



V 事前の準備

災害の発生時に観光業者が果たすべき役割は「全てのお客様」の安全を確保することです。そのためには日頃からお客様の特徴を理解し、常に最悪の事態を想定して準備しておく必要があります。こうした取り組みはお客様に安心を与え、施設や地域の、ひいては北海道の魅力アップにもつながります。

災害時要援護者に対応した避難計画

前章までに解説した災害時要援護者の特徴を元に、あなたの施設や組織、地域に既にある避難計画をバリアフリーの観点から見直してみましょう。

1) 多言語、各種障がいに対応した情報伝達方法を構築しましょう

- 「視覚で知らせる」情報を「聴いて理解できる」情報でも提供しましょう。
- 「音声で知らせる」情報を「見て理解できる」情報でも提供しましょう。
- 「日本語」の情報を「多言語」で提供できるよう、各言語で告知文の雛形を用意しておきましょう。
 - 告知文の雛形をスマートホンやタブレットなどですぐ表示できるようにスタッフ間で共有しておきましょう。
- コミュニケーションボードなどによる直感的なコミュニケーションがはかれるよう準備しておきましょう。→p.12参照

2) 館内の誘導サインを再度確認しましょう

- 館内の誘導サインは見やすい位置にありますか？ 避難時は足元を確認しながらの移動が多くなるので、高い位置にあるサインは見落としがちになります。床面や高さ1m未満の位置への設置も検討しましょう。
- 多言語化、ピクトグラムの利用(→p.21参照)、点字や触地図(→p.10参照)への対応も忘れずに。

3) 避難路の状況を再度確認しましょう

- 段差や路面状況、勾配など避難路を実際に歩きながら災害時要援護者の視点から見直しましょう。視覚に障がいを持つ方、妊娠している方や高齢者、車いすを利用している方も安全に避難できるルートを複数確保しておきましょう。

4) スタッフの役割分担を見直しましょう

- 避難時に介助が必要なお客様の担当者を決めておきましょう。
- お客様にさまざまな形で情報を伝達する際の担当を決めておきましょう。

5) 関係機関と協議しましょう

- 地元の警察や消防、自治体と災害時要援護者に対応した避難・誘導方法を確認しておきましょう。
- 地元の医療機関と災害時要援護者に対応したケアの方法について確認しておきましょう。

6) 災害時要援護者の立場を体験してみましょう

- 避難訓練の際などにスタッフ同士で災害時要援護者役と介助役を交代しながら体験し、お互いの立場から不便な点や不安を感じる点を理解し、非常時に備えておきましょう。
 - アイマスクをする、周囲の音が聞こえないように耳栓をしたり、ヘッドホンで音楽を流すなど、車いすを利用する。



厳冬期の災害を想定しておきましょう

厳冬期に災害が発生した場合、以下のようなリスクが増大します。

避難時のリスク

- 防寒のため避難準備に時間がかかる
- 積雪や凍結による避難路の歩行困難
- 風雪による視界の悪化
- 流水や積雪が津波によって運ばれた場合、建物被害が増大したり、想定外の地域まで浸水する恐れがある
- 津波に巻き込まれた場合、水温が低いため生存率が低下する恐れがある

積雪時には車いすはほぼ利用できないため、おんぶや担架などでの搬送が必要になります。防寒・保温に配慮して避難できるよう、携帯カイロやサバイバルブランケット(薄いアルミ製の防寒シート)などを防災備蓄品に加えておきましょう。また、ホームセンターで手に入るブルーシートがあれば、屋外で一時的に待機する際に風雪を凌ぐことができたり、足場の悪い場所に敷いて歩きやすくすることができます。

避難所でのリスク

- 低温による体温の低下や凍傷の恐れ
- 停電による暖房停止
- 低温により備蓄した水が氷ってしまう
- 炊事をする際に、より多くの燃料が必要になる
- 不十分な換気や体力低下により感染症にかかりやすくなる
- 低温により電子機器のバッテリー使用時間が減少する

災害時要援護者の中には体温を調節しにくい方もいます。停電時でも使用できる暖房装置と燃料の確保、防寒・保温のための毛布の備蓄など、余裕を持って準備しておきましょう。

予約の段階でできること

避難計画を立てる際に災害時要援護者に対応した内容を想定していても、災害発生時にどんなお客様が施設を利用しているか事前に把握できていれば、的確に対応することができます。予約の段階から準備をしておきましょう。



1) お客様の状況を把握しておきましょう

利用していただくお客様の状況を事前に把握しておけば、必要な備品やスタッフをあらかじめ準備することができます。結果的に災害時の負担を減らすことができます。また、あらかじめ予約時からお客様とコミュニケーションをとって信頼関係を築くことで、万が一災害が発生してもお互いに余裕を持って対応することができます。

2) 災害時の対応をあらかじめ伝えておきましょう

お客様が滞在中にもし災害が発生し避難の必要がある場合、施設としてどのように対処するかあらかじめ伝えておきましょう。スタッフが迎えに行くので介助が必要な方は部屋に留まるのか、非常口から指定の集合場所に各自避難すべきなのかなど、事前に伝えることでお客様も心の準備ができます。

3) チェックイン時に再度確認しましょう

事前に伺ったお客様の要望は、チェックイン時に再度確認しておきます。「できること」と「できないこと」をはっきり伝えましょう。また、非常時にメールで情報を通知するサービスを希望するお客様の場合、チェックイン時にお客様の前でサンプルのメールを送信し、受信可能かどうか確認しておきましょう。この時、単にサンプルのメールを送るのではなく、施設の利用案内や利用料金を割引するクーポンを送信すれば、お客様にも有益な情報を提供できます。

また、滞在中にメールやLINEなどのSNSのメッセージでルームサービスやモーニングコールの申し込みを受け付けるサービスを提供すれば、緊急時の情報提供手段としても活用できます。



予約時に右記のようなアンケートをお願いすれば、お客様の状況や要望を把握することができます。アンケートの内容について返信し、お客様とのコミュニケーションを深めておきましょう。ホームページの予約システムに組み込むことが難しい場合は、個別にメールやFaxでアンケート用紙を送ったり、電話で直接伺いましょう。

お手伝いが必要なお客様へ

お名前 []
 宿泊日 チェックイン [] チェックアウト []
 住所 [〒]
 お電話番号 [] Fax番号 []

当施設では、病気がけが・障がいによりおからだげが不自由なお客様に、安心して快適にご利用いただけるようお手伝いさせていただきます。お困りの際はお気軽にお知らせください。

1) お客様の状況をお知らせ下さい

- 歩行が不自由
- 耳や言葉が不自由
- 目が不自由
- その他 []

2) 付き添いの方、または介助犬(身体障がい者補助犬)が同伴されますか？

- 付き添いがある
- 介助犬がいる
- どちらもない

3) お部屋のご希望はございますか？

- バリアフリールームを希望する
- 通常の部屋を希望する

その他ご希望があれば、具体的に記入ください。

例) 1階の部屋を希望する。非常口に近い部屋を希望する。

[]

※当日の予約状況などにより、ご希望に添えない場合もございます。あらかじめご了承ください。

4) 災害時の対応について

当施設ではお客様の避難が必要になった場合「介助が必要な方」が「お1人でご利用」の場合、スタッフがお部屋まで伺って誘導します。必ずお部屋まで待機しててください。災害時の対応について、ご希望があれば具体的に記入ください。

[]

5) 当施設では緊急事態の発生時に避難警告メールを送信します。

ご希望の方はメールアドレスをご記入ください。

[]

ひらがなでのメールを希望する 希望しない

※ご記入いただいたメールアドレスなどの情報は、チェックアウトの際に消去いたします。

6) その他、ご希望や不安に思っていることなどがあればご記入ください。

[]



VI 災害発生時の対応

実際に災害が発生した場合、各段階でどのような対応が必要かチェックリストにまとめてみました。各地域や施設の特性に合わせて適宜内容を修正し、対応してください。

1 初期対応

身の安全の確保

- お客様や従業員など、まずは自分の身を守ることを最優先に考える

従業員の招集、役割分担

- 従業員はあらかじめ決められた場所に集合する
- 責任者は、従業員に対して作業内容と役割分担を明確に支持する
- 全員の集合が望めない場合、集まったメンバーでできる範囲のことを考える
- 災害の状況や近隣の被害状況を確認する
- 災害用備蓄品の確認
- 災害時要援護者の方々とコミュニケーションをとるための各種備品を準備する
- 避難路の安全確認
- 地元の関係機関と連絡を取り、避難体制を確認する



安全を確認する

- お客様の安否を確認する
 - ・安否確認と同時に、災害の概要と周辺の状況をお客様に報告する
- 施設の安全を確認する
 - ・出入口の確保
 - ・火気使用場所の消化確認
 - ・ガス漏れ確認
 - ・水漏れ確認
 - ・エレベーターの閉じ込め確認と使用禁止の掲示など
 - ・停電の状況やインターネットの使用可否の確認
- 施設にとどまれるか判断する



的確な情報発信

- 安全確認の結果と避難が必要かどうかを多言語、バリアフリーな方法でお客様に伝える
- お客様に災害伝言ダイヤル「171」の利用を案内する(家族に向けて自分の状況を伝える)

2 避難時の対応

- 避難の必要がある場合、お客様を安全かつ迅速に避難所へ誘導する
- 持病の薬や最低限の貴重品など、持ち出し品を確認する
- 介助が必要なお客様のお部屋にスタッフを向かわせ、誘導する
- 必要な安全装備品(ロープ、誘導旗、照明機器、担架など)を忘れずに準備する
- 避難ルート途中にいる方にも避難を呼びかけ、地域の方々と共に避難する
- 場合によっては、地域の方々や余裕のあるお客様に災害時要援護者の避難のお手伝いを依頼する



3 避難所での対応

- 避難所の運営スタッフとの連携
 - ・特にケアが必要な災害時要援護者に関して、継続して介助ができない場合は引き継ぎをお願いする
- 水や食事などの備蓄物資、休憩場所を提供する



4 お客様への心配り

- 状況が許せばお客様が被災地を離れる手配を行う(特に外国人)
- あらかじめ準備しておいた配布物をお渡しする
 - ・避難マップ
 - ・最新の情報と緊急時の連絡先を記したメモ
 - ・簡易トイレキット
 - ・エマージェンシー・ブランケット
 - ・ウエット・ティッシュ
 - ・携帯カイロ など
- お客様の地元(お住いの地域)の情報も提供する

