

# 宿泊施設の 大規模地震災害対応 ガイドライン

はじめに

第1章 大規模地震に備えた心構えと日頃からの準備

第2章 大規模地震発生時の対応

## < はじめに >

2011年3月の東日本大震災の発生により、想定された範囲を大きく超える大規模災害発生時には、インフラ機能をはじめ流通機能の回復が大きく遅れ、直接の被害のない他地域の産業活動にも深刻な影響を及ぼす事実が判明し、これを機に、東海から、東南海、南海、九州東方海上に及ぶ南海トラフ地震の発生が指摘されることとなりました。

また、2016年4月の熊本地震における災害関連死の発生により以前から指摘されていた災害時要援護者に対する配慮がさらに強調されることにもなりました。

この間、情報通信機器の発展により、スマートフォンの普及が大幅に進んだことにより、情報の入手方法が従来とは大きく変化してきています。

そのような状況の中で、静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合では、可能な範囲で災害時要援護者の受け入れを支援するため、2020年1月30日に、静岡県と「災害協定」を締結しました。

宿泊施設の災害対応ガイドラインは、これまでも、何度か作成されてきましたが、以上のような状況の変化を踏まえて、宿泊施設において普段から心掛けておくことや対応のポイントをガイドラインとして作成することといたしました。

大災害の発生により、想定を超えた事態が発生しますが、「そのようなことも起こりうる」との認識で、限られた状況や条件の中で、速やかに必要な対応ができることが大事であり、宿泊施設にあっては、限られた資源や情報の中での“無理なく持続可能”なおもてなしが求められています。

当ガイドラインでは、第1章では、大規模地震が発生した時に、できるだけ慌てずに事態に対処できるよう、日頃からの心構えと準備しておくことを整理しました。

第2章では、様々な場面で判断をする場合の手掛かりとなるよう、「津波避難」をはじめ、「安全確認」と「避難誘導」、「宿泊されているお客様の帰宅の判断」「宿泊施設にとどまる場合のサービス内容と料金」「仮設トイレの備蓄がない場合の対処方法」「情報の収集と提供方法」など、考慮すべき要点をまとめました。

災害の発生は止めることはできませんが、事前の備えと折々での的確な判断があれば、“想定外”を減らし、その後の被害発生を小さくすることができると言われており、「お客様へのおもてなし」を最大の目標とする宿泊業の役割と考えられます。災害時の対応にこの冊子が少しでもお役に立てば幸いです。

# 宿泊施設の大規模地震災害対応ガイドライン

## < 目次 >

### 第1章 大規模地震に備えた心構えと日頃からの準備

01	大規模地震の予知は不可能で、災害の規模は想定外	P01
02	ケガを防ぐための事前の対策	P01
03	災害発生時の対応スタッフについて	P02
04	津波発生時に備えた、避難場所の事前確認と準備	P03
05	緊急連絡先の作成と初動対応についての周知	P03
06	宿泊者のリスト作成と懐中電灯などの災害グッズの用意	P04
07	人的被害や建物被害などの事前シミュレーション	P05
08	宿泊客が帰宅困難者になった場合の対応	P05
09	災害発生時に最小限のスタッフで対応できるための準備	P06
10	災害時には、「お客様の手」を借りることも想定	P06

### 第2章 大規模地震発生時の対応

01	まずはスタッフの身の安全の確保	P07
02	初動対応時の責任者と常駐場所の決定	P07
03	津波避難が必要な場合は、警報確認後ただちに第一報を！	P08
04	第一報は3分以内に＝初動対応は、不十分でも速やかに	P09
05	従業員の安全確認とお客様の安否確認	P10
06	施設周辺と館内の安全確認	P11
07	津波避難がない場合の避難の判断と避難時の誘導	P12
08	人が家具などの下敷きになっている場合は、救助を優先	P13
09	けが人が発生した場合の対応(応急手当/救護所への搬送方法)	P13～16
10	宿泊のお客様の帰宅の判断について	P17
11	宿泊施設にとどまる場合のサービス内容と料金について	P18
12	仮設トイレの設置方法と注意点	P19～20
13	情報収集と提供/スマホが使用できる環境の確保	P21
14	自治体からの避難者の受入れ要請への対応	P22～23

# 第1章 – 災害発生に備えた心構えと日頃からの準備

## 01 大規模地震の予知は不可能で、災害の規模は想定外

### Point

#### 01 地震は場所も規模も仕組みも異なり、突発的で時期を想定できない

- ・ 海溝型(2011.3.11東日本大震災、「想定外」[貞観地震以来1,140年振り])(東海地震や南海トラフ地震の発生が想定されている)
- ・ 活断層型の地震(1995.1.17阪神淡路大震災、2016.4熊本県地震)
- ・ 隠れ断層(2018.9北海道胆振東部地震)

#### 02 “余震”があることを忘れない(2016.4熊本県地震は、2度目が最大)

気象庁は「1週間程度は、同じ規模の余震に警戒」と発信している

地震の発生は極めて限定された条件以外は、予知不能であり、被害想定は、あくまでも一定の条件を想定した場合のもので、実際に起こる災害は、“想定外”である。したがって、いつ、どのような場所で、どの程度の規模の地震が発生しても、「有り得ること」と思うことが肝心。

## 02 ケガを防ぐための事前の対策

### Point

#### 01 什器・家具・備品などを固定し、ケガを防止する

#### 02 危険な事態を想定して、身を守るイメージトレーニングが大事

宿泊施設では、お客様への周知や安否確認・避難誘導、施設や周辺の安全確認などには、スタッフの力が必要であるが、スタッフがケガをすると、十分な役割が果たせなくなるだけでなく、場合によっては、応急手当や救護所への搬送など、他のスタッフのマンパワーを消費することとなる。

什器や家具は、下敷きになってケガをすることがないように、固定しておくことが必要である。施設のどの場所においても、落下物があることを想定し、通路の壁が崩れるなどしても、安全に身を守ることができるよう、普段からのイメージトレーニングが必要である。

## 03 災害発生時の対応スタッフについて

### Point

01 災害発生時には、出勤スタッフで対応するのが基本

02 非番スタッフは通勤経路や公共交通機関の安全確認後の出勤が原則

災害発生時には、発生時間によって出勤しているスタッフの人数が異なる。しかし、お客様への周知や安否確認・避難誘導、施設や周辺の安全確認など、通常業務に加えて、待たなしでなくてはならないことが数多く発生し、出勤者以上のスタッフの力が必要となる。

しかしながら、発災の初動期で通勤経路の被災状況や公共交通機関の被災状況と復旧見込みが分からない状況では、非番のスタッフに速やかな出勤を命じることは、大変危険であることから、出勤しているスタッフで事態に対処することが基本となる。このため、後述のように、お客様のご理解を得て、仕事の一部を省略するほか、お客様のご協力を頂くことで、業務を円滑に進めるよう考える。

#### 【スタッフ等の安否確認と参集方法】

早期復旧のため、安否確認をして可能なスタッフには出勤要請を行う。

1. 電話連絡が可能であれば、直接、スタッフに出勤を要請する。
2. 電話が使えない場合、スタッフのメールアドレスに要請文を送り、同時並行で、災害用伝言板SNSやショートメールなどを活用し安否確認に務める。  
(災害用伝言板:コメント数…100字以内 Web171)

震度6弱以上の地震など、大きな災害が発生した場合に、各社の携帯電話のトップページに「災害用伝言板」が立ち上がる。

- ※ 10件を超えるメッセージは古いものから順次、上書きされる。
- ※ 災害用伝言板にもコメントを記入する。災害用伝言板は、スタッフ以外でも確認できるため、秘密情報等は掲示しない。
- ※ 通勤危険性がある者や、正当な理由で家族の傍から離れられない者を参集しない。

注)NTT災害用伝言ダイヤル(171)は、個人の安否確認システムのためものであることから、スタッフ連絡等の業務用には使用しない。

3. スタッフも自身の状況を「災害伝言板」で会社に伝える。

内容は、自分自身の状況(怪我の有無)、自宅の被災状況、家族の状況、その他道路状況等で、状況が変われば、その都度、登録すること。

## 04 津波発生時に備えた、避難場所の事前確認と準備

### Point

- 01 「津波に耐えられる構造かどうか」と「想定浸水高」を考慮して、「屋外高台 避難」か「屋内上部階段避難」かをあらかじめ決めておく
- 02 津波に対して上部避難が可能な施設は、浸水の心配のない屋上や上部階の倉庫などに、2～3日分の非常用食料を保存するか、プロパンボンベやガス台、釜と米や水などを保管しておく必要がある
- 03 津波警報等の解除後、周囲のがれきの撤去が終わって初めて往来が可能となる

津波浸水想定地域にある建物の避難は、木造の場合は外部の高台への避難であるが、鉄筋コンクリート造りの場合には、上部階への避難も選択できる。しかしながら、上部階への避難は一時的に命を救うための避難であり、周囲が浸水被害を受けた場合、生活の維持は極めて困難となる。

1 m程度以上の浸水があった建物の周囲には、がれきが散乱しているため、それらが撤去されるまでは往来ができない状況となる。また、厨房が1階で津波浸水被害を受けた場合には、食事の提供ができなくなる。

市町の災害担当課と連絡を取り、救助要請とともに、食料・飲料水の提供を要請してがれきの撤去を待つこととなる。その後、ライフラインなどの使用可能・復旧状況を勘案して、宿泊施設を避難場所として継続使用するか、近隣の避難所へ避難することとなる。

## 05 緊急連絡先の作成と初動対応についての周知

### Point

- 01 災害の初動期に、宿泊施設としてすべきことの一覧を責任者とスタッフが見えるところに掲示しておく
- 02 救援や物資支援の要請先となる市町の災害対策本部の連絡先、避難する場合の避難所と救護所の名称・場所・連絡先をスタッフが見えるところに掲示する

災害の初動対応責任者は、不在とならないよう複数指名する必要があるが、責任者がたまたま不在の場合に、突然、災害が発生した場合や、責任者がいる場合でも、「災害対応の専門家」ではないことから、災害時にの対応の流れを、フロントの内側などに掲示しておくことは、円滑な災害初動体制をとるためには基本となる。

さらに、緊急時の救助や水・食料の支援を要請する市町の災害対策本部や該当の避難所や救護所の位置と連絡先についても、円滑な連絡要請や避難のため一覧にしてスタッフが見える位置に掲示しておくことが好ましい。

## 06 宿泊者のリスト作成と懐中電灯などの災害グッズの用意

### Point

#### 01 もれなくお客様の安否確認をするため「宿泊客の一覧(紙)」を日々作成する

- ・ 客室の安否確認には、宿泊客一覧が必要であり、停電に備え、一部打出してフロントでキープする習慣・決まりを作る。
- ・ 紙ベースの一覧表で、宿泊客の安全確認を行う。なお、多人数の場合、手分けできるようにフロア別や本館・別館別に分ける。

#### 02 スタッフ人数分の「懐中電灯」「ヘルメット」「クリップボード」「筆記用具」を用意

- ・ 落下物などからのスタッフの安全確保のため、ヘルメットは必須である。また、夜間の停電時を想定すると、懐中電灯(ヘッドライトなら両手が使えるので、さらに良い)が必要である。
- ・ スタッフにヘルメットがあると、スタッフの安全確保だけでなく、お客様から一目でスタッフと分かる

#### 03 冬場は、停電時もお客様に快適に過ごしていただくため、耐震消化機能付き石油ストーブで暖を取り、温かい飲み物が提供できるよう準備する

#### 【お客さまに快適に過ごしていただくために】

##### <暖が取れる>

1. 冬場ならば、停電でも暖を取ることができるよう耐震消化機能付き石油ストーブと 灯油 (停電時に使用できないファンヒーターなどは不可)
2. 備え付けの暖炉や薪ストーブ、囲炉裏なども落下物などの安全を確認したうえで活用できる。

##### <温かい飲み物を提供する>

1. 宿泊施設で過ごしていただくことが決まり一段落した時に、温かい飲み物の提供ができれば、お客様にも落ち着いていただける。
2. 「やかん」や「鉄瓶」があれば、石油ストーブや暖炉、薪ストーブ、囲炉裏で、お湯を沸かし、温かい飲み物が提供できる。(余震に備え、スタッフが付いている必要がある。)
3. 暖を取る設備や機器などが無い場合でも宴会用のカセットコンロを活用)することで、温かい飲み物を提供することができる。

## 07 人的被害や建物被害などの事前シミュレーション

### Point

- 01 建物の一部が倒壊し、従業員やお客様が下敷きとなった場合  
⇒ バールや車のジャッキなどと人力で、隙間を作り引っ張り出す
- 02 落下物などにより、死亡者もしくは重症者が出た場合  
⇒ 御遺体の一時安置所を決めておく  
⇒ 重症者は近隣の部屋にとどめ、救護所が開設され次第、搬送
- 03 宿泊施設の建物倒壊の危険が迫っている場合  
⇒ 早期避難の実施

“災害発生は想定外”であることは前述したが、宿泊施設にとって最悪の事態やそれらの同時発生も“起こり得る”と想定しておく。

具体的には、人が下敷きとなる事態が発生した場合には、初動期には、自衛隊や警察・消防の救助は期待できないため、宿泊施設が対応する必要がある。

必要な場合は、危険でない業務に限って、お客様に応援していただく。

## 08 宿泊客が帰宅困難者になった場合の対応

### Point

- 01 事前に防災計画などで避難所となっていなくても、帰宅困難者がいれば避難所扱いとなる
- 02 市町の災害対策本部に連絡して帰宅困難者がいることと現在の状況(帰宅困難者の人数、けが人や重症者の有無、当面の食事提供の見通し、提供して欲しい物品など)を認識してもらうことが必要

市町の防災計画などに、「避難所」を設置する場所(小中学校など)が決められているが、被害状況が想定を大きく超えた場合や、橋や道路の崩壊などにより、あらかじめ決められた避難所への避難ができず、近隣の公共施設をはじめ宿泊施設や教育施設が実際の避難所となる場合がある。

このような場合には、市町の災害対策本部に連絡を取ることで、その施設を「避難所」として扱うこととなり、その結果、飲料水や食料、医療品の提供が無料で受けられることとなる。

## 09 災害発生時に最小限のスタッフで対応できるための準備

### Point

#### 01 必要な場合には、お客様が速やかに避難できるよう事前周知と客室の非常灯を確保

- ・津波非難が必要か不要かを客室ドアに掲示して事前に周知し、お客様が「避難することもあり得る」との心構えを持てるようにする（避難先の名称や位置図、徒歩での所要時間を明示）。
- ・停電時にも速やかな行動ができるよう、停電時に自動点灯する照明器具を1つ客室に設置する。また、客室の非常用懐中電灯の場所が暗闇でも見えるようにする。

#### 02 停電時でもお客様への周知が確実に出来るよう電源等を確保する

- ・停電時でも館内放送設備や客室電話が使用できるようにする（非常用発電機や代替電源の確保など）。
- ・以下のようなお知らせ案文をフロントに用意しておく。

「発生事象のお知らせ」+「安否確認」+「津波避難のお知らせ」

「建築物の安全確認を行うお知らせ」+「避難のお知らせ」

「避難が必要ないことのお知らせ」

災害の初動対応には、その場に居合わせたスタッフで対応することとなることから、最もスタッフの人数が少ない「平日の深夜」に、平日の平均的なお客様が宿泊されている時に地震災害が発生した場合を想定して、最少人数で対応できるための具体的な方法を事前に考えておくことが望ましい。

## 10 災害時には、「お客様の手」を借りることも想定

### Point

#### 01 お客様から何らかの料金を取る場合であっても、「できること」「できない事」を明示して、災害非常時であることを理由にお客様のご協力を頂くことは、十分ご理解いただける範囲と思われる

#### 02 特に、客室内に関する事柄については、コロナ対策同様、「できるだけお客様の手を借りる」との発想が大事

災害が発生すると、災害発生時の初動対応としてお客さまへの安全確認や周知、問い合わせへの対応等、スタッフでなければできないことが、新たに発生することが想定される。

そのような状況の中では、限られたスタッフでは、全てをやり切ることは不可能である。

このため、直接お客様に関係する部分を中心に、お客様のご理解をいただいて、「お客様のご協力を頂く」ことを前提にやり方を考える必要がある。

## 第2章 – 地震発生時の対応

### 01 まずはスタッフの身の安全の確保

#### Point

- 01 緊急地震速報があれば、声を掛け合い、固定されていない大きな家具から離れる、または机の下に隠れ、落下物に気を付ける。可能であればヘルメットを着用

### 02 初動対応時の責任者と常駐場所の決定

#### Point

- 01 初動対応の責任者は、フロントなど、周囲から見える場所を決めて、その場に常駐し、そこで報告を受け指示を出すこととする
- 02 責任者は動かず、情報伝達にはスタッフや内線電話などを活用する
- 03 スタッフが活動する姿を見せることで、お客様に安心感を与える

災害発生時の初動期に指揮命令系統が複数存在すると現場は混乱するので、初動対応の責任者(スタッフの最上職位者)が報告を受け、指示を出す。

責任者の所在が決まっていれば、報告・判断に要する時間が短くなるが、責任者があちこち動くと、居場所を探す必要があり、報告・判断に要する時間が長くなり、現場での対応が遅れることとなる。このため、責任者は、居場所を決めて、そこに常駐していることが好ましい。

その際、特定の部屋の中ではなく、スタッフが移動する通路や施設の中心に近い場所などが好ましいことから、フロント付近が候補となる。

責任者の姿が見え、スタッフが行き交うことで、宿泊施設の情報伝達や判断の動きがを直接目にすることで、お客様の安心感につながる。

### 03 津波避難が必要な場合は、警報確認後ただちに第一報を！

#### Point

- 01 宿泊施設が津波浸水の想定場所にある場合、“避難する”との心構え
- 02 発災後の第一声(3分以内)で「警報が出たら避難する」ことを周知
- 03 津波警報が出たら速やかに避難を開始する
- 04 お客様が集まらなくても順次誘導する
- 05 高台避難の場合は、必ずスタッフが誘導する
- 06 津波に耐えられる構造の場合、余裕を持った上部階への避難を指示
- 07 津波からの避難が必要であることと避難先を客室ドアなどに明示

#### 宿泊施設が津波の浸水が想定される場所にある場合

- ・「津波の浸水想定区域」に宿泊施設がある場合には、緊急地震速報が鳴った時点で、「津波避難」が必要になるかもしれないとの心構えを普段からしておくことが大事である。
- ・大きな揺れが1分間以上継続し、震源が海底の場合、大きな津波が発生することが想定される。
- ・テレビ、ラジオ、スマホなどで、津波警報を確認した時点で、避難を判断し、館内放送や内線電話などで、避難をお知らせする(停電で館内放送が使用できない場合は、スタッフが手分けしてお知らせする)。
- ・宿泊施設が木造の場合には、屋外の高台の避難場所へ誘導する。(一時避難場所は、フロント内へ掲示)
- ・宿泊施設が鉄筋コンクリート造りで十分な高さがある場合、「何階以上への避難」と上部階への避難を指示し誘導する。
- ・その際、その時点で停電していなくても、その後の停電・閉じ込めを想定し、エレベーターを使用しないことを徹底する。
- ・なお、避難は、津波警報が解除されるまで継続する。

## 04 第一報は3分以内に＝初動対応は、不十分でも速やかに

### Point

01 地震発生後できるだけ早くお知らせしお客様に安心していただく

- ・地震が発生したこと、震源がどこか(〇〇地方程度)
- ・津波避難の必要があるかどうか(必須)⇒警報が出たら再度放送
- ・お客様の行動(客室に留まるかロビー等に集合するか)

02 停電時も非常放送や内線電話が使用できるよう電源の整備が好ましい

地震発生後、できるだけ早く、地震が発生したことと、施設の安全確認と安否確認を行うことをお知らせする。

最大の目的は、宿泊施設のスタッフが対策に動き出したことをお知らせすることであり、今後、客室への立入りなどを行うことを予めお知らせする。

津波からの緊急避難が必要であれば、即避難していただくためのお知らせを行うものである。

お知らせの文案(以下の内容を簡潔に2回繰り返す)

(停電時で、放送機器が使えない場合には、スタッフが、各客室へお知らせすることとなるため、非常用電源の準備が好ましい。)

1. 発生した地震等の説明
2. 津波避難の必要の有無
3. これからお宿がすること
4. 施設の安全確認とお客様の安否確認
5. お客様への要請
  - ・客室に留まるよう指示するか、集合場所を指示して、集合するように指示する
  - ・夜間停電時には客室での非常用懐中電灯の場所を明示する。
  - ・けが人がいる場合は、付近のスタッフがフロントへの連絡をお願いする。
6. 次の放送今後の予定(安全確認と安否確認終了後に、どうするのか)

津波避難のお知らせの文案(館内放送は2回繰り返す)

(停電時には、スタッフが、各客室へお知らせする。)

1. ただ今の地震の発生により、津波警報が出ました。屋外高台避難→「近くの高台へ避難していただきます。」屋内上部階段避難矢印「当施設の〇階以上の階へ避難していただきます」
2. 至急フロント前に集合してください。避難場所までご案内します。  
5分経過しても集合しないお客様は、部屋まで安否確認に行く。
3. けが人がいる場合は、スタッフがフロントへご連絡ください。

## 05 従業員の安全確認とお客様の安否確認

### Point

- 01 初期対応責任者(最上位者)のもと、スタッフはフロントへ集合し点呼
- 02 すべきことを確認し、役割を割り振る
- 03 津波避難は最優先であり、安否確認と同時に避難を呼び掛ける
- 04 津波避難が無い場合には、安全確認と安否確認を行う
- 05 「帰宅したい」との希望は制止する(帰路や先方の状況判明後に判断)

#### 【従業員の安全確認】

- ・ 在館最上位者が初期対応責任者となる。
- ・ 揺れが収まったら、状況を見定め、スタッフをフロントへ参集させる。
- ・ スタッフの誰がいて、誰が外出しているか把握する。外出中のスタッフについては、メールやライン、携帯電話会社の災害伝言板などで安否と、宿泊施設への帰還の可否を確認する。(原則、そこにいるメンバーで対応する。無理な参集はしない。)
- ・ スタッフの役割を指示する。

(津波避難する場合:館内放送、避難誘導、お客様の安否確認)

(津波避難ない場合:館内放送、周囲の安全確認、館内の安全確認、お客様の安否確認)

#### 【お客様の安否確認】

- ・ 宿泊者台帳からお客様の人数と外出中の人数などを把握する。
- ・ マスターキー、懐中電灯、携帯ラジオを用意する。
- ・ 確認した部屋と未確認の部屋との識別用に、マグネットまたはテープ、筆記用具とクリップボードを用意する。
- ・ 台帳を基に、手分けしてお客様の安否確認をする。
- ・ その際、スタッフには、一目でスタッフと分かるよう、ヘルメットを着用させる。
- ・ 安否の確認ができた部屋のドアには、持参したマグネットやテープで印をする。

#### 【帰宅希望への対応】

- ・ スタッフやお客様からの「帰宅したい」という申し出は制止する。

(同じ市内であっても、震災の規模や被害の状況と帰路の道路事情や途中の危険箇所の有無などが分かり、安全に帰宅できることが判明するまでは、宿泊施設にとどめる。)

## 06 施設周辺と館内の安全確認

### Point

#### 【周辺の安全確認】

- 01 宿泊施設周辺の危険(火災や建物倒壊、土砂・がけ崩れ)要因の有無
- 02 併せて避難する時の障害や要注意危険箇所もチェックする

1. 近隣の火災の確認(火災や延焼の恐れの有無)、ガス漏れ(匂い)確認
2. 当施設に影響する隣接建物の安全確認(倒壊の恐れの有無)
3. 近隣のがけ崩れの恐れの有無
4. 周囲の電線の断線など、通行の支障となる事象の有無

#### 【館内の安全確認】

- 01 緊急に避難する必要があるかどうか(火災/倒壊の恐れ)の確認
- 02 傾斜や沈降、土台とのずれ、壁面にクラックがある場合には「使用不可」
- 03 継続使用する場合の危険箇所の把握
- 04 エレベーター閉じ込め確認と通電火災の危険性の排除にも注意

#### 1. 火災の発生とガス漏れが無いことの確認

- ・ ガス漏れがあった場合、施設への元栓を閉める。

#### 2. 建物の安全確認(余震があることを念頭に)

目視の安全確認で、以下の被害が見られない場合は「使用可」とする。傾斜や沈降、土台とのずれが目視で分かる場合や壁面にクラックがある場合には、お客様とスタッフの安全を最優先に考え、応急危険度判定士による確認で、「危険なし」の判定が得られるまでは「使用不可」とする。

- ・ 建物の全体や一部に崩壊がある。
- ・ 建物基礎部分の著しい破壊、上部構造との著しい“ずれ”がある。
- ・ 建物全体の沈下が目視で分かる。

#### 3. 建物内部の安全確認

- ・ 出入口の安全確保(可能な障害物の撤去など)。玄関ドアは開放。
- ・ サッシ、扉の歪み、壁のひび割れ、コンクリートの剥離、鉄筋の露出、ガラスの損傷状況。
- ・ エレベーターの閉じ込めの確認と「使用禁止」の掲示(貼紙準備)
- ・ 停電時には、“通電火災”の心配がないかどうか確認すること。

(電気ストーブなどの発熱器具に燃えるものが落ちていないか)

- ・ トイレの水が流れるか。(水を流して使用できるか)

## 07 津波避難がない場合の避難の判断と避難時の誘導

### Point

- 01 周辺火災の延焼、宿泊施設の火災発生や建物倒壊の危険性が確認された場合、館内放送やスタッフが手分けしてお客様に周知し避難する
- 02 全員が揃うのを待つことなく、順次避難所へ案内する
- 03 介助が必要な人や歩けない人などは車いすや仮設担架を活用し、同室やご家族のお客様のご協力を得て避難所へ避難する

#### 【避難の判断】

- ・ 安全確認の間、初期対応責任者はラジオや災害情報で状況確認を行う。
- ・ 状況報告に基づき、初期対応責任者が、建物に留まるか、避難所に避難するか判断する。
- ・ 倒壊や類焼の危険性がなければ、館内避難とするが、倒壊や類焼の危険性があれば、ただちに館内放送(もしくはスタッフが各客室へ連絡)により避難所への避難を周知し、順次避難誘導する。
- ・ けが人に対応するスタッフの割り当てを行う。

#### 【避難時の誘導】

1. 宿泊客が一定数参集後、以下を説明し、全員を待たずに避難を開始する。
  - ・ 津波の心配はありませんが、当館は倒壊(延焼)の恐れがあります。
  - ・ 今から徒歩〇分の避難場所(〇〇小学校)に向かいます。
  - ・ ヘルメットを被っているのがスタッフで、避難場所までご案内します。
  - ・ ただちに(〇時〇分に)出発します。
  - ・ ケガの対応などは避難所で行います。
  - ・ 余震があるので、途中、危険箇所やブロック塀に近づかないでください。
2. 避難誘導に際して考慮すべきこと
  - ・ 先頭と最後尾にスタッフを配置する。
  - ・ 曲がり角では、声をあげて進む方向を説明する。
  - ・ 歩行が困難な人や介添が必要な人がいる場合には、車いすを活用し、できる限りご家族や同室の方などお客様に援助を依頼する。
  - ・ 歩けない負傷者は、道路通行が可能な場合は車両で運搬する。無理な場合は、仮設担架でお客様のご協力を得て途中で交代しながら搬送する。

## 08 人が家具などの下敷きになっている場合は、救助を優先

### Point

#### 【周辺の安全確認】

- 01 大型の家具や調度・什器の下敷きとなった人の救出には、できるだけ短時間で隙間を作り救出することが必要なので、より多くの人手を集める
- 02 倒れたものを持ち上げるのに、車のジャッキが威力を発揮するので、フロントに備品として備えておくといざという時に役に立つ

建物内外の安全確認により、家具や調度、什器・備品などの転倒や落下により、スタッフやお客様が下敷きとなっている場合には、公的な救助の到着は期待できないため、スタッフや周囲にいるお客様の手を借りるなどして、人力を合わせて救い出す。

長時間、重たいものの下敷きとなった場合には、「クラッシュ症候群」の恐れがあるため、できるだけ短時間で救助する必要がある。

障害物を人力で完全に排除できれば良いが、重い場合には、挟まれた人物を引きずり出すよう、少しのすき間を作ればよい。

車に搭載しているタイヤ交換時に使用するジャッキを活用することで、かなり重いものを持ち上げて“すき間”を作る事ができるので、人力による救助と同時に、ジャッキの活用も考慮しておく。

お客さまやスタッフが転倒物の下敷きとなってケガをしないよう、普段から固定しておくことが必要である。

## 09 けが人が発生した場合の対応(応急手当／救護所への搬送方法)

### Point

- ・軽度のけがは、傷口の洗浄や止血、骨折の場合骨折箇所の固定などの応急手当を行う
- ・手に負えない負傷や意識が無い場合には、救護所に搬送
- ・救護所ができる場所と連絡先をフロント内に掲示

軽度のけが人については、可能な範囲で清潔な包帯などにより傷口の洗浄や止血を、骨折の場合は箇所の固定などの簡単な応急手当を行い、様態を観察する。

(応急対応については、「高知県『災害時対応マニュアル(旅館・ホテル編)」「ケガへの応急対応」と「骨折に対する応急手当」参照)

意識を失っている場合や応急手当ができない場合、応急手当後に追加の処置が必要と思われる場合など、手に余る場合には、避難所に併設される「救護所」に搬送する。

救護所への搬送に際しては、本人が歩行できない場合や安静を保つ必要がある場合には、担架かもしくは毛布を二つ折りした簡易担架などにより救護所へ搬送する。その際、可能な範囲で、同室や同グループのお客様に搬送を手伝っていただくこととし、スタッフは、救護所までの案内役に徹する。

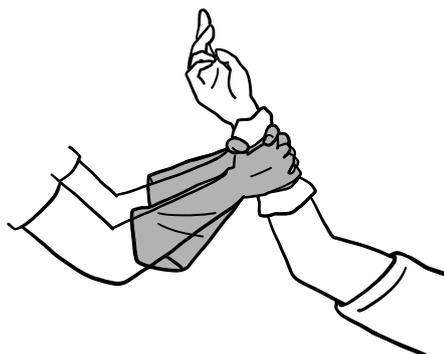
#### ◇【傷に対する応急手当の基本的な考え方】

- ・ 包帯は、傷の保護と細菌の侵入を防ぐためのもの。できるだけ清潔なものを用いる。
- ・ 傷を十分おおうことのできる大きさのものを用いる。
- ・ 出血があるときは、十分に厚くしたガーゼ等を用いる。
- ・ 傷口が開いている場合などは、原則として滅菌されたガーゼを使用し、脱脂綿や不潔なものを用いてはならない。
- ・ 傷口が土砂などで汚れているときなどは、きれいな水で洗い流すなど清潔に扱う。
- ・ 包帯は強く巻くと血行障害を起し、緩すぎると包帯がずれるので注意して巻く。
- ・ 包帯の結び目は、傷口の上を避けるようにする。

#### ◇【出血時の手当て(直接圧迫止血法)】

出血している創傷よりも大きい厚手のガーゼを創傷の上のにせる。

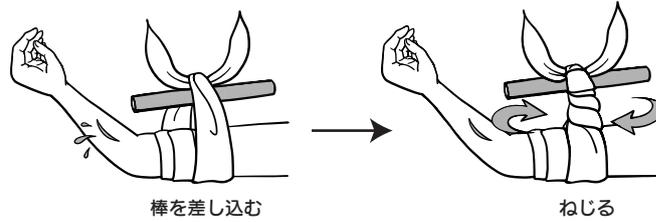
1. 創傷の大きさに応じて指、手のひら、両手を使い真上からガーゼと共に創傷全体を圧迫する。
2. 出血が持続している間は手を動かさず圧迫を続ける。
3. 止血できればガーゼをテープ、包帯で固定する。
4. 感染防止には、ビニール袋やビニール手袋などが有効。



## ◇【出血時の手当て(止血帯法)】

手や足の出血で直接圧迫止血法では止血が困難な場合に行う方法。

1. 専用の資器材は使用法のとおり行い、布等を代用する場合は上腕部や大腿部に布を巻きつける。
2. 巻きつけた布に丈夫な棒などを通して捻る。出血が止まった時点でその棒を動かないように固定する。
  - ※ 必ず止血帯を巻いた時間を控える。
  - ※ 30分以上止血帯を続ける時は、30分毎に縛り目を緩め、1～2分血流を再開させる。(その間は直接圧迫止血を行う。)



## ◇【やけど】

すぐに水で冷やすことが大切である。やけどを冷やすと、痛みが軽くなるだけでなく、やけどが悪化することを防ぐこともできる。

1. できるだけ早く、水道水などの清潔な流水で十分に冷やす。
2. 靴下など衣類を着ている場合は、衣類ごと冷やす。
3. 氷やアイスパックを使って冷やすと、かえって悪化することがあるので注意する。
4. 広い範囲にやけどをした場合は、やけどの部分だけでなく体全体が冷えてしまう可能性があるため、冷却は10分以内にとどめる。

## ◇【刺し傷】

1. 傷口を水道水で洗い流し、徹底的に異物を取り除く。
2. 清潔なガーゼ・ハンカチ・シートなどを直接傷口に当て、掌で圧迫し止血する。
3. 出血がひどい場合は、傷口より心臓に近い動脈(脈のある場所)を強く圧迫する。
  - ※ 手足であれば、心臓より高い位置を保つと止血しやすい。
  - ※ 輪ゴムで縛ると循環障害を起こすのでよくない。
4. 出血が止まったら傷口を消毒し、清潔なガーゼで保護する。
  - ※ 脱脂綿やティッシュペーパーは傷口に繊維が残るのでよくない。

## ◇【とげ等による刺し傷】

1. 刺さったとげはとげ抜きや針などで抜く。その場合、とげ抜きや針は必ず消毒してから使う。
2. 特殊な抜き方として、5円玉や50円玉の穴の部分をとげが刺さった位置に合わせて、硬貨を押しつけると、とげが浮かび上がり、意外と簡単に抜ける可能性がある。
3. とげを抜いた後は消毒液で消毒することを忘れずに行う。

## ◇【深い刺し傷】

1. まず、深く刺さっていないかどうか傷口を確認する。
2. 傷が浅いようなら刃物を抜き取り、消毒液で消毒しておく。
3. 縫合などの治療が必要なこともあるので、必ず専門の医師による診察を受ける。
4. 深く刺さって場合は、そのままの状態以至急専門の医師に診てもらおう。(可能なら)

## ◇【骨折に対する応急手当】

1. 一般的に「骨折」している部分は出血や組織が傷つけられることによって腫れることが多く、また骨折部が動くことによって痛みが起こる。
2. 手足など皮膚に傷がなくても、「変形」や「腫れ」が見られる場合は骨折しているものとして手当てをする。
3. また変形などがなくても「動かすと異常に痛がる」場合も骨折があるものとして対応。骨折に対する応急手当と目的は骨折した部分が動くことによって起こる二次的な損傷の防止と痛みを和らげるため「固定」を行い、「安静」を保つこと。

## ◇ 骨折の部位を確認する

1. どこが痛いのか聞く、痛がっているところを確認する、出血がないか見る。

※確認する場合は、痛がっているところを動かしてはならない。

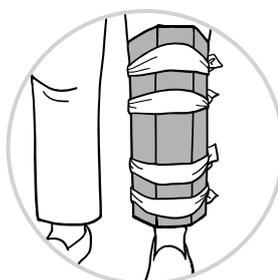
※骨折の症状激しい痛みや腫れがあり、動かすことはできない。

※変形が認められる。または骨が飛び出している。

※骨折の疑いがあるときは、骨折しているものとして手当をする。骨が飛び出している場合は厚めに包帯を当てる。(止血と感染を防ぐため)



雑誌等で腕を固定



内側と外側に当て木で固定



三角巾などで腕をつる

## ◇ 固定(そえ木、三角巾など)

1. 変形している場合は、無理に元の形に戻してはいけない。
2. 協力者がいれば、骨折しているところを支えてもらう。
3. 傷病者が支えることができれば自ら支えてもらう。
4. そえ木を当て、三角巾などでそえ木に固定する。
5. 当て木がなければ、週刊誌などの「雑誌」や「ダンボール」を利用する。
6. 固定の範囲は原則として骨折部の両端の関節までを含めて行う。

※p14~16 高知県「災害対応マニュアル」参照

## 10 宿泊のお客様の帰宅の判断について

### Point

1. 安全に帰宅していただくことが最大のおもてなしであり、「公共交通機関の利用が可能」となるか「道路事情が判明して、帰宅に要する時間等の目途が付く」までの帰宅はお薦めしない
2. 余震による倒壊の恐れが無い場合は、宿泊施設にとどまっていただく

「避難勧告」が既に解除されていることが大前提であるが、「情報を提供し、お客様の判断でお帰するのが基本」という考えもあるが、安全に帰宅できることが最高の“おもてなし”であることを考慮し、以下の項目をご説明し、「公共交通機関の利用が可能となる」か「道路事情が判明して、帰宅に要する時間等の目途が付く」までの帰宅はお薦めしないことが最善と思われる。

#### <マイカー利用の場合>

- ・ 通行止めがなくても道路渋滞で車やバスに缶詰状態になる恐れがある。
- ・ 高速道路や主要幹線道路は、自衛隊や消防、警察、ライフライン復旧などの「緊急車両」が優先されるため、一般車両が通行できない場合がある。食料や水、救援物資などの支援物資輸送の緊急車両も優先されるため、一般車両の移動に要する時間は分からない。
- ・ 流通機能が回復しない時点では、給油が緊急車両に限定されることや、1回に給油できる量が制限されたことが有り、途中で十分な給油ができない恐れがある。(近隣の災害対応給油所で状況が把握できる)

#### <公共交通機関利用の場合>

- ・ 鉄道は線路や施設に被害がなくても、安全確認のため数時間～半日程度運行再開まで時間がかかる。
- ・ バスは運休する場合があります、ダイヤ通りの運行は期待できない。
- ・ 長距離のハイウェイバスでもない限り、トイレはついていない。

余震で宿泊施設の倒壊の危険があると判断した場合は、すみやかに避難所へご案内するが、危険が無い場合は、「宿にとどまっていただく」ようお薦めする。

なお、宿泊施設にとどまっていただく場合には、「状況に鑑みて十分なおもてなしはできない」ということ、できることとできないことを、お客様にご説明する。

#### (参考) お客様の帰宅・待機の判断材料

お客様の帰宅・待機を判断する材料には、以下のものがあり、原則はお客様の判断となるが、明らかに無理な状況であればお引止めする。

#### 1. お客様の体調

- ・ 普段の精神状態とは違うことをご理解いただく。
- ・ ケガをされている場合は少しお待ちいただくことをお勧めする。打ち身・ねんざの場合、少し時間が経ってから痛みが出ることもある。
- ・ 高齢の方や妊産婦、体調が優れない方は、出発の延期をお勧めする。
- ・ 通行止めや運休、渋滞や所要時間増の可能性が大きいことを説明の上で、出発の延期をお勧めする。

#### 2. 移動手段(マイカー／公共交通機関) 前述のとおり(略)

#### 3 移動経路

- ・ 幹線道路でも、山崩れ、がけ崩れで通行止めになる可能性がある。
- ・ 道路の詳細情報は、発災数時間ではまず入手できない。

## 11 宿泊施設にとどまる場合のサービス内容と料金について

### Point

- 01 十分なサービスが提供できないことを予めお知らせしておく
- 02 そのうえで、宿泊施設側からお客様のご理解いただける料金を提案する

#### 【サービス内容について】

##### <食事>

- ・ 宿泊施設の冷蔵庫や冷凍庫に保存している食材を使って食事を提供した場合、何日間、どのような内容で提供できるか、ご理解いただく。

(例示)：朝食と夕食は、いつもの朝食の半分程度の品数(3品前後)

昼食は、カレーライスや丼物のようにシンプルなメニュー

##### <入浴>

- ・ 上水道、ガス供給、電力のいずれかが供給されていない場合には、大浴場の利用は提供しない。客室の浴槽使用も不可とする。

##### <客室掃除>

- ・ 客室の掃除は原則しないで、リネン業者による対応が当分の間不可となるため、シーツや枕カバー、バスタオル、フェースタオルなどは、そのまま使ってもらう。(在庫量により、一定期間をめぐりにタオル類は交換する。)
- ・ 客室内は禁煙とし、屋外の喫煙場所だけ喫煙可能とする。(停電が無い場合には、屋内の喫煙所も使用可とする。)

##### <トイレ>

- ・ 電気・水道の供給が無い場合、男女別の仮設トイレか客室の臨時仮設トイレを使っただけのこととなる。

#### 【料金について】

原則は、電気・ガス・水道などのライフラインの供給状況を考えると「できるサービス」と「できないサービス」を明示したうえで、宿泊施設から料金を申し出ることが原則である。

緊急時に、実際の経費以上のものを頂くことは避けた方がよいと思われるというスタンスで、あくまでも参考として一つの例を示す。

##### <料金提示の例>

- ・ 掃除、シーツ・タオル交換は無しとして部屋代は無料とする。
- ・ 自前食材を利用して食事提供する時は、固定費等も考慮した実費を請求。
- ・ 実質的な避難所となった後に、市町から提供(無料)される食糧や水、非常用食料をお客様にお出しする段階は、加工実費以外は無料とする。

## 12 仮設トイレの設置方法と注意点

### Point

- 01 仮設トイレについては、あれば、すぐにも使用したい需要があるので、お客様の安否確認が終わった直後から仮設トイレを設置する
- 02 使いやすいよう、設置場所は次の条件を満たすものとしたいので、具体的な場所を予め決めておくことが好ましい
  - ・ 宿泊施設の敷地の中で、表通りから見えないこと
  - ・ 男女の入口が完全に分離していること
  - ・ トイレ自体も隣接しないこと
  - ・ 入口を間違えないように男女別の表示をすること
  - ・ 寒い季節の場合には、建物と隣接した場所が好ましい
- 03 断水で使用しない男女大浴場にそれぞれ仮設トイレを設けることも考慮しても良い。その際は、汲み取り作業を考慮して露天風呂や大浴場内の外からのアプローチがしやすい場所を決めておく)
- 04 使用しやすさを考慮すると洋式が好ましいので、和式の場合には、便座にかぶせて洋式にできる器具を用意しておくこと
- 05 トイレ内には、トイレトーパーと生理用品のほか、ふき取り用ペーパーを用意し、手洗い場には、アルコール消毒液、濡れティッシュなどを用意する

断水時もしくは、下水管の破損などがあった場合、水洗トイレは使用できなくなるため、仮設トイレを使用することとなる。

過去の震災では、避難所の外に男女別に設置された仮設トイレであっても、多人数が使用して汚れるので、使用をためらったり、寒い時期に使うのが億劫になったり、一人で外に出ることが不慣れだったり様々なる理由からトイレを我慢して体調を崩す人が続出することがあった。

このため、「使いやすいトイレ」に配慮した対応が求められる。

### 【「臨時の仮設トイレ」で対応する際に配慮したいこと】

仮設トイレの備蓄が無い場合には、水洗トイレに、容器全体をカバーするビニールをかぶせておき、その中に、使用後に捨てる中の見えないビニールを二重に敷いて「臨時の仮設トイレ」(\*)として使用する方法がある。

※「高知県『災害時対応マニュアル(旅館・ホテル編)被災時のトイレ』を参照

1. 「臨時の仮設トイレ」で対応する場合、掃除など管理の効率を考えると、客室のトイレを使用禁止として、フロントロビーの男女別の複数トイレを「臨時仮設トイレ」として使用し、常時スタッフによる清掃を行って清潔に使っていただく方法があるが、以下のような懸念がある。

- ・ 不特定多数のお客さまとスタッフが同じ臨時の仮設トイレを使用するので、使用するたびに、自分のものを“ゴミとして捨てることができる”よう処理していただく必要があり、気持ちよく使っていただくためには、使用後の確実な処理をスタッフが確認する必要がある。
- ・ 一定時間ごとの確認では、前の人の痕跡が残っている場合には使用したくないので、皆が従業員の掃除直後の使用を待つこととなる。
- ・ 使用後に毎回確認する方法では、お客様も「トイレ使用状況をチェックされる」ので使用を躊躇する恐れがあり、また、複数器ある場合には、スタッフがトイレに専門に張り付くような状況となる。

2. 各客室の水洗トイレを、「臨時の仮設トイレ」として使い、除菌ペーパーなどを用意して基本的な管理と簡単な掃除をお客様にお願いする方法がある。この場合には、不特定多数で使用する1.の方法と比較して、臨時の仮設トイレ使用を使用する人が特定されるのでストレスは小さくなると思われる。

- ・ 中身の見えないビニール袋を用いた「臨時の仮設トイレ」の最初の設定はスタッフが行うが、使用後の簡単な掃除はお客様にお願いする。
- ・ お客様は、「中身の見えないビニール袋」を個人ごとに使用し、用を足した後に刻んだ新聞紙を投入して空気を抜いて固く結び、トイレ内にある中身の見えないゴミ袋に捨てていただく。
- ・ 一日分(1室10袋程度)を貯めたゴミ袋の口を固く結び、各階に用意した「回収用黒ビニール袋」に投入していただき、スタッフが回収する。

参考：高知県「災害時対応マニュアル(旅館・ホテル編)」より  
被災時のトイレについて

断水によりトイレが排水出来ない場合でも、水さえあれば、配管が損傷していない限り水洗トイレは流す事ができる。目安は1回につき、バケツ一杯分の水が必要。

十分な水が確保できない場合は、災害用にトイレを加工する。

- ・ まずはポリ袋を便器に覆うように被せる。二枚のポリ袋を使用し、最初の一枚は便座を上げた状態で便器全体を覆う。二枚目のポリ袋は、便座を下した状態で便座を覆う。
- ・ その上に新聞紙を適度に小さくちぎったものを沢山入れていく。ある程度新聞紙の量があった方が良く、便器の中の底が見えない程度に入れる。
- ・ 使用後、消臭剤などがあれば、ふりかける。使用後は大便なら1回、小便なら3回程度を目安に、ポリ袋を取り出し、ゴミ袋が膨れてかさが増さないように空気を抜き、臭いと汚物と水分が外に出ないように固く口を縛る。
- ・ 何らかの理由でトイレが使えない場合は、段ボールやバケツでも同じ方法で代用できる。一人のトイレ回数は1日3~5回。人数×日数に応じたポリ袋の備蓄が必要。
- ・ 災害用に特化した簡易トイレも商品化されているので新聞紙、ポリ袋、ウェットティッシュ(手洗い用)を用意する。ポリ袋は、透明なゴミ袋だと中身が見えてしまうので、黒いゴミ袋を用意すると良い(人数が多い事務所等では導入を検討するのが望ましい。)



## 13 情報収集と提供／スマホが利用できる環境の確保

### Point

#### 【情報収集の基本的な考え方】

- 01 帰宅に必要な経過地や道路状況などの個々のお客様の詳細情報については、スマホやタブレットで自ら情報収集していただく方がスムーズに得られる
- 02 宿泊施設は、一般的・包括的な情報の把握と提供のほかは、お客様が正しい判断ができるよう、考慮すべき事柄の周知努めるとともに、スムーズなスマホ充電とWi-Fi環境が確保できるエリアを設け、停電時でも使える電源と電源タップを用意するなどの対応が好ましい

1. 宿泊施設では、通電があれば、ロビーのテレビをつけっぱなしにし、停電状態でも、トランジスタラジオで全体の被害状況や警報、公共交通機関の運行状況を把握し、ボードに掲示・大書きしてお客様へ情報提供する。
2. 個々のお客様の帰路の道路状況や現地までの所要時間についてもパソコンやスマホで調べることができるが、詳細な情報は、お客様自身で調べていただく方が、より早く、より正確で多くの情報が得られると思われることから、宿泊施設としては、お客様が自由にスマホを使える環境を作ることとし、お客様から調査の依頼があった場合に対応することとする。
3. このため、ロビーや食堂など、施設の一部に、スマホ充電がスムーズにでき、Wi-Fi環境が確保できるエリアを設けるため、必要な自家発電機や太陽光発電機などの非常用電源と電源タップを用意する対応が好ましい。
4. そして、宿泊施設としては、お客様が正しい判断ができるよう、次のような考慮すべき事柄の周知に努める必要がある。
  - ・ 6弱を超える震度の地域では、道路に被害が発生している可能性が高く、主な道路は、安全が確認できるまでは、通行させない。
  - ・ 周辺の迂回路も、当然被害は出ていると想定される。道路が被害を受けていなくても、災害発生からしばらくしないと道路が使えない。
  - ・ 使用できる道路が限定されると、交通集中による渋滞のため道路上で缶詰状態となるため、帰宅に要する時間の目途が立たないことが想定され、トイレ事情にも不安がある。
  - ・ 渋滞で燃料が目的地まで足りず、途中での給油が必要となる恐れがあるが、途中での給油ができるかどうかは不明である。（東日本大震災では、被災地では、「緊急車両への給油」に限定された期間（2～3週間）があった。その他地域でも一度に給油できる量が制限された。）

以上の事情をご理解していただいたうえで、お客様が「帰宅する」との判断をした場合は、やむをえないと思われる。なお、その際には、宿泊施設としては、お客様の無事な帰宅を祈ることと、「携帯トイレ」「飲料水」「おにぎりや非常用食料」などを可能な範囲で提供するなどの配慮をする。

## 14 自治体からの避難者の受入れ要請への対応

### Point

#### 01 宿泊客がある場合には、宿泊客の対応を優先に考えることが原則

- ・ 宿泊施設では、お客様に宿泊して安全に出発していただくまでが本来の業務であるが、災害の発生で道路や交通インフラに被害が発生し、安全な出発ができない場合には、宿泊客は“帰宅困難者”になる。
- ・ その際、宿泊施設としては、限られたスタッフや環境条件の中で、お客様にできるだけ快適に過ごしていただくとともに、帰宅に必要な情報が収集できるよう取組むことが最大の課題となる。
- ・ このような業務に加えて、避難者の受入れ場所を提供することは、明らかに限られたスタッフに大きな負担を強いることとなる。
- ・ このため、宿泊客が安全に帰宅していただく目途が立つまでは、避難者の受入れを開始しないことが好ましい。

#### 02 宿泊客の滞在と避難者の受け入れを並行して行う場合には、建物や階で明確に区分することが好ましい

- ・ 災害の発生により、当初予定していた避難所が被災し使用不可となる場合や、想定以上の避難者が出るなどの事情で、追加で新たな避難所が必要となり、市町から「収容場所がないため、追加の避難所としての利用」を宿泊施設に要請することが想定される。
- ・ このような場合であっても、一般の避難所では、同じ空間を他の複数の家族と共有しており、一人当たりの占有スペースや快適性が宿泊客と極端に異なることとなるため、宿泊客と同時の避難者の受け入れは避けることが基本である。
- ・ しかしながら、避難場所の不足などの事情を考慮し、自治体からの強い要請があった場合には、宿泊施設の一部を避難所として使用することを受け入れざるを得ないことが想定されることから、やむを得ず受け入れる場合には、宿泊客と避難者を建物や利用階で明確に区分し、相互に行き来しないように配慮し施設を利用することが好ましい。

## 避難者の受入れなどに関する協定

### 【県組合と県との協定】

県組合では、2020年1月30日に静岡県との間で大規模災害における災害時要配慮者等への支援を目的として「災害時における宿泊施設の提供等に関する協定(以下「災害協定」)」を締結した。要点は以下のとおり。

- ・ 県が主体の大規模災害を対象とし、業務は県から市町へ委託される。
- ・ 県組合が協定を締結し、趣旨に賛同する支部組合が参加する形式。
- ・ 実務の調整は、事務委託を受けた市町と支部組合との間で行う。
- ・ 支援内容は、「要配慮者等」の宿泊と宿泊に付随する入浴と食事の提供、要配慮者の移送で、協力開始時期は、宿泊施設に受け入れが可能になった日から
- ・ 支部組合は、要請があった時に、その時点で、受入れ可能な宿泊施設の名称、人数、期間等を取りまとめ、市町に回答する。
- ・ 受入れ費用は、県、市町、県組合が協議して決定する。(過去の例では国が提示した。一日三食で、東日本大震災5,000円、熊本地震7,000円)

### 【市町と支部組合との協定】

- ・ 個々の市町で支部組合と協定を締結した例では、次のものがある。
- ・ 観光客などの「帰宅困難者」や県組合の災害協定同様の災害時要配慮者、さらには一般の避難者を対象としたもの。
- ・ 災害時の全国から応援に駆け付ける警察や消防などの援助隊の宿舎としての利用を対象としたもの。

### 市町からの要請の内容

- ・ 災害の規模により、市町が単独で対応するものと、県が主体となり市町に事務委託するものに分かれるが、いずれも、実際の業務は市町が行うので、災害時には、市町からの要請に対応することとなる。
- ・ 上記のように県や市町独自の協定は対象が異なっている場合があるが、災害の規模や避難所の被災状況などにより、どちらを優先するか、一般の避難者にまで対象を拡大するかなどの方針については、市町内部で決定したうえでの要請となるので、市町からの要請に対応すればよい。



静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合  
〒420-0852 静岡市葵区紺屋町11-1浮月ビル5F  
TEL 054-254-6388  
FAX 054-254-6390  
<http://shizuokayado.jp>

