

### 3 災害発生時の対応

#### ■ 従業員の招集

- 非常事態が発生したら、従業員は速やかに所定の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を明確に指示しましょう。
- ただし、状況によっては、全員の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ことを考えましょう。

#### ■ お客様への情報提供

- 館内放送をするなどして、お客様に緊急事態への対応を開始したことや、避難方法を伝えましょう。お客様がパニックにおちいらぬよう、極力ゆっくりと冷静に話しましょう。
- 情報をできる限り収集し、随時、放送や掲示するなどしてわかりやすく提供しましょう。

#### ■ 避難誘導

- 土地勘のないお客様を適切に避難誘導しましょう。その際、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ましょう。
- お客様の逃げ遅れの有無を確認しましょう。
- 外国人、障がい者、高齢者、乳幼児、妊産婦等には、特に配慮しましょう。



#### ■ お客様の安否確認

- お客様の安否状況を確認し、必要な対応を行いましょう。
- 家族等と離ればなれになった場合や留守宅等への連絡には、災害用伝言ダイヤル「171」の利用を呼びかけましょう。

#### ■ 施設の安全確認

- 施設の安全確認を行いましょう。例えば、出入口の確保、火気使用場所の消火確認、ガス漏れ確認、水漏れ確認、エレベーターの閉じ込め確認及び使用禁止の掲示など、必要に応じて適切な措置をとりましょう。

#### ■ お客様への心配り

- 帰宅されるお客様には、安全にお帰りいただけるよう、可能な範囲での配慮を心がけましょう。例えば、幹線道路の規制状況、公共交通機関の運行状況、災害時帰宅支援ステーションなどの情報提供や、マップ、最新情報、緊急連絡先、飲料、簡易トイレキット、サバイバルシート、タオル、ウェットティッシュなどの物資提供などが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、トイレや休息場所等の提供、その他可能な範囲での対応ができるとよいでしょう。

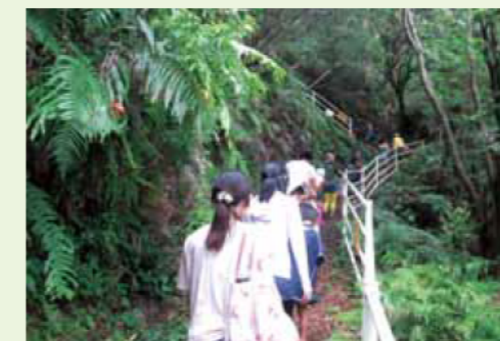
### 安全面のおもてなし

## 観光客を災害から守るために

南海トラフ地震は、いつか必ずこの地を襲います。多くのお客様が訪れる中、地震や津波が発生すれば、土地勘のない観光客はどうなるでしょう。

一分一秒が生死の分かれ目となります。

いざという時に迅速、的確な対応ができるよう、私たちはどう備え、どう行動すべきかを考え、地域で力を合わせ、魅力的で安全・安心な観光地をつくりましょう。



三重県雇用経済部観光局観光政策課

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

三重県防災対策部防災企画・地域支援課

電話 059-224-2184  
FAX 059-224-2199  
E-mail bosai@pref.mie.jp

平成27年3月

三重県

# 1 背景及び必要性

## ■ 背景

- 三重県が有する豊かな自然、そこで育まれる海・山の幸、多様な歴史や文化、またアミューズメントスポットを求め、三重県には全国から多数の観光客が訪れます。
- 東日本大震災では、未曾有の被害が発生し、観光客の避難誘導や帰宅困難者への対応など、観光客に対する支援の必要性が指摘されました。
- また、近年、台風の大型化や局地的な大雨の頻発、予期せぬ大雪等の発生により、幹線道路や公共交通機関が麻痺するなどして、観光客への影響も生じています。

## ■ 観光客の安全・安心の確保

- 各施設においては、できる限り観光客の安全・安心を確保することが求められます。
- こうした取組は、旅先の安全・安心を重視するお客様に三重を選んでもらうことや、将来のリピーターになってもらうことにもつながります。

## ■ 県の取組

- 県では、みえの観光振興に関する条例(H23.10)で、観光旅行の安全・安心の確保を掲げています。
- また、三重県新地震・津波対策行動計画(H26.3)、三重県新風水害対策行動計画(H27.3)においても、市町や観光関係者と連携し、観光地が抱える課題を検討する場づくり、啓発やセミナーを通じた人材育成、観光客を想定した避難訓練などに取り組んでいくことを明記しています。



# 2 日頃からの備え「防災の日常化」

## ■ 災害への理解

限られた時間内に迅速かつ的確に行動するためには、日頃の備えが大切です。社内体制、マニュアルを整備し、従業員への教育や訓練を定期的実施しましょう。

- 県では、現時点で予測可能な地震被害想定を行い、地震に伴う揺れの大きさや液状化の可能性、津波の高さや津波浸水の状況(ハザード)のほか、それに伴う人的被害、建物被害、生活支障(リスク)などを市町毎に公表しています(「防災みえ 報告書」で検索してください)。
- 各施設の立地や構造などとともに地域のハザードやリスクを事前にしっかりと認識し、訓練等を通じて各施設でどのような備えを行い、万が一の場合にはどう対応するかをあらかじめ決めておきましょう。

## ■ 避難誘導體制

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。

- 地域と連携して、避難場所、複数の避難ルートをあらかじめ確認し、訓練等を通じて、避難誘導時の留意点とともに、従業員に周知徹底しておきましょう。
- 外国人への対応、障がい者や高齢者等の介添え方法等もよく検討しておきましょう。

## ■ 情報の入手と提供

地域や関係機関と連携し、正確な情報を収集して随時わかりやすくお客様に提供することが大切です。

- お客様は、慣れない土地で被災し、非常に不安な状態です。正確な情報をできる限り収集して随時わかりやすく提供することが、お客様のパニックを防ぎ、冷静な行動につながります。
- 地域や関係機関と連携し、緊急時の情報入手先、連絡手段、お客様への提供方法などを、あらかじ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もよく検討しておきましょう。

## ■ 施設の安全対策

施設の倒壊や備品の転倒などによる被害を最小限に抑えるため、必要な対策をしておくことが大切です。

- 建物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、家具等の移動や転倒、ガラスの散乱等、また、施設外では、広告板や建物外装の落下、窓ガラスの散乱、ブロック塀の倒壊等が懸念されるため、あらかじめ必要な対策をしておきましょう。
- この他、ラジオ、無線、非常電源装置、ハンドマイク、懐中電灯、担架、救急箱、バール、ハンマー等、施設の状況に応じて必要なものを揃え、定期的に点検しましょう。

## ■ 帰宅支援及び滞在支援

お客様に安全にお帰りいただくための支援が必要となります。ただし、状況によっては滞在を継続されるお客様への支援も大切です。



- 帰宅されるお客様用に、災害時帰宅支援ステーションの場所などをお知らせしたり、例えば、マップや簡易トイレキットなどをお配りできるよう準備しておくとい良いでしょう。
- 滞在されるお客様用に、水や食事を含む備蓄物資の確保に努めるとともに、提供できるサービスとできないサービス、料金などを、事前に検討しておくとい良いでしょう。