

商業施設における帰宅困難者の一時受け入れに関わる内容の整備状況に関する研究
Commercial Facility Readiness for Sheltering Stranded Commuters

○石井結葵子¹、江川香奈²
Yukiko Ishii¹, Kana Egawa²

Abstract: Japan's urban areas face a high risk of large-scale disasters, which may cause many "stranded commuters." This study assessed the preparedness of nine commercial facilities in Chuo Ward, Tokyo, based on official lists and publicly available information. Most facilities had basic disaster-prevention equipment such as signage, stockpiles, and multipurpose toilets. However, none confirmed coordination with local authorities, and only two provided multilingual signage. These results indicate that while physical measures are generally in place, operational aspects—such as information sharing, staff training, and accessibility—require significant improvement for facilities to function effectively as disaster response hubs.

1. はじめに

日本は、地理的・地形的な特性から、世界的に見ても自然災害の発生頻度が高い国である。特に地震、台風、津波、そして近年増加傾向にある豪雨災害など、さまざまな災害が全国各地に深刻な被害をもたらしている。中でも大規模地震の発生リスクは年々高まっており、今後30年以内に首都直下地震や南海トラフ巨大地震が発生する可能性も指摘されている。

こうした災害が日本の都市部で発生した場合、交通機関の停止や道路の通行止めなどにより、自宅に帰ることが困難になる「一時帰宅困難者」が多数発生する恐れがある。特に東京23区をはじめとする大都市圏では、昼間人口が夜間人口を大きく上回ることから、災害時の混乱はより深刻なものになると予想されている。き実際、2011年の東日本大震災では、首都圏で約515万人もの帰宅困難者が発生したとされており、その対応の重要性が広く認識されるようになった。

しかし現在、全国的に見ても一時帰宅困難者への対応体制は十分に整備されているとは言えず、多くの自治体が一時滞在施設の確保や受け入れ態勢の整備に課題を抱えている。また、事前の帰宅抑制の周知が不十分であること、混乱の中での情報提供体制が整っていないこと、対応にあたる人員の確保が難しいことなど、多くの課題問題視されている。これらの課題を整理すると、主に次の4点が挙げられる。

- ①避難所における帰宅困難者の過剰流入による混乱、
- ②帰宅抑制に関する情報の周知・啓発の不足、
- ③災害発生時における一時帰宅困難者への情報提供の遅れ、
- ④施設運営や誘導対応を行う人員の不足である。

こうした問題は、被災者の安全確保のみならず、都市機能全体の混乱を招く原因となる可能性がある。

そこで本研究では、帰宅困難者の一時受け入れ場所に関する現状と課題を明らかにするために、特に都市部である中央区の商業施設における受け入れ体制や情報提供の在り方を整理する。これにより、今後の災害に備えたより実効性のある対応策を検討することを目的とする。

2. 調査方法

東京都中央区が公開している「一時帰宅困難者受入施設一覧」¹⁾に基づいて、中央区内の商業施設9か所をピックアップし調査対象として選定した。各施設については、所在地・開業日・敷地面積などの基本的な情報を整理するとともに、災害時に使用されている対応、対策や、平常時の施設利用の実態についても分析を行った。

調査は、各施設の公式ウェブサイト、行政の資料、報道記事などの資料を用いて実施し、災害対応における各施設の体制、機能について、共通点や相違点を含めて整理し考察した。

3. 結果

Table1より、行政との連携は取れているか・多目的トイレは備えているか・車いすの貸し出しはあるか・外国語での表記での案内はあるのか・営業時間の延長はあるのかの計5点からの整備状況を表にまとめた。まず、9施設すべての施設で行政との連携の有無は確認できなかった。外国語の表記の有無も9施設中2施設では確認できたものの、残りの7施設では確認がで

1：日大理工・学部・海建 2：日大理工・教員・海建

きなかった。また、災害時の営業時間の有無は施設 B では行くと分かったが、それ以外の施設 A, C, D, E, F, G では不明なままだった。車いすの貸し出しは施設 E と施設 G 以外の 7 施設では確認ができたが、2 施設では確認が取れなかった。多目的トイレの備えは施設 A, C, D, E, F では確認が取れたが施設 B, G, H では文章中のみに確認できた。

Table2 より災害時の備えとして検討されている、避難訓練、デジタルサイネージの活用、避難経路の表示、備蓄品の有無、自家発電設備の設置、非常用トイレの備蓄はおおむね全施設に備えられていることが分かった。

しかし施設 B のみ自家発電設備の設置が確認できなかった。商業施設は災害時において、物理的な安全の確保だけでなく、避難場所、情報提供、物資供給といった多機能な役割を果たす。そのため、行政との連携や多言語対応、ユニバーサルデザインの整備など、平常時以上に高度な対応が求められるため、関連する内容の整備が早急に必要であると考えられた。

4. まとめ

ハード面については、ほとんどの施設で非常用の発電機や、食料・水の備蓄、避難訓練の実施などが行われていて、最低限の対策は取られていることがわかった。とくに大きな施設では、地下への浸水に備えて防水板や排水設備が整っているなど、安全への意識が高い内容も確認できた。しかし、設備の新しさや訓練の頻度にはばらつきがあり、すべての施設が同じレベルにあるとは言えなかった。

一方、ソフト面では、多くの課題が見つかった。9 つの施設のうち、行政と連携していることが確認できたところはなく、緊急時にどのように情報を共有するのか、役割分担はどうなっているのかが不明なままだった。また、外国人にもわかるような多言語表示があるのは 9 施設中 2 つの施設だけで、他の施設では対応が不十分だった。特に中央区には観光地やオフィスビルが多く、昼間には多くの観光客や外国人が訪れる。このような「その地域に住んでいない人たち」への対応は、とても重要な課題である。災害が発生した際、土地勘のない人たちは避難場所や連絡手段が分からず、不安や混乱が大きくなるおそれがある。そのため、多言語による案内表示やスマートフォン、SNS での情報発信、わかりやすいサインなど、平常時からの準備が求められる。

さらに、施設で働く人たちへの防災教育やマニュアルの整備も、あまり進んでいない印象を受けた。災害時には、多くの人が一度に集まって混乱する可能性があるため、普段から訓練や情報共有ができていないと、うまく対応できないおそれがある。とくに商業施設は、普段からたくさんの方が出入りする場所なので、安全に避難を誘導するには、しっかりとした準備が必要であると考えられる。

今回の調査を通して、商業施設の防災対策には「設備の整備」だけでなく、「人」と「情報」の準備が欠かせないことがわかった。言葉が通じない人や、高齢者・障害のある人にも配慮した情報提供を行うことは、災害時の不安や混乱を減らすうえでとても大切である。今後は、行政と協力しながら防災計画を立てたり、より実践的な訓練を行ったりするなど、日ごろからの準備をさらに強化していく必要があると考えられた。

今後は本調査では確認できなかった行政との連携などを含め、ヒアリング調査より整備の有無とその内容の詳細に確認する予定である。

5. 参考文献

1) 中央区 (2025). 帰宅困難者一時滞在施設一覧. 中央区公式ホームページ.

<https://www.city.chuo.lg.jp/a0011/bousaianzen/boasai/bousaitaisaku/jigyousho/kitakukonnansha/kitakonshisetsuichiran.html> (参照 2025 年 08 月 19 日)

Table1 Additional Disaster Response Measures

施設名	行政との連携	多目的トイレ	車いすの貸し出し	外国語の表記	営業時間の延長
施設A	-	○	○	○	×
施設B	-	△	○	-	-
施設C	-	○	○	○	○
施設D	-	○	○	-	-
施設E	-	○	×	-	×
施設F	-	○	○	-	×
施設G	-	△	×	-	-
施設H	-	△ (文章のみ)	○	-	-

Table2 Disaster Equipment in Commercial Facilities

施設名	避難訓練	デジタルサイネージ	避難経路の表示	備蓄品	自家発電設備	非常用トイレ
施設A	○	○	○	○	○	○
施設B	○	○	○	○	×	○
施設C	○	○	○	○	○	○
施設D	○	○	○	○	○	○
施設E	○	○	○	○	○	○
施設F	○	○	○	○	○	○
施設G	○	○	○	○	○	○
施設H	○	○	○	○	○	○