

# 西日本高速道路株式会社 防災業務計画

平成29年6月

西日本高速道路株式会社

# 目 次

## 第1編 総則

### 第1章 計画の目的と構成等

- 第1 目的
- 第2 構成
- 第3 修正
- 第4 定義

### 第2章 防災の基本方針

- 第1 災害対応の基本的な考え方
- 第2 関係機関との連携強化
- 第3 災害リスクに基づく防災対策

## 第2編 平常時からの取組み

### 第1章 災害に強い道づくり

- 第1 防災対策の計画的実施
- 第2 特定災害の予防
- 第3 構造物・施設等の耐震性の確保
- 第4 災害時支援エリアの整備
- 第5 防災に関する調査研究

### 第2章 災害への備え

- 第1 防災体制の整備
- 第2 関係機関、防災協力会社等との連携
- 第3 道路通行規制の実施基準の整備
- 第4 災害情報・通信システムの整備
- 第5 情報の収集・連絡体制の整備
- 第6 各種資料の整備保全
- 第7 資機材の確保
- 第8 防災中枢機能の保持等
- 第9 物資の備蓄、調達、搬送体制の確立

### 第3章 教育と訓練

- 第1 防災教育の実施
- 第2 防災訓練の実施

### 第4章 防災知識の普及

- 第1 防災知識の普及
- 第2 防災に関する広報

## 第3編 災害の発生

### 第1章 災害の発生が予想される場合の対応

### 第2章 災害発生直後の対応

- 第1 体制の構築
- 第2 災害情報の収集・連絡

### 第3 通信手段の確保

#### 第3章 活動体制の確立

- 第1 活動体制
- 第2 指揮系統の一元化
- 第3 関係機関との連携
- 第4 応援協力

#### 第4章 道路機能の確保等

- 第1 道路交通規制
- 第2 応急復旧等
- 第3 高速道路等が緊急交通路、緊急輸送ルート等に指定された場合の措置

#### 第4編 災害復旧

- 第1 災害復旧計画の策定
- 第2 改良復旧の実施
- 第3 災害復旧の促進
- 第4 がれきの処理
- 第5 災害対応資料の整理保存

#### 第5編 南海トラフ地震への対応

- 第1 情報の収集及び伝達
- 第2 避難誘導計画の作成
- 第3 道路交通対策
- 第4 避難者の受け入れ
- 第5 防災訓練

#### 第6編 災害発生時のステークホルダーへの対応

##### 第1章 お客さまへの対応

- 第1 応急対策
- 第2 広報・情報提供

##### 第2章 地域社会への対応

##### 第3章 国民への対応

- 第1 復旧活動
- 第2 広報・情報提供

##### 第4章 社員及びその家族への対応

## 第1編 総則

### 第1章 計画の目的と構成等

#### 第1 目的

この計画は、災害対策基本法(昭和36年法律第223号。以下「災対法」という。)第39条第1項、大規模地震対策特別措置法(昭和53年法律第73号。以下「大震法」という。)第6条第1項、南海トラフ地震に係る地震防災対策の推進に関する特別措置法(平成14年法律第92号。以下「南海トラフ地震法」という。)第5条第1項の規定及び防災憲章、防災行動方針(平成18年10月20日制定)に基づき定めるものとする。

#### 第2 構成

この計画は、災害の時系列に対応した構成としている。第1編の総則に続いて、第2編を平常時からの取組み、第3編を災害の発生、第4編を災害復旧とし、災害全般に関し、各段階における諸業務について定めている。また、第5編に津波への対応、第6編に災害発生時のステークホルダーへの対応を定めている。

#### 第3 修正

本計画は、災害に関する経験と対策の積み重ね等により、随時見直されるべき性格のものであり、今後必要に応じて加筆修正を行うものとする。

#### 第4 定義

##### 1 災害

災対法第2条第1号に規定する被害をいう。

##### 2 防災

災対法第2条第2号に規定する防災をいう。

##### 3 地震災害

大震法第2条第1号に規定する被害をいう。

##### 4 地震防災

大震法第2条第2号に規定する防災をいう。

##### 5 南海トラフ地震防災対策推進地域

南海トラフ地震法第3条第1項の規定により指定された地域をいう。

##### 6 南海トラフ地震防災対策推進基本計画

南海トラフ地震法第5条第1項に規定する計画をいう。

##### 7 グループ会社

連結財務諸表の用語、様式及び作成方法に関する規則(昭和五十一年大蔵省令第二十八号)第2条第3号に規定する子会社及びに第2条第7号に規定する関連会社に該当する西日本高速道路株式会社の子会社及び関連会社をいう。

##### 8 災害時支援エリア

南海トラフ地震における具体的な応急対策活動に関する計画において、広域進出拠点又は進出拠点に位置付けられた休憩施設及び会社として位置付けた休憩施設をいう。

### 第2章 防災の基本方針

過去に経験をしたことがないような災害が発生した場合にも、道路機能を可能なかぎり短期間に回復し、安全・安心な道路空間を提供することを最大の使命と認識し、将来起こりうる災害に万全な防災体制の構築を目指すものとする。

#### 第1 災害対応の基本的な考え方

- 1 過去の災害事例を精査し、常に新しい視点をもって、災害への取組みを構築するものとする。
- 2 特に留意すべき、内陸地震や海溝型地震、集中豪雨など西日本地域の災害特性を把握し、常に最新の知見をもって、起こりうるあらゆる災害を想定して防災対策に取り組むものとする。
- 3 過去の災害時において、幸運にも甚大な被害を免れた経験を再検証し、今後起こりうる災害への対応に取り組むものとする。
- 4 災害対応にあたっては、当社及びグループ会社が連携し、総力を結集して取り組むものとする。

のとする。

- 5 現地ででの復旧を支援する復旧支援チーム及び被災者や地域住民対応などの第三者被災対応チームを社内横断的に組織し、災害発生時に早期に現地派遣ができる体制を構築するものとする。

## 第2 関係機関との連携強化

- 1 平常時、災害発生時及び災害復旧時の各段階において、国、独立行政法人日本高速道路保有・債務返済機構（以下「機構」という。）及び地方公共団体等と連携し、一体となって最善の対策をとるものとする。
- 2 地方公共団体等が組織する地域防災会議への参画及び地方公共団体等との防災に関する協定締結など相互協力体制の強化を図るものとする。

## 第3 災害リスクに基づく防災対策

起こりうる災害の可能性と災害発生による損失の積である災害リスクを最小限にする観点から、各路線の特性を十分把握し、プライオリティーを考慮した防災対策の計画を立案するものとする。

# 第2編 平常時からの取組み

平常時から、災害時における会社としての対応や、個人の行動のあり方について、共通認識を高めるように努めるものとする。また、地震災害、風水害等の災害に強い高速道路等を形成するため、防災に対する機能維持及び防災運用の強化を総合的に講じ、防災対策に万全を期すものとする。

## 第1章 災害に強い道づくり

### 第1 防災対策の計画的実施

- 1 災害に対する高速道路等の安全性を確保するため、計画的に点検を実施するとともに、災害リスクを最小限にする観点から、各路線のプライオリティーを考慮し、災害に強い道づくりを推進するものとする。
- 2 災害発生時における交通輸送機能、指揮命令機能への障害を最小限にとどめるため、代替機能の確保や多重化の観点から高速道路網や通信ネットワークの整備を計画的に進めるものとする。

### 第2 特定災害の予防

高速道路に影響を及ぼす周辺地域の被災特性の事前把握に努め、これらに基づいて、通行規制基準や防災対策の見直しを適宜行い、被害の拡大防止に努めるものとする。

#### 1 道路交通危険箇所への対応

地すべり、土砂崩落、欠壊等の発生する恐れがある箇所については、防護施設の設置等必要な安全措置をあらかじめ講ずるものとする。また、併せてその特殊性に対応した災害予防、情報連絡等に必要な措置を講ずるものとする。

#### 2 液状化への対応

道路施設の設置にあたっては、液状化の発生を防止する対策を講ずるものとする。また、液状化が発生した場合においても、道路施設の被害を防止する対策等を適切に実施するものとする。

#### 3 津波災害、火山災害等への対応

国及び地方公共団体の作成する津波災害、火山災害等に関するハザードマップ等により、事前に道路周辺地域の津波危険箇所、避難地、避難路等を把握しておくものとする。

### 第3 構造物・施設等の耐震性の確保

高速道路等及び附帯施設については、災害時の緊急輸送ルートとしての重要な役割を果たすことから耐震性の確保に努めるものとする。

また、土木構造物、建築物、通信施設、防災関連施設などの構造物、施設等の耐震設計は、それらの種類、目的等により異なるが、基本的な考え方は次によるものとする。

- 1 構造物・施設等の耐震設計においては、一般的な地震動と大きな強度をもつプレート境界型地震又は内陸直下型地震などの地震動の2段階の地震動を考慮するもの

とする。

- 2 この場合、構造物・施設等は、一般的な地震動に対しては、地震直後においても機能回復のための修復をすることなく、地震前と同じ機能が確保でき、大きな強度をもつ地震動に対しては、地震による損傷が限定的なものにとどまり、その機能回復が速やかに実行可能なものとする。
- 3 さらに、構造物・施設等のうち、被災による機能支障が災害応急対策活動を行ううえで、著しい妨げとなる恐れがあるものや、経済活動等に対し著しい影響を及ぼす恐れがあるもの、また、多数の人々を収容する建築物等については、重要度を考慮し、他の構造物・施設等に比べ耐震性能を高めるものとする。
- 4 また、災害経験や最新の知見を参考に起こりうるあらゆる災害に対応した耐震性の確保を検討し、必要と判断される場合は、今までの考え方に捉われることなく、その対策を実施するものとする。

#### 第4 災害時支援エリアの整備

災害応急対策活動の広域進出拠点又は進出拠点として、活用される可能性のある休憩施設について、災害時支援エリアとして、災害時の電力確保や給水設備等の防災機能の整備を推進するものとする。

#### 第5 防災に関する調査研究

過去の災害事例を精査・再検証するとともに、最新の知見を参考に起こりうるあらゆる災害に対応するため調査研究を推進する。

- 1 最新の学術研究の情報を収集するなど、産・学一体となった調査研究に努めるものとする。
- 2 のり面防災技術に関する研究として、地すべり、崩壊等に効果的かつ合理的に対応するために、調査、設計、対策工、観測手法等に関する技術の研究を行うものとする。
- 3 道路構造物の耐震性の向上、液状化に対する盛土の安定性及び耐震補強技術に関する調査研究を行うものとする。
- 4 耐震設計法の調査研究のために地震動の観測及び解析を行うものとする。

## 第2章 災害への備え

### 第1 防災体制の整備

災害発生時に迅速かつ的確な対応が図れるよう、災害事象及び規模に応じた防災体制の整備を図るものとする。

#### 1 災害発生時及び災害の発生する恐れのある場合の体制

高速道路等において、災害が発生した場合、または災害の発生する恐れのある場合は、その事象の規模に応じた適切な体制をとるものとする。

#### 2 大規模災害時の体制

非常かつ重大な災害が発生した場合には、当社及びグループ会社が総力を挙げて災害応急対策活動にあたるため、非常災害対策本部（以下「災害対策本部」という。）を設置するものとする。

### 第2 関係機関、防災協力会社等との連携

#### 1 関係機関との連携

地域防災会議等に積極的に参加し、地域と一体となった防災体制の構築に努めるものとし、平常時から関係機関との連携を強化するとともに、連絡体制の整備を図るものとする。

#### 2 災害発生時の応援協力体制

災害発生時の災害応急対策を迅速かつ円滑に行うため、他の高速道路会社、防災協力会社及びその他関係機関等との応援協力体制について整備を図るものとする。

#### 3 兼用工作物管理者との連携

兼用工作物管理者と平常時から緊密な連携を保ち、応援協力体制について整備するとともに、災害時には協力して復旧活動にあたるものとする。

#### 4 災害時支援エリアの活用

被災地の救助・救援活動や復旧及びその支援のため、災害時支援エリアの活用について、関係機関と連携に努めるものとする。

### 第3 道路通行規制の実施基準の整備

通行に危険があると認められる場合、あるいは予想される場合における道路通行規制の実施基準をあらかじめ定めるものとする。

### 第4 災害情報・通信システムの整備

情報通信技術を活用した情報収集・提供設備の強化を行い、情報内容の充実を図るものとする。

#### 1 収集・観測機器

機動的な情報収集活動を行うため、ヘリコプター、衛星通信システムの車載型地球局等、情報収集手段の活用体制の整備を図るものとする。また、地震計、雨量計等の観測機器を計画的に整備するとともに、定期的な点検を実施するものとする。

#### 2 情報通信施設

災害時における情報通信の重要性を考慮し、情報通信施設の耐震性及び停電対策の強化を図る。また、情報通信施設の危険分散のため衛星通信システム等による伝送路の多ルート化を図るものとする。なお、災害時に情報通信手段を確保出来るよう、平常時より訓練、整備等を行うものとする。

#### 3 情報提供施設

多様な事象に対応したきめ細やかな情報をお客さまに提供するため、常に最新技術を把握し、先進的な設備の導入に努めるものとする。

### 第5 情報の収集・連絡体制の整備

災害時の情報収集・連絡体制について、休日・夜間等の勤務時間外を含めて整備を図るとともに、その周知を徹底するものとする。

### 第6 各種資料の整備保全

円滑な災害応急対策を行うため、あらかじめ施設の構造図等の資料を整理しておくとともに、資料の被災を回避するため、複製を別途保存するよう努めるものとする。また、平常時から防災関連情報の収集、蓄積を行い、総合的な防災関連情報を網羅した防災管理図の作成に努めるものとする。

### 第7 資機材の確保

災害発生時の災害応急復旧、災害復旧を迅速かつ円滑に行うため、資機材の備蓄の推進及び調達方法の確立を図り、資機材の確保に努めるものとする。

### 第8 防災中枢機能の保持等

災害応急対策等の防災中枢機能を保持するため、社屋及び設備の耐震性、バックアップ機能の向上に努めるとともに、自家発電設備等の整備を図り、停電時でも対応可能なものとする。また、コンピュータシステムやデータのバックアップ対策を講ずるものとする。

### 第9 物資の備蓄、調達、搬送体制の確立

災害の発生に備えて必要となる物資の備蓄、調達及び搬送体制の確立を図るものとする。なお、災害対策本部の運営に必要な食料、飲料水、燃料等の備蓄は、別に定める基準により必要な量を備蓄するものとする。

## 第3章 教育と訓練

### 第1 防災教育の実施

社員等の防災に関する知識の修得及び災害時における迅速かつ的確な対応能力の向上を図るため、防災に関する研修の充実と推進を図るとともに、国、地方公共団体等関係機関が実施する講習会等に積極的に参加するものとする。

### 第2 防災訓練の実施

#### 1 防災訓練の実施

国、地方公共団体等と連携を強化し、大規模災害を想定した防災訓練を実施するものとする。

#### 2 実践的な訓練の実施と事後評価

訓練を行うに当たっては、非常参集訓練、情報の収集・伝達訓練、災害対策本部設置運営訓練、災害応急対策訓練等、実践的な訓練を実施するものとする。また、訓練後には評価を行い、課題等を明らかにし、必要に応じ体制等の改善や訓練の充実に努めるものとする。

#### 第4章 防災知識の普及

##### 第1 防災知識の普及

道路防災週間、防災週間、津波防災の日等の防災関連行事を通じて、お客さま等に対し、災害の危険性を周知するとともに、災害発生時にとるべき行動等防災知識の普及、啓発に努めるものとする。

##### 第2 防災に関する広報

お客さま等に対する防災知識の普及に当たっては、インターネット、機関誌の活用、チラシ、パンフレットの配布、ポスター、横断幕、懸垂幕、看板の掲示、ビデオ等を活用するものとする。

#### 第3編 災害の発生

災害発生時には、規模に応じて必要な体制を早急に構築するものとする。特に大規模災害時においては、当社及びグループ会社が連携し、総力を結集して対策に取り組むものとする。

#### 第1章 災害の発生が予測される場合の対応

災害の発生が予測される場合は、適切な体制を構築し、発災時の即応体制を強化するものとする。また、緊急地震速報など最新の予測技術の活用にも努めるものとする。

なお、通行が危険な場合あるいは危険が予測される場合は、通行規制等必要な措置を講じ、お客さまの安全確保に努めるものとする。

#### 第2章 災害発生直後の対応

発災後は周辺状況を含めた被災状況の把握に努め、必要に応じて自主参集に努めるものとする。なお、その際には、与えられた使命を認識し、職務に最善を尽くすものとするが、周辺に被災者がいる場合等、判断に迷ったときは、社会人としての行動を優先するものとする。

##### 第1 体制の構築

防災体制を早急に立ち上げるため、参集した社員で対策本部を設置するとともに、衛星通信回線を利用した設備や機器など災害に強いシステムにより各種情報の収集と伝達に努め、現地及び各機関への連絡体制の確立を図るものとする。

##### 第2 災害情報の収集・連絡

災害が発生した場合、災害情報等の収集・連絡を迅速に行うものとする。この場合、概括的な情報も含め多くの情報を効果的な通信手段・機材を用いて伝達し、被害状況の早期把握を行うものとする。

###### 1 災害情報等の把握と連絡

災害が発生した場合、当社の気象観測機器や地震計の情報、気象庁による気象情報や地震・津波情報、テレビ・ラジオ等の情報及び他の道路の通行規制状況に関する情報等を総合的に収集するものとする。その後、点検等の進捗とともに災害情報について、詳細に把握するものとする。

###### 2 被害状況の早期把握

災害発生後、高速道路等の概括被害状況等、被害の規模を推定するための情報の収集を行い、順次内容及び精度を高めるものとする。また、必要に応じヘリコプターによる目視、撮影等により被害状況の把握を行うものとする。

###### 3 関係機関との情報交換

被害情報、災害応急対策活動状況等に関し、関係機関と緊密な情報交換を行うものとする。

###### 4 情報の集約と窓口の一元化

現地における災害応急対策及び関係機関との情報交換等に支障をきたさないよう、



災害情報の収集・提供にあたっては、情報の集約及び窓口の一元化に特に留意するものとする。

### 第3 通信手段の確保

災害発生後直ちに災害情報連絡のための通信手段を確保するものとする。このため、業務用通信回線、衛星通信回線等の情報通信手段の機能確認を行うとともに、支障が生じた場合、速やかに施設の復旧を行うものとする。

## 第3章 活動体制の確立

### 第1 活動体制

災害復旧にかかる人員の確保、資材等の確認を行い、必要に応じて、当社及びグループ会社のみならず、防災協力会社や他の高速道路会社と連携し、総合的な復旧体制を確立するものとする。また、営業中の路線が被災した場合は、必要に応じて他の事業活動を中断し、その応急復旧に全力を尽くすものとする。

### 第2 指揮系統の一元化

災害による非常時においては、指揮系統の一元化を図り、迅速かつ的確な対応が図れるよう、有効な命令系統を構築するものとする。

### 第3 関係機関との連携

国、機構、地方公共団体等関係機関と緊密な連携の確保に努めるものとする。

### 第4 応援協力

- 1 災対法第29条、第30条、第31条、第80条等に基づき、必要かつ可能な場合は関係機関と相互に応援協力を行うものとする。
- 2 人命又は財産保護のため必要があるときは、災対法第80条第2項に基づき関係機関に応援を依頼し、必要な措置を講じるものとする。

## 第4章 道路機能の確保等

### 第1 道路交通規制

道路交通規制に当たっては、機構、交通管理者、関係道路管理者及び関係機関と緊密な連絡と調整を図るものとする。

### 第2 応急復旧等

応急復旧にあたっては、早急に被害状況を把握し、障害物の除去を行うものとし、緊急開口部の活用も含め、道路交通の確保に努めるものとする。また、災害時における被災地への円滑な緊急物資等の輸送を確保するため、緊急輸送ルートの確保を最優先に応急復旧等を実施するものとする。

#### 1 障害物の除去

路上障害物が発生した場合は、状況に応じて交通管理者、消防機関等と協力し、必要な措置を講ずるものとする。また、車両その他の物件により緊急通行車両の通行帯確保が困難となり、緊急を要する場合には災対法第76条の6に基づき、機構に措置を求め、道路管理者による障害物排除を実施するものとする。

#### 2 応急復旧

道路交通の確保及び被害の拡大を防ぐため、必要があるときは、仮道、仮橋、締切工等の災害応急対策を迅速に施行する等、被害状況に応じた適切な応急復旧を行うものとする。

#### 3 人員・資機材の確保

防災協力会社等との間の応援協定等を結び、障害物の除去、応急復旧等に必要な人員、資機材等の確保に努めるものとする。

#### 4 関係機関との情報交換

障害物の除去、応急復旧等の災害応急対策の実施状況について、必要に応じ関係機関と緊密な情報交換を行うものとする。

### 第3 高速道路等が緊急交通路、緊急輸送ルート等に指定された場合の措置

高速道路等が国、地方公共団体等から、緊急交通路、緊急輸送ルート、迂回路又は広域進出拠点、進出拠点に指定されたときは、関係機関と調整の上、必要な措置を行い、

道路交通の確保や緊急開口部を活用した被災地支援及び広域応援部隊の参集場所等の支援に協力するものとする。この場合において、料金を徴収しない車両の取扱い等料金徴収業務に関し、適切な措置を講ずるものとする。

## 第4編 災害復旧

災害による地域の社会経済活動の低下を最小限にとどめるため、応急復旧後、可能な限り短期間に本復旧を図るものとする。

### 第1 災害復旧計画の策定

#### 1 災害復旧計画

災害発生後、速やかに被害状況、原因等を調査し、災害復旧のための工法等、災害復旧計画の立案を行うものとする。なお、その場合も高速道路の緊急交通路や緊急輸送ルートの機能確保を考慮するものとする。

#### 2 隣接施設等管理者との協議

高速道路の復旧にあたり、隣接施設等に影響を及ぼす場合、又は隣接した施設等が被災により高速道路等に重大な影響を及ぼす場合等は、当該管理者と早急に協議して災害復旧計画を定めるものとする。

### 第2 改良復旧の実施

被災施設の復旧に当たっては、原形復旧を基本にしつつも、災害の再度防止等の観点から、可能な限り改良復旧を行うものとする。

### 第3 災害復旧の促進

災害の影響を最小限にとどめるため、復旧工事を迅速に実施するものとする。

### 第4 がれきの処理

被災により生じたがれきの処理にあたっては、関係機関と調整のうえ計画的に行うものとする。また、環境汚染の未然防止、並びに住民及び作業者の健康管理のため、適切な措置等を講ずるものとする。

### 第5 災害対応資料の整理保存

次に災害が発生した時の備えとして、災害発生から災害復旧完了までの記録を整理保存し、災害対応の強化に努めるものとする。

## 第5編 南海トラフ地震への対応

南海トラフ地震法に基づき、津波などに対する推進計画を次に定める。なお、本編に定めのない事項については、第2編から第4編の規定によるものとする。

### 第1 情報の収集及び伝達

- 1 気象庁が発表する津波に関する警報又は特別警報については、迅速に認知及び伝達できる体制の整備を図るものとする。
- 2 気象庁が津波に関する警報又は特別警報を発表したときは、津波による被害の危険性がある区域及びその周辺の高速度道路等の利用者に対して、道路情報提供装置等による情報提供に努めるとともに、関係機関と調整のうえ、津波による被害の危険性がある区域への進入を控えるよう広報を行うものとする。

### 第2 避難誘導計画の作成

津波想定高さの見直し等により、高速道路施設等が津波による被害の危険性がある区域に指定又は恐れがある場合、関係機関と調整のうえ、津波に関する警報又は特別警報発表時のお客さまの避難誘導計画を作成するものとする。

### 第3 道路交通対策

道路交通状況の把握に努めるとともに、南海トラフ地震防災対策推進基本計画に基づき府県公安委員会が津波の危険性がある区域の交通規制を行う場合には、協力するものとする。

### 第4 避難者の受け入れ

南海トラフ地震発生により、周辺地域より休憩施設へ一時的な緊急避難が実施された場合には、応急活動等に支障のない範囲で受け入れるものとする。

### 第5 防災訓練

南海トラフ地震の津波に対する実践的な訓練を行うものとする。

## 第6編 災害発生時のステークホルダーへの対応

各ステークホルダーの要請に応え、信頼される存在であるため、ステークホルダーごとに取るべき対応を次に示すものとする。

### 第1章 お客さまへの対応

災害発生時には、お客さまの安全を第一に考え、その要請に応えるよう全力を尽くすものとする。

#### 第1 応急対策

##### 1 本線での対応

- (1) あらゆる手段を活用して、お客さまに迅速かつ的確に最新の道路情報を提供し、安全に誘導することに努めるものとする。
- (2) お客さまが速やかに高速道路を利用できるように、当社及びグループ会社が連携して、被災状況に応じた迅速かつ効率的な車線確保に努めるものとする。
- (3) 災害発生時においても、お客さまが通報可能なシステムの開発に努めるものとする。

##### 2 料金所での対応

お客さまの安全を確保するため、あらゆる手段を講じて、迅速かつ的確に情報提供を行うとともに、災害の状況及び周辺の被災状況に応じて車両の出入りの制御に努めるものとする。

##### 3 SA・PAでの対応

関係機関と連携をとり、SA・PAに滞留するお客さまに対し、必要な救護活動を行うとともに、迅速かつ的確な情報提供と安全誘導に努めるものとする。

#### 第2 広報・情報提供

- 1 お客さまセンターや休憩施設に設置されているインフォメーションなど、お客さま窓口を有効に活用して、お問合せに対してきめ細やかな情報を迅速かつ的確にお知らせするものとする。
- 2 災害の状況や被害の程度に応じて、お問合せ窓口を充実するよう努めるものとする。

### 第2章 地域社会への対応

地域に貢献するという社会的使命を認識し、沿線地域の皆様の理解を得たうえで、復旧対策を実施するものとする。また、地域社会の一員として、周辺地域への支援にも努めるものとする。

- 1 被災地への復興支援を第一に考え、被災地への緊急輸送ルートの確保を最優先とした対策を迅速に講じるものとする。
- 2 高速道路の被災が沿線家屋や沿線住民へ影響を及ぼさないよう、その防止に努めるものとする。
- 3 得られた情報については、沿線地方公共団体等関係機関を通じて周辺地域の皆様に提供し、更なる被害の防止に努めるものとする。
- 4 周辺地域に被害が予測される場合又は被害が発生した場合には、必要に応じて、地方公共団体と調整のうえ、周辺地域への支援を行うものとする。

### 第3章 国民への対応

#### 第1 復旧活動

- 1 国民生活や社会経済活動の低下を最小限にとどめるため、迅速な応急復旧を行うものとする。
- 2 国民生活の更なる安全・安心を確保するため被災原因を分析し、災害復旧に際しては、改良復旧を行うものとする。

#### 第2 広報・情報提供

非常時における高速道路ネットワークの果たす機能に鑑み、国民が必要とする情報をメディア及びホームページなどを通じて積極的に提供するものとする。

#### 第4章 社員及びその家族への対応

- 1 グループ会社を含む社員及びその家族の安否確認を確実に行うシステムを整備するとともに、それぞれに対して必要な情報提供を行うものとする。
- 2 グループ会社を含む社員が安心して災害対策に専念できるよう、その家族に対して出来る限りの支援を行うものとする。

#### 附 則

- 1 この規程は、平成29年6月23日から施行する。