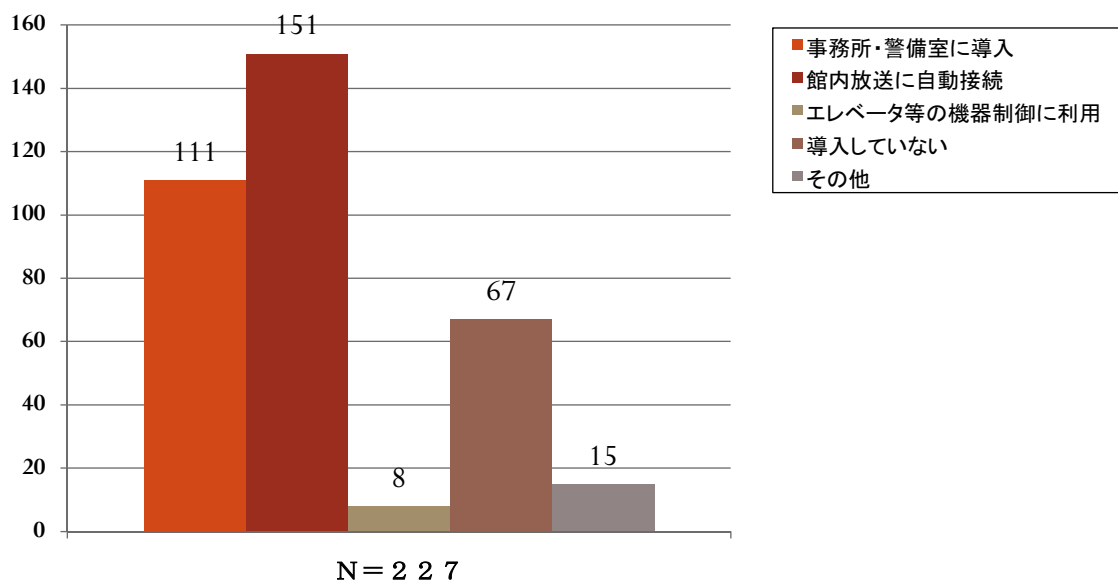


百貨店における導入状況

平成21年3月12日
日本百貨店協会
常務理事 今井成价

緊急地震速報の導入状況について(店舗別・複数回答可)

日本百貨店協会加盟 87社261店舗による調査



その他の意見

- ・4月までに導入する(6店舗)
- ・百貨店単体ではなく入居する駅ビルや商業施設に設置済み(2店舗)
- ・テナントビルなので、ビルとして導入を検討中

緊急地震速報を導入して良かった点・悪かった点(自由記入)

- 地震が起きたあと緊急地震速報が作動したため、お客様が、更に大きな地震が来るのではと身構えてしまった。
- 従業員の防災意識の向上につながった。
- 気象庁の定期点検が数多くあり、通信異常がその都度発生するため、各店への連絡が大変。
- お客様の安心につながっている。
- 消防法により非常放送設備に接続することが認められないため、館内に自動放送するための機器を別途設置する必要があり、このために多額の費用が発生している。
- システムとして精度に課題が残されている。
- 一般の方への緊急地震速報の認知（チャイム音）などが足りないと思う。
- 誤報の場合のキャンセル報のあり方等を検討してほしい

緊急地震速報行動マニュアル(伊勢丹・三越)

○「緊急地震速報」は、防災対策の一環
直下型地震対策の道しるべ

緊急地震速報行動マニュアル (株)伊勢丹

○「周りの人と自分の身の安全確保は、5つの場面の声掛けと5秒で1つのアクション」

①緊急地震速報を聞いたとき
「地震が来ます！」など、声掛けし、周りの人(お客様、従業員)に知らせる。「強い揺れが来ます！身構えてください」

②揺れを防止するとき
「落ちてくださいい！」など、声掛けし、周りの人と自分の身の安全を確認。あわてずにできるだけ広く安全な場所へ移動し、しゃがんで身構える。

③揺れがおさまったとき
大地震1分過ぎたらまず安心。「大丈夫ですか！」などと、声掛けし、周りの人と自分の身の安全を確認。④従業員同士が声を掛け合うとき
⑤誤報だったとき
「申し訳ありません！誤報でした！」などと、声掛けし、すぐお知らせする。

【緊急地震速報の文意】
直下型地震の場合
(震度4以上の地震発生)
キリン・キリン
「地震発生！」
「強い揺れが来ます！」
「落ちてください、揺れに備えてください」
「係員の指示に従ってください」
10秒以内の場合は、放送の途中で届きます。

遠隔地地震の場合
(30秒後)
キリン・キリン・キリン
「揺れが来ます！」
「強い場所では身構えてください」
(20秒後)
キリン・キリン
「もうすぐ揺れが来ます！」
「しゃがんで身構えてください」
(10秒後)
キリン
「揺れが来ます！」
「しゃがんでください」
(5秒後)
「すげえ揺れです！」

氏名(フリガナ) 緊急連絡先

・・・緊急地震速報放送後の行動・・・

全体の流れ: 放送 → 全従業員への対応 → 地震計による自動館内放送 → 自動消防防の活動 → 各店本部による館内放送

緊急地震速報の自動放送: 地震発生 → 地震計による館内放送 → 自動放送(別) → 状況確認・報告

状況確認・報告: 館内に被害がないか被害が少ない場合、被害が少なからずある場合、大きな被害があり従業員が避難できない場合、被害発生が確認された場合、揺れが収まった場合、揺れが収まらなかった場合。

緊急地震速報6大用語: 従業員は、お取引に応じた声掛けをし、通路などの広い場所へ誘導して、お客様と自分の安全をはかります。

揺れが収まった時の4つの安全確認: 各館の自衛消防隊地区隊長は以下の項目を確認し、伝令又は内線電話により各店災対本部あるいは販売サービス報告

1. 地震が収まりました！しゃがんで下さい！
2. 落ちついて下さい！走り回って下さい！
3. エスカレーター、エレベーターは使用しないで下さい！
4. 揺を確認して下さい！
5. 落下・転倒防止に注意して下さい！
6. 火から離れて下さい！(揺れが収まれば「火を消して下さい！」)

緊急地震速報行動マニュアル(近鉄百貨店)

4. 被災後、自宅待機中の行動要領

- 社会機能のマヒが続く間は原則自宅待機とする。
- 居住地周辺の復旧活動に協力する。
- 出社が可能になった段階で職場に連絡し、指示に従う。
- 職場に連絡がつかない場合は、居住者に近い店舗へ出社し、状況の把握に努める。

5. 社員の安否確認の方法

安否確認のメールを受信したら、ボタンに従い、速やかに安否状況、被災状況を報告する。

①メール本文のURL
[http://www.e-kakushin.com/~] をクリック

②本人の安否・出社可否を
それぞれ選択する。

③家族の安否・家族の状況をそれぞれ選択する。

被災者の状況

本人の安否

- 安全
- 危険
- 不明

出社可否

- 出勤可能
- 出勤困難
- 出勤不可
- 自宅待機
- 不明

家族の状況

家族の安否

- 安全
- 危険
- 不明

家族の状況

- 全員無事
- 負傷者有り
- 中等負傷者有り
- 重大事故あり

4. 安否状況などを確認後、報告ボタンを押す。

④「登録が完了しました。」のメッセージを確認後、コメント報告する。(任意)

⑤「登録が完了しました。」のメッセージを確認後、コメント報告する。(任意)

※メールアドレスを登録していない者および電話で報告する者は、速やかに次の番号へ電話をかける必要があります。

TEL.03-3513-7600

6. その他

- 家族、住居が無事な者には、復旧要員として勤務を要請することがある。
- 被害状況、復旧状況に応じて別途指示を出す場合がある。

※派遣社員の方は、派遣元の会社へ被災状況の報告を行うとともに職場へも報告してください。

※このカードは、定期入れ等に入れて、常時携帯してください。

Kintetsu 近鉄百貨店

1. 営業時間中に発生した時の行動要領

第1次活動 (緊急地震速報発表時)

- パニックの防止
大声でお客様に注意を呼びかける。「落ち着いて係員の指示に従ってください。」
「お子様を保護してください。」
- 避難誘導・安全確保
お客様を近くの安全な場所へ避難誘導し、自分自身も身を守る。「その場でしゃがんでください。」
「頭を守ってください。」
「その場から離れてください。」
- 火気の使用停止等
火気の使用を停止し、ガスの手許栓を閉鎖する。鍋等から離れる。
- エスカレーター・エレベーターの停止
お客様に大きな声で呼びかけてエスカレーターを停止させ、お客様を安全な場所へ誘導する。

第2次活動 (揺れがおさまった時点)

- 自衛消防隊活動の開始
自衛消防隊の要員はその任務につく。
- 各階避難
避難誘導担当者は、余震に備え、お客様を各階の広い安全な場所へ誘導する。安全な場所を記入してください。
- エレベーター内残留者の確認
エレベーター担当者は、事前停止が間に合わなかった場合等でエレベーター内に残っておられるお客様を安全な場所へ誘導する。
- トイレ内残留者の確認
トイレ担当者は、トイレ内に残っておられるお客様を安全な場所へ誘導する。

第3次活動 (被害が大きい場合)

- 店外へ避難する
非常放送の店外避難の指示に従い、店外へ避難する。
- 店外の避難場所を記入してください。

2. 閉店する

非常放送で閉店の指示があれば各出入口担当者は警備員が施設するまで警備にあたる。

外出中の対応

- まず、自分自身の安全の確保および家族・住居の安全の確認を行い、可能な限り帰社し復旧活動を行う。
- 外出中で帰社が困難な場合は、職場に状況を報告し指示を受ける。

2. 通勤途中で発生した場合

- まず、自分自身の安全の確保および家族・住居の安全の確認を行い、可能な限り出社し復旧活動を行う。
- 出社、帰宅いずれの場合も、職場へ状況報告する。

3. 休日・休暇時に発生した場合

- まず、自分自身・家族の安全を確保する。
- 本人の安否、家族・住居の状況、出社の可否、避難先等を職場に可能な限り連絡する。



緊急地震速報行動マニュアル(大丸・松坂屋)

防災マニュアル

※定期入れや財布などに入れ、必ず携帯しましょう
※人災警報、組織改正等で役割、連絡先が変更になる場合は記入事項を書き換えます

災害等発生時の行動指針

休日・時間外の場合 勤務中(出張を含む)

災害等の発生

被災した場合は、防災マニュアルに従う

自身の安全確保 → 被災状況を把握し、安全な場所へ避難する

家族の安全確認 → 会社へ状況連絡
緊急連絡網が不滞の場合災害伝言ダイヤルの利用

出社手段の確認

出社

大丸・松坂屋 フロントリテイリング

災害伝言ダイヤル171の利用方法

※伝言(災害伝言)「録音」または「再生」のため。

- 録音又は公衆電話から「171」をダイヤル
- 録音の操作「1」をダイヤル 「2」再生の操作「2」をダイヤル
- 録音(自宅)の電話番号を市外局番からダイヤルする。
(☆☆☆☆)☆☆☆☆☆☆☆☆ (市外局番は不可)
- 伝言の「録音」「再生」のため「1-#」をダイヤル

伝言(災害伝言)

(録音時間「30秒」以内)

録音完了 伝言確認

主要店舗防災センター電話番号

〈都 都 都〉	大丸東京店	03-3217-4923
〈中 部 〉	松坂屋名古屋店	052-264-7501
〈関 西 〉	大丸高槻店	06-6252-9000
	大丸奈良店	011-828-1100
	大丸多店	092-733-8085

- 緊急連絡網の連絡先(職場用)
- 避難場所(勤務地、自宅周辺)
- 伝言ダイヤル登録電話番号(携帯電話番号不可)

III 営業時間中に地震が発生した場合の対応

基本動作・フローチャート

緊急地震速報
地震発生

まず自分の身を守る

地震対応ファンクションマニュアルに基づく行動

パニックの防止

自衛消防隊の活動

火災発生 → 火災なし

消防署の活動

自衛消防隊(対策本部)の指示に基づく行動

IV 地震対応ファンクションマニュアル

まず第一に自分の身を守る

緊急地震速報

「ままもなく揺れがきます。頭を低くして待機して下さい。」と放送されます。

○火災停止、ガスの元栓を閉鎖、タコ等々の火の始末確認、お客様を避難に誘導

○エレベーター・エスカレーターの使用禁止

○避難経路(ブリッジ)の使用禁止呼びかけ

地震発生

○「落ち着いてください。」と大声でお客様に注意を呼びかけ、パニックの防止。

揺れが収まったら

※自衛消防隊における任務の継続と行動

○自衛消防隊の隊員の指示に従って行動

○エスカレーター・エレベーターの停止、シャッターの降下

○お客様を店内の安全な場所へ大声で誘導(避難経路付近など広い場所)

○お客様の有傷の確認、報告

○避難・避難の要請物品の片付け

○避難経路の確保(子供・高齢者・女性)

○避難場所の避難場所への誘導・案内

○高層階の逃げ遅れた人の確認、室内検査

○出社従業員との安否確認

○自衛消防隊長へ報告、指示に従う

V 火災対応マニュアル

基本3原則は
知らせる 消火する 避難する

- 知らせる
 - 火災発見者は周囲に大声で火事を知らせる
 - 現場責任者に知らせる
 - 火災報知器の押しボタンを押す
 - 防災センターへ通報(内線電話番号記入)
- 消火する
 - 火災付近の人はあらゆる手段で消火に努める
 - 職場周辺の消火器の前置を確認
- 避難する
 - 安全性の高い方向の階段から顧客を下層階へ避難誘導
 - 逃げ遅れた人の確認、売場責任者へ報告

