

帰宅困難者支援マニュアル

令和2年1月

津田沼駅周辺帰宅困難者等対策協議会

目次

第1章	はじめに	p1
1	帰宅困難者問題の概要	
2	津田沼駅周辺における帰宅困難者問題と対策	
3	駅周辺における混乱を軽減させるポイント	
4	本マニュアルの目的	
第2章	平常時の各機関の役割	p3
第3章	平常時の対策のポイント	p4
1	災害発生時のルールを事前に周知しておく	
2	備蓄品を確保しておく	
3	必要な通信手段を整備する	
4	対応マニュアル等を整備し訓練等を実施する	
5	緊急時連絡先一覧表を整備し更新・共有する	
第4章	一時滞在施設の指定	p7
第5章	災害発生時の各機関の役割	p8
第6章	災害発生時の対応の流れ	p9
第7章	災害発生時の対応の基本事項	p11
第8章	災害発生時の情報連絡のルール	p12
第9章	災害発生時の対応のポイント	p13
1	安全確保・施設の安全点検	
2	運行状況・駅の情報を収集（提供）する	
3	むやみに移動を開始しないこと等を広報する	
4	一時滞在施設・避難所・大型店の情報を収集する	
5	各機関へ一時滞在施設・避難所の状況を連絡する	
6	一時滞在施設の開設等を利用客等へ広報する	
7	一時滞在施設で帰宅困難者を受入れる	
	帰宅困難者支援マニュアル 資料集	p20

<用語の定義>

[帰宅困難者]

帰宅困難者とは、災害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）をいう。

[一時滞在施設]

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を一時的に受入れる施設をいう。

[従業員等]

従業員等とは、従業員・社員・職員・会員など、その機関で働く者をいう。

[利用客等]

利用客等とは、買い物客・乗降客・学生など、その施設を利用する者をいう。

第1章 はじめに

1 帰宅困難者問題の概要

平成23年3月に発生した東日本大震災では、交通機関の停止によって、首都圏を中心として大量の帰宅困難者が発生しました。首都圏の駅周辺は、行き場を失った人々で埋め尽くされ、集団転倒などの危険も起こり得る状況でした。また、幹線道路は、交通機関の復旧を待たずして徒歩で帰宅を始めた人々であふれる状況であり、今後、高い確率で発生が予想されている「東京湾北部地震」においてこのような事態が発生した場合、消防や警察などの緊急車両による対応に支障をきたす可能性もあります。

2 津田沼駅周辺における帰宅困難者問題と対策

一方、津田沼駅周辺においては、東日本大震災で約2,000人（推計）の帰宅困難者が発生し、駅や応急的に帰宅困難者を受入れた駅周辺の施設や学校等の避難所では、多くの混乱が生じました。今後発生が予想される「東京湾北部地震」においても、同程度の帰宅困難者が発生すると見込んでいます。

津田沼駅周辺における帰宅困難者の人数は、首都圏と比べると非常に少ないですが、やはり駅周辺に行き場を失った人が集まることで、多くの人連鎖的に転倒する群衆雪崩や火災の延焼に巻き込まれるなどの二次被害につながるおそれがあり、また、駅周辺の混乱が、行政機関や消防機関の活動を阻害する可能性も考えられます。

このような混乱を軽減するためには、駅周辺で帰宅困難者が発生した際の対応について、駅を中心とした周辺の関係機関や地域住民、行政機関や消防・警察の間で、共通の認識を持つておくことが必要です。

そこで、平成24年7月、今後の大地震に備え、関係機関や地域住民からなる「津田沼駅周辺帰宅困難者等対策協議会」を設置し、それぞれが共通の認識をもって帰宅困難者対策が取れるよう、数回にわたり対策を検討し、その結果を本マニュアルとしてとりまとめました。（資料1参照）

第1章 はじめに

3 駅周辺における混乱を軽減させるポイント

災害発生後に津田沼駅周辺で予想される混乱を軽減するためには、次の2つが大きなポイントとなります。

(1) 駅にむやみに人を向かわせない

災害発生後、人々が情報を求めて、あるいは、運転再開を期待して駅に集まってくることが考えられます。それぞれの機関において、利用客等に対して適切な情報を発信するとともに、帰宅困難となった人を「各施設で可能な限り留め置く」ことで、不用意に駅に人が集まることを軽減することができます。

(2) 駅にいる乗客などを安全な場所へと移動させる

鉄道の停止により、やむなく津田沼駅で途中下車した人が大量に駅構内にあふれることが考えられます。このうち、徒歩で帰宅できない人を「一時滞在施設などの安全な場所へと移動する」ことができれば、駅における混乱の緩和につながります。

4 本マニュアルの目的

大地震、風水害等の自然災害及び武力攻撃事態、大規模事故等の人為的災害（以下「災害」という。）が発生した際、津田沼駅周辺で発生が予想される帰宅困難者への対策について、駅を中心とした周辺の関係機関や地域住民、行政機関や消防、警察で共通の認識をもって対応がとれるよう「帰宅困難者支援マニュアル」を策定しました。

なお、本マニュアルは、「習志野市地域防災計画」及び「習志野市国民保護計画」で定める災害発生時に適用されるものです。

第2章 平常時の各機関の役割

■ 平常時の各機関の役割表 ■

		【 平常時の役割 】		
		体制整備	普及・啓発	食料・物資等の準備
実施主体	【全機関】共通事項	○各機関における対応をルール化し、必要に応じて内部マニュアル等を作成し、従業員等に周知する	○市民や利用者等に対し、「むやみに移動を開始しない」などの行動ルール等を、各機関が持っている媒体を活用して普及・啓発する ○訓練に積極的に参加する ○従業員等に対し、帰宅困難者への対応を周知・徹底する	○各個人の責任で、自分用の備蓄物資等を職場等に準備する ○施設として、従業員等の備蓄を準備する
	【市】 ①習志野市（危機管理課） ②船橋市（危機管理課）	○協議会を運営する ○緊急時連絡先一覧表を整備・更新する ○一時滞在施設を指定し、周知する ○災害時帰宅支援施設を指定し、周知する ○緊急時の通信網を整備する	○取組み状況をホームページ等へ掲載し、広報する ○事業所等に対し、対策を指導・周知する ○訓練等を企画・運営する（行政境を越えた協力も含めて）	○帰宅困難者向け支援物資（流通物資含む）を確保する（千葉県・隣接市との連携） ○大型店等との物資提供体制を整備する（既存協定の活用や新たな協定の締結）
	【交通事業者】 ①JR津田沼駅 ②新京成津田沼駅 ③京成津田沼駅	○運行情報の収集・提供体制を整備する ○一時的に留めるスペースの確保に努める ○案内（誘導）体制を確保する	○訓練等を企画・実施する（行政機関等との協力）	
	【大型店】 ①イオン（モール）津田沼店 ②イトーヨーカドー津田沼店 ③ミナナ津田沼 ④バルコ津田沼店 ⑤モリシア津田沼 ⑥ロハス津田沼 ⑦美の杜フォルテ	○利用客を一時的に留める（抑制）スペースを確保・指定する ○従業員（社員）等への一斉帰宅抑制（必要な備え）をルール化する		○利用客を一時的に留められる程度の備蓄の確保又は、商品の在庫を提供できる体制を確保する
	【一時滞在施設】 ①習志野文化ホール ②千葉工業大学 ③JR東日本ホテルメッツ津田沼 ④サンロード津田沼（市庁舎分室）	○受入スペースを確保・指定する ○従業員（職員、学生）等への一斉帰宅抑制（必要な備え）をルール化する	○一時滞在施設の指定を受けていることを、ホームページ等の可能な手段を活用し広報する	○市と連携し、帰宅困難者向け備蓄物資の確保に努める
	【商工会議所・商店会】 ①習志野商工会議所 ②津田沼南口商店会 ③津田沼一丁目商店会 ④船橋市前原商店会	○会員への対応の統一化を図る ○会員となっている企業等への一斉帰宅抑制（必要な備え）をルール化する		
	【市指定避難所】 ①谷津小学校 ②第一中学校 ③第五中学校 ④前原小学校 ⑤東部公民館	○学校防災対応マニュアルを策定する ○保護者等との連絡体制・引き渡しまでの生徒等の保護体制を構築する ○避難所における避難者や帰宅困難者への対応をマニュアル化する ○避難所での受入対応に関し、地域住民へ周知する（帰宅困難者を受入れる可能性のあることを周知）	○家庭での行動ルール・安否確認方法等を確認する	
	【地域住民】 ①津田沼連合町会 ②津田沼北部連合町会 ③谷津連合町会 ④谷津西部連合町会 ⑤前原自治連合協議会	○避難所での受入対応に関し、地域住民へ周知する（帰宅困難者を受入れる可能性のあることを周知し、共通認識を図る）	○家庭での避難行動のルール・安否確認方法等を確認する	○災害発生時に避難所に避難しなくても済むように、各家庭において必要な備蓄物資等を準備する ○町会や自治会等で必要な備蓄物資等を準備する
	【千葉県】 ①防災政策課	○市との調整を図り、情報提供体制を整備する	○県民に対し、「むやみに移動を開始しない」などの行動ルールや安否確認手段等を、パンフレットの配布など可能な手段を活用し普及・啓発する	
	【警察機関】 ①習志野警察署 ②船橋東警察署	○混乱防止対策・誘導体制を整備する ○交通規制等の事前対策を整備する		○交通規制・誘導等に必要資機材を整備する
	【消防機関】 ①習志野市消防本部 ②船橋市消防局	○二次災害発生時の出動体制を整備する	○事業所等に対し、訓練等により指導する	○救助・救急活動等に必要資機材を整備する

第3章 平常時の対策のポイント

1 災害発生時のルールを事前に周知しておく

(1) 「災害発生時にはむやみに移動を開始しない」ことの事前周知

災害発生時、建物が無事であれば、帰宅困難となった従業員等や利用客等を可能な限り施設内に留め置くことで、駅周辺に人が集まることを防ぐことができ、混乱の軽減につながります。

そのためにも、各機関では平常時から、従業員等に対して「災害発生後、むやみに移動を開始しない」ことを周知しておきます。

また、利用客等に対しても、パンフレットの配布などにより、ルールの普及・啓発に努めます。

一方で市は、広報紙等を活用して、市民や市内の事業所等に対し「むやみに移動を開始しない」ことを広報し、市民への浸透を図ります。

事前周知文の例「むやみに移動を開始しない」

災害発生時、交通機関が運行を停止すると、駅を中心として多くの帰宅困難者が発生すると考えられます。駅周辺での混乱に巻き込まれると、多くの人々が連鎖的に転倒する群衆雪崩などの二次被害の危険があるだけでなく、道路や歩道が多くの人で埋まった場合、消防・警察・自衛隊等の緊急車両が速やかに現場に到着できず、救助活動が妨げられる恐れがあります。

そのため、災害発生時は、むやみに移動を開始するのではなく、安全な場所にとどまり、正確な情報を入手した上で、行動を開始するようにしましょう。

(2) 安否確認方法の事前周知

東日本大震災においては、一般の電話回線が輻輳したため、家族等の安否が確認できず、やむを得ず徒歩で家に帰り、そこではじめて家族の安否を確認できたというケースも多々ありました。このようなケースでは、家族等の安否が確認できていれば、急いで帰宅する必要がなくなる場合もあると考えられます。

そこで、各機関においては、災害発生時の安否確認方法として、「災害用伝言ダイヤル171・災害用伝言板」などのサービスが活用可能であるということを、従業員等にあらかじめ周知しておきます。(資料2参照)

併せて、事業所と従業員等との間での安否確認方法についても、あらかじめ決めておくようにします。

市(習志野市・船橋市)は、広報紙等を活用して、市民や市内の事業所等に対して災害発生時の安否確認方法について広報し、市民への浸透を図

第3章 平常時の対策のポイント

ります。

地元町会においても、地域住民が集まる機会を活用して、災害時の安否確認方法を周知します。

事前周知文の例「安否確認方法」

災害発生時に一般の電話が輻輳した時、家族などの安否確認には、「災害用伝言ダイヤル171」が有効です。

使い方は、171に電話をかけ、ガイダンスに従うことで、音声によってメッセージを登録・再生ができます。

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

いずれのサービスも、大規模な災害が発生した場合に使うことのできるサービスですが、毎月1日と15日には体験利用ができませんので、使い方を家族間などで確認しておくようにしましょう。

2 備蓄品を確保しておく

従業員等が施設内で待機するためには、水や食料、アルミブランケット（毛布等）、簡易トイレ、トイレットペーパー、燃料（非常用発電機等に使用）等をあらかじめ職場に備蓄しておく必要があります。

各個人が自分の責任で自分の分を備蓄しておく方法や、各事業所で従業員等の分をまとめて備蓄しておく方法など、いくつかの方法が考えられますが、いずれにしても、**家庭での備蓄と同様に最低3日間程度**はしのげるだけの備蓄をするようにします。

市（習志野市・船橋市）は、市民に対し、また、津田沼駅周辺のみならず市内の各事業所等に対し、各施設で最低3日間程度はしのぐことができる分の備蓄を確保するように広報紙等を使って周知します。

また、一時滞在施設においては、従業員等のための備蓄とは別に、市（習志野市・船橋市）と協力して、帰宅困難者用の備蓄の確保にも努めます。

■ 備蓄量の目安（従業員等用） ■

- | | | |
|--------------------|-----------------------------------|----------|
| (1) 飲料水 | 1人当たり1日2リットル | ⇒計6リットル |
| (2) 食料 | 1人当たり1日3食 | ⇒計9食 |
| (3) アルミブランケット（毛布等） | | ⇒1人当たり1枚 |
| (4) その他 | 簡易トイレ・トイレットペーパー・携帯ラジオ・懐中電灯・乾電池 など | |

※帰宅困難者用は、施設に備え付けの水道やトイレの補完的な備蓄として最低1日分（利用客等用との兼用も可）を目安とします。

第3章 平常時の対策のポイント

3 必要な通信手段を整備する

一時滞在施設や駅等の関係施設に専用の通信手段（PHSや防災無線など）を整備し、緊急時の連絡体制を確保します。

4 対応マニュアル等を整備し訓練等を実施する

災害発生時の各機関における対応（施設内待機・帰宅困難者への支援等）について、それぞれの機関であらかじめ定めておき、その上で冊子や電子媒体等により、従業員等に周知・徹底しておきます。

併せて、利用客等への情報伝達に使用できるホワイトボードや掲示板、周辺施設案内図の配布などについても、あらかじめ検討しておきます。

市（習志野市・船橋市）は、訓練を定期的に企画・実施し、各機関が積極的に参加することにより、帰宅困難者受入れの手順等を確認し、必要な場合はマニュアルの修正を行うなど、認識の共有を図ります。

5 緊急時連絡先一覧表を整備し更新・共有する

また、各機関での担当者や連絡先等に変更があった場合には、その都度、事務局である習志野市危機管理課へ連絡し、名簿を随時更新したうえで改めて共有を図るために配布します。

■ 緊急時連絡先一覧表 ■

機 関 名	通 信 種 別									
	①NTT電話	優先登録	②NTT FAX	優先登録	③携帯電話	優先登録	④携帯電話メールアドレス	⑤PC メールアドレス	⑥その他の通信手段	⑦緊急時連絡先部署・担当者
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										

第4章 一時滞在施設の指定

帰宅困難者を一時的に受入れ、可能な範囲で物資の提供を行うなど、帰宅困難者を支援するため、習志野市は、サンロード津田沼（市庁舎分室）を一時滞在施設として指定している他、千葉工業大学・習志野文化ホール・JR東日本ホテルメッツ津田沼※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」を締結しています。（資料 11-①、資料 11-②参照）

<主な協定内容>

○開設期間

災害発生から最大で1日間程度（例：金曜日15時発災の場合、翌日土曜日の夕方ごろまで）

○協力内容（可能な範囲で実施）

- （1）施設の安全を確認した後、市と連携し帰宅困難者を受入れます。
- （2）施設において、水道水やトイレの提供を行います。
- （3）鉄道の運行状況や道路の被害状況などの情報を提供します。
- （4）水・食料・アルミブランケット（毛布等）などの備蓄物資もしくは支援物資を配布します。
- （5）施設職員は、市に指定された他の場所（避難所）への経路等を案内します。

なお、協定を締結している3つの施設は、一時滞在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し、運営要員や受入れ場所等について決めておきます。

また、習志野市は、広報紙やホームページ等で、一時滞在施設について広報し、事前周知を図ります。

※JR東日本ホテルメッツ津田沼は、他の一時滞在施設で滞在が困難な「特別な配慮が必要な帰宅困難者（要配慮者等）」を受入れます。

事前周知文の例（施設の関係者向け）

この施設は、災害発生時、帰宅困難者を一時的に受入れる「一時滞在施設」となります。これは、駅周辺において帰宅困難者が集中することにより、多くの人々が連鎖的に転倒する群衆雪崩などの二次災害を防止し、また、行き場を失った帰宅困難者が道路上などにあふれて緊急車両の通行が阻害されることを防止するためのものです。

一時滞在施設として開設する場合は、まず施設の安全点検を行った上で、帰宅困難者を受入れるためのスペースを設定します。受入れ期間は最大で災害発生から1日間程度を予定し、仮に、1日間経っても交通機関が復旧しなかった場合には、帰宅困難者は、近くの避難所へと移るか、または徒歩で帰宅するかのどちらかとなります。

みなさまのご理解とご協力を、よろしくお願い致します。

第5章 災害発生時の各機関の役割

■ 災害発生時の各機関の役割表 ■

		【 災 害 発 生 時 の 役 割 】	
		情報収集・提供	支援・一時収容
実 施 主 体	[市]	<ul style="list-style-type: none"> ○駅を始めとする各施設の状況を把握する(現地への職員派遣)→習志野市・船橋市相互の情報共有 ○関係機関や地域住民へ情報を提供する(一斉FAX・一斉メール・防災無線等) ○一時滞在施設や避難所の受入れ状況を確認し、千葉県に報告する ○関係機関へ応援を要請する(避難誘導等) ○関係機関の総合調整を行う 	<ul style="list-style-type: none"> ○一時滞在施設や避難所に職員を派遣する ○一時滞在施設の運営を支援する(運営は主として施設管理者が実施する) ○食料・物資等を手配・配布する ○一時滞在施設閉鎖の判断やその後の対応に係る情報を提供する
	①習志野市 (危機管理課・災害対策本部)		
	②船橋市 (危機管理課・災害対策本部)		
	[交通事業者]	<ul style="list-style-type: none"> ○運行状況を把握し、利用者に情報を提供する ○市災害対策本部に、運行状況や駅の状況を連絡する 	<ul style="list-style-type: none"> ○安全確認がとれしだい、利用客等を一時滞在スペースに留める ○一時滞在施設や避難所の状況を確認する一確認が取れしだい、案内する(可能であれば誘導する)
	①JR津田沼駅		
	②新京成新津田沼駅		
	③京成津田沼駅		
	[大型店]	<ul style="list-style-type: none"> ○駅に人を派遣して駅の状況を目視等で確認し、情報を収集する ○駅や市から得た情報や安否確認方法などの情報を、利用客等に提供する ○施設(安全点検結果)や利用客・従業員等の情報を市災害対策本部に連絡する 	<ul style="list-style-type: none"> ○施設の安全点検を行う ○利用客・従業員等を可能な限りその場に留める ○一時滞在施設や避難所の状況を把握する ○対応が困難な場合、市災害対策本部と連携し、帰宅困難者を一時滞在施設や避難所へ案内する(可能であれば誘導する) ○一時滞在施設への水等の提供(協定「災害時における物資の供給協力に関する協定(大型店連絡協議会)等」の活用) ○可能な範囲で営業を継続する(販売が支援につながる)
	①イオン(モール)津田沼店		
	②イトーヨーカドー津田沼店		
	③ミナナ津田沼		
	④バルコ津田沼店		
	⑤モリシア津田沼		
⑥ロハル津田沼			
⑦奏の杜フォルテ			
[一時滞在施設]	<ul style="list-style-type: none"> ○駅に人を派遣して駅の状況を目視等で確認し、情報を収集する ○駅や市から得た情報や安否確認方法などの情報を、施設利用者へ提供する ○施設(安全点検結果)や利用客・従業員等の情報を市災害対策本部に連絡する 	<ul style="list-style-type: none"> ○安全チェックリストに基づき施設の安全点検を行う ○利用客・従業員等をその場に留める ○協定に基づく対応 <ul style="list-style-type: none"> ・可能な範囲で帰宅困難者を受け入れる ・可能な範囲で水やトイレなどを提供する(市と協力) ・可能な範囲で帰宅困難者の概数や健康状態を把握する(帰宅困難者カードの記入)等 ○特別な配慮が必要な帰宅困難者の受入(ホテルメッツ津田沼) 	
①習志野文化ホール			
②千葉工業大学			
③JR東日本ホテルメッツ津田沼			
④サンロード津田沼(市庁舎分室)			
[商工会議所・商店会]	<ul style="list-style-type: none"> ○駅に人を派遣して駅の状況を目視等で確認し、情報を収集する ○駅や市から得た情報や安否確認方法などの情報を、利用客等や帰宅困難者に提供する 	<ul style="list-style-type: none"> ○一時滞在施設や避難所の状況を確認し、場所を案内する ○可能な範囲で営業を継続する(販売が支援につながる) ○トイレや水等を提供する 	
①習志野商工会議所			
②津田沼南口商店会			
③津田沼一丁目商店会			
④船橋市前原商店会			
[市指定避難所]	<ul style="list-style-type: none"> ○施設や避難者(地域住民)の状況を市災害対策本部に連絡する ○市災害対策本部から帰宅困難者等の情報を収集する 	<ul style="list-style-type: none"> ○一時滞在施設に入りきれなかった帰宅困難者を受け入れる(市からのリアルタイムな情報を入手する) ○可能な限り避難者と帰宅困難者を区分けして収容する ○帰宅困難者に対し、地域住民の避難者と同様の対応を行う 	
①谷津小学校			
②第一中学校			
③第五中学校			
④前原小学校			
⑤東部公民館			
[地域住民]	<ul style="list-style-type: none"> ○帰宅困難者の発生状況について避難所や地域住民へ情報提供する 	<ul style="list-style-type: none"> ○避難所で帰宅困難者を受け入れる際の支援活動を行う 	
①津田沼連合町会			
②津田沼北部連合町会			
③谷津連合町会			
④谷津西部連合町会			
⑤前原自治連合協議会			
[千葉県]	<ul style="list-style-type: none"> ○情報を収集し、市災害対策本部へ提供する ○市災害対策本部から被害情報等を収集する 	<ul style="list-style-type: none"> ○支援や一時収容の各種対応に関する情報を市災害対策本部へ提供する(県締結協定の活用等) 	
①災害対策本部(危機管理課)			
②葛南地域振興事務所			
[警察機関]	<ul style="list-style-type: none"> ○交通機関の運行状況や道路状況等の情報を収集し、市災害対策本部に連絡する ○高速道路及び主要幹線道路等の被害状況等の情報提供 ○警察(他署・交番)が入手した徒歩帰宅者や車両等の習志野市への流入、渋滞等の状況の情報提供 ○迷子保護の情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> ○混乱防止のための雑踏整理・避難誘導を行う ○一般車両に対する交通規制と緊急車両の交通路を確保する ○徒歩帰宅者が帰宅するルート(国道14号)への案内 ○その他犯罪の予防、鎮圧に関すること ○迷子・行方不明者の手配、広報 	
①習志野警察署			
②船橋東警察署			
[消防機関]	<ul style="list-style-type: none"> ○消防・救急活動における情報を収集・提供する(市災害対策本部への報告) 	<ul style="list-style-type: none"> ○一時滞在施設や避難所における傷病者発生時の救急搬送を行う ○二次災害発生時の患者搬送・現場活動を行う 	
①習志野市消防本部			
②船橋市消防局			

第6章 災害発生時の対応の流れ

※時間経過の目安

災害
発生
直後
～

1 安全確保・施設の安全点検 P13

- 身の安全を確保し、それぞれの機関で施設の安全点検等を行う。
- 地元町会は、安否確認や初期消火など、共助の活動を行う。



2 運行状況・駅の情報収集（提供）する P14

- 市は、3駅に連絡し、場合によっては各駅に職員を派遣し、被害状況・運行状況・駅の混乱状況などの情報を収集する。
- 直接駅に行ける機関は、駅に従業員等を派遣し、目視で状況を確認する
- 駅に行けない機関は、交通機関のホームページや、テレビ・ラジオ、市からの一斉FAX・一斉メール（パソコン・携帯電話）などを受信し、運行状況等を収集する。

※運行停止していた場合



3 むやみに移動を開始しないこと等を広報する P14

- 各機関は、施設が安全であると判断すれば、利用客・従業員等を施設内にできる限り留め置き、それぞれが持っている手段を使い、むやみに移動を開始しないこと等の周知を行う。



4 一時滞在施設・避難所・大型店の情報を収集する P15

- 市は、各施設について以下の状況を確認し、収集した情報を整理して記録する。
 - ・一時滞在施設の被害状況と利用客等の状況
 - ・避難所の被害状況と避難者の状況
 - ・大型店の被害状況と利用客等の状況※船橋市内の避難所の2施設については船橋市（災害対策本部）経由で状況を確認する。
- 一時滞在施設・避難所での帰宅困難者の受入れの可否を検討し、各施設へ要請する。



5 各機関へ一時滞在施設・避難所の状況を連絡する P16

- 市は各機関へ、FAX・メールなど可能な手段で、一時滞在施設と避難所における帰宅困難者受入れ可否を連絡する。
- 併せて、災害の概要や道路の状況などの情報を提供する。



6 一時滞在施設の開設等を利用客等へ広報する P16

- 市は、各機関へ一斉FAXまたは一斉メール（パソコン・携帯電話）で、一時滞在施設開設の情報を提供する。また、緊急情報サービス「ならしの」・ホームページにより広報する。
- 各機関は、必要に応じて、一時滞在施設を案内する。



7 一時滞在施設で帰宅困難者を受入れる P17

- その他の機関で利用客等を留められる機関は、可能な限り留め置く。
- 翌日まで施設滞在者の支援を可能な範囲で実施する。

災害
発生
直後
～

3時
間後
まで

3時
間後
～
6時
間後
～
翌日

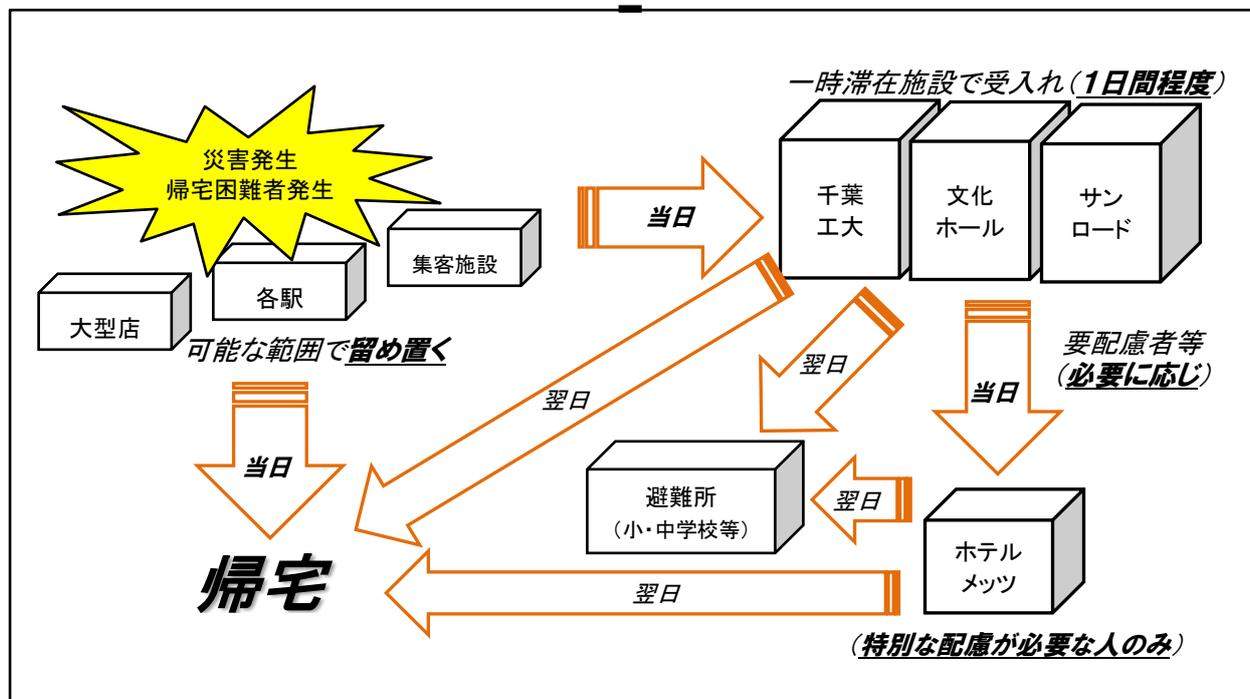
第6章 災害発生時の対応の流れ

帰宅困難者が発生後、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き、その後、一時滞在施設が受入れ可能であれば一時滞在施設に案内します。（可能であれば誘導します。）一時滞在施設では最大1日間程度滞在し、翌日帰宅するのか、または、帰宅が困難であれば最寄りの避難所に移り避難生活を送ることになります。

また、一時滞在施設（千葉工業大学・習志野文化ホール・サンロード津田沼（市庁舎分室））で滞在が困難な「特別な配慮が必要な帰宅困難者（要配慮者等）」がいたときは、必要に応じて滞在環境の良い他の一時滞在施設（JR東日本ホテルメッツ津田沼）で受入れます。

帰宅困難者の基本的な流れを、下記の図に示します。

■災害発生時における帰宅困難者の流れ（イメージ図）



第7章 災害発生時の対応の基本事項

- 情報を一元化するために、原則として、各機関から駅・一時滞在施設・避難所へ個別の連絡は行わないこととし、習志野市（災害対策本部）が情報の集約を行います。（ただし各駅間及び同じ実施主体間の連絡は、必要に応じて実施します。）
- 一時滞在施設で帰宅困難者を受入れことができる場合は、一時滞在施設へと案内します。一時滞在施設に受入れることができない場合は、避難所へと案内（誘導）します。ただし、いずれの場合も、市が受入れ先の状況を把握した後で、各機関に連絡をしてから案内（誘導）します。なお、各施設への案内時は、「津田沼駅周辺施設案内図 **資料 3**」を配布します。
- 一時滞在施設での受入れ期間は、最大で、災害発生の翌日（1日間程度）までとします。それ以降は、避難所へ移動するか帰宅するかを、帰宅困難者自身が決めます。
- 帰宅困難者に対して、電車の運行状況や一時滞在施設の状況など、必要な情報を迅速に提供することで混乱を抑制します。
- 災害発生時、どの通信手段が使えるかは、わかりません。市はFAX・電話・メール（パソコン・携帯電話）・緊急情報サービス「ならしの」など、可能な手段で情報を発信し、各機関はそれらの情報を積極的にとるよう努めます。

■帰宅困難者への情報提供が望まれる事項■

【災害発生直後～3時間後まで（例）】

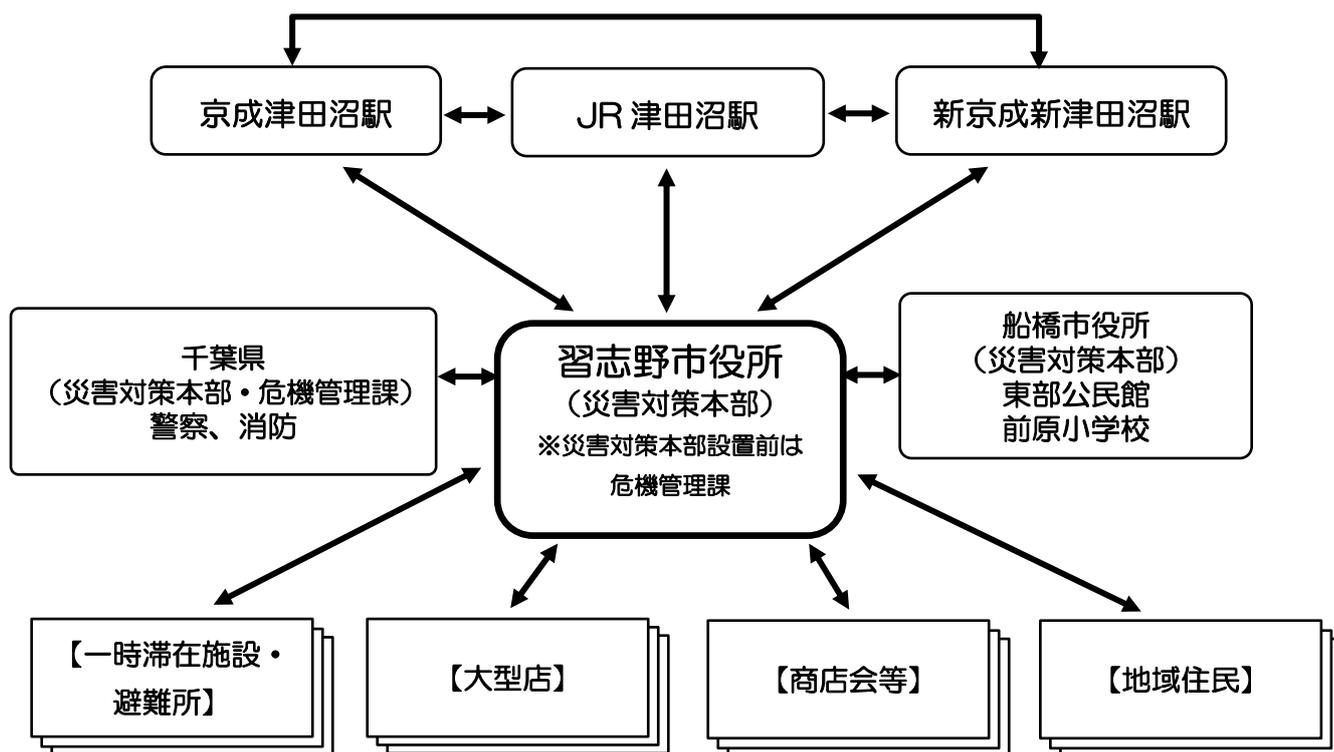
- ・災害発生直後は、公共交通機関に関する情報・安否確認方法と併せて、「むやみに移動を開始しない」ことを呼びかけます。
- ・情報が入りしだい、適宜、駅周辺の被害状況や通行不能な道路等について情報提供を行います。
- ・災害発生3時間後、一時滞在施設の利用が可能となれば情報提供を行います。

※これら発信すべき情報は、時間経過とともに変化していくため、その時のニーズにあった情報を提供するようにします。

第8章 災害発生時の情報連絡のルール

- ① 共助の観点から、各機関は緊急連絡網を活用し、必要に応じて相互に連絡を取ります。特に、同じ実施主体ごとの情報は、可能な限り共有しておきます。
- ② 駅・一時滞在施設・避難所では、特に混乱が予想されるため、各機関からの問合せは原則として行わないこととします。
- ③ 習志野市（災害対策本部）が一時滞在施設や避難所の開設状況等を把握し、情報を集約した上で、各機関へ発信することとします。
- ④ 習志野市からの情報発信は、市ホームページ・一斉FAX・一斉メール（パソコン・携帯電話）・緊急情報サービス「ならしの」・電話等、可能な手段を用いて行い、各機関は、その情報を積極的に収集します。
- ⑤ 各機関の状況は、「情報連絡カード資料4」等を活用し、可能な手段で習志野市（災害対策本部）へ連絡します。

■災害発生時の情報連絡体系図■



※同じ実施主体ごとに情報を共有する

第9章 災害発生時の対応のポイント

1 安全確保・施設の安全点検

いずれの機関においても、まずは各自が身の安全を確保し、その後、利用客等の安全を確保します。（各機関で持っている災害時の対応マニュアルや手順を活用）

その上で、「施設の安全点検のためのチェックリスト **資料 5**」に基づき施設の安全点検を行い、施設が継続して使用できるかどうかを判断します。施設内での待機が危険と判断した場合は、他の安全な場所（最寄の公園等）に避難させ、情報を集めながら待機させます。

地元町会においては共助の活動（初期消火・安否確認・救出救護）を行います。

施設・設備の安全チェック例

【施設の破損状況】

- ・ 建物の傾き、沈下、倒壊の危険
- ・ 床の陥没
- ・ 天井、照明器具の落下
- ・ 窓枠のひび、窓ガラスの破損
- ・ ドアの変形
- ・ 廊下、階段のひび
- ・ 家具等の転倒
- ・ 照明器具の落下

【設備使用の可否】

- ・ 電力（外部電力、非常用電源）
- ・ 照明や空調
- ・ エレベーター
- ・ 上水道
- ・ 下水道、トイレ
- ・ ガス（ガス漏れの有無）
- ・ 電話、インターネット

第9章 災害発生時の対応のポイント

2 運行状況・駅の情報収集（提供）する

習志野市は、各駅に連絡し、場合によっては職員を直接駅に派遣し、被害状況・運行状況・混乱状況の把握を行い、「被害状況確認表 **資料 12**」に記録します。

災害発生直後から駅では多くの対応が生じると予想されるため、習志野市以外の各機関は、運行状況などを電話等で駅に問い合わせることは避けます。駅の近くの機関は、駅に従業員等を派遣して目視で状況を確認します。また、それが困難な場合は、交通機関のホームページや、テレビ・ラジオ、市からの一斉 F A X ・一斉メール（パソコン・携帯電話）などで、運行状況等の情報を収集します。

駅は、従業員等による呼びかけや、掲示板等への掲示など可能な手段により利用客等に情報を提供します。

3 むやみに移動を開始しないこと等を広報する

災害発生後、人々がむやみに移動を開始することを防ぐために、交通機関の停止が分かれば、その旨を館内放送などの可能な手段により利用客等に伝え、施設が安全であれば、帰宅困難者を施設内にできる限り留め置くようにします。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ものとします。

広報例（むやみに移動を開始しないこと）

現在首都圏では、交通機関が運行を停止しています。また、各地で火災や建物の倒壊が発生していると考えられます。

このような状況の中でむやみに移動をはじめると、道路の混雑により、みなさん自身が危険に巻き込まれるおそれがあるほか、消防・救急活動などの妨げとなる可能性もあります。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。

広報例（大型店等で水や食料・トイレの使用が可能な場合）

当店では、可能な限り営業を続けます（食料や水等を備蓄しています）ので、運行が開始されるまでの間、店内に留まっていただくことができます。

なお、災害救助法が適用されるような大きな災害が発生した場合、帰宅困難者の対応に要した水や食料等にかかった費用は、国庫負担の対象となる可能性があり、また、必要に応じて習志野市が費用の支弁、若しくは物品の補填を実施することから「備蓄物資（支援物資）等提供記録表 **資料 10**」を活用し、品目や数量ごとに記録するようにします。

第9章 災害発生時の対応のポイント

また、併せて、家族との安否確認手段として有効な「災害用伝言ダイヤル171」や「災害用伝言板」の案内も行います。

なお、むやみに移動しようとするを思いとどまらせるために、各施設で得た情報は、随時、利用客等に提供するようにします。

広報例（安否確認方法）

現在、一般の電話回線は、輻輳し非常に繋がりにくくなっています。家族の安否確認などには、「災害用伝言ダイヤル171」を活用することができます。使い方は、171にダイヤルして、ガイダンスに従ってください。また、携帯各社の「災害用伝言板」も活用できます。

4 一時滞在施設・避難所・大型店の情報を収集する

習志野市は、一時滞在施設・避難所・大型店の各機関へ連絡し、また場合によっては職員を直接派遣し、被害状況等の把握を行い、「被害状況確認表 **資料 12**」に記録します。

各機関は、被害状況等を、「情報連絡カード **資料 4**」を活用し、可能な手段で習志野市（災害対策本部）に連絡します。

習志野市は、各機関からの連絡内容やその他の対応状況を、随時、「帰宅困難者対応状況記録表 **資料 13**」に記録します。

■市が収集する情報■

種別	内容
①一時滞在施設の状況	○被害状況 ○利用客等の状況 ○従業員等の対応状況 ○帰宅困難者受入れの可否 ○受入れ可能人数（概数）
②避難所の状況	○被害状況 ○避難者の状況 ○従業員等の対応状況 ○帰宅困難者受入れの可否 ○受入れ可能人数（概数）
③大型店の状況	○被害状況 ○利用客等の状況 ○従業員等の対応状況 ○営業継続の可否

第9章 災害発生時の対応のポイント

5 各機関へ一時滞在施設・避難所の状況を連絡する

習志野市は、各機関に対し、一斉FAXや一斉メール（パソコン・携帯電話）、緊急情報サービス「ならしの」、ホームページなど、可能な手段を使って、一時滞在施設や避難所の状況を連絡します。

6 一時滞在施設の開設等を利用客等へ広報する

各機関は、施設内の目立つ場所への掲示や、施設内外のアナウンスなど、それぞれが持っている手段を使って、帰宅困難者に、一時滞在施設が開設したことを情報提供すると併せて、「津田沼駅周辺施設案内図 **資料3**」を配布します。

なお、大型店や各店舗内で留め置いている場合で、一時滞在施設が開設された後も引き続き留め置くことができる場合は、引き続き留め置くようにします。

この際、帰宅困難者に、交通機関の復旧状況や帰宅経路の道路被害などの情報を可能な限り提供するようにします。

■ 一時滞在施設一覧 ■

施設名称	受入れ可能な帰宅困難者
サンロード津田沼（市庁舎分室）	一般の帰宅困難者 （一時滞在施設で滞在が可能な者）
学校法人千葉工業大学	一般の帰宅困難者 （一時滞在施設で滞在が可能な者）
習志野市習志野文化ホール	一般の帰宅困難者 （一時滞在施設で滞在が可能な者）
JR東日本ホテルメッツ津田沼	特別な配慮が必要な帰宅困難者 （高齢者や障がい者、妊産婦、乳幼児、病弱者等、一時滞在施設での滞在において何らかの特別な配慮を要する者）

第9章 災害発生時の対応のポイント

7 一時滞在施設で帰宅困難者を受入れる

交通機関の停止によって津田沼駅周辺に帰宅困難者が発生した場合、一時滞在施設に指定されている施設管理者は、習志野市（災害対策本部）と協議し、一時滞在施設を下記の手順で開設します

（1）開設準備

- ①習志野市は、一時滞在施設の開設が必要と判断した場合、「（特別な配慮が必要な）帰宅困難者一時受入等協力要請書 **資料 6**」により開設を要請します。ただし、緊急を要する場合は、口頭、電話等により要請し、事後、要請書を速やかに提出します。
- ②一時滞在施設は、施設内の被害状況やライフライン（電気・ガス・上下水道・電話）の使用可否を確認します。その後、帰宅困難者の受入の可否等を判断し、「（特別な配慮が必要な）帰宅困難者一時受入等回答（受諾）書 **資料 7**」により習志野市へ連絡します。ただし、緊急を要する場合は、口頭、電話等により連絡し、事後、回答（受諾）書を速やかに提出します。また、受入れできないと判断した場合も、速やかにその旨を連絡します。
- ③施設内の受入れスペースや立ち入り禁止区域を設定します。立ち入り禁止区域は、張り紙等で明示します。
- ④施設の入り口や施設内の適当な所に、一時滞在施設であることの表示や、利用案内を掲示します。

掲示物の例（一時滞在施設の開放が可能な場合）

お知らせ

●年●月●日
（施設名）

- 1 本施設は、帰宅困難となった方のために、共助の観点から施設を開放しているものです。
- 2 本施設は、●日の●時には閉鎖しますので、帰宅困難者の方は、避難所へ移るか、もしくは帰宅することとなります。
- 3 本施設は、災害発生時により緊急的に開設されているため、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 余震等の影響で建物の安全性や周囲の状況に変化が生じた場合には、急ぎよ、施設を閉鎖する場合があります。
- 5 この施設で提供できるのは、水道水とトイレです。食料は提供できませんので、あらかじめご了承ください。（※その他、施設の状況に応じて対応できる項目について記述する）

第9章 災害発生時の対応のポイント

(2) 帰宅困難者の受入れ

- ① 帰宅困難者を受入れます。受入れの際は、入り口でカウンター等を設置して「一時滞在施設受入カード[資料 8]」を配布し、各施設滞在者に記入してもらい、それを集めて「一時滞在施設滞在者名簿[資料 9]」を作成し、人数を把握するようにします。
- ② 備蓄品がある場合は、可能な範囲で食料・水などを配布します。無い場合もしくは不足した場合は、習志野市へ要請します。要請を受けた習志野市は、「備蓄物資や災害時における物資の供給協力に関する協定[資料 11-③]」を活用して必要な物資を支援します。
- ③ 事後に、災害救助法による費用の支弁を求める(市町村を通じて県へ)ことを考慮し、提供した品目と数量を「備蓄物資(支援物資)等提供記録表[資料 10]」に記録しておきます。
- ④ テレビ・ラジオ・インターネット等で得た交通機関の運行状況を、口頭で、また、掲示板等を活用して、施設滞在者へ提供します。可能であれば、情報提供手段の一つとしてテレビやラジオを、受入れスペースへ置きます。
- ⑤ 受入れ可能人数を超過しそうな場合は、習志野市(災害対策本部)へ連絡し、案内できる周辺施設を確認した上で、受入れできない旨の掲示物を施設の入り口付近に掲示します。

掲示物の例(一時滞在施設の開放が不可能な場合)

お知らせ

●年●月●日

(施設名)

- 1 この施設は満員となりましたので、受入れることができません。
- 2 最寄りの一時的滞在施設は●●●ですので、そちらをご利用ください。

(3) 一時滞在施設の閉鎖

- ① 原則として、災害発生から最大で1日間程度で施設の閉鎖を準備する。
 - ② 閉鎖に当たっては、施設滞在者に対して、施設の閉鎖時間を告げる。
 - ③ あわせて、公共交通機関の運行状況や、周辺の避難所情報を施設滞在者へ提供する。避難所へ案内する場合は、必ず習志野市(災害対策本部)へ連絡し、受入れが可能な避難所を把握した上で案内する。
 - ④ 一時滞在施設の閉鎖を、習志野市(災害対策本部)へ連絡する。(受入れた帰宅困難者数や提供した備蓄(支援)物資の数量等も併せて連絡する。)
- ※一定期間を超えても正当な理由なく滞在する者がいる場合には、退去要請等の対応を習志野市(災害対策本部)へ依頼する。

第9章 災害発生時の対応のポイント

■ 津田沼駅周辺の避難所一覧 ■

施設名称	住所	管轄市	種別
習志野市立第一中学校	習志野市奏の杜 1-13-1	習志野市	避難所
習志野市立第五中学校	習志野市藤崎 2-3-16		避難所
習志野市立谷津小学校	習志野市谷津 5-1-32		避難所
船橋市立前原小学校	船橋市前原西 2-28-1	船橋市	避難所
船橋市東部公民館	船橋市前原西 2-21-21		避難所 福祉避難所

※ 船橋市の種別「避難所」の表記を、習志野市の表記に統一して記載する。

船橋市の正式表記「宿泊可能避難所」→ 習志野市の表記「避難所」

津田沼駅周辺帰宅困難者等対策協議会
帰宅困難者支援マニュアル

平成25年8月 策定

平成29年5月 一部修正

令和2年1月 一部修正

検討・策定 津田沼駅周辺帰宅困難者等対策協議会
(協議会事務局 習志野市総務部危機管理課)

■電話 047-453-9211

■FAX 047-453-9386

■E-mail bousai@city.narashino.lg.jp