



危機管理はいろいろな視点で考える

「**自然災害**」と「**突発的な事故**」
 生じる状態が同じであれば、対策も同じ。
 例えば「地震被害による停電」と
 「電力会社の事故による停電」
 原因は異なるが、突然生じる停電に対し
 何を備え、どう動くかは同じ

**災害や事故はいつ起こるかわからない。
 だから、あらかじめ対策しておくことが必要**

危機管理はいろいろな視点で考える

例えば「**新型コロナウイルス感染症**」が流行

- ・もし自分が感染したら？
- ・もし家族が感染したら？
- ・もしスタッフが感染したら？



・そもそも感染しないようにするためには？



事業（仕事）を継続するためには、
 様々なケースを予測して、
 どう対応するかを考えて（話し合っ）ておく

危機管理はいろいろな視点で考える

危機管理で大切な視点の一つは、
 万が一、自分に何かあれば、
 万が一、お店に何かあれば、
 収入が途絶えてしまう可能性もある、
 ということ。

事業継続計画（**Business Continuity Planning**）
 を含めて、考えておくことが大切です。

さて、今日の講義では

自然災害に対する危機管理について
 一緒に考えてみましょう。



これまで災害対策といえば、
 地震対策がメインになっていましたが、
 最近では想定外の雨量による
 豪雨災害も頻発しています。



まずは、災害対策のポイントを紹介します。

動物取扱業の災害対策のポイントは5つ

- 📎 自分と家族の安全確保
- 📎 店舗・施設や従業員の安全確保
- 📎 **自分が所有する動物の安全確保と管理**
- 📎 顧客や顧客が連れてくる動物
- 📎 **預かっている動物の安全確保**

動物に目を向けてみると

- 📎 所有権が自分にある動物
- 📎 飼い主に所有権がある動物

例えば、

- ・ 飼い主から預かっている動物
- ・ 飼い主が留守中に
お世話を依頼されている動物

対応次第では、損害賠償の対象になる可能性

NPOアナイス©2023

具体的にシミュレーションしてみましよう

このセミナーを視聴していただいている今！
災害が発生したらあなたはどう動きますか？

- ・ 今はお仕事の合間でしょうか？
- ・ それとも夜、ご帰宅後でしょうか？
- ・ 職場と自宅は近いのでしょうか？
- ・ それとも離れているのでしょうか？

NPOアナイス©2023

例えば昼間、職場でお仕事だったら？

職場に留まる？
家族の安否は？

ペットショップ
や
動物病院

帰宅する？
お店の動物たちは？

避難する？
どうやって？

従業員は？

幼稚園

自宅

小学校

避難所

NPOアナイス©2023

例えば昼間、職場兼自宅でお仕事だったら？

デイケアサービス

トリミングサロン
や
ホテル

自宅

幼稚園

小学校

避難所

おばあちゃんを
迎えに行く？
こどもたちは？

子どもを迎えに行く？
お店の動物たちは？

避難する？
どうやって？

NPOアナイス©2023

必要なことが見えてくる

「話し合っておく・決めておく」

【家族】

- ① 家族の安否確認の方法
- ② 連絡が取れない場合の行動の申し合わせ
- ③ 学校や幼稚園、デイケアサービス等の
災害発生時対応を確認



NPOアナイス©2023

必要なことが見えてくる

「話し合っておく・決めておく」

【店舗や施設】

- ① 建物の耐震対策
- ② 施設内の安全対策
- ③ 備蓄

スタッフを帰宅させるか、留めるか
出かけているスタッフ・非番のスタッフと
どう連絡をとるのか

連絡手段やどう行動するかを検討しておく。



NPOアナイス©2023

必要なことが見えてくる

「話し合っておく・決めておく」

【施設内にいる人と動物の避難と安全確保】

- ① お客様と動物の安全確保
- ② お客様と動物の避難誘導
- ③ 預かっている動物の安全確保

- ・発災時の対応訓練
- ・机上訓練をしておく。



NPOアナイス ©2023

事例（1）

2011年 東日本大震災

- ・発災が午後3時 身動きがとれない
- ・道路に亀裂
- ・信号が止まっている
- ・市内が真っ暗になる（街路灯が消えている）
- ・余震が続いている
- ・帰宅させられない
- ・帰宅してもひとり暮らし

NPOアナイス ©2023

事例（1）

- ① スタッフ間の連絡がとれない
 - ② スタッフと家族の安否確認ができない
 - ③ 飼い主との連絡（入院中・預かり中の動物）がとれない
- ホテルでの預かり中は、飼い主が地元にはいない場合も**
- ④ 被害状況の情報収集手段（ラジオ等）がない



NPOアナイス ©2023

事例（2）

2011年 東日本大震災

トリミングで預かり中の犬を連れて避難
福島県南相馬 → 郡山を経由 → 千葉に移動
飼い主（顧客）との連絡が途絶える
避難中の飼い主と連絡がとれ
預かっていた犬を飼い主に返せるまで
長期間預かり続けた



NPOアナイス ©2023

たとえばショップや施設の入



NPOアナイス ©2023

入口・待合室

椅子・ソファの周り



- ガラス
- 家具
- 陳列してある販売物

窓・照明・ショーケース

入口

- ドアの開閉による逸走（動物）



自動ドア

NPOアナイス ©2023



動物病院の被害の様子

動物病院の被害の様子

建物の損壊でドアのフレームが歪み開かなくなる

ガラスが割れて飛散する

NPOアナイス©2023



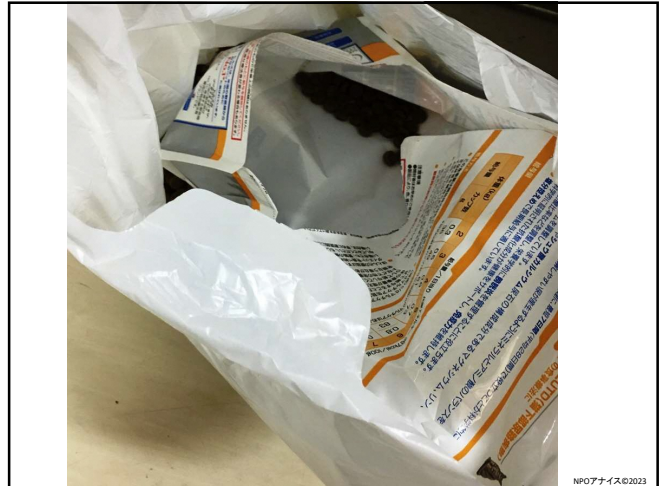
施設内の棚類が倒れる

NPOアナイス©2023



物品が崩れ落ち、ドアの開閉に支障がでる

NPOアナイス©2023



NPOアナイス©2023



アナイス©2023

例えば、トリミングサロンで

器具・ガス等の管理

落下・破損・転倒の防止策がとられているか？

刃物の管理

自身の安全を確保した後に危険物を回収

高温になる装置・重量がある装置の固定

重心が上部にこないように設置しておく

台の上の動物・転落による負傷

天井に取り付けられた器具の位置をずらす
動物の転落を回避する努力

NPOアナイス©2023

動物病院の場合 診察室や手術室

手術中に電源が落ちた場合の対応

照明

充電式照明・懐中電灯・地震灯

酸素吸入

ボンベ・バッグ

モニター・他

看護師は獣医師の指示に従い
術中の動物の状態を観察

NPOアナイス ©2023

動物病院の場合 処置室



装着しているチューブに引っ張られる



キャスター付き器具が揺れて走る

NPOアナイス ©2023

ポイントはシミュレーション

日頃（事前）の備え

日常の業務の中で、今災害が発生したら
自分はどう動くのか

シミュレーションを繰り返し、話し合う

役割分担 動物の安全・人の安全

NPOアナイス ©2023

預かり室・飼育室



NPOアナイス ©2023

2016年 熊本地震

ある施設では、動物のケージが移動してしまい、
ドアをふさいだため、
室内に入ることができず、
動物たちは何日も
閉じ込められたままでした。



キャスターをロックしていても大きな揺れで
移動してしまった



壁と床に固定してあったので
移動も転倒もせず、中にいた
猫たちは無事だった

NPOアナイス ©2023

預かり室・飼育室

ケージの転倒防止

あらかじめ固定するなど転倒防止対策

ドアが開かず、部屋に入れられない場合もある

転倒しドアを塞ぐような場所に家具や物を
置かない

ドアを外して入室する方法を検討しておく

NPOアナイス ©2023

預かり室・飼育室

空調（停電対策）

エアコンの停止に伴う対策 等

モニター等（停電対策）

非常用電源の確保 等



逸走対策

ドアの開閉時に注意・
ドアを開ける前に、前室のドアを閉める
等の対策を講じる

NPOアナイス©2023

その他（事務室・物資の保管倉庫等）

キャスター付家具の移動

必ずストッパーをかける



データの保管

バックアップ 等



情報管理（個人情報等）

書類の紛失 等

NPOアナイス©2023

その他（事務室・物資の保管倉庫等）

停電による断水

水の確保
時間差での断水（ビルの給水タンクの位置）

冷凍・冷蔵保存（餌・サンプル・遺体等）が 溶ける

インフラの中で電気の復旧が一番早い
であれば、開閉を最低限にし、冷気を保つ

NPOアナイス©2023

物資の備え

災害直後

帰宅困難になった場合に必要なる人用の備蓄
施設・病院で保管している動物
（入院・預かり・販売）用物資

時間が経過

組織（店舗）の方針によるが顧客用（支援用含）
物資、診療に必要な物資も含めて検討する。

NPOアナイス©2023

物資の備えの一例

- ① スタッフ用（数日分の水や食料、生活用品等）
- ② 入院中・預かり中・展示、販売する動物用
（餌、水、療法食や医薬品、等）
- ③ 販売用フード・療法食・医薬品等
- ④ 避難する際の移動に必要な物資
- ⑤ 支援のための物資

NPOアナイス©2023

物資の備え

最近の暖房機や電話機は電源が必要！



電源がなくても使用可能な機種を用意

NPOアナイス©2023

店舗・展示施設の場合

その場にいる人（+動物）の安全を確保しつつ、避難誘導する。

施設外の状況を確認。

大きな揺れが続く、交通機関の状態
照明や信号が切れて真っ暗、道路に生じた段差や亀裂、
流水、泥流の状態

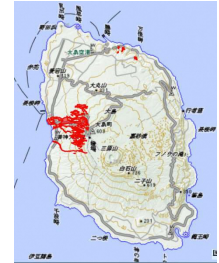
大規模商業施設内では施設の避難基準に沿う

個人の施設では、地域のハザードマップを把握

NPOアナイス©2023

事例（3）

2013年 伊豆大島 台風26号 台風27号
動物病院（ペットホテル・トリミング・ペット葬祭）



台風26号による大きな被害
台風27号の接近による避難

NPOアナイス©2023

事例（3）

住民から動物病院に次々と相談が寄せられる
→ 同行避難を促す

避難の長期化に備え、
薬を服用している動物の予備薬を
1週間分ずつ処方し、飼い主に渡す

避難後は体調を崩した動物の診療が相次ぐ

NPOアナイス©2023

事例（4）

東日本大震災
警戒区域内に爬虫類、哺乳類、鳥類など、
多種・多数の動物（60頭以上）を飼育。
同行できず
輸送手段・預かり先の確保が困難



NPOアナイス©2023

事例（5）

動物を残して一時的に施設を離れる場合は
施設内にメッセージを

ここにいる動物たちは〇月〇日頃避難させる予定です。
給餌給水は助かりますが、
動物たちを移動させないでください。

〇月〇日 平井 090-1111-1111

ポイントは

- ・日付を明記すること
- ・施設内に掲示すること → 空き巣対策

NPOアナイス©2023

事例（6）

2004年 新潟県中越大地震
十日町市 トレーニングセンターで用意した
一時預かりテント



ペットが避難所に入れない、日中だけでも
預かってほしい、といった飼い主のニーズに対応

NPOアナイス©2023

どんなことが起こるか？

展示業の場合

特殊な餌の入手は？

飼育環境（電気・水）の確保は？

※ 販売業においても動物種により、餌の入手、飼育環境の確保が困難になる

**避難が必要になった場合の移手段と
避難先の確保
関係団体との連携**

NPOアナイス©2023

事例（7）

2016年 熊本地震 熊本市動植物園

園内は**液状化、施設（パドック）の柵などが破損。猛獣舎については柵破損により移動を決定。**

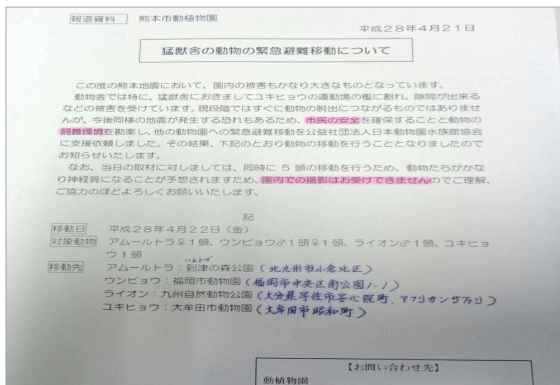
動物園が組織している「**安全対策委員会**」が日動水に支援要請。

災害時協定を結んでいる組織が動き、動物の搬送を準備。発災直後より、**日動水と連携**している。

動物たちには**ストレスによる食欲不振が見られる**。特に草食獣は注意が必要。

NPOアナイス©2023

事例（7）



NPOアナイス©2023

貸出業の場合

貸出中の動物たちは？

どうやって引き取る？

どのような手段で連絡をとる？

飼育している動物たちは？

連れて逃げる？

どこへ避難する？

**避難しなくても済む方法を考える
同業種間の共助**

NPOアナイス©2023

事例（8）

例) 東日本大震災

店舗内の商品を避難所に提供
フード・バリケンなど

動物の一時預かり

避難所・仮設住宅での飼養相談
シャンプーボランティア

同業者がくれたハサミでトリミング支援

**社会貢献が地域の信頼性につながる
そして本人の立ち直りためにも必要だった**

NPOアナイス©2023

店舗や施設がない場合

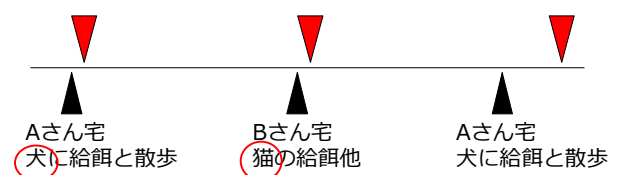
業務中の被災パターンを想定してみる。

ペットシッター・出張トレーニング

※ 家人不在のお宅に伺う場合を想定した対策がポイント

連れて逃げるの？ どこへ？ 飼い主との連絡は？

★例えば1日2軒のクライアントを3日間訪問する予定があった



NPOアナイス©2023

動物保護施設（2種取扱業）の場合

活動メンバーが参集できるかどうか、
人員確保が課題

保護動物のための物資確保

逸走対策（管理者明示）

避難が必要になった場合の移動手段と避難先の確保

NPOアナイス ©2023

動物病院の場合

来院している動物の状態により、

対応が必要なケースも想定される。

地震に際しては、揺れがおさまった段階で、

外の様子や道路状況により帰宅を促すか、

応急的な治療を行うかの判断が必要になる。

NPOアナイス ©2023

動物病院の場合

①飼い主と動物の安全確保

②病状によって治療するか、
いったん帰すかの判断
（獣医師の指示による）

**責任者が不在の際の対応を
平時に申し合わせ**

NPOアナイス ©2023

発災時対応訓練を実施してみる

施設、業種における危機管理や緊急対応策
を検討した上で、
発災時対応のシミュレーションを
行ってみる。

ただし、動物の避難については
実際に移動させなくても
机上訓練を行うことでフォロー。

NPOアナイス ©2023

自分たちの立場を守る

自分（会社）が、どのような災害対策を
行っているかを、顧客に伝える。

対策を伝えることが、信頼関係につながる。

**NG！ 対策を講じず、
「守れなかったけど災害だから許してね」**

NPOアナイス ©2023

例えば…

お客様各位

いつも当店をご利用いただき、
ありがとうございます。

私共は大規模災害に備えて、

お客様からお預かりしている動物を守る
ために、次のような対策をとっています。

NPOアナイス ©2023

◆建物や立地の見直し

- ・店舗の耐震構造の見直しを行い、震度〇の地震に耐える構造であることを確認しています。
- ・店舗（施設）内の陳列台などの設備を固定し、万が一大きな揺れが生じても、店舗内（施設内）のお客様や動物たちが被害を受けないよう耐震対策を行っています。

NPOアナイス©2023

◆建物や立地の見直し

- ・店舗内照明や窓ガラス、陳列ケースのガラスが壊れ、店舗内（施設内）にいるお客様や動物たちが被害を受けないように、ガラスの飛散防止対策を行っています。
- ・特に動物たちがいるスペースは、ケージを固定することで転倒を防ぎ、倒れかかって危険が生じるような物を置かないようにしています。

NPOアナイス©2023

◆スタッフの心構えや準備

- ・お客様を誘導し避難する経路の確認や、動物たちを無事に避難させるために、**定期的に避難訓練を行っています。**
- ・防火管理者を置き、研修を受け、消火に必要な備品の設置と、避難及び避難生活に必要な物品の備蓄を行っています。

NPOアナイス©2023

◆スタッフの心構えや準備

- ・万が一お客様と連絡が取れない状況で避難が必要な場合には、動物たちを同行し避難いたします。電話、インターネット等が繋がらない場合には、**店舗に連絡事項を掲示いたします。**当店からお客様にご連絡を取る努力をいたしますが、皆様からもご連絡をいただきますようお願いいたします。
（当店緊急連絡先 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇）

NPOアナイス©2023

◆大切なお願い◆

当店では災害対策として様々な準備を行っておりますが、災害の規模や被害状況により、店舗内のお客様や従業員など、人命に関わる事態が生じた場合には、店舗内の動物たちを守り切れない状況も起こると想定されます。

そのような事態に陥らないよう最大限の努力を行いますが、**人命優先に伴う不可抗力の事態につきましてはご容赦下さいますようお願いいたします。**

NPOアナイス©2023

Pet Salon ANICE 災害対応のお知らせ

お客様各位
いつも当店をご利用いただき、ありがとうございます。
私は大規模災害に備えて、お客様からお預かりしている動物を守るために、次のような対策をとっています。

- 建物や立地の見直し
→ 店舗の耐震構造の見直しを行い、震度〇の地震に耐える構造であることを確認しています。
→ 店舗（施設）内の照明や窓ガラスの飛散防止対策を行い、店舗内（施設内）にいるお客様や動物たちが被害を受けないように対策を行っています。
→ 天井の照明や窓ガラス、陳列ケースのガラスが壊れ、店舗内（施設内）にいるお客様や動物たちが被害を受けないように、ガラスの飛散防止対策を行っています。
→ 特に動物たちがいるスペースは、ケージを固定することで転倒を防ぎ、倒れかかって危険が生じるような物を置かないようにしています。
→ 動物がいるスペースの崩れや緊急避難経路を確保し、避難すること、動物たちの生存空間を確保する工夫をしています。
- 避難経路の確認
→ 人の避難経路や動物の避難スペースの両方に緊急避難経路を確保し、併用できるように、大規模災害時の避難経路を確認し、避難に必要な準備を完了させています。
→ 防火管理者を置き、研修を受け、消火に必要な備品の設置と、避難及び避難生活に必要な物品の備蓄を行っています。
- スタッフの心構えや準備
→ お客様を誘導し避難する経路の確認や、動物たちを無事に避難させるために、定期的に避難訓練を行っています。
→ 防火管理者を置き、研修を受け、消火に必要な備品の設置と、避難及び避難生活に必要な物品の備蓄を行っています。
- 万が一お客様と連絡が取れない状況で避難が必要な場合には、動物たちを同行し避難いたします。電話、インターネット等が繋がらない場合には、店舗に連絡事項を掲示いたします。当店からお客様にご連絡を取る努力をいたしますが、皆様からもご連絡をいただきますようお願いいたします。
（当店緊急連絡先 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇）

● 万が一の事態に備へ
→ 当店では災害対策として様々な準備を行っておりますが、災害の規模や被害状況により、店舗内のお客様や従業員など、人命に関わる事態が生じた場合には、店舗内の動物たちを守り切れない状況も起こると想定されます。
→ そのような事態に陥らないよう最大限の努力を行いますが、人命優先に伴う不可抗力の事態につきましてはご容赦下さいますようお願いいたします。

NPOアナイス©2023

平常時に飼い主に対して行う 防災意識の啓発

防災意識の高い飼い主も、
興味を持たない飼い主も来店したり
接点があるのが動物取扱業。
その機会に、災害に対する備えの重要性を
伝えることができる。

NPOアナイス©2023

例えば 「防災対策フェア」「ワークショップ」

- 備えの必要性をPR
- ワンポイントアドバイスとともに
いろいろなタイプの飼育用品を紹介
- しつけ教室
- 迷子ポスターや
迷子札作りの
ワークショップ



NPOアナイス©2023

例えば「防災対策フェア」

3月（東日本大震災）や9月（関東大震災）にあわせ、防災対策フェアを実施

今年に関東大震災発生から100年目
この機会に、動物種に合わせた必要品を
紹介し、物の備えの強化を図るのも一案

品物の解説を商品のそばに掲示

NPOアナイス©2023

例えば「防災対策フェア」

ネコの避難にはキャリーバッグは必須！

様々なタイプのキャリーバッグを展示し、
メリット・デメリットを解説

避難後に必要なケージ代わりに、軽くて持ち運びやすく、コンパクトにたためるソフトキャリーを紹介

NPOアナイス©2023

例えば「防災対策フェア」

ローリングストック方式

たくさん用意して、
賞味期限切れを心配するより、
常時ストックしているものを使用して、
使った分を買い足していく



NPOアナイス©2023

例えば「防災対策フェア」

迷子札作り

① プラバンに好きな絵と、ペットの名前・電話番号を書こう。



あしあと、わんちゃん、ねこちゃんのイラストをなぞってもいいよ！
色をぬったり、ちようをつけて、オリジナルの迷子札にしよう。

できあがりは、小さくなるので、文字や数字の大きさに注意！

② トースターで加熱しよう。



スタッフが加熱するので、手を出さないようにしようね。

できあがりは、4分の1くらいの大きさになるよ。

NPOアナイス©2023

例えば「防災対策フェア」



迷子ポスター作り

NPOアナイス©2023

例えば「防災対策フェア」

しつけ教室
ハウストレーニング
まで
呼び寄せ 等



NPOアナイス©2023

まとめてみると…

自分自身を守る。
家族や飼育動物を守る。
お店やスタッフを守る。
お客様やお客様の動物を守る。

そして、仕事を通じ、備えの重要性を
飼い主のみなさまに伝えていく。

NPOアナイス©2023



過去の災害に学び
備えていきましょう。

ご清聴いただき
ありがとうございました。