

神戸都心・臨海地域帰宅困難者対策計画

一斉帰宅抑制ガイドライン

第二版

令和7年3月

神戸都心・臨海地域帰宅困難者対策委員会

はじめに

帰宅困難者について

平成 23 年 3 月に発生した東日本大震災では、東京都心のターミナル駅周辺に多くの帰宅困難者が発生し大きな混乱へと発展したことで、大都市が抱える新たな防災上の課題が明らかとなりました。この課題は、6 駅が集中し、日乗降客数が約 70 万人である神戸都心・臨海地域においても同様となります。

駅周辺への帰宅困難者等の集中による混乱の抑制や二次災害の防止、また公共交通機関が復旧するまでの間の従業員や来街者の安全確保など、これらの課題に対して、“まち全体”での取り組みが求められています。



(帰宅困難者の駅への集中)



(歩道からあふれる帰宅困難者)

出典：東京都帰宅困難者対策ハンドブック

神戸市の帰宅困難者対策

このような背景のもと、平成 26 年 6 月には、三宮駅周辺の事業者・団体に「三宮駅周辺地域帰宅困難者対策協議会」(※) を設立し、帰宅困難者の安全確保や支援策、必要な支援について検討を行っています。本協議会において策定した「帰宅困難者対策計画」では、①「大規模災害等により広域的に公共交通機関が停止し、膨大な帰宅困難者が発生した場合において、駅周辺に帰宅困難者等を集中させず地域の混乱を最低限に留めること」、②「公共交通機関の運行再開までの間（最大 72 時間程度）、徒歩帰宅不可能者の安全を確保すること」の 2 点を目的として掲げており、この目的を達成するために、重要となる事項ごとに、取り組むべき内容をとりまとめた各種ガイドラインの作成を進めています。

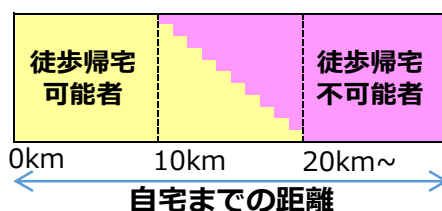
(※) 令和 7 年 3 月の設置要綱作成をもって「神戸都心・臨海地域帰宅困難者対策委員会」に名称変更

本ガイドラインの目的

本ガイドラインは、上記①の目的に向けて、神戸都心・臨海地域内の全ての事業者が、大規模災害時において、共助の観点から取り組むことが望ましい内容を示すものであり、自身の状況に応じて「何ができるか」を考えるための指針とするものです。

用語の解説

- ①帰宅困難者 : 発災時にある区域内にいた居住者以外の人。
- ②徒歩帰宅可能者 : 帰宅困難者のうち、自宅までの距離が 10km 以内の人及び自宅までの距離が 10km~20km で徒歩帰宅可能な人。
- ③徒歩帰宅不可能者 : 帰宅困難者のうち、自宅までの距離が 20km 以上の人及び自宅までの距離が 10km~20km で、徒歩での帰宅を断念した人。自宅までの距離が 10km~20km の帰宅困難者は、1 km ごとに 1 割の人が帰宅を断念し、徒歩帰宅不可能者となる想定としている。



- ④行き場のない人 : 屋内に留まる場所がない人（屋外滞留者）。買い物等自由目的で三宮駅周辺地域に訪れた人や、業務関連で三宮駅周辺地域に訪れ、発災時に屋外にいた人。
- ⑤一斉帰宅抑制 : 施設内にいた従業員や利用者が、発災直後にむやみに施設外に出たり、帰宅や情報収集等を目的に駅などに向かうことを抑制し、施設内に留めること。
- ⑥利用者 : 施設及びその施設のサービスを利用することを主たる目的に訪れた者で、発災時に当該施設にいた者。
- ⑦屋内待機 : 従業員が安全に帰宅できる状況になるまで、発災時にいた施設内で留まること。
- ⑧利用者保護 : 利用者を帰宅が可能になるまで一時的に保護すること、または保護できない場合に安全な場所へ案内・誘導すること。
- ⑨事業者 : 施設の所有・管理に関係なく、地域内の事業所で事業経営に携わる者
- ⑩施設管理者 : 事業者が事業を営む施設を所有または管理する事業者等。
- ⑪一時退避場所 : 発災時に、施設の安全性が確認され当該施設に戻るまでの間、施設の滞在者・来訪者が一時的に退避するための場所（公園や広場等）
- ⑫一時滞在施設 : 帰宅が可能になるまで待機する場所がない「行き場のない徒歩帰宅不可能者」を一時的に受け入れる施設。

※上記⑦屋内待機、⑧利用者保護には、徒歩帰宅可能者に対して安全に徒歩帰宅できるまでの間の屋内待機、利用者保護も含む。

目次

1. 基本的な事項.....	1
(1) 一斉帰宅抑制の必要性.....	1
(2) 対象者等.....	1
(3) 事業者の役割.....	1
(4) 実施期間.....	1
2. 平常時の取り組み.....	3
2-1. 従業員の屋内待機のための準備.....	3
(1) 平常時からの施設の安全確保.....	3
(2) 従業員及び家族の安否確認.....	3
(3) 帰宅ルール.....	3
(4) 屋内待機のための備蓄.....	4
(5) 情報入手手段と情報提供体制の準備.....	4
(6) 屋内待機への備え.....	4
(7) 訓練等.....	4
2-2. 利用者保護のための準備.....	4
(1) 利用者保護のための事前検討.....	4
(2) 利用者保護のための備蓄.....	5
(3) 平常時からの施設の安全確保.....	5
3. 発災時の取り組み.....	6
3-1. 発災直後の取り組み.....	6
(1) 一斉帰宅抑制.....	6
(2) 施設の安全性確認.....	6
(3) 利用者保護の可否判断.....	6
3-2. 屋内待機・利用者保護.....	6
(1) 従業員の屋内待機.....	6
(2) 利用者保護.....	7
(3) 混乱収束時の取り組み.....	7
【参考①】施設の安全点検のためのチェックリスト（例）.....	8
【参考②】屋内待機にかかわる備蓄の目安（例）.....	9
【参考③】帰宅困難者（従業員等を含む）が求めると想定される情報とその対応（例）.....	10
【参考④】発災時における館内放送及び利用者保護開始時の説明（例）.....	11

1. 基本的な事項

(1) 一斉帰宅抑制の必要性

本ガイドラインは、大規模災害等により広域的に公共交通機関が停止し、膨大な帰宅困難者が発生した場合において、駅周辺に帰宅困難者等を集中させず地域の混乱を最低限に留めることを目的に、安全に帰宅可能となるまでの間、従業員やその施設の利用者が施設内に留まる「一斉帰宅抑制、屋内待機・利用者保護」の考え方や具体的な手順等を示すものである。

一斉帰宅抑制は、帰宅困難者発生の抑制に寄与するだけでなく、被災後の事業継続・再開がしやすく、経済的な立ち直りも早くなるという、事業者にとってのメリットにもなるものである。

(2) 対象者等

- 一斉帰宅抑制、屋内待機・利用者保護の対象者は、三宮駅周辺地域の全ての従業員と発災時に地域内施設を利用していた利用者とする。
- 対象者に対して一斉帰宅抑制、屋内待機・利用者保護の呼びかけや保護を実施する主体は、地域内の全事業者とする。

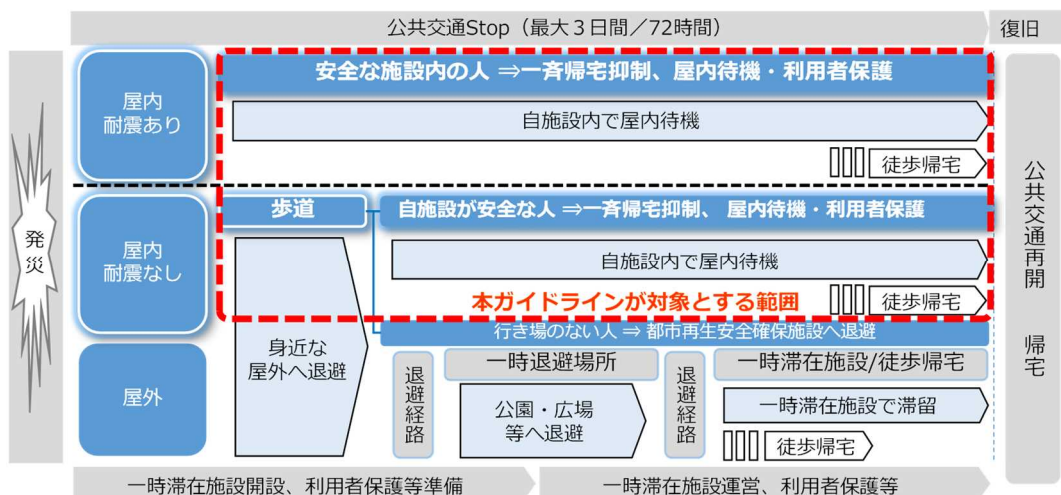
(3) 事業者の役割

- 事業者は、発災時に従業員、利用者に対して一斉帰宅抑制の呼びかけ等を必ず実施するものとし、以下のような場合を除き、屋内待機・利用者保護に努めるものとする。
 - ①発災後の施設の安全点検等の結果、従業員、利用者が当該施設で安全に滞在できない場合
 - ②利用者を安全に留める空間が施設内に確保できない場合
 - ③利用者を施設内に保護することが、当該事業者の事業継続性の確保や事業上の利害に与える影響が著しく大きいと判断される場合
- ※ただし、従業員に対しては①の場合を除き、屋内待機を実施することを基本とする。

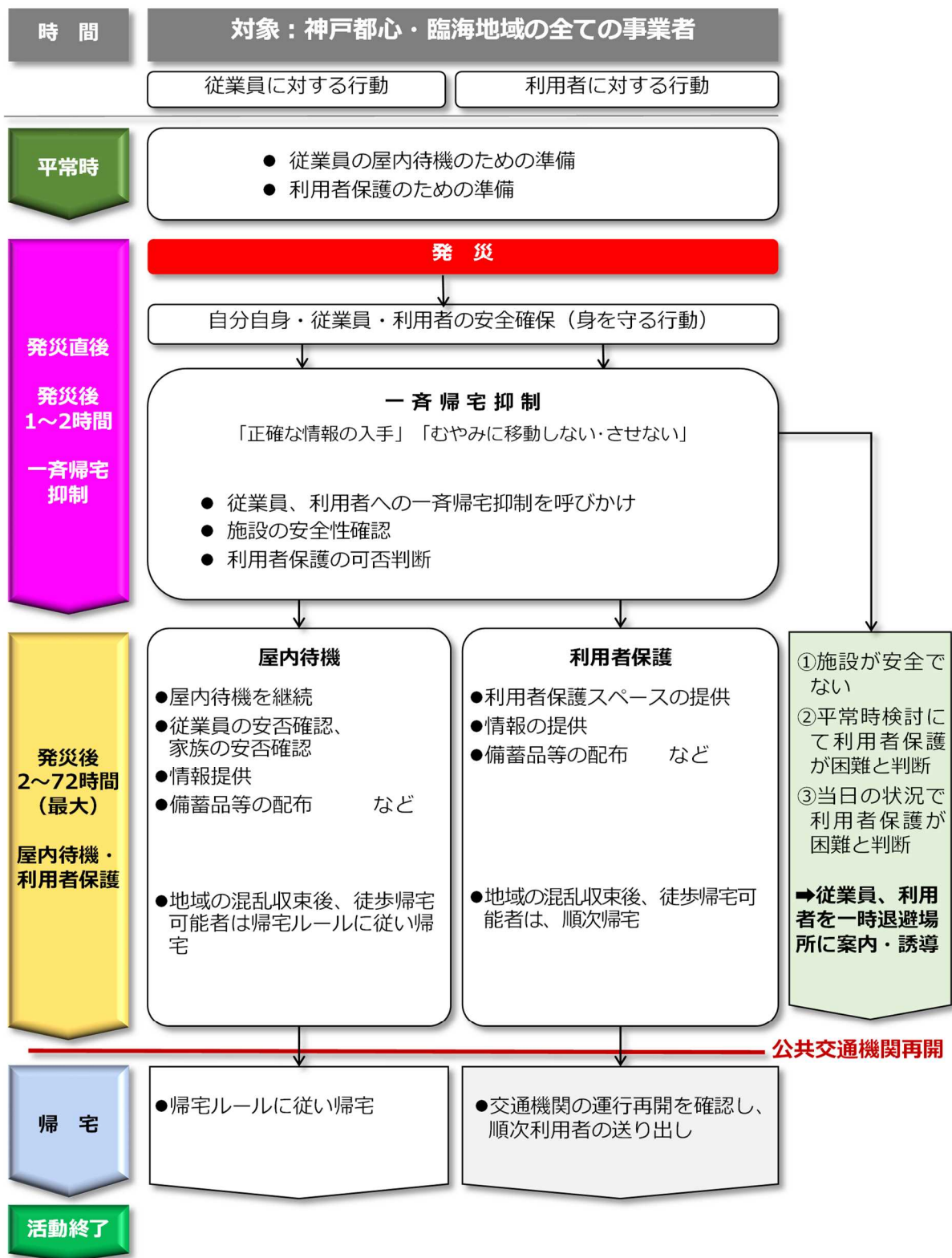
(4) 実施期間

- 対象者が、安全に帰宅開始できるまで、最大で発災後3日間とする。

図表 1 発災時における退避行動のシナリオと本ガイドラインが対象とする範囲



図表 2 一斉帰宅抑制、屋内待機・利用者保護の流れ



2. 平常時の取り組み

2-1. 従業員の屋内待機のための準備

(1) 平常時からの施設の安全確保

① 施設の安全性向上

○発災時の施設内での事故・被害防止に加え、事業者は施設内に従業員が留まれるよう、日頃からオフィスの什器類の転倒・落下・移動防止対策、事務所内のガラス飛散防止対策等に努める。

○発災時の停電発生も想定し、施設及び利用者の安全確保の方針について、具体的な内容を予め定めておく。

② 発災時の対応に関する準備

○災害発生時の施設内の点検箇所を予め定めておくとともに、施設の緊急点検のためのチェックシート等を作成しておく。

○従業員等で設備等の応急復旧に対応する場合には、工具を備えておく。

【参考①】施設の安全点検のためのチェックリスト（例）

(2) 従業員及び家族の安否確認

① 外出する従業員等の所在確認

○事業者は外出する従業員等に対し、発災時に従業員等の所在を把握できる取り組みに努める。

○外出先の被災場所から会社もしくは自宅の距離に応じて、従業員がとるべき対応を事前に検討・周知しておくよう努める。

② 安否確認手段

○事業者は発災時における従業員との連絡の手段・手順を予め定めておく。

○また、従業員が発災後に安心して施設内に待機できるよう、その家族等との安否確認手段を定め、従業員へ周知する必要がある。

○安否確認は通信手段網の特性を踏まえて複数の手段を使うことが望ましい。

・ 固定及び携帯電話の音声ネットワークを利用するもの

（例）災害用伝言ダイヤル(171)

・ 固定及び携帯電話のパケット通信ネットワークを利用するもの

（例）災害用伝言板(Web171)、災害用音声お届けサービス、SNS（ソーシャル・ネットワークキング・サービス）、IP 電話、専用線の確保 等

(3) 帰宅ルール

○従業員の居住地に応じた帰宅ルール（順序、グループ単位での帰宅など）を定めておくよう努める。

○従業員が安全に帰宅したことをメール等の方法により確認することが望ましい。

(4) 屋内待機のための備蓄

① 屋内待機時間の目安

- 発災後、交通機関復旧まで最大で3日間程度の屋内待機を想定する。
- 徒歩帰宅可能者は、地域の混乱が一定収束した後、帰宅することを基本とする。

② 各事業者の備蓄量

- 各事業者は、従業員のための備蓄として、最低3日分を確保する。

【参考②】屋内待機にかかわる備蓄の目安（例）

(5) 情報入手手段と情報提供体制の準備

- 施設には、テレビ、ラジオ、インターネットと接続できるパソコン等を備えておくほか、トランシーバーやIP無線など、災害に強い通信手段の確保に努める。

- 入手した情報はできるだけ多くの人に分かりやすく提供できるよう検討しておく。

（ホワイトボードの活用、掲示、周辺の地図を準備し地図上に示す、館内放送など）

【参考③】帰宅困難者（従業員等を含む）が求めると想定される情報とその対応（例）

(6) 屋内待機への備え

① 事業者による屋内待機への備え

- 事業者は、従業員が一斉帰宅抑制・屋内待機する手順等を定め、従業員に周知するよう努める。

② テナントビルにおける入居者の役割分担

- テナントビル管理者は、各テナントが異なった行動をとることによる混乱を避けるため、テナント間の役割分担等を予め取り決めるとともに、各テナントにおける備蓄内容、防災計画等の情報を共有し、発災時にビル全体で対応できるよう備えておくようにする。

(7) 訓練等

- 事業者は地震を想定した地域での防災訓練等を定期的実施する際に、一斉帰宅抑制・屋内待機に関する手順等についても確認し、必要な場合は改善を行う。

- 集客施設等において、利用者保護の訓練を実施する際には、バリアフリーの観点から、様々な利用者を想定した訓練を実施することが望ましい。

2-2. 利用者保護のための準備

(1) 利用者保護のための事前検討

- 施設内に利用者の滞留が想定される事業者は、その利用者の保護の可否について、以下のよ
うな要件の事前検討を行い、予め可否の判断をしておくよう努める。

- 事前検討によって、利用者保護ができないと判断した事業者は、発災時には施設内にいる利用者を一時退避場所へ案内・誘導する方策を検討する。

①利用者保護のためのスペース確保

- 施設の特性を踏まえ、事前に利用者を保護する場所を検討する。
- 場所の設定にあたっては、施設出入口からの動線、企業等の情報機密保護エリア、商業施設における商品保護なども考慮する。通路部分の使用、従業員食堂、会議室等も想定される。
- 規模は、2人あたり 3.3 m²を目安とする。ただし、実際の定員の算出に当たっては、施設の状況や特性を考慮する。（例：固定された座席の状況 など）

②運営要員の確保

- 事業者は、保護する利用者人数を踏まえ、必要に応じて運営要員の確保を検討する。運営要員は、発災時に、利用者保護スペースの設営、備蓄品の配布、情報提供など、利用者保護対応とその準備にあたる。

③備蓄品の保管

- 事業者は、従業員に加えて利用者保護のための備蓄品の保管の可能性について検討する。
- 施設内において備蓄品の保管場所の確保が困難な場合には、近隣事業所や地域住民と共同で当該施設外に備蓄品保管倉庫を設けるなどの対策も検討する。

(2) 利用者保護のための備蓄

○事業者は、従業員のための備蓄に加え、スペースに応じて想定される利用者のために、最低3日分を確保するように努める。

○備蓄物の内容、留意事項等は、【2-1. (4) 屋内待機のための備蓄】を参照。

【参考②】屋内待機にかかわる備蓄の目安（例）

(3) 平常時からの施設の安全確保

① 施設、利用者保護スペースの安全性向上

○事業者は、施設内で安全に利用者保護ができるように、日頃から安全性向上方策に努める。

○安全性向上方策、発災時の対応に関する準備等は、【2-1. (1) 平常時からの施設の安全確保】を参考に、できる範囲で行う。

【参考①】施設の安全点検のためのチェックリスト（例）

3. 発災時の取り組み

3-1. 発災直後の取り組み

大規模な災害の発生時には、「安全の確保」、「正確な情報の入手」、「むやみに移動しない、させない」という一斉帰宅抑制を徹底する。

(1) 一斉帰宅抑制

- 発災直後は、自分自身・従業員・利用者の安全確保、身を守る行動を最優先する。
発災直後からは、災害関連情報の入手に努め、広域的な公共交通機関の停止状況や周辺の被災状況等を確認し、従業員に対し、施設内に待機（一斉帰宅抑制）するよう呼び掛ける。
- 集客施設等の施設利用者についても、従業員に準じて可能な限り施設内で待機するよう呼び掛けるものとする。館内放送が活用できる場合には、予め検討した手順に基づいた施設内待機（一斉帰宅抑制）を施設利用者に分かりやすく呼び掛けるとともに、エレベーター使用、フロア移動を禁止することも呼び掛ける。

【参考④】発災時における館内放送及び利用者保護開始時の説明（例）

- 耐震性が十分でない施設にいる事業者は、施設の安全性が確認されるまで、従業員や利用者を近くの歩道等へ一旦退避させ、一斉帰宅抑制を呼び掛ける。

(2) 施設の安全性確認

- 従業員が施設の緊急点検のためのチェックシート等に基づき、施設の安全性を確認する。
【参考①】施設の安全点検のためのチェックリスト（例）
- 施設の安全性確認等により、施設や周辺の安全が確認された場合、事業者は、従業員や利用者の屋内待機を継続する。
- 施設や周辺が安全でないと判断される場合、事業者は、近くの一時退避場所へ従業員、利用者を案内・誘導する。
- テナントビルの場合は、必要に応じて施設管理者が各テナントに指示を行うものとする。

(3) 利用者保護の可否判断

- 事業者は、施設の安全性の確認後、利用者保護のためのスペース、備蓄、設備、備品等の確認を行い、利用者保護が可能か判断を行う。
- 利用者保護の継続を判断した場合には、予め検討した利用者保護の手順に基づき利用者保護スペースへの誘導など、利用者保護を開始する。
- 利用者保護ができないと判断した場合、施設内の利用者を一時退避場所へ案内または誘導する。

3-2. 屋内待機・利用者保護

(1) 従業員の屋内待機

- 施設の安全性と状況確認を行い、屋内待機を続けることが可能と判断した場合、予め定められた役割分担に基づいて、従業員相互の協力のもと屋内待機を継続する。

(2) 利用者保護

- 事業者は、共助による支援として利用者保護の主旨を説明し、施設利用者に協力を要請する。
- 事業者は、利用者保護スペースの設営を行い、予め検討した情報提供、備蓄品の配布などの手順に従って、できる範囲での支援を行う。
- 事業者は、徒歩帰宅可能者が帰宅を希望する場合でも、地域の混乱が収束するまでは、収集した情報を提供することによって、留まることを勧める。

(3) 混乱収束時の取り組み

- 従業員は、混乱の收拾状況を踏まえ、予め定められた帰宅に関するルールにしたがって帰宅する。
- 施設利用者に対して、事業者は、公共交通機関の運行再開情報等をふまえ、安全に帰宅可能と判断される場合は、帰宅を促す。

【参考①】施設の安全点検のためのチェックリスト（例）

点検項目	点検内容	判定 (該当)	該当する場合の 対処・応急対応等
施設全体			
01 建物（傾斜・沈下）	傾いている。沈下している。		建物を退去
	傾いているように感じる。		要注意 →専門家へ詳細診断を要請
02 建物（倒壊危険性）	大きなX字状のひび割れが多数あり、コンクリートの剥落も著しく、鉄筋がかなり露出している。壁の向こう側が見える。		建物を退去
	斜めやX字形のひび割れがあるが、コンクリートの剥落はわずかである。		要注意 →専門家へ詳細診断を要請
03 隣接建築物・周辺地盤	隣接建築物や鉄塔等が施設の方向に傾いている。		建物を退去
	周辺地盤が大きく陥没または隆起している。		建物を退去
	隣接建築物の損傷や周辺地盤の地割れがあるが、施設への影響はないと考えられる。		要注意 →専門家へ詳細診断を要請
施設内部（居室・通路等）			
04 床	傾いている、または陥没している。		立入禁止
	フロア等、床材に損傷が見られる。		要注意/要修理
05 壁・天井材	間仕切り壁に損傷が見られる。		要注意/要修理
	天井材が落下している。		立入禁止
	天井材のズレが見られる。		要注意 →専門家へ詳細診断を要請
06 廊下・階段	大きなX字状のひび割れが多数あり、コンクリートの剥落も著しく、鉄筋がかなり露出している。壁の向こう側が見える。		立入禁止
	斜めやX字形のひび割れがあるが、コンクリートの剥落はわずかである。		点検継続 →専門家へ詳細診断を要請
07 ドア	ドアが外れている、または変形している。		要注意/要修理
08 窓枠・窓ガラス	窓枠が外れている、または変形している。		要注意/要修理
	窓が割れている、またはひびがある。		要注意/要修理
09 照明器具・吊り器具	照明器具・吊り器具が落下している。		要注意/要修理
	照明器具・吊り器具のズレが見られる。		要注意/要修理
10 什器等	什器（家具）等が転倒している。		要注意/要修理/要固定
	書類等が散乱している。		要注意/要復旧
設備等			
11 電力	外部からの電力供給が停止している。（商用電源の途絶）		代替手段の確保/要復旧
	照明が消えている。		→（例）非常用電源を稼働
	空調が停止している。		
12 エレベータ	停止している。		要復旧
	警報ランプ、ブザー点灯、鳴動している。		→メンテナンス業者に連絡
	カゴ内に人が閉じ込められている。		→メンテナンス業者または消防機関に連絡
13 上水道	停止している。		代替手段の確保/要復旧 →（例）備蓄品の利用
14 下水道・トイレ	水が流れない（溢れている）。		使用中止/代替手段の確保/要復旧 →（例）災害用トイレの利用
15 ガス	臭気、異音、煙が発生している。		立入禁止/要復旧
	停止している。		要復旧
16 通信・電話	停止している。		代替手段の確保/要復旧 →（例）衛星携帯電話、無線機の利用
17 消防用設備等	故障・損傷している		代替手段の確保/要復旧 →消防設備業者に連絡
18 空調	故障・損傷している		代替手段の確保/要復旧 →メンテナンス業者に連絡
セキュリティ			
19 防火シャッター	閉鎖している。		要復旧
20 非常階段・非常用出口	閉鎖している（通行不可である）。		要復旧 →復旧できない場合、立入禁止
21 入退室・施錠管理	セキュリティが機能していない。		要復旧/要警備員配置 →外部者侵入に要注意（状況により立入禁止）

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

【参考②】屋内待機にかかわる備蓄の目安（例）

■対象となる従業員等

- ・雇用の形態（正規、非正規）を問わず、事業所内で勤務する全従業員
- ・利用者保護による受入予定人数分（受入れ可能な人数を設定する）

■備蓄品目の例示と3日分の備蓄量の目安

品目	具体的な備蓄品の例	備蓄量の目安
水	ペットボトル入り飲料水	3リットル/人・日 ➡9リットル/人・3日
主食	アルファ化米、クラッカー、乾パン、カップ麺等	3食/人・日 ➡9食/人・3日
毛布		1枚/人
特に必要性が高いもの品目	<ul style="list-style-type: none"> ・毛布やそれに類する保温シート ・簡易トイレ、衛生用品（トイレトーパー等） ・敷物（ビニールシート等） ・携帯ラジオ、懐中電灯、乾電池 ・救急医療薬品類 	従業員等の人数を踏まえ、物資ごとに必要量を算定
その他事業継続性等を考慮し各事業所が必要性を判断	<ul style="list-style-type: none"> ・非常用発電機 ・燃料 ・工具類 ・調理器具（携帯用ガスコンロ、鍋等） ・副食（缶詰等） ・ヘルメット ・軍手 ・自転車 ・地図 など 	

※各従業員等にも、自ら非常用食料、ペットボトル入り飲料水、運動靴、常備薬、携帯電話用電源等を備蓄するよう奨励する。

■備蓄品の保管及び配布に関する留意事項

- ・高層ビルに所在する事業所においては、エレベーターが停止した場合も見据えて、備蓄品の保管場所を分散させるなどの対策を講じる。
- ・配布作業の軽減や各従業員等の防災意識向上等の視点から、事前に備蓄品を配布する方法などの方法も検討する。
- ・施設内において備蓄品の保管場所の確保が困難な場合には、近隣事業所や地域住民と共同で当該施設外に備蓄品保管倉庫を設けるなどの対策も検討する。
- ・津波被害が想定される区域に立地する事業所では、津波浸水を想定した高い場所での備蓄場所の確保等が必要である。
- ・備蓄品の保管により、避難通路を塞ぐ、消防法令等に違反（スプリンクラー設備の放水ヘッドを塞ぐ、自動火災報知設備の感知器が設置免除されているパイプシャフト・機械室等の利用）する、などとならないよう注意が必要である。

【参考③】帰宅困難者（従業員等を含む）が求めると想定される情報とその対応（例）

帰宅困難者（従業員等を含む）が求め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）	平常時から実施可能な取り組み（例）
<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・帰宅に関する対応方針、指示 ・避難の指示 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・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） ・ホームページへの掲載 	<ul style="list-style-type: none"> ・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
<ul style="list-style-type: none"> ・安否確認手段やその利用方法についての情報 	<ul style="list-style-type: none"> ・通信事業者、インターネット 	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員への周知資料、ホームページへの掲載 ・掲示板（紙） 	<ul style="list-style-type: none"> ・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
<ul style="list-style-type: none"> ・家族や知人の安否情報 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・特設公衆電話 	<ul style="list-style-type: none"> ・特設公衆電話の整備
<ul style="list-style-type: none"> ・震度情報・余震に関する情報 	<ul style="list-style-type: none"> ・ラジオ・テレビ等 ・神戸市リアルタイム防災情報 	<ul style="list-style-type: none"> ・入手情報の館内放送 ・電子メール（携帯電話・パソコン） ・掲示板（紙） 	<ul style="list-style-type: none"> ・防災情報メールの登録 ・県、市、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
<ul style="list-style-type: none"> ・自分の居住地域、滞在地域、現在地周辺の被害 	<ul style="list-style-type: none"> ・ひょうご防災ネット等防災情報メール 	—	—
<ul style="list-style-type: none"> ・道路・通信・ライフラインの被害・復旧見込 	<ul style="list-style-type: none"> ・国の防災情報 ・鉄道事業者 ・日本道路交通情報センター ・インターネット 	—	—
<ul style="list-style-type: none"> ・公共交通機関の運行状況・復旧見込 	—	—	—
<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅経路を知るための地図情報 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・地図の掲示 	<ul style="list-style-type: none"> ・周辺の地図の用意
<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅途上の道路の通行止、沿道の被害、混雑状況 ・駅周辺の混雑状況 ・事業所周辺の被害 	<ul style="list-style-type: none"> ・ラジオ・テレビ等 ・神戸市リアルタイム防災情報 ・ひょうご防災ネット等防災情報メール ・国の防災情報 ・インターネット 	<ul style="list-style-type: none"> ・入手情報の館内放送 ・掲示板（紙） 	<ul style="list-style-type: none"> ・神戸市リアルタイム防災情報、ひょうご防災ネットなど情報発信先の確認 ・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
<ul style="list-style-type: none"> ・周辺地域の避難先等、災害時帰宅支援ステーション、一時滞在施設の開設・運営情報 	<ul style="list-style-type: none"> ・県、市町村による提供情報 	<ul style="list-style-type: none"> ・掲示板（紙） 	<ul style="list-style-type: none"> ・周辺地域の避難先等、災害時帰宅ステーションの協定締結事業者の確認 ・県、市町村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
<ul style="list-style-type: none"> ・周辺地域の帰宅困難者（一般の帰宅困難者及び避難行動要支援者）の搬送拠点、代替搬送手段 	<ul style="list-style-type: none"> ・国、県、市町村 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・県、市町村、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

■神戸市リアルタイム防災情報

災害発生時や災害発生のおそれがある時に、神戸市民に最新の防災情報をまとめて分かりやすく提供する

■ひょうご防災ネット

ひょうご防災ネットの気象・地震・津波情報、災害時の避難勧告・指示などの防災情報について、メールで配信

■国土交通省災害・防災情報

■NHK 気象・災害情報

■Google 災害情報

■総務省消防庁災害情報

■気象庁防災情報

【参考④】 発災時における館内放送及び利用者保護開始時の説明（例）

1. 発災時の館内放送（例）

【利用者向け：発災直後】

- ただいま地震が発生しましたが、当館は安全です。落ち着いて行動してください。
- 携帯電話をお持ちの方は、緊急地震速報が入りましたが、当館は安全です。
- 余震の発生も予想されます。念のため、吊り下げ物の下や倒れそうなものそばから離れて、揺れがおさまるのを待ちください。エレベーター、エスカレーターは使用できません。落ち着いて係員の指示に従ってください。

【利用者向け：注意喚起】

- ただいまの地震による、店内の状況について、ご報告とお願いです。
- 現在、地域一帯が停電となっております。このため、自家発電に切り替え、店内の照明も非常用照明に切り替わっております。このため、平常時に比べ、暗い状態となっておりますので、十分にご注意ください。
- 余震の発生も予想されます。念のため、吊り下げ物の下や倒れそうなものそばから離れてください。エレベーター、エスカレーターは使用できません。
- 現在の状況でむやみに行動することは大変危険です。フロアの移動はせず、現在のフロアで待機いただきますようお願いいたします。また、ただいまより一旦店舗の営業は停止させていただきます。
- 各階には、誘導担当係員を配置しております、お客様は、係員の指示に従っていただきますようお願い申し上げます。

【利用者保護運営要員向け：指示】

- 各階、誘導担当係員に、ご連絡します。
- 本建物に大きな被害は出ておりませんが、念のため、現在、安全確認を行っております。各階エレベーターホールを待機スペースといたします。お客様を安全に誘導した後は、次の指示までの間、お客様には各階において待機していただきますよう誘導してください。

【利用者向け：状況報告～利用者保護開始・誘導】

- 館内の皆様にご連絡いたします。
 - 時に発生した地震の影響で、ただいま JR 線、地下鉄線、阪急線、阪神線、ポートライナー線の全てが点検のため運行を停止しております。復旧の目途は立っておりません。
- このため、各駅には、多くの方が集中し始めて、混乱している模様です。これから帰宅時間帯になれば駅周辺の混乱がさらに拡大することが予想される状況にあります。
- 当ビルにおきましては、地震発生直後から対策本部を立ち上げ、情報収集を行っております。鉄道の運行状況は、随時、情報を入手し、提供してまいりますのでそのまま待機してください。
- このような状況ですので、鉄道再開までの間、安全に待機していただきますよう館内のお客様に対し、当ビル内の 1 階エントランスホールを開放することを決定いたしました。
- あくまでも民間企業のボランティア精神にもとづく、できる範囲での行動ですので、皆さまのご協力がなくてはできないと考えております。何卒、ご協力をお願いいたします。これより各階ごとに順次、係員が誘導して、1 階エントランスホールへ移動していただきます。

2. 利用者保護の開始に際しての説明

【利用者保護スペースの利用に際しての注意事項】

- このスペースの利用にあたっての注意事項をご説明いたします。
- この利用者保護スペースは、『三宮駅周辺地域帰宅困難者対策協議会』の計画に基づき、このような災害時における共助の観点から、施設管理者が自主的に施設を開放しているものです。
- この利用者保護スペースは、災害時という特殊な状況下で開設しておりますため、施設管理者である私たちの指示に従っていただくことを前提としてご利用いただくとともに、施設管理者として、責任を負えない場合もあることを理解していただきますようお願いいたします。
- また、現段階では建物の安全を確認しておりますが、余震等の影響で建物の安全性や周辺状況に変化が生じた場合には、施設管理者の判断に基づき、急ぎで閉鎖する可能性がありますことをご了承ください。その他に、負傷者の治療等、この施設において対応できない事項等もございまして、ご理解ください。
- ご利用いただけるエリアを予め定めております。売場への立ち入り禁止とさせていただきます。また、サービスカウンター横は、情報提供スペースとしております。こちらで収集した情報を随時提供してまいりますので、ご活用ください。

【利用者保護運営の協力要請】

- 本日は、非常に限られたスタッフで運営していかなければならない状況です。そのため、施設を利用される方々にも運営の補助をしていただく必要があります。お手伝いをしていただける方は申し出ていただきますようお願いいたします。

※この館内放送及び利用者保護開始時の説明（例）は、平成 29 年度帰宅困難者対策訓練のために作成した複合ビルを想定した内容で記載しています。内容は、発災時の施設状況、周辺状況等に応じて変更すべき内容を含んでいます。

「改定経緯」

時期	改定内容
平成 30 年 3 月	第一版 策定
令和 7 年 3 月	第二版 策定 ○帰宅困難者対策協議会の名称等変更 ○都市再生緊急整備地域の拡大に伴う修正 ・地域名称及び計画名称の変更 ○情報の入手先・入手手段（例）の更新