

令和6年度 調査研究報告書

帰宅困難者対策における 初動対応体制の 確立に向けた取組み

はじめに

特別区23区長が組織する特別区長会は、平成30（2018）年6月15日、特別区長会調査研究機構を設置しました。

その設立趣旨は、特別区及び地方行政に関わる課題について、大学その他の研究機関、国及び地方自治体と連携して調査研究を行うことにより、特別区長会における諸課題の検討に資するとともに、特別区の発信力を高めることにあります。

平成31（2019）年4月からは、各区より提案された特別区政に係る研究テーマについて、プロジェクト方式で調査研究を開始しました。以降、特別区職員・学識経験者が研究員となり、特別区の課題解決を中心に据えながら、広く地方行政の一助となるよう、さらには国及び他の地方自治体との連携の可能性も視野に入れた調査研究を進めました。

当機構ホームページには、令和元年度以降の調査研究報告書及び各年度の研究報告会の模様を取めた動画を掲載し、調査研究の成果をご活用いただいております。

最近の活用の例として、「『ゼロカーボンシティ特別区』に向けた取組み」（令和3・4年度研究）では、令和5年10月に「2050年『ゼロカーボンシティ特別区』の実現に向けた特別区長会共同宣言」に繋がり、さらに、その取組を提案区の区長が同年11月にアラブ首長国連邦のドバイで開催されたCOP28において特別区長会を代表して紹介する等大きな広がりを見せています。

また、「特別区における小地域人口・世帯分析及び壮年期単身者の現状と課題」（令和元・2年度基礎調査）は、この研究成果をもとに、プロジェクトメンバーによる研究が継続され、令和6年4月に『東京ミドル期シングルの衝撃：「ひとり」社会のゆくえ』として出版され、社会課題として話題を呼びました。

令和6年度は、多方面にわたる5つの調査研究が行われ、研究リーダー等の進行のもと、調査項目・手法の選定、調査結果データの分析、今後の方策の検討等を進め、1年間の各プロジェクトの研究による成果を取りまとめ、ここに公表する運びとなりました。これらの調査研究報告書が、23区行政の課題解決に資することはもちろん、全国の地方自治体、研究機関など多方面でご活用いただけると幸いです。

最後に、調査研究にご協力いただいた地方自治体関係者、さらに国や民間企業の皆様をはじめとして、報告書の作成にあたり、ご協力をいただきました全ての方に深く御礼申し上げます。

特別区長会調査研究機構

令和7年3月

目次

第1章	調査研究の概要	6
1-1	研究の背景と目的	6
1-2	研究結果の概要	7
1-3	本研究における主な用語の定義	8
第2章	最新の帰宅困難者対策	12
2-1	国・都の最新の帰宅困難者対策	12
2-2	特別区の最新の帰宅困難者対策	15
第3章	一斉帰宅抑制の認知・取組状況	28
3-1	認知・取組状況の概要と結果	28
第4章	企業の一斉帰宅抑制の取組状況、大規模集客施設等における 利用者保護に関する取組状況	108
4-1	取組状況の概要とヒアリング結果	108
4-2	ヒアリングの考察	137
第5章	駅の混雑状況の把握	144
5-1	東京都帰宅困難者対策オペレーションシステムの活用	144
5-2	鉄道事業者の人流シミュレーションデータの活用への期待	152
5-3	大型ビジョン・デジタルサイネージの活用に向けて	154
第6章	一時滞在施設における保険・補償	170
6-1	災害対策基本法の解釈と各区条例・施行規則の適用	170
6-2	既存の保険商品	174
6-3	特徴的な区における保険・補償	183
第7章	帰宅困難者対策における初動対応体制の確立に向けた今後の 取組み	188
7-1	具体化に向けた課題の検討	188
7-2	発災時の初動対応体制の抽出	192
7-3	平時の事前対策における連携強化	197
7-4	研究成果を踏まえた今後の取組み	200
	研究報告にあたって～特別区の連携に期待を寄せる～	204

資料編	208
(1) 研究体制	208
(2) 研究会活動実績	208
(3) 一斉帰宅抑制の認知・取組状況に関するアンケート調査票	210
(4) 大規模地震発生時における帰宅困難者等の適切な行動判断の ための情報提供シナリオ	216

第 1 章

調査研究の概要

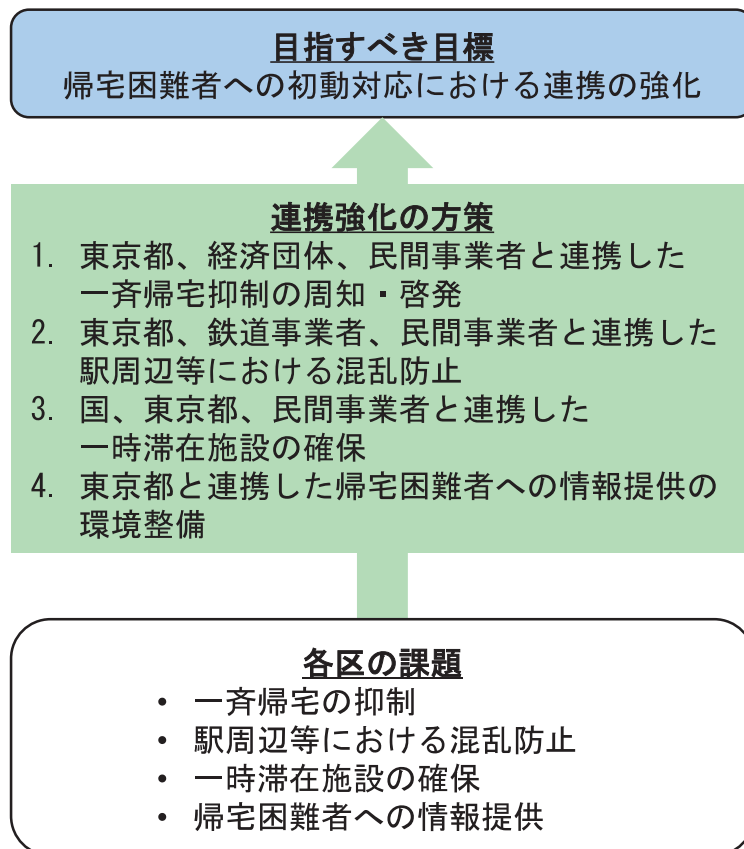
第1章 調査研究の概要

1-1 研究の背景と目的

「帰宅困難者対策における初動対応体制の確立に向けた取組み」の研究は、平成23（2011）年3月の「東日本大震災」の教訓、そして令和4年の「首都直下地震等による東京の被害想定」報告書の公表をきっかけに、我が国の政治・経済の中心をなす特別区での大規模な帰宅困難者発生とその後の混乱をいかに抑制できるか、特別区職員の強い危機感から、令和5年度を初年度とする研究が始まった。

この間、令和5年度には、区が発災時の初動対応を迅速かつ適切にとるためには、区単独ではなく、関係機関が相互に協力して取り組むことが重要であるとの認識のもと、区が目指すべき目標として、「帰宅困難者への初動対応における連携の強化」を掲げた（[図表1-1](#)）。

図表1-1 目指すべき目標と連携強化の方策



(出所) 令和5年度調査研究報告書

そして、令和6年度には、前年度の研究成果を踏まえ、次の5点を具体化に向けた課題として設定し検討を深化させた。

- ① 一斉帰宅抑制¹の周知・啓発の推進
- ② 駅の混雑状況の把握
- ③ 一時滞在施設における保険・補償の充実
- ④ 東京都帰宅困難者対策オペレーションシステム²との連携による情報³提供の強化
- ⑤ 大型ビジョン・デジタルサイネージ⁴事業者との協議に向けた連携の強化

1-2 研究結果の概要

この2年間にわたる調査研究を通じて、帰宅困難者の発生を抑制し、発災時の初動の対応が功を奏するには、何よりも、平時からの事前の備えが極めて重要であることを改めて確認したところであり、4つの必要性として整理した。

- (1) 都内帰宅困難者の大半を占める企業等従業員に対する、より効果的で具体的な普及啓発活動の必要性
- (2) 鉄道事業者のみならず、行政も含めた都内主要駅での混雑状況を常時把握できる体制の必要性
- (3) 行政と民間事業者が一体となった、行き場のない帰宅困難者の避難場所となる一時滞在施設の確保を適切に行える体制の必要性
- (4) 首都直下地震等の災害は都内全域に及ぶことを前提とした、都・区・民間事業者が一体となった発災時の高度な情報環境整備の必要性

具体的な取組みや、研究を通じて把握し、今後さらに検討を進めるべき取組みの詳細は、後述（第7章）することとする。

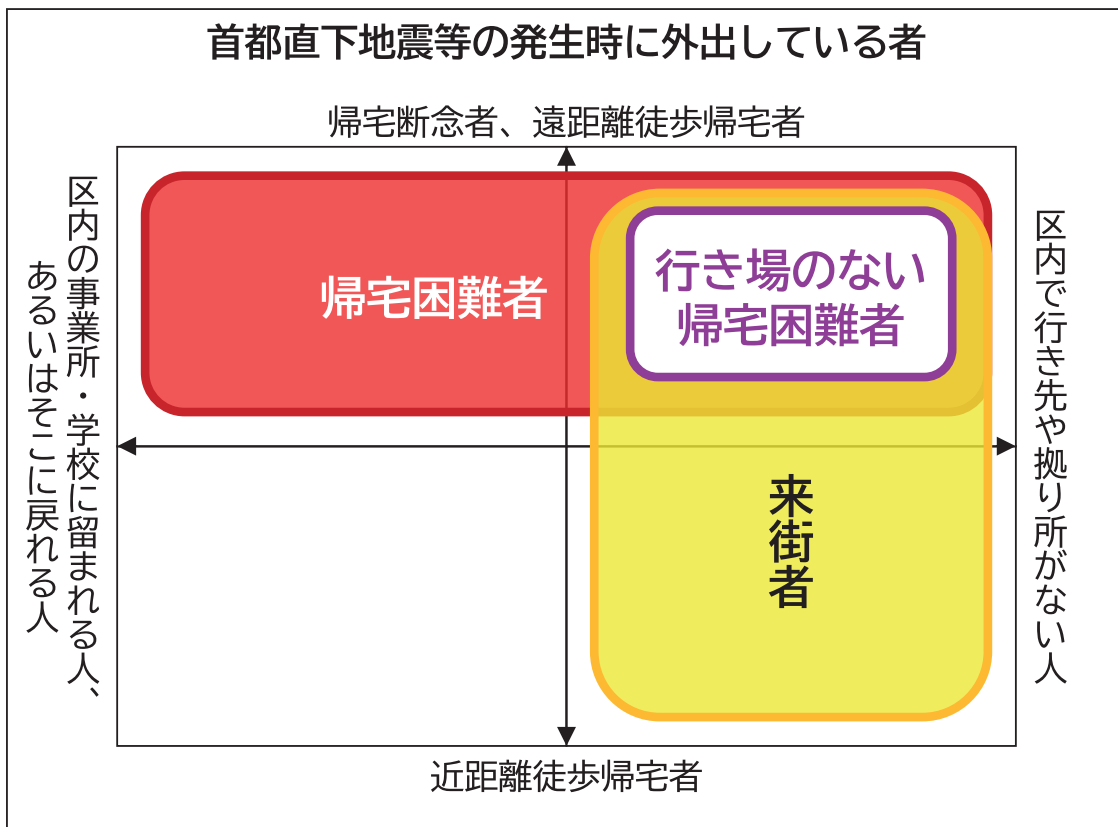
1 東京都帰宅困難者対策条例(平成24年3月30日 条例第一七号)、ウェブサイト資料参照日は令和7年2月28日。以降も同様。(https://www.reiki.metro.tokyo.lg.jp/reiki/reiki_honbun/g101RG00004283.html)
 2 東京都帰宅困難者対策オペレーションシステム(https://shintosei.metro.tokyo.lg.jp/leading-project/leading-project-39/)
 3 情報：一時滞在施設の開設状況、被害状況、鉄道の運行状況等
 4 デジタルサイネージ：屋外・店頭・公共空間・交通機関など、あらゆる場所で、ディスプレイなどの電子的な表示機器を使って情報を発信するメディアの総称

1-3 本研究における主な用語の定義

首都直下地震等の発生時に外出している者のうち、近距離徒歩帰宅者を除いた、帰宅断念者及び遠距離徒歩帰宅者を「帰宅困難者」として定義している。（中央防災会議「首都直下地震避難対策等専門調査会」）

帰宅困難者のうち、たまたま区内を訪れていた鉄道利用者、買い物、観光客等の来街者であり、区内で行き先や拠り所がない者を「行き場のない帰宅困難者」としている（[図表1-2](#)）。

図表1-2 帰宅困難者、行き場のない帰宅困難者



- ※ 近距離徒歩帰宅者：近距離を徒歩で帰宅する人
- ※ 帰宅断念者：自宅が遠距離にあること等により帰宅できない人
- ※ 遠距離徒歩帰宅者：遠距離を徒歩で帰宅する人

また、「首都直下地震等による東京の被害想定」（都心南部直下地震）では、「最大帰宅困難者数」及び「行き場のない帰宅困難者数」は、[図表1-3](#)のとおり想定されている。

図表1-3 最大帰宅困難者数及び行き場のない帰宅困難者数

被害項目	想定される被害
都内滞留者数	最大 15,836,955人
帰宅困難者数	最大 4,525,948人
※ 企業や学校などに所属していない行き場のない帰宅困難者数 66万人	

(出所) 東京都地域防災計画震災編 (令和5年修正) 本冊 第2部第9章をもとに富士通総研作成

本研究で使用した施設等の区分は以下のとおりである (図表1-4)。

図表1-4 施設等の区分

区分	一時滞在施設	災害時帰宅支援ステーション	避難所
設置時期	発災から72時間 (原則3日間) 程度まで。	発災後、協定を結んだ地方公共団体から要請を受けた時。	発災から2週間程度まで (復旧・復興の状況によってはそれ以上)。
目的	帰宅困難者等の受入れ	徒歩帰宅者の支援	地域の避難住民の受入れ
支援事項	食料、水、毛布又はブランケット、トイレ、休憩場所、情報等	水道水、トイレ、帰宅支援情報等	食料、水、毛布、トイレ、休憩場所、情報等
対象施設	集会場、庁舎やオフィスビル、ホテル、学校等	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、都立学校等	学校、公民館等の公共施設、指定された民間施設
※ 設置時期は目安であり、発災時の対応は施設や周辺の状態、協定の内容等によって異なる。 ※ ブランケット：アルミ等の極薄素材で作られた防風・防寒・防水シート ※ 対象施設は例示であり、全ての施設で上記の支援が行われるわけではない。			

(出所) 内閣府 (防災担当) 「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」 (令和6年7月) をもとに富士通総研作成

第 2 章

最新の帰宅困難者対策

第2章 最新の帰宅困難者対策

令和6年1月1日発災の能登半島地震以降の国・都、特別区の最新の災害対策・帰宅困難者対策の取組みについて調査を行った。

2-1 国・都の最新の帰宅困難者対策

2-1-1 「大規模地震発生に伴う帰宅困難者等対策のガイドライン」の改定

東日本大震災（平成23年3月）を機に、官民連携の「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」（座長：内閣府政策統括官（防災担当）、東京都副知事）を設置（同年9月）し、同協議会の最終報告（平成24年9月）を基に、ガイドラインが策定された（平成27年3月）。

近年の社会状況の変化等を踏まえて、学識経験者から構成される「首都直下地震帰宅困難者等対策検討委員会」（座長：東京大学先端科学技術研究センター 廣井悠教授）において「帰宅困難者等対策に関する今後の対応方針」が取りまとめられた（令和4年8月）。

この対応方針に沿って、関係機関との実務的な見地からの具体施策に関する検討、上記検討委員会からの意見聴取を経て、次の2つの観点を加えて、ガイドラインが改定された（令和6年7月）。

・帰宅困難者等の適切な行動判断のための情報提供のあり方

各主体（地方公共団体、鉄道事業者、一時滞在施設、企業等）が、時間経過に応じて、いつ、どのタイミングで、誰が、どのような情報を出すかの基本ケースを共有し、帰宅困難者等の行動変化に照らして、異なる主体が発信する情報が不連続とならないようにするため。

・一斉帰宅抑制後の帰宅場面における再度の混乱発生の防止

発災直後の移動による混乱を防いだとしても、帰宅が可能となった段階で待機していた大量の帰宅困難者等が一斉に移動を開始すると、発生が懸念される新たな混乱を防止するため。

なお、首都圏における対応については、別途、官民連携の「首都直下地震帰宅困難者等対策連絡調整会議」において、同日付で、「事業所における帰宅困難者対策ガイドライン」、「一時滞在施設の確保及び運営のガイドライン」、「帰

宅困難者等への情報提供ガイドライン」が改定された。

2-1-2 「大規模地震発生時における帰宅困難者等の適切な行動判断のための情報提供シナリオ」の追加

大規模地震発生に伴う帰宅困難者等対策のガイドラインの「帰宅困難者への情報提供」において、「主体間連携による一連の情報としての情報提供」として、次の2つの観点から、「大規模地震発生時における帰宅困難者等の適切な行動判断のための情報提供シナリオ」（※資料編参照）が追加された。

- ・帰宅困難者等の適切な行動判断に必要な情報については、時系列で変化する帰宅困難者等の行動判断に照らして、一連の情報として帰宅困難者等に届くことが必要
- ・各主体が、時間経過に応じて、いつ、どのタイミングで、誰が、どのような情報を出すのか基本的なケースを共有し、帰宅困難者等の行動変化に照らして、異なる主体が発信する情報が不連続とならないようにすることが重要

2-1-3 「一斉帰宅抑制後の帰宅行動指針」の追加

大規模地震発生に伴う帰宅困難者等対策のガイドラインに新たに「帰宅開始場面における新たな混乱発生の防止」が加えられた。その中で、「分散帰宅のために、社会全体で留意すべき『一斉帰宅抑制後の帰宅行動指針』の設定」として、分散帰宅の基本原則2点が追加された。

<分散帰宅の基本原則>

- 「一斉帰宅抑制」の徹底により、発災直後の移動による混乱を防いだとしても、混乱の収拾や鉄道の運転再開等に伴い、待機していた大量の帰宅困難者等が一斉に移動を開始すると、新たな混乱をもたらすことが懸念される。
- このため、待機していた帰宅困難者等は、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を基本とする。

2-1-4 「一斉帰宅抑制後の帰宅行動指針」を踏まえた各主体における対応例の追加

「帰宅開始場面における新たな混乱発生の防止」の中で、「各主体における帰宅行動指針を踏まえた対応」として、「一斉帰宅抑制後の帰宅行動指針」を踏まえた各主体における対応例が追加された。

図表2-1 「一斉帰宅抑制後の帰宅行動指針」を踏まえた各主体における対応例

主体	平時／ 発災時	対応例
国民	平時	家族等との間で、帰宅しないという選択や安否確認の方法、お迎えや介護等の対応方法等について取決め
	発災時	勤務先や施設ごとの行動ルールや管理者の指示に従って行動
国・地方公共団体、駅前滞留者対策協議会	平時	情報連絡体制や関係部局等との連携体制の整備
	発災時	帰宅困難者等の適切な帰宅判断に必要な情報の収集・提供
企業等	平時	優先業務や分散帰宅の方針、公共交通機関の復旧状況に応じた通勤自粛等の施設ごとの行動ルールの策定
	発災時	行動ルール等に基づく適切な行動の促進
一時滞在施設等の管理者	発災時	帰宅困難者等の適切な帰宅判断に必要な情報、当該施設に滞在できる期間等の情報提供
学校、保育施設等	平時	安否確認方法や連絡手段、保護者等への引渡し方法等について検討
	発災時	施設利用者の安否情報や対応状況を保護者等に伝達
鉄道事業者	平時	帰宅困難者等の適切な行動判断に不可欠な運行情報等の提供体制の整備
	発災時	運行情報等について可能な限り即時的に更新した情報提供

(出所) 内閣府(防災担当)「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」(令和6年7月)をもとに富士通総研作成

2-2 特別区の最新の帰宅困難者対策

2-2-1 調査概要

(1) 調査対象

- ① 特別区の地域防災計画及びホームページ

(2) 調査方法

特別区の地域防災計画及びホームページにおいて、次の調査を行い、各区防災担当課に確認をした。

- ① 地域防災計画における帰宅困難者対策の記載
- ② 帰宅困難者対策に関するホームページ
- ③ 帰宅困難者対策に係るマニュアル等の提供
- ④ 一時滞在施設運営マニュアル等の提供
- ⑤ 一時滞在施設一覧の情報提供

2-2-2 調査結果

特別区における、令和6年1月1日発災の能登半島地震以降の最新の帰宅困難者対策の取組状況は以下のとおり。なお、取組状況及びURLは、令和7年2月28日時点のものである。

(1) 地域防災計画における帰宅困難者対策の記載

特別区の最新の地域防災計画における帰宅困難者対策の修正・改定は以下(図表2-2)のとおり

図表2-2 地域防災計画における帰宅困難者対策の記載

区	文書名及び記載箇所	修正改訂	URL
千代田	千代田区地域防災計画 震災対策編第2部第11章 帰宅困難者対策 (P2-103~2-115)	令和6年2月修正	https://www.city.chiyoda.lg.jp/documents/2056/r6bousaikeikaku-2.pdf
中央	中央区地域防災計画 第2部第8編 帰宅困難者対策 (P257~262)	令和6年6月修正	https://www.city.chuo.lg.jp/documents/2898/r6honpen.pdf

区	文書名及び記載箇所	修正改訂	URL
港	港区地域防災計画 震災編第2部第4章 帰宅困難者対策 (P2-51～2-68)	令和6年3月修正	https://www.city.minato.tokyo.jp/chiikikeikakutan/documents/shinsai_1.pdf
新宿	新宿区地域防災計画 第2編第1部第8章 帰宅困難者対策 (P233～256)	令和6年3月修正	https://www.city.shinjuku.lg.jp/content/000393075.pdf
文京	文京区地域防災計画 第2編第1部第7章 帰宅困難者対策 (P143～155)	令和6年度修正	https://www.city.bunkyo.lg.jp/documents/9819/honpen.pdf
台東	台東区地域防災計画 第2部第10編 帰宅困難者対策 (P321～359)	令和6年度修正	https://www.city.taito.lg.jp/bosai/houshin/bosaikaigi/chikibou_r6.files/r6chiikibou00.pdf
墨田	墨田区地域防災計画 震災編第9章 帰宅困難者対策 (P195～215)	令和6年3月修正	https://www.city.sumida.lg.jp/kuseijoho/sumida_kihon/kukakusyukeikaku/bousaiplan_r2.html
江東	江東区地域防災計画 震災編第2部第9章 帰宅困難者対策 (震-223～236)	令和5年度修正	https://www.city.koto.lg.jp/057101/bosai/bosai-top/taisakukeikaku/documents/koto-tibour5-keikaku.pdf
品川	品川区地域防災計画 本冊第3編第1部第7章 帰宅困難者対策 (応急110～120)	令和5年度修正	https://www.city.shinagawa.tokyo.jp/ct/pdf/hpg000001888_69.pdf
目黒	目黒区地域防災計画 第2部第8章 帰宅困難者対策 (P131～146)	令和5年12月修正	https://www.city.meguro.tokyo.jp/chiikibousai/kusei/keikaku/keikaku_honnsatsu.html
大田	大田区地域防災計画 本編 第2部第10編 帰宅困難者対策 (P300～309)	令和6年修正	https://www.city.ota.tokyo.jp/seikatsu/chiiki/bousai/jishintaisaku/chiiki_bousaikeikaku/bousaikeikaku_r6_honpen.html
世田谷	世田谷区地域防災計画 本編①震災編第2部第8章 帰宅困難者対策 (P269～298)	令和7年3月修正予定	https://www.city.setagaya.lg.jp/02049/676.html

区	文書名及び記載箇所	修正改訂	URL
渋谷	渋谷区地域防災計画 第1部第2編第13章 帰宅困難者に関する こと (P109~119)	令和6年 3月修正	https://www.city.shibuya.tokyo.jp/bosai/bosai/bosai-plan/bosai_plan.html
中野	中野区地域防災計画 本冊第1編第3部第 4章 避難者等対応内 の「帰宅困難者対応」 (P173~179)	令和6年 修正	https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/kusei/kousou/bunyabetsu/bousai/chikibosai-42ji.files/honsatsu.pdf
杉並	杉並区地域防災計画 震災編第1部第7 章 帰宅困難者対策 (P115~132)	令和6年 修正	https://www.city.suginami.tokyo.jp/s015/6196.html
豊島	豊島区地域防災計画 本編第2部 施策ご との具体的計画 (予 防・応急・復旧計画) 第8章帰宅困難者対策 (P219~254)	令和6年 修正	https://www.city.toshima.lg.jp/514/kuse/shisaku/shisaku/kekaku/documents/documents/documents/02r6c_hiikibouhonpendai2bu.pdf
北	東京都北区地域防災計画 震災対策編第2部第 8章帰宅困難者対策 (震269~295)	令和6年 3月改定	https://www.city.kita.tokyo.jp/bosaikiki/bosai/keikaku.html
荒川	荒川区地域防災計画 【震災編】第2部 施 策ごとの具体的計画 (予防・応急・復旧計 画) 第8章帰宅困難者 対策 (P253~274)	令和6年 12月修 正	https://www.city.arakawa.tokyo.jp/documents/2350/ikkatu.pdf
板橋	板橋区地域防災計画 本編第3部第9章 帰 宅困難者対策 (P181 ~199)、第4部第6 章第7節 帰宅困難者 対策 (P371~385)	令和6年 3月改定	https://www.city.itabashi.tokyo.jp/bousai/bousai/chiikibousai/1052402.html
練馬	練馬区地域防災計画 防災本編第5章第7節 帰宅困難者対策 (本 -116~124)	令和6年 3月修正	https://www.city.nerima.tokyo.jp/kusei/keikaku/shisaku/kumin/chiikibou_r5.files/05honpen_bousaikeikaku.pdf

第1章

1-1

1-2

1-3

第2章

2-1

2-2

第3章

3-1

第4章

4-1

4-2

第5章

5-1

5-2

5-3

第6章

6-1

6-2

6-3

第7章

7-1

7-2

7-3

7-4

研究報告に
あたって

資料編

区	文書名及び記載箇所	修正改訂	URL
足立	足立区地域防災計画 第3部第8章 (P193～206)、第4部第8章 (P372～380)、第5部第5章 (P472～475) 帰宅困難者対策	令和3年度修正	https://www.city.adachi.tokyo.jp/documents/10042/01s-all.pdf
葛飾	葛飾区地域防災計画 第2編第1部第7章 帰宅困難者対策 (P182～194)	令和5年度修正	https://www.city.katsushika.lg.jp/kurasahi/1004028/1000063/1004029/1030356/1004826.html
江戸川	江戸川区地域防災計画 第4部第7章 帰宅困難者対策 (P142～144)	令和5年度修正	https://www.city.edogawa.tokyo.jp/e007/bosaianzen/bosai/kojo/kekaku/n_bousaikeikaku.html

(出所) 各区ホームページをもとに富士通総研作成

(2) 地域防災計画における帰宅困難者対策の初動対応に係る記載

特別区の最新の地域防災計画における帰宅困難者対策の初動対応に係る記載は以下(図表2-3)のとおり

図表2-3 地域防災計画における帰宅困難者対策の初動対応に係る記載

区	有無	記載内容
千代田	○	図表「主な機関の応急・復旧活動」
中央	○	図表「応急・復旧対策活動フロー」
港	—	—
新宿	○	第6節 具体的な取組(応急対策) / 1 帰宅困難者対策オペレーションシステム等を活用した初動対応
文京		第3節 具体的な取組(応急対策) / 第1 初動対応
台東		第5章 具体的な取組 / 【応急対策】 1 帰宅困難者対策オペレーションシステム等を活用した初動対応
墨田	○	●応急対策 第1節 帰宅困難者対策オペレーションシステム等を活用した初動対応
江東	○	応急対策 第1節 帰宅困難者対策オペレーションシステム等を活用した初動対応
品川	○	図表【応急復旧活動フロー】

区	有無	記載内容
目黒	—	—
大田	—	—
世田谷	○	第2 応急対策 1 帰宅困難者対策オペレーションシステム等を活用した初動対応（令和7年3月修正予定版以降掲載）
渋谷	○	【応急・復旧計画】図表■対策の体系と実務機関／図表■対策の流れ／第1節 初動対応
中野	—	—
杉並	—	—
豊島	○	第6節 具体的な取組【応急対策】／1 帰宅困難者対策オペレーションシステム等を活用した初動対応
北	○	【応急対策】1 帰宅困難者対策オペレーションシステム等を活用した初動対応
荒川	○	【応急対策】1 帰宅困難者対策オペレーションシステム等を活用した初動対応
板橋	○	第1 帰宅困難者対策オペレーションシステム等を活用した初動対応
練馬	—	—
足立	—	—
葛飾	—	—
江戸川	○	第7章 帰宅困難者対策は、第4部 初動応急計画【震災編】に属している

(3) 帰宅困難者対策に関するホームページ

特別区の最新の帰宅困難者対策に関するホームページの記載は以下（図表2-4）のとおり

図表2-4 帰宅困難者対策に関するホームページ

区	タイトル	URL
千代田	帰宅困難者対策	https://www.city.chiyoda.lg.jp/koho/kurashi/bosai/bosai-taisaku/kitaku/index.html
中央	事業所の防災対策及び帰宅困難者対策	https://www.city.chuo.lg.jp/a0010/bousaianzen/bousai/bousaitaisaku/kunotorikumi/20230928.html

区	タイトル	URL
港	帰宅困難者対策	https://www.city.minato.tokyo.jp/chiikibousai/kitakukonnansya.html
新宿	帰宅困難者対策	https://www.city.shinjuku.lg.jp/anzen/index03_07_02.html
文京	災害時の一斉帰宅の抑制について（帰宅困難者対策）	https://www.city.bunkyo.lg.jp/b009/p000147.html
台東	帰宅困難者対策	https://www.city.taito.lg.jp/bosai/taisaku/kitakukonnan/kitaku.html
墨田	帰宅困難者対策	https://www.city.sumida.lg.jp/anzen_anshin/bousai/ku-taisaku/kitakukonnan.html
江東	事業者の帰宅困難者対策	https://www.city.koto.lg.jp/057101/bosai/bosai-top/higoro/topics_kitakukonnansya.html
品川	帰宅困難者対策	https://www.city.shinagawa.tokyo.jp/PC/bosai/bosai2/jishin/kitakukonnan/index.html
目黒	帰宅困難者対策	https://www.city.meguro.tokyo.jp/bousai/bousaianzen/bousai/kitakukonnan.html
大田	帰宅困難者対策	https://www.city.ota.tokyo.jp/seikatsu/chiiki/bousai/jishintaisaku/kitan-konnan.html
世田谷	帰宅困難者対策について	https://www.city.setagaya.lg.jp/02049/604.html
渋谷	帰宅困難者対策	https://www.city.shibuya.tokyo.jp/bosai/bosai/bosai-shisetsu/kitakukonnansha_taisaku.html
中野	帰宅困難者対策	https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/bosai/jishin-sonae/taisaku/kitakukonnansya.html
杉並	帰宅困難者の対策	https://www.city.suginami.tokyo.jp/s015/1544.html
豊島	帰宅困難者対策	https://www.city.toshima.lg.jp/514/bosai/taisaku/025957.html
北	帰宅困難者対策について	https://www.city.kita.tokyo.jp/bosaikiki/bosai-bohan/bosai/shinsai/kitaku.html

区	タイトル	URL
荒川	帰宅困難者対策	https://www.city.arakawa.tokyo.jp/a013/bousai/jishinnisonaete/kitaku_konnan.html
板橋	帰宅困難者対策・一時滞在施設	https://www.city.itabashi.tokyo.jp/bousai/bousai/1005635.html
練馬	帰宅困難者対策	https://www.city.nerima.tokyo.jp/kurashi/bosai/kitaku_konnan.html
足立	足立区の駅前滞留者対策	https://www.city.adachi.tokyo.jp/saigai/20210407.html
葛飾	葛飾区帰宅困難者支援マップについて	https://www.city.katsushika.lg.jp/kurashi/1004028/1000063/1004029/1025142.html
江戸川	災害時に備えて、覚えておきましょう！	https://www.city.edogawa.tokyo.jp/e007/bosaiizen/bosai/jijo/n_oboeru.html

(出所) 各区ホームページをもとに富士通総研作成

(4) 帰宅困難者対策に係るマニュアル等の提供

特別区の最新の帰宅困難者対策に係るマニュアル等の提供は以下（図表2-5）のとおり

図表2-5 帰宅困難者対策に係るマニュアル等の提供

区	文書名	発行年月	発行元	URL
千代田	昼間区民向け災害対応マニュアル	平成30年2月	千代田区政策経営部災害対策・危機管理課	https://www.city.chiyoda.lg.jp/documents/2094/saigaitaio.pdf
新宿	新宿駅周辺防災対策協議会の取組	令和6年6月	新宿駅周辺防災対策協議会	https://www.city.shinjuku.lg.jp/content/000399275.pdf
	新宿ルール実践のための行動指針	平成28年6月	新宿駅周辺防災対策協議会	https://www.city.shinjuku.lg.jp/content/000201845.pdf

区	文書名	発行年月	発行元	URL
新宿	滞在者等誘導マニュアル（概要版）	令和元年	新宿駅周辺防災対策協議会	https://www.city.shinjuku.lg.jp/content/000285153.pdf
台東	むやみに移動しない！台東区帰宅困難者防災ガイド	令和2年1月	上野駅周辺滞留者対策推進協議会	https://www.city.taito.lg.jp/bosai/taisaku/kitakukonnan/kitaku.files/bousaiguide2020J.pdf
中野	中野区災害時帰宅困難者対策行動計画	令和6年5月	中野区帰宅困難者対策協議会	https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/bosai/jishin-sonae/taisaku/kitakukonnansya.files/honsatsu.pdf
北	東京都北区帰宅困難者対策指針	令和6年3月	北区 危機管理室 防災・危機管理課	https://www.city.kita.tokyo.jp/bosaikiki/bosai-bohan/bosai/shinsai/documents/shishin.pdf
足立	北千住駅周辺地域エリア防災計画	令和6年3月	北千住駅前滞留者対策推進協議会	https://www.city.adachi.tokyo.jp/documents/51809/kitasenuarea.pdf
	綾瀬駅周辺地域都市安全確保促進計画	平成27年3月	足立区・綾瀬駅等滞留者対策推進協議会	https://www.city.adachi.tokyo.jp/documents/51809/ayasearea.pdf
江戸川	江戸川区帰宅困難者対策マニュアル	平成26年3月	江戸川区危機管理室 帰宅困難者対策部会	https://www.city.edogawa.tokyo.jp/documents/492/07.pdf

（出所）各区ホームページをもとに富士通総研作成

(5) 一時滞在施設運営マニュアル等の提供

特別区の最新の一時滞在施設運営マニュアル等の提供は以下（[図表2-6](#)）のとおり

図表2-6 一時滞在施設運営マニュアル等の提供

区	文書名	URL
港	民間事業者向け一時滞在施設運営マニュアル <ul style="list-style-type: none"> ・ 作成ガイド編 ・ マニュアル編 ・ 別紙 ・ 作成事例編 	https://www.city.minato.tokyo.jp/chiikibousai/itijitaizaisisetu.html
新宿	新宿駅周辺防災対策協議会 関連マニュアル <ul style="list-style-type: none"> ・ 帰宅困難者一時滞在施設運営マニュアル（標準版） ・ 行動指針に基づく対応手順【一時滞在施設】 ・ 一時滞在施設帳票類 ・ 帰宅困難者一時滞在施設運営マニュアル（感染症対策版） ・ 行動指針に基づく対応手順【一時滞在施設】（感染症対策版） ・ 一時滞在施設帳票類（感染症対策版） ・ 滞在者等誘導マニュアル（概要版） ・ 滞在者等誘導マニュアル（標準版） ・ 行動指針に基づく対応手順【事業者・滞在者等】 ・ 帳票1 案内看板（貼り紙） ・ 帳票2 誘導チラシ ・ 帳票3 デジタルサイネージ誘導画像（アニメーション） 	https://www.city.shinjuku.lg.jp/anzen/kikikanri01_000109.html
品川	品川区一時滞在施設運営マニュアル <ul style="list-style-type: none"> ・ 一時滞在施設運営マニュアル（品川区標準版） ・ 一時滞在施設運営マニュアル【個別作成ガイド（品川区標準版）】 ・ 一時滞在施設運営マニュアル【品川区簡易版】 ・ 新型コロナウイルス感染症に係る一時滞在施設運営マニュアル【品川区標準版】 ・ 新型コロナウイルス感染症に係る一時滞在施設運営マニュアル【個別作成ガイド（品川区標準版）】 	https://www.city.shinagawa.tokyo.jp/PC/bosai/bosai2/jishin/kitakukonnan/20220704114902.html

区	文書名	URL
渋谷	帰宅困難者受入施設運営基本マニュアル ・ 「渋谷区帰宅困難者受入施設運営基本マニュアル」 (第1版) ・ 様式1 帰宅困難者受入施設利用同意書 ・ 様式2 帰宅困難者受入名簿 ・ 様式3 帰宅困難者受入施設物品受払簿 ・ 参考資料 災害時における帰宅困難者支援に関する協定書 (ひな形)	https://www.city.shibuya.tokyo.jp/bosai/bosai/bosai-manual-map/kitakon-manual.html

(出所) 各区ホームページをもとに富士通総研作成

(6) 一時滞在施設一覧の情報提供

特別区の最新の一時滞在施設一覧は以下 (図表2-7) のとおり

図表2-7 一時滞在施設一覧

区	URL
千代田	https://www.city.chiyoda.lg.jp/koho/kurashi/bosai/bosai-taisaku/kitaku/ukeireshisetsu.html
中央	https://www.city.chuo.lg.jp/a0011/bousaianzen/bousai/bousaitaisaku/jigyousho/kitakukonnansha/kitakonshisetsuichiran.html
港	https://city-minato.my.site.com/X_PUB_VF_HinanjyoNaviList
新宿	https://www.city.shinjuku.lg.jp/anzen/index03_07_02.html
文京	https://www.city.bunkyo.lg.jp/b009/p000019.html
台東	https://www.city.taito.lg.jp/bosai/taisaku/kitakukonnan/kitaku.html
墨田	https://www.city.sumida.lg.jp/anzen_anshin/bousai/ku-taisaku/kitakukonnan.html
江東	https://www.city.koto.lg.jp/057101/bosai/bosai-top/taiou/map_7077_5002.html
品川	https://www.city.shinagawa.tokyo.jp/PC/bosai/bosai2/jishin/kitakukonnan/20220704114902.html
目黒	https://www.city.meguro.tokyo.jp/bousai/bousaianzen/bousai/kitakukonnan.html
大田	https://bosaipotal.city.ota.tokyo.jp/hinan/kitaku-konnan-ichiran.html
世田谷	https://www.city.setagaya.lg.jp/02049/604.html

区	URL
渋谷	https://bosai.city.shibuya.tokyo.jp/hinan/kitaku-konnan-ichiran.html
中野	https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/bosai/jishin-sonae/taisaku/kitakukonnansya.html
杉並	https://www.city.suginami.tokyo.jp/s015/1544.html
豊島	https://www.city.toshima.lg.jp/514/bosai/taisaku/2303131011.html
北	https://www.city.kita.tokyo.jp/bosaikiki/bosai-bohan/bosai/shinsai/kitaku.html
荒川	https://bosai.city.arakawa.tokyo.jp/hinan/kitaku-konnan-ichiran.html
板橋	https://www.city.itabashi.tokyo.jp/bousai/bousai/1005635.html
練馬	https://www.city.nerima.tokyo.jp/kurashi/bosai/kitaku_konnan.html
足立	https://bosai.city.adachi.tokyo.jp/hinan/kitaku-konnan-ichiran.html
葛飾	https://www.city.katsushika.lg.jp/kurashi/1004028/1000063/1004029/1025142.html
江戸川	https://bosai.city.edogawa.tokyo.jp/hinan/kitaku-konnan-ichiran.html

(出所) 各区ホームページをもとに富士通総研作成

第1章

1-1

1-2

1-3

第2章

2-1

2-2

第3章

3-1

第4章

4-1

4-2

第5章

5-1

5-2

5-3

第6章

6-1

6-2

6-3

第7章

7-1

7-2

7-3

7-4

研究報告に
あたって

資料編

第 3 章

一斉帰宅抑制の 認知・取組状況

3-1 認知・取組状況の概要と結果

一斉帰宅抑制の認知・取組状況把握のため、個人の認知・取組状況に関する調査を行った。

3-1-1 調査概要

(1) 目的

東京都の「東京都帰宅困難者対策実施計画⁵の改定について」（令和5年5月）において、一斉帰宅抑制など条例の認知度（事業者：平成28（2016）年度68%、令和4（2022）年度42%）が低下している。

都内滞留者の大半を占める企業従業員に対し、効果的な普及啓発の実施が必要と考える。

本調査では、個人を対象に一斉帰宅の抑制の認知・取組状況の実態について、アンケート調査を実施した。

(2) 調査方法

インターネット調査による個人向けアンケート

(3) 調査期間

令和6（2024）年5月16日～5月19日

(4) 調査内容

①調査対象

東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県在住の住民

※東京都「首都直下地震等による東京の被害想定報告書」（令和4年5月）の帰宅困難者の被害想定手法で用いている東京都市圏から茨城県南部を外したもの

②対象者属性

- ・年齢：20歳代から60歳代
- ・性別：男性、女性 など
- ・世帯：単身世帯、家族世帯 など

5 東京都帰宅困難者対策実施計画
(https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/kitaku_portal/1000050/1005238.html)

③ サンプル数

1,000件

④ 設問数

20問

⑤ スクリーニング

インターネット調査会社が有している約130万人アンケート会員の中から、スクリーニング⁶を行い、その後本調査を行った。

※端数処理により、グラフの合計値が100%にならない場合がある。

第1章

1-1

1-2

1-3

第2章

2-1

2-2

第3章

3-1

第4章

4-1

4-2

第5章

5-1

5-2

5-3

第6章

6-1

6-2

6-3

第7章

7-1

7-2

7-3

7-4

研究報告にあたって

資料編

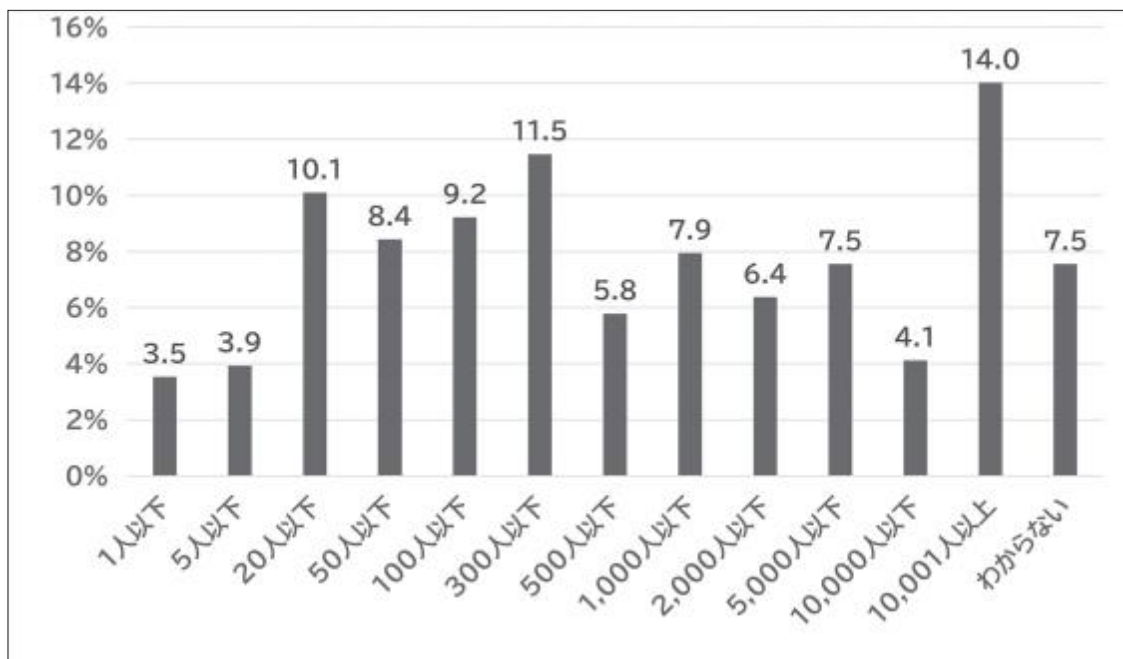
6 調査対象者の条件抽出をするために、本調査に先駆けて行う事前調査

3-1-2 調査結果

(1) 単純集計

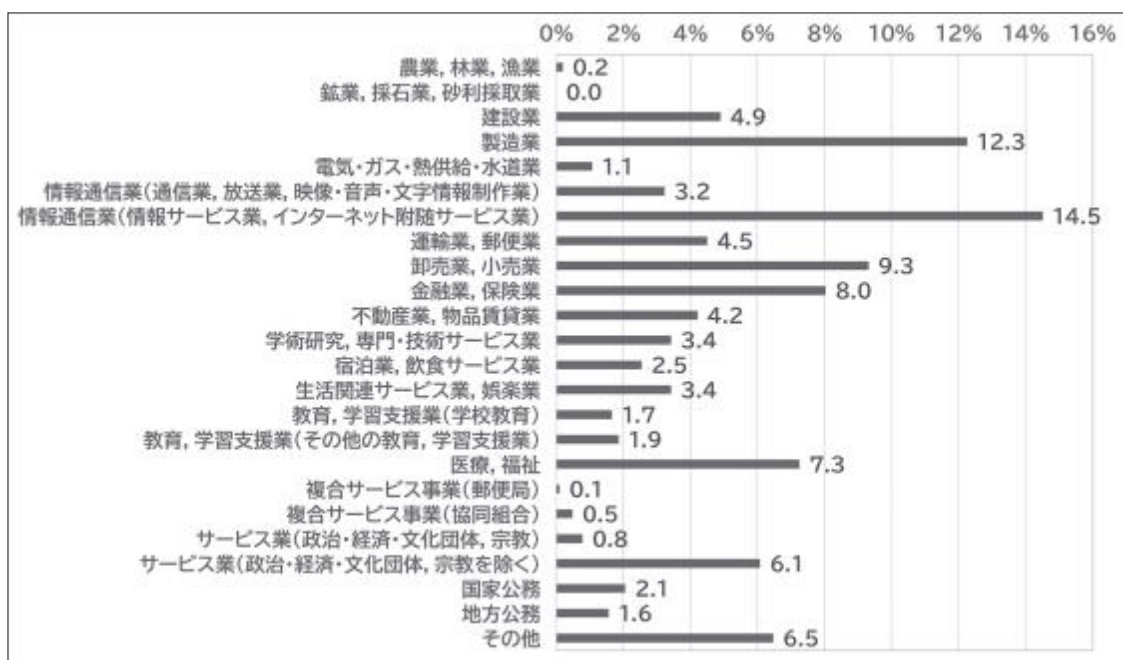
Q1 あなたのお勤め先の従業員数をお選びください。(ひとつだけ)

図表3-1 勤め先の従業員数



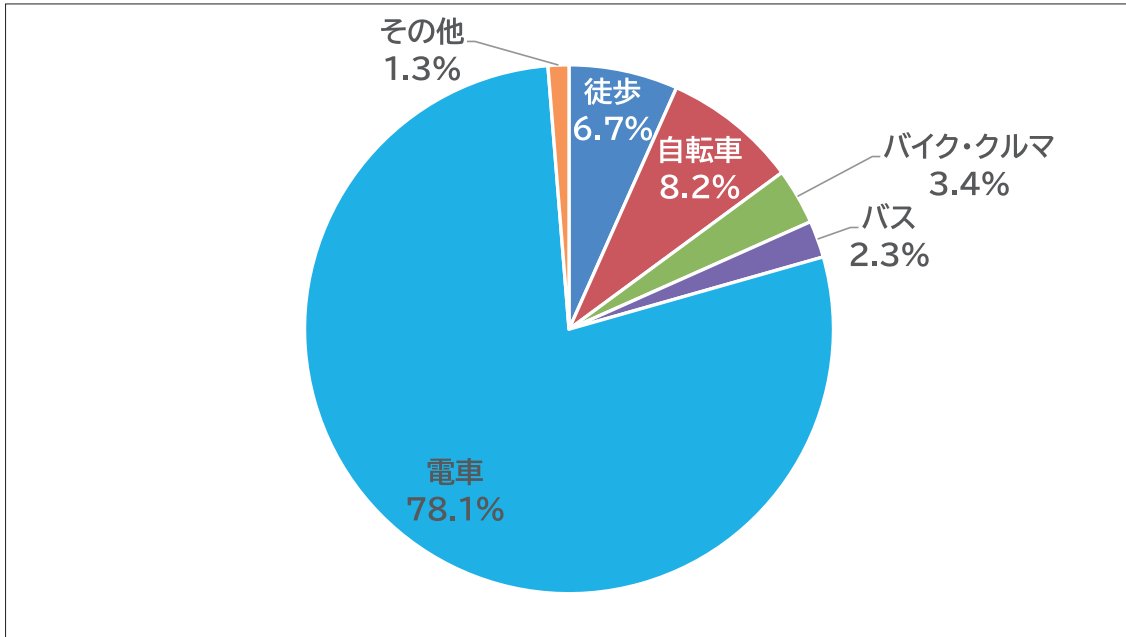
Q2 あなたのお勤め先の業種をお選びください。(ひとつだけ)

図表3-2 勤め先の業種



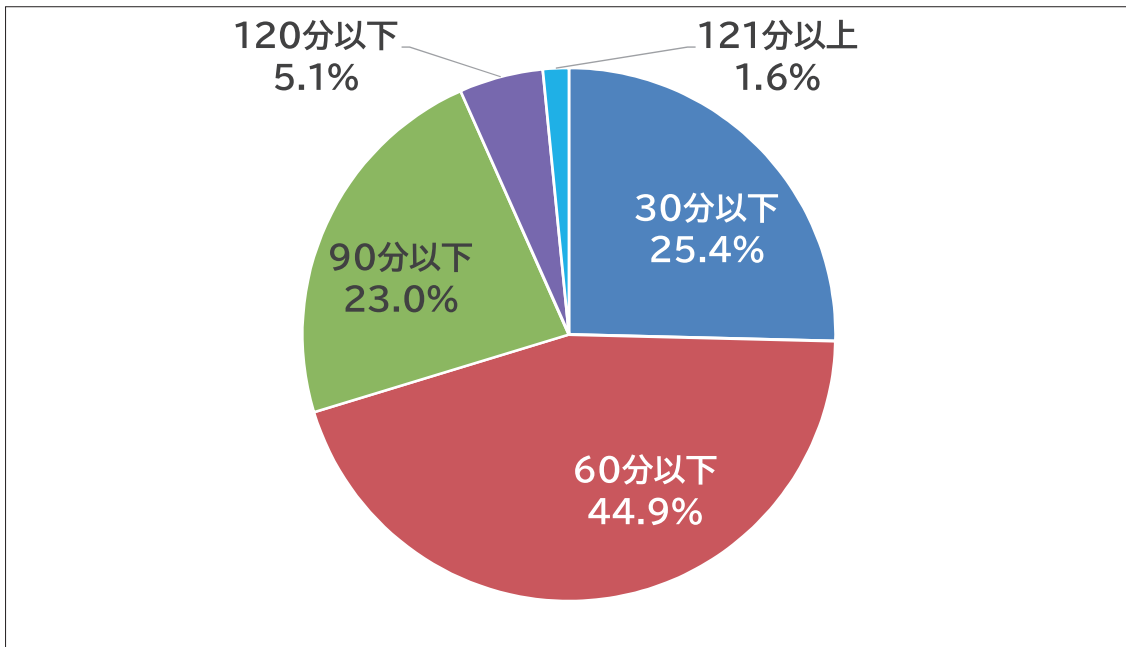
Q3 あなたの主な通勤手段をお選びください。(ひとつだけ)

図表3-3 主な通勤手段



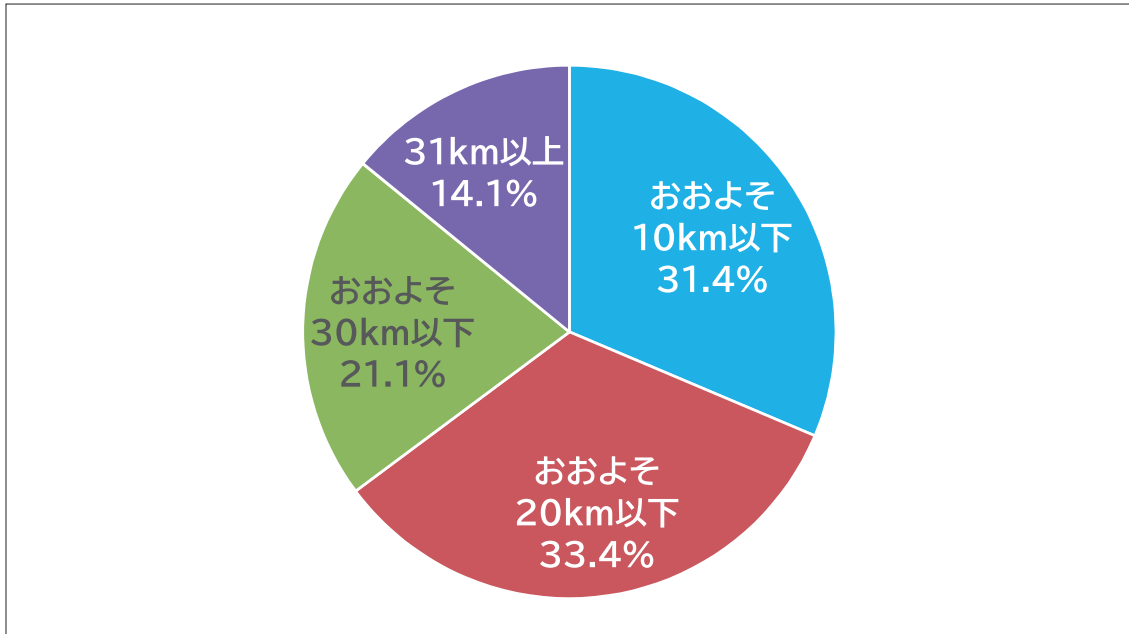
Q4 あなたの主な通勤手段の移動時間(通勤時間)をお選びください。(ひとつだけ)

図表3-4 通勤手段の移動時間(通勤時間)



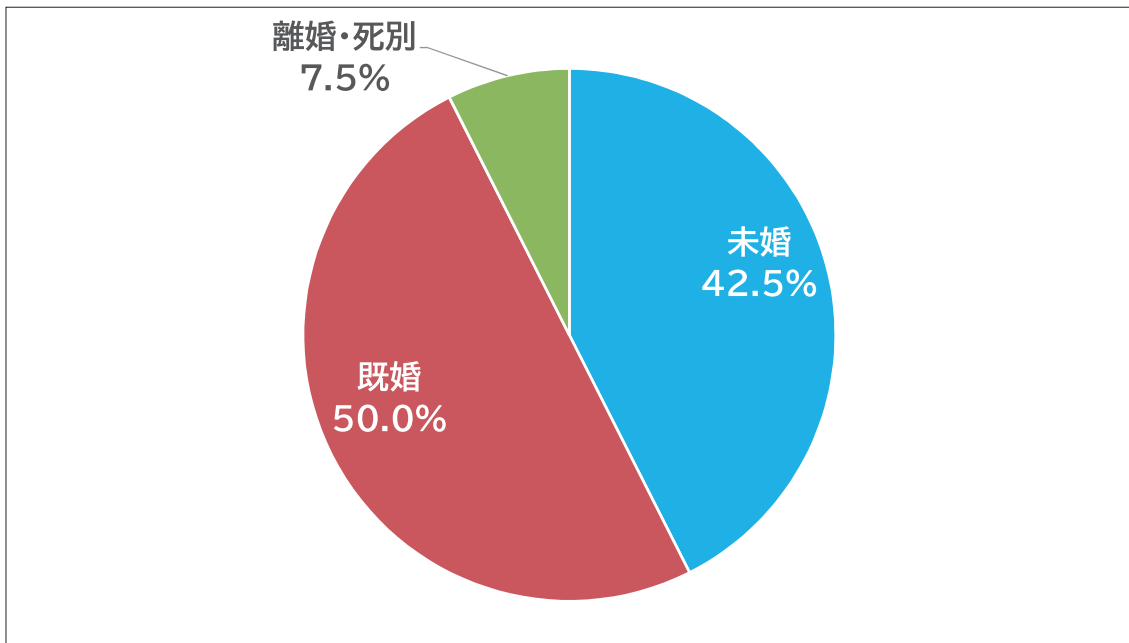
Q5 お住まいからお勤め先までのおおよその距離をお選びください。
(ひとつだけ)

図表3-5 勤め先までのおおよその距離



Q6 あなたのご結婚されていますか。 (ひとつだけ)

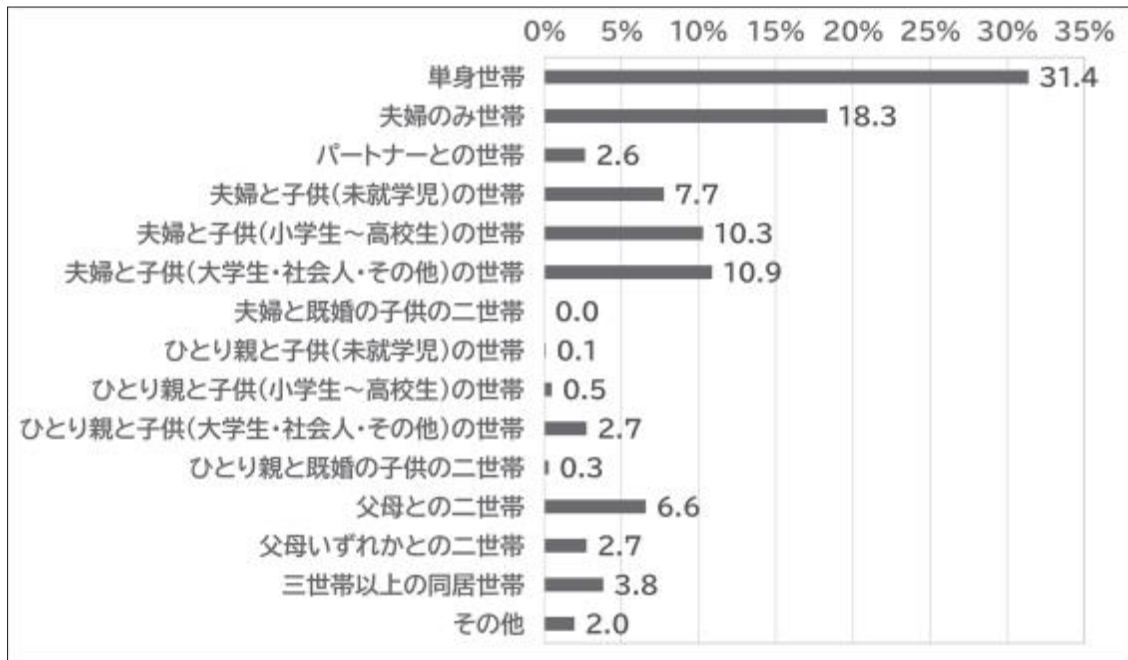
図表3-6 結婚



Q7 あなたの同居されている家族構成をお知らせください。(ひとつだけ)

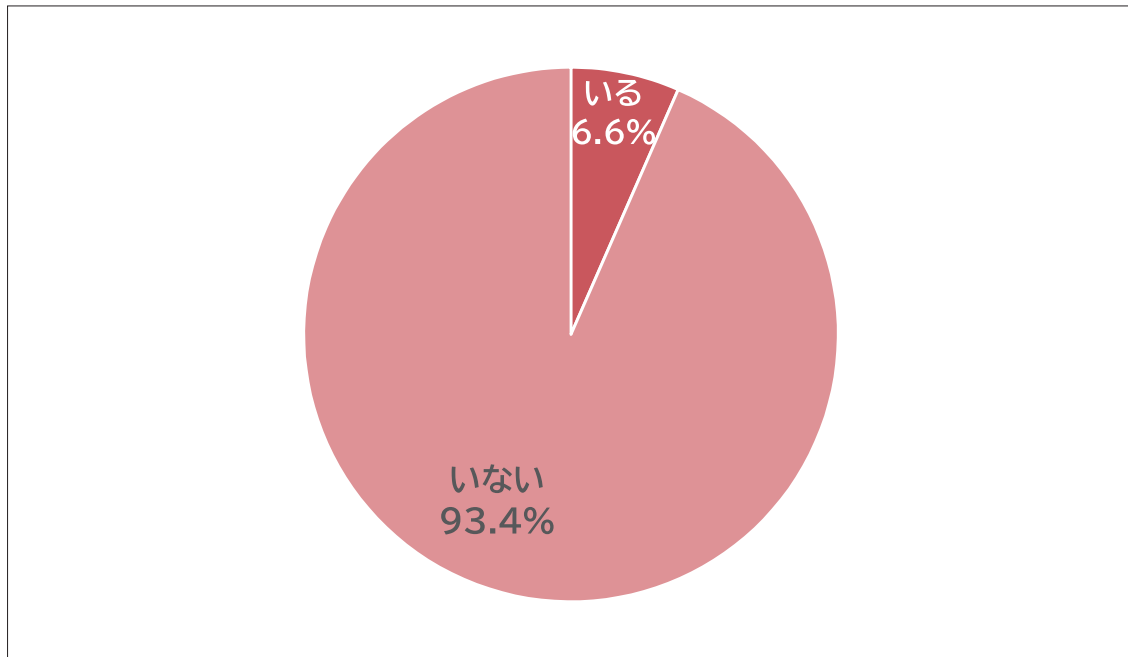
※複数の子供がいる場合は、末子についてお答えください。

図表3-7 同居している家族構成



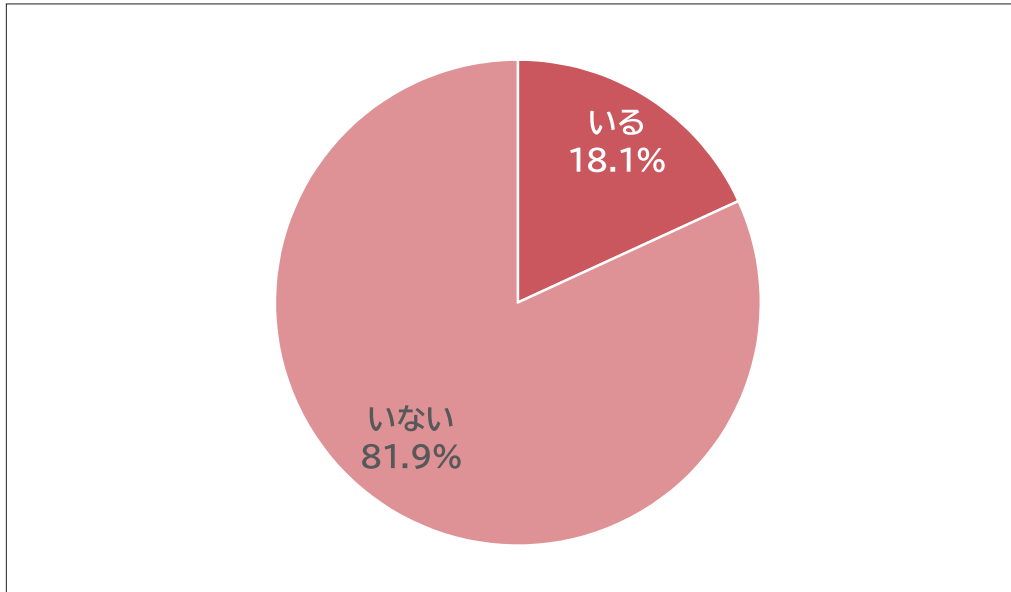
Q8 あなたの同居されているご家族に要支援者・要介護者はいらっしゃいますか。(ひとつだけ)

図表3-8 同居している家族の要支援者・要介護者の有無



Q9 あなたのお住まいにペット（動物）はいますか。（ひとつだけ）

図表3-9 住まいのペット（動物）

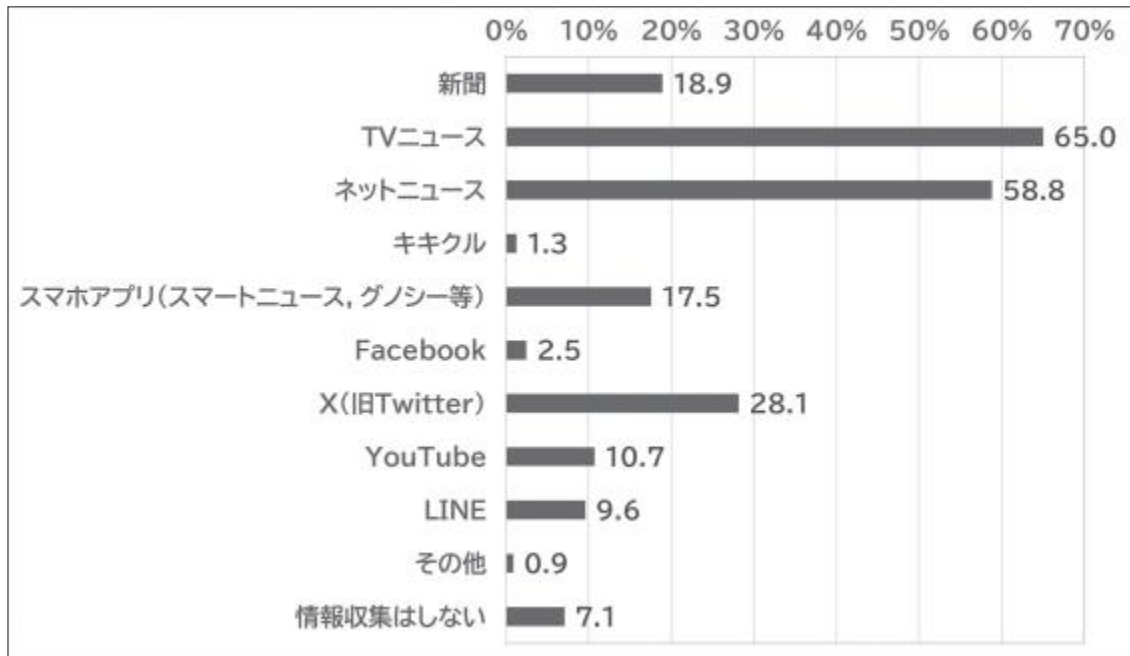


Q10 防災、災害（地震、風水害等）に関する情報を収集する際に、よく使う媒体をお選びください。（3つまで）

TVニュース65.0%、ネットニュース58.8%が挙げられている。

次に、X（旧Twitter）28.1%、新聞18.9%、スマホアプリ（スマートニュース、グノシー等）17.5%が挙げられている。

図表3-10 情報を収集する際によく使う媒体

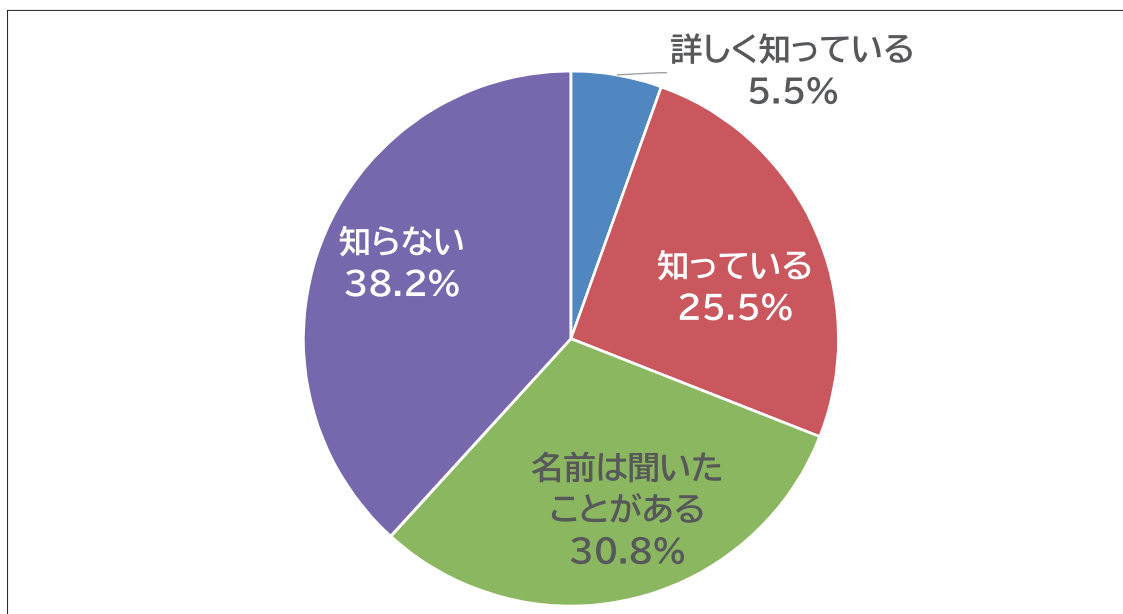


Q11 東京都では帰宅困難者対策条例を制定し、「一斉帰宅の抑制」を呼びかけています。あなたは「一斉帰宅の抑制」について知っていますか。(ひとつだけ)

詳しく知っている5.5%、知っている25.5%。合わせて31%に留まっている。

名前は聞いたことがある30.8%、知らない38.2%。合わせて69%になっており、「一斉帰宅の抑制」の認識は低い。

図表3-11 「一斉帰宅の抑制」の認識

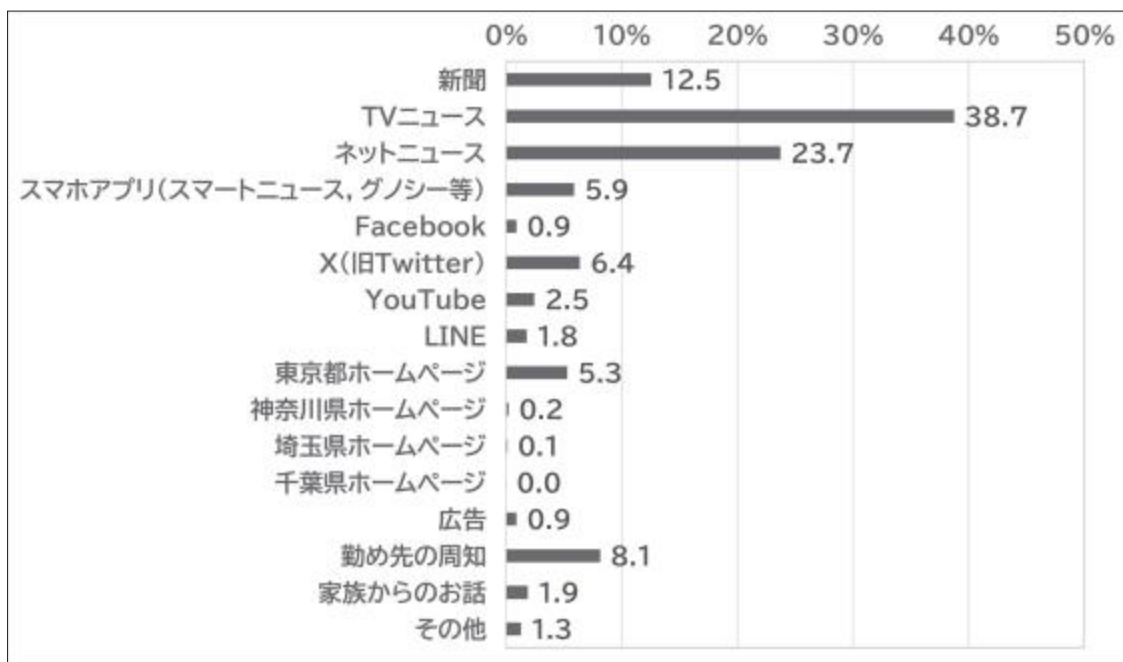


Q12 「一斉帰宅の抑制」について、何から知りましたか。(3つまで)

TVニュース38.7%、ネットニュース23.7%が挙げられている。

次に、新聞12.5%、勤め先の周知8.1%が挙げられている。

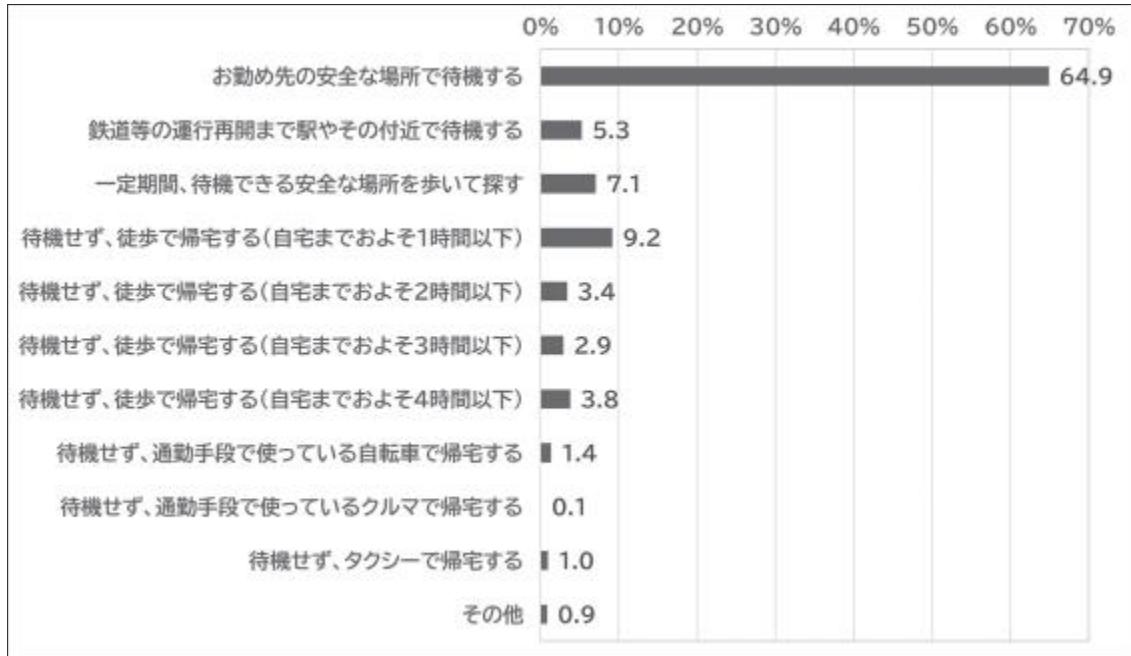
図表3-12 「一斉帰宅の抑制」の認知ルート



Q13 大規模地震が起きたとき、あなたはどのような行動をとると思いますか。
(ひとつだけ)

勤め先の安全な場所で待機するが64.9%と高い。一方で、「帰宅する」は合わせて21.8%になっている。

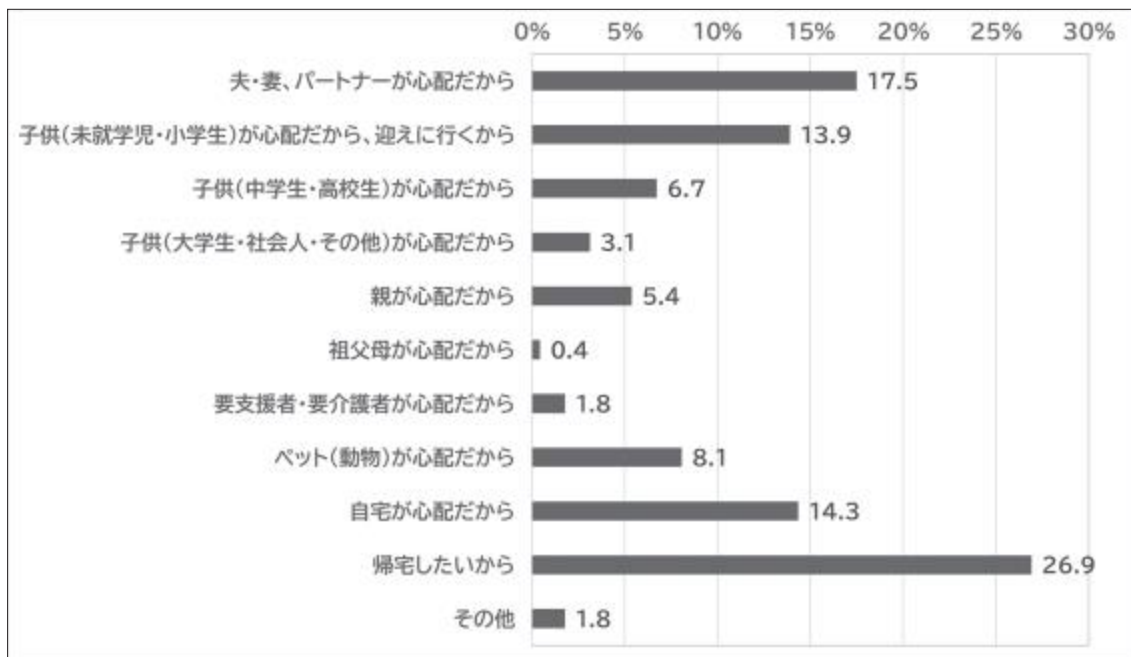
図表3-13 大規模地震時の行動



Q14 大規模地震が起きたとき、「帰宅する」を選ばれた方に伺います。
「帰宅する主な理由」をお選びください。(ひとつだけ)

主な帰宅理由として、帰宅したいから26.9%。次に、夫・妻、パートナーが心配だから17.5%、自宅が心配だから14.3%、子ども（未就学児・小学生）が心配だから、迎えに行くから13.9%となっている。

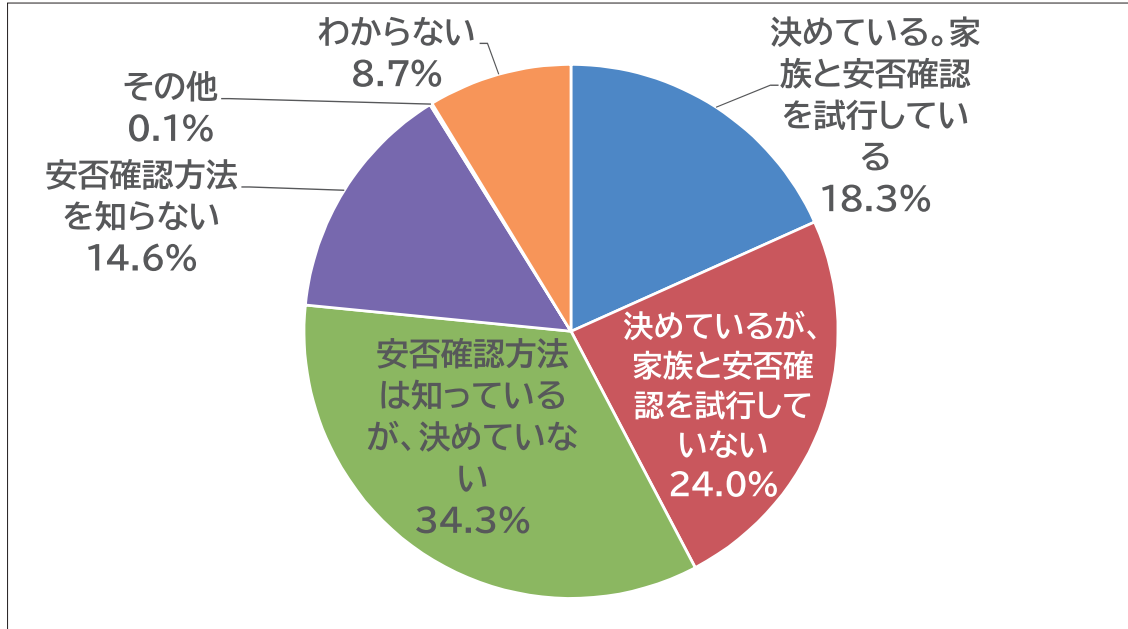
図表3-14 大規模地震時の主な帰宅理由



Q15 あなたの同居されているご家族と、災害時の「安否確認方法」を決めていますか。(ひとつだけ)

家族と安否確認を試行している18.3%、決めているが試行していない24.0%、合わせて42.3%になっている。一方で、決めていない、知らない、分からないは合わせて57.6%となっており、家族との「安否確認方法」の確立は低い。

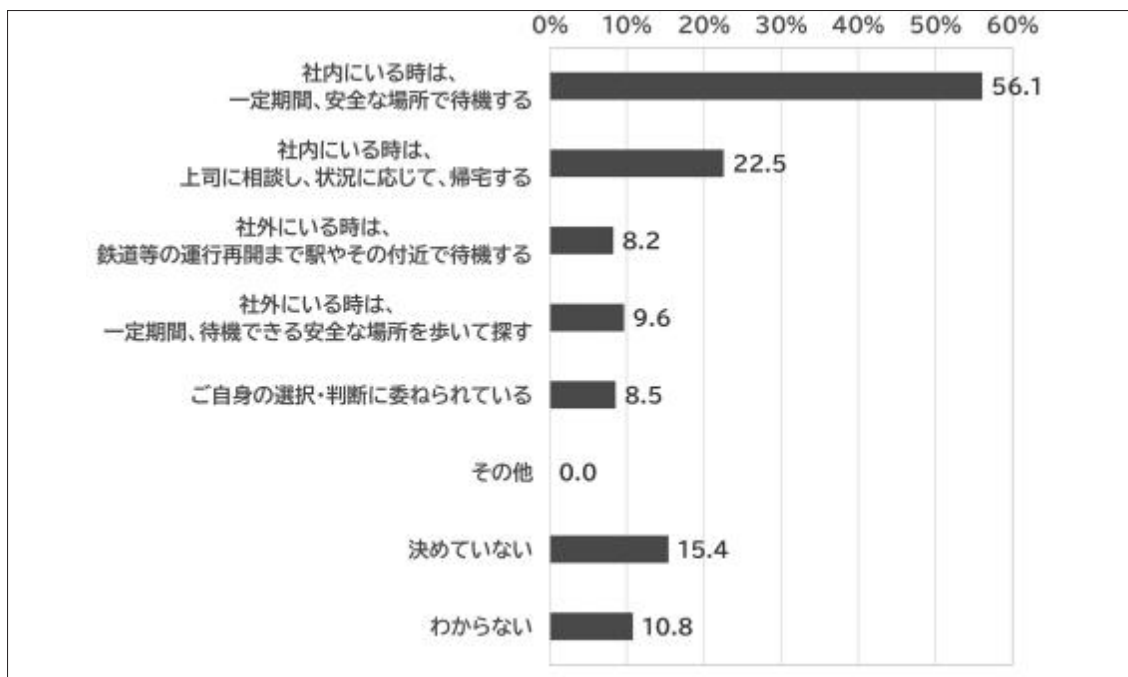
図表3-15 家族との「安否確認方法」



Q16 大規模地震が起きたとき、どういう行動をとるか、お勤め先で決めていますか。(3つまで)

社内にいる時は一定期間、安全な場所で待機する56.1%。次に、社内にいる時は上司に相談し状況に応じて帰宅する22.5%が挙げられている。

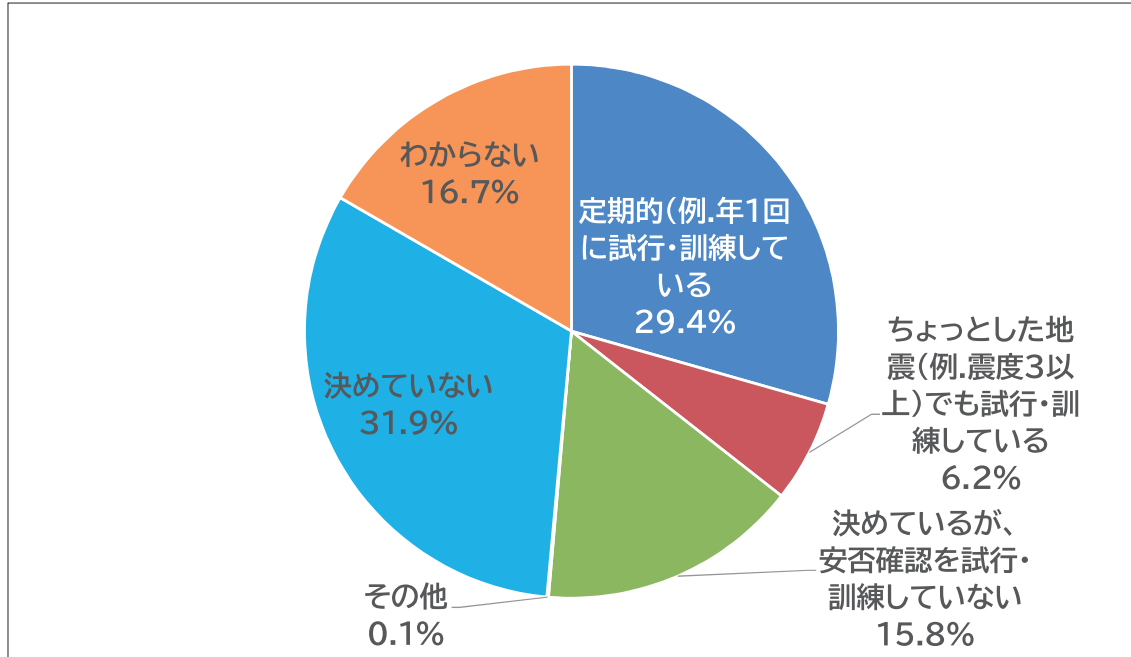
図表3-16 大規模地震時の勤め先での行動



Q17 あなたのお勤め先は、災害時の「安否確認方法」を決めていますか。
(ひとつだけ)

定期的に試行・訓練している29.4%、ちょっとした地震でも試行・訓練している6.2%、合わせて35.6%に留まっている。一方で、安否確認を試行・訓練していない、決めていない、わからないは合わせて64.4%になっており、勤め先の「安否確認方法」の確立は低い。

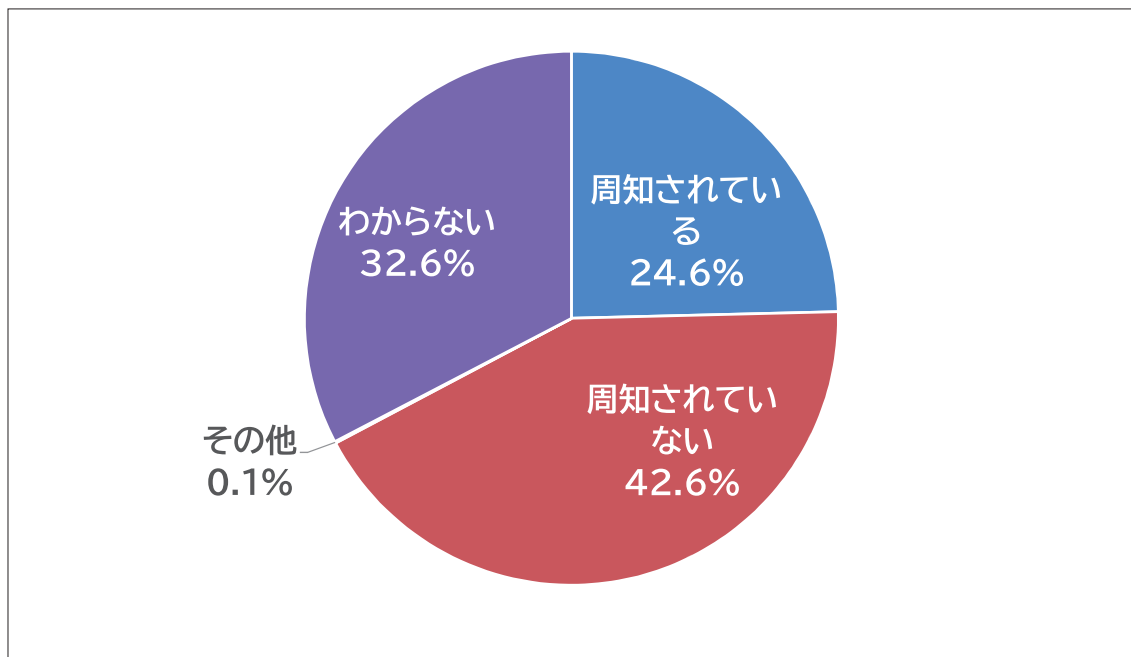
図表3-17 勤め先の「安否確認方法」



Q18 あなたのお勤め先で「一斉帰宅の抑制」は周知されていますか。
(ひとつだけ)

周知されているが24.6%と低い。一方で、周知されていない、わからないは合わせて75.2%になっており、勤め先の「一斉帰宅の抑制」の周知は低い。

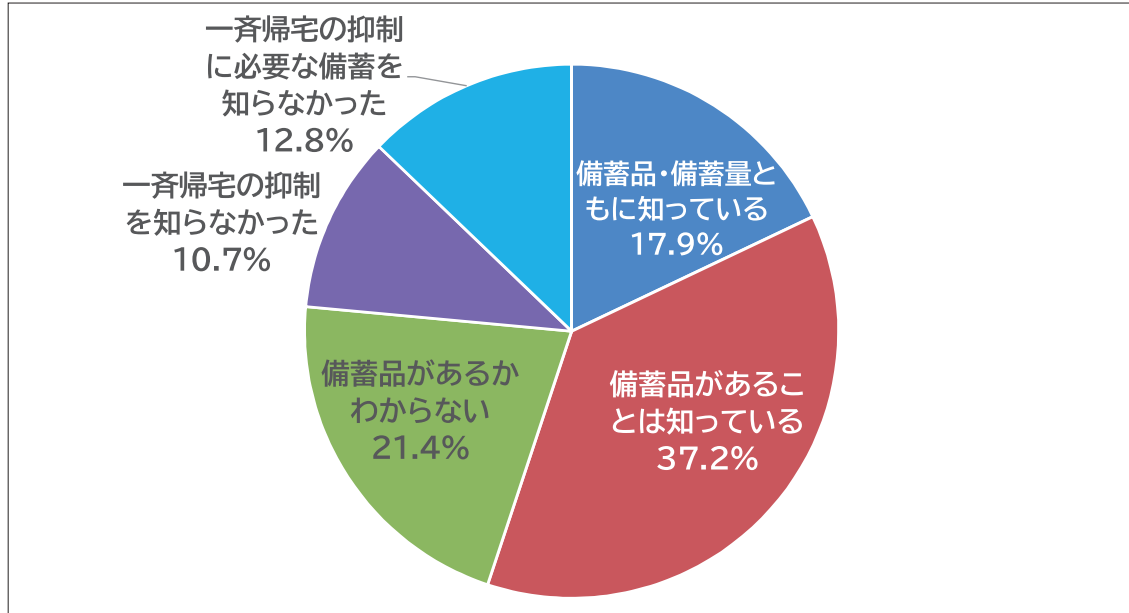
図表3-18 勤め先の「一斉帰宅の抑制」の周知



Q19 あなたのお勤め先の「一斉帰宅の抑制」に必要な「備蓄」について知っていますか。(ひとつだけ)

備蓄品・備蓄量ともに知っている17.9%、備蓄品があることは知っている37.2%、合わせて55.1%になっている。勤め先にある「備蓄」の認識は「一斉帰宅の抑制」の周知に比べ高い。

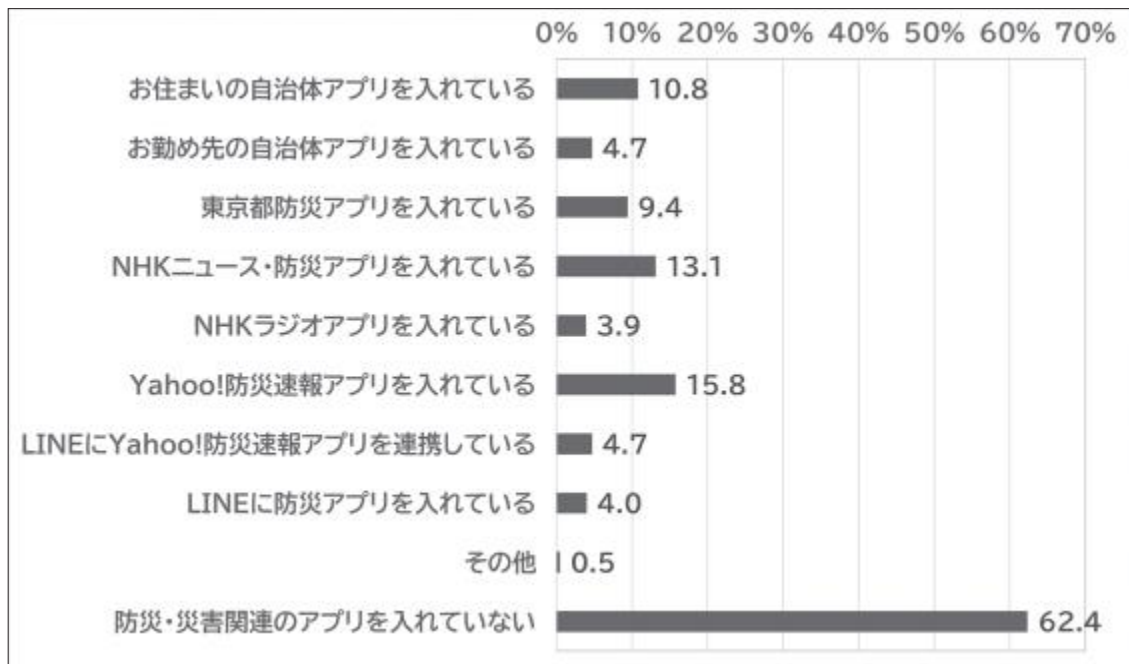
図表3-19 勤め先の「備蓄」



Q20 防災・災害（地震、風水害等）に関するアプリをスマホに入れてありますか。お選びください。(いくつでも)

防災・災害関連のアプリを入れていないが62.4%と高い。

図表3-20 防災・災害に関するスマホアプリ



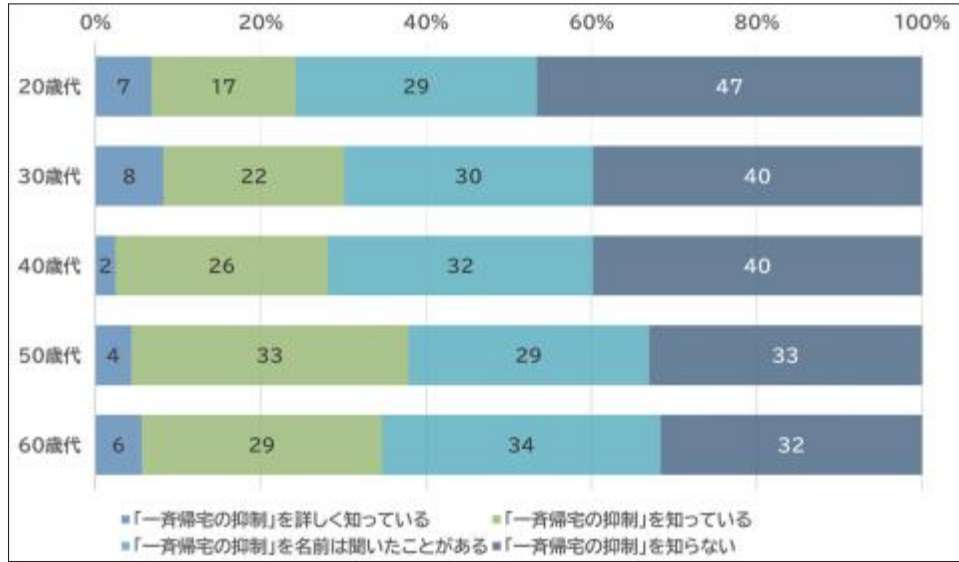
(2) クロス集計

① あなたは「一斉帰宅の抑制」について知っていますか。(ひとつだけ)

(ア) 年齢

50歳代、60歳代は、詳しく知っている、知っているは35～37%。年齢層が高い方が「一斉帰宅の抑制」の認識が高い。

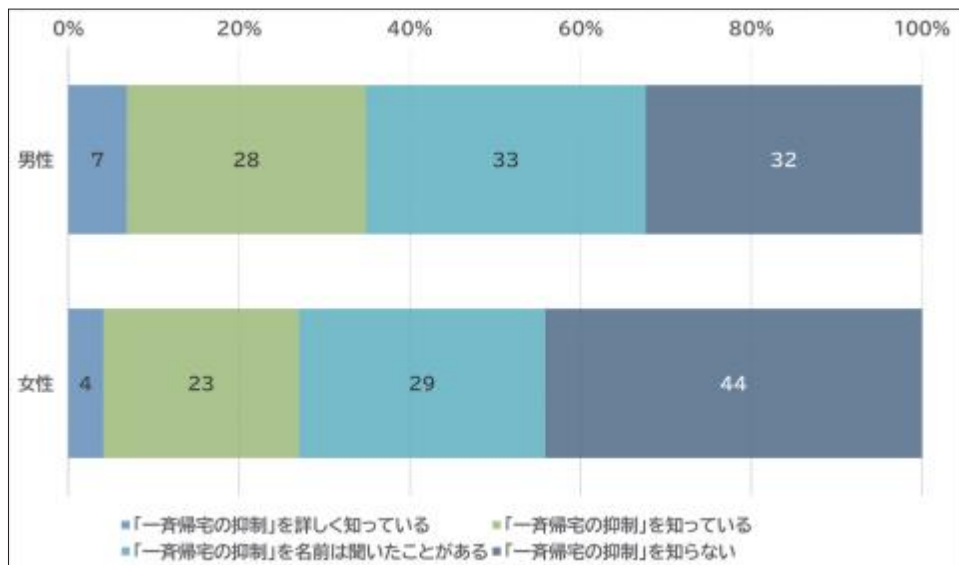
図表3-21 「一斉帰宅の抑制」の認識×年齢



(イ) 性別

男性では、詳しく知っている、知っているは合わせて35%。女性では、詳しく知っている、知っているは合わせて27%。男性の「一斉帰宅の抑制」の認識が高い。

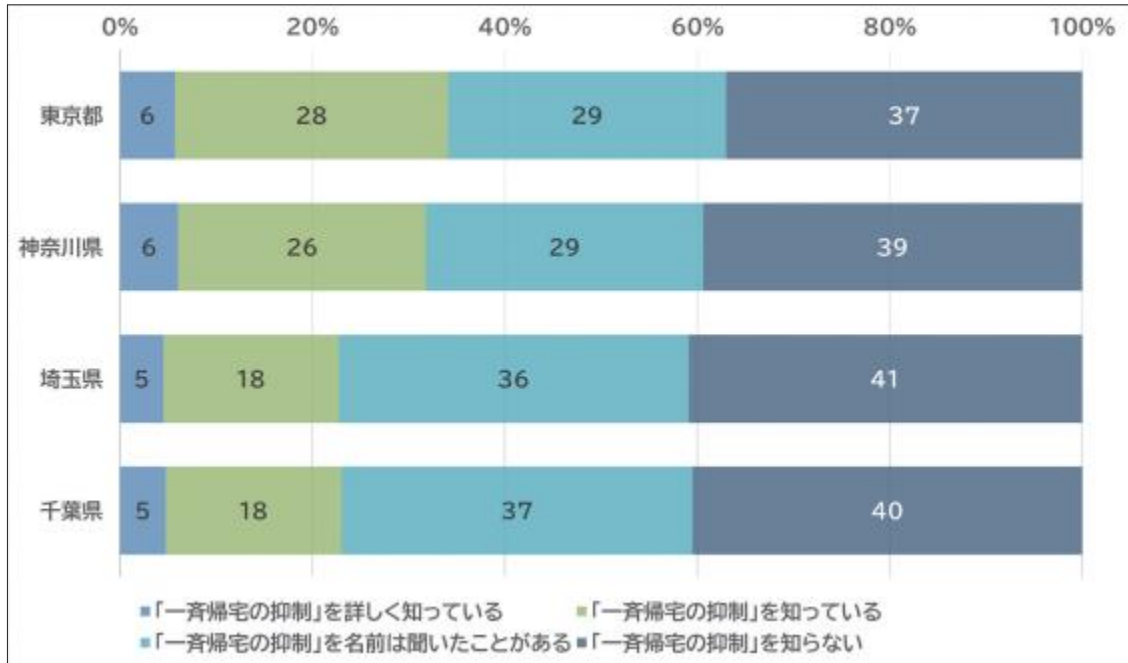
図表3-22 「一斉帰宅の抑制」の認識×性別



(ウ) 地域

東京都在住者、神奈川県在住者の「一斉帰宅の抑制」の認識は30%を越えている。

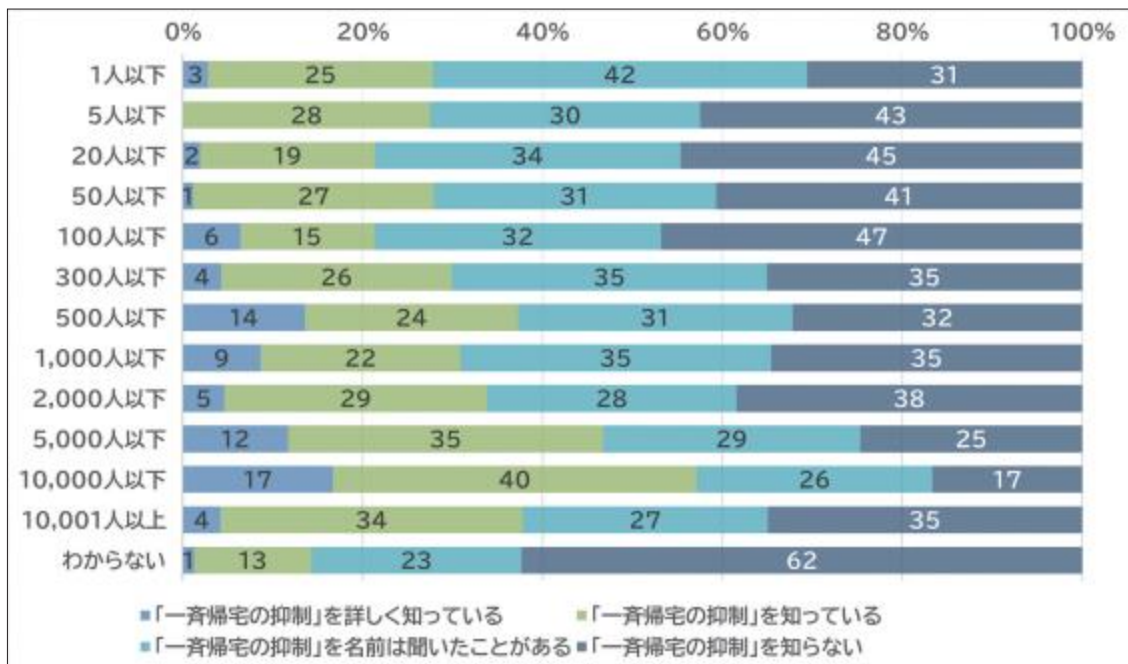
図表3-23 「一斉帰宅の抑制」の認識×地域



(エ) 勤め先の従業員数

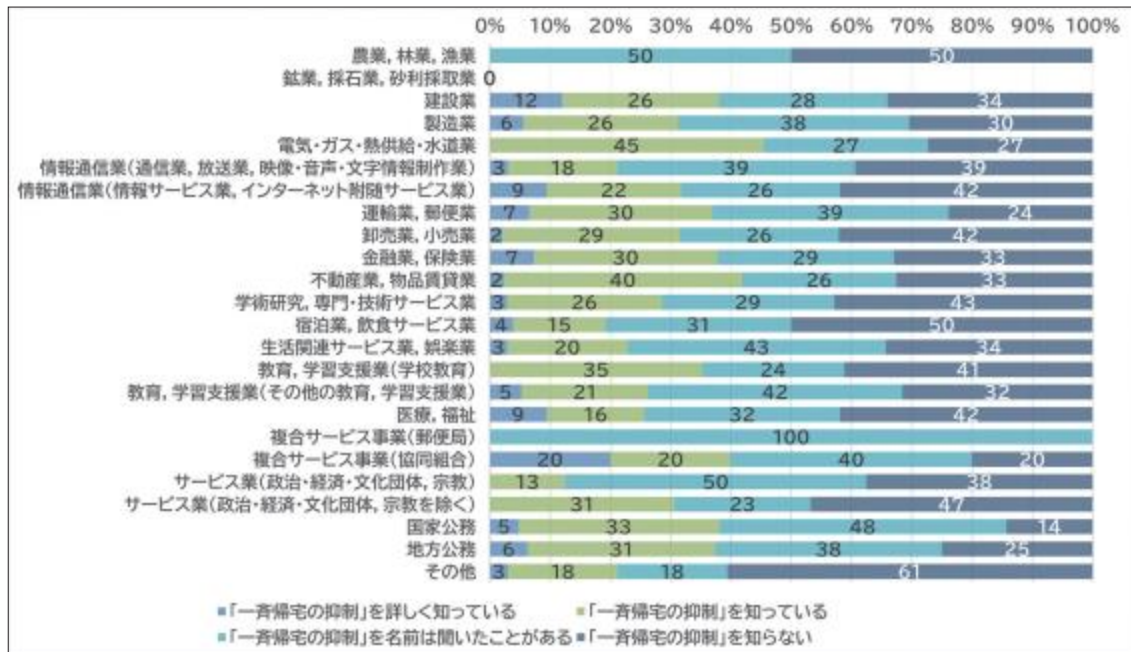
従業員数が300人を越える勤め先では、「一斉帰宅の抑制」の認識が30%を越えている。

図表3-24 「一斉帰宅の抑制」の認識×従業員数



(オ) 勤め先の業種

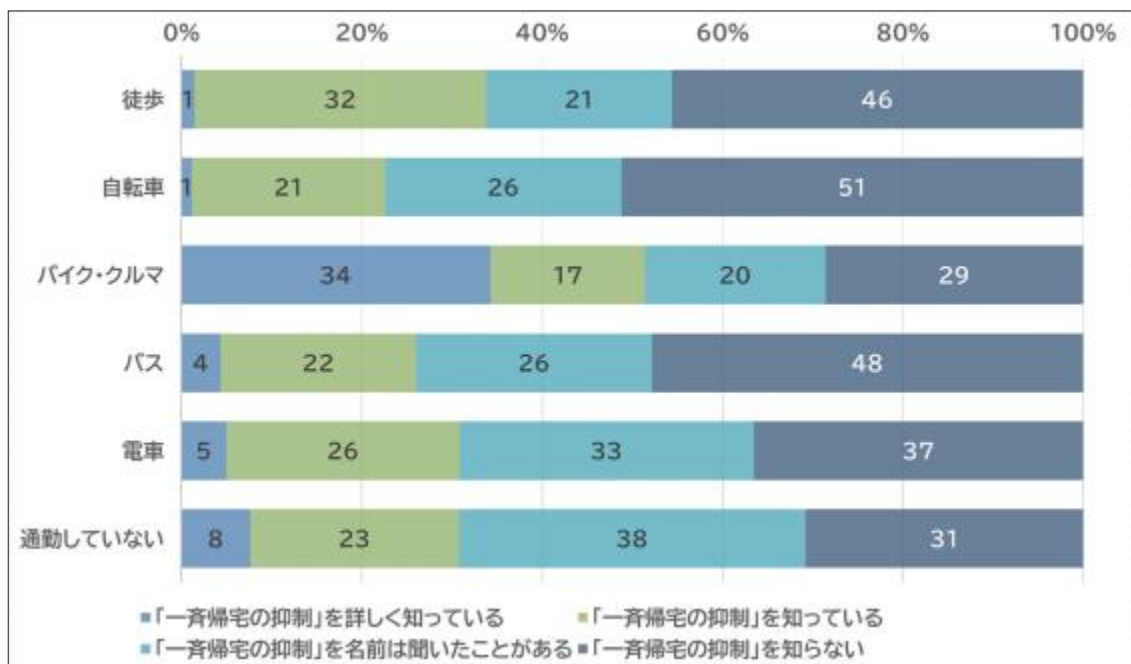
図表3-25 「一斉帰宅の抑制」の認識×業種



(カ) 主な通勤手段

バイク・クルマ通勤者は、「一斉帰宅の抑制」の認識が50%を越えている。自転車、バス通勤者は、「一斉帰宅の抑制」の認識が30%に達していない。

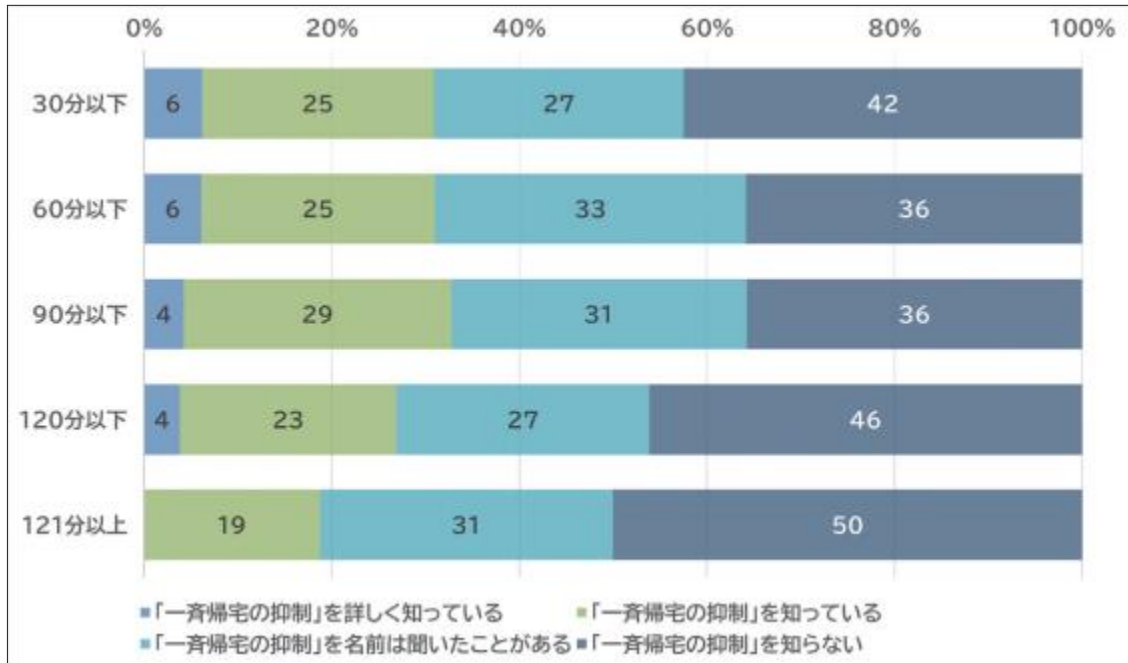
図表3-26 「一斉帰宅の抑制」の認識×通勤手段



(キ) 主な通勤手段の移動時間（通勤時間）

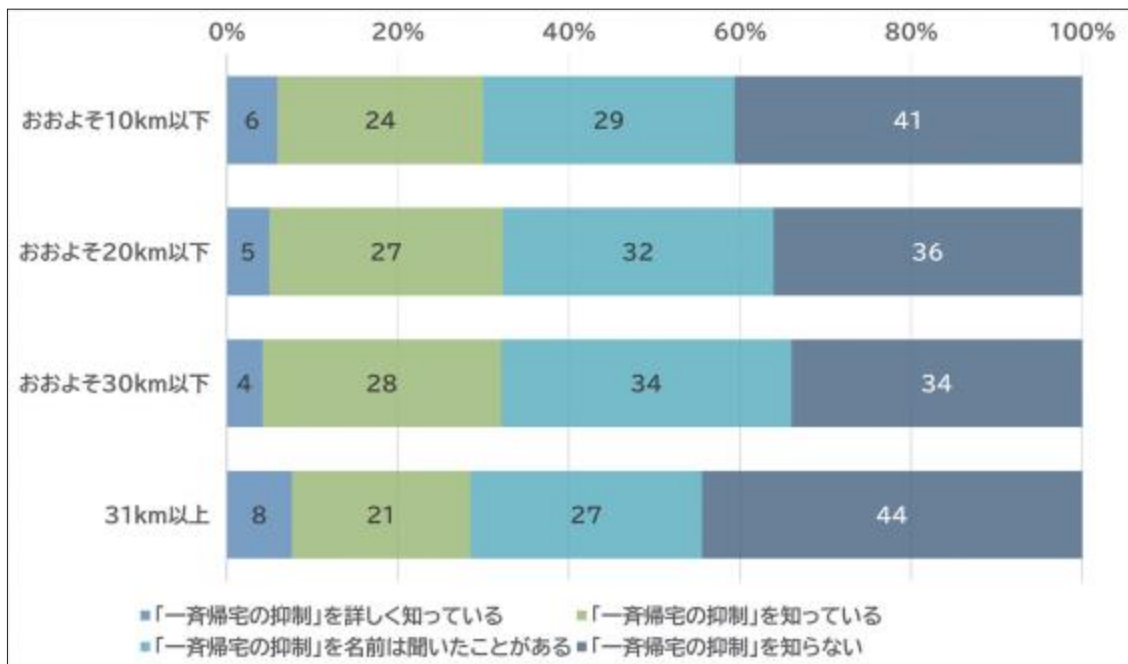
通勤時間90分以下の通勤者は、「一斉帰宅の抑制」の認識が30%を越えている。

図表3-27 「一斉帰宅の抑制」の認識×通勤手段の移動時間（通勤時間）



(ク) 住まいから勤め先までのおおよその距離

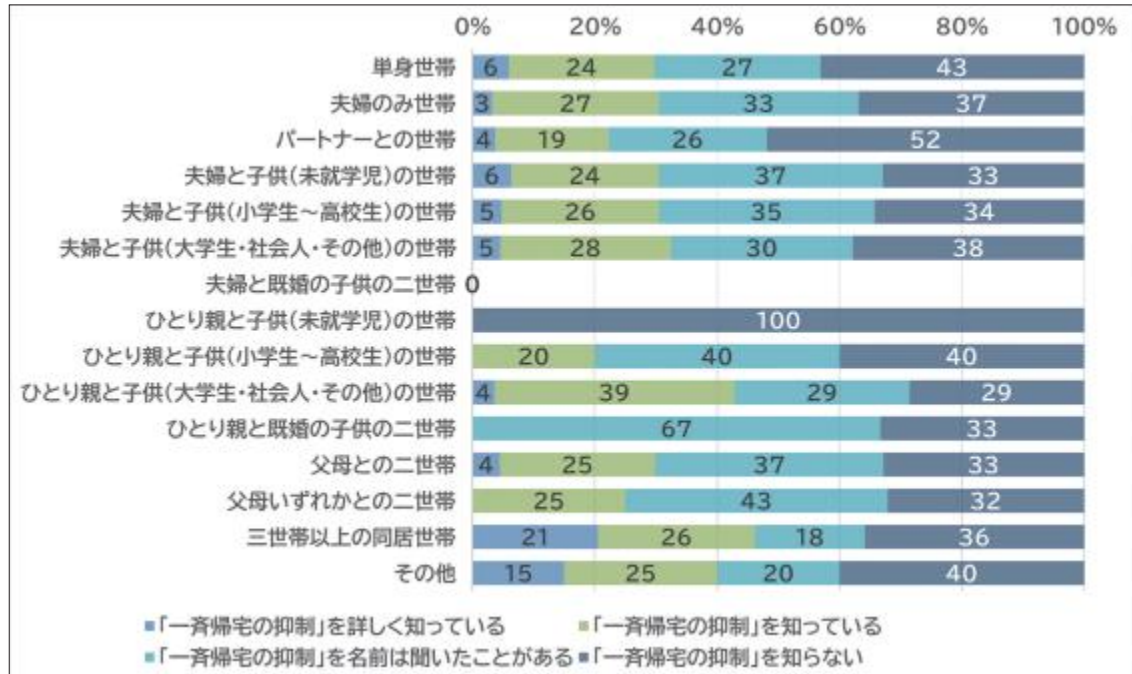
図表3-28 「一斉帰宅の抑制」の認識×勤め先までのおおよその距離



(ケ) 同居している家族構成

ひとり親と子供（大学生・社会人・その他）の世帯、三世帯以上の同居世帯では、「一斉帰宅の抑制」の認識が40%を越えている。

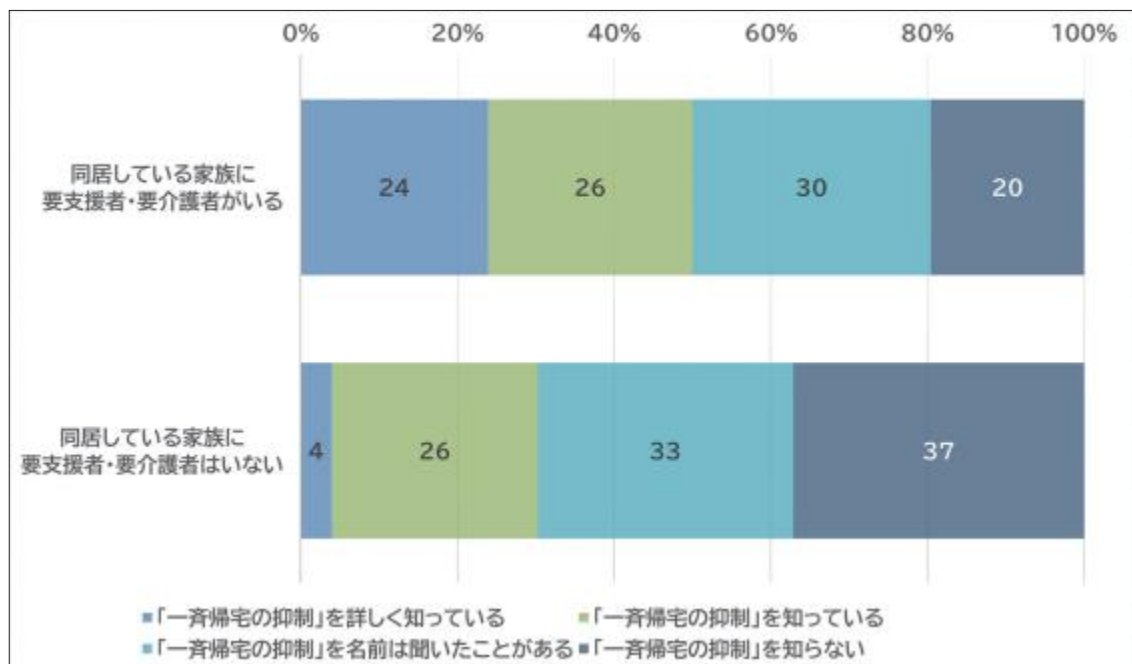
図表3-29 「一斉帰宅の抑制」の認識×同居している家族構成



(コ) 同居している家族に要支援者・要介護者の有無

要支援者・要介護者がいる世帯では、「一斉帰宅の抑制」の認識が50%を越えている。

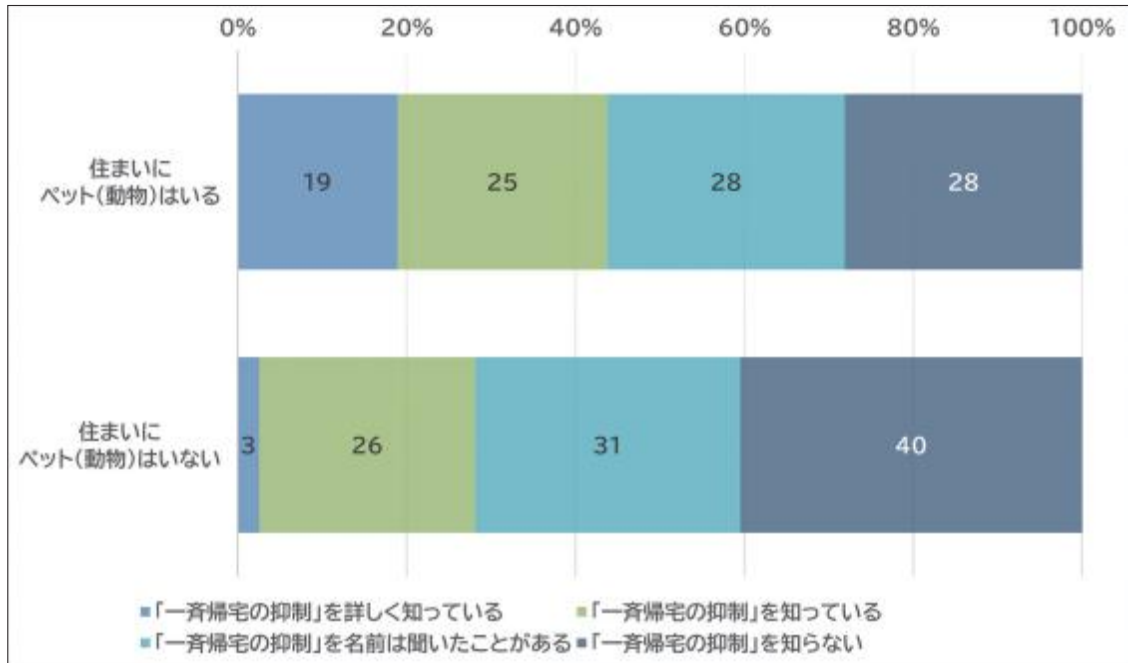
図表3-30 「一斉帰宅の抑制」の認識×要支援者・要介護者の有無



(サ) 住まいのペット(動物)の有無

住まいにペット(動物)がいる世帯では、「一斉帰宅の抑制」の認識が40%を越えている。

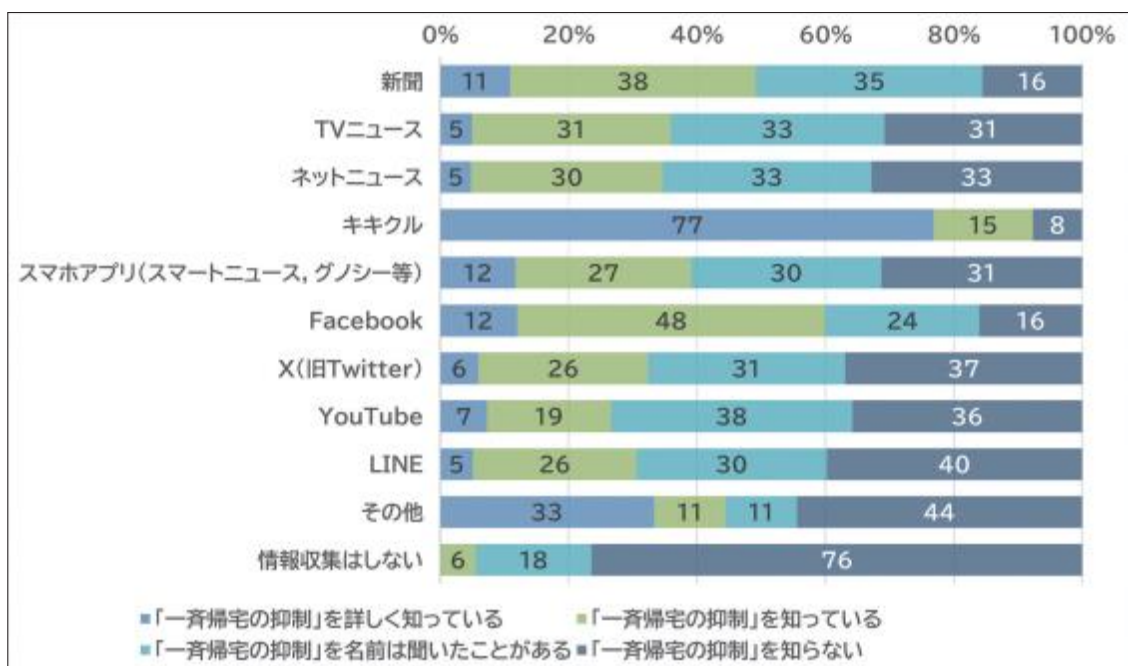
図表3-31 「一斉帰宅の抑制」の認識×住まいのペット(動物)



(シ) 防災、災害(地震、風水害等)に関する情報を収集する際に、よく使う媒体

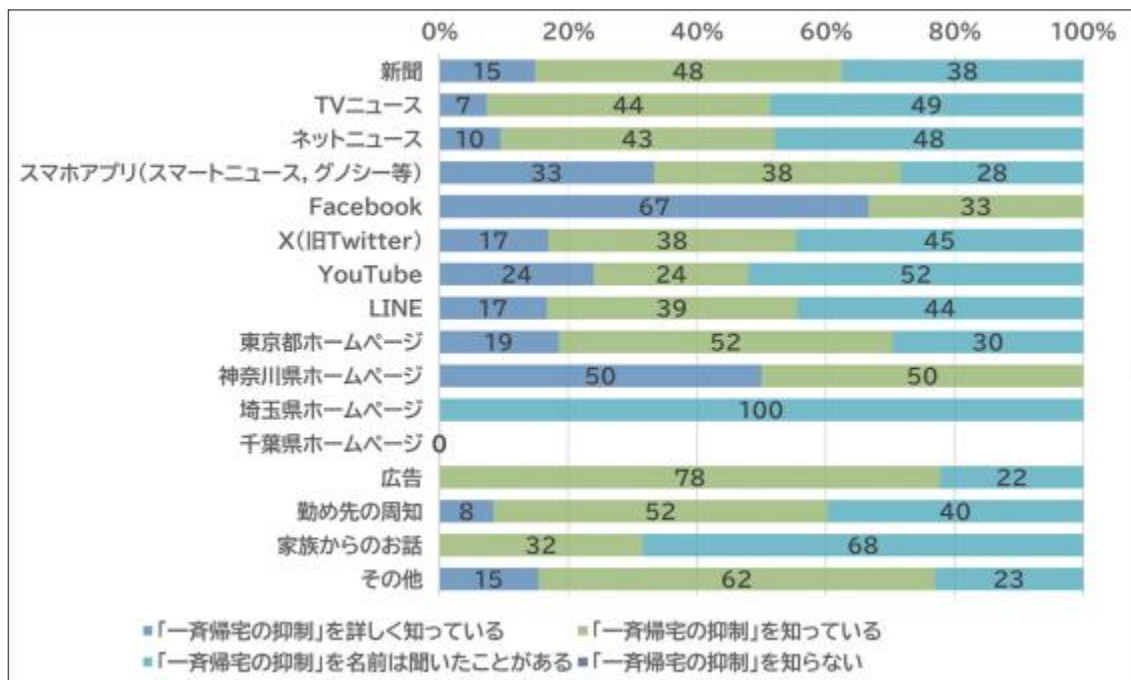
防災、災害の情報を収集する際に、新聞、キキクル(気象庁Webページ)、Facebookを使う人は、「一斉帰宅の抑制」の認識が60%を越えている。

図表3-32 「一斉帰宅の抑制」の認識×情報を収集する際によく使う媒体



(ス) 「一斉帰宅の抑制」について、何から知ったか

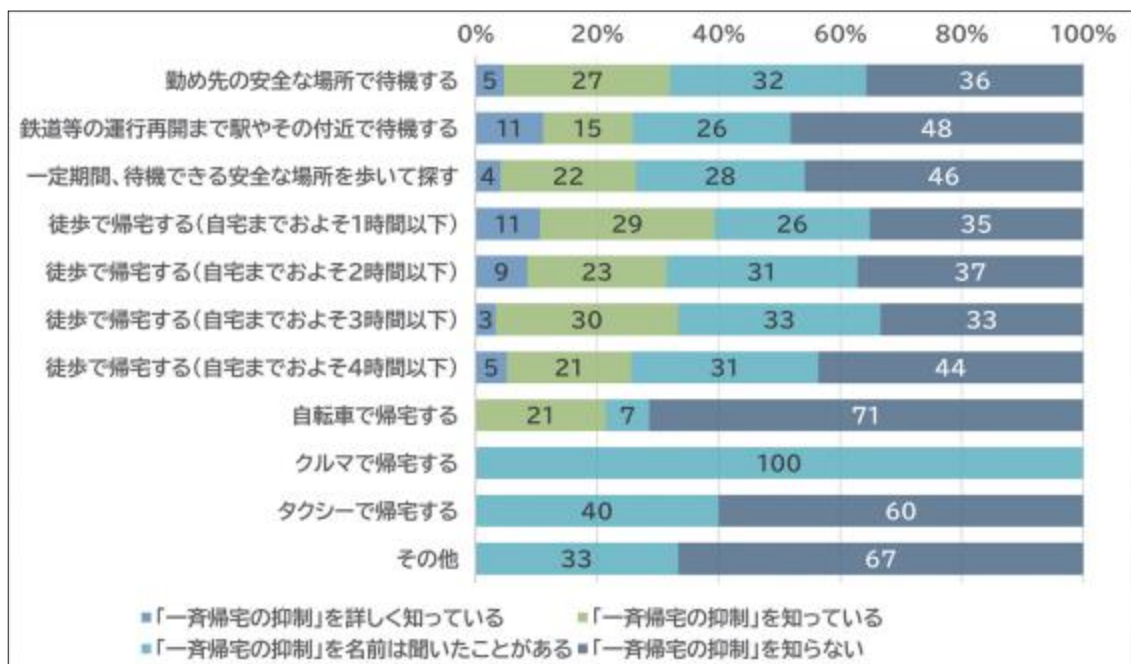
図表3-33 「一斉帰宅の抑制」の認識×認知ルート



(セ) 大規模地震が起きたとき、どういう行動をとると思うか

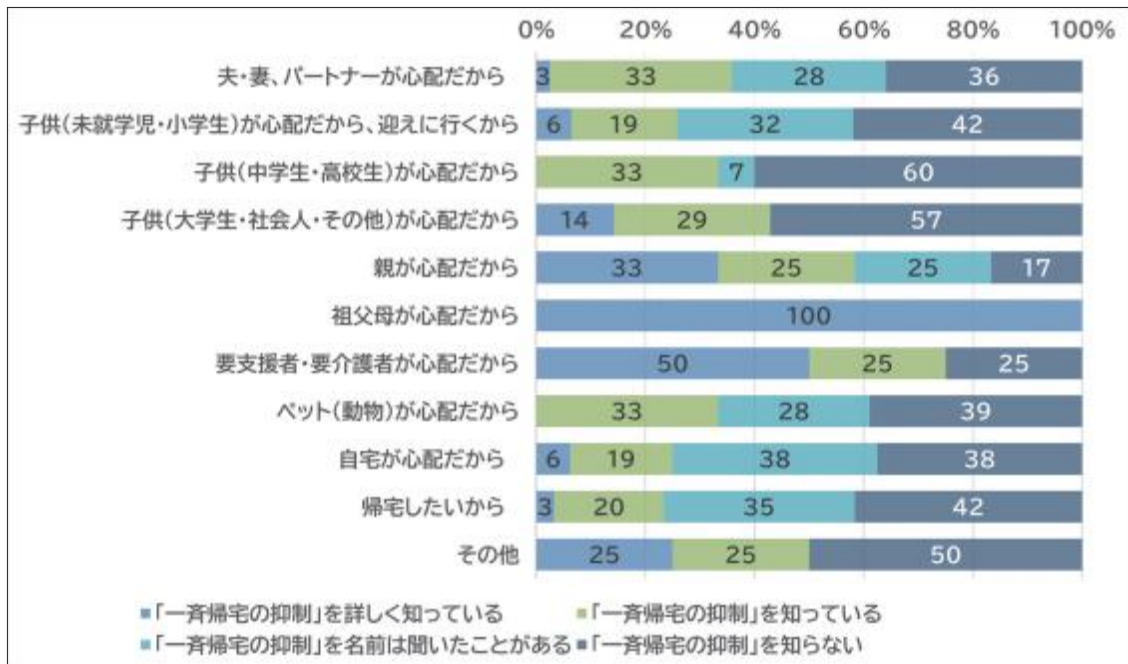
「徒歩で帰宅する」を選択した人の30%程度は、「一斉帰宅の抑制」を認識している。

図表3-34 「一斉帰宅の抑制」の認識×大規模地震時の行動



(ソ) 大地震が起きたとき、帰宅する主な理由

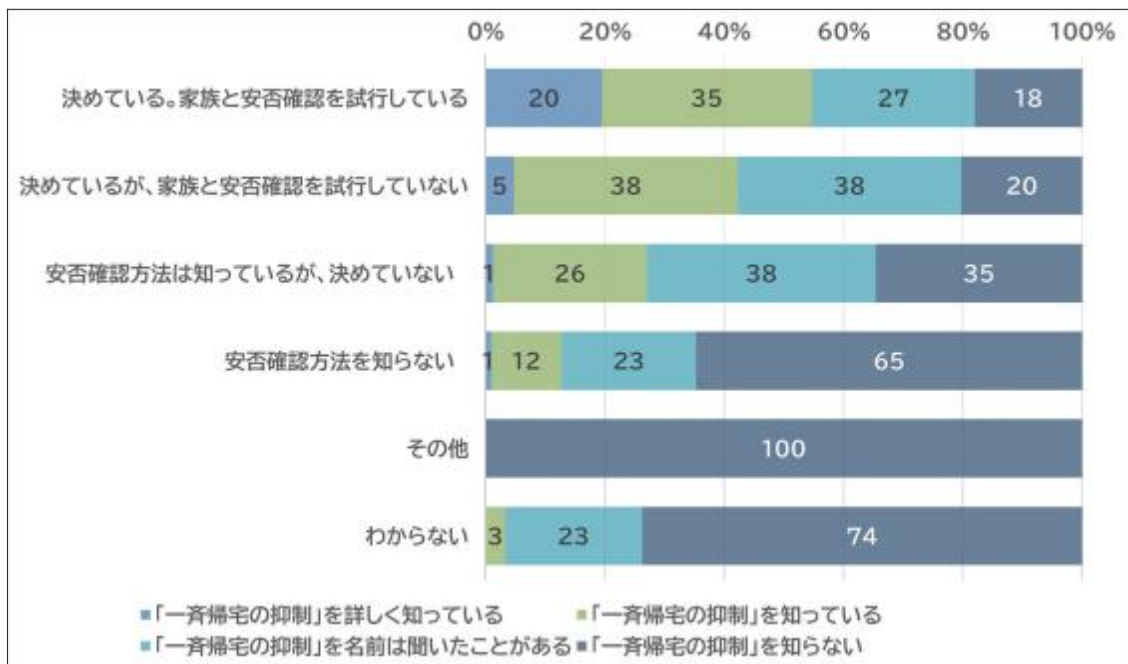
図表3-35 「一斉帰宅の抑制」の認識×大規模地震時の主な帰宅理由



(タ) 同居している家族と、災害時の「安否確認方法」を決めているか

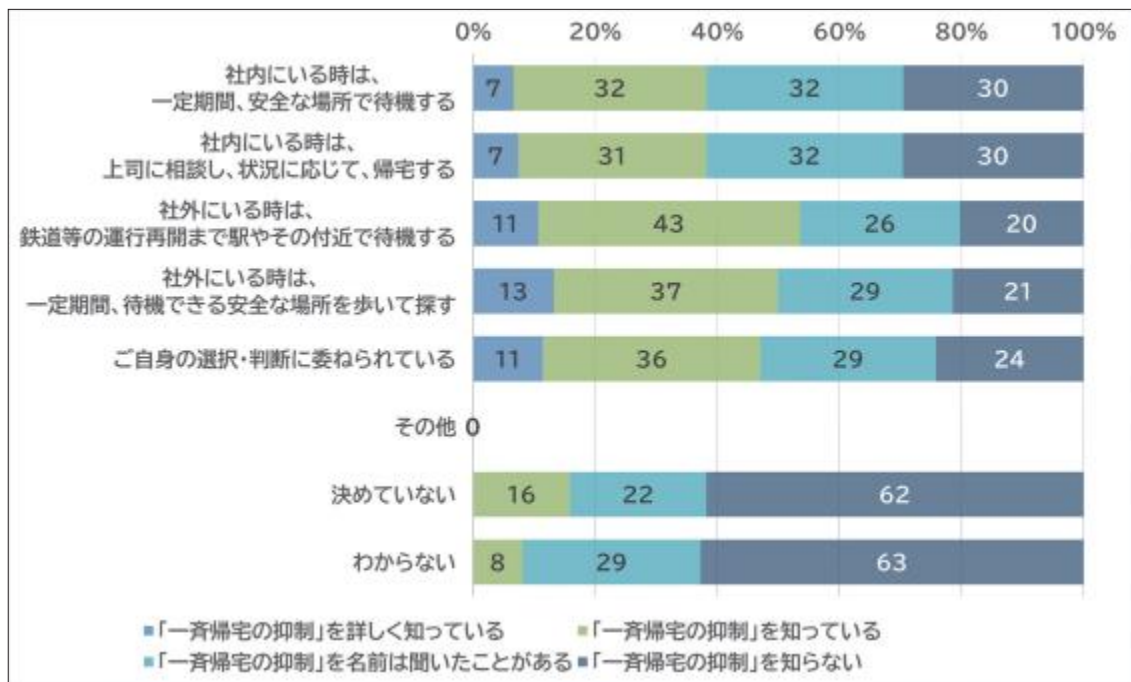
家族と安否確認を試行している人は、「一斉帰宅の抑制」の認識が50%を越えている。決めていないものの家族と安否確認を試行していない人も、「一斉帰宅の抑制」の認識が40%を越えている。

図表3-36 「一斉帰宅の抑制」の認識×家族との「安否確認方法」



(チ) 大規模地震が起きたとき、どういう行動をとるか、勤め先で決めているか

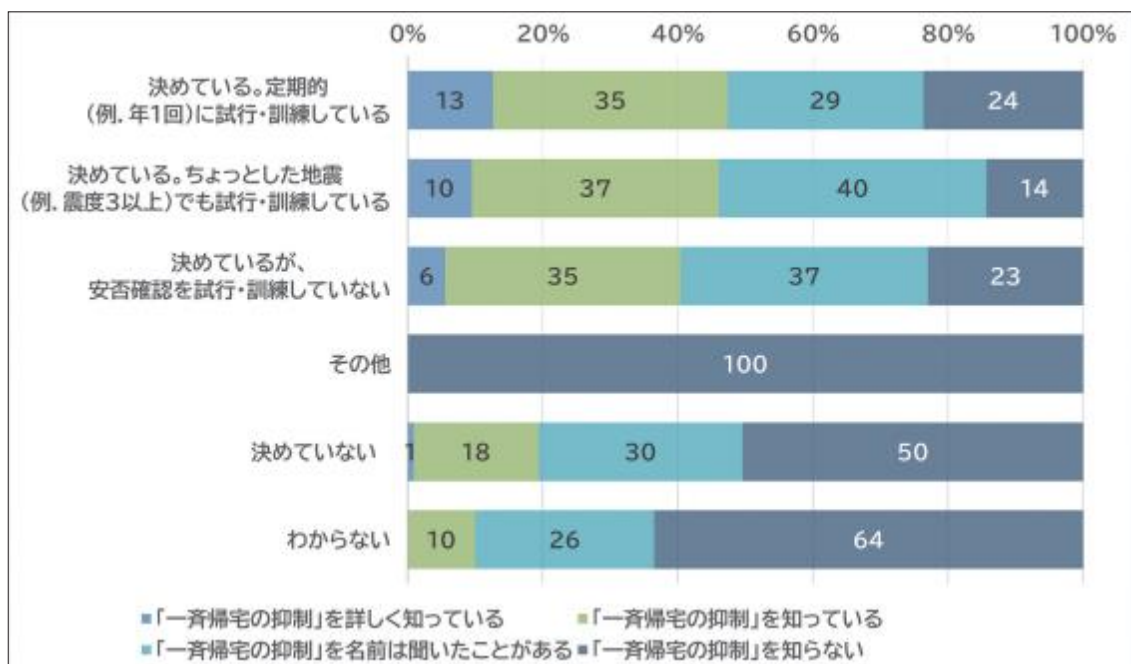
図表3-37 「一斉帰宅の抑制」の認識×大規模地震時の勤め先での行動



(ツ) 勤め先は、災害時の「安否確認方法」を決めているか

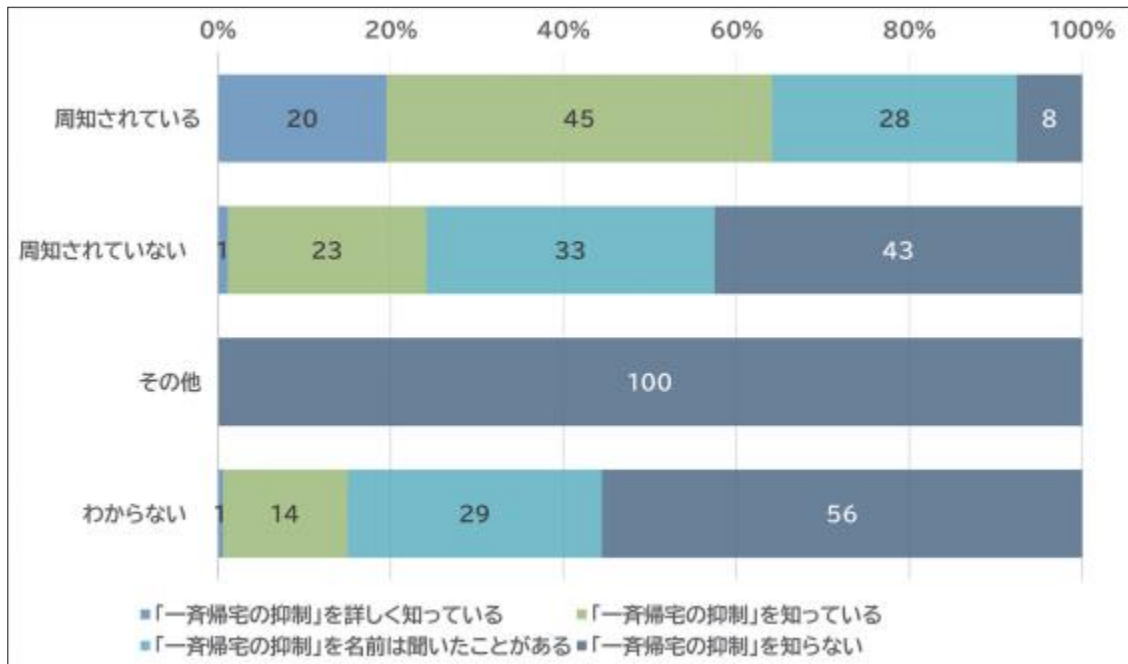
勤め先の「安否確認方法」が確立されている人は、「一斉帰宅の抑制」の認識が40%を越えている。

図表3-38 「一斉帰宅の抑制」の認識×勤め先の「安否確認方法」



(テ) 勤め先で「一斉帰宅の抑制」は周知されているか

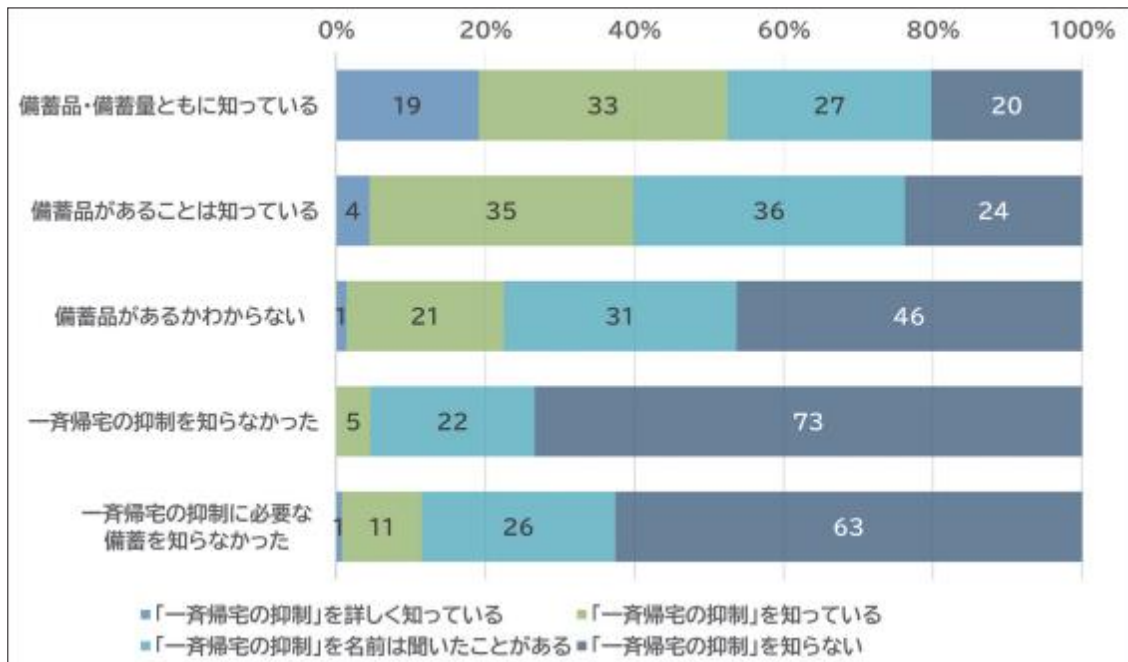
図表3-39 「一斉帰宅の抑制」の認識×勤め先の「一斉帰宅の抑制」の周知



(ト) 勤め先の「一斉帰宅の抑制」に必要な「備蓄」について知っているか

備蓄品・備蓄量ともに知っている人は、「一斉帰宅の抑制」の認識が50%を越えている。備蓄品があることは知っている人も、「一斉帰宅の抑制」の認識が40%に近い。

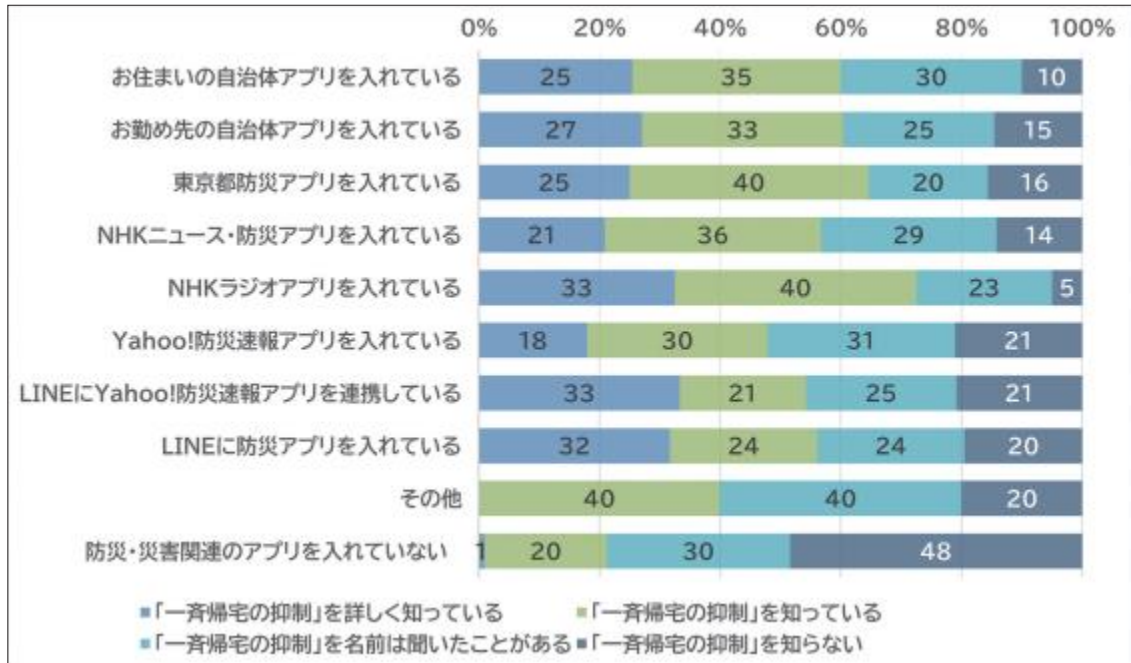
図表3-40 「一斉帰宅の抑制」の認識×勤め先の「備蓄」



(ナ) 防災・災害(地震、風水害等)に関するアプリをスマホに入れているか

防災・災害関連のアプリを入れていない人は、「一斉帰宅の抑制」の認識が低い。

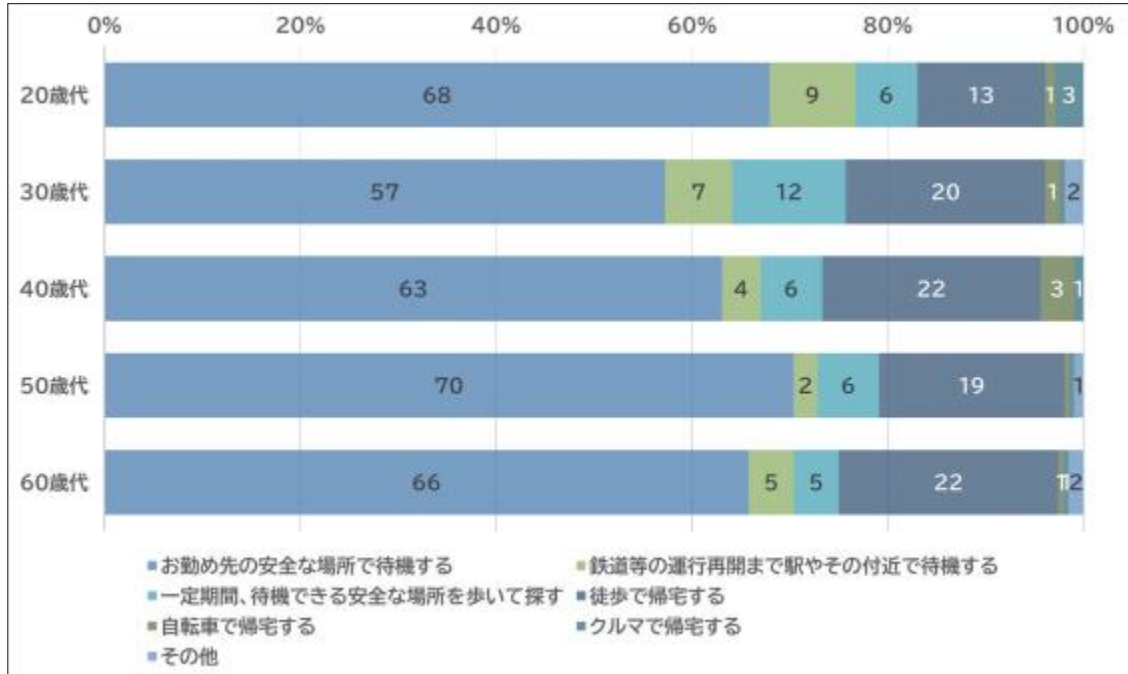
図表3-41 「一斉帰宅の抑制」の認識×防災・災害に関するアプリ



② 大規模地震が起きたとき、あなたはどのような行動をとると思いますか。
(ひとつだけ)

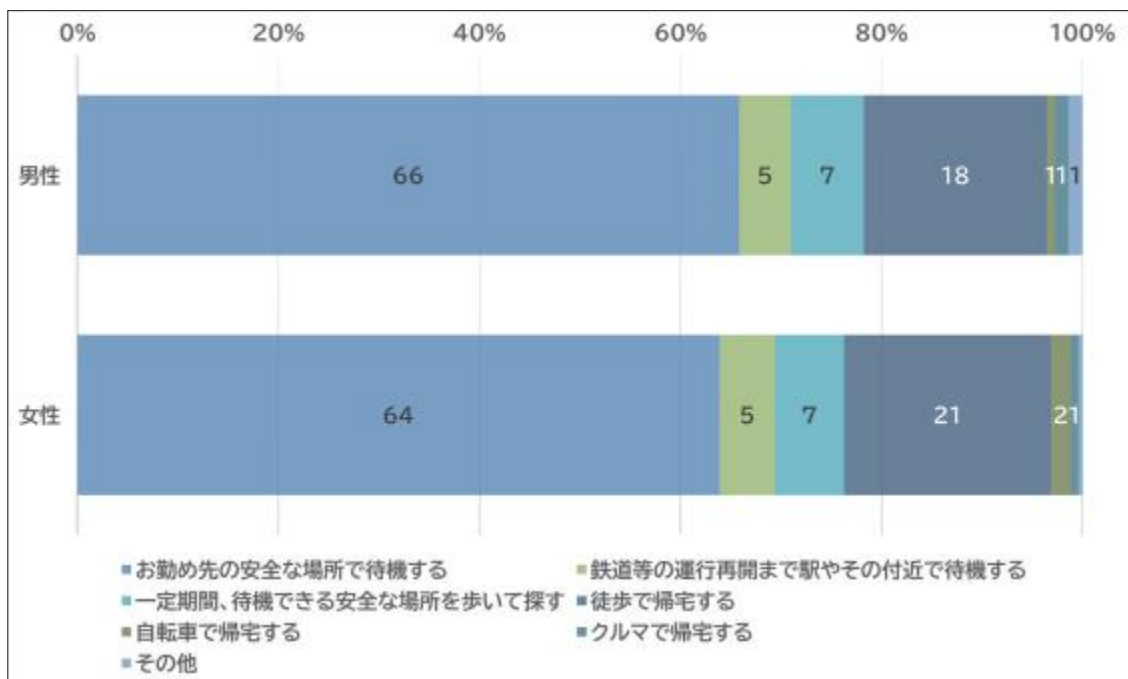
(ア) 年齢

図表3-42 大規模地震時の行動×年齢



(イ) 性別

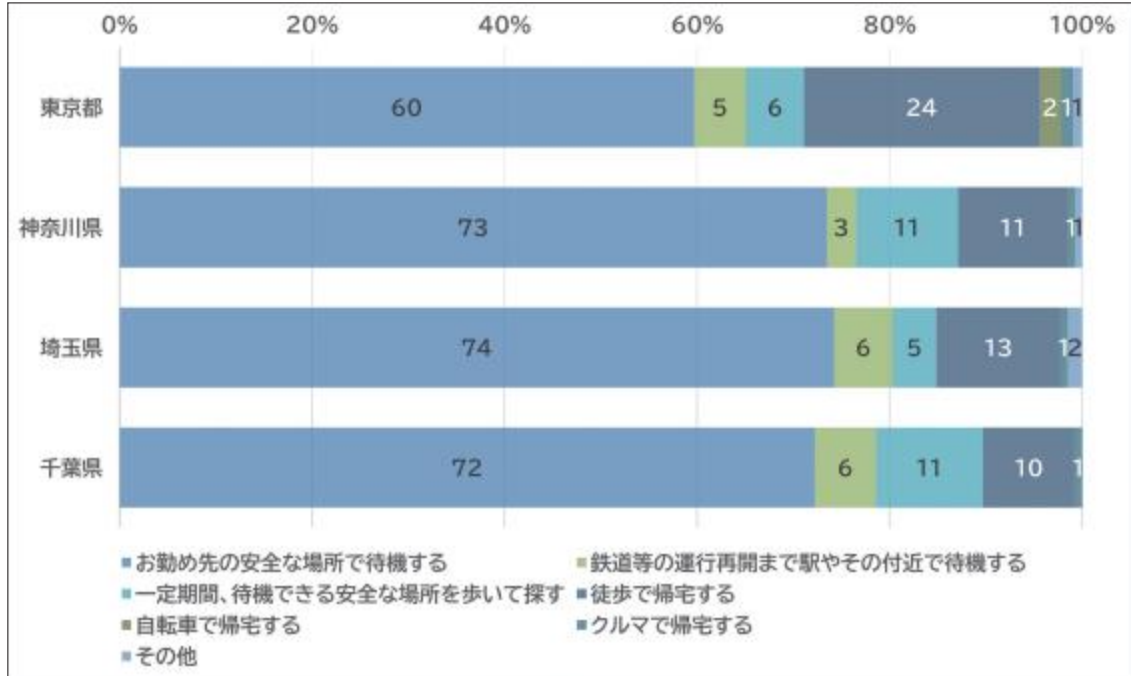
図表3-43 大規模地震時の行動×性別



(ウ) 地域

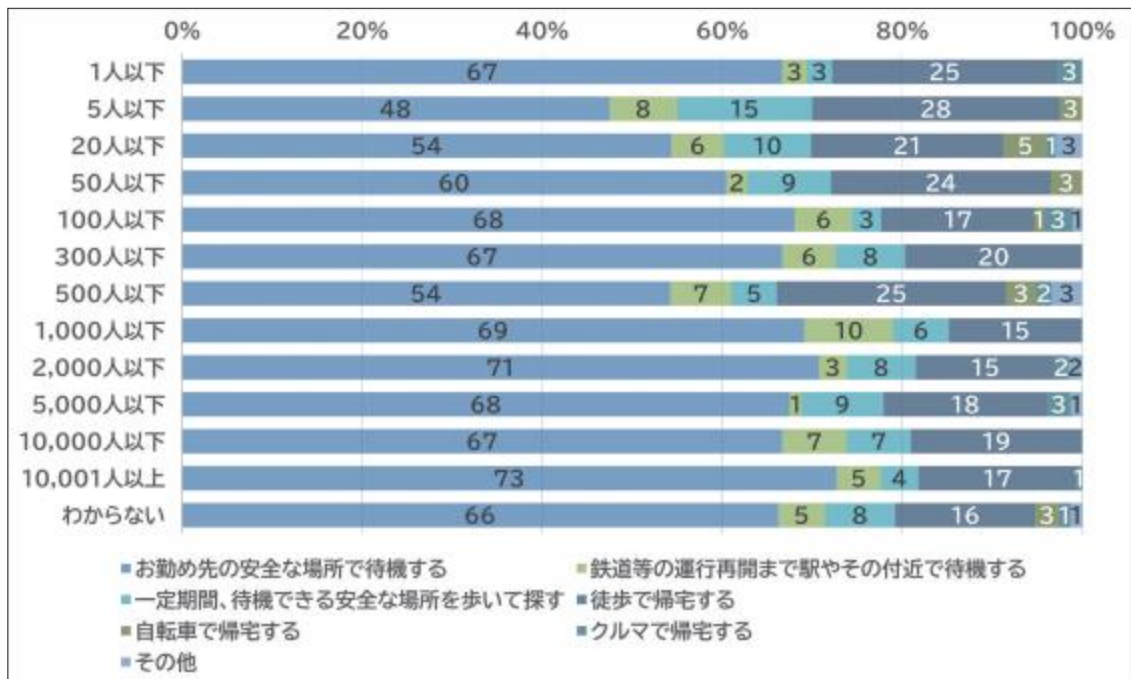
東京都在住者は、他県に比べ「徒歩で帰宅する」可能性が高い。

図表3-44 大規模地震時の行動×地域



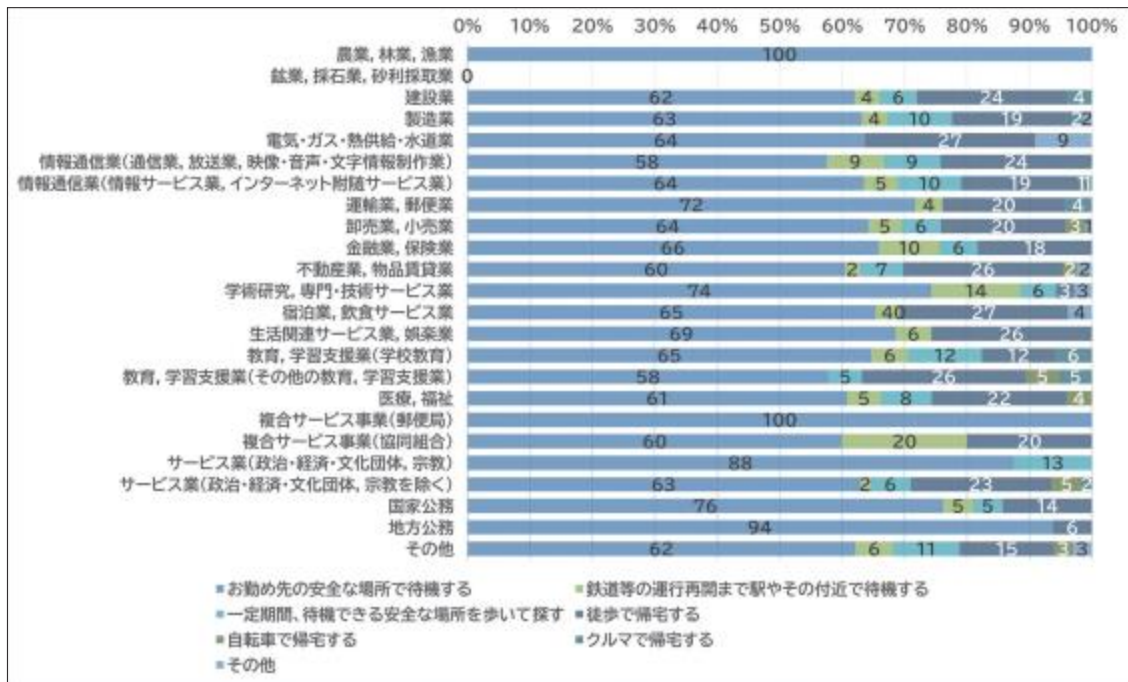
(エ) 勤め先の従業員数

図表3-45 大規模地震時の行動×従業員数



(オ) 勤め先の業種

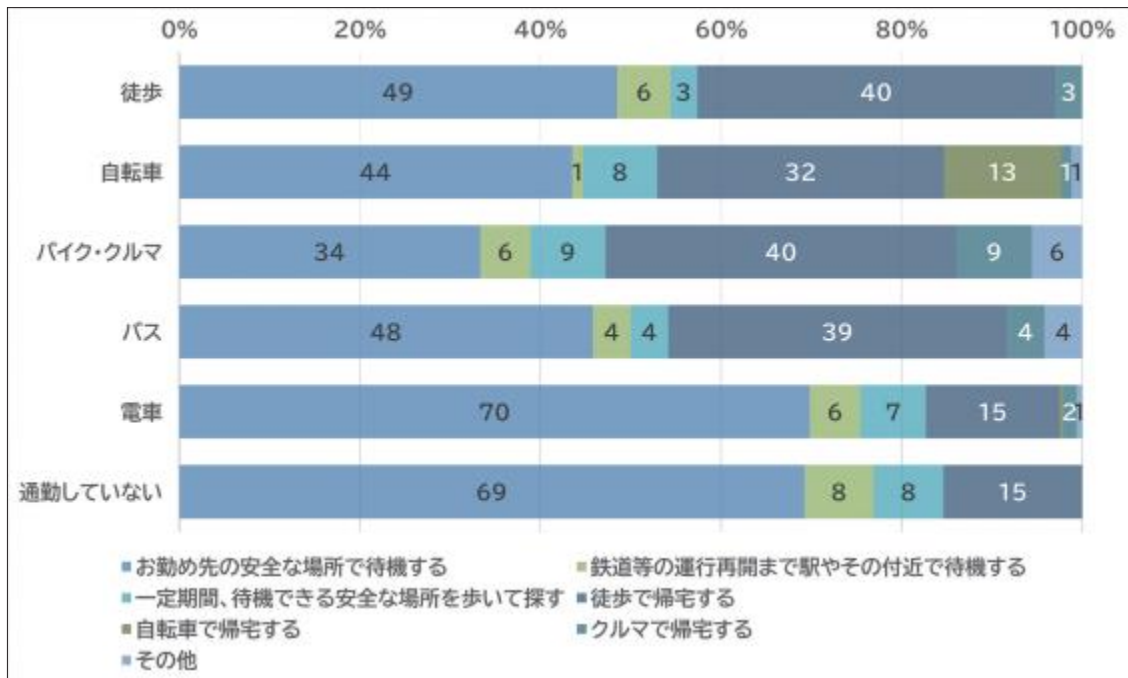
図表3-46 大規模地震時の行動×業種



(カ) 主な通勤手段

徒歩、自転車、バイク・クルマ、バスが通勤手段の人は、「帰宅する」可能性が高い。

図表3-47 大規模地震時の行動×通勤手段

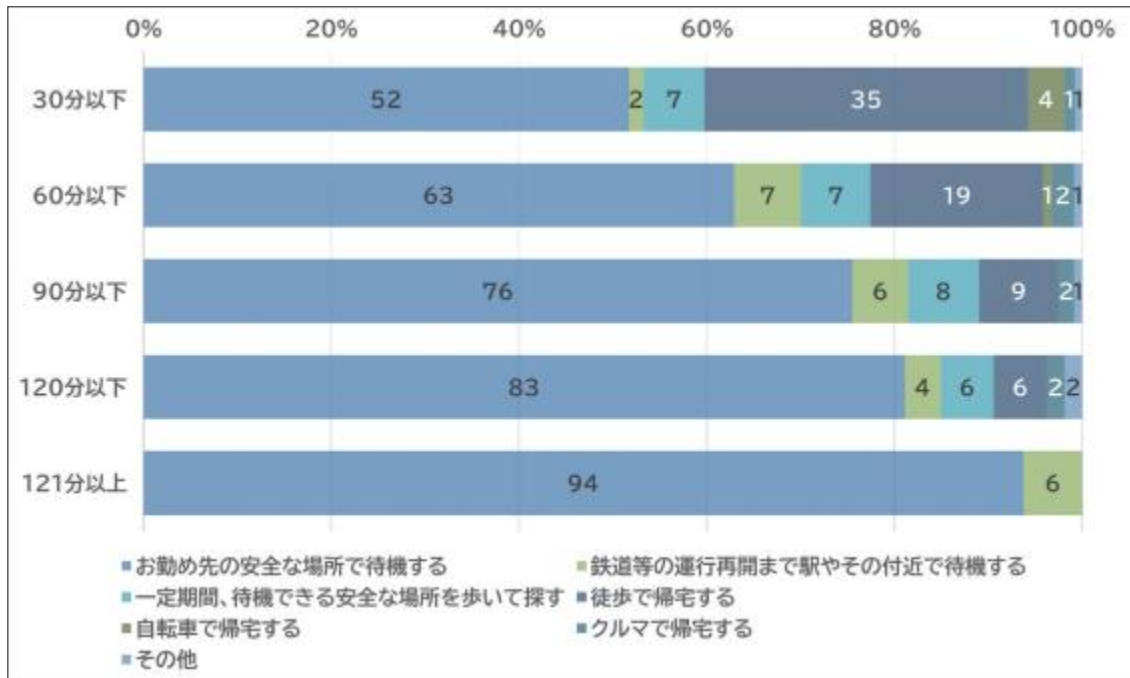


- 第1章
 - 1-1
 - 1-2
 - 1-3
- 第2章
 - 2-1
 - 2-2
- 第3章
 - 3-1
- 第4章
 - 4-1
 - 4-2
- 第5章
 - 5-1
 - 5-2
 - 5-3
- 第6章
 - 6-1
 - 6-2
 - 6-3
- 第7章
 - 7-1
 - 7-2
 - 7-3
 - 7-4
- 研究報告にあたって
- 資料編

(キ) 主な通勤手段の移動時間（通勤時間）

通勤時間が長くなるに従い、「帰宅する」可能性が低い。

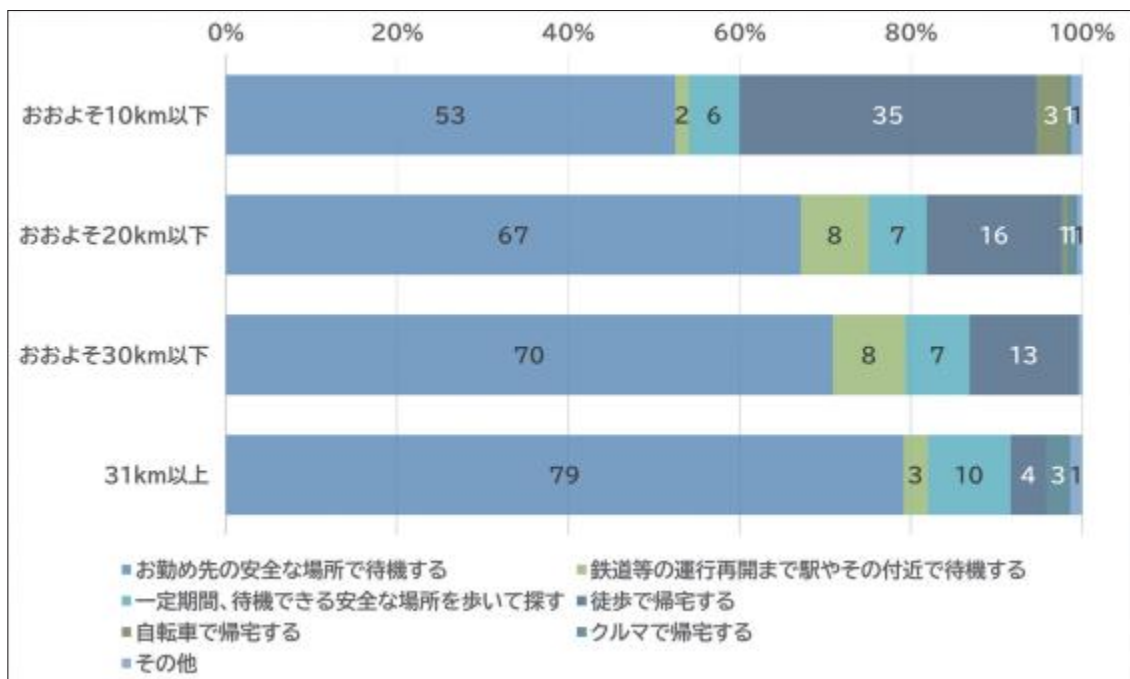
図表3-48 大規模地震時の行動×通勤手段の移動時間（通勤時間）



(ク) 住まいから勤め先までのおおよその距離

勤め先までの距離が短いほど、「帰宅する」可能性が高い。

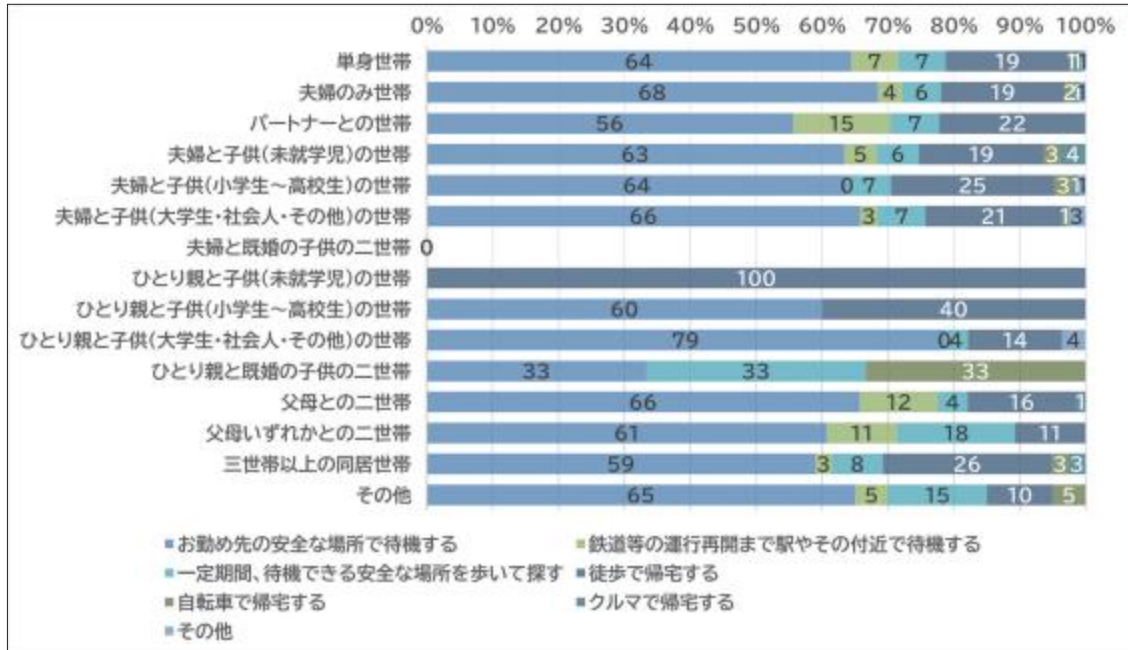
図表3-49 大規模地震時の行動×勤め先までのおおよその距離



(ケ) 同居している家族構成

ひとり親と子供（未就学児）の世帯は、「徒歩で帰宅する」可能性が高い。

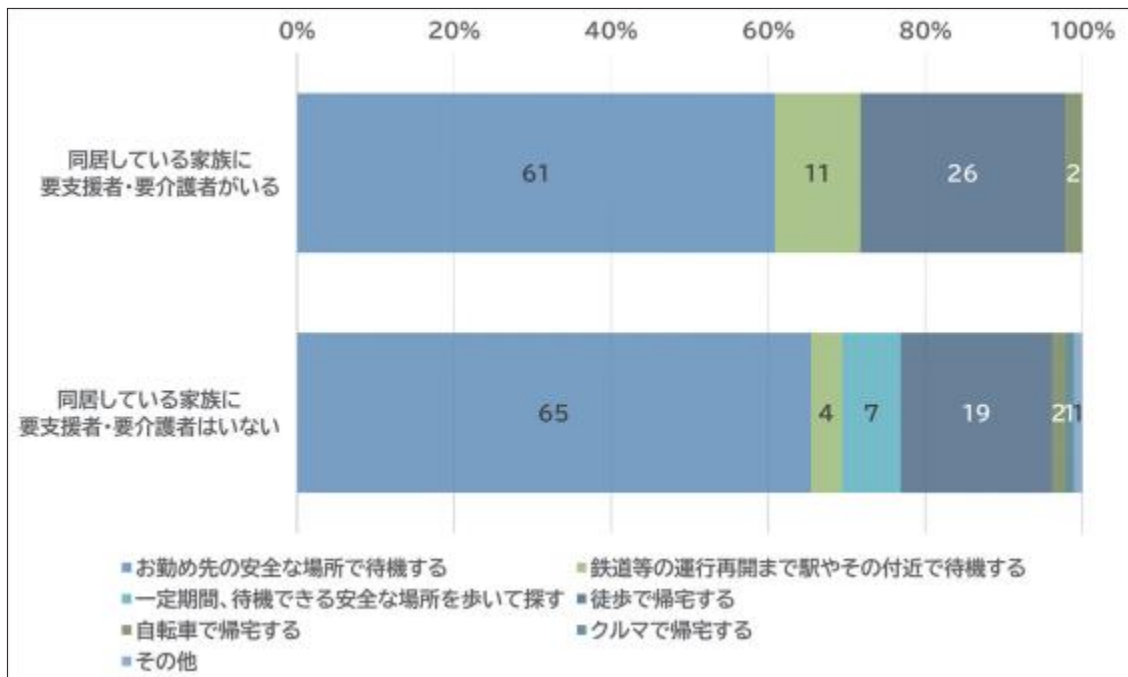
図表3-50 大規模地震時の行動×同居している家族構成



(コ) 同居している家族に要支援者・要介護者の有無

要支援者・要介護者のいる世帯は、「徒歩で帰宅する」可能性が高い。

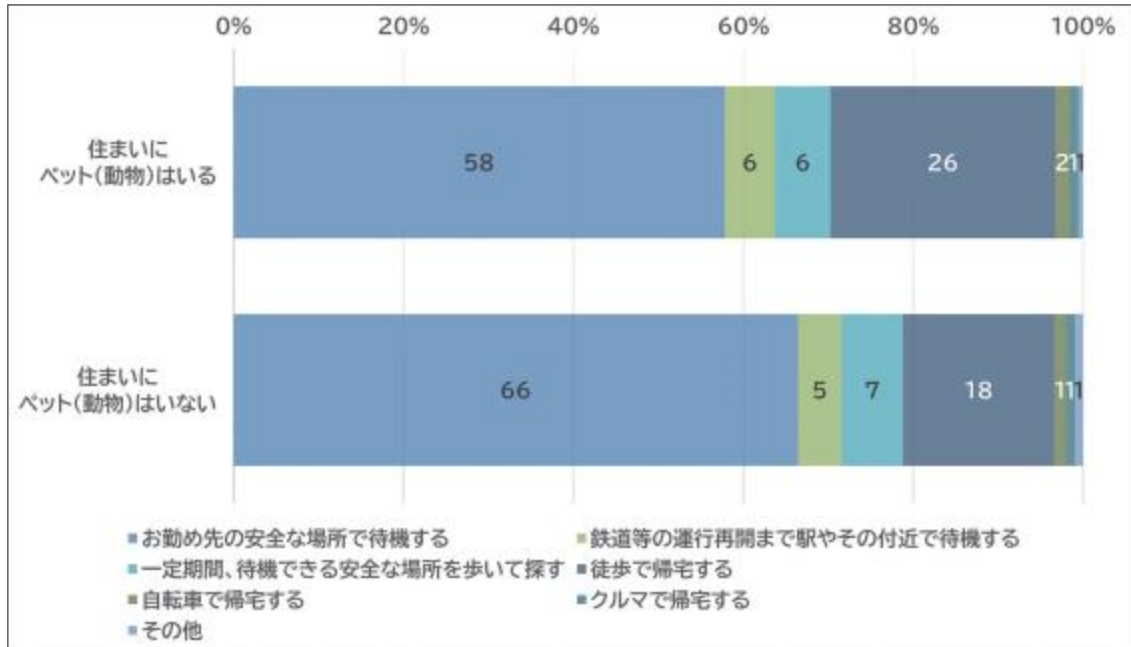
図表3-51 大規模地震時の行動×要支援者・要介護者の有無



(サ) 住まいのペット（動物）の有無

住まいにペット（動物）のいる世帯は、「徒歩で帰宅する」可能性が高い。

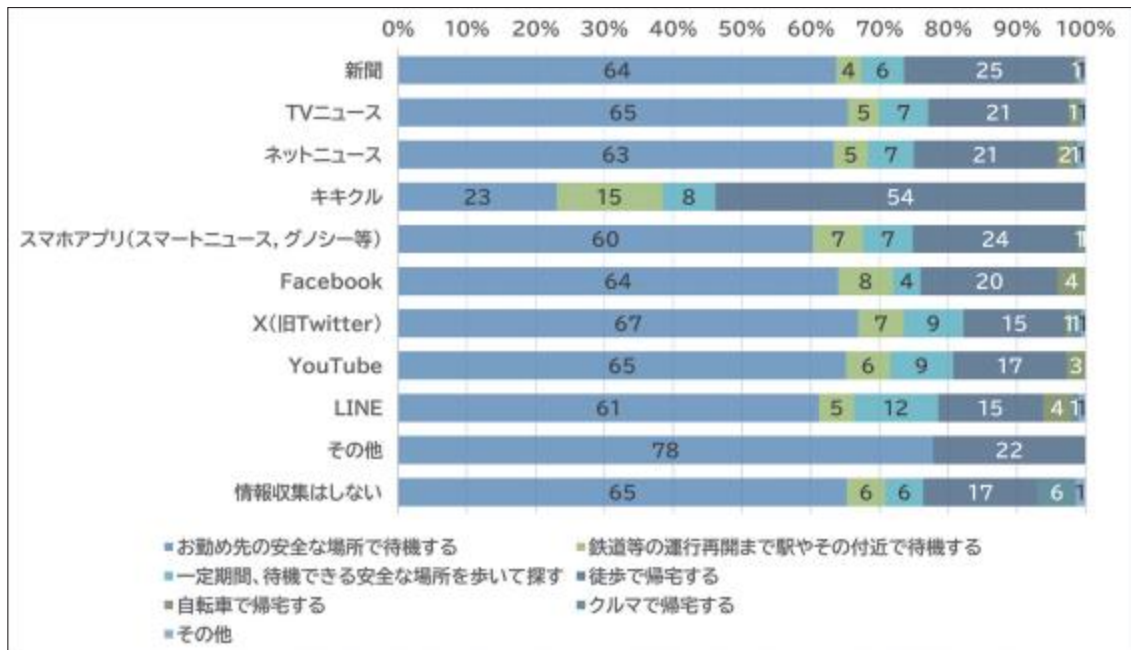
図表3-52 大規模地震時の行動×住まいのペット（動物）



(シ) 防災、災害(地震、風水害等)に関する情報を収集する際に、よく使う媒体

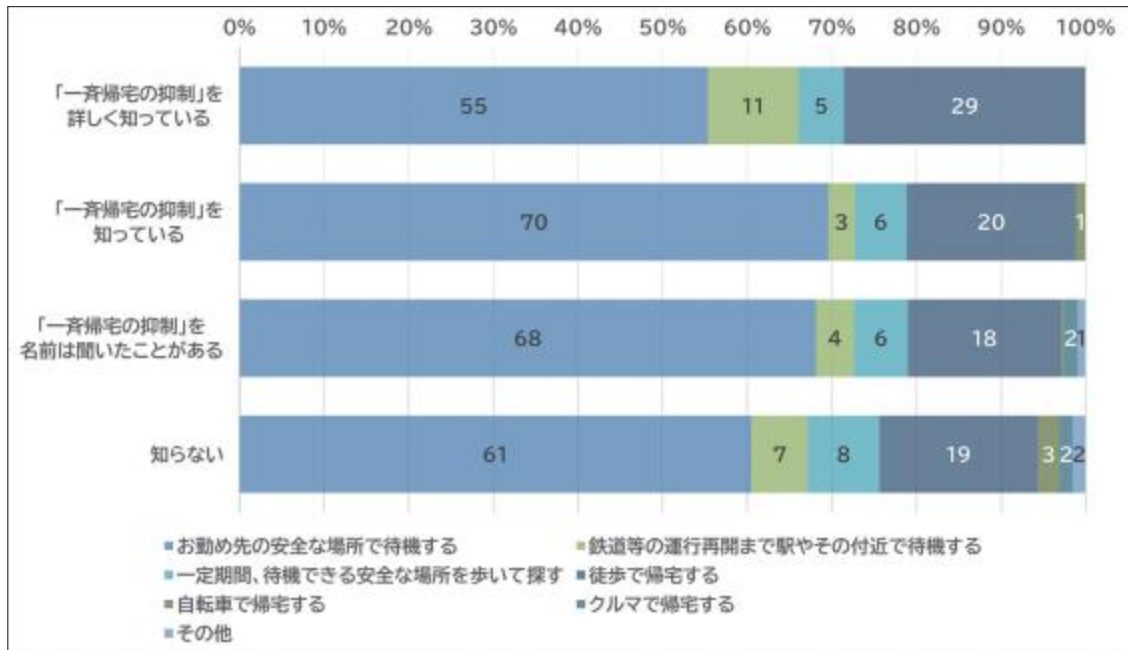
防災、災害の情報を収集する際に、キキクルを使う人は、「徒歩で帰宅する」可能性が高い。

図表3-53 大規模地震時の行動×情報を収集する際によく使う媒体



(ス) 「一斉帰宅の抑制」について知っているか

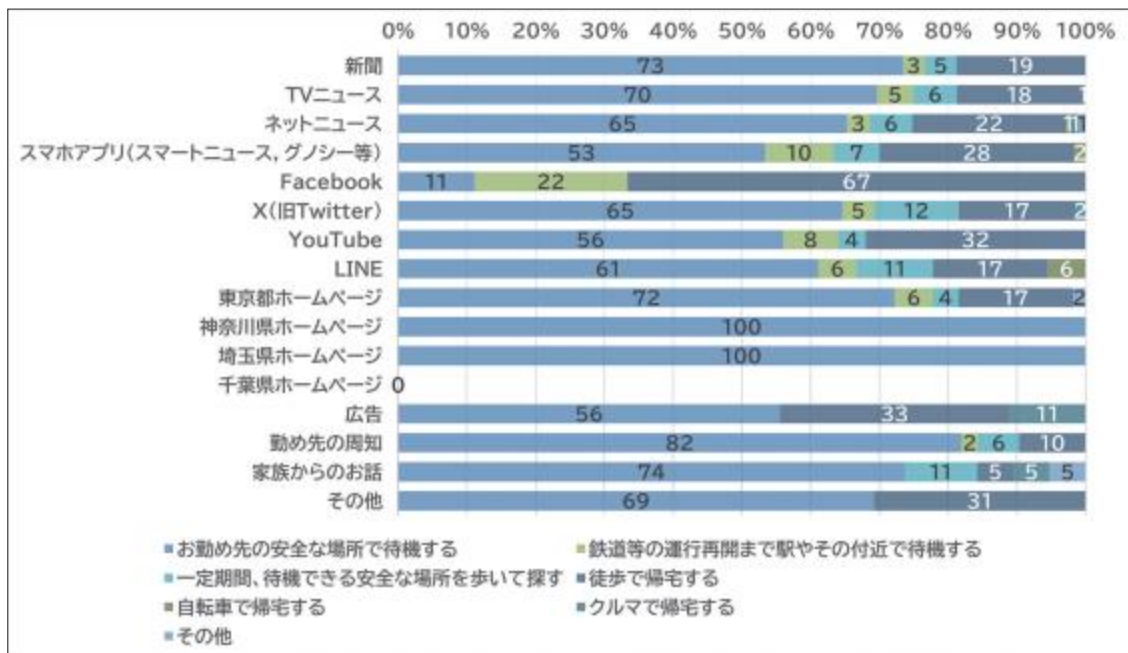
図表3-54 大規模地震時の行動×「一斉帰宅の抑制」の認識



(セ) 「一斉帰宅の抑制」について、何から知ったか

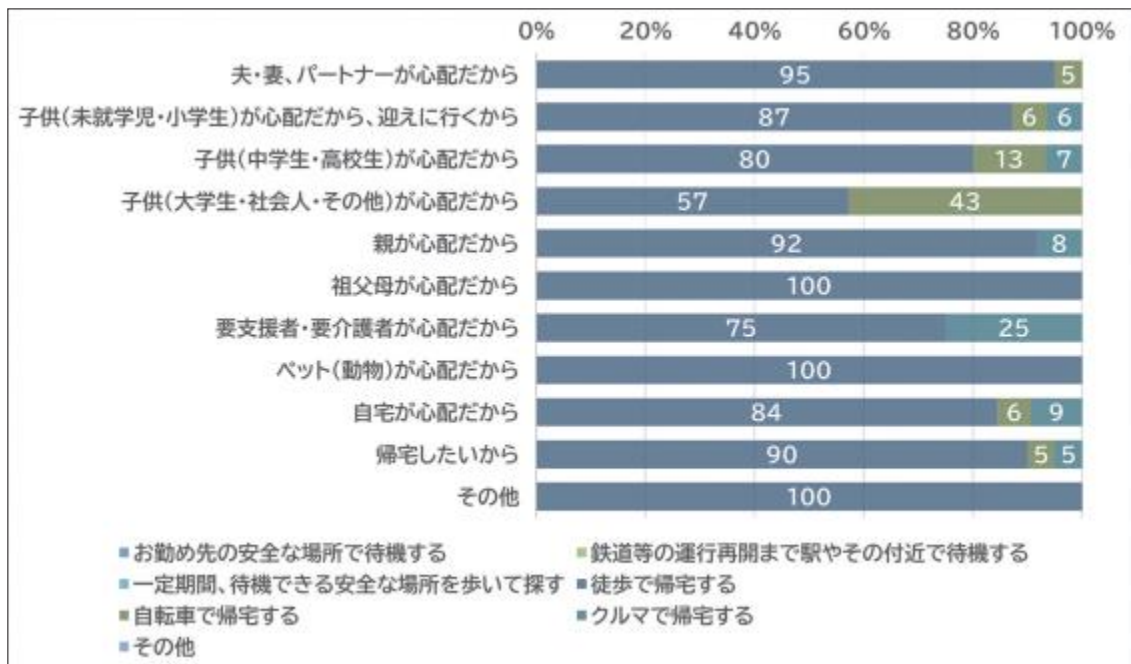
一斉帰宅の抑制をFacebookから知った人は、「徒歩で帰宅する」可能性が高い。

図表3-55 大規模地震時の行動×認知ルート



(ソ) 大地震が起きたとき、帰宅する主な理由

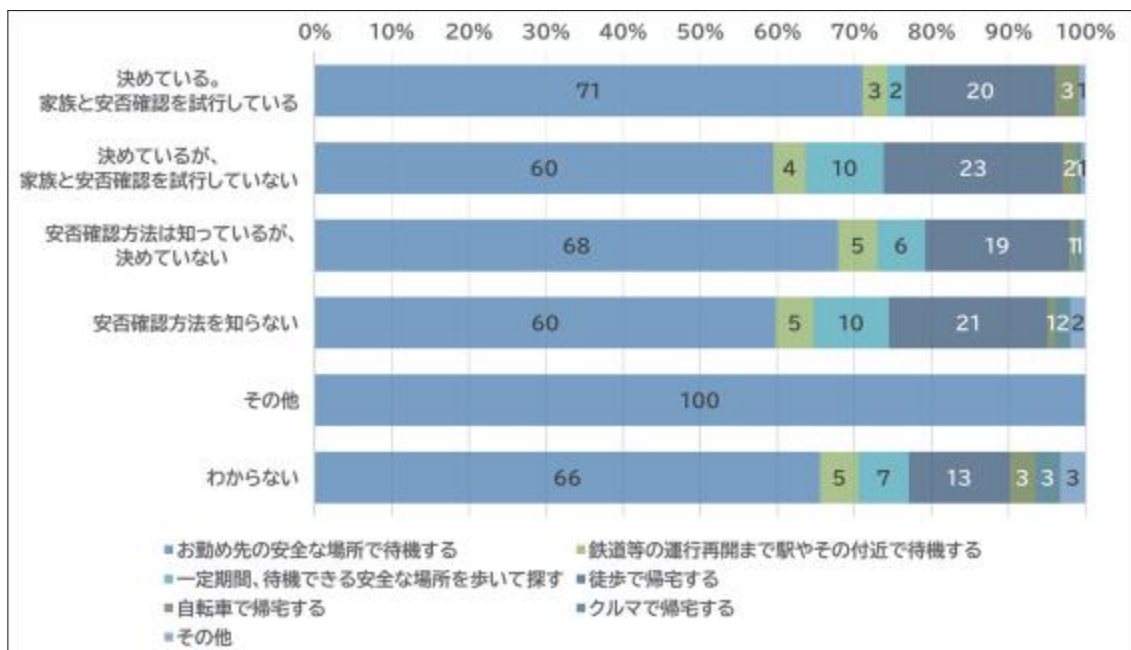
図表3-56 大規模地震時の行動×大規模地震時の主な帰宅理由



(タ) 同居している家族と、災害時の「安否確認方法」を決めているか

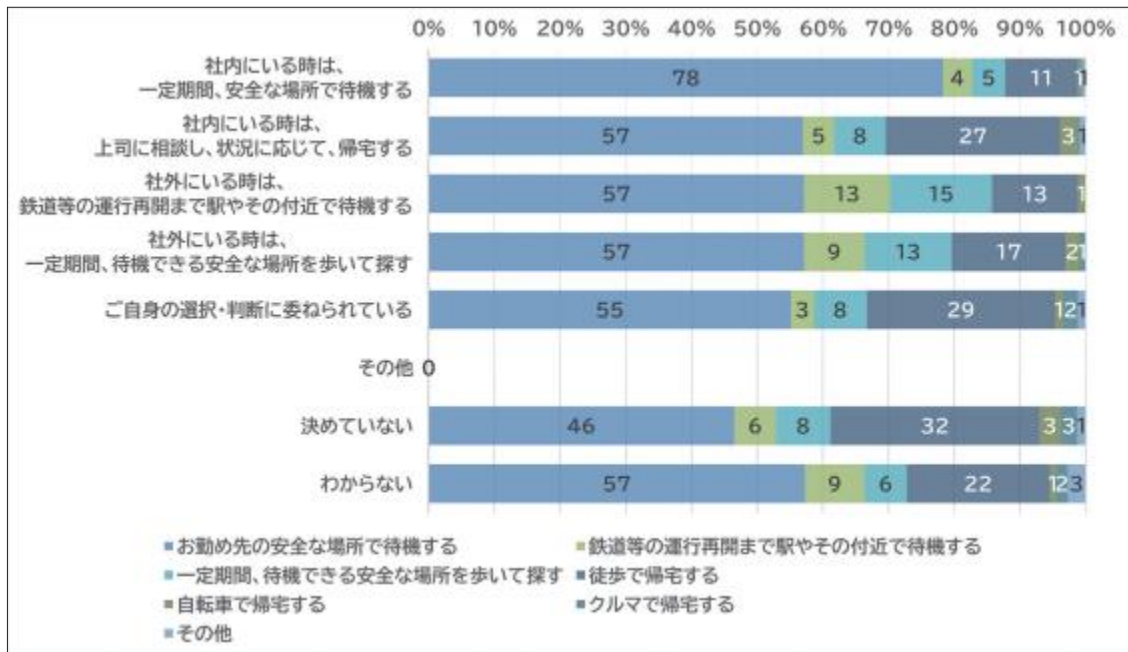
家族と安否確認を試行している人は、勤め先の安全な場所で待機するが70%を越えている。

図表3-57 大規模地震時の行動×家族との「安否確認方法」



(チ) 大規模地震が起きたとき、どういう行動をとるか、勤め先で決めているか

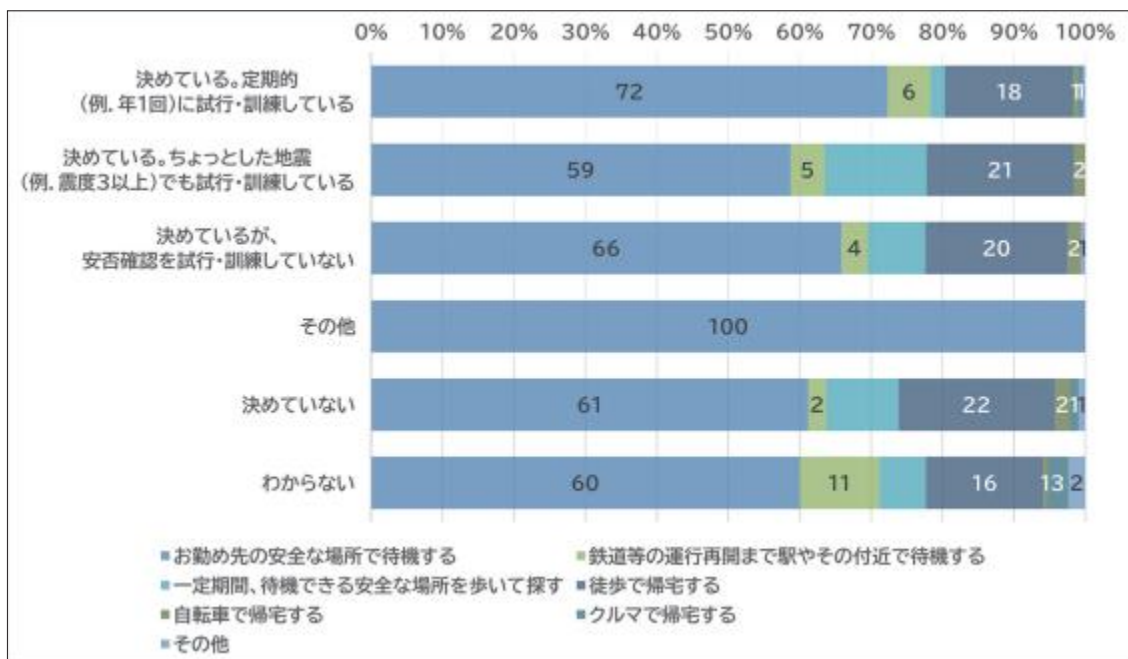
図表3-58 大規模地震時の行動×大規模地震時の勤め先での行動



(ツ) 勤め先は、災害時の「安否確認方法」を決めているか

定期的に試行・訓練している人は、勤め先の安全な場所で待機するが70%を越えている。

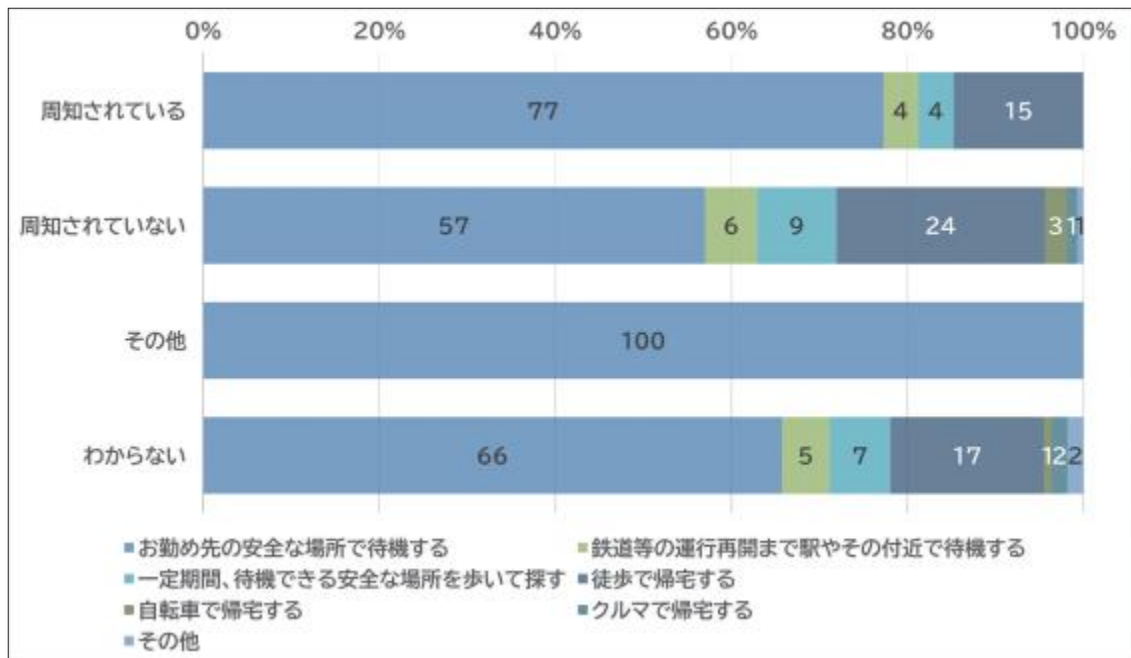
図表3-59 大規模地震時の行動×勤め先の「安否確認方法」



(テ) 勤め先で「一斉帰宅の抑制」は周知されているか

勤め先で「一斉帰宅の抑制」の周知されている人は、勤め先の安全な場所で待機するが80%に近い。

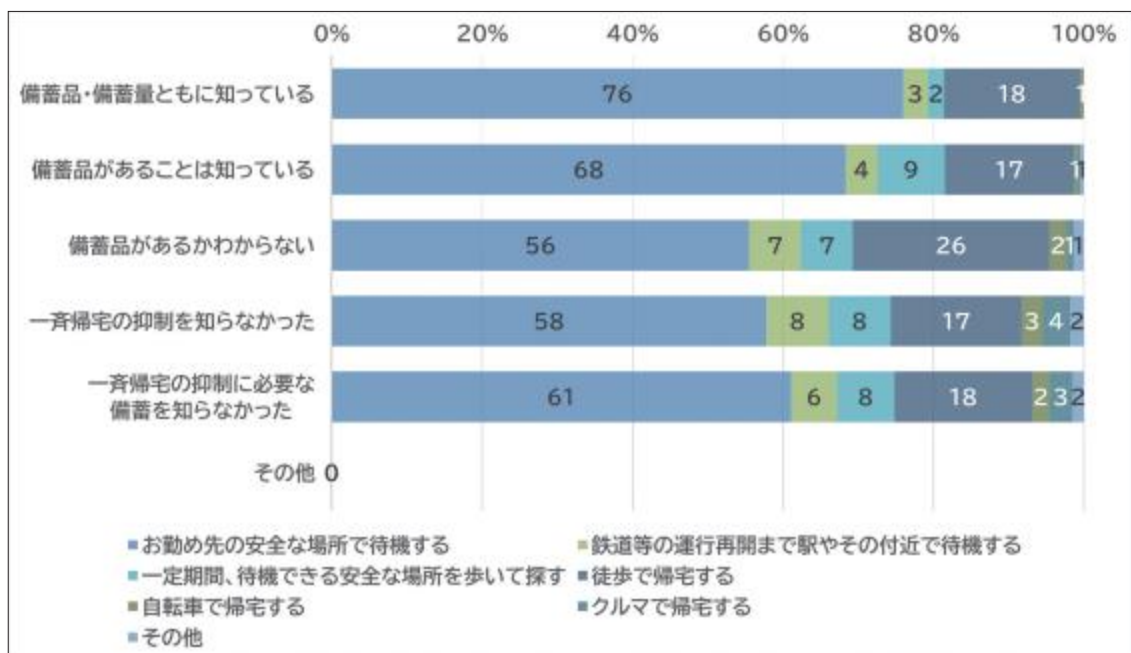
図表3-60 大規模地震時の行動×勤め先の「一斉帰宅の抑制」の周知



(ト) 勤め先の「一斉帰宅の抑制」に必要な「備蓄」について知っているか

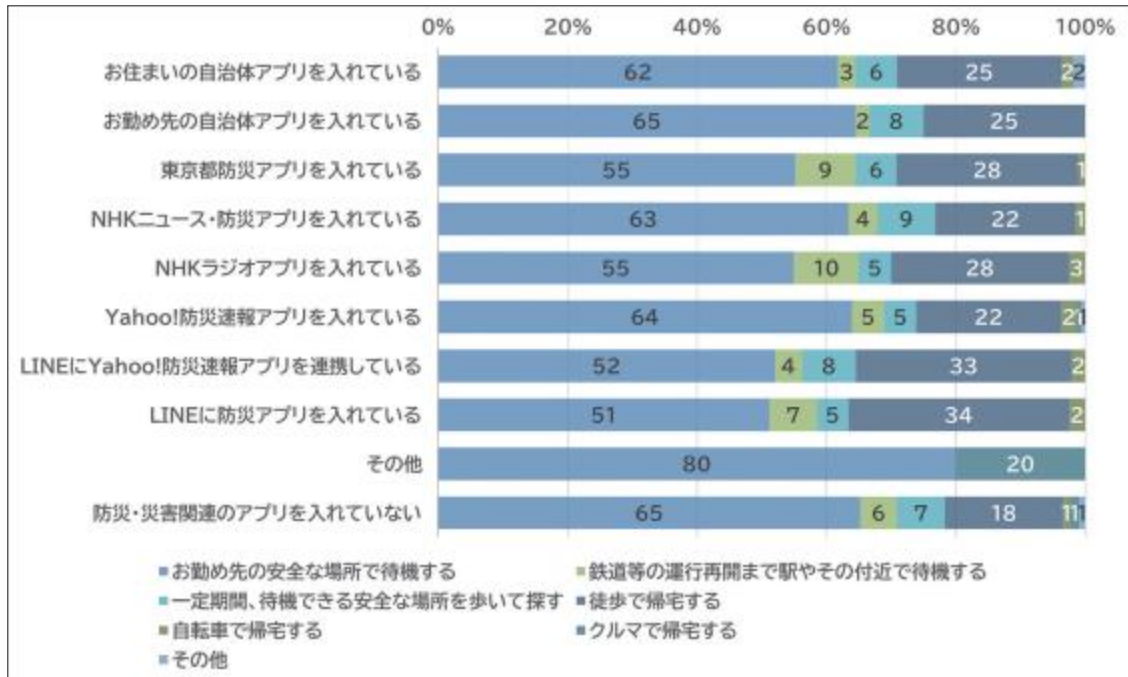
備蓄品・備蓄量ともに知っている人は、勤め先の安全な場所で待機するが80%に近い。備蓄品があることは知っている人も、勤め先の安全な場所で待機するが70%に近い

図表3-61 大規模地震時の行動×勤め先の「備蓄」



(ナ) 防災・災害（地震、風水害等）に関するアプリをスマホに入れている

図表3-62 大規模地震時の行動×防災・災害に関するアプリ



第1章

1-1

1-2

1-3

第2章

2-1

2-2

第3章

3-1

第4章

4-1

4-2

第5章

5-1

5-2

5-3

第6章

6-1

6-2

6-3

第7章

7-1

7-2

7-3

7-4

研究報告にあたって

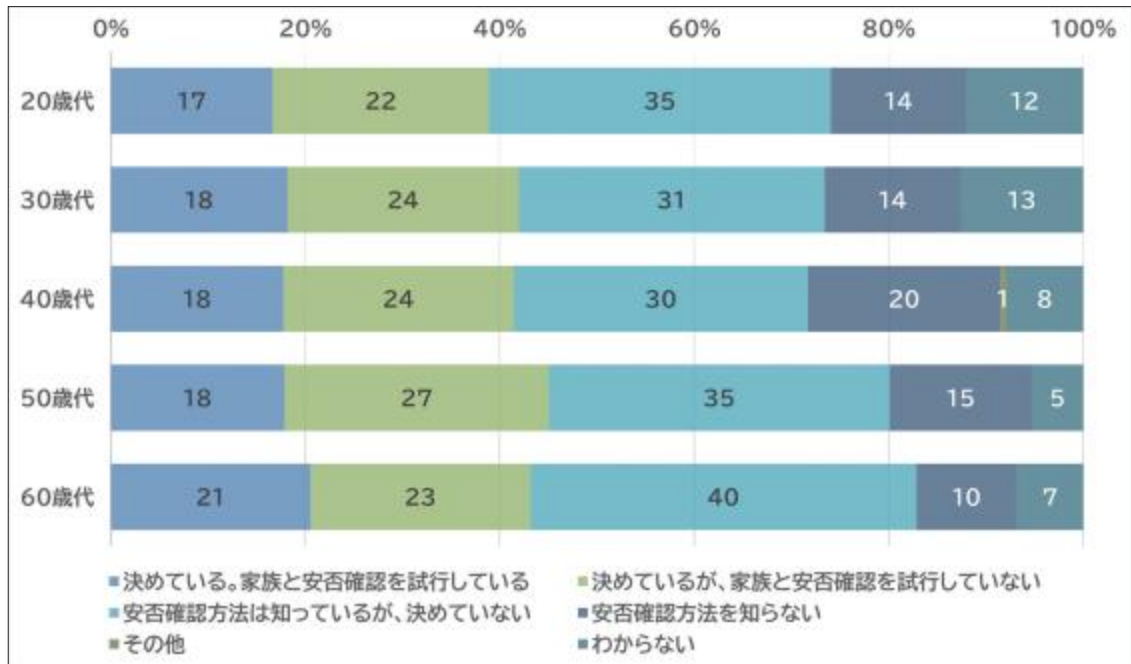
資料編

③ あなたの同居されているご家族と、災害時の「安否確認方法」を決めていますか。(ひとつだけ)

(ア) 年齢

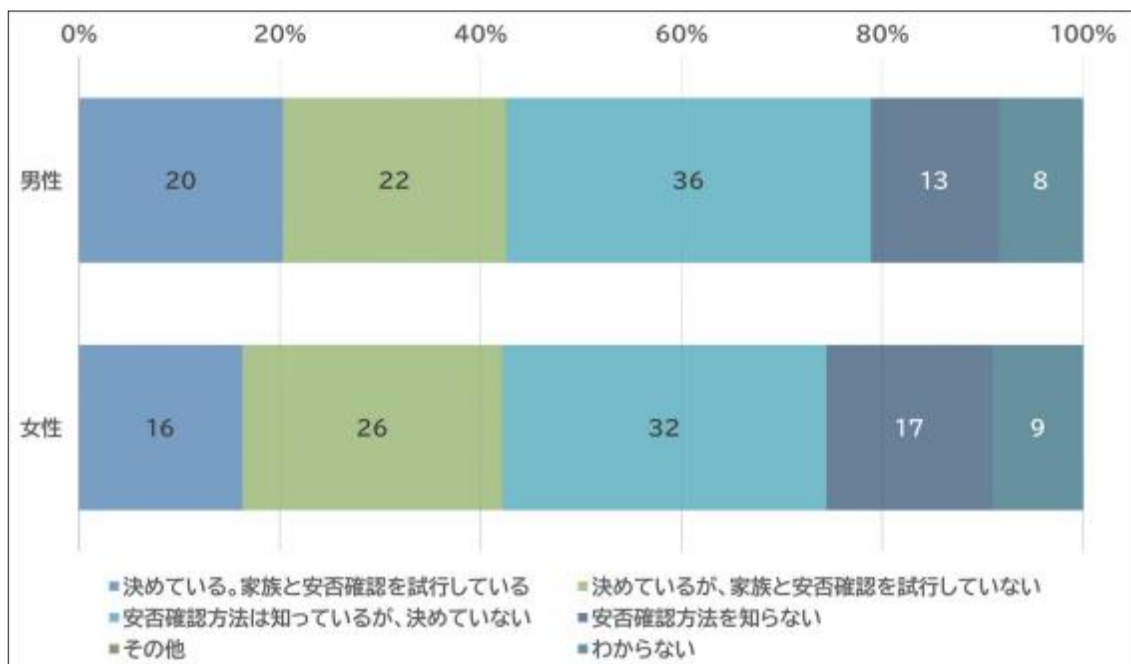
年齢層が上がるにつれて、家族との「安否確認方法」が確立されている。

図表3-63 家族との「安否確認方法」×年齢



(イ) 性別

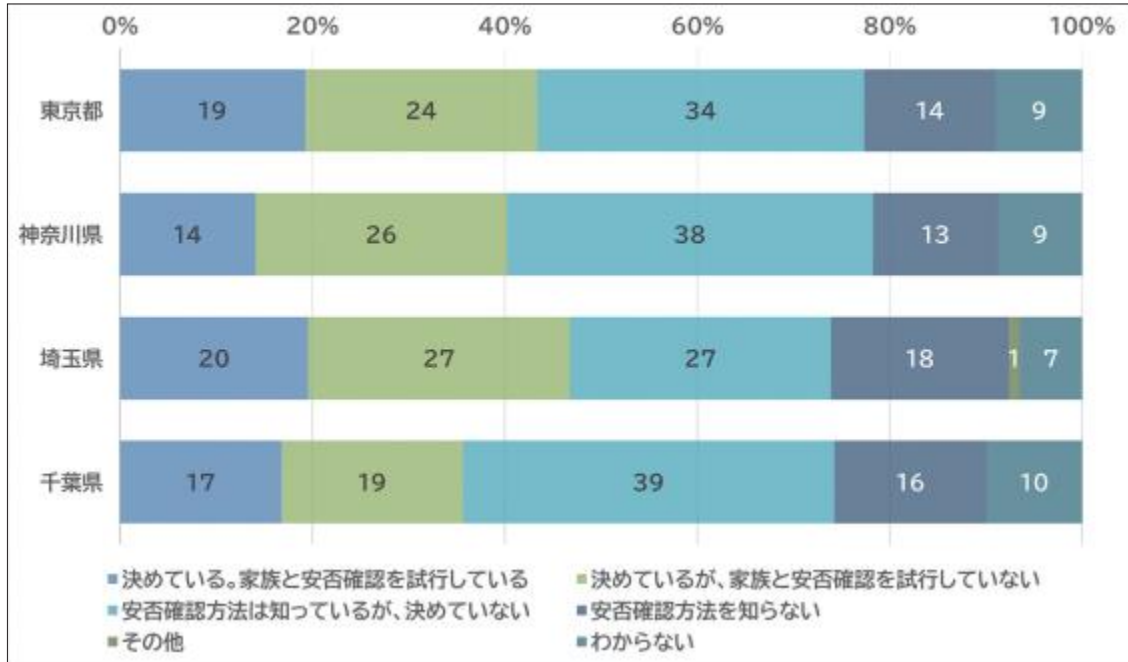
図表3-64 家族との「安否確認方法」×性別



(ウ) 地域

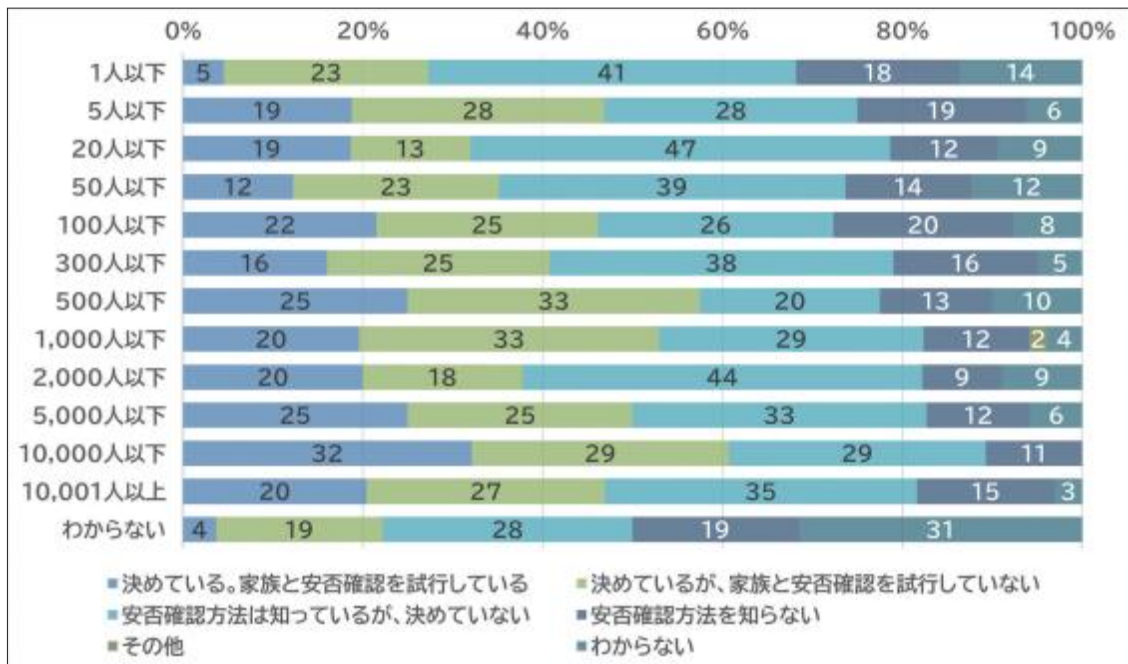
埼玉県在住者の、家族との「安否確認方法」の確立が高い。

図表3-65 家族との「安否確認方法」×地域



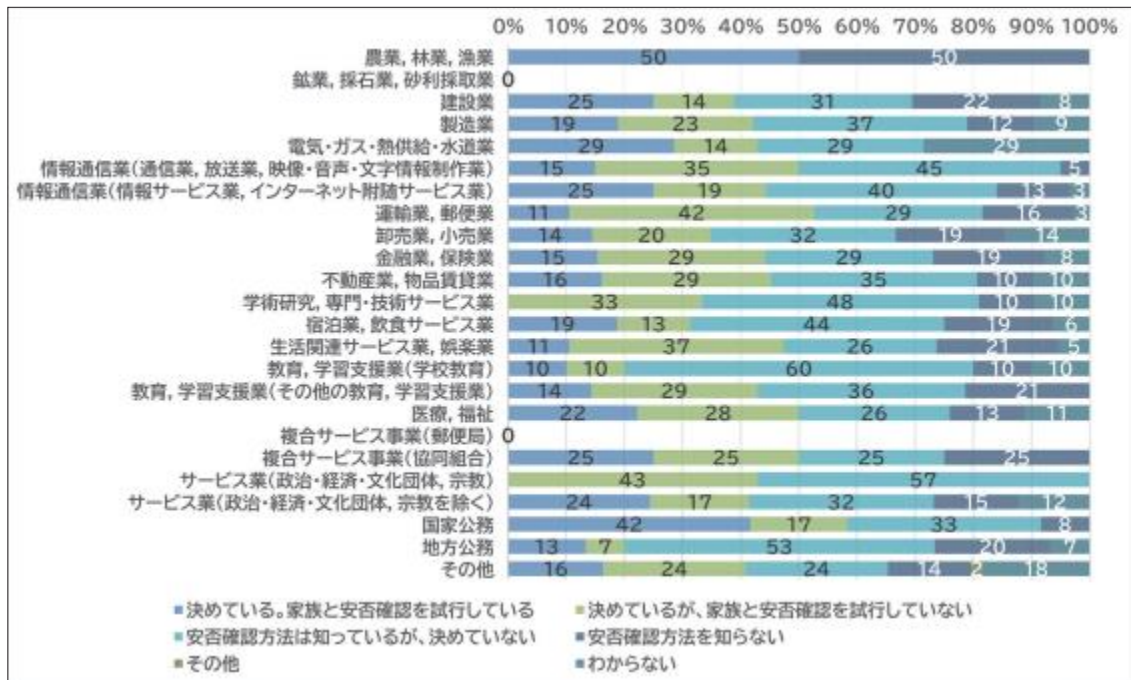
(工) 勤め先の従業員数

図表3-66 家族との「安否確認方法」×従業員数



(オ) 勤め先の業種

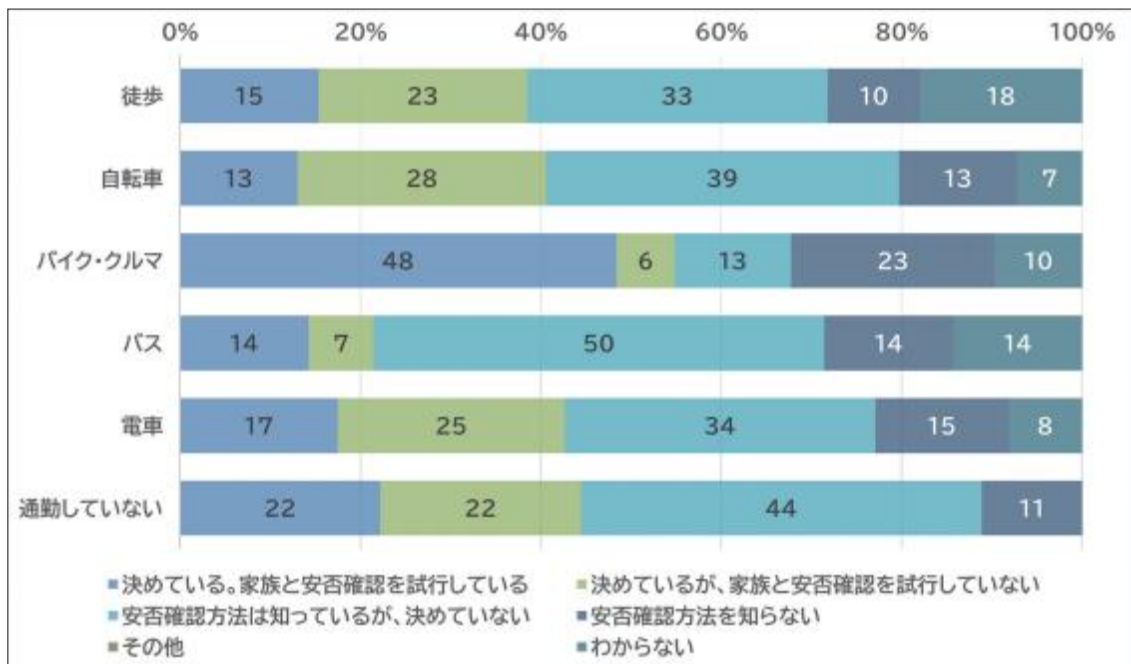
図表3-67 家族との「安否確認方法」×業種



(カ) 主な通勤手段

バイク・クルマ通勤者は、家族との「安否確認方法」の確立が50%を越えている。

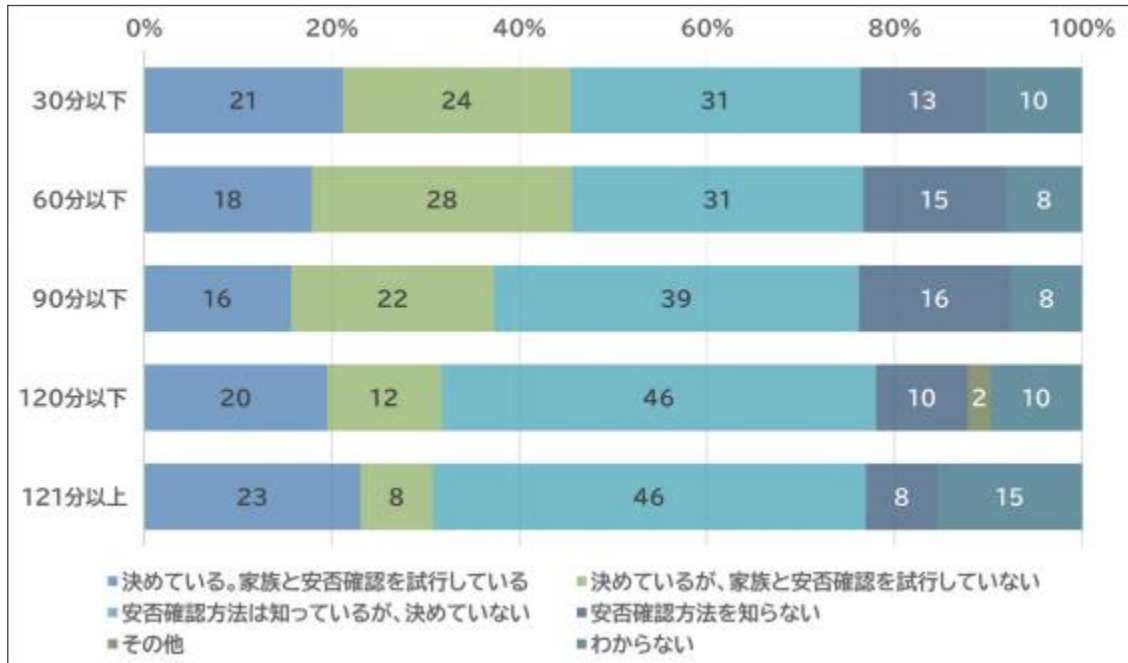
図表3-68 家族との「安否確認方法」×通勤手段



(キ) 主な通勤手段の移動時間（通勤時間）

通勤時間60分以下の通勤者は、家族との「安否確認方法」の確立が40%を越えている。

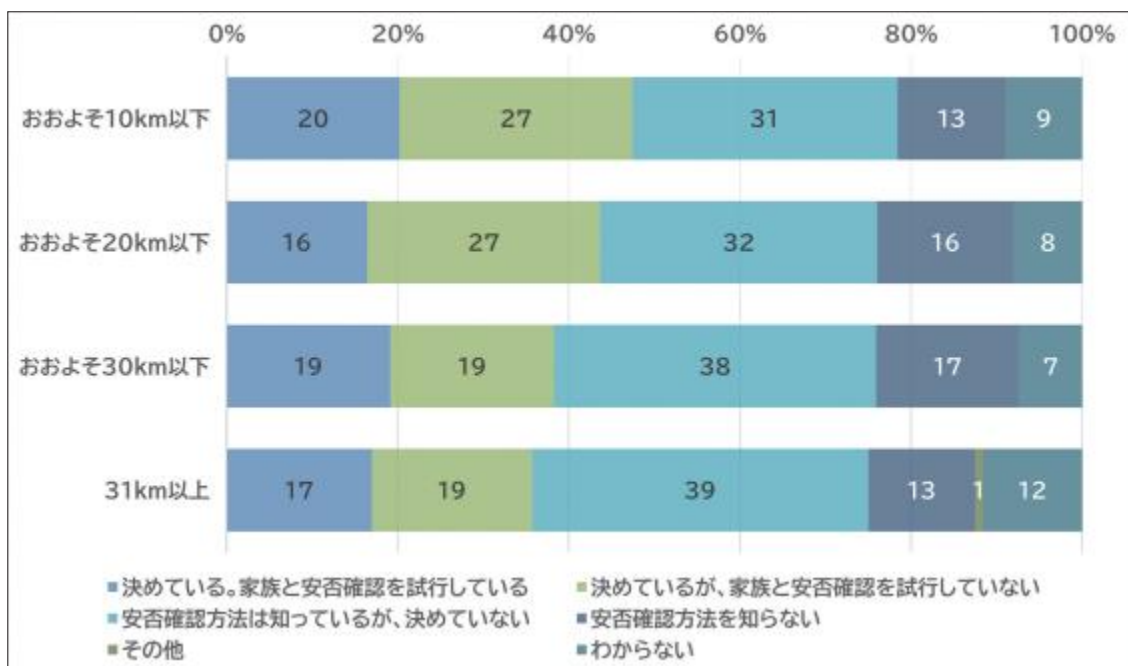
図表3-69 家族との「安否確認方法」×通勤手段の移動時間（通勤時間）



(ク) 住まいから勤め先までのおおよその距離

勤め先までの距離がおおよそ20km以下の通勤者は、家族との「安否確認方法」の確立が40%を越えている。

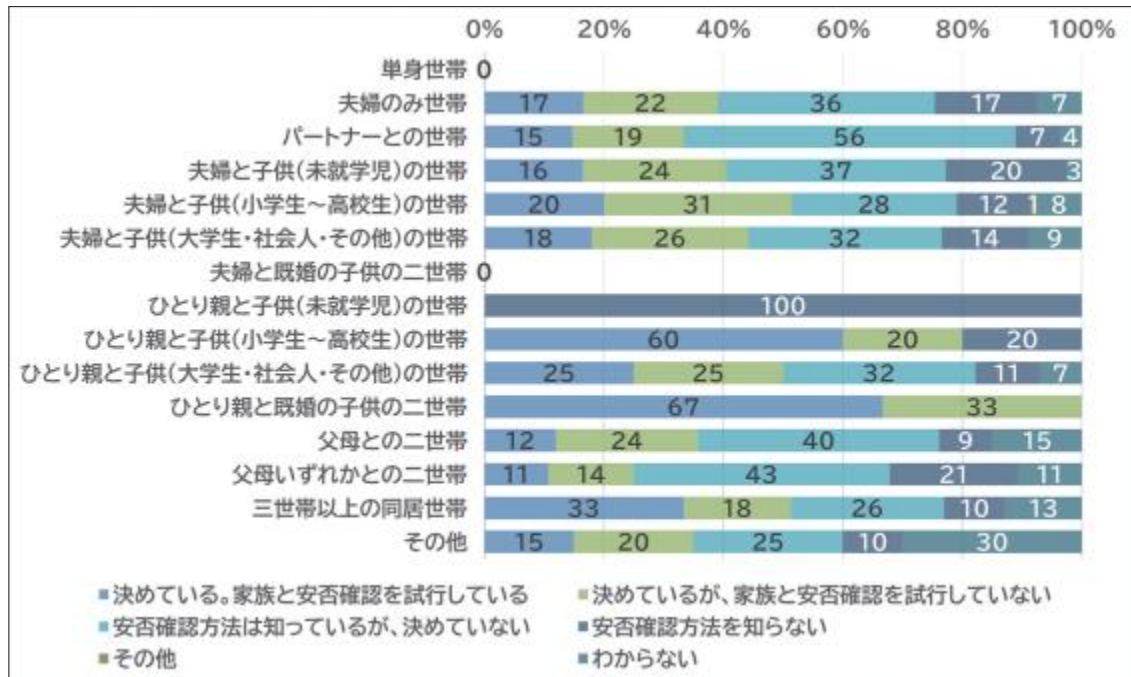
図表3-70 家族との「安否確認方法」×勤め先までのおおよその距離



(ケ) 同居している家族構成

夫婦と子供（小学生～高校生）の世帯、ひとり親と子供（大学生・社会人・その他）の世帯、三世帯以上の同居世帯は、家族との「安否確認方法」の確立が50%を越えている。

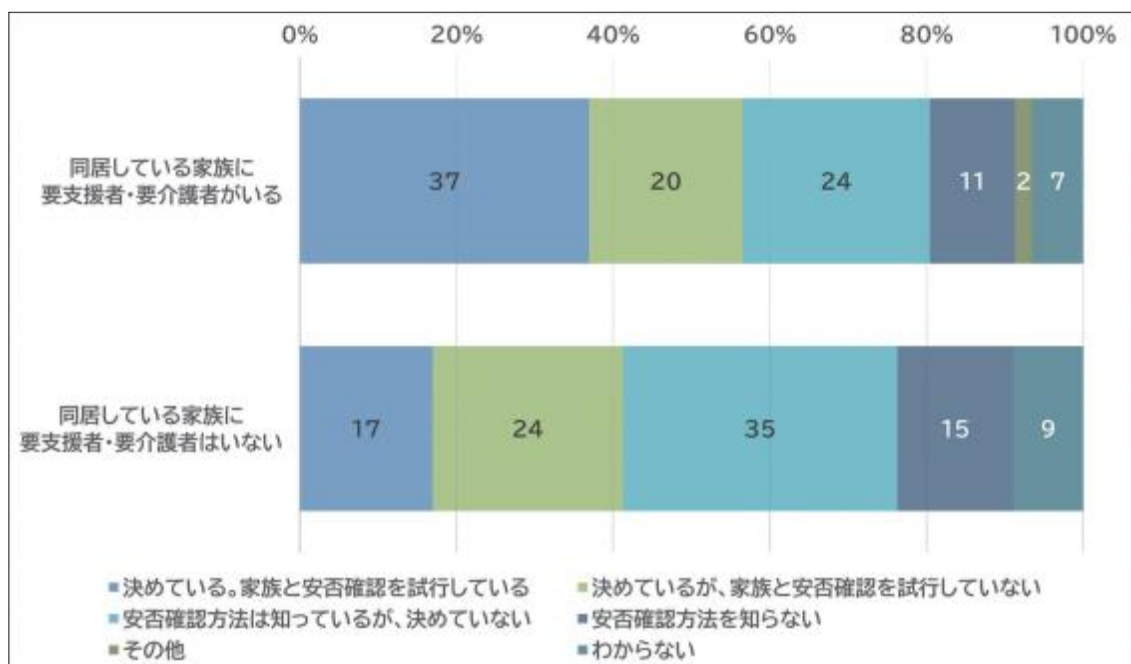
図表3-71 家族との「安否確認方法」×同居している家族構成



(コ) 同居している家族に要支援者・要介護者の有無

要支援者・要介護者がいる世帯では、家族との「安否確認方法」の確立が50%を越えている。

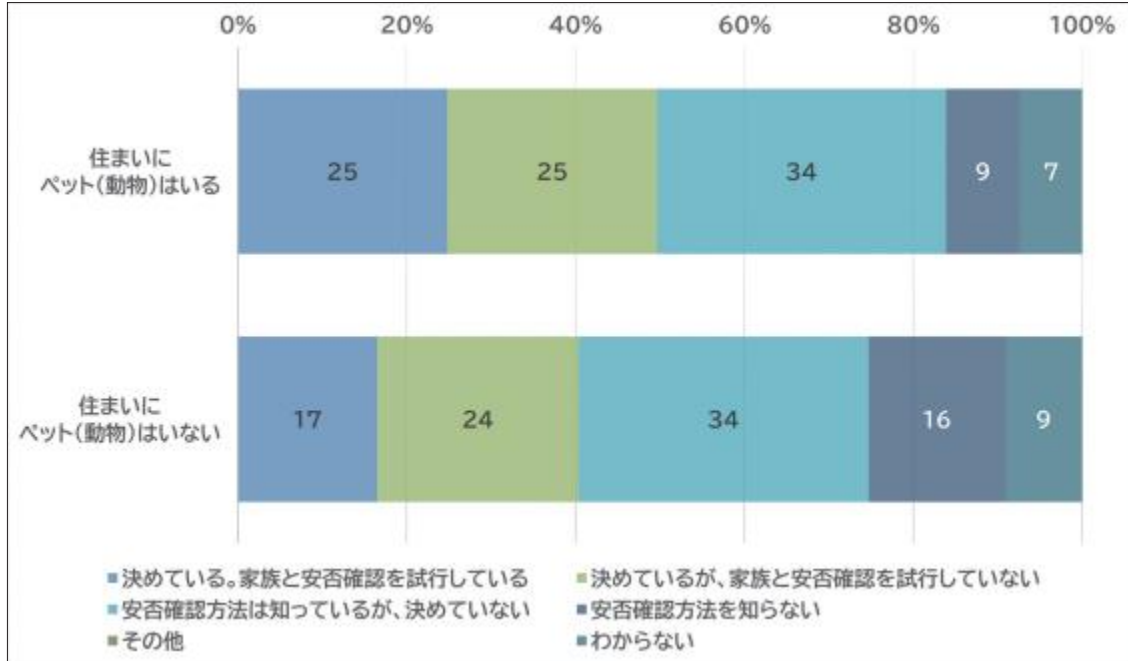
図表3-72 家族との「安否確認方法」×要支援者・要介護者の有無



(サ) 住まいのペット（動物）の有無

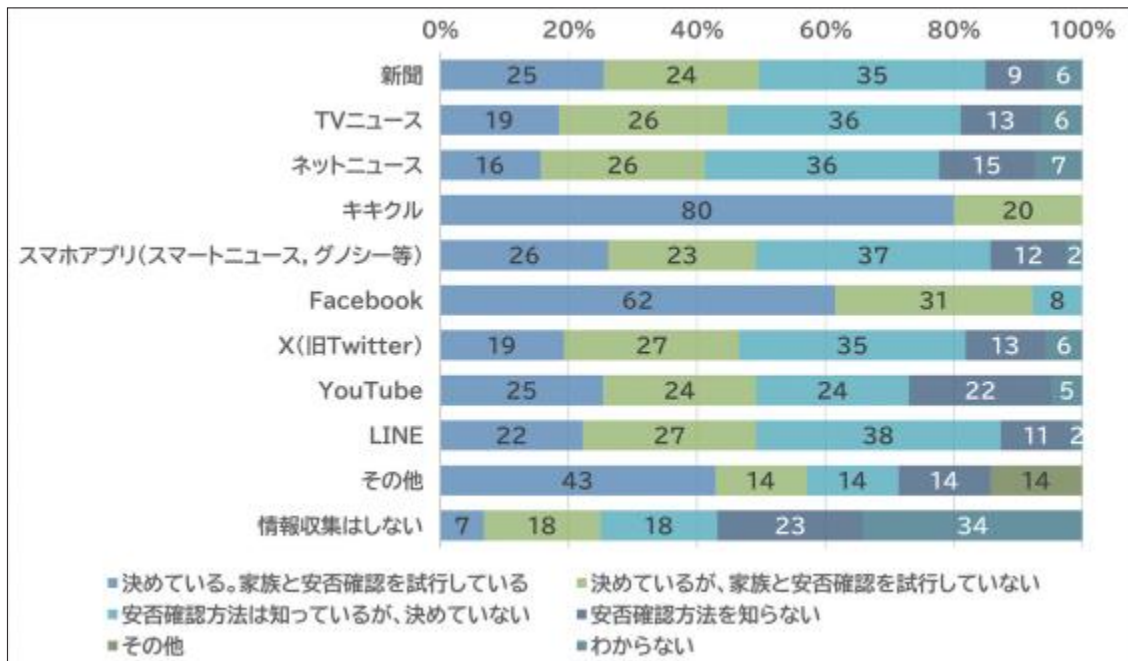
住まいにペット（動物）がいる世帯では、家族との「安否確認方法」の確立が50%となっている。

図表3-73 家族との「安否確認方法」×住まいのペット（動物）



(シ) 防災、災害（地震、風水害等）に関する情報を収集する際に、よく使う媒体

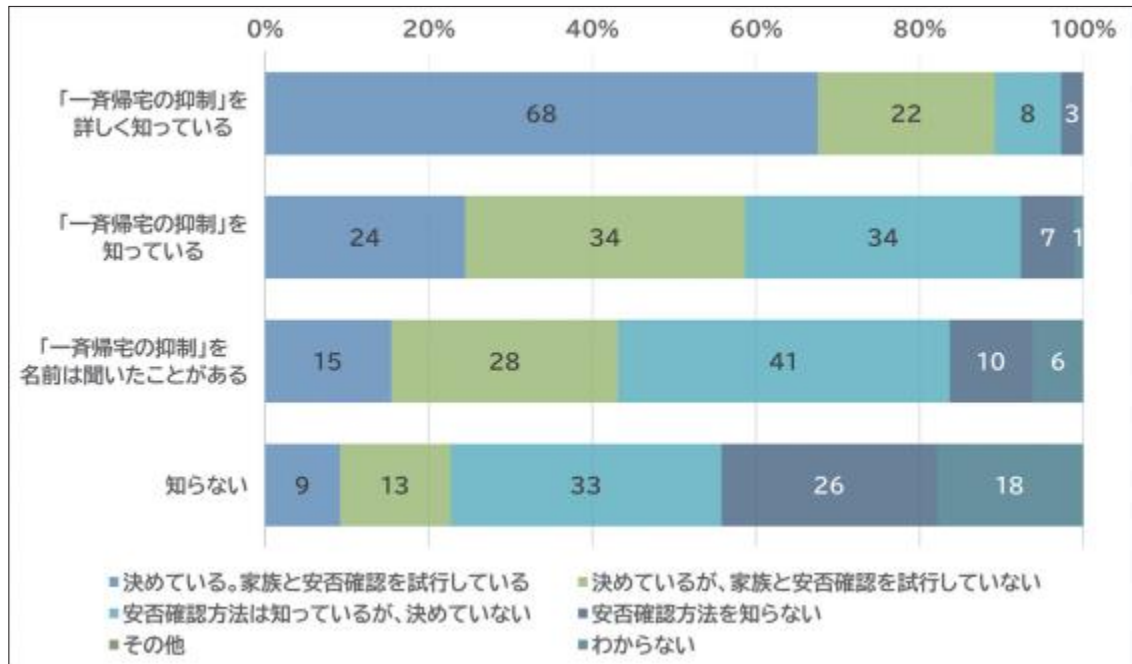
図表3-74 家族との「安否確認方法」×情報を収集する際によく使う媒体



(ス) 「一斉帰宅の抑制」について知っているか

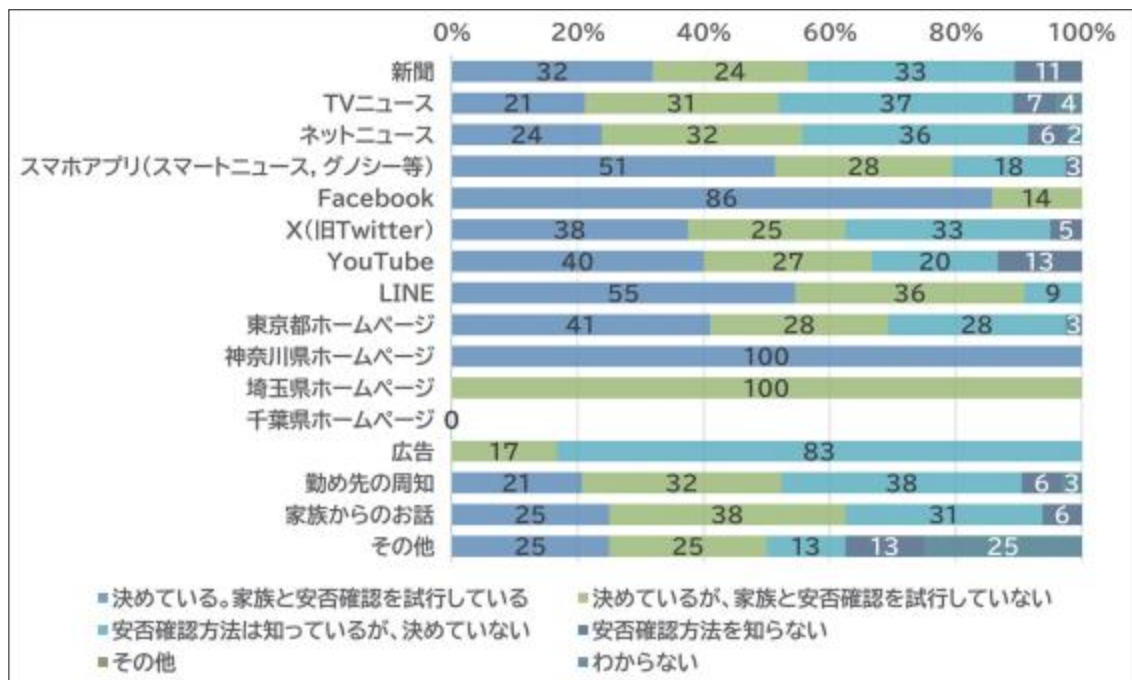
「一斉帰宅の抑制」を詳しく知っている人は、家族との「安否確認方法」の確立が90%となっている。「一斉帰宅の抑制」を知っている人も、家族との「安否確認方法」の確立が60%に近い。

図表3-75 家族との「安否確認方法」×「一斉帰宅の抑制」の認識



(セ) 「一斉帰宅の抑制」について、何から知ったか

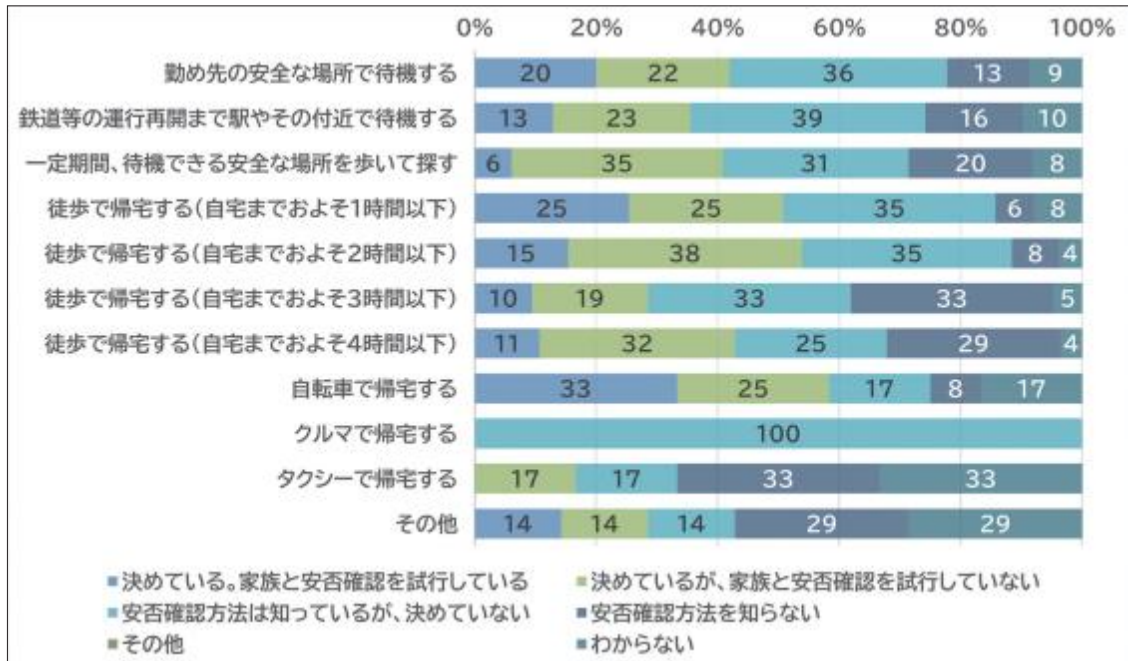
図表3-76 家族との「安否確認方法」×「一斉帰宅の抑制」の認知ルート



(ソ) 大規模地震が起きたとき、どういう行動をとると思うか

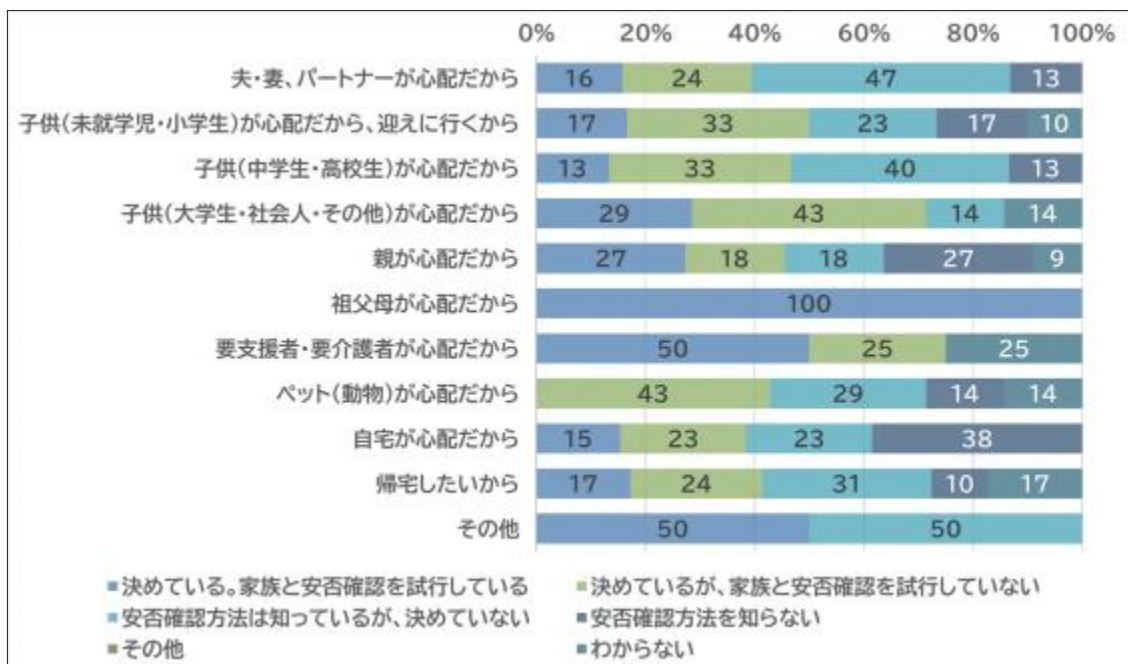
自宅まで徒歩2時間以下の人は、家族との「安否確認方法」の確立が50%を越えている。

図表3-77 家族との「安否確認方法」×大規模地震時の行動



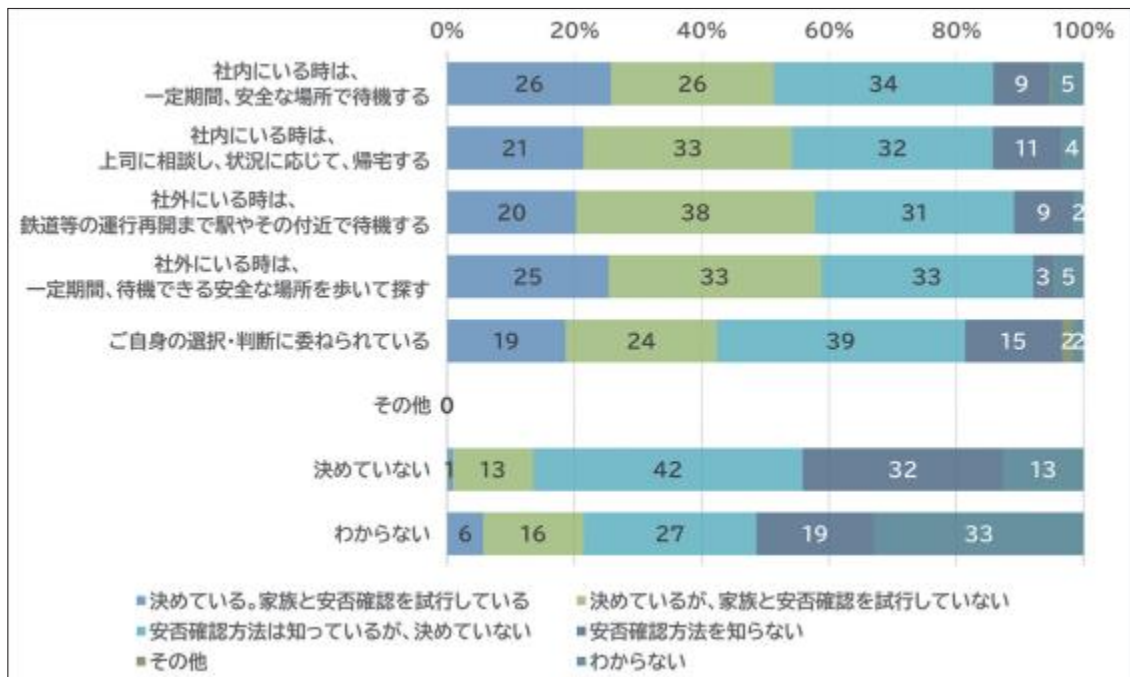
(タ) 大地震が起きたとき、帰宅する主な理由

図表3-78 家族との「安否確認方法」×大規模地震時の主な帰宅理由



(チ) 大規模地震が起きたとき、どういう行動をとるか、勤め先で決めているか

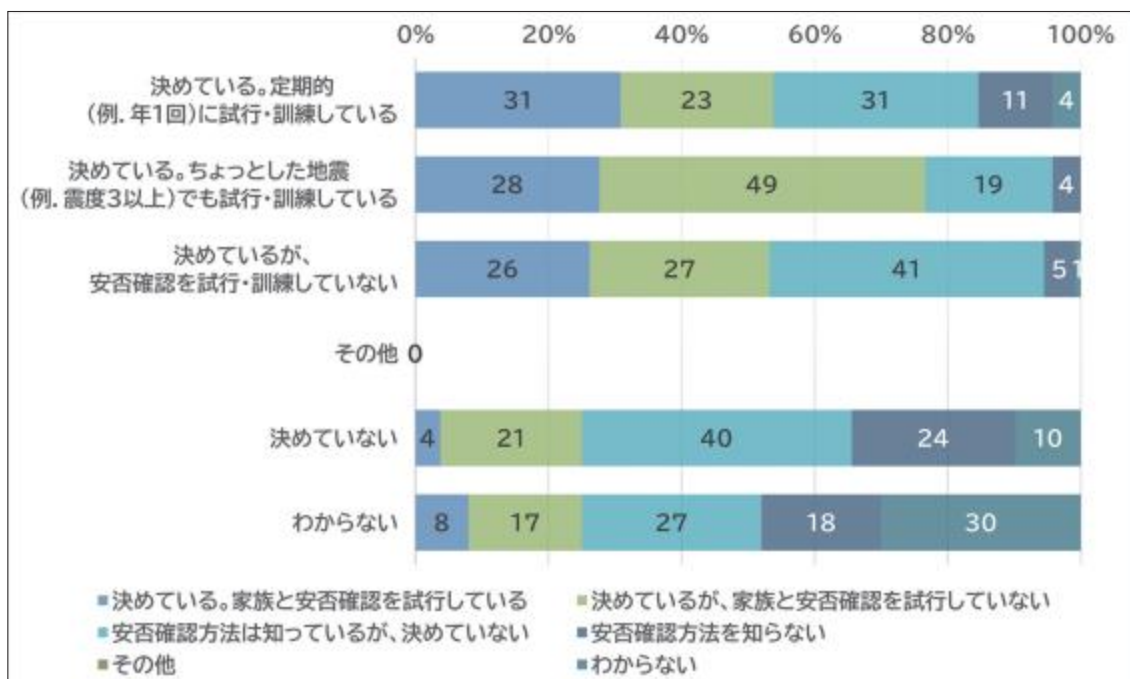
図表3-79 家族との「安否確認方法」×大規模地震時の勤め先での行動



(ツ) 勤め先は、災害時の「安否確認方法」を決めているか

定期的に試行・訓練している、ちょっとした地震でも試行・訓練している、決めていないが試行・訓練していない人は、家族との「安否確認方法」の確立が50%を越えている。

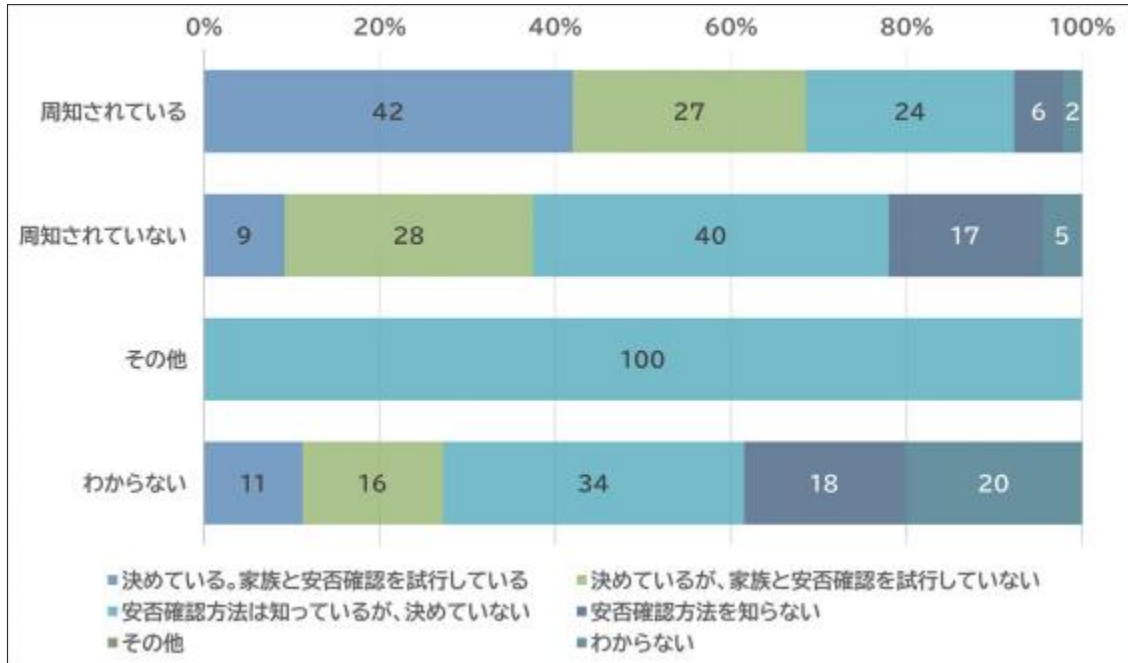
図表3-80 家族との「安否確認方法」×勤め先の「安否確認方法」



(テ) 勤め先で「一斉帰宅の抑制」は周知されているか

勤め先で「一斉帰宅の抑制」が周知されている人は、家族との「安否確認方法」の確立が70%に近い。

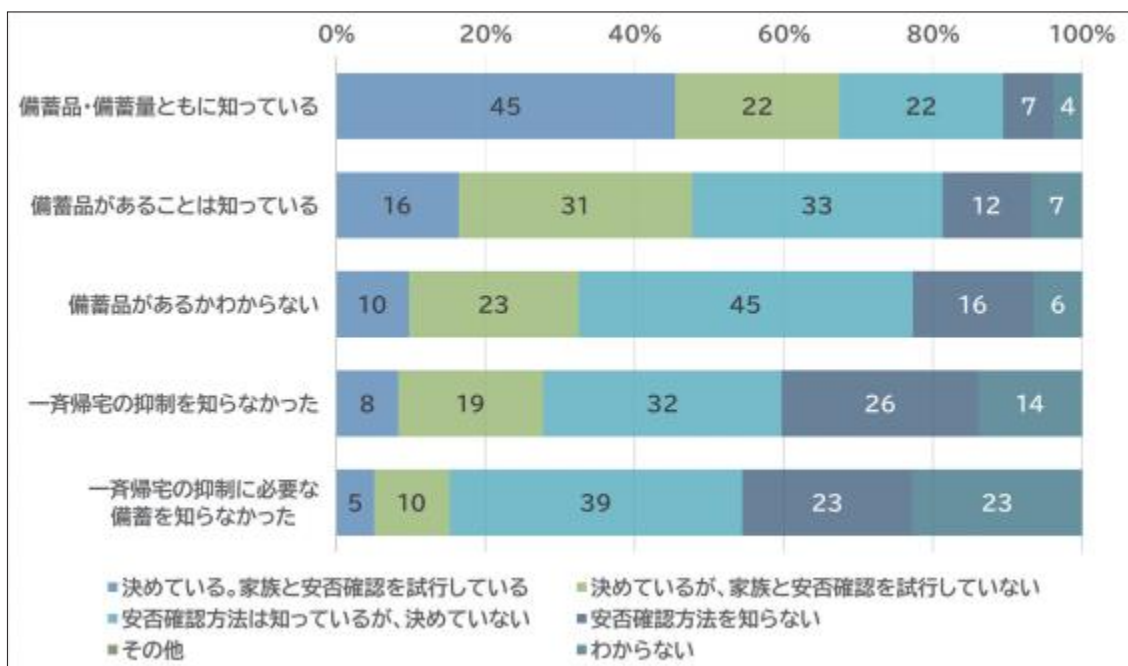
図表3-81 家族との「安否確認方法」×勤め先の「一斉帰宅の抑制」の周知



(ト) 勤め先の「一斉帰宅の抑制」に必要な「備蓄」について知っているか

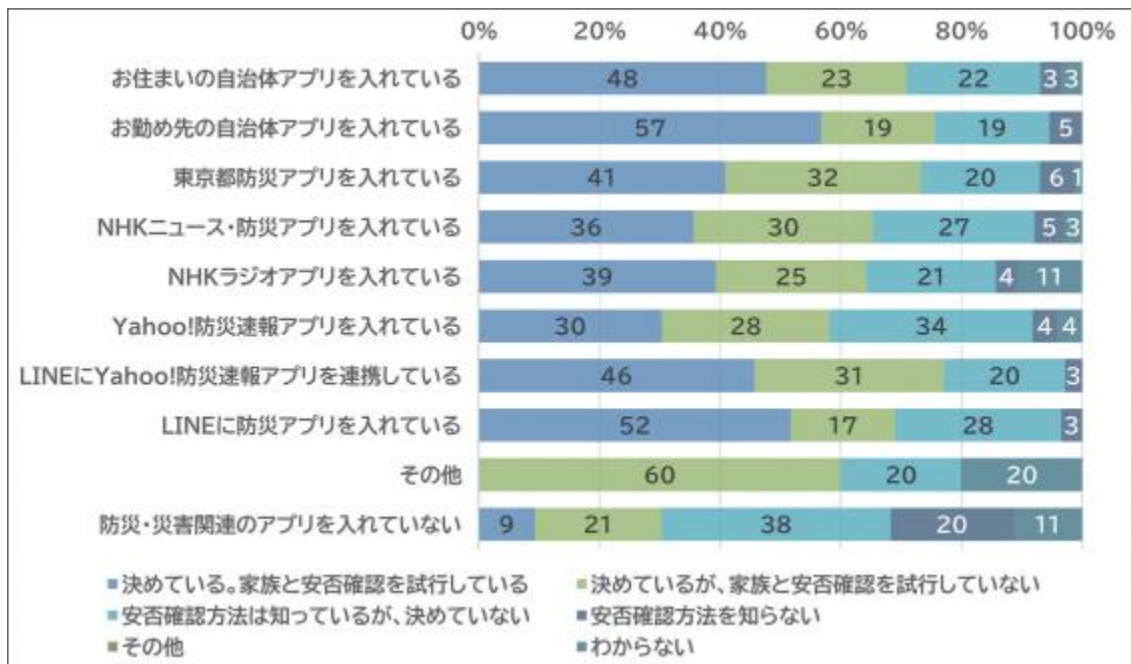
備蓄品・備蓄量ともに知っている人は、家族との「安否確認方法」の確立が70%近い。備蓄品があることは知っている人も、家族との「安否確認方法」の確立が50%近い。

図表3-82 家族との「安否確認方法」×勤め先の「備蓄」



(ナ) 防災・災害（地震、風水害等）に関するアプリをスマホに入れているか

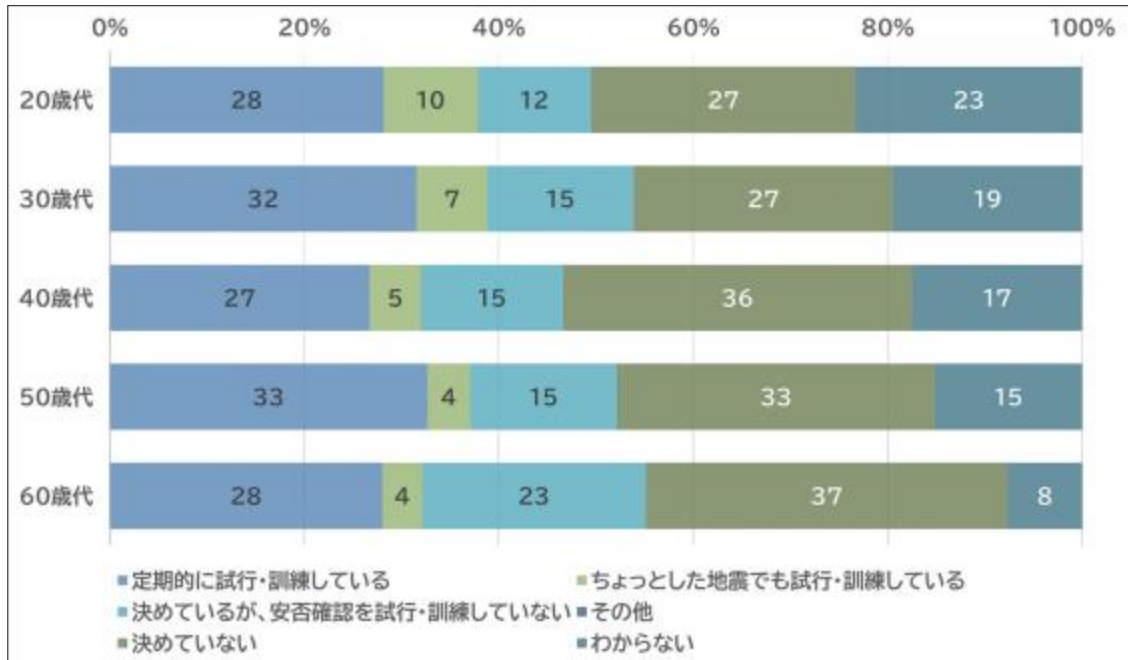
図表3-83 家族との「安否確認方法」×防災・災害に関するアプリ



④ あなたのお勤め先は、災害時の「安否確認方法」を決めていますか。
(ひとつだけ)

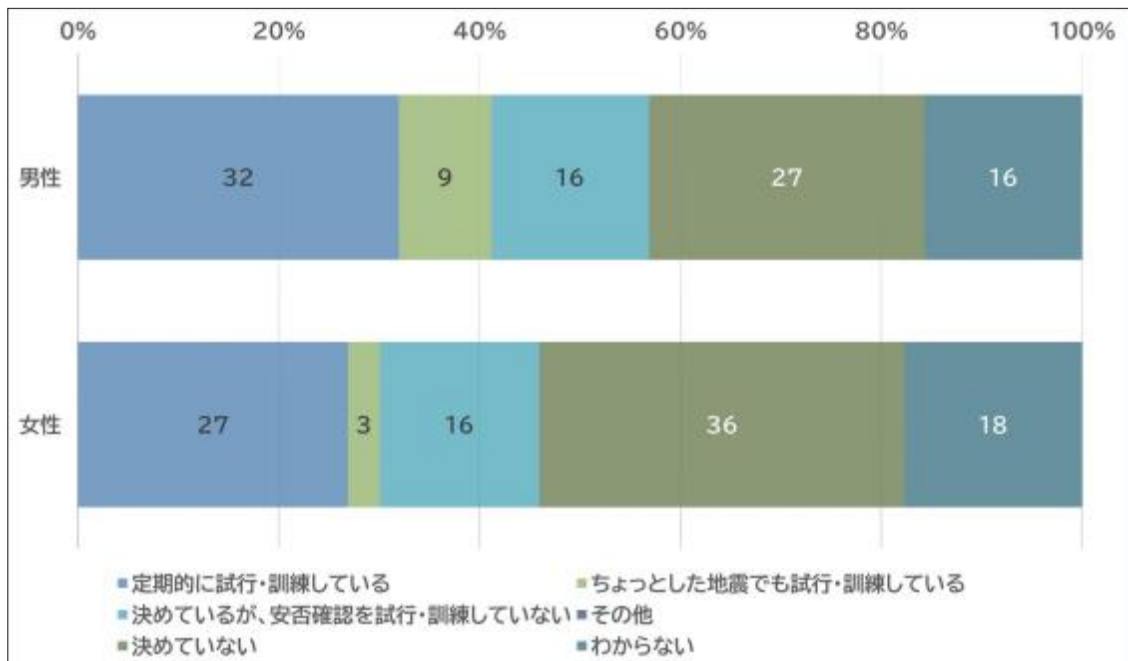
(ア) 年齢

図表3-84 勤め先の「安否確認方法」×年齢



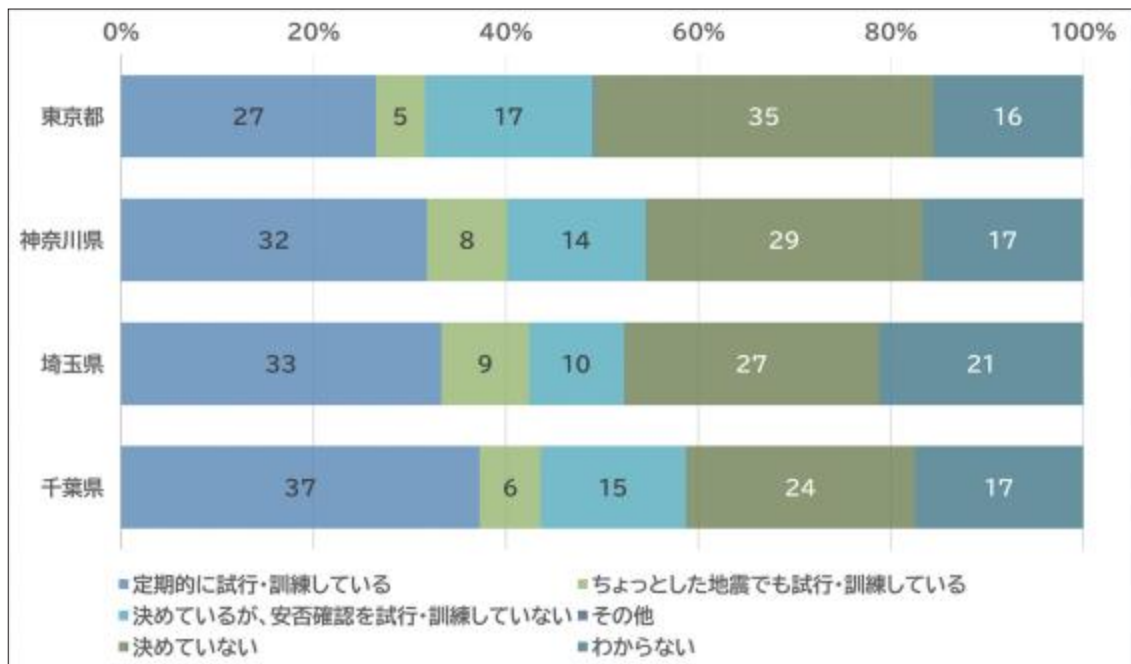
(イ) 性別

図表3-85 勤め先の「安否確認方法」×性別



(ウ) 地域

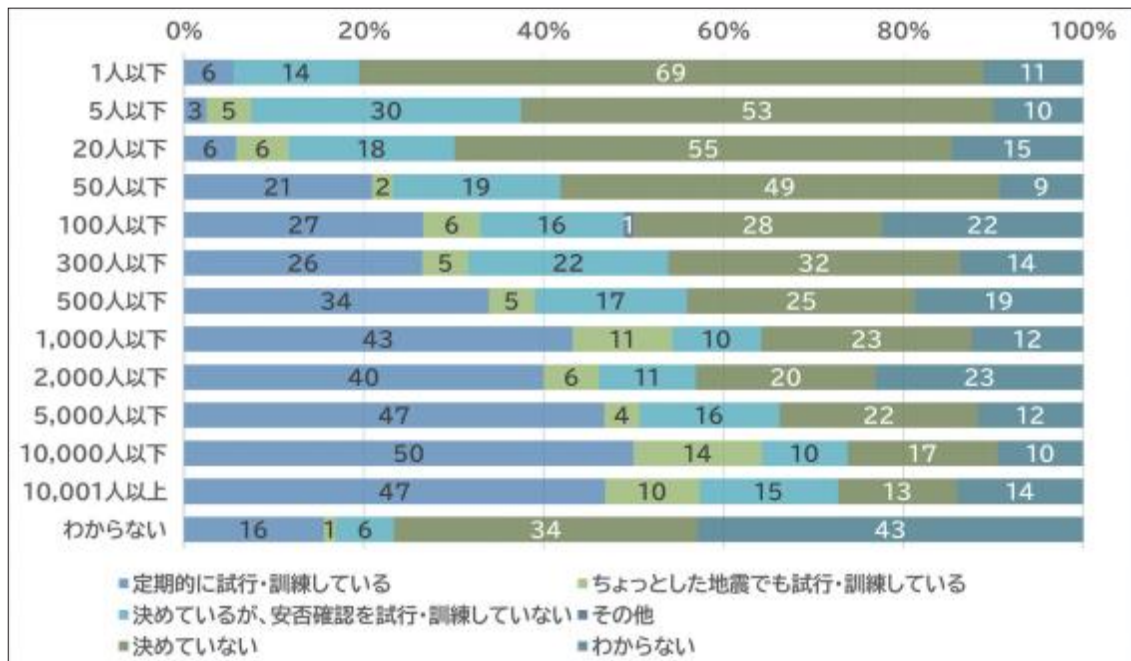
図表3-86 勤め先の「安否確認方法」×地域



(エ) 勤め先の従業員数

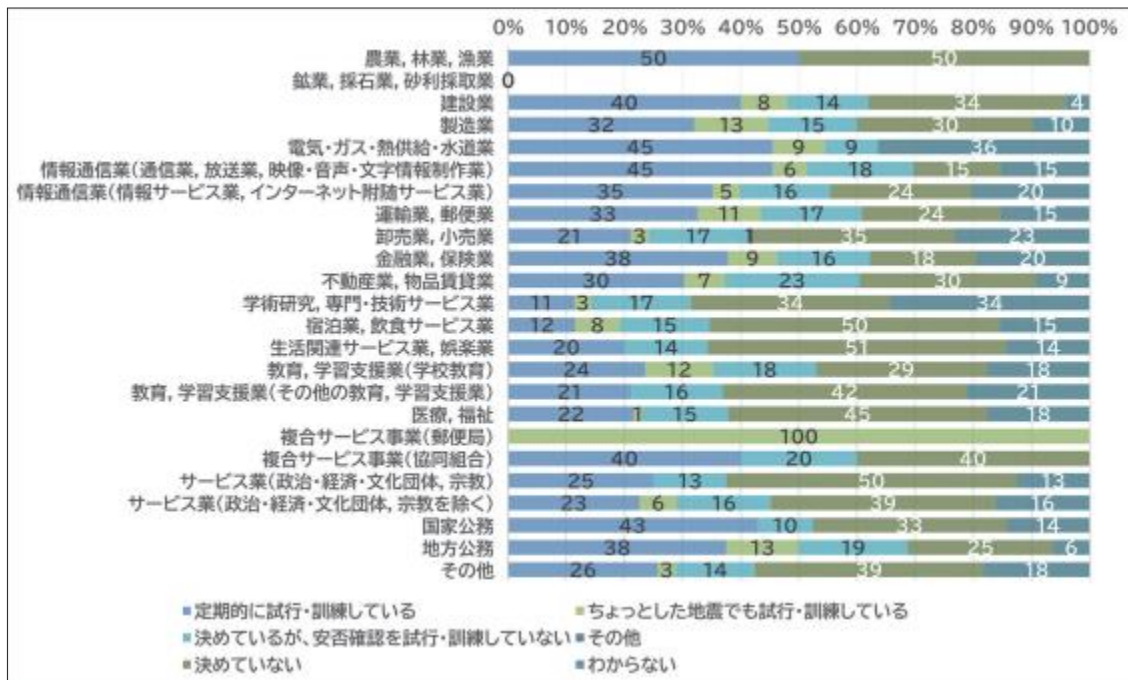
従業員数が多くなるにつれて、勤め先の「安否確認方法」の確立が高くなっている。

図表3-87 勤め先の「安否確認方法」×従業員数



(オ) 勤め先の業種

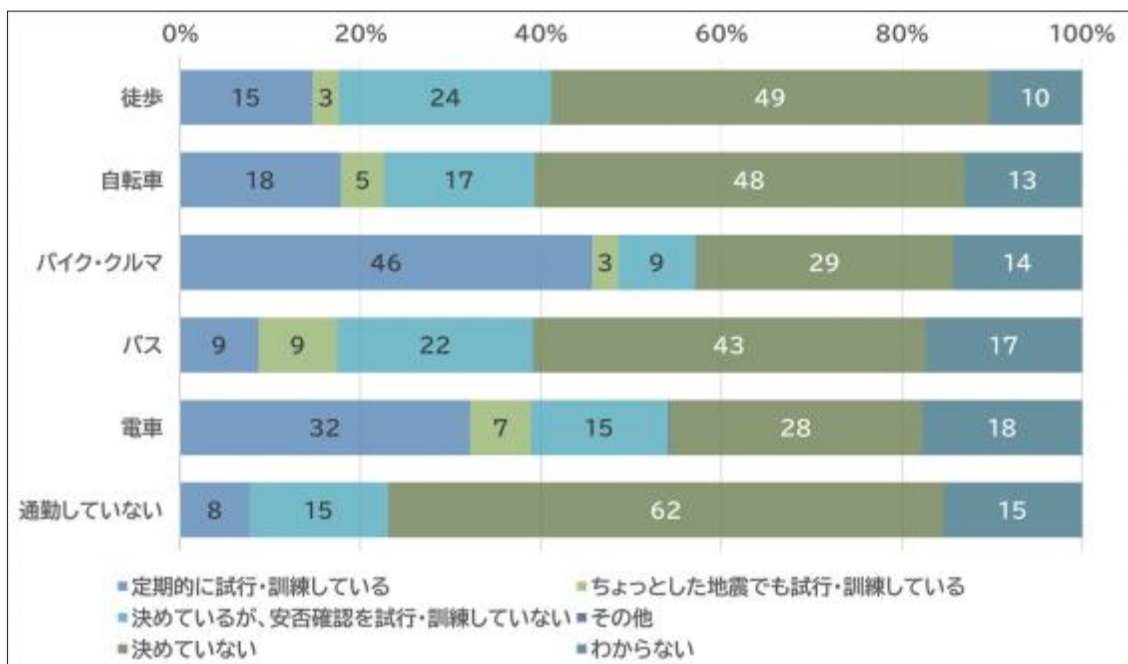
図表3-88 勤め先の「安否確認方法」×業種



(カ) 主な通勤手段

バイク・クルマ通勤者は、勤め先の「安否確認方法」の確立が高くなっている。次に、電車通勤者が勤め先の「安否確認方法」の確立が高くなっている。

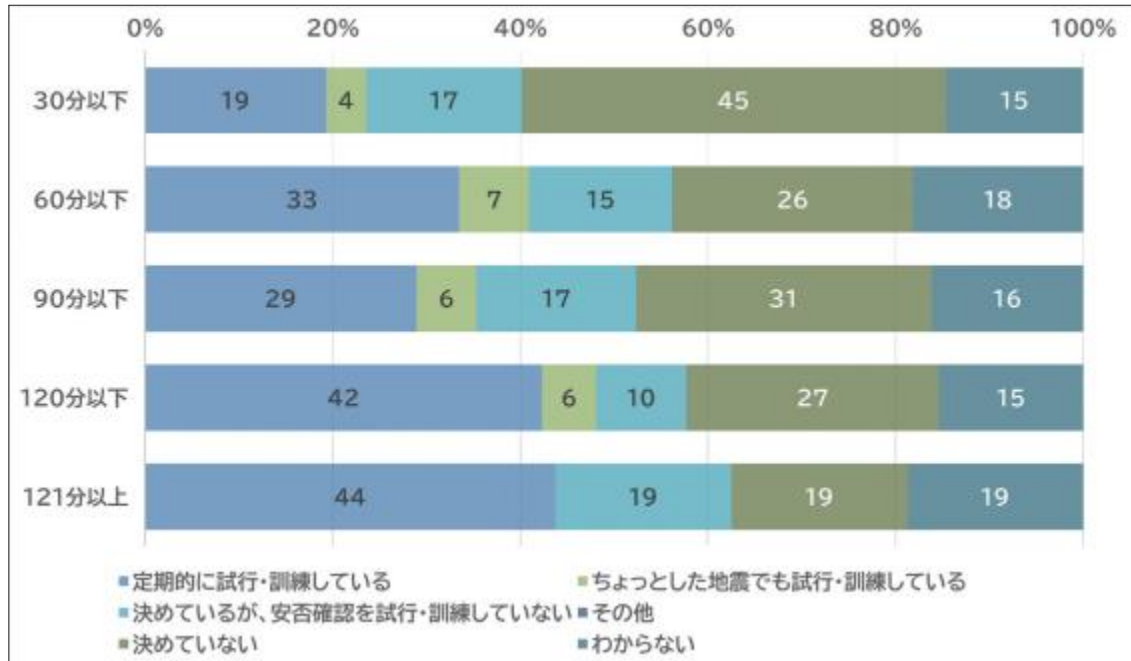
図表3-89 勤め先の「安否確認方法」×通勤手段



(キ) 主な通勤手段の移動時間（通勤時間）

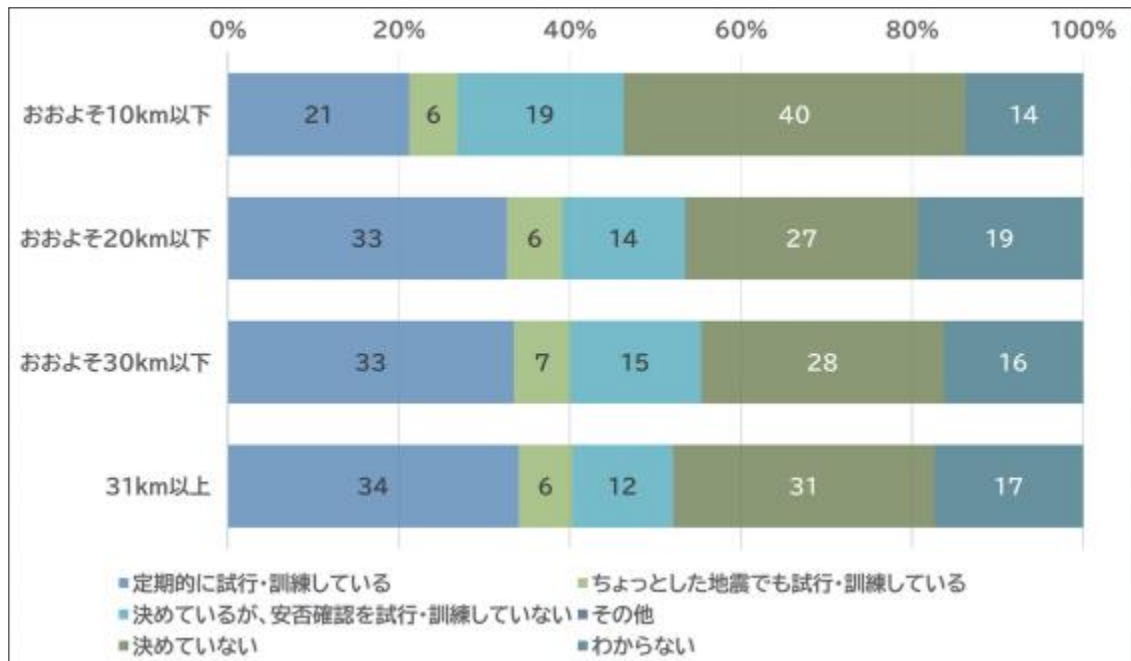
通勤時間が長くなるにつれて、勤め先の「安否確認方法」の確立が高くなっている。

図表3-90 勤め先の「安否確認方法」×通勤手段の移動時間（通勤時間）



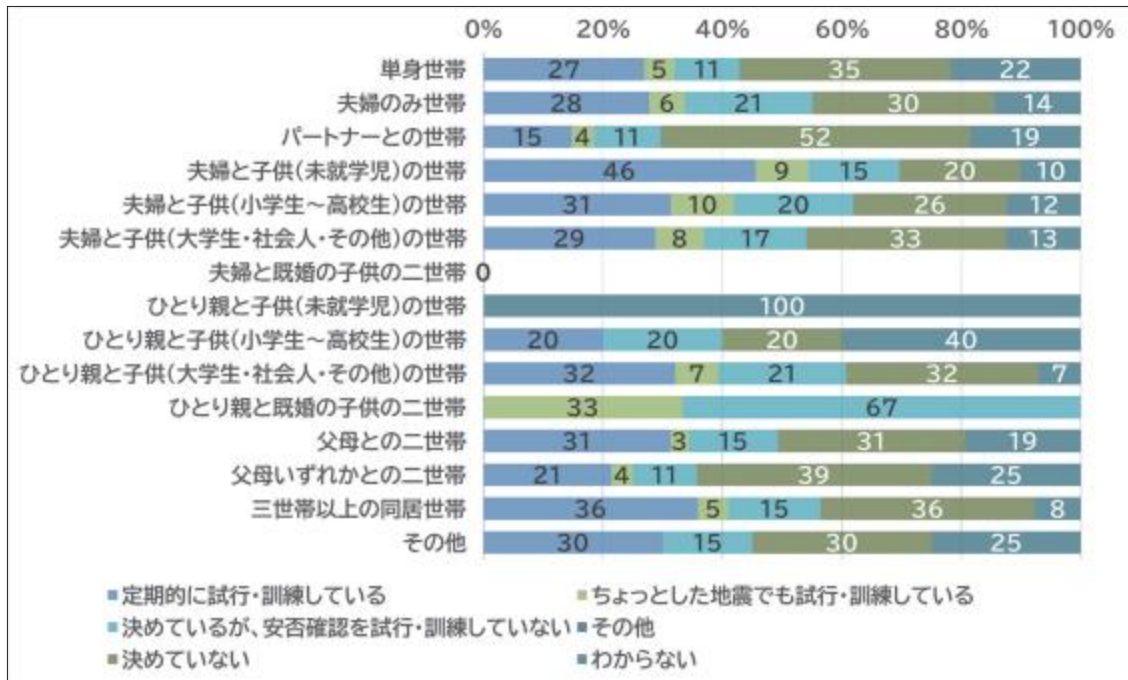
(ク) 住まいから勤め先までのおおよその距離

図表3-91 勤め先の「安否確認方法」×勤め先までのおおよその距離



(ケ) 同居している家族構成

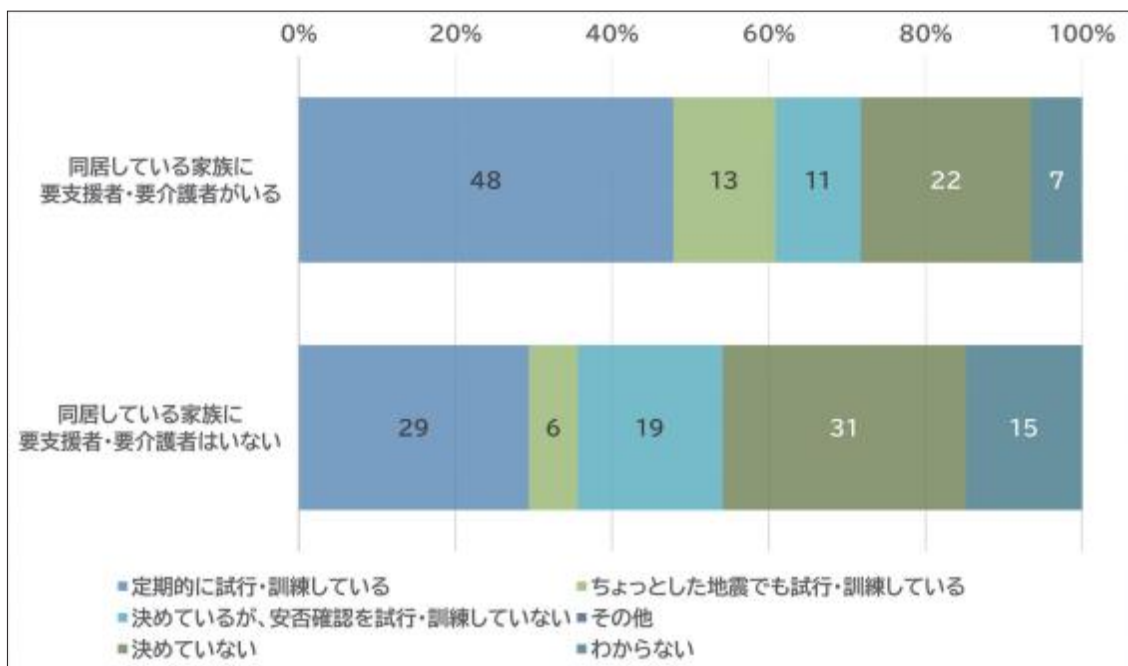
図表3-92 勤め先の「安否確認方法」×同居している家族構成



(コ) 同居している家族に要支援者・要介護者の有無

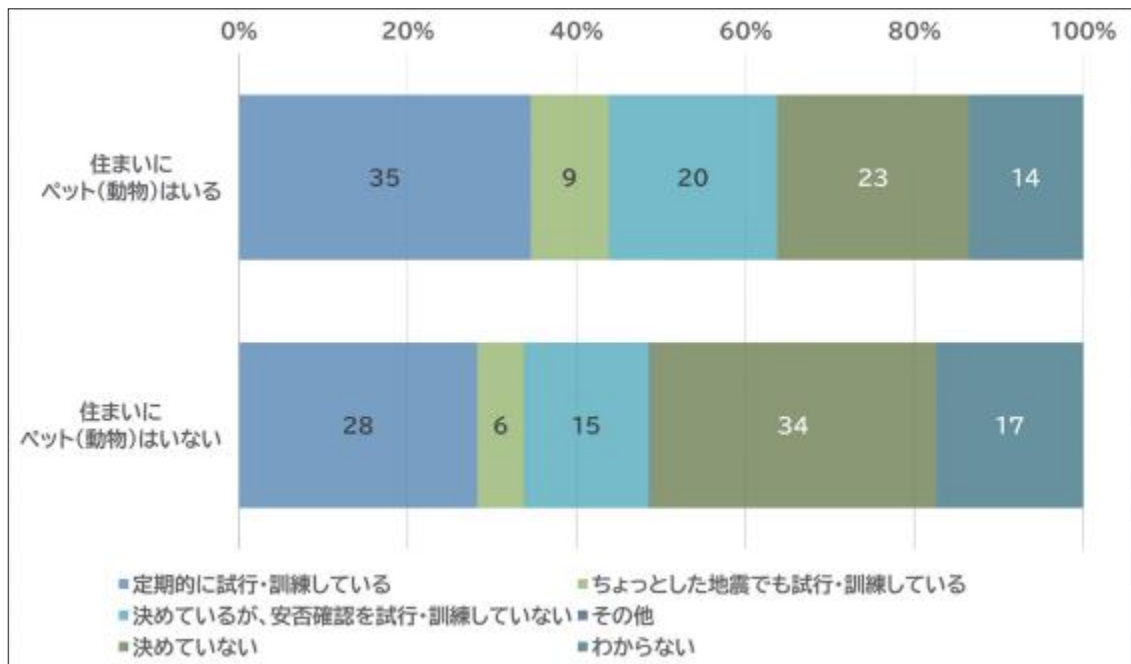
要支援者・要介護者がいる世帯では、勤め先の「安否確認方法」の確立が60%を越えている。

図表3-93 勤め先の「安否確認方法」×要支援者・要介護者の有無



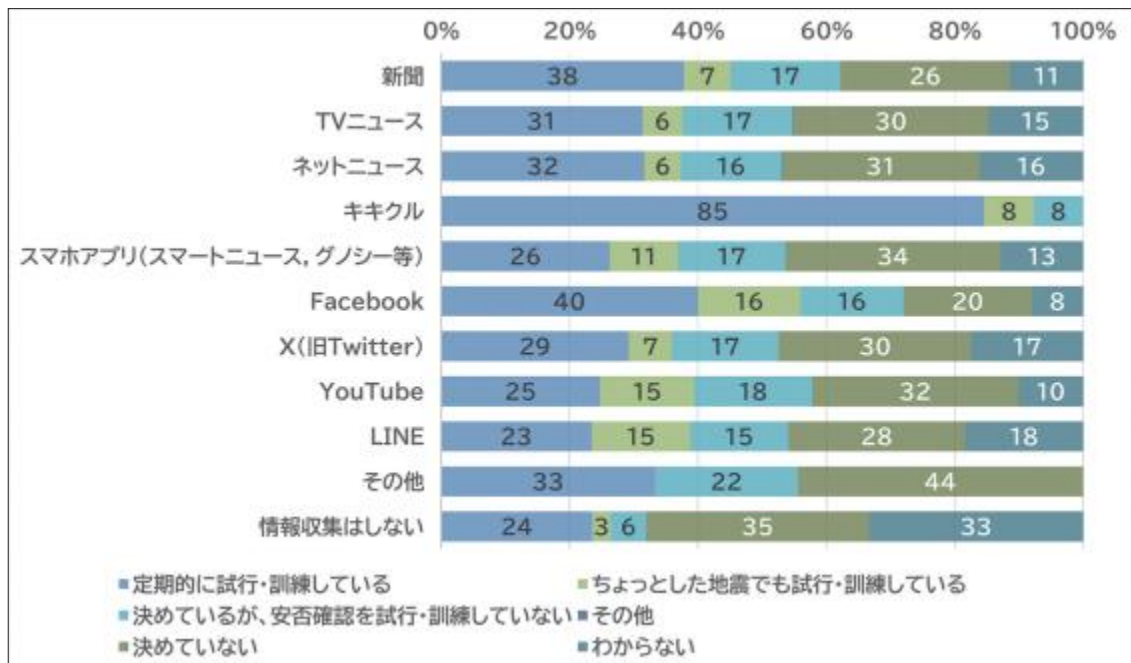
(サ) 住まいのペット（動物）の有無

図表3-94 勤め先の「安否確認方法」×住まいのペット（動物）



(シ) 防災、災害（地震、風水害等）に関する情報を収集する際に、よく使う媒体

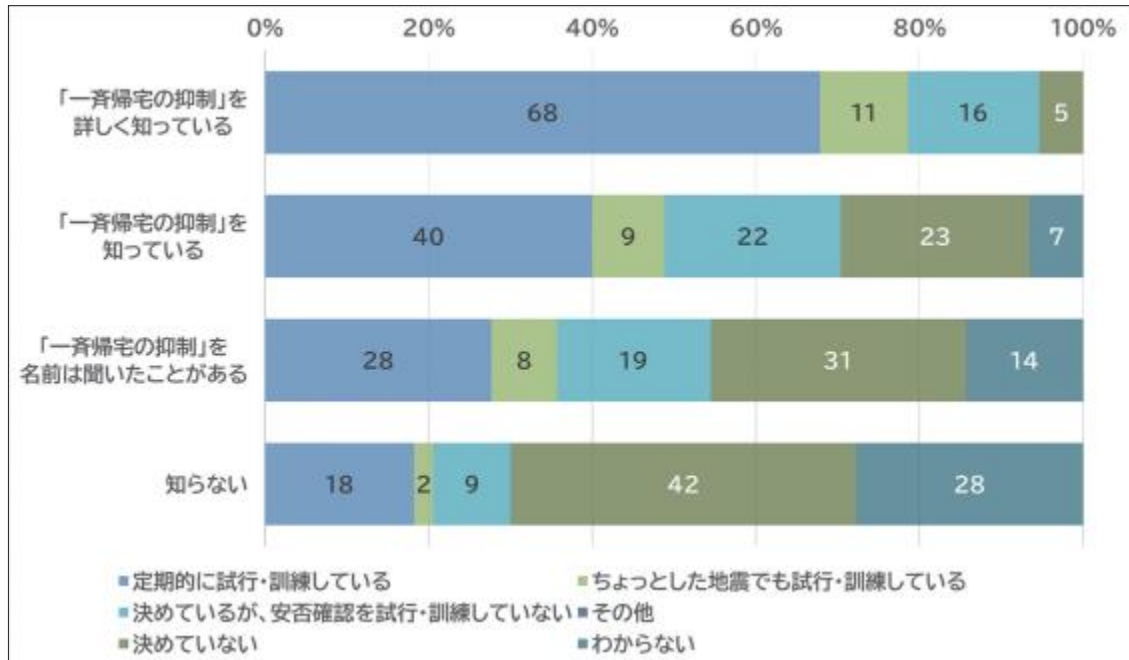
図表3-95 勤め先の「安否確認方法」×情報を収集する際によく使う媒体



(ス) 「一斉帰宅の抑制」について知っているか

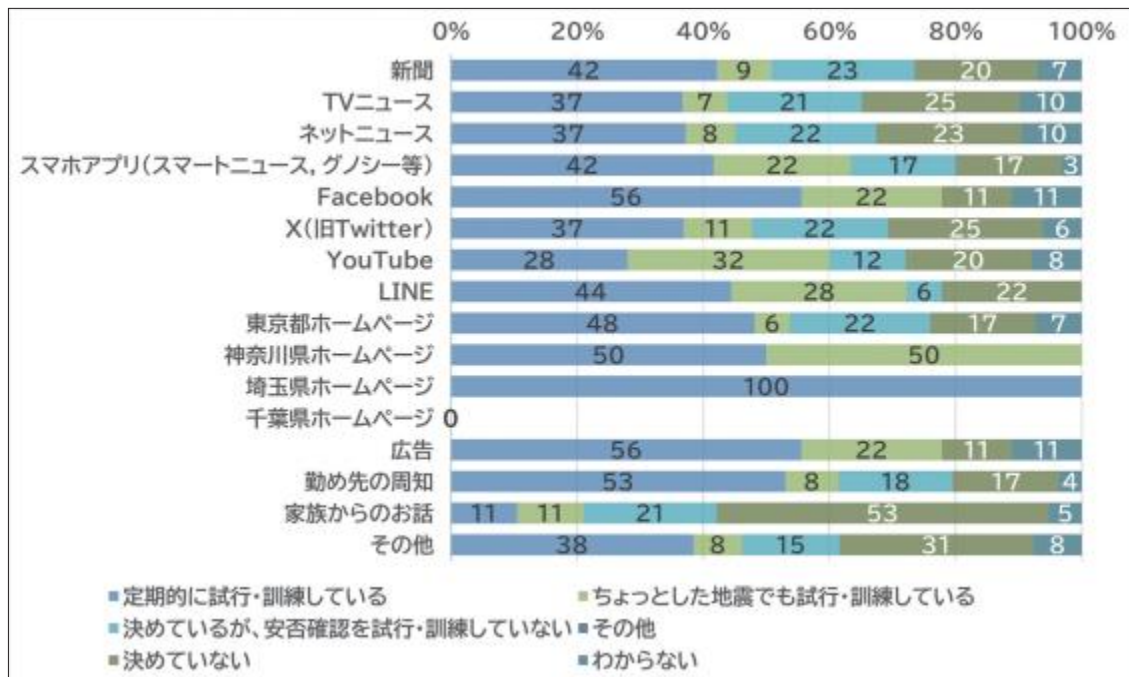
「一斉帰宅の抑制」を詳しく知っている人では、勤め先の「安否確認方法」の確立が80%に近い。

図表3-96 勤め先の「安否確認方法」×「一斉帰宅の抑制」の認識



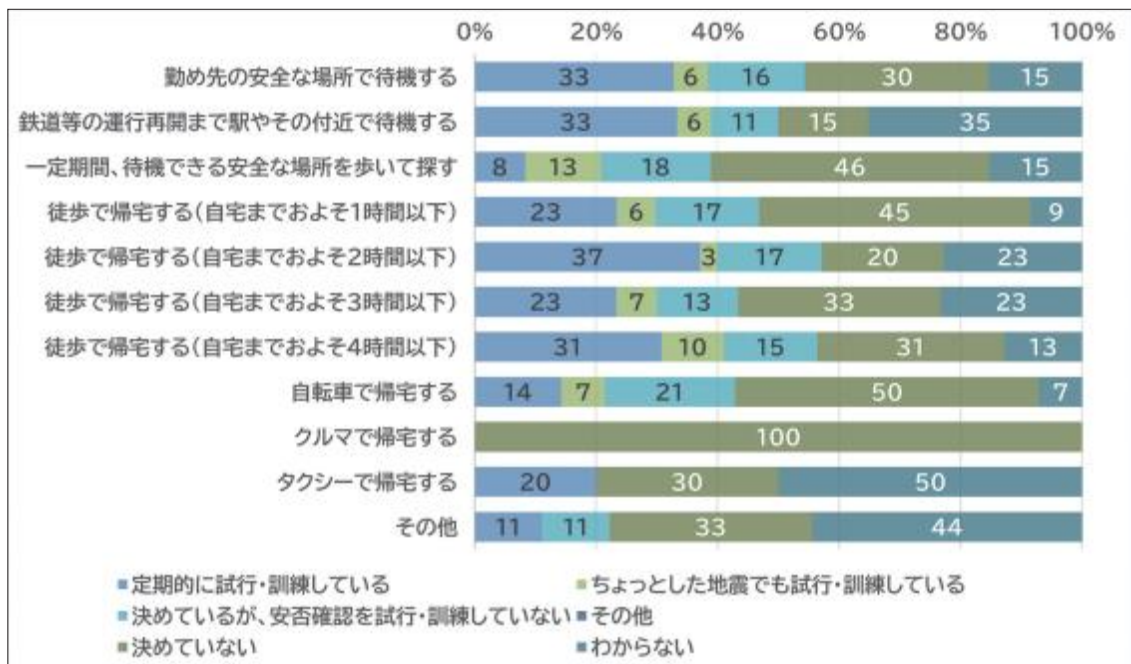
(セ) 「一斉帰宅の抑制」について、何から知ったか

図表3-97 勤め先の「安否確認方法」×認知ルート



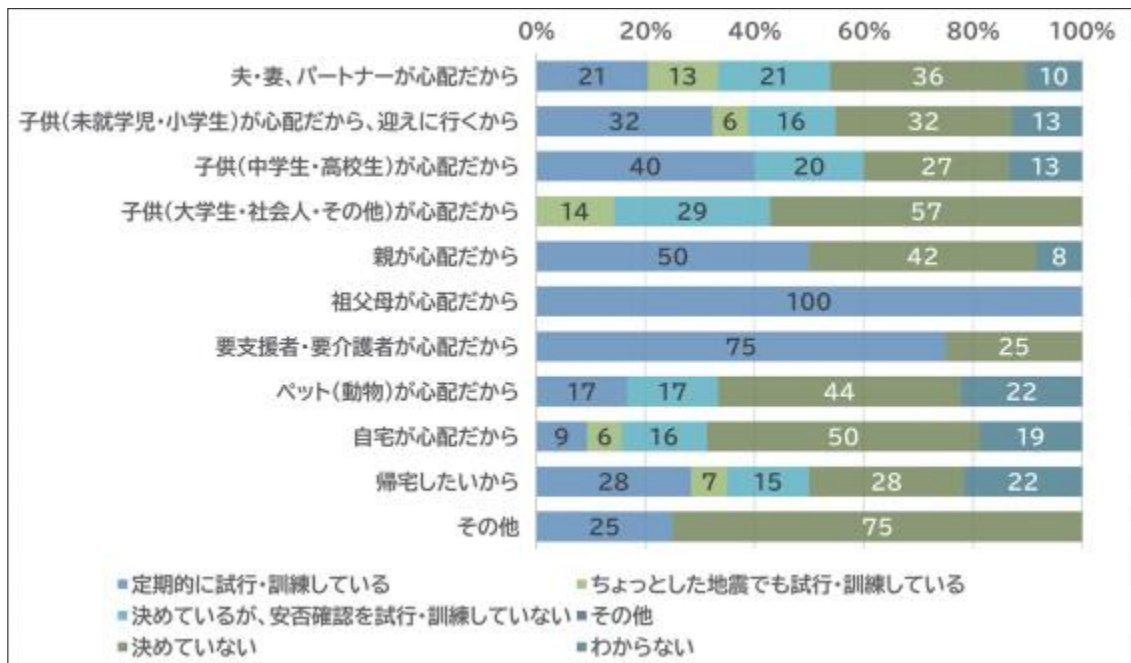
(ソ) 大規模地震が起きたとき、どういう行動をとると思うか

図表3-98 勤め先の「安否確認方法」×大規模地震時の行動



(タ) 大地震が起きたとき、帰宅する主な理由

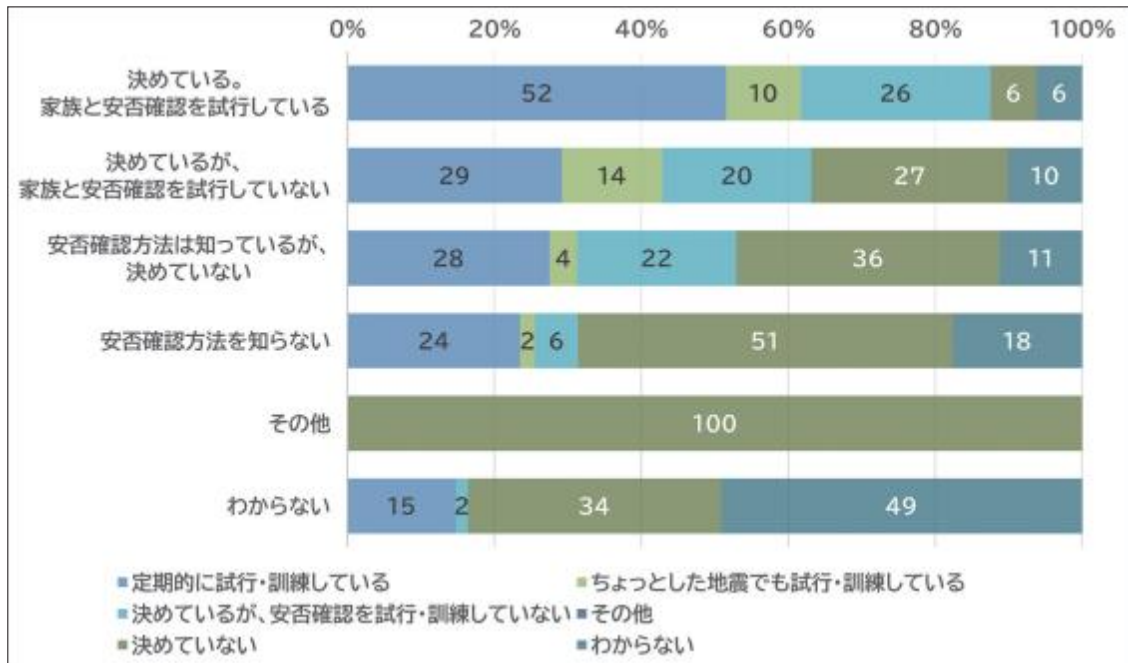
図表3-99 勤め先の「安否確認方法」×大規模地震時の主な帰宅理由



(チ) 同居している家族と、災害時の「安否確認方法」を決めているか

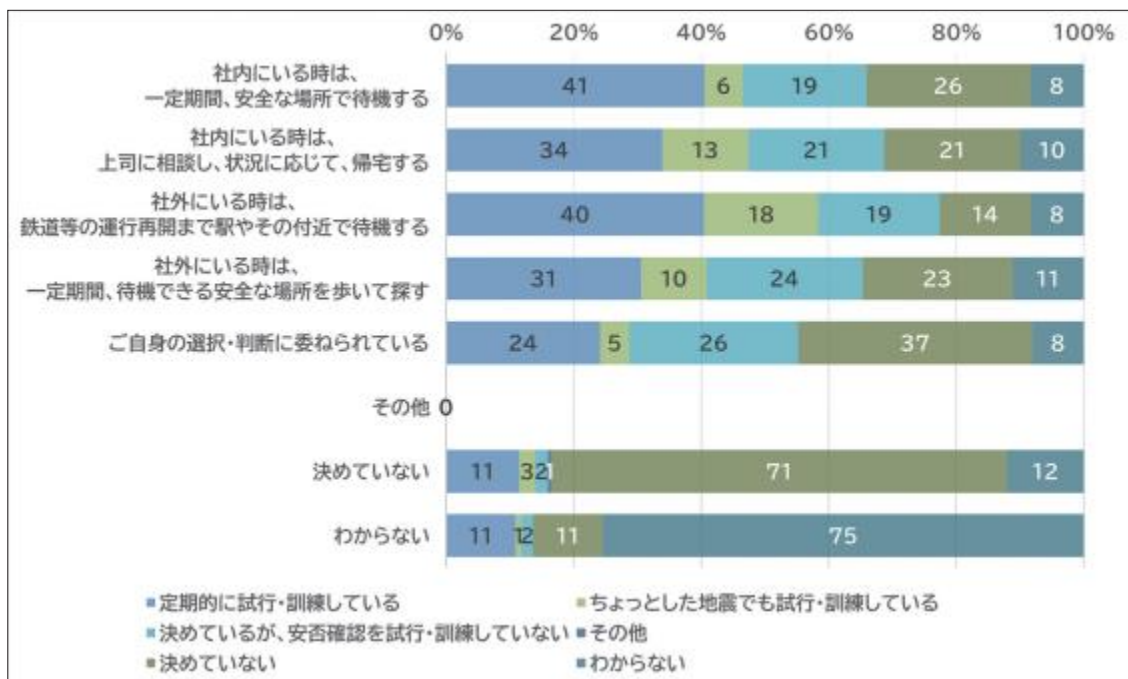
家族と安否確認を試行している人では、勤め先の「安否確認方法」の確立が60%を越えている。

図表3-100 勤め先の「安否確認方法」×家族との「安否確認方法」



(ツ) 大規模地震が起きたとき、どういう行動をとるか、勤め先で決めているか

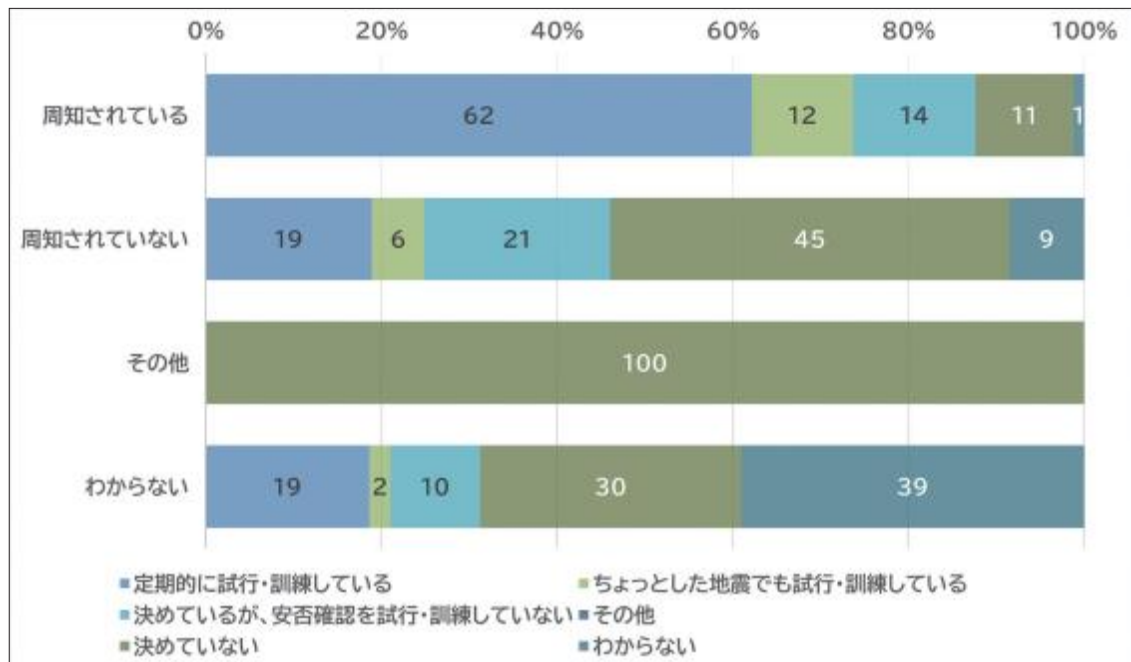
図表3-101 勤め先の「安否確認方法」×大規模地震時の勤め先での行動



(テ) 勤め先で「一斉帰宅の抑制」は周知されているか

勤め先で「一斉帰宅の抑制」が周知されている人では、勤め先の「安否確認方法」の確立が70%を越えている。

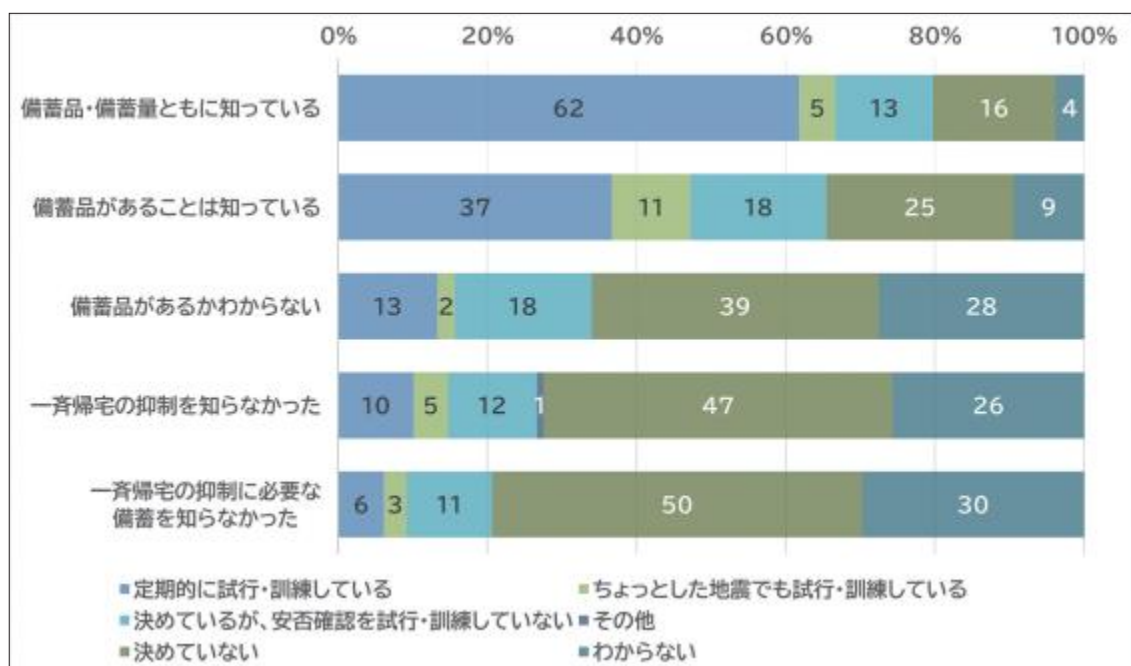
図表3-102 勤め先の「安否確認方法」×勤め先の「一斉帰宅の抑制」の周知



(ト) 勤め先の「一斉帰宅の抑制」に必要な「備蓄」について知っているか

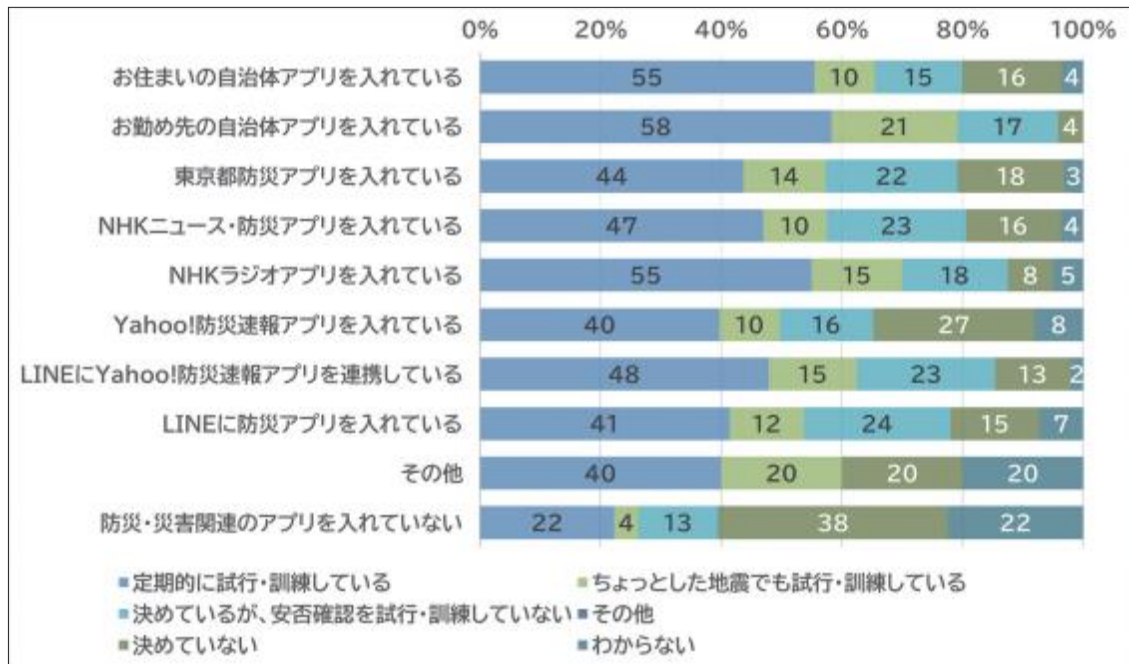
備蓄品・備蓄量ともに知っている人は、勤め先の「安否確認方法」の確立が70%近い。備蓄品があることは知っている人も、勤め先の「安否確認方法」の確立が50%近い。

図表3-103 勤め先の「安否確認方法」×勤め先の「備蓄」



(ナ) 防災・災害（地震、風水害等）に関するアプリをスマホに入れているか

図表3-104 勤め先の「安否確認方法」×防災・災害に関するアプリ



第1章

1-1

1-2

1-3

第2章

2-1

2-2

第3章

3-1

第4章

4-1

4-2

第5章

5-1

5-2

5-3

第6章

6-1

6-2

6-3

第7章

7-1

7-2

7-3

7-4

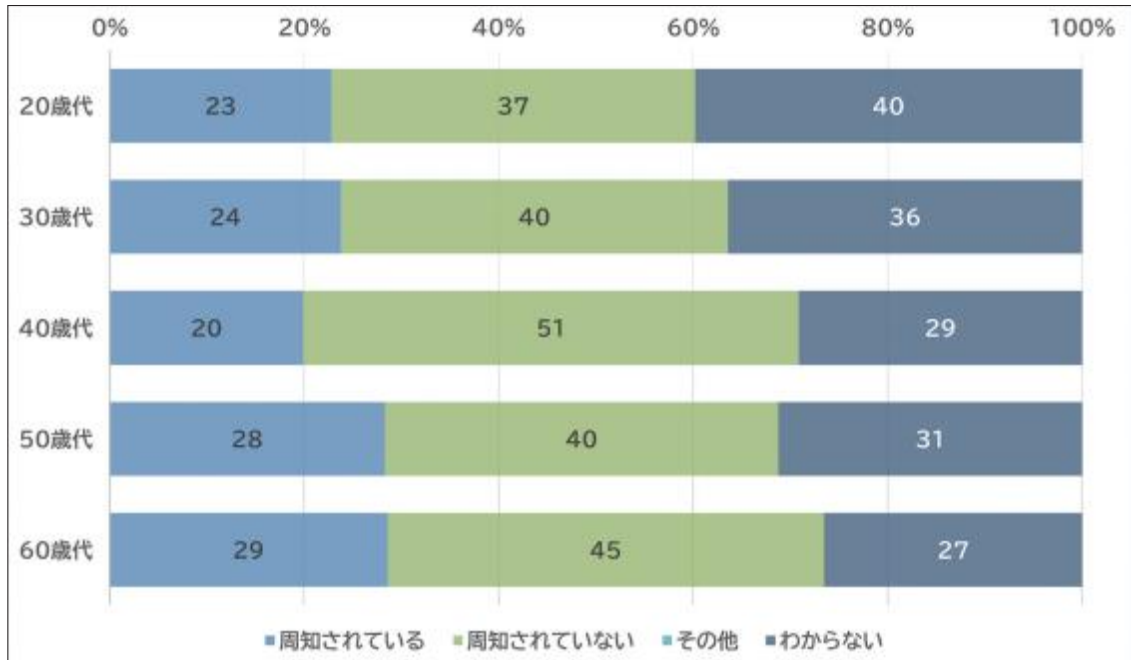
研究報告にあたって

資料編

⑤ あなたのお勤め先で「一斉帰宅の抑制」は周知されていますか。
(ひとつだけ)

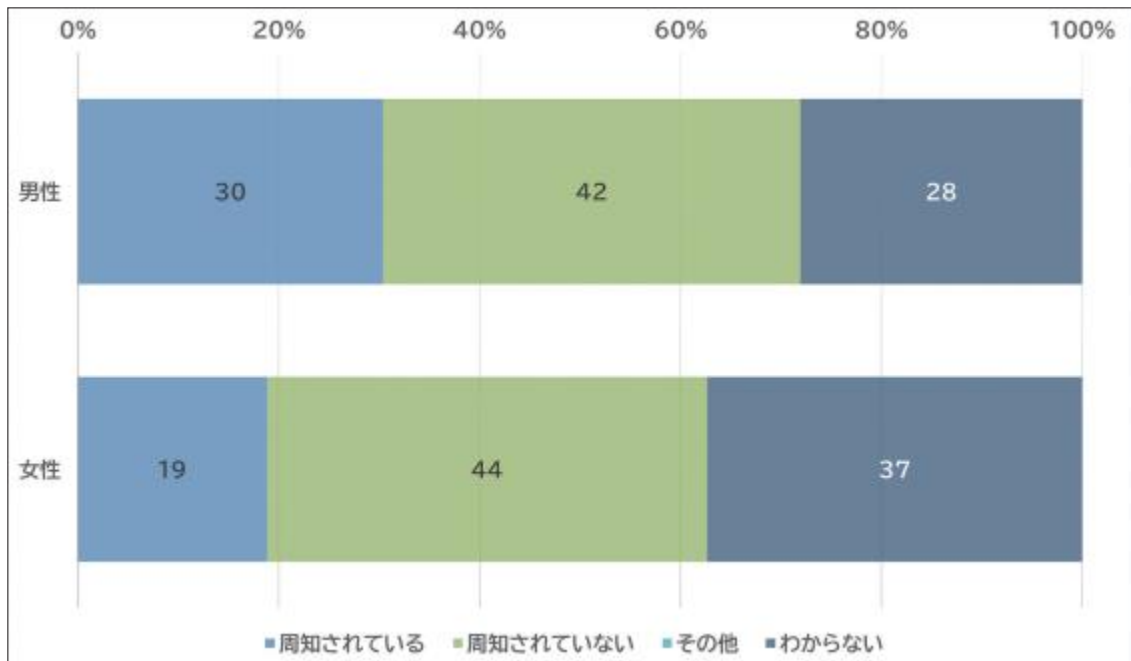
(ア) 年齢

図表3-105 「一斉帰宅の抑制」の周知×年齢



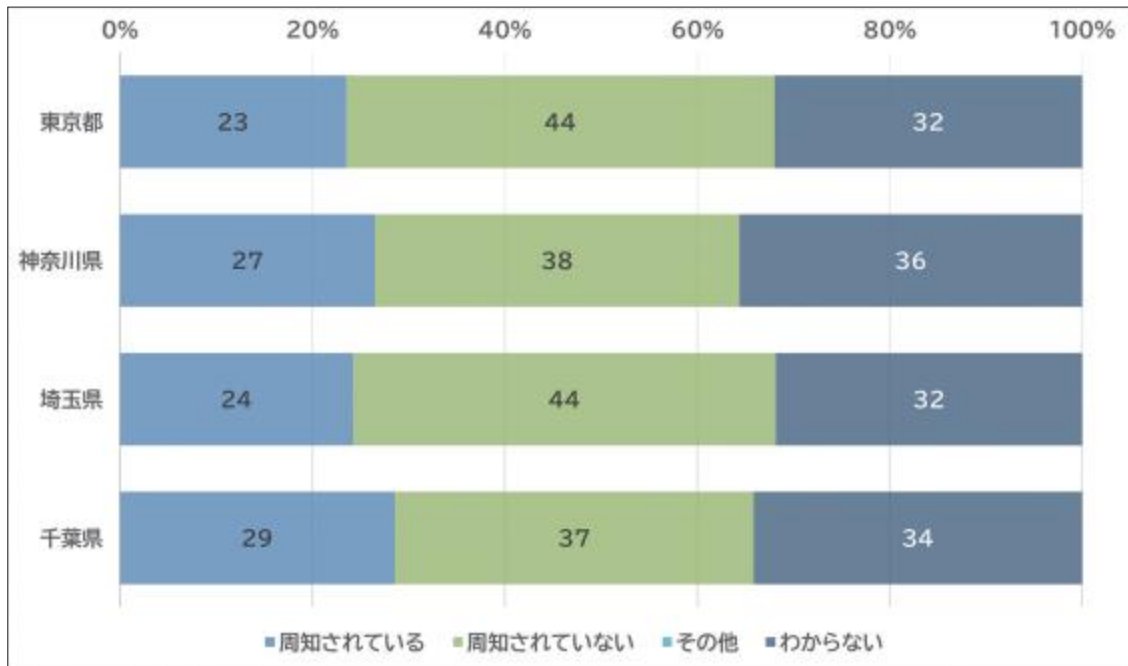
(イ) 性別

図表3-106 「一斉帰宅の抑制」の周知×性別



(ウ) 地域

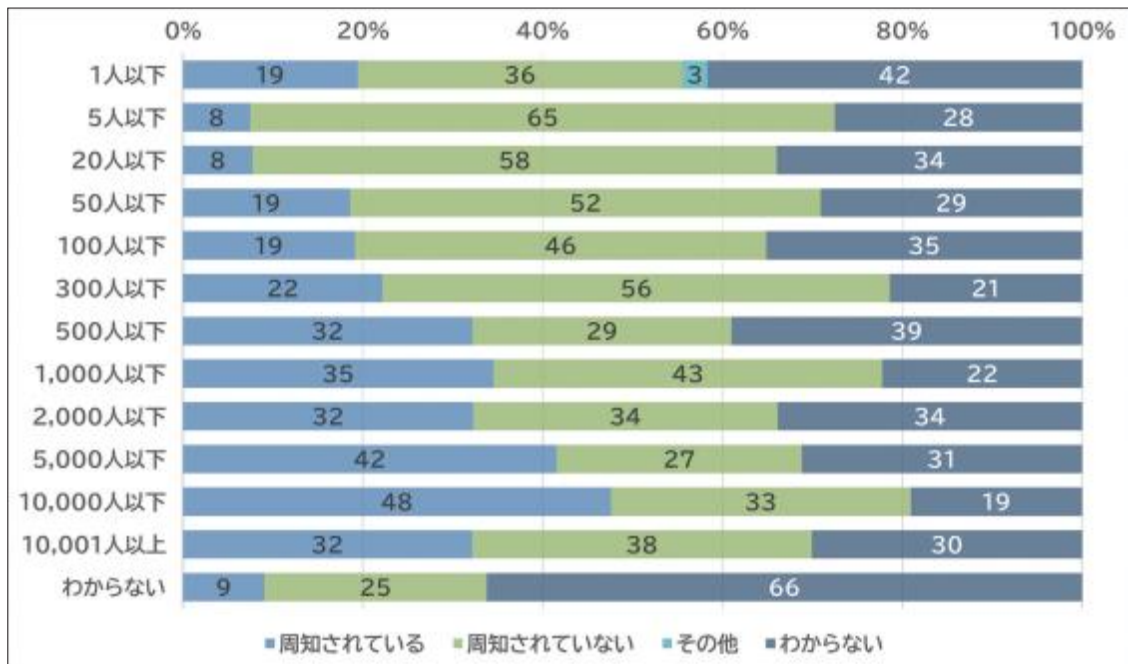
図表3-107 「一斉帰宅の抑制」の周知×地域



(エ) 勤め先の従業員数

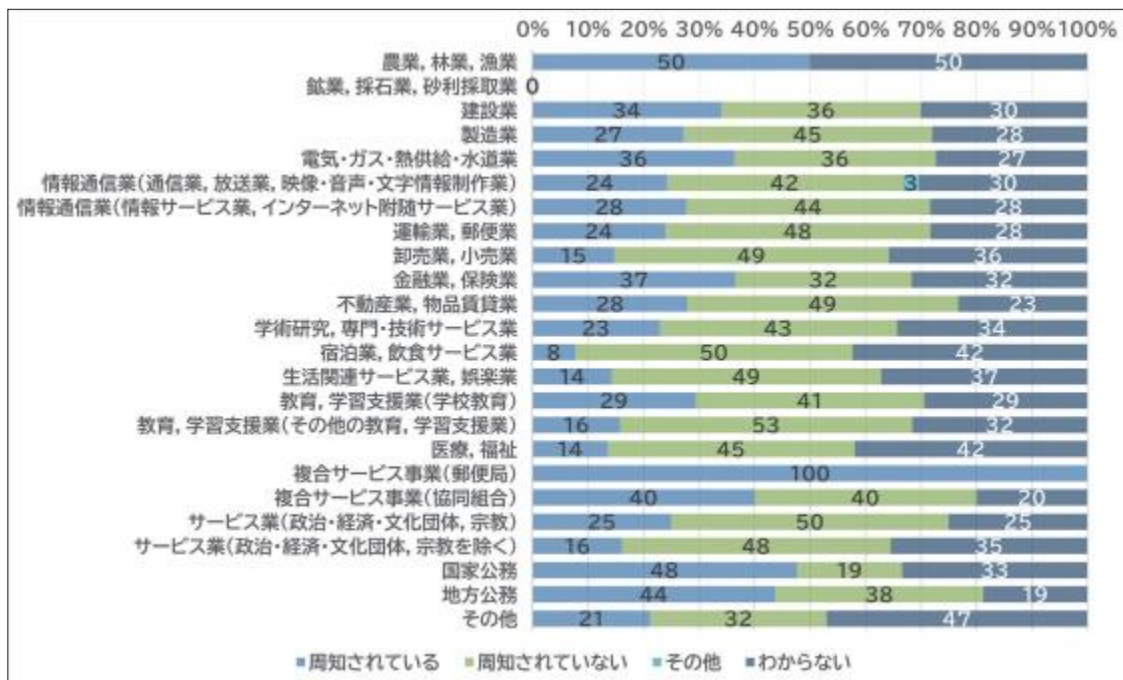
従業員数が多くなるにつれて、「一斉帰宅の抑制」の周知が高くなっている。

図表3-108 「一斉帰宅の抑制」の周知×従業員数



(オ) 勤め先の業種

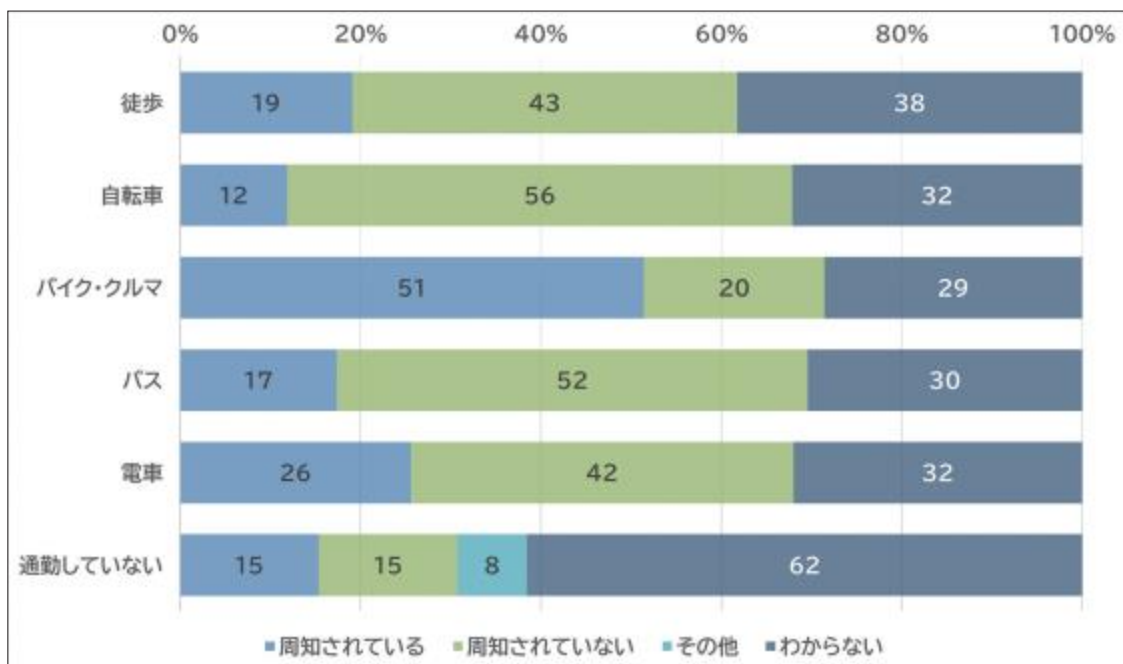
図表3-109 「一斉帰宅の抑制」の周知×業種



(カ) 主な通勤手段

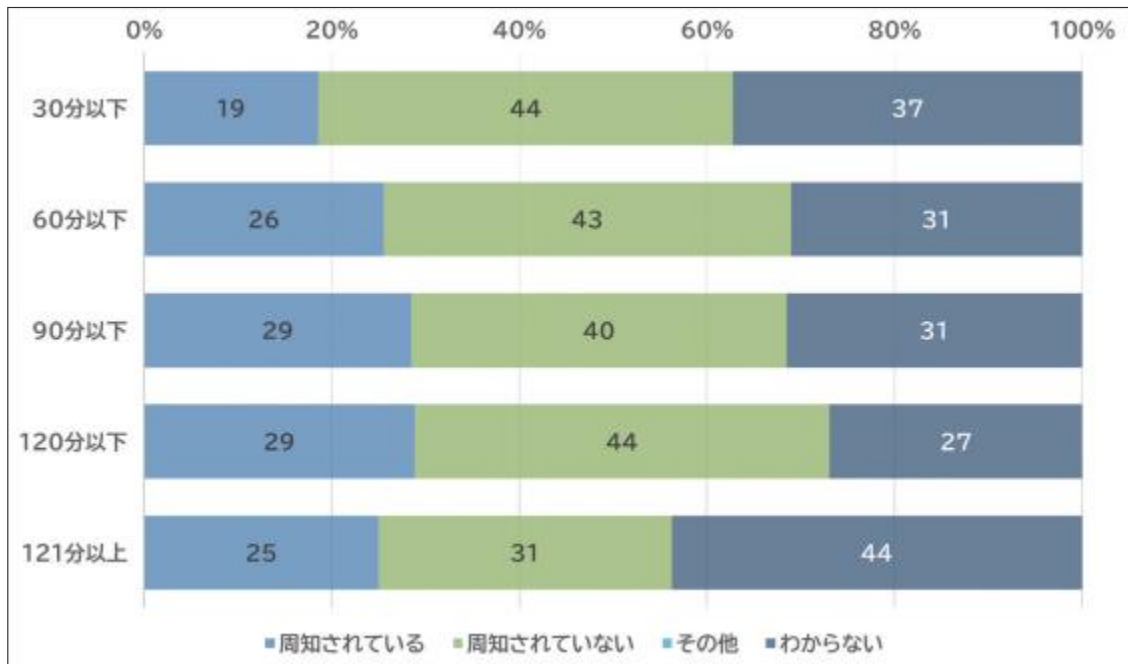
バイク・クルマ通勤者は、勤め先の「一斉帰宅の抑制」の周知が高くなっている。

図表3-110 「一斉帰宅の抑制」の周知×通勤手段



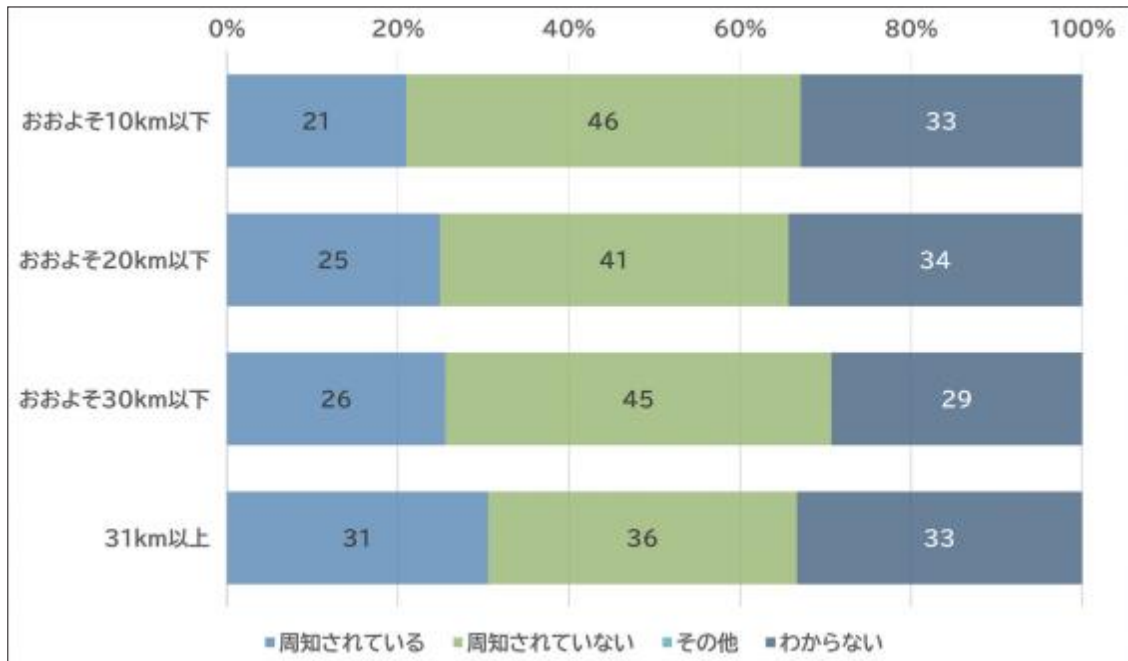
(キ) 主な通勤手段の移動時間（通勤時間）

図表3-111 「一斉帰宅の抑制」の周知×通勤手段の移動時間（通勤時間）



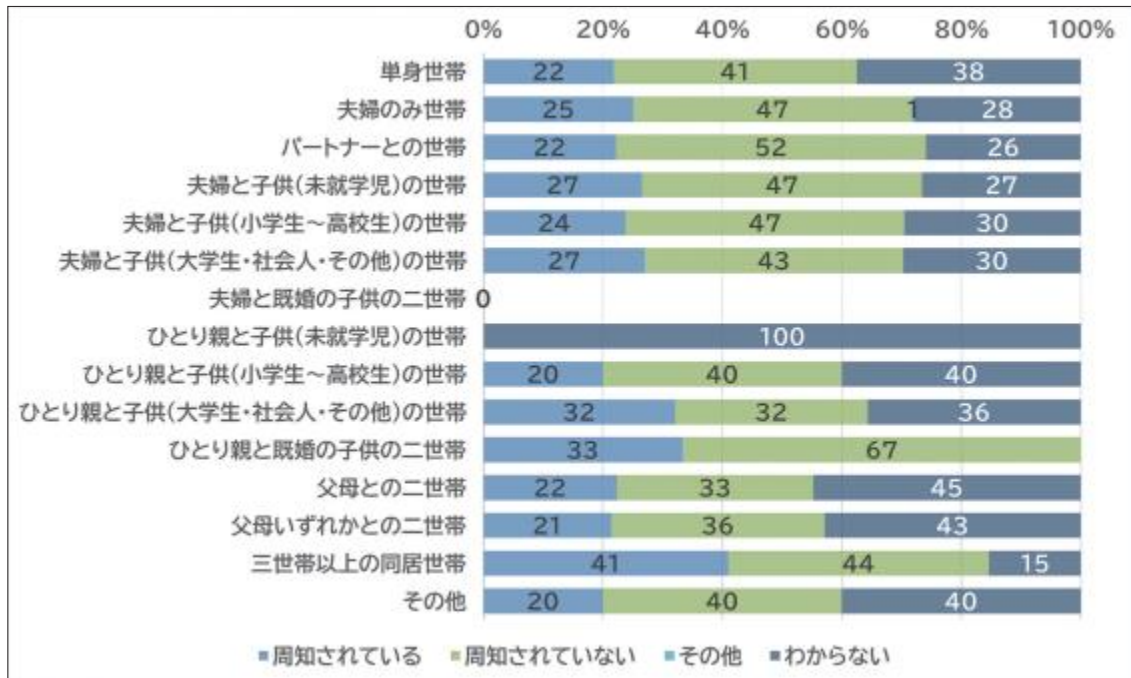
(ク) 住まいから勤め先までのおおよその距離

図表3-112 「一斉帰宅の抑制」の周知×勤め先までのおおよその距離



(ケ) 同居している家族構成

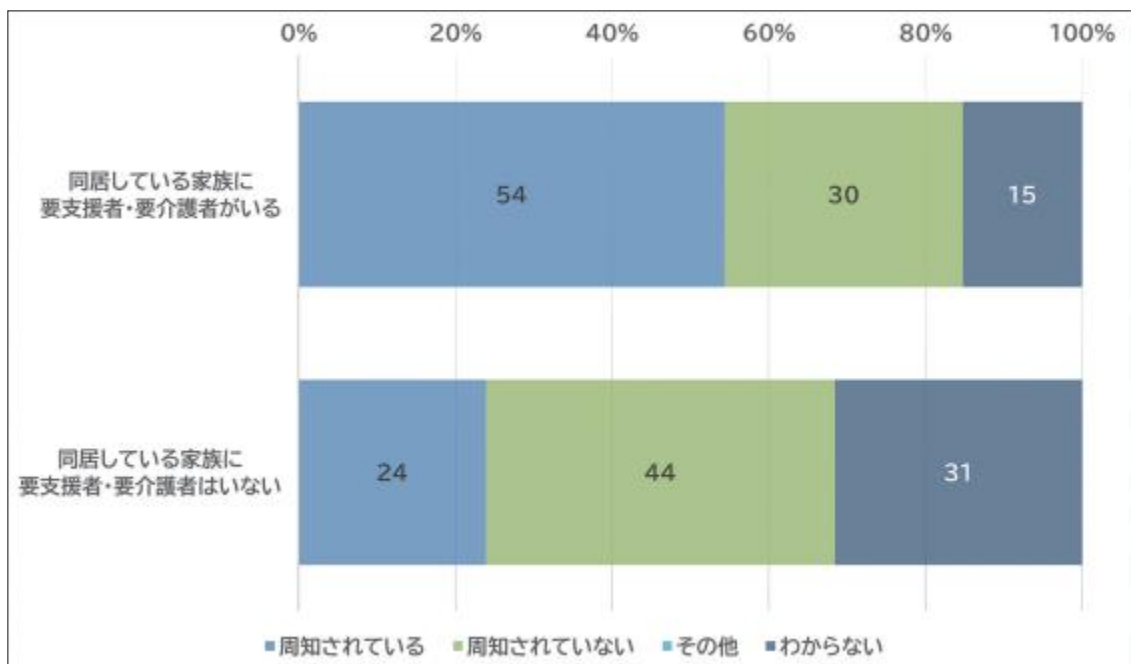
図表3-113 「一斉帰宅の抑制」の周知×同居している家族構成



(コ) 同居している家族に要支援者・要介護者の有無

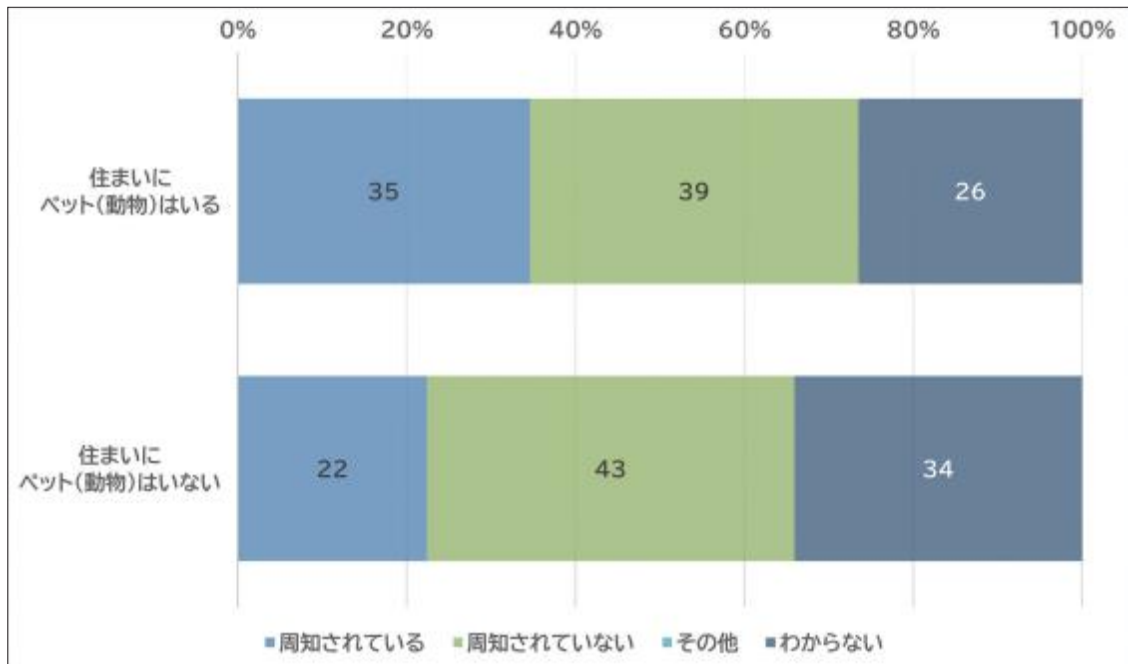
要支援者・要介護者がいる世帯では、勤め先の「一斉帰宅の抑制」の周知が50%を越えている。

図表3-114 「一斉帰宅の抑制」の周知×要支援者・要介護者の有無



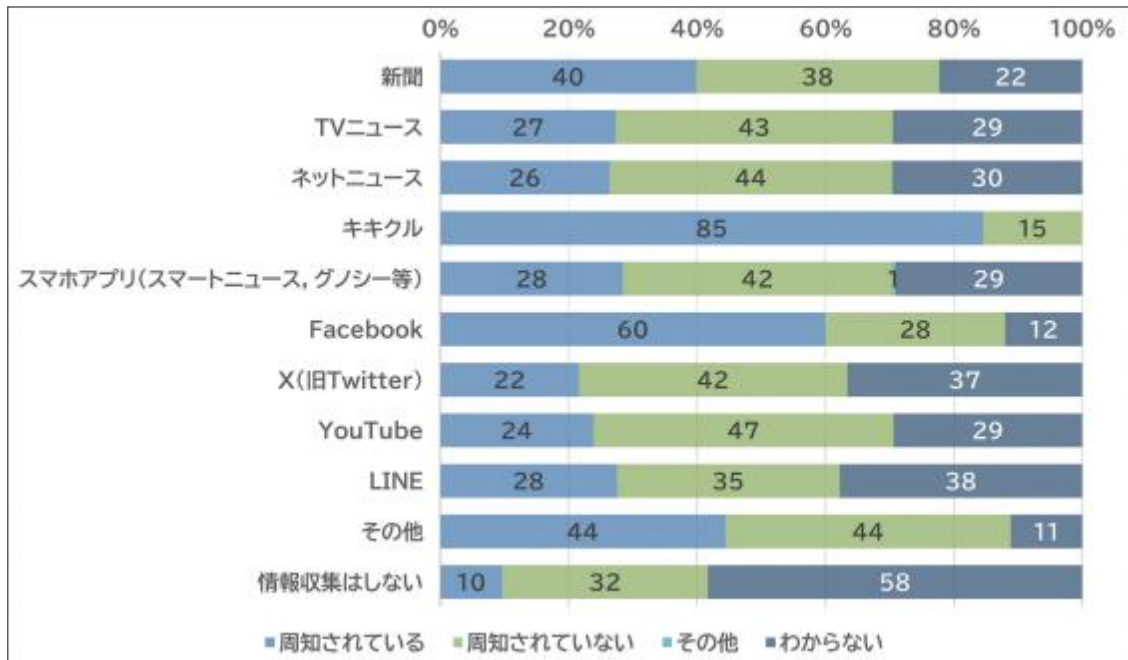
(サ) 住まいのペット（動物）の有無

図表3-115 「一斉帰宅の抑制」の周知×住まいのペット（動物）



(シ) 防災、災害（地震、風水害等）に関する情報を収集する際に、よく使う媒体

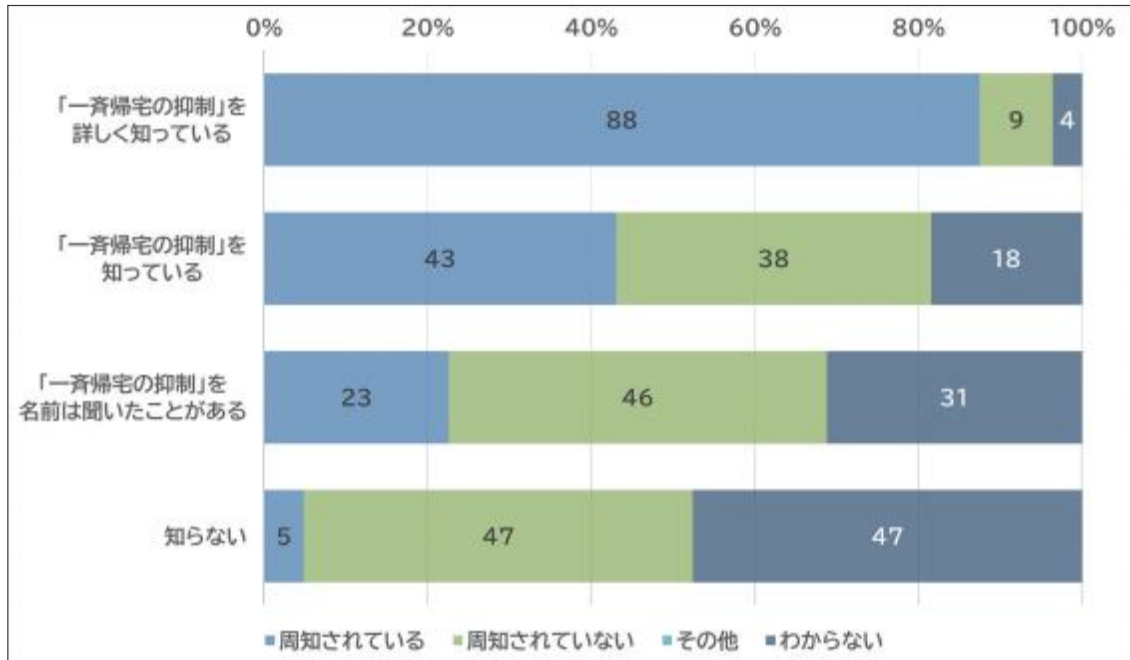
図表3-116 「一斉帰宅の抑制」の周知×情報を収集する際によく使う媒体



(ス) 「一斉帰宅の抑制」について知っているか

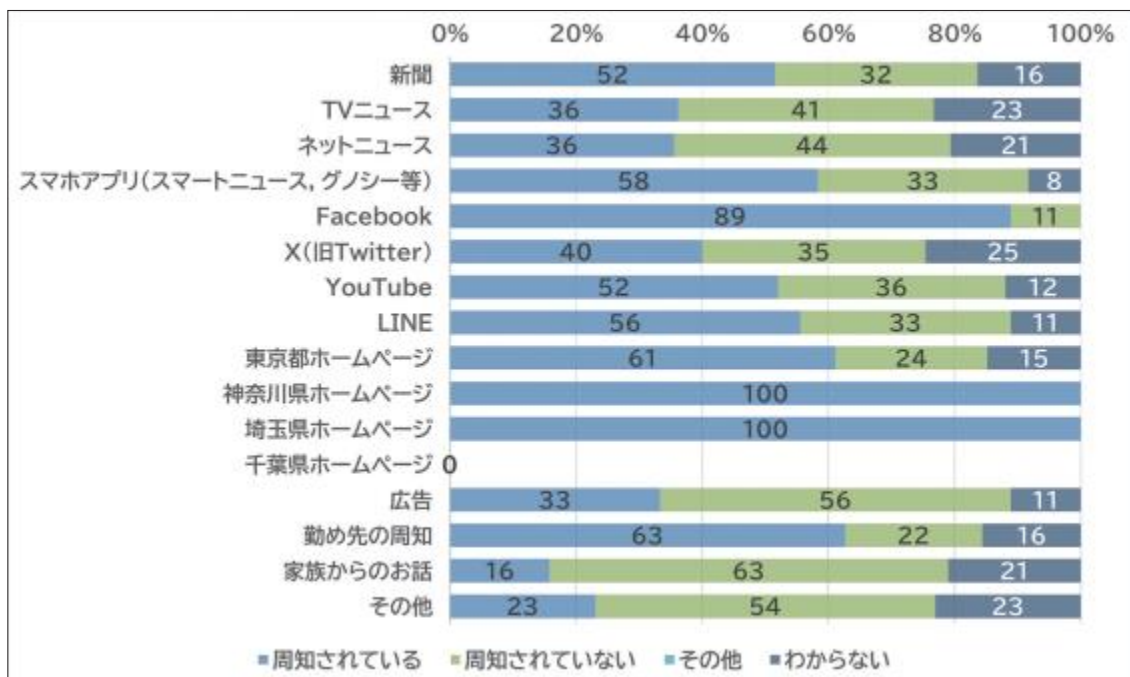
「一斉帰宅の抑制」を詳しく知っている人では、勤め先の「一斉帰宅の抑制」の周知が90%に近い。

図表3-117 「一斉帰宅の抑制」の周知×「一斉帰宅の抑制」の認識



(セ) 「一斉帰宅の抑制」について、何から知ったか

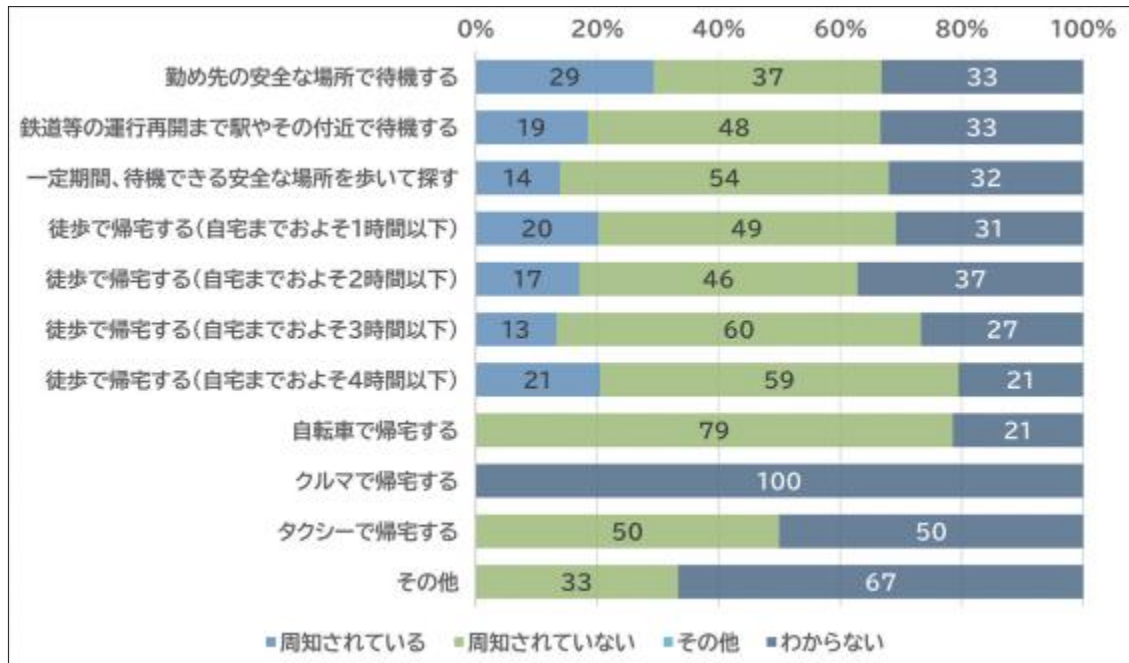
図表3-118 「一斉帰宅の抑制」の周知×認知ルート



(ソ) 大規模地震が起きたとき、どういう行動をとると思うか

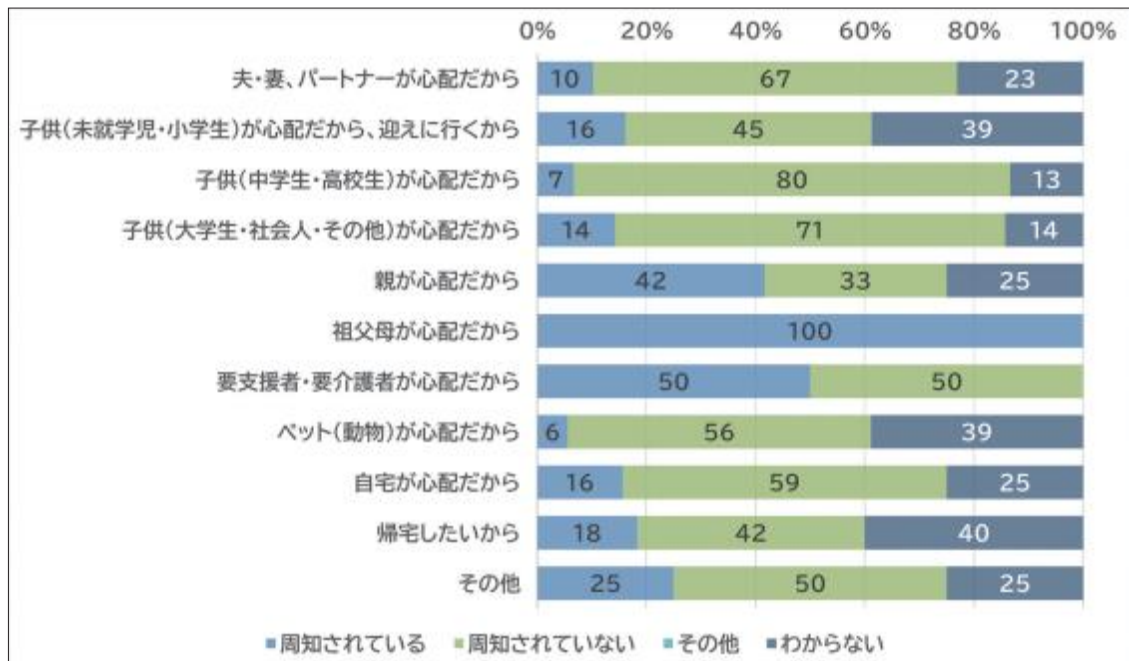
勤め先の安全な場所で待機するを選択した人では、勤め先の「一斉帰宅の抑制」の周知が30%に近い。

図表3-119 「一斉帰宅の抑制」の周知×大規模地震時の行動



(タ) 大地震が起きたとき、帰宅する主な理由

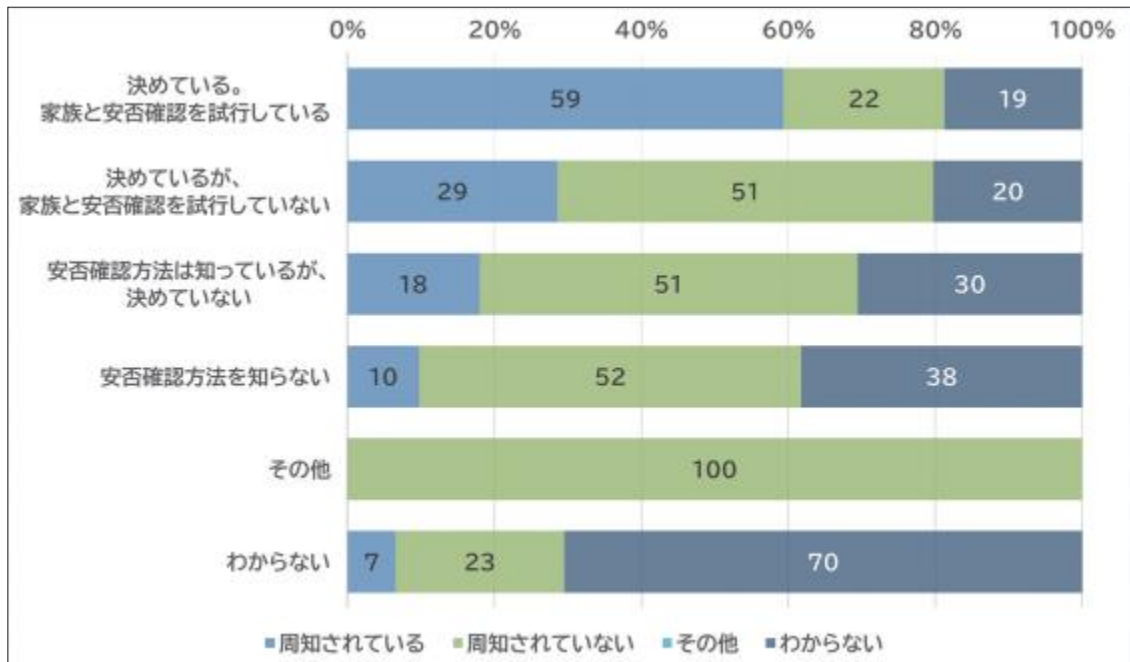
図表3-120 「一斉帰宅の抑制」の周知×大規模地震時の主な帰宅理由



(チ) 同居している家族と、災害時の「安否確認方法」を決めているか

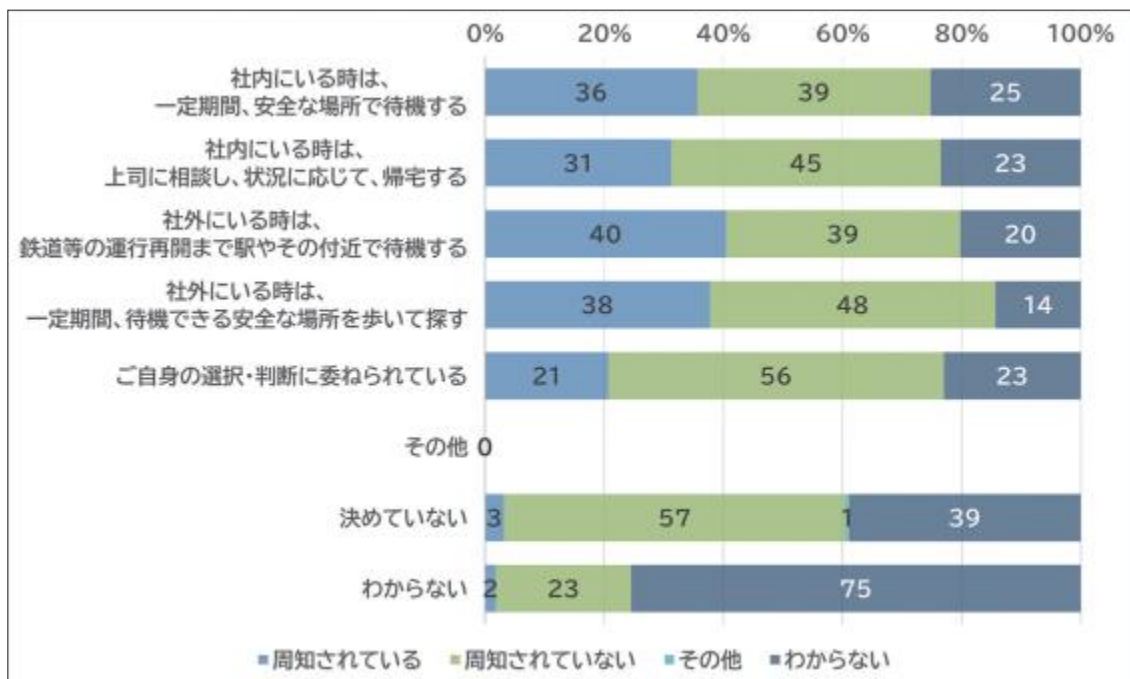
家族と安否確認を試行している人は、勤め先の「一斉帰宅の抑制」の周知が60%に近い。

図表3-121 「一斉帰宅の抑制」の周知×家族との「安否確認方法」



(ツ) 大規模地震が起きたとき、どういう行動をとるか、勤め先で決めているか

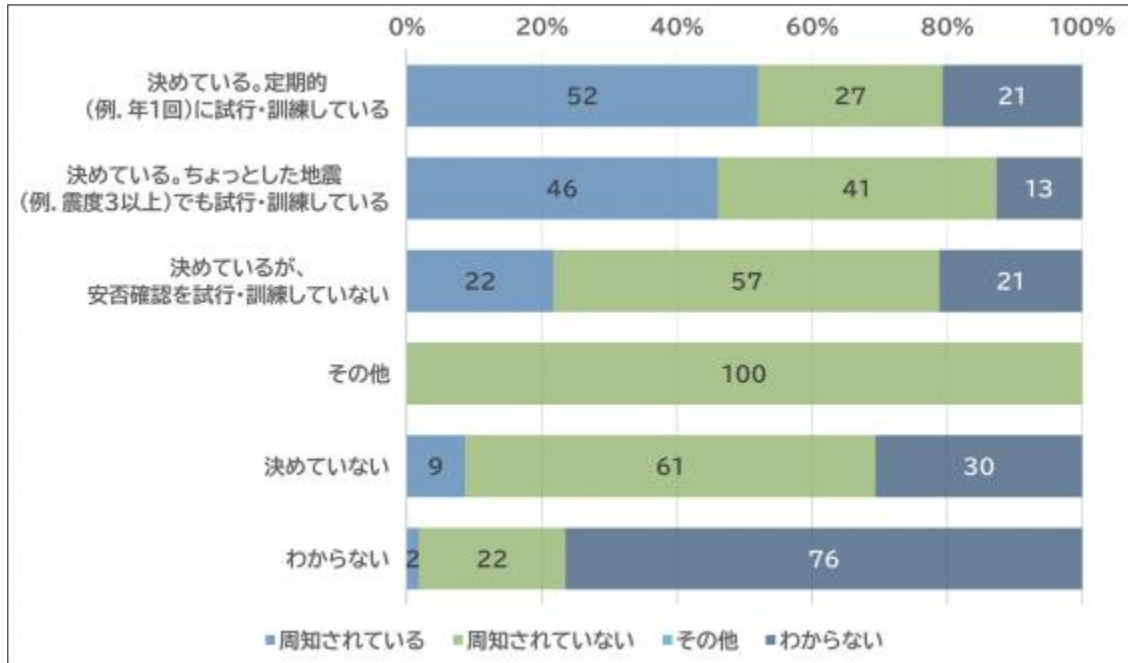
図表3-122 「一斉帰宅の抑制」の周知×大規模地震時の勤め先での行動



(テ) 勤め先は、災害時の「安否確認方法」を決めているか

勤め先の「安否確認方法」が確立されていて、定期的に試行・訓練している人は、勤め先の「一斉帰宅の抑制」の周知が50%を越えている。

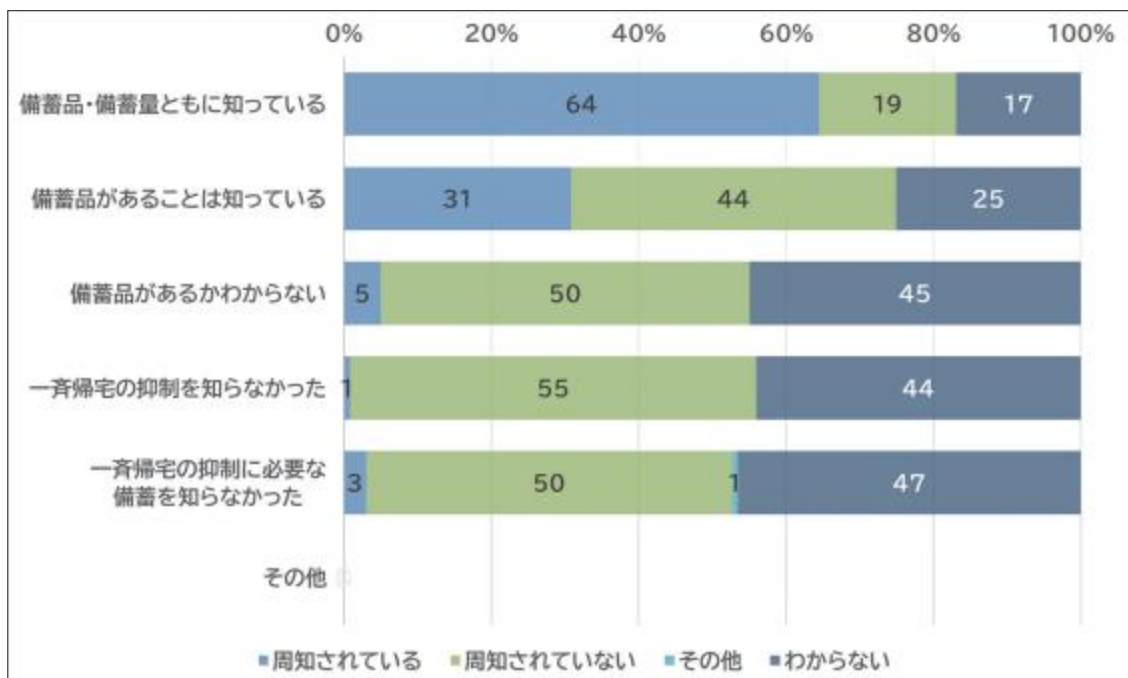
図表3-123 「一斉帰宅の抑制」の周知×勤め先の「安否確認方法」



(ト) 勤め先の「一斉帰宅の抑制」に必要な「備蓄」について知っているか

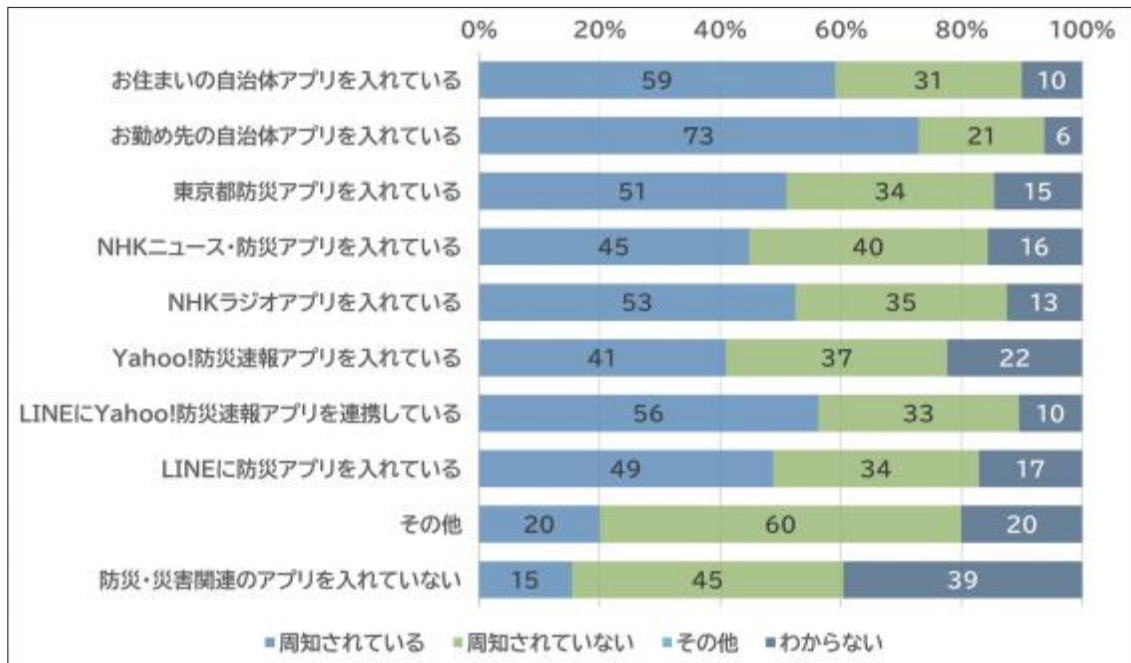
備蓄品・備蓄量ともに知っている人は、勤め先の「一斉帰宅の抑制」の周知が60%を越えている。

図表3-124 「一斉帰宅の抑制」の周知×勤め先の「備蓄」



(ナ) 防災・災害（地震、風水害等）に関するアプリをスマホに入れているか

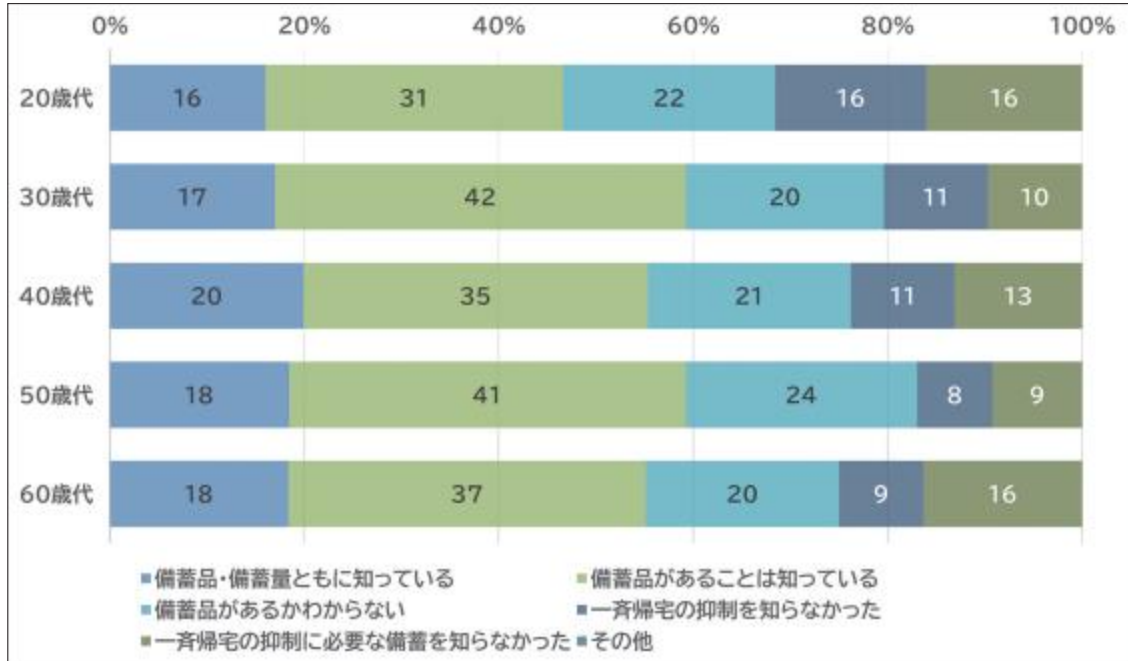
図表3-125 「一斉帰宅の抑制」の周知×防災・災害に関するアプリ



⑥ あなたのお勤め先の「一斉帰宅の抑制」に必要な「備蓄」について知っていますか。(ひとつだけ)

(ア) 年齢

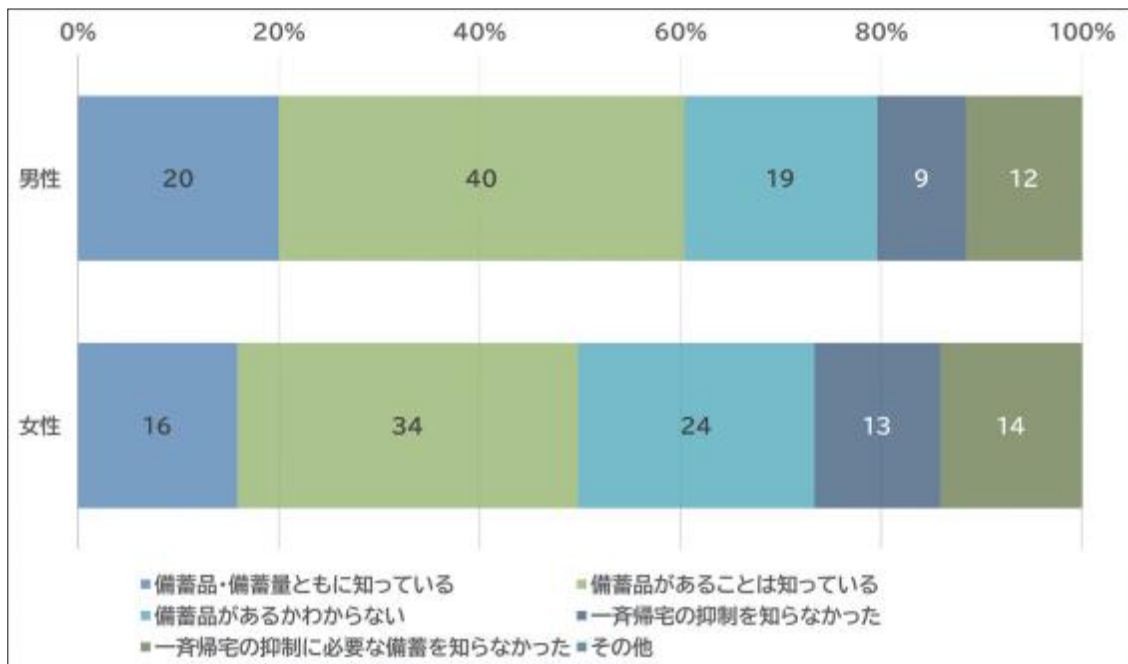
図表3-126 勤め先の「備蓄」×年齢



(イ) 性別

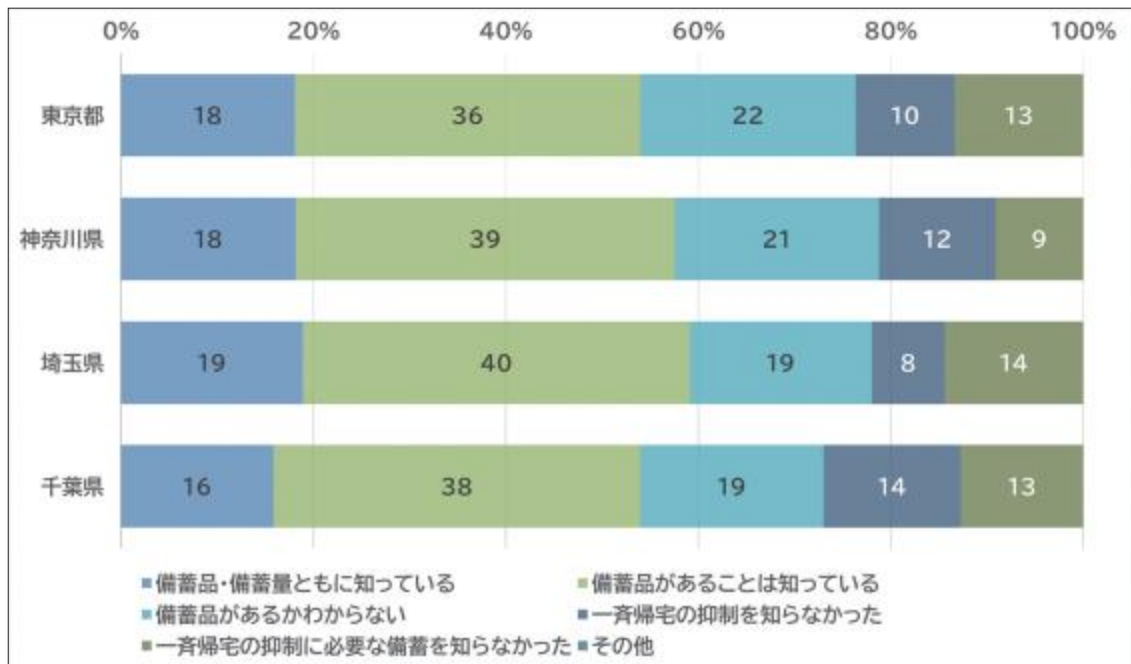
男性では、勤め先の「備蓄」に対する認識が60%。女性では、50%となっている。

図表3-127 勤め先の「備蓄」×性別



(ウ) 地域

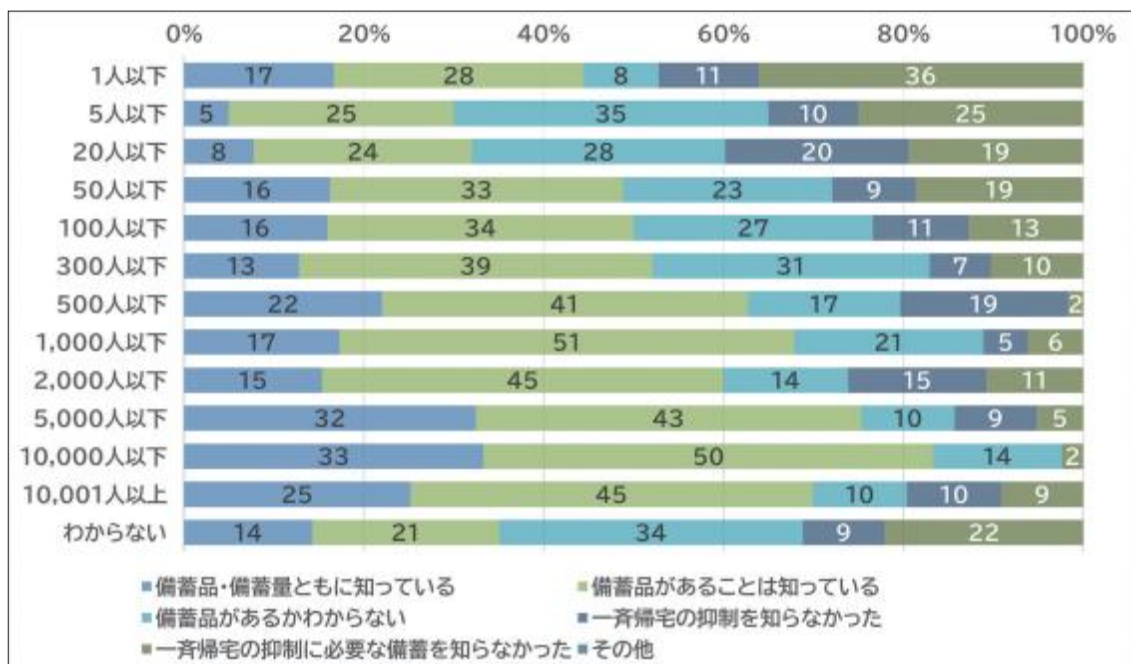
図表3-128 勤め先の「備蓄」×地域



(エ) 勤め先の従業員数

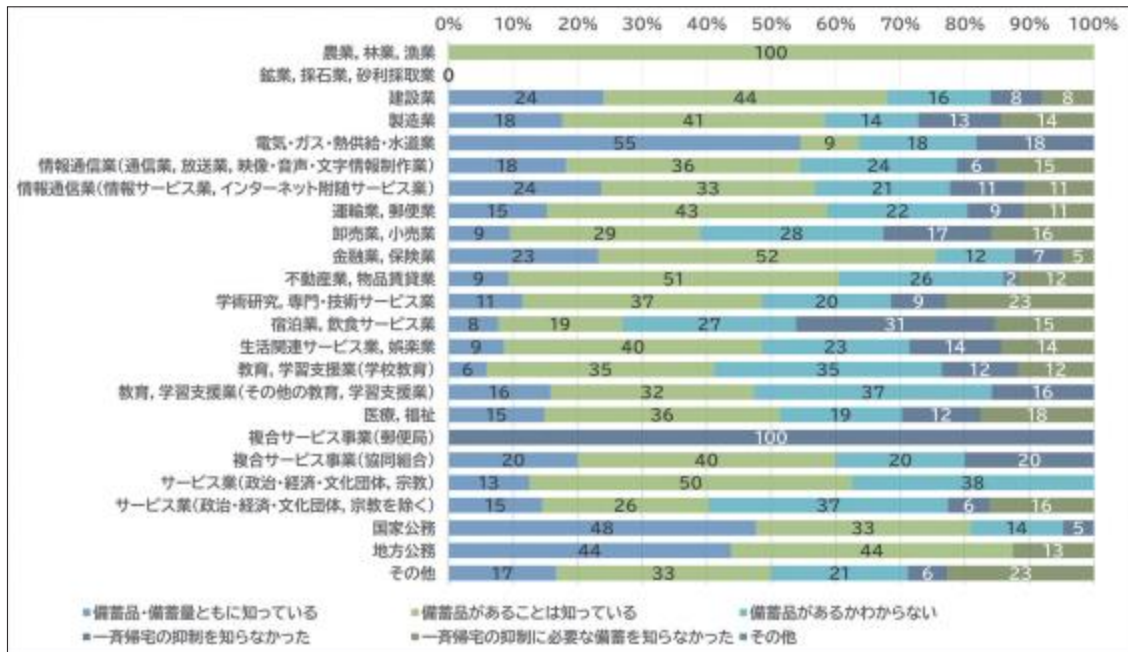
従業員数が50人を超える勤め先では、「備蓄」に対する認識が50%以上となっている。

図表3-129 勤め先の「備蓄」×従業員数



(オ) 勤め先の業種

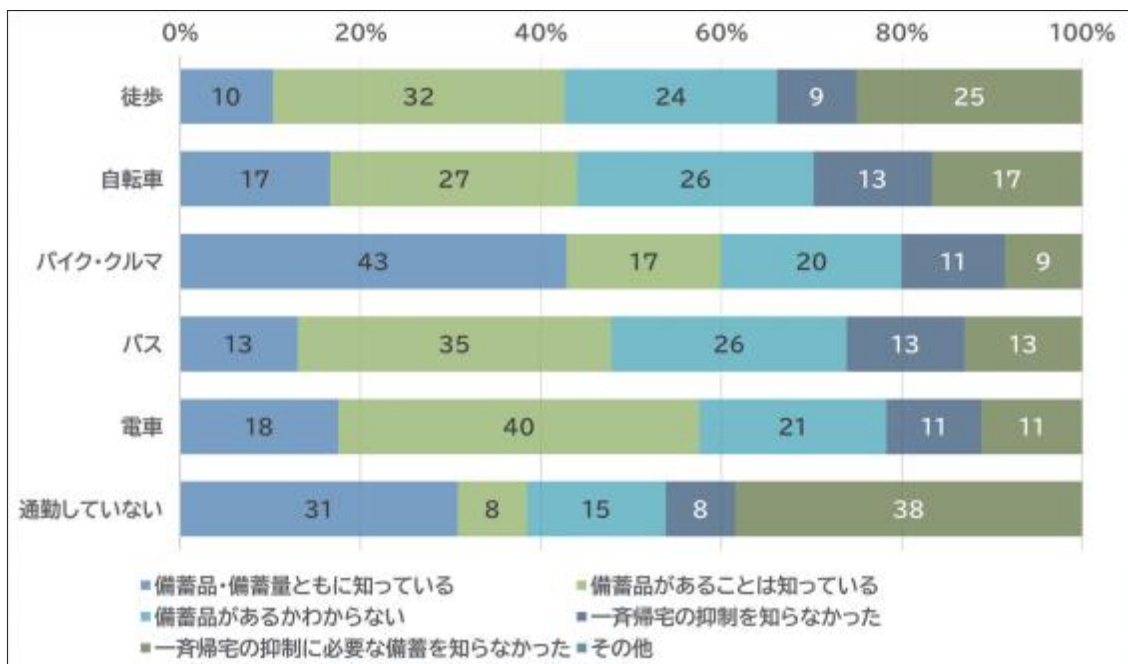
図表3-130 勤め先の「備蓄」×業種



(カ) 主な通勤手段

バイク・クルマ通勤者は、勤め先の「備蓄」に対する認識が60%。電車通勤者は、勤め先の「備蓄」に対する認識が60%近い。

図表3-131 勤め先の「備蓄」×通勤手段



第1章
1-1
1-2
1-3

第2章
2-1
2-2

第3章
3-1

第4章
4-1
4-2

第5章
5-1
5-2
5-3

第6章
6-1
6-2
6-3

第7章
7-1
7-2
7-3
7-4

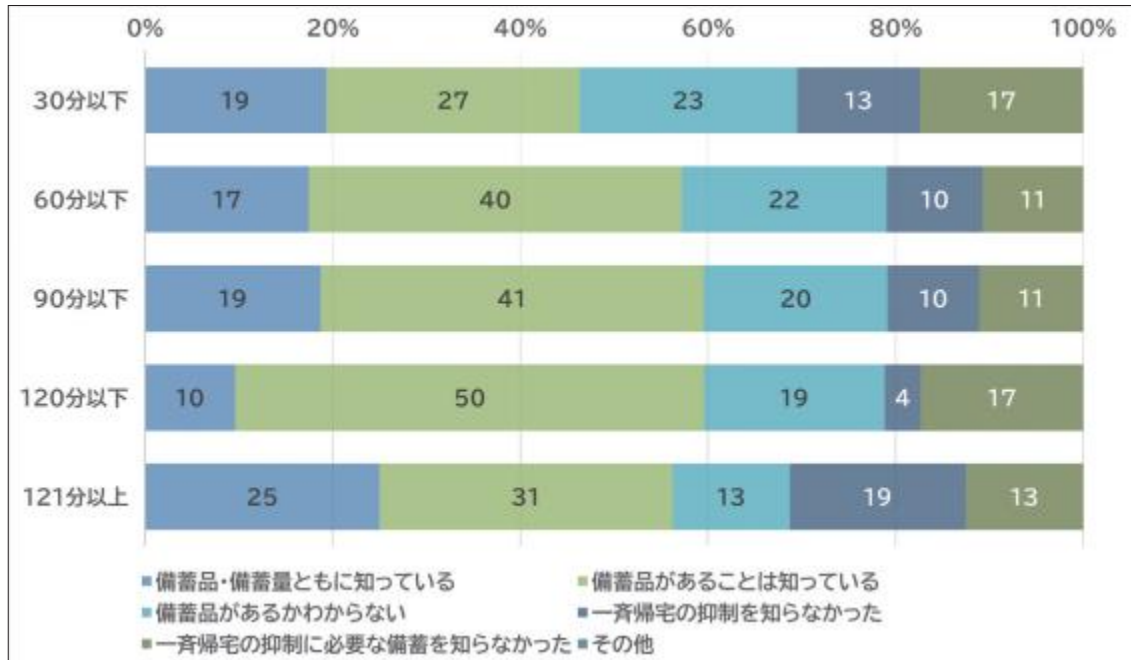
研究報告にあたって

資料編

(キ) 主な通勤手段の移動時間（通勤時間）

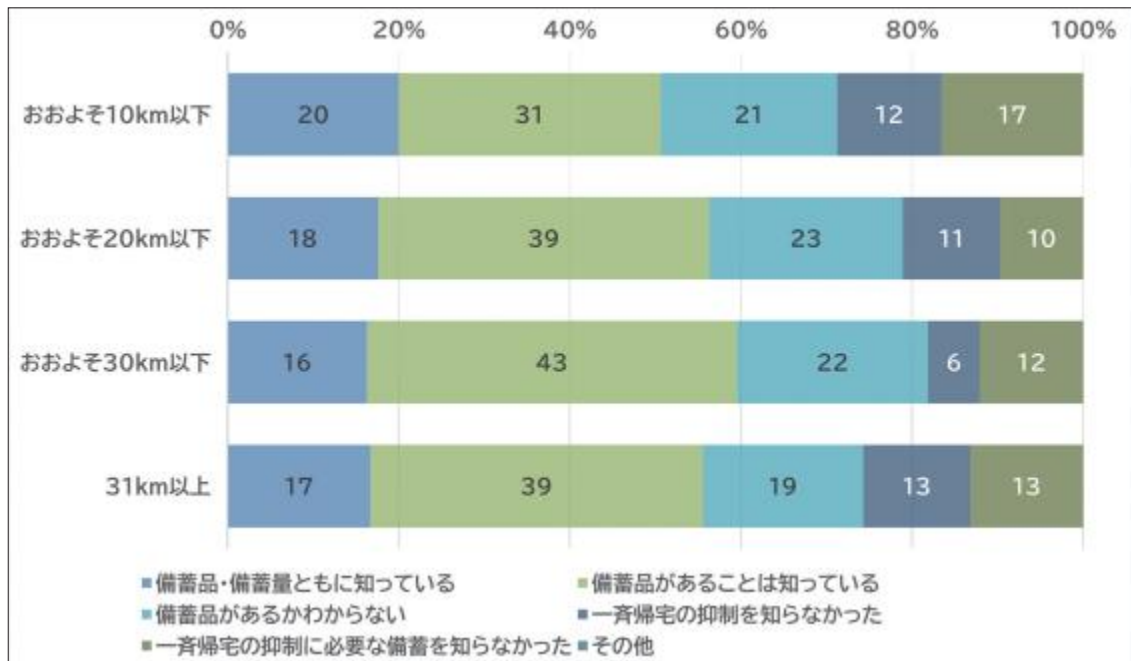
通勤時間が30分を超える通勤者は、勤め先の「備蓄」に対する認識が60%程度。

図表3-132 勤め先の「備蓄」×通勤手段の移動時間（通勤時間）



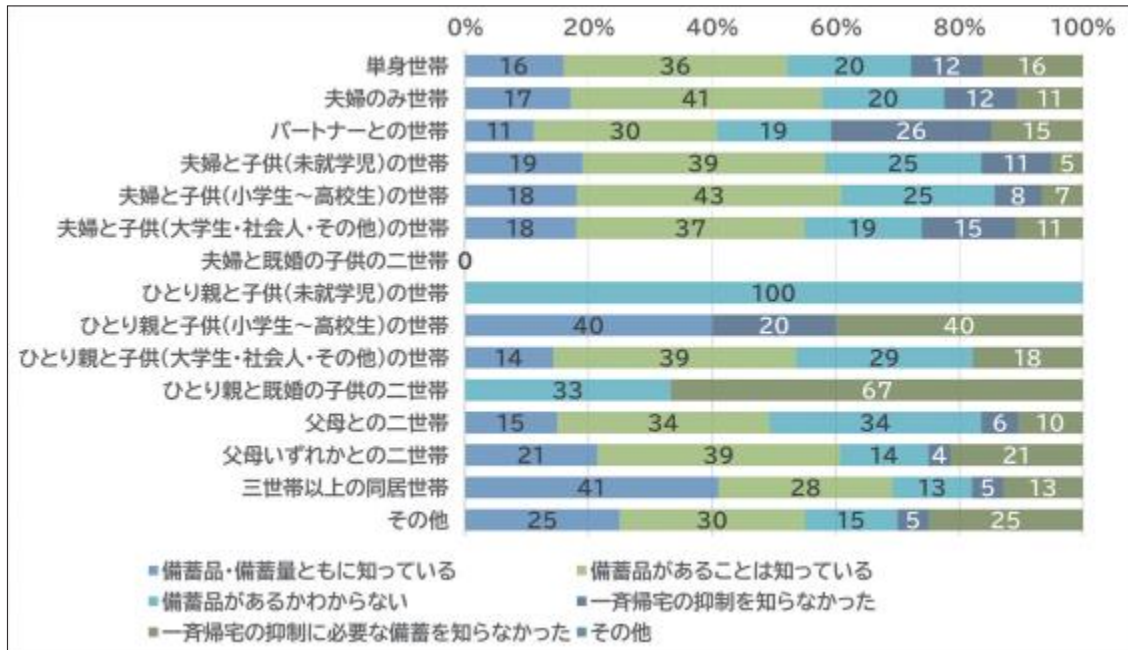
(ク) 住まいから勤め先までのおおよその距離

図表3-133 勤め先の「備蓄」×勤め先までのおおよその距離



(ケ) 同居している家族構成

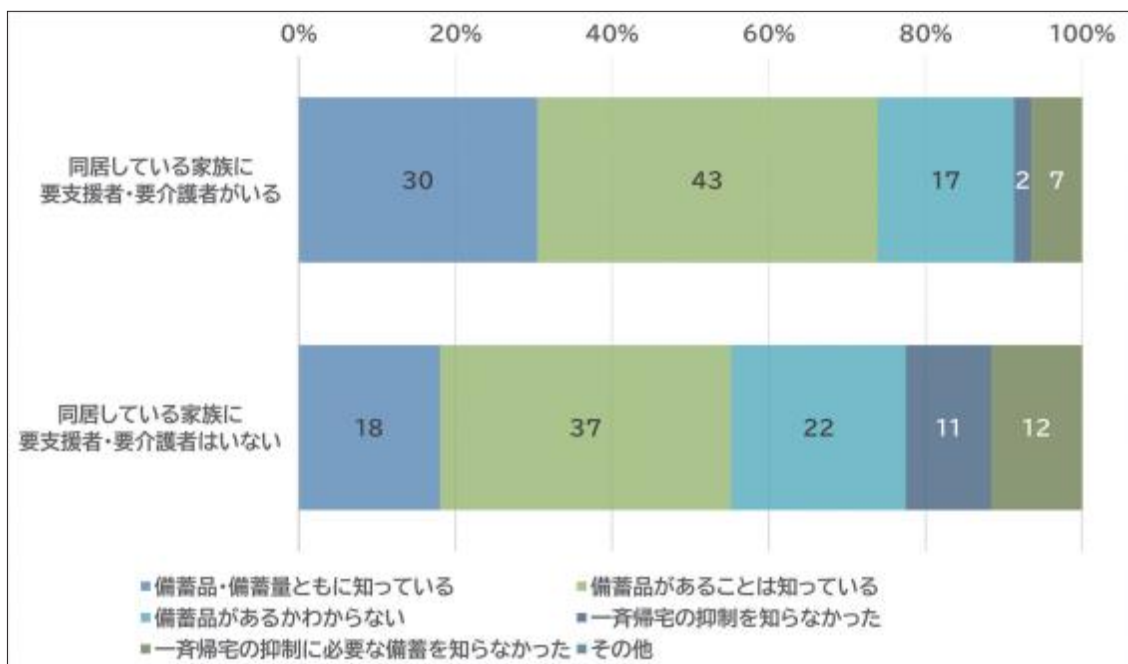
図表3-134 勤め先の「備蓄」×同居している家族構成



(コ) 同居している家族に要支援者・要介護者の有無

要支援者・要介護者がいる世帯では、勤め先の「備蓄」に対する認識が70%を越えている。

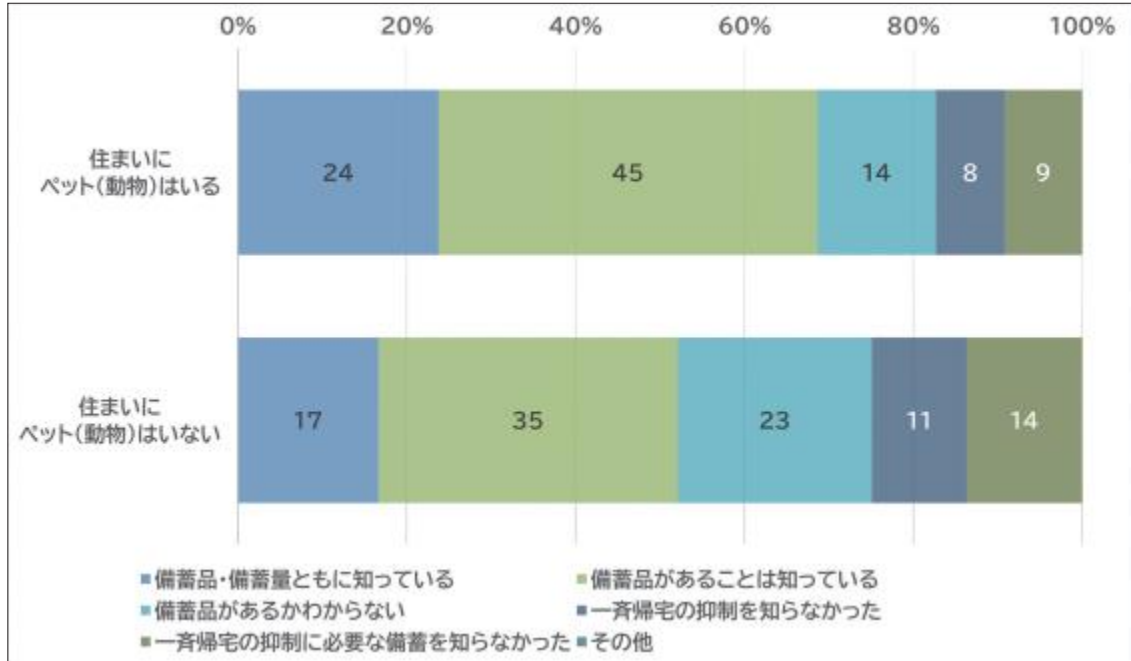
図表3-135 勤め先の「備蓄」×要支援者・要介護者の有無



(サ) 住まいのペット（動物）の有無

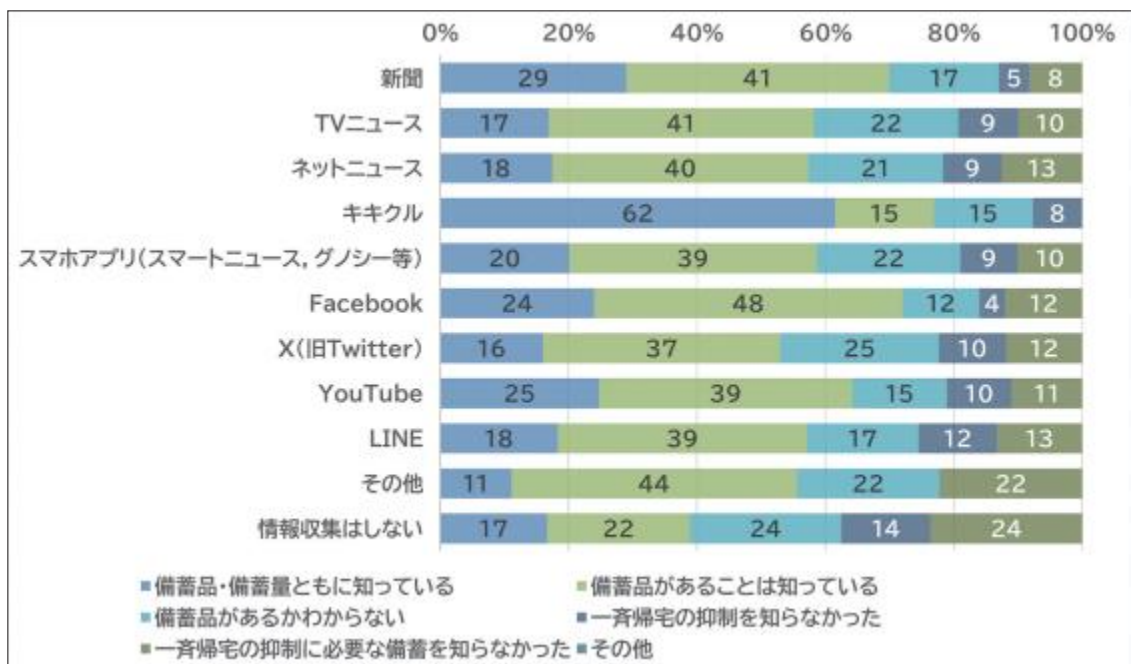
住まいにペット（動物）がいる世帯では、勤め先の「備蓄」に対する認識が70%近い。

図表3-136 勤め先の「備蓄」×住まいのペット（動物）



(シ) 防災、災害（地震、風水害等）に関する情報を収集する際に、よく使う媒体

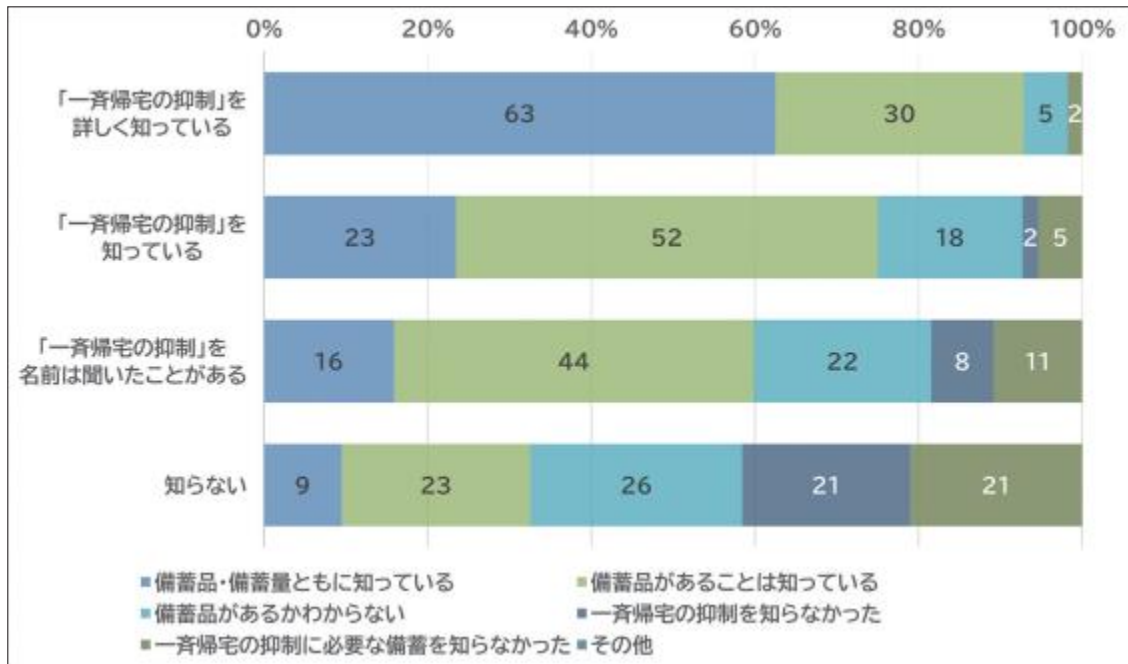
図表3-137 勤め先の「備蓄」×情報を収集する際によく使う媒体



(ス) 「一斉帰宅の抑制」について知っているか

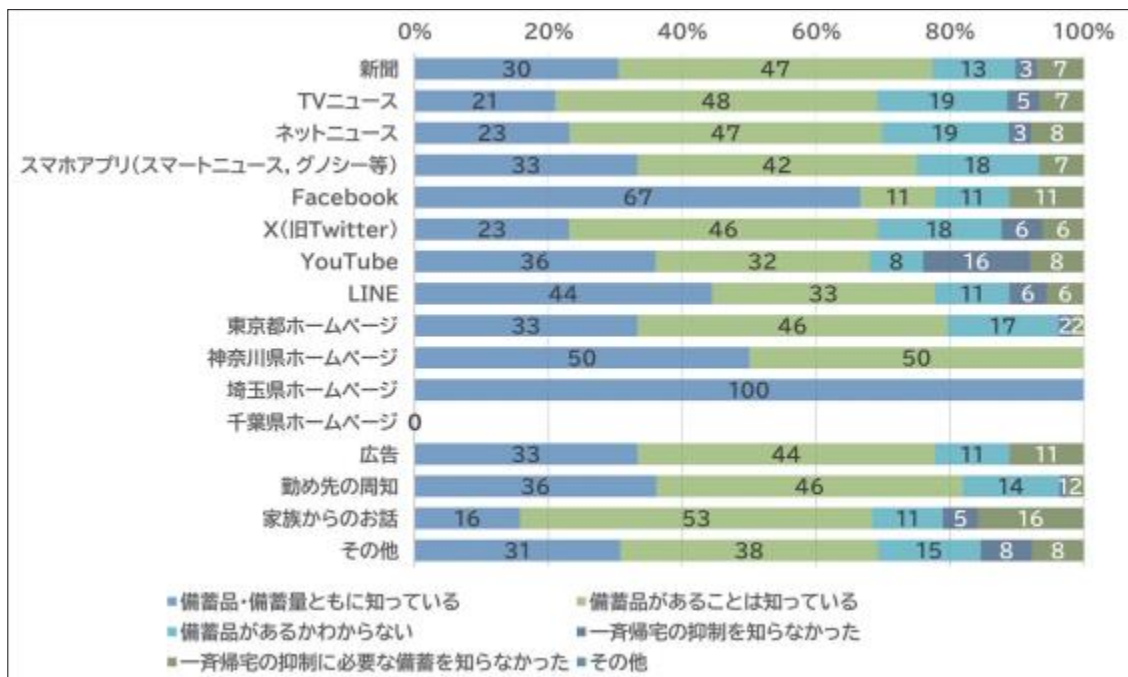
「一斉帰宅の抑制」を詳しく知っている人は、勤め先の「備蓄」に対する認識が90%を越えている。「一斉帰宅の抑制」を知っている人は、勤め先の「備蓄」に対する認識が70%を越えている。

図表3-138 勤め先の「備蓄」×「一斉帰宅の抑制」の認識



(セ) 「一斉帰宅の抑制」について、何から知ったか

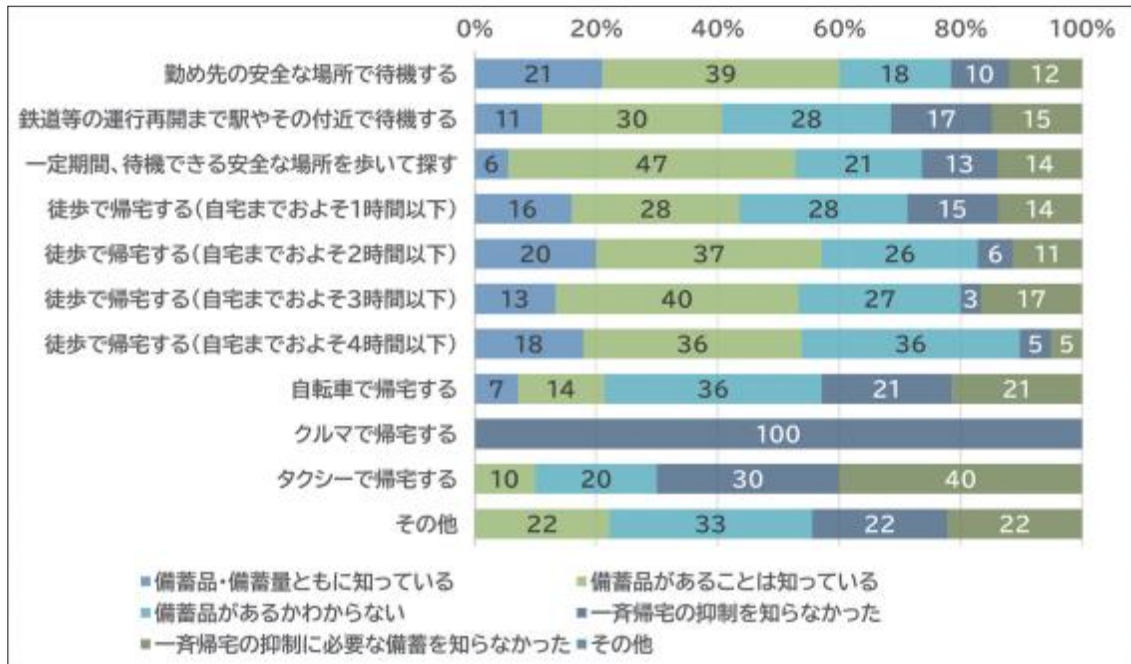
図表3-139 勤め先の「備蓄」×「一斉帰宅の抑制」の認知ルート



(ソ) 大規模地震が起きたとき、どういう行動をとると思うか

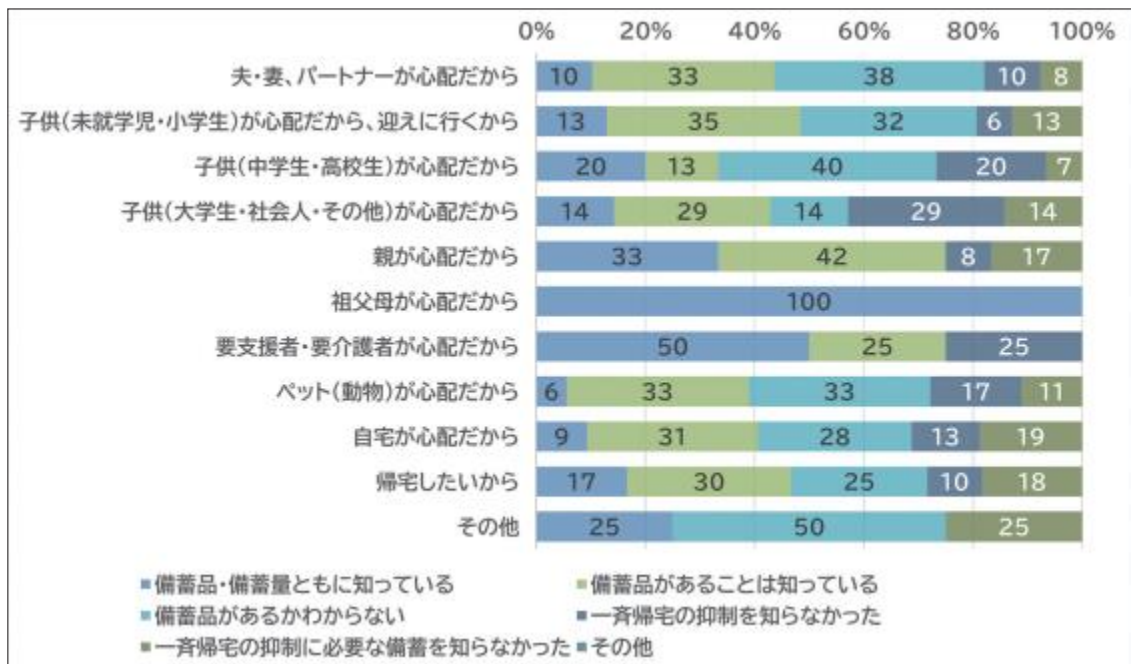
「勤め先の安全な場所で待機する」を選んだ人は、勤め先の「備蓄」に対する認識が60%となっている。一方で、「徒歩で帰宅する」を選んだ人も、勤め先の「備蓄」に対する認識がおおむね50%を越えている。

図表3-140 勤め先の「備蓄」×大規模地震時の行動



(タ) 大地震が起きたとき、帰宅する主な理由

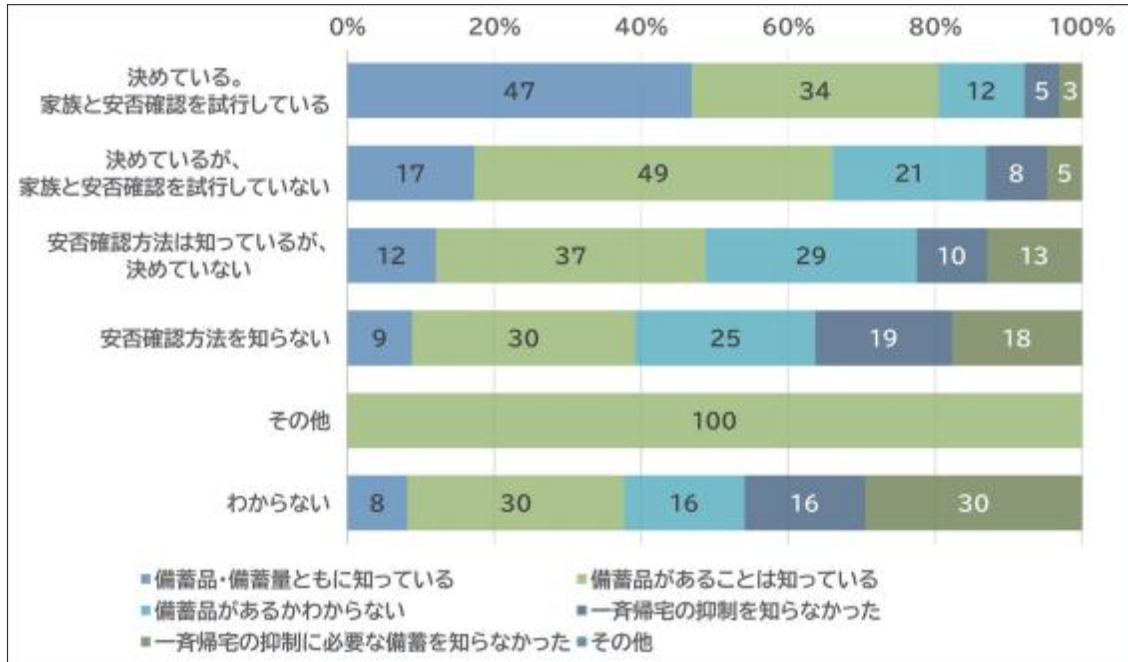
図表3-141 勤め先の「備蓄」×大規模地震時の主な帰宅理由



(チ) 同居している家族と、災害時の「安否確認方法」を決めているか

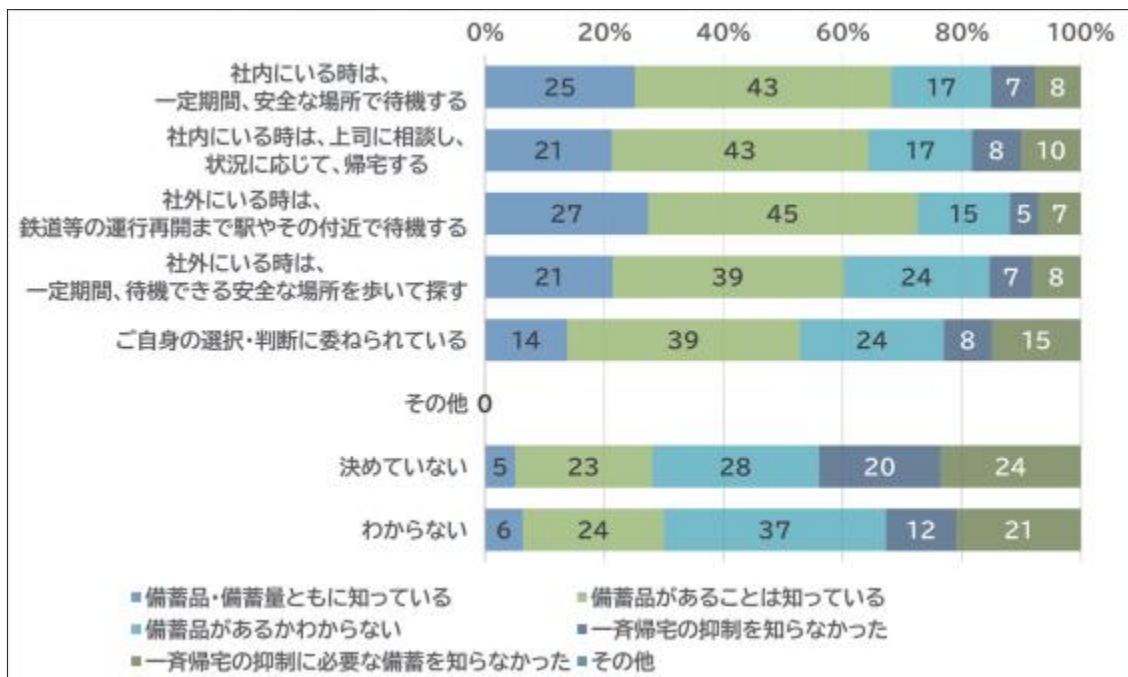
家族との「安否確認方法」が確立されていて試行もしている人は、勤め先の「備蓄」に対する認識が80%を越えている。一方で、家族との「安否確認方法」が確立されていない人は、勤め先の「備蓄」に対する認識が低い。

図表3-142 勤め先の「備蓄」×家族との「安否確認方法」



(ツ) 大規模地震が起きたとき、どういう行動をとるか、勤め先で決めているか

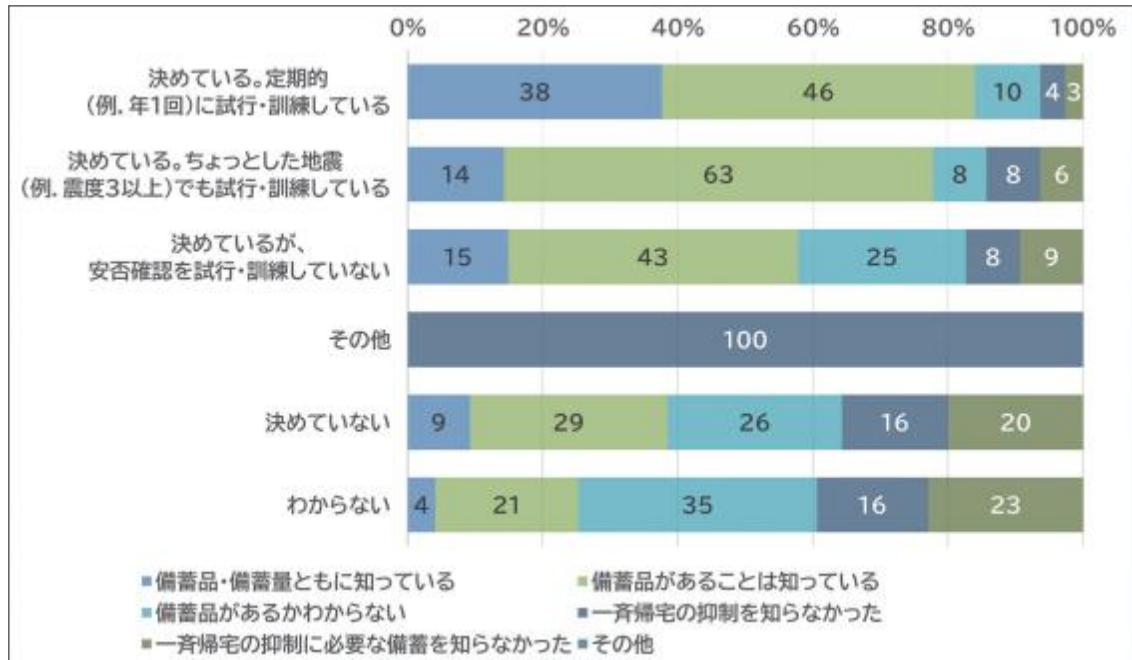
図表3-143 勤め先の「備蓄」×大規模地震時の勤め先での行動



(テ) 勤め先は、災害時の「安否確認方法」を決めているか

勤め先の「安否確認方法」が確立されていて、定期的に試行・訓練している人は、勤め先の「備蓄」に対する認識が80%を越えている。

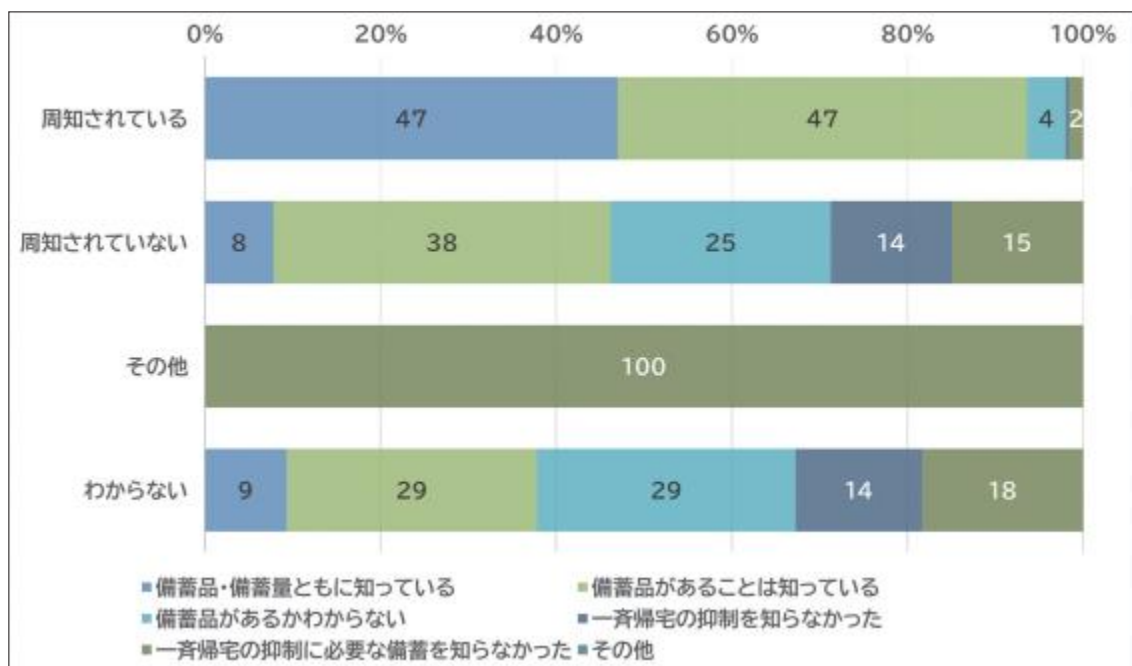
図表3-144 勤め先の「備蓄」×勤め先の「安否確認方法」



(ト) 勤め先で「一斉帰宅の抑制」は周知されているか

勤め先の「一斉帰宅の抑制」の周知が高い人は、勤め先の「備蓄」に対する認識が90%を越えている。

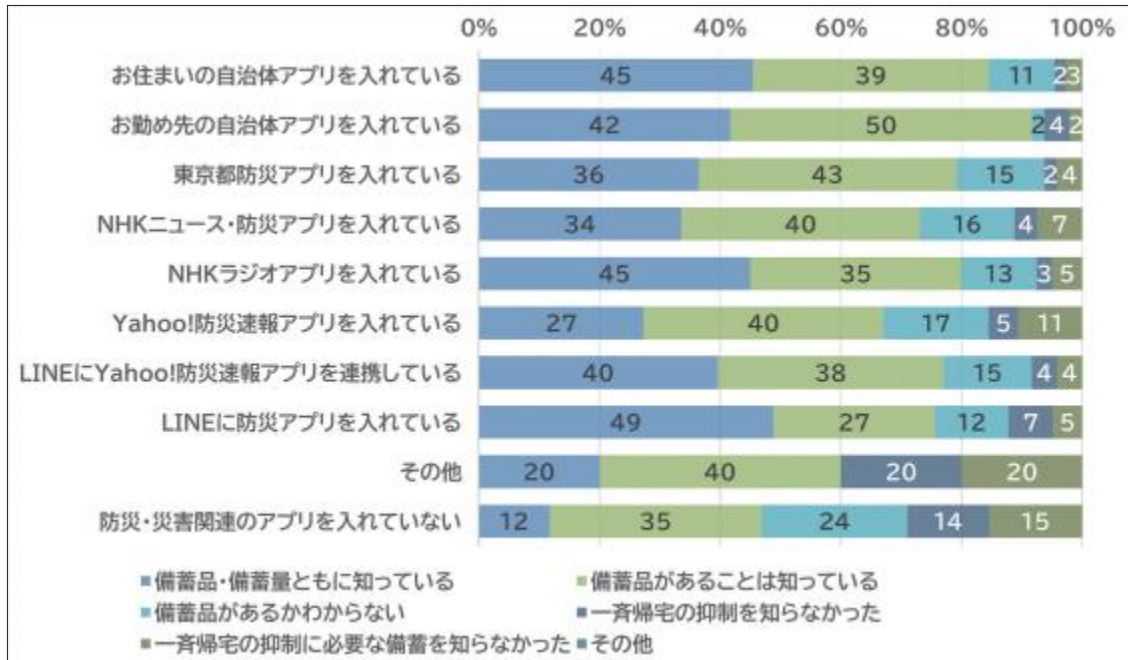
図表3-145 勤め先の「備蓄」×勤め先の「一斉帰宅の抑制」の周知



(ナ) 防災・災害（地震、風水害等）に関するアプリをスマホに入れているか

防災・災害に関するアプリを入れている人は、勤め先の「備蓄」に対する認識が高い人が多い。

図表3-146 勤め先の「備蓄」×防災・災害に関するアプリ



第 4 章

企業の一斉帰宅抑制の取組状況、 大規模集客施設等における 利用者保護に関する取組状況

4-1 取組状況の概要とヒアリング結果

一斉帰宅抑制の認知・取組状況把握のため、企業の従業員に対する一斉帰宅抑制の取組状況の調査、大規模集客施設等における利用者保護に関する取組状況の調査を行った。

4-1-1 ヒアリング概要

(1) 目的

東京都の「東京都帰宅困難者対策実施計画の改定について」（令和5年5月）によれば、一斉帰宅抑制など条例（東京都帰宅困難者対策条例）の認知度（事業者：平成28（2016）年度68%、令和4（2022）年度42%）が、事業者においても低下している。

都内滞留者の大半を占める企業従業員に対し、効果的な普及啓発の実施が必要と考える。また、企業経営層（経済団体）等に向けて積極的に働きかけることにより、従業員等の一斉帰宅の抑制や、大規模集客施設等における利用者保護の認知度の向上が期待できる。それに伴い、駅周辺滞留者（屋外滞留者）を一定程度抑えられることが考えられる。

本調査では、企業等における一斉帰宅の抑制、大規模集客施設等における利用者保護の実態について、ヒアリング等による調査を実施し、課題の抽出に向け考察を行った。

(2) 調査方法

訪問によるヒアリング（1回当たり1時間程度）

(3) 調査期間

令和6（2024）年7月22日～8月19日

(4) ヒアリング対象

事業者区分	事業者
企業	栗本鐵工所株式会社 東京支社
	コマツカスタマーサポート株式会社
大規模集客施設等	株式会社JR東日本ビルディング（ウォータース竹芝）
	株式会社小田急百貨店
	株式会社東京ドーム
	東急不動産株式会社（渋谷サクラステージ）
	匿名A社

4-1-2 ヒアリング結果

(1) 企業における一斉帰宅抑制に関する取組み

栗本鐵工所株式会社では、「緊急連絡カード」を策定し、従業員に携行させている。発災時の行動、帰宅判断等を記載しており、緊急時の連絡先を記している。

連絡先や手順の確認を年2回実施することで従業員への周知を行っている。

発災時には、基本的に社内待機とし、各事業所の総務長が帰宅を判断することとしている。

従業員は出張が多く事務所内の従業員が少ないことから、従業員の留め置きよりも出張者の所在や安否の確認が重要と考えている。

備蓄品については、従業員数の3日分を確保している。来所者分について、従業員数の10%を目指しているが、保管場所が足りないことから、10%の確保は難しい状況である。

平時の防災への取組みについては、オフィス家具の固定は対策済みである。

発災時の安全点検については、ビルの防災センターが行うこととしている。消防条例に対応する安全点検のチェックリストを作成し年2回点検を行っている。被害を確認した際に防災センターへ連絡することとしている。

港区の品川駅周辺滞留者対策推進協議会に参画しており、周辺地域との連携を行っている。

コマツカスタマーサポート株式会社では、BCPの一環で「白金オフィスルール」を策定している。地震発生時に全員がとるべき行動、責任者がとるべき行動、ライフライン・インフラが停止した場合の対応、交通マヒ・帰宅困難への対応等を記している。

社内イントラネットに格納する他、異動による転入者へ配付及び説明を行うことで周知を行っている。また、避難訓練及び安否確認テストを年2回行っている。避難訓練は、地震訓練、火災訓練と2つのテーマで実施しており、地震訓練の際に一斉帰宅抑制に関する社内放送を行っている。

従業員への周知について、更なる徹底を図る必要がある点が課題である。

発災時には、基本的に社内待機とし、総務部長及び人事グループが帰宅を判断することとしている。

また、来所者についても、社内に留め置くこととしているが、来所者の会社の判断となるため、留め置くことを無理強いすることはできない。

備蓄品については、従業員数の3日分を確保している。来所者分についても、従業員数の10%を確保している。

平時の防災への取組みについては、オフィス家具の固定は対策済みである。

発災時の安全点検については、ビルの防災センターが行うこととしている。安全点検に関するチェックリストは作成していない。被害を確認した際に防災センターへ連絡することとしている。

港区の白金高輪駅周辺滞留者対策推進協議会に参画しており、周辺地域との連携を行っている。

<ヒアリングメモ>

【栗本鐵工所株式会社】

事業者概要：

- ・水道管や下水道管等のパイプ製造販売、水道用バルブや産業機械システムの製造販売、建材事業等を手掛ける会社である。
- ・大阪に本社があり、国内に21拠点をもつ。
- ・東京支社としては、水道管や下水道管等の販売事業を行っている。
- ・東京支社の事業エリアは、関東6都県、山梨、長野、新潟が基本であるが、全国が対象となることもある。
- ・従業員数は、全国で約1,400名、東京支社で約170名となる。
- ・営業職が多いため、外出していることが多く、事務所に人はあまりいないことが多い。
- ・水道等インフラ整備事業については、遠地出張者が多く、災害発生時には、地方公共団体からの要請で被災現地に赴くことがある。

取組内容：

○ルールの方策について

- ・「緊急連絡カード」を従業員に携行させている。
- ・「緊急連絡カード」には、発災時の行動、帰宅判断等を記載しており、緊急時の連絡先を各自で記入することとしている。

○従業員への周知について

- ・「緊急連絡カード」の連絡先が最新であることの確認及び発災時行動の確認を年2回実施している。
- ・「緊急連絡カード」に、第1順位として家族との連絡を挙げている。家族の連絡先を記す欄があるので、それを見て従業員それぞれが家族の安否を確認する。
- ・第2順位として上司への連絡、第3順位として会社への連絡を挙げている。確認した家族の安否と併せてメールで自身の安否を報告する。
- ・基本的には、発災時には社内待機としているが、社内待機に関する訓練は行っていない。

○安全な待機場所の確保について

- ・基本的には、発災時には社内待機としている。
- ・独身者、単身赴任者は会社から比較的近いところに住んでいるため、帰宅を希望する者が多い。
- ・出張者が多く、事務所にほとんど人がいないことが多い。そのため、事務所内の従業員の留め置きよりは、出張者の所在が心配である。
- ・「緊急連絡カード」に帰宅に関する判断基準を記載している。
- ・帰宅については、各事業所の総務長がテレビニュース、インターネット等の情報から判断し、その判断結果を全社で共有することとしている。
- ・従業員及び来所者に対しては、館内放送にて案内、情報提供を行う。
- ・ビルが安全でないと判断された場合には、近くの広域避難所へ移動するよう、館内放送を行う。
- ・東京は、帰宅判断が難しい。従業員の帰宅方向が様々であり、普段使っている路線が止まったとしても代替の路線がある。また、周辺企業の帰宅に関する動向に合わせると、帰宅者が多数となり、混乱を来す原因となる。

○備蓄品の確保について

- ・入居フロアの一部である5階、6階、7階に分散して保管している。
- ・書庫も必要であり、その分の倉庫を除くと保管場所が少ないため、従業員の3日分の保管のみとなっている。
- ・来所者分については極力保管するようにしているが、従業員数プラス10%の確保は難しい状況である。

○平時の防災対策について

- ・ 消防条例に対応するチェックシートと年2回の点検を行っている。
- ・ ビルの安全点検は防災センターが行うこととしており、被害に気が付いた場合は防災センターへ連絡することとしている。
- ・ オフィス家具の転倒防止については、対策済みである。
- ・ 2011年よりBCPについて検討開始し、規程及び事業所ごとにマニュアルを整備。今年度、全社（グループ）におけるBCP活動の現状確認、マニュアル・ツールの見直しを行っている。

○東京都、区、他事業者等との連携について

- ・ 品川駅周辺滞留者対策推進協議会に参画している。

【コマツカスタマーサポート株式会社】

事業者概要：

- ・ 日本における建設機械及びフォークリフトの販売・サービス・レンタルなどを行う株式会社小松製作所のグループ会社である。
- ・ 白金高輪に本社を構え、国内に213の拠点をもつ。
- ・ 従業員数は、全国4,451名（2024年3月時点）である。
- ・ 防災面での対象範囲は、ビルの3階、4階、5階に入居しているコマツグループ各社（コマツカスタマーサポート、コマツ物流、コマツビジネスサポート、コマツコーポレートサービス）が対象となる。
- ・ 従業員数は、3階、4階、5階のグループ各社を合わせて530名ほどが在席している。

取組内容：

○ルール策定について

- ・ BCPを策定しており、その中で「白金オフィスルール」を定めている。
- ・ 「白金オフィスルール」には、地震発生時のとるべき対応として全員がとるべき行動、責任者がとるべき行動、ライフライン・インフラが停止した時の対応、交通マヒ・帰宅困難への対応を記している。
- ・ 拠点単位で対応を決めることとしており、基本的には、従業員はそれぞれの拠点に留まることとしている。

○従業員への周知について

- ・ 社内のイントラネットに格納し、従業員がいつでも見ることができるようにしている。
- ・ 異動により転入してきた従業員に対しては、「白金オフィスルール」を配付し、説明している。
- ・ BCP訓練にて、ルールの確認を行っている。
- ・ 避難訓練を年2回、地震訓練、火災訓練としてビル管理者と共に行っている。地震訓練時に、放送・呼びかけを実施している。
- ・ 年2回、拠点単位で安否確認テストを行っている。
- ・ 従業員が家族の安否を自分たちの安否確認方法で確認し、セコム株式会社の安否確認システムにて、家族の安否確認及び家屋の状態について報告してもらう。
- ・ 家族情報に関しては、本人情報に比べ情報収集に時間がかかることが想定される。
- ・ 年2回の安否確認テストにおいて、適切にメッセージが届かないケースが見受けられる。
- ・ 従業員に対して現状以上の周知が必要であると考えているが、課題である。

○安全な待機場所の確保について

- ・ 安否確認システムを導入している。
- ・ 人事異動時の登録情報は従業員自身でメンテナンスすることとしているが、異動時に適切にメンテナンスされないことが見受けられる。
- ・ 夜間休日の発災に備え、全従業員に支給しているスマホに加え、個人所有スマホも登録することとしている。
- ・ 来訪者については、担当部署にて確認を行う。
- ・ 担当部署からの報告を受け、人事グループで来所者数を把握する。
- ・ 案内、情報提供については、白金本社の場合は、従業員及び来所者に対し、館内放送により、3階、4階、5階へ同時に提供する。
- ・ 来所者に対しては、呼びかけは行うが、帰宅等の判断については、来所者の会社の判断に委ねることとなる。
- ・ 従業員の帰宅については、NHK、気象庁等からの情報をもとに、総務部長、人事グループにて検討、決定する。
- ・ 帰宅ルート安全性について確認するが、自宅までの距離に関する判断基準はない。
- ・ ビルが安全でない場合、館内放送により、広域避難場所への集団避難を行う。

第1章

1-1
1-2
1-3

第2章

2-1
2-2

第3章

3-1

第4章

4-1
4-2

第5章

5-1
5-2
5-3

第6章

6-1
6-2
6-3

第7章

7-1
7-2
7-3
7-4

研究報告にあたって

資料編

○備蓄品の確保について

- ・ 備蓄品は、各フロアにて保管している。
- ・ 一人あたり3日分（1日当たり3食（惣菜あり）、水3リットル）を保管している。
- ・ 保管量は、毎年1月1日時点での拠点人員数に加え、その10%を余分に保管している。
- ・ 不足分・期限切れ分を年度内に補充している。
- ・ 配布については、各拠点の備蓄品保管場所から配布する。
- ・ 準備ができ次第アナウンスを行い、配布することを予定している。
- ・ 座席表へのチェックを行うことで、公平性を担保し多重配布を防ぐ。
- ・ 都市部では、置き場の確保が課題である。
- ・ フードロス対策として、ビル保管分に対する入替分について一部フードバンクへ寄付を実施している。

○平時の防災対策について

- ・ 安全点検に関するチェックシートはなく、目視による点検を行うこととしている。
- ・ 当社の点検で被害を発見した場合は、防災センターへ連絡することとしている。
- ・ オフィス家具については、壁に固定している。
- ・ 可動式の棚は、落下防止ベルトにて固定している。

○東京都、区、他事業者等との連携について

- ・ 港区の白金高輪駅周辺滞留者対策推進協議会に参画している。
- ・ 警視庁と災害協定を締結している。

○その他

- ・ 自社だけが周囲の事業者と異なる対応とならないよう、津波等の災害情報、交通情報等、安全な帰宅を判断するための情報を提供してもらいたい。

（2）大規模集客施設等における利用者保護に関する取組み

株式会社JR東日本ビルディング（ウォーターズ竹芝）では、利用者保護を含めた「ウォーターズ竹芝防災行動計画」を策定しており、従業員への周知も行われている。

発災時におけるテナント事業者との役割分担は明確にしているが、「ウォーターズ竹芝防災行動計画」に関する周知の点で課題が残る。また、テナント事業者における利用者保護に関する手順書の整備もこれから実施する予定となっている。

テナント事業者を巻き込んだ消防訓練や非常時対応訓練は実施されているが、利用者保護に関する訓練はこれから実施する予定となっている。

竣工から間がないため、今後の体制整備が重要と考えている。

発災時の対応について、利用者の保護は、各テナントにて行う。建物の被害確認及び利用者の避難、誘導についてはJR東日本ビルディングにて行い、安全な場所への利用者の案内、誘導を各テナント事業者が行う。

利用客を含め、帰宅困難者300名程度を受け入れる予定である。備蓄品は従業員分に加え、帰宅困難者300名分を保管している。1か所に保管しているため、備蓄品提供時には、人手が必要であり、帰宅困難者からの協力も検討している。

港区との帰宅困難者受入れに関する協定については、今後、検討を進める予定である。また、帰宅困難者対策協議会への参画も今後、検討する予定である。

協議会に参加していないことから、収集する情報の一つと考えている一時滞在施設の開設状況について把握できないことを問題と考えている。

株式会社小田急百貨店では、「震災マニュアル」を策定しており、本社社員及び百貨店社員、テナント従業員に周知している。ポケット版の「震災マニュアル」を作成し社員及びテナント従業員に配付している。

各フロアの社員及びテナント従業員が自衛消防組織の地区隊となり、館の本部隊（株式会社小田急SCディベロップメント）と連携して利用者を保護する。

自衛消防組織の役割を担う従業員は1,000名ほどおり、年に2回、消防計画に則った総合防災訓練を、避難誘導等も含める形で行っている。

発災時には、館内の安全状況を確認した上で、安全な場所へ移動・待機してもらうよう建物全体として館内放送で案内する。ただし、新宿駅西口地区開発計画に伴い、現在は、利用者に滞在してもらうスペースが少ない。そのため、少しでも早く避難場所、或いは一時滞在施設へ移動してもらうこととしている。

利用者に滞在してもらうスペースが少ないことから、屋外の帰宅困難者を受け入れることは困難である。

避難所や一時滞在施設に関する情報の共有に関する区や協議会との連携体制の強化について、今後も取り組んでいきたい。

株式会社東京ドームでは、「地震対策アクションプラン」を策定しており、従業員に周知している。

管轄エリア内に複数のビルや施設があり、利用者保護はビル単位で行う。株式会社東京ドームでは、管轄エリア全体及び建物の安全管理を行う。

また、イベント開催時には、イベント主催者が利用者保護を行う。

従業員及びテナント事業者については、年間延べ2,500～3,000回の訓練を行っているが、イベント主催者との訓練は、イベント準備の合間で実施するしか

第1章

1-1
1-2
1-3

第2章

2-1
2-2

第3章

3-1

第4章

4-1
4-2

第5章

5-1
5-2
5-3

第6章

6-1
6-2
6-3

第7章

7-1
7-2
7-3
7-4

研究報告にあたって

資料編

く、なかなか実施できないことが多い。

発災時には、館内の監視カメラや目視により、館内及び周辺地域の被害状況を確認する。また、東京ドーム及び東京ドームホテルには被災度判定システムを導入しており、併せて被害確認を行う。

株式会社東京ドームは、確認した被害状況や鉄道の運行状況等、収集した情報を館内放送にてテナント事業者及びイベント主催者へ提供し、テナント事業者及びイベント主催者が安全な場所へ利用者を案内し、利用者保護の対応を行う。

館内利用者数は非常に多いが、館内が安全でない場合、周辺で避難する場所や一時滞在施設がない。文京区と相談しながら、他の避難場所を確保する必要がある。

文京区とは帰宅困難者の受入れについて協定を締結しており、イベント開催状況を鑑み、受入可能施設にて受け入れる予定である。

課題としては、大量の備蓄品を保管する必要がある保管場所が少ないこと、利用者の避難に関して周辺の事業者との連携が必要であること、東京ドームシティ全体としてオープンなスペースであるため人の出入りの管理が難しいことが挙げられる。

東急不動産株式会社（渋谷サクラステージ）では、竣工間もない状況であることから、利用者保護に関する概略を策定した状況である。現在、利用者保護及び一時滞在施設の運営について詳細のマニュアルの策定を進めている。

利用者保護に関するテナント事業者との分担については、商業施設の各店舗を含める形で、現在検討中である。

消防訓練を年2回（部分・総合）実施している。利用者保護に関する訓練は、マニュアルを策定した後、商業施設も含める形で実施する予定である。

発災時の利用者保護については、まず、その場で待機してもらい、安全が確認できた場所へ非常放送を使用して案内・誘導する。

一時滞在施設については、渋谷区と協定を締結しており、マニュアルを策定中である。備蓄品は3日分を保管している。

ビルが安全でないと判断した場合は、他の一時滞在施設を案内する。

東急不動産株式会社は、渋谷サクラステージの一区分所有者の立場でしかなく、帰宅困難者の受入場所が他の区分所有者の区画を避難場所とすることは難しいため、全体共用部分である廊下等を受入区画とすることとなる。

匿名A社では、複合施設であるため、ビル管理スタッフやテナント事業者とも連携した計画を策定している。また、訓練結果から文書の改訂を行っている。

複合施設全体を匿名A社が管理し、テナント事業者の入居領域の利用者に対してはテナント事業者が対応する分担としている。

エリアの帰宅困難者対策協議会に参画していることから、協議会の訓練に参画している。また、区内在住の従業員を応急要員として説明及び訓練を実施している。

発災時の利用者保護について、ビルが震度7にも耐える建物であることから、基本的には、その場で待機することとしている。館内放送、或いは情報管理板を使って利用者を案内・誘導し、情報提供も行う。

区と一時滞在施設に関する協定を締結しており、発災時のビル管理要員の人数により可能な人数の帰宅困難者を受け入れる。

備蓄品は3日分を保管しており、配布時には帰宅困難者自身で取りに行く形式としている。また、商業施設からの物品提供について、引き続き連携が必要であると考えている。

<ヒアリングメモ>

【株式会社JR東日本ビルディング（ウォーターズ竹芝）】

事業者概要：

- ・約23,000平方メートルの用地内にラグジュアリーホテル、オフィス、商業施設、劇場2館などを備えた大規模複合施設である。
- ・従業員数は、1,500名ほどとなる。テナント事業者である劇団四季では、演目により100人から200人ほどとなる。ホテルにも、別に従業員がいる。
- ・利用客数について、シアター棟は、劇団四季の演目にもよるが、最大で2,500人ほどとなる。商業施設であるアトレでは、数百人から1,000人ほどとなる。タワー棟のオフィスで1,500人、ホテルが最大で600人となる。
- ・ウォーターズ竹芝全体が管理の対象となる。具体的には、タワー棟、シアター棟、駐車場が対象となる。
- ・水上バスの利用客も、敷地内の栈橋に近い広場にいる。



出所：ウォーターズ竹芝
(<https://waters-takeshiba.jp/>)

取組内容：

○ルールの方針について

- ・「ウォーターズ竹芝防災行動計画」を策定し、基本方針や手順を記している。
- ・具体的には、災害時の体制や緊急連絡体制、設備備品などの整理状況、入退館動線の確保、地震や暴風雨、噴火、降灰発生時における初期対応と基本的な流れ、大規模災害時の対応、ビルの自衛消防活動計画、帰宅困難者対策の基本的な方針、災害時の点検や安全装置について、浸水時の一時避難場所、非常用発電機の設備稼働停止時の滞留者の集結場所等について記している。
- ・劇団四季及びホテルの占有部分を除く敷地全体を対象としている。
- ・全体の消防訓練を年2回実施しており、訓練結果を受けて改訂を行っている。
- ・防災センター、J R東日本ビルディングの事務所及び本社に印刷物を配備している。

○従業員への周知について

- ・「ウォーターズ竹芝防災行動計画」について、防災センター、J R東日本ビルディングの事務所及び本社に印刷物を配備する他、社内イントラネットにも格納し、閲覧できるようにしている。

- ・防災センター要員を含め、ビル管理のメンバーの間で「ウォーターズ竹芝防災行動計画」を共有している。
- ・商業施設であるアトレに対しては、講習会を開き、周知する予定である。
- ・劇団四季やホテル等の他テナントに対しても周知していきたいと考えている。
- ・消防訓練を年2回実施している。
- ・防災センター要員向けに、年次計画に沿って非常時対応訓練を行っている。
- ・非常時対応訓練は、地震、火災、風水害、停電、救急、不審者といったテーマを設定しており、地震、火災については、年3回程度実施している。
- ・利用者保護については、今後、訓練を実施する予定である。

○安全な待機場所の確保について

- ・避難階段の安全確認や壁の崩落、天井部の崩落など、安全が確保できるかどうか、あとは避難経路上に支障がないかどうか等について一覧を作成し、判断基準を記している。
- ・タワー棟には被災度判定システムが入っており、一覧を使った確認と合わせて安全の点検を行う。
- ・各テナントからも被害について通報してもらうこととしている。全館停電時には、非常電話を使い防災センターに連絡することとしている。
- ・敷地内の監視カメラによる被害確認と併せて、防災センターの要員が敷地内を巡回し、被害確認することとしている。
- ・発災から1時間までは、防災センター内で情報収集を行い、その後、巡回する形となる。
- ・発災から数時間後のタイミングになると思われるが、巡回時に各テナントから被害状況や在館人数等に関する情報収集を行う。
- ・災害発生時には、劇団四季、ホテル等のテナントの占有部分については、各テナントが利用客の安全確保を行う。JR東日本ビルディングは建物の安全管理を行う。利用客への案内については、非常放送でアナウンスする等、テナントと連携しながら実施する。
- ・発災から3日間はビル内の留め置きが可能である。3日以降については、電源供給ができないため、帰宅困難者を他の場所へ移動させる必要がある。
- ・災害時要援護者や急病人への対応について、基本的には、自衛消防地区隊である各テナントにて一次対応をお願いしている。

第1章

1-1

1-2

1-3

第2章

2-1

2-2

第3章

3-1

第4章

4-1

4-2

第5章

5-1

5-2

5-3

第6章

6-1

6-2

6-3

第7章

7-1

7-2

7-3

7-4

研究報告にあたって

資料編

- ・今後、タワー棟2階に救護所を作る予定であり、防災センターの要員と自衛消防地区隊の応急救護班で応急手当を行う予定である。
- ・重症者については、できる限りの対応を行うと同時に、防災センターから119番通報をかけ続ける。
- ・全館停電で固定電話が使えない場合は、近くに2台ある公衆電話を使うことも視野に入れている。
- ・防災センターからの非常放送により、ライフライン状況や鉄道の運行状況をアナウンスすることで情報提供を行う。
- ・帰宅困難者の受入れや救護所を設置する2階に非常電源で使用可能なモニターを設置し、モニターでNHK放送や防災に関する情報を表示する。
- ・テナントごとの手順書については、今後作成する予定としているテナントが多いと思われる。入居から間もないテナントが多いことが原因と思われる。
- ・港区の一時滞在施設に関しては、情報がないので、当施設との情報共有をお願いしたい。

○備蓄品の確保について

- ・防災センター要員及び救護所要員向けに食料2,900食、水1,960リットルを共用部の備蓄倉庫に保管している。
- ・帰宅困難者向けには、食料780食、水528リットルを保管している。
- ・この他、簡易トイレ、ブルーシート、防寒シート等を保管している。
- ・帰宅困難者向けの対応手順は今後作成する予定である。その中で提供方法も明確化する。

○平時の防災対策について

- ・建物については、必要な対策を講じている。
- ・テナント入居箇所については、テナントごとに対応することとしている。
- ・飲食店等では、十分には対応できていない部分があるものと思われる。防災センターからの啓蒙活動を継続したいと考えている。

○一時滞在施設の想定について

- ・港区との協定締結について、現在検討中である。
- ・外部の帰宅困難者の受入れについて、受入区画と想定している2階のフロア面積から計算して300人の受入れが可能である。
- ・高齢者、妊婦、子供といった弱い立場の方を優先的に受入れ、それ以外の方は共用部で待機する形をとりたいと考えている。

○外国人、災害時要援護者への対応について

- ・外国人対応について、通常のピクトグラムによる案内は設置している。
- ・非常放送でアナウンスする定型文章については、英語対応している。
- ・外国人が多いのはホテルであり、ホテル従業員が対応する想定である。

○東京都、区、他事業者等との連携について

- ・現状では、連携は行っていない。
- ・港区の帰宅困難者対策協議会への参加を検討している。

○その他

- ・一時滞在施設として準備する必要がある備蓄品の購入について、資金の支援がほしい。
- ・浸水被害について、港区ハザードマップでは、2.38メートルの浸水と予想されている。防潮板があるので、1階の防災センターも問題ないと認識しているが、それ以上の浸水となると防災センターが機能しなくなる。
- ・非常用発電機は4階に設置しているので、1階が浸水した場合でも、電源の供給は可能である。

【株式会社小田急百貨店】

事業者概要：

- ・現在、新宿駅西口地区開発計画に伴い、本館の営業を終了している。小田急百貨店が現在営業している新宿西口ハルクの一部及び小田急エース北館の一部が利用者保護の対象となる。
- ・小田急百貨店の本社機能は新宿西口ハルク近隣の三葉ビルと新宿西ビルの2か所に入っている。
- ・本館があった時は、小田急百貨店が防災面も含めて建物全体を管理・運営していた。
- ・新宿西口ハルクは、株式会社小田急S Cディベロップメントが管理・運営しており、小田急百貨店は一テナントの位置づけとなる。
- ・利用者保護の取組みについても、株式会社小田急S Cディベロップメントの方針に則ることが大前提となり、その上で小田急百貨店の方針を適用することとなる。株式会社小田急S Cディベロップメントの方針と小田急百貨店や他のテナントと方針を擦り合わせて方針を決めている。

取組内容：

○ルールの策定について

- ・「震災マニュアル」を本社社員及び小田急百貨店（新宿店）の従業員向けに策定している。
- ・文書の改訂については、訓練結果を受けて行うこともあるが、基本的には、年2回、防火管理委員会を開催しており、そこで修正が必要と判断されれば、改訂するようになっている。
- ・町田店、ふじさわ店でも同様のマニュアルを別途策定している。

○従業員への周知について

- ・「震災マニュアル」は社内ポータルに格納しており、従業員はいつでも見ることができるようにしている。
- ・ポケット版の「震災マニュアル」を従業員に配付している。
- ・従業員に自衛消防隊としての役割を充てており、名札の裏に担当する役割のマークを記載している。災害時には、自分の役割をすぐに分かるようにしており、ポケット版で実施する内容をすぐに確認できるようにしている。従業員にはテナントの従業員も含めている。
- ・自衛消防隊の役割を担っている従業員は、1,000名ほどとなる。
- ・年に2回、消防計画に則った総合防災訓練を避難誘導等も含める形で行っている。また、屋上等において消火器などの初期消火訓練を従業員向けに行っている。
- ・総合防災訓練以外に、毎月1回、開店前の時間を活用し、短い時間であるが消防訓練を実施している。

○安全な待機場所の確保について

- ・フロアごとに設置している自衛消防隊の地区隊が安全確認用のチェックリストを使用して安全確認を行い、本部隊へ報告する形で安全確認を進める。
- ・必要な情報の収集について、発災直後は、テレビやインターネットから情報収集する。
- ・以降は、系列の会社（小田急電鉄等）とも情報交換を行い、情報収集を行う。
- ・株式会社小田急SCディベロップメントが管理している施設が他に幾つかあり、そこからも情報収集を行う。
- ・少し時間が経ち新宿区の震災対策協議会が立ち上がった後は、西口の本部に人を派遣し、状況を確認することも行う。
- ・情報収集で得た周辺の状況や避難場所、百貨店を含む建物全体の営業の可否等を館内放送で利用者に伝える。

- ・発災時には、館内の安全状況を確認した上で、安全な場所へ移動・待機してもらうよう館内放送で案内する。
- ・新宿駅西口地区開発計画に伴い、現在は、利用者に滞在してもらうスペースが少ない。そのため、少しでも早く避難場所へ移動してもらうこととしている。
- ・避難所としては、新宿中央公園を案内することとなる。
- ・一時滞在施設の情報が入れば、その情報を館内放送で案内する。
- ・新宿に詳しくない人向けには、工事中により地下街等は日々様相が変わる状況であるが、地図等で案内することを考えている。
- ・新宿区から、「これを貼ってください。」といった案内ツールを提供してもらえるとありがたい。
- ・一時滞在施設の情報は協議会の西口本部へ取りに行く必要がある。誰か一人を派遣し、一時滞在施設の状況が無線で伝えてもらう等の工夫が必要である。
- ・東京都の帰宅困難者対策オペレーションシステムは一時滞在施設の情報も見ることがあるので、それが使えると助かる。

○備蓄品の確保について

- ・小田急百貨店、株式会社小田急SCディベロップメントそれぞれで、従業員向けに備蓄している。利用者向けの備蓄量の確保には至っていない。
- ・災害時要援護者への対応について、平時から車いすは配備している。車いす以外に災害時用として備蓄しているものはない。
- ・コロナ禍への対応として、マスク、感染防護服は保管している。

○平時の防災対策について

- ・この建物は、消防法で定める特例認定、防火・防災管理特例認定、優良防火対象物を取っている。
- ・防災に関する部分の家具の転倒・移動・落下防止対策といった対策は、一通り実施済みである。

○一時滞在施設の想定について

- ・滞在スペースがあまり無いため、周辺の一時的滞在施設へ移動してもらうまでの一時的な滞在とすることは困難である。
- ・屋外の帰宅困難者を受け入れる予定はない。
- ・新宿西口ハルクの施設として営業しないと判断した段階で、館内放送を行いながら出入口のシャッターを閉める。

○外国人、災害時要援護者への対応について

- ・急病人については、自衛消防隊の応急救護班が対応する。
- ・重症であれば病院へ搬送する等の対応が必要であるが、軽症であれば、留めおくスペースが少ないこともあり、応急手当の後、応急救護所等を案内し、移動してもらうこととなる。
- ・普通救命講習を受講した従業員がいる。また、株式会社小田急ＳＣディベロップメントが定期的実施する応急救命講習を受講した従業員もいる。これらの従業員がリーダーシップをとり、傷病者の対応を行う。
- ・外国人については、平時の通路やトイレ等のピクトグラムによる案内に加え、２か国語で短い文章を併せて掲示している。
- ・免税カウンターがあるので、通訳ができる従業員が常駐している。その従業員がいれば、３か国語に対応できる。また、翻訳や文章を書くこともできるので、通訳に対応してもらうことを考えている。
- ・非常放送を含め、館内放送も４か国語に対応している。
※非常放送の火災は３か国語、地震は日本語のみ。その他の非常放送は警備員による日本語のみ。
- ・百貨店の社員は１人１台スマホを持たせており、翻訳できるアプリを入れている。

○東京都、区、他事業者等との連携について

- ・各フロアのテナント事業者は、自衛消防隊の地区隊として本部隊と連携する役割分担を行っている。
- ・小田急電鉄等の系列会社とは密に連携している。
- ・新宿駅西口の震災対策協議会に参画しており、協議会に参画している事業者との連携を行っている。
- ・百貨店業界での連携については、同じ西口にある京王百貨店とは、ある程度連携している。東口や南口の百貨店とは、案内する避難所が異なり、参加している協議会も異なるので、多少の距離感がある。

○その他

- ・現在、新宿西口ハルクの一部及び小田急エース北館の一部が利用者保護の対象となる。
- ・一時滞在施設の情報は、協議会に参加して知ることができた。新宿区は東日本大震災以前から協議会を立ち上げており、先進的に取り組んでいる区だと思う。
- ・百貨店内の帰宅困難者、ケガ人、それぞれで案内する場所が異なる。どこを案内するかについて、新宿区等、関係機関との連携強化に今後も取り組んでいきたい。

【株式会社東京ドーム】

事業者概要：

- 「東京ドームシティ」は、読売巨人軍の本拠地「東京ドーム」をはじめ、「東京ドームシティ アトラクションズ」、「LaQua (ラクア)」、「後楽園ホール」、「東京ドームホテル」、吉本興業グループとの共同事業による「新劇場」等のさまざまな施設からなる都内最大規模のエンターテインメントシティである。



出所：三井不動産株式会社ホームページ

(<https://www.mitsuifudosan.co.jp/corporate/news/2023/0124/>)

- ・年間の利用者数は、約4,000万人、一日約10万人と言われている。JR水道橋駅と東京メトロ後楽園駅の移動者も含まれる。
- ・防災対策の対象は、東京ドームシティ内のすべての建物及び通路部分が対象となる。
- ・古い建物は耐震補強を行っており、新耐震基準を満たしている。館内すべての建物について、地震対策は完了している。

取組内容：

○ルールの方策について

- ・地震災害の発生に備え、東京ドームシティ全体のアクションプランとして「地震対策アクションプラン」を作成している。
- ・BCPの初動として、事業継続を対応するまでに行う必要がある事項、東京ドームシティ内のお客様や従業員の身を守るために必要な行動を細かく記載している。
- ・テナント事業者にも適用している。
- ・アクションプランについては、訓練の結果を受けて改版している。また、法改正や組織変更があった時にも改版している。
- ・情報提供のデジタル化、ビルの被災度判定等、DX化についても対応を進めており、適宜、アクションプランへの反映を行っている。
- ・年2回、半期ごとに定期的な見直しを行っている。

○従業員への周知について

- ・「地震対策アクションプラン」は、社内イントラネットに掲載している。
- ・部署ごとに割り当てられている役割ごとのマニュアルは、各部署にてすぐに見ることができるように保管している。
- ・社内イントラネットへ掲載している他、eラーニングを従業員向けに実施している。また、年に数回の訓練を行っている。
- ・テナント事業者にも可能な限り訓練に参加してもらうようにしている。
- ・「地震対策アクションプラン」は社外秘の事項も含まれるため、提供可能な部分を抜粋版としてテナント事業者へ周知している。
- ・様々な施設にお客様がいるので、その安全を確保するため、初動に関する訓練を行っている。
- ・年間延べ2,500～3,000回行っているうちの7～8割が初動に関する訓練となっている。
- ・初動に関する訓練以外では、一時滞在施設の開設・運営訓練、災害対策本部における情報収集、指示出し等の訓練等を行っている。
- ・事業所ごとの訓練の他、全体訓練も行っている。

○安全な待機場所の確保について

- ・周辺道路の状況は監視モニター、或いは目視にて確認する。
- ・鉄道の運行状況については、インターネットの交通情報から収集する。

- ・チェックリストを使用してビル単位で安全確認を行う。
- ・被災度判定システムが入っているビルでは、システムの判定も併せて確認する。
- ・建物ごとに自衛消防組織を作り、原則として建物内で利用者保護対応を完結してもらうよう役割分担を行っている。
- ・基本的には、その場で待機してもらうこととなる。建物が危険であれば、安全な場所への避難をアナウンスすることとなる。東京ドームにおいても、上部に危険となるものが無いので、その場で待機してもらうこととなる。
- ・他の競技場では真ん中のグラウンドに集めるところもある。客席が危険であれば、東京ドームにおいてもグラウンドに集める可能性がある。臨機応変に対応する。
- ・遊園地の利用客に対しては、アトラクションの間の通路や広場で待機してもらうこととなる。
- ・東京ドームシティ全体で震度6強から7まで耐えられるつくりとなっているため、東京ドームシティが危険となると、周辺の外施設も危険である可能性が高い。仮に4万人を避難させるとして、全員を収容できる避難施設は無いと思われるため、文京区と相談して対応することとなる。
- ・利用客を建物から外へ出す場合でも、近くから倒れてくるものが無い場所に留まってもらうこととなる。
- ・利用者への情報提供について、現在、ビジョンの整備を館内で進めている。災害時には、NHKの放送を流す予定である。
- ・ビジョンが使えない場合は、館内の非常放送や現場でのアナウンスにより案内することになると思われる。
- ・提供する情報としては、交通情報、営業状況、イベントの中止・継続に関する情報、その場の待機か避難かの情報を想定している。

○備蓄品の確保について

- ・備蓄品は、東京ドームシティ内の数か所に分散して保管している。
- ・水、食料、簡易トイレについて、受入人数の3日分を保管している。
- ・東京都の補助で、紙おむつや生理用品、蓄電池、一部食品を購入している。
- ・特設公衆電話回線を20回線準備している。
- ・備蓄品の保管場所は、あまり便利でない場所となっているため、物資を提供する際には有志を募り、配布を手伝ってもらうこととなる。
- ・車いす、紙おむつについても用意している。

- ・東京ドームシティ内の飲食店から食料を提供することは考えられる。
- ・コンビニエンスストアやドラッグストアも館内にある。協定は締結していないが、恐らく発災時にも営業していただき、物資を提供してもらえると考えている。
- ・テナントに対してお願いはできないため、各事業者の企業理念やCSRに基づいて判断し実施してもらうこととなる。
- ・備蓄品購入の補助、備蓄品の保管場所について、もう少し協力をお願いしたい。

○平時の防災対策について

- ・古い建物は耐震補強を行っており、新耐震基準を満たしている。館内すべての建物について、地震対策はできている。
- ・すべてのビルにおいて、転倒防止や落下防止等の措置を講じている。講じていない場所を発見した場合には、是正をお願いしている。

○一時滞在施設の想定について

- ・一時滞在施設については、文京区と協定を締結している。イベントを開催しておらず空いている状況であれば、受入可能施設において受入れを実施する。
- ・東京ドームシティ以外の他の一時滞在施設について、周辺には大学や高校が多くあるので、そこが一時滞在施設になるのではないかと思う。イベント来場者を優先的に受け入れると、他の帰宅困難者を受け入れられなくなる。文京区へ相談して他の一時滞在施設を案内することとなる。

○外国人、災害時要援護者への対応について

- ・営業中であれば、2か所設置している救護施設の看護師が対応することになる。
- ・平日であれば、産業医の看護師が2名常駐しているので、ある程度の人数への対応は可能である。
- ・当社従業員も救護所の設置訓練や応急救護の訓練等を行っている。軽傷であれば対応は可能である。
- ・障害者への対応については、当社従業員がユニバーサルアシスト講習を受講しており、合理的配慮ができるよう教育している。
- ・一時滞在施設の受入区画について、乳幼児連れへの配慮やプライバシーの保護を目的として区画を分けることをマニュアルに記載している。
- ・夜間休日の救護対応については、人材がないことが課題である。

- ・外国人対応としては、翻訳の機器やアプリは用意していない。ネットが使える状況であれば、各自が持っているスマホである程度対応できるものと思われる。
- ・平時の案内については、ピクトグラムを使用している。災害時用に作成しているものとしては、災害時用トイレの案内について、外国人でもなるべく分かりやすいデザインのピクトグラムを用意している。
- ・インフォメーションでは、平時からiPad等により多言語対応を行っていると思われる。
- ・応急救護所を開設した際に備え、トリアージを円滑に行えるよう、トリアージマットを試験的に導入しようと考えている。当社従業員でも対応できるよう、訓練を行っている。

○東京都、区、他事業者等との連携について

- ・帰宅困難者対策に関する連携については、文京区が協議会を立ち上げるのを待つ形となる。
- ・周辺企業との連携については、現状では行っていない。文京区から協議会設立の話をもらっており、協議会が設立されれば、周辺企業との連携は可能になると思われる。
- ・コロナ禍において、JRや東京メトロと連携をとり、密集状態とならないよう混み具合のコントロールを行った。これを契機とし、連携がとれる体制を維持している。
- ・文京区に対し、周辺企業と情報連携の橋渡し役をお願いしたい。

○その他

- ・受け入れた帰宅困難者のケガ等に対する補償については、当社に瑕疵がある場合、会社として加入している保険にて対応をとると考えられる。平時においても、ファールボールで観客がケガをするケースがあり、その点への対応としている。
- ・東京ドームシティとイベント主催者との役割分担について、東京ドームシティは、建物の安全確認とイベント来場者以外の来街者の安全確保を行い、イベント来場者の安全確保についてはイベント主催者が行うこととしている。
- ・イベント主催者は消防計画、警備計画、安全管理計画を作成することとなっており、消防へ提出する他、東京ドームのイベント等の担当部署とも連携することとしている。イベント開催の是非については、イベント主催者が行う。

第1章

1-1
1-2
1-3

第2章

2-1
2-2

第3章

3-1

第4章

4-1
4-2

第5章

5-1
5-2
5-3

第6章

6-1
6-2
6-3

第7章

7-1
7-2
7-3
7-4

研究報告に
あたって

資料編

- ・これら計画に沿った訓練をなかなか実施できない点が課題である。イベント当日の朝やリハーサルの直前等でイベント主催者から時間をもらい、訓練を実施したことはある。
- ・百貨店では、物品が盗まれないよう出入口を閉鎖するところもあるようだが、東京ドームシティは公園のようなオープンな場所であるため、閉鎖は難しい。ラクーア等お店が入居しているところでは、ビル単位で閉鎖することはあるかもしれない。館内で大規模火災等が発生した場合は、人壁を作ってでも中に入れないよう対応が求められている。

【東急不動産株式会社（渋谷サクラステージ）】

事業者概要：

- ・「SHIBUYAサイド」の「SHIBUYAタワー」及び「セントラルビル」、 「SAKURAサイド」の「SAKURAタワー」及び「SAKURAテラス」からなる。



出所：東急不動産株式会社ホームページ

(<https://www.tokyu-land.co.jp/mxd/shibuyasakurastage/>)

- ・全館に渡り、商業施設が入っている。低層階が商業施設、上層階がオフィスとなっている。

- ・災害発生時には、渋谷区との協定で最大2,935人（内訳 外部：1,900人、来館者：1,035人）を受け入れることとなる。その時のスタッフや従業員の出勤状況により、受入人数は変わる。
- ・防災組織としては、防災センターや社内他部門を含めて総勢で70～80名、日々の勤務としては、30～40名となる。
- ・当施設では、複数事業者により管理組合が組織されており、東急不動産は、管理組合の中の一区分所有者との位置づけである。
- ・管理組合員は、東急不動産を含め、総勢で120名ほどとなっている。

取組内容：

○ルールの策定について

- ・渋谷区と一時滞在施設に関する協定を締結するにあたり、概略的なものは策定した。
- ・令和5年11月に竣工しており、まだ時間が経っていないことから、現在は、詳細内容について整理、検討し、策定を進めているところである。

○従業員への周知について

- ・印刷したものを、清掃や駐車場の詰め所等、関係者がいる場所に配備する予定である。
- ・従業員への周知についても、現状では行っていない。今後進める予定である。
- ・年2回（5月、10月）、消防訓練を行っている。
- ・商業施設向けには、朝8時等の開店前のタイミングで実施している。オフィスについては、昼休み等を実施する2部構成としている。
- ・利用者保護に関するマニュアルを作成した後、来年度には、消防訓練とは別に利用者保護に関する訓練を実施する予定である。

○安全な待機場所の確保について

- ・災害時の点検には、建築と設備の2種類があり、建築については、被災度判定システムを使用する。設備については、点検用チェックリストを活用し巡回にて全館目視確認する。
- ・被害状況確認は、被災度判定システムと点検チェックリストにて行う。それ以外では、渋谷区の防災掲示板、社内イントラネット、テレビ、インターネットを活用する。
- ・利用者に対しては、館内随所に設置しているサイネージを災害情報掲示板として使用し、渋谷区の災害ポータルの確認を促す。
- ・利用者の案内・誘導について、まずは、その場で待機していただき、安全が確認できた場所へ、非常放送を使用して案内・誘導する形となる。

- ・ビルが安全でないと判断した場合、現状では、渋谷区が指定している広域避難所か青山学院大学を案内することになると思われる。

○備蓄品の確保について

- ・協定の受入人数の3日分の水、食料、ブランケットをSAKURAサイドに一括して保管している。
- ・東京都の備蓄品購入補助については、使える条件は整っていたが使用せず、再開発組合で購入した。今後の更新時に東京都の補助の活用を検討する。
- ・備蓄品を配布する際は運搬が必要となり、人手が必要となる。物流を委託している物流管理会社の協力も仰ぐ予定であるが、人手を確保できるかが課題である。配布方法としては、決めた場所に置いておき、帰宅困難者に取りに来てもらう形式を予定している。
- ・帰宅困難者にボランティアとして協力してもらう必要があるが、具体的な方法については、現在検討中である。
- ・ボランティアのケガ等に対する補償について、どのように対応をするべきなのか、施設として責任を負う必要があるのか検討及び確認中である。
- ・飲食店やスーパー等が多数入居しているため、管理組合から物資提供等をお願いすることを検討しているが、前提として各事業者の判断で専有部内にて物資保管及び配布等を行ってもらうこととしている。

○平時の防災対策について

- ・建物全体が制震構造となっており、ガラスの飛散防止対策も講じている。

○一時滞在施設の想定について

- ・当施設が一時滞在施設として渋谷区と協定を締結している。
- ・外部の帰宅困難者の受入れについては、エリアごとの受入人数を検討中であり、マニュアルを作成しているところである。
- ・受入場所として想定しているのは、地下の駐車場等が指定され協定を結んでいる。半分屋外となるようなデッキ部分が多く、受入場所の運用に苦慮している。
- ・東急不動産も当建物の管理組合の中の一区分所有者でしかなく、他の区分所有者の区画を避難場所とすることは難しいため、全体共用部分である廊下等を受入区画とすることとなる。
- ・区分所有建物の為、施設側で営業時間は定めておらず、各区分所有者が区画単位に営業時間を定めている。スタッフの人数が少ない夜間に発災した場合でも、その人数で運営可能な帰宅困難者数を受け入れることとなる。

- ・当施設が満員、或いは危険な状態等により受入れができない場合は、渋谷区と連携して他の一時滞在施設を案内することとなる。

○外国人、災害時要援護者への対応について

- ・急病人への対応については、テナントとして入居しているクリニック等と、どのような連携ができるのか、これから検討を行う。
- ・ユニバーサルデザインの導入等については、今後、取り組む予定である。
- ・外国人への対応については、現状では決めている方法はない。非常放送の英語対応を検討している。

○東京都、区、他事業者等との連携について

- ・ビル内の事業者である東急不動産、東急コミュニティー、物流管理会社である佐川急便とは連携している。
- ・周辺事業者としては、渋谷駅周辺のいわゆる五街区、ストリーム、スクランブルスクエア、ヒカリエ、フクラス、サクラステージは、定期的にこの防災に関する会合を行っている。
- ・今後、渋谷区の帰宅困難者対策に関する協議会に参画する予定である。

○その他

- ・スマホの電源確保や電波の供給について、優先的に使えるようになると、一時滞在施設としての受入作業も効率化されるので、ありがたい。
- ・非常用電源は建物基幹設備への給電と専有部内へ供給するよう設計されており、共用部のコンセント回路における電源確保は難しい状況である。
- ・渋谷駅東口のスクランブル交差点にある巨大サイネージは、電源の問題により、災害用としては使用できないと聞いている。
- ・館内には、フリーWi-Fiである「SHIBUYA Wi-Wi-Fi (シブヤ ワイワイファイ)」を使えるよう、アンテナを設置している。

【匿名A社】

事業者概要：

- ・オフィス、商業施設等が入る複合施設である。
- ・施設警備員及び設備員が24時間365日常駐している。

取組内容：

○ルールの策定について

- ・複合施設全体で災害の予防に関する計画、発災後の応急措置の計画、復旧に関する計画を策定している。
- ・年間を通して様々な訓練をやっており、その結果導き出される課題に対して改訂を行っている。

○従業員への周知について

- ・社内ネットワーク上に、災害対策に関する規定を格納している。その他、印刷したものを災害対策本部の設置場所に配備している。
- ・最初の10分間の行動を記した抜粋版も作成しており、印刷したものを箱に格納し、災害対策本部とする場所に置いている。有事の際は、その箱を開ければ、最低限の初動対応は取れるようにしている。
- ・抜粋版の内容は、本部機能の立ち上げ、状況の確認等、最初の10工程程度を記している。
- ・土日夜間などで、当社従業員が不在のタイミングに備え、家が近い従業員を応急要員として指名しており、有事の際には参集してもらうこととしている。応急要員に対しては、定期的に説明を行っている。
- ・応急要員は、区在住の従業員を含め、指定の距離以内に在住している従業員を指名している。
- ・施設としては24時間、施設警備隊があり、人数は少ないが、設備担当の従業員もいるので、有事の際の初動は当社従業員ではなく、ビル管理スタッフが対応することとなる。
- ・区と一緒に帰宅困難者対策訓練を応急要員も含めて実施している。説明と訓練を定期的に行っている。
- ・災害対策本部の立ち上げ訓練等を実施しており、停電時の初動対応についても、かなりの頻度で実施している。
- ・東京都の帰宅困難者対策オペレーションシステムについては、様子を見ている状況である。

○安全な待機場所の確保について

- ・安全点検に関するチェックシートを作成しており、それを使用してすべての現場を見て回り、安全を確認する。
- ・工事担当のチーム、協力会社、パートナー会社等とも連携しながら対応する。
- ・情報収集については地域全体での状況確認が必要であると考えており、NHK放送、インターネットから情報収集を行う。

- ・区や所轄消防署とも連携し、情報収集を行う。
- ・利用者に対しては、必要な情報を館内放送あるいは情報管理板のようなものを使い、情報提供を行う。
- ・利用者の案内・誘導については、建物は、震度7の地震でも安全な構造であるため、基本的にはその場で待機してもらうのが前提となる。
- ・何か危ない場所などが確認された場合には、館内放送、24時間対応の警備隊により移動をお願いする。ただし、他の一時滞在施設も危険な状況となっている可能性が高いと思われる。

○備蓄品の確保について

- ・水、食料、寝具に限らず、おむつや生理用品等、必要となるものは備蓄している。
- ・備蓄品の提供については、館内の利用客自身で受け取りに行ってもらう形となる。
- ・この施設の中に商業施設があって、日用品等を取り扱っている店舗も入っている。施設の備蓄品に加え、場合によっては、テナントと連携した提供を行う。
- ・東京都の補助金については、利用していない。継続検討していく。

○平時の防災対策について

- ・オフィス什器への対策については、入居テナントが行う。
- ・ビルとしては、無停電対策として、予備回路、東西2系統化、非常用発電設備の設置等の対策をとっている。また、エレベーター保守会社の24時間常駐によるエレベーター閉じ込めの最小化、テナント向けの補助備蓄品の確保を行っている。
- ・特設公衆電話を施設に複数台持っている。
- ・施設警備隊を中心に無線機を携帯している。また、館内内線網で、PHS網を構築しているので、PHSも災害時には使用する。
- ・テナント事業者によっては、事業者専用の無線機を携帯している。

○一時滞在施設の想定について

- ・区と一時滞在施設に関する協定を締結している。
- ・一時滞在施設として帰宅困難者を受け入れる際の手順、ルールについては、災害関連の規定の中に含めている。
- ・一時滞在施設の運営要員の必要人数については、責任者は事前に任命したうえで、運営者の具体的な人数は災害の規模を見据えて決めることとしている。来館者数、施設の被害状況、ボランティアの人数等、全体を見て対応することとしている。

第1章

1-1

1-2

1-3

第2章

2-1

2-2

第3章

3-1

第4章

4-1

4-2

第5章

5-1

5-2

5-3

第6章

6-1

6-2

6-3

第7章

7-1

7-2

7-3

7-4

研究報告にあたって

資料編

- ・災害発生時に施設運營業務に従事した施設運営者及びボランティアに生じたケガに対して、その補償を目的とした保険には加入していない（従業員の労災保険を除く）。区との協定に基づく活動であるため、区の施設の一部として区の補償制度を適用することを想定している。

○外国人、災害時要援護者への対応について

- ・急病人に対しては、基本的には、119番通報を行う。一方で、発災時には通報が混乱等により繋がらない場合も想定されるので、可能な範囲で119番通報しつつ、急を要する場合には、救急病院へ搬送することも想定している。
- ・施設内に仮設救護所をつくる計画がある。医療行為はできないので、集まってもらう程度になるが、施設としてできる範囲での体制を取りながら、速やかに、行政あるいは医療機関へつなぐ動き方となる。
- ・外国人に対しては、できる範囲で対応する予定であるが、ボランティアの協力も必要と考えている。また、英語の研修を受けている館内スタッフの活用についても今後検討する予定である。
- ・普段の案内と異なり、災害時特有の案内があるかどうかについては、今後の調査、検討が必要である。
- ・平時より、ピクトグラムを使った案内表示を行っており、ユニバーサルデザイン化の推進を行っている。

○東京都、区、他事業者等との連携について

- ・施設内のテナント事業者とは、常に連携している。
- ・エリアの帰宅困難者対策の協議会に会員として参画しており、訓練にも参画している。
- ・協議会に参画する事業者以外との連携については、現状行っていない。

○その他

- ・東京都の帰宅困難者オペレーションシステムの取組みは、都内の関係者が共通で使えるプラットフォームであるため、ありがたい。
- ・令和5年度に東京都が実施した帰宅困難者オペレーションシステムの説明会は、他区の様々な取組みを知ることができて非常に良かった。区を横断した取組みの共有として、東京都には、このような場を定期的に設けてもらいたい。

4-2 ヒアリングの考察

ヒアリングを通じて得られた情報をもとに、平時の取組み及び発災時の取組みの区分ごとに考察した。

(1) 企業等における一斉帰宅抑制の取組み

企業等における一斉帰宅抑制の取組みについて、企業へヒアリングした結果をもとに、以下のとおり整理した（[図表4-1](#)）。

図表4-1 「企業等における一斉帰宅抑制の取組み」に関する考察

区分	考察
平時の取組み	<ul style="list-style-type: none"> 一斉帰宅抑制に関するルールは策定されており、従業員へもある程度周知はされている。 避難訓練、安否確認訓練は定期的に行っている。 備蓄品は、従業員の3日分を確保している。 ヒアリングを行った企業については、帰宅困難者対策に関する協議会に参画しており、周辺地域との連携を行っている。
発災時の取組み	<ul style="list-style-type: none"> 従業員及び来所者については、基本的には、社内に留まることとしている。 社内放送により、待機や避難の案内、情報提供を行う。 安全確認については、ビルの防災センターが行うこととしており、被害を発見した場合は、防災センターへ連絡する。
事業者における課題認識	<ul style="list-style-type: none"> 従業員に対して周知は行っているが、更に徹底する必要がある。 来所者については、来所者の会社の判断があるため、留め置きを無理強いすることができない。 テナントとして入居している事業者においては、備蓄品の保管スペースが足りない事業者が多いと見受けられる。

ヒアリングに協力いただいた2社は、発災時における、自社の従業員に対する一斉帰宅の抑制について、概ね周知がされている。一方で、より一層、取り組むべき課題も明らかになってきた。

- 課題1：自社の従業員の斉帰宅抑制に向けた取組みの必要性について、従業員の家族等への理解も求めながら周知徹底すること。
- 課題2：自社の従業員以外の来所者に対し、むやみに移動を開始せず、その場や安全な場所に留まることについて、理解を求めること。
- 課題3：斉帰宅抑制における従業員等のための備蓄品の保管スペースをより一層確保すること。

課題の1と2は、ともに企業の経営者、従業員双方が、自らの命を守ることはもちろんのこと、社会の一員としての責務を自覚することも求められる。

特別区内へ通勤している東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県在住の住民へのアンケート結果では、斉帰宅抑制の認識率が31%に留まり、発災時の斉帰宅の抑制には、計画的かつ持続的な意識啓発によって、周知の水準を引き上げていくことが必要である。

東京都の斉帰宅抑制推進企業認定制度⁷では平成30年度より、斉帰宅抑制に積極的に取り組む企業等を「推進企業」として認定している。さらに、認定した企業等のうち、特に優れた取組み等を進めている企業等を「モデル企業」として認定している。令和5年度までに認定した39の「モデル企業」を含む140の「推進企業」の中から、企業の取組事例をまとめた事例集を公表している。事例集については、「備蓄」、「訓練」、「周知」、「滞在・外出対応」のテーマ別でも閲覧できる。

本事例集を各区の駅前滞留者対策協議会、SNS、ホームページ等で共有することにより、企業における斉帰宅抑制の取組みの見直しと底上げの一助となり得る。

加えて、特別区をまたぐ斉帰宅抑制には、東京都の役割も重要である。東京都の「斉帰宅抑制の基本方針⁸」（平成23年11月22日）には、事業所内の従業員を留め置くという方針のみであり、事業所外にいる従業員に関する方針が不明確な状況にある。

そこで、事業所外にいる従業員に対しても、「移動中の場合は、最寄駅の指示に従う。或いは、最寄りの避難場所等⁹へ移動し留まる」、「他事業所訪問中の場合は、むやみに移動を開始せず、その場や安全な場所に留まる」等の具体的な方針を東京都が新たに定め、周知することが必要である。

7 東京都の斉帰宅抑制推進企業認定制度 (https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/kitaku_portal/1000048/1006510/index.html)

8 斉帰宅抑制の基本方針 (https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/kitaku_portal/1000050/1005239.html)

9 避難所及び避難場所 (<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/bousai/1000026/1000316.html>)

これにより、発災時に、無理に帰宅・帰社しようとする人を減らすこと、即ち帰宅困難者の発生を抑止することにより、救命救助活動に支障をきたすことの回避、二次被害に遭うおそれの回避に貢献できると考える。

(2) 大規模集客施設等における利用者保護の取組み

大規模集客施設等における利用者保護の取組みについて、大規模集客施設事業者へヒアリングした結果をもとに、以下のとおり整理した(図表4-2)。

図表4-2 「大規模集客施設等における利用者保護の取組み」に関する考察

区分	考察
平時の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者保護に関する手順や計画は、概ね策定されている。 ・大規模集客施設事業者の従業員に対する周知は、ある程度行われている。 ・大規模集客施設事業者は管理施設全体の安全管理を行い、入居するテナント事業者が利用者の保護を行う役割分担がされている。 ・消防訓練、防災訓練についてはテナント事業者を巻き込み、定期的に行われている。 ・利用者保護に関する手順や計画について、テナント事業者への周知が弱い。 ・利用者保護に関する訓練について、テナント事業者を巻き込んだ形で実施できていない。
発災時の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・いずれの大規模集客施設事業者も、利用者を安全が確認できた場所に一時的に留め置くこととしている。 ・利用者保護の対応は、テナント事業者が行う。 ・自衛消防組織で対応することとしている事業者が多い。 ・利用者を留め置く場所について、ある程度の広さを確保できる事業者については、一時滞在施設として区と協定を締結している、或いは締結する予定である事業者が多い。 ・一時滞在施設の協定を締結している、或いは締結する予定である事業者において、利用者を屋外に出さないことを優先して取り組み、その上で空きスペースがある場合には屋外の帰宅困難者を受け入れることとしている。 ・利用者を留め置く場所を確保しづらい大規模集客施設事業者においては、利用者の留め置きは一時的なものとし、一時滞在施設等、利用者の移動先が明確となった時点で、利用者に移動をお願いすることとしている。 ・備蓄品について、利用者の一時的な留め置きとしている大規模集客施設事業者においては、従業員分のみを保管している事業者が多い。

	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人利用者への対応について、平時の案内のままとしている事業者が多い。外国人がパニックを起こさないようにする等の災害時対応が明確になっていない。 ・一時滞在施設の協定を締結している、或いは締結する予定である大規模集客施設事業者においては、従業員分に加え、利用者分も含めて3日分を保管している。
<p>事業者における課題認識</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・区と一時滞在施設の協定を締結している事業者においては、備蓄品の数量が多くなることから、備蓄品の保管場所が足りなくなる傾向がある。 ・保管場所が複数個所に分かれる、保管場所までの距離がある等の理由で、備蓄品を配布する際の手が必要となり、運営要員が不足する傾向がある。 ・利用者を留め置く場所が施設の共用部に限定される場合、非常用電源が供給されないことから、留め置くのに適さない場所となってしまう。 ・商業施設等のテナント事業者からの物品配布に関する連携がとれておらず、各テナント事業者の判断に委ねられている傾向がある。 ・施設周辺の避難所や一時滞在施設の情報について、発災時には人手により収集する状況である。平時から、これらの情報を共有する連携体制の構築が必要である。

いずれの施設事業者も利用者保護に関する手順や計画を整備済み、或いは今後整備予定である。帰宅困難者の発生抑止に貢献する取組みがなされており、帰宅困難者の発生抑止に積極的である。一方で、次のような新たな課題が浮かび上がってきた。

課題1：近年の再開発事業により建てられた施設は、竣工、或いはグランドオープンから間もないことから、利用者保護に関する手順や計画が、今後の整備予定となっている。

課題2：テナント事業者を巻き込んだ利用者保護の体制は構築されているものの、手順や計画の周知があまり行われておらず、利用者保護に関する訓練が多くの施設事業者で実施されていない。

課題3：施設によっては備蓄品の保管場所が少ない、或いは、大規模集客施設であるため保管場所を分散している、そのため保管場所が離れている。物資を配布する際は施設事業者に加えて帰宅困難者等の人手が必要である。

再開発事業では、従来の地権者のみならず、新たなテナント等が多数、参入することから、大規模地震発生時の利用者の一時待機場所や受入場所、施設の運営体制、他の一時滞在施設に関する情報など、広範な取組みを迅速に行うことが難しいといった、単一の事業所とは異なる悩みを抱えている施設事業者が多いと見受けられる。

また、テナントの営業時間が多様であるために、一斉帰宅抑制の周知や訓練に係る時間をなかなか作れないといった状況も見受けられる。さらに、大規模な集客施設になるほど、保護対象となる利用者数が多くなり、一施設事業者による備蓄品の保管には限りがあることも事実である。

一方で、大規模集客施設の取組みが自己完結にとどまる傾向も散見される。特別区は、地理的条件・交通網・住民の居住形態が多様な反面、連坦した都市であり、大規模集客施設同士の連携を促し、情報の共有を進めることで、態勢・取組みの更なる発展に繋がる場合がある。

大規模集客施設が所在する区にあっては、区が「協議の場」を設置することから始め、さらに複数の区に渡って相互に協議に参画することが、今後の帰宅困難者対策の一つのモデルとなると考える。

第1章

1-1
1-2
1-3

第2章

2-1
2-2

第3章

3-1

第4章

4-1
4-2

第5章

5-1
5-2
5-3

第6章

6-1
6-2
6-3

第7章

7-1
7-2
7-3
7-4

研究報告に
あたって

資料編

第 5 章

駅の混雑状況の把握

第5章 駅の混雑状況の把握

5-1 東京都帰宅困難者対策オペレーションシステムの活用

特別区内の主要なターミナル駅で、駅周辺滞留者がどの程度発生するかについては、昨年度調査で基礎的なデータとして得られた。しかし、これらは固定された「点」での数値であり、実際に人の流れがどのようなものであるかは不明である。

一方で、東京都帰宅困難者対策オペレーションシステムには、人流解析グラフが搭載されている。人流解析グラフの活用方法及び求める人流の可視化の調査を行った。

5-1-1 調査概要

(1) 調査方法

東京都帰宅困難者対策オペレーションシステム（本研究会研究員参加区アカウントにてログイン）を使用し、本システムに搭載されている人流解析を行った。

(2) 解析の対象

解析項目ごとに、対象となる団体、施設を例に解析を行った。

[時間推移]

- ① 時間推移（対象：区市町村からA区）
- ② 時間推移（対象：混雑予想地点からB駅舎）

[属性比率]

- ③ 属性比率（対象：区市町村からC区）
- ④ 属性比率（対象：混雑予想地点からD駅舎）

[新旧比較]

- ⑤ 新旧比較（対象：区市町村からE区の日曜・月曜）
- ⑥ 新旧比較（対象：混雑予想地点からF駅舎の月末・月初）

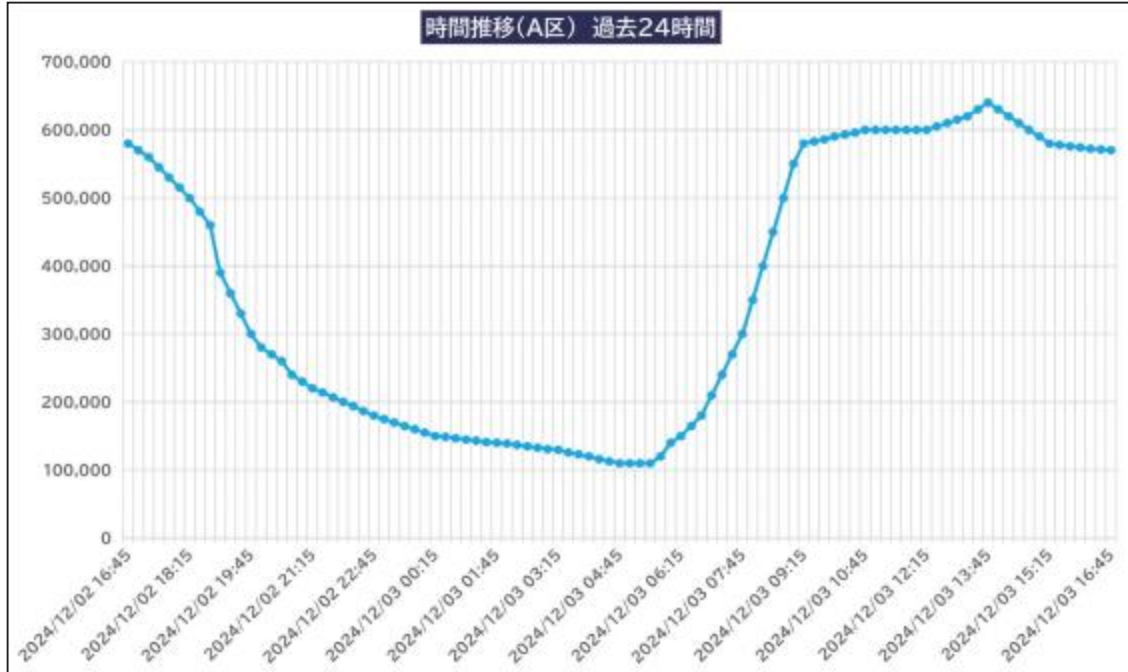
[混雑予想地点]

5-1-2 解析結果

[時間推移]

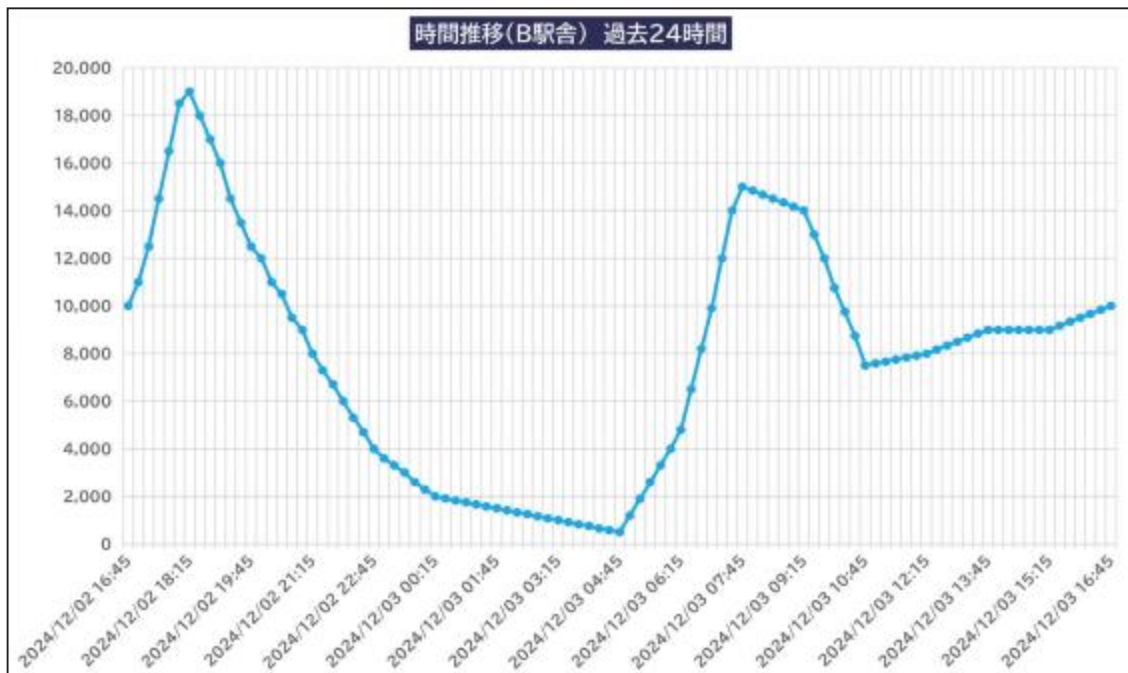
① 時間推移 (対象：区市町村からA区)

図表5-1 時間推移 (A区) 過去24時間のイメージ図



② 時間推移 (対象：混雑予想地点からB駅舎)

図表5-2 時間推移 (B駅舎) 過去24時間のイメージ図



[属性比率]

③ 属性比率 (対象：区市町村からC区)

図表5-3 属性比率 (C区) 過去24時間のイメージ図



④ 属性比率 (対象：混雑予想地点からD駅舎)

図表5-4 属性比率 (D駅舎) 過去24時間のイメージ図

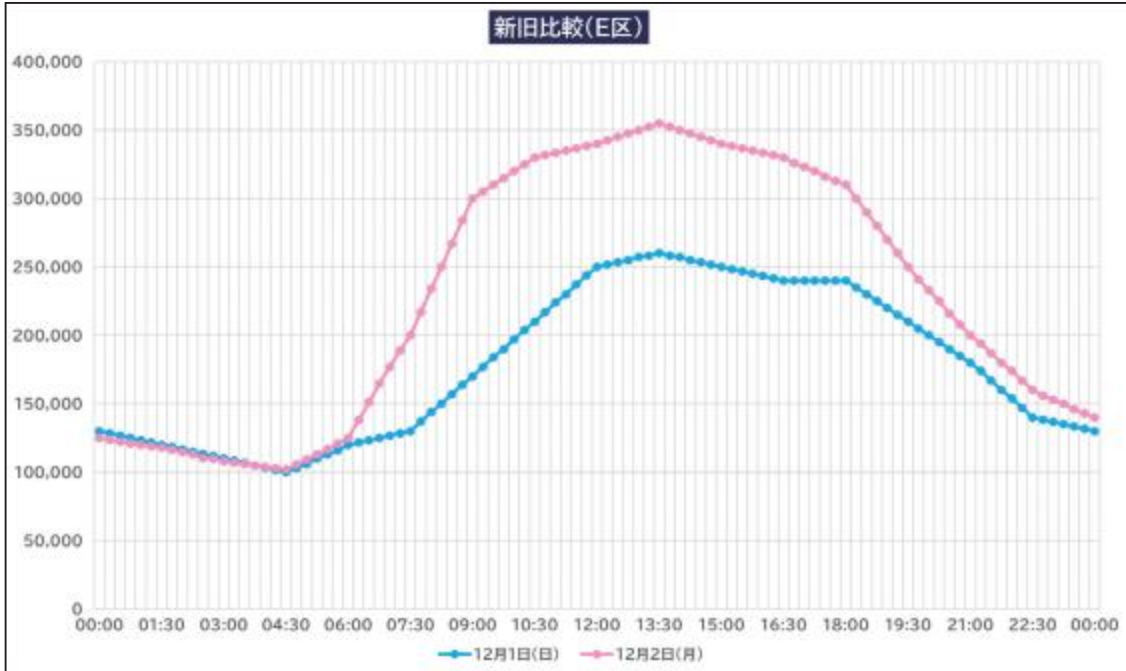




[新旧比較]

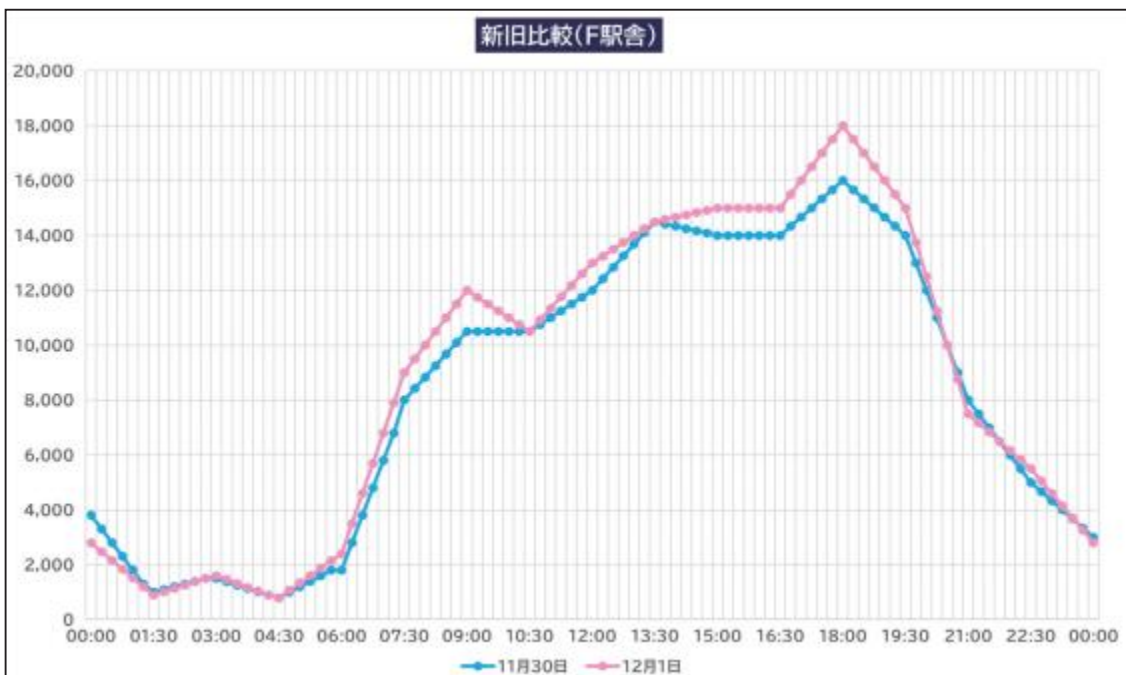
⑤ 新旧比較 (対象：区市町村からE区の日曜・月曜)

図表5-5 新旧比較 (E区) 日曜・月曜のイメージ図



⑥ 新旧比較 (対象：混雑予想地点からF駅舎の月末・月初)

図表5-6 新旧比較 (F駅舎) 月末・月初のイメージ図



第1章

1-1

1-2

1-3

第2章

2-1

2-2

第3章

3-1

第4章

4-1

4-2

第5章

5-1

5-2

5-3

第6章

6-1

6-2

6-3

第7章

7-1

7-2

7-3

7-4

研究報告にあたって

資料編

[混雑予想地点]

人流解析グラフには、駅、駅周辺、観光名所等の混雑予想地点が内包されている（[図表5-7](#)）。

図表5-7 駅、駅周辺、観光名所等の混雑予想地点

No.	名称	分類	区
1	渋谷駅舎	駅	渋谷
2	新宿駅舎	駅	新宿
3	品川駅舎	駅	港
4	東京駅舎	駅	千代田・中央
5	秋葉原駅舎	駅	千代田
6	上野駅舎	駅	台東
7	池袋駅舎	駅	豊島
8	蒲田駅舎	駅	大田
9	北千住駅舎	駅	足立
10	錦糸町駅舎	駅	墨田
11	荻窪駅周辺	駅周辺	杉並
12	練馬駅周辺	駅周辺	練馬
13	大崎駅周辺	駅周辺	品川
14	田町駅周辺	駅周辺	港
15	駒沢大学駅周辺	駅周辺	世田谷
16	恵比寿駅周辺	駅周辺	渋谷
17	護国寺駅周辺	駅周辺	文京
18	豊洲駅周辺	駅周辺	江東
19	田端駅周辺	駅周辺	北
20	自由が丘駅周辺	駅周辺	目黒
21	大門・浜松町駅周辺	駅周辺	港
22	お台場海浜公園駅周辺	駅周辺	港
23	原宿駅周辺	駅周辺	渋谷
24	赤羽駅周辺	駅周辺	北
25	小岩駅周辺	駅周辺	江戸川
26	目黒駅周辺	駅周辺	目黒
27	中目黒駅周辺	駅周辺	目黒

No.	名称	分類	区
28	高円寺駅周辺	駅周辺	杉並
29	阿佐ヶ谷駅周辺	駅周辺	杉並
30	綾瀬駅周辺	駅周辺	足立
31	井の頭通り代々木上原駅付近	駅周辺	渋谷
32	246号玉川通り・池尻大橋駅付近	駅周辺	世田谷
33	1号桜田通り・白金高輪駅付近	駅周辺	港
34	15号第一京浜・新馬場駅付近	駅周辺	品川
35	青梅街道・西新宿駅付近	駅周辺	新宿
36	4号日光街道・三ノ輪駅付近	駅周辺	台東
37	6号水戸街道・浅草橋駅付近	駅周辺	台東
38	外堀通り・四ツ谷駅付近	駅周辺	千代田
39	明治通り・東新宿駅付近	駅周辺	新宿
40	17号中山道・板橋本町駅付近	駅周辺	板橋
41	1号桜田通り・五反田駅付近	駅周辺	品川
42	六本木通り・溜池山王駅付近	駅周辺	港
43	平和島駅周辺	駅周辺	大田
44	新橋駅・汐留日比谷神社周辺	駅周辺	港
45	中野駅周辺	駅周辺	中野
46	六本木ヒルズ	観光名所	港
47	東京タワー	観光名所	港
48	スカイツリー	観光名所	墨田
49	東京ドーム	観光名所	文京
50	歌舞伎町	観光名所	新宿
51	東京都庁	観光名所	新宿
52	浅草寺雷門	観光名所	台東
53	築地場外市場	観光名所	江東
54	上野恩賜公園 竹の台広場(噴水広場)	観光名所	台東
55	SHIBUYA109	観光名所	渋谷
56	明治神宮外苑	観光名所	新宿・港
57	サンシャインシティ	観光名所	豊島
58	木場公園	観光名所	江東

第1章

1-1

1-2

1-3

第2章

2-1

2-2

第3章

3-1

第4章

4-1

4-2

第5章

5-1

5-2

5-3

第6章

6-1

6-2

6-3

第7章

7-1

7-2

7-3

7-4

研究報告に
あたって

資料編

5-1-3 東京都帰宅困難者対策オペレーションシステムへの更なる期待

東京都帰宅困難者対策オペレーションシステムでは、人流解析グラフが搭載されているが、次の2つの観点から、人流シミュレーションデータの情報連携も必要と考える。

(1) 東京都帰宅困難者対策オペレーションシステムが停止するリスク

東京都は本システムの課題の一つとして、停止するリスクについて次のように触れている。

- ・令和4年に東京都が公表した首都直下地震等の被害想定では、電力については配電線の損傷による停電が都内の数%で発生、通信については固定回線網の損傷による通信障害が数%及び輻輳が発生すると想定されている。
- ・このため、一部の利用に支障が出る可能性はあるが、本システムそのものが全面的に使用できないという事態が起きる確率は相当低いと考えられている。
- ・また、本システムはクラウド上に構築しているが、使用するデータセンターは複数に分散し、かつ非常用電力を完備しているため、本システムそのものが停止するリスクは極めて低くなっている。

東京都帰宅困難者対策オペレーションシステムの停止リスクが最小限に抑えられていることは明らかになった。

しかしながら、帰宅困難者対策第一線の特別区におけるリスクヘッジのためには、人流シミュレーションデータそのものの情報連携が必要と考える。

(2) 東京都帰宅困難者対策オペレーションシステムのローデータ提供

本システムの人流解析グラフにより、直近3日間について見たいときに（オンデマンド）、区市町村ごと、混雑予想地点ごとの人流解析グラフを確認できることは明らかになった。

一方で、人流解析グラフが提供されているものの、人流解析グラフを生成しているローデータは掲載されていない。

そのため、各区が自区、混雑予想地点の過去の人流解析グラフを使用して傾向と対策を検討し続けるためには、年間を通して恒常的に人流解析グラフの作成を行う必要があり、各区では時間的・人的にもリソース不足は否めない。

したがって本システムにおいて年間を通して恒常的に、区市町村ごと、混雑予想地点ごとの人流解析グラフを構成するローデータを得ることが効果的と考える。

5-1-4 東京都帰宅困難者対策オペレーションシステムの拡張による人流シミュレーションデータのデータ提供やデータ取得方法

人流シミュレーションデータの活用への期待から、人流シミュレーションデータのデータ提供やデータ取得方法について、以下のとおり整理した（[図表5-8](#)）。

図表5-8 人流シミュレーションデータのデータ提供やデータ取得方法

提供元	取得方法	グラフ (画面機能)	ローデータ (CSV提供)	グラフ (画面機能)	ローデータ (CSV提供)
東京都	キタコンDX	A (直近3日)	B (直近3日)	C (直近3年)	D (直近5年)
	メール配信	—	E (毎日)	—	E (毎日)

東京都の本システムについて、次の拡張が求められている。

- ・直近3日間の区市町村ごと、混雑予想地点ごとの人流解析グラフを確認する際（[図表5-8 A点](#)）、あわせて人流解析グラフを構成するローデータの提供が望まれる（[図表5-8 B点](#)）。
- ・各区が自区、混雑予想地点の傾向と対策を検討し続けるためには、年間を通して恒常的に人流解析行う必要がある。
そのため、区市町村ごと、混雑予想地点ごとの人流解析グラフについてオンデマンドで直近3年（[図表5-8 C点](#)）、あわせて人流解析グラフを構成するローデータの提供が望まれる（[図表5-8 D点](#)）。
- ・帰宅困難者対策第一線の特別区のリスクヘッジとして、オンデマンドに加え、各区で自区、混雑予想地点ごとの人流解析グラフを構成するローデータを保管するために、メール等配信によるデータ取得方法の拡張が求められている（[図表5-8 E点](#)）。

5-2 鉄道事業者の人流シミュレーションデータの活用への期待

東京都帰宅困難者対策オペレーションシステムの停止リスクが最小限に抑えられていることは明らかになった。

一方で、帰宅困難者対策第一線を担う特別区の情報把握を更に充実させるため、東京都帰宅困難者対策オペレーションシステムのみならず、鉄道事業者による人流シミュレーションデータの情報連携が必要と考える。

更に、過去の人流解析グラフを使用して傾向と対策を検討し続けるために、人流解析グラフに加えて、人流解析グラフを生成するローデータの恒常的な提供が必要と考える。

5-2-1 鉄道事業者による人流シミュレーションデータのデータ提供やデータ取得方法

鉄道事業者による人流シミュレーションデータのデータ提供やデータ取得方法について、以下のとおり整理した（[図表5-9](#)）。

図表5-9 人流シミュレーションデータのデータ提供やデータ取得方法

提供元	取得方法	グラフ (画面機能)	ローデータ (CSV提供)
鉄道事業者	WEBサイト	A (直近3年)	B (直近5年)
	メール配信	—	C (毎日)

- ・各区が区内の主要駅の傾向と対策を検討し続けるためには、年間を通して恒常的に人流解析行う必要がある。

そのため、主要駅ごとの人流解析グラフについてWEBサイト上のオンデマンドで直近3年分（[図表5-9 A点](#)）、あわせて人流解析グラフを構成するローデータの提供が求められている（[図表5-9 B点](#)）。

- ・ローデータについては、1時間ごとの駅構内及び駅へ入線する車両の乗客が、改札外へ退避する際の人数が求められている。
- ・また、各区で区内の主要駅における人流解析グラフを構成するローデータを保管するために、メール等配信によるデータ取得方法が求められている（[図表5-9 C点](#)）。

5-2-2 鉄道事業者ヒアリングから得た課題

前項の人流シミュレーションデータのデータ提供やデータ取得方法を元に、鉄道事業者A社との意見交換を行った。その検討内容を元に、特別区の今後の課題を以下に示す。

① 特別区側窓口の確立

今後、人流シミュレーションデータのデータ提供に向けて、鉄道事業者A社との交渉を続けるには、特別区側の窓口を確立することが求められている。

特別区全体で検討する必要があることから、例えば、特別区防災担当課長会において、今後の検討を進めることが適切である。

② 今後の主な検討事項

- ・データの取扱方法
- ・データの活用方法
- ・具体的な執行体制

5-3 大型ビジョン・デジタルサイネージの活用に向けて

帰宅困難者への情報提供に有効な設備と考えられる大型ビジョン、デジタルサイネージについて、昨年度調査で駅周辺の「保有事業者・鉄道事業者との協議が多く、区で十分に行われていない」のほか、「大型ビジョン、デジタルサイネージが少ない」との意見があった。

5-3-1 調査概要

(1) 目的

新たに大規模地震発生に伴う帰宅困難者等対策のガイドラインに示された、「主体間連携による一連の情報としての情報提供」の実現のため、東京都・特別区・事業者の連携によるデジタルサイネージを活用した帰宅困難者への情報提供を今後進める必要がある。

そのため、東京都が保有事業者・鉄道事業者との協議・連携の主導的役割を担うことが求められている。

特別区として、都に求める事項を整理するにあたり、大型ビジョン、デジタルサイネージの設置及び活用状況に係る調査を行った。

(2) 調査方法

① 実態調査

特別区内の主要なターミナル駅の大型ビジョン・デジタルサイネージ設置状況や設置上の規制等を調査した。

② ヒアリング調査

本研究会研究員参加区へ大型ビジョン、デジタルサイネージの活用について調査を行い、区と設置者の協議状況を確認した。

5-3-2 調査結果

特別区内の主要なターミナル駅の大型ビジョン・デジタルサイネージ設置状況や設置上のルール等を確認した。

(1) 設置状況

① 大型ビジョン・デジタルサイネージ設置状況（鉄道事業者以外）

大型ビジョン・デジタルサイネージ設置状況（鉄道事業者以外）は、次のとおり（[図表5-10](#)）

図表5-10 大型ビジョン・デジタルサイネージ設置状況（鉄道事業者以外）

区	名称	所在地	設置場所
千代田	ラジ館ビジョン	千代田区外神田 1-15-16	秋葉原ラジオ会館壁面
	オノデンMXビジョン	千代田区外神田 1-2-7	オノデン本館ビル壁面
	AKIBA Ai VISION	千代田区外神田 1-2-9	ラオックス本店壁面
	AKIBA ビックマルチビジョン	千代田区外神田 4-1-1	ビックカメラAKIBA壁面
	秋葉原UDXビジョン	千代田区外神田 4-14-1	UDXビル壁面
	秋葉原ドン・キホーテ LEDビジョン	千代田区外神田 4-3-3	ドン・キホーテ秋葉原店 壁面
	Yodobashi-Vision秋葉原	千代田区神田花岡町 1-1	ヨドバシカメラ秋葉原 壁面
	LCV	千代田区神田小川町 1-8-6	本郷通靖国通小川町交差 点フタバビル屋上
	Live Board	千代田区神田須田町 1-1-1	久保キクビル屋上
	Live Board	千代田区神田須田町 1-2-1	井上ビル屋上
	丸の内 リンクサイネージ I	千代田区大手町界隈	丸の内永楽ビル・新丸の 内ビル・丸の内ビル・丸 の内オアゾ・東京ビル・ 丸の内パークビル・丸の 内二重橋ビル・三菱ビ ル・新東京ビル・三菱 UFJ信託銀行本店ビル・ 国際ビル・新有楽町ビ ル・有楽町ビル
	丸の内リンクサイネージII	千代田区大手町界隈	東京駅前地下広場
	丸の内ビジョン	千代田区大手町界隈	丸ビル中心
	有楽町 ビックマルチビジョン	千代田区有楽町 1-11-1	ビックカメラ有楽町店 日比谷側壁面
東京ミッドタウン日比谷 ミッドタウン・ビジョン	千代田区有楽町 1-1-2	東京ミッドタウン日比谷	
中央	GLASS NODE 東銀座スクエアビジョン	中央区築地1-13-1	銀座松竹スクエア
	日本橋アドビジョン	中央区日本橋 1-1-1	国分ビル壁面
	ひまわりビジョン	中央区日本橋 2-8-6	太陽生命ひまわり日本橋 ビル屋上
	日本橋室町 コレドビジョン	中央区日本橋室町	COREDO室町 B1F

第1章

1-1

1-2

1-3

第2章

2-1

2-2

第3章

3-1

第4章

4-1

4-2

第5章

5-1

5-2

5-3

第6章

6-1

6-2

6-3

第7章

7-1

7-2

7-3

7-4

研究報告に
あたって

資料編

区	名称	所在地	設置場所
中央	ヤエチカデジタルサイネージ	中央区八重洲2-1	東京駅八重洲地下街 メインアベニュー
港	ToRaVi TORANOMO VISION	港区虎ノ門2-5-5	櫻ビル壁面
	Smart City Takeshiba	港区海岸1-7-1	東京ポートシティ竹芝
	新橋 龍角散ビジョン	港区新橋1-12-9	A-PLACE新橋駅前ビル 2Fテラス部分
	ニューシンビジョン	港区新橋2-16-1	ニュー新橋ビル内 1F
	共同通信デジタルサイネージ	港区新橋2-16-1	ニュー新橋ビル壁面
	新橋ファロシティビジョン	港区新橋2-7-1	新橋SL広場前
	新橋SLビジョン	港区新橋2-8-7	新橋SL広場前
	アスティル新橋ビジョン	港区新橋3-12-3	asTiL壁面
	六本木ミッドタウンビジョン	港区赤坂9-7-1	東京ミッドタウン
	OMOSANビジョン	港区南青山5-1-25	—
	the ARGYLE aoyama cross-point	港区北青山2-14-4	the ARGYLE aoyama 壁面
	DIGITAL BILLBOARD plus OMOTESANDO	港区北青山3-5-7	表参道交差点付近
	CHINTAI六本木ビジョン	港区六本木5-1-1	六本木交差点
	六本木ヒルズ メトロハットビジョン	港区六本木6-10-1	六本木ヒルズ メトロハット内
	六本木アモンドVISION	港区六本木6-1-26	六本木アモンド壁面
六本木SEISHIDO VISION	港区六本木7-14-10	六本木交差点	
新宿	新宿シネシティビジョン	新宿区歌舞伎町1-21-1	第二東亜会館ビル壁面
	GiGOビジョン 新宿歌舞伎町	新宿区歌舞伎町1-21-1	第二東亜会館壁面
	リア・エイド 歌舞伎町ビジョン	新宿区歌舞伎町1-21-12	カドービル壁面(歌舞伎町)
	KABUKICHO TOWER VISION	新宿区歌舞伎町1-29-1	東急歌舞伎町タワー壁面
	歌舞伎町ビジョン	新宿区歌舞伎町2-10-4	新宿歌舞伎町
	リア・エイド 高田馬場	新宿区高田馬場4-7-3	グランド東京ビル

区	名称	所在地	設置場所
新宿	リア・エイド 新宿ビジョン	新宿区新宿3-21-7	東新ビル壁面
	クロス新宿ビジョン	新宿区新宿3-23-18	JR新宿駅東口駅前広場 正面
	YUNIKA VISION	新宿区新宿3-23-7	ユニカビル壁面
	NEWNO・GS 新宿ビジョン	新宿区新宿3-24-1	新宿M-SQUARE壁面
	新宿アルタビジョン	新宿区新宿3-24-3	新宿アルタ壁面
	AINZ&TULPE 新宿東口ビジョン	新宿区新宿3-36-10	ミラザ新宿ビル壁面
	K-vision	新宿区新宿3-37	東南口広場付近
	フラッグスビジョン	新宿区新宿3-37-1	Flagsビル壁面
	新大久保K-ビジョンⅡ	新宿区大久保1-8-4	職安通り沿い
	リア・エイド 新大久保ビジョン	新宿区百人町1-10-11	フレスカビル
	新大久保駅前ビジョン	新宿区百人町1-7-15	さくらビル屋上
	新大久保シンクロ ビジョン	新宿区百人町1-7-15 新宿区百人町2-3-23	さくらビル屋上 三軒屋屋上
	新大久保K-ビジョンⅠ	新宿区百人町2-1-1	K-PLAZA 1号館壁面
	新大久保アンニョンビ ジョン	新宿区百人町2-3-23	三軒屋屋上
文京	東京ドームビジョン	文京区後樂園1-3-61	東京ドーム敷地内
台東	浅草東武ビジョン	台東区花川戸1-4-1	松屋浅草壁面
	Y's VISION	台東区上野4-7-8	アメ横センタービル壁面
	六区セントラルスクエア ビジョン	台東区浅草2-5-5	六区セントラルスクエア 壁面
墨田	スカイアリーナビジョン	墨田区押上1丁目	スカイアリーナタウン
	錦糸町楽天地ビジョン	墨田区江東橋4-27-14	東京楽天地壁面
江東	—	—	—
品川	大崎ウェルカム・ビジョ ン	品川区大崎1-21-4	大崎駅南改札口正面
	パークシティ武蔵小山 ザ モール	品川区小山3-15-1	パークシティ武蔵小山 ザ モール
目黒	—	—	—
大田	—	—	—

第1章

1-1
1-2
1-3

第2章

2-1
2-2

第3章

3-1

第4章

4-1
4-2

第5章

5-1
5-2
5-3

第6章

6-1
6-2
6-3

第7章

7-1
7-2
7-3
7-4

研究報告に
あたって

資料編

区	名称	所在地	設置場所
世田谷	スタジオ壁面 大型ビジョン	世田谷区玉川1-14-1	ライズショッピングセンター内
	三軒茶屋ビジョン	世田谷区太子堂4-22-14	三軒茶屋駅前
	リア・エイド三軒茶屋 ビジョン	世田谷区太子堂4-23-2	ブンカビル壁面
渋谷	Rakuten Vision	渋谷区宇田川町22-1	渋谷スクランブル交差点
	リア・エイド 渋谷宇田川町ビジョン	渋谷区宇田川町11-6	渋谷宇田川KKビル
	アドアーズビジョン	渋谷区宇田川町13-11	アドアーズ渋谷店壁面
	センタービルビジョン	渋谷区宇田川町16-8	センタービル壁面
	Q's EYE	渋谷区宇田川町21-6	渋谷スクランブル交差点
	BIG BOSSビジョン	渋谷区宇田川町21-7	ガーデンビル屋上
	ビッグエコー渋谷セン ター街本店ビジョン	渋谷区宇田川町23-3	ビッグエコー渋谷セン ター街本店2階壁面
	シリンダーサイド ビジョン	渋谷区宇田川町26-2	サンルイビル壁面
	ABC-MARTビジョン	渋谷区宇田川町27-6	ABC-MART渋谷センター 街店壁面
	リア・エイド 渋谷センター街ビジョン	渋谷区宇田川町29-2	渋谷Lighting BOX
	Veats Shibuya Vision	渋谷区宇田川町33-1	グランド東京渋谷ビル
	アトレ恵比寿 LEDビジョン	渋谷区恵比寿南1-6	アトレ恵比寿西館壁面
	MIYASHITA PARK前シン クロビジョン	渋谷区渋谷1-23-18	渋谷ワールドイーストビ ル壁面
	渋谷愛ビジョン	渋谷区渋谷1-24-12	渋谷東映プラザ壁面
	渋谷スクランブルスクエ アビジョン	渋谷区渋谷2-23	渋谷スクランブルスクエ ア東棟
	@cosme TOKYOプレミ アムヴィジョン	渋谷区神宮前1-14-27	@cosme
	原宿竹下通り駅前 ビジョン	渋谷区神宮前1-19-11	はらじゅくアッシュビル
	CHANGE ViSION	渋谷区神宮前3-23-5	T's oneビル屋上
	jing vision	渋谷区神宮前6-35-6	jing壁面
	マイナビビジョン (原宿表参道ビジョン)	渋谷区神宮前6-4-1	原宿八角館橋ビル

区	名称	所在地	設置場所
渋谷	ソニービジョン渋谷	渋谷区神南 1-21-3	渋谷モディ壁面
	TOWER RECORDS ビジョン	渋谷区神南 1-22-14	タワーレコード渋谷店 壁面
	109フォーラムビジョン	渋谷区神南 1-23-10	渋谷スクランブル交差点
	スターツビジョン SHIBUYA	渋谷区神南 1-23-8	渋谷スクランブル交差点
	フクラスビジョンセット	渋谷区道玄坂 1-2-3	渋谷フクラス
	渋谷道玄坂ビジョン	渋谷区道玄坂 2-11-4	ストークビル道玄坂屋上
	渋谷駅前ビジョン	渋谷区道玄坂 2-3-1	渋谷スクランブル交差点
	シブハチヒットビジョン	渋谷区道玄坂 2-3-2	ハチ公広場
	道玄坂クロスロード	渋谷区道玄坂 2-5-8	109シリンダー前
	渋谷5面シンクロプラン	—	ハチ公前交差点
中野	GO! VISION Pro 中野ブロードウェイ	中野区中野 5-52-15	中野ブロードウェイ南入 口2F壁面
杉並	—	—	—
豊島	池袋TS-VISION	豊島区西池袋 1-15-9	第一西池ビル壁面
	エイシンビジョン	豊島区西池袋 1-30-8	サンホワイトビル壁面
	GiGOビジョン池袋	豊島区東池袋 1-14-3	GiGO総本店 2階壁面
	Mixaビジョン	豊島区東池袋 1-14-3	Mixalive壁面 (旧シネマサンシャイン)
	ハレザビジョン	豊島区東池袋 1-19-1	東京建物Brillia HALL 1F,2F
	サンシャインビジョン	豊島区東池袋 1-28-10	サンシャインシティ入口
	gdcsビジョン	豊島区東池袋 1-30-3	キュープラザ池袋壁面
	LA-VISION池袋	豊島区東池袋 1-41-1	YAMADA IKEBUKURO
	リア・エイド池袋 ビジョン	豊島区東池袋 1-8-6	藤久ビル壁面
	MEDビジョン	豊島区南池袋 1-27-10	油木第一ビル壁面
池袋PARCOビジョン	豊島区南池袋 1-28-2	池袋PARCO本館壁面	
北	METSビジョン	北区赤羽 1-7-9	赤羽METSビル壁面
荒川	—	—	—
板橋	—	—	—
練馬	—	—	—
足立	あだちスマイルビジョン	足立区千住 2-59	北千住駅西口

第1章

1-1
1-2
1-3

第2章

2-1
2-2

第3章

3-1

第4章

4-1
4-2

第5章

5-1
5-2
5-3

第6章

6-1
6-2
6-3

第7章

7-1
7-2
7-3
7-4

研究報告に
あたって

資料編

区	名称	所在地	設置場所
足立	北千住 SUPER VISION	足立区千住 3-77	北千住駅西口
葛飾	—	—	—
江戸川	—	—	—

(出所) 大型ビジョン総合ポータルをもとに富士通総研作成

② 大型ビジョン・デジタルサイネージ設置状況 (東日本旅客鉄道)

大型ビジョン・デジタルサイネージ設置状況 (東日本旅客鉄道) は、次のとおり (図表5-11)

図表5-11 東日本旅客鉄道

区	駅名	名称	設置場所	面数
千代田	秋葉原	J・ADビジョン	昭和通り口	8
		J・ADビジョン	新電気街口(電気街口)	16
		J・ADビジョン	電気街口	8
	東京	J・ADビジョン	丸の内地下通路	9
		J・ADビジョン	京葉通路	10
		J・ADビジョン	新幹線南乗換口	4
		J・ADビジョン	新幹線北乗換口	4
		TOKYO MARU-VISION	東京駅丸の内南口・北口ドーム	2
		東京駅丸の内大型LEDビジョン	東京駅丸の内 中央改札横 総武階段	1
有楽町	J・ADビジョン	中央改札口	2	
港	品川	J・ADビジョン	中央改札内	8
	新橋	新橋駅セット31	南・北改札外・南北通路	31
	高輪ゲートウェイ	J・ADビジョン	改札内	4
新宿	新宿	J・ADビジョン	甲州街道改札	8
		J・ADビジョン	東口	8
		J・ADビジョン	南口	8
		J・ADビジョン新宿駅西改札	新宿駅西改札	14
		J・ADビジョン新宿駅東西自由通路	新宿駅東西自由通路	25

区	駅名	名称	設置場所	面数
新宿	新宿	新宿BBB	南改札内コンコース BOX・BLOCK・BELT	—
		新宿ウォール456	新宿ウォール456	1
台東	上野	J・ADビジョン	公園改札内	6
		上野広小路口ビジョン	上野駅 広小路口	1
品川	五反田	J・ADビジョン	中央改札外	2
渋谷	恵比寿	J・ADビジョン	西口改札外	8
豊島	池袋	J・ADビジョン	中央改札内	16
		J・ADビジョン	改札外	6
北	赤羽	J・ADビジョン	北改札口内	8

③ 大型ビジョン・デジタルサイネージ設置状況（東京地下鉄）

大型ビジョン・デジタルサイネージ設置状況（東京地下鉄）は、次のとおり（[図表5-12](#)）

図表5-12 東京地下鉄

区	駅名	名称	設置場所	面数
千代田	東京	MSV	ホーム	12
	永田町	MWV	駅構内コンコース壁面	1
	秋葉原	MCV	JR口改札	12
	新御茶ノ水	MWV	駅構内コンコース壁面	1
	大手町	MCV	丸ノ内線	14
			千代田線	73
			全エリア	121
			半蔵門線	32
	日比谷	MWV	駅構内コンコース壁面	1
	飯田橋	MCV	JR口改札	16
		MWV	駅構内コンコース壁面	1
有楽町	MWV	駅構内コンコース壁面	1	
	MCV	そごう口・銀座口改札	13	
中央	銀座	MSV	ホーム	12
		銀座ノーブルビジョン	銀座駅 日比谷線コンコース	2
		MCV	銀座線松屋口改札	16

区	駅名	名称	設置場所	面数
中央	銀座	MCV	日比谷線コンコース	55
	水天宮前	MWV	駅構内コンコース壁面	1
	日本橋	MCV	高島屋口方面通路	56
港	赤坂見附	MWV	駅構内コンコース壁面	1
		MSV	ホーム	12
	外苑前	MWV	駅構内コンコース壁面	1
	新橋	MCV	JR口改札	8
	表参道	MWV	駅構内コンコース壁面	1
		MCV	中央改札内	5
	溜池山王	MWV	駅構内コンコース壁面	1
		MCV	銀座線 溜池口	17
	六本木	MWV	駅構内コンコース壁面	1
		MCV	西麻布方面改札	20
		MCV	六本木交差点方面改札	21
	新宿	新宿	MWV	駅構内コンコース壁面
MCV			定期券うりば前	35
MCV			東口改札	12
MSV			ホーム	12
MCV			プロムナード	20
新宿三丁目		MWV	駅構内コンコース壁面	1
		MCV	新宿駅方面連絡	32
		MSV	ホーム	12
高田馬場		MCV	JR口改札	18
文京		後樂園	MWV	駅構内コンコース壁面
	本郷三丁目	MWV	駅構内コンコース壁面	1
台東	上野	MCV	銀座線 東口改札	16
		MCV	日比谷線 車坂口改札	20
墨田	押上	MWV	駅構内コンコース壁面	1
江東	豊洲	MCV	ららぽーと改札	6
		MCV	豊洲駅前交差点改札	21
渋谷	渋谷	渋谷55ストリートビジョン	(半)渋谷駅 B2Fコンコース	24
	恵比寿	MCV	JR口改札	6
		MWV	駅構内コンコース壁面	1

区	駅名	名称	設置場所	面数
渋谷	明治神宮前(原宿)	MWV	駅構内コンコース壁面	1
		MCV	代々木公園方面改札	17
		MCV	明治通り方面改札	14
中野	中野坂上	MWV	駅構内コンコース壁面	1
		MSV	ホーム	12
豊島	池袋	MWV	駅構内コンコース壁面	1
		MCV	丸ノ内線 ホーム階	6
		MCV	丸の内線 中央通路東改札	8
		MCV	副都心線 西東口改札	22
足立	綾瀬	MWV	駅構内コンコース壁面	1
	北千住	MCV	千代田線 中央口改札	7

④ 大型ビジョン・デジタルサイネージ設置状況（京王電鉄）

大型ビジョン・デジタルサイネージ設置状況（京王電鉄）は、次のとおり（[図表5-13](#)）

図表5-13 京王電鉄

区	駅名	名称	設置場所	面数
渋谷	渋谷	渋谷K-DGウェーブ	改札内外コンコース柱	59
		レストルームビジョン	女性トイレ内	4
新宿	新宿	新宿K-DGピリエ	改札内外コンコース柱	39
		新宿K-DGキングウォール	改札内コンコース	2
		新宿KTビジョン	改札内コンコース	23
世田谷	下北沢	下北沢K-DGボード	中央改札口	13

⑤ 大型ビジョン・デジタルサイネージ設置状況（東急電鉄）

大型ビジョン・デジタルサイネージ設置状況（東急電鉄）は、次のとおり（[図表5-14](#)）

図表5-14 東急電鉄

区	駅名	名称	設置場所	面数
渋谷	渋谷	TOQサイネージピラー	東横線ヒカリエ改札前	28
			田園都市線 B2F	10

区	駅名	名称	設置場所	面数
渋谷	渋谷	TOQサイネージピラー	渋谷スクランブルスクエア前	11
		ヒカリエリングサイネージ	アーバンコア B2F～2F	3
		のるるん時計	ヒカリエ B3F エスカレーター横	1
		田園都市線 渋谷駅 階段壁面サイネージ	改札外階段壁面	14
		田園都市線 渋谷駅 ビッグサイネージ	地下コンコース	1
		田園都市線 渋谷駅 ビッグサイネージプレミアム	地下コンコース	1
		田園都市線 渋谷駅 ホームドアサイネージ	ホームドア	38
目黒	自由が丘	TOQサイネージピラー	北口改札内	12
世田谷	二子玉川	TOQサイネージピラー	ホーム	30
		二子玉川駅 階段壁面サイネージ	階段壁面	30
		二子玉川駅 シーリングサイネージ	改札外天井	14
—	52駅	お知らせモニター	改札付近	84

⑥ 大型ビジョン・デジタルサイネージ設置状況（小田急電鉄）

大型ビジョン・デジタルサイネージ設置状況（小田急電鉄）は、次のとおり（[図表5-15](#)）

図表5-15 小田急電鉄

区	駅名	名称	設置場所	面数
新宿	新宿	新宿駅南口デジタルピラー	南口改札外	20

⑦ 大型ビジョン・デジタルサイネージ設置状況（西武鉄道）

大型ビジョン・デジタルサイネージ設置状況（西武鉄道）は、次のとおり（[図表5-16](#)）

図表5-16 西武鉄道

区	駅名	名称	設置場所	面数
豊島	池袋	池袋駅スマイル・ステーションビジョンA	1階改札内コンコース	20
		池袋駅スマイル・ステーションビジョンB-2	1階改札外コンコース	25
		池袋駅スマイル・ステーションビジョンC-1	地下改札外	24
		池袋駅スマイル・ステーションビジョンC-2	地下改札外	20
		池袋駅改札内LEDビジョン	地上改札内	1
		池袋駅東口ワイドビジョン(LED)	—	1
新宿	西武新宿	西武新宿駅スマイル・ステーションビジョン	改札外コンコース	18
	高田馬場	高田馬場駅スマイル・ステーションビジョン	早稲田口改札外	26

⑧ 大型ビジョン・デジタルサイネージ設置状況（東武鉄道）

大型ビジョン・デジタルサイネージ設置状況（東武鉄道）は、次のとおり（[図表5-17](#)）

図表5-17 東武鉄道

区	駅名	名称	設置場所	面数
豊島	池袋	池袋サイネージピラーA	西口地下1階百貨店側	36
		池袋サイネージピラーB	東上線地下改札前	28
		池袋サイネージピラーC	南口地下百貨店入口前	28
足立	北千住	東武サイネージピラー	北千住北部地下通路	32
		東武サイネージピラー	北千住2階中央改札内コンコース	20

(2) 設置上の規制

① 屋外広告に関する法規制

屋外広告は、国土交通省によると「常時または一定の期間継続して、屋外で公衆に表示されるものであって、看板、立て看板、はり紙及びはり札ならびに広告塔、広告板、建物そのほかの工作物などに掲出され、または表示されたものならびにこれらに類するもの」としている。

屋外に設置するデジタルサイネージもこの屋外広告に含まれる。

② 地方公共団体が定める屋外広告物条例

都道府県、政令市及び中核市が主体となって、屋外広告物条例を定め規制を行っている。

屋外に広告を設置する場合、都道府県などが定めた屋外広告物条例に則したものでなければならない。

また、屋外広告物条例のほかに歴史ある街や田園風景、文化遺産、自然などの景観を保持するために定められている景観条例も関わってくる。

屋外広告物条例や景観条例は各地方公共団体によって内容が異なる。

③ 素材に関する法規制

ディスプレイなどの固定具に使用されている鋼板や樹脂、塗料において、化学物質や重金属が含まれていることがある。

これらの化学物質や重金属の中で、環境に悪影響を与える可能性がある鉛・水銀・カドミウムなど、EUでは「RoHS指令」として、EU域内で指定する6物質を含む製品の取扱いを原則禁止している。

また、ホルムアルデヒドを含んだ接着剤やトルエン・キシレンなどを含んだ塗料は、VOC（揮発性有機化学物質）を発散するため、体調不良、健康障害やアレルギー症状を引き起こすと言われている。これらのVOC発散量が少ない材料を使用した製品を選択することが求められている。

5-3-3 本研究会研究員参加区の帰宅困難者等対策に係る大型ビジョン・デジタルサイネージの活用

帰宅困難者等対策に係る大型ビジョン・デジタルサイネージの活用について、本研究会研究員参加区への調査を行った。

大型ビジョン・デジタルサイネージの活用を進めているのは、6区であった(図表5-18)。

図表5-18 帰宅困難者等対策に係る大型ビジョン・デジタルサイネージの活用

区	取組概要
千代田	<ul style="list-style-type: none"> 秋葉原及び小川町の6か所では、平時から防災に関する啓発の映像を放映している。 秋葉原のラジ館ビジョン、オノデンMXビジョン、Yodobashi-Vision秋葉原では、令和5年度に東京都の一斉帰宅抑制に関する動画を放映した。 令和6年度は小川町の3か所で同様の映像を放映している。 丸の内ビジョンは、三菱地所株式会社の災害ダッシュボードと連携して周辺の一部滞在施設等の情報を映すものである。
中央	<ul style="list-style-type: none"> 大規模開発事業等の建築計画に対して、デジタルサイネージ等の情報伝達ツールの導入など防災対策の各種取組みについて、指導要綱や条例に基づき事業者と事前協議を行っている。 民間ビルに設置している電光掲示板において、事業者と協定を締結し、発災時の災害情報の発信に加え、平時から防災に関する普及啓発に資する映像を放映する予定である。
港	<ul style="list-style-type: none"> 品川駅のJ・ADビジョンを使った実績がある。 浜松町駅から竹芝へ向かう橋の途中にデジタルサイネージがあり、竹芝のエリアマネジメント組織から災害情報を発信したいという話がある。
新宿	<ul style="list-style-type: none"> 大型ビジョン事業者との協議については、アルタビジョン、ユニカ等の事業者と提携している。 予め避難場所データを大型ビジョン事業者へ渡しており、発災時には、新宿区からの指示により、そのデータを放映してもらうこととしている。
品川	<ul style="list-style-type: none"> 大崎駅南改札口正面にサイネージがあり、エリアマネジメント組織が運営している。 武蔵小山駅前のパークシティ武蔵小山 ザ モールにサイネージがある。 いずれもコンテンツ管理をケーブルテレビ事業者が行っており、災害時には「NHK非常災害時緊急放送の大型画面による受信公開実施申込要領」に基づき、NHKが放送する非常災害時の緊急放送を放映する。

区	取組概要
渋谷	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時緊急放送の実施に関する協定を5事業者と締結している。 ・令和5年度の帰宅困難者対策の訓練においても大型ビジョンを活用している。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p style="text-align: center;">(提供) 渋谷区：令和5年度帰宅困難者対策訓練</p>

第 6 章

一時滞在施設における 保険・補償

6-1 災害対策基本法の解釈と各区条例・施行規則の適用

災害対策基本法及び各区条例・施行規則が、発災時における民間等の一時滞在施設の関係者に適用される可能性を考え、各区条例の有無等の調査を行った。

6-1-1 災害対策基本法の解釈

災害対策基本法（昭和36年法律第223号）第84条第1項及び水防法（昭和24年法律第193号）第45条の規定に基づき、市町村は条例を定め、応急措置の業務に従事させた者が受けた損害を補償しなければならない。

損害補償の対象については、市町村長等が、「当該市町村の区域内の住民又は当該応急措置を実施すべき現場にある者を当該応急業務に従事させた場合において、当該業務に従事した者がそのため死亡し、負傷し、若しくは疾病にかかり、又は障害の状態になったとき」(第65条第1項、第84条第1項)としている。

損害補償の財源については、消防団員等公務災害補償等共済基金（以下「消防基金」という。）に、都と区が掛金を支払っている。補償金額の全額が、消防基金から支払われる。

6-1-2 災害対策基本法における「民間等の一時滞在施設」の扱いについて説明すべき事項

災害対策基本法における「民間等の一時滞在施設」の扱いについては、次の3点について明確化する必要がある。

① 民間等の一時滞在施設の開設・運営が、応急措置と認められるか否かについて

災害対策基本法第62条「消防、水防、救助その他災害の発生を防禦し、又は災害の拡大を防止するために必要な応急措置」に含まれるか否かを明確にする必要がある。

② 区長が、「当該応急業務に従事させる」対象者について

『逐条解説 災害対策基本法 [第四次改訂版]』では、「市町村長の従事命令は、自然人に対してのみ発すべきもので、法人に対しては発することはできない。しかしながら、実際の運用については、集団的に、例えば青年団、婦人会、学校の学生生徒等を応急措置の業務に従事させることは差し支えない。」¹⁰とある。

民間等の一時滞在施設の従業員は、「当該応急措置を実施すべき現場にある者」であり、集団的に区長が従事させることが可能と思われる。

加えて、災害時の混乱の中で、民間等の一時滞在施設の運営を補助するボランティア（駅前滞留者対策協議会等に属する協議会員、地域協働会、施設に訪問していた来街者、民間等の一時滞在施設に受け入れた帰宅困難者等）という想定外の存在を含めることができるか否かを明確にする必要がある。

③ 区長が、「当該応急業務に従事させる」ための条件について

「予め災害応援協定がある場合であっても、発災時に区長からの従事要請がない場合には応急措置従事者に当たらない場合もあり、個別事例により判断することになる。」¹¹とある。

各区との協定により、民間等の一時滞在施設事業者が震度5強以上等によって自発的に一時滞在施設の開設・運営を開始し、従業員が損害を受けた場合は、補償の対象とならない可能性がある。

10 防災行政研究会 逐条解説 災害対策基本法 [第四次改訂版] ぎょうせい 2024 P.478

11 広報消防基金 平成 29 年 10 月 No.205 P.12 (https://www.syouboukikin.jp/publicity/1710_tokusyu.pdf)

6-1-3 各区条例・施行規則に関する課題

災害対策基本法及び各区における条例・施行規則が、民間等の一時滞在施設の関係者に適用される可能性について、本研究会研究員参加区へ条例の有無等の調査を行った。

その結果、本研究会への参加区は全て災害対策基本法に基づく規定を整備しており、その主な内容は以下のとおり（[図表6-1](#)）である。

図表6-1 各区における条例・施行規則

区	条例・施行規則	備考
千代田	千代田区防災の応急措置に従事した区民等の損害補償に関する条例・施行規則	一時滞在施設の従業員等は、条例による補償対象と見做している。地域協力会メンバーが応急措置の中で第三者である帰宅困難者にケガ等させてしまった場合、条例の対象外となるため、別途保険に加入している
中央	災害に際し応急措置の業務等に従事した者に係る損害補償に関する条例・施行規則	協定書において、条例の適用があるときに限り損害を補償と記載。 ・損害補償の対象は、「第7条第1項の規定による要請に係る乙*の活動に従事する者」
港	災害時において応急措置の業務等に従事した者に係る損害補償に関する条例・施行規則	条例審議時の議事録で、対象者についての言及あり。 区長などの要請により、区民や現場に居合わせた人（民間の協力者になる）が、応急措置の業務や水防に従事したことにより、死亡、負傷、もしくは疾病にかかった場合、政令に定める基準に従い、区がその損害補償をすることを目的
新宿	災害に際し応急措置の業務等に従事した者の損害補償に関する条例・施行規則	協定書において、一時滞在施設の開設と損害補償について記載。条例に基づき補償と明記。 ・開設（協力）は区の要請に基づくが、乙*の判断でも可能（第3条第4項） ・損害補償の対象は「協力に従事した乙の従業員（乙*への協力者を含む。）」（第7条第1項） ・施設・第三者に発生した損害については、合理性が認められる範囲で甲が負担することを原則として、甲乙*協議の上決定（第7条第2項）

区	条例・施行規則	備考
台東	災害に際し応急措置の業務に従事した者及び水防に従事した者にかかる損害補償に関する条例・施行規則	—
品川	災害に際し応急措置の業務に従事した者または水防に従事した者の損害補償に関する条例・施行規則	<p>「一時滞在施設運営マニュアル【品川区標準版】令和3年3月」にて明記。</p> <ul style="list-style-type: none"> 運営要員の損害補償 品川区の要請に基づき、〇〇会社が行う応急対策業務従事中において死亡し、負傷し、もしくは疾病にかかった者に対しては、「災害に際し応急措置の業務に従事した者または水防に従事した者の損害補償に関する条例」（昭和52年品川区条例第16号）に基づき、これを補償するものとします。
渋谷	渋谷区防災従事者損害補償条例・施行規則	<p>「渋谷区帰宅困難者受入施設運営基本マニュアル（第1版）2023年4月」で、開設要件と損害補償の対象者を記載。条例に基づき補償と明記。</p> <ul style="list-style-type: none"> 損害補償の対象は、「この協定に基づく支援に従事した者（乙*への協力者を含む。）」（第9条第1項） 施設・帰宅困難者の損害等を区の費用負担により補償（第9条第2項）
豊島	豊島区防災従事者損害補償条例・施行規則	<p>協定書において、一時滞在施設の開設と損害補償について記載。条例に基づき補償と明記。</p> <ul style="list-style-type: none"> 開設（協力）は区の要請に基づく（第5条） 損害補償の対象は「協力に従事した乙*の従業員（乙*への協力者を含む。）」（第11条） 協定に定めのない事項や疑義が生じた場合は、甲乙*協議の上決定（第16条）
足立	防災の業務に従事した者の災害補償に関する条例・施行規則	—

*：一時滞在施設を指す。

第1章

1-1

1-2

1-3

第2章

2-1

2-2

第3章

3-1

第4章

4-1

4-2

第5章

5-1

5-2

5-3

第6章

6-1

6-2

6-3

第7章

7-1

7-2

7-3

7-4

研究報告にあたって

資料編

6-1-4 災害対策基本法の解釈と各区条例・施行規則の適用の考察

特別区長会から国へ「帰宅困難者対策では、施設開放した民間等の一時滞在施設に、事故等での損害賠償が及ばないように、法改正を」と、ここ数年要望を続けているが、「施設管理者の賠償責任を一律に免責とすることは『民法上の被災者保護の観点』から、困難」との考えが示されている。一方で、「施設管理者の責任の範囲について、より明確にする必要があるため、法制度上の担保も含め、引き続き検討を進めることが重要」との考えも示されている。

また、上記のとおり民間等の一時滞在施設の従業員と一時滞在施設の運営を補助するボランティアの怪我等が、災害対策基本法の損害賠償の対象となり得るかは必ずしも明らかではない。

こうしたことから、民間等の一時滞在施設の保険・補償は広域行政課題であるにも関わらず、一部の特別区では、「施設及び帰宅困難者の損害等を補償する」と協定書等に記載し、区の責務の一環として所要の負担も伴いつつ課題への対応に備えている。

6-2 既存の保険商品

今後の補償補填に関する具体的な制度設計を検討するにあたり、民間等の一時滞在施設における保険・補償に係る既存の保険商品等の調査を行った。

6-2-1 調査概要

(1) 目的

一時滞在施設の確保が十分ではない理由の一つとして、災害時における民間等の一時滞在施設における被害への補償機能が整備されていないことであると考えられる。

そのため、発災後の民間等の一時滞在施設の運営中に発生し得る建物・施設の瑕疵等による二次被害や運営中の事故の発生による運営者・ボランティアに対する補償の仕組みが必要である。

本調査では、民間等の一時滞在施設における保険・補償に係る既存の保険商品等の実態調査を行い、求めるべき補償内容を整理した。

(2) 調査方法

損害保険会社の既存の保険商品のうち、民間等の一時滞在施設における保険・補償に近いと思われる保険商品について、損害保険会社のホームページから調査を行った。

① 調査対象

大手損害保険会社と言われている次の3社を対象とした。

- ・東京海上日動火災保険株式会社
- ・三井住友海上火災保険株式会社
- ・損害保険ジャパン株式会社

② 調査方法

各社のホームページにおいて、一時滞在施設における保険・補償に近いと思われる既存の保険商品の調査を行った。

6-2-2 調査結果

(1) 調査結果（概要）

損害保険の業界団体である一般社団法人日本損害保険協会では、保険を以下のように分類している（[図表6-2](#)）。

図表6-2 損害保険に関する分類

No.	損害保険の分類
1	自賠責保険
2	自動車保険
3	火災保険
4	地震保険
5	損害保険
6	医療・介護保険
7	個人賠償責任保険
8	自然災害（風災・水災・雪災）を補償する損害保険
9	ペット保険

（出所）日本損害保険協会ホームページをもとに富士通総研作成

このうち、一時滞在施設における保険・補償に近いと思われる分類は、損害保険、個人賠償責任保険と考えられる。大手損害保険会社の関連する保険商品を以下に示す（[図表6-3](#)）。

図表6-3 災害時の補償・賠償に関連する保険商品

損害保険会社	施設運営者に関連する保険商品	帰宅困難者に関連する保険商品
東京海上日動火災保険株式会社	<ul style="list-style-type: none"> 施設賠償責任保険 労働災害総合保険 業務災害総合保険「超Tプロテクション」 	施設賠償責任保険
三井住友海上火災保険株式会社	<ul style="list-style-type: none"> 施設所有（管理）者賠償責任保険 ビジネスJネクスト 労働災害総合保険（法定外労災保険、使用者賠償責任保険） EL（使用者賠償責任保険） 	施設所有（管理）者賠償責任保険
損害保険ジャパン株式会社	<ul style="list-style-type: none"> 企業総合賠償責任保険（和文CGL） 労働災害総合保険 事業活動総合保険「ビジネスマスター・プラス」 	企業総合賠償責任保険（和文CGL）

（出所）東京海上日動火災保険株式会社、三井住友海上火災保険株式会社、損害保険ジャパン株式会社、各ホームページをもとに富士通総研作成

（2）調査結果（概要）

各社の保険商品について、詳細を以下に記す。

① 東京海上日動火災保険株式会社

一時滞在施設における保険・補償に近いと思われる保険商品は、賠償責任の保険のうち、「施設賠償責任保険」、従業員の労災の保険のうち、「労働災害総合保険」、「業務災害総合保険『超Tプロテクション』」の3つが該当すると思われる。

各商品の概要を以下に示す（[図表6-4](#)～[図表6-6](#)）。

図表6-4 施設賠償責任保険の概要

施設賠償責任保険	
項目	内容
概要	<ul style="list-style-type: none"> 施設の管理、仕事の遂行等に伴う賠償事故を補償する。 多彩な業種に、幅広く対応する。 被害者への損害賠償金に加え、弁護士費用等の各種費用についても補償する。 指定管理者制度にも対応する。
被保険者・契約者	一時滞在施設事業者
契約期間	1年間
補償内容	施設の安全性の維持・管理の不備や、構造上の欠陥、施設の用法に伴う仕事の遂行が原因となり、他人にケガをさせたり（対人事故）、他人の物を壊したり（対物事故）したために、被保険者(保険の補償を受けることができる方)が法律上の損害賠償責任を負担された場合に被る損害を補償する。
支払い対象外となる条件	地震、噴火、洪水、津波または高潮により生じた損害

図表6-5 労働災害総合保険の概要

労働災害総合保険	
項目	内容
概要	<ul style="list-style-type: none"> 従業員が、政府労災保険等で給付の対象となる労働災害を被った場合に災害補償金や損害賠償金を負担することによる損害を補償する。 法定外補償保険及び使用者賠償責任保険の2つの補償を組み合わせた保険 いずれか一方の契約も可能
被保険者・契約者	一時滞在施設事業者
契約期間	1年間
補償内容	<ul style="list-style-type: none"> 被用者の労災事故について、被保険者(補償を受けることができる方(企業・事業主等))が政府労災保険等の上乗せ補償(法定外補償)を行うことによって被る損害を補償 被用者の労災事故について、被保険者が使用者として法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害を補償
支払い対象外となる条件	地震もしくは噴火またはこれらによる津波によって被用者が被った身体の障害

図表6-6 業務災害総合保険「超Tプロテクション」の概要

業務災害総合保険「超Tプロテクション」	
項目	内容
概要	従業員が被った業務上の災害について、企業・個人事業主に負担が生じる様々な損害を補償
被保険者・契約者	一時滞在施設事業者
契約期間	1年間
補償内容	従業員の方がお客様の業務に従事中または通勤中に被った身体障害について、被保険者が法定外補償を行うことによって生じる損害に対して補償
支払い対象外となる条件	特になし

(出所) 東京海上日動火災保険株式会社ホームページをもとに富士通総研作成

② 三井住友海上火災保険株式会社

一時滞在施設における保険・補償に近いと思われる保険商品は、賠償責任の保険のうち、「施設所有（管理）者賠償責任保険」、従業員や役員のケガなどの保険のうち、「ビジネスJネクスト」、「労働災害総合保険（法定外労災保険、使用者賠償責任保険）」、「EL（使用者賠償責任保険）」の4つが該当すると思われる。

各商品の概要を以下に示す（図表6-7～図表6-10）。

図表6-7 施設所有（管理）者賠償責任保険の概要

施設所有（管理）者賠償責任保険	
項目	内容
概要	施設・設備の不備により発生した事故の損害賠償リスクを補償
被保険者・契約者	一時滞在施設事業者
契約期間	1年間
補償内容	所有、使用もしくは管理している各種施設・設備・用具等の管理の不備、または従業員等の業務活動中のミスにより発生した偶然な事故に起因して、他人の生命や身体を害したり、他人の財物を損壊（滅失、破損、汚損もしくは紛失すること、または盗取されること）した場合に、法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害を補償
支払い対象外となる条件	地震、噴火、洪水、津波または高潮により生じた損害

図表6-8 ビジネスJネクストの概要

ビジネスJネクスト	
項目	内容
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員等の業務上の災害について、政府労災保険の認定とは別に保険金を支払う。 ・従業員等の業務上の災害によって貴社が被る各種費用の支出や損害賠償リスクを幅広く補償
被保険者・契約者	一時滞在施設事業者
契約期間	1年間
補償内容	(上記概要欄に同じ)
支払い対象外となる条件	地震もしくは噴火またはこれらによる津波に起因する場合

図表6-9 労働災害総合保険（法定外労災保険、使用者賠償責任保険）の概要

労働災害総合保険（法定外労災保険、使用者賠償責任保険）	
項目	内容
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員等が政府労災保険等で給付の対象となる身体の障害を被った場合に、政府労災保険等の上乗せ補償（法定外補償）として負担する金額を補償 ・労働災害について法律上の損害賠償責任を負う場合に、契約企業が負担する法律上の損害賠償金及び賠償問題解決のために支出する費用を補償
被保険者・契約者	一時滞在施設事業者
契約期間	1年間
補償内容	(上記概要欄に同じ)
支払い対象外となる条件	地震もしくは噴火またはこれらによる津波に起因する場合

図表6-10 EL（使用者賠償責任保険）の概要

EL（使用者賠償責任保険）	
項目	内容
概要	業務上の災害により従業員等に対し法律上の損害賠償責任を負い、その損害賠償金の額が「政府労災保険からの給付額」、「自賠責保険等により支払われる額」、「法定外補償規定等または法定外労災保険に基づいて支払われる額」の合算額を超過した場合に、その超過額を賠償保険金として支払う。
被保険者・契約者	一時滞在施設事業者
契約期間	1年間
補償内容	（上記概要欄に同じ）
支払い対象外となる条件	地震もしくは噴火またはこれらによる津波に起因する場合

（出所）三井住友海上火災保険株式会社ホームページをもとに富士通総研作成

③ 損害保険ジャパン株式会社

一時滞在施設における保険・補償に近いと思われる保険商品は、賠償責任の保険のうち、「企業総合賠償責任保険（和文CGL）」、従業員・経営者の保険のうち、「労働災害総合保険」、賠償責任の保険と従業員・経営者の保険の両方を包含する「事業活動総合保険『ビジネスマスター・プラス』」の3つが該当すると思われる。

各商品の概要を以下に示す（図表6-11～図表6-13）。

図表6-11 企業総合賠償責任保険（和文CGL）の概要

企業総合賠償責任保険（和文CGL）	
項目	内容
概要	国内における事業活動に関わる第三者賠償リスク（施設賠償、昇降機賠償、請負業者賠償、PL）を包括的に補償
被保険者・契約者	一時滞在施設事業者
契約期間	1年間
補償内容	（上記概要欄に同じ）
支払い対象外となる条件	地震、噴火、洪水、津波またはこれらに類似の自然変象に起因する賠償責任

図表6-12 労働災害総合保険の概要

労働災害総合保険	
項目	内容
概要	従業員の労働災害について政府労災保険等の上乗せ補償を行う。
被保険者・契約者	一時滞在施設事業者
契約期間	1年間
補償内容	<ul style="list-style-type: none"> 政府労災保険等の上乗せとして、被災した被用者またはその遺族に補償金を支払うことによって被る損害について、保険金を支払う。 使用者側の責任となる労働災害が発生した場合、被災した被用者またはその遺族からの損害賠償請求により、使用者が法律上の損害賠償責任を負担することによって生じる損害に対して、てん補限度額を限度として、保険金を支払う。
支払い対象外となる条件	地震もしくは噴火またはこれらによる津波に起因する被用者の身体障害

図表6-13 事業活動総合保険「ビジネスマスター・プラス」の概要

事業活動総合保険「ビジネスマスター・プラス」	
項目	内容
概要	6つの補償ユニット（物損害、工事物、商取引、休業、賠償、傷害）で、さまざまなリスクに対応
被保険者・契約者	一時滞在施設事業者
契約期間	1年間
補償内容	（上記概要欄に同じ）
支払い対象外となる条件	地震、噴火、津波、戦争、核燃料物質による事故

（出所）損害保険ジャパン株式会社ホームページをもとに富士通総研作成

6-2-3 既存の保険商品の考察

いずれの保険商品も、次の点で共通している。

- ・契約者が民間等の一時滞在施設事業者であり、一時滞在施設事業者が保険料を負担しなければならない。
- ・地震、津波に起因する損害に対して補償されない。

したがって、仮に民間等の一時滞在施設事業者が保険料を払っていた場合においても、大規模地震等により一時滞在施設を運営している中で起きる損害に対して補償されない可能性が高い。

民間等の一時滞在施設に関する地方公共団体との協定は、東京都の依頼に基づいて締結するものである。現状においても場所の提供、運営要員の確保、平時からの備蓄品の保管等により一時滞在施設事業者の負担は増している。

更に、大きな被害が発生する可能性が高い中での補償がない、或いは、保険を自己負担しなければならない状況は、一時滞在施設の候補となる事業者にとってはハードルが非常に高くなる。

このハードルを下げるためには、地震やこれに伴う火災、津波等に対する確実な補償と、そのための保険料の支払いに関する負担をなくす必要がある。

民間等の一時滞在施設事業者が必要とする保険・補償は、以下に示す内容であるとする（[図表6-14](#)）。

図表6-14 民間等の一時滞在施設が必要とする保険・補償

民間等の一時滞在施設補償保険（仮称）	
項目	内容
被保険者・契約者	地方公共団体（一時滞在施設の保険料負担が無いこと）
契約期間	1年間
補償内容	地震及び地震に伴う火災、水害等による施設の損壊により、負傷した一時滞在施設の運営者及びボランティア（施設と雇用関係がない者）、施設滞在者（施設に受け入れた帰宅困難者）に一定額を支払う。
支払い対象	<ul style="list-style-type: none"> ・地震及び地震に伴う火災、水害等による施設の損壊により負傷した一時滞在施設の運営者（雇用関係を有する者）及び施設運営のボランティア（施設と雇用関係がない者） ・施設の損壊により負傷した施設滞在者（施設に受け入れた帰宅困難者）

都立施設、民間等の一時滞在施設を含めた一時滞在施設数は、行き場のない帰宅困難者として予想される約66万人に対して、約44万人分（67%）が確保されているが、不足する約22万人分（33%）が確保できるよう、一時滞在施設の確保が必要と考える。

なお、東京都は一時滞在施設の早期確保として、令和12（2030）年度目標を約59万人分（90%）としている。

上記の条件を満たす保険商品や補償制度を国が整備することにより、民間等の一時滞在施設の確保が進むと考える。

6-3 特徴的な区における保険・補償

6-3-1 ヒアリング調査

(1) CHUBB損害保険株式会社

帰宅困難者に係る保険・補償について、千代田区との契約実績がある保険について詳細をヒアリングにて確認した。保険会社名と保険商品名を以下に記す（[図表6-15](#)）。

図表6-15 確認した保険商品

保険会社名	CHUBB損害保険株式会社
保険商品名	—

当該保険は、個別に開発された商品であり、保険商品名は確認できていない。

確認した詳細を以下に記す（[図表6-16](#)）。

図表6-16 確認内容の詳細

CHUBB損害保険株式会社	
項目	内容
概要・補償内容	<ul style="list-style-type: none"> 施設所有（管理）者賠償責任保険を元としていると思われる。 千代田区が一時滞在施設運営に関する「地域協力会」として予め登録してあるメンバー（1,800名）が、ミスや過失により「帰宅困難者」に損害を与え、賠償責任が発生した際に調査の上支払う。 「地域協力会」については、予め名簿を作成して提示している。 「地域協力会」の総人数での契約となっており、施設や場所は限定されていない。

CHUBB損害保険株式会社	
項目	内容
被保険者・契約者	千代田区
契約期間	1年間
支払い対象外となる条件	<ul style="list-style-type: none"> ・地震、噴火、津波等の自然災害が直接の原因となる損害 ・「帰宅困難者」自身によるミスや過失によるケガ ・一時滞在施設事業者の「従業員」のケガ ・「地域協力会」のメンバーのケガ

上記確認内容以外の確認事項を以下に記す。

- ・帰宅困難者自身のミスや過失によるケガについては、現状では、個人が加入している保険を適用する形となる。
- ・一時滞在施設事業者の従業員のケガについては、現状では、事業者が加入していると思われる労働者災害補償保険を適用する形となる。
- ・地域協力会のメンバーのケガについては、現状では、区条例を除き、何かしらの補償を受けられる仕組みがない。
- ・特別区の複数区が本保険の契約を申し込むことになった場合、1社で契約することが難しくなるとの見解もあった。
- ・契約数が多い、契約規模が大きくなる場合には、保険業界として複数の契約相手方に対して、同一の保険商品を複数の保険会社で分担して契約することも視野に入れる必要がある。

これまでの確認事項と今後整備が必要な事項を、保険種別と支払先対象者の軸で整理する（[図表6-17](#)）。

図表6-17 保険種別と支払対象者の整理（千代田区）

区分		支払対象者		
		一時滞在施設 従業員	地域協力会	帰宅困難者
保 険 種 別	労務保険	● 契約者：一時滞在施設 事業者	—	—
	地域協力会保護 保険（仮称）	—	○ 契約者：広域自治体	—
	賠償責任保険	—	—	● 契約者：千代田区
	帰宅困難者保護 保険（仮称）	○ 契約者：広域自治体	○ 契約者：広域自治体	○ 契約者：広域自治体

【凡例】 ●：現状整備されている／本保険 ○：今後整備が必要 —：対象外

(2) あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

帰宅困難者に係る保険・補償について、渋谷区との契約実績がある保険について詳細をヒアリングにて渋谷区に確認した。保険会社名と保険商品名を以下に記す（[図表6-18](#)）。

図表6-18 確認した保険商品

保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険商品名	渋谷区災害時避難施設利用者補償制度

当該保険は、個別に開発された商品である。確認した詳細を以下に記す（[図表6-19](#)）。

図表6-19 確認内容の詳細

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	
項目	内容
概要・補償内容	<p>賠償責任保険と傷害保険を併せ持った保険である。</p> <p>【賠償責任保険について】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「区民避難所の運営者」及び「一時滞在施設の運営者」が管理監督の不備、ミス等により「施設の利用者」にケガを負わせ、施設の設置者・責任者に法律上の損害賠償責任が発生した際に支払う。 補償の対象は、契約者である渋谷区が指定した区民避難所及び一時滞在施設を利用している場合に限る。 <p>【傷害保険について】</p> <ul style="list-style-type: none"> 渋谷区が指定した「区民避難所の利用者」が、偶然的事故等によりケガを負った場合に支払う。 「区民避難所を運営する町会の方」が自宅と区民避難所間の移動中のケガについても補償される。 「一時滞在施設の利用者」は対象外である。
被保険者・契約者	渋谷区
契約期間	1年間
支払い対象外となる条件	<ul style="list-style-type: none"> 地震、噴火、津波等の自然災害が直接の原因となる損害 故意による損害

上記確認内容以外の確認事項を以下に記す。

- 元々は、区民避難所を運営する町会の方及び区民避難所の利用者に対して補償することを目的とした保険である。加えて、一時滞在施設の利用者についても補償するものである。
- なお、傷害保険については、区民避難所の利用者に対してケガの他に熱中症、食中毒、心筋梗塞、くも膜下出血も補償の対象となる。

これまでの確認事項と今後整備が必要な事項を、保険種別と支払先対象者の軸で整理する（[図表6-20](#)）。

図表6-20 保険種別と支払対象者の整理（渋谷区）

区分		支払対象者			
		一時滞在施設 従業員	帰宅困難者	区民避難所を運 営する町会	区民避難所 利用者
保 険 種 別	労務保険	● 契約者：一時滞 在施設事業者	—	—	—
	賠償責任保険	—	● 契約者：渋谷区	—	● 契約者：渋谷区
	傷害保険	—	—	● 契約者：渋谷区	● 契約者：渋谷区
	帰宅困難者 保護保険 (仮称)	○ 契約者：広域自 治体	○ 契約者：広域自 治体	—	—

【凡例】 ●：現状整備されている／本保険 ○：今後整備が必要 —：対象外

6-3-2 特徴的な区における保険・補償の考察

どちらの区も、一時滞在施設事業者の従業員のケガを対象とする場合は、一時滞在施設事業者単位で加入する労働者災害補償保険を適用（又は区条例により補償）する形となる。

また、千代田区の場合、地域協力会のメンバーのケガを対象とする場合は、区条例により補償することとなる。

更に、帰宅困難者のケガを対象とする場合には、特段の補償制度がないため、帰宅困難者個人の保険を適用せざるを得ない。

今後、民間の一時滞在施設を更に増やすとともに、従業員やボランティア等が施設運営に取り組みやすい環境を整え、帰宅困難者の安全を確保するためには、民法の枠組みとの関係を整理した上で、国が補償の仕組みを整備する必要がある。

また、一時滞在施設内における帰宅困難者の保護に係る補償に関して、支払対象者を一括して補償する制度設計や保険商品のガイドラインを国が整備（[図表6-17](#)、[図表6-20](#)における「帰宅困難者保護保険（仮称）」）し、広域自治体が基本的な保険料負担を行うことにより、一時滞在施設事業者及び基礎自治体の負担を軽減する必要があると考える。

第 7 章

帰宅困難者対策における 初動対応体制の確立に向けた 今後の取組み

7-1 具体化に向けた課題の検討

今年度は、前年度の研究成果を踏まえ、次の5点のそれぞれを具体化に向けた課題として設定し検討を深化させた。

- ① 一斉帰宅抑制の周知、啓発の推進
- ② 駅の混雑状況の把握
- ③ 一時滞在施設における保険・補償の充実
- ④ 東京都帰宅困難者対策オペレーションシステムとの連携による情報提供の強化
- ⑤ 大型ビジョン・デジタルサイネージ事業者との協議に向けた連携の強化

各調査の結果を踏まえ、「帰宅困難者対策における初動対応体制の確立」の具体化に向けた課題の検討を（[図表7-1](#)）のとおり整理した。

図表7-1 具体化に向けた課題の検討

具体化に向けた課題	課題の検討
一斉帰宅の抑制の周知、啓発の推進	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本調査による一斉帰宅の抑制についての認知度は31%であり、東京都調査（事業者：平成28（2016）年度68%、令和4（2022）年度42%）から、更に認知度が下がっている。 2. 東京都への主な要望は次のとおりである。 <ul style="list-style-type: none"> ① 平時の啓発として、東京都の一斉帰宅抑制に関する動画放映 ② 発災時には、「むやみに移動を開始せず、安全な場所に留まる」という発災時の原則の周知徹底 ③ 経済団体を通して、企業等経営層における一斉帰宅抑制の認識・理解を高め、企業等における一斉帰宅の抑制、大規模集客施設等における利用者保護の認知度の向上

具体化に向けた課題	課題の検討
<p>駅の混雑状況の把握</p>	<p>1. 駅の混雑状況の把握に関する主な問題点として、以下が考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 特別区内の主要なターミナル駅で、駅周辺滞留者がどの程度発生するかは、令和5年度調査で基礎的なデータは得られたが、これらは固定された「点」での数値 ② 年間を通して、実際に人の流れがどのようなものであるかは不明 <p>2. 東京都への主な要望は次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 東京都帰宅困難者対策ハンドブック¹²に記されている「行き場のない帰宅困難者は約66万人」の主要なターミナル駅ごとの内訳提示 ② 東京都帰宅困難者対策ハンドブックに記されている「行き場のない帰宅困難者は約66万人」の区ごとの内訳提示 <p>3. 鉄道事業者への主な要望は次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 鉄道事業者が所有する人流シミュレーションデータの情報連携及び提供 ② 情報連携及び提供方法の検討と構築
<p>一時滞在施設における保険・補償の充実</p>	<p>1. ガイドライン¹³では、「地元の実業者等に協力を求め、民間施設に対して一時滞在施設の提供に関する協定を締結するよう要請する」、「民間施設の協力を得るために、災害救助基金の活用等の必要な仕組みや補助等の支援策について検討し、地域の実情に応じて支援策を具体化していく」としているが、主な問題点として、以下が考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 一時滞在施設の開設・運営後の帰宅困難者等に係る事故に対する保険・補償の対象や内容が、明確ではない。 ② 保険・補償の対象や内容が、明確ではないため、民間事業者が一時滞在施設に協力しにくい。 ③ 多くの区で民間等の一時滞在施設を十分に確保できていない。

12 東京都帰宅困難者対策ハンドブック

(<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/bousai/1000031/1001369.html>)

13 首都直下地震帰宅困難者等対策連絡調整会議「一時滞在施設の確保及び運営のガイドライン」(令和6年7月)

具体化に向けた課題	課題の検討
一時滞在施設における保険・補償の充実	<p>2. 国への主な要望は次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 発災時の民間等の一時滞在施設における帰宅困難者等に係わる損害賠償責任が、民間事業者に及ばない制度の創設 ② 民間等の一時滞在施設における帰宅困難者等の事故補償に関する保険制度の整備 <p>3. 東京都への主な要望は次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 民間等の一時滞在施設における帰宅困難者等の事故補償保険の保険料負担
東京都帰宅困難者対策オペレーションシステムとの連携による情報提供の強化	<p>1. 発災時を想定した共通状況認識図として画面・様々な操作機能は提供されているが、平常時に各区が傾向と対策を検討することに使用しづらい。主な問題点として、以下が考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 人流解析グラフの機能の取り扱えるのは直近3日間に限られている。 ② 人流解析グラフを構成するローデータは掲載されていない。 ③ 各区が自区、混雑予想地点の過去の人流解析グラフを使用して傾向と対策を検討し続けるためには、年間を通して恒常的に人流解析グラフの作成を行う必要があるが、人材が不足している。 <p>2. 東京都への主な要望は次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 直近3日間の区市町村ごと、混雑予想地点ごとの人流解析グラフを確認する際、あわせて人流解析グラフを構成するローデータの提供 ② 区市町村ごと、混雑予想地点ごとの人流解析グラフについてオンデマンドで直近3年分と、あわせて人流解析グラフを構成するローデータの提供 ③ 各区で自区、混雑予想地点ごとの人流解析グラフを構成するローデータを保管するために、メール等配信によるデータ取得方法の提供

具体化に向けた課題	課題の検討
<p>大型ビジョン・デジタルサイネージ事業者との協議に向けた連携の強化</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 帰宅困難者等への情報提供に有効な設備と考えられる大型ビジョン、デジタルサイネージについて、民間事業者・鉄道事業者との協議が多くの区で十分行われていない。主な理由は、以下のとおり。 <ol style="list-style-type: none"> ① 大型ビジョン・デジタルサイネージ自体が駅周辺で少ない区も多い。 ② 民間事業者・鉄道事業者によっては、平時の無償での放映は難しい。 ③ 鉄道事業者との協議は、協議先が駅ではなく本社となるため、基礎自治体（区市町村）単独で協議・調整を図ることが困難である。 2. 東京都への主な要望は次のとおりである。 <ol style="list-style-type: none"> ① 大型ビジョン、デジタルサイネージの保有・管理事業者との協議・協定締結の主導的役割 ② 東京都と既に協議・協定締結している民間事業者・鉄道事業者及び大型ビジョン・デジタルサイネージの在処の情報提供 ③ 平時の啓発として、東京都の一斉帰宅抑制に関する動画放映及び費用負担 ④ 発災時、住民及び来街者、事業者に対して「むやみに移動を開始せず、安全な場所に留まる」という原則の周知徹底 ⑤ 発災時の情報提供として、駅周辺等の一時滞在施設の案内・誘導

7-2 発災時の初動対応体制の抽出

(1) 最新の地域防災計画における帰宅困難者対策の初動対応体制

発災時の初動対応体制を明らかにするために、各区の地域防災計画における帰宅困難者対策の初動対応に係る記載から、発災時の応急活動及び初動体制を（[図表7-2](#)）のとおり整理した。

図表7-2 帰宅困難者対策の応急活動及び初動体制

応急活動	発災	3時間	6時間	12時間	24時間	48時間	72時間
		初動体制確立期			即時対応期		復旧対応期
帰宅困難者の発生の抑制		<ul style="list-style-type: none"> ■一斉帰宅の抑制の呼びかけ（企業等） <ul style="list-style-type: none"> ■（国・都・区・民間）一時滞在施設の開設状況を集約し情報提供（企業等） ■開設した一時滞在施設への案内・誘導 					<ul style="list-style-type: none"> ■災害関連情報及び徒歩帰宅支援等に関する情報等を提供
大規模集客施設・駅等の利用者保護の支援		<ul style="list-style-type: none"> ■一斉帰宅の抑制の呼びかけ <ul style="list-style-type: none"> ■（国・都・区・民間）一時滞在施設の開設状況を集約し情報提供 ■開設した一時滞在施設への案内・誘導 					<ul style="list-style-type: none"> ■災害関連情報及び徒歩帰宅支援等に関する情報等を提供
一時滞在施設の開設要請・運営支援		<ul style="list-style-type: none"> ■一時滞在施設の開設要請 <ul style="list-style-type: none"> ■一時滞在施設の運営支援 ■一時滞在施設間の調整 ■（国・都・区・民間）一時滞在施設の開設状況を集約し情報提供 			<ul style="list-style-type: none"> ■災害関連情報及び徒歩帰宅支援等に関する情報等を提供 		
駅周辺等における混乱防止		<ul style="list-style-type: none"> ■一斉帰宅の抑制の呼びかけ <ul style="list-style-type: none"> ■災害関連情報を提供 ■（国・都・区・民間）一時滞在施設の開設状況を集約し情報提供 ■開設した一時滞在施設への案内・誘導 					<ul style="list-style-type: none"> ■災害関連情報及び徒歩帰宅支援等に関する情報等を提供

（出所）各区の地域防災計画における帰宅困難者対策の初動対応をもとに富士通総研作成

次に、発災時の応急活動及び初動体制について、帰宅困難者対策に係る各ガイドライン¹⁴をもとに、区を主体とするフロー図及び発災時の取組内容を抽出した（[図表7-3](#)から[図表7-8](#)まで）。

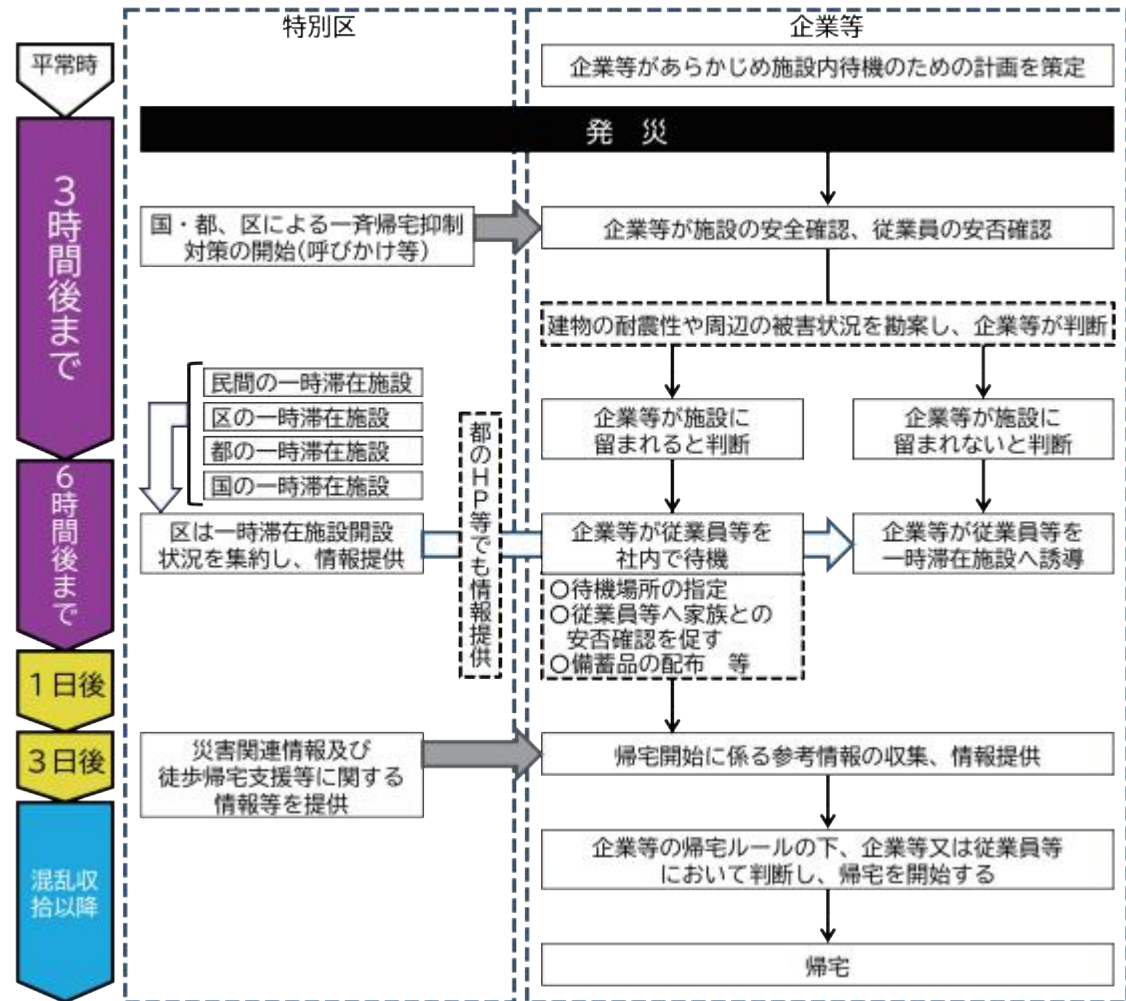
14 首都直下地震帰宅困難者等対策連絡調整会議「事業所における帰宅困難者等対策ガイドライン」（令和6年7月）

首都直下地震帰宅困難者等対策協議会「大規模な集客施設や駅等における利用者保護ガイドライン」（平成24年9月）

首都直下地震帰宅困難者等対策連絡調整会議「一時滞在施設の確保及び運営のガイドライン」（令和6年7月）

(2) 「帰宅困難者の発生の抑制」の初動対応体制

図表7-3 「帰宅困難者発生の抑制」フロー



図表7-4 「帰宅困難者発生の抑制」の応急活動内容

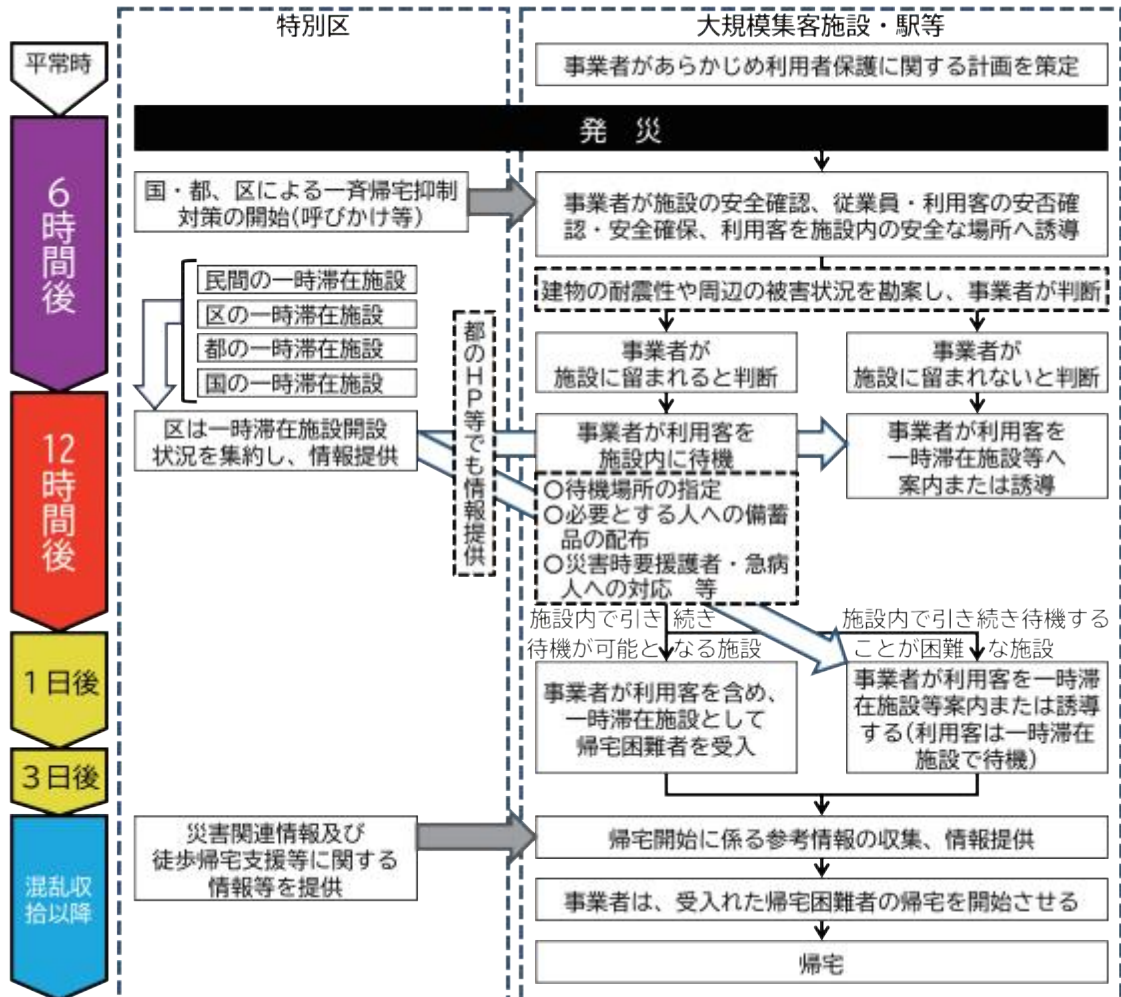
時間軸	応急活動	機関名	取組内容
発災時	企業等に対する災害関連情報等の提供	国や都、区	個人・企業等に対する一斉帰宅抑制の呼びかけを行う。
		区	国・都・区・民間の一時滞在施設の開設状況を集約し情報提供する。
		行政機関	関係機関と連携して、災害関連情報等を提供する。
混乱収拾以降	帰宅支援の実施と情報提供	行政機関	災害時帰宅支援ステーションや代替搬送手段等の確保等の帰宅支援体制を構築するとともに、帰宅支援の実施状況、災害関連情報や公共交通機関の運行情報等について報道機関やホームページ等を通じて企業等に提供する。

(出所) 首都直下地震帰宅困難者等対策連絡調整会議「事業所における帰宅困難者等対策ガイドライン」(令和6年7月)をもとに富士通総研作成

- 第1章
 - 1-1
 - 1-2
 - 1-3
- 第2章
 - 2-1
 - 2-2
- 第3章
 - 3-1
- 第4章
 - 4-1
 - 4-2
- 第5章
 - 5-1
 - 5-2
 - 5-3
- 第6章
 - 6-1
 - 6-2
 - 6-3
- 第7章
 - 7-1
 - 7-2
 - 7-3
 - 7-4
- 研究報告にあたって
- 資料編

(3) 「大規模集客施設・駅等の利用者保護の支援」の初動対応体制

図表7-5 「大規模集客施設・駅等での利用者保護の支援」フロー



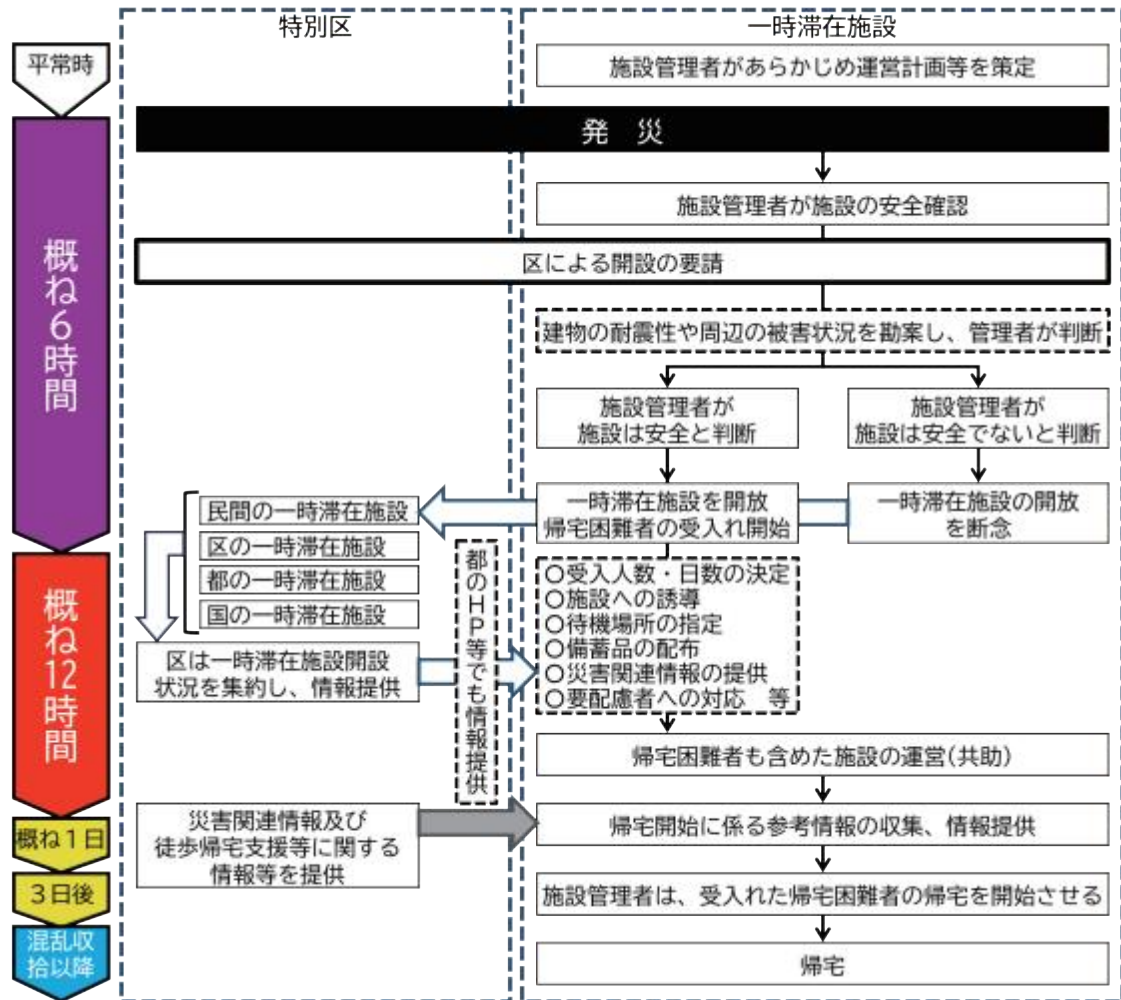
図表7-6 「大規模集客施設・駅等での利用者保護の支援」の応急活動内容

時間軸	応急活動	機関名	取組内容
発災時	事業者に対する災害関連情報等の提供	国や都、区	個人・企業等に対する一斉帰宅抑制の呼びかけを行う。
		区	国・都・区・民間の一時滞在施設の開設状況を集約し情報提供する。
		行政機関	関係機関と連携して、災害関連情報等を提供する。

(出所) 首都直下地震帰宅困難者等対策協議会「大規模な集客施設や駅等における利用者保護ガイドライン」(平成24年9月)をもとに富士通総研作成

(4) 「一時滞在施設の開設要請・運営支援」の初動対応体制

図表7-7 「一時滞在施設の開設要請・運営支援」フロー



図表7-8 「一時滞在施設の開設要請・運営支援」の応急活動内容

時間軸	応急活動	機関名	取組内容
発災時	一時滞在施設への情報提供	区	国・都・区・民間の一時滞在施設の開設状況を集約し情報提供する。
		国や都、区	交通機関の復旧情報や道路の被災・復旧に関する情報等、帰宅が可能かどうかの判断に資する情報を適宜提供する。
	一時滞在施設間の調整	国や都、区	一時滞在施設からの報告をもとに受入人数や各種物資の過不足を把握し、施設間の調整を行う。
混乱収拾以降	一時滞在施設間の調整	国や都、区	受入者の帰宅等により施設の滞在人数が少数となったときは、他の一時滞在施設に移動させるなど、一時滞在施設の早期の閉鎖を支援する。
	施設滞在者への退去要請	国や都、区	一時滞在施設の開設期間は、原則として3日間としていることから、施設管理者の要請に基づき、一定期間を超えてなお滞在する施設滞在者等に対する退去要請等の対応を実施する。
	損害等への対応	国や都、区	一時滞在施設の運営に関して施設管理者に損害等が発生した場合又は発生するおそれがある場合には、積極的に協力して対応する。 なお、施設管理者の損害賠償責任の範囲について、内閣府（防災担当）が考え方を整理している。

(出所) 首都直下地震帰宅困難者等対策連絡調整会議「一時滞在施設の確保及び運営のガイドライン」
(令和6年7月)をもとに富士通総研作成

7-3 平時の事前対策における連携強化

次に、応急活動及び初動体制について、帰宅困難者対策に係る各ガイドラインをもとに、平常時の取組内容を抽出した（[図表7-9](#)から[図表7-11](#)まで）。

この結果から、平時からの事前の備え（事前防災）が極めて重要であることがわかる。

(1) 「帰宅困難者の発生の抑制」の平時の事前防災

図表7-9 「帰宅困難者発生の抑制」の事前防災内容

時間軸	事前防災	機関名	取組内容
平常時	情報提供体制の確保	行政機関	あらかじめ報道機関や通信事業者、公共交通機関等と連携協力して、企業等が必要な情報を得られる仕組みを構築しておく。
		国や都、区	帰宅者に対する支援として、災害時帰宅支援ステーションや情報提供ステーション等の確保・明示を進めるほか、災害時要援護者を中心とした代替搬送手段の確保策について、あらかじめ検討しておく。
	国や都、区	混乱収拾時以降に帰宅困難者等を円滑に帰宅させるため、企業等に対して時差帰宅等の帰宅ルールについても周知する。	

(出所) 首都直下地震帰宅困難者等対策連絡調整会議「事業所における帰宅困難者等対策ガイドライン」(令和6年7月)をもとに富士通総研作成

(2) 「大規模集客施設・駅等の利用者保護の支援」の平時の事前防災

図表7-10 「大規模集客施設・駅等での利用者保護の支援」の事前防災内容

時間軸	事前防災	機関名	取組内容
平常時	情報提供体制の確保	行政機関	あらかじめ報道機関や通信事業者、公共交通機関等と連携協力して、事業者が必要な情報を得られる仕組みを構築しておく。
		行政機関	事業者との連携のため、担当者の連絡名簿や連絡先一覧等を作成し、関係者間で共有するとともに、適時更新等に努める。

(出所) 首都直下地震帰宅困難者等対策協議会「大規模な集客施設や駅等における利用者保護ガイドライン」(平成24年9月)をもとに富士通総研作成

(3) 「一時滞在施設の開設要請・運営支援」の平時の事前防災

図表7-11 「一時滞在施設の開設要請・運営支援」の事前防災内容

時間軸	事前防災	機関名	取組内容
平常時	一時滞在施設の確保	国	所有・管理する施設について、受入可能な場合は、区又は都からの要請を受け、又は自主的に一時滞在施設として帰宅困難者等を受け入れる。
		都	所有・管理する施設を一時滞在施設として指定する。 広域的な立場から、事業者団体に対して、一時滞在施設の提供について協力を求める。
		区	所有・管理する施設を一時滞在施設として指定する。 地元の事業者等に協力を求め、民間施設に対して一時滞在施設の提供に関する協定を締結するよう要請する。
情報提供体制の確保	行政機関	あらかじめ報道機関や通信事業者、公共交通機関等と連携協力して、事業者が必要な情報を得られる仕組みを構築しておく。	
	行政機関	事業者との連携のため、担当者の連絡名簿や連絡先一覧等を作成し、関係者間で共有するとともに、適時更新等に努める。	
一時滞在施設に関する普及啓発	国や都、区	地域内の従業者及び住民に対して一時滞在施設の役割や利用方法、所在地について周知に努める。	
	国や都、区	一時滞在施設は施設管理者の善意に基づく共助の観点から運営されることから、一時滞在者は自己の判断で利用するものであること、一時滞在施設を利用する際には、施設の運営に可能な範囲で協力すること、施設管理者は故意又は重過失がない限り責任を負わないといった受入条件を承諾し、署名した者を受け入れることについてもあわせて周知に努める。	
	国や都、区	余震等の影響で建物の安全性や周辺状況に変化が生じた場合等、施設の管理者の判断により、急きょ閉鎖する可能性があること、受入定員に達した場合には新たな受入れを断ること、また、負傷者の治療や、備蓄品に限りがあり食料等の配布ができない場合があること等、施設において対応できない事項についても周知する。	
防災関係機関への周知	国や都、区	一時滞在施設の名称や所在地等を、警察、消防へ周知し、災害時における連携に努める。	
民間一時滞在施設の確保に関する支援策	国や都、区	民間施設の協力を得るために、災害救助基金の活用等の必要な仕組みや補助等の支援策について検討し、地域の実情に応じて支援策を具体化していく。	

時間軸	事前防災	機関名	取組内容
平常時	ガイドラインに基づくマニュアル等の整備	国や都、区	首都直下地震帰宅困難者等対策連絡調整会議「一時滞在施設の確保及び運営のガイドライン」（令和6年7月26日）を参考に、 各地域の実情に応じた具体的な一時滞在施設の運営マニュアル等を整備する。

(出所) 首都直下地震帰宅困難者等対策連絡調整会議「一時滞在施設の確保及び運営のガイドライン」(令和6年7月)をもとに富士通総研作成

第1章

- 1-1
- 1-2
- 1-3

第2章

- 2-1
- 2-2

第3章

- 3-1

第4章

- 4-1
- 4-2

第5章

- 5-1
- 5-2
- 5-3

第6章

- 6-1
- 6-2
- 6-3

第7章

- 7-1
- 7-2
- 7-3**
- 7-4

研究報告にあたって

資料編

7-4 研究成果を踏まえた今後の取組み

この2年間にわたる調査研究を通じて、帰宅困難者の発生を抑制し、発災時の初動の対応が功を奏するには、何よりも、平時からの事前の備えが極めて重要であることを改めて確認した。このことを踏まえて、今後の取組みを4つの必要性として以下に示す。

(1) 都内帰宅困難者の大半を占める企業の従業員に対する、より効果的で具体的な普及啓発活動の必要性

東京都の「東京都帰宅困難者対策実施計画の改定について」（令和5年5月）において、一斉帰宅抑制など条例の認知度が低下している（事業者：平成28（2016）年度68%、令和4（2022）年度42%）。

また、本調査では31%となっており、一斉帰宅抑制の認知度が下降の一途を辿っている。

このような状況に鑑み、都内滞留者の大半を占める企業等従業員に対し、より効果的で具体的な普及啓発の実施が必要と考える。例えば、東京都主導による鉄道事業者との連携により、9月1日「防災の日」、3月11日「東日本大震災発生日」に、東京都の一斉帰宅抑制に関する動画放映を駅構内・運行列車内で行う。帰宅困難者の発生に伴う混乱を防止するため、住民及び来街者、事業者に対して「むやみに移動を開始せず、安全な場所に留まる」という発災時の原則を周知徹底させる必要があると考える。

また、東京都主導により、日本経済団体連合会（経団連）、日本商工会議所（日商）、経済同友会等の経済団体に積極的に働きかけることにより、企業等経営層の一斉帰宅抑制への認識・理解を高め、大規模集客施設等における一斉帰宅抑制等の利用者保護の認知度の向上が期待できる。その結果、発災時の駅周辺滞留者（屋外滞留者）を一定程度抑えることができると考えられる。

(2) 鉄道事業者のみならず、行政も含めた都内主要駅での混雑状況を常時把握できる体制の必要性

特別区内の主要なターミナル駅で、駅周辺滞留者がどの程度発生するかは、昨年度の調査で基礎的なデータとして得られた。しかし、これらは「固定された点」での数値であり、実際に人の流れがどのようなものであるかは不明である。

災害時の駅周辺等における混乱防止も特別区に期待されているため、年間を通して時間毎の主要なターミナル駅の混雑状況の把握が必要である。

そのため、鉄道事業者の協力のもと、鉄道事業者が試みている人流

- (2) のシミュレーションデータによる駅の混雑状況の情報を、帰宅困難者対策の第一線の特別区が年間を通して恒常的に得ることにより、駅周辺等の混雑状況の傾向と対策を検討することで、災害時の駅周辺等の混乱防止及び民間等の一時滞在施設への案内・誘導に資する情報連携に活用できるものとする。

また、特別区が事前防災に取り組む上で、民間等の一時滞在施設への案内・誘導を検討するにあたり、「東京都帰宅困難者対策ハンドブック」に記されている職場や学校等に身を寄せる場がない買い物客等の、行き場のない帰宅困難者約66万人の、主要な利用ターミナル駅や、区市町村ごとの内訳の提供が求められている。

- (3) **行政と民間事業者が一体となった、行き場のない帰宅困難者の避難場所となる一時滞在施設の確保を適切に行える体制の必要性**

特別区長会から国へ「帰宅困難者対策では、施設開放した民間等の一時滞在施設に、事故等での損害賠償が及ばないように、法改正を」と、ここ数年要望を続けているが、「施設管理者の賠償責任を一律に免責とすることは『民法上の被災者保護の観点』から、困難」との考えが示されている。一方で、「施設管理者の責任の範囲について、より明確にする必要があるため、法制度上の担保も含め、引き続き検討を進めることが重要」との考えも示されている。

現時点では、民間等の一時滞在施設の従業員と一時滞在施設の運営を補助するボランティアが活動に際して被った怪我等が、災害対策基本法の損害補償の対象となり得るかは必ずしも明らかではない。

したがって、民間事業者が一時滞在施設に協力しやすくなるよう、法改正を行い、『発災時の損害賠償責任が事業者に及ばない制度』の創設を、早期に実現する必要がある。

更には、民間等の一時滞在施設における帰宅困難者等の事故に係る補償に関して、国が制度設計や保険商品のガイドラインを整備し、広域自治体が基本的な保険料を負担することにより、民間事業者及び基礎自治体の負担を軽減する必要があると考える。

- (4) **首都直下地震等の災害は都内全域に及ぶことを前提とした、都・区・民間事業者が一体となった発災時の高度な情報環境整備の必要性**

東京都帰宅困難者対策オペレーションシステム（令和7年（2025）3月運用開始）による情報連携によって、発災時における都立・民間の一時滞在施設の開設・運営状況、駅周辺等の混雑状況、付近の被害状況等の情報を一元的に把握することにより、特別区による面的な帰宅困難者への効果的な対処が可能となると考える。

加えて、本システムの人流解析グラフの作成機能により、直近3日間については、見たいときに（オンデマンド）、区市町村ごと、混雑予想地点ごとの人流解析グラフを確認できることが明らかになった。一方で、本システムでは、人流解析グラフを構成するローデータは掲載されていない。

- (4) 帰宅困難者対策の第一線の特別区による事前防災として、過去の人
流解析グラフ及び構成するローデータを使用して傾向と対策を検討し
続けるためには、本システムにおいて、年間を通して恒常的に、区市
町村ごと、混雑予想地点ごとの人流解析グラフを構成するローデータ
の提供が必要と考える。

帰宅困難者等への情報提供に有効な設備と考えられる大型ビジョン、
デジタルサイネージについて、それらを保有・管理する民間事業者・
鉄道事業者との協議が多く、多くの区で十分に行われていない。

本研究会に参加している複数の区では、防災に係る業務に限らず、
民間事業者・鉄道事業者との業務接点を活用し、平時の啓発として、
東京都の一斉帰宅抑制に関する動画放映、周辺の一部滞在施設等の情
報を映す等の取組みを行っている。ただし、民間事業者・鉄道事業者
によっては、平時に無償での放映は難しいようである。

また、一部の区では、発災時の帰宅困難者の発生に伴う混乱を防止
するため、民間事業者と災害時における緊急放送に関する協定を締結
し、発災時に映す情報を共有しており、住民及び来街者、事業者に対
して「むやみに移動を開始せず、安全な場所に留まる」という発災時
の原則を周知徹底させることとしている。

広域行政である東京都においては、平時の住民及び来街者、事業者
に対する啓発として、あるいは発災時の帰宅困難者等への情報提供と
して、有効な設備と考えられる大型ビジョン・デジタルサイネージを
保有する民間事業者・鉄道事業者との協議・協定締結の主導的役割を
担い、東京都・特別区の連携による情報提供について今後さらに検討
する必要がある。

研究報告にあたって

研究報告にあたって ～特別区の連携に期待を寄せる～

令和6年の初頭、昨年度の研究テーマの報告書をまとめている最中、能登半島地震が発災した。改めて、「首都東京の直下地震への警戒を怠ってはならない」との思いが、研究員たちの偽らざる思いではなかったかと、推察するところである。

本研究は昨年度の研究テーマ「帰宅困難者対策における初動対応体制の確立に向けた取組み」をそのまま継続したが、その背景には、参加区の防災担当者・責任者一同の強い継続意志もさることながら、まだまだ課題山積の本テーマに関する研究継続への関係者からの強い期待もあった。

二年次の具体的な活動としては、昨年度の研究活動で抽出した目指すべき目標「帰宅困難者への初動対応における連携の強化」を達成するための課題として明らかになった4点を、5点に再構築し、それぞれの課題についての検討を深化させた。

- ① 一斉帰宅抑制の周知・啓発の推進
- ② 駅の混雑状況の把握
- ③ 一時滞在施設における保険・補償の充実
- ④ 東京都帰宅困難者対策オペレーションシステムとの連携による情報提供の強化
- ⑤ 大型ビジョン・デジタルサイネージ事業者との協議に向けた連携の強化

各区における諸活動のより確実な実効性を確保するためにクリアしなければならない課題を改めて整理し、関係機関や利害関係者との意見・情報交換や各種アンケート調査の実施、そして研究会での議論を積み重ねた。

その結果は、帰宅困難者対応の初動体制強化の各区の今後の取組みに活用できる情報や選択肢として取りまとめたと同時に、特別区としての対応の限界を超える項目については、東京都や国への提言として書き添えた。特に平時からの利害関係者間の連携が今後求められる事項として下記4点を最後に提示した。

- (1) 都内帰宅困難者の大半を占める企業の従業員に対する、より効果的で具体的な普及啓発活動の必要性
- (2) 鉄道事業者のみならず、行政も含めた都内主要駅での混雑状況を常時把握できる体制の必要性

- (3) 行政と民間事業者が一体となった、行き場のない帰宅困難者の避難場所となる一時滞在施設の確保を適切に行える体制の必要性
- (4) 首都直下地震等の災害は都内全域に及ぶことを前提とした、都・区・民間事業者が一体となった発災時の高度な情報環境整備の必要性

そして上記の事項については、各組織において最終的には日常業務や組織文化レベルにまで実装されなければならない、また利害関係者間の関係においては、担当者レベルから組織対組織のレベルまで相互運用性（interoperability）を維持できるようなお互いの信頼関係に基づくものでなければならない、そのためには、今後、関係者間の対話を絶やすことなくより良い仕組みを構築し続ける覚悟が各組織に求められる。

以上のような集中的な研究活動を展開した二年の間、各区の防災担当者・責任者の異動や参加区の追加や退会もあったが、一方で、そのような変化にも動じない研究員の一貫した強い思いと連携の絆があった。

研究会としての使命は本報告書の発行を持って終えるが、今後は特別区間や東京都全体としての正式な協議体制に加えて、今回のような問題意識を共有し、自らが手を挙げた防災担当者・責任者が集い、ざっくばらんに意見・情報交換をしながら共通の課題解決に関係者を交えて自発的に取り組めるような活動を何らかの形で継続させることが強く望まれる。そしてこのような活動は平時には各区の対応能力の向上や人材育成を底支えし、災害発生時には人的な繋がりを基盤とした区境を越えた災害対応活動の相互運用性の実現に必ず繋がるはずである。

最後に、研究会の調査や意見交換に応じてくれた事業者や行政機関、これまで研究会に問題意識の高い防災担当者・責任者を送り込んでくれた参加各区、そして全ての行程を支え続けてくれた事務局一同に心より感謝申し上げます。

「帰宅困難者対策における初動対応体制の確立に向けた取組み」

研究会リーダー

（国立大学法人名古屋工業大学大学院教授）渡辺 研司

資料編

(1) 研究体制

リーダー	国立大学法人名古屋工業大学大学院教授	渡辺 研司
研究員	港区防災危機管理室防災課長	井上 茂
	港区防災危機管理室防災課地域防災支援係長	大久保 信博
	千代田区政策経営部災害対策・危機管理課長	山下 淳一
	千代田区政策経営部災害対策・危機管理課災害対策推進係長	茂木 佑太
	千代田区政策経営部災害対策・危機管理課災害対策推進係主任	高橋 翔大
	中央区総務部防災危機管理課防災危機管理担当係長	関口 慶一
	新宿区危機管理担当部危機管理課長	福岡 淳也
	文京区総務部防災課主査	衣斐 光
	台東区総務部危機・災害対策課係長	石川 春香
	品川区防災まちづくり部防災体制整備担当課長	羽鳥 匡彦
	渋谷区危機管理対策部帰宅困難者対策担当課長	小野澤 聖司
	豊島区総務部危機管理担当課長	宮崎 正
	足立区危機管理部総合防災対策室災害対策課災害対策係主任	青柳 景太
調査研究支援 株式会社富士通総研		

(2) 研究会活動実績

開催日	研究会の概要
4月19日	<ol style="list-style-type: none"> 研究会の目的及び概要 能登半島地震以降の最新の災害対策・帰宅困難者対策 一斉帰宅抑制の認知・取組状況
5月28日	<ol style="list-style-type: none"> 一斉帰宅抑制の認知・取組状況の実態調査 企業の従業員に対する一斉帰宅抑制の取組状況の調査及び大規模集客施設等における利用者保護に関する取組状況の調査 災害発生時における帰宅困難者の過去の発生状況の事例収集・分析

開催日	研究会の概要
6月28日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 一斉帰宅抑制の認知・取組状況の実態調査 2. 企業の従業員に対する一斉帰宅抑制の取組状況の調査及び大規模集客施設等における利用者保護に関する取組状況の調査 3. 一時滞在施設における保険・補償の調査 4. 東京都帰宅困難者対策オペレーションシステムの説明
8月5日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 企業の従業員に対する一斉帰宅抑制の取組状況の調査及び大規模集客施設等における利用者保護に関する取組状況の調査 2. 一時滞在施設における保険・補償の調査 3. 駅の混雑状況の把握
8月28日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 企業の従業員に対する一斉帰宅抑制の取組状況の調査及び大規模集客施設等における利用者保護に関する取組状況の調査 2. 一時滞在施設における保険・補償の調査 3. 駅の混雑状況の把握 4. 大型ビジョン・デジタルサイネージの調査
10月2日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能登半島地震以降の最新の帰宅困難者対策状況 2. 企業の従業員に対する一斉帰宅抑制の取組状況の調査及び大規模集客施設等における利用者保護に関する取組状況の調査 3. 一時滞在施設における保険・補償の調査 4. 調査研究報告書の骨子案の検討及び研究のまとめに向けての意見交換
11月5日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能登半島地震以降の最新の帰宅困難者対策状況 2. 企業の一斉帰宅抑制の取組状況、大規模集客施設等における利用者保護に関する取組状況 3. 一時滞在施設における保険・補償の調査 4. 調査研究報告書の検討及び研究のまとめに向けての意見交換
12月16日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 調査研究報告書の検討及び研究のまとめに向けての意見交換

(3) 一斉帰宅抑制の認知・取組状況に関するアンケート調査票

スクリーニング

No.	項目	内容
1	年齢	20歳代
		30歳代
		40歳代
		50歳代
		60歳以上
2	地域	東京都在住
		神奈川県在住
		埼玉県在住
		千葉県在住
3	職業	公務員
		経営者・役員
		会社員（事務系）
		会社員（技術系）
		会社員（その他）
		自営業
		自由業
		専業主婦（主夫）
		パート・アルバイト
その他		
4	地域	東京都23区に通勤している方

アンケート調査票

Q 1

あなたのお勤め先の従業員数をお選びください。

※ 複数あてはまる方は、メインのお勤め先についてお答えください。（以降も同様）

(ひとつだけ) 【必須】

<input checked="" type="checkbox"/> 回答を選択してください
1人以下
5人以下
20人以下
50人以下
100人以下
300人以下
500人以下
1,000人以下
2,000人以下
5,000人以下
10,000人以下
10,001人以上
わからない

Q 2

あなたのお勤め先の業種をお選びください。

(ひとつだけ) 【必須】

<input checked="" type="checkbox"/> 回答を選択してください
農業, 林業, 漁業
鉱業, 採石業, 砂利採取業
建設業
製造業
電気・ガス・熱供給・水道業
情報通信業 (通信業, 放送業, 映像・音声・文字情報制作業)
情報通信業 (情報サービス業, インターネット附随サービス業)
運輸業, 郵便業
卸売業, 小売業
金融業, 保険業
不動産業, 物品賃貸業
学術研究, 専門・技術サービス業
宿泊業, 飲食サービス業
生活関連サービス業, 娯楽業
教育, 学習支援業 (学校教育)
教育, 学習支援業 (その他の教育, 学習支援業)
医療, 福祉
複合サービス事業 (郵便局)
複合サービス事業 (協同組合)
サービス業 (政治・経済・文化団体, 宗教)
サービス業 (政治・経済・文化団体, 宗教を除く)
国家公務
地方公務
その他 ()

第 1 章

1-1

1-2

1-3

第 2 章

2-1

2-2

第 3 章

3-1

第 4 章

4-1

4-2

第 5 章

5-1

5-2

5-3

第 6 章

6-1

6-2

6-3

第 7 章

7-1

7-2

7-3

7-4

研究報告に
あたって

資料編

Q 3

あなたの主な通勤手段をお選びください。

※ 複数の通勤手段がある方は、もっとも移動時間の長い通勤手段をお選びください。

(ひとつだけ) 【必須】

✓回答を選択してください
徒歩
自転車
クルマ
バス
電車
その他 ()

Q 4

あなたの主な通勤手段の移動時間（通勤時間）をお選びください。

※ 複数の通勤手段がある方は、もっとも移動時間の長い通勤手段についてお答えください。

(ひとつだけ) 【必須】

✓回答を選択してください
30分以下
60分以下
90分以下
120分以下
121分以上

Q 5

お住まいからお勤め先までのおよその距離をお選びください。

(ひとつだけ) 【必須】

✓回答を選択してください
およそ10km (クルマ20分以下, 電車25分以下, 自転車40分以下)
およそ20km (クルマ40分以下, 電車50分以下, 自転車80分以下)
およそ30km (クルマ1時間以下, 電車75分以下, 自転車2時間以下)
31km以上

Q 6

あなたのご結婚されていますか。

(ひとつだけ) 【必須】

- 未婚
 既婚
 離婚・死別

Q 7

あなたの同居されている家族構成をお知らせください。

※ 複数の子供がいる場合は、末子についてお答えください。

(ひとつだけ) 【必須】

- 単身世帯
 夫婦のみ世帯
 パートナーとの世帯
 夫婦と子供（未就学児）の世帯
 夫婦と子供（小学生～高校生）の世帯
 夫婦と子供（大学生・社会人・その他）の世帯
 夫婦と既婚の子供の二世帯
 ひとり親と子供（未就学児）の世帯
 ひとり親と子供（小学生～高校生）の世帯
 ひとり親と子供（大学生・社会人・その他）の世帯
 ひとり親と既婚の子供の二世帯
 父母との二世帯
 父母いずれかとの二世帯
 三世帯以上の同居世帯
 その他 ()

Q 8

あなたの同居されているご家族に要支援者・要介護者はいらっしゃいますか。

(ひとつだけ) 【必須】

- いる
 いない

Q 9

あなたのお住まいにペット（動物）はいますか。

(ひとつだけ) 【必須】

- いる
 いない

Q10

防災、災害（地震、風水害等）に関する情報を収集する際に、よく使う媒体をお選びください。

(ひとつだけ) 【必須】

- 新聞
 TVニュース
 ネットニュース
 キキクル
 スマホアプリ（スマートニュース、グノシー等）
 Facebook
 X（旧Twitter）
 YouTube
 LINE
 その他（ ）
 情報収集はしない

Q11

東京都では帰宅困難者対策条例を制定し、「一斉帰宅の抑制」を呼びかけています。

あなたは「一斉帰宅の抑制」について知っていますか。

- ※ このアンケートをお答えになる前のことについて、お答えください。
 ※ 大規模地震が起きたとき、発災後3日間は救助・救命活動を優先させる必要があります。そのため、企業は従業員等の一斉帰宅が救助・救命活動の妨げとならないよう、発災後3日間は企業が従業員等を施設内に待機させるとともに、必要な備蓄を行うよう努めます。
 ※ 大規模地震とはおよそ震度6強～7程度の地震と想定されています。

(ひとつだけ) 【必須】

- 詳しく知っている
 知っている
 名前は聞いたことがある
 知らない

Q12

「一斉帰宅の抑制」について、何から知りましたか。

- ※ 大規模地震が起きたとき、発災後3日間は救助・救命活動を優先させる必要があります。そのため、企業は従業員等の一斉帰宅が救助・救命活動の妨げとならないよう、発災後3日間は企業が従業員等を施設内に待機させるとともに、必要な備蓄を行うよう努めます。
 ※ 大規模地震とはおよそ震度6強～7程度の地震と想定されています。

(3つまで) 【必須】

- 新聞
 TVニュース
 ネットニュース
 スマホアプリ（スマートニュース、グノシー等）
 Facebook
 X（旧Twitter）
 YouTube
 LINE
 東京都ホームページ
 神奈川県ホームページ
 埼玉県ホームページ
 千葉県ホームページ
 広告
 お勤め先の周知
 ご家族からのお話
 その他（ ）

Q13

大規模地震が起きたとき、あなたはどのような行動をとると思いますか。

※ 最もあてはまるものについてお答えください。

※ 大規模地震とはおよそ震度6強～7程度の地震と想定されています。

(ひとつだけ) 【必須】

- お勤め先の安全な場所で待機する
- 鉄道等の運行再開まで駅やその付近で待機する
- 一定期間、待機できる安全な場所を歩いて探す
- 待機せず、徒歩で帰宅する(自宅までおよそ1時間以下)
- 待機せず、徒歩で帰宅する(自宅までおよそ2時間以下)
- 待機せず、徒歩で帰宅する(自宅までおよそ3時間以下)
- 待機せず、徒歩で帰宅する(自宅までおよそ4時間以下)
- 待機せず、通勤手段で使っている自転車で帰宅する
- 待機せず、通勤手段で使っているクルマで帰宅する
- 待機せず、タクシーで帰宅する
- その他 ()

Q14

大地震が起きたとき、「帰宅する」を選ばれた方に伺います。「帰宅する主な理由」をお選びください。

※ 最もあてはまるものについてお答えください。

※ 大規模地震とはおよそ震度6強～7程度の地震と想定されています。

(ひとつだけ) 【必須】

- 夫・妻、パートナーが心配だから
- 子供(未就学児・小学生)が心配だから、迎えに行くから
- 子供(中学生・高校生)が心配だから
- 子供(大学生・社会人・その他)が心配だから
- 親が心配だから
- 祖父母が心配だから
- 要支援者・要介護者が心配だから
- ペット(動物)が心配だから
- 自宅が心配だから
- 帰宅したいから
- その他 ()

Q15

あなたの同居されているご家族と、災害時の「安否確認方法」を決めていますか。

※ 大規模な災害が発生した際は、電話回線の混雑や通信規制により、連絡手段が限られることが少なくありません。あらかじめ、緊急時の連絡方法を決めておくことが重要です。

(ひとつだけ) 【必須】

- 決めている。家族と安否確認を試行している
- 決めているが、家族と安否確認を試行していない
- 安否確認方法は知っているが、決めていない
- 安否確認方法を知らない
- その他 ()
- わからない

Q16

大規模地震が起きたとき、どのような行動をとるか、お勤め先で決めていますか。

※ 大規模地震とはおよそ震度6強～7程度の地震と想定されています。

(3つまで) 【必須】

- 社内にいる時は、一定期間、安全な場所で待機する
- 社内にいる時は、上司に相談し、状況に応じて、帰宅する
- 社外にいる時は、鉄道等の運行再開まで駅やその付近で待機する
- 社外にいる時は、一定期間、待機できる安全な場所を歩いて探す
- ご自身の選択・判断に委ねられている
- その他 ()
- 決めていない
- わからない

Q17

あなたのお勤め先は、災害時の「安否確認方法」を決めていますか。

※ 大規模な災害が発生した際は、電話回線の混雑や通信規制により、連絡手段が限られることが少なくありません。あらかじめ、緊急時の連絡方法を決めておくことが重要です。企業として、災害直後に従業員やその家族の状況を確認することは、安全配慮義務上必要であり、その後の事業継続に向けた判断にも大きな影響を及ぼします。

(ひとつだけ) 【必須】

- 決めている。定期的(例. 年1回)に試行・訓練している
- 決めている。ちょっとした地震(例. 震度3以上)でも試行・訓練している
- 決めているが、安否確認を試行・訓練していない
- その他()
- 決めていない
- わからない

Q18

あなたのお勤め先で「一斉帰宅の抑制」は周知されていますか。

※ 大規模地震が起きたとき、発災後3日間は救助・救命活動を優先させる必要があります。そのため、企業は従業員等の一斉帰宅が救助・救命活動の妨げとならないよう、発災後3日間は企業が従業員等を施設内に待機させるとともに、必要な備蓄を行うよう努めます。

※ 大規模地震とはおよそ震度6強～7程度の地震と想定されています。

(ひとつだけ) 【必須】

- 周知されている
- 周知されていない
- その他()
- わからない

Q19

あなたのお勤め先の「一斉帰宅の抑制」に必要な「備蓄」について知っていますか。

※ 大規模地震が起きたとき、発災後3日間は救助・救命活動を優先させる必要があります。そのため、企業は従業員等の一斉帰宅が救助・救命活動の妨げとならないよう、発災後3日間は企業が従業員等を施設内に待機させるとともに、必要な備蓄を行うよう努めます。

※ 大規模地震とはおよそ震度6強～7程度の地震と想定されています。

(ひとつだけ) 【必須】

- 備蓄品・備蓄量ともに知っている
- 備蓄品があることは知っている
- 備蓄品があるかわからない
- 一斉帰宅抑制の抑制を知らなかった
- 一斉帰宅の抑制に必要な備蓄を知らなかった
- その他()

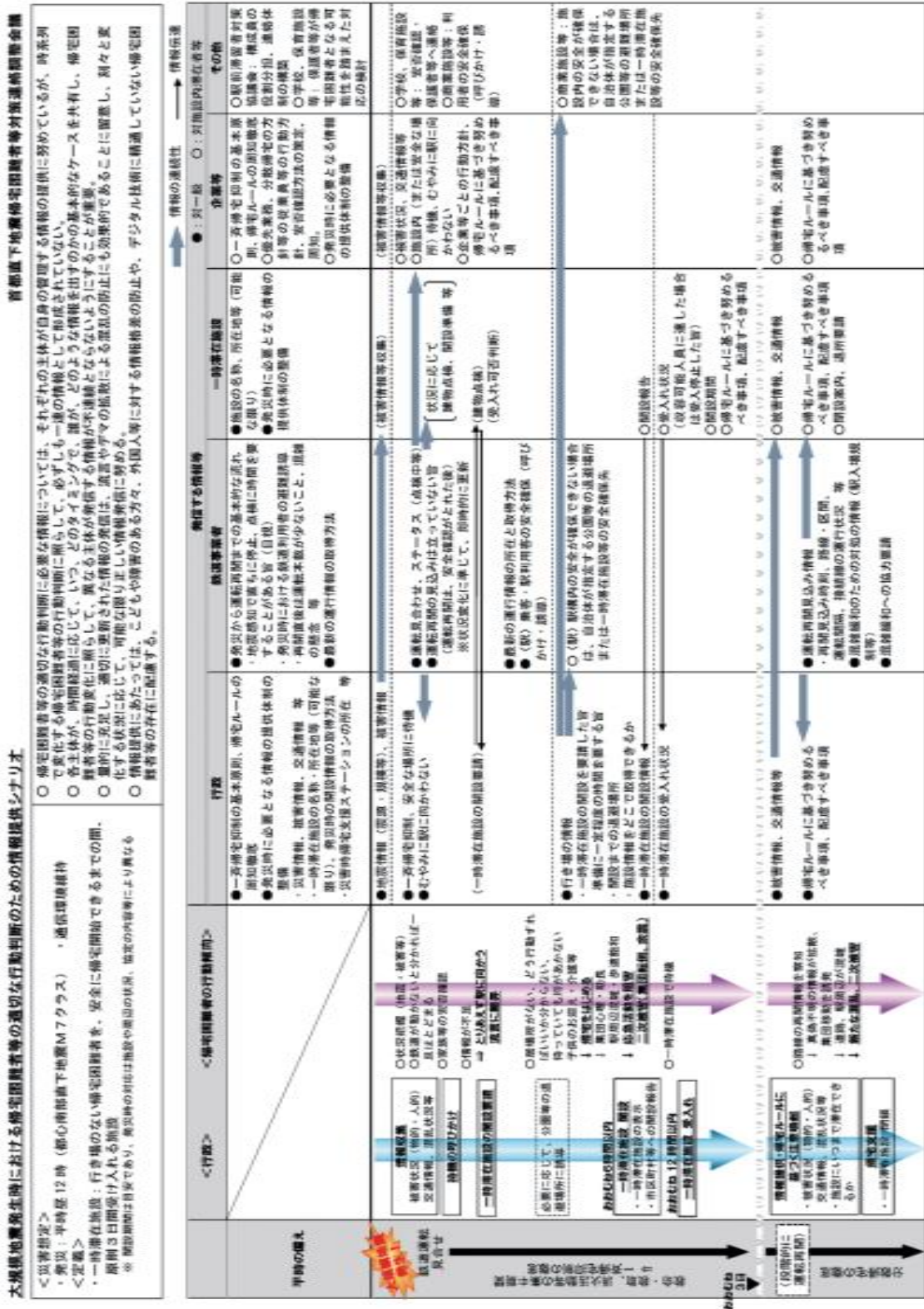
Q20

防災・災害(地震、風水害等)に関するアプリをスマホに入れてありますか。お選びください。

(ひとつだけ) 【必須】

- お住まいの自治体アプリを入れている
- お勤め先の自治体アプリを入れている
- 東京都防災アプリを入れている
- NHKニュース・防災アプリを入れている
- NHKラジオアプリを入れている
- Yahoo!防災速報アプリを入れている
- LINEにYahoo!防災速報アプリを連携している
- LINEに防災アプリを入れている
- その他()
- 防災・災害関連のアプリを入れていない

(4) 大規模地震発生時における帰宅困難者等の適切な行動判断のための情報提供シナリオ (第2章2-1-2参照)



(出所) 首都直下地震帰宅困難者等対策連絡調整会議

第1章

1-1

1-2

1-3

第2章

2-1

2-2

第3章

3-1

第4章

4-1

4-2

第5章

5-1

5-2

5-3

第6章

6-1

6-2

6-3

第7章

7-1

7-2

7-3

7-4

研究報告に
あたって

資料編

令和6（2024）年度

特別区長会調査研究機構調査研究報告書一覧

テーマ名	提案区
帰宅困難者対策における初動対応体制の確立に向けた取り組み	港
区民等の理解と信頼を深めるための情報発信のあり方	港
生活保護受給者の日常生活上の支援の現状と今後の課題	大田
特別区における老朽マンション対策の推進	大田
生成 AI を活用した特別区における DX の推進	葛飾

以上の5テーマについて報告書を発行しています。
各報告書は、特別区長会調査研究機構ホームページで閲覧できます。

<https://www.tokyo23-kuchokai-kiko.jp>

特別区長会調査研究機構

検索

CLICK!



令和6年度 調査研究報告書

帰宅困難者対策における初動対応体制の確立に向けた取り組み

令和7年3月発行

発行：特別区長会調査研究機構 事務局：公益財団法人特別区協議会

〒102-0072 東京都千代田区飯田橋3-5-1 TEL：03-5210-9054 Fax：03-5210-9873

※本書の無断転載・複製は、著作権法上での例外を除き禁じられています。

印刷所：株式会社成光社