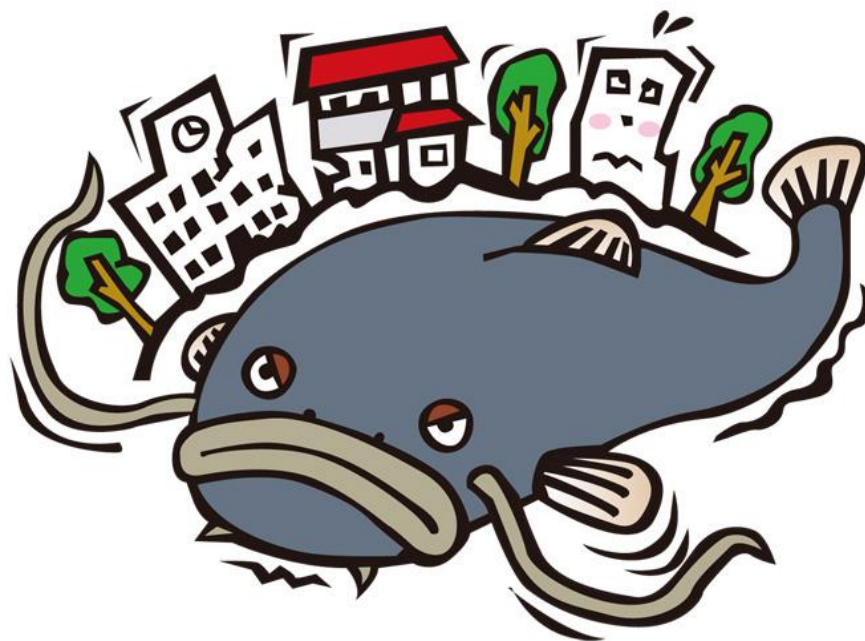


観光旅行者と観光地を災害から守るために

南海トラフ地震の発生確率が高まっています。多くのお客様が三重県を訪れる中、地震や津波が発生すれば、土地鑑のない観光旅行者はどうなるでしょう。

一分一秒が生死の分かれ目となります。いざという時に迅速、的確な対応ができるよう、私たちはどう備え、どう行動すべきかを考え、地域で力を合わせ、魅力的で安全・安心な観光地をつくりましょう。



令和 6 年 1 2 月
三 重 県

1 背景及び必要性

■ 背景

- 三重県には、豊かな自然、そこで育まれる海・山の幸、多様な歴史や文化、またアミューズメントスポットがあり、全国から多数の観光旅行者が訪れます。
- 災害はいつ、どこで起きるか分かりません。令和6年8月には、南海トラフ地震臨時情報（巨大地震注意）が初めて発表されました。
- また、東日本大震災や、令和6年1月に発生した令和6年能登半島地震では、観光旅行者の避難誘導や帰宅困難者への対応など、観光旅行者に対する支援の必要性とその対策強化が指摘されました。
- 観光旅行者は、その地域の土地鑑がほとんど無いうえに、事前の避難訓練もできないため、災害発生時の対処方法が分かりません。このため、観光事業者は、こうした観光旅行者の課題を認識したうえで対応する必要があります。



■ 観光旅行者の安全・安心の確保

- 各施設においては、観光旅行者の安全・安心をできる限り確保することが求められます。
- 観光旅行者の安全・安心の確保に向けた取組は、それらを重視するお客様に三重県を旅行の目的地に選んでいただくことや、将来のリピーターになっていただくことにもつながります。

■ 観光産業への影響の最小化

- 災害後には、風評対策が必要になることがあります。また、被災地よりもその周辺地域の観光への影響が大きいという報告もあります。風評被害に対応していくため、常日頃から地域や関係機関との連携を継続しておくことが有効といわれています。
- 愛着のある観光地には、必ずお客様が戻ります。むしろ、早期復興を支援するために積極的に行動していただけることもあります。日頃からのおもてなしが何よりも大切です。

■ 県の取組

- 県では、みえの観光振興に関する条例（平成23年10月）で、観光旅行の安全・安心の確保を掲げています。
- 宿泊施設などの観光事業者における地震・津波対策を推進するために「宿泊施設のための地震・津波避難対策マニュアル」と、「津波避難マップ」のひな型を県のホームページで公開しています。外国人旅行者への対応手順や災害時コミュニケーションカードなども掲載していますのでご活用ください。
- 三重県公式防災アプリ「みえ防災ナビ」には、スマートフォンの現在地情報をもとに、周辺の避難場所や道順が確認できる機能や様々な防災情報をまとめて確認できる機能がある他、8言語による防災情報の表示も可能であるため、ぜひご活用ください。

■ 観光危機管理計画等の作成

- 観光庁では、「観光危機管理計画等作成の「手引き」」を公開し、計画等作成時のポイントや留意事項をまとめています。「自治体・DMO」「事業者（観光・飲食・宿泊・交通事業者）」において、観光危機管理計画等を作成する際には参考としてください。

2 日頃からの備え「防災の日常化」

■ 災害への理解

限られた時間内に、迅速かつ的確に行動するためには、日頃の備えが大切です。社内体制を整備し、従業員への教育や訓練を定期的を実施しましょう。

- 県では、現時点で予測可能な地震被害想定を行い、地震に伴う揺れの大きさや液状化の可能性、津波の高さや津波浸水の状況（ハザード）、それに伴う人的被害、建物被害、生活支障（リスク）などを市町毎に公表しています。
- 各施設の立地や構造などとともに地域のハザードやリスクを事前にしっかりと認識し、各施設でどのような備えを行い、万が一の場合はどう対応するかを予め決めておきましょう。



■ 避難誘導體制

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、避難誘導體制を確立しておくことが大切です。

- 地域と連携して、避難場所、複数の避難ルートを予め確認し、避難誘導時の留意点とともに、従業員に周知徹底しておきましょう。
- 外国人旅行者への伝達方法や障がい者等の介添え方法等もよく検討しておきましょう。

■ 情報の入手と提供

地域や関係機関と連携し、情報を収集して随時わかりやすく提供することが大切です。

- お客様は、慣れない土地での被災により非常に不安な状態です。情報をできる限り収集して随時わかりやすく提供することが、お客様のパニックを防ぎ冷静な行動を生みます。
- 地域や関係機関と連携し、緊急時の情報入手先、連絡手段、お客様への提供方法などを、予め確認しておきましょう。
- 外国人旅行者や障がい者等への伝達方法もよく検討しておきましょう。

■ 施設の安全対策

施設の倒壊や備品の転倒などによる被害を最小限に抑えるため、必要な対策をしておくことが大切です。

- 建物の耐震診断を受けるとともに、施設の耐震化を図りましょう。
- 施設内では、内装材の落下、家具等の移動や転倒、ガラスの散乱等、施設外では、広告板や建物外装の落下、窓ガラスの散乱、ブロック塀の倒壊等が懸念されるため、予め必要な対策をしておきましょう。
- ラジオ、無線、非常電源装置、ハンドマイク、懐中電灯、担架、救急箱、ボール、ハンマー等、施設の状況に応じて必要なものを揃え、定期的に点検しましょう。

■ 帰宅支援及び滞在支援

お客様に安全にお帰りいただくための支援が必要となります。ただし、状況によっては滞在支援をすることも必要です。

- 帰宅されるお客様用に、飲料水、トイレ、情報の提供が受けられる災害時帰宅支援ステーションの存在をお知らせできるとよいでしょう。
(帰宅困難者対策について：<https://www.pref.mie.lg.jp/BOSAI/HP/m0100400076.htm>)
- 例えば、マップ、緊急連絡先、簡易トイレキット、サバイバルシートなどをお配りできるよう準備しておくとい良いでしょう。
- 滞在されるお客様用に、水や食事を含む備蓄物資の確保に努めるとともに、提供できるサービスとできないサービス、料金などを、事前に検討しておくとい良いでしょう。
- 施設でお客様の滞在を支援できない場合、地域の避難所・一時滞在施設等での受入れが可能かどうか、あらかじめ確認しておきましょう。

3 災害発生時の対応

■ 従業員の招集

- 非常事態が発生したら、従業員はまず所定の位置に集まりましょう。そして、責任者は、従業員に対し、作業内容と役割分担を明確に指示しましょう。
- ただし、状況によっては、全員の参集が望めない場合もあるので、集合したメンバーでできることを考えましょう。

■ お客様への情報提供

- 館内放送をするなどして、お客様に緊急事態への対応を開始したことや、避難方法等を伝えましょう。お客様がパニックに陥らないよう、極力ゆっくりと冷静に話すようにしましょう。
- 情報をできる限り収集して、随時、放送したり掲示するなどしてわかりやすく提供しましょう。

■ 避難誘導

- 土地鑑のないお客様を適切に避難誘導しましょう。その際、避難ルートの途中にいる人にも大きな声で避難を呼びかけ、地域の方々とともに避難しましょう。
- お客様の逃げ遅れの有無を確認しましょう。
- 外国人、高齢者、障がい者、乳幼児、妊産婦等には、特に配慮しましょう。



■ お客様の安否確認

- お客様の安否状況を確認し、必要な対応を行いましょ。
- 災害用伝言ダイヤル「171」の利用を呼びかけましょ。

■ 施設の安全確認

- 施設の安全確認を行いましょ。例えば、出入口の確保、火気使用場所の消火確認、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、必要に応じて確認しましょ。

■ お客様への心配り

- 帰宅されるお客様には、安全に帰っていただけるよう、できる限りの配慮を心がけましょ（例えば、幹線道路の通行が可能かどうか、公共交通機関が運行しているかどうか、災害時帰宅支援ステーションなどの情報提供や、マップ、最新情報や緊急連絡先、飲料、簡易トイレキット、サバイバルシート、タオル、ウェットティッシュなどの物資提供など）。
- 滞在されるお客様には、水や食事等の備蓄物資、トイレや休息場所等の提供、その他可能な範囲での対応ができるとういでしょう。



三重県観光部観光戦略課

電話 059-224-2830
FAX 059-224-2801
E-mail kankost@pref.mie.lg.jp

三重県防災対策部地域防災推進課

電話 059-224-2184
FAX 059-224-2199
E-mail bosai@pref.mie.lg.jp

災害時に活用できる
サイト・リンク集(PDF)

