

# 「観光客等の防災対策」ガイドライン

平成27年3月

秋 田 県

# 目 次

<b>第1章 総則</b>		
1 基本的事項	-----	1
2 用語の定義	-----	1
3 被害想定・需要予測	-----	3
<b>第2章 本県の観光に関する現状</b>		
1 本県の観光に関する現状	-----	4
2 観光客等対策に向けて	-----	4
<b>第3章 観光客等の防災対策の課題</b>		
1 観光客等の特質	-----	5
2 観光地や観光業界の特質	-----	6
3 観光客等の防災対策に関する課題のまとめ	-----	6
<b>第4章 観光客等の防災対策</b>		
1 最新で正確な情報伝達・収集	-----	7
2 迅速かつ的確な避難誘導	-----	9
3 滞在支援（物資の備蓄）	-----	11
4 帰宅支援	-----	13
<b>第5章 関係機関（県・市町村・観光関係者）の連携</b>		
1 主体別の役割分担の明確化	-----	15
2 関係者間の連携とネットワーク	-----	15
<b>第6章 マニュアルの作成</b>		
1 市町村におけるマニュアルの作成	-----	17
2 観光事業者におけるマニュアルの作成	-----	17
<b>《参考資料》</b>		
1 観光客等の防災対策マニュアル（作成例）	-----	19
2 緊急時連絡網リスト（例）	-----	31
3 外国人向け災害発生時伝達文（例）	-----	33
4 災害時における宿泊施設等の提供に関する協定書（例）	-----	39
5 観光客等の避難対策マニュアル（ホテル編・作成例）	-----	45

# 第1章 総 則

## 1 基本的事項

### (1) ガイドラインの目的

県では、平成26年3月に全面的な見直しを行った「秋田県地域防災計画」に基づき、地域防災力強化の一環として、市町村における観光客等の防災対策を推進するための指針（ガイドライン）を作成します。

各市町村は、県で作成したガイドラインに基づき、観光施設やホテル・旅館等の関係機関と連携を図りながら、地域の実情に合わせた具体的なマニュアル等を作成するとともに、訓練等を実施するなど、“いざ”という時の災害に備えます。

### (2) ガイドラインで定める範囲

災害が発生してから県内外の観光客等が無事に帰宅するまでの間を適用範囲とし、避難対策等に万全を期すための対策を定めるものです。

### (3) 対象とする災害

全県域で発生や被害が想定される地震（津波）災害を基本に検討を進め、その他の災害にも対応できるようにします。

## 2 用語の定義

本ガイドラインで用いる用語の定義は、次のとおりとします。

観光客等	公共交通機関及び自家用車、バイク等を利用して訪れた者で、観光旅行者、ビジネス客、各種大会参加者等をいう。
滞留旅客	観光客等のうち、鉄道や道路の不通により、概ね一昼夜以上にわたり帰宅できなくなった者をいう。
津波浸水想定区域	津波による浸水が想定される区域（津波の避難対象地域、避難困難地域）
土砂災害危険区域	土砂災害の可能性のある区域（土砂災害危険箇所（土石流危険渓流、地すべり危険箇所、急傾斜地崩壊危険箇所）及び山地災害危険地区）
防災マップ	津波浸水ハザードマップや土砂災害ハザードマップのことをいう。
観光関係者	行政を含む観光事業に係わる関係者をいう。
観光施設等	観光客等が利用する施設及び観光の拠点となる地点をいう。
観光地災害コーディネーター	市町村が指定するもので、観光関係者の連絡体制等を総括的に把握し、観光客等の被災状況等を一元的に集約・管理するとともに、滞留旅客の避難先を仲介する団体をいう。
災害情報提供拠点	市町村が、公共施設や民間施設の中から指定するもので、災害時に観光客等に対して、防災マップの配布や避難所の周知、交通情報の提供などを行う情報提供の拠点となる施設をいう。

## ● 『観光地災害コーディネーター』の概要

- ・観光地等を総括的に掌握でき、市町村との連携が図れる団体
- ・団体においては、地域の実情に応じて、各地区毎に会員である主要なホテル、施設等にその地区を任せるなど、適切に役割を遂行できる体制を構築する必要がある。

### ○候補団体

- ・各市町村観光協会
- ・旅館・ホテル組合各支部
- ・その他団体

### ○役割

- ・市町村との連携・情報共有
- ・観光関係者の連絡体制等の把握・更新
- ・観光客等の安否・被災状況等の集約・伝達（市町村へ）
- ・滞留旅客等の避難先の仲介

## ● 『災害情報提供拠点』の概要

- ・原則として、津波や土砂災害等の危険区域外にあって、建物の安全性が確保されている施設
- ・ただし、津波浸水想定区域にある海の家、釣り具店等は、観光客等への重要な情報提供者となることから、自らの避難を優先することを踏まえながらも、拠点として位置づけることを可とします。

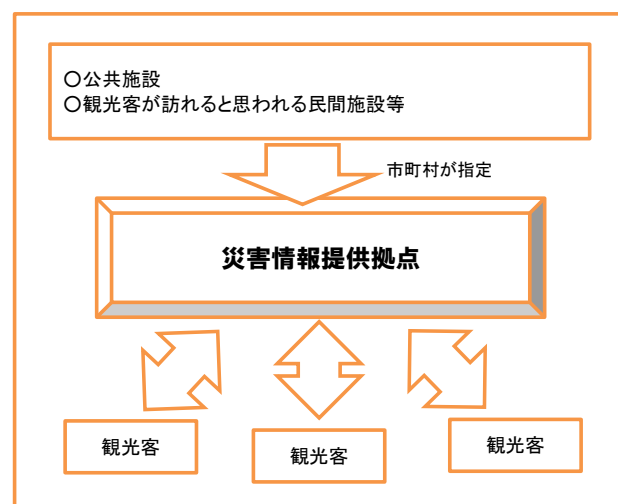
### ○候補施設

- ・観光案内所、観光施設、宿泊施設、集客施設、主要駅、バスターミナル、有料道路料金所、サービスエリア、道の駅、コンビニエンスストア、ガソリンスタンド、土産物店、海の家、釣り具店、遊漁船受付 等

### ○役割

- ・防災マップの配布等による緊急避難場所及び避難所等の周知
- ・交通情報の提供
- ・観光客等の安否・被災状況等の把握・伝達（観光地災害コーディネーターへ）

『災害情報提供拠点』のイメージ図



### 3 被害想定・需要予測

被害想定や各種需要予測については、災害発生等の曜日や時間によっても大きく数値が変わる要素はありますが、避難所の指定箇所数や面積、避難誘導者数、物資の備蓄・調達数にも極めて関わりが深くなりますので、事前に想定しておく必要があります。

#### (1) 被害想定等

平成25年度に公表した秋田県地震被害想定調査報告書では、海域ABC連動地震が冬の深夜に発生した場合、県全体（観光客等は除く）での死者は約12,000人（うち津波による死者は約11,400人）、負傷者は約14,300人に上り、さらに地震発生4日後の避難者数は約19万人と想定されています。また、内陸部の秋田仙北地震（震源北方）では、死者約1,000人、負傷者約5,500人、地震発生4日後の避難者数は約6.6万人と想定されています。

観光客等についても、地域住民の被害想定を踏まえながら、各種の需要予測を立てておく必要があります。

また、市町村においては、観光地の地理的状況に応じて、地震（津波）のみならず、火山災害や水害等についても想定を行うことが望まれます。

#### (2) 滞留車両駐車場と駐車可能台数

滞留車両を一時的に駐車・退避させることは、緊急車両の通行スペースの確保や避難した観光客等の安心につながると考えられます。

滞留車両駐車場は、市町村管理地、観光施設、大型ショッピングセンターの駐車場、事業所の敷地など、広大な面積を有する場所が想定されます。

なお、公共施設の駐車場や公園等は、行政機関の行う災害応急対策に利用される可能性が高いため、滞留車両を駐車させることは避けた方がよいと思われます。

## 第2章 秋田県の観光に関する現状

### 1 本県の観光に関する現状

秋田県内を訪れる観光客数（平成25年）は、約3,213万人、宿泊者数は約349万人となっております。

月別の観光客数は、県内各地で夏祭りや花火大会等の行祭事、イベントが開催される8月が約785万人と全体の約22%を占めている一方で、11月から4月までの半年間は冬季間を中心に落ち込む傾向にあります。

宿泊者数の内訳は、県外客が約232万人と全体の約3分の2を占めています。

したがって、本ガイドラインでは、県外からの観光客が多いこと、日帰客が多いこと（その多くが自動車利用と推測される）などを念頭に置いています。また、外国人観光客については、スキーシーズンや2月の小正月行事など、冬期に多くなることが本県の特徴であり、雪への対応に留意する必要があります。

### 2 観光客等の防災対策に向けて

観光客等の防災対策については、観光・宿泊施設の内側か外側か、市街地か郊外か、山間部か海岸部か、都市部か自然景勝地か、など地域の実情に応じて対応が異なります。観光・宿泊施設の中にいる観光客に対しては各施設管理者が対応することになり、施設の外では、自治体や報道機関から提供された情報により観光客等が自主的に判断・行動せざるを得ない場面が出てくるものと思われます。

したがって、各章では総括的に「観光客等」と表記していますが、個々には、「宿泊客」や「入園（場）客」などの観光・宿泊施設内の観光客をはじめ、「ビジネス客」や「単なる道路を移動中の者」、「海水浴客」、「釣り客」など、観光や旅行等の目的により対策や対応が変わることが考えられます。本ガイドラインでは、多種多様な観光客を対象として、検討を進めます。

## 第3章 観光客等の防災対策の課題

### 1 観光客等の特質

観光客は短期の滞在と移動を前提としており、観光客等の防災対策は定住者である地域住民と異なる課題があります。その主な課題は次の6点です。

#### (1) 地域の危険区域等の情報不足

観光先や滞在先の土地勘がなく、危険区域の情報不足であるため、災害発生の際における危険な場所や避難対象地区等を知らないことが想定され、避難を要するかどうか分からないまま被災する可能性があります。

また、日本海中部地震など、過去の災害に関する予備知識に乏しいため、被害時の迅速かつ的確な対応ができず、不測の被災を受けてしまうことが懸念されます。

#### (2) 不特定で一過性

列車やバス、自家用車等により各地を長距離または広範囲に移動するため、滞在先の特定が難しく、被災状況の把握に時間がかかることが想定されます。

乗船・搭乗者名簿や宿泊者名簿等が存在する場合を除き、不特定多数の者が出入りする観光施設や自然景勝地においては、安否確認自体ができないため、被災状況が把握できないことが考えられます。

#### (3) 交通の途絶に弱い

災害時には、公共交通機関の不通や道路の寸断により、帰宅手段を失い、滞在先で足止めとなります。特に、海岸部の集落や山間地域の場合、孤立する可能性もあります。

また、交通手段が復旧するまでの間、長期にわたり地域住民と同様の避難生活を余儀なくされることも考えられます。

#### (4) 情報源に乏しい

観光先や滞在先では、テレビやラジオ等を視聴する機会が比較的少なく、緊急情報の受信が大幅に遅れやすいといえます。

このため、被災地で観光客等のみが取り残される可能性があります。

#### (5) 人数の変動

季節や曜日、時間、天候等によって、観光客等の人数は大きく変動します。

特に、祭りやイベントの際には、地域の定住人口を上回る人数になる場合もあります。

このため、観光客等の多い日時に災害が発生すると、避難所の収容予定人員を超えるおそれがあります。交通手段の復旧状況によっては、行き先を失った観光客等が、避難所や駅などに次々と集まってくることで予想されます。

#### (6) 食料等の準備が不十分

一般に食料・水・衣料等の携行が最小限であり、帰宅が困難な場合、その地域での対応が必要となります。

## 2 観光地や観光業界の特質

### (1) 観光地のイメージ

観光地は良好なイメージの維持が誘客の大きな要因になっていることから、災害は観光地全体の振興に関わる重要な問題です。ひとたび災害が発生したりあるいは風評が広がれば、観光地は大打撃を受けます。

災害が発生することは避け得ないことから、観光関係者が防災対策を万全に取り組むことにより観光地としてのイメージアップを図るとともに、良好な観光資源を安心して楽しむことができるよう、その防災対策を公開・広報することも、イメージアップにつながります。

### (2) 観光関係者が多様

観光客等の防災対策においては、観光客に関わる多様な観光事業者が存在するゆえに、相互の連携が取りにくく、平常時における観光客対策や発災時の応急対策は個々の事業者任せられます。

## 3 観光客等の防災対策に関する課題のまとめ

以上のことから災害時における対策として重要な点は、主に「情報伝達・収集」、「避難誘導」、「滞在支援（物資の備蓄）」、「帰宅支援」といえます。

様々な所を移動する観光客等に対し、迅速かつ正確に緊急情報を伝えるためには、行政が設置する広報施設やマスコミの活動はもとより、地域の事業所や住民の協力などを得て、観光地の隅々まで至るよう情報伝達体制を整備する必要があります。

また、避難誘導については、地震が発生した場合において、土地勘のない観光客を、どこへ・どのルートで・どのような方法で避難させるかが重要で、緊急時には、観光客等の生死にも関わる重要な課題です。

このほか、観光客等の避難生活が長期化した場合の滞在支援に加えて、帰宅支援も必要となります。

そして、これらの課題を、「平常時」「災害発生時」の時系列に分けて、防災対策を推進することが重要です。



## 第4章 観光客等の防災対策

災害時における対策については、観光地の安全・安心を確保することを基本目標とし、概ね次の4つの対策に区分されます。

県・市町村及び観光関係者は地域の実情に合わせ、これらの対策を具体的に検討するとともに、広域的な連携を図りながら総合的に推進していくことが求められます。

- 最新で正確な情報伝達・収集
- 迅速かつ的確な避難誘導
- 滞在支援（物資の備蓄）
- 帰宅支援

### 1 最新で正確な情報伝達・収集

現時点では災害予知を前提とした警戒宣言などの事前の情報発信が確立されていないため、「平常時」と「災害発生時」について、観光客等への情報伝達を検討することが必要です。

#### ■主な伝達方法

- ・報道機関による放送
- ・緊急速報メール、SNS、コミュニティFM等の活用
- ・防災行政無線や道路情報提供装置の活用
- ・駅や観光施設での広報
- ・広報車、消防車による広報
- ・既存の公共施設や民間施設、店舗等の活用

#### 《検討項目》

観光客等に対する情報提供については、次の点を具体的に検討する必要があります。

- どこで伝えるか
- 誰が伝えるか
- どのような手段で伝えるか

#### (1) 平常時の対策

- 観光関連施設、釣具店、釣り船受付等の『災害情報提供拠点』への防災マップや防災パンフレットの配布等の広報
- 住民、観光客等への情報提供のための防災行政無線の整備の促進
- 観光客等への情報伝達や被災状況等の情報を収集する体制の整備

#### 【解説】

##### ① 観光施設・宿泊施設等への広報

地震等に関する情報の発表時や発災時には、観光施設等への入込み客については施設管

理者が、宿泊客に対しては宿泊施設が、それぞれ情報の提供を行う必要があります。

そのため、県・市町村は観光・宿泊施設に対して、防災マップや防災パンフレットの配布及び研修会の開催等により、地震が発生した場合の対処方法などを日頃から周知する必要があります。

また、観光施設や宿泊施設の管理者は、発災時に的確な情報を提供できるように、平常時から誰がどのような方法で情報を収集し、従業員に伝達し、利用客へ漏れなく周知するかを具体的に定めておく必要があります。

さらに地震の発災時には、津波浸水想定区域や土砂災害危険箇所などの被災の危険性の高い地域にいる観光客等に対して、より迅速な情報提供を行う必要があります。特に海水浴場は津波の被害が予想されるため、沿岸市町では防災行政無線等の放送設備の整備を推進する必要があります。しかし、海岸沿いすべてに放送設備を配備することは困難であるので、釣り客等には釣具店等での啓発パンフレット等の配布などが有効です。

#### ② 既存の公共施設や民間施設、店舗等の活用

発災時に観光客等に対して、積極的に情報を提供するため、公共施設や民間施設、店舗等の中から『災害情報提供拠点』を指定するとともに、観光客等へ周知できる体制を整えておく必要があります。

#### ③ 緊急時の情報伝達・収集体制の整備

観光客等への情報伝達に重要な役割を担う『災害情報提供拠点』等へ速やかに伝達できるよう、あらかじめ緊急連絡網（ファクシミリ網含む）等を整備しておくことが重要です。

加えて、観光客等の安否や施設の被災状況等を速やかに把握するため、『災害情報提供拠点』や『観光地災害コーディネーター』を活用した情報収集体制を整備するとともに、連絡網を使用した情報伝達・収集訓練を実施することが必要です。

なお、火山に関する情報については、登山口における火山情報の掲示や噴火時における携帯端末の利用、火口周辺へのサイレン等の設置などを検討する必要があります。

#### ④ 外国人観光客への対応

近年増加している外国人観光客に対する情報伝達については、看板やパンフレットの多言語化を行うことに加えて、事前に多言語の伝達文例を作成するとともに、スマートフォンアプリの活用を検討する必要があります。

また、外国人観光客が利用する情報ツールであるスマートフォンやタブレット等が無料で利用できる公衆無線LAN（Wi-Fi）環境の整備や言語別に通訳可能な人材をリストアップしておくことも重要です。

## (2) 災害発生時の対策

- 電話回線が使用できない場合の情報提供
- 『災害情報提供拠点』及び『観光地災害コーディネーター』における情報伝達・収集

### 【解説】

#### ① 情報伝達の手段

基本的には全国瞬時警報システム（Jアラート）や秋田県総合防災情報システムにより受信した情報を防災行政無線を通じて観光客等へ発信することになります。

防災行政無線が届かない地域や観光客等が多く訪れる地域については、『災害情報提供拠点』による情報伝達に加えて、広報車等による巡回広報を行います。

また、災害時は、停電等により、平常時の通信手段が使用できない可能性があるため、その場合の対応等もあらかじめ検討しておく必要があります。停電が長期にわたる場合に備えて、『観光地災害コーディネーター』や『災害情報提供拠点』には、非常用電源を確保しておくことが望まれます。

なお、外国人観光客に対しては、伝達文例の掲示やスマートフォンアプリの活用、通訳の配置などにより、円滑に情報伝達できるよう配慮が必要です。

## ② 伝達する内容

観光客等にとっては、交通情報が最も重要になります。したがって、緊急時連絡網により道路や交通機関の状況等を速やかに伝達し、一刻も早い帰宅を支援することが重要です。

道路や交通機関の復旧目途が立たない場合には、防災マップ等を提示又は配布し、最寄りの滞留旅客用の宿泊施設・避難所や滞留車両駐車場に関する情報も必要になります。

観光客等の多様なニーズに対応するため、『災害情報提供拠点』においては、テレビやラジオ、インターネット等により収集した最新の情報とともに、個別に交通機関等に連絡するなど、きめ細やかな対応が求められます。

## ③ 情報の収集

迅速かつ適切な災害対応を行うためには、観光客等の安否や施設の被災状況についての情報を速やかに収集する必要があり、災害発生時にはあらかじめ定めた情報収集体制により、『市町村』、『観光地災害コーディネーター』、『災害情報提供拠点』等が連携して対応する必要があります。

## ④ 災害用伝言板サービス等の活用

県外からの観光客等には遠くの家族との連絡や安否確認手段として、各携帯会社で運用している「災害用伝言板」や「災害用音声お届けサービス」等を案内することも必要です。

## 2 迅速かつ的確な避難誘導

### ■主な取り組み

- ・ 平常時からの周知（チラシ配布、標識設置など）
- ・ 発災時における避難対象地区からの迅速な避難誘導

### 《検討項目》

観光客等に対する避難誘導については、次の点を具体的に周知もしくは検討する必要があります。

- どこが避難対象地区か
- 避難を要するのは何人か
- 誰が誘導するのか
- どこへ誘導するのか
- 平常時から周知・啓発しているか

- 避難先は何人収容できるのか
- 情報伝達機器は何か

## (1) 平常時の対策

- 避難対象地区（津波・土砂災害危険区域）における要避難の趣旨を徹底するための標識の設置、防災マップ等の配布
- 避難所・避難ルートの周知と誘導體制の確保と訓練の実施
- 住民、観光客等への情報提供のための防災行政無線の整備の促進

### 【解説】

#### ① 危険区域の表示

県・市町村は、発災時に迅速な避難ができるよう、津波浸水想定区域や土砂災害危険区域を、観光客等に対しても日頃から周知しておく必要があります、すでに行っている場所もありますが、屋外看板により危険区域等や避難所を表示することが求められます。

また、市町村は防災マップを作成し、観光案内所や宿泊施設等の『災害情報提供拠点』に配布、周知しておくことが求められます。

#### ② 緊急避難場所、避難所及び避難ルートの確認

避難対象地区及びその付近の観光施設、宿泊施設等の職員は、どこへ・どのように・どのルートで観光客等を避難誘導するのか熟知した上で、日頃から繰り返し訓練しておく必要があります。

この際に、『観光地災害コーディネーター』を中心に、観光地が一体となって避難誘導訓練を実施することが望まれます。

各施設では、避難誘導ルート、避難先、避難誘導責任者、避難誘導方法を定めたマニュアルを作成しておくことも求められます。

また、宿泊施設では、各客室で火災時の避難口の案内とともに、地震の際の避難ルートと避難所の案内等も宿泊者に周知する必要があります。

#### ③ 周辺の危険な場所の把握

施設の管理者は、管理施設とその近隣の津波浸水想定区域、土砂災害危険区域等を把握しておくことが必要です。

## (2) 災害発生時の対策

- 迅速な避難誘導
- 『災害情報提供拠点』における情報提供、避難誘導

### 【解説】

#### ① 避難所等への迅速な避難誘導

観光施設等の施設関係者は、観光客等の安全を確認するとともに、観光客等が慌てて逃げ惑うことがないように、しばらくは観光客等の安全確保のための制止と冷静の維持、混乱

防止に努め、テレビ、ラジオ、インターネット等による情報収集に努めます。

そして、大きな揺れが収まり、周囲の様子が落ち着いたところで、緊急避難場所や避難所等に誘導します。

宿泊施設においては、建物が営業できる状態にある場合は、そのまま宿泊客を受入れ、希望する宿泊客については、市町村指定の避難所を案内します。

なお、道路や交通機関の復旧が長期間にわたる場合は、自家用車で避難生活を続ける観光客等に対して、市町村や自主防災組織が連携して避難所へ誘導する必要があります。

津波浸水想定区域と土砂災害危険区域にいる観光客等に対しては、観光施設や宿泊施設にいる場合は、直ちにその施設の職員が危険区域外へ誘導するとともに、市町村の緊急避難場所や避難所を案内します。施設外にいる観光客等に対しては、防災行政無線をはじめとする広報活動により、直ちに要避難を伝えるとともに、市町村の緊急避難場所等が分からない観光客等に対しては、『災害情報提供拠点』を中心に、その職員や住民が方向を示すなど、具体的な誘導を図る必要があります。

## ② 県内被災地からの避難

県内で被災した観光客等に対しては、被災地から公共交通機関が稼働している地域への搬送が必要となります。しかし、地震発生時にはその被害状況により、道路の通行止め、鉄道、空港などの交通機関の運行停止が広範囲に及ぶと予想されます。そういった中で市町村と県の災害対策本部が連携し、搬送手段について関係機関と調整し対応していくことが求められます。

## 3 滞在支援（物資の備蓄）

### ■主な取り組み

- ・ 滞留旅客用の宿泊施設・避難所等の開設と運営
- ・ 想定される滞留旅客数の最低限の備蓄

#### 《検討項目》

滞留旅客向けの物資・資機材の備蓄調達を行う場合、次の点を検討しておく必要があります。

- どこから調達するのか
- どこに備蓄するのか
- どのくらい備蓄すればよいか
- 誰が取りまとめるのか

### (1) 平常時の対策

- 滞留旅客用の宿泊施設・避難所等の指定
- 滞留旅客に備えた物資等の最低限の備蓄

#### 【解説】

- ① 滞留旅客用の宿泊施設・避難所等の指定

市町村は、滞留旅客を宿泊施設や避難所等に受け入れる必要があります。交通機関が復旧した後を考慮して、滞留旅客用の避難所等を住民が使用する避難所と分けることは、有効な手段です。

なお、主な宿泊施設等については、停電時であっても最低限の運営が行えるよう、非常用電源の確保について検討する必要があります。

## ② 『観光地災害コーディネーター』との協定締結

災害時における滞留旅客の避難先の斡旋等に関する協定を『観光地災害コーディネーター』と締結しておくことが望まれます。

また、観光客等の安否情報や被災状況を速やかに収集できるよう、『観光地災害コーディネーター』を中心とした緊急連絡網（ファクシミリ網）等を整備し、整備した連絡網を使用して定期的に情報収集訓練を実施しておくことも重要です。

## ③ 物資の備蓄

滞留旅客に対して食料等の緊急物資を配分できるよう、被害想定等を踏まえ計画的に備蓄するとともに、県や他市町村等からの物資の提供を受けれるよう協定等を締結しておく必要があります。

また、観光・宿泊施設は、地震が発生した場合に、従業員や利用客の一時的な収容ができるように、水・食料・生活必需品等の必要な物資を確保しておくことが望まれます。

孤立する恐れがある地域では、他からの物資の調達が困難になるため、飲料水や食料等を多めに備蓄することについて検討する必要があります。

## (2) 災害発生時の対策

- 滞留旅客用の避難所の設置運営
- 宿泊施設の斡旋
- 避難生活が長期化した場合の物資の供給

### 【解説】

#### ① 滞留旅客用の避難所の設置運営

避難所に滞留旅客が地域住民と一緒に入所する場合は、地域住民と別のフロアにする、または、エリアを区分するなどの工夫が求められます。

これは、観光客等と住民は必要とする情報が異なる上、入所者の住所・氏名等の把握の効率化、自主防災組織の負担の軽減、観光客同士の助け合いなど多くの利点が考えられるからであり、一時的に一般の避難所に誘導した場合であっても、基本的には滞留旅客用の宿泊施設や避難所への誘導が必要です。

ちなみに、滞留旅客にとっては、県外の被災状況、交通機関・道路の復旧状況、配給物資の有無などの情報が必要であるため、市町村は、滞留旅客が入所した避難所との通信体制を確保し、これらの情報提供に努めることが必要となります。

#### ② 宿泊施設の斡旋

滞留旅客にとっては、避難所への避難ではなく、旅館・ホテルへの宿泊を希望することが多いと考えられるため、『観光地災害コーディネーター』が中心となって受入可能な施

設を確認し、幹旋する必要があります。

### ③ 物資の供給

発災後は、物資が著しく不足する上、交通網が機能しなくなることが予測されるため、県外からの救援物資が搬入されるまで数日を要します。このため、宿泊施設や避難所において物資が不足した場合は、地区等において連絡を取り合い、施設間で融通し合う必要があります。

市町村（防災担当課）では、迅速に県や他市町村等に必要な物資を要請するとともに、いつまでに物資を供給できるかの目安について、速やかに宿泊施設や避難所に伝達することとします。

## 4 帰宅支援

観光客等が安全に、安心して、できるだけ早く帰宅できることが、観光地での避難対策で重要となります。そのためにも、交通機関などとの情報ネットワークや協力体制を構築して、できるだけ早く、できるだけ多くの帰宅方法についての情報を得られるようにしておくことが大切です。

### ■主な取り組み

- ・交通機関等との協力体制の構築
- ・交通機関等からの情報収集及び観光客等への情報提供

#### 《検討項目》

滞留旅客向けの帰宅支援を行う場合、次の点を検討しておく必要があります。

- どこの交通機関等から情報を得るか
- だれが情報を収集するか
- だれがどのように情報を伝えるか

### (1) 平常時の対策

- 交通機関等との協力体制の構築
- 移送能力等の把握

#### 【解説】

##### ① 交通機関等との協力体制の構築

大規模な災害となると、鉄道、道路、港湾ともに大きな被害が予想されます。このような「何が使えるか分からない」という状況下では、従来のような鉄道同士、鉄道とバスという陸路での協定にとらわれず、フェリーなどの海上交通との広域的な協定も必要となることが想定されます。

県では、コンビニエンスストアなどと協定を締結して帰宅支援の体制を整えていますが、市町村においても協力を得られるところがないかを検討し、滞留旅客が安全に帰宅できる体制を整備する必要があります。

## ② 交通手段の検討

大規模な旅館、ホテル等では、送迎用バスを保有している場合もあります。

鉄道やバスなどの公共交通機関が停止している場合には、自分たちの地域内で保有しているバス、車などを使って協力しあうことも有効となります。

また、自家用車の滞留旅客に、公共交通機関で訪れた他の滞留旅客の同乗をお願いすることなども非常時には考えていく必要があります。

## (2) 災害発生時の対策

- 滞留旅客の帰宅地等の把握
- 交通機関等からの情報収集
- 滞留旅客への情報提供体制の構築

### 【解説】

#### ① 滞留旅客の情報収集

滞留旅客は、様々な地域から来ており、差別なく帰宅支援に関する情報を提供するためには、まず滞留旅客がどこから来ているかを把握する必要があります。そのためには、帰宅先、経路地、車両の有無等の情報を『滞留旅客避難所名簿』として整理し、円滑な帰宅支援に活用することが重要です。

#### ② 交通機関等からの情報収集

鉄道、バスの運行可否、道路の通行可否情報は、情報提供者側の能力に依存する部分が多いのは紛れもない事実です。

このような事実を踏まえ、原則として、市町村（観光担当課）が交通機関等へ連絡し、情報収集したものを、『観光地災害コーディネーター』や『災害情報提供拠点』に伝達し、そこから観光客等へ情報提供する体制を構築しておく必要があります。

#### ③ 滞留旅客への情報提供

帰宅に必要な情報提供で気をつけねばならないのは、例えば「盛岡までは行けるようですが、そこから先は盛岡で聞いてください」という情報提供の仕方です。これは違う種類の複数の交通機関を利用する場合に想定されますが、滞留旅客に安心して安全に帰って頂くとこの観点からは、大いに問題のあることです。観光地として滞留旅客の帰宅まで一貫した責任を持つことは大変ですが、「旅行先が秋田県だったから、早く帰って来られたよ。みんな親切だったし、よかったね。」と言われるような観光地を目指すためには大切な要素です。



## 第5章 関係機関(県・市町村・観光関係者)の連携

### 1 主体別の役割分担の明確化

全体的な役割の体系としては、県は、情報発信、被害状況の把握、物資の調達など各種県外要請・広域的な対策の調整など、県警は情報提供・避難誘導・交通整理・交通規制が考えられます。いずれも県全体の調整を図る役割があります。

市町村は、最も大きな役割があり、具体的に準備しておくことが多くなっています。

『災害情報提供拠点』の位置づけをはじめ、被害情報の収集、避難指示、避難誘導、観光関係者との業務連携、自主防災組織との連携・物資・資機材の調達、避難所の設置運営など多岐にわたります。

また、観光団体、観光・宿泊施設、交通機関は、観光客等に対する直接的な防災行動を果たす役割があります。

その他、災害情報提供拠点をはじめ、観光地の自主防災組織は、地域の被災を最小限に抑えるため、観光客等に対する緊急的な災害対策に協力することが望まれます。

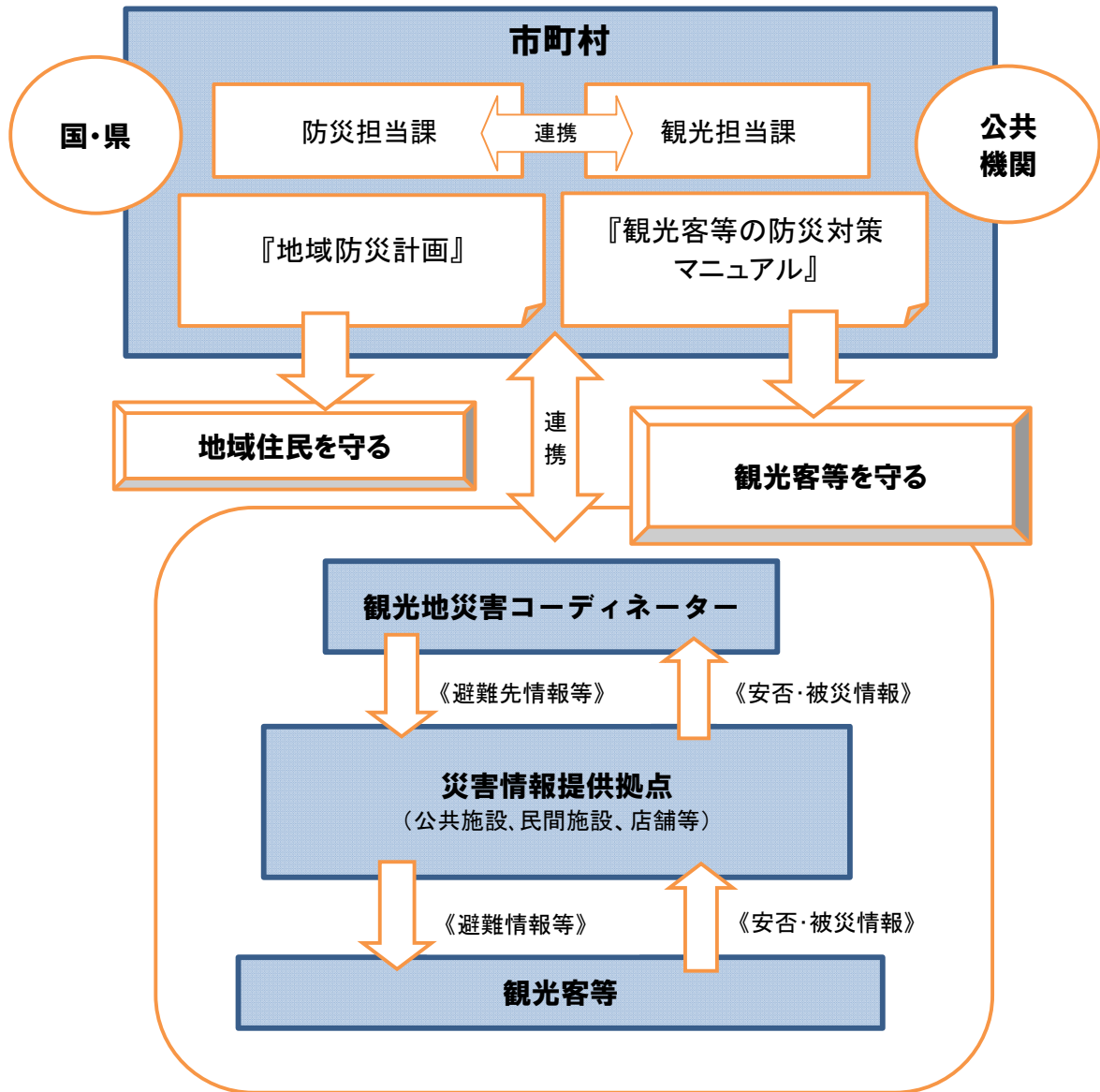
### 2 関係者間の連携とネットワーク

第4章で記述したとおり、観光客等に対する情報提供は、平常時・緊急時の別に関わらず、県、市町村、観光関係者、交通機関が十分な連携を図っておく必要があります。各々が最新情報を共有し、迅速に対応が取れるようにしなければなりません。

このため、緊急時に連絡を取り合う機関・団体と各役割分担、担当課や担当者氏名を明確にしておくとともに、緊急時に使用する電話番号や通信機器を特定し、通信連絡網を整備しておくことが求められます。加えて、『観光地災害コーディネーター』として「観光協会」や「旅館・ホテル組合」などをあらかじめ定め、市町村と協定等を締結しておくことも重要と思われます。

できれば平常時から緊密な関係を築き、定例会や勉強会などの開催を通して人的ネットワークを確実にしておくことが望まれます。

■関係機関の連携イメージ図



## 第6章 マニュアルの作成

### 1 市町村におけるマニュアルの作成

災害時における観光客等対策については、観光客等が避難するための情報提供・伝達、避難誘導、物資の備蓄状況によって観光客等の被害に大きな差が生じます。

現場において、防災対策の中心的な役割を担うことになる市町村においては、観光・宿泊施設、交通機関、小売・飲食業者などが相互の連携を密にし、連絡体制を構築しておき、日頃から地域の危険性を知り、関係者への防災啓発や防災意識を高める努力をすることが重要です。

したがって、本ガイドラインに基づき、関係機関と連携を図りながら、地域の実情に合わせた具体的な「観光客等の防災対策マニュアル」を作成し、“いざ”という時の災害に備える必要があります。

### 2 観光事業者におけるマニュアルの作成

市町村が、地域としてのマニュアルを作れば、個々の観光事業者はマニュアルを作らなくてもいいということにはなりません。

個々の事業者は、それぞれの事業内容、施設の構造、従業員の勤務体制などが異なりますので、それに合わせて個別の計画やマニュアルを作らないと、いざという時に使えませんし、それをもとに訓練をしておく必要があります。

また、温泉郷等の事業者においては、地域の組合等で統一したマニュアルを作ることも有効な対策となりますので、併せて検討する必要があります。



## 観光客等の防災対策マニュアル（作成例）

（平成 年 月 日作成）

〇〇市（町・村）

# 目 次

## 第1章 総則

- 1 基本的事項 ----- (1)
- 2 用語の定義 ----- (1)
- 3 被害想定・需要予測 ----- (2)
- 4 関係機関のネットワーク ----- (2)

## 第2章 観光客等の防災対策

### 第1部 平常時の取組

- 1 情報伝達・収集 ----- (3)
- 2 避難誘導 ----- (5)
- 3 滞在支援 ----- (6)
- 4 帰宅支援 ----- (6)

### 第2部 災害発生時以降の対応

- 1 情報伝達・収集 ----- (7)
- 2 避難誘導 ----- (7)
- 3 滞在支援 ----- (8)
- 4 帰宅支援 ----- (8)

## 第3章 その他留意事項

- 1 各施設における対応 ----- (9)
- 2 外国人観光客への対応 ----- (9)

# 第1章 総則

## 1 基本的事項

### (1) マニュアルの目的

このマニュアルは、〇〇市（町・村）の観光施設やホテル・旅館等の観光関係者が、地域の実情に合わせて協働で作成し、観光客等の災害対応に備えるものとする。

### (2) マニュアルで定める範囲

災害が発生してから県内外の観光客等が無事に帰宅するまでの間を適用範囲とし、避難対策等に万全を期すための対策を定める。

### (3) 対象とする災害

地震（津波）災害を基本とし、その他の災害にも対応できるようにする。

## 2 用語の定義

本マニュアルで用いる用語の定義は、次のとおりとする。

観光客等	公共交通機関及び自家用車、バイク等を利用して訪れた者で、観光旅行者、ビジネス客、各種大会参加者等をいう。
滞留旅客	観光客等のうち、鉄道や道路の不通により、概ね一昼夜以上にわたり帰宅できなくなった者をいう。
津波浸水想定区域	津波による浸水が想定される区域（津波の避難対象地域、避難困難地域）
土砂災害危険区域	土砂災害の可能性のある区域（土砂災害危険箇所（土石流危険渓流、地すべり危険箇所、急傾斜地崩壊危険箇所）及び山地災害危険地区）
防災マップ	津波浸水ハザードマップや土砂災害ハザードマップのことをいう。
観光関係者	行政を含む観光事業に係わる関係者をいう。
観光施設等	観光客等が利用する施設及び観光の拠点となる地点をいう。
観光地災害コーディネーター	市町村が指定するもので、観光関係者の連絡体制等を総括的に把握し、観光客等の被災状況等を一元的に集約・管理するとともに、滞留旅客の避難先を仲介する団体をいう。
災害情報提供拠点	市町村が、公共施設や民間施設の中から指定するもので、災害時に観光客等に対して、防災マップの配布や緊急避難場所・避難所の周知、交通情報の提供などを行う情報提供の拠点となる施設をいう。

### 3 被害想定・需要予測

被害想定や各種需要予測については、地震発生等の曜日や時間によっても大きく数値が変わるが、避難所の指定箇所数や物資の備蓄数にも極めて関わりが深くなるので、事前に想定するものとする。

○想定地震：〇〇〇〇地震（秋田県地震被害想定調査報告書から選択すること）

○想定時期：花見シーズン（4月下旬）の正午

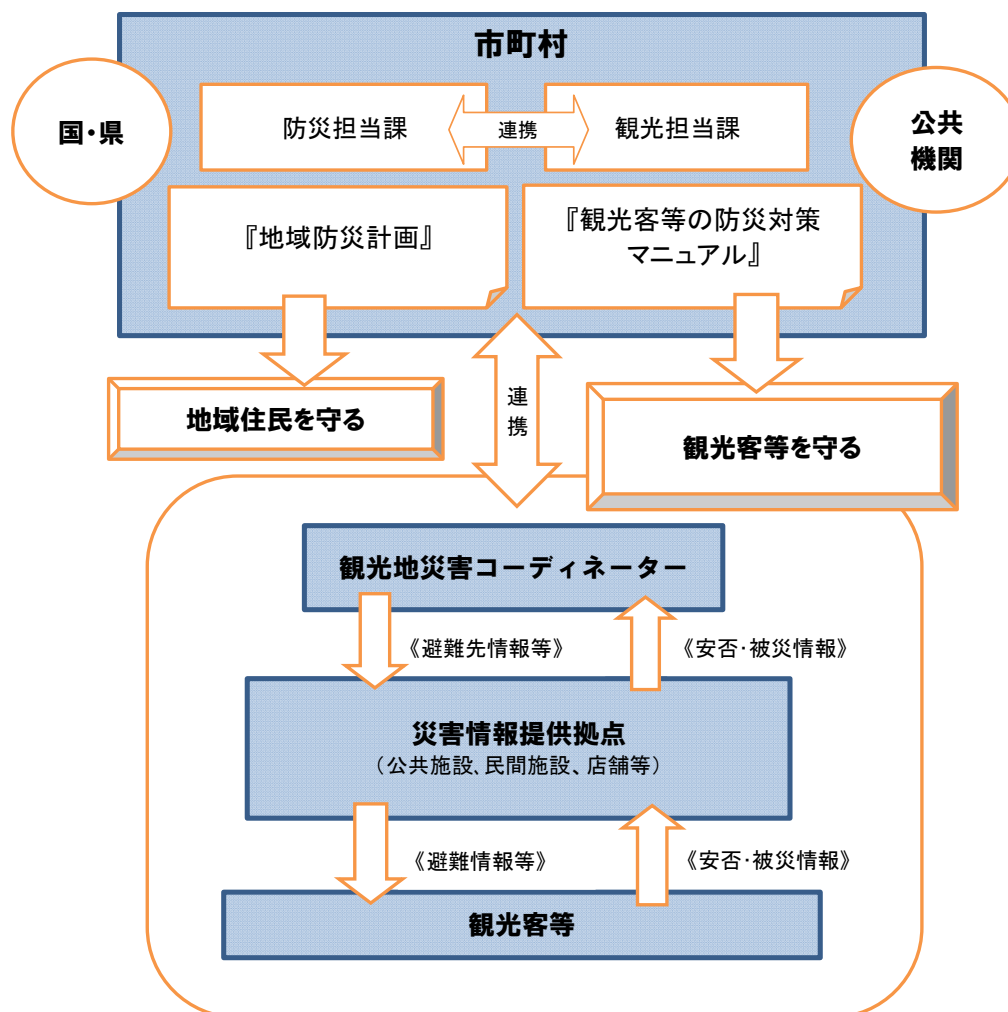
○被害想定及び需要予測

（単位：人）

	避難者数	内、滞留旅客	内、県外客等	滞留車両(台)	要備蓄対象数
地域住民		-	-	-	
観光客等					

### 4 関係機関のネットワーク

観光客等への対応は、行政、観光関係者、交通機関等が十分な連携を図っておく必要があり、各々が最新情報を共有し、迅速に対応がとれるよう、平常時から「顔の見える」緊密な関係を築き、訓練や勉強会などを通して人的ネットワークを構築するものとする。





## 第2章 観光客等の防災対策

災害時における観光客等の対策については、「平常時」と「災害発生時以降」に区分し、主に「情報伝達・収集」、「避難誘導」、「滞在支援」、「帰宅支援」の時系列に分けて、防災対策を推進する。

### [第1部 平常時の取組]

#### 1 情報伝達・収集

##### (1) 『災害情報提供拠点』の指定

災害時に、防災マップの配布等による緊急避難場所や避難所等の周知、交通情報の提供など、情報提供の拠点となる施設で、情報提供の際に観光客等の安否情報や被災状況を把握した場合は、『観光地災害コーディネーター』へ伝達する役割も担う。

##### ●『災害情報提供拠点』一覧

区分	施設名	電話・FAX	担当者(正・副)	マップ 備付計画
公共				津波50、土砂30
民間				津波100
〃				土砂100

##### (2) 『観光地災害コーディネーター』の指定

平常時には観光関係者の連絡体制等を総合的に把握・更新し、災害時には観光客等の安否情報や被災状況等を一元的に集約し、市(町・村)観光担当課へ伝達する団体で、滞留旅客の避難先を仲介する役割も担う。

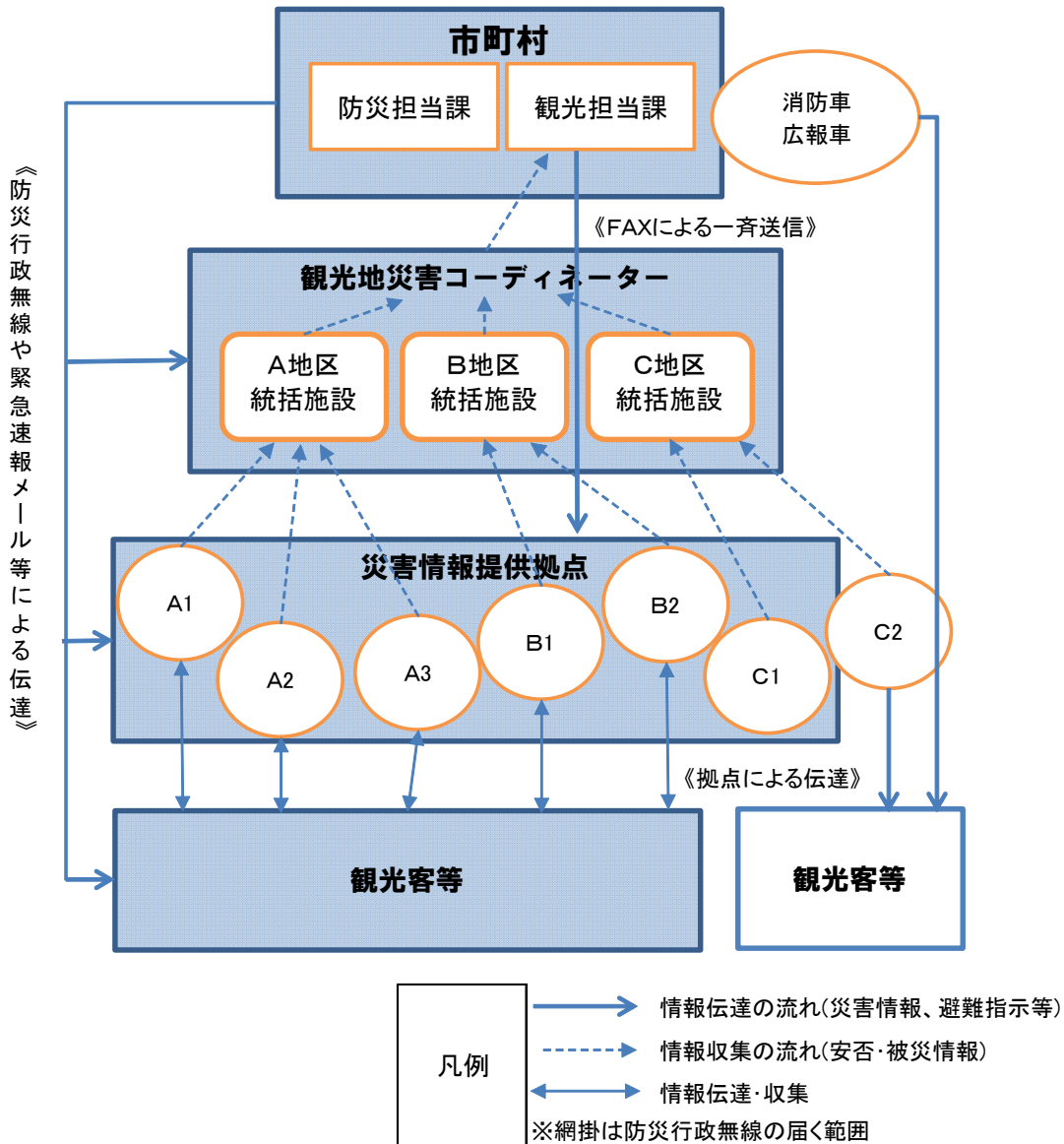
##### ●『観光地災害コーディネーター』一覧(地区統括施設含む)

地区	施設名	電話・FAX	担当者(正・副)	関係施設数
全域	〇〇組合〇〇支部			150
A地区	△△ホテル			(20)
B地区	□□旅館			(10)

※役割等の詳細は、市町村と団体等との協定で定める。

### (3) 情報伝達・収集体制

#### ● 情報伝達図



#### ● 緊急時連絡網

地区名	区分	団体・施設名	電話(代表)	FAX	担当者(正)		担当者(副)	
					氏名	携帯	氏名	携帯
全域	行政	〇〇〇課						
全域	観光地災害コーディネーター	〇〇〇組合〇〇支部						
A	A地区統括	〇〇ホテル						
	1 拠点							
	2 拠点							
	3 拠点							
B	B地区統括							
	1							
	2							

## 2 避難誘導

### (1)各施設毎の緊急避難場所等一覧

各施設から緊急避難場所等への移動は、原則徒歩とする。

地区	施設	緊急避難場所等	所要時間	備考

### (2) 滞留車両駐車場一覧

地区	名称	駐車可能台数	電話番号	担当者

※公共施設の駐車場等は、災害応急対策に利用される可能性が高いため、除外する。

### (3) 避難経路図

各施設又は地区ごとに避難経路（方向）や緊急避難場所、滞留旅客用の宿泊施設・避難所及び滞留車両駐車場等がわかるマップを作成する。



### 3 滞在支援

#### (1) 滞留旅客用の宿泊施設・避難所等の指定

一時的に緊急避難場所や一般の避難所に誘導した場合であっても、基本的には滞留旅客用の宿泊施設や避難所へ誘導するため、あらかじめ次の施設を指定する。

##### ● 滞留旅客用の宿泊施設・避難所等一覧

地区	施設名	収容人数	電話・FAX	担当者

#### (2) 物資の備蓄計画

被害想定に基づく観光客等への物資については、次の施設に備蓄する。

##### ● 物資の備蓄計画

地区	施設名	飲料水	食品	防寒用品	その他

### 4 帰宅支援

#### (1) 交通機関等との協力体制の構築

大規模な地震・津波になると、鉄道、道路、港湾ともに大きな被害が予想されるため、陸路にとらわれず、海上交通も考慮した交通機関等連絡先一覧を作成する。

##### ● 交通機関等連絡先一覧

区分	交通機関名	管轄	所在地	電話・FAX
鉄道		統括		
〃		地元		
バス				
道路				

#### (2) 交通手段の確保

鉄道やバスなどの公共交通機関が停止している場合、所有者と調整の上、次の送迎用バス等を利用できる体制を整える。

##### ● 送迎用バス等一覧

所有者(施設・団体名)	車種・ナンバー	乗車人数	電話番号	担当者

## [第2部 災害発生時以降の対応]

### 1 情報伝達・収集

#### (1) 情報の伝達・収集

第1部の情報伝達図により伝達・収集する。

#### (2) 災害用伝言板サービス等の活用

県外からの観光客等には遠くの家族との連絡や安否確認手段として、各携帯会社で運用している「災害用伝言板」や「災害用音声お届けサービス」等を案内する。

### 2 避難誘導

#### (1) 危険区域（津波浸水想定区域や土砂災害危険区域）にいる場合

- 危険区域にいる観光客等に対しては、観光・宿泊施設にいる場合は、直ちにその施設の職員が危険区域外へ誘導するとともに、原則徒歩により緊急避難場所や避難所を案内する。各施設では複数の誘導担当者を明確にしておく必要がある。
- 施設外の観光客等に対しては、防災行政無線をはじめとする広報や『災害情報提供拠点』により、直ちに要避難を伝えるとともに、緊急避難場所等の方向を示す、又は一緒に避難するものとする。

#### ● 危険区域内にある『災害情報提供拠点』一覧

区分	施設名	電話・FAX	担当者(正・副)	区域の別
公共				津波
民間				津波
〃				土砂

#### (2) 観光・宿泊施設に滞在している場合

- 観光施設等の関係者は、観光客等が慌てて逃げ惑うことがないように、しばらくは観光客等の安全確保のための制止と混乱防止に努める。そして、周囲の様子が落ち着いたところで、その施設の職員が緊急避難場所・避難所に誘導する。
- 宿泊施設においては、営業できる状態にある場合は、そのまま宿泊客を受け入れるとともに、避難所を希望する宿泊客については、避難所へ案内する。また、外部からの観光客等に対して一時的にロビー等を開放するなど、柔軟な対応が必要である。

#### (3) 自家用車で移動している場合

- 自家用車で移動している観光客等に対しては、『災害情報提供拠点』をはじめ、自主防災組織等が連携して避難所又は滞留車両駐車場へ誘導する。

### 3 滞在支援

#### (1) 滞留旅客用の宿泊施設・避難所等の設置運営

- 一時的に緊急避難場所や一般の避難所に誘導した場合であっても、基本的には滞留旅客用の宿泊施設や避難所へ誘導する。
- 『観光地災害コーディネーター』が中心となって受入可能な施設を確認・幹旋し、誘導にあたっては、避難所の運営主体（〇〇〇〇課又は自主防災組織等）が責任を持って誘導する。
- 避難所に滞留旅客と地域住民が一緒に入所する場合は、地域住民と別のフロアにする、又はエリアを区分するなど工夫するものとする。

#### (2) 物資の供給

- 宿泊施設や避難所において物資が不足した場合は、地区等において連絡を取り合い、施設間で融通し合うことを基本とする。
- 市（町・村）防災担当課では、迅速に県や他市町村等に必要な物資を要請するとともに、いつまでに物資を供給できるかの目途について、速やかに宿泊施設や避難所に伝達する。

### 4 帰宅支援

#### (1) 滞留旅客の情報収集

- 滞留旅客用の宿泊施設・避難所等は、滞留旅客の帰宅先、経由地、車両の有無等の情報を『滞留旅客避難所名簿』として整理し、円滑な帰宅支援に活用する。

##### ● 滞留旅客避難所名簿

No.	氏名	性別	年令	帰宅先	経由地	車両有無	その他(国籍等)

#### (2) 交通機関等からの情報収集・伝達

- 原則として、市（町・村）観光担当課が、「交通機関等連絡先一覧（P6）」へ連絡し、情報収集したものを、滞留旅客用の宿泊施設や避難所、並びに『災害情報提供拠点』にFAX等により一斉送信し、そこから観光客等へ伝達する。

#### (3) 滞留旅客への情報提供

- 滞留旅客へ情報提供する場合、経由地までの情報だけでなく、できるだけ帰宅先までの状況を踏まえた提供に努める。
- したがって、市（町・村）観光担当課による情報が不十分で、滞留旅客のニーズ等に対応できない場合は、滞留旅客用の宿泊施設や避難所において個別に交通機関等へ連絡し情報収集した上で、提供するものとする。

## 第3章 その他留意事項

### 1 各施設における対応

#### (1) マニュアルの作成

- 個々の事業者は、それぞれの事業内容や従業員の勤務体制などが異なるので、それに合わせた個別のマニュアルを作成するよう働きかける。
- したがって、既存の避難誘導マニュアル等を生かしながら、当該マニュアルを踏まえて、避難誘導係や安否・被災情報収集係などの役割分担を明確に示す表を作成するほか、その手順や方法等を盛り込んだマニュアルの作成を働きかける。

#### (2) 訓練の実施

- 各施設における訓練はもちろんのこと、市町村総合防災訓練と併せた訓練や各地区における総合的な訓練を実施することにより、各施設の連携を図るとともに、より有効なマニュアルに見直していけるよう、積極的に訓練の実施を働きかける。

### 2 外国人観光客への対応

#### (1) 伝達文例の作成

- 近年増加している外国人観光客に対しては、事前に多言語の伝達文例をボード等に作成するなど、円滑に情報伝達できる体制を整える。

#### (2) スマートフォンアプリの活用

- 外国人との対話に有効なスマートフォンアプリも開発されていることから、事前に有効性等を検証し、各施設等に情報を提供する。

#### (3) 公衆無線LAN（Wi-Fi）環境の整備

- 外国人観光客が利用する情報ツールであるスマートフォンやタブレット等が無料で利用できる公衆無線LAN（Wi-Fi）環境の整備を検討する。

#### (4) 留意点

- 外国人観光客にとっては、コミュニケーションをとれないことが、最もストレス等をためる要因となることが予測されるため、予め言語別に通訳可能な人材を宿泊・観光施設の従業員等も含めてリストアップする。
- 本県内陸部は世界有数の豪雪地帯であることから、雪への対応を知らない外国人観光客に対して、屋根の下には行かないこと等の基本的な留意事項を整理するとともに、周知する。





## 緊急時連絡網リスト（例）

災害発生時に緊急連絡先の電話番号を探している余裕はありません。

必要な緊急時連絡網リストを作成し、随時更新しておく必要があります。

また、災害発生時は、代表番号は極めてかかりにくくなる上に、休日や業務時間以外は留守番電話になっている可能性がありますので、担当者の個人携帯など、必ず連絡がつく番号をリスト化しておくことも重要です。

次のリスト例を参考に、『観光地災害コーディネーター』や『災害情報提供拠点』がわかるように連絡網を作成します。

### 【県の機関】

- ・ 県庁（総合防災課、観光戦略課、観光振興課、道路課、河川砂防課、港湾空港課、福祉政策課等）
- ・ 各地域振興局、秋田空港管理事務所、大館能代空港管理事務所、各港湾事務所等
- ・ 県警察本部

### 【国の機関】

- ・ 東北地方整備局（秋田河川国道事務所、能代河川国道事務所、湯沢河川国道事務所）
- ・ 東北運輸局 秋田運輸支局
- ・ 秋田地方気象台
- ・ 秋田海上保安部
- ・ 陸上自衛隊第21普通科連隊

### 【市町村の機関】

- ・ 市町村（防災担当課、観光担当課、交通政策担当課）
- ・ 市町村管轄（消防本部、警察署、保健所）

### 【公共機関】

- ・ 交通（JR東日本 秋田支社、NEXCO東日本 東北支社 秋田管理事務所）
- ・ 通信（NTT東日本 秋田支店、NTTドコモ 東北支社 秋田支店）
- ・ 電力（東北電力 秋田支店）
- ・ 航空機（ANA、JAL）
- ・ バス（秋田中央交通、羽後交通、秋北バス）
- ・ ガス（東部瓦斯秋田支社、県LPガス協会）

### 【観光関連団体】

- ・ 県観光連盟、県ホテル旅館生活衛生同業組合
- ・ 県バス協会、県ハイヤー協会(各支部)、県レンタカー協会
- ・ 市町村内（観光協会、旅館組合、主要宿泊施設、観光施設）
- ・ 日本旅行業協会秋田支部、全国旅行業協会秋田支部
- ・ 『観光地災害コーディネーター』や『災害情報提供拠点』となる施設・店舗等）

### 【その他】

- ・ 医療機関（二次医療機関、三次医療機関等）
- ・ 在日各国大使館・領事館（米国、韓国、中国、台湾、タイ、シンガポール等）



## 外国人向け災害発生時伝達文例（多言語）

※ この伝達文例は、「訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン（国土交通省観光庁（平成26年10月）」を抜粋しています。

## 1 地震による揺れが発生している時

## ①身の安全の確保を呼びかける

(1) 日：テレビ・家具・調度品からなるべく離れてください。

英：Stay away from TVs and furniture.

中：請遠離電視、器具和家俱 / 请远离电视、器具和家具

韓：텔레비전·가구·일상 생활 용품으로부터 될수 있는 한 떨어져 주십시오.

(2) 日：家具の転倒、落下物に注意し、頭を保護して避難してください。

英：Protect your head and escape, paying attention to tumbling furniture or falling objects.

韓：넘어지는 가구나 낙하물에 주의하고, 머리를 보호하여 피난해 주십시오.

中(繁)：為防止被翻倒的家具或震落物傷到，避難時請保護好頭部。

中(簡)：为防止被翻倒的家具或震落物伤到，避难时请保护好头部。

(3) 日：頭を保護し、丈夫な机の下など安全な場所に避難してください。

英：Protect your head and shelter under a table.

## ②落ち着いた行動を呼びかける

(4) 日：あわてて外に飛び出さないでください。

英：Don't rush outside.

(5) 日：エレベーターが止まったらすぐに降りてください。

英：Get out of the elevator immediately once it has stopped.

中：電梯一旦停止請立即離開 / 电梯一旦停止请立即离开

韓：엘리베이터가 멈추면 즉시 나가 주십시오.

(6) 日：避難の際には、エレベーターは、絶対に使用しないでください。

英：Do not use the elevator to evacuate.

韓：피난 시에 엘리베이터는 절대 사용하지 마십시오.

中(繁)：避難時絕對不能使用電梯。

中(簡)：避难时绝对不能使用电梯。

## 2 最初の揺れが収まった時

### ①避難誘導する

#### a. 建物・避難場所の安全性

(7) 日：施設・建物は今後も揺れますが、倒壊や崩壊はしません。

英：This building may shake again. However, it is safe and will not collapse.

中：這棟樓可能再次搖晃，但是它沒有崩塌的危險 / 這棟樓可能再次搖晃，但是它沒有崩塌的危險

韓：시설·건물은 앞으로도 흔들리지만 도괴나 붕괴는 하지 않습니다.

(8) 日：ここは安全なので、ここにいてください。

英：This is a safe area. Please stay here.

韓：여기는 안전하므로, 여기에 있어 주십시오.

中(繁)：這裏安全，請待在這裏。

中(簡)：这里安全，请待在这里。

#### b. 避難の際の行動

(9) 日：非常放送、あるいは係員の指示に従い冷静に行動してください。

英：Behave calmly and follow the instructions of the emergency broadcast or staff members.

韓：비상방송, 또는 직원의 지시에 따라 침착하게 행동해 주십시오.

中(繁)：請按照緊急播音的要求或服務員的指示，不要驚慌，冷靜行動。

中(簡)：請按照緊急播音的要求或服務員的指示，不要驚慌，冷靜行動。

(10) 日：エレベーターは絶対に使用しないでください。

英：Do not use the elevator.

韓：엘리베이터는 절대 사용하지 마십시오.

中(繁)：絕對不能使用電梯。

中(簡)：绝对不能使用电梯。

(11) 日：服装や持ち物にこだわらずに早く逃げてください。

英：Escape right away, leaving clothes or belongings behind.

韓：복장이나 물건은 생각하지 마시고, 빨리 대피하세요.

中(繁)：請迅速及時地逃離險區，不要過分在意您的衣物和隨身物品。

中(簡)：請迅速及時地逃離險區，不要過分在意您的衣物和隨身物品。

(12) 日：落ち着いてマネージャー、又はフロントにすぐ連絡してください。

英：Keep calm, and report to the manager or front desk.

韓：침착하게 매니저 또는 프론트에 즉시 연락해 주십시오.

中(繁)：請勿驚慌，並立即聯絡管理人或服務台。

中(簡)：請勿驚慌，並立即聯絡管理人或服務台。

(13) 日：ドアや窓を開けて避難路を確保してください。

英：Open the door or window to ensure an escape route.

韓：문과 창문을 열어 피난경로를 확보하여 주십시오.

中(繁)：打開門窗，確保避難出口。

中(簡)：打开门窗，确保避难出口。

<p>(14)日：施設内を動き回ったり、施設外に出たりしないでください。</p> <p>英：Stay inside the building without walking around.</p> <p>中：請留在建築物內，且在建築物內不要四處走動/請留在建築物內，且在建築物內不要四處走動</p> <p>韓：시설내를 돌아다니거나 시설밖으로 나가거나 하지 말아 주십시오.</p>
<p>(15)日：1階(フロント)部分は浸水の可能性があるので上階に避難してください。</p> <p>英：The ground floor may be flooded. Evacuate to the upper floor.</p> <p>中：地面樓層有淹水的可能性，請移動到樓上避難/地面楼层有淹水的可能性，請移動到樓上避難</p> <p>韓：1층(프론트) 부분은 침수 가능성이 있으므로 윗층으로 피난해 주십시오.</p>
<p>(16)日：この建物から避難するので貴重品を持ってフロントに集合してください。</p> <p>英：We must evacuate this building. Bring your valuables and gather at the front desk.</p> <p>中：我們必須撤離這座建築物，請帶上個人隨身貴重物品，到大廳櫃檯集合/我們必須撤離這座建築物，請帶上個人隨身貴重物品，到大厅柜台集合</p> <p>韓：이 건물로부터 피난하므로 귀중품을 가지고 프론트에 집합해 주십시오.</p>
<p>(17)日：煙の中を逃げるときは、姿勢を低くし、ぬらしたタオルなどを口にあて、煙がくる反対方向の避難階段(非常口)を選んで逃げてください。</p> <p>英：When fleeing from smoke, keep a low posture, put a wet towel on your mouth, and rush to the emergency stairs (emergency exit) in the opposite direction of the flow of smoke.</p> <p>韓：연기 속을 지나갈 때는 자세를 낮추고, 젖은 수건등을 입에 대어, 연기가 오는 반대방향의 피난계단(비상구)을 선택하여 대피하십시오.</p> <p>中(繁)：在煙霧中避難時，請用濕毛巾等遮擋口鼻，壓低身體，從位於煙霧反方向的避難樓梯(太平門)避難。</p> <p>中(簡)：在烟霧中避難時，請用湿毛巾等遮擋口鼻，壓低身體，從位于烟反方向的避難樓梯(太平門)避難。</p>
<p>(18)日：お部屋からでられるときは、必ずドアをお閉めください。(火や煙が、ひろがるのを防ぐことができます。)</p> <p>英：When leaving your room, close the door. (It can prevent spreading of fire or smoke.)</p> <p>韓：방에서 나가실 때에는 방문을 닫아주십시오.(불이나 연기가 번지는 것을 막을 수 있습니다.)</p> <p>中(繁)：走出房間後必須閉上房門，以防止煙霧或火勢蔓延。</p> <p>中(簡)：走出房间后必須閉上房門，以防止烟霧或火勢蔓延。</p>
<p>(19)日：門や塀、自動販売機やビルのそばに近づかないでください。</p> <p>英：Keep away from gates, walls, vender machines and buildings.</p>

c. 津波発生時

<p>(20)日：津波がくるので逃げてください。</p> <p>英：A tsunami is coming, so please escape to a safe area.</p> <p>韓：쓰나미가 발생하므로, 대피해 주십시오.</p> <p>中(繁)：海嘯要來了，請逃生。</p> <p>中(簡)：海嘯要來了，請逃生。</p>
<p>(21)日：海岸でぐらっときたら高台へ避難してください。</p>

英：Leave immediately to highland when a strong shake has been felt on the seashore.

### 3 ひと段落した時

#### ① 安否確認を行う

(22)日：従業員が施設内を巡回しますのでドアを開けたままお待ちください。

英：Keep your room door open for the safety check patrol.

中：請打開門，以便於工作人員巡邏檢查 / 請打開門以便宜於工作人員巡邏檢查

韓：종업원이 시설내를 순회하므로 도어를 연 채로 기다려 주십시오.

(23)日：ケガや火傷をした場合は従業員に申し出てください。

英：Let staff know immediately if you are injured or burned.

中：若受傷或被燒燙傷，請告知工作人員 / 若受傷或被燒燙傷，請告知工作人員

韓：부상이나 화상을 입었을 경우는 종업원에 말해 주십시오.

(24)日：ケガはありますか？

英：Are you injured?

韓：다친 곳은 없습니까?

中(繁)：您受傷了嗎？

中(簡)：您受伤了吗？

#### ② 訪日外国人旅行者からの問い合わせ対応・情報提供を行う

##### a. 全般

(25)日：この施設は帰国や移動まで皆様の安全を守ります。

英：We will keep you safe during your stay here.

中：在您入住期間，我們將維護您的安全 / 在您入住期間，我們將維護您的安全

韓：이 시설은 귀국이나 이동까지 여러분의 안전을 지킵니다.

(26)日：従業員の指示には必ず従ってください。

英：Act calmly and follow instructions from staff.

中：請按照工作人員的指示行動 / 請按照工作人員的指示行動

韓：종업원의 지시에는 반드시 따라 주십시오.

(27)日：必要な情報・わからないこと・不安なことは従業員に訊ねてください。

英：Do not hesitate to contact us whenever you need information, have any questions or face any problems.

中：若有任何欲獲知的資訊、疑問或感到不安，請聯繫工作人員 / 若有任何欲獲知的信息、疑問或感到不安，請聯繫工作人員

韓：필요한 정보·모르는 것·불안한 것은 종업원에게 물어 주십시오.

(28)日：最新のニュース速報に注意し、自治体からの避難勧告・指示に従ってください。

英：Pay attention to the latest bulletins and follow municipal evacuation advisories and orders.

##### b. 状況説明

(29)日：飲料水と食料は確保しています。

英：We have enough water and food in stock.

中：我們有儲備的水和食物 / 我們有儲備的水和食物

<p>韓: 음료수와 식료는 확보하고 있습니다.</p>
<p>(30)日: 電気が止まっているので照明やエアコンは使えません。  英: Due to an electricity failure, the air conditioner and room lights cannot be used.  中: 由於電力中斷, 空調設備和照明裝置無法使用 / 由于电力中断, 空调设备和照明装置无法使用  韓: 전기공급이 멈췄으므로 조명이나 에어컨은 사용할 수 없습니다.</p>
<p>(31)日: テレビやインターネットは使えません。  英: The TV and internet cannot be used.  中: 電視和網路無法使用 / 电视和网络无法使用  韓: 텔레비전이나 인터넷은 사용할 수 없습니다.</p>
<p>(32)日: 携帯電話やスマートフォンは使えません。  英: Mobile phones and smartphones cannot be used.  中: 手機和智慧型手機無法使用 / 手机和智慧型手机无法使用  韓: 휴대전화나 스마트 폰은 사용할 수 없습니다.</p>
<p>(33)日: ラジオで外国語の放送をしています。  英: The current news in foreign languages is now available on the radio.  中: 您可以收聽到外國語的廣播電臺 / 您可以收听到外国语的广播电台  韓: 라디오로 외국어 방송을 하고 있습니다.</p>
<p>(34)日: 断水しているのでトイレの水は流れません。  英: The toilet doesn't flush due to stoppage of the water supply.  中: 由於供水中斷, 廁所無法沖水 / 由于供水中断, 厕所无法冲水  韓: 단수하고 있으므로 화장실의 물은 흐르지 않습니다.</p>
<p>(35)日: 断水しているので風呂・シャワーは使えません。  英: The bath and shower cannot be used due to stoppage of the water supply.  中: 由於供水中斷, 浴缸和淋浴間無法使用 / 由于供水中断, 浴缸和淋浴间无法使用  韓: 단수하고 있으므로 목욕탕·샤워는 사용할 수 없습니다.</p>
<p>(36)日: 水は使えますがお湯は出ません。  英: Cold water only. No hot water is available.  中: 我們只能提供冷水 / 我们只能提供冷水  韓: 물은 사용할 수 있습니다만, 따뜻한 물은 나오지 않습니다.</p>
<p>(37)日: 電気は復旧しましたが水道の復旧には時間が掛かります。  英: Electricity has been restored. Time may be required to restore the water supply.  中: 電力已經恢復正常, 但是供水的恢復還需要一些時間 / 电力已经恢复正常, 但是供水的恢复还需要一些时间  韓: 전기는 복구했습니다만, 수도의 복구에는 시간이 걸립니다.</p>
<p>(38)日: 水道は復旧しましたが電気の復旧には時間が掛かります。  英: The water supply has been restored. Time may be required to restore electricity.  中: 供水已經恢復正常, 但是電力的恢復還需要一些時間 / 供水已经恢复正常, 但是电力的恢复还需要一些时间  韓: 수도는 복구했습니다만, 전기의 복구에는 시간이 걸립니다.</p>
<p>(39)日: 鉄道やバスが運行を停止しているので外出は自粛してください。  英: Public trains and buses are not in operation. Therefore, refrain from going outside.</p>

中：鐵道和巴士已經停止運行，請不要外出 / 铁道和巴士已经停止运行，请不要外出  
韓：철도나 버스가 운행을 정지하고 있으므로 외출은 자제해 주십시오

c. 交通情報

(41)日：鐵道やバスは運行していません。

英：Public trains and buses are not yet in operation.

中：鐵道和巴士已經停止運行 / 铁道和巴士已经停止运行

韓：철도나 버스는 운행하고 있지 않습니다.

(42)日：鐵道やバスが運行していないので空港へ行くことは出来ません。

英：There is no airport access because trains and buses are not in operation.

中：鐵道和巴士已經停止運行，現在無法前往空港 / 铁道和巴士已经停止运行，现在无法前往空港

韓：철도나 버스가 운행하지 않고 있으므로 공항에 갈 수는 없습니다.

(43)日：母国や他国への航空機は現在就航していません。

英：All overseas flights are currently not in service.

中：飛往您的母國或其他國家的航班目前無法運行 / 飞往您的母国或其他国家的航班前无法运行

韓：모국이나 타국으로 가는 항공기는 현재 취항하고 있지 않습니다.

d. 콘タクト先

(44)日：大使館の連絡先はこちらです。

英：Contact information for the embassy is as follows.

中：大使館的聯絡方式如下： / 大使馆的联络方式如下：

韓：대사관의 연락처는 이쪽입니다.

(44)日：旅行会社、航空会社の問い合わせ先はこちらです。

英：Contact information for travel agencies and airline companies is as follows.

中：旅行社及航空公司的聯繫方式如下： / 旅行社及航空公司的联系方式如下：

韓：여행 회사, 항공 회사의 문의처는 이쪽입니다.

(45)日：国際交流協会(※)の問い合わせ先はこちらです。

英：Contact information for the local international association is as follows.

中：國際交流協會的聯繫方式如下： / 国际交流协会的联系方式如下：

韓：국제교류협회의 문의처는 이쪽입니다.



## 災害時における宿泊施設等の提供に関する協定書（例）

〇〇市（以下「甲」という。）と〇〇〇〇組合〇〇支部（以下「乙」という。）とは、乙の組合員が所有する旅館・ホテル等の施設（以下「宿泊施設」という。）を〇〇市内の地震ならびに津波、その他の災害時において、甲が宿泊施設を調達する必要がある場合および災害救助法（昭和22年法律第118号）の適用を受ける大規模災害時において、本市へ避難した被災者、または避難所での避難生活が困難な者（以下「被災者等」という。）の一時的な避難所として活用するため、次のとおり協定を締結する。

## （要請及び協力）

第1条 甲は、〇〇市内の地震ならびに津波、その他の災害時に〇〇市地域防災計画で指定する緊急避難場所及び避難所に避難した被災者等の一時的な避難所および災害救助法の適用を受ける大規模災害時において、避難所として宿泊施設を確保する必要があるときは、乙に対し乙の組合員が所有する宿泊施設の提供を要請するものとする。

2 乙は、前項の要請を受けたときは、可能な範囲で宿泊施設の提供について協力するものとする。

## （被災者等の範囲）

第2条 この協定において、被災者とは次に掲げる者とし、観光客等も含むものとする。

- (1) 〇〇市内の被災者
- (2) 被災地等から本市へ避難した被災者
- (3) 前各号に掲げるもののほか、市長が特に必要と認める者

2 乙の組合員が所有する宿泊施設は、一般の宿泊施設であり、専門のスタッフ等が常駐していないことから、原則として専門的な介護、医療が必要な者については対象としないものとする。

## （提供されるサービス）

第3条 乙の組合員が宿泊施設の提供に伴い提供するサービスは、宿泊、入浴および食事とする。

## （要請の方法等）

第4条 甲が乙に対して第1条に規定する要請をするときは、次に掲げる事項を明らかにして、災害支援要請書（第1号様式）により行うものとする。

- (1) 受け入れ要請の人数

(2) 給食要請数

(3) 前2号に掲げるもののほか、必要と認める事項

2 前項の規定にかかわらず緊急の場合は、甲は口頭によりこれを行うことができる。

3 甲は、前項の規定により要請を行ったときは、乙に対し速やかに第1項の要請書（第1号様式）を提出するものとする。

4 乙は、甲から協力要請があった項目について、その時点で供給可能な数量を甲に伝えるものとする。

(受入対象期間)

第5条 宿泊施設への受入対象期間は、乙が受入可能となった日から宿泊施設を避難場所として利用する必要がなくなるまで等、甲の指示する期間とする。

(報告)

第6条 乙は、第1条第2項の規定に基づき協力した場合は、速やかに甲に災害支援報告書害（第2号様式）により、次の事項を報告するものとする。

(1) 受入人数

(2) 給食提供数

(3) 前2号に掲げるもののほか、必要と認められる事項

2 前項の規定にかかわらず緊急の場合は、乙は口頭によりこれを行うことができる。

3 乙は、前項の規定により報告を行ったときは、甲に対し速やかに第1項の報告書（第2号様式）を提出するものとする。

(経費の支払い)

第7条 乙の組合員が所有する宿泊施設の提供に要した経費（サービスの提供料金を含む。以下同じ。）は、乙からの適法な支払請求に基づき、甲が支払うものとする。

2 甲が負担する経費の価格は、災害発生時の直前における適正価格を基準として、甲および乙が協議して決定するものとする。

(取消料)

第8条 乙は、甲が申込後に当該申込の取消を行った場合であっても、甲に対して取消料は請求しないものとする。

(負傷等の補償)

第9条 この協定に基づき、実施した宿泊施設の提供に従事した者が、当該宿泊施設の提供に従事したことにより死亡、負傷し、疾病にかかり、または障がい者となった場合の災害補償は、乙の責任において行うものとする。

(連絡責任)

第10条 甲および乙は、宿泊施設の提供に関する事項の伝達を円滑に行うため、連絡責任者等について次の各号に定めるものとする。

- (1) この協定に関する連絡責任者等は、別に定める責任者連絡票のとおりとする。
- (2) 本協定を円滑に遂行するため、毎年4月および連絡責任者等の交替時に連絡責任者等の職名および連絡先の電話番号を確認するものとする。

(有効期間)

第11条 この協定の有効期間は締結の日から、1年間とする。ただし、期間満了1ヶ月前までに、甲または乙から相手方に対し書面によりこの協定を更新しない旨の通知がない場合は、更に1年間更新するものとし、以後も同様とする。

(協議事項)

第12条 この協定に定めのない事項、またはこの協定に関し疑義が生じたときは、甲、乙協議の上定めるものとする。

以上、本協定締結の証として本協定書2通を作成し、甲、乙それぞれ記名押印の上、各自1通を保有するものとする。

平成 年 月 日

甲 (住所)  
○○市長 ○○○○ 印

乙 (住所)  
○○○○組合  
○○支部長 ○○○○ 印

様式第1号（第4条関係）

第 号  
平成 年 月 日

〇〇〇〇組合〇〇支部  
支部長 〇〇〇〇 様

〇〇市長 〇〇〇〇

### 災害支援要請書

災害時における宿泊施設等の協定書に基づき、次のとおり支援を要請します。

- 1 受入要請の人数
- 2 給食要請数
- 3 その他

【連絡先】

電話  
FAX

第 号  
平成 年 月 日

〇〇市長 様

〇〇〇〇組合〇〇支部  
支部長 〇〇〇〇

## 災害支援報告書

災害時における宿泊施設等の協定書に基づき、次のとおり宿泊施設等を提供しましたので報告します。

- 1 受入要請の人数（宿泊施設ごとの被災者等の内訳は別紙のとおり）
- 2 給食提供数
- 3 その他

**【連絡先】**

電話  
FAX



**観光客等の避難対策マニュアル（作成例）**  
**（ホテル編）**

**平成 2 7 年〇月**

## 目 次

1	災害発生時の観光客等の気持ちと行動の特徴	(1)
2	災害に備える	(2)
3	災害が発生したら、その場で行うべきこと	(4)
4	避難の決定・指示	(5)
5	避難場所へのお客様の誘導	(6)
6	避難にお手伝いが必要なお客様への対応	(9)
7	負傷しているお客様の救護	(9)
8	避難場所に着いたら	(10)

### はじめに

このモデルマニュアルは、ホテルでの地震・津波を想定し、ホテル等の宿泊施設が、それぞれの観光客等防災マニュアルを作成する際に、参考にしていただくものである。

これまでマニュアルのなかった事業者は、このマニュアルをもとに、新たにマニュアルを作成することをお勧めする。また、すでに防災マニュアルを作成してある事業者は、このマニュアルを参考に、現在のマニュアルに加筆・修正を加えて、観光客等に対する地震・津波への対策をより確実なものにする必要がある。

マニュアルを作っただけでは、いざというときに迅速な行動に結びつかない。それぞれの事業者のマニュアルに基づいて、地域の他の事業者とともに定期的に防災・避難訓練を実施し、全従業員がマニュアルの内容を体で覚え、身に着けることが大切である。



## 1 災害発生時の観光客等の気持ちと行動の特徴

秋田県や県内の各市町村には、住民の生命と財産を災害から守るため、地域防災計画が作られている。しかし、この防災計画だけでは、非常時に観光客等の安全を確保することが十分にできない。

なぜならば、観光客等は、次のような点で地域の住民とは異なるからである。

### (1)土地に馴染みがない、土地勘がない。

- ・どこへどう逃げたらよいか、見当がつかずパニックになる。
- ・「山の方へ向かって、北に逃げろ」と指示されても、どの方向に山があるのか、どちらが北なのかわからない。

### (2)災害や事故が発生したとき、どのように身の安全を図ったらよいかわからない。

- ・外国人の中には、地震を経験するのは生まれて初めてという人もいる。
- ・中国人は、地震が起きたらできるだけ早く建物の外に出ようとする。

### (3)コミュニケーションが難しい（外国人も含まれる）

- ・災害や事故の際、日本語のわからない外国人には、何が起きていて、どうすればよいかという情報が伝わらない。

### (4)できるだけ早く自宅に連絡したい、帰りたい

- ・自分や同行者の安否を、家族、職場等に早く伝えたい。
- ・帰宅のための交通機関に関する情報がほしい。

### (5)危機の時に助けられた記憶は一生残る

- ・自宅に戻ってからも、「秋田ではこんなに助けられた」と周囲の人に語り伝える。
- ・復興した秋田に周囲の人を誘って、もう一度来てくれる。

## 2 災害に備える

### (1)防火・耐震診断

地震時に建物内での人的被害を最小化するために

- ・建物の耐火診断、耐震診断
  - ・施設の防火設備（スプリンクラー、防火扉、排煙装置等）の設置・動作確認
  - ・非常通報装置の設置・動作確認
  - ・停電時の非常用電源の作動確認
- 等を普段から行う。

### (2)施設内備品等の転倒・落下対策

地震等の災害発生時に、施設内の備品が転倒したり、ガラスが破損し飛散したりすると、それによる直接的な人的被害だけでなく、転倒した設備等が避難の妨げになることによる二次被害が発生する。

- ・施設内の設備、家具、自動販売機の転倒
- ・内装材、照明器具（シャンデリア等）、外壁等の剥離・落下
- ・食器・窓ガラス等の破損・飛散

等が起こる可能性のある場所を点検し、転倒・落下・飛散の防止対策を実施する。

### (3)避難通路の整理・整頓等

- ・災害時の避難通路を定期的に点検し、避難の妨げになるようなものが放置されていれば移動し、地震の際に転倒して避難通路をふさぐ可能性のあるものがあれば、固定するなどの対応をしておく。
- ・非常口や避難通路の標示がわかりやすく設置されていることを確認する。外国人の利用が想定される場合は、外国語やピクトグラム（絵文字）を利用したものにする。
- ・緊急避難場所や津波避難ビル等に指定されている場合は、非常時に避難者が外部からすぐに建物内に入れるよう、非常口がただちに開錠されることを確認する。

### (4)緊急情報の受信体制

- ・防災行政無線や市（町・村）からの緊急情報、災害情報を受信できる体制を整える。

### (5)避難・誘導ツール

当ホテルに設置している避難・誘導ツールは、次のとおりである。

避難・誘導ツール	設置・保管場所	数量	点検者
誘導用小旗			
ヘルメット			
拡声器、メガホン			

衛星携帯電話			
携帯ラジオ・電池			
懐中電灯、フラッシュライト			
担架			
「安全確認済み」ステッカー			

災害時に利用する避難ツールの在庫数と作動を定期的に点検する。  
点検日は、( )。

#### (6)事業所内の連絡・意思決定・指示命令体制

当ホテルの防災・危機管理体制は、次のとおり。

- ・ 管理責任者 ( 役職 氏名 )
- ・ 副責任者 ( 役職 氏名 )
- ・ 情報連絡担当 ( 部署 氏名 )
- ・ 安全確認担当 ( 部署 氏名 )
- ・ 消火担当 ( 部署 氏名 )
- ・ 誘導担当 ( 部署 氏名 )
- ・ 確認救護担当 ( 部署 氏名 )
- ・ 外国語通訳等担当 ( 部署 氏名 )

現行の防災・避難計画に規定されている体制を確認する。

#### 【確認のポイント】

- ・ 24 時間 365 日、お客様がいる間はいつでも対応可能な体制になっているか？
- ・ 初動期には、管理責任者が不在でも、その場にいる従業員が判断できるようになっているか？
- ・ 誰が、どのような情報にもとづいて、何について意思決定をするかが決まっているか？特に、避難する／しない、どこに避難するか、の意思決定を誰が行うかが明確になっているか？
- ・ 当日の勤務シフトにかかわらず、出勤している従業員のうち誰が、何を担当するか決まっているか？
- ・ 夜間に災害が発生した場合、管理責任者やホテルの近くに住むスタッフがすぐに駆けつけて応援できる体制になっているか？
- ・ 停電や電話回線が不通になっても、施設内外にいる管理責任者や主な従業員と連絡する方法（非常用館内電話、衛星通信携帯電話等）があるか？
- ・ 災害対策本部を設置する場所が予め定められているか？  
〈本部設置場所の条件〉
  - ◇情報を集めたり、発信したりしやすい場所
  - ◇館内の状況が把握しやすい場所
  - ◇地震で倒壊したり、津波発生時に浸水したりする可能性が低い場所

### 3 地震が発生したら、その場で行うべきこと（お客様の安全確保）

#### (1)館内放送（客室向け）

「大きな地震が発生しました。この建物は耐震構造になっているので、安全です。お客様は、床にしゃがんで身を低くし、持っているものや手を頭の上に置いて、上からの落下物から身を守ってください。

客室にいらっしゃるお客様は、枕や毛布などで身を守るとともに、避難できるように部屋のドアを開けてください。」

“Please crouch on the floor. Protect yourself from falling objects with your hands or anything you have on your head. This building is earthquake resistant and safe. Please stay calm. If you are in the guest room, use a pillow or blanket to protect yourself, and open the door for evacuation.”

注) 地震による停電等で、館内放送が利用できない場合は、拡声器を使ってお客様に伝えます。

#### (2)レストラン・宴会場等

- ・お客様を落ち着かせ、安全を守る

その場にいるスタッフが、落ち着いた大きな声で以下のような指示をする。

「この建物は耐震構造になっているので、安全です。お客様は、床にしゃがんで身を低くし、持っているものや手を頭の上に置いて、上からの落下物から身を守ってください。テーブルの近くの方は、テーブルの下に入ってください。シャンデリアやガラス窓の近くにいらっしゃる方は、安全のためにそこから離れてください」

- ・お客様への被害の拡大を防ぐ

◇移動式ワゴン等が地震の揺れによって「暴走」しないよう、固定するか、危険の少ないところへ移動する。

◇食器類が割れて飛散している場合、その近くにいるお客様をより安全な場所に案内する。

◇シャンデリアやガラス窓の近く、倒れる恐れのある家具等の近くにいるお客様をより安全な場所に案内する。

- ・避難通路を確保する

避難通路や非常口を確認し、倒れたり動いて来たりしたもので避難通路がふさがれている場合には、可能な限りそれを除去して通路を確保する。

## 4 避難の決定・指示

災害発生時、または災害の発生が予想される時には、管理責任者や情報連絡担当者が災害対策本部（〇〇〇〇〇〇室等）に集まり、避難するかどうか等を即断即決し、各スタッフに伝達できる体制を整える。

- (1)管理責任者（不在の場合は副責任者）が直ちに災害の状況を把握し、避難の必要性の有無、避難場所等を判断・決定する。
- (2)避難誘導の判断は、次の情報・指示をもとに行う。
  - ・津波警報、大津波警報
  - ・地元市町村の避難指示等
  - ・館内の被害状況
- (3)大きな地震の揺れが1分以上続く場合は、津波の可能性が高いため、津波警報や退避指示等の発出を待たずに、津波に対する避難誘導を開始する。
- (4)避難誘導の決定は、非常用館内電話やインカム等を使って、できるだけ早く全従業員に伝える。
- (5)避難誘導が決定したら、情報連絡担当者が館内放送等でお客様に伝える。
- (6)避難誘導のレベルは、原則として次のとおりとする。（例）

気象庁	市町村	避難レベル
大津波警報	避難指示	A
津波警報	避難指示	B
津波注意報	避難指示（海岸堤防より海側）	C

- (7)避難レベルに応じて、次の対応をする。（例）

避難レベル	津波到着予定	宿泊	料飲・宴会
A	30分未満	上層階へ即時避難	営業中止。即時避難
	30分以上	安全確認の上、上層階又は館外に避難	営業中止。安全確認の上、上層階又は館外に避難
B	30分未満	即時避難。予想される津波の高さにより避難場所を決定	営業中止。宿泊部門の避難に準じる
	30分以上	安全確認の上、上層階又は館外に避難	営業中止。安全確認の上、上層階又は館外に避難
C	-	状況を把握	状況に留意しつつ営業継続

## 5 避難場所へのお客様の誘導

### (1)内陸や高台に立地し、津波の被害を受ける可能性のないホテル

- ・お客様をロビー又は外の広い場所に集める。エレベーターの使用は厳禁。
- ・集まったお客様の安否確認を行う。
- ・その間、別のスタッフが館内を回り、火災や大きな損傷など、お客様に危険な状況がないかどうか確認する。
- ・館内の安全が確認できたら、順次お客様に客室に戻っていただく。

#### (アナウンス例)

「地震が発生しました。お客様の安全のため、非常階段を使って 1 階ロビーに避難してください。余震や停電の可能性がありますので、エレベーターはお使いにならないようお願いいたします。おけがをされた方や、階段での避難が難しいお客様いらっしゃいましたら、スタッフが各階を回りますので、声をおかけください。(繰り返し)」

“There was a major earthquake. For your safety, the guests are requested to come down to the lobby on the first floor. Please use the stairs. Do not use the elevator. If you are injured or need assistance for evacuation, please report it to our hotel staff. They are checking all the floors and guest rooms.”

### (2)海岸近くや海岸から続く平地に立地し、津波で浸水する可能性のあるホテル

- ・上層階（床面の海拔 15m 以上）のあるホテル  
津波警報が発令されたら、お客様を上層階や屋上に誘導します。

#### (アナウンス例)

「ただいま大きな地震があり、津波警報が発令されました。当ホテルは津波による浸水のおそれがありますので、すべてのお客様はお急ぎ 4 階以上の階に避難してください。エレベーターは使わず、館内の階段および非常階段を利用して 4 階以上の階に上がってください。おけがをされた方や、お一人での避難が難しいお客様いらっしゃいましたら、スタッフが各階を回りますので、声をおかけください。(繰り返し)」

“A tsunami alert has been issued following the earthquake. All the guests are requested to be evacuated to the fourth floor or higher of this hotel. Please use the stairs. Do not use the elevator. If you are injured or need assistance for evacuation, please report it to our hotel staff. They are checking all the floors and guest rooms.”

- ・津波避難のできる上層階のないホテル  
予め避難場所として定めた館外の高台または近隣の上層階のあるホテル等の緊急避難場所に直ちに避難誘導する。

(アナウンス例)

「ただいま大きな地震があり、津波警報が発令されました。当ホテルは津波による浸水のおそれがありますので、すべてのお客様は1階ロビーから、ホテルの外の高台に避難していただきます。エレベーターは使わず、館内の階段および非常階段を利用してロビーまでおいでください。おけがをされた方や、お一人での避難が難しいお客様いらっしゃいましたら、スタッフが各階を回りますので、声をおかけください。(繰り返し)」

“A tsunami alert has been issued following the earthquake. All the guests are requested to be evacuated outside of this hotel to a higher ground. Please use the stairs. Do not use the elevator. If you are injured or need assistance for evacuation, please report it to our hotel staff. They are checking all the floors and guest rooms.”

### (3)上層階への避難誘導

#### ○客室からの誘導

- ・避難決定後、【避難誘導担当】は自分の担当するフロアに行き、大きな声で「これから4階より上の階に避難していただきます。貴重品だけ持ってすぐに廊下に出てください」とお客様に伝える。
- ・非常階段が開錠されていることを確認し、ロックされていればすぐにロックを解除する。
- ・お客様を非常階段に誘導する。
- ・担当フロアの客室をすべて回り、避難できていないお客様がいないことを確認し、残っているお客様にはすぐに避難するよう促す。
- ・自力での避難が難しいお客様がいる場合は、周囲のお客様にお手伝いを願います。

#### ○宴会場・レストラン等からの誘導

- ・宴会場・レストランスタッフは、お客様を非常口または廊下に案内する。
- ・【避難誘導担当】は、非常口・廊下に立ち、お客様を階段の方向に誘導する。  
\*避難誘導時に、誰がどこに立って誘導するかは、予め避難誘導計画の中で決めておく。
- ・多くのお客様が同時に階段に殺到して混乱することを避けるため、可能であれば複数の避難ルートを用意し状況に応じてお客様を振り分けて誘導する。
- ・宴会場・レストランスタッフは、室内を見まわし、すべてのお客様が避難したことを確認してから、お客様の上層階への誘導を補佐する。

### (4)館外の避難場所への誘導

#### ○客室からの誘導

- ・避難決定後、【避難誘導担当】は自分の担当するフロアに行き、大きな声で「これから1階のロビーからホテルの外に安全な場所に避難していただきます。貴重品だけ持ってすぐに廊下に出てください」とお客様に伝える。

- ・非常階段が開錠されていることを確認し、ロックされていればすぐにロックを解除する。
- ・お客様を非常階段に誘導する。
- ・担当フロアの客室をすべて回り、避難できていないお客様がいないことを確認し、残っているお客様にはすぐに避難するよう促す。
- ・自力での避難が難しいお客様がいる場合は、周囲のお客様にお手伝いをお願いする。

#### ○宴会場・レストラン等からの誘導

- ・宴会場・レストランスタッフは、お客様を非常口または廊下に案内する。
- ・【避難誘導担当】は、非常口・廊下に立ち、お客様を階段の方向に誘導する。  
\*避難誘導時に、誰がどこに立って誘導するかは、予め避難誘導計画の中で決めておく。
- ・多くのお客様が同時に階段に殺到して混乱することを避けるため、可能であれば複数の避難ルートを用意し状況に応じてお客様を振り分けて誘導する。
- ・宴会場・レストランスタッフは、室内を見まわし、すべてのお客様が避難したことを確認してから、お客様の上層階への誘導を補佐する。

#### ○ロビーからホテル外への誘導

- ・【避難誘導担当】は、「誘導」の旗を持ち、ロビーに降りてきたお客様に声をかけ、指定された避難ルートを通して、(避難場所)に向かう。
- ・地震による被害で、避難ルートの通行が危険な場合は、予め定めた代替避難ルートに誘導する。
- ・車で来られたお客様も徒歩で避難していただく。お客様の自家用車での避難は、渋滞や交通事故を引き起こす原因になるので、控えていただく。
- ・避難場所までの距離が長く、そこまで歩行で避難することが困難なお客様は、避難ルート上の津波避難ビルに案内し、ビル上層階に避難していただく。  
\*そのようなお客様がいた場合、どこに避難していただくかを予め決めておく。
- ・【避難誘導担当】は、避難ルート上でわかりにくい場所に立ち、避難するお客様を誘導する。

### (5)お客様の避難の確認

【確認救護担当】は、けがをしたり、倒れた家具等に挟まれて動けない方がいないか、非常階段を使って避難することができないお客様がいないかどうかを、すべてのパブリックスペース、客室を回って確認する。

確認できたフロアの入口には、「安全確認済み」のステッカーを貼る。



## 6 避難にお手伝いが必要なお客様への対応

### (1)高齢者、乳幼児、妊婦、障がい者

高齢者や障がい者、妊婦、小さい子ども連れなど、避難にお手伝いが必要なお客様がいる場合には、従業員がサポートする。従業員だけではサポートしきれない場合には、他のお客様にお手伝いを願います。

避難場所まで迅速に徒歩で移動することができない方については、車いすを利用したり、従業員や周囲のお客様が肩を貸したり、おんぶして避難する。

避難場所：( )

### (2)外国人のお客様への対応

日本語のわからない外国人のお客様がいらっしゃる場合、その方のわかる外国語を話せる従業員ができるだけ付き添って誘導する。

外国語対応できる従業員がその場にいない場合は、外国人ツアーに同行している添乗員やガイドに協力を要請して誘導を行う。

従業員、添乗員、ガイドいずれもその場に居合わせない場合は、外国語表記のある避難マップを活用し、避難ルートを示すとともに、周囲のお客様について避難するよう促す。

## 7 負傷しているお客様の救護

(1)負傷して歩いて避難することが困難なお客様は、担架、車いす、おんぶ等で、とにかく津波に対して安全な場所に避難させる。

避難場所：( )

(2)多数の負傷者がいる場合には、従業員だけでなく周囲の人にも協力をお願いして避難させる。

(3)負傷者を安全な場所に移動したら、大出血や呼吸停止など緊急度の高い負傷者を優先して救急処置を行う。(トリアージ)

(4)できるだけ早く、消防・警察・防災責任者に、負傷者の人数、けがの程度、避難している場所を伝えて、救護の応援を依頼する。

## 8 避難場所に着いたら

### (1)お客様の安否確認

- ・避難したお客様のお名前を確認し、リストを作成する。
- ・複数の場所に分かれて避難した場合には、それぞれの場所でリストを作成し、連絡ができるようになってから防災責任者に報告する。
- ・お客様の同行者で、避難場所に見当たらない人がいるかどうか確認する。
- ・避難したお客様で、負傷や体調不良の人がいるかどうか確認し、必要に応じて救急処置を行う。

### (2)状況説明・情報提供

避難したお客様にできる限りの状況説明と情報提供を行い、不安を軽減する。

- ・今いる避難場所が津波や二次災害に対して安全であること
- ・津波は、第二波、第三波のほうが大きいので、津波警報が解除されるか、対策本部から指示がでるまで、その場所を動いてはいけないこと
- ・それぞれの避難場所でお客様の安否確認を行っていること
- ・被災の全体的な状況
- ・通信、ライフラインの状況
- ・交通機関の運行状況