「事業所の帰宅困難者受入マニュアル」作成例　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　２０１６．２．４

**○○○○○○会社**

**帰宅困難者受入マニュアル**

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　平成○○年○○月○○日

目　　　次

はじめに　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１

第１章　帰宅困難者支援体制 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ２

第２章　情報の管理　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　３

第３章　事前準備　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　７

第４章　初動期（１日目）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　８

第５章　展開期（２日目、３日目）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１０

第６章　撤収期（帰宅支援時） ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１１

第７章　別紙一覧　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１３

第８章　参考資料一覧　　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１４

はじめに

・帰宅困難者とは、勤務先や外出先等において地震などの大規模災害に遭遇し、自宅への帰還が困難になった者をさす。

・大規模災害発生時の帰宅困難者受入に対処するため、ここにマニュアルを定める。

・このマニュアルは、大府市との『災害時における被災者支援に関する協定』に基づき、大規模災害が発生した際、可能な限り帰宅困難者を自社施設への受入れを行うことにより、帰宅困難者の安全と地域の混乱防止に協力・貢献するものである。

**第１に、人命の保護を最優先する。**

**第２に、事業所の経営資源を生かして、地域に貢献する。**

以上を基本方針とする。

・帰宅困難者支援要員（第１章　帰宅困難者支援体制）は、本マニュアルで記載する帰宅困難者への支援活動

に積極的に参加・協力するものとする。

第１章　帰宅困難者支援体制

１　設置時期（例）　　大規模災害発生により、公共交通機関が運行停止し、大府市から帰宅困難者の受入要請があった時

　　（大規模災害時の帰宅困難者の受入可否の判断は、災害対策本部長（不在時は職位最上位者）とする。）

２　設置場所　○○会社ビル（○○市○○町○○丁目○－○番）　○○会議室　災害対策本部内

３　組織と任務　（例）災害対策本部

全体責任者　災害対策本部長（社長：○○○○）

副本部長（副社長：○○○○）

総括第２班（取締役：○○○○）

総括第１班（取締役：○○○○）

**帰宅困難者支援班（○○課長）**

○○○○

○○○○

○○係長

救護班（○○課）

避難誘導班（○○課）

施設班（○○課長）

衛生班（○○課長）

消火班（○○課長）

情報班（○○課長）

○○係長

○○○○

○○○○

○○係長

○○係長

○○係長

○○係長

○○係長

○○係長

○○係長

○○係長

**○○○○**

**○○○○**

**○○係長**

**○○○○**

**○○○○**

**○○係長**

○○○○

○○○○

○○○○

○○○○

○○○○

○○○○

○○○○

○○○○

○○○○

○○○○

○○○○

○○○○

○○○○

○○○○

○○○○

○○○○

【避難誘導班】

●避難経路の作成

●建物からの退避

●避難場所への誘導

**◎帰宅困難者の支援**

【施設班】

●応急点検

●応急修理

●資材の搬送

**◎帰宅困難者の支援**

**【帰宅困難者支援班】**

**◎受付・誘導**

**◎支援物資提供**

**◎困難者管理（衛生・服務）**

**◎施設管理（衛生・保安）**

【衛生班】

●被害者の救出

●けが人の応急手当

●けが人の搬送

●施設内の清掃

**◎帰宅困難者の支援**

【救護班】

●帰宅者計画作成

●備蓄の調達、配分

**◎帰宅困難者の支援**

【消火班】

●火災の予防

●初期消火

●火の元確認

【情報班】

●安否確認

●災害情報の収集・広報

●外部機関との連携

**◎帰宅困難者への情報提供**

①

第２章　情報の管理

１　帰宅困難者支援に必要な情報

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 状　　況 | 情報の種類 | 情報の内容 |
| 受入れ  （受入判断に必要な情報） | 災害情報 | ・災害の種類、災害の規模 |
| 被災状況 | ・建屋並びに隣接（周辺）地域の被害状況  ・社員（災害対策本部員）の被災状況  ・電気、ガス、水道、通信の状況  ・エレベーター、トイレ、階段等設備の状況 |
| 広域ライフライン情報 | ・電気、ガス、水道、通信の状況 |
| 鉄道や道路の状況 | ・公共交通機関の運行状況・復旧見込み  ・道路状況 |
| 地域情報 | ・周辺地域被害の情報  ・帰宅に係るリスクや影響の情報 |
| 受入後  （帰宅困難者支援に係る情報） | 施設運営に関する基本情報 | ・運営担当者、施設滞在者、ボランティア等の人数  ・役割別進捗状況、課題等 |
| 広域ライフライン情報 | ・電気、ガス、水道、通信の復旧状況 |
| 地域での連携状況 | ・自治体、自主防災組織、他企業との連携状況  （炊き出し、物資配布、給水、特設救護所設置等の情報） |
| 帰宅支援時  （帰宅を判断するための情報） | 広域ライフライン情報 | ・電気、ガス、水道、通信の復旧状況 |
| 鉄道や道路の復旧状況 | ・公共交通機関の運行状況・再開見込み  ・道路の通行可否 |
| 地域情報 | ・周辺地域被害の情報  ・帰宅途中のリスクや影響の情報  ・帰宅支援ステーションの設置状況等 |
| 共通 | 行政から発信される情報 | ・国、愛知県、各市町村から発信される受入施設に係る情報  ・帰宅支援情報等 |

２　情報入手手段の確認

社内で使用できる通信手段を確認し、災害時における設置場所、取扱い方法等を明確にする。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 通信手段 | 数量 | 平時の保管場所 | 災害時の設置場所 | 用　　途 |
| ラジオ | 〇台 |  |  | 災害情報等の入手 |
| テレビ | 〇台 |  |  | 災害情報等の入手 |
| パソコン | 〇台 |  |  | 災害情報等の入手、関係機関等との通信 |
| 衛星携帯 | 〇台 |  |  | 関係機関等との通信 |
| 無線機 | 〇台 |  |  | 関係機関等との通信 |
| 〇〇 | 〇台 |  |  |  |
| 〇〇 | 〇台 |  |  |  |

　　※各種情報入手手段の電源確保を考慮する。

３　情報の共有

　　帰宅困難者受入前、受入時、受入後及び帰宅支援時の進捗状況、問題や不測の事態が発生した際の情報を共有し、円滑な帰宅困難者支援を行う。

　　この際、確実な情報共有を図るために「連絡票・相談受付票」等を事前に準備し活用する。

　　別紙第１０「連絡票・相談受付票」

４　情報の提供

　　帰宅困難者への情報提供は、あらかじめ「提供時間」「提供場所」「提供情報」「担当者」を明確にしておく。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 提供手段 | 提供時間 | 提供場所 | 提供情報 | 担当者 | 備　考 |
| ラジオ | 随時 | 〇〇 | 災害情報  被災状況  広域ライフライン情報  鉄道や道路の状況  地域情報 | 情報班 |  |
| テレビ | 〇〇 |  |
| パソコン | 〇〇 |  |
| ホワイトボード | 〇〇 |  |
| 掲示板 | 〇〇 |  |

５　帰宅困難者受入事業所一覧表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 事業所 | 担当者 | 住所 | 電話番号 | 備　考 |
| 株式会社　〇〇〇〇  〇〇工場 | 〇〇事業部  担当　　〇〇　〇〇 | 〒大府市〇〇町〇丁目〇番地 | 00-0000 |  |
| 株式会社　〇〇〇〇  〇〇工場 | 〇〇事業部  担当　　〇〇　〇〇 | 〒大府市〇〇町〇番地〇 | 00-0000 |  |
| 株式会社　〇〇〇〇  〇〇工場 | 〇〇事業部  担当　　〇〇　〇〇 | 〒大府市〇〇町〇番地 | 00-0000 |  |
| 〇〇　株式会社  〇〇工場 | 〇〇部  担当　　〇〇　〇〇 | 〒大府市〇〇町○目○番地 | 00-0000 |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

第３章　事前準備

１　受入施設・備蓄食糧の準備

　　帰宅困難者を受け入れる場所を明確にし、受入可能場所の広さから受入人数を算出する。（３㎡当たり1人を基準）

　　別紙第１「受入可能人数、必要備蓄食糧、必要金額の試算」

２　備蓄品の準備

　　帰宅困難者に提供する支援物資や支援活動に必要な資機材を準備する。この際、食品・飲料水については、賞味期限がある

ため、更新及び在庫管理を適切に実施する。

　　また、災害時の備蓄品の払出しについては、備蓄品購入時の領収書、払出し記録簿等を保存し、市と費用補填について

事前に取決めを行う。

　　別紙第２「備蓄品リスト」

３　提供可能施設・設備

　　帰宅困難者に提供できる施設・設備については、平時の保管場所で確実に保管し、災害時には担当者が設置場所へ速やかに

設置できるように準備するとともに、施設の安全確認を実施する。

　　別紙第３「提供可能施設・設備一覧表」別紙第４「受入施設安全チェックリスト」

第４章　初動期（１日目）

　　大規模災害発生直後の混乱状態の中での帰宅困難者受入施設の開設・運営までの必要な業務を行う期間

１　大規模災害発生後、帰宅困難者受入施設を運営する上で、実施すべき項目に基づきチェックを行う。

別紙第５「受入施設運営チェックリスト」

２　大規模災害発生時は、施設の被害状況を確認した後、事業所周辺の帰宅困難者の状況、事業所の帰宅困難者支援要員の状況、

備蓄品の状況等を総合的に判断し、帰宅困難者受入の可否を決定する。

　　受入可否の決裁に基づき、市に受入可否について連絡する。

　　別紙第６「受入施設被害状況チェックリスト」

３　受入の決定をした場合は、事業所内に周知・徹底するとともに、区域の設定、物資・設備の準備、経路の安全確認、受付の

設置等の帰宅困難者の受入のための各種準備を行う。

　　この際、帰宅困難者支援要員全員（状況により集まれる要員）を一か所に集合させ、情報の共有と指示の徹底を図る。

　　別紙第５「受入施設運営チェックリスト」

　　受入準備が整った後、事業所の入口付近に、別紙第９「帰宅困難者受入施設（会社名・施設名）利用案内」を掲示する。

　　（施設利用可能の場合、施設が満員の場合、施設が被害に遭い安全が確保できない場合）

４　帰宅困難者受入時には、別紙第７「帰宅困難者受入施設利用案内（配布用）」を配布し留意事項を説明するとともに、必要事

項を記入後、施設への誘導を整斉と行い、逐次、受入状況を市へ連絡する。

　　別紙第７「帰宅困難者受入施設利用同意書」を受領後、記載内容を確認し、別紙第８「帰宅困難者受入名簿」に転記する。

５　受入後は、施設の説明、負傷者の対応、相談窓口対応を行い、施設全般の状況を確認し、支援物資・支援設備を提供する。

（１）支援物資の配布は、災害発生時点での備蓄状況に基づき、市と協議し、予測される帰宅困難者受入施設の開設期間を考慮

し、配分数を決定し、別紙第７「帰宅困難者受入施設利用案内（配布用）」の「２　補足事項」欄に記載の【帰宅困難者受

入施設　物資受取表】にチェックし、二重配布を防止する。

　　　別紙第２「備蓄品リスト」

（２）提供可能施設・設備の説明・案内をする場合は、帰宅困難者受入区域と立入禁止区域を明確に示す。

　　　別紙第３「提供可能施設・設備一覧表」

（３）帰宅困難者に負傷者が含まれていた場合は、可能な範囲で応急処置を行うとともに、状況により病院等への誘導、救急車要請を行う。

（４）帰宅困難者から質問や要請等を受け付ける相談窓口を設置するとともに、質問や要請等を記録し情報共有を図る。

　　　別紙第１０「連絡票・相談受付票」

６　情報の収集、情報の発信は受入の早い段階から継続的に行う。

（１）受入判断に必要な情報

　　　災害情報、被災状況、広域ライフライン情報、交通状況、地域情報、帰宅困難者情報、行政から発信される情報等

（２）帰宅困難者支援に係わる情報

　　　施設運営に関する基本情報、広域ライフライン情報、地域での連携状況、行政から発信される情報

　　　別紙第５「受入施設運営チェックリスト」

第５章　展開期（２日目、３日目）

１　情報の収集、情報の発信

（１）帰宅困難者支援に係わる情報

　　　施設運営に関する基本情報、広域ライフライン情報、地域での連携状況、行政から発信される情報

（２）帰宅を判断するための情報

広域ライフライン情報、交通状況、地域情報、行政から発信される情報

別紙第５「受入施設運営チェックリスト」

２　管理業務

（１）保健衛生

　　　施設内の温度、清掃、ゴミ処理、し尿処理、喫煙・飲酒規律、要援護者の状況確認等、施設の衛生管理を行う。

（２）帰宅困難者管理

　　ア　日毎の受入帰宅困難者の状況を把握し、別紙第８「帰宅困難者受入名簿」に記載する。

　　イ　帰宅困難者が途中で帰宅する場合、必ず別紙第７「（中途）退所申請書」に必要事項を記載してもらい、受領する。

　　ウ　受領した「（中途）退所申請書」の必要事項を、別紙第８「帰宅困難者受入名簿」の「入退管理」欄に記載する。

（３）市への連絡

　　ア　帰宅困難者の状況を定期的に市へ連絡する。

　　イ　備品の状況、帰宅困難者支援要員の状況、ボランティアの状況等を市へ連絡し、今後の対応を協議する。

（４）問題対応

　　ア　飲酒、口論、盗難等のトラブル発生時には速やかに対応する。

　　イ　施設として対応困難な場合は市へ連絡し、状況により警察へ連絡する。

第６章　撤収期（帰宅支援時）

１　帰宅支援

（１）情報の入手・発信

　　ア　市及び交通機関等から発信される帰宅に関する情報を入手する。

　　イ　入手した情報は市に確認し、帰宅に際して危険が無いかを確認する。

　　ウ　危険が無い場合は、「帰宅支援情報」として掲示板、館内放送等で発信する。

（２）帰宅準備

　　ア　別紙第７「（中途）退所申請書」記入後に、内容を確認する。

　　イ　別紙第８「帰宅困難者名簿」の「入退管理」欄に記録する。

　　ウ　忘れ物防止を徹底する。

（３）帰宅開始

　　ア　市及び交通機関等と連携を図り、方面別帰宅や距離に応じた時差帰宅の指示を行い、帰宅開始時の混乱防止に努める。

　　イ　忘れ物を再度確認する。

２　占有者の退去

（１）帰宅可能になっても居座る受入者がいた場合、市へ連絡する。

（２）市職員と連携し、当該帰宅困難者に退去してもらう。

３　帰宅困難者受入施設の閉鎖

（１）閉鎖の判断

　　ア　施設内帰宅困難者の状況や交通機関等の運行状況等を踏まえ、閉鎖に関し市と協議する。

　　イ　３日過ぎても交通機関が不通で帰宅困難な場合や、受入継続困難な場合は市に連絡し、市の避難所等へ移動を検討する。

（２）管理

　　ア　帰宅困難者の帰宅に際しては必ず別紙第７「（中途）退所申請書」を提出させる。

　　イ　「（中途）退所申請書」を基に別紙第８「帰宅困難者受入名簿」の「入退管理」欄に記録する。

　　ウ　備蓄品の最終配布状況を別紙第２「備蓄品リスト」に記録し、備蓄品購入時の領収書との整合性を図る。

　エ　帰宅困難者の退所状況、備蓄品の配布状況について整理し、市へ連絡する。

第７章　別紙一覧

１　別紙第１「受入可能人数、必要な備蓄品、必要金額の試算」

２　別紙第２「備蓄品リスト」

３　別紙第３「提供可能施設・設備一覧表」

４　別紙第４「受入施設安全チェックリスト」

５　別紙第５「受入施設運営チェックリスト」

６　別紙第６「受入施設被害状況チェックリスト」

７　別紙第７「帰宅困難者受入施設利用案内（配布用）」「帰宅困難者受入施設利用同意書」「（中途）退所申請書」

８　別紙第８「帰宅困難者受入名簿」

９　別紙第９「帰宅困難者受入施設（会社名・施設名）利用案内」

　　　　　　「帰宅困難者受入施設（会社名・施設名）利用希望者の皆様へ」（満員の場合）

　　　　　　「帰宅困難者受入施設（会社名・施設名）利用希望者の皆様へ」（安全が確保できない場合）

10 別紙第10「連絡票・相談受付票」

第８章　参考資料一覧

１　「中小企業向け事業継続計画（ＢＣＰ）策定マニュアル」「企業防災お役立ちガイド」

「事業所のための『防災マニュアル』作成の手引き」

「帰宅困難者対策及び企業ＢＣＰ策定に向けた企業向け啓発リーフレット」（愛知県防災局）

<http://www.pref.aichi.jp/bousai/>

２　「首都直下型地震帰宅困難者対策協議会事業所における帰宅困難者対策ガイドライン」

<http://www.bousai.go.jp/jishin/syuto/kitaku/pdf/guideline01.pdf>

　「一時滞在施設の確保及び運営のガイドライン」（ 首都直下地震帰宅困難者等対策協議会）

<http://www.bousai.go.jp/jishin/syuto/kitaku/pdf/guideline03.pdf>

３　「避難所生活を過ごされる方々の健康管理に関するガイドライン」(厚生労働省健康局総務課地域保健室）

<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000001enhj-att/2r9852000001enj7.pdf>

４　「オフィス家具類の転倒・落下・移動防止対策ハンドブック」（東京消防庁）

<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/hp-bousaika/kaguten/handbook/>