

はじめに

災害時、お客さまのお困り事をいち早く支援できる 災害に負けない企業となるために

東日本大震災、熊本地震のような地震災害、土砂災害や豪雨など、日本ではいつ、どこで災害が発生するかわかりません。今、日本で暮らすすべての人が、災害を心配していると言っても過言ではありません。そのお客さまの不安を払拭できる企業だけが、お客さまからの信頼と受注を勝ち取り、事業を継続していくことができるのです。

では、どうすればよいのか？

お客さまが必要としているのは、絶対に建物が被災をしないという頑丈な住宅だけでなく、それよりむしろ、被災時でもすぐに駆け付けてくれ、さまざまな相談に乗ってくれる「信頼できるパートナー」です。

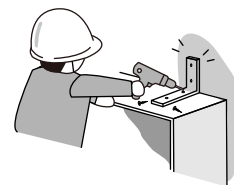
そんなお客さまから信頼されるパートナーになるための条件を簡潔にまとめました。

「事前にすべきこと」「発災時に最初にすべきこと」「お客さまのためにすべきこと」の3つに分けて紹介します。

災害に強く、平時から信頼される企業になるための一助としていただければ幸いです。

本書は地震災害の汎用的な雛形としてご用意しております。本書内の手引きや帳票のご利用にあたっては、社内で十分に検討した上で、お使いになりますようお願い致します。またご利用については、企業さまの自己責任となりますので、あらかじめご了承ください。

3つのすべきこと

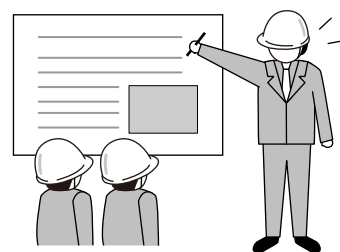


1

事前にすべきこと

「発災時にあせらない、慌てないための備え」

災害はいつ発生するかわかりません。日頃から家庭や職場で考え、備え、訓練することが大切です。ここでは平時からできる取り組みを紹介します。



2

発災時に最初にすべきこと

「大切なのは周囲の確認」

緊急時は判断力が極端に下がります。まず自身の安全確保を行い、次に周囲や自分のおかれている状況を把握します。その上で、企業としての災害対応に取り掛かります。ここでは、災害時の初動対応に必要なことを紹介します。



3

お客さまのためにすべきこと

「いち早い一報が絆を守る」

被害状況の聞き取りから今後のスケジュールの説明など、できるだけ丁寧にケアしてあげましょう。ここでは被害状況の聞き取りから、挨拶状の雛形などについて紹介します。

2

災害時の初動対応

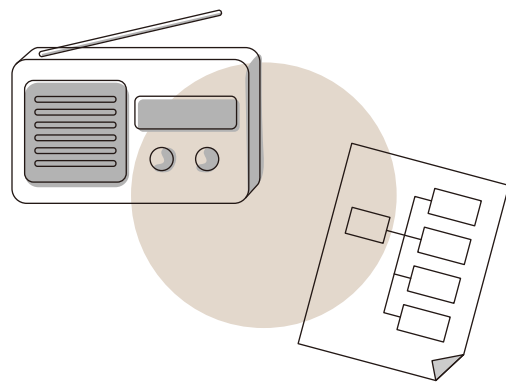
「大切なのは周囲の確認」

□命を守るための状況確認

災害時にまずすべきことは、当然、自分の身の安全を守ることです。そのためには、一旦身の安全が確保できても決して安心せずに、五感を使って、またラジオやテレビ、インターネットを使って周辺の状況を把握し、二次災害などに巻き込まれないように、必要に応じて避難してください。

□仕事を続けるための状況確認

次に、仕事を続けるための被害状況を確認します。災害対策本部を設置し、社内やライフラインの被害状況などを把握しながら、同業者への応援要請など必要な対策を講じていきます。その際も、常に人命を最優先し、二次災害などに十分注意しながら対応を進めていくことが大切です。



初動対応リスト



災害発生後の対応フロー図……………▶ 手引き9



災害時の体制……………▶ 手引き10



被害状況確認表……………▶ 手引き11



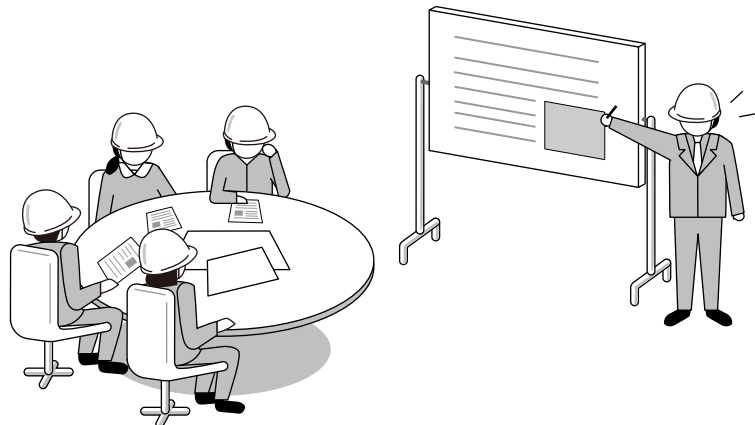
安否確認……………▶ 手引き4

※1の「事前にすべきこと」の手引き4と重複



避難計画(地域危険箇所・避難所・避難場所)……………▶ 手引き2

※1の「事前にすべきこと」の手引き2と重複





地震発生時にはパニック状況となり、何をしたらいいのかわからない状況に陥ってしまいます。また、防災担当者が必ずしも社内にいるとは限らないため、全従業員が正しく行動できるよう、下記のような対応フロー図を壁に貼り出し、平時から災害時の対応を周知しておくことが大切です。

Point

地震発生

それぞれの担当者を決めておくとともに、担当者が不在でも行動がとれるようにしておくことが大切です

五感を使って周辺の状況を確認！
テレビ・ラジオで近所の様子確認！

安全確保

大きな声で「地震だ、机の下で安全確保！」
机の下で机の脚を持って安全確保！または、物が落ちたり、移動したり、転倒しない安全スペースへ

周辺状況確認

屋内では危険

屋内で火災発生

屋外避難／避難誘導

お客さま在社時は、優先的にお客さまを誘導

消火判断

消火不要

1h

非常用持ち出し袋用意

駐車場など規定の場所に避難したら、屋内にいた従業員の点呼、負傷者の手当

通報

避難／点呼

初期消火

負傷者有無

なし

対策本部設置

本社内あるいは代替事務所で対策本部設置
通信手段、テレビやラジオの確保

救護／通報

安否確認

社員の安否確認

応急手当／病院搬送

被害状況確認

屋内・代替事務所、ライフライン、交通状況、協力会社などの被害状況確認（仕事が継続できるか）

職人手配、
支援先に連絡など

支援必要

お客さまの電話対応
お客さまの被害状況確認
お客さまの緊急対応など

支援／応援要請

支援不要

お客さま対応開始

3h~

帳票

★詳細は 9 をご覧ください



災害時には、被害状況を確認したり、ケガ人が出ていたら手当をしたり、二次災害を防止するなど平時とは違う業務が多く発生します。そのため、災害時の組織体制をあらかじめ決めておくことが重要です。また、平時から訓練や備蓄状況の確認などを行い、災害時に確実に動けるようにしておくことが肝要です。

□に✓を入れて確認する

災害対策本部設置例

社長(社長が不在の場合は副社長)が本部長として災害対策本部の設置を発令する。

【災害対策本部】
 本部長(社長)
 代行(副社長)

本部長: 災害対策本部全般を統括する
代行: 本部長を補佐し本部長不在の場合はその職務を代行する

Point

【平時の役割】
 対策本部メンバーは災害時に確実に動けるよう、平時から備蓄管理や訓練などの防災活動に積極的に取り組みましょう。

例: 転倒防止のチェック	年1回
備蓄品のチェック	年2回
安否確認訓練	年4回
避難訓練	年2回
お客様対応訓練	年1回

【指揮班(担当部署(者): 営業部長 田中)]
 副(総務部 林)

対策本部の運営など

- 情報収集班に対し、社員・お客さまの安否確認を指示
- 食料、飲料水、寝具の確保
- 帰宅・残留命令

【情報収集班(担当部署(者): 総務部 小池)]
 副(広報部 中川)

- 交通機関、道路、火災状況、被害状況などの情報を収集し、指揮班に連絡する
- 社員・お客さまの安否確認をし、指揮班に連絡する
- 被害状況の連絡を受け、状況により救援要請をする

【対策班(担当部署(者): 経理部 中野)]
 副(経理部 山内)

- 救急用具、医療品の確保
- けが人の救出・救護、また、その人数や状況を把握し、指揮班に連絡する
- 避難誘導

【防火・消火班(担当部署(者): 技術部 山峰)]
 副(管理部 小川)

- すべての機械・装置・機器の停止と確認(コンセントをはずす)
- 火災発見の際は初期消火に徹し、直ちに、指揮班に連絡する

【非常持ち出し品管理班(担当部署(者): 総務部 小林)]
 副(総務部 南)

- 非常持ち出し品の搬出
- 搬出後、指揮班へ連絡

★詳細は **帳票 10** をご覧ください



災害による被害を正しく把握するために、被害状況を書き込める表を用意しておきましょう。時系列の表と、被害種別の表をそれぞれ用意しておくによりわかりやすくなります。この際、会社への影響度を、重要度「大」「中」「小」とランク分けしておくとう行動しやすくなります。

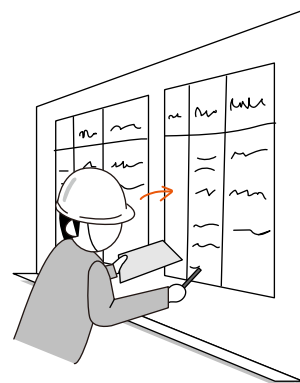
被害状況を時系列で書き出す表と、その情報を分類する被害種別表の2種類用意しましょう。

〈被害状況を記入する表の記載内容例〉

- ・時間
- ・情報源、情報部門
- ・内容 ・どこで何が起きているのかを記入
- ・重要度 ・会社にとって影響を及ぼす重要度を「大」「中」「小」で優先づけする

〈被害種別表の記載内容例〉

- ・「地域情報」「安否・負傷者情報」「建物・設備情報」「取引先情報」など
- ・それぞれの報告があった時間、内容を分類する



★詳細は **帳票 11** をご覧ください



「#減災レポート」は、自然災害によって発生した被害状況をウェザーニュース[※]会員やTwitterの利用者の方々から報告いただき、リアルタイムに公開することで、防災・減災活動を推進していく参加型のプロジェクトです。 [※]株式会社ウェザーニュースがウェブサイト上で提供する気象コンテンツ

「#減災レポート」で災害情報をリアルタイムに発信・確認しませんか？

非常時において、いち早く被害を特定し、変化する状況をリアルタイムに把握することが、被害を抑えることに繋がります。



みなさんから寄せられたハッシュタグ「#減災レポート」は、マップ上やリストにて被害状況がご覧いただけ、危険なエリアや災害の発生場所をひと目で確認できます。個人・地域の被害を軽減させる活動や防災活動にお役立てください。

「#減災レポート」の閲覧はこちら<https://weathernews.jp/s/gensai/twitter/>

「#減災レポート」への参加方法

ハッシュタグ「#減災レポート」をつけて、被害状況を教えてください。

Twitterでハッシュタグ「#減災レポート」と位置情報をONにして、大雨などによる被害状況を投稿してください。

※被害状況を撮影する際は、身の安全を確保した上でお願いいたします。



減災レポートの送り方

ハッシュタグ
#減災レポート
を入れて、撮影した写真を
つづやいてください。

※位置情報を追加してください。