

気象災害等における帰宅困難者対策の
推進に関する調査

結 果 報 告 書

令和6年7月

近畿管区行政評価局

前 書 き

近年、地球温暖化の影響による気候変動に伴う災害の激甚化、頻発化に警鐘が鳴らされており、短期間の記録的な大雨による洪水や土砂災害、猛暑による健康被害など、我々の生活にも影響を及ぼしている。このような中、台風や線状降水帯、大雪などの気象状況が原因で、帰宅や通勤の途中で移動困難となるケースが発生しており、令和5年には、近畿地方においても、降積雪による鉄道の運行停止により多くの人が駅施設等で一晩を過ごすことを余儀なくされるなどの事態も発生している。

こうした帰宅困難者への対応については、大規模地震に関して、国がガイドラインを示し、対策を促しているほか、都市再生の取組において、帰宅困難者への対策の具体化を図るなどの措置が講じられている。

今日、防災や災害対応については、基本的に国民一人一人が「自らの命は自らが守る」という意識を持って災害に備える「自助」と、地域、学校、企業、ボランティアなどが助け合う「共助」とを組み合わせることが必要不可欠と言われており、上述のガイドラインにおいても「自助」を前提としつつ「共助」も含めた総合的な対応が不可欠であるとされている。しかし、災害が原因でやむを得ず帰宅や通勤の途中に、馴染みのない場所で留め置かれた場合、時間帯や気候、周囲の状況によっては、個人による対応には限界があり、そのため、地域自治体や鉄道事業者などの関係機関による、迅速かつ適切な対応が重要となってくる。

加えて、帰宅困難者が発生した際には、災害の種類にかかわらず当事者の動揺や情報錯綜等により道路や駅施設等での混乱を生じさせる場合が多く、当事者の安全及び健康面への影響や防犯上の問題も懸念される。

近畿管区行政評価局は、こうした混乱や懸念を軽減し、国民の安全・安心の確保を図るためには、災害の状況や規模等に応じた適切な対応が必要であるとの考えのもと、今般、調査を試みたものであり、また、その結果を通じて、帰宅困難者対策がより効果的なものとなり、その取組が近畿地方全体に敷衍し、関係機関の連携等の更なる充実に資することを期待するものである。

目 次

	頁
第 1 調査の目的等	1
第 2 調査の結果	
1 全体概況	
(1) 帰宅困難者の発生状況	2
(2) 気象災害等に伴う帰宅困難者対応に関連する制度や取組	3
(3) 本調査の視点	7
2 気象災害等に伴う帰宅困難者対応に係る地方公共団体と鉄道事業者との連携等	
(1) 地域防災計画における鉄道事業者との連携及び一時滞在施設に係る取組	8
(2) 鉄道事業者の対応	15
(3) 一時滞在施設等に係る情報提供	19
3 気象災害等に係る帰宅困難者対応への旅客自動車運送事業の活用	
(1) 地域防災計画における代替輸送の確保に関する取組	22
(2) バス・タクシー事業者や鉄道事業者の対応	25
(3) 道路運送法第 20 条第 1 号の活用	28
4 まとめ	
(1) 気象災害等に伴う帰宅困難者対応に係る地方公共団体と鉄道事業者との連携等	32
(2) 気象災害等に係る帰宅困難者対応への旅客自動車運送事業の活用	33

第1 調査の目的等

1 目的

近畿地方では、平成30年6月の大阪北部地震や令和5年1月の滋賀県及び京都府の大雪等において、鉄道の運行停止等のため、多くの人が帰宅困難となり、駅及び駅周辺施設で混乱や不便等が生じた。

このような帰宅困難者¹の発生に際しては、災害の種類にかかわらず当事者の動揺や情報錯綜等により道路や駅施設等での混乱が生じる場合が多く、当事者の安全及び健康面への影響や防犯上の問題も懸念される。大規模地震については、都市再生特別措置法（平成14年法律第22号）に基づく都市再生安全確保計画制度の創設や「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策ガイドライン」の作成などの取組が実施されているが、近年では、地球温暖化などによる気象災害の激甚化に伴い、台風や線状降水帯、大雪などの気象災害等²によって帰宅困難者が発生している状況であり、災害の状況や規模等に応じた、効果的な取組が期待されるところである。

本調査は、近畿地方において気象災害等による帰宅困難者が発生している状況を踏まえ、国民の安全・安心の確保の観点から、関係機関における連絡体制に係る取組等を調査し、その適切な対策の推進に資するために実施するものである。

2 対象機関

(1) 調査対象機関

近畿運輸局、近畿地方整備局、大阪管区气象台

(2) 関連調査等対象機関

4都道府県、11市町村、関西広域連合³、関係団体等

※ 上記調査を行う過程で、国土交通省、内閣府及び北海道運輸局からも情報収集を行った。

3 担当部局

近畿管区行政評価局、兵庫行政評価事務所

4 調査実施期間

令和5年11月～6年7月

¹ 帰宅困難者とは、災害等の発生時において、自宅が遠距離にあること等により帰宅ができない帰宅断念者と、遠距離を徒歩で帰宅する遠距離徒歩帰宅者をいう（首都直下地震避難対策等専門調査会（第6回）資料）。

² 大規模地震以外の小規模地震や台風等の風水害等をいう。

³ 関西広域連合は、平成22年に設立された地方自治法第284条に規定される地方公共団体の組合で、特別地方公共団体として法人格を有する。構成団体は、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、徳島県、京都市、大阪市、堺市、神戸市で、広域的な行政課題に関する事務のうち、府県よりも広域の行政体が担うべき事務（広域防災、広域観光・文化・スポーツ振興などの事務等）を実施している。

第2 調査の結果

1 全体概況

(1) 帰宅困難者の発生状況

令和5年1月24日から25日未明にかけて発生した滋賀県及び京都府における大雪では、夜間に鉄道が運行停止したため、滋賀県、京都府、大阪府及び兵庫県の22駅で、約1万2千人が足止めされ、列車内での待機のほか、駅構内や地下通路等で一晚を過ごすなどの事態が発生した。この際、鉄道事業者からの連絡がなく、夜間に住民の通報で、駅周辺に帰宅困難となっている者が滞留している状況を市町村が把握し、通報を受けた当該市町村が一時滞在施設に誘導する等の対応を行ったケースもみられた。

また、同年6月2日の大雨においても、鉄道の運行停止のため、大阪府及び和歌山県の7駅で約530人が足止めされ、長時間、駅周辺施設や列車内で待機することになり、一部の乗客が沿線市町村の指定避難所等で一晚を過ごす事態も発生しているなど⁴、気候の急変等に伴う鉄道運休等のため乗客が途中駅等で長時間足止めされ、帰宅が困難となる事態が発生している。

自宅が遠距離にあること等により帰宅ができない、又は遠距離を徒歩で帰宅することとなる者（以下「帰宅困難者」という。）への対応については、平成23年3月の東日本大震災（首都圏で震度5弱から5強）において、首都圏で約515万人に及ぶ帰宅困難者⁵が発生したことを契機に、首都直下地震帰宅困難者等対策協議会による課題等の検討が始まり⁶、この協議会の検討を基に、内閣府は、27年3月、マグニチュード7クラス以上の地震（以下「大規模地震」という。）発生時における、「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」（以下「内閣府ガイドライン」という。）を作成した⁷。

また、内閣府及び国土交通省は、平成24年7月の都市再生特別措置法の改正において、都市再生安全確保計画制度を創設し、同制度において、地域内の関係者が協力して一時退避施設の確保などの帰宅困難者対策に取り組むこと、また、それらの取組に国が支援すること等が明確化された。

このように、大規模地震発生時を想定した帰宅困難者対策については、その取組が具体化されているところではあるが、前述した令和5年の二つの事例は、内閣府ガイドラインが想定する大規模地震によるものではなく、ま

⁴ そのほか、平成30年の台風21号においても鉄道等の運行停止のため、約100人が帰宅困難となり、大阪府内の駅施設で一晚を過ごした事例がある。

⁵ 首都圏において、基準値以上の揺れが発生したことを受け、各鉄道事業者が施設点検を行い、鉄道の運行を停止したことによるもの

⁶ 首都直下地震帰宅困難者等対策協議会の最終報告書によると、東日本大震災における首都圏の帰宅困難者の発生が、首都直下地震発生に備え、帰宅困難者対策を一層強化する必要性を顕在化させたとしている。

⁷ 資料1-1 大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン参照

た、都市再生特別措置法の対象地域ではない場所においても発生している。そのため、台風や大雪などによる気象災害⁸や大規模地震以外の地震による災害など（以下「気象災害等」という。）において帰宅困難者が発生した場合⁹も、大規模地震と同様、駅滞留者の人数や気象状況、周辺環境に応じた、地元の地方公共団体（以下地方自治法（昭和22年法律第67号）第1条の3第2項の定義で用いる場合を除き、同法第2条第3項で定める基礎的な地方公共団体を「市町村」、同法同条第5項で定める市町村を包括する広域の地方公共団体を「都道府県」という。）や鉄道事業者等による適切な対応が必要になると考えられる。

（2）気象災害等に伴う帰宅困難者対応に関連する制度や取組

大規模地震に伴う帰宅困難者対策については、内閣府ガイドラインや都市再生安全確保計画などの取組があるが、それら以外の災害時における帰宅困難者に係る取組としては、以下のものが挙げられる。

ア 地域防災計画

災害対策基本法¹⁰（昭和36年法律第223号）において、国は、災害予防、災害応急対策及び災害復旧の基本となるべき計画を作成しなければならないとされており、都道府県及び市町村は、当該地方公共団体の地域並びに当該地方公共団体の住民の生命、身体及び財産を災害から保護するため、関係機関及び他の地方公共団体の協力を得て、当該地方公共団体の地域に係る防災に関する計画を作成することとされている。

このため、国は防災基本計画を、都道府県は都道府県地域防災計画を、市町村は市町村地域防災計画をそれぞれ作成している（以下それぞれの都道府県が作成する地域防災計画を「都道府県防災計画」、それぞれの市町村が作成する地域防災計画を「市町村防災計画」という。）。また、同法では、都道府県及び市町村の計画は防災基本計画に基づき作成するとされており、市町村の計画は、包括する都道府県の計画に抵触するものであってはならないとされている。

国の防災基本計画¹¹（令和5年5月 中央防災会議）では、大都市圏の地方公共団体の帰宅困難者対策における災害予防上の役割の一つとして、必

⁸ 気象庁 HP によると「豪雨」とは著しい災害が発生した顕著な大雨現象をいい、「豪雪」とは著しい災害が発生した顕著な大雪現象をいう。

⁹ 近畿地方では平成30年6月18日に発生したマグニチュード6.1規模の大阪北部地震においても通勤・通学等の約412万人に影響が出た上、鉄道運行再開の遅れから約300人の帰宅困難者が発生している。

¹⁰ 資料1-2 関係法令（抜粋）参照

¹¹ 災害対策基本法第34条に基づき、中央防災会議が作成する我が国の防災に関する総合的かつ長期的な計画。帰宅困難者対策はP44に記載。資料1-3 防災基本計画（抜粋）参照

要に応じて、一時滞在施設¹²の確保等を推進することとされている。また、都道府県防災計画及び市町村防災計画においては、平時からの鉄道事業者との連絡体制の構築とともに、一時滞在施設等の確保が掲げられている計画や、鉄道の代替としてバス等による輸送が実施できるよう、国、道路管理者、各事業者等の関係機関と情報伝達や運行調整などを行う体制の構築等が明記されているなどの計画がみられる¹³。

イ 地方運輸局の取組

(ア) 鉄道事業者に対する業務監査

鉄道事業法（昭和61年法律第92号）では、同法第56条第1項において、国土交通大臣は、その職員に、鉄道事業者の事務所その他の事業場に立ち入り、業務若しくは経理の状況若しくは事業の用に供する施設、帳簿、書類その他の物件を検査させ、又は関係者に質問させることができることとされており、同法施行規則第71条第2項第6号により、その権限を地方運輸局長に委任することができるとされている。また、この検査等については、鉄道事業等監査規則（昭和62年運輸省令第12号）において、①保安監査（輸送の安全を確保するための取組、施設及び車両並びに運転取扱いの状況について行う監査）、②業務監査（運輸の状況について行う監査）、③会計監査（会計の整理及び財産の管理の状況について行う監査）を実施することとされている¹⁴。

このうち、地方運輸局が実施する業務監査については、国土交通省鉄道局が、毎年度、監査項目を定め、平成30年度以降は、「帰宅困難者対策」が監査項目の一つとなっている。

また、近畿運輸局は、毎年度、一定数の鉄道事業者に対して業務監査を行っており、帰宅困難者対策に係る監査項目において、帰宅困難者対応マニュアルの策定状況（令和2年度～4年度）や、備蓄品・一時待機スペースの確保状況（平成30年度～令和4年度）、地方公共団体等との連携（令和4年度）等を確認している。

なお、近畿運輸局から提供された資料によると、直近の令和5年度の業務監査においては、帰宅困難者対策について、「災害等により、帰宅が困難となる利用者の発生に備え、自治体等の関係機関と状況に応じた要請手順・内容について予め具体化しておく等、協力体制が必要であ

¹² 調査対象機関では、帰宅困難者が一時的に待機又は避難する場所について「一時的な滞在スペース」「一時退避場所」などの用語を用いて説明したところもあったが、本報告書では、法令、規則等で示されている場合を除き、市町村又は鉄道事業者が示す当該場所を「一時滞在施設」と記載することとした。

¹³ 資料 1-4 地域防災計画（抜粋）参照

¹⁴ 資料 1-2 関係法令（抜粋）参照

る。」との問題意識を踏まえ、「自治体等関係機関との一時滞在施設受け入れ等に係る連携（降雪時を含む）」が確認すべき具体的な事項の一つとして挙げられている¹⁵。

（イ）大雪を踏まえた要請

国土交通省は、令和5年1月24日から25日未明にかけての滋賀県及び京都府での大雪の影響で長時間にわたり多数の列車が駅間に停車し、体調不良者が出るなど利用者に大きな影響を及ぼしたことを踏まえ、「降積雪時における輸送の安全の確保及び乗客の救出について（再徹底）」を地方運輸局宛てに発出し、これを受け、近畿運輸局では、同内容を同年2月20日付けの近畿運輸局鉄道部長から管内鉄軌道事業者宛ての通達¹⁶（以下「令和5年通達」という。）で周知している。

令和5年通達は、平成30年1月の信越地域で大雪の影響により列車が動かなくなり、乗客が長時間車内に留め置かれた事案の発生を受けて、国土交通省鉄道局が発出した通達¹⁷の内容を再徹底するものであり、加えて、今回は乗客の救護や旅客の一時滞在施設への受入れ等に関し、自治体等の関係機関と状況に応じた要請手順・内容についてあらかじめ具体化しておく等、協力体制を強化しておくこと、また、これらの対応が見込まれる際には、旅客への対応が見込まれる関係機関に対し迅速かつ幅広く支援を要請することが明記され、鉄道事業者に対して、旅客の一時滞在施設への受入れ等に関して、地方公共団体等の関係機関との連携を図ることを要請するものとなっている。

ウ 管区气象台の取組

大阪管区气象台は、表1-1のとおり、災害予防に関し、関係する行政機関等に向け、気象情報の提供を行っている。

¹⁵ 資料 1-5 「令和5年度の業務監査項目等について」（令和5年3月27日付け国土交通省鉄道局鉄道サービス政策室長から各地方運輸局鉄道部業務監査担当課長等宛て事務連絡）参照

¹⁶ 資料 1-6 「降積雪時における輸送の安全の確保及び乗客の救出について（再徹底）」（令和5年2月20日付け）参照

¹⁷ 資料 1-7 「降積雪時における輸送の安全の確保及び乗客の救出について」（平成30年1月19日付け）参照

表1-1 大阪管区気象台における気象情報提供の取組

名称	情報提供先	情報提供の基準
気象台メール	大阪府内の地方公共団体、国の河川事務所、国道事務所等	大阪府内で翌日までに大雨、洪水、高潮、大雪の各注意報や暴風、波浪警報の発出を見込む場合及び明後日以降でも防災上有益（警報発表の可能性があるので）と判断した場合
防災メール	・近畿地方整備局、近畿運輸局など国のブロック機関 ・在阪の大手鉄道事業者	近畿地方に警報クラスの大雨や大雪等が予想され、近畿地方気象情報を発表したとき
台風説明会	大阪府内の地方公共団体、近畿地方整備局や近畿運輸局など国のブロック機関、在阪の鉄道事業者、通信事業者、ガス事業者など	大阪府又は近畿地方に台風による影響があると判断したとき（大阪管区気象台で開催）
ホットライン ※気象・地象等による災害発生時や、災害が発生するおそれのある場合等に、気象・地象等の状況や見通しなどについて、地方公共団体から直接電話で問合せを受けたり、能動的に地方公共団体に直接電話で解説したりすることで、市町村の避難情報の発令判断等、地方公共団体の防災対応を支援する仕組み	① 警報等の防災気象情報が発表されている地方公共団体からの問合せに対応する ② 土砂災害警戒情報（レベル4相当）等を発表する場合に対象地方公共団体に危機感を共有する	等

（注）大阪管区気象台提供資料に基づき、当局が作成

エ 鉄道事業者の取組

地震とは異なり、台風等の気象現象については、事前にある程度の予測が可能である。

このため、近年、鉄道事業者は、気象災害における帰宅困難者の発生を未然に防ぐ観点から、台風や大雪などの気象現象の発生が予測できた段階で、できる限り早期の計画運休を実施している。

なお、国土交通省鉄道局は、大型の台風等が接近・上陸する場合等においては、列車の駅間停車や駅での混乱等を防ぐため、路線の特性に応じて計画運休が必要との方針を示すとともに、計画運休の円滑な実施に向けて、利用者等に対して、できる限り、具体的な情報提供を適切なタイミングで行うことが必要との考え方を示している¹⁸。

¹⁸ 資料 1-8 「鉄道の計画運休の実施についての取りまとめ」（令和元年 7 月 2 日 国土交通省鉄道局公表資料）参照

そのほか、令和5年1月の大雪により広範囲で帰宅困難者が発生した教訓を踏まえて、連絡体制の再確認や一時滞在施設の確保等について、沿線地方公共団体や駅周辺施設との関係強化の取組を始めた鉄道事業者もある。

(3) 本調査の視点

近畿地方では平成7年の阪神・淡路大震災以降、大規模地震が発生しておらず、一方で小規模地震や台風、大雪、線状降水帯などに伴う鉄道の運行障害により帰宅困難者が発生していること、また、同地方が年平均3.5個の台風が襲来する地域であり（表1-2参照）、近年では地球温暖化の影響による気候変動に伴う災害の激甚化・頻発化が懸念されていることから、

- ① 気象災害等に伴う帰宅困難者発生に関し、地方公共団体の帰宅困難者対策に係る取組、鉄道事業者との情報提供の在り方及び協力関係の状況並びに関係機関等の意見
- ② 帰宅困難者の早期帰宅に関し、災害時における輸送力の確保の現状及び取組状況

を中心に、関係機関の対応や連携等を調査することとした。

表1-2 近畿地方への台風接近数

年	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	年平均
台風接近数	3	4	3	2	5	5	7	1	2	3	3.5

（注）1 気象庁 HP「近畿地方への接近数」に基づき、当局が作成

2 台風の中心が滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県のいずれかの気象官署等から 300km 以内に入った場合を「近畿地方に接近した台風」という。

2 気象災害等に伴う帰宅困難者対応に係る地方公共団体と鉄道事業者との連携等

気象災害等により鉄道が運行を停止した場合、移動途中の駅で降車を求められ、長時間、当該駅及びその周辺に滞留を余儀なくされるケースが発生し、気候や時間帯によっては、安全及び健康面への影響や防犯上の問題も懸念される。そのため、駅周辺における混乱等を回避し、これら帰宅困難者の安全・安心を確保するためには、鉄道事業者や地方公共団体等による状況に応じた適切な対応が求められるところである。

前述のとおり、地方公共団体が作成する地域防災計画においては、平時からの鉄道事業者との連絡体制の構築とともに、一時滞在施設等の確保が掲げられているものがみられる。一方、鉄道事業者に対しては、地方運輸局から、災害発生時の備えとして、沿線地方公共団体との十分な連携の確立について業務監査や通達を通じて要請されているところであり、こうした関係機関の取組が、災害発生時において、迅速かつ適切に機能することが帰宅困難者への対応には重要であると考えられる¹⁹。

こうした点を踏まえて、地方公共団体における一時滞在施設の確保の状況や災害発生時、特に帰宅困難者発生時における、地方公共団体と鉄道事業者との間の連携や帰宅困難者への情報伝達の状況について、以下のとおり関係機関に確認を行った。

(1) 地域防災計画における鉄道事業者との連携及び一時滞在施設に係る取組 ア 市町村防災計画における取組状況

今回調査した11市町村防災計画において、帰宅困難者対策に係る鉄道事業者との連携及び一時滞在施設の確保について確認したところ、いずれについても11市町村全てで明記されていた。

(ア) 鉄道事業者との連携

鉄道事業者との連携については、調査した11市町村全てにおいて、市町村内の駅、鉄道事業者の本社又は支社等の連絡先を把握しているとのことであった。

こうした連携について、気象災害等により鉄道の運行に支障をきたすおそれがある場合の対応を確認したところ、全ての市町村で職員が鉄道事業者のウェブサイトやアプリ、SNS等で鉄道の運行状況の確認を

¹⁹ 令和5年1月の滋賀県及び京都府の大雪による帰宅困難者発生の際には、沿線地方公共団体の一部では鉄道事業者からの連絡や協力要請がなかったり、連絡が取れた地方公共団体でも深夜になったというケースもあったとされている。

行うとしているほか、必要に応じて職員が直接駅に出向き確認するとしている市町村もあった。

また、平成30年以降で²⁰帰宅困難者が発生した事例を確認したところ、6市町村で8件あり、併せて、鉄道事業者から市町村への連絡の有無について確認したところ、全ての事例について、鉄道事業者から帰宅困難者発生に係る連絡はなかった。

当該対応においては、最終的には鉄道事業者と連絡が取れたとするものの、一時滞在施設利用の要否の確認のため、市町村から鉄道事業者へ連絡を試みるも当初はなかなか連絡が取れなかった、連絡が取れても鉄道事業者側が帰宅困難者の発生状況を把握していなかったなどの説明が聴かれた（表2-1参照）。

表2-1 調査対象市町村における帰宅困難者の発生事例（平成30～令和5年）

市町村	発生年	発生要因	帰宅困難者の人数 (概数、最大)	主な対応
A 市町村	令和 5 年	大雪	1,000 人	鉄道事業者からの協力要請がないことや、駅等では停車中の列車で乗客が過ごしていることを確認し、一時滞在施設は開設せず（収容無し）
B 市町村	令和 5 年	大雪	50 人	鉄道事業者からの協力要請がないことや、駅等では停車中の列車で乗客が過ごしていることを確認し、一時滞在施設は開設せず（収容無し）
C 市町村	令和 5 年	大雪	40 人	駅付近にある当市町村の施設を一時滞在施設として開設し、備蓄物資を配布
D 市町村	令和 5 年	大雪	6,400 人	・〇〇駅周辺については、協定締結事業者へ一時滞在施設開設を依頼したが、最終的には鉄道事業者が停車中の列車で乗客を過ごさせる対応としたため開設せず（収容無し） ・〇〇駅周辺については、駅付近にある当市町村の施設及び通路を一時滞在施設として開放し、備蓄物資を配布
G 市町村	①平成 30 年 ②令和 5 年 ③令和 5 年	① 台 風 21 号 ②大雨 ③台風 7 号	①100 人 ②100 人 ③数人	①帰宅困難者発生の際から鉄道事業者が手配したバスで隣駅（駅ビルは当市町村の所有施設）へ帰宅困難者を移送し、備蓄物資を配布 ②当市町村所有施設である駅ビルを一時滞在施設として開放 ③当市町村との協定締結先である宿泊施設を一時滞在施設として提供

²⁰ 本調査では、平成 30 年 6 月に発生した大阪北部地震以降の事例を把握するため、30 年以降の状況を確認した。

H 市町村	令和 5 年	大雨	80 人	住民用に開設済みの指定避難所のうち駅に近い2か所を帰宅困難者にも開放
-------	--------	----	------	------------------------------------

(注) 当局の調査結果による。

調査した市町村からは、駅で帰宅困難者が滞留していれば市町村としても対応するが、帰宅困難者が発生しているかどうかは市町村では把握が難しく、対応する市町村職員の体制整備のため、また、一時滞在施設利用に係る関係機関との調整のため、帰宅困難者が発生している又はそのおそれがある場合は鉄道事業者から連絡してほしいとの意見があった（表2-4参照）。

(イ) 一時滞在施設の確保

一時滞在施設の確保については、市町村防災計画に記載のとおり、調査した11全ての市町村において、帰宅困難者を一時的に受け入れる施設を確保しているとしており、民間施設の管理者の協力を得たり公共施設を活用するなどして、帰宅困難者専用の一時滞在施設を確保している場合や災害対策基本法に基づき市町村が指定する避難所（公民館、学校等）を帰宅困難者用の滞在施設として活用するなどの状況がみられた（表2-2参照）。

市町村の中には、前述の表2-1のとおり、令和5年に帰宅困難者が発生した際に、一時滞在施設として位置付けている指定避難所に帰宅困難者を収容しており、市町村防災計画上の取組が実践されている例がみられる。

また、一時滞在施設に収容できる人数の規模や利用条件等は、表2-2のとおり、

- ① 深夜帯の利用については、施設管理者に事前に確認が必要であるとするものの、8市町村においては、原則、利用可能
- ② 費用負担に関しては、5市町村では自らが負担、5市町村では施設管理者が負担するとしているが施設管理者が負担するとしている市町村においても、災害状況等に応じて施設管理者との協議が必要とのことである。

さらに、一時滞在施設の利用に際し、鉄道事業者とともに具体的な手順書等を作成しているのは2市町村となっている。

表2-2 調査対象市町村における一時滞在施設の状況

市町村	A 市 町村	B 市 町村	C 市 町村	D 市 町村	E 市 町村	F 市 町村	G 市 町村	H 市 町村	I 市 町村	J 市 町村	K 市 町村
収容人数 (合計、概数)	不明 (注2)	1,900 人	50 人	20,000 人	48,000 人	800 人	不明	25,000 人	20,500 人	81,600 人	数十人
費用負担 (原則)	施設	市町村 (注3)	施設 (注4)	施設 (注4)	施設 (注4)	市町村	市町村	市町村	施設 (注4)	市町村	未定
収容対象	帰宅 困難者	帰宅 困難者	帰宅 困難者	帰宅 困難者	帰宅 困難者	帰宅 困難者	住民 帰宅 困難者	住民 帰宅 困難者	帰宅 困難者 (注6)	住民 帰宅 困難者	帰宅 困難者 (注6)
深夜の利用	○	○	○	○	○	○	不明 (注7)	○	要協議	○	未定

- (注) 1 当局の調査結果による。
2 施設側の対応人員により異なる。
3 一部の施設で例外あり。
4 備蓄物資（飲食物、毛布等）は市町村が負担
5 「収容対象」欄が「住民、帰宅困難者」となっている3市町村については、帰宅困難者専用の一時滞在施設を確保しておらず、市町村の指定避難所を住民と帰宅困難者とで併用する。
6 帰宅困難者専用の一時滞在施設を確保するのと併せて、一定規模以上の気象災害時では開設した避難所に帰宅困難者も受け入れる。
7 開設時の施設の状況による。

上記の民間施設管理者との協力については、市町村防災計画に一時滞在施設の確保について定めのある11全ての市町村のうち8市町村において、市町村が所有、管理する施設のほかに、協定等により協力を得られる施設を確保する取組を行っている。

表2-3 調査対象市町村における一時滞在施設確保のための具体的な取組（参考）

概要
- C市町村では、もともとは帰宅困難者専用の一時滞在施設を確保していなかったが、市町村内での帰宅困難者発生事例を踏まえて駅前の民間施設と災害時協定を締結したほか、今後も協力が得られる施設を増やす方針であるとしている。 - F市町村では、民間施設と協定を締結して帰宅困難者専用の一時滞在施設を複数確保しており、今後は、より駅に近い立地の施設も含め、協力を得られる施設を増やしたいとしている。

(注) 当局の調査結果による。

(ウ) 帰宅困難者対応についての意見

上記調査の結果、市町村では帰宅困難者の発生については、基本的には自らが情報収集を行うとする状況が確認された。また、過去の災害の際には、市町村としても状況確認のため駅や鉄道事業者に連絡を試みるも、連絡が取れるまでに時間を要したとの説明もあった。

この点を踏まえ、今回調査した全ての市町村に対し、鉄道事業者からの情報提供が必要であるか確認したところ、表2-4のとおり、10市町村

が帰宅困難者の発生又はその可能性がある場合、関連する情報を鉄道事業者から提供してほしいとしており、その理由としては、対応する市町村職員の体制整備のため（6市町村）、一時滞在施設利用に係る関係機関との調整のため（7市町村）としている（重複あり）。

また、市町村では、必要に応じて帰宅困難者への対応を行うとしながらも、帰宅困難者が鉄道の乗客であり、当該市町村の住民ではない場合もあると想定されることから、鉄道事業者も事業者自らが所有、管理する施設の提供の検討や沿線地方公共団体と互いの認識や可能な対応について協議を行う等、地方公共団体の取組に一定の関わりを持つべきではないかとする意見も聴かれた。

さらに、1市町村では、過去の災害の経験を踏まえ、災害時の帰宅困難者発生時の情報伝達等の方法や対応について検討するために市町村内に路線を有する鉄道事業者に協力を呼び掛けたものの、帰宅困難者の発生が想定できない等の理由により仕組みの構築に至らなかった経験があるとしている。

表2-4 調査対象市町村の意見

市町村	鉄道事業者からの情報提供に係る意見	その理由
A 市町村	長時間にわたり運休し、市町村の対応が必要となるおそれがある場合は、早めの幅広い情報提供を希望する。 主要駅だけでなく、無人駅を含む市町村内各駅に係る情報を提供してほしい。	一時滞在施設開設の準備や、運営に必要な職員の体制を整える時間が必要であるため。 また、夜になって対応を要請されても、協定先施設の運営体制が十分でない等により開設できないおそれがあるため。
B 市町村	長時間にわたり運休し、市町村の対応が必要となるおそれがある場合は、空振りでも構わないので早めの幅広い情報提供を希望する。	災害対応は市町村が行うべきだが、帰宅困難者への対応は、鉄道事業者が対応すべきと考えられる場合もある。市町村が対応する場合は、一時滞在施設開設の準備や、運営に必要な職員の体制を整える時間が必要であるため。
C 市町村	長時間にわたり運休し、市町村の対応が必要となるおそれがある場合は、早めの情報提供を希望する。	鉄道事業者にも多少なり対応に関わってほしいと考えているが、市町村としても一時滞在施設開設の準備や、運営に必要な職員の体制を整える時間が必要であるため。 民間施設管理者と一時滞在施設に関する協定を締結したが、民間施設は急な夜間対応が困難なため、夜間の対応が予想される場合は、日中のうちに予告する必要があるため。
D 市町村	長時間の運行停止が予想される、滞	乗客への対応責任は、まずは鉄道

	留者が発生しそうだという段階から情報を提供してほしい。	事業者にあると考えるが、駅等の状況によっては、防災に係る危機管理体制を部局横断的に構築する必要があるため、左記の情報がもたらされることにより、必要人員の招集など、より迅速かつ適切に対応することが可能となる。
E 市町村	可能な限り早期の段階から、帰宅困難者の発生のおそれに係る情報を提供してほしい。 また、鉄道の運行再開に係る情報についても提供可能となった段階で提供してほしい。 現状では、「帰宅困難者対策」に係る法的根拠がないため、予算要求の際に苦慮している。 国は、「帰宅困難者対策」について法的根拠を定めてほしい。	乗客への対応責任は、まずは鉄道事業者にあると考えるが、鉄道事業者の対応のみでは追いつかない場合等には、市が一時滞在施設の開設等の対応をする方針であり、それら対応のためには、早期の段階から左記の情報があることが望ましいため。 なお、国は、鉄道運行停止等に伴う帰宅困難者対応について、まずは、鉄道事業者が責任を持って取り組むよう明示してほしい。
F 市町村	帰宅困難者が発生する場合は、早期の段階から帰宅困難者の発生のおそれに係る情報を提供してほしい。	乗客への対応責任は、まずは鉄道事業者にあると考えるが、鉄道事業者から協力要請があれば、市町村職員による対応を想定し、人員の確保などの対応が必要となるため。
G 市町村	滞留者発生の可能性も含めた的確な情報があれば助かる。	乗客への対応責任は、まずは鉄道事業者にあると考えるが、市町村としても可能な範囲で対応すべきと考えており、市町村が対応すべきかどうかの判断材料として左記の情報が必要となる。
H 市町村	早期の段階からの駅滞留者等の情報提供を望む。	乗客への対応責任は、まずは鉄道事業者にあると考えるが、帰宅困難者が発生する場合は市町村として避難所を開設するかどうかを判断する必要があるため。
I 市町村	帰宅困難事案発生のおそれがある時点で情報提供してほしい。	乗客への対応責任は、まずは鉄道事業者にあると考えるが、鉄道事業者が対応しきれない場合は、市町村が一時滞在施設の選定や体制の整備を事前に行うため。
J 市町村	可能な限り迅速に滞留者発生に係る情報を提供してほしい。	災害による帰宅困難事案が発生した場合は、必要に応じて指定避難所への誘導や徒歩帰宅者への情報提供を行うため。
K 市町村	現状、帰宅困難者の対応に関して、どのような状況下で、どのような対応を行うこととなるかについて、鉄道事業者から明確に示されていないため、市町村として必要とする情報の内容や時点を示すことができない。 帰宅困難者発生時に市が対応する内	—

	容を、鉄道事業者との間で事前に取り決めることが先決と考えている。	
--	----------------------------------	--

(注) 当局の調査結果による。

イ 都道府県防災計画における取組状況

調査対象の市町村が属する4都道府県の都道府県防災計画における帰宅困難者対策に係る鉄道事業者との連携及び一時滞在施設の確保については、表2-5のとおりとなっており、鉄道事業者との情報共有に係る連携については2都道府県、一時滞在施設の確保については4都道府県全てで明記されている。

表 2-5 調査対象都道府県における帰宅困難者対策に係る鉄道事業者との連携、一時滞在施設の確保の内容

都道府県	鉄道事業者との情報共有に係る連携	一時滞在施設の確保
A 都道府県	—	市町村対策本部や鉄道事業者等は、外出者や観光客等、帰宅が可能となるまで待機場所が無い者を一時的に滞在させるため、施設を確保する。一時滞在施設は、避難所として開設していない公共施設の利用のほか、民間施設の開放も呼び掛け、幅広く安全な施設を確保するように努める。 (震災対策編)
B 都道府県	都道府県は、観光客保護・帰宅困難者対策の促進のため、関西広域連合・隣接都道府県・鉄道機関・バス協会などとの間で、情報の取りまとめ方法、情報提供の仕組みを確立していく。 (一般計画編、震災対策計画編)	帰宅できない時間が長時間に及ぶ場合には、観光客・帰宅困難者を一時的に受け入れるため、市町村は都道府県と連携し、公共施設や民間の集客施設等を一時滞在施設として開設する。 (中略) なお、被災市町村と連携のうえ、都道府県は、旅館ホテル生活衛生同業組合との協定に基づき、帰宅困難者に対して、旅館・ホテル等の宿泊施設の一部を緊急的かつ一時的に避難する場所として提供することを検討する。 (一般計画編、震災対策計画編)
C 都道府県	都道府県は、関西広域連合と連携して主要幹線道路の情報や鉄道の運行状況を関係者で情報共有する仕組みを確立するとともに、住民に対しこれらの情報入手方法について普及啓発を図る。 (基本対策編)	都道府県は、都道府県有施設や都道府県立施設について、当該施設を一時滞在施設として確保を希望する市町村に提供できるよう協力するとともに、広域的な立場から事業者団体に対して、一時滞在施設の提供について協力を求めるなど、市町村と連携して市町村の一時滞在施設確保の支援に努める。 (基本対策編)

D 都道府県	—	都道府県は、一時滞在施設の確保など通勤・通学・帰宅困難者対策に係る市町村の取り組みについて支援することとする。 (地震災害対策計画)
--------	---	---

(注) 都道府県防災計画（令和 6 年 3 月 1 日時点）に基づき、当局が作成

また、D 都道府県及び関西広域連合に地方公共団体と鉄道事業者との連携について確認した結果は以下のとおりである。

関西広域連合が主催した会議において、鉄道事業者から市町村への帰宅困難者に係る情報について、当該連合構成府県は、市町村と鉄道事業者とで直接連絡を取ることを希望する一方、鉄道事業者は沿線全ての市町村に情報提供を行うことは負担であるとのやりとりがあった（当局の調査結果でも、鉄道事業者からは、後述の表 2-9 の C 鉄道事業者及び D 鉄道事業者のとおりの意見があった）。

(2) 鉄道事業者の対応

今回調査した 4 鉄道事業者において、平成 30 年以降に帰宅困難者が発生した事例の有無を確認したところ、A 鉄道事業者において、令和 5 年に 2 事例あったほか、B 鉄道事業者において平成 30 年及び令和 5 年にそれぞれ 1 事例あった。このほかの 2 事業者は帰宅困難者の発生事例はないとしている。

また、これら 4 事業者における帰宅困難者対策に係る地方公共団体との連携体制や帰宅困難者対策に対する考え方を確認したところ、表 2-6 のとおりである。

表 2-6 地方公共団体との連絡体制

鉄道事業者	帰宅困難者対策に係る地方公共団体との連絡体制	帰宅困難者対策に対する考え方
A 鉄道事業者	社内に対策本部を設置する時点で、連絡先を把握している地方公共団体に連絡する。	自然災害が原因である場合に限定せず、帰宅困難者が発生した場合には地方公共団体に支援を求める。令和 5 年の帰宅困難者発生事例を受け、連絡体制構築の依頼と利用可能な一時滞在施設の相談等のため、沿線の駅が所在する地方公共団体を訪問しており、うち 1 市町村とは連携協定を締結した。
B 鉄道事業者	帰宅困難者が発生した際に市町村に連絡することとしていない。	乗客の対応は鉄道事業者の責務である。気象災害発生時、市町村の災害対策本部も対応に追われており、情報提供や協力要請を行うべきタイミング、受入体制の有無等が分からないため、沿線市町村に滞留者発生情報は連絡していない。 滞留者が発生した場合は、列車内で過ごしてもら

		うか市町村が設置する指定避難所へ乗客を案内する。
C 鉄道事業者	帰宅困難者が発生した際に市町村に連絡することとしていない。	沿線地域のほとんどの並行する他社の路線があること、路線の多くの部分を高架化したり防災対策を施す等しており風水害の影響を受けにくいこと、また、事前に運行停止が予想される場合は計画運休することとしているため、帰宅困難者が発生する可能性は極めて低いと考えている。
D 鉄道事業者	帰宅困難者が発生した際に市町村に連絡することとしていない。	一部行政との帰宅困難者対策協議会において、鉄道事業者は鉄道運行を復旧させることが優先とされており、そのネットワークを利用して行政や関係事業者間と情報共有し、帰宅困難者対応に当たることとなっているが、実際に情報共有した例はない。 仮に当社が運行停止しても、路線が並行する他社に振替輸送を依頼することで対応できることから、帰宅困難者が発生する可能性は低いと考えている。

(注) 当局の調査結果による。

ア 地方公共団体との連携

4 鉄道事業者の中で、帰宅困難者が発生した場合の対応について、地方公共団体とあらかじめ話し合いを行っているのは、1 事業者となっている。

その一方で、鉄道運行停止時における乗客の駅等での待機に関して、近畿運輸局の業務監査において、帰宅困難者が発生した際には市町村が設置する指定避難所に誘導する方針であると回答したものの、該当する市町村に対し、それらの避難所の利用について依頼したり相談したことがないとする事業者もあった。

また、地方公共団体と話し合いを行っている 1 事業者では、同事業者での帰宅困難者発生事例を受け、沿線全ての地方公共団体を訪問し、連絡体制の構築及び帰宅困難者発生時に使用可能な施設の抽出（リストアップ）等を行っており、沿線地方公共団体のうち 1 市町村とは、迅速な情報共有や帰宅困難者の一時滞在施設の確保等の対応を両者が協力して実施する旨の協定を締結している。

イ 一時待機スペースの確保

地方運輸局が行う鉄道事業者への業務監査において、帰宅困難者対策として備蓄品や一時待機スペースの確保状況が確認すべき事項として設定されていることから、鉄道事業者には、これらへの対応が求められている。

今回調査した4事業者における対応の状況は、表2-7のとおりであり、全ての事業者とも駅等に飲料水や非常食等を備蓄しているものの、駅施設等の一部を一時待機スペースとして利用することを想定しているのは1

事業者となっており、そのほかの3事業者は、駅施設等に十分な待機スペースが確保できないため、駅等で滞留させずに列車を滞在场所として提供することや地方公共団体の避難場所へ案内する方針としている。

表 2-7 備蓄、駅施設における一時待機スペースの状況

鉄道事業者	備蓄の状況	一時待機スペース等の状況
A 鉄道事業者	乗降人数 10 万人以上の駅に、基本的に 3 日分の水、食料、毛布等を備蓄	一部の駅のコンコースを一時待機スペースとして位置付けている。場合によっては、ホームに停めた列車を開放する方が安全で快適なケースもあり、状況に応じて対応する。 駅周辺に所在する避難所リストを作成しており、これらの施設が使用可能な場合は、当社社員が現地に赴き、乗客の施設への誘導や施設内での管理を行う。
B 鉄道事業者	主要な駅にパン及び水を備蓄	駅施設はコンコース以外に広い場所がないため、一時待機スペースは確保していない。滞留者発生時は列車内で滞在してもらう又は、地方公共団体が設置する指定避難所へ誘導を行う。
C 鉄道事業者	主要駅に水及び乾パンを備蓄	各駅は乗客を滞在させるだけの広さがないため、状況にもよるが、空調が稼働している車内で待機してもらう。
D 鉄道事業者	主要駅において、少量の（飲料水）を確保しているほか、沿線倉庫の従業員用の備蓄品を状況に応じて提供することも可能	各駅において、一時待機スペースは特段確保していない。 これは、帰宅困難者が駅構内に待機することを拒むものではなく、実際にどのように対応するかはそのときの状況により、臨機応変に対応することとなる。

(注) 当局の調査結果による。

ウ 令和 5 年通達に基づく取組状況

鉄道事業者における令和 5 年通達に基づく取組状況を確認したところ、1 事業者を除き、地方公共団体と旅客の一時滞在施設への受入れ等に関し、状況に応じた要請手順・内容についてあらかじめ具体化している事業者はなく、沿線の地方公共団体との間で、協力関係の強化に向けた取組等を行っている状況も確認することはできなかった。

このような状況について、事業者は、同通達はいくまで降積雪の時の対応に係るものだが、沿線地域では降積雪により大きな影響を受けると考えておらず、取組の必要性を感じていないことや、沿線地域に他社の路線が並行して存在するため帰宅困難者発生の可能性が低いことなどの理由を挙げている（表 2-8 参照）。

表 2-8 令和 5 年通達に基づく取組状況

鉄道事業者	通達に基づく対応状況及び意見
A 鉄道事業者	取組の契機は、通達ではなく、当社における帰宅困難者発生事案の対策によるもので、①路線が通る全ての地方公共団体の危機管理担当部署を訪問し輸送障害発生時の対応について協力体制の構築を実施、②沿線の駅付近に所在する避難所リストを作成し、帰宅困難者発生時にそれらの施設が使用可能か確認することで、通達を求める取組を実施している。 当社における帰宅困難者発生事案の対策を踏まえ、一時滞在施設への受入れ等の対応が見込まれる関係機関への迅速かつ幅広い支援要請を行うこととしている。
B 鉄道事業者	令和 5 年通達は、あくまでも降積雪時の対応についての文書であると理解している。 当社の沿線では、大雪では運行停止には至らないと考えており、令和 5 年通達に基づき、地方公共団体と協議する必要性を感じていない。 沿線の地方公共団体が一時滞在施設の利用等について、鉄道事業者と協議を行う用意があるということであれば応じる。
C 鉄道事業者	沿線の環境から、帰宅困難者が発生する可能性は極めて低いと考えており、乗客を市町村の一時滞在施設に受け入れてもらう必要性を強く感じてはいないが、帰宅困難者を受け入れる施設について市町村と協議をする機会があれば参加する。
D 鉄道事業者	当通達以前から、I 市町村とは協議会において災害時対応について協議している。 このほか、沿線地方公共団体から仕組みの構築等について働きかけがあれば応じている。 本線と並行して他社の路線があり、当社で輸送障害が発生した場合、他社への振替輸送で対応できると考えている。 仮に、すべての鉄道事業者が止まってしまうよう場合は、地域で一定規模以上の災害が発生していると考えられることから、帰宅困難者だけ焦点を当てた対応は困難である。

(注) 当局の調査結果による。

エ 鉄道事業者の意見等

気象災害等に伴う鉄道運行停止で発生する帰宅困難者は鉄道の利用者であるものの、過去の気象災害時の対応では、市町村の一時滞在施設等に誘導されたケースもあった。このことを踏まえ、鉄道事業者に対し、地方公共団体との平時からの連携の必要性についてどのように考えるか確認したところ、表 2-9 のとおり、いずれの鉄道事業者も帰宅困難者が発生した場合の一時滞在施設の利用等について、路線が通る地方公共団体と話し合う場を持つことが必要と考えていた。

表 2-9 地方公共団体との連携に係る意見

鉄道事業者	意見の内容
A 鉄道事業者	当社路線の沿線地方公共団体全てと連絡体制や一時滞在施設の利用等について話をしてきたが、エリアや相手となる地方公共団体の規模によって温度差が大きいと感じた。話し合いは 1 回で十分とは考えておらず、今後も継続していきたい。
B 鉄道事業者	これまで、計画運休等、事前に運休が分かる場合には沿線の市町村に連絡してきたが、今後は、可能な範囲で、駅における滞留者情報を提供することが望ましいのではと感じた。 一方、沿線には小規模な市町村もあり、危機管理の担当者が少数で、鉄道事業者から連絡されても対応できないと言われたことがある。
C 鉄道事業者	これまで、市町村の一時滞在施設に乗客を受け入れてもらう想定をしていなかったが、帰宅困難者を受け入れる施設について協議の場があれば参加する。 ただし、沿線の市町村全てに当社から連絡することは体制的に無理であるため、国の機関等が情報を取りまとめ、必要な市町村に提供する等の方法により、当社から連絡する対象数を絞ってほしい。 D 都道府県内に路線を持つ鉄道事業者や沿線の市町村が参加する帰宅困難者対策に係る会議に出席したが、特に鉄道事業者の対応について言及されることもなかった。
D 鉄道事業者	沿線の市町村から帰宅困難者対策の取組について働きかけがあれば、拒むものではない。 沿線の市町村から一時滞在施設の提示があれば有り難いと考えている。 ただし、沿線の市町村全てに当社から連絡することは体制的に困難であるため、国の機関等が情報を取りまとめ、必要な市町村に提供する等の仕組みとしてほしい。

(注) 当局の調査結果による。

(3) 一時滞在施設等に係る情報提供

一時滞在施設の確保に向けた取組は上述のとおりであるが、帰宅困難者を一時滞在施設へ誘導する場合に施設の開設情報等の提供主体となるのは、鉄道事業者や市町村のほか、駅周辺施設を管理する事業者も含まれることから、ターミナル駅に接続する施設を管理する 3 事業者へも取組状況の確認を行った。

ア 駅施設管理者の帰宅困難者への情報提供に係る取組

調査した 3 事業者は、いずれも自社管理施設のうち一部を一時滞在施設として利用することを想定している。これら事業者に帰宅困難者への情報提供の流れを聴取したところ、表 2-10 のとおり、鉄道事業者等との連携の上、情報提供を実施するとしていた。

表 2-10 駅施設管理者の対応

駅施設管理者	管理する一時滞在施設	情報提供に係る取組
A 駅施設管理者	関係事業者を含んだ協定の中で、管理施設を一時滞在施設として、帰宅困難者に対し提供することを定めている。	貼り紙や、現に滞留している帰宅困難者に声で呼び掛けて提供することを想定している。
B 駅施設管理者	幅員が広くない通路もあるため、積極的な受入れ体制を取ることは難しく、一時滞在施設の指定は受けていないが、鉄道の運行停止に伴って帰宅困難者が地下街に滞留した場合、店舗の閉店時間が過ぎた時間帯であれば、トイレの利用を含めて地下通路を待機スペースとして提供することになると考えている。	館内放送やデジタルサイネージを活用して、鉄道事業者の運行情報や行政からの災害情報等入手し提供することを想定している。
C 駅施設管理者	地下通路は公共通路であるため、一時滞在施設には指定されていないものの、帰宅困難者が一時滞在施設に移動する前の一時的な滞在スペースとして、通路脇を提供することとしている。	帰宅困難者に対しては、市町村ホームページへ誘導する QR コードを駅のデジタルサイネージや立看板に掲示して周知することになっているほか、非常放送による情報提供も考えられる。

(注) 当局の調査結果による。

イ 市町村の帰宅困難者への情報提供に係る取組

市町村における帰宅困難者への情報提供については、表 2-11 のとおり、今回調査した 11 市町村中、9 市町村が市町村公式 SNS や市町村ホームページ等を活用した帰宅困難者への情報提供を実施することとしており、残り 2 市町村については、帰宅困難者は鉄道の乗客であるため、情報提供は基本的に鉄道事業者が行うものとしていた。

表 2-11 調査対象市町村の情報提供に係る対応

市町村	情報提供に係る取組
A 市町村	市町村公式 SNS やメディアを通じて、一時滞在施設の場所及び施設開放の旨を知らせることを想定している。また、鉄道運行再開情報は市町村公式 SNS で提供するほか、市町村から一時滞在施設に連絡することを想定している。
B 市町村	市町村ホームページや市町村公式 SNS での情報提供を想定している。駅では案内看板の設置や駅構内アナウンスによる一時滞在施設への誘導、一時滞在施設内では市町村職員による鉄道運行情報の提供を想定している。
C 市町村	市町村公式 LINE での情報提供（一時滞在施設の開設情報、鉄道運行情報）を検討している。
D 市町村	市町村ホームページにおいて、大規模地震等の災害発生時に、①「一斉に駅へ向かうと大変危険です」、②「緊急避難広場（帰宅困難者の避難場所）へ移動してください」という注意喚起をした後、交通機関の運行状況等の情報や、帰宅困難者を円滑に避難先へ誘導するための経路案内などの情報を提供する。
E 市町村	防災アプリで、鉄道運行情報や一時滞在施設の開設状況を提供している。

F 市町村	帰宅困難者向けに、市町村ホームページのチラシを駅に配架しておくことを検討しており、鉄道事業者との調整中である。
G 市町村	(帰宅困難者への情報提供は、鉄道事業者が実施するものと考えている。)
H 市町村	(帰宅困難者への情報提供は、鉄道事業者が実施するものと考えている。)
I 市町村	帰宅困難者の一時滞在施設への誘導は、駅構内アナウンス、警備員、市町村ホームページへ誘導する QR コードを駅のデジタルサイネージや立看板に掲示することにより実施
J 市町村	市町村ホームページ及び市町村公式 SNS による情報発信を想定している。
K 市町村	市町村ホームページに鉄道事業者のリンクを貼り付け、運行情報を提供している。

(注) 当局の調査結果による。

ウ 鉄道事業者の帰宅困難者への情報提供に係る取組

鉄道事業者における帰宅困難者への情報提供については、表2-12のとおり、今回調査した鉄道事業者4社いずれもが、自社アプリや駅構内での掲示等を活用した帰宅困難者への情報提供を想定しているとしていた。

表 2-12 鉄道事業者の情報提供に係る対応

鉄道事業者	情報提供に係る取組
A 鉄道事業者	駅では、指令所から伝えられる運行情報を放送する。無人駅においても、近くの管理駅から遠隔で放送が可能である。また、通信が途絶えているときにはホワイトボードも活用する。 一時滞在施設では、現地に社員を派遣することとしているので、当該社員が、指令所等からの情報を滞在者に伝える。 このほか、アプリ等での情報発信もしているので、乗客がそれらを確認するものと考えている。
B 鉄道事業者	報道資料やアプリへの配信、SNS への投稿など、様々な媒体手段を用いて多角的に情報提供を行っている。また、駅施設にいる人向けに構内放送や駅のサイネージを活用することも可能である。
C 鉄道事業者	駅では、各駅の改札口付近に設置しているディスプレイに指令所から配信される情報を表示することとしている。また、列車内では、一部の車両にディスプレイがあり、改札口のディスプレイと同様に指令所からの情報を表示することができる。このほか、ホームページやアプリでも情報を発信するので、利用者に確認してもらうこととしている。
D 鉄道事業者	駅構内放送やデジタルサイネージ、ホワイトボードを用いて一時滞在施設の案内や鉄道運行情報の提供を行うこととしている。

(注) 当局の調査結果による。

3 気象災害等に係る帰宅困難者対応への旅客自動車運送事業の活用

気象災害等の発生に伴う、鉄道の運行が停止した場合のバスやタクシー等旅客自動車運送事業の活用については、地方公共団体の地域防災計画において、前述の地方公共団体と鉄道事業者との連携と並んで、鉄道の代替としてバス等による輸送が実施できるよう、国、道路管理者、各事業者等の関係機関と情報伝達や運行調整などを行う体制の構築等について明記されているものがみられる。また、バスやタクシーなどの一般旅客自動車運送事業²¹については、平常時、道路運送法（昭和26年法律第183号）第20条において、営業区域外旅客運送²²をしてはならないとされているが、同条第1号において、災害の場合その他緊急を要するときは、営業区域外の運送も可能となるように定められている²³。

その一方で、旅客自動車運送事業を含めた自動車運送事業等においては、バス・トラック等の自動車運転手の労働需給²⁴が逼迫しているにもかかわらず、就業者数はほぼ横ばいの状況にあり、運転手不足による乗合バスの減便が余儀なくされたり、タクシーについても新型コロナウイルス感染症の影響による営業環境の悪化から、令和元年度と3年度との比較で運転手が約2割減少している²⁵など、輸送力確保については厳しい状況が続いている。

このような状況を踏まえて、本調査では、気象災害等に係る鉄道運行停止における旅客自動車運送事業の活用に関し、地域防災計画に基づいた代替交通手段の確保に係る取組やバス・タクシー事業者や鉄道事業者の対応状況、道路運送法第20条第1号の適用等について、以下のとおり、関係機関等に確認を行った。

(1) 地域防災計画における代替輸送の確保に関する取組

ア 市町村の状況

今回調査した11市町村の市町村防災計画における帰宅困難者対策に係る代替輸送等の取組について確認したところ、10市町村において関係機関等と連携して帰宅手段の確保や運行調整に取り組むと記載されていた。このうち4市町村については、それぞれ、各都道府県のバス協会やタクシ

²¹ 資料1-2 関係法令（抜粋）参照

²² 発地及び着地のいずれもがその営業区域外に存する旅客の運送

²³ 同法の改正に関する趣旨説明では、「台風等の災害時や過疎地での夜間対応など、（中略）地域や時間帯によって、営業区域を越えた営業ニーズが発生。」とされ、タクシーの営業区域外旅客運送の柔軟化が示されている。

²⁴ 平成30年6月の働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律（平成30年法律第71号）の改正により、令和6年4月から時間外労働の上限規制が見直されること等のため、運転手の総拘束時間が短くなるとされている。しかし、何も対策を講じない場合、輸送能力の不足や物流が停滞することが懸念されており、特にトラック運送業では影響が深刻であることから「2024年問題」と呼ばれている。

²⁵ 令和5年度交通政策白書P29、P36。資料3-1 令和5年度交通政策白書（抜粋）参照

一協会、旅客自動車運送事業者などと、災害時における輸送協定を締結する取組を行っていた。

11 市町村の帰宅困難者の代替輸送に対する考え方は表 3-1 のとおり、代替輸送はまずは鉄道事業者が手配すべきである、市町村域を越えた広域の輸送は市町村では困難であるなどとしている。また、鉄道駅への集中や混乱を防止するため、一時滞在施設を駅周辺に確保し、帰宅支援は鉄道運行の再開後に実施する方針であるとの意見が聴かれた。

このうち、市町村防災計画に代替輸送手段の確保に関する記載がない1市町村については、明文化するより災害に応じて柔軟に対応すべきであるとの考え等から計画には記載していないとしており、バス等の代替輸送についても、人命に関わるような切迫した事象が発生していない限り、バス事業者からの協力を得ることも難しいと考えられ、市町村が予算を確保することも難しいと思われるとのことであった。

なお、市町村防災計画に代替輸送等の取組が記載されている理由について、調査対象の市町村は、市町村の計画は都道府県の計画に基づき作成することになっているためと説明している。

表 3-1 調査対象市町村における帰宅困難者の代替輸送の確保に対する考え方

市町村	考え方
A 市町村	市町村としてはまずは帰宅困難者を一時滞在施設に誘導する対応を考えており、鉄道に代わる代替輸送手段を確保して、帰宅困難者を輸送することについては、考えていない。 代替輸送手段を確保して、帰宅困難者を、市町村域をまたいで広域的に輸送することは、都道府県など広域的な行政機関で対応方針を検討してもらいたい。
B 市町村	代替輸送手段を確保して、帰宅困難者を、市町村域をまたいで広域的に輸送することは、国や都道府県など広域的な行政機関で対応してもらわないと、一市町村で対応することは困難である。仮に、代替輸送手段を確保して帰宅困難者を輸送するオペレーションを考えたときに、誰がどの輸送手段を利用して移動したのかなど、適切に名簿管理する必要があると思うが、市町村にそのような事務をする余裕はない。 国から代替輸送手段の確保について、市町村で検討するよう依頼があれば、検討するが、なるべく、帰宅困難者を輸送せずに一時滞在施設にとどまっていたのが基本と考えている。
C 市町村	市町村内の輸送については、責任を持って対応することができるが、市町村外での輸送については、責任を持って対応することができない。また、市町村外に輸送したから関係ないという対応を取ることができないことから、帰宅困難者を、市町村域をまたいで広域的に輸送することは現実的ではないと思われる。そのため、帰宅困難者は、一時滞在施設に誘導し、鉄道の復旧を待ってもらうのが、現実的な対応ではないかと考えている。

D 市町村	代替輸送手段の確保については、鉄道事業者とバス業者の事業者間で取り決めることが基本と考える。 帰宅困難者が発生する状況は多種多様という前提で、行政の役割としては、まずは駅等への集中や混乱を防ぎ、状況が落ち着いた時点で帰宅していただくことへの注力ということになる。このため、できるだけ早く帰宅させるための代替輸送手段の確保に行政が関わるることについての優先順位は低くなる。
E 市町村	鉄道とバス・タクシーとは輸送力に大きな違いがあるため、特に都市部では代替輸送は困難である。 バス事業者と、「災害時におけるバス車両による輸送の協力等に関する協定」を締結しているものの、当該協定は帰宅困難者対応を想定していない。 帰宅困難者の多くを市町村外まで輸送しなければならないと想定される中、同社との協定締結内容外である市町村域を越える輸送について依頼することは困難である。
F 市町村	事前の取決め等があるわけではないが、公営バスの運行があるため、災害時の輸送に役立てることは可能と考えている。その場合、市町村が被災していればバスの運行時間の変更等も可能であるが、市町村が被災しておらず、遠方で発生した災害が原因で市町村内に帰宅困難者が発生した場合は、運行時間の変更等は困難である。 代替輸送の確保について、一市町村が調整を進めることは困難である。都道府県や関西広域連合、近畿運輸局等が調整を行ってほしい。
G 市町村	代替輸送はまずは鉄道事業者が手配すべきことと考える。また、鉄道は複数の市町村をまたいで運行しているので、国や都道府県、関西広域連合といった広域行政を担う機関が音頭を取ってほしい。
H 市町村	人命に関わるような事案であれば、市町村が代替輸送について調整する必要があるが、そうでなければ、基本的には鉄道事業者とバス事業者との間で協議すべきものとする。大規模災害等人命に係るような切迫した事案であれば、市町村からバス事業者に協力を求めても理解が得られるだろうが、切迫していない事案ではバス事業者の協力を得られないだろうし、市町村がバス運行に予算措置をすることも難しいのではないかと考える。
I 市町村	帰宅困難者の輸送手段の確保については、まずは鉄道事業者で対応してもらうのが基本と考えている。 市町村内には複数の鉄道事業者が乗り入れているが、一つの鉄道事業者が運行停止した場合には、当該事業者自らが代替輸送手段を確保するように、市町村から伝えている。複数の事業者が同時に運行停止した際に、帰宅困難者対応に着手するが、まずは一時滞在施設へ誘導を考えている。一時滞在施設の滞在期間が3日間ほど長期に渡った場合に、バスによる代替輸送を考えている。
J 市町村	市町村内は、鉄道・バス路線網が充実しているため、気象災害等であればすぐに復旧する可能性が高い。もちろん、市町村としての対策が必要な部分もあるが、事業者間の振替輸送で対応できる部分が多い。また、仮に市町村が帰宅困難者対応を行う場合においても、市町村内には指定避難所が84か所あり、そこでの滞在や、駅周辺のホテルを活用するなどの方策が考えられる。
K 市町村	代替輸送手段の確保については、まずは、鉄道事業者で対応してもらうのが基本と考える。鉄道事業者での対応が難しい場合は、市町村も対応を検討する必要がある。

(注) 当局の調査結果による。

イ 都道府県の状況

上記の市町村と同様に、4 都道府県の取組を確認したところ、3 都道府県で、関係機関等と連携して帰宅手段の確保や運行調整に取り組むとしていた。

また、調査した全ての都道府県でバス協会又はタクシー協会と、災害時の輸送協定を締結していた。

さらに、4 都道府県が構成団体となっている関西広域連合においては、平成 27 年 12 月 2 日に「大規模広域災害時におけるバスによる緊急輸送に関する協定²⁶」を締結し、災害時における広域的な輸送力を確保するための取組が進められていた。

しかし、これら帰宅困難者の輸送支援の整備等に関する取組は、大規模災害により鉄道の復旧に時間を要するような状況を想定しているとのことであり、調査した 4 都道府県において、これまで帰宅困難者の輸送手段の確保に係る市町村への支援を行った実績はなかった。

都道府県からは、運転手の人手不足等の問題によって事業者の協力が得られない状況にあるため、帰宅困難者への対応は一時滞在施設へ誘導することが現実的であるとの意見が聴かれた。

(2) バス・タクシー事業者や鉄道事業者の対応

ア バス事業者の対応

帰宅困難者対応に係るバス事業者と地方公共団体との連携について、3 都道府県のバス協会に状況を伺った。

今回調査したバス協会では、表 3-2 のとおり、鉄道とバスでは輸送力が全く異なること²⁷及び道路が安全に通行できる状態であることを前提に、災害協定に基づく要請を含めて、行政から輸送に関する何らかの協力要請があれば、事業者としては、できるだけの協力は行うとしている。

しかし、現在、バス事業者は運転手不足の状況にあり、大規模な派遣依頼に対応するのは困難であることから、バスによる帰宅困難者の輸送に期待するだけではなく、例えば広域避難場所の確保等も併せて検討することが重要と考えているとする意見が聴かれた。

また、鉄道の運行停止時には、自家用車で駅などに迎えに来る人が殺到し、駅周辺道路で渋滞が発生することが予想されるため、バスによる円滑

²⁶ 資料 3-2 「大規模広域災害時におけるバスによる緊急輸送に関する協定」（平成 27 年 12 月 2 日付け）参照

²⁷ 令和 5 年度の交通政策白書によると、我が国の国内旅客輸送量においては、鉄道が非常に高い分担率を担っており、その背景として、他の交通機関と比べると、大量輸送、高速輸送、定時輸送の面で強みを持つことが挙げられるとされている（P10）。資料 3-1 令和 5 年度交通政策白書（抜粋）参照

な輸送を確保するためには、駅や交差点等における混乱抑制が必要だとの意見も聴かれた。

表 3-2 バス協会の意見

バス協会	意見等
A バス協会	行政から何らかの要請があれば、会員事業者に対応をお願いしている。乗合バスは通常の運行がある関係で、貸切バス事業者に協力要請をすることが多い。複数の事業者に協力を仰ぎ、対応が可能な事業者に協力してもらっている。 なお、地方公共団体と協定を締結しているが、実際には発生した事象への対応を取るようになるため、当該協定の枠組にとらわれず、災害の大小や種別にかかわらず、行政から要請があれば、会員事業者に対応をお願いする方針である。
B バス協会	鉄道とバスでは輸送力が全く違うということと、道路が安全に通行できる状態であるという前提があるが、行政から何らかの要請があれば、会員事業者に連絡してできるだけだけの協力はする。
C バス協会	行政からの要請があれば対応を事業者をお願いする。 災害時における鉄道の運行停止による代替輸送としてバスは有効であると考え、以下の課題があると考え。 ① 関西広域連合と輸送協定を締結しており、被災者（滞留者）の輸送業務が要請事項として掲げられている。協定に基づきバスによる緊急輸送を実施した実績はないが、鉄道の運行停止区間が複数の地方公共団体にまたがるような場合には、個々の市町村から緊急輸送の要請があるとバス協会、バス事業者ともに混乱することが想定されるため、指示系統の一本化が必要と考えている。 ② 協定の実施体制について、相互に連絡先を確認しているが、i) 実際にバスを手配するまでの具体的な手続を定めたマニュアルの作成、ii) 鉄道の運行停止区間を想定した、バス及び運転手の必要数の予測等の踏み込んだ関係機関との連携・準備が必要と考えている。 ③ 災害時における鉄道の運行停止時には、家族等が帰宅困難者を自家用車で駅などに迎えに来る人が殺到し、駅周辺道路で渋滞が発生することが予想される。そのため、バスによる円滑な輸送を確保するためには、駅や大規模交差点等の混乱の抑制が必要と考えられる。 また、現在、バス事業者は運転手不足により大規模な派遣依頼に対応するのは困難である。バスによる帰宅困難者の輸送に期待するだけでなく、例えば広域避難場所の確保等も併せて検討することが重要と考えている。

(注) 当局の調査結果による。

イ タクシー事業者の対応

バス事業者と同様に、帰宅困難者対応に係るタクシー事業者と地方公共団体との連携状況を確認するため、3 都道府県のタクシー協会に状況を伺った。

表 3-3 のとおり、今回調査したタクシー協会は、鉄道とタクシーでは輸送力が全く異なるため、タクシーを全て稼働させたところで、鉄道運行停止時の代替手段として活用できるものではないとしている。それでも、

複数の協会からは、地方公共団体との災害協定に基づく要請があればできるだけの協力は行うとの意見や、場所や状況、内容によっては協力が可能ではないかとする意見が聴かれた。

表 3-3 調査対象タクシー協会の意見

タクシー協会	意見等
A タクシー協会	鉄道とタクシーでは輸送量が全く異なるため、タクシーをフル稼働させたところで、鉄道運行停止時の代替手段としての活用ができるものではない。 部分的に、また発生時間帯により、協力は可能だろうが、乗務員は昼間時間帯の勤務者の方が多いため、夜間に供給力を確保することは難しいのが現状だ。
B タクシー協会	鉄道とタクシーでは輸送量が全く違うので、鉄道運行停止時の代替手段となることは難しいが、場所や状況、内容によっては協力が可能と考える。 帰宅困難者の輸送を対象としたものではないが、都道府県及び市町村と災害時協力協定を締結しており、要請があれば可能な限り協力する。
C タクシー協会	タクシー輸送については、運転手の労働時間等が厚生労働省の改善基準告示で規定されており、当該運送行為により労働時間等を超過した場合、その責任が問題となる。 鉄道は1車両で多くの乗客を輸送することができるが、タクシーは最大で4人しか輸送することができないため、タクシーは鉄道運行停止時の代替輸送を担保することができないと思う。

(注) 当局の調査結果による。

ウ 鉄道事業者の対応

鉄道事業者は帰宅困難者対応に係る関係機関の一つであるが、今回、帰宅困難者対応に係る代替輸送の確保に係る取組の有無等について、調査対象の4鉄道事業者を確認を行った。

表 3-4 のとおり、鉄道事業者では、鉄道運行停止の際は、他の鉄道事業者への振替輸送を基本とするが、バスやタクシー事業者と協議し可能な限り代替輸送を確保するなど、乗客の帰宅支援に取り組むとしている。

しかし、乗降客数が特に多い路線については、鉄道とバスやタクシーの輸送力の違いがあるため、バス等による代替輸送は現実的ではないなどの意見が聴かれた。

表 3-4 鉄道事業者の意見

鉄道事業者	意見等
A 鉄道事業者	代行輸送を依頼するバス・タクシー事業者のリストがあり、必要な時には当該リストの事業者に個別に依頼していく。ただ、京阪神間で発生した事案の場合は、乗客数が多く、バスでは輸送力が不足するので、他の鉄道事業者に振替輸送のような形で依頼する。 近年は乗務員の確保が難しく、以前と比べて特にバスの手配は難しくなったと感じている。 バス等による代行輸送等に関し、バスの営業区域規制のために依頼しても断られるケースがあり、都道府県域を越える広域の輸送が必要な場合には、行政に調整をお願いしたい。 周辺のバス会社で対応できない場合、隣接都道府県のバス会社に依頼するケースは実際に発生するので、行政が関与して円滑に手配できるようにしてほしい。
B 鉄道事業者	系列のバス会社を中心に鉄道運行停止時の代替輸送を依頼しており、一部の路線では、バス会社やタクシー会社と覚書を締結し、鉄道復旧が長引く場合に代行輸送を依頼している。鉄道事業者の責務として旅客事業者とは協議している。
C 鉄道事業者	社内規程に、系列のバス会社の活用についても記載しているが、実際のところ、鉄道とバスとは輸送力が全く異なることから鉄道運行停止時の代替としてのバスの活用は現実的ではない上、バス業界では運転手不足が深刻な状況であると聞いている。
D 鉄道事業者	鉄道とバスの輸送力に大きな差異があるため、バスでの代替輸送は現実的ではないと考える。 他の鉄道事業者と並行していない路線については、系列のバス会社の運行状況を必要に応じて確認している。

(注) 当局の調査結果による。

(3) 道路運送法第 20 条第 1 号の活用

ア 制度及びその運用

(ア) 制度

道路運送法第 20 条では、一般旅客自動車運送事業者は、発地及び着地のいずれもがその営業区域外に存する旅客の運送をしてはならないとされているが、同条第 1 号において、「災害の場合その他緊急を要するとき」はこの限りでないとする除外規定を設けている。

なお、令和 2 年 11 月施行の同法第 20 条第 1 号及び第 2 号は、持続可能な運送サービスの提供に資する取組を推進するための地域公共交通の活性化及び再生に関する法律等の一部を改正する法律（令和 2 年法律第 36 号）により盛り込まれた、営業区域外の発着禁止規定の適用除外関係に係る条項であり、国土交通省は、7 年度に同法第 20 条の規制（緩和）に関し、地方公共団体、関係業界等への聴取等によって、費用、効果及び間接的な影響を把握し、その評価を行うことが求められている。

(イ) 同条項の運用

当該条項の運用等について、国土交通省物流・自動車局及び近畿運輸局に確認したところ、法令の主体が「一般旅客自動車運送事業者は」となっていることから、当該条項の適用判断は事業者が行うものとしている。また、近畿運輸局は、令和5年時点において、管内に当該条項の適用実績はなく、適用の必要性や関係者からの要望は把握しておらず、適用に関する判断基準は定められていないとしている。

その一方で、北海道運輸局管内では、天候不良による航空便の欠航や空港アクセス鉄道の運休等により発生する空港での滞留者の解消を目的として、令和4年8月に空港運営会社とハイヤー協会との間で協定が締結され、当該協定では、空港運営会社からの要請を受けて、北海道運輸局が、緊急の必要性を検討の上、道路運送法第20条第1号の適用を判断することとしており²⁸、こうした地方運輸局での、当該条項の活用 of 取組も見られる。

(ウ) 能登半島地震における当該条項の適用

令和6年1月1日に発生した能登半島地震における災害対応に係る輸送力確保のため、国土交通省では、同年1月9日付けで、物流・自動車局長から、関係する地方運輸局長に対し、道路運送法第20条第1号の規定が適用できることについて明確化するとともに、(公社)日本バス協会会長及び(一社)ハイヤー・タクシー連合会会長に対し協力要請を行っている²⁹。

さらに地方運輸局長宛ての文書では、『運用の適時適切な改善のため国土交通省として実績を把握する観点から「輸送依頼元」、「輸送日時」、「発地及び着地」、「輸送人員」、「契約額」について定期的に事業者から報告を受けること』を指示している。

なお、国土交通省は、今後も災害の状況に応じて、今回と同様の通知等を行うとともに、本制度の妥当性の検証や適用に係る改善事項の把握に努めるとしている。

²⁸ なお、当該協定に基づき、当該条項を適用した事例は2事例ある。資料3-3「北海道エアポート(株)が運営する7空港における滞留者解消に関する協定での道路運送法第20条第1号の適用」参照

²⁹ 資料3-4 『「令和6年能登半島地震」の発生を踏まえた貸切バス及びタクシーの営業区域の整理について』(令和6年1月9日付け) 参照

イ 関係する事業者等の意見

同条項の適用の対象となる一般旅客自動車運送事業者の対応や意見等を確認するため、調査対象のバス及びタクシー協会に意見等を伺った。

(ア) バス協会の意見

今回調査対象の3都道府県のバス協会に、災害時等における道路運送法第20条第1号の適用判断や運用に関する意見について確認したところ、表3-5のとおり、適用に関する判断については、その都度、適用を認める旨の通達等での指示が出されなければ、営業区域外旅客輸送（道路運送法違反）になる可能性があり、協会や事業者が自ら判断することはできないとの意見が聴かれた。

また、通常、バスは、営業区域から人を乗せ、営業区域に戻るという利用形態が多いため、営業区域外旅客運送となるようなケースは想定されないとはいえ、気象災害等の発生時に当該条文に該当する災害かどうかを事業者が判断することはできない上に、法令違反となるリスクを冒してまでバスを出すことは考えられないとする意見も聴かれた。

さらに、各バス協会は、過去に近畿地方で、災害時に当該条項を適用した例は承知していないとしている。

表 3-5 バス協会の意見

バス協会	意見等
A バス協会	国から、その都度、適用を認める旨の通達等での指示を出してくれないと、協会や事業者が自ら判断すると、営業区域外旅客運送（道路運送法違反）になる可能性があり、それはできないと考える。
B バス協会	バスによる輸送では、営業区域外旅客運送となるようなケースがあまり考えられないが（人を乗せて行って帰ってくるパターンが通常）、道路運送法第20条第1号の災害に該当するかどうかを事業者が判断して車両を出すことはできない。大雨や大雪が降っている状況でも、それが当該条項に該当する災害かどうかを事業者が判断することはできないし、法令違反となるリスクを冒してバスを出すことは考えられない。バスを出すことが必要な状況が発生すれば、まずは事業者が当協会に相談し、当協会が運輸局に相談する。
C バス協会	災害時に、事業者が自ら判断するのは、結果的に営業区域外旅客運送と判断されて、道路運送法違反となり、運輸局に処分される可能性があることから、難しいと考える。事業者としては、災害時に地方自治体などから、バス輸送の依頼を受けて対応する立場であり、自ら営業区域外旅客運送を主体的に進めていくものではない。

（注）当局の調査結果による。

(イ) タクシー協会の意見

今回調査対象の 3 都道府県のタクシー協会に、上記バス協会と同様に確認したところ、表 3-6 のとおり、適用に関する判断については、営業区域外旅客運送（道路運送法違反）になる可能性があるため、協会や事業者が自ら判断することはできないとの意見や災害時や緊急を要する時がどのような場合を指すのか、行政が一定の例示を示すことが一般的な取扱いであると考えられ、事業者が自ら判断することはできないとの意見が聴かれた。

また、今回の能登半島地震は滅多に発生しない規模の災害であり、今回の通達発出をもって、今後、他の災害が発生した際に、事業者がどのように判断すればよいか明確になったとまでは言えないのではないかと意見も聴かれた。

なお、各タクシー協会は、過去に近畿地方で、災害時に当該条項を適用した例は承知しておらず、これまでの災害等において、当該条項の適用の必要性を感じたことはないとしている。

表 3-6 タクシー協会の意見

タクシー協会	意見等
A タクシー協会	事業者が自らの判断で営業区域外旅客運送を行うことは、行政処分の関係から困難である。 事業者が自ら条文適用を判断して対応するとは考えていないし、協会としてもそのような事態は想定していない。 災害時や緊急を要する時がどのような場合を指すのか、行政が一定の例示を示して初めて事業者が判断できるのであって、そのようなケースが示されていない状況で事業者が自ら判断することは不可能だと思う。 今回の能登半島地震は滅多に発生しない規模の災害であり、今回の通達発出をもって、今後、他の災害が発生した際に、事業者がどのように判断すればよいか明確になったとまでは言えないのではないかと。
B タクシー協会	地元の地方公共団体と協定を締結しており、当該締結先からの要請があれば、運輸局（運輸支局）に報告した上で事業者の判断で動くものだと認識しているので、事業者が災害かどうかを判断するという認識はない。
C タクシー協会	事業者が自らの判断で営業区域外旅客運送を行うことは、運輸局の処分を気にすることから、現実的ではない。タクシー運転手の労働時間等が厚生労働省の改善基準告示で規定されている中で、営業区域外旅客運送を行うことは、営業区域外への移動時間等から難しいと思う。

(注) 当局の調査結果による。

4 まとめ

(1) 気象災害等に伴う帰宅困難者対応に係る地方公共団体と鉄道事業者との連携等

上記 2 の調査の結果、今回調査した 11 市町村の全てにおいて、関係する鉄道事業者の連絡先等を把握するとともに、災害発生時における駅周辺の混乱回避や帰宅困難者への対応のため、一時滞在施設の確保に向けた取組を行っていることが確認でき、実際、過去に気象災害等に伴う帰宅困難者が発生した際には、それら施設を活用したケースも確認することができた。

しかし、市町村では、地震の発生や台風、大雨、大雪などの際は、自ら鉄道会社などのホームページを確認するなどして、鉄道の運行状況等の把握に努めるとするものの、令和 5 年 1 月の滋賀県及び京都府の大雪等に際しては、鉄道事業者から運行停止等に係る事前の情報提供や帰宅困難者発生などの連絡がなく、夜間の業務時間外であったこともあいまって、住民からの通報で、市町村が駅周辺に帰宅困難者が滞留している状況を把握し、当該市町村が一時滞在施設に誘導する等の対応を行ったケースもある。また、令和 5 年通達発出後においても一部の鉄道事業者との間を除いては、災害に伴う鉄道運行停止時における乗客対応の手順等、協力関係の強化に係る具体的な取組にまでは至っていない状況であった。こうしたことから、帰宅困難者の対応の当事者である市町村と鉄道事業者間の連携や情報共有が十分に図られていない状況にあると考えられる。

この点に関し、調査した 10 市町村においては、一時滞在施設の準備や対応体制の整備等のために、帰宅困難者が発生した場合や発生のおそれがある場合には、早めにその情報を鉄道事業者から伝えてほしいとしている。一方の鉄道事業者も、沿線で帰宅困難者が発生する可能性が低い、市町村への情報提供のタイミングが分からないと考えていること等により、沿線市町村間との具体的な取組は行っていないものの、地方公共団体との連携の必要性は認識しており、帰宅困難者が発生した場合には市町村が確保する一時滞在施設や避難所を帰宅困難者の収容先とする可能性があり、場所や利用条件等の情報を入手したいなどの意見があった。

さらに、両者間の連携について、市町村からは、一時滞在施設の利用が当該市町村の住民ではない鉄道利用者であることが想定されることから、鉄道事業者も帰宅困難者対策に係る市町村の取組に関わりを持つべきではないかとする意見もあった。

以上を踏まえ、気象災害等に伴う帰宅困難者対応については、国や地方公共団体、鉄道事業者等がそれぞれの役割や必要とする情報の共有について、

平時から協議する必要があるものと考えられる。

特に、一時滞在施設の活用に関しては、確保する市町村と利用する鉄道事業者とが連携して対応する必要がある、また、駅周辺の混乱回避や一時滞在施設の開放などの対応を沿線市町村へ促すためは、鉄道事業者から沿線市町村への帰宅困難者に係る情報の提供が必要不可欠であると考えられることから、災害時の鉄道の運行停止や帰宅困難者の発生に係る情報、一時滞在施設の活用に関する事などについて、鉄道事業者と沿線市町村や都道府県との連携した取組が必要であると考えられる。

(近畿運輸局の対応)

当局の調査結果を踏まえ、近畿運輸局は管内鉄道事業者に対して、降積雪に係るものに限定せず、旅客の一時滞在施設への受入れ等に関する自治体等との要請手順・内容の具体化など、協力体制の強化に係る実施状況について実態調査を行い、取組状況やその内容を把握・分析するとともに、好事例の他事業者への紹介や不十分な場合は当該事業者と連携を要請することなどにより、鉄道事業者と市町村等の関係機関との連携強化の底上げを図りたいとしている。

【所見】

近畿運輸局は、気象災害等における帰宅困難者対策について、鉄道事業者と沿線市町村や都道府県との連携した取組が必要であることに鑑み、管内鉄道事業者に対する実態調査などを通じて、帰宅困難者対応における鉄道事業者と沿線市町村等関係機関との連携強化に向けた措置を講ずる必要がある。

(2) 気象災害等に係る帰宅困難者対応への旅客自動車運送事業の活用

上記 3 の調査の結果、今回調査対象の 11 市町村のうち 10 市町村においては、市町村防災計画に、関係機関等と連携して、バス、タクシー等の旅客自動車運送事業を活用した帰宅手段の確保や運行調整に取り組むと記載されていたが、市町村域を越えるバス等を利用した輸送は国や都道府県が考えるべき、バス等による代替輸送の確保は、基本的に鉄道事業者が行うべきなどの理由から、これらの市町村においても具体的な取組には至っていない。

加えて、今回調査した 3 都道府県のバス及びタクシー協会からは、災害時の帰宅困難者の帰宅に係る対応について、鉄道とバス、タクシーとの輸送力の違いや、自然災害の発生時における運転手の安全確保、いわゆる 2024

年問題による運転手不足など、実際の輸送力の確保の面で厳しい環境下にあるとの意見が聴かれた。

しかし、帰宅困難者への対応に限らず、災害時における輸送力の確保については、住民の安全な場所への避難・移動に必要不可欠な措置であり、平時から関係機関において十分に検討する必要があると考えられる。また、バス及びタクシー協会でも陸運業界の厳しい現状に関する意見の一方で、災害時については事業者として、できる限りの協力をしたいとの意向はあるものの、災害時に営業区域を解除する規定である道路運送法第 20 条第 1 号の運用が事業者の判断とされていることに関しては、今回調査対象とした 3 都道府県のバス及びタクシー協会はいずれも、地方運輸局などの行政機関の了解や指示なしに、事業者自らが判断することはできないとの意見を有していた。

上記のとおり、道路運送法第 20 条第 1 号の事業者判断での運用は難しいとの意見があったところ、令和 6 年 1 月の能登半島地震では、国土交通省が当該条項を適用するとの通知を発出したことで円滑な運用が図られ、同省は、今後も災害の状況に応じて同様の通知等を行うとともに、本制度の妥当性の検証や適用に係る改善事項の把握に努めるとしており、当該条項を災害時等に有効に活用するためには、災害の状況等に応じて、国としても必要な指示や要請等を適宜示していくことが望ましいと考えられる。

【参考通知】

国土交通省は、道路運送法第 20 条第 1 号の運用について、今後起こりうる気象災害等においても一定の判断を示すことが有効ではないかと考えられることから、当局の調査結果（関係団体の意見等）を参考とされたい。

[資料編]

資 料 目 次

資料 1-1	大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン	35
資料 1-2	関係法令（抜粋）	69
資料 1-3	防災基本計画（抜粋）	75
資料 1-4	地域防災計画（抜粋）	76
資料 1-5	「令和 5 年度の業務監査の監査項目等について」（令和 5 年 3 月 27 日付け）	84
資料 1-6	「降積雪時における輸送の安全の確保及び乗客の救出について（再徹底）」（令和 5 年 2 月 20 日付け）	87
資料 1-7	「降積雪時における輸送の安全の確保及び乗客の救出について」（平成 30 年 1 月 19 日付け）	88
資料 1-8	「鉄道の計画運休の実施についての取りまとめ」（令和元年 7 月 2 日 国土交通省鉄道局公表資料）	89
資料 3-1	令和 5 年度交通政策白書（抜粋）	92
資料 3-2	「大規模広域災害時におけるバスによる緊急輸送に関する協定」（平成 27 年 12 月 2 日付け）	94
資料 3-3	北海道エアポート（株）が運営する 7 空港における滞留者解消に関する協定での道路運送法第 20 条第 1 号の適用	99
資料 3-4	『「令和 6 年能登半島地震」の発生を踏まえた貸切バス及びタクシーの営業区域の整理について』（令和 6 年 1 月 9 日付け）	100

大規模地震の発生に伴う 帰宅困難者対策のガイドライン

平成 27 年 3 月

内閣府（防災担当）

目次

はじめに	P 1
第1章 帰宅困難者等対策協議会の設立	P 3
第2章 一斉帰宅の抑制	P 4
1. 一斉帰宅抑制の基本原則	P 4
2. 企業等における施設内待機	P 4
3. 大規模な集客施設や駅等における利用者保護	P 6
第3章 一時滞在施設の確保	P 7
1. 基本的な考え方	P 7
2. 一時滞在施設の運営の準備（平常時）	P 8
3. 一時滞在施設の運営（発災時）	P 10
4. 災害時の支援策	P 11
5. その他	P 11
第4章 帰宅困難者等への情報提供	P 12
1. 施設管理者に期待される情報提供のあり方	P 12
第5章 駅周辺等における混乱防止	P 13
1. 駅前滞留者対策を講じるべき地域の特性の把握	P 13
2. 駅前滞留者対策協議会の設立	P 13
3. 地域の行動ルールの策定	P 14
第6章 徒歩帰宅者への支援	P 15
1. 災害時帰宅支援ステーションの充実	P 15
2. 帰宅支援対象道路	P 15
第7章 帰宅困難者等の搬送	P 16
1. 帰宅困難者等の代替搬送の考え方	P 16
2. 特別搬送者を対象とした搬送オペレーションの基本的な考え方	P 16
第8章 国民一人ひとりが実施すべき平時からの取組	P 17

参考資料 1	一斉帰宅抑制の基本方針	P 1 8
参考資料 2	一斉帰宅抑制における従業員等のための備蓄の考え方	P 2 0
参考資料 3	鉄筋コンクリート造用チェックシート 第一次調査の例	P 2 1
参考資料 4	表 帰宅困難者等の対策に関する施設等の概要	P 2 2
参考資料 5	一時滞在施設への帰宅困難者の受入に関する協定の基本条項 (ひな形)	P 2 3
参考資料 6	一時滞在施設のピクトグラムの例	P 2 6
参考資料 7	施設管理者の損害賠償責任について	P 2 7
参考資料 8	表 帰宅困難者等に提供すべき情報の種類	P 3 1

はじめに

平成23年3月11日に発生した東日本大震災の影響により、首都圏においては鉄道の多くが運行を停止するとともに、道路において大規模な渋滞が発生するなど、多くの公共交通機関の運行に支障が生じた。地震の発生時刻が平日の日中であったことと相まって、鉄道等を使って通勤・通学している人々の帰宅手段が閉ざされ、結果として、首都圏において約515万人（内閣府推計）に及ぶ帰宅困難者が発生した。

膨大な数の帰宅困難者等への対応は、これまでも中央防災会議等において指摘され、国や地方公共団体等においても対策を進めてきたが、大規模地震による多数の死傷者・避難者が想定される中では、行政機関による「公助」に限界があることから、可能な限り「自助」を前提としつつ「共助」も含めた総合的な対応が不可欠である。したがって、これらへの対応は、国、地方公共団体、民間企業等による個別の取組だけでなく、各機関が連携・協働した取組が重要であり、更に、国民一人ひとりの取組につなげていくことが極めて重要である。

本ガイドラインは、全国に先駆けて帰宅困難者対策を行うために、官民が連携して「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」を設置し、同協議会において平成24年9月にとりまとめられた最終報告を基に、その後の検討も踏まえ、特に重要と考えられる事項をとりとまとめたものであり、膨大な数の帰宅困難者の発生が想定される大都市圏において、官民が連携して対策の検討を行う際に活用していただくことを目的としている。

本ガイドラインを参考に、国、地方公共団体、民間企業等、更には国民一人ひとりが積極的に帰宅困難者等の対策に取り組むことにより、社会全体における対策の底上げがなされることを期待するものである。

本ガイドラインの前提

- 大都市圏において、M7クラス以上の地震（以下「大規模地震」という。）が平日昼12時に発生し、当該大都市圏内の鉄道・地下鉄は少なくとも3日間は運行の停止が見込まれており、郊外と大都市圏とを結ぶ路線は3日間のうちに復旧し、折り返し運転を行う見込みとする。また、ライフライン（電力、通信、上水道、ガス）についても一定の被害が生じていることとする。
- 行政機関等は、発災後3日目まで救命救助活動、消火活動等を中心に対応し、発災4日目以降に帰宅困難者等の帰宅支援の体制へ移行していくこととする。
※災害の規模や被害の状況によっては、3日目までの間に帰宅支援ができる場合もあるため、4日目以降でないと帰宅させてはならないというのではなく、帰宅支援の移行のタイミングについては、国、都道府県等の関係機関とよく調整した上で、決定する必要がある。
- 政府、都道府県等からは、発災後速やかに、「むやみに移動を開始しない」という一斉帰宅抑制の呼びかけが行われているものとする。
- 本ガイドラインにおいて、帰宅困難者は「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）」として扱うものとする。
- 本ガイドラインの前提は上記のとおりであるが、大規模地震発生時以外の何らかの要因により、多くの公共交通機関の運行に支障が生じた場合においても、本ガイドラインを踏まえた対応が有効であると考えられる。

第1章 帰宅困難者等対策協議会の設立

膨大な数の帰宅困難者に対応していくためには、国、地方公共団体、民間事業者等の個別の取組では限界があることから、これら関係機関が連携して対応を検討し、情報を共有する体制が必須である。このため、本ガイドラインにおいては、各都市圏で関係機関が参画した協議会形式で検討を進めることを推奨する。

1. 帰宅困難者等対策協議会の参加団体

想定される参加団体は、①国の関係機関、②都道府県、③市町村、④警察・消防、⑤報道機関、⑥通信事業者団体、⑦交通事業者団体、⑧経済団体、⑨小売業者団体、⑩災害救護団体等が考えられる。

2. 帰宅困難者等対策協議会の運営

参加団体の名簿管理、協議会の運営(資料作成、司会進行)、協議会の開催連絡、訓練の企画立案等については、都道府県又は市のいずれかが事務局となるか、都道府県と市が共同事務局となって実施することが基本である。

各種取組については、参加団体で協議・決定し、役割を分担することが重要である。

第2章 一斉帰宅の抑制

1. 一斉帰宅抑制の基本原則（参考資料1）

大規模地震発生時には、救命・救助活動、消火活動、緊急輸送活動等の応急活動を迅速・円滑に行う必要がある。

公共交通機関が運行を停止している中で、大量の帰宅困難者が徒歩等により一斉帰宅を開始した場合には、緊急車両の通行の妨げになる可能性があり、応急活動に支障をきたすことが懸念される。

このような帰宅困難者の一斉帰宅に伴う混乱を回避することと併せ、帰宅困難者自身の安全を確保することも重要である。例えば、企業等においては従業員等の安全の確保を図るため、従業員等を施設内に待機させることが重要となる。

このため、大規模地震発生時には、「むやみに移動を開始しない」という一斉帰宅抑制の基本原則を徹底することが不可欠である。具体的には、企業等における従業員等の施設内待機やそのための備蓄の推進、一時滞在施設の確保、家族等との安否確認手段の確保等の取組を進めていく必要がある。

2. 企業等における施設内待機

◇企業等における対応

平常時

①企業等における施設内待機の計画策定と従業員等への周知

②企業等における施設内待機のための備蓄（参考資料2）

- ・備蓄品の保管場所の分散や従業員等への配布を検討する
- ・備蓄量の目安は3日分とするが、3日以上以上の備蓄についても検討する
- ・外部の帰宅困難者のために、例えば、10%程度の量を余分に備蓄する

③平時からの施設の安全確保

- ・オフィスの家具類の転倒等の防止や、ガラス飛散の防止対策等に努める
- ・地震発生時の建物内の安全点検のためのチェックシート※1を作成する

※1 チェックシートは「大規模地震発生直後における施設管理者等による建物の緊急点検に係る指針」（平成27年2月内閣府（防災担当））を参考とすると良い。（参考資料3）

④従業員等への安否確認手段、従業員等と家族との安否確認手段の確保

⑤帰宅時間が集中しないような帰宅ルールの設定

⑥年1回以上の訓練等による定期的な手順の確認

発災時

①従業員等の施設内待機

- ・従業員等が安全点検のチェックシートにより施設の安全を確認する
- ・災害関連情報等を入手し、周辺の火災状況等を確認し、従業員等を施設内又は他の安全な場所に待機させる
- ・来所者についても、従業員等に準じて、施設内又は他の安全な場所で待機させるようにする

②施設内に待機できない場合の対応

- ・建物や周辺が安全でない場合、一時滞在施設※²等へ従業員等を案内又は誘導する

混乱収拾時以降

①帰宅開始の判断

- ・行政や関係機関からの情報等により、安全に帰宅できることを確認する
- ・確認後、あらかじめ定めたルール等に基づいて従業員等を帰宅させる

◇行政機関の取組

平常時

①企業等への情報提供体制の確保

②災害時帰宅支援ステーション※²等の帰宅支援体制の確保

発災時

①一斉帰宅抑制の呼びかけと企業等に対する災害関連情報等の提供

混乱収拾時以降

①帰宅支援情報の提供等による帰宅支援の実施

◇学校等における児童・生徒等の安全確保

- ・学校等は、平時より、保護者等との連絡体制を構築しておく
- ・特に、児童・生徒等の安全確保及び保護者への引き渡しに係る方針を作成することが望ましい
- ・発災時には、保護者等との連絡を取り、学校内もしくは他の安全な場所での待機等の児童・生徒等の安全確保のために必要な措置を行う

※² 一時滞在施設、災害時帰宅支援ステーションの施設の概要については、参考資料4を参照

3. 大規模な集客施設※³や駅等における利用者※⁴保護

※3 施設規模等は明示しないが、多くの利用者が訪れる施設は利用者の保護を行うことが望ましい。

※4 当該施設及び施設内のサービスを利用することを主たる目的として訪れた者のことであり、発災後に一時避難等を目的として当該施設を訪れた者は含まない。

◇事業者における対応

平常時

①利用者保護に関する事業所防災計画の策定と従業員等への周知

②利用者保護の内容

- ・発災直後の施設内待機、他の安全な場所への案内・誘導
- ・施設の特性や状況に応じ、高齢者、障がい者、乳幼児、妊婦、通学の小中学生、外国人等の要配慮者が必要とする物資等の備え

③平時からの施設の安全確保

- ・耐震診断・耐震改修や家具類の転倒防止対策等の施設の安全確保
- ・施設の安全点検のためのチェックシートの作成と訓練

④利用者保護のための備蓄

- ・施設の特性や実情に応じて、利用者の保護に必要な水や毛布等を備えておくことが望ましい

⑤年1回以上の訓練等による定期的な手順の確認と改善

発災時

①施設の安全性の確認、利用者の施設内や安全な場所での保護

②利用者の一時滞在施設への誘導等

- ・当該施設が自ら一時滞在施設になる方が望ましい
- ・当該施設が安全でない場合は、事業者が一時滞在施設等へ利用者を誘導する

③要配慮者への対応

- ・市区町村や関係機関と連携し、あらかじめ定めた手順等にもとづき、要配慮者に対応する

④利用者に対する情報提供

- ・災害関連情報や公共交通機関の運行情報等を利用者に提供する

第3章 一時滞在施設の確保

1. 基本的な考え方

(1) 対象施設

- ・一時滞在施設の対象となる施設は、都道府県や市区町村から帰宅困難者等を一時的に受け入れることについての指定を受けるか、又は協定を締結した施設の全部又は一部の区域を基本とする

(2) 開設期間、広さ

- ・受け入れた帰宅困難者等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（開設期間はあくまで目安であり、発災時の対応は施設や周辺の状況、協定の内容等によって異なることに留意が必要）
- ・帰宅困難者等の受入は、床面積約3.3㎡あたり2人の収容（必要な通路の面積は算入しない）を目安とする

(3) 施設管理者の役割

- ・施設管理者は、災害発生時の状況に応じて、可能な範囲で以下の支援を行うとともに、必要に応じ、受入者へ施設運営の協力を要請する
 - ①施設の安全を確認した後、受入スペースに帰宅困難者を速やかに受け入れる
 - ②水や食料、毛布等の支援物資を配布する
 - ③トイレやごみの処理等の施設の衛生管理を行う
 - ④周辺の被害状況や道路、鉄道の運行状況等の情報収集及び施設滞在者に対する情報提供を行う

(4) 要配慮者への対応

- ・市区町村や関係機関と連携し、高齢者、障がい者、乳幼児、妊婦、遠距離通学の小中学生、外国人等の要配慮者に特に配慮する

(5) 都道府県、市区町村、国及び事業者の役割分担

- ・都道府県、市区町村、国及び事業者は、共助の観点で、互いに協力して一時滞在施設の確保を進める
- ・都道府県は、自ら所有・管理する施設を一時滞在施設として指定するとともに、広域的な立場から、事業者団体に対して、一時滞在施設の提供について協力を求める
- ・市区町村は、自ら所有・管理する施設を一時滞在施設として指定するとともに、地元の事業者等に協力を求め、民間施設に対して一時滞在施設の提供に関する協定を締結するよう要請する（参考資料5）
- ・国は、自ら所有・管理する施設について、受入可能な場合は、自主的に又は市区町村や都道府県からの要請を受け、一時滞在施設として帰宅困難者等を受け入れる
- ・事業者や学校等は、市区町村や都道府県の要請に応じて、管理する施設を一時滞在施設として提供することを検討し、受入可能な場合は、市区町村と協定を締結する

- ・事業者団体は、加盟事業者に対して、それぞれが管理する施設を一時滞在施設として提供することについて協力依頼を行う
- ・国、都道府県、市区町村は、一時滞在施設の運営に当たり事業者等に何らかの問題が発生した場合、事業者等の要請に応じて、当該事業者等に協力して対応する

(6) 一時滞在施設の情報

- ・一時滞在施設として確保した施設の名称や所在地等は、原則として公表するが、民間施設等の施設管理者が希望する場合には、非公表とすることができる
- ・民間施設等で施設管理者が非公表を希望した場合でも、発災時は施設への誘導のために公表を前提とし、その際、行政機関や駅前滞留者対策協議会等の関係機関において情報共有を行う

※一時滞在施設であることを入り口に示したり、地図等にわかりやすく表示したりするため、ピクトグラムによる表示を行うことも有効である（参考資料6）

2. 一時滞在施設の運営の準備（平常時）

(1) 運営計画及び運営体制の取決め

- ・施設管理者は、運営計画又は防災計画を作成し、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②受入定員③運営要員の確保④関係機関との連絡の手順⑤帰宅困難者の受入の手順⑥施設滞在者への情報提供の手順⑦備蓄品の配布手順⑧要配慮者への対応⑨セキュリティ・警備体制の構築
- ・受入場所の選定に際しては、余震等の可能性を考慮して、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（平成26年4月1日に施行された建築基準法施行令において、特定天井（脱落によって重大な危害を生ずるおそれがあるものとして国土交通大臣が定める天井をいう。）の脱落防止措置が定められており、改正規定が適用される天井は脱落防止措置を講じる必要がある）

(2) 受入のための環境整備

- ・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シートを作成する（チェックシートは、「大規模地震発生直後における施設管理者等による建物の緊急点検に係る指針（平成27年2月内閣府（防災担当））」を参考とするとよい（参考資料3））
- ・特に民間施設の場合、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

【受入条件の内容】

- i. 共助の観点から施設管理者が善意で施設を提供・開設していることや停電の中で運営せざるを得ない場合があること等を理解していること
 - ii. 施設滞在者は施設管理者の指示に従うこと、また指示に従わない場合には一時滞在施設からの退去を要求する場合があること
 - iii. 一時滞在施設は、災害時に共助の観点から善意で開設されたものであるため、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、施設管理者は故意又は重過失がない限り責任を負わないこと
 - iv. 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に感染する場合についても、施設管理者は故意又は重過失がない限り責任を負わないこと
 - v. 施設滞在者の所持する物品は基本的に預からないことまた、やむを得ず預かる場合でも、故意又は重過失がある場合を除き、破損や紛失の責任を負わないこと
 - vi. 余震、延焼、電力途絶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ること
 - vii. 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行者へ移動の指示があった場合には、その指示に従うこと
 - viii. 負傷者の治療はできないことや、備蓄品に限りがあり食料等の配布ができない場合があることなど、施設において対応できない事項があることを理解していること 等
- ・ 事後に災害救助法による費用の支弁を地元自治体に求めることを考慮し、地元自治体における避難所運営基準等に準じて、以下の書類・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
 - ①受入者名簿②受入記録日計表③一時滞在施設運営及び収容状況記録票④一時滞在施設設置及び運営に要した物品受払証拠書類
 - ・ 帰宅困難者の受入に必要な水、食料、毛布、ブランケット、簡易トイレ等の物資の備蓄に努める
 - ・ 都道府県及び市区町村等の防災関係者連絡先一覧を事前に作成する

（３）年１回以上の訓練等による定期的な手順の確認と改善

3. 一時滞在施設の運営（発災時）

（１）開設の判断

- ・施設管理者は、発災後、安全点検のためのチェックシートによる点検を行い、行政機関・その他関係機関からの要請や、災害関連情報等による周辺状況を踏まえ、一時滞在施設を開設するか否かを判断する。
- ・一時滞在施設として開設した場合（一部スペースの開設も含む）、また、一時滞在施設として開設後収容可能人員に達した場合には、新たな受入を停止するとともに、速やかにその旨の掲示及び協定締結先の都道府県や市区町村に報告を行う。
- ・行政からの要請等がなくとも、又は、あらかじめ指定されていなくても、施設の安全性を確認した上で施設管理者の自主的な判断による開設を妨げるものではない。

（２）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安全点検のためのチェックシートによる施設の安全性の確認
- ②施設内の受入スペース、女性専用スペース、要配慮者スペース、運営要員専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
※要配慮者スペースについては別室を確保することがのぞましい。
- ③受入場所の選定に際しては、余震等の可能性を考慮して、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、備蓄や設備の確認等の運営準備
- ⑤一時滞在施設であることの表示
- ⑥受入条件の掲示、書類・帳票の準備等
- ⑦電話、特設公衆電話、FAX、無線機、Wi-Fi等の通信手段の確保
- ⑧市区町村等への一時滞在施設の開設の報告

（３）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、受入者の留意事項への署名
※受入にあたり署名を拒否する者は、受入を拒否してもよい。
- ②簡易トイレ使用区域の設定等の保健衛生活動
- ③計画的な備蓄の配布など、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。
- ④し尿処理・ごみ処理のルール確立・周知
- ⑤テレビ、ラジオ、インターネット等での情報の収集及び受入者への伝達

- ⑥受入可能人数に達したした場合の新たな受入の停止、都道府県・市区町村等への報告

(4) 一時滞在施設の閉設（概ね4日後以降）

- ①帰宅支援情報の提供
- ②一時滞在施設閉設の判断（行政機関からの情報等を踏まえる）
- ③受入者の帰宅誘導
一定期間を超えてなお滞在する施設滞在者等に対し、退去要請等を行う
- ④他の避難所への要配慮者の誘導

4. 災害時の支援策

(1) 一時滞在施設への情報提供

国、都道府県及び市区町村は、交通機関の復旧情報や道路の被災・復旧に関する情報等、帰宅が可能かどうかの判断が可能な情報を適宜提供する。

(2) 一時滞在施設間の調整

都道府県及び市区町村は、一時滞在施設からの報告をもとに受入人数や各種物資の過不足を把握し、施設間の調整を行う。

都道府県及び市区町村は、受入者の帰宅等により施設の滞在人数が少数となったときは、他の一時滞在施設に移動させるなど、一時滞在施設の早期閉設を支援する。

(3) 施設滞在者への退去要請

一時滞在施設の開設期間は、原則として3日間としていることから、都道府県及び市区町村は、施設管理者の要請に基づき、一定期間を超えてなお滞在する施設滞在者等に対する退去要請等の対応を実施する。

(4) 損害等への対応

国、都道府県、市区町村は、一時滞在施設の運営に関して施設管理者に損害等が発生した場合又は発生するおそれがある場合には、積極的に協力して対応する。

なお、施設管理者の損害賠償責任の範囲について、内閣府(防災担当)が現時点の考え方を整理し、参考資料7に示している。

5. その他

災害救助法が適用された区域については、食品の給与、飲料水の供給等が国庫負担の対象となる可能性がある。

第4章 帰宅困難者等への情報提供

1. 施設管理者や地方公共団体等に期待される情報提供のあり方

(1) 企業、学校、大規模集客施設等における情報提供

- ・従業員、児童・生徒、利用客等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

(2) 一時滞在施設における情報提供

- ・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・道路通行情報、災害時帰宅支援ステーションの位置等の情報の提供が求められる

(3) 災害時帰宅支援ステーションにおける情報提供

- ・徒歩帰宅者に対して、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求められる

(4) 施設管理者や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の紹介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（情報の種類は参考資料8を参照）
- ・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
- ・家族等との安否確認手段の周知

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電話等の安否確認手段と複数の安否確認手段を使うことの有用性や利用方法等の周知

第5章 駅周辺等における混乱防止

大規模地震が発生した場合、特にターミナル駅やその周辺は多くの人が滞留し、混乱等が発生することが予想される。

この際、駅周辺の事業者や学校等からなる駅前滞留者^{※3}対策のための協議会が中心となり、地域の行動ルールに基づき混乱を防止する共助の取組が必要となる。

※3 特定の駅周辺における「滞留者」を指し、帰宅可能な近距離の徒歩帰宅者及びそれ以外の帰宅困難者等を含め、総合的な対策が必要である

1. 駅前滞留者対策を講じるべき地域の特性の把握

(1) 滞留者の特性把握

①滞留者数の把握

- ・大規模地震発生後、駅前滞留者対策を講じることが必要になる地域内に発生する滞留者数やその性別、年代別及び居住地等の属性を整理することが重要である
- ・滞留者の状況については、各都市圏パーソントリップ調査や携帯電話の空間統計情報^{※4}等を参考にするとよい

※4 モバイル空間統計：株式会社NTTドコモでは、携帯電話等の契約情報に基づき、任意のエリア内及び時刻における滞留者数を把握することができる

(株式会社NTTドコモホームページ)

http://www.nttdocomo.co.jp/corporate/disclosure/mobile_spatial_statistics/より)

②当該地域の特徴の把握

- ・当該地域の地形や街並み等の地理的特性、交通ネットワーク上の位置付け、主要産業、地域社会の特徴等もあわせて調査することも重要である

2. 駅前滞留者対策協議会の設立^{※5}

※5 都市再生特別措置法に基づく都市再生緊急整備地域の協議会が組織されている場合は、その協議会が駅前滞留者対策協議会の役割を担い、都市安全確保計画を作成することとなる

(1) 駅前滞留者対策協議会の参加団体

- ・想定される参加団体は、①町内会・商店街②鉄道事業者③ライフライン事業者④駅周辺の大規模集客施設（百貨店、劇場、映画館、ホテル等）⑤駅周辺の企業⑥周辺の医療機関⑦学校等の教育・研究機関⑧市区町村・警察署・消防署等が考えられる

(2) 運営について

- ・参加団体の名簿管理、協議会の運営（資料作成、司会進行）、協議会の開催連絡、訓練の企画立案等については、市区町村が事務局となって実施することが基本である
- ・各種取組については、参加団体で協議・決定し、役割を分担することが重要である

3. 地域の行動ルールの策定

駅前滞留者対策協議会においては、「自助」「共助」「公助」の各視点に基づき、「地域の行動ルール」を策定する。

(1)「組織は組織で対応する(自助)」

- ・地域内の事業所、施設、学校等は、自らの所属する組織単位ごとに従業員・来所者、生徒等に対する取組を行う（「第2章 2. 企業等における施設内待機」を参照）

(2)「地域が連携して対応する(共助)」

- ・駅前滞留者対策協議会は、発災時に活動の拠点となる現地本部を立ち上げ、地域の事業者等と連携して対応する（「第2章 3. 大規模な集客施設や駅等における利用者保護」及び「第3章 一時滞在施設の確保」を参照）
- ・地域によっては、現地本部に加え、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

(3)「公的機関は地域をサポートする(公助)」

- ・市区町村が中心となって、都道府県・国と連携・協力し、防災活動に必要な情報（被害状況、交通情報等）の提供等を通じて地域の対応を支援する

(4)駅前滞留者対策訓練の実施

- ・駅前滞留者対策の充実を図るため、PDCAサイクルに基づき継続的に訓練（①駅前滞留者の誘導訓練②徒歩帰宅訓練③現地本部等の立ち上げ運営訓練④駅前滞留者及び協議会参加団体に対する情報受発信訓練⑤一時滞在施設の開設訓練⑥机上（図上）訓練等）を実施・検証し、災害時の体制作りを行うことが重要である

第6章 徒歩帰宅者への支援

職場や一時滞在施設に留まった帰宅困難者等の多くは、混乱収拾時以降、長距離を徒歩で帰宅せざるを得ないと考えられることから、徒歩帰宅者が自宅まで円滑に帰るための支援が必要となる。

1. 災害時帰宅支援ステーション（参考資料5）

（1）災害時帰宅支援ステーションの概要

- ・災害時帰宅支援ステーションは、災害時に、徒歩帰宅者に対し、水道水、トイレ、沿道情報等の提供、休憩の場の提供を行い、徒歩帰宅者が円滑に帰宅できるよう可能な範囲で支援を行う施設である
- ・想定する施設として、公共施設のほか、民間施設としては、沿道に多数の店舗があるコンビニエンスストア、ファミリーレストラン、ガソリンスタンド等である
- ・開設する期間は、発災後（主に72時間以降）から、企業等に施設内待機した者や一時滞在施設で待機した者等が移動を開始し、概ね帰宅するまでの期間である

（2）災害時帰宅支援ステーションの確保

- ・都道府県、市区町村は、チェーン店、企業、団体等と協定を締結し、災害時帰宅支援ステーションとして指定する
- ・各種事業者団体、企業等は、災害時帰宅支援ステーションの意義について普及啓発を図るとともに、協定の締結を進める
- ・災害時帰宅支援ステーションは原則公表し、住民等への周知は都道府県及び市区町村が関係団体と連携して行う
- ・住民への周知方法はステッカー、のぼり、看板の設置等が考えられる
- ・都道府県、市区町村は、災害時帰宅支援ステーションの開設状況をフランチャイズチェーン本部等から収集し、徒歩帰宅者に提供する

2. 帰宅支援対象道路

- ・徒歩帰宅者に対する支援のため、徒歩帰宅ルート（帰宅支援対象道路）を設定することが重要である
- ・帰宅支援対象道路の沿道においては、徒歩帰宅者向けの看板や案内図の設置等のほか、徒歩帰宅者のための歩行空間の確保（無電柱化、バリアフリー化、不法占用・違法駐輪等の一掃）といった平時からの取組が重要である
- ・また、徒歩帰宅訓練は、参加者が実際に徒歩帰宅することにより、家までの経路、途中の支援施設等を平時から把握することが可能となる上に、参加者が運動靴や携帯可能な食品等の徒歩帰宅に必要な備品を認識し、日頃からの災害への備えを意識する契機となるなどの効果が期待できる

第7章 帰宅困難者等の搬送

1. 帰宅困難者等の搬送の考え方

- ・地震に伴う公共交通機関の停止により、事業所や一時滞在施設等に留まった帰宅困難者等は、地震発生以降の混乱が落ち着いた後、特に、救命・救助活動が落ち着くと考えられる発災後おおむね4日目以降を目途※5に、順次帰宅することが想定される
- ・帰宅困難者等の帰宅に当たっては、まず、自宅までの距離が徒歩帰宅可能な一定の距離内である帰宅困難者等に対しては、徒歩帰宅を促すことを原則とする
- ・自力での徒歩帰宅が困難な避難行動要支援者等（障がい者、高齢者、妊婦又は乳児連れの人、遠距離通学の小学生等を主な対象とする。以下、「特別搬送者」という。）に対しては、何らかの搬送手段を確保して自宅への帰宅を促すことが必要である

※5 災害の規模や被害の状況によっては、3日目までの間に帰宅支援ができる場合もあるため、4日目以降でないと帰宅させてはならないというものではなく、帰宅支援の移行のタイミングについては、国、都道府県等の関係機関とよく調整した上で、決定する必要がある。

2. 特別搬送者を対象とした搬送オペレーションの基本的な考え方

（1）搬送拠点とルート

- ・搬送拠点は、鉄道のターミナル駅から徒歩圏内（最長2km以内）の一時滞在施設、駅前バスターミナル、オープンスペース（公園・学校グラウンド等）等を候補地とすることを基本とする
- ・搬送ルートは、緊急輸送道路、帰宅支援対象道路等を中心に複数設定することを基本とする

（2）搬送マニュアルの策定

- ・行政及び搬送に係る民間企業等の関係機関が調整の上、帰宅困難者等の搬送に係るマニュアルを策定するとともに、図上訓練や実動訓練等を通じて、その実行可能性等を検証した上で、必要に応じ修正していく
- ・民間バス及びタクシーの具体的な運用については、特別搬送者の搬送オペレーションが円滑かつ確実に実施されるよう、災害対策基本法等に定める災害時の交通規制に関する手続等を踏まえ、関係機関で調整を行うものとする
- ・搬送に係る費用負担については、関係機関で協議・調整を図るものとする

第8章 国民一人ひとりが行うべき平時からの取組への啓発

大規模地震発生時の帰宅困難者等対策については、多数の死傷者・避難者が想定され、行政による「公助」だけでは限界があることから、可能な限り「自助」を前提としつつ「共助」を含めた総合的な対応が求められる。

発災時には、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。国民一人ひとりが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、対応策に平時から取り組むことが期待される。

このため、国、地方公共団体、事業者等は、国民一人ひとりが平時から行うべき取組が理解され、認識できるように、帰宅困難者対策に関するポスターの掲示やチラシの配布等の啓発活動を継続的に行うことが重要である。

また、企業や学校等においては、従業員や児童・生徒等が帰宅困難者となる場合を想定して、対応策への取組を行うよう、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。

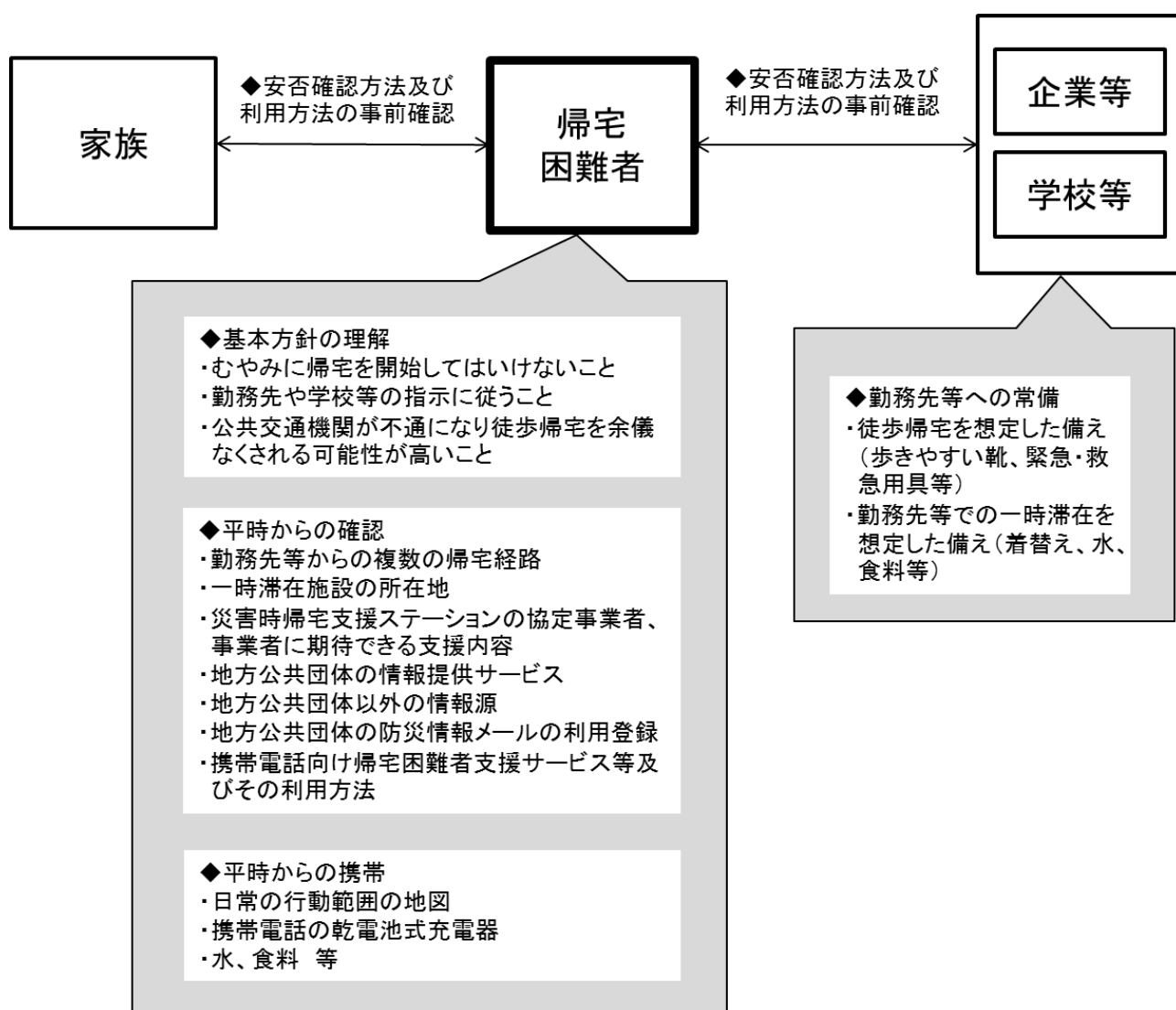


図 国民一人ひとりが実施すべき平時からの取組

平成 23 年 1 月 22 日
首都直下地震帰宅困難者等対策協議会

一斉帰宅抑制の基本方針

＜基本的考え方＞

首都直下地震への備えを万全とするためには、「自助」、「共助」、「公助」による総合的な対応が不可欠である。首都直下地震発生直後においては、救助・救急活動、消火活動、緊急輸送活動等の応急活動を迅速・円滑に行う必要がある。このため、帰宅困難者等の発生による混乱を防止するための「むやみに移動を開始しない」という基本原則を徹底する。

この基本原則を実効あるものとするため、以下の具体的な取組事項に沿って、各企業等（官公庁や団体も含む。以下同じ。）に一斉帰宅抑制を促していく。この際、安否確認や災害関連情報を適宜提供する仕組みを官民一体となって整備することが必要である。

特に、行政においては、企業等における一斉帰宅抑制が実効あるものとなるように必要な対策を実施する。

児童・生徒の安全確保のため、学校など関係機関に、必要な取組を求めていく。

＜具体的な取組＞

（従業員等の待機・備蓄）

企業等は、首都直下地震の発生により、首都圏のほとんどの交通機関が運行停止となり、当分の間復旧の見通しが立たない場合には、事業所建物や事業所周辺の被災状況を確認の上、従業員等の安全を確保するため、従業員等を一定期間事業所内に留めておくよう努めるものとする。

企業等は、従業員等が事業所内に待機できるよう、3 日分の必要な水、食料、毛布などの物資の備蓄に努めるものとする。

（大規模な集客施設等での利用者保護）

首都直下地震発生時には、大規模な集客施設やターミナル駅等において、多くの帰宅困難者等の発生が予想されることに鑑み、市区町村や関係機関等と連携し、事業者等は、利用者を保護するため、適切な待機や誘導に努めるものとする。

（従業員等を待機させるための環境整備）

企業等は、従業員等を一定期間事業所内に留めておくことが可能となるよう、事業所建物の耐震化、家具類の転倒・落下・移動防止、ガラスの飛散防止など、従業員等が事業所内に安全に待機できる環境整備に努めるものとする。

（事業継続計画等への位置づけ）

企業等は、BCP（事業継続計画）等において、首都直下地震発生時における従業員等の待機及び帰宅の方針をあらかじめ定めておき、従業員に周知しておくものとする。

（安否確認）

企業等は、首都直下地震発生時には電話が輻輳することを踏まえ、事業所と従業員間の安否確認方法をあらかじめ定めるとともに、従業員とその家族間においても、携帯電話災害用伝言板や災害用伝言ダイヤル171、ソーシャル・ネットワーキング・サービス等の複数の安否確認手段をあらかじめ確認し、当該手段を利用するよう周知しておくものとする。

（訓練）

企業等は、首都直下地震を想定した訓練を定期的に行い、必要に応じて対策の見直しを行うものとする。

以上

一斉帰宅抑制における従業員等のための備蓄の考え方

1 対象となる企業等

大規模地震発生により被災の可能性がある国、都道府県、市区町村等の官公庁を含む全ての事業者

2 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

3 3日分の備蓄量の目安

- (1) 水については、1人当たり1日3リットル、計9リットル
- (2) 主食については、1人当たり1日3食、計9食
- (3) 毛布については、1人当たり1枚
- (4) その他の品目については、物資ごとに必要量を算定

4 備蓄品目の例示

- (1) 水 : ペットボトル入り飲料水
- (2) 主食 : アルファ化米、クラッカー、乾パン、カップ麺
※水や食料の選択に当たっては、賞味期限に留意する必要がある。
- (3) その他の物資（特に必要性が高いもの）
 - ・毛布やそれに類する保温シート
 - ・簡易トイレ、衛生用品（トイレットペーパー等）
 - ・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

（備考）

①上記品目に加えて、事業継続等の要素も加味し、企業ごとに必要な備蓄品を検討していくことが望ましい。

（例）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

※危険物関係法令等により消防署への許可申請等が必要なことから、保管場所・数量に配慮が必要

②企業等だけでなく、従業員等自らも備蓄に努める。

（例）非常用食品、ペットボトル入り飲料水、運動靴、常備薬、携帯電話用電源

鉄筋コンクリート造用チェックシート（低層・壁式構造） 第一次調査の例
（「大規模地震発生直後における施設管理者等による建物の緊急点検に係る指針」
（平成２７年２月内閣府（防災担当））

鉄筋及び鉄骨鉄筋コンクリート造(RC造)

☐ 外部調査

【災害時調査シート】		《第____回目チェック》作成日時：平成____年____月____日____時____分		
第1次		一見して危険かどうかの調査		
(1) 一見して危険と判断される				
	調査項目	被害例	はい：○ いいえ：× ○の場合の対処 応急対応等	
構造体の傾き	1 避難建物全体、又は一部が崩壊・落階している。			危険なため 建物の使用不可
	2 避難建物の基礎が、崩壊している。 又は、上部構造と基礎がずれている。			危険なため 建物の使用不可
	3 避難建物全体、又は一部が傾斜している。			危険なため 建物の使用不可
その他	4 隣接崖地や地盤等が崩れ、避難建物を破壊している。			危険なため 建物の使用不可
	5 隣接建築物が崩れ落ち、避難建物を破壊している。			危険なため 建物の使用不可
	6 隣接建築物から器物（窓枠や外壁、看板、屋外機器等）が落下して避難建物を破壊している。			危険なため 建物の使用不可
備考欄				

※「危険なため使用不可」と判断された項目がない場合（全て「いいえ：×」）は、第2次、余震による危険性の調査へ移行する。
施設名称：
記入者：（所属）_____ 氏名：_____
連絡先：_____

【参考資料 4】

表 帰宅困難者等の対策に関する施設等の概要

区分	一時滞在施設	災害時帰宅支援 ステーション	避難所
設置時期 ※1	発災から72時間（原則 3日間）程度まで	発災後、協定を結んだ 地方公共団体から要 請を受けた時	発災から2週間程 度まで（復旧・復興 の状況によっては それ以上）
目的	帰宅困難者等の受入	徒歩帰宅者の支援	地域の避難住民の 受入
支援事項	食料、水、毛布又はブラ ンケット※2、トイレ、 休憩場所、情報等	水道水、トイレ、帰宅 支援情報等	食料、水、毛布、ト イレ、休憩場所、情 報等
対象施設 ※3	集会場、庁舎やオフィス ビル、ホテル、学校等	コンビニエンススト ア、ファミリーレスト ラン、ガソリンスタン ド、都立学校等	学校、公民館等の公 共施設、指定された 民間施設

※1 設置時期はあくまで目安であり、発災時の対応は施設や周辺の状況、協定の内容等によって異なることに留意が必要である。

※2 ブランケット：アルミ等の極薄素材で作られた防風・防寒・防水シート

※3 対象施設はあくまで例示であり、全ての施設で上記の支援が行われるわけではないことに留意が必要である。

【参考資料5】

一時滞在施設への帰宅困難者の受入に関する協定の基本条項（ひな形）

※このひな形は、一時滞在施設への帰宅困難者の受入に関する基本的な条項を記載したものであり、実際の協定を作成するに当たっては、個々の一時滞在施設の状況に応じて、必要な条項を適宜追加及び削除することを妨げるものではない。

●●区（市町村）（以下「甲」という。）と●●株式会社（以下「乙」という。）は、【●●都道府県帰宅困難者対策条例（平成●●年●月●日●●都道府県条例第●号）第●条第●項の規定に基づき、】乙の管理する施設への一時的な受入について、次の通り協定を締結する。

※条例がない場合は【 】内は不要

（目的）

第1条 この協定は大規模地震等の発生時に、甲の区域内の帰宅困難者に対して乙が行う協力に関し、必要な事項を定めることを目的とする。

（定義）

第2条 この協定において、次の各号に掲げる用語の定義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 一 帰宅困難者 大規模地震等の発生により、公共交通機関が広範囲に運行を停止し、当分の間、復旧の見通しが無い場合において、徒歩で帰宅することが困難な者をいう。
- 二 一時滞在施設 帰宅困難者を一時的に受け入れる施設をいう。
- 三 施設管理者 一時滞在施設を管理する事業者等をいう。

（一時滞在施設の提供と公表又は非公表）

第3条 乙は、甲の要請に応じ、乙の管理する施設のうち別表に定める区域について、一時滞在施設として提供することに合意する。

- 2 甲は、前項の合意に基づき乙から提供される一時滞在施設の名称や位置を、あらかじめ公表するものとする。（公表しないものとする。）

（開設の要請）

第4条 甲は、帰宅困難者の一時滞在施設の開設が必要となった場合には、乙に対して、前条第1項の区域について、その全部又は一部を一時滞在施設として開設し、運営することを要請するものとする。（公表しないものとする。）

（帰宅困難者の受入）

第5条 乙は、前条の要請があった場合には、施設内の安全点検を実施し、当該施設への帰宅困難者の受入が可能と判断したときは、当該要請を受諾しその旨を甲に連絡するものとする。

- 2 乙は、前条の要請に応じられない事由があるときは、その旨を甲に連絡するものとする。
- 3 乙は、前条の要請がない場合においても、乙の判断により帰宅困難者を受け入れることができる。この場合には、受入を行う旨を遅滞なく甲に連絡するものとする。

4 受入期間は、原則として3日間とする。

(支援内容)

第6条 乙が、一時滞在施設に帰宅困難者を受け入れる場合は、次に掲げる事項の全部又は一部を行うものとする。

- 一 帰宅困難者に対し、第5条第1項の受諾をした区域について、一時滞在施設として開設し運営すること。
- 二 帰宅困難者に対し、乙が備蓄する飲料水、食料、毛布等を提供すること。
- 三 トイレやごみの処理などの施設の衛星管理を行うこと。
- 四 帰宅困難者に対し、一時滞在施設として開設している旨の表示をすること。
- 五 前各号に関して必要な人員を確保すること。
- 六 その他乙が帰宅困難者の受入等に関し協力できる事項

(施設の運営)

第7条 乙は、この協定に定める事項以外の事項については、「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン（内閣府（防災担当））」に沿って、運営を行うものとする。

(受入の解除)

第8条 乙は、次の各号に該当する場合、一時滞在施設を閉鎖し、かつ、帰宅困難者の退去を求めることができるものとする。

- 一 甲が、公共交通機関の運行再開等により、一時滞在施設の必要がなくなったと判断し、乙に連絡した場合
- 二 乙の施設が非常用電源の燃料枯渇等により、当分の間停電が継続することとなり、乙が、一時滞在施設としての運用が困難と判断し、甲に連絡して了承された場合
- 三 乙の施設管理者が一時滞在施設の安全点検を実施した結果、一時滞在施設としての安全を確保できないと判断し、甲に連絡して了承された場合
- 四 その他、甲及び乙が双方協議の上、一時滞在施設を閉鎖する必要があると認めた場合

(費用負担)

第9条 乙は第6条に基づき実施した帰宅困難者の支援に要した費用について、甲に報告するものとする。

2 甲は、前項の費用について、甲乙協議の上、乙に支払うものとする。

(損害)

第10条 乙が第5条第1項の受諾をした場合、又は同条第3項の連絡を行い甲に承諾された場合において、乙又は乙が受け入れた帰宅困難者に損害が発生したとき、又は発生するおそれがあるときは、甲乙協議の上対応を検討するものとする。

(定期的な訓練)

第11条 乙は、少なくとも1年に1回、一時滞在施設の開設に係る訓練を行い、開設に必要な手順や体制を確認するものとする。

(支援)

第12条 甲は、乙が一時滞在施設への帰宅困難者の受入のため、平時から、物資の配備、

訓練の実施等を行う場合において、その支援体制を確立するよう努めるものとする。

(有効期限と見直し)

第 13 条 この協定の有効期限は協定締結の日から●年を経過する日までとし、有効期限の 2 ヶ月前までに甲乙いずれからもこの協定廃止又は見直しの意思表示がない場合には、引き続き●年間更新されたものと見なし、以後も同様とする。

(協議)

第 14 条 この協定に定めのない事項及びこの協定に関する疑義については、甲乙協議の上定めるものとする。

(その他)

第 15 条 乙はこの協定により指定された一時滞在施設の受入想定人数及び算出根拠を甲へ提出するものとする。

2 甲は前項の規定により乙から提出された情報について、外部への公表をしないものとする。

この協定の成立を証するため、本書 2 通を作成し、甲乙双方記名押印の上、各 1 通を保有する。

平成●年●月●日

甲

乙

【参考資料6】

○一時滞在施設のピクトグラムの例

・京都市



○帰宅支援ステーションのステッカー・のぼりの例

・九都県市



施設管理者の損害賠償責任について

1. 基本的な考え方

一時滞在施設において、例えば余震により天井が崩落するなど、建物に起因して帰宅困難者が損害を受けた場合、施設管理者に賠償責任が生じる場合も考えられるが、これを法制度で一律に免責とすることは現状では民法上の被災者保護の観点から困難である。しかし、施設管理者の責任の範囲について、より明確にする必要があるため、法制度上の担保も含め、引き続き検討を進めることが重要である。また、一時滞在施設の確保を今後さらに促進するためには、災害時の一時滞在施設の運営に関して、当面行うべき対策を講じ、施設管理者が損害賠償責任を問われることのないようにしていく必要がある。

加えて、施設管理者が帰宅困難者の受入を行った際に、帰宅困難者に損害が生じるなど、何らかの問題が発生し、又は発生する可能性がある場合には、国、都道府県及び市区町村は施設管理者に積極的に協力して対応することが必要である。

2. 施設管理者の善管注意義務

施設管理者が一時滞在施設として自社ビル等を提供し、帰宅困難者を受け入れる場合、施設管理者は、善良な管理者として通常期待されるレベルの注意義務（以下「善管注意義務^{*1}」という）をもって、受け入れた後の対応をする必要があるということになる。この善管注意義務を果たすため、施設管理者は下記の事項に対応するよう努めることが重要である。

（1）平常時の対応

- ①帰宅困難者の受入に係る運営計画又はそれを含む防災計画をあらかじめ作成しておくこと。
- ②過剰な人数の受入は、収容した滞在者すべてを危険にさらすことになることから、受入可能人数をあらかじめ定めておくこと。
- ③オフィス家具類の転倒・落下・移動防止措置、事務所内ガラス飛散防止措置等に努めること。
- ④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。また、災害時に利用する予定のトイレの点検も重要である。）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シートを作成すること。
- ⑤提供する備蓄食料については賞味期限等の一般的な衛生管理に留意すること。なお、無償譲渡である場合には、免責される可能性がある（民法第 551 条）。

（2）発災時の対応

- ①チェックシートに基づき建物内の被害状況の把握や施設の安全性を確認すること。
- ②施設内の立入禁止区域（危険箇所や事務室等）を設定すること。
- ③一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。
- ④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。
- ⑤余震、延焼、電力途絶等の影響で退去しなければならない状況になった場合には、他の施設や避難場所への案内や誘導を実施すること。

3. 施設管理者と受入希望者との受入条件の合意（受入希望者の承諾）

施設管理者が善管注意義務を果たしても、施設滞在者に何らかの損害が生じた場合、施設管理者は損害賠償責任を問われる可能性がある^{※2}。この場合には、国、都道府県及び市区町村に積極的な協力を要請することと併せて、事前の備えとして、施設管理者と受入希望者とが受入条件（建物・施設の瑕疵に基づく損害賠償責任の免責特約等を含む。）について合意した上で利用してもらうという契約行為が有効となる。このため施設管理者は、書面・帳票を準備し、受入条件を承諾する旨の署名をした受入希望者のみを受け入れるという対応も、建物・施設の状況によってはあり得る。

【受入条件の内容】

- i. 共助の観点から管理者が善意で施設を開設・運営していることや、帰宅困難者を屋外に滞在させるよりはよいなどの理由で、停電で消防用設備が機能しない中で運営する場合があること等を理解していること。
- ii. 施設滞在者は施設管理者の指示に従うこと、また指示に従わない場合には一時滞在施設からの退去を要求する場合があること。
- iii. 一時滞在施設は、災害時に共助の観点から善意で開設・運営されるため、施設管理者は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責任を負わないこと。
- iv. 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に感染する場合についても、施設管理者は故意又は重過失がない限り責任を負わないこと。
- v. 施設滞在者の所持する物品は、基本的に預からないこと、やむを得ず預かる場合でも、故意又は重過失がある場合を除き、破損や紛失の場合は責任を負わないこと。
- vi. 余震、延焼、電力途絶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ること。
- vii. 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。
- viii. 負傷者の治療はできないことや、備蓄品に限りがあり食料等の配布ができない場合があること等、施設において対応できない事項があることを理解していること 等

4. 停電時のための事前の協定の締結

大規模地震の発生により広域的な停電となることも想定されるが、このような中で一時滞在施設を運営していくことも考慮しておく必要がある。

消防法では、誘導灯など、消防用設備等の設置及び維持について規定されており（消防法第17条）、施設管理者はこの規定に従う必要がある。ただし、大規模地震が発生した非常時において、地方公共団体が設置した一時滞在施設^{※3}については、災害対策基本法により、消防法第17条の規定は適用されないこととなる（災害対策基本法第86条の2第2項）。

このため、一時滞在施設を提供する施設管理者は、広域的な停電が発生する中で一時滞在施設を運営することも考慮し、地方公共団体と一時滞在施設の提供に関する協定を締結しておくことが望ましい。

※1 善管注意義務

業務を委任された人の職業や専門家としての能力、社会的地位等から考えて通常期待されるレベルの注意義務をいう。

※2 不可抗力

極めて大きな余震等が発生した場合には、施設管理者は不可抗力による免責が認められる場合もあると考えられる。

※3 地方公共団体が設置した一時滞在施設

「地方公共団体が設置」とは、地方公共団体が自ら設置する場合のほか、例えば、事前に都道府県や市区町村と締結した協定に基づき、施設管理者たる民間事業者が開設する場合も含まれる。

なお、民間事業者が開設する場合は、当然ながら、地方公共団体は当該施設の占有者・所有者とはならない。

【参考条文】

民法（明治二十九年四月二十七日法律第八十九号）抄

第三編 債権

第二章 契約

第二節 贈与

（贈与者の担保責任）

第五百五十一条 贈与者は、贈与の目的である者又は権利の瑕疵又は不存在について、その責任を負わない。ただし、贈与者がその瑕疵又は不存在を知りながら受贈者に告げなかったときは、この限りでない。

第十節 委任

（委任）

第六百四十三条 委任は、当事者の一方が法律行為をすることを相手方に委託し、相手方がこれを承諾することによって、その効力を生ずる。

（準委任）

第六百五十六条 この節の規定は、法律行為でない事務の委託について準用する。

第三章 事務管理

（事務管理）

第六百九十七条 義務なく他人のために事務の管理を始めた者（以下この章において「管理者」という。）は、その事務の性質に従い、最も本人の利益に適合する方法によって、その事務の管理（以下「事務管理」という。）をしなければならない。

2 管理者は、本人の意思を知っているとき、又はこれを推知することができるときは、その意思に従って事務管理をしなければならない。

第五章 不法行為

（不法行為による損害賠償）

第七百九条 故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。

（土地の工作物等の占有者及び所有者の責任）

第七百十七条 土地の工作物の設置又は保存に瑕疵があることによって他人に損害を生じたときは、その工作物の占有者は、被害者に対してその損害を賠償する責任を負う。ただし、占有者が損害の発生を防止するのに必要な注意をしたときは、所有者がその損害を賠償しなければならない。

消防法（昭和二十三年七月二十四日法律第百八十六号）抄

第四章 消防の設備等

第十七条 学校、病院、工場、事業場、興行場、百貨店、旅館、飲食店、地下街、複合用途防火対象物その他の防火対象物で政令で定めるものの関係者は、政令で定める消防の用に供する設備、消防用水及び消火活動上必要な施設（以下「消防用設備等」という。）について消火、避難その他の消防の活動のために必要とされる性能を有するように、政令で定める技術上の基準に従つて、設置し、及び維持しなければならない。

災害対策基本法（昭和三十六年十一月十五日法律第二百二十三号）抄

（指定避難所の指定）

第四十九条の七 市町村長は、想定される災害の状況、人口の状況その他の状況を勘案し、災害が発生した場合における適切な避難所（避難のための立退きを行つた居住者、滞在者その他の者（以下「居住者等」という。）を避難のために必要な間滞在させ、又は自ら居住の場所を確保することが困難な被災した住民（以下「被災住民」という。）その他の被災者を一時的に滞在させるための施設をいう。以下同じ。）の確保を図るため、政令で定める基準に適合する公共施設その他の施設を指定避難所として指定しなければならない。

（避難所等に関する特例）

第八十六条の二 著しく異常かつ激甚な非常災害であつて、当該災害に係る避難所又は応急仮設住宅（以下この条において「避難所等」という。）が著しく不足し、被災者に対して住居を迅速に提供することが特に必要と認められるものが発生した場合には、当該災害を政令で指定するものとする。

2 前項の規定による指定があつたときは、政令で定める区域及び期間において地方公共団体の長が設置する避難所等については、消防法（昭和二十三年法律第百八十六号）第十七条の規定は、適用しない。

【参考資料 8】

表 帰宅困難者等に提供すべき情報の種類

		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		○	○

資料1-2 関係法令（抜粋）

○ 災害対策基本法（昭和36年法律第223号）（抄）

（定義）

第二条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

一 災害 暴風、竜巻、豪雨、豪雪、洪水、崖崩れ、土石流、高潮、地震、津波、噴火、地滑りその他の異常な自然現象又は大規模な火事若しくは爆発その他その及ぼす被害の程度においてこれらに類する政令で定める原因により生ずる被害をいう。

二 防災 災害を未然に防止し、災害が発生した場合における被害の拡大を防ぎ、及び災害の復旧を図ることをいう。

三～六（省略）

七 防災計画 防災基本計画及び防災業務計画並びに地域防災計画をいう。

八 防災基本計画 中央防災会議が作成する防災に関する基本的な計画をいう。

九 防災業務計画 指定行政機関の長（当該指定行政機関が内閣府設置法第四十九条第一項若しくは第二項若しくは国家行政組織法第三条第二項の委員会若しくは第三号ロに掲げる機関又は同号ニに掲げる機関のうち合議制のものである場合にあっては、当該指定行政機関。第十二条第八項、第二十五条第六項第二号、第二十八条第二項、第二十八条の三第六項第三号及び第二十八条の六第二項を除き、以下同じ。）又は指定公共機関（指定行政機関の長又は指定公共機関から委任された事務又は業務については、当該委任を受けた指定地方行政機関の長又は指定地方公共機関）が防災基本計画に基づきその所掌事務又は業務について作成する防災に関する計画をいう。

十 地域防災計画 一定地域に係る防災に関する計画で、次に掲げるものをいう。

イ 都道府県地域防災計画 都道府県の地域につき、当該都道府県の都道府県防災会議が作成するもの

ロ 市町村地域防災計画 市町村の地域につき、当該市町村の市町村防災会議又は市町村長が作成するもの

ハ 都道府県相互間地域防災計画 二以上の都道府県の区域の全部又は一部にわたる地域につき、都道府県防災会議の協議会が作成するもの

ニ 市町村相互間地域防災計画 二以上の市町村の区域の全部又は一部にわたる地域につき、市町村防災会議の協議会が作成するもの

（国の責務）

第三条 国は、前条の基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、国土並びに国民の生命、身体及び財産を災害から保護する使命を有することに鑑み、組織及び機能の全てを挙げて防災に関し万全の措置を講ずる責務を有する。

2 国は、前項の責務を遂行するため、災害予防、災害応急対策及び災害復旧の基本となるべき計画を作成し、及び法令に基づきこれを実施するとともに、地方公共団体、指定公共機関、指定地方公共機関等が処理する防災に関する事務又は業務の実施の推進とその総合調整を行ない、及び災害に係る経費負担の適正化を図らなければならない。

（都道府県の責務）

第四条 都道府県は、基本理念にのっとり、当該都道府県の地域並びに当該都道府県の住民の生命、身体及び財産を災害から保護するため、関係機関及び他の地方公共団体の協力を得て、当該都道府県の地域に係る防災に関する計画を作成し、及び法令に基づきこれを実施するとともに、その区域内の市町村及び指定地方公共機関が処理する防災に関する事務又は業務の実施を助け、かつ、その総合調整を行う責務を有する。

(市町村の責務)

第五条 市町村は、基本理念にのっとり、基礎的な地方公共団体として、当該市町村の地域並びに当該市町村の住民の生命、身体及び財産を災害から保護するため、関係機関及び他の地方公共団体の協力を得て、当該市町村の地域に係る防災に関する計画を作成し、及び法令に基づきこれを実施する責務を有する。

第三章 防災計画

(防災基本計画の作成及び公表等)

第三十四条 中央防災会議は、防災基本計画を作成するとともに、災害及び災害の防止に関する科学的研究の成果並びに発生した災害の状況及びこれに対して行なわれた災害応急対策の効果を勘案して毎年防災基本計画に検討を加え、必要があると認めるときは、これを修正しなければならない。

(都道府県地域防災計画)

第四十条 都道府県防災会議は、防災基本計画に基づき、当該都道府県の地域に係る都道府県地域防災計画を作成し、及び毎年都道府県地域防災計画に検討を加え、必要があると認めるときは、これを修正しなければならない。この場合において、当該都道府県地域防災計画は、防災業務計画に抵触するものであつてはならない。

(市町村地域防災計画)

第四十二条 市町村防災会議（市町村防災会議を設置しない市町村にあつては、当該市町村の市町村長。以下この条において同じ。）は、防災基本計画に基づき、当該市町村の地域に係る市町村地域防災計画を作成し、及び毎年市町村地域防災計画に検討を加え、必要があると認めるときは、これを修正しなければならない。この場合において、当該市町村地域防災計画は、防災業務計画又は当該市町村を包括する都道府県の都道府県地域防災計画に抵触するものであつてはならない。

○ 災害対策基本法施行令（昭和37年政令第288号）（抄）

(政令で定める原因)

第一条 災害対策基本法（以下「法」という。）第二条第一号の政令で定める原因は、放射性物質の大量の放出、多数の者の遭難を伴う船舶の沈没その他の大規模な事故とする。

○ 鉄道事業法（昭和61年法律第92号）（抄）

（立入検査）

第五十六条 国土交通大臣は、この法律の施行に必要な限度において、その職員に、鉄道事業者又は索道事業者（許可受託者を含む。）の事務所その他の事業場に立ち入り、業務若しくは経理の状況若しくは事業の用に供する施設、帳簿、書類その他の物件を検査させ、又は関係者に質問させることができる。

2 国土交通大臣は、前項の規定による立入り、検査又は質問を行う場合において特に必要があると認めるときは、その必要の限度において、その職員に、鉄道事業者又は索道事業者から業務の委託を受けた者（許可受託者を除く。）の事務所その他の事業場に立ち入り、その委託を受けた業務の状況若しくは当該業務に係る事業の用に供する施設、帳簿、書類その他の物件を検査させ、又は関係者に質問させることができる。

3 国土交通大臣は、この法律の施行に必要な限度において、その職員に、専用鉄道設置者の事務所その他の事業場に立ち入り、専用鉄道の施設、帳簿、書類その他の物件を検査させ、又は関係者に質問させることができる。

4 （省略）

5 （省略）

（国土交通省令への委任）

第六十六条 この法律に定めるもののほか、この法律の実施のため必要な手続その他の事項は、国土交通省令で定める。

○ 鉄道事業法施行規則（昭和62年運輸省令第6号）（抄）

（権限の委任）

第七十一条 法及びこの省令に規定する国土交通大臣の権限で次に掲げるものは、地方運輸局長に委任する。

1 （省略）

2 法に規定する国土交通大臣の権限（前項各号に掲げるものを除く。）で次に掲げるものは、地方運輸局長も行うことができる。

一 法第十六条第九項の命令（国土交通大臣の認可又は国土交通大臣への届出を要する事項に係るものを除く。）

二 法第十八条の三第三項の規定による命令（前項第九号の二に係るものに限る。）

三 法第十九条の三の規定による情報の整理及び公表（法第三十八条において準用する場合を含む。）

四 法第二十二条の四第一項の勧告及び同条第二項の公表（新幹線鉄道等に係るものを除く。）

五 法第二十三条第一項の規定による命令（国土交通大臣の許可若しくは認可又は国土交通大臣への届出を要する事項に係るものを除く。）

六 法第五十五条及び第五十六条第一項から第三項までの規定による権限

○ 鉄道事業等監査規則（昭和62年運輸省令第12号）（抄）

鉄道事業法（昭和六十一年法律第九十二号）第六十六条の規定に基づき、鉄道事業等監査規則を次のように定める。

（趣旨）

第一条 鉄道事業法第五十六条第一項から第三項までの規定による監査（以下「監査」という。）については、この省令の定めるところによる。

（監査の目的）

第二条 監査は、輸送の安全を確保するための取組が適切であるかどうか、施設及び車両の管理及び保守並びに運転取扱いが適切であるかどうか、運輸が適正に行われているかどうか、会計の整理及び財産の管理が適確に行われているかどうかについて監査することにより、輸送の安全を確保し、利用者の利益を保護するとともに鉄道事業等の健全な発達を図ることを目的とする。

（監査の種類）

第三条 監査の種類は、次のとおりとする。

- 一 保安監査（輸送の安全を確保するための取組、施設及び車両並びに運転取扱いの状況について行う監査）
- 二 業務監査（鉄道事業及び索道事業の運輸の状況について行う監査）
- 三 会計監査（鉄道事業及び索道事業の会計の整理及び財産の管理の状況について行う監査）

（保安監査）

第四条 保安監査は、次に掲げる事項について行うものとする。

- 一 輸送の安全の確保に関する取組の状況
- 二 施設、車両及び運転取扱いに関する法令の遵守状況並びにこれらの法令に基づく許可、認可、確認及び届出に係る事項の実施状況
- 三 法令の規定により定められた施設及び車両の整備並びに運転取扱いに関する細則の遵守状況
- 四 運転保安上又は公益上不適当な施設等の有無
- 五 施設の工事の実施状況
- 六 事故及び災害の処理状況並びに事故及び災害の防止対策の実施状況
- 七 施設及び車両に関する補修計画及び補修実績
- 八 保安に関する業務に従事する係員の職制及び配置の状況
- 九 保安に関する業務に従事する係員の資格及び教育訓練の状況並びにその技能の程度
- 十 鉄道台帳及び図面の整理状況
- 十一 保安監査に基づく指示等に係る事項の実施状況
- 十二 前各号に掲げるもののほか、第二条の目的を達成するために必要と認める事項

（業務監査）

第五条 業務監査は、次に掲げる事項について行うものとする。

- 一 運輸に関する法令の遵守状況並びにこれらの法令に基づく許可、認可及び届出に係る事項の実施状況
- 二 運賃及び料金の実施状況
- 三 旅客運賃表、旅客列車時刻表その他運輸上必要な諸表等の備付状況
- 四 運送約款の内容

五 乗車券の記載事項

六 運輸に関する業務に従事する係員のサービスの状況

七 運輸に関する業務に従事する係員の職制及び配置の状況

八 業務監査に基づく指示等に係る事項の実施状況

九 前各号に掲げるもののほか、第二条の目的を達成するために必要と認める事項
(会計監査)

第六条 (省略)

(監査の実施)

第七条 地方運輸局長は、監査計画に基づいて監査を行う。ただし、地方運輸局長が特に必要と認める場合には、監査計画に基づかないで監査を行うことができる。

2 国土交通大臣は、第二条の目的を達成するために、特に必要があると認める場合に監査を行うものとする。

(監査計画)

第八条 地方運輸局長は、年度ごとの監査計画を定め、当該監査計画に係る年度の前年度の二月末日までに国土交通大臣に提出するものとする。

2 前項の監査計画は、監査を定期的かつ効果的に実施することができるように、監査の対象となる鉄道又は索道、監査の時期その他監査の実施の概要について定めるものとする。

(監査員)

第九条 1～3 (省略)。

4 主任監査員は、監査を終了したときは、遅滞なく、意見を付して当該監査の結果を国土交通大臣又は地方運輸局長に報告するものとする。

(監査報告)

第十条 地方運輸局長は、前条第四項の規定による報告を受けたときは、遅滞なく、当該監査結果の概要（重要又は異例に属する事項に限る。）を国土交通大臣に報告するものとする。

○ 道路運送法（昭和26年法律第183号）（抄）

(定義)

第二条 この法律で「道路運送事業」とは、旅客自動車運送事業、貨物自動車運送事業及び自動車道事業をいう。

2 この法律で「自動車運送事業」とは、旅客自動車運送事業及び貨物自動車運送事業をいう。

3 この法律で「旅客自動車運送事業」とは、他人の需要に応じ、有償で、自動車を使用して旅客を運送する事業であつて、次条に掲げるものをいう。

4 この法律で「貨物自動車運送事業」とは、貨物自動車運送事業法による貨物自動車運送事業をいう。

5 この法律で「自動車道事業」とは、一般自動車道を専ら自動車の交通の用に供する事業をいう。

6 この法律で「自動車」とは、道路運送車両法（昭和二十六年法律第百八十五号）による自動車をいう。

7 この法律で「道路」とは、道路法（昭和二十七年法律第百八十号）による道路及びその他の一般交通の用に供する場所並びに自動車道をいう。

8 この法律で「自動車道」とは、専ら自動車の交通の用に供することを目的として設けられた道

で道路法による道路以外のものをいい、「一般自動車道」とは、専用自動車道以外の自動車道をいい、「専用自動車道」とは、自動車運送事業者（自動車運送事業を営業者をいう。以下同じ。）が専らその事業用自動車（自動車運送事業者がその自動車運送事業の用に供する自動車をいう。以下同じ。）の交通の用に供することを目的として設けた道をいう。

（種類）

第三条 旅客自動車運送事業の種類は、次に掲げるものとする。

- 一 一般旅客自動車運送事業（特定旅客自動車運送事業以外の旅客自動車運送事業）
 - イ 一般乗合旅客自動車運送事業（乗合旅客を運送する一般旅客自動車運送事業）
 - ロ 一般貸切旅客自動車運送事業（一個の契約により国土交通省令で定める乗車定員以上の自動車を貸し切つて旅客を運送する一般旅客自動車運送事業）
 - ハ 一般乗用旅客自動車運送事業（一個の契約によりロの国土交通省令で定める乗車定員未満の自動車を貸し切つて旅客を運送する一般旅客自動車運送事業）
- 二 特定旅客自動車運送事業（特定の者の需要に応じ、一定の範囲の旅客を運送する旅客自動車運送事業）

（禁止行為）

第二十条 一般旅客自動車運送事業者は、発地及び着地のいずれもがその営業区域外に存する旅客の運送（路線を定めて行うものを除く。第二号において「営業区域外旅客運送」という。）をしてはならない。ただし、次に掲げる場合は、この限りでない。

- 一 災害の場合その他緊急を要するとき。
- 二 地域の旅客輸送需要に応じた運送サービスの提供を確保することが困難な場合として国土交通省令で定める場合において、地方公共団体、一般旅客自動車運送事業者、住民その他の国土交通省令で定める関係者間において当該地域における旅客輸送を確保するため営業区域外旅客運送が必要であることについて協議が調つた場合であつて、輸送の安全又は旅客の利便の確保に支障を及ぼすおそれがないと国土交通大臣が認めるとき。

資料1-3 防災基本計画（抜粋）

第2編 各災害に共通する対策編

第1章 災害予防

第1節～第5節（略）

第6節 迅速かつ円滑な災害応急対策、災害復旧・復興への備え

1 災害発生直前対策関係～6 緊急輸送活動関係（略）

7 避難の受入れ及び情報提供活動関係

(1)～(5)（略）

(6)帰宅困難者対策（P44）

○首都圏を始めとする大都市圏においては、公共交通機関が運行を停止した場合（火山災害において降灰の影響を受けている場合を含む。）、自力で帰宅することが困難な帰宅困難者が大量に発生することから、国〔内閣府、国土交通省等〕及び地方公共団体は、「むやみに移動を開始しない」という帰宅困難者対策に対する基本原則や安否確認手段について平常時から積極的に広報するとともに、必要に応じて、一時滞在施設の確保等を推進するものとする。また、企業等に対して、従業員等を一定期間事業所等内に留めておくことができるよう、必要な物資の備蓄等を促したり、大規模な集客施設等の管理者に対して、利用者の誘導體制の整備を促すなど、帰宅困難者対策を行うものとする。

（以下省略）

資料 1-4 地域防災計画（抜粋）

○ A 市町村地域防災計画

帰宅困難者および駅周辺等における滞留者等の安全確保を図るため、指定避難所へ誘導するとともに、交通運行情報や被害情報等を提供するなどの訓練を実施する。

（中略）

市町村は滞在施設が必要となる訪問客や観光客などの駅別帰宅困難者推定値が 200 人を超える、〇〇駅、〇〇駅、〇〇駅、〇〇駅、〇〇駅、〇〇駅、〇〇駅、〇〇駅に関して、公共施設、民間施設を問わず、協定締結等を通じて各駅周辺の一時滞在施設の確保に努めるものとする。

（震災対策編 第 2 章 第 2 節）

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公共施設、民間施設を問わず、市町村は協定締結等を通じて確保していくとともに、災害時において円滑に運営できるようあらかじめ準備する。

（中略）

長距離の徒歩帰宅が困難な要配慮者については、優先的な代替輸送、搬送等を実施できる体制も整備する。

（震災対策編 第 3 章 第 6 節）

○ B 市町村地域防災計画

市町村と鉄道事業者は、災害時における駅舎内滞留者の避難誘導、情報伝達体制、広報体制の確立、帰宅困難者への対応方針などを検討し連携体制を確立する。

（震災対策編 第 3 部第 4 章 第 4 節）

帰宅困難者の支援体制の確立と企業や学校との連携体制整備、帰宅困難となった場合の対応等に関する普及活動、災害時交通状況に関する情報の伝達体制整備、二次災害の防止体制の確立を図り、さらには鉄道事業者やバス事業者等との連携協定の締結、帰宅困難者を想定した訓練を検討する。

（震災対策編 第 3 部 第 13 章）

市町村は鉄道事業者と運転状況や復旧時期、運転開始時期、代替交通機関等の情報について情報共有を行い、帰宅困難者や住民への情報提供を支援する。

（震災対策編 第 4 部 第 5 章 第 3 節）

(B 市町村続き)

市町村は鉄道事業者と運転状況や復旧時期、運転開始時期、代替交通機関等の情報について情報共有を行い、帰宅困難者への交通状況に関する情報提供を支援するとともに、コンビニ等災害時の帰宅困難者支援協定施設やトイレや飲料水に関する情報、道路等 125 の被害状況および危険地域に関する情報、医療救護施設の場所に関する情報等を提供する。

また、帰宅困難者を一時収容施設への誘導あるいは情報提供をおこない滞留者の安全確保に努める。

(震災対策編 第4部 第5章 第4節)

帰宅困難者の支援体制の確立と企業や学校との連携体制整備、帰宅困難となった場合の対応法に関する普及活動、災害時交通状況に関する情報の伝達体制整備、二次災害の防止体制の確立を図る必要がある。

(風水害等対策編 第2部 第6章 2節)

帰宅困難者の支援体制の確立と企業や学校との連携体制整備、帰宅困難となった場合の対応法に関する普及活動、災害時交通状況に関する情報の伝達体制整備、二次災害の防止体制の確立を図り、さらには鉄道事業者やバス事業者等との連携協定の締結、帰宅困難者を想定した訓練を検討する。

(風水害等対策編 第3部 第15章)

市町村は鉄道事業者と運転状況や復旧時期、運転開始時期、代替交通機関等の情報について情報共有を行い、帰宅困難者への交通状況に関する情報提供を支援するとともに、コンビニ等、A 都道府県の災害時帰宅困難者支援協定施設やトイレや飲料水に関する情報、道路等の被害状況および危険地域に関する情報、医療救護施設の場所に関する情報等を提供する。

また、帰宅困難者を一時収容施設への誘導あるいは情報提供をおこない滞留者の安全確保に努める。

(風水害等対策編 第4部 第20章)

○ C 市町村地域防災計画

通勤者等の帰宅困難者が駅に殺到することを想定し、情報提供や安全な場所への誘導等、対応策を推進する。

(第2章 災害予防計画 第2節)

災害時において、帰宅困難者による駅周辺の混乱を防止するために、駅周辺の公共施設・避難所（福祉避難室を含む）等について、帰宅困難者の休憩場所として開放することを検討する。

(第2章 災害予防計画 第10節)

市町村内に滞在する帰宅困難者の安全を確保し、市町村外にいる帰宅困難となった住民の帰宅手段の確保、安否情報の提供等、帰宅困難者対策を行う。

(第3章 災害応急対策計画（一般災害）第14節)

○ D 市町村地域防災計画

帰宅困難者には様々な状況があり、徒歩による帰宅を余儀なくされる人々に対しては、居住地のある自治体、外出先の自治体、勤務先企業、宿泊施設、観光関連施設、帰宅経路沿線の事業所等は、防災情報や代替交通機関の提供等を行い、円滑な帰宅の支援に努める。

(中略)

J R、私鉄の運行状況等の情報を収集する（本部事務局）

本部事務局は J R、私鉄の被害、運行状況、代替輸送等の情報を収集する。

(中略)

緊急避難広場及び一時滞在施設への状況確認及び帰宅困難者の受入を要請する（産業観光部帰宅困難者班、都市計画部帰宅困難者班）

産業観光部帰宅困難者班、都市計画部帰宅困難者班は、災害時優先電話やスマートフォンなど、帰宅困難者対策のために整備した機器等を用い、緊急避難広場及び一時滞在施設の施設管理者へ連絡し、各施設や周辺状況の確認及び帰宅困難者の受け入れを要請する。

(中略)

代替バス輸送を依頼する（本部事務局）

本部事務局は、B 都道府県バス協会に代替バス輸送（ターミナル施設、輸送区間等）を実施するよう要請する。

(中略)

(D 市町村続き)

本部事務局は、市町村域を超えた帰宅行動が円滑に実施されるよう B 都道府県と連携し、関係自治体に帰宅支援を要請する。

(一般災害編 第 3 章 第 29 節)

災害時における鉄道運行情報や道路交通情報の収集伝達体制の整備を図るとともに、B 都道府県、隣接市町村、関西広域連合等と、鉄道・道路状況等に関する相互の情報共有体制を整備し、住民や事業者等へ迅速に提供できるよう努める。

(中略)

徒歩帰宅が困難な人たちについては、代替交通機関（バス輸送等）の提供を予定することとし、関係機関と情報伝達や運行調整等を行う仕組みについて検討する。

(震災対策編 第 2 章 第 3 部 第 29 節)

帰宅困難者には様々な状況があり、徒歩による帰宅を余儀なくされる人々に対しては、居住地のある自治体、外出先の自治体、勤務先企業、宿泊施設、観光関連施設、帰宅経路沿線の事業所等は、防災情報や代替交通機関の提供等を行い、円滑な帰宅の支援に努める。

(中略)

J R、私鉄の運行状況等の情報を収集する（本部事務局）

本部事務局は J R、私鉄の被害、運行状況、代替輸送等の情報を収集する。

(中略)

緊急避難広場及び一時滞在施設への状況確認及び帰宅困難者の受入を要請する（産業観光部帰宅困難者班、都市計画部帰宅困難者班）産業観光部帰宅困難者班、都市計画部帰宅困難者班は、スマートフォンや災害時優先電話など、帰宅困難者対策のために整備した機器等を用い、緊急避難広場及び一時滞在施設の施設管理者へ連絡し、各施設や周辺状況の確認及び帰宅困難者の受入を要請する。

(震災対策編 第 3 章 第 29 節)

○ E 市町村地域防災計画

国、C 都道府県、市町村、関西広域連合等は平常時から連携して、鉄道の代替としてバス、船舶による輸送が円滑に実施できるよう、関係機関との情報伝達や運行調整などを行う枠組みの構築を図る。

具体的な対策については、国、C 都道府県、市町村、事業者、関係機関が連携して検討を行い、帰宅困難者支援のガイドラインを作成するなど、実効性のある帰宅困難者支援の仕組みづくりを行い、それぞれにおいて、広域・基礎自治体の役割を分担して取り組む。

なお、鉄道事業者は発災時には帰宅困難者等の一斉帰宅に伴う混乱を回避するため、駅利用者を施設内や安全な場所で保護するとともに、施設の安全が確認できない場合は、避難場所への案内等を行う。

(対策編 第1部予防対策計画 第3章 第12節)

危機管理部は、C 都道府県と連携し、災害発生時における各鉄道・バス事業者の運行状況を把握し、統一的な情報発信を行う。

また、危機管理部は、国や関西広域連合、C 都道府県と連携し、本市町村における各鉄道・バス事業者等の輸送機能が早期に回復できるよう調整を図るとともに、近畿運輸局、道路管理者（港湾管理者）、交通管理者、鉄道・バス事業者等の関係機関による代替輸送が円滑に実施されるように努める。

(対策編 第2部応急・復旧・復興対策計画 第2章 第12節)

○ F 市町村地域防災計画

駅周辺に多くの滞留者が発生することによる混乱を軽減するため、市町村は民間事業者との覚書等に基づき一時滞在施設等の確保に努めるとともに、平常時から鉄道事業者と訓練等により連携体制を確立する。また、飲料水やトイレ等の提供体制の整備、避難行動要支援者や観光客等を考慮した滞留者の避難誘導対応等についての検討を行う。

(中略)

市町村は、国、C 都道府県、関西広域連合等と連携して、鉄道の代替としてバス等による輸送が円滑に実施できるよう、関係機関との情報伝達や運行調整などを行う枠組みの構築を図るほか、徒歩帰宅者への支援を行う。情報の提供に当たっては、防災機関が連携し、利用者自らが次の行動を判断できるよう、利用者視点での情報提供に取り組む。

(中略)

鉄道の代替としてバス等による輸送が円滑に実施できるよう、近畿運輸局、道路管理者、交通管理者、各事業者等の関係機関と情報伝達や運行調整などを行う枠組みの構築を図る。

(第2編第1章 第11節)

○ G 市町村地域防災計画

市町村は、可能な範囲で地域における「共助」の活動を事業者等に働きかけるとともに、帰宅困難者を受け入れるため、宿泊施設、大規模店舗及び大学等に協力を求め、必要に応じて、一時滞在施設の確保を図る。

また、市町村、国、C 都道府県、関西広域連合等は連携して、鉄道の代替としてバス、船舶による輸送が円滑に実施できるよう、関係機関との情報伝達や運行調整等を行う枠組みの構築を図るほか、徒歩帰宅者への支援を行う。

(中略)

市町村は、C 都道府県や関西広域連合と連携して、鉄道の代替としてバス、船舶による輸送が円滑に実施できるよう、近畿運輸局、道路管理者、交通管理者、各事業者等の関係機関と情報伝達や運行調整などを行う枠組みの構築を図る。

(第2編第1章 第11節)

○ H市町村地域防災計画

帰宅困難者が多数滞留する可能性があるため、市町村は公共交通機関や事業者と連携して、帰宅困難者への情報提供や帰宅支援策等について、検討する。

(中略)

駅周辺に多くの滞留者が発生することによる混乱を軽減するため、鉄道事業者などと平常時から対策をする。また、駅周辺に避難所を開設する。

(第2編第3章 第9節)

○ I市町村地域防災計画

市町村は、市町村役場を含めた市町村有施設について、防災拠点としての機能維持や住民の避難所としての役割などを考慮しながら、一時滞在施設としての活用を図る。

さらに、民間の商業・業務施設等に対し、事業者の社会的責任として、施設を非常時における一時滞在施設として開放してもらうよう働きかける。

(中略)

市町村は、公共交通事業者や企業等と協力し、帰宅困難者が複数の情報入手手段を確保し、自ら適切な判断を下すため、大災害時の検索システムの整備（一時滞在施設や帰宅支援ステーション、安否確認手段に関する情報、公共交通機関の運行状況等）や帰宅支援マップの作成、デジタルサイネージ(電子看板)を活用した情報提供等、帰宅困難者に対する適切な広報体制を整備・充実させる。

(中略)

市町村は、市町村バス等を活用した行政による搬送支援を実施する等、市町村と民間事業者との連携等による代替輸送手段の確保体制（3日以内程度）の構築を進める。

(共通編 予防計画 第8章)

行き場のない人に対する支援として、一時滞在施設の開設が必要な場合、災害対策本部、区本部、および協定締結施設が連携し、開設に向けた調整を行う。

一時滞在施設開設の必要性が認められ、かつ、施設が一時滞在施設として活用可能な状態である場合、区本部長は施設責任者と協議のうえ受け入れについて要請し、開設するものとする。

(中略)

主に鉄道事業に関し、一定期間での復旧が困難である場合、バスや船舶を活用した広域的な代替輸送に関し、関西広域連合やD都道府県と連携し取り組むこととする。

(地震・津波対策編 応急対策計画 第8章)

○ J市町村地域防災計画

災害時帰宅困難者に対して、一時的な収容やその他の課題の解決に努める。

(第3章 第15節)

市町村は、事業所、学校及び関係機関と相互に連携・協力し、災害時における交通関係情報等の提供や、一時的な収容等の支援に努める。

(中略)

鉄道事業者や警察を始めとする関係機関は、それぞれの役割に応じて連携し、支援を行う。

(第4章 第4節)

○ K市町村地域防災計画

帰宅困難者に対しては避難所への収容を図るが、収容人数に限りがあるため、一時滞在施設の提供等を検討し、施設の確保に努める。

(中略)

帰宅断念者自宅が遠距離にあり徒歩帰宅が困難に対して、代替輸送手段の確保を検討する。

駅に発生する帰宅断念者対策を電鉄事業者、D都道府県及び周辺事業者と連携して検討する。

(地震災害対策計画 2編第2章 第11節)

主な関係機関では、大規模災害発生時には、必要に応じて次のような対策を実施する。

(中略)

鉄道事業者 駅やバス協会における混乱防止と休憩所・トイレ等の提供

バス事業者 他の交通事業者との連携による行政区域境から先の輸送体制の確立

(地震災害対策計画 3編第3章 第4節)

主な関係機関では、大規模災害発生時には、必要に応じて次のような対策を実施する。

(中略)

鉄道事業者 駅やバス協会における混乱防止と休憩所・トイレ等の提供

バス事業者 他の交通事業者との連携による行政区域境から先の輸送体制の確立

(風水害等対策計画 3編第3章 第4節)

事 務 連 絡

令和5年3月27日

各地方運輸局鉄道部
沖縄総合事務局運輸部
業務監査担当課長 殿

鉄道局鉄道サービス政策室長

令和5年度の業務監査の監査項目等について

業務監査の監査項目については、平成30年2月13日付け事務連絡「鉄道事業等業務監査実施要領の制定について」に基づき、毎年定めることとされている。令和5年度における重点的に実施する監査項目等については、下記の問題意識を踏まえ、別紙のとおり定めたので通知する。

記

1. 災害等異常時の対応・備え

① 利用者への情報提供

災害等の異常時において鉄道路線に運休が生じた場合は、訪日外国人旅客を含む利用者に対して行動判断に資する情報提供を行うことが重要である。

② 計画運休

台風・大雪等の襲来時には、計画運休の可能性についての前広な情報提供を実施するとともに、計画運休を実施する場合や運転再開時には、利用者等が適切な行動を選択できるよう、情報提供に係るタイムラインを予め作成し、適時適切な情報提供を行う必要がある。

③ 他の交通モードとの連携

鉄道路線の運休時において、他の交通モードとの連携も重要であり、可能な限り速やかに代行バス等による代替輸送を開始し、通学・通勤等の移動手段を確保する必要があるほか、空港へのアクセス道路等が被害を受けた場合、空港に旅客が滞留しないよう、空港と鉄道事業者が連携して対応する必要がある。

④ 帰宅困難者対策

災害等により、帰宅が困難となる利用者の発生に備え、自治体等の関係機関と状況に応じた要請手順・内容について予め具体化しておく等、協力体制が必要である。

2. 無人駅等における対応

近年、鉄道駅については、要員確保の難しさや地方部における沿線の鉄道利用の減少等から、鉄軌道事業者等の経営判断に基づく駅員配置の見直しによって無人駅が徐々に増加している傾向にある中、特に高齢者や障害者の方々が利用する駅については、極力不便なく鉄道が利用できるようサービス水準を維持する必要がある。

以 上

令和5年度 鉄道事業等業務監査項目等

監査項目

	項目名	確認すべき具体的な事項
1	災害等異常時の対応・備え	
	① 災害等の異常時における利用者への情報提供	・ウェブサイト、SNS 等に掲出される情報提供の内容、更新の頻度 ・訪日外国人利用者への対応 ・自治体や学校との連絡体制 ・災害時の情報提供に係る社内教育・社内訓練の実施状況 ※特に降雪時について確認する
	② 計画運休	・情報提供タイムラインの作成状況 ・タイムラインに基づく情報提供の実施体制
	③ 他の交通モードとの連携	・代替輸送に係るバス事業者等との協定等の締結状況 ・空港との運行情報提供等の連携(空港アクセス路線)
	④ 帰宅困難者対策	・マニュアルの策定状況 ・備蓄品、一時待機スペースの確保状況 ・自治体等関係機関との一時滞在施設受け入れ等に係る連携(降雪時を含む)
2	無人駅等における対応	終日無人駅、一部時間帯無人駅における「駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドライン」に沿った対応等 ・障害者等への適切な情報提供の状況 ・介助の申込み、介助手配に係る時間短縮への対応状況 ・乗務員における乗降介助の実施状況 ・無人化に伴うトイレの管理体制の変更状況 ・駅業務の外部委託、外部パートナーとの共創の状況 ・障害者等の参加による体験会・研修等の実施状況

※地方運輸局の判断により、上記以外の項目を追加することができる。

※その他、優良事例があれば報告書に記載。

監査対象事業者

運輸局名	監査事業者名	監査項目
北海道運輸局	一般財団法人札幌市交通事業振興公社	1、2
東北運輸局	阿武隈急行株式会社	1、2
北陸信越運輸局	アルピコ交通株式会社、のと鉄道株式会社	1、2
関東運輸局	東京臨海高速鉄道株式会社、東葉高速鉄道株式会社、埼玉新都市交通株式会社	1、2
中部運輸局	岳南電車株式会社、明知鉄道株式会社、三岐鉄道株式会社、株式会社ハピラインふくい	1、2
近畿運輸局	近畿日本鉄道株式会社、南海電気鉄道株式会社、京阪電気鉄道株式会社、叡山電鉄株式会社、京福電気鉄道株式会社、阪堺電気軌道株式会社	1、2
中国運輸局	岡山電気軌道株式会社、一畑電車株式会社	1、2
四国運輸局	とさでん交通株式会社、伊予鉄道株式会社	1、2
九州運輸局	南阿蘇鉄道株式会社、鹿児島市交通局	1、2
沖縄総合事務局	—	—

令和5年度の実施が困難な場合は、令和6年度以降に実施する。

管内鉄軌道事業者
代 表 者 殿

近畿運輸局鉄道部長
（公印省略）

降積雪時における輸送の安全の確保及び乗客の救出について
（再徹底）

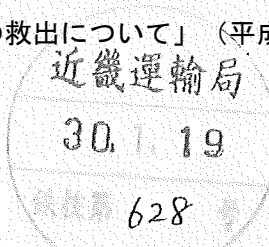
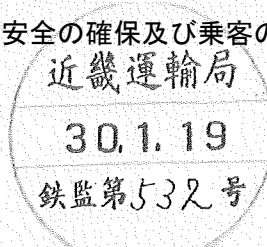
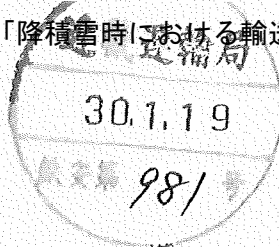
降積雪時における輸送の安全の確保及び乗客の救出については、平成30年1月19日付け通達「降積雪時における輸送の安全の確保及び乗客の救出について」（以下、「平成30年通達」という）等により鉄軌道事業者への指導を行ってきたところであるが、令和5年1月24日から25日にかけて、西日本旅客鉄道株式会社東海道線において、降積雪等の影響により複数の分岐器不転換が発生したことから、長時間にわたり多数の列車が駅間に停車し、体調不良者も出るなど利用者に多大な迷惑を及ぼすこととなった。

本事案について、同社が検証した結果、「10年に一度程度の低温」の予報に対応した事前の備えが十分でなかったこと、夜間かつ降積雪の影響で足元が悪い中での降車誘導のリスクと比較した乗客を車内で待機させるリスクの見積もりが甘く、降車誘導より分岐器不転換の解消を優先してしまったこと、自治体等の関係機関への支援要請を十分に行っていないこと等の課題が明らかになったところである。

ついては、今回のような事案を繰り返さないようにするため、平成30年通達に加え、下記の事項について、再徹底されたい。

記

1. 「10年に一度」等、普段と異なる予報が発せられた際には特に、対策本部の前広な設置、計画運休等の十分な検討、分岐器融雪器の使用などの事前の備えを十分に行うこと。
2. 長時間にわたる駅間停車が発生すると見込まれる場合には、運行再開と乗客救出の対応を並行して行うことを再徹底すること。この際、降車誘導のリスクと乗客を車内で待機させるリスクを勘案した上で適切に判断すること。特に、混雑等により著しく車内環境が悪化する恐れがある場合は、誘導員の確保や列車の小移動等、必要な措置を適切に講じた上で、一定の時間を目安に希望する乗客に対する降車誘導を行うこと。また、救出終了まで乗客に対し、具体的な情報提供を適時適切に行うこと。
3. 乗客の救護や旅客の一時滞在施設への受け入れ等に関し、自治体等の関係機関と状況に応じた要請手順・内容について予め具体化しておく等、協力体制を強化しておくこと。また、これらの対応が見込まれる際には、旅客への対応が見込まれる関係機関に対し迅速かつ幅広く支援を要請すること。
4. 各鉄軌道事業者の状況に応じ、平素より定期的実施している訓練に盛り込むなどにより、上記を踏まえた具体的な場面想定に基づく実践的な訓練を実施すること。



国鉄総第275号
国鉄施第181号
国鉄安第88号
平成30年1月19日

各地方運輸局 鉄道部長 殿

鉄道局 総務課長
施設課長
安全監理官

降積雪時における輸送の安全の確保及び乗客の救出について

平成30年1月11日、東日本旅客鉄道株式会社 信越線において、大雪の影響により列車が動かなくなり、運転再開までに約15時間半を要する事案が発生した。このため、約430名の乗客が車内に留め置かれ、体調不良の方も出るなど、利用者に多大な迷惑を及ぼすこととなった。

本事案について、同社が検証した結果、運行再開を優先し乗客の救出に関する対応が不十分であったこと、消防に対する救急搬送の要請等を除き、自治体等への支援要請を行っていなかったこと、乗客に対する情報提供内容が除雪作業の進捗等にとどまったこと等の課題が明らかになったところである。

については、今回のような事案を繰り返さないようにするため、下記の事項について、貴管内鉄軌道事業者を指導されたい。また、その対応状況について、2月19日までに報告されたい。

記

1. 東日本旅客鉄道株式会社から報告された別添資料の内容について、社内に周知し、各社の立場で検証等を行うこと。
2. 長時間にわたる駅間停車が発生すると見込まれる場合には、運行再開と乗客救出の対応を並行して行うことを徹底し、乗客救出にあたっては、救出を優先すべき乗客や自ら避難可能な乗客から順次救出することを含め、あらゆる手段を講じること。また、状況に応じ、警察、消防、自治体等の関係機関に支援を要請すること。さらに、乗客に対し復旧の見通し等について適切な情報提供に努めること。
3. 乗客の救出において、迅速に代替輸送手段が確保できるよう、あらかじめバスの手配や除雪作業等について取り決めておく等、バス事業者や関係機関等との協力体制を至急整備すること。
4. 大雪に備えた事前の準備として、状況に応じて迅速な除雪が行えるよう、除雪車の出動準備、除雪体制の確認を行うこと。
5. 降積雪の状況等に応じ、適切に除雪を行うとともに、列車が駅間に停止することのないよう、必要な場合には列車の運転を見合わせる等の適切な措置をとること。

令和元年7月2日
鉄道局総務課
施設課
安全監理官

「計画運休」、鉄道各社がタイムライン作成へ ～鉄道の計画運休のあり方について最終取りまとめ～

国土交通省では、昨年9月に鉄道事業者各社が行った「計画運休」の対応等を踏まえ、昨年10月に今後の計画運休のあり方等について中間取りまとめを行ったところですが、引き続きの検討課題となっていた利用者への情報提供のあり方を中心に、今回、最終とりまとめを行いました。

国土交通省では、昨年9月の台風第21号や第24号の襲来に備え鉄道事業者各社が行った「計画運休」の対応等について、関係者が一堂に会して情報共有を行うとともに、対応が適切であったのか検証し、今後の計画運休のあり方等について検討するため、「鉄道の計画運休に関する検討会議」を開催し、当日の対応の検証を行うとともに、1. 計画運休の実施について、2. 運転再開にあたっての安全確認、3. 利用者への情報提供に係る中間取りまとめを昨年10月に行いました。

その際、引き続きの検討課題として ①利用者等への情報提供の内容・タイミング・方法、②計画運休の際の振替輸送のあり方、③地方自治体への情報提供の仕方等があったところですが、鉄道事業者等と行った検討結果を踏まえ、今般、計画運休実施時の鉄道事業者等における対応内容を別紙のとおり取りまとめました。

【最終取りまとめの概要】

① 利用者等への情報提供の内容・タイミング・方法

⇒利用者等に対して前広に多様な手段及び多言語で情報提供を行う。

計画運休の可能性についての前広な情報提供を実施するとともに、計画運休を実施する場合や運行再開時には、利用者等が適切な行動を選択できるような限り、具体的な情報提供を適切なタイミングで行う。

② 計画運休の際の振替輸送のあり方

⇒振替輸送実施の有無については、輸送力等の様々な事情を踏まえて決定されるもの。

実施する場合・実施しない場合のいずれにおいても、情報提供を行う。

③ 地方自治体への情報提供の仕方等

⇒平素から沿線の地方自治体との間で情報提供・連絡体制を確立するよう努める。

④ 情報提供タイムラインの作成

⇒①～③を踏まえて、モデルケース（別紙）を参考に各鉄道事業者において情報提供タイムラインをあらかじめ作成しておく。

国土交通省としましては、旅客の安全輸送を確保し、利用者に安心感を与えるための取組に引き続き取り組んで参ります。

連絡先：鉄道局総務課 鉄道サービス政策室 後藤、岡村、佐藤
代 表：03-5253-8111(内線：40624、40633)
直 通：03-5253-8542 Fax：03-5253-1633

鉄道の計画運休の実施についての取りまとめ

国土交通省では、昨年9月の台風第21号や第24号の襲来に備え鉄道事業者各社が行った「計画運休」の対応等について、関係者が一堂に会して情報共有を行うとともに、対応が適切であったのか検証し、今後の計画運休のあり方等について検討するため、「鉄道の計画運休に関する検討会議」を開催し、当日の対応の検証を行うとともに、1. 計画運休の実施について、2. 運転再開にあたっての安全確認、3. 利用者への情報提供に係る中間取りまとめを行った。

その後、鉄道事業者等と検討を続け、中間取りまとめの際に、引き続き検討することとしていた、①利用者等への情報提供の内容・タイミング・方法、②計画運休の際の振替輸送のあり方、③地方自治体への情報提供の仕方、自治体の範囲等について、今般、下記のとおり取りまとめた。

1. 計画運休の実施について

○ 大型の台風等が接近・上陸する場合等においては、以下の安全確保等の観点から、路線の特性に応じて、計画運休は必要と考えられる。

- ・ 列車の駅間停車や駅での混乱等を防ぐ必要がある。
- ・ 現に、平成30年の台風24号では、計画運休完了前に一部列車が駅停車したが、事前に計画運休を案内していたため、当該列車の乗客も少なく、大きなトラブルとならなかった。
- ・ また、鉄道が計画運休を実施することにより、早期帰宅の促進、不要不急の外出の抑制、イベントの休止や早期切り上げ等、社会の安全を確保する役割も果たしていた。

○ 一方で計画運休を実施するに当たっては、相互直通及び並走する他の鉄道事業者とも連携を図りながら、下記3. の利用者等への情報提供等を適切に実施する。

2. 運転再開にあたっての安全確認

○ 大型の台風等により強風が発生した場合には、運転再開にあたり、基本的に全線にわたり、構造物の状態や飛来物による支障状況等を確認する必要がある。

○ 運転再開にあたり、構造物等の支障により輸送障害が発生した場合には、振替輸送の対象となる他事業者と十分な連携(情報共有等)を図る必要がある。

3. 利用者等への情報提供

○ 計画運休・運行再開時における情報提供の実施に当たっては、以下の点に留意する。

(1) 利用者等への情報提供の内容・タイミング・方法

① 計画運休の可能性についての前広な情報提供

気象予報を注視し、当該路線への影響があると予想される場合には、気象予報に応じ、計画運休の可能性などについて、前広に情報提供を行う。

② 計画運休実施についての情報提供

計画運休を実施する場合には、社会経済活動なども考慮し、利用者等が適切な行動を選択できるよう、実施時間など、できる限り、具体的な情報提供を適切なタイミングで行う。

③ 運転再開についての情報提供

運転再開する場合には、利用者等が適切な行動を選択できるよう、運転再開は点検により安全が確認された後になる旨や運転再開は〇時以降となる見込みなど、できる限り、具体的な情報提供を適切なタイミングで行う。

④振替輸送についての情報提供

振替輸送実施の有無については、輸送力等の様々な事情を踏まえて決定されるものである一方、利用者等にとっては重要な情報であることから、振替輸送の対象となり得る他事業者が存在するケースにおいては、実施する場合・実施しない場合のいずれにおいても、情報提供を行うことが重要である。

⑤定期的な更新

台風等の進路に関しては、刻々と状況が変化することから、利用者等への情報提供は随時更新する。その際、できる限り、次回更新予定時刻も併せて記載する。

⑥多様な情報提供手段及び多言語による情報提供

情報提供を行うにあたっては、多様な情報提供手段（ウェブサイト、SNS〔Twitter、Facebook等〕、運行情報アプリ、駅頭掲示〔QRコードによる多言語ウェブサイトへの誘導を含む。〕等）により、運休や運転再開等の運行情報（列車の混雑状況、入場規制の状況等、各鉄道事業者において必要と判断したものを含む。）を迅速かつ的確に多言語で提供する。

⑦上記①～⑥に当たっての鉄道事業者間の連携

上記①～⑥の情報提供を行うに当たっては、相互直通及び並走する鉄道事業者と綿密に連携を図る（特に上記④の振替輸送についての情報提供を行う際の連携は重要である。）。

(2) 情報提供タイムラインの作成

- ・ 上記(1)を適切に実施するため、各鉄道事業者は、情報提供タイムラインのモデルケースを参考にして、自社内における対応の目安として、情報提供タイムラインをあらかじめ作成しておくことが重要である。
- ・ 情報提供タイムラインのモデルケースは、事前予測可能な台風等における計画運休・運転再開等を想定したものであるが、各鉄道事業者は、地震などの突発的な災害時においても、発生から運転再開に至るまでの間の情報提供タイムラインを作成しておくことも一つの方法である。

(3) 地方自治体との情報提供・連絡体制の確立

- ・ 台風や豪雨などの災害発生時には、利用者等へ運休等の鉄道の運行情報を速やかに提供することが重要であるため、上記(1)及び(2)を踏まえ、平素から鉄道事業者と直接情報提供を受けたいと考えている沿線の都道府県・政令指定都市との間で情報提供・連絡体制を確立するよう努める。その際に、提供が想定される情報の内容等を確認しておくことが重要である。
- ・ 地域全域にわたり鉄道事業者が計画運休を行う場合には、鉄道事業者は、沿線の都道府県・政令指定都市に対し、必要に応じて適切なタイミングで情報提供を行うよう努める。

4. 計画運休に関する社会的理解の醸成

○ 地方自治体等の関係機関とも連携し、

- ・ 利用者の安全確保のために計画運休が行われること
- ・ また、計画運休が行われる際には、状況によっては、鉄道事業者間の振替輸送が行われない場合もあること

について社会的理解の醸成に努める。

第I部 令和4（2022）年度 交通の動向

第2章 輸送量とその背景及び交通事業等の動向

第1節 輸送量とその背景

（1）国内旅客輸送（P10）

我が国の国内旅客輸送量（人ベース）（自家用車によるものを除く。）は、1991（平成3）年度をピークに2004年度まで減少した後、緩やかな増加に転じた。その後、リーマンショックが発生した2008年度を境に減少に転じ、2012年度から再度緩やかな増加に転じたが、2019年度より、新型コロナウイルス感染症の影響により再び減少に転じた。

2021年度の各公共交通モードの分担率は、鉄道が81.7%、乗合バスが14.4%、タクシーが3.5%、航空は0.2%、旅客船は0.2%である。

鉄道が非常に高い分担率を担っている背景として、他の交通機関と比べると、大量輸送、高速輸送、定時輸送の面で強みを持つことが挙げられる。鉄道車両のほかに、線路、駅、信号等のインフラの整備が必要であるため、事業の開始・運営に要するコストが高くなることから、利用者数が十分でない地方部では路線の維持が難しくなることもある反面、十分な利用者数が確保できる都市内輸送や都市間輸送においては、上記の強みを発揮できる。

乗合バスは、路線の変更、停留所の設置、変更等が比較的柔軟に対応可能であるが、道路の渋滞の影響で定時性を確保しにくい場合がある。また、モータリゼーションが進む中で分担率を下げてきており、近年は横ばいとなっている。

タクシーは、個々の旅客のニーズに対応したドア・ツー・ドアの輸送を行っているが、1台あたりの輸送量は限られることから、分担率は低い。

（略）

第3章 各交通モードの動向

第1節 道路交通

（2）自動車運送事業等総論

b. 自動車運送事業等の就業構造（P29）

総じて中高年層の男性に依存した状態であり、平均年齢は全産業の平均よりも高く、女性の比率は概ね4%以下にとどまっている。また、全産業平均と比べ、労働時間は長く、年間所得額は低くなっている。こうした状況の背景として、不規則な就業形態、長時間拘束、力仕事などの過酷な労働環境により、若年層や女性から敬遠されてきたことに加え、経営者においても、高等学校等の新卒者に対する戦略的なリクルート活動や、女性を含めた従業員の労働環境の改善について十分な対応がとられてこなかったこと等が挙げられる。

近年、産業全体では就業者数が順調に増加してきている中で、自動車運送事業等においては、労働力不足感の高まりや、バス・トラック等の自動車運転者の労働需給が逼迫しているにもかかわらず、就業者数はほぼ横ばいとなっている。こうした中、乗合バスでは運転者不足のため減便を余儀なくされる事業者もあるほか、宅配便事業でも配送業務における人手不足が深刻な問題となっている。

(略)

(4) タクシー事業 (P36)

タクシーは、地域における公共交通の一翼を担っている。2002 年の規制緩和以降、事業者の新規参入によるタクシー車両の増加等により、地域によっては、収益基盤の悪化や労働条件の悪化、それに伴う安全性やサービスの質の低下などの問題が生じていた。このような状況を踏まえ、運転者の労働条件の改善やタクシーのサービス水準の向上等を実現するために、「特定地域における一般乗用旅客自動車運送事業の適正化及び活性化に関する特別措置法」(平成 21 年法律第 64 号) が 2009 年に施行、その改正法が 2014 年に施行された。

こうした取組により、近年、車両数は減少傾向にあり、その結果として、日車営収は増加傾向にあったが、新型コロナウイルス感染症による影響等を受け、2020 年度以降厳しい環境となっている。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大前の 2019 年度と比較して、2021 年度は運転者が約 2 割減少しており、運転者の確保には賃上げなどの労働環境の改善が不可欠となっている。2022 年度には、11 月に東京都特別区・武三(ぶさん(武蔵野市、三鷹市))地区で、約 15 年ぶりに、運賃改定がされるなど、全国 8 地域において運賃改定が実施された。全国的に運賃改定の申請が相次いでおり、申請期間の短縮化を図るなど、改定手続や審査の迅速化に最大限努めている。

主に訪日外国人旅行者を相手として行われる、道路運送法(昭和 26 年法律第 183 号)に違反する自家用車を使用したタクシー行為、いわゆる「白タク」行為については、関係府省庁と連携して対応してきたところであり、2022 年度には、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が収束することにより訪日外国人旅行者が回復してくることを見据え、地方運輸局等に対して指示し、白タク対策の強化を行った。

大規模広域災害時におけるバスによる緊急輸送に関する協定

福井県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県及び徳島県（以下「府県」という。）並びに関西広域連合（以下「広域連合」という。）と、福井県バス協会、三重県バス協会、滋賀県バス協会、京都府バス協会、大阪バス協会、兵庫県バス協会、奈良県バス協会、和歌山県バス協会、鳥取県バス協会及び徳島県バス協会（以下「府県バス協会」という。）は、大規模広域災害（被害が複数の府県にまたがり、または単独の府県でも被害の規模が甚大で、広域的な対応が必要とされる災害をいう。）が発生した場合におけるバスによる緊急輸送に関して、次のとおり協定を締結する。

（趣旨）

第1条 この協定は、大規模広域災害時において、府県が府県バス協会の協力を得て、その会員のバスを使用して緊急輸送を行う場合に必要な事項を定めるものとする。

（要請）

第2条 府県は、大規模広域災害時において、次条に掲げる業務を遂行するため必要があるときは、府県バス協会又はその会員に対し協力を要請するものとし、府県バス協会の会員は、可能な限りこの要請に応じる。

- 2 前項の規定による要請は、文書により業務の内容及び期間等を指定して行う。ただし、その暇がないときは、口頭で要請し、その後速やかに文書を送付する。
- 3 府県は、第1項の規定により、府県バス協会の会員に直接要請したときは、府県バス協会に対しその旨を報告する。
- 4 府県は、大規模広域災害時において、府県バス協会に対し協力を要請したときは、本協定に基づくものか否かに関わらず、広域連合に対しその旨を報告する。
- 5 府県は、他の府県のバス協会又はその会員に対し協力を要請する必要があるときは、広域連合に対し他の府県との調整を要請することができる。
- 6 広域連合は、前項の要請を受けたときは、各府県の避難計画等を踏まえ、速やかに他の府県と調整の上、応援の割当てを定めた応援計画を作成し、被応援府県及び応援府県に通知する。なお、広域連合が行う他の府県との調整は、近畿圏危機発生時の相互応援に関する基本協定第2条に基づく協議を踏まえて行う。
- 7 応援府県は、前項の通知を受けたときは、当該府県のバス協会又はその会員に対し協力を要請する。
- 8 第1項後段、第2項及び第3項の規定は、前項の場合に準用する。

（業務内容）

第3条 本協定により府県が府県バス協会又はその会員に対し協力を要請する業務は、次

のとおりとする。

- (1) 被災者（滞留者を含む。）の輸送業務
- (2) 災害応急対策に必要な要員、資機材等の輸送業務
- (3) ボランティアの輸送業務
- (4) その他バスによる支援業務

（業務報告）

第4条 府県バス協会の会員は、前条の業務を実施したときは、当該業務の終了後速やかに、文書によりその業務内容を、要請を行った府県（以下「要請府県」という。）に報告する。

- 2 要請府県は、前項の規定により業務報告を受けたときは、府県バス協会に対しその旨を報告する。

（費用負担）

第5条 第2条の規定により、府県バス協会の会員が実施した業務に要した費用は、要請府県が負担する。

- 2 前項の費用は、当該業務を行うために要する通常の実費とし、要請府県と府県バス協会が協議して定める。

（費用の請求及び支払い）

第6条 府県バス協会の会員は、業務の終了後、当該業務に要した前条の費用について要請府県に請求する。

- 2 要請府県は、前項の請求があったときは、内容を確認し、当該府県の規定により、その費用を府県バス協会の会員に支払う。

（事故等）

第7条 府県バス協会の供給したバスが故障その他の理由により運行を中断したときは、府県バス協会は速やかに当該バスを交換してその供給を継続しなければならない。

- 2 府県バス協会は、バスの運行に際し事故が発生したときは、要請府県に対し速やかにその状況を報告しなければならない。

（旅客及び第三者に対する責任）

第8条 府県バス協会又はその会員は、バスの運行に際し、府県バス協会の責に帰する理由によりバスの利用者及び第三者に損害を与えたときはその賠償の責を負う。

(従事者の災害補償)

第9条 この協定に基づく業務の実施により、当該業務に従事した府県バス協会の会員の従業員が、負傷し若しくは疾病にかかり、又は死亡した場合において、府県は、次に掲げる場合を除き、当該府県の規定に準じて、その損害を補償する。

- (1) 当該損害が業務に従事する者の故意又は重大な過失による場合
- (2) 当該損害につき、府県バス協会及びその会員又は業務に従事する者が締結した損害保険契約により、保険給付を受けることができる場合
- (3) 当該損害が第三者の行為によるものであって、当該第三者から損害賠償を受けることができる場合

(支援体制の整備)

第10条 府県バス協会は、大規模広域災害時における広域的な連携を確保するため、広域応援体制並びに情報連絡体制の整備に努める。

(協力会員名簿の提出)

第11条 府県バス協会は、その会員の連絡先を記載した名簿と各会員が所有するバス車両台数の一覧を毎年度1回、府県及び広域連合に提出する。

(個別協定との関係)

第12条 この協定は、府県がバスによる緊急輸送に関して、府県バス協会と個別に締結している協定（この協定の適用日以降に締結するものを含む。）の効力を妨げるものではない。

(有効期間)

第13条 この協定の有効期間は、協定の締結の日から1年間とする。ただし、期間満了の1ヶ月前までに、府県、広域連合、府県バス協会のいずれからも改廃の申し出がない場合は1年間更新するものとし、その後も同様とする。

(その他)

第14条 本協定に定めのない事項又は本協定に定める事項に関して疑義が生じたときは、その都度、府県、広域連合、府県バス協会が協議して定める。

(雑則)

第15条 第12条の個別協定を締結していない府県においては、大規模広域災害に該当しない災害についても、この協定の規定を準用できる（第2条第4項から同条第8項の規定を除く。）。

本協定の締結を証するため、本書を作成し、記名押印の上、各1通を保有する。

平成27年12月 2日

福井県

福井県知事 西 川 一 誠

三重県

三重県知事 鈴 木 英 敬

滋賀県

滋賀県知事 三 日 月 大 造

京都府

京都府知事 山 田 啓 二

大阪府

大阪府知事 松 井 一 郎

兵庫県

兵庫県知事 井 戸 敏 三

奈良県

奈良県知事 荒 井 正 吾

和歌山県

和歌山県知事 仁 坂 吉 伸

鳥取県

鳥取県知事 平 井 伸 治

徳島県

徳島県知事 飯 泉 嘉 門

関西広域連合

広域連合長 井 戸 敏 三

公益社団法人福井県バス協会
会長 天 谷 幸 弘

公益社団法人三重県バス協会
会長 雲 井 敬

一般社団法人滋賀県バス協会
会長 喜多村 樹美男

一般社団法人京都府バス協会
会長 脇 博 一

一般社団法人大阪バス協会
会長 塩 川 耕 士

公益社団法人兵庫県バス協会
会長 長 尾 真

公益社団法人奈良県バス協会
会長 中 村 憲 児

公益社団法人和歌山県バス協会
会長 井 上 慎 治

一般社団法人鳥取県バス協会
会長 澤 志 郎

一般社団法人徳島県バス協会
会長 沼 守 則 幸

資料 3-3 北海道エアポート（株）が運営する 7 空港における滞留者解消に関する協定での
道路運送法第 20 条第 1 号の適用

○ 本協定の概要

（一社）北海道ハイヤー協会と北海道エアポート（株）は、令和 4 年 8 月 2 日、「北海道エアポート（株）が運営する 7 空港における滞留者解消に関する協定」を締結した。

本協定は、北海道エアポート（株）が運営する北海道内 7 空港において、自然災害等の発生時に、乗客の空港滞留解消に努めることを目的としている。

本協定に基づき、北海道運輸局が緊急の必要性があると認めた場合には、道路運送法第 20 条第 1 号を適用し、北海道ハイヤー協会に加盟するタクシー事業者による営業区域外運送が可能となり、円滑な空港への配車などができる。

○ 道路運送法第 20 条第 1 号を適用する手順

大雪等に限らず、天候不良による航空便の欠航等や空港アクセス鉄道の運休等により空港における滞留者が発生する見込みがあるとして北海道エアポート（株）から要請があった場合、北海道運輸局が緊急の必要性があると認めれば、道路運送法第 20 条第 1 号を適用することとなる。

○ 北海道運輸局が緊急の必要性があると認めて道路運送法第 20 条第 1 号を適用した事例

- ・ 令和 4 年 8 月 4 日に、悪天候の影響で羽田からの航空便が深夜帯に及ぶなど空港への到着時間が大幅に遅れたため、タクシーの営業区域外旅客運送を実施
- ・ 令和 5 年 2 月 1 日から 2 日にかけて、大雪等による空港アクセス鉄道の運休に伴う空港滞留者発生のため、タクシーの営業区域外旅客運送を実施

（注）当局の調査結果による。

国自旅第282号の2
令和6年1月9日

公益社団法人 日本バス協会 会長 殿

物流・自動車局長

「令和6年能登半島地震」の発生を踏まえた輸送力の確保について（協力依頼）

令和6年1月1日に発生した「令和6年能登半島地震」に関連して、今後、避難住民の宿泊地又は仮設住宅への移動や鉄道復旧までの代替輸送等を貸切バスやタクシーが担うこと等が考えられる。

このため、貴会におかれては、バスやタクシーの機動性を活かした各種輸送ニーズへの迅速かつ的確な対応、道路の通行可能状況を踏まえた臨時の路線設定等により、旅客輸送の確保について最大限積極的に協力するよう、貴会傘下会員に対し周知願いたい。

また、国土交通省としては、被災自治体をはじめとした関係機関等と連携しつつ、道路運送法の柔軟な運用を含め、最大限の支援を行うこととしており、最寄りの運輸支局等に随時ご相談いただきたい。

なお、国土交通省では、被災地域を管轄する北陸信越運輸局に対して、別添のとおり通知していることを申し添える。

【別添】

国自旅第282号

令和6年1月9日

北陸信越運輸局長 殿

物流・自動車局長

「令和6年能登半島地震」の発生を踏まえた
貸切バス及びタクシーの営業区域の整理について

令和6年1月1日に発生した「令和6年能登半島地震」に関連して、今後、避難住民の宿泊地又は仮設住宅への移動や鉄道復旧までの代替輸送等を貸切バスやタクシーが担うことが考えられる。

これを踏まえ、上記の目的のために、貴局管内地域（新潟県、長野県、富山県、石川県）の貸切バス事業者やタクシー事業者が、石川県内の被災地・避難所を出発地又は目的地として事業用車両を運行するに当たっては、道路運送法（昭和26年法律第183号）第20条第1号を適用し、本通達の発出日より令和6年2月8日までの間は、何らの手続きを経ずに、発地及び着地のいずれもがその営業区域外に存する旅客の運送を行っても支障がないこととするので、管内の貸切バス事業者及びタクシー事業者に対して遺漏なきよう周知されたい。

また、上記運用の適時適切な改善のため、国土交通省として実績を把握できるようにする観点から、「輸送依頼元」、「輸送日時」、「発地及び着地」、「輸送人員」、「契約額」について定期的に事業者から報告を受けることとし、事業者はその記録を輸送の日から1年間保存することとする。

なお、これまで災害時においては臨時の営業区域を設定することで、営業区域外のバス・タクシー事業者による輸送力確保を認めてきたが、災害の場合その他緊急を要するときは、道路運送法第20条第1号に基づき、営業区域外運送を行うことができることから、今回はこの規定が適用できることについて明確化することとする。

また、本件については、公益社団法人日本バス協会会長及び一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会会長あて別添のとおり通知したので申し添える。

事業者名：▲▲観光／○○タクシー

輸送依頼元	輸送日時	発地	着地	輸送人員	契約額
▲▲市	R6.1.11	××体育館	××ホテル	○人	・・・・円