

参考資料2) 観光危機管理計画づくりガイドブック・観光危機管理マニュアル

1. 観光客・旅行者に対する地震・津波危機管理計画づくりガイドブック

船社・旅客船ターミナル編

ビーチリゾート編

ホテル編

市町村編

2. 観光客・旅行者に対する地震・津波危機管理マニュアル

船社・旅客船ターミナル編

ビーチリゾート編

ホテル編

1.

観光客・旅行者に対する
地震・津波危機管理計画づくり
ガイドブック
船社・旅客船ターミナル編

平成 24 年 3 月

沖縄県

はじめに

このガイドブックは、沖縄県観光危機管理モデル事業の一環として、沖縄県内の船社・旅客船ターミナルが、地震・津波の際にお客様の安全を確保するための避難・誘導計画を作成する手順や検討事項をモデル的に示したものです。

このガイドブックを参考に、それぞれの社内・旅客船ターミナルのテナント会等で地震・津波対策の検討を行い、万一、沖縄を大きな地震と津波が襲った場合でも、お客様や施設への被害を最小限に抑えるための計画・マニュアルを準備し、それにもとづく訓練を行って、「安全・安心な沖縄」の実現を目指してくださることを期待します。

本事業では、この計画づくりガイドブックの他に、モデルマニュアルを作成してあります。すでに防災マニュアルをお持ちの事業者の皆さんは、モデルマニュアルを参考に現在のマニュアルをよりよいものにしてください。

1. 危機管理計画づくりに参画することが期待される企業・団体

旅客船ターミナルや船社の危機管理計画づくりには、以下のような企業・団体が最初から参画することが望めます。ただし、* のついている団体や行政機関は、最初からの参画が難しい場合は、ある程度計画づくりの見通しが立ち、計画策定における課題が浮き彫りになった時点から参加するというやり方も可能です。

- (1) 旅客船を運航する船社
- (2) 旅客船を頻繁に利用する旅行会社
- (3) 旅客船ターミナルの運営管理者（行政、運営会社）
- (4) 地元自治体（防災担当、観光担当、港湾担当）
- (5) 観光協会・観光連盟等*
- (6) 消防署*
- (7) 警察署*
- (8) 海上保安（本）部*

2. 観光客の安全確保に関する課題共有

危機管理計画づくりの第一歩は、想定される最大のリスクはどのようなものであるかを、関係者全員が共有することです。

(1) 想定される危機と被害規模

想定される観光客数（最大値）

- ✓ 船内（停泊）
- ✓ 旅客船ターミナル内
- ✓ 旅客船ターミナル周辺

* 乗客数が、季節、曜日、時間帯で大きく変動する場合は、最大数の乗客が旅客船ターミナルにいるのは、どの月の、何曜日の、何時ごろであるかを特定し、その時の人数を想定します。

地震（震度6強）による被害想定

津波以前に、地震そのものにより旅客船ターミナルのみならず、周辺の市街地や棧橋、道路などに被害が出るのが予想されます。これらも予め想定に入れて避難誘導計画を作っておかないと、いざ津波警報が発令され、乗客を避難ルートに誘導したら、目の前の道が崩落したビルの壁で埋まっていたということにもなりかねません。

- ✓ 周辺市街地の建物の損壊想定
- ✓ 火災の発生想定
- ✓ 液状化現象の想定
- ✓ 旅客船ターミナル施設の被害想定

津波による市街地の浸水想定

旅客船ターミナル周辺の市街地が、津波によってどの程度浸水するかを想定することは、安全な避難場所や避難ルートを検討の前提となります。浸水想定では、以下の項目について可能な限り具体的に想定します。浸水想定を行う際には、県の作成したハザードマップが参考になります。

- ✓ 地震発生後から津波の第1波までの時間
- ✓ 津波の規模（波高 m、最大遡上高 m）
- ✓ 津波による浸水範囲と浸水深度
どの地区、どの道路が、どの程度浸水する可能性があるか、地図上で確認します。

津波による港・船舶の被害

津波は、港の施設や船舶そのものにも被害を及ぼします。どの程度の波高の津波で、どのような被害が出るのか想定しておくことで、予想される津波の大きさにより、適切な避難の方法や避難場所を検討することができます。

- ✓ バース、ブリッジ
- ✓ 旅客船ターミナル内施設
何メートルの津波で、ターミナルビルの何階まで浸水することになるかを想定します。
- ✓ ターミナル内の船社営業所、テナント
浸水した場合の、重要書類の持ち出しや社内データサーバーのバックアップ等についても検討が必要です。
- ✓ 港内に係留中の船舶
大きな津波では、港内に係留している船舶は、投錨やワイヤーでの係索に関わらず、制御不可能になります。また、引き潮の際は、船底が海底に接触し航行できなくなることがあります。対応が遅れて津波で漂流している他の船舶や、津波の漂流物等に接触する恐れもあります。
港内の船舶が津波によって陸上に打ち上げられた場合、港周辺の建物や道路、避難者等に与える二次被害も想定します。
- ✓ 沖出した船舶
港内の船舶が一斉に港外に向けて避難を始めた場合に起きうる混乱、接触事故の可能性や、十分な水深のところまで移動できずに津波を受けた場合のリスクなどを想定します。

3. 地震・津波避難誘導計画の策定

避難誘導計画は、どこへ（避難場所）だれを（避難誘導の対象者）だれが（避難誘導者）どのように（避難方法）を具体的に検討し、策定します。

(1) 一次避難場所となる場所・施設（どこへ）

避難可能な場所・施設（どの建物の何階以上）

津波から安全に避難できる港近くの高台および鉄骨・鉄筋コンクリート造りの建物を抽出します。建物の場合は、避難者が外部からも利用できるよう建物外の非常階段を備えているか、建物入口から容易に階段を使って上層階に上がれる構造になっていることが条件となります。

* 外階段の場合は、非常時に各フロアの非常扉が開錠され、階段から建物の中や屋上に入れるようになっていることを確認します。

各一次避難場所・施設の高さと収容人員

候補となった避難場所・避難施設の海拔、収容人数を調査し、リストアップします。予想される津波の高さによって、どの施設の何階以上が避難場所として利用可能か、また、地域の住民を含む避難者を何人まで受け入れ可能かを把握し、一施設に避難者が集中して混乱することを避けるよう、避難計画を立てます。

一次避難場所は、1 m²あたり 1 人の収容が可能として、収容可能人数を計算します。

津波避難場所リストの例

避難場所・施設	何階	海拔	設備	面積	収容
旅客船ターミナルビル	3 階	8m	会議室	200 m ²	200 人
旅客船ターミナルビル	屋上	12m	ヘリ発着可	600 m ²	600 人
A ホテル	2 階	7m	宴会場 外・内階段あり	400 m ²	400 人
B ホテル	4～8 階	12～ 24m	客室階廊下	各階 60 m ²	300 人
C 市民会館	屋上	15m	内階段利用	150 m ²	150 人
D サッカーグラウンド		10m	屋外、ヘリ発着可	8000 m ²	5000 人

(2) 避難誘導體制（だれが）

旅客船ターミナルの誰が、どのような役割で、災害発生時の避難誘導を行うかについて、予め関係者で協議・決定しておくとともに、旅客船ターミナル内事業所の従業員全員に周知します。

避難誘導の意思決定者・責任者（各社、ターミナル全体）

旅客船ターミナルには、複数の船社が入っています。危機発生時に、お客様を避難誘導し、船舶を港外に退避させるかどうかの判断がそれぞれの船社

で異なっている場合は、お客様やスタッフに混乱が生じて迅速な避難誘導ができません。非常時における旅客船ターミナル全体の意思決定を行う責任者を予め定め、各事業者は、その判断のもとにターミナル全体として行動できるようにすることが大切です。

避難の意思決定（何にもとづいて判断）

地震発生、津波注意報・警報が発令された際に、何にもとづいて意思決定するかを予め検討しておきます。意思決定において判断のもととなる情報には以下のようなものがあります。

- ✓ 気象庁の地震・津波情報
- ✓ 第11管区海上保安本部の退避勧告等（八重山・宮古地方は、石垣海上保安部から発令）および「津波に対する船舶対応表」
- ✓ 地元自治体の避難準備情報・避難勧告・避難指示

避難誘導の役割分担（各社）

想定される最大の地震・津波発生時の避難誘導に必要な以下の係の人数を検討し、ターミナル内の事業者でそれぞれの係に配置する人員の割り当てを行います。

- ✓ 危機管理責任者：旅客ターミナル全体で1名
- ✓ 副責任者：責任者の補佐、責任者不在の場合の責任者代行
- ✓ 情報連絡係：危機に関する情報収集と乗客への情報伝達
- ✓ 先導係：ターミナルから避難場所へお客様を先導
- ✓ 誘導係：ターミナル内外で、避難場所を案内（マップ配布）
- ✓ 確認救護係：逃げ遅れのお客様を確認、けが人等の救護

誰が誰を誘導するか？

危機発生時、旅客船ターミナルのさまざまな場所にお客様がいる可能性があります。どこにいるお客様を、だれが誘導するかを予め決めておくことで、誘導できずにお客様がターミナルに取り残されるリスクを防ぎます。

- ✓ 船舶内、船舶乗降中のお客様
- ✓ 棧橋にいるお客様
- ✓ ターミナル内のお客様

情報伝達

発生した危機の状況や避難に関わる情報などを、だれが、どのように伝えるかを定めておきます。

- ✓ ターミナル責任者 各社
- ✓ 各社 各社のお客様、ターミナル周辺にいるお客様
アナウンス例を予め準備し、放送用のマイクの近くに常備しておくこと、非常時に迷わずに必要な十分なアナウンスができます。

- ✓ 外国人のお客様（英語、北京語、広東語、韓国語）
可能であれば、外国語のアナウンス文例（カタカナ表記付）を準備しておきます。危機情報を伝える外国語のカードを作成しておくことも有効です。
- ✓ 視覚や聴覚に障害のあるお客様
アナウンスが聞こえなかったり、状況を把握しきれない可能性があります。

(3) 一次避難場所への避難誘導

危機が発生した場合、または危機の発生が予測される場合、どのようにお客様を避難場所に安全に避難誘導するか検討します。

どのお客様をどこの避難所へ

避難場所の収容能力が小さいため、複数の避難場所に分散して避難させなければならない可能性がある場合、ターミナル内のどのあたりにいるお客様をどこの避難場所に誘導するかを予め決めておくと、避難場所入口での混乱のために避難が遅れることを防げます。

避難ルート

旅客船ターミナルから各避難場所までのルートを地図上で検討します。検討に当たっては、次の点を考慮します。

- ✓ 最短ルートであるか
- ✓ 多くの人数が一斉に避難できるだけの道幅があるか
- ✓ ルート上に危険箇所や障害物（ブロック塀、ガス・オイルタンク、橋、通行量の多い道路の横断等）はないか
- ✓ 津波到来時に深い浸水が想定されている場所がルート上にないか
- ✓ 避難場所に至る前に津波が到来する恐れがある場合、ルート上に避難できるビル等があるか

早足で歩行することの困難なお客様の対応

緊急時とはいえ、早足で避難することが難しい以下のようなお客様の避難誘導の方法を検討しておきます。

- ✓ 高齢者
- ✓ 身体障がい者
- ✓ 乳幼児を連れた人

避難場所への案内標識等

避難場所の方向を示した標識、海拔表示、避難マップなど、土地勘のない観光客が迷わず避難場所へ行けるような案内標識の設置等を検討します。

避難ルートの実踏調査

避難ルートが決定したら、実際にそのルートを避難場所まで歩き、次の点を確認します。

- ✓ ルート上の障害、危険箇所
- ✓ 曲がり角など、ルートで迷いやすい場所（そこには誘導担当者を配置）
- ✓ 多くの人数が一斉に避難した場合の所要時間
- ✓ 避難ビルの入口、非常階段等のわかりやすさ
- ✓ 避難場所への案内標識のわかりやすさ

(4) 一次避難場所での受け入れ

避難者の館内での誘導

一次避難場所となっているビルでは、避難者が到着したときに、どの階段を使って上層階に誘導するか、だれが誘導するかを検討しておきます。

毛布、水、非常用食糧等の提供

一次避難場所では、避難してきた人々に、毛布（それに代わるシート、バスタオル等）、水、非常用食糧がどの程度提供できるのかを確認します。

* 提供できないからといって、一時避難場所にしないということではありません。

危機状況に関する情報の収集・避難者への情報提供

危機の状況に関するどのような情報をどのように収集し、避難場所にいる避難者にどのように情報提供するかを検討します。

避難者情報収集・リスト作成

避難場所にいる避難者のリストをだれが、どのように作成し、だれが取りまとめるかを検討します。

負傷者等への応急対応

避難者のうち、負傷している人、病気の人にどのように対応するかを検討します。

避難場所に指定されているホテルや旅客船ターミナル内事業所の従業員に、救急法を習得させることも傷病者対応には有効です。

以上

1.

観光客・旅行者に対する
地震・津波危機管理計画づくり
ガイドブック
ビーチリゾート編

平成 24 年 3 月

沖縄県

はじめに

このガイドブックは、沖縄県観光危機管理モデル事業の一環として作成されました。沖縄県内のビーチリゾートが、地震・津波の際にお客様の安全を確保するための避難・誘導計画を作成する手順や検討事項をモデル的に示したものです。

このガイドブックを参考に、それぞれのビーチでの地震・津波対策の検討を行い、万一、沖縄を大きな地震と津波が襲った場合でも、お客様や施設への被害を最小限に抑えるための計画・マニュアルを準備し、それにもとづく訓練を行って、「安全・安心な沖縄」の実現を目指してくださることを期待します。

本事業では、この計画づくりガイドブックの他に、モデルマニュアルを作成してあります。すでに防災マニュアルをお持ちの事業者の皆さんは、モデルマニュアルを参考に現在のマニュアルをよりよいものにしてください。

1. 危機管理計画づくりに参画することが期待される企業・団体

ビーチリゾートの危機管理計画づくりには、以下のような企業・団体が最初から参画することが望めます。ただし、* のついている団体や行政機関は、最初からの参画が難しい場合は、ある程度計画づくりの見通しが立ち、計画策定における課題が浮き彫りになった時点から参加するというやり方も可能です。

- (1) ビーチ管理責任者
- (2) ビーチ周辺にあるホテル・宿泊施設
- (3) ビーチ周辺にある観光施設
- (4) ビーチ内で船舶（クルーザーやグラス底ボート等）を運営する事業者
- (5) 地元自治体（防災担当、観光担当）
- (6) 地域住民代表（自治会、区）
- (7) 観光協会・観光連盟等*
- (8) 消防署*
- (9) 警察署*
- (10) 海上保安（本）部*

2. ビーチ利用者の安全確保に関する課題共有

危機管理計画づくりの第一歩は、想定される最大のリスクはどのようなものであるかを、関係者全員が共有することです。

(1) 想定される危機と被害規模

想定される利用者数（最大値）

- ✓ ビーチ利用者数（近接ホテルの宿泊客、一般客）
- ✓ うち海上・海中でアクティビティを行っているお客様

* 利用者数は、季節、曜日、時間帯で大きく変動します。最大数の利用者がビーチにいるのは、どの月の、何曜日の、何時ごろであるかを特定し、その時の人数を想定します。

地震（震度6強）による被害想定

地震によってビーチ周辺にどのような被害もたらされるのかを想定することは、安全度の高い避難ルート・避難場所を選定する上で非常に重要です。以下の項目を参考にして、お客様を避難させる上で注意すべき場所を考えて下さい。

- ✓ ビーチ内施設（営業所、売店、シャワールームなど）の損壊想定
- ✓ ビーチ周辺の建物の損壊想定
- ✓ ガラスの破損想定（破損時にけがをしたり、裸足のお客様が避難する際に障害となります）
- ✓ 火災の想定（レストランや船舶用ガソリンタンクなど火の元のある場所）
- ✓ 埋め立て地での液状化現象の想定

津波によるビーチ周辺の浸水想定

ビーチ周辺が津波によってどの程度浸水するかを想定することは、安全な避難場所や避難ルート検討の前提となります。浸水想定では、以下の項目について可能な限り具体的に想定します。浸水想定を行う際には、県の作成したハザードマップが参考になります。

- ✓ 地震発生後から津波の第1波までの時間
- ✓ 津波の規模（波高 m、最大遡上高 m）
- ✓ 津波による浸水範囲と浸水深度
どの地区、どの道路が、どの程度浸水する可能性があるか、地図上で確認します。

津波によるビーチ・船舶の被害

ビーチリゾートにとって津波は最も恐ろしい災害の一つです。台風などとは異なり、何の前触れもなく発生する危険性があります。どの程度の波高の津波で、どのような被害が出るのか想定しておくことで、予想される津波の大きさにより、適切な避難の方法や避難場所を検討することができます。

- ✓ ビーチ内施設（営業所、売店、シャワールームなど）
浸水した場合の、重要書類の持ち出しや社内データサーバーのバックアップ等についても検討が必要です。
- ✓ 船舶
 - ・ グラス底ボートやクルーザーなど、ビーチで運営している船舶の被害を想定します。
 - ・ 大きな津波では、ボート乗り場などに係留している船舶は、投錨やワイヤーでの係索に関わらず、制御不可能になります。また、引き潮の際は、船底が海底に接触し航行できなくなることがあります。
 - ・ 対応が遅れて津波で漂流している他の船舶や、津波の漂流物等に接触する恐れもあります。
 - ・ 陸に上架してある船舶やビーチに係留してある船舶が津波によって陸上に打ち上げられた場合の、周辺の建物や道路、避難者等に与える二次被害も想定します。

3. 地震・津波避難誘導計画の策定

避難誘導計画は、どこへ（避難場所）、だれを（避難誘導の対象者）、だれが（避難誘導者）、どのように（避難方法）を具体的に検討し、策定します。

(1) 一次避難場所となる場所・施設（どこへ）

避難可能な場所

津波から安全に避難できるビーチ近くの高台およびホテル等の鉄骨・鉄筋コンクリート造りの建物を抽出します。建物の場合は、避難者が外部からも利用できるよう建物外の非常階段を備えているか、建物入口から容易に階段を使って上層階に上がれる構造になっていることが条件となります。

* 外階段の場合は、非常時に各フロアの非常扉が開錠され、階段から建物の中や屋上に入れるようになっていることを確認します。

各一次避難場所・施設の高さと収容人員

候補となった避難場所・避難施設の海拔、収容人数を調査し、リストアップします。予想される津波の高さによって、どの施設の何階以上が避難場所として利用可能か、また、地域の住民を含む避難者を何人まで受け入れ可能かを把握し、一施設に避難者が集中して混乱することを避けるよう、避難計画を立てます。

一次避難場所は、1㎡あたり1人の収容が可能として、収容可能人数を計算します。

津波避難場所リストの例

避難場所・施設	何階	海拔	設備	面積	収容
A ホテル	2階	7m	宴会場 外・内階段あり	400㎡	400人
B ホテル	4～8階	12～ 24m	客室階廊下	各階60㎡	300人
C 市民会館	屋上	15m	内階段利用	150㎡	150人
D ゴルフクラブ		10m	屋外		

(2) 避難誘導體制（だれが）

スタッフの誰が、どのような役割で、災害発生時の避難誘導を行うかについて、予め関係者で協議・決定しておくとともに、従業員全員に周知します。

避難誘導の意思決定者・責任者

避難の意思決定を行うことのできる責任者、そして責任者が不在の場合の副責任者が最低1名、必ずビーチ内にいるような体制を作る必要があります。

一つのビーチで複数の事業者が営業している場合は、必ず統一した意思決定ができる体制にして下さい。災害発生時、事業者ごとに判断基準が異なっている場合は、お客様やスタッフに混乱が生じて迅速な避難誘導ができません。

避難の意思決定（何にもとづいて判断）

地震発生、津波注意報・警報が発令された際に、何にもとづいて意思決定するかを予め検討しておきます。意思決定において判断のもととなる情報には以下のようなものがあります。

- ✓ 気象庁の地震・津波情報
- ✓ 沖縄県災害情報配信システム
- ✓ 第11管区海上保安本部・石垣海上保安部の退避勧告等
- ✓ 地元自治体の避難準備情報・避難勧告・避難指示

避難誘導の役割分担

想定される最大の地震・津波発生時の避難誘導に必要な以下の担当の人数を検討し、それぞれの担当に配置する人員の割り当てを行います。

- ✓ 危機管理責任者：ビーチ内に1名
- ✓ 副責任者：責任者の補佐、責任者不在の場合の責任者代行
- ✓ 情報連絡担当：危機に関する情報収集と利用者への情報伝達
- ✓ 避難誘導担当：ビーチから避難場所へお客様を誘導
- ✓ 海上誘導担当：海上にいるお客様をビーチに誘導
- ✓ 確認救護担当：お客様の避難を確認、けが人や支援の必要な人の救護

誰が誰を誘導するか？

危機発生時、ビーチのさまざまな場所にお客様がいる可能性があります。どこにいるお客様を、だれが誘導するかを予め決めておくことで、誘導できずにお客様が取り残されるリスクを防ぎます。

- ✓ ビーチ上にいるお客様
- ✓ 海上・海中にいるお客様
- ✓ 船に乗って沖に出ているお客様
- ✓ 船に乗降中のお客様
- ✓ 売店・トイレ・シャワー等の施設内にいるお客様

情報伝達

発生した危機の状況や避難に関わる情報などを、だれが、どのように伝えるかを定めておきます。

- ✓ ビーチ責任者 各スタッフ
- ✓ 各スタッフ ビーチにいるお客様
アナウンス例を予め準備し、放送用のスピーカーや拡声器の近くに常備しておくと、非常時に迷わずに必要なアナウンスができます。
- ✓ 外国人のお客様（英語、北京語、広東語、韓国語）
可能であれば、外国語のアナウンス文例（カタカナ表記付）を準備しておきます。危機情報を伝える外国語のカードを作成しておくことも有効です。
- ✓ 視覚や聴覚に障害のあるお客様
アナウンスが聞こえなかったり、状況を把握しきれない可能性があります。
- ✓ ビーチから遠くにいるお客様や海中にいるお客様
距離、風向きによってはアナウンスが聞こえない可能性があります。スタッフ（またはライフガード・ライフセーバー）にジェットスキーやゴムボート等を使用して直接情報伝達をしてもらいます。

(3) 一次避難場所への避難誘導

危機が発生した場合、または危機の発生が予測される場合、どのようにお客様を避難場所に安全に避難誘導するか検討します。

どこの避難場所へ

避難場所は複数定め、状況に合わせた避難ができるようにしておきます。

避難ルート

ビーチから各避難場所までのルートを地図上で検討します。検討に当たっては、次の点を考慮します。

- ✓ 最短ルートであるか
- ✓ 多くの人数が一斉に避難できるだけの道幅があるか
- ✓ ルート上に危険箇所や障害物（ブロック塀、橋、通行量の多い道路の横断等）はないか
- ✓ 津波到来時に深い浸水が想定されている場所がルート上にないか

早足で歩行することの困難なお客様の対応

緊急時とはいえ、早足で避難することが難しい以下のようなお客様の避難誘導の方法を検討しておきます。

- ✓ 高齢者
- ✓ 身体障がい者
- ✓ 子どもを連れた人

避難場所への案内標識等

避難場所の方向を示した標識、海拔表示、避難マップなど、土地勘のない観光客が迷わず避難場所へ行けるような案内標識の設置等を検討します。

避難ルートの実踏調査

避難ルートが決定したら、実際にそのルートを避難場所まで歩き、次の点を確認します。

- ✓ ルート上の障害、危険箇所
- ✓ 曲がり角など、ルートで迷いやすい場所（そこには誘導担当者を配置）
- ✓ 多くの人数が一斉に避難した場合の所要時間
- ✓ 避難ビルの入口、非常階段等のわかりやすさ
- ✓ 避難場所への案内標識のわかりやすさ

(4) 一次避難場所での受け入れ

避難者の館内での誘導

一次避難場所となっているビルでは、避難者が到着したときに、どの階段を使って上層階に誘導するか、だれが誘導するかを検討しておきます。

毛布、水、非常用食糧等の提供

一次避難場所では、避難してきた人々に、毛布（それに代わるシーツ、バスタオル等）、水、非常用食糧がどの程度提供できるのかを確認します。

* 提供できないからといって、一時避難場所にしないということではありません。

危機状況に関する情報の収集・避難者への情報提供

危機の状況に関するどのような情報をどのように収集し、避難場所にいる避難者にどのように情報提供するかを検討します。

避難者情報収集・リスト作成

避難場所にいる避難者のリストを、だれが、どのように作成し、だれが取りまとめるかを検討します。

負傷者等への応急対応

避難者のうち、負傷している人、病気の人にどのように対応するかを検討します。スタッフに救急法の講習を受講させたり、資格取得の為の援助をすることも検討して下さい。

1.

観光客・旅行者に対する
地震・津波危機管理計画づくり
ガイドブック
ホテル編

平成 24 年 3 月

沖縄県

はじめに

このガイドブックは、「沖縄県観光危機管理モデル事業」の一環として作成されました。沖縄県内のホテルや宿泊施設が、地震・津波の際にお客様の安全を確保するための避難・誘導計画を作成する手順や検討事項をモデル的に示したものです。

このガイドブックを参考に、それぞれの社内で地震・津波対策の検討を行い、万一、沖縄を大きな地震と津波が襲った場合でも、お客様や施設への被害を最小限に抑えるための計画・マニュアルを準備し、それにもとづく訓練を行って、「安全・安心な沖縄」の実現を目指してくださることを期待します。

本事業では、この計画づくりガイドブックの他に、モデルマニュアルを作成してあります。具体的な対応例等も記載されていますので、自社の地震・津波対応マニュアルを作成する際の参考にすることができます。

すでに防災マニュアルをお持ちの事業者の皆さんは、モデルマニュアルを参考に現在のマニュアルをよりよいものにしてください。

<本ガイドブックの構成>

1. 危機管理計画づくりに参画することが期待される担当者
2. 観光客の安全確保に関する課題共有
3. 地震・津波避難誘導計画の策定
4. 関係先リスト

1. 危機管理計画づくりに参画することが期待される担当者

ホテルの危機管理計画づくりには、以下のような担当者が最初から参画することが望まれます。実際には、それぞれのホテルの業態や規模に応じて必要な部門の担当者が参画するかを決めてください。

- (1) 客室担当
- (2) 宴会担当（ウェディング担当を含む）
- (3) 料飲担当（調理を含む）
- (4) フロント担当
- (5) 施設管理・設備担当
- (6) 防災担当、警備担当
- (7) 地元消防署*

2. 観光客の安全確保に関する課題共有

危機管理計画づくりの第一歩は、想定される最大の被害とリスクはどのようなものであるかを、関係者全員が共有することです。

(1) 想定される危機と被害規模

想定されるゲスト数（最大値）

ゲストの数は、季節、曜日、時間帯で大きく変動します。それぞれの部門で最大数のゲストがホテルにいるのは、どの月の、何曜日の、どの時間帯であるかを特定し、その時の人数を想定します。最大数のゲストがいる場合を想定して危機管理計画を作ること、「想定外」のゲストがいたために計画通りに避難誘導できなかったという事態を防ぎます。

- ✓ 宿泊
- ✓ レストラン
- ✓ 宴会（ウェディング）・会議

地震（震度6強）による被害とリスクの想定

現在の沖縄県の防災計画（地震編）は、最大震度6弱が想定されていますが、ここでは東日本大震災の経験を踏まえて、震度6強を想定します。

地震の激しい揺れにより、どのような被害がホテルの施設に発生し、それがホテルを利用しているゲストに対してどのようなリスクになるのか想定します。周辺の市街地や道路などに被害が出ることも予想されます。これらも予め想定に入れて避難誘導計画を作っておかないと、地震後に津波警報が発令され、ホテルゲストを避難ルートに誘導したら、目の前の道が倒壊したブロック塀の瓦礫で埋まっていたということにもなりかねません。

- ✓ ホテル建物（外壁・ガラス・内装等を含む）の被害とそのリスク
- ✓ 客室内の被害とリスク
- ✓ レストランの被害とリスク
- ✓ 宴会場・チャペル等の被害とリスク
- ✓ 屋外プールやビーチの被害とリスク
- ✓ 地震による火災発生の可能性とリスク
- ✓ 電源・ガス・水道などライフラインの被害とリスク
- ✓ バックヤードや管理部門の被害とリスク
- ✓ 周辺の建物・道路の被害とリスク
- ✓ 周辺の液状化現象とそれによるリスク

津波によるホテル周辺の浸水想定

津波によってホテルおよびその周辺がどの程度浸水するかを想定することは、安全な避難場所や避難ルート検討の前提となります。浸水想定では、以下の項目について可能な限り具体的に想定します。浸水想定を行う際には、県の作成したハザードマップが参考になります。

- ✓ 地震発生後から津波の第1波までの時間
- ✓ 津波の規模（波高 m、最大遡上高 m）
- ✓ 想定される最大級の津波が到来したときの建物の浸水（何階まで）
- ✓ ホテル周辺の津波による浸水範囲と浸水深度
どの地区、どの道路が、どの程度浸水する可能性があるか、地図上で確認します。

津波によるホテルの被害想定とリスク

津波による被害とホテルゲストに対するリスクを想定します。津波の被害には、津波そのものによる破壊・浸水、家屋や船舶、樹木など津波によって押し流される大型浮遊物による被害、津波によって発生する火災による被害などが考えられます。

- ✓ ロビー他パブリックスペースの被害とリスク
- ✓ レストランの被害とリスク（フロアごとに）
- ✓ 宴会場・チャペル等の被害とリスク
- ✓ 客室の被害とリスク
- ✓ 屋外プールやビーチの被害とリスク
- ✓ 駐車場の被害とリスク
- ✓ 電源・ガス・水道などライフラインの被害とリスク
- ✓ バックヤードや管理部門の被害とリスク
- ✓ 周辺の建物・道路の被害とリスク

3. 地震・津波避難誘導計画の策定

避難誘導計画は、どのような場合に、だれを（避難誘導の対象者）、どこへ（避難場所）、だれが（避難誘導者）、どのように（避難方法）を具体的に検討し、策定します。

(1) どのような場合に

地震の規模、地震に伴う津波（警報）の有無、地震による被害の程度、ゲスト数などによって、避難する・しない、避難場所、避難方法が異なります。

どのような場合があるかを予め想定し、それぞれの場合について、避難誘導をする・しない、どこに、どのように誘導するかを検討し計画します。

特に宴会、会議、ウェディング等は、そのイベントを中止・中断して避難誘導することに対して主催者の抵抗感が大きい場合があります。ゲストの安全を最優先しつつ、主催者が納得できる避難の判断基準とその説明の仕方を予め検討し、マニュアル化しておくことが大切です。

(2) 避難誘導の対象者（だれを）

2. (1)のゲスト数想定をもとに、避難誘導すべきゲストがどこに何人いるかを想定し、避難誘導計画を検討します。

また、ゲストの中に避難誘導にお手伝いが必要になる高齢者、障がいのあるゲスト、小さい子ども連れのゲスト、外国人などが含まれている可能性についても検討します。

(3) 一次避難場所となる場所・施設（どこへ）

地震の場合の避難場所

避難の対象となる中規模以上の地震が起こったとき、まずどこへゲストを避難誘導するかを検討します。

地震で一旦ゲストを安全な場所に避難誘導した後、館内で負傷したり、落下物等で挟まれて動けなくなったりしているゲストがいないこと、客室やその他の施設が安全に利用できることの安全確認を行います。

津波の場合の避難場所

津波警報が発令された場合、想定される津波の高さと津波到達までの所要時間に応じた、ホテル内外の避難場所を検討します。

ホテル内での避難

ホテルの立地や構造、津波到達までの時間の余裕、予想される津波の高さなどによっては、ホテル外に避難するより、ホテル内の上層階や屋上に避難する方が安全な場合があります。

それぞれのホテルにおいて、どのような津波（警報）の場合にホテル内のどこに避難するかを検討します。

周辺で最も高い建物がホテルである場合、地域の住民やホテルゲスト以外の観光客がホテルに避難してくる可能性があります。このようなことが予想される場合には、ホテルゲストとホテル外からの避難者が館内で混乱しないよう、避難誘導するフロアを予め分けたり、異なる避難動線で案内するなどについても検討が必要です。

ホテル外への避難

ホテル外に避難する場合、津波から安全に避難できる近くの高台および鉄骨・鉄筋コンクリート造りの建物を抽出します。建物の場合は、避難者が外部からも利用できるよう建物外の非常階段を備えているか、建物入口から容易に階段を使って上層階に上げられる構造になっていることが条件となります。

* 外階段の場合は、非常時に各フロアの非常扉が開錠され、階段から建物の中や屋上に入れるようになっていることを確認します。

各一次避難場所・施設の高さと収容人員

候補となった避難場所・避難施設の海拔、収容人数を調査し、リストアップします。予想される津波の高さによって、どの施設の何階以上が避難場所として利用可能か、また、地域の住民を含む避難者を何人まで受け入れ可能かを把握し、一施設に避難者が集中して混乱することを避けるよう、避難計画を立てます。

一次避難場所は、1 m²あたり 1 人の収容が可能として、収容可能人数を計算します。

津波避難場所リストの例

避難場所・施設	何階	海拔	設備	面積	収容
A ショッピングモール	屋上	20m	屋上駐車場 自動車用通路利用	1,500 m ²	1,500 人
B ホテル	4～8 階	12～ 24m	客室フロア廊下	各階 60 m ²	300 人
C 市民会館	屋上	15m	内階段利用	500 m ²	500 人

(4) 避難誘導體制（だれが）

誰が、どのような役割で、災害発生時の避難誘導を行うかを予め決めておくとともに、テナントスタッフや外注スタッフを含む社内の全従業員に周知します。

避難誘導の意思決定者・責任者

危機発生時に、お客様の避難誘導に関する判断がそれぞれの部門で異なっている場合は、お客様やスタッフに混乱が生じて迅速な避難誘導ができません。非常時におけるホテル全体の意思決定を行う責任者を予め定め、各部門は、その判断のもとにホテル全体として行動できるようにすることが大切です。

すでに消防計画や台風などの防災計画などで責任者を定めている場合は、その責任者を避難誘導の責任者にするのもよいでしょう。

なお、責任者が不在の時、夜間で責任者が帰宅している時などに、その場で判断できる副責任者を複数名指名しておいて、24時間365日、だれかが現場で判断し、陣頭指揮をとれるようにしておくことが大切です。

避難の意思決定（何にもとづいて判断）

地震発生、津波注意報・警報が発令された際に、何にもとづいて意思決定するかを予め検討しておきます。意思決定において判断のもととなる情報には以下のようなものがあります。

- ✓ 気象庁の地震・津波情報
- ✓ 第11管区海上保安本部の退避勧告等（八重山・宮古地方は、石垣海上保安部から発令）および「津波に対する船舶対応表」
- ✓ 地元自治体の避難準備情報・避難勧告・避難指示

避難誘導の役割分担

想定される最大の地震・津波発生時の避難誘導に必要な以下の係の人数を検討し、ホテル内の各部門で昼間、夜間それぞれの担当業務に配置する人員の割り当てを行います。

- ✓ 危機管理責任者：ホテル全体で1名
- ✓ 副責任者：責任者の補佐、責任者不在の場合の責任者代行
- ✓ 情報連絡担当：危機に関する情報収集とゲストへの情報伝達
- ✓ 安全確認担当：ホテル内の被害状況や安全度合を確認
- ✓ 誘導担当：ゲストのホテル内外への避難誘導
- ✓ 消火担当：地震で火災が発生した場合の初期消火
- ✓ 救護担当：逃げ遅れのゲストを確認、けが人等の救護

(5) 情報収集・伝達

発生した危機の状況や避難に関わる情報などを、だれが、どのように収集し、だれに、どのように伝えるかを定めておきます。

収集すべき情報

- ✓ 災害・危機そのものの状況、周囲の状況（交通、ライフライン等を含む）
- ✓ 注意報、警報、避難勧告・指示等の発令
- ✓ 津波の予想波高、到達予定時刻
- ✓ ホテル内の被害状況（火災発生の有無を含む）
- ✓ ゲストの安否
- ✓ 従業員の安否と所在

伝達すべき情報（責任者 各部門、各従業員）

- ✓ 災害・危機そのものの状況、周囲の状況（交通、ライフライン等を含む）
- ✓ 注意報、警報、避難勧告・指示等の発令
- ✓ 津波の予想波高、到達予定時刻
- ✓ ホテル内の被害状況（火災発生の有無を含む）
- ✓ ゲストの避難誘導に関する指示
- ✓ ゲストへの情報提供に関する指示

伝達すべき情報（対ゲスト、ゲスト以外の避難者）

- ✓ 災害・危機そのものの状況、周囲の状況（交通、ライフライン等を含む）
- ✓ 注意報、警報、避難勧告・指示等の発令
- ✓ 津波の予想波高、到達予定時刻
- ✓ ホテル内の被害状況
- ✓ 避難に関する情報

伝達すべき情報（対行政機関、マスコミ）

- ✓ ホテル内の被害状況
- ✓ ゲストの安否
- ✓ 従業員の安否

伝達すべき情報（対事業パートナー：旅行会社等）

- ✓ ホテル内の被害状況、当面の営業
- ✓ ゲストの安否
- ✓ 従業員の安否

(6) 避難場所への避難誘導

危機が発生した場合、または危機の発生が予測される場合、ゲストをどのように避難場所に安全に避難誘導するか検討します。

ホテル内での避難

ホテル各フロアの見取り図、立面図等を見ながら、ホテル内避難場所までの避難ルートを検討します。検討に当たっては、次の点を考慮します。

- ✓ 原則としてエレベーターは使用しない
- ✓ 内階段、外階段（非常階段）に加えて、裏動線の通路・階段も使用する
- ✓ 避難ルートの1か所への集中を可能な限り避ける
- ✓ ルート上に危険個所や障害物はないか

ホテル外への避難

ホテル内の各地点から避難場所までのルートを検討します。検討に当たっては、次の点を考慮します。

- ✓ 最短ルートであるか
- ✓ 多くの人数が一斉に避難できるだけの道幅があるか
- ✓ ルート上に危険個所や障害物（ブロック塀、ガス・オイルタンク、橋、通行量の多い道路の横断等）はないか
- ✓ 津波到来時に深い浸水が想定されている場所がルート上にないか

徒歩で避難することの困難なお客様の対応

ホテル内外の避難は、階段の昇降が多くあります。ひとりで避難することが難しい以下のようなお客様の避難誘導の方法を検討しておきます。

- ✓ 高齢のゲスト
- ✓ 身体障がい等で歩行での移動が困難なゲスト
- ✓ 乳幼児を連れたゲスト
- ✓ 視覚障がい、聴覚障がい、知的障がい等により、危機状況や避難誘導の情報や指示を正確に受け取り、理解するために援助が必要なゲスト
- ✓ 日本語の情報や指示がわからない外国人

避難場所への案内標識等

避難場所の方向を示した標識、海拔表示、避難マップなど、土地勘のない観光客が迷わず避難場所へ行けるような案内標識の設置等を検討します。

避難ルートの実踏調査

避難ルートが決定したら、実際にそのルートを避難場所まで歩き、次の点を確認します。

- ✓ ルート上の障害、危険箇所
- ✓ 曲がり角など、ルートで迷いやすい場所（そこには誘導担当者を配置）
- ✓ 多くの人数が一斉に避難した場合の所要時間
- ✓ 避難ビルの入口、非常階段等のわかりやすさ
- ✓ 避難場所への案内標識のわかりやすさ

(7) 避難場所での受け入れ

避難者の館内での誘導

避難場所では、避難者が到着したときに、どの階段を使って上層階に誘導するか、だれが誘導するかを検討しておきます。

ホテルによっては、館外からの避難者が殺到することも予想されます。そのようなホテルでは、館外からの避難者をどのように誘導するかについても予め検討が必要です。

毛布、水、非常用食糧等の提供

避難場所では、避難してきた人々に、毛布（それに代わるシーツ、バスタオル等）、水、非常用食糧がどの程度提供できるのかを確認します。

* 提供できないからといって、一時避難場所にしないということではありません。

危機状況に関する情報の収集・避難者への情報提供

危機の状況に関するどのような情報をどのように収集し、避難場所にいる避難者にどのように情報提供するかを検討します。

避難者情報収集・リスト作成

避難場所にいる避難者のリストをだれが、どのように作成し、だれが取りまとめるかを検討します。

負傷者等への応急対応

避難者のうち、負傷している人、病気の人にどのように対応するかを検討します。

ホテルの従業員に、救急法を習得させることも傷病者対応には有効です。

4. 関係先リスト

以下のような項目の関係先リストを作成し、いつでも持ち出せるようにしておきます。すでに作成している関係先リストがあれば、その内容を確認してください。

- (1) 警察（地元警察署、沖縄県警察本部）
- (2) 消防（地元消防署防災課）
- (3) 県庁（防災危機管理課、海岸防災課、観光振興課、港湾課）
- (4) 市役所 防災担当、観光担当
- (5) 内閣府 沖縄総合事務局（運輸部）
- (6) 気象庁 沖縄気象台
- (7) 第11管区海上保安本部、石垣海上保安部
- (8) 保健所
- (9) 各国領事館（米国、イタリア、ブラジル、ペルー、台湾（中流文化経済協会）、フィリピン、オーストラリア）
- (10) 通信会社（NTT西日本、NTTドコモ九州、沖縄セルラー、ソフトバンク）
- (11) 電力会社（沖縄電力）
- (12) ガス会社
- (13) 市町村上水道事業者
- (14) 県立病院、救急病院、外国語対応が可能な医療機関
- (15) 航空会社（JAL、JTA、RAC、ANA、スカイマーク、ソラシドエア、中華航空、香港エクスプレス、香港ドラゴン航空、中国国際航空、中国東方航空、海南航空、アジアナ航空）
- (16) 那覇空港事務所
- (17) OCVB
- (18) 主要旅行会社（）
- (19) 主要船社（）
- (20) 主要ホテル（）
- (21) 日本旅行業協会沖縄支部、全国旅行業協会沖縄支部

1.

観光客・旅行者に対する
地震・津波危機管理計画づくり
ガイドブック
市町村編

平成 24 年 3 月
沖縄県

はじめに

このガイドブックは、平成 23 年度沖縄県観光危機管理モデル事業の一環として作成されました。沖縄県内の市町村が、地震・津波の際に旅行者・観光客の安全を確保するための避難・誘導計画を作成する手順や検討事項をモデル的に示したものです。

なお、市町村の津波避難対策については、沖縄県が策定した「沖縄県津波避難計画策定指針」を基本に、各市町村において津波避難計画が策定されることとなりますが、このガイドブックは旅行者・観光客の安全確保に必要と考えられる事項について、市町村と関係者（行政機関や事業者等）が共同で検討する場面を想定し、具体的な事例や分かり易い表現を用いて記述しています。

このガイドブックを参考に、それぞれの市町村での地震・津波対策の検討を行い、万一、沖縄を大きな地震と津波が襲った場合でも、旅行者や観光客への被害を最小限に抑えるための計画・マニュアルを準備し、それにもとづく訓練を行って、「安全・安心な沖縄」の実現を目指してくださることを期待します。

本事業では、この計画づくりガイドブック（市町村編）の他に、県内の観光関連事業者用にガイドブック（ホテル編、ビーチリゾート編、船社・旅客船ターミナル編）およびモデルマニュアル（ホテル編、ビーチリゾート編、船社・旅客船ターミナル編）を作成してあります。市町村と事業者の観光危機管理計画・マニュアルが整合し、官民一体となって旅行者・観光客の安全が確保できるよう、事業者向けのガイドブック・マニュアルを参考にしつつ、地域での計画づくりを進めてください。

< 本ガイドブックの内容 >

< 参考 > 沖縄県地域防災計画における記述（「沖縄県地域防災計画から抜粋」）

1. 市町村の観光危機管理計画づくりに参画することが期待される行政機関・事業者
2. 想定される危機と被害規模と課題の共有
 - (1) 市町村内観光施設等において想定される利用者数
 - (2) 地震による被害想定
 - (3) 津波による浸水想定
 - (4) 津波による観光施設等の被害想定
3. 地震・津波避難誘導計画の策定
 - (1) 避難場所となる場所・施設（どこへ）
 - (2) 避難誘導體制（だれが）
 - (3) 避難場所への避難誘導（どのように）
 - (4) 避難場所での受け入れ
 - (5) 負傷・死亡した観光客・旅行者への対応

<参考> 沖縄県地域防災計画における記述（「沖縄県地域防災計画から抜粋」）

【基本編】

第1章 基本方針

第1節 災害の想定と防災計画の基本的考え方

4 観光客や外国人の避難誘導

地震が発生した場合、県内の市街地、海岸、観光施設等にいる多数の観光客の避難誘導が必要となるほか、航空機が停止した場合には、県内（島内）に滞留することも予想される。

観光客等の安全を確保するため、県、市町村、観光協会、観光施設及び宿泊施設等の関係者が連携して、観光客や外国人への避難情報の提供、避難誘導、帰宅支援体制を整備する。

また、少なくとも海拔5m以上のより高い場所へ、津波到達時間内に避難できるように県内全域で以下のような対策を進めるほか、歴史上最大クラスの津波についても可能な限り対策を講じていく。

- ア 観光施設、宿泊施設等における観光客、外国人等の避難誘導體制の整備
- イ 海拔高度図を活用した、観光施設等への標高や津波避難場所・ルート等の標識設置
- ウ 滞留旅客の待機施設等の確保

【地震・津波編】

第1章 災害予防計画

第3節 地震・津波に強い人づくり 第1款 防災訓練計画

2 各防災訓練の実施に係る事項（実施主体：関係部局、市町村、防災関係機関）

防災訓練の実施に際しては、総合防災訓練のみならず、以下のような個別の目標を設けた訓練を実施する。

- (1)から(6) 省略
- (7) 災害時要援護者等の避難支援、観光客・外国人等の避難誘導訓練

第4節 地震・津波災害応急対策活動の準備

第7款 観光客・旅行者・外国人等の安全確保（文化観光スポーツ部、市町村、各交通機関等）

県、市町村、防災関係機関、観光施設、宿泊施設及び交通施設（航空機、フェリー、バス、モノレール等）等の管理者は、観光客等の行動特性を考慮し、地理に不案内な観光客・旅行者等や日本語を解さない外国人等が地震・津波災害に遭遇した場合を想定した安全確保体制を整備する。

- (1) 観光客・旅行者等の安全確保
 - ア 避難標識等の整備、普及

県は、避難場所・避難路の誘導標識について観光客・旅行者・外国人等にも容易に判別できる統一的な図記号を作成し、市町村、観光協会、観光・宿泊施設等

に普及する。

市町村、観光施設、宿泊施設及び交通施設等の管理者は、避難誘導標識の配置、管理施設への海拔表示及びハザードマップの掲示等を推進するほか、県、観光協会、交通機関（航空機、フェリー、モノレール等）、レンタカー会社及びガソリンスタンド等と連携して、地震・津波発生時の避難行動や避難場所等の情報を、ホームページや観光マップ等を利用して観光客や旅行者等へ周知する。

イ 観光客・旅行者・宿泊客の避難誘導・帰宅支援体制の整備
（省略）

市町村は、津波避難計画の策定において、観光客、宿泊客等が多い時期を想定し、観光施設、宿泊施設、交通施設等の管理者と連携して、円滑に誘導する体制や避難場所、避難経路等を確保する。

また、県と連携して、観光客等に津波警報や避難情報等を即時配信できるシステムの導入に努める。

第5節 津波避難体制等の整備

1 津波避難計画の策定・推進（実施主体：知事公室、市町村）

(1) 県における対策

県は、（省略）市町村の津波避難計画の策定に資するため、以下の事項について定めた津波避難計画策定指針を策定し、市町村や住民等への周知を図る。

アからク 省略

ケ 観光客、海水浴客、釣り客等の避難対策、災害時要援護者の避難対策その他留意すべき事項

(2) 市町村における対策

市町村は、県が策定する上記津波避難計画策定指針その他各自で定める避難指針、津波浸水想定結果及び海拔高度図等を基に、地域の実情に応じた実践的な津波避難計画を策定するよう努める。

なお、計画の策定や修正にあたっては、実際の災害対応、防災演習・訓練等の検証結果を反映し、より効果的な内容にしていくものとする。

2 津波危険に関する啓発（実施主体：知事公室、教育委員会、市町村）

(1) 市町村における対策

ア 普及・啓発は、以下に例示する各種手段・機会を活用して実施する。

イ 津波危険地域に立地する施設関係者（特に観光・宿泊施設関係者、災害時要援護者関連施設、不特定多数の者が利用する施設等）を対象とした説明会

(2) 広報・教育・訓練の強化

ア 津波避難訓練の実施

県は、防災関係機関、県民、観光客等が多数参加する広域的な津波避難訓練を実施する。

市町村は、津波浸水想定結果及び海拔高度図等を基に、最大クラスの津波高や津波到達予想時間をふまえ、防災関係機関、住民、防災リーダー及び災害時要援護者等が参加する実践的な避難訓練を実施する。

3 津波に対する警戒避難体制・手段の整備（実施主体：知事公室、市町村）

(1) 危険予想区域住民に対する情報伝達体制の整備

県及び市町村は、地震情報、津波警報、避難勧告等が住民の迅速・的確な避難行動に結びつくよう、災害時要援護者、観光客及び外国人等に配慮して、効果的な伝達内容等を準備しておく。

(2) 避難ルート及び避難ビルの整備

ア 避難ルート・避難場所案内板の設置

観光客等、現在地の地理に不案内な者でも速やかに身近な津波避難場所へ移動できるよう、外国人等にもわかりやすい避難誘導サインを設置する。

第2章 災害応急対策計画

第9節 観光客等対策計画

1 実施責任者

観光客等対策の実施は、観光施設等の管理者及び市町村とする。

なお、避難計画の基本的な事項は「第8節 避難計画」のとおりである。

2 避難情報の伝達及び避難誘導（市町村、観光施設の管理者、交通機関）

(1) 市町村の役割

市町村は、津波情報や避難勧告・指示等の避難情報を、住民等への伝達方法の他に、浸水想定区域内の観光施設や交通施設等に電話等により伝達する。

また、市町村職員、消防職員及び消防団員等により海岸、港湾等を巡回し、海水浴客及び釣り人等の来遊者に高台や最寄りの避難ビルへの避難を呼びかける。

3 避難収容（文化観光スポーツ部、市町村、観光施設の管理者）

(1) 収容場所の確保

市町村は、観光客等の避難状況を把握し、一時的に収容する施設を確保する。施設が不足する場合は、近隣市町村、宿泊施設及び事業所等に施設の提供を要請する。

県は、市町村から県有施設の一時使用の要請があった場合、支障のない範囲において提供する。また、国、関係団体等に施設の利用を要請する。

(2) 安否確認

市町村は、観光施設の管理者、観光関係団体、交通機関及び警察等と連携して、観光客の人数確認、負傷者及び不明者等の安否情報を把握し、県に報告する。

県は、市町村からの報告のほか、観光関係団体、交通機関及び警察等から安否情報を収集し、把握する。

(3) 飲料水・食料等の供給

市町村及び観光施設の管理者等は、可能な限り飲料水・食料等を供給する。

1. 市町村の観光危機管理計画づくりに参画することが期待される行政機関・事業者
市町村の観光危機管理計画づくりに当たり、当該市町村の他、以下のような行政機関や事業者の参画が望まれます。
 - (1) 市町村（防災危機管理担当課・観光担当課）
 - (2) 観光協会・観光連盟等
 - (3) 消防署
 - (4) 警察署
 - (5) 海上保安（本）部
 - (6) 沖縄気象台（宮古島・石垣島・南大東島各地方気象台、那覇空港測候所含む）
 - (7) 市町村内のホテル・宿泊施設
 - (8) 市町村内のビーチ管理者・マリンアクティビティ事業者
 - (9) 市町村内の観光施設・観光名所
 - (10) 市町村内の大型集客施設（スポーツ施設、会議施設、ショッピングセンター等）
 - (11) 市町村内の運輸事業者（レンタカー、バス、タクシー、旅客船等）
 - (12) 旅行会社

2. 想定される危機と被害規模と課題の共有
危機管理計画づくりの第一歩は、想定される最大のリスクはどのようなものであるかを、関係者全員が共有することです。
 - (1) 市町村内観光施設等において想定される利用者数（最大値）
 - ホテル・宿泊施設
 - ビーチ、マリンアクティビティ
 - 観光施設・観光名所
 - 大型集客施設
 - 空港・旅客船ターミナル

* 利用者数は、季節、曜日、時間帯で大きく変動します。最大数の利用者があるのは、どの月の、何曜日の、何時ごろであるかを特定し、その時の人数を想定します。
 - (2) 地震による被害想定
地震そのものによる被害の程度を、震度ごと、あるいは一定の震度を基準として設定し、想定します。
 - ✓ 周辺市街地の建物の損壊想定
 - ✓ 火災の発生想定
 - ✓ 観光施設等の損壊想定
 - ✓ 液状化現象の想定（必要に応じて）
 - (3) 津波による浸水想定
市町村内が津波によってどの程度浸水するかを想定することは、安全な避難場所や避難ルートを検討の前提となります。浸水想定では、以下の項目について

「沖縄県津波避難計画策定指針」を参考に可能な限り具体的に想定します。浸水想定を行う際には、県の作成した津波浸水予測図が参考になります。

- ✓ 地震発生後から津波の第1波までの時間
- ✓ 津波の規模（波高 m、最大遡上高 m）
- ✓ 津波による浸水範囲と浸水深度
どの地区、どの道路が、どの程度浸水する可能性があるか、地図上で確認します。

(4) 津波による観光施設等の被害想定

海に面している市町村にとって津波は最も恐ろしい災害の一つです。台風などとは異なり、何の前触れもなく発生します。どの程度の波高の津波で、どのような被害が出るのか想定しておくことで、予想される津波の大きさにより、適切な避難の方法や避難場所を検討することができます。

各事業者がすでに独自に想定を行っている場合、市町村・消防等の想定に大きな相違がないかどうか、すりあわせが必要です。

ホテル・宿泊施設

- ・ 何 m の津波で、建物の何階まで浸水するか。
- ・ 最大想定人数の宿泊客、宴会客、レストラン利用客等全員が、建物の上層階に避難しきれるか？

ビーチ、マリナクティビティ

- ・ ビーチそのものは、何 m の浸水が予想されるか。
- ・ ビーチハウス等の建物は、何階まで浸水するか？
- ・ ダイビング用のボートや遊覧船等の小型船舶が津波で陸上に押し流される可能性はないか？
- ・ 船舶用燃油タンクなど、津波による流出で発火する危険性のあるものはないか？

観光施設・観光地

- ・ 建物の何階まで浸水するか、どのエリアまで浸水するか？
- ・ 建物や施設は津波に耐えられるか？

大型集客施設

- ・ どのエリアまで、どの建物の何階まで浸水するか？
- ・ 津波による施設の損傷に伴いどのような人的被害が予想されるか？

空港・旅客船ターミナル

- ・ 滑走路や誘導路、エプロン等への浸水の可能性があるか？
- ・ 津波によりターミナルビルは浸水する可能性があるか、あるとしたら何階まで浸水するか？
- ・ 地上施設や設備、機器類は津波によりどの程度の損傷を受けるか？
- ・ 桟橋に係留している船舶が津波で押し流される可能性はないか？
- ・ 沖合に退避した船舶への影響

3. 地震・津波避難誘導計画の策定

避難誘導計画は、「沖縄県地域防災計画」や「沖縄県津波避難計画策定指針」を参考に、どこへ（避難場所）、だれを（避難誘導の対象者）、だれが（避難誘導者）、どのように（避難方法）を具体的に検討し、策定します。

(1) 避難場所となる場所・施設（どこへ）

避難可能な場所・施設（どの建物の何階以上）

津波から安全に避難できる高台および鉄骨・鉄筋コンクリート造りの建物を抽出します。従来、公民館や学校の体育館が災害時の避難場所として指定されることが一般的ですが、海拔の低いところにある低層の建物は、津波からの避難場所としては不適切です。東日本大震災においては、このような避難場所に避難した多くの方が津波に流されています。

公的な施設に限らず、民間の建物等も含めて津波から安全に避難できるビルも候補に挙げます。避難者が外部からも利用できるよう建物外の非常階段を備えているか、建物入口から容易に階段を使って上層階に上げられる構造になっていることが、津波避難ビルの必要条件となります。

* 外階段の場合は、非常時に各フロアの非常扉が開錠され、階段から建物の中や屋上に入れるようになっていることを確認します。

各避難場所・施設の高さと収容人員

候補となった避難場所・避難施設の海拔、収容人数を調査し、リストアップします。予想される津波の高さによって、どの施設の何階以上が避難場所として利用可能か、また、地域の住民を含む避難者を何人まで受け入れ可能かを把握し、一施設に避難者が集中して混乱することを避けるよう、避難計画を立てます。

避難場所は、1 m²あたり1人の収容が可能として、収容可能人数を計算します。

津波避難場所リストの例

避難場所・施設	何階	海拔	設備	面積	収容
A 市民会館	4～5階	12～15m	会議室・ホール外・内階段あり	800 m ²	800人
B ホテル	4～9階	12～24m	客室階廊下、屋上	600 m ²	600人
C スポーツクラブ	4階	15m	立体駐車場	1000 m ²	1000人
D ゴルフクラブ		20m	屋外、ヘリ発着可	8000 m ²	5000人

(2) 避難誘導體制（だれが）

市町村内の誰が、どのような役割で、災害発生時の避難誘導を行うかについて、予め関係者で協議・決定しておくとともに、市町村役場の職員全員に周知します。

避難の意思決定（避難準備情報・避難勧告・避難指示）

地震発生、津波注意報・警報が発令された際に、何にもとづいて意思決定するかを予め検討しておきます。

意思決定は可能な限り迅速に行うことが重要です。避難に関する市町村の意思決定が遅れると、津波警報が発令されているのに、市町村の避難勧告がまだ出ていないなど、住民や事業者が避難をすべきかどうか判断しにくい状況が生じ、結果として避難が遅れて人的被害が拡大することにもなりかねません。

意思決定において判断のもととなる情報には以下のようなものがあります。

- ✓ 気象庁（沖縄気象台）の地震・津波情報
- ✓ 第11管区海上保安本部の退避勧告等（八重山・宮古地方は、石垣海上保安部から発令）および「津波に対する船舶対応表」
- ✓ 沖縄県（災害対策本部）消防等からの指示、助言

避難誘導の役割分担（事業者）

津波注意報・警報発令時の観光客の避難誘導は、観光関連事業者が中心となって実施します。各事業者がそれぞれ避難誘導に必要な体制を作れるよう助言します。

- ✓ 危機管理責任者
- ✓ 副責任者：責任者の補佐、責任者不在の場合の責任者代行
- ✓ 情報連絡係：危機に関する情報収集と乗客への情報伝達
- ✓ 先導誘導係：避難場所へお客様を先導、案内。
- ✓ 確認救護係：逃げ遅れのお客様を確認、けが人等の救護

情報伝達

発生した危機の状況や避難に関わる情報などを、だれが、どのように伝えるかを定めておきます。

- ✓ 市町村（災害対策本部）市町村内各事業者
- ✓ 各事業者 従業員
- ✓ 従業員 お客様

アナウンス例を予め準備し、放送用のマイクの近くに常備しておく、非常時に迷わずに必要なアナウンスができます。

* 外国人のお客様（英語、北京語、広東語、韓国語）

可能であれば、外国語のアナウンス文例（カタカナ表記付）を準備しておきます。危機情報を伝える外国語のカードを作成しておくことも有効です。

* 視覚や聴覚に障害のあるお客様

アナウンスが聞こえなかったり、状況を把握しきれない可能性があります。

あわせて、現場の状況・情報をどのように市町村（災害対策本部）に伝達

し、いち早く市町村内の全体状況を把握できるようにする仕組みも検討しておくといでしょう。

- ✓ 各事業者 市町村
- ✓ 市町村 消防、警察、海上保安（本）部

アナウンスの例：事業者用モデルマニュアルより一部抜粋

（ホテル 地震）

「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 a blanket to protect yourself, and open the door for evacuation.”

（ホテル 津波）

「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.”

（船社・旅客船ターミナル 津波）

「さきほど震度6強の地震があり、大津波警報が発令されました（津波の恐れがあります）ので、ターミナル内のお客様は安全な場所に避難していただきます。誘導に従って今すぐ避難してください。団体の添乗員さん、ガイドさんは、直ちに産業道路の方向へお客様を誘導してください。」

“ A tsunami alert has been issued. All passengers will be immediately evacuated to the high ground or a shelter building. Follow the staff out of the building. ”

または、

“ A tsunami is coming soon. Evacuate immediately. Please follow the staff.”

「ツナミ イズ カミング スーン。エバキューイト イミーディアットリー。プリーズ フォロー ザ スタッフ」

(3) 避難場所への避難誘導（どのように）

危機が発生した場合、または危機の発生が予測される場合、どのように観光客を避難場所に安全に避難誘導するか、事業者とともに検討します。

どこにいる観光客をどこの避難所へ

複数の観光施設が近接している地域や、スポーツ施設やイベント施設など多くの人が集まる施設がある地域では、危機発生時にひとつの避難場所に収容限界を超える人数の人が避難する可能性があります。また、住民と観光客が同じ避難場所に集中して混乱が起きることも考えられます。

市町村が各事業者と話し合いを持ち、どこにいる観光客をどの避難場所に誘導するかを調整し、できるだけ複数の避難場所に分散して誘導するよう予め決めておくと、避難ルートや避難所入口での混乱のために避難が遅れることを防げます。

避難ルート

各観光施設から避難場所までのルートを地図上で検討します。検討に当たっては、次の点を考慮します。

- ✓ 最短ルートであるか
- ✓ 他の避難ルートとの交差や重複がないか
- ✓ 多くの人数が一斉に避難できるだけの道幅があるか
- ✓ ルート上に危険箇所や障害物（ブロック塀、ガス・オイルタンク、橋、通行量の多い道路の横断等）はないか
- ✓ 津波到来時に深い浸水が想定されている場所がルート上にないか
- ✓ 地震による液状化で通行困難が予想される場所がルート上にないか
- ✓ 避難場所に至る前に津波が到来する恐れがある場合、ルート上に避難できるビル等があるか

避難ルートの実踏調査

避難ルートが決定したら、実際にそのルートを避難場所まで歩き、次の点を確認します。

- ✓ ルート上の障害、危険箇所
- ✓ 曲がり角など、ルートで迷いやすい場所（そこには誘導担当者を配置）
- ✓ 多くの人数が一斉に避難した場合の所要時間
- ✓ 避難ビルの入口、非常階段等のわかりやすさ
- ✓ 避難場所への案内標識のわかりやすさ

早足で歩行することの困難なお客様の対応

緊急時とはいえ、早足で避難することが難しい以下のようなお客様の避難誘導の方法を検討しておきます。

- ✓ 高齢者
- ✓ 身体障がい者
- ✓ 乳幼児を連れた人

避難ルート検討の際の、歩行速度の目安（「沖縄県津波避難計画策定指針」）

歩行速度は避難者によって異なるが、下表の数値が目安となります。

*観光客・旅行者は土地勘がないので、下表より少し（1～2割程度）遅い速度をもとに避難ルートを検討するほうが、より確実です。

表： 歩行速度の目安

歩行者		歩行速度	備考
老人単独歩行（自由歩行速度）		1.1m/秒	
ベビーカーを押している人（自由歩行速度）		0.9m/秒	
群集歩行		1.1～1.2m/秒が限界	
自力のみで行動できにくい人	重病人、身障者等	水平 0.8m/秒	
		階段 0.4m/秒	
	位置・経路等に慣れていない人	水平 1.0m/秒	
		階段 0.5m/秒	
身障者等の歩行速度（急いで）	C1	1.2m/秒	
	C2	0.44m/秒	
北海道南西沖地震津波時の年齢階層別平均避難速度	20～29歳	0.87m/秒	浸水状況：海水は来ていない
	30～39歳	1.47m/秒	
	40～49歳	1.03m/秒	
	50～59歳	0.68m/秒	
	60歳～	0.58m/秒	

避難時の交通規制

津波からの避難時に車を使うと交通渋滞が発生し、避難が遅れます。また、徒歩で避難する人が道路を横断しにくくなったり、接触などにより二次災害が発生したりする可能性もあります。

避難時の交通規制をどうするか、避難ルート上で交通量の多い道路を横断する際の車両誘導をどうするか等、警察、消防などの関係機関と話し合い、予め対策を立てておきます。

避難場所への案内標識等

避難場所の方向を示した標識、海拔表示、避難マップなど、土地勘のない観光客が迷わず避難場所へ行けるような案内標識の設置等を検討します。

(4) 避難場所での受け入れ

避難者の館内での誘導

避難場所となっているビルでは、避難者が到着したときに、避難フロアとなっている上層階に誘導するルート、担当者などの受け入れ誘導の体制ができていることを確認します。

毛布、水、非常用食糧等の提供

避難場所では、避難してきた人々に、毛布（それに代わるシーツ、バスタオル等）、水、非常用食糧がどの程度提供できるのかを確認します。

市町村が民間施設を津波避難場所として指定するにあたっては、非常用食糧の調達費用など避難場所としての指定に伴って発生する費用の負担について、当該施設の所有者・管理者と協議・合意しておくことが大切です。

*毛布や非常用食糧が提供できないからといって、避難場所に指定しないということではありません。

危機状況に関する情報の収集・避難者への情報提供

危機の状況に関するどのような情報をどのように収集し、避難場所にいる避難者にどのように情報提供するかを、事業者とともに検討します。

観光客・旅行者に対しては、公共交通機関の運行状況、公共交通機関が不通の場合は、帰宅のための代替交通手段に関する最新情報をできる限り提供します。さらに、外国人旅行者に対しては、県と連携して自国の在日大使館・領事館の連絡先などの情報を提供し、本国からの安否確認を支援します。

避難者に関する情報収集

避難場所にいる避難者（住民および観光客・旅行者）のリストをどのように作成し、どこに集約するか、事業者とともに検討します。

避難所ごとの避難者リストが1箇所を集約されていると、同行者と別々に避難した観光客等がお互いの所在を確認したり、留守宅の家族等が安否確認を行ったりすることが容易になります。

(5) 負傷・死亡した観光客・旅行者への対応

負傷者等への応急対応

避難者のうち、負傷している人、病気の人にどのように対応するかを検討します。避難場所には、医師や看護師など医療スタッフがいないことを前提に、避難場所に指定されている施設の職員・従業員がある程度の救急処置が

できるよう、救急法講習会等を開催することも検討します。

緊急避難のために、常用薬を持ち出すことができなかった人に対する処方薬の補充も課題です。

多くの外国人観光客が訪問する地域では、医療場面での外国語対応をどうするか、地元医師会や通訳団体等の協力を仰ぎつつ検討します。

死亡した観光客・旅行者の遺体処置・移送

地震や津波により観光客・旅行者が死亡した場合、遺体の処置、自宅等への移送などの対応について検討します。

特に外国人観光客・旅行者が死亡した場合は、死亡診断書、遺体処置、火葬、本国への移送等について、宗教や慣習上、外交上の問題が生じないように配慮が必要です。

また、ご遺族が死亡保険を保険会社に請求するための手続き書類の作成が必要になる場合があります。

救援者の受け入れ

観光客・旅行者が負傷、死亡あるいは行方不明になった場合、その家族、勤務先関係者、在日大使館・領事館職員等が救援や遺体確認・移送の目的で現地に入ることがあります。

このような方々への対応をどうするか、県と連携して予め検討しておくことがよいでしょう。被災後の対応で多忙な中ですが、こうした場面での丁寧な対応が将来の観光地評価につながります。

以上

「現地からの情報発信」、「帰宅支援」、「持続性のある復興計画支援」、「人材育成」、「復興後の観光プロモーション」については、平成 24 年度事業の中で、ガイドブックとモデルマニュアルの作成を行う予定です。

2.

観光客・旅行者に対する
地震・津波危機管理マニュアル
船社・旅客船ターミナル編

平成 24 年 3 月

沖縄県

はじめに（このモデルマニュアルの使い方）

このモデルマニュアルは、「平成 23 年度沖縄県観光危機管理モデル事業」の一環として、旅客船ターミナルでの地震・津波を想定して作成しました。

旅客船ターミナルを拠点に事業を行っている船会社、旅行会社が、それぞれの会社の危機管理・防災計画やマニュアルを作成する際に、このモデルマニュアルを参考にさせていただくためのものです。

本モデルマニュアルの中には、「☞確認のポイント」や（ ）など、自社の危機管理マニュアルを作っていく際に、自社における内容を確認したり、ブランクを埋めたりすることで、マニュアルの完成度を高めるための記述もあります。

これまで危機管理・防災マニュアルのなかった事業者は、このモデルマニュアルをもとに新たにマニュアルの作成をお勧めします。すでに防災マニュアルを作成してある事業者は、このモデル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、地震・津波への対策をより確実なものにしてください。

マニュアルを作っただけでは、いざというときに社員が行動できません。それぞれの会社のマニュアルにもとづいて、離島内の他の事業者とともに定期的に防災・避難訓練を実施し、全社員がマニュアルの内容をからだで覚え、身に着けることが大切です。

<目 次>

はじめに

1. なぜ観光危機管理が大切なのか
2. 災害発生時の観光客の気持ちと行動の特徴
3. 沖縄で起こりうる災害・危機
4. 災害に備える
5. 災害が発生したら、その場で行うべきこと
6. 避難の決定・指示
7. 避難場所へのお客様の誘導
8. 避難にお手伝いが必要なお客様への対応
9. 負傷しているお客様の救護
10. 避難の確認
11. 避難場所に着いたら
12. 関係先リスト

1. なぜ観光危機管理が大切なのか

(1) 観光は、沖縄の基幹産業

観光は、沖縄県における最大の産業で、その経済波及のすそ野も広く、観光がなければ、沖縄県の経済は成り立たないといっても過言ではありません。また、観光に関連する産業は多くの県民に雇用の場を提供していますので、観光客が大幅に減少すれば、これらの人々が職を失うことにもなりかねません。

(2) 安全・安心な観光地、沖縄

東日本大震災では、地震や津波によって観光産業も大きな影響を受けました。震災による直接的な影響の小さかった観光地でも、「風評」によって長期間にわたり観光客が減少し、そのために経営困難に陥ったり、倒産・廃業に追い込まれたりした観光事業者も少なくありません。

沖縄県は幸いなことに、明治以降、大きな地震・津波の被害を受けていませんが、歴史をさかのぼると、1771年に発生した「明和の大津波」で八重山地方や宮古地方では1万人を超える死者と建物、田畑などへの甚大な被害があったことが記録されています。

沖縄県の防災計画でも、沖縄近海で大地震が発生した場合、数メートルから十メートルの津波が沖縄県の沿岸を襲うことが想定されています。また、沖縄近海のみならず、南米などはるかに遠い太平洋で起きた大地震によって大津波が発生し、沖縄に到達して被害をもたらす可能性もあります。

このような地震・津波などの災害が発生した際に、観光客の安全を確保し、被災した観光客を救護して、無事に自宅に帰れるよう支援することは、観光立県沖縄にとってこの上なく重要です。被災した観光客が、「地震と津波で恐ろしい目に遭ったけれども、それが沖縄だから助かった、無事に家に戻れた。沖縄は災害に対しても安全・安心な観光地だ」言ってくれるような対応ができることが、被災後より早く観光客を呼び戻し、観光産業の復興につながるでしょう。

(3) 観光危機管理は、沖縄県民の雇用と生活を守る

災害を予め想定し、災害が起こったときに観光客の安全を確保することは、観光危機管理の第一歩です。そして、安全に避難させた観光客が確実に自宅に帰れるよう支援するとともに、被害の状況を的確に国内外に発信し、いち早く観光の復活に向けたアクションを開始することが、沖縄県民の雇用と生活とを守ります。

2. 災害発生時の観光客の気持ちと行動の特徴

沖縄県や県内の各自治体には、住民の生命と財産を災害から守るため、防災計画が作られています。しかし、この防災計画だけでは、非常時に観光客の安全を確保することが十分にできません。なぜならば、観光客や旅行者は、以下のような点で地域の住民とは異なるからです。

- (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。
 - ・ 本土から来た観光客は、沖縄の台風の烈しさ、危なさを実感できない。
 - ・ 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・自国に連絡したい、帰りたい
 - ・ 自分や同行者の安否を、家族、職場、大使館・領事館等に早く伝えたい。
 - ・ 帰宅のための交通機関に関する情報がほしい。
 - ・ 避難時に、財布やクレジットカードを持ち出すことができない観光客もいる。この人たちが帰宅するための旅費を用立てる必要がある。
- (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、「沖縄では、こんなに助けられた」と周囲の人に語り伝える。
 - ・ 復興した沖縄に、周囲の人を誘って、もう一度来てくれる。

3. 沖縄で起こりうる災害・危機

沖縄では、以下のような災害・危機が起こる可能性があります。本モデルマニュアルは、このなかで地震・津波時の避難誘導に特化していますが、危機管理の基本はいずれの災害・危機でも変わりません。

(1) 自然災害・危機

- ・ 台風・大雨・洪水
- ・ 干害・異常高温
- ・ 地震・津波

(2) 人的災害・危機

- ・ 大火災・ホテル火災
- ・ 航空機事故・ハイジャック
- ・ 船舶事故（衝突、座礁、沈没）
- ・ 伝染病・大規模食中毒
- ・ 銃火器・刃物等による凶悪犯罪
- ・ 他国による武力攻撃
- ・ 大規模停電
- ・ 脅迫事件（爆破予告、毒物混入予告等）
- ・ 放射能事故（米軍施設、艦船、航空機等）

4. 災害に備える

(1) 旅客船ターミナルの防火・耐震診断

火災や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
- を普段から行います。

(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します。

- ・ 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します。

(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きます。
- ・ 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します。外国人の利用が想定される施設での標示は、外国語やピクトグラム（絵文字）を利用したものにします。
- ・ 津波避難ビルに指定されている建物では、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します。

(4) 緊急情報の受信体制

以下のような緊急情報、災害情報を受信できる体制を整えます。

- ・ 防災行政無線
- ・ J-ALERT
- ・ 沖縄県災害情報配信システム

(5) 避難・誘導ツール

当事業所に設置している避難・誘導ツールは以下の通りです。

【☞確認のポイント】

事業者ごとに、どのような避難・誘導ツールが、それぞれいくつ必要か検討し、
実態に合わせて以下のリストを記入してください。

避難・誘導ツール	設置・保管場所	数量	点検
誘導用小旗			
ヘルメット、防災ジャケット			
拡声器、メガホン			
GPS 携帯電話			
携帯ラジオ・電池			
発煙筒			
担架			

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します。

点検日は、()です。

(6) 事業所内の連絡・意思決定・指示命令体制

現行の防災・避難計画に規定されている体制を確認します。

【☞確認のポイント】

- ・ お客様が施設内にいる時間帯は、いつでも対応可能な体制になっているか？
- ・ 初動期には、危機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？
- ・ 停電や電話回線が不通になっても、施設内外にいる従業員と連絡する方法(トランシーバー、衛星通信携帯電話等)があるか？

当事業所の防災・危機管理体制は以下の通り

<旅客船ターミナル全体の体制>

ターミナル危機管理責任者	(管理会社 役職 氏名)
同 副責任者	(船社 1 役職 氏名)
同 副責任者	(船社 2 役職 氏名)
同 副責任者	(船社 3 役職 氏名)
同 副責任者	(船社 4 役職 氏名)

<当社の体制>

危機管理責任者	(役職	氏名)
副責任者	(役職	氏名)
情報連絡担当	(部署	氏名)
避難先導担当	(部署	氏名)
避難誘導担当	(部署	氏名)
確認救護担当	(部署	氏名)
船舶担当	(部署	氏名)

5. 災害が発生したら、その場で行うべきこと（お客様の安全確保）

まずお客様を落ち着かせます。大きな声ではっきりと【情報連絡担当・全従業員】

(1) 火災の場合（火災報知器、館内放送等）

「ビル内で火災が発生しました。これから私たち係員がお客様を安全な場所に誘導します。落ち着いて、係員の指示にしたがって避難してください」

“There is a fire in this terminal building. We will evacuate all the passengers to the evacuation area. Please stay calm and follow the guidance.”

(2) 地震の場合（館内放送）

「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。」

“Passengers, 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.”

注）火災や地震による停電で、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。

(3) お客様の中に、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どうかを確認します。【確認救護担当】

「お客様の中で、けがをした方、動けない方、居場所がわからない方がいらっしゃいますか？」

6. 避難の決定・指示【防災責任者・副責任者】

災害発生時、または災害の発生が予想される時には、直ちにターミナル内の防災責任者が本部()に集まり、避難するかどうか等を即断即決し、各事業者に伝達できる体制を整えます。

- (1) 避難誘導をするかしないか、どの高さ(海拔)のところまで避難するかは、危機管理責任者が判断・決定し、旅客船ターミナル内の事業者直ちに指示します。
- (2) 危機管理責任者が不在の場合は、副責任者が判断します。
- (3) 避難誘導の判断は、次の情報・指示をもとに行います。
 - ・ 津波警報、大津波警報
 - ・ 第11管区海上保安本部の指示
 - ・ 地元市町村の避難準備情報・避難勧告・避難指示
- (4) 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ので、津波警報や退避勧告・指示等の発出を待たずに、避難誘導を開始します。
- (5) 避難誘導のレベルは、原則として以下の通りとします。(例)

気象庁	第11管区 海上保安本部	市町村	避難レベル
大津波警報 6m~	第二体制	避難指示・勧告	A
大津波警報 3m、4m	第二体制	避難指示	A
大津波警報 3m、4m	第二体制	避難勧告	B
津波警報	第二体制	避難勧告	C
津波警報	第二体制	避難準備情報	D
津波注意報	第一体制	避難準備情報	E

- (6) 避難レベルに応じて、次の対応をします。(例)

避難レベル	津波到達 予定	避難場所	運航	船舶
A	30分未満		即時停止	沖出し
	30分以上		停止	沖出し
B			停止	沖出し
C			停止	沖出し
D			停止	沖出し
E		避難誘導せず。	停止	状況判断

7. 避難場所へのお客様の誘導

ターミナル内のお客様に、1) 安全のためターミナルからただちに避難していただくこと、2) スタッフが避難の誘導をすること をアナウンスします。【情報連絡担当】

(1) 火災の場合

(アナウンス例)「当ターミナル1階から出火しました。これから安全な避難通路を通して皆さまを建物の外に誘導します。避難する際は、できるだけ身を低くして、口にタオルやハンカチをあてて、煙を吸い込まないように気をつけてください。」

“There is a fire in this building. We will guide you safely to the outside of the building. Please follow the staff. Keep yourself low, cover your mouth and nose with a towel or a handkerchief to prevent inhaling the toxic gas and smoke.”

または、

“A fire in this building. Follow the staff and go outside. Cover your mouth and nose.”

「ア ファイア イン ディス ビルディング。フォロー ザ スタッフ アンド
ゴー アウトサイド。カバー ユア マウス アンド ノーズ。」

(2) 大地震の場合

(アナウンス例)「さきほど震度6強の地震があり、大津波警報が発令されました(津波の恐れがあります)ので、ターミナル内のお客様は安全な場所に避難していただきます。誘導に従って今すぐ避難してください。団体の添乗員さん、ガイドさんは、直ちに産業道路の方向へお客様を誘導してください。」

“A tsunami alert has been issued. All passengers will be immediately evacuated to the high ground or a shelter building. Follow the staff out of the building.” または、

“A tsunami is coming soon. Evacuate immediately. Please follow the staff.”

「ツナミ イズ カミング スーン。エバキューエイト イミーマディアットリー。
プリーズ フォロー ザ スタッフ」

- (3) 中規模以下の地震、または地震がなく、津波警報のみが発令された場合
(アナウンス例)「ただ今、沖縄県沿岸に(大)津波警報が発令されました。安全のため、当ターミナルは閉鎖します。ターミナル内のお客様は()に避難していただきます。誘導に従って避難してください。」
“Tsunami alert has been issued. This terminal building will soon be closed for the safety of the passengers. Passengers are requested to leave the building and be evacuated to the higher ground. Please follow the staff for evacuation.”

【避難先導担当】は、「誘導」の旗を持ち、ロビーにいるお客様に声をかけ、指定された避難ルートを通って、(避難場所)に向かいます。

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します。

お客様には徒歩で避難していただきます。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、控えていただきます。

長い距離の歩行が困難なお客様は、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きます。

【避難誘導担当】は、ターミナル内のお客様に避難を促すとともに、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します。

避難誘導担当が立つポイント(予め決めておきます)

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

8. 避難にお手伝いが必要なお客様への対応【避難誘導担当】

(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、従業員がサポートします。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お願いします。

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、おんぶして避難します。

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します。

外国語対応できる従業員がその場にはいない場合は、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います。

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します。

9. 負傷しているお客様の救護【確認救護担当】

- (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ます。

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ます。
- (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います。(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、救護の応援を依頼します。

10. 避難の確認【確認救護担当】

お客様全員がターミナルから避難・退去したら、負傷等で身動きが取れなくなってターミナルに残っているお客様がいないかどうか、ターミナル内を確認します。

トイレ、柱の陰等は目視確認します。

残っているお客さまがいないことが確認できたら、急いで避難場所に避難します。

残っているお客様がいて、避難場所までの避難が時間的に難しいと判断される場合には、そのお客様とともにターミナルビルの上層階に避難します。

11. 避難場所に着いたら【避難先導担当、避難誘導担当】

(1) お客様の安否確認

- ・ 避難したお客様のお名前を確認し、リストを作成します。
- ・ 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します。
- ・ 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します。
- ・ 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います。

(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、不安を軽減します。

- ・ 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
- ・ 交通機関の運航状況

2.

観光客・旅行者に対する
地震・津波危機管理マニュアル
ビーチリゾート編

平成 24 年 3 月

沖縄県

はじめに（このモデルマニュアルの使い方）

このモデルマニュアルは、「平成 23 年度沖縄県観光危機管理モデル事業」の一環として、ビーチでの地震・津波を想定して作成しました。

危機管理・防災計画やマニュアルを作成する際に、このモデルマニュアルを参考にしてください。いただくためのものです。

本モデルマニュアルの中には、「☞確認のポイント」や（ ）など、自社の危機管理マニュアルを作っていく際に、自社における内容を確認したり、ブランクを埋めたりすることで、マニュアルの完成度を高めるための記述もあります。

既存のマニュアル（火災発生時の避難マニュアル等）を基に、このモデルマニュアルを参考に地震・津波への対策をより確実なものにしてください。

マニュアルを作っただけでは、いざというときに社員が行動できません。それぞれの会社のマニュアルにもとづいて、離島内の他の事業者とともに定期的に防災・避難訓練を実施し、全社員がマニュアルの内容をからだで覚え、身に着けることが大切です。

<目 次>

はじめに

1. なぜ観光危機管理が大切なのか
2. 災害発生時の観光客の気持ちと行動の特徴
3. ビーチ付近で起こりうる災害・危機
4. 災害に備える
5. 災害が発生したら、その場で行うべきこと
6. 避難の決定・指示
7. 避難誘導担当の役割
8. 海上誘導担当の役割
9. 救護担当の役割
10. 沖合でアクティビティを行っているお客様の安全確保
11. 避難場所に着いたら
12. 関係先リスト

1. なぜ観光危機管理が大切なのか

(1) 観光は、沖縄の基幹産業

観光は、沖縄県における最大の産業で、その経済波及のすそ野も広く、観光がなければ、沖縄県の経済は成り立たないといっても過言ではありません。また、観光に関連する産業は多くの県民に雇用の場を提供していますので、観光客が大幅に減少すれば、これらの人々が職を失うことにもなりかねません。

(2) 安全・安心な観光地、沖縄

東日本大震災では、地震や津波によって観光産業も大きな影響を受けました。震災による直接的な影響の小さかった観光地でも、「風評」によって長期間にわたり観光客が減少し、そのために経営困難に陥ったり、倒産・廃業に追い込まれたりした観光事業者も少なくありません。

沖縄県は幸いなことに、明治以降、大きな地震・津波の被害を受けていませんが、歴史をさかのぼると、1771年に発生した「明和の大津波」で八重山地方や宮古地方では1万人を超える死者と建物、田畑などへの甚大な被害があったことが記録されています。

沖縄県の防災計画でも、沖縄近海で大地震が発生した場合、数メートルから十メートルの津波が沖縄県の沿岸を襲うことが想定されています。また、沖縄近海のみならず、南米などはるかに遠い太平洋で起きた大地震によって大津波が発生し、沖縄に到達して被害をもたらす可能性もあります。

このような地震・津波などの災害が発生した際に、観光客の安全を確保し、被災した観光客を救護して、無事に自宅に帰れるよう支援することは、観光立県沖縄にとってこの上なく重要です。被災した観光客が、「地震と津波で恐ろしい目に遭ったけれども、それが沖縄だから助かった、無事に家に戻れた。沖縄は災害に対しても安全・安心な観光地だ」言ってくれるような対応ができることが、被災後より早く観光客を呼び戻し、観光産業の復興につながるでしょう。

(3) 観光危機管理は、沖縄県民の雇用と生活を守る

災害を予め想定し、災害が起こったときに観光客の安全を確保することは、観光危機管理の第一歩です。そして、安全に避難させた観光客が確実に自宅に戻れるよう支援するとともに、被害の状況を的確に国内外に発信し、いち早く観光の復活に向けたアクションを開始することが、沖縄県民の雇用と生活とを守ります。

2. 災害発生時の観光客の気持ちと行動の特徴

沖縄県や県内の各自治体には、住民の生命と財産を災害から守るため、防災計画が作られています。しかし、この防災計画だけでは、非常時に観光客の安全を確保することが十分にできません。なぜならば、観光客や旅行者は、以下のような点で地域の住民とは異なるからです。

- (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。
 - ・ 本土から来た観光客は、沖縄の台風の烈しさ、危なさを実感できない。
 - ・ 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・自国に連絡したい、帰りたい
 - ・ 自分や同行者の安否を、家族、職場、大使館・領事館等に早く伝えたい。
 - ・ 帰宅のための交通機関に関する情報がほしい。
 - ・ 避難時に、財布やクレジットカードを持ち出すことができない観光客もいる。この人たちが帰宅するための旅費を用立てる必要がある。
- (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、「沖縄では、こんなに助けられた」と周囲の人に語り伝える。
 - ・ 復興した沖縄に、周囲の人を誘って、もう一度来てくれる。

3. ビーチ付近で起こりうる災害・危機

沖縄のビーチでは、以下のような災害・危機が起こる可能性があります。本モデルマニュアルは、このなかで地震・津波時の避難誘導に特化していますが、危機管理の基本はいずれの災害・危機でも変わりません。

(1) 自然災害・危機

- ・ 台風・高波
- ・ 地震・津波
- ・ 毒魚、ウミヘビ、ハブクラゲ等による咬傷

(2) 人的災害・危機

- ・ 船舶事故（衝突、座礁、沈没）
- ・ 油等の流出による汚染
- ・ 伝染病・大規模食中毒
- ・ 銃火器・刃物等による凶悪犯罪
- ・ 他国による武力攻撃
- ・ 脅迫事件（爆破予告、毒物混入予告等）

4. 災害に備える

(1) 施設の防火・耐震診断

火災や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

を普段から行います。

(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します。特にビーチの場合、裸足で歩くお客様が多いので、破損したガラスは他の観光施設より危険です。

- ・ 施設内の設備、家具、自動販売機の転倒
- ・ 内装材、照明器具、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します。

(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きます。
- ・ 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します。外国人の利用が想定される施設での標示は、外国語やピクトグラム（絵文字）を利用したものにします。
- ・ 津波避難ビルに指定されている建物では、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します。

(4) 緊急情報の受信体制

以下のような緊急情報、災害情報を受信できる体制を整えます。

- ・ 防災行政無線
- ・ J-ALERT
- ・ 沖縄県災害情報配信システム

(5) 避難・誘導ツール

当ビーチに設置している避難・誘導ツールは以下の通りです。

【確認のポイント】

どのような避難・誘導ツールが、それぞれいくつ必要か検討し、実態に合わせて以下のリストを記入してください。

避難・誘導ツール	設置・保管場所	数量	点検
誘導用小旗			
ヘルメット、防災ジャケット			
拡声器、メガホン			
携帯ラジオ・電池			
発煙筒			
担架			
無線機			
トランシーバー			

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します。

点検日は、()です。

(6) 書類の持ち出し

避難・誘導ツールとは別に、避難時に持ち出す必要のある書類は置き場所をあらかじめ決めておきます。

名称	場所
勤務スタッフリスト・シフト表	
緊急連絡先リスト	

(7) 事業所内の連絡・意思決定・指示命令体制

現行の防災・避難計画に規定されている体制を確認します。

【☞確認のポイント】

- ・ お客様がビーチにいる時間帯は、いつでも対応可能な体制になっているか？
- ・ 初動期には、危機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？
- ・ 停電や電話回線が不通になっても、施設内外にいる従業員と連絡する方法(トランシーバー、無線等)があるか？

当ビーチの防災・危機管理体制は以下の通り

危機管理責任者 (役職 氏名)

副責任者 (役職 氏名)

避難誘導担当 (部署 氏名)

海上誘導担当 (部署 氏名)

救護担当 (部署 氏名)

船長 (部署 氏名)

5. 災害が発生したら、その場で行うべきこと（お客様の安全確保）

まずお客様を落ち着かせます。大きな声ではっきりと【全従業員】

(1) 地震の場合

「大きな地震が発生しました。お客様は、直ちに海から上がってください。建物内のお客様は、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。」

“Immediately come out on the beach. If you are in the beach house, protect yourself from falling objects with your hands or anything you have on your head. Please stay calm.”

地震による停電で、施設内のスピーカー等が使用できない場合は、拡声器を使ってお客様に伝えます。

(2) お客様の中に、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どうかを確認します。

「お客様の中で、けがをした方、動けない方、居場所がわからない方がいらっしゃいますか？」

6. 避難の決定・指示

地震・津波発生時、または発生が予想される時には、直ちに危機管理責任者が意思決定・避難指示を行います。

- (1) 危機管理責任者が避難誘導について判断・決定し、全従業員に直ちに指示します。
- (2) 危機管理責任者が不在の場合は、あらかじめ決めておいた副責任者が判断します。
- (3) スタッフの命を守るためにも、意思決定・避難指示は迅速に行います。
- (4) 避難誘導の判断は、次の情報・指示をもとに行います。
 - ・ 津波警報、大津波警報
 - ・ 第 11 管区海上保安本部の指示
 - ・ 地元市町村の避難準備情報・避難勧告・避難指示
- (5) 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、津波警報や退避勧告・指示等の発出を待たずに避難誘導を開始します。
- (6) 基本的には状況毎に以下のように避難指示を行います。

(例)

状況	津波到達予測	避難方法	船舶の避難方法
1 分以上続く大地震		全員直ちに避難	沖出し
津波警報発令	1 時間以内	全員直ちに避難	沖出し
津波警報発令	1 時間以上	全員避難	帰港
津波注意報発令	1 時間以内	海上のお客様のみ直ちに避難	帰港
津波注意報発令	1 時間以上	海上のお客様のみ避難	帰港

グラスボトムボート等の小型船舶については、安全な海域までの距離、アクティビティを行うエリアからビーチまでの距離、船の大きさ、速度、などをもとに、船ごとのより細かな避難方法を決めておきます。

- (7) 避難場所は以下の通りです。

(例)

避難場所・施設	何階	海拔	設備	面積	収容
A ホテル	2 階	7m	宴会場 外・内階段あり。 津波避難ビル。	400 m ²	400 人
B 駐車場		15m	屋外駐車場	900 m ²	
C ゴルフクラブ		10m			

7. 避難誘導担当の役割

(1) ビーチ・周辺の建物にいるお客様にアナウンス

- 大地震の場合

(アナウンス例)「さきほど震度6強の地震があり、大津波警報が発令されました(津波の恐れがあります)ので、すべてのお客様は、ただちに海から上がって安全な場所に避難していただきます。誘導に従って今すぐ避難してください。」

“A tsunami alert has been issued. All customers, come out of the water immediately and be evacuated to the safety area. Follow the staff out of this beach.” または、

“A tsunami is coming soon. Evacuate immediately. Please follow the staff.”

「ツナミ イズ カミング スーン。エバキューイト イミーディアットリー。プリーズ フォロー ザ スタッフ」

- 中規模以下の地震、または地震がなく、津波警報のみが発令された場合

(アナウンス例)「ただ今、沖縄県沿岸に(大)津波警報が発令されました。安全のため、お客様は、誘導に従って避難してください。」

“Tsunami alert has been issued. This beach will soon be closed for the safety of the customers. Customers are requested to leave the beach and be evacuated to the safety area. Please follow the staff for evacuation.”

(2) ビーチにいるお客様の先導

アナウンスの後、避難誘導担当は「誘導」の旗を持ち、ビーチ上にいるお客様に声をかけ、指定された避難ルートを通して、避難場所()に向かいます。

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します。

お客様には徒歩で避難していただきます。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、控えていただきます。

(3) 所定の配置につき避難誘導

ビーチ内のお客様に避難を促すとともに、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します。

避難誘導担当が立つポイント(予め決めておきます)

- ✓
- ✓
- ✓

(4) 高齢者、乳幼児、妊婦、障がい者の補助

- 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、担当者がサポートします。担当者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お願いします。
- 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、おんぶして避難します。

(5) 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します。
- 外国語対応できる従業員がその場にはいない場合は、簡単なジェスチャーで状況を説明するとともに、周囲のお客様について避難するよう促します。

8. 海上誘導担当の役割

(1) 海上にいるお客様に情報伝達

避難誘導担当とは別に、被災するリスクの高い海上にいるお客様に情報を伝える為の担当者を決めておきます。

- スピーカー・拡声器・メガホンを使用して海上にいるお客様に情報を伝えます。

(アナウンス例)「大津波警報が発令されました(津波の恐れがあります)ので、お客様は安全な場所に避難していただきます。落ち着いて浜まで戻り、誘導に従って避難してください。」

“A tsunami alert has been issued. All customers, immediately return to the beach and be evacuated to the safety area. Follow the staff out of this beach.”
または、

“A tsunami is coming. Return to the beach and evacuate immediately. Please follow the staff.”

「ツナミ イズ カミング。リターン トゥ ザ ビーチ アンド エバキューエイト イミーマディアットリー。プリーズ フォロー ザ スタッフ」

(2) 遠方にいるお客様に情報が伝わっていない場合

- アナウンスにもかかわらず、海上からの避難を開始していないお客様がいた場合は、ボートやジェットスキー等でお客様の近くに行き、直接情報を伝え避難を促します。必要な場合は、お客様を乗せてビーチに戻ります。
- 海上に出た海上誘導担当者は、海上のお客様全員に情報が伝わり、避難の開始が確認できた時点でビーチに戻り、引き続きビーチで避難誘導を行います。

(3) 海上誘導担当の避難

- 海上にいるお客様が全員ビーチに上がり、海上に誰もいない事を確認した後に避難します。

9. 救護担当の役割

(1) お客様の避難の確認

- お客様がビーチやビーチハウスから避難・退去したら、負傷等で身動きが取れなくなって残っているお客様がいないかどうか確認します。
- ビーチハウス内のトイレ、シャワー、更衣室等は目視確認します。
- ビーチハウス内に残っているお客さまがいないことが確認できたら、急いで避難場所に避難します。

(2) 負傷しているお客様の救護

- 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、おんぶ等で安全な場所に避難させます。
- ビーチハウスの倒壊等により多数の負傷者が出た場合には、従業員だけでなく周囲の人にも協力をお願いして、津波から安全な場所に避難させます。
- 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います。(トリアージ)
- 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、救護の応援を依頼します。

10. 沖合でアクティビティを行っているお客様の安全確保

シュノーケリング、ダイビング、釣り、ホエールウォッチング、グラスボトムボート等、沖合でのアクティビティを行っているお客様の安全確保は、船の船長が第一義的に責任をもって行います。

(1) 情報の入手・避難の準備

- 地震の揺れなど異常事態を海上で感じたり、緊急地震速報などを受信したら、船舶無線、沖縄県情報配信システム、ラジオなどあらゆる手段で情報を収集し、どのような事態が起きたのか・警報等が発令されたのかを確認します。
- 海上・海中にいるお客様のアクティビティを中止させ、船に乗り込ませます。
(アナウンス例)「大きな地震が発生した模様です。今、状況を確認しています。すぐに避難できるよう、船に戻ってください。」
- 入手した情報をもとに、避難指示の原則にもとづき、船長が避難・沖出し等を判断します。
- 判断結果は、可能な手段で危機管理責任者に連絡しておきます。

(2) 避難開始

- 避難を決定したら、お客様に現状説明を行い、避難することを伝えます。
(アナウンス例)「地震が発生し、津波警報が発令されました(津波の恐れがあります)。これからすぐにビーチに戻ります。」
(アナウンス例)「地震が発生し、津波警報が発令されました。これから安全のために船を沖に出します。」
- 全てのお客様が乗船したことをお客様リストと同行者に確認してから避難を開始します。

(3) ビーチまで戻る場合

- 海上から泳いでビーチに避難する人などがいるので、特に前方に注意しながら航行し、()に係留します。
- 津波到達までの時間が短く、係留する余裕がない場合は、()に乗り上げて停船します。
- 停船したら、直ちにお客様を下船させ、避難誘導担当が先導して避難します。
- 避難誘導担当がすでにビーチから避難してしまっている場合は、乗船しているスタッフが先導し、最も近い避難場所に誘導します。

(4) 沖出しする場合

- 可能な限り安全な海域（海深 50m 以上の地点）まで避難します。海上保安本部や危機管理責任者等から避難（沖出し）に関して別の指示があった場合は、そちらに従います。
- お客様が沖出しに不安を覚えたり、激しく抗議したりすることが予想されます。ビーチに戻るより沖で津波を乗り越えるほうが安全であることを、冷静に説明します。
- 津波到来時に船体が大きく揺れたり傾いたりすることが予想されるので、お客様には救命胴衣を着用のうえ、可能な限り船室内にいただきます。
- 一旦沖出した船は、津波警報が解除されるか、危機管理責任者からビーチに戻るよう指示があるまでは、沖に留まります。津波は、第一波の後も、二波、三波と繰り返しやってきますので、第一波が通り過ぎたからといって船長の判断でビーチに戻ることは厳禁です。
- 危機管理責任者から戻るよう指示が出たら、指示されたビーチまたは港に向かいます。津波の被害によっては、母港の栈橋やビーチに接岸できない場合があります。

11. 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、リストを作成します。
- ・ 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危機管理責任者に報告します。
- ・ 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します。
- ・ 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います。

(2) スタッフの安否確認

- ・ 持ち出したスタッフのリストを参照してスタッフの安否確認を行います。
- ・ 複数の場所に分かれて避難した場合には、それぞれの場所でスタッフの安否確認を行い、連絡ができるようになってから危機管理責任者に報告します。

(3) 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、不安を軽減します。

- ・ 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
- ・ 交通機関の運航状況

2.

観光客・旅行者に対する
地震・津波危機管理マニュアル
ホテル編

平成 24 年 3 月

沖縄県

はじめに（このモデルマニュアルの使い方）

このモデルマニュアルは、「平成 23 年度沖縄県観光危機管理モデル事業」の一環として、県内ホテルでの地震・津波を想定して作成しました。

ホテル等宿泊施設が、それぞれの会社の危機管理・防災計画やマニュアルを作成する際に、このモデルマニュアルを参考にさせていただくためのものです。

本モデルマニュアルの中には、「☞確認のポイント」や（ ）など、自社の危機管理マニュアルを作っていく際に、自社における内容を確認したり、ブランクを埋めたりすることで、マニュアルの完成度を高めるための記述もあります。

これまで危機管理・防災マニュアルのなかった事業者は、このモデルマニュアルをもとに新たにマニュアルの作成をお勧めします。すでに防災マニュアルを作成してある事業者は、このモデル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、地震・津波への対策をより確実なものにしてください。

マニュアルを作っただけでは、いざというときに社員が行動できません。それぞれの会社のマニュアルにもとづいて、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、全社員がマニュアルの内容をからだで覚え、身に着けることが大切です。

<目 次>

はじめに

1. なぜ観光危機管理が大切なのか
2. 災害発生時の観光客の気持ちと行動の特徴
3. 沖縄で起こりうる災害・危機
4. 災害に備える
5. 災害が発生したら、その場で行うべきこと
6. 避難の決定・指示
7. 避難場所へのお客様の誘導
8. 避難にお手伝いが必要なお客様への対応
9. 負傷しているお客様の救護
10. 避難場所に着いたら
11. 関係先リスト

1. なぜ観光危機管理が大切なのか

(1) 観光は、沖縄の基幹産業

観光は、沖縄県における最大の産業で、その経済波及のすそ野も広く、観光がなければ、沖縄県の経済は成り立たないといっても過言ではありません。また、観光に関連する産業は多くの県民に雇用の場を提供していますので、観光客が大幅に減少すれば、これらの人々が職を失うことにもなりかねません。

(2) 安全・安心な観光地、沖縄

東日本大震災では、地震や津波によって観光産業も大きな影響を受けました。震災による直接的な影響の小さかった観光地でも、「風評」によって長期間にわたり観光客が減少し、そのために経営困難に陥ったり、倒産・廃業に追い込まれたりした観光事業者も少なくありません。

沖縄県は幸いなことに、明治以降、大きな地震・津波の被害を受けていませんが、歴史をさかのぼると、1771年に発生した「明和の大津波」で八重山地方や宮古地方では1万人を超える死者と建物、田畑などへの甚大な被害があったことが記録されています。

沖縄県の防災計画でも、沖縄近海で大地震が発生した場合、数メートルから十メートルの津波が沖縄県の沿岸を襲うことが想定されています。また、沖縄近海のみならず、南米などはるかに遠い太平洋で起きた大地震によって大津波が発生し、沖縄に到達して被害をもたらす可能性もあります。

このような地震・津波などの災害が発生した際に、観光客の安全を確保し、被災した観光客を救護して、無事に自宅に帰れるよう支援することは、観光立県沖縄にとってこの上なく重要です。被災した観光客が、「地震と津波で恐ろしい目に遭ったけれども、それが沖縄だから助かった、無事に家に戻れた。沖縄は災害に対しても安全・安心な観光地だ」言ってくれるような対応ができることが、被災後より早く観光客を呼び戻し、観光産業の復興につながるでしょう。

(3) 観光危機管理は、沖縄県民の雇用と生活を守る

災害を予め想定し、災害が起こったときに観光客の安全を確保することは、観光危機管理の第一歩です。そして、安全に避難させた観光客が確実に自宅に帰れるよう支援するとともに、被害の状況を的確に国内外に発信し、いち早く観光の復活に向けたアクションを開始することが、沖縄県民の雇用と生活とを守ります。

2. 災害発生時の観光客の気持ちと行動の特徴

沖縄県や県内の各自治体には、住民の生命と財産を災害から守るため、防災計画が作られています。しかし、この防災計画だけでは、非常時に観光客の安全を確保することが十分にできません。なぜならば、観光客や旅行者は、以下のような点で地域の住民とは異なるからです。

- (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。
 - ・ 本土から来た観光客は、沖縄の台風の烈しさ、危なさを実感できない。
 - ・ 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・自国に連絡したい、帰りたい
 - ・ 自分や同行者の安否を、家族、職場、大使館・領事館等に早く伝えたい。
 - ・ 帰宅のための交通機関に関する情報がほしい。
 - ・ 避難時に、財布やクレジットカードを持ち出すことができない観光客もいる。この人たちが帰宅するための旅費を用立てる必要がある。
- (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、「沖縄では、こんなに助けられた」と周囲の人に語り伝える。
 - ・ 復興した沖縄に、周囲の人を誘って、もう一度来てくれる。

3. 沖縄で起こりうる災害・危機

沖縄では、以下のような災害・危機が起こる可能性があります。本モデルマニュアルは、このなかで地震・津波時の避難誘導に特化していますが、危機管理の基本はいずれの災害・危機でも変わりません。

(1) 自然災害・危機

- ・ 台風・大雨・洪水
- ・ 干害・異常高温
- ・ 地震・津波

(2) 人的災害・危機

- ・ 火災
- ・ 航空機事故・ハイジャック
- ・ 船舶事故（衝突、座礁、沈没）
- ・ 伝染病・大規模食中毒
- ・ 銃火器・刃物等による凶悪犯罪
- ・ 他国による武力攻撃
- ・ 大規模停電
- ・ 脅迫事件（爆破予告、毒物混入予告等）
- ・ 放射能事故（米軍施設、艦船、航空機等）

4. 災害に備える

(1) 防火・耐震診断

火災や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

を普段から行います。

(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します。

- ・ 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します。

(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きます。
- ・ 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します。外国人の利用が想定される施設での標示は、外国語やピクトグラム（絵文字）を利用したものにします。
- ・ 津波避難ビルに指定されている建物では、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します。

(4) 緊急情報の受信体制

以下のような緊急情報、災害情報を受信できる体制を整えます。

- ・ 防災行政無線
- ・ J-ALERT
- ・ 沖縄県災害情報配信システム

(5) 避難・誘導ツール

当ホテルに設置している避難・誘導ツールは以下の通りです。

【☞確認のポイント】

事業者ごとに、どのような避難・誘導ツールが、それぞれいくつ必要か検討し、実態に合わせて以下のリストを記入してください。

避難・誘導ツール	設置・保管場所	数量	点検
誘導用小旗			
ヘルメット、防災ジャケット			
拡声器、メガホン			
GPS 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します。

点検日は、()です。

(6) 事業所内の連絡・意思決定・指示命令体制

現行の防災・避難計画に規定されている体制を確認します。

【☞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、危機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？
- ・ 夜間に危機が発生した場合、危機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、施設内外にいる危機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、インカム、トランシーバー、衛星通信携帯電話等）があるか？
- ・ 危機管理（防災）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

当ホテルの防災・危機管理体制は以下の通り。

* 自主防災組織等の体制がすでにできている場合は、以下の担当業務を既存組織での担当に割り当てます。

< 当社の体制 >

危機管理責任者	（ 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 ）

* 危機管理本部：

5. 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します。
- ✓ 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します。
- ✓ 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します。

・ 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します。

6. 避難の決定・指示【危機管理責任者・副責任者】

災害発生時、または災害の発生が予想される時には、危機管理責任者や情報連絡担当者が危機管理本部（総支配人室、防災センター等）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ます。

- (1) 危機管理責任者（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、避難場所を判断・決定します。
- (2) 避難誘導の判断は、次の情報・指示をもとに行います。
 - ・ 館内の被害状況
 - ・ 津波警報、大津波警報
 - ・ 第 11 管区海上保安本部の指示
 - ・ 地元市町村の避難準備情報・避難勧告・避難指示
- (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ので、津波警報や退避勧告・指示等の発出を待たずに、津波に対する避難誘導を開始します。
- (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ます。
- (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ます。
- (6) 避難誘導のレベルは、原則として以下の通りとします。（例）

気象庁	市町村	避難レベル
大津波警報	避難指示・勧告	A
津波警報	避難勧告	B
津波警報	避難準備情報	C
津波注意報	避難準備情報	D

- (7) 避難レベルに応じて、次の対応をします。（例）

避難レベル	津波到達予定	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、上層階または館外に避難	営業中止、安全確認の上、上層階または館外に避難
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、上層階または館外に避難	営業中止、安全確認の上、上層階または館外に避難
C		いつでも避難できるように準備、避難指示は状況次第	営業の継続・中止および避難指示は状況次第
D		状況を把握、	状況を把握しつつ営業継続

7. 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

- ・ お客様をロビーまたは外の広い場所に集めます。エレベーターの使用は厳禁です。
- ・ 集まったお客様の安否確認を行います。
- ・ 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します。
- ・ 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きます。

(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るので、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 10m 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、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施設
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避難ビルに直ちに避難誘導します。

(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) お客様の避難の確認

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、客室を回って確認します。

確認できたフロアの入口には、「安全確認済み」のステッカーを貼ります。【確認救護担当】

(4) 中規模以下の地震、または地震がなく、津波警報のみが発令された場合
避難レベル(A~D)に応じて、お客様に避難を指示します。

(アナウンス例)「ただ今、沖縄県沿岸に(大)津波警報が発令されました。津波の第1波は40分後に到達することが予想されています。安全のため、お客様は当ホテルの4階以上の階に避難していただきます。誘導に従って避難してください。」

“Tsunami alert has been issued. The first tsunami wave is expected to reach here in 40 minutes. All hotel guests are requested to be evacuated to the fourth floor or higher of this hotel. Please follow the instruction by the hotel staff.”

(5) 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」とお客様に伝えます。
- ・ 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します。
- ・ お客様を非常階段に誘導します。

- ・ 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します。
- ・ 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します。
- ・ 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します。
 - ・ 【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します。
* 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きます。
 - ・ 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します。
 - ・ 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します。

(6) 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の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」とお客様に伝えます。
 - ・ 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します。
 - ・ お客様を非常階段に誘導します。
 - ・ 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します。
 - ・ 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します。
- ・ 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します。
 - ・ 【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します。
* 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きます。
 - ・ 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します。

- ・ 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します。

- ・ 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って、(避難場所)に向かいます。

- ・ 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します。

- ・ 車で来られたお客様も、徒歩で避難していただきます。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、控えていただきます。

- ・ 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きます。

*そのようなお客様がいらっしゃった場合、どこに避難していただくかを予め決めておきます。

- ・ 【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します。

- ・ 避難誘導担当が立つポイント(予め決めておきます)

✓

✓

✓

8. 避難にお手伝いが必要なお客様への対応【避難誘導担当】

(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、従業員がサポートします。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お願いします。

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、おんぶして避難します。

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します。

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います。

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します。

9. 負傷しているお客様の救護【確認救護担当】

- (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ます。

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ます。
- (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います。(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、救護の応援を依頼します。

10. 避難場所に着いたら【避難誘導担当】

(1) お客様の安否確認

- ・ 避難したお客様のお名前を確認し、リストを作成します。
- ・ 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します。
- ・ 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します。
- ・ 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います。

(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、不安を軽減します。

- ・ 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
- ・ 交通機関の運航状況

11. 関係先リスト

すでに作成している関係先リストがあれば、その内容を確認してください。

- (1) 警察（地元警察署、沖縄県警察本部）
- (2) 消防（地元消防署防災課）
- (3) 県庁（防災危機管理課、海岸防災課、観光振興課、港湾課）
- (4) 市役所 防災担当、観光担当
- (5) 内閣府 沖縄総合事務局（運輸部）
- (6) 気象庁 沖縄気象台
- (7) 第11管区海上保安本部、石垣海上保安部
- (8) 保健所
- (9) 各国領事館（米国、イタリア、ブラジル、ペルー、台湾（中流文化経済協会）、フィリピン、オーストラリア）
- (10) 通信会社（NTT西日本、NTTドコモ九州、沖縄セルラー、ソフトバンク）
- (11) 電力会社（沖縄電力）
- (12) ガス会社
- (13) 市町村上水道事業者
- (14) 県立病院、救急病院、外国語対応が可能な医療機関
- (15) 航空会社（ ）
- (16) 那覇空港事務所
- (17) OCVB
- (18) 主要旅行会社（ ）
- (19) 主要船社（ ）
- (20) 主要ホテル（ ）
- (21) 日本旅行業協会沖縄支部、全国旅行業協会沖縄支部