

災害が発生した際には

1

身の安全確保

- お客様・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

2

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指示する
- 全員参集が望めない場合、集合したメンバーで出来る範囲の事を考える

3

お客様の安否確認

- お客様の安否状況を確認する

4

施設の安全確認

- 倒壊・流出・閉じ込め・ライフラインなど、手分けして施設の安全を確認する
- その場所に留まれるかどうかを判断する

- ① 出入り口の確保 ② 火気使用場所の消火確認 ③ ガス漏れ確認
- ④ 水漏れ確認 ⑤ エレベーターの閉じ込め確認と使用禁止の掲示など



5

お客様の連絡や情報発信

- お客様に、緊急事態への対応を開始したことを連絡する
- 連絡の際は慌てずに、極力ゆっくりと冷静に話すことを心掛ける
- 収集した情報は、出来るだけ速やかにお客様に伝える
- 集まった情報をあらかじめ決めた情報手段や災害用伝言ダイヤル「171」などで発信する
- お客様にも、災害用伝言ダイヤル「171」の利用を呼び掛ける

6

避難誘導

- 安全確認後、お客様を安全かつ迅速に避難所へ誘導する(ルートは二方向以上を確保する)
- 必要な安全対策備品を忘れずに準備する(ロープ・誘導旗・照明機器・担架など)
- 避難ルートの途中にいる人にも避難を呼びかけ、地域の方々とともに避難する

7

お客様への心配り

- お客様が安全に帰宅できるよう、出来る限りの配慮を心掛ける
- あらかじめ準備しておいた配布物をお渡しする

- ① 避難マップ ② 最新の情報や緊急時の連絡先を記したメモ
- ③ 簡易トイレキット ④ サバイバルシート ⑤ ウェットティッシュなど



- お住まいの地域の情報などもお伝えする
- 滞在されるお客様には、水や食事などの備蓄物資、休憩場所などを提供する

8

外国人・障害者などのお客様の場合

- 外国語が話せる従業員が見た目でわかるように明示する
- 椅子タンカなど緊急避難用の器具を使用する

北海道観光防災マニュアル

まずは
CHECK!

お客様を安全に
避難誘導
できますか?

観光旅行者を

災害

地震

津波

火山
噴火

風水害

雪害

から守る!

お客様へ
的確な情報を
提供できますか?

お客様に無事に
ご帰宅
いただけますか?

あなたの施設は
「安全」ですか?

公益社団法人 北海道観光振興機構

北海道の自然災害を知ろう。

豊かな自然に恵まれた北海道は、常に自然災害と隣り合わせにあります。皆さんの観光地を訪れたお客様の安全を守るために、まずは北海道という地域特性と、起こりやすい自然災害について理解しましょう。



地震・津波

まわりを海に囲まれた北海道では、巨大地震に続いて津波が襲ってくるケースが多いのが特徴です。1952年の十勝沖地震(M8.2)や1993年の北海道南西沖地震(M7.8)などをはじめ、北海道に大きな被害をもたらした地震は多くが海域で発生し、地震とともに津波による被害が拡大しました。また、2011年の東北地方太平洋沖地震や1960年のチリ地震津波のように、周辺や外国で発生した地震による津波の被害を受けることもあります。屋外や室内の耐震化など地震への備えはもちろん、海に近い地域では津波を想定した防災計画を立案するようにしましょう。



(財)消防科学総合センター



火山噴火

道内にある活火山のうち、十勝岳や樽前山、北海道駒ヶ岳など9つは、火山噴火予知連絡会によって「火山防災のために監視・観測体制の充実等が必要な火山」に選定され、24時間体制で監視・観測しています。ですが、噴火はいつおきるかわかりません。万に備えることが重要です。



気象庁提供



風水害

風水害とは、強風・大雨・高潮・波浪などによって起こる災害の総称です。道内でも集中豪雨による土砂災害や家屋浸水といった災害のほか、雷や竜巻も発生しています。いざというときに適切な行動がとれるように、日頃から風水害に対する備えについて考えましょう。



(財)消防科学総合センター



雪害

2013年3月、道内で猛吹雪による視界不良、吹きだまり等により車が立往生するなどして9名が亡くなりました。北海道は暴風雪による被害が発生しやすい土地です。暴風雪警報が発表されたら外へ出ないことが一番ですが、吹きだまりや視界不良、停電など、様々なケースへの対応も考慮しておきましょう。



安全・安心な観光地の確立

地域の特性を理解し、そこで想定される自然災害への対策を進めることは、お客様や従業員の安全を守ることはもちろん、安心して遊びに行ける観光地としての評価を高めることにもつながります。

1 まち全体の安全対策を促進



お客様を対象とした避難対策を考えることによって、まちの現状や課題が見え、それを解決するための役割分担が明らかになり、観光地全体の安全対策に繋がります。

2 地域の実状に応じた防災対策の重要性



観光に携わる事業者、地域社会、行政が一体となって避難対策を検討することで、地域の現状やニーズに対応したオーダーメイドの防災対策を推進することができます。

3 安全・安心な観光地をアピール



災害に強い観光地づくりを推進し、いつでも安心して遊びに行ける観光地として積極的にアピールすることで、さらなる誘客促進を図る効果も期待できます。

北海道 防災対策 基本条例 (事業者の責務)

- 第5条 事業者は、基本理念にのっとり、日常的に災害の発生に備える意識を高め、自ら防災対策を実施しなければならない。
- 2 事業者は、道、市町村及び防災関係機関が実施する防災対策に協力しなければならない。
- 3 事業者は、自主防災組織等が行う防災対策に協力するよう努めるものとする。
- 4 事業者は、災害時に、所有し、又は管理する施設の利用者及び従業員の安全の確保に努めるものとする。
- 5 事業者は、災害時に事業を中断しないよう、又は中断した場合においてはできるだけ早期に再開できるよう、事業を継続する体制の整備に努めるものとする。

日頃の備えを万全に

1 避難誘導体制の確立

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、地域と連携して避難誘導体制を確立しておくことが大切です

要確認 ▶ 地域の避難場所や避難ルート

要対策 ▶ 避難誘導時の留意点の周知徹底
▶ 従業員への教育や訓練



◀ 避難誘導標識

2 情報提供への備え

慣れない土地で被災したお客様は、たいへん不安な状態にあります。パニックを防ぎ、冷静な行動をうながすために、いち早く情報を収集・提供しましょう。その際には、外国人や障がい者等を含む災害時要援護者への配慮が大切です。

要確認 ▶ 緊急時の情報入手先、連絡手段、提供方法等

要検討 ▶ 外国人や障がい者等への伝達方法



▲ 椅子を使った障害者搬送

3 帰宅支援・滞在支援への備え

お客様に安全に帰っていただくための帰宅支援のほか、すぐに帰れない場合を想定した滞在支援のための準備をしておきましょう。

要検討 ▶ お客様の帰宅ルート等の把握方法
▶ お客様の帰宅支援の手段

要準備 ▶ 配付用の避難マップ
▶ お客様が滞在する場合を想定した備蓄物資の確保



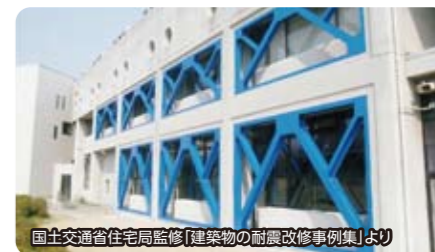
▲ 浦臼町にて大規模災害の防災訓練

札幌市土砂災害避難地図▶

4 安全対策

お客様の安全を守るためには、施設の内外の安全を確保することが大切です。また、施設の耐震診断なども検討しましょう。

要対策 ▶ 施設内…内装材の落下、家具の転倒及びガラス等の散乱等
▶ 施設外…広告板や建物外装の落下、窓ガラスの散乱及びブロック塀の倒壊等
▶ 施設や地域全体で耐震診断や耐震化を検討する



国土交通省住宅局監修「建築物の耐震改修事例集」より

▲ 耐震補強(希望が丘文化公園青年の城)

お客様を安全に避難誘導できますか？

お客様の確かな情報を提供できますか？

お客様に無事に帰宅いただけますか？

あなたの施設は「安全」ですか？