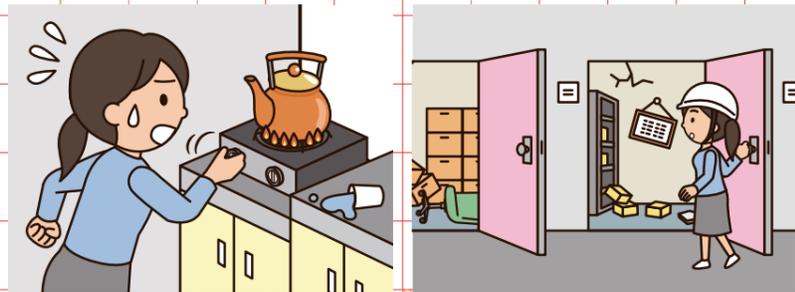


3

発災時の行動



事業所全体で、緊急事態への対応力の強化を図るためには、従業員一人一人が「災害対応の流れ」を理解しておくことが重要です。地震が発生した際、特に重要となるのが「初動～応急対応」です。災害対応フロー図を壁などに貼り出し、日頃から確認できるようにしておくことで、災害時に落ち着いて行動できます。

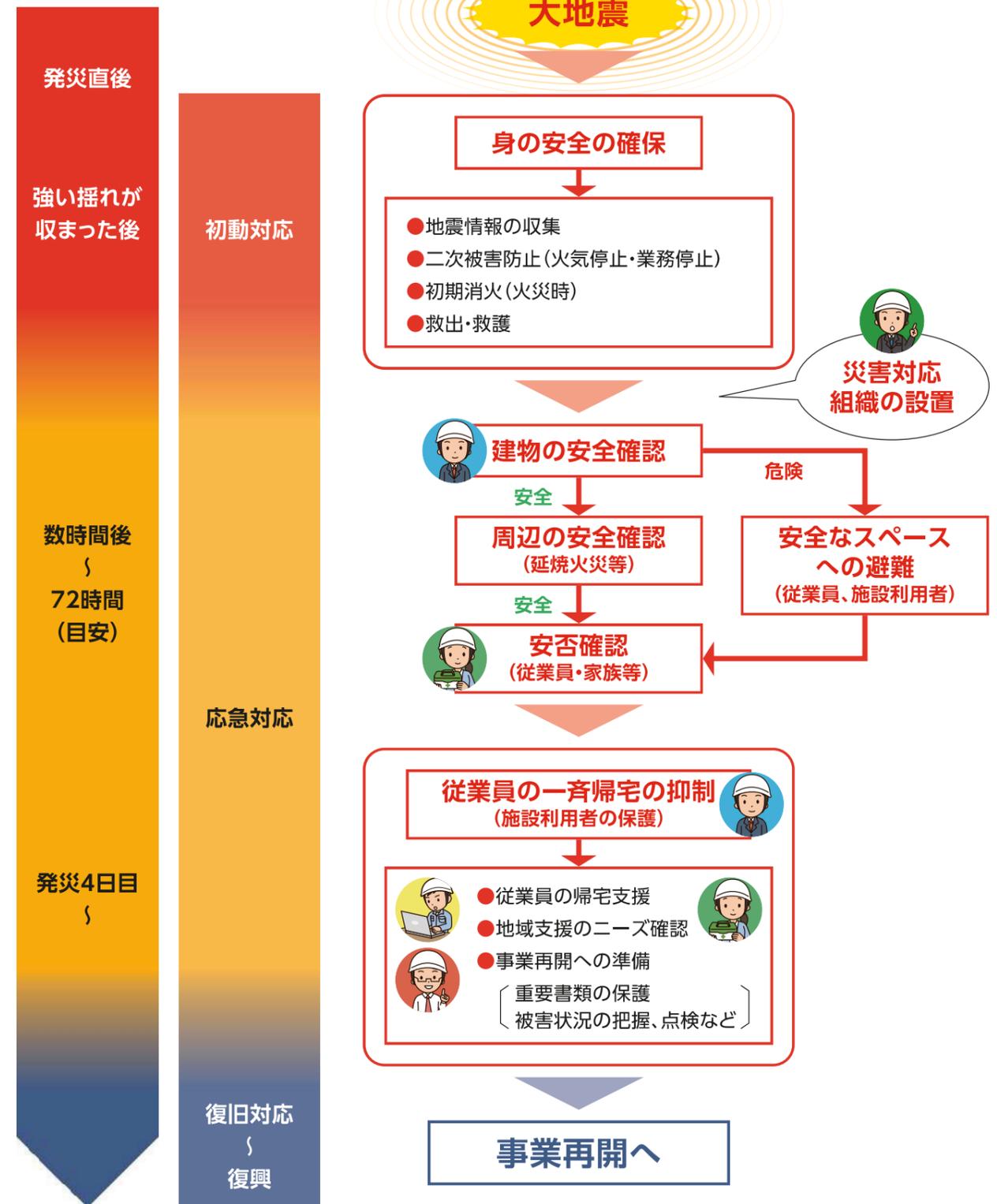
Check!

- 初動対応**
 - まずは、身の安全を確保! その後、従業員・施設利用者の安全の確認
 - 二次被害防止のために、什器類の転倒状況・避難経路の確認などの安全措置をとる。火災を確認したら初期消火!

- 応急対応**
 - 建物の安全確認 参照 安全点検チェックリスト▶42・43ページ
 - 一斉帰宅抑制(施設利用者の保護)
 - ※施設が危険な場合は、安全な近隣のオープンスペース(公園等)や帰宅困難者一時待機場所、帰宅困難者一時滞在施設へ避難します。
 - ※区立小中学校等の防災拠点は「区民のための避難所」であるため、施設が安全な場合は従業員や施設利用者は3日間程度事業所内に留まることが基本です。
 - 交通機関の運行状況等により、原則、4日目以降に帰宅支援を開始(一斉帰宅ではなく分散帰宅)

大地震発生からの災害対応フロー

本図は原則的な対応を示しています。



※災害対応組織の設置時期(BCPの発動基準)は、事業所ごとで異なる場合もあるため、フロー図は一例です。
※中小企業BCP策定運用指針第2版に基づき区が作成しています。

地震発生直後の行動

緊急地震速報の受信

- 最大震度5弱以上または長周期地震動階級3以上の発生が予想された場合、震度4以上または長周期地震動階級3以上が予想される地域を対象に、気象庁から「緊急地震速報(警報)」が配信されます。

【受信方法】

- ・テレビ、ラジオ、携帯電話等
- ・中央区防災行政無線(屋外スピーカー)、280MHz緊急告知ラジオ



身の安全確保

参照 事業所内レイアウトの工夫と什器類の固定▶8ページ

◆事業所内で地震が起きた場合

事業所の対応		従業員の対応	
Check		Check	
<input type="checkbox"/>	館内放送等を用いて、地震発生情報と自分の身の安全を確保するように周知する。	<input type="checkbox"/>	強い揺れを感じたら、机の下に身を隠すなど頭を守る。
<input type="checkbox"/>	「物が落ちてこない、倒れてこない、移動しない」安全な場所へ落ち着いて移動するよう周知する。	<input type="checkbox"/>	窓ガラスや照明など飛散・落下するもの、キャビネットやコピー機など移動・転倒しそうなものから離れる。 Point 慌てて外には飛び出さない!
<input type="checkbox"/>	施設利用者への対応 施設利用者へ安全確保を指示する。 【主な伝達内容】 ・地震情報、余震への注意喚起 ・かばん等で頭を保護し、姿勢を低くする。 ・大型商品等には近づかず、壁際や柱の傍に身を寄せる。 ・従業員の指示のもと落ち着いて行動する。	<input type="checkbox"/>	周囲の施設利用者に注意喚起し、無事かどうかを確認する。 Point 訪日外国人に対しては「従業員の指示に従う」行動を呼びかける。 (地震を経験したことがなく混乱している可能性もあるため、従業員の指示に従うことが安全であることを伝えることが重要です。)

◆外出中に地震が起きた場合の行動例

繁華街

- かばん等で頭を守る。
- 落下物から身を守り、ビルの倒壊にも注意しながら公園など広く安全な場所へ避難する。

駅

- ホームから転落しないよう注意し、かばん等で頭を守りながら揺れが収まるのを待つ。
- 線路には絶対に下りない。
- 駅員の指示に従う。

地下街

- かばん等で頭を守りながら、柱や壁のそばで揺れが収まるのを待つ。
- 停電になっても非常照明がつくまで、落ち着いて待つ。
- 非常口、階段に人が集中しないよう、落ち着いて行動する。



強い揺れが収まったら…

出火・漏電の防止、初期消火

参照 事業所内の設備等の把握▶9ページ

火気設備・火気器具

- 給湯室や厨房などの火の元を確認し、ガスの元栓を閉めます。
- 調理中の厨房機器(フライヤー、グリル)などの安全を確認します(特に熱湯、油など)。
- 火気を扱う場所(喫煙室やボイラー室など)での火種や出火の有無を確認します。

電気

- 電熱製品(電気ストーブや電気ポットなど)や電気容量の大きい電化製品、電気を用いた店内装飾は、電源を落としたり、コンセントを抜きます。
- コンセント付近に落下物などがあれば取り除きます。

初期消火

- 出火を発見した場合は、消火器などで初期消火に努めましょう。
- 炎が天井まで広がり、火災が手に負えなくなっていると判断した時は、直ちに避難しましょう。



避難経路の誘導

参照 避難誘導の事前準備▶17ページ

事業所の対応		従業員の対応	
Check		Check	
<input type="checkbox"/>	フロアごとの避難経路の被害状況を確認し、適切な避難経路へ誘導する。	<input type="checkbox"/>	扉を開けて、屋外までの避難経路を確保する。避難通路や階段等の被害状況(通行できるか否か)を確認する。
<input type="checkbox"/>	【火災が発生した場合】 初期消火を実施する。 119番通報を行う。 施設利用者の屋外への避難誘導を行う。	<input type="checkbox"/>	近くの消火器を使用して初期消火を実施する。 119番通報を行う。 火元の近くにいる人は避難する。 施設利用者を屋外へ避難誘導し、近くの安全スペースを案内する。 高齢者などの要配慮者への対応は、手を携えて複数人で対応する。 Point エレベーターは使用禁止である旨を案内する。

◆119番通報に必要な情報

- 火事が救急か
- 消防車・救急車が向かう住所
- どこで(例:何階)燃えているか
- 逃げ遅れた人・負傷者の有無・人数
- 通報者の氏名・電話番号

◆エレベーター内で地震が起きたら…

- 行き先階のボタンをすべて押し、エレベーターが停止した階で安全確認後、降ります。
- 万が一閉じ込められた場合は、非常用インターホンなどで救助を要請します。
- 状況に応じて防災キャビネット内のアイテム(飲料水、携帯トイレなど)を使用します。



負傷者の応急救護・救出



参照 負傷者の応急救護体制の整備 ▶ 16ページ

事業所の対応		従業員の対応	
Check		Check	
<input type="checkbox"/>	応急救護(負傷者) 負傷者が発生したら、止血、やけど処置などの応急手当をするよう主導する。	<input type="checkbox"/>	負傷者を救護室に連れていき、止血ややけどなどの応急手当をする。
<input type="checkbox"/>	要救出者への対応 救出活動に必要な工具(ジャッキやバール、のこぎり、ハンマーなど)を用意する。	<input type="checkbox"/>	閉じ込められた人や下敷きになった人を工具を用いて救出する。人手が足りない場合は、周りの人に呼び掛けて、救出するための協力者を要請する。

◆ 応急手当

- 負傷者の負担を軽減するため、楽な姿勢をとらせて、衣類やベルトを緩めます。
- 具合の悪い人がいる場合は、衣類や毛布をかけて体温低下を防ぎます。
- 意識喪失等の人がいたら、直ちに119番通報をします。必要に応じてAEDの使用を開始します。

止血方法

【直接圧迫止血】

傷口をガーゼやハンカチなどで直接強く押さえ、しばらく圧迫します。



【間接圧迫止血】

傷口より心臓に近い動脈(止血点)を、手や指で圧迫して止血します。



やけど

- やけどした部分を流水で痛みが取れるまで冷やします。衣類は脱がしません。
- 水ぶくれはつぶさず、消毒した布か選択した布で覆い、その上から冷やします。



◆ 救急搬送

- 閉じ込められた人や下敷きになっている人を救出します。以下の状態に1つでも該当した場合は、災害拠点病院へ搬送します。
 - ・ がれきなどに2時間以上挟まれている。
 - ・ 茶褐色に変色した尿が出る。
 - ・ 点状に出血している。
 - ・ 挟まれた部分が動かせない、感覚がない。

◆ 負傷者の搬送方法

背負って運ぶ



担架で運ぶ



椅子で運ぶ



発災数時間後から72時間



建物(施設内)の安全確認・活動拠点の決定



参照 事業所内の設備等の把握 ▶ 9ページ
安全点検チェックリスト ▶ 42・43ページ

事業所の対応		従業員の対応	
Check		Check	
<input type="checkbox"/>	建物の安全点検 「安全点検チェックリスト」を用いて建物の安全確認を行う。	<input type="checkbox"/>	二次被害防止のため、被害が大きい場所などには、「危険」などの表示により立入禁止にする。
<input type="checkbox"/>	施設内の安全点検 「安全点検チェックリスト」を用いて施設内の安全確認を行う。		
<input type="checkbox"/>	【防災センターがある場合】 建物の安全点検を速やかに行うため、防災センターと連携した対応を図る。	<input type="checkbox"/>	カラーコーンやブルーシートなどを用いて危険箇所を封鎖することも有効
<input type="checkbox"/>	災害対応組織の活動拠点の決定 施設の安全確認後、災害対応組織が活動できる拠点(場所)を決定する。	<input type="checkbox"/>	安全スペースを確保するため、施設利用者に一時的に外で待機、または別の部屋にいるよう伝える。
<input type="checkbox"/>	安全スペースは、災害対策本部用、従業員用、施設利用者用など使用目的や用途ごとに部屋を分け、可能であれば揺れの影響が小さい低層階に確保する。	<input type="checkbox"/>	従業員用の安全スペースは、事務室のほか男女別休憩室を用意する。
<input type="checkbox"/>	施設利用者が各フロアにいる場合は、避難経路を通ってなるべく広い場所1カ所に誘導する。	<input type="checkbox"/>	部屋の使用用途に応じて、必要な物品(椅子や毛布等)を用意し、不要な備品(OA機器や書類等)は部屋の隅や他の部屋に移動する。
		<input type="checkbox"/>	可能であれば、高齢者や妊婦など要配慮者向けスペースを設けることが大切です。
		<input type="checkbox"/>	

◆ 事業所共用部の安全確認

- 複数の店舗やテナントが入居しているビルでは、事業所間で協力・手分けして共用部分などを点検し、安全確認をします。



◆施設利用者への対応

●フロア別、エリア別など一時的な退避エリアを設定し、施設利用者を可能な限り広い場所1カ所へ円滑に施設利用者を誘導します。

●施設利用者の動きを適切に把握するため、保護するスペースとトイレは可能な限り同一フロアとなるよう調整します。使用しないフロアは、施設利用者が立ち入らないよう、封鎖措置をとります。

【宿泊施設の場合】

●建物の安全確認後、施設内避難が可能な場合は、宿泊者は原則、客室での待機とします。その場合、水道や電気の被害状況を確認後、トイレの使用場所を周知しましょう(各室か特定場所か)。宿泊客以外の施設利用者は、ホールや受付空間などの共用部等を活用して安全措置を講じます。



訪日外国人への対応

●翻訳アプリやコミュニケーションボードなど多言語ツールを使用して状況を説明します。

参照 避難誘導の事前準備▶17ページ
外国人向け対応文例・イラスト▶46・47ページ

周辺の安全確認

事業所の対応		従業員の対応	
Check		Check	
<input type="checkbox"/>	従業員の避難や帰宅・待機等の判断を行うために、災害情報全般を確認・整理する。	<input type="checkbox"/>	ライフライン情報や交通機関の運行状況など、各種情報を手分けして確認し、整理する。

必要な情報

- 災害情報(各地の震度、津波の有無など)
- 停電、断水、通信障害などのライフラインの情報
- 交通機関の運行状況
- 周辺地域の火災や、隣接建物等の被害状況
- 道路・橋りょうの通行状況

情報収集方法

参照 情報収集・情報発信▶12・13ページ



事業所・その周辺が危険な場合

- 緊急避難等が必要な場合は、近隣のオープンスペース(公園等)、帰宅困難者一時待機場所へ避難します。
- 帰宅困難者一時滞在施設の開設状況を中央区防災マップアプリや区公式ホームページで確認し、開設している場合、避難を開始します。

参照 大地震発生時の避難行動▶5ページ



安否確認



参照 安否確認体制の整備、安否確認の連絡方法▶14・15ページ
安否確認リスト▶44・45ページ

事業所の対応		従業員の対応	
Check		Check	
<input type="checkbox"/>	【従業員と家族等】 全従業員の被災状況を把握するため、安否確認を行う。	<input type="checkbox"/>	事業所で事前に定めた安否確認方法を用いて、自分や家族、身近な人の安否を報告する。外出中の場合は、現在地、連絡方法、帰社の可否、負傷の有無、緊急対応の可否を報告する。
<input type="checkbox"/>	安否確認情報は、適宜更新し最新の状況にする。	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	収集した安否確認情報は、混乱下でも的確に判断できるよう、リスト化(記録・集計)し、組織的に一元管理する。		
<input type="checkbox"/>	【施設利用者】 施設利用者の安否確認のための方法を準備する。	<input type="checkbox"/>	必要に応じて施設利用者の情報を記入し、施設利用者用の安否確認リストを作成する。

◆家族の安否確認

- 災害用伝言ダイヤル、SNSなど家族であらかじめ決めた方法で、家族と連絡を取って安否を確認します。
- 家族と連絡がつかない場合は、親戚や共通の知人などを介して安否を確認しましょう。

【確認事項】

- ・現在の居場所 ・負傷の有無



◆施設利用者への対応

- 施設利用者の中に、けが人や具合の悪い人がいないか確認します。いる場合は、救護室に連れていき、応急手当を行います。
- 安否確認リストへの記入を依頼します。
- 施設利用者から「家族(または友人)が見当たらない」などと伝えられた場合は、施設で情報を共有して所在確認の協力をします。
- 施設利用者が安否確認できるように、電話の貸出や携帯電話等の充電器の貸出、使用場所の提供などの支援体制を整えます。



訪日外国人への対応

- 施設内にいる訪日外国人に対しては、翻訳アプリなどを活用して、けが人や具合の悪い人がいないか確認します。また、外国語が堪能な従業員がいる場合は、その従業員を中心に訪日外国人への対応を図ります。
- 訪日外国人用の安否確認リストへの記入を依頼します。
- 外国語が堪能な従業員がいない場合、日本語が分かる訪日外国人の方が施設利用者の中にいるか確認し、協力を呼びかけます。

参照 訪日外国人対応に役立つ主な情報ツール▶12ページ
安否確認体制の整備▶14ページ
避難誘導の事前準備▶17ページ
外国人向け対応文例・イラスト▶46・47ページ



従業員の一斉帰宅の抑制

発災から3日間(72時間)は、事業所内で待機!

発災直後の帰宅行動は、混乱を招くだけでなく、余震等で二次災害に遭うおそれがあります。発災から3日間(72時間)は人命救助のデッドラインとされています。救助・救命活動の妨げにならないよう、事業所の安全が確認できた場合は、むやみに移動せず事業所内で待機することが重要です。

東京都帰宅困難者対策条例第7条第1項

事業者は、大規模災害の発生時において、管理する事業所その他の施設及び設備の安全性並びに周辺の状況を確認の上、従業員に対する当該施設内での待機の指示その他の必要な措置を講じることにより、従業員が一斉に帰宅することの抑制に努めなければならない。

事業所内で待機するために

事業所内で待機することが安全であることを、従業員・施設利用者に周知しましょう。

慌てて、「とりあえず」で駅には向かわない!

強い揺れを感知したら、鉄道事業者は直ちに運転を見合わせます。すべての区間を点検し、安全確認ができてから、段階的に運転再開するため、相当の時間を要する可能性があることを伝えましょう。一般道での緊急車両の通行の妨げや混乱防止のため、直ちに駅へ向かうのを抑止することが重要です。

また、道路は交通規制が実施されるため、タクシーや自家用車は使用できません。

家族など身近な人の安否を確認する! 参照 安否確認体制の整備・安否確認の連絡方法▶14・15ページ

従業員の不安軽減や、自宅に帰りたい行動心理を軽減するため、家族の安否確認を速やかに行いましょう。

施設にいた方が安全です 参照 事業所内の設備等の把握▶9ページ

むやみに移動するより、施設内に待機した方が安全であることを共有しましょう。

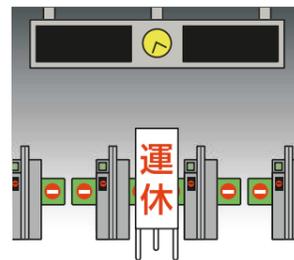
食料等の物資を配布します 参照 水・食料・携帯トイレ等の備蓄▶18ページ

発災後はスーパーマーケット等も被災しており、すぐに食料を調達できないことが想定されます。施設内には待機に必要な備蓄があることを伝え、従業員が安心して初動対応などに従事できるようにしましょう。

施設利用者の保護

提供できる備蓄量や留まるためのスペース確保など、事業所ごとに事情が異なりますが、可能な限り施設利用者を保護するよう努めましょう。

しばらく待機していただく必要性を周知し、水・食料・携帯トイレ等の提供や、携帯電話等の充電器の貸出など、施設利用者が安全に待機できる環境を整えましょう。



徒歩帰宅を行うために



やむを得ず帰宅しなければならない従業員は、徒歩で帰宅!

参照 徒歩帰宅の事前準備▶20ページ

事業所の対応		従業員の対応	
Check		Check	
<input type="checkbox"/>	やむを得ず帰宅しなければならない理由を確認する。	<input type="checkbox"/>	家族に連絡をとり、徒歩で帰宅する必要があるかを確認する。 Point あらかじめ、家族で災害時の行動ルールを決めておく。
<input type="checkbox"/>	徒歩で帰宅する従業員を把握し、同じ方向のメンバー毎に複数人単位のグループで帰宅させる。	<input type="checkbox"/>	歩きやすい服装、靴等の準備をしておく。 <input type="checkbox"/> 徒歩帰宅中に水や食料、消耗品などが途中で購入できる場合は、適宜補充する。 <input type="checkbox"/> あらかじめ事業所との連絡時刻を決める。帰宅した時や問題が生じた場合も連絡する。
<input type="checkbox"/>	徒歩帰宅時の安全性を確認する。夕方以降に出発させない、到着時間が夜間にならないように出発させる。	<input type="checkbox"/>	徒歩帰宅ルートや想定時間を検討しておく。 また、気象情報を確認する。
<input type="checkbox"/>	帰宅ルートや帰宅に要する時間を検討し、帰宅ルート周辺の災害情報(例:火災や道路状況)などを確認する。	<input type="checkbox"/>	帰宅支援対象道路を把握する。
<input type="checkbox"/>	安全に帰宅できるように帰宅支援対象道路を、メインルートにする。	<input type="checkbox"/>	徒歩帰宅用の備蓄品を確認する。不足している備蓄品は、補充してから出発する。
<input type="checkbox"/>	帰宅ルート付近にある災害時帰宅支援ステーションの場所を確認する。	<input type="checkbox"/>	



徒歩帰宅の限界

- 一般的に、徒歩帰宅が可能と考えられる距離の目安は、以下のとおりです。
 - ・10km以内=全員帰宅可能
 - ・10km~20km=1km遠くなるごとに帰宅可能者が10%低減する。
 - ・20km以上=全員帰宅困難(帰宅不可)
- 徒歩で10km進むには、平時の一般的な徒歩ペースでも2時間30分かかります。
- 災害時は、より多くの時間を要することが想定されます。危険を伴う長距離の徒歩帰宅は止めるべきです。



公共交通機関再開後の帰宅



帰宅は発災4日目以降を目途に開始してください!(分散帰宅)

●一斉帰宅抑制の徹底により、発災直後の移動による混乱を防げたとしても、混乱の収拾や鉄道の運転再開等に伴い、待機していた大多数の待機者が一斉に移動を開始すると、新たな危険が発生するおそれがあります。

そのため、帰宅手段や移動時間により分散して帰宅することを基本とします。

●鉄道の運転再開直後であっても、すぐに通常ダイヤに戻るとは限りません。徒歩帰宅ができる方は可能な限り徒歩で帰宅しましょう。



帰宅が可能な状態の目安

- 発災から72時間(3日間)の人命救助に重要な期間が経過した後
- 発災時の混乱がある程度収束し、移動しても応急活動への支障や群衆事故等の二次災害をもたらさない。
- 通行可能な帰宅経路または鉄道が運転再開するなど公共交通機関を基本とする移動手段が確保されている。

分散帰宅の方針の検討・帰宅開始

事業所の対応		従業員の対応	
Check		Check	
<input type="checkbox"/>	鉄道機関の運行状況や気象情報など必要な情報を収集した上で、従業員それぞれの帰宅手段を決定する。 また、帰宅者を一斉に帰宅させるのではなく、それぞれの帰宅の時間を設定するなど、帰宅を分散させる。	<input type="checkbox"/>	帰宅の際には、トイレが使える中継地点、鉄道を利用する場合は、目的の駅までの全区間が運転再開していることを確認した上で、帰る時間帯を見極める。
<input type="checkbox"/>	従業員を帰宅させる際に、二次被害に遭わないよう、帰宅の際の注意事項を説明する。	<input type="checkbox"/>	徒歩帰宅経路上の被害により迂回を強いられ、予想以上に時間を要する可能性があることに留意する。

