

# 東日本大震災レポート

## 第6報（首都圏企業の地震初動対応とその見直しの観点）

金山 直司 Tadashi Kanayama

リスクコンサルティング事業本部  
コンサルティング部 主任コンサルタント

徳本 諒 Ryo Tokumoto

リスクコンサルティング事業本部  
コンサルティング部 コンサルタント

### はじめに

首都圏の企業本社等においては、東日本大震災時に人的被害や建物被害、停電・断水などのライフライン被害が発生したところは限られました。しかし、携帯電話の不通による安否確認の手間取り、鉄道の運休による多数の帰宅困難従業員の発生や地域滞留者への対応、対策本部の立ち上げなど、初動対応段階での混乱を、多くの企業が経験しました。また、地震対策マニュアルなどにより対応ルールをあらかじめ定めておいたにも関わらず、ルールの不備や社内へのマニュアルの不徹底が浮き彫りになった企業も多かったことと思われます。初動対応段階でのつまずきは、その後の事業継続計画（BCP）の成否も左右しかねません。

近い将来の発生が確実視されている、首都直下地震や東海・東南海・南海地震などにより、首都圏の企業では今回の地震よりも大きな被害が発生することが予想されます。社内での負傷者の多数発生に加え、建物内の非構造部材や設備の広範囲かつ深刻な損傷、長時間の停電・断水など、初動対応時の外部条件は一層厳しいものとなります。それらに備え、東日本大震災での経験・教訓を踏まえて、地震初動対応の見直し・強化を進めることが、従業員の安全確保やスムーズな事業の復旧・継続を図る上でも肝要です。

本稿では、東日本大震災における首都圏企業の初動対応の事例、および今後全国の企業本社等で初動対応マニュアル等の見直しや事前対策を行うにあたっての観点を示します。貴社の地震対策の一助になれば幸いです。

なお、本稿で取り扱う初動対応項目は以下のとおりです。

- |              |                  |
|--------------|------------------|
| 1. 安否確認      | 4. 対策本部の立ち上げ     |
| 2. 通信手段の確保   | 5. 従業員の帰宅 / 残留判断 |
| 3. 負傷者発生時の対応 | 6. 地域滞留者への支援     |

また、東日本大震災における企業の対応事例には、弊社が地震後に企業等 65 社に対して実施したアンケート結果を一部盛り込んでいます。

## 1. 安否確認

安否確認は、人命安全の観点から企業が最優先で取り組むべき対応であり、迅速な初動体制の確立、復旧に向けた要員確保のためにも必要です。今回の地震により、自社の安否確認手段の課題が明らかになった企業も多かったことと思われます。

最近では携帯電話を利用した安否確認システムを導入する企業が増えつつありますが、今回の地震は導入済みの企業にとってはその有効性を検証するとともに、課題も把握できたと思われます。

### 1.1. 今回の対応事例

弊社アンケートによれば、安否確認システムを導入していた企業から、多くの従業員の安否を短時間で確認できたことに対して、導入の成果が表れたとの声が聞かれました。しかしながら、携帯電話メールの遅配等により、導入時に期待していたような、迅速な返信が得られなかったところも多かったようです。

一方で、安否確認システム未導入の企業でも、発災が勤務時間中であったため、職場での点呼により比較的速やかに安否確認ができましたが、外出者や出張者の安否確認に手間取りました。

右図は、弊社アンケート結果より、企業の安否確認システム導入の有無による全従業員の安否確認に要した時間の分布を示したものである。

- ・安否確認システムを導入している企業は、一般的に大企業が多く従業員数が多いため、安否確認に比較的時間を要したと思われる。
- ・一方で、携帯電話メールの遅配が解消（発災翌日以降）すると、導入済企業の確認完了割合が増加している。

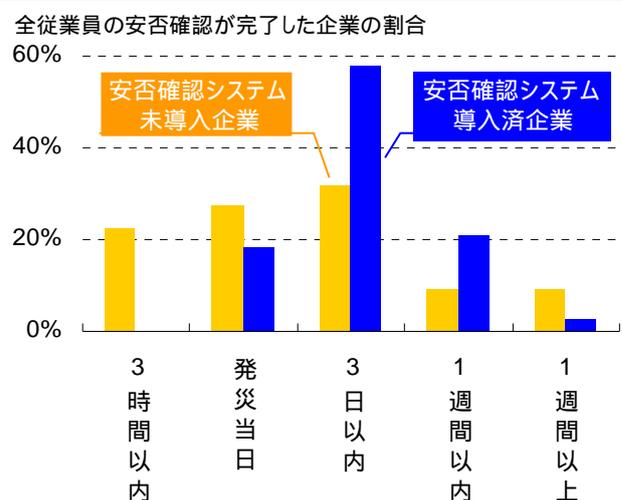
安否確認メールが発報されたものの、次のような理由から従業員に届かなかったケースがあった。

- ・人事異動情報を安否確認システムに反映していなかった。
- ・安否確認システムに登録した携帯メールアドレスを変更した。
- ・携帯電話のフィルタリング機能に、安否確認メールの差出人が登録されていないため、安否確認メールの着信が拒否された。
- ・携帯メールのメールサーバーの負荷が急激に高くなり、新着メールの問い合わせをしなければ、安否確認メールを受信できなかった。

余震の頻発により安否確認メールが複数発報され、従業員や安否確認システム管理者に混乱が生じた。安否確認結果の閲覧 HP へのアクセス集中により、期待通りに確認できなかった。

本社（東京）のみ安否確認結果の閲覧 HP へアクセス可能な設定となっており、被災地では結果を知ることができなかった。

安否確認システムによる安否確認対象者は内勤社員のみで、営業社員等の対象外の従業員の確認に時間を要した。



### 1.2. 見直しの観点

今回の結果からは、安否確認システムは全体としては有効な手段と考えられます。しかし、首都直下地震の際は、通信基地局の被害や停電の長期化・広域化により、今回の地震以上に携帯電話や携帯電話メールの利用が制限される可能性があります。したがって、点呼などの“アナログ的”な手段も含め、複数の安否確認手段を準備しておくことが重要です。

安否確認システムのみではなく、他の安否確認手段（従業員名簿を用いた部署単位での点呼、災害用伝言ダイヤル、災害用伝言板サービス、連絡網 等）の使用も想定しておく。

役員や対策本部要員など、キーパーソンの安否確認を確実に実施するため、衛星携帯電話や MCA 無線を対象者の自宅に配備することも検討する。

従業員が家族との安否確認方法を再確認しておくことを喚起しておく。

海外駐在員や海外出張者に対しても、会社として留守家族の安否確認を支援する体制を検討しておく。

安否確認システム管理者の不在や、安否確認結果の閲覧 HP へアクセスできる拠点の被災を想定し、安否確認システム管理者の複数化や、複数拠点から閲覧 HP へアクセスできるようにしておく。

安否確認システムによる安否確認対象者を限定している場合（例えば、正社員のみ）は、その対象者の拡大（派遣社員、パート、アルバイト 等）を検討する。

安否確認システムへの登録情報や連絡網の記載情報は、常に最新の情報に更新しておく。

安否確認の実効性向上と従業員へ周知徹底を図るため、訓練を定期的実施する。

## 2. 通信手段の確保

通信手段の確保は、被災地の事業拠点と非被災地や本社との情報共有や、社外への情報発信のためにもあらかじめ準備しておくべき要素です。

### 2.1. 今回の対応事例

地震発生直後、被災地や関東地方に向けた通話が集中したため通話規制が実施され、つながりにくい状況となりました。その状況は加入電話では 12 日未明、携帯電話では 12 日正午ごろまで続きました。

一方で、衛星携帯電話は、概ね使用できたようです。また、MCA 無線は、一部の中継局において専用線の障害により単一无線モード（無線エリア内での折り返し通信のみ可能）となりましたが、多くの中継局では通話できたようです。

		11日					12日							
		15	17	19	21	23	1	3	5	7	9	11	13	15
加入電話	通話規制													
携帯電話	つながりにくい状態													
	メール着信通知不可													

以下の情報を基に弊社作成。加入電話：NTT東日本「東北地方太平洋沖地震による通信サービス等への影響について」、携帯電話：KDDI「東北地方太平洋沖地震の影響について」  
携帯電話については、基地局の障害のため、上記日時より復旧が遅れた地域がある

加入電話・携帯電話の停止期間

加入電話や携帯電話の輻輳を避け、つながりやすい公衆電話に利用者が殺到した。衛星携帯電話のバッテリーが劣化していたことに気付かず、地震時に使用することができなかった。災害時の通信手段として本社および支店に衛星携帯電話を配備していたが、電波受信状況の悪い室内に設置していたため、本社から呼び出すことができない支店があった。施設内の通信用として無線機（特定小電力トランシーバー）を準備していたが、複数台が一斉に通話を試みたため、通話できなかった。



【携帯電話が繋がらないため公衆電話に並ぶ人々（新宿駅にて、当社撮影）】

## 2.2. 見直しの観点

今回は、都心では大規模な停電が発生しなかったため、インターネット等を介した通信手段が利用できました。しかし、首都直下地震で停電となれば、利用可能な通信手段はさらに限定されます。停電も想定し、複数の通信手段を確保しておくことや、衛星携帯電話や MCA 無線などの非常用通信手段の操作訓練が必要です。

次頁の表のように、それぞれの通信手段の災害時における特徴を勘案した上で、複数の通信手段を用意しておく。

定期的に通信機器のメンテナンス（バッテリーの劣化状況の確認 等）を実施する。

MCA 無線や衛星携帯電話等、日常的に使用しない通信手段については、通信訓練を実施し使用方法や通話感度を確認する。

## &lt; 通信手段の比較 &gt;

通信手段		災害時における特徴
加入電話	通話	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 収容局や電話回線の被害発生時は利用不可</li> <li>・ 通話規制のかかる可能性が高い</li> </ul>
	災害用伝言ダイヤル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 通話規制はかからない</li> </ul>
インターネット電話 (Skype 等)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ インターネット環境が整わなければ利用不可</li> <li>・ PC から利用する場合、停電時は利用不可</li> </ul>
携帯電話	通話	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 基地局の被害発生時は利用不可</li> <li>・ 通信規制のかかる可能性が高い</li> </ul>
	メール	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 基地局の被害発生時は利用不可</li> </ul>
	インターネット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用できる場合も通信速度が遅くなる可能性が高い</li> </ul>
	災害用伝言板サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 基地局の被害発生時は利用不可</li> <li>・ 通信規制はかからない</li> </ul>
PHS	通話	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 基地局の被害発生時は利用不可</li> </ul>
	メール	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者数が携帯電話に比べて少なく、比較的つながりやすい</li> </ul>
MCA 無線		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用可 (中継局の耐震性は高いとされている)</li> <li>・ 長時間の利用にはバッテリー充電が必要</li> <li>・ 1回当たりの通話時間に制限あり (デジタル方式 2~5 分)</li> <li>・ 使用方法の慣れが必要</li> </ul>
衛星携帯電話		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用可</li> <li>・ 長時間の利用にはバッテリー充電が必要</li> <li>・ 設置場所に制限あり (南方向が見通せる場所に設置する必要)</li> <li>・ 使用方法の慣れが必要</li> </ul>
公衆電話		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用可</li> </ul>

## 3. 負傷者発生時の対応

今回は首都圏の企業内での負傷者の発生は幸いにも少なかったものの、企業としては最も重要な経営資源である従業員の安全を守るため、オフィス内の耐震対策の強化に加え、負傷者発生時の対応について準備しておく必要があります。

## 3.1. 今回の対応事例

首都圏でのオフィスビルの物理的被害としては、非構造部材 (天井や壁の石膏ボード等) の落下・損傷や高層階でのキャビネット転倒、コピー機の移動等が見られたものの、ビル自体の倒壊・大破はなく、従業員に多数の負傷者が発生するという最悪の事態には至りませんでした。負傷者もその多くは軽傷で済みました。一方で、震度 5 強程度 (東京) の強い揺れに加え、余震の頻発や超高層ビルでの長周期地震動に伴う長時間の大きな揺れやエレベーター閉じ込めなどにより、多くの方は強い恐怖感を覚えたり、“地震酔い” に悩まされたりしました。

妊娠中の女性従業員の気分が悪くなったため、社内医務室で一晩休養させた。

ある百貨店では、地震のショックで過呼吸に陥った来店客にビニール袋を配布し、袋に口を当てて呼吸させることにより落ち着かせた。

### 3.2. 見直しの観点

首都直下地震（東京湾北部を震源とする場合）では東京都心で震度6弱～6強の揺れが予想され、建物の被害は今回より大きなものとなります。重傷者を含む多数の負傷者が同時に発生することに加え道路も混雑することから、平時のような救急機能も期待できません。また、仮に負傷者を医療機関に搬送できた場合でも、医療機関自体の被災もあって適時適切な治療が受けられるとは限りません。

負傷者をできるだけ出さないような事前の耐震対策に加え、万一負傷者が発生しても自社である程度の応急手当ができるようにしておくことが大切です。

以下のような、オフィス内の耐震対策を進め、従業員から負傷者を出さないように最大限の措置を講じる。

- ・ビル改修工事に合わせ、天井板や天吊型空調機器等の落下防止措置を施す。
- ・オフィス内什器だけでなく、コピー機、プリンター等のOA機器の落下・移動防止措置を施す。

社内診療所スタッフと災害時（停電・断水時）の医療体制について協議し、必要な医薬品の備蓄を積み増しておく。また、薬品棚の固定など、診療所内の耐震対策を進める。

ビル所有者・管理者は、ビル内のテナント診療所と災害時の救護所運営について協議しておく。ある都心の大規模オフィスビルでは、防災訓練時に合わせ、ビル内診療所やテナントも参加し、災害時の救護所設営・運営訓練を行っている。

従業員でも最低限の応急手当ができるよう、任命してある自衛消防隊員を中心に、応急救護講習、普通・上級救命講習等を消防署等で受講させる。

エレベーターが停止した状況で、自力歩行できない負傷者がビル高層階で発生することを想定し、担架で下ろしたり、複数の従業員で交代しながら負傷者を抱えたり背負ったりして下ろすことを経験しておく。

歩いて行ける、最寄りの災害拠点病院、救急病院を複数把握しておく。



【新宿西口地域の事業者・医療関係者による災害時医療合同訓練の例（2010.10 工学院大学にて）】

## 4. 対策本部の立ち上げ

今回のような大規模災害が発生した場合などは、対策本部を立ち上げて組織的に対応することが重要です。

### 4.1. 今回の対応事例

今回の地震において、事前に対策本部の立ち上げ訓練を行っていた企業では、大きな混乱もなく対応できたようです。事態の重大性を早期に見極めて、地震発生後の5分後や10分後など早い段階で対策本部を立ち上げた企業もあります。一方で、対策本部を立ち上げず対応が後手に回った、対策本部を立ち上げたがうまく対応できなかったなどの企業もありました。

対策本部メンバーの役割分担が不明確であったため、指揮命令系統が混乱した。

通信手段の途絶により、情報収集が遅れた。

従業員の帰宅指示が遅れた。

エレベーターの停止により、対策本部と他の階の関連部署との伝令による連絡は、階段での昇降を余儀なくされた。

本社の対策本部の役割として、本社内の対応と全社的な災害対応の両方を担うことにしていた。両方の対応に追われ、対応が遅れた。

### 4.2. 見直しの観点

上記のような経験から、対策本部メンバーの役割分担、設置場所などの下記事項をマニュアルとして定めておくと共に、訓練による検証や習熟が必要と考えます。

対策本部の立ち上げは「地震の規模（例えば震度5強など）」をトリガーとしている場合が多いが、自社の被害状況など事態の深刻さなどを総合的に勘案した上で、設置判断を行うのがよい。

対策本部メンバーの役割分担と共に、「誰が意思決定するのか」を再確認し、意思統一しておく必要がある。意思決定者などのキーパーソン不在時の代行者も決めておく。

対策本部設置場所は、下記事項が考慮されているのが望ましい。

- ・ 停電を想定し、非常用発電機の供給先となる
- ・ 情報収集などの作業スペースを確保できる
- ・ エレベーター停止時の外部とのアクセス性や余震を考慮して、できるだけ下層階に設置する
- ・ 準備した衛星携帯電話やMCA無線などの通信機器の通信状態が良好である
- ・ テレビ、ラジオなどが受信できる
- ・ 対策本部用備品等を保管できるスペースが近くにある

対策本部は下記の資機材を準備しておく。準備だけでなく、実際に使用してみることも必要である。

- ・ 衛星携帯電話や無線機などの非常用通信機器
- ・ 加入電話や内線電話等（対策本部設置場所の回線数の確認必要）
- ・ パソコン
- ・ LANケーブル、ハブ（LANケーブルの差込数の確認必要）
- ・ ラジオ、テレビ
- ・ 延長コード

- ・ホワイトボード、マジック、模造紙
- ・非常用照明器具や懐中電灯

パソコンの台数は、「メンバー全員分の台数を確保」「対策本部各班で1台」などの考え方で決定する。「メンバー全員分の台数を確保」する場合には、普段の業務で使用しているパソコンを各自が持参するのが現実的な対応と考える。

企業規模にもよるが、全社的な災害対応を行う対策本部を本社に設置する場合には、これとは別に、本社内の対応に専念する対策本部を別途設置する。

今回は勤務時間中の発災であったため、対策本部メンバーの参集は比較的スムーズだったと思われる。夜間・休日に発災の場合は、交通機能の停止により対策本部設置場所に参集できない可能性があるため、まずは最寄りの事業所に参集し、拠点間で連絡を取り合うなどのルールも検討しておく。

記事項をマニュアルとして整理しておくだけでなく、訓練により各自の役割などを検証しておくことが必要である。

## 5. 従業員の帰宅 / 残留判断

大地震の発生時は鉄道等の公共交通機関が止まるほか、火災発生や建物等の倒壊により、自宅までの帰路が危険な状態となる恐れがあります。企業は、そのような状況でも従業員を安全に帰宅させるための対策を検討しておく必要があります。

### 5.1. 今回の対応事例

地震発生後、首都圏の鉄道は安全点検のため一斉に運行を停止し、一部鉄道事業者では当日の運転休止を早々に決定するなど、首都圏に勤務する人の多くが帰宅の足を失いました。

そのため、首都圏に所在する企業では、地震発生が午後の比較的早い時間（14：46）だったことや帰路に物理的被害がないと判断できたことから従業員に対して帰宅許可を出したり、徒歩帰宅できない従業員に対しては交通機関が復旧するまで職場等における待機指示を出したりしました。一方、社有車やタクシー等で帰宅した人もいましたが、道路渋滞に巻き込まれ通常時よりも大幅に時間を要した事例もあります。

帰宅困難者対策については、以前より中央防災会議等においてその必要性が取り上げられてきましたが、必ずしも積極的に対策に取り組んできた企業ばかりではありませんでした。今回、企業として帰宅困難者対応を行うに当たって、従業員の帰宅 / 残留の判断や帰宅指示を出すタイミング等について困難を伴った事例が多数見られます。

事務所から自宅までの距離が10kmまでの従業員に徒歩帰宅を認め、帰宅する従業員には水や食料等の帰宅支援グッズを携帯させて、できるだけ集団で帰宅するよう指示した。無事帰宅した者には、その旨上長への報告を義務付けた。

地震発生から約30分後に、帰宅可否の条件は提示せず各自の判断での帰宅を指示した。社内で待機する従業員には、非常食と毛布を提供し、女性には会議室を専用の宿泊所として用意した。

交通機関が復旧するまでは原則社内待機とし、当日深夜に一部の交通機関が復旧してから個々の帰宅を認めた。しかし、社内待機指示に対し、従業員からは「徒歩でも早く帰宅を認めるべきだった」との不満の

声が多く挙がった。

超高層ビルに本社を置く企業では、地震時は原則各階に待機するルールとしていたが、高層階の従業員から余震のたびに大きく揺れて心配なため、下階に降りたい、との要望が多数発生した。

外出者や出張者のうち希望する者に対し、留まっている場所近辺のホテルや避難所の情報を当該従業員の携帯電話メールへ発信し、帰宅困難従業員への支援とした。

社外からの来訪者のうち帰宅できない方については、事務所に留まってもらい、水・食料や衛生用品、交通機関の運行再開などに関する情報の提供を適宜行った。



【震災発災当日、郊外へ向かう人と自動車で混雑する青梅街道（中野坂上付近にて21時頃、当社撮影）】

## 5.2. 見直しの観点

首都直下地震では、建物・ブロック塀・電信柱等の倒壊や、道路の陥没・亀裂、窓ガラス等の飛散、火災の発生等により、帰路は極めて危険な状態となることが想定されます。また、停電が発生すると夜間は街中が真っ暗になることから、徒歩での帰宅は一層困難を極めます。

従業員を安全に帰宅させるための条件をあらかじめ考えておくとともに、安全な帰宅あるいは社内残留に必要な備蓄品を用意しておくことが企業には求められます。

従業員が安全に帰宅するための判断指標を作成し、地震発生時には指標を総合的に勘案して、帰宅/残留の判断を行う。

< 判断指標の例 >

- ・ 発災時刻（日没までに帰宅できるか）
- ・ 天候（今後の予報も含む）
- ・ 余震発生状況
- ・ 停電の有無
- ・ 交通機関の運行状況
- ・ 道路状況（被害・混雑状況、火災発生の有無）
- ・ 社員の希望や特殊事情（自宅までの距離、家族・自宅の安否確認の有無）等

帰宅者/残留者は名簿を作成し、帰宅者には帰宅後の報告を義務付ける。

従業員の帰宅/残留を支援するための備えをしておく。

帰宅距離等を基に、帰宅者/残留者のおおまかな人数をあらかじめ把握しておく。

帰宅する従業員へ配布する備蓄品

エマージェンシーキット（水・食料、携帯トイレ、懐中電灯、防災マップ、軍手、レスキューホイッス

ル、防寒保温シート等)、ヘルメット等

残留する従業員を対象とした備蓄品

水・食料、簡易トイレ、毛布、ラジオ、懐中電灯、ランタン、非常用発電機等

また、あらかじめ想定される人数に応じた待機スペースを確保しておく（特に女性は別室にする等の配慮を行う）。横になることを考慮すると、1人1畳程度が目安となる。

帰宅する従業員への支援

帰宅ルートに関する情報提供、グループでの帰宅奨励等

従業員へ準備を喚起

履きなれた運動靴、携帯ラジオ、携帯電話充電器、雨具、ポケットティッシュ等

家族の安否確認等の理由で、会社の残留指示によらず従業員が帰宅を願い出た場合、徒歩帰宅での注意事項等を十分に説明した上で、帰宅を認める。

外出先で地震に遭遇した場合の従業員の行動ルールを定め、周知する。会社からの連絡・指示がないことも想定し、外出者は交通機関の状況や会社・自宅までの距離等を考慮して、自らの判断で帰社・帰宅する場合があることもルール化しておく。

## 6. 地域滞留者への支援

公共交通機関の運休により、外出先から勤務先や自宅に帰ることができないで外出先付近に留まらざるを得ない地域滞留者への対応も、企業の初動として考えておきたいことの一つです。

### 6.1. 今回の対応事例

今回の地震は平日午後に発生したため、訪問顧客先や買い物先、あるいは駅や空港等で地震に遭遇した方も多数発生しました。手段を失い、勤務先や自宅に帰ることができなかった、あるいは付近のカラオケボックスやホテルなどの滞在場所を確保できなかった“地域滞留者”の多くは、自治体等が臨時開放した公共施設等で一夜を明かしました（警視庁発表によると都内だけで11.6万人）。

これまで地域滞留者への対応を具体的に検討してきた企業は少数と思われますが、本社からの指示によらず店舗等の現場の判断で施設の一部開放や、非常食の提供を行ったところもありました。

娯楽施設の一部は、来訪者に鉄道の運転再開まで留まってもらい、非常食や毛布等を配布した。

百貨店の中には、店内の安全が確保できないとして直ちに閉店したところがあった一方で、通常の閉店時間まで営業した後に帰宅困難者を最寄りの公共避難所に従業員が誘導したところもあった。

東京都からの要請により、新宿地域の企業や大学ではロビー開放を決定し、ブルーシートを敷いたり、非常食を用意したりして、翌日の鉄道運行再開まで滞留者を受け入れた。

ある大手不動産会社は、自社が所有する首都圏の複数のオフィスビルロビー等を開放し、3,500人を受け入れた。また貸会議室を無料開放した不動産会社もあった。

飲食店やガソリンスタンド等の中には、徒歩帰宅者に対し、携帯電話充電を無償サービスしたり、トイレを開放したところもあった。



【大学ホールでの滞留者の受け入れの例（工学院大学撮影）】

## 6.2. 見直しの観点

首都直下地震に関する東京都の被害想定によると、東京、新宿、池袋、渋谷などの都心主要駅では各駅でそれぞれ 16 万人を越える滞留者の発生が予想されており、その人数や混雑は今回の比ではありません。東京都内の自治体の中には、災害時の滞留者支援について、立地する企業本社等に事前協定を要請しているところもあり、今回の震災を踏まえてその傾向が強まることが考えられます。

企業としても、受動的に対応するのではなく、あらかじめ能動的に滞留者支援について検討し、準備しておくことで混乱を未然に防ぐことが期待されます。また、滞留者支援を一切行わなかった場合、後日風評被害（「あの会社は何もしてくれなかった」等）が発生する恐れもあります。特にホテル、百貨店、小売店等では、支援に対する滞留者の期待も大きいことが予想されます。

企業として地域滞留者を支援できないか、積極的に検討する。

支援する場合は、次のような支援事項を明確化する。

- ・建物内へ受け入れる支援か、受け入れない支援かの検討
- ・受け入れる場合は場所の設定、受け入れ人数の想定（目安としては 1 人当たり 1 畳程度）
- ・受け入れ対象者の範囲の検討（先着順、乳幼児連れや老人など弱者を優先）
- ・受け入れる滞留者へ配布する備蓄品の用意（非常食、水、トイレ、医薬品、衛生用品）
- ・受け入れ場所にセキュリティ上の問題がないことの確認
- ・受け入れ可能な期間の設定
- ・なお、受け入れない場合でも、（ビル外での）物資提供、最寄り避難所への誘導、鉄道等に関する情報提供など自社ができる支援事項を検討

特定の企業・ビルにだけ負担がかからないよう、ビルテナント全社や地域の事業者全体が同一方針に基づいた滞留者支援を行うことが望ましい。あらかじめ地域の事業者の会合等で検討しておく。

## 執筆者紹介

金山 直司 Tadashi Kanayama

リスクコンサルティング事業本部 コンサルティング部  
主任コンサルタント

専門は事業継続（BCM、BCP）、自治体危機管理

徳本 諒 Ryo Tokumoto

リスクコンサルティング事業本部 コンサルティング部  
コンサルタント

専門は事業継続（BCM、BCP）、海外危機管理

## NKSJ リスクマネジメントについて

NKSJ リスクマネジメント株式会社は、損保ジャパンと日本興亜損保を中核とする NKSJ グループのリスクコンサルティング会社です。全社的リスクマネジメント（ERM）、事業継続（BCM・BCP）、火災・爆発事故、自然災害、CSR・環境、セキュリティ、製造物責任（PL）、労働災害、医療・介護安全及び自動車事故防止などに関するコンサルティング・サービスを提供しています。詳しくは、NKSJ リスクマネジメントのウェブサイト（<http://www.nksj-rm.co.jp/>）をご覧ください。

## 本レポートに関するお問い合わせ先

NKSJ リスクマネジメント株式会社

リスクコンサルティング事業本部

〒160-0023 東京都新宿区西新宿 1-24-1 エステック情報ビル

TEL : 03-3349-4225（直通）