

自然災害対応 事業継続計画 (BCP)
(宿泊業・本編)

有限会社 XXX

202X年 XX月 XX日作成

目 次

第1章 総則	3
1.1 目的	3
1.2 対象リスク	3
1.3 文書管理	3
第2章 大地震対応	4
2.1 緊急時対応	4
2.1.1 全体像（俯瞰表）	4
2.1.2 従業員個人による安全確保	4
2.1.3 自衛消防対応	5
2.1.4 初動対応	6
2.1.5 復旧対応	9
2.2 平常時対応	11
2.2.1 全体像	11
2.2.2 防災対応	11
2.2.3 緊急時に向けた準備対応	12
第3章 水災対応	15
3.1 緊急時対応	15
3.1.1 全体像（俯瞰表）	15
3.1.2 水災関連情報のモニタリング	15
3.1.3 被害の防止・軽減対応	16
3.1.4 事業所所在「地域」で水災被害が発生した場合の対応	18
3.2 平常時対応	18
3.2.1 全体像	18
3.2.2 被害防止・軽減の事前対応	19
3.2.3 緊急時に向けた準備対応	19

第1章 総則

1.1 目的

本事業継続計画（以降 BCP）では、甚大な自然災害発生時に、以下目的を達成できるよう、緊急時及び平常時の事前準備事項等について定める。

- (1) 人命を最優先として、社員と社員の家族の安全と生活を守る。
- (2) 事業への被災・被害を最小化し、お客様への影響を極力少なくする。
- (3) 地域社会の安全に貢献する。

1.2 対象リスク

本 BCP では、自然災害の内、大地震や水災をリスクとして特定し、自社事業所や従業員等の被災時について、対応要領や手順を定める。

1.3 文書管理

本 BCP の主管部門は、総務部とする。

改定履歴

No.	年月	制定・改定内容	承認者	審査者	作成者
1	202X/XX/XX	初版発行	XX XX	XX XX	XX XX
2					
3					
4					
5					

第2章 大地震対応

2.1 緊急時対応

大地震発生後の緊急時対応について、整理する。

2.1.1 全体像（俯瞰表）

大地震発生後の緊急時対応における、対応主体と対応事項の変遷を整理した全体像は、各種様式ツール集（大地震）_別紙1「緊急時対応全体像」の通りである。

2.1.2 従業員個人による安全確保

大地震が発生した「瞬間」、従業員の安全は従業員個人の自発的な行動に委ねられている。また勤務時間外に大地震が発生した場合等、会社が必ず指示できるとは限らない。そのため、大地震が発生した「瞬間」やその直後に、当社従業員は個人としてどのように対応すべきかについて整理する。

<対応全体像>

対応主体	<input type="checkbox"/> 従業員個人	
対応の時間軸	<input type="checkbox"/> 地震が発生した瞬間～直後	
対応の実施基準	<input type="checkbox"/> 震度5弱以上（目安）の地震発生 ※震度4以下の場合は身の危険を感じることもなく実害もないと考えられる	
対応事項と 使用ツール	<input type="checkbox"/> 身の安全を確保 <input type="checkbox"/> 家族の安否確認 <input type="checkbox"/> 会社への安否報告	(大地震_様式2) 従業員携行カード

<補足>

従業員個人の安全確保のみならず、従業員は近くに利用客がいる場合は、呼びかけする。

2.1.3 自衛消防対応

従業員各人が個人として身の安全を確保した後、消防等がすぐに駆けつけてくれる状況が全く期待できないなか、組織的に初期消火、ケガ人の救助、避難等、被害の拡大防止や避難をする必要がある。これらの「自衛消防対応」について整理する。

地震発生直後から翌朝までの避難・客室利用・帰宅困難者収容に関する対応の判断については、【別紙2】のとおり。

<対応全体像>

対応主体	<input type="checkbox"/> 全従業員が手分けをして実施 <input type="checkbox"/> 実施事項ごとに役割を分担	
対応の時間軸	<input type="checkbox"/> 地震発生直後	
対応の実施基準	<input type="checkbox"/> 震度5弱以上（目安）の地震発生 ※震度4以下の場合は身の危険を感じることもなく実害もないと考えられる	
対応事項と 使用ツール	<input type="checkbox"/> 事業所統括・役割分担	（大地震_様式1）役割分担シート
	<input type="checkbox"/> 119番通報	（大地震_様式3）緊急時主要連絡先一覧
	<input type="checkbox"/> 被害確認（一次）	（大地震_様式4）被害確認（1次）シート
	<input type="checkbox"/> 初期消火	（大地震_様式4）被害確認（1次）シート （大地震_様式5）消火設備・防護安全設備・避難ルートマップ
	<input type="checkbox"/> 避難誘導 <input type="checkbox"/> 避難実施判断 <input type="checkbox"/> 従業員の点呼 <input type="checkbox"/> 来客の点呼	（大地震_様式4）被害確認（1次）シート （大地震_様式5）消火設備・防護安全設備・避難ルートマップ
	<input type="checkbox"/> 救助救護 <input type="checkbox"/> 負傷者を安全な場所に搬送 <input type="checkbox"/> 応急措置 <input type="checkbox"/> 病院への搬送	
	<input type="checkbox"/> 防護安全 <input type="checkbox"/> 電気設備、ガス等の安全措置 <input type="checkbox"/> 緊急格納・非常持ち出し	（大地震_様式4）被害確認（1次）シート （大地震_様式5）消火設備・防護安全設備・避難ルートマップ （大地震_様式6）非常持ち出し品／金庫格納品リスト

また、地震（震度4以上が目安）が発生した場合、ホテル（旅館）から利用客（ここでは宿泊客の他、宴会利用客、付帯施設利用客、イベント来場者なども含める）に対し、地震発生に伴う避難の必要があるかないかをアナウンス（第一報）する。

<対応全体像>

対応主体	<input type="checkbox"/> 館内放送担当	
対応の時間軸	<input type="checkbox"/> 地震が発生した瞬間～直後	
対応の実施基準	<input type="checkbox"/> 震度4以上（目安）の地震発生	
対応事項と 使用ツール	<input type="checkbox"/> 利用客への第一報	（大地震_様式7）宿泊客へのアナウンス

<補足>

なお、何もアナウンスがなければ、利用客が不安になり、それぞれが予期せぬ行動をとるおそれがある（特に、地震に不慣れな外国人）。利用客がそれぞれ勝手な行動を始めると、その後従業員は利用客の対応に追われ、各種安全確認作業などが妨げられるおそれがある。

そのため、地震発生直後では宿泊者等の混乱防止のため、館内放送等を用いて利用客に適時・的確にアナウンスし、落ち着いた行動をするようにご案内する。ロビー階と最上階の揺れ方が違う可能性があることに注意。また、深夜などに地震が発生した場合は、震度等に応じてアナウンスをするか判断する。

（避難誘導判断）

地震発生直後における避難誘導の判断は、ホテルの方針（地震発生時の避難に関する考え方）や地震の震度・被害規模、エリア周辺等の状況によって判断する。

【地震発生直後の避難に関する考え方】

耐震性が確保された建物なので、安全が確認できるまでは館外に避難させず、客室に極力留まっただけのようにアナウンス（例：「建物は安心であるので今のところ避難の必要はない」等）。防災盤のチェックや各種調査の実施、および避難経路の確保後、重大な被害等が見つかれば、上層階から順に避難誘導（非常階段殺到の危険防止）。避難後、宿泊台帳で宿泊客の安否確認を実施。

2.1.4 初動対応

自衛消防活動が完了後、平常通りの業務が遂行できない一方で、状況把握や従業員の安全確保等の観点から新たに発生する緊急性の高い非日常的な応急対応を実施することが必要となる。かかる対応は「初動対応」と呼ばれるが、ここでは大きく以下の（1）～（3）に分けて整理する。

（1）状況把握

従業員の身の安全が一定確保された段階で、可能な限り詳細な状況把握を行う。

<対応全体像>

対応主体	<input type="checkbox"/> 全従業員が手分けをして実施（各事業所） <input type="checkbox"/> 実施事項ごとに役割を分担	
対応の時間軸	<input type="checkbox"/> 地震発生直後～発災日当日中 <input type="checkbox"/> 自衛消防活動完了後（身の安全が一定確保された後）	
対応の実施基準	<input type="checkbox"/> 震度5弱以上の地震発生 ※震度4以下の場合は実害がないと考えられる	
対応事項と 使用ツール	<input type="checkbox"/> 事業所統括・役割分担 <input type="checkbox"/> 安否確認 <input type="checkbox"/> 従業員	（大地震_様式1）役割分担シート （大地震_様式8）従業員連絡先リスト兼安否確認表

	<input type="checkbox"/> 利用客	(大地震_様式 9) 利用客確認シート
	<input type="checkbox"/> 被害確認 (2次) <input type="checkbox"/> 立入可否判断 <input type="checkbox"/> 客室利用可否判断	(大地震_様式 10) 被害確認 (2次) シート
	<input type="checkbox"/> 従業員支援 <input type="checkbox"/> 備蓄品の配布 <input type="checkbox"/> 帰宅・出社判断	(大地震_様式 11) 備蓄品リスト (大地震_様式 12) 帰宅判断基準 (大地震_様式 13) 帰宅者・社内在留者リスト

<補足>

「被害確認 (2次)」については、安全確保後における継続利用・営業できるかの判断、すなわち利用客の「建物内立入可否」と「客室利用可否」を判断するための被害確認をする。ここでは現場にいる従業員でできる範囲で実施するものとし、本格調査は設備業者・ディベロッパーに別途依頼する。

「客室利用可否」についても判断する。ここでは「①客室の立入を許可するか」という面と、「②宿泊サービスを継続するか (商品として提供可能か)」という面がある。

- ・防災設備上の懸念があれば、安全を優先し、客室の立入は控える。建物内には立入は可能でも、ロビーなどのすぐ避難誘導できる場所に留めておくことが望まれる。(①)
- ・客室立入に問題ない判定。翌朝まで防災設備上の懸念もなく、客室等の被害が少なければ、通常通りの客室サービスを継続し、客室を“商品”として提供する (=宿泊費を請求できる状況)。(②)
- ・客室立入に問題ない判定。ただし、状況に応じては (例: ガス停止による浴室利用不可など)、客室サービスの一部もしくは全部を断念する。客室を利用客の“避難場所”として翌朝まで開放することを検討 (=宿泊費を全額請求することが困難な状況)。(②)

(2) 組織による安全確保

建物・設備や全従業員の安否・被害情報集約および統括を行う。

<対応全体像>

対応主体	<input type="checkbox"/> 全従業員が手分けをして実施 <input type="checkbox"/> 実施事項ごとに役割を分担	
対応の時間軸	<input type="checkbox"/> 地震発生直後～発災日当日中 <input type="checkbox"/> 自衛消防活動完了後 (身の安全が一定確保された後)	
対応の実施基準	<input type="checkbox"/> 震度 6 弱以上の地震発生 (自動実施) ※震度 5 強以下の場合、全従業員が手分けして対応する必要はないと考えられるが、社をあげて対応する必要があると社長が判断した場合は対応を実施 (任意実施)	
対応事項と 使用ツール	<input type="checkbox"/> 全社統括・役割分担	(大地震_様式 1) 役割分担シート
	<input type="checkbox"/> 設備応急措置・清掃	(大地震_様式 3) 緊急時主要連絡先一覧
	<input type="checkbox"/> 警備	
	<input type="checkbox"/> 地域周辺対応 <input type="checkbox"/> 被災した地域住民の受け入れ判断	(大地震_様式 14) 避難者受入判断基準 (大地震_様式 15) 被災者 (地域住民など) 受入リスト

	□地域貢献	
--	-------	--

・設備応急措置・清掃

「設備応急措置・清掃」は、漏水抑止と落下・転倒による二次被害の防止を優先する。人手がなくて割れたガラス等の清掃まで十分にできない場合は、トラテープなどで立ち入り禁止区域を指定する。清掃員がいる場合は、客室よりも共用部分の清掃（＝危険物除去）を優先してもらう。

「被害確認（設備業者・ディベロッパー）」は、従業員だけでは調査できなかった箇所の被害確認をする。駆けつけた設備業者・ディベロッパーに専門的な被害調査を委託する。

(3) 地震によって発生する特別対応

以下は時間帯等によって状況が変わるので、画一的な対応ではなく、臨機応変な対応が求められる。

- ・夜間(特に深夜)・・・宿泊客が従業員に比して多い。少ない従業員で宿泊客対応することになる。
- ・昼間・・・宿泊客よりもその他の利用客が多いこともある。また、状況によっては避難者（帰宅困難者など）が流入してくる。さらに、夜間にかけて宿泊客が増える。深夜に比べ従業員は多い。

<対応全体像>

対応主体	<input type="checkbox"/> 全従業員が手分けをして実施 <input type="checkbox"/> 実施事項ごとに役割を分担	
対応の時間軸	<input type="checkbox"/> 発災日翌日～1週間以内（目安）	
対応の実施基準	<input type="checkbox"/> 震度6弱以上の地震発生（自動実施） ※震度5強以下の場合は、全従業員が手分けして対応する必要はないと考えられるが、社をあげて対応する必要があると社長が判断した場合は対応を実施（任意実施）	
対応事項と 使用ツール	<input type="checkbox"/> 全社統括・役割分担	(大地震_様式1) 役割分担シート
	<input type="checkbox"/> 利用客対応 <input type="checkbox"/> 備蓄品配布 <input type="checkbox"/> 情報提供 <input type="checkbox"/> 宿泊費返金対応	(大地震_様式9) 利用客確認シート
	<input type="checkbox"/> お客さまへの第一報 <input type="checkbox"/> 安否・被害情報の収集 <input type="checkbox"/> 連絡先案内	
	<input type="checkbox"/> 業務関連情報の収集 <input type="checkbox"/> 地震の概要 <input type="checkbox"/> 行政による支援情報	(大地震_様式16) 地震・社会インフラ等情報収集シート
	<input type="checkbox"/> 災害広報	(大地震_様式17) 災害広報（第一報）フォーム
	<input type="checkbox"/> 委託先等の被害確認	(大地震_様式18) 主要委託先リスト兼初動連絡チェックシート
	<input type="checkbox"/> 客室売り止め判断 <input type="checkbox"/> 予約受付停止対応	
	<input type="checkbox"/> 既予約者への連絡	

<補足>

● 利用客対応

「利用客対応」については、利用客の安否確認結果、援護の要否、滞在場所（客室以外に避難している場合）、帰宅見込み、備蓄品配布有無、宿泊費返金方法などを整理しておく。

宿泊サービスの提供ができず、宿泊費を返金せざるを得ない場合、宿泊費（デポジット）入金済み利用客の宿泊費返金をどうしたのか記録をとっておくこと（現金はなるべく返金 or 後日振込。オーソリ不能の場合もあるので、クレジットカード決済の場合は後日返金処理など）。

● 避難者（帰宅困難者等）対応

「避難者（帰宅困難者等）対応」については、安全性確認の他、従業員でどこまで対応できるかなどを判断の上、受け入れるレベル（期間、収容人数、備蓄品提供可否など）を決定する。なお、避難者受け入れ時は、ホテル側の指示に従うことになるべく事前に同意を得た上で、受け入れることが望ましい。同意事項は下記参照。

【避難者の同意事項（事例）】

- ・当ホテルは、災害時という特殊な状況下で開設されるため、当ホテルの指示に従うと共に、当ホテルが責任を負えない場合もあることを理解した上で、当ホテル内において行動すること
- ・余震等の影響で建物の安全性や周辺状況に変化が生じた場合、当ホテルの判断により、急きょ閉鎖する可能性があること
- ・当ホテル内の利用にあたっては、宿泊客を優先する可能性があること
- ・負傷者の治療等、当ホテルの状況により対応できない事項があること
- ・物資の運搬、災害時要援護者の介助など、運営に積極的に協力すること

● 地域貢献

「地域貢献」では、周辺被災住民に避難場所として開放するか、備蓄品を配布するかなどを検討する。行政の支援もあるので、相談しておくことが望ましい。

※帰宅困難者等避難者は翌朝までか数日以内に帰宅することが考えられるが、被災した周辺住民を受け入れる場合は状況に応じて数日以上に渡り滞在することがある。

● 客室売り止め判断

「客室売り止め判断」は、建物被害状況や周辺被害状況、従業員の充足状況等に応じ、判断する。客室等の販売が難しい場合、旅行代理店やインターネットでの予約受付を停止する。

営業の継続が困難で客室等を売り止めした場合は、予約リストを利用して「既予約者への連絡」を実施する（天災を事由に免責されることもあるが、状況によっては他宿泊施設の予約手続き等を実施する）。

2.1.5 復旧対応

初動対応が一定落ち着いた段階で、日常業務の復旧にも着手することが必要となるが、大地震によりヒト・モノ・システム等の「経営資源」が満足に揃わないため、業務に優先順位をつけ、優先度の高い業務に「経営資源」を集中投入する対応が求められる。

かかる対応を「復旧対応」、経営資源を集中投入する業務を「重要業務」と呼ぶが、以下、（１）本社機能と（２）事業機能に分けて整理する。

（１）本社機能の復旧

本社機能の復旧対応においては、当社全体の事業インフラを支える、人事（ヒト）、総務・システ

ム（モノ）、財務（カネ）に関連する以下「対応事項」を重要業務とする。

①対応全体像

対応主体	<input type="checkbox"/> 平常時組織が対応 <input type="checkbox"/> 詳細組織は対応事項ごとに異なる（以下②参照）
対応の時間軸	<input type="checkbox"/> 社会インフラが一定復旧後～2週間以内（目安） <input type="checkbox"/> 詳細の時間軸は対応事項ごとに異なる（以下②参照）
対応の実施基準	<input type="checkbox"/> 震度6弱以上の地震発生（自動実施） <input type="checkbox"/> 震度5強以下の場合でも、初動対応の結果、業務を絞り込む対応が必要であると社長が判断した場合は対応を実施（任意実施）
対応事項 （＝重要業務）と 使用ツール	以下②にて整理

②対応事項と使用ツール詳細

対応主体	時間軸	対応事項	使用ツール
経営	随時	<input type="checkbox"/> 全社統括	
財務	随時	<input type="checkbox"/> 資金繰り	（大地震_様式 19）資金繰り手順書
人事	当月内	<input type="checkbox"/> 給与支払	（大地震_様式 20）給与支払対応手順書
経理	随時	<input type="checkbox"/> 委託費等支払	（大地震_様式 20）給与支払対応手順書
総務	他部門の重要業務の時間軸に 従う	<input type="checkbox"/> 建物・什器備品の復旧	（大地震_様式 21）建物・設備類の復旧優先順位整理表
システム		<input type="checkbox"/> システムの復旧	（大地震_様式 22）システムの復旧優先順位整理表

<補足>

「委託費等支払」については、業者に対して、買掛金の支払い、固定費の支払などを可能な限り実施する。手順については給与支払いに準ずる。

（2）事業機能の復旧

事業機能の復旧対応において、何が重要業務にあたるかは、地震により発生する被害状況等に応じて臨機応変に判断することを原則とする。ただ、上記判断の基準や、事前対策の優先順位を決めるために、以下①を重要業務とする

①重要業務

重要業務	選定ツール
客室販売	（大地震_様式 23）事業機能における重要業務選定シート
レストラン営業（食事の提供）	

②対応全体像

対応主体	<input type="checkbox"/> 平常時組織が対応 <input type="checkbox"/> 詳細組織は対応事項ごとに異なる（以下③参照）
対応の時間軸	<input type="checkbox"/> 社会インフラが一定復旧後～2週間以内（目安）

	※同業他社に遅れを取らないとの考え方から、同業他社も復旧対応が可能となる「交通網回復」の見込期間を時間軸に考える。
対応の実施基準	<input type="checkbox"/> 震度 6 弱以上の地震発生（自動実施） <input type="checkbox"/> 震度 5 強以下の場合でも、初動対応の結果、業務を絞り込む対応が必要であると社長が判断した場合は対応を実施（任意実施）
対応事項と使用ツール	③のとおり整理

③対応事項と使用ツール詳細（宿泊業の例）

対応主体	対応事項	使用ツール
経営	<input type="checkbox"/> 全社統括	
予約担当	<input type="checkbox"/> 近隣施設の紹介	(大地震_様式 24) 主要依頼先候補リスト
経営・予約担当	<input type="checkbox"/> 予約受付開始	(大地震_様式 25) 営業再開判断基準

<補足>

復旧方法については、全面復旧を待たず、部分的に先行提供（例えば客室の場合は宿泊のみ・フロア限定で販売する、など）していくことも考えられる。その際、どの範囲でいつまで何をするかなどの対応レベルも併せて検討する。

2.2 平常時対応

大地震発生に備えた平常時対応について、整理する。

2.2.1 全体像

区分	対応内容
2.2.2 防災対応	<input type="checkbox"/> 被害発生を防止・軽減するためのルール整備及び実践（点検等） <input type="checkbox"/> 非常用備蓄の実施
2.2.3 緊急時に向けた準備対応	<input type="checkbox"/> 緊急時の対応ルールの整備 <input type="checkbox"/> 上記を実施するための環境整備 <input type="checkbox"/> 対応要員の育成・訓練 <input type="checkbox"/> 設備業者、清掃業者など委託先との協定

2.2.2 防災対応

<対応全体像>

区分	対応事項	使用ツール
被害発生を防止・軽減するためのルール整備及び実践（点検等）	<input type="checkbox"/> 旧耐震基準建物*の耐震補強・適宜更新 <input type="checkbox"/> コピー機等のキャスター付大型OA機器の固定・適宜更新 <input type="checkbox"/> 壁面キャビネット等の転倒防止措置・適宜更新 <input type="checkbox"/> 非常用電源の準備・適宜更新 <input type="checkbox"/> 消防設備の準備・適宜更新	(大地震_様式 21) 建物・設備類の復旧優先順位整理表

	<input type="checkbox"/> システムの二重化・適宜更新 <input type="checkbox"/> データのバックアップ・適宜更新 <input type="checkbox"/> PC等の固定措置（滑り止め等）・適宜更新	(大地震_様式 22) システムの復旧優先順位整理表
非常用備蓄の実施	<input type="checkbox"/> 非常用備蓄品の準備・適宜更新・数量確認・保管管理	(大地震_様式 11) 備蓄品リスト

※旧耐震基準建物=1981年5月以前に建築工事に着工した建物

2.2.3 緊急時に向けた準備対応

<対応全体像>

区分	対応事項
緊急時の対応ルールの整備 上記を実施するための環境整備 → 以下(1)～(4)	<input type="checkbox"/> 従業員個人による安全確保 → (1) <input type="checkbox"/> 自衛消防対応 → (2) <input type="checkbox"/> 初動対応 → (3) <input type="checkbox"/> 復旧対応 → (4)
対応要員の育成・訓練 → 以下(5)	<input type="checkbox"/> 防災教育 <input type="checkbox"/> 各種役割の確認(周知) <input type="checkbox"/> BCP訓練の実施ならびに対応の見直し
委託先との協定	<input type="checkbox"/> 設備業者、清掃業者など委託先との協定 (災害時など緊急時の駆けつけ要請、協力支援などについて、事前協議しておく)

(1) 従業員個人による安全確保

緊急時の役割	ルール整備	環境整備
身の安全確保 家族の安否確認 会社への安否報告	<input type="checkbox"/> (大地震_様式 2) 従業員携行カードの適宜更新(=チェック項目の見直し)	<input type="checkbox"/> 同左(=項目への事前記載の見直し)

(2) 自衛消防対応

緊急時の役割	ルール整備	環境整備
全社統括		
119番通報		<input type="checkbox"/> (大地震_様式 3) 緊急時主要連絡先一覧の適宜更新(=リストの更新)
被害確認(1次)	<input type="checkbox"/> (大地震_様式 4) 被害確認(1次)シート の適宜更新(=チェック項目の見直し)	
初期消火		<input type="checkbox"/> (大地震_様式 5) 消火設備・防護安全設備・避難ルートマップの適宜更新(=消火設備の更新)
避難誘導	<input type="checkbox"/> (大地震_様式 5) 消火設備・防護安全設備・避難ルートマップの適宜更新(=避難場所・ルートの見	

	直し)	
救助救護		<input type="checkbox"/> (大地震_様式 11) 備蓄品リストの適宜更新
防護安全		<input type="checkbox"/> (大地震_様式 5) 消火設備・防護安全設備・避難ルートマップの適宜更新 (=防護安全設備の更新)

(3) 初動対応

①状況把握

緊急時の役割	ルール整備	環境整備
事業所統括		
安否確認		<input type="checkbox"/> (大地震_様式 8) 従業員連絡先リスト兼安否確認表の適宜更新
被害確認 (2次)	<input type="checkbox"/> (大地震_様式 10) 被害確認 (2次) シートの適宜更新 (=チェック項目の見直し)	
従業員支援	<input type="checkbox"/> (大地震_様式 12) 帰宅判断基準の適宜更新 (=判断基準の見直し)	<input type="checkbox"/> (大地震_様式 11) 備蓄品リストの適宜更新

②組織による安全確保

緊急時の役割	ルール整備	環境整備
全社統括		
設備応急措置・清掃		<input type="checkbox"/> (大地震_様式 3) 緊急時主要連絡先一覧の適宜更新 (=リストの更新)
警備		
地域周辺対応 被災した地域住民等の受け入れ	<input type="checkbox"/> (大地震_様式 14) 避難者受入判断基準の適宜更新 <input type="checkbox"/> (大地震_様式 15) 被災者受入リストの適宜更新 (=受入の判断基準の見直し)	

③地震によって発生する特別対応

緊急時の役割	ルール整備	環境整備
全社統括		
利用客対応	<input type="checkbox"/> (別紙 2) 避難・客室利用・帰宅困難者収容に関する対応全体図の適宜更新	
お客さまへの第一報		
業務関連情報の収集	<input type="checkbox"/> (大地震_様式 16) 地震・社会インフラ情報収集シートの適宜更新 (=チェック項目の見直し)	

災害広報	<input type="checkbox"/> (大地震_様式 17) 災害広報 (第一報) フォームの適宜更新	
委託先等の被害確認	<input type="checkbox"/> (大地震_様式 18) 主要委託先リスト兼初動連絡チェックシート (=連絡項目の見直し)	
客室売り止め判断		
既予約者への連絡		

(4) 復旧対応

①本社機能

主体	緊急時の役割	ルール整備	環境整備
経営	全社統括		
財務	資金繰り	<input type="checkbox"/> (大地震_様式 19) 資金繰り手順書の適宜更新	
人事	給与支払	<input type="checkbox"/> (大地震_様式 20) 給与支払手順書の適宜更新 <input type="checkbox"/> 特例対応方針の決定 (前月払云々)	
経理	委託費等支払		
総務	建物・什器備品の復旧		<input type="checkbox"/> (大地震_様式 21) 建物・設備類の復旧優先順位整理表の適宜更新
システム	システムの復旧		<input type="checkbox"/> (大地震_様式 22) システムの復旧優先順位整理表の適宜更新

②事業機能 (宿泊業)

主体	緊急時の役割	ルール整備	環境整備
経営	全社統括		
予約担当	近隣施設の紹介	<input type="checkbox"/> (大地震_様式 24) 主要依頼先候補リストの適宜更新	<input type="checkbox"/> 同左 (=リストの更新)
経営・予約担当	予約受付開始	<input type="checkbox"/> (大地震_様式 25) 営業再開判断基準の適宜更新	

(5) 対応要員の育成・訓練

定期的に以下を実施する。

<input type="checkbox"/> 防災教育 <input type="checkbox"/> 各種役割の確認 (周知) <input type="checkbox"/> BCP 訓練の実施ならびに対応の見直し
--

第3章 水災対応

3.1 緊急時対応

水災に対する緊急時対応について、整理する。

3.1.1 全体像（俯瞰表）

緊急時対応は、時系列や事態のフェーズ（深刻度）に応じて対応主体と対応事項が変化する。当社では、大きくフェーズを「事業所の所在する地域で被害が発生する前」か、「実際に被害が発生した後」かに分けて、対応主体と対応事項等を整理する。詳細は、各種様式ツール集（水災）別紙1「緊急時対応全体像」の通りである。

なお、「実際に被害が発生した後」の対応の詳細は、水災と大地震とで大きく変わらないため、「第2章 大地震対応」にて整理する。

＜留意点＞本マニュアルで整理するフェーズ（深刻度）の時間軸について

- 本 BCP では、台風以外の水災（突発的なゲリラ豪雨等）も対象としているため、フェーズの基準は単純な「時間軸」ではなく、「事態」で整理をしている。ただし、目安となる時間軸は以下のとおり設定している。（詳細は後記 3.1.2 以降）

フェーズ	実施基準	目安となる時間軸
3.1.2 水災関連情報のモニタリング	事業所所在「地域」に水災被害をもたらす可能性がある事象が発生	水災被害発生 の 24 時間前 から
3.1.3 被害の防止・軽減対応 (1) 人的被害の防止・軽減対応	事業所所在「地域」で水災が発生する可能性が高い	同 12 時間前 から (*一部 24 時間前)
同(2) 物的被害の防止・軽減対応	事業所で水災が発生する可能性が高い	同 3 時間前 から

- なお、上記フェーズの時間軸はあくまで目安にすぎない。実際は、例えば、ゲリラ豪雨等事態が急激に深刻化する状況下で、いきなり 3.1.3 (2) のフェーズから対応をスタートしたり、台風が夜間に通過するため、フェーズ 3.1.3 (1) と (2) を同時に対応したり、フェーズの適用は臨機応変に対応せざるをえない点に留意が必要である。

3.1.2 水災関連情報のモニタリング

水災に対する緊急時対応は、水災に関する情報のモニタリングからスタートする。刻々と変化する「事態の深刻度」をつかむために、水災関連情報を早い段階から絶えずモニタリングをすることで、後記「3.1.3 被害の防止・軽減対応」を、適切なタイミングで実施することが可能になる。

そこで、まずは、どのような情報をモニタリングして、後記「3.1.3 被害防止・軽減対応」の実施タイミング等を判断するかを整理する。

<対応全体像>

対応主体	<input type="checkbox"/> 危機管理担当部門	
対応の時間軸	<input type="checkbox"/> 水災被害発生の 24 時間前	
対応の実施基準	<input type="checkbox"/> 24 時間以内に、事業所所在「地域」に水災被害をもたらす可能性のある事象が発生（例：大型台風が事業所所在「地域」を通過する予報が出された）	
対応事項と 使用ツール	<input type="checkbox"/> 水災関連情報のモニタリング <input type="checkbox"/> 台風情報 <input type="checkbox"/> 河川情報 <input type="checkbox"/> 降雨情報 <input type="checkbox"/> 排水情報 <input type="checkbox"/> 高潮情報 <input type="checkbox"/> 避難命令等情報 <input type="checkbox"/> 鉄道運行情報	(水災_様式 1) モニタリング シート
	<input type="checkbox"/> 被害の防止・軽減対応の実施タイミング判断	

3.1.3 被害の防止・軽減対応

水災に対する緊急時対応は、当社に被害を発生させる可能性がある事象（台風、大雨等）が発生してから、被害発生に直面（台風通過、河川氾濫発生等）するまでの間に実施する「被害の防止・軽減対応」が重要となる。その対応について、大きく（1）～（2）に分けて整理をする。

（1）人的被害の防止・軽減対応

①従業員個人による安全確保の準備

勤務時間外・外出中等、水災による被害発生に直面（台風通過、河川氾濫発生等）したタイミングに、従業員が事業所にいない場合が想定される。その場合、従業員の安全は、従業員個人の行動に委ねられることになる。水災に関する情報をキャッチした早い段階から、全従業員に対して、個人で実施する安全活動等に関する事前準備の呼びかけを実施することが必要となる。ここでは、事前準備の呼びかけの内容について整理をする。

<対応全体像>

対応主体	<input type="checkbox"/> 危機管理担当部門	
対応の時間軸	<input type="checkbox"/> 水災被害発生 24 時間前	
対応の実施基準	<input type="checkbox"/> 24 時間以内に、事業所所在「地域」に水災被害をもたらす可能性のある事象が発生（例：大型台風が事業所所在「地域」を通過する予報が出された）	
対応事項と 使用ツール	<input type="checkbox"/> 全従業員に個人による事前準備の徹底を呼びかけ <input type="checkbox"/> 自宅、帰宅途上の避難場所の確認 <input type="checkbox"/> 家族との連絡手段の確保 <input type="checkbox"/> 家庭における備蓄品準備	(水災_様式 2) 従業員携行カード → (大地震_様式 2) と共通

②組織による安全確保

水災に関する情報をモニタリングするなか、被害発生に直面（台風通過、河川氾濫発生等）する前に、人的被害の発生を防止・軽減するための対応を、適宜、組織的に講じることが必要となる。ここでは、組織的に講じる人的被害の防止・軽減対応について整理をする。

<対応全体像>

対応主体	<input type="checkbox"/> （実施判断）危機管理担当部門 <input type="checkbox"/> （実行）全従業員で手分けをして実施	
対応の時間軸	<input type="checkbox"/> 水災被害発生 の12時間前	
対応の実施基準	<input type="checkbox"/> 12時間以内に事業所所在「地域」で水災被害が発生する可能性が高くなった（例：12時間以内に大型台風が事業所所在「地域」を通過する予報が出された）	
対応事項と使用ツール	<input type="checkbox"/> 早期帰宅指示	（水災_様式3）早期帰宅判断シート
	<input type="checkbox"/> 出社制限	（水災_様式4）出社制限判断シート
	<input type="checkbox"/> 窓や扉の閉鎖・施錠	

（2）物的被害の防止・軽減対応

水災に関する情報をモニタリングするなか、被害発生に直面（台風通過、河川氾濫発生等）する前に、前記人的被害の発生防止・軽減対応に加えて、「物的被害」の発生を防止・軽減するための対応も、適宜、組織的に講じることが必要となる。ここでは、組織的に講じる物的被害の防止・軽減対応について整理をする。

<対応全体像>

対応主体	<input type="checkbox"/> （実施判断）危機管理担当部門 <input type="checkbox"/> （実行）残留している従業員で手分けをして実施	
対応の時間軸	<input type="checkbox"/> 水災被害発生 の3時間前	
対応の実施基準	<input type="checkbox"/> 3時間以内に「事業所」で水災被害が発生する可能性が高くなった（例：3時間以内に大型台風が事業所付近を直撃する予報が出された）	
対応事項と使用ツール	<input type="checkbox"/> 屋外品の撤収・養生	（水災_様式5）水災被害防止・軽減マップ
	<input type="checkbox"/> 建物への浸水防止対応 <input type="checkbox"/> 開口部に土のうを積む <input type="checkbox"/> 開口部に止水板を設置	（水災_様式5）水災被害防止・軽減マップ （水災_様式6）浸水防止対策備蓄品リスト
	<input type="checkbox"/> 建物内備品・設備等の高所移動	（水災_様式5）水災被害防止・軽減マップ （水災_様式7）高所移動備品・設備等リスト
	<input type="checkbox"/> 車両の高所移動	（水災_様式5）水災被害防止・軽減マップ
	<input type="checkbox"/> 設備・電源の停止	（水災_様式5）水災被害防止・軽減マップ

なお、上記対応終了後、対応者は速やかに帰宅する。また、帰宅が困難な場合は、水災被害の発生をもたらした事象（台風通過、河川氾濫発生等）が収まるまでの間、従業員は安全な場所に避難し待機する。（水災_様式2）従業員携行カード参照。

3.1.4 事業所所在「地域」で水災被害が発生した場合の対応

水災被害をもたらす事象（台風通過、河川氾濫等）が収まった後、事業所や事業所所在「地域」に水災被害が発生している場合の緊急時対応は、基本的に大地震発生の対応と変わらない。

→ 詳細は「第2章 大地震対応」を参照

<対応全体像>

対応事項（項目No. = 第2章 大地震対応）	水災の場合の留意点
2.1.2 従業員個人による安全確保	水災被害発生「前」に対応済
2.1.3 自衛消防対応	事業所に「残留している従業員」がいる場合に対応
2.1.4 初動対応 （1）状況把握 （2）組織による安全確保 （3）地震によって発生する特別対応	危機事象が収まり「安全が確認できてから出社した後」に対応
2.1.5 復旧対応 （1）本社機能の復旧 （2）事業機能の復旧	

3.2 平常時対応

水災発生に備えた平常時対応について、整理する。

3.2.1 全体像

区分	対応内容
3.2.2 被害防止・軽減の事前対応	<input type="checkbox"/> 被害発生を防止・軽減するための事前対応・メンテナンス（点検等） <input type="checkbox"/> 非常用備蓄の実施
3.2.3 緊急時に向けた準備対応	<input type="checkbox"/> 緊急時の対応ルールの整備 <input type="checkbox"/> 上記を実施するための環境整備 <input type="checkbox"/> 対応要員の育成・訓練 <input type="checkbox"/> 設備業者、清掃業者など委託先との協定

3.2.2 被害防止・軽減の事前対応

<対応全体像>

区分	対応事項	使用ツール
被害発生を防止・軽減するための事前対応・メンテナンス（点検）等	<input type="checkbox"/> 構内外の排水溝等の清掃 <input type="checkbox"/> 重要設備の高所設置	（大地震_様式 21）建物・設備類の復旧優先順位整理表と共通
	<input type="checkbox"/> システムの二重化・適宜更新 <input type="checkbox"/> データのバックアップ・適宜更新 <input type="checkbox"/> サーバー等の高所設置・適宜更新	（大地震_様式 22）システムの復旧優先順位整理表と共通
非常用備蓄の実施	<input type="checkbox"/> 非常用備蓄品の準備・適宜更新・数量確認・保管管理	（大地震_様式 11）備蓄品リストと共通

3.2.3 緊急時に向けた準備対応

<対応全体像>

区分	対応事項
緊急時の対応ルールの整備 上記を実施するための環境整備 → 以下（1）～（3）	<input type="checkbox"/> 水災関連情報のモニタリング → （1） <input type="checkbox"/> 被害の防止・軽減対応 → （2） <input type="checkbox"/> 事業所所在「地域」で水災被害が発生した場合の対応 → （3） → 「第2章 大地震対応」を参照
対応要員の育成・訓練 → 以下（4）	<input type="checkbox"/> 防災教育 <input type="checkbox"/> 各種役割の確認（周知） <input type="checkbox"/> BCP 訓練の実施ならびに対応の見直し
委託先との協定	<input type="checkbox"/> 設備業者、清掃業者など委託先との協定 （災害時など緊急時の駆けつけ要請、協力支援などについて、事前協議しておく）

（1）水災関連情報のモニタリング

緊急時の役割	ルール整備	環境整備
水災関連情報のモニタリング 被害の防止・軽減対応の実施タイミングの判断	<input type="checkbox"/> （水災_様式 1）モニタリングシートの適宜更新（＝チェック項目の見直し）	

（2）被害の防止・軽減対応

①人的被害の防止・軽減対応

緊急時の役割	ルール整備	環境整備
全従業員に個人による事前準備の徹底を呼びかけ	<input type="checkbox"/> （水災_様式 2）従業員携行カードの適宜更新	
早期帰宅指示	<input type="checkbox"/> （水災_様式 3）早期帰宅判断シートの適宜更新	
出社制限	<input type="checkbox"/> （水災_様式 4）出社制限判断シートの適宜更新	
窓や扉の閉鎖・施錠		<input type="checkbox"/> 強化ガラスの導入

		<input type="checkbox"/> 窓への飛散防止フィルムの貼り付け <input type="checkbox"/> 止水扉の導入
--	--	--

②物的被害の防止・軽減対応

緊急時の役割	ルール整備	環境整備
屋外品の撤収・養生	<input type="checkbox"/> (水災_様式 5) 水災被害防止・軽減マップの適宜更新	<input type="checkbox"/> 養生シートの準備
建物への浸水防止対応	<input type="checkbox"/> (水災_様式 5) 水災被害防止・軽減マップの適宜更新	<input type="checkbox"/> 水位センサーの導入 <input type="checkbox"/> (水災_様式 6) 浸水防止対策備蓄品リストの備品の準備
建物内設備・備品の高所移動	<input type="checkbox"/> (水災_様式 5) 水災被害防止・軽減マップの適宜更新 <input type="checkbox"/> (水災_様式 7) 高所移動備品・設備等リストの適宜更新	
車両の高所移動	<input type="checkbox"/> (水災_様式 5) 水災被害防止・軽減マップの適宜更新	
設備・電源の停止	<input type="checkbox"/> (水災_様式 5) 水災被害防止・軽減マップの適宜更新	

(3) 事業所所在「地域」で水災被害が発生した場合の対応基本、大地震を想定した事前準備と変わらない。

→ 詳細は「第2章 大地震対応」を参照

(4) 対応要員の育成・訓練

定期的に以下を実施する。

<input type="checkbox"/> 防災教育 <input type="checkbox"/> 各種役割の確認（周知） <input type="checkbox"/> BCP 訓練の実施ならびに対応の見直し

以上