

情報提供拠点運営マニュアル

令和3年3月
(令和7年3月改訂)

【目次】

1	はじめに	1
2	情報提供拠点の開設	3
3	情報提供拠点の運営	5
4	平常時からの取組み	11

新大阪駅周辺地区帰宅困難者対策協議会

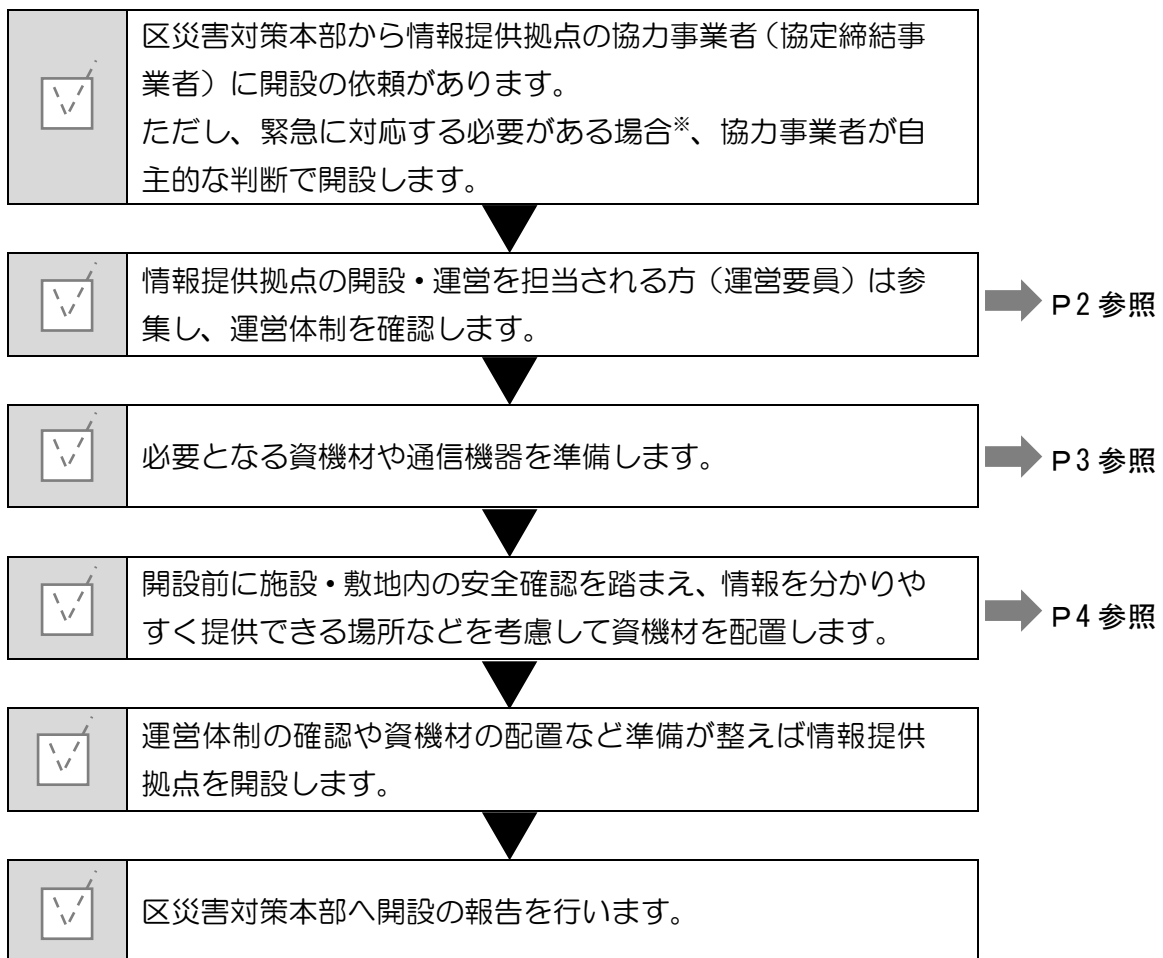
1 はじめに

1-1 情報提供拠点の役割

地震の発生等により、新大阪駅周辺に多数の屋外滞留者が発生すると予測される場合、これらの屋外滞留者へ必要な情報を提供する体制を整えることによって、新大阪駅周辺の混乱を防止することがきわめて重要となります。

このため、新大阪駅周辺の屋外滞留者の適切な避難誘導情報や帰宅行動に資する情報など、大阪市（区役所）が発信する情報等を、屋外滞留者へ提供する役割を担う『情報提供拠点』を可能な限り開設します。

1-2 開設の基準と流れ



※区災害対策本部からの開設依頼がない状況下で、駅周辺エリア等で既に屋外滞留者が集まり混乱の恐れがある（混乱が発生している）場合など

1-3 情報提供拠点の運営体制

情報提供拠点の運営にあたっては、下表の留意点を踏まえ体制を整えます。

<運営体制の留意点>

- それぞれの役割を担う人員は、できる限りあらかじめ複数人(交替要員)を想定しておき、個人負担の軽減に努めてください。
- 事業所(自施設)内での人員確保が困難な場合は、協議会会員の協力を得るなどし、運営できる体制を整えてください。(※状況によっては、屋外滞留者に情報提供拠点の運営の協力をお願いすることも考えられます。)

情報提供拠点の運営で想定される役割

対応	主な役割
情報提供	<ul style="list-style-type: none">・災害情報や公共交通機関の運行状況などの情報の収集・整理・ホワイトボードを活用した情報提供・拡声器等を活用したアナウンス
一時滞在施設の案内	<ul style="list-style-type: none">・区役所職員等と協力しながら、地図の配布など開設した一時滞在施設の案内

※役割ごとの運営要員(担当者)をあらかじめ決めておくことも大切です。

※感染症が発生している状況下においては、その対策へも配慮します。

2 情報提供拠点の開設

2-1 開設のための基本資機材（例）

情報提供拠点の基本資機材は、下表のとおりです。

	資機材	数量	保管場所
<input checked="" type="checkbox"/>	ホワイトボード		
<input checked="" type="checkbox"/>	のぼり旗		
<input checked="" type="checkbox"/>	投光器		
<input checked="" type="checkbox"/>	ラジオ		
<input checked="" type="checkbox"/>	拡声器		
<input checked="" type="checkbox"/>	ビブス		
<input checked="" type="checkbox"/>	IP無線機		
<input checked="" type="checkbox"/>	デジタル端末		

※必要に応じて下記の資機材も想定されます。

<input checked="" type="checkbox"/>	テント（重し付き）		
<input checked="" type="checkbox"/>	机		
<input checked="" type="checkbox"/>	椅子		
<input checked="" type="checkbox"/>	発電機		
<input checked="" type="checkbox"/>	ドラムリール		

2-2 開設場所と基本レイアウト（例）

情報提供拠点の開設場所と基本レイアウトは、下図のとおりです。

情報提供拠点の開設場所

※敷地内での開設場所（位置図）を適宜記載してください。

情報提供拠点の基本レイアウト

※次のポイントに従って開設場所のレイアウトを記載してください。

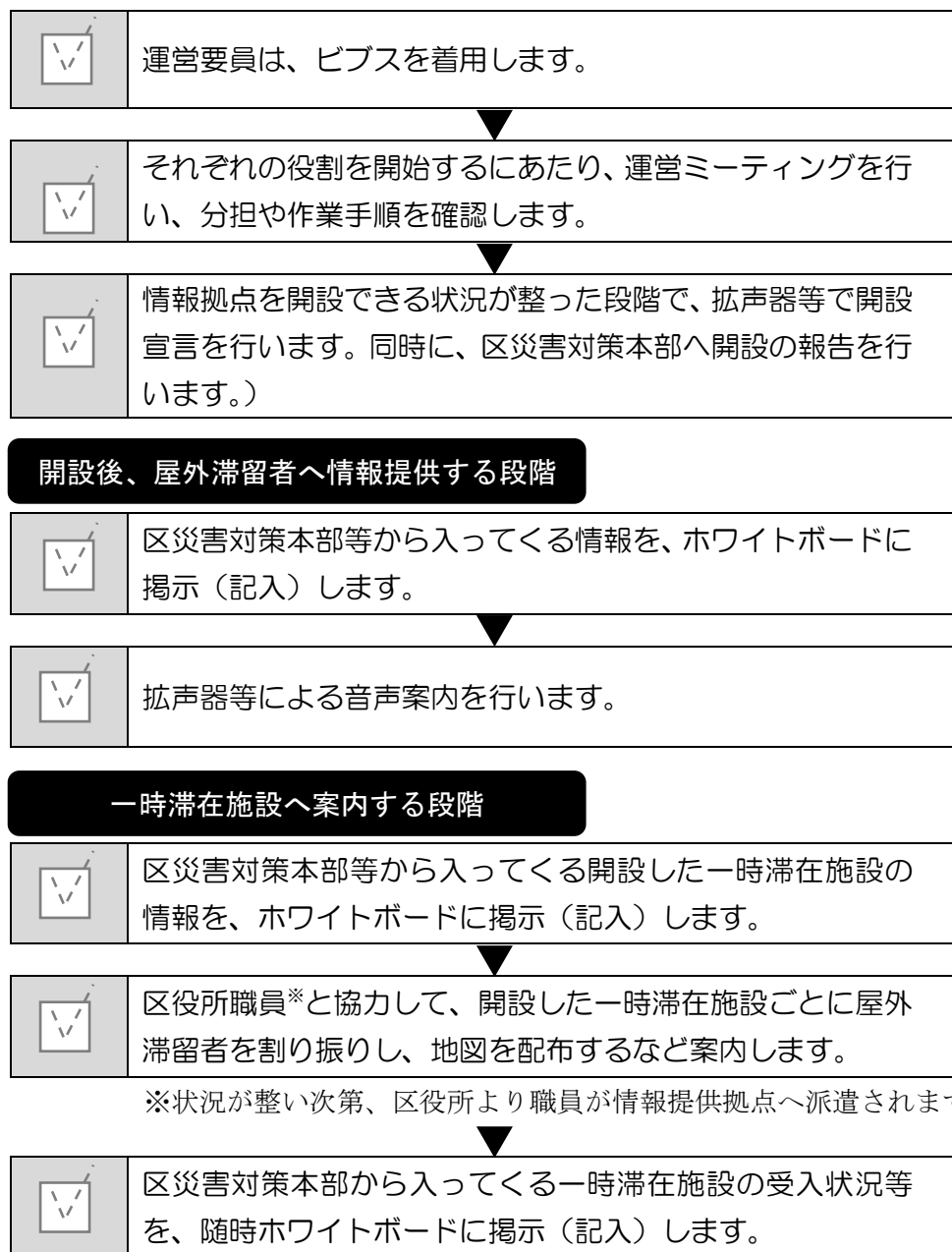
<レイアウト例>



- 情報を掲示するホワイトボードを設置します。（できるだけ複数台）
- 情報提供拠点の場所が視認しやすいよう、のぼり旗をホワイトボード付近および施設周辺（各入口付近）に掲揚します。
- 夜間でもホワイトボードが見えるよう、投光器を設置します。（状況によって発電機を活用）

3 情報提供拠点の運営

3-1 運営の進め方



随時対応

<運営の留意点>

- 作業にあたっては、運営要員同士で声をかけ合いながら進めてください。
- 拡声器等による音声案内は、大きな音声で、繰り返し情報を伝達します。同じ内容でも定期的に案内を行ってください。
- 屋外滞留者の直接対応など、可能な限り、運営要員の協力による現場での対応に努めてください。ただし、不測の事態や対応の判断に困る事案が生じた場合は、区災害対策本部へ連絡してください。
- 感染症が発生している状況下においては、可能な限り「密の回避」「マスク着用」「咳エチケットの遵守」を呼びかけてください。

3-2 情報の入手と提供

情報の入手方法

区災害対策本部との連携

区災害対策本部との情報連携は、オンラインツールまたはIP無線機を用いて行います。

■オンラインツール（LINE WORKS）の使用方法



■ IP 無線機の使用方法

IP 無線機のチャンネル		相手先
	チャンネル 1	区災害対策本部
	チャンネル 2	
	チャンネル 3	



< IP 無線機での通話の留意点 >

- 発信元（自分）と通話先（相手）を告げ、混乱を防ぎます。
例)「こちらは〇〇です。▲▲、どうぞ。」
- 伝える内容は、二度繰り返し、伝達ミスを防ぎます。
- 通話の最後は「どうぞ」で終わります。

※通話で聞き取った内容は、メモ等（P15 参照）を残し、屋外滞留者への情報提供に間違いがないよう心掛けてください。

その他情報の入手方法

テレビ、ラジオ、インターネット等が使用できる場合は、積極的に情報収集を行います。

◆情報収集先一覧（例）

おおさか防災ネット(大阪市) <http://www.osaka-bousai.net/pref/index.html>

おおさか防災ネット 大阪市

防災情報	避難情報	公共交通	道路交通	安否確認					
				音声		文字			
<div style="background-color: purple; color: white; padding: 2px;">特別警報</div> <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">警報</div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 2px;">注意報</div>	警戒レベル4 (全員避難) 警戒レベル3 (高齢者等避難)	運行状況	交通規制	災害用 伝言ダイヤル (171)		災害用伝言版			災害用 伝言版 (web171)
気象庁	大阪市	各社	日本道路交通 情報センター	NTT 西日本	NTT ドコモ	au	ソフトバンク モバイル	ワイ モバイル	NTT 西日本
		情報収集先 一覧 (下記参照)							

※ 災害状況により上記ホームページが利用できない場合がある。
テレビ、ラジオ、防災スピーカー、広報車などからの情報や、その他の連絡手段（無線・衛星電話等）で確認する。

■公共交通機関■

	JR 東海	JR 西日本	阪急電鉄	京阪電車	阪神電車	近鉄電車	南海電車
鉄道 							
	水間鉄道	大阪 モノレール	能勢電鉄	阪堺電車	Osaka Metro	北大阪急行 電鉄	/

情報の提供方法（例）

ホワイトボードの活用



○入手した情報は、ホワイトボードに直接記入するか、あらかじめ準備している記入用紙（周辺地図）等に記入し、情報提供します。

ポイント

- ・ホワイトボードは、できるだけ複数台設置します。
- ・記入する際は、見やすく大きな字を心がけます。

拡声器によるアナウンス



○ホワイトボードでの新たな情報提供（更新）と合わせて、拡声器等でアナウンスします。

ポイント

- ・アナウンスする際は、はじめに「情報をお伝えします。」と言ってから内容を伝達します。
- ・ゆっくりと聞き取りやすいスピードで、繰り返しアナウンスします。

地図の配布



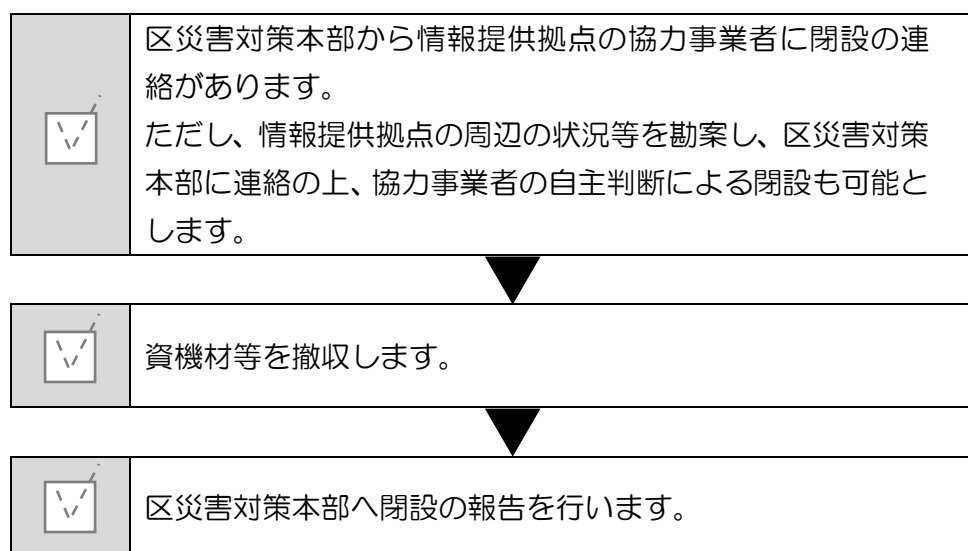
○一時滞在施設が開設された場合、地図等を配布して案内します。

提供する情報の内容

主な情報提供の内容は、下表のとおりです。

情報の種別	情報の内容	入手方法
<input checked="" type="checkbox"/> 災害情報	脅威の種別、災害の規模	<ul style="list-style-type: none"> 区災害対策本部からの連絡 テレビ、ラジオ、インターネットによる独自入手（P8 参照）
<input checked="" type="checkbox"/> 公共交通機関の状況	公共交通機関の運行状況、復旧見込み	
<input checked="" type="checkbox"/> 周辺の道路状況	道路情報、渋滞状況	
<input checked="" type="checkbox"/> 安否確認方法	災害用伝言ダイヤル（171）等の操作方法	<ul style="list-style-type: none"> 事前準備
<input checked="" type="checkbox"/> 関係機関の連絡先	各種関係機関の情報・連絡先	
<input checked="" type="checkbox"/> 自身での情報入手先	各種情報提供元の OR コード	
<input checked="" type="checkbox"/> 受入れ施設の情報	開設した一時滞在施設の場所	<ul style="list-style-type: none"> 区災害対策本部からの連絡

3-3 情報提供拠点の閉設



4 平常時からの取組み

運営要員の確保

情報提供拠点の開設・運営を担う運営要員（担当者）は日頃から決めておき、いざという時、速やかに体制が整えられるよう確認しておきます。特に、人事異動の多い年度の変わり目などに、毎年度確認しましょう。

情報提供拠点の開設場所、資機材の保管場所の共有

情報提供拠点の開設場所や準備している資機材の保管場所は、本マニュアル等に明記しておきます。あわせて、定期的に運営要員（担当者）間で情報共有しておくことが重要です。

継続した実動訓練

災害想定や参加規模などシチュエーションを変えながら、情報提供拠点の開設・運営に関する訓練を年 1 回以上定期的の実施し、役割や手順などを確認しましょう。

協議会会員等との連携

情報提供拠点の開設・運営は、協力事業者が中心となりますが、あらかじめ決めていた運営要員の確保が困難になるなど、予期せぬ事象が起こることも予想されます。不測の事態に備えるため、周辺の協議会会員等と連携・協力できるよう、日頃から連絡先を確認しておきましょう。

参考資料

- 情報提供拠点の行動確認シート
- 新大阪駅周辺地区の帰宅困難者対策の概要
[基本的な流れ]
- 情報聞き取りメモ
- 新大阪駅周辺地図

情報提供拠点の行動確認シート

事前

- 事前
- 運営体制（役割分担）を決めておきます。→（P 2 参照）
 - 必要な資機材の保管場所を決めておきます。→（P 3 参照）
 - 情報を掲示する場所を決めておきます。→（P 4 参照）

災害時

- 直後
- 自身の身の安全確保
 - 従業員、施設利用者の安全確保
 - 一斉帰宅の抑制の呼びかけ
 - 施設の安全確認
- 2時間～
- 区災害対策本部からの情報提供拠点の開設依頼により、担当者は参集し、運営体制を確認します。
 ※緊急な対応が必要な場合、自主的な判断で開設する場合があります。
 - 資機材や通信機器を準備・配置し、「情報提供拠点」を示すのぼりを掲揚します。
 - 区災害対策本部へ開設を報告し、情報を入手します。
 - 入手した情報を記入し、ホワイトボード等にはりつけます。
 - 定期的に情報を確認し、ホワイトボード等に掲出します。
 ※情報が変わっていても、定期的に情報提供（アナウンス）します。
 〈提供する情報〉→（P 8、P 10 参照）
 - ・災害情報
 - ・交通機関の状況、道路の状況
 - 周辺施設への情報提供の場ともなり、想定していないことが起こった場合など、連携して情報提供します。
- 6時間～
- 一時滞在施設を開設する状況になった場合、区災害対策本部との確認により、開設した一時滞在施設の所在地などを地図に示して、掲示板に掲出し、随時、情報を追加します。
 - 区役所職員等の協力のもと、屋外滞留者等を開設した一時滞在施設へ割り振り、地図を配布するなど案内します。

新大阪駅周辺地区の帰宅困難者対策の概要 [基本的な流れ]

