

**京都駅周辺地域都市再生安全確保計画  
避難誘導マニュアル（第三版）**

平成30年2月

京都駅周辺地域都市再生緊急整備協議会

# 目 次

I.	避難誘導マニュアル作成の目的 .....	1
II.	避難誘導の概要 .....	2
III.	京都駅周辺地域における帰宅困難者数の考え方 .....	4
IV.	京都駅周辺地域における避難誘導の基本方針 .....	5
1.	各事業所での従業員等への対応・支援を最優先に行動 .....	5
2.	可能な範囲での従業員等以外の外部滞留者受入等の支援の実施 .....	5
3.	京都駅周辺地域全体での帰宅困難者支援の相互連携・支援の実施 .....	5
4.	災害対応・交通などの情報提供を実施（緊急避難広場・一時滞在施設） .....	5
V.	発災後の対応 .....	6
1.	ステップ① 一斉帰宅抑制（発災直後） .....	6
2.	ステップ② 緊急避難広場の開設及び支援（発災後から3時間後までを目安に実施） ...	9
3.	ステップ③ 一時滞在施設の開設及び支援 .....	13
4.	ステップ④ 帰宅可能者及び長期帰宅困難者への支援 .....	17
5.	ステップ⑤ 帰宅困難者の受入れ終了 .....	19
VI.	事前対策 .....	20
1.	建物・施設の安全対策の実施 .....	20
2.	物資等の備蓄 .....	21
3.	従業員の安否確認に関する対応 .....	23
4.	従業員・来訪者等の受入のための環境整備 .....	24
5.	年1回以上の訓練等による定期的なルール・手順の確認と改善 .....	24
VII.	資料編（プロット図・様式集等） .....	25
1.	京都駅周辺地域（下京区・南区）の一時滞在施設プロット図 .....	26
2.	避難者受入に関する様式例 .....	28
3.	京都駅20km圏域図（参考） .....	31

## I. 避難誘導マニュアル作成の目的

京都市では、直下型の地震として花折断層帯地震（マグニチュード7.5，最大震度7）などが想定されており，多くの人的被害・建物被害の発生が懸念されます。また，南海・東南海地震では，人的被害・建物被害等の直接的被害は直下型地震に比べ小さいものの，広域的な交通機関の運行停止等に伴う混乱の発生が懸念されています。

これらの大規模地震発生時には，観光や通勤・通学などで京都を訪れた多くの来訪者が帰宅を急ぎ，京都駅などのターミナルに集まり，大きな混乱が懸念されることから，京都駅周辺における帰宅困難者支援の体制を確立することは，大きな課題となっています。

発災直後には，行政機関などは被災者の救命・救助等を中心とした災害応急対策に重点的に取り組んでいく必要があります。帰宅困難者に対する十分な初期対応がとれない可能性があります。そのため行政だけでなく京都駅周辺の事業所等が主体となった帰宅困難者支援の初期対応体制を構築し，帰宅困難者保護を適切に行うための事前の備えの充実を図ることを目的として，平成25年12月19日に京都駅周辺地域都市再生緊急整備協議会において，京都駅周辺地域都市再生安全確保計画を策定しました。

### 《帰宅困難者対策の基本方針》

#### 対策1 初期対応は，地域が中心となっていく

- ・部会メンバー等による迅速な取組(情報・救援物資の提供など)

#### 対策2 一斉帰宅を抑制し，二次災害を生まない

- ・発災直後は，むやみに移動せず，安全な場所にとどまり，京都駅に向かわせないよう抑制
- ・人命救助等の応急対策の妨げ等二次災害を生まない。

#### 対策3 正確な情報を伝える

- ・一斉帰宅抑制のため，災害時に有用な情報を伝達

#### 対策4 発災後の行動を時系列で定め平時から備えておく

- ・発災から3日間の行動目標を時系列で設定
- ・資機材等の事前準備，訓練の実施

#### 対策5 限りあるスペースを有効に活用する

- ・緊急避難広場，一時滞在施設の活用
- ・帰宅困難者を収容できる体制づくり，ルールづくり

#### 対策6 ハード面の事前対策の着実な推進

- ・建築物の耐震性確保を推進

#### 対策7 おもてなしの精神で来訪者に温かく

- ・災害時にも来訪者に温かく接する
- ・帰宅困難者自身も協力し合い，共助精神を重視

『京都駅周辺地域都市再生安全確保計画』より

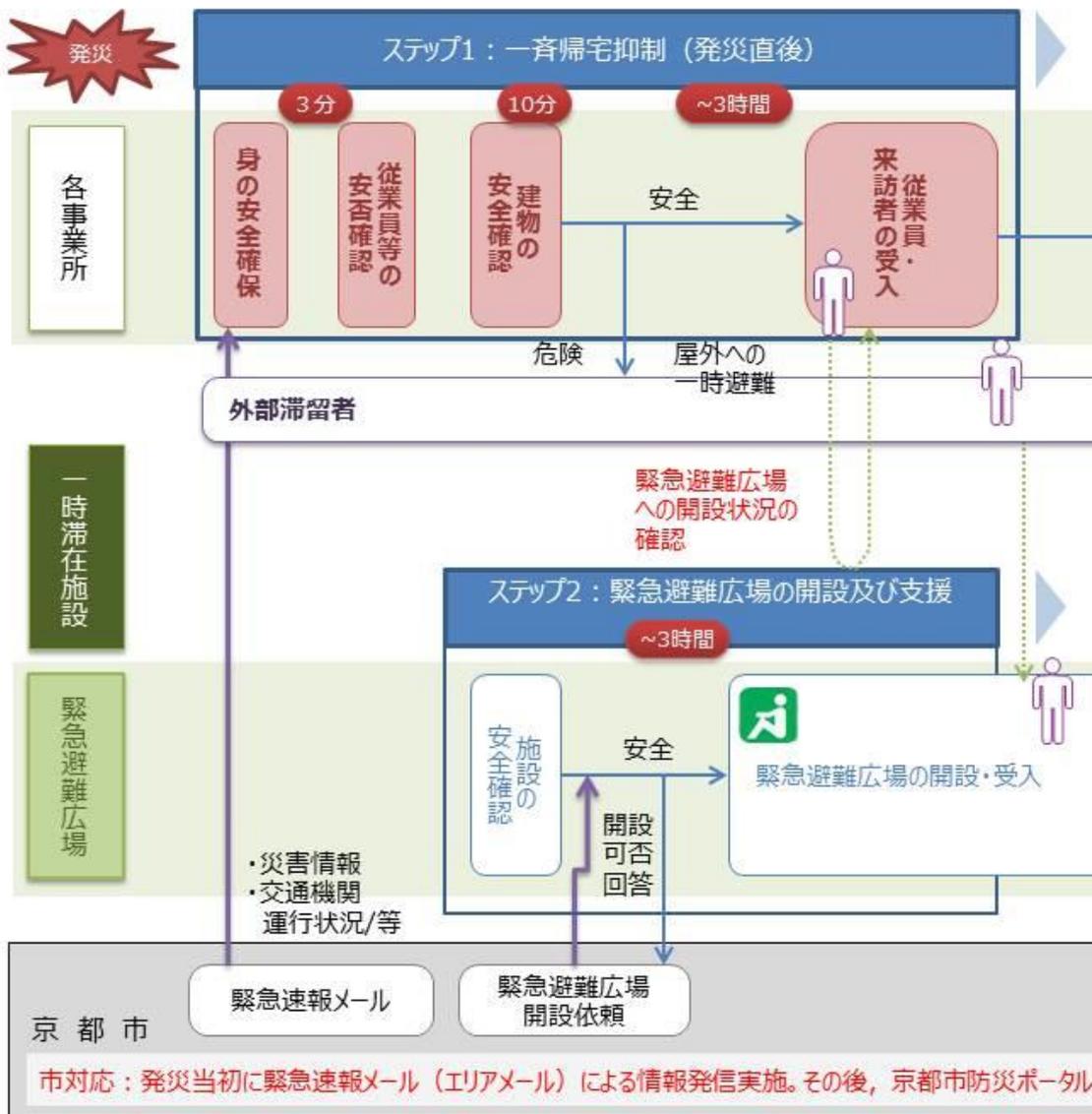
本マニュアルは，同計画の「滞在者等の安全の確保のための対策」に記載された滞在者等の対策に当たっての基本的考え方・対策の基本方針，具体的施策に基づいて，京都駅周辺の各事業所等が，大規模地震発生時にスムーズに避難誘導等を行うことができるよう，基本となる行動指針・ルールを定めるものです。

## II. 避難誘導の概要

### 1. まずは、各事業所に対応

～ 各社自立的に帰宅困難者支援が可能な体制を構築

- 方針① 各事業所での従業員・来訪者※への対応・支援を最優先に行動します。  
 ※発災時に各事業者内にいる従業員以外の在館者
- 方針② 施設や従業員・来訪者の安全が確保されているなど、可能な範囲で、従業員・来訪者以外の外部滞留者受入等の支援を実施します。



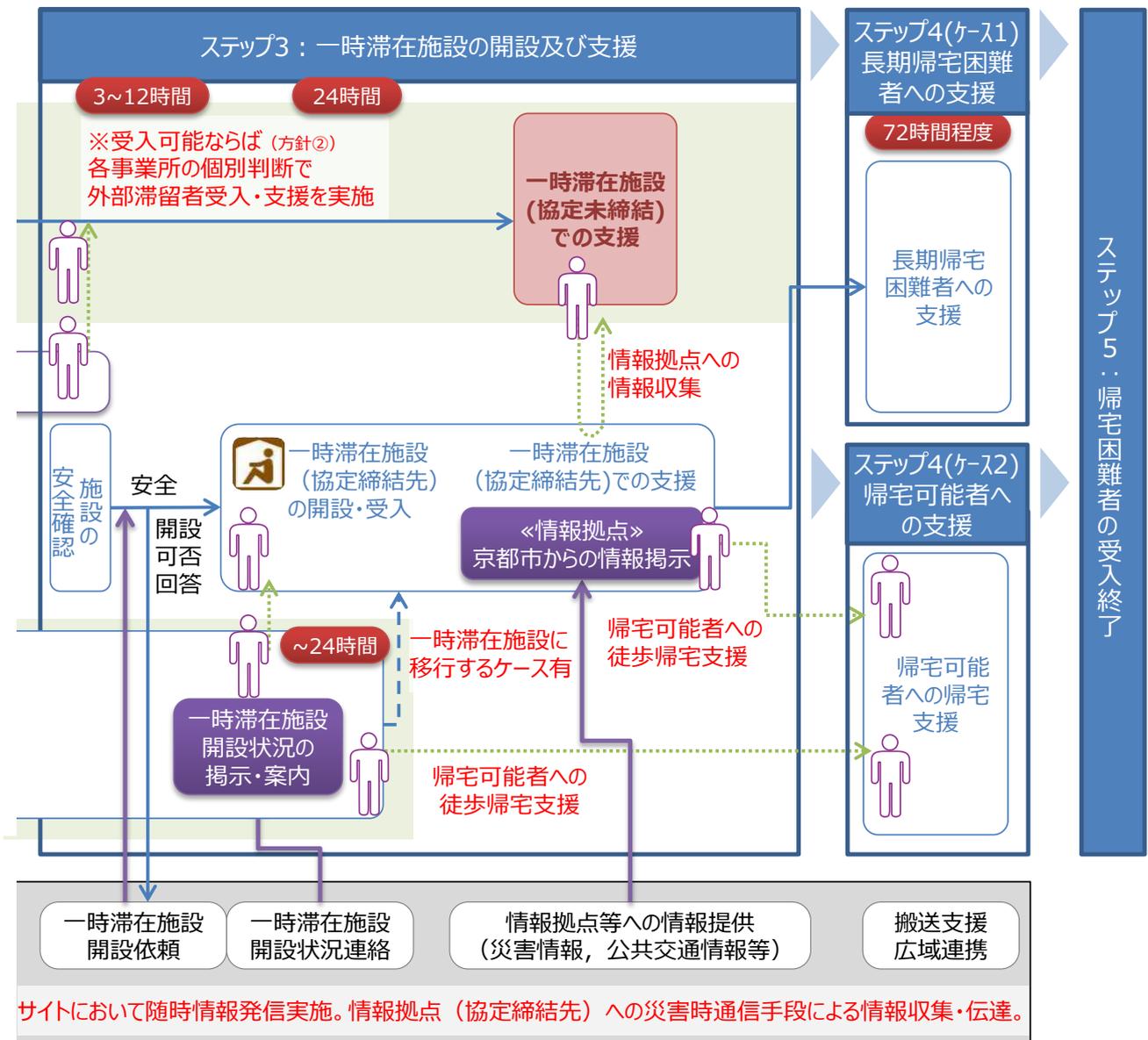
□ :各事業所に対応する(方針①~②) □ :京都駅周辺全体で相互連携・調整(方針③~④)

## 2. 個別対応で受入不可の外部滞留者が存在する場合、 緊急避難広場・一時滞在施設への避難誘導を事業所相互に連携して実施

方針③ 京都駅周辺地域隣組を設置します。隣組単位で避難誘導する緊急避難広場を決定（カウンターパート方式）します。開設状況は各事業所による現地確認を基本とします。

方針④ 緊急避難広場・一時滞在施設では、京都市等から提供される災害対応・交通などの情報提供を行います。

※帰宅困難者の支援は、公共交通の復旧又は発災後3日程度を想定

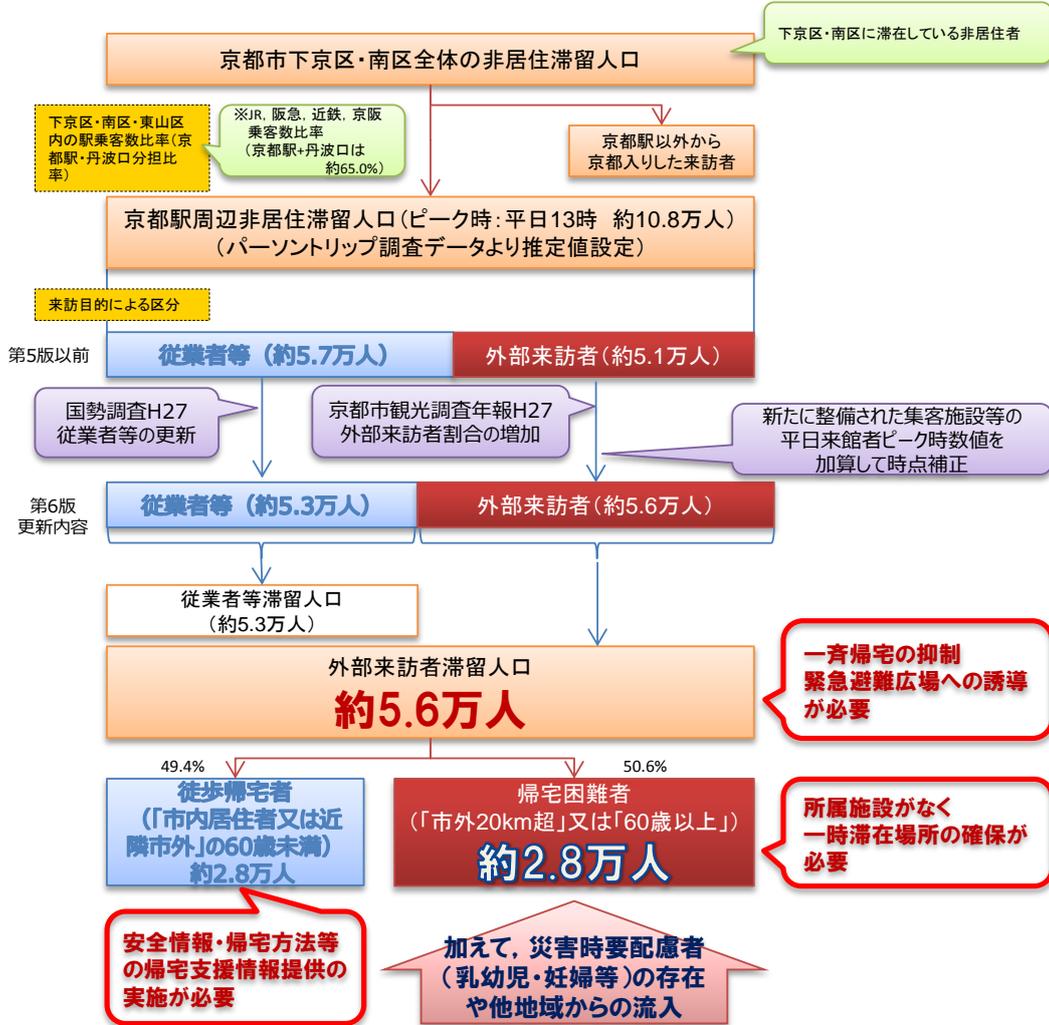


→ : 連絡や意思決定の流れ

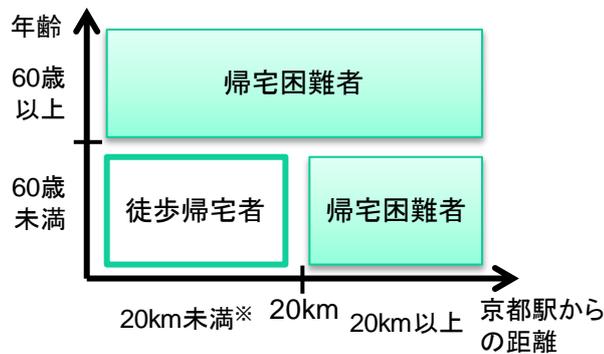
ヒト(避難者等)の動き

### III. 京都駅周辺地域における帰宅困難者数の考え方

京都駅周辺地域都市再生安全確保計画においては、下図の考え方に基づいて、外部滞留者数及び帰宅困難者数の推計を行っており、外部滞留者数が約5.6万人、帰宅困難者数が約2.8万人と推計しています。



「推計フローにおける帰宅困難者と徒歩帰宅者の定義の考え方」



※20km以上離れた京都市内居住者を含む





### (3) 周辺の被災状況・公共交通機関の運行状況等の情報収集

- テレビ, ラジオの他, 各事業所周辺の被災状況(建物の被害, 道路閉塞, 火災発生等)の目視確認を行う等, 災害情報, 安心・安全情報の収集を積極的に行ってください。
- 収集した情報を従業員・来訪者に, 館内放送や, 拡声器, 張り紙やホワイトボード等の情報伝達手段を用いて情報提供してください。
- これらの情報提供により, 従業員・来訪者各自の現況把握を支援することが, 一斉帰宅の抑制には効果的です。

## 京都市防災ポータルサイト(京都市防災危機管理情報館)

Kyoto City Disaster Portal Website  
 교토시 방재 포털 사이트 京都市防災门户网站 京都市防災门户网站

<http://www.bousai-kyoto-city.jp/bousai/>  
※対応言語: 日本語 ※Corresponding language: Japanese ※대응 언어: 일본어 ※支持語言: 日語 支持語言: 日語



---

## KYOTO-WiFi



**このステッカーが貼られている  
バス停, 地下鉄駅等で利用できます。**

WiFi is available at bus stops and other places where you see this sticker.  
 이 스티커가 부착된 버스 정류장 등에서 이용할 수 있습니다.  
 可以在張貼有該標誌的巴士車站等處使用 WiFi。



※対応言語: 日本語・英語 ※Corresponding language: Japanese and English ※대응 언어: 일본어·영어 ※支持語言: 日語・英語 ※支持語言: 日語・英語

---

## 災害用伝言ダイヤル

Disaster Emergency Message Dial 재해 응 전언  
 災害用留言拨号 災害用留言撥號

**171**

→ 伝言を **録音** する場合 **1** の後

Record

市外局番 + 電話番号

※登録できる番号は固定電話  
携帯電話等の電話番号

→ 伝言を **再生** する場合 **2** の後

Play

※対応言語: 日本語(ガイダンスのみ) ※Corresponding language: Japanese (Only guidance) ※대응 언어: 일본어(가이드스에 한함)  
 ※支持語言: 日語(仅限介绍) ※支持語言: 日語(仅限指南)

---

## 京都市帰宅支援サイト(災害時帰宅困難者支援情報)

Kyoto City Website for Help Returning Home  
 교토시 귀가 지원 사이트 京都市回家援助网站 京都市回家援助网站

スマートフォン  
対応

**災害時の帰宅を支援する便利な情報が入手できます。**

Useful information that will help you get home in a disaster is provided.  
 재해 발생시 귀가를 도와주는 편리한 정보를 입수할 수 있습니다.  
 可轻松获得方便灾害时回家的援助信息。  
 可輕鬆獲得方便災害時回家的援助資訊。



**■京都市からの最新・重要情報**

News updates from Kyoto City Government  
 교토시가 제공하는 최신·중요 정보  
 京都市发出的最新重要信息  
 京都市发出的最新重要資訊

**■地図情報(避難先, トイレ, KYOTO-WiFi スポット, 災害時帰宅支援ステーション, 交通情報)**

Maps (Evacuation shelters, toilets, WiFi spots, Stations for Support Returning Home in a Disaster, road information)  
 지도 정보(피난 장소, 화장실, KYOTO-WiFi 스팟, 재해시 귀가지원 스테이션, 교통 정보)  
 地圖信息(避難地点、卫生间、KYOTO-WiFi 上網點、災害時回家援助站、交通信息)  
 地圖資訊(避難地點、洗手間、KYOTO-WiFi 上網熱點、災害時回家援助站、交通資訊)

**■運行情報**

**鉄道(市営地下鉄, JR(西日本, 東海), 京都市域私鉄), 飛行機, フェリー**

Transportation updates Trains (Subway, JR West & Tokai, local private lines), air travel, ferries  
 운행 정보 철도(시영 지하철, JR(서일본, 도카이), 교토시권역 사철), 비행기, 페리  
 运行信息 铁路(市营地铁、JR(西日本、东海)、京都市区私铁); 飞机; 船舶  
 運行資訊 鐵路(市營地下鐵、JR(西日本、東海)、京都市區私鐵); 飛機; 船舶

<http://www.bousai-kyoto-city.jp/kitakushien-mobile/top.html>  
※対応言語: 日本語・英語 ※Corresponding language: Japanese and English ※대응 언어: 일본어·영어 ※支持語言: 日語・英語 ※支持語言: 日語・英語

#### (4) 一斉帰宅の抑制及び従業員・来訪者を安全な場所へ誘導

---

- 発災後は、事業所に待機，一斉に帰宅しないように指示し，京都駅に人が集中しないようにすることで，混乱・二次災害の発生抑止に努めてください。
- その後，あらかじめ定めた場所へ従業員を誘導してください。
- また，来訪者についても，従業員と同様に，安全な場所に誘導し，待機させてください。
- 建物や周辺が安全ではない場合は，周辺の事業所に協力を求め，安全な場所に従業員・来訪者を案内・誘導してください。

##### ① 従業員に対する一斉帰宅抑制の連絡・指示

- 従業員に対して一斉帰宅を抑制する連絡・指示を，様々な情報伝達手段を使って行ってください。
- 帰宅を抑制するだけでなく，家族の安否確認も行えるようにすることも重要です。

##### ② 従業員及び来訪者の安全な場所への誘導

- 施設や周辺の被害状況を確認し，従業員及び来訪者を施設内の安全な場所に誘導・待機させることが必要です。
  - 従業員以外の方については，従業員と別の場所で受け入れるようにすることが重要です。（セキュリティ面や業務継続の観点から）
  - あらかじめ，従業員用，来訪者用，外部滞留者用（余力があれば）の待機スペースのゾーニングを計画しておくことが必要です。（⇒P. 24 「VI. 事前対策 4（1）施設内における受入場所等の事前検討」参照）

##### ③ 可能な範囲での従業員・来訪者以外の外部滞留者受入等の支援の実施

- 各事業所での従業員・来訪者への対応・支援を行ったうえで，可能な範囲で，外部滞留者の受入等の支援を実施してください。

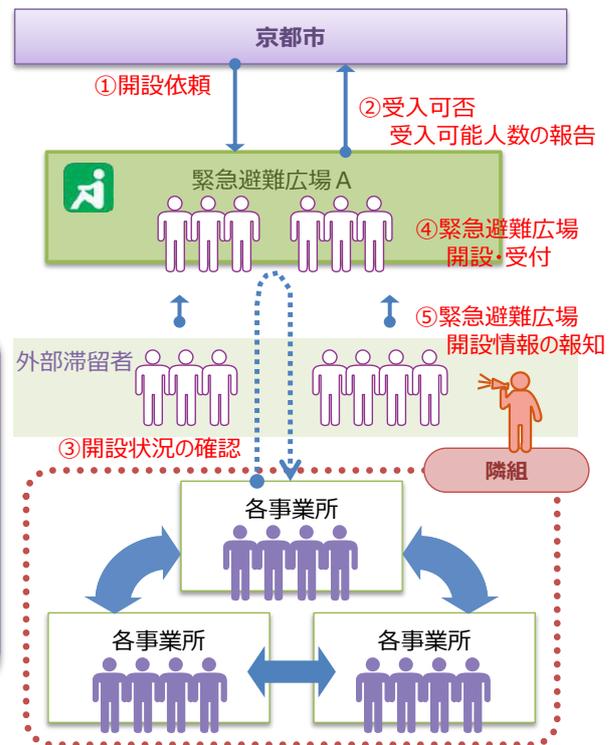
## 2. ステップ② 緊急避難広場の開設及び支援（発災後から3時間後までを目安に実施）

緊急避難広場の協定締結先事業所は、京都市からの開設依頼（PHSなどによる）を受けた場合、受入可否を判断し、受入可能な場合には、受入可能人数を京都市に報告してから、外部滞留者受入準備を開始し、準備が整ったら緊急避難広場を開設してください。

- ※大規模地震が発生した場合には、京都市から緊急避難広場開設依頼があることを前提に、準備を進めてください。
- ※ただし、緊急に対応する必要があると認められる場合には、自主的な判断に基づいて、緊急避難広場の開設を行ってください。
- ※駅に向かわせないよう一斉帰宅抑制の周知をしてください。

各事業所は定められた緊急避難広場の開設状況を各々確認してください（通信途絶時には現地へ直接確認に行くことが必要です）。

開設状況を確認した後、可能な範囲で、自施設周辺の外部滞留者に緊急避難広場開設の事実を報知し、事前に配置した『災害時帰宅困難者ガイドマップ（京都駅周辺エリア）』を活用するなどして、緊急避難広場への移動を促してください。



### (1) 緊急避難広場の協定締結先事業所の役割

#### ① 開設準備（京都市開設依頼前）

- 大規模地震が発生した場合には、京都市から緊急避難広場開設依頼があることを前提に準備を進めてください。ただし、緊急に対応する必要があると認められる場合には、自主的な判断に基づいて、緊急避難広場の開設を行ってください。
  - 施設・敷地内の安全確認を行ってください（ステップ①）
  - 従業員・来訪者を安全な場所で受け入れてください（ステップ①）
  - 外部滞留者の受入可否を判断し、受入スペース規模（受入可能人数）の概数を把握してください。
    - ◇  $2\text{ m}^2/\text{名}$ を目安として算出した受入人数を、京都市へ報告してください。
    - ◇ 受入想定スペースで最大何名の受入が可能か、事前に計画しておけば、災害対応時の判断がしやすくなります。

- ▶ 京都市との通信機器（PHSなど）を準備してください。
- ▶ 京都市が協定に基づいて事前に配備する物資（補助食料・水・簡易毛布等）や、資機材（開設案内看板（緊急避難広場明示）等）を準備してください。
- ▶ 開設・受付開始前に、施設・敷地内の安全確認結果を踏まえ、受付の設置箇所、受入スペースゾーニング方針を確認します。

◇ 受付設置スペース，受入スペースのゾーニングについては，事前に計画しておけば災害時の対応がしやすくなります。（⇒P.24「VI.事前対策4(1)施設内における受入場所等の事前検討」参照）

◇ 避難者が希望する支援内容（一時滞在施設への誘導か帰宅支援か）や，要配慮事項の有無でゾーニングする場合の例が下図です。一時滞在施設への避難誘導の優先順位は「①要配慮者ゾーン」「②一時滞在施設誘導希望ゾーン」になります。

◇ 東日本大震災時には，帰宅に要する移動距離が20kmを超える場合に，帰宅を断念する方の割合が高くなる傾向が見られたことから，京都駅から20km以上の移動が必要になる方は，一時滞在施設への誘導を希望される可能性があります。



◇ 「帰宅支援希望ゾーン」の方には，災害状況を判断できる情報，帰宅支援に有用な情報（京都市帰宅支援サイトや災害時帰宅支援ステーション情報等）を提供し，避難者各自の判断で帰宅開始できるよう支援します。

## ② 開設・受付（京都市開設依頼後）

- 京都市からの開設依頼に対して，開設の可否を判断し，開設可能な場合には，受入可能な人数を京都市に報告したうえで，開設を行ってください。
- ▶ 受付本部にて，情報掲示板等による受入スペースゾーニングの明示，メガホン等による誘導案内を行い，受入スペースへ外部滞留者を誘導案内して

ください。（避難者各自が、支援希望内容・要配慮事項の有無別に避難するゾーンを判断できるよう配慮が必要です。）

- 受入状況については、PHSなどにより、適時、京都市と情報共有を行ってください。（連絡先情報は配布されているPHSに登録されています。）
- テレビ、ラジオや京都市から提供される災害対応情報（被災状況、公共交通機関運行情報、道路情報及びその他の情報）を避難者に提供してください。
- 京都市が事前に配備する備蓄食料等を避難者に提供してください。また、可能な限り飲料水及びトイレを避難者に提供してください。

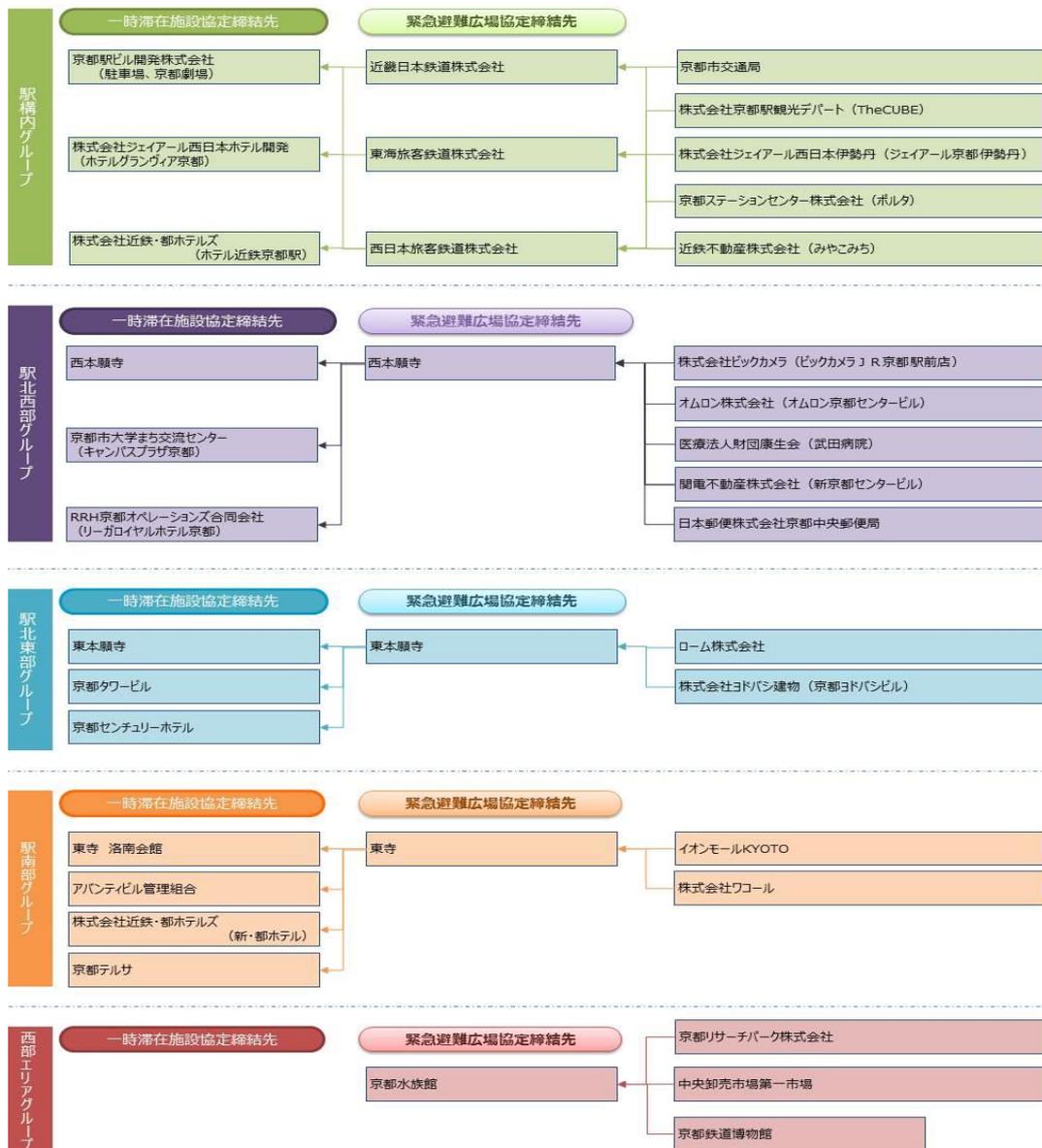
## (2) 各事業所の役割

### ① 緊急避難広場の開設状況の確認

- 各事業所は定められた緊急避難広場の開設状況を各々確認してください。（通信途絶時には現地に直接確認に行く必要があります。）

### ② 緊急避難広場開設情報の報知

- 緊急避難広場の開設を確認した場合は、可能な範囲で、自施設周辺の外部滞留者に緊急避難広場開設の事実を報知し、事前に配置した『災害時帰宅困難者ガイドマップ（京都駅周辺エリア）』を活用するなどして、緊急避難広場への移動を促してください。



※上記は、京都駅周辺地域都市再生緊急整備協議会 都市再生安全確保計画部会参加事業所名に限定して記載しておりますが、各グループ（隣組）メンバーが記載事業所に限定されるものではありません。

※各グループ（隣組）範囲の目安は、P.26「VII. 1. 京都駅周辺地域（下京区・南区）の一時滞在施設プロット図」を御参照ください。

### 3. ステップ③ 一時滞在施設の開設及び支援

一時滞在施設の協定締結先は、京都市からの開設依頼（PHSなどによる）を受けた場合、受入可否を判断し、受入可能な場合には、受入可能人数を京都市に報告してから、受入準備を開始し、準備が整ったら一時滞在施設を開設してください。

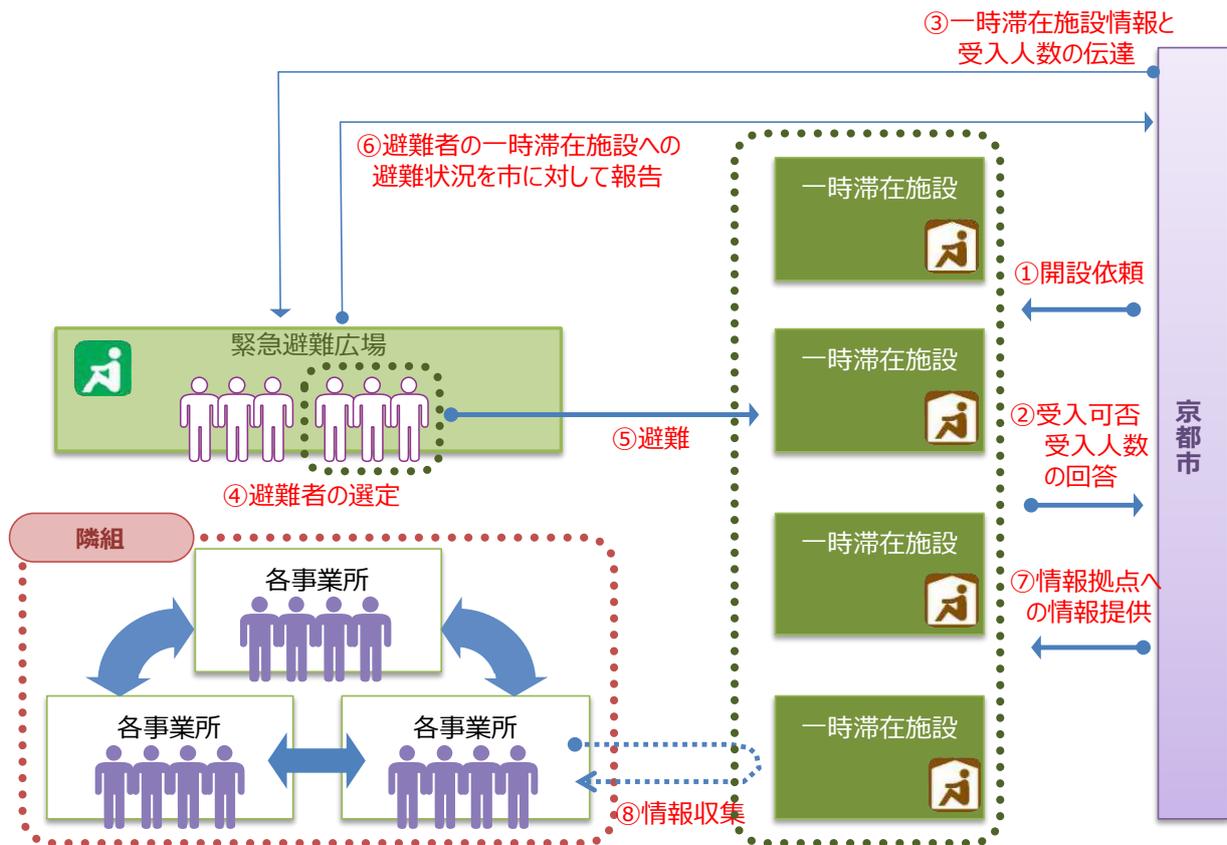
※大規模地震が発生した場合には、京都市から一時滞在施設開設依頼があることを前提に、準備を進めてください。

※ただし、緊急に対応する必要があると認められる場合には、自主的な判断に基づいて、一時滞在施設の開設を行ってください。

緊急避難広場の協定締結先事業所は、避難者の一時滞在施設への避難状況を、随時京都市に対して報告してください。

各事業所は、同じ隣組（前頁掲載図表参照）の一時滞在施設の開設状況を、直接の現地確認又は緊急避難広場の掲示情報等により、各々確認してください。（通信途絶時には現地に直接確認に行く必要があります。）

開設を確認した場合は、情報拠点（※）の掲示情報等から情報収集を行い、自施設内に滞在している従業員・来訪者等に対して、情報提供を行ってください。



※情報拠点：京都市から一時滞在施設に対して提供される広域状況や公共交通機関等の状況等の情報を掲示板等に掲示する場所。

## (1) 一時滞在施設の協定締結先事業所の役割

### ① 開設準備（京都市開設依頼前）

- 大規模地震が発生した場合には、京都市から一時滞在施設開設依頼があることを前提に準備を進めてください。
  - 施設・敷地内の安全確認を行ってください（ステップ①）
  - 従業員・来訪者を安全な場所で受け入れてください（ステップ①）
  - 帰宅困難者の受入可否を判断し、受入スペース規模（受入可能人数）の概数を把握してください。
    - ◇ 2㎡/名を目安として算出した受入人数を、京都市へ報告してください。
    - ◇ 受入想定スペースで最大何名の受入が可能か、事前に計画しておけば、災害対応時の判断がしやすくなります。（⇒P.24「VI.事前対策4(1)施設内における受入場所等の事前検討」参照）
  - 京都市との通信機器（PHSなど）を準備してください。
  - 京都市が協定に基づいて事前に配備する資機材（開設案内看板（一時滞在施設明示）等）を準備してください。
  - 開設・受付開始前に、受付本部（名簿管理）の設置箇所、受入スペースゾーニング方針を決定します。
    - ◇ 受付本部を設置し、一時滞在施設内への避難者名簿を作成します。受入時の混雑を避けるために、可能な限り受付窓口は複数設置が望ましいです。
    - ◇ 避難者名簿で把握する情報としては下記が考えられます。



#### 【避難者名簿での管理情報（例）】

- ①氏名 ②性別 ③住所（連絡先） ④要配慮事項（障がい等）
- ⑤資格・スキル（医師，看護師，救急救命士，語学スキル／等）

## ② 開設・受付（京都市開設依頼後）

- 京都市からの開設依頼に対して、開設可否を返答し、開設可能な場合には、受入可能な人数を京都市に報告してください。
- 受付を行ったうえで、受入スペースへ帰宅困難者を誘導案内してください。その際、受入条件を掲示し、帰宅困難者（＝施設滞在者）から受入条件に承諾したことを示す署名をもらうようにしてください。（署名の書面や帳票はあらかじめ用意しておきましょう。）

### 【一時滞在施設での受入条件の内容（例）】

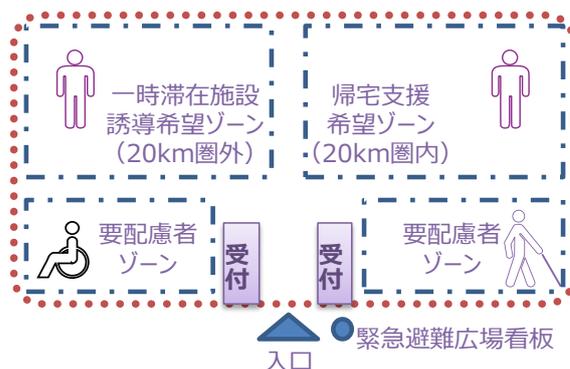
- ① 共助の観点から施設管理者が善意で施設を提供・開設していることや、帰宅困難者を屋外に滞在させるよりはよいなどの理由で、停電で消防用設備が機能しない中で運営する場合があること等を理解していること。
- ② 施設滞在者は施設管理者の指示に従うこと、また指示に従わない場合には一時滞在施設からの退去を要求する場合があること。
- ③ 一時滞在施設は、災害時に共助の観点から善意で開設・運営されるため、施設管理者は施設内における事故等（建物・施設の瑕疵による事故を含む。）については、故意又は重過失がない限り責任を負わないこと。
- ④ 施設滞在者が自らの体調を崩したり、インフルエンザ等の感染症に感染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。
- ⑤ 施設滞在者の所持する物品は基本的に預からないこと、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。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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等、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  
（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）より抜粋）

- 受入状況については、PHSなどにより、適時、京都市と情報共有を行ってください。（連絡先情報は配布されているPHSに登録されています。）
- テレビ、ラジオや京都市から提供される災害対応情報（被災状況、公共交通機関運行情報、道路情報及びその他の情報）を避難者に提供してください。
- 可能な限り飲料水及びトイレを避難者に提供してください。

## (2) 緊急避難広場の協定締結先事業所の役割

### ① 一時滞在施設へ移動させる避難者の選定

- 京都市から連絡のあった、一時滞在施設の受入可能人数情報を踏まえて、移動する避難者の選定を行います。
- 京都市からは、京都駅周辺地域に立地している一時滞在施設情報について伝達がありますが、最寄りの一時滞在施設だけでは受入可能人数が十分ではない場合には、移動距離が長くなる可能性もあります。選定に当たっては、比較的要配慮事項の高い方（高齢者や障がい者等）には、比較的近い一時滞在施設に移動可能となるように配慮して、配分を検討してください。（⇒ P.26「Ⅶ.1. 京都駅周辺地域（下京区・南区）の一時滞在施設プロット図参照」）
- 受入スペースのゾーニング区分を避難者属性に応じて行っておくことで、移動させる避難者の選定が行いやすくなります。



### ② 一時滞在施設に対する事前報告、避難者への案内、京都市への状況報告

- 一時滞在施設に対して、避難者の誘導を開始すること、避難者人数について事前報告を行います。
- 避難者に対して、避難先となる一時滞在施設情報の案内を行ってください。
- 避難者の一時滞在施設への避難状況を、随時、京都市に対して報告を行います。

## (3) 各事業所の役割

### ① 安心・安全情報の積極的な収集・伝達

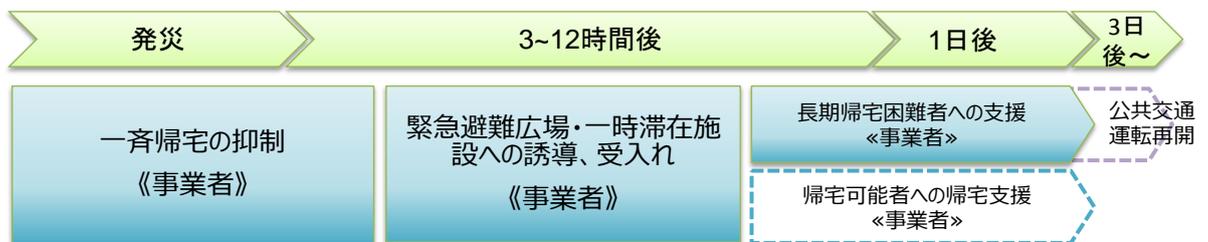
- 同じ隣組（⇒P.12「ステップ②」末尾掲載図表参照）の一時滞在施設の開設状況を、直接の現地確認又は緊急避難広場の掲示情報等により、各々確認してください。（通信途絶時には現地への従業員の派遣が必要です。）
- 開設を確認した場合は、情報拠点の掲示情報等から情報収集を行い、自施設内に滞在している従業員・来訪者等に対して、情報提供を行ってください。
- 情報拠点からの情報収集に限らず、テレビ、ラジオの他、様々な情報通信手段を活用して、災害情報や安心・安全情報の収集を積極的に行ってください。（⇒P.7「ステップ①(3)周辺の被災状況・公共交通機関の運行状況等の情報収集」参照）

## 4. ステップ④ 帰宅可能者及び長期帰宅困難者への支援

一時滞在施設で帰宅困難者を受け入れた後は、帰宅可能者（従業員、来訪者、避難者）への帰宅支援と帰宅出来ない長期帰宅困難者への支援が必要になります。

### (1) 基本的な考え方

- 一時滞在施設での受入れは、公共交通機関の復旧までお願いします。
- 公共交通機関が復旧しない場合は、最長で災害発生後おおむね3日までは、一時滞在施設での支援をお願いします。
- 3日を超えて帰宅が困難となる場合は、帰宅困難者ではなく被災者としての対応になります。京都市が必要な支援を継続していきますので、状況に応じて京都市に連絡してください。
- ただし、3日たたなくても、事業者において受入れの継続が困難な状況になった場合には、京都市が新たに受入先の一時滞在施設の情報を提供します。



### (2) 継続的な情報収集・提供

#### ① 長期帰宅困難者への支援

##### 《滞在支援》

- 従業員以外の方については、従業員と別の場所で受け入れるようにすることが必要です。各事業所の業務などを配慮し、従業員以外の方が滞在、歩行して良いゾーンと、立入禁止ゾーンを区別しながら、安全な場所を提供してください。
- 帰宅困難者に対しては、京都市が配布する物資等を提供してください。
- 配布時間をあらかじめ伝えておくとともに、配布場所に取りに来ていただくのではなく、個別に配布することで混乱を避けることができます。

##### 《情報提供》

- 引き続き、情報拠点の掲示情報等から情報収集を行い、自施設内に滞在している帰宅困難者に対して、情報提供を行ってください。
- 滞在されている方自身で適宜情報が収集できるよう京都市防災ポータルサイト（京都市防災危機管理情報館）のアドレスをお伝えしてください。
- 時間の経過とともに、電気等が復旧していきますので、多様な情報収集・提供が可能になると考えられます。このため、情報拠点からの情報収集に限らず、テレビ、ラジオ、インターネット等から必要な情報を収集し、帰宅困難者に対して継続的に情報を提供してください。ロビー等にテレビを設置することも有効です。

- 館内の状況，安全情報，運営情報（エレベーターの復旧や出入口等の運用，物資の配布など）についても，適宜，情報提供してください。

## ② 帰宅可能者への帰宅支援

- 従業員以外の方については，収集した情報を伝達し，帰宅については本人の判断に任せてください。
- 自力で帰宅される方には，帰宅困難者の名簿に帰宅のマークをするなどしておく，状況を市にそのまま引き継ぐことができます。
- 自力で帰宅が可能な方への帰宅支援を行う際には，できるだけ同一方面の方同士がグループになって帰宅されるように勧めてください。
- その際，できるだけ帰宅支援ステーションを活用しながら帰宅するなど必要な情報を提供するようにしてください。
  - ▶ 災害時帰宅困難者支援マップ～あなたの家までの経路を探します。



(URL : <http://www.city.kyoto.lg.jp/gyozai/page/0000108904.html>)

## ③ 京都市への状況報告

- 避難者の一時滞在施設への避難状況（受入人数等）を，随時（最低1日1回）京都市に対して報告を行います。

## (3) 長期帰宅困難者向け一時滞在施設運営の留意点

帰宅困難者を受け入れるうえで，混乱やトラブルを避けるためにも，運営面での工夫が重要になります。長期帰宅困難者が滞在している施設の状況により対応策が異なる点もありますが，運営面の基本的な留意点は，下記のとおりです。

- 滞在できる場所の出入口を限定してください。（長期帰宅困難者の状況把握がしやすくなります。）
- 可能な限りトイレを避難者に提供してください。
- 可能な範囲で，固定電話の利用提供等を行ってください。
- 京都市が配布する物資等を避難者に提供してください。
- 物資の配布に当たっては，時間を決めて順番に配分し，配布時間を掲出してください。（1箇所に取りに来ていただくと混乱する恐れがあります。）
- エレベーターが停止した場合などは，高齢者はできるだけ低層階に滞在可能となるよう，可能な範囲で配慮してください。
- 高齢者の中には床上に座れない人もいますので，椅子などを提供してください
- プライバシーへ可能な限り配慮してください。
- 外国人がいる場合，外国語による案内板の設置など，可能な範囲で対応してください。
  - ▶ 事前に配置した『災害時帰宅困難者ガイドマップ（京都駅周辺エリア）』には，災害時に役立つ情報が多言語表記されていますので，指差し会話を行う等に活用ください。

- 一時滞在施設で、帰宅困難者受入れに関わる何らかのトラブルが発生した場合は、京都市に連絡してください。
  - 帰宅困難者から受入条件に承諾したことを示す署名をもらうようにしてください。受入者側の責任範囲を明確にすることで、損害賠償リスクの低減を図ることが重要です。  
(⇒P. 15 「ステップ③(1)② 開設・受付（京都市開設依頼後）」参照)
  - 帰宅困難者の方向けに、滞在中のマナー・注意事項等の報知文案を事前に検討しておき、滞在スペースの目のつきやすい箇所への掲示や、定期的アナウンスを行う事等により、トラブル発生を未然に防ぐ工夫も重要です。

【一時滞在施設での滞在中のマナー・注意事項等（例）】

- ① 狭い施設内ですので、御互いにスペースを譲り合って座りましょう。
- ② 相互に配慮したマナーある行動を心掛けましょう（館内禁煙，飲酒の禁止，ゴミ放置の禁止／など）
- ③ ペットは原則屋外（もしくは施設管理者が決めたスペース）で。  
※盲導犬等の要配慮者を支援する動物に関しては他の滞在者の方とゾーニングする等の受入方針を事前に検討しておきましょう。
- ④ 要配慮者（高齢者・障がい者・乳幼児・妊婦・外国人等）の方には、できるだけご配慮をお願いします。  
※別部屋・間仕切り等でのゾーニングの可能性を事前検討しておきましょう。  
※アレルギー食材,外国人の宗教上禁じられた食材を自己責任で判断いただけるように,備蓄物資等の原材料確認を行っておきましょう。
- ⑤ 火気使用は厳禁です。
- ⑥ 貴重品の管理は自己責任でお願いします。
- ⑦ 余震発生の可能性があります。あわてず、身の安全の確保してください。（姿勢を低く，頭を守って，動かない）／等

## 5. ステップ⑤ 帰宅困難者の受入れ終了

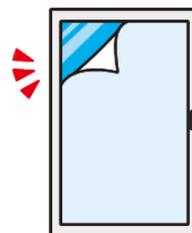
- 公共交通機関が復旧しない場合は、災害発生後おおむね3日まで受入れをお願いします。
- 長期帰宅困難者の帰宅方面の公共交通機関が復旧するにしたがって、順次、帰宅させてください。
- 3日を超えて帰宅が困難となる場合は、帰宅困難者ではなく被災者としての対応になります。京都市が必要な支援を継続していきますので、状況に応じて京都市に連絡してください。
- 一時滞在施設での支援が終了しましたら、京都市に連絡してください。

## VI. 事前対策

### 1. 建物・施設の安全対策の実施

#### (1) 施設内の家具類の転倒・落下・移動等の防止対策，ガラス飛散防止対策

- 地震の揺れにより事業所内の家具類が転倒・落下・移動すると、従業員が被害に遭う危険性があります。
- 家具類の転倒・落下・移動や窓ガラス等の飛散を防止するため、あらかじめ対策を講じておく必要があります。
- 11階以上の高層階に事業所がある場合や高層棟の施設所有者は、海溝型地震による長周期振動への対策も必要です。



#### (2) 建物・施設の安全点検チェックリストの作成

- 災害発災時の建物・施設内の点検箇所をあらかじめ定めておくとともに、チェックリストを作成しておく必要があります。
- 必要に応じて、応急復旧に必要な工具等を備蓄しておきましょう。
- 点検箇所が「普段どのような状態であったか」を認識・記録しておくことで、災害発生直後に建物の安全確認を行うことが容易になります。安全確認を行う箇所（天井，構造柱，耐力壁，構造梁等）を事前に決定しておき，平時の写真撮影を行うことが有効です。



《安全点検箇所の平時写真撮影（例）》

#### 《建物安全点検チェックリスト（例）》

点検項目	点検内容	判定	該当する場合の対処
<b>①施設全体</b>			
1	建物（傾斜・沈下）	傾いている。沈下している。 傾いているように感じる。	<b>建物を退去</b> 要注意
2	建物（倒壊危険性）	大きな X 字状のひび割れが多数あり，コンクリートの剥落も著しく，鉄筋がかなり露出している。 壁の向こう側が透けて見える。	<b>建物を退去</b>
		斜めや X 字形のひび割れがあるが，コンクリートの剥落はわずかである。	要注意
3	隣接建築物・周辺地盤	隣接建築物や鉄塔等が施設の方向に傾いている。	<b>建物を退去</b>
		周辺地盤が大きく陥没又は隆起している。	<b>建物を退去</b>
		隣接建築物の損傷や周辺地盤の地割れがあるが，施設への影響はないと考えられる。	要注意
<b>②施設内部（居室・通路等）</b>			
1	床	傾いている，又は陥没している。	<b>立入禁止</b>
		フロア等，床材に損傷が見られる。	要注意

2	壁・天井材	間仕切り壁に損傷が見られる。	要注意
		天井材が落下している。	<b>立入禁止</b>
		天井材のズレが見られる。	要注意
3	廊下・階段	大きな X 字状のひび割れが多数あり，コンクリートの剥落も著しく，鉄筋がかなり露出している。 壁の向こう側が透けて見える。	<b>立入禁止</b>
		斜めや X 字形のひび割れがあるが，コンクリートの剥落はわずかである。	点検継続
4	ドア	ドアが外れている，又は変形している。	要注意
5	窓枠・窓ガラス	窓枠が外れている，又は変形している。	要注意
		窓が割れている，又はひびがある。	要注意
6	照明器具・吊り器具	照明器具・吊り器具が落下している。	要注意
		照明器具・吊り器具のズレが見られる。	要注意
7	什器等	什器（家具）等が転倒している。	要注意
		書類等が散乱している。	要注意

（資料）「一時滞在施設の確保及び運営のガイドライン（首都直下地震帰宅困難者等対策協議会）」から写真・表作成

## 2. 物資等の備蓄

大規模地震の発生に備え，従業員向けにあらかじめ水・食料等を備蓄しておくことが必要です。

- 従業員 1 人当たり 3 日分の水・食料等の備蓄を目標としてください。震災の影響の長期化に備え，3 日以上分の備蓄についても検討してください。
- 来訪者などの外部の帰宅困難者向けの備蓄も，可能な範囲で行ってください。自社のマニュアルにあらかじめ備蓄物資の人数を提示しておくこと，市からの受入数を想定して対応が可能です。



### 【備蓄量等について（参考）】

水	ペットボトル入り飲料水など 一人 1 日 3 リットル，計 9 リットル
食料	アルファ化米，乾パン，保存用パンなど 一人 1 日 3 食，計 9 食
毛布	一人 1 枚
その他	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），懐中電灯，携帯ラジオ，乾電池，救急箱など

- ◇ 備蓄物資の保管場所は，エレベーターの停止などに備え，分散させておくことも有効です。事前に従業員に配布しておくという方法もあります。
- ◇ 飲料水等の自動販売機は，停電時でも非常用電源を活用して商品を提供することが可能な「災害時救援ベンダー機」とすることも有効です。
- ◇ 女性や要配慮者に配慮した物資も必要となる可能性があります。

#### 【女性や要配慮者に配慮した物資の例】

紙おむつ（大人用，子ども用），生理用品，粉ミルク，離乳食，授乳室用間仕切り，お粥，形態調整食（介護食），低タンパク質食品，温食提供用コンロ，使い捨て手袋（おむつ替え時に使う），ウエットタオル，メイク落とし（拭取りタイプ），保湿するもの（化粧水，オールインワンクリーム等），椅子（床上に座ることが困難な方用）など

◇東日本大震災では、次のような物資も必要とされました。可能な範囲で、このような物資についても検討してください。

使い捨てカイロ，カーペット，シート，段ボール，寝具・寝袋，携帯電話の充電器，折りたたみ自転車など

◇各事業所において業務継続等も踏まえて，非常用発電機，燃料（※），工具類，調理器具等，必要な備蓄に努めましょう。

※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

◇企業等だけでなく，従業員等も自ら備蓄に努めることを推奨してください。（個々人の状況に応じた備蓄がなされることが望ましいため）

非常用食品，飲料水，運動靴，常備薬，携帯電話用電池（予備）／等

#### 【日用品の発災時代替利用方法について（参考）】

◇大規模地震の発生時には，負傷者等の応急手当のために包帯やガーゼ等の救急用品が数多く必要となり，数が不足する可能性があります。

◇東日本大震災においては，生理用品を負傷部分に当てて，包帯・ガーゼの代替品として活用された事例も見られます。また，女性のストッキングは頭部保護ネットや三角巾の代替となり，ラップは食器が洗えないときに便利です。ダンボールは保温やマット代わりにもなり，簡易担架にも活用できます。

◇発災時の対応能力を高めるために，医療・救急に役立つ専用備品を確保することに加え，日用品を発災時に代替利用できる知識を備えておくことも重要です。

#### 【井戸水の活用】

◇井戸があれば，井戸水を生活用水として活用することができます。

◇京都市では，水の確保が非常に困難となった阪神・淡路大震災の教訓から，主に生活用水の確保を目的に，まち中にある水が出る井戸を災害に備えてあらかじめ登録していただく制度を運用しています。

### 3. 従業員の安否確認に関する対応

大規模地震の発生時には、まずは従業員の安否確認、安全確保が重要となります。事業所内にいる従業員のほか、外出中の従業員についても安否確認できる方法を確立するとともに、外出時に災害が発生した場合の行動を定めておくことが必要です。

なお、事業所側から従業員に連絡を入れるのではなく、従業員から事業所へ連絡する方が、迅速な安否の確認につながります。

#### (1) 従業員の安否確認方法の確立

- ▶ 従業員との連絡手段・手順を確立し、安否を確認できる方法を複数用意しておくとともに、訓練等を通じて、発災時には安否情報を連絡するように周知徹底することが必要です。
- ▶ 携帯電話を活用して独自の確認方法を確立することも考えられますが、各通信サービス事業者等が提供する安否確認サービスを活用することも有効です。

#### (2) 家族との連絡方法の確立の周知

- ▶ 従業員が家族の安否確認を行えるようにすることが、発災時における一斉帰宅を抑制することにつながります。
- ▶ 各従業員が、自分自身の安全を確保した後に家族の安否を確認できるように、あらかじめ家族で連絡方法を決めておくことを周知することが重要です。
- ▶ 通信サービス事業者等が提供する安否確認サービスを利用するなど、個人で利用できるサービスを活用するように周知してください。

#### 【通信サービス事業者等が提供する安否確認サービスの例】

- ◇NTT西日本の災害用伝言ダイヤル 1 7 1
  - ◇NTT西日本の災害用伝言板web 1 7 1
  - ◇NTTドコモが開設するiモード災害用伝言板サービス
  - ◇au (KDDI) の災害用伝言板サービス
  - ◇ソフトバンクモバイルの災害用伝言板／災害用音声お届けサービス
  - ◇WILLCOMが開設する災害用伝言板
  - ◇イー・モバイルの災害用伝言板
  - ◇Google パーソファイnder
  - ◇企業向け安否確認システム
- など

## 4. 従業員・来訪者等の受入のための環境整備

### (1) 施設内における受入場所等の事前検討

あらかじめ、従業員用、来訪者用、外部滞り者用（余力があれば）の施設内における受入場所などを計画しておく必要があります。

- 受入場所の選定に当たっては、余震等の可能性を考慮して、天井部等から物が落下する恐れのある場所を避けることが重要です。
- 滞在できる場所の規模としては、1人当たり2㎡が目安になります。従業員のうち帰宅困難者となる可能性のある人数をあらかじめ把握し、可能な範囲でこの規模を確保するようにしてください。
- 会議室、エントランスホールなどの比較的まとまったスペースが適しています。
- 可能な範囲で男女別の滞在場所、更衣室などを確保してください。

### (2) 従業員以外の来訪者の受入準備

- 従業員以外の方については、従業員と別の場所で受け入れるようにすることが重要です。（セキュリティ面や業務継続の観点から）
- 受入時に受入条件を承諾のうえ、利用してもらうことが、施設管理者として受入責任範囲を低減することにつながります。受付における「受入条件の掲示」「受入条件に承諾したことを示す署名書面・帳票（受付名簿と兼用）」等の準備をしておきましょう。  
(⇒P.15「ステップ③(1)② 開設・受付（京都市開設依頼後）」参照)

### (3) 受入支援等の担当者の事前任命

上記の事前検討結果を踏まえて、避難誘導担当や受付担当等の従業員・来訪者等の受入支援等に関する担当者を事前任命しておくことで、災害発生後の従業員・来訪者等の受入体制の確立が円滑に行えます。

- 情報収集担当（全体統括、内部外部情報の収集・伝達、市との窓口／等）
- 避難者誘導担当（受入場所までの避難者誘導、受入場所での避難者支援／等）
- 受付担当（受入場所の開設、避難者受付、滞在人員の把握、帰宅者の把握／等）
- 物資等管理担当（備蓄物資等の配布・在庫管理／等）

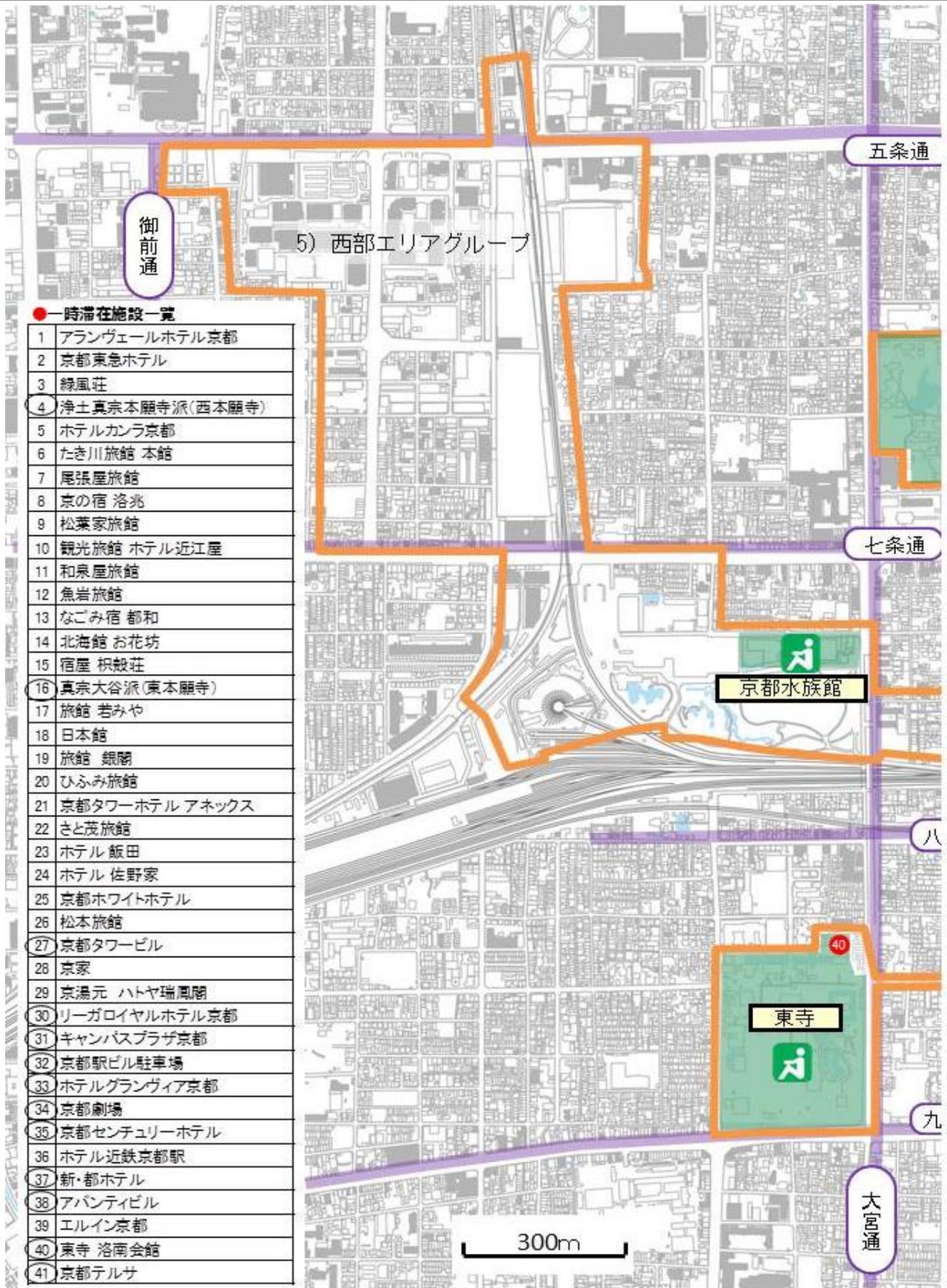
## 5. 年1回以上の訓練等による定期的なルール・手順の確認と改善

各事業所は、従業員へ一斉帰宅抑制のルールの徹底や、発災直後の建物の安全確認手順、受入場所への従業員・来訪者の避難誘導、受入先での滞在支援を実施するに当たって、ルール・手順、各担当の役割分担等について、年1回以上の訓練等を実施し、定期的に確認、改善を図っていく必要があります。

## VII. 資料編 (プロット図・様式集等)

---

# 1. 京都駅周辺地域（下京区・南区）の一時滞在施設プロット図



京都駅周辺地域都市再生安全確保計画 P 19 を引用



## 2. 避難者受入に関する様式例

### (1) 【様式①】緊急避難広場から一時滞在施設への避難者報告シート

緊急避難広場管理者用

※避難者が緊急避難広場から一時滞在施設へ移動する際に使用するシート

### 緊急避難広場から一時滞在施設への避難者報告シート

 <b>緊急避難広場</b>	 <b>一時滞在施設</b>

日時： \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ 日 ( \_\_\_\_ ) \_\_\_\_ 時 \_\_\_\_ 分

報告者： \_\_\_\_\_

連絡先： (PHS) \_\_\_\_\_

当施設（緊急避難広場）より、以下の人数の避難者が、貴施設（一時滞在施設）へ移動します。

<b>一時滞在施設へ 移動する避難者数</b>	<b>(                      ) 名</b>
<b>その他伝達事項</b>	



### (3)【参考】一時滞在施設における受入避難者の受付個票（例）

一時滞在施設管理者用

※様式②で受付を行う際に、施設管理者の免責範囲を避難者の方に明示したい場合に活用

#### 一時滞在施設における受入避難者の受付個票（例）

受付番号		年 月 日			
ふりがな 氏名	※下記受入条件をご一読の上、自署ください (同伴者の代筆でも結構です)	年齢		性別	男 ・ 女
			歳		
住所					
電話番号					
健康状態					
保有資格	医師・看護師・救急救命士・語学（ ）・その他（ ）				
その他					

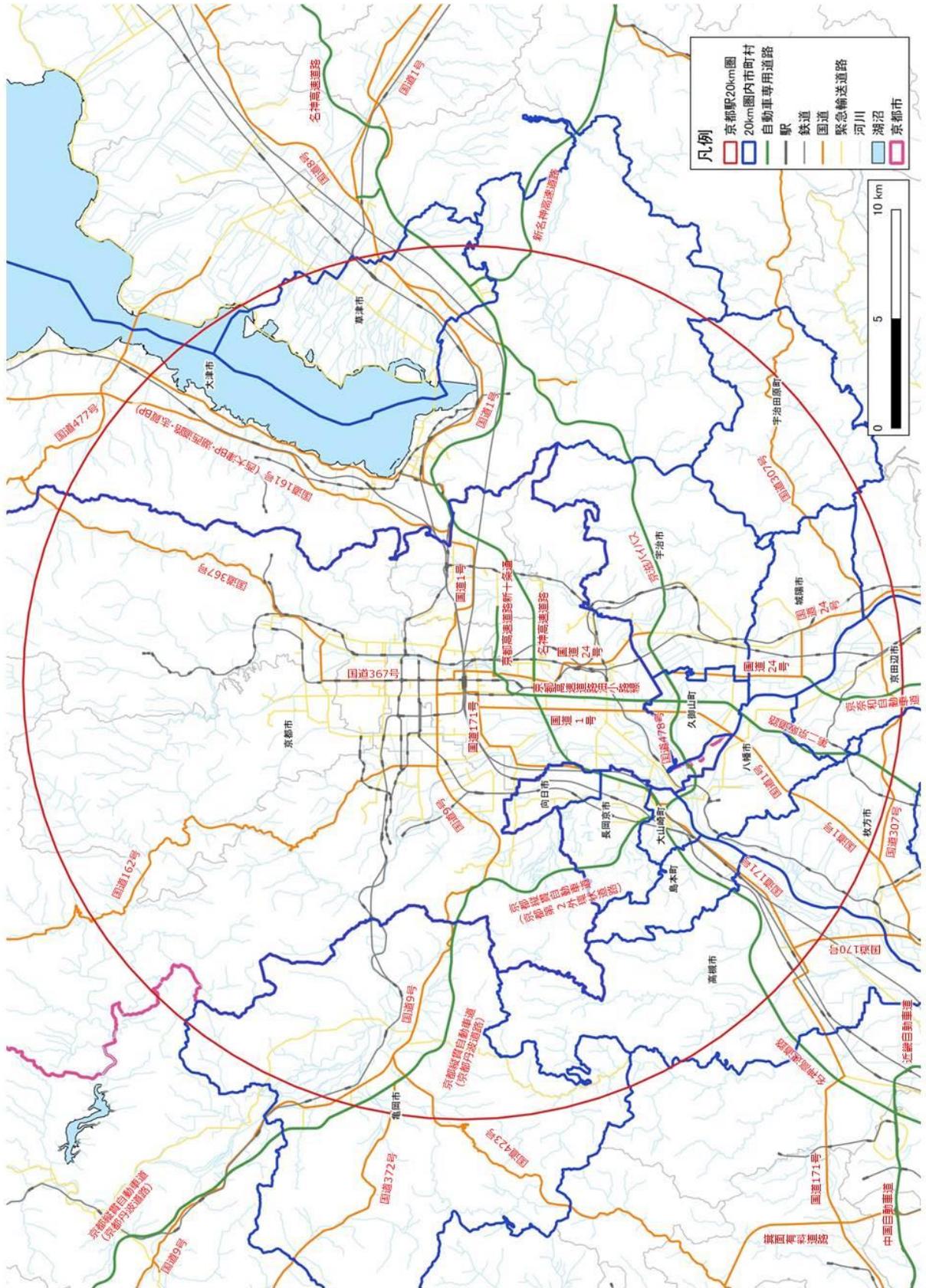
私は、貴施設において受け入れていただくに当たり、下記条件について十分に理解、事前確認し、同意のうえで、一時的に滞在させていただきます。

#### 【当施設での帰宅困難者の受入れに関する条件】

- ① 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、帰宅困難者を屋外に滞在させるよりはよいなどの理由で、停電で消防用設備が機能しない中で運営する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 一時滞在施設は、災害時に共助の観点から善意で開設・運営されるため、施設管理者は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、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。
- ⑤ 施設滞在者の所持する物品は基本的に預からないこと、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。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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等、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。

(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)より抜粋)

### 3. 京都駅20km圏域図（参考）



《京都駅周辺地域都市再生安全確保計画避難誘導マニュアル（第二版） 改正経過》

No.	年月日	改正内容
1	平成28年3月1日策定	
2	平成29年3月24日一部改正	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ III. 外部滞留者数及び帰宅困難者数推計値の更新並びに推計フローの更新</li> <li>・ V.2 (2) 駅南部グループの一時滞在施設に「東寺」を追加</li> <li>・ V.3 (2) 緊急避難広場の役割として、一時滞在施設への避難誘導の開始及び避難者数を事前報告する旨を追加</li> <li>・ V.4 (3) 外国人対応として、『災害時帰宅困難者ガイドマップ』の多言語表記の活用を追加</li> <li>・ V.4 (3) 帰宅困難者向けの滞在中のマナー・注意事項の例示等を追加</li> <li>・ その他、修正等</li> </ul>
3	平成30年2月23日一部改正	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ II.1 来訪者の定義を追加</li> <li>・ V.1(3) 災害伝言ダイヤルの記載を変更</li> <li>・ V.2(2) 西部エリアグループを追加</li> <li>・ VI.2 物資等の備蓄について文言を追加</li> <li>・ VI.3(2) 災害用伝言板の記載を変更</li> <li>・ VII.1 京都駅周辺地域（下京区・南区）の一時滞在施設プロット図に一時滞在施設「京都テルサ」，緊急避難広場のマークと「京都水族館」を追加</li> <li>・ VII.2 (2) 受入避難者の受付名簿リスト（一時滞在施設）（例）に保有資格，備考欄を追加</li> <li>・ VII.2 (3) 一時滞在施設における受入避難者の受付個票を参考資料化</li> <li>・ VII.3 京都駅20km圏域図を追加</li> <li>・ その他、修正等</li> </ul>