

# 事業所等向け帰宅困難者対策マニュアル

平成28年7月

大 津 市



## I マニュアル策定の趣旨

- ・地震等の大規模災害の発生時には、道路や公共交通機関の混乱に伴い、通勤・通学先や外出先から自宅への帰宅が困難となる帰宅困難者が大津市内で約21,300人発生することが想定されている。
- ・このため、一般事業所、工場、大規模集客施設、ホテル等の宿泊施設、小・中学校等（以下、「事業所等」という。）においては、平成28年2月に策定した「大津市地域防災計画（震災対策編）別冊 大津市帰宅困難者対策計画」における対策の基本方針（対策の柱）のうち、**1 一斉帰宅の抑制・施設利用者等の保護**に基づき、従業員、事業所への来訪者、生徒等（以下、「従業員等」という。）が帰宅困難になった場合の対策をあらかじめ準備することが必要である。
- ・本マニュアルは、各事業所において帰宅困難者対策を実施するためのマニュアルとして策定するものである。
- ・基本的には、従業員数が100人以上の事業所を対象として策定するものであるが、従業員数100人未満の事業所においても同様の考え方により、実情に応じた帰宅困難者対策を講じることが重要である。

## II 帰宅困難者対策の基本方針

- ・事業所における帰宅困難者対策の基本方針は以下のとおりとする。

### ①帰宅の抑制と分散化

- ・災害時の帰宅ルールの策定等により、一斉帰宅による混乱を抑制する。

### ②必要な情報の伝達

- ・従業員等に対し状況に応じ、必要な情報を伝達する。

### ③従業員等の安全確保

- ・安全な収容場所の確保や適切な避難誘導により、従業員等の安全を確保する。

### ④災害時に備えた物資等の備蓄

- ・従業員等が帰宅困難者となった場合等を想定し水、食料や必要な物資の備蓄を進める。

## Ⅲ 平常時 事前対策

### 1 施設内待機に係る計画策定と従業員等への周知

- ・事業所は事業所防災計画等において、従業員等の施設内待機を適切に行うための手順等を示す計画を定める必要がある。また、日頃より施設内待機に係る計画を従業員等に周知することが重要である。
- ・必要に応じ、派遣社員の派遣元事業所、各種委託業者等関係事業所との間で帰宅困難者対策についての役割分担をあらかじめ定めておく。
- ・事業所の実情に応じ、来訪者数の想定をしたうえで、来訪者への対応についても計画に定めておく。

### 2 安否確認、情報伝達手段の確立

#### (1) 従業員等の安否確認方法の確立

- ・事業所は外出中の従業員等の安否確認に係る担当部署、手段・手順について、あらかじめ定めておくとともに、訓練等を通じ周知徹底する。
- ・安否確認手段としては、通信会社の提供する通信サービス等の活用も想定し、複数の手段を用意しておく。

#### (2) 従業員等の家族との連絡方法

- ・従業員等が速やかに家族の安否確認を行うことが一斉帰宅の抑制につながることから、従業員等に対し、日頃から家族との連絡方法を決めておくように周知するとともに、訓練等により徹底する。

#### (3) 情報の収集体制の整備と伝達方法の確立

- ・帰宅の抑制が必要かどうかを判断するための必要情報を迅速に入手するため、あらかじめ必要情報をリスト化し、情報入手先、入手方法について整理しておく。
- ・また、情報入手方法については、インターネット、放送等の他、近隣の支所等に赴いて情報を入手する等のアナログな方法も含め、複数の手段を用意しておく。
- ・事業所内での従業員等への情報伝達手段について、あらかじめ確保しておく。(館内放送、拡声器、庁内LAN、メール、SNS、口頭、掲示・紙の配布等)
- ・グループを持つ事業所はグループ間での情報連絡体制の強化や近隣の事業所等との連携・協力体制の整備についてもあらかじめ検討しておく。

参考 災害用伝言サービス

サービス	内容	運営者
災害用伝言ダイヤル (171)	被災地の方が、自宅の電話番号宛に安否情報（伝言）を音声で録音（登録）し、全国からその音声を再生（確認）することができる	NTT西日本
災害用伝言板	携帯電話・PHSのインターネット接続機能で、被災地の方が伝言を文字によって登録し、携帯電話・PHS番号をもとにして全国から伝言を確認できる	NTTドコモ KDDI (au) ソフトバンクモバイル ワンモバイル
災害用伝言板 (171)	パソコンやスマートフォン等から固定電話番号や携帯電話・PHS番号を入力して安否情報（伝言）の登録、確認を行うことができる。	NTT西日本
災害用音声お届けサービス	専用アプリケーションをインストールしたスマートフォン等の対応端末から、音声メッセージを送信することができるサービスで、現在、NTTドコモ、KDDI (au)、ソフトバンクモバイル、ワイモバイルの各社でサービス提供されている。なお、平成25年4月1日より災害用音声お届けサービスを提供している通信事業者間で音声メッセージの送付が可能になった。	NTTドコモ 「災害用キット」 KDDI (au) 「au 災害対策」 ソフトバンクモバイル 「災害用伝言板」 ワイモバイル 「災害用伝言板」

資料：総務省総合通信基盤局 電気通信事業部 電気通信技術システム課ホームページ

---

### 3 一斉帰宅の抑制と帰宅ルールの策定・周知

---

#### (1) 一斉帰宅抑制に関する周知

---

- ・事業所は、発災後外出中の従業員等も含め、むやみに帰宅させず、安全な場所に留まるよう、従業員等にあらかじめ周知する。(冊子の配布、社内報での周知、社員集会・朝礼等での周知等)

#### (2) 一斉帰宅抑制に関する目安の設定

---

- ・一斉帰宅の抑制措置の実施に関する目安について、市内の震度、被害状況、交通機関の状況等からあらかじめ設定しておく。

#### (3) 帰宅ルール・優先順位の設定と定期的な確認

---

- ・事業所は、発災後の帰宅の分散を図るため、従業員等の居住地、想定帰宅ルート、家庭の事情などの把握に努め、帰宅者の順序を定めた時差退社計画等をあらかじめ定めておく。その際、帰宅する方面に応じて順序を考慮する。
- ・また、帰宅判断の基準についてあらかじめ整理しておくとともに、残留者・帰宅者の把握のための仕組みや帰宅途中、帰宅後の連絡に関するルールを定めて周知しておく。

#### (4) 体制・手順の確立と定期的な確認

---

- ・事業所は、上記の一斉帰宅の抑制、時差退社の実施等の判断および周知に係る体制、手順をあらかじめ定めておく。
- ・また、年1回以上の訓練等を実施し、定期的に施設内待機と分散帰宅についての手順の確認を行う。

■参考 時差退社計画の様式例

震災時における時差退社計画

優先順位	家庭内事情	氏名	自宅住所		帰宅ルートの概要		付加的要素	帰宅グループ	
			連絡先	(Eメール)	主要路線	距離		開始時刻	到着時刻
					通常の通勤経路				
1						km		開始	:
						時間		到着	:
						km		開始	:
2						km		開始	:
						時間		到着	:
						km		開始	:
3						km		開始	:
						時間		到着	:
						km		開始	:

第1優先順位 : 家庭内事情がある者、勤務地直近（おおむね10km以内）に居住しており徒歩帰宅が可能な者  
 第2優先順位 : 勤務地からおおむね20km以内の居住者で、帰宅ルートの安全性が確認できた者  
 第3優先順位 : 勤務地からおおむね20km以上の居住者で、帰宅ルートの安全性が確認できた者

■参考 帰宅可否の判断基準

帰宅前の確認事項	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 天候等の条件</li> <li>2 帰宅ルート及び帰宅予想時間</li> <li>3 建物倒壊、橋梁の崩壊等の被害状況</li> <li>4 交通規制、道路状況及び代替ルートの確認</li> </ol>
帰宅するに当たり、注意を要する場合	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 自宅までの距離が20キロメートル以上の場合</li> <li>2 自宅到着時間が日没後となる場合</li> <li>3 同一方向に帰宅する者がいない場合</li> <li>4 飲料水、食料、運動靴等の確保ができていない場合</li> </ol>

---

## 4 施設の安全確保と一時滞在場所、避難ルートの確保

---

### (1) 施設の安全性確保

---

- ・事業所は災害発生時に施設内に従業員等がとどまれるよう、日頃から施設の安全性確保に努める。
  - ・建物の耐震性・耐火性の確保
  - ・外壁の剥離、落下等の防止
  - ・天井の落下、家具の転倒、落下、移動、ガラス飛散等の防止
  - ・停電に備えた自家発電設備の設置 等
- ・従業員等による応急復旧を想定し、工具等を用意する。
- ・発災時に安全確認を行う箇所をあらかじめ整理した施設の安全チェックリストを作成しておく。(次ページに例示)
- ・なお高層ビルの場合は、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。

### (2) 一時滞在場所、避難ルートの確保

---

- ・事業所は帰宅困難となった従業員等の待機場所を施設内または施設周辺の安全が確保できる場所に設定しておく。(床面積 3 . 3 m<sup>2</sup> 当たり 2 人の収容が目安)
- ・一時滞在場所への誘導ルートについても、あらかじめ設定し、安全性を確認しておく。



■参考 施設の安全点検のためのチェックリスト(例)

点検項目	点検内容	判定 (該当)	該当する場合の 対処・応急対応等
<b>施設全体</b>			
1	建物（傾斜・沈下）	傾いている。沈下している。	建物を退去 要注意 →専門家へ詳細診断を要請
		傾いているように感じる。	
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。	建物を退去 要注意 →専門家へ詳細診断を要請
		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。	
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。	建物を退去
		周辺地盤が大きく陥没または隆起している。	建物を退去
		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 →専門家へ詳細診断を要請
<b>施設内部（居室・通路等）</b>			
1	床	傾いている、または陥没している。 フロア等、床材に損傷が見られる。	立入禁止 要注意/要修理
2	壁・天井材	間仕切り壁に損傷が見られる。	要注意/要修理
		天井材が落下している。	立入禁止
		天井材のズレが見られる。	要注意 →専門家へ詳細診断を要請
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。	立入禁止
		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 →専門家へ詳細診断を要請
4	ドア	ドアが外れている、または変形している。	要注意/要修理
5	窓枠・窓ガラス	窓枠が外れている、または変形している。 窓が割れている、またはひびがある。	要注意/要修理 要注意/要修理
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/要修理
		照明器具・吊り器具のズレが見られる。	要注意/要修理
7	什器等	什器（家具）等が転倒している。	要注意/要修理/要固定
		書類等が散乱している。	要注意/要復旧
<b>設備等</b>			
1	電力	外部からの電力供給が停止している。（商用電源の途絶）	代替手段の確保/要復旧 →(例)非常用電源を稼働
		照明が消えている。	
		空調が停止している。	
2	エレベータ	停止している。	要復旧 →メンテナンス業者に連絡 →メンテナンス業者または消防機関に連絡
		警報ランプ、ブザー点灯、鳴動している。	
		カゴ内に人が閉じ込められている。	
3	上水道	停止している。	代替手段の確保/要復旧 →(例)備蓄品の利用
4	下水道・トイレ	水が流れない（溢れている）。	使用中止/代替手段の確保/要復旧 →(例)災害用トイレの利用
5	ガス	異臭、異音、煙が発生している。	立入禁止/要復旧
		停止している。	要復旧
6	通信・電話	停止している。	代替手段の確保/要復旧 →(例)衛星携帯電話、無線機の利用
7	消防用設備等	故障・損傷している	代替手段の確保/要復旧 →消防設備業者に連絡
<b>セキュリティ</b>			
1	防火シャッター	閉鎖している。	要復旧
2	非常階段・非常用出口	閉鎖している。（通行不可である。）	要復旧 →復旧できない場合、立入禁止
3	入退室・施錠管理	セキュリティが機能していない。	要復旧/要警備員配置 →外部者侵入に要注意（状況により立入禁止）

---

## 5 施設内待機のための備蓄

---

### (1) 従業員等の一時待機のための備蓄

---

- ・事業所は従業員等が施設内に一定期間待機するために必要な水、食料、その他必要な物資をあらかじめ備蓄しておく。備蓄量は最低3日分できれば7日分が望ましい。
- ・備蓄物資の保管場所は事業所内の通路の閉塞、エレベータの停止などに備え分散しておく。
- ・来訪者等の外部の帰宅困難者向けの備蓄も可能な限り行うことが望ましい。特に大規模集客施設等外部からの来訪者が多い施設は、来訪者数を想定し、必要な備蓄をしておく。
- ・従業員等の特性に応じ、女性や要配慮者（高齢者、障がい者、乳幼児、妊産婦外国人等）に配慮した備蓄も必要である。（生理用品、粉ミルク、離乳食、紙おむつ、介護食、大人用紙おむつ他）
- ・備蓄物資は消費期限、使用期限に留意し、適宜入れ替えを行う。
- ・備蓄品の管理、配布については、体制、手順等を定めるとともに、スムーズに行われるよう日頃から訓練等を行い備える。

#### ■備蓄の考え方

##### ○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

##### ○3日分の備蓄量の目安

- (1) 水については、1人当たり1日3リットル、計9リットル
- (2) 主食については、1人当たり1日3食、計9食
- (3) 毛布については、1人当たり1枚
- (4) その他の品目については、物資ごとに必要量を算定

##### ○備蓄品目の例示

- (1) 水：ペットボトル入り飲料水
- (2) 主食：アルファ化米、クラッカー、乾パン、カップ麺
- (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（トイレトーパーパ等）
  - ・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

- 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。
- ②事業所だけでなく、従業員等自らも備蓄に努める。

### (2) 帰宅支援のための準備

---

- ・事業所は従業員等が帰宅可能となった場合の帰宅支援のため、帰宅支援マップ、携帯用飲料水、食料、懐中電灯、ヘルメット、軍手などの物資等をあらかじめ準備しておく。
- ・また、従業員自身も徒歩帰宅に備え、運動靴、マップ等を準備しておく。

---

## 6 訓練の実施等

---

### (1) 訓練等の実施による発災後の手順の確認

---

- ・事業所は発災後の安否確認、施設の安全点検、施設内待機、一斉帰宅の抑制、徒歩帰宅等に係る手順確認と従業員等の防災意識の向上を図るため、年1回以上の訓練を実施する。
- ・一斉帰宅抑制の手順確認について確認する。

### (2) 従業員等の救命講習への参加

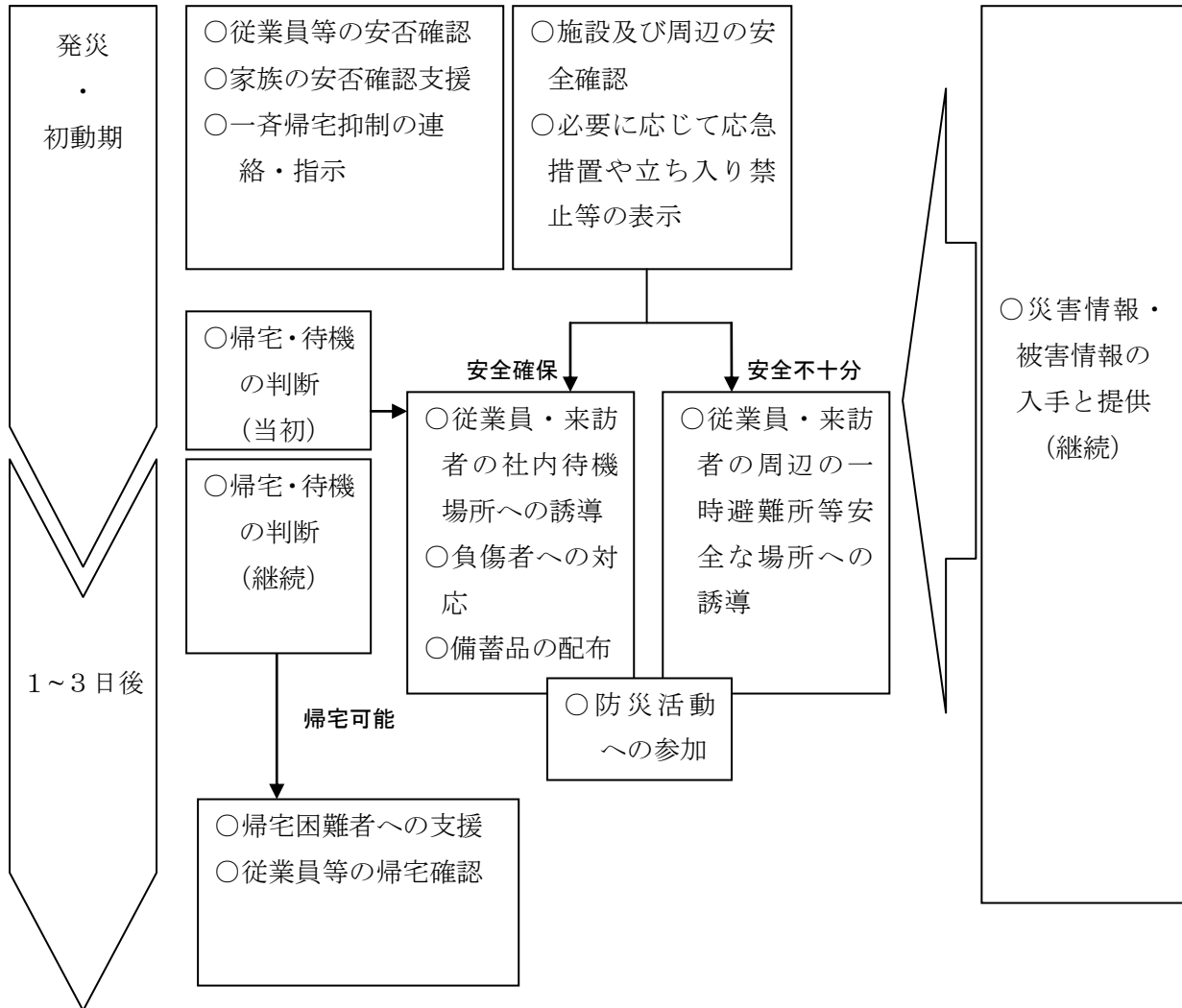
---

- ・災害時の自助、共助を促進するため、従業員等に対し、救護活動、応急手当や自動体外式除細動器（AED）の使用等の知識・技術を身につける救命講習への参加を推奨するとともに、帰宅困難者になった場合であっても救護活動や要配慮者の支援などの活動に参加するよう日頃から啓発する。

## IV 発災時以降の対応

### 1 発災後の対応フロー

・発災後からの標準的な対応を時系列で示すと以下のとおり。



---

## 2 従業員等の安否確認と施設内待機（初動期からの対応）

---

### （１）従業員等の安否確認

---

- ・発災時は勤務時間内外に関わらず速やかに従業員等の安否確認を行う。
- ・勤務時間内に発災した場合は、あわせて一斉帰宅抑制の連絡を行うとともに家族の安否確認方法についての伝達等を行う。

### （２）施設及び周辺の安全確認

---

- ・発災時後速やかに、事前に用意したリスト等を用いて施設の安全点検を行い、必要に応じて立ち入り禁止等の表示を行う。
- ・また、可能であれば応急復旧措置等を行う。
- ・あわせて施設周辺の火災状況や道路状況など、周辺の安全性についても確認する。

### （３）従業員等の施設内待機

---

- ・発災直後、施設全体や周辺が安全でない場合は、従業員等を事業所内の安全な場所に誘導し、退避させる。
- ・訪問者等についても同様に安全な場所に退避させる。
- ・また、必要に応じ事前に定めた手順により、備蓄品の配布等を行う。
- ・周辺からの避難者を受け入れる場合は、事前に定めた手順により、対応する。

### （４）施設内に退避できない場合

---

- ・従業員等が施設内で安全に退避できない場合は、事前に定めた手順等により周辺の一時滞在施設等へ誘導する。

### （５）負傷者への対応

---

- ・従業員等に負傷者等が発生した場合は、救命講習を受けた従業員等により救護活動・応急手当等を行うとともに、必要に応じ救急搬送等の依頼を行う。

### （６）情報の収集と提供

---

- ・事業所は災害情報・被害情報等について収集し、施設内に待機させる従業員等に継続して情報提供を行う。

### （７）防災活動への参加

---

- ・従業員等は、事業継続に影響のない範囲で、防災活動に参加する。

---

### 3 帰宅判断と帰宅支援（混乱収束時以降）

---

#### （1）帰宅開始の判断

---

- ・事業所は交通機関の運行状況、道路等の復旧状況等の必要情報を入手し、従業員等が安全に帰宅できると確認したうえで、事前に定めた帰宅ルールに基づき、従業員等の帰宅を開始するものとする。
- ・来訪者等についても、可能な範囲で、段階的な帰宅を促す。

#### （2）帰宅者への支援

---

- ・帰宅する従業員等に対しては、安全に帰宅するために必要な情報提供を行うことが必要である。また、必要に応じ帰宅支援グッズの配布を行う。
- ・従業員等については、帰宅後の確認を徹底し、帰宅状況を把握集約する。
- ・駅等への移動手段を確保できない従業員等に対しては、搬送支援を行う。

#### （3）長期化対策

---

- ・施設内への待機は概ね3日を想定し、長期化する場合は、最寄りの避難所等を案内する。
- ・長期化対策については、個別の事情に応じ事前に検討しておく。

## V 業態別の留意事項

- ・事業所の業態に応じ、想定される留意点を以下に整理する。このほか、各事業所の実情に応じた対応に努める。

<p>一般事業所、工場等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員等の安全確保（建物の特性や取扱物品に応じた安全対策の確立）</li> <li>・危険物等がある場合の二次災害防止</li> <li>・外部避難者の受け入れの場合の安全対策（受入口、誘導ルート、待機場所等の事前設定と安全確認、事業上のセキュリティの確保）</li> </ul>
<p>大規模集客施設</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用者の安全確保</li> <li>・待機場所、備蓄量の判断と周辺からの避難者の保護 (混乱の生じない範囲でできる限り対応)</li> <li>・閉店、休館時に発災した場合の対応方針の確立</li> <li>・被災従業員等への対応</li> </ul>
<p>ホテル等の宿泊施設</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員、宿泊者、施設利用者の安全確保</li> <li>・団体客への対応（引率者等との役割分担）</li> <li>・外国人客への対応（言語や文化の違いに考慮）</li> <li>・周辺からの避難者の保護（混乱の生じない範囲でできる限り対応）</li> <li>・緊急時の出勤体制の整備（事前にリストの整備等）</li> <li>・被災従業員等への対応</li> <li>・宿泊者用在庫の有効活用の検討</li> </ul>
<p>小・中学校等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学生・職員、来訪者の安全確保（建物の特性に応じた安全対策の確立）</li> <li>・保護者との連絡、引渡し</li> <li>・留学生への対応</li> <li>・外部避難者の受け入れ（できる限り対応）と安全対策（受入口、誘導ルート、待機場所等の事前設定と安全確認）</li> <li>・被災職員等への対応</li> <li>・学生等の災害ボランティアとしての活用</li> <li>・夜間・休日に発災した場合の対応方針の確立（職員の招集等）</li> </ul>