

鎌倉市
観光客等地震・津波
対策ガイドライン

令和5年（2023年）6月 第3版

鎌倉市

目 次

1	ガイドラインの目的	1
2	地震・津波の想定	1
3	津波に対する高台への避難（一次避難）	5
4	一時滞在施設（二次避難）	8
5	帰宅困難者への情報提供	10
6	帰宅支援、帰宅困難要援護者の搬送	11
7	外国人観光客への対応	12
8	観光における危機管理	14
9	ガイドラインの策定経過	15

1 ガイドラインの目的

平成 23 年（2011 年）3 月 11 日、東日本大震災の影響により、首都圏では約 515 万人（内閣府推計）の帰宅困難者が発生し、鎌倉市においても約 5,000 人が公共施設などで一夜を過ごしました。当時は、観光客が少ないシーズンであり、市内では停電が発生したものの、地震による物的・人的被害はほとんどなかったため、帰宅困難者をスムーズに避難所に案内することができました。しかしながら、1 月には 1 日平均で 12 万人（正月 3 が日を除く）、4 月～11 月には 1 日平均で 3～7 万人の観光客が訪れると推計しており、こうした時期に災害が発生した場合に観光客の避難をどのように実現するのかが大きな課題として浮かび上がりました。

大規模の地震・津波が発生し、多数の物的被害や死傷者が生じた場合に、観光客などの帰宅困難者を安全な場所に避難誘導し、被害を最小限にとどめるには、行政機関の「公助」だけでは限界があります。そこで、行政、市民、事業者、関係団体などが連携して対処するため、平成 23 年（2011 年）11 月、鎌倉市観光基本計画推進協議会の部会として、災害時観光客対策部会を設置しました。

この「観光客等地震・津波対策ガイドライン」は、地震・津波の発生を想定し、観光客等の被害を最小限にとどめ、観光客等のスムーズな避難を実現することを目的として、行政、市民、事業者、関係団体の役割と取り組みについて、災害時観光客対策部会がまとめたものです。

◆月別観光客数（平成 23 年（2011 年）延入込観光客調査）

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	
月別人数	5,988,737	642,324	426,358	830,638	1,515,808	2,179,703	
一日平均	122,098	22,940	13,753	27,688	48,897	72,657	
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
	907,738	1,562,030	895,180	1,082,721	1,337,578	742,053	18,110,868
	29,282	50,388	29,839	34,926	44,586	23,937	49,619

（1 月の一日平均は、正月 3 が日の人出 257 万人を除いて算出）

2 地震・津波の想定

市では、東日本大震災後、地震・津波による被害を防止・軽減するための防災体制を整備しながら、鎌倉市地域防災計画（地震災害対策編）の改定を進めてきました。そのなかで、本市に大きな被害を及ぼすとされる地震と津波を、次のとおり想定しています。

◆想定地震

都心南部直下地震	都心南部の直下を震源域とするマグニチュード 7.3 相当の地震
三浦半島断層群の地震	三浦半島に分布する活断層群を震源域とするマグニチュード 7.0 相当の地震
神奈川県西部地震	神奈川県西部を震源域とするマグニチュード 6.7 相当の地震
東海地震	駿河トラフを震源域とするマグニチュード 8.0 相当の地震
南海トラフ巨大地震	南海トラフを震源域とするマグニチュード 9.0 相当の地震
大正型関東地震	相模トラフを震源域とするマグニチュード 8.2 相当の地震
元禄型関東地震（参考地震）	相模トラフ沿いのプレート境界で発生するマグニチュード 8.5 相当の地震
相模トラフ沿いの最大クラスの地震（参考地震）	元禄型関東地震の震源域に加え関東北部までを震源域とするマグニチュード 8.7 相当の地震
慶長型地震（参考地震）	南海トラフ沖と相模トラフ沿いを繋ぐ断層を設定し、そこで想定したマグニチュード 8.5 相当の地震
明応型地震（参考地震）	南海トラフから銭洲海嶺に伸びるフィリピン海プレート内の断層を設定し、そこで想定したマグニチュード 8.4 相当の地震
元禄型関東地震と国府津－松田断層帯の連動地震（参考地震）	相模トラフで発生する海溝型と国府津－松田断層帯の地震が連動して発生するマグニチュード 8.3 相当の地震

◆想定津波

最大クラスの津波とその他の4つの地震及び南海トラフ地震における最大津波高さ及び最大津波到達時間を示します。特に、「相模トラフ沿いの海溝型地震（西側モデル）」が発生した場合に、最大 14.5m の津波が 10 分で到達すると予測されています。

表 各地震における最大津波高さ及び最大津波到達時間

	相模トラフ沿いの海溝型地震			
	(西側)		(中央)	
	最大津波高さ (T.P.m)	最大津波到達 時間 (分)	最大津波高さ (T.P.m)	最大津波到達 時間 (分)
鎌倉海岸 (由比ガ浜地区)	13.0	14	11.4	26

鎌倉海岸 (七里ガ浜地区)	14.5	10	12.6	26
腰越漁港海岸 (小動岬東側地区)	12.2	13	9.0	25
腰越漁港海岸 (小動岬西側地区)	8.4	10	8.0	25

	元禄型関東地震		元禄関東地震+国府津-松田断層帯の連動地震	
	最大津波高さ (T.P.m)	最大津波到達 時間 (分)	最大津波高さ (T.P.m)	最大津波到達 時間 (分)
鎌倉海岸 (由比ガ浜地区)	7.9	12	7.7	8
鎌倉海岸 (七里ガ浜地区)	9.2	10	9.0	10
腰越漁港海岸 (小動岬東側地区)	9.2	9	9.1	9
腰越漁港海岸 (小動岬西側地区)	7.6	9	7.5	9

	慶長型地震		西相模灘地震	
	最大津波高さ (T.P.m)	最大津波到達 時間 (分)	最大津波高さ (T.P.m)	最大津波到達 時間 (分)
鎌倉海岸 (由比ガ浜地区)	10.2	77	1.8	37
鎌倉海岸 (七里ガ浜地区)	8.4	53	1.5	14
腰越漁港海岸 (小動岬東側地区)	8.7	52	1.4	30
腰越漁港海岸 (小動岬西側地区)	8.2	51	1.4	80

	大正関東地震		明応型地震	
	最大津波高さ (T.P.m)	最大津波到達 時間 (分)	最大津波高さ (T.P.m)	最大津波到達 時間 (分)

鎌倉海岸 (由比ガ浜地区)	6.5	8	10.3	56
鎌倉海岸 (七里ガ浜地区)	7.2	9	9.3	55
腰越漁港海岸 (小動岬東側地区)	6.5	9	7.3	51
腰越漁港海岸 (小動岬西側地区)	5.9	10	7.6	52

	神奈川県西部地震	
	最大津波高さ (T.P.m)	最大津波到達 時間 (分)
鎌倉海岸 (由比ガ浜地区)	4.4	14
鎌倉海岸 (七里ガ浜地区)	4.5	14
腰越漁港海岸 (小動岬東側地区)	4.4	13
腰越漁港海岸 (小動岬西側地区)	2.6	32

南海トラフ地震	
最大津波高さ (T.P.m)	最大津波到達時間 (分)
10	34

神奈川県では、国の新たな知見を取り入れ、神奈川県沿岸に最大クラスの津波をもたらすと想定される、9つの地震を対象として津波浸水予測を見直し、平成27年(2015年)2月に本県の沿岸地域における「津波高さ」又は「浸水域」が最大となる、合計5つの地震による「津波浸水予測図」を公表しました。

また、最大クラスの津波(相模トラフ沿いの海溝型地震(西側/中央)、元禄関東地震、元禄関東地震と国府津-松田断層帯の連動地震、慶長型地震)とその他の4つの地震(西相模灘地震、大正関東地震、明応型地震、神奈川県西部地震)についても、見直しの対象とし、平成27年(2015年)3月に公表しています。

南海トラフ地震による津波については、内閣府の調査によると、本市の最大津波高さは、10mとなっています。

こうしたことから、津波の高さや到達時間は、震源域との距離や地形などの条件によって大きな差が生じることを念頭に置いて、地震発生の際はまず速やかな高所避難を原則として行動するよう心がけることが重要です。

3 津波に対する高台への避難（一次避難）

東日本大震災は、未曾有の津波被害をもたらし、「津波に対しては何を置いてもとにかく逃げる」ことの大切さを教訓として残しました。

気象庁から津波警報が発表された場合、市では、防災行政用無線をはじめ防災安全情報メールやエリアメールなどにより、沿岸地域に避難を呼びかけます。しかしながら、防災行政用無線は、地形や気象条件によって聞こえにくい場合があるほか、地理に不案内な観光客は自力で安全な場所に避難することが困難であるという課題があります。

(1) 行政の取り組み

ア 緊急情報伝達手段の充実

津波に対する避難の呼びかけの根幹は、防災行政用無線です。住民のほか、観光客や海浜利用者などが的確に避難するため、補完対策の充実を図ります。

また、言語、生活習慣、防災意識の異なる外国人観光客が災害発生時に迅速・的確な行動ができるよう、やさしい日本語や多言語による広報の実施に努めます。

◆津波フラッグの掲出

大津波警報、津波警報、津波注意報が発表された際に、聴覚障害者や波音や風で音が聞き取りにくい遊泳者にもお知らせできるよう、海岸で掲出しています。海浜利用中に海岸で津波フラッグが掲出されているのを見かけたら、すぐに海から上がって海岸から離れ、身の安全を確保してください。

イ 避難誘導案内表示の充実

地理に不案内な観光客に対し、津波来襲時の緊急避難場所など知らせる案内表示は重要です。津波避難誘導標識（ピクトグラム、外国語表記）や津波注意看板、海拔表示板の設置拡充を進めます。

ウ 避難情報の事前周知

市が発行している「観光マップ鎌倉」や「観光案内図」等のパンフレット、鎌倉市ホームページに緊急避難場所などを掲載し、事前の周知を図っています。

今後は、さらに津波フラッグの周知を図るとともに、民間事業者が発行する観光情報紙などにも、緊急避難場所や津波フラッグなどの情報を掲載するよう要請していきます。

また、児童・生徒などの団体旅行者には、緊急避難場所などを事前に周知するよう努めるとともに、引率者に防災・安全情報メールの登録を促すものとします。

(2) 市民の取り組み

一刻を争う緊急事態において、地理に不案内な観光客が安全な高台に避難するためには、地元の住民の援助が不可欠です。市民は、自らが率先して安全な高台や緊急避難場所に避難するにあたり、周囲に避難を呼びかけるなど、その場の状況でできる助け合いを行うものとします。

(3) 事業者の取り組み

事業者は、従業員とお客様が安全な高台や緊急避難場所に避難できるよう、避難誘導マニュアルなどにより避難場所や避難ルート、避難誘導方法などを確認しておくとともに、従業員の教育や訓練に努めるものとします。

(4) 関係団体の取り組み

ア 津波フラッグによる避難誘導

防災行政用無線の可聴範囲には限度があり、海岸から離れてマリンスポーツを楽しんでいる人には、津波フラッグによる避難誘導が有効です。海水浴場が開設されていない時期は、マリンスポーツ連盟が主体となって津波フラッグによる避難誘導を行うものとします。

イ 海水浴場開設期間の避難誘導

海水浴場開設期間中は、「海水浴場避難誘導マニュアル」に従い、海水浴場監視所と鎌倉市海水浴場連絡会が連携して海水浴客等の避難誘導にあたるものとします。

◆津波への心構え

① 地震が起きたらまず避難！

津波は、強い地震だけでなく、弱い地震でも起こることがあります。「長い時間ゆっくりとした揺れ」を感じたら、安全な場所へ急いでください。

② 揺れがなくても津波は起こる！

人が感じないような揺れでも、津波が発生することがあります。津波警報・注意報が発表されたら、迷わず避難してください。

③ 情報を待たずにすぐ行動！

津波は地震直後に起こる場合もあります。テレビやラジオの情報を待っている時間はありません。情報は、安全な場所に避難してから確認してください。

④ 警報・注意報解除まで海岸に近づかない！

津波警報・注意報が発表されたらすぐ海岸から避難し、解除されるまで絶対に近づかないでください。地震発生から短時間で襲ってくる津波や、最初の波より次の波の方が高くなる津波もあります。自己判断は危険です。

◆防災・安全情報メール

災害発生時の緊急情報は、防災行政用無線により放送しますが、同様の内容を携帯電話やパソコン等に電子メールで配信するサービスを行なっています。メールの受信には、あらかじめ登録が必要です。

- QRコードによる登録…右のQRコードを携帯電話で読み取り、サイトにアクセスして、画面の表示に従って登録してください。

PC・スマートフォン



フィーチャーフォン



- アドレス入力による登録…下記のアドレスを入力し、画面の表示に従って登録してください。

PC・スマートフォン

<https://plus.sugumail.com/usr/kamakura/home>

フィーチャーフォン

<https://plus.sugumail.com/m/kamakura/home>

◆津波警報と津波注意報

気象庁は、予想される津波の高さに応じて、大津波警報、津波警報または津波注意報を発表します。津波警報が発表された場合、市では防災行政用無線のサイレンと放送で注意を呼びかけます。

津波警報・注意報の種類

種類	発表基準	発表される津波の高さ		想定される被害と取るべき行動
		数値での発表 (予想される津波の高さ区分)	巨大地震の場合の発表	
大津波警報	予想される津波の最大波の高さが高いところで3mを超える場合。	10m超 (10m<予想される津波の最大波の高さ)	巨大	木造家屋が全壊・流失し、人は津波による流れに巻き込まれます。沿岸部や川沿いにいる人は、ただちに高台や避難ビルなど安全な場所へ避難してください。
		10m (5m<予想される津波の最大波の高さ≤10m)		
		5m (3m<予想される津波の最大波の高さ≤5m)		
津波警報	予想される津波の最大波の高さが高いところで1mを超え、3m以下の場合。	3m (1m<予想される津波の最大波の高さ≤3m)	高い	標高の低いところでは津波が襲い、浸水被害が発生します。人は津波による流れに巻き込まれます。沿岸部や川沿いにいる人は、ただちに高台や避難ビルなど安全な場所へ避難してください。
津波注意報	予想される津波の最大波の高さが高いところで0.2m以上、1m以下の場合であって、津波による災害のおそれがある場合。	1m (0.2m≤予想される津波の最大波の高さ≤1m)	(表記しない)	海の中では人は速い流れに巻き込まれ、また、養殖いかだが流失し小型船舶が転覆します。海の中にいる人はただちに海から上がって、海岸から離れてください。

気象庁ホームページ「津波警報・注意報、津波情報、津波予報について」参照

◆指定緊急避難場所（津波） () 内数字は海拔（単位 m）です。

材木座地区	第一中学校 (27.9)、名越クリーンセンター (23.7)、弁ヶ谷旧市営住宅跡 (31.8)
由比ヶ浜地区	鎌倉文学館 (22.0)、御成中学校 (31.4)、長谷寺 (21.4)
稲村ヶ崎地区	鎌倉海浜公園（稲村ガ崎地区）(10.5)
七里ヶ浜地区	県立七里ガ浜高校 (22.9)、七里ヶ浜ゴルフ場 (38.2)、県立鎌倉高校 (32.1)
腰越地区	小動神社 (14.8)、腰越小学校 (16.1)

4 一時滞在施設（二次避難）

災害発生により当面の避難生活を余儀なくされた市民のために、早期の段階で開

設する避難所（ミニ防災拠点）として市立の小学校 16 校と中学校 9 校を指定しています。

東日本大震災を踏まえ、災害時において観光客などの帰宅困難者を受け入れる施設として、神社・寺院や事業者などの協力を得て、一時滞在施設の指定を進めています。

一時滞在施設では、帰宅困難者が帰宅可能になるまで、休憩場所や食料・飲料水の提供、災害関連情報の提供をするものとします。

(1) 行政の取り組み

ア 一時滞在施設の確保

市は、自らが所有・管理する公共施設の開放はもとより、指定管理施設や、民間施設、神社・寺院に対しても一時滞在施設の提供について協力を求め、協定の締結を進めます。

◆一時滞在施設（令和 5 年（2023 年）4 月 1 日現在）

鎌倉地区	鶴岡八幡宮、長谷寺、鎌倉生涯学習センター、鎌倉宮、安国論寺
大船地区	鎌倉芸術館、建長寺、円覚寺
深沢地区	鎌倉武道館

イ 一時滞在施設の運営体制整備

市は、一時滞在施設として協定を締結した民間施設、神社・寺院などにおいて、非常用電源の確保や食料・飲料水の備蓄について施設管理者と協議し、体制整備を図るものとします。（令和 3 年（2021 年）3 月現在、帰宅困難者のための備蓄食糧 34,248 食）

ウ 災害時における一時滞在施設の開設と帰宅困難者の誘導

市は、災害による被害状況や公共交通機関の運行状況に応じ、一時滞在施設の開設を施設管理者に対して要請するものとします。

また、市は、一時滞在施設の開設情報を、駅や集客施設、帰宅困難者や関係団体に情報提供するとともに、駅周辺などの帰宅困難者を一時滞在施設に誘導するものとします。

エ 施設管理者への災害関連情報の提供

市は、一時滞在施設の施設管理者に対して、災害関連情報や公共交通機関の運行情報、帰宅支援情報などを提供するものとします。

(2) 事業者、神社・寺院の取り組み

ア 一時滞在施設の提供

事業者や神社・寺院は、管理する施設を一時滞在施設として提供することを検討し、受け入れ可能な場合は市と協定を締結するものとします。

イ 一時滞在施設の運営体制整備

施設管理者は、災害発生時に施設が円滑に機能するよう運営体制を整備するものとします。

- ① 受け入れ場所の安全確保（耐震改修や停電時対応）
- ② 運営要員の確保…運営は原則として施設管理者が行いますが、帰宅困難者の運営補助やボランティアの活用なども検討しておくものとします。
- ③ 市や関係機関との連絡方法の確保
- ④ 備蓄品の確保と配布方法
- ⑤ 定期的な訓練や手順確認

ウ 災害時における開設

施設管理者は、市からの開設要請や、災害関連情報及び帰宅困難者の避難状況に応じた自主的な判断により、一時滞在施設を開設するものとします。この場合、施設の開設情報を市に連絡するものとします。

(3) 関係団体の取り組み

鎌倉商工会議所や鎌倉市観光協会は、会員事業者に対し、その管理する施設を一時滞在施設として提供することについての協力を促すものとします。

5 帰宅困難者への情報提供

帰宅困難者が安全を確保し、危険を回避するために冷静に行動するためには、災害関連情報や被害状況、公共交通機関の復旧見通し、家族の安否などの必要な情報を入手できることが必要です。

一時滞在施設が受け入れた帰宅困難者には、施設管理者を通じて情報を提供するものとし、それ以外の帰宅困難者には、多様な情報提供手段を活用して情報提供するものとします。

(1) 情報提供手段の多様化

大規模災害の発生時は、一般電話や携帯電話による通話は大幅に規制され、ま

た停電などによる情報提供手段の機能不全も予想されます。このため、市は、平常時から情報提供手段を複数確保し、災害時において多重的に情報提供を行うことが重要です。

◆災害時広報の方法

防災行政用無線、防災・安全情報メール、エリアメール、ケーブルテレビ（(株)ジェイコム湘南・神奈川）、鎌倉 FM、市ホームページ、Twitter、災害広報紙、報道機関による間接広報、各種ボランティア団体等との連携による文字情報の点字化や多言語化

(2) 家族の安否確認手段の周知

帰宅困難者が求める情報の中でも、家族の安否情報は非常に優先度の高い情報とされています。災害時に帰宅困難者に冷静な行動を促すためにも、家族の安否情報を確認できる体制を整備する必要があります。

現在、各電気通信事業者は、通話によらない安否確認手段として、災害用伝言ダイヤル 171、災害用伝言板などを提供しています。市は、こうした手段を平常時から広く周知する必要があります。

6 帰宅支援、帰宅困難要援護者の搬送

地震発生直後の混乱が落ち着き、特に救助・救急活動が落ち着くと考えられる地震発生後おおむね 4 日目以降、鉄道の運行停止が続く場合に、帰宅困難者の帰宅をどのように実現するのが課題となります。

(1) 徒歩帰宅支援

自宅までの距離がある程度の距離（おおむね 20km 以下）の場合には、徒歩による帰宅が可能であると考えられるため、代替搬送手段の提供は行なわないものとします。

徒歩帰宅を支援するため、九都県市（埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、横浜市、川崎市、千葉市、さいたま市、相模原市）の防災・危機管理対策委員会では、

コンビニエンスストアやファミリーレストラン等と協定を結び、これらの店舗等を「災害時帰宅支援ステーション」として位置付け、徒歩帰宅者への水道水やトイレ、道路情報などの提供をお願いしています。（右のステッカーが目印です。）

災害発生後、市は、ライフラインの復旧状況などと併せて「災害時帰宅支援ステーション」の開設状況を把握し、その情報を帰宅困難者に提供するものとします。



(2) 要援護者の搬送

自力での徒歩帰宅が困難な帰宅困難者として、障害者、高齢者、妊婦または乳児連れの人などが考えられます。こうした帰宅困難要援護者は、バス及びタクシーによる搬送が必要となります。

バス及びタクシー事業者においては、要員や車両の確保などを盛り込んだ事業継続計画（BCP）を定めておくとともに、災害発生時は、公共交通として代替輸送を担いつつ、帰宅困難要援護者の搬送についてできる限り対応するものとします。

7 外国人観光客への対応

大きな地震が発生すれば、誰もが戸惑い、混乱しますが、外国人観光客は日本人以上に厳しい状況に置かれることとなります。

その理由の1つとして、「言葉が通じない」という問題があります。短期的に日本に滞在する外国人のほとんどは、日本語を話すことができず、また、日本人も外国語を使いこなせる人は少数です。

2つ目の理由として、「災害を知らない」という問題があります。日本で生まれ育った私たちにとっては当たり前の災害の知識も、外国人観光客が知らない場合も多く、この災害は何が危険なのか、どのような避難・行動を行えば良いのか、といった基本的知識もない場合があります。

3つ目の理由として、「土地勘がない」という問題があります。日本の地理に慣れ親しんだ日本人ならば、向こうには〇〇がありそうだと予想できることが、外国人にはまずできないと考えられます。

こうした状況を踏まえ、大地震・津波発生時の外国人観光客対応を整理します。

(1) 地震発生時の対応

周囲の日本人が、外国人観光客に身を守る方法を具体的に指示することが必要です。言葉が通じない場合は、身振り手振り（ジェスチャー）で実際にやってみせます。

- 落下や転倒の恐れのあるものに注意し、帽子やカバン、上着などで頭を守る。
- ガスコンロやストーブなどの火を消す。
- ドアや窓を開けて逃げ道を確保する。

なお、観光庁では、訪日外国人に対して国内における緊急地震速報、津波警報、気象特別警報、避難勧告等をプッシュ型で通知できる災害時情報提供アプリ「Safety tips」を監修しています。

◆外国人旅行者向け災害情報提供アプリ「Safety tips」

日本国内における緊急地震速報、津波警報、気象特別警報等をプッシュ型で通知できる他、周囲の状況に照らした避難行動を示した対応フローチャートや周りの人から情報を取るためのコミュニケーションカード、災害時に必要な情報を収集できるリンク集等を提供しています。

- 対応言語 14 か国語 15 言語

英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、日本語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タイ語、インドネシア語、タガログ語、ネパール語、クメール語、ビルマ語、モンゴル語

- アプリ利用料：無料
- プッシュ通知される情報

緊急地震速報、津波警報、気象特別警報、噴火速報、熱中症情報、弾道ミサイル発射等の国民保護情報、避難勧告等

- ダウンロード URL

Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.co.rcsc.safetyTips.android>

iPhone : <https://itunes.apple.com/jp/app/safety-tips/id858357174?mt=8>

For Android



For iPhone



(2) 津波からの避難

津波警報、大津波警報が発令されたら、周囲の日本人が外国人観光客に声をか

け、一緒に近くの指定緊急避難場所に避難します。

◆指定緊急避難場所（津波）

（ ）内数字は海拔（単位 m）です。

材木座地区	第一中学校（27.9）、名越クリーンセンター（23.7）、弁ヶ谷旧市営住宅跡（31.8）
由比ヶ浜地区	鎌倉文学館（22.0）、御成中学校（31.4）、長谷寺（21.4）
稲村ヶ崎地区	鎌倉海浜公園（稲村ヶ崎地区）（10.5）
七里ヶ浜地区	県立七里ヶ浜高校（22.9）、七里ヶ浜ゴルフ場（38.2）、県立鎌倉高校（32.1）
腰越地区	小動神社（14.8）、腰越小学校（16.1）

(3) 一時滞在施設への案内

公共交通機関が運行停止し、復旧の見通しが立たない場合は、外国人観光客などの帰宅困難者を一時滞在施設で受け入れます。休憩場所や食料・飲料水の提供、災害関連情報の提供をするものとします。

また、訪日外国人向けの情報メディアを活用して、多言語による情報提供に努めます。

NHK WORLD（インターネット放送）…<https://www3.nhk.or.jp/>

(4) 帰宅困難者への情報提供、帰宅支援

一般の帰宅困難者の対応に準じます。

8 観光における危機管理

観光地にとって、「安全・安心」に休暇を過ごせる場所であることは、きわめて重要です。危機に遭遇したとき、訪れている観光客や旅行者の安全を確保し、被災した観光客を救護し、無事に自宅に戻れるように支援することができれば、再来訪の意向も高まります。

また、被災後、いち早く観光の復活に向けたアクションを取り、観光に従事する地域の人々の雇用と生活を守ることができれば、地域全体の危機からの回復を促すこととなります。

こういった迅速な対応を可能とするためには、事前に危機発生時に何をすれば災害の影響を最小かできるか、危機からの早期回復のためには何をすればよいかを検討し、準備しておくことが有効です。事業継続計画（Business Continuity Plan = BCP）とはこうした緊急事態への備えのことをいいます。

事業者における BCP は、従業員とその家族の生命や健康を守った上で、事業を継続して顧客の信用を守り、売上げを維持する必要があります。

主に中小企業における重要事項は次のとおりです。

(1) 企業同士で助け合う

中小企業では、日常的に業務を分担したり、情報交換したりと助け合いの中で事業を行っています。緊急時において同業者組合や取引企業同士、被害の少ない企業が困っている企業を助ける、そのことが結局は自社の事業継続にもつながります。

(2) 緊急時であっても商取引上のモラルを守る

協力会社への発注を維持する、取引業者へきちんと支払いをする、便乗値上げはしない、こうしたモラルが守れないと、企業の信用が失墜し、工場や店舗が直っても事業の復旧は望めません。

(3) 地域を大切にする

中小企業では、顧客が地域住民であったり、経営者や従業員も地域住民の一人であったりします。企業の事業継続とともに、企業の能力を活かして、被災者の救出や商品の提供等の地域貢献活動が望まれます。

(4) 公的支援制度を活用する

わが国では中小企業向けに、公的金融機関による緊急時融資制度や特別相談窓口の開設などの各種支援制度が充実していますので、活用して下さい。

9 ガイドラインの策定経過

(1) 改訂履歴

- 平成 31 年（2019 年）3 月 26 日 第 2 版 策定
- 令和 5 年（2023 年）6 月 9 日 第 3 版 策定

(2) 災害時観光客対策部会の検討経過

- 平成 23 年（2011 年）11 月 14 日 第 1 回 部会の役割、今後の進め方
- 平成 24 年（2012 年）3 月 9 日 第 2 回 災害時対策マニュアルの骨子
- 平成 24 年（2012 年）11 月 1 日 第 3 回 市の災害対策、ガイドライン
(素案)
- 平成 25 年（2013 年）3 月 22 日 第 4 回 ガイドライン（案）
- 平成 25 年（2013 年）5 月 8 日 書面確認により、ガイドライン（第 1 版）
確定