000	約130,000	約56,000	約31,000	約40,000	約830,000	約290,000 ～約350,000
大阪府	約1,400,000	約1,100,000	約560,000	約250,000	約110,000	約100,000	約3,500,000	約1,200,000 ～約1,500,000
兵庫県	約560,000	約430,000	約190,000	約110,000	約51,000	約59,000	約1,400,000	約480,000 ～約590,000
奈良県	約130,000	約98,000	約47,000	約20,000	約9,000	約8,000	約310,000	約100,000 ～約130,000
和歌山県	約65,000	約81,000	約20,000	約9,000	約4,000	約7,000	約180,000	約57,000 ～約63,000
合計	約2,600,000	約2,100,000	約1,000,000	約470,000	約220,000	約240,000	約6,600,000	約2,200,000 ～約2,700,000

(注) 府県別の数値は、ある程度幅をもって見る必要がある。また、四捨五入の関係で合計が一致しない場合がある。

※出典：南海トラフ巨大地震対策について（平成25年3月 中央防災会議 防災対策推進検討会議 南海トラフ巨大地震対策検討ワーキンググループ）

【参考：被害想定手法】

東日本大震災の帰宅実態調査結果に基づく外出距離別帰宅困難率（※）を設定し、パーソントリップ調査に基づく代表交通手段が鉄道、バス、自動車、二輪車の現在地ゾーン別居住地ゾーン別滞留人口（＝帰宅距離別滞留人口）に対して適用し、帰宅困難者数を算定。

$$\text{帰宅困難率}\% = (0.0218 \times \text{外出距離 km}) \times 100$$

（※）東日本大震災当日は道路の交通規制がかからなかったことから自動車・二輪車等での帰宅が可能であった点を踏まえ、帰宅困難率は、代表交通手段が鉄道である外出者のデータをもとに当日に帰宅できなかった人の割合として設定

※ 直下型地震における想定滞留者数及び帰宅困難者数は、各府県の活断層の被害想定がある場合はそれを参考にする。

5. 公共交通機関の運行停止

【基本的事項】

大都市圏において、M7 クラス以上の地震（大規模地震）が平日昼 12 時に発生し、大都市圏内の公共交通機関は少なくとも 3 日間は運行の停止が見込まれており、郊外と大都市圏とを結ぶ路線は 3 日間のうちに復旧し、折り返し運転を行う見込みとする。

また、ライフライン（電力、通信、上水道、ガス）についても一定の被害が生じていることとする。

※出典：「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」（令和 6 年 7 月、内閣府（防災担当））

【本協議会における追加事項】

各府県の被害想定により、震度 6 強以上の震度分布とされている地域の公共交通機関は、少なくとも 3 日間は運行停止しているものとし、それ以外の地域の公共交通機関は、3 日間のうちに折り返し運転等により運行再開しているものとして取り扱うこととする。

また、津波浸水想定区域内にある公共交通機関についても、少なくとも 3 日間は運行停止しているものとして取り扱うこととする。

なお、鉄道事業者等において、被害を想定している場合は、その内容を踏まえ検討することとする。

本ガイドラインで想定する公共交通機関の運行停止の状況は、上記のとおりとするが、阪神・淡路大震災や東日本大震災における鉄道の再開は、この想定よりも長い時間を要したことから、公共交通機関の運行停止が長期化した場合（駅間での停車・立ち往生時を含む）でも、関西広域連合や府県・政令市等及び交通機関の事業者等が連携し、帰宅困難者への必要な支援を行うこととする。

※ 最大震度 6 弱であった平成 30 年 6 月の大阪府北部地震や平成 28 年 12 月に発生した茨城県北部地震では、公共交通機関の運行が停止したが、発災後 3 日間のうちに鉄道の運行が再開しているが、この場合、企業等において自宅待機等の適切な指示を出すなどの混乱防止を図る必要がある場合があるため、同様の比較的小規模な地震においても本ガイドラインに基づいて対応する。

※ 令和 5 年 1 月の大雪により駅間で 15 本の列車が停車するなど、帰宅困難者が発生する事態となった。乗客の保護について、主に鉄道事業者側は、関係機関と連携して対応するとともに、地震以外の事象による帰宅困難者等の発生時においても、情報収集体制を強化する等、本ガイドラインに基づいて臨機応変に対応する。

6. 混乱收拾期（帰宅支援移行のタイミング）

【基本的事項】

行政機関等は、発災後 3 日目まで救命救助活動、消火活動等を中心に対応し、発災 4 日目以降に帰宅困難者等の帰宅支援の体制へ移行していくこととする。ただし、災害の規模や被害の状況によっては、3 日目までの間に帰宅支援ができる場合もあるため、4 日目以降でないと帰宅させてはならないというのではなく、帰宅支援の移行のタイミングについては、国、府県等の関係機関とよく調整した上で、決定する必要がある。

「一斉帰宅抑制」の徹底により、発災直後の移動による混乱を防いだとしても、混乱の收拾や鉄道の運転再開等に伴い、待機していた大量の帰宅困難者等が一斉に移動を開始すると、新たな混乱をもたらすことが懸念されるため、帰宅困難者等の分散帰宅を図ることが重要となる。

※出典：「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」（令和 6 年 7 月、内閣府（防災担当））

【本協議会における追加事項】

上記のとおり、発災後 3 日目までは原則一斉帰宅の抑制を行い、発災 4 日目以降に帰宅支援に移行するが、被害状況によっては、それより早い段階で帰宅支援に移行することもありうる。特に、自宅が近く徒歩で帰宅が可能な者は、自ら判断して帰宅する場合も想定されることから、それらへの対応も必要となる。

なお、震災の影響が長期化する場合は、3 日間以上にわたる場合も想定される。

帰宅困難者対策の時間的目安

対策	1 日目	2 日目	3 日目	4 日目以降
一斉帰宅の抑制	→			
ターミナル駅周辺等の混乱防止、 一時退避場所・一時滞在施設の 確保・開設	→			
帰宅支援（分散帰宅）	■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■	→

※ 「帰宅支援」の点線部分は徒歩帰宅可能者への支援を、実線部分は混乱收拾期以降の帰宅支援を示す。

出典：大規模地震発生に伴う帰宅困難者対策ガイドライン（令和 6 年 7 月内閣府（防災担当））
を基に作成

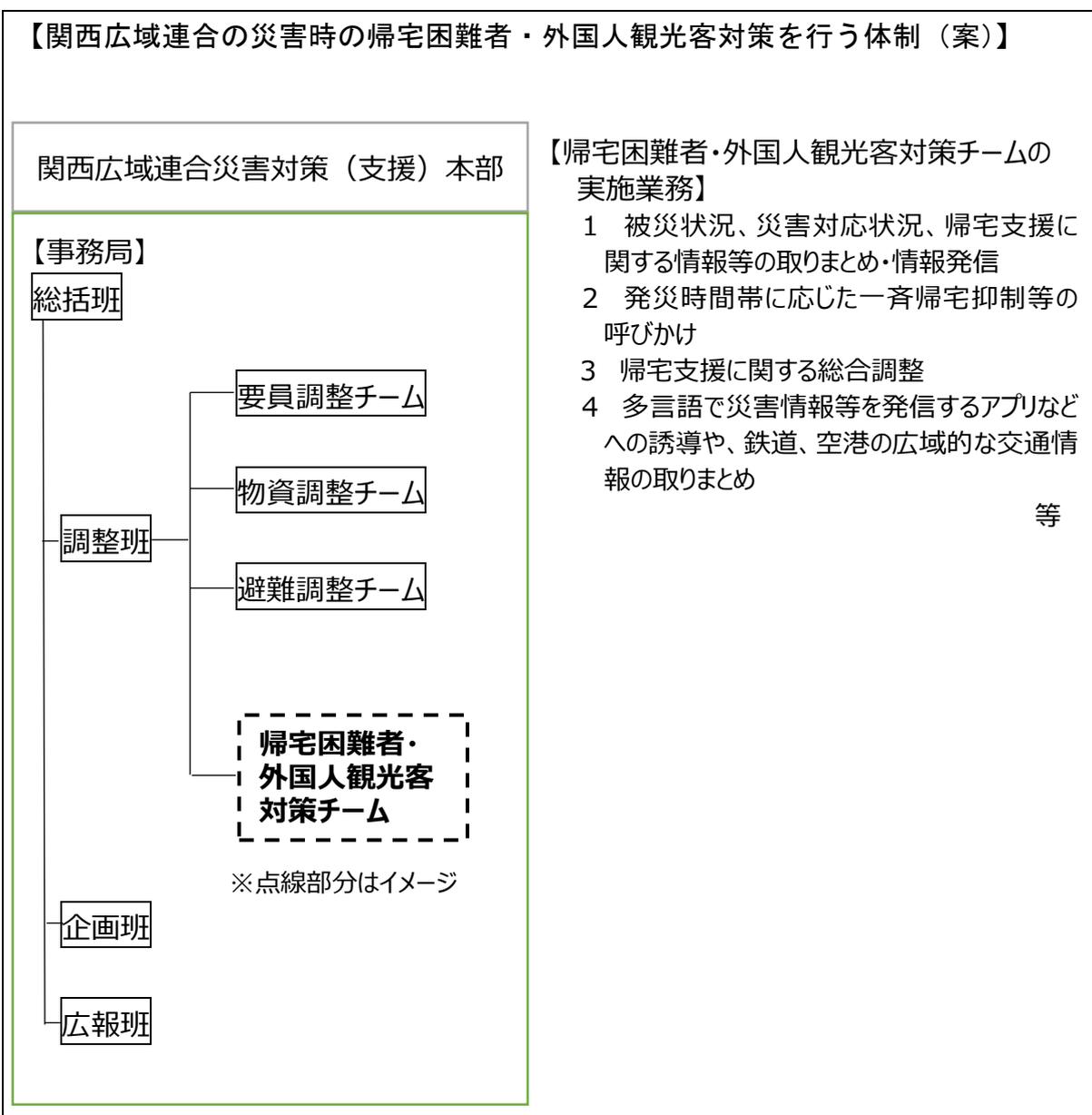
第3章 関西広域連合の災害時の体制

1. 関西広域連合の災害時の体制

関西広域連合は、災害対策（支援）本部事務局調整班の中に、「帰宅困難者・外国人観光客対策チーム」を設置し、府県・政令市、国、帰宅困難者等対策協議会等の関係機関などと連携して、発災時間帯に応じた一斉帰宅抑制等の周知・呼びかけ、帰宅支援に関する情報の取りまとめ・情報発信及び帰宅支援に関する総合調整等を行う。

府県・政令市は、関西広域連合災害対策（支援）本部事務局と連携し、災害時の円滑な帰宅困難者対策がとれるよう体制構築に努める。

【関西広域連合の災害時の帰宅困難者・外国人観光客対策を行う体制（案）】



第2編

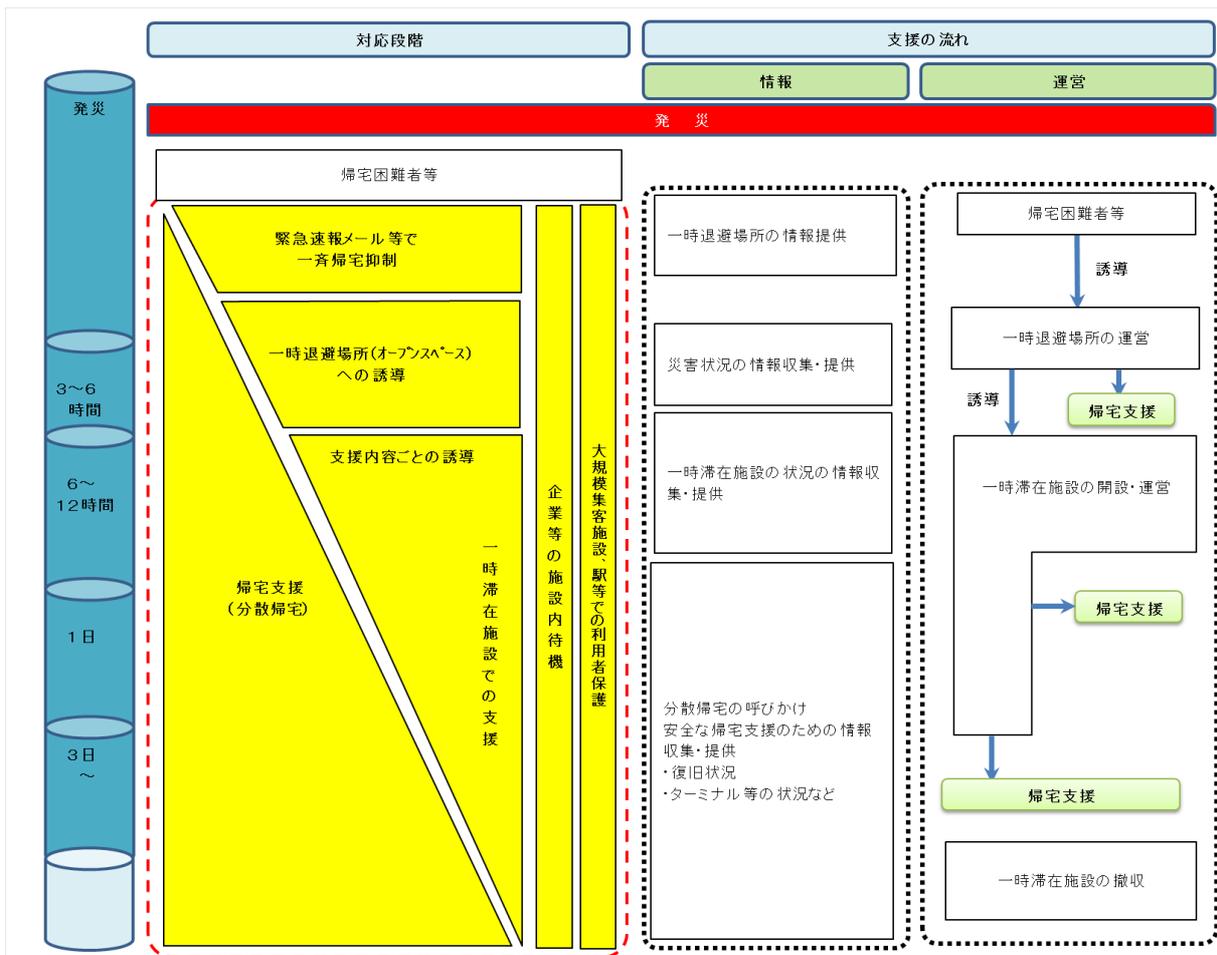
一斉帰宅の抑制対策

第1章 一斉帰宅抑制などの周知・呼びかけ

1. 一斉帰宅抑制の基本原則

都心部において、公共交通機関が運行を停止している中、大量の帰宅困難者等が徒歩等により一斉に移動を開始した場合、混雑による集団転倒や火災、沿道建物からの落下物等により死傷する危険性があるとともに、救命救助活動、緊急輸送活動などの応急活動に支障をきたすことが懸念されるため、「むやみに移動を開始しない」ことが基本となる。また、帰宅抑制解除後も待機していた大量の帰宅困難者等が一斉に移動を開始すると新たな混乱をもたらすことが懸念されるため、分散帰宅を図ることが重要となる。このため、企業等は、従業員等の施設内待機やそのための備蓄、一時滞在施設の確保、家族等との安否確認手段の確保等を進めていく必要がある。

なお、発災直後から、一斉帰宅抑制を呼びかけ、公共交通機関が復旧すると想定される3日後までに求められる対応と支援の流れは、概ね次のようになる。



※ 近距離徒歩帰宅者に対しては、帰宅支援ステーションによる支援及び公共交通機関の運行状況や道路状況の情報提供を行う。

2. 関西広域連合等による一斉帰宅抑制の周知・呼びかけ

関西広域連合や府県・政令市等は関係機関と連携し、災害時における一斉帰宅の抑制などを周知・呼びかけするため、次の取組を行う。

(1) 平常時の取組

行政は、出勤時間帯など発災時間帯別に、企業等にとっていただきたい基本ルールや備蓄など企業等における施設内待機等の計画策定が進むよう働きかける。

また、災害時には速やかな発信ができるよう、あらかじめ定型文例等を定めておく。

企業等においては、一斉帰宅抑制の基本原則について従業員に対して平時から周知する。

(2) 発災時の取組

帰宅困難者等に対し、発災時間帯別にあっていただきたい行動や自らの安全を守るとともに、むやみに移動を開始せず、落ち着いた対応を求めるメッセージなどをSNS、ホームページやプレスリリースなど、状況に応じて周知・呼びかけを行う。

[関西広域連合からのメッセージ例]

先ほど大きな地震が関西地方で発生しました。

住民の皆さんは、まず自らの身を守ってください。

地震の影響により、鉄道、バス等の公共交通機関が運行を見合わせています。

このような中で、むやみに移動を開始するとかえって危険ですので、安全な場所で留まってください。

落ち着いて行動し、今後の情報に留意してください。

第 2 章 企業等における施設内待機等

本章は、出勤時間帯や就業時間帯等に発災した場合に企業等が取るべき行動について示したものである。

1. 企業等における施設内待機等に関するフロー

帰宅困難者の一斉帰宅に伴う混乱を回避するとともに、企業等においては、従業員等の安全の確保を図るため、従業員等を施設内に待機させることが必要である。

企業等における施設内待機等に関するフローは次頁の図のとおりである。なお、フロー図は、津波からの避難の必要がない場合の標準的な例を示したものであり、津波の有無や災害の規模、各企業等の事情等により適宜柔軟に対応することが必要である。

なお、南海トラフ巨大地震等における津波浸水想定区域内に立地する企業等においては、避難指示等が発令されているか否かにより対応が異なる。

避難指示等発令時には、津波が襲来すると想定される区域から逃げることを最優先に考え、避難計画及びその後の対応計画を策定しておくことが肝要である。

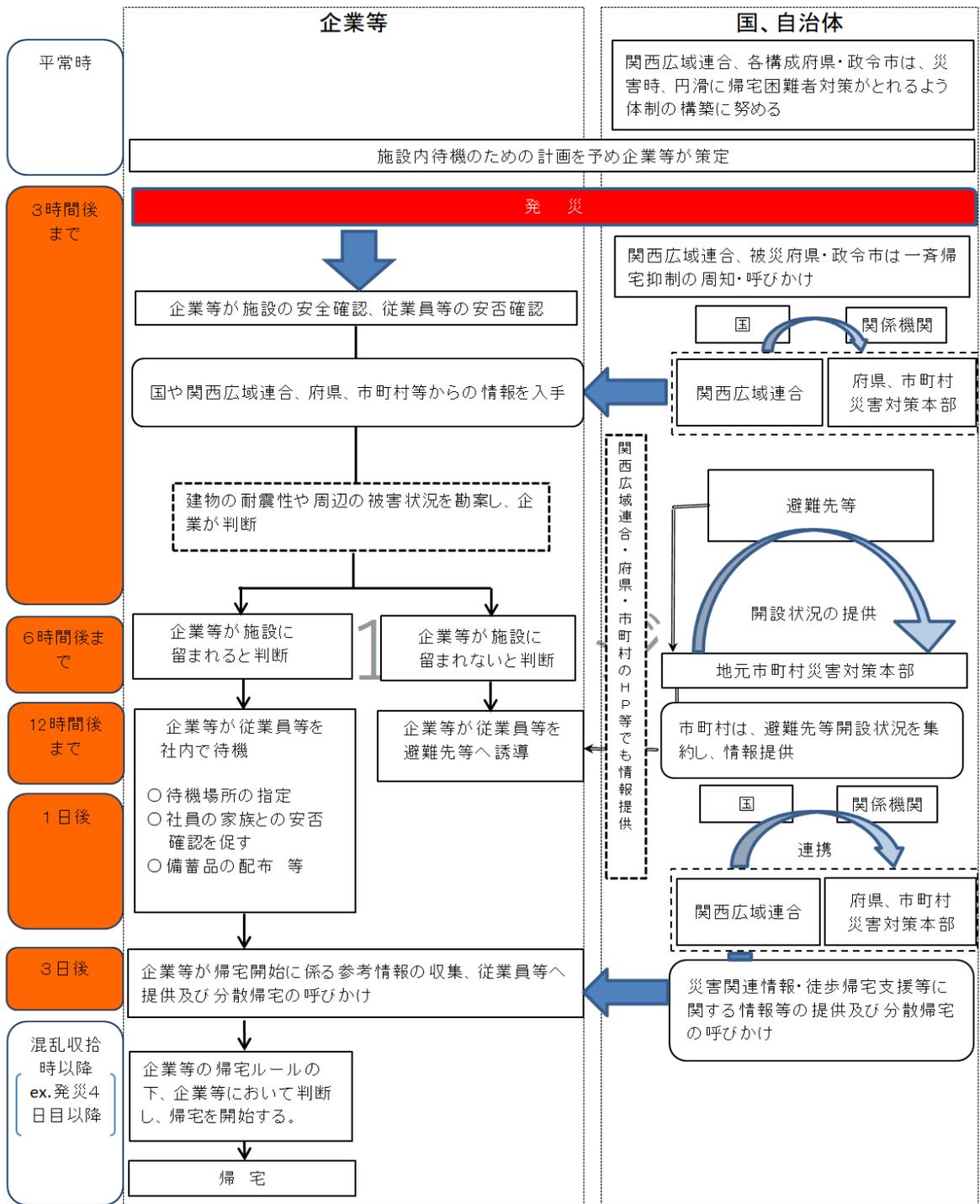
したがって、避難指示等発令時の対応については、本ガイドラインの対象とはしていない。

(参考) 法に基づく計画等の作成等

南海トラフ地震に係る地震防災対策の推進に関する特別措置法に基づき、南海トラフ地震防災対策推進地域内であって、津波防災地域づくりに関する法律第 8 条第 1 項に基づき府県知事が設定する津波浸水想定において、水深 30 c m以上の浸水が想定される区域にある病院、劇場、百貨店、旅館その他不特定かつ多数の者が出入りする施設等の管理者等は、南海トラフ地震防災対策計画等の作成、届出が義務付けられている。

対象者は、別途定められている「南海トラフ地震防災対策計画及び南海トラフ地震防災規程作成の手引」等に基づき、必要な手続きを行う必要がある。

一斉帰宅抑制のフロー(例)



※時間の経過はあくまでも目安である
 災害関連情報については、関西広域連合、府県、市町村、関係機関からメディア等を通じて随時提供を行う。

← 府県や国等の対策等の情報の流れ
 ← 避難先等の開設等の情報の流れ

※ 災害の規模や被害の状況によっては、3日目までの間に帰宅支援ができる場合もあるため、必ずしも4日目以降でないと帰宅させてはならないというものではない。

2. 平常時の取組

(1) 企業等における施設内待機等

発災後 3 日間程度は、救命救助活動を優先させる必要があり、従業員等の一斉帰宅により救命救助活動の妨げとならないようにするため、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必要がある。

(2) 発災時間帯に応じて企業等がとるべき行動

平成 30 年 6 月 18 日に発生した大阪府北部を震源とする地震では、朝の通勤・通学時間帯に発生し、公共交通機関が運行を見合わせたことにより、主要駅を中心に出勤・通学途上の帰宅困難者等が発生した。この教訓を踏まえ、出勤時間帯等に発災した場合、自宅待機等を適切に指示するなど発災時間帯に応じた行動を取る必要がある。

基本ルール（時間帯別行動パターン）		
A：出勤時間帯に発災	B：就業時間帯に発災	C：帰宅時間帯に発災
<ul style="list-style-type: none">・原則、従業員等に自宅待機又は自宅に戻るよう指示。・ただし、通勤途中で事業所に近い場合は、職場などで安全確保を指示。・災害対策や業務継続を行う上で必要不可欠な人員は除く。	<ul style="list-style-type: none">・従業員等に施設内待機を指示。・外出中の従業員等は周辺の安全な場所で待機を指示。・来所者を施設内の待機スペースに誘導。	<ul style="list-style-type: none">・原則、従業員等に施設内待機又は事業所に戻るよう指示。・ただし、帰宅途中で、自宅に近い場合は、自宅などで安全確保を指示。

※ 上記 A、Cにおいて、通勤・通学途上で自宅、職場等のいずれからも遠く、都心部以外で災害に遭った場合は、まず安全を確保し、周辺の被災状況や公共交通機関の運行状況を把握したうえで、原則として自宅に戻るよう指示

(3) 計画策定と従業員等への周知

① 計画の策定（計画については、34 頁の「施設内待機等にかかる計画(例)」を参照）

企業等は、事業所防災計画や事業継続計画（BCP）等において、従業員等の施設内待機や施設内待機のための備蓄、施設の安全確認、防災訓練及び分散帰宅等に係る計画を定めておくものとする。

その際、出勤時間帯や帰宅時間帯に発災した場合など、発災時間帯別の対応についても、定めておくことが必要である。

また、他の企業等や行政機関との連携、地域における帰宅困難者等に対する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ものとする。

②複合ビルでの役割分担

入居者が複数存在する複合ビルやテナントビルの場合、企業等はあらかじめ役割分担を取り決めておくことが望ましい。

また、入居している各企業等における備蓄内容等をあらかじめ情報共有し、発災時に備えておくことが望ましい。

③従業員等への周知

企業等は、施設内待機等に係る計画等を、冊子等（電子媒体も含む）により、あらかじめ従業員等に周知しておくものとする。

（４）施設内待機のための備蓄

従業員等を、企業等の施設内に一定期間安全に待機させることができるよう、水、食料、毛布、簡易トイレ、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。

①備蓄品の保管及び配布

円滑に備蓄品の配布ができるよう、次のような備蓄場所や配布方法についても考慮しておく必要がある。

- ・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を検討しておく。
- ・配布作業の軽減や個人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ことを検討しておく。
- ・施設内において、備蓄品の保管場所を確保することが困難な場合は、近隣の企業等や地域住民と共働により、施設内とは別の場所に備蓄品保管倉庫を設けるといった方法を検討しておく。
- ・津波被害が想定される区域内に立地する企業等においては、津波浸水を想定した備蓄場所を検討しておく。

（注）保管されている備蓄品が避難通路を塞ぐ障害物となり、消防法令等の違反状態（スプリンクラー設備の放水ヘッドを塞ぐこと、自動火災報知設備の感知器が設置免除されているパイプシャフト^{（※）}や機械室等を倉庫として使用すること等）とならないようにする。

（※）パイプシャフトとは、各階を通じ、たて方向に各種配管（給排水管やガス管等）を通すために、床や天井を貫通して設けられる空間のこと。

② 備蓄量の目安

発災後3日間程度は、企業等が従業員等を施設内に待機させられることが求められるため、備蓄を行う量の目安は、最低3日分とする。

ただし、以下の点について留意することが望ましい。

- ・ 企業等は、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おく。
- ・ 企業等は、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等（来社中の顧客・取引先など）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おく。

なお、備蓄品の目安について、以下にまとめているので参考にされたい。

一斉帰宅抑制における従業員等のための備蓄の目安

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) 水は、1人当たり1日3リットル、計9リットル
- (2) 主食は、1人当たり1日3食、計9食
- (3) 毛布は、1人あたり1枚
- (4) その他の品目は、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等
- (2) 主食：アルファ化米、クラッカー、乾パン、カップ麺
(注) 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（トイレトーパー等）
 - ・ 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)

- (ア) 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※、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、防災スリッパ、安全靴等

※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

- (イ) 企業等だけでなく、従業員等自らも備蓄に努める。

(例) 非常用食料、ペットボトル入り飲料水、運動靴、常備薬、モバイルバッテリー

(5) 平常時からの施設の安全確保

発災時の事業所内での事故、被害防止に加え、企業等は、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るものとする。

なお、地震発生時や待機中の火災発生のおそれについても想定すべきである。

- ・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、内閣府（防災担当）が平成27年2月に策定した「大規模地震発生直後における施設管理者等による建物の緊急点検に係る指針」※を参考に、建物の緊急点検のためのチェックシート等を作成しておく。
 - ※「大規模地震発生直後における施設管理者等による建物の緊急点検に係る指針」
(<http://www.bousai.go.jp/jishin/syuto/kitaku/renraku/3/pdf/shiryoku6.pdf>)
- ・従業員等で設備等の応急復旧に対応する場合には、工具類の備えについても検討しておく。
- ・停電時の対応を含め、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、「建物の安全確保の方針（例）」を参考に、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。
- ・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ことが望ましい。

(参考)

建物の安全確保の方針（例）

1 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。

(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、安全確保ができる場所に設置する。

(3) 企業等の施設内家具類の転落防止措置等

○安全な家具の配置

避難通路の確保、窓際に背の高い家具を配置しない、家具の上に物は置かない 等

○オフィスの安全スペースの確保

（例）廊下、エレベータホール、会議室、ミーティングエリア

○キャビネット・書架・物品棚・移動ラックの転倒防止対策

コンクリート壁等へ金具で固定。ツナギ材での連結 等

○デスク等の固定

デスク、テーブルは連結して固定、O A 機器をデスク等に固定 等

○ローパーティションの固定

レイアウトによる安定化。床・壁に固定 等

○複写機等の転倒・移動防止対策

キャスターをロック、ベルトなどで壁面に連結 等

※ビルの高層階（概ね10階以上）では、長周期地震動対策として家具類のキャスターのロックや吊り下げ式の照明の揺れ防止等も行う。

【東京消防庁作成「家具類の転倒・落下・移動防止対策ハンドブック」より】

2 発災後の対応

(1) 建物の安全性をチェック

施設の安全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

(6) 従業員等との安否確認手段、従業員等と家族の安否確認手段の確保

企業等は、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

企業等は、従業員等に対し、訪問先の事前連絡、訪問先変更の連絡を行わせるなどにより、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ことが望ましい。

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とるべき対応を検討しておくことも必要である。

②安否確認手段

安否確認は、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 1 7 1

・固定及び携帯電話のポ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、Web 1 7 1、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、専用線の確保 等

(7) 帰宅ルールの策定

①帰宅時間が集中しないための対応

日頃から、従業員等の居住地などの把握に努め、あらかじめ帰宅時間が集中しないような地域・施設ごとの帰宅に関するルール (順序) を定めておくものとする。

②企業等に留まることが困難な者への対応

本人・家族・医療機関等との情報共有に努め、企業等に留まらせることが困難な加療中の者等については、災害時にあらかじめ定めた内容に従って、病院等に搬送するなどの対応を行うことが望ましい。

なお、企業等に留まらせることが困難な加療中の者等とは、治療や投薬を継続的に行う必要があり、中断することにより病状の悪化や生死に関わる者等、緊急やむを得ない状況にあると、社会通念上認められる者に限定することが望ましい。

③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ことが望ましい。

また、社員をグループ編成し、帰宅させる場合には、そのグループ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ておく。

(8) 従業員等への提供が求められる情報及び情報提供の例

企業等は、一斉帰宅の抑制を図るため、従業員等の家族の安否確認手段、被害状況や公共交通機関の復旧見通し等の必要な情報を提供することが望ましい。

従業員等が求める情報の中で最も優先度が高いのが、家族等の安否情報である。企業等が従業員等へ安否確認手段を平時から周知することも、帰宅困難者に冷静な行動を促し、一斉帰宅の抑制を図る上で有効である。

なお、企業等に求められる情報提供の例（37頁）にまとめているので、これらを参考に、従業員等への情報提供手段を複数整備しておくことが望ましい。

(9) 訓練等による定期的な手順の確認

企業等は、地震を想定して自衛消防訓練等を実施する際には、就業時間帯に発災した場合、出勤時間帯や帰宅時間帯に発災した場合等、様々な時間帯を想定した訓練を実施し、従業員等に自宅待機等を指示する手順等についても確認しておく必要がある。

また、従業員等だけでなく、従業員等とその家族等との安否確認の訓練も行っておくことが望ましい。

なお、実動訓練や図上訓練は、年1回以上定期的に行い、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等に係る計画に反映させていくことが必要である。

特に、南海トラフ巨大地震における津波浸水想定区域内に立地する企業等においては、津波被害が想定される場合とされない場合のそれぞれについて、訓練等を実施することが望ましい。

(10) 地域防災活動への積極的な参加促進

企業等は、平常時から地域の防災訓練など防災活動に参加するとともに、災害時には従業員等が企業施設等に待機している間は、地域の被災者支援・復旧活動に参加するよう呼びかけることが望ましい。

3. 発災時の取組

(1) 出勤時間帯等、発災時間帯に応じた対応

企業等は、あらかじめ定めた発災時間帯に応じた基本ルールに従い、従業員等が身の安全を確保されるよう安全な場所で待機することを指示する。

① 出勤時間帯の場合

企業等は、従業員等（災害対策や業務継続を行うための従業員等を除く）が在宅の場合は自宅で待機させることとし、通勤途中の場合は自宅に戻るよう、従業員等に指示する。

ただし、通勤途中で、従業員等が事業所に近い場合は、事業所などで安全を確保するよう指示する。

② 就業時間帯の場合

企業等は、従業員等が事業所に居る場合は事業所に待機するよう指示する。なお、外出中の従業員等に対しては、周辺の安全な場所で待機するよう指示する。

③ 帰宅時間帯の場合

企業等は、従業員等が事業所に居る場合は事業所に待機させることとし、帰宅途中の場合は、事業所に戻るよう指示する。

ただし、帰宅途中で、従業員等が自宅に近い場合は、自宅などで安全を確保するよう指示する。

発災後、しばらくしてから帰宅時間を迎える場合は、事業所周辺の被災状況や公共交通機関の運行状況等を把握し、引き続き、従業員等に施設内待機を指示する。

(2) 安全確認及び施設内待機

① 施設の安全の確認

従業員等が安全点検のためのチェックリスト等に基づき施設の安全を確認する。

② 施設の周囲の安全の確認と従業員等の待機

行政機関等から発信される災害関連情報等を入手するとともに、周辺の被災状況等を確認し、従業員等を施設内又は他の安全な場所に待機させるものとする。

③ 来所者の待機

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

(3) 施設内で待機できない場合の対応

建物や周辺が安全でない場合、企業等は、行政機関からの一時滞在施設の開設情報等地域の情報をもとに、従業員等を一時滞在施設へ案内又は誘導する。

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。

(4) 災害関連情報等の入手

大規模地震等発生時には、テレビやラジオ、インターネットなど各種手段を通じて被害状況などの情報収集に努めることが必要である。

なお、情報の入手先として、関西広域連合、府県・政令市等のホームページや防災メールなども有効である。

(5) 被災者支援・復旧活動への参加

企業等は、事業継続のための要員を除き、可能な範囲の人員で、地域における被災者支援・復旧活動に努めることが望ましい。

4. 学校等における児童・生徒等の安全確保

学校、保育施設等は、平時より、防災部局と連携し、保護者等が帰宅困難者となる可能性を踏まえ、保護者等との連絡体制を構築しておく。

特に、児童・生徒等の安全確保及び保護者等への引き渡し方法等について検討する。

なお、引渡しの時期や方法については、施設の立地条件、規模及び安全性、施設職員の確保状況等に加え、保護者の移動距離、保護者以外への引渡しの可能性等も勘案して検討することが望ましい。

発災時には、保護者等との連絡を取り、施設内もしくは他の安全な場所での待機等、児童・生徒等の安全確保のために必要な措置を行う。

5. 混乱收拾時以降

(1) 企業等における帰宅開始の判断

企業等は、行政及び関係機関、鉄道事業者等（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や目視等による状況確認を踏まえ、従業員等の帰宅が救命救助活動の妨げとならず、また、帰宅ルートとなる道路の通行に支障がないなど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、待機している従業員等を分散して帰宅させる。

(2) 従業員等への提供が求められる情報

企業等は、交通機関の復旧状況、帰宅困難者の搬送体制、帰宅経路の道路被災状況、避難先等の運営情報等の情報提供を従業員等に対して行うことが望ましい。

■ 施設内待機等にかかる計画（例）

これまでの企業として定めておくべき内容を集約したものを以下のとおり示す。

施設内待機等にかかる計画（例）

1. 基本的な考え方

(1) 一斉帰宅の抑制の意義と当該計画の目的

大規模地震等が発生した際には、帰宅困難者等の大量発生による混乱を防止する観点から、一斉帰宅の抑制が求められる。このため、企業等においては、従業員等の施設内待機が重要であり、当該計画は、施設内待機等を適切に行うための手順等を示したものである。

(2) 本計画に使用される用語の定義

- ・対象となる従業員等
雇用の形態（正規、非正規）を問わず、事務所内で勤務する全従業員
- ・計画が適用される施設の範囲（〇〇社本社ビル、別館 等）
- ・来所者（会議で来社した人、ショールームの見学者 等）

(3) 一斉帰宅の抑制の基本方針の明記

(4) 事業所周辺の被害想定・地域危険度の把握

2. 事前対策

(1) 従業員等を施設内に待機させる際の判断基準

- ・国や関西広域連合、府県、政令市等が発信する災害関連情報
- ・施設の安全点検のためのチェックリストによる施設の安全確認
- ・施設周辺の状況確認

(2) 従業員等への周知

- ・発災時間帯や居場所に応じて取るべきルールの周知徹底

(3) テレビ・ラジオ・無線機などの情報入手手段の準備

- ・情報入手手段の運用方法（電源の確保を含めた管理等）
- ・情報入手手段の数量、配置場所

(4) 従業員等の安否確認手段の準備

- ・従業員等の安否確認手段の準備
- ・安否確認手段の使用方法等の従業員等への周知

(5) 従業員等に対する備蓄の実施

- ・備蓄の整備方針（日数、対象人数、品目 等）
- ・整備済みの備蓄品の品目や数量

(6) 建物の耐震性の確認やオフィスの家具類の転落防止対策等の実施

- ・施設の耐震性の確認（耐震性が不足している場合は必要な措置を実施）
- ・オフィスの家具類の転落防止対策

(7) 停電時に備えた非常用電源等の整備

- ・非常用電源による電源供給の必要な範囲の設定（非常用エレベーター、照明等）
- ・非常用電源の確保（連続稼働時間、燃料種類や容量 等）

(8) 来所者への対応

- ・来所者数の想定
- ・来所者向けの備蓄の種類や数量
- ・来所者用の待機場所の設定

(9) 近隣の事業所及び自主防災組織との協力体制の確立

- ・事業所周辺の災害対策活動に参加する場合の役割等について、近隣の事業所や自主防災組織と調整（協定締結等）
- ・参加する人員体制（総務部 名、営業部 名 等）

(10) 帰宅困難者対策訓練

- ・訓練の実施時期（震災を想定した自衛消防訓練の一部として実施）
- ・訓練の内容（従業員等の待機、備蓄品の配備、家族との安否確認 等）

3. 発災後の対応

(1) 出勤時間帯及び帰宅時間帯等、発災時間帯に応じた対応

- ・発災時間帯に応じ、自宅や事業所での待機等を従業員等に指示

(2) 施設の安全性の確認の手順

- ・施設管理担当の従業員等または委託業者が、あらかじめ定めたチェックリストによる建物内の被害状況の把握と施設の安全性を確認
- ・軽微な被害については応急措置を実施

(3) 従業員等の安否確認

- ・従業員等との安否確認の実施

(4) 情報の入手

- ・関西広域連合、府県、政令市等のホームページや防災メール、テレビ・ラジオ 等

(5) 従業員等への対応

- ・備蓄品の配布や情報提供の手順 等

(6) 来所者への対応

- ・各部署にいる来所者数の把握方法
- ・来所者の待機場所への誘導の手順
- ・来所者に対する備蓄品の配布や情報提供の手順

(7) 事業所周辺の防災活動に参加する場合の体制

- ・周辺の事業者や自主防災組織との役割分担に基づく対応の実施
- ・地域への貢献・協力（町内の見回り、応急救護所の手伝い 等）

4. 混乱収拾後

(1) 従業員等の帰宅を開始させる際の判断基準

- ・行政及び関係機関等から提供される災害関連情報等により判断
（例）公共交通機関の復旧状況、道路の被害状況

(2) 帰宅ルール

- ・帰宅グループの編成
- ・分散帰宅の実施
- ・連絡要員の指定など帰宅グループ内の役割分担
- ・会社と帰宅グループとの間の連絡手順、予定される帰宅経路の設定 等

※南海トラフ巨大地震における津波浸水想定区域に立地する事業所等においては、津波被害が想定される際の計画について、別途定めておく必要がある。

■企業等に求められる情報提供の例

(1) 情報提供の例

帰宅困難者から提供が求められると想定される情報	情報の入手先・入手手段(例)	情報の提供方法(例)	平時から実施可能な取り組み(例)	
周知・指示	—	<ul style="list-style-type: none"> ○声によるアナウンス・館内放送 ○掲示板(紙) ○電子メール(携帯電話・パソコン) ○ホームページへの掲載 	<ul style="list-style-type: none"> ○帰宅に関する対応方針の策定 ○従業員への周知 ○対応方針・指示の伝達手段の複数整備 ○伝達手段の使用方法的従業員への周知、テスト・訓練の実施 ○バックアップ電源対策の実施 	
安否情報	<ul style="list-style-type: none"> ○通信事業者の災害用伝言板サービス、勤務先の安否確認システム ○特設公衆電話 	<ul style="list-style-type: none"> ○従業員への周知資料、ホームページへの掲載 ○掲示板(紙) 	<ul style="list-style-type: none"> ○各種の安否確認手段についての情報収集 ○従業員への周知 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保 ○特設公衆電話の整備 	
地震情報	<ul style="list-style-type: none"> ○震度情報・余震に関する情報 	<ul style="list-style-type: none"> ○ラジオ・テレビ等 ○関西広域連合HP ○府県、市町村HP ○防災メール ○国の防災情報 	<ul style="list-style-type: none"> ○入手情報の館内放送 ○電子メール(携帯電話・パソコン) ○掲示板(紙) 	<ul style="list-style-type: none"> ○防災メールの登録 ○府県、市町村、発災時の被害情報掲載HP等の確認 ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
被害情報	<ul style="list-style-type: none"> ○自分が住む地域、居る地域、居場所周辺の被害 ○道路・通信・ライフラインの被害・復旧見込み ○公共交通機関の運行状況・復旧見込み 	<ul style="list-style-type: none"> ○鉄道事業者 ○日本道路交通情報センター ○インターネット ○ツイッター等SNS 	<ul style="list-style-type: none"> ○インターネット ○ツイッター等SNS 	<ul style="list-style-type: none"> ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
帰宅情報	<ul style="list-style-type: none"> ○帰宅経路を知るための地図情報 	—	<ul style="list-style-type: none"> ○地図の掲示 	<ul style="list-style-type: none"> ○周辺の地図の用意
	<ul style="list-style-type: none"> ○不通道路及び通行を控えてもらう道路の情報 ○沿道の被害、混雑状況 ○駅周辺の混雑状況 ○企業等周辺の被害 	<ul style="list-style-type: none"> ○ラジオ・テレビ等 ○関西広域連合HP ○府県、市町村HP ○防災メール ○国の防災情報 ○インターネット ○ツイッター等SNS 	<ul style="list-style-type: none"> ○入手情報の館内放送 ○掲示板(紙) 	<ul style="list-style-type: none"> ○関西広域連合、府県等HPなど情報発信元の確認 ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	<ul style="list-style-type: none"> ○周辺地域の避難先等、災害時帰宅支援ステーション、一時滞在施設の開設・運営情報 	<ul style="list-style-type: none"> ○府県、市町村による提供情報 	<ul style="list-style-type: none"> ○掲示板(紙) 	<ul style="list-style-type: none"> ○周辺地域の避難先等、災害時帰宅ステーションの協定締結事業者の確認 ○府県、市町村による開設情報提供方法の確認 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	<ul style="list-style-type: none"> ○周辺地域の帰宅困難者(一般の帰宅困難者及び避難行動要支援者)の搬送拠点、代替搬送手段 	<ul style="list-style-type: none"> ○国、府県、市町村 		<ul style="list-style-type: none"> ○関西広域連合、府県等HPなど情報発信元の確認 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
全般		—		<ul style="list-style-type: none"> ○従業員等への周知・教育

(2) 情報の入手先 (例)

関西広域連合 広域防災ポータルサイト	災害対策、気象情報、公共交通機関等の運行状況など幅広い防災情報を提供するポータルサイト (http://www.kouiki-kansai.jp/koikirengo/jisijimu/bosai/bosaiportal/1514.html)
構成府県、政令市等のホームページ	地震や災害発生時の被害・避難情報や気象情報など幅広い防災情報を提供するポータルサイト
エリアメール・緊急速報メール	気象庁が配信する緊急地震速報や津波警報、地方公共団体が発信する災害・避難情報などを受信することができる携帯電話向けサービス
Yahoo!防災速報	自治体からの緊急情報として「緊急地震速報」や「避難所開設情報」等を発信するサービス (https://emg.yahoo.co.jp/)
国土交通省災害・防災情報	(http://www.mlit.go.jp/saigai/)
NHK気象・災害情報	(http://www3.nhk.or.jp/weather/)
Google災害情報	(http://www.google.org/publicalerts?hl=ja)
総務省消防庁災害情報	(https://www.fdma.go.jp/disaster#anchor--01)
気象庁防災情報	(http://www.jma.go.jp/jma/menu/menuflash.html)
JR西日本ホームページ	(https://www.westjr.co.jp/)
阪急電鉄ホームページ	(https://www.hankyu.co.jp/)
近畿日本鉄道ホームページ	(https://www.kintetsu.co.jp/)
阪神電気鉄道ホームページ	(https://www.hanshin.co.jp/)
南海電気鉄道ホームページ	(https://www.nankai.co.jp/)
京阪電気鉄道ホームページ	(https://www.keihan.co.jp/traffic/information/)
Osaka Metroホームページ	(https://www.osakametro.co.jp/)

・その他、SNS、市町村のホームページ 等

第3章 大規模集客施設・駅等における利用者保護

本章では、発災時に都心部の大規模集客施設・駅等^{*1}において、利用者^{*2}を保護し、混乱が生じないよう取るべき行動について示したものである。

1. 大規模集客施設・駅等における利用者保護に関するフロー

帰宅困難者等の一斉帰宅に伴う混乱を回避するため、大規模集客施設や駅等の事業者は、利用者を施設内や安全な場所で保護する。

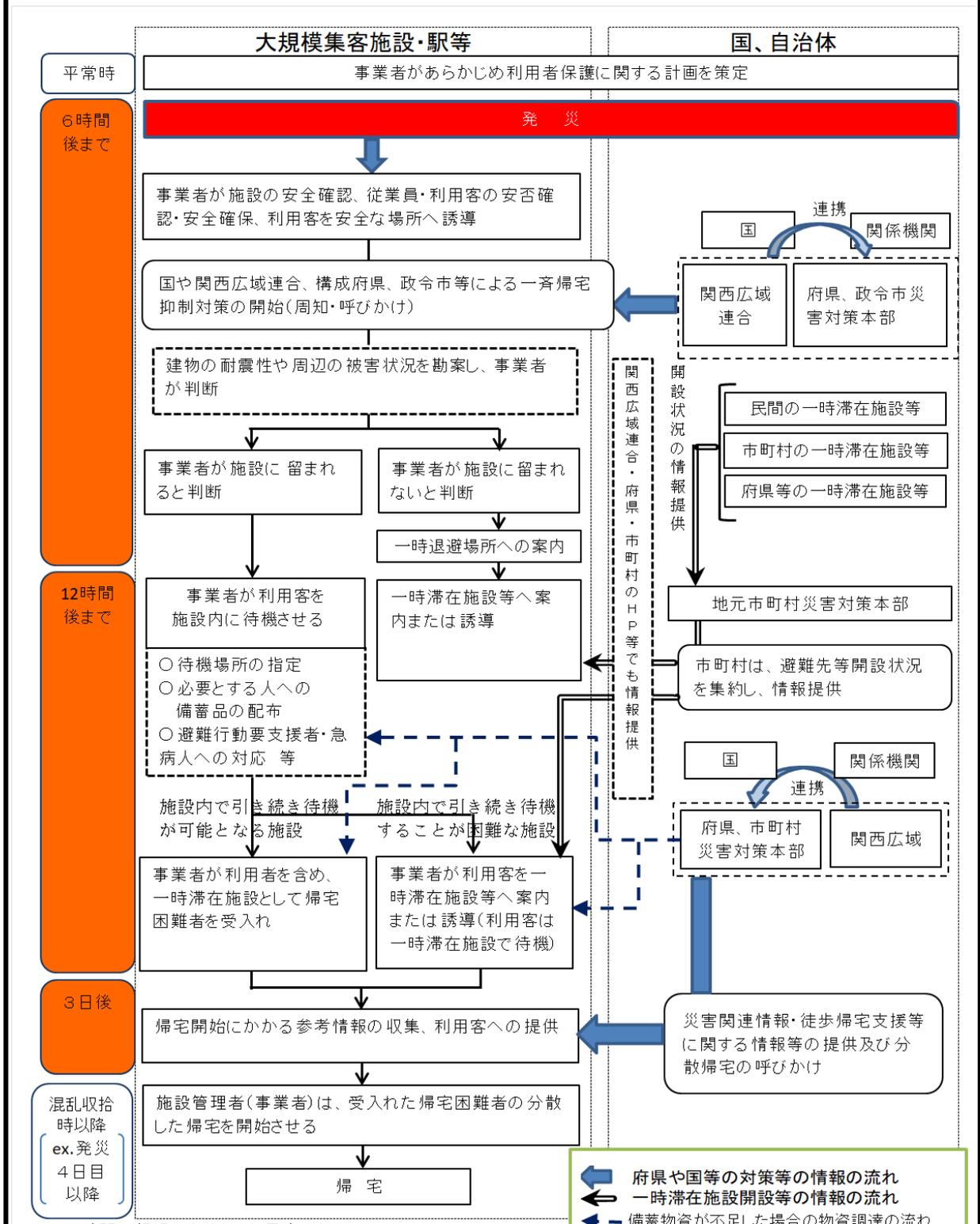
施設の安全が確認できない場合は、一時退避場所の案内等を行う。

大規模集客施設・駅等での利用者保護のフロー（例）を示すと次頁のとおりである。

なお、施設内で引き続き利用者の待機が可能な場合は、継続して施設内で待機させることに努め、その後、状況に応じて、一時滞在施設への案内等を行う。

-
- * 1 施設規模等は明示しないが、多くの利用者が訪れ、発災直後に利用者の保護を行うことが望ましい施設
 - * 2 本章でいう大規模集客施設や駅等の利用者とは、当該施設及び施設内のサービスを利用することを主たる目的として訪れた者のことをいう。

大規模集客施設・駅等での利用者保護のフロー（例）



※ 時間の経過はあくまでも目安である
 帰宅困難者等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、関西広域連合、府県、市町村、関係機関からメディア等を通じて随時提供を行う。

出典：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月首都直下地震帰宅困難者等対策協議会）をもとに作成

2. 平常時の取組

大規模集客施設・駅等の事業者は、事業所防災計画等において、施設の安全確保、発災時の利用者保護等についてあらかじめ計画を策定し、従業員等に周知するよう努める。特に、事業者は、安全点検の間、原則として施設内において利用者が待機できる場所をあらかじめ計画しておく。

その上で訓練等による定期的な手順の確認や改善に努める必要がある。

【基本的事項】

◇ 事業者における対応

- ① 利用者保護に関する事業所防災計画の策定と従業員等への周知
- ② 利用者保護の内容
 - ・ 発災直後の施設内待機、他の安全な場所への案内・誘導
 - ・ 施設の特長や状況に応じ、高齢者、障がい者、乳幼児、妊婦、通学の小中学生、外国人等の要配慮者が必要とする物資等の備え
- ③ 平時からの施設の安全確保
 - ・ 耐震診断・耐震改修や家具類の転倒防止対策等の施設の安全確保
 - ・ 施設の安全点検のためのチェックシートの作成と訓練
 - ・ 地震発生時や待機中の火災発生のおそれについても想定すべきである
- ④ 利用者保護のための備蓄
 - ・ 施設の特長や実情に応じて、利用者の保護に必要な水や毛布等を備えておくことが望ましい。
- ⑤ 年1回以上の実動訓練や図上訓練等による定期的な手順の確認と改善

※出典：「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」（令和6年7月 内閣府（防災担当））

【本協議会における追加事項】

高齢者、障がい者、乳幼児、妊婦、通学の小中学生、外国人等の要配慮者が必要とする物資等は、例えば車椅子や救護用担架、段差解消板等が想定される。

また、発災時に物資等が不足した場合の政令市等との調整の流れについても検討しておく必要がある。

3. 発災時の取組

大規模集客施設や駅等の事業者は、利用者を施設内や安全な場所で保護する。

施設の安全が確認できない場合は、協議会などと連携して、一時退避場所の案内等を行う。

【基本的事項】

◇ 事業者における対応

- ① 施設の安全性の確認、利用者の施設内や安全な場所での保護
- ② 利用者の一時的滞在施設への誘導等
 - ・ 当該施設が自ら一時的滞在施設になる方が望ましい。
 - ・ 当該施設が安全でない場合は、事業者が一時的滞在施設等へ利用者を誘導する。
- ③ 要配慮者への対応
 - ・ 政令市等や関係機関と連携し、あらかじめ定めた手順等にもとづき、要配慮者に対応する。
- ④ 利用者に対する情報提供
 - ・ 災害関連情報や公共交通機関の運行情報等を利用者に提供する。

※出典：「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」（令和6年7月 内閣府（防災担当））をもとに作成

【本協議会における追加事項】

利用者に対する情報提供においては、鉄道事業者は、公共交通機関の運行情報の提供を行うとともに、災害関連情報の提供にも極力努める。

4. 観光客への対応

観光客が滞在する観光施設、宿泊施設においても当該施設を利用している観光客の保護、施設内での一時待機、備蓄品の配布などの対応や公共交通機関の運行停止が長期間に及ぶ場合には、事業者等による一時滞在施設の提供などの取組が必要となる。

このため、観光施設、宿泊施設の事業者は、平常時から防災計画などを策定し、従業員等に周知しておくことが必要となる。

さらに、近年増加する外国人観光客に対しては、上記の取組に加え、多言語による災害情報、公共交通機関の運行情報の発信や自国の駐日外国公館に連絡するよう呼びかけを行う必要がある。

なお、これらの取組を推進するため、構成団体は防災部門だけにとどまらず、観光部門、国際部門が連携し、支援体制を構築する必要がある。

外国人観光客対策については、別冊として取りまとめているので、参照されたい。

第3編

ターミナル駅周辺等の混乱防止、
一時退避場所、一時滞在施設の確保等

第1章 ターミナル駅周辺等の混乱防止

大規模地震等が発生した場合、ターミナル駅やその周辺では多くの屋外で行き場のない人が滞留し、混乱等が発生することが予想される。

本章では、ターミナル駅周辺等の混乱を防ぐため、交通事業者や駅周辺の事業者等と行政が連携し、共助により、取り組むべき内容を示したものである。

1. 平常時の取組

(1) 帰宅困難者等対策協議会の設立

災害時に多くの帰宅困難者等が発生すると想定されるターミナル駅等の交通事業者、周辺の大規模集客施設（百貨店、劇場、映画館、ホテル等）、駅周辺の企業、町内会、商店街等地域関係者と管内政令市等が参加する協議会を設立する。

(1) 「地域の行動ルール」の策定

協議会においては、当該地域の地形や街並み等の地理的特性、交通ネットワーク上の位置づけ、地域社会の特徴等を踏まえ、「自助」「共助」「公助」の各視点に基づき、「地域の行動ルール」を策定し、ターミナル駅周辺等の混乱を防止する取組を盛り込む必要がある。

策定した「地域の行動ルール」について、PDCA サイクルに基づき、帰宅困難者等対策訓練を継続的に実施・検証を行い、ターミナル駅周辺等の混乱防止対策の充実を図る。

(2) 地域の事業者の連携した取組

協議会では、発災時のターミナル駅周辺等の混乱を防止するため、平常時から、大型ビジョンや情報提供ディスプレイ等既存の様々な媒体を活用した帰宅困難者等への災害情報等の提供やターミナル駅周辺等での一時退避場所、一時滞在施設の確保などについて、関係者が連携しながら取組を推進する必要がある。

なお、協議会の運営にあたっては、政令市等が事務局を担い、年間複数回開催することが望ましく、協議会参加団体の拡充を図る必要がある。

2. 発災時の取組

策定した「地域の行動ルール」に基づき、ターミナル駅周辺等において発生した大量の帰宅困難者等の混乱を防ぐため、協議会の参加者が中心になって、政令市等の災害対策本部と連携し、情報連絡体制を構築し、帰宅困難者等を一時退避場所等へ誘導する。

なお、行き場のない帰宅困難者等が避難所等に立ち寄ったときには、避難所等の管理者は、一時退避場所、一時滞在施設の開設に関する情報を提供するなどできる限り支援する。

また、行政機関は、政令市等が中心となって、構成府県等と連携・協力し、防災活動に必要な情報（被害状況、交通情報等）の提供や帰宅困難者等の避難・誘導を行うための防災資機材の整備など地域の対応を支援する。

【基本的事項】

（1）現地本部及び情報提供ステーションの立ち上げ

協議会は、発災時に活動の拠点となる現地本部を立ち上げる。

また、地域によっては、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。

あわせて、協議会参加団体と協力し地域防災活動に必要な情報を収集する。

（2）駅前滞留者への情報提供

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。

（3）駅前滞留者の保護

協議会は、平時より政令市等が行う一時滞在施設の確保に協力する。

（4）駅前滞留者の誘導

協議会参加団体は、駅前滞留者を一時滞在施設等へ安全に案内又は誘導し、その他帰宅困難者に対しては安全な待機を促す。

（5）その他

災害時における避難経路等の安全点検等を平時から実施し、地域の防災力を高めるよう取り組むことが重要である。

※出典：「駅前滞留者対策ガイドライン（平成 24 年 9 月首都直下地震帰宅困難者等対策協議会）をもとに作成

【本協議会における追加事項】

災害時には、観光客が観光地の周辺に滞留することが考えられる。

京都市では、「観光地対策協議会」を設置し、観光地で滞留した観光客を円滑に避難誘導するための仕組みを構築し、現在もその取組が進められており、効果を上げている。

ターミナル駅周辺等のほか観光地等においても、観光客に対する情報提供や一時退避場所、一時滞在施設への誘導等の取組が求められる。（同協議会は平成 26 年 3 月に解散）

第2章 一時退避場所、一時滞在施設の確保及び開設・運営

大規模地震等発生時に、ターミナル駅周辺等において大量の行き場のない帰宅困難者等が発生することが想定されるが、帰宅困難者等の安全を確保するとともに、地域の災害対応等の妨げにならないよう、駅周辺等のオープンスペースなどに一時退避場所を開設し、行き場のない帰宅困難者等を一時的に退避させる。

その後、公共交通機関の運行停止等により帰宅できない状況が長引く場合、一時滞在施設を開設し、行き場のない帰宅困難者等の受入れを行う。

本章では、一時退避場所及び一時滞在施設の確保、災害時の開設・運営について示す。

1. 一時退避場所

大規模地震等発生直後、ターミナル駅周辺等で発生した多くの行き場のない帰宅困難者等を一時的に退避させるため、政令市等及び公共交通機関の事業者等は、協議会と連携し、ターミナル駅周辺等のオープンスペースや公園等の施設管理者と協定を締結し、「一時退避場所」の確保に努める。

発災時には、協議会において、一時退避場所の開設・運営を行う。一時退避場所では、帰宅困難者等に対して、政令市等と連携し、道路、交通及び一時滞在施設等の情報を発信する。

一時滞在施設の開設準備が整った場合には、一時退避場所から一時滞在施設への案内誘導を行う。

2. 一時滞在施設

行き場のない帰宅困難者を一時的に受け入れるため、政令市等及び公共交通機関の事業者等は、地元事業者等施設管理者と協定を締結し、一時滞在施設の確保に努める。

政令市等は、自ら所有・管理する施設を一時滞在施設として指定するとともに、国、構成府県は、その所有・管理する施設を災害時に一時滞在施設として提供できるよう協力する。

施設種別としては、ターミナル駅周辺の公共施設、集会場、オフィスビルのエントランスホール、集客施設、ホテルの宴会場、学校、地下空間等が想定される。

【基本的事項】

◇ 一時滞在施設の基本的な考え方

(1) 開設期間、広さ

- 受け入れた帰宅困難者等が安全に帰宅開始できるまでの間、原則として発災後3日間の運営を標準とする（開設期間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）。
- 帰宅困難者等の受入れは、床面積約3.3㎡あたり2人の収容（必要な通路の面積は算入しない）を目安とする。

(2) 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とともに、必要に応じ、受入者へ施設運営の協力を要請する。

- ① 施設の安全を確認した後、受入スペースに帰宅困難者を速やかに受け入れる。
- ② 水や食料、毛布等の支援物資を配布する。
- ③ トイレやごみの処理等の施設の衛生管理を行う。
- ④ 周辺の被害状況や道路、鉄道の運行状況等の情報収集及び施設滞在者に対する情報提供を行う。

(3) 要配慮者への対応

政令市等や関係機関と連携し、高齢者、障がい者、乳幼児、妊婦、遠距離通学の小中学生、外国人等の要配慮者に特に配慮する。

(4) 一時滞在施設の情報

- ・ 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が、民間施設等の施設管理者が希望する場合には、非公表とすることができる。
- ・ 民間施設等で施設管理者が非公表を希望した場合でも、発災時は施設への誘導のために公表を前提とし、その際、行政機関や協議会等の関係機関において情報共有を行う。

※出典：「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」（令和6年7月 内閣府（防災担当））をもとに作成

(1) 一時滞在施設の運営の準備（平常時）

【基本的事項】

(1) 運営計画及び運営体制の取り決め

施設管理者は、運営計画又は防災計画を作成し、運営体制に関する次の点を定めておくことが必要である。

- ① 施設内における受入場所
- ② 受入定員
- ③ 運営要員の確保
- ④ 関係機関との連絡の手順
- ⑤ 帰宅困難者の受入の手順
- ⑥ 施設滞在者への情報提供の手順
- ⑦ 備蓄品の配布手順
- ⑧ 要配慮者への対応
- ⑨ セキュリティ・警備体制の構築

(2) 受入のための環境整備

- ・ 災害発生時の建物内の点検箇所（受入のための安全確保という観点から、建物の構造部だけでなく、天井や天井設置設備等も重要となる。）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シートを作成する（チェックシートは、「大規模地震発生直後における施設管理者等による建物の緊急点検に係る指針（平成27年2月内閣府（防災担当））」を参照）。
- ・ 特に民間施設の場合、受入者に対し、受入時に受入条件を承諾のうえ利用してもらうため、受入条件の掲示や、受入条件に承諾したことを示す署名が出来るよう、書面・帳票を準備しておく。

【受入条件の内容】

- i. 共助の観点から施設管理者が善意で施設を提供・開設していることや停電の中で運営せざるを得ない場合があること等を理解していること
 - ii. 施設滞在者は施設管理者の指示に従うこと、また指示に従わない場合には一時滞在施設からの退去を要求する場合があること
 - iii. 一時滞在施設は、災害時に共助の観点から善意で開設されたものであるため、施設内における事故等（建物・施設の瑕疵による事故を含む）については、施設管理者は故意又は重過失がない限り責任を負わないこと
 - iv. 施設滞在者が自らの体調を崩したり、インフルエンザ等の感染症に感染する場合についても、施設管理者は故意又は重過失がない限り責任を負わないこと
 - v. 施設滞在者の所持する物品は基本的に預からないことまた、やむを得ず預かる場合でも、故意又は重過失がある場合を除き、破損や紛失の責任を負わないこと
 - vi. 余震、延焼、電力途絶等の影響で建物の安全性や周辺状況に変化が生じた場合、施設管理者の判断により、急きょ閉鎖する可能性があること
 - vii. 施設を閉鎖する場合等において、施設管理者又は行政から全員又は一部の施設滞在者へ移動の指示があった場合には、その指示に従うこと
 - viii. 負傷者の治療はできないことや、備蓄品に限りがあり食料等の配布ができない場合があることなど、施設において対応できない事項があることを理解していること 等
- ・ 事後に災害救助法による費用の支弁を地元自治体に求めることを考慮し、地元自治体における避難所運営基準等に準じて、以下の書類・帳票等を一時滞在施設に整備し、保存しておくことが望ましい。
 - ① 受入者名簿
 - ② 受入記録日計表
 - ③ 一時滞在施設運営及び収容状況記録票
 - ④ 一時滞在施設設置及び運営に要した物品受払証拠書類
 - ・ 帰宅困難者の受入に必要な水、食料、毛布、ブランケット、簡易トイレ等の物資の備蓄に努める。
 - ・ 府県及び政令市等の防災関係者連絡先一覧を事前に作成する。
 - ・ 地震発生時や待機中の火災発生のおそれについても想定すべきである。

(3) 年 1 回以上の実動訓練や図上訓練等による定期的な手順の確認と改善

※出典：「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」（令和6年7月 内閣府（防災担当））

【本協議会における追加事項】

基本的事項は、一時滞在施設の管理者の役割として、水や食料、毛布等の支援物資の配布をあげているが、政令市等は、一時滞在施設において、災害時に必要な水、食料、毛布などの物資が不足した場合などの連絡調整、支援手順を平時から取り決めておき、一時滞在施設管理者等と情報共有を図る。

(2) 一時滞在施設の運営（発災時）

【基本的事項】

(1) 開設の判断

- ・ 施設管理者は、発災後、安全点検のためのチェックシート等に基づく点検を行い、行政機関・その他関係機関からの要請や、災害関連情報等による周辺状況を踏まえ、一時滞在施設を開設するか否かを判断する。
- ・ 一時滞在施設として開設後収容可能人員に達した場合には、新たな受入を停止するとともに、速やかにその旨の掲示及び協定締結先の府県や政令市等に報告を行う。
- ・ 行政からの要請等がなくとも、又は、あらかじめ指定されていなくても、施設の安全性を確認した上で施設管理者の自主的な判断による開設を妨げるものではない。

(2) 発災直後から一時滞在施設開設まで（発災直後から概ね6時間後まで）

- ① 建物内の被害状況の把握や安全点検のためのチェックシート等に基づく施設の安全性の確認
また、地震発生時や待機中の火災発生のおそれについても想定すべきである
- ② 施設内の受入スペース、女性専用スペース、要配慮者スペース、運営要員専用スペース及び立入禁止区域（危険箇所や事務室等）等の設定 ※要配慮者スペースについては別室を確保することがのぞましい。
- ③ 受入場所の選定に際しては、余震等の可能性を考慮して、施設滞在者が負傷しないよう、天井部等から物が落下するおそれのある場所を避けることが重要である。また、受入場所については、暗がりの部屋、入り組んだ場所のように管理が行き届かない場所を避け、防犯面についても配慮しておくことが重要である。
- ④ 従業員等による運営組織の編成、備蓄や設備の確認等の運営準備
- ⑤ 一時滞在施設であることの表示
- ⑥ 受入条件の掲示、書類・帳票の準備等
- ⑦ 電話、特設公衆電話、FAX、無線機、Wi-Fi等の通信手段の確保
- ⑧ 政令市等への一時滞在施設の開設の報告

(3) 帰宅困難者の受入等（概ね12時間後まで）

- ① 帰宅困難者の受入開始、受入者の留意事項への署名
※ 受入にあたり署名を拒否する者は、受入を拒否してもよい。
- ② 簡易トイレ使用区域の設定等の保健衛生活動
- ③ 計画的な備蓄の配布など、水、食料等の供給
※ 備蓄食料の提供については、賞味期限を確認するとともに、賞味期限切れの備蓄食料の提供については慎重に検討し、提供する場合には、その旨の事実を告げることが重要
- ④ し尿処理・ごみ処理のルール確立・周知
- ⑤ 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の伝達
- ⑥ 受入可能人数に達したした場合の新たな受入の停止、府県・政令市等への報告

(4) 一時滞在施設の閉設（概ね4日後以降）

- ① 帰宅支援情報の提供
- ② 一時滞在施設閉設の判断（行政機関からの情報等を踏まえる）
- ③ 受入者の帰宅誘導
一定期間を超えてなお滞在する施設滞在者等に対し、退去要請等を行う
- ④ 他の避難所への要配慮者の誘導

※出典：「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」（令和6年7月 内閣府（防災担当））

【本協議会における追加事項】

基本的事項の中で、水、食料等の備蓄の配布について規定されているが、一時滞在施設において必要となる物資等が不足した場合、予め取り決めておいた連絡調整手順に基づき、政令市等に連絡し、物資調達を行う。

また、政令市等のみでは必要な物資調達が困難な場合は、府県に物資調整を依頼する。府県は、必要な物資を調達し、政令市等の物資拠点もしくは一時滞在施設に送付する。

さらに、政令市等のみで一時滞在施設の確保が困難な場合は、府県に対して近隣市町村の一時滞在施設の確保を依頼する。府県は、必要な施設を確保し、政令市等及び鉄道事業者に伝達する。

(3) 発災時の支援策

【基本的事項】

(1) 一時滞在施設への情報提供

国、府県及び政令市等は、交通機関の復旧情報や道路の被災・復旧に関する情報等、帰宅が可能かどうかの判断が可能な情報を適宜提供する。

(2) 一時滞在施設間の調整

政令市等は、一時滞在施設からの報告をもとに受入人数や各種物資の過不足を把握し、施設間の調整を行う。府県及び政令市等は、受入者の帰宅等により施設の滞在人数が少数となったときは、他の一時滞在施設に移動させるなど、一時滞在施設の早期閉設を支援する。

(3) 施設滞在者への退去要請

一時滞在施設の開設期間は、原則として3日間としていることから、政令市等は、施設管理者の要請に基づき、一定期間を超えてなお滞在する施設滞在者等に対する退去要請等の対応を実施する。

(4) 損害等への対応

国、府県、政令市等は、一時滞在施設の運営に関して施設管理者に損害等が発生した場合又は発生するおそれがある場合には、積極的に協力して対応する。

※出典：「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」（平成27年3月、内閣府（防災担当））をもとに作成

第4編

帰宅開始場面における 新たな混乱発生の防止

第1章 分散帰宅の基本的な考え方

1. 分散帰宅の基本原則

「一斉帰宅抑制」の徹底により、発災直後の移動による混乱を防いだとしても、混乱の收拾や鉄道の運転再開等に伴い、待機していた大量の帰宅困難者等が一斉に移動を開始すると、新たな混乱をもたらすことが懸念される。

そのため、待機していた帰宅困難者等は、帰宅が可能な状況になった場合であっても、一斉に帰宅を開始するのではなく、時間的あるいは空間的（移動範囲や移動手段等）に分散して帰宅することを基本とする。

また、帰宅困難者等本人だけでなく、帰宅困難者対策に取り組むすべての関係者が、帰宅開始段階においても災害対応中の新たな混乱の発生を防止するとの考え方について共有・周知するとともに、分散帰宅による円滑な移動を支援する。

2. 一斉帰宅抑制後の帰宅行動指針

(1) 基本的な考え方

待機していた帰宅困難者等は、発災直後の混乱がある程度終了し、移動しても人命救助等の応急活動への支障や群衆事故等の二次災害をもたらさないと判断されたのち（発災からおおむね4日目以降を目途）前述の分散帰宅の基本原則に従って帰宅する。

また、本指針を近距離徒歩帰宅者の帰宅場面においても準用するとともに、帰宅困難者対策に取り組むすべての関係者様々な主体が対応を検討する際の参考とし、発災時における府県民一人一人の行動指針とする。

(2) 分散帰宅のために努めること

帰宅困難者等は、帰宅が可能な状況になった場合であっても直ちに帰宅を開始するのではなく、帰宅手段や混雑状況、所持品や帰宅支援ステーション等のトイレが使える中継地点、鉄道利用者においては目的の駅までの全区間が運転再開していること等を確認し、時機を見極めて帰宅を開始する等により、分散帰宅に努める。

鉄道の運転再開直後は輸送力の低下が想定されるため、徒歩帰宅が可能な距離の帰宅困難者等は可能な限り徒歩で帰宅し、移動者の分散に努める。

こどもの迎えや家族の介護等やむを得ない事情により早期に帰宅する判断をした場合は、対応者を家庭内で1名にする等により移動者数の増加抑制に努める。

(3) 配慮すべきこと

帰宅時の配慮事項として、徒歩帰宅経路上の被害により迂回を強いられたり予想以上に時間を要したりする場合があること、鉄道の乗継ぎ路線の運転再開前に見切りで帰宅を開始

した場合、移動できない大量の乗客が接続駅ホーム等に滞留し、危険な混雑が生じることとなること等に留意すべきである。

第2章 分散帰宅の促進対策

1. 主な対応

(1) 関西広域連合、構成府県・政令市等

関西広域連合、構成府県・政令市等及び駅前対策協議会は、平時より、本指針の周知・普及、情報連絡体制や関係部局等との連携体制の整備に努めるとともに、発災時には、本指針に基づく適切な行動を SNS、ホームページやプレスリリースなどにより呼びかけを行うことや、帰宅困難者等の適切な帰宅判断に必要な情報の収集・提供に努める。

なお、分散帰宅の呼びかけについては、災害時に速やかな発信ができるよう、あらかじめ定型文例等を定めておくこととする。

[関西広域連合からのメッセージ例]

一斉帰宅の抑制にご協力いただきありがとうございました。

鉄道の運行が再開されましたが、みなさんが一斉に行動を開始すると危険です。分散帰宅のご協力をお願いします。鉄道事業者や一時滞在施設の職員等の指示に従い、分散して帰宅をしてください。

(2) 企業等

企業等においては、従業員等に対し、平時から本指針を周知するとともに、分散帰宅の方針、公共交通機関の復旧状況に応じた通勤自粛等の施設ごとの行動ルールを策定し、併せて、テレワークの推進方針等を策定して BCP（事業継続計画）等に位置付け、従業員等への周知を徹底する。発災時には、行動ルール等に基づく適切な行動を促す。

(3) 集客施設等

集客施設等の管理者は、発災時において、施設内滞在者に対し、本指針の周知を図るとともに、分散帰宅の協力の呼びかけを行う。帰宅困難者等の適切な帰宅判断に必要な情報、当該施設に滞在できる期間等の情報提供を行う。

(4) 鉄道事業者

鉄道事業者においては、平時より、災害等の発生に伴う運転見合わせから運転再開までの流れについて、施設点検には相当程度の時間を要する場合があることや、運転再開時は輸送力が低下すること等を含め、広く周知を図る。また、帰宅困難者等の適切な行動判断に不可欠な運行情報等の提供体制を整備するとともに情報の所在や取得方法に

ついて広く周知する。発災時には、運行情報等について可能な限り即時的に更新した情報提供を行い、混雑防止のための分散帰宅の協力を呼びかける。

(5) 学校等

学校等においては、平時から市区町村の所管部局及び防災部局と連携し、施設利用者の保護者等が帰宅困難者となる可能性を踏まえ、安否確認方法や連絡手段、保護者等への引渡し方法等について検討を進めるとともに、発災時には施設利用者の安全確保に努め、施設利用者の安否情報や対応状況を保護者等に伝達するなど、保護者等の不安の軽減に努める。

(6) 府県民

帰宅困難者対策の関係者のみならず、府県民一人一人においても、発災時に想定される被害や影響について関心を持ち、自助・共助の備えの重要性について理解するとともに、ライフラインや鉄道等公共交通機関の運転停止から復旧までの手続に関し、安全確保のために必要なプロセスを経ること等への理解に努める。

外出時に災害等が発生した場合、自らが帰宅困難者となる可能性や、帰宅困難者等対策が、多くの人命に関わる応急活動の迅速化の確保にあることを十分理解し、平時より、家族等との間で、帰宅しないという選択や安否確認の方法、迎えや家族の介護等の対応方法等について取決めをしておく。発災時には、勤務先や施設ごとの行動ルールや管理者の指示に従って行動する。

第5編

帰宅支援

第1章 発災直後の対応

1. 災害時帰宅支援ステーション

事業所や一時滞在施設に留まった帰宅困難者等は、混乱収拾期以降、原則徒歩で帰宅することとなる。徒歩帰宅者の円滑な帰宅を支援するため、沿道のコンビニ、外食事業者等の店舗の協力を得て、災害時帰宅支援ステーションを立ち上げ、水道水、トイレ、沿道情報等の提供を行う。

ただし、自宅が近く徒歩帰宅が可能な者は、発災直後から徒歩により帰宅しようとするのが想定されることから、発災直後から災害時帰宅支援ステーションを立ち上げる。

【基本的事項】

(1) 災害時帰宅支援ステーションの概要

- ・ 災害時帰宅支援ステーションは、災害時に、徒歩帰宅者に対し、水道水、トイレ、沿道情報等の提供、休憩の場の提供を行い、徒歩帰宅者が円滑に帰宅できるよう可能な範囲で支援を行う施設である
- ・ 想定する施設として、公共施設のほか、民間施設としては、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である



災害時帰宅支援ステーションのステッカー

(2) 災害時帰宅支援ステーションの確保

- ・ 府県、政令市は、チェーン店、企業、団体等と協定を締結し、災害時帰宅支援ステーションとして指定する
- ・ 各種事業者団体、企業等は、災害時帰宅支援ステーションの意義について普及啓発を図るとともに、協定の締結を進める
- ・ 災害時帰宅支援ステーションは原則公表し、住民等への周知は府県及び政令市が関係団体と連携して行う
- ・ 住民への周知方法はステッカー、のぼり、看板の設置等が考えられる
- ・ 府県、政令市は、災害時帰宅支援ステーションの開設状況をフランチャイズチェーン本部等から収集し、徒歩帰宅者に提供する

※出典：「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」（令和6年7月、内閣府（防災担当））をもとに作成

(1) 関西広域連合の災害時帰宅支援ステーションの状況

〔協定締結事業者〕 29社

〔協力店舗数〕 12,416（令和6年11月現在）

(株)セブン-イレブン・ジャパン、山崎製パン(株)、(株)ファミリーマート、
(株)ポプラ、ミニストップ(株)、(株)ローソン、味の民芸フードサービス(株)、(株)壱番屋、(株)アイデアプラス、
サガミレストランツ(株)、サトフードサービス(株)、(株)ストロベリーコーンズ、(株)セブン&アイ・フードシステムズ、
(株)ダスキン（ミスタードーナツ）、チムニー(株)、(株)モスフードサービス、(株)吉野家、ロイヤルホールディングス
(株)、ワタミ(株)、(株)ドトールコーヒー、
(株)リンガーハット、(株)オートバックスセブン、(株)スギ薬局、(株)第一興商、(株)ユタカファーマシー、
損保保険ジャパン(株)、AIRオートクラブ、ケアパートナー(株)、(株)ホスピタリティオペレーションズ

(2) 各関係機関の役割

① 関西広域連合、府県及び政令市等

(平常時の取組)

- ・関西広域連合は、広域的に営業するチェーン店、企業、団体等と協定を締結し、災害時帰宅支援ステーションの確保に努める。
- ・関西広域連合は、発災時に、徒歩帰宅者に災害時帰宅支援ステーションの開設状況を周知するため、協定締結事業者などから同ステーションの開設状況を収集する体制を構築する。
- ・府県及び政令市等は、徒歩帰宅ルートの沿道自治体及び事業所と連携し、当該道路を活用した徒歩帰宅訓練を実施する。
- ・各関係機関は、平常時より広く住民へ同ステーションの取組の周知を図っていく。

(発災時の取組)

- ・府県及び政令市は、「災害時における帰宅困難者支援に関する協定書」に基づき、協定締結事業者に支援の協力要請を行う。
- ・関西広域連合は、災害時帰宅支援ステーションの開設状況を協定締結事業者などから収集し、府県及び政令市、徒歩帰宅者へ情報提供する。

② 災害時帰宅支援ステーション

(平常時の取組)

- ・協定締結事業者は、災害時帰宅支援ステーションの取組を住民に広く周知するため、関西広域連合が提供する「災害時帰宅支援ステーション・ステッカー」を掲出する。
- ・協定締結事業者は、関西広域連合と連携し、災害時に開設店舗の状況を収集する体制を構築する。

(発災時の取組)

- ・協定締結事業者は、可能な範囲内において、徒歩帰宅者に対し、水道水、トイレ、沿道情報等の提供などの支援を実施する。
- ・店舗等は、災害時帰宅支援ステーションの意義を十分理解し、運営にあたっては、従業員等の安全を確保した上で、店舗の被害がないことを確認し、徒歩帰宅者に対して可能な範囲で支援を行う。

2. 通勤・通学等目的地に向かう途上の者への対応

通勤・通学など目的地に向かう途上で災害に遭った者は、原則として自宅に戻り、自宅待機するが、職場・学校の近くで災害に遭った者は、まず安全を確認し、職場・学校等で待機する。

一方、通勤・通学等途上で自宅、職場等のいずれからも遠く、都心部以外で災害に遭った場合は、安全を確保し、周辺の被災状況や公共交通機関の運行状況を把握したうえで、災害時帰宅支援ステーション等の支援を受け、原則、自宅に戻る。

特に、公共交通機関の乗車中に災害に遭った場合は、交通事業者の指示に従い、まず安全を確保する。交通事業者は、利用者の安全確保に最善を尽くし、車内の混乱防止ならびに二次災害防止に努め、橋梁上やトンネル内など車外への誘導が困難な場合を除き利用者の長時間の閉じ込めがないよう、適切な利用者保護の対応に努める。

運行停止中の車内から駅等に誘導した後は、公共交通機関の事業者は、駅等の情報モニターや案内板等を活用して、可能な限り、被災状況や運行見込みなど災害関連情報の提供に努める。

第2章 混乱収拾後の帰宅支援

混乱収拾時以降、事業所や一時滞在施設に留まった帰宅困難者等は、被災地外で公共交通機関の折り返し運転が再開されると、帰宅を始めることが考えられる。

また、公共交通機関の被災が甚大で運行停止が長期に及ぶことが判明した場合にも、長距離を徒歩で帰宅を始めることが考えられる。

そのため、徒歩帰宅ルート（帰宅支援対象道路）の選定や徒歩帰宅者への情報提供など、帰宅困難者が自宅まで円滑に帰るための支援を行うこととする。

帰宅困難者が、帰宅途中で休憩等のため、避難所に立ち寄ったときには、できる限り支援するよう市町村に協力を呼びかける。

1. 公共交通機関の折り返し運転再開後の帰宅支援

被災地内の公共交通機関は運行停止しているが、公共交通機関は、安全確認が取れ次第、公共交通機関の運行可能な折り返しポイントまで運行が再開される。帰宅困難者は公共交通機関の復旧に伴い、折り返しポイントまで徒歩で移動し、運行再開した公共交通機関を使って、帰宅することが想定される。

そのため、関西広域連合、構成府県、関係政令市等及び関係機関は、公共交通機関の折り返しポイントまで徒歩移動するために必要な道路や公共交通機関の運行状況や災害時帰宅支援ステーションに関する情報を提供する。

2. 徒歩帰宅ルート（帰宅支援対象道路）

【基本的事項】

- ・帰宅支援対象道路の沿道においては、徒歩帰宅者向けの看板や案内図の設置等のほか、徒歩帰宅者のための歩行空間の確保（無電柱化、バリアフリー化、不法占用・違法駐輪等の一掃）といった平時からの取組が重要である
- ・また、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、途中の支援施設等を平時から把握することが可能となる上に、参加者が運動靴や携帯可能な食品等の徒歩帰宅に必要な備品を認識し、日頃からの災害への備えを意識する契機となるなどの効果が期待できる

※出典：「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」（令和6年7月、内閣府（防災担当））

【本協議会における追加事項】

徒歩帰宅ルートについては、災害時に安全に通行できるよう耐震対策などが実施されている幹線道路などを平常時から複数候補路線として選定しておき、発災時には、被害状況等を踏まえ、徒歩帰宅ルートとして示すことが望ましい。

しかしながら、発災後は、災害対応で混乱する場合もあることから、徒歩帰宅ルートを示さず、帰宅困難者自らが判断して帰宅できるよう、通行可能な道路や救命救助活動や緊急輸送活動のために通行を避ける道路等の情報のみを発信することもあり得る。

なお、道路情報を発信する際には、あわせて徒歩帰宅者の道路通行の留意事項の徹底についても周知を図る。

※ 行政情報のみならず、自動車メーカーが整備する「通れた道マップ」など他の情報についても周知する。

<徒歩帰宅ルート候補路線の選定基準>

災害時に通行機能が確保されるよう耐震対策などを講じている幹線道路を中心として、道路の被災状況や応急活動の状況等を踏まえ、関係機関が協議の上、放射路線と環状路線を選定することとする。ただし、津波浸水想定区域内にある道路については、通行不可として取り扱う。（事例は巻末参考2参照）

<各関係機関の役割>

災害時における徒歩帰宅者への支援を行うための主な活動内容は以下のとおりであり、関係機関が連携して対応するものとする。

また、災害時の対応が円滑に進むよう、定期的に協議を行う等、日頃から連携体制の維持・充実を図ることが重要である。

（主な活動内容）

内 容	関係機関
徒歩帰宅ルートの選定	関係構成団体、道路管理者、警察
状況把握と情報発信 ○状況把握 ・鉄道の運行状況 ・通行可能な道路情報 ・救助・救急活動や緊急輸送活動等の状況 ○発信・周知	鉄道事業者、近畿運輸局、関係構成団体 道路管理者、警察、関係構成団体 関係構成団体、警察、消防 等 関係構成団体、関西広域連合、道路管理者、警察、近畿運輸局
通行空間の確保	道路管理者、警察

3. 徒歩帰宅者への情報提供

【基本的事項】

(1) 帰宅困難者等への情報提供の内容

(ア) 一時滞在施設の開設・運営情報

<提供する情報>

- ①施設名称 ②住所 ③地図 ④ランドマーク
- ⑤ランドマークからの徒歩による所要時間
- ⑥開設状況 ⑦受入可能人数、現時点での受入可能人数
- ⑧問合せ先

(イ) 帰宅途上の道路の通行止め、沿道の被害、混雑状況

<提供する情報>

- ・道路の状況
- ①道路名 ②区間名 ③被災状況 ④詳細情報

(ウ) 災害時帰宅支援ステーション等の開設・運営情報

<提供する情報>

- ①災害時帰宅支援ステーション協定締結事業者のリスト
- ②管轄地域におけるステーションの所在地を示す地図
- ③開設・運営情報

(エ) 駅周辺の混雑状況

<提供する情報>

- ①駅名 ②駅への入場可否 ③路線行き先別乗車可否 ④混雑状況等

※出典：「帰宅困難者等への情報提供ガイドライン」

(平成24年9月10日、首都直下地震帰宅困難者等対策協議会)

【本協議会における追加事項】

事業所や一時滞在施設等に留まった帰宅困難者等は、被害状況や公共交通機関等の復旧見通し等、行政及び関係機関から提供される情報などをもとに帰宅を開始することになる。

このことから、災害時に、徒歩帰宅者に対して、徒歩帰宅ルートや災害時帰宅支援ステーションなどの情報提供を適切に行えるよう、情報提供体制の充実・強化を図るとともに、徒歩帰宅ルートや沿道の災害時帰宅支援ステーション等をインターネット上の地図で確認できる帰宅困難者 NAVI の周知に努める。

帰宅困難者 NAVI

大規模災害発生時に、徒歩帰宅者が円滑に帰宅できるよう、徒歩帰宅ルートや沿道の災害時帰宅支援ステーション等をインターネット上の地図で確認できるサイト



URL:<https://kansai-kitaku.jp/index>

4. バス等の代替輸送による帰宅困難者等の搬送

混乱収拾時以降、事業所や一時滞在施設に留まった帰宅困難者等は、順次、徒歩で帰宅することになるが、自力での徒歩帰宅が困難な方に対しては、道路啓開等により道路通行の確保がなされた後、バス等の代替輸送により、自宅まで円滑に帰るための支援を行うこととする。

(1) 帰宅困難者等の搬送の考え方

【基本的事項】

- ・帰宅困難者等の帰宅に当たっては、まず、自宅までの距離が徒歩帰宅可能な一定の距離内である帰宅困難者等に対しては、徒歩帰宅を促すことを原則とする
- ・自力での徒歩帰宅が困難な避難行動要支援者等（障がい者、高齢者、妊婦又は乳児連れの人、遠距離通学の小学生等を主な対象とする。以下、「特別搬送者」という。）に対しては、何らかの搬送手段を確保して自宅への帰宅を促すことが必要である

※出典：「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」（令和6年7月、内閣府（防災担当））

【本協議会における追加事項】

徒歩帰宅を原則とするが、被災状況等により自力で長距離の徒歩帰宅が困難な方も想定される。こうした方に対しては、何らかの搬送手段を確保し、自宅への帰宅を促すことが必要であることから、バス協会、鉄道事業者及び行政など関係機関が連携し、バス等による代替輸送の体制を整備することとする。

搬送に際しては、特別搬送者を優先することとするが、災害時に円滑な対応ができるよう引き続き検討していくこととする。

関西広域連合では、大規模広域災害時に被災者等の緊急輸送を実施するため、近畿2府8県及び近畿2府8県バス協会との間で、「大規模広域災害時におけるバスによる緊急輸送に関する協定（平成27年12月）」を締結している。さらに、関西広域連合と近畿旅客船協会及び関西広域連合と神戸旅客船協会との間で「船舶による災害時の輸送等に関する協定（平成25年3月）」も締結しており、これらの協定の枠組みも含めて、発災時のバス等代替輸送による帰宅困難者の搬送の具体的な検討を進めていく。

(2) 搬送オペレーションの基本的な考え方

【基本的事項】

(1) 搬送拠点とルート

- ・ 搬送拠点は、鉄道のターミナル駅から徒歩圏内（最長2 km以内）の一時滞在施設、駅前バスターミナル、オープンスペース（公園・学校グラウンド等）等を候補地とすることを基本とする
- ・ 搬送ルートは、緊急輸送道路、帰宅支援対象道路等を中心に複数設定することを基本とする

(2) 搬送マニュアルの策定

- ・ 行政及び搬送に係る民間企業等の関係機関が調整の上、帰宅困難者等の搬送に係るマニュアルを策定するとともに、図上訓練や実動訓練等を通じて、その実行可能性等を検証した上で、必要に応じ修正していく
- ・ 民間バス及びタクシーの具体的な運用については、特別搬送者の搬送オペレーションが円滑かつ確実に実施されるよう、災害対策基本法等に定める災害時の交通規制に関する手続等を踏まえ、関係機関で調整を行うものとする
- ・ 搬送に係る費用負担については、関係機関で協議・調整を図るものとする

※出典：「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」（令和6年7月、内閣府（防災担当））

【本協議会における追加事項】

都心部を中心に公共交通機関が運行を停止する中、特別搬送者の多い都心部から鉄道等が折り返し運転を行っている郊外部や隣接府県域へ搬送するとともに、郊外部や隣接府県域に留まっていた特別搬送者の都心部等への搬送について、関係機関が連携の上、対応していくこととする。

また、帰宅困難者となった特別搬送者が体調等により、バス等による代替輸送が困難な場合は、関係機関と連携して医療機関等への搬送等について配慮を行うこととする。

(ア) 搬送拠点

○搬送拠点（都心部）

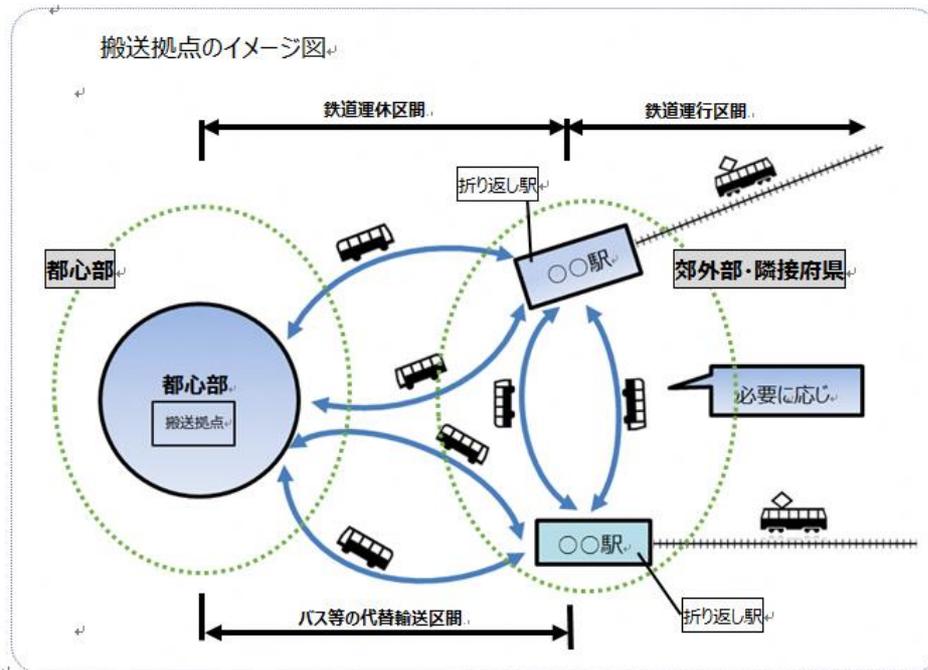
搬送拠点は、鉄道のターミナル駅から徒歩圏内（最長2 km以内）の一時滞在施設、駅前バスターミナル、オープンスペース（公園・学校グラウンド等）等を候補地とする。



「大阪市・大阪府帰宅困難者対策訓練」
（大阪市提供）

○搬送拠点（郊外部・隣接府県域）

折り返し運行している鉄道の駅周辺を候補地とする。



(イ) 搬送ルート

搬送ルートは、道路の被災状況や救助・救急活動などの応急活動等の状況を踏まえ、関係機関が協議の上、設定することとする。なお、原則、バスを利用した搬送とするが、被災状況等に応じて船舶の活用も検討することとする。

(3) 帰宅困難者への情報提供

【基本的事項】

帰宅困難者等への帰宅情報

○帰宅困難者（要援護者）の搬送体制

<提供する情報>

- ①搬送対象者 ②搬送ルート →搬送ルート全体を把握できる広域地図
- ③搬送拠点（始発地点・中継地点・終着地点） →各地点の周辺地図

※出典：「帰宅困難者等への情報提供ガイドライン」

（平成 24 年 9 月 10 日、首都直下地震帰宅困難者等対策協議会）

【本協議会における追加事項】

バス等の代替輸送が行われることとなった場合、とりわけ特別搬送者に対しては、バス等の運行ルート、搬送拠点等の情報を提供することが必要であることから、その発信・提供方法について検討することとする。

(4) 各関係機関の役割

災害時における特別搬送者を優先したバス等の代替輸送を行うための主な活動内容は以下のとおりであり、関係機関で連携して、対応するものとする。

また、災害時の対応が円滑に進むよう、定期的に協議を行う等、日頃から連携体制の維持・充実を図ることが重要である。

(主な活動内容)

内 容	関係機関
バス等の代替輸送の要請	関係構成団体
バス等への代替輸送の協力依頼・法 手続きの調整等	近畿運輸局・神戸運輸監理部
バスの通行区間の確保	道路管理者
状況把握と情報発信 ○状況把握 ・鉄道の運行状況 ・通行可能な道路情報 ・救助・救急活動や緊急輸送活 動等の状況 ○判断（道路設定） ○発信・周知	鉄道事業者、関係構成団体、近畿運輸局 道路管理者、関係構成団体、警察 関係構成団体、警察、消防 等 関係構成団体、道路管理者、警察 関係構成団体、関西広域連合、警察、近畿運輸局、 神戸運輸監理部、鉄道事業者、バス事業者、 バス協会、旅客船事業者、旅客船協会
バス等の搬送拠点の運営	関係構成団体、鉄道事業者*、バス事業者
バス等による搬送	バス事業者、バス協会、旅客船事業者、旅客船協会

* 駅前にバス等の搬送拠点が設置される場合に限る

第6編

帰宅困難者等への情報提供

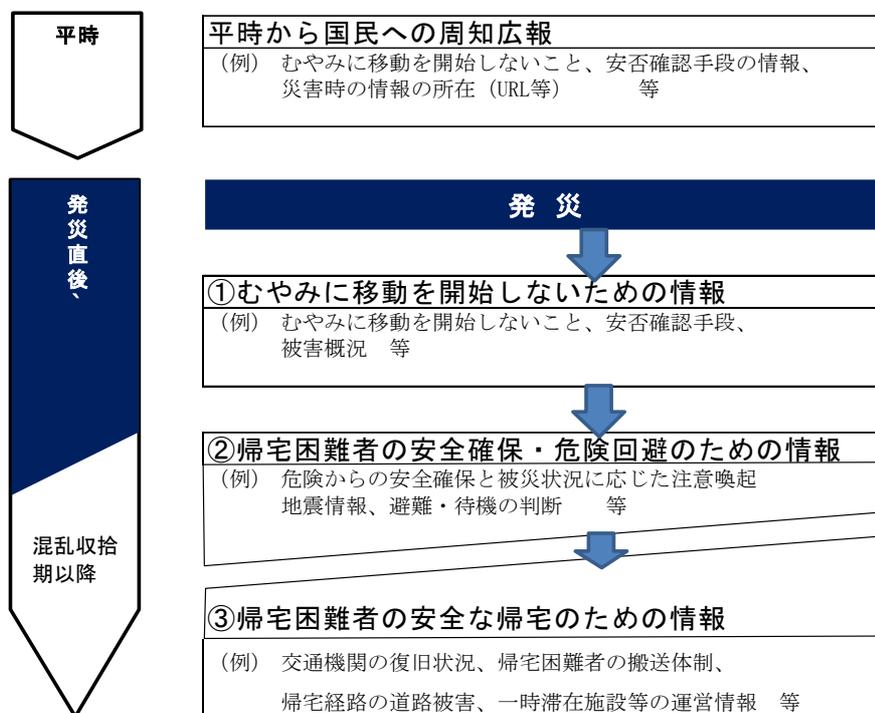
第1章 帰宅困難者等への情報提供

帰宅困難者等への情報提供については、対応段階に応じて必要となる情報を、関西広域連合、府県及び政令市等は、関係機関と連携して提供に努めることとする。

1. 帰宅困難者等に提供が求められる情報

【基本的事項】

帰宅困難者等に対して提供する情報は、時系列で変化する情報提供の目的・必要性から、大きく、「平時からの国民への周知広報」と、発災直後の「むやみに移動を開始しないための情報」、「帰宅困難者の安全確保・危険回避のための情報」、混乱収拾時以降の「帰宅困難者の安全な帰宅のための情報」に分けられる。



出典：「帰宅困難者等への情報提供ガイドライン」

(平成 24 年 9 月 首都直下地震帰宅困難者等対策協議会)

【帰宅困難者等への情報提供の対応】

それぞれの対応段階、場所に応じて、帰宅困難者等に対して関係機関が連携して適切な情報を提供することが求められる。

情報提供主体	平常時	発災時	
		発災直後	混乱収拾期（1～3日）
行政	<ul style="list-style-type: none"> ・むやみに移動を開始しないことの普及啓発 ・安否確認手段の周知 ・災害時の情報の所在（URL等）の周知 ・分散帰宅の普及啓発 等	<ul style="list-style-type: none"> ・災害情報、被災状況の発信 ・むやみに移動を開始しないことの呼びかけ、自身の安全確保、注意喚起 （ターミナル駅周辺等） <ul style="list-style-type: none"> ・災害情報、被災状況の発信 ・むやみに移動を開始しないことの呼びかけ、自身の安全確保、注意喚起 ・一時退避場所、一時滞在施設の開設に関する情報の発信 ・道路、公共交通機関の被害状況、復旧見込の情報発信 等	<ul style="list-style-type: none"> ・公共交通機関の復旧・運行状況の情報発信 ・帰宅途上の通行可能道路、又は、通行を避ける道路情報の発信 ・分散帰宅の呼びかけ ・バス代替輸送による搬送等に関する情報の発信 等 ※一時滞在施設、企業等へ情報提供
交通事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・発災から運転再開までの基本的な流れ及び最新の運行情報の取得方法の周知 	（駅） <ul style="list-style-type: none"> ・災害情報の発信 ・公共交通機関の被害状況、復旧見込の情報発信 ・一時退避場所等の案内等 （鉄道等車内） <ul style="list-style-type: none"> ・車内待機など対応の指示 ・公共交通機関の被害状況、復旧見込の情報発信 等	<ul style="list-style-type: none"> ・公共交通機関の運行状況、運転再開見込の情報発信 ・分散帰宅の協力呼びかけ （駅） <ul style="list-style-type: none"> ・公共交通機関の運行状況、運転再開見込の情報発信 等
帰宅困難者等対策協議会	<ul style="list-style-type: none"> ・一斉帰宅抑制及び分散帰宅等の周知 	（ターミナル駅周辺等） <ul style="list-style-type: none"> ・むやみに移動を開始しないことの呼びかけ ・一時退避場所の開設に関する情報の発信 （一時退避場所） <ul style="list-style-type: none"> ・一時滞在施設の開設に関する情報の発信 ・道路、公共交通機関の被害状況、復旧見込の情報発信 等	<ul style="list-style-type: none"> ・分散帰宅の呼びかけ 等
災害時帰宅支援ステーション事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時帰宅支援ステーション事業を普及啓発ステッカー、ポスター 	（災害時帰宅支援ステーション各店舗） <ul style="list-style-type: none"> ・知り得た道路情報等の提供 等	

情報提供主体	平常時	発災時	
		発災直後	混乱収拾期（1～3日）
	を各店舗に掲出		
企業等	・発災時間帯別で従業員がとるべき行動の周知	（事業所・学校等） ・従業員の安否確認 ・発災時間帯別に応じた従業員への指示 ・道路、公共交通機関の被害状況、復旧見込の情報発信等	（事業所・学校等、一時滞在施設） ※行政から得た情報を周知 ・公共交通機関の復旧・運行状況の情報発信 ・帰宅途上の通行可能道路、又は、通行を避ける道路情報の発信 ・分散帰宅の呼びかけ ・バス代替輸送による搬送等に関する情報の発信 等
一時滞在施設管理者	—	（一時滞在施設） ・一時滞在施設の開設に関する情報の発信 ・道路、公共交通機関の被害状況、復旧見込の情報発信等	・バス代替輸送による搬送等に関する情報の発信 等

2. 情報提供における関係機関の連携と情報の流れ

【基本的事項】

- ・ 帰宅困難者等への情報提供を円滑に行うためには、情報を保有する機関と情報提供手段を保有する機関との連携が重要である。
- ・ 関係機関の連携に当たっては、情報提供の流れを関係機関であらかじめ共有するとともに、情報共有手段を関係機関で確保しておく必要がある。
- ・ 関係する情報発信主体が、緊急速報メールの発信文面及び発信手順を事前に検討・整理を行うなど、情報提供の実効性を高めるための対策を事前に講じておく必要がある。

出典：「帰宅困難者等への情報提供ガイドライン」

（平成 24 年 9 月 首都直下地震帰宅困難者等対策協議会）

【本協議会における追加事項】

各主体が帰宅困難者等に適切に対応するためには、帰宅困難者等の発生のおそれ等、公共交通機関の事業者等と行政等の関係機関が情報共有することが重要である。

3. 帰宅困難者等への情報提供の留意点

帰宅困難者等への情報提供にあたっては、帰宅困難者等それぞれが提供された情報に基づいて、各自判断して対応できるようそれぞれの対応段階に応じた的確な情報提供が求められる。

また、情報提供に当たっては、帰宅困難者等が関わる企業等、大規模集客施設、一時滞在施設、災害時帰宅支援ステーションなどそれぞれの施設管理者等に期待される役割があり、

各施設管理者等が提供する情報が一連の情報として帰宅困難者等に届く必要がある。各編の中にそれぞれの対応段階に応じた情報提供内容を記載したので、参照されたい。また、帰宅困難者対策に直接関わる主体だけでなく、報道機関も含めた関係者が連携して一連の情報を形成するよう発信することが有効である。

とりわけ、帰宅困難者等には、被害状況や公共交通機関等の復旧見通し等の情報を早く正確に提供することが必要である。特別搬送者に対しては、搬送拠点、バスの運行予定等の情報を提供することが必要であることから、これらの発信・提供方法について検討する必要がある。

なお、情報提供にあたっては、こどもや障害のある方々、外国人等に対する情報格差の防止や、デジタル技術に精通していない帰宅困難者等の存在に配慮する。

4. 外国人観光客に対する情報提供

発災時にまず自国の駐日外国公館に自らが安否報告等の連絡を行うことや既存の多言語での情報発信ツールについて、平常時から関係機関と連携して周知を図るなど、災害時の情報提供体制の構築に努める必要がある。

第7編

帰宅困難者対策 オペレーションマップ・タイムライン

第1章 帰宅困難者対策オペレーションマップ・タイムライン

1. 作成の趣旨

大規模災害時に広域的な帰宅困難者対策を円滑に実施することができるよう、各機関の役割・時系列の対応手順を整理した「オペレーションマップ・タイムライン」を作成し、平常時から各関係機関の連携を推進することにより、災害対応能力の向上を図る。

2. 位置づけ

帰宅困難者対策については、各構成団体において、それぞれ地域の状況に応じて、地域防災計画をはじめとする対応計画を策定しているが、本オペレーションマップ・タイムラインは、国の「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」（H27.3月策定、R6.7月改定）などを踏まえ、関西における広域的な帰宅困難者対策にかかる各関係機関の役割及び時系列の対応手順の標準型として示すものである。

従って、災害時には、本タイムラインを基本としつつ、災害の状況に応じて臨機応変に対応する必要がある。

帰宅困難者対策オペレーションマップ・タイムライン

フェーズ	番号	主な対応	企業・事業所等	駅前周辺地域関係事業者等	帰宅支援ステーション事業者	市町村
平常時の取組	1	一斉帰宅抑制の呼びかけ体制の構築	・企業BCPへの一斉帰宅抑制の反映			「むやみに移動を開始しない」という一斉帰宅抑制の基本方針を普及啓発
	2	企業の施設内待機、大規模集客施設・駅等における利用者保護	・企業等の施設内待機、大規模集客施設等の発災時の利用者保護、安全な場所への誘導、優先業務、分散帰宅の方針に関する計画の策定 ・安否確認手段の周知 ・発災時に必要となる情報提供体制の整備	帰宅困難者等対策協議会と連携した大規模集客施設・駅等の利用者保護の検討		企業等の施設内待機、大規模集客施設等の利用者保護の取組推進のための普及啓発
	3	ターミナル駅周辺等の混乱防止対策	・帰宅困難者等対策協議会への参画	・帰宅困難者等対策協議会への参画 ・協議会において、帰宅困難者対策計画の作成 ・デジタルサイネージや大型ビジョン等を活用した災害情報や交通情報の提供方法の検討		・帰宅困難者等対策協議会の設置・協議会において、帰宅困難者対策計画の作成 ・デジタルサイネージや大型ビジョン等を活用した災害情報や交通情報の提供方法の検討 ・災害情報、被害情報、交通情報等の提供体制の整備
	4	一時退避場所、一時滞在施設の確保	・大規模集客施設等で一時滞在施設となる施設の管理者は市町村と協定締結 ・企業等、大規模集客施設等での物資の備蓄	・一時退避場所、一時滞在施設の施設管理者と市町村との協定締結 ・一時退避場所、一時滞在施設の開設・運営計画の策定 ・一時退避場所から一時滞在施設への誘導方法の検討 ・一時滞在施設での物資の備蓄 ・一時滞在施設で物資が不足した場合の市町村との連携した対応の検討		・一時退避場所、一時滞在施設の確保 ・一時退避場所、一時滞在施設の開設・運営計画の策定 ・一時退避場所から一時滞在施設への誘導方法の検討 ・一時滞在施設での物資が不足した場合の物資調達方法等の検討 ・一時退避場所、一時滞在施設の周知・広報
	5	帰宅支援ステーション			・広域連合とステーション事業者との協定締結 ・ステーション店舗でのステッカー、ポスター掲出による普及啓発 ・災害時のステーション事業者と行政の連絡体制の構築	
	6	徒歩帰宅の際の通行可能道路、通行を避ける道路の情報発信体制の確立 徒歩帰宅ルート候補路線の選定				国、広域連合、構成団体、政令市、道路管理者等において、道路情報の共有、早期情報発信に向けた体制の検討報告体制の検討 ・広域連合、構成団体、政令市、道路管理者等で徒歩帰宅ルート候補路線の検討 ・災害時の徒歩帰宅ルート選定手順の検討 ・徒歩帰宅ルートを選定したときの情報発信方法の検討
	7	外国人への多言語による情報発信の枠組				・広域連合、構成団体、関西観光本部、国等関係機関との連携体制の検討 ・災害時に自国の在日公館へ連絡することを外国人観光客に対して、平常時から周知
	8	バス等代替輸送による特別搬送者を優先した搬送の枠組の具体化・検討				広域連合、構成団体、交通事業者等において、バス等代替輸送による特別搬送者等の搬送の枠組の具体化・検討
	9	帰宅困難者対策訓練	府県、市町村と連携した帰宅困難者訓練(施設内待機、利用者保護等)の実施	帰宅困難者等対策協議会を通じた定期的な帰宅困難者訓練(滞留者誘導、現地本部立ち上げ等訓練)への参画	広域連合、府県、市町村と連携した帰宅困難者訓練	帰宅困難者等対策協議会、府県等と連携した帰宅困難者訓練の実施

府県	広域連合	国・実働機関	鉄道・バス等交通機関	その他
「むやみに移動を開始しない」という一斉帰宅抑制の基本方針を普及啓発				
企業等の施設内待機、大規模集客施設等の利用者保護の取組推進のための普及啓発			・発災時の利用者保護や安全な場所への誘導等の対策を検討	《学校、保育施設等》保護者等が帰宅困難者となる可能性を踏まえた対応の検討
・災害情報、被害情報、交通情報等の提供体制の整備	・災害情報、被害情報、交通情報等の提供体制の整備		・帰宅困難者対策協議会への参画 ・駅周辺等の屋外滞留者の一時退避場所等への案内等の検討 ・協議会と連携し、駅等の情報提供ディスプレイ等による災害情報の提供方法を検討 ・発災から運転再開までの基本的な流れ（運転停止後、点検に時間を要することがある旨や再開後は運転本数が少ないこと等）の情報提供 ・最新の運行情報の取得方法の周知	
・一時退避場所、一時滞在施設の周知・広報 ・一時滞在施設での物資が不足し、市町村のみでは物資が調達できない場合の物資調達方法等の検討	・一時退避場所、一時滞在施設の周知・広報 ・一時滞在施設での物資について、構成府県のみでは、物資調達ができない場合は、関西広域連合での物資調達方法等の検討			
・帰宅支援ステーション事業の住民への普及啓発 ・災害時のステーション事業者と行政の連絡体制の構築	・広域連合とステーション事業者との協定締結 ・帰宅支援ステーション事業の住民への普及啓発 ・災害時のステーション事業者と行政の連絡体制の構築			
国、広域連合、構成団体、政令市、道路管理者等において、道路情報の共有、早期情報発信に向けた体制の検討報告体制の検討				
・広域連合、構成団体、政令市、道路管理者等で徒歩帰宅ルート候補路線の検討 ・災害時の徒歩帰宅ルート選定手順の検討 ・徒歩帰宅ルートを選定したときの情報発信方法の検討		・徒歩帰宅ルート候補路線の情報提供		
・広域連合、構成団体、関西観光本部、国等関係機関との連携体制の検討 ・災害時に自国の在日公館へ連絡することを外国人観光客に対して、平常時から周知				(在日外国公館等) 広域連合、構成府県、関西観光本部、国、関係機関との連携体制の検討
広域連合、構成団体、交通事業者等において、バス等代替輸送による特別搬送者等の搬送の枠組の具体化・検討			(交通事業者・バス協会) 広域連合、構成団体、交通事業者等において、バス等代替輸送による特別搬送者等の搬送の枠組の具体化・検討	
	府県や関係者と連携した帰宅困難者訓練の実施	自治体を実施する帰宅困難者訓練への参画	帰宅困難者等対策協議会への参画を通じ、帰宅困難者訓練(駅等の利用者保護等)の実施	

帰宅困難者対策オペレーションマップ・タイムライン

フェーズ	時間	考えられる状況	主な対応	企業・事業所等	駅前周辺地域関係事業者等	帰宅支援ステーション事業者	被災市町村
0 1	直後	強い揺れ	一斉帰宅の抑制	<ul style="list-style-type: none"> ○従業員等への一斉帰宅抑制の呼びかけ ○施設の安全確認 ○従業員等の安否確認 	<ul style="list-style-type: none"> ○ターミナル駅周辺等の混乱状況の確認、混乱防止対策の開始 ・現地本部の立ち上げ ・帰宅困難者等への情報提供 等 	<ul style="list-style-type: none"> 【帰宅支援ステーション協定事業者】 ○帰宅支援サービスの実施 ・水道水、トイレ等の提供 ・地図等による道路情報、ラジオ等で知り得た通可能な道路情報等の提供 	<ul style="list-style-type: none"> ○安全確保及び一斉帰宅抑制の呼びかけなどのメッセージ発信 ・「むやみに移動を開始しない」呼びかけ
	1	鉄道等交通機関の一斉停止 一時滞留者（行き場のない人）の大量発生 家族等の安否確認の実施 近距離徒歩帰宅者の徒歩帰宅開始 しばらく交通機関が動かない見込み	帰宅支援ステーション店舗での帰宅支援サービスの実施 ターミナル駅周辺等の混乱防止 一時退避場所の開設調整 一時退避場所の開設 観光客、訪日外国人への情報提供	一斉帰宅抑制、企業等の施設内待機、大規模集客施設・駅等における利用者保護 近距離徒歩帰宅者への支援 ターミナル駅周辺等の混乱防止、一時退避	<ul style="list-style-type: none"> ○大規模な集客施設等での利用者保護など、安全確保対策を実施 ・利用者の安全な場所への誘導 ・要配慮者への対応 ・施設内の安全性のチェック 	<ul style="list-style-type: none"> ○利用者へ被害状況、交通情報等の提供 	<ul style="list-style-type: none"> ○大型ビジョンやデジタルサイネージを活用した災害情報や交通情報の提供
3時間				<ul style="list-style-type: none"> ○《大規模集客施設等で利用者を施設内に留まらせられないと判断した場合》 ○一時退避場所に利用者を誘導・案内 	<ul style="list-style-type: none"> 以下、一時退避場所の開設に向けた準備 ○《一時退避場所管理者》登録された一時退避場所（緊急避難広場、情報提供拠点等）の安全状況の確認 ○一時退避場所（緊急避難広場、情報提供拠点等）の開設、運営 	<ul style="list-style-type: none"> ○《交通事業者より》運行状況、復旧状況等の情報収集、提供【※ホームページ等】※随時更新 ◆《地域関係者・協議会等へ》 ・協定に基づき一時退避場所（緊急避難広場、情報提供拠点等）の開設を要請 	
				<ul style="list-style-type: none"> 《大規模集客施設等で一時滞在施設となる施設管理者》 ○一時滞在施設等の安全点検チェック 	<ul style="list-style-type: none"> 以下、一時滞在所の管理者は、一時滞在所施設に向けた準備 《一時滞在所施設管理者》 ○一時滞在所施設等の安全点検チェック 	<ul style="list-style-type: none"> ○一時退避場所（緊急避難広場、情報提供拠点等）の情報提供【※ホームページ等】 ○一時退避場所の情報取得方法の発信及び施設への利用者の誘導・案内 ◆《管内のホテル・旅館業者、旅行業者へ》必要に応じ観光客への情報提供や安全な場所への誘導、一時受入を要請 ○観光客への情報提供、訪日外国人への多言語による情報提供 ○訪日外国人に自国の駐日外国公館へ連絡するよう広報 	

○対応に関わること ◆要請に関わること



情報提供



滞留者支援



帰宅支援

被災府県	周辺市町村・府県・応援府県市	広域連合	国・実動機関	鉄道・バス等交通機関	その他
発 災					
<p>○安全確保及び一斉帰宅抑制の呼びかけなどのメッセージ発信 ・「むやみに移動を開始しない」呼びかけ</p>		<p>○安全確保及び一斉帰宅抑制の呼びかけなどのメッセージ発信 ・「むやみに移動を開始しない」呼びかけ</p>	<p>(警察・消防等実動機関) ○救命・救急・救助活</p>	<p>○【交通事業者】交通機関の運行停止、交通機関の安全確認</p>	<p>○緊急速報メール(エリアメール)による情報発信</p> <p>○【学校、保育施設等】安否確認、保護者等へ連絡</p> <p>○【大手通信事業者】災害用伝言サービス開始</p> <p>○【自治体・NTT】特設公衆電話の設置</p>
<p>○災害情報、広域情報、道路交通情報の情報収集・提供【※ホームページ等】*随時更新</p>			<p>○ターミナル駅周辺等の混乱状況の確認、混乱防止対策の開始 ・現地本部の立ち上げ ・帰宅困難者への情報提供等</p>	<p>○【交通事業者】駅等利用者の利用者保護など、安全確保対策を実施</p> <p>○【交通事業者】運行状況の広報</p> <p>○【交通事業者】情報提供ディスプレイ等を活用し災害情報や交通情報を提供</p> <p>○【交通事業者】《行政へ》運行状況、復旧状況等の情報提供</p>	<p>○【ラジオ・テレビ】観光客保護・帰宅困難者向けの情報提供</p>
<p>○《交通事業者より》運行状況、復旧状況等の情報収集、提供【※ホームページ等】*随時更新</p>		<p>○《交通事業者より》運行状況、復旧状況等の情報収集、提供【※ホームページ等】*随時更新</p>			
<p>○一時退避場所(緊急避難広場、情報提供拠点等)の情報提供【※ホームページ等】</p>		<p>○一時退避場所(緊急避難広場、情報提供拠点等)の情報提供【※ホームページ等】</p>		<p>○【交通事業者】一時退避場所の(緊急避難広場、情報提供拠点等)の案内</p>	
<p>◆《管内のホテル・旅館業者、旅行業者へ》必要に応じ観光客への情報提供や安全な場所への誘導、一時受入を要請</p> <p>○観光客への情報提供、訪日外国人への多言語による情報提供 ○訪日外国人に自国の駐日外国公館へ連絡するよう広報</p>		<p>【広域連合、関西観光本部】 ○観光客への情報提供、訪日外国人への多言語による情報提供 ○訪日外国人に自国の駐日外国公館へ連絡するよう広報</p>	<p>○《外務省等》訪日外国人に自国の駐日外国公館へ連絡するよう広報</p>		
<p>帰宅支援ステーションの開設状況の情報収集・提供</p>					
		<p>○《帰宅支援ステーション協定事業者へ》帰宅支援ステーションの開設状況確認</p>			
<p>○災害時帰宅支援ステーションの開設状況を情報発信【※ホームページ等】</p>		<p>○災害時帰宅支援ステーションの開設状況を収集し、情報提供 ○徒歩帰宅者へ情報発信【※ホームページ等】</p>			

帰宅困難者対策オペレーションマップ・タイムライン

フェーズ	時間	考えられる状況	主な対応	企業・事業所等	駅前周辺地域関係事業者等	帰宅支援アクション事業者	被災市町村
2	6時間		<p>ターミナル駅周辺等の混乱防止、一時退避</p> <p>近距離徒歩帰宅者への支援</p>	<p>《大規模集客施設等で一時滞在施設となる施設管理者》</p> <p>○一時滞在施設等の開設準備 (安全点検チェックで安全確認できた後)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内受入スペース、立入禁止区域等の設定 ・女性スペース、要配慮者スペースの確保 ・運営組織の編成 ・一時滞在施設の表示、受入れ条件の掲示、書類、帳票の準備等 ・備蓄物資等の準備 ・電話等通信手段の確保 等 	<p>○一時滞在施設等の開設準備 (安全点検チェックで安全確認できた後)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内受入スペース、立入禁止区域等の設定 ・女性スペース、要配慮者スペースの確保 ・運営組織の編成 ・一時滞在施設の表示、受入れ条件の掲示、書類、帳票の準備等 ・備蓄物資等の準備 ・電話等通信手段の確保 等 		<ul style="list-style-type: none"> ◆《一時滞在施設へ》 ・協定に基づき一時滞在施設の開設を要請
				<p>一時滞在施設の開設調整</p>	<p>○企業等が施設にとどまると判断した場合は、施設内待機</p> <ul style="list-style-type: none"> ・待機場所の指定 ・備蓄品の配布 	<p>○一時滞在施設の開設</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村への開設報告 ・一時滞在施設の表示 ・Wi-Fi等通信手段の確保 	<ul style="list-style-type: none"> ○災害情報、交通情報等の提供(随時) ○被災地内の管轄道路について、道路状況の確認開始 《道路管理者の立場で》 ○確認した道路情報の発信 ○被災府県へ情報提供 ○府県から提供された国管理の国道情報、府県管理の道路について、情報発信 ○一時滞在施設の情報提供【※ホームページ等】 ○一時滞在施設に帰宅困難者を誘導・案内
3	12時間	徒歩帰宅不可能者の待機	<p>一時滞在</p>	<p>《大規模集客施設等で利用者を引き続き施設内に留まらせられないと判断した場合》</p> <p>○一時滞在施設への案内</p>	<p>《一時退避場所(緊急避難広場、情報提供拠点等)》</p> <p>○一時滞在施設の案内</p>		<ul style="list-style-type: none"> ○通行可能道路や通行を避ける道路の情報発信【※ホームページ等】 ○被災府県へ情報提供 ○一時滞在施設等の滞在者数の把握
				<p>一時滞在施設への案内・誘導</p>	<p>○一時滞在施設での受入、対応 (以降、一時滞在施設閉鎖まで継続)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者受入れ者名簿の作成 ・備蓄物資、食料、水の配布(不足している場合は、市町村へ連絡し、調整) ・トイレやごみの処理など施設内の衛生管理 ・テレビ、ラジオ、インターネットにより入手した情報の提供 等 	<p>○一時滞在施設の情報提供【※ホームページ等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○一時滞在施設に帰宅困難者を誘導・案内 	<ul style="list-style-type: none"> ○一時滞在施設において物資が不足している場合) ○一時滞在施設に対し不足している物資等を調達 《市町村のみでは調達できない場合》 ○府県へ物資調整を依頼
4	24時間						

○対応に関わること ◆要請に関わること



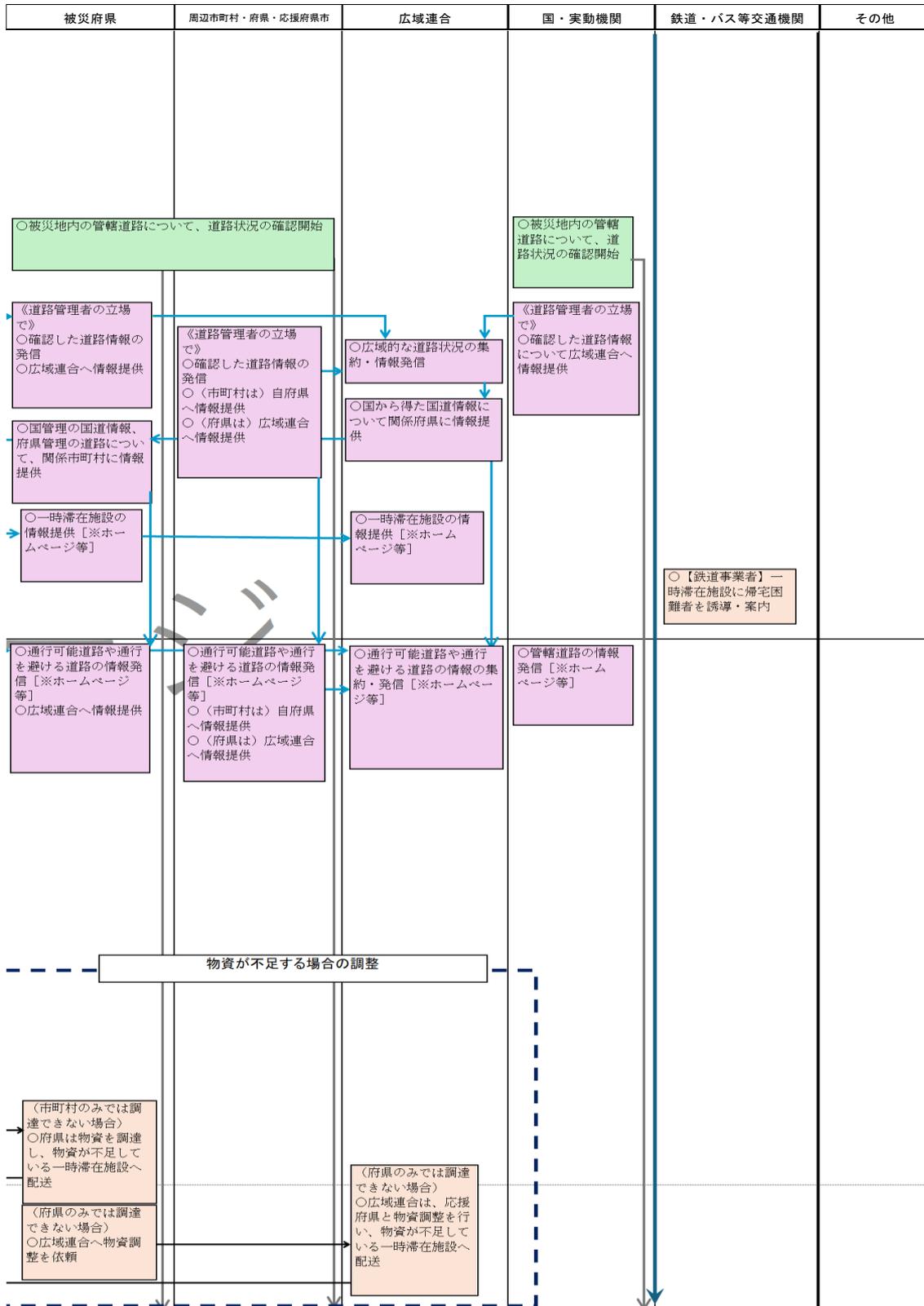
情報提供



滞留者支援



帰宅支援



帰宅困難者対策オペレーションマップ・タイムライン

フェーズ	時間	考えられる状況	主な対応	企業・事業所等	駅前周辺地域関係事業者等	帰宅支援サービス事業者	被災市町村
5		交通機関の再開に時間を要する見込み	<p>道路啓開の実施</p> <p>道路啓開が完了した後、バス等代替輸送調整</p> <p>バス等代替輸送による帰宅困難者等の搬送支援（バス等代替輸送の枠組決定）</p> <p>一時滞在施設閉鎖の調整</p> <p>分散帰宅の徹底</p> <p>鉄道等の折り返しポイントに徒歩移動し、運行している交通機関を活用して帰宅の開始</p>	<p>《利用者等が留まっている大規模集客施設等へ》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○折り返し運行再開見込みの情報収集 ○收拾した情報を従業員等に周知 <p>《企業等の従業員又は大規模集客施設等の利用者へ》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○搬送拠点、バスの運行予定の情報提供 <p>○従業員等への分散帰宅の呼びかけ</p>	<p>○《一時滞在施設へ》折り返し運行再開見込みの情報収集、提供</p> <p>○《一時滞在施設へ》搬送拠点、バスの運行予定の情報収集、一時滞在所等への情報提供</p> <p>○《市町村と》一時滞在施設等の閉鎖協議</p>	<p>○《交通事業者より》折り返し運行再開見込みの情報収集、提供 [※ホームページ等]</p> <p>○《一時滞在施設等へ》折り返し運行再開見込みの情報提供</p> <p>○バス等代替輸送による帰宅困難者等の搬送（搬送拠点、バスの運行区間、実施時期の予定、搬送対象者等）の情報発信 [※ホームページ等]</p> <p>○《地域関係者・協会等と》一時滞在施設等の閉鎖協議</p> <p>○一時滞在施設等の閉鎖予定の周知</p> <p>○分散帰宅の呼びかけ</p>	<p>○徒歩帰宅ルート、バス等代替輸送ルート等の啓開、通行空間の確保</p> <p>○バス等の代替輸送、代替輸送道路、搬送拠点の調整</p> <p>※枠組みは今後検討</p> <p>○旅客船による代替輸送の検討開始</p> <p>※枠組みは今後検討</p>
	72時間	<p>救命・救急・救助活動の一段落</p> <p>鉄道の折り返し運転の開始</p>					<p>○徒歩帰宅可能者への帰宅促進の呼びかけ</p> <p>○歩道以外にはみ出さないこと、車の使用を控えることの徹底の呼びかけ</p> <p>○徒歩帰宅の混乱防止策の支援（雑踏警備等）</p> <p>○折り返し駅等への乗客の集中・混乱防止策の支援</p>

○対応に関わること ◆要請に関わること

情報提供 滞留者支援 帰宅支援

被災府県	周辺市町村・府県・応援府県市	広域連合	国・実働機関	鉄道・バス等交通機関	その他
<p>○徒歩帰宅ルート、バス等代替輸送ルート等の啓開、通行空間の確保</p>			<p>○《道路管理者等》 徒歩帰宅ルート、バス等代替輸送ルート等の啓開、通行空間の確保</p>		
<p>○バス等の代替輸送、代替輸送道路、搬送拠点の調整 ○旅客船による代替輸送の検討開始</p>		<p>※枠組みは今後検討 ※枠組みは今後検討</p>	<p>○《国土交通省》バスの代替輸送、代替輸送道路、搬送拠点の調整への助言、旅客船による代替輸送の検討への助言 ※枠組みは今後検討</p>	<p>○バス等の代替輸送、代替輸送道路、搬送拠点の調整 ※枠組みは今後検討</p>	
			<p>○《国土交通省》代替輸送の速やかな認可</p>	<p>○《バス協会等》要請を受けてバスの手配</p>	
				<p>○【交通事業者】 交通機関間での折り返し運転再開のタイミングを調整</p>	
<p>○《交通事業者より》 折り返し運行再開見込みの情報収集、提供 [※ホームページ等]</p>		<p>○《交通事業者より》 折り返し運行再開見込みの情報収集、提供 [※ホームページ等]</p>		<p>○【交通事業者】《行政へ》 折り返し運行再開見込みの情報提供</p>	
<p>○バス等代替輸送による帰宅困難者等の搬送（搬送拠点、バスの運行区間、実施時期の予定、搬送対象者等）の情報発信 [※ホームページ等]</p>		<p>○バス等代替輸送による帰宅困難者等の搬送（搬送拠点、バスの運行区間、実施時期の予定、搬送対象者等）の情報発信 [※ホームページ等]</p>		<p>○バス等代替輸送による帰宅困難者等の搬送（搬送拠点、バスの運行区間、実施時期の予定、搬送対象者等）の情報発信 [※ホームページ等]</p>	
<p>○一時滞在施設等の閉鎖予定の周知</p>					
○分散帰宅の呼びかけ					
<p>○徒歩帰宅可能者への帰宅促進の呼びかけ ○歩道以外にはみ出さないこと、車の使用を控えることの徹底の呼びかけ</p>					
<p>○徒歩帰宅の混乱防止策の支援（雑踏警備等） ○折り返し駅等への乗客の集中・混乱防止策の支援</p>					
<p>《警察》 ○雑踏警備等</p>					
<p>○【交通事業者】 ・分散帰宅の呼びかけ ・混雑緩和のための対処の情報（駅入場規制等）の提供及び協力要請</p>					
<p>○【交通事業者】 一部折り返し運転再開</p>					
<p>鉄道等折り返しポイントへの徒歩移動 1 徒歩移動可能者 鉄道折り返しポイントへの誘導 2 特別搬送者など徒歩移動困難者 バス等の代替輸送による搬送開始まで待機</p>					

今後の検討事項

- *バス等代替輸送による帰宅困難者等の搬送にかかる優先対象者の事前事前周知について
- *搬送拠点の事前設定及び運営者の協議について
- *折り返し運転再開の想定に基づく代替輸送実施のルートの想定について
- *旅客船による代替輸送に関する検討
- *搬送マニュアルの作成について

帰宅困難者対策オペレーションマップ・タイムライン

フェーズ	時間	考えられる状況	主な対応	企業・事業所等	駅前周辺地域関係事業者等	帰宅支援ステーション事業者	被災市町村	
6	4日目		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 15%;"> <p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">一時滞在</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">バス等代替輸送による帰宅困難者等の搬送</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">遠距離徒歩帰宅の支援</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">分散帰宅の徹底</p> </div> <div style="width: 85%;"> <p>混乱収拾後の徒歩帰宅の開始</p> <p>バス等代替輸送による帰宅困難者等の搬送開始(特別搬送者優先)</p> <p>一時滞在施設の閉鎖</p> </div> </div>					
7	1週間	鉄道等運行全面再開						

※ 救命・救急・救助活動が完了し、一斉帰宅抑制の必要がなくなった場合又は、道路被害状況が大きくなく、道路啓開が早く完了した場合は、このシナリオより前倒しして帰宅支援を実施

○対応に関わること ◆要請に関わること

情報提供

滞留者支援

帰宅支援

被災府県	周辺市町村・府県・応援府県市	広域連合	国・実動機関	鉄道・バス等交通機関	その他
			○《関係警察署》折り返し駅等への乗客の集中・混乱防止策の支援	○バス等代替輸送による帰宅困難者等の搬送の開始。搬送拠点運営開始	
○バス等代替輸送による帰宅困難者等の搬送の開始、搬送拠点運営開始					
バス等代替輸送による帰宅困難者等の搬送の完了					
				○【交通事業者】鉄道等の全面運転再開	
帰宅困難者の解消					

おわりに

大規模地震等による多数の死傷者・避難者が想定される中、行政機関による「公助」には限界があり、可能な限り「自助」を前提としつつ、「共助」も含めた総合的な対応が不可欠である。

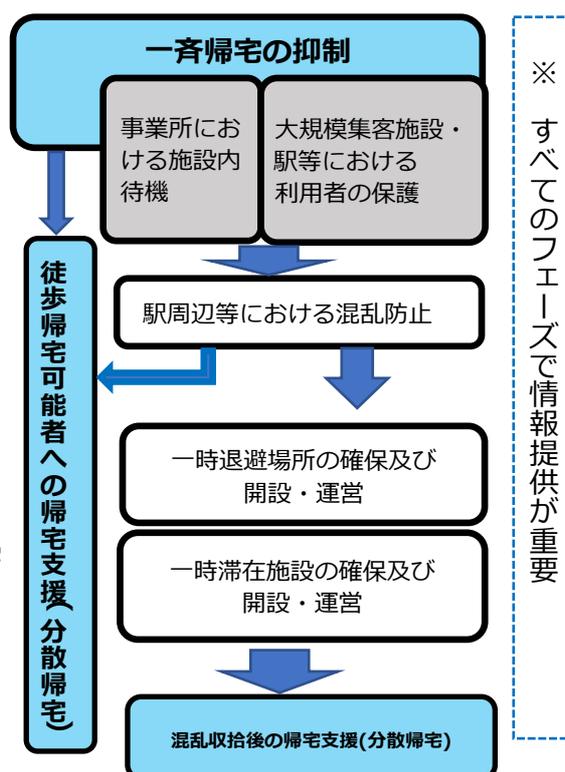
本ガイドラインは、企業等に発災時間帯に応じた対応など「むやみに移動を開始しない」という一斉帰宅の抑制対策の取組や分散帰宅を働きかけるとともに、事業所や一時滞在施設に留まった関西圏における帰宅困難者を、行政機関や民間団体との連携・協力のもと、府県・市域を越えて安全に帰宅させるための広域的な支援策を検討する際に活用していただくことを目的としており、今後は以下のような取組が求められる。

※今後の取組（例）

- ・関西広域連合、府県及び政令市等は、一斉帰宅抑制及び分散帰宅の徹底など平常時の取組について、住民等への普及・啓発
- ・一時退避場所及び一時滞在施設の確保及び災害時の開設・運営体制の構築
- ・都市毎のリスクを踏まえた徒歩帰宅ルートの候補路線（案）の選定やバス等の搬送ルート（案）の設定
- ・徒歩通行における安全確保のためのルールの徹底
- ・災害時帰宅支援ステーションの認知度の向上や円滑な運営体制の確保
- ・バス等の代替輸送に関する運用及び関係機関の役割の明確化、訓練などを通じた連携強化
- ・徒歩帰宅者や特別搬送者への情報提供
- ・円滑な帰宅支援を行うため、関西広域連合、府県、政令市等の連携体制の構築

帰宅困難者の発生による混乱を防止するためには、まずは「むやみに移動を開始しない」という一斉帰宅抑制や分散帰宅の基本原則を徹底させるとともに、ターミナル駅周辺の行き場のない帰宅困難者を一時退避場所、さらには、一時滞在施設に誘導する取組を強化し、発災直後に帰宅困難者をとどめる環境を整えていく必要がある。

こうした帰宅困難者対策は、いずれも民間企業の協力なしには進まないことから、このガイドライン策定を契機に、官民連携の取組が強化され、各機関の帰宅困難者対策が一層加速されるよう、関西広域連合、府県及び政令市等の取組として企業に要請していくこととする。



資料編

1. 関西広域連合広域防災局における帰宅困難者支援体制の整備について

※「関西防災・減災プラン（総則編）（地震・津波災害対策編）」（令和6年3月改訂 関西広域連合 広域防災局）の内容を引用し、一部、修正したものである。

【災害への備え】

帰宅困難者支援体制の整備

広域連合は、大規模広域災害が発生し、交通機関の運行が停止した際に、帰宅が困難になった住民を支援するため、平常時から必要な情報の共有化を図り、災害時に適切かつ迅速な対応がとれるよう体制整備を図る。

ア 基本方針

帰宅困難者が一斉に徒歩帰宅を開始した場合、混雑による集団転倒や火災、沿道建物からの落下物等により死傷する可能性があるとともに、救助・救急活動や緊急輸送活動などの応急対策活動が妨げられるおそれもあることから、広域連合は、府県及び政令市と連携して、一斉徒歩帰宅者の発生を抑制するため、「むやみに移動を開始しない」という基本原則を周知徹底する。

また、助ける側として可能な範囲で地域における「共助」の活動を促進するとともに、帰宅困難者等が無事に帰ることができるように、コンビニエンスストア等の協力を得て、トイレ、水道水等の提供など徒歩帰宅支援を行う。

さらに鉄道の代替として、バス、船舶による輸送が円滑に実施できるよう、関係機関との情報伝達や運行調整などを行う枠組の構築を図る。

なお、具体的な対策については、広域連合や府県・政令市、事業者及び関係機関が連携して検討を行い、帰宅支援のガイドラインを作成するなど、実効性のある帰宅困難者支援の仕組みづくりを行う。

イ 道路・鉄道情報共有の仕組みの確立と啓発

広域連合は、府県及び政令市と連携して主要幹線道路の情報・鉄道の運行状況に関係機関で情報共有する仕組みを確立するとともに、府県民にこれらの情報入手方法についての普及啓発を図る。

ウ 災害時帰宅支援ステーション事業の推進

広域連合は、府県及び政令市と連携して災害時に帰宅困難者を支援するため、コンビニエンスストアや外食店において水道水やトイレ及び通行可能な道路情報を提供する「災害時帰宅支援ステーション事業」を推進し、帰宅困難者支援体制を充実する。

また、府県及び政令市は、災害時に災害時帰宅支援ステーションが利用できるよう、訓練等を通じた徒歩帰宅者の支援体制を充実する。

エ 支援情報等の提供方策の検討

広域連合は、府県及び政令市と連携して災害時帰宅支援ステーションなどの支援情報や交通情報等を緊急速報メール、ホームページや携帯サイトなどを活用して府県民に対し、提供する仕組みについて検討を進める。

オ 帰宅困難者対策の普及・啓発活動

災害発生直後、企業等では、従業員等がむやみに移動を開始して二次災害が発生することを防止するため、従業員等を留めておくことなどを行う必要がある。

このため、広域連合は、府県及び政令市と連携して、以下のことについて普及啓発を行う。

- ・ むやみに移動を開始することは避ける

- ・ 徒歩帰宅に必要な装備の準備、徒歩帰宅ルートの確認
- ・ 災害用伝言ダイヤル（171）の活用、災害用伝言板（Web171）、携帯電話災害用伝言板等複数の安否確認手段があること
- ・ 事業所等が従業員等を留めておくための備蓄の促進
- ・ 事業所等における災害時の行動計画の策定と従業員等への周知
- ・ 帰宅時間が集中しないような帰宅ルートの選定
- ・ 平時からの施設の安全確保
- ・ これらを確認するための訓練による検証

カ 事業所等への要請

広域連合は、府県及び政令市と連携して事業所に対して、交通機関の運行が停止した際に従業員を待機させること、及び建物の耐震化、備蓄などについて働きかける。

また、帰宅困難者を収容するため、大規模店舗及び大学等に協力を求め、協定の締結を検討する。

キ 観光客等への支援

広域連合は、府県及び政令市と連携して、DMO や観光協会、旅行業者やホテル・旅館業者等と共に、観光客等に災害時の的確な行動について周知・広報に努める。

また、観光客への情報提供や安全な場所への誘導等を円滑に実施するため、広域連合は、府県及び政令市と連携し、ホテル・旅館業者及び旅行業者との間で協定を締結するなど連携体制の整備に努める。

さらに、外国人観光客に適切な情報を提供するため、広域連合は府県及び政令市と連携し、外国人支援を行う NPO や語学ボランティアの協力を得る仕組みの構築に努める。

【災害への対応】

帰宅困難者への支援

公共交通機関の被災や運行停止により、大都市の都心部では自力で帰宅できない、いわゆる帰宅困難者が大量に発生する。

広域連合は、府県及び政令市等が行うメッセージの発出や災害時帰宅支援ステーションの展開を支援する。

＜帰宅困難者への対応＞

	発災	1 h	2 4 h	7 2 h
想定される外出者の行動	<ul style="list-style-type: none"> ○ターミナル駅周辺や繁華街等で多くの人が滞留 ○安全な場所を求めて移動 ○被害状況の確認・家族の安否確認 ○徒歩帰宅の準備（情報入手、飲料水等の調達） 	<ul style="list-style-type: none"> ○徒歩帰宅可能者の帰宅支援 	<ul style="list-style-type: none"> ○徒歩帰宅可能者の帰宅支援 	<ul style="list-style-type: none"> ○混乱収拾後の帰宅支援
必要とされる対策	<ul style="list-style-type: none"> ○交通情報の提供・落ち着いた対応の呼びかけ ○災害時帰宅支援ステーション協定事業者に支援依頼 ○帰宅困難者等を安全な場所へ誘導 ○災害用伝言ダイヤル等の運用開始 ○徒歩帰宅が困難な者、観光客の誘導・一時受入要請 	<ul style="list-style-type: none"> ○徒歩帰宅可能者が帰宅支援するのに必要な情報等の提供 	<ul style="list-style-type: none"> ○徒歩帰宅可能者が帰宅支援するのに必要な情報等の提供 	<ul style="list-style-type: none"> ○混乱収拾後の帰宅支援

(1) 被災府県及び政令市等の対応

① メッセージの発出

被災府県及び政令市等は、帰宅困難者や観光客に対して、無理に帰宅をせず、落ち着いた対応を求めるメッセージの発出をホームページやプレスリリースを通じて行う。

② 交通情報等の提供

被災府県及び政令市等は、交通情報等について、可能な範囲でホームページを通じて情報提供を行うよう努める。

③ 災害時帰宅支援ステーションの展開

被災府県及び政令市は、災害時における帰宅困難者支援に関する協定書に基づき、帰宅支援ステーション協定事業者に対して、帰宅支援サービスの提供の実施を要請する。

④ ホテル・旅館業者等に対する観光客への情報提供の要請等

被災府県及び政令市等は、管内のホテル・旅館業者、旅行者に対して、必要に応じ観光客への情報提供や安全な場所への誘導、さらに可能な場合には一時受け入れを要請する。

また、被災府県及び政令市等は、外国人支援を行う NPO や語学ボランティアに通訳等の協力を要請する。

(2) 広域連合の対応

広域連合は、被災府県及び政令市等と連携して、災害情報、一斉帰宅の抑制、交通情報等のとりまとめ・発信、外国人観光客への多言語の情報発信など必要な広報等を行うほか、災害時帰宅支援ステーションの展開において、必要に応じて、事業者との連絡調整を行う。

(参考)

1. 東京都における東日本大震災の検証結果

(遠隔地地震により公共交通機関の運行が停止したケース)

◆東日本大震災時の鉄道運行等の状況

日 時		状 況
3月 11日	14:46	東北地方太平洋沖地震が発生 →首都圏でも最大震度6強の強い揺れを観測、東京23区においてもほぼ全ての区で震度5弱以上を観測 →首都圏の鉄道各線が運行停止
	17:40頃	官房長官記者会見で「中・遠距離の方は無理に帰宅されないことをお願いする」と職場待機を呼びかけ
	18:20	JR東日本は通勤電車の終日運休を発表
	21時前	地下鉄の一部区間から運転再開
3月 12日	深夜帯	再開した地下鉄・私鉄では深夜運転を実施
	8:35	JR山手線運転再開

◆「東京都の帰宅困難者対策の基本的考え方」（平成24年1月13日）より抜粋

東日本大震災では、人口が集中する都心部で公共交通機関が機能を失うことにより、都内で帰宅困難者が大量に発生し、大きな混乱をもたらした。

東日本大震災時の帰宅困難者対策の実態調査の結果は、首都圏で約515万人の帰宅困難者（3月11日のうちに帰宅ができなかった人）が発生したと推計された。都内では首都圏の帰宅困難者の約70%にあたる約352万人の帰宅困難者が発生したと推計されている。

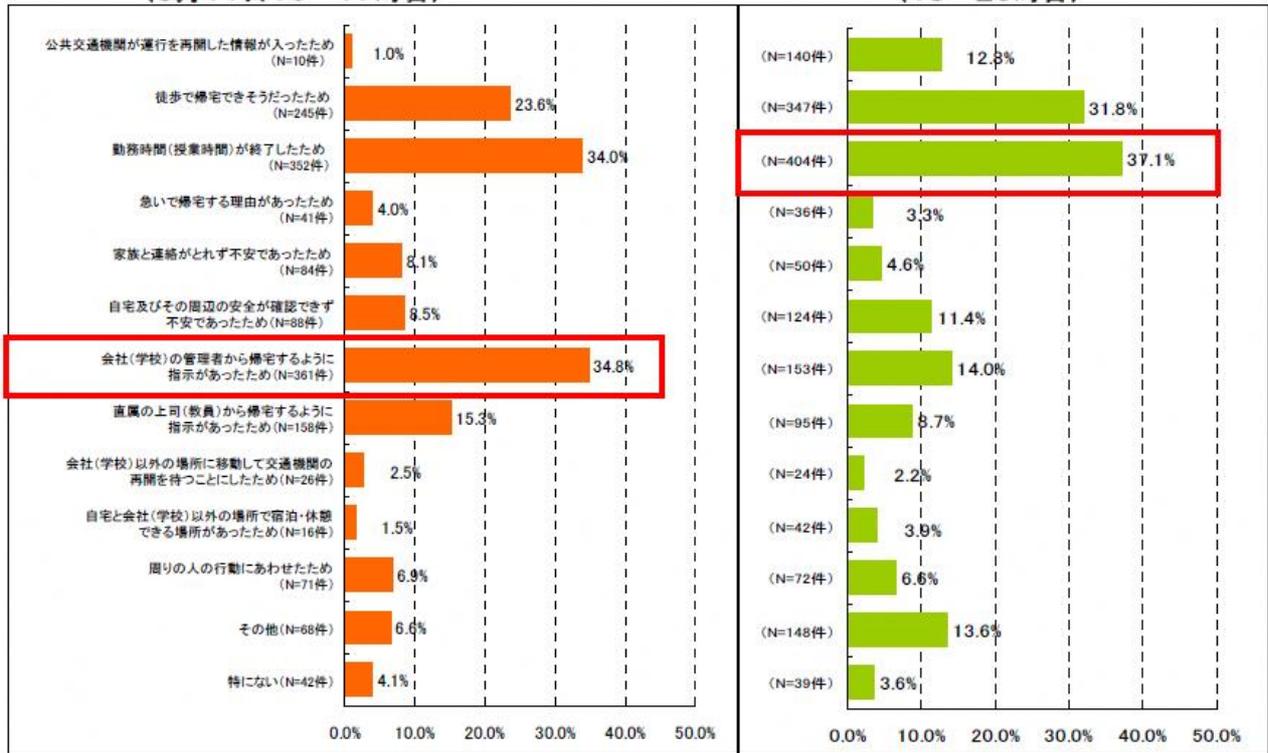
(1) 個人への調査【対象：東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県及び茨城県南部の5,372人】

地震発生時に企業・学校にいた人のうち約83%の人が、当日中に会社や学校を離れていた。そのうち5割弱の人が午後5時台までに会社・学校を離れており、業務・授業の終了後にあまり時間をおかずに会社・学校を離れた人が多いことが伺える。

会社・学校を離れた理由

(3月11日16-17時台)

(18-23時台)

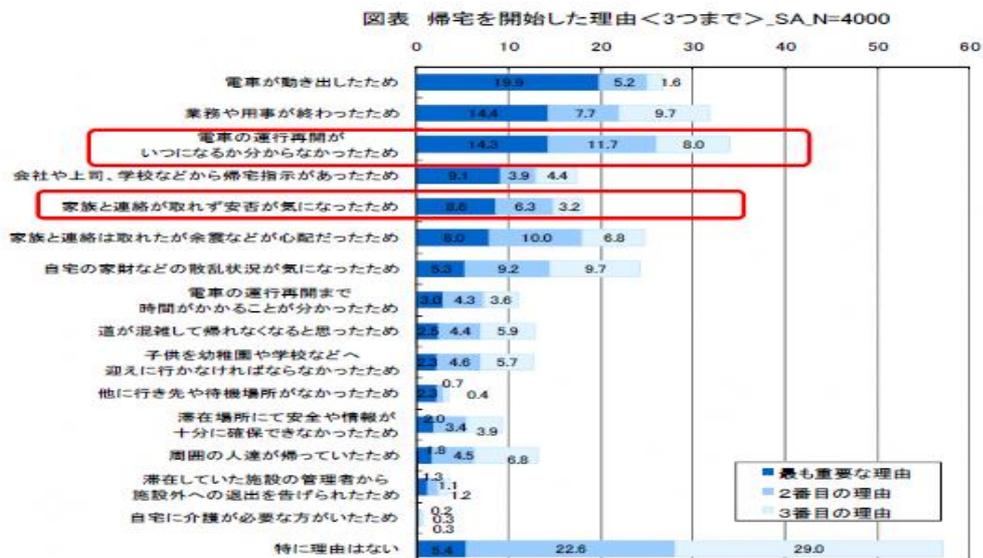


(2) 外出者アンケート

東京都が行った、発災時に都内にいた外出者に対するアンケート調査結果によれば、帰宅行動を開始した理由として、「電車の運行再開がいつになるか分からなかったため」や「家族と連絡が取れず、安否が気になったため」などを選択した者が多く見られた。

【帰宅を開始した理由(3つまで)】

(単位：%)



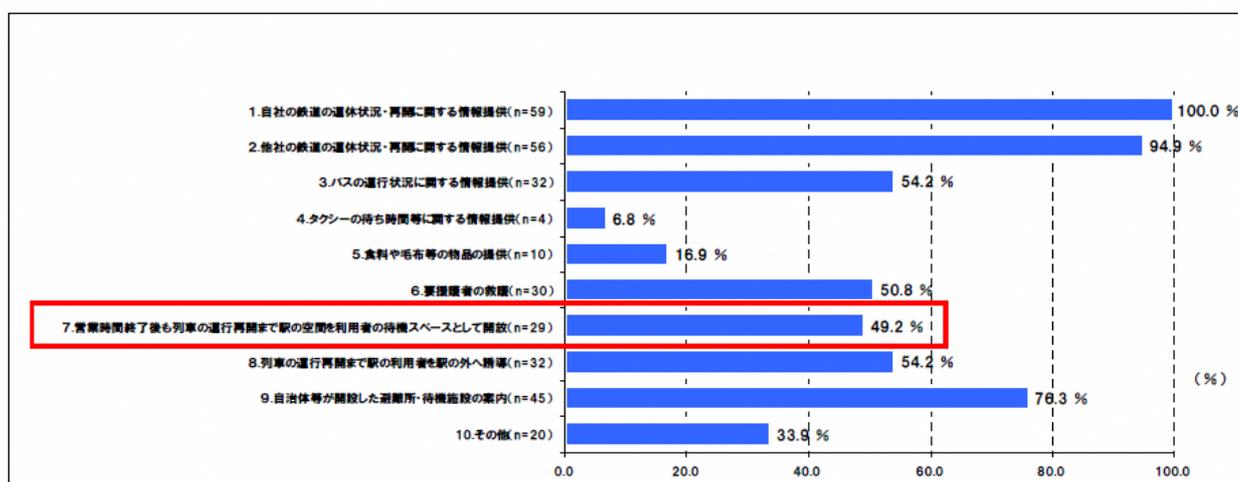
(出典：東京都防災対応指針)

(3) 自治体への調査【対象：東京都（島しょ部除く）、神奈川県、埼玉県、千葉県及び茨城県南部の230区市町村（有効回答216）】

約91%の自治体が、一斉帰宅の抑制を呼びかけなかった。また、帰宅困難者を受け入れた施設については、約7割の自治体が、地震時に避難所となる施設を開放した。首都直下地震時には、避難所には、地域住民が避難することが想定されており、避難者と帰宅困難者の競合が課題となる。

(4) 駅への調査【対象：JR、私鉄、東京メトロ、都営地下鉄の首都圏のターミナル駅59駅】
待機スペースを開放した駅は約半数であった。

駅の利用者への対応(n=59)[複数回答]



(5) 駅周辺等の施設

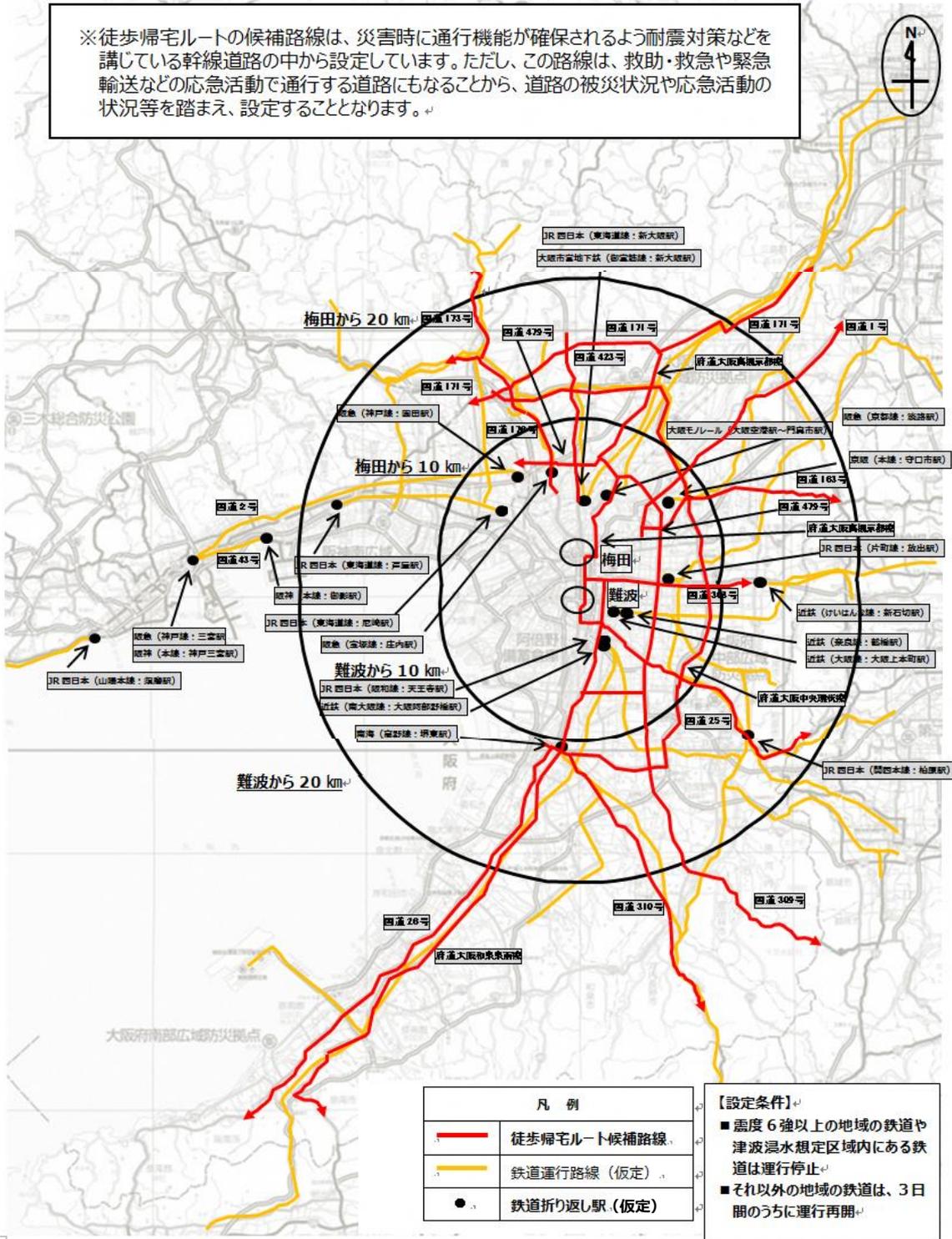
今回の震災では、駅構内や商業ビルなどから利用者等の締め出しが行われるなど、不適切な対応が見られた。一方、施設内で利用者等の安全確保に取り組んだ民間事業者もあり、対応は事業者によってまちまちであった。

2. 徒歩帰宅ルートの候補路線（案）の事例

<参考：大阪府（検討中）>

南海トラフ巨大地震と上町断層帯地震の2ケースについて、徒歩帰宅ルートの候補路線（案）を抽出している。

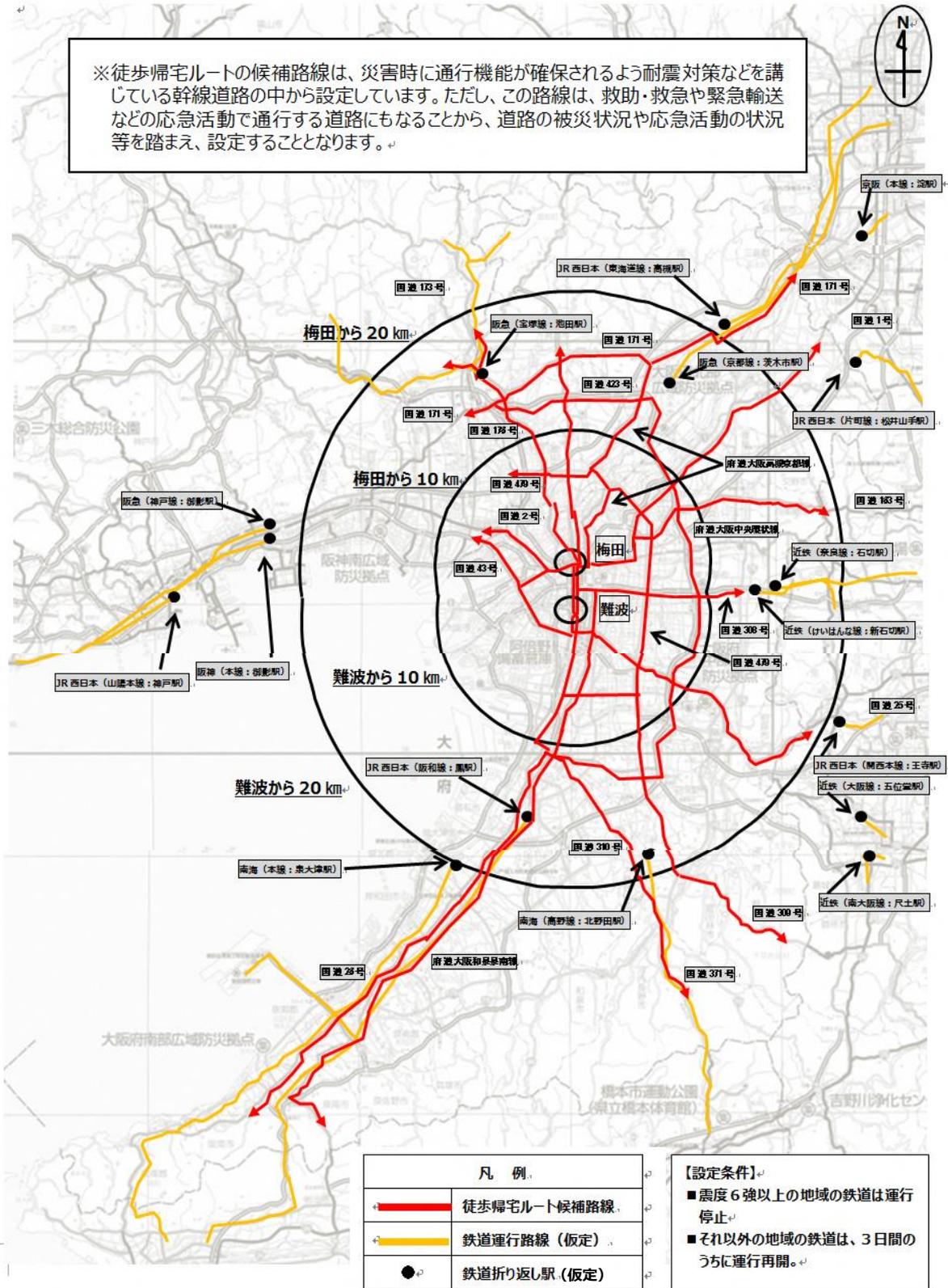
徒歩帰宅ルートの候補路線（案） 南海トラフ巨大地震のケース



※出典：「大規模地震の混乱収拾後の帰宅支援に関する基本方針（案）」
 （平成29年12月 帰宅困難者支援に関する協議会：大阪府）

徒歩帰宅ルートの候補路線（案） 上町断層帯地震のケース

※徒歩帰宅ルートの候補路線は、災害時に通行機能が確保されるよう耐震対策などを講じている幹線道路の中から設定しています。ただし、この路線は、救助・救急や緊急輸送などの応急活動で通行する道路にもなることから、道路の被災状況や応急活動の状況等を踏まえ、設定することとなります。



※出典：「大規模地震の混乱収拾後の帰宅支援に関する基本方針（案）」
（平成29年12月 帰宅困難者支援に関する協議会：大阪府）

3. 情報提供に関する事例

<参考：京都市帰宅支援サイト>

京都市帰宅支援サイト

日本語 やさしい ほんご
English 简体中文
繁體中文 한글

京都市での災害時行動について

観光客の皆さんへ

「緊急避難広場」へ向かってください。

1 一斉に駅に向かうと大変危険です。

2 緊急避難広場へ移動して下さい。

①水・食料があります。
②トイレがあります。
③一時滞在施設を案内します。

京都市民の皆さんへ

「広域避難場所」「避難所」
へ向かってください。

上記内容を
確認しました

京都市からのお知らせ

緊急情報がある場合はこちらに掲載されます

メニュー

避難ナビ
現在地から避難先までの案内表示

これから
注意すること

施設案内地図
トイレやWiFiスポット等の位置を表示

運行情報
各種交通機関の運行状況

< 戻る

京都市帰宅支援サイト

避難ナビ

京都市からのお知らせ

緊急情報がある場合はこちらに掲載されます

避難場所案内

あなたの状況を選択してください

観光客・帰宅困難の方

自宅近くの方

避難場所は、あなたの状況によって違います。
落ち着いて指定の場所に避難してください

京都市帰宅支援サイト

施設案内地図

京都市からのお知らせ

緊急情報がある場合はこちらに掲載されます

避難先などに関する検索を行います。

- 必要な情報のチェックボックスを選択（複数選択可）してください。
- 「次へ」ボタンを押してください
- 選択した施設等が地図上に表示されます。

※地図を表示するため、携帯電話等の位置情報の取得設定をオンにしてください。

避難先の説明は[こちら](#)

項目をチェック

【避難先】

【トイレ】

【KYOTO_WiFiスポット】

【災害帰宅支援ステーション】

【交通情報】 (Google/提供)

< 戻る

次へ >

- 対応言語選択ボタン（対応言語：6種類）
 - ・日本語・やさしい日本語・英語・中国語（簡体字）
 - ・中国語（繁体字）・韓国語

■ 主な掲載情報

- ア 災害時の行動について
- イ 避難ナビ（最寄りの避難先，案内看板など）
- ウ これから注意すること
- エ 施設案内図（トイレ，Wi-Fiスポット，災害時帰宅支援ステーションなど）
- オ 運行情報

4. 帰宅困難者対策の沿革

年	国	関西広域連合、 構成府県・政令市	備考
平成 14年		5月「災害時の昼間流入人口問題の解決に向けて」報告公表（関西広域連携協議会） http://www.kouiki-kansai.jp/contents.php?id=20	
平成 17年		2月「災害時帰宅支援ステーション」事業開始（関西広域連携協議会）	
平成 23年	9月「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」設立（事務局：内閣府、東京都） 11月「一斉帰宅の抑制の基本方針」決定		3月 東日本大震災
平成 24年	8月 南海トラフの巨大地震による津波高・浸水域等（第二次報告）及び被害想定（第一次報告） 9月「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」最終報告・事業所における帰宅困難者対策ガイドライン 等5つのガイドライン公表		
平成 25年	1月「首都直下地震帰宅困難者等対策連絡調整会議」設立（事務局：内閣府、東京都） 3月「南海トラフ巨大地震の被害想定」（第二次報告）	11月「京都市事業所帰宅困難者対策指針」策定（京都市） http://www.city.kyoto.lg.jp/shobo/page/0000162218.html 12月「帰宅困難観光客避難誘導計画（清水・祇園地域）及び帰宅困難観光客避難誘導計画（嵯峨・嵐山地域）」策定（京都市） http://www.city.kyoto.lg.jp/gyozai/page/0000076886.html	
平成		3月「神戸市帰宅困難者対策基本指針」	

年	国	関西広域連合、 構成府県・政令市	備考
26年		策定（神戸市） http://www.city.kobe.lg.jp/safety/prevention/preparation/kitakukonnan.html	
平成 27年	2月「大規模地震発生直後における施設管理者等による建物の緊急点検に係る指針」策定 2月「一時滞在施設の確保及び運営のガイドライン」を改定（首都直下地震帰宅困難者等対策連絡調整会議） 3月「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」策定	3月「事業所における「一斉帰宅の抑制」対策ガイドライン」策定（大阪府） http://www.pref.osaka.lg.jp/kikikanri/kitakukonnan3/issei-gaidorain.html 7月「大阪駅周辺地区帰宅困難者対応マニュアル Ver.1」作成（大阪市） http://www.city.osaka.lg.jp/kikikanri/shitsu/page/0000073235.html	
平成 28年		2月「帰宅支援に関する協議会」設立 3月「堺市帰宅困難者対策ガイドライン」策定（堺市） http://www.city.sakai.lg.jp/kurashi/boasai/kitakukonnan.html	4月 熊本地震
平成 29年		12月「帰宅支援に関する基本方針（案）」協議（大阪府） http://www.pref.osaka.lg.jp/kikikanri/kitakukonnan3/h29kyougikai1.html	
平成 30年		2月「大規模地震の混乱収拾後の帰宅支援に関するガイドライン（案）」協議（帰宅支援に関する協議会） 9月「事業所における「一斉帰宅の抑制」対策ガイドライン」改定（大阪府）	6月 大阪府北部 地震

年	国	関西広域連合、 構成府県・政令市	備考
平成 30年		12月「帰宅困難者対策図上訓練」実施 (関西広域連合)	
平成 31年 (令和 元年)		2月「関西広域帰宅困難者対策ガイドライン (案)」協議(帰宅支援に関する協議会)	
令和 3年		3月「神戸市帰宅困難者対策基本指 針」改定(神戸市) kitakukonsisin.pdf 3月「帰宅困難者 NAVI」運用開始 (関西広域連合)	
令和 5年		12月「大雪時における安全確保のため のガイドライン」策定(京都府) ooyukigaidorainn.pdf	
令和 6年	7月「大規模地震の発生に伴 う帰宅困難者対策のガイドラ イン」改定		令和6年 能登半島 地震

5. 本ガイドラインを作成するにあたっての関連するガイドラインや計画等

関連するガイドラインや計画など	該当箇所
大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン 令和6年7月 内閣府（防災担当）	混乱収拾後の帰宅支援(P58～P65)等
帰宅困難者等への情報提供ガイドライン 平成24年9月 首都直下地震帰宅困難者等対策協議会	帰宅困難者等への情報提供(P69～P72)等
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 首都直下地震帰宅困難者等対策協議会	企業等における施設内待機等(P23～P38)等
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 首都直下地震帰宅困難者等対策協議会	大規模集客施設・駅等における利用者保護(P39～P42)等
駅前滞留者対策協議会ガイドライン 平成24年9月 首都直下地震帰宅困難者等対策協議会	ターミナル駅周辺等の混乱防止(P45～P47)等
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 首都直下地震帰宅困難者等対策連絡調整会議	一時退避場所、一時滞在施設の確保及び開設・運営(P48～P52)等
東京都の帰宅困難者対策の基本的考え方 令和5年5月 東京都	(参考) 東日本大震災の検証(P90～P92)等
東京都帰宅困難者対策 実施計画 平成24年11月 東京都	混乱収拾後の帰宅支援(P58～P65)等
関西防災・減災プラン（総則編）（地震・津波災害対策編） 令和6年3月改訂 関西広域連合広域防災局	資料編 帰宅困難者支援体制の整備(P87～P89)等
事業所における「一斉帰宅の抑制」対策ガイドライン 平成30年9月 帰宅困難者支援に関する協議会（大阪府）	企業等における施設内待機等(P23～P38)等

※ 本ガイドラインを参考に具体的な計画を作成する場合には、上記の資料についても参照されたい。