

# 震度6弱以上の地震発生時の対応の流れ

(1分以上のゆれ)

## 第1フェーズ

地震発生中はスタッフの身の安全が最優先

- ① 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等から離れる、または机の下に隠れ、落下物に気をつける。可能ならヘルメットを着用。
- ② 出勤スタッフで対応し、非番スタッフは無理な出勤をさせない。
- ③ 初期対応責任者を決め、定位置に常駐して指示を出す。

## 第2フェーズ

津波避難の要否の判断と津波からの即避難

- ① 津波浸水区域にある施設は、「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。
- ② ゆれがおさまり、津波警報が出た場合は、ただちに所定の場所にお客様を避難させる。

## 第3フェーズ

津波避難がない場合は 災害発生の第一報で初期対応の開始の周知

- ① 震災後3分以内に、地震の発生と津波避難の要否、安全・安否確認の開始をお客様に周知する。
- ② 津波警報が出た場合は、所定の場所への避難を最優先にする。

## 第4フェーズ

お客様の安否確認・施設の安全確認と避難の判断

- ① スタッフで手分けをしてお客様の安否確認
- ② 安否確認と同時に、施設の倒壊の危険性、周辺火災の発生などを確認し、館内滞在中の場所への避難かを速やかにお客様に周知させる。
- ③ 避難所等へ避難する場合は、速やかに所定の場所に集まっていただき、順次、避難所へ誘導する(見当たらないお客様はスタッフが確認しに行く)。
- ④ 館内滞在が可能な場合は、所定の場所に集まっていただき、浸水可能性がないことを考慮した場所に誘導し、館内滞在になる旨をお客様に伝える。

## 第5フェーズ

館内滞在中の場合は留意事項をお客様に周知する

- ① 被害状況、電気・ガス・水道の状況、断水時のトイレの使用可否と代替方法、今後のサービス内容と価格、帰宅判断の目処などの留意事項をお客様に伝える。
- ② けが人の応急処置は可能な範囲で実施。必要に応じて、避難所併設救護所へ搬送。

## 第6フェーズ

災害状況の情報が得られる環境を提供し、帰宅が可能かどうかをお客様に判断していただく

- ① 携帯用のラジオやTVを活用し、お客様に情報を伝達する(大書き、見える化、掲示)
- ② 宿泊者がスマホ等で詳細情報が得られるように、充電可能でWi-Fiが使える環境を整備。

## 第7フェーズ

自治体からの要請への対応

- ① 災害協定や個別の要請で、自治体からの周辺住民の避難受け入れの要請があった場合の対応を事前に検討しておく。
- ※開始時期は宿泊者の帰宅後が基本。

