

災害発生時対応手順書

2019年8月改定

トータルリスクサポート株式会社

はじめに

本手順書は、トータルリスクサポート株式会社が大規模災害発生時（以下「危機時」）に、従業員とその家族、ひいてはお客さま、その他関係者の生命の安全確保を最優先に図ることができるよう、また、損害を最小限にとどめ、保険代理店本来の使命を果たすべく事故受付、契約管理業務（契約の更改・異動等）といった重要業務の早期復旧・継続を期すべく策定するものである。

1. 大規模災害の定義

- ①首都圏ないし静岡県において震度6以上の地震が発生し、公共交通機関、電気・ガス・水道といったライフラインが停止するような事態
- ②勤務地、就学（園）地に「避難指示」が出されるような事態
- ③その他、ジェイアラートが作動するような事態

2. 本手順書に優先されるべきこと

従業員の子供が、通学・通園等している施設からの指示事項（休校・休園、待機等）
※当該「指示事項」の「災害対策本部」（後述）との共有が必要

3. 緊急連絡網・連絡体制（別紙参照）

4. 平常時対応

- ①危機時＝災害発生時「災害対策本部」メンバーおよびその周知
 - ・社長（本部長）
 - ・社長室長（事務局長）
 - ・各支店長および本社管理責任者（事務局員）
- ②役職員全員「きずなカード」常時携行とし、年2回程度の連絡網起動訓練実施
- ③訓練時反省に基づき「手順」の見直し・改善を行う

5. 危機時対応（安否確認の観点）

（1）就業時間内

- ①災害対策本部立ち上げ
本部長（社長）立ち上げ宣言→支店勤務内部監査メンバーへ携帯ないし伝言ダイヤルにて災害対策本部立ち上げの旨通知連絡
- ②事務局員は管轄の連絡網により安否確認→結果を事務局長報告→事務局長は、結果を本部長へ報告
- ③各自家族の安否確認、2. 該当者は子供の安否確認を最優先とし、場合に応じて退社（災害対策本部事務局員との携帯ないし伝言ダイヤルでの連絡を適宜実施、事務局員は、「退社」の事実とその後の状況確認内容を事務局長に連絡・共有）
- ④災害対策本部(事務局員)は適宜、ネット・メディア情報を管轄職員と共有、双方向にて情報共有を継続
- ⑤帰宅不能の場合は、各拠点施設にて待機、交通機関復旧を待って、災害対策本部にて判断、帰宅に関する情報を提供
- ⑥特に③のケースで帰宅困難な場合、子供の安否確認、可及的速やかな合流に向け災害対策本部中心に最大限の支援を実施・展開

（2）就業時間外

- ①災害対策本部立ち上げ
本部長と事務局長は携帯ないし、伝言ダイヤルにて連絡を取り合い、災害対策本部立ち上げを確認、連絡網により事務局長→事務局員→管轄職員の流れで「危機時」であることを共有
- ②各自、ネット・メディア情報等にて、公共交通機関、ライフラインの状況確認、併せて、子供が通う施設の指示事項を確認、その内容を最優先とし、指示内容、以降の行動予定を管轄事務局員と共有
- ③事務局員は、事務局長あて、携帯ないし伝言ダイヤルにて各職員およびその家族の被災状況、行動予定等を連絡、事務局長はその内容を本部長へ報告
- ④1. の状況において、公共交通機関、ライフライン復旧等確認でき、家族含め危機時以前への復旧が確認できるようになるまで自宅等で待機（家族一緒に）
- ⑤災害対策本部(事務局員)は適宜、ネット・メディア情報を管轄職員と共有、双方向にて情報共有を継続

6. 危機時（平時併せて）お客さま対応

- (1) 連絡先資料の準備確保（平時）
- (2) お客さま安否・被害状況確認（危機時5. に次ぐ優先順位）
- (3) お客さま問い合わせ窓口の設置（同上）
 - ①代理店内に窓口設置できる場合 HP などにて案内
 - ②①ができない場合は、保険会社のコールセンターなど確認の上、案内
 - ③保険料支払猶予措置（災害特例法など）確認
- (4) お客さまの被害状況確認、保険金請求勧奨

保険金の請求方法等、お客さまをサポートする
- (5) 異動・更改申込書等重要書類の取扱
 - ①保険会社の指示内容確認の上で提出
 - ②SJNK-NET 稼働している場合は通常通り
 - ③同上稼働不可の場合、保険会社の指示に従う

7. 危機時鎮静化後

- ①災害対策本部は連絡網を活用し、各職員ならびに家族の状況を確認、共有
- ②出社、業務再開については、全社員および家族の状況を丁寧に確認し、本部長判断にて決定
- ③当該決定内容については、連絡網、携帯ないし伝言ダイヤルにて全社員連絡
- ④災害対策本部から各支店状況確認、業務再開可能であることを確認できた段階で社内メールにて業務再開および災害対策本部撤収連絡

8. 備蓄に関して（別紙リスト、保管場所参照）

9. お客様対応（オペレーションの観点）

（1）平常時対応

- ①きずなキット紹介
- ②ライフメール登録
- ③危機時当社状況に応じた事故報告などについての案内・説明

（2）危機時対応

- ①各担当者より可能な限り連絡、状況の確認
- ②当社状況を伝え、災害救助法などの救済措置について可能であれば共有
- ③事故報告等当社担当者連絡不能の場合の手順につき確認の意味での説明

（3）危機時鎮静化後

- ①見舞い、支援の要否確認
- ②訪問可能な先は適宜訪問、被災状況、必要支援内容確認
- ③保険請求について助言等支援

※その他公共機関（警察・病院・ライフライン関連）緊急連絡先を一覧にして常備する

以上