

広島都心地域における帰宅困難者対応ガイドライン

令和5年3月

(第3版 令和8年5月改訂)

広島都心地域都市再生緊急整備協議会

目次

はじめに	1
用語の定義	2
第1章 基本的な考え方	3
1. 基本事項	3
(1) 対象エリア	3
(2) 想定される帰宅困難者数	4
(3) ガイドラインの適応条件	5
2. 情報提供・避難誘導の基本的なルール	6
(1) 避難行動の基本的な流れ	6
(2) 都市再生安全確保計画施設の配置と受入可能数	7
(3) 情報提供の基本的なルール	15
(4) 避難誘導の基本的なルール	21
第2章 各主体の対応方針	22
1. 都市再生安全確保施設管理者	22
(1) 発災時の対応方針	22
(2) 平常時の対応方針	27
(3) 開設・運営の流れ	29
2. その他の事業者	31
(1) 発災時の対応方針	31
(2) 平常時の対応方針	32
3. 交通事業者	36
(1) 発災時の対応方針	36
(2) 平常時の対応方針	36
4. 行政	37
(1) 発災時の対応方針	37
(2) 平常時の対応方針	38
第3章 今後の対応課題	39

▼改訂履歴

版数	発行日	主な改訂内容	備考
1	令和5年3月29日		初版
2	令和7年3月28日	<ul style="list-style-type: none"> ・一時退避場所の増減 ・帰宅困難者一時滞在施設の増減 ・各主体の対応方針への留意事項の追加 ・今後の対応課題の記載内容の修正 ・添付様式（チェックリスト等）の修正 ・その他、字句修正 	—
3	令和8年5月19日	<ul style="list-style-type: none"> ・避難行動の基本的な流れに関する記載の変更 ・一時退避場所（整備予定）の増 ・帰宅困難者一時滞在施設の増 ・情報提供の基本的なルールに関する記載の変更 ・各主体の対応方針に関する変更 ・フローの修正 ・添付様式（必要な役割一覧）の追加 ・今後の対応課題の記載内容の修正 ・その他、字句修正 	—

はじめに

平成 23 年に発生した東日本大震災の際に、大都市の交通結節点周辺において帰宅困難者等による大きな混乱が発生したことから、大規模な地震の発生を想定した都市の安全確保策が必要であることが指摘されたことを踏まえ、多数の滞留者が存在する都市再生緊急整備地域においては、大規模な地震の発生に備え、官民の連携によるハード・ソフト両面にわたる都市の滞
在者等の安全を確保する必要があるとして、平成 24 年に都市再生特別措置法が改正され、都市再生安全確保計画制度が創設されました。

こうした中、本市では、令和 3 年度に、特に多くの滞留者が想定される広島駅を中心とした地区（広島駅周辺地区）と、広島バスセンター、アストラムライン本通駅を中心とした地区（紙屋町・八丁堀地区）の両地区において、大規模地震が発生した場合における滞留者の安全の確保を図るための検討を行い、「広島都心地域都市再生安全確保計画」を策定しました。

本ガイドラインは、同計画に基づき、同地域における帰宅困難者対応に関する基本的なルールや対応方針、各主体の役割等を定めるものです。

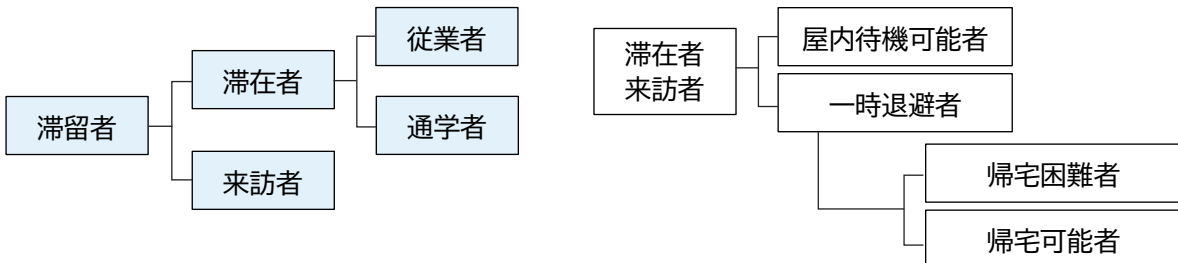
用語の定義

【行動】

避難	大規模災害時に、身に迫った危険を避けるため、安全な場所に移動すること
退避	大規模災害時に、安全が確認されるまでの間、一時的に安全な場所に移動すること

【ひと】

滞留者	地区内の居住者を除く滞在者、来訪者
滞在者	地区内に就業、通学の目的で滞在している人
従業者	滞在者のうち、就業を目的とした人
通学者	滞在者のうち、就学を目的とした人
来訪者	地区内に買い物・観光等の目的で来ている人
屋内待機可能者	滞在者のうち、通勤・通学先の建物の安全性が確保されており、建物内で待機することが可能な人
一時退避者	通勤・通学先の建物の安全性が確認できない滞在者及び来訪者
帰宅可能者	一時退避者のうち、自宅までの距離が比較的近いなど、徒歩等による帰宅が可能な人
帰宅困難者	一時退避者のうち、自宅までの距離が遠く、徒歩による帰宅が困難な人



【施設】

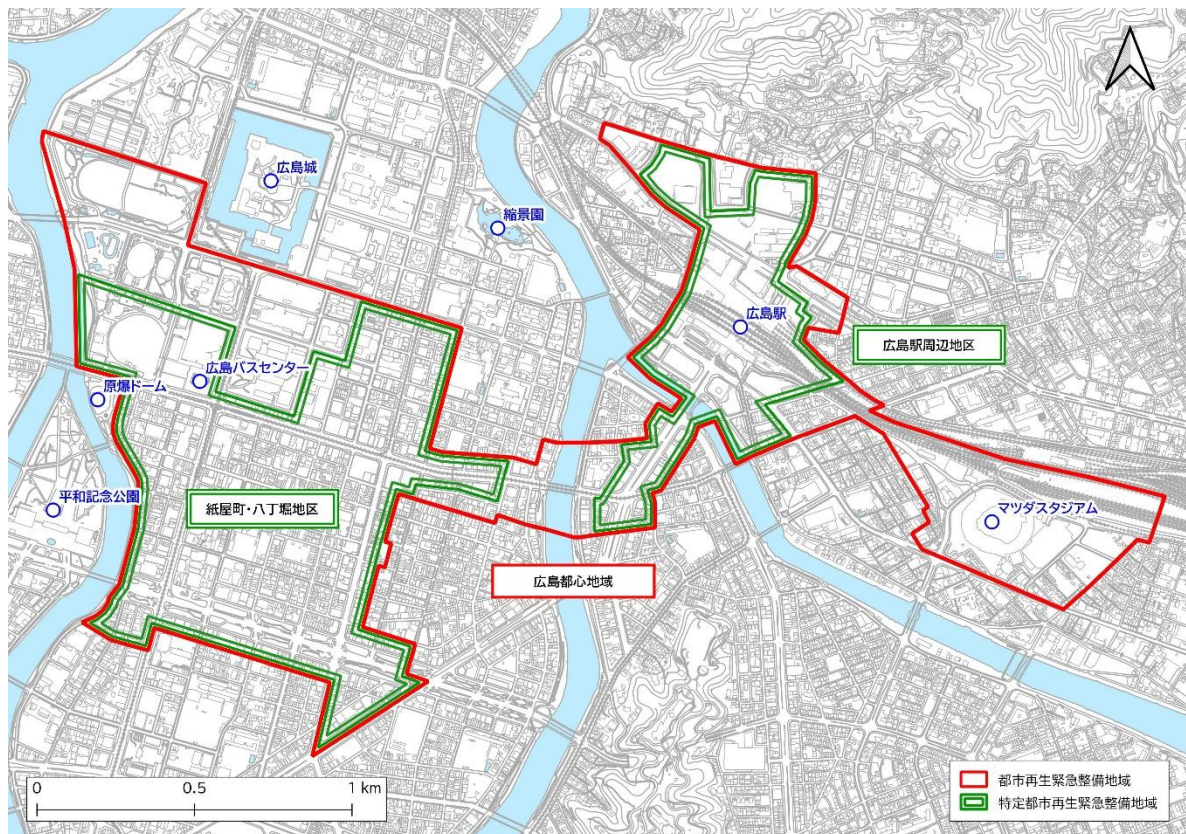
指定緊急避難場所	広島市地域防災計画において指定されている、災害が発生し、又は発生するおそれがある場合に、その危険から逃れるための施設又は場所
指定避難所	広島市地域防災計画において指定されている、自宅の倒壊・焼失等に伴い生活の場を失った被災者の臨時的な宿泊・滞在のための施設
帰宅困難者一時滞在施設	民間事業者の協力により、発災から原則 24 時間程度を基本として滞在場所のない帰宅困難者を受け入れるための施設
一時退避場所	大規模災害時に、いったん被災時に居た場所を離れ、その場所の安全が確保されるまでの間、一時的に退避する安全な場所
都市再生安全確保施設	指定緊急避難場所、指定避難所、帰宅困難者一時滞在施設、一時退避場所の総称

第1章 基本的な考え方

1. 基本事項

(1)対象エリア

本ガイドラインは、特定都市再生緊急整備地域である「広島駅周辺地区」及び「紙屋町・八丁堀地区」を中心とした、都市再生緊急整備地域（広島都心地域）全体を対象とします。



(2)想定される帰宅困難者数

広島駅周辺地区では平日 12 時台で約 5.81 万人、紙屋町・八丁堀周辺地区では平日 13 時台で約 9.74 万人の滞留者（従業者・通学者・来訪者）が見込まれます。

そのうち、屋内待機可能者、帰宅可能者を除いた帰宅困難者は、広島駅周辺地区で約 0.85 万人、紙屋町・八丁堀周辺地区で約 1.03 万人が見込まれます。

※数値は「広島都心地域都市再生安全確保計画（令和3年度）」策定時のもの

図 対象区域における滞留者、来訪者、帰宅困難者等の推計

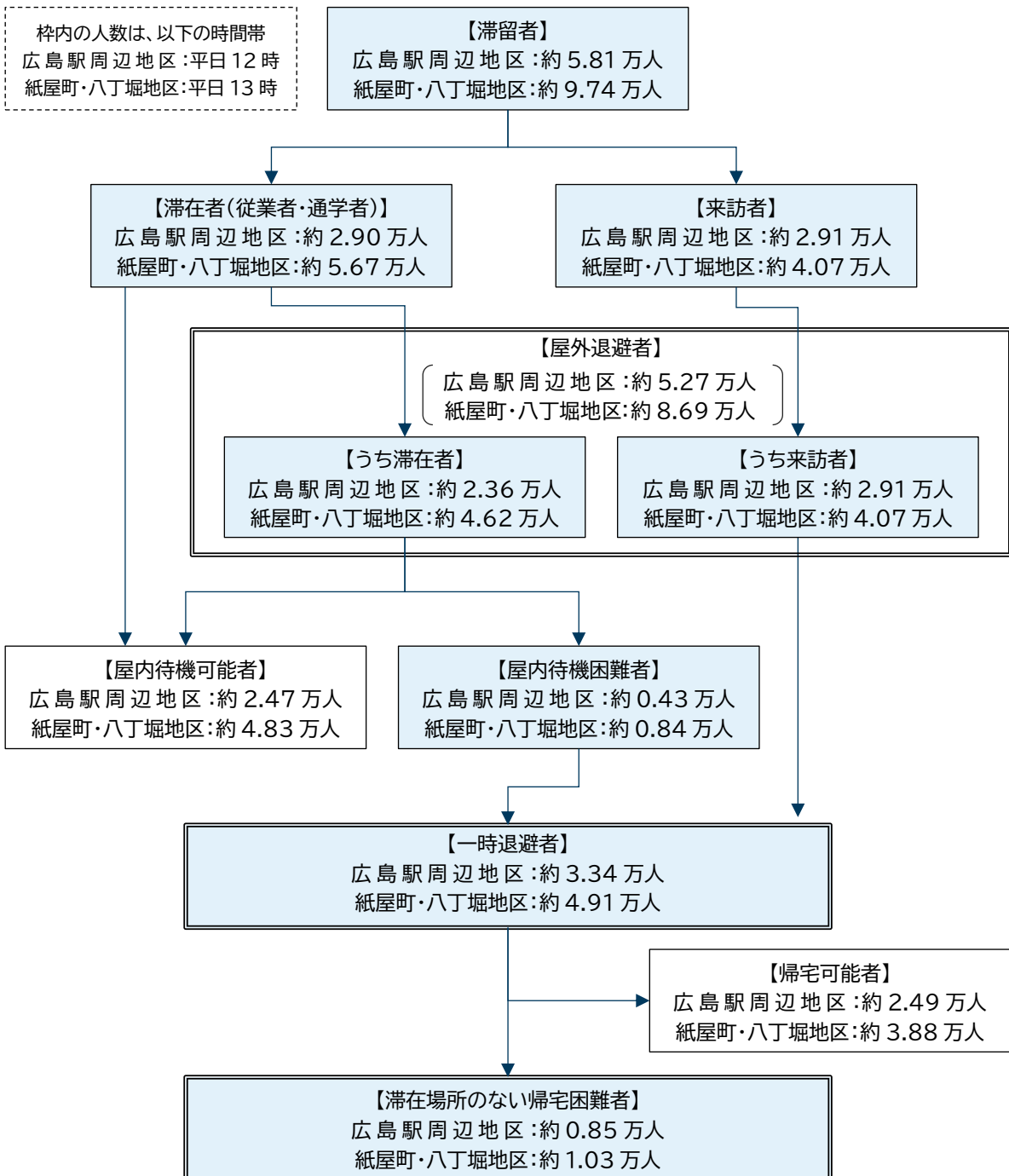
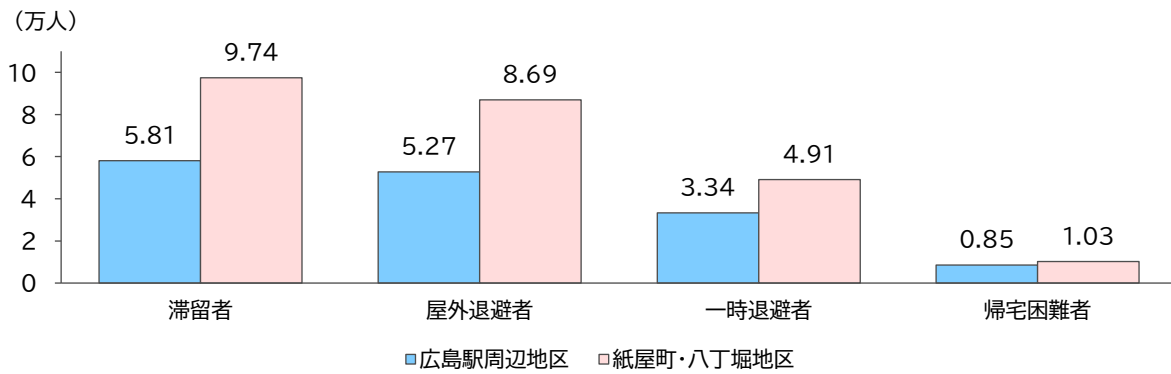


図 対象区域における帰宅困難者数等の推移



(3) ガイドラインの適応条件

本ガイドラインは以下の条件により適応することとします。

◎広島駅周辺地区(東区、南区)及び紙屋町・八丁堀地区(中区)のいずれかで震度5強以上の地震が発生した場合

2. 情報提供・避難誘導の基本的なルール

(1) 避難行動の基本的な流れ

発災直後、滞在者及び来訪者は、建物の倒壊や上方からの落下物に注意しながら屋外の歩道等へ避難します。ただし、滞在者のうち十分な耐震性能を有している建物に滞在する場合には、屋内待機します。

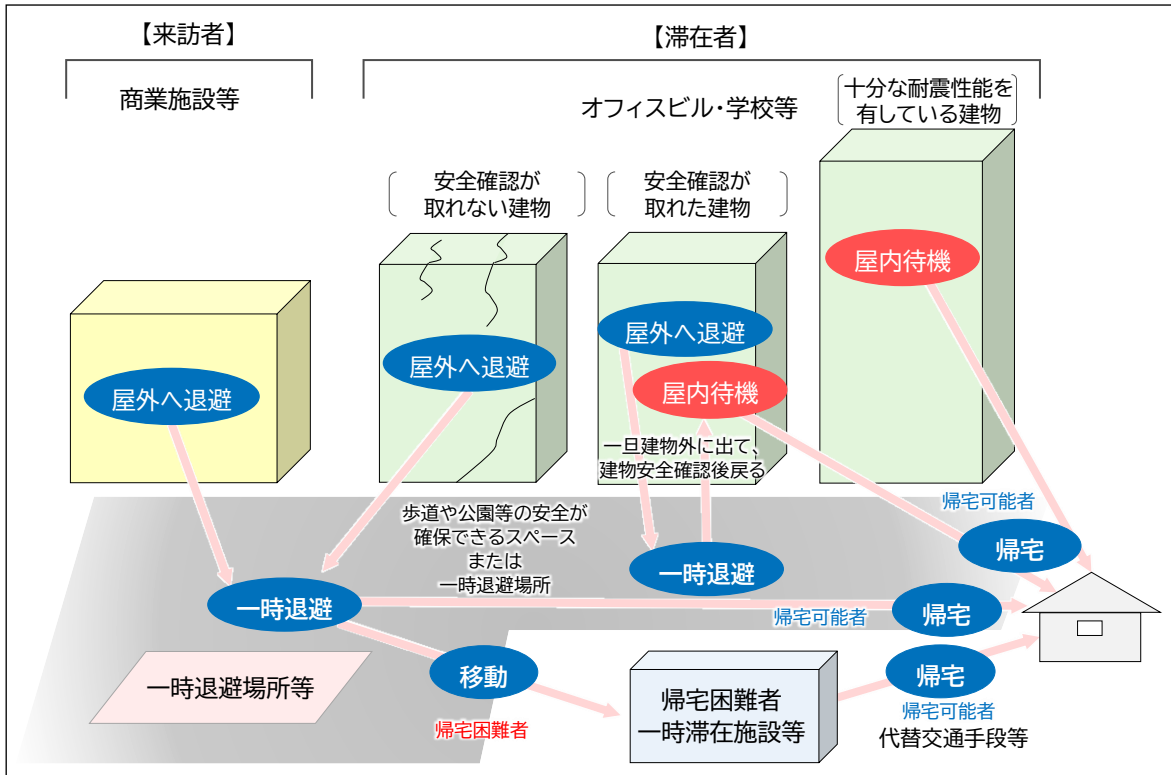
発災から6時間程度までの間、建物の安全が確認された滞在者は、建物へ戻り屋内待機します。建物の安全が確認できなかった滞在者は、歩道や公園等の安全が確保できるスペースまたは一時退避場所へ避難します。

発災後6時間から12時間程度までの間、徒歩帰宅者は、災害時帰宅支援ステーション（コンビニエンスストア・ファストフード店・ガソリンスタンド等）を活用しながら帰宅します。帰宅困難者は、建物の安全が確認され開設された帰宅困難者一時滞在施設等へ避難します。

発災後12時間から24時間までの間、帰宅困難者は、帰宅困難者一時滞在施設等に退避し、公共交通機関の再開または代替移動手段（代行バス等）の運行に合わせ、順次帰宅します。

※ 避難者は、余震や津波等の情報に注意し、避難行動中に目覚め急迫の浸水危険にさらされた場合には、付近の浸水時緊急退避施設や堅固な建築物の上階へ退避する。

避難イメージ図



(2) 都市再生安全確保施設の配置と受入可能数

対象エリアにおける都市再生安全確保施設は以下に示す通りです。

ア 一時退避場所

【広島駅周辺地区】

〈整備済みの施設(指定緊急避難場所)〉－受入可能人数 計 4.56万人

No.	施設に関する事項		管理に関する事項	
	施設の名称		管理主体	管理の内容
1	マツダスタジアム(広島市民球場)		株式会社広島東洋カープ	施設維持管理
2	尾長小学校		広島市	施設維持管理
3	荒神町小学校		広島市	施設維持管理
4	段原小学校		広島市	施設維持管理

〈整備済みの施設(民間施設等)〉－受入可能人数 計 0.70 万人

No.	施設に関する事項		管理に関する事項	
	施設の名称	受入場所	管理主体	管理の内容
1	エキシティ広島	共用通路・デッキ	EKICITY HIROSHIMA 全体管理組合	施設維持管理
2	シェラトングランドホテル広島	屋外の空地 共用通路・デッキ	シェラトングランドホテル 広島	施設維持管理
3	BIGFRONTひろしま	屋外の空地 共用通路・デッキ	BIGFRONTひろしま 管理組合	施設維持管理
4	GRANODE広島	屋外の空地	大和ハウスリアルティ マネジメント株式会社	施設維持管理
5	広島駅南口地下広場※	イベント広場	広島駅南口開発株式会社	施設維持管理

※ 一部について、広島駅南口広場の再整備等により、通行等に制約あり（令和10年度末（予定）まで）

〈一時退避場所として利用が想定される都市公園等〉－受入可能人数 計 1.50万人

段原第一公園	光町公園	二葉の里公園
段原第四公園	光が丘山根公園	二葉の里第二公園
松川公園	光が丘第一公園	二葉の里第三公園
西蟹屋第一公園	若草第一公園	二葉の里緑地(第一～八号)
西蟹屋第二公園	若草第二公園	－

〈追加予定の施設(民間施設等)〉

No.	施設に関する事項		管理に関する事項	
	施設の名称	受入場所	管理主体	管理の内容
1	JR 広島駅ビル (minamoa)	JR 広島駅ビル9F (ソラモア広場) (20:00~10:00 閉鎖)	西日本旅客鉄道株式会社	施設維持管理

広島駅周辺地区における、一時退避場所 受入可能人数の合計 約 6.76 万人

【紙屋町・八丁堀地区】

〈整備済みの施設(指定緊急避難場所)〉－受入可能人数 計 17.53 万人

No.	施設に関する事項	管理に関する事項	
	施設の名称	管理主体	管理の内容
1	袋町小学校	広島市	施設維持管理
2	基町小学校	広島市	施設維持管理
3	幟町小学校	広島市	施設維持管理
4	白島小学校	広島市	施設維持管理
5	本川小学校	広島市	施設維持管理
6	平和記念公園	広島市	施設維持管理
7	縮景園	広島県	施設維持管理
8	広島城跡	広島城アソシエイツ	施設維持管理
9	ひろしまゲートパーク (旧広島市民球場跡地イベント広場)	NEW HIROSHIMA GATEPARK	施設維持管理
10	EDION PEACE WING HIROSHIMA (広島サッカースタジアム)	株式会社サンフレッチェ広島	施設維持管理
11	中央公園広場エリア	ACTIVE COMMUNITY PARK 管理運営共同事業体	施設維持管理

〈整備済みの施設(民間施設等)〉-受入可能人数 計 1.63 万人

No.	施設に関する事項		管理に関する事項	
	施設の名称	受入場所	管理主体	管理の内容
1	エディオン広島本店	屋外の空地	株式会社エディオン	施設維持管理
2	基町クレド・パセーラ	屋外の空地 共用通路・デッキ	NTT都市開発株式会社	施設維持管理
3	そごう広島店	屋外の空地	株式会社そごう・西武 そごう広島店	施設維持管理
4	ひろぎんホールディングス 本社ビル	屋外の空地	株式会社 ひろぎんホールディングス	施設維持管理
5	紙屋町シャレオ	地下広場 (通路部分を除く)	国土交通省、広島市、 広島地下街開発株式会社	道路維持管理 施設維持管理
6	広島バスセンター	3階コンコース等 (24:00~5:00 閉鎖)	株式会社広島バスセンター	施設維持管理
7	ANAクラウンプラザホテル 広島	屋外の空地	ANAクラウンプラザホテル 広島	施設維持管理
8	リーガロイヤルホテル広島	屋外の空地	株式会社 リーガロイヤルホテル広島	施設維持管理

〈一時退避場所として利用が想定される都市公園等〉-受入可能人数 計 1.62 万人

大手町第一公園	上幟町公園	空鞆公園
大手町第二公園	京口門公園	-
袋町公園	橋本町公園	-
幟町公園	本川公園	-

紙屋町・八丁堀地区における、一時退避場所 受入可能人数の合計 **約 20.78 万人**

イ 帰宅困難者一時滞在施設等

【広島駅周辺地区】(12施設)

〈帰宅困難者一時滞在施設(民間施設等)〉-受入可能人数 計 0.27 万人

No.	施設に関する事項		管理に関する事項		協定締結の有無
	施設の名称	受入場所	管理主体	管理の内容	
1	広島インテリジェントホテルスタジアム前	2階宴会場 ロビー	株式会社光 HOTEL&OFFICE	施設維持管理	○
2	広島インテリジェントホテルアネックス	2階宴会場 ロビー	株式会社光 HOTEL&OFFICE	施設維持管理	○
3	広島グランドインテリジェントホテル	2,3階宴会場 ロビー	株式会社光 HOTEL&OFFICE	施設維持管理	○
4	広島オフィスセンター	2号館 4階会議室	株式会社光 HOTEL&OFFICE	施設維持管理	○
5	シェラトングランドホテル広島	3階宴会場	シェラトングランドホテル広島	施設維持管理	○
6	ホテルグランヴィア広島	4階宴会場	株式会社ホテル グランヴィア広島	施設維持管理	○
7	ルネサンス広島 ボールパークタウン	4階スタジオ 5階テニスコート	株式会社ルネサンス	施設維持管理	○
8	ザロイヤルパークホテル 広島リバーサイド	2階宴会場 多目的ホール	三菱地所ホテルズ& リゾート株式会社	施設維持管理	○
9	ホテル広島 ガーデンパレス	2階宴会場	日本私立学校振興 ・共済事業団	施設維持管理	○
10	BIGFRONTひろしま	2階エントランス ホールデッキ部	BIGFRONT ひろしま管理組合	施設維持管理	○
11	ゼクシス広島 (エキシティ・ウエスト)	8階スポーツ施設	株式会社ゼクシス	施設維持管理	○
12	広テレビビル	エントランスホール 1階広島テレビホール	株式会社 Attract One	施設維持管理	○

〈指定避難所〉-受入可能人数 計 約 0.06 万人

名称	所在地	避難場所
尾長小学校	東区山根町 21-10	体育館
荒神町小学校	南区西蟹屋三丁目 7-27	体育館
段原小学校	南区的場町二丁目 4-19	体育館

広島駅周辺地区における、帰宅困難者一時滞在施設等 受入可能人数の合計 約 0.33 万人

【紙屋町・八丁堀地区】(21施設)

〈帰宅困難者一時滞在施設(民間施設等)〉-受入可能人数 計 約 1.28 万人

No.	施設に関する事項		管理に関する事項		協定締結 の有無
	施設の名称	受入場所	管理主体	管理の内容	
13	メルパルク広島	ロビー、会議室	メルパルク株式会社	施設維持管理	○
14	ホテル法華クラブ広島	2,10 階会議室	株式会社法華倶楽部	施設維持管理	○
15	広島の宿相生	2 階宴会場	広島の宿相生	施設維持管理	○
16	ANAクラウンプラザ ホテル広島	3,4 階宴会場	ANAクラウンプラザ ホテル広島	施設維持管理	○
17	三井ガーデンホテル 広島	3 階宴会場	株式会社三井不動産 ホテルマネジメント	施設維持管理	○
18	ホテルエスプル広島 平和公園	1 階ロビー、 朝食コーナー、2 階 会議室(A.B.C.D)	株式会社グリーンズ	施設維持管理	○
19	コンフォートホテル 広島大手町	3 階朝食コーナー	株式会社グリーンズ	施設維持管理	○
20	リーガロイヤルホテル 広島	3,4 階ロビー、 4 階小部屋、6 階レ ストラン(3 店舗)	株式会社リーガ ロイヤルホテル広島	施設維持管理	○
21	広島合同庁舎 1 号館 附属棟	2 階共用大会議 室、共用第 6 会議 室、第 13 会議室	中国財務局	施設維持管理	○
22	広島アンデルセン	5 階ロビー、 宴会場	株式会社 アンデルセン	施設維持管理	○
23	国際PARK	1 階会議室、 応接室、食堂	東洋観光グループ	施設維持管理	○
24	ひろぎんホールディングス 本社ビル	4階大ホール	株式会社ひろぎん ホールディングス	施設維持管理	○
25	基町クレド・パセーラ	NTT クレドホー ル、ホワイエ	NTT都市開発 株式会社	施設維持管理	○
26	広島バスセンター	3階コンコース等、 8階ホール及び通 路、9階従業員休 憩室等	株式会社 広島バスセンター	施設維持管理	○
27	広島市文化交流会館	ホール、会議室	広島アートウインド 運営企業体	施設維持管理	○
28	EDION PEACE WING HIROSHIMA (広島サッカースタジアム)	2 階コンコース等	株式会社 サンフレッチェ広島	施設維持管理	-

29	JMS アステールプラザ	大ホール客席等	公益財団法人 広島市文化財団	施設維持管理	○
30	東洋証券広島スクエア	6階セミナールーム、応接室、コンサルティングルーム	東洋証券株式会社	施設維持管理	○
31	広島法務総合庁舎	12階共用第一会議室	広島法務総合庁舎 管理者	施設維持管理	○
32	オリエンタルホテル広島	2～4階ロビー	株式会社ホテルマネージメントジャパン	施設維持管理	○
33	ホテルビスタ広島	2階ラウンジスペース、レストランスペース	株式会社ビスタ ホテルマネジメント	施設維持管理	○

〈指定避難所〉－受入可能人数 計 約 0.30 万人

名称	所在地	避難場所
袋町小学校	中区袋町 6-36	体育館
基町小学校	中区基町 20-2	体育館
幟町小学校	中区幟町 3-10	体育館
白島小学校	中区西白島町 26-3	体育館
本川小学校	中区本川町一丁目 5-39	体育館
幟町中学校	中区上幟町 6-29	体育館
広島国際会議場	中区中島町 1-5	会議室

紙屋町・八丁堀地区における、帰宅困難者一時滞在施設等受入可能人数の合計 約 1.58 万人

図 都市再生安全確保施設（広島駅周辺地区）

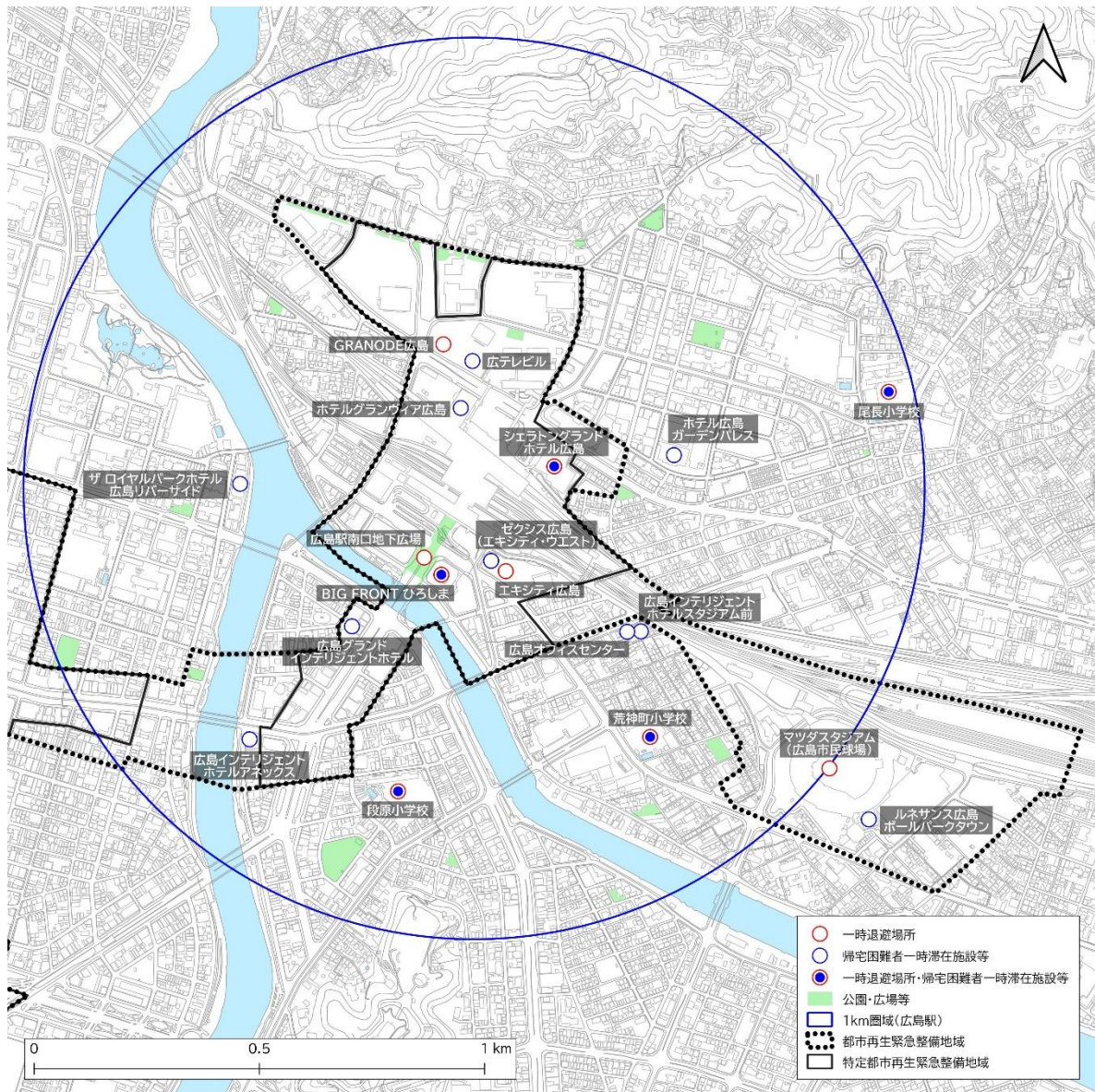
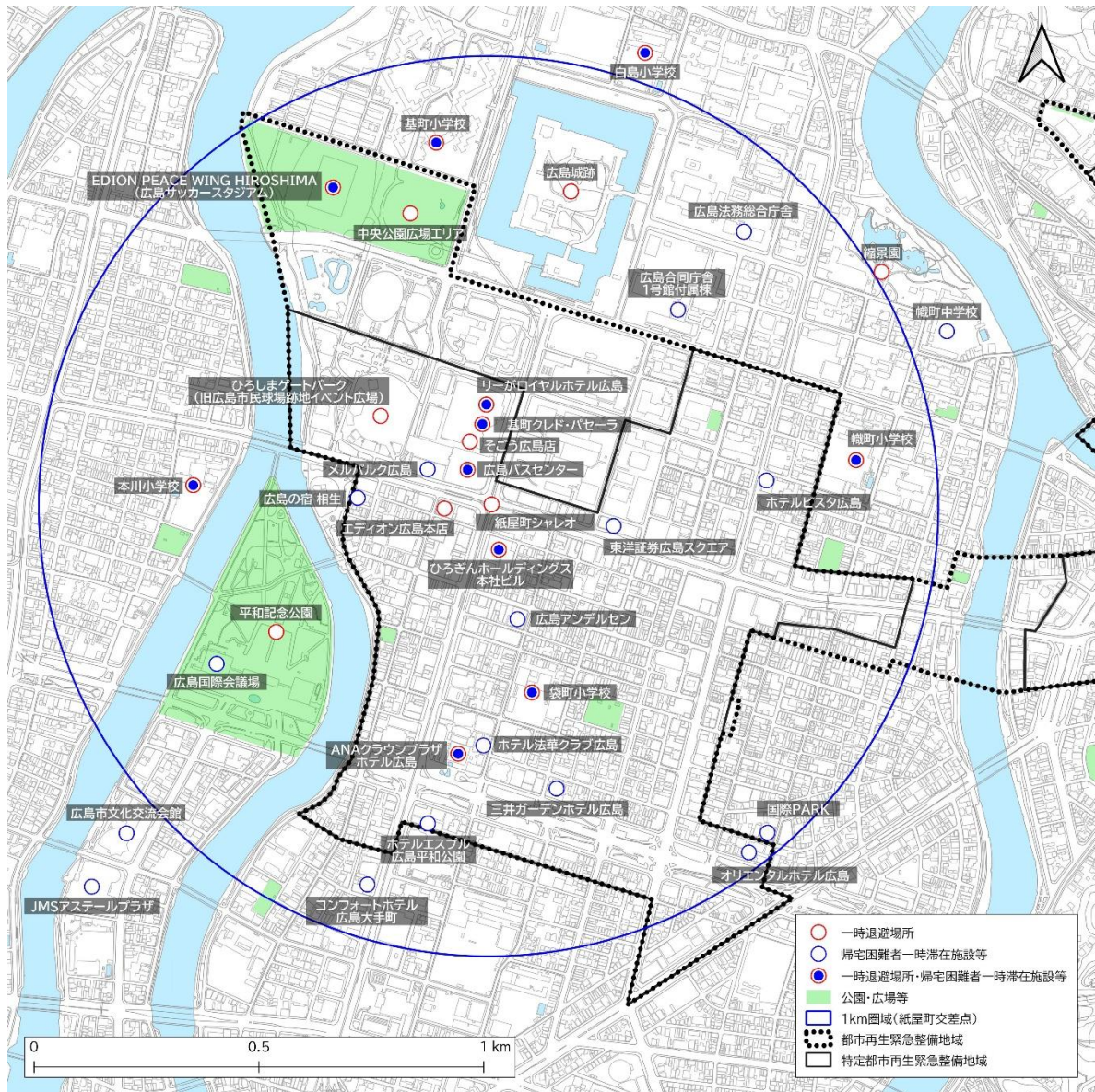


図 都市再生安全確保施設（紙屋町・八丁堀地区）



(3) 情報提供の基本的なルール

民間事業者、施設管理者及び行政機関等の各関係主体が、発災直後から混乱収束までの各段階において、滞留者に対して提供すべき情報と情報伝達の手段、情報入手の手段については、以下に示すとおりです。

ア 発災直後

事業者及び行政は、滞留者に対して、以下のような情報提供を行います。

① 情報提供の内容

■安全確保に関する情報

◎地震発生に関する情報

- 行政は、地震発生の事実や震源地・震度等の地震情報、津波発生の有無など、地震発生に関する情報提供を行います。
- 事業者は、行政その他の機関が提供する情報をできるだけ早く収集し、滞留者に対して情報提供を行います。

◎自身の安全確保の呼びかけ

- 事業者及び行政は、滞留者に対して、自らの身を守る行動をとるように呼びかけを行います。

◎施設・建物の安全性に関する情報

- 施設管理者（行政施設を含む。）は、滞留者に対して、施設内の建物の破損や火災・ガス漏れ発生の有無、エレベーター等の稼働の有無など、施設・建物の安全性に関する情報提供を行います。

■混乱回避に関する情報

◎滞在場所での待機の呼びかけ

- 行政は、移動を開始することによる危険性を周知し、一斉帰宅の抑制を呼びかけます。
- 施設管理者（行政施設を含む。）は、施設内での待機が可能な場合、施設内の滞留者に対して、駅等への移動や帰宅を避け、施設内に留まることを呼び掛けます。

◎公共交通機関の運行状況

- 事業者及び行政は、滞留者に対して、JR、路面電車、バス、アストラムラインなどの公共交通機関の運行に関して、被害状況や運行見合わせの有無、運行見合わせの場合の日時や再開見込などを情報提供します。

■情報の入手方法に関する情報

- 事業者及び行政は、滞留者に対して、広島市ホームページや防災アプリ、防災メールなど情報を入手できる手段を案内します。
- また、無料 Wi-Fi スポット、公衆電話、大型ビジョン、掲示板等の情報入手に利用できる施設や設備についても案内します。
- 携帯電話の輻輳等の発生が想定される場合、従業員や施設利用者が家族との安否を確認できるよう、通信事業者等が提供する安否確認サービスを案内します。

② 情報提供の手段

- 行政は、広島市ホームページや公式 SNS、防災アプリ、防災メール、Lアラート等により情報提供を行います。
- 事業者は、館内放送や施設内外での掲示等により情報提供するとともに、必要に応じて拡声器等による呼びかけを行います。

③ 情報入手の手段

- 事業者は、テレビ・ラジオ、ウェブサイト等により、行政や報道機関等から発信される情報を収集します。
- 行政・施設管理者・交通事業者は、チャットツール（LINE WORKS）を活用し、公共交通の運行状況や滞留者の発生状況等の情報共有に努めます。
- 情報入手に利用できる施設や設備などについては、関係者間の情報共有により、平常時から情報把握に努めます。

イ 発災から 6 時間まで

一時退避場所や指定避難所の管理者、事業者及び行政は、屋内待機者や一時退避者（屋外退避者、徒歩帰宅者等）に対して、以下のような情報提供を行います。

① 情報提供の内容

■避難行動をとるために必要な情報

◎地震被害に関する情報

- 行政は、地震に関する情報、ライフラインの被害状況など、地震被害に関する情報提供を行います。
- 施設管理者（行政施設を含む。）、事業者及び行政は、行政その他の機関が提供する情報をできるだけ早く収集し、屋内待機者や一時退避者に対して情報提供を行います。

◎公共交通機関の運行状況

- 施設管理者（行政施設を含む。）、事業者及び行政は、屋内待機者や一時退避者に対して、JR、路面電車、バス、アストラムラインなどの公共交通機関の運行に関して、被害状況や運行見合わせの有無、運行見合わせの場合の日時や再開見込などを情報提供します。

■一時退避場所に関する情報

- 施設管理者（行政施設を含む。）は、安全性が確保されない等により施設内での待機が困難な滞留者に対して、近隣の一時退避場所の名称や場所等について情報提供します。

■指定避難所に関する情報

- 行政は、一時退避者に対して、広島市ホームページや公式 SNS、防災アプリ、防災メール、Lアラート等により、近隣の指定避難所の名称や場所、開設状況等について情報提供します。

■徒歩帰宅に関する情報

◎道路の状況

- 施設管理者（行政施設を含む。）、事業者及び行政は、徒歩で帰宅する屋内待機者や一時退避者に対して、通行止め箇所や沿道の被害状況、混雑状況、帰宅可能な経路など、道路の状況について情報提供します。

◎災害時帰宅支援ステーションに関する情報

- 施設管理者（行政施設を含む。）、事業者及び行政は、徒歩で帰宅する屋内待機者や一時退避者、従業員、施設利用者に対して、災害時帰宅支援ステーション[※]や支援内容について案内します。



※災害時に、徒歩帰宅者に対し、店舗の状況に応じて水道水・トイレ・道路情報等の提供、休憩の場の提供を行い、徒歩帰宅者が円滑に帰宅できるよう可能な範囲で支援を行う施設

(広島県内の主な施設)

コンビニエンスストア、ファストフード店、ガソリンスタンドなどの、左記ステッカーが掲示されている施設

② 情報提供の手段

- 行政は、広島市ホームページや公式 SNS、防災アプリ、防災メール等を活用し、情報提供を行います。
- 施設管理者（行政施設を含む。）は、館内放送や施設内外での掲示、デジタルサイネージや大型ビジョン等により情報提供するとともに、必要に応じて拡声器等による呼びかけを行います。

③ 情報入手の手段

- 行政は、指定避難所等の混雑状況等の情報を収集し、広島市ホームページや公式 SNS による情報共有を行います。
- 行政・施設管理者・交通事業者は、チャットツール（LINE WORKS）を活用し、公共交通の運行状況や滞留者の発生状況等の情報共有に努めます。
- 一時退避場所や指定避難所の場所などの情報については、関係者間の情報共有により、平常時から情報把握に努めます。

ウ 発災から 24 時間まで

帰宅困難者一時滞在施設の管理者、事業者及び行政は、屋内待機者や帰宅困難者、帰宅可能者等に対して、以下のような情報提供を行います。

① 情報提供の内容

■避難行動をとるために必要な情報

◎公共交通機関の運行状況

- 事業者及び行政は、屋内待機者や帰宅困難者、帰宅可能者に対して、JR、路面電車、バス、アストラムラインなどの公共交通機関の運行に関して、被害状況や運行見合わせの有無、運行見合わせの場合の日時や再開見込などを情報提供します。

■一時滞在施設に関する情報

◎帰宅困難者一時滞在施設に関する情報

- 事業者及び行政は、徒歩での帰宅や指定避難所での受け入れが困難な滞留者に対して、近隣の帰宅困難者一時滞在施設の名称や場所、受入可能人数等について情報提供します。
- 行政は、帰宅困難者一時滞在施設の混雑状況等について情報提供するとともに、事業者が滞留者に対して情報提供できるよう、情報の共有を行います。

■屋内待機者や帰宅困難者に対する情報

◎地震被害に関する情報

- 行政は、地震に関する情報、ライフラインの被害状況など、地震被害に関する情報提供を行います。
- 帰宅困難者一時滞在施設の管理者及び事業者は、行政その他の機関が提供する情報をできるだけ早く収集し、屋内待機者や帰宅困難者、帰宅可能者等に対して情報提供を行います。

◎公共交通機関の運行再開についての情報

- 帰宅困難者一時滞在施設の管理者、事業者及び行政は、屋内待機者や帰宅困難者、帰宅可能者等に対して、JR、路面電車、バス、アストラムラインなどの公共交通機関の運行状況について、再開見込や代替輸送などを情報提供します。

② 情報提供の手段

- 行政は、広島市ホームページや公式 SNS、防災アプリ、防災メール等を活用し、情報提供を行います。
- 帰宅困難者一時滞在施設の管理者及び事業者は、館内放送や施設内外での掲示、デジタルサイネージや大型ビジョン等により情報提供するとともに、必要に応じて拡声器等による呼びかけを行います。

③ 情報入手の手段

- 行政は、帰宅困難者一時滞在施設から混雑状況等の情報を収集し、広島市ホームページや公式 SNS による情報共有を行います。
- 行政・施設管理者・交通事業者は、チャットツール（LINE WORKS）を活用し、公共交通の運行状況や滞留者の発生状況等の情報共有に努めます。
- 帰宅困難者一時滞在施設の場所や提供物資などの情報については、関係者間の情報共有により、平常時から情報把握に努めます。

エ 平常時の備え

施設管理者、事業者及び行政は、滞留者に対し、以下のような情報提供を行います。

■周知・啓発の徹底

◎ガイドラインの周知

- 施設管理者、事業者及び行政は、情報提供のルールや流れについて共通認識を持つため、平常時から本ガイドラインの内容について周知に努めます。

◎情報提供・入手手段の確認

- 施設管理者、事業者及び行政は、情報提供の方法や情報の入手手段について、平常時から確認しておきます。

◎平常時から周知しておくべき情報の提供

- 施設管理者、事業者及び行政は、一時退避場所、指定避難所及び帰宅困難者一時滞在施設に関する情報などについて、関係者間の情報共有により平常時から把握しておきます。

■情報提供体制の構築

◎連絡手段の確保

- 施設管理者、事業者及び行政は、電話、SNS、電子メール、チャットツールなどの連絡手段について、平常時から確保しておきます。

◎連絡簿の作成、更新

- 施設管理者、事業者及び行政は、発災時に速やかな情報共有を図ることができるように、関係者の連絡先や連絡窓口等を記載した連絡簿の作成、共有、更新を行います。

◎定期的な訓練の実施

- 施設管理者、事業者及び行政は、発災時の情報収集・情報提供に関する定期的な訓練や研修を行います。

◎施設での情報提供環境の整備

- 施設管理者、事業者及び行政は、各施設内での情報提供環境を平常時から整備しておきます。

(4) 避難誘導の基本的なルール

民間事業者、施設管理者及び行政機関等の各関係主体は、発災直後から混乱収束までの各段階において、滞留者に対して、以下のような点に留意し、避難誘導を行います。

ア 発災直後

- 駅への移動や無理な帰宅により、駅や道路で混乱を招く事態を防ぐ必要があることから、館内放送等により滞留者がむやみに行動しないよう呼びかけ、一斉帰宅の抑制など混乱回避に努めます。
- 建物の安全性が確保されている場合は、館内放送や従業員等の呼びかけにより、屋内待機できる建物内の安全な場所へ誘導します。また、建物内に安全な場所がない場合や安全性の確認が必要な場合は、一時的に屋外への退避を誘導します。

イ 発災から6時間まで

- 建物の安全性が確認できた場合、従業員等の呼びかけにより、屋外に一時退避している滞留者を屋内待機できる建物内の安全な場所へ誘導します。
- 建物の安全性が確保できない場合、従業員等の呼びかけにより、屋外に一時退避している滞留者に対し、歩道や公園等の安全が確保できるスペースまたは近隣の一時退避場所へ誘導します。また、指定避難所が開設された場合は、徒歩で帰宅できない帰宅困難者に対して、近隣の指定避難所への移動を呼びかけます。
- 避難誘導に当たっては、避難者の集中により混乱を招く危険性がある以下のような場所から遠ざけるとともに、特定の一時退避場所への集中を避けるため、可能な限り、分散して避難するように呼びかけます。
 - ・広島駅周辺地区：南口・新幹線口広場、南北自由通路 など
 - ・紙屋町・八丁堀地区：バスセンター、本通り など
- 高齢者・障がい者等の要配慮者やこども、外国人など、避難に支援が必要な避難者がいる場合、付近に協力を呼びかけながら避難支援を行います。

ウ 発災から24時間まで

- 帰宅困難者一時滞在施設が開設された場合、一時退避場所や指定避難所の管理者は、館内放送や呼びかけ、掲示等により、徒歩で帰宅できない帰宅困難者を帰宅困難者一時滞在施設へ誘導します。
- 避難誘導に当たっては、特定の帰宅困難者一時滞在施設への集中を避けるため、可能な限り、分散して避難するように呼びかけます。
- 高齢者・障がい者等の要配慮者やこども、外国人など、避難に支援が必要な避難者がいる場合、付近に協力を呼びかけながら避難支援を行います。

第2章 各主体の対応方針

1. 都市再生安全確保施設管理者

都市再生安全確保施設（指定緊急避難場所、指定避難所、帰宅困難者一時滞在施設、一時退避場所）の管理者は、帰宅困難者への対応として、発災直後から混乱収束までの各段階において、以下のような方針に沿った対応を行います。

(1)発災時の対応方針

ア 開設に向けた準備(概ね6時間まで)

◎建物の被災状況の確認

- 施設管理者は、震度 5 強以上を基準として、発災直後から速やかに、施設や内部（居室・通路等）、設備、セキュリティ設備等の被災状況について、損傷がないか、落下物がないか、余震が発生した場合に危険がないかなどの確認を行い、屋内待機が可能かどうかを判断します。

◎従業員、施設利用者等の安否確認

- 施設管理者は、従業員や施設利用者等の安否確認を行います。

◎受入スペースの確保

- 帰宅困難者一時滞在施設の管理者は、広島市との協定に基づき定めている帰宅困難者の受入スペースについて、使用状況等の確認を行います。
- 受入スペースは、床面積 2 m²当たり 1 人の受け入れを目安とし、運営スペースなど、受入に必要なその他のスペースを含め確保します。

◎設備・備蓄品等の確認

- 施設管理者は、水道やトイレなどの設備が利用可能状態かを確認するとともに、平常時に準備している備蓄品を確認し準備します。

◎従業員等の運営体制の確保

- 施設管理者は、平常時に計画した運営体制に基づき、運営に必要な人員と体制を確保します。

◎案内表示の設置準備

- 帰宅困難者一時滞在施設の管理者は、帰宅困難者一時滞在施設であることの案内表示を準備するとともに、施設内における受入スペース、トイレ、立入禁止エリア等の案内表示や帰宅困難者が遵守すべき事項について掲示物【**掲示物 1**】の準備をします。
- 施設の被災状況等により開設不可と判断した場合は、開設ができない旨の掲示物【**掲示物 2**】の準備をします。

◎情報共有や共有手段の確保

- 施設管理者は、公共交通機関の運行状況や周辺施設の受入状況等の情報収集や、行政・他施設との情報共有が可能となるように、電話や Wi-Fi 等の通信手段を確認し確保します。

◎開設判断の報告

- 帰宅困難者一時滞在施設の管理者は、広島市からの開設準備要請に応じて、施設の被災状況や受入れ体制準備状況を踏まえた開設の可否を判断し、広島市に連絡します。
- また、開設が可能と判断し、施設周辺に屋外滞留者があふれている状況などで、受入が必要と判断した場合は、広島市からの要請がない場合であっても、自主的に開設することができます。開設判断後は、速やかに広島市へ報告します。

【開設準備における留意事項】

■受入スペースのゾーニング

- 発災時の施設の状況に応じて、あらかじめ受入可能人数を設定しておきます。
- 受入スペースは、帰宅困難者の属性に応じたゾーニングができるように準備します。ゾーニングは、部屋による区分のほか、パーティションで区画するなどの方法も考えられます。

(ゾーニングの例)

要配慮者ゾーン、女性専用ゾーン、家族用ゾーン など

■施設レイアウトの検討

- 受入スペースのほか、運営に必要なスペースを想定し、各施設の実情に応じて設置します。予備スペースを設けておくと、受入開始後に柔軟に対応できます。

(設置するスペースの例)

受付、運営本部、通話可能スペース、充電スペース、情報掲示スペース、備蓄品配布スペース など

- トイレや喫煙室など、既存の諸室、設備については、提供可能な範囲を検討し、案内表示により使用可否を明示します。
- 帰宅困難者の移動動線、施設管理者の移動動線をあらかじめ想定しておきます。

■備蓄品の取扱いの検討

- 備蓄品を配布する場合、想定する受入人数と備蓄量から、配布のタイミングや数量をあらかじめ想定しておきます。
- 備蓄品リストを作成し、配布数、在庫数が把握できるようにします。

イ 帰宅困難者の受入対応(概ね 24 時間まで)

◎受入体制の準備

- 帰宅困難者一時滞在施設の管理者は、広島市の開設要請を受け、開設することを決定した場合は、帰宅困難者を受け入れるための体制を整えます。【帳票1】
- また、受け入れた帰宅困難者が遵守すべき事項について、施設内に掲示【掲示物1】するなどして周知を行う。

◎受入人数の把握

- 帰宅困難者一時滞在施設の管理者は、可能な限り、受入人数を確認・把握します。
- また、受入時に名簿（施設利用同意書）【帳票2】に記載してもらうなどの方法により、可能な限り、受入者のリスト【帳票3】を作成します。

◎要配慮者、負傷者への対応

- 施設管理者は、要配慮者や女性用の専用スペースを設けるなど、可能な範囲で対応を行います。
- また、負傷者等が発生した場合は、各管理者が定めるマニュアル等に基づき、適切な初期対応を実施します。

◎受入者への情報提供

- 施設管理者は、テレビ、ラジオ、インターネット等、使用可能なメディアや連絡手段を活用し、地震被害の情報や公共交通機関の運行状況等に関する情報を入手し、掲示等による受入者への情報提供に努めます。

◎施設内の環境・衛生管理

- 施設管理者は、室内温度の管理やごみ処理など、受入スペースの環境・衛生管理に努めます。

◎備蓄物資の配布

- 施設管理者は、各管理者が定めるマニュアル等に基づき、可能な範囲で備蓄物資の提供を行います。

◎施設間の情報共有

- 施設管理者は、周辺施設と受入状況等の情報共有を行い、帰宅困難者が多い場合などの際、その対応方法等を相互に確認します。

◎受入状況の報告

- 施設管理者は、広島市へ受入状況（受入者数、受入可能人数等）を連絡します。
- 帰宅困難者一時滞在施設の管理者は、受入人数が上限に達し、受入れすることができなくなった場合、その旨の掲示物【掲示物3】を掲示します。あわせて、広島市へ連絡します。

◎閉鎖判断の報告

- 帰宅困難者一時滞在施設の管理者は、受入者の帰宅状況や近隣施設の受入状況、公共交通機関の運行状況等を踏まえ、一時滞在中者が少なくなった時点、または24時間が経過した段階で施設の閉鎖を判断し、広島市へその旨を連絡します。

◎受入者の帰宅誘導

- 帰宅困難者一時滞在施設の管理者は、施設の閉鎖決定後、受入者に対して閉鎖の旨を周知し、退去要請を行います。
- 退去要請に応じない受入者がいる場合は、必要に応じて、広島市に協力を要請します。

【受入対応における留意事項】

■受入時の混雑回避

- 名簿（施設利用同意書）【*帳票2*】への記入等による受入時の混雑を回避するため、受付を複数設置する、同意が必要な留意事項を見やすい場所に掲示【*掲示物1*】しておくなどの対策を検討します。

■受入者の属性に応じた対応

- さまざまな属性（外国人、要配慮者、観光客、家族連れ等）の帰宅困難者が来ることを想定し、対応可能なスタッフの有無など、施設の実情に応じた受入方針を決めておきます。
- 施設の状態により、受入が困難と考えられる帰宅困難者（要配慮者等）への対応方法（他施設への誘導等）について決めておきます。

■要望事項への対応

- 受入者からの要望事項（充電、家族との連絡、徒歩帰宅等）を想定し、現場での対応方針を決めておきます。

■トラブル発生の未然防止

- 受入者向けに、滞在中のマナーや注意事項等を、滞在スペースの目につきやすい箇所に掲示するなど、トラブルを未然に防ぐ工夫をします。

（注意事項の例）

- 施設内のスペースはお互いに譲り合って使いましょう
- 相互に配慮したマナーある行動を心がけましょう（館内禁煙、飲酒の禁止など）
- 要配慮者（高齢者、障がい者、乳幼児、妊婦、外国人等）の方にできるだけ配慮をお願いします。 など

■情報収集ツールの活用

- 受入者に対して、「ひろしま避難誘導アプリ『避難所へGo!』」のダウンロード、活用を勧め、防災情報や各種ライフライン情報（アプリ内の防災リンク集：気象、公共交通機関の運行情報、道路情報等）を入手するように促します。

『ひろしま避難誘導アプリ『避難所へGo!』』

ひろしま避難誘導アプリ

避難所へGo!

ご利用は無料

ひろしま避難誘導アプリ「避難所へGo!」は、災害が発生する前に適切な避難行動を行っていただくための防災アプリです。避難指示などの緊急情報はもちろん、現在地の危険度や、最寄りの避難所へのルートを確認できます。

土砂災害警戒区域等のハザードマップが確認できる



最寄りの避難所への最短ルートがわかる



道を外れても再検索して表示





配信情報

<p>危険度の確認</p> 	<p>最寄りの避難所へ</p> 	<p>安否登録</p> 
<p>防災ハンドブック</p> 	<p>避難所検索</p> 	<p>防災情報お知らせ</p> 

ダウンロードはこちらから




からダウンロード


でダウンロード

QRコードは共通です

推奨環境 | ・Android/Android端末6.0以降
・iOS/iOS 10.0以降

(2) 平常時の対応方針

ア 施設運営のための事前準備

◎運営体制の確保

- 施設管理者は、施設の実情に応じ、運営に必要な要員を従業員等から確保するように努め、平常時から運営体制を確認しておきます。

◎開設条件の設定

- 施設管理者は、施設の状態や人員体制など、開設可能と判断するための基準について、施設の実情に応じ、あらかじめ定めておきます。

◎受入場所、受入定員の設定

- 施設管理者は、広島市との協定に基づき定めている受入場所や受入定員をあらかじめ確認しておきます。受入定員は、床面積2㎡当たり1人を目安とします。

◎関係者間の連絡体制の確保

- 施設管理者は、発災時に円滑な情報伝達・共有を行うことができるように、平常時より、関係主体との防災関連の情報共有にチャットツール（LINE WORKS）を使用するなど、連絡体制の確保に努めます。
- チャットツール（LINE WORKS）の導入ができない施設管理者は、行政や他施設等と連絡を行う手順や体制について、あらかじめ定めておきます。

◎運営マニュアルの作成

- 施設管理者は、施設の実情に応じ、具体的な施設運営の手順や運営体制、平常時の事前準備など、帰宅困難者等を受入れるために必要な事項を整理した運営マニュアル等の作成に努めます。
- 運営マニュアル等の作成にあたっては、本ガイドライン掲載の「開設時に必要な役割内容」「開設・運営チェックリスト」を参考に作成するほか、既存の防災計画等への位置づけについても検討します。

◎定期的な訓練等の実施

- 施設管理者は、地震を想定した自衛消防訓練等に合わせるなど、施設の開設・運営に関する定期的な訓練の実施に努めます。
- また、行政や他施設等と連携し、エリア内での定期的な合同訓練の実施についても検討します。

イ 帰宅困難者受入のための環境整備

◎施設の安全確保

- 施設管理者は、日頃から施設の定期点検を行うとともに、建物内の什器類の転倒防止やガラス飛散防止対策など、施設の安全確保に努めます。

◎備蓄品の確保、管理

- 施設管理者は、可能な範囲で、水、食料、毛布等の備蓄品の確保を検討します。備蓄に当たっては、従業員用の備蓄の一部を帰宅困難者用に活用するなどの運用も含め、検討します。
- また、備蓄品について、日頃から適正な管理に努めます。

◎通信手段の確保

- 施設管理者は、行政や他施設等との連絡や情報収集に使用する電話、Wi-Fi等の通信機器や、テレビ、ラジオ、インターネット等のメディアなど使用可能な通信手段の確保に努めます。

【平常時における留意事項】

■運営体制の想定

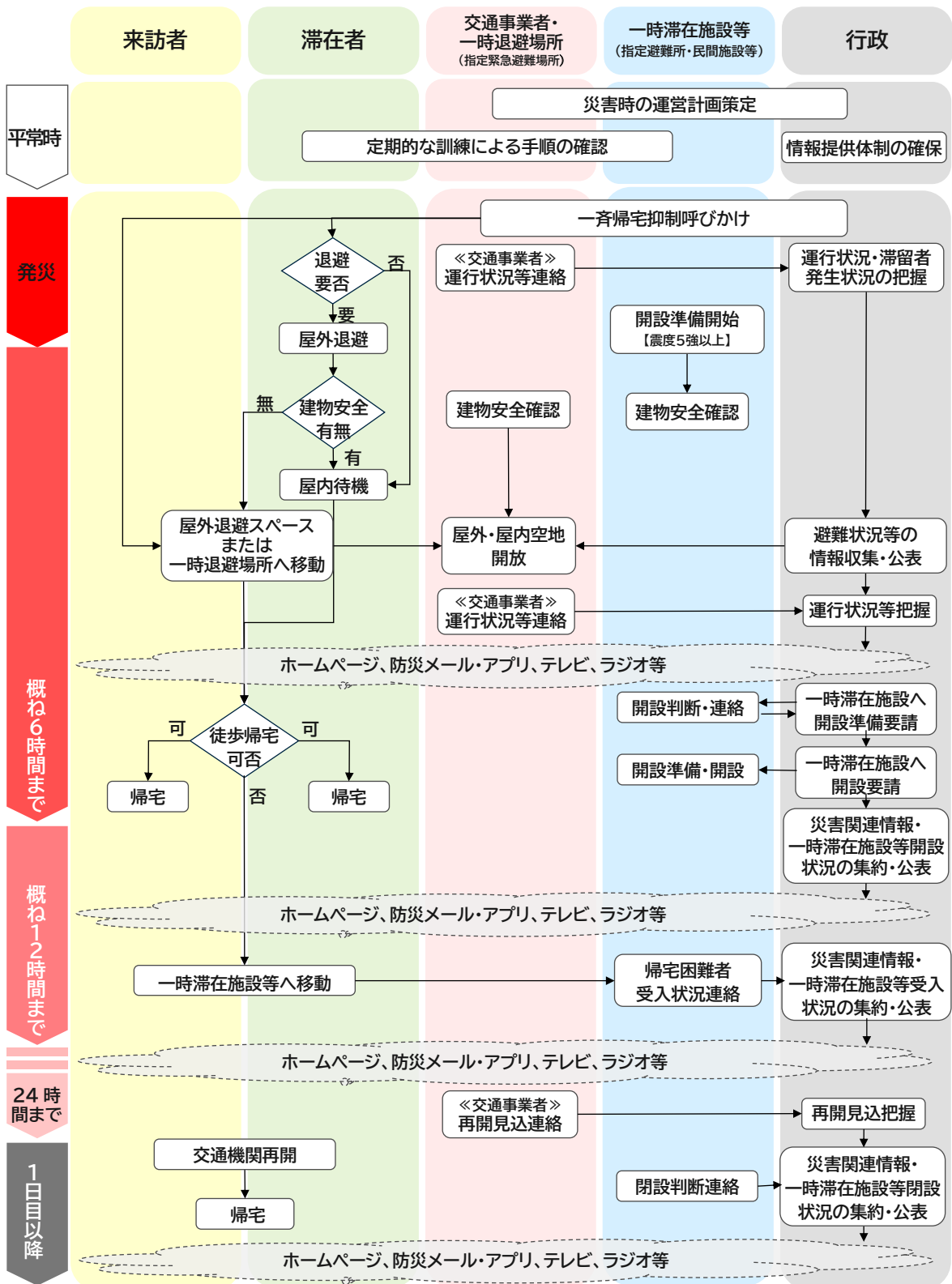
- 施設運営時は、受付、誘導など対応事項が多く、対応に当たる人員の確保が必要ですが、発災の時間によっては、通常の施設運営との区分や少人数の人員での対応が必要な場合が想定されます。
- このため、運営体制は、様々な想定で検討しておくことが重要であり、自衛消防隊への帰宅困難者受入対応担当の設置、役割ごとの担当者設置など、平常時に検討しておく必要があります。
- また、運営体制の想定・確認等のため、KUG（帰宅困難者支援施設運営ゲーム <http://www.u-hiroi.net/kitaku.html>）等を活用した訓練を定期的にも実施することも考えられます。

■開設準備、受入対応の事前準備

- 発災時のスムーズな開設準備、運営を図るため、開設準備段階で検討すべき事項（受入スペースのゾーニング、施設レイアウト等）、受入対応時に検討すべき事項（属性別の受入方針、受入者への要望の対応等）など、基本的な方針を平常時に検討しておく必要があります。
- また、発災の時間帯によっては、施設利用者がいる場合も想定されることから、帰宅困難者と施設利用者の棲み分けや対応方針についても、あらかじめ検討しておく必要があります。

(3)開設・運営の流れ

ア 対応フロー



イ 開設・運営チェックリスト

一時滞在施設開設時に必要な役割内容(例)

役割	内容	担当部署/ 担当者
建物・設備関係	<ul style="list-style-type: none"> ・被災状況確認・建物安全確認 ・設備関係確認(電気、水道、ガス、セキュリティ設備等) ・通信手段確保 	
運営関係	<ul style="list-style-type: none"> ・レイアウト決定・設営(受入スペース、トイレなど) ・受入準備(受付、掲示物、帳票関係、備蓄品など) ・運営スタッフ体制(受付、備蓄品配付、清掃対応など) 	
情報関係	<ul style="list-style-type: none"> ・広島市災害対策本部との連絡窓口 ・災害関係情報(交通機関運行状況、近隣道路被害状況など)の確認 ・受入者への災害関係情報の情報提供 	

一時滞在施設開設・運営チェックリスト

項目	実施内容	部署 または 担当者	確認 (チェック)
事前確認	建物の被災状況の確認	施設や内部(居室・通路等)、インフラ設備、セキュリティ設備等の被災状況を確認する	
		建物内待機の可否を判断する	
	従業員等の安否確認	従業員等の安否確認を行う	
開設に向けた準備(概ね6時間まで)	受入スペースの確保	受入者用の受入スペースを設定する(目安:2㎡当たり1人)	
		可能な範囲で要配慮者、負傷者、女性用の受入スペースを確保する	
		受入れに必要な運営スペースを確保する	
		散乱危険物の除去や清掃等を行う	
	設備・備蓄品の確認	水道やトイレの使用可否を確認する 備蓄品の在庫を確認し準備する	
	従業員等の運営体制の確保	施設運営に必要な人員と体制を確保する	
	案内表示の設置準備	施設の入口等に、一時滞在施設であることのご案内表示を準備する (開設できない場合は、その旨のご案内表示を準備する) 施設内に、受入スペースやトイレ、立入禁止エリア等の案内表示を準備する	
	情報共有手段の確保	電話やWi-Fi等の通信手段を確保する	
	開設判断・報告	広島市からの開設要請を受け、設備状況や運営体制等により、開設可否を判断する 広島市に開設(予定時間)を報告する 自主的に開設する場合は、開設判断後すみやかに広島市へ報告する	
帳票の準備	受入時に必要な施設利用案内・受入承諾書、受入者名簿を準備する		
受入対応(概ね24時間後まで適宜実施)	受入体制の準備	受入に必要な体制を整え、役割分担を決定する	
		受け入れた帰宅困難者が遵守すべき事項について、施設内に掲示する	
	受入人数の把握	受入時に、施設利用案内を手交し、受入条件の同意を得る 受入者のリストを作成し、受入者数を把握する	
	要配慮者、負傷者への対応	可能な範囲で要配慮者や女性用のスペースを確保する 負傷者が発生した場合は、適切な初期対応を実施する	
	受入者への情報提供	地震被害の情報や公共交通機関の運行状況等の情報を収集する	
		収集した情報は、受入スペース等の出入口の見やすい場所に掲示するなどし情報提供する 道路の状況、帰宅支援ステーションの場所や支援について案内する	
	環境・衛生管理	受入スペース等の室内温度の管理やごみ処理等、適切に実施する 定期的にトイレの清掃等、衛生管理に努める	
	備蓄物資の配布	可能な範囲で備蓄物資(飲料水など)を配布する	
	施設間の情報共有	周辺の一時滞在施設と受入状況等の情報共有を行い、帰宅困難者の滞留状況により対応方法等を確認する	
受入状況の報告	広島市へ、受入状況(受入者数、受入可能人数等)を報告する		
閉鎖対応(1日目以降)	閉鎖の判断・報告	受入者の帰宅状況や近隣施設の受入状況、公共交通機関の運行状況等を踏まえ施設の閉鎖を判断する	
		広島市に閉鎖したことまたは閉鎖予定時間を報告する	
	帰宅誘導(退所要請)	閉鎖後または閉鎖予定時間前に、一時滞在中者に退所要請を実施する 退所時、受入者リストに退所時間を記録する 退所要請に応じない一時滞在中者がいる場合は、必要により広島市に協力を要請する	

2. その他の事業者

エリア内のその他の事業者は、帰宅困難者への対応として、発災直後から混乱収束までの各段階において、以下のような方針に沿った対応を行います。

(1) 発災時の対応方針

ア 従業者・利用者の安全確保

◎建物の被災状況の確認

- 事業者は、施設や内部（居室・通路等）、設備、セキュリティ等の被災状況について、損傷がないか、落下物がないか、余震が発生した場合に危険がないかなどの確認を行い、屋内待機が可能かどうかを判断します。

◎従業員の安否確認、利用者の安全確保

- 事業者は、従業員等の安否確認を行うとともに、利用者の安全確保に努めます。

イ 一斉帰宅の抑制

◎一斉帰宅抑制の呼びかけ、安全な場所への誘導

- 事業者は、屋内待機が可能であることが確認された場合、従業員等に対して一斉帰宅の抑制を呼びかけるとともに、施設管理者と協議し、従業員等を安全な場所へ誘導します。

◎一時退避場所への案内

- 事業者は、屋内待機ができない場合、従業員等を周辺の歩道や公園等の安全が確保できるスペースまたは一時退避場所へ誘導します。

◎帰宅開始の判断

- 事業者は、行政や報道機関から発信される情報等により、従業員等が安全に帰宅できることを確認したうえで、従業員等を帰宅させます。

ウ 情報収集と従業員・利用者への情報提供

◎被災状況の収集

- 事業者は、テレビ、ラジオ、インターネット等のメディアにより、被災状況の情報収集に努めます。

◎従業員・利用者への情報提供

- 事業者は、従業員や利用者に対し、地震被害状況や公共交通機関の運行状況、道路の状況等についての情報提供に努めます。

(2) 平常時の対応方針

ア 一斉帰宅抑制の周知

◎従業員への周知

- 事業者は、従業員の一斉帰宅を抑制するために、平常時から、一斉帰宅抑制の必要性などについての周知を行います。

◎待機場所の確保

- 事業者は、従業員の屋内待機が可能となるよう、待機・滞在できる安全な場所の確保に努めます。

◎家族との安否確認手段の確保

- 事業者は、従業員が家族との安否確認を行うことができるように、通信サービス事業者が提供する安否確認サービスの周知など、あらかじめ家族での連絡方法を決めておくことを周知します。

イ 施設の安全確保

◎定期的な安全確認

- 事業者は、日頃から建物内の什器類の転倒防止やガラス飛散防止対策など、施設の安全確保に努めます。

◎誘導場所の想定

- 事業者は、屋内待機を行う場合に誘導する場所について、安全性等を考慮し、あらかじめ想定しておきます。

ウ 発災時に備えた事前準備

◎備蓄品の確保

- 事業者は、従業員等が建物内に一定期間待機できるように、水、食料、毛布等の備蓄品の確保に努めます。備蓄量は3日分程度を目安とし、各事業者の実情に応じて検討します。

《参考》

【大規模地震の発生に伴う帰宅困難者等対策のガイドライン(内閣府)における備蓄の目安】

■企業等における施設内待機のための備蓄

- 備蓄品の保管場所の分散や従業員等への配布を検討する
- 備蓄量の目安は3日分とするが、3日分以上の備蓄についても検討する
- 外部の帰宅困難者のために、例えば、10%程度の量を余分に備蓄する

■一斉帰宅抑制における従業員等のための備蓄の考え方

1 対象となる企業等

大規模地震発生により被災の可能性がある国、都道府県、市区町村等の官公庁を含む全ての事業者

2 対象となる従業員等

雇用の形態（正規、非正規）を問わず、事業所内で勤務する全従業員

3 3日分の備蓄量の目安

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

4 備蓄品目の例示

- (1) 水：ペットボトル入り飲料水
- (2) 主食：アルファ化米、クラッカー、乾パン、カップ麺
※水や食料の選択に当たっては、賞味期限に留意する必要がある。
- (3) その他の物資（特に必要性が高いもの）
 - ・毛布やそれに類する保温シート
 - ・簡易トイレ、衛生用品（トイレットペーパー等）
 - ・敷物（ビニールシート等）
 - ・携帯ラジオ、懐中電灯、乾電池・救急医療薬品類

（備考）

①上記品目に加えて、事業継続等の要素も加味し、企業ごとに必要な備蓄品を検討していくことが望ましい。

（例）非常用発電機、燃料※、工具類、調理器具（携帯用ガスコンロ、鍋等）、副食（缶詰等）、ヘルメット、軍手、自転車、地図

※危険物関係法令等により消防署への許可申請等が必要なことから、保管場所・数量に配慮が必要

②企業等だけでなく、従業員等自らも備蓄に努める。

（例）非常用食品、ペットボトル入り飲料水、運動靴、常備薬、携帯電話用電源

◎帰宅ルールの設定

- 事業者は、日頃から、従業員の居住地や家庭の事情などの把握に努め、あらかじめ帰宅に関するルールを定めておきます。

◎定期的な訓練による手順の確認

- 事業者は、地震を想定した自衛消防訓練等の実施に合わせ、屋内待機に関する手順等の確認に努めます。

3. 交通事業者

交通事業者は、帰宅困難者への対応として、発災直後から混乱収束までの各段階において、以下のような方針に沿った対応を行います。

(1) 発災時の対応方針

◎ 運行状況の共有

- 交通事業者は、公共交通の運行状況について、チャットツール（LINE WORKS）を活用し、行政及び施設管理者への情報共有を行います。

◎ 滞留者発生状況の共有

- 交通事業者は、交通拠点における滞留者の発生状況について、チャットツール（LINE WORKS）を活用し、行政及び施設管理者への情報共有を行います。

(2) 平常時の対応方針

◎ 関係主体との情報共有体制の確保

- 交通事業者は、発災時における運行状況や滞留者発生状況の情報共有を円滑に行うことができるよう、情報収集や状況連絡を行う事業者内での体制確保に努めます。
- また、平常時より、関係主体との防災関連の情報共有にチャットツール（LINE WORKS）を使用するなど、関係主体間の連絡体制の確保に努めます。

4. 行政

広島市は、帰宅困難者への対応として、発災直後から混乱収束までの各段階において、以下のような方針に沿った対応を行います。

(1)発災時の対応方針

◎帰宅困難者発生状況、避難状況の把握

- 広島市は、広島駅周辺地区及び紙屋町・八丁堀地区において、帰宅困難者の発生状況及び避難状況を把握します。

◎帰宅困難者一時滞在施設への開設要請

- 広島市は、一時退避場所や指定避難所の状況、公共交通機関の運行状況、帰宅困難者発生状況等を踏まえ、帰宅困難者一時滞在施設へ開設準備要請を行い、開設可能な施設を把握します。また、帰宅困難者一時滞在施設の開設が必要と判断した場合、対象施設に対して開設要請をします。

◎帰宅困難者一時滞在施設への情報提供

- 広島市は、帰宅困難者一時滞在施設に対して、公共交通機関の運行状況や道路の状況など、帰宅が可能かどうかの判断に必要な情報を適宜提供します。

◎帰宅困難者への情報提供

- 広島市は、一時退避場所に関する情報や、指定避難所や帰宅困難者一時滞在施設の開設状況や受入状況等について、広島市ホームページや公式 SNS、防災アプリ、防災メール等により情報提供します。

◎帰宅困難者一時滞在施設間の調整

- 広島市は、帰宅困難者一時滞在施設からの受入状況の報告を踏まえ、受入人数の過不足を把握し、広島市ホームページや公式 SNS、防災アプリ、防災メール等により、適切な誘導に努めます。

◎必要物資の提供

- 広島市は、必要に応じて、帰宅困難者に対する備蓄物資等の提供を検討します。

◎帰宅困難者一時滞在施設閉鎖後の退去要請

- 広島市は、帰宅困難者一時滞在施設の管理者からの要請に基づき、施設閉鎖後も滞在する一時滞在者に対し、帰宅困難者一時滞在施設の管理者と協力し退去要請等の対応を行います。

(2) 平常時の対応方針

ア 一斉帰宅抑制の周知

◎事業者への周知

- 広島市は、ポスター、チラシ等の各種手段により、災害時の一斉帰宅抑制の必要性について、事業者への周知に努めます。

イ 都市再生安全確保施設の周知

◎都市再生安全確保施設に関する周知

- 広島市は、一時退避場所、指定避難所及び帰宅困難者一時滞在施設の場所や開設条件、受入条件等の情報について、ホームページ、公式 SNS 等の各種手段により、平常時から市民や来訪者に対する周知に努めます。

ウ 都市再生安全確保施設の確保

◎公共施設等を活用した一時退避場所の確保

- 広島市は、地区内及びその周辺の公園等の公共施設について、今後の開発や建替に合わせて確保に努めます。

◎民間施設を活用した帰宅困難者一時滞在施設の確保

- 広島市は事業者と連携し、民間施設の開発や建替えに合わせ、帰宅困難者一時滞在施設等としての活用を図ります。

エ 推進体制の確保

◎関係主体との情報共有体制の確保

- 広島市は、平常時より、各種情報の入手方法の確認や、発信するための設備等の整備を行い、関係主体との情報共有体制の確保に努めます。
- また、平常時より、関係主体との防災関連の情報共有にチャットツール（LINE WORKS）を使用するなど、関係主体間の連絡体制の確保に努めます。

第3章 今後の対応課題

本ガイドラインは、エリア内の各主体が、大規模地震発生時の帰宅困難者への対応として共通認識を持つべき基本的な事項について取りまとめたものであり、ガイドラインの実効性を高めるために、特に以下のような対応課題について検討を行い、適宜見直しを行っていきます。

◎帰宅困難者に対する物資等の提供

- 広島市と帰宅困難者一時滞在施設との協定においては、帰宅困難者への物資の提供は、施設が提供できるものについて可能な範囲で提供することとされています。
- このため、施設の実情により、提供できる物資等が異なることから、トラブル等を回避するため、提供可能物資が施設により異なる旨の周知や、広島市による帰宅困難者一時滞在施設への物資の提供、エリアマネジメント団体等が主体となった地区内での共同備蓄の充実を図ります。

◎避難誘導等における行政機関との連携

- 滞留者等を安全に避難させるにあたり、混乱時における交通結節点やその周辺の街頭等での適切な誘導や、帰宅困難者一時滞在施設間で過不足が生じた場合の施設間の調整、施設内でのトラブル発生への対応などを行う必要があります。
- このため、交通結節点において、施設管理者や交通事業者、行政等で構成される官民連携組織が主体となって、発災時に行政等と連携して現場対応を行うことができる体制の構築について検討します。

◎避難誘導に関する情報伝達における既存アプリ等の活用

- 歩道や公園等の安全が確保できるスペースまたは一時退避場所、指定避難所及び帰宅困難者一時滞在施設への速やかな誘導を行うためには、各関係主体による口頭や掲示による案内だけでなく、マップやアプリ等を活用した誘導が必要です。
- このため、都市再生安全確保計画部会に参加する行政、施設管理者、事業者等が連携し、既存アプリ等の活用について検討します。

◎停電発生時の対応

- 帰宅困難者の多くがスマートフォン等での情報収集を行うことが想定されますが、大規模な地震や津波等により、施設内や地区内での大規模な停電が発生した場合は、帰宅困難者への電源供給が困難となることが想定されます。
- このため、エリアマネジメント団体等が主体となり、非常用電源やモバイルバッテリーの提供など、電源供給手段の確保について検討します。