

## 被災者として災害ボランティアの支援を依頼する

大規模な災害が発生すると、被災地には全国各地から大勢の災害ボランティアが集まってきます。被災地では、社会福祉協議会を中心とした災害ボランティアセンターが、ボランティアの活動を取りまとめます。がれきの後片付けなど手伝ってほしい作業があれば、ボランティアセンターに連絡して災害ボランティアの派遣を要請しましょう。



### 依頼時の留意点

- 適切な支援を受けるためには、「どこで」「誰が」「何に困っているのか」などの状況を、できるだけ具体的に災害ボランティアセンターに伝えてください。
- 災害ボランティアは「困ったときはお互いさま」の精神で活動しています。食事・宿泊場所などの提供や報酬などは不要です。気兼ねなく手伝ってもらいましょう。ただし、感謝の気持ちは忘れずに。
- ボランティアの人数が少ない場合などは、ボランティアの派遣を要請しても、すぐに対応できないことがあります。

### 📌ポイント! 災害ボランティアセンターとは

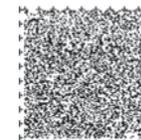
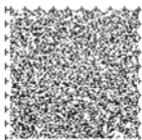
災害時に被災地の社会福祉協議会（社協）を中心として立ち上がり、NPOや行政などの協力によって運営される組織です。ボランティアによる支援を必要としている人と災害ボランティアをつなぐ役割や行政や関係機関などとの連絡調整などを担います。



### 被災地域へ支援物資を送る際の注意点

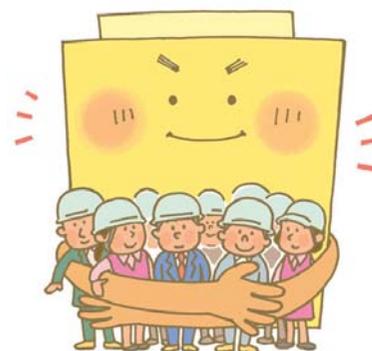
- 現地が必要としている物、提供を呼びかけている物を確かめてから送りましょう。
- 衣類や下着類は新品を送りましょう。衣類などは季節を考えて送りましょう。
- まとめて送る場合は全体のリストを付けましょう。
- 生もの、消費期限の短い食品などは送らないようにしましょう。
- 災害直後に被災地の自治体などへ支援物資を送ることや、個人が少量の支援物資を送ることは控えましょう。

義援金の寄付や被災地域の物産品などを購入することも被災地域の支援につながります。支援物資を募集していない場合は、義援金の寄付なども検討しましょう。



## 事業所防災編

大規模災害は、事業所の経営にも大きな損害を与えます。災害による損害を最小限に抑え、被災後も事業を継続することは、従業員の雇用を守り、地域社会の復興を早めることにつながります。日頃から職場の安全対策に取り組み、被災後の事業継続計画（BCP）を立てておくことが重要です。従業員の生命を守り、事業と組織を守るために、事業所をあげて防災・減災対策に取り組みましょう。



# 事業所の防災対策の必要性

災害が発生したとき、事業所には、地域社会の一員として災害対応に当たる責任があります。従業員や利用者の生命の安全を確保することはもちろん、二次災害を防止し、地域と連携して災害復旧・復興に貢献することが重要です。また、災害で被災しても、重要業務を中断せずに継続する、あるいは中断しても早期に再開することが、取引先等の利害関係者から望まれています。

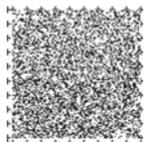
## 事業所内や地域の安全を守る

事業所は、従業員や利用者の安全を守るとともに、地域において災害が拡大しないよう確かな防災活動を行う必要があります。特に、大規模災害が発生したとき、行政や住民による取り組みに加え、事業所による組織的な応急活動は、被害の拡大を防ぐうえで大いに力を発揮します。

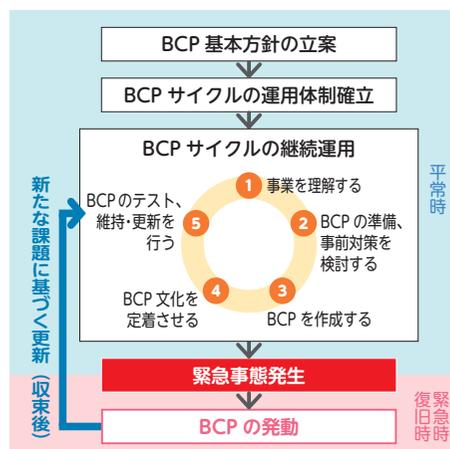


## 事業を継続して雇用や地域経済を守る

被災によって事業活動が長期にわたって停滞すると、流通や小売の停滞、雇用不安、地域経済への悪影響などが懸念されます。社会への影響を最小限に抑えるためには、早期に事業を復旧・継続できる体制を整えることが重要です。各事業所には、災害時に重要業務を継続するための事業継続計画（BCP）を策定・運用することが求められています。



### BCPの策定・運用、緊急時の発動についての全体像



(出典：BCI(The Business Continuity Institute) 提唱のマネジメントサイクルを参考に作成)

# 平常時の対応

ある程度の規模の企業・団体では、日頃から役割分担や対応策を講じて教育・訓練をしておかないと、災害が発生した際に適切な手立てを打つことが難しくなります。災害に備え、平常時から組織ぐるみの取り組みが求められます。

## 防災対応組織をつくる

防災対応組織には、平常時の組織と緊急時の組織の2種類があります。それぞれの役割は次の通りです。



### 平常時の防災対応組織

防災対策立案、防災教育、防災訓練、マニュアル作成、備蓄品の用意、想定被害調査などを行います。緊急時の体制構築についても担当します。事業場が複数に分かれている企業・団体では、事業場ごとに担当部署を設けます。

### 緊急時の防災対応組織

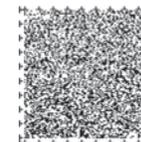
事業場ごとの対策本部を中核に、避難・誘導、消火、情報収集、緊急連絡、救出・救護、施設・設備点検、従業員支援などを行います。

## ESがポイント! 防災教育と防災訓練の実施



防災教育は、従業員の防災に対する意識を啓発し、理解を促進するために不可欠です。新人研修、管理職研修など比較的大集団を対象とした階層別研修に組み入れると同時に、事業場や部門ごとの小集団でのミーティングも定期的に行いましょう。

防災訓練を行う際には、会社の事業内容や職場状況に合った方法で、参加者全員が実際に災害が発生した場合を想定して取り組みましょう。よりリアリティーのある訓練にするためには、来客役、取引先役、けが人役などを設定する方法も有効です。

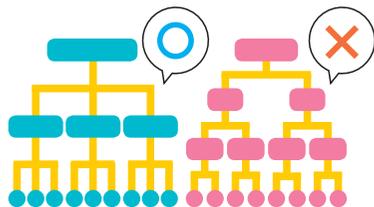


## 緊急時対応組織のつくり方

緊急時の組織は、自社の規模や状況に合ったものにします。組織づくりにあたりては、次のことが大切になります。

### 縦長の組織ではなく 横長の組織に

災害時は情報伝達や決裁のスピード・確実性が重要なため、トップから末端までの階層が少ない横長型の体制にします。



### 責任者、実行者、応援者の区別を明確に

個人レベル・班レベルの両方で、責任をとる者（班）と実行する者（班）の区別を明確にします。責任者不在時の代行者や、実行班の応援者（社外でも可）もあらかじめ決めておきます。

### やるべきことを具体的かつ明確に

役割分担を決めるだけでなく、災害時になすべきことも具体的に決めておきます。

### 復旧活動につながる担当者を選ぶ

災害直後だけを対象にした組織ではなく、中間的な復旧作業まで見据えて担当者（班）を決めます。

## 緊急時対応組織の役割分担

災害発生時に企業・団体で必要とされる主な役割は次の通りです。これらの役割を分担して、それぞれに責任の所在を明確にしておくことが大切です。

<b>本社対策本部</b> 社長、役員等で構成 重要意思決定を行う 役員会	<b>被災事業場対策本部</b> 復旧業務の決定、 各班間の調整を行う	<b>統括班</b>	災害対策本部の設置・運営、各班の指導・調整、本部長の後方支援、重要文書の保護、各種資機材の準備、復旧計画の策定など
		<b>避難・誘導班</b>	避難ルートの確認、避難場所への誘導、パニックの防止、避難時の人員確認など
		<b>消火班</b>	初期消火、火気使用設備用具の使用停止と確認など
		<b>情報連絡班</b>	消防機関への通報、被害状況の把握、通信手段の確保、緊急情報の収集・発信など
		<b>救出・救護班</b>	医薬品・救護機器の搬出、負傷者等の救出、応急手当て、要治療者の医療機関への搬送など
		<b>工作班</b>	設備の緊急停止、施設・設備の点検・応急修理、危険物漏えい等の緊急措置など
		<b>従業員支援班</b>	従業員・家族の安否確認、帰宅計画の実施、支援物資の調達・配布、被災従業員への生活支援など
<b>非常持出品</b>	非常持出品・備蓄品の搬出など		

その他必要に応じて、広報班（マスコミ・行政との連絡）、経理班（緊急資金調達）、調査班（被害状況の調査）、警備班（自主警備）、給食班（食料・飲料水の配布）などを設置します。

（出典：『企業の震災危機対応（上）』竹内吉平著 近代消防社刊）

## 事業者が行う事前対策

### 施設および設備の安全性の確保

揺れによる什器の転倒や商品の飛び出しによって、けがをする場合があります。転倒防止対策や事業所内の施設、設備の安全管理を徹底しましょう。



### 従業員・来所者などの安全性の確保

事業者は、建物内での防災訓練などを定期的実施し、従業員や来所者、事業所周辺の住民などの安全確保に努めましょう。



### 地域の防災活動への参加・協力

災害時、住民の対応には限界があります。事業者として、日頃から地域防災への取り組みに積極的に参加するよう心がけましょう。



### 防火、延焼防止対策

火災による延焼等を防ぐため、事業所内の防火対策に努めましょう。



### 建物の耐震性の確認

耐震診断等により、建物の耐震性を確認し、安全性を確保しましょう。



### 職場における個人の準備



- 震災後の混乱がおさまらず、安全な徒歩帰宅ができるようになった場合に備え、履きなれた靴を用意しておきましょう。
- 実際に歩いて帰宅ルートを確認しておきましょう。
- 栄養価の高い食べ物（チョコレートや飴など）を用意しておきましょう。

# 被災直後の対応

## 被災直後の対応

災害発生時の初期対応は、その後の被害の大小に大きく影響します。業務内容によって多少異なりますが、原則的に次の優先順位にしたがって行動することが大切です。

### 1 パニックの防止

従業員や来客者がパニック状態になると、二次災害に発展しかねません。あわてて外に飛び出すのは危険なため、机の下や柱の近くで頭部を守るよう呼びかけます。危険物のない社屋であれば、建物が損壊しない限り心配ないことを伝えます。



### 2 安否確認・救出・救護

部署単位あるいは事業場単位で従業員の安否確認を行います。転倒物の下敷きになっている人などがいたら早急に救出します。けが人が生じたら、応急手当を実施し、可能であれば医療機関に搬送します。

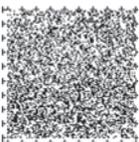
### 3 二次災害の回避

火災や爆発、危険物流出の可能性のある職場では、設備の運転を停止し、危険源の状態を確認します。事務所でも、たばこの始末、給湯設備の停止、ガスの元栓閉め、電源のオフなどを行います。



### 4 連絡・情報収集

人員の安否や職場の被害状況を緊急連絡ルートにしたがって報告するとともに、ラジオや公共機関発表などから災害についての正確な情報を入手します。



### 5 重要データ・財産の保護

津波が迫るなどの一刻を争う状況ではなく、建物の損壊もなければ、業務継続に不可欠な重要データや財産を耐火金庫などに収納して保護します。火災や爆発のおそれがあるときは、屋外に持ち出します。



### 6 避難・誘導

従業員数の多い高層ビルや集客施設では、避難通路に大勢の人が押し寄せると大変危険です。事前にハンドスピーカーなどを用意しておき、被災時には避難・誘導担当者が指示します。

## 帰宅困難者対策

大きな災害が発生して交通機関が停止した場合、多くの帰宅困難者が発生します。災害発生直後に帰宅困難者が一斉に帰宅を開始すると、道路の混雑や駅周辺での混雑が発生し、救命救急活動や交通機関の復旧に支障が生じるおそれがあります。



#### 従業員・来所者の一斉帰宅の抑制

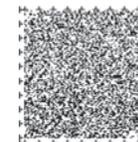
企業、学校など組織のあるところは、組織の責任において、従業員、学生、顧客の安全を確保するよう努めてください。事業者は従業員のために、3日分程度の物資の備蓄をしておきましょう。

#### 帰宅困難者の一時滞在施設などの提供

事業者等は、帰宅困難者の一時滞在施設や物資の提供、人的支援、その他事業者として可能な支援に努めましょう。

#### 帰宅困難者自身による共助の活動

買い物や観光等でたまたま外出して災害に遭い、帰宅困難者となった方は他の被災者への支援など、地域の救援活動を行うよう努めましょう。



## 復旧対策のポイント

災害が落ち着いたら、企業・団体として事業・サービスの早急な再開のため、復旧に取り組む必要があります。復旧対策の主なポイントは次のようになります。

ポイント

### 1 要員の確保

- 被災地域の従業員は、交通機関が復旧次第出社する。
- 被災地以外の事業場があれば、応援人員を派遣する。
- 臨時の派遣社員やパートタイマーを確保する。
- 自治体や専門業者に協力を要請する。



ポイント

### 2 被害状況の把握・修理

- 施設の損壊状況を点検する。
- 設備の損傷状況を点検する。
- 事業再開に向けた修繕・修理を行う。
- 危険物による二次災害を防ぐ。



ポイント

### 3 在庫、資材調達

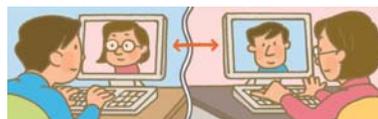
- 在庫状況を確認し、商品を確保する。
- 被災地以外の取引先に対して調達・支援を要請する。
- 通常ルート以外の調達ルートを利用する。
- 可能な資材運搬の方法を見いだす。



ポイント

### 4 通信手段・システムの復旧

- あらゆる通信手段を確保する。
- 被災地以外の事業場を利用して通信する。
- システム復旧に全力を挙げる。
- 必要があれば専門業者に協力を要請する。



ポイント

### 5 関係機関の状況把握・支援

- 顧客、取引先などの被災状況を確認する。
- 関係機関の被災による自社被害を見積もる。
- 可能な範囲で協力・支援を行う。
- 自治体や地域とも連携・協力する。



ポイント

### 6 資金の応急措置

- 債権・債務の額を把握する。
- 金融機関・公的機関の情報を得る。
- 専門機関から助言を得る。
- 必要に応じて資金を調達する。



## 事業継続計画 (BCP)

### BCP とは何か？

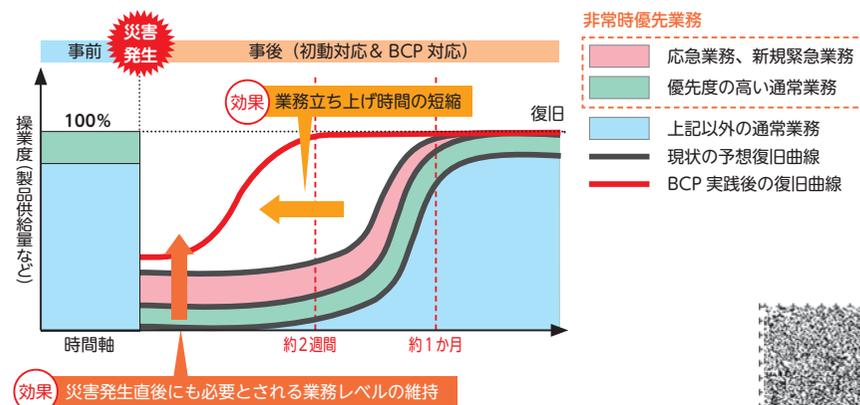
BCPとは、「Business Continuity Plan (事業継続計画)」の略称です。企業が自然災害やテロ攻撃などの緊急事態に遭遇したとき、資産の損害を最小限にとどめつつ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、平常時や緊急時に取り組むべき対策を取り決めておく計画のことを言います。



### BCPの導入効果

被災後、どのように事業を復旧し継続していくかは企業にとって大きな課題です。BCPを導入し実行できるように取り組んできた企業は、緊急時に中核事業を維持・早期復旧することが可能です。一方で、BCP未導入もしくは導入したままで事前対応や見通しが十分でない企業は、事業の復旧が大きく遅れ、事業の縮小を余儀なくされたり、廃業に追い込まれたりするおそれがあります。下図の通り、BCPを導入することにより、災害発生直後に必要とされる業務レベルの維持や早期復旧の実現などの効果が期待できます。

#### 企業の事業復旧に対する BCP 導入効果のイメージ



# BCP 導入のメリット

## 平常時

### ●業務改善に有効

自社にとっての中核事業やそれを支える重要業務などが明確になります。また、現場の整理整頓をはじめ、設備機械の保全、在庫管理、生産性の向上など、業務の改善に役立ちます。



### ●取引先からの信頼度の向上

BCPを策定し、常に見直しなどに取り組むことで、サービスの安定供給が確保され、取引先からの信頼度も向上します。

### ●社員教育

事業継続のための教育・訓練などを定期的を実施することで、社内での役割分担、指揮命令系統などが明確になり、社員の防災やBCPに対する意識が高まります。

### ●新規取引先の獲得に有利

新規取引先の開拓において、製品・部品などの安定供給能力は自社PRに結びつきます。

### ●地域社会からの信頼度の向上

災害時における地域との相互扶助や企業の特徴を生かした地域貢献を可能な範囲でBCPに盛り込むことによって、地域社会からの信頼度も向上します。

## 災害時・復旧時

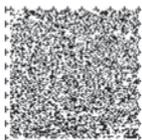
### ●災害・事故などへの迅速な対応

指揮命令系統などが有効に機能し、迅速な安否確認も可能になります。



### ●中核事業の継続

平常時から施設、設備、事務所の代替の確保、災害時の即応要員の確保、代替調達先の確保などをしておくことで、被災しても中核事業が中断せず、または中断しても短い期間で再開できます。これにより、企業の存続、顧客や社会への供給責任などを果たすことができます。



### ●安全の確保や二次被害の防止

顧客をはじめ、全従業員やその家族の安全確保を第一とした対策は、地震発生時における火災の防止、建築物の倒壊阻止など二次被害の防止にもつながります。

### ●社員の雇用確保

中核事業の継続により、被災した場合でも社員の雇用が確保できます。



### ●地域との共生

地域との連携策を実施し、自社の特色を生かした地域貢献をすることで、地域とのかかわり合いが強まるとともに、地域全体として早期復旧を目指すことが可能になります。

# 事業継続のためのポイント

大規模災害が発生すると、国全体の経済にも大きな影響を及ぼします。災害に強い企業のため、従業員や利用者（顧客など）の安全確保、二次災害の防止に向けた事業継続の計画と管理を見直しましょう。



### 🛡️ 企業の特性から災害を考える

それぞれの企業において、その事業内容、規模、従業員や利用者が存在する施設環境、地域特性などに適合した対策が必要です。



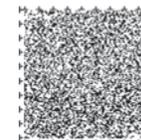
### 🛡️ 事業継続する製品、サービスの明確化

災害時に利用者が求めているもの、継続すべき商品・サービスを明確化します。そのうえで、優先業務を支えるために不可欠な経営資源確保の手段と、応急的な施設・資機材の補修・復旧計画を考えます。取引先に変化があった場合には、災害時の事業継続に影響がないか確認することが重要です。



### 🛡️ 社員・従業員を守る

事業継続の前提は、従業員の安全確保です。日頃から従業員の家庭における防災の取り組みを積極的に推進し、災害発生後の行動（参集方法等）についても決めておきます。職場で被災したときに被害が出ないように、職場の建物の耐震性や施設内の安全性の確保にも努めましょう。また、災害時に地域に貢献することが期待される従業員に対して、十分な栄養を確保し、社会的責任を果たすことの重要性を認識しましょう。



## BCP策定のメリットは、 ユーザーに対する訴求力の向上と 社員の安心感の担保

有限会社共栄資源管理センター小郡（福岡県小郡市）  
社長・野崎千尋さん



野崎千尋社長

### 災害時の事業継続は、経営の最大の責任

当社は平成19年（2007年）3月にBCPの初版を策定しました。平成17年（2005年）に福岡県西方沖地震が発生し、中小企業の事業継続計画作成を国が推進し始めたところです。小郡市委託の一般廃棄物処理業などインフラ関連事業を手掛ける当社としては、災害発生時に事業を途絶えさせるわけにはいきません。BCPを策定したのは、社員の生活を守り、お客様である小郡市民へのサービスを中断させないことが経営の最大の責任であると考えたからです。

初版の策定以降は毎年、実効性を高めるべく内容を見直しています。東日本大震災後は、大災害が起こったときに当社のBCPは本当に機能するものなのか、改めて本質的なところまで掘り下げて見直しを進めました。

### 策定メンバーに若手社員を起用、事業継続を考える風土醸成を

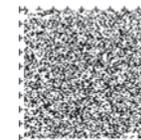
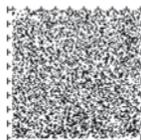


策定委員会の様子

策定メンバーには、実際にBCPを発動する際に重要な役割を担う3部門の長と、社内のISO事務局経験者および現担当者の計5人を起用しました。お客様に有益な良質のサービスを提供していくことを目的としているという点で、BCPとISOは共通しています。そこで、ISO事務局の担当者をメンバーに加えました。また、メンバーには若い30代の社員2人を含めました。現場にいる若い社員たちの中に、事業の永続性や継続性を考える風土を醸成し、根付かせたいとの思いからです。

現場にいる若い社員たちの中に、事業の永続性や継続性を考える風土を醸成し、根付かせたいとの思いからです。

BCPを策定する最大のメリットは、金融機関や小郡市などの取引先に対する訴求力の向上です。さまざまな事態に備えた内部管理や準備を当社が体制として整えていることに、大きな信頼を寄せていただいています。また、事業継続に普段から備えているということは、取引先だけでなく社員の安心感を担保することにもつながっています。このことも大きなメリットだと感じています。



# 都市型災害対策編

人口が集中する都市部で大規模災害が発生すると、被害が甚大となるおそれがあります。電気・通信などのライフラインの停止や交通機関の乱れは、社会生活にも大きな影響を与えます。通勤圏である都市近郊にベッドタウンが作られたことで発災時には多数の帰宅困難者が発生する可能性があるなど、都市特有の防災上の課題も存在します。都市型災害に備える正しい知識を身につけましょう。