

あわらし市観光事業者災害対応マニュアル

～ 災害時のお客様支援のために ～



2017年12月

一般社団法人 あわらし市観光協会

はじめに

あわら市の観光産業の発展及び、観光客の満足度の向上を図ることは、そこに従事する者のやりがいや生きがいとなり、ひいてはあわら市を魅力ある観光地として定着させることに結びつくものです。まずは観光客の安全を確保することが観光事業に従事する者の責務であり、大前提となるものです。そのため、1956年の旅館16軒、民家300軒余りを焼失した芦原大火、1982年の旅館を含む12軒を焼失した火災をはじめとした過去の災害教訓を忘れないとともに、近年の地震や台風などの自然災害の多発の現況を踏まえ、将来起こりうる災害にも備えて、宿泊施設や飲食施設、観光施設、商店などの観光関連事業者の方が、宿泊者を含む観光客の安全確保、避難誘導、情報提供を行う際の手引きとして、このマニュアルを作成しました。

目次

マニュアルの特徴

P1



災害時の状況をイメージする／平常時からの準備

P2～3



災害等発生時の初動対応

P4～12

風水害

P4～6

地震（火災等）

P7～11

その他の災害

P12



共助と公助による「防災まちづくり」に向けて

P12



高齢者・障がい者・女性等への配慮

P13～16



外国人旅行者対応

外国語文例集

P17～23



災害時の情報源

P24

■マニュアルの特徴

①想定する災害

このマニュアルは、以下の災害等を想定し、作成しています。

風水害

- ・昭和33年7月、昭和46年6月及び昭和56年7月に嶺北地方を中心とする集合豪雨により、竹田川が警戒水位をはるかに超える4.80mとなり、金津地区において宮谷川が氾濫し、新富区、天王区等の市街地において水没家屋や床上浸水等、大きな被害が発生した。しかし、今日では河川改修、排水機場の設置、ダム建設等の防災対策が進み、大災害に発展する可能性は少なくなっている。
- ・本県及び本市への台風の接近は8月から9月までの時期に集中しており、平均して年2～3回程度である。台風の被害は、その性質や前線の影響、地形等により差異があるが、昭和25年のジェーン台風による風害を除けば、昭和28年の台風第13号、34年の伊勢湾台風、36年の第2室戸台風の降雨による災害も多く、洪水等による被害が発生している。
- 平成16年10月に本市を襲った台風第23号の影響により竹田川の氾濫のおそれが生じ、地域住民へ避難勧告を発令した。

地震(火災等)

- ・昭和23年6月28日夕方、突如として襲った福井大地震は、マグニチュード7.1、震度6(当時)の激震で、本市においては死傷者3,000人を超し、家屋全半壊約5,700戸という嘗てない大きな災害であった。
- ・昭和31年4月23日、あわら駅(現あわら湯のまち駅)前の住宅から出火、折からの南々東の強風にあおられ、わずか6時間あまりで温泉街のほとんどを焼失、死者を出す大災害となった。
- また、昭和57年5月4日には、温泉街北部において出火、風速15mの南西の風により、懸命の消火も及ばず、家屋等13件を焼失する災害を被っている。

その他(テロ・凶悪犯罪等)

- ・その他、自然災害以外のものとして、発生した場合に、観光客の安全確保・誘導が必要になるものとしてテロや凶悪犯罪を想定する。

②マニュアルを使っていたきたい方々

このマニュアルは、**あわら市内の観光関連事業者の皆様**に使っていただくことをイメージして作成しています。もちろん事業者の方以外でも、観光客に接する機会が多く、災害時には、説明や案内をする可能性のある方にも役立つ内容となっています。



③マニュアルの特徴

- ☐ 「災害時にお客様にどのように対応すれば良いのか」について、上記の<災害別>に記載しています。
- ☐ 災害時の対応を迅速かつ的確に行うための、<平常時の備え>について記載しています。
- ☐ 高齢者、障がい者、女性など、<配慮を必要とする方々への対応>についても記載しています。
- ☐ <外国人の方々への対応方法>についても記載しています。
- ☐ 観光客の避難・誘導をより確実にするために、「まちぐるみ」で取り組みたい<共助><公助>についても触れています。

(お願い)

※マニュアルは、主に、<店舗><旅館・ホテル>での対応をイメージしながら、共通の内容で作成していますので、この中から、自分の事業(施設)で使える部分を検討してください。

※マニュアルは、災害時対応の提案であり、ルールではありませんので、事業内容(個別の事情)に照らして、追記・修正したほうが良いと思える部分があれば書き込みを行うなど、使いやすくするための工夫をしてください。

■災害時の状況をイメージする（何に困るのか）

【ポイント】

- ① 日頃から災害時の状況をイメージしておくことが、備えの第一歩です。
- ② 状況をイメージすることで、＜備えるべき課題＞が見えてくるからです。

以下のような状況が発生すると、自分たちの事業（お店・旅館・ホテル等）では、お客様対応上、何が心配か（困るのか）イメージしてください。

風水害

．．． 浸水や土砂災害が発生！

- ・ 川沿いの低地での浸水
- ・ 山沿いのがけ崩れや地すべり
- ・ 強風による、建物や備品の損傷
- ・ ライフライン（電気、水道、ガス、通信等）の停止
- ・ 鉄道・航空の運休、高速道路や幹線道路の通行止め
- ・ けが人の発生
- ・ 集落の孤立 等

地震

．．． 建物や商品の損傷、 停電や断水が発生！

- ・ 建物の大きな揺れや倒壊
- ・ 柱・屋根・天井・壁・窓の損傷
- ・ 家具、什器、設備等の転倒
- ・ 道路・鉄道インフラの大規模な損傷
- ・ 商品の落下
- ・ ライフライン（電気、水道、ガス等）の停止
- ・ 通信の停止又は輻輳^{（※）}による利用制限
- ・ 鉄道やバスの運休、高速道路や幹線道路の通行止め
- ・ 火災の発生（延焼する可能性もあり）
- ・ けが人の発生等

（※）輻輳：電話回線やインターネット回線において利用者のアクセスが被災地域に集中することにより、通常行えるはずの通話・通信ができなくなる状況

火災

．．． 急激な被害の拡大、 強熱による被害、逃げ遅れによる被害！

- ・ 強い炎、放射熱
- ・ 煙、有毒ガス
- ・ 急激な火勢拡大
- ・ 建物、家具、設備等と倒壊
- ・ 類焼による火勢拡大（特に強風等）
- ・ 死傷者の大量発生
- ・ 煙、有毒ガスによる死傷者の発生
- ・ 周囲のライフライン（電気、水道、ガス、通信等）の停止

その他（テロ・凶悪犯罪等）

．．． 負傷者の手当てや 安全確保対応が発生！

- ・ 観光客・従業員の死傷
- ・ 建物の損壊
- ・ 現場周辺の立入禁止
- ・ 鉄道やバスの運休、市内への車両流入規制
- ・ 風評被害と観光客の減少 等



■災害時の状況をイメージする（何に困るのか）

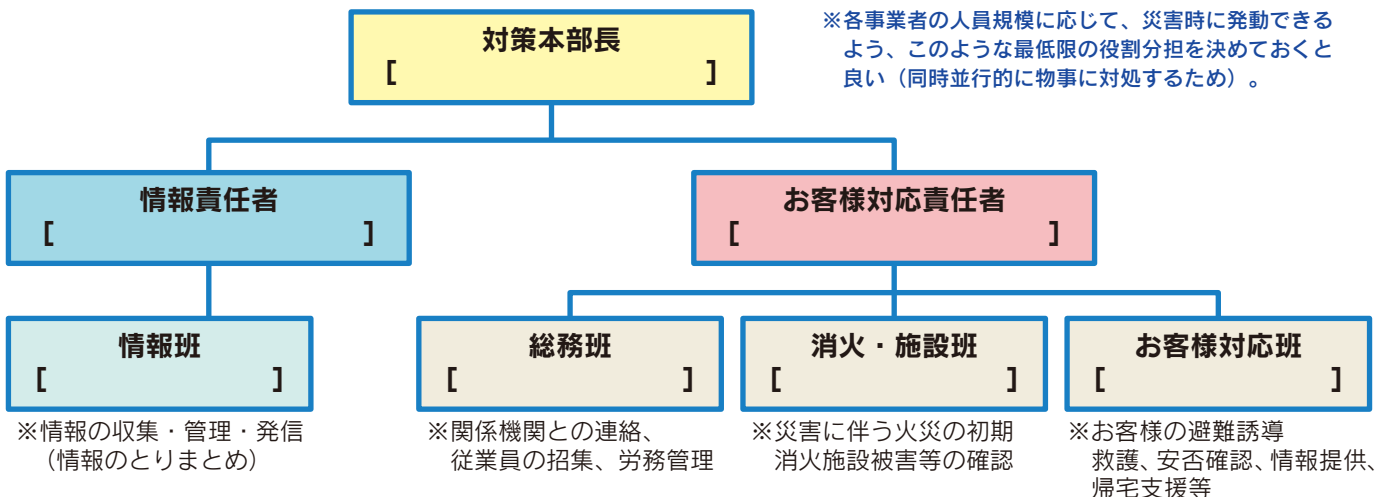
【ポイント】

- ① 想定される状況に、あらかじめ備えることで、災害時のダメージや混乱を軽減できます。
- ② 例えば、停電時のライトや断水時の使い捨てトイレの用意、避難場所の事前の確認、マニュアル学習等です。
- ③ こうした備えのほか、災害時の緊急体制(役割分担)も事前に決めておきます。

①建物・備蓄・避難関係の備え

	建物・設備	備蓄品等	避難等への備え
風水害	・ 風で落下や損傷しそうな部分の補強固定 ・ 防水、雨漏り対策 ・ 簡易防水板の用意	・ 停電時に点灯する非常灯のバッテリー ・ ポータブルの発電機や蓄電池 ・ 発電機の燃料備蓄 ・ 情報掲示用のホワイトボード・模造紙等	・ 「緊急地震速報」の受信準備（スマホアプリ等） ・ 避難場所の確認 ・ 避難場所までのルートの確認 ・ 避難場所までの地図の用意 ・ （お客様用）災害発生時のしおり（P23参照）の用意 ・ お客様対応の訓練（時間帯別） ・ ハザードマップから、周辺の浸水や土砂災害の危険箇所の有無確認
地震火災等	地震 ・ 建物の耐震補強 ・ 家具、什器、設備の固定 ・ ベッド（布団）位置への転倒・落下の防止 ・ 商品の落下防止 火災 ・ 防火対象物の種類に応じた消防用設備の設置 ・ 上記の適切な維持管理 ・ 避難通路の整理、整頓	・ 宿泊施設の場合：当日の宿泊者リストの印刷コピー	・ 同上（避難関係）

②各事業者における緊急体制の事前構築（簡単な役割分担）



災害発生時の初動対応

【ポイント】

- ① 地震とは異なり、台風、前線などの動きは事前に予想できるため、発災前からの＜時系列の行動内容＞に基づいて、早めに行動します。
- ② 豪雨によって、短時間での増水、局所的な被害の可能性があることに留意します。
- ③ 台風の場合は、雨だけでなく＜風＞の影響を想定し、風による被害を防ぐようにします。
- ④ 土砂災害などの恐れのある危険エリアの情報提供と、近づかないことの呼びかけを行います。



■ 平常時の備え

■ **最寄りの避難所を確認し、以下に記載しておきます。**地震時の避難所は水害時に利用できないものがありますので、必ず下記の資料を確認してください。

▼ 避難所（宿泊まりできる学校・公共施設等）

※あわら市ホームページやあわら市発行の『防災ガイドブック』から最寄りの施設を探します。

- ・「あわら市洪水ハザード」で検索し、ハザードマップを確認する。
- ・洪水ハザードマップは、紙版があり、市役所でも『防災ガイドブック』として配布しています。

注）自施設がハザードマップの範囲外にある場合には、市の防災担当課に住所を伝え、「万が一、風水害の恐れがある場合、どこに避難すれば良いか」確認してください。

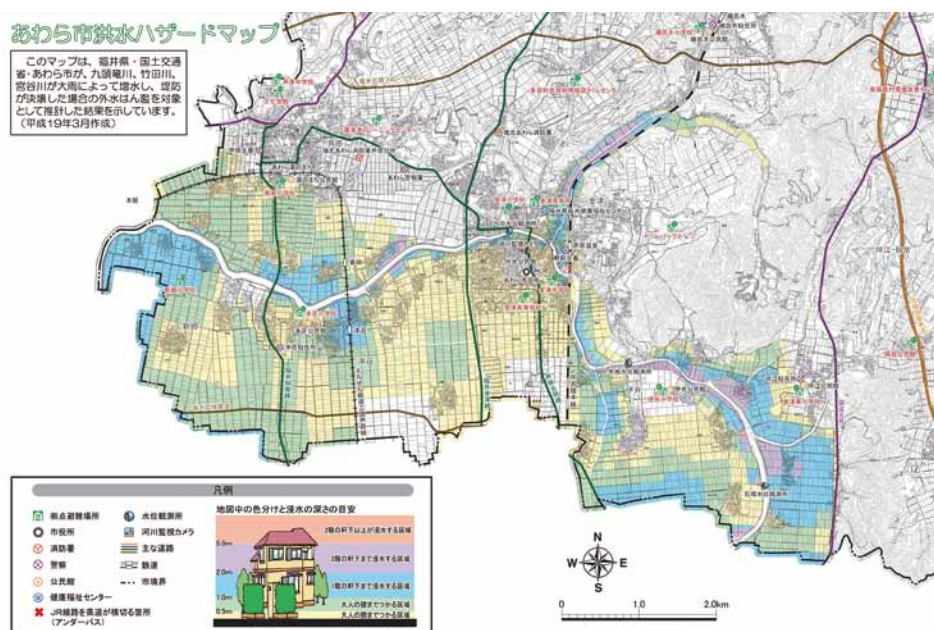
■ 施設周辺の「浸水した場合に想定される水深」を、洪水ハザードマップで確認し、記載します。

この付近の浸水想定：

■ 施設周辺の「道路冠水危険箇所」「土砂災害危険箇所」を、同マップで確認します。

洪水ハザードマップ又は地区のマップ上に自施設と避難所の位置をマークしておきましょう！

あわら市洪水ハザードマップの例（あわら市ホームページより）



①台風が福井県付近を通過する恐れがある場合（3日前から対応が必要）

- ・ 気象情報をチェックし、**台風が福井県地方に最接近する<3日前>から、対応を開始**します。
※下表を参考に、「概ねこの時間帯には、このような対応をする必要がある」と考えてください。
- ・ 福井県では、以下3つのケース（通過ルート）を想定しています。
 - ① 台風が福井県の**西側**を通過する場合（京都府舞鶴市付近を通過し、日本海に抜ける）
 - ② 台風が福井県の**東側**を通過する場合（岐阜県岐阜市付近を通過し、関東地方に向かう）
 - ③ 台風が福井県の**直上**を通過する場合（大阪湾に上陸し、富山湾付近から日本海に抜ける）
- ※③の直上通過の他、①の福井県の西側を通過する場合のほうが福井県への影響が大きく、東側を通過する場合よりも早めの準備が必要と想定されています（注：想定であるため、実際の台風接近時には、発表される最新の気象情報や避難情報に基づいて行動してください）。

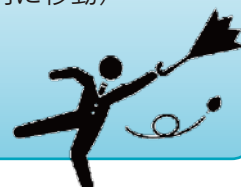


※市の避難勧告・指示の有無にかかわらず、施設周辺に、浸水や土砂災害の恐れがある場合は、市の防災担当課に連絡をした上で、速やかにお客様を避難所などの安全な場所に誘導する。

■台風における「暴風対策」

※台風が最接近する約12時間前を目安に、「暴風対策」を済ませるようにします。以下は対策例です。

- ・庭やバルコニー、施設周辺にある飛びやすい備品等の撤去・固定(可能なものは屋内に移動)
- ・自動車、バイク、自転車を安全な位置に移動、植栽類の保護
- ・停電への備え、大きなガラス窓のある場所への立入禁止、露天風呂の閉鎖
- ・客室のカーテン、障子を確実に閉め、窓から離れたところに布団を敷く 等



②土砂災害の場合

- ・施設が「土砂災害危険箇所」(洪水ハザードマップ参照)に含まれる、又はその近くにある場合は、大雨による災害発生の可能性があります。
- ・天気予報に留意し、大雨警報(土砂災害)が発令された場合は、土砂災害の兆候がないか確認します。

- ☐ 平常時から、市や県のハザードマップで、土砂災害の危険箇所を確認しておきましょう。
- ☐ 大雨警報(土砂災害)が発令された場合、山沿いにある施設は、周辺で次図のような兆候がないか、気を付けてください。
- ☐ このような兆候が確認された場合、市の防災担当課に連絡した上で、お客様の避難を開始してください。豪雨になる前の早めの避難が必要です。
- ☐ 市からP10に示したような【避難勧告等の情報】が発表された場合も、避難を開始してください。

■土砂災害の兆候について (出典:あわら市「防災ガイドブック」)

土石流

●山や川の石や土砂が、大雨などにより水と一緒に激しく流れ下る現象

【注意する現象】

- ・山鳴りがする
- ・雨が降り続けているのに、川の水位が下がる
- ・川の水がにごったり、流木が混ざる



▼土砂災害の時系列対応

大雨の天気予報	気象情報や警報・注意報に留意 (以降継続)
雨が降り始めたら	土砂災害警戒情報の有無・雨量情報に注意 (以降継続)
「大雨警報」と「土砂災害警戒情報」が自施設のエリアに発表されたら	宿泊者・予約者へ情報提供開始(営業継続の可否など) ※以降、随時継続 ※交通機関の運行停止予告が出た場合には、その情報を提供。
	市の「避難情報」の有無に留意
市が【避難準備・高齢者等避難開始】を発令!	お客様のうち、必要があれば「高齢者・障がい者等」の要配慮者の避難開始
	施設では、いつでも避難できるように避難誘導の準備を開始
	※危険を感じる場合は、要配慮者以外でも避難
市が【避難勧告】又は【避難指示(緊急)】を発令!	全てのお客様が避難(避難所など安全な場所に誘導)

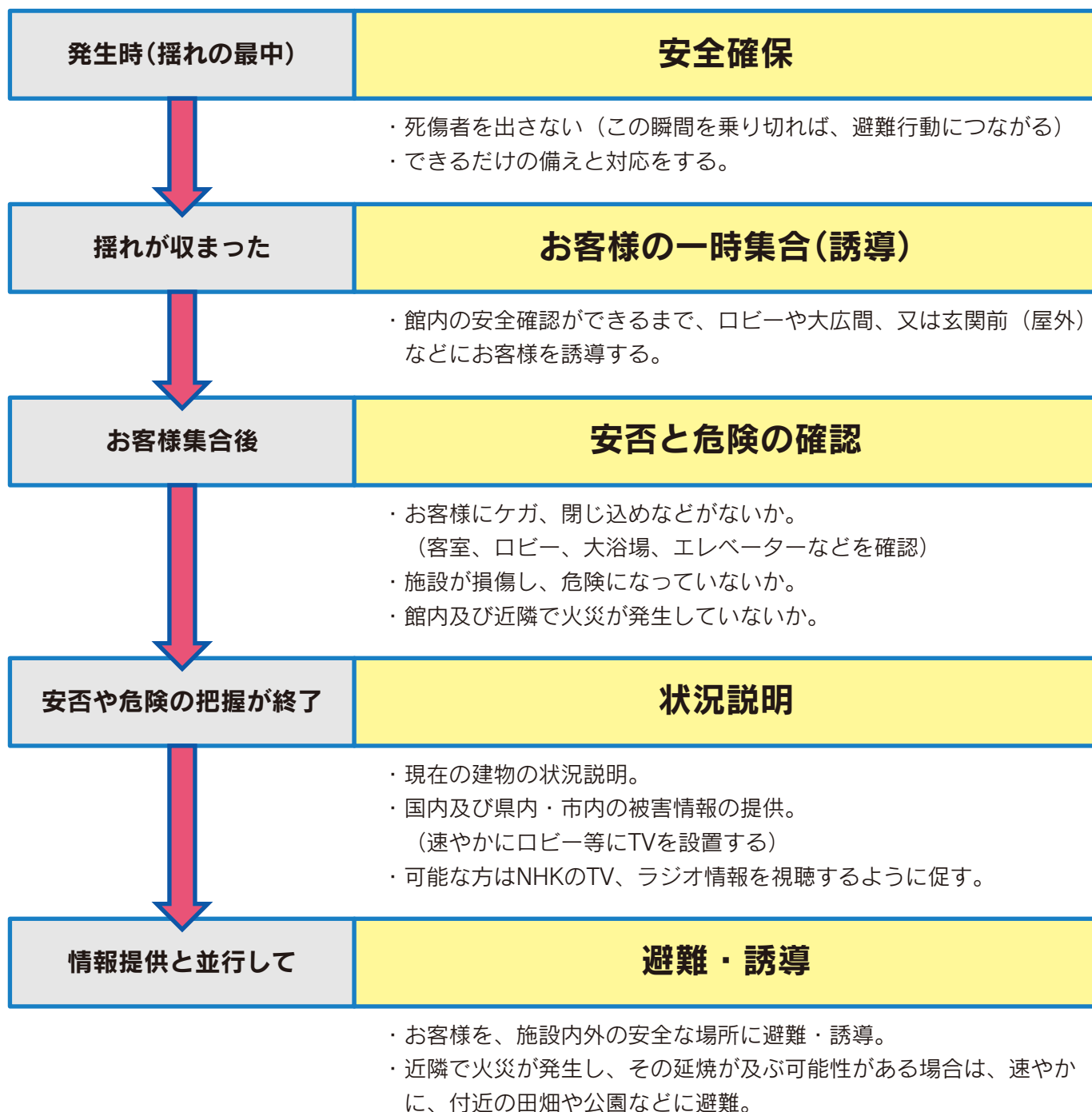
※避難勧告が発令された場合でも、夜間や天候状況によって避難所への移動が危険な場合には、自施設の安全な場所(斜面とは反対側の2階以上など)に避難してください。

■災害発生時の初動対応

【ポイント】

- ① 地震は、他の災害に比べ、発生予測の困難な災害で、突然発生します。
- ② このため、発生後の時間の流れに沿って何をすれば良いか、平常時からイメージしたり、訓練をしておくことが重要です。
- ③ 「その瞬間の安全確保」と「その後の説明・情報提供・避難誘導」を慌てずに行いましょう。

■地震時の対応フロー



①安全確保

- ・ 一番大事なことは、地震時に死傷者を出さないことです。
- ・ 大きな揺れが来たら、安全確保のために、できるだけのこと(アナウンスや声かけ)をします。

■平常時の備え

- ☐ (可能な場合) スタッフがスマートフォンに「**緊急地震速報**」の**アプリ**を入れておく。
- ☐ (旅館・ホテルの場合) チェックイン時に、下記の「**安全確保行動**」の紙を**コピー**して渡す、又は、部屋の目立つところに掲示する。

■災害時の対応

- ①(緊急地震速報を受信できた場合)揺れが来る前に、お客様に、下記「安全確保行動」(Shake Out)を呼びかける。**アナウンス例**【緊急地震速報です。地震が来ます。強い揺れに備えてください。窓ガラスから離れてください。上から落ちてくる物、横から倒れてくる物に注意して、姿勢を低くして頭を守ってください】
- ②(地震の揺れが発生したら)声かけられる範囲で、「安全確保行動」を呼びかける。**アナウンス例**【大きな地震が発生しています。窓ガラスから離れ、上から落ちてくる物、横から倒れてくる物に注意し、姿勢を低くして頭を守ってください。落ち着いて揺れの収まるのを待ってください】

※Shake Outは、地震に遭遇した時に、自ら身を守るための方法です。アメリカが発祥ですが、日本でも各地で多数の訓練が行われています。テーブルなど、身を隠すものがない場合は、モノが落ちてこない場所で低い姿勢を取り、頭を手で守ります。

▼地震時の安全確保行動 (Shake Out)

(イラスト提供：効果的な防災訓練と防災啓発提唱会議)

もし地震が起きたら、すぐに身を守ってください。
If you **feel shakes**, **DROP, COVER & HOLD ON!**



DROP!



COVER!



HOLD ON!

■災害発生時の初動対応

②安否と危険の確認

- ・揺れが収まった後、余震に注意しながら、お客様にケガなどがないか、安否を確認します。併せて、館内(店内)に損傷による危険が発生していないか、近隣で火災が発生していないか等を確認します。負傷者には応急手当を行います。

- ☐ (店舗の場合) 店内のお客様にケガがないか確認する。
- ☐ (旅館・ホテルの場合) 客室を目視と声掛けで確認する。確認し終わった客室には、「確認済」又は「避難済」と書かれたシールを貼る。(シールは、日頃から準備しておく)
- ☐ 客室確認後、宿泊者リスト又は宿泊者カードに、お客様の在否(外出の有無)、安否(ケガの有無)を記載する。
- ☐ 安否確認の際、館内(店内)を見渡ししながら、火災が発生していないか、その場に居続けることが危険になるような損傷が施設に生じていないかチェックする。
- ☐ 施設の大規模な損傷(半壊等)によって、お客様が、下敷きになったり、閉じ込められた時、自分たちで救助できない場合は、119番通報により、救出を要請する。
- ☐ ケガ人が発生した場合は、応急手当を行う。応急手当ができない場合は、病院に連れて行くか、症状の程度によっては、救急車を呼ぶ。
- ☐ 救急車(救急隊)がすぐに来られない場合は、救急指令の指示に従い、その場で応急処置を継続する。その際、お客様の中に、医療関係者がいれば手伝ってもらう。
- ☐ 上記の対応の後(又は並行して)、近隣で火災が発生していないか確認する。

■安否確認時のチェックリスト【棟 階】

部屋名	安否状況	部屋名	安否状況
101	3名、負傷なし	電気・照明	
		水道・トイレ	
		温泉(お風呂)	

※記載フォームのイメージです。このようなものを用意しておくとい良いでしょう。

■被害確認時のチェックリスト【棟 階】

箇所・事項	被害状況	箇所・事項	被害状況
廊下の天井	一部	電気・照明	
		水道・トイレ	
		温泉(お風呂)	

※記載フォームのイメージです。このようなものを用意しておくとい良いでしょう。

③状況説明・情報提供

- ・お客様の安全が確保できたら、災害の状況について情報収集し、お客様に順次情報提供します。電気が使える場合は、**お客様が集合している場所にテレビモニターを設置**し、災害関連のニュースを流します。あわせて掲示板に、災害そのものの状況と、災害による被害、交通機関への影響等を書き出してお客様に説明します。
- ・災害時は、停電の可能性があるので、テレビやパソコンだけでなく、**電池式のラジオ**、スマートフォンなどから情報収集する準備をしておきます。

- ☐ ラジオやインターネット等の情報源から、国内・地域内の被害情報を収集する。
→P25の「災害時の情報源」を参考にし、**下表のような項目について整理**する。
 - ☐ 收集整理した情報は、**入手できたものから紙に書いて目立つ場所に掲示**し、随時更新する。
 - ☐ 停電が回復した場合は、情報を改めて下表のような形で整理し、**スタッフに配布**する。
 - ☐ **当日予約のあるお客様**には、緊急連絡先(携帯等)に電話し、正確な情報の伝達に努める。
 - ☐ **問い合わせの電話等が入った場合**にも、正確な情報の伝達に努める。
 - ☐ 観光協会や旅行会社・OTA(オンライン旅行会社)に、状況を連絡する。
- ※外国人のお客様には、インターネットにアクセスできる環境があれば、母国語や英語のニュースサイトで報道されている、北陸の状況を見るように促すと良い。

■情報の収集・提供の項目例 (お客様は「いつ、どのような方法で帰宅できるか」を心配しています)

項 目	状 況	
地震情報	発生時刻	震源地
	マグニチュード	
	震度(あわら市、県内外の主要都市)	
	今後の地震活動	
地震による影響	県内外の被害	
	鉄道・高速バスの運行情報	
	航空機の運航情報(小松空港・名古屋空港・関西国際空港 等)	
	高速道路を含む、県内外への主要アクセス道の状況	
	金津ICへのアクセス道の状況	
当館の主な被害	使用できない設備	
	立入禁止箇所	

④避難誘導

- ・ **旅館・ホテルのお客様**は、原則として<館内>または<施設周辺の屋外の安全な場所>に避難誘導します。
- ・ **商店や屋外にいる観光客**は、市の指定した避難場所・避難所に誘導します。
- ・ **旅館・ホテルで<施設内に避難することが危険>な場合**は、市の指定した避難場所・避難所に誘導します。

■平常時の備え

- ☐ 最寄りの避難場所を確認し、あらかじめ以下に記載しておきます。

▼一時的な集合場所（ロビー、大広間、玄関前、駐車場、最寄りの公園・広場・空地等）

▼大火災時の避難場所（周りからの火災の影響を受けない大きな公園や広場、大規模空地等）

▼市指定の避難所（寝泊まりできる学校・公共施設等）

※あわら市ホームページやあわら市発行の『防災ガイドブック』から最寄りの施設を探します。

⇒「あわら市 避難所」で検索

⇒ 又は、あわら市『防災ガイドブック』を参照

観光マップ等に上記の位置をマークし、あらかじめコピーを保管しておきましょう！

■災害時の対応

- ☐ **店舗では**、できるだけスタッフが避難場所へ誘導するか、避難している人の流れを示して、ついていくように説明します(マップだけ渡しても、災害時に観光客が適切に行動することは困難です)。
- ☐ **旅館やホテルでは**、自施設内でいったんお客様を集合させ、リストをもとに安否確認をし、それから必要な場合、避難所に誘導します。
- ☐ 自施設での対応が難しい場合には、あわら市(できれば旅館組合、又は観光協会を間に入れる方がよい)に相談します(裏表紙の連絡先情報を参照)。
- ☐ 避難所に誘導する前に、その場所で避難者の受け入れが可能になっているか、自家用車の駐車が可能かどうかを確認します(裏表紙の連絡先情報を参照)。
- ☐ 自家用車の駐車が難しい場合は、スタッフが誘導して、徒歩で避難しますが、徒歩が困難な方、荷物が大きい(重い)方は、営業車、従業員の車でサポートします。
- ☐ 市内の避難所に入らず、次の目的地や自宅に向かう方は、安否確認のリスト上にその旨記載します。その後、安全に目的地に着くことができたか、追って電話やメールなどで確認するようにします(連絡先を出発前に再度確認しておきます)。

【ポイント】

- ① テロに対しては、宿泊者名簿の正確な記載、緊急時の安全確保、早期通報が重要です。
- ② 侵入・殺傷などの凶悪犯罪に対しては、不審者の早期発見・事前通報、緊急時の安全確保が重要です。

(事前対策)

- ☐ 日頃から不審者が下見などに来ていないか注意し、気になる場合は、施設内で情報共有するとともに警察に相談します。
- ☐ チェックイン時には、宿泊者名簿への正確な記載を求めます。

(発災時対応)

- ☐ 施設内で爆発音、銃撃音が聞こえたら、お客様に対し「安全な場所に隠れ、直ちに伏せて姿勢を低くし、かばん又は手で頭を保護する」ことを伝えます。
- ☐ 施設外で爆発音、銃撃音が聞こえたら、出入口に鍵をかけてバリケード化します。
- ☐ 落ち着いて、警察に緊急通報(110番)します。

■共助と公助による【防災まちづくり】に向けて

【ポイント】

- ① 大規模災害では、各施設の自助努力だけでは避難誘導などの対応ができない場合があります。
- ② このため、以下のような**事業者間の〈共助〉**や、**行政による〈公助〉(サポート)**ができるように、今後、**まちぐるみで体制を整えると良いでしょう。**

- ① **自分の施設では避難対応(受入れ)できないお客様を、公的施設(市の避難所)で受け入れる。**
→ P11 参照
- ② **各種の事情で、市の避難所では対応(受入れ)できないお客様を他の施設(旅館)で受け入れる。**
→ 観光協会を通じて、受け入れ可能な施設を探す。
- ③ **まちなかで、お客様が避難先(又は帰宅ルート)に迷わないように、誘導員を配置する。**
→ 市を通じて、観光協会や消防団等に協力を要請する。
- ④ **通訳、医師・看護師、その他専門家のサポートを得る。**
→ 市を通じて、協力を要請する。
- ⑤ **市の避難所に避難した観光客の安否情報を、外部に提供する。**
→ 避難した観光客は、氏名と住所、国籍などを記載してもらう。
→ **日本人の避難者情報**は、家族などから問い合わせがあった場合に提供する。
→ **外国人外国籍の避難者情報**は、当該国の駐日外国公館に連絡する。
- ⑥ **上記について、災害時に確実にできるようにするために、今後の取り組み目標として観光に関わる団体や行政、個人・法人が参加する、まちぐるみの訓練を定期的に行うようにする。**



■高齢者・障がい者・女性等への配慮

【ポイント】

- ① 旅行者には、「高齢者」や「障がい者」など、避難などの際に支援を必要とする方がいます。また、避難生活では、「女性」に対する配慮が必要になります。
- ② 障がい者には、知的障がい者、身体障がい者、視覚障がい者、聴覚障がい者、内部障がい者などがあり、障がいの種別によって必要とする支援が異なります。
- ③ まずは、「**気づき(困りごとに気づくこと)**」が大切です。配慮が必要な方の立場で物事を考えて、温かい心を持って対応することを心掛けてください。

①要配慮者（高齢者・障がい者・乳幼児連れ、妊産婦等）の緊急避難

危機や災害時の際、避難支援が必要な観光客がいることがあります。ご家族・付添者がいない場合は、状況に応じたサポートが必要になります。



<周囲の人（避難者）にサポートを依頼！>

サポートが必要なお客様がいても、限られたスタッフ数で対応しようとすると他のお客様の誘導に支障が出てしまいます。そのため、周囲の人に遠慮せずに「**この車いすの方の避難を手伝ってください！**」と声を掛け、支援をお願いすることが重要です。

<1>障がい者

- ・ **下肢に障がい(車いす)**：避難路が混雑して通れない可能性もありますので、付添い等による支援が必要になります。
- ・ **下肢に障がい(杖歩行)**：避難に時間を要し、また、他の人に杖や手押し車等を蹴られる恐れもあるため、介助が必要です。施設に車いすがある場合は利用します。
- ・ **視覚障がい**：避難先へのルートの確認等が困難なため、介助(肩を貸してあげる形がよい)が必要になります。避難路が混雑している場合、白杖に気づかず蹴られる恐れもあるため、杖の使用には注意が必要です。
- ・ **聴覚障がい**：避難の必要性や避難先について、筆談及び地図などの視覚的な情報により伝えることが必要になります。
- ・ **知的障がい**：かんしゃく、パニックを起こすことがあります。同行している付添者に必要な支援を伺い、対応することが必要です。

<2>高齢者

- ・ 自分の足で素早く避難できない高齢者：介助又は車いすによる支援が必要です。
- ・ 聴力や視力が低下している高齢者：介助が必要です。

<3>その他

- ・ 乳幼児連れ：付き添いによる支援が必要です。
- ・ 妊産婦：体調に気遣いながら、付き添いによる支援が必要です。



②避難生活を送る際の対応

■施設に受け入れる場合＜旅館・ホテル＞

「要配慮者」を受け入れる際は、次の対応が求められます。

発災直後は対応が難しくても、状況に応じて徐々に行うことが大切です。

○高齢者、障がい者への対応

☐声掛けをする（要配慮者を把握する）

自分から支援が必要だと言えない場合もあります。まずは声掛けをして、要配慮者が自施設にいるかどうか把握します。

☐要配慮者の受入れ状況を連絡

「受入れ人数」、「必要な支援」を把握し、市に連絡します。特に、医療を要する方がいる場合は早めに連絡します(P16参照)。

⇒連絡先：**あわら市災害対策本部**

TEL 0776-73-1221 FAX 0776-73-5688

☐対応が難しい場合は相談する

自施設で対応が難しい場合は、市に相談します。

⇒相談先：**あわら市災害対策本部**

TEL 0776-73-1221 FAX 0776-73-5688

☐症状に応じたサポートを行う

☐下肢に障がい：介助が必要です。付添者がいた場合もサポートを交代するなどの対応が必要になります。また、トイレが大変で水分摂取を抑える傾向があるため、注意が必要です。

☐視覚障がい：施設のどこに何があるのか把握できません。トイレ、水道等生活に必要な設備の位置等について、当初は付き添って伝えることが必要になります。

☐聴覚障がい：各種情報を紙媒体や筆談で伝えます。

☐知的障がい：集団生活を送ることが難しい場合が多いです。個室を設けて対応する必要があります。

☐内部障がい：定期的に病院で治療(人工透析等)、投薬等が必要な方は、早期に病院に行く必要があります。素早く把握し、**あわら市災害対策本部**に相談します。連絡先は上記の通り。

○女性への配慮

☐物資配布等への配慮

女性専用の物資は、なるべく女性から避難者へ配布します。また、介護が必要な場合も、女性の者が対応する等の配慮が大切です。

☐子育てルームを設ける

おむつ交換等が気軽に行えるスペースを確保します。赤ちゃんの鳴き声を気にする方にも安心感を与えます。

☐女性専用ルームを設ける

女性一人旅の場合、同じ境遇の人を集めることで、打ち解けて悩みが話しやすくなります。



連絡先：あわら市災害対策本部

TEL 0776-73-1221 FAX 0776-73-5688

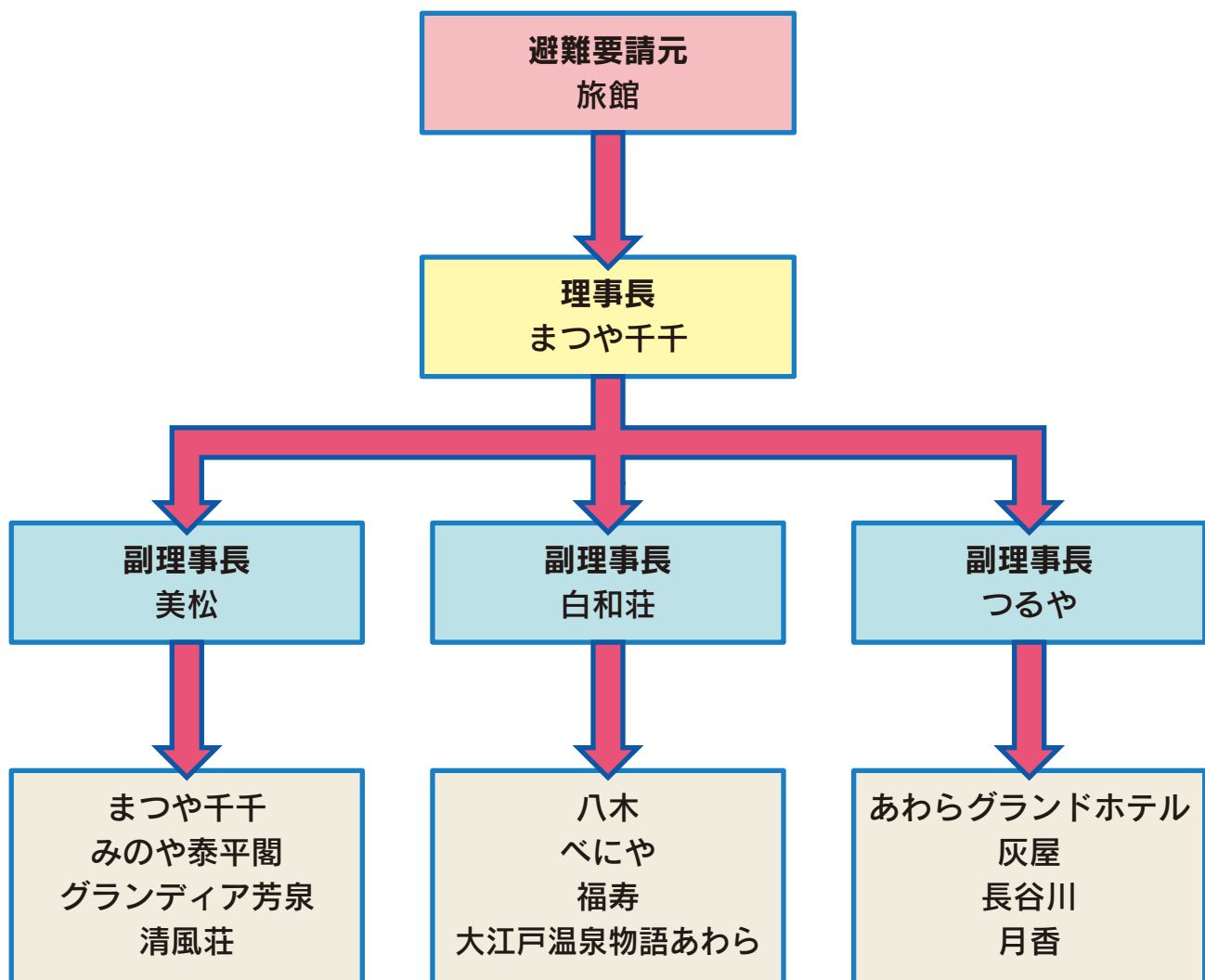
■要配慮者の受入れ状況

No	日付 時間	氏名・住所	年齢	性別	必要な支援内容	対応者
1	／ ：	氏名： 住所：				
2	／ ：	氏名： 住所：				
3	／ ：	氏名： 住所：				
4	／ ：	氏名： 住所：				
5	／ ：	氏名： 住所：				

■要配慮者の受入れ状況

No	日付 時間	氏名・住所	年齢	性別	必要な物資・数量	対応者
1	／ ：	氏名： 住所：				
2	／ ：	氏名： 住所：				
3	／ ：	氏名： 住所：				
4	／ ：	氏名： 住所：				
5	／ ：	氏名： 住所：				

■ 芦原温泉旅館協同組合災害避難要請要綱



- ① 要請元より理事長旅館へ要請人数等を連絡
- ② 理事長旅館より副理事長旅館へ伝達
- ③ 副理事長旅館より担当旅館へ伝達・把握
- ④ 担当旅館が受入可能な場合、要請元旅館は、誘導後、理事長旅館へ報告
- ⑤ 担当旅館が受入不可の場合、要請元旅館は、他の副理事長旅館へ依頼し、誘導後、理事長旅館へ報告
- ⑥ 全ての旅館が受入不可の場合、市役所へ連絡後、要請元旅館は指定避難所へ誘導し、理事長旅館へ報告

外国人旅行者対応

【ポイント】

- ① 外国人旅行者(宿泊者、日帰り観光客)は、「地震」とはどのようなものなのか理解できず、過剰反応、パニック等を起こす可能性があります。そのため、どのような災害が発生したのか、落ち着いて伝える必要があります。
- ② いち早く正確な情報を伝えることが大切です。簡単な英語でもいいので、現在の状況を伝えることも必要です。沈黙は不安をあおります。
- ③ 外国人旅行者は、すぐに帰国したい、母国の家族等と連絡をとりたいなど求めてくる場合があります。通信が使えない等の理由では理解してもらえませんので、把握している情報や、情報源等を提供することが必要になります。



①基礎知識

1 「地震」とはどのようなものなのか理解できない

過剰反応、パニック等を起こす可能性がありますので、何が起きたのか説明する必要があります。

2 安全確保(机下に隠れる)等の行動がとれない

身の安全確保(机下へ避難、頭部保護)等について、呼びかけます(又は身振りで伝える)。

3 地震後にエレベーターを使用しようとする

エレベーターの使用禁止の徹底と使用できないことを明示します。

4 自分だけでは避難所に行くことができない

地理に詳しくないため、避難所に行けません。従業員等による案内が必要です。

5 最新の正しい情報を入手できない

最新情報の入手や家族等と連絡が取りたい等の相談が予想されます。情報源を伝えます(P19)。

6 情報を求めて施設等のフロントに集まる

落ち着いて係員の情報を聞くことが難しい状態のため、チラシ、ピクトグラム等の用意が必要です。

7 避難所に行っても外国語の対応がない

発災直後は市の体制も整っていません。多言語対応の情報源を伝える必要があります(P19)。

8 備蓄食糧が食べられない

備蓄食糧が口に合わない、宗教上食べられないことがあるので、ニーズの把握が必要です。

9 被災地からの移動を希望する

移動することはかえって危険です。被害把握等が終わるまでは留まることを伝えます。



<ガイド、添乗員に依頼！>

ガイドや添乗員がその場にいる場合は、外国人観光客の避難誘導の協力をお願いすることが重要です。



②事前準備

平常時

- ☐ 情報の入手ルート、多言語による情報源について確認しておきます（P 19、P25 参照）。
- ☐ 「災害発生時のしおり（P23 チラシ）」を外国人旅行客に配布しておきます。
- ☐ マップ（日頃配布している多言語マップに避難所を書き入れる等）の準備をします。
- ☐ ピクトグラム（行動を視覚的に伝えるマーク）等の準備をしておきます。



※公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団ホームページからダウンロード可能
http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_top.html



組み合わせ例

③対応内容

発災時

※毅然と落ち着いた対応を行うことが重要です。

<1> 発災直後

- ☐ 何が起きたのか、また、災害直後の行動について伝えます（P 20 参照）。
- ☐ 地震の場合：エレベーターを使用しないことを伝えます（P 21 参照）。
- ☐ 建物の被害状況により、「避難する避難しない」について伝えます（P 21 参照）。
- ☐ フロント等に旅行客が殺倒することが予想されます。メガホン等を用いて、“簡単な英語”などで施設の方針等の伝達に努めます（P 21 参照）。
- ☐ 避難が必要な場合は、避難所を記したマップを配布します。
- ☐ 避難する場合、**ガイドや添乗員がいれば、協力をお願いします**。いない場合は、避難を始めた日本人観光客の後についていくよう、「**Follow them!**（あの人たちについて行ってください）」と指示します。※細かい状況説明がなくても非常事態であることはわかり、事情は呑み込められると思われます。



<2> 情報提供

- ☐ 市ホームページから被害状況や交通情報を調べます。近隣施設と情報を共有することも大切です。
- ☐ 多言語による情報源について伝えます（チラシの配布等）。
- ☐ 「すぐ帰りたい、移動したい」という要望が予想されますが、道路・交通機関の運行状況が確認できるまでは、安全のため待機するように伝えます。



<3> 避難生活：施設で受入れる場合

- ☐ 外国人の受入れ状況や外国人からの要望等について把握し、市に連絡します（P 19 参照）。
⇒連絡先：**あわら市災害対策本部 TEL 0776-73-1221 FAX 0776-73-1350**
- ☐ ツアー等の場合は、旅行会社等と連携します。
- ☐ 食べられる食糧について把握します。※体質上、宗教上などの理由
- ☐ 交通情報を収集・伝達するなど、帰宅支援まで対応します。

④情報源（外国人用）

- ☐ 観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」（多言語）

<http://www.jnto.go.jp/Safety-tips/>

災害時に利用可能な情報サイト（災害発生時情報、医療拠点、駐日外国公館および空港・公共交通機関などのサイト）の URL が掲載されている。



観光庁

- ☐ 空港・公共交通機関

上記で交通情報をオンラインで入手できない場合には、
以下に問い合わせる。

- ◆国のツーリスト・インフォメーション・センター（TIC）
- ◆ビジット・ジャパン案内所（Tourist Information Offices）



T I C



ビジット・ジャパン

- ☐ 駐日外国公館ホームページ

<http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/embassy/>



駐日外国公館

連絡先：あわら市災害対策本部

TEL 0776-73-1221 FAX 0776-73-5688

■避難者の把握、問い合わせメモ用紙(例)

No	日時 DATE & TIME 時間 时间 일시	氏名 NAME 姓名 姓名 이름	国籍 NATIONALITY 國籍 国籍 국적	言語 LANGUAGE 語言 语言 언어	性別 SEX 性別 性別 성별	備考(問い合わせ等) REMARKS(INQUIRY) 備註 备注 비고(문의 등)	対応者 NAME 工作人員 工作人员 담당자
1	/ :						
2	/ :						
3	/ :						
4	/ :						
5	/ :						

【外国語文例集】

- ① 「わかりやすい日本語」、「簡単な英語」でも伝わる 경우가多くあります。
- ② 言葉で伝わらない場合は、文例集を用いて指差しによる会話で伝えます。
- ③ 慌てずに対応することが大切です。

参考：『自然災害発生時の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』
～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～（平成 26 年 10 月国土交通省観光庁）
http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000111.html



①災害直後の行動などを伝える。

【日本語】大きな地震が発生しました。	
英語	(We are experiencing) a major earthquake.
中国語(繁)	發生大地震了
中国語(簡)	发生大地震了
韓国語	큰 지진이 발생했습니다.

【日本語】倒れやすいものや窓からはなれてください。	
英語	Stay away from unstable objects and glass windows.
中国語(繁)	請遠離容易倒塌的物品及窗邊
中国語(簡)	请远离容易倒塌的物品及窗边
韓国語	쓰러지기 쉬운 물건이나 창문에서 떨어져 주세요.

【日本語】体を低くして、その場から動かないでください。	
英語	Down on the floor. Do not move.
中国語(繁)	身體壓低且不要離開原地
中国語(簡)	尽量把身体压低且不要离开原地
韓国語	몸을 숙이고 그 장소에서 움직이지 마세요.

【日本語】上階に避難してください。	
英語	Evacuate to the upper floor.
中国語(繁)	請到樓上避難
中国語(簡)	请到楼上避难
韓国語	고층으로 대피해 주세요.

【日本語】落ち着いてください。	
英語	Remain calm.
中国語(繁)	請保持鎮靜
中国語(簡)	请保持镇静
韓国語	침착해 주세요.

【日本語】従業員の指示には必ず従ってください。	
英語	Follow instructions from our staff.
中国語(繁)	請按照工作人員的指示行動
中国語(簡)	请按照工作人员的指示行动
韓国語	종업원의 지시에는 반드시 따라 주세요.

【日本語】建物の中にいてください。	
英語	Stay inside (the building).
中国語(繁)	請待在建築物內
中国語(簡)	请待在建筑物內
韓国語	건물 안에 있어 주세요.

【日本語】ここは安全なので、ここにいてください。	
英語	It is safe here. Please stay here.
中国語(繁)	這裏很安全，請待在這裏
中国語(簡)	这里很安全，请待在这里
韓国語	여기는 안전하니까, 여기 있어 주세요.

【日本語】エレベーターは使用しないでください。	
英語	Do not use the elevator.
中国語(繁)	請不要使用電梯
中国語(簡)	请不要使用电梯
韓国語	엘레베이터는 사용하지 말아 주세요.

【日本語】ロビーに集合してください。	
英語	Please assemble in the lobby.
中国語(繁)	請到大廳集合
中国語(簡)	请到大厅集合
韓国語	로비에 집합 해 주세요.

②避難行動の呼びかけ

【日本語】〇〇〇に避難します。 ①避難所に避難します。／②屋外に避難します。 ③駐車場に避難します。／④公園に避難します。	
英語	①We are evacuating to the shelter. / ②We are evacuating outside the building. ③We are evacuating to the parking lot. / ④We are evacuating to a nearby park.
中国語(繁)	①請到避難所避難 / ②請到室外避難 / ③請到停車場避難 / ④請到公園避難
中国語(簡)	①请到避难所避难 / ②请到室外避难 / ③请到停车场避难 / ④请到公园避难
韓国語	①대피소로 대피하겠습니다. / ②건물밖으로 대피하겠습니다. ③주차장으로 대피하겠습니다. / ④공원으로 대피하겠습니다.

【日本語】これから避難を開始します。／係員に従って避難してください。	
英語	We will now begin evacuating. / Follow the staff for evacuation.
中国語(繁)	現在開始避難 / 請遵從工作人員的指示避難
中国語(簡)	现在开始避难 / 请按照工作人员的指示避难
韓国語	지금부터 피난하겠습니다. / 종업원의 지시에 따라 대피해 주세요.

【日本語】貴重品以外は持たないでください。	
英語	Do not carry anything except for valuables.
中国語(繁)	請不要攜帶貴重品以外的东西
中国語(簡)	请不要携带贵重品以外的东西
韓国語	귀중품 이외에는 가져가지 마세요.

③ライフライン・インフラ等のお知らせ

【日本語】情報の入手先：／駐日外国公館の連絡先：	
英語	Information sources: / Embassy contacts:
中国語(繁)	資訊來源處(如下) / 駐日機構的聯絡方式(如下)
中国語(簡)	信息来源处(如下) / 大使馆的联络方式(如下)
韓国語	정보의 입수처: / 대사관의 연락처는 이쪽입니다.

【日本語】水道は使えません。 ①飲み水はこれから手配します。 ②ペットボトルを配布します。 ③簡易トイレを使用します。 ④トイレの水は流れません。使用後は、汲み置きの水を直接便器内に流してください。	
英語	We are out of water supply. ①We will provide drinking water later. / ②We will provide bottled water. ③Please use the portable toilet. / ④Clean the toilet bowl with water in the bucket.
中国語(繁)	現在無法使用自來水 / ①我們稍後將提供飲用水 / ②我們將會分發寶特瓶 ③請使用流動廁所 / ④廁所不能沖水。使用後請直接用水桶中的水沖洗馬桶。
中国語(簡)	现在无法使用自来水 / ①我们稍后将提供饮用水 / ②我们将会分发瓶装水 ③请使用移动厕所 / ④厕所不能冲水。使用后请直接用水桶中的水冲洗马桶。
韓国語	수도는 이용하실 수 없습니다. / ①마실 물은 지금부터 구하겠습니다. ②페트병을 나눠 드리겠습니다. / ③간이화장실을 사용하겠습니다. ④화장실의 물은 내려보낼 수 없습니다. 길러 둔 물을 직접 변기에 흘려보내 주세요.

【日本語】電気は使えません。 ①客室の懐中電灯をお使いください。 ②携帯の充電はできません。電気の復旧見込みがわかりましたらお知らせします。 ③寒い方には毛布を提供します。	
英語	There is no power supply. ①Use the flash light in your guest room. ②We will let you know as soon as the power comes back.
中国語(繁)	現在停電中 / ①請使用房間內的手電筒 ②手機不能充電。如果電力恢復供應將會另行通知。 / ③如果感到寒冷，我們會提供毛毯。
中国語(簡)	现在停电中 / ①请使用房间内的手电筒 ②手机不能充电。如果电力恢复供应后会另行通知。 / ③如果感到寒冷，我们会提供毛毯。
韓国語	전기는 이용하실 수 없습니다. ①객실의 손전등을 사용해 주세요. ②휴대폰은 충전하실 수 없습니다. 전기의 복구일정을 확인해서 알려드리겠습니다. ③추운 분에게는 담요를 드립니다.

【日本語】鉄道やバスは運行していません。 ①運行状況については、掲示板の情報を確認してください。 ②これから空港までのバスを手配します。	
英語	Trains and buses have suspended operation. ①For further information on transportation services, please consult the information board. / ②We will arrange a shuttle bus to the airport.
中国語(繁)	地鐵和巴士已經停止運行 ①關於交通狀況，請參見資訊欄的資訊。 / ②接下來會安排到機場的巴士
中国語(簡)	地铁和巴士已经停运 ①关于交通状况，请参见信息栏的信息。 / ②接下来会安排到机场的巴士
韓国語	철도와 버스가 운행하고 있지 않습니다. ①운행상황에 대해서는 게시판을 확인해 주세요. ②지금부터 공항까지의 버스를 구하겠습니다.

【日本語】この道は通れません。迂回してください。	
英語	These roads are closed.
中国語(繁)	這條路不通。請繞路。
中国語(簡)	这条路不通。请绕路。
韓国語	이 길은 지나가실 수 없습니다 우회해 주세요.

災害発生時のしおり

英：Instructions in the Case of a Disaster
韓：재해 발생시의 안내서

/ 中(繁)：防災手冊
/ 中(簡)：防災手冊



英：Earthquake / 中(繁)：地震
韓：지진 / 中(簡)：地震

※イラスト提供：効果的な防災訓練と防災啓発提唱会議



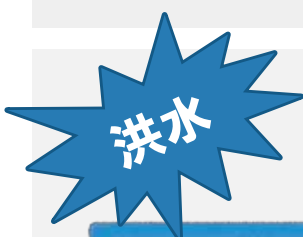
英：DROP!
韓：일단몸을숙이고
中(繁)：首先壓低身體
中(簡)：首先压低身体



英：COVER!
韓：머리를보호하고
中(繁)：保護頭部
中(簡)：保护头部



英：HOLD ON!
韓：움직이지않는다
中(繁)：不不要要動動
中(簡)：不不要要动动



英：Flood
韓：홍수

中(繁)：洪水
中(簡)：洪水

指示に従ってください！

英：Follow instructions (from our staff.)
韓：지시에 따라 주세요
中(繁)：請遵從指示
中(簡)：請听从指挥



情報の入手先

英：Information sources / 中(繁)：情報來源
韓：정보의 입수처 / 中(簡)：情报来源

◆観光庁災害時情報提供ポータルサイト

「Safety tips for travelers」(多言語)

英：Safety tips for travelers

韓：관광청 재해시 정보제공 포털사이트

中(繁)：觀光局在災害時所提供資訊的網站

中(簡)：觀光局在災害時所提供資訊信息的網站

災害発生情報、医療拠点、駐日外国公館、空港・公共交通機関情報のURLを掲載。

英：Information sources:

Disaster information, Medical services, Embassies in Japan,
Airport information, Transportation & roads

韓：재해발생정보, 의료거점, 재일외국공관, 공항, 공공교통기관정보의 URL 기재.

中(繁)：刊登了各種關於災情資訊，醫療服務處，駐日外國領事館，機場，
大眾交通狀況等資訊的網址

中(簡)：刊登了各種關於災情資訊，醫療服務處，駐日外國領事館，機場，
公共交通狀況等資訊的網址



<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/>

災害時の情報源

<1> 災害情報

- ☐ あわら市ホームページ
<http://www.city.awara.lg.jp/>
- ☐ 観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」(多言語)
<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/>



<2> 交通情報

- ☐ 観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」(多言語)
<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/>
- ☐ 国のツーリスト・インフォメーション・センター (TIC)
<http://www.jnto.go.jp/eng/arrange/travel/guide/tic.html>
- ☐ ビジット・ジャパン案内所
<http://www.jnto.go.jp/eng/arrange/travel/guide/voffice.html>



<3> 在日外国公館情報

- ☐ 観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Contact list:Embassies」
<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/>
- ☐ 駐日外国公館一覧掲載の外務省 web リスト (アジア、北米、中南米等)
<http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/>



<4> その他

- ☐ 自然災害発生時の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
http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000111.html
- ☐ 訪日外国人旅行者の宿泊時における災害時初動対応マニュアル
<http://www.tb.mlit.go.jp/kyusyu/kanko/tyousajigyou.htm>



■災害用伝言ダイヤル「171」

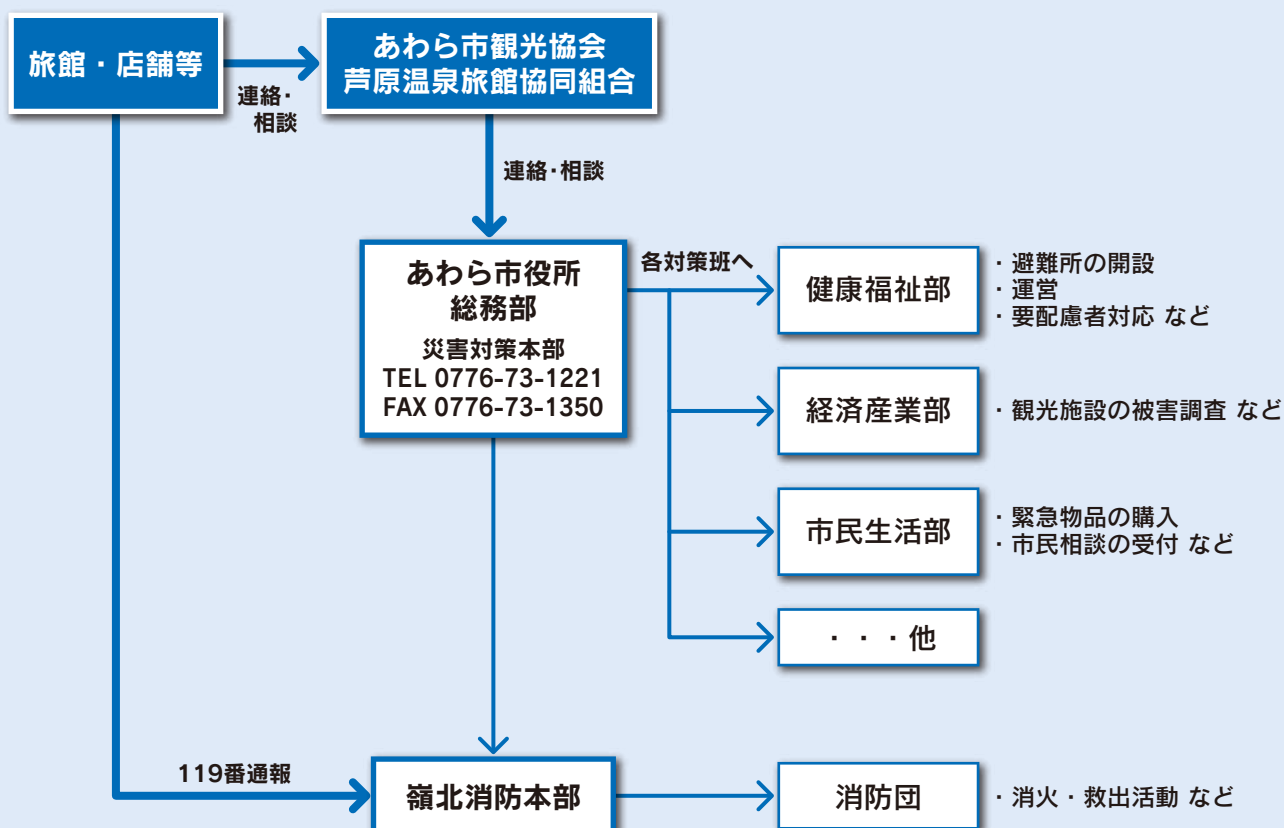
- 171** ダイヤル → 伝言を録音 **1** → **000-000-0000** → 伝言を吹き込む
→ 伝言を録音 **2** → **000-000-0000** → 伝言を聞く

※被災地の人は自宅の電話番号を、被災地以外の方は被災地の人の電話番号を入力

■災害用伝言版 (スマートフォン)

各携帯会社の『災害用伝言板』アプリをダウンロードして、登録する。

観光事業者と外部機関との関係図



あわら市観光事業者災害対応マニュアル ～ 災害時のお客様支援のために ～

2017年12月

発行：一般社団法人 あわら市観光協会