

首都直下地震帰宅困難者等対策協議会
帰宅困難者等への情報提供ガイドライン
(案)

平成24年9月10日

首都直下地震帰宅困難者等対策協議会

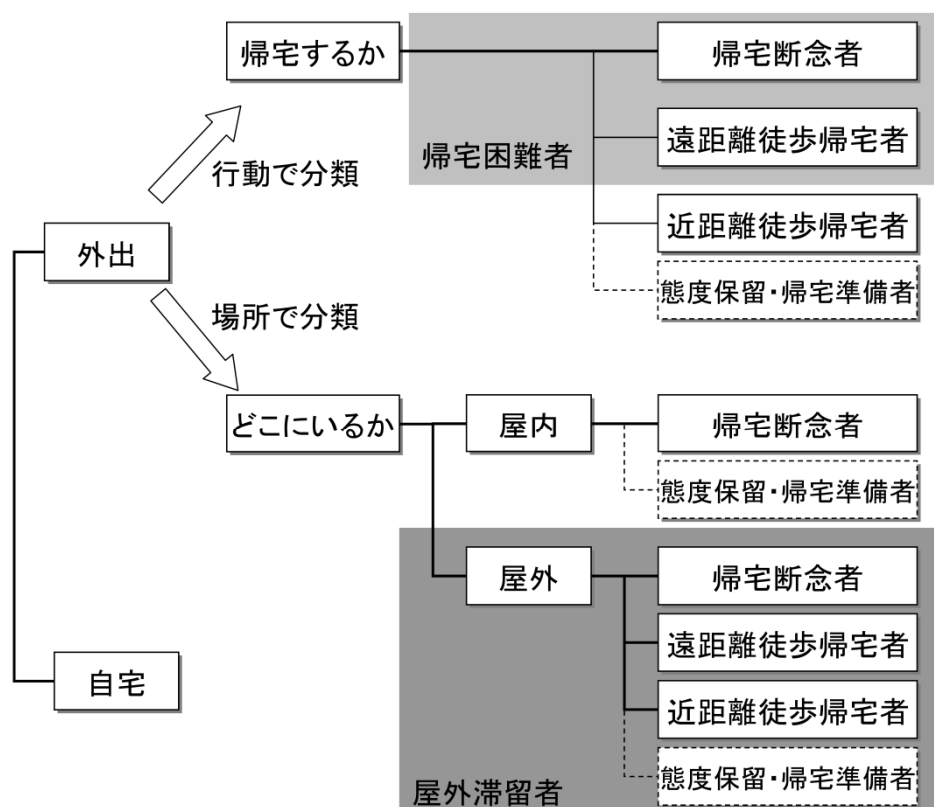
目次

はじめに	P 1
第 1 章 帰宅困難者等への提供が求められる情報	P 2
第 2 章 情報提供における関係機関間の連携と情報の流れ	P 4
第 3 章 施設管理者に期待される情報提供のあり方	P 3 7
1. 企業等	P 3 7
2. 学校	P 3 9
3. 大規模集客施設	P 4 0
4. 一時滞在施設	P 4 1
5. 避難所	P 4 2
6. 災害時帰宅支援ステーション	P 4 3
第 4 章 国民・関係機関等に求められる平時からの取組	P 4 4
1. 国民が自ら実施すべき平時からの取組	P 4 4
2. 帰宅困難者が情報を入手しやすくするための関係機関の取組	P 4 5
第 5 章 家族等との安否確認手段の周知	P 5 1
参考資料 1. 情報提供手段の特徴及び活用にあたっての課題	P 5 2
参考資料 2. 今後活用が期待される情報提供手段の紹介	P 5 7
参考資料 3. 関係機関が提供する情報の具体例	P 7 0

はじめに

帰宅困難者とは、地震発生時外出している者のうち、近距離徒歩帰宅者(近距離を徒歩で帰宅する人)を除いた帰宅断念者(自宅が遠距離にあること等により帰宅できない人)と遠距離徒歩帰宅者(遠距離を徒歩で帰宅する人)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」)

帰宅困難者の定義



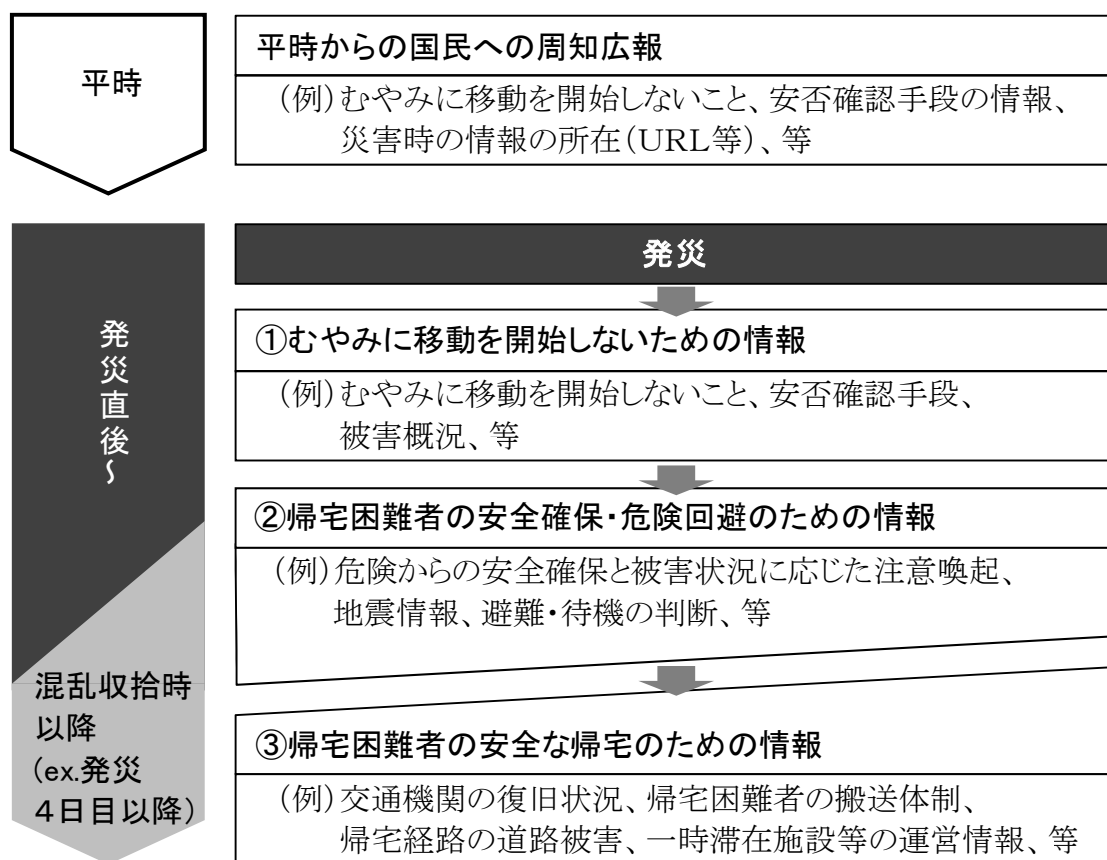
※態度保留・帰宅準備者は一定時間を経過すると、帰宅断念者、遠距離・近距離徒歩帰宅者のいずれかになる。

帰宅困難者等の一斉帰宅を抑制するためには、発災時の「むやみに移動を開始しない」ことの周知・広報のほか、家族の安否、被害状況や公共交通機関の復旧見通し等、冷静な行動をとるために必要な情報を帰宅困難者等が入手できることが重要である。

本ガイドラインは、首都直下地震発生時に帰宅困難者等へ適時・適切な情報を提供するために、情報提供に係る関係機関の間の連携のあり方、帰宅困難者等が滞在する施設の管理者に期待される情報提供のあり方、円滑な情報提供のために期待される平時からの取組等について示したものである。

第1章 帰宅困難者等への提供が求められる情報

首都直下地震発生時に、帰宅困難者等に対して提供する情報は、時系列で変化する情報提供の目的・必要性から、大きく、「平時からの国民への周知広報」と、発災直後の「むやみに移動を開始しないための情報」、「帰宅困難者の安全確保・危険回避のための情報」、混乱収拾時以降の「帰宅困難者の安全な帰宅のための情報」に分けられる。



首都直下地震に際して帰宅困難者等への提供が求められる情報

帰宅困難者等への提供が求められる情報については、平成 23 年に発生した東北地方太平洋沖地震に際して帰宅困難者等が必要とした情報等を踏まえ、その情報の入手によってどのような行動を促したいかという観点から検討を行った。

また、実効的な仕組みを構築するため、発災時に帰宅困難者等が適切な行動をとるために、どのような情報の提供が求められるかという観点から情報を整理した。

さらに、これらの情報をその目的から、「周知」、「地震情報」、「安否情報」、「被害情報」、「指示」、「帰宅情報」に分類・整理した。

次章からは、この分類に従い、情報提供の在り方を説明する。

帰宅困難者等への提供が求められる情報の種類

		情報による行動		
		①むやみに移動を開始しないように促すために必要な情報	②帰宅困難者等の安全確保・危機回避のための情報	③帰宅困難者等の安全な帰宅のための情報
周知	むやみに移動を開始しないことの周知	○		
	身の回りの危険からの安全確保と被害状況に応じた避難の必要性等の注意喚起		○	
	安否確認手段やその利用方法についての情報	○		
地震情報	震度情報・余震に関する情報	○	○	○
安否情報	家族や知人の安否情報	○		
被害情報	自分が住む地域の被害（市区町村単位の被害）	○		○
	自分が居る地域の被害（市区町村単位の被害）		○	
	自分の居場所周辺の被害（より身近な被害）		○	
	道路・通信・ライフラインの被害・復旧見込	○	○	○
	公共交通機関の運行状況・復旧見込	○	○	○
指示	会社・学校、施設における対応方針、指示	○		
	避難の指示		○	○
帰宅情報	一時滞在施設の開設・運営情報		○	○
	帰宅途上の道路の通行止め、沿道の被害、混雑状況		○	○
	災害時帰宅支援ステーション等の開設・運営情報		○	○
	駅周辺の混雑状況		○	○
	帰宅困難者の搬送体制		○	○

第2章 情報提供における関係機関間の連携と情報の流れ

帰宅困難者等への提供が求められる情報を保有する機関（例えば、行政機関等）と、情報提供手段を保有する機関（例えば、報道機関等）は、異なる場合がある。

また、情報の提供に際しては、情報の発信者の意思により情報が提供できる場合（例えば、防災行政無線のスピーカー、ホームページへの掲載）と、情報の発信者が何らかの機関を通じて初めて情報が提供できる場合（例えば、報道機関を通じた広報、大型ビジョン）がある。そのため、帰宅困難者等への情報提供を円滑に行うためには、情報を保有する機関と情報提供手段を保有する機関との連携が重要である。

関係機関の連携に当たっては、情報提供の流れを関係機関であらかじめ共有するとともに、情報共有手段を関係機関で確保しておく必要がある。例えば、報道やホームページ等であらかじめ発信される情報がわかっているならば、企業・学校等が発災時に情報を収集し、帰宅困難者等に迅速に提供することができる。

また、一時滞在施設等の開設情報や混雑情報を行政機関に伝える場合、行政機関から帰宅困難者の搬送体制等の情報を一時滞在施設等に伝える場合など、帰宅困難者等への情報提供に当たって関係機関が相互に情報共有を行うため、災害時優先電話の活用のほか、関係機関相互で防災行政無線や衛星携帯電話等の整備を行うなど、連携の在り方について関係機関間で共通認識を形成し、複数の通信手段を事前に確保しておく必要がある。

さらに、報道発表やホームページへの掲載など、現在でも使われている手段の充実や、緊急速報メール、大型ビジョンやデジタルサイネージ、SNS等の活用について、例えば緊急速報メールの発信文面及び発信手順（重複発信の回避・発信困難時の送信バックアップ）を、関係する情報発信主体が事前に検討・整理を行うなど、情報提供の実効性を高めるための対策を事前に講じておくことが求められる。

本章では、発災直後及び混乱収拾期以降における帰宅困難者等に対する情報提供の在り方（情報収集（入手）・分析・処理、提供に至る情報の流れ）について、情報毎に、情報提供フロー（どの主体がどのような情報を収集、分析・処理、提供することが求められるか）の形で述べることにする。

【情報の種類】

1. 周知

- (ア) むやみに移動を開始しないことの周知
- (イ) 身の回りの危険からの安全確保と被害状況に応じた避難の必要性等の注意喚起
- (ウ) 安否確認手段やその利用方法についての情報

2. 地震情報（震度情報・余震に関する情報）

3. 安否情報（家族や知人の安否情報）

4. 被害情報

- (エ) 自分が住む地域の被害（市区町村単位の被害）
- (オ) 自分がいる地域の被害（市区町村単位の被害）
- (カ) 自分の居場所周辺の被害（より身近な被害）
- (キ) 道路・通信・ライフラインの被害・復旧見込み
- (ク) 公共交通機関の運行状況・復旧見込み

5. 指示

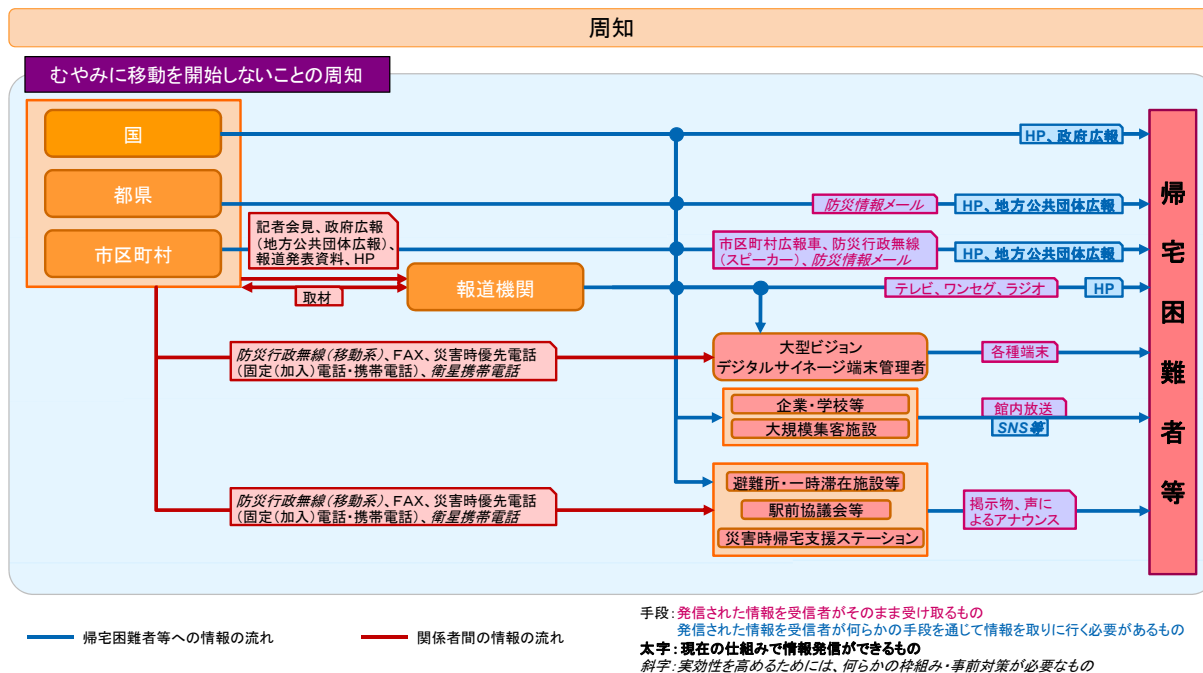
- (ケ) 会社・学校、施設における対応方針、指示
- (コ) 避難の指示

6. 帰宅情報

- (サ) 一時滞在施設の開設・運営情報
- (シ) 帰宅途上の道路の通行止め、沿道の被害、混雑状況
- (ス) 災害時帰宅支援ステーション等の開設・運営情報
- (セ) 駅周辺の混雑状況
- (ソ) 帰宅困難者の搬送体制

1. 周知

(ア) むやみに移動を開始しないことの周知

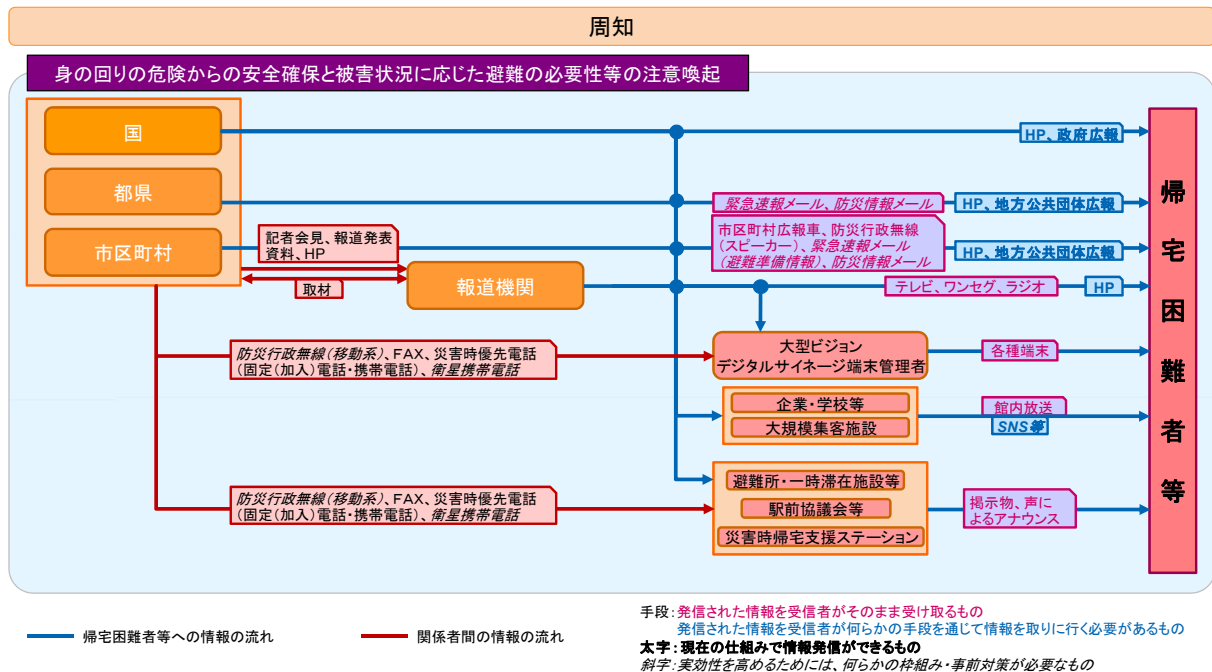


情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段 (例)
国	帰宅困難者等に対し、むやみに移動を開始しないことの周知を行う。	国のホームページ、政府広報
都県	帰宅困難者等に対し、むやみに移動を開始しないことの周知を行う。	防災情報メール、都県のホームページ、地方公共団体広報
市区町村	帰宅困難者等に対し、むやみに移動を開始しないことの周知を行う。	市区町村広報車、防災行政無線 (スピーカー)、防災情報メール、市区町村のホームページ、地方公共団体広報
国・都県・市区町村	大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者や避難所・一時滞在施設等・駅前協議会等・災害時帰宅支援ステーションに対し、帰宅困難者等に対し、むやみに行動を開始しないことの周知を依頼する。	防災行政無線 (移動系)、FAX、災害時優先電話 (固定(加入)電話・携帯電話)、衛星携帯電話
国・都県・市区町村	報道機関に対し、むやみに移動を開始しないことの周知に関する情報を提供する。	記者会見、政府広報 (地方公共団体広報)、報道発表資料、ホームページ
報道機関	国・都県・市区町村から収集した情報や自らの取材等により得た情報を、帰宅困難者等に対し提供する。	テレビ、ワンセグ、ラジオ、ホームページ

情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者	国・都県・市区町村及び報道機関が発信する情報を収集し、あるいは報道機関が発信する情報を収集し、帰宅困難者等に対し提供する。	各種端末
企業・学校等及び大規模集客施設	国・都県・市区町村及び報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	館内放送、SNS
避難所・一時滞在施設等・駅前協議会等・災害時帰宅支援ステーション	国・都県・市区町村・報道機関が発信する情報を収集し、所管の帰宅困難者等に対し提供する。	掲示物、声によるアナウンス

1. 周知

(イ) 身の回りの危険からの安全確保と被害状況に応じた避難の必要性等の注意喚起

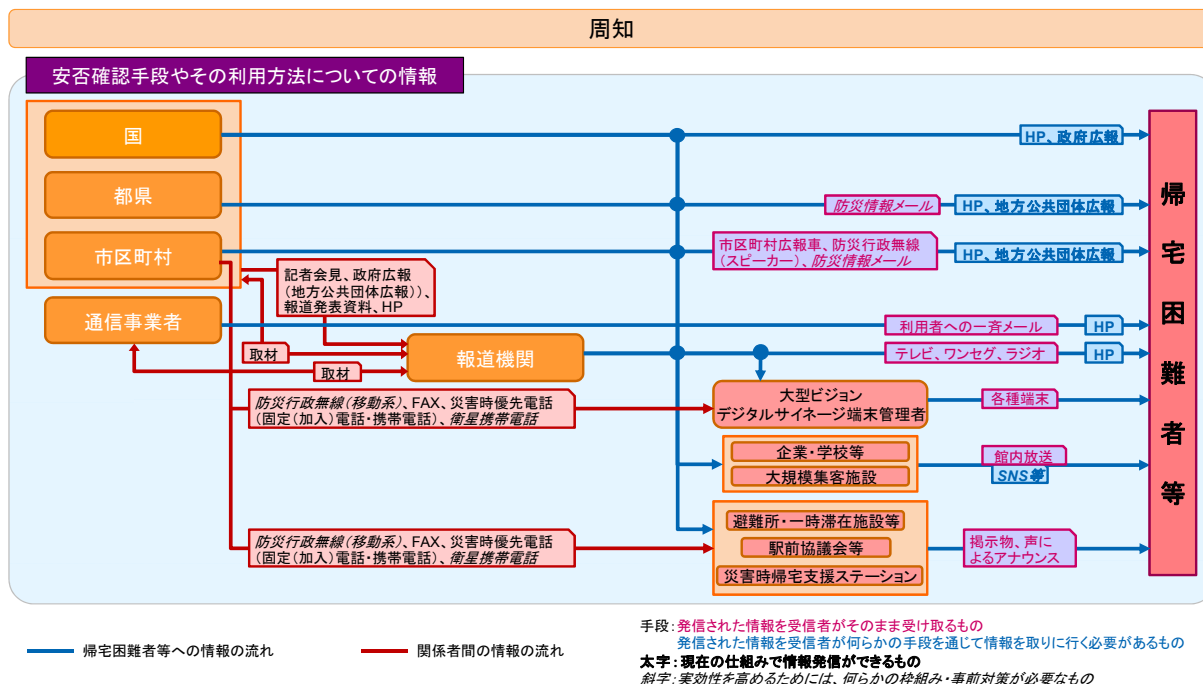


情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
国	帰宅困難者等に対し、身の回りの危険からの安全確保と被害状況に応じた避難の必要性等の注意喚起を行う。	国のホームページ、政府広報
都県	帰宅困難者等に対し、身の回りの危険からの安全確保と被害状況に応じた避難の必要性等の注意喚起を行う。	緊急速報メール（避難準備情報）、防災情報メール、都県のホームページ、地方公共団体広報
市区町村	帰宅困難者等に対し、身の回りの危険からの安全確保と被害状況に応じた避難の必要性等の注意喚起を行う。	市区町村広報車、防災行政無線（スピーカー）、緊急速報メール（避難準備情報）、防災情報メール、市区町村のホームページ、地方公共団体広報
	大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者や避難所・一時滞在施設等・駅前協議会等・災害時帰宅支援ステーション等に対し、帰宅困難者等に対する身の回りの危険からの安全確保と被害状況に応じた避難の必要性等の注意喚起を依頼する。	防災行政無線（移動系）、FAX、災害時優先電話（固定（加入）電話・携帯電話）、衛星携帯電話

情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
国・都県・市区町村	報道機関に対し、身の回りの危険からの安全確保と被害状況に応じた避難の必要性等の注意喚起に関する情報を提供する。	記者会見、報道発表資料、ホームページ
報道機関	国・都県・市区町村から収集した情報や自らの取材等により得た情報を、帰宅困難者等に対し提供する。	テレビ、ワンセグ、ラジオ、ホームページ
大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者	国・都県・市区町村が発信する情報を収集し、あるいは報道機関が発信する情報を活用し、帰宅困難者等に対し提供する。	各種端末
企業・学校等及び大規模集客施設	国・都県・市区町村及び報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	館内放送、SNS
避難所・一時滞在施設等・駅前協議会等・災害時帰宅支援ステーション	国・都県・市区町村・報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	掲示物、声によるアナウンス

1. 周知

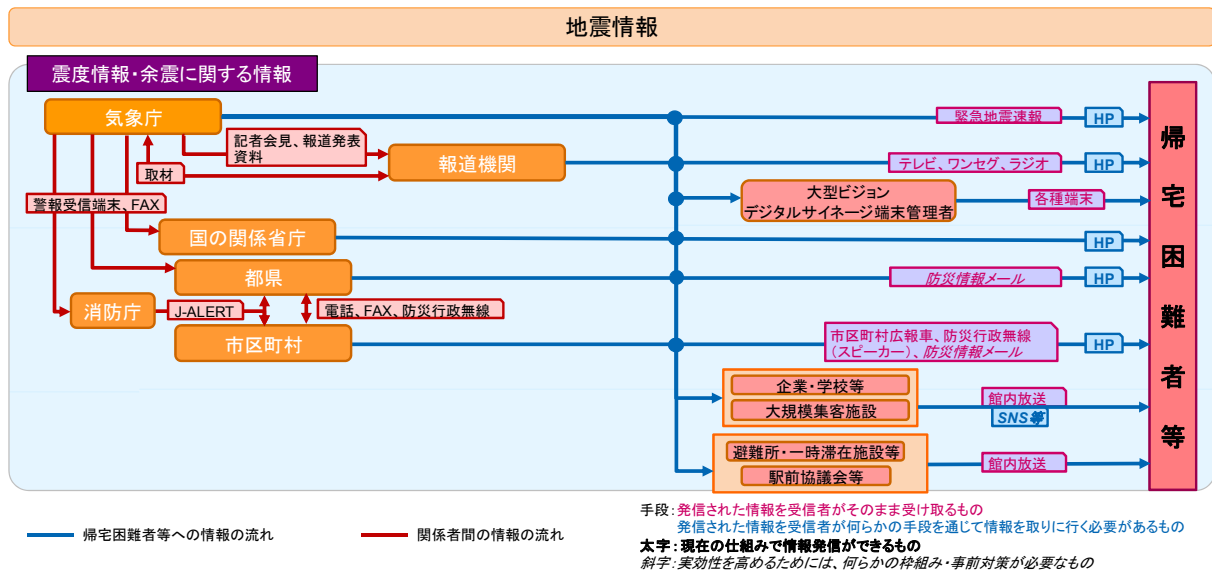
(ウ) 安否確認手段やその利用方法についての情報



情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
国	帰宅困難者等に対し、安否確認手段やその利用方法についての情報の周知を行う。	国のホームページ、政府広報
都県	帰宅困難者等に対し、安否確認手段やその利用方法についての情報の周知を行う。	防災情報メール、都県のホームページ、地方公共団体広報
市区町村	帰宅困難者等に対し、安否確認手段やその利用方法についての情報の周知を行う。	市区町村広報車、防災行政無線（スピーカー）、防災情報メール、市区町村のホームページ、地方公共団体広報
	大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者や避難所・一時滞在施設等・駅前協議会等・災害時帰宅支援ステーション等に対し、帰宅困難者等に対する安否確認手段やその利用方法についての情報の周知を依頼する。	防災行政無線（移動系）、FAX、災害時優先電話（固定（加入）電話・携帯電話）、衛星携帯電話
国・都県・市区町村	報道機関に対し、安否確認手段やその利用方法についての周知に関する情報を提供する。	記者会見、政府広報（地方公共団体広報）、報道発表資料、ホームページ

情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
通信事業者	帰宅困難者等に対し、安否確認手段やその利用方法についての情報の周知を行う。また、報道機関から取材等を受け、安否確認手段やその利用方法についての周知に関する情報を提供する。	利用者への一斉メール、各事業者のホームページ
報道機関	国・都県・市区町村及び通信事業者から収集した情報や自らの取材等により得た情報を、帰宅困難者等に対し提供する。	テレビ、ワンセグ、ラジオ、ホームページ
大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者	国・都県・市区町村が発信する情報を収集し、あるいは報道機関が発信する情報を活用し、帰宅困難者等に対し提供する。	各種端末
企業・学校等及び大規模集客施設	国・都県・市区町村及び報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	館内放送、SNS
避難所・一時滞在施設等・駅前協議会等・災害時帰宅支援ステーション	国・都県・市区町村・報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	掲示物、声によるアナウンス

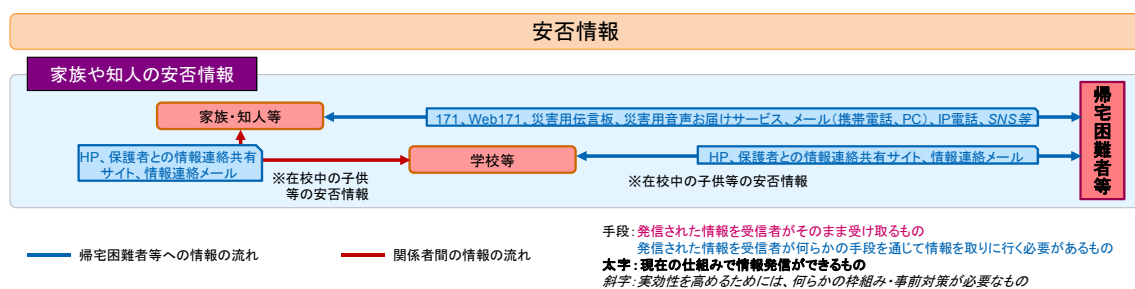
2. 地震情報（震度情報・余震に関する情報）



情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
気象庁	帰宅困難者等に対し、震度情報・余震情報を提供する。	緊急地震速報、気象庁のホームページ
	国・関係省庁・都県・消防庁に対し、震度情報・余震情報を提供する。	警報受信端末、FAX
	報道機関からの取材等を受け、報道機関に震度情報・余震情報を提供する。	記者会見、報道発表資料
消防庁	都県・市区町村に対し、震度情報・余震情報を提供する。	J-ALERT
国・関係省庁	帰宅困難者等に対し、震度情報・余震情報を提供する。	国のホームページ
都県	市区町村に対し、震度情報・余震情報を提供する。	電話、FAX、防災行政無線
	帰宅困難者等に対し、震度情報・余震情報を提供する。	防災情報メール、都県のホームページ
市区町村	帰宅困難者等に対し、震度情報・余震情報を提供する。	市区町村広報車、防災行政無線（スピーカー）、防災情報メール、市区町村のホームページ
報道機関	国・都県・市区町村から収集した情報や自らの取材等により得た情報を、帰宅困難者等に対し提供する。	テレビ、ワンセグ、ラジオ、ホームページ
大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者	国・都県・市区町村が発信する情報を収集し、あるいは報道機関が発信する情報を活用し、帰宅困難者等に対し提供する。	各種端末

情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
企業・学校等及び大規模集客施設	国・都県・市区町村及び報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	館内放送、SNS
避難所・一時滞在施設等・駅前協議会等	国・都県・市区町村・報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する	館内放送

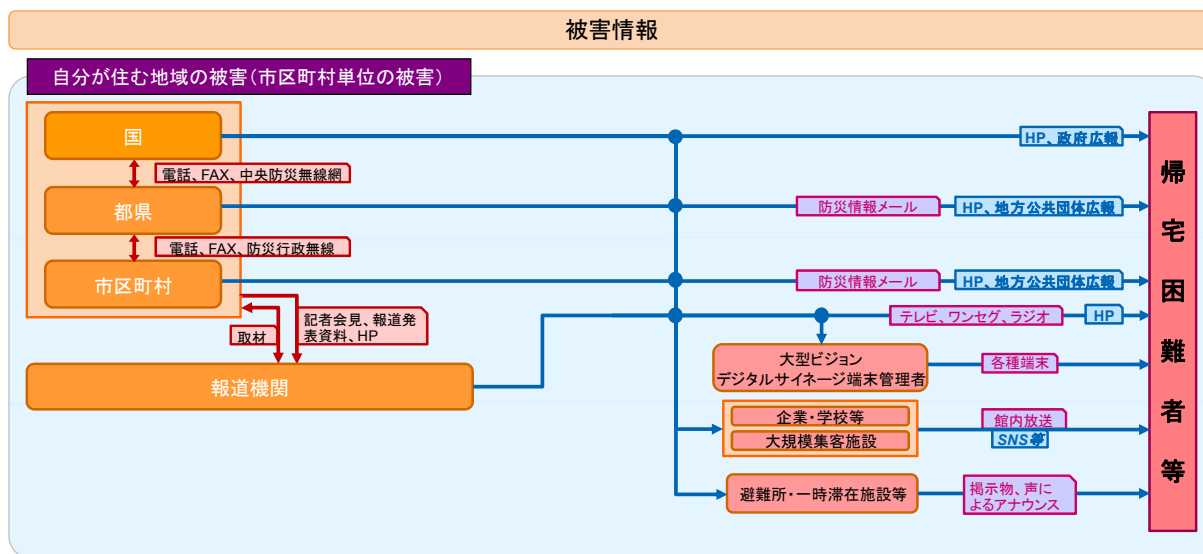
3. 安否情報（家族や知人の安否情報）



情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
帰宅困難者等	家族・知人等に安否情報を伝える。また、家族・知人等の安否情報の確認を行う。	171、Web171、災害用伝言板、災害用音声お届けサービス、メール（携帯電話、パソコン）、IP電話、SNS
学校等	在校中の子供等の安否情報について、帰宅困難者等を含む家族に対し提供する。	ホームページ、保護者との情報連絡共有用サイト、情報連絡メール

4. 被害情報

(ア) 自分が住む地域の被害（市区町村単位の被害）



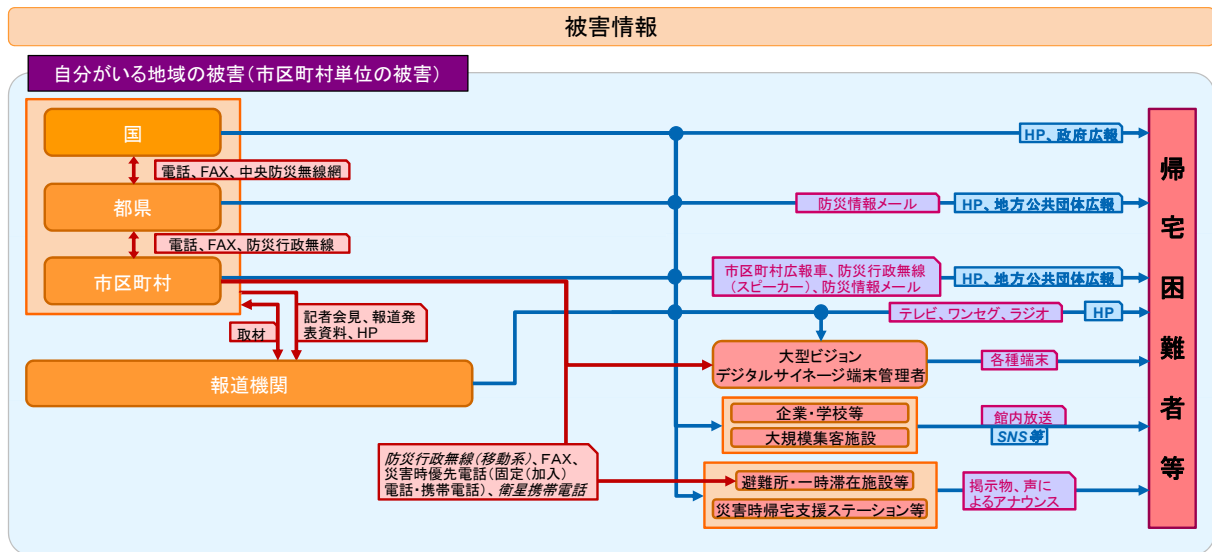
— 帰宅困難者等への情報の流れ
 — 関係者間の情報の流れ

手段: 発信された情報を受信者がそのまま受け取るもの
 発信された情報を受信者が何らかの手段を通じて情報を取りに行く必要があるもの
 太字: 現在の仕組みで情報発信ができるもの
 斜字: 実効性を高めるためには、何らかの枠組み・事前対策が必要なもの

情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
国・都県・市区町村	市区町村単位の被害情報について、情報の共有を行う。	電話、FAX、中央防災無線網、防災行政無線
国	帰宅困難者等に対し、市区町村単位の被害情報についての情報提供を行う。	国のホームページ、政府広報
都県	帰宅困難者等に対し、市区町村単位の被害情報についての情報提供を行う。	防災情報メール、都県のホームページ、地方公共団体広報
市区町村	帰宅困難者等に対し、市区町村単位の被害情報についての情報提供を行う。	防災情報メール、市区町村のホームページ、地方公共団体広報
国・都県・市区町村	報道機関に対し、市区町村単位の被害情報を提供する。	記者会見、報道発表資料、ホームページ
報道機関	国・都県・市区町村から収集した情報や自らの取材等により得た情報を、帰宅困難者等に対し提供する。	テレビ、ワンセグ、ラジオ、ホームページ
大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者	国・都県・市区町村が発信する情報を収集し、あるいは報道機関が発信する情報を活用し、帰宅困難者等に対し提供する。	各種端末
企業・学校等及び大規模集客施設	国・都県・市区町村及び報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	館内放送、SNS
避難所・一時滞在施設等	国・都県・市区町村・報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	掲示物、声によるアナウンス

4. 被害情報

(イ) 自分がいる地域の被害（市区町村単位の被害）



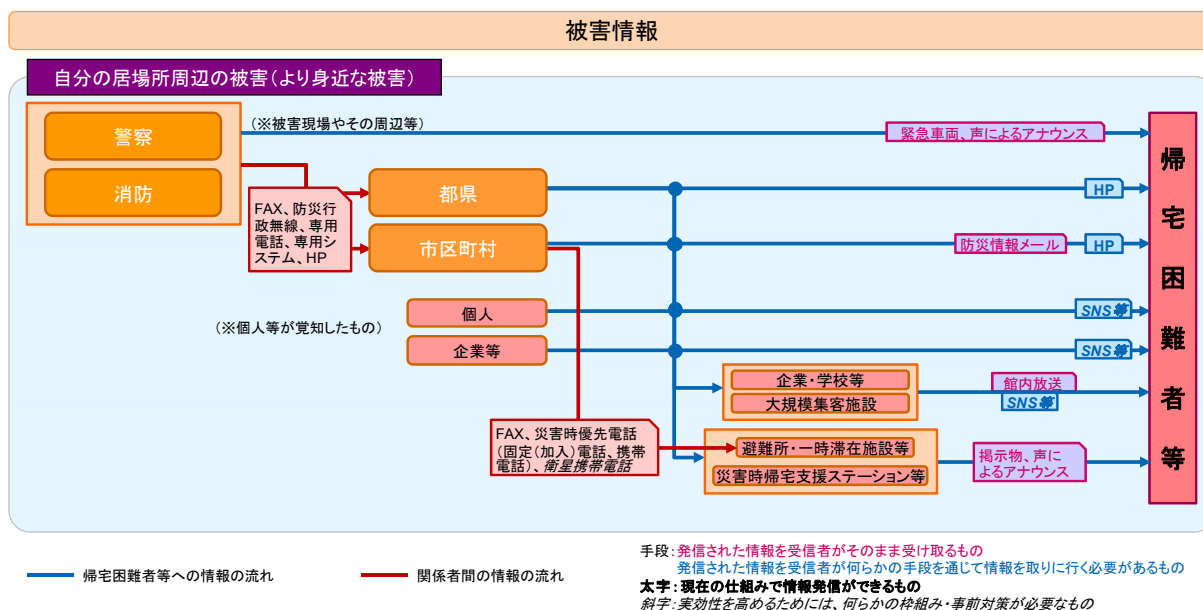
手段: 発信された情報を受信者がそのまま受け取るもの
 発信された情報を受信者が何らかの手段を通じて情報を取りに行く必要があるもの
太字: 現在の仕組みで情報発信ができるもの
 斜字: 実効性を高めるためには、何らかの枠組み・事前対策が必要なもの

情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段(例)
国・都県・市区町村	市区町村単位の被害情報について、情報の共有を行う。	電話、FAX、中央防災無線網、防災行政無線
国	帰宅困難者等に対し、市区町村単位の被害情報についての情報提供を行う。	国のホームページ、政府広報
都県	帰宅困難者等に対し、市区町村単位の被害情報についての情報提供を行う。	防災情報メール、都県のホームページ、地方公共団体広報
市区町村	帰宅困難者等に対し、市区町村単位の被害情報についての情報提供を行う。	市区町村広報車、防災行政無線(スピーカー)、防災情報メール、市区町村のホームページ、地方公共団体広報
	大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者や避難所・一時滞在施設等に対し、帰宅困難者等に対する市区町村単位の被害情報についての情報提供を依頼する。	防災行政無線(移動系)、FAX、災害時優先電話(固定(加入)電話・携帯電話)、衛星携帯電話
国・都県・市区町村	報道機関に対し、市区町村単位の被害情報を提供する。	記者会見、報道発表資料、ホームページ
報道機関	国・都県・市区町村から収集した情報や自らの取材等により得た情報を、帰宅困難者等に対し提供する。	テレビ、ワンセグ、ラジオ、ホームページ
大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者	国・都県・市区町村が発信する情報を収集し、あるいは報道機関が発信する情報を活用し、帰宅困難者等に対し提供する。	各種端末

情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
企業・学校等及び大規模集客施設	国・都県・市区町村及び報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	館内放送、SNS
避難所・一時滞在施設等	国・都県・市区町村・報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	掲示物、声によるアナウンス
災害時帰宅支援ステーション等	国・都県・市区町村・報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	掲示物、声によるアナウンス

4. 被害情報

(ウ) 自分の居場所周辺の被害（より身近な被害）

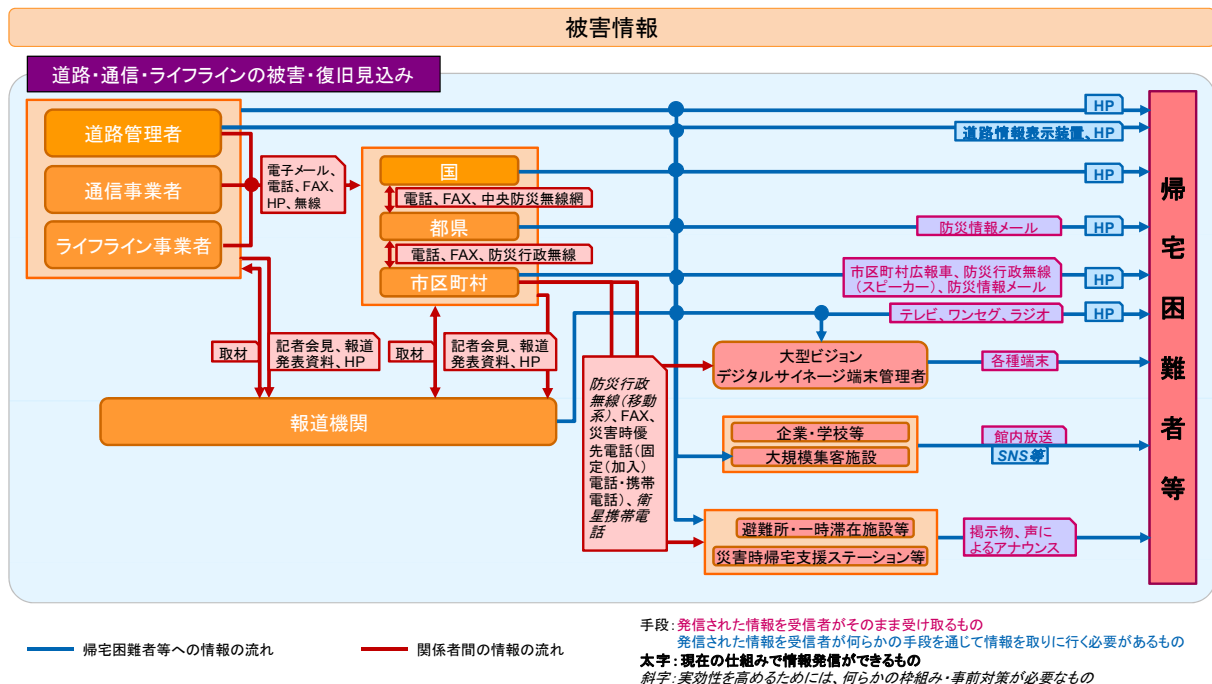


情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
警察・消防	収集した被害情報を被害現場やその周辺等において、帰宅困難者等に対し情報の提供を行う。	緊急車両、声によるアナウンス
	収集した被害情報を都県・市区町村と情報共有を行う。	FAX、防災行政無線、専用電話、専用システム、ホームページ
都県	帰宅困難者等に対し、より身近な被害情報についての情報提供を行う。	都県のホームページ
市区町村	帰宅困難者等に対し、より身近な被害情報についての情報提供を行う。	防災情報メール、市区町村のホームページ
	避難所・一時滞在施設等・災害時帰宅支援ステーション等に対し、帰宅困難者等に対するより身近な被害情報についての情報提供を依頼する。	FAX、災害時優先電話（固定(加入)電話・携帯電話）、衛星携帯電話
個人及び企業等	個人等が覚知したより身近な被害情報について、情報提供を行う。	SNS
企業・学校等及び大規模集客施設	警察・消防・都県・市区町村及び個人・企業等が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	館内放送、SNS
避難所・一時滞在施設等	警察・消防・都県・市区町村及び個人・企業等が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	掲示物、声によるアナウンス

情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
災害時帰宅支援ステーション等	警察・消防・都県・市区町村及び個人・企業等が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	掲示物、声によるアナウンス

4. 被害情報

(エ) 道路・通信・ライフラインの被害・復旧見込み

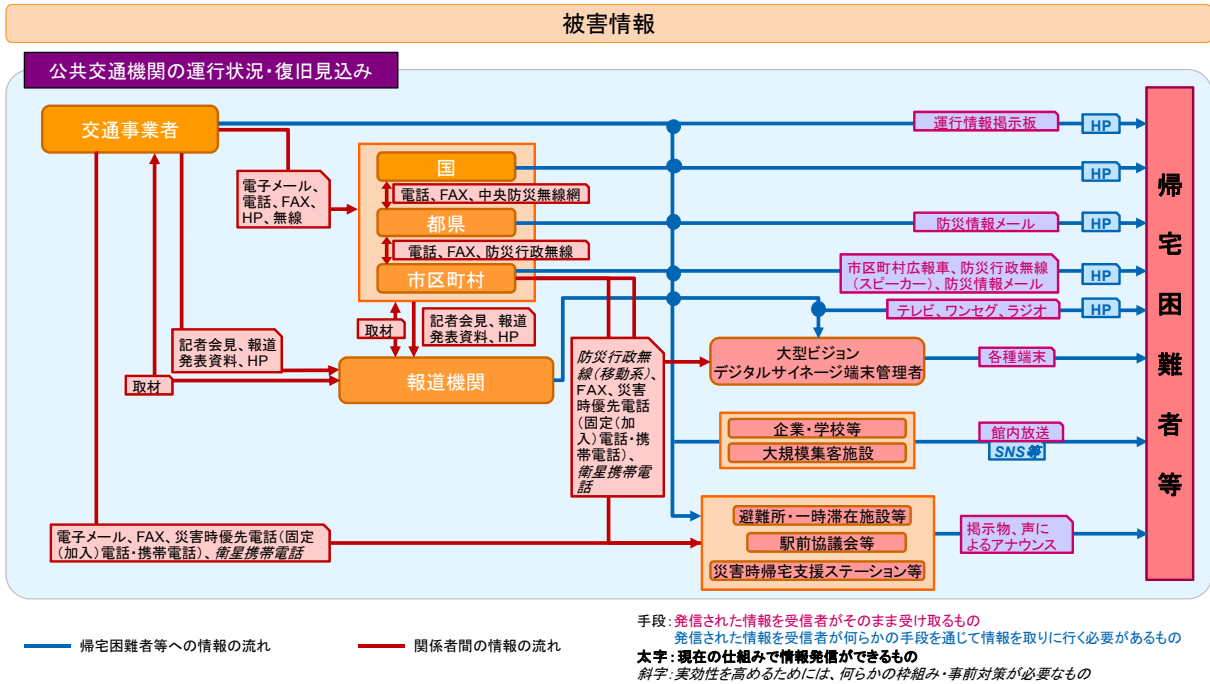


情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段 (例)
道路管理者・通信事業者・ライフライン事業者	各被害や復旧見込について、帰宅困難者等に対し情報提供を行う。また、報道機関から取材等を受け、各被害や復旧見込についての情報を提供する。	各事業者のホームページ
	国・都県・市区町村に対し、各被害や復旧見込について情報を提供する。	電子メール、電話、FAX、ホームページ、無線
道路管理者	道路に関する被害情報や通行止めの情報に関する情報提供を行う。	道路情報表示装置、ホームページ
各事業者	報道機関に対し、各被害や復旧見込についての情報提供を行う。	記者会見、報道発表資料、ホームページ
国・都県・市区町村	各事業者から提供された情報を共有・集約する。	電話、FAX、中央防災無線網、防災行政無線
	報道機関に対し、道路・通信・ライフラインの被害・復旧見込について情報を提供する。	記者会見、報道発表資料、ホームページ
国	帰宅困難者等に対し、道路・通信・ライフラインの被害・復旧見込についての情報提供を行う。	国のホームページ
都県	帰宅困難者等に対し、道路・通信・ライフラインの被害・復旧見込についての情報提供を行う。	防災情報メール、都県のホームページ

情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
市区町村	帰宅困難者等に対し、道路・通信・ライフラインの被害・復旧見込についての情報提供を行う。	市区町村広報車、防災行政無線（スピーカー）、防災情報メール、市区町村のホームページ
	大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者や避難所・一時滞在施設等災害時帰宅支援ステーション等に対し、帰宅困難者等に対する道路・通信・ライフラインの被害・復旧見込についての情報提供を依頼する。	防災行政無線（移動系）、FAX、災害時優先電話（固定（加入）電話・携帯電話）、衛星携帯電話
報道機関	各事業者及び国・都県・市区町村から収集した情報や自らの取材等により得た情報を、帰宅困難者等に対し提供する。	テレビ、ワンセグ、ラジオ、ホームページ
大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者	各事業者及び国・都県・市区町村が発信する情報を収集し、あるいは報道機関が発信する情報を活用し、帰宅困難者等に対し提供する。	各種端末
企業・学校等及び大規模集客施設	各事業者及び国・都県・市区町村及び報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	館内放送、SNS
避難所・一時滞在施設等・災害時帰宅支援ステーション等	各事業者及び国・都県・市区町村及び報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	掲示物、声によるアナウンス

4. 被害情報

(才) 公共交通機関の運行状況・復旧見込み

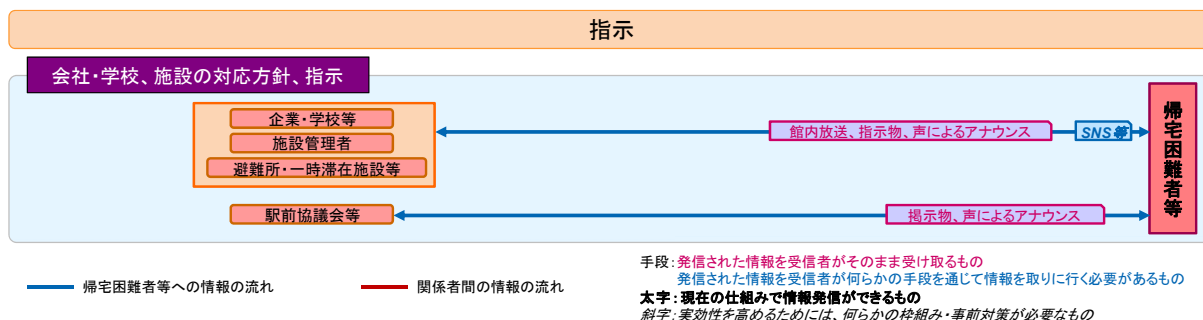


情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
交通事業者	各交通機関の運行状況や復旧見込について、帰宅困難者等に対し情報提供を行う。	運行情報掲示板、各事業者のホームページ
	国・都県・市区町村に対し、各被害や復旧見込について情報を提供する。報道発表資料・ホームページや、報道機関からの取材を受けて、報道機関に対し情報を提供する。	電子メール、電話、FAX、ホームページ、無線
	駅前協議会に対し、各交通機関の情報を提供する。	電子メール、FAX、災害時優先電話（固定（加入）電話・携帯電話）、衛星携帯電話
国・都県・市区町村	各事業者から提供された情報を共有・集約する。	電話、FAX、中央防災無線網、防災行政無線
	報道機関に対し、情報を提供する。	記者会見、報道発表資料、ホームページ
国	帰宅困難者等に対し、各交通機関の情報提供を行う。	国のホームページ
都県	帰宅困難者等に対し、各交通機関の情報提供を行う。	防災情報メール、都県のホームページ

情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
市区町村	帰宅困難者等に対し、各交通機関の情報提供を行う。	市区町村広報車、防災行政無線（スピーカー）、防災情報メール、市区町村のホームページ
	大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者や避難所・一時滞在施設等・駅前協議会等・災害時帰宅支援ステーション等に対し、帰宅困難者等に対する各交通機関の情報提供を依頼する。	防災行政無線（移動系）、FAX、災害時優先電話（固定（加入）電話・携帯電話）、衛星携帯電話
報道機関	各交通事業者及び国・都県・市区町村から収集した情報や自らの取材等により得た情報を、帰宅困難者等に対し提供する。	テレビ、ワンセグ、ラジオ、ホームページ
大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者	交通事業者及び国・都県・市区町村が発信する情報を収集し、あるいは報道機関が発信する情報を活用し、帰宅困難者等に対し提供する。	各種端末
企業・学校等及び大規模集客施設	交通事業者及び国・都県・市区町村及び報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	館内放送、SNS
避難所・一時滞在施設等・駅前協議会等・災害時帰宅支援ステーション等	交通事業者・国・都県・市区町村・報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	掲示物、声によるアナウンス

5. 指示

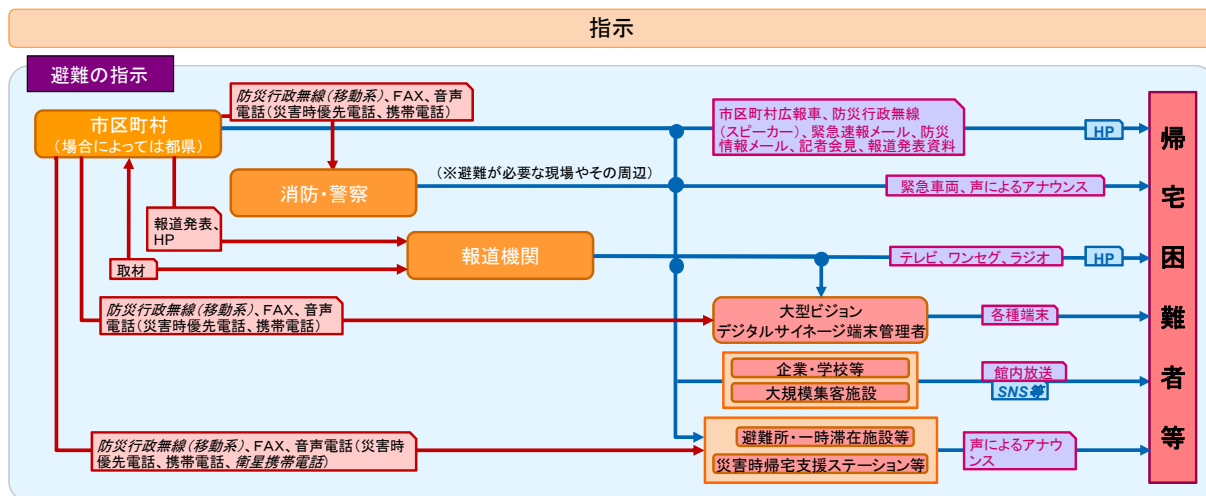
(ア) 会社・学校、施設における対応方針、指示



情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
企業・学校等・施設管理者・避難所・一時滞在施設等	各施設の対応方針・指示について、帰宅困難者等に対し情報の提供を行う。 必要に応じて館内等の帰宅困難者等に対し、安全な場所への避難誘導等を行う	館内放送、掲示物、声によるアナウンス、SNS
駅前協議会等	帰宅困難者等に対しその場の対応方針・指示についての情報提供を行う。 必要に応じて館内等の帰宅困難者等に対し、安全な場所への避難誘導等を行う	掲示物、声によるアナウンス

5. 指示

(イ) 避難の指示

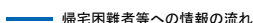


手段: 発信された情報を受信者がそのまま受け取るもの
 発信された情報を受信者が何らかの手段を通じて情報を取りに行く必要があるもの
 太字: 現在の仕組みで情報発信ができるもの
 斜字: 実効性を高めるためには、何らかの枠組み・事前対策が必要なもの

情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段 (例)
市区町村 (場合によっては都県)	被害情報等を収集し、必要がある場合には避難等の指示を発令し、帰宅困難者等に対し、周知を行う。	市区町村広報車、防災行政無線 (スピーカー)、緊急速報メール、防災情報メール、市区町村のホームページ、記者会見、地方公共団体広報、報道発表資料
消防・警察	市区町村 (場合によっては都県) からの避難等の指示の連絡を受け、避難が必要な現場やその周辺等において、必要に応じ帰宅困難者等に対し情報を提供する。	緊急車両、声によるアナウンス
報道機関	市区町村 (場合によっては都県) から収集した情報や自らの取材等により得た情報を、帰宅困難者等に対し提供する。	テレビ、ワンセグ、ラジオ、ホームページ
大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者	市区町村 (場合によっては都県) ・周囲の消防・警察が発信する情報を収集し、あるいは報道機関が発信する情報を活用し、帰宅困難者等に対し提供する。	各種端末

情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
企業・学校等及び大規模集客施設	市区町村（場合によっては都県）・周囲の消防・警察、及び報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	館内放送、SNS
避難所・一時滞在施設等・駅前協議会等	市区町村（場合によっては都県）・周囲の消防・警察、及び報道機関から得た情報を、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	声によるアナウンス

(ア) 一時滞在施設の開設・運営情報

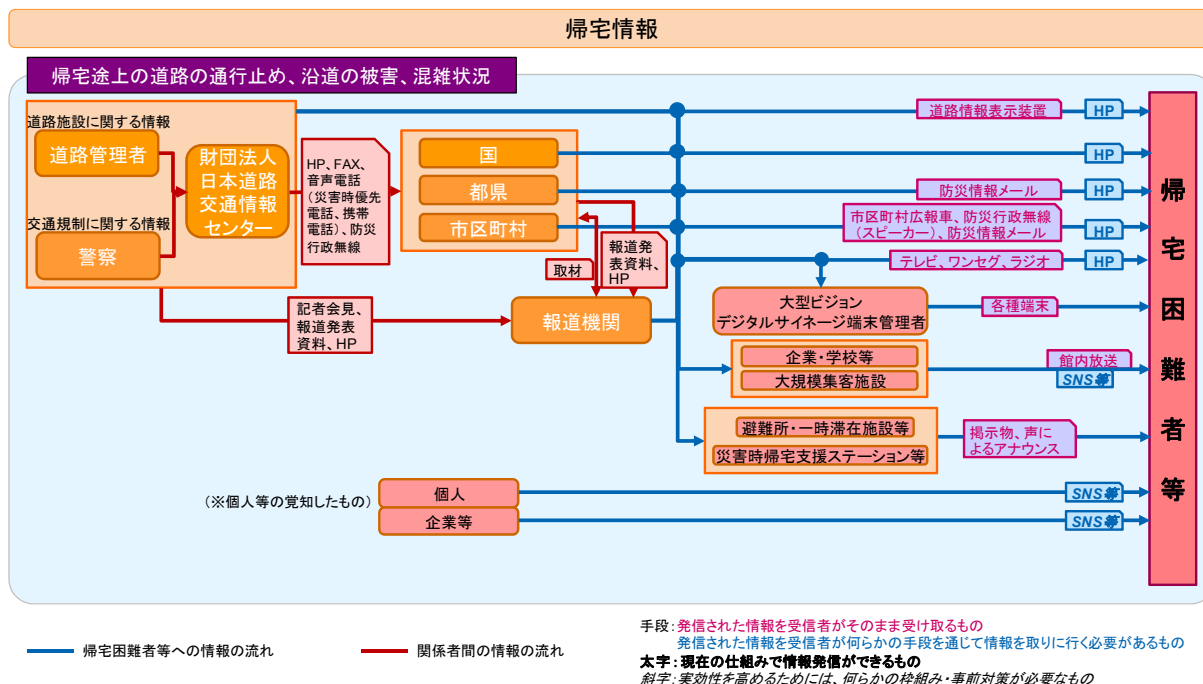


情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
一時滞在施設等	施設の安全を確保した後、帰宅困難者に対する一時滞在施設を開設したこと、及び施設の運営情報について、帰宅困難者等に提供する。	掲示物、声によるアナウンス等、ホームページ、SNS
	国・都県・市区町村及び近傍の駅・駅前協議会に対し、連絡を行う。	防災行政無線（移動系）、FAX、災害時優先電話（固定（加入）電話・携帯電話）、衛星携帯電話、声によるアナウンス
駅・駅前協議会	一時滞在施設から受けた施設の開設・運営状況について、帰宅困難者等に対し提供する。	掲示物、声によるアナウンス、協議会所属の大型ビジョン
国・都県・市区町村	所管する一時滞在施設の開設状況について、一時滞在施設からの情報を集約し、帰宅困難者等へ情報を提供する。	ホームページ、記者会見、地方公共団体広報
	報道機関から取材等を受け、情報を提供する。	記者会見、報道発表資料、ホームページ
報道機関	国・都県・市区町村から収集した情報や自らの取材等により得た情報を、帰宅困難者等に対し提供する。	テレビ、ワンセグ、ラジオ、ホームページ
個人・企業等	個人等の覚知により得た一時滞在施設の開設・運営情報を発信する。	SNS

情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者	国・都県・市区町村が発信する情報を収集し、あるいは報道機関が発信する情報を活用し、帰宅困難者等に対し提供する。	各種端末
企業・学校等及び大規模集客施設	国・都県・市区町村・報道機関及び個人・企業等が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	館内放送、SNS
避難所・一時滞在施設等・災害時帰宅支援ステーション等	国・都県・市区町村・報道機関及び個人・企業等が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	掲示物、声によるアナウンス

6. 帰宅情報

(イ) 帰宅途上の道路の通行止め、沿道の被害、混雑状況

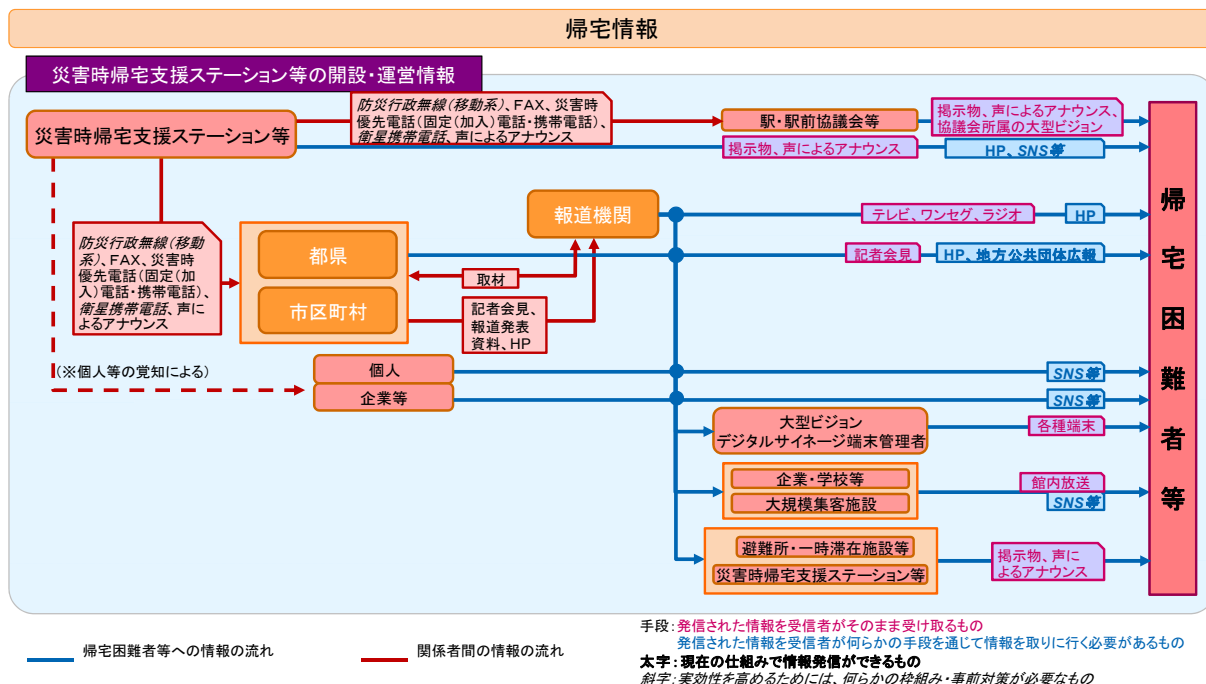


情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段 (例)
道路管理者、警察、日本道路交通情報センター	道路施設や交通規制に関する被害や通行止め等の情報を収集し、財団法人日本道路交通情報センターを通じて、国・都県・市区町村へ連絡する。	ホームページ、FAX、音声電話 (災害時優先電話、携帯電話)、防災行政無線
	財団法人日本道路交通情報センターを通じて、収集した情報を帰宅困難者等へ提供する。	道路情報表示装置、ホームページ
	報道機関に対し、道路施設や交通規制に関する被害や通行止め等の情報を提供する。	記者会見、報道発表資料、ホームページ
国	帰宅困難者等に対し、道路管理者及び警察から提供された情報を提供する。	国のホームページ
都県	帰宅困難者等に対し、道路管理者及び警察から提供された情報を提供する。	防災情報メール、都県のホームページ
市区町村	帰宅困難者等に対し、道路管理者及び警察から提供された情報を提供する。	市区町村広報車、防災行政無線 (スピーカー)、防災情報メール、市区町村のホームページ
国・都県・市区町村	道路管理者及び警察から提供された情報を、報道機関から取材等を受け、提供する。	報道発表資料、ホームページ

情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
報道機関	国・都県・市区町村から収集した情報や自らの取材等により得た情報を、帰宅困難者等に対し提供する。	テレビ、ワンセグ、ラジオ、ホームページ
大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者	道路管理者及び警察、国・都県・市区町村が発信する情報を収集し、あるいは報道機関が発信する情報を活用し、帰宅困難者等に対し提供する。	各種端末
企業・学校等及び大規模集客施設	道路管理者・警察、国・都県・市区町村及び報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	館内放送、SNS
避難所・一時滞在施設等・災害時帰宅支援ステーション等	道路管理者・警察、国・都県・市区町村及び報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	掲示物、声によるアナウンス
個人・企業等	個人等の覚知により得た帰宅途上の道路の通行止め・沿道の被害・混雑に関する情報を発信する。	SNS

6. 帰宅情報

(ウ) 災害時帰宅支援ステーション等の開設・運営情報

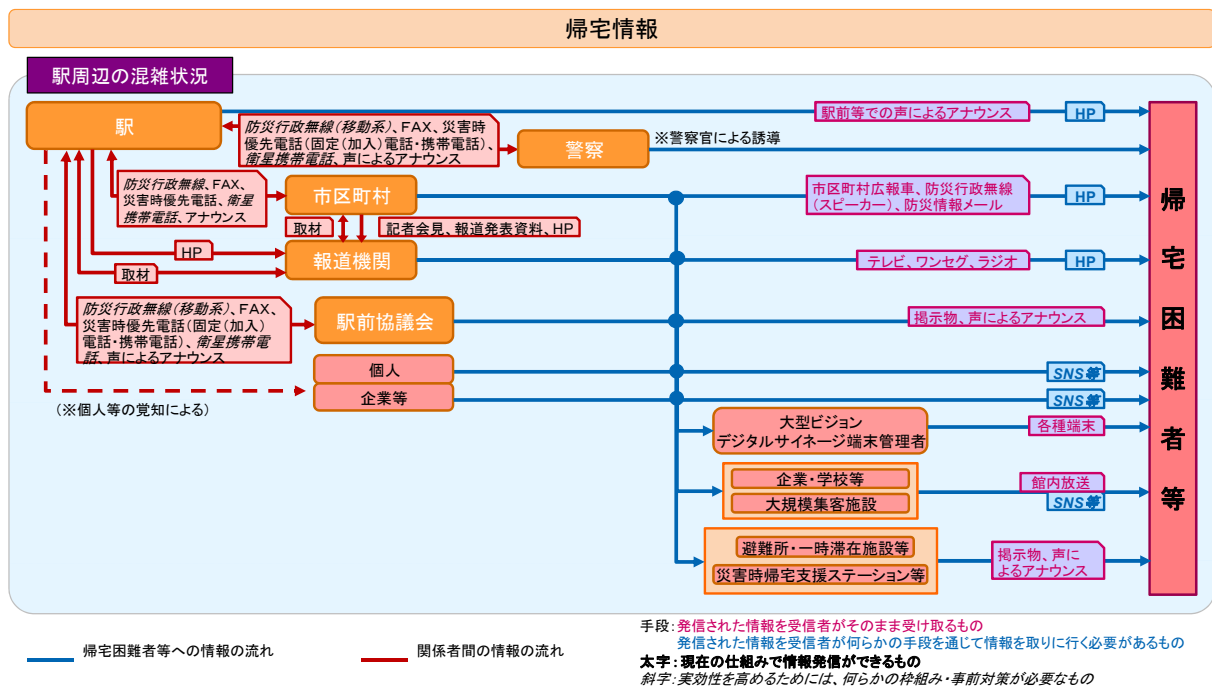


情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段(例)
災害時帰宅支援ステーション等	施設及び周囲の安全を確保した後、帰宅困難者に対する災害時帰宅支援ステーションを開設したこと、及びその運営情報について、帰宅困難者等に提供する。	掲示物、声によるアナウンス等、ホームページ、SNS
	都県・市区町村及び近傍の駅・駅前協議会に対し、連絡を行う。	防災行政無線(移動系)、FAX、災害時優先電話(固定(加入)電話・携帯電話)、衛星携帯電話、声によるアナウンス
駅・駅前協議会	災害時帰宅支援ステーション等から受けた施設の開設・運営状況について、帰宅困難者等に対し提供する。	掲示物、声によるアナウンス、協議会所属の大型ビジョン
都県・市区町村	所管する災害時帰宅支援ステーション等の開設・運営状況について、情報を集約し、帰宅困難者等へ情報を提供する。	ホームページ、記者会見、地方公共団体広報
	報道機関から取材等を受け、情報を提供する。	記者会見、報道発表資料、ホームページ
報道機関	都県・市区町村から収集した情報や自らの取材等により得た情報を、帰宅困難者等に対し提供する。	テレビ、ワンセグ、ラジオ、ホームページ

情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者	都県・市区町村・個人・企業等が発信する情報を収集し、あるいは報道機関が発信する情報を活用し、帰宅困難者等に対し提供する。	各種端末
個人・企業等	個人等の覚知により得た災害時帰宅支援ステーション等の開設・運営情報を発信する。	SNS
企業・学校等及び大規模集客施設	都県・市区町村・報道機関及び個人・企業等が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	館内放送、SNS
避難所・一時滞在施設等・災害時帰宅支援ステーション等	都県・市区町村・報道機関及び個人・企業等が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	掲示物、声によるアナウンス

6. 帰宅情報

(工) 駅周辺の混雑状況

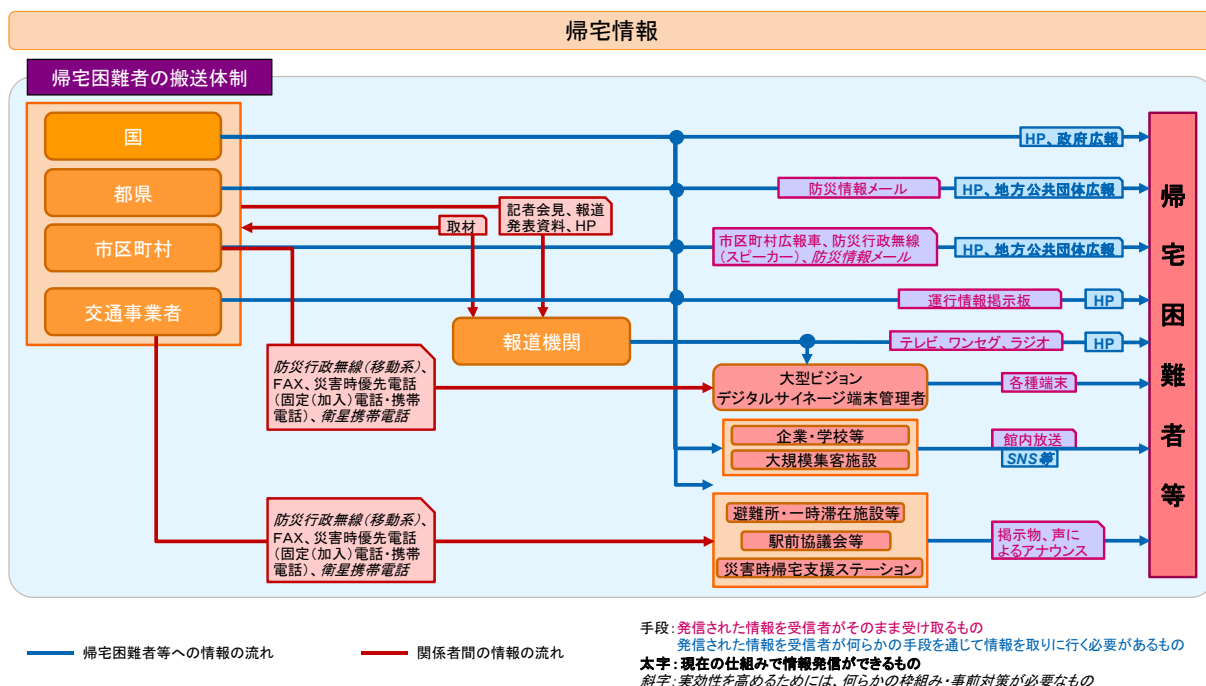


情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
駅	駅及び周囲の安全を確保した後、駅周辺の混雑状況について、帰宅困難者等に提供する。 警察・市区町村・駅前協議会に対し、連絡を行う。	駅前等での声によるアナウンス、ホームページ 防災行政無線（移動系）、FAX、災害時優先電話（固定（加入）電話・携帯電話）、衛星携帯電話、声によるアナウンス
交通事業者	報道機関から取材等を受け、報道機関に対し情報を提供する。	ホームページ
警察	駅からの連絡を受け、また、警察自らの覚知により、誘導を行う。	駅周辺の警察官
市区町村	帰宅困難者等に対し、駅から提供された情報を提供する。 報道機関から取材等を受け、報道機関に対し情報を提供する。	市区町村広報車、防災行政無線（スピーカー）、防災情報メール、市区町村のホームページ 記者会見、報道発表資料、ホームページ
報道機関	市区町村から収集した情報や自らの取材等により得た情報を、帰宅困難者等に対し提供する。	テレビ、ワンセグ、ラジオ、ホームページ
駅前協議会	駅からの連絡を受け、また協議会自らの覚知により、駅周辺の混雑状況について、帰宅困難者等に対し提供する。	掲示物、声によるアナウンス

情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
個人・企業等	個人等の覚知により得た駅周辺の混雑状況を発信する。	SNS
大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者	市区町村・駅前協議会が発信する情報を収集し、あるいは報道機関が発信する情報を活用し、帰宅困難者等に対し提供する。	各種端末
企業・学校等及び大規模集客施設	市区町村・報道機関・駅前協議会及び個人・企業等が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	館内放送、SNS
避難所・一時滞在施設等・災害時帰宅支援ステーション等	市区町村・報道機関・駅前協議会及び個人・企業等が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	掲示物、声によるアナウンス

6. 帰宅情報

(オ) 帰宅困難者の搬送体制



情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
国	帰宅困難者等に対し、帰宅困難者の搬送体制についての情報の周知を行う。	国のホームページ、政府広報
都県	帰宅困難者等に対し、帰宅困難者の搬送体制についての情報の周知を行う。	防災情報メール、都県のホームページ、地方公共団体広報
市区町村	帰宅困難者等に対し、帰宅困難者の搬送体制についての情報の周知を行う。	市区町村広報車、防災行政無線（スピーカー）、防災情報メール、市区町村のホームページ、地方公共団体広報
交通事業者	帰宅困難者等に対し、帰宅困難者の搬送体制についての情報の周知を行う。	通行情報掲示板、各事業者のホームページ
国・都県・市区町村、交通事業者	報道機関に対し、帰宅困難者の搬送体制についての情報を提供する。	記者会見、報道発表資料、ホームページ
報道機関	国・都県・市区町村及び交通事業者から収集した情報や自らの取材等により得た情報を、帰宅困難者等に対し提供する。	テレビ、ワンセグ、ラジオ、ホームページ

情報発信主体	情報発信主体に求められること	情報伝達手段（例）
大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者	国・都県・市区町村及び交通事業者が発信する情報を収集し、あるいは報道機関が発信する情報を活用し、帰宅困難者等に対し提供する。	各種端末
企業・学校等及び大規模集客施設	国・都県・市区町村・交通事業者及び報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	館内放送、SNS
避難所・一時滞在施設等・駅前協議会等・災害時帰宅支援ステーション	国・都県・市区町村・交通事業者及び報道機関が発信する情報を収集し、館内等の帰宅困難者等に対し提供する。	掲示物、声によるアナウンス

第3章 施設管理者に期待される情報提供のあり方

首都直下地震発生時には、多数の帰宅困難者が各種施設に一時的に滞在したり、支援を求めて立ち寄りたりすることが想定される。

本章では、これら施設の管理者が帰宅困難者からどのような情報の提供を求められる可能性があるか、それらの情報の入手手段及び帰宅困難者への提供方法、発災時に適切な情報提供を行うために平時から実施可能な取組について述べる。

1. 企業等

平時から帰宅に関する対応方針を策定し従業員へ周知すること、発災時に指示を確実に伝達するために複数の手段を整備し、その使用方法を従業員へ周知するとともに、マニュアルの整備や訓練等を行うことが望ましい。

帰宅困難者等が求める情報の中で最も優先度が高いのが、家族等の安否情報である。企業等が従業員等へ安否確認手段を平時から周知することも、帰宅困難者に冷静な行動を促し、一斉帰宅抑制を図る上で有効である。

また混乱収拾時以降の帰宅開始に当たっては、企業等が平時から従業員に対して徒歩帰宅の経路の確認を推奨又は指示することが求められる。

企業等に求められる情報提供のあり方

帰宅困難者から提供が求められると想定される情報		情報の入手先・入手手段(例)	情報の提供方法(例)	平時から実施可能な取り組み(例)
指示	○帰宅に関する対応方針、指示	—	○声によるアナウンス・館内放送 ○掲示板(紙) ○電子メール(携帯電話・パソコン) ○SNS ○ホームページへの掲載	○帰宅に関する対応方針の策定 ○従業員への周知 ○対応方針・指示の伝達手段の複数整備 ○伝達手段の使用方法的な従業員への周知、テスト・訓練の実施 ○バックアップ電源対策の実施
安否情報	○安否確認手段やその利用方法についての情報	○通信事業者、インターネット事業者	○従業員への周知資料、ホームページへの掲載 ○掲示板(紙) ○声によるアナウンス・館内放送	○各種の安否確認手段についての情報収集 ○従業員への周知 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○家族や知人の安否情報	—	○特設公衆電話	○特設公衆電話の整備
地震情報	○震度情報・余震に関する情報	○ラジオ・テレビ等 ○都県、市区町村 ○鉄道事業者、日本道路交通情報センター ○インターネット	○ラジオ・テレビ等の館内放送 ○掲示板(紙) ○声によるアナウンス・館内放送	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
被害情報	○自分が住む地域の被害	○ラジオ・テレビ等 ○都県、市区町村 ○インターネット	○ラジオ・テレビ等の館内放送 ○掲示板(紙) ○声によるアナウンス・館内放送	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○道路・通信・ライフラインの被害・復旧見込み	○ラジオ・テレビ等 ○都県、市区町村 ○インターネット	○ラジオ・テレビ等の館内放送 ○掲示板(紙) ○声によるアナウンス・館内放送	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○公共交通機関の運行状況・復旧見込み	○ラジオ・テレビ等 ○都県、市区町村 ○インターネット	○ラジオ・テレビ等の館内放送 ○掲示板(紙) ○声によるアナウンス・館内放送	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
帰宅情報	○帰宅経路を知るための地図情報	—	○地図の掲示	○平時からの帰宅経路確認の従業員への推奨・指示 ○周辺の地図の確保 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○帰宅途上の道路の通行止め、沿道の被害、混雑状況 ○企業等周辺の被害	○ラジオ・テレビ等 ○都県、市区町村 ○インターネット	○ラジオ・テレビ等の館内放送 ○掲示板(紙) ○声によるアナウンス・館内放送	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○周辺地域の一時滞在施設、災害時帰宅支援ステーションの開設・運営情報	○都県、市区町村による提供情報	○掲示板(紙)	○周辺地域の一時滞在施設、災害時帰宅支援ステーションの協定締結事業者の確認 ○市区町村、都県による開設情報提供方法の確認 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○周辺地域の災害時要援護者の搬送拠点、代替搬送手段	○国、都県、市区町村	○掲示板(紙)	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
全般		—	—	○「事業所の帰宅困難者等対策ガイドライン」の整備 ○職員への周知・教育

2. 学校

保護者が帰宅困難者となる場合もあることから、児童・生徒の安全確保及び保護者への引渡しに係る方針を平時から児童・生徒及びその保護者へ周知すること、安否確認や指示伝達の手段を複数整備し、発災時に確実に活用できるようにマニュアルの整備や訓練等を行うことが望ましい。

学校に求められる情報提供のあり方

帰宅困難者から提供が求められると想定される情報		情報の入手先・入手手段(例)	情報の提供方法(例)	平時から実施可能な取り組み(例)
指示	○帰宅に関する対応方針、指示	—	○声によるアナウンス・館内放送 ○掲示板(紙) ○電子メール(携帯電話・パソコン) ○SNS ○ホームページへの掲載	○帰宅に関する対応方針の策定 ○児童生徒・保護者への周知 ○対応方針・指示の伝達手段の複数整備 ○伝達手段の使用方法的児童生徒・保護者への周知、テスト・訓練の実施 ○バックアップ電源対策の実施
安否情報	○安否確認手段やその利用方法についての情報	○通信事業者、インターネット事業者	○児童生徒・保護者への周知資料、ホームページへの掲載 ○掲示板(紙)	○各種の安否確認手段についての情報収集 ○児童生徒・保護者への周知 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○家族や知人の安否情報	—	○特設公衆電話	○特設公衆電話の整備
地震情報	○震度情報・余震に関する情報	○ラジオ・テレビ等 ○都県、市区町村 ○鉄道事業者、日本道路交通情報センター ○インターネット	○ラジオ・テレビ等の館内放送 ○掲示板(紙) ○声によるアナウンス・館内放送	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
被害情報	○自分が住む地域の被害	○ラジオ・テレビ等 ○都県、市区町村 ○インターネット	○ラジオ・テレビ等の館内放送 ○掲示板(紙) ○声によるアナウンス・館内放送	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○道路・通信・ライフラインの被害・復旧見込み	○インターネット	○ラジオ・テレビ等の館内放送 ○掲示板(紙)	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○公共交通機関の運行状況・復旧見込み	○インターネット	○ラジオ・テレビ等の館内放送 ○掲示板(紙)	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
帰宅情報	○帰宅経路を知るための地図情報	—	○地図の掲示	○平時からの帰宅経路確認の児童生徒・保護者への推奨・指示 ○周辺の地図の確保 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○帰宅途上の道路の通行止め、沿道の被害、混雑状況 ○学校周辺の被害	○ラジオ・テレビ等 ○都県、市区町村 ○インターネット	○ラジオ・テレビ等の館内放送 ○掲示板(紙)	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○周辺地域の一時滞在施設、災害時帰宅支援ステーションの開設・運営情報	○都県、市区町村による提供情報	○掲示板(紙)	○周辺地域の一時滞在施設、災害時帰宅支援ステーションの協定締結事業者の確認 ○市区町村、都県による開設情報提供方法の確認 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○周辺地域の災害時要援護者の搬送拠点、代替搬送手段	○国、都県、市区町村	○掲示板(紙)	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
全般		—	—	○職員への周知・教育

3. 大規模集客施設

利用客の冷静な行動を促すために、安否情報や地震情報・被害情報を提供できる体制を整備することが望ましい。また、利用客を保護しつつけることが難しい場合を想定して、利用客を案内又は誘導できるように、周辺の一時滞在施設を平時から確認しておくことも重要である。

また、ターミナル駅等の駅によっては、駅前滞留者に掲示板等で情報提供を行う情報提供ステーションを立ち上げることも重要である。

大規模集客施設に求められる情報提供のあり方

帰宅困難者から提供が求められると想定される情報		情報の入手先・入手手段(例)	情報の提供方法(例)	平時から実施可能な取り組み(例)
安否情報	○家族や知人の安否情報	—	○特設公衆電話	○特設公衆電話の整備
	○安否確認手段やその利用方法についての情報	○通信事業者、インターネット事業者	○掲示板(紙)	○各種の安否確認手段についての情報収集 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
地震情報	○震度情報・余震に関する情報			
被害情報	○自分が住む地域の被害	○ラジオ・テレビ等 ○都県、市区町村 ○鉄道事業者、日本道路交通情報センター ○インターネット	○ラジオ・テレビ等の館内放送 ○掲示板(紙) ○声によるアナウンス・館内放送	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○道路・通信・ライフラインの被害・復旧見込み			
	○公共交通機関の運行状況・復旧見込み			
帰宅情報	○周辺地域の一時滞在施設、災害時帰宅支援ステーションの開設・運営情報	○都県、市区町村による提供情報	○掲示板(紙)	○周辺地域の一時滞在施設、災害時帰宅ステーションの協定締結事業者の確認 ○市区町村、都県による開設情報提供方法の確認 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○周辺地域の災害時要援護者の搬送拠点、代替搬送手段	○国、都県、市区町村	○掲示板(紙)	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○帰宅経路を知るための地図情報	—	○地図の掲示	○周辺の地図の確保 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○帰宅途上の道路の通行止め、沿道の被害、混雑状況 ○大規模集客施設周辺の被害	○ラジオ・テレビ等 ○都県、市区町村 ○インターネット	○ラジオ・テレビ等の館内放送 ○掲示板(紙)	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
全般		—	—	○「大規模な集客施設や駅等における利用者保護のガイドライン」の整備 ○従業員への周知・教育

4. 一時滞在施設

帰宅を見合わせた人々が一時的に滞在する施設であるため、発災直後は安否情報や被害情報の提供が、帰宅が開始される混乱收拾時以降は、帰宅経路を知るための地図情報や道路情報、災害時帰宅支援ステーション等の帰宅情報の提供が求められる。一時滞在施設の指定を受けた施設は、こうした要請に応えられるよう、下表に示す情報提供体制の整備に平時から取り組む必要がある。

一時滞在施設に求められる情報提供のあり方

帰宅困難者から提供が求められると想定される情報		情報の入手先・入手手段(例)	情報の提供方法(例)	平時から実施可能な取り組み(例)
安否情報	○家族や知人の安否情報	—	○特設公衆電話	○特設公衆電話やWi-Fi等の通信手段の整備
	○安否確認手段やその利用方法についての情報	○通信事業者、インターネット事業者	○掲示板(紙)	○各種の安否確認手段についての情報収集 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
地震情報	○震度情報・余震に関する情報			
被害情報	○自分が住む地域の被害	○ラジオ・テレビ等 ○都県、市区町村 ○鉄道事業者、日本道路交通情報センター ○インターネット	○ラジオ・テレビ等の館内放送 ○掲示板(紙) ○声によるアナウンス・館内放送	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○道路・通信・ライフラインの被害・復旧見込み			
	○公共交通機関の運行状況・復旧見込み			
帰宅情報	○帰宅経路を知るための地図情報	—	○地図の掲示	○周辺の地図の確保 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○帰宅途上の道路の通行止め、沿道の被害、混雑状況 ○一時滞在施設周辺の被害	○ラジオ・テレビ等 ○都県、市区町村 ○インターネット	○ラジオ・テレビ等の館内放送 ○掲示板(紙)	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○周辺地域の災害時帰宅支援ステーションの開設・運営情報	○都県、市区町村による提供情報	○掲示板(紙)	○災害時帰宅ステーションの協定締結事業者の確認 ○市区町村、都県による開設情報提供方法の確認 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○周辺地域の災害時要援護者の搬送拠点、代替搬送手段	○国、都県、市区町村	○掲示板(紙)	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
全般		—	—	○「一時滞在施設ガイドライン」の整備 ○従業員への周知・教育

5. 避難所

避難所は、住居を失うなどした被災者が避難生活を行う施設であるため、帰宅困難者の支援は避難所の本来の役割には含まれていない。ただし、発災時には、帰宅困難者が支援を求めて避難所を訪れることも想定される。そこで避難所の指定を受けている施設には、平時から、帰宅困難者を誘導するために周辺地域の一時滞在施設を確認することや、帰宅途上の人に災害時帰宅支援ステーションの存在を知らせるために協定締結事業者を確認するといった取組が求められる。

避難所に求められる情報提供のあり方

帰宅困難者から提供が求められると想定される情報		情報の入手先・入手手段(例)	情報の提供方法(例)	平時から実施可能な取り組み(例)
帰宅情報	○周辺地域の一時滞在施設、災害時帰宅支援ステーションの開設・運営情報	○都県、市区町村による提供情報	○掲示板(紙)	○周辺地域の一時滞在施設、災害時帰宅ステーションの協定締結事業者の確認 ○市区町村、都県による開設情報提供方法の確認 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○帰宅経路を知るための地図情報	—	○地図の掲示	○周辺の地図の確保 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○帰宅途上の道路の通行止め、沿道の被害、混雑状況 ○避難所周辺の被害	○ラジオ・テレビ等 ○都県、市区町村 ○インターネット	○ラジオ・テレビ等の館内放送 ○掲示板(紙)	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○周辺地域の災害時要援護者の搬送拠点、代替搬送手段	○国、都県、市区町村	○掲示板(紙)	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
安否情報	○家族や知人の安否情報	—	○特設公衆電話	○特設公衆電話やWi-Fi等の通信手段の整備
	○安否確認手段やその利用方法についての情報	○通信事業者、インターネット事業者	○掲示板(紙)	○各種の安否確認手段についての情報収集 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
地震情報	○震度情報・余震に関する情報			
被害情報	○自分が住む地域の被害	○ラジオ・テレビ等 ○都県、市区町村 ○鉄道事業者、日本道路交通情報センター ○インターネット	○ラジオ・テレビ等の館内放送 ○掲示板(紙) ○声によるアナウンス・館内放送	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○道路・通信・ライフラインの被害・復旧見込み			
	○公共交通機関の運行状況・復旧見込み			
全般		—	—	○避難所運営ガイドライン、マニュアル等の整備 ○従業員への周知・教育

6. 災害時帰宅支援ステーション

協定締結事業者には、徒歩帰宅者に対して、店舗への被害がなく従業員が対応可能な場合に、可能な範囲で支援を行うことが期待されている。情報に関しては、地図等による道路情報やテレビ・ラジオ等で知り得た被災情報等の提供が想定されている。そのほか、事業者の判断によって、より広範な対応を自主的に行うことが可能である。

災害時帰宅支援ステーションに求められる情報提供のあり方

帰宅困難者から提供が求められると想定される情報		情報の入手先・入手手段(例)	情報の提供方法(例)	平時から実施可能な取り組み(例)
帰宅情報	○帰宅経路を知るための地図情報	—	○地図の掲示	○周辺の地図の確保 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○帰宅途上の道路の通行止め、沿道の被害、混雑状況 ○災害時帰宅支援ステーション周辺の被害	○ラジオ・テレビ等 ○都県、市区町村 ○インターネット	○ラジオ・テレビ等の店内放送 ○掲示板(紙)	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○周辺地域の一時滞在施設の開設・運営情報	○都県、市区町村による提供情報	○掲示板(紙)	○周辺地域の一時滞在施設の確認 ○市区町村、都県による開設情報提供方法の確認 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○周辺地域の災害時要援護者の搬送拠点、代替搬送手段	○国、都県、市区町村	○掲示板(紙)	○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
安否情報	○家族や知人の安否情報	—	○特設公衆電話	○特設公衆電話の整備
	○安否確認手段やその利用方法についての情報	○「災害時帰宅支援ステーション事業所用ハンドブック」 ○通信事業者、インターネット事業者	○掲示板(紙)	○「災害時帰宅支援ステーション事業所用ハンドブック」の整備 ○各種の安否確認手段についての情報収集 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
地震情報	○震度情報・余震に関する情報			
被害情報	○自分が住む地域の被害	○ラジオ・テレビ等 ○都県、市区町村 ○鉄道事業者、日本道路交通情報センター ○インターネット	○ラジオ・テレビ等の店内放送 ○掲示板(紙) ○声によるアナウンス・店内放送	○「災害時帰宅支援ステーション事業所用ハンドブック」の整備 ○市区町村、都県の発災時の連絡窓口、連絡方法の確認 ○バックアップ電源対策の実施 ○掲示用品(ボード、紙、テープ等)の確保
	○道路・通信・ライフラインの被害・復旧見込み			
	○公共交通機関の運行状況・復旧見込み			
全般		—	—	○「災害時帰宅支援ステーション事業所用ハンドブック」の整備 ○従業員への周知・教育

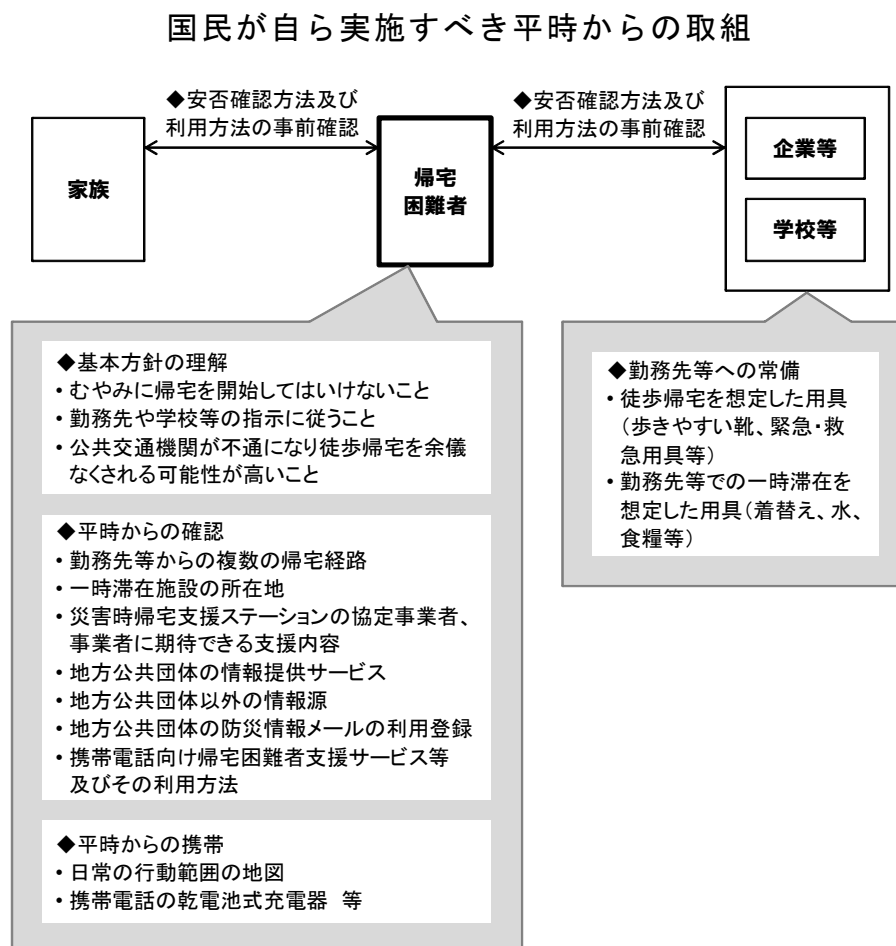
第4章 国民・関係機関等に求められる平時からの取組

首都直下地震発生時に、国民が適時・適切に情報を入手できるようにするためには、国民および関係機関が、平時から情報提供・入手体制の整備に取り組むことが重要である。

1. 国民が自ら実施すべき平時からの取組

首都直下地震発生時には、平常時は問題なく利用できた通信や交通等の手段が利用できなくなる事態が発生する。国民には、そうした事態を想定して、発災時に情報収集や徒歩帰宅等をより円滑に行うことができるよう、下記のような対応策に平時から取り組むことが期待される。

企業等や学校においては、従業員や児童・生徒が帰宅困難者となる場合を想定して、下記のような取組を行うよう、平時から従業員や生徒・保護者に推奨・指示を行うことが重要である。



2. 帰宅困難者が情報を入手しやすくするための関係機関の取組

(1) 地方公共団体に求められる平時からの取組

帰宅困難者が最も期待する情報源の一つが、市区町村等の地方公共団体である。また帰宅困難者が一時的に滞在する可能性の高い各種施設（企業、学校、大型商業施設、一時滞在施設等）が情報提供を行うに当たっても、市区町村等が主要な情報源となる。

発災時に地方公共団体が円滑な情報提供を行うためには、平時から下記のような取組を行う必要がある。

地方公共団体に求められる平時からの取組

- 情報提供担当者の指定
- 市区町村が自ら収集・提供すべき情報と、情報源を紹介するのが適切な情報との区別。各々の情報の入手先及び入手方法の確認
- 情報提供を行うための設備の整備（インターネット、掲示物等）
- 発災時の情報提供の実施マニュアルの整備
- 平時から準備可能な情報提供資材（紙）の作成・配布
- 各種施設（企業、学校、大型商業施設、一時滞在施設等）との連携体制の確認
- 大型ビジョン、デジタルサイネージ事業者等との協議
- 官民連携による訓練の実施

発災時には各種の対応に追われるため、人手不足が原因で情報提供が後手に回る可能性がある。そのため、情報提供を専任で行う担当者を予め指定しておくことが望ましい。

市区町村等には、管轄地域の被害情報等を幅広く集約し、一元的に提供することが期待される。ただし、例えば公共交通機関の運行状況・復旧見込みのように、情報源へ直接アクセスするほうが、時間のズレが少なく正確に伝わる情報もある。したがって、市区町村等が自ら収集して提供する情報と、情報源を紹介するのが適切な情報とを区別し、各々の場合の情報入手方法を確認しておく必要がある。

各種施設（企業、学校、大型商業施設、一時滞在施設等）は、帰宅困難者に提供する情報を収集するため、最寄りの市区町村等に照会すると考えられる。市区町村等が発災時に提供する情報や提供手段（インターネット、掲示物等）を平時から周知するなど、発災時の連携体制のあり方について、地域

の主要施設との間で確認しておくことが重要である。

また、一度に多数の人に発信できる大型ビジョンやデジタルサイネージは、帰宅困難者への情報提供において有効な手段であると考えられる。発災時に即座に活用するためには、事業者と事前に協議を進めた上で、設備・機器の設定等、事前の準備をしておくことが必要である。

(2) 地方公共団体によるインターネットを活用した情報提供体制の整備

地方公共団体がインターネットを通じて情報を提供すれば、帰宅困難者や各種施設は、市区町村等の庁舎へ出向かなくても情報を収集することができる。また、各種施設が帰宅困難者に提供する情報を収集するに当たり、市区町村等が掲示物等の紙の媒体で情報提供を行えば、各種施設の担当者はメモをとり、施設へ戻ってから資料を作成しなければならない。しかし、インターネットを通じて電子媒体により情報を取得できれば、施設担当者は少ない作業量で迅速に情報提供を行うことができる。

このようにインターネットを活用した電子媒体による情報提供は、電気・通信インフラが使用可能な限り、利便性が高い。都県や市区町村にはインターネットを通じた情報提供体制の整備を進めることが求められる。

具体的には下記のような取組がある。

地方公共団体によるインターネットを活用した情報提供体制の整備

- 都県や市区町村のホームページにおける帰宅困難者向けポータルサイトの設置・運営
- 市区町村等による帰宅困難者向けSNS公式アカウント・公式ページの設置・運営
- 一時滞在施設等の検索システムの設置・運営

発災時に帰宅困難者等がインターネットで情報を検索する場合、地方公共団体をはじめとする関係機関が発信する情報が見つけやすい位置に表示されるように、関係する事業者に協力を求めていく。

都県や市区町村がホームページ内に、ニーズが大きいと考えられる情報を一元的に提供する帰宅困難者向けポータルサイトを設置すれば、帰宅困難者や各種施設はワンストップで各種情報を取得することができる。ポータルサイトの設計に当たっては、都県や市区町村のトップページから見付けやすい位置や階層に設置すること、携帯電話等の端末でも閲覧可能な形式にすること、多数のアクセスがあってもダウンしないようにサーバの容量を確保する

こと等に留意しなければならない。

帰宅困難者向けポータルサイトに掲載する情報として、次のようなものがある。

- 安否確認方法
- 被害情報
- 道路情報
- 公共交通機関の運行状況（各機関の運行状況ページのURL）
- 一時滞在施設、災害時帰宅支援ステーション（地図、住所）
- 災害時要援護者の搬送拠点（地図、住所）

市区町村等は既存の大手SNSに公式アカウント・公式ページを開設し、被害状況や一時滞在施設の開設状況等、時間の経過に伴い変化する情報を逐次発信することができる。ホームページよりも機動的に情報を更新し発信できる点、市区町村民からの投稿など、双方向でのコミュニケーションを通じて幅広く情報を収集・発信できる点が長所である。ただし、不確実な情報が投稿される可能性もある。発災時のSNSアカウントの運営には専任スタッフを配置すること、専任スタッフが確実な情報と不確実な情報との交通整理を行うこと等の対応が必要である。

一時滞在施設の所在地等については、国民が平時から確認しておくことが必要であるが、実際には確認しない人も多数存在すると考えられる。また、実際に首都直下地震が発生すれば、開設できる施設、被災して開設できない施設等、各施設は異なる状況に置かれる。

横浜市が運営する「帰宅困難者一時滞在施設検索システム」は、GPSで利用者の現在位置を特定し、その周辺地域の一時滞在施設の場所及び開設状況を地図上に表示する仕組みである。帰宅困難者がどこにいても最寄りの施設を検索できる点で利便性が高い。都県や市区町村には、こうした先進事例を参考にした取組が期待される。

（３）民間の防災情報に関する開発を促すような情報の公表

行政が公表している地域危険度等の情報に付加価値をつけて、災害時に役立つアプリケーションとして開発・提供する民間の取組が見られるようになっている。例えば、大地震発生時の地域危険度の情報を提供するアプリケーションや、避難所・避難場所等の位置情報、避難や徒歩帰宅する際のルート検索機能等を提供するアプリケーションが存在する。

行政は、こうした防災に関する民間の取組を促すような情報を公表してい

くことが重要である。

（４）平時から準備可能な情報提供資材（紙）の作成・配布

安否確認の方法を説明する掲示物を、帰宅困難者が集まりやすい施設等へ平時から準備しておけば、発災時に即座に提示することにより、素早い安否確認を可能にし、一斉帰宅を抑制する上で効果を発揮することができる。また、駅等に近隣の一時滞在施設の所在地を示す地図を常備しておけば、一時滞在施設に案内又は誘導することができ、帰宅困難者の滞留を回避することができる。

これらの情報はインターネットでも検索できるが、電気や通信の状況によっては、インターネットが使用不可能となる場合も想定される。掲示物等の紙による情報提供資材は、情報の量には限界があるものの、発災直後に必要とされる最低限の情報を即座に提供する上で、確実性の高い手段である。

都県や市区町村においては、こうした情報提供資材を作成し、平時から帰宅困難者が集まりやすい施設等に配布し、常備してもらうことが望ましい。

平時から準備可能な情報提供資材（紙）の作成・配布

◆掲載内容

- 安否確認方法
- 一時滞在施設（地図、住所）
- 災害時帰宅支援ステーション（地図、住所）
- 災害時要援護者の搬送拠点（地図、住所）

◆配布先

- 公的施設（国公立学校、行政機関庁舎、警察署・交番、消防署等）
- 一時滞在施設の指定を受けた民間施設
- そのほかの民間施設（大型商業施設、集会場、オフィスビル、ホテル、私立学校等）
- 駅、空港

（５）官民連携による訓練の実施

首都直下地震が発生した際に情報提供を確実に実行するためには、平時からの定期的な訓練が必要である。都県や市区町村での官民連携による帰宅困難者対策訓練を実施することにより、より効率的・効果的な情報提供体制を整備していかななくてはならない。

都県及び政令指定都市は、災害対策本部内に情報提供のための専従班を設

けることも検討していく。

市区町村等の地方公共団体は、(1)で示したような情報の収集・集約、インターネットや掲示物等を用いた情報発信について事前に実施マニュアルを定め、それに則って訓練を行うことが求められる。

帰宅困難者が一時的に滞在する可能性の高い各種施設においても、訓練を行う前に、当該施設における情報提供の方針や情報提供の実施フロー等を策定し、実施マニュアルを作成しておくことが望ましい。実施マニュアルに則って訓練を行った結果、明らかになった改善点を反映させて、より実効性の高い情報提供体制の整備に継続的に取り組むことが重要である。

帰宅困難者が滞る施設における情報提供の訓練のあり方

	準備・取り決め内容	具体的内容
訓練の実施前に準備や取り決めが必要なこと	○情報提供担当者の指定	○発災時に人手不足が原因で情報提供が劣後しないように平時から担当者を指定
	○当該施設で提供する情報の決定	○提供可能な情報と、人員・設備等の制約から提供不可能な情報とを峻別 ○発災後、どのタイミングでどの情報を提供するかにについてルールを策定
	○当該施設で活用する情報提供手段の決定	○当該施設で提供を決定した各種情報について、適切且つ利用可能な提供手段を複数設定 ○声によるアナウンス・館内放送、掲示物（紙）、デジタルサイネージ、ラジオ・テレビ等の館内放送等
	○発災時の実施マニュアルの整備	○情報提供を行う震度レベルの設定 ○情報提供実施の意思決定者、指示命令系統の設定 ○情報収集マニュアル、情報提供手段の操作マニュアルの策定
	○情報入手先の確認	○最寄りの市区町村の連絡窓口の確認 ○市区町村以外の情報入手先の確認 ○情報入手方法（紙媒体、電子媒体等）の確認
	○平時から準備可能な情報提供資材の入手・作成	○市区町村から配布・配信される情報提供資材の具備 ○施設等が自ら作成する情報提供資材の作成
	訓練内容	具体的内容
訓練の内容	○発災時の初動対応	○施設としての情報提供実施の意思決定、発令
	○安否確認方法に関する情報提供	○平時から準備した情報提供資材の掲示（紙）、表示（デジタルサイネージ等）
	○ラジオ・テレビ等による広域情報の提供（地震情報、被害情報）	○ラジオ・テレビ等の館内放送 ○大型ビジョン、デジタルサイネージ等によるラジオ・テレビ等の放送
	○当該施設周辺地域の情報提供（地震情報、被害情報）	○担当者による市区町村等からの情報収集 ○声によるアナウンス・館内放送、掲示物（紙）、デジタルサイネージ等による情報提供
	○当該施設周辺地域の情報提供（帰宅情報）	○担当者による市区町村等からの情報収集 ○声によるアナウンス・館内放送、掲示物（紙）、デジタルサイネージ等による情報提供
	準備・取り決め内容	具体的内容
市区町村の関わり	○市区町村が自ら収集・集約提供する情報の特定及び収集先窓口の確認	○地震情報、被害情報、帰宅情報
	○情報源を紹介するのが適切な情報内容の特定	○公共交通機関の運行状況・復旧見込み等
	○インターネットで情報提供を行うための体制整備	○ホームページ、SNS等の開設・設計
	○掲示板（紙）により情報提供を行うための体制整備	○掲示用品（ボード、紙、テープ等）
	○情報提供担当者の指定	○発災時に人手不足が原因で情報提供業務が劣後しないように平時から担当者を指定
	○市区町村内の主要大型ビジョン及びデジタルサイネージの運営事業者との協議	○協力の可能性の検討 ○提供可能な情報内容、連携方法に関する協議
	○平時から準備可能な情報提供資材の作成・配布	○安否確認方法及び利用方法の説明図、市区町村内の一時滞在施設の地図等 ○各種施設への配布・配信（掲示物、電子媒体）

第5章 家族等との安否確認手段の周知

東北地方太平洋沖地震に際しての帰宅実態に関するアンケート調査（平成23年10月実施）によれば、帰宅困難者等の求める情報の中でも家族等の安否情報は非常に優先度の高い情報となっており、発災後、帰宅困難者等へ冷静な行動を促す上で、家族等の安否情報が速やかに確認できる体制を整備する必要がある。

しかしながら、家族等の安否を確認する上で、平常時において最もよく利用される固定電話及び携帯電話は、首都直下地震時においては断線等による不通及び輻輳により、大幅にその利用が制限されることになる。さらに、緊急通報等の通信を確保するためにも、こうした個人間の通話は抑制されることが想定される。

現在、通信事業者においては、災害時の通信機能が確保できるよう、携帯電話基地局の無停電化、大ゾーン基地局の構築等の対策を講じているほか、通話によらない安否確認手段（災害用伝言ダイヤル171、災害用伝言板、web171、災害用音声お届けサービス）の整備・改善・利用促進が進められている。家族等の安否を確認するための手段として、こうした通話に頼らない手段を、日頃から広く周知することが重要である。

そのため、災害用伝言ダイヤル171、災害用伝言板、web171、災害用音声お届けサービス、SNS、IP電話等の複数の安否確認手段について、固定及び携帯の音声ネットワークを利用するもの（災害用伝言ダイヤル171）、固定及び携帯のデータ通信ネットワークを利用するもの（災害用伝言板、web171、災害用音声お届けサービス、SNS、IP電話等）等それぞれの通信手段の特性を踏まえて複数の安否確認手段を使うことの有用性や利用方法等を周知する必要がある。その際、安否確認手段について、単に周知に留まらず、その体験・活用を通じて、発災時に実際に利用してもらえるように実効性ある取組を行う必要がある。

また、データ通信ネットワークを利用した声による安否確認サービスの開始や、電気通信事業者が提供する複数の安否確認手段を利用者が手段に応じて個別に検索する必要がなくなるなど、電気通信事業者による技術開発等が取り組まれているところである。今後こうした取組の促進が期待される。

なお、家族等との安否確認手段の周知と併せて、保護者等が帰宅できない場合における児童・生徒等の支援方策について、地域での取組も含め、自助・共助等の観点から充実を図ることも必要である。

参考資料 1 情報提供手段の特徴及び活用の際しの課題

情報提供手段 大分類	情報提供手段 小分類	メディア 保有主体	情報 伝達先	特徴	課題・留意点	(帰宅困難者・関係機関等)それぞれの対処方法、 今後取組むべき方向性等	特徴											
							即時 性	同 報 性	随 所 性	輻 射 耐 性	正 確 性	双 方 向 性	視 覚 性	普 及 度	停 電 耐 性	情 報 量	検 索 性	
放送	デジタル放送(TV)	○テレビ放送局	○テレビ保有者	○情報形態として、テキスト、画像、音声での情報提供が可能で、適宜、新しい情報を更新することが可能 ○都県単位を超える広範囲で同一の情報が受信が可能	○固定されているため、テレビが設置されているところ でしか情報入手できない ○停電時は自家発電や他の電源がなければ使用することができない ○地域情報も入手可能だが、詳細情報を網羅的に入手するのは困難	【現状認識】 ○メディアとしてはすでに普及しており、発災時にも使用可能 【解決の方向性】 ○発災後の継続した燃料供給体制の構築等、関係機関と放送局が連携したBCPの検討・推進 ○停電時における各種テレビ受信端末への電源供給方法の検討・実施	○	○	×	○	○	△	○	○	×	○	—	
	ワンセグ	○テレビ放送局	○ワンセグ対応携帯電話保有者	○屋外や移動中でのデジタル放送の視聴が可能。非常に弱い電波でも鮮明に受信できる。また、文字放送のデータ受信が可能 ○ワンセグ機能を持つ携帯電話は全国的に普及している ○都県単位を超える広範囲で同一の情報が受信が可能	○地域情報も入手可能だが、詳細情報を網羅的に入手するのは困難 ○高齢者等では利用率が低い ○携帯電話の電池切れまで利用可能	【現状認識】 ○メディアとしてはすでに普及しており、発災時にも使用可能 【解決の方向性】 ○発災後の継続した燃料供給体制の構築等、関係機関と放送局が連携したBCPの検討・推進 ○利用者による携帯電話の充電用の電源(外部バッテリー等)の確保 ○関係者による充電施設(発電機+充電ケーブル等)の確保の検討 ○交互視聴をする等、周囲の人と協力した携帯電話電池の消耗抑制	○	○	○	○	○	△	○	○	○	○	—	
	衛星放送	○衛星放送局	○衛星放送が受信できるテレビ保有者	○情報形態として、テキスト、画像、音声での情報提供が可能で、適宜、新しい情報を更新することが可能 ○全国で同一の情報が受信が可能	○加入率が地上波のテレビに比べ低く、視聴できる人が少ない	【現状認識】 ○メディアとしてはすでに普及しており、発災時にも使用可能 【解決の方向性】 ○発災後の継続した燃料供給体制の構築等、関係機関と放送局が連携したBCPの検討・推進 ○停電時における各種テレビ受信端末への電源供給方法の検討・確保	○	○	×	○	○	△	○	△	×	○	—	
	ラジオ放送 (広域放送)	○ラジオ放送局	○ラジオ保有者	○災害時において、停電でも乾電池で長時間利用可能。充電式のラジオであれば、乾電池がなくても聴くことが可能 ○都県単位を超える広範囲で同一の情報が受信が可能 ○情報形態としては音声での情報提供が可能で、適宜、新しい情報を更新することが可能	○携帯ラジオの普及率(所持率)は低い ○音声のため、情報を聞き漏らすおそれがある	【現状認識】 ○メディアとしてはすでに普及しており、発災時にも使用可能 ○普段からラジオを所持している人は少ないが、カーラジオ等での受信が可能 【解決の方向性】 ○ラジオの各種施設への常備、館内放送回線への連結の啓発 ○発災後の継続した燃料供給体制の構築等、関係機関と放送局が連携したBCPの検討・推進	○	○	○	○	○	△	—	○	○	○	—	
	ラジオ放送 (コミュニティFM)	○ラジオ放送局	○ラジオ保有者	○情報形態としては音声での情報提供が可能で、適宜、新しい情報を更新することが可能 ○情報の作成や入力にかかる要員や機材が必要 ○災害時において、停電でも乾電池で長時間利用可能。充電式のラジオであれば、乾電池がなくても聴くことが可能 ○情報の受信範囲は、概ね区市町村の範囲内	○携帯ラジオの普及率(所持率)は低い ○放送局数が少なく知名度が低いため、首都圏での役割は限定的	【現状認識】 ○メディアとしてはすでに普及しており、発災時にも使用可能 ○普段からラジオを所持している人は少ないが、カーラジオ等での受信が可能 【解決の方向性】 ○ラジオ各種施設への常備、館内放送回線への連結の啓発 ○発災後の継続した燃料供給体制の構築等、関係機関と放送局が連携したBCPの検討・推進 ○災害時放送提供者としての業務定義を追加することにより既存コミュニティ放送局の事業継続策の検討、需要・必然性による新規局の開設の検討による普及促進	○	○	○	○	○	△	—	○	○	○	—	
	ケーブルテレビ	○ケーブルテレビ放送局	○ケーブルテレビ受信者	○区市町村単位の情報が入手可能	○加入率が地上波のテレビに比べ低く、視聴できる人が少ない ○有線のため、断線すると見られない	【現状認識】 ○発災時の協力体制構築の可能性が不明 【解決の方向性】 ○発災時の協力可能性に関する自治体との協議 ○発災後の継続した燃料供給体制の構築等、関係機関と放送局が連携したBCPの検討・推進	○	○	×	○	○	○	△	○	△	×	○	—
	エリア・ワンセグ	○テレビ放送局	○ワンセグ対応携帯電話保有者	○ワンセグ機能を持つ携帯電話は全国的に普及しており、エリア別に最適な情報を伝達することができる	○実際の災害で使用されたことがなく、認知率も低い ○高齢者等では利用率が低い ○携帯電話の電池切れまで利用可能	【現状認識】 ○実際の災害で使用されたことがなく、活用方法について未だ検討段階にある 【解決の方向性】 ○エリア・ワンセグの活用方法の自治体との取り決め(コンテンツ作成方法等) ○認知率の向上、普及促進 ○発災後の継続した燃料供給体制の構築等、関係機関と放送局が連携したBCPの検討・推進	○	○	○	○	○	○	△	○	×	○	○	—

情報提供手段 大分類	情報提供手段 小分類	メディア 保有主体	情報 伝達先	特徴	課題・留意点	(帰宅困難者・関係機関等)それぞれの対処方法、 今後取組むべき方向性等	特徴										
							即時 性	同 報 性	随 所 性	輻 輳 耐 性	正 確 性	双 方 向 性	視 覚 性	普 及 度	停 電 耐 性	情 報 量	検 索 性
アナウンス	防災行政無線(同報スピーカー)	○区市町村	○区市町村滞在者	○いわゆるPush型情報提供手段。固定系防災情報無線のスピーカーを通じて複数の場所で同時に同一のアナウンスをすることができる	○エリアにより、整備率が大きく異なり、整備率が低いところがある ○風向きにより、情報が伝達されにくい場所が生じる ○倒壊・破損等により、災害時に使用できないことがある	【現状認識】 ○整備率にばらつきがあり、発災時に使用できるかは不明 【解決の方向性】 ○指針・基準等に基づく防災無線の整備 ○放送設備が設置されている構内・建物内の耐震性の確保 ○電源供給や有線通信網に障害が発生した場合の代替手段の検討・確保	○	○ (範囲は限定的)	○ (範囲は限定的)	○	○	—	—	△	○	○	—
	区市町村の広報車／緊急車両のスピーカー	○区市町村	○区市町村滞在者	○いわゆるPush型情報提供手段。スピーカーを通じてアナウンスをする ○スポット的に広報車周辺地域に情報を流すことになる	○運転手及びアナウンス要員が必要 ○道路の被災等により車両が通行できないことがある ○車両燃料不足の場合は走行不可能	【現状認識】 ○現在でも使用可能 【解決の方向性】 ○道路が使用できない場合を想定した他の情報伝達手段の確保 ○車両燃料の確保	○	○ (範囲は限定的)	○ (範囲は限定的)	×	○	—	—	△	○	○	—
	声によるアナウンス・館内放送	○企業、学校等 ○大規模集客施設	○近辺にいる人	○来館者への音声による情報提供が可能	○情報伝達範囲が限られる ○情報の内容が情報発信主体(施設の運営者等)の判断による部分が大きい	【現状認識】 ○現在でも使用可能 【解決の方向性】 ○情報入手・提供ガイドラインの事前準備 ○放送設備が設置されている構内・建物内の耐震性の確保 ○電源供給や有線通信網に障害が発生した場合の代替手段の検討・確保	○	○ (範囲は限定的)	○ (範囲は限定的)	○	○	—	—	○	○	○	—
	掲示板(紙)	○企業、学校等 ○大規模集客施設	○近辺にいる人	○地域に関する情報(職場や一時滞在施設、駅等の周辺情報)を効果的に提供することができる	○掲示板に情報を貼りだす(または記入する)ため、緊急情報を即座に伝達するには不向きである ○掲示板の作成等に係る要員が必要で、資機材の調達具合でも情報の更新頻度が左右される	【現状認識】 ○現在でも使用可能 【解決の方向性】 ○情報入手・提供ガイドラインの事前準備 ○情報伝達用資機材の準備	×	○ (範囲は限定的)	○ (範囲は限定的)	○	○	—	○	○	○	○	○
メール	パソコンによる電子メール	○情報発信者	○端末保有者	○輻輳耐性が比較的高い(携帯メールに比べて) ※首都直下地震の場合は停電やインフラ損壊により使用不可能となる可能性がある	○比較的安定して通話可能 ※首都直下地震の場合は停電やインフラ損壊により使用不可能となる可能性がある ○輻輳発生時に不通になる可能性がある ○バックアップ電源が必要	【現状認識】 ○現在でも使用可能 【解決の方向性】 ○発災後の継続した燃料供給体制の構築等、関係機関とインターネット接続事業者(ISP)、アクセス回線事業者が連携したBCPの検討・推進 ○バックアップ電源の整備 ○不要・不急の利用を控えることの周知 ○利用者によるPC電源(外部バッテリー)の確保、関係者による充電・給電施設(発電機)の確保の検討	○	○	○ (携帯端末の場合)	○	△ (誤情報も伝播)	○	○	△ (利用方法がわからない人がいる)	×	×	—
	携帯電話の電子メール	○情報発信者	○端末保有者	○随時、随所で利用可能 ○(音声通話に比べて)輻輳耐性が高い ○携帯電話の残存電力がある間は使用可能	○東日本大震災発生直後、NTTドコモでは約85%が配信遅延 ○携帯電話の電池切れまで利用可能	【現状認識】 ○輻輳の問題を除けば、現在でも特に問題なく、使用可能 【解決の方向性】 ○発災後の継続した燃料供給体制の構築等、関係機関と通信事業者が連携したBCPの検討・推進 ○不要・不急の利用を控えることの周知 ○利用者による携帯電話の充電用の電源(外部バッテリー等)の確保 ○関係者による充電施設(発電機＋充電ケーブル等)の確保の検討	○	○	○	△	△ (誤情報も伝播)	○	×	△ (利用方法がわからない人がいる)	○	×	—
	緊急通報メール(エリアメール)	○携帯電話事業者	○区市町村単位のエリアに居る全端末保有者	○多数の受け手に対する一斉伝達が可能 ○配送遅延が短い ○残存電力がある間は受信可能	○情報量が少ない ○加入していない自治体がある ○携帯電話の電池切れまで受信可能	【現状認識】 ○現在でも使用可能 【解決の方向性】 ○自治体による加入の促進 ○停電等を想定した緊急時の発信体制の確保 ○地方自治体等による、受け手を混乱させない発信方法の検討(発信内容の整合化、同時発信等) ○配信頻度、配信時間帯の基準の設定 ○不要・不急の利用を控えることの周知 ○限られた文字数を活用したメッセージ内容を検討する	○	○	○	○	○	—	×	△ (利用方法がわからない人がいる)	○	×	—
	防災情報メール	○情報発信者	○地方自治体に利用登録した住民	○多数の受け手に対する一斉伝達が可能(携帯電話メール、パソコンメール)	○事前登録が必要 ○認知度が低い ○帰宅困難者が配信内容に含まれていない場合が多い ○携帯端末では電池切れまで受信可能。配信遅延の場合に受信不可能	【現状認識】 ○現在でも使用可能 【解決の方向性】 ○帰宅困難者向け情報発信への活用可能性の検討(各自治体) ○住民以外(当該自治体の就業者、企業等)への情報発信の可能性の検討(各自治体) ○同サービスの周知・広報 ○事前登録の推奨 ○不要・不急の利用を控えることの周知 ○利用者による携帯電話の充電用の電源(外部バッテリー等)の確保 ○関係者による充電施設(発電機＋充電ケーブル等)の確保の検討	○	○	○ (携帯端末の場合)	○	○	—	×	△ (利用方法がわからない人がいる)	○ (携帯端末の場合)	×	—

情報提供手段 大分類	情報提供手段 小分類	メディア 保有主体	情報 伝達先	特徴	課題・留意点	(帰宅困難者・関係機関等)それぞれの対処方法、 今後取組むべき方向性等	特徴											
							即時 性	同 報 性	随 所 性	輻 輳 耐 性	正 確 性	双 方 向 性	視 覚 性	普 及 度	停 電 耐 性	情 報 量	検 索 性	
インターネット	ホームページへの 掲載 (携帯電話のアプリ等を含む)	○情報発信者	○インターネット利用 者	○多数の受け手に対する一斉伝達が可能 ○「ミラーサイト」を立ち上げてサーバーの負荷を分散し、地方自治体や公共機関等による情報提供の継続を支援することも可能	○アクセス急増により表示速度低下、サイトダウンの可能性 がある ○利用方法がわからない人には能動的にアクセスすることが困難	【現状認識】 ○現在でも使用可能 【解決の方向性】 ○サイトダウン回避のための対応策の実施(サーバー負荷分散等) ○検索しやすいホームページのデザイン ○災害時対応要員の事前確保、発信内容及び優先順位等に関するルールの設定 ○帰宅困難者向け情報提供サイトの事前設置および周知・広報	×	○	○ (携帯端末の場合)	×	○	×	○	△ (利用方法がわからない人がいる)	○ (携帯端末の場合)	○	○	
	SNS	○SNS運営事業者	○インターネット利用 者	○地域密着の情報が豊富かつ即時に伝播 ○Twitter:ハッシュタグの利用により必要な情報の効率的収集が可能	○利用方法がわからない人には能動的にアクセスすることが困難 ○誤情報も伝播しやすい ○投稿急増による表示速度低下、SNSサーバーの機能制限・停止の可能性 がある ○新規サービス・新規参入事業者の登場サイクルが多く、市場での利用者動向を踏まえた活用方法をタイムリーに変更する必要がある(廃止サービス、事業撤退についても同様)	【現状認識】 ○現在でも使用可能 【解決の方向性】 ○地方自治体や公共機関等、重要情報の発信主体による活用の検討 ○活用する場合、災害時対応要員の事前確保、発信内容及び優先順位等に関するルールの設定、周知・広報 ○サービスレベル保証(SLA)の内容確認	△	○	○ (携帯端末の場合)	○	△ (誤情報も伝播)	○	○	△ (利用方法がわからない人がいる)	○ (携帯端末の場合)	○	○	
	ポータルサイト・サービス	○ポータルサイト運営事業者	○インターネット利用 者	○ニーズが大きいテーマに関して即時に情報を提供 ○多数の受け手に対する一斉伝達が可能	○利用方法がわからない人には能動的にアクセスすることが困難 ○誤情報も伝播する可能性がある	【現状認識】 ○現在でも使用可能 【解決の方向性】 ○情報保有機関とポータルサイト運営事業者との間での、連携の在り方に関する事前取り決め	×	○	○ (携帯端末の場合)	○	○	×	○	△ (利用方法がわからない人がいる)	○ (携帯端末の場合)	○	○	
	インターネット放送 (TV・ラジオ)	○インターネット放送局	○PC保有者 ○携帯電話保有者 ○スマートフォン保有者	○携帯電話やスマートフォンで全国の情報を受信可能 ○(TV)情報形態として、テキスト、画像、音声での情報提供が可能で、適宜、新しい情報を更新することが可能	○携帯電話やスマートフォンで視聴する場合は、回線の無線区間が輻輳することもある ○携帯電話、スマートフォン、PC等端末に関わらず、利用者が多くなった場合、放送主体のサーバー等設備の容量を超えることにより提供ができないこともある	【現状認識】 ○メディアとしてはすでに普及しており、発災時にも使用可能 【解決の方向性】 ○通常の視聴ができない場合の代替手段の確保	○	○	○	○	○	×	○	○	○	○	○	
掲示	大型ビジョン	○端末管理者	○近辺にいる人	○表示媒体周辺の限られた範囲で、不特定多数への情報提供が可能 ○NHK等の放送機能を果たすことができる	○避難場所ではなく、公道にあることが多く、人が情報を求めて集まることで交通の妨げになる可能性がある ○東日本大震災では、新宿アルタビジョンは、終日、災害情報を放映し続けたが、一方で、何も対応できなかったビジョンも多かった ○活用方法に関する統一的な方針が定まっていない	【現状認識】 ○現在は、事業者の判断で災害時対応が進められている。業界として統一的な方針は定まっていない 【解決の方向性】 ○事業者と行政との連携のあり方の方針策定 ○震災の際にどのような情報提供体制を整えるかの事前検討および準備	○	○ (範囲は限定的)	×	○	○	○	○	○	×	○	—	
	デジタルサイネージ等	○端末管理者	○近辺にいる人	○表示媒体周辺の限られた範囲で、不特定多数への情報提供が可能 ○チューナーを設置すれば、NHK等の放送機能を果たすことができる	○比較的新しい業界であるため、行政との連携の実績が少ない ○業界団体では災害対応の検討を進めているが、活用方法に関する統一的な方針が定まっていない ○場所によっては、人が情報を求めて集まることで交通の妨げになる可能性がある	【現状認識】 ○現在は、事業者の判断で災害時対応が進められている。業界として統一的な方針は定まっていない 【解決の方向性】 ○事業者と行政との連携のあり方の方針策定 ○震災の際にどのような情報提供体制を整えるかの事前検討および準備	○	○ (範囲は限定的)	×	○	○	○	○	○	×	○	—	
	災害用対応自動販売機	○端末管理者	○近辺にいる人	○普及すれば、情報提供できる場所が非常に広範に及ぶ ○表示媒体周辺の限られた範囲で、文字での情報提供が可能	○多くのものは小さいため、情報伝達量が限定的 ○パネルのついた自動販売機の普及率が低い	【現状認識】 ○現在は災害時の情報対応に使われておらず、また、その活用方法について合意が取れていない 【解決の方向性】 ○コンテンツ作成主体・情報発信主体の把握、協力要請 ○震災の際にどのような情報提供体制を整えるかの事前検討および準備	○	○ (範囲は限定的)	×	○	○	○	○	×	×	○	—	
	道路情報表示装置	○端末管理者	○近辺にいる人	○道路にあるため、道路情報(帰宅情報)を提供し、車両の流れをコントロールする目的では効果的 ○表示媒体周辺の限られた範囲で、文字での情報提供が可能	○道路情報以外の情報を表示するには不向き ○表示文字数、表示内容に制限がある	【現状認識】 ○現在でも使用可能	○	○ (範囲は限定的)	×	○	○	○	○	×	○	×	×	—
	運行情報掲示板	○事業者	○近辺にいる人	○駅やバス停にあるため、運行情報(帰宅情報)を提供し、動線をコントロールする目的では効果的 ○表示媒体周辺の限られた範囲で、文字での情報提供が可能	○運行情報以外の情報を表示するには不向き	【現状認識】 ○現在でも使用可能	○	○ (範囲は限定的)	×	○	○	○	○	×	○	×	×	—

情報提供手段 大分類	情報提供手段 小分類	メディア 保有主体	情報 伝達先	特徴	課題・留意点	(帰宅困難者・関係機関等)それぞれの対処方法、 今後取組むべき方向性等	特徴									
							即時 性	同報 性	随所 性	輻輳 耐性	正確 性	双 方 向 性	視覚 性	普及 度	停電 耐性	情報 量
安否確認手段 (伝言)	災害用伝言ダイヤ ル171	ONTT東日本、 NTT西日本	○電話保有者	○音声情報を置いておくことができるため、確認する側は、通信手段を入手した段階で内容を確認することが可能	○被災地では、固定電話も携帯電話も輻輳し、利用できないことがある ○被災地と認定された地域でしか安否情報を登録できないため、被災地と認定されていないが、利用ニーズのある地域の人は利用不可	【現状認識】 ○現在でも使用可能 【解決の方向性】 ○輻輳対策 ○認知率向上及び利用促進 ○回線・蓄積装置の負荷の軽減のため、確認は一定間隔を置いて実施することを周知	×	—	○	△ (誤情報も伝播)	△ (アクセスし、取得することが必要)	—	△	○ (携帯端末の場合)	×	—
	Web171	ONTT東日本、 NTT西日本	○インターネット利用者	○文字情報を置いておくことができるため、確認する側は、通信手段を入手した段階で内容を確認することが可能	○携帯電話やスマートフォンでインターネットにアクセスする場合は、輻輳することがある	【現状認識】 ○現在でも使用可能 【解決の方向性】 ○輻輳耐性の強化 ○認知率向上及び利用促進 ○回線・サーバーの負荷の軽減のため、確認は一定間隔を置いて実施することを周知	×	—	○	○ (誤情報も伝播)	△ (アクセスし、取得することが必要)	×	△	○ (携帯端末の場合)	×	—
	災害用伝言板	○携帯電話各社	○インターネット利用者	○文字情報を置いておくことができるため、確認する側は、通信手段を入手した段階で内容を確認することが可能	○携帯電話のインターネット回線を使用しているため、輻輳し、利用できないことがある	【現状認識】 ○現在でも使用可能 【解決の方向性】 ○輻輳耐性の強化 ○認知率向上及び利用促進 ○回線・サーバーの負荷の軽減のため、確認は一定間隔を置いて実施することを周知	×	—	○	○ (誤情報も伝播)	△ (アクセスし、取得することが必要)	×	△	○ (携帯端末の場合)	×	—
	音声お届けサービス	ONTTドコモ	○iモード対応端末利用者 ○AndroidTM OS搭載のスマートフォン利用者	○音声情報を置いておくことができるため、確認する側は、通信手段を入手した段階で内容を確認することが可能	○利用できる人が、iモード対応端末利用者、AndroidTM OS搭載のスマートフォン利用者に限られる	【現状認識】 ○現在でも使用可能 【解決の方向性】 ○輻輳耐性の強化 ○認知率向上及び利用促進	○	—	○	△ (誤情報も伝播)	○	—	△	○ (携帯端末の場合)	×	—
安否確認手段 (通話)	特設公衆電話	○通信事業者 ○端末保有者	○利用者	○アナログ回線は通話可能	○デジタル回線は機種により停電時に使用不可	【現状認識】 ○輻輳の問題を除けば、現在でも使用可能 【解決の方向性】 ○一時滞在施設、災害時帰宅支援ステーションへの特設公衆電話の事前配備 ○設置費用、維持管理費用の負担に関する取り決め	○	—	×	○ (誤情報も伝播)	○	—	△ (整備推進中)	○	○	—
	IP(Internet Protocol)電話	○通信事業者 ○端末保有者	○端末保有者	○(IP電話同士の通話の場合、固定・携帯電話に比べて)輻輳耐性が高い ※首都直下地震の場合は停電やインフラ損壊により使用不可能となる可能性がある	○(相手先が固定・携帯電話の場合)輻輳に巻き込まれる可能性あり	【現状認識】 ○現在でも使用可能 【解決の方向性】 ○通信設備の耐震強化 ○停電時のバックアップ電源の整備 ○UPS(無停電装置)の設置による電源バックアップの有効性の周知啓発	○	—	×	○ (誤情報も伝播)	○	—	×	×	○	—
	インターネット電話 (Skype等)	○通信事業者 ○端末保有者	○端末保有者	○(固定・携帯電話に比べて)輻輳耐性が高い ※首都直下地震の場合は停電やインフラ損壊により使用不可能となる可能性がある ○携帯端末の場合、残存電力がある間は使用可能	○利用が広範に普及していない ○パソコンの場合、停電時は使用不可 ○携帯端末の場合、電池切れまで利用可能	【現状認識】 ○現在でも使用可能 【解決の方向性】 ○発災後の継続した燃料供給体制の構築等、関係機関とインターネット接続事業者(ISP)、アクセス回線事業者が連携したBCPの検討・推進 ○停電時のバックアップ電源の整備	○	—	○ (携帯端末の場合)	○ (誤情報も伝播)	○	—	×	×	○	—
安否確認手段 (メール)	パソコンによる電子メール	○通信事業者 ○端末保有者	○端末保有者	○輻輳耐性が比較的高い(携帯メールに比べて) ※首都直下地震の場合は停電やインフラ損壊により使用不可能となる可能性がある	○比較的稳定して通話可能 ※首都直下地震の場合は停電やインフラ損壊により使用不可能となる可能性がある ○輻輳発生時に不通になる可能性 ○停電時のバックアップ電源が必要 ○相手のアドレスを知らないと送信不可	【現状認識】 ○現在でも使用可能 【解決の方向性】 ○発災後の継続した燃料供給体制の構築等、関係機関とインターネット接続事業者(ISP)、アクセス回線事業者が連携したBCPの検討・推進 ○バックアップ電源の整備 ○不要・不急の利用を控えることの周知 ○利用者によるPC電源(外部バッテリー)の確保、関係者による充電・給電施設(発電機)の確保の検討 ○安否確認が必要な人のアドレスの事前登録	○	○	○ (携帯端末の場合)	○ (誤情報も伝播)	○	○	△ (利用方法がわからない人がいる)	×	×	—
	携帯電話の電子メール	○携帯電話事業者 ○端末保有者	○端末保有者	○随時、随所で利用可能 ○(音声通話に比べて)輻輳耐性が高い ○残存電力がある間は使用可能	○東日本大震災発生直後は配信遅延が発生 ○携帯電話の電池切れまで利用可能 ○相手のアドレスを知らないと送信不可	【現状認識】 ○輻輳の問題を除けば、現在でも特に問題なく、使用可能 【解決の方向性】 ○発災後の継続した燃料供給体制の構築等、関係機関と通信事業者が連携したBCPの検討・推進 ○不要・不急の利用を控えることの周知 ○利用者による携帯電話の充電用の電源(外部バッテリー等)の確保 ○関係者による充電施設(発電機+充電ケーブル等)の確保の検討 ○安否確認が必要な人のアドレスの事前登録	○	○	○	△ (誤情報も伝播)	○	×	△ (利用方法がわからない人がいる)	○	×	—

情報提供手段 大分類	情報提供手段 小分類	メディア 保有主体	情報 伝達先	特徴	課題・留意点	(帰宅困難者・関係機関等)それぞれの対処方法、 今後取組むべき方向性等	特徴										
							即時 性	同 報 性	随 所 性	輻 輳 耐 性	正 確 性	双 方 向 性	視 覚 性	普 及 度	停 電 耐 性	情 報 量	検 索 性
安否確認手段 (インターネット)	SNS	○SNS運営事業 者	○インターネット利 用者	○ツイッター:ハッシュタグの利用により必要な情報の 効率的収集が可能	○利用方法がわからない人がある	【現状認識】 ○現在でも使用可能 ○学校、企業等による安否確認に活用する場合は ハッシュタグの事前取り決め	△	○	○ (携帯 端末の 場合)	○	△ (誤情 報も伝 播)	○	○	△ (利用 方法が わから ない人 がいる)	○ (携帯 端末の 場合)	○	○

- ◆特徴の判断指標
- 即時性 : 情報が発信してから、受信者が受信するまでの時間が十分に短いか
 - 同報性 : 一度に複数の人に情報を発信することができるか
 - 随所性 : 情報を受信することができる範囲は十分に広い
 - 輻輳耐性 : 情報受信する手段は輻輳しないか、あるいは輻輳しにくい
 - 正確性 : 受信する情報は正確か
 - 双方向性 : 双方向にコミュニケーションを取ることが可能か
 - 視覚性 : 音声や文字情報だけでなく、地図等の視覚情報を伝達することができるか
 - 普及度 : 一般的に普及し認知されている情報伝達手段か
 - 停電耐性 : 停電が起こったときに、受信側が使用することができるか
 - 情報量 : 一度に発信・受信できる情報量は多いか
 - 検索性 : 受信側が情報を検索することができるか
- ◆特徴の判断基準
- : 当該特徴を有している
 - △ : 一定の条件下では当該特徴を有している
 - × : 当該特徴を有していない
 - : 当該特徴について判断できない

参考資料2 今後活用が期待される情報提供手段の紹介

参考資料1で列挙した情報提供手段のうち、今後更なる活用が期待されるものを紹介する。

1. 関係機関が帰宅困難者に情報を発信する際の情報提供手段

(1) 電子メール

緊急速報メール	被災のおそれのあるエリアにいる携帯電話端末利用者に、携帯電話事業者が緊急地震速報や津波警報、災害・避難情報を一斉配信する無料サービス。回線混雑の影響を受けない。  (出典) NTTドコモホームページ (http://www.nttdocomo.co.jp/service/safety/areamail/about/index.html)
防災情報メール	都県や市区町村が災害時の緊急情報等を、利用登録した在住・在勤者等の携帯電話やパソコンに電子メールで配信するサービス。 to:○○○○ sub:埼玉県防災情報メール 埼玉県防災情報メール 震度速報 ○年○月○日○時○分頃 埼玉県南部で震度3の地震を観測しました。 【震度3】 埼玉県南部 詳しい情報は、こちらから確認してください。 http://saitamapref.bosainfo.jp/mobile/..... 登録の際、希望する情報を選択 ● 気象警報注意報 ● 地震情報（県内で震度3以上の地震発生時） ● 避難情報（登録エリアの避難勧告等の情報） ● 避難所開設情報（登録エリアの避難所開設情報） ● 危機管理情報（登録エリアでの武力攻撃及びテロに関する情報） (出典) 埼玉県ホームページ

(2) インターネット

S N S	インターネット上で社会的ネットワークを構築するのを支援する会員制サービス。多数の利用者に対するリアルタイムでの情報発信が可能。また投稿によって閲覧者が情報発信に参加することができる。 下図は佐賀県武雄市のツイッターを活用した災害時情報伝達訓練（平成 22 年 9 月 5 日）。市役所、関連機関および市民が参加。  (出典) 佐賀県武雄市ホームページ 【利用方法】 (1) Facebook（フェイスブック） ① アカウント取得 Facebook サイト（http://ja-jp.facebook.com/）より、アカウント取得を行う。都県・市区町村は平時より情報発信を行っておき、広報誌やホームページなどで周知することで、ユ
--------------	---

ユーザーが情報入手手段として認知するため、緊急時の情報提供手段として有効に活用できる。

② 利用方法

国・都県、市区町村が「近況アップデート」として情報提供を行い、それに対し、ユーザーが実名で「コメント」することで、情報を集約することができる。国・都県、市区町村で不適切と判断される「コメント」に関しては、削除することも可能であるため、有益な情報のみを選択し提供することができる。さらに、投稿された「近況アップデート」の内容をユーザーが「シェア」することにより、そのユーザーの「友達」として登録されているユーザーに対しても情報が伝達される。

また、ユーザー同士が「近況アップデート」として自身の安否情報を書き込むことで、知人・友人の安否確認手段として用いることもできる。

(活用イメージ) 東京都帰宅困難者対策訓練



(2) Twitter (ツイッター)

① アカウント取得

Twitter サイト (<https://twitter.com/>) より、アカウント取得を行う。都県・市区町村は平時より情報発信を行っており、広報誌やホームページなどで周知することで、ユーザーが情報入手手段として認知するため、緊急時の情報提供手段として有効に活用できる。

② 利用方法

国・都県、市区町村が「ツイート」として情報提供を行い、それにユーザーが「リツイート」することで、そのユーザーの「フォロワー」として登録されているユーザーに対しても情報が伝達され、情報を伝播することが可能である。

また、「ツイート」の最後に、ハッシュタグ「#キーワード」を付けて投稿することで、ユーザーが同じハッシュタグを付けた投稿をグループ化して一覧できる機能がある。市区町村単位の情報は、「#（都道府県名）（市区町村名）」（例「#東京都千代田区」）のハッシュタグを用いて、ツイートすることとする。また、ユーザー同士が自身の安否情報を「ツイート」することで、知人・友人の安否確認手段として用いることもできる。

（活用イメージ） 東京都帰宅困難者対策訓練

ツイート [すべて](#) / [返信なし](#)



東京都帰宅困難者対策訓練 @tocho_203kitaku 2月2日

訓練情報(東京都)～以上で東京都からの訓練情報配信は終了します。～訓練情報(東京都)

[開く](#)



東京都帰宅困難者対策訓練 @tocho_203kitaku 2月2日

訓練情報(東京都)～首都高速道路、都内主要道路に通行止め区間はありません。詳細情報は防災HP(PC版goo.gl/Gqgz携帯版goo.gl/qZdeT)へ。～訓練情報(東京都)

[開く](#)



東京都帰宅困難者対策訓練 @tocho_203kitaku 2月2日

訓練情報(東京都)～中山道、川越街道は通行が可能となり、埼玉方面への徒歩帰宅が可能です。帰宅支援ステーションが開設されました。情報は防災HP(PC版goo.gl/Gqgz携帯版goo.gl/qZdeT)へ。～訓練情報(東京都)

[開く](#)



東京都帰宅困難者対策訓練 @tocho_203kitaku 2月2日

訓練情報(東京都)～一時滞在施設開設情報。新宿区:四谷区民センター(内藤町87番地)。～訓練情報(東京都)

[開く](#)



東京都帰宅困難者対策訓練 @tocho_203kitaku 2月2日

訓練情報(東京都)～各種交通機関の復旧の目途は立たない、首都高速道路は全面通行止めとの想定で訓練中。情報は防災HP(PC版goo.gl/Gqgz携帯版goo.gl/qZdeT)へ。～訓練情報(東京都)

[開く](#)

インターネット
放送(TV、ラジオ)

インターネットを通じて音声や動画を不特定多数に送信するサービス。放送法で定められた放送には該当しない。ストリーミングによるリアルタイム方式と、利用者の要求を受けて配信するオンデマンド方式とがある。運営主体は国、地方公共団体、テレビ局・ラジオ局、コンテンツ制作会社、通信サービス事業者、各地域の団体・企業等、多岐にわたる。



(出典) 千葉県インターネット放送局

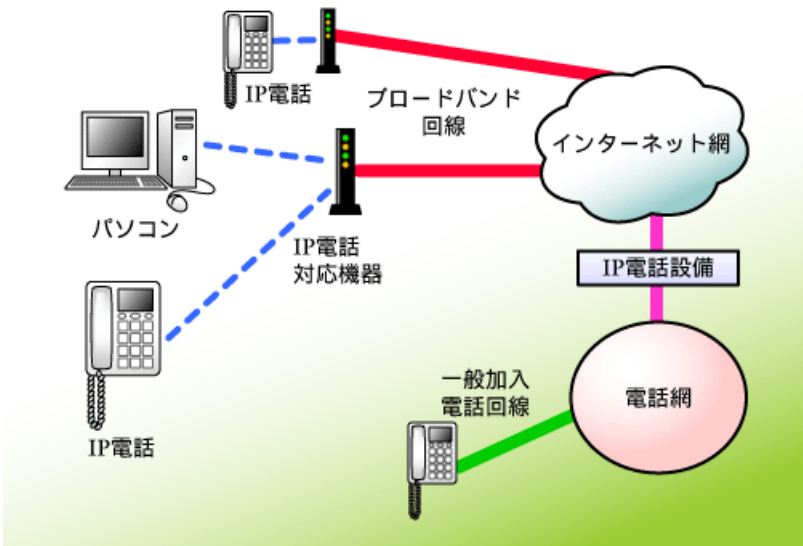
(<http://www.pref.chiba.lg.jp/net-tv/index.html>)

(3) 掲示

デジタルサイネージ	屋外・店頭・公共空間・交通機関などで、ネットワークに接続した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システム。下図はＪＲ大阪駅構内のデジタルサイネージ。  (出典) デジタルサイネージコンソーシアムホームページ (http://www.digital-signage.jp/case/detail_43.html)
災害対応型自動販売機	災害発生時に、電波で遠隔操作することにより自販機内の飲料を無償で提供でき、電光掲示板で災害情報等を提供する自動販売機。  (出典) 写真は西日本高速道路サービス・ホールディングス (http://www.w-holdings.co.jp/enjoy/vending.html)

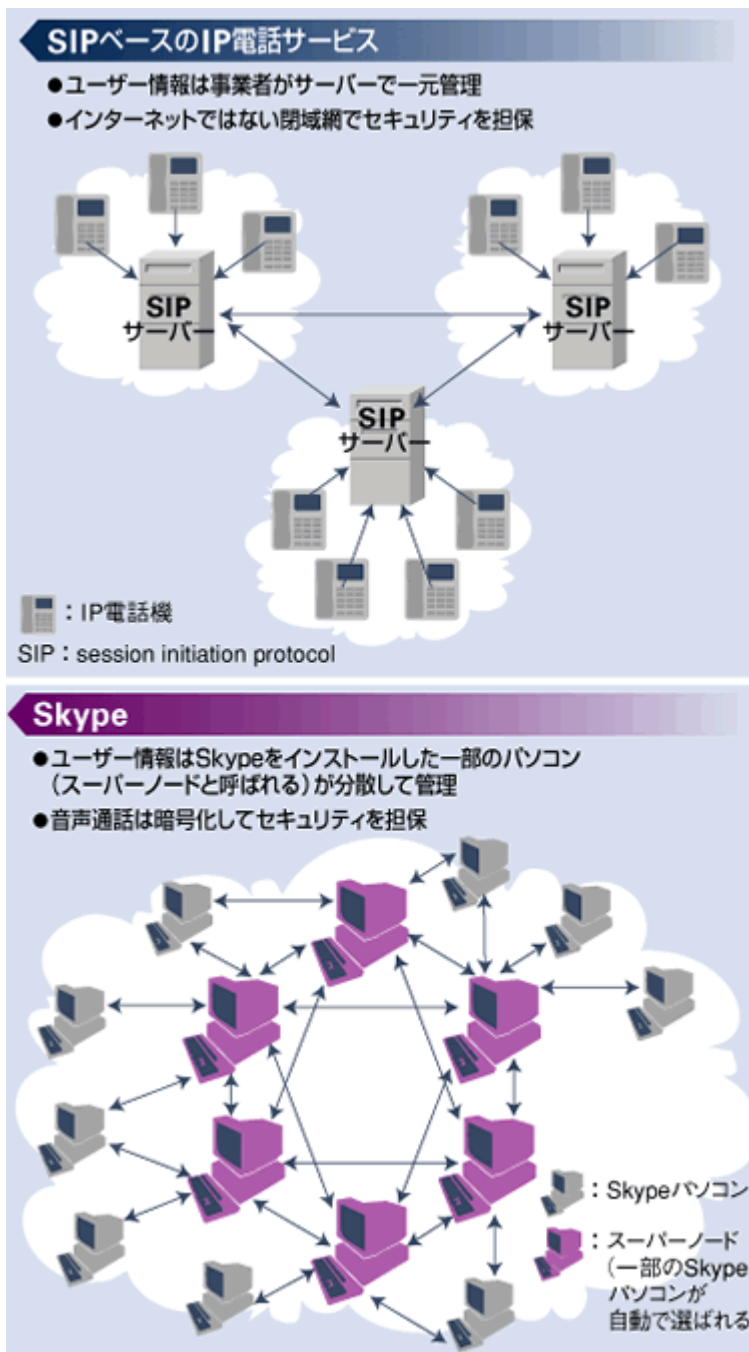
2. 安否確認手段

(1) 通話

特設公衆電話	大規模災害発生時に被災地の避難所等に設置する臨時の無料公衆電話。  (出典) N T T グループホームページ (http://www.ntt.co.jp/saitai/tsushin.html)
IP(Internet Protocol) 電話	IP 技術を活用し、音声をデジタルデータ化して圧縮し、パケット単位でブロードバンド回線を通じて伝送する電話サービス。IP 電話事業者と契約して利用する。  (出典) 東京都「東京くらしWEB」

インターネット
電話（Skype 等）

PtoP（Peer to Peer）技術を利用し、ソフトウェアをダウンロードしたパソコンやスマートフォン等の端末と相手の端末とを、サーバを経由せずに直接つなげて通話を可能にする電話サービス。



（出典）日経 B P 社 ITpro

(<http://itpro.nikkeibp.co.jp/article/DENWA/20060113/227230/?P=5>)

（注）Skype はマイクロソフト社のインターネット電話サービスの名称。

(2) 音声情報

災害用伝言ダイヤル 171

地震、噴火などの災害の発生により、被災地への通信の増加によりつながりにくい状況になった場合に提供が開始される、声の伝言板サービス。

操 作 手 順		伝言の録音		伝言の再生			
①	171をダイヤル	171					
②	録音または再生を選ぶ。	[ガイダンス] こちらは災害用伝言ダイヤルセンターです。録音される方は「1」、再生される方は「2」、確認番号を利用する録音は「3」、確認番号を利用する再生は「4」をダイヤルして下さい。					
		(確認番号なし)	(確認番号あり)	(確認番号なし)	(確認番号あり)		
		1	3 [ガイダンス] 4桁の確認番号をダイヤルして下さい。 XXXX	2	4 [ガイダンス] 4桁の確認番号をダイヤルして下さい。 XXXX		
③	被災地の方の電話番号を入力する。	[ガイダンス] 被災地の方はご自宅の電話番号、または、連絡を取りたい被災地の方の電話番号を市外局番からダイヤルして下さい。被災地域以外の方は、連絡を取りたい被災地の方の電話番号を市外局番からダイヤルして下さい。					
		0XXXX XXXXXXX					
伝言ダイヤルセンターに接続します。※1							
④	メッセージの録音 メッセージの再生	[ガイダンス] 電話番号0000000000(、確認番号XXXX)の伝言を録音します。プッシュ式の電話機をご利用の方は数字の「1」のあとシャープを押して下さい。ダイヤル式の方はそのままお待ち下さい。尚、電話番号が誤りの場合、もう一度おかけ直し下さい。					
		ダイヤル式電話機の場合	プッシュ式電話機の場合	ダイヤル式電話機の場合	プッシュ式電話機の場合		
		(ガイダンスが流れるまでお待ちください)	1#	(ガイダンスが流れるまでお待ちください)	1#		
		[ガイダンス] 伝言をお読みします。ピッという音の後に、30秒以内でお読み下さい。お読みが終わりましたら、数字の0の後シャープを押して下さい。	[ガイダンス] 伝言をお読みします。ピッという音の後に、30秒以内でお読み下さい。お読みが終わりましたら、数字の0の後シャープを押して下さい。	[ガイダンス] 新しい伝言からお読みします。	[ガイダンス] 新しい伝言からお読みします。伝言を繰返す時は、数字の0の後シャープを、次の伝言に移る時は、数字の0の後シャープを押して下さい。		
		伝言の録音		伝言の再生			
		(ガイダンスが流れるまでお待ちください)	録音終了後 9# [ガイダンス] 伝言を確認します。訂正される時は数字の0の後シャープを押して下さい。 録音した伝言内容を確認する。	(ガイダンス) お伝えする伝言は以上です。	[ガイダンス] お伝えする伝言は以上です。伝言を追加して録音される時は、数字の0の後、シャープを押して下さい。 (ガイダンスが流れるまでお待ちください)		
⑤	終了	自動で終了します。					
		[ガイダンス] お伝えする伝言は以上です。					

通話料は発生しません

通話料が発生します※2

通話料は発生しません

通話料が発生します※2

(出典) NTT東日本ホームページ

(<http://www.ntt-east.co.jp/saigai/voicel71/images/manual.pdf>)

音声お届けサービス

多くの音声発信によりつながりにくくなった場合に、パケット通信により音声メッセージを届ける大規模災害時専用サービス。音声メッセージが登録されると、相手に SMS（ショートメッセージサービス）で通知する。



- 1 災害用キットを選択
- 2 災害用音声お届けサービスを選択
- 3 送るを選択
- 4 電話番号を入力し決定を選択



- 5 サービス利用問い合わせ中
- 6 電話番号を確認し決定を選択
- 7 録音を選択



- 8 マイクに向かってお話しください。録音が終わったら完了を選択
※録音時間が30秒を超えた場合は自動的に⑨の録音完了画面に遷移します。
- 9 送るを選択
- 10 メッセージ送信中
- 11 メッセージ送信完了

（出典）NTTドコモホームページ

(<http://www.nttdocomo.co.jp/kyushu/saigaiguide/images/pdf/p13.pdf>)

(3) 文字情報

災害用ブロードバンド
伝言板
(Web171)

災害等の発生時、被災地域の居住者がインターネットを經由して伝言板サイトにアクセスし、電話番号等をキーとして伝言情報（テキスト・音声・画像）の登録、閲覧、返信が可能なサービス。伝言は48時間保存される。

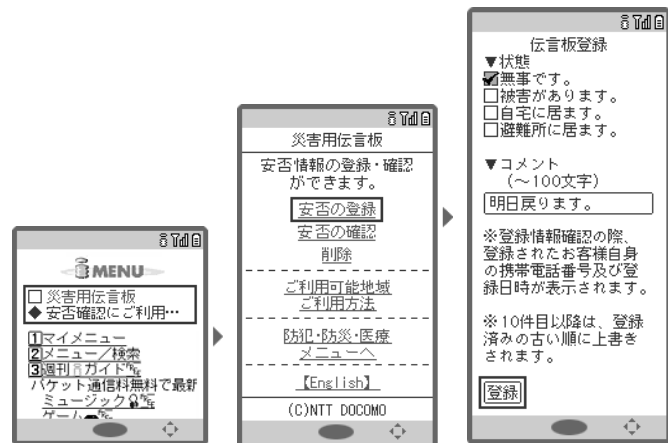
The image displays four sequential screenshots of the NTT Disaster Broadband Message Board (Web171) interface, showing the process from login to message registration and viewing.

(出典) NTT 東日本ホームページ

(<http://www.ntt-east.co.jp/saigai/web171s/touroku.html>)

災害用伝言版

災害時に携帯電話から伝言を登録するサービス。震度6以上の地震等の災害発生時には、災害用伝言版メニュー画面がトップに表示される。



(出典) NTTドコモホームページ

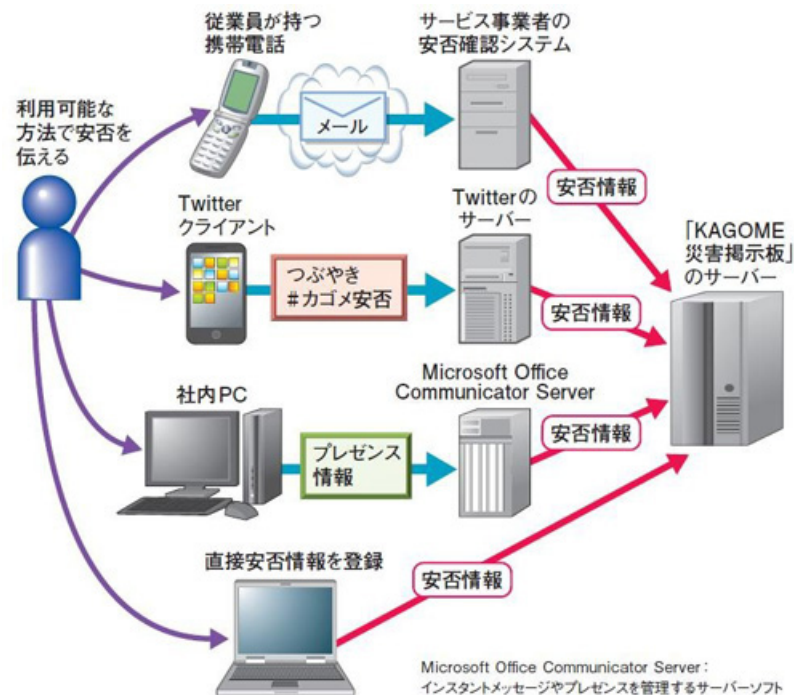
(<http://www.nttdocomo.co.jp/info/disaster/guidance/index.html#p01>)

S N S

ツイッターには、文章にハッシュタグ「#キーワード」を付けて投稿すると、同じハッシュタグを付けた投稿をグループ化して一覧できる機能がある。下図はハッシュタグ「#地震」で検索した投稿の一覧表示。



カゴメ社の社員安否確認システム「KAGOME 災害掲示板」は SNS とも連携しており、従業員が予め決められたハッシュタグを付けてツイッターに投稿すると、安否報告として認識される。



(出典) 日経 B P 社

(<http://www.nikkeibp.co.jp/article/reb/20120314/302379/?P=3&ST=rebuild>)

参考資料３ 関係機関が提供する情報の具体例

関係機関が提供する情報は、発災時に提供する情報と、平時（発災前）から提供する情報に分かれる。発災時に提供する情報を「１．発災時の情報提供の具体例」、平時（発災前）から提供する情報を「２．安否確認手段等の事前周知・広報の具体例」でそれぞれ扱う。

１．発災時の情報提供の具体例

関係機関が帰宅困難者等へ提供すべき情報の具体例を提示する。

事例は、過去の災害において国や地方公共団体、事業者等が実際に発信した情報から収集し整理した。一部、地震ではない災害（台風等）の場合の事例が含まれている。これらは情報提供のあり方として首都直下地震の場合にも参考になりうると判断して掲載した。

また、事例ではないが、提供する情報の項目等を示すものとして、「イメージ」を掲載している。

発災時の提供情報

情報		備考
１． 周知	１．（ア） むやみに移動を開始しないことの周知	① 行政機関からの呼びかけ ② 帰宅困難者への周知 の２項目に分けて具体例を提示した。
	１．（イ） 身の回りの危険からの安全確保と被害状況に応じた避難の必要性等の注意喚起	
	１．（ウ） 安否確認手段やその利用方法についての情報	① 安否確認手段の紹介 ② 安否確認手段の利用方法の説明 の２項目に分けて具体例を提示した。
２． 地震情報	２． 震度情報・余震に関する情報	
３． 安否情報	３． 家族や知人の安否情報	— (個人間でやりとりされる情報であるため具体例は提示しない)

情報		備考
4. 被害情報	4. (ア) 自分が住む地域の被害（市区町村単位） 4. (イ) 自分が居る地域の被害（市区町村単位） 4. (ウ) 自分の居場所周辺の被害（より身近な被害）	① 市区町村単位の被害情報 ② 市区町村内の地区別の被害情報 ※帰宅困難者にとっては左記の3種類の情報であるが、提供される際の情報の粒度の点から上記の2つに分類した。
	4. (エ) 道路・通信・ライフラインの被害・復旧見込 6. (イ) 帰宅途上の道路の通行止め、沿道の被害、混雑状況	① 道路・通信・ライフライン種別の被害情報 ② 地域別に取りまとめた各種ライフラインの被害情報 ※帰宅困難者にとっては左記2種類の情報であるが、提供される際の情報の取りまとめ方の点から上記の2つに分類した。
	4. (オ) 交通機関の運行状況・復旧見込・	① 各事業者が発信する情報 ② 各種公共交通機関の状況を取りまとめた情報の2項目に分けて具体例を提示した。
5. 指示	5. (ア) 会社・学校や施設の対応方針、指示	
	5. (イ) 避難の指示	
6. 帰宅情報	6. (ア) 一時滞在施設の開設・運営状況	
	6. (ウ) 災害時帰宅支援ステーションの開設・運営情報	
	6. (エ) 駅周辺の混雑状況	
	6. (オ) 帰宅困難者の搬送体制	

1. 周知

(ア) むやみに移動を開始しないことの周知

① 行政機関からの呼びかけ

【情報提供機関】

- 国、都県、市区町村

【提供する情報】

- 無理な帰宅により、さらに混乱を招く事態を避けるため、帰宅困難者等は無理な帰宅を避けるべきこと
- 無理な帰宅を避けるべき理由
 - 交通機関等が正常に機能していない場合、一斉に帰宅をすることで道路が渋滞することが考えられる。これにより、緊急車両等の通行が不能となるため
 - 歩いて帰宅した場合、帰途において、情報、食料、水、トイレ等で困惑する場合が想定されるため

【提供に当たっての留意点】

- 帰宅困難者に一斉帰宅を思い止まらせるよう、無理な帰宅を避けるべき理由を明瞭に説明する。

【事例 1】

官房長官会見（平成 23 年 3 月 11 日 17：40）

私の方から、特に首都圏の皆様向けに発表をさせていただきたい、お願いをさせていただきたいというふうに思っております。

首都圏の鉄道等の交通機関が現在、不通になっております。今、国土交通省を通じて、各交通機関と連絡を取っておりますが、現時点で復旧の目途は立っておりません。まもなく 6 時になりまして、もう既に会社等から帰宅に向かってらっしゃる方もいるかもしれません。

しかしながら、交通機関が動いていない状況でございますと、場合によっては歩道が満員電車状態になる。当然のことながら、自動車等は大変渋滞をしまして動かなくなります。それから、もし歩いて帰途を考えられました時には、途中で情報、食料、水、トイレ等到大変困惑をされるケースが想定をされます。

従いまして、交通機関に関する情報をテレビ、ラジオ等でしっかりと把握をしていただきまして、こうしたものが動かないという状況では、帰宅ではなくて職場等で待機をして、安全な場所で待機をしていただきたいということをお願いを申し上げます。

繰り返しお願いを申し上げます。（中略）安全を確保できませんと交通機関、鉄道等を動かすことができませんので、こうした安全確保されるまで、是非、中遠距離の皆さんについては無理なご帰宅をされないよう、冷静な対応を私（官房長官）の方からお願いを申し上げます。

（出典）官邸ホームページ

【事例 2】

東京都 東北地方太平洋沖地震に伴う帰宅困難者対策等について（第2報）

第2報 20：25 現在

平成 23 年 3 月 11 日 20 時 45 分

東京都災害即応対策本部

東北地方太平洋沖地震に伴う帰宅困難者対策等について(第2報)

現在、東北地方太平洋沖地震に伴い、交通機関が不通となり、駅周辺には多数の帰宅困難者が発生しています。

既に、災害時帰宅支援ステーションとして、協定に基づき、コンビニエンスストア等に対し、水道水・トイレの提供等について、要請しました。

また、現在、都の施設に加え、区市の協力も得ながら、帰宅困難者を一時収容する施設の確保に努めています。

都民の皆さんは、安全の確保を行い、無理に帰宅しないよう、ご協力をお願いします。

そのうえで確かな情報を収集して、冷静に行動してください。

（出典）東京都ホームページ

1. 周知

(ア) むやみに移動を開始しないことの周知

②帰宅困難者への周知

【情報提供機関】

- 報道機関、大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者
- 企業・学校等及び大規模集客施設、避難所・一時滞在施設等・駅前協議会・災害時帰宅支援ステーション

【提供する情報】

- 無理な帰宅により、さらに混乱を招く事態を避けるため、帰宅困難者等は無理な帰宅を避けるべきこと
- 無理な帰宅を避けるべき理由
 - 交通機関等が正常に機能していない場合、一斉に帰宅をすることで道路が渋滞することが考えられる。これにより、緊急車両等の通行が不能となるため
 - 歩いて帰宅した場合、帰途において、情報、食料、水、トイレ等で困惑する場合が想定されるため

【提供に当たっての留意点】

- 帰宅困難者に一斉帰宅を思い止まらせるよう、無理な帰宅を避けるべき理由を明瞭に説明する。
- 「①行政機関からの呼びかけ」の内容を踏まえ、帰宅困難者が速やかに理解できるよう、簡潔に表現する。
- 平時から定型文を用意しておくこと、速やかな周知が可能となる。

【イメージ】

企業における従業員向けの周知（メール、館内放送等）

- 現在首都圏では、交通機関が大幅に運休状態となっております。
- また、各地で火災や倒壊等の被害が発生していると考えられます。
- このような状況下で、皆さんが一斉に徒歩帰宅を開始すると、道路の混雑により、皆さん自身の危険が想定される他、緊急車両等の通行が困難となることが想定されます。
- 当社では、3日分の食料、水等を備蓄しておりますので、帰宅開始の指示が出るまで、社内に留まってください。

1. 周知

(イ) 身の回りの危険からの安全確保と被害状況に応じた避難の必要性等の注意喚起

【情報提供機関】

- 国、都県、市区町村
- 報道機関、大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者
- 企業・学校等及び大規模集客施設、避難所・一時滞在施設等・駅前協議会・災害時帰宅支援ステーション

【提供する情報】

- 身の回りの危険に関する情報
 - 津波に関しては、以下の情報を併記
 - ①場所
 - ②到着予定時刻
 - ③予想される津波の高さ
- 注意喚起（安全確保、身の回りの被害状況に応じた避難の必要性）

【提供に当たっての留意点】

《国、都県、市区町村》

- 報道機関等を通じた速報、防災行政無線、防災情報メール等の即時性の高い手段を用いて提供する。
- 文字情報の場合は、情報発信日時を明記する。

《企業・学校・各種施設》

- 国、都県、市区町村及び報道機関等が発信する情報を踏まえ、館内放送や携帯メール等の即時性の高い手段を用いて、速やかに注意喚起を行う。

【事例】

しぶや安全・安心メール（防災情報メール）

■概要（出典より抜粋）

「しぶや安全・安心メール」は、区内で発生した犯罪や子どもを狙った犯罪に関する情報、および区内外の災害情報や各種防災情報を、携帯電話またはパソコンにメールで配信するサービスです。メールの配信を希望する人は、事前に登録してください。

■サンプル（出典より抜粋）

<津波警報>

28日9時33分、津波警報が発令されました。

南米チリ地震による東京湾内の津波の到着予想時刻は、本日14時30分予想される

津波の高さ1メートルです。

安全が確認されるまでは海岸、河口には、近づかないようにしてください。

今後の情報に十分注意してください。

なお、海岸部にいる方は、到着時刻、津波の高さが異なりますので現地の情報に基づき慎重に行動してください。

平成22年2月28日

危機管理対策部防災課

（出典）渋谷区（http://www.city.shibuya.tokyo.jp/anzen/bohan/anzen_mail.html）

1. 周知

(ウ) 安否確認手段やその利用方法についての情報

① 安否確認手段の紹介

【情報提供機関】

- 国、都県、市区町村
- 報道機関、大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者
- 企業・学校等及び大規模集客施設、避難所・一時滞在施設等・駅前協議会・災害時帰宅支援ステーション

【提供する情報】

- 安否確認手段の一覧
 - ① 安否確認手段名またはサイト名
 - ② URL または電話番号等
 - ③ 利用方法等
- 安否確認手段の輻輳状況（把握可能な場合）

【提供に当たっての留意点】

- より多くの帰宅困難者の参考となるように、当該サービスを提供する主要事業者の情報を幅広く列挙する。
- 速やかに紹介できるよう、平時から用意しておく。（掲示物（紙）、インターネットやデジタルサイネージの画面掲載コンテンツ、等）
- 輻輳状況について情報提供する場合は、情報発信日時を併記する。

【事例】

Yahoo!「安否情報」（インターネット事業者による紹介）

関連情報

[関連情報を編集するには？](#)
[制作ノート](#)
[編集センター](#)

※ここより下は、メディア関係者と読者が作るガイドコンテンツです。

表示方法: [標準](#) [全部](#)

安否確認(災害用伝言ダイヤル、伝言板など)

サイト名	電話番号やURLなど	利用方法など
NTTドコモ	パソコンや他社携帯電話からも可(英語版) (一部スマートフォンも可能)	設定方法 (PDFファイル)
KDDI	パソコンや他社携帯電話からも可(一部スマートフォンも可能)	利用方法
ソフトバンクモバイル	パソコンや他社携帯電話からも可	ご利用方法
ウィルコム	ウィルコム端末から 他社携帯電話やパソコンから	ご利用・設定方法
イー・モバイル	パソコンや他社携帯電話からも可	利用方法
NTT東日本	171・web171提供速報	利用方法 (PDFファイル)
NTT西日本	災害用伝言ダイヤル	録音方法 再生方法
Google	Person Finder (消息情報): 2011 日本地震	「人を探している」か「消息情報を提供する」のどちらかを選択
	避難所名簿共有サービス	避難所にいる方によって撮影された名簿写真を共有 使い方
NHK	避難者名簿検索	各県がまとめた名簿をもとに検索
赤十字国際委員会・日本赤十字社	[[[日本:東北地方太平洋沖地震2011年> http://www.familylinks.icrc.org/wfi/wfi_jap.nsf/docindex/locate_jap?opendocument]]]] (英語版)	「氏名リスト」、「無事リスト」、「捜索リスト」から選択
宮城県警	022(221)2000(当分の間24時間対応) 連絡のつかない方々の一覧	利用方法
anpiレポート		2012年3月11日に機能停止
buji.me	日本語版 English & Other Languages	無事情報の検索やリクエスト、入力が可能。

[災害伝言板](#) - 読売新聞
[IBC安否情報](#) - IBCラジオに情報として寄せられた被災地の避難者の方々の氏名(2011年10月2日にクローズ)

Twitter

[安否確認に関するハッシュタグ「#anpi」の検索結果](#) - Twitter 検索

ハッシュタグクラウド

[安否情報](#) [青森県版](#) | [岩手県版](#) | [山形県版](#) | [秋田県版](#) | [福島県版](#)

(出典) Yahoo!ニュース>トピックス>国内>安否情報
(<http://dailynews.yahoo.co.jp/fc/domestic/anpi/>)

インターネット、掲示による紹介

[illegible]

1. 周知

(ウ) 安否確認手段やその利用方法についての情報

②安否確認手段の利用方法の説明

【情報提供機関】

- 通信事業者

【提供する情報】

- 自社が提供する安否確認サービスの利用方法

【提供に当たっての留意点】

- フロー図と視覚イメージを用いて、利用手順を簡潔に説明する。

【事例】

NTT 西日本 災害用伝言ダイヤル 利用方法（ホームページ掲載）



(出典) NTT 西日本ホームページ

2. 地震情報（震度情報・余震に関する情報）

【情報提供機関】

- 気象庁、消防庁、国の関係省庁、都県、市区町村
- 報道機関、大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者
- 企業・学校等及び大規模集客施設、避難所・一時滞在施設等・駅前協議会等

【提供する情報】

- 発災日時
- 情報発表日時
- 震源地
- マグニチュード
- 各地の震度
- 津波の可能性

【提供に当たっての留意点】

《国、都県、市区町村》

- 防災行政無線、防災情報メール等の即時性の高い手段を用いて提供する。

《企業・学校・各種施設》

- 国、都県、市区町村及び報道機関が発信する情報を踏まえ、館内放送や携帯メール等の即時性の高い手段を用いて、速やかに情報提供を行う。

【事例 1】

気象庁 防災情報 地震情報（各地の震度に関する情報）

平成 24 年 06 月 22 日 05 時 38 分 気象庁発表

22 日 05 時 33 分頃地震がありました。

震源地は三陸沖（北緯 39.4 度、東経 143.9 度）で震源の

深さは約 10km、地震の規模（マグニチュード）は 5.2 と推定されます。

各地の震度は次の通りです。

なお、*印は気象庁以外の震度観測点についての情報です。

岩手県	震度 2	普代村銅屋* 盛岡市玉山区薮川* 矢巾町南矢幅*
	震度 1	宮古市五月町* 久慈市川崎町 釜石市中妻町* 盛岡市山王町 盛岡市玉山区渋民* 八幡平市大更 八幡平市田頭* 花巻市大迫町 花巻市石鳥谷町* 北上市相去町* 遠野市松崎町*
宮城県	震度 2	栗原市金成*
	震度 1	栗原市栗駒 栗原市若柳* 栗原市一迫* 栗原市志波姫* 登米市登米町* 登米市米山町* 登米市南方町* 登米市迫町* 宮城美里町木間塚* 大崎市古川三日町 大崎市古川北町* 大崎市田尻* 大河原町新南* 石巻市前谷地* 石巻市桃生町* 青森県 震度 1 外ヶ浜町蟹田* 八戸市内丸* 八戸市南郷区* 十和田市西十二番町* 七戸町七戸* 七戸町森ノ上* 六戸町犬落瀬* 東北町上北南* 五戸町古館 青森南部町苫米地* 階上町道仏* おいらせ町中下田* おいらせ町上明堂* 東通村小田野沢* 秋田県 震度 1 大仙市刈和野* 大仙市高梨*

この地震による津波の心配はありません。

（出典）気象庁ホームページ

【事例 2】

消防庁 茨城県北部を震源とする地震（確定報）（抜粋）

（平成 23 年 11 月 21 日発表）

茨城県北部を震源とする地震（確定報）

平成 23 年 11 月 21 日（月）11 時 30 分

消防庁災害対策本部

1 地震の概要（気象庁調べ）

- (1) 発 生 日 時 平成 23 年 11 月 20 日 10 時 23 分
- (2) 震 央 地 名 茨城県北部（北緯 36.7 度、東経 140.6 度）（暫定値）
- (3) 震源の深さ 9km（暫定値）
- (4) 規 模 マグニチュード 5.3（暫定値）
- (5) 各地の震度（震度 5 弱以上）
震度 5 強 茨城県：日立市
震度 5 弱 茨城県：高萩市
- (6) 津 波 この地震による津波の心配はなし

（出典） 消防庁ホームページ

【イメージ】

企業・学校・各種施設による地震情報の提供（館内放送、携帯メール等）

【連絡】 地震発生について

平成 XX 年 XX 月 XX 日

- XX 日 XX 時 XX 分頃地震がありました。
- 気象庁の発表によると、震源地は〇〇〇で、地震の規模（マグニチュード）は〇〇と推定されます。東京都〇〇区の震度は〇〇です。
- 余震が発生する可能性があります。エレベータは使用しないでください。ロッカー等の転倒の可能性があるものからは離れてください。
- 今後の避難、帰宅等については、館内放送による指示に従ってください。
- なお、各地の震度は次の通りです。
 - 東京都〇〇区 : 震度〇〇
 - 神奈川県〇〇市 : 震度〇〇
 - 埼玉県〇〇市 : 震度〇〇
 - 千葉県〇〇市 : 震度〇〇

4. 被害情報

(ア) 自分が住む地域の被害（市区町村単位の被害）

(イ) 自分が居る地域の被害（市区町村単位）

(ウ) 自分の居場所周辺の被害（より身近な被害）

①市区町村単位の被害情報

【情報提供機関】

- 国、都県
- 報道機関

【提供する情報】

- 市区町村単位の被害情報をとりまとめたもの
 - 津波被害
 - 火災発生
 - 建築物被害
 - 孤立情報（有無・孤立人数）
 - 地盤沈下・液状化、等

【提供に当たっての留意点】

《国、都県》

- 帰宅困難者が自分の居場所や帰宅する方面の被害の大きさについて概況を把握し、帰宅の可否について大まかな予測ができるよう、各市区町村の被害情報をとりまとめる。
- 表形式にするなど、市区町村別の各種被害情報を見やすく簡潔に記載する。
- インターネットが利用可能な状況であれば、企業・学校・各種施設が帰宅困難者に提供する上で利便性が高いように、電子媒体で作成し、メール送付、ホームページからのダウンロード等、インターネット経由で提供する。
- 発信日時を併記して、随時、最新情報を発信する。

【事例 1】

首相官邸 東北地方太平洋沖地震について

(平成 23 年 3 月 11 日 17:00 発表)

- ・ 仙台市太白区向山の旅館倒壊で生き埋め発生の可能性あり (共同 16:52)

◇火災発生

- ・ 山形で火災発生の模様、確認中 (警察庁 15:05)
- ・ 都内数か所で火災が発生している模様。お台場と深川で火災 (警察庁 15:15)
- ・ 秋田県内で火災発生。詳細確認中 (警察庁 15:11)
- ・ 横浜市山手、大和市で火災 2 件確認 (警察庁 15:20)
- ・ お台場でアスファルト火災 (100 m²) (消防庁 16:00)
- ・ 福島県内クレハ化学工場で爆発炎上 (警察庁 15:25)
- ・ コスモ石油 (株) 千葉製油所でガス漏れ後、爆発炎上中 (消防庁 16:13)

◇建築物被害

- ・ 秋田県警、見える範囲での建物の倒壊はなし (警察庁 14:50)
- ・ 宮城県警、有視界の倒壊はない (警察庁 14:54)
- ・ 九段会館が倒壊している模様 (警察庁 15:27)
- ・ 岩手県釜石市内一般道で橋が崩落 (警察庁 15:10)
- ・ 山形で家屋の倒壊あり (警察庁 15:15)
- ・ 福島県内南相馬倒壊家屋多数 (警察庁 15:25)

(出典) 首相官邸ホームページ

【事例 2】

宮城県 平成 23 年 3 月 11 日地震被害等状況（3 月 17 日 10:00 発表）

避難所数	避難者数	災害発生件数	孤立地域	孤立人数	被害の大きい箇所
247	70,467	61	調査中	調査中	調査中
170	43,647	門脇地区	離島(田代, 網地)	調査中	雄勝地区・北上地区・牡鹿地区
45	8,236	1	浦戸地区	調査中	沿岸域, 浦戸地区
92	19,021	沿岸域 大島地区	大浦地区 大島地区 波路場岩井崎	1,965	沿岸部 津波 鹿折地区 津波・火災 大島地区 津波・火災
11	882	住宅1戸	なし	0	なし
30	4,884	0	なし	0	閑上, 下増田
4	272	なし	なし	0	阿武隈堤防法面崩壊
41	10,902	4地区	なし	調査中	調査中
18	5,300	なし	なし	調査中	東部地区
50	4,800	1	調査中	調査中	調査中
36	2,136	0	調査中	調査中	調査中
68	13,712	調査中	6施設	2,215	太平洋沿岸
95	9,670	2	調査中	調査中	田尻, 古川
10	119	なし	なし	0	なし
4	49	なし	なし	0	いこいの里
1	50	なし	なし	0	なし
5	185	工場1棟	なし	0	字町地区中心部
7	880	なし	なし	0	なし
6	138	なし	なし	0	小野地区
4	201	なし	なし	0	なし
6	4,812	2地区	なし	なし	荒浜・吉田東部地区
14	3,712	なし	調査中	調査中	沿岸沿い
14	1,900	なし	調査中	調査中	調査中
32	3,871	なし	なし	0	調査中
3	205	なし	調査中	調査中	調査中
なし	なし	なし	なし	なし	なし
2	45	調査中	調査中	調査中	調査中
11	695	2件	なし	0	なし
4	92	なし	なし	0	なし
なし	なし	なし	なし	0	なし
6	256	なし	なし	0	なし
17	511	なし	なし	0	なし
18	1,292	なし	なし	0	なし
17	5,500	3	北浦地区	調査中	女川地区
54	9,700	調査中	調査中	調査中	沿岸部
1,142	228,142			4,180	

（出典）宮城県ホームページ

4. 被害情報

(ア) 自分が住む地域の被害（市区町村単位の被害）

(イ) 自分が居る地域の被害（市区町村単位）

(ウ) 自分の居場所周辺の被害（より身近な被害）

②市区町村内の地区別の被害情報

【情報提供機関】

- 、都県・市区町村
- 大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者
- 企業・学校等及び大規模集客施設、避難所・一時滞在施設等、災害時帰宅支援ステーション

【提供する情報】

- 市区町村内の地区別にとりまとめた被害情報
 - 津波被害
 - 火災発生
 - 建築物被害
 - 地盤沈下・液状化、孤立情報（有無・孤立人数）等

【提供に当たっての留意点】

《都県・市区町村》

- 表形式にするなど、地区別の各種被害情報を見やすく簡潔に記載する。
- インターネットが利用可能な状況であれば、企業・学校・各種施設が帰宅困難者に提供する上で利便性が高いように、電子媒体で作成し、メール送付、ホームページからのダウンロード等、インターネット経由で提供する。
- 発信日時を併記し、随時、最新情報を提供する。

《企業・学校・各種施設》

- 都県・市区町村が提供する情報を入手し、館内放送、掲示物（紙）、ホームページやデジタルサイネージ等の画面への表示等によって情報提供を行う。

【イメージ】

被害情報の提供

（掲示物（紙）、ホームページ、デジタルサイネージ等の画面への表示等）

A 区内の各地区の被害状況

20XX 年 XX 月 XX 日

地区	津波被害	火災発生	建築物被害	孤立情報	地盤沈下・ 液状化被害
A 地区					
B 地区					
C 地区					
D 地区					
E 地区					
・・・					

4. 被害情報

(エ) 道路・通信・ライフラインの被害・復旧見込み

6. 帰宅情報

(イ) 帰宅途上の道路の通行止め、沿道の被害、混雑状況

①道路・通信・ライフライン種別の被害情報

【情報提供機関】

- 道路、通信、ライフラインの各運営事業者

【提供する情報】

- 道路の状況
 - ①道路名
 - ②区間名
 - ③被災状況
 - ④詳細情報
- 通信の状況
 - ①通信手段
 - ②エリア
 - ③サービス利用可否
 - ④今後の利用可否
- 電気・ガス・水道の状況
 - ①エリア
 - ②影響世帯数
 - ③原因
 - ④対応状況
 - ⑤今後の復旧見込み

【提供に当たっての留意点】

- 表形式にするなど、項目別の情報を見やすく簡潔に記載する。
- 発信日時を併記して、随時、最新情報を提供する。

【事例 1】

東日本高速道路株式会社プレスリリース（平成 23 年 3 月 11 日発表）

（第3報）
地震に伴う高速道路の状況について（東北支社）

平成23年3月11日
20時30分
東日本高速道路株式会社
東北支社

NEXCO東日本東北支社（仙台市青葉区）では、平成23年3月11日14時46分ごろ発生した地震の発生を受け、防災対策室を立ち上げました。

現在、揺れの大きかった区間を通行止めとし、緊急点検を実施しています。

東北支社管内《青森県、秋田県、岩手県、宮城県、山形県、福島県（東北道：白河IC以北、常磐道：いわき勿来IC以北）》の高速道路の状況は以下のとおりです。

【道路の状況】

・1 通行可能区間（通行止めを実施していない区間）

道路名	区間	上下線別	備考
釜石自動車道	花巻空港IC～東和IC	上下	通行止めなし
山形自動車道	湯殿山IC～酒田みなとIC	上下	通行止めなし
山形自動車道	笹谷IC～関沢IC	下	20:25から通行止め解除
山形自動車道	笹谷IC～関沢IC	上	20:30から通行止め解除

- ・上記の区間を除いて、全ての高速道路が安全確認のため、通行止めを行っています。
- ・安全が確認されたところから通行止めを解除して参ります。

・2 被害状況

現状において、高速道路上におけるけが人などの情報は入っておりません。
道路の損傷状況については、以下の状況が確認されています。

- (1) 沿岸部の仙台東部道路の料金所などが水に浸かる。
- (2) 岩手県、宮城県、福島県の高速道路で、数十センチメートル程度の段差などが複数箇所発生。

（出典）東日本高速道路株式会社ホームページ

【事例 2】

NEXCO 中日本 緊急情報（平成 23 年 3 月 11 日 17:00 発表）



The screenshot shows the NEXCO Chubu website with a red emergency information banner. The banner contains the following text:

緊急情報
 2011年03月11日宮城県沖地震による通行止めについて
 17:00現在

宮城県沖を震源とする地震の影響により、以下の区間で通行止めとなっています。お客さまには大変ご迷惑をおかけしています。なお、状況につきましては随時お知らせをまいります。

東名高速道路	東京IC～大井松田IC（上下線）
東名高速道路	大井松田IC～御殿場IC（上り線）
東名高速道路	富士IC～清水IC（上下線）
中央自動車道	高井戸IC～上野原IC（上下線）
中央自動車道	勝沼IC～甲府昭和IC（上下線）
中央自動車道	都留IC～須走IC（上下線）
圏央道	あきる野IC～八王子JCT（上下線）
圏央道	海老名JCT～海老名IC（上下線）
八王子バイパス	全線
西湖バイパス	全線
新湘南バイパス	全線
小田原厚木道路	全線
箱根新道	全線

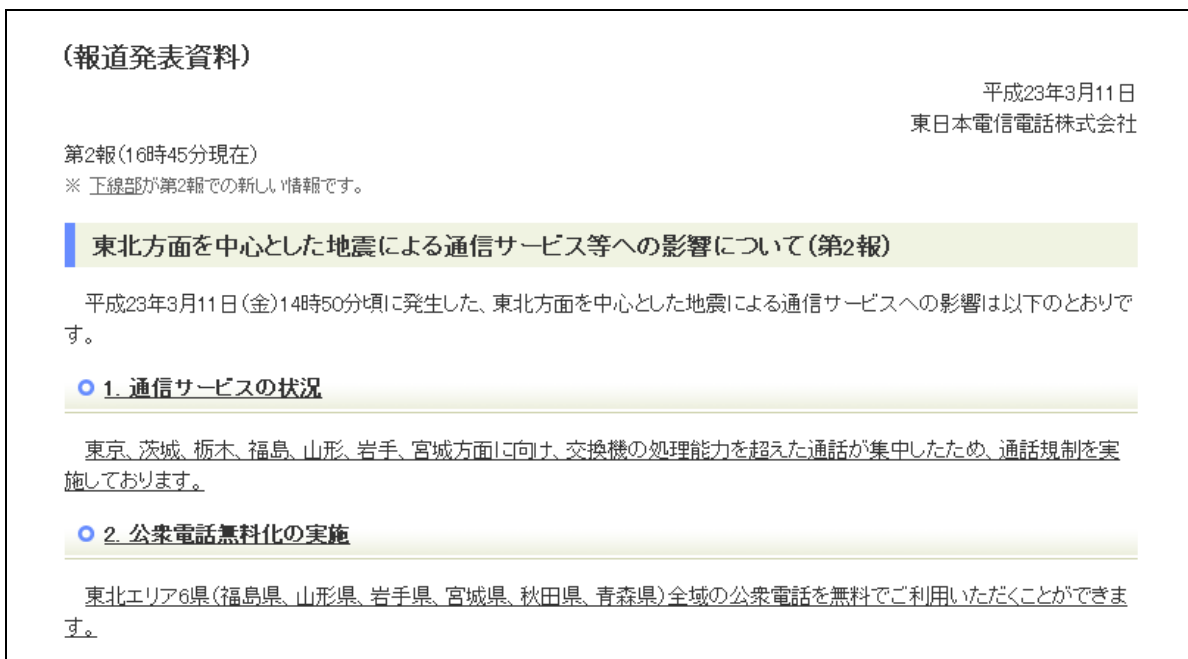
なお、現在ハイウェイ携帯情報サイト「i Highway」はシステムが不安定なため、サービスを停止しております。

（出典）NEXCO 中日本ホームページ

【事例 3】

東日本電信電話株式会社 報道発表資料

東北方面を中心とした地震による通信サービス等への影響について（第 2 報） （平成 23 年 3 月 11 日発表）



The screenshot shows a press release from NTT DoCoMo. The header includes the date and company name:

平成23年3月11日
 東日本電信電話株式会社

第2報(16時45分現在)
 ※ 下線部が第2報での新しい情報です。

東北方面を中心とした地震による通信サービス等への影響について(第2報)

平成23年3月11日(金)14時50分頃に発生した、東北方面を中心とした地震による通信サービスへの影響は以下のとおりです。

1. 通信サービスの状況

東京、茨城、栃木、福島、山形、岩手、宮城方面に向け、交換機の処理能力を超えた通話が集中したため、通話規制を実施しております。

2. 公衆電話無料化の実施

東北エリア6県(福島県、山形県、岩手県、宮城県、秋田県、青森県)全域の公衆電話を無料でご利用いただくことができます。

（出典）東日本電信電話株式会社ホームページ

【事例4】

東日本電信電話株式会社 報道発表資料

東北方面を中心とした地震による通信サービス等への影響について(第6報)

(平成23年3月12日発表) (抜粋)

(報道発表資料)			
平成23年3月12日 東日本電信電話株式会社			
第6報(01時30分現在)			
※ 下線部が第6報での新しい情報です。			
東北地方太平洋沖地震による通信サービス等への影響について(第6報)			
平成23年3月11日(金)14時50分頃に発生した、東北地方太平洋沖地震による通信サービスへの影響は以下のとおりです。			
1. 通信サービスの状況			
通話規制は現在のところ、解除されています。			
2. 通信設備への影響			
東北エリアを中心に以下のサービスがお使いいただけない状況となっています。			
	合計	商用停電に伴うバッテリー枯渇に伴う影響	装置故障に伴う影響
加入電話	約195,500回線	約118,100回線	約77,400回線
うちフレッツ・ADSL	約16,400回線	約20回線	約16,400回線
ISDN、フレッツISDN	約21,600回線	約19,500回線	約2,100回線
フレッツ光	約286,600回線	約9,300回線	約277,300回線
うちひかり電話	約202,300回線	約7,300回線	約195,000回線

(出典) 東日本電信電話株式会社ホームページ

4. 被害情報

(エ) 道路・通信・ライフラインの被害・復旧見込み

6. 帰宅情報

(イ) 帰宅途上の道路の通行止め、沿道の被害、混雑状況

②地域別に取りまとめた各種ライフラインの被害情報

【情報提供機関】

- 国、都県、市区町村
- 報道機関、大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者
- 企業・学校等及び大規模集客施設、避難所・一時滞在施設等、災害時帰宅支援ステーション等

【提供する情報】

- 地域別の各種ライフラインの被害情報
- 道路の状況
 - ①道路名
 - ②区間名
 - ③被災状況
 - ④詳細情報
- 通信の状況
 - ①通信手段
 - ②エリア
 - ③サービス利用可否
 - ④今後の利用可否
- 電気・ガス・水道の状況
 - ①エリア
 - ②影響世帯数
 - ③原因
 - ④対応状況
 - ⑤今後の復旧見込み

【提供に当たっての留意点】

≪国、都県、市区町村≫

- 表形式にするなど、地域別の各種ライフラインの被害情報を見やすく簡

潔に記載する。

- インターネットが利用可能な状況であれば、企業・学校・各種施設が帰宅困難者に提供する上で利便性が高いように、電子媒体で作成し、メール送付、ホームページからのダウンロード等、インターネット経由で提供する。
- 発信日時を併記して、随時、最新情報を提供する。

《企業・学校・各種施設》

- 事業者、国・都県・市区町村及び報道機関等が提供する情報を入手し、館内放送、掲示物（紙）、インターネットやデジタルサイネージ等の画面への表示等によって情報提供を行う。

【事例 1】

首相官邸 東北地方太平洋沖地震について

(平成 23 年 3 月 11 日 17 : 00 発表)

◇道路被災状況

- ・自動車道（通称仙人道路）釜石～遠野で橋が落ちている情報あり。現在確認中（警察庁 15:00）
- ・釜石線（岩手県）線路上の石崩落（警察庁 15:10）
- ・東北道（下り 5.1kp）で亀裂 2cm。常磐道（上り 81.4p）橋桁 20～30cm のずれ（警察庁 15:23）
- ・東北道那須で路面の陥没と隆起が各所で発生（警察庁 15:20）

◇道路規制状況

- ・新潟県下の購読道路 50km 規制。被害情報はなし（警察庁 15:05）
- ・東名高速道路（神奈川～静岡）上下線通行止め。被害情報なし（警察庁）
- ・山形自動車道（村田 JCT～宮城川崎 IC）通行不能（警察 15:13）
- ・通行止め：東北道（白川 IC～青森 IC）、磐越道（西会津 IC～いわき JCT）、常磐道（いわきなこそ～亘理 IC）、仙台東部道路（亘理 IC～仙台港 IC）、山形道（村田 JCT～酒田港 IC）（警察庁 15:20）
- ・通行止め：千葉県内の高速道路全線（警察庁 15:10）
- ・通行止め：首都高速道路全線（警察庁 15:27）
- ・通行止め：東関東自動車道（潮来～佐原）

ライフライン等の状況

◇停電の状況

- ・青森県全域で停電（信号機機能せず）（警察庁 15 : 10）
- ・青森、秋田、岩手で全停。山形、宮城でほぼ全域停電。新潟、福島一部停電（東北電力）
- ・東京電力管内全域（関東 6 都県、山梨、静岡東部）400 万 6 千件で停電（15 : 14）

◇ガス供給停止（茨城県で約 600 棟）

(出典) 首相官邸ホームページ

【事例 2】

宮城県 平成 23 年 3 月 11 日地震被害等状況（3 月 17 日 10:00 発表）

平成23年3月11日地震被害等状況															2011/3/17 8:00	
市町村	死者	行方不明者	重傷	軽傷	その他	電気	ガス	水道	避難所数	避難者数	火災発生件数	孤立地域	孤立人数	被害の大きい箇所	報告日時	
	人	人	人	人	人											
仙台市	13	調査中		119	調査中	119	一部復旧	一部供給停止	市内各地で断水	247	70,467	61	調査中	調査中	調査中	3/15 18:00
石巻市	205	448	多数	多数	多数	一部復旧	ガス漏れあり	全域断水		170	43,647	門脇地区	雄勝地区・北上地区・牡鹿地区	調査中	雄勝地区・北上地区・牡鹿地区	3/16 6:30
塩竈市	12	3	調査中	調査中	調査中	一部復旧	全戸不通	全域断水		45	8,236	1	浦戸地区	調査中	沿岸域、浦戸地区	3/14 18:00
気仙沼市	323	調査中	調査中	調査中	調査中	全域停電	全戸不通	全域断水		92	19,021	沿岸域・大島地区	大涌地区・大島地区・波戸地区	1,965	沿岸部、津波、東部地区、津波・火災、大島地区、津波・火災	3/16 17:00
白石市	1	0	0	8	調査中	全域停電	一部断水	一部断水		11	882	住宅1戸	なし	0	なし	3/16 11:00
名取市	141	調査中		1	43	調査中	ほぼ復旧	約7割で通水（都市ガス）		30	4,884	0	なし	0	岡上、下増田	3/16 7:00
角田市	0	0	0	4	0	全域停電	なし	一部断水		4	272	なし	なし	0	阿武隈堤防法面崩壊	3/16 11:00
多賀城市	65	調査中	調査中	調査中	調査中	一部復旧	全戸不通	全域断水		41	10,902	4地区	なし	調査中	調査中	3/15 18:00
岩沼市	31	調査中	調査中	調査中	調査中	全域停電	全域断水	全域断水		18	5,300	なし	なし	調査中	東部地区	3/14 17:50
登米市	1	17	11	28	調査中	全域停電	全域断水	全域断水		50	4,800	1	調査中	調査中	調査中	3/15 21:00
東原市	0	0	2	261	調査中	全域停電	全域断水	全域断水		36	2,136	0	調査中	調査中	調査中	3/16 15:00
東松島市	392	429	0	0	4	全域停電	不明	一部断水		68	13,712	調査中	6施設	2,215	太平洋沿岸	3/16 7:00
大崎市	4	3	7	27	調査中	全域停電	なし	一部断水		95	9,670	2	調査中	調査中	田尻、古川	3/15 11:00
蔵王町	0	0	0	0	0	一部停電	3,100戸断	10	119	なし	なし	なし	0	なし	なし	3/16 11:00
七ヶ宿町	0	0	1	0	0	全域停電	なし	100戸断水		4	49	なし	なし	0	いこいの里	3/16 7:00
大河原町	0	0	0	1	1	全域停電	なし	全域断水		1	50	なし	なし	0	なし	3/16 19:00
村田町	0	0	0	0	0	全域停電	なし	全域断水		5	185	工場1棟	なし	0	字町地区中心部	3/16 19:30
柴田町	2	調査中	調査中	調査中	調査中	全域停電	全域断水	7	880	なし	なし	なし	0	なし	3/14 6:00	
川崎町	0	0	0	0	3	1200戸停電	なし	1500戸断水		6	138	なし	なし	0	小野地区	3/17 7:00
丸森町	0	9	0	0	0	一部停電	なし	一部断水		4	201	なし	なし	0	なし	3/17 7:00
亘理町	99	200	1	調査中	調査中	8000戸	なし	11,442戸断水		6	4,812	2地区	なし	なし	荒浜・吉田東部地区	3/17 7:00
山元町	240	587	9	81	調査中	6098戸	なし	6098戸		14	3,712	なし	調査中	調査中	沿岸沿い	3/16 16:00
松島町	1	28	2	7	調査中	全域停電	全戸不通	6,500戸断水		14	1,900	なし	調査中	調査中	調査中	3/16 11:00
七ヶ浜町	41	146	多数	多数	16	一部停電	一部復旧	6,500戸断水		32	3,871	なし	なし	0	調査中	3/17 7:00
利府町	1	0	1	0	調査中	一部復旧	全戸不通	全域断水		3	205	なし	調査中	調査中	調査中	3/16 17:00
大和町	0	0	0	2	調査中	一部停電	一部断水	一部断水		なし	なし	なし	なし	0	なし	3/17 7:00
大郷町	1	2	1	1	0	7割復旧	一部復旧	一部断水		2	45	調査中	調査中	調査中	調査中	3/15 15:00
富谷町	0	調査中	2	29	調査中	復旧	全域不可	一部復旧		11	695	2件	なし	0	なし	3/17 7:00
大衡村	0	3	0	2	0	一部停電	一部断水	一部断水		4	92	なし	なし	0	なし	3/15 20:50
色麻町	1	0	0	9	0	一部停電	なし	一部断水		なし	なし	なし	なし	0	なし	3/17 7:00
加美町	0	0	0	27	なし	一部停電	なし	なし		6	256	なし	なし	0	なし	3/17 7:00
涌谷町	1	15	調査中	調査中	23	全域停電	なし	全域断水		17	511	なし	なし	0	なし	3/16 7:45
美里町	0	14	4	31	0	全域停電	全域断水	全域断水		18	1,292	なし	なし	0	なし	3/16 19:00
女川町	43	100	調査中	調査中	調査中	全域停電	なし	なし		17	5,500	3	北浦地区	調査中	女川地区	3/14 18:30
南三陸町	25	239	調査中	調査中	調査中	全域停電	全戸不通	全域断水		54	9,700	調査中	調査中	調査中	沿岸部	3/15 0:00
計	1,643	2,243	161	561	166				1,142	228,142			4,180			

（出典）宮城県ホームページ

【事例3】

神奈川県 平成 23 年東北地方太平洋沖地震について（第 2 報）

（3 月 11 日 16:00 発表）

人的被害	負傷者 3 名、そのほかハマボールで 3 名	
物的被害	火災情報 3 軒 建物被害 2 件 一般道 信号停電のところは手信号で対応 110 番通報 40 分間で 841 件 県立高校 負傷者なし ひび割れ 6 校	
城ヶ島大橋	15:30 から片側通行	
江ノ島弁天橋	通行止め	
国道 255 号線	小田原市成田で通行止め	
下水処理場	ポンプ場一部停止	
いちょう上飯田団地	一部壁が落下	
ダム	は異常なし	
谷が原浄水場	で予備発電対応	
水道	減断水	鎌倉 1,300 件 伊勢原 200 件
	漏水	茅ヶ崎 2 カ所 海老名 2 カ所
県庁	新庁舎と本庁舎をつなぐ渡り廊下 1 部損傷 新庁舎の外壁タイル 1 部損傷 けが人 3 名 県民活動サポートセンター 1 階と 2 階に避難 江ノ島女性センター 観光客 70 名避難中 神奈川芸術劇場 本日の初演中止 県内私立学校については調査中 県立病院で 1 名軽傷 厚木保健福祉事務所 地盤沈下で基礎が露出 川崎競馬場で 2 号スタンドで天井落下するも被害者無し	
電気（東京電力）	県内 130 万 2 千軒 停電中	
電話	NTT 東日本 規制中	
ガス	秦野 鶴巻南 湯河原	ガス臭するため、確認中 メーターが遮断
鉄道	JR 東日本 京浜急行電鉄 相模鉄道 湘南モノレール 横浜新都市交通 横浜市営地下鉄 横浜高速鉄道	運転見合わせ 運転見合わせ 運転見合わせ 運転見合わせ 運転見合わせ 運転見合わせ 運転見合わせ

（出典）神奈川県ホームページ

【事例 4】

十日町市 平成 23 年 7 月新潟・福島豪雨災害被害状況報道資料

(9 月 5 日 8 : 00 発表)

上水道被害状況

エリア	対象 世帯数人 口	原因・対応状況・復旧予定
上水道十日町地域 川原町、田中町本通り	90 世帯	一級河川晒川氾濫により河川を横断している 数本の水道管が流失したことにより断水。 7 月 31 日断水解除
上水道十日町地域 上川町	4 世帯	一級河川田川決壊により水道管が流失したこと により断水。 8 月 11 日断水解除 (避難勧告解除日)
六箇地区簡易水道 (中村、六箇山谷、 麻畑、田麦)	141 世帯	停電と六箇橋決壊により断水。 六箇山谷、麻畑、田麦：8 月 1 日断水解除 中村：8 月 10 日断水解除
池沢地区簡易水道 (二ツ屋)	25 世帯	県道決壊による水道管破損に伴う断水。 7 月 31 日断水解除
鑑島地区簡易水道 (北鑑坂、南鑑坂、 高島)	362 世帯	道路崩壊に伴い導水管が破損し断水。 8 月 4 日断水解除
吉田地区簡易水道 (樽沢、小泉、山谷、 稲葉)	357 世帯	宮沢川氾濫により大量の雨水が道路に流出し、 路面掘削・路肩決壊による水道管の破損が発生 し断水。 7 月 31 日断水解除
八箇地区簡易水道 (笹之沢、池之平、 孕石、落之水)	70 世帯	落之水集落上部にある水源施設に至る管理道 路が電柱とともに大規模決壊し、停電によりボ ンプが作動できなくなり断水。 8 月 4 日断水解除
赤倉地区簡易水道 (十日町赤倉)	17 世帯	水源・浄水施設が泥流により部分冠水し、機器 故障により断水。 8 月 3 日断水解除
合 計	1,066 世帯	

※最大断水戸数＝979 世帯 (8 月 1 日午前 8 時)

(出典) 十日町市ホームページ

下水道被害状況

エリア	対象 世帯数	原因・対応状況・復旧予定
上川町	4 世帯	田川増水による護岸決壊とともに、下水道管も流 出し使用不可となったが、8 月 11 日に復旧。
高山第 3	—	川治川増水による市道決壊とともに下水道管も 流出。
五軒新田	—	下大井田川増水により県道決壊、下水道管露出・ 宙吊りとなる (流下機能は維持)。
吉田山谷	—	河川氾濫により市道が洗掘され、下水道管も被 災。
中村	—	羽根川増水により下水道管内に土砂侵入。管内清 掃を実施。

(出典) 十日町市ホームページ

道路・河川の被害状況

【国道・県道】

	路 線		主な被害	対応
国 道	国道 353 号	宮中～鹿渡	土砂崩れ	調査中
主 要 地 方 道	十日町川西線	小泉～林道交差点	道路崩落	作業中
		室島～高倉	道路崩落	調査中
	小千谷大沢線	小白倉～市界	柏崎市側で路肩欠壊	
	十日町六日町線	津池～赤倉	土砂崩れ	調査中
		赤倉～市界	土砂崩れ	崩土除去中
	十日町塩沢線	二ツ屋～市界	土砂崩れ	崩土除去中
一般県道 山中上野線他 計 5 路線（6 箇所）				

【市道】

地域	全面通行止	主な被害
十日町	9 路線	学校町 2 丁目 1 号線 蟹ばみ橋落橋
川西	4 路線	越ヶ沢峠線 路肩崩落・法面崩落
中里	0 路線	
松代	3 路線	蒲生名平寺田線 決壊 2 箇所 (L=80m・L=100m)
計	16 路線	

1 級河川被害状況

49 河川で 373 箇所の被害

主な被害状況

河川名	被害状況	対応
1 級河川田川	護岸欠壊・落差工流失	仮堤防設置完了
1 級河川晒川	護岸欠壊	堆積土除去完了
1 級河川羽根川	護岸欠壊	河道暫定掘削完了、仮堤防設置完了

（出典）十日町市ホームページ

【事例5】

奈良県 台風 12 号及び 15 号に関する被害状況等について（第 87 報）

道路状況

1. 県管理の国道・県道（県道路管理課：0742-27-7499）

○国道 168 号（五條市大塔町辻堂地内）の通行について

- ・通行規制（車両制限）：以下の緊急車両のみ迂回路の通行可

①自衛隊、警察、救急車、消防車

②インフラ復旧作業に当たる車両（注 1）

③救援物資輸送車両（注 1）

④報道関係車両（注 1）

⑤被災地域の居住者及び行政関係者の車両（注 1）

注 1：通行車両の確認を実施

- ・通行可能時間終日通行可

- ・その他の通行規制※6t 積トラック以下、車長 8.5m 以下に限る。

※片側交互通行

※降雨の状況により通行止めとなる場合があります。

○国道 168 号（十津川村長殿地内）の通行について

- ・通行規制（車両制限）：

①自衛隊、警察、救急車、消防車

②インフラ復旧作業に当たる車両（注 1）

③救援物資輸送車両（注 1）

⑤被災地域の居住者及び行政関係者の車両（注 1）

注 1：通行車両の確認を実施

- ・通行可能時間 7：00～17：30

- ・その他の通行規制※降雨の場合、通行止め

※なお、災害対策基本法第 63 条に基づく警戒区域への立入について、別途手続きが必要。

○国道 168 号（十津川村桑畑地内）の通行について

- ・通行規制片側交互通行（終日通行可）

※総重量 20 t 未満の車両に限る

○国道 169 号（川上村迫地内）迂回路の通行について

- ・通行規制幅 2.5m 以下、長さ 12m 以下、総重量 20 t 未満の車両に限る

※迂回路ルート：169 号の対岸道路約 2.8km

北塩谷橋～白屋橋

※交互通行（終日通行可）

※迂回路は、幅員狭隘区間も多く、カーブが連続しているため、走行には十分注意して下さい。

※降雨の状況等により通行止めとなる場合があります。

（出典）奈良県ホームページ

4. 被害情報

(才) 公共交通機関の運行状況・復旧見込み

①各事業者が発信する情報

【情報提供機関】

- 交通事業者

【提供する情報】

- 線名
- 区間
- 状況
- 運転再開

【提供に当たっての留意点】

- 表形式にするなど、項目別の情報を見やすく簡潔に記載する。
- 発信日時を併記して、随時、最新情報を提供する。

【事例】

東京メトロ ホームページによる各線の運行情報提供

(2012 年 7 月 4 日 16:22 現在)

07月04日 16時22分現在 情報を更新する		
路線	状態	履歴
 銀座線	現在、平常どおり運転しています。	▶ 運行情報履歴を見る
 丸ノ内線	現在、平常どおり運転しています。	▶ 運行情報履歴を見る
 日比谷線	現在、平常どおり運転しています。	▶ 運行情報履歴を見る
 東西線	現在、平常どおり運転しています。	▶ 運行情報履歴を見る
 千代田線	現在、平常どおり運転しています。	▶ 運行情報履歴を見る
 有楽町線	現在、平常どおり運転しています。	▶ 運行情報履歴を見る
 半蔵門線	現在、平常どおり運転しています。	▶ 運行情報履歴を見る
 南北線	現在、平常どおり運転しています。	▶ 運行情報履歴を見る
 副都心線	現在、平常どおり運転しています。	▶ 運行情報履歴を見る

※注意1 この情報は、常に更新しておりますが、実際の運行状況と本ページの情報が異なる場合があります。本ページの情報に基づくお客様の判断によって発生した損害に対する責任は一切負いかねますので、あらかじめご了承くださいようお願いいたします。

※注意2 この運行情報を無断で転載・複写すること、また体裁を変更するなどしてホームページ等で公開することを固く禁じます。

(出典) 東京メトロホームページ

4. 被害情報

(オ) 公共交通機関の運行状況・復旧見込み

②各種公共交通機関の状況を取りまとめた情報

【情報提供機関】

- 国・都県・市区町村
- 報道機関、大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者
- 企業・学校等及び大規模集客施設、避難所・一時滞在施設等、災害時帰宅支援ステーション等

【提供する情報】

- 事業者名
- 路線名
- 運転休止区間
- 運行休止日時
- 運転再開見込
- 被害状況

【提供に当たっての留意点】

《国、都県、市区町村》

- 表形式にするなど、地域別の各種公共交通機関の状況を見やすく簡潔に記載する。
- インターネットが利用可能な状況であれば、企業・学校・各種施設が帰宅困難者に提供する上で利便性が高いように、電子媒体で作成し、メール送付、ホームページからのダウンロード等、インターネット経由で提供する。
- 発信日時を併記し、随時、最新情報を提供する。

《企業・学校・各種施設》

- 事業者、国・都県・市区町村及び報道機関等が提供する情報を入手し、館内放送、掲示物（紙）、ホームページやデジタルサイネージ等の画面への表示等によって情報提供を行う。

【事例 1】

内閣府 平成 23 年台風第 12 号による被害状況等について

(9 月 3 日 20:15 発表)

○鉄道（国土交通省調べ：9 月 3 日 14:00 現在）

事業者名	線 名	運転休止区間	運転休止		運転再開		主な被害状況等
			日	時刻	日	時刻	
JR北海道	留萌線	秩父別駅～増毛駅	3	3:47			瀬越駅～礼受駅間 土砂流入
	函館線	銀山駅～蘭島駅	3	12:16			
JR東日本	吾妻線	全線	3	0:01			川原湯温泉駅～長野原草津口駅間 土砂流入
JR東海	御殿場線	松田駅～御殿場駅	3	8:13			
	身延線	西富士宮駅～嶽沢口駅	3	5:22			
	東海道線	関ヶ原駅～米原駅	3	始発			
	紀勢線	多気駅～新宮駅	2	14:07			
	名松線	松阪駅～家城駅	2	12:29			
	参宮線	伊勢市駅～鳥羽駅	3	始発			
JR西日本	北陸線	米原駅～敦賀駅	3	4:15			
	東海道線	米原駅～野洲駅	3	7:54			
	草津線	全線	3	7:06			
	関西線	亀山駅～加茂駅	3	6:50			
	紀勢線	新宮駅～和歌山駅	3	始発			
	山陰線	福知山駅～益田駅	3	始発			
	播但線	寺前駅～和田山駅	3	始発			
	山陽線	上郡駅～岩国駅	3	始発			
	赤穂線	備前福河駅～東岡山駅	3	始発			
	本四備讃線	茶屋町駅～児島駅	3	始発			
	姫新線	上月駅～津山駅	3	始発			
	津山線	全線	3	始発			
	宇野線	全線	3	始発			
	吉備線	全線	3	始発			
	伯備線	全線	3	始発			
	因美線	全線	3	始発			
	境線	全線	3	始発			
	木次線	全線	3	始発			
	三IT線	全線	3	始発			

(出典) 内閣府ホームページ

【事例 2】

十日町市 平成 23 年 7 月新潟・福島豪雨災害被害状況報道資料

(9 月 5 日 8:00 発表)

交通機関	路線	状況	摘要(原因・復旧予定など)
北越急行株	ほくほく線	普通列車 (平常運行)	
		特急列車 (平常運行)	
J R 飯山線	・越後川口～十日町	一部運休列車あり	・運休列車(当分の間) 十日町 5:56 発 → 長岡 行き 長岡 6:54 発 → 十日町 行き
	・森宮野原～十日町	復旧まで相当期間必要	・バス代行輸送 (羽根川橋りょう流失ほか)
J R 上越線	・長岡～越後湯沢	平常運行	
東頸バス株	全 2 路線	平常運行	
南越後観光バス株	全 8 路線	六箇線	・8/20～ 平常運行
		長里線	・「池の平バス停」折り返し運行 (孕石～長里入口休止)
		鉢線	・8/28～ 終点「鉢」まで運行再開 ※引続き、市道「浅河原新町新田線」に迂回 運行(石橋・石橋入口バス停は利用不可)
		ほか 5 路線	・平常運行
越後交通株	全 2 路線	平常運行	・高速バス新潟行き、急行長岡行き
越後柏崎観光バス株	全 4 路線	小千谷線、小白倉(仙田)線	・8/14～ 小千谷、仙田方面は平常運行 ・十日町方面行きは、引き続き妻有大 橋経由の迂回運行
		循環線(千手回り・栄橋回り)	・平常運行
市営バス	全 16 路線	・1 路線のみ迂回により運 行	・桐山線(松代地域)のみ ・8/19～ 松之山地域全て平常運行

(出典) 十日町市ホームページ

【事例3】

江東区 区内交通機関の状況（2011年3月14日 12:37 発表）

区内交通機関の状況

【鉄道】(3月13日正午現在)

○JR 京葉線で一部遅延あり。

○地下鉄(東京メトロ・都営地下鉄) 平常どおり運行。

詳細は、下記関連リンクから直接ご確認ください。

【都営バス】(3月13日正午現在)

運行の障害があるなどの状況は確認していません。

詳細は、下記関連リンクから直接ご確認ください。

【高速道路】

3月13日午後0時10分現在、高速湾岸線新木場→葛西JCT(東方向)が通行止め、新木場入口封鎖となっています。

詳細や復旧の状況は、下記関連リンクからご確認ください。

【一般道路】

・3月13日現在、一部通行止め等は現在のところ特に確認されていません。道路交通に関する情報の詳細は、03-5402-1384(警視庁交通管制センター)へお問い合わせください。

(出典) 江東区ホームページ

【イメージ】

都県、企業・学校・各種施設による情報提供

(ホームページやデジタルサイネージ等の画面への表示、掲示物(紙)等)

首都圏の公共交通機関の運行状況

20XX年XX月XX日

◆鉄道

事業者	路線	休止区間	再開見込	被害状況	URL
JR東日本	A線	○駅-○駅			http://
	B線	○駅-○駅			
	...	○駅-○駅			
東京メトロ	C線	○駅-○駅			http://

◆バス

事業者	系統	休止区間	再開見込	被害状況	URL
都営バス	A	○-○			http://
	B	○-○			
	...	○-○			
○○	C	○-○			http://

5. 指示

(ア) 会社・学校、施設における対応方針、指示

【情報提供機関】

- 企業・学校等の施設管理者、避難所・一時滞在施設等、駅前協議会等

【提供する情報】

- 館内放送・指示等に従って行動すべきこと
- 避難する必要があるのか、待機すべきかに関する方針
- 参照可能な震災情報（安否確認方法、交通情報等を含む）
- 問合せ先

【提供に当たっての留意点】

- 館内放送、メール、掲示物（紙）、ホームページ掲載、デジタルサイネージでの表示等の手段を活用して伝達する。

【イメージ】

企業・学校・各種施設における対応方針・指示（メール、館内放送）

【連絡】宮城県沖の大地震について

大きな地震の発生及びその余震が続いていますが、
まず、社員の方は、自らの身を守ってください。

ビルの中での行動は、

- 1) 館内放送に従い、行動してください。
- 2) 交通はほとんど停止していますので、オフィスにいる方は、指示があるまで、
オフィスで待機するようにしてください。

定期的に、本連絡及び下記のサイト等で情報を発信していきます。

■震災情報

<http://〇〇〇〇>

■安否確認方法

<http://〇〇〇〇>

■交通情報

<http://△△△△>

対策本部は、〇〇室に設置し、電話番号は 03-〇〇〇〇-〇〇〇〇（内線〇〇〇〇）です。

5. 指示

(イ) 避難の指示

【情報提供機関】

- 市区町村（場合によっては都県）
- 報道機関、大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者
- 企業・学校等及び大規模集客施設、避難所・一時滞在施設等、駅前協議会等

【提供する情報】

- 近隣の火災や建物崩壊等の情報から、他の場所への避難が必要と判断した場合に、当該施設等に滞在する帰宅困難者へ避難指示を発令する。
- 可能な範囲で、避難場所および避難経路に関する情報を提供する。

【提供に当たっての留意点】

《市区町村》

- 管轄地域における火災や建物崩壊等の状況により、必要に応じて、その周辺に滞在している帰宅困難者及び帰宅困難者を保護している企業・学校・各種施設に対して、避難指示を行う。

《企業・学校・各種施設》

- 市区町村による避難指示の情報を受けて、帰宅困難者に伝達し、必要に応じて避難誘導を行う。
- 市区町村や警察からの避難指示や、当該避難指示を受けた消防・警察からの情報提供がなくても、近隣における火災や建物崩壊等の状況から、当該施設で帰宅困難者を保護しつづけることが危険だと判断した場合は、避難誘導を行う。

【事例 1】

名古屋市緊急速報メール（台風 15 号避難指示）

こちらは名古屋市災害対策本部です。

- 庄内川の水位が堤防近くまで上昇し、越水の危険性があることから、20日15時00分、避難指示を発令しました。

【対象地域】

北区の味鋤（あじかなまり）、西味鋤（にしあじかなまり）、楠（くすのき）及び楠西（楠西）の各学区

守山区の瀬古、二城、鳥羽見及び白沢の各学区

- テレビ、ラジオ等からも今後の気象情報・防災情報の収集に心がけてください。
- これは庄内川の近くにお住まいの方々に対して、災害発生の恐れがあるため、避難指示を発令したものです。
- 詳しくは、名古屋市公式ホームページ、同モバイルサイトをご覧ください。

【とるべき行動】

- 今後、さらに激しい雨が降り続くと、河川の氾濫、堤防の決壊などの恐れがあります。厳重な注意をしてください。
- 家屋への浸水に備え、小学校・中学校などの避難所への避難や建物の2階以上などの高い所へ上がるなど避難の行動をしてください。
- 自宅まわりに浸水が起きているときは、無理に避難所には行かず、高い所に行くようにしてください。（名古屋市）

（出典）内閣府「平成 23 年 台風第 15 号に関する現地ヒアリング調査概要」

【事例2】

長岡市防災情報ニュース(刈谷田川沿いに避難指示(7月30日7:00発令))

1.災害情報：7月30日7時00分刈谷田川沿いに避難指示発令

投稿日時：2011-7-30 7:51:54 (1987 ヒット)

現在、刈谷田川は、河川の増水のため危険な状態になりつつあります。

午前7時00分に刈谷田川周辺地域に「避難指示」を発令しました。落ち着いて指定された避難所に避難を開始してください。

該当の地区は以下のとおりです。

中之島地区、上通地区、三沼地区、西所地区
以上2,180世帯、7,372人が対象です。

開設している避難所は、中之島文化センター、中之島公民館、中之島中央小学校、中之島中学校、中之島保育園、上通小学校、信条小学校です。

ご近所に避難が困難な人がおられましたら、避難の手助けをお願いします。

避難所へ避難するよりも、自宅の2階への避難や、お近くのビルなどへ避難する方が安全な場合もありますので、ご検討ください。

以上、長岡市役所から「避難指示」のお知らせでした。

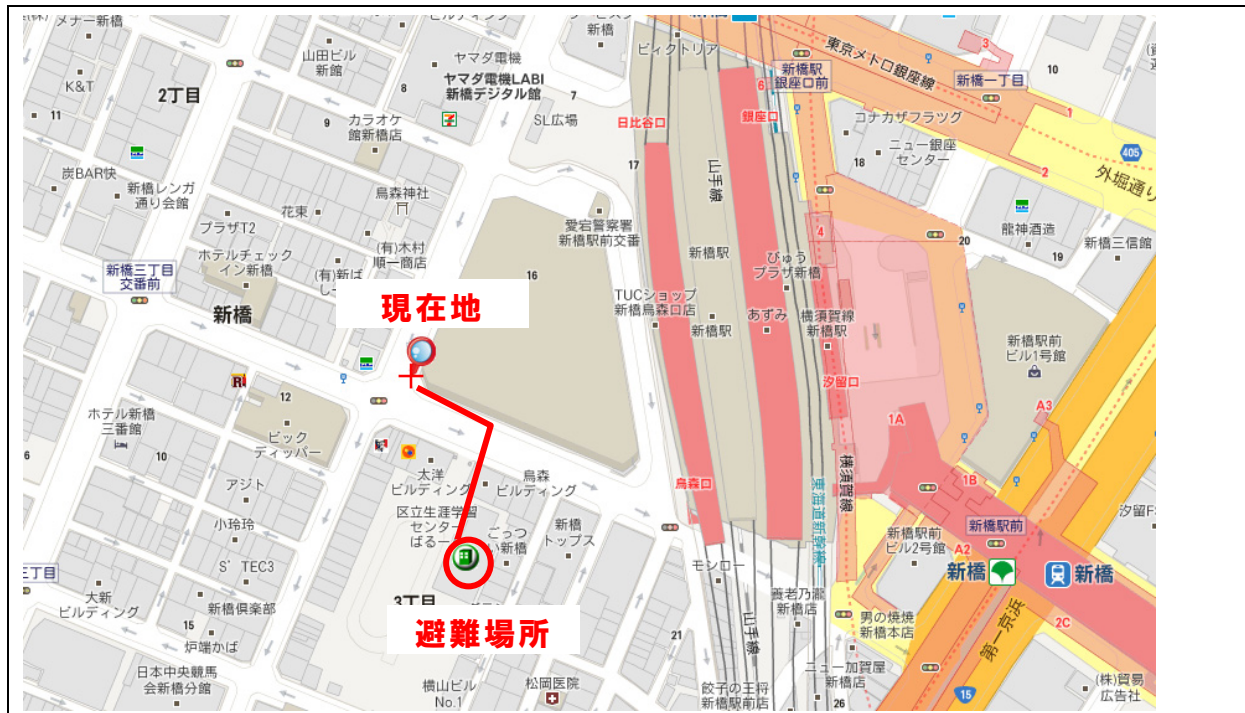
長岡市危機管理防災本部(電話0258-39-2262)

(出典) 長岡市ホームページ

【イメージ】

避難場所及び避難経路に関する情報

(配布物、掲示物(紙)、インターネットやデジタルサイネージ等の画面への表示)



(出典) 東京都防災マップより作成

6. 帰宅情報

(ア) 一時滞在施設の開設・運営情報

【情報提供機関】

- 都県・市区町村
- 報道機関、大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者
- 企業・学校等及び大規模集客施設、避難所・一時滞在施設等・災害時帰宅支援ステーション、駅・駅前協議会

【提供する情報】

- 施設名称
- 住所
- 地図（参照先リンクの掲載も可）
- ランドマーク（最寄駅等）
- ランドマークからの徒歩による所要時間
- 開設状況
- 受け入れ可能人数、現時点の受け入れ可能人数
- 問合せ先（担当者）

【提供に当たっての留意点】

《都県、市区町村》

- 開設状況や現時点での受け入れ可能人数等、時間の経過に伴い変化する情報は、発信日時を併記して提供する。
- インターネットが利用可能な状況であれば、企業・学校・各種施設が帰宅困難者に提供する上で利便性が高いように、電子媒体で作成し、メール送付、ホームページからのダウンロード等、インターネット経由で提供する。

《企業・学校・各種施設》

- 都県、市区町村が提供する情報を入手し、ホームページやデジタルサイネージ等の画面への表示、掲示物（紙）等によって情報提供を行う。
- 都県、市区町村による情報提供場所の情報（ホームページのURL等）を、上記と同様の手段によって提供する。

【事例 1】

東京都 東北地方太平洋沖地震に伴う帰宅困難者対策等について(第2報) 一時滞在施設開設情報（平成 23 年 3 月 11 日 20 時 45 分発表）

第 2 報 2 0 : 2 5 現在

平成 23 年 3 月 11 日 20 時 45 分

東京都災害即応対策本部

東北地方太平洋沖地震に伴う帰宅困難者対策等について(第2報)

現在、東北地方太平洋沖地震に伴い、交通機関が不通となり、駅周辺には多数の帰宅困難者が発生しています。

既に、災害時帰宅支援ステーションとして、協定に基づき、コンビニエンスストア等に対し、水道水・トイレの提供等について、要請しました。

また、現在、都の施設に加え、区市の協力も得ながら、帰宅困難者を一時収容する施設の確保に努めています。

都民の皆さんは、安全の確保を行い、無理に帰宅しないよう、ご協力をお願いします。そのうえで確かな情報を収集して、冷静に行動してください。

現時点での一時収容施設は、別紙のとおりです。

施設名称	住所	最寄駅	最寄駅までの所要時間	担当者
東京体育館	渋谷区千駄ヶ谷1-17-1	JR千駄ヶ谷 大江戸線国立競技場	1分	総務部企画課オオクマ
日比谷公会堂	日比谷公園内	霞ヶ関	5分	公園緑地部公園課長上田
新宿西口地下広場	西口地下	新宿	1分	道路管理部監察指導課中村
新宿駅4号街路	西口広場～都庁方面	新宿	3分	道路管理部監察指導課中村
新宿駅西口地下歩道	地下通路ネットワーク	新宿	5分	道路管理部監察指導課中村
丸の内行幸通り地下	東京駅前～皇居本面	東京	5分	道路管理部監察指導課中村
汐留シオサイト地下通路	汐留	汐留	3分	道路管理部監察指導課中村

（出典）東京都ホームページ

【事例 2】

横浜市 一時滞在施設検索システム（平成 24 年 7 月 2 日現在）

帰宅困難者一時滞在施設検索システム

周辺施設検索

現在地(横浜市中央区真砂町1丁目付近)

139件検索されました

条件:



139件中1 - 9件

[#次へ](#)

1. [関内新井ビル](#)(一時滞在施設・約125m)
2. [横浜文化体育館](#)(一時滞在施設・約334m)
3. [ホテル横浜ガーデン](#)(一時滞在施設・約339m)
4. [関内ホール](#)(一時滞在施設・約406m)
5. [割烹蒲焼わかな](#)(一時滞在施設・約439m)
6. [横浜市開港記念会館](#)(一時滞在施設・約505m)
7. [ゴールドジム横浜馬車道](#)(一時滞在施設・約533m)
8. [ホテルJALシティ関内 横浜](#)(一時滞在施設・約619m)
9. [学校法人横浜山手中華学園](#)(一時滞在施設・約669m)

139件中1 - 9件

[#次へ](#)

[0.検索ページに戻る](#)

横浜市

凡例

-  一時滞在施設
-  安全確認中
-  受入可
-  満員
-  受入終了

(出典) 横浜市 一時滞在施設検索システム

6. 帰宅情報

(ウ) 災害時帰宅支援ステーション等の開設・運営情報

【情報提供機関】

- 都県、市区町村
- 報道機関
- 企業・学校等及び大規模集客施設、避難所・一時滞在施設、駅・駅前協議会等
- 災害時帰宅支援ステーション協定締結事業者

【提供する情報】

- 災害時帰宅支援ステーション協定締結事業者のリスト
- 管轄地域におけるステーションの所在地を示す地図
- 開設・運営情報

【提供に当たっての留意点】

《都県、市区町村》

- 協定締結事業者のリスト及び管轄地域におけるステーションの所在地を示す地図を平時から作成し用意しておく。（掲示物（紙）、インターネットやデジタルサイネージの画面掲載コンテンツ、等）
- 多数存在する災害時帰宅支援ステーションの開設・運営状況を把握する方法について平時から検討し、仕組みを整える。
 - チェーンストア本部経由で把握するか、管轄地域の店舗から直接連絡を受けて把握するか、等
- 開設・運営状況は、発信日時を併記して提供する。
- インターネットが利用可能な状況であれば、企業・学校・各種施設が帰宅困難者に提供する上で利便性が高いように、電子媒体で作成し、メールやホームページ等、インターネット経由で提供する。

《企業・学校・各種施設》

- 都県、市区町村が提供する情報を入手し、館内放送、掲示物（紙）、ホームページやデジタルサイネージ等の画面への表示等によって情報提供を行う。
- 都県、市区町村による情報提供場所の情報（ホームページのURL等）を、上記と同様の手段によって提供する。

【イメージ】

災害時帰宅支援ステーションの協定締結事業者及び所在地

（ホームページやデジタルサイネージ等の画面への表示、掲示物（紙）等）

●災害時帰宅支援ステーション協定締結事業者

コンビニエンスストア	●ココストア ●サークルK ●スリーエフ ●セブンイレブン ●デイリーヤマザキ ●ファミリーマート ●ポプラ ●ローソン	●コミュニティストア ●サンクス ●キューズmart ●ミニストップ ●ヤマザキデイリーストア ●生活彩家 ●ナチュラルローソン ●ローソンストア100
ファーストフード	●モスバーガー ●吉野家	●山田うどん ●カレーハウス CoCo壱番屋
ファミリーレストラン	●デニーズ ●シブラー ●シェーキーズ	●ロイヤルホスト ●公公婆婆 ●TGI FRIDAY'S
居酒屋	●和民 ●和み亭 ●わたみん家 ●炭旬 ●はな(花)の舞 ●王道 ●やぎとり道場 ●樹の木 ●麺丸・酒菜の二枚看板	●坐和民 ●響の屋 ●コハン ●仰天酒場 ●さかなや道場 ●チムニー ●団楽炎 ●知夢仁
カラオケスペース	●ビッグエコー ●カラオケ館	●祭一丁&ビッグエコー

●近隣の災害時帰宅支援ステーション



コンビニエンスストア コンビニエンスストア 飲食店チェーン等

（出典）東京都防災マップ、災害時帰宅支援ステーション事業者用ハンドブックより作成

6. 帰宅情報

(工) 駅周辺の混雑状況

【情報提供機関】

- 駅、駅前協議会
- 警察、市区町村
- 報道機関、大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者
- 企業・学校等及び大規模集客施設、避難所・一時滞在施設等、災害時帰宅支援ステーション等

【提供する情報】

- 駅名
- 駅への入場可否
- 路線行き先別乗車可否
- 混雑状況等

【提供に当たっての留意点】

《警察、市区町村》

- 管轄地域内の各駅の状況を取りまとめ、表形式にするなど、見やすく簡潔に記載する。
- 発信日時を併記して提供する。
- インターネットが利用可能な状況であれば、企業・学校・各種施設が帰宅困難者に提供する上で利便性が高いように、電子媒体で作成し、メール送付、ホームページからのダウンロード等、インターネット経由で提供する。

《企業・学校・各種施設》

- 警察、市区町村が提供する情報を入手し、館内放送、掲示物（紙）、ホームページやデジタルサイネージ等の画面への表示等によって情報提供を行う。
 - 企業・学校・各種施設が自ら収集した情報も適宜提供する。
- 都県、市区町村による情報提供場所の情報（ホームページのURL等）を、上記と同様の手段によって提供する。

【イメージ】

駅周辺の混雑状況に関する掲載資料

（ホームページやデジタルサイネージ等の画面への表示、掲示物（紙）等）

A 区の鉄道各駅周辺の混雑状況及び鉄道運行状況					
20XX 年 XX 月 XX 日					
駅名	入場可否	路線名	上下線区分	乗車可否	混雑状況等
A 駅	○	□□線	上り（○○行き）	○	入場可能ではありますが、非常に混雑していますので、慌てずに行動して下さい。
			下り（□□行き）	×	
		**線	上り（△△行き）	△（混雑）	
			下り（**行き）	×	
B 駅	×	—	—	—	
C 駅					
D 駅					
E 駅					
・・・					

6. 帰宅情報

(オ) 帰宅困難者（要援護者）の搬送体制

【情報提供機関】

- 国、都県、市区町村
- 交通事業者
- 報道機関、大型ビジョン・デジタルサイネージ端末管理者
- 企業・学校等及び大規模集客施設、避難所・一時滞在施設等、災害時帰宅支援ステーション等

【提供する情報】

- 搬送対象者
- 搬送ルート
 - 搬送ルート全体を把握できる広域地図
- 搬送拠点（始発地点・中継地点・終着地点）
 - 各地点の周辺地図

【提供に当たっての留意点】

《国、都県、市区町村》

- 速やかに情報提供できるよう、平時から作成し用意しておく。（掲示物（紙）、インターネットやデジタルサイネージの画面掲載コンテンツ、等）
- 始発地点へ帰宅困難者が殺到しないよう、対象者が要援護者であること、搬送開始の連絡を受けてから搬送元へ移動すべきことを強調する。

《一時滞在施設等の各種施設》

- 都県、市区町村が提供する情報を入手し、館内放送、掲示物（紙）、ホームページやデジタルサイネージ等の画面への表示等によって情報提供を行う。
- 都県、市区町村による情報提供場所の情報（ホームページのURL等）を、上記と同様の手段によって提供する。
- 始発地点へ帰宅困難者が殺到しないよう、対象者が要援護者であること、搬送開始の連絡を受けてから搬送元へ移動すべきことを、保護している帰宅困難者に周知する。

【イメージ】

帰宅困難者（要援護者）の搬送体制に関する掲載資料

●搬送対象者

- ・高齢者（満 65 歳以上の方）
- ・妊婦の方
- ・障害者の方（障害者手帳をお持ちの方）

●搬送ルート

- ・東京駅周辺（皇居外苑・皇居前広場）→〇〇、〇〇、〇〇、〇〇
- ・〇〇→〇〇、〇〇、〇〇、〇〇

●搬送拠点（始発地点・中継地点・終着地点）の所在地

- ・東京駅周辺（皇居外苑・皇居前広場）

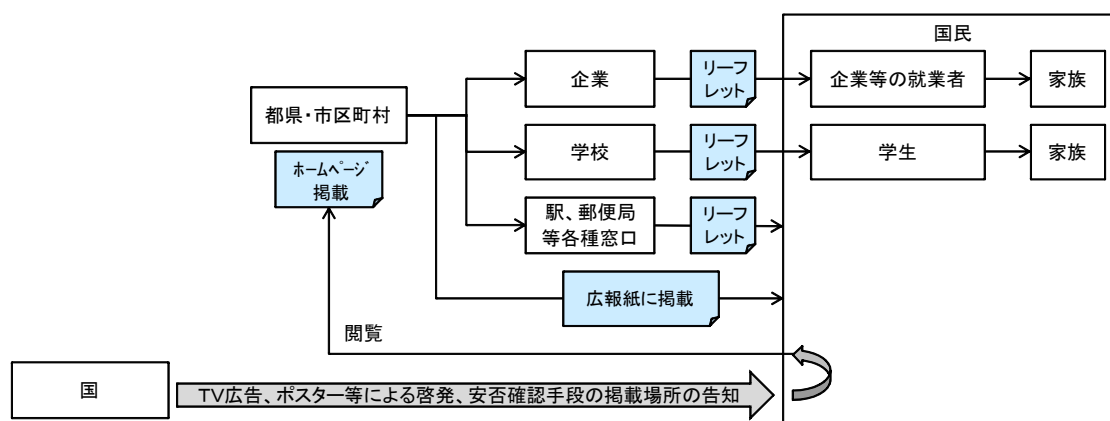


※近隣に適切なバス事業所なし

2. 安否確認手段等の事前周知・広報の具体例

安否確認手段等を平時から確認することの重要性の啓発、具体的方法の周知を、国民に遍く行き届かせるために、次のような方策に取り組んでいくことが必要である。

- 就業者や学生等、組織化された国民に対しては、企業等や学校の協力を得て、周知・広報を確実に働きかける。
- 組織化されていない国民に対しては、人々が集まりやすい施設を運営する機関の協力を得て、働きかける
 - 主婦等：企業等や学校を通じた周知・広報を、就業者や学生によって家族へ展開してもらう。
 - 高齢者：比較的熱心に読まれる都や市区町村の広報紙へ掲載する。
- キャンペーン期間を一定頻度で設け、広告により国民全体に働きかける。
 - TV広告、ポスター
 - 携帯電話事業者による一斉配信
- 帰宅困難者対策訓練において訓練参加者にリーフレットを配布する。



こうした方策を実施するに当たり、下記の点について決定が必要である。

- 周知・広報内容を作成する担当機関
- 関係機関へリーフレットを配布する担当機関
- リーフレットの作成費用負担
- キャンペーンの具体的な実施方法

【事例１】企業による従業員向けの啓発資料の配布（株式会社ローソン）

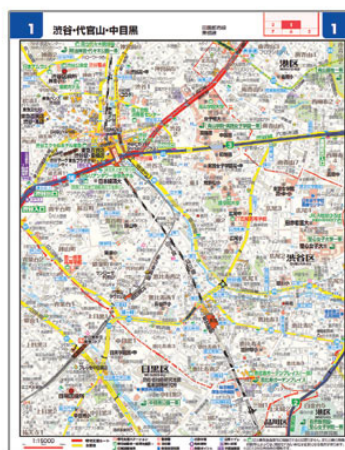
グループ従業員への啓発活動として行ってきた年２回の防災訓練を、2012年度から年３回に増やした。2012年３月１１日の防災訓練では、防災意識の向上のため、下図の防災カードを約２５万部配布した。



出所）首都直下地震帰宅困難者等対策協議会中間報告参考資料（平成２４年３月９日）、参考資料２２「ＪＦＡ加盟各社における帰宅困難者対策の取組」

【事例２】公共交通機関による利用者向けの啓発資料の配布（東急電鉄）

８路線の９８駅のうち、８９駅で飲料水、乾パン、保温シート、簡易トイレ等の緊急物資の備蓄を進めている。また、沿線にある一時滞在施設や広域避難場所等が記載されている「災害時安全ハンドブック」を作成し、２０１２年６月２１日から駅等での配布を開始した。



◆配布場所

- (１) 東急線各駅のインフォメーションポケット（ラック）
- (２) 東急ストアのサービスカウンター（沿線の６０店舗）

◆発行部数

１５万部（カラー、全８８ページ）

◆掲載内容

１．地震発生！でも落ち着いてください

- (１) 駅・列車内では、係員の指示に従って落ち着いて行動してください
- (２) 東急線は大規模地震にも備えています
 - ・耐震補強工事
 - ・地下駅の火災対策
 - ・早期地震警報システム
 - ・運行情報などのご案内
 - ・停電対策

２．東急線沿線の一時避難・帰宅支援マップ

- (１) 東急線沿線を３７エリアに区分けした地図
- (２) 一時滞在施設や広域避難場所、帰宅支援ルートや危険箇所などを表

記

出所）東急電鉄ホームページ

【事例３】行政機関による啓発キャンペーンの実施、啓発資料の配布 (九都県市首脳会議 防災・危機管理対策委員会)

◆ポスターの掲示

毎年「防災とボランティア週間」(1月15日～21日)及び「防災とボランティアの日」(1月17日)に、九都県市域内で都県境を越える大手鉄道事業者16社と連携して主要ターミナル駅にポスターを掲示している。



◆デジタルサイネージでの表示

「防災とボランティア週間」に、コンビニエンスストア店舗（ローソン、東京都23区内の約300店舗）の店頭に設置されている広告媒体、デジタルサイネージ（電子看板）に、15分おきに15秒間、画像を表示している。



◆リーフレットの配布

九都県市の行政窓口にて、折りたたんで掌のサイズになるリーフレットを置き、来庁者に配布している。

《表面》



《裏面》



出所) 九都県市首脳会議 防災・危機管理対策委員会「防災首都圏ネット」