

南区駅前滞留者対応マニュアル

【本編】

(素案)

令和〇年〇月
南区役所自治推進課

目次

1. 背景及び目的	1
2. マニュアルの適用	2
3. マニュアルの対象	2
4. 連絡体制	5
5. 発災時の対応	6
(1) 南区災害対策本部（南区役所）	7
① 災害関連情報の提供（随時）	7
② 一時滞在施設の開設報告等	7
③ 直近参集職員の派遣（ビッグバン）	7
④ 一時滞在施設の状況収集・情報提供	7
⑤ 必要物資の提供	7
(2) 南海電鉄	8
① 運行情報の発信（随時）	8
② 施設の安全確認及び施設利用者の安全確保、運行状況の報告	8
③ 誘導パネルの設置	8
④ 駅前滞留者の誘導	8
⑤ 誘導パネルの撤去	8
(3) ビッグバン・梅文化会館・鴨谷体育館（一時滞在施設）	9
① 施設の安全確認	9
② 施設利用者の安全確保	9
③ 駅前滞留者の受入準備・受入れ	10
④ 備蓄品の配布	10
⑤ 南区災害対策本部との連携	11
⑥ 施設滞在者への情報提供	12
⑦ 一時滞在施設の閉鎖	12

【用語の定義】

- 帰宅困難者

大規模地震の発生により、公共交通機関が広範囲に運行を停止、当分の間、復旧の見通しがない場合において、徒歩で帰宅することが困難な者をいう。

- 駅前滞留者

特定の駅周辺における滞留者をいい、「帰宅困難者」の一部。

項目	駅前滞留者	帰宅困難者
状況	駅で足止めされている	自宅に帰れない
原因	電車の運行停止	交通機関の停止や道路の寸断等
滞在場所	駅構内や駅前	避難所、職場、公共施設等
対応	一時的な対応が中心	長期的な支援が必要な場合もある

- 区内在住駅前滞留者

駅前滞留者のうち、南区内に居住し、かつ自宅最寄り駅に滞留している者をいう。

- 区外来訪等駅前滞留者

駅前滞留者のうち、市外及び南区外から来訪した者及び南内在住であっても、自宅最寄り駅以外の南区内の駅に滞留している者をいう。

- 一時滞在施設

帰宅可能になるまで待機する場所がない帰宅困難者を一時的に受け入れる施設をいう。

- 施設管理者

一時滞在施設として提供する施設を管理する事業者等をいう。施設の特性によって、施設の所有者、占有者、管理者のいずれか又は複数が該当する。

- 施設滞在者

一時滞在施設内に滞在している帰宅困難者をいう。

1. 背景及び目的

平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災において、首都圏では鉄道の多くが運行を停止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も相まって、鉄道を使って通勤・通学している人々の帰宅手段が閉ざされ、約 515 万人（内閣府推計）の帰宅困難者が発生した。

南区は、「住宅地中心のベッドタウンであり昼間は区外への通勤・通学者が多いこと」、「南区内の主要駅（泉ヶ丘駅、梅・美木多駅、光明池駅）周辺に学校施設があること」等から、朝夕の通勤・通学時間帯に駅に人が集中している。

また、泉ヶ丘駅周辺では近畿大学医学部・病院が令和 7 年 11 月に移転することで、鉄道利用者の増加が見込まれることから、大規模な地震などの災害が発生し鉄道が一時的に運行を停止した場合、通勤・通学等で南海電気鉄道株式会社（以下、「南海電鉄」という。）を利用している人が駅構内やその周辺に滞留する事態が想定される。

南区駅前滞留者対応マニュアル（以下、「本マニュアル」という。）は、大規模地震発生時、南区内の主要駅における駅前滞留者（区内在住駅前滞留者及び区外来訪駅前滞留者）に対し、関係機関が連携し、適切な避難誘導と支援を行うことを目的に作成するものである。

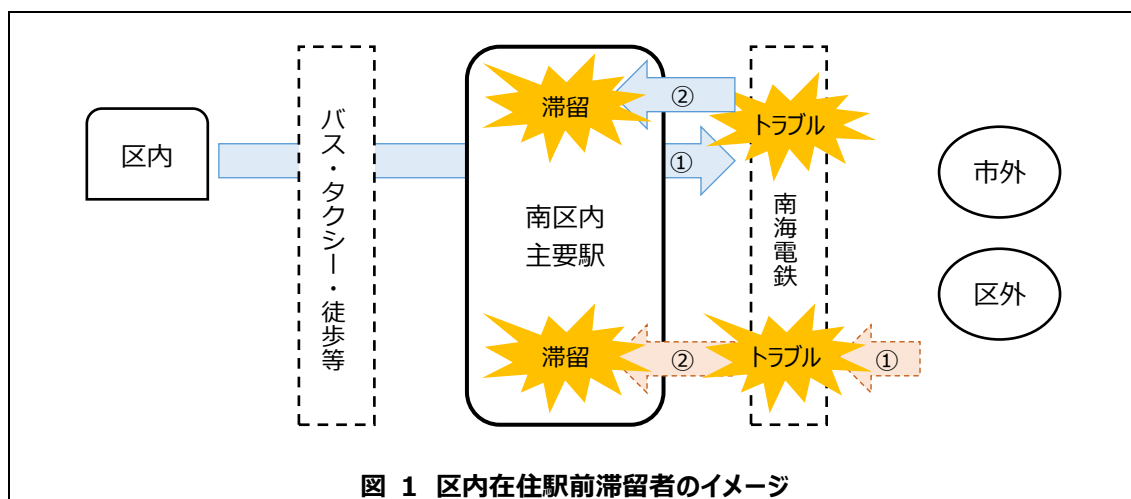


図 1 区内在住駅前滞留者のイメージ

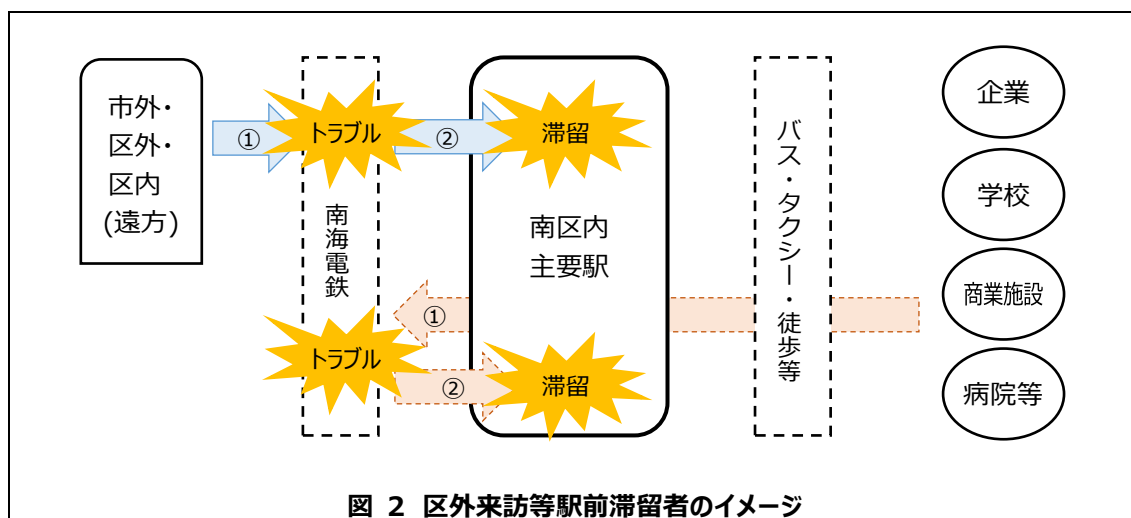


図 2 区外来訪等駅前滞留者のイメージ

2. マニュアルの適用

本マニュアルは、堺市地域防災計画で定める指定避難所の開設基準（地震時）となる「堺市において震度 6 弱以上の震度が観測された場合」かつ、南海電鉄からの鉄道の復旧見込情報等に基づき、南区災害対策本部が適用の有無を判断する。

3. マニュアルの対象

本マニュアルの対象は、①南区災害対策本部、②堺市災害対策本部、③南区内の主要駅を管理する南海電鉄、④一時滞在施設の所管部署及び指定管理者とする。

なお、堺市帰宅困難者対策ガイドライン（以下、「ガイドライン」という。）において「一時滞在施設の対象となる施設は、堺市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協定を締結した施設の全部（以下、「協定締結施設」という。）又は一部の区域を基本とする。」となっているが、本マニュアルでは、南区内の主要駅周辺の市の施設である、①堺市立ビッグバン（以下、「ビッグバン」という。）、②堺市立柁文化会館（以下、「柁文化会館」という。）、③堺市鴨谷体育館（以下、「鴨谷体育館」という。）を対象とする。

表 1 マニュアルの対象

関係機関	関係施設	備考
南区災害対策本部	堺市南区役所	平常時：南区役所自治推進課
堺市災害対策本部		平常時：危機管理室
南海電鉄	・ 泉ヶ丘駅 ・ 柁・美木多駅 ・ 光明池駅	
泉北ニューデザイン推進室	ビッグバン	施設所管部署
(株)丹青社	ビッグバン	・ 施設指定管理者 ・ 指定期間：R6.4.1～R9.3.31
文化観光局観光部観光企画課	・ 柁文化会館 ・ 鴨谷体育館	・ 施設所管部署 ・ 指定避難所
(公財)文化振興財団	柁文化会館	・ 施設指定管理者 ・ 指定期間：R7.4.1～R12.3.31 ・ 指定避難所
アシックススポーツファシリティーズ(株)	鴨谷体育館	・ 施設指定管理者 ・ 指定期間：R7.4.1～R12.3.31 ・ 指定避難所

表 2 一時滞在施設の情報

施設名	所在地	開館時間	休館日
ビッグバン	茶山台 1-9-1	午前 10 時～午後 5 時	- 月曜日（祝日の場合は開館し、翌火曜日休館） - 年末年始
榎文化会館	桃山台 2-1-2	午前 9 時～午後 10 時	- 月曜日（祝日の場合は開館） - 年末年始
鴨谷体育館	鴨谷台 2-4-1	午前 9 時～午後 9 時	- 毎月第 2 月曜日（祝日の場合は第 3 月曜日） - 年末年始

表 3 協定締結施設の情報（令和 6 年 11 月時点）

施設名	所在地	営業時間	避難者 受入可能人数
泉ヶ丘メモリアルホール	竹城台 1-1-1	24 時間	50 人
泉北メモリアルホール	鴨谷台 2-3-1	24 時間	100 人

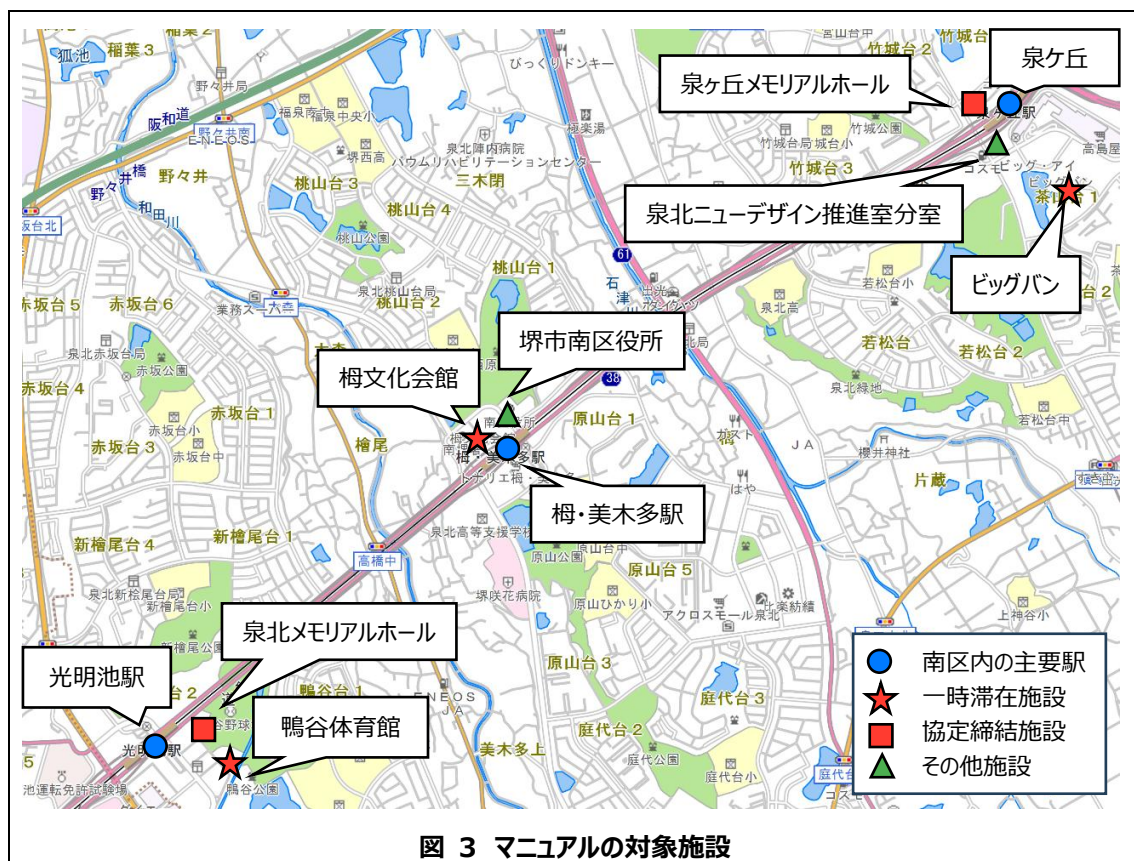


図 3 マニュアルの対象施設

表 4 駅から避難関連施設までの徒歩距離及び徒歩時間

主要駅	施設名 (所在地)	施設種別	徒歩時間	徒歩距離
泉ヶ丘駅	泉ヶ丘メモリアルホール (竹城台 1-1-1)	協定締結施設	5 分	350m
	ビッグバン (茶山台 1-9-1)	一時滞在施設	7 分	450m
	竹城台東小学校 (竹城台 1-10-1)	指定避難所	10 分	750m
	若松台小学校 (若松台 1-3-1)	指定避難所	13 分	950m
	大阪健康福祉短期大学 (高倉台 1-2-1)	指定避難所	14 分	950m
	竹城台小学校 (竹城台 3-2-1)	指定避難所	15 分	1.1km
	茶山台小学校 (茶山台 2-5-1)	指定避難所	16 分	1.1km
	三原台中学校 (三原台 1-12-1)	指定避難所	20 分	1.4km
	三原台小学校 (三原台 3-2-1)	指定避難所	20 分	1.5km
	宮山台中学校 (宮山台 1-1-1)	指定避難所	24 分	1.8km
榑・美木多駅	榑文化会館 (桃山台 2-1-2)	- 一時滞在施設 - 指定避難所	3 分	150m
	原山台中学校 (原山台 4-2-1)	指定避難所	6 分	450m
	桃山台小学校 (桃山台 2-6-1)	指定避難所	8 分	600m
	原山ひかり小学校 (原山台 4-3-1)	指定避難所	13 分	900m
光明池駅	泉北メモリアルホール (鴨谷台 2-3-1)	協定締結施設	3 分	190m
	鴨谷体育館 (鴨谷台 2-4-1)	- 一時滞在施設 - 指定避難所	5 分	350m
	美木多中学校 (鴨谷台 1-47-1)	指定避難所	11 分	800m
	美木多小学校 (鴨谷台 1-48-1)	指定避難所	12 分	850m
	新檜尾台小学校 (新檜尾台 3-7-1)	指定避難所	13 分	950m

4. 連絡体制

災害発生時、通信インフラの障害や情報の錯綜が発生する可能性があるため、関係機関間の連絡体制は次のとおりとする。

【南区災害対策本部】

- 南海電鉄及び一時滞在施設との情報の中継・調整を行う。

【南海電鉄】

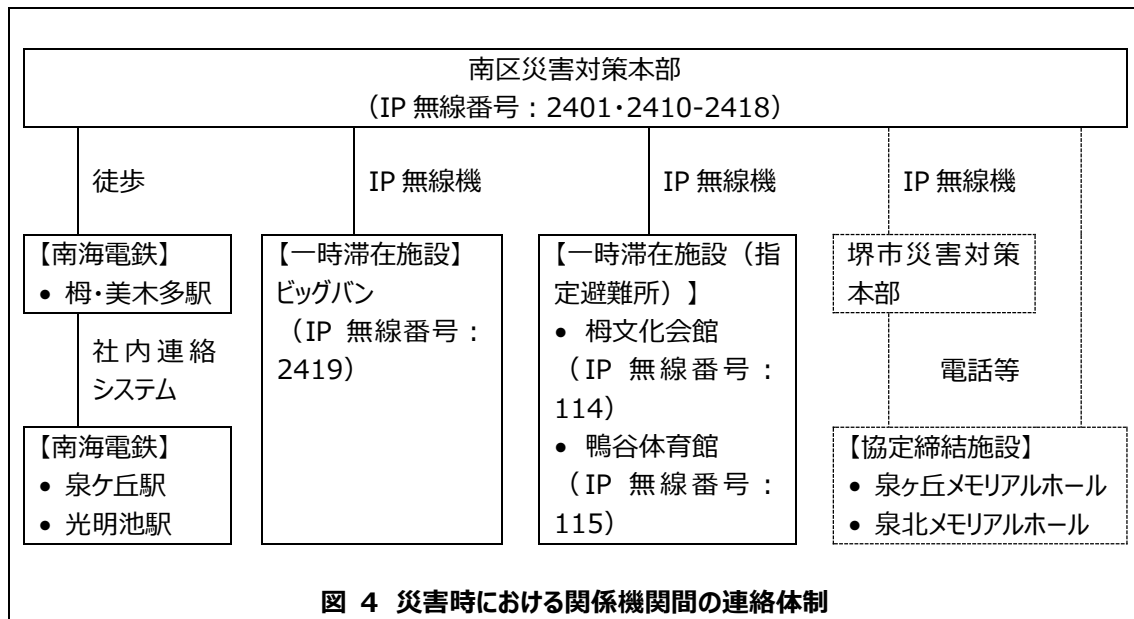
- 南区災害対策本部との連絡窓口は柵・美木多駅とする。
- 原則、一時滞在施設とは直接連絡を取らない。

【一時滞在施設】

- 原則、南海電鉄とは直接連絡を取らない。

【協定締結施設】

- 堺市災害対策本部から協力要請を行う。
- 原則、堺市災害対策本部を通して連絡を行うが、堺市災害対策本部が対応困難な状況等にある場合は、南区災害対策本部が直接やり取りを行うことを可能とする。



5. 発災時の対応

駅前滞留者については、一時滞在施設へ誘導することを基本とする。

ただし、一時滞在施設の収容能力を超える場合や、施設の利用が困難な状況においては、協定締結施設や駅周辺の指定避難所へ誘導する。

表 5 南区主要駅における一時滞在施設必要人数の推計

	泉ヶ丘駅	樺・美木多駅	光明池駅	合計
一時滞在施設必要人数（人）	940 ^{※1}	488 ^{※2}	755 ^{※2}	2,183 ^{※1}

※1 「堺市帰宅困難者対策ガイドライン」より抜粋

※2 合計から泉ヶ丘駅の一時滞在施設必要人数を除いた数値を駅別乗降人員数で案分

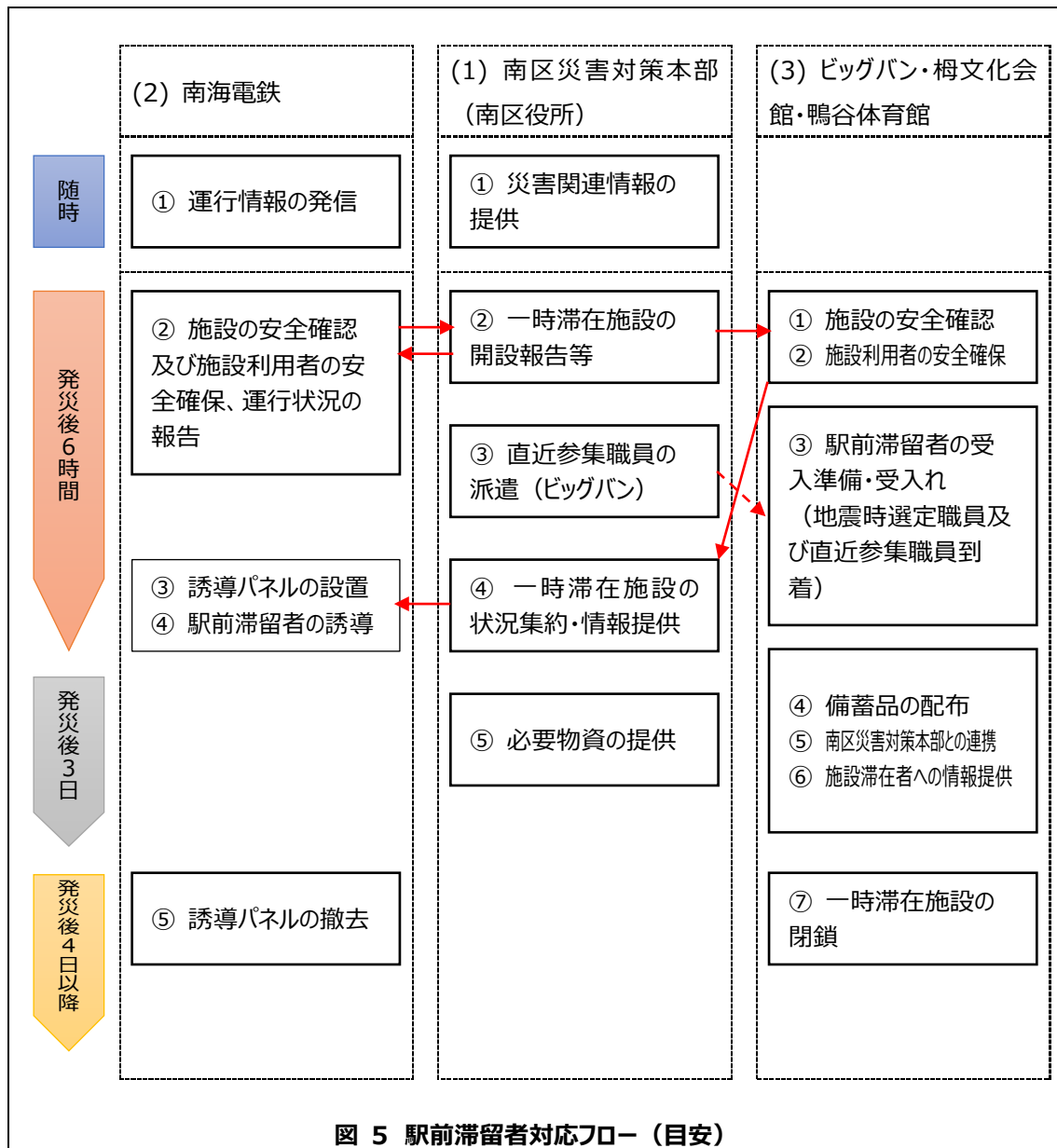


図 5 駅前滞留者対応フロー（目安）

(1) 南区災害対策本部（南区役所）

① 災害関連情報の提供（随時）

国・大阪府や関係機関と連携して帰宅困難者がむやみに帰宅行動しないように促すとともに、帰宅が可能かどうかの判断ができる情報を一時滞在施設に迅速に提供する。

【帰宅判断に必要な主な情報】

- 地震情報
- 避難指示や警報の有無
- 建物や道路の損壊状況（倒壊、通行止めなど）
- 公共交通機関の運行状況（電車、バス、タクシーなど）
- 道路の通行状況（渋滞、通行止め、冠水など）

② 一時滞在施設の開設報告等

本マニュアルの適用を判断した場合、施設所管部署及び施設管理者に対し、一時滞在施設として開設することを報告し、施設の安全確認を依頼するとともに、堺市災害対策本部へ協定締結施設への協力要請を依頼する。

また、南海電鉄へ本マニュアルの適用を報告する。

③ 直近参集職員の派遣（ビッグバン）

南区災害対策本部は、南区役所へ直近参集した職員からビッグバンへ派遣する職員を 2 名選定し、施設へ派遣する。

選定された職員は、南区災害対策本部に配備されている IP 無線機 1 台を携帯の上、ビッグバンへ向かう。なお、施設が閉館しており施設関係者が不在の場合は、泉北ニューデザイン推進室分室で施設所管部署職員と合流し、施設の開錠を行う。

④ 一時滞在施設の状況収集・情報提供

ビッグバン・榎文化会館・鴨谷体育館から次の情報を収集し、南海電鉄へ提供する。

【収集する情報】

- 開設の有無と時刻
- 受入可能人数と現在の施設滞在者数
- 一時滞在施設の安全性（建物被害の有無）
- 提供可能な支援物資（食料、水、毛布、トイレなど）
- 一時滞在施設周辺の交通・道路状況

⑤ 必要物資の提供

ビッグバン・榎文化会館・鴨谷体育館からの必要物資の報告内容を基に、備蓄倉庫等から物資を搬出し、迅速に配送を行う。

なお、配送は原則として、南区災害対策本部が行うこととする。

(2) 南海電鉄

① 運行情報の発信（随時）

利用者の安全確保と混乱の最小化を図るため、運行情報を迅速かつ的確に発信する。

なお、南海電鉄の運行情報は、南区災害対策本部及び一時滞在施設へ直接発信するものではなく、原則として一般利用者向けの公開情報として発信される。

表 6 運行情報の発信手段・内容

発信手段	発信内容
- 公式ウェブサイト - 駅構内の案内表示・放送 - SNS - テレビ・ラジオ・ニュースサイト - 国土交通省・鉄道運行情報ポータル	- 運転見合わせ区間：どの路線・区間が停止しているか - 運転再開見込み：再開の目安時間 - 代替輸送の案内：バスや他路線への振替輸送の有無 - 安全確認の進捗：点検・復旧作業の状況 - 利用者へのお願い：駅構内での待機、混雑回避など

② 施設の安全確認及び施設利用者の安全確保、運行状況の報告

発災直後、利用者を施設内の安全な場所で滞在させる等安全措施を講じるとともに、南区災害対策本部へ運行情報を報告する。

また、一斉帰宅の抑制を図り、利用者の中で帰宅困難者となる者を安全な場所へ避難させる。

③ 誘導パネルの設置

南区災害対策本部からの一時滞在施設の開設情報を確認後、駅前滞留者を安全かつ円滑に一時滞在施設へ誘導するため、南区主要駅の改札前に誘導パネルを設置する。

④ 駅前滞留者の誘導

拡声器やマイクを用いて、誘導先・経路・注意事項を繰り返し案内するとともに、必要に応じて、徒歩での集団誘導を行う。

⑤ 誘導パネルの撤去

南区災害対策本部と協議を行い、以下の基準を総合的に判断して決定する。

【判断基準】

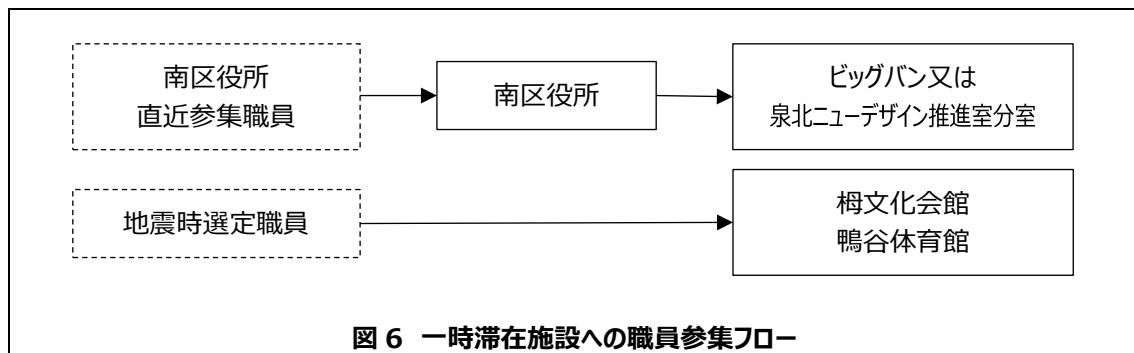
- 駅前滞留者の解消
- 交通機関の復旧
- 一時滞在施設の閉鎖

(3) ビッグバン・梅文化会館・鴨谷体育館（一時滞在施設）

梅文化会館及び鴨谷体育館は指定避難所となっており、発災時には、平時に選定された地震時選定職員が施設へ直接参集し、一時滞在施設（指定避難所）の開設・運営を行う。

一方、ビッグバンは指定避難所となっておらず、地震時選定職員が配備されていない。そのため、発災時には南区役所へ直近参集した職員を施設へ派遣し、一時滞在施設の開設・運営を行う。

なお、一時滞在施設の開設期間は原則 3 日以内又は翌開館時間までとし、緊急の場合を除き、開設・運営にあたっては施設管理者の協力を求める。



① 施設の安全確認

一時滞在施設へ到着した職員は、施設所管部署（泉北ニューデザイン推進室）及び施設管理者と協力して建物の安全確認を行い、駅前滞留者の受入れの可否について、南区災害対策本部へ報告する。

② 施設利用者の安全確保

発災直後、施設内に利用者がいる場合、施設管理者は施設利用者を施設内の安全な場所で滞在させる等安全措置を講じる。

また、一斉帰宅の抑制を図り、利用者の中で帰宅困難者となる者を安全な場所で滞在させる。

③ 駅前滞留者の受入準備・受入れ

施設内の安全確保と受入体制の整備を行い、駅前滞留者の受け入れを行う。

【基本方針】

- 安全な空間の確保と迅速な開設
- 必要物資の備蓄と配布体制の整備
- 多様な滞在者（高齢者、障がい者、外国人等）への配慮
- 南区災害対策本部及び南海電鉄との連携による円滑な誘導受入

表 7 主な受入準備

項目	内容
施設安全確認	建物の損傷、火災、漏水等の有無を点検し、安全が確認された区域を使用
受付体制の整備	• 入口に受付を設置し、滞在者の人数・属性を把握 • 名簿記入を実施
物資の準備	飲料水、非常食、毛布、簡易トイレ、衛生用品など配布可能な状態に整備
滞在スペースの確保	• 床面に区画を設け、過密を避けた配置を実施 • 必要に応じてパーテーションを設置
情報提供	運行情報、災害情報、施設内ルールなどを掲示・アナウンス
医療・福祉対応	体調不良者への応急対応、要配慮者への支援体制を確保
トイレ・衛生管理	トイレの使用ルール、清掃体制、衛生用品の補充

④ 備蓄品の配布

施設滞在者の安全と健康を確保するため、備蓄品を適切かつ公平に配する体制を整備する。

【配布時の留意事項】

- 混乱を避けるため、配布時間・場所を明確に案内し、列の整理や誘導を行う。
- 公平性と優先順位を考慮し、要配慮者や体調不良者を優先する。
- 必要に応じて、感染症対策（手指消毒・マスク着用・非接触配布）を行う。
- 多言語対応の案内表示や通訳支援を活用し、外国時滞在者にも配慮する。

⑤ 南区災害対策本部との連携

滞在者の受け入れ後、以下の情報を定期的・随時又は必要に応じて、南区災害対策本部へ報告する。

表 8 開設後の南区災害対策本部への報告事項（定期・随時）

項目	内容
受入開始時刻	滞在者の受け入れを開始した時刻
現在の滞在者数	男女別・年齢層別・要配慮者（高齢者、障がい者、外国人等）の内訳
施設の収容状況	収容可能人数に対する現在の滞在率、過密状況の有無
支援物資の在庫状況	飲料水、食料、毛布、衛生用品等の在庫と不足状況
体調不良者の有無	発熱、けが、医療対応が必要な者の人数と対応状況
施設内の安全状況	建物の損傷、停電、断水、トイレの使用状況など
特記事項	トラブル、要支援者の対応、避難所からの要望など

表 9 開設後の南区災害対策本部との協議事項（必要に応じて）

項目	目的
滞在者の分散・移送	施設が満員に近づいた場合、他施設への移送や分散受入の調整
支援物資の追加供給	在庫不足が見込まれる物資の補充要請と配送調整
医療・福祉支援の派遣	医師、看護師、通訳、福祉専門職の派遣要請
滞在期間の延長判断	交通機関の復旧状況に応じた滞在継続の可否判断
閉鎖時期と撤収手順	滞在者の帰宅完了後の施設閉鎖と撤収作業の調整

⑥ 施設滞在者への情報提供

施設滞在者に対し、必要な情報を適切かつ分かりやすく提供することで、不安の軽減と円滑な一時滞在施設の運営を図る。

【基本方針】

- 正確で最新の情報を、迅速かつ継続的に提供する。
- 施設滞在者の属性（高齢者、障がい者、外国人等）に配慮し、多様な手段・言語での伝達を行う。
- 誤情報や憶測による混乱を防ぐため、公式情報に基づいた発信を徹底する。

表 10 主な提供情報

項目	内容
災害情報	地震の状況、避難指示の有無
交通情報	鉄道・バス等の運行状況、再開見込み、代替手段の案内
施設情報	利用ルール、食事・物資配布時間、トイレ・洗面所の場所
健康・衛生	感染症対策、体調不良時の対応方法、医療機関の案内
その他	南区災害対策本部からの連絡事項、帰宅可能性の判断基準など

⑦ 一時滞在施設の閉鎖

南区災害対策本部と協議を行い、一時滞在施設の閉鎖を行う。

なお、梅文化会館及び鴨谷体育館は、一時滞在施設としての機能を停止後も、指定避難所として避難者の受入れを継続する。

【閉鎖の手順】

① 一時滞在施設閉鎖の判断

- 施設滞在者が少数となった段階で閉鎖検討を開始し、施設滞在者の状況や意向を確認した上で、南区災害対策本部と協議を行う。

② 交通・安全情報等の提供

- 南区災害対策本部や鉄道・バス会社からの最新情報を確認

③ 情報提供と案内

- 南区災害対策本部や鉄道・バス会社から交通・安全情報等を収集し、施設滞在者へ情報を提供する。
- 多言語対応資料を活用し、外国人滞在者にも配慮する。

④ 施設滞在者の集約

- 南区災害対策本部と協議を行い、帰宅が困難な施設滞在者を周辺の指定避難所等へ誘導する。

⑤ 帰宅者の記録

- 帰宅や他施設へ移動した施設滞在者の氏名・帰宅先・帰宅手段を記録し、南区災害対策本部へ報告する。

【留意事項】

- 施設滞在者の状況を、定期的に南区災害対策本部と共有・協議する。