

大規模地震発生時 お客様対応のお願い



大規模地震が発生した際は、救命救助活動を通じて1人でも多くの命を救うことが最優先になります。そのためには、お客様（帰宅困難者）の一斉帰宅を抑制し、大渋滞により救急車等が到着できないといった状況を防止することが重要です。

大規模地震発生時、事業主の皆さまが、お客様と従業員の安全を確保のうえ、施設の被害状況に応じて、お客様を店内で保護していただくか、もしくは、避難場所をご案内していただくことで、駅周辺地域の混乱を防ぐことができます。

日頃の備え

- 家具類転倒防止 ● 落下したら危険な商品が高所にはないか確認
- 各フロアの避難ルート確認（非常口等に避難の妨げになるものを置かない。）
- 非常用電源確認 ● 懐中電灯準備 ● 店内の安全な場所の確認
- 消火器設置及び使用方法確認 ● 応急処置用の救急セットの準備を事前におきましょう！



大規模地震発生時の初動対応

1 地震が起きたら

- 1 身の安全の確保を呼びかける。（落下物から頭を守る。）
- 2 店内の安全な場所にお客様を誘導する。
- 3 出入口のドアを開け、出口を確保する。



2 大きな揺れが収まったら

余震にも警戒しましょう！

- 1 お客様、従業員の安否確認
 - お客様、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お客様、従業員がいないか確認
- 2 救出、救護
 - けが人を安全な場所に移動させ、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お客様、従業員の救出
- 3 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



店舗施設の安全確認

大きな揺れが収まったら、店舗施設内を応急点検し、以下の項目をチェックしましょう！

- 火災が発生する恐れがある。(又は発生している。)
- 天井等の構造物が落下する恐れがある。(又は落下している。)
- 店舗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。
- 入居ビルの防火・防災管理者から、館外への避難を指示・指導された。
- ガス漏れや水道管破損による漏水が発生している。



該当なし
(店舗施設内が安全)

1つ以上該当あり
(店舗施設内が危険)

店内待機

- 1 店内のより安全な場所へお客様を誘導
- 2 情報提供
 - 提供する情報 ex. 災害状況、交通状況
 - 情報提供方法 ex. テレビ、ラジオ、新宿区 HP
- 3 食料・水の提供
備蓄物資等を、可能な範囲でお客様へ提供
- 4 トイレの提供・案内
店内のお客様のみならず、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
- 5 安否情報
災害伝言サービス(171にダイヤル)、災害伝言板(携帯からアクセス)の利用案内
※外国人には、直接大使館等に安否の連絡をするよう勧める。

避難場所案内

- 1 店外への誘導
店内で安全に待機できないときは、安全を確認されたルート(非常階段等)を通して、お客様を店外に避難誘導
※避難時にエレベーターを使用しない。
- 2 避難場所を案内
 - お客様に避難場所(下記参照)を伝え、移動をお願いする。避難場所への移動の際、危険がないか十分に注意しながら移動してもらうよう伝える。

店内で安全に待機できるときは、交通機関復旧まで店内待機のご協力をお願いします！

避難場所

【名称】

- ・迎賓館一帯
- ・戸山公園一帯
- ・明治神宮外苑地区
- ・新宿御苑
- ・新宿中央公園・高層ビル群一帯
- ・百人町三・四丁目地区
- ・後樂園一帯
- ・哲学堂公園一帯
- ・早稲田大学早稲田キャンパス一帯
- ・落合中央公園一帯
- ・おとめ山公園地区一帯
- ・地区内残留地区 西新宿地区
- ・地区内残留地区 元赤坂地区

【避難計画人口】

- 13,526人
- 106,513人
- 80,983人
- 151,124人
- 74,180人
- 86,608人
- 130,055人
- 83,150人
- 67,483人
- 23,445人
- 22,665人
- 178,924人
- 13,115人



問合せ・発行

〒160-8484 東京都新宿区歌舞伎町 1-4-1

新宿区危機管理担当部危機管理課 電話 03-5273-4592

https://www.city.shinjuku.lg.jp/anzen/kikikanri01_000109.html