

津波避難訓練実施マニュアル

～ 旅館・ホテル編 ～

はじめに	-----	1
I 机上演習	-----	2
1 机上演習の概要	-----	2
2 机上演習実施の進め方	-----	3
II 実地訓練	-----	7
1 実地訓練の概要	-----	8
2 実地訓練の進め方	-----	8
III その他(説明資料)	-----	10
様式1 フィードバック記録用紙	-----	12
様式2 観察記録用紙	-----	13
様式3 訓練参加者振返り記録用紙	-----	14

はじめに

このマニュアルは、県内の旅館・ホテル業の皆様が大規模地震やそれに伴う津波を想定した演習や訓練に自力で取り組むために参考とするものです。

演習や訓練を行う前に、「観光客の安全確保のための災害時対応マニュアル ～旅館・ホテル編～」(以下「災害時対応マニュアル」という)で、自社の旅館・ホテルの被災想定や避難場所、避難経路を正しく把握し、津波避難誘導體制をきちんと整備しましょう。

「災害時対応マニュアル」を整備し、訓練や演習を定期的実施することにより、

- ・ 有事の際に自信をもって行動できる
- ・ 正しく対処できる
- ・ 手順の確認や判断をすばやく行うことができる

といった状態を維持できるようになります。

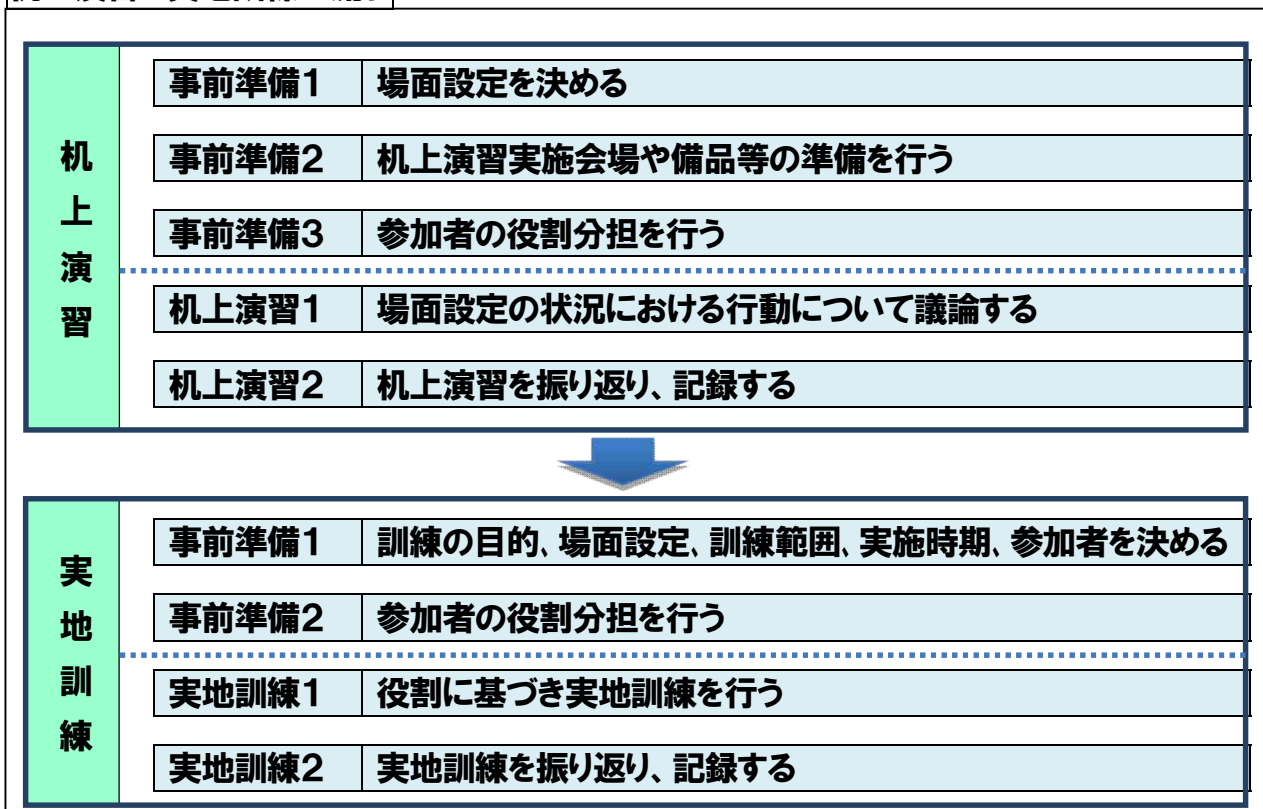
安全に避難するためには、演習や訓練により実践的な対応を習得しておくことが重要です。

演習を行うことで、計画や手順、行動などに関する問題点を見つけられるようになります。また、訓練を行うことで、より上手く、より早く行動できるようになります。

まず、「Ⅰ 机上演習」で計画や手順に関する理解を深めます。

次に、「Ⅱ 実地訓練」を行うとよいでしょう。

机上演習と実地訓練の流れ



I 机上演習

1 机上演習の概要

(1) 実施方法

場面設定やシナリオに基づいて、その状況における行動について議論する。

- ・ 現場に行かず会議室などで行うため、「机上演習」ともいう。
- ・ 地図や建物配置図などを使う場合は、「図上演習」と呼ぶ。
- ・ 準備にあまり手間がかからず、比較的短時間で、実践的な対応について検討できる。

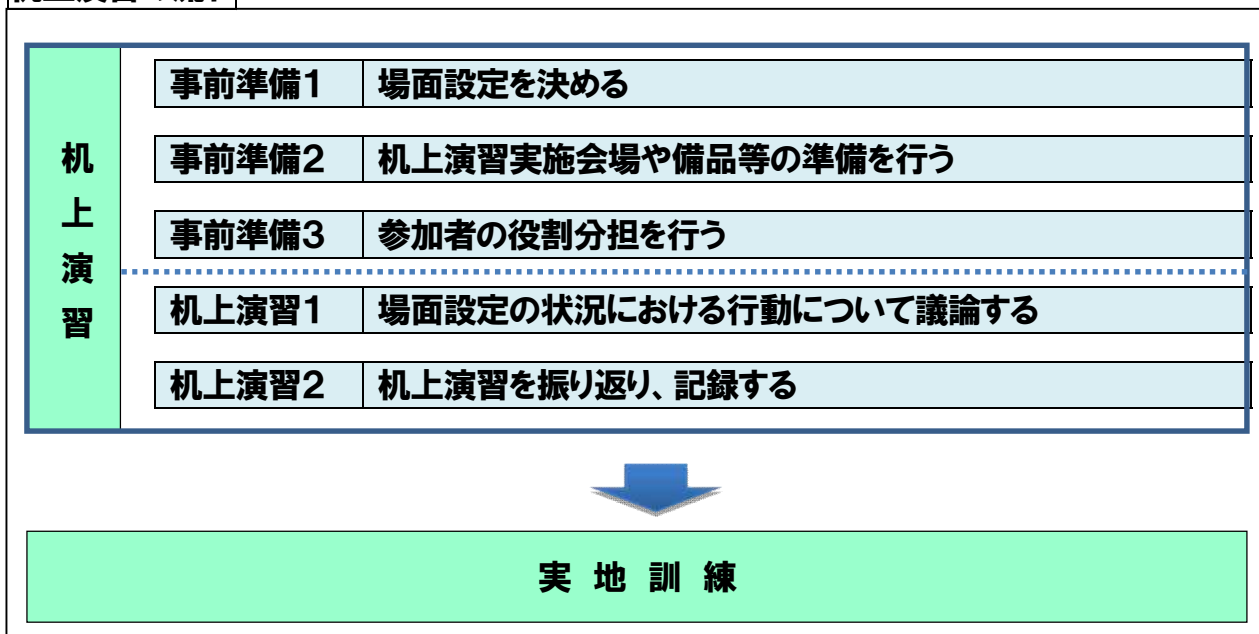
(2) 目的

計画や手順、行動などが妥当かどうか確認・検証する目的

(3) 実施のポイント

場面設定はシンプルに、議論は具体的に行うこと。

机上演習の流れ



2 机上演習の進め方

事前準備1 場面設定を決める

- (1) 場面設定は、公的な被害想定などに厳密に合わせる必要はなく、参加者が理解しやすいようシンプルなものにする。
- (2) 従業員がどのように行動すべきかを検討する場面を、時系列に沿っていくつか設定する。
- (3) 場面設定は、机上演習開始前までに準備する。

<場面設定に含める事項>

- ① 日時、場所
- ② 周辺状況(天候、世間の状況など)
- ③ 誰がいるのか(責任者出張中、お客様〇名など)
- ④ 何が起きたのか

場面設定 例1	
①日時	・現在は日曜日の 7:30
③誰がいるのか	・昨夜から今日にかけて客室はほぼ満室で、宿泊客は合計 145 人 ・日本人 95人、中国人 28 人、台湾人 9 人、韓国人 8 人、ドイツ人 4 人、オーストラリア人1人 ・洋食レストランで約50人が朝食中 ・他のレストランは閉店中
④何が起きたのか	・突然、立ってられない強烈な地震が発生した ・電力、上水道、ガスが全て供給停止 ・レストラン内は悲鳴や怒号が飛び交い、騒然としている

10分経過

場面設定 例2	
①日時	・現在は7:40(「場面設定 例1」の場面から 10 分後)
②周辺状況	・ホテルの前の道路を市の広報車が通りながら、大津波警報が発表されたことを伝えている
④何が起きたのか	・洋食レストランでは何人が負傷者がいる ・宿泊客の多くは取り乱して騒然とし、外に出て行った人、ホテル内をうろろしている人、大声で何か叫んでいる人など様々

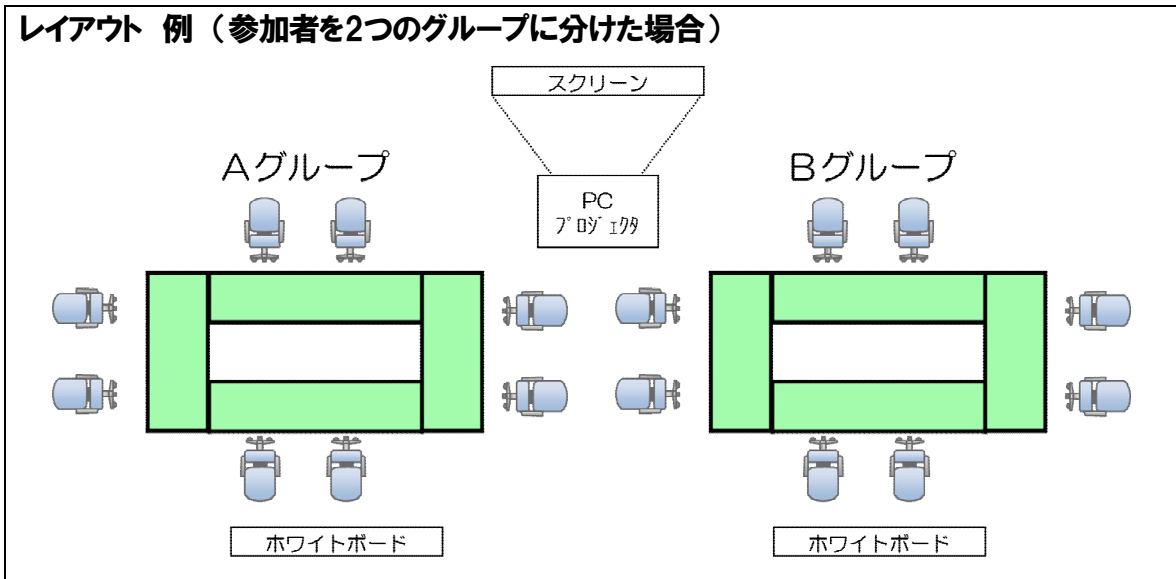
事前準備2 机上演習実施会場や備品等の準備を行う

- (1) 会場のレイアウトは、議論しやすいものとする。
- (2) 参加人数が多い場合は、複数のグループを作る。
- (3) 会場は、机上演習開始前までに確保する。
- (4) 会場のレイアウトや備品等の準備は、机上演習開始前までに行う。

<準備するもの>

- ① 場所を確保する(演習参加者が収容可能な会議室)
- ② レイアウトを決定する(議論しやすい人数のグループに分け、グループごとの机をつくる)
- ③ PC、プロジェクターを準備する(場面設定の掲示用)
- ④ ホワイトボードを準備する(各グループの協議内容の記録用)
- ⑤ その他、必要に応じてホテル、旅館の見取り図、近隣の地図等を準備する

レイアウト 例 (参加者を2つのグループに分けた場合)



事前準備3 参加者の役割分担を行う

- (1) 机上演習参加者に、役割を割り振る。
- (2) 対象者に、机上演習における職制を割り振る。
- (3) 上記(1)、(2)は、机上演習開始前までに行う。

<演習の役割分担 例>

	役割	演習で行うこと
参加者	進行者	机上演習の進行や場面設定の提示を行う ※机上演習の企画担当者が担う
	対象者	場面設定の状況における対応について議論する ※演習において平常時の職制を参加者に割り振ることで、より具体的に検討を行うことができる <演習上の職制 例> A: 支配人、 B: フロント、 C: 客室担当 など ※演習における職制は、自らの旅館、ホテルのものに基づくものとする

机上演習1 場面設定の状況における行動について議論する

- (1) 進行者は、事前準備した場面設定を参加者に提示する。
- (2) 参加者は、進行者より提示された状況において「誰が何をすべきか」、「優先順位をどうするか」等について議論する。
- (3) 参加者は、議論の内容をホワイトボードなどに記録する。
- (4) 上記(1)場面提示→(2)議論→(3)記載・記録を、準備した場面設定の数に応じて、複数回実施する。

<参加者に議論してほしい内容>

- ① 何をすべきか
- ② 優先順位は
- ③ 誰がそれをするのか
- ④ 何人であるのか(人手は足りるか)
- ⑤ どこで、どのようにするのか
- ⑥ 何を使うのか(それは使用可能か)
- ⑦ どのくらいの時間でできるか
- ⑧ その結果どうなるか

<進行のポイント>

- ① 提示した場面設定の状況において、「誰が何をすべきか(以下「実施事項」という)」を議論させる。
- ② 実施事項が複数あった場合は、必ず対応の優先順位を検討させる。
※高、中、低の3段階で大まかな優先順位をつけるとよい。
- ③ 実施事項が実行可能かどうか、様々な観点^{*(注)}から検討させる。可能であれば、実行できた場合と実行できなかった場合の両方について、今後どのように対処すべきかを議論する。
*(注)観点の例: 人手は足りるのか、知識や技術は十分なのか、必要な場所や道具はあるのかなど
- ④ どのくらい時間がかかるか検討すると、具体的な検証につながる。

机上演習2 机上演習を振り返り、記録する

- (1) 進行者は、机上演習1の簡潔な振り返りを実施する。
- (2) 進行者は、参加者に机上演習を踏まえての気づきや課題について協議や発表をさせるとともに、記録を残す。
- (3) 後日、その記録に基づき、「災害時対応マニュアル」の見直しや事前対策の拡充を行う。

<振り返りのポイント>

- ① 「災害時対応マニュアル」の不備や改善すべき箇所はないか
- ② 「災害時対応マニュアル」の内容を理解していたか
- ③ 設備、道具や資材の不足はないか
- ④ 人手およびノウハウの不足はないか
- ⑤ 判断に迷った場面があったか
- ⑥ 今後実施すべき改善策(および実施担当者)

<記録すべき内容>

- ① 訓練や演習を実施した日時、場所、参加者
- ② 場面設定
- ③ 振り返りの内容(改善策を含む)

記録(例)

机上演習の記録

(①に関する記録 例)

★事実に基づいた記録をする。

日時: 20XX年XX月XX日 XX:XX~XX:XX

場所: ●階 会議室

参加者:

進行者	〇〇〇〇(氏名)
対象者	〇〇〇〇(氏名)、〇〇〇〇(氏名)
計●●名	

(②に関する記録)

★提示した場面設定をここ転載する。

(③に関する記録)

★協議中に出された意見等を記載する。

- ・ 避難場所に指定している宴会場は、未使用時は施錠されているため、避難場所を開錠する係を決める必要がある。
- ・ 宿泊客ではない観光客を館内に積極的に招き入れるべきかどうか悩む。

II 実地訓練

1 実地訓練の概要

(1) 実施方法

予め整備された「災害時対応マニュアル」に基づき、現場において実際に行動する。

- ・ 現場において実際に行動するため、「実地訓練」ともいう。
- ・ 現場において実際に行動するため、対応を体得することができる。

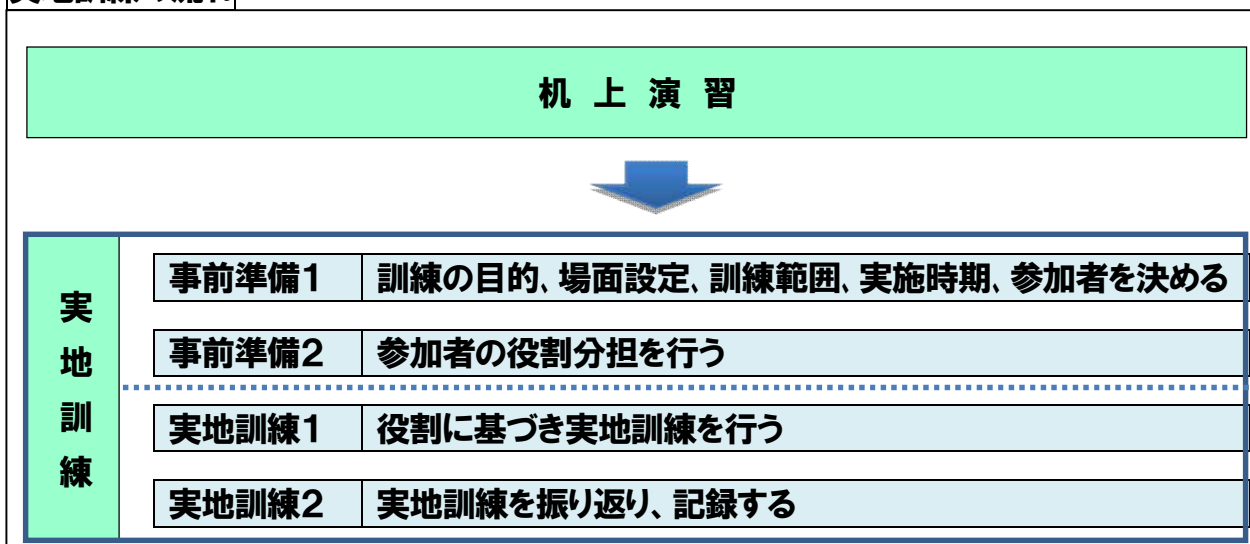
(2) 目的

より上手く、より早くできるようになること。

(3) 実施のポイント

参加者の安全を最優先とし、実地訓練によってお客様や近隣への迷惑、混乱、評判の低下を招かないよう配慮する。

実地訓練の流れ



2 実地訓練の進め方

事前準備1 訓練の目的、場面設定、訓練範囲、実施時期、参加者を決める

- (1) 事前に整備した「災害時対応マニュアル」に基づき避難場所や避難経路等を確認し、実地訓練における目的、場面設定、訓練範囲、実施時期、参加者を決める。
- (2) 実地訓練開始前までに、事前に決めることを検討し、決定する。

<事前に決めること>

- ① 訓練の目的
(例) 避難行動における役割分担や手順の理解・習熟、避難の所要時間の確認、避難ルートに問題がないかの確認など
- ② 場面設定
概ね机上演習と同様(P. 3参照)とする
- ③ 訓練の範囲
(例) 施設内の避難、外部の避難場所までの避難、施設内と外部避難所までの避難の両方など
- ④ 実施時期
宿泊客への影響を考慮する
- ⑤ 参加者
通常業務への影響を考慮する

事前準備2 参加者の役割分担を行う

- (1) 参加者全員に、実地訓練における役割を割り振る。
- (2) 対象者に、実地訓練のうえでの担当を割り振る。
- (3) 上記(1)、(2)は、実地訓練開始前までに行う。

<役割分担 例>

	役割	訓練における実施事項概要
参 加 者	進行者	訓練全体の進行や場面設定の提示を行う ※訓練の企画担当者が担う ※訓練参加者の安全を最優先とし、状況によって訓練中止の判断の指示を行う
	対象者	訓練対象である非常時における各担当の行動を実際実施する ※実地訓練における担当を対象者に割り振る <担当 例> A: 館内放送担当、B: 避難誘導担当、C: 逃げ遅れ確認担当など ※訓練上の担当は、自らの旅館、ホテルの「災害時対応マニュアル」の役割分担に基づくものとする
	お客様役	訓練対象の指示に基づいてお客様として避難を実施する
	観察者	訓練中、対象者の対応状況の観察、記録、評価を行う ※観察者を対象者の各担当に割り振り、割り当てられた担当を観察する

実地訓練1	役割に基づき実地訓練を行う
--------------	----------------------

- (1) 訓練参加者は、訓練開始までに所定の会議室等に集合する。
- (2) 進行者は、事前準備1、2で決定した事項について説明する。
⇒説明資料(例)(P. 10～11参照)
- (3) 対象者、お客様役、観察者は、進行者の説明に基づき、訓練設定で予め定められた行動開始場所へ移動する。
- (4) 館内放送や進行者の合図などにより、実地訓練を開始し、各々の役割に基づいて行動する。
⇒下表<役割別の対応概要 例>参照
- (5) 進行者は、対象者が避難場所へのお客様役の誘導を完了したら、訓練終了の合図をする。
- (6) 進行者は、訓練開始の合図からお客様役の誘導完了までの時間を計っておく。
- (7) 訓練参加者は、訓練終了の合図を確認したら、訓練開始時に集合した会議室に集合する。

<役割別の対応概要 例>

役割	訓練開始後の対応概要
対象者	<ul style="list-style-type: none"> ・担当別の役割を遂行し、お客様の逃げ遅れがないかの確認、定められた避難場所までの誘導等を行う ※避難誘導のために準備した備品(メガホン、誘導旗、ヘルメット、懐中電灯等)がある場合は、そうした備品を実際に使用する
お客様役	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者の指示に従って避難を行う ・避難場所に着いたら、お客様役として気づいたことをフィードバックする ⇒「様式1」 フィードバック記録用紙(P. 12参照)」
観察者	<ul style="list-style-type: none"> ・自身が観察を行う所定の場所から見える範囲で対象者の対応を観察する ※このように、観察者を所定の場所につかせて観察を行うほか、対象者と一緒に行動しながら観察してもよい ・観察して気づいたことをフィードバックする ⇒「様式2」 観察記録用紙(P. 13参照)」

実地訓練2	実地訓練を振り返り、記録する
--------------	-----------------------

- (1) 進行者は、訓練開始から避難完了までにかかった時間を発表する。
- (2) 進行者の進行により、お客様役や観察者から、それぞれの記録用紙に基づく気づき等を発表する。
- (3) その後、参加者全員で実地訓練全体を通しての気づきや課題について協議し、それらを発表し、記録を残す。
⇒「様式3」 訓練参加者振返記録用紙(P. 14参照)
- (4) 訓練の<振り返りポイント>や<記録内容>は、「机上演習2(P. 6参照)」と同様の内容。
- (5) 後日、その記録に基づき、「災害時対応マニュアル」の見直しや事前対策の拡充を行う。

III その他

説明資料(例)

津波からの避難に関する実地訓練

実地訓練における注意

- 訓練実施中には、怪我のないよう十分注意する。
- 宿泊客の皆様には迷惑にならないよう配慮して実施する。

1 目的

当ホテルにおける津波来襲を想定し、お客様の避難のために必要な対処行動を練習(体験)する。
また、対処行動に関する問題点や改善すべき課題などを明らかにする。

2 実施内容

- (1) 館内放送
- (2) 避難誘導(要配慮者の誘導を含む)
- (3) 逃げ遅れ確認

3 訓練実施場所

- (1) 避難場所(避難誘導先): 4階 宴会場
- (2) 避難誘導の対象範囲: 館内避難(1階 レストラン(朝食会場)→4階 宴会場)

4 訓練における役割分担と実施内容

	役割	実施内容
(1)	館内放送担当	館内のお客様に避難を促すための放送を実施する。
(2)	避難誘導担当	館内にいるお客様を避難場所まで誘導する。
(3)	逃げ遅れ確認担当	逃げ遅れた人が館内に残っていないか確認する。
(4)	持ち出し担当	重要品や必要備品等を持ち、いち早く避難し、避難場所でお客 様対応を行う。
(5)	宿泊客役	宿泊客として避難誘導される側の人々を演じる。 ※日本語の通じない外国人役を数名決めるとよい。
(6)	観察担当	今後の改善のために、訓練の状況を観察・記録する。

前ページの続き

5 訓練の進め方

説明が済んだら、それぞれの持ち場に移動して待機する。

下記(1)のとおり実施される館内放送を訓練開始の合図とし、放送が始まったら、次のとおり行動する。

(1) 館内放送担当

- ① 館内放送設備を使って、次の内容を放送する(少し間を開けて、繰り返し行う)。
「お客様にお知らせいたします。これは訓練です。大津波警報が発表されました。皆様、速やかに4階宴会場(設定した避難場所)まで避難してください。なお、エレベータは使用できません。」
 ※ マニュアルで決められたアナウンス内容があれば、その内容を放送する。
- ② 進行者から訓練終了の指示があったら、次の内容を放送する。(1回繰り返す)
「以上をもちまして、本日の避難訓練を終了します。ご協力をいただきまして、誠にありがとうございました。」(1回繰り返す)

(2) 避難誘導担当

- ① 避難誘導の対象範囲内の所定の場所に待機している宿泊客役の人たちを、避難場所まで誘導する。
- ② 必要に応じて手分けして誘導を行う。

(3) 逃げ遅れ確認担当

- ① 避難誘導の対象範囲にある客室やトイレなどの中に、逃げ遅れた人がいないかどうか、十分に確認する。必要に応じて手分けをして確認する。
- ② 本来はドアを全て開けて確認すべきであるが、宿泊客の迷惑となる可能性がある場合は、ノックなどの身振りだけにする。自分の担当範囲の確認が終わったら、避難場所まで行く。
 ※ 実際にノックするか等については、訓練実施日や訓練範囲の建物設備の状況に応じて決定する。

(4) 持ち出し担当

- ① 重要品や必要備品等を所定の場所から持ちだし、避難場所へいち早く移動する。
- ② 避難場所では、避難誘導したお客様対応(安否確認、負傷者対応、会場整備等)を実施する。

(5) 宿泊客役

- ① 宿泊客役として、「(2) 避難誘導担当」の指示に従って行動する。
- ② 避難場所に着いたら、「様式1 フィードバック記録用紙(P.12)」に、気づいたことなどを記入して提出する。

(6) 観察担当

- ① 自身が担当する場所に行き、そこから見える範囲で訓練の実施状況を観察して、「様式2 観察記録用紙(P.13)」に記入する。
- ② また、観察しながら気づいた点があったら、観察記録用紙に記入し、訓練終了時に提出する。

以上

津波からの避難に関する実地訓練 - 宿泊者役記録用紙

部署(職制): _____ 氏名: _____

1 宿泊客の立場として、困った点、危険を感じた点、不快だった点

2 行動内容に関する改善すべき点

3 訓練方法に関する改善すべき点

4 その他（気づいたことなどを自由に書いてください）

津波からの避難に関する実地訓練 - 観察者用記録用紙

部署(職制): _____ 氏名: _____

1 訓練実施中の記録

時刻	場所	気づいたこと

2 行動内容に関する改善すべき点

3 訓練方法に関する改善すべき点

4 その他 (気づいたことなどを自由に書いてください)

津波からの避難に関する実地訓練 - 訓練参加者振り返り記録用紙

所属(職制): _____ 氏名: _____

訓練における役割(担当): _____

1 計画やマニュアルなどに関する改善すべき点

(必要なことが書いてなかった、書いてある内容に間違いがあった、マニュアルに書いてある手順よりもっと良いやり方がある、など)

2 事前準備に関する改善すべき点

(人手が足りない、機材や資材が足りない、必要な知識や技術を持っていない、マニュアルの内容を知らなかった、など)

3 今回の訓練における行動内容に関する、改善すべき点

4 訓練方法に関する改善すべき点

5 今回の訓練でうまくいった点(よかった点)

6 その他 (気づいたことなど自由に書いてください)

