

「集客施設におけるパニック防止 7 つのポイント」作成資料

① 情報収集方法	(ポイント 1) 施設内・外の安全・安心情報を迅速・的確に収集する。
	(収集内容) 施設内・外の被害情報、火災の有無、鉄道・道路の被害・運行情報、帰宅支援情報、情報取得方法など個別的な情報を得るための情報等を収集する。 (収集方法) 施設内：巡回による確認の徹底、携帯電話等による迅速な報告、テナントビルについては、被害情報連絡責任者の設置 施設外：ア 区市町村・交番・消防署 イ メディアからの収集（テレビ・ラジオ＝マス・メディア各局とともに、コミュニティ局からも収集する。） ウ インターネット（都の防災ホームページ）、パソコン通信等 エ 高層ビルの上部階など近隣施設と連携した情報収集体制の構築、連絡員の派遣
② 情報提供方法	(ポイント 2) 安全・安心情報を、施設内の買物客等に適時・的確に提供するとともに、施設外の通行人に対しても可能な限り提供する。
	(提供内容) 施設内・外の被害情報、火災の有無、鉄道・道路の被害・運行情報、帰宅支援情報、情報取得方法など個別的な情報を得るための情報のほか、災害発生時の行動要領を提供する。 (提供手段) 公演・上映の前の事前案内、テレビ・ラジオ等の館内放送、構内放送、連絡ボード、情報連絡員、インフォメーションの設置、掲示、拡声器、非常放送設備
③ 避難誘導場所	(ポイント 3) 状況に応じて、施設内、又は施設外に安全に避難誘導する場所を確保する。
	(誘導場所) 状況に応じて、 ア 施設内で、余震、火災等から身の安全を図れる場所（例：宴会場、ロビー） イ 施設外で、一時集合場所、避難場所など安全に誘導できる場所を定めておく必要がある。
④ 避難誘導方法	(ポイント 4) 避難者が不安を持たず、安全確保のために適切に行動できるように避難誘導する。
	(誘導方法) ア 避難誘導担当が避難誘導先まで誘導する。地図を配布する。 イ 避難誘導動線の安全を確認の上、避難誘導する。 ウ 子供、お年寄り、女性など災害時要援護者となる人々が多く利用していることに配慮した避難誘導を行う。 (誘導設備) 避難口・避難階段を明示した館内図の掲示、避難場所等の掲示、構内放送、連絡ボードの設置、インフォメーションの設置、包装紙への掲載 (誘導器具) 構内放送、拡声器、放送設備、懐中電灯
⑤ 安全確認の方法の周知	(ポイント 5) 通信手段の確保状況に配慮しつつ、家族等との安否確認方法を周知する。
	(周知内容) 通信手段の確保状況に配慮しつつ、NTT東日本の「災害用伝言ダイヤル」を周知する。 (周知手段) 公演前・上映前の事前案内、リーフレットの配布
⑥ 相談、救護、保護方法	(ポイント 6) 施設内のけが人の救護、病弱者、子供・お年寄りの保護を行うほか、施設外の被災者に対しても可能な限り救護、保護を行う。
	(相談、救護、保護方法) ア 相談体制をつくる。 イ 水・食料、トイレ、救護体制を確保する（施設内診療所・厚生施設の提供）。なお、本格的な医療救護は都及び区市町村が、一定期日以後の保護については区市町村が行う。
⑦ 事業所・施設間の連携	(ポイント 7) 施設間等で相互に助け合う。
	(連携ルール) 地域の集客施設等間で、避難する場所の相互提供、水・食料の相互支援、情報交換体制を築く。