

# 上本町・谷町九丁目・鶴橋駅 周辺地区帰宅困難者対策計画

本計画は、協議会として

「活動の全体像・方向性の共有」

「課題の的確な整理及び対策の深度化」

「行政と事業者等の関係者が連携した災害時の対応体制の構築」

を図ることを目指して策定するものである。

上本町・谷町九丁目・鶴橋駅周辺地区  
帰宅困難者対策協議会

2026年2月



# 目次

<b>第1章</b>	<b>総則</b> .....	<b>1</b>
1.	目的 .....	1
2.	用語の定義 .....	1
3.	計画の位置付け .....	2
<b>第2章</b>	<b>上本町・谷町九丁目・鶴橋駅周辺地区で対応する災害の想定</b> .....	<b>3</b>
1.	上本町・谷町九丁目・鶴橋駅周辺地区の現況 .....	3
2.	上本町・谷町九丁目・鶴橋駅周辺地区の災害想定 .....	7
<b>第3章</b>	<b>上本町・谷町九丁目・鶴橋駅周辺地区の帰宅困難者対策</b> .....	<b>9</b>
1.	基本方針 .....	9
2.	帰宅困難者対策 .....	10
<b>第4章</b>	<b>事前対策</b> .....	<b>14</b>
1.	「一斉帰宅の抑制」及び「分散帰宅」に関する周知啓発・備え強化 .....	14
2.	帰宅困難者へのICT等による情報発信手段の確保と周知啓発.....	14
3.	情報提供拠点の確保 .....	14
4.	一時滞在施設の確保 .....	14
5.	情報連絡体制 .....	15
<b>第5章</b>	<b>応急対策</b> .....	<b>16</b>
1.	帰宅困難者へのICT等による情報発信 .....	16
2.	情報提供拠点の運営 .....	16
3.	一時滞在施設の運営 .....	16
<b>第6章</b>	<b>帰宅行動</b> .....	<b>16</b>
<b>第7章</b>	<b>各対策における行動・役割</b> .....	<b>17</b>
<b>第8章</b>	<b>今後の検討課題</b> .....	<b>18</b>
<b>第9章</b>	<b>臨機応変な対応について</b> .....	<b>18</b>
1.	明日、起こるかもしれない災害への対応 .....	18



# 第1章 総則

## 1. 目的

本計画は、災害対策基本法及び大阪市防災・減災条例の趣旨に則り、大阪市、及び上本町・谷町九丁目・鶴橋駅周辺地区の事業者がそれぞれの責任と役割を果たし、連携した上本町・谷町九丁目・鶴橋駅周辺地区での混乱防止を図ることを目的とし、帰宅困難者対策を円滑に行うための「上本町・谷町九丁目・鶴橋駅周辺地区の統一的な指針」として策定するものである。

## 2. 用語の定義

本計画で使用する用語について、次の通り定義する。

用語	定義
帰宅困難者	災害が発生した場合において、公共交通機関の運行の停止等により、徒歩で容易に帰宅することができない者
情報提供拠点	駅周辺等に滞留する屋外滞留者に、災害情報や交通情報等を提供する場所
一時滞在施設	帰宅困難者（屋外滞留者）を一時的に受け入れる施設
屋内滞留者	帰宅困難者のうち、各施設内にいる者（従業員等、来所者、生徒等）で、屋内に滞留する者
屋外滞留者	帰宅困難者のうち、行き場がなく、屋外に滞留する者

### 3. 計画の位置付け

- 本計画は、災害の発生等により東日本大震災発災直後（H23.3.11）の首都圏と同様、「壊滅的ではない共助による対応が可能な状況」、「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」での上本町・谷町九丁目・鶴橋駅周辺地区の混乱防止を目的とし、災害発生から発災後の帰宅が可能となるまでの対策と、これらに必要となる対策について策定する。
- 関係機関や事業者がそれぞれの役割を分担しながら、帰宅困難者対策に取り組むこととする。
- 災害発生後に対応する段階を4つのフェーズに分け、帰宅困難者への対応としての具体的な取り組み（7項目）と、本協議会での適用範囲との関係を整理すると次のように考えられ、フェーズ1（災害発生）からフェーズ4（帰宅行動）開始までを本計画の対象範囲として位置付ける。

表 計画の位置付け

	フェーズ1	フェーズ2	フェーズ3	フェーズ4
状況	災害発生	避難行動	施設内待機 一時滞在施設での対応	帰宅行動
対応	①一斉帰宅の抑制	②一時滞在施設の確保 ③帰宅困難者への情報提供 ④駅周辺等における混乱防止		⑤徒歩帰宅者への支援 ⑥帰宅困難者等の搬送 ⑦分散帰宅
適用範囲	<p> <b>関西広域連合</b> 「<b>関西広域帰宅困難者等対策ガイドライン</b>」（令和元年9月、令和7年4月改訂）          ・一斉帰宅抑制の周知、呼びかけ ・ターミナル駅周辺における混乱防止 ・帰宅支援          ・帰宅困難者等への情報提供 ・分散帰宅への協力呼びかけ       </p> <p> <b>大阪府</b> 事業所における「一斉帰宅の抑制」対策ガイドライン（平成30年9月）          「STOP !! 災害時の一斉帰宅」チラシ・動画（令和2年3月）          社員と会社を守る防災ガイド（令和5年3月）       </p> <p> <b>上本町・谷町九丁目・鶴橋駅周辺地区帰宅困難者対策計画（大阪市）</b> </p> <p> <b>帰宅困難者対策計画 帰宅困難者対策マニュアル</b> </p>			

## 第2章 上本町・谷町九丁目・鶴橋駅周辺地区で対応する災害の想定

### 1. 上本町・谷町九丁目・鶴橋駅周辺地区の現況

#### 1-1 対象エリア※

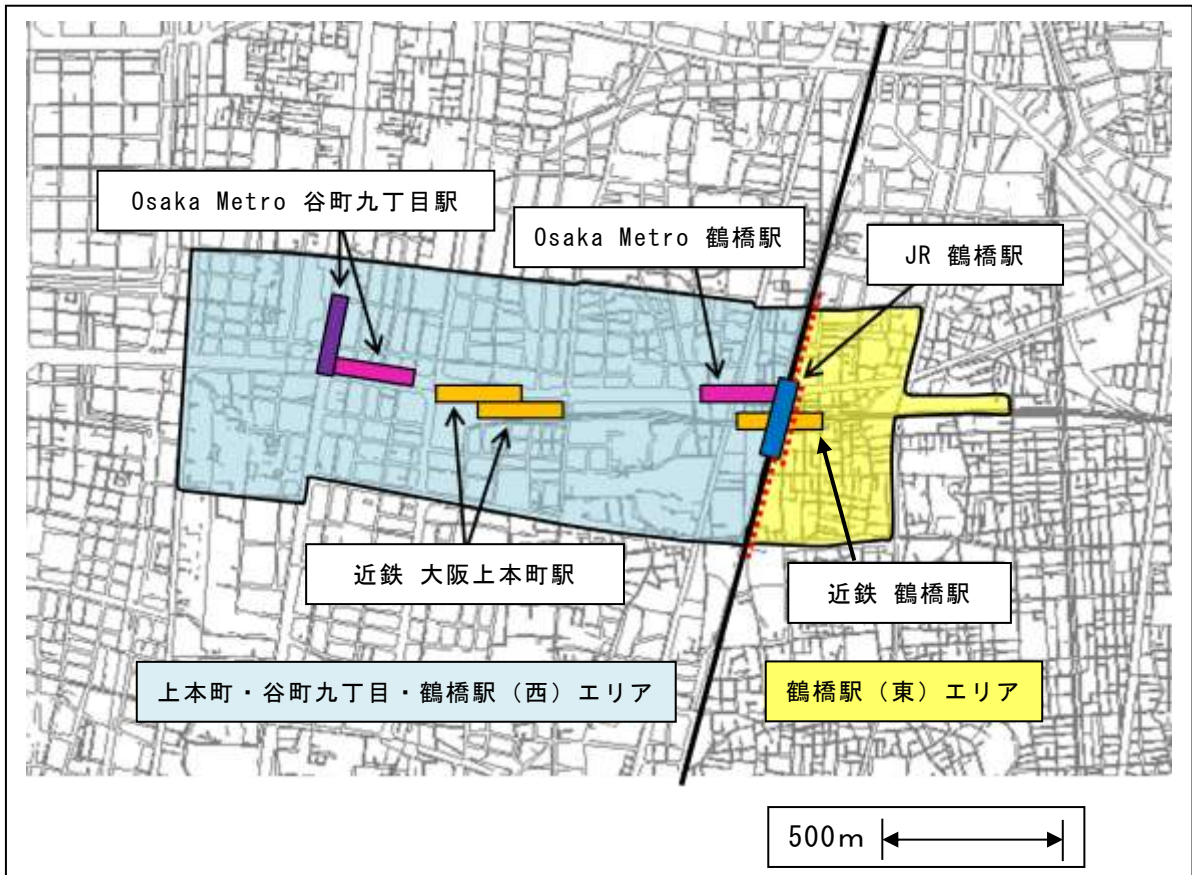


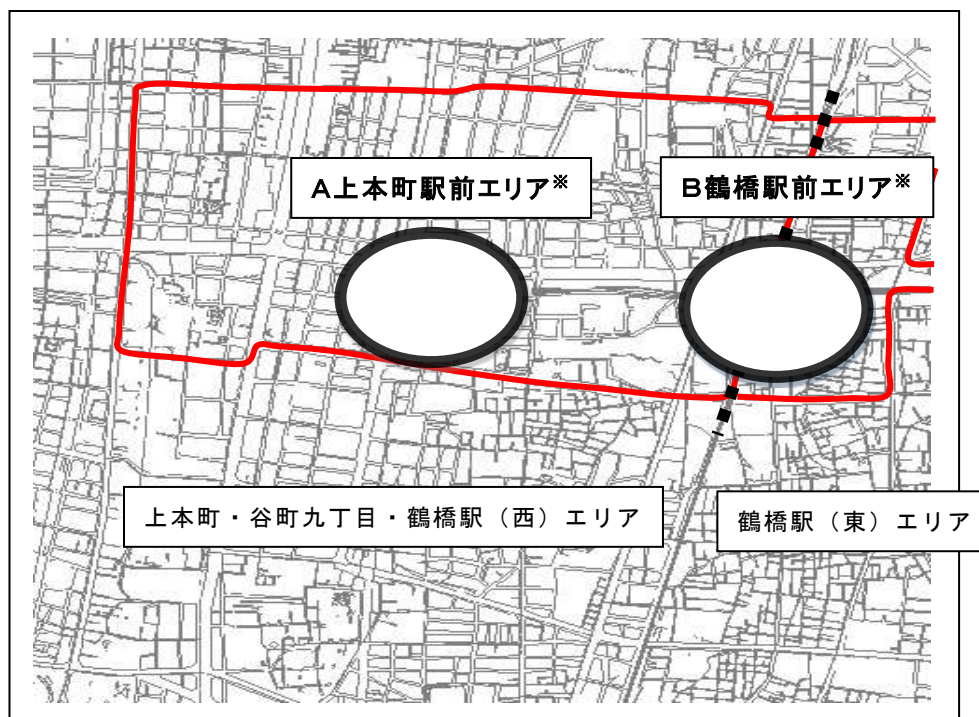
図 目安とする対象エリア

- ・鶴橋駅の周辺は、木造建築物が密集していることから、火災発生時の避難誘導を考慮し、JR環状線を境界として、西側と東側でエリア区分を設ける。
  - 【JR環状線西側】集客施設、オフィスビル、病院、ホテルを有する地域
  - 【JR環状線東側】3つの鶴橋駅（JR、近鉄、Osaka Metro）を中心とした商業地域
- ・この地域特性を考慮し、西側を「上本町・谷町九丁目・鶴橋駅（西）エリア」、東側を「鶴橋駅（東）エリア」とした2つのエリア単位で帰宅困難者対策を検討し、相互に連携することにより、上本町・谷町九丁目・鶴橋駅周辺における混乱・事故の発生等を防止する対策に取り組む。

※ 対象エリアは、上本町・谷町九丁目・鶴橋駅周辺地区として検討するために、一定の目安として設定するものであり、必ずしもエリア内に限定するものではない。

## 1-2 対象エリアの特性

- 対象エリアの特性を把握するために、JR環状線を境界として西側と東側の2つのエリアと、駅前周辺をAとBの2つのエリアに分けて、施設状況や人の流れ等を明らかにし、対象エリアの特性を考慮しながら地区全体として対策に取り組む。



※「A 上本町駅前エリア」「B 鶴橋駅前エリア」はイメージであり、具体的な範囲を示すものではない。

### 【上本町・谷町九丁目・鶴橋駅（西）エリア】

- 駅周辺は、集客・商業施設、オフィスビル、ホテル、病院、タワーマンションの土地利用が主となっている。その周囲は多くの寺院や神社が在り、さらに木造建築の住宅も混在している。
- 駅周辺の建物は、ほとんどが耐火構造になっており、地震における火災には強いと考えられる。しかし、築年数の古い建物も多いので、建物損壊等による被害や避難者の発生も相当数を想定できる。
- 夕刻には駅周辺の繁華街は、多くの飲食客が滞留し、災害発生が重なれば相当な混乱が予想される。
- 火気の利用が多い時間帯には、これらを原因とする出火にも留意が必要である。
- 会社、学校等の組織に属さない屋外滞留者（買物、飲食、自由行動等の来訪者）が、多数発生すると想定できる。

### 【鶴橋駅（東）エリア】

- JR、近鉄の駅周辺は、商店街（市場）が広がっている。
- 商店街には、飲食店、食品販売、衣料販売等の業種が混在している。
- 駅周辺は、昼夜を問わず、賑わっている。
- 商店街（市場）は、築年数の古い木造建築が密集しており、耐火性、耐震性において脆弱である。
- 通路が狭く、複雑に入り組んでおり、通路はアーケードに覆われている。
- 商店街の外側には、築年数の古い連棟住宅（長屋）が多く、建物損壊等による被害や多くの避難者が発生する可能性が高い。

### 【A 上本町駅前エリア】

「上本町・谷町九丁目・鶴橋駅（西）エリア」の特性に加えて、次の項目が留意される。

- 大阪上本町駅（近鉄）・谷町九丁目駅（Osaka Metro）を中心に繁華街が形成されている。
- 大型商業施設は、近鉄百貨店・上本町店、YUFURA、うえほんまちハイハイタウン（上層階は住宅）等がある。
- 集客施設は、シェラトン都ホテル、大阪新歌舞伎座（YUFURA 内）等がある。
- 医療機関は、大阪赤十字病院等が隣接している。
- 周辺には、専門学校、塾・予備校、中・高等学校も多い。
- このエリアは、近年の再開発に伴い耐火・耐震性に優れた建築物が多いが、一部には古い建築基準の建物や木造家屋も残っている。

### 【B 鶴橋駅前エリア】

「鶴橋駅（東）エリア」の特性に加えて、次の項目が留意される。

- 鶴橋駅（JR、近鉄、Osaka Metro）を中心に繁華街が発達している。
- 駅高架下の周辺には、焼肉屋が立ち並び「焼肉屋街」を形成している。
- 狭い通路を挟んで、古い木造建築が密集している。
- 焼肉用の調理器に、七輪・木炭を使用している店舗も多い。
- 高架下には複数の市場があり、狭い通路を挟んでキムチ等の食材、衣類販売店等が密集しており、買物客で賑わっている。
- 築年数の古い木造建築が密集しており、地震や火災に対しては脆弱な構造となっている。

### 1-3 想定される被害・様相、及び対策

- ・計画で想定する被害は、東日本大震災発災直後（H23.3.11）の首都圏と同様、「壊滅的ではない共助による対応が可能な状況」、「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」とする。
- ・対象エリアにおいて予想される混乱の様相と、その対策として、次のことが考えられる。

#### 【上本町・谷町九丁目・鶴橋駅（西）エリア】の対策

このエリアの帰宅困難者を一時滞在施設へ案内する。

- ・「情報提供拠点」及び、一時滞在施設の確保に取り組み、受入可能人数をリスト・地図化する。
- ・事業所における「一斉帰宅の抑制」の徹底を行う。
- ・帰宅困難者を一時滞在施設へ案内する計画を策定する。
- ・鶴橋駅（西）（鶴橋駅～玉造筋）には、木造建築物が密集しており、鶴橋駅（東）と同様に火災発生の高リスクが高いため、延焼火災等のリスクが小さい方面（玉造筋から西側）への避難対策を検討する。

#### 【鶴橋駅（東）エリア】の対策

帰宅困難者を駅周辺から避難誘導し、駅に近付けない対策を策定する。

- ・「情報提供拠点」、及び一時滞在施設の確保に取り組み、受入可能人数をリスト・地図化する。
- ・帰宅困難者を一時滞在施設へ案内する計画を策定する。
- ・駅周辺の混乱、事故防止として、駅周辺からの案内を行い、併せて鶴橋駅に近付けない施策を検討する。
- ・築後の古い木造建築が密集していることから、倒壊や火災発生の高リスクが高いため災害発生時には、飲食店や駅利用者等を速やかに避難させる対策を検討する。

## 2. 上本町・谷町九丁目・鶴橋駅周辺地区の災害想定

### 2-1 想定帰宅困難者数

#### 【本計画における帰宅困難者の整理（基本的な考え方）】

○従業者等の滞留人口（屋内滞留者）（A） **約 5.2 万人**

⇒ 一斉帰宅の抑制が必要

○外部来訪者の滞留人口（屋外滞留者）のうち徒歩帰宅不可能者（B） **約 0.5 万人**

⇒ 一時滞在施設の確保が必要

#### 【想定手法】

区分	内容
想定の方	<p>○国土交通省の駅周辺滞留者数想定フローに基づいて想定した。</p> <p>○近畿圏パーソントリップ調査のデータを基に、対象駅周辺ゾーン<sup>※1</sup>における平日の非居住滞留人口<sup>※2</sup>の推計を行い、来訪者の来訪目的によって、帰宅困難者になり得る人数を想定した。</p> <p>※1 駅を中心とする概ね半径 1km 圏内を設定。</p> <p>※2 対象駅周辺ゾーン内の居住者は含まない。</p> <p>○又、近畿圏パーソントリップ調査では動向が把握できない、近年増加傾向にある外国人観光客等の人数や近畿圏外からの来訪者の人数を別途想定し、反映した。</p> <p>○その他、国勢調査のデータを基に、経年変化を反映した。</p>
使用データ	<p>○近畿圏パーソントリップ調査（平成 22 年）／国土交通省</p> <p>○訪日外客数（平成 29 年）／日本政府観光局</p> <p>○来阪外客数の推移（平成 29 年）／大阪観光局</p> <p>○国勢調査（平成 22 年、平成 27 年）／総務省</p> <p>○各駅の乗車人数（平成 27 年）／大阪市</p> <p>○全国都市交通特性調査（平成 27 年）／国土交通省</p>

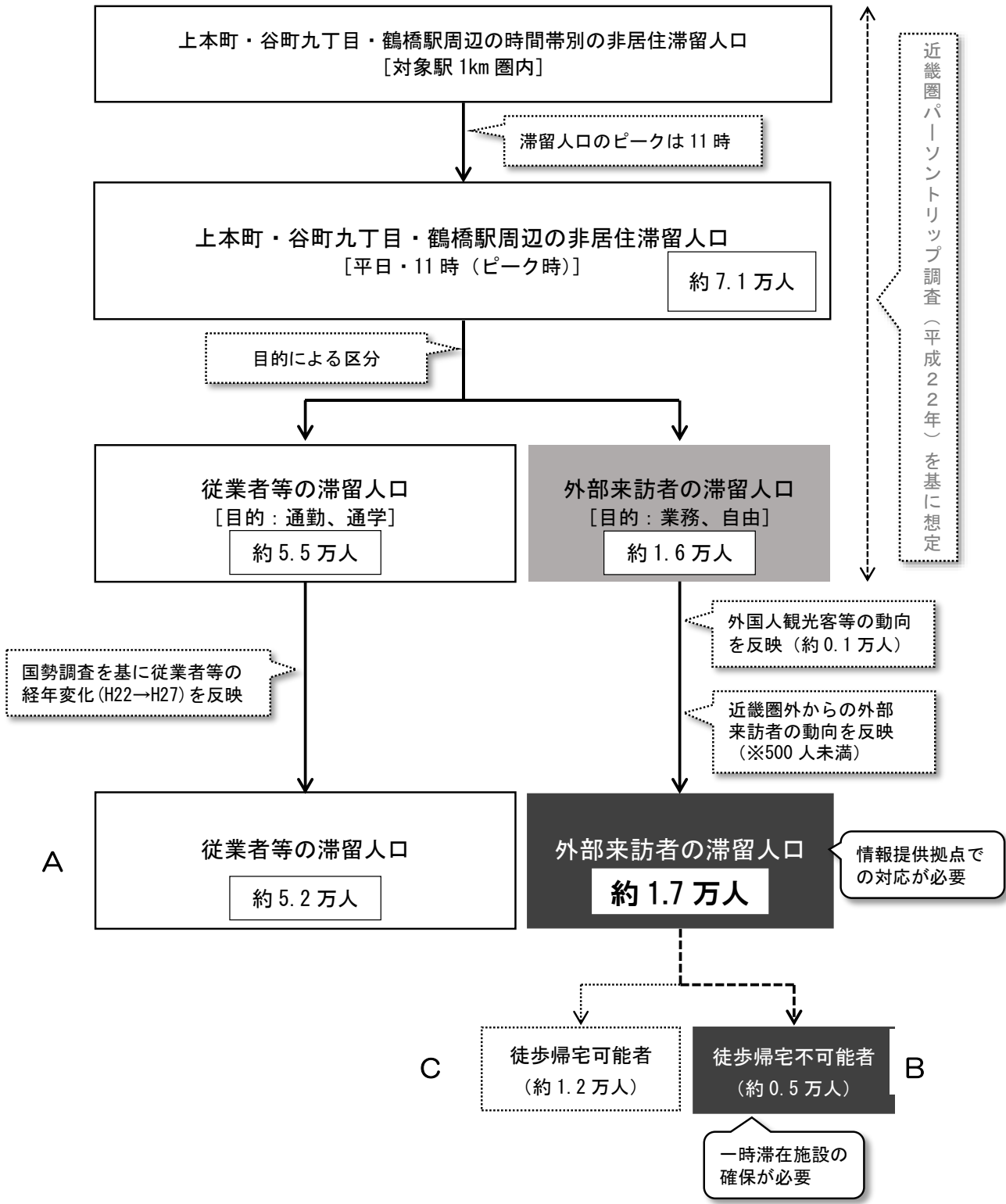


図 2-1 帰宅困難者数の算出フロー

# 第3章 上本町・谷町九丁目・鶴橋駅周辺地区の帰宅困難者対策

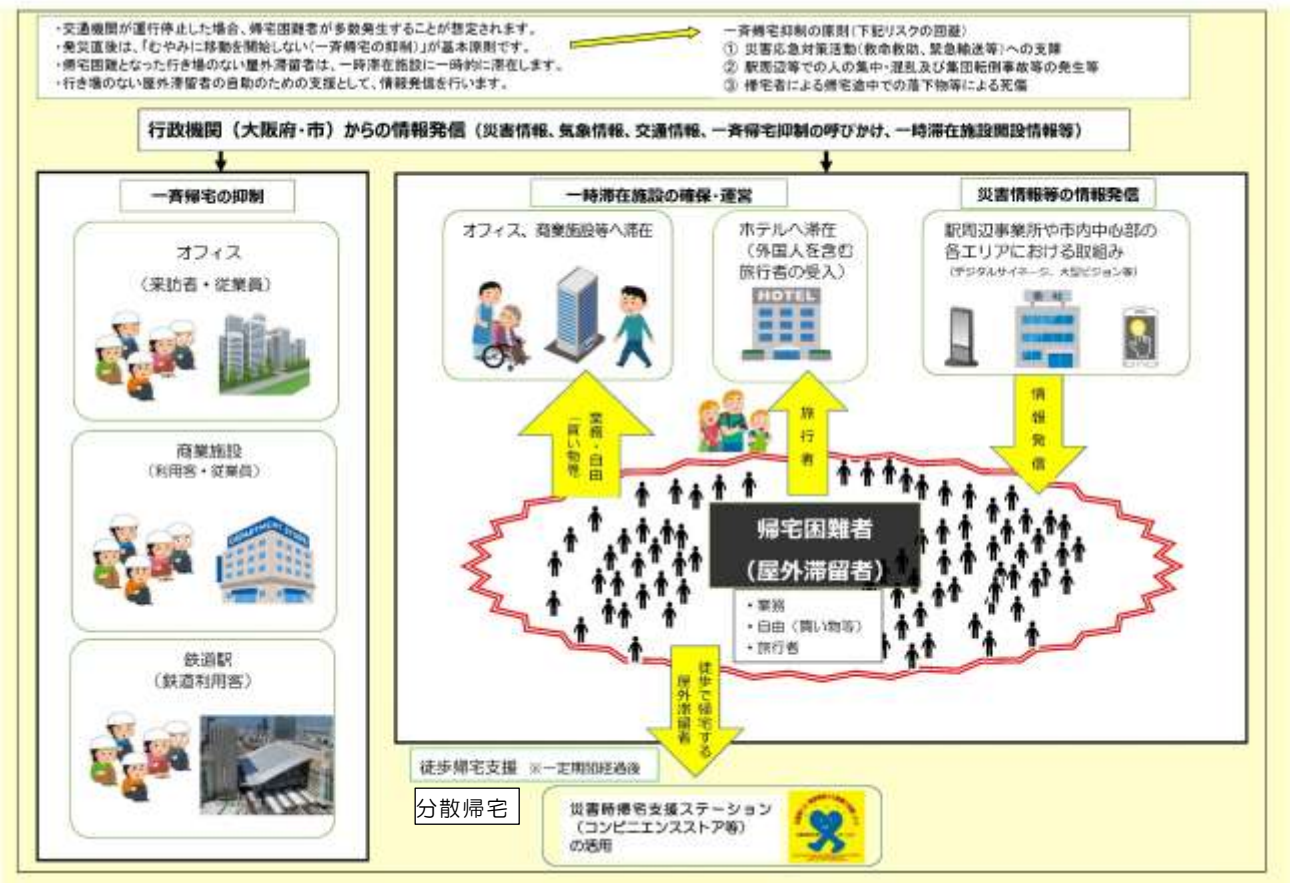
## 1. 基本方針

基本的な対策として、各事業所において「一斉帰宅の抑制」※<sup>1</sup>及び帰宅開始場面での「分散帰宅」※<sup>2</sup>に取り組むため、帰宅困難者に関する計画（防災計画）の作成・啓発や連絡手段の確認（情報入手方法の確保）、対応の準備（安全対策）を行う。あわせて「帰宅困難者の安全確保」と「帰宅困難者への情報提供」を駅周辺での混乱を防止する対策の基本とし、そのための「帰宅困難者へのICT（デジタルサイネージや大型ビジョンなど）等による情報発信手段の確保と情報収集手段の情報提供」、「情報提供拠点の確保」と「一時滞在施設の確保」に取り組む。

※<sup>1</sup> 大阪府：「事業所における「一斉帰宅の抑制」対策ガイドライン（平成30年9月）」、巻末参考資料参照

※<sup>2</sup> 待機していた大量の帰宅困難者等が一斉に移動することによる新たな混乱の発生を防止するため、帰宅が可能な状況になった場合であっても、一斉に帰宅を開始するのではなく、時間的あるいは空間的（移動範囲や移動手段等）に分散して帰宅すること

### 帰宅困難者対策の全体概要イメージ



## 2. 帰宅困難者対策

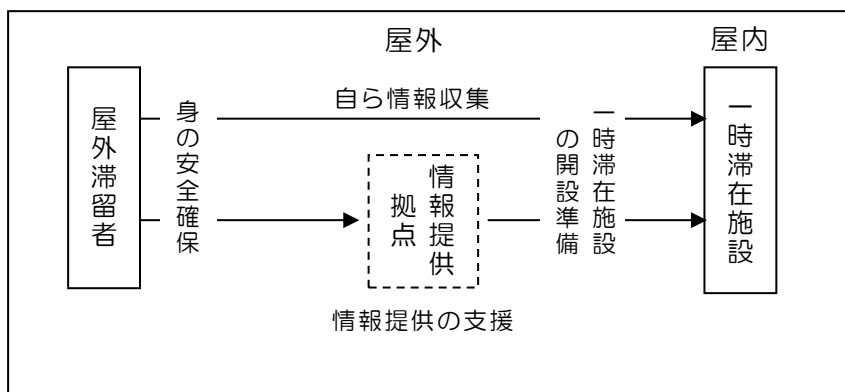
2-1 帰宅困難者の安全確保 主に **フェーズ1** 災害発生 **フェーズ2** 避難行動  
屋内滞留者、屋外滞留者の安全確保は、以下のとおり取り組みます。

### 帰宅困難者の安全確保

#### (1) 屋内滞留者の安全確保

- ・施設内の従業員等、来所者、生徒等 ⇒ 施設内で安全確保（屋外へ出さない）
- ・従業員等の滞留の目途 ⇒ 3日間

#### (2) 屋外滞留者の安全確保



- ・ICT等による情報発信や情報収集手段の周知
- ・ICT等の利用不能時の情報提供拠点での情報発信
- ・一時滞在施設での受け入れ（3日間を目途）

## 2-2 帰宅困難者への情報提供 主に **フェーズ2** 避難行動

屋内滞留者、屋外滞留者への情報提供は、以下のとおり取り組みます。

### **帰宅困難者への情報提供**

- 屋内滞留者への一斉帰宅抑制の呼びかけを行う。
- 屋外の帰宅困難者が、自ら積極的に情報収集できるように、情報収集手段の周知や情報提供を、駅周辺のデジタルサイネージやインターネットサイト、アプリなどICT等を活用して行う。  
又、情報提供拠点を開設し、情報提供を行う。
- 情報提供拠点を設置する場合は、協働運営とする。

#### **(1) 屋内滞留者への情報提供**

\* 各施設で情報収集・情報提供

#### **(2) 屋外滞留者への情報提供**

\* ICT等を活用した情報収集手段の周知や情報提供

\* 情報提供拠点を設置する場合、情報提供拠点で災害情報、交通情報、一時滞在施設情報等を提供

※情報提供アプリについては巻末参考資料参照

## 2-3 鶴橋駅周辺地区の基本的な帰宅困難者対策

鶴橋駅周辺の地域特性から、『情報提供拠点』の最適地となり得る公開空地等は存在せず、又、群衆事故等の懸念からも、『一時滞在施設』に案内し、併せて『一時滞在施設』が『情報提供拠点』の機能も有することにより、駅周辺の混乱を防止する対策の基本となる『帰宅困難者の安全確保と情報提供』に取り組む。

尚、本対策は、鶴橋駅周辺地区部会で検討されたものである。

### (1) 一時滞在施設の活用

駅周辺の事業所の『一時滞在施設』を活用して、屋外滞留者の安全確保と情報発信も併せて行う。

### (2) 鉄道事業者の役割

各鉄道事業者は、駅や駅周辺で溢れる屋外滞留者に発信する『一時滞在施設』の開設情報を「大阪防災アプリ」や「おおさか防災ネット」、大阪市公式 SNS 等により取得し、可能な範囲で情報提供に努める。

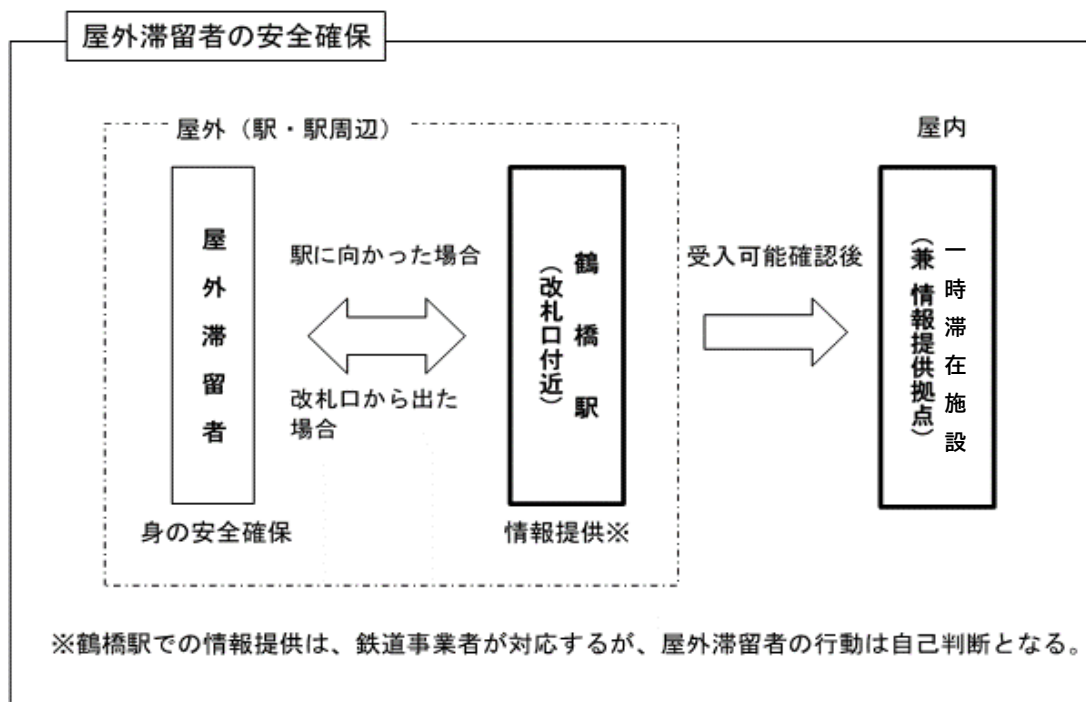
### (3) 鉄道事業者と一時滞在施設の事業所との連携

各鉄道事業者の駅の業務（駅務）として、駅や駅周辺で溢れる屋外滞留者に『一時滞在施設』の情報を発信するため、鉄道事業者間、又、鉄道事業者と一時滞在施設の事業者との連携体制を構築する。

### (4) 行政（区役所）の関わり方

『一時滞在施設』は情報提供拠点の機能も有しており、大阪市災害対策本部との連絡、調整等を諮る必要があり、情報提供拠点としての運営は、『情報提供拠点運営マニュアル』を準拠する。

### (5) 鶴橋駅周辺地区の基本的な帰宅困難者対策イメージ



## 鉄道事業者の基本的な帰宅困難者対策

主に **フェーズ2** 避難行動 **フェーズ3** 施設内待機・一時滞在施設での対応

### 鉄道事業者の責務と役割

#### (1) 運行の早期復旧

輸送障害の発生時は、運行再開と早期の正常ダイヤへの復旧に取り組む

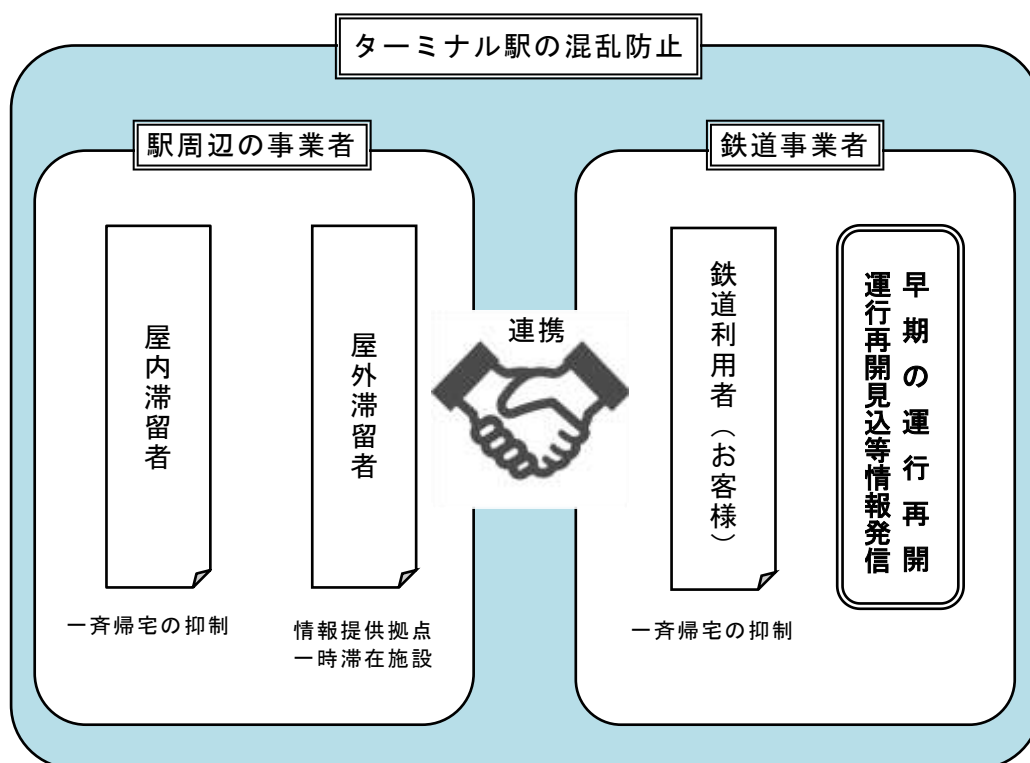
#### (2) 鉄道利用者の安全確保

鉄道利用者（お客様）の安全確保 ⇒ 施設内で安全確保などに取り組む

#### (3) 鉄道利用者および屋外滞留者への情報提供等

ICT等\*を活用した情報収集手段の周知や情報提供、屋外滞留者等の一時滞在施設への案内

※ICT等には、紙媒体や急告板での案内を含む



## 第4章 事前対策

基本的な対策とする「一斉帰宅の抑制」と「分散帰宅」、及び「帰宅困難者の安全確保」と「帰宅困難者への情報提供」を行うために、次の方向性で帰宅困難者対策推進に取り組む。

- ＊「一斉帰宅の抑制」の強化
- ＊「分散帰宅」への対応推進
- ＊ICT等を活用した帰宅困難者への情報提供の充実、共助による情報提供、及び帰宅困難者自身の自助による情報入手
- ＊一時滞在施設の確保、帰宅困難者自身による自助の促進

### 1. 「一斉帰宅の抑制」及び「分散帰宅」に関する周知啓発・備え強化

関西広域連合、大阪府、関係団体等と連携し、各事業所等における一斉帰宅の抑制及び分散帰宅への対応促進を図るための周知啓発を強化する。

具体的には、P26 掲載の一斉帰宅抑制啓発リーフレット等を用いて自社従業員、及びその家族に周知する。

また各事業者等においては施設内待機に備え、施設の安全確保、備蓄等の対策を推進する。施設の安全確保にあたっては、地震発生時や待機中の火災発生のおそれについても想定し対策を実施する。備蓄にあたっては、外部の帰宅困難者（屋外滞留者）のために、例えば、10%程度の量を余分に備蓄する。（「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策ガイドライン令和6年7月（内閣府）」より）

### 2. 帰宅困難者へのICT等による情報発信手段の確保と周知啓発

デジタルサイネージ等を活用した情報発信、「大阪防災アプリ」や「おおさか防災ネット」、大阪市公式SNS等、情報収集手段の周知、帰宅困難者自身による情報入手を促進する手段の確保を進める。併せて、平時からその手段について周知啓発に取り組む。

### 3. 情報提供拠点の確保

「2. 帰宅困難者へのICT等による情報発信手段の確保と周知啓発」を図るとともに、ICT等が利用不能な状態下で共助による情報提供、及び帰宅困難者自身の自助による情報入手を促すため、情報提供拠点の確保を進める。

情報提供拠点は、事業所等の公開空地、もしくは公園などでの確保を進め、情報提供拠点の確保にあたっては、施設所有者（又は管理者）と必要な協議を行い、大規模災害時の運用等について協定、又は協定に代わるものを締結するものとする。

### 4. 一時滞在施設の確保

一時滞在施設は施設の屋内スペース等、雨露をしのげる場所で帰宅困難者の特性（親和性）に応じた分類化を図り、確保を進める。

又、帰宅困難者自らが安全確保し、適切な行動をとれるよう、「2. 帰宅困難者へのICT等による情報発信手段の確保と周知啓発」においては、自らの滞在場所としての宿泊施設等の検索や自らで一時滞在施設への移動ができるような手段の確保を進める。

#### 【一時滞在施設の具体例】

- ホール、会議室、ロビー、宴会場、食堂、立体駐車場、その他これらに類する建築物の部分で、災害発生時に使用できる場所。

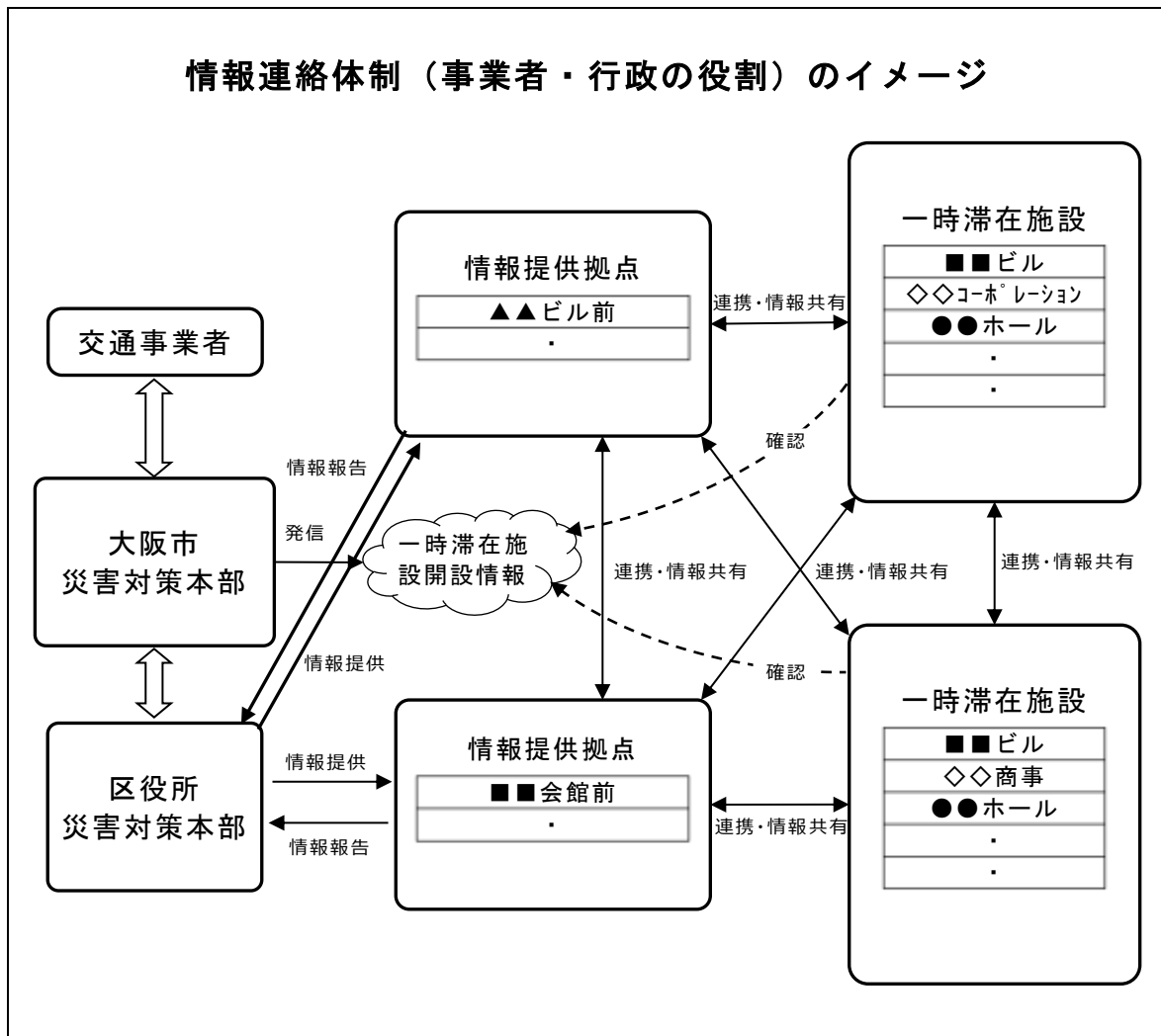
- 帰宅困難者の特性に応じた分類例については、主に外国人を含む観光等を目的とした旅行者は宿泊施設で、業務や買い物等の目的での来訪者はオフィス、商業施設などでの受け入れを予定。

【一時滞在施設の位置図】

- 一時滞在施設については、P19「一時滞在施設位置図」、P20「一時滞在施設一覧」に掲載。

## 5. 情報連絡体制

上本町・谷町九丁目・鶴橋駅周辺地区帰宅困難者対策協議会への参加事業者が中心となり、各エリア単位で駅周辺事業者の連絡網の整備等、災害時の情報連絡体制を構築する。



## 第5章 応急対策

**フェーズ1** 災害発生 **フェーズ2** 避難行動 **フェーズ3** 施設内待機・一時滞在施設での対応

2つの対策事項「帰宅困難者の安全確保」と「帰宅困難者への情報提供」を行うために必要となるICT等による情報発信、「情報提供拠点」と「一時滞在施設」の運営を応急対策として取り組む。

### 1. 帰宅困難者へのICT等による情報発信

「大阪防災アプリ」や「おおさか防災ネット」、大阪市公式 SNS 等、帰宅困難者自身による情報入手を促進する手段の周知を、デジタルサイネージ等の活用、駅周辺事業者・協議会メンバー等の協力により行う。

### 2. 情報提供拠点の運営

- ・情報提供拠点は、災害情報や交通情報、一時滞在施設情報などの情報提供を行う。
- ・尚、情報提供拠点の運営に関して必要な事項は、別に定める「情報提供拠点運営マニュアル」によるものとする。

### 3. 一時滞在施設の運営

- ・一時滞在施設は、帰宅困難者（屋外滞留者）を一時的に受け入れる施設である。
- ・尚、一時滞在施設の運営に関して、必要な事項は別に定める「一時滞在施設運営マニュアル」によるものとする。

## 第6章 帰宅行動

**フェーズ4** 帰宅行動

大阪府「事業所における「一斉帰宅の抑制」対策ガイドライン」では、発災による混乱が収まった後に帰宅を開始し、その目安としては3日間（72時間）となっている。この3日間（72時間）は、災害時の人命救助のリミットが72時間（3日）と言われていることや、帰宅困難者が二次災害に巻き込まれることを防止するために事業所に留まる目安としている。

帰宅が可能な状況になった場合において、新たな混乱をもたらさないよう、一斉に帰宅を開始せず分散帰宅に努める。分散帰宅を促進するため、分散帰宅の呼びかけや適切な帰宅判断に必要な情報提供を行う。

帰宅支援として、「徒歩帰宅者への支援」「帰宅困難者等の搬送」の対策を想定し、関西広域連合が中心となり、国関係機関と放送・鉄道・バス・船舶・旅行・コンビニ等、業界関係者との連携・協力のもと、帰宅支援に関する協議会を設置し、関西広域帰宅困難者等対策ガイドラインの策定や関西広域連合帰宅困難者 NAVI の作成などが進められている。

今後、関西広域連合を中心とした関西圏における帰宅困難者の安全な帰宅を支援するための広域的な支援のあり方の検討内容と連携し、帰宅行動の対策を図る。

## 第7章 各対策における行動・役割

帰宅困難者への対応については、行政は被災市民の救援を行う中で、『公助』には限界があるため、事業者等の『自助』『共助』による取り組みとともに、帰宅困難者自身の『自助』、及び協力を含め、連携して取り組む。

### フェーズごとの行動・役割（案）

フェーズ	駅周辺事業者	一時滞在施設	交通事業者	大阪市	帰宅困難者
事前	<ul style="list-style-type: none"> <li>○協議会において駅周辺地区の帰宅困難者対策の検討・計画、周知啓発や訓練実施等による対策推進、連携体制の構築等</li> <li>○一斉帰宅抑制・分散帰宅方針を定めた計画策定等</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>○災害対策への備え</li> <li>○帰宅困難者対策への理解と協力</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○備蓄、情報提供体制等の対策推進、訓練実施等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○一時滞在施設運営マニュアル等の策定</li> <li>○備蓄、情報提供体制等の対策推進、訓練実施等</li> <li>○受入場所、受入体制準備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○利用者の待機への備え</li> <li>○運転再開までの流れや最新の運行情報取得方法等の周知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○一時滞在施設等との協定締結、備蓄物資配備</li> <li>○情報発信手段等の確保・提供体制の整備</li> <li>○一斉帰宅抑制の啓発</li> </ul>	
1 災害発生	<ul style="list-style-type: none"> <li>○施設の安全確認</li> <li>○従業員や来所者（利用者）の安全確保</li> <li>○一斉帰宅抑制</li> <li>○屋外滞留者へ情報収集手段周知</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○運行停止、安全確認</li> <li>○従業員や利用者の安全確保</li> <li>○屋外滞留者へ情報収集手段周知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○安全確保及び一斉帰宅抑制の呼びかけ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○安全確保</li> <li>○駅に近づかず安全な場所で一時退避</li> </ul>
2 避難行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>○施設内待機 ※施設内待機が不可能な場合は一時滞在施設へ</li> <li>*交通機関の運行状況、災害情報等の収集・伝達</li> <li>*従業員や来所者等への対応</li> <li>○屋外滞留者への一時的滞在施設の情報収集手段周知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○受入場所の安全点検</li> <li>○開設要請を受け開設準備</li> <li>○一時滞在施設の開設</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○運行情報をHP等で発信</li> <li>○利用者の待機への対応、安全な場所への誘導</li> <li>○点検、復旧作業</li> <li>○屋外滞留者への一時的滞在施設の情報収集手段周知</li> <li>○屋外滞留者の開設済みの一時的滞在施設への案内</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○交通運行状況や災害情報等の収集・提供</li> <li>○一時滞在施設開設要請</li> <li>○一時滞在施設の開設状況確認、情報発信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○情報収集</li> <li>○一時滞在施設の情報収集</li> <li>○一時滞在施設へ移動</li> </ul>
3 施設内待機・一時滞在施設での対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>○屋外滞留者の開設済みの一時的滞在施設への案内</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○受入（一時滞在施設利用同意書の受取）</li> <li>○施設滞在者への対応</li> <li>○施設滞在者へ一時的滞在施設運営への協力依頼</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○できる限り即時的な運行情報の更新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○一時滞在施設からの要請に応じた備蓄物資の搬送（大阪府等と連携）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○一時滞在施設利用同意書の提出</li> <li>○一時滞在施設の利用、施設運営の協力</li> </ul>
4 帰宅行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>○分散帰宅</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○分散帰宅の呼びかけ</li> <li>○一時滞在施設の閉鎖</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○分散帰宅の呼びかけ</li> <li>○混雑緩和のための対処</li> <li>○運行、混雑情報をHP等で発信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○分散帰宅の呼びかけ</li> <li>○帰宅支援（各関係機関と連携）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○一時滞在施設退所</li> <li>○分散帰宅</li> </ul>

## 第8章 今後の検討課題

- ・ 情報提供拠点及び一時滞在施設の確保
- ・ 情報提供拠点の協力事業者の確保
- ・ 情報連絡体制（連絡網・連絡手段など）の整備
- ・ 損害等への対応（法的責任の整理）
- ・ 協議会メンバー以外への、一斉帰宅の抑制および分散帰宅を含む、帰宅困難者対策の普及・啓発

等

## 第9章 臨機応変な対応について

### 1. 明日、起こるかもしれない災害への対応

帰宅困難者対策の推進にあたって、「第4章 事前対策」の取組みを進めるものとするが、取組みには解決すべき課題があるものもある。

このため、明日、起こるかもしれない災害への対応として、協議会で提唱された次のような「共助」に可能な限り取り組むこととする。

#### 帰宅困難者への情報収集手段について情報提供

- ・ 帰宅困難者自身が情報収集できる手段を情報提供する。  
（「大阪防災アプリ」、「おおさか防災ネット」、大阪市公式 SNS 等）

#### ICT等を活用した情報発信の実施

- ・ デジタルサイネージ（電子看板）等のICTを活用し、上記の情報提供などともあわせて、各情報を各事業所も可能な限り自らが発信して対応する。
- ・ 情報は、NHK 災害情報とする。
- ・ 大阪市が提供している「大阪防災アプリ」や大阪市公式 SNS、大阪府が提供する「おおさか防災ネット」も活用する。

#### 一時滞在施設の確保・運営

- ・ 事業所は自助を基本として、事業所の周辺で困っている人などの受け入れ（道義的、人道的見地）を各事業所で検討する。

## (参考資料)

### 参考1 一時滞在施設位置図と一覧

#### 一時滞在施設位置図



- : 主に外国人を含む観光等を目的とした旅行者の受入れ等を予定している施設
- ★ : 業務や買い物等の目的での来訪者の受入れ等を予定している施設

一時滞在施設一覧

●：主に外国人を含む観光等を目的とした旅行者の受入れ等を予定している施設

施設名称	所在地
シェラトン都ホテル大阪	大阪市天王寺区上本町6丁目1番55号

★：業務や買い物等の目的での来訪者の受入れ等を予定している施設


施設名称	所在地
大阪クリスチャンセンター	大阪市中央区玉造2丁目26番47号
延田グループ123+N鶴橋店（立体駐車場）	大阪市東成区玉津3丁目12番3号
カトリック大阪大司教区 カトリック玉造教会	大阪市中央区玉造2丁目24番22号
株式会社レクスト関西グループ 大阪祭典 生野ファミリーホール	大阪市生野区巽西1丁目4番15号



## ②社員と会社の防災ガイド


掲載ページ

[https://www.pref.osaka.lg.jp/o020080/kikikanri/bousaiportal\\_hp/kigyoubousai\\_guide\\_b.html](https://www.pref.osaka.lg.jp/o020080/kikikanri/bousaiportal_hp/kigyoubousai_guide_b.html)



大阪府

### 社員と会社を守る防災ガイド 概要



R7.4月  
大阪府  
危機管理室


**趣旨**

- ▶ 大規模災害に備えている企業が多数派になっていますが、まだ取組めていない企業にご活用いただけるように作成しました。
- ▶ 地震と風水害を対象に、企業の防災の取組に参考となる知識や考え方、具体的な行動を示しています。
- ▶ 企業の防災の取組を自助(地震対策編、風水害対策編、対応力向上編)と共助(共助編)に分けて解説しています。

**構成とポイント**

◇地震対策編～社内待機によって社員と会社を守る～  
地震発生後、公共交通機関が停止し帰宅困難者が多数発生する

社員が帰宅困難者の発生による新たな災害に巻き込まれる恐れ  
(例)集団転倒事故、余震による落下物等



**社内待機の徹底が必要**

○社内待機のための取組リスト


- (1) 建物の耐震性を確認する
- (2) キャビネット等の転倒や窓ガラス等の落下を防止する
- (3) 飲食料品などの生活必需品を備蓄する
- (4) 発災時の対応手順を事前に計画する
- (5) 発災時の出退勤ルールを作成する
- (6) 従業員等の安否を確認する方法を定める
- (7) 従業員等への防災研修を実施する

◇風水害対策編～社員と会社を守る第一歩はハザードマップ～  
風水害のリスクは会社の所在地によって異なる

ハザードマップでリスクを把握したうえで適切な対策が必要

○風水害に備えるための取組リスト

- (1) ハザードマップで風水害のリスクを把握する
- (2) 企業タイムラインを作成する
- (3) 避難所と避難経路を確認する
- (4) 施設や備品が浸水しないように対策する
- (5) 気象や防災に関する情報を取得する



◇対応力向上編～さらに社員と会社を守るために～  
災害は予測どおりに発生するとは限らない

災害への対応力を向上させる取組が必要

○対応力を向上させるための取組リスト

- (1) 職場の危険性を日常的に見直しして対応する
- (2) 訓練を実施して災害対応力を向上させる
- (3) 事業継続計画(BCP)を策定する

◇共助編～助け合いによって社員と会社を守る～  
被害を最小限にとどめるためには社会全体での防災が必要

**▶ 災害時は可能な範囲で助け合うことが望ましい**

○助け合いを促進するための取組リスト

- (1) 日ごろから地域住民と連携して関係を構築する
- (2) 地域内外の他企業とあらかじめ連携して関係を構築する

### 参考3 情報提供アプリ等

#### ■情報提供アプリ等の情報提供内容比較一覧

情報提供内容	大阪防災アプリ	おおさか防災ネット
媒体	アプリ	インターネット
災害情報	○	○
避難情報	○	○
鉄道運行情報	○ おおさか防災ネット へリンク	○
道路情報		○
空港情報		○
避難場所検索	○ ※1	○
避難所開設情報	○	○ ※2
帰宅困難者受入れ一時滞在施設情報	○	×
多言語対応状況	6言語対応 ※3	14言語対応 ※4

※1 避難経路も表示可能

※2 防災情報メール登録の場合は、配信される

※3 日本語、やさしい日本語、英語、中国語（簡体語・繁体語）、韓国語

※4 日本語、英語、中国語（簡体語・繁体語）、韓国語、イタリア語、ドイツ語、フランス語、スペイン語、ポルトガル語、ロシア語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語



## 大阪市公式 LINE アカウント

- ・災害時等の情報発信の強化に向け、このアカウントでは、災害時の緊急情報のほか、イベント情報や生活に役立つ情報なども定期的に発信します。

### 発信メッセージ例

午前〇時〇分頃に強い地震が発生しました。テレビなどの情報を確認してください。十分注意してください。

地震の影響により、鉄道、地下鉄、バス等の公共交通機関が運行を見合わせています。このような中で、むやみに移動を開始すると危険ですので、安全な場所に留まってください。

- ✓ 災害時、友達追加していただいたユーザーに、市災害対策本部からの情報を配信
- ✓ 帰宅困難者対策（一斉帰宅の抑制等）の呼びかけを配信

### 利用方法

#### 1.ID検索から登録

LINEの友だち追加画面で「検索」をクリック  
ID検索画面で、「@osakacity」を入力  
「大阪市」を友だち追加

#### 2.二次元コードから登録

右の二次元コードを読み取る  
「大阪市」を友だち追加



※広く知っていただくことを目的とし、特定のユーザー方への発信・返信は行いません。

## 大阪市危機管理室公式 X（エックス）（旧ツイッター）

- ・大阪市内での防災情報や災害時情報を配信します。
- ・帰宅困難者対策（一斉帰宅の抑制等）の呼びかけも行います。

### 大阪市危機管理室認証済み

### アカウント [@kikikan\\_osaka](https://twitter.com/kikikan_osaka)



※広く知っていただくことを目的とし、特定のユーザー方への発信・返信は行いません。



参考4 一斉帰宅抑制啓発リーフレット

### 発災時間帯別の行動パターン

**通勤・通学の時間帯** 原則、自宅待機!

**就業・就学の時間帯** 原則、施設にとどまる!

**帰宅の時間帯** 原則、施設にとどまる!

□移動中で職場に近い場合は職場に移動  
 □移動中で自宅に近い場合は自宅に移動  
 □自宅にも事業所にも移動できない場合は周辺の安全な場所で一時待機

職場、学校にとどまる!  
 災害対策や事業継続を行う人を除きむやみに移動しない!

事業所・学校などにおいて、待機できるよう事前に計画を!

一斉に移動を始めると  
 大規模災害発生時の  
**一斉帰宅の抑制**  
 『むやみに移動を開始しない』

移動するの待つて!

とどまて!

観光などで屋外にいるなら  
 就業 就学の場合  
 商業施設などにいるなら

裏面を参考に事前の準備を!

滞在場所を自ら確保!  
 検索 **大阪市 宿泊施設**

一時的に滞在できる場所(一時滞在施設)にて安全確保

むやみに移動を開始しない!

施設内にとどまる!  
 むやみに移動しない!

係員の指示に従って待機

大規模乗客施設などでは利用者が待機できるよう計画を!

## 事業所で取り組むこと

業務継続のためにも!

**施設内待機のための備えを!**

従業員や利用者の一斉帰りを抑制し、施設内で待機できるように、計画をつくろ、備えておきましょう。

- 従業員・利用者の待機場所を決めておく
- 従業員の安否確認方法を決めておく
- 安全対策
  - 図や図書の断片・移動禁止
- 水・食料やトイレ等の備蓄
  - 水 (1人あたり1日3リットルを3日分)、牛乳3日分、保護シート、防災トイレ、衛生用品、非常食などの物資、消毒液
- 情報収集方法の確認・周知
- 従業員・利用者への日ごろからの周知

## 個々で備えておくこと

職場や学校、買い物や映画、観光など、出かけている時に災害が発生したらどうするか、事前に心得て覚えておきましょう。

- 職場、学校などで個人でも備蓄
  - 水や食料などを余裕分においておく
  - 身分、とって必要ななどを常にもっておくなど
- 積極的に情報収集
  - 災害時に活用できるよう事前に登録などしておくなど
- 家族などとの連絡方法を確認
  - 災害時に家族などの安否確認ができるよう事前に決めておく
  - 災害伝言ダイヤルを使うように確認しておく など

基本は、むやみに移動を開始しない!

### 情報収集の方法

事前に登録しておきましょう。

- 大阪防災アプリ
  - 災害発生時の被害、避難情報、緊急避難所の案内、一時滞在施設の確保などを提供
- おおさか防災ネット
  - 避難情報、避難や注意情報、災害発生時の被害・応急情報等の防災情報を提供するポータルサイト
- 防災情報メール
  - メールアドレスを登録しておく。気象、地震、津波、災害時の避難情報等の防災情報がメールで配信
- 災害伝言ダイヤル 171
  - 災害用伝言板 (web171)
- 一斉帰宅抑制のための帰宅支援
  - 災害時帰宅支援ステーション
  - 災害時に安心して帰宅する人々に、「水筒水」、「トイレ」、「避難情報等の情報」の提供をしてもらえる店舗、店舗入口付近に両面いすデッカーが設置されています。