一時滞在施設運営ガイドライン

令和４年３月

福岡市 市民局 防災･危機管理部

目　次

はじめに　P１

第１章　基本的な事項　P２
１．背景　P２
２．用語説明　P２
３．対象施設　P２
４．対象とする帰宅困難者　P３
５．開設基準　P３
６．施設管理者の役割　P３

第２章　一時滞在施設の運営の準備（平常時）　P４
１．運営計画の作成　P４
２．運営体制の取決め　P４
３．受入れのための環境整備　P7

第３章　発災時の取り組み　P９
１．開設の判断　P９
２．開設できない場合の対応　P９
３．開設・運営の流れ（総括）　P９
４．発災直後から一時滞在施設開設まで（発災後から概ね６時間後まで）　P12
５．帰宅困難者の受入等（概ね12時間後まで）　P12
６．運営体制の強化等（適宜、実施する。）　P15
７．一時滞在施設の閉鎖（概ね３日後以降）　P15

参考１　情報の入手先（例)　P16
参考２　施設の安全点検の安全点検のためのチェックリスト（例）　P17
参考３　一時滞在施設の施設利用案内（掲示用）　P18
参考４　一時滞在施設　受入条件（配布用）　P19
参考５　一時滞在施設　利用同意書　P20
参考６　一時滞在施設　施設滞在者名簿　P21
参考７　受入可能人数に達した場合の掲示内容　P22

はじめに

平成２３年３月１１日に発生した東日本大震災では鉄道等の公共交通機関が停止したことから、首都圏のターミナル駅周辺において多くの滞留者や帰宅困難者が発生し、大きな混乱が生じました。福岡都心部においても、平成１７年３月に発生した福岡県北西沖の地震（※）によって安全確認のために鉄道が数時間にわたり停止し、買物客などの行き場を失った来訪者が西鉄福岡駅に隣接する警固公園などに集中し、混乱が生じました。

大規模地震等による帰宅困難者の発生は、混雑による集団転倒や建物の倒壊・落下物による怪我などの恐れがあるとともに、緊急車両が通行できなくなるなど、救助・救急・消火活動の妨げになる恐れがあります。

これらの課題を解決するには、行政が対策を実施していく「公助」だけではなく、個人や企業による自主的な取組み「自助」「共助」も含め、社会全体で対策を進めていくことが不可欠です。

福岡市では、平成２８年３月に官民で組織した福岡都心地域都市再生緊急整備協議会により「天神・博多駅周辺地区都市再生安全確保計画」を策定しました。この計画の最大の目的は、①大規模災害等により広域的に公共交通機関が停止し多くの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、寄る辺のない帰宅困難者の安全を一時滞在施設において確保すること、の２点です。

本書は上記②の目的に向けて、地域の施設管理者が一時滞在施設（退避施設）を運営する際、独自のマニュアルを作成するための手順書として策定したものです。

2022年3月

（※）地震発生当時の震央地名は西方沖であるが、平成１８年１０月の地名見直しに伴い、現在の地名は、北西沖に変更となっている。

第１章　基本的な事項

１．背景

大規模地震発生時において、駅周辺の滞留者や路上等の屋外で被災した外出者等については、帰宅が可能となるまでの間、待機する場所がないことが想定される。
このような帰宅困難者等を一時的に受け入れるための一時滞在施設を可能な限り多く確保するとともに、災害時における運営方法をあらかじめ明確にしていく必要がある。

２．用語説明

（１）**帰宅困難者**
地震発生時に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）をいう。

（２）**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帰宅困難者を一時的に受け入れる施設をいう。（都市再生特別措置法では退避施設という。）

（３）**災害時帰宅支援ステーション（徒歩帰宅者支援ステーション）**
災害時、救急・救助活動が落ち着いた後に帰宅困難者の徒歩帰宅を支援するため、可能な範囲で水道水、トイレ、地図等による道路情報、ラジオ等で知り得た通行可能な道路に関する情報等を提供する施設をいう。

（４）**施設管理者**
一時滞在施設として提供する施設を所有・管理する事業者等をいう。

（５）**施設滞在者**
一時滞在施設内に滞在している帰宅困難者等をいう。

３．対象施設

一時滞在施設の対象となる施設は、 帰宅困難者を一時的に受け入れることについて、福岡市と「災害時における施設等の提供協力に関する協定」を締結した施設を基本とする。
具体の施設種別としては、集会場、オフィスビルのエントランスホール、集客施設、ホテルの宴会場、学校、地下空間等が想定される。
一時滞在施設として使用する施設については、当該施設が発災時において担うべき役割、立地条件や施設ごとの特徴を踏まえるとともに、施設の安全性の観点から、一定の耐震性（昭和56年に導入された新耐震基準）を有した建物（耐震改修により同基準を満たした建物を含む）であることが必要である。

４．対象とする帰宅困難者

本ガイドラインで対象とする帰宅困難者は、大規模地震発生時に天神・博多駅周辺地域において、公共交通機関が広範囲に停止し、徒歩による帰宅ができず、屋外に滞留し、被災により職場に留まることもできない等の理由で行き場のない「寄る辺のない帰宅困難者」とする。

５．開設基準

（１）地震などにより、多くの公共交通機関が一定時間運行を停止し、多数の帰宅困難者の発生が予想されるとき。

（２）受け入れた帰宅困難者が安全に帰宅開始できるまでの間、原則として発災後３日間の運営を標準とする。

６．施設管理者の役割

一時滞在施設では、災害発生時の状況に応じて、可能な範囲で、施設管理者を中心として、以下の支援を行う。また、その支援の実施に際しては、必要に応じ、施設滞在者へ施設運営の協力を得て取り組むことを基本とする。

①施設の安全を確認した後、帰宅困難者を速やかに受け入れる。

②水や食料、ブランケットなどの支援物資を配布する。

③トイレやごみ処理などの施設の衛生管理を行う。

④周辺の被害状況や道路、鉄道の運行状況などの情報収集及び施設滞在者に対する情報提供を行う。

第２章　一時滞在施設の運営の準備（平常時）

１．運営計画の作成

施設管理者は、帰宅困難者等の受入に係る運営計画又はこの受入を含む防災計画をあらかじめ作成しておく。

その際、可能であれば、他の一時滞在施設等との連携や行政機関との連携、地域における帰宅困難者対策の取組への参加等についても運営計画又は防災計画に明記する。

施設管理者は、運営計画又は防災計画を冊子等にまとめ、自らの従業員等に周知する。

テナントビルの場合や事業者が複数存在する複合ビルの場合、施設管理者は他の事業者等と連携し、建物ごとの個別の事情に応じて、あらかじめ役割分担を取り決める。

２．運営体制の取決め

施設管理者は、一時滞在施設が発災時に機能するよう、運営計画又は防災計画に、運営体制に関する次の点を定めておくことが必要である。

（１）施設内における受入場所

場所の設定にあたっては、建物出入口からの動線、企業等の情報機密保護エリアなどとの関係も踏まえて決定する。

（２）受入定員

1人あたり2㎡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）

（３）対応時間

災害はいつでも起こり得ることを考慮し、帰宅困難者の受入に関する時間帯に応じた対応基準を定めておく。

【一時滞在施設を開設する時間帯（例）】

・営業時間（9：00～20：00）内に災害が発生した場合
　→受入れの対応を行う方向で検討します。
・営業時間外（上記以外）に災害が発生した場合
　→状況に応じて検討・判断します。

（4）運営要員の確保

自社ビルの施設管理者は、一時滞在施設の運営に係る要員を自社内から確保するように努める。テナントビルの場合や事業者が複数存在する複合ビルの場合の施設所有者は、当該ビルの管理者及び占有者等と連携し、一時滞在施設の運営に係る要員の確保に努める。この場合、運営に係る役割分担と責任についてもあらかじめ決めておくことがのぞましい。

なお、運営要員の確保にあたっては、災害時には「施設滞在者の中からボランティアを募る」という考え方に基づき、運営要員を現場で確保することが重要である。

- 施設滞在者はお客様ではありません。災害時での助け合いを前提とした状況下での運営を維持するため、積極的に参加するよう呼びかける。
- 予めボランティア向け説明資料や（目印となる）ゼッケン等を用意しておく。

【運営要員の役割分担（例）】

役　割	担当者の性格等	発災時の主な業務
施設管理者	平常時から職員を選任	・施設の安全確認および一時滞在施設の開設の可否の判断 ・一時滞在施設の運営にあたっての施設の安全管理
運営責任者	・平常時から職員を選任 ・必要に応じて副運営責任者を配置	・福岡市をはじめとした関係機関との情報交換および連携 ・帰宅困難者を受け入れるための一時滞在施設の開設準備 ・一時滞在施設の運営体制の統括 ・施設滞在者への情報提供、備蓄物資の供給 ・施設滞在者の人数の把握、施設滞在者名簿の作成 ・要配慮者の有無および施設滞在者の健康状態の把握
総務担当者	・各担当者１～２名程度 ・必要に応じてボランティア等を募る	・運営責任者の補佐および各担当者の統括 ・施設の運営記録
情報担当者		・福岡市との情報交換（必要に応じて情報連絡員として派遣） ・施設滞在者への情報提供
物資担当者		・備蓄物資の管理（必要量、搬入数量、配布数量および在庫） ・開設期間中における物資の保管
その他		・施設の実情に応じて必要な担当者を編成する

※役割分担を検討する際には、担当者の引継ぎや交代要員が発生することを考慮します。

（5）関係機関との連絡内容、手順

施設管理者は、一時滞在施設の円滑な運営を図るため、福岡市や関係機関等への連絡手段の確保について予め定めておく。

（6）施設滞在者への情報提供の手順

施設管理者は、施設滞在者に提供する被害状況、公共交通機関復旧状況などの内容、情報入手手段、情報提供方法について予め定めておく。

情報の入手先の例については、１６頁『参考１』のとおり。

（７）備蓄物資等の配布手順

施設管理者は、施設滞在者に対する備蓄物資等の配布内容、ルール、伝文を予め定めておく。（⇒配布方法は、１３頁『第３章５.（２）』参照）

【備蓄物資配布の伝達文（例）】

- 食料・水・物資などは公平に分配します。
- 数量が不足する場合は、子供・妊婦・高齢者・障がい者等を優先に配布します。
- 物資は●時頃に、場所は■■■で物資担当者が配布しますので、秩序を守って指示に従い受け取って下さい。
- 配付する物資などの内容や数量は、その都度みなさんに伝達します。

（８）要配慮者等への対応

施設管理者は、受入・運営・閉鎖等の各段階における要配慮者（高齢者、障がい者、乳幼児、妊婦、外国人等）への具体的な対応方法等について予め定めておく。

対象者	具体的な対策等
高齢者 障がい者	• 本人の意向を確認の上、出入口やトイレに近い場所を確保し、移動が少なくて済むようにする。 • 情報伝達などが隔離しないよう配慮する。 • 目の不自由な人には、壁づたいに歩けるよう壁際のスペースを割り当てます。
妊婦・乳幼児	• 妊婦は体が冷えるとお腹が張り流産・早産のリスクが高くなるため、床からの冷え防止ができるように努める。 • 乳幼児が泣いたり騒ぐことで保護者が周囲に対して気兼ねをするため、スペースの確保または配置等の工夫(乳児・幼児がいる家族をまとめる等)をする。 • 運営スタッフに女性を配置する。
外国人	• 誘導の案内や情報提供について配慮します。 • 英語、中国語等の誘導案内板による対応も検討します。 • 一般社団法人自治体国際化協会がホームページで提供する災害時多言語表示シート（災害時に使用する用語を多言語に翻訳したシート）を活用する。 URL; http://dis.clair.or.jp/ • 必要に応じて「VoiceTra」等の多言語翻訳アプリを活用して対応します。

（９）セキュリティ・警備体制の構築

施設管理者は、施設内・事務所内にある商品・物品や重要情報等について、受け入れた帰宅困難者による盗難等のトラブル防止体制の整備を行う。

３．受入のための環境整備

（１）平時からの施設の安全確保

一時滞在施設として確保された施設については、災害時に帰宅困難者等を安全に受け入れられるよう日頃からオフィス家具類の転倒・落下・移動防止対策、事務所内ガラス飛散防止対策等に努める。

また、災害発生時の建物内の点検箇所(受入のための安全確保という観点から、建物の構造部だけでなく、天井や天井設置設備等も重要となる。)をあらかじめ定めておくとともに、安全点検のためのチェックリストを作成する。

チェックリストの例については、頁１７『参考２』のとおり。

なお、従業員等で設備等の応急復旧に対応する場合には、工具類の備えについても検討する。また、停電時等に一時滞在施設として運営すべきか否か、運営する場合には建物及び施設滞在者の安全確認の方針等を一時滞在施設の運営計画又は防災計画で定めておく。

（２）書類・帳簿の整備（様式例１８頁～２２頁）

受入者に対し、受入時に受入条件を承諾のうえ利用してもらうため、受入条件の掲示や、受入条件に承諾したことを示す署名が出来るよう、書面・帳票を準備しておく。

施設管理者は、受入のための様式書類・帳票等を一時滞在施設に整備し、保存しておくことが望ましい。

以下に必要と考えられる書類・帳票を例示する。

①一時滞在施設　施設滞在者名簿
②受入記録日計表
③一時滞在施設設置及び運営に要した物品受払証拠書類

（３）情報入手手段及び施設滞在者への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。また、その他の災害に強い通信手段の確保に努める。入手した情報を施設滞在者に提供できるよう、ホワイトボード等の掲示板や周辺の地図を準備しておくとともに、可能であれば、館内放送等で伝達する。

【提供する情報種別・内容（例）】

情報種別	具体的な情報の内容
被災情報	・災害の規模、脅威の種別
ライフライン情報	・ライフライン情報 電気、ガス、水道、通信の被害状況および復旧状況
鉄道や道路の状況	・公共交通機関の運行状況、復旧・再開見込み ・道路情報（渋滞状況、方面別の通行可否）
地域情報	・周辺地域被害の情報、帰宅に係るリスクや影響の情報
支援活動情報	・自治体、地域防災組織による炊き出し ・物資配布、給水、特設救護所等の情報
行政から発信される情報	・自治体等から発信される受入施設に係る情報、帰宅支援情報等

（４）安否確認のための体制整備（特設公衆電話、Wi-Fi など）

- 帰宅困難者が家族等と安否確認を行えるよう、特設公衆電話やWi-Fi等の通信手段を整備しておくよう努める。
- 災害用伝言板サービス等の使い方を説明できる体制を整えておく。

（５）備蓄物資、非常用電源設備等の確保

- 施設管理者は、帰宅困難者の受入に必要な水、食料、ブランケット、簡易トイレなどの物資の備蓄に努める。
- 水・食料等の備蓄物資については、賞味期限があるため、定期的に期限を確認し、適宜更新を行う。

◆福岡市と協定を締結している場合

災害時に払い出した備蓄物資に対する費用の補填を受けることを踏まえ、備蓄物資購入時の領収書や契約書に加え、払いだした備蓄物資の記録等の証拠書類を保存しておく。（国・県等の備蓄物資購入のための補助金制度を活用された場合を除く）

- 施設管理者は、非常用電源設備等の確保を行うなど、可能な範囲で災害時の停電時に備えておくことが望ましい。

※非常用電源設備等が確保できない場合の消防用設備等の機能に関しては、災害対策基本法第 86 条の２第２項において、事前に県や市区町村と締結した協定に基づき開設された一時滞在施設など、地方公共団体の長が設置する避難所等について、消防用設備等の設置、維持に関する規定（消防法第17条）を適用しない旨の特例が定められている。

（６）訓練等における定期的な手順の確認

施設管理者は、地震を想定した自衛消防訓練等にあわせて一時滞在施設の開設に関する訓練を年１回以上定期的に実施し、帰宅困難者等の受入の手順等について確認し、必要な場合は手順の改善を行う。

また、施設管理者は当該訓練の結果について検証し必要に応じて計画等に反映させる。

第３章　発災時の取り組み

１．開設の判断

施設管理者は、福岡市から一時滞在施設の開設について要請があった場合、開設の可否や開設可能時間など福岡市へ回答する。
施設管理者と福岡市の連絡は、協定締結時に交換した連絡先（電話・FAX・電子メール）を原則とする。

◆開設の判断
開設の可否判断については、「施設の安全点検のためのチェックリスト」等を活用し、施設の被害状況、安全性の確認を行うとともに、受入場所の状況（すでに施設滞在者で充足しているなど）を考慮し、一時滞在施設として活用可能か判断を行う。

◆開設の決定
施設管理者は、施設状況により一時滞在施設として活用可能として判断した場合、福岡市にその旨を連絡するとともに、運営要員を定められた場所に参集させ、施設開設に向けて準備を開始する。

◆福岡市から開設要請はないが、帰宅困難者が集まって来ている場合
福岡市からの開設要請がない場合においても、施設管理者による自主的な判断による開設を妨げるものではありません。

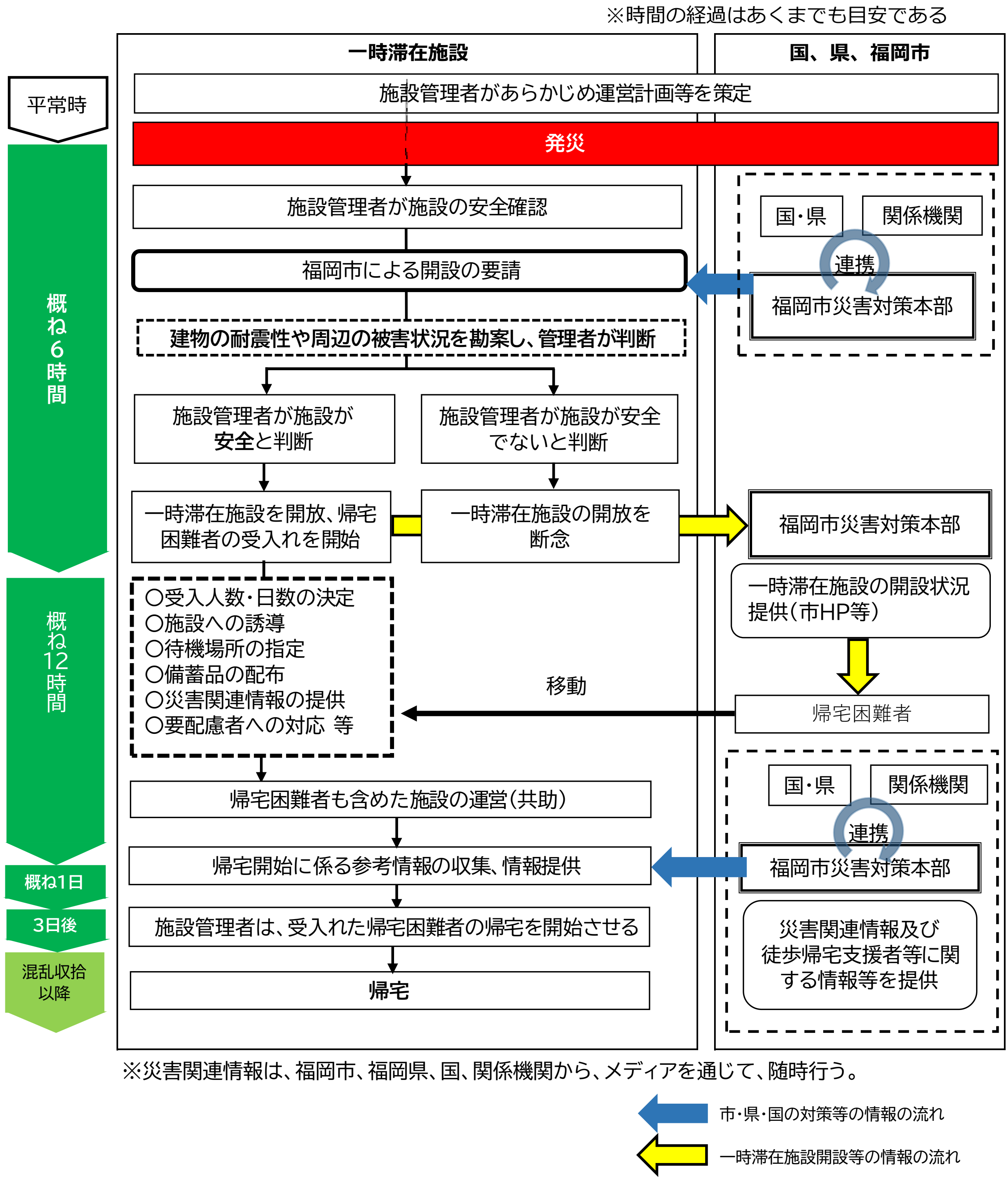
２．開設できない場合の対応

施設管理者は、建物の安全や周辺状況を確認した結果、一時滞在施設として開設できないと判断した場合、福岡市にその旨を報告するとともに、当該施設が一時滞在施設として予め公表されている場合においては、帰宅困難者等による混乱を回避するためにも、施設の入口やその他の目に触れやすい場所に、一時滞在施設として開設できない旨の掲示を行う。

３．開設・運営の流れ（総括）

災害発生からの経過時間に応じて、目標とする一時滞在施設の運営の流れは、概ね次項のとおりである。なお、フロー図は標準的な例を示したものであり、災害の規模、各施設の実情等により適宜柔軟に対応することが必要である。

【一時滞在施設の運営のフロー（例）】



※一旦帰宅困難者を受け入れた後、余震等により受入が困難となった場合は、関係機関と連携し、周辺の一時滞在施設への移動を検討する。

【一時滞在施設運営のチェックリスト（例）】

日時 (発災後)	実　施　事　項	部署・ 担当者 (事前記入)	対応状況 ○対応済 △対応中 ■非対応
概ね 6時間後	①施設の安全確認		
	チェックリストを基に施設の安全を確認する。		
	（施設の安全が確認できない場合）屋外等へ避難誘導し、他の施設情報を提供する。		
	②一時滞在施設内の区域設定		
	受入者立入禁止区域を設定する。		
	運営組織使用区域（活動拠点・物資配布場所等）を設定する。		
	受入スペースを設定する。		
	要配慮者スペースや女性専用スペースを確保する。		
	③一時滞在施設の運営準備		
	施設の運営にあたっている従業者等が中心になって、運営組織を立ち上げる。		
	防火設備・放送設備・通信設備・ライフラインの状況、非常用電源等の確認を行う。		
	備蓄物資の確認を行う。		
	散乱危険物の除去や清掃等を行う。		
	一時滞在施設であることの表示を行う。		
	施設の入口や施設内の目に触れるところに受入条件の掲示を行う。		
	設備等の状況に応じて、トイレ、給水、空調設備を確保する。		
	④通信手段の確保		
	複数の通信手段を確保し、柔軟に対応できるように努める。		
	近隣の一時滞在施設との伝令要員を確保できることが望ましい。		
	⑤一時滞在施設の開設報告		
	当該一時滞在施設の開設情報を、市に報告する。		
概ね １２時 間後ま で	①帰宅困難者の把握、受入れ、受入者の受入条件を承諾した旨の署名		
	受入者用スペースに帰宅困難者を誘導し、受入条件を承諾した旨の署名をしてもらう。		
	受入者名簿等の帳票を作成し、日毎に運営状況を把握する。		
	②保健衛生活動		
	原則として、負傷者は最寄の病院または医療救護所へ誘導する。		
	喫煙区域や簡易トイレの使用区域を設定し、適正な衛生管理を行う。		
	ライフラインの復旧後は、トイレ等の衛生管理を行う。		
	③水、食料等の供給		
	水道施設の被害状況を確認する。		
	近隣の給水拠点の稼働状況を確認する。		
	必要に応じて給水拠点から飲料水を入手する。		
	適宜、自治体に水道施設の復旧状況を確認する。		
	水・食料の備蓄状況を把握し、計画的に備蓄を配付する。		
	④し尿処理・ごみ処理		
	水洗トイレが使用可能か否かを確認し、使用不可の場合は早期復旧に努める。		
	ごみの排出およびし尿処理のルールを確立する。		
	⑤情報の収集・伝達		
	防災関係機関から適宜、災害関連情報を収集する。		
	出入口等の見やすい場所に掲示板等を設置して、情報を提供する。		
	通話は輻輳の可能性が高いため、受入者に災害用伝言板サービスの使用を勧める。		
	⑥受入可能人数に達した場合の報告		
	受入可能人数に達した場合は新たな受入を停止し、市に報告する。		
適宜実施	①受入者も含めた施設の運営（共助）		
	施設管理者のみでの対応が困難な場合は、受入者に運営協力を依頼する。		
	協力を得られた受入者も含めた組織運営体制に再編成する。		
	② 帰宅支援情報の提供		
	テレビ、ラジオ、パソコン等を設置し、交通機関の運行状況等の情報を提供する。		
	代替搬送手段、安全な帰宅経路等、受入者の帰宅支援情報を提供する。		
概ね４日後 以降	① 帰宅誘導		
	帰宅支援情報を提供し、受入者の帰宅を誘導する。		
	方面別帰宅や距離に応じた時差帰宅の指示を行い、帰宅開始時の混乱防止に努める。		
	③ 一時滞在施設の閉鎖		

「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」より

４．発災直後から一時滞在施設開設まで(発災直後から概ね６時間後まで)

（１）建物内の被害状況の把握や施設の安全確認

（２）施設内の各スペースの設定

施設管理者は、受入スペース、女性専用スペース、要配慮者スペース、運営用スペース及び立入禁止区域（危険箇所や事務室等）等の設定を行う。

※要配慮者スペースについては別室を確保することが望ましい。

（３）受入場所の選定

施設管理者は、余震等の可能性を考慮して、施設滞在者が負傷しないよう、天井部等から物が落下するおそれのある場所を避けることが重要である。また、受入場所については、暗がりの部屋、入り組んだ場所のように管理が行き届かない場所を避け、防犯面についても配慮しておくことが重要である。

（４）従業員等による運営組織の編成、備蓄や設備の確認などの運営準備

（５）一時滞在施設であることの表示

（６）施設利用案内の掲示、書類・帳票の準備等

施設の入口や施設内の目に触れる所に施設利用案内を掲示する。また、受入条件を承諾したことを示す署名等ができるよう、書類・帳票を準備する。

（７）受付の設置

受付では、施設滞在者による施設受入条件の同意書への記入をするため、混雑が生じないよう受付用の机を複数台設置し、受付誘導係を配置し誘導する。

（８）福岡市への一時滞在施設の開設報告

５．帰宅困難者の受入等（概ね１２時間後まで）

（１）帰宅困難者の受入開始、同意書への署名・提出

※受入にあたり署名を拒否する者は、受入を拒否しても良い。

◆受入条件の説明

- 受付で施設滞在者に「一時滞在施設　受入条件（配布用）」を配布し、説明を行う。
- 受付では、同意書への記入をした後に、入場可能になる旨を説明し、なし崩し的ななだれ込みの発生を回避し、混乱の防止に努める。

◆同意書の記載・提出

- 施設滞在者に受入条件に同意の上で「一時滞在施設　利用同意書」に必要事項を記入してもらう。
- 「一時滞在施設　利用同意書」を回収する際には、受付担当者は「入所日時」を記載し、同意書内容を「一時滞在施設　施設滞在者名簿」に集約する。
- 利用同意書の記載内容は個人情報となるため、受付担当者は同意書の利用目的と取り扱い、留意事項を把握するとともに、帰宅困難者に同意書の趣旨を十分に説明する。また、「一時滞在施設　施設滞在者名簿」についても、個人情報保護の観点から保管・運用に十分留意する。

（2）計画的な備蓄物資の配布など、水、食料等の供給

備蓄食料の提供については、賞味期限を確認するとともに、賞味期限切れの備蓄食料の提供については慎重に検討し、提供する場合には、その旨の事実を告げることが重要である。

実際の一時滞在施設の状況に応じて、施設運営要員数、レイアウト等状況を踏まえ、配布方法を決定する。

- 受付時を含め施設滞在者に個別配布
- 施設滞在者に所定の位置まで直接取りに来てもらう
- 倉庫からの物資の配布・供給を施設滞在者に支援してもらう　など

施設滞在者への配布・供給漏れや二重配付等が起こらないよう、施設滞在者が保有する「一時滞在施設　受入条件（配布用）」の「物資受取チェック表」の活用などを行う。

◆物資提供時の留意点

- 発災後も施設周辺の店舗が営業しており、滞在者（施設利用者）が食料等を自ら調達できる場合は、滞在者（施設利用者）が必要な物資を自ら調達することを原則とする。
- 払い出した物資は適宜、在庫数を把握し、数量を管理する。

◆配布方法の工夫

- 配布・供給では行列ができる可能性があるため、必要に応じブロックごとに配布する等の対応を行う。
- 施設管理者は備蓄物資等を事前に「袋詰めしておく」「並べておく」等準備し、配布場所での混乱が起きないように準備することが望ましい。
- あらかじめ検討する配布時の伝達文により、アナウンスする。（⇒６頁文例参照）

（3）し尿処理・ごみ処理のルールの確立・周知

- トイレの場所や使用方法、ごみ処理については、掲示物や利用案内に明記の上、施設滞在者に周知する。
- 断水で施設内トイレが使えない場合は、使い捨て携帯トイレ等の使用を検討する。

（４）テレビ・ラジオ等での情報の収集及び施設滞在者への伝達

- 帰宅が可能かどうかの判断が可能な情報の収集と、施設滞在者への伝達を実施する。（例：交通機関の復旧情報や道路の被災・復旧に関する情報等）
- 情報提供は、ホワイトボード等への記載、一時滞在施設の状況に応じたテレビやラジオ等の常時放映等も検討する。

（５）中途退所者への対応

施設滞在者が自主判断で帰宅を希望する場合には、各施設で把握できている最新の運行情報や被害情報等を伝えた上で、「帰宅することにより混乱に巻き込まれる可能性があること」、「施設運営側に責任はないこと」に同意し、「一時滞在施設　受入条件（配布用）」退所届に必要事項を記入した上で退所してもらう。

（６）受入可能人数に達した場合の新たな受入の停止、福岡市への報告

- 受入可能な人数に対し、受付で受入人数を把握する。その上で、受入可能人数に達した場合に、自施設の従業者ならびに受入済施設滞在者の安全確保、施設の受入可能状況の観点から、これ以上の施設での受入ができないことを明確に表明し、受入を断る。
- 受入可能人数に達し、受入停止した場合、その旨を明記した掲示を掲出する。
- また、あわせて福岡市に報告し、福岡市から他の一時滞在施設の情報を取得した上で、その情報の提供を行う。

（７）トラブルへの対応

①一時滞在中の負傷者、病人の発生

- 災害時の救急・消防等の公的支援が受けられない状況下では、必要に応じて医療に係る専門的知識を有する利用者へ、協力を呼びかけるとともに、自施設にある救急用品等を提供する。
- 応急手当を実施する場合には、可能な範囲でできることを実施し、医療専門家による処置が必要だと判断した場合には、施設滞在者と協力しながら最寄りの医療機関や特設救護所等に搬送することを検討する。

②余震等による二次災害の発生

- 災害の規模によっては施設外への避難も考慮に入れ、「施設の安全点検のためのチェックリスト」に準じて、その場に留まれるか否かの判断を再度行う。

③施設運営への各種要望対応

- 施設滞在者からの各種要望に対して、担当者による対応のばらつきがトラブルに発展する可能性があるため、必要に応じて「一時滞在施設については施設滞在者の協力のもと、共助による支援で運営されている」ことを説明するなどの基本姿勢を運営担当者で共有しておく。

④飲酒、口論、盗難、奪い合い等のトラブル

- このようなトラブルが発生した場合には、当事者に施設からの退去を要請することを事前に施設滞在者に説明し、その場でも再度通知する。
- それでもトラブルが収束しない場合は、警察に連絡する。

６．運営体制の強化等（適宜、実施する。）

（１）施設滞在者も含めた施設の運営

施設の運営が１日以上に及ぶ場合、交代の運営要員が必要となり、これを当該一時滞在施設従業者等だけで充足することが困難になると想定されるため、施設運営に際しては「一時滞在施設　利用同意書」に基づく施設滞在者の協力が不可欠となる。

一時滞在施設の運営にあたり、施設滞在者に協力してもらう場合には、施設管理者は安全配慮義務を果たすため、従業員と同様に適切な指揮監督を行い、危険業務の禁止等を徹底することが重要である。

（２）帰宅支援情報の提供

施設管理者は、福岡市等が提供する情報をもとに、施設滞在者が帰宅する時期を自ら判断できるように、随時、公共交通機関の運行再開や搬送手段等の情報提供に努める。

７．一時滞在施設の閉鎖（概ね３日後以降）

（１）帰宅支援情報の提供

施設管理者は、引き続き、より正確な情報収集を行い、施設滞在者が帰宅する時期を自ら判断できるように、随時、公共交通機関の運行再開や搬送手段等に関する情報提供に努める。

（２）一時滞在施設閉鎖の判断

施設管理者は、自施設の施設滞在者の帰宅状況に加え、福岡市と情報共有を行い、施設滞在者が少数となった段階で一時滞在施設の閉鎖を検討する。

（３）施設滞在者の帰宅誘導

施設管理者は、一時滞在施設の閉鎖決定後、施設滞在者が残っている場合は閉鎖を周知するとともに、福岡市からの指示により、必要に応じて、他の一時滞在施設等への案内誘導を行う。

（４）一時滞在施設の閉鎖、福岡市への報告

施設管理者は、施設滞在者全員の退所を確認するとともに、一時滞在施設を閉鎖し、福岡市にその旨を報告する。

参考１　情報の入手先（例）

情報入手先(例)

福岡市ホームページ(防災情報)	災害時には、福岡市内の災害に関する情報を発信します。 また、事前の備えとして、メニューの「知る･学ぶ」では、防災ハンドブックで防災の知識を学んだりや福岡市総合ハザードマップで自宅等の危険度を調べることができます。「備える」では、防災情報を取得するのに便利なツールや家庭や事業所での備えなどを紹介しています。 (https://www.city.fukuoka.lg.jp/bousai/index.html)
福岡市防災アプリ 『ツナガル＋(プラス)』	災害時は、一斉帰宅抑制により施設内待機をしている場合でも、従業員や家族の安否確認手段として活用でき、位置や被災状況を発信し、市に支援を求めることができます。 さらに、市からの支援情報や災害に関するお知らせの入手もできます。 平時は、事業所の電子掲示板として情報発信･情報交換などに利用できます。 (https://www.city.fukuoka.lg.jp/shimin/b_suishin/bousai/tsunagaru_dl.html) 使い方はコチラ 動画（YouTube）で分かりやすく解説 アプリをダウンロード App Store版 Google Play版
福岡市防災メール	登録しておくと、避難情報や気象･地震情報などをメールで配信します。 (https://www.city.fukuoka.lg.jp/shimin/b_suishin/bousai/bousaimail.html)
福岡市LINE公式アカウント	避難所の検索機能や災害時FAQ(よくある質問と回答)などを『避難行動支援機能』として提供しています。また、防災アプリ『ツナガル＋(プラス)』や総合ハザードマップとも連携し、災害に対する日ごろからの備えといざという時の避難行動をサポートします。
緊急速報メール(エリアメール)	災害などの緊急時において、携帯キャリア各社が提供する「緊急速報メール((エリアメール)」を活用して、配信エリア内の携帯電話、スマートフォンに一斉に緊急情報を配信します。 (https://www.city.fukuoka.lg.jp/shimin/b_suishin/bousai/areamail.html)
気象庁　－　防災情報	(https://www.jma.go.jp/jma/menu/menuflash.html)
九州のりものinfo.com	(http://www.norimono-info.com/)
九州防災ポータルサイト(国土交通省)	(http://www.qsr.mlit.go.jp/bousai_joho/kyusyubosai/index.html)

参考２　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				
1	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
2	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激しく、鉄筋がかなり露出している。壁の向こうが透けて見える。		**建物を退去**
		斜めやX字状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
3	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）				
1	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
2	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
3	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。壁の向こうが透けて見える。		**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
4	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
5	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
6	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
7	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／要修理
設備等				
1	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 →（例）非常用電源を稼働
		照明が消えている。		
		空調が停止している。		
2	エレベータ	停止している。		要復旧 →メンテナンス業者に連絡
		警報ランプ、ブザー点灯、鳴動している。		
		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
3	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
4	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
5	ガス	異臭、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
6	通信・電話	停止している。		代替手段の確保 →（例）衛星携帯電話、無線機の利用
7	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
セキュリティ				
1	防火シャッター	閉鎖している。		要復旧
2	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**
3	入退室・施錠管理	セキュリティが機能していない。		要復旧／要警備員位置 →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「事業所における帰宅困難者対策ガイドライン」より

一時滞在施設利用案内

施設名・会社名

- 本施設は、帰宅困難となった方のために、共助の観点から施設を開放しています。
- 一時滞在施設は、災害時という特殊な状況下で開設されるため、施設内における事故等（建物・施設の瑕疵による事故を含む）については、故意又は重過失がない限り、当施設は責任を負いません。
- 施設滞在者が自らの体調を崩したり、インフルエンザ等の感染症（新型コロナウイルス感染症を含む）に感染した場合について、当施設は責任を負いません。
- 貴重品はご自身で管理してください。施設では預かることはできません。
- 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、施設管理者の判断により、急きょ閉鎖する可能性があります。
- 負傷者の治療等、施設の状況により対応できない事項があります。
- 物資の運搬、要配慮者の介助など、施設の運営に積極的に協力して頂きます。
- 施設管理者の指示に従わなかったり、他の方に迷惑をかける等の行為があった場合には施設から退出いただく場合があります。
- 施設を閉鎖する場合等において、施設管理者又は行政から全員又は一部の施設滞在者へ移動の指示があった場合には、その指示に従ってください。

参考４　一時滞在施設　受入条件（配布用）

■施設利用に際しての条件■

※下記事項に同意の上、「一時滞在施設利用同意書」に氏名等を記載してください。

【受入条件】

○本施設は、帰宅困難となった方のために、共助の観点から施設を開放しています。

○一時滞在施設は、災害時という特殊な状況下で開設されるため、施設内における事故等（建物・施設の瑕疵による事故を含む）については、故意又は重過失がない限り、当施設は責任を負いません。

○施設滞在者が自らの体調を崩したり、インフルエンザ等の感染症（新型コロナウイルス感染症を含む）に感染した場合について、当施設は責任を負いません。

○貴重品はご自身で管理してください。施設では預かることはできません。

○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、施設管理者の判断により、急きょ閉鎖する可能性があります。

○負傷者の治療等、施設の状況により対応できない事項があります。

○物資の運搬、要配慮者の介助など、施設の運営に積極的に協力して頂きます。

○この施設で提供しているのは、＊＊＊と＊＊＊です。
（＊＊＊：各事業者の準備／被害状況に応じて追記・変更）

○施設管理者の指示に従わなかったり、他の方に迷惑をかける等の行為があった場合には施設から退出いただく場合があります。

○施設を閉鎖する場合等において、施設管理者又は行政から全員又は一部の施設滞在者へ移動の指示があった場合には、その指示に従うこと。

○施設から退所される場合には「（中途）退所申請書」を提出して頂きます。

○ ご記入頂きます各種情報につきましては施設の運営管理の他、行方不明になった際の安否確認や捜索の手がかりとしてのご家族や行政への情報提供等に際して使用します。

■物資受取チェック表■

※配付物資を受取る際、本書の提示が必要となります。運営担当者により以下チェックを受けて下さい。

	１日目	２日目	３日目
1回目 ：	□	□	□
2回目 ：	□	□	□
3回目 ：	□	□	□

■　（中途）退所届　■

※ 施設から退所する際は下記事項を確認／同意の上、以下記述欄（お名前、日時）を記載して受付までご提出願います。

お名前：	
退所日時：	月　　日　　時　　分

施設管理者へ本書を提出することにより、（1）本施設からの退所が自らの意思によるものであること、（2）仮に目的地に至るまでに二次被害等に遭ったとしても、施設側には一切責任がないこと　の2点について同意したものとみなします。

<u>※喫煙等で一時的に施設外へ出る場合には、運営担当者に本書の提示が必要となります。</u>

受入管理NO.	

一時滞在施設　利用同意書

私は、「受入条件」に同意した上で、一時滞在施設を利用することを誓約します。

NO.	項目	記述欄	
①	ふりがな		
②	氏名		
③	住所		
④	電話番号 （携帯番号）		
⑤	安否確認への問合せ（氏名及び住所）への回答に同意しますか。		はい　・いいえ

※一時滞在施設　受入条件を踏まえて記述をお願いします。

NO.	確認項目		記述欄	
⑥	特に配慮が必要なこと （ケガや病気・障がい・アレルギーの有無、妊娠中など）			
⑦	施設運営協力	施設滞在中は積極的に施設の運営に協力していただけますか。	はい　・いいえ	
⑧	協力できる技能・特技など	建物の被害確認できるスキルはお持ちでしょうか？（建築士、建築物応急危険度判定士保有等）	はい　・いいえ	
⑨		救急・救助のスキルをお持ちでしょうか？（医師・看護師等の免許保有等）	はい　・いいえ	
⑩		外国語を話すことができますか？（英語・中国語・韓国語など）	はい　・いいえ	

※施設管理者による記入。

受付記入欄	⑪備考（同伴者・他施設滞在者との関係等、その他）	⑫入所日時

参考６　一時滞在施設　施設滞在者名簿

施 設 名：

記入月日：

一時滞在施設　施設滞在者名簿

受入管理No.	ふりがな ①	氏名 ②	住所 ③	電話番号（携帯番号） ④	安否確認 ⑤	特に配慮が必要なこと ⑥	運営協力 ⑦	その他確認事項			入退管理		備考 ⑪
								建物の被害確認⑧	救助等⑨	外国語等⑩	入所日時　⑫	（途中）退所日時	
例		新宿　太郎	●●市●●1丁目2—3	090-****-****							月　日　時　分	月　日　時　分	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

帰宅困難者のみなさまへ

施設名・会社名

本施設は、既に受入れた帰宅困難者で満員となっており、これ以上の受入ができません。

何卒、ご理解いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

周辺受入施設等の状況・連絡先等

福岡市 市民局 防災・危機管理部
〒810-8620 福岡市中央区天神1-8-1
TEL 092-711-4156　FAX 092-733-5861