

DISASTER RESPONSE MANUAL

観光事業者のための 災害対応 マニュアル

保存版

災害発生時に
安全・安心な
行動をするために

災害対応マニュアルとは

このマニュアルは、観光に携わる皆さんが
災害発生時に観光客に対して円滑に対応するための手引として作成しました。

国内外から神奈川県を訪れる観光客に安心して観光を楽しんでいただき、
災害発生時には従業員の安全を確保しつつ、観光客を適切に保護できるよう、
このマニュアルを活用して平時から災害への備えをしておきましょう。

観光に携わる皆さんが対象です

観光事業者（観光施設、宿泊施設等）の責任者や
従業員の皆さんを対象としています。



マニュアルの使い方

1

災害発生時の取組を
イメージしましょう

どのような災害が起きるのか、
観光客や従業員の安全をどのよ
うに守るのか、どのように事業を
継続するのか考えてみましょう。

▶災害は大きく2種類に分かれる / p.2

2

災害への備えを
進めましょう

マニュアル内のチェックリストを
活用し、災害発生時の体制の
確立や危険箇所の確認等日頃か
ら災害への備えを進めましょう。

▶備えておくことチェックリスト / p.4

3

従業員への研修・訓練等
具体的な取組を進めましょう

備えができれば、研修・訓練等、
具体的な取組を進めましょう。
また、このマニュアルを参考に
独自のマニュアルを策定する
等、発災時に適切な対応がで
きるように準備をしましょう。

災害対応の心得

災害時にはこの2つのことを心得て行動しましょう



人命第一で行動しましょう

災害発生時に一番優先しなくてはならないことは、
人命を守ることです。

観光客はもちろんのこと、観光に携わる皆さんの
人命を確保することを最優先に行動しましょう。

今後起こりうる災害の種類は様々で、
災害発生時には状況が刻々と変化します。

平時からの備えをしっかり行い、災害発生時には
このマニュアルを活用して**人命第一**の行動をしましょう。



ホスピタリティ（思いやり） をもって対応しましょう

観光地には、外国人、高齢者、障がい者、個人旅行者、
団体旅行者など、様々な観光客が訪れます。

ホスピタリティ精神をもって、
災害発生時という緊急事態の中でも
相手の立場に立った対応に努めることが大切です。

観光に携わる皆さんから受けた**思いやり**が、
観光客の安心感に、そして、再訪につながります。

災害対応マニュアルとは
災害対応の心得

01 災害の基礎知識

観光客の特性	1
災害は大きく2種類に分かれる	2
[備えておくこと] チェックリスト	4
[備えておくこと] 体制と多言語対応等	6

02 災害への対応

▶ 突発的な災害 への対応	
地震・津波	8
▶ 突発的な災害 への対応	
火山災害・テロ	19
▶ 予測できる災害 への対応	
風水害・土砂災害	20
▶ 予測できる災害 への対応	
雪害・感染症	22

参考資料

1 県内で起こりうる災害	24
2 震度と揺れ等の状況	25
3 5段階の警戒レベルと防災気象情報	26
4 箱根山の噴火警戒レベル	27
5 ハザードマップポータルサイト	28
6 e-かなマップ	28
7 災害発生時の情報源	29
8 災害対応多言語文例集	30
9 ピクトグラムと災害対応多言語文例集の併用	36
10 防災情報リスト	40
言語チェックシート	42

観光客の特性

観光客は神奈川県土地勘がほとんどありません。特に外国人観光客の中には、言語、生活習慣、防災意識等が異なり、災害発生時にパニックを起こす人がいます。観光客の不安を少しでも和らげ、安全を確保するために、迅速・的確な行動ができるようにしておきましょう。

土地勘がなく、地域の危険情報等の把握が難しい

観光客には土地勘がないため、観光事業者の皆さんが災害情報や地域の危険情報等を把握し、観光客に説明しましょう。

スマートフォン等を使って情報収集、コミュニケーションを行う

観光客は旅行地に知り合いがいないことが多く、スマートフォン等の情報端末で災害情報の収集や家族・知人との連絡を行おうとするため、停電に備えた事前のスマートフォン等の充電対策やWi-Fi等の通信機器等の非常用電源の確保をしておきましょう。

被災地からの移動を希望する

観光客の中には安全な場所への移動や早期の帰宅・帰国を望まれる方もいます。移動することによりかえって危険な場面に遭遇することもあるため、被害状況の把握が終わるまでは一時待機することを説明しましょう。

特に外国人観光客の以下の特性に留意して、迅速・的確な行動ができるようにしましょう。

災害そのものを理解できない人がいる

日本人と比べて地震や風水害といった災害の経験が乏しく、過剰反応やパニックを起こす可能性があるため、何が起こったのかを説明しましょう。

災害による停電や断水を理解できない人がいる

災害による停電等を施設側の過失と勘違いする可能性があるため、状況の説明や復旧の見通し、水・食料等の準備状況について説明しましょう。

災害発生時にエレベーターを使おうとする人がいる

災害発生時にエレベーターを使って避難しようとする人がありますが、閉じ込められる可能性があるため危険です。エレベーターの使用禁止を徹底しましょう。

災害は大きく2種類に分かれる

神奈川県ではこれまで様々な自然災害が発生しており、今後も大規模な地震や風水害が起こりえます。「突発的な災害」と「予測できる災害」に分類される災害の特性を把握し、平時から備えましょう。

▶ 県内で起こりうる災害 / p.24

突発的な災害

- ・災害の発生に関する情報を事前に入手することが困難
- ・事前の取決めや対応方法などを定め、発災時に円滑に対応できるよう準備が必要

※詳細は「突発的な災害への対応」を参考にしましょう。なお、火山災害については、活動状況から災害発生の危険性のある程度は予測することが可能です。

※空欄はメモとして活用してください。

▶ 突発的な災害への対応 / p.8~19




災害の種類	発生する状況	あなたの地域で生じうるリスク
 <p>地震・津波</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・建物の損傷・倒壊、停電、断水、津波による浸水被害 等 ・公共交通機関の運休や道路通行止め等による帰宅困難者の発生 等 	
 <p>火山災害</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・噴火に伴う降灰・噴石 ・立入規制・交通規制 等 	
 <p>テロ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・爆発・銃撃に伴う混乱 等 	

予測できる災害

- ・テレビ・ラジオなどで事前に災害に関する情報入手が可能
- ・気象情報や交通機関の運行情報を確認し、迅速に対応を検討することが必要

※詳細は「予測できる災害への対応」を参考にしましょう。

▶ 予測できる災害への対応 / p.20~22

災害の種類	発生する状況	あなたの地域で生じうるリスク
 <p>風水害・土砂災害</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・建物の損傷・倒壊、停電、断水、浸水被害 等 ・公共交通機関の運休や道路通行止め等による帰宅困難者の発生 等 	
 <p>雪害</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・建物の損傷、停電、断水 等 ・公共交通機関の運休や道路通行止め等による帰宅困難者の発生 等 	
 <p>感染症</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・観光客、観光事業者を含めた施設内での流行 ・従業員の就業制限、外出自粛要請 等 	

その他起こりうる災害

他にあなたの地域で起こりうる災害をメモしておきましょう。

災害の種類	発生する状況	あなたの地域で生じうるリスク

[備えておくこと] チェックリスト

災害発生時に観光客の安全を確保するためには、平時から備えておくことが大切です。以下のことが実施または整備できているか、チェックしてみてください。

チェックリスト

災害発生時の体制を整える

- 観光客対応のための災害発生時の体制や連絡手段、災害情報の収集・発信方法を整える
▶災害発生時の体制／p.6
- 外国語を話せる担当者、または多言語対応ツールや災害多言語文例集等を使って外国人観光客に対応する担当者を選任
▶多言語対応ツール／p.7 ▶災害対応多言語文例集／p.30～35
- 従業員や観光客の安否確認の手段・方法を定める
▶観光客の安否と負傷者の確認／p.12



災害危険箇所、避難場所・経路、情報収集先の把握

- 地域の災害危険箇所をハザードマップ等で把握する
▶ハザードマップポータルサイト／p.28 ▶e-かなマップ／p.28
- 避難場所、給水拠点、医療機関、一時滞在施設等の位置と経路を確認し、リスト化する
▶災害発生時の情報源／p.29 ▶防災情報リスト／p.40
- 大使館・領事館、国際交流組織、各種交通施設等の連絡先を確認し、リスト化する
▶災害発生時の情報源／p.29 ▶防災情報リスト／p.40



研修・訓練等の実施

- できるだけ多くの従業員の参加を促し、近隣施設や行政と連携した研修・訓練等を行う
- 観光客、要配慮者等への対応等、様々な状況を想定した研修・訓練等を行う
▶要配慮者への対応／p.23
- 従業員一人一人と基本的な対応方針を共有し、災害時には各々の自主的な判断が求められる場合があることを十分認識してもらう
▶突発的な災害への対応／p.8～19 ▶予測できる災害への対応／p.20～22



地域の事業者等との連携

- 近隣施設の事業者等と災害発生時に協力体制が取れるよう、連携を進める
(例：外国人観光客に対応できる施設、大型商業施設、ホテル、公共交通機関等)
▶防災情報リスト／p.40

多言語対応ツール等の準備

- 災害情報の発信アプリや翻訳アプリ、多言語対応メガホン等の準備をする
▶多言語対応ツール／p.7
- ピクトグラムと災害対応多言語文例集または併記したものを準備し、掲示場所を決めておく
▶災害対応多言語文例集／p.30～35 ▶ピクトグラムと災害対応多言語文例集の併用／p.36～39
- 食料や水、非常用電源等の備蓄品の準備をする



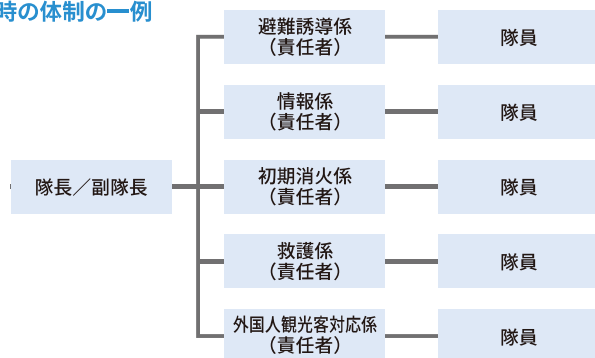
[備えておくこと] 体制と多言語対応等

災害発生時の体制

あらかじめ「災害発生時の体制」を確立しておき、従業員全員で共有しておきましょう。
以下は役割分担を明確にした体制図の一例です。

※自衛消防隊が組織されていれば、その組織を活用することが有効です。
また、災害が夜間等の従業員が少ない時に発生した場合の体制も検討しておくことが大切です。

災害発生時の体制の一例






あなたが所属する組織・施設の体制図をメモしておきましょう!

<p>ここに体制図のメモを記入してください。</p>

多言語対応ツール

災害発生時に多言語対応できる準備をしておきましょう。
アプリはp.29よりダウンロードすることができます。

▶災害発生時の情報源 / p.29

Safety tips	外国人観光客向けプッシュ型情報発信アプリです。天気予報、避難勧告・指示等、緊急連絡先情報、外国人観光客の受入が可能な医療機関情報等を提供します。平時から使い方を確認しておきましょう。	
音声翻訳アプリ・翻訳機	スマートフォン用音声翻訳アプリや翻訳機を活用して、外国人観光客とコミュニケーションを取ることも有効です。対応する言語数等は、機種等によってさまざまですので、平時から使い方を確認しておきましょう。	
多言語対応メガホン	自然災害や人的災害、事故災害での注意喚起など、様々なコメントが収録されているメガホンです。多言語での災害アナウンス、拡声器としての使用、メッセージの録音等ができます。	

備蓄品

発災時に備え、食料や水、非常用電源などの備蓄品を準備・リスト化し、定期的に点検を行いましょう。

コラム

自治体の防災メールに登録する

ほとんどの自治体は防災メールを配信しており、地域の警報など、気象情報をメールで知らせてくれます。事前に登録しておきましょう。

