

災害時支援の 基本的対応



生衛業における災害時の
支援及び復興のために

平成23年3月

東京都生活衛生営業指導センター

はじめに

財団法人東京都生活営業指導センターでは、災害時における、生衛業による国民の安全・安心の確保及び地域の防災対策に寄与するため、平成 20 年度から、災害時支援体制検討会を設置して、検討を進めてきました。

これまでの取組は、平成 20 年度が大切な命やお店を災害から守るための耐震診断及び耐震改修するための各自治体における助成制度を取りまとめたパンフレットを作成して、地震災害予防への取組を促しました。

また、平成 21 年度には、生衛業と区市町村との災害時支援に関する協定等の実施状況を把握するとともに、災害時に生衛業は何ができるか、何をすべきか、過去の経験を踏まえて検討・準備する内容を考えるために「災害時支援フォーラム」を開催しました。

今年度は、これまでの取組・検討を踏まえ、新たに作業部会を設置し、各生活衛生同業組合の協力を得て「災害時支援の基本的対応調査」を実施し、生衛業における災害時の課題を整理するとともに、復興を支える可能な支援体制づくりについて検討を重ねてきました。

本報告はその検討結果を「災害時支援の基本的対応」として取りまとめたものです。今後、より具体的な災害時の復興に向けた取組及び課題等について検討を深めていただくためのものであり、生衛業の皆様の参考にいただければ幸いです。

災害時支援体制検討会委員長

八木憲彦



もくじ

①被害状況の把握

- | | |
|-----------------|---|
| (1) 家族・従業員の安否確認 | 1 |
| (2) 家屋・店舗の被害状況 | 3 |

②被災者に対する多様な支援

5

③営業再開に向けた取組み

- | | |
|-----------------|---|
| (1) 店舗の復旧 | 7 |
| (2) 設備・機器・材料の調達 | 7 |
| (3) 従業員の確保 | 9 |
| (4) 顧客の確保 | 9 |

④区市町村との災害時支援協定の締結

- | | |
|----------------|----|
| (1) 既存の協定（例示） | 11 |
| (2) 今後検討すべき協定例 | 13 |

生衛業（生活衛生関係営業）とは…

公衆衛生の向上及び福祉に深い関わりがあるため、理容師法、美容師法、クリーニング業法、興行場法、旅館業法や食品衛生法に基づき、主として公衆衛生上の見地から、特別の規制を受けている業種です。

鮎商・麺類・中華料理・社交飲食業・料理・飲食業・喫茶飲食・食鳥肉販売・氷雪販売業・理容・美容・興行・ホテル旅館・簡易宿泊業・公衆浴場業・クリーニング等の営業をいいます。

1 被害状況の把握

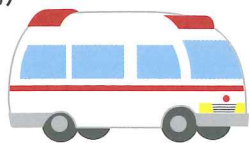
災害発生時は先ず人的・物的被害状況を把握することが重要 ～どのように状況を把握・確認するか

(1) 顧客・家族・従業員の安否確認

必要情報

1. 現在の状況

- 安否(無事か)
- 誰の情報が不明か
- 負傷の有無
程度(軽傷、中程度、重症、重篤)
収容先病院
- 脱出困難な者はいるか
- 現所在(今何処にいる)



2. 今後の行動

- 避難・行き先はどこか。

3. 地域及び広域(区都県)の状況

- 現在の交通手段の状況
(特に電車・道路の交通情報等)
- 避難場所での情報
- 各区市の被害状況と安全の確認

4. 情報収集等

- 組合内の情報収集

方策

- 電話(携帯)連絡
- 災害伝言ダイヤル171
- WEB171
- 48時間メッセージ固定電話
- 48時間携帯メール、パソコン
- 48時間携帯電話
- 災害伝言版
- 企業・官庁向け安否確認システム
- 近隣・地域からの収集
- 決めていた場所に集合する

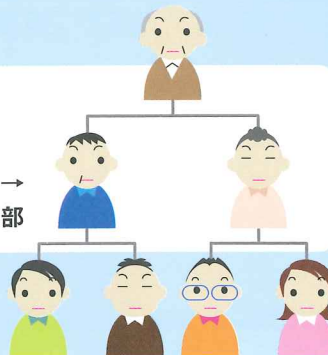


- ラジオ放送
- 行政・報道機関からの情報収集



- 連絡網(店舗)を作成する

連絡網(例)
組合員→組合長(副組合長)→
支部長(副支部長)→組合本部



平常時からの準備事項

- 日頃、従業員教育を徹底し、お客様の誘導等を行えるようにする(避難路表示、避難通路確保)
- 家族間、従業員との共通の対処方法を確認しておく
- 利用方法の習得
・171等の利用方法
・連絡先電話番号等の常備
- 複数個所の緊急連絡先情報の事前習得

- 避難場所を決めておく
行動マップの作成



- ハザードマップ(避難場所地図の常備)
- 特に川を渡る場合の迂回路などの確認
- 防災グッズは定期的に点検補充
- マニュアルの作成・常備(家内、店舗に掲示)
- 季節(特に冬)、時間(特に夜間)、場所(特に繁華街や宿泊先)それぞれの災害発生時の行動対処方法等の例示

- 地元の市区(首長)との連携を図る
- 組合員の自己対策の確立
- 各組合の役員構成
(本部組織、本部長、副本部長、部長、副本部長)
支援協力(各区役所、衛生指導センター、各全国の組合、東京都各組合)
- 庶務部、物資部、救護、衛生部、施設管理部等の専門部門を設置し訓練を実施
- 被害情報提供の仕組み構築
- 組合としての情報集約について基本方針・体制・周知・訓練等、組合内・各業界との連絡体制

課題

- 必要時に連絡できない
- 時間を要する
- 固定電話がつかない



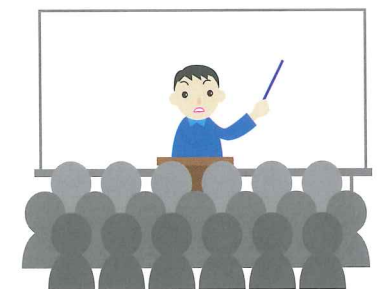
- 携帯電話機がつかない
- 携帯電話機の充電ができない



- 避難所がどこかわからない

- パソコンの使い方がわからない

- 緊急時の連絡ルールが決まっていない
(社内・組合等の緊急時対策を検討する必要がある)
- 必要性はあるが、組織作りが出来るか
- 組合のバックアップ体制
- 体制づくりの具体化
- 組合への広報、啓発活動の定期的実施
- 各支部単位での定期的講習会の実施



- 被害状況集約・連絡体制のための組合内・各業界等(近隣・全国)の体制づくり

(2) 家屋・店舗の被害状況

必要情報・方策

平常時から

の準備事項

課題

1. 建物はどういう状況か

- 一次情報(目視による確認)
 - ・全壊、半壊、一部損傷、被害なし
 - ・入室の可否(入れる、入れない)
 - ・使用の可否(そのまま使える、手を入れないと使えない、使用不可)
- 二次情報(行政側又は専門家による確認)
 - ・危険度判定(安全、危険、荷物取り出し程度の入室可能、立ち入り禁止)
 - ・使用の可否(そのまま使える、補強等工事を要する、使用不可)

- 耐震診断
- 耐震補強
- 転倒防止策
- 行政及び地域住民との連携・役割分担の確認
- 特に店舗の安全度チェックの実施
- 判定者名簿
 - ・安全チェックの費用補助等の確認
- 賃貸借契約の確認
- 公費負担等費用負担制度の有無



- 安全度の確認方法
 - 離れている場合、現場に行く手段
- 行政・地域住民との交流
- 危険度判定の順番待ちに時間を要する
- どこに判定を依頼するか

2. 設備機器、道具類

- 使用の可否(使える、修理が必要、使えない)



- 使用可能な物の一時保管場所
- 転倒防止器具の取り付け
- 設備業界等の連絡先確保

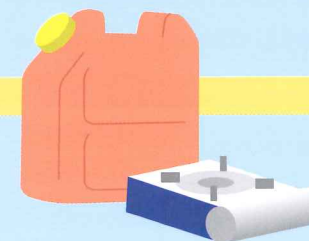
- 機器類はライフラインが復旧しないと確認できないものがある
- レンタル倉庫等の確保
 - (特に広域の災害時には近隣の倉庫等の確保が必要：必要情報の提供など)

3. ライフラインの状況

- 電気、ガス、水道、下水道
- 災害対策本部からの情報を入手



- 発電機、卓上コンロ、ポリタンク、石油ストーブ等の確保



- 安全な水の確保

4. 近隣の状況

- 近隣の被害状況等



- 地域との連携
- 地元の商店会及び町会等の交流

- 共助体制づくり

5. 受託品の確認と保管

- 損害状況とクリーニング等受付台帳の確認

- 受付台帳(データーを含む)の管理体制

- 受託品の保管場所確保が困難
- 下請け業者及び業界からの支援

6. 環境汚染対策

- 環境汚染の発生
- テトラクロロエチレン等の流出確認



- 流出対策及び処理対策
- 平常時からの設備機器点検

- 調査(測定)業者の確保が困難



2 被災者に対する多様な支援

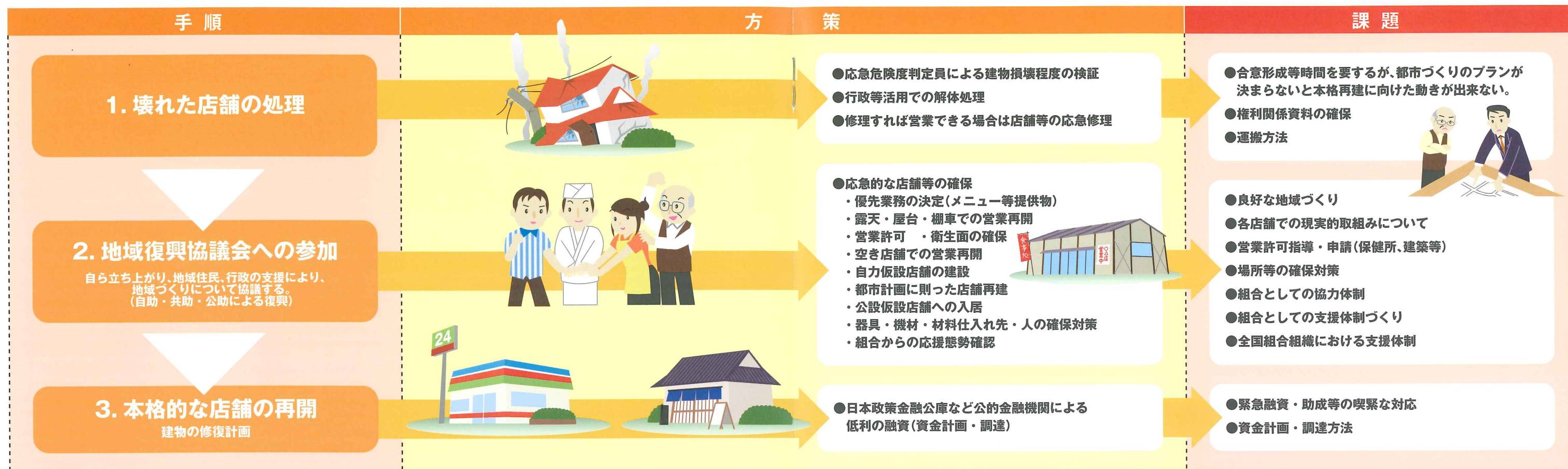
生衛業として避難所生活者等被災者にどのような手助けができるか、可能な支援と実施に向けた取組



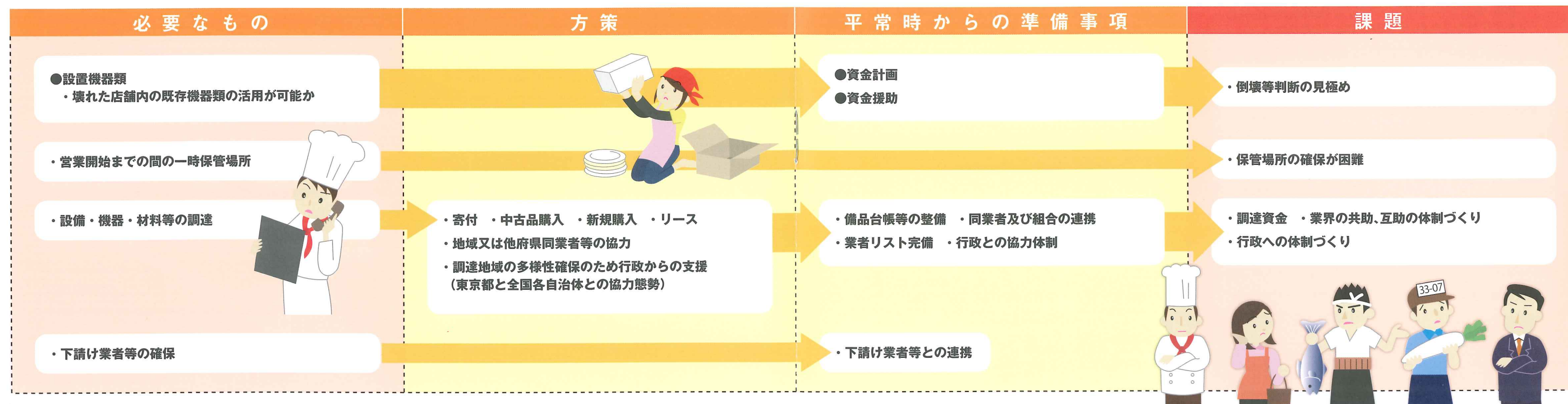
3 営業再開に向けた取組み

生衛業にとって生活の基盤であるお店の営業に関することは特に重要 ～店舗全壊又は半壊（修理して使える）を前提として、営業再開の方策を考える

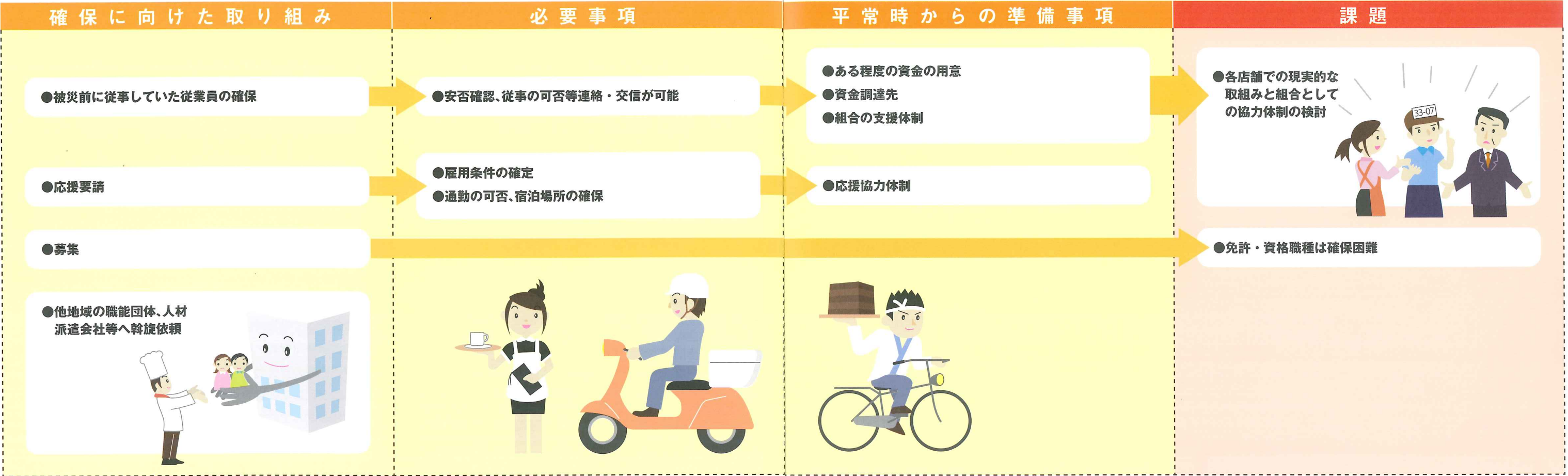
（１）店舗の復旧 ～自分の店をどう立ち上げるか、どのような難しさ、問題があるか



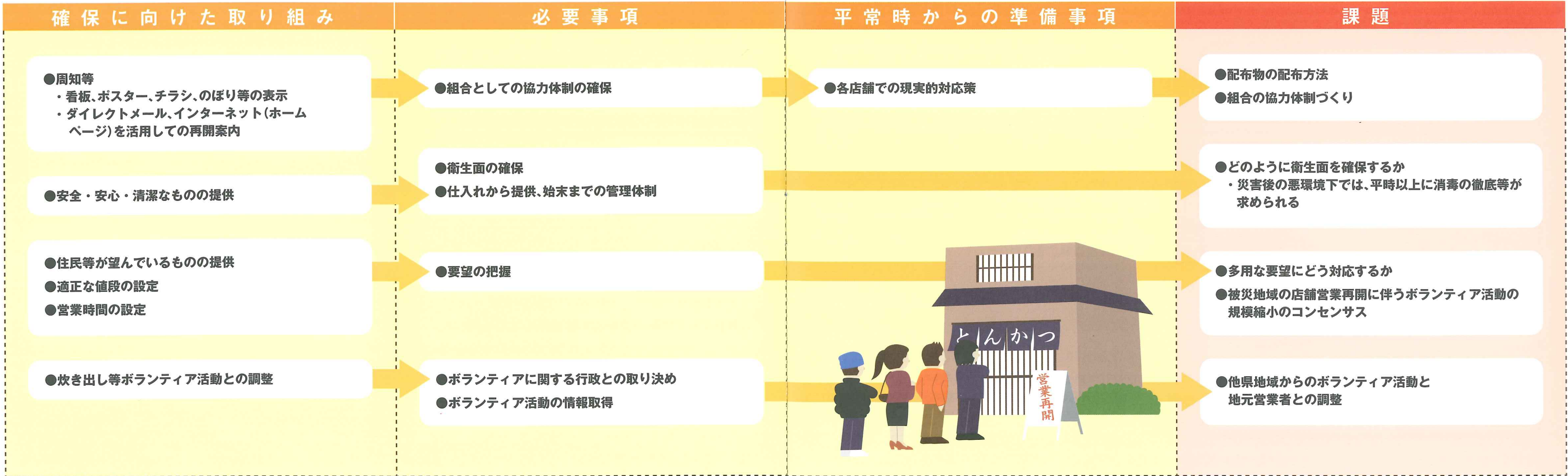
（２）設備・機器・材料の調達 ～調達をどうするか



(3) 従業員の確保 ～必要な従業員が不足した場合の確保策として、どのようなことが考えられるか。他の業種に期待する支援があるか



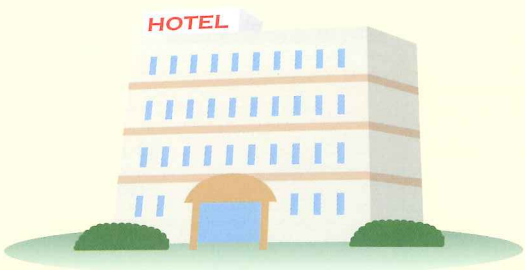
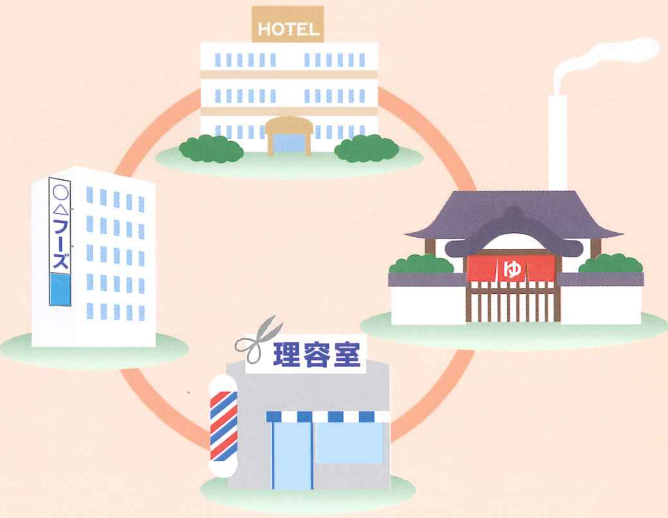
(4) 顧客の確保 ～再開した店に客が来るためにどんな方策が必要か。ボランティア活動と営業再開との関係は



4 区市町村との災害時支援協定の締結

災害時における各種支援では、事前協定に基づく行動を展開することが混乱を避け最も効率的 ～区市町村との協定例及び目指していくモデルを示す

(1) 既存の協定（例示）

名 称	内 容	費 用 負 担	課 題
●現在、麺類、公衆浴場、理容、ホテル旅館の一部、食品衛生協会等が市・区長と組合支部長との協定を結んでいる。 	●区市との災害時支援協定締結数（H22.2 現在） 麺類：16 区、6 市 公浴：15 区、3 市 理容：17 区、18 市 ホ旅： 6 区 食協： 2 区 環協： 1 区		●既存協定の見直し ●各組合員自身の被害状況と連絡体制・必要な資材の備蓄 ●既存の協定の住民周知及び普及方策等の検討 
1. 麺類 ●災害時における応急食糧用麺類等給食の供給協力に関する協定	●区市からの要請により、麺類等の給食を提供する ●食糧対策を補完するため、給食の要する労務、原材料及び設備機器の確保を図る	 ●給食等費用は、現在の価格で区市の負担 ●業務中の事故補償等は、区等の災害補償条例に基づく	
2. 公衆浴場 ●災害時における浴場の使用及び井戸水の供給に関する協定	●入浴支援 ●区及び付近住民に対し、井戸水を提供 ●防災訓練への参加	●業務費用は区・市が負担する ●特例として足立・葛飾区は一時避難場所として指定されている。また、組合独自で百万円相当のカロリーメイト（3年賞味期間）食品備蓄がある	
3. 理容 ●災害時における理容サービス業務の提供に関する協定	●区が開設した避難所における住民への理容サービス業務の実施 ①散髪に関すること ②洗髪に関すること ③顔剃りに関すること 	●理容費は無料 ●消耗品、機材の費用は区市負担	
4. ホテル旅館 ●旅館宿泊あっせんに関する協定 ●東京都と震災時における応急危険度判定員への宿泊施設の提供に関する協定	●災害時に宿泊に困窮する区民に対し斡旋を行う。 ●東京都または東京都区市町村が他府県から招く被災建築物の応急危険度判定に従事する者への宿泊施設の提供	●原則利用者一部負担又は区市町 ●費用負担は要請した都又は区市町	

(2) 今後検討すべき協定例

名称	内容・必要事項	平常時からの準備事項	関連情報	課題
お弁当プロジェクト 	●さまざまな業種の協力・連携による弁当の作成 ●各組合等の広域的なバックアップ体制 ●行政との協力及び許可の判断取得 ●資材・食材の確保	●体制構築に向けて地域内各店舗による検討会の設置 ●各組合での課題・必要事項等の確認 ●必要な物品の備蓄及び確保	●阪神淡路、新潟震災から参考となる協定を探る ●営業許可は？ ●食中毒対策(夏は揚げ物、冬はバック詰め等)	●お店、各組合の団結連携体制の構築 ●協定を結んでも、各店の被害状況により、その実行が約束できない ●体制作りには、検討事項が多岐にわたり、時間を要する
大物のクリーニングを請負う	●被害程度が低く営業可能な組合の協力のもと、家庭用洗濯機で不向きな寝具、装飾品類の洗濯の請負	●各支部による検討会の設置 ●行政サイドとの調整		
福祉施設のクリーニング受託		●行政等広域的なバックアップ体制	●水と洗剤があれば手揉み洗いでも、支援できる	●費用負担の取り決め ●小さな請負い単位であれば可能だが、品物の量が多かったり、納期が短いなどには対応できない
障害者・けが人などに、既存のケアー理容、ハートフル美容制度による支援活動				
その他、参考事例 理容防災ネットワーク	●平成7年阪神・淡路大震災は災害時の情報伝達の大切さを教示した。これを受け、本組合では、平成8年よりニッポン放送と提携して、災害時の迅速な情報収集と伝達を図るため、「理容防災ネットワーク」を構築し推進している。各支部ネット登録店より地域の被災状況をFAXにてニッポン放送へ情報提供			●災害時のFAX(電話)回線の被災 ●インターネットの活用等、今後の体制見直し(検討中) 

あ と が き

2011年3月11日午後2時46分頃三陸沖を震源として、国内観測史上最大のマグニチュード9.0を記録した東日本大震災が発生しました。今回の大震災で被災された皆さまに謹んでお見舞い申し上げます。

この地震により北海道から九州にかけての広い範囲で震度7から1の揺れと津波に見舞われ、震源地に近い沿岸部の町では、役所を含めた町の大部分が津波で失われ、必要な行政機能を果たせないところも生じています。地震に次ぐ津波と火災により多くの被災者が出ており、また、その後における福島原子力発電所の事故発生による「計画停電」が実施されると共に、放射性物質(放射能)漏れによる避難指示も発令され、「食の安全」、「水の安全」等が新たに問題視され、将来にわたり健康への影響が懸念されているなど被害規模も関東大震災以来最大のものとなっています。

今回まとめた「災害時支援の基本的対応」は、上記の災害が発生する前に検討を終えたもので、東京で阪神大震災クラスのマグニチュード7程度の地震が発生した場合を想定し、考察条件を「店舗全壊又は半壊(修理して使える)を前提として営業再開の方策を考える」としたものです。したがって、この度のような未曾有の巨大地震までを想定したものにはなっていませんが、災害時支援の考え方は、被害の程度に違いはあっても基本的には変わらないと考えております。

来年度は、東日本大震災クラスの災害をも視野に入れ、より具体的な支援策や近県への支援体制等を含め引き続き検討してまいります。

財団法人 東京都生活衛生営業指導センター

〒150-0012 東京都渋谷区広尾 5-7-1 東京都広尾庁舎内

電話：03-3445-8751 FAX：03-3445-8753

E-mail：tokyocenter@seiei.ro.jp

URL：http://www.seiei.or.jp/tokyo/



財団法人 東京都生活衛生営業指導センター