

Ⅲ－２．緊急連絡網

緊急連絡網とは、地震災害時等の緊急事態発生時に逸早く、「どのような順番で、誰がどこに連絡するのか」を定めた連絡ツールです。

これにより、迅速な情報の収集や共有ができ、安否確認もその一つであり、従業員やその家族の安否情報を知るための手段ができます。

このことから、「誰がどこに連絡するか」及び対応内容を常に整備する必要があります。

１ 緊急連絡網の目的

緊急連絡網の主な目的は、「情報共有」、「情報の迅速な伝達」、「迅速な対応」であり、具体的な行動を次に示します。

- (１) 災害対策組織の迅速な設置と行動
- (２) 本社及び全事業所、関係企業への迅速な情報伝達
- (３) 関係官庁等外部通報連絡の迅速な対応
- (４) 従業員やその家族の迅速な安否確認
- (５) 夜間・休日の呼出し体制の迅速な対応
- (６) 顧客への迅速な情報提供

２ 緊急連絡網の伝達手段

緊急連絡をするときの伝達手段にはいくつかの種類があり、それぞれのメリット・デメリットを押さえ、適切な方法を取り入れるとよいでしょう。

なお、緊急連絡網で取り扱う氏名、電話番号、メールアドレス等は個人情報にあたりますので、個人情報保護法の規制に留意する必要があります。

- (１) 電話連絡は最も簡単なやり方ですが、緊急時は電話がつながりにくくなる場合があります。
- (２) 災害時優先電話は、災害等で電話が混み合って発信規制や接続規制といった通信制限がかかっても、制限を受けずに発信や接続を行うことができます。
- (３) メーリングリストを使うと簡単に一斉メールが送信できます。
- (４) チャットシステム（例：LINE）は一度に複数の相手と連絡が取れます。
- (５) 文書・掲示板等でも情報共有ができます。
- (６) 安否確認システム等は、ワンタッチで緊急連絡メールの一斉送信ができます。

３ 従業員等の安否確認

人命救助や従業員の安否確認をまず優先すべきであり、全従業員等の所在や怪我の有無等の安全確認と、業務の継続は可能か等の確認情報をもとに、速やかな事業活動の継続復旧にとりかかることができます。

《事業所内の安否確認》

(1) 従業員、派遣社員、協力会社員、外来者等、事業所内にいる全ての人の安否確認方法を定めます。

人命救助や設備の一次対応後に安否確認情報(人員点呼、負傷者の有無、負傷程度、救護所への移動の可否等)を災害対策組織に伝えることを「従業員の行動基準」の中に定めておきます。また、協力会社員や外来者の安否確認方法(入退場記録の活用や工事発注部署／作業委託元部署から災害対策組織に伝える等)についても定めておきます。

(2) 一次避難後の安否確認、二次避難後の安否確認、津波避難後の安否確認方法を定めておきます。

(3) 放送等の通信手段で、事業所内にいる全ての方に安否確認を周知します。

《事業所外の安否確認》

(1) 従業員やその家族の安否確認方法を定めます。例えば、自宅や出張先で地震に遭遇した場合、震度5弱以上で確認システムに入力する様に定めること等。

(2) 被災事業所では安否確認対応が不可能な場合も想定し、外部インフラの利用を定めておく必要があります。

外部インフラの例

- ・ N T T 災害用伝言ダイヤル（171）、携帯電話災害用伝言板サービス等
- ・ 民間企業等が提供する安否確認システムの導入（32ページのh. 参照）

(3) 安否情報提供

災害対策組織の仕組みの中に安否情報収集機能を定めておきます。

また、社外（家族、顧客）からの問い合わせに対応するために被災地以外に情報センター機能を設けることも必要です。

4 緊急連絡網の整備

緊急連絡網は常に最新版に整備しておく必要があり、人事異動等で連絡先が変更した場合は、速やかに修正する必要があります。

《事業所内の連絡網》

(1) 緊急事態発生及び災害対策本部設置等の第一次連絡手順を定めます。

ア 連絡網の発信担当を定め、その代行順位含め、平日昼間・夜間・休日の対応を行います。

イ 事業所内にいる人に緊急事態を知らせる方法として、放送やサイレン吹鳴等の簡易伝達手段も検討整備します。

ウ 緊急地震速報P波、工場地震計S波の発生自動連動放送等にて迅速な災害対策組織が発足出来る組織連絡網を定めておきます。

(2) 通信システムの複数化

緊急連絡網の伝達として、放送設備、内線電話、有線電話、携帯電話、衛星電話、無線、緊急情報伝達システム、Web等の準備を考慮しておきます。

《事業所外の連絡網》

(1) 事業所外の緊急連絡網を明確に定めておきます。

ア 本社と全事業所との緊急連絡網を夜間・休日も含めて明確に定めておきます。

イ 緊急連絡網の中に関係官庁、医療機関等の連絡先も定めておきます。

(2) 事業所外にいる従業員への連絡網について整備します。

出社可能な従業員の緊急呼出し網を整備し、迅速な出社が出来る仕組みを定めます。例えば、震度5弱以上で緊急情報伝達システム（おつたえ君等）に事前に登録した連絡先に異常事態の内容（音声ガイダンス）を、自動で通報すると共に、受信者の出社呼出しを行う等。

(3) 通信システムの複数化

災害時優先電話や社内の内線は最後まで利用可能と考えられますが、衛星携帯電話等の設備も検討して複数の通信システムを設置しておきます。

5 外部通報等

事業所は、関係官庁や顧客、近隣住民に対して可能な手段を用いて安否情報や被害状況を通報等することが必要です。

《関係官庁への通報》

(1) 被害状況の通報

大規模地震時には行政機関に応援を求めることは困難であり、主に事業所の災害状況や安否情報の伝達が主体になります。

ア 地震／津波発生時は石油コンビナート等災害防止法に基づき作成された、神奈川県石油コンビナート等防災計画により、石油コンビナート施設等被害状況調査表を川崎市消防局へFAX（震度5弱以上）します。

イ 従業員の人命救助に関しては通信手段よりも病院等への搬送手段が問題となります。また、診療所等を整備している事業所との相互応援等も検討しておきます。

ウ 関係官庁の通報連絡先を明確にしておきます。

(2) 情報収集と提供

行政機関への直接の問い合わせは基本的には困難です。テレビやラジオ、インターネットによる情報収集を前提にしておきます。

《顧客への対応》

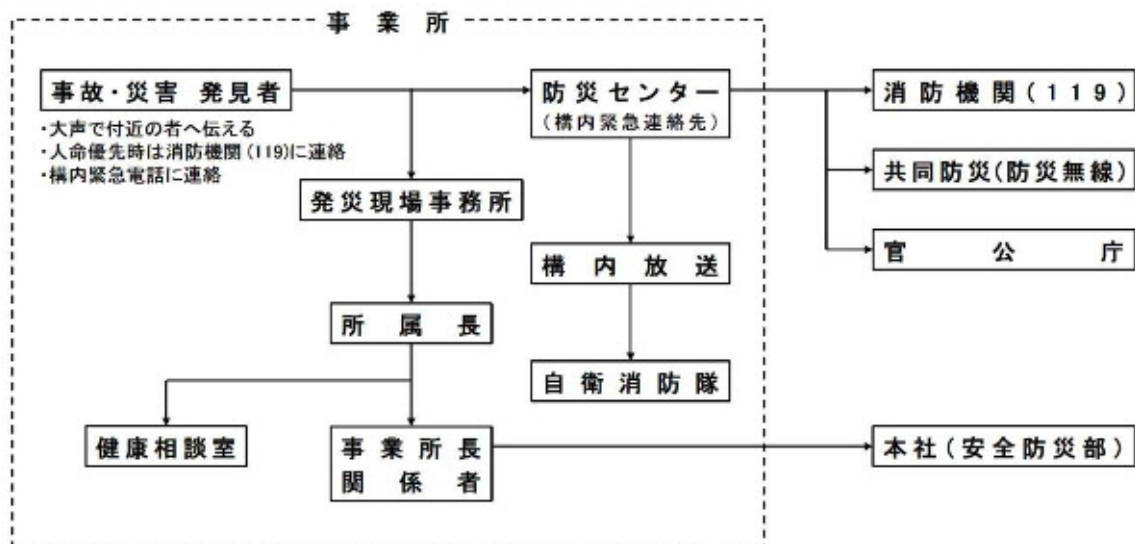
発災事業所での顧客対応は基本的には不可能であり、対応窓口を本社部門にすることを考えておく必要があります。

《近隣住民への対応》

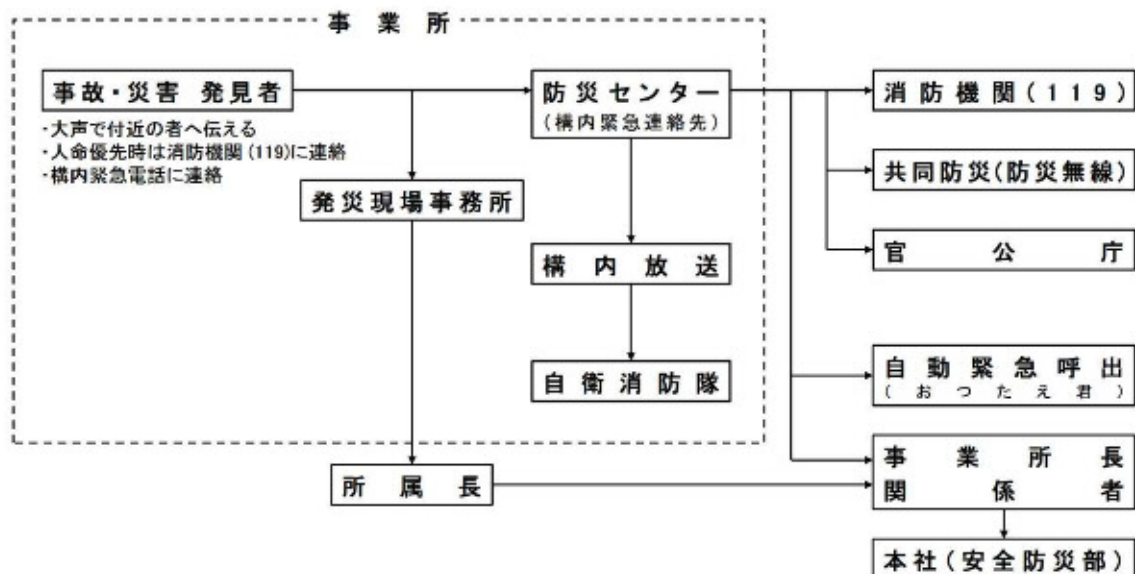
近隣住民については、日常から避難方法や情報提供の方法、事業所内の診療所開放や食料備蓄や避難場所についてもあらかじめ情報提供しておくのもよいでしょう。

6 各種連絡網と通信システムの参考例

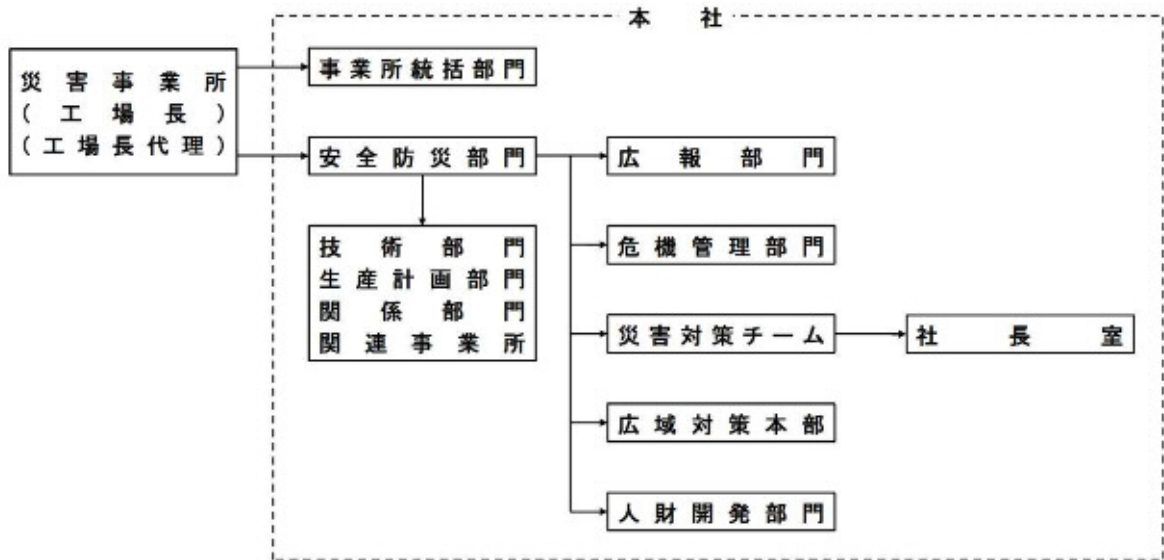
a. 緊急連絡網（例） 事業所 緊急通報連絡系統図（平日昼間）



b. 緊急連絡網（例） 事業所 緊急通報連絡系統図（夜間・休日）



c. 緊急連絡網（例） 本社 緊急通報連絡系統図（事業所災害の場合）



d. 緊急連絡先（例） 関係官庁連絡先

2022.11.10

関係官庁連絡先

<異常現象発生>

- 爆発
- 火災
- 破壊
- 可燃性ガス流出
- 有毒性ガス流出
- 危険物流出漏洩
- 毒劇物の流出
- 有害物質の地下浸透・流出
- 指定物質の地下浸透・流出
- 人身災害
- 地震・津波

119 川崎市消防局予防部予防課
神奈川県くらし安全防災局防災部消防保安課 } 各機関へは119より自動的に通報される
川崎臨港警察署
川崎海上保安署

無線 浮島共同防災本部 ENEOS(株)川崎製油所 044-288-8351
(軽微な漏えい) 川崎市消防局予防部危険物課 044-223-2739(昼)

(公害) 川崎市環境局 044-200-2111(代表) 044-200-2521(水質)
夜間・土日祝日 044-200-3525(守衛室) 044-200-2517(大気)
044-200-2594(廃棄物)
044-200-2524(騒音・振動)
044-200-2516(粉じん)
044-200-2526(悪臭)

(労災) 川崎南労働基準監督署 044-244-1271
(高圧ガス事故) 神奈川県くらし安全防災局防災部消防保安課 045-210-3489(昼)
045-210-3456(夜)

(海上流出事故) 川崎海上保安署 044-266-1591
上野マリタイム・ジャパン(株)京浜事業所 045-521-7415
川崎市健康福祉局保健医療政策部医事・薬事担当 044-200-2461
FAX 044-200-3934

(毒劇物) 神奈川県健康医療局生活衛生部業務課 045-210-4976
川崎市地域みまもり支援センター(保健所)衛生課 044-201-3223
(地震・津波) 川崎市消防局警防部指令課 FAX 044-223-2655
メール 84sire@city.kawasaki.jp 044-223-2645

無線(共同防災)通報

災害内容に応じて通報する

無線機使用方法
1.(送信)側面ボタンを押して「浮島共同防災えねおす ころも〇〇〇〇」
2.(受信)ボタンをしながら「〇〇〇〇〇〇〇〇」
3.(送信)側面ボタンを押して内容を連絡「〇〇〇〇」

近隣連絡先

町会長 (別紙連絡先)

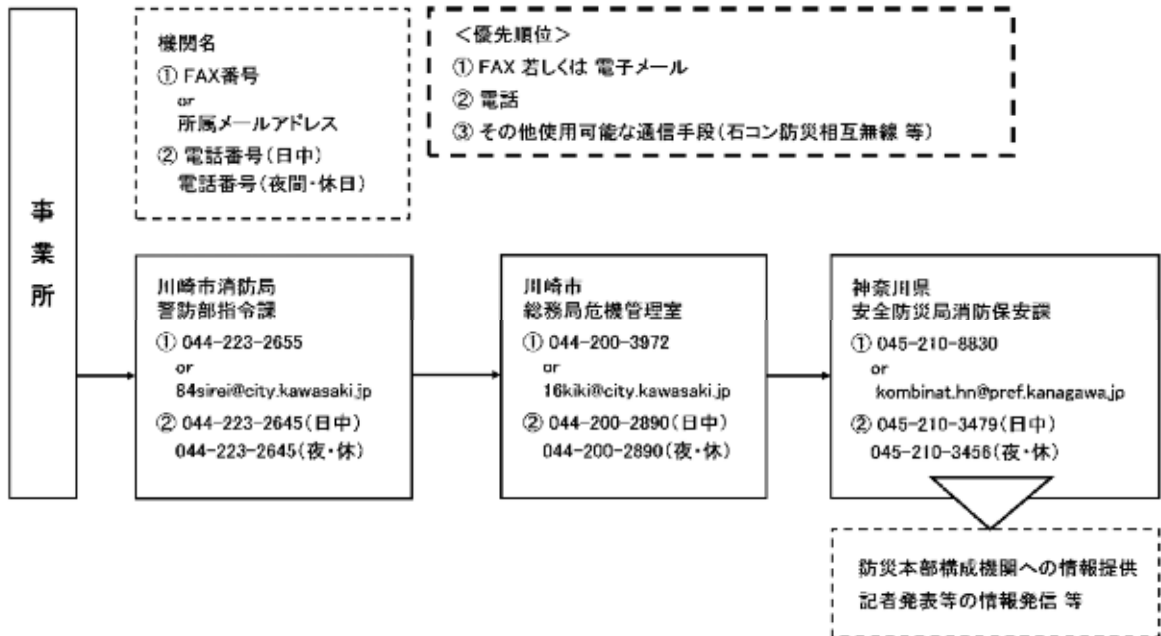
救急病院連絡先

AOI国際病院	044-277-5511(24時間対応)
川崎市救急医療情報センター	044-739-1919(24時間対応)
宮川病院	044-222-3255 川崎区大師駅前2-13-13
太田総合病院	044-244-0131 川崎区日進町1-50
総合新川橋病院	044-222-2111 川崎区新川通1-15
東邦大学医療センター大森病院	03-3762-4151 大森区大森6-11-1

その他緊急連絡先

ガスもれ専用通報先(東ガス) 0570-002299(24時間対応)

e. 緊急連絡先（例） 石油コンビナート施設等被害状況報告連絡系統図



f. 通信システム（例） 衛星携帯電話

ワイドスター II

山間部や離島などの電波の届きにくい場所に持ち運びが可能。外部アンテナを利用することで、非常時でもオフィス内の固定電話を利用できます。

【システム図】

NTT 衛星
NTT 地上網
NTT 衛星
NTT 地上網
NTT 衛星
NTT 地上網

音声通信
データ通信
FAX 継続サービス

※イリジウムシステムです。

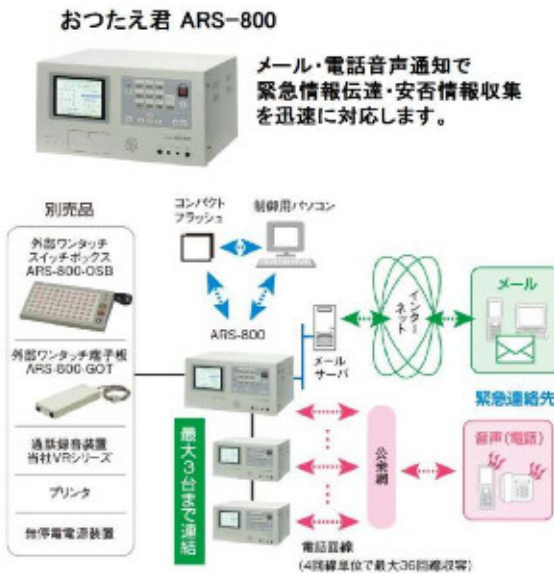
【特徴】

- ・NTTドコモの衛星移動通信サービスを利用し、日本全域どこでもつながる。
- ・地震などの災害でお持ちの携帯電話がつかない時でもつながります。また、直接110番、119番へ通報が可能です。
- ・日本製の衛星携帯電話なので、表示も操作も日本語対応。
- ・重さわずか1.3kg(電池パック含む)の軽量コンパクト。
- ・標準構成で下り最大384Kbps、上り最大144Kbpsの高速通信を実現。
- ・LANインターフェースでパソコンとの接続可能。
- ・FAXゲートウェイサービスに対応可能。
- ・その他に連続通話約2.2時間、連続待受時間約26時間、時刻自動取得、通話品質アラーム、再接続機能、メモリダイヤル100件、メモリグループ登録、など。

【その他の衛星携帯電話システム名】

- ・インマルサット(㈱日本デジコム、KDDI㈱、など)
 - ・イリジウム(KDDI㈱)
 - ・スラヤ(㈱日本デジコム、ソフトバンクモバイル㈱)
- 以上は、電気通信事業法に基づく電気通信事業の登録業者であり、電波法に基づく無線局の免許を受けている。

g. 通信システム（例） 緊急情報伝達システム



【特徴】

- ・ARS-800を最大3台連結可能、アナログ回線を最大36回線収容することができる。
- ・制御用パソコンとARS-800をLANで結べば通知データ（電話番号、メールアドレス、名前など）の登録、通知起動が遠隔で操作できる。
- ・メール用文字データ数は、最大100種類作成できる。
- ・音声メッセージは各種類とチャンネル数が録音できる。
- ・通知先登録数最大10,000件、グループ数最大1,000、ワンタッチ設定数最大60ができる。
- ・多彩な通知方法から状況に応じ選択ができる。ワンタッチ録音、ワンタッチメール、マニュアル、タイマー、リモコン、外部信号、など
- ・メッセージ録音時間が合計最大約25分可能、メール送信全角最大255桁可能です。
- ・本人確認と出勤可否回答ができる。
- ・通知結果を本体または制御用パソコンで表示または印字して確認することができる。

【その他の緊急情報伝達システム名】

- ・5co Voice(ゴコボイス) (欄137)

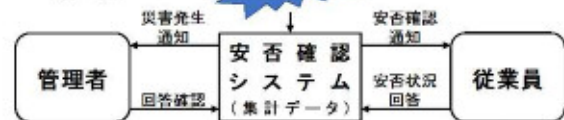
h. 通信システム（例） 安否確認システム

安否確認システムとは、災害発生時に従業員やその家族の安否確認を行い、集約できるシステムです。システムを通じてメールや電話、アプリなどから状況確認の通知が発信され、安否状況を回答してもらうことで、素早く安否を確認・把握できます。自然災害が多発する昨今、安否確認システムは企業にとって、従業員の安全を守るために必要なツールだと考えられています。

現在、多くの「安否確認システム」がありますが、自社にあったシステムを選びましょう。選ぶ3つのポイントを参考にしてください。

- ①通信障害・混雑により電話・メールが不通になることがあります。電話やメールといった特定の通信手段だけでなく、SMSやアプリ、専用掲示板など、複数の連絡手段があるシステムを選ぶ。また、運営元が被災してシステムが使用できなくなる恐れもあり、サポートセンターやデータセンターが複数設置され、どのエリアで災害が起こっても対応可能なシステムを選ぶ。
- ②管理者を任命しても、その管理者が災害時に迅速に対応できる保証はないため、災害が発生した時点で自動で安否確認連絡が発信されるシステムを選ぶ。
- ③手間をかけずに簡単に訓練が行えるシステムを選ぶ。

【安否確認の流れ】イメージ



【各社の安否確認システム名】各サイト紹介頻度の高いもの

- ・Biz安否確認(NTTコミュニケーションズ)
- ・セコム 安否確認サービス(セコム)
- ・安否確認サービス(ALSOK)
- ・安否確認サービス2(トコクモ)
- ・エマージェンシーコール(インフォコム)
- ・安否コール(アドテクニカ)
- ・e-安否(ラビックス)
- ・SPIRAL安否確認サービス(パイブドビッツ)
- ・オクレンジャー(パスカル)
- ・安否LifeMail(コム・アンド・コム)
- ・緊急連絡・安否確認システム(NEC)
- ・Safetylink24(イーネットソリューションズ)
- ・パスマバイル(NTTテレコン)
- ・安否ねっと(テンフィートライト) など

i. 通信システム（例） 災害用伝言ダイヤル（171）

地震、噴火などの災害の発生により、被災地への通信が増加し、つながりにくい状況になった場合に提供が開始される声の伝言板です。

概要とご提供のしくみ

1. ご利用できる電話

災害用伝言ダイヤルがご利用可能な電話は、加入電話、INSネット※、公衆電話、ひかり電話※及び、災害時にNTTが避難所などに設置する災害時用公衆電話になります。携帯電話・PHSからも利用できますが、詳しくはお客様がご契約されている通信事業者へご確認をお願いします。

※ INSネット及び、ひかり電話でダイヤル式電話をお使いの場合にはご利用になれません。

2. 提供開始

地震等の災害発生時に、被災地の方の安否を気遣う通話が増加し、被災地への通話がつながりにくい状況（ふくそう）になった場合、速やかにサービスを提供します。（通信の開始、登録できる電話番号、伝言録音時間や伝言保存期間など運用方法・提供条件については、状況に応じてNTTが設定し、テレビ・ラジオ・NTT東日本公式ホームページ等を通じて皆様にお知らせいたします。）

3. 登録できる電話番号

被災地の方などの加入電話・ISDN・ひかり電話・携帯電話・PHS・IP電話の電話番号になります。なお、固定電話の番号は市外局番から入力する必要があります。

4. 伝言録音時間・伝言保存期間・伝言蓄積数

伝言録音期間：1伝言あたり30秒以内

伝言保存期間：災害用伝言ダイヤル（171）の運用期間終了まで（体験利用時は、体験利用期間終了まで）

伝言蓄積数：電話番号あたり1～20伝言（提供時にお知らせいたします）

5. 伝言の消去

伝言をお預かりしてから災害用伝言ダイヤル（171）の運用期間終了（体験利用時は、体験利用期間終了）した時点で消去します。

6. 災害用伝言板（web171）等との連携

本サービスとNTT東西提供の「災害用伝言板（ab171）」等との連携により、それぞれで登録された伝言内容を、相互に確認が可能です。

7. ご利用料金

NTT東日本・NTT西日本の電話サービスから伝言の録音・再生をする場合の通話料は無料です。他通信事業者の電話、携帯電話やPHSから発信する場合、各通信事業者にお問い合わせください。

伝言録音等のセンタ利用料は無料です。避難所等に設置する災害時用公衆電話からのご利用は無料となります。



NTT東日本ホームページ：<https://www.ntt-east.co.jp/saiga/voice171/>

《チェックポイント》

・事業所内の安否確認

- 1. 従業員、派遣社員、協力会社員、外来者等、事業所内にいる全ての人の安否確認方法を定めているか
- 2. 一次避難後の安否確認、二次避難後の安否確認、津波避難後の安否確認方法を定めているか
- 3. 放送等の通信手段で、事業所内にいる全ての方に安否確認を周知するよう定めているか

・事業所外の安否確認

- 4. 従業員やその家族の安否確認方法を定めているか
- 5. 被災事業所で安否確認対応が不可能な場合も想定して外部インフラの利用を定めているか
- 6. 災害対策組織の仕組みの中に安否情報収集機能を定めているか

・事業所内の連絡網

- 7. 緊急連絡網は常に最新版に整備しているか
- 8. 災害対策組織、災害対策本部設置等の第一次連絡手順を定めているか
- 9. 非常通信システムを複数化しているか

・事業所外の連絡網

- 10. 本社と全事業所との緊急連絡網を夜間・休日も含めて明確に定めているか
- 11. 緊急連絡網の中に関係官庁、医療機関等の連絡先を定めているか
- 12. 自動緊急呼出システム等の仕組みはあるか

・外部への通報

- 13. 関係官庁への通報手段を明確にしているか
- 14. 情報収集はテレビ、ラジオ等を最大限に利用出来る状態になっているか
- 15. 顧客からの問い合わせに、対応出来る仕組みになっているか
- 16. 近隣住民へは災害時の対応について情報提供をおこなっているか