

地震だ!!

地震時初動対応マニュアル

新宿区内のお店の店員さん、店長さん、オーナーさん必見!

はじめに

首都直下地震が、この先30年間に70%程度の確率で起こると予想されています。2011年の東日本大震災でも首都圏は大混乱しましたが、さらに大きな揺れを伴う大地震が首都圏を襲った場合、火災や死傷者が数多く発生、交通・通信を含む東京の都市機能はマヒするであろうことは想像に難くありません。都庁をはじめとする高層ビルが立ち並び、百貨店や地下街、ホテルなどに来街者が溢れる新宿では、特に大きな混乱が想定されます。

一方で、観光が国の成長戦略の柱として位置づけられ、観光推進政策の強化や積極的な海外プロモーションが実施されています。アジアの急速な経済成長とあいまって、日本を訪れる外国人は今年(2017年)3,000万人に迫る勢いで増加を続けており、2020年までに4,000万人とする目標が定められています。新宿は都内で最も多くの外国人が来訪する街であり、区内のあらゆるところに外国人観光客の姿が目につきます。

ひとたび大地震が発生すれば、区内にいる来街者は、日本人であれ外国人であれ、さまざまな困難と混乱に直面することが予想されます。私たちは、地震による混乱の中で、観光客や来街者の命を守り、安全を確保するための準備が必要であります。新宿区内のそれぞれの事業者が、いざという時に的確な対応ができるようにしておくことは、来訪者の安全を守り、ひいては新宿に対する安心感や信用維持にもつながります。

この度、東京商工会議所新宿支部では、大地震が発生したとき、すぐに活用できる実践的な「地震時初動対応マニュアル」を制作しました。言葉の通じない外国人の方々とは指差しで意思疎通できる「コミュニケーションシート」とともに、新宿区内の店舗に配布することにいたしました。

経営者の方々、店舗の従業員の皆様とともに、このマニュアルの内容をしっかりと理解して身につけていただき、明日起きてもおかしくない大震災に備え、いざという時のお客様対応に活用していただければ幸いです。また、コミュニケーションシートは、レジ横などすぐにわかる場所に常に置いて、地震が起きたときに外国人のお客様との意思疎通にお役立てください。

本マニュアルの制作にあたり、ヒアリングにご協力いただきました皆様には感謝申し上げますとともに、このマニュアルを活用して、より“安全で安心な街、新宿”につながることを願っております。

2017年12月

東京商工会議所 新宿支部



地震時初動対応マニュアル

新宿区内のお店の店員さん、店長さん、オーナーさん必見！

初動から
お客様を避難場所へ
誘導するまで

もくじ

地震に備える	リスクを知る	大地震が起きた時、あなたのお店で起こるかもしれないことは？	P3-4
	備える	被害をできるだけ小さくするには	P5
		役割分担を決めておこう	P6
	避難場所地図	新宿区避難場所(広域)地図	P7-8
覚えておこう	地震のときの八か条	P9	
地震直後の行動	大地震時の初動対応行動	(1) 緊急地震速報が発表されたら	P10
		(2) 地震が起きたら	P10
		(3) 大きな揺れが収まったら	P11
		お客様・従業員の安否確認	P11
		救出・救護	P11
		店舗施設の安全確認	P12
地震後の行動	店内で待機	(1) 安全な待機場所への誘導	P13
		(2) 情報収集	P13
		(3) お客様への情報提供	P14
		(4) 食料・水の提供	P15
		(5) トイレの提供・案内	P15
		(6) 安否情報	P16
		(7) 店舗外への移動を希望する人への対応	P16
	避難場所への誘導	(1) ビル外への誘導(2F以上または地下の店舗)	P17
		(2) 避難場所への誘導	P18
	その他	総括	本誌編集までの経緯と総括
情報入手先／ 各種連絡先		国の災害情報、交通情報、新宿区SNS、新宿区災害情報 入手先	P23
		消防署・各国大使館連絡先	P24

外国人のお客様への対応は？

日本語・英語
中国簡体・繁体語
韓国語

コミュニケーション
シートを活用しよう
(本誌に差込み)



..... リスクを
大地震が起きたとき、あなたのお

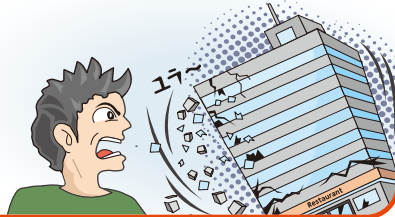
自分のお店の中にどのようなリスクがあるかを

建物(ビル)のリスク



建物が崩れる、倒れる

チェック!



天井が落ちてきたり、内壁が倒れてきたりする

チェック!



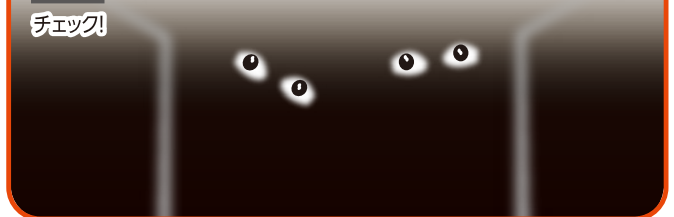
建物がゆがんで、出口のドアが開かなくなる

チェック!



停電で店内が真っ暗になる

チェック!



停電でエレベーターが動かなくなる

チェック!



停止したエレベーター内に人が閉じ込められる

チェック!



近隣や地下から出火した火災が迫ってくる

チェック!



店内やビルの内外でガス漏れが発生する

チェック!



確かめよう.....

店で起こるかもしれないことは？

確認することが、地震への備えの第一歩です。 少しでも可能性があればチェック!

店舗内のリスク



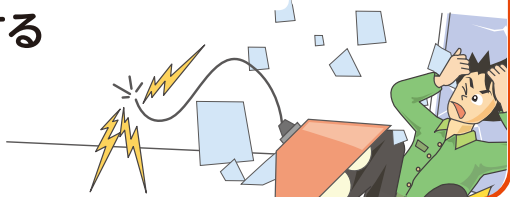
非常口や非常階段付近に障害物があり、避難が妨げられる



店内の商品が上から落ちたり、倒れ掛かってくる



店内のガラスが割れたり、吊り照明器具が落ちてきたりする



食器やグラス、ビンなどが落ちて割れ、床に散乱する



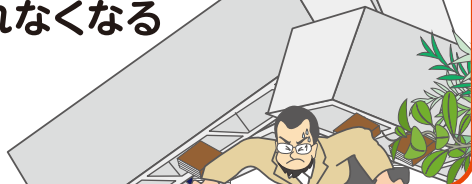
お客様や従業員が落下物などでけがをする



店内の家具、什器、備品などが落ちてきたり、倒れたりする



お客様や従業員が倒れた家具などに挟まれて、身動きが取れなくなる



非常口や非常階段にお客様が殺到し、将棋倒しなどの混乱が生じる



店内で火災が発生する



その他考えられるリスク



被害をできるだけ小

地震の発生は止められませんが、備えがあれば

1 建物の耐震診断を受け、必要な耐震補強を行う



2 店内の家具、什器を倒れないように固定する




3 落下したら危険な商品を高所に陳列しないようにする



4 各フロアで複数の避難ルートを設けておく



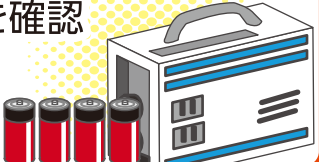
5 非常口への誘導標識・誘導灯が店内のどこからでも見えるようにしておく



6 非常灯、誘導灯が点灯することを常に確認しておく



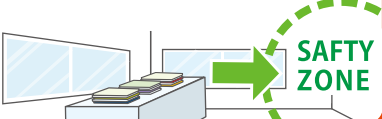
7 非常用電源がいつでも使用できることを確認しておく



8 フラッシュライト・懐中電灯と、予備電池を常備しておく



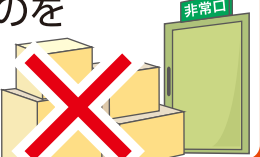
9 地震の際、店内で比較的安全な場所を、全スタッフが確認しておく




10 消火器の設置場所や使用方法を知っておく



11 避難ルートや非常口等に避難の妨げになるものを置かない



12 応急処置用の救急セットの置き場所を確かめておく



小さくするには(備え)

地震の被害を小さくすることができます。

役割分担を決めておこう

店内・社内・ビル内で自衛消防隊などが組織してある場合は、その役割を基本とします。

災害時の役割リスト

責任者

役職

氏名

(責任者が不在の場合の代行 ... 役職 氏名)

お客様避難誘導

担当
氏名

(外国人サポート 役職 氏名)

救護・応急手当

担当
氏名

初期消火

担当
氏名

情報収集・発信

担当
氏名

通報

担当
氏名

新宿区避難場所(広域)地図

お店と近くの避難場所(二つ以上)を地図で確かめておきましょう。



**避難場所を
把握しておこう**

当店の近くの避難場所は

です。

「避難場所」と「避難所」の違いを知っておきましょう!


大地震などが起きた際、切迫した災害の危険から逃れるため一時的に滞在することを前提とした場所や施設を「避難場所」といい、直接の災害が去った後、その後の避難生活を送るための場所や施設を「避難所」と言います。店舗内で安全に待機できない場合にはお客様を近くの避難場所に誘導します。 (*内閣府のHPより抜粋)



地震のときの八か条

八か条を繰り返し声に出して読んで覚えましょう。
いざというとき、必ず役に立ちます。

その1  わが身とお客様の身の安全

その2  揺れがおさまったら火の始末
火が出たら落ち着いてすばやく消火

その3  あわてて外に飛び出さな

その4  ドアを開けて出口の確保

その5  身を屈め、頭を保護し、危険なものから離れる

その6  ビルや地下街では係員の指示に従って行動を

その7  避難は徒歩で、持ち物は最小限に

その8  デマで動くな。正しい情報で行動

大地震時の初動対応行動

(1) 緊急地震速報が発表されたら

大きな地震がくることを店内に知らせる

ガラスや什器から離れ、店内のより安全な場所にお客様を誘導

体を低くし、カバンや買い物かごで、落下物から頭を守るよう声掛け



「地震が来ます。強い揺れに備えてください。窓ガラスから離れてください。上から落ちてくるもの、横から倒れてくるものに注意して、自分の身を守ってください。」



「体を低くし、持ち物や買い物かご等で頭を保護し、落下物に注意してください。」



(2) 地震が起きたら

【原則】大きな揺れがおさまるまで、店内の安全な場所で待機する

ガラスや什器から離れ、店内のより安全な場所にお客様を誘導

体を低くし、カバンや買い物かご等で、落下物から頭を守るよう声掛け

慌てて外に飛び出すのは危険なので、飛び出そうとする人を制止

店内放送が使えるときは、指示や誘導をアナウンス

出口の確保: 出入口のドアを開ける



「大きな地震が発生しました。倒れやすいものや窓から離れてください。体を低くして、その場から動かないでください。持ち物や買い物かご等で頭を保護し、落下物に注意してください。この建物は、大きな地震でも安全です。落ち着いて、揺れがおさまるまで、その場にいてください。」

外国人への対応について

訪日客の中には、日本語がわからない方もいらっしゃいます。そうした方は大地震の際、何が起きているかわからず、不安や恐怖で動けなくなってしまうこともあります。そんな時に大切なのがコミュニケーションです。日本語でもいいのでこちらから声をかけて安心させましょう。また、コミュニケーションシートを活用するのも便利です。

(3) 大きな揺れが収まったら



火事が発生したら、初期対応の3原則を徹底

3原則 = 通報 → 消火 → 避難

① 早く知らせる!

大声、非常ベルなどで周囲に火災を知らせ、119番通報

② 早く消す!

火が横に広がっているうちは消火器、水、毛布などで消火

③ 早く逃げる!

火が天井付近まで燃え広がったら、全員その場から避難

119番
通報の要領

1. 火事であることを伝える
2. 自分の名前と現場の住所・建物の名前を伝える
3. 近くの目標物をつたえる
4. 使っている電話の電話番号を伝える
5. 何が燃えているかを伝える



テレビ、ラジオ、スマホなどで地震の状況を情報収集

店内で待機するか、
店舗外に避難するか
判断



「現在、館内の安全を確認しております。お客様は、次のアナウンスがあるまで、その場で待機してください。」

お客様・従業員の安否確認

お客様と従業員の中に、けが人や不明者がいないか確認

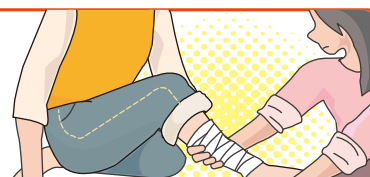


トイレ、個室などに閉じ込められている人がいないか確認



救出・救護

けが人を安全な場所に移動して、
応急手当(重傷の場合は119番通報)



挟まれたり、閉じ込められている人の救出
(救助者自身の安全確保が優先)



店舗施設の安全確認

- 店舗施設内を応急点検し、当面の間、店内で安全に待機できるか確認



- 応急点検の結果、次のような場合には店舗外に避難誘導する
 - 店内や入居ビル内で火災が発生
 - 店内や入居ビルに被害があり、天井等の構造物が落下する恐れがある
 - 店内に什器や商品が多く落下しており、安全に待機できる場所がない
 - 入居ビルの防災管理者から、館外へ避難を指示・指導された
 - 店内または入居ビル内でガス漏れや水道管破損による漏水が発生

待機の場合

13ページへ

避難する場合

17ページへ

店内で待機

(1) 安全な待機場所への誘導

店内での待機を決定したら、待機するお客様を店内のより安全と思われる場所に誘導する。大地震の後には、数多くの余震が発生し、本震と同規模程度の大きな余震もありうることを十分配慮して、待機場所を決める。

*余震や周辺の火災等の影響により、店内の安全が確保しにくい状況になった場合には、ただちに店内から出て、待機者を避難場所に誘導する。

(2) 情報収集

収集する情報

- 地震の規模・余震への警戒情報、災害状況・被災範囲
- 避難指示・避難勧告等
- 交通機関の運行状況・復旧見通し
- 道路情報



情報収集方法

- テレビ、ラジオ
(停電時は、電池式ラジオが有効)
- 国(気象庁、内閣府、消防庁等)や東京都、新宿のウェブサイト
- 新宿区のSNS (facebook, Twitter)

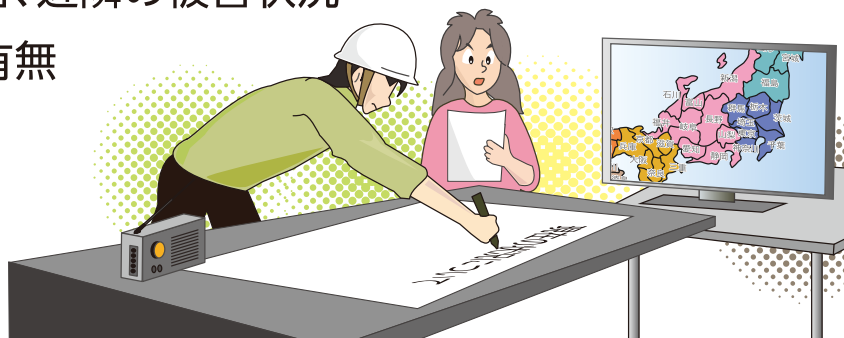


各情報の入手先はP23参照 

(3) お客様への情報提供

店内のお客様に提供する情報

- 震源地と震源の大きさ(マグニチュード)
- 各地の震度と大まかな被害状況
- 津波被害の有無、程度
- 電車・バス・地下鉄などの交通状況、復旧見通し
- 道路情報
- 自店の損傷具合、近隣の被害状況・
倒壊の危険の有無



情報提供の方法(責任者と情報担当者が中心となるで行う)

- テレビが使える時は、待機場所にテレビを移動し、地震に関する番組を流す
- ホワイトボード、ポスター裏面などに収集した情報(要点)を書き出し、新しい情報が入った時は、口頭で待機者に伝達
- 人数が多い場合は拡声器を使用



(4) 食料・水の提供

- 店内に備蓄している食料・水を
余裕があれば提供



- 商品として食品・飲料を扱っている店舗では、
商品を提供することを考える

- 飲食店では、在庫食材を使って食料を提供することを考える

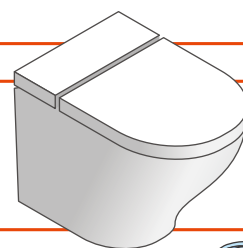
- 周囲にコンビニ、スーパー等がある場合は、従業員の3日分に加
え、若干の余裕を持って、食料・水を買っておく。

- 食料・水の備えが足りない場合は、区の給水や
炊き出し等を利用

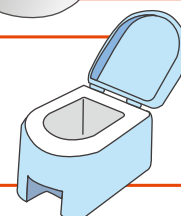
(5) トイレの提供・案内

- 店内待機者のみならず、可能な範囲で、店外に滞留・通行して
いる人にもトイレを提供

- 断水や停電等で水の供給が止まって
いる場合は、水洗の利用を制限



- ポータブルトイレの備蓄がある場合
は、それらを利用



(6) 安否情報

- **災害伝言サービス、災害伝言板の利用を案内する**
通信各社の災害伝言ダイヤル(171)、災害用伝言板の利用を案内する

災害用伝言ダイヤルのしくみ
電話で伝言音声を残す

171
をダイヤル

指定の
電話番号に
伝言を録音

心配をしている
家族は全国どこから
でも伝言を聞ける

*携帯電話・スマートフォンで利用する場合は、契約している通信事業者にご確認ください。

災害用伝言板のしくみ
携帯・スマホでの伝言メッセージ

災害伝言板>
安否情報登録>
コメント入力>
送信

伝言メッセージ
が登録される

災害伝言板>
安否確認画面>
電話番号入力>
伝言を聞く

*上記はドコモの場合の概要です。キャリアによって手順の違い、契約・登録形態の違いがあります。

- **外国人の安否確認**

外国人には、都内にある各国の大使館・領事館等の連絡先を案内し、直接大使館等に安否の連絡をするよう勧める

各情報の入手先はP24参照 



(7) 店舗外への移動を希望する人への対応

目的地まで徒歩での移動が可能な人

- 交通機関の復旧まで店内で待機することを勧める
- 本人の希望が強い場合は、行き先と道路状況等を確認の上送り出す(余裕があれば、水と食料を持たせてあげる)

近隣のホテルに滞在中の観光客・旅行者

- 区内等、徒歩圏内のホテルに戻ることを希望する人には、ホテル側と連絡を取り、ホテルの受け入れ体制と移動ルート of 安全を確認のうえ送り出す。外国人の場合、ホテルの電話番号とホテル名を書いたカードを用意し、迷ったら周囲の人に見せて助けてもらえるようにするとよい

避難場所への誘導

(1) ビル外への誘導 (2F以上または地下の店舗)

- 店内で安全に待機できないときはお客様を店の外に避難誘導
- スタッフが避難ルートの安全を確認(避難ルートに障害物や落下物がないか、通行に危険な場所がないか)
- 安全が確認されたルート(非常階段等)を通して、ビルの外に誘導
- 避難時にエレベーターは使わない
- ひとりで階段を上り下りできない人がいる場合、周りの人に援助を依頼



(2) 避難場所への誘導

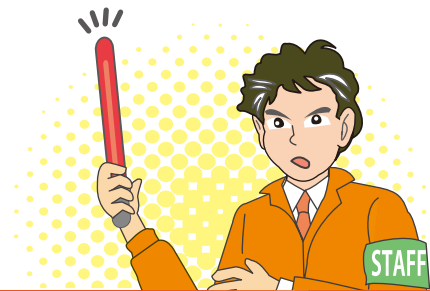
店内のお客様が全員ビル外に出たことを確認

これから避難場所(場所の名称をはっきりと伝える)に避難するので、ついてくるように案内

スタッフが先導して、避難ルートを通して最寄りの避難場所に誘導(通常の避難ルートが危険な場合、通行禁止になっている場合、混雑で通行できない場合は、代替ルートで誘導)

避難場所はP7参照 

スタッフは目立つ服装または目立つ目印になるものを持つ



本誌編集までの経緯と総括

起こることがかなり確実な首都直下地震

死者6,435名、負傷者43,792名、全半壊約25万棟の被害をもたらした阪神淡路大震災から20年以上が経ちました。その後も、中越地震、東日本大震災、熊本地震など大きな地震が日本各地で発生し、多くの犠牲者と被害が出ました。

政府は、「首都直下地震」が30年以内に70%程度の確率で起こるという予想を発表しています。起こることはかなり確実な災害であると考えべきです。

首都直下地震が起これば、新宿区は最大震度6強の揺れに襲われる可能性があります。地震の揺れで17万5千軒が全壊、都内だけで1,200件の火災が発生し、2万3千人の死者が出ると予想されています。また大規模な停電と断水が発生するとともに、首都圏のほぼ全域で電話や携帯電話の発信が規制され、翌日まで通信ができなくなります。

交通機関は、地下鉄、JR、私鉄ともに地震発生とともに運転を見合わせ、運転再開まで1週間から1ヶ月程度かかる見込みです。道路や首都高、高速道路は、災害後の緊急輸送車両が優先となり、一般車は通行が規制されます。一般道路も地震による損傷や車両・歩行者による混雑が激しく、救急車や消防車が現場に到着することが難しくなるでしょう。

(内閣府「首都直下地震の被害想定と対策について」より)

増える外国人観光客、来街者

東京でオリンピック・パラリンピックが開催される2020年までに、訪日外国人観光客を4,000万人に増やそうという計画が着実に進んでいます。2016年に日本を訪れた外国人旅行者は2,400万人ですが、その3分の1にあたる約800万人が新宿・大久保に来訪しています。百貨店や飲食店、家電量販店、ホテルなどの集中する新宿区は、多くの外国人、日本人をひきつけています。

その中には、高齢者や障がいのある方、妊婦や小さい子ども連れなど、地震などの災害が起こったときにすばやく行動して身の安全を確保できにくい人も含まれています。また、新宿に不案内で、災害時にどこに避難したらよいか見当のつかない人も多くいます。

地震が起きたら

このようにさまざまな人が多く集まる新宿が大地震に襲われたときのことを想像してみてください。建物は大きく揺れ、商品は棚から落ち、割れたガラスやはがれたタイルなどがビルの上から落ちてくるでしょう。停電や断水が発生し、電話も通じなくなるでしょう。店内や周囲で火災が発生するかもしれません。

お客様だけでなく、従業員のなかにもどうしたらよいかわからず、パニックになる人がいるかもし

れません。消防・警察・自衛隊、都や区などはただちに災害対応を開始しますが、新宿を含む首都圏全域で大きな被害が出ている状況で、行政による対応には限界があります。目の前にいるお客様と従業員の命を守り、安全を確保することは、私たち新宿区内の事業者の使命であり責任です。

ひとつひとつの事業者ができることは限られていますが、それぞれが災害時に果たすべき役割を確実に果たせば、地域としての災害対応力を発揮することができるのです。それぞれのお店で、地震に備えてスタッフを訓練し、いざというときには、お客様を落ち着かせ、安全な場所に誘導し、必要な情報を提供することが大切です。

新宿区内で働く人は約70万人いますが、そのうちおよそ25万人が小売やサービス業の仕事に就いています。災害が発生したとき、アルバイトや外国人スタッフも含めて、さまざまなお店で働くこの25万人が、自分のお店のお客様の安全を守るための行動がしっかりできれば、大きな力になるでしょう。

地震時初動対応マニュアル

東京商工会議所新宿支部では、大地震が発生したとき、新宿区内のお店のスタッフがお客様と自分自身の安全を守り、被害や混乱の拡大を防ぐことができるよう、対応マニュアルを作ることとしました。

マニュアル作りでは、次の点を基本方針としました。

- 【1】 言語や生活習慣、防災意識の異なる外国人旅行者が、震災時に的確な行動をとり、自身の安全を確保できるようにすることを特に念頭におく。
- 【2】 防災対応が必ずしも十分でない小規模事業者(小売業・飲食業など)の社内教育用として、経営者・従業員等が活用できるものとする。
- 【3】 「新宿ルール実践のための行動指針」、新宿区地域防災計画、首都直下地震帰宅困難者対策協議会最終報告など、既存の計画や方針を前提とする。

「新宿ルール実践のための行動指針」

1. むやみに移動しない
2. 現地本部を中心に連携する
3. 地域で傷病者に対応する

- 【4】 新宿区内の事業者の店舗における地震防災に関する実態を十分把握し、現場で無理なく実施できる内容とする。

そのため、マニュアル作成の過程では、新宿区内のさまざまな事業者へのヒアリングや店舗視察を行い、地震防災に関する現状を十分に把握するとともに、現場でできること、現場で必要な情報、すでに取り組んでいることなどを聴きだすことに重点を置きました。

事業者ヒアリングでわかったこと

東日本大震災時の店舗での対応

- 地震後、安全のために店を閉めた事業者と、営業を延長して帰宅困難者などに水や日用品等の販売を続けた店と、両方の対応があった。
- 地震後、各施設・店舗が店内のお客様をすぐ外に出したことで、道に人があふれ、混乱につながった。
- 地震後、店内に留まりたいお客様は、店内で待機していただいた店もあった。
屋外に使えるトイレがなくて、トイレを使わせてほしいと店に入ってきた帰宅困難者が多くいた。

事業者の地震防災への取り組み

- 一部の事業者は、防災マニュアルや事業継続計画を整え、防火防災を経営の主要課題に位置づけている企業もある。
- 中小事業者の多くは、消防計画の策定と消防訓練を実施する程度で、地震対応の計画やマニュアルは未整備。
- 地震に伴う停電による店内の混乱への対策が未検討の事業者がある。
- 大きなビルや地下街では、独自の防災センターがあり、災害時、テナント店舗はビル・地下街の防災計画・マニュアルにもとづく対応を求められる。
- 最寄りの避難場所がどこかさえない店舗責任者もいる。
- 建築基準法上の耐震対策の対象になっていない東口周辺の小規模ビルなどは、ビル自体の耐震性にも問題がある。
- 小規模ビルの中には、ビルオーナーが新宿に住んでいないこともあり、いざというときの現場対応は期待できない。
- 店舗の入れ替わりが頻繁で、近隣の店舗との繋がりが薄くなり、災害時の協力が期待できない。

地震防災への従業員の関与

- 消防訓練や防災訓練に従業員のほぼ全員が参加している事業者と、従業員が防災にあまり関心をもっていない事業者がある。
- 従業員の入れ替わりが激しい店舗が多く、せっかく災害対応を訓練しても、1年以内に新しいスタッフに入れ替わってしまい、訓練の効果が薄い。
- 従業員には、災害リスクや避難誘導方法などを伝えてあるが、彼らは災害に対する切迫感が希薄。

震災時の外国人のお客様対応

- 近年、中国だけでなく、東南アジア、ヨーロッパから外国人のお客様が増えている。
- 災害時の外国人対応で重要なのは、「外国人にも十分に配慮している」という信用を保つこと。
- 多くの店舗では災害時の外国人のお客様への対応が十分検討できていないというのが、実態である。
- ことばができないので、外国人のお客様を避難誘導したり、必要な情報を提供することが難しいと感じている事業所は多い。
- 外国人の接客のために、外国人スタッフを置いている店舗が増えてきている。
- 外国人の従業員には、災害時に外国人のお客様対応の役割を期待している。

非常用食料・水の備蓄

- 3日分の食糧や簡易トイレや防寒グッズを備蓄している事業者もある一方で、特に非常食などの備えをしていない店舗もある。
- 商品以外に水等の備蓄を持ち、半日～1日はお客様が店内に滞留しても対応できる店舗もある。
- 食品を扱っている店舗では、備蓄が足りなくなれば、商品を提供する。

地震対応マニュアル

- 東京商工会議所でマニュアルを作ってくれるのはありがたいとの声は多い。
- マニュアルの内容や体裁に関しては、以下のような声が聞かれた。

- すぐに使えるマニュアルが良い。
- 火災・地震発生時に外に避難か、店内に留まらせるのか判断が難しいので、判断基準がわかるマニュアルがあると良い。
- 平時に読んで災害の備えをしておくマニュアルと、災害発生時に手に持って使う1枚ものシートの両方があるとよい。シートには、災害時に次にすべき行動が取れるような内容がほしい。
- すぐに使える項目をシートにして、レジまわりなどに置いておきたい。
- シート状のマニュアルをお客様に見せながら説明できるとよい。
- 外国人に対して、災害時にどのような指示をしたらよいか、多国語で書かれたシートがあると便利。

このような新宿区内の事業者からの声をできるだけ反映し、地震防災マニュアルのない事業者が、そのまま店舗で使い、すでに防災マニュアルのある事業者においても、既存マニュアルの補完として活用できる内容としました。

また、冊子のマニュアルと別に、A4サイズの「コミュニケーションシート」を用意し、外国語がわからない店舗スタッフでも、地震発生時に外国人のお客様と最低限必要な意思疎通ができるようにしました。



地震時初動対応マニュアル冊子とコミュニケーションシート

各種情報入手先

国の災害情報

■ 内閣府防災情報ページ

<http://www.bousai.go.jp/>

〒100-8914 東京都千代田区永田町 1-6-1 内閣府政策統括官（防災担当）



■ 国土交通省防災情報提供センター

<http://www.mlit.go.jp/saigai/bosaijoho/>

携帯端末からは、<http://www.mlit.go.jp/saigai/bosaijoho/i-index.html> をご利用ください

〒100-8918 東京都千代田区霞が関 2-1-3



■ 総務省消防庁災害情報

<http://www.fdma.go.jp/bn/2017/>

〒100-8927 東京都千代田区霞が関 2-1-2



■ 国土交通省気象庁

<http://www.jma.go.jp/jma/index.html>

〒100-8122 東京都千代田区大手町 1-3-4



交通情報

■ 公益財団法人日本道路交通情報センター災害時情報提供サービス

<http://saigai.jartic.or.jp>

〒102-0072 東京都千代田区飯田橋一丁目 5 番 10 号（教販九段ビル 7-8 階）



■ 国土交通省 道路防災情報

<http://www.mlit.go.jp/road/bosai/bosai.html>

〒100-8918 東京都千代田区霞が関 2-1-3



■ 東京都防災ホームページ 災害に関する情報

<http://www.bousai.metro.tokyo.jp/saigai/1000045/1000587.html>

〒163-8001 東京都新宿区西新宿 2 丁目 8 番 1 号



新宿区SNS



Facebook @shinjuku.info



twitter @shinjuku_info



（新宿区役所）〒160-8484 東京都新宿区歌舞伎町 1-4-1

新宿区災害情報

■ 新宿区 総務部-危機管理課

TEL 03-5273-3874 FAX 03-3209-4069

<https://www.city.shinjuku.lg.jp/index.html>

（新宿区役所）〒160-8484 東京都新宿区歌舞伎町 1-4-1



消防署・各国大使館連絡先

消防署

■ 新宿消防署 TEL 03-3371-0119 〒169-0073 東京都新宿区百人町 3-29-4
<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/hp-sinjyuku/annai/honsyo.html>



■ 牛込消防署 TEL 03-3267-0119 〒162-0815 新宿区筑土八幡町 5-16
<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/hp-usigome/>



■ 四谷消防署 TEL 03-3357-0119 〒160-0004 東京都新宿区四谷 3-10
<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/hp-yotuy a/>



駐日各国大使館

■ 米国大使館・領事館
TEL 03-3224-5000 〒107-8420 東京都港区赤坂 1-10-5
<https://jp.usembassy.gov/ja/>



■ 中華人民共和国駐日本国大使館
TEL 03-3403-3388 〒106-0046 東京都港区元麻布 3-4-33
<http://www.china-embassy.or.jp/j>



■ 大韓民国大使館
TEL 03-3452-7611/9 FAX 03-3452-7420 〒106-0047 東京都港区南麻布 1-2-5
<http://jpn-tokyo.mofa.go.kr/worldlanguage/asia/jpn-tokyo/main/>



■ 台北駐日経済文化代表処
TEL 03-3280-7800~1 FAX 03-3280-7923 〒108-0071 東京都港区白金台 5-20-2
http://www.roc-taiwan.org/jp_ja/index.html



■ 英国大使館
TEL 03-5211-1100 FAX 03-5275-3164 〒102-8381 東京都千代田区一番町 1
<https://www.gov.uk/world/japan>



■ タイ王国大使館
TEL 03-5789-2449 FAX 03-5789-2428 〒141-0021 東京都品川区上大崎 3-14-6
<http://www.thaiembassy.jp/>



■ ベトナム社会主義共和国大使館
TEL 03-3466-3311 〒151-0062 東京都渋谷区元代々木町 50-11
<http://www.vnembassy-jp.org/ja>



■ ネパール国大使館
TEL 03-3713-6241 FAX 03-3719-0737 〒153-0064 東京都目黒区下目黒 6-20-28
<http://www.nepalembassyjapan.org/japanese/>



その他駐日外国公館については下記外務省ホームページより検索してください。
<http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/embassy/index.html>



地震時初動 対応マニュアル

発行：東京商工会議所 新宿支部

〒160-0023

東京都新宿区 西新宿 6丁目 8-2 BIZ 新宿

Tel.03-3345-3290 FAX.03-3345-3251

(地域持続化支援事業)

編集：株式会社 JTB 総合研究所

〒105-0014

東京都港区芝 3丁目 23番 1号

セレスティン芝三井ビルディング

Tel.03-6722-0700 FAX.03-6722-0753

制作：有限会社アドスタッフ

〒153-0051

東京都目黒区上目黒 1丁目 17番 8号

中目黒 K.R.K ビル 401

Tel.03-3791-8165 FAX.03-3791-0516

監修：工学院大学

建築学部まちづくり学科 教授

TKK助け合い連携センター長

博士(工学) 村上 正浩

2017年11月 東京商工会議所 新宿支部

※禁無断転載、複製

Shinjuku Chapter, The Tokyo Chamber of Commerce and Industry

東京商工会議所

新宿支部

〒160-0023 東京都新宿区西新宿6-8-2 BIZ新宿
Tel.03-3345-3290 Fax.03-3345-3251
<http://www.tokyo-cci.or.jp/>