

宿泊施設のための

地震・津波避難対策マニュアル

作成要領

三重県

平成 28 年 1 月

# 目次

●目次	1
●マニュアルの作成にあたって	2
●作成要領	3
・様式1「想定される震度及び浸水深・到達時間等」	4
・様式2「防災体制表」	5
・様式3「必要な機械器具のチェックリスト」	7
・様式4「施設内での安全確保のチェックリスト」	9
・様式5「避難場所・避難経路図」	11
・様式6「避難時の安全確保のチェックリスト」	14
・様式7の1「地震・津波発生時の避難行動マニュアル」	15
・様式7の2「地震・津波発生時の避難行動マニュアル(フロー図)」	17
・様式8「外国人旅行者への対応手順」	18
・様式9「教育・訓練実施のチェックリスト」	20

## マニュアルの作成にあたって

- マニュアルサンプルとして提供する様式は、各施設がマニュアルを作成する際の参考資料として用意したものです。
- 各様式例の空欄を埋めていく作業が、すなわち、想定される災害の状況を把握することにより、避難場所や避難経路を考え、また、必要な機械器具を整えるなど、防災体制の整備につながる非常に重要なプロセスとなります。
- 空欄を埋めていきながら、施設の実情に応じて様式の内容を変更して活用してください。一部の様式例は、各施設のチェックリスト等としてそのまま活用することも可能です。
- なお、このマニュアルサンプルは、「津波から一刻も早く避難するため」のマニュアルづくりを念頭に作成しています。実際には、この他にも避難後の食料の確保や衛生管理、防寒などの備え、スタッフの安否確認、早期に業務を再開するためのBCP（業務継続計画）も検討しておく必要があります。

### マニュアルサンプルの構成

#### <マニュアル>

様式 1	想定される震度及び浸水深・到達時間等
様式 2	防災体制表
様式 3	必要な機械器具のチェックリスト
様式 4	施設内での安全確保のチェックリスト
様式 5	避難場所・避難経路図
様式 6	避難時の安全確保のチェックリスト
様式 7 の 1	地震・津波発生時の避難行動マニュアル
様式 7 の 2	地震・津波発生時の避難行動マニュアル（フロー図）
様式 8	外国人旅行者への対応手順
様式 9	教育・訓練実施のチェックリスト

#### <マニュアル付属資料>

○外国人旅行者用コミュニケーションカード（1）
○外国人旅行者用コミュニケーションカード（2）
○外国人旅行者用コミュニケーションカード（3）
○コミュニケーションカード別冊リスト
・外国人旅行者用コミュニケーションカード（2）（別冊）
・外国人旅行者用コミュニケーションカード（3）（別冊）
・外国人旅行者用コミュニケーションカード（4）
・外国人旅行者用コミュニケーションカード（5）
・駐日外国公館等リスト
・震度と揺れ等の状況（概要）
・教育・訓練用資料
・携帯カード

様式1 想定される震度及び浸水深・到達時間等

●どのような対策をしなければならぬかを考えるためには、まずは、「どれくらいの大さの揺れが来るのか?」、「危険なレベルの津波は何分後に到達するのか?」など、想定されている災害の状況をイメージしておかなければなりません。



※記入例の画像は不鮮明なため、記載内容は、記入例のファイルにてご確認ください。

想定される震度及び浸水深・到達時間等

様式1

想定される震度 (理論上最大クラス)	① 震度7	<ul style="list-style-type: none"> <li>耐震性の低い木造建物は、壊くものや、倒れるものがさらに多くなる。</li> <li>耐震性の高い木造建物でも、まれに壊くものがある。</li> <li>耐震性の低い鉄筋コンクリート造の建物では、倒れるものが多くなる。</li> </ul>
液状化危険度	② 低い	m
想定される浸水深 (理論上最大クラス)	③ 0.3 ~ 1	m
想定される到達時間 (浸水深30cm)	④ 90 ~ 720	分
避難場所 (避難場所までの距離)	⑤ 三重県伊勢庁舎 南側駐車場 ( 130 m )	

① ○下記リンク先の三重県ホームページに掲載されている「南海トラフ（理論上最大）」の「震度予測分布図」を確認し、想定される震度を記入してください。  
(リンク先) <http://www.pref.mie.lg.jp/D1BOUSAI/84543007863.htm>  
※エクセルファイルのマニュアルサンプルを活用して作成する場合は、様式欄外右側のチェックボックスの該当箇所をクリックすると自動的に震度と揺れの状況等が様式1に反映され入力されます。

上記の資料では自らの施設の数値の特定がむずかしい場合

各市町が公開しているハザードマップ等も参照し、自らの施設のリスクを把握してください。(市町により、予測の基礎となるデータの調査年度が異なる場合があるのでご注意ください。)

(参考:「県内市町の避難所情報、防災マップ一覧」のリンク先)

[http://www.bosaimie.jp/static/X\\_MIE\\_ne000](http://www.bosaimie.jp/static/X_MIE_ne000)

② ○下記リンク先の三重県ホームページに掲載されている「南海トラフ（理論上最大）」の「液状化危険度予測分布図」を確認し、想定される液状化危険度を記入してください。  
(リンク先) <http://www.pref.mie.lg.jp/D1BOUSAI/84543007860.htm>  
※エクセルファイルのマニュアルサンプルを活用して作成する場合は、様式欄外右側のチェックボックスの該当箇所をクリックすると自動的に液状化危険度が様式1に反映され入力されます。

上記の資料では自らの施設の数値の特定がむずかしい場合

①の手順と同じ

<p>③</p>	<p>○下記リンク先の三重県ホームページに掲載されている「南海トラフ（理論上最大）」の「津波浸水予測図」を確認し、想定される津波浸水深を記入してください。          （リンク先）<a href="http://www.pref.mie.lg.jp/D1BOUSAI/84188007991.htm">http://www.pref.mie.lg.jp/D1BOUSAI/84188007991.htm</a>          ※エクセルファイルのマニュアルサンプルを活用して作成する場合は、様式欄外右側のチェックボックスの該当箇所をクリックすると自動的に津波浸水深が様式1に反映され入力されます。</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px;">上記の資料では自らの施設の数値の特定がむずかしい場合</p> <p>①の手順と同じ</p>
<p>④</p>	<p>○下記リンク先の三重県ホームページに掲載されている「南海トラフ（理論上最大）」の「津波浸水深 30cm 到達予測時間分布図」を確認し、想定される津波浸水深を記入してください。          （リンク先）<a href="http://www.pref.mie.lg.jp/D1BOUSAI/84188007991.htm">http://www.pref.mie.lg.jp/D1BOUSAI/84188007991.htm</a>          ※エクセルファイルのマニュアルサンプルを活用して作成する場合は、様式欄外右側のチェックボックスの該当箇所をクリックすると自動的に津波浸水深 30cm 到達予測時間が様式1に反映され入力されます。</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px;">上記の資料では自らの施設の数値の特定がむずかしい場合</p> <p>①の手順と同じ</p>
<p>⑤</p>	<p>○各市町が公開しているハザードマップ等を参照し、避難場所と避難場所までの距離を記入してください。          ※①から④で確認した想定される震度や津波浸水深 30cm 到達予測時間等を十分考慮した上で、避難場所を決めてください。          注1：ここでいう避難場所とは、命を守るために一時的に避難する場所のことをいいます。一定の期間避難生活を送る避難所と混同しないよう、注意してください。          注2：様式1で一旦、避難場所を記入しますが、様式5「避難場所・避難経路図」や様式7「地震・津波発生時の避難行動マニュアル」の内容を検討する中で避難場所の適切性を検証し、場合によっては見直すこともあり得ます。</p>



- ① 想定される震度及び浸水深・到達時間等の把握は、津波への備えの基本となります。
- ② 人は、30cmの高さの津波で足が取られて動けなくなります。
- ③ 震度、液状化危険度、津波浸水深・到達時間等の予測図（ハザードマップ）を、市町から配布されたハザードマップや、市町や県のホームページから入手し、マニュアルに添付しましょう。

様式2 防災体制表

●いざという時に適切に対応できるよう、あらかじめ役割分担を決めておくことが重要です。



※記入例の画像は不鮮明なため、記載内容は、記入例のファイルにてご確認ください。

作成日：平成 27 年 12 月 28 日

防災体制表

様式2

●時間帯 ( 9 時 00 分 - 22 時 00 分 )

係と業務内容	エリア		本館1、2階	本館3階	別館		
	責任者	担当者					
全体統括係(消防計画を作成している施設は、自衛消防隊長が責任者) 全体統括・・・人員配置の変更・各係への指示など 情報収集・・・津波の規模・到達時間に関する情報収集など 外部との連絡・・・関係者・関係機関への連絡など	責任者		佐藤	佐藤	佐藤		
	担当者		鈴木、高橋、田中	伊藤、山本、渡辺	中村、小林、加藤		
通報連絡係(消防計画を作成している施設は、通報連絡係) 身の安全の確保・避難の呼びかけ・・・館内放送、声かけなど	責任者		鈴木	伊藤	中村		
	担当者		高橋、田中	山本、渡辺	小林、加藤		
安否確認係(消防計画を作成している施設は、消火班) 建物内を巡視し、取り残された人がいないかを確認 施設の安全確保・・・非常ドアの開放や停電後復旧に伴う通電火災等の二次災害防止	責任者		吉田	山口	木村		
	担当者		山田、佐々木	松本、井上	林、斉藤		
避難誘導係(消防計画を作成している施設は、避難誘導係) 避難の呼びかけ・・・拡声器、声かけなど 避難場所までの誘導・・・誘導、介助が必要な方への援助など 避難状況の確認・・・逃げ遅れた方がいないかの確認など	責任者		清水	森	山下		
	担当者		山崎、阿部	池田、橋本	石川、中島		
救護係 負傷者の応急手当 閉じ込められた方などの機械器具による救助 負傷者等の避難の援助など	責任者		鈴木	伊藤	中村		
	担当者		高橋、田中	山本、渡辺	小林、加藤		
外国人対応係 コミュニケーションカードを活用し、避難につきそう、または周囲のお客様について避難するよう促す。整備している場合には、多言語表記の「津波避難マップ」を活用する。	責任者		鈴木	伊藤	中村		
	担当者		高橋、田中	山本、渡辺	小林、加藤		

・原則として、事前に決めておいた役割分担に沿って行動します。  
・事前に決めておいた体制を確保できない場合や、事前に決めておいた体制では十分な対応ができない場合には、全体統括係の指示により、役割分担を変更します。(特に津波到達までに時間的余裕のない施設では、あらかじめ必要最低限の役割分担も検討しておきます。)

○勤務シフトに応じた時間帯やエリアごとに役割分担を決め、様式2の空欄(作成日、時間帯、エリア、責任者、担当者)を埋めて防災体制表を完成させてください。

・このマニュアルでは、「全体統括係」、「通報連絡係」、「安否確認係」、「避難誘導係」、「救護係」を基本的な体制としています。

※基本的な体制の中で、外国人旅行者に対応する係も決めておきましょう。

※人員が少ない施設では、一人で複数の係を兼務する場合があります。その場合は、役割の優先順位を決めておきます。

※当直の時間帯も、一人で複数の係を兼務する場合があります。(右図参照)

※記入例の画像は不鮮明なため、記載内容は、記入例のファイルにてご確認ください。

作成日：平成 27 年 12 月 28 日

防災体制表

●時間帯 ( 22 時 00 分 ~ 9 時 00 分 )

係と業務内容	エリア		全館
	責任者	担当者	
全体統括係(消防計画を作成している施設は、自衛消防隊長が責任者) 全体統括・・・人員配置の変更・各係への指示など 情報収集・・・津波の規模・到達時間に関する情報収集など 外部との連絡・・・関係者・関係機関への連絡など	責任者		ナイトマネージャー
	担当者		フロント係員
通報連絡係(消防計画を作成している施設は、通報連絡係) 身の安全の確保・避難の呼びかけ・・・館内放送、声かけなど	責任者		フロント係員
	担当者		—
安否確認係(消防計画を作成している施設は、消火班) 建物内を巡視し、取り残された人がいないかを確認 施設の安全確保・・・非常ドアの開放や停電後復旧に伴う通電火災等の二次災害防止	責任者		調理室員
	担当者		—
避難誘導係(消防計画を作成している施設は、避難誘導係) 避難の呼びかけ・・・拡声器、声かけなど 避難場所までの誘導・・・誘導、介助が必要な方への援助など 避難状況の確認・・・逃げ遅れた方がいないかの確認など	責任者		客室係員
	担当者		—
救護係 負傷者の応急手当 閉じ込められた方などの機械器具による救助 負傷者等の避難の援助など	責任者		フロント係員
	担当者		—
外国人対応係 コミュニケーションカードを活用し、避難につきそう、または周囲のお客様について避難するよう促す。整備している場合には、多言語表記の「津波避難マップ」を活用する。	責任者		フロント係員
	担当者		—

・原則として、事前に決めておいた役割分担に沿って行動します。

・消防計画を作成している施設は、消防計画で規定している役割と防災体制表に掲げている役割の共通する部分について、責任者等が整合するよう留意が必要です。

・津波到達までに時間的余裕のない施設では、あらかじめ必要最低限の役割分担も検討しておきましょう。

・基本的な体制で記載している係と業務内容は、様式7「地震・津波発生時の避難行動マニュアル」の内容と関連しているため、係を増減したり、業務内容を統合したりする場合は、変更内容に応じて様式7の内容も修正し、整合を図る必要があります。



- ① 多くの人員が確保できる場合であっても、責任者や担当者が不在の場合も考慮し、不足する係の人手を補完できるような意識付けが必要です。
- ② 施設外にいるスタッフに役割分担をさせる場合は、参集基準を定めるとともに、作業開始までの時間（参集に要する時間）を考慮した役割分担をしておきます。
- ③ ただし、施設外にいるスタッフの参集は、スタッフの自発的な参集を基本としますが、津波浸水の危険のある施設では、安全が確認できるまで、参集しないように伝えておきます。
- ④ 外国人対応係は、英語、中国語、韓国語を中心とした言語で対応できる担当者を複数名選出しておくことが望ましいでしょう。

様式3 必要な機械器具のチェックリスト

●いざという時に必要となる機械・器具をリストアップしておき、常に使用が可能な状態を維持するために、定期的な点検が必要です。



※記入例の画像は不鮮明なため、記載内容は、記入例のファイルにてご確認ください。

必要な機械器具のチェックリスト

様式3

区分	品目	保管場所等	数量
情報	携帯ラジオ	フロント(1台)、事務室(非常用持出袋の中に1台×2袋)	3台
	携帯電話(緊急通報メールが受信できるもの)	フロント(1台)、事務室(1台)	2台
	トランシーバー	事務室	4台
設備	館内放送設備	事務室	1式
	非常灯		1式
	避難口		5箇所
	通路誘導灯		1式
避難	ハンドマイク	事務室	1個
	ホイッスル	フロント(1個)、事務室(非常用持出袋の中に1個×2袋)	3個
	懐中電灯、LEDライト	フロント(2個)、事務室(50個+非常用持出袋の中に1個×2袋)	54個
	非常口のマスターキー	事務室	1式
援助	軍いす	ロビー	1台
	担架	ロビー	1台
	JINREKI等の搬送補助具	ロビー	1セット
	外国人観光客用コミュニケーションカード	フロント	1式
応急手当	傷薬・消毒薬	フロント(救急セット)	1式
	三角巾	フロント(救急セット)	1式
	ガーゼ・脱脂綿・油紙	フロント(救急セット)	1式
	包帯	フロント(救急セット)	1式
	はさみ	フロント(救急セット)	1式
	絆創膏	フロント(救急セット)	1式
救助	金てこ・鉄パイプ	事務室	1セット
	スコップ	事務室	1個
	つるはし	事務室	1個
	ハンマー	事務室	1個
	ロープ	事務室	1巻
	手袋(練手・軍手・皮手袋)	事務室	50組

- ・保管場所等、数量を記入しておくこと。
  - ・定期的( 回 / )に点検すること。
- (点検日) 平成 年 月 日
- 【ポイント】
- ・施設の状況に応じて、必要な品目をリストアップし、必要性の高いものから順に備えていきます。(事業所の実情に応じて、品目の追加・削除を行います。)
  - ・保管場所は、いざという場合にすぐ取り出せる場所にします。
  - ・訓練において、品目や保管場所が適当かどうか、検証します。
  - ・どこに何が保管されているかを、わかりやすく表示しておくことも必要です。
  - ・点検者と点検頻度を決めて、定期的に点検します。(実際に使用できるか、動作確認を含みます。)

点検者
-----

○記入例等を参考にしながら、いざという時に必要となる機械器具をリストアップし、準備しましょう。(施設の実情に応じて、品目の追加・削除を行います。)

・消防計画を作成している施設は、消防計画で規定している備蓄品目とチェックリストに掲げる品目が共通するものについて、保管場所等が整合するよう留意が必要です。

○スタッフがわかりやすく、いざという時にすぐに使用できる場所へ保管しましょう。

○準備した機械器具が揃っているかどうか、適切に動くかどうかを点検する頻度をあらかじめ決めておき、欄外の下に記入しておきます。(例:「2回/年」など)

○準備した機械器具の品目、保管場所等、数量を記入してください。

※エクセルファイルのマニュアルサンプルを活用して作成する場合は、(あらかじめサンプルの中で掲げている)品目をプルダウン機能で選択することもできます。

○準備した機械器具が揃っているかどうか、適切に動くかどうかを実際に点検し、点検日と点検者のサインを記入してください。

## 用語説明

### JINRIKI 等の搬送補助具

介助する人員が不足し、車いすや担架で階段を昇降することが困難な場合等において、搬送を補助する器具や装置のこと。

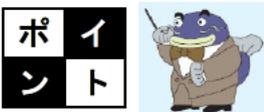
(例)

#### ○JINRIKI

車いすに装着し、車いすを人力車のように操縦できるようにすることで車いすの登坂能力を高める器具。

#### ○かけモック

成人用のおんぶひものような道具。搬送が必要な人の足をとおすことで、搬送される人が座った状態のまま1人ないし2人で階段や山道等でも搬送しやすくする。



- ① 施設の状況に応じて、必要な品目をリストアップし、必要性の高いものから順に備えていきます。
- ② 保管場所は、いざという場合にすぐ取り出せる場所にします。
- ③ 訓練において、品目や保管場所が適切かどうか、検証します。
- ④ どこに何が保管されているかを、わかりやすく表示しておくことも必要です。
- ⑤ 点検者と点検頻度を決めて、定期的に点検します。(実際に使用できるか、動作確認を含みます。)

様式4 施設内での安全確保のチェックリスト

●地震の揺れでロッカーなどが転倒し、ケガをする人が出ると避難誘導において大きなハンディを背負うこととなります。  
施設内でけがをしないよう、施設内の危険をできる限りなくしておくことが必要です。



※記入例の画像は不鮮明なため、記載内容は、記入例のファイルにてご確認ください。

様式4

施設内での安全確保のチェックリスト

区分	内容	安全性 (○・×)	備考
建物	建物の耐震補強		
	ガラスの飛散防止		
	天井設備(空調・照明器具等)の落下防止		
	屋外設備(看板・屋根瓦等)の落下防止		
	ブロック塀等の倒壊防止		
	非常口ドアの作動確認		
	防火戸の安全確認		
備品	ロッカー・タンス・書棚等の移動・転倒防止		
	テレビ・OA機器(特にコピー機)等の移動・転倒防止		
	就業場所や勤務スペース周辺の危険物の撤去		
物品	高所にある物品の落下防止、撤去		
	避難経路(廊下、階段、非常口等)付近の物品の撤去		
	自動販売機・展示物等の移動・転倒の防止		
厨房	食器棚・冷蔵庫等の移動・転倒の防止		
	火元付近の可燃物の移動・転倒・落下等の防止、撤去(火気使用設備・器具からの出火防止措置)		
その他	危険物等の流出、漏えいの防止		

- ・ 定期的( 回 / )に点検すること。
- ・ 安全性が×だった項目の備考には、今後の対応等を記入すること。

(点検日)  
平成 年 月 日

【ポイント】

- ・ 対応に費用が発生するものもあります。
- ・ 必要性の高い項目から取り組んでいきます。
- ・ 点検者と点検頻度を決めて、定期的に点検します。

点検者
-----

○記入例等を参考にしながら、チェック項目をリストアップしましょう。

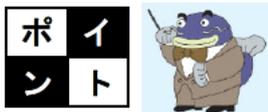
(施設の実情に応じて、内容の追加・削除を行います。)

- ・ 避難経路となる通路・階段等の安全確保も重要です。
- ・ 消防計画を作成している施設は、消防計画で規定している日常の地震対策とチェックリストに掲げる内容が整合するよう留意が必要です。

※エクセルファイルのマニュアルサンプルを活用して作成する場合は、(あらかじめサンプルの中で掲げている)内容をプルダウン機能で選択することもできます。

○施設内での安全が確保できているかを点検する頻度をあらかじめ決めておき、欄外の下に記入しておきます。(例:「2回/年」など)

○チェックリストに沿って、施設内での安全が確保できているかどうかを実際に点検し、点検日と点検者のサインを記入してください。



- ① 施設の状況に応じて、チェック項目をリストアップします。  
(施設の実情に応じて、内容(チェック項目)の追加・削除を行います。)
- ② 対応に費用が発生するものもありますが、必要性の高いものから順に備えていきます。
- ③ 点検者と点検頻度を決めて、定期的に点検します。

● お客様を安全な避難場所へ確実に誘導できるよう、事前にいろんな状況をイメージしたうえで、避難場所と避難場所への経路を想定しておきましょう。



※記入例の画像は不鮮明なため、記載内容は、記入例のファイルにてご確認ください。

様式5

避難場所・避難経路図

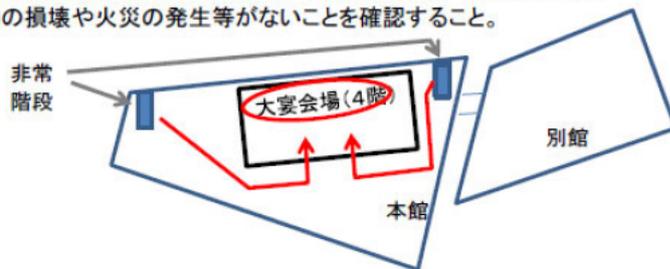
○ 施設外の避難場所

- ・本館前に集合してから、避難場所へ誘導する。
- ・原則として、①三重県伊勢庁舎南側駐車場まで避難誘導する。
- ・移動開始時間が遅れた場合など、高齢者や障がい者、妊婦などの要配慮者を津波到達時間までに①三重県伊勢庁舎南側駐車場へ避難誘導することがむずかしい場合は、②の伊勢市労働福祉会館へ避難誘導する。



※ 上層階へ避難誘導する場合

- ・移動開始時間が大幅に遅れた場合や津波警報の情報等を入手した結果、津波到達時間までにお客様を施設外の避難場所まで避難誘導することがむずかしい状況になった場合は、やむを得ず本館4階の大宴会場へ避難誘導することも検討する。
- ※建物の損壊や火災の発生等がないことを確認すること。



避難場所の選定

○周囲の津波到達時間や津波浸水深を十分考慮して避難場所を選定します

※避難場所は、津波浸水区域外にあることが基本です。

○短時間で津波が到達する可能性のある地域では、複数の避難場所を想定しておくことも必要です。

※高齢者や障がい者、妊婦などの要配慮者の場合、移動に要する時間が健常者の2倍程度かかるといわれています。

※施設外へ出る時間が遅くなった場合や要配慮者が避難する場合も考慮し、施設内での垂直避難（上層階への避難）の可能性や津波浸水区域内であったとしても近隣の高い建物への避難の可能性も検討しておきましょう。

○建物の耐震性が十分で、かつ、津波の影響を受けない上層階を持つ施設等においては、施設内での垂直避難の可能性も検討し、必要な場合は上層階への避難経路図も作成しておきます。

※ただし、地震発生時には火災が起こる可能性もあるため、施設外の避難場所も選定しておきましょう。

#### 避難経路の選定

○避難誘導の起点となる、施設内の集合場所を決めておきましょう。

○（記入例では一つの経路のみですが、）可能であれば、経路が遮断された場合に備えて複数の経路を選定しておきましょう。

#### 避難場所・避難経路図の作成

○消防計画に定めた避難経路図やその他独自に作成している避難経路図などが既にある場合は、それらを添付します

○本マニュアルの参考資料として添付されている「津波避難マップ」を利用する場合は、下記のリンク先からマップの「ひな型」と「作成の手引き」を入手し、津波避難マップを作成し、それを添付します。

<上記のような避難経路図を作成していない場合>

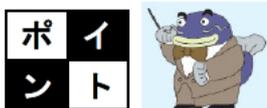
○記入例のように、施設周辺図に

- ・ 避難場所
- ・ 避難経路

がわかるように記入します。

- ・ 施設内の集合場所（避難誘導の起点）
- ・ 想定される状況

等を記載し、スタッフの誰もが適切な避難誘導ができるように備えます。



- ① 上記手順に記載のとおり、様式1「想定される震度及び浸水深・到達時間等」の情報を十分考慮したうえで、いろいろな想定される状況をイメージしながら避難場所、避難経路を検討します。

※送迎バスを運行している施設の場合は、走行中に地震が発生した際、運行ルート的位置に応じてどの場所へ避難するかを想定しておきましょう。

- ② 様式6「避難時の安全確保のチェックリスト」を用いて、避難場所・避難経路の適切性を検証します。

- ③ 避難場所と避難経路をスタッフに周知し、全てのスタッフがお客様を誘導できるようにします。

※適切な避難誘導を行わなかった場合、損害賠償責任等を問われる場合があります。

- ④ 非常時の避難経路図は、部屋に備え付けたり、客室のドアなど目にとまる場所に貼り出したりしておくとともに、可能な場合は、チェックイン時に配付するなど、お客様が事前に確認できるよう努めます。

様式6 避難時の安全確保のチェックリスト

●避難場所への避難経路に危険な箇所はないか、事前に確認しておくことが必要です。  
 確認の際は、高齢者や障がい者、妊婦などの要配慮者のことも十分に考慮しましょう。



※記入例の画像は不鮮明なため、記載内容は、記入例のファイルにてご確認ください。

様式6

避難時の安全確保のチェックリスト

区分	内容	安全性 (○・×)	備考
避難場所	避難場所までの移動時間(津波到達時間内か)		
	避難場所の安全性(浸水域外で十分な海拔が確保されているか)		
	孤立の危険性		
避難所	避難所の場所を把握しているか(屋根がないなど、避難場所での長時間滞在がむずかしい場合)		
	避難場所から避難所までの誘導方法は決まっているか(従業員が誘導する、住民とともに地区の代表者等が誘導する等)		
事前周知	避難場所・避難経路をわかりやすく表示しているか		
	受付の際などに非常時の対応を説明しているか		
	多言語による説明を行っているか(多言語による非常時の避難経路図を受付の際に手渡すなど)		
避難路	橋梁の有無		
	倒壊し、道路をふさぐ恐れのある建物、構造物		
	くずれて、道路をふさぐ恐れのあるがけ		
	石垣		
	ブロック塀		
	十分に固定されていない自動販売機		
	津波以外の原因による浸水危険箇所		
	車いす等の通行が困難な箇所(階段・未舗装)		
	急な階段、スロープ		
	手すりのない階段、スロープ		
	避難者による混雑が予想される箇所		

・定期的( 回/ )に点検すること。(点検日) 平成 年 月 日  
 ・安全性が×だった項目の備考には、今後の対応等を記入すること。  
 【ポイント】  
 ・「×」の項目については、管理者と話し合いを行います。  
 ・「×」の項目が多い場合は、他の避難場所や、他の避難経路を検討することも必要。  
 ・点検者と点検頻度を決めて、定期的に点検します。

点検者
-----

○避難時の安全が確保できるかを点検する頻度をあらかじめ決めておき、欄外の下に記入しておきます。(例:「2回/年」など)

○チェックリストに沿って、避難時の安全が確保できるかどうかを実際に点検し、点検日と点検者のサインを記入してください。

ポイント



- ① 点検者と点検頻度を決めて、定期的に点検します。
- ② 点検の結果によっては、避難場所や避難経路を見直すことも必要です。その場合は、様式1「想定される震度及び浸水深・到達時間等」、様式5「避難場所・避難経路図」の変更が必要となります。(避難経路のみの変更の場合は、様式5のみ変更が必要)

●「状況を把握し避難方針を決める」⇒「方針に基づきお客様に避難を呼びかける」⇒「安全に避難誘導を行う」⇒「安否を確認する」ことが、お客様を安全に避難誘導するための基本となります。

また、想定される津波到達時間をふまえ、全スタッフが「いつまでに避難場所への移動を開始しなければならないか」を意識した行動ができるよう、徹底する必要があります。



※記入例の画像は不鮮明なため、記載内容は、記入例のファイルにてご確認ください。

① 地震・津波発生時の避難行動マニュアル 様式7の1

想定する津波到達時間 90

(1)地震発生時(地震による揺れが発生しているとき) \*1~2分間

- すべての従業員は、周囲にいる施設利用者に対して、「あわてず、まず身の安全を確保する」よう呼びかけ、頭を保護し、丈夫な机の下など安全な場所に避難するよう促します。
- 外国人旅行者にもわかるよう、可能な限り、英語など多言語による呼びかけも行います。(様式8参照)

(2)最初の揺れが収まったとき

- 大きな地震、あるいは、比較的揺れが小さくても1分以上の長い時間揺れた場合は、津波来襲の危険性ありと判断して、ただちに避難体制を整え、避難の呼びかけや誘導を開始します。

【ポイント】

- 館内放送が停電等で使用できない場合も想定し、メガホン、ハンドマイクなどの拡声器の活用などの「呼びかけ体制」を用意しておく。
- 館内放送の使い方は、可能な限り、すべての従業員に周知・徹底しておく。
- 放送のときは、意識してゆっくりと話すようにする。
- 停電等で暗い場所に備えて、懐中電灯等の「明かり」を用意しておく。

・揺れの時間が短い場合や、津波到達まで時間的余裕のある施設では、施設内の利用者へ「地震が発生した」こと、「現在地震・津波などに関する情報を収集しており、状況がわかり次第、情報提供を行う」ことを呼びかけ、「今、何が起きているのか」ということを説明します。

②

○全体統括係

時間の目安	大きな地震、あるいは、比較的揺れが小さくても1分以上の長い時間揺れた場合	津波到達まで時間の余裕のある施設(30分以上)	備考
	行動	行動	
直後	避難方針の決定・指示	情報収集	
15分後	情報を待たず、ただちに避難場所への避難を、各係へ指示する。	収集した情報の伝達 ↓ 避難方針の決定・指示 ↓ 避難の必要性がない場合は対応終了	情報が得られない場合は、最悪のケースに備えた指示をするとともに、引き続き情報収集を行う
	各係の状況確認	各係の状況確認	必要に応じて役割分担の変更指示
50分後	避難場所へ移動開始		
90分後	津波到達	津波到達	逃げ遅れた人がいないかどうかを把握

— ○このマニュアルでは、「全体統括係」、「通報連絡係」、「安否確認係」、「避難誘導係」、「救護係」を基本的な体制とし、係ごとに基本的実施する事項を手順として定めています。様式2「防災体制表」において、「係と業務内容」を変更した場合は、この様式7の内容と整合するように変更する必要があります。

① ○津波から逃げ遅れることのないように、様式1「想定される震度及び浸水深・到達時間等」を確認し、想定される津波浸水深30cm到達時間を記入してください。  
※常に想定される津波到達時間をふまえた行動が必要です。

② (上図の記入例では、「全体統括係」のみの表示ですが、「避難誘導係」、「救護係」にも共通する手順)

○津波から逃げ遅れることのないように、想定される津波30cm到達時間から逆算して、いつまでに行動しなければならないか、時間の目安を記入します。

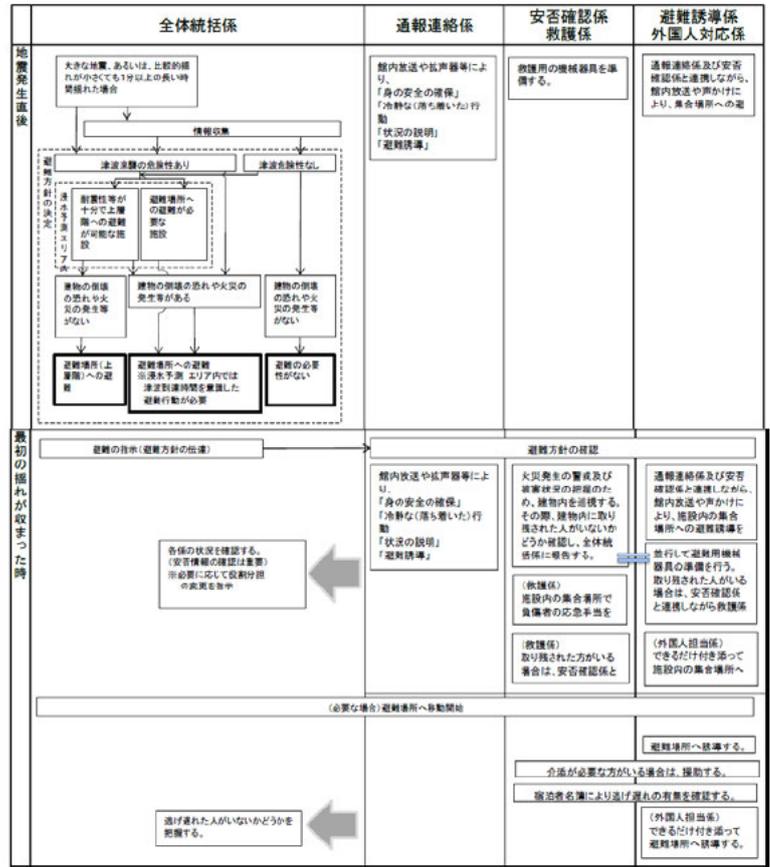


- ① 様式2「防災体制表」に応じて、係別に手順を作成します。
- ② 想定される津波到達時間から逆算して、それぞれの活動の時間を決定します。
- ③ 防災体制表に応じて、係別に作成します。
- ④ 想定される津波到達時間から逆算して、それぞれの活動の時間を決定します。
- ⑤ 細かすぎず、大まかすぎず、適度でわかりやすいものとします。
- ⑥ お客様には、老若男女、障がいのある方、体調のすぐれない方、けがをされた方、ペットを同伴されている方、外国人の方など、様々な方がおられます。
- ⑦ 多くの課題が同時に発生した場合や必要な人員がそろわない場合は、全体総括係の指示に従います。全体総括係は、日頃から様々なケースを想定しておきます。
- ⑧ 津波から逃げ遅れることのないように、津波の到達時間を踏まえた各業務の目安の時間を定めておきます。
- ⑨ 短時間で津波が到達する可能性のある地域では、一刻も早く安全な場所に避難することが最優先となります。情報収集を後回しにしたり、避難の準備ができた方から直ちに避難するなどの対応が必要です。

●様式7の1の手順を図示したものです。



※記入例の画像は不鮮明なため、記載内容は、記入例のファイルにてご確認ください。



- 全係の動きを一目で確認するために用意した書式です。必要に応じて準備してください。
- なお、施設の実情に応じて様式7の1の内容を変更した場合は、内容を整合させてください。

●外国人旅行者の中には、地震そのものを理解できなかったり、地震や余震の揺れによる恐怖でパニックになったりする人がいます。外国人旅行者の特性を理解しておき、外国人旅行者の不安を少しでも和らげられるよう、落ち着いた行動がとれるようにしておきましょう。



※記入例の画像は不鮮明なため、記載内容は、記入例のファイルにてご確認ください。

外国人旅行者への対応手順

1 チェックイン時の情報提供

・津波避難マップやSafety Tips説明資料などの災害時に役立つ情報が記された文書をお客様に渡します。

○ チェックイン時のコミュニケーション 外国人旅行者用コミュニケーションカード(1)

2 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

・周囲にいる外国人旅行者に対し、「あわてず、まず身の安全を確保する」よう呼びかけ、頭を保護し、丈夫な机の下など安全な場所に避難するよう促します。

(2) 冷静な(落ち着いた)行動を呼びかける

・地震発生直後にパニックとならないよう、落ち着いて行動するように呼びかけます。

○ 館内放送や拡声器等による呼びかけ 外国人旅行者用コミュニケーションカード(2)

3 最初の揺れが収まった時

(1) 状況の説明及び避難誘導等

・「大きな地震が発生したこと」、「現在、地震・津波などに関する情報を収集しており、状況がわかり次第、情報提供を行う」ことを呼びかけます。

・避難方針が決まったら速やかに方針に沿って避難誘導等を行います。

○ 館内放送や拡声器等による呼びかけ 外国人旅行者用コミュニケーションカード(3)

4 ひと段落した時

(1) 安否確認

・避難場所への移動が完了したら、外国人旅行者を含めたお客様全員の安否確認をします。

・避難の必要がなかった場合も、施設内を巡回し、安否確認を行います。

○ 館内放送や拡声器等による呼びかけ 外国人旅行者用コミュニケーションカード(4)

5 その他の対応

上記以外に傷病者への対応等、外国人コミュニケーションカード(5)を活用するなどしながら対応します。

○ 館内放送や拡声器等による呼びかけ 外国人旅行者用コミュニケーションカード(5)

○必要度に応じて、外国人旅行者への対応手順を準備しておきましょう。

**本マニュアルの活用方法**

○日本人旅行者への対応と同時に外国人旅行者にも対応しなければなりません。混乱が生じないよう外国人旅行者に対応するためには、外国時旅行者の特性を理解しておくことが重要です。そのため、本マニュアルの付属資料「教育・訓練資料」の裏面に「外国人旅行者に関する基礎知識」をまとめています。

○緊急のコミュニケーションをとる際、文字で情報を伝達できるように「外国人旅行者用コミュニケーションカード」を用意しています。

また、一部（「外国人旅行者用コミュニケーションカード（2）、（3）」は館内放送用の文例としても活用できるようにしています。

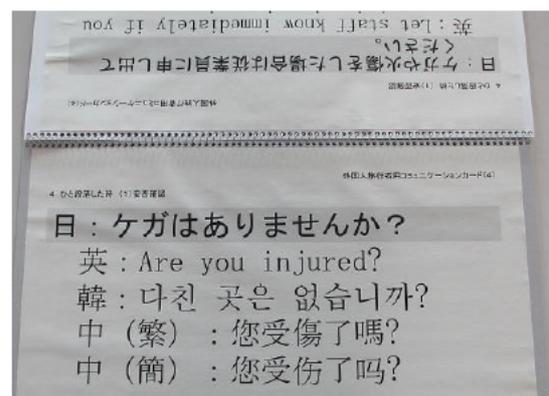
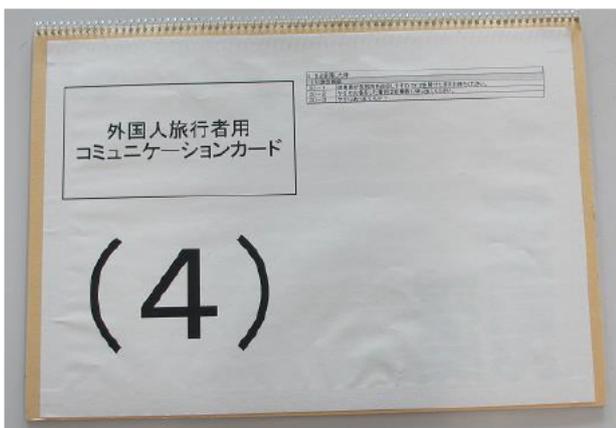
○「駐日外国公館等のリスト」、「震度と揺れの状況（概要）」も必要に応じて活用してください。

資料	活用方法
教育・訓練用資料（裏面）	スタッフに外国人旅行者の特性を周知するための資料とする。
外国人旅行者用 コミュニケーションカード（１）	フロントに備えておき、外国人旅行者のチェックイン時に提示して確認してもらう。
外国人旅行者用 コミュニケーションカード（２）	地震発生時の館内放送用の文例として活用する。
外国人旅行者用 コミュニケーションカード（２）別冊	拡大印刷したものを備えておき、いざという時に外国人旅行者へ提示し、情報を伝える・
外国人旅行者用 コミュニケーションカード（３）	地震発生時の館内放送用の文例として活用する。
外国人旅行者用 コミュニケーションカード（３）別冊	拡大印刷したものを備えておき、いざという時に外国人旅行者へ提示し、情報を伝える・
外国人旅行者用 コミュニケーションカード（４）	同上
外国人旅行者用 コミュニケーションカード（５）	同上

## 参 考

### 外国人旅行者用コミュニケーションカードの活用例

外国人旅行者用コミュニケーションカード（２）別冊、（３）別冊、（４）、（５）は、下の写真のように印刷したものをスケッチブックに貼り付けて、いざという時に活用できるように備えておく方法があります。



### 外国人旅行者向けプッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」

観光庁監修のもと開発された、緊急地震速報や津波警報、その他気象の特別警報を通知する無料アプリです。訪日外国人旅行者、および在住している外国人向けに災害時に役立つ様々な機能があります。英語・中国語（繁・簡）・韓国語の４言語で提供しています。

外国人旅行者のチェックイン時等に情報提供するとよいでしょう。

様式9 教育・訓練実施のチェックリスト

●いざという時に確実に対応するためには、「津波発生に伴う危険性」や「観光旅行者は地理に不案内な人が多いこと」、「お客様の安全確保は施設の責務であること」などを、スタッフ一人ひとりが理解しておく必要があります。また、十分な教育・訓練の実施により、いざという時に、的確かつ迅速な対応を行うことが可能となります。さらに、十分な教育・訓練の実施は、マニュアルの問題点や想定していなかった課題への気づきにもつながります。これらの解決策を検討していくことで、いざという時により確実な対応が可能となります。



※記入例の画像は不鮮明なため、記載内容は、記入例のファイルにてご確認ください。

様式9

教育・訓練実施のチェックリスト

区分	内容	確認 (○・×)	備考
基礎知識	南海トラフ地震の基礎知識		
	防災対策の基礎知識		
	施設の責務		
	外国人旅行者に関する基礎知識		
基本事項	事業所の津波の浸水深・到達時間		
	避難場所・避難経路		
	各自の役割分担		
	必要物資の保管場所		
技術	救命救急(人工呼吸・心臓マッサージ)		
	応急手当(止血等)		
	機械・器具の操作		
訓練実施	地震・津波発生時を想定した避難訓練など (行動マニュアルの確認・更新)		
	地域の防災訓練への参加		

・定期的( 回 / )に確認すること。 (点検日)

・×だった項目の備考には、今後の対応等を記入すること。 平成 年 月 日

<教育・訓練実施日>

前回 年 月 日  
 今回 年 月 日  
 次回予定 年 月 日

点検者

○教育・訓練の実施状況等を点検する頻度をあらかじめ決めておき、欄外の下に記入しておきます。(例:「2回/年」など)

○教育・訓練の実施状況等を実際に点検し、点検日と点検者のサインを記入してください。

本マニュアル付属資料の活用方法

○「南海トラフ地震の基礎知識」、「防災対策の基礎知識」、「施設の責務」、「外国人旅行者に関する基礎知識」を簡単にまとめた教育・訓練資料を用意していますので、教育・訓練時に活用してください。

○スタッフが、施設の想定される津波浸水深や各自の役割等を常に認識できるよう、必要事項を自ら記入し携帯するための「携帯カード」を用意していますので、必要に応じて活用してください。



① 基礎知識等のスタッフへの教育、必要な技術の習得、実地の訓練等を定期的を実施します。

※館内放送設備は、誰もが使用できるようにしておくことが望ましいでしょう。

※送迎バスを運行している施設の場合は、走行中に地震が発生した際、運行ルート的位置に応じてどの場所へ避難するかを想定しておき、従事する人たちに周知徹底しましょう。

② 教育・訓練の際に判明した課題について、しっかりと対応していくことで、いざという場合によりの確な対応が可能となります。(マニュアルの見直しなど)

③ 点検者と点検頻度を決めて、定期的に点検します。