

ショッピングセンターにおける 緊急地震速報利活用の ガイドライン

2007年11月



社団法人
日本ショッピングセンター協会

目次

1. 緊急地震速報とは	2
2. 一般国民への情報の提供	3
3. 予測される状況と対応の基本	3
4. 社団法人日本ショッピングセンター協会の対応	4
5. 緊急地震速報利活用マニュアル作成に当たって	5
1. 目的	5
2. 対象	5
3. システム概要	5
4. 速報の伝達基準及び伝達内容	5
5. 放送伝達文例	6
6. SC管理者・テナント従業員のとるべき行動	6
7. 正しい理解と教育・訓練	8
8. 周知・啓蒙	8
参 考	9

1. 緊急地震速報とは

緊急地震速報は、気象庁や独立行政法人防災科学技術研究所が全国に展開している地震計で、地震が起きたことをすばやく検知し、地震の発生位置や規模の推定及び伝送を瞬時に行うことにより、地震の強い揺れが到達するよりも早く、これから大きな揺れが来るということを知らせるものである。

緊急地震速報は情報発表後、強い揺れが到達するまでの時間は長くても数10秒と短いものだが、この間に何らかの対策を講ずることができれば、地震被害の大幅な防止・軽減が可能となり大きな意義がある。ただし、地震の発生した場所の近くではそれほどの猶予はなく、場所によっては地震の揺れのほうが早くなることもある。

また、震源、マグニチュード、震度等の推定の精度が十分でない場合があること、ごくまれにノイズ（雷や事故など）により誤報を発信するおそれがあることなど、技術的限界もある。

これらを承知した上で各ショッピングセンター（以下SC）としては、緊急地震速報を有効に利活用する必要があると考える。

2. 一般国民への情報の提供

この緊急地震速報はこれまで、一部の指定された事業所を対象に特別な規制のもとに取扱われてきたものであるが、2007年10月1日より国民一般向けに情報が提供されることとなった。

NHKをはじめとする各テレビ局等においては、震度5弱以上の地震の発生が推定される場合に、速報が報知されることとなっている。

また、携帯電話においても、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクモバイルが順次、緊急地震速報を受信できる機器を発売することになっている。これによって緊急地震速報を知る人が一気に増えることが予想される。

3. 予測される状況と対応の基本

緊急地震速報が報知されることで、不特定多数の人々が利用するSC施設においては、どのような状況になることが予想されるか十分に検討、想定しておく必要がある。多くの利用者が一斉に出口に殺到したり、右往左往して混乱してしまうことも予想される。安全面から大事を見て、混乱が発生する場合を想定して対応方針をたてることが重要である。

次に緊急地震速報を受信した場合、SC管理者はSC利用者に対してどのような対応行動をとるべきか、SC管理者の責任において具体的かつ明確な対応方針、対応行動等を定めておく必要がある。

4. 社団法人日本ショッピングセンター協会の対応

このため社団法人日本ショッピングセンター協会では、公共政策委員会（委員長：岡 安男 株式会社サンシャインシティ 代表取締役副社長）の下に緊急地震速報&消防計画ワーキンググループ（座長：細渕 功 八重洲地下街株式会社 常務取締役）を設置し、緊急地震速報が2007年10月1日より本格的に運用が開始されるのを機に、SCとしてどのようにこれを利活用していくかを検討し、各会員企業がそれぞれ自己のSCにふさわしいマニュアルを作成する際の参考となるガイドラインを策定することとした。

言うまでもなく、SC管理者にとって、お客様、お取引先、通行人等の不特定多数のSC利用者に対し、安全で安心な施設の運営管理を行うことは最も重要な責務である。今回、開発された緊急地震速報システムという地震被害を減災することが可能な新しい知見を積極的に活用し、SC利用者の安全性に寄与することは各SCにとって社会的使命、役割を果たすことに直結するものと認識する。

このような観点から、今回ガイドラインを作成するにあたり、次のとおり大きな方針を決定した。

まず緊急地震速報をSC利用者に確実に周知することとしたことである。揺れにくる前に情報を提供することによりパニック等の混乱を避けることができるとの考えからである。

次に、緊急地震速報の受信システムを積極的に導入することを推奨することとした。情報はテレビや携帯電話等によっても提供されるが、受信システムを導入することで各SCがおかれた施設ごとに震度、到達猶予時間等きめ細かな情報を把握できるからである。このことは大変有効であると考ええる。

さて各SCはそれぞれ、立地、形態、業態、規模、設備、利用状況、防火管理体制等多様な特性を有しており、緊急地震速報の対応についても、SC施設共通のものもあれば、独自に取扱うこともあるものと思われる。

本ガイドラインはSCとして対応するのに必要最小限の内容を基本に、各SCがそれぞれの施設特性を生かし創意工夫を凝らしてマニュアルを作成することを推奨するものである。

5. 緊急地震速報利活用マニュアル作成に当たって

緊急地震速報利活用マニュアルを作成するに当たって、下記の各事項に留意しながら、作成することが望ましい。

1.目的（マニュアル作成の目的）

緊急地震速報を利活用することにより、SC利用者の安全性の確保を図るとともに、SC管理者・テナント従業員が地震災害への迅速な初動対応等を図ることにより、各SCの減災に向けた取り組みを行うことを目的とする。

2.対象（対象範囲、対象者）

対象範囲はSC施設全体とし、SC施設内にいるSC利用者、SC管理者、テナント従業員等すべての人を対象とする。

3.システム概要

専用のシステムを導入している場合は、どのようなシステムを導入しているか、システム概要図、非常放送伝達用語等を記載してSC管理者、テナント従業員等関係者の誰でもシステムが一覧でわかるようにしておく。

専用システムを導入していない場合は、テレビ、携帯電話等受信する媒体を活用することとし、それぞれの媒体を利用し、緊急地震速報を受信する責任者や取扱い方法等を予め定めておくものとする。

4.速報の伝達基準及び伝達内容

緊急地震速報の伝達は震度5弱以上の地震を対象とすることとする。

伝達内容は、SC利用者にどのような対応行動をとっていただくかというポイントになるものであるが、各SCによってそれぞれ環境条件等が異なるので、次にあげる事項を参考にして、各SCにとって施設・設備の特性、SC利用者の状況等を勘案し、最適なアナウンスの内容を検討し作成するものとする。

- (1)館内放送は、報知音の後に各SCにふさわしい内容の伝言を流すこととする。報知音については日本SC協会として、統一した音を推奨することとしたい。現在NHKがスポット放送で流している報知音は、既に一定の周知度があり、この音を使用することが望ましい。

- (2)各SCの施設が耐震化されているかどうかなど、まず施設の状況を的確に把握しておくことが重要である。施設設備の建設年度、改修経歴、耐震診断の実施の有無とその評価等を勘案して、SC利用者にその場で身を守ったり、他の場所に避難させたりするなどの対応行動を定めておくものとする。
- (3)アナウンスで示した内容に基づいた行動をSC利用者が確実にとっていただくことと、予め定めた初動対応等を、SC管理者・テナント従業員に確実にできるようにしておくことが不可欠である。
- (4)緊急地震速報に対する施設利用者の認知度を向上させるため、ポスターを掲示したり、館内放送により緊急地震速報が発せられた場合の各SCの対応等を計画的に放送するなどし、周知するものとする。
- (5)館内放送による伝達文はできるだけ短くかつ誰でもが正確に、すぐ理解できる文言が望ましい。
この場合、①情報発信者 ②まもなく大きな地震がくること ③SC利用者にどのような対応行動をとってもらうかが要素となる。
なお、混乱を防ぐ観点から、「あと何秒後にくる」とか「震度はいくつ」といったことは、伝達しないものとする。

5.放送伝達文例

館内放送で伝達を行う場合、まずSC利用者に対して「周囲の状況に応じて、あわてずに身の安全を確保する」ことを徹底することが肝要であり、あわせてSC管理者、テナント従業員もこの観点に立って予め習得した初動対応を行うものとする。

例1 「♪報知音♪ こちら防災センター。まもなく大きな地震がきます。近くの柱、壁ぎわで身の安全を守ってください」

例2 「♪報知音♪ こちら防災センター。まもなく大きな地震がきます。落ちていて係員の指示に従って下さい。」

例2の場合は施設の状況に応じ、SC利用者の身近にいるテナント従業員等に対し、予め近くの安全な場所を定めそこに避難させるよう徹底しておく。

6.SC管理者・テナント従業員等のとるべき行動

まず、SC管理者についてであるが、施設管理の最終責任を分任するものであり、防災センター及び保安担当部門、電気室、機械室等の設備保守管理部門、駐車場管理部門、一般管理部門等の別にそれぞれがとるべき初動対応について明確にしておく。

次にテナント従業員についてであるが、テナント従業員はSC利用者と最も近い場所にいることから、SC利用者に対するテナント従業員の指示、支援行動は大変重要であり、火気を使用する飲食店舗とそうでない物販・サービス店舗等に区分してとるべき対応を整理しておく必要がある。

SC管理者の役割・対応

(1)防災センター・保安部門

まず、緊急地震速報を端末システムで受信した時、(又はテレビ等で緊急地震速報を把握した時)非常放送によるSC利用者への周知を行うとともに、応急対応(避難誘導、初期消火、救助活動等)に備え、ヘルメットの着用、懐中電灯、ラジオ等の必要機材の準備等を行うこととする。

(2)電気室等設備の保守管理部門

非常放送を聴き、ヘルメット、軍手を着用し、状況に応じ電気室、機械室のドア閉鎖を防止するとともに受電パネルを注視するなどの行動を行う。

(3)駐車場管理部門

非常放送を聴き、ヘルメット、軍手等を着用し、状況に応じ駐車場を運行する車両に停止を求めるなど安全対策を指示する。

(4)一般管理部門

非常放送を聴き、机の下に入るなどして身の安全を守り、揺れのおさまった後の応急対応(避難誘導、初期消火、救助等)に備える。

テナント従業員の役割・対応

(1)飲食店

- ・まず揺れのくる前にガスの元栓を閉鎖する。
- ・調理中の油鍋、熱湯の入った容器等から離れるなど危険から回避し、厨房から客席に移動する。
- ・SC利用者に対しテーブルの下か通路の柱、壁ぎわで身を守るように指示する。
- ・テナント従業員自らも安全な場所で身を守る。
- ・しかしながら速報とともに大きな揺れがきて出火した場合は直ちに、SC利用者を外に避難誘導させるなど状況に応じた対応を行うものとする。

(2)物販・サービス店舗

- ・衣類等の販売店では火気の扱いはなく上部から重量のある落下物の懸念も少ないので、SC利用者をそのまま店内の安全な場所に移動させ身の安全を守るよう指示する。
- ・店内に安全な場所がないと思われる場合は、通路の柱、壁ぎわに移動させ身の安全を守るよう指示する。
- ・テナント従業員自らも安全な場所で身を守る。
- ・物販店の中でも酒販店、薬局等でビン、カン類等の品物のある場合は、迅速に店外の安全な場所に誘導するなど状況に応じた対応を行うものとする。

7.正しい理解と教育・訓練

緊急地震速報は新しいシステムであり、またシステムの限界もあることからこれらについて正しい知識を習得しておく必要がある。このためマニュアルの中に正しい理解を深める方策を明確に位置づけておくことが重要である。

(1)SC経営者、テナント経営者に対して

まずSC経営者、テナント経営者に対して十分な理解を求めるため、説明、報告等を適切に行うこととする。

SC経営者の緊急地震速報についての正しい理解がシステム導入への経営判断につながることを考えると考えられる。

(2)SC管理者、テナント従業員に対して

初動対応を行うSC管理者やSC利用者に接し直接、対応指示等を行うテナント従業員に対しては説明会等を開催し、それぞれが持つ役割や責任を十分認識させるものとする。

また、震度5弱以上の地震はたまに発生するため対応訓練を適宜実施することが大切であり、年間防災訓練計画に位置づけるなどして計画的に教育訓練を実施するものとする。

8.周知、啓蒙

緊急地震速報は、新しい仕組みであり、政府の取組み、マスコミ等の尽力により国民一般への周知度は漸次向上しつつあると言える。

しかしながら、一般情報とともに、各SCが置かれた施設特性等を踏まえた誘導指示等の個別対応の周知徹底には、各SC自体における取組み努力が必要でありポスター掲示、館内放送、ホームページ等を通じて積極的に周知、啓蒙活動を実施していくものとする。

参 考

1. 以下の団体の Web サイトに「緊急地震速報」に関する詳細な内容が掲出されている。

気象庁 <http://www.seisvol.kishou.go.jp/eq/EEW/kaisetsu/index.html>
財気象業務支援センター <http://www.jmbsec.or.jp/hp/online/j-online0.html>
内閣府 http://www.bousai.go.jp/jishin/eew/eew_top.html
緊急地震速報利用者協議会 <http://www.eewrk.org/>

※緊急地震速報利用者協議会では、緊急地震速報を受信したときの報知音について検討を行ってきたが、今般、「日本放送協会（NHK）が制作した報知音」及び「特定非営利活動法人 リアルタイム地震情報利用協議会が制作した報知音」のそれぞれを本協議会の推奨音とすることとした。
(平成 19 年 10 月 18 日)

NHK <http://www.nhk.or.jp/bousai/>
特定非営利活動法人 リアルタイム地震情報利用協議会 <http://www.real-time.jp/>

2. 緊急地震速報について「関連機器の製造・販売・設置、関連ソフトウェアの開発・販売、配信サービス、配信システム構築、利活用のコンサルタント」を業務としている企業は多々あります。
これらの企業は緊急地震速報利用者協議会のメンバーや特定非営利活動法人 リアルタイム地震情報利用協議会のメンバーとして登録されています。

緊急地震速報利用者協議会メンバー

http://www.eewrk.org/eewrk_members-hp/new_katsudo.html
特定非営利活動法人 リアルタイム地震情報利用協議会メンバー
<http://www.real-time.jp/about/kaiin.html>

3. 費用例

	情報端末等	月額情報配信料
A 社	500,000	6,000
B 社	260,000	90,000
C 社	1,000,000	28,000
D 社	200,000	15,000
E 社	400,000	30,000

※費用については端末だけのものもあれば、設置費用他も含んでいるものもある。また、規模に応じて違ってくる。回線に何をを使うか、例えばインターネットなのか、衛星配信なのか、それとも他の形式か、といったことでも違う。