

危機管理マニュアル

【災害・事故編】

〇〇〇〇株式会社

総務部

施行日：2011 年●月●日

目 次

【災害・事故編】

- 第1章 基本方針
 - 1 基本方針
 - 2 対象とする災害・事故
 - 3 準拠法令
- 第2章 事前対策
 - 1 事前の取り決め事項
 - 2 事前対策の実施
- 第3章 発生直後の対応
 - 1 緊急対応アクション
 - 2 報告フローと情報共有
- 第4章 事後対応
 - 1 復旧、業務再開までの流れ
 - 2 対策本部別対応事項一覧
- 第5章 緊急連絡網
 - 1 緊急連絡網の整備
 - 2 社外連絡先一覧

第1章 基本方針

1. 基本方針

- ・ 当マニュアルは、災害や事故が発生した際の株式会社●●●●及び●●●●グループの役員および従業員及び各事業所における行動指針と役割分担を定めるものとする。
 - ・ 当マニュアルは、防災・危機管理についての必要事項及びリスクの予防・回避、発災時の人命の安全並びに被害の抑制・軽減、二次災害の防止、早期業務再開を図ることを意図している。
 - ・ そのため、役員と従業員は日頃から当マニュアルに目を通し、いざという時に当マニュアルに従った行動をとれるよう理解を深める必要がある。
 - ・ 加えて、当マニュアルに記載している事項以外であっても、企業人として社会的責任を果たすための行動をとることを期待する。
- ① 初期対応にあたっては、自身およびお客様、来客者等の人名の安全確保を最優先とする。また、従業員は自身の安否情報の連絡を徹底するとともに、部門長や対策本部の事務局は、従業員の安否情報の収集を最優先取り組み事項とする。
 - ② 施設や資産を保護するために、二次災害や盗難防止に努めるとともに、可能なかぎり重要書類や重要資産を安全な場所に退避させるよう努める。
 - 重要書類：契約関連書類・預貯金・有価証券・その他（登記簿・株主名簿等）
 - ③ 企業人として、施設の提供を行うとともに、地域社会での救護・搬出活動を積極的に行うように努める。
 - ④ 初期対応が一段落した際に、被害状況を把握し、施設、設備、ライフライン、情報システムの早期復旧と業務の早期再開に努める。そのための人員や資金を十分に確保するよう努める。

2. 対象とする災害・事故

- ・ 当マニュアルの対象となる災害・事故は以下の通りである。

【緊急避難を必要とする災害・事故】

- 地震、火災、津波、洪水、大雨、台風、竜巻、噴火、など大規模な自然災害
- 原子力事故、航空機事故、列車事故、など甚大な被害が想定される事故

【緊急避難を必要としないが、対応が必要とされる事故】

- 社内インフラ事故（大規模停電、通信回線の遮断等）

3. 準拠法令

- ・ 当マニュアルは以下の法令に準拠する。
- ・ 当マニュアルに定めのない事項は以下の法令に準拠することとする。
 - 災害対策基本法・施行令・規則
 - 地震防災対策特別措置法・施行令
 - 大規模地震対策特別措置法・施行令・規則
 - 活動火山対策特別措置法・施行令・規則
 - 災害救助法・施行令・規則
 - 台風常襲地域における災害防除に関する特別措置法・政令
 - 原子力災害対策特別措置法・施行令・規則
 - 豪雪地帯対策特別措置法・施行令
 - 東南海・南海地震に係る地震防災対策の推進に関する特別措置法・施行令・規則
 - 各行政の定める地域災害計画
 - 他、防災・危機管理に関する法律・政令・指示・規則

第2章 事前対策

1. 事前の取り決め事項

(1) 平常時の災害・事故対応体制について

- ・ 平常時の災害・事故対応体制は、通常業務上の意思決定ルートと報告ルートとする。

(2) 対策本部の設置について

① 対策本部の設置

- ・ 大規模な災害や事故が発生し、全従業員への甚大な被害や緊急避難の必要性が想定される場合は、対策本部の設置を緊急に検討する。
- ・ 検討は、すぐに参集可能な取締役会メンバーで早急に行い、最終的な意思決定は代表取締役社長、あるいは相当の権限を持つ代行者が行う。
- ・ 代表取締役社長に不足の事態が発生し意思決定ができない場合の以下の意思決定優先順位に従って権限を代行する。

第1 優先順位：代表取締役社長

第2 優先順位：専務取締役

第3 優先順位：常務取締役

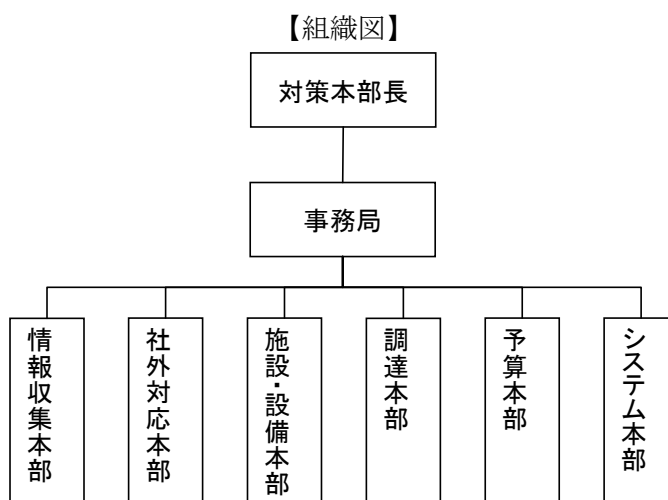
- ・ また、事業所周辺で震度6弱以上の地震の発生や、事業所での大規模な火災の発生等、明らかな緊急事態が発生した場合は、検討を経ずに直ぐに対策本部を設置する。
- ・ 対策本部設置の発令が出されたら、対策本部事務局長は直ぐに対策本部の設営とメンバーの収集を行い緊急体制へ移行する。
- ・ 対策本部を設置した場合は、なるべく多くの方法で従業員、自社各施設に伝達する。

② 対策本部設置に関する情報収集

- ・ 対策本部設置の検討にあたっては、以下の情報をもとにして判断する。
- ・ 行政機関（自治体）の避難指示（警戒宣言、避難勧告など）
 - ✧ 気象庁
 - ✧ 財団法人日本気象協会
 - ✧ 国土交通省防災情報提供センター
 - ✧ 日本災害情報学会
 - ✧ 各自治体及び政府
 - ✧ 原子力規制委員会
- ・ 各種報道機関の情報

- ◇ テレビ
- ◇ ラジオ
- ◇ コミュニティ放送
- ◇ 新聞
- ◇ インターネット
- ◇ 同報無線（防災無線）：市区町村からの緊急防災情報

③ 対策本部の組織図と役割



【各本部の役割と対応部門】

設置本部	役割	対応部門 (既存組織)
対策本部長	<ul style="list-style-type: none"> 全体的な対応方針の決定 対策本部の統括 取り組み事項の優先順位の決定 復旧計画・事業再開計画の策定 	
事務局	<ul style="list-style-type: none"> 対策本部の設営と召集 各本部からの情報収集 	総務部
情報収集本部	<ul style="list-style-type: none"> 職員、職員の家族の安否情報の確認 応援職員の手配 職員への臨時出勤の手配 	人事部
	<ul style="list-style-type: none"> 本社・支店・店舗の被害状況の確認 取引先・医療機関の被害状況の確認 	営業推進部
社外対策本部	<ul style="list-style-type: none"> マスコミへの対応 官公庁／自治体への対応 	IR/広報室
	<ul style="list-style-type: none"> 取引先／顧客への対応 	営業推進部 各支店、営業部
	<ul style="list-style-type: none"> 事業の管轄行政機関への対応 	経営企画部 総務部

施設・設備本部	<ul style="list-style-type: none"> ・ 建物／設備／ライフラインの被害情報の確認 ・ 建物／設備／ライフラインの復旧策立案・実施 ・ 重要資産／重要設備／重要書類の維持・保全 	総務部
調達本部	<ul style="list-style-type: none"> ・ 必要物資の手配・調達 ・ 従業員への配給・配布 ・ 必要施設への物資供給 	総務部 経理部
予算本部	<ul style="list-style-type: none"> ・ 被害・損害額の見積り ・ 対策・対応予算の見積り ・ 資金調達 	財務部
システム本部	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報システムの被害状況の確認 ・ 情報システムの復旧計画の立案 ・ 情報システムの暫定運用策立案・実施 	情報システム部

- ・ 災害・事故の発生にあたって混乱なく対応するためには、事前に事務局・各本部メンバーと各自の担当役割を明確にしておく。
- ・ 各本部メンバーと担当役割は、人事異動・退職等に伴って適宜見直す。

④ 対策本部長、事務局長、各本部長の優先順位

- ・ 対策本部長は原則として代表取締役社長とするが、不測の事態等でその任に当たれない場合は以下の意思決定優先順位によってその任にあたることとする。

第1 優先順位：代表取締役社長

第2 優先順位：専務取締役

第3 優先順位：常務取締役

- ・ 事務局長は以下のとおりとする。

＜事務局長＞

第1 優先順位：総務部長

第2 優先順位：総務部副部長

第3 優先順位：総務部次長

- ・ 各本部は以下のとおりとする。

＜各本部＞

第1 優先順位：主管部門の部長

第2 優先順位：主管部門の副部長

第3 優先順位：主管部門の次長

- ・ 第4 優先順位以降は、必要に応じて随時検討することとする。検討にあたっては、代行者の担当業務や経験等を総合的に判断する。

⑤ 対策本部の設置場所（対策本部メンバーの参集場所）

- ・ 対策本部の設置場所は、原則として本社内に設置するが、事業所の倒壊や通信機器の損害状況によっては、〇〇支店内、△△支店内もしくは□□支店内に設置する。

第1 優先順位：本社

第2 優先順位：〇〇支店

第3 優先順位：△△支店

第4 優先順位：□□支店

（3）緊急避難場所

- ・ 大規模な災害や事故が発生し、自宅への帰宅・事業所への待機が困難となった場合は、各自治体の定める一次避難場所もしくは広域避難場所へ避難する。
- ・ 各事業所では、避難場所の地図は、各部門の見えやすいところに掲示する。

（4）緊急連絡手段

- ・ 大規模な災害や事故が発生し、事業所の倒壊・通信機器の損害・通信回線が遮断されてしまった場合などは以下のような緊急連絡手段を活用する。
 - ◇ NTT 災害用伝言ダイヤル：1 7 1 番
 - ◇ 携帯電話会社の「災害用伝言板サービス」
 - ◇ インターネット業者の「災害用伝言板サービス」
 - ◇ 街頭公衆電話
 - ◇ 特設公衆電話：災害時に NTT が設置

2. 事前対策の実施

- ・ 各事業所の災害・事故対策責任者は、事前対策の年間活動計画をたて、計画に基づいた取り組みを実施する。年間活動計画と実施した取り組みについての報告先は総務部部长とする。
- ・ 事前対策の主な取り組み事項は以下の3点である。

① 施設、設備の安全点検 / 耐震対策等

- ◇ 施設、設備の安全点検を行う。
- ◇ 耐震、耐火対策を行う。

〈確認事項〉

- ✓ 建物、施設、建造物、設備の耐震チェック
- ✓ 什器、備品、ロッカー、照明器具等の落下・転倒防止策の実施
- ✓ 消防用施設の稼働確認（消火栓・消火器）、使用手順のチェック
- ✓ 非常用電源の確保
- ✓ 予備燃料の確保

- ✓ 排水溝、排気口などの開口部の確認、浸水対策
- ✓ 土嚢、排水ポンプなど、防水対策機材の整備
- ✓ 緊急時の施設内への侵入防止の表示板
- ✓ 緊急連絡網・防災関連機関への連絡先の更新
- ✓ 緊急参集計画表・従業員の帰宅計画表の整備
- ✓ 周辺広域避難場所一覧の入手及び掲示
- ✓ 周辺地域の地震・洪水ハザードマップの入手・整備 など

② 緊急持ち出し用物資 / 非常用備蓄品の準備

- ✧ 緊急持ち出し用物資・非常用備蓄品のリストと必要数、保管場所を定め、保管する。
- ✧ 物資、備蓄品の保存状態を点検し、必要に応じて補充・入れ替えを行う。

〈非常持ち出し品例〉

- ✓ 非常用食料・飲料水
- ✓ 携帯用防災マニュアル、従業員名簿
- ✓ 携帯ラジオ・予備電池
- ✓ 懐中電灯・予備電池
- ✓ 携帯電話・トランシーバー、予備電池・テレホンカード・硬貨
- ✓ 軍手・ロープ・防塵マスク・笛
- ✓ 寝具、毛布、タオル
- ✓ 雨具、防水シート、ビニールシート
- ✓ ヘルメット
- ✓ 医薬品、衛生用品（トイレットロール、ちり紙、生理用品）、簡易トイレ、洗面用具、ポリ袋、ビニール袋
- ✓ 拡声器、
- ✓ 携帯コンロ、予備燃料、マッチ、ライター
- ✓ 紙コップ、紙皿、サランラップ、アルミホイル
- ✓ 衣服

〈備蓄品：目安〉

- ✓ 非常用食料：各事業所従業員の3日分程度
- ✓ 非常用飲料水：各事業所の従業員の5日分程度
- ✓ 予備燃料、予備電池
- ✓ 発電機
- ✓ 救急セット
- ✓ 担架
- ✓ ヘルメット：各事業所の従業員数分

- ✓ ラジオ
- ✓ 懐中電灯
- ✓ 毛布

③ 防災訓練の実施

- ◇ 定期的に防災訓練を実施する。
- ◇ 必要に応じ、各地の防災センターの施設の活用も視野に入れる。

＜防災訓練実施計画策定手順＞

- ✓ 防災訓練の計画策定：訓練の目的の周知
- ✓ 防災訓練の種類の決定：総合訓練・個別訓練の別を決定
- ✓ 訓練テーマの決定：想定災害を選別した訓練シナリオの策定
- ✓ 消防署への届出：「自衛消防訓練通知書」を提出
- ✓ 防災訓練実施
- ✓ 評価・検証

＜主な訓練＞

訓練種別	内容
総合訓練	<ul style="list-style-type: none"> ・災害の発生を想定した総合訓練 ・発生時の対応から避難まで全般的に行う。
地震想定訓練	<ul style="list-style-type: none"> ・地震に特化した訓練 ・地震時の身体保護、避難、閉じ込められた人材の救出などを行う。
消化訓練	<ul style="list-style-type: none"> ・火災消化に関する訓練 ・消火器や屋内消火栓の実演・放射訓練を行う。
避難訓練	<ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時の職場からの避難・退避方法に関する訓練 ・避難器具の使用方法なども訓練する。
通報・連絡訓練	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の情報伝達訓練 ・119 番や社内放送、安否確認などの方法・手順等を確認する。

第3章 発生直後の対応

1. 緊急対応アクション

① 災害発生時の行動

従業員・お客様の 安全確認	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害発生後、ただちに職場責任者は従業員の不安感、動揺を最小限にするために、声掛けを行う。 ・ 職場責任者より声掛けがない場合には、その場の従業員が相互に声をかける。特に店舗においてお客様がいる場合には、お客様の安全確保を最優先とする。
応急救護・搬出	<ul style="list-style-type: none"> ・ けが人の応急処置、安全な場所への搬出を行う。 ・ 搬出などの作業や救護を行う場合、あるいは不慣れた場所へ移動する場合などは単独行動を避ける。 ・ 危険が伴う場合には、責任者が判断を行う。
応急手当	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訓練を受けたものがある場合には、けが人の応急手当を行う。 ・ けが人を病院などに搬送する場合には、応急手当の内容やけがの状況をメモにする。

② 次災害防止対策

業務停止	<ul style="list-style-type: none"> ・ 安全の確保がなされるまで、業務を停止する。 ・ 業務停止の判断は職場責任者が行う。 <p>→対策本部への報告、(店舗：SV への報告)</p>
お客様への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ けがの無いお客様には避難・退避を依頼する。 ・ お客様などが避難・退避できない場合には、職場責任者の指示に基づき、従業員が当該お客様に付き添う。その際には、連絡手段を確保する。 ・ 本社・支店・店舗に、けが人が救護を求めて来る場合には、混乱を避けるためやみくもに受け入れることは行わず、対策本部の指示を待ち、体制を構築して受け入れを行う。ただし、事前に行政との取り決め等により受け入れを決めている場合はその限りではない。
商品・設備の 状況確認	<ul style="list-style-type: none"> ・ 商品等の状況確認を行う。 ・ 商品の保管状況の確認、通常保管場所への移動・施錠を施し、避難・退避に備える。(数日間業務を停止した場合に影響のないような保管・管理を施す) ・ 設備機器などの損害状況を確認し、業務再開時の影響を確認する。
火気の使用停止 と安全確認	<ul style="list-style-type: none"> ・ 火気などの消化状況を確認する。 ・ 安全確認がとれるまで電気機器のスイッチなどは操作しない。 <ul style="list-style-type: none"> ・ ガスの元栓 ・ 火の始末 ・ 漏電の有無の確認 (ブレーカーを落とし電気を遮断)

③避難・退避

避難・退避	<ul style="list-style-type: none"> ・各事業所で決められた避難場所へ誘導を行う。 ・誘導員は、けがの無い従業員が担い職場責任者が任命する。 ・職場責任者は、安全が確保された状態を見極めて、誘導員に避難の誘導の指示を出す。（避難は、職場責任者の指示によって行う。） ・当該地域に消防・警察などの責任機関の担当者がある場合にはその者の指示に従う。 ・職場責任者は、最後に逃げ遅れた者はいないか最終確認を行ったうえで最後に退避・避難する。 ・火災や地震などによる倒壊の危険がある場合には、まずは身体の安全を最優先とし、2次災害対策などを講じることなく速やかに避難行動を行う。 ・行政機関等により強制的な避難指示が示された場合には、速やかにその指示に従う。
残留者対応 (帰宅困難者 対応)	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難などにより自社内の施設に残留する者がいる場合には、職場責任者又はそれに代わる者が現場管理を行う。 ・食糧などのライフラインの確保に努める（連絡手段は明確にしておく）。 ・職場責任者は、管轄自治体などへ適宜情報交換を図り配給などの措置を講じてもらうよう交渉する。 ・配給などは、残留者の人数を踏まえて受領し、他の被災者を十分考慮する。 ・残留者のいる施設の入り口等に、「残留者氏名・人数・連絡先等」を記した紙を貼り存在を示す。避難等で移動する場合には、「移動先・連絡先」を明記する。
安否確認	<ul style="list-style-type: none"> ・職場責任者は、安全が確認できない従業員及び従業員の家族に関する安否確認を行う。 ・緊急持出用の従業員名簿などを基礎情報として、網羅的に確認作業を行う。 ・確認は事前に設定している緊急連絡網に則って行うことを基本とする。 ・当日、休暇中で出勤していない従業員、出張中の従業員も所属組織の職場責任者が責任を持って確認作業を行う。 ・安否確認の状況を対策本部へ報告する。
行方不明者	<ul style="list-style-type: none"> ・安否確認ができなかった従業員への対策を講じる。 ・対策本部に安否確認ができない従業員の氏名などの報告を行う。 ・地域を統括する行政機関（自治体・警察・消防など）に不明者のリスト（氏名・人数等）の提供を行い、捜索の依頼を行う。 ・対策本部・地域行政機関より今後の対策に対して指示を受ける。
死者への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・死者が出た場合には、自治体（警察）の決めた処置方法に従って対処する。 ・遺体に対しては尊厳を守るための措置を講じる。 ・対策本部に死亡人員の報告・事後対処策の指示を受ける。

2. 報告フローと情報共有

<p>対策本部への 報告</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職場責任者は、避難などにより安全が確保された場合、以下の事項を対策本部へ報告する。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 被災人数（職場の従業員の氏名、患者様、お客様の人数） ・ けが人の人数、けがの状況 ・ 安否情報（安否確認ができていない従業員の氏名、家族の氏名など） ・ 避難の状況（帰宅者の有無） ・ 職場責任者の氏名・連絡方法、避難場所 ・ 業務への影響（被災・被害状況） ・ 今後の対応方法：避難場所への移動など ・ 必要な支援要請 ・ 避難完了後、避難場所を管轄する消防・警察・行政などの機関へ状況報告を行う。 ・ 現場から対策本部へ報告が出来ない状況下では、現場を管理する行政機関等へ随時報告を行い、指示を仰ぐ。
<p>対策本部からの 指示</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対策本部から現場従業員への指示は、職場責任者を經由して行う。 ・ 情報の錯綜・混乱・風評に惑わされないように、情報伝達ルートは一本化する。 ・ 現場における勝手な判断は行わず。必ず対策本部の指示・命令に従う。 ・ 対策本部から現場への指示が出せない状況下（連絡手段が無い）では、当該地域を管轄する行政機関等にその旨を報告し、救護を依頼する。
<p>会社施設の状況 確認</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職場責任者は安全の範囲内で、都度、会社設備の状況確認を行い対策本部へ状況報告を行う。 ・ 業務再開への計画立案に資する情報を報告する。（設備の被災・被害状況やインフラの再開目途など）
<p>通信手段の確保</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対策本部との連絡手段は2系統以上確保する。 ・ 代替通信手段の確保から現場従業員への指示は、職場責任者を經由して行う。 ・ 情報の錯綜・混乱・風評に惑わされないように、情報伝達ルートは一本化する。 ・ 現場における勝手な判断は行わず。必ず対策本部の指示・命令に従う。

第4章 事後対応

1. 復旧、業務再開までの流れ

(1) 建築物の安全確認

- ・ 設備の損壊状況などを確認する。建築物や設備を確認し業務再開に支障がないか点検する。
(建築物の中に入る際には十分に安全を確保して行う)
- ・ 管轄自治体へ連絡をし、応急危険度判定士の診断を受け安全性の可否判断を受ける。

(2) 業務再開の可否判断（事業の継続判断）

- ・ 応急危険度判定士の判定結果を受け、事業の継続（業務再開）に関する可否判断を行う。
- ・ 事業継続（業務再開）の可否判断は経営会議にて決定する。（必要に応じ個別の店舗単位での判断を行う）

(3) 取引先への連絡

- ・ 取引先・顧客等へ被害状況を報告するとともに、取引先・顧客等の被害状況を把握し、対策本部に報告を行う。

(4) 復旧工事者の確保

- ・ 建物・施設・設備の損害の程度を勘案した復旧工事の必要性を見積り、復旧工事者を確保する。

(5) 被災建物の警備体制

- ・ 応急危険度判定により「危険」の判定がなされた場合には、建物内に人員が立ち入らないように立入禁止措置を講じる（立入禁止サインの設置、警備体制の確立 など）。
- ・ 通常のセキュリティシステムが稼働しない恐れがあるため、金銭、重要書類の保護対策を講じる。

(6) 事業所周辺地域の救護活動、医療支援活動

- ・ 事業所（店舗）周辺の被災状況を確認し、対策本部の指示・了承を得たうえで、可能な限り地域救護活動を実施する。
- ・ 行政機関、自治体などの要請があった場合には、対策本部の了承の上、会社施設・備蓄品の提供を申し出る。
- ・ 必要に応じ、自社の従業員を地域の復旧活動に派遣する。

(7) 被災従業員への支援

- ・ 職場責任者は、被災従業員の状況変化を逐次報告し、対策本部の講じる支援策を、当該従業員へ提供する。
- ・ 対策本部が講じる被災従業員支援策の効果を把握し、改善のための情報を対策本部へ報告する。

2. 対策本部別対応事項一覧

本部	初動期	情報収集期	復旧準備期	復旧期
対策本部	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対策本部設置の発令 ・ 従業員の行動方針策定 ・ 各本部の対策方針策定 ・ 本部機能の確立 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 優先取組事項の決定 ・ 社内リソースの配分 ・ その他重要事項の決定 ・ 指示命令系統の確立 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 優先取組事項の決定 ・ 社内リソースの配分 ・ その他重要事項の決定 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対策本部の解散指示
事務局	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対策本部設営と召集 ・ 全社的被害状況の把握 ・ 対策本部長への報告/各本部への対策実行指示 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各本部の支援 ・ 全社的復旧計画、事業継続・再開計画の立案（取りまとめ） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各本部の支援 ・ 全社的復旧計画、事業継続・再開計画の実行支援（進捗管理） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各本部の支援 ・ 対策本部の撤収
情報収集本部	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従業員の安否情報の収集 ・ 従業員の臨時出勤/自宅待機の指示 ・ 取引先/顧客等の被災状況の確認 ・ 各店舗の被害状況の確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従業員の安否情報の収集 ・ 従業員の臨時出勤/自宅待機の指示 ・ 取引先/顧客等の再開情報の把握 ・ 各店舗の再開見込み情報の収集 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 応援従業員の手配 ・ 臨時組織編製の検討・実施 ・ 取引先/顧客等の再開情報の把握 ・ 各店舗の再開見込み情報の収集 ・ 復旧課題の情報収集 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人員補充計画立案 ・ 取引先/顧客等の再開情報の把握 ・ 各店舗の復旧計画実施状況の把握（進捗管理）
社外対策本部	<ul style="list-style-type: none"> ・ パブリック対応窓口の設置 ・ 自社の被害情報の発信 ・ 自社の過失の有無の確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・ パブリック対応 ・ 復旧/事業再開計画の発表 ・ 自社の免責事項の発表 ・ 自社の社会貢献、地域復旧支援活動への関与の発表 	<ul style="list-style-type: none"> ・ パブリック対応 ・ 復旧/事業再開計画の進捗発表 ・ 自社の社会貢献、地域復旧支援活動への関与状況の発信 	<ul style="list-style-type: none"> ・ パブリック対応 ・ 株主説明会実施 ・ ニュースリリース ・ 自社の社会貢献、地域復旧支援活動への関与状況の発信
施設・設備本部	<ul style="list-style-type: none"> ・ 建物/施設/ライフラインの被害状況の確認 ・ 通信手段の被害状況の確認 ・ 重要資産/重要書類の保全 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 建物/施設/ライフラインの被害状況の見積り ・ 建物/施設/ライフラインの復旧計画の立案 ・ 代替通信手段の確保・整備 ・ ライフラインの確保（電気・ガス・水道等） ・ 代替施設への移転計画立案 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 建物/ライフラインの復旧作業 ・ 代替施設への移転準備（必要に応じ） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 建物/ライフラインの復旧作業 ・ 代替施設への移転準備（必要に応じ）
調達本部	<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急持出用物資/非常用備蓄品の配布 ・ 緊急必要物資の調達 ・ 物資供給ルートの確保 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急必要物資の調達 ・ 業務再開に必要な物資/備品/商品の調達（社内外より） ・ 物資の配分 ・ 物資供給・輸送ルートの維持 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急必要物資の調達 ・ 業務再開に必要な物資/備品/商品の調達（社内外より） ・ 物資の配分 ・ 物資供給・輸送ルートの維持 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務再開に必要な物資/備品/商品の調達（社内外より） ・ 物資の配分 ・ 物資供給ルートの維持

予算本部	<ul style="list-style-type: none"> ・全社的被害状況の把握（被害額・損害額） ・緊急資金調達（手元資金の確保） 	<ul style="list-style-type: none"> ・総被害額・損害額の把握 ・復旧予算の算出 ・資金調達手段の確保 ・政府、行政による資金援助等に関する情報の収集 	<ul style="list-style-type: none"> ・資金調達 ・復旧予算の配分（優先順位づけ） ・非常時の支払処理ルールの確立 ・非常時の会計処理ルールの確立 	<ul style="list-style-type: none"> ・資金調達 ・復旧予算の配分（優先順位づけ）
システム本部	<ul style="list-style-type: none"> ・IT インフラの被害状況の把握（ネットワーク/サーバー） ・ハードウェアの損害状況の把握 ・社内データの毀損状況の把握 ・稼働状況（パフォーマンス）の把握 	<ul style="list-style-type: none"> ・IT 資産の被害状況の被害額の見積把握 ・使用可能機器情報の収集 ・外部ネットワーク、情報システム環境の被害状況、稼働状況の情報収集（通信会社など） ・緊急対策情報の収集（通信会社等） 	<ul style="list-style-type: none"> ・IT インフラの復旧計画の立案 ・代替システムの配備・稼働 ・社内データの復元 ・データの退避 ・新運用体制の確立 	<ul style="list-style-type: none"> ・IT インフラの復旧 ・新ハードウェアの再配備（リプレイス） ・代替システムからのデータ移行

第5章 緊急連絡網

1. 緊急連絡網の整備

(1) 緊急連絡網（社内）

- ・ 大規模な災害や事故が発生し、従業員間での情報共有や安否情報の報告、対策本部からの指示を行う際には、緊急連絡網を活用する。
- ・ 緊急連絡網は部門ごとに作成し、保管・更新は各部門の職場責任者が責任を持って実施する。
- ・ 更新を行った際には、総務部長宛に書面にて更新情報を伝達する。

〈定期更新〉

- ・ 半年に1回、緊急連絡の情報の更新を必須とする。
 - ✧ 更新時期：4月、10月
 - ✧ 各更新時期の末日までに総務部長に最新の緊急連絡網の情報を書面にて提出する。

〈随時更新〉

- ・ 退職者・入社者がいる場合には、随時緊急連絡網の情報を随時更新し、総務部長に届け出ることとする。

〈緊急連絡網管理責任者：職場責任者〉

統括責任者：総務部長

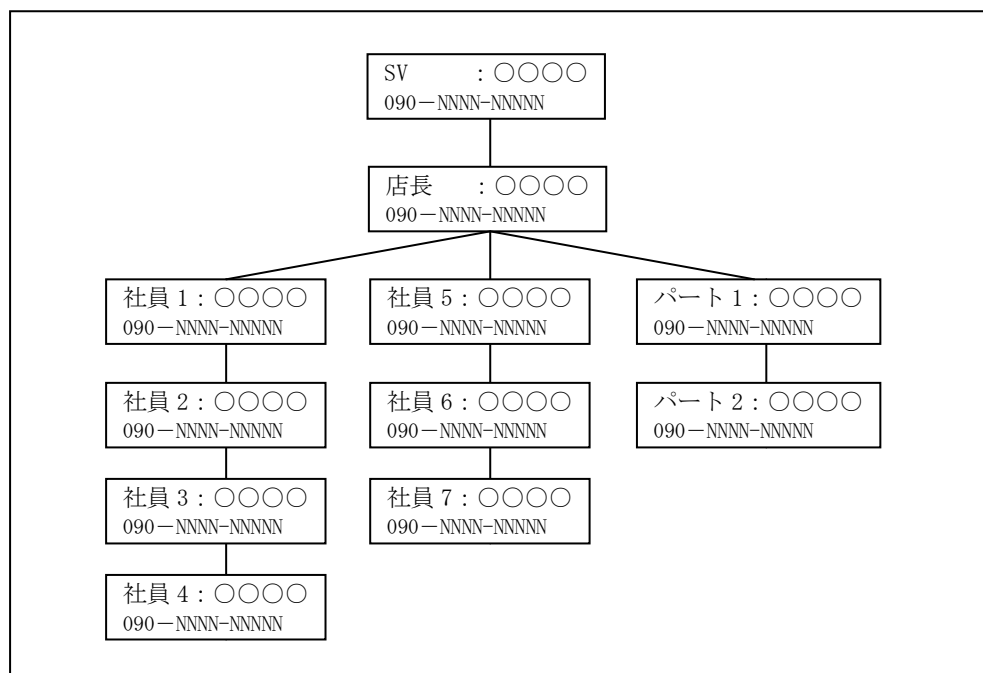
各部：部長

支店：支店長

店舗：店長

子会社：子会社管理部門責任者

〈緊急連絡網のイメージ〉店舗の例



(2) 緊急連絡網（社内へ提出用）

- ・ 日常、警備会社へ依頼している連絡先も同時に更新し、最新の状態を保つことが必要になります。

〈警備緊急連絡先変更届〉 →総務部へ提出

2. 社外連絡先一覧

- ・ 平常時に以下のような社外の連絡先一覧を作成し、緊急時に持ち出せるように整備する。
- ・ 組織単位に作成する。

連絡先機関名	氏名	連絡先	備考
〇〇電力	〇〇 〇〇	03-NNNN-NNNN	
〇〇ガス	〇〇 〇〇	03-NNNN-NNNN	
〇〇水道局	〇〇 〇〇	03-NNNN-NNNN	
〇〇（通信業者）	〇〇 〇〇	03-NNNN-NNNN	
〇〇警察署	〇〇 〇〇	03-NNNN-NNNN	
〇〇市（自治体）	〇〇 〇〇	03-NNNN-NNNN	
管轄行政機関	〇〇 〇〇	03-NNNN-NNNN	
〇〇病院	〇〇 〇〇	03-NNNN-NNNN	地域の緊急医療期間
〇〇システム	〇〇 〇〇	03-NNNN-NNNN	自社のシステム業者
〇〇工業	〇〇 〇〇	03-NNNN-NNNN	自社の設備業者