

帰宅困難者等支援マニュアル

平成 31 年 2 月 作成

令和 5 年 10 月 改訂

成田駅周辺帰宅困難者等対策協議会

目次

第1章	はじめに	P 1
	帰宅困難者問題と成田駅周辺帰宅困難者等対策協議会の目的	
	成田駅周辺における帰宅困難者問題と対策	
	用語の定義	
	各施設の概要	
第2章	平常時から発災・収束までの主な流れについて	P 3
第3章	各機関の主な役割	P 4
第4章	平常時における対策について	P 5
	1 体制整備	P 5
	2 普及・啓発	P 6
	3 食料等の準備	P 8
第5章	一時滞在施設の確保	P 9
	1 一時滞在施設とは	P 9
	2 一時滞在施設の概要等について	P 9
	3 普及・啓発	P 10
第6章	帰宅困難要配慮者支援施設の確保	P 11
	1 帰宅困難要配慮者支援施設とは	P 11
	2 帰宅困難要配慮者支援施設の概要等について	P 11
	3 普及・啓発	P 11
第7章	災害発生時における主な対応の流れ	P 12
	1 災害発生時における主な対応の流れ	P 12
	2 災害発生時における帰宅困難者の流れ	P 13
第8章	帰宅困難者対策として実施する基本事項	P 14
第9章	災害発生時における各機関の対応について	P 15
	1 災害発生直後における各機関の行動	P 15
	2 鉄道の運行状況を収集する	P 16

3	むやみに移動を開始しないこと等を広報する	．．．．．	P 1 6
4	一時滞在施設・指定避難所の情報を収集する	．．．．．	P 1 7
5	一時滞在施設等の開設状況を広報する	．．．．．	P 1 7
6	一時滞在施設等の開設状況を利用客等に対し広報する	．．．	P 1 8
第 1 0 章	一時滞在施設における帰宅困難者の受入れ等	．．．．．	P 1 9
1	一時滞在施設における主な流れについて	．．．．．	P 1 9
2	開設期間、広さ	．．．．．	P 2 0
3	施設管理者の役割	．．．．．	P 2 0
4	受入条件について	．．．．．	P 2 0
5	受入から運営までの主な流れについて	．．．．．	P 2 2
6	感染症対策について	．．．．．	P 2 4
7	一時滞在施設の閉鎖	．．．．．	P 2 5

第1章 はじめに

帰宅困難者問題と成田駅周辺帰宅困難者等対策協議会の目的

平成23年3月に発生した東日本大震災では、首都圏において鉄道の多くが運行を停止したことにより、路上では大規模な渋滞が発生した。

その結果、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、首都圏において約515万人（内閣府推計）に及ぶ帰宅困難者が発生した。

そして、これらの帰宅困難者が駅や自宅に向かって一斉に動き出したことにより、駅周辺や路上は大混乱し、救命活動や消火活動等を行う緊急車両の通行の妨げとなったほか、帰宅困難者自身も集団転倒などの二次被害に見舞われた。

帰宅困難者が一斉に動き出すことによる問題を発生させないため、帰宅困難者等への対応を検討・実行し、帰宅困難者を発生させないことを目的として、成田駅周辺帰宅困難者等対策協議会が発足した。

成田駅周辺における帰宅困難者問題と対策

東日本大震災では、鉄道機関の運行が停止したことに伴い、成田駅周辺では多くの帰宅困難者が発生し、駅周辺や路上において混乱が生じた。

また、行き場を失った約400人の帰宅困難者が、成田駅から近い指定避難所である成田市役所※に避難したため、市役所では帰宅困難者と地域住民が混在し、市災害対策本部においても、その対応に苦慮したところである。

このような帰宅困難者の発生によって生じる様々な課題に対応していくには、可能な限り「自助」を前提としつつ、駅周辺事業者による「共助」、さらには公的機関が実施する「公助」も含めた総合的な対応が不可欠となる。

こうした背景を踏まえ、本市では、平成28年12月22日に成田駅周辺の事業者と公的機関から構成される「成田駅周辺帰宅困難者等対策協議会」を設置し、帰宅困難者等に対する支援方法等について検討を重ねてきた。



本マニュアルは、協議会において検討した結果をとりまとめたものであり、大規模災害発生時に成田駅周辺において発生する帰宅困難者等に対して、駅周辺事業者と公的機関が円滑に対応するための指針として作成したものである。

※ 平成27年11月30日付けで指定避難所から解除

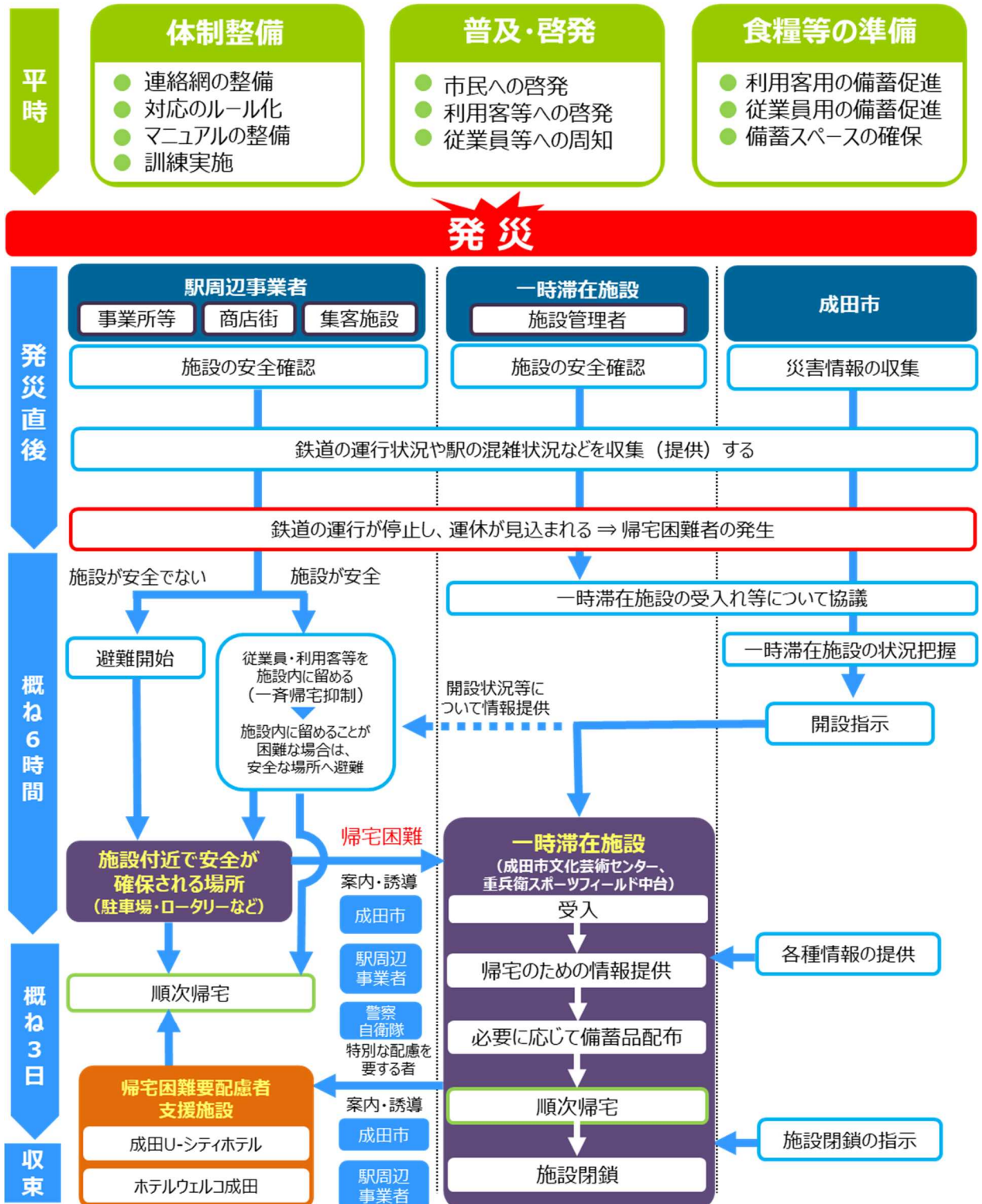
用語の定義

用語	定義
帰宅困難者	災害発生時に交通手段が途絶することにより、自宅まで徒歩で帰宅することが困難となった者
徒歩帰宅者	自宅までの距離が近く、徒歩による帰宅が可能な者
帰宅困難者等	帰宅困難者と徒歩帰宅者の双方を指す概念
帰宅困難要配慮者	高齢者、障がい者、妊婦又は乳幼児連れ等の帰宅困難者
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
利用客等	当該施設及び施設内のサービスを利用することを目的として訪れた者であり、発災後に一時避難等を目的として当該施設を訪れた者は含まない

各施設の概要

一時滞在施設	<p>【目的】 帰宅困難者等の受入れ</p> <p>【設置期間】 発災から 72 時間（最大 3 日間程度）まで</p> <p>【支援事項】 食料、水、毛布、トイレ、休憩場所、帰宅に関する情報等</p> <p>【対象施設】 成田市文化芸術センター 重兵衛スポーツフィールド中台</p>
帰宅困難要配慮者支援施設	<p>【目的】 帰宅困難者のうち、特別な配慮が必要な者の受入れ</p> <p>【受入期間】 概ね 1 日程度</p> <p>【支援事項】 客室、食料、水、トイレ、帰宅に関する情報等</p> <p>【対象施設】 成田U-シティホテル、ホテルウェルコ成田</p>
災害時帰宅支援ステーション	<p>【目的】 徒歩帰宅者の支援</p> <p>【支援事項】 水、トイレ、帰宅に関する情報等</p> <p>【対象施設】 千葉県等と帰宅支援協定を締結した店舗 (コンビニ、ファミリーレストラン、ガソリンスタンド等)</p> <p>【支援条件】 支援は企業の善意によって任意に行われるため、本社からの支援要請を以て各店舗で実施される。</p> <p style="text-align: right;">【ステッカー】</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>
指定避難所	<p>【目的】 地域の避難住民の受入れ</p> <p>【設置期間】 概ね発災日から数か月の間</p> <p>【支援事項】 食料、水、毛布、トイレ、復旧・復興等に関する情報等</p> <p>【対象施設】 小中学校、高等学校、運動施設等</p>

第2章 平常時から発災・収束までの主な流れについて



※ 一時滞在施設での受入が困難な場合は、状況に応じて近隣の指定避難所へ誘導する。
 ※ 千葉県は市と連携し、広域的な対策及び市への支援を実施する。

第3章 各機関の主な役割

各機関における主な役割について

実施主体		平時	災害時
【全機関の共通役割】		①各機関における対応のルール化 (必要に応じて内部マニュアルを作成) ②帰宅困難者への対応を従業員に周知 ③利用者・従業員等に対する備蓄に努める	①施設の安全点検を実施 ②利用客の保護 ③帰宅困難者の一斉帰宅を抑制
【成田市】	危機管理課	①協議会の運営 ②情報連絡網の整備 ③一時滞在施設の確保 ④取組状況等の周知 ⑤訓練の企画	①帰宅困難者等への情報提供 ②帰宅困難者対策の総合調整
	観光プロモーション課 スポーツ振興課 文化国際課	①災害時における出動体制等の整備 ②一時滞在施設等の施設管理者との連絡体制の整備 ③一時滞在施設での受入れスペースの検討 ④一時滞在施設での備蓄保管場所の検討 ⑤訓練の企画 ⑥協議会の運営	①鉄道の運行状況や駅周辺の混雑状況等の確認 ②一時滞在施設の開設・運営・閉鎖 ③帰宅困難者等への情報提供 ④協議会委員への情報提供 ⑤帰宅困難要配慮者支援施設に受入れの要請 ⑥必要に応じて、駅周辺の関係施設(観光館等)に職員を派遣し、帰宅困難者対策を実施 ⑦災害対策本部との連携・応援要請
【鉄道事業者】 JR成田駅 京成成田駅		①利用客を一時的に留めるスペースを確保 ②利用客への情報伝達体制の整備 ③市と連携し、訓練を企画する	①帰宅困難者をスペースに誘導する ②必要に応じて備蓄を配布する ③利用客に対し、一時滞在施設等の情報を提供
【大規模集客施設】 成田山新勝寺 イオンモール成田 イオンタウン成田富里		①利用客を一時的に留めるスペースを確保 ②利用客への情報伝達体制の整備	①帰宅困難者をスペースに誘導する ②必要に応じて備蓄を配布する ③利用客に対し、一時滞在施設等の情報を提供
【帰宅困難要配慮者支援施設】 ホテルウェルコ成田 成田Uシティホテル		①帰宅困難要配慮者の受入れ体制の整備 ②利用客への情報伝達体制の整備	①可能な範囲で帰宅困難要配慮者を受入れる ②利用客に対し、一時滞在施設等の情報を提供
【経済・観光団体】	成田商工会議所	①駅周辺の会員に対し、帰宅困難者対策の周知・啓発 ②駅周辺の会員に対する連絡体制の整備	①会員に対し、一時滞在施設等の情報を提供
	成田市観光協会	①駅周辺の会員及び関係施設(案内所等)に対し、帰宅困難者対策の周知・啓発 ②駅周辺の会員及び関係施設に対する連絡体制の整備	①会員及び駅周辺の関係施設に対し、一時滞在施設等の情報を提供
【公的機関】	千葉県 印旛地域振興事務所	①本庁・市との情報伝達体制の整備 ②県民に対し、行動ルール等の普及・啓発	①県本部と市本部の情報の共有 ②広域的な対策及び市への助言・支援
	成田警察署	①混乱防止対策や誘導体制の整備 ②交通規制等の事前対策の整備	①市本部と情報の共有 ②問い合わせ等に対し、一時滞在施設等の情報を提供する ③帰宅困難者の混乱防止・誘導 ④交通規制等の実施
	自衛隊 千葉地方協力本部 成田地域事務所	①一時滞在施設等への誘導・案内体制の整備	①市本部と情報の共有 ②一時滞在施設等への誘導・案内
	成田市消防本部	①事業所に対し、訓練等を通じて啓発 ②市との情報伝達体制の整備	①市本部へ消防・救急活動の情報提供 ②一時滞在施設における疾病者の救急搬送

第4章 平常時における対策について

1. 体制整備

(1) 緊急時連絡先一覧表の整備

市は、大規模災害が発生した場合において、鉄道の運行状況や各施設における帰宅困難者の発生状況等に関する情報を各機関と共有するため、緊急時連絡先一覧表を整備する。なお、当該一覧表は、協議会に参加している機関だけに公開されることを想定しているため、取扱いに十分注意しなければならない。

また、各機関は、連絡先等に変更が生じた場合には、本協議会の事務局である成田市総務部危機管理課へ速やかに連絡する。市は、当該連絡を受けて緊急時連絡先一覧表を更新し、改めて各機関に配布する。

(2) 対応のルール化

各機関は、大規模災害が発生した場合における帰宅困難者への対応をルール化するとともに、必要に応じて内部マニュアル等を作成する。

[ルール化することが望ましい事項の例]

- ①施設利用客等を施設内で待機させるための場所の確保
- ②施設が使用できない場合における利用客等の待機場所の確保
- ③待機場所への案内や誘導手順
- ④帰宅困難者に対する情報伝達手段の確保
- ⑤要配慮者や外国人等への対応 など

(3) 帰宅困難者等支援マニュアルの周知・啓発

大規模災害発生時において、各機関が帰宅困難者への対応を円滑に遂行できるよう、帰宅困難者等支援マニュアルを協議会委員で共有するとともに、他の事業所等に対しても市ホームページ等を通じて周知・啓発する。

(4) 帰宅困難者対策訓練の実施

市は、帰宅困難者対策に係る訓練を定期的に企画・実施し、マニュアルの実効性について検証する。

また、各機関は、本訓練に積極的に参加し、帰宅困難者を支援するための手順等について習熟を図る。

2. 普及・啓発

(1) 「むやみに移動を開始しない」という基本原則の周知

大規模災害発生時において、帰宅困難となった従業員や利用客等を、各施設で可能な限り留め置くことで、不用意に駅に向かって歩き出す人や帰宅を開始する人を抑制することができる。

そのためには、平常時から、各機関が従業員や利用客等に対して、地震発生直後には、「むやみに移動を開始しない」という帰宅困難者対策の基本原則を周知・徹底していかなければならない。

併せて、市では、ホームページや広報誌等を活用し、市民や市内事業所等に対して、「むやみに移動を開始しない」ことを広報・啓発していく。

事前周知文の例

大規模災害発生時に、交通機関の運行が停止すると、多くの帰宅困難者が発生することが想定されます。

これらの帰宅困難者が駅や自宅に向かって一斉に動き出した場合には、路上や駅周辺が混雑し、救命・救助活動や消火活動等を行う緊急車両の通行の妨げとなる可能性があるほか、帰宅困難者自身も集団転倒や沿道の建物からの落下物により負傷する危険性があります。

そのため、大規模災害発生時には、むやみに移動を開始するのではなく、まずは安全な場所にとどまり、交通機関の運行状況や一時滞在施設等の開設状況を把握した上で、行動を開始するようにしましょう。

(2) 災害に備えて準備する物品の周知

職場や学校など、外出先にいるときに大規模な災害が発生すると公共交通機関を使って自宅に帰ることが難しくなることから、以下の物品を準備することを周知する。

準備する物品の例

- ・水、食料、常備薬（各3日分以上）
- ・懐中電灯
- ・マスク
- ・消毒液
- ・体温計
- ・モバイルバッテリー
- ・歩きやすい靴
- ・携帯ラジオ
- ・地図

(3) 安否確認方法の周知

東日本大震災では、家族の安否情報を確認するために徒歩で帰宅を開始した者が多く発生した。このような場合においては、災害発生後に、その場で家族等との安否確認ができれば、急いで帰宅する人を抑制することができる。

したがって、各機関においては、施設利用客や従業員が安心して施設内に待機できるよう、災害用伝言ダイヤルなどの安否確認方法をポスターの掲示やパンフレットの配布など可能な手段を用いて周知・啓発する。

併せて、市では、ホームページや広報誌等を活用し、市民や市内事業所等に対して、災害時における安否確認方法を広報・啓発していく。

なお、東日本大震災では、多くの人が携帯電話による安否確認を試みたが、電話の輻輳により、繋がらなかったケースが多かった。災害発生時に、どの手段が使えるかは、実際に災害が起きてみないとわからないため、複数の安否確認方法を準備しておくことが重要である。

事前周知文の例

「災害用伝言ダイヤル」は、災害の発生により、被災地への通信が増加し、電話が繋がりにくい状況になった場合に、NTT東日本から提供される声の伝言板です。

本サービスは、電話による音声メッセージを録音・保存し、被災地内外から再生することができます。

また、各携帯電話会社が提供する「災害用伝言板」は、文字による安否情報の登録や閲覧ができます。

いずれのサービスも毎月1日と15日に体験利用することができますので、家族間などで使い方を確認しておきましょう。

災害用伝言ダイヤル「171」

電話で音声メッセージを録音／再生できます。

ご利用の手順（ガイダンスにしたがってご利用ください）



災害用伝言板



3. 食料等の準備

発災直後は、被災者の救助・救出活動を最優先するため、各事業所においては、施設利用客等の一斉帰宅が救助・救出活動の妨げとならないよう、発災後の一定期間は、利用客や従業員等を施設内に待機させることが重要である。

そのためには、各施設において食料や飲料水等の備蓄を促進するとともに、備蓄品の種類や保管場所等について、あらかじめ従業員等に周知しておく必要がある。

備蓄方法については、個人が自身のために備蓄する方法や、各事業所が従業員等の分をまとめて備蓄する方法などが考えられるが、いずれにしても、家庭での備蓄と同様に最低3日間程度の備蓄に努める。

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・・・1人当たり1日3リットル（計9リットル）
- (2) 主食・・・1人当たり1日3食（計9食）
- (3) 毛布・・・1人当たり1枚

③ 備蓄品目の例示

- (1) 水・・・ペットボトル飲料水
- (2) 主食・・・アルファ化米、ライスクッキー（乾パン）、カップ麺など
- (3) その他・・・毛布又はそれに類する保温シート、簡易トイレ、衛生用品（トイレットペーパー等）、敷物（ビニールシート等）、携帯ラジオ、懐中電灯、乾電池、救急医療薬品類

④ 備考

- (1) 上記品目に加えて、事業継続等の要素も加味し、企業ごとに必要な備蓄品を検討していくことが望ましい。
[例]非常用発電機、工具類、調理器具、ヘルメット、軍手、自転車など
- (2) 事業所だけでなく、従業員等自らも備蓄に努める。
[例]非常用食品、ペットボトル飲料水、運動靴、常備薬など

第5章 一時滞在施設の確保

1. 一時滞在施設とは

一時滞在施設とは、帰宅が可能になるまで待機する場所がない帰宅困難者等を一時的に受け入れる施設をいう。本市では、一時滞在施設として次の2施設を確保している。

施設名	所在
成田市文化芸術センター	花崎町 828 番地 11 (スカイタウン成田 3 階~5 階部分)
重兵衛スポーツフィールド中台	中台 5 丁目 2 番地

2. 一時滞在施設の概要等について

各施設の概要等は次のとおりである。

	成田市文化芸術センター	重兵衛スポーツフィールド中台
指定避難所の指定	なし	あり
収容人数(目安)	約 500 人 (ホール・ホワイエ)	約 1,000 人 (1階アリーナ)
開設期間	発災から概ね 3 日間程度	
受入れ対象とする 帰宅困難者の範囲※	駅周辺に存する 帰宅困難者	駅周辺以外に存する 帰宅困難者
支援事項	①帰宅困難者等の受入れ ②水道水やトイレの提供 ③帰宅に関する情報や道路の被害状況等の提供 ④食料、水、毛布等の備蓄物資の配布 ⑤指定避難所や他の一時滞在施設への経路の案内 ⑥その他帰宅困難者の受入れ等に関し必要な事項	

※ 大規模災害発生時には、帰宅困難者が不用意に駅に集まることにより、駅周辺の路上が混雑することが想定される。

したがって、一時滞在施設への案内については、帰宅困難者を駅周辺に向かわせないことを基本的な考えとし、駅周辺に存する帰宅困難者については、移動距離が短い成田市文化芸術センターへ、駅周辺以外に存する帰宅困難者については、重兵衛スポーツフィールド中台へ案内することを原則とする。なお、これらの対応は、あくまで原則であり、災害時に、帰宅困難者を明確に区分することは困難であることから、状況に応じた柔軟な運用に留意する。なお、施設の安全が確認できないときは開設しないものとする。

3 . 普及・啓発

一時滞在施設の管理者は、本施設が災害時に一時滞在施設として開設することがある旨を、平常時から施設利用客や従業員等にあらかじめ周知するとともに、受入方法や受入手順等について定める。

併せて、市では、ホームページ等で一時滞在施設について広報し、事前周知を図る。

事前周知文の例（施設関係者用）

この施設は、大規模災害等が発生した場合には、帰宅困難者を一時的に待機させるための施設（一時滞在施設）として開設する場合があります。

これは、帰宅困難者が駅や自宅に向かって一斉に動き出すことによって生じる路上の混乱を軽減し、集団転倒などの二次被害を防止するとともに、緊急車両による救命活動や消火活動等を円滑に行うために開設されるものです。

なお、開設期間は、災害の状況によって異なりますが、概ね〇日間程度を想定しておりますので、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

第6章 帰宅困難要配慮者支援施設の確保

1. 帰宅困難要配慮者支援施設とは

帰宅困難要配慮者支援施設とは、一時滞在施設で受入れた帰宅困難者のうち、高齢者、障がい者、妊婦又は乳幼児連れ等、一時滞在施設での滞在において、何らかの特別な配慮が必要となる者を受入れるための施設であり、市では、次の2つの機関と「災害発生時における特別な配慮が必要な帰宅困難者の受入等に関する協力協定」を締結している。

施設名	所在
成田U-シティホテル	囲護台1丁目1番地2
ホテルウェルコ成田	花崎町818番地1

2. 帰宅困難要配慮者支援施設の概要等について

帰宅困難要配慮者支援施設の概要等については、次のとおり。

受入れ基準	次に掲げる全ての条件を満たしていること。 ①施設の安全が確保されていること ②客室に空室があること ③その他帰宅困難要配慮者を受入れる条件が整っていること
受入れ期間	概ね1日程度
協力内容	①空いている客室を一時受入場所として提供する。 ②水道水やトイレを提供する。 ③鉄道の運行情報や道路情報など、帰宅に係る情報を提供する。 ④市が備蓄する飲料水や食料等を提供する。 ⑤市が指定する避難所等への経路を案内する。 ⑥その他帰宅困難要配慮者の受入れ等に関して協力できる事項。

3. 普及・啓発

帰宅困難要配慮者支援施設である2つの機関は、当施設が帰宅困難要配慮者支援施設として指定されていることを従業員等にあらかじめ周知するとともに、受入れ方法や人員の確保等について定めておく。

第7章 災害発生時における主な対応の流れ

1. 災害発生時における主な対応の流れ

発災直後

1 安全確保・施設の安全点検

- 自身の身を守る行動をとるとともに、施設利用客等の安全を確保する。
- 各機関で施設の安全点検等を実施する。

2 鉄道の運行状況や帰宅困難者等の発生状況を収集する

- 市はJR・京成成田駅に職員を派遣して、次の情報を収集する。
①鉄道の運行状況 ②駅施設の被害状況 ③帰宅困難者の発生状況 など
- 鉄道以外の各機関は、次の手段により、上記状況を収集する。
①交通機関のホームページ ②テレビ ③ラジオ ④市ホームページ など

↓ 鉄道が運行停止し、運休が見込まれる場合 ↓

3 「むやみに移動を開始しない」こと等呼びかける

- [施設が安全な場合]
各機関は、利用客や従業員等を可能な範囲で施設内に留め置き、各機関が保有する連絡手段を用いて「むやみに移動を開始しない」こと等呼び掛ける。
- [施設が安全でない場合]
各機関は、利用客や従業員等を災害の危険から回避するため、予め指定した「施設付近で安全が確保される場所（駐車場やロータリー等）」に避難させ、「むやみに移動を開始しない」こと等呼び掛ける。

4 一時滞在施設および帰宅困難要配慮者支援施設の情報を収集する

- 市は、一時滞在施設および帰宅困難要配慮者支援施設の情報を収集し、開設の可否を決定する。

5 市は、一時滞在施設の開設状況等について広報する

- 市は、一時滞在施設の開設状況等について、防災行政無線、市登録制メール、市ホームページなどを通じて広報する。

6 一時滞在施設の開設状況等を施設利用客等に対して伝達する

- 各機関は、市から広報された情報に従い、利用客や従業員等に対し、各機関が保有する連絡手段を通じて、一時滞在施設の開設状況等を伝達する。
- 各機関は、帰宅困難者に対して、一時滞在施設までの経路図を配布するなど、可能な範囲で案内・誘導等の支援を行う。

7 一時滞在施設で帰宅困難者等を受け入れる

- 市は、一時滞在施設に対し、鉄道の運行状況などの「帰宅のための情報」を定期的に提供するとともに、必要に応じて、食料、飲料水、毛布等の備蓄物資を配布する。

8 特別な配慮が必要となる者を帰宅困難要配慮者支援施設に誘導する

- 市は、一時滞在施設での滞在において、高齢者や障がいのある方などのうち、何らかの特別な配慮が必要となる者を「帰宅困難要配慮者支援施設」へ誘導する。

9 順次帰宅 ⇒ 一時滞在施設の閉鎖

発災直後
～
6時間後まで

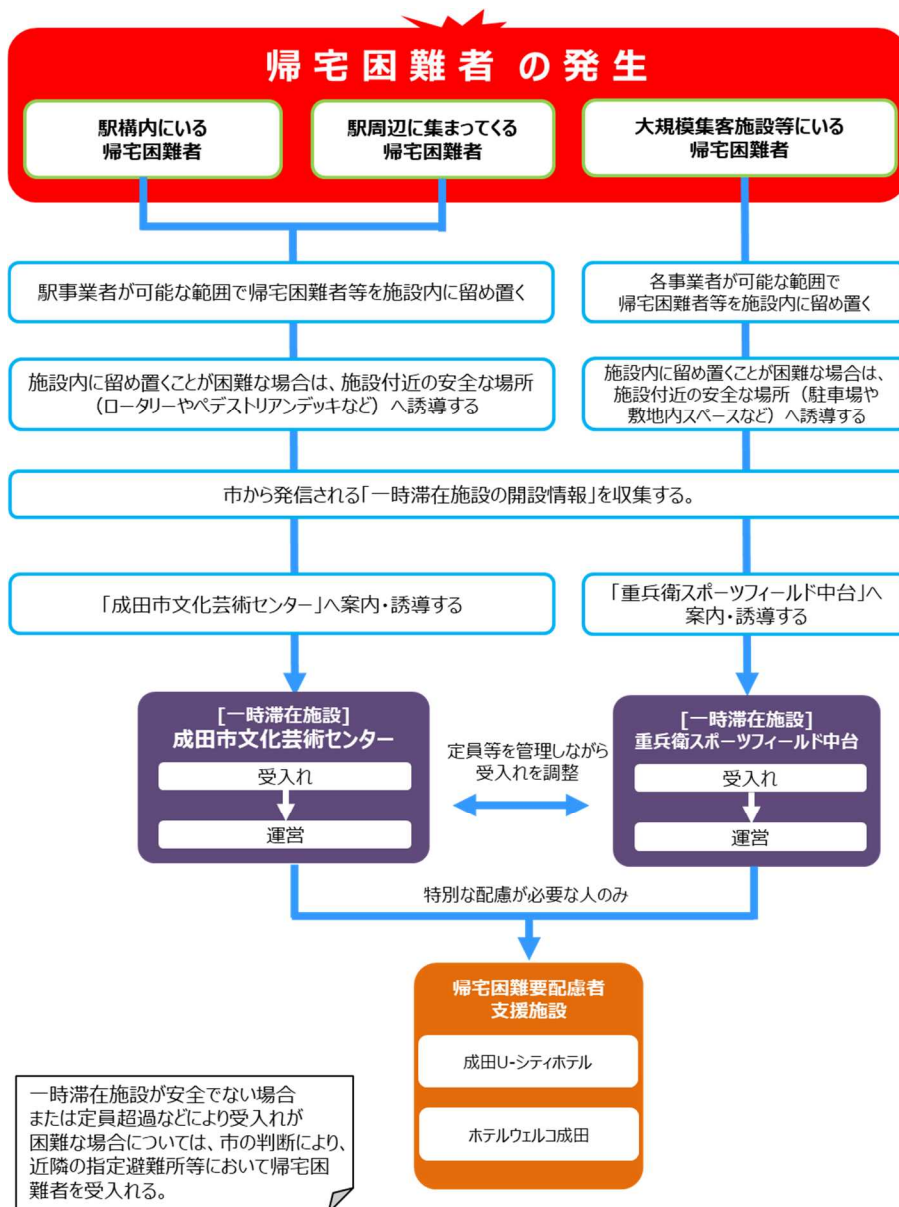
6時間後
～
最長3日

2. 災害発生時における帰宅困難者の流れ

大規模災害発生時においては、施設利用客等を「むやみに移動を開始させない」ため、可能な限り各機関で留め置く必要がある。その後、市が指定する一時滞在施設での受入れが可能となった場合は、一時滞在施設に帰宅困難者等を案内する。

なお、一時滞在施設において、乳幼児や妊産婦等、何らかの特別な配慮が必要となる者がいる場合は、一時滞在施設よりも滞在環境が良い「帰宅困難要配慮者支援施設」での受入れを検討する。

[帰宅困難者に対する対応の流れ]



第8章 帰宅困難者対策として実施する基本事項

各機関が帰宅困難者対策として実施する基本事項は次のとおり。

【平常時】

- ① 利用客を一時的に留めるスペースを検討・確保する。
 - 施設が被災した場合を想定し、施設外のスペースについても検討する。
- ② 利用客をスペースに誘導する体制を整える。
 - 誘導人員及び誘導方法等について検討する。
- ③ 利用客に対する情報伝達体制を整える。
 - 伝達内容：鉄道の運行情報、一斉帰宅抑制、一時滞在施設の情報など。上記内容を利用客に伝達する方法（電光掲示板、館内放送、拡声器など）を検討する。
 - 商工会議所及び観光協会は、災害時に上記情報を駅周辺の会員に対して伝達できるよう体制を整える。
 - 警察などの公的機関については、帰宅困難に関する問い合わせがあった場合に、上記情報を伝達できるよう体制を整える。（署員・職員への周知など）
- ④ 市から発信される情報の入手先を認識する。
 - 防災行政無線、市登録制メール、防災情報ツイッター、LINE、フェイスブック及びホームページ等
 - 必要に応じて、緊急時連絡先一覧表に基づき、電話、FAX、メール等により情報を伝達する。
- ⑤ 利用客・従業員に対する備蓄に努める。
- ⑥ これらの事項をルール化し、必要に応じてマニュアルを作成する。
 - 従業員等への周知・共有を図る。

【災害発生時】

- ① 施設の安全点検を実施するとともに、利用客を一時的に留めるスペースへと誘導する。
- ② 利用客等に対し「むやみに移動を開始しない」ことを広報し、一斉帰宅を抑制する。
- ③ 市から発信される一時滞在施設などの開設情報を収集し、利用客や会員等に対して広報する。

第9章 災害発生時における各機関の対応について

1. 災害発生直後における各機関の行動

災害発生直後は、まずは各自が身の安全を確保する。その後、各機関が定める災害時のルール等に従い、利用客等の安全を確保する。

併せて、各機関は、施設の安全点検を実施し、施設の使用が可能か否かを判断する。その結果、施設内での待機が危険と判断した場合は、各機関があらかじめ指定する「施設付近で安全が確保される場所」へと利用客等を避難させ、情報を収集しながら待機させる。

[発災直後における各機関の行動フロー]

- ① 自身の身を守る行動をとる。
 - ▼ （姿勢を低くし、頭を守り、揺れが収まるまで行動しない）
- ② 利用客等の安全を確保する。
 - ▼ （揺れが収まるまで行動させない等）
- ③ 施設の安全点検を実施し、施設の継続使用が可能か判断する。
 - ▼ （「施設の安全確認チェック表【資料3】」等を活用する）
- ④ 施設が安全な場合→施設内で待機させる。
施設が危険な場合→施設付近で安全が確保される場所へ誘導する。
（駅ロータリーや施設の平面駐車場など）

(参考) 平常時から実施することが望ましい事項

- ① 施設内に利用客等が留まれるよう、日頃から家具類の転倒・落下・移動防止対策やガラス飛散防止対策等に努める。
- ② 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、施設の安全点検のためのチェックリストの作成に努める。
- ③ 停電時の対応も含め、建物及び在館者の安全確保の方針を記載した「事業所防災計画」等の作成に努める。

2. 鉄道の運行状況を収集する

帰宅困難者対策を実施する上では、鉄道の運行状況や駅周辺における混乱状況を把握することが重要となる。

各機関における情報収集の手段は、原則として次のとおりとする。

実施主体	収集方法
成田市	定期的に職員を駅に派遣して、情報を収集する。
各機関	交通機関のホームページ、テレビやラジオ、市のホームページ等を通じて情報を収集する。 ただし、これらの通信手段が途絶されている場合は、可能な範囲で駅に従業員を派遣するなど、情報の収集に努める。

なお、発災直後には、各駅において混乱が生じることが想定されるため、市以外の機関が各駅に直接問い合わせることは行わないものとする。

3. むやみに移動を開始しないこと等を広報する

各機関は、利用客に対し鉄道の運行状況等を館内放送や電光掲示板などを用いて広報するとともに、「むやみに移動を開始しない」ことを周知する。

また、施設の安全が確認できている状況であれば、利用客を施設内に可能な限り留め置くよう広報する。

なお、これらのアナウンスは、各機関の判断で速やかに実施すること。

広報文の例

お客様にお知らせいたします。

現在、JR・京成電鉄は、先ほどの地震の影響により運行を停止しており、運行再開の目途が立っていない状況です。また、路上では、警察や消防などによる応急・救急活動が行われています。

そのため、お客様が移動を開始しますと、緊急車両の通行の妨げとなる可能性があるほか、火災や建物の倒壊などの危険に巻き込まれる恐れがあります。

お客様におかれましては、むやみに移動を開始せず、新たな情報が入るまで施設内に留まるようお願いいたします。

併せて、各機関は、家族の安否状況を確認するために帰宅しようとする利用客を施設内に留まらせるため、「災害用伝言ダイヤル」や「災害用伝言板」のアナウンスについても可能な範囲で行う。

広報文の例

お客様にお知らせいたします。

現在、電話が繋がりにくくなっています。家族の安否を確認したい方は、「災害用伝言ダイヤル」をご活用ください。使用方法は、171にダイヤルし、ガイダンスに従って、伝言の録音や再生を行います。

また、インターネットが繋がっている状況では、各携帯会社が提供している「災害用伝言板」が活用できます。

まずは、むやみに移動を開始せずに、家族の安否確認をお願いいたします。

(参考) 平常時から実施することが望ましい事項

- ① 災害時に従業員等が速やかに対応できるよう、広報文をマニュアル化する。
- ② 外国人や要配慮者への広報方法について検討する。

4. 一時滞在施設・指定避難所の情報を収集する

市は、一時滞在施設に連絡し、または職員を派遣して、建物の被害状況等を把握するとともに、施設管理者等と協議のうえ、開設の可否について決定する。

なお、発災直後には、一時滞在施設において混乱が生じることが想定されるため、市以外の機関が一時滞在施設に直接問い合わせることは行わないものとする。

5. 一時滞在施設等の開設状況を広報する

市は、一時滞在施設等を開設した場合は、防災行政無線、市登録制メール、防災情報ツイッター、LINE、フェイスブック及びホームページ等を通じて広報する。

また、市は、必要に応じて、各機関に対し、緊急時連絡先一覧表に基づき、一時滞在施設の開設状況を電話、FAX、メール等により伝達する。

なお、これらの通信手段が途絶されている場合においては、各機関は、一時滞在施設に従業員等を派遣して状況を把握するなど、情報の収集に努めるものとする。

6. 一時滞在施設等の開設状況を利用客等に対し広報する

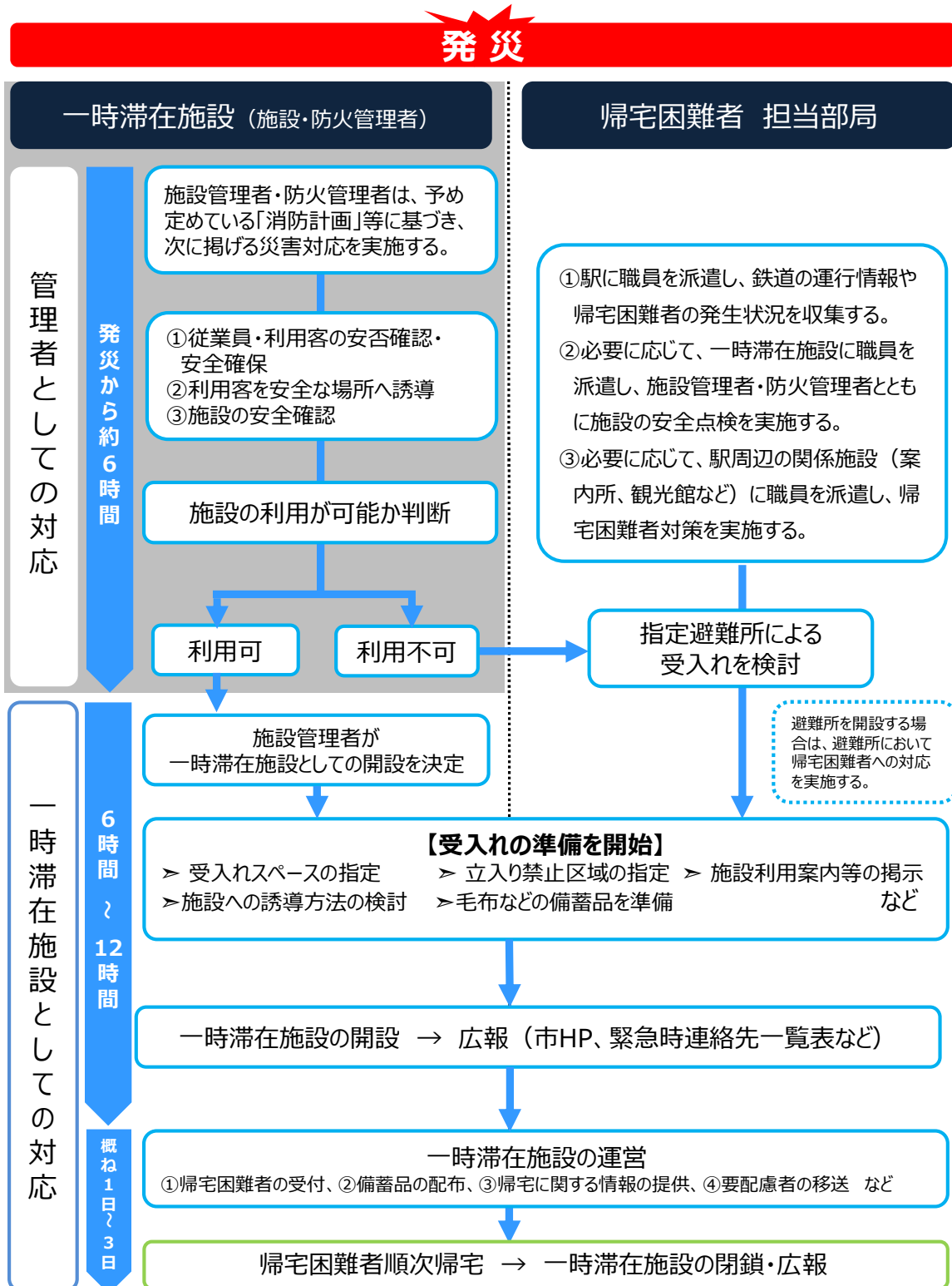
各機関は、一時滞在施設等の開設状況を館内放送や電光掲示板などを用いて利用客に広報する。

また、可能な範囲で一時滞在施設の所在等が記載された資料4「成田駅周辺施設マップ」を利用客等に配布する。

第10章 一時滞在施設における帰宅困難者の受入れ等

1. 一時滞在施設における主な流れについて

一時滞在施設の開設から閉鎖までの主な流れは次のとおり。



2. 開設期間、広さ

- ① 受け入れた帰宅困難者が安全に帰宅開始できるまでの間、原則として発災後3日間の運営を基準とする。
- ② 帰宅困難者の受入れは、床面積3.3㎡当たり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。

3. 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、次の事項を実施する。

- 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 毛布等の備蓄物資を配布する。
- ③ トイレの清掃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。

4. 受入条件について

一時滞在施設において帰宅困難者等を受け入れる場合は、下記の受入条件を承諾のうえで利用してもらうため、受入条件の掲示等を行う。

【受入条件の内容】

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 施設滞在者の所持する物品は基本的に預からないこと。
- ⑤ 余震、延焼、電力途絶等の影響で建物の安全性や周辺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。

⑥ 施設を閉鎖する場合等において、施設管理者又は市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。

⑦ 負傷者の治療はできないことや、備蓄品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 など。

施設利用案内の掲示（例）

一時滞在施設 利用案内

〇〇年〇月〇日

当施設は、行き場を失った帰宅困難者が一時的に待機するための施設として開放しています。

当施設で待機する場合には、下記の事項について予めご確認ください。

記

- 1 ここは、避難所ではありません。当施設は、鉄道等の交通機関が運行を停止したことによって、自宅に帰宅できなくなった帰宅困難者を一時的に受入れるために開放された施設です。
- 2 当施設は、災害発生から概ね〇日程度で閉鎖します。
- 3 本施設を利用される方は、施設管理者の指示に従うとともに、施設管理者が責任を負えない場合もあることを理解した上で行動してください。
- 4 余震等の影響により、建物の安全性や周囲の状況に変化が生じた場合、急きょ閉鎖する可能性があります。

5. 受入れから運営までの主な流れについて

一時滞在施設における主な流れは、次のとおり。

① 帰宅困難者の受入れ

帰宅困難者を受入れる際には、入口にカウンターを設置して「一時滞在施設受入れカード[資料5]」を配布し、必要事項に記入してもらう。

一時滞在施設の管理者等は、当該カードの情報を集約して「一時滞在施設滞在外名簿[資料6]」を作成し、滞在外人数等を管理する。

② 帰宅困難者の誘導

受付が終了した帰宅困難者を受入れスペースへ誘導する。その際、必要に応じて毛布等の物資を配布する。

③ 帰宅困難者への情報提供

テレビ・ラジオ・インターネット又は市からの情報提供により得た「鉄道機関の運行状況」や「周辺の道路状況」等について、施設管理者は、口頭又は掲示板等を活用して帰宅困難者に随時提供する。

④ 帰宅困難者の受入れを管理する

施設の受入れ可能人数を超過しそうな場合は、近隣の一時滞在施設や避難所と調整し、受入れ可能な施設へと誘導する。その後、帰宅困難者を受入れできない旨を施設の入口等に掲示する。

施設受入れ不可の掲示（例）

帰宅困難者の皆様へ

〇〇年〇月〇日

当施設は、行き場を失った帰宅困難者が一時的に待機するための施設として開放しておりましたが、施設の受入れ可能人数に達したため、受入れを中断していますので、ご理解いただきますようお願いします。

（※ 他の施設を案内できる場合は、その施設名を記載する）

参考：一時滞在施設の確保及び運営のガイドライン

1. 発災直後から一時滞在施設開設まで（概ね6時間後まで）

- ① 建物内の被害状況の把握や施設の安全性の確認
- 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望ましい。
- 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、滞在者が負傷しないよう配慮すること。
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。
- ④ 従業員等による運営組織の編成、備蓄や設備の確認などの運営準備
- 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
施設の入口や施設内の目に触れる所に受入条件を掲示する。また、受入条件を承諾したことを示す署名等ができるよう、書類・帳票を準備する。
- 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 災害対策本部へ一時滞在施設の開設報告

2. 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、受入を拒否しても良い。
- 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
- 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場合の新たな受入の停止、災害対策本部への報告

3. 運営体制の強化等（適宜、実施する）

- ① 受入者も含めた施設の運営
一時滞在施設の運営にあたり、受入者（施設滞在者）に協力してもらう場合には、施設管理者は安全配慮義務を果たすため、従業員と同様に適切な指揮監督を行い、危険業務の禁止等を徹底することが重要である。
- ② 公共交通機関の運行再開や、搬送手段等に関する帰宅支援情報の提供
- ③ 近隣の一時滞在施設や避難所との情報交換

6. 感染症対策について

(1) 感染症対策に対する考え方

感染症対策の実施については、感染症の流行状況を考慮し、必要に応じて実施するものとする。なお、対象とする「感染症」は限定するものではないが、対策のベースとなっているのは、新型コロナウイルス感染症である。そのため、新型コロナウイルス感染症の特性（感染力、感染経路等）と異なる感染症が流行した場合、その感染症に適した感染予防対策を実施する必要がある。

(2) 感染症対策の例

① 発熱や咳などの症状がある方は別の場所に誘導する。

発熱や咳など、感染症を疑う症状のある方を別室で受入れ、症状のない帰宅困難者との受入スペースを分ける。別室が確保できない場合は、パーティションで区切るなどして、感染が拡大しないよう努める。

② 一時滞在施設のゾーニング図を作成する。

感染症を疑う症状のある方と症状のない方の動線が同じにならないよう、あらかじめ施設内のゾーニング図を作成し、グリーンゾーンとレッドゾーンを区分けする。

③ 感染症対策を留意した滞在スペースを確保する。

養生テープなどにより、通路を確保しながら、一時滞在者の滞在スペースを確保する。滞在スペースの広さについては、一時滞在施設の形状等を考慮し調整する。通路の幅は、1メートル確保する。

④ 消毒やマスクなどの感染防止対策を徹底する。

消毒の実施やマスクの着用を徹底することにより、感染症拡大を防止する。

⑤ トイレなど場所に応じた感染症対策のための啓発用ポスターを掲示する。

掲示板、出入口、トイレなど場所に応じた感染症対策及び衛生環境整備のための啓発用ポスターを掲示する。

7. 一時滞在施設の閉鎖

(1) 一時滞在施設を閉鎖する条件

一時滞在施設は、自力で帰宅することが困難な者を一時的に待機させるための施設であることから、原則として、公共交通機関の復旧または一定期間の経過をもって閉鎖するものとする。したがって、一時滞在施設を閉鎖する条件は、次のいずれかに該当する場合とする。

①	発災から概ね3日が経過した時
②	鉄道の運転が再開された時
③	その他帰宅困難者が解消された時

なお、上記条件に基づき一時滞在施設を閉鎖した場合においても、未だ帰宅が困難となっている者については、被災者として取り扱うこととし、地域住民等が避難している指定避難所等へ誘導するなどの対応を検討する。

(2) 一時滞在施設の閉鎖の流れ

① 一時滞在施設の閉鎖要請

市は、一時滞在施設を閉鎖すると判断した場合は、電話または口頭により施設の閉鎖を要請する。

② (一時滞在施設) 閉鎖の準備

施設管理者は、市からの要請に基づき、施設に滞在している帰宅困難者に対して、本施設を閉鎖する旨を広報するとともに、周辺道路の被害状況や受入れ可能な指定避難所等についても可能な限り広報する。

③ (一時滞在施設) 施設の閉鎖

施設管理者は、施設を閉鎖した旨を電話または口頭により市へ連絡する。

帰宅困難者等支援マニュアル

— 令和5年10月改訂 —

検討・策定：成田駅周辺宅困難者等対策協議会

（協議会事務局：成田市総務部危機管理課）

〒286-8585

千葉県成田市花崎町760

TEL 0476-20-1523

FAX 0476-20-1687

E-mail kikikanri@city.narita.chiba.jp