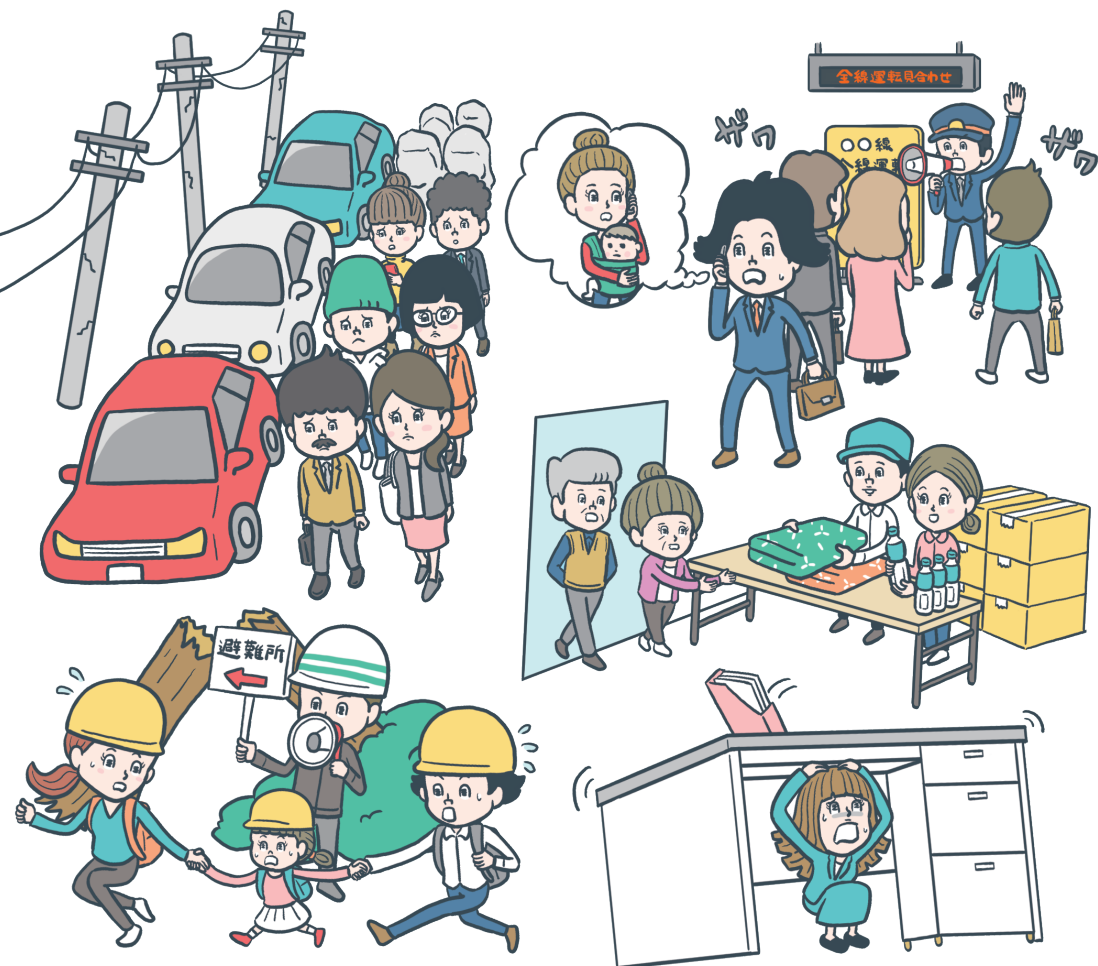


災害時 帰宅困難者 ハンドブック



30年以内に70%の確率で発生すると予測されている首都圏直下地震や局地的豪雨による交通機関の途絶えなどにより、首都圏では帰宅困難者*が多数発生することが予想されます。帰宅困難者が多数発生すると、救助・救命活動に支障をきたし、また、徒歩で帰宅中に余震などで二次災害にあたりする可能性もあります。災害発生時はむやみに移動せず、安全な場所にとどまりましょう。帰宅困難者に関する課題を解決するには、行政が対策を実施していく「公助」だけでなく、個人や企業による自主的な取組として、「自助」「共助」も含め、社会全体で対策を進めていくことが重要です。本ハンドブックを活用して、災害時に適切な対応が取れるよう備えましょう。

帰宅困難者 とは？

災害時に外出している人のうち、公共交通機関が停止し、徒歩で帰宅することが困難な人のことです。

も く じ

- 1. 帰宅困難者の行動のポイント・・・・・・・・ P3
- 2. 地震から身を守るには？・・・・・・・・ P4
- 3. 日頃備えておきたいこと・・・・・・・・ P6
- 4. 事業所における帰宅困難者対策・・・・・・・・ P11

裏表紙・防災メモ

1. 帰宅困難者の行動のポイント

大地震に遭遇しても「あわてず、落ち着いて」行動するために、居場所に応じた身の守り方を覚えておきましょう。

施設が安全な場合、発災後3日間は勤務先などに留まりましょう。

① むやみに移動しない

災害発生後、すぐに帰宅しようとすることは大変危険です。徒歩帰宅するかを適切に状況判断するため、事前にしっかりと準備しておきましょう。



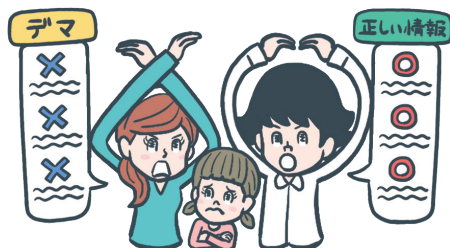
② 安否確認をする

災害用伝言ダイヤル171などを活用し、家族や職場と連絡をとり、冷静に行動できるよう気持ちを落ち着かせましょう。あらかじめ、家族や職場などで連絡方法を共有しておきましょう。(8・9ページ参照)



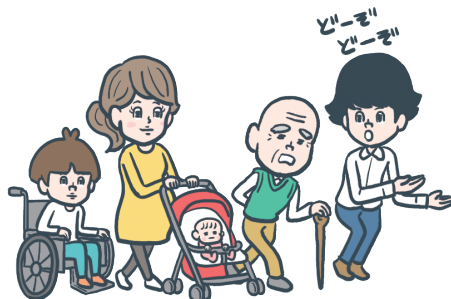
③ 正確な情報をキャッチして冷静に行動する

災害時にはデマなどの情報が流れやすいため、正確な情報源により情報を入手し、どのような行動が安全なのか判断しましょう。(9ページ参照)



④ お互いに助け合う

一時待機できる施設においては、要配慮者(高齢者、障害者、乳幼児、妊産婦など)を優先しましょう。



2. 地震から身を守るには？

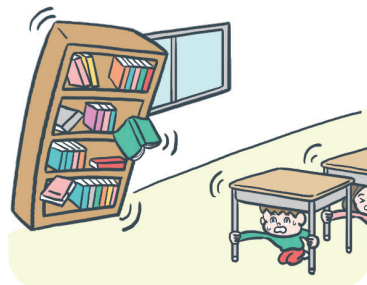
職場

- 窓際やロッカー、棚などから離れる。
- 机やテーブルなどの下に入り、机などの脚をしっかりと握る。
- 揺れがおさまったらガスの元栓を閉めるなど、火元を確認する。



学校

- 教職員や校内放送の指示に従う。
- 本棚や窓から離れる。
- 教室内では、机の下に入り、机の脚をしっかりと握る。



デパート

- ショーケースの転倒、商品の落下、ガラスの破片に注意する。

エレベーター

- 全ての階のボタンを押し、停止した階で降りる。
- 閉じ込められた時は、非常ボタンやインターホンで連絡をとり、救出を待つ。

スーパー

- 柱や壁際に身を寄せ、手荷物などで頭を守る。
- 店員の指示に従って行動する。



地下街

- 大きな柱に身を寄せる。
- 火災が発生したらハンカチなどで鼻と口を覆い、壁づたいに体を低くして地上に避難する。



大地震に遭遇しても「あわてず、落ち着いて」行動するために、居場所に応じた身の守り方を覚えておきましょう。

住宅街

- ブロック塀や石壁、門柱などから離れる。
- 屋根瓦などの落下物に注意する。
- 垂れ下がった電線には触れない。



劇場・映画館

- 手荷物などで頭を守る。
- 頭上に大きな照明などがある場合は、その場から移動する。
- 係員の指示に従って行動する。

駅

- 掲示板や看板などの落下物に注意する。
- 大きな揺れがおさまるまで近くの柱に寄り添い、駅員の指示に従う。



車の運転中

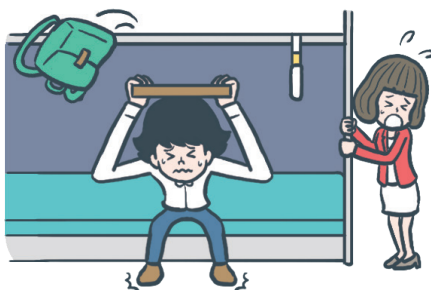
- ハンドルをしっかりと握って徐々にスピードを落とし、道路の左側に停車してエンジンを切る。
- 揺れがおさまるまで車外には出ない。
- 車を離れる時は窓を閉め、エンジンキーをつけたままにする。ドアをロックしない。（通行の妨げになった際に移動させるため）
- 車で避難すると緊急車両などの妨げになる。どうしても車で避難しなければならない場合を除いて、徒歩で避難する。

繁華街

- ガラスや看板などの落下物に注意し、手荷物などで頭を守る。
- 塀、電柱、自動販売機などから離れ、広場などへ逃げる。

電車・バス

- 網棚からの落下物に注意し、つり革や手すりにしっかりつかまる。
- 座っている場合は足をふんばって状態を前かがみにし、頭を守る。
- 係員の指示に従って行動する。



3. 日頃 備えておきたいこと

① 帰宅経路地図を作成しておく

実際に自宅まで歩いてみて、地域の特徴を把握し、自分の帰宅経路の地図を作成しておきましょう。複数の帰宅経路を検討しておくくと安心です。
地図には避難所や広域避難場所、休憩箇所や公共トイレなどの位置など、実際に役立つ情報を盛り込んでおきましょう。

② 帰宅困難者に対する支援施設を知っておく

災害時に、徒歩での帰宅が困難な方に対して、いくつかの支援をしています。

「家に帰れない！」帰宅困難者等を受け入れてくれる施設は？

「徒歩で帰れるものの、途中で休憩したい」徒歩帰宅者を受け入れてくれる支援施設は？

施設	いちじたいざいしせつ 一時滞在施設	帰宅困難者支援施設	災害時帰宅支援 ステーション
設置 時期	発災から72時間(最大3日間)程度 まで※1	発災から 24時間程度まで	発災後、東京都から 要請後
支援 事項	食料、飲料水、ブランケット、 トイレ、休憩場所、情報など	飲料水、トイレ、 休憩場所など	飲料水、トイレ、帰宅 支援情報など

※1あくまで目安であり、発災時の対応は施設や状況によって異なります。

【1】一時滞在施設一覧〔都指定施設〕

施設名	所在地
世田谷市場	大蔵 1-4-1
世田谷総合高等学校	岡本 2-9-1
駒沢オリンピック公園総合運動場	駒沢公園 1-1
松原高等学校	桜上水 4-3-5
総合工科高等学校	成城 9-25-1
園芸高等学校	深沢 5-38-1
深沢高等学校	深沢 7-3-14

【2】帰宅困難者支援施設一覧〔区指定施設〕

No.	地域	施設名	所在地	周辺駅・道路
1	世田谷	太子堂区民センター	太子堂 1-14-20	三軒茶屋駅・国道246号
2	世田谷	上馬地区会館	上馬 4-10-17 (上馬複合施設内)	国道 246 号
3	世田谷	経堂地区会館	経堂 3-37-13	経堂駅
4	北沢	北沢総合支所	北沢 2-8-18	下北沢駅
5	北沢	代田区民センター	代田 6-34-13	新代田駅・環状 7 号線
6	玉川	深沢区民センター	深沢 4-33-11	駒沢通り
7	玉川	桜新町区民集会所	桜新町 1-30-14	桜新町駅・国道 246 号
8	砧	砧区民会館成城ホール	成城 6-2-1	成城学園前駅
9	砧	大蔵第二運動場ロビー	大蔵 4-7-1	世田谷通り
10	烏山	烏山区民センター	南烏山 6-2-19	千歳烏山駅・甲州街道
11	烏山	上北沢区民センター	上北沢 3-8-9	上北沢駅

〔区協定締結施設〕

1	世田谷	世田谷郵便局	三軒茶屋 2-1-1	三軒茶屋駅・国道246号
---	-----	--------	------------	--------------

【3】災害時帰宅支援ステーション

災害時、帰宅困難者の徒歩帰宅を支援するため、可能な範囲で飲料水、トイレ、情報などを提供する施設です。

- ガソリンスタンド(都との協定による施設)
- コンビニエンスストア(都との協定による施設)
- 都立高校(都の指定施設)



帰宅困難支援ステーションとして協定する施設にはステッカーが貼ってあります。



ガソリンスタンドの帰宅支援ステーションのステッカーです。

【4】防災マップ

区では「災害時区民行動マニュアル(マップ版)(英語・中国語・ハン
グル版有)」などの防災啓発物の配布を行っております。

また、あらかじめ「世田谷区防災マップアプリ」をダウンロードしてお
くことで、通信ができない状況でもスマートフォン・タブレットで、指定
避難所などの確認ができます。



《GooglePlay ダウンロードページ》

[https://play.google.com/store/apps/](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.cheelas.dpmap_setagaya)

[details?id=com.cheelas.dpmap_setagaya](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.cheelas.dpmap_setagaya)

利用条件：Android4.0以上(4.4以上推奨)の端末



《AppStore ダウンロードページ》

[https://itunes.apple.com/jp/app/](https://itunes.apple.com/jp/app/id750726964?mt=8)

[id750726964?mt=8](https://itunes.apple.com/jp/app/id750726964?mt=8)

利用条件：iOS7以上の端末



③ 家族との連絡方法を決めておく

大規模災害発生時には、むやみに移動せず、安全を確認した上で、職場や外出先等に留
まるようにしてください。安心して職場等に留まれるよう、裏表紙の「防災メモ」などを活用
しながらあらかじめ家族等と話し合っ、複数の連絡手段の確保に努めましょう。

以下のような災害時の安否確認サービスがあります。

【1】災害用伝言ダイヤル(171)

災害発生時、個人の安否確認手段として
NTT 東日本が運用するサービスです。

利用 「171」をダイヤルし、利用ガイダンスに
方法 従って伝言の録音・再生を行ってください。

【2】災害用伝言板(WEB171)

インターネットを利用した伝言板です。
被災地域の居住者が、電話番号等をもと
に伝言情報(テキスト・音声・画像)の登
録等が可能です。毎月1日と15日に体験
できます。

利用 <https://www.web171.jp>へアクセスし、画面に
方法 従って伝言情報の登録・閲覧を行ってください。

NTT災害用伝言ダイヤル「171」

171 にダイヤル

ガイダンスにしたがって
利用する

1 自分の伝言
を登録する

2 家族の伝言
を確認する

自宅の電話番号を
市外局番から入力

伝言を録音
(30秒以内)

伝言を聞く

【3】災害用伝言板サービス

大規模な災害時は、携帯電話会社のHP
トップ画面に「災害用伝言板サービス」
が表示され、安否情報の登録や確認が
できるようになります。全社一括検索が
可能ですので、お使いの携帯電話会社の
災害用伝言板で、他社携帯電話をご利用
の方の情報を検索することができます。
毎月1日と15日に体験できます。

【4】「J-anpi」安否情報まとめて検索

「J-anpi」は、電話番号や氏名を入力する
ことで、各通信事業者の災害用伝言板お
よび報道機関、企業・団体が提供する安
否情報を対象に一括で検索し、結果をま
とめて確認することができます。

携帯電話災害伝言板

携帯サイトの
トップページにアクセス

災害用伝言板 検索

「災害用伝言板」を開く

伝言を
登録する

伝言を
確認する

「登録」を
選択して伝言
を入力

「確認」を選択し、
被災地の人の携帯
電話番号を入力し
て伝言を見る

④ 正確な情報収集をしよう

災害時には確かな情報源から正確な情報収集をしましょう。

【1】世田谷区ホームページ

<http://www.city.setagaya.lg.jp/>



【2】世田谷区災害・防犯情報メール配信サービス

メールアドレスを登録された方を対象に、災害情報や気象情報、
防犯等に関する情報を送信しています。

登録方法や内容は <http://www.bousai-mail.jp/setagaya/> (携帯電話・パソコン共通) をご参照ください。



【3】Twitter (ツイッター)

区に関連する防犯・防災情報等を流します。
@setagaya_kiki をフォローしましょう。



【4】ラジオ

エフエム世田谷 (周波数 FM83.4MHz)
地震や大雨などの災害時に区内の情報をお知らせします。

【5】防災行政無線

区内 189 か所に設置している防災無線塔から災害情報等をお知らせします。



5 帰宅困難を想定した備え

備蓄物品を勤務先などに用意しておいたり、外出時の被災を想定した物を持ち歩いていると、いざというとき役に立ちます。また、普段使っているものを常に少し多めに備える「日常備蓄」を心がけると、管理・継続がしやすいです。

分類	品 目	ポイント
食 品	☐ 飲料水	ペットボトルで、水や自分が普段飲んでいる飲料を用意しましょう。
	☐ 携帯食料	チョコレートなどエネルギーのある携帯しやすいお菓子などを常に手元に置きましょう。
生 活 用 品	☐ 懐中電灯	携帯しやすいペンライト・ヘッドライトなどが重宝します。
	☐ 携帯ラジオ	運びやすい形のものが便利です。
	☐ タオル	汗を拭いたり、首に巻いて寒さをしのいだり、帽子の代用にするなど使えます。
	☐ ティッシュ類	ウェットティッシュなどがあると便利です。
徒 歩 帰 宅 に 便 利 な も の	☐ スニーカー	長距離を歩くことを想定して、履き慣れたスニーカーを用意しましょう。
	☐ 寒暖対策用品	夏場は帽子、冬場はカイロ・手袋など。マスクや雨具などがあると便利です。
	☐ 地図・帰宅地図	あらかじめ、自宅までの帰宅経路地図を作り、休憩場所などを確認しましょう。
	☐ 携帯電話等の充電器	電池式、ソーラー式など使い勝手により用意しましょう。
	☐ 現金（小銭）	公衆電話を利用するために10円玉を用意しましょう。



4. 事業所における帰宅困難者対策

～事業所経営者のみなさまへ～

東日本大震災では、首都圏において公共交通機関の運行に多大な支障が生じました。その結果、公共交通機関を使用して通勤・通学している人々の帰宅手段が閉ざされ、約515万人の帰宅困難者が発生しました。

これらの帰宅困難者の課題を解決するには個人や企業による自主的な取組を進めていくことが重要です。そのために東京都は、平成24年に「東京都帰宅困難者条例」を制定し、「帰宅困難者対策実施計画」を策定しました。具体的な対策については「東京都帰宅困難者対策ハンドブック」や都ホームページを参照し、対策を進めましょう。

【1】事業所における帰宅困難者対策のポイント

- ① 一斉帰宅の抑制
- ② 施設内待機のための備蓄の確保（従業員3日分以上の飲料水・食料・必要物資）
- ③ 備蓄の10%ルールなど、共助の推進（外部の帰宅困難者のため）
- ④ 施設の安全確保
- ⑤ 安否確認・情報収集手段の確保
- ⑥ 混乱収拾後の帰宅ルールの策定
- ⑦ 上記などに関する事業所防災計画などの作成と訓練による検証

【2】問い合わせ先

問い合わせ内容	担当部門	連絡先
都帰宅困難者対策全般	東京都総務局総合防災部防災管理課	03-5388-2485
事業所防災計画	東京消防庁予防部防火管理課	03-3212-2111
東京都帰宅困難者対策ポータルサイト	https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/kitaku_portal/index.html	

【3】東京都防災アプリ

「東京防災」「東京くらし防災」「災害時モード」の3つのモードで構成され、防災ブック「東京防災」「東京くらし防災」の閲覧・検索でき、オフラインにも対応しています。クイズやゲーム、安否確認、防災情報を掲載した防災マップや自分が登録したエリアの災害情報が確認できます。（多言語（英・中（簡・繁）・韓）版も一部コンテンツで利用できます。



東京都防災アプリ



Android



iOS

❖ 防災メモ

私の個人情報	名 前		住 所	
	自宅電話		携帯電話	
	メール		生年月日	
	職場・学校		職場・学校電話	
	血液型		家族との集合場所	
	メモ			
家族の連絡先	名 前	連絡先(勤務先・学校)	携帯電話	メ モ
親戚・知人の連絡先	名 前	電 話	携帯電話	メ モ

問い合わせ先	連絡先	FAX
危機管理室 災害対策課	03-5432-2262	03-5432-3014
世田谷総合支所地域振興課 地域振興・防災	03-5432-2831	03-5432-3032
北 沢総合支所地域振興課 地域振興・防災	03-5478-8028	03-5478-8004
玉 川総合支所地域振興課 地域振興・防災	03-3702-1603	03-3702-0942
砧 総合支所地域振興課 地域振興・防災	03-3482-2169	03-3482-1655
烏 山総合支所地域振興課 地域振興・防災	03-3326-9249	03-3326-1050