

# 今後の帰宅困難者対策に関する検討会議

## 報告書

平成 30 年 2 月

# 目 次

<b>1</b>	<b>これまでの取組</b>	
(1)	東日本大震災の際の状況	1
(2)	首都直下地震帰宅困難者等対策協議会の設置	1
(3)	東京都帰宅困難者対策条例の制定	3
<b>2</b>	<b>東京都における帰宅困難者対策の現状</b>	
(1)	普及啓発	5
(2)	一時滞在施設	13
(3)	災害時帰宅支援ステーション	15
(4)	帰宅困難者対策訓練	15
<b>3</b>	<b>今後の取組の方向性</b>	
(1)	基本的な考え方	17
(2)	今後の取組の推進に向けた課題	19
	<b>【参考資料】</b>	
<b>I</b>	<b>検討会議開催実績</b>	26
<b>II</b>	<b>委員名簿</b>	27

# 1 これまでの取組

## (1) 東日本大震災の際の状況

平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災では、首都圏において鉄道の多くが長時間にわたり運行を停止するとともに、道路では大規模な渋滞が発生し、バスやタクシーなどの運行にも支障が生じた。

また、発生時刻が都内に多くの通勤者・通学者がいる平日の日中の時間帯であったことにより、首都圏全体で約 515 万人、都内で約 352 万人（いずれも内閣府推計）に及ぶ帰宅困難者が発生した。



(品川駅付近の道路の状況)



(東京都庁舎での帰宅困難者受入状況)

## (2) 首都直下地震帰宅困難者等対策協議会の設置

### ○ 設置の趣旨

平成 24 年に公表した「首都直下地震等による東京の被害想定」において、首都直下地震の発災時には、死者約 9,700 人、負傷者約 147,600 人、建物被害約 304,300 棟、帰宅困難者約 517 万人もの被害が発生することが見込まれている。こうした多数の死傷者・避難者が想定される中で、膨大な数の帰宅困難者への対応については、行政だけでは限界がある。

また、帰宅困難者対策は、帰宅困難者への情報提供、駅周辺等における混乱防止など多岐にわたることから、国、地方公共団体、民間企業等が個別に取り組むだけでなく、各機関が連携・協働した取組を進めることが重要である。

このため、内閣府（防災担当）及び東京都は、経済団体や鉄道事業者など 30 を超える関係団体の幅広い参加を得て、平成 23 年 9 月に首都直下地震帰宅困難者等対策協議会（以下「協議会」という。）を設置し、横断的な課題や取組について

検討を開始した。

## ○ 協議会での検討

協議会では、その下に具体的な課題や取組について検討するための幹事会を設置した。また幹事会の下に「帰宅困難者等への情報提供体制」、「帰宅困難者等への支援体制」及び「駅前滞留者対策及び帰宅困難者等の搬送体制」の3つの課題について検討するためのワーキンググループを設置した。

協議会を4回、幹事会を10回、ワーキンググループを9回開催し、精力的に検討を重ねた上で、平成24年9月に最終報告を取りまとめた。

### 【最終報告の概要】

#### <一斉帰宅の抑制>

- 一斉帰宅抑制の基本方針
- 企業等における施設内待機
- 大規模な集客施設や駅等における利用者保護

#### <一時滞在施設の確保>

- 一時滞在施設の対象施設、開設基準、施設管理者の役割
- 各機関における一時滞在施設の確保
- 施設の安全を確保するための配慮
- 行政の支援策

#### <帰宅困難者等への情報提供>

- 帰宅困難者等に提供すべき情報
- 情報提供における関係機関間の連携と情報の流れ
- 関係機関等に求められる平時からの取組

#### <駅周辺等における混乱防止>

- 駅前滞留者対策協議会の設立の促進
- 地域の行動ルールの策定

## ○ ガイドラインの策定

協議会では、平時における準備や災害時における行動指針となる次のガイドラインを、最終報告と合わせて策定した。

- ・ 事業所における帰宅困難者対策ガイドライン
- ・ 大規模な集客施設や駅等の利用者保護ガイドライン
- ・ 一時滞在施設の確保及び運営のガイドライン (※)

(※) 協議会の後継組織である「首都直下地震帰宅困難者等対策連絡調整会議」において、平成27年2月に改定

- ・ 帰宅困難者等への情報提供ガイドライン
- ・ 駅前滞留者対策ガイドライン

### (3) 東京都帰宅困難者対策条例の制定

東京都では、都民、事業者、行政が取り組むべき基本的責務を明記した「東京都帰宅困難者対策条例」を平成24年3月に制定し、平成25年4月に施行した。

#### 【条例の概要】

##### <一斉帰宅抑制>

- 事業者は、従業員の一斉帰宅の抑制と従業員の3日分の飲料水、食糧等の備蓄に努めなければならない。(第7条)
- 駅、集客施設等は、利用者保護のため、学校等は児童・生徒の安全確保のため、必要な措置を講じるよう努めなければならない。(第8条・第9条)

##### <安否確認及び情報提供>

- 東京都は、事業者等と連携協力して安否情報の確認、災害関連情報等の提供のために必要な体制を確立しなければならない。(第10条)

##### <一時滞在施設の確保>

- 東京都は、都が所有・管理する施設を一時滞在施設として指定するとともに、一時滞在施設の確保に向けて、国、区市町村、事業者に対して協力を求め、帰宅困難者を受け入れる体制を整備しなければならない。(第12条)

##### <帰宅支援>

- 東京都は、代替輸送手段や災害時帰宅支援ステーションを確保するとともに、災害関連情報等を提供するなどして、安全かつ円滑な帰宅を支援しなければならない。(第13条)

(参考) 東日本大震災以後の帰宅困難者対策の主な取組

H23. 3. 11	東日本大震災発生
H23. 9	「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」設立
H24. 4	「首都直下地震等による東京の被害想定報告書」において、帰宅困難者数約 517 万人を公表
H24. 9	「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」において、「最終報告」と 5 つのガイドラインを公表
H24. 11	「帰宅困難者対策実施計画」策定
H25. 1	「首都直下地震帰宅困難者対策等連絡調整会議」の設置
H25. 4	「東京都帰宅困難者対策条例」施行
H27. 2	「首都直下地震帰宅困難者等対策連絡調整会議」(第 3 回)において、「一時滞在施設の確保及び運営のガイドライン」を改定
H29. 9	「今後の帰宅困難者対策に関する検討会議」の設置

## 2 東京都における帰宅困難者対策の現状

### (1) 普及啓発

東京都では、発災時にむやみに移動を開始せず、会社や学校など安全な場所に留まる一斉帰宅の抑制、事業所における従業員向けの備蓄の促進、災害用伝言ダイヤルやスマートフォン等で活用できる災害用伝言板サービスなどの安否確認の連絡手段等について、様々な機会を捉えて普及啓発を行っている。

#### <主な取組>

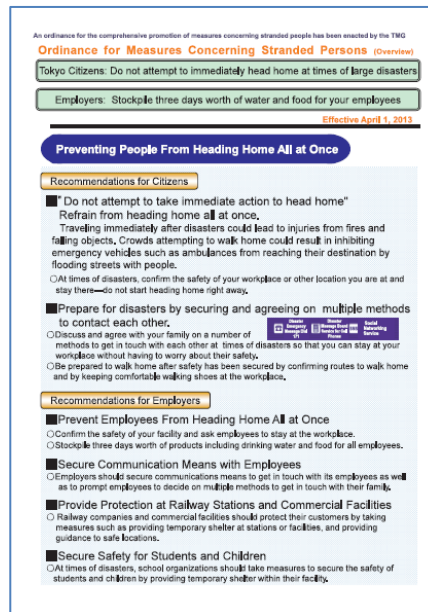
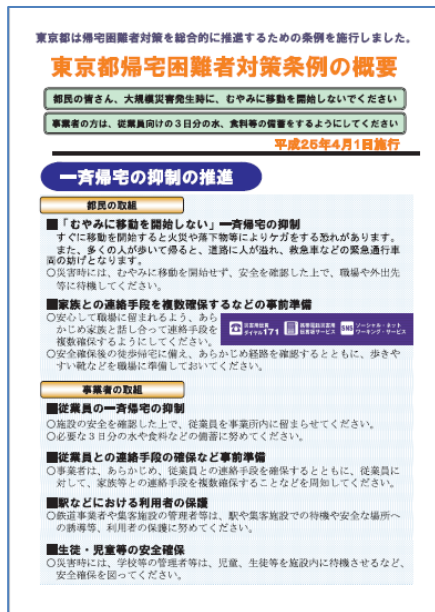
- ホームページ、ツイッターを通じた情報発信
  - ・ 条例の内容、都民・事業者が取り組むべき事前の備え、東京都の帰宅困難者対策事業等をホームページに掲載（日・英・中・韓）するとともに、ツイッターでも情報発信



- 防災イベント等での普及啓発
  - ・ ブースを出展し、パネル展示やリーフレットの配布などを通じて、一斉帰宅の抑制や安否連絡手段などについて普及啓発
- ポスター等の掲載
  - ・ 都内の通勤・通学者向けに発災時の一斉帰宅抑制等と呼びかけるポスター・広告を駅、電車の車内等に掲載

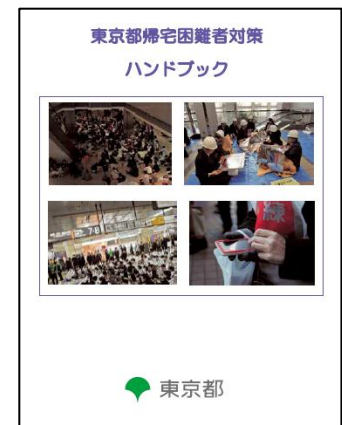


- 東京都帰宅困難者対策条例を紹介するリーフレットの配布
  - ・ 都民・事業者向けに、条例の概要を紹介するリーフレット（日・英・中・韓）を作成し、講演会、防災イベント、区市町村を通じて配布
  - ・ 電子ファイルをホームページに掲載



- 講演会での講演
  - ・ 企業の防災担当者向け講演会等で、条例の概要、事業者求められる取組、東京都の施策について説明
  - ・ これまでに200回以上開催し、延べ2万3千人以上が参加

- 東京都帰宅困難者対策ハンドブックの配布
  - ・ 事業者向けに帰宅困難者対策を進める上で参考となるよう、条例の解説や平常時の準備、発災時の行動、事業者の取組事例などをまとめたハンドブックを作成し、講演会、防災イベント、区市町村を通じて配布
  - ・ 電子ファイルをホームページに掲載





- 災害時の児童生徒の安否確認ハンドブックの配布
  - ・ 大規模災害の発生時に、児童生徒が所属する学校や保育所等の施設から保護者に対し、児童生徒の安否を円滑に連絡できるよう、施設の防災担当者向けのハンドブックを作成
  - ・ 都内に所在する幼稚園・保育園・小学校・中学校・中等教育学校、高等学校、特別支援学校、学童クラブ、児童館等の約1万1千施設に配布
  - ・ 電子ファイルをホームページに掲載



- 帰宅困難者対策フォーラム
  - ・ 区市町村、九都県市、駅前滞留者対策協議会（※）が参加するフォーラムを、年1回開催
  - ・ 有識者による講演や東京都の防災担当者による説明などを通じて、帰宅困難者対策の最新の動向や先進事例等について情報提供を実施



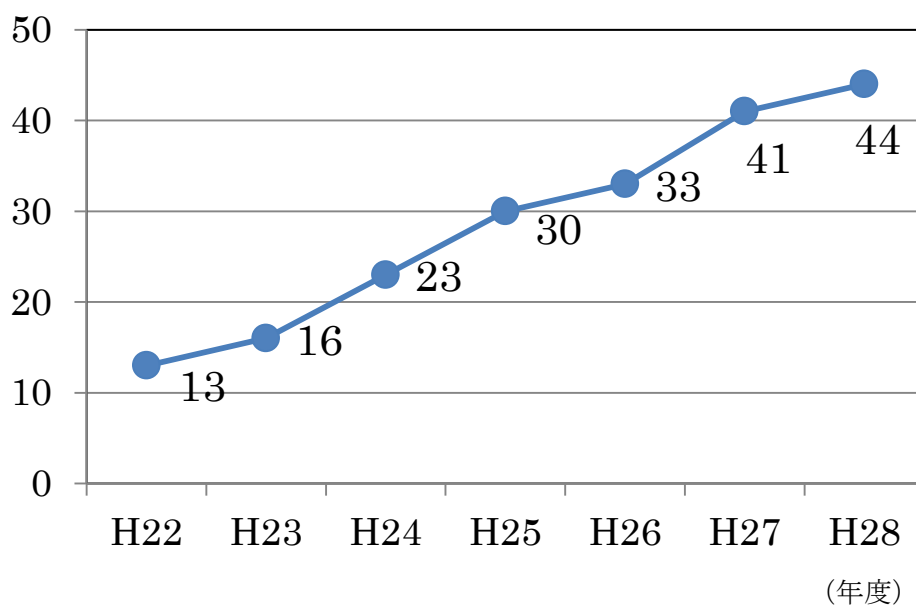
（※） 駅前滞留者対策協議会

駅周辺の事業者及び地元自治体等で構成し、駅前滞留者対策（地域行動ルールの策定等）を推進

【駅前滞留者対策協議会の主な所掌事項】

- ・ 滞留者の誘導方法と役割分担
- ・ 誘導場所の選定
- ・ 誘導計画、マニュアルの策定
- ・ 駅前滞留者対策訓練の実施

駅前滞留者対策協議会の設置数の変遷



<アンケート調査結果（概要）>

○ 都民対象の調査

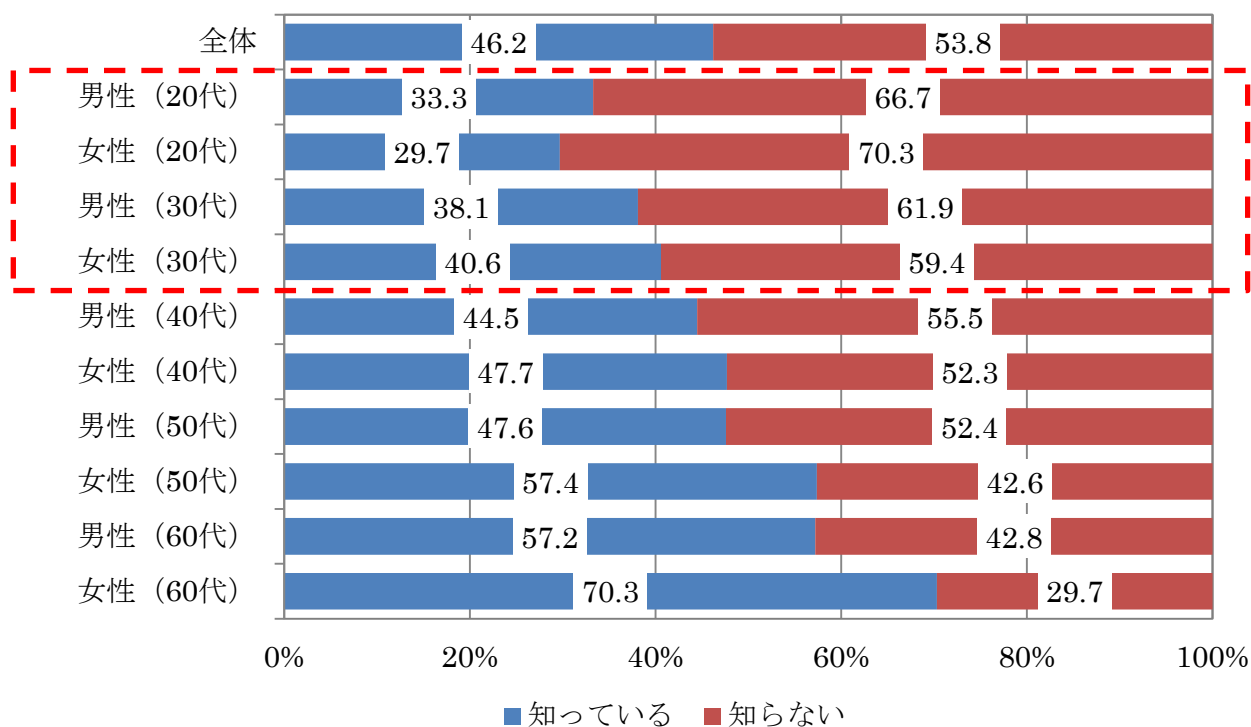
- ・ 帰宅困難者対策条例の認知度は全体で 46.2%であり、若年層（20 代及び 30 代）の認知度がやや低い状況にある。

<設問>

東京都が制定した帰宅困難者対策条例を知っていますか？

（内容は、大きな地震が起こり、電車などの公共交通機関の運行が停止した場合には、むやみに移動を開始せず、安全が確保された会社や学校などで 3 日間留まるようお願いしています。）

【出典】東京都調査（平成 28 年度 東京都）(n=15,000)



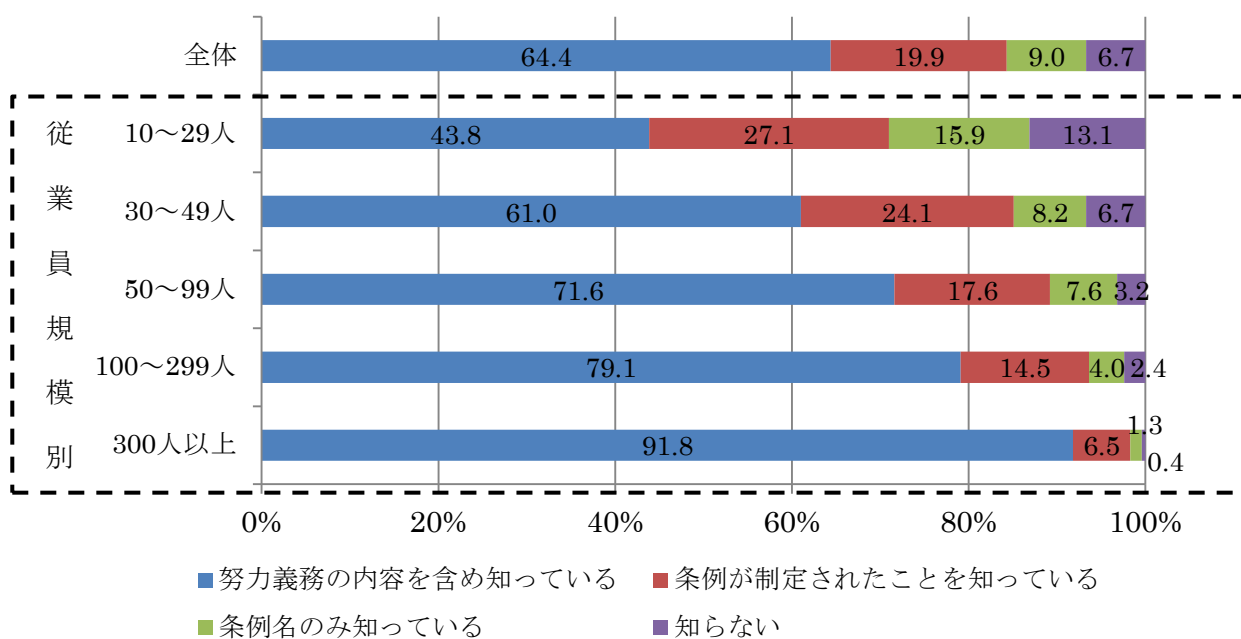
○ 事業者対象の調査

- ・ 帰宅困難者対策条例の認知度は、全体で 64.4%である。従業員規模が小さいほど、認知度が低い傾向がある。
- ・ 従業員向けの備蓄は品目ごとに異なるが、飲料水・食料品を 3 日分以上備蓄している事業者は半数程度、外部の帰宅困難者向けの備蓄をしている事業者は、約 2 割となっている。従業員規模が小さいほど、備蓄が進んでいない傾向がある。

<設問>

帰宅困難者対策条例により事業者に対し、災害時における一斉帰宅の抑制や、連絡手段の確保、全従業員分の水・食糧等の備蓄（3日分）を努力義務としています。条例を知っていますか？

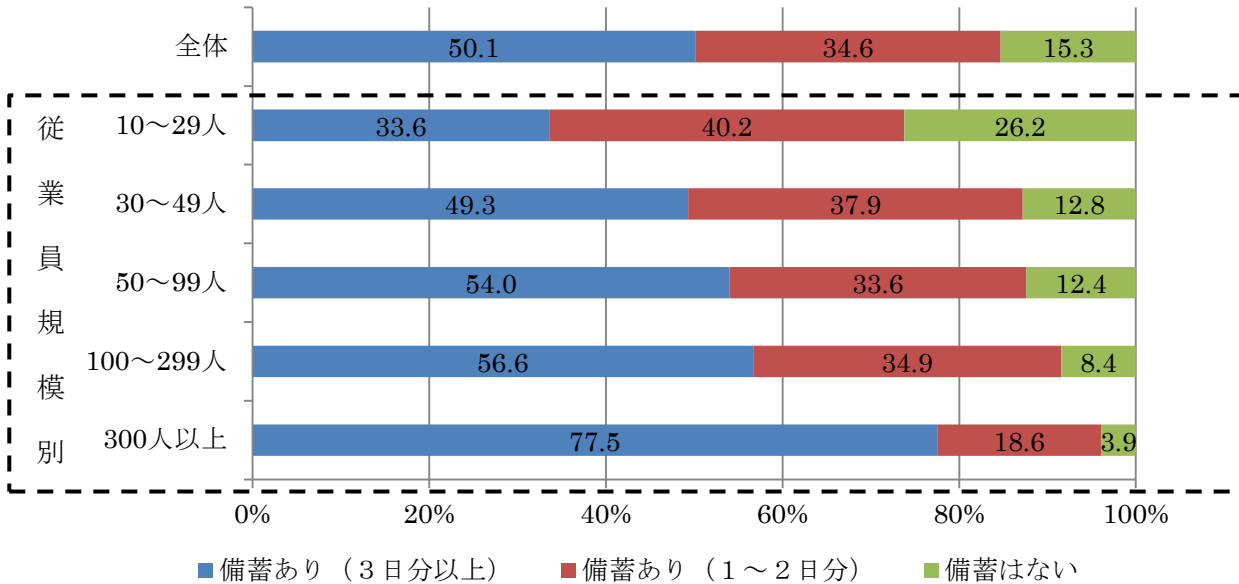
【出典】会員企業の防災対策に関するアンケート（平成 29 年東京商工会議所）（n=1, 539）



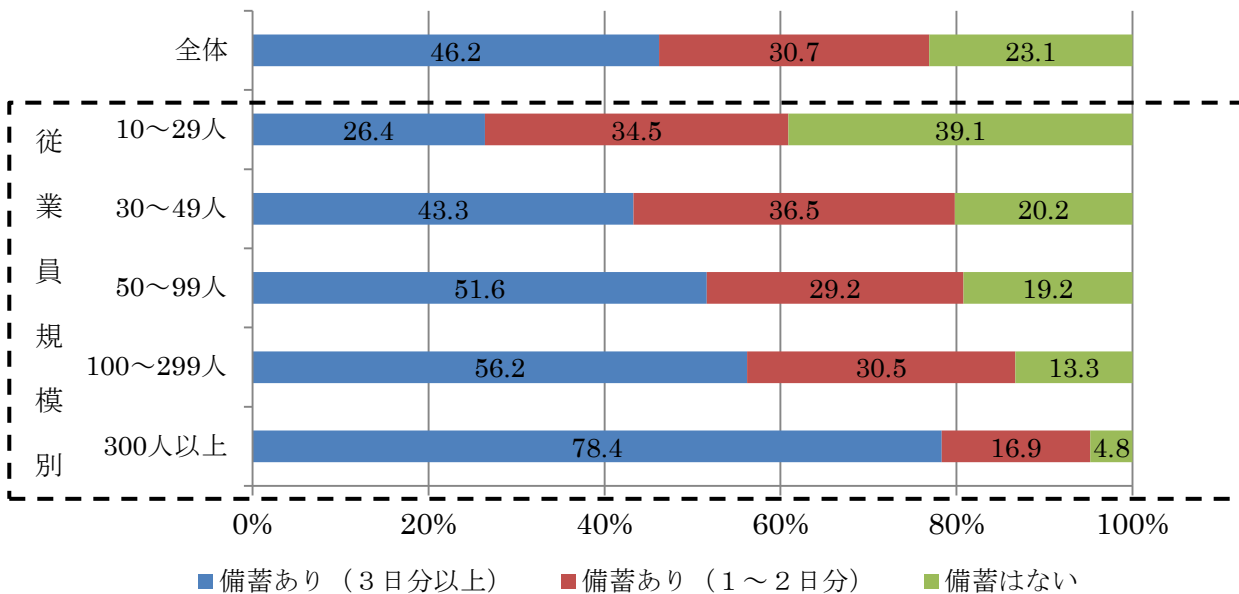
<設問>

貴社の従業員の備蓄状況にあてはまるものを回答してください。

【飲料水】

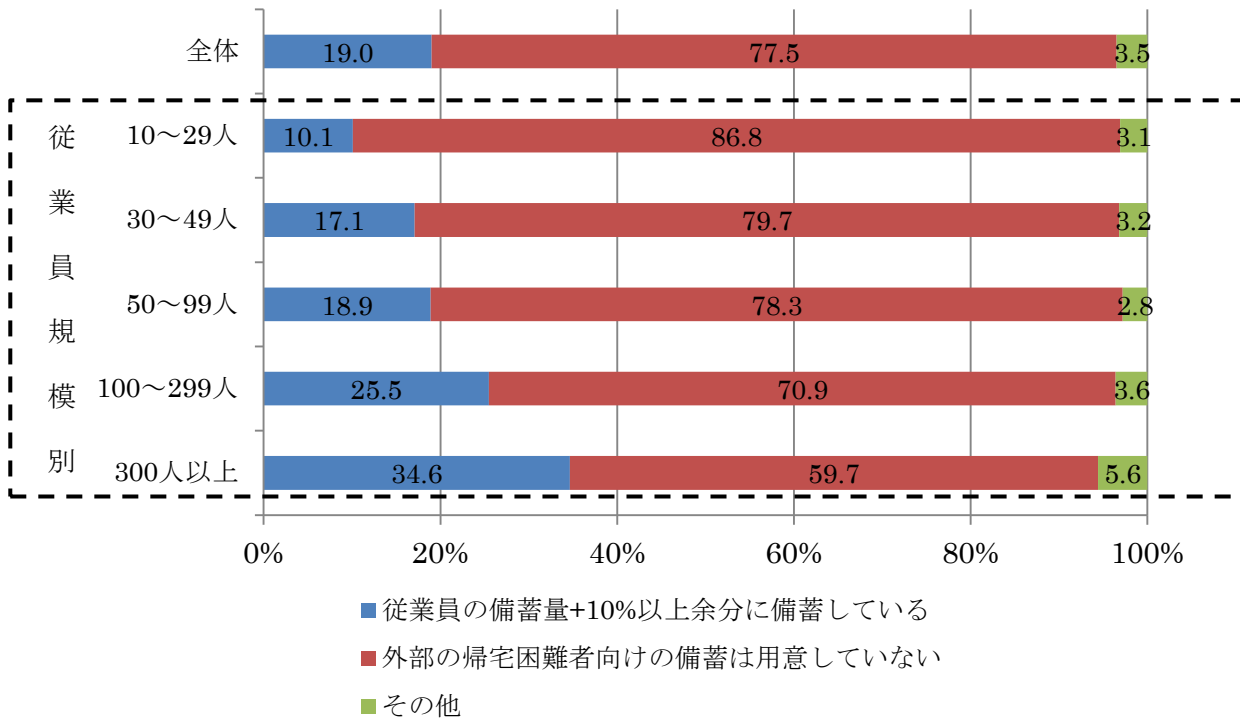


【食料】



<設問>

東京都では、外部の帰宅困難者向けに従業員分+10%程度を余分に備蓄するよう事業者に呼びかけています。貴社では外部の帰宅困難者向けに備蓄を行っていますか？



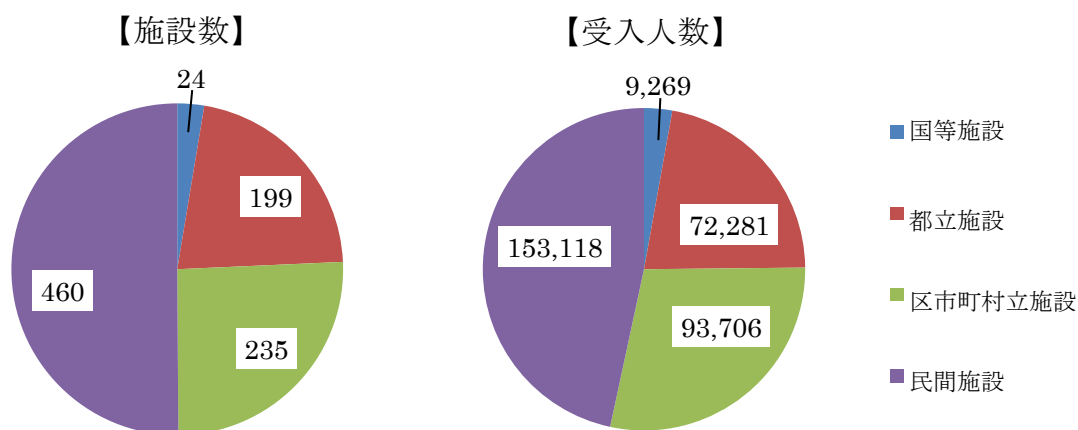
## (2) 一時滞在施設

### ○ 概要

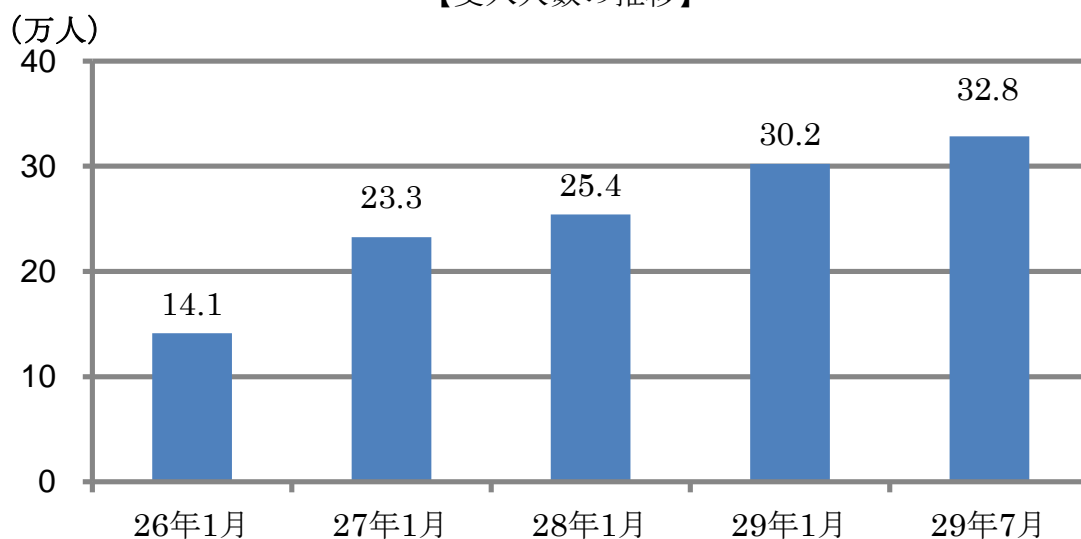
屋外にいる被災者のうち、会社・学校など身を寄せる場のない帰宅困難者を受け入れる施設をいう。東京都では、都立施設を一時滞在施設として指定するとともに、国や区市町村、民間施設の協力を得ながら、確保を進めている。

### ○ 一時滞在施設の確保状況

平成 29 年 7 月 1 日現在、施設数で 918 施設、受入人数で 328,374 人分の一時滞在施設を確保している。



【受入人数の推移】



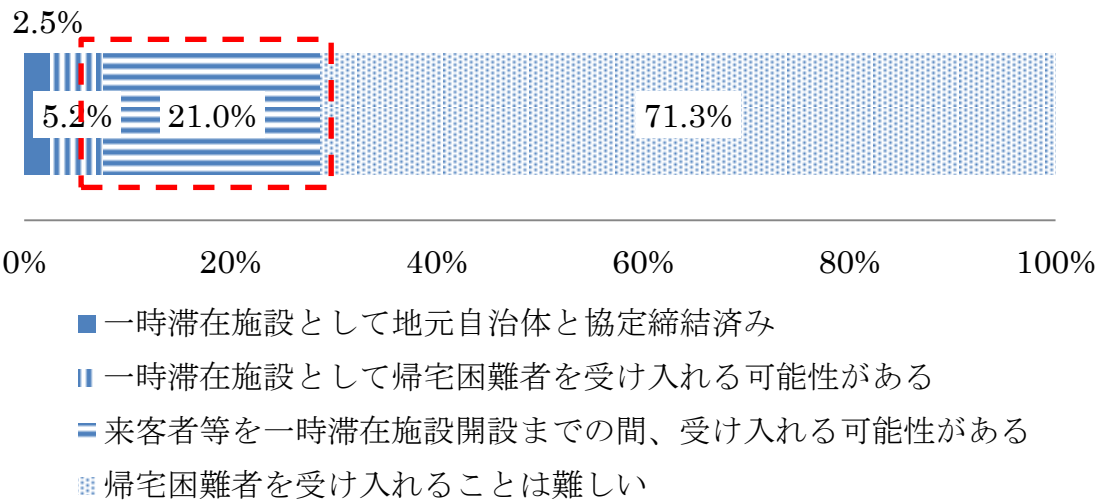
○ 事業者対象の調査

- ・ 一時滞在施設にはなっていないものの、「一時滞在施設開設までの間、受け入れる可能性がある」としている施設が 21.0%ある。
- ・ 一時滞在施設になるのが困難な主な理由として、「受け入れるスペースがない」、「水・食料の備えがない」、「受け入れに人員を割けない」ことが挙げられている。

<設問>

東京都では、災害時に帰宅困難者を受け入れる民間の一時滞在施設を募集しています。貴社の考えに当てはまるものを回答してください。

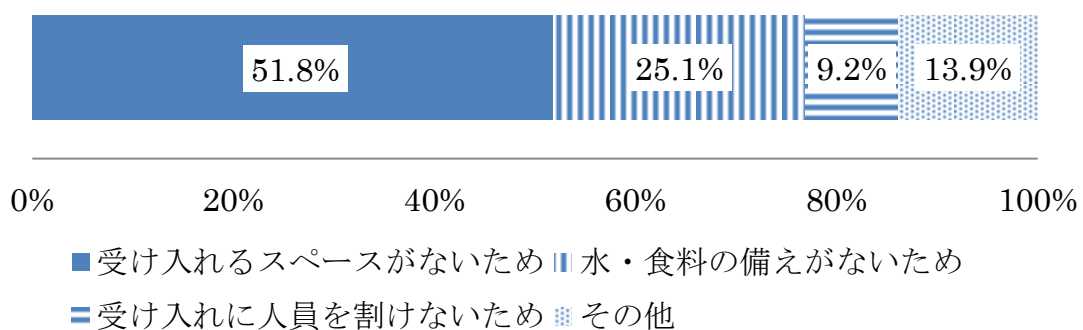
【出典】 会員企業の防災対策に関するアンケート（平成 29 年東京商工会議所）（n=1, 531）



<設問>

一時滞在施設になるのが困難な理由は何ですか。

【出典】 会員企業の防災対策に関するアンケート（平成 28 年東京商工会議所）（n=1, 468）





○ 一時滞在施設確保に向けた東京都の取組

経済団体が主催する防災に関する講演会など、さまざまな機会を捉えて、広く民間事業者を対象に一時滞在施設確保への協力を呼びかけている。

また、帰宅困難者向けの備蓄品購入費用や帰宅困難者の受入スペースなどの施設・設備の整備費用を補助する制度などを通じて、民間事業者が協力しやすい環境を整備するとともに、一時滞在施設の確保を担当する専任の職員を配置し、区市町村と連携しつつ、民間施設への働きかけを行っている。

＜民間一時滞在施設確保に向けた東京都の補助事業＞

- 民間一時滞在施設備蓄品購入費用補助事業
- 災害時拠点強靱化緊急確保事業
- 主要ターミナル駅周辺民間一時滞在施設緊急確保事業

### （３）災害時帰宅支援ステーション

○ 概要

大規模災害による混乱が収拾した後、原則として4日目以降、職場や学校、一時滞在施設から徒歩で自宅に向かう帰宅困難者が円滑に帰宅できるよう、水、トイレ、災害情報等の提供など、可能な範囲で支援を行う施設をいう。

都立学校を災害時帰宅支援ステーションとして指定しているほか、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の民間施設とも協定を締結している。



○ 災害時帰宅支援ステーションの協力店舗数

平成29年2月末時点、都内で10,851箇所を災害時帰宅支援ステーションとして確保している。

### （４）帰宅困難者対策訓練

○ 概要

首都直下地震により多数の帰宅困難者が発生した想定で、駅、商業施設、公共施設の管理者などと連携し、区市町村と合同で訓練を実施している。

- 主な訓練内容
  - ・ 帰宅困難者への情報発信
  - ・ 駅・集客施設での利用者保護
  - ・ 帰宅困難者の誘導
  - ・ 一時滞在施設での帰宅困難者の受け入れ
  - ・ 家族の安否確認

○ これまでの実績

年度	場所
平成 23 年度	千代田区、新宿区、豊島区（東京駅、新宿駅、池袋駅周辺）
平成 24 年度	目黒区（目黒駅周辺）
平成 26 年度	豊島区（池袋駅周辺）
平成 27 年度	千代田区（東京駅周辺、秋葉原駅周辺ほか）
平成 28 年度	渋谷区（渋谷駅周辺）



東京都・渋谷区合同帰宅困難者対策訓練  
（平成 29 年 2 月 7 日）

### 3 今後の取組の方向性

首都直下地震の発災時に多数の死傷者・避難者が想定される中においては、救命救助活動が最優先となることから、膨大な数の帰宅困難者への対応は、行政機関による「公助」だけでは限界があり、「自助」や「共助」も含めた総合的な対応が不可欠である。このため、東京都は平成 25 年度に施行した「東京都帰宅困難者対策条例」において、都・都民・事業者のそれぞれの責務を定め、自助・共助・公助による総合的な対応を推進してきた。

東日本大震災の際には、厳しい状況の中で、水や食料を分け合うなど、被災者同士が助け合う例が数多く見られ、多くの人々が「助け合い」の重要性を再認識した。

一方で、東日本大震災から 7 年近くが経ち、震災当時の記憶が薄れつつある。首都直下地震の際には、517 万人にも及ぶ帰宅困難者の発生が見込まれる中で、このような「助け合い」の意識は、帰宅困難者対策にこそ必要であり、行政も「助け合い」が社会全体に根付くよう、しっかりと後押ししていく必要がある。

今後、以下の 3 つの基本的な考え方の下で幅広い取組を推進していく。

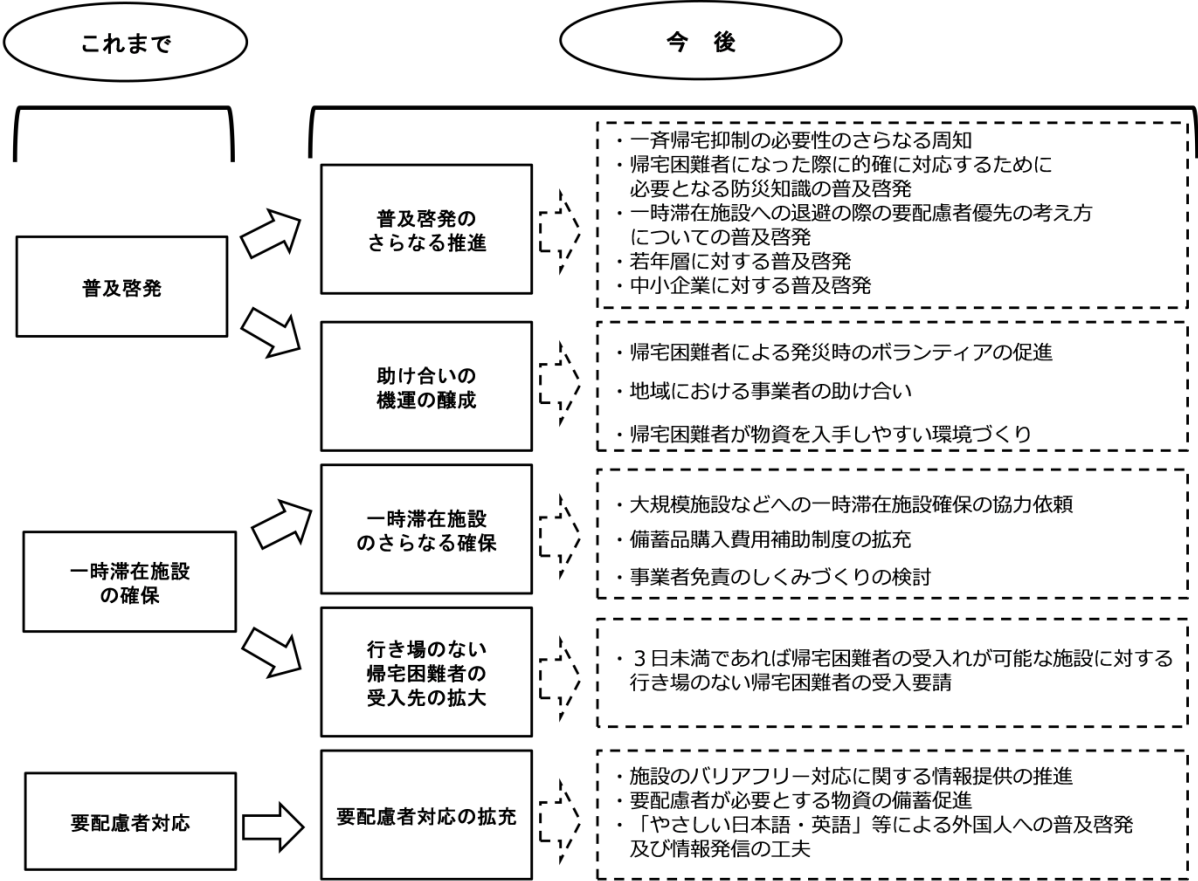
#### (1) 基本的な考え方

○ 自助・共助・公助による総合的な対応が不可欠である帰宅困難者対策をさらに推進するため、東日本大震災の記憶の風化防止に努めるとともに、「助け合い」の意識を広く社会全体に根付かせるための取組を進めていく。

○ 行き場のない帰宅困難者への対応については、一時滞在施設の確保を基本としつつ、帰宅困難者や事業者による「助け合い」を後押しする取組を通じて、その安全を図っていく。

○ 高齢者や障害者、乳幼児、外国人などの帰宅困難者となった要配慮者が、発災時にそれぞれの退避先で安心して滞在できる環境整備を進めていく。

# 今後の取組の方向性（イメージ）



## (2) 今後の取組の推進に向けた課題

### < 1 > 機運醸成や普及啓発に向けた取組

#### ① 助け合いの機運醸成

- ・ 発災直後の厳しい環境の中で「助け合い」の輪を広げるためには、日頃から「助け合い」の意識を広く社会全体に着実に浸透させていくことが重要である。
- ・ 誰もが帰宅困難者になりうることから、共助の理念に基づく「助け合い」の重要性や必要性について、より多くの人々に効果的にPRしていく必要がある。
- ・ 「助け合い」を社会に根付かせていくためには、「このような「助け合い」ができる」という事例を、具体的に分かりやすく示しつつ、様々な手段を用いて多くの方々の関心を喚起することを通じて機運醸成を行っていく必要がある。

#### 【「助け合い」の行動例】

- ・ 救命救助活動の支障とならないよう、災害用伝言板などの安否確認サービスを活用し、家族の安否を確認したうえで、会社や学校などの安全な場所に留まる。
- ・ 限られた物資を必要な人に行き渡らせるため、買い占めをせず、必要最小限のもののみを購入する。
- ・ ラジオやスマートフォンのニュースなどで入手した災害情報を周りの人々に知らせる。
- ・ 屋外で被災した場合、発災直後に安全な場所に移動するに当たっては、救急車や消防車による救命救助活動を妨げることのないよう車道を歩かないようにする。
- ・ 一時滞在施設において、施設の運営（受け入れた帰宅困難者に対する備蓄品の配布など）を積極的に手伝う。
- ・ 外部の帰宅困難者向けの備蓄品を、地域内で他の事業者に融通する。

#### ② 一斉帰宅の抑制

(一斉帰宅抑制の普及啓発)

- ・ 大規模災害の発災時に、多くの帰宅困難者が一斉に自宅や駅などに向け徒歩で移動を開始すると、道路や歩道が多くの人で埋まり、警察・消防・自衛隊の車両が速やかに到着できず、救命救助活動に支障をきたす恐れがある。また、特にターミナル駅やその周辺は多くの人滞りし、過密状態になることにより生じる群衆事故等が発生する恐れがある。

- ・ 帰宅困難者の発生による混乱を防止するためは、「むやみに移動を開始しない」「会社や学校等の安全な場所に留まる」という基本原則を徹底することが重要である。
- ・ 一斉帰宅抑制の目的を踏まえ、帰宅困難者は「帰れない」のではなく、「社会全体のために帰らない」という機運を醸成するとともに、発災直後の具体的な行動手順などを広く普及啓発する必要がある。

(安否確認手段の普及啓発)

- ・ 発災時に、帰宅困難者が安心して安全な場所に待機できるようにするためには、家族の安否確認を円滑に行えることが重要である。
- ・ このため、災害用伝言ダイヤルや災害用伝言板などの安否確認の連絡手段を広く普及啓発するとともに、体験利用を推奨していく必要がある。

(自動車利用抑制の普及啓発)

- ・ 救命救助活動を妨げないという観点からは、自動車の滞留を防ぐ、自動車で帰宅困難者を迎えに行かせない対策も重要である。
- ・ このため、発災時の交通規制等について普及啓発を進めていく必要がある。

### ③ 都内通勤通学者等への働きかけ

(帰宅困難者に対する防災知識の普及啓発)

- ・ 発災時に、帰宅困難者が自らの身の安全を守り、相互に助け合うためには、発災直後に起こりうる危険や、それらの危険を回避するために取るべき行動など帰宅困難者対策を含む防災対策に関する知識を身に付け、自助の力を高めることが重要である。
- ・ 誰もが帰宅困難者になる可能性がある中で、いつ、どこで帰宅困難者になっても的確に対応できるよう、都内通勤通学者等を対象とした防災知識の向上を図る取組を進めていく必要がある。

(若年層に対する普及啓発)

- ・ 若年層に対する普及啓発については、楽しみながら学べることが効果的である。
- ・ このため、例えば、動画を通じて一斉帰宅抑制の必要性や帰宅困難者になった時に取るべき行動を示すことや、スマートフォンのアプリを活用するなど、楽しみながら防災知識を獲得できるような方法を検討していく必要がある。
- ・ また、学校において訓練やボランティアを含む防災教育を行うことが有効である。

(帰宅困難者による発災時のボランティアの促進)

- ・ 発災時には、帰宅困難者を受け入れる施設自体も被災することから、災害対応に従事できるスタッフの数は限られる。また、都内の施設をはじめ地下街やオープンスペースなど様々な場所が帰宅困難者の退避先となり得る中で、帰宅困難者が安心して滞在するためには、帰宅困難者が相互に助け合うことが重要である。
- ・ このため、帰宅困難者となった場合には、それぞれの退避先で積極的にボランティアを行い「助けられる側」から「助ける側」に回るよう、体系的な普及啓発を進めていく必要がある。

#### ④ 事業者への働きかけ

(事業者に対する普及啓発)

- ・ 社会全体で帰宅困難者対策に取り組んでいくためには、マンパワーが限られる従業員規模の小さい事業所に対しても、積極的な取組を促していくことが重要である。
- ・ 防災対策に人員を割けない場合でも、従業員の3日分の備蓄など、基本的な対策から着手してもらうことが有効である。
- ・ このため、さまざまな場を活用した普及啓発に加え、帰宅困難者対策に積極的に取り組むことが、事業者にとってメリットとなるようなしくみの導入などについても検討していく必要がある。
- ・ また、事業者の協力を得るためには、経営層の理解を得ることが重要であることから、経営層に向けた普及啓発を進めていく必要がある。

(帰宅困難者が物資を入手しやすい環境づくり)

- ・ 帰宅困難者が、安心して退避先で3日間滞在し、その後に徒歩で帰宅できるようにするためには、発災時であっても、水や食料などの物資を入手できることが重要である。
- ・ このため、小売業界などに対して発災時も可能な限り営業を継続するよう呼びかけるなど、帰宅困難者が退避先での滞在に必要な物資を入手しやすい環境づくりを進めていく必要がある。

(地域における事業者による助け合いの促進)

- ・ 一つの事業者だけで帰宅困難者を受け入れるのが難しい場合もある。例えば「場所は提供できる」「人は提供できる」など、各事業者で可能な範囲の協力を積み上げ、地域内でのマッチングができれば有効である。
- ・ 地域の特性などを踏まえ、地域と行政との連携を図りつつ、事業者及び住民の助け合いが進むような方策について検討していく必要がある。

## ⑤ 要配慮者への対応

(要配慮者優先の考え方についての普及啓発)

- ・ 発災時の状況等によっては、行き場のない帰宅困難者が近隣の一時滞在施設に退避できないことも十分にあり得る。その場合、高齢者や障害者などの要配慮者が、施設に退避できず取り残されてしまう可能性がある。
- ・ このため、発災時の一時滞在施設への退避や施設での帰宅困難者の受け入れに当たっては、要配慮者を優先することについて、広く普及啓発を図る必要がある。

(要配慮者に配慮した受入体制の整備)

- ・ 要配慮者を一時滞在施設に受け入れるに当たっては、必要となる対応についての知識を習得するなど、施設運営者側の事前の備えが必要となる。
- ・ 多様な要配慮者がいることを踏まえ、施設に円滑に受け入れられるよう体制の整備を促進していく必要がある。

(要配慮者が必要とする物資の備蓄促進)

- ・ ベビーフード、粉ミルク、哺乳瓶、おむつなどの要配慮者が一時滞在施設に滞在するに当たり必要となる物資については、施設に備蓄されていることが望ましい。
- ・ このため、一時滞在施設において、これらの物資の備蓄を促す方策を検討していく必要がある。

(施設のバリアフリー対応に関する情報提供の推進)

- ・ 車いすユーザーが施設を利用する際には、車いす対応のトイレの有無などバリアフリーに関する情報が重要である。
- ・ このため、一時滞在施設のバリアフリー対応の状況などについて、情報提供を進めていく必要がある。

(発災時の多言語対応)

- ・ 発災時には、日本語を十分に理解できない外国人に対しても、災害情報などを的確に伝達する必要がある。
- ・ 一時滞在施設などでの外国人の受け入れに当たり、スマートフォンのアプリなどの多言語音声翻訳装置が効果的に活用されるよう、普及啓発を進めていく必要がある。

(案内表示における工夫)

- ・ 一時滞在施設内の案内表示は、誰もが理解しやすいものとなるよう工夫していくことが重要である。



- そのため、例えば、弱視の方が読みやすいよう文字を大きくすることや、日本語が十分に理解できない外国人向けにイラストやピクトグラムを活用するなど、各施設において効果的な取組が行われるよう、普及啓発を進めていく必要がある。(「やさしい日本語・英語」による外国人への普及啓発)
- 日本語を十分に理解できない外国人や、英語が母国語でない外国人の帰宅困難者に対して、災害情報を的確に伝達していくことが重要である。
- このため、「やさしい日本語・英語」を活用した分かりやすい情報発信を行うなどの工夫をする必要がある。

【やさしい日本語の例】

確認する	→	よく <sup>み</sup> 見る
余震	→	<sup>あと</sup> 後で <sup>く</sup> 来る <sup>じしん</sup> 地震
避難	→	<sup>に</sup> 逃げる

※ 表現を分かりやすくするとともに、漢字にはふり仮名をつける

(教会やモスクなどを通じた普及啓発)

- 地震に遭遇した経験の少ない外国人も多い中で、こうした外国人に対して防災知識の普及啓発を効果的に行う必要がある。
- このため、災害時にコミュニティの核となる教会やモスクなどを通じた普及啓発なども含め、効果的な方法について検討を進めていく必要がある。

(訪日外国人への普及啓発)

- 近年、訪日外国人観光客が大幅に増加しており、これらの観光客に対して、帰宅困難者対策の基本的な事項について普及啓発を行っていく必要がある。
- このため、多くの外国人観光客が経由する空港、ターミナル駅、ホテルなどにおける普及啓発についても検討する必要がある。

## ＜2＞帰宅困難者を受け入れる施設の拡大

(大規模施設などへの一時滞在施設確保の協力依頼)

- ・ 行き場のない帰宅困難者の安全確保に向け、一時滞在施設の確保をさらに進めていく必要がある。
- ・ 一時滞在施設の確保に当たっては、大規模な施設や多数の施設を保有している団体・事業者と協力要請を行うなど、戦略的に取組を進めていく必要がある。

(備蓄品購入費用補助制度の拡充)

- ・ 備蓄品購入費用の負担が大きいため、帰宅困難者向けの備蓄が進まない現状がある。
- ・ 既存の一時滞在施設について、今後も引き続き協力を得られるよう、賞味期限を迎える水・食料の更新費用を民間一時滞在施設備蓄品購入費用補助制度の補助対象に追加するなど、支援策の拡充を検討する必要がある。
- ・ なお、検討するにあたっては、賞味期限を迎える水・食料の有効活用についても留意していく必要がある。

(運営マニュアルの整備)

- ・ 一時滞在施設での帰宅困難者の受入れに当たっては、施設の安全点検や受け入れた帰宅困難者への備蓄品の配付など、様々な対応が必要となる。
- ・ このため、帰宅困難者のスムーズな受入れに向け、各施設において施設運営に関するマニュアルの整備が進むよう情報提供等を行っていく必要がある。

(施設への帰宅困難者の受入要請)

- ・ 一時滞在施設については、発災後3日間、帰宅困難者を受け入れることを条件に協定を締結しているが、3日未満であれば帰宅困難者の受入れを可能とする事業者も多い。
- ・ このため、一時滞在施設の協定を締結していない施設についても、日頃から、帰宅困難者の積極的な受入れを広く呼びかけることなどを通じて、発災時の帰宅困難者の受入先を拡大、把握していく必要がある。

(事業者免責のしくみづくりの検討)

- ・ 発災時に帰宅困難者を受け入れた際に、余震等により施設が被害を受けたことなどに伴い、施設内で帰宅困難者が怪我等をした場合の民法に基づく損害賠償責任に対する懸念から、一時滞在施設への協力を躊躇する民間施設も多いと思われる。

- このため、民間施設に損害賠償責任が及ばない免責のしくみづくりに向け、引き続き検討を進めていく必要がある。
- なお、事業者免責のしくみを検討するに当たっては、帰宅困難者対策が、緊急車両の通行、道路啓開作業等に支障がないようにするという公共政策的意味合いがあることを踏まえ、帰宅困難者の損害を自己責任（単に請求権を認めないもの）とならないよう留意する必要がある。

## 【参考資料】

### I 検討会議開催実績

開催回	開催日	主な内容
第1回	平成29年9月19日	○検討会議の趣旨について ○帰宅困難者対策の現状について
第2回	平成29年10月16日	○帰宅困難者対策の取組の方向性について (骨子案)
第3回	平成29年12月21日	○報告書(案)について

## II 委員名簿

氏名	現職
石川 永子	横浜市立大学 国際総合科学部 准教授
今浦 勇紀	豊島区 危機管理監
川村 丹美	SOMPO リスケアマネジメント株式会社 上級コンサルタント
進藤 創	東京商工会議所 地域振興部 都市政策担当課長
高橋 伸輔	内閣府 政策統括官（防災担当）付 企画官（調査・企画担当）
中野 明安	丸の内総合法律事務所 弁護士
原田 和貴	清水建設株式会社 総務部 副部長
廣井 悠 (座長)	東京大学大学院 准教授
広田 茂雄	調布市 総務部 危機管理担当部長
ペート・バックハウス	早稲田大学 教育学部 教授
三阪 洋行	一般社団法人 日本ウィルチェアーラグビー連盟
山崎 之裕	東京急行電鉄株式会社 社長室 総務部 総務課長

(五十音順、敬称略)