

事業所防災リーダー通信 2026 Vol.2

事業所防災リーダーのみなさまへ、防災知識や防災に関するお知らせ等を定期的に発信します。

利用者（利用客）の安全確保をするための呼びかけと誘導

災害が起きた時、事業所や店舗は一時的にお客様の安全や安心を担う立場になります。防災について考えるときは、「お客様を保護すること」も想定しましょう。



チェックしてみましょう



1 安全確保について

「自分の安全を確保してから」お客様に避難を呼びかけるよう、従業員へ伝えてありますか？



まず守るべきは「自分の安全」であることを知っておきましょう

安全確保については「事業所防災リーダー通信2025 Vol.13」を参照ください。

2 初動体制や待機について

「誰が・いつ・どのようにお客様に対応するか」を決めていますか？

交通機関が復旧して安全に帰れるようになるまで、お客様が待機するスペースを確保できていますか？

身体的や言語的に配慮が必要となる方も想定していますか？



迅速な情報伝達・避難誘導・安否確認が重要です

①発生場所の確認と通報

- ・119番通報を行う
- ・同時(地震・火災)災害情報を、拡声器などで周知

②お客様への周知

- ・カラオケ・ホテルなど個室のある場合は直接巡回して伝える。
- ・避難開始までの目標は90秒

③避難誘導

- ・非常口・非常階段を指示・エレベーター禁止
- ・煙が充満しているときは避難用具(ロープ・救助袋など)を使用
- ・煙を吸わないように、姿勢を低くし、ハンカチなどで目や鼻を覆うよう指示
- ・余震や津波の恐れがあるときは建物外の安全な場所や高台に誘導

④避難者の確認

- ・負傷者の確認を行い、消防隊へ報告
- ・高齢者・障害者・子供など要配慮者への支援優先

⑤二次災害防止

- ・避難経路・非常口に物を置かない
- ・店舗内の防災備蓄品(水・食品・医薬品など)を活用し、一時滞在者の安全確保を行う

※参考資料:「首都直下地震等による東京の被害想定報告書」より

3 防災備蓄について

お客様の分も備蓄していますか？

老若男女、多様な人が留まることを想定していますか？



お客様が安心して留まれるように、備蓄の量・質ともに想定しておきましょう

防災備蓄については「事業所防災リーダー通信2025 Vol.24」を参照ください。

※出典元「東京事業所防災実践マニュアル」P102～P105 「5.利用者（利用客）を保護すべし」より

東京事業所
防災実践
マニュアルは
こちら



東京都からのお知らせ

東京都では、多くの事業所からの防災リーダーの登録を募集しています。新年度に入り、新たに防災担当になられた方もいるかと思えます。防災リーダーは、1企業や1団体1名ではなく事業所(支社、営業所など)ごと、また、1団体に複数名も登録できます。ぜひとも、この機会に多くの方にご登録いただき防災リーダー同士の結束を強めていきませんか。右記のQRコードを候補者の方にご案内ください。



https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/kitaku_portal/1000048/1021045/index.html