

3 災害発生時の対応

(1) 従業員の招集 / 役割指示

非常事態が発生したら、従業員はまず所定位置に集まりましょう。
そして、責任者は、従業員に対し、作業内容と役割分担の明確な指示を発しましょう。
但し、状況によっては、全員参集が望めない場合もあるので、集合したメンバーで
できる範囲のことを考えましょう。



従業員の招集状況

(2) 来場者の安否確認

まず、お客様に安否の状況を確認しましょう。また、災害用伝言ダイヤル「171」の利用を呼びかけましょう。
集めた安否情報を発信し、お客様の家族にも安心していただきましょう。

(3) 避難誘導

お客様を避難誘導する際、避難ルートの途中にいる人にも大きな声で避難を呼び
かけ、地域の方々とともに避難するよう心がけましょう。



(4) 場内への放送や掲示

お客様に緊急事態への対応を開始したことを連絡し、落ち着いてもらいましょう。
従業員が慌てると、お客様のパニックにも繋がることから、極力ゆっくりと冷静
に話すようにしましょう。
収集した情報は、できるだけ速やかにお客様に伝えましょう。

(5) お客様への心配り

帰宅されるお客様には、安全に帰っていただけるよう、
できる限りの配慮を心がけましょう。

例えば、①避難マップ、②最新の情報や緊急時の連絡先を記したメモ、③簡易ト
イレキット、④サバイバルシート、⑤ウェットティッシュ等を配付できるとよいで
しょう。

滞在されるお客様には、水や食事等の備蓄物資、休息場所等を提供できるとよい
でしょう。



(6) 施設の安全確認

お客様の安否確認とともに、施設の安全確認もすすめましょう。

主なポイントとしては、次の5つが考えられます。

- ①出入口の確保 ②火気使用場所の消火確認 ③ガス漏れ確認 ④水漏れ確認
- ⑤エレベーターの閉じ込め確認と使用禁止の掲示

※ 写真提供 (敬称略 / 五十音順)

株式会社戸田家、株式会社鳥羽水族館、鳥羽1番街、鳥羽市、宮城県経済商工観光部観光課

※ 参考文献

「女将の地震初動マニュアル」ふじのくにのおかみ「あけぼの会」作成 「観光地を地震・津波から守るために」三重県防災危機管理部地震対策室作成
「観光地における避難対策検討マニュアル」三重県防災危機管理局地震対策室作成

平成24年3月

観光事業者の皆様へ

観光旅行者を災害から守るために

～観光面での避難対策～



東日本大震災直後の宮城県松島町の状況



女将による図上訓練



観光事業者による避難訓練



現在の宮城県松島町の状況
～東日本大震災で観光旅行者の避難誘導に当たった松島の皆さんとともに～

三重県農水商工部観光局観光・交流室
(平成24年4月から、雇用経済部観光・国際局観光政策課)

電話：059-224-2077
FAX：059-224-2482
E-mail：kanko@pref.mie.jp

三重県防災危機管理部地震対策室
(平成24年4月から、防災対策部防災企画・地域支援課)

電話：059-224-2184
FAX：059-224-2199
E-mail：jishin@pref.mie.jp
(平成24年4月から、bosai@pref.mie.jp)



三重県

1 背景及び必要性

(1) 東日本大震災から見た課題



被災した岩手県釜石市内

平成23年3月11日に発生した東北地方太平洋沖地震（東日本大震災）は、国内観測史上最大のマグニチュード9.0を記録したうえ、これまでの想定をはるかに超える巨大な津波をひき起こしました。

この地震と津波により、戦後最多の人命が失われるなど未曾有の被害が発生し、今後の防災対策に多くの課題が残る結果となりました。

そのなかで、観光面では、観光旅行者に対する避難対策の一層の充実が指摘されています。

(2) 観光旅行の安全・安心の確保



観光事業者による避難訓練の様子

みえの観光振興に関する条例【抜粋】

(平成23年10月20日 三重県条例第34号)

(観光旅行の安全の確保)

第19条 県は、観光旅行の安全の確保を図るため、観光地における防災対策、観光旅行における事故の発生防止、観光地における事故、災害等の発生の状況に関する情報の提供等に必要の施策を講ずるよう努めなければならない。

観光地における防災対策は、観光旅行の安全・安心を確保するうえで重要です。このような取組が、観光旅行を促進するための環境整備につながります。

2 日頃からの備え

(1) 避難誘導體制の確立



避難ルートの確認状況

地震発生後の津波や火災といった二次災害から逃れるため、避難誘導體制を確立しておくことが大切です。

- 地域と連携し、避難場所や避難ルートを予め確認しておきましょう。
- 従業員への教育や訓練を行い、避難誘導時の留意点を周知徹底しておきましょう。



多言語表記された避難誘導看板

(2) 安全・安心情報の提供への備え

お客様は、慣れない土地での被災により非常に不安な状態です。

情報をいち早く収集し提供することが、パニックを防ぎ、お客様の冷静な行動を生みます。

その際には、外国人や障がい者等を含む災害時要援護者に配慮することが大切です。

- 緊急時の情報入手先、連絡手段、提供方法等を予め確認しておきましょう。
- 外国人や障がい者等への伝達方法をよく検討しておきましょう。

(3) 帰宅支援及び滞在支援への備え

お客様に安全に帰っていただくための帰宅支援が必要となりますが、すぐに帰れない状況では滞在支援をすることが大切です。

- お客様はどこから来ているか、帰宅ルートはどうなっているか等の把握方法を検討しておきましょう。
- お客様の帰宅支援の手段について予め検討しておきましょう。
- 災害時帰宅支援ステーションの存在をお客様に周知できるとよいでしょう。
- 配付用の避難マップを準備しておきましょう。
- お客様が滞在する場合を想定し、水や食事を含む備蓄物資の確保に努めましょう。



災害時帰宅支援ステーションの表示



配付用
避難マップの例

(4) 耐震対策

倒壊による犠牲者を出さないようにするため、壊れない施設にすることが大切です。

- 施設の耐震診断を受けるとともに、施設の耐震化を図りましょう。
- 施設内では、内装材の落下、家具の転倒及びガラス等の散乱、施設外では、広告板や建物外装の落下、窓ガラスの散乱及びブロック塀の倒壊等が懸念されるため、必要な対策を講じておきましょう。



耐震改修の施工例