**一時滞在施設運営マニュアル**

**（ひな形）**



２０□□年○月版

○○駅周辺地区帰宅困難者対策協議会

＊＊＊＊（会社名、ビル名）

◆◆◆◆（本社・営業所等）

* 本マニュアルは、**各事業所が施設独自の運営マニュアルを策定する際のひな形** として策定するものです。
* 施設の実状にあわせて適宜修正し、ご活用ください。
* 又、マニュアル作成に役立つヒントや補足事項を多く含んでおりますので、ご参考にしていただければと思います。

本マニュアルは、廣井悠氏（東京大学大学院 工学系研究科 都市工学専攻 准教授）に助言・監修いただいたものです。

2023年3月

# 目　次

[**はじめに** 1](#_Toc535080038)

[１ 基本的な考え方 1](#_Toc535080039)

[(1) 事業所（従業員等、来所者）の備え 1](#_Toc535080040)

[(2) 学校（生徒等）の備え 1](#_Toc535080041)

[(3) 帰宅困難者（屋外滞留者）の一時滞在施設での対応 1](#_Toc535080042)

[２　帰宅困難者対策（ターミナル駅周辺の混乱防止）全体概要フロー 3](#_Toc535080043)

[**第１章　受入体制** 4](#_Toc535080044)

[１　災害時における受入方針 4](#_Toc535080045)

[２　一時滞在施設とする場所と想定する災害 4](#_Toc535080046)

[(1)　一時滞在施設とする場所 4](#_Toc535080047)

[(2)　想定する災害 4](#_Toc535080048)

[３　受入場所の特定、受入人数の把握・設定 5](#_Toc535080049)

[４　運営体制 7](#_Toc535080050)

[(1)　想定される役割と機能 7](#_Toc535080051)

[(2)　役割検討に際しての留意事項 8](#_Toc535080052)

[５　対応時間 9](#_Toc535080053)

[**第２章　運営計画 10**](#_Toc535080054)

[１　施設の点検・確認 10](#_Toc535080055)

[２　受入判断 10](#_Toc535080056)

[３　受入準備判断 11](#_Toc535080057)

[(1)　施設運営要員（従業員等）の招集、役割確認 11](#_Toc535080058)

[(2)　受付設置 12](#_Toc535080059)

[(3)　受入案内の掲示 13](#_Toc535080060)

[４　受入実施 13](#_Toc535080061)

[５　施設滞在者への協力依頼 13](#_Toc535080062)

[６　支援物資 14](#_Toc535080063)

[(1)　支援物資提供の考え方 14](#_Toc535080064)

[(2)　ゴミ回収の考え方 15](#_Toc535080065)

[７　情報収集・提供 16](#_Toc535080066)

[(1)　必要な情報の整理 16](#_Toc535080067)

[(2)　通信インフラの確認 17](#_Toc535080068)

[(3)　施設内での情報連携 17](#_Toc535080069)

[(4)　情報提供拠点との連携と情報連絡ツール 17](#_Toc535080070)

[８　施設滞在者への情報提供 18](#_Toc535080071)

[９　帰宅支援 18](#_Toc535080072)

[(1)　帰宅支援の留意事項 18](#_Toc535080073)

[(2)　帰宅時期 19](#_Toc535080074)

[(3)　途中退所者への対応 19](#_Toc535080075)

[１０　その他 20](#_Toc535080076)

[(1)　要配慮者等への対応 20](#_Toc535080077)

[(2)　保健衛生活動 21](#_Toc535080078)

[(3)　し尿処理・ごみ処理 21](#_Toc535080079)

[(4)　セキュリティ・警備体制の構築 21](#_Toc535080080)

[(5)　施設滞在者数の把握 21](#_Toc535080081)

[(6)　問題発生時の対応 21](#_Toc535080082)

[(7)　施設の使用制限 22](#_Toc535080083)

[**第３章　平時からの取組み 23**](#_Toc535080084)

[１　施設の安全確保 23](#_Toc535080085)

[２　通信インフラの確保 23](#_Toc535080086)

[(1)　外部と連絡を取るために必要となる電話、インターネット等の整備 23](#_Toc535080087)

[(2)　運営の際必要となるツールの確保 23](#_Toc535080088)

[(3)　機器等の平時の保管場所、災害時の設置場所の明記と共有 23](#_Toc535080089)

[(4)　施設滞在者が自ら情報入手できる環境の整備 23](#_Toc535080090)

[３　安否確認への対応 24](#_Toc535080091)

[４　従業員等への周知、訓練による確認 24](#_Toc535080092)

[(1)　帳票の活用管理施設への受入に関する事前説明 24](#_Toc535080093)

[(2)　自衛消防訓練等にあわせた実働訓練 24](#_Toc535080094)

[５　関連資料 25](#_Toc535080095)

[６　各施設のマニュアル作成・更新 25](#_Toc535080096)

[(1)　各施設のマニュアル作成 25](#_Toc535080097)

[(2)　各種帳票（別紙）の整備 25](#_Toc535080098)

[(3)　マニュアルの取扱い 26](#_Toc535080099)

**■ 各種帳票（別紙）■**

(別紙１)　一時滞在施設運営チェックリスト

(別紙２)　受入人数、必要量、金額等試算シート

(別紙３)　ツール／備蓄品一覧

(別紙４)　提供可能施設・インフラ一覧表

(別紙５)　連絡先一覧

(別紙６)　組織／担当者別役割一覧表

(別紙７)　施設被害確認シート

(別紙８)　施設滞在者名簿

(別紙９)　一時滞在施設利用案内　　一時滞在施設利用同意書

(別紙10)　施設利用案内

(別紙11)　保健衛生チェックリスト（参考）

(別紙12)　施設内事前確認のためのチェックリスト

(別紙13)　連絡票、相談受付票

(別紙14)　さまざまなシンボルマーク

(別紙15)　▽家族との連絡方法▽

※ 上記の各種帳票（別紙）の追加・削除・名称変更がある場合には修正願います。

（補足説明）

* 本編では、一時滞在施設の運営に必要な事項に関して、
1. 受入体制】
2. 運営計画】
3. 平時からの取組み】

の３つに分類した構成とし、それぞれの考え方やポイント、留意事項等に　　ついて記載しています。

* ■各種帳票（別紙）■は、一時滞在施設の運営で必要となる帳票で別に作成しています。
* 例えば、　（別紙１）「一時滞在施設運営チェックリスト」は、一時滞在施設の運営（施設における帰宅困難者の受入）にあたり、必要となる実施事項をチェックリスト化したもので、

　＞リスト左側には、（想定される災害時の）時系列を記載」

　＞リスト右側には、活動内容を記録するための欄を設けている」等、

実際の活用を想定して作成しています。

* 尚、マニュアルを修正した際には、■各種帳票（別紙）■を確認・修正することが必要となります。
* 施設管理者は、 （別紙１）「一時滞在施設運営チェックリスト」　をもとに、各章の【受入体制】【運営計画】【平時からの取組み】の観点で、一時滞在施設の運営に向けて検討し、作成したチェックリストは予め施設内の関係者で確認・共有してください。
* 又、別紙の帳票類と組み合わせて確認・共有してください。


#

# **はじめに**

## **１ 基本的な考え方**

* 大規模災害時には、道路や鉄道等の施設被害、点検、交通規制等により、公共交通機関の途絶や一般自動車等の通行不能が生じ、通勤先、通学先や所用先等から自宅への帰宅が困難となる可能性があり、特にターミナル駅に人が集中することによる混乱が予想されます。
* しかし、そのような状況下においては、行政機関は、被災市民の救援を優先するため、帰宅困難者への十分な対応は困難であり、又、帰宅困難者のおよそ半分が民間企業等の事業所の関係者であると予想されることから、民間企業と連携した帰宅困難者への対応体制の構築が必要となります。
* このため、帰宅困難者によるターミナル駅の混乱を防止するために『むやみに移動しない』という基本原則を徹底し、『一斉帰宅の抑制』に努めます。

### **事業所（従業員等、来所者）の備え**

* 事業者は、従業員等注）が一斉に帰宅することを抑制するため、その所有し、又は、管理する事業所、その他の施設の安全性、及び周辺の状況を確認し、従業員等を一定期間施設内に留めておくように努めます。
* そのために、従業員等が施設内に待機できるよう、最低3日分の食糧・飲料水、非常用トイレ、毛布などの備蓄に努めます。
* 又、訪問者、利用者、顧客の来所者が、帰宅困難者となる場合があります。そのような場合には、従業員等と同様に一時的に待機できるよう、備蓄や滞在場所の確保などの準備を検討してください。

（注）事業所内で業務に従事するもの（雇用形態は問わない）は含むが、来所者は含まない。

### **学校（生徒等）の備え**

### 飲料水、非常用トイレ、毛布などの備蓄に努めます。

### 保護者が帰宅困難者となる場合、生徒等の引き取りが困難となる場合が　　あります。

### その場合には、学校において生徒等の安全確保のため、一定期間、生徒等を　　校舎内に滞在させることを想定して、食糧・飲料水、非常用トイレなどの　　備蓄を進めてください。

### 又、専門学校、予備校、学習塾、保育所などでも同様の取り組みが必要です。

### **帰宅困難者（屋外滞留者）の一時滞在施設での対応**

### ターミナル駅周辺などの屋外に滞留し、行き場がない帰宅困難者（屋外滞留者）の方々を一時的に受け入れる施設（一時滞在施設）は、災害時という特殊な状況下で共助の観点から、施設管理者が自主的に施設を開放します。

### そのため、施設を利用される帰宅困難者（屋外滞留者）の方々の損害等については、自己責任となることを理解した上で施設を利用することを前提としています。

### 尚、一時滞在施設での滞在期間は、原則、翌朝までとし、一時滞在するための場所のほか、可能な範囲でトイレ、水（水道水）などの提供とします。

本マニュアルの基本的な考え方は、協議会での災害想定（3.11モデル）を前提に一定の考え方を示したものであり、本マニュアルの記載内容が帰宅困難者への事業所の対応（支援物資の提供等）を拘束するものではありません。

# **２　帰宅困難者対策（ターミナル駅周辺の混乱防止）全体概要フロー**



# **第１章　受入体制**

* 本章は、第１に「施設での受入方針を明確化する際の検討材料、及び施設での受け入れを決定する際の判断材料として活用する」、第２に「受け入れに際して施設で決定すべき事項やその条件等を明記しておく」といった利活用を想定し、一時滞在施設で帰宅困難者（来所者、生徒、屋外滞留者等）の受け入れに際し、検討しなければならない「項目」「ポイント」等を以下のとおり整理したものです。

１　災害時における受入方針

* 「＊＊＊＊」では、大規模災害等が発生した際、可能な限り帰宅困難者を自社施設へ受け入れを行い、地域の混乱防止に協力・貢献するものとし、「◆◆◆◆」入居事業者、「△△△△」の構成員等は、本書で記載の帰宅困難者への支援活動に積極的に参加・協力するものとします。

（　　　年　　月　　日 　　　会議にて承認済）

* 上記の文章中の各記号部分には、次のとおり名称をご記入ください。

「＊＊＊＊」　‥‥　貴社名ならびにビル名

「◆◆◆◆」　‥‥　本社・営業所等の名称

「△△△△」　‥‥　テナント事業者のうち協力していただける事業者名　など

２　一時滞在施設とする場所と想定する災害

### **一時滞在施設とする場所**

|  |  |
| --- | --- |
| 施設名称 | ◆◆◆◆本社 |
| 所在地 | 大阪市　▽▽▽区　▲▲▲　○丁目　○番　○号 |
| 一時滞在施設場所 | ○○○○会議室 |

### **想定する災害**

* ＊＊＊が想定する災害は、東日本大震災発災直後（H23.3.11）の首都圏と同様に、『壊滅的ではない共助による対応が可能な状況』、『市域の全鉄道が運行停止し、振替輸送がなく、一斉帰宅が生じてしまうような状況（多くの帰宅困難者が発生する恐れがある。）』となった場合とします。

３　受入場所の特定、受入人数の把握・設定

* 帰宅困難者を受け入れる際の場所を明確化し、受入場所の広さ（㎡）から想定される受入人数を算出します。

（数値の算出に際しては、別紙２：「受入人数、必要量、金額等試算シート」を参　　照します。）

■受入場所の候補・広さ（面積）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | 受入場所 | 広さ（面積）㎡ |
| １ |  |  |
| ２ |  |  |
| ３ |  |  |
| ４ |  |  |
| ５ |  |  |
| ６ |  |  |
|  | （合計面積）㎡ |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | （合計面積）㎡ |  |  |  |
| 　受入人数： |  | ÷ Ａ（3.3/2）×Ｂ（0.8） = |  | 名 |

　Ａ：目安として3.3㎡あたり2名の受入として算出

Ｂ：通路等で使用するスペースとして2割を除外

* + 受入場所のフロアレイアウト（次項参照）を作成し、災害時の運営方法を　　図面で示します。
	+ このフロアレイアウトには、災害時に開設予定の「施設滞在者区域」、「施設運営員運営区域」、「要配慮者用区域」等の場所を設定し、あわせて「トイレ」、「電話」、「情報機器」等の周囲にある設備等を掲載します。
* 以下の記載例に則り、受入場所のフロアレイアウトや留意事項・注意事項等を明確化させます。

■**受入場所のフロアレイアウト（例）**

自由入力欄

◎

■

■

▲

▲

受入者用区域

運営組織使用区域（備蓄倉庫有）

要配慮者用区域

【インフラ設置場所】

* トイレ
* 電話
* 情報機器

受付後の一時待機場所

受付設置場所

**【レイアウト１（例）】**

**【レイアウト２（例）】**

要配慮者

優先スペース

受入者用区域

（350ｍ2）

200名の受け入れを想定

備品格納倉庫

運営組織使用区域

（情報整理室）

**【留意事項・注意事項】（例）**

* 受入場所の各フロアでは、区域を示す貼紙を行ない、商品・物品・重要書類等が置かれている区域は「立入禁止」等の表示を行います。
* 又、ボランティア等の協力者を含め、事前説明を行うとともに、施錠等の処置を実施します。）

４　運営体制

* 一時滞在施設での受け入れに際しては、（従業員等ではない一般人を含む人を受け入れることから）混乱等の発生が考えられるため、運営に際しての役割や機能を明確化しておくことが重要です。以下の内容を参考に、施設滞在者への支援活動時に必要と考えられる役割や機能を別紙６：「組織／担当者別役割一覧表」へ記入し、施設での受け入れ時に必要な役割を決定します。

**※ 施設の状況に合わせ、特に修正が必要な部分です。**

1. 想定される役割と機能

**■役割（機能）と実施概要表（例）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **役割（機能）名** | **実 施 概 要** |
| 1 | 統括（責任者） | * 施設内での施設運営責任を負う。
* 一時滞在施設に関する状況や施設運営メンバー等の状況を把握
* 施設開設や被害に対する処置方法等を判断
* 外部組織（情報提供拠点、区役所等）への連絡や施設運営状況の報告等の指示　等
 |
| ２ | 施設安全確認班 | * 災害発生後に施設の安全確認
* 一時滞在施設の使用可否の確認
* その他、余震等の発生等に対する施設の安全確認／二次災害の防止等の処置　等
 |
| ３ | 受付・誘導班 | * 施設入口での帰宅困難者の受付
* 受付時に施設滞在者名簿を活用し受入者の氏名／住所等の情報を記録
* 帰宅困難者を受け入れ用区域に移す、もしくは特定の事由により他施設へ移ってもらう等、施設内で一斉に施設滞在者を移動させるシーンでの誘導対応
* 施設滞在者の管理、及び（途中を含む）退所管理　等
 |
| ４ | 支援物資提供班 | * （必要に応じて）施設滞在者へ備蓄物資を配布
* 配布に際しては（想定される）一時滞在施設の開設期間を踏まえた配分数を検討
* 払い出した備蓄物資の在庫数の把握／記録　等
 |
| ５ | 衛生管理班 | * 施設内の給湯室やトイレなど水周りを中心として清掃
* その他、施設の室温や換気状況等に配慮し、施設滞在における快適性の確保　等
 |
| ６ | 負傷者対応要配慮者対応班 | * 施設滞在者の負傷者、不調を訴える人、高齢者・障がい者、妊婦・乳幼児、外国人等の対応　等
 |
| ７ | 情報収集整理班 | * ＮＨＫ災害情報や運行情報等の収集、外部との連絡
* ホワイトボードや模造紙を活用した外部情報や一時滞在施設の運営に係る状況等の記録／更新

（情報集約により、統括の迅速な判断に繋がるサポートを行う） |
| ８ | 情報提供班 | （情報収集・整理班からの情報にもとづく）* 施設滞在者への公共交通機関の運行情報、行政からの情報、地域のリスク情報、施設運営に関する情報、施設滞在者への依頼等の情報の継続的な提供（適宜）
 |
| ９ | 保安役 | * 災害時の施設見回りや施設滞在者からの質問／相談対応

（主に施設内部や周辺の案内、一時滞在施設利用案内に関する問い合わせ等の回答） |

### **役割検討に際しての留意事項**

* 複数の役割を検討する際、従業員等でまかなう場合には、相当数の役割分担が必要ですが、災害時には必ずしも所定の従業員等が在籍するとは限りません。
* 以下、留意すべき事項や対応の考え方等を参考に、役割検討を進めてください。

**■グループ設定による作業負荷の平準化、取りまとめ機能の分散**

* 想定される活動内容によって、各班に出る作業負荷のばらつきを踏まえた役割分担が考えられます。
* 例として、いくつかの班をまとめたグループを設定することにより、こうした作業負荷を平準化し、又、各グループで状況を取りまとめることによる統括の全体管理負荷を分散させることも考えられます。

**【グループ設定】（例）**

※グループ設定の有無については各施設で検討してください。

|  |  |
| --- | --- |
| **グループ名** | **班名** |
| 情報管理グループ | 情報収集・整理班 |
| 情報提供班 |
| 施設運営グループ | 施設安全確認班 |
| 衛生管理班 |
| 保安役 |
| 施設滞在者対応グループ | 受付・誘導班 |
| 支援物資提供班 |
| 負傷者対応、要配慮者対応班 |

**■継続的対応による引き継ぎの発生**

* 役割を検討する際には、担当者の引き継ぎや交替要員が発生することを考慮します。

**■ボランティアによる支援**

* 受入人数によっては、相応の施設運営要員が必要となり、従業員等のみで　運営するのは困難です。災害時には「施設滞在者の中からボランティアを募る」という考え方にもとづき、施設運営要員を現場で確保することが重要です。
* 施設滞在者はお客様ではありません。災害時での助け合いを前提とした状況下での運営を維持するため、積極的に参加するよう呼びかけます。
* 「一時滞在施設利用案内」には、ボランティアの依頼に関する確認項目を明記し、予め、施設利用者に対して協力依頼の可能性がある※ことを明示しておきます。別紙９：「一時滞在施設利用案内」 参照
* 「一体感を作る」、「相互的な助け合いの関係を作る」、「（ボランティア　しない人へ）対応の差が出ないようにする」ためにも、積極的にボランティアをお願いすることが重要です。
* 予め、ボランティア向け説明資料や（目印となる）ゼッケン等を用意　　します。

**■周辺事業者、地域組織との連携**

* 一時滞在施設の運用に際しては、想定していなかった事象が多々起こることが予想されます。
* そうした不測の事態に備えるため、災害時において周辺事業者や地域組織（警察署、消防署、地域振興会、近隣事業所　等）と連携しながら対応することが必要となります。
* 別紙５：「連絡先一覧」を参考に予め、周辺事業者や地域組織の連絡先等を確認します。

５　対応時間

* 災害は、いつでも起こり得ることを考慮し、帰宅困難者の受け入れに関する時間帯に応じた対応基準は、以下のとおりです。
* 準備を進める際には、土日、祝日、夜間等の様々なケースを踏まえて検討し、予め関係者で受入対応を行う時間帯についてのルールを明確化しておきます。
* 以下の例を参考に各事業所における対応基準として定めてください。

**【平日営業の事業者】（例）**

* 営業時間（9:00～18:00）内に災害が発生した場合
* 受け入れの対応を行う方向で検討します。
* 営業時間外（上記以外）に災害が発生した場合
* 状況に応じて検討・判断します。
* 営業時間内に災害が発生し、受け入れの翌日が営業時間外（休日・祝日）になる

場合

* 受け入れの対応を行う方向で検討します。
* 「事前に（初動対応と受入対応に関する）役割を分担しておく」、「初動対応を早く実施できるよう対応力を高めておく」等の対策を講じておくことが重要となります。

第２章　運営計画

* 本章では、災害時に自社施設にて対応しなければならない項目、考え方、ポイント等を記載しています。
* 別紙１：「一時滞在施設運営のためのチェックリスト」の内容と合わせて、災害時の対応について整理しています。

１　施設の点検・確認

* 大規模災害等が発生した場合、自社施設の被害状況を確認し、一時滞在　　施設として、帰宅困難者の受け入れ可能の判断をする必要があります。
* 別紙７：「施設被害確認シート」を活用し、調査項目に従って確認作業を　　　　進めます。
* 別紙7は、自らの施設で使いやすい書式に変更して活用することが望まれます。
* 本帳票の「点検項目」、「点検内容」、「該当する場合の対処・応急対応等」を参考とし、なるべくフロア階数など、危険注意場所が書き込める書式とします。

（極力文字記入だけではなく、番号を丸印選択や（　）階、（方位：　）などで

工夫する。）

２　受入判断

* 次の状況を確認の上、総合的な情報にもとづき、帰宅困難者の受け入れの可否を決定します。
1. 施設の被害状況を確認
2. 情報提供拠点からの要請
3. 事業所周辺の帰宅困難者の滞留状況
4. 施設運営要員（従業員等）や備蓄品等の状況
* 尚、受入判断に際しては以下の判断基準（例）を参考にします。

**【受入対応開始の判断】（例）**

* 1. 別紙７：「施設被害確認シート」を活用し、自社施設の被害状況を確認します。
	2. 自社施設の使用が可能であった場合でかつ、情報提供拠点から要請が　　あった場合には、一時滞在施設を開設します。
	3. 情報提供拠点から要請の連絡が無い場合で、周辺の状況から事業者が必要であると判断した場合には、自らの判断で一時滞在施設を開設します。

**【帰宅の判断】（例）**

1. 帰宅の判断は、施設滞在者自らの判断で行うものとし、原則、公的機関から帰宅可能判断の情報提供があるまで、施設管理者は帰宅を促す情報は　発信しません。
2. 施設管理者は、随時、掲示板等を利用して公共交通機関の運行再開情報、　道路の被害状況、帰宅ルート上のリスク情報などを提供するものとし、　施設滞在者が帰宅する時期を自ら判断できるよう支援します。

**【一時滞在施設を閉鎖する判断】（例）**

1. 施設滞在者が少数となった段階で閉鎖を検討します。
2. 施設滞在者を帰宅させる際には、掲示板等で公共交通機関の運行再開情報、道路の被害状況などを随時、提供し、施設滞在者が帰宅する時期を判断　　できるよう支援します。
* 事業所周辺の帰宅困難者の滞留状況や、メディアを通じて公共交通機関の　運行状況や発生状況を確認します。

３　受入準備判断

* 自社施設で帰宅困難者の受け入れが決定された後、受け入れに向けた各種準備を進めます。
1. 施設運営要員（従業員等）の招集、役割確認
* 災害時には、館内放送や各フロアへの声がけを行い、体制表や別紙で定めた一時滞在施設の運営に携わる所定のメンバーを招集の後、今後の活動を進めるに際しての役割や手順概要を確認します。
* 災害時、事前に定めた施設運営要員（所定のメンバー）が不在の場合には、一時滞在施設の運営に関わることができる従業員等を１箇所に集め、「その場で役割を決めて担当表を配布する」、「役割毎の手順を口頭で確認する」等の方法で進めます。

* 混乱が生じたり、設備に故障が出て館内放送が使用不可の場合を考えた召集の基準を予め、定めておく必要があります。

1. 受付設置
* 受付けの設置は、想定する受入人数に応じて、机や椅子等のレイアウトと施設利用者の動線を検討し、帰宅困難者による施設利用案内の同意書への記入をしますので、滞留や混雑が発生しないよう、下記の記載例を参考に設置します。

自由入力欄

正面入口

受付前の待機場所

（整列）

※待機時に一時滞在施設利用案内を配布

受付

受付

1列

受付後の

一時待機場所

受付

1列

1列

**■（記載例1）受付設置場所のレイアウト、施設利用者の動線**

* 受入場所の対象となる詳細なレイアウトを貼付し、レイアウトや施設利用者の動線を検討したうえで、関係者が施設の詳細な内容を共有できるようにします。

**■（記載例2）受付設置場所のレイアウト、施設利用者の動線**

受付設置場所の机配置レイアウト

記入机

記入机

記入机

記入机

記入机

記入机

記入机

記入机

帰宅困難者の流れ

受付机

受付机

受付机

受付机

受付・誘導班

受付・誘導班

受付・誘導班

受付・誘導班

帰宅困難者

受付設置場所

自由入力欄

* 別紙９：「一時滞在施設利用案内」は、留意事項に合意してもらう前提で氏名、住所、連絡先等を記載する書式としています。
* 施設運営要員は、事前に各帳票の趣旨、入退管理の必要性、入手する個人情報の目的と扱い、留意事項を把握するとともに、帰宅困難者に一時滞在施設利用案内や同意書の趣旨を十分に説明します。
1. 受け入れ案内の掲示
* 受入準備が整った後、施設運営要員は統括（責任者）の指示にもとづき、建物の入口付近に一時滞在施設の施設利用案内を明示します。
* これは一時滞在施設を開設する際に、施設の入口や施設内の目に触れる所に掲示する案内であり、一時滞在施設が満員となった際に掲示する案内、施設が被害等の影響で使えなかった際に掲示する案内についても準備します。

別紙10：「施設利用案内」参照

４　受け入れ実施

* 準備が整い次第、情報提供拠点に「受入準備完了」の連絡を入れ、受け入れ（受付）を開始します。
* 施設運営要員は、帰宅困難者に別紙９：「一時滞在施設利用案内」を配布し、　　　　拡声器等を利用して施設利用時の留意事項を大きな声で繰り返し説明します。
* その際、（各地の混乱を防止することを目的に）なるべく各人が帰宅行動を控え、安全が確認されるまでは本施設に留まるよう強調します。
* 前記の受付レイアウトに沿って、同意書への記入をした後に、入場可能になる旨も説明し、混乱の防止に努めます。
* 施設運営要員は、受入人数、帰宅困難者の状況を逐次確認し、誘導作業に　　移行します。（受付部分で調整し、なし崩し的ななだれ込みの発生を回避します。）
* 一時滞在施設利用案内（同意書）を回収する際には、施設運営要員は「入所日時」を記載し、併せて帰宅困難者の負傷状態や保有スキル等の確認を行います。
* 回収した同意書内容は別途、別紙８：「施設滞在者名簿」に集約します。
* 尚、集約は個人情報を扱うため、人選の基準も必要となります。

５　施設滞在者への協力依頼

* 要配慮者等を除き、施設滞在者には、なるべく運営に協力してもらいます。
* 施設滞在者の中から、医師・看護師を照会し、協力を了承された場合、施設内の医療救護活動を支援してもらいます。
* それ以外でも、備蓄品の運搬、外国語対応や要配慮者等の支援など、適宜、協力者を募ります。

６　支援物資

* 要配慮者等を除き、施設滞在者には、なるべく運営に協力してもらいます。

1. 支援物資提供の考え方
* 従業員等、来所者や生徒等への支援物資の提供は、以下を参考にしてください。
* 尚、帰宅困難者には、可能な範囲でトイレ、水（水道水）などの提供としますが、支援物資を提供する際には、施設の備蓄状況等に応じて適宜判断してください。
1. 発災後も施設周辺の店舗が開設されており、施設滞在者が食料等を自ら調達できる場合は、施設滞在者が自ら必要な物資を調達することを原則とします。
2. 施設滞在者が施設周辺で必要な物資を調達することが困難な場合、施設運営要員は備蓄状況に基づき、（大まかに予想される）一時滞在施設の開設期間を踏まえて配分数を検討します。
3. 体制が整い次第、順次物資を配布します。尚、運搬や分配の業務については、施設滞在者にも積極的に協力を求めることとします。
4. 配布は施設滞在者に「受付時に渡す」、「所定の位置に直接取りに来てもらう」、「倉庫からの物資の分配において支援してもらう」等の方法が考えられますが、ボランティアの活用を含めた現在の施設運営要員数、レイアウト等状況に応じ混乱の少ない配布方法を採用するようにします。
5. 備蓄品を個別に配布するのが難しい場合には、物資配布用の場所を設置します。設置場所は、物資の受け取りに混雑が予想されるため、施設滞在者の通行等の妨げにならないエリアに設置することが望まれます。（大規模地震に際してはエレベーターの使用が考えにくく、なるべく備蓄品が格納されている倉庫に近い場所とするのが望まれます。）
6. 災害時には、帰宅の見通し（明日になるか、4日後になるか）が分からないため、なるべく小出しにして配布するようにします。
7. 施設運営者は、配布漏れや二重配布等が起こらないように管理する必要があります。運営要員は、物資を配布した際には施設滞在者が保有する別紙９：「一時滞在施設利用案内」の補足事項欄に記載の「物資受け取りに関するチェック欄」にチェックを入れる、スタンプを押す等の運用を検討します。

**【物資受け取りに関するチェック欄】（例）＞**

【一時滞在施設　物資受取表】

　1回目物資 ： □ 提供済み

　2回目物資 ： □ 提供済み

　3回目物資 ： □ 提供済み

1. 物資配布に際しては、物資が公平に行き渡るよう配慮するとともに、払い出した物資は適宜、在庫数を把握し、最新状況を管理します。
2. 物資配布では、行列ができる可能性があるため、必要に応じ、ブロックごとに配布する等の対応を行います。
3. 物資を取りに来る際、貴重品は肌身離さず持参するようアナウンスします。
4. なるべく事前に「袋詰めしておく」、「並べておく」等準備し、配布場所での混乱が起きないように準備します。
5. 実際には、「水を多めに欲しい」、「物資受取表をなくした」、「（物資受取で席を離れた隙に）財布が盗まれた」等、施設滞在者から様々な質問や要請等が想定されます。施設運営者は適切な対応を行えるよう、こうした状況を想定します。

1. ゴミ回収の考え方
* ゴミは、施設滞在者が持ち帰ることを原則としますが、滞在日数等によっては、以下の対応も必要となります。
* ゴミの回収方法については、衛生環境等に配慮し、一時滞在施設の外にゴミ箱を設置し、各自で廃棄するよう周知します。
* ゴミ箱の設置場所は、入口付近、及びトイレ付近に設置し、定期的にアナウンスを実施するとともに、情報掲示板等を活用して周知を図ります。
* ゴミについては、施設滞在者が持ち帰ることを原則としていますが、比較的大きな施設や滞在日数によっては、施設内でのゴミの廃棄方法を講じておくことが必要となります。
* 設置場所に関しては、各フロアで施設滞在者が利用しやすいスペース、ゴミが発生する可能性が高い場所に設置することが望まれます。

７　情報収集・提供

* 外部の情報収集や施設滞在者への情報提供方法について記載します。
1. 必要な情報の整理
* 一時滞在施設の受け入れから閉鎖までの対応において、入手しなければならない主な情報は、以下表の内容が考えられます。
* 災害時には、できる限り情報の収集を実施します。

* 予め、施設滞在者の支援活動時に必要な情報を整理し、入手先や入手方法等検討します。

**【状況別 支援活動に必要な情報】（例）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **状況** | **情報の種別** | **情報の内容** |
| 受け入れ* 受入の判断に　繋がる情報
 | 災害情報 | * 脅威の種別、災害の規模
 |
| 被災状況 | * 自社施設、ならびに隣接（周辺）地域の被害状況
* 従業員等の被災状況
* 電気、ガス、水道、通信の状況
* エレベーター、トイレ、階段等設備被害
 |
| 広域ライフライン情報 | * 電気、ガス、水道、通信の状況
 |
| 鉄道や道路の状況 | * 公共交通機関の運行状況・復旧見込み、道路情報、事業所周辺の滞留状況
 |
| 地域情報 | * 周辺地域被害の情報、帰宅に係るリスクや影響の 情報
 |
| 受け入れ後* 施設滞在者支援に係る情報
 | 施設運営に関する基本情報 | * 施設運営要員（従業員等）、施設滞在者、ボランティア等人数、役割別進捗、課題等
 |
| 広域ライフライン情報 | * 電気、ガス、水道、通信の復旧状況
 |
| 地域での連携情報 | * 自治体、行政、地域防災組織との連携情報　　　（炊き出し、物資配布、給水等の情報）
 |
| 帰宅支援時* 帰宅を判断するための情報
 | ライフライン情報 | * 電気、ガス、水道、通信の復旧状況
 |
| 鉄道や道路の復旧状況 | * 公共交通機関の運行状況・再開見込み、（方面別　道路の通行可否
 |
| 地域情報 | * 周辺地域被害の情報、帰宅途中のリスクや影響の　情報、帰宅支援ステーションの設置状況等
 |
| 共通 | 行政から発信される情報 | * 内閣府、大阪府、大阪市から発信される災害支援に係る情報、帰宅支援情報等
 |

1. 通信インフラの確認
* 施設で使用できる通信インフラを確認し、災害時における設置場所、取り扱い方法等を明確化します。
* メディア情報の入手に関しては、災害時には通信が繋がりにくいことを想定し、「ラジオ」、「テレビ」、「ＷＥＢ」、「ソーシャルネットワークサービス（ＳＮＳ）」等の複数手段を検討します。

**（【通信インフラの記載】（例）**

* 施設で使用できる通信インフラについては、●●と●●になります。
* 平時は●●に両方とも設置してあります。
* 一時滞在施設内での設置場所については、●●（図面のとおり）になります。

（別紙４：「提供可能施設・インフラ一覧表」に追記しておきます）

* 災害時には、テレビやWEBによる情報入手が困難になる可能性が考えられるため、災害時に比較的繋がり易いと言われているラジオを準備します。
* その他、テレビやラジオ局等のメディア事業者では、災害時（停電時や通信輻輳時）に自社施設前で掲示板やモニタ等により適時情報を発信する可能性が高く、周辺地域でこうした事業者が存在する場合には、災害時の情報入手先として考慮します。

1. 施設内での情報連携
* 各種情報の段階的な変遷に関し、本部内では問題や不測の事態が発生した際の報告の他、定期的に各グループ・各班の活動状況を、統括責任者と情報管理グループへ報告するように周知・徹底します。
* 各グループ・各班の進捗状況や稼働状況等を把握し、保有している資源の配分やボランティアの再配置等の参考情報とします。
* 帰宅困難者の状況記録や各班の要請等に際しては、別紙13：「連絡票、相談　　受付票を活用します。
1. 情報提供拠点との連携と情報連絡ツール
2. 情報提供拠点との連携
* 情報提供拠点と連携し、一時滞在施設の運営に関する各種情報等を収集します。
1. 市役所、事業所の所在地、連絡先の把握
* 災害時に電話や徒歩等の手段を通じた情報連絡／共有については、

別紙５：「連絡先一覧」のとおり

1. 情報連絡ツールについて
* 市が提供している情報連絡ツールは、以下のとおりです。

　　　　　　◆ 市ホームページ　‥‥　災害情報や市の動向等の把握

　　　　　　◆ 防災アプリ、緊急速報メール、ツイッター　‥‥　防災情報の取得

* 大阪市ではホームページ、防災アプリ、緊急速報メール、ツイッター等で情報を提供していますので、事前にＵＲＬや連絡先等を登録します。

８　施設滞在者への情報提供

* 帰宅困難者への情報提供に際しては、予め、「誰が」、「どこに」、「何の情報を」、「どのタイミングで」を明確にしておく必要があります。
* （災害時の施設滞在者の心情を意識し）例えば、施設滞在者への説明は、ゆっくりと簡潔に行うとともに、ポイントの語句は、区切って強弱を付けて明瞭に発信することが重要です。
* 専門用語や横文字も、平易な表現に直して発信することが重要です。
* 施設滞在者への情報提供は、逐次実施されることが望ましく、ホワイトボード等に記載する情報更新のタイミングを検討します。
* 尚、テレビやラジオ（スピーカー使用）が使用できる場合には、情報を提供する場所にテレビやラジオ等のメディアを設置し、常時流しておくことも有効な対策となります。
* 定期的な情報提供に関しては、予め、情報を提供する場所を決定の上、例えばホワイトボード等のツールを活用して入手した情報をカテゴリ別に、（収集した情報が以前と変わりなくとも）必ず情報を入手、確認した時間を更新するようにします。
* これは、「（施設運営要員が継続的に）情報を追跡している」、「世の中で情報更新されていない」ことを明示することであり、施設滞在者へ安心を与えることとなります。
* 施設滞在者が自主判断で帰宅を希望する場合には、最新の運行情報や被害　情報等を伝えた上で、「帰宅することにより混乱に巻き込まれる可能性がある点」、「施設運営側に責任はない点」に同意※してもらった上で退所して頂きます。

※ 第２章９(3)【途中退所の際の留意事項】、別紙９：「（中途）退所届」参照

９　帰宅支援

* 市域の混乱が収拾した後、施設滞在者の帰宅に向けて帰宅支援を行う必要があります。

1. 帰宅支援の留意事項
* 帰宅判断は、施設滞在者自らの判断で行うものです。
* 施設運営要員は、随時掲示板等を利用して公共交通機関の運行再開情報、道路の被害状況、帰宅ルート上のリスク情報などを提供するものとします。
* 道路の混雑状況については、JARTIC（公益財団法人日本道路交通情報センター）（URL：<https://www.jartic.or.jp/>）等からも、情報収集をすることができます。
* 施設運営要員は、なるべく帰宅支援対象道路（徒歩帰宅ルート）を活用した方面別集団帰宅や時差帰宅を推奨し、必要に応じ、方面別集団帰宅を支援し、方面別のリスク情報、渋滞や混雑状況等を収集、提供するようにします。
* 方面別グループ分けに際しては、集計した別紙８：「施設滞在者名簿」を活用し、施設滞在者の住所情報から各方面帰宅する人数を推測し、時差帰宅の決定や誘導等作業の参考とします。
* 災害から一定時間の経過の後、各地で帰宅に際して、水、トイレ、地図案内等の支援を受けられる帰宅支援ステーションが支援します。施設運営要員は、行政や各自治体からこうした施設の開設状況等に係る情報を入手し、施設滞在者に提供するように心がけます。
1. 帰宅時期
* 大阪府では、発災後3日程度滞在するよう呼びかけていますが、道路の　　安全などが確保され、二次災害の恐れがない場合には、3日を待たずして帰宅行動をとることが可能です。
* 災害規模によっては施設の滞在期間が3日以上となる可能性もあり、道路の安全などが確保されず、二次災害の恐れが高い場合には、なるべく施設の開設を継続するよう努めます。
* 帰宅困難者の滞在期間は、原則、翌日までとしていますが、翌日以降も大阪市域の全鉄道の復旧、及び振替輸送の見通しがなく、又、道路の安全などが確保されず、二次災害の恐れが高い場合には、可能な限り施設の開設を継続するよう努めます。
1. 途中退所者への対応
* 市域の被害状況によっては、施設内に留まるよう説得が必要なケースも考えられますが、原則的に施設管理者が施設滞在者の意思に反して、滞留を強制するのは不可能です。
* 施設滞在者が退所を希望する際には、（把握できている最新の被害情報や運行情報等を通知の上、）別紙９：「（中途）退所届」に退出の理由、目的地、退所時間を記載の上、書類を回収し、別紙８：「施設滞在者名簿」に記録しておきます。
* 退所する本人が行方不明となってしまう可能性もあり、捜索の手がかりとなるよう記録を残します。

**※ 退所届を自ら記入させる目的**

* 別紙９：「（中途）退所届」に退所に関して自署させる理由としては、施設　　　滞在者が自らの意思で退所したことを裏付ける証明書類を確保し、事業者のリスクを回避するとともに、仮に退所後、行方不明になった際の証跡として記録を残しているためです。

１０　その他

* その他、施設滞在者への支援活動時における留意事項（考え方やポイント）を整理し、記載しています。運営上必要となった場合に参照してください。
1. 要配慮者等への対応
* 施設滞在者には、要配慮者等（高齢者、障がい者、乳幼児、妊婦、外国人等）が含まれている可能性があります。
* 災害時には、こうした要配慮者等の立場を十分に想定した上で、声掛けや　　対応姿勢に留意するとともに、事前に次の措置を講じておくことが必要　です。

|  |  |
| --- | --- |
| **対象者** | **具体的な対策等** |
| 高齢者障がい者 | * トイレや水道施設の近くに待機スペースを設けるとともに、動線を　確保し、移動しやすい場所に配置します。
* 他の施設滞在者と別に休憩区間を設ける、情報伝達などが隔離しないよう配慮します。
 |
| 妊婦・乳幼児 | * 授乳室や女性のための更衣室の確保、仮設トイレなど、女性に配慮した区間設定に努めます。
* 乳幼児のために、なるべく外気が入り込まず、湿度・温度が安定した　　場所が望ましいとともに、泣き声による親や他の施設滞在者の心的　　ストレスを軽減するため、他の施設滞在者から隔離された場所が　　望ましく、その他、施設の計画や運営時に女性を積極的に配置します。
 |
| 外国人 | * 誘導の案内や情報提供について配慮します。
* 英語、中国語等の誘導案内板による対応も検討します。
* 必要に応じて「VoiceTra」（URL：<http://voicetra.nict.go.jp/> ）等の多言語翻訳アプリを活用して対応します。
 |

**※ 災害時における負傷者への対応について**

* 災害時の救急・消防等の公的支援が受けられない状況下での重傷者への対応については、救命手当を最優先しなければならず、複数の重傷者が発生した場合には、負傷の程度により優先順位を付け、重篤な患者から優先して応急手当をすることが必要です。
* もし、応急手当を従業員等で対応する場合には、事前に応急手当の知識と技術を習得した担当者で行うものとし、（負傷者の容態に関して）医療専門家による処置が必要だと判断した場合には、最寄りの緊急医療救護所に搬送することも視野に含めて検討します。
* 予め、別紙５：「連絡先一覧」に最寄りの医療機関の連絡先や住所等を記載　　します。
* 搬送に際しては、病院までのルートにおけるリスク確認を行うとともに、　（負傷者の症状に依りますが）「現在以上に症状を悪化させないよう」不用意に頭部を動かさない等、細心の注意を払って対応する必要があります。
1. 保健衛生活動
* 施設運営要員は、施設滞在者の健康管理に留意します。
* 施設滞在者の属性（負傷者、要配慮者等）に留意して、別紙11：「保健衛生チェックリスト（参考）」を参照の上、施設状況に応じた各種衛生活動を実施します。
1. し尿処理・ごみ処理
* トイレの場所や使用方法については、掲示物や施設利用ルールに明記の上、施設滞在者にアナウンスします。
* 断水で施設内トイレが使えない場合は、使い捨て携帯トイレ等の使用を検討します。
* 使用済み携帯トイレの廃棄については、トイレ内に専用の集積場所（小）を設けるとともに、施設内全ての使用済み携帯トイレを集積する場所（大）を１箇所設けておきます。
* 回収場所、回収時間等については、市に連絡して確認します。
* 災害時に発生する瓦礫や破損物の置き場につき、早い段階で置き場を検討します。
1. セキュリティ・警備体制の構築
* 施設運営要員は、事前に立入禁止の表示を行うなど、施設内、事務所内にある商品・物品や重要情報を適切に管理する体制の整備を行います。
* 保安役によるパトロールを実施する等、帰宅困難者を受け入れた際のトラブル防止（盗難等）の体制の整備もあわせて行います。
* 従業員等と施設滞在者の共用場所が発生する場合は、従業員等との差異を明確化させるため、受付時に施設滞在者へストラップやバッジ等を提供し、施設内での着用を依頼します。
1. 施設滞在者数の把握
* 施設運営要員は、毎日施設所在人数をカウントし、人数に変動がないかをチェックします。
* 人数が多い場合には、別紙８：「施設滞在者名簿」（記入済）を活用してグループを指定の上、取りまとめ役を任命する等の対応を行う方法も考えられます。
1. 問題発生時の対応
* 支援活動を行う際に、想定される問題とそれらの対処方法（考え方）を記載します。
1. **予想以上に帰宅困難者が集まってしまった場合**
	* + 受入人数によっては、相応の施設運営要員が必要となり、従業員等のみで運営するのは困難です。
		+ 災害時には、「施設滞在者の中からボランティアを募る」という考え方にもとづき、施設運営要員を現場で確保することが重要です。
		+ 帰宅困難者の受入人数は、情報提供拠点と連携してコントロールしますが、予想以上に多くの帰宅困難者が押し寄せる可能性があります。
		+ 施設管理者は、予め、受け入れ可能な許容人数を把握しておくとともに、受付で受入人数を正確にカウントしてコントロールすることが重要です。
		+ 尚、受け入れ予定人数に達した場合には、これ以上の施設への受け入れができないことを明確に表明し、丁重にお断りすることとなります。　　　（各施設管理者は従業員等、ならびに施設滞在者の安全を守る必要が

　あり、その観点から受け入れを断ることが可能です。）

1. **余震等により二次災害が発生した場合**
	* + 施設への受け入れ発生後、大きな余震が発生した場合には、施設滞在者の安全を第一に考慮し、適切な行動を行います。
		+ 災害の規模によっては施設外への避難も考慮に入れ、その場に　　　留まれるか否かの判断を再度行います。
2. **運営要員に挙げられる各種要請時への対応について**
	* + 施設滞在中、施設滞在者から挙げられる「暑い」、「寒い」、「汚い」、　　　「痛い」等の声への捉え方や対応は、各施設運営要員によって　　　異なります。
		+ こうした運営要員による対応のばらつきがトラブルに発展する　　可能性があるため、保安役などの施設運営要員は予め、

（1）当該施設が共助による支援で運営されていること

（2）運営側が弱者を守る姿勢を表す（周囲に理解を得る）こと

（3）トラブルになる前に早めの対応を行うといった姿勢で臨むこと

を、施設運営要員同士で確認します。

1. **飲酒、口論、盗難、奪い合い等のトラブル発生時**
	* + なるべくこうした事態が起きないよう「受け入れ時の事前説明を行う」、「相談窓口を設置して事前に問題や要請を吸い上げる」、「施設運営要員が定期的な見回りを行う」等の対応でトラブルを未然に防ぐことが重要です。
		+ 仮に、こうしたトラブルが発生した場合には、施設からの退去を　　お願いすることになりますが、それでもトラブルが収束しない場合は、警察に連絡するものとします。
2. 施設の使用制限
* 災害により、施設内で利用することができなくなった箇所（エレベーター等）がある場合は、使用禁止、立入禁止等の表示を行い、使用を制限します。

第３章　平時からの取組み

* 本章では、災害時の施設滞在者支援活動の実効性を更に高めるための、　平時に取り組むべき事項、準備項目等を記載しています。

１　施設の安全確保

* 施設運営要員は、地震等災害時に想定される什器や備品等の転倒、落下、　　移動によるリスクを回避すべく、施設内の安全点検を徹底して実施します。

（別紙12：「施設内事前確認のためのチェックリスト」参照）

２　通信インフラの確保

* 帰宅困難者に提供できる施設・インフラは、別紙４：「提供可能施設・インフラ一覧表」のとおりです。
* 予め、自社施設において提供可能なものを明確化しておくことが必要となるため、自社施設に変更があった場合には、適宜マニュアル・帳票類を修正してください。
* 別紙4は、一般的に建屋に備わっていると考えられる例を記載しております。
* 別紙4を参考に、事前に活用できる電話やトイレ等の施設内のインフラを整理し、自社施設で可能な支援活動項目を検討する材料とします。

1. 外部と連絡を取るために必要となる電話、インターネット等の整備
* 災害時には、電話やメール等、平時に使用している通信が使用できない可能性が十分に考えられます。比較的災害時に繋がり易いと言われている衛星携帯電話等の通信ツールも候補とし、複数連絡手段を準備します。
1. 運営の際必要となるツールの確保
* 受け入れに際しては、少数の運営要員による多数の施設滞在者への支援が必要となるため、一斉アナウンスを行う拡声器や施設運営要員同士で迅速な意思疎通を行うトランシーバー等のツール類を準備しておくことが必要です。
1. 機器等の平時の保管場所、災害時の設置場所の明記と共有
* いざという時のために、準備している機器類については平時の保管場所、ならびに災害時の設置場所を明記しておきます。
* 予め、別紙４：「提供可能施設・インフラ一覧表」で平時の格納場所と災害時の　　設置場所を明記し、定期的に関係者で共有しておくことが重要です。
1. 施設滞在者が自ら情報入手できる環境の整備
* インターネットが使用できる（通信が可能な状況）環境においては、施設滞在者自らで保有するスマートフォンやタブレット等のツールにより情報入手することが予想されます。
* 受入対応時には、運営側の人的資源が少ないことも予想されるため、なるべく各人による継続的な情報収集が可能な環境や仕組みを検討しておくことが重要です。
* 例えば、災害時に誰でも使用できるWi-Fi等通信環境を整備する、テレビやラジオ等メディアを特定の場所に常時流す、充電できるツール（充電器類）を準備する、非常用電源設備（ガソリン燃料やガス缶による発電機）を準備する等の対応が考えられます。

３　安否確認への対応

* 大規模災害等が発生した場合、電力供給設備・通信設備の損傷や通信網の　断絶が発生する可能性がある一方、緊急連絡などの通信需要は大幅に上昇します。
* こうしたことから、これまでの災害時でも、ご家族等の安否確認をしよう　としても、一般電話や携帯電話は、非常につながりにくい状態となります。
* 施設運営要員は、予め、施設滞在者が自ら情報入手できる環境を整備するよう努めるとともに、災害時には、収拾した情報にもとづいて、現在使用できるインフラに関する情報を施設滞在者に提供し、音声によるメッセージの一時預かりや携帯電話の機能を活用した伝言板サービス、インターネットを活用したメッセージ提供、公衆電話の設置場所など、各種サービスや連絡手段を活用し、自ら安否確認を行ってもらうよう説明します。
* 又、別紙15：「▽家族との連絡方法▽」を拡大して掲示し、安否確認の方法について、周知します。

４　従業員等への周知、訓練による確認

1. 帳票の活用管理施設への受入に関する事前説明
* 帰宅困難者の受け入れに際しては、多くの従業員等の協力が必要となります。
* こうした取組みを行う可能性があることを事前に説明・普及しておくとともに、事前に災害時の役割分担等を明確化しておくことが重要です。
1. 自衛消防訓練等にあわせた実働訓練
* 施設管理者は、災害を想定した自衛消防訓練等にあわせて一時滞在施設の開設に関する訓練を実施し、関係者と帰宅困難者の受け入れに際しての役割や手順等を確認します。
* 訓練の想定としては、障がい者・妊婦・外国人の受け入れや受入予定人数超過後の要配慮者等の受け入れの判断と対応等、様々なケースを踏まえ訓練を実施することが望ましいです。

５　関連資料

* 行政から発信されている帰宅困難者対策に係る規約や関連事項に目を通し、条例の主旨、及び取るべき対応等を十分に理解してください。

（平成29年1月時点）

* + 大阪市

➢　大阪市防災・減災条例<http://www.city.osaka.lg.jp/kikikanrishitsu/page/0000291154.html>

➢　危機管理室ホームページ　<http://www.city.osaka.lg.jp/kikikanrishitsu/index.html>

* + 内閣府

➢　防災情報のページ〈帰宅困難者対策〉 <http://www.bousai.go.jp/jishin/kitakukonnan/index.html>

* + 大阪府

➢　おおさか防災ネット

<http://www.osaka-bousai.net/pref/index.html>

➢　帰宅困難者対策

<http://www.pref.osaka.lg.jp/kikikanri/kitakukonnan3/>

➢　室内の安全のためにしておくこと（家具の固定など）

<http://www.pref.osaka.lg.jp/kenshi_kikaku/kikaku_bousai/interior.html>

* + NTT西日本

➢　公衆電話インフォメーション 公衆電話 設置場所検索

<https://www.ntt-west.co.jp/ptd/map/>

６　各施設のマニュアル作成・更新

1. 各施設のマニュアル作成
* 本マニュアルを活用し､各対応の考え方やポイントを参考に、施設ごとのマニュアルを作成します。
* 受入場所、運営体制について決定し、帳票を活用して記入しておきます。
1. 各種帳票（別紙）の整備
2. 帳票の活用
* 別紙は、主に災害時での活用を想定しており、活動内容を確認・記録するためのチェック欄や備考欄を設けています。
* 災害時、施設運営要員は、なるべく別紙を活用の上、施設への受け入れに関する進捗状況や不測の事態が発生した際の対応等に関して記録を行い、対応後の反省材料とします。
1. 帳票の保管
* 別紙は、停電やＯＡ機器の破損・使用不能に備え、書類・帳票等を　　　　紙ベースで保管します。
1. 帳票の更新
* 組織変更等により、体制や担当者が変更になった際、施設運営要員は引継ぎを行なうとともに、変更した内容について防災課等に連絡するように　します。
1. マニュアルの取扱い
* 作成した各施設のマニュアルについて、その取扱いを検討します。
* 以下の（例）を参考に、施設で定めるマニュアルの取扱いや規定等を検討してください。

**（例）**

* 本マニュアルは、◆◆◆◆支社の施設共通マニュアルとして基本的な項目について編集したもので、今後は、訓練等を通じて、施設毎の実務マニュアルとして編纂していきます。
* 別紙の各種帳票類は個人情報が含まれるため、保管・運用の際には情報漏洩等に注意して、厳重な管理を行うものとします。

MEMO