

# 函館市観光危機対応マニュアル (地震・津波編)

令和4年2月  
函館市観光部

(令和3年度 観光庁「観光危機対応」モデル地域支援事業)

## 目 次

### 《本 編》

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 1. 観光危機対応マニュアルの目的                     | 1  |
| 2. 地域における観光リスク                        | 2  |
| 2.1 発生が想定される災害・危機                     | 2  |
| 2.2 優先的に対応すべき災害・危機                    | 4  |
| 3. 地域における観光客等と事業者の災害リスク想定             | 5  |
| 3.1 観光客等への影響                          | 5  |
| 3.2 地域における最大観光客等の滞在者数＝最悪を想定した被害者数     | 6  |
| 3.3 観光事業・従業員への影響                      | 6  |
| 4. 減災の取り組み                            | 7  |
| 4.1 避難場所・避難施設を観光事業者や観光客等に平時から周知する方法   | 7  |
| 4.1.1 平時における観光事業者への周知方法               | 7  |
| 4.1.2 災害発生時に観光客等に避難場所等の情報を提供する方法      | 7  |
| 4.2 早期警戒情報の発信と提供の仕組み                  | 8  |
| 4.2.1 早期警戒情報収集                        | 8  |
| 4.2.2 早期警戒情報の伝達・提供                    | 8  |
| 4.3 災害の発生が予想される場合の早期帰宅・来訪中止の勧奨        | 9  |
| 4.3.1 早期帰宅・来訪中止の勧奨の基準（案）              | 9  |
| 4.3.2 早期帰宅・来訪中止の勧奨の伝達方法               | 9  |
| 4.4 危機・災害時の外国人観光客等対応施策に関する各組織トップ等への啓発 | 9  |
| 5. 危機への対応（危機発生時以降）                    | 10 |
| 5.1 観光危機対応体制の設置                       | 10 |
| 5.1.1 設置する判断基準（案）                     | 10 |
| 5.1.2 役割分担                            | 10 |
| 5.1.3 設置場所                            | 11 |
| 5.1.4 設置の連絡（関係機関）                     | 11 |
| 5.2 情報の収集と提供                          | 11 |
| 5.2.1 情報源（情報リソース）と情報収集方法              | 11 |
| 5.2.2 観光客等への情報提供の方法                   | 13 |
| 5.3 観光客等の避難誘導・救護                      | 13 |
| 5.3.1 観光客等に早期警戒情報・危機・災害情報・安全確保情報を発信   | 13 |
| 5.3.2 観光客等の安否・所在情報の収集・分析・提供           | 14 |

|       |                                    |    |
|-------|------------------------------------|----|
| 5.3.3 | 死傷した観光客等への救護・サポート                  | 14 |
| 5.3.4 | 死傷した外国人観光客等の家族・関係者への対応             | 14 |
| 5.4   | 移動・帰宅が困難となった観光客等への支援               | 14 |
| 5.4.1 | 移動・帰宅の交通に関する情報提供                   | 14 |
| 5.4.2 | 移動・帰国が困難になった外国人観光客等への対応            | 15 |
| 6.    | 迅速かつ的確な災害・危機対応のための準備               | 16 |
| 6.1   | 観光危機対応体制, 役割分担                     | 16 |
| 6.2   | 他機関, 地域内観光関連団体・事業者等との連携            | 16 |
| 6.3   | 情報の収集と提供の準備                        | 16 |
| 6.3.1 | 災害時に観光客等が求める情報                     | 16 |
| 6.3.2 | 外国人観光客等が災害時の情報を入手できる情報源のリスト        | 17 |
| 6.4   | 地域の観光地・観光事業者等の被災状況・営業継続情報の収集       | 18 |
| 6.5   | 危機・災害発生時の緊急安全確保・救護, 避難者に対するサポートの準備 | 19 |
| 6.6   | 災害時に避難する観光客等の対応の準備                 | 19 |
| 6.7   | 移動・帰宅が困難となった観光客等への支援の準備            | 19 |
| 6.8   | 観光危機対応マニュアル等に基づく訓練の実施              | 20 |
| 7.    | 危機からの復興(危機終息後～復興期(危機発生直後も含む))      | 21 |
| 7.1   | 観光復興計画                             | 21 |
| 7.1.1 | 地域内の観光関連施設等の状況把握と復旧                | 21 |
| 7.1.2 | 観光復興計画の策定                          | 21 |
| 7.1.3 | 復興施策(国内および外国人観光客等向け)の企画・実施         | 22 |
| 7.2   | 観光事業者への事業継続支援                      | 23 |
| 7.3   | 観光復興状況の情報発信と風評対策                   | 24 |
| 7.4   | 関係機関と協力した復興プロモーション                 | 24 |
| 7.4.1 | 関係機関の復興機運の醸成, コンセンサスの形成            | 24 |
| 7.4.2 | 観光関連組織の復興プロモーション(外国人観光客等関連)の実施     | 25 |

《参考資料（作成体制，検討プロセス，情報リスト等）》

|  |    |
|--|----|
| 1. 観光危機対応マニュアル（地震・津波編）の作成体制            | 29 |
| 2. 地域防災計画等における観光客等関連の対策の確認             | 30 |
| 3. 減災の取り組み                             | 31 |
| 3.1 ハード面の減災対策（観光インフラ等の災害耐性強化・強靱化）と実施状況 | 31 |
| 3.2 観光客等（外国人を含む）の利用できる避難場所・避難施設の整備     | 31 |
| 4. 迅速かつ的確な災害・危機対応のための準備                | 32 |
| 4.1 情報提供のためのテンプレート                     | 32 |
| 4.2 観光客等に提供できる飲料水・食料，その他日用品，防寒のための備蓄   | 34 |
| 4.3 感染症予防対策                            | 35 |

## 1. 観光危機対応マニュアルの目的

### □ 危機・災害時の観光客等の安全と安心のために

- ・ 観光事業者・団体，防災関係機関の連携強化
- ・ 迅速かつ正確な観光危機情報の収集・共有・発信・伝達
- ・ 観光客等に対する安全かつ確実な避難誘導および安否確認
- ・ 被災した観光客等に対する迅速な救助・救護活動等
- ・ 避難した観光客等に対する飲料水・食料品，生活必需品等の調達・供給
- ・ 帰宅困難者対策

に向けた体制整備を図り，安心安全な観光地としての函館ブランドを構築する。

### □ 地域の観光事業者の事業継続と従業員の安心のために

- ・ 観光産業への影響に関する正確な情報の収集・発信
- ・ 観光産業の早期復興に向けた体制の充実・強化
- ・ 被害を受けた観光事業者への金融相談・融資など，事業継続および雇用維持への支援

に向けた体制整備を図り，被災した観光事業者が安心して復旧に専念できる環境づくりを目指す。

### □ 地域の観光を継続し，持続的に地域経済と社会に貢献するために

- ・ 平時の減災対策
- ・ 観光人材育成の支援
- ・ 観光危機後の観光事業者と連携した戦略的な観光客誘致プロモーションの実施
- ・ 観光危機後の国内外への正確な情報発信による風評被害対策

に向けた体制整備を図り，災害時にも観光産業へのダメージが最小限となる観光地づくりを目指す。

## 2. 地域における観光リスク

観光客等や地域の観光事業者に大きな影響を及ぼす可能性のある災害・危機と、それらが発生した場合に想定される観光客等と観光事業への影響は以下のとおり。

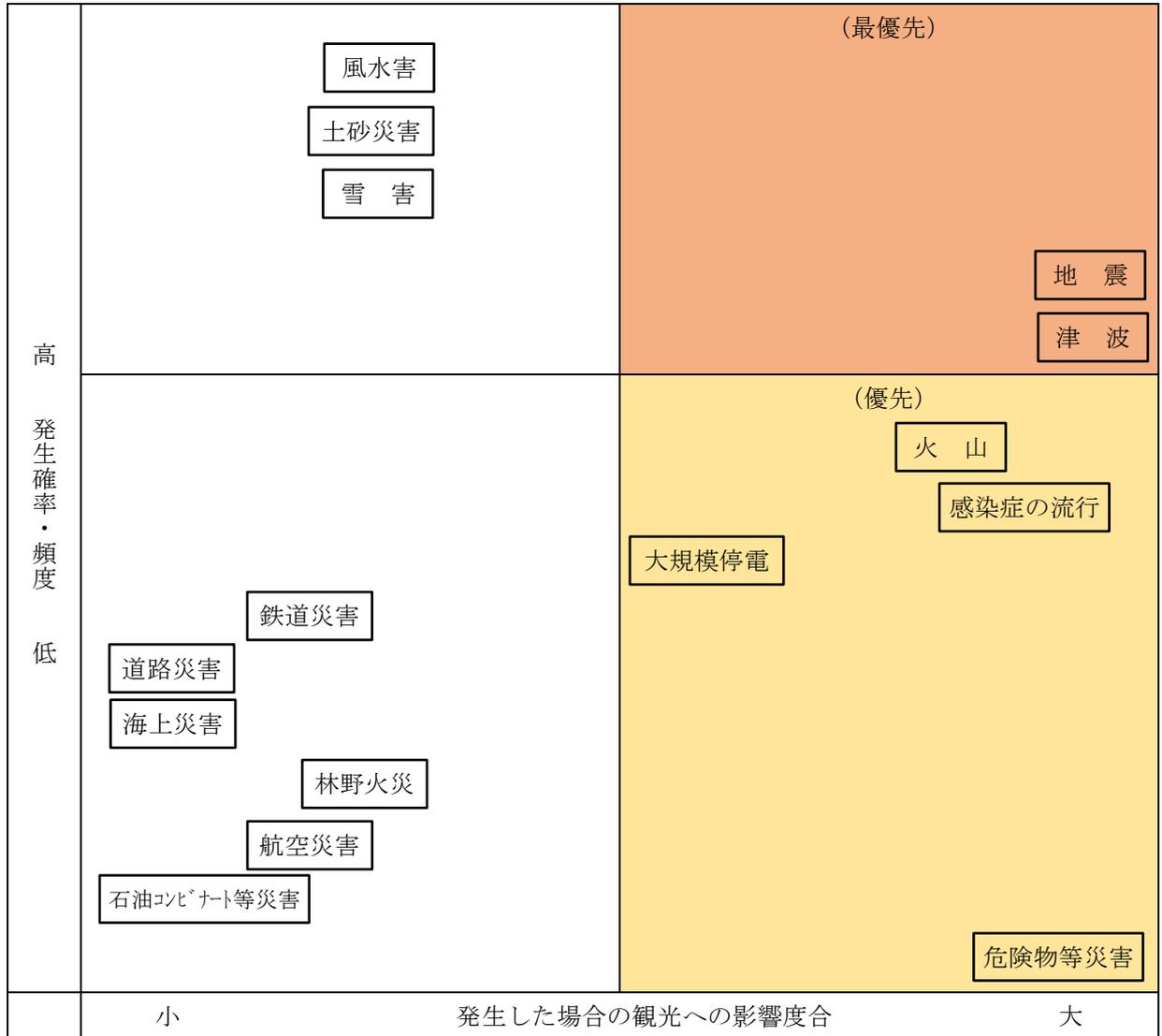
### 2.1 発生が想定される災害・危機

| 災害の種類 |             | 当地での災害規模・被害想定  |
|-------|-------------|--|
| 自然災害  | 地震（最大震度クラス） | 日本海：震度6弱（最小震度4）<br>◎太平洋：震度6強（最小震度5弱）<br>直下型：震度6強（最小震度4）<br>地盤の液状化，がけ地・急傾斜地の崩壊，建物の倒壊，火災，断水，下水道機能支障（トイレ等の使用不能），道路損傷（陥没，電柱倒壊など），橋梁損傷，停電，都市ガスの使用不能，通信障害，避難者・死傷者の発生，交通障害（公共交通の運行停止等）                      |
|       | 津波（最大クラス）   | 最大津波高：2.9 ～ 8.7 m<br>第一波到達時間：26 ～ 65分<br>浸水想定面積：2,608ha（全市域677.9km <sup>2</sup> の約4%）<br>断水，下水道機能支障（トイレ等の使用不能），道路損傷（浸水，電柱倒壊など），橋梁損傷，停電，都市ガスの使用不能，通信障害，避難者の発生，建物の浸水，交通障害（公共交通の運行停止等）                  |
|       | 風水害         | 水位周知河川：松倉川，鮫川，常盤川，石川，久根別川<br>避難者の発生，建物の浸水，交通障害（公共交通の運行停止等），建物・看板等の暴風被害，停電，交通障害（公共交通の計画運休等）   |
|       | 土砂災害        | 危険箇所：471箇所<br>建物の倒壊，断水，下水道機能支障（トイレ等の使用不能），道路損傷（土石流，電柱倒壊など），停電，避難者の発生，交通障害（公共交通の運行停止等）  |
|       | 火山（恵山）      | 火山現象：噴石，火山泥流，火砕流，岩屑なだれ<br><影響範囲><br>・噴火警戒レベル2：想定火口から半径500 m<br>・ // レベル5-1：想定火口から半径約1km<br>・ // レベル5-3：恵山地区御崎町から古武井町にかけてと楯法華地区全域<br>避難者の発生 影響範囲の全員避難（中長期），火山灰降灰，火山ガス発生，土砂災害（山体崩壊），建物の倒壊，火災，道路損傷，橋梁損傷 |

|          |   |   |
|----------|---|---|
|          | 火山（駒ヶ岳・有珠山）   | 両火山とも函館市は「火山災害警戒地域」外で、人的・物的被害なし<br>駒ヶ岳噴火時：火山灰降灰（市域の一部）、警戒地域から多数の避難者を受入<br>有珠山噴火時：災害発生なし<br><間接的な影響><br>風評被害の発生、交通障害（函館方面への道路通行止め、鉄道運休など）の発生 |
|          | 雪害  | 交通障害（公共交通の運行停止等）、道路通行の不能、JR・自動車等の立ち往生により取り残された乗客の発生、集落の孤立、融雪による河川増水、下水道の溢水  |
| 人的災害・危機  | 海上災害（海難事故）  | 船舶火災、油流出等による海洋汚染  |
|          | 林野火災  | 観光資源（函館山、恵山等）の焼失、建物火災、避難者の発生  |
|          | 航空災害（航空事故）  | 大規模火災、多数の死傷者の発生、建物の倒壊   |
|          | 大規模停電   | 断水（給水ポンプ等の停止）、下水道機能支障（トイレ等の使用不能）、冷暖房設備の停止、通信障害、避難者の発生、信号停止等による交通障害  |
| 健康に関わる危機 | 感染症の流行  | 行動制限等による国内外の観光需要の大幅な減少  |
| その他の危機   | 鉄道災害（鉄道事故）  | 火災、多数の死傷者の発生、沿線建物の倒壊  |
|          | 道路災害（道路構造物の罹災等）   | 火災、多数の死傷者の発生、交通障害（付近道路の渋滞）  |
|          | 石油コンビナート等災害<br>・本市が隣接する北斗地区は、北海道が石油コンビナート等特別防災区域に指定している | 大規模火災、多数の死傷者の発生<br>・本市は、当該特別防災区域における防災本部組織の指定市町村として位置づけられ、特別防災区域に係る応援体制の確立および防災のための協力を実施  |
|          | 危険物等の災害   | 大規模火災、避難者・死傷者の発生、放射性物質の大量放出（大間原発など）   |

## 2.2 優先的に対応すべき災害・危機

地域の観光に大きな影響を及ぼす危機・災害を発生確率や頻度（縦軸），発生した場合の観光客等や観光事業への影響度合い（横軸）に応じて，表中の適切な位置に危機・災害を整理した。



### 3. 地域における観光客等と事業者の災害リスク想定

#### 【優先度が高い災害・危機】

#### 地震・津波

#### 3.1 観光客等への影響

優先度が高い災害・危機と想定した地震・津波により発生する事象, 観光客等への影響は以下のとおり。

| 地震・津波により発生する事象   | 観光客等への影響  |
|--|---|
| <b>【地震】</b><br>○鉄道や空港, 道路施設の損傷<br>・列車の運行や航空機の運航不能<br>・道路の不通                  | ○移動の制約が生じ, 旅行の中止, 変更が必要となる。(来<br>函中および来函予定の観光客等)<br>○駅構内や列車内, 空港, 観光施設等に滞留者(帰宅困難<br>者)が発生する。                              |
| <b>【地震】</b><br>○建物の倒壊<br>○施設内設備の転倒や窓ガラス等の破損                                  | ○施設内にいる人に死傷者が発生する。<br>○旅行の中止, 変更が必要となる。(来函中および来函予<br>定の観光客等)  |
| <b>【津波】</b><br>○市民・観光客等が一斉に避難開始<br>・車歩道の渋滞・混雑が発生                             | ○過度の混雑状態で転倒等による負傷者の発生や, 特に冬<br>期間は交通事故等発生の可能性が増大する。   |
| <b>【津波】</b><br>○市民・観光客等が一斉に避難開始<br>・施設の収容人数を超える避難者の発生                        | ○避難した施設が混雑していて施設内に入れず, 悪天候で<br>あっても, 屋外避難を強いられる可能性がある。  |
| <b>【津波】</b><br>○鉄道や道路施設の浸水・損傷<br>○道路等に大型の災害廃棄物が散乱<br>・列車の運行不能や道路の不通          | ○移動の制約が生じ, 旅行の中止, 変更が必要となる。(来<br>函中および来函予定の観光客等)<br>○駅構内や列車内, 観光施設等に滞留者(帰宅困難者)が<br>発生する。                                  |
| <b>【地震】【津波】</b><br>○上下水道施設の損傷<br>・断水, トイレ等の使用不能                              | ○給水やトイレ使用可能な施設を探すのが困難となる。   |
| <b>【地震】【津波】</b><br>○通信設備の損傷<br>・通信障害の発生                                      | ○緊急通報(119・110)ができなくなる。<br>○スマホ等が使用できず, 情報収集等に支障が生じる。  |
| <b>【地震】【津波】</b><br>○大規模停電<br>・給水ポンプ停止による断水等の発生<br>・通信障害の発生<br>・冷暖房設備の使用不能 など | ○給水やトイレ使用可能な施設を探すのが困難となる。<br>○スマホ等が使用できず, 情報収集等に支障が生じる。<br>○スマホ等の充電不足が生じる。<br>○冬期間における長時間の暖房設備使用不能は, 低体温症<br>を発症する可能性がある。 |
| <b>【地震】【津波】</b><br>○長期間に渡る列車・航空機の運行停止  | ○帰宅・帰国困難者が発生し, 避難所滞在が長期に及ぶ場<br>合は, 日常生活用品や常備薬等の不足が生じる。  |

### 3.2 地域における最大観光客等の滞在者数＝最悪を想定した被害者数

日時：8/1 19時～21時頃 道新花火大会に

場所：函館港一帯（函館駅前 ～ 金森赤レンガ倉庫付近）に

人数：約7万人滞在する可能性がある。

### 3.3 観光事業・従業員への影響

優先度が高い災害・危機として想定した「地震・津波」により発生する事象、地域内の観光事業運営や従業員への影響は以下のとおり。

| 地震・津波により発生する事象  | 事業・従業員への影響   |
|---|--|
| 【地震】【津波】<br>○施設内の設備損傷や災害ゴミの散乱                             | ○修理、清掃、消毒等の費用負担が発生するとともに、完了するまで営業困難となる。                            |
| 【地震】【津波】<br>○停電・断水等（ライフライン被害）の発生                          | ○ライフラインが復旧するまで営業困難となる。   |
| 【地震】【津波】<br>○施設の休業・営業体制の縮小                                | ○休業等期間が長期に及ぶ場合は資金繰りが悪化し、従業員の雇用維持に影響がでるほか、事業継続自体が困難となる可能性がある。       |
| 【地震】【津波】<br>○取引先（受注・外注先）の被災                               | ○取引先が営業再開するまで、自社の営業に支障が生じるほか、長期間休業あるいは廃業した場合は、自社の事業継続にも影響する可能性がある。 |
| 【地震】【津波】<br>○交通機関の損傷による物流の停止                              | ○交通機関が運行再開するまで、自社の営業に支障が生じるほか、運行停止が長期間に及ぶ場合、事業継続に影響する可能性がある。       |
| 【地震】【津波】<br>○従業員および従業員家族の被災                               | ○出勤者の減少による営業体制の縮小のほか、離職者の発生も懸念され、人材確保が課題となる。                       |
| 【地震】【津波】<br>○旅館・ホテル等では客室以外で帰宅困難者対応が発生                     | ○通常業務に加え、施設内の設備復旧、清掃、消毒、帰宅困難者対応などの災害業務が発生し、体力・精神ともに疲弊する。           |
| 【地震】【津波】（災害復旧後）<br>○観光地情報の誤認等（風評被害）による観光地イメージの低下および観光客の激減 | ○営業利益の減収・損失から資金繰りが悪化し、従業員の雇用維持に影響がでるほか、事業継続自体が困難となる可能性がある。         |

## 4. 減災の取り組み

災害・危機が発生した場合の、観光客等や観光事業および従業員への影響を低減するために必要な対策や取り組みは以下のとおり。

### 4.1 避難場所・避難施設を観光事業者や観光客等に平時から周知する方法

#### 4.1.1 平時における観光事業者への周知方法

災害発生時に観光事業者が速やかに災害対応体制を構築できるよう、平時から意識啓発する。

##### 【ハザードマップ（津波、洪水、土砂災害）の配付】

市内全戸に配布のハザードマップ（危険区域・浸水想定等や避難場所等を記載）で自社施設の災害リスクと避難場所等の所在地を再確認してもらう。

##### 【市の避難情報等発信手段の事前周知】

市総務部災害対策課および市観光部による避難情報等発信手段をあらかじめ認識してもらう。

なお、市観光部による対応は、災害規模等の状況に応じて実施する。

##### <市総務部災害対策課による対応（発災直後）>

- ・Lアラート（災害情報共有システム）（テレビ・ラジオ・インターネット等の各メディア）
- ・携帯3社（ドコモ・KDDI・ソフトバンク）の緊急速報メール ・防災行政無線
- ・市公式HP（「函館市災害情報ポータルサイト」の開設） ・市広報車 など

##### <市観光部による対応（災害規模等の状況に応じて実施）>

- ・観光施設や宿泊施設、公共交通機関の待合スペース等、観光客等が滞留しそうな場所で館内放送やホワイトボード等への掲示（対象施設や放送・掲示内容等はあらかじめ協議）
- ・公式観光情報サイト「はこぶら」および「TRAVEL Hakodate」（多言語サイト）
- ・多言語併記した情報シートを観光案内所や宿泊施設フロント、空港カウンターに掲示
- ・A Iアナウンサーを活用した多言語でのラジオ放送（FMいるかと連携） など

#### 4.1.2 災害発生時に観光客等に避難場所等の情報を提供する方法

災害発生時に地域内の観光客等がスムーズに避難場所や避難施設へ移動できるよう、観光客等が情報入手しやすい環境を平時から整備する。

##### 【津波ハザードマップ、避難誘導標識等の整備】

地理不案内である観光客等に対応するため、市内沿岸部の電柱に海拔表示板を設置するとともに、浸水区域内にハザードマップ標識を設置、特に観光スポットの駅周辺ベイエリア地区に設置する標識については多言語表記する。

##### 【避難場所等標識の整備】

指定緊急避難場所や指定避難所、津波避難ビルに設置する標識は、対応する災害種別等を多言語表記するとともに、外国人観光客等にも一目で分かるようピクトグラム表記する。

##### 【外国人観光客等が災害情報を入手できる情報源リストの配置】

災害時に有用なアプリ等の情報をまとめた多言語リーフレットを観光案内所や宿泊施設等に配置し、外国人観光客等に配付する。

## 4.2 早期警戒情報の発信と提供の仕組み

災害の発生が予想される場合、地域内の観光客等に警戒情報を提供し、適切な安全確保行動を促す。

### 4.2.1 早期警戒情報収集

災害の発生が予想される場合の情報源のリストは以下のとおりであるが、市総務部災害対策課では、函館地方気象台との緊密な連絡体制により災害全般にわたる早期警戒情報を早期に収集しているため、市観光部では基本的に市総務部災害対策課から情報収集する。

| 発生が予想される災害 | 収集する情報                            | 情報源   |
|------------|-----------------------------------|---|
| 地震（震度4以上）  | 緊急地震速報                            | 気象庁，消防庁（Jアラート），<br>緊急速報メール（携帯3社）<br>市総務部災害対策課 |
| 津波         | 大津波警報・津波警報，<br>津波注意報              | 気象庁，消防庁（Jアラート），<br>緊急速報メール（携帯3社）<br>市総務部災害対策課 |
| 土砂災害 ※1    | 早期注意情報，気象（大雨）警報・<br>注意報等，土砂災害警戒情報 | 気象庁，北海道（危機対策課），<br>市総務部災害対策課                  |

※1 震度5強以上の地震後は、地盤の緩みから多少の降雨で土砂災害発生の危険度が高まるため、土砂災害警戒情報の発表基準が引き下げられ、普段以上に警戒が必要となることから記載する。

### 4.2.2 早期警戒情報の伝達・提供

災害の発生が予想される場合の情報伝達・提供先と伝達・提供方法は以下のとおりであるが、発生が予想される災害規模等の状況に応じて、市公式HPでも情報提供する。

なお、生活習慣や防災意識の異なる外国人観光客等に対しては、観光事業者からの情報伝達・提供を基本にあらかじめ市と協議し対応する。

| 発生が予想される災害 | 情報伝達・提供先  | 伝達・提供方法                      |
|------------|---|------------------------------|
| 地震（震度4以上）  | 観光客等  | 緊急速報メール（携帯3社），<br>防災行政無線     |
| 津波         | 観光客等  | 緊急速報メール（携帯3社），<br>防災行政無線     |
| 土砂災害       | 函館国際観光コンベンション協会<br>函館ホテル旅館協同組合<br>函館湯の川温泉旅館協同組合 | 電話，FAX，メール（市観光部）             |
|            | 警戒地域内の観光事業者                                     | 電話，FAX，メール（原則，市観光部）          |
|            | 警戒地域内の観光客等                                      | 館内放送・ホワイトボード等への<br>掲示（観光事業者） |

### 4.3 災害の発生が予想される場合の早期帰宅・来訪中止の勧奨

災害の発生が予想される場合、影響が想定される地域に滞在する観光客等をあらかじめ退避させたり、来訪中止の勧奨等、事前対応を検討する。

#### 4.3.1 早期帰宅・来訪中止の勧奨の基準（案）

| 発生が予想される災害 | 早期帰宅・来訪中止を勧奨する基準   |
|------------|--|
| 地震         | 1 最大震度5弱以上が観測されたとき（余震等に注意が必要な期間）<br>2 最大震度5強以上の地震発生時または発生後の気象状況（台風、大雨等）により土砂災害への警戒が必要なとき<br>3 地震後の施設・設備点検等のため、道路通行規制や鉄道・航空機の計画運休、観光施設の休館などが決定された場合 |
| 津波         | 1 津波警報等解除後の施設・設備点検等のため、道路通行規制や鉄道・航空機の計画運休、観光施設の休館などが決定された場合  |

#### 4.3.2 早期帰宅・来訪中止の勧奨の伝達方法

危機・災害の発生が予想される場合に、早期帰宅・来訪中止の勧奨を観光客等および地域内の観光事業者に伝えるための方法は以下のとおり。

なお、大規模イベントについては、主催団体による対応を基本とし、計画段階であらかじめ災害時の対応を定め、市公式HPや国際観光コンベンション協会HP、メディア等活用し、幅広く広報する。

| 伝達相手          | 伝達の方法  |
|---------------|--|
| 地域内に滞在中の観光客   | 市公式HPや防災行政無線、広報車、観光施設での館内放送・ホワイトボード等への掲示等                |
| 来訪予定・予約のある観光客 | 予約を受けている観光事業者からの電話、メール、HP等<br>市公式HP、函館国際観光コンベンション協会HP など |
| 地域内の観光事業者     | 市観光部もしくは函館国際観光コンベンション協会からの電話、メール等                        |

### 4.4 危機・災害時の外国人観光客等対応施策に関する各組織トップ等への啓発

「危機・災害時の外国人観光客等対応施策」の実現、実効性を高めるため、各団体（自治体・観光関連団体、事業者等）の意思決定権のあるトップに対する啓発活動は以下のとおり。

- ・組織内での定期的な防災訓練の実施および災害事例等の情報提供によるトップ（市長等）の危機管理意識の向上
- ・観光関連団体や事業者、防災関係機関、地域住民等が参加する実践的な防災訓練への積極的な関与と参観をトップ（市長等）に対し要請
- ・災害発生時もしくは発生が予想される場合、トップ（市長等）へ迅速な情報提供とともに、空振りを恐れない避難情報の発令を要請

## 5. 危機への対応（危機発生時以降）

### 5.1 観光危機対応体制の設置

「設置する判断基準（案）」に基づき、以下のとおり観光危機対応体制を設置する。

#### 5.1.1 設置する判断基準（案）

| 発生が予想される災害 | 体制を設置する基準  |
|------------|--|
| 地震         | ○地震後の施設・設備点検等のため、道路通行規制や鉄道・航空機の計画運休、観光施設の休館などが決定され、観光客等の激減が予想される場合                           |
| 津波         | ○津波後の施設・設備点検等のため、道路通行規制や鉄道・航空機の計画運休、観光施設の休館などが決定され、観光客等の激減が予想される場合                           |
| その他        | ○災害復旧後、あるいは市外での災害で直接的な被害がないにもかかわらず、観光地情報の誤認等（風評被害）による観光地イメージの低下および観光客の激減により観光業に多大な影響が見込まれる場合 |

（参考）「災害対策本部」の設置基準 ※ 地震、津波に関する事項

- ・震度5弱以上の地震が観測されたとき
- ・気象庁から大津波警報または津波警報が発表されたとき

#### 5.1.2 役割分担

5.1.1の判断基準に基づき、設置する危機対応体制と役割分担は以下のとおり。

##### 【災害対策本部が設置された場合】

震度5弱以上の地震が観測された場合、太平洋沿岸西部に大津波警報または津波警報が発表された場合など、災害により人的被害の発生する可能性が明らかに高まったときには、庁内に「災害対策本部」が設置され、観光部職員も災害対策本部のメンバーとして定められた役割を担う。

| 役割            | 部署・担当者                     | 代行者       |
|---------------|----------------------------|-----------|
| 観光部門責任者       | 観光部長                       | 観光部次長     |
| 災害状況等に関わる情報収集 | 観光企画課長                     | 観光企画課庶務係長 |
| 情報提供・広報       | 観光企画課庶務係長                  | 観光振興課長    |
| 観光関連被害状況集約    | 観光企画課庶務係長（市管理施設）<br>観光誘致課長 | 国際観光課長    |
| 他部門・関連機関との調整  | 観光企画課長                     | 観光企画課庶務係長 |
| 観光事業者支援       | 観光企画課長                     | 観光企画課庶務係長 |

##### 【災害対策本部は設置されないが、観光に影響のある危機が発生した場合】

市外で発生した災害等の影響により、道路通行規制や鉄道・航空機の計画運休、観光施設等の休館などの影響を受け観光客の激減が予想される場合は、観光危機対応体制のみを立ち上げる。

その際の役割、部署・担当者、代行者は、災害対策本部が設置された場合と同様。

### 5.1.3 設置場所

【災害対策本部が設置された場合】または【災害対策本部が設置されない場合】

函館市役所 観光部執務室

【設置予定場所が使用できない場合の代替場所】

函館市総合保健センター ※ 函館国際観光コンベンション協会内への設置も検討

### 5.1.4 設置の連絡（関係機関）

危機対応体制を設置したことを関係機関に連絡する。連絡する関係機関のリストは以下のとおり。

【観光危機対応体制設置の連絡先】

| 連絡する関係機関            | 担当者          | 電話            | 備考 |
|---------------------|--------------|---------------|----|
| 函館国際観光コンベンション協会     |              | (0138)27-3535 |    |
| 函館商工会議所             | 総務課          | (0138)23-1181 |    |
| 北海道観光振興機構           | 総務部          | (011)231-0941 |    |
| 函館ホテル旅館協同組合         | 事務局長         | (0138)22-2942 |    |
| 函館湯の川温泉旅館協同組合       | 事務局長         | (0138)57-8988 |    |
| 函館山ロープウェイ(株) FMいるか  | 次長           | (0138)27-3700 |    |
| 北海道国際交流センター (HIF)   |              | (0138)22-0770 |    |
| 函館善意通訳会             | 会長           |               |    |
| 北海道運輸局函館運輸支局        | 首席運輸企画専門官    | (0138)42-8170 |    |
| 函館地区バス協会            |              | (0138)54-4471 |    |
| 北海道エアポート(株) 函館空港事業所 | 保安防災課        | (0138)57-1610 |    |
| JR北海道 函館支社          | 企画グループ       | (0138)23-3359 |    |
| 北海道経済部              | 経済部観光局 観光振興課 | (011)204-5302 |    |
| 北海道渡島総合振興局          | 産業振興部商工労働観光課 | (0138)47-9461 |    |
| 北斗市                 | 総務部総務課 交通防災係 | (0138)73-3111 |    |
| 七飯町                 | 情報防災課 防災車両係  | (0138)65-5797 |    |

## 5.2 情報の収集と提供

「情報源（情報リソース）と情報収集方法」にもとづき、災害時に観光客等に提供する情報を収集し、「観光客等への情報提供の方法」により地域内の観光客等に直接または観光事業者を通じて情報提供する。情報提供の際は、付録4.1「情報提供のためのテンプレート」を活用する。

### 5.2.1 情報源（情報リソース）と情報収集方法

災害時に観光客等に情報提供するために収集する情報の情報源リストは以下のとおり。

基本的に市総務部災害対策課（災害対策本部）が情報を一元的に把握するため、市観光部が直接関係機関から情報収集することは、ほぼないが、国内外の観光客等向けに必要な情報が不足している場合や観光の危機対応体制のみを立ち上げる場合は、必要に応じて観光部が直接情報収集する。

【情報源リスト】

| 収集する<br>情報 | 情報源（機関）                 | 情報源担当者           | 電話             | 備考 |
|------------|-------------------------|------------------|----------------|----|
| 行政情報       | 函館市                     | 総務部災害対策課         | (0138) 21-3648 |    |
|            |                         | 観光部観光企画課         | (0138) 21-3327 |    |
|            | 北海道                     | 総務部危機対策局 危機対策課   | (011) 204-5007 |    |
|            |                         | 経済部観光局 観光振興課     | (011) 204-5302 |    |
|            | 北海道<br>渡島総合振興局          | 地域創生部地域政策課       | (0138) 47-9430 |    |
|            |                         | 産業振興部商工労働観光課     | (0138) 47-9461 |    |
|            | 北海道警察 函館方面本部            | 警備課災害係           | (0138) 31-0110 |    |
|            | 〃 函館中央警察署               | 警備課警備係           | (0138) 54-0110 |    |
| 〃 函館西警察署   | 警備課警備係                  | (0138) 42-0110   |                |    |
|            | 函館市消防本部                 | 警防課              | (0138) 22-2146 |    |
| 気象情報       | 函館地方气象台                 | 防災気象官            | (0138) 46-2211 |    |
| 電力情報       | 北海道電力ネットワーク             | (株)函館支店 企画総務グループ | (0138) 22-2511 |    |
| 医療情報       | 函館市医師会                  | 事務局              | (0138) 43-7700 |    |
|            | 函館歯科医師会                 | 事務局              | (0138) 23-3650 |    |
|            | 函館薬剤師会                  | 事務局              | (0138) 45-1572 |    |
| 通信情報       | NTT東日本 北海道事業部           | 北海道南支店 総括担当      | (0138) 21-2011 |    |
|            | (株)NTTドコモ 北海道支社         | ネットワーク部 災害対策室    | (011) 242-1961 |    |
|            | KDDI(株)                 | 北海道総支社 管理部       | (011) 223-2826 |    |
|            | ソフトバンク(株)               | 人事総務総括 人事総務本部    | (011) 272-2388 |    |
| 交通情報       | JR北海道(株)                | 函館支社 企画グループ      | (0138) 23-3359 |    |
|            | 道南いさりび鉄道(株)             | 経営企画部総務課         | (0138) 83-1977 |    |
|            | 函館バス(株)                 |                  | (0138) 51-3135 |    |
|            | 函館帝産バス(株)               |                  | (0138) 55-1111 |    |
|            | JAL                     | 函館支店             | (0138) 59-1321 |    |
|            | ANA                     | 函館支店             | (0138) 26-3770 |    |
|            | Air DO                  | 函館空港所            | (0138) 57-8181 |    |
|            | 津軽海峡フェリー(株)             |                  | (0138) 62-5600 |    |
|            | 共栄運輸(株)                 |                  | (0138) 42-4121 |    |
|            | 北日本海運(株)                |                  | (0138) 42-7890 |    |
|            | 函館市交通局                  | 事業課              | (0138) 32-1730 |    |
|            | 国土交通省 北海道開発局<br>函館開発建設部 | 防災対策官付防災係        | (0138) 42-8170 |    |
|            | 日本道路交通情報センター            |                  | 050-3369-6666  |    |

## 5.2.2 観光客等への情報提供の方法

危機・災害発生時、関係機関等に確実に情報提供・発信するための方法・メディアは以下のとおり。

| 情報提供・発信先              | 情報提供・発信方法・情報メディア                         |
|-----------------------|--|
| 危機・災害の現場にいる<br>観光客等   | 北海道防災情報システムのLアラート連携機能によるテレビ、ラジオ、インターネット等 |
|                       | 携帯3社（ドコモ・KDDI・ソフトバンク）の緊急速報メール            |
|                       | 防災行政無線，市公式HP，市広報車                        |
| 予約済みの観光客等             | 観光事業者からの電話，メール等                          |
|                       | 観光事業者のHP                                 |
| 観光客等の<br>家族・関係者 ※1    | 本人了承が得られる場合，了承を得て電話等により連絡                |
|                       | 本人了承が得られない場合，状況により市が対応                   |
|                       | ※外国人観光客等<br>安否情報等は北海道に連絡し，外国公館との調整を依頼    |
| 地域内の観光事業者・<br>観光関連団体等 | 北海道防災情報システムのLアラート連携機能によるテレビ，ラジオ，インターネット等 |
|                       | 携帯3社（ドコモ・KDDI・ソフトバンク）の緊急速報メール            |
|                       | 防災行政無線，市公式HP，市広報車                        |
|                       | 災害・危機の切迫状況に応じ，市から直接電話・メール等により連絡          |
| 旅行会社                  | 北海道防災情報システムのLアラート連携機能によるテレビ，ラジオ，インターネット等 |
|                       | 観光事業者からの電話・メール等                          |
| メディア・マスコミ             | 北海道防災情報システムのLアラート連携機能による伝達               |
| 在日外国公館                | 北海道による対応                                 |

※1 「函館市地域防災計画」第3章第11節第2項「安否情報の提供」に基づく対応を基本とする。

## 5.3 観光客等の避難誘導・救護

災害発生直後の観光客等の安全確保，避難誘導，救護活動は，主に観光の現場にいる観光事業者の役割であることを前提に，北海道，函館市，函館国際観光コンベンション協会等は，現場で対応にあたる事業者の支援，避難した観光客等の状況把握，一時滞在施設等の提供，帰宅困難となった観光客等への情報提供と帰宅・帰国支援を主に担う。

### 5.3.1 観光客等に早期警戒情報・危機・災害情報・安全確保情報を発信

4.2「早期警戒情報の発信と提供」，4.3「危機・災害の発生が予想される場合の早期帰宅・来訪中止の勧奨」に基づき，直接または観光事業者を通じて早期警戒情報を発信するほか，災害発生時にはあらかじめ想定した観光客等が求める危機・災害情報・安全確保情報を4.2.2の情報提供の方法により地域内の観光客等に提供する。

また，災害発生時，市総務部災害対策課では，市公式HPに「函館市災害情報ポータルサイト」を開設し，災害に関する以下の情報が一元化して公開される。（下線\_\_は観光客等にも有効な情報）

- ・災害の状況（発生状況，行動における注意事項等）
- ・避難所開設状況（避難情報，開設場所，観光客等向け一時滞在場所の開設状況等）
- ・市からのお知らせ（窓口業務の案内等）
- ・市の公共施設に係るお知らせ（開館状況，再開予定等）
- ・ライフライン状況（電気，ガス，上下水道，通信回線，携帯回線）
- ・交通機関の運行状況等
- ・災害ボランティアおよび支援物資の受け入れ
- ・その他の災害対応（スマホ等の充電可能場所，ガソリン等給油可能スタンド等） など

また，日常生活用品等の購入可能店舗やトイレ使用可能場所など，地域に密着した情報で市民や観光客等から幅広く収集することが効果的なものについては，コミュニティFMラジオ放送局（FMいるか）と協力し，情報収集および提供することとしている。

なお，災害規模等状況に応じ，観光情報に特化（ポータルサイトからの抜粋等）した特設サイト立ち上げを検討する。

### 5.3.2 観光客等の安否・所在情報の収集・分析・提供

危機・災害発生後，地域内の観光客等に関する人的被害を集約し，安否・所在状況を収集・分析する。

「函館市地域防災計画」第3章第11節「安否の確認，遺体の安置・措置」による対応を基本に北海道および関係機関・団体等と連携しながら観光客等の安否確認や行方不明者の捜索など，正しい情報の収集に努める。

### 5.3.3 死傷した観光客等への救護・サポート

観光客等が死傷した場合の救護は，基本的に死傷した住民への対応に沿って行政機関等が行う。

外国人観光客等が災害により死傷した場合は，言語，文化，宗教の違いや，医療費等の支払いなどが日本人と異なる場合があるので，十分に配慮する。

### 5.3.4 死傷した外国人観光客等の家族・関係者への対応

負傷者や遺体の本国への移送は，家族・関係者，在日外国公館，保険会社等と協議のうえ，適切な方法で実施する。

なお，外国公館（大使館・領事館）とは，原則，北海道が対応することから，家族や関係者への対応や支援を含め，あらかじめ北海道と役割分担等を協議し，それにもとづいて遅滞なく，適切に実施する。

## 5.4 移動・帰宅が困難になった観光客等への支援

### 5.4.1 移動・帰宅の交通に関する情報提供

災害による交通機関の不通・運休や道路の通行規制のために移動や帰宅が困難になり，地域内に滞留（一時滞在）している観光客等（外国人を含む）に対し，以下のとおり利用可能な交通機関・道路等の最新情報を提供する。運転見合わせ・道路不通の場合は，運転再開・道路通行止め解除の見込みの情報も提供する。

### 【帰宅困難となった観光客等に提供する交通情報】

| 提供する情報            | 情報源・情報収集先  |
|-------------------|--|
| 交通機関の運休状況及び運行の見通し | 各交通事業者（JAL, ANA, AIRDO, JR北海道, 道南いさりび鉄道, 津軽海峡フェリー, 青函フェリー（共栄運輸, 北日本海運）, 函館バス, 市企業局交通部） |
| 道路等の被害状況及び復旧の見通し  | 各道路管理者（国・道・NEXCO東日本・市土木部）  |
| 代替輸送手段等           | 各交通事業者（JAL, ANA, AIRDO, JR北海道, 道南いさりび鉄道, 津軽海峡フェリー, 青函フェリー（共栄運輸, 北日本海運）, 函館バス, 市企業局交通部） |

基本的には市総務部災害対策課（災害対策本部）で情報収集し、市公式HP上に開設する「函館市災害情報ポータルサイト」で情報提供する。「函館市災害情報ポータルサイト」の概要は5.3.1に記載。

#### 5.4.2 移動・帰国が困難になった外国人観光客等への対応

北海道、大使館・領事館等の関係機関と連携し、以下のとおり旅行継続、帰宅・帰国に関する情報の提供、旅行継続、帰宅・帰国の支援を行う。

なお、災害規模に応じ、北海道は国内外の観光客のスムーズな帰宅・帰国・移動を支援する「観光客緊急サポートステーション」を開設することから、外国人を含む観光客等の帰宅・帰国支援等の対応は、北海道との緊密な連携のもと実施する。

#### 【宿泊先等への帰宅又は帰国が困難の外国人観光客等の受入可能な一時滞在施設】

指定避難所または状況により別途開設する一時滞在場所（ホテル・旅館等）

- ・開設場所は被災状況等により決定
- ・指定避難所は市民や国内観光客等と同一の施設とするが、別途開設する一時滞在場所については被災状況や滞在する外国人観光客等の人数などにより、専用施設の開設を検討

#### 【一時滞在施設等における外国人観光客等の対応準備】

通訳ガイドの派遣、観光庁作成「Safety Information Card」の配付 ほか

#### 【外国人観光客等の移動・帰国支援】

##### ○どこまでの移動を支援するか？

航空機の運航状況により北海道および関係機関と協議のうえ、国際空港である新千歳空港を基本に、成田・羽田・中部・関空等までの移動を支援する。

##### ○どのようにして移動するか？その輸送手段はどのように確保するか？

災害時協定（市もしくは北海道）に基づく海上（フェリー等）・陸上（バス等）輸送を基本に北海道と協議しながら対応する。

##### ○帰宅困難となった外国人観光客等に移動・帰国支援に関する情報提供の方法

原則、北海道が情報収集・検討した外国人観光客等の移動・帰国支援情報を指定避難所、または一時滞在場所、観光案内所のほか、滞留が予測される施設等を巡回のうえ情報提供する。

##### ○帰国支援の実施主体

原則、北海道

##### ○外国公館（大使館・領事館等）との連携と役割分担

原則、北海道

## 6. 迅速かつ的確な災害・危機対応のための準備

### 6.1 観光危機対応体制，役割分担

観光危機・災害の発生時，または発生が予想される時の対応体制と役割分担は5.1.2のとおり。

### 6.2 他機関，地域内観光関連団体・事業者等との連携

観光危機対応において連携する他の行政機関，地域内観光関連団体・事業者等と連携の内容は，以下のとおり。必要に応じて災害時協定を締結し対応する。

| 連携先                        | 連携の内容                                      |
|----------------------------|--|
| 函館国際観光コンベンション協会            | 市内観光事業者の被害状況，営業状況の把握                       |
| 函館商工会議所                    | 事業者の事業継続支援，救助物資の確保                         |
| 北海道観光振興機構                  | 全道の観光地・観光施設の被害状況，営業状況を情報共有                 |
| 函館ホテル旅館協同組合                | 帰宅困難者に対する一時滞在避難所の開設                        |
| 函館湯の川温泉旅館協同組合              | 帰宅困難者に対する一時滞在避難所の開設                        |
| 函館山ロープウェイ(株) FMいるか         | 函館地域に特化した災害情報の放送<br>A Iアナウンサーを活用した多言語ラジオ放送 |
| 北海道国際交流センター (HIF)          | 外国人観光客とのコミュニケーション支援                        |
| 函館善意通訳会                    | 外国人観光客とのコミュニケーション支援                        |
| 北海道運輸局函館運輸支局               | 陸上輸送，海上輸送の連絡調整                             |
| 函館地区バス協会                   | 被災者・帰宅困難者の輸送支援                             |
| 函館海上保安部                    | 被災者・帰宅困難者の輸送支援（海上）                         |
| 北海道エアポート(株) 函館空港事業所        | 帰宅困難者に対する一時滞在場所の提供                         |
| JR北海道 函館支社                 | 帰宅困難者に対する一時滞在場所の提供                         |
| 北海道経済部観光局観光振興課             | 帰宅困難者に対する帰宅・帰国等の支援                         |
| 北海道渡島総合振興局<br>産業振興部商工労働観光課 | 広域一時滞在に係る応援態勢の構築                           |
| 近隣市町（北斗市・七飯町等）             | 広域一時滞在に係る応援体制の構築                           |

### 6.3 情報の収集と提供の準備

災害時に観光客等が求める情報をあらかじめ想定する。また，外国人観光客等が，災害時の情報を入手できる情報源のリストをあらかじめ作成・提供し，外国人観光客等が自ら情報収集できるよう手配する。

#### 6.3.1 災害時に観光客等が求める情報

災害時に外国人を含む観光客等が求める情報の想定は以下のとおり。

| 情報の種類      | 具体的な情報  |
|------------|---|
| 災害の状況・気象情報 | 今後の気象状況，二次災害の危険性 など                                 |
| 地域内外の被害状況  | 被害の区域・状況（停電，断水，道路，公共施設等），トイレ等の利用可能な場所，被害設備の復旧見込み など |

|                          |  |
|--------------------------|--|
| 交通機関の運行情報                | JR北海道，函館市交通局，道南いさりび鉄道，JAL，ANA，Air DO，<br>函館バス，函館帝産バス，津軽海峡フェリー，<br>青函フェリー（共栄運輸，北日本海運），タクシー など |
| 国際空港までのアクセス              | 函館空港，新千歳空港にアクセスする交通機関の運行情報（運休・運行再開見込み，代替輸送の状況など）   |
| 道路の通行情報                  | 高速道路，主要幹線道路，施設からICや駅までのアクセス道路  |
| 自国語（または英語）で情報提供しているメディア等 | 観光庁災害時情報提供ポータルサイト，北海道防災情報（日・英・中・韓・露），JNTOツーリストインフォメーションセンター，NHK WORLD-JAPAN など               |
| 観光客等が利用できる一時滞在施設等        | 避難情報・避難場所（開設避難所），宿泊施設等が開設する一時滞在場所 など   |
| 利用可能な通信手段                | 停電・通信設備の復旧状況，携帯電話の充電可能場所 など  |
| 水，食料，日用品等を入手できる場所・方法     | 給食・給水，衣料品等救護物資の供給日時・場所等 など   |

### 6.3.2 外国人観光客等が災害時の情報を入手できる情報源のリスト

外国人観光客等への情報提供は，日本語情報を翻訳して提供する他に，災害時に情報を外国語で発信しているサイトのURLやQRコードを提供し，外国人観光客等自ら情報収集できるように手配する。

市公式HPで観光庁，JNTO，北海道，北海道観光振興機構等が作成しているアプリやパンフレット等をまとめて紹介しているほか，観光庁作成「Safety Information Card」を観光案内所や宿泊施設等に配置し，外国人観光客等に提供している。

#### ○市公式HP

URL: <https://www.city.hakodate.hokkaido.jp/docs/2019050900053/>

URL: <https://www.city.hakodate.hokkaido.jp/docs/2020041300035/>（英語サイト）

#### ○函館市公式観光情報サイト「TRAVEL Hakodate」（多言語サイト）

URL: <https://www.hakodate.travel/en/information/emergency.html>

#### 【災害時に外国語で情報提供しているサイト等】

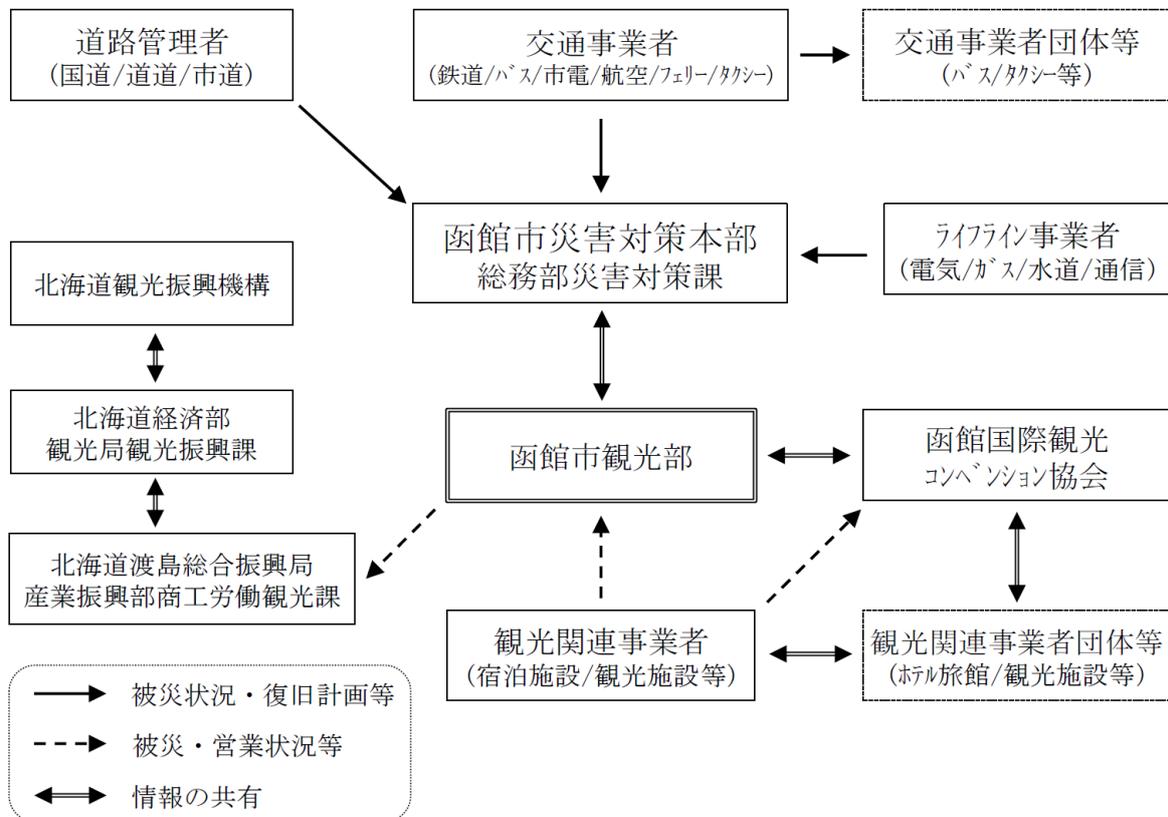
| 情報源                           | URL・電話番号  | QR  |
|-------------------------------|---|---|
| JNTO 公式ウェブサイト                 | <a href="https://www.jnto.go.jp">https://www.jnto.go.jp</a>                           |  |
| JNTO公式SNS : Japan Safe Travel | <a href="https://twitter.com/JapanSafeTravel">https://twitter.com/JapanSafeTravel</a> |  |
| 安心訪日Japan Safe Travel         | <a href="https://weibo.com/u/7385501623">https://weibo.com/u/7385501623</a>           |  |

|                                 |   |   |
|---------------------------------|---|---|
| JNTO Japan Official Travel App  | <a href="https://www.jnto.go.jp/smartapp/eng/about.html">https://www.jnto.go.jp/smartapp/eng/about.html</a>                       |  |
| 「Safety tips」ダウンロード             | <a href="http://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/app.html">http://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/app.html</a>                       |  |
| JNTO Japan Visitor Hotline      | 050-3816-2787 (24時間対応)  | (英・中・韓)   |
| NHK WORLD -English-             | <a href="https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/news/">https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/news/</a>                                   |  |
| 函館市公式観光情報サイト<br>TRAVEL HAKODATE | <a href="https://www.hakodate.travel/en/information/emergency.html">https://www.hakodate.travel/en/information/emergency.html</a> | 英・中(繁・簡)・<br>韓・尼・泰・馬  |

#### 6.4 地域の観光地・観光事業者等の被災状況・営業継続情報の収集

災害時、地域内の観光地・観光事業者の被災状況や営業状況などを集約し、地域外の観光関係者や今後来訪を予定している観光客等に情報発信する。

##### 【情報収集系統図】



## 6.5 危機・災害発生時の緊急安全確保・救護，避難者に対するサポートの準備

地域内観光客等の緊急安全確保の対応を行う災害状況は以下のとおり。

### 【突発的に災害が発生した時】

| 災害の種類 | 発生した事象            |
|-------|-------------------|
| 地震    | 震度 6 弱以上の地震が発生した時 |

### 【災害が短時間のうちに発生することが予想される時】

| 災害の種類    | 災害の状況・発生した事象  |
|----------|---|
| 地震       | 震度 5 弱または 5 強の地震が発生した時  |
| 津波（海岸近く） | 大津波警報もしくは津波警報が発表された時<br>特別警報（高潮）が発表された時   |
| 土砂災害     | ○地震発生時または地震発生後において<br>気象庁から記録的短時間大雨情報が発表された時<br>渡島総合振興局および函館地方気象台から土砂災害警戒情報が発表された時<br>地域内で土砂災害の兆候が見られた時 |

なお，上記に限らず，「震度 4 以上の地震が観測された場合」，「津波注意報が発表された場合」には，職員の一部が参集し，警戒体制をとって情報収集にあたる。

## 6.6 災害時に避難する観光客等への対応の準備

観光事業者スタッフがスムーズに現地対応できるよう，防災研修セミナーや避難誘導マニュアルの作成などのほか，避難誘導にあたる人材の育成支援も検討する。

また，外国人観光客等の避難誘導・救護に対する多言語対応支援として，SNS の翻訳機能を活用した避難情報等の効果的な発信のほか，外国人観光客等を避難誘導する現地対応の観光事業者スタッフが慌てることなく行えるようポケットクなどの翻訳機やボイストラなどの翻訳アプリ，指さし案内ボード，事前に施設内に掲出・掲示するなど，有効な支援策を検討する。

## 6.7 移動・帰宅が困難になった観光客等への支援の準備

災害等で一定期間にわたり帰宅・帰国のための離道や移動が困難な観光客等の発生が予想される場合，北海道が開設する「観光客緊急サポートステーション」（外国人を含む観光客等のスムーズな帰宅・帰国，移動を支援）において，北海道と緊密な連携のもと実施するため，平時から役割分担等，北海道をはじめとする関係機関と協議し，災害発生時に円滑に対応できるよう準備を進める。

## 6.8 観光危機対応マニュアル等に基づく訓練の実施

市観光部、観光関連事業者、観光関連団体等は、防災関係機関等の協力を得て、災害時に迅速かつ的確な対応がとれるよう、各種の防災訓練を実施する。

### 【各種防災訓練（案）】

| 訓練の種類  | 対象者               | 実施方法   | 実施頻度  |
|--|-------------------|--|-------|
| 情報収集・伝達<br>【地震・津波】<br>※実動訓練                                  | 観光関連事業者           | 大規模地震・津波を想定し、地震発生・津波警報等発令から津波到達までの時間経過ごとにおける情報収集・伝達の手法・内容を確認（外国人・障がい者等を含む観光客等） | 隔年    |
| 避難誘導<br>救助・救護<br>【地震・津波】<br>※実動訓練                            | 観光関連事業者<br>防災関係機関 | 大規模地震・津波を想定し、強い揺れによる負傷者への対応、津波警報等発令後の避難誘導の手法・内容を確認（外国人・障がい者等を含む観光客等）           | 4年に1回 |
| 一時滞在場所運営<br>【帰宅困難者対策】<br>※実動訓練                               | ホテル・旅館等<br>観光関連団体 | 開設準備から受入・運営、閉所までの手法・内容を確認（外国人・障がい者等を含む観光客等）                                    | 数年に1回 |
| 観光危機総合訓練<br>【地震・津波】<br>※図上訓練                                 | 観光関連事業者<br>防災関係機関 | 大規模地震・津波を想定したシナリオにより、発災前後の情報収集・伝達から避難誘導、救出・救護までの意思決定、役割等を確認                    | 4年に1回 |
| 以下は、市総務部災害対策課で実施される防災訓練<br>※観光関連事業者にも可能な限り参観してもらい防災意識の向上を図る。 |                   |  |       |
| 防災総合訓練<br>【関係機関連携型】<br>※実動訓練                                 | 防災関係機関            | 地震その他の災害時における情報伝達、救出・救助、救護・搬送、ライフライン復旧を実践的に訓練し、円滑な応急対策を推進                      | 年1回   |
| 防災総合訓練<br>【住民参加型】<br>※実動訓練                                   | 自主防災組織<br>地域住民    | 自主防災組織（町会等）や地域住民が参加し、警察や消防関係機関の協力のもと、消火訓練、応急救護、避難等の基本的な訓練を実施                   | 年1回   |

※実施頻度は目安

### 【訓練の実施イメージ（案）】

| 訓練の種類 |            | 頻度 | 1年目 | 2年目 | 3年目 | 4年目 | 5年目 | 6年目 | 7年目 |
|-------|------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 実動    | 情報収集・伝達    | 隔年 | ○   |     | ○   |     | ○   |     | ○   |
| 実動    | 避難誘導、救助・救護 | 4年 |     | ○   |     |     |     | ○   |     |
| 実動    | 一時滞在場所運営   | 数年 |     |     |     | ○   |     |     |     |
| 図上    | 観光危機総合訓練   | 4年 | ○   |     |     |     | ○   |     |     |

## 7. 危機からの復興（危機終息後～復興期（危機発生直後も含む））

### 7.1 観光復興計画

観光危機により地域の観光が重大な影響を受けたときは、できるだけ早い時期に観光復興計画を策定し、適切なタイミングで計画を実行する。

#### 7.1.1 地域内の観光関連施設等の状況把握と復旧

危機の影響を受けた観光関連施設等の状況を以下のとおり把握する。（6.4【情報収集系統図】参照）

##### 【状況把握の主体（機関・団体）】

観光施設（市・民間）、宿泊施設等：市観光部 ※原則、事業者から直接ヒアリングする。

（参考）市内事業所（飲食、製造・卸売・小売等）：市経済部

ライフライン（上・下水道、電力、ガス、通信）：各施設管理者

鉄道、公共交通：各交通事業者

道路・橋梁、河川：各管理者（国・北海道・市土木部）

港湾、空港：市港湾空港部

##### 【状況把握する影響の内容】

観光施設（市・民間）、宿泊施設等：被害状況、営業状況、支援要望等

（参考）市内事業所（飲食、製造・卸売・小売等）：被害状況（商品等含む）、支援要望等

ライフライン（上・下水道、電力、ガス、通信）：被害・応急復旧状況（見込み）

鉄道、公共交通：被害・応急復旧状況（見込み）

道路・橋梁、河川：被害・応急復旧状況（見込み）、危険箇所

空港、港湾：被害・応急復旧状況（見込み）

##### 【状況把握の手段】

基本的には観光施設等に市観光部が直接電話・メールにより確認するが、通信状況が途絶している場合は、状況により直接訪問のうえ聴取することも検討する。

##### 【収集した状況情報のとりまとめ主体】

市観光部で取りまとめ後、市総務部災害対策課にも報告し、災害対策本部でも情報を共有する。

情報更新の頻度は被災状況等によるが、災害対策本部が設置された場合は本部会議前に更新する。

#### 7.1.2 観光復興計画の策定

##### 【策定主体（組織・部署）】

市観光部

##### 【連携する組織・期間・団体】

函館国際観光コンベンション協会、北海道渡島総合振興局

＜オブザーバー＞（施策等の内容に応じ意見を聴取）

函館ホテル旅館協同組合、函館湯の川温泉旅館協同組合、函館朝市協同組合連合会、  
交通事業者（航空、鉄道、バス、フェリー等）、北海道エアポート(株) 函館空港事業所、  
函館商工会議所、函館山ロープウェイ(株)、五稜郭タワー(株)、金森商船(株)、旅行会社、  
函館市観光アドバイザー会議 など

### 【策定の開始時期】

観光関連事業者の被害・営業状況のほか、ライフライン（上・下水道、電力、ガス、通信）、鉄道、公共交通等の被害や復旧見込みなど、市内の被災状況把握後、なるべく早期に策定に着手する。

### 【計画の枠組み】

＜計画の趣旨＞

観光産業の早期復興と事業継続に向けた支援体制の充実・強化を図る。

＜計画の位置付け＞

北海道・市全域の災害復興計画が策定される場合、その実施計画的な役割を担う計画。

既存の観光基本計画など各種計画とも整合を図る。

＜計画期間＞

3～5年を想定

＜計画の構成、施策および推進体制（進行管理、見直しなど）＞

被災状況や復旧見込み等に応じ協議・検討

### 【計画への持続可能な観光要素（Build Back Better）の組み込み】

ハード面（観光施設、道路・橋梁、ライフライン等）は、函館市強靱化計画と整合を図りながら、事前防災に加え、景観等にも配慮した復興整備を検討する。

ソフト面では、継続的かつ段階的な観光支援策の検討のほか、災害時に観光産業への影響を最小限に抑えるため、観光事業者のBCP策定を促進するなど、災害に強い観光地づくりとともに、サステナブルツーリズムの推進など、持続可能な観光産業の形成を目指す取り組みと施策展開を検討する。

### 【計画と連動した予算の調達方法】

- ・当該年度の観光予算の組み替えにより対応
- ・観光振興基金や観光振興・災害復興目的での寄付金・ふるさと納税を活用
- ・災害復興に係る国からの臨時交付金等を活用
- ・全市的な災害復興に係る国・北海道・関係機関への陳情・要望（市企画部で調整）に観光復興事業も盛り込み、関係予算や交付金等の確保を図る

## 7.1.3 復興施策（国内および外国人観光客等向け）の企画・実施

効果的な観光復興マーケティング・プロモーション施策を企画・実施するため、以下の点について、現時点での想定を記載するが、計画策定時に被災状況等を勘案し、より具体的に検討する。

### 【優先的アプローチする市場およびセグメント】

災害規模（全国、北海道内、管内など）によるが、災害により旅行キャンセルした人やリピーターなど、観光・旅行への志向性も考慮しながら、基本的には以下の市場およびセグメントとする。

- ・道内（札幌市を中心）、北東北（青森県を中心）、首都圏（東京・神奈川・埼玉）のファミリー層や若年層（高齢者は自粛する傾向にある）
- ・（海外）台湾（直行便あり）、中国 → 市のインバウンドの7割弱を占める国・地域

### 【優先市場・セグメントに対して訴求する被災後の当地域の観光魅力・商品】

- ・基本的には被災前の観光プロモーションと同様（被災前の状況に戻っていることをPR）
- ・災害復興により、強靱化され付加価値のついた観光スポット等の紹介により安全性をPR
- ・（海外）王道の観光コースPRにより興味関心を繋ぎ止め、往来再開時の呼び戻しを図る

### 【当地への旅行促進策（ふっこう割引等）】

- ・宿泊割引や地域クーポンの配付，観光バス等公共交通の利用補助
- ・修学旅行，合宿等支援（バス利用補助，宿泊補助など）
- ・（海外）直行便再開に係る航空会社支援（着陸料減免など） など

### 【コミュニケーション（情報発信・広報）の手段】

- ・SNSを中心に，新聞，ラジオ，テレビ，駅サイネージなど，ターゲットに応じ検討
- ・エアラインやJR等の交通事業者と連携した情報発信
- ・（海外）SNSを中心に，現地の旅行会社やエアラインと連携した情報発信
- ・（海外）JNTOや北海道観光振興機構の情報発信事業を活用 など

### 【マーケティング・プロモーション施策を開始するタイミング】

災害規模（全国，北海道内，管内など）により検討を要する。

- ・観光旅行に対する機運の高まり（航空機・JRの予約率の上昇など）
- ・市内観光業界における被災からの復旧見込み
- ・（海外）航空便の運航再開などの渡航情報に留意 など

### 【施策のモニタリング・効果測定の方法】

- ・モニターツアー，旅行会社招請による意見聴取
- ・観光客等アンケート
- ・観光入込客数調査
- ・観光客動態調査 など

## 7.2 観光事業者への事業継続支援

災害・危機により影響を受けた観光事業者等の事業継続を支援するための施策を検討し，災害発生後に速やかに実施できるよう準備する。

### 【事業者の事業継続・経営再建の相談窓口】

- ・市経済部，北海道渡島総合振興局商工労働観光課，函館商工会議所，北海道労働局（労働基準監督署，ハローワーク函館）

### 【観光客の減少や休業により運転資金が厳しくなった事業者への財政的支援】

- ・函館市中小企業融資制度【緊急対策資金】（設備資金，運転資金）
  - ・北海道中小企業総合振興資金【経営環境変化対応貸付】（設備資金・運転資）
- （参考）新型コロナウイルス感染症における事業者への支援金・助成金・補助金（概要省略）
- ・函館市事業者特別支援金【函館市】 ・北海道特別支援金【北海道】
  - ・緊急事態措置に係る協力支援金【北海道】 ・飲食事業者等感染防止対策補助金【北海道】
  - ・月次支援金【経済産業省】 ・事業再構築補助金【経済産業省】
  - ・小規模事業者持続化補助金（低感染リスク型ビジネス枠）【経済産業省】

### 【被災により施設等の修復が必要となった事業者への復旧工事資金調達の支援】

- ・函館市中小企業融資制度【緊急対策資金】（設備資金，運転資金）
- ・北海道中小企業総合振興資金【経営環境変化対応貸付】（設備資金・運転資金）

### 【観光事業者の従業員の雇用継続のための支援策】

- ・雇用調整助成金【厚生労働省】

### 7.3 観光復興状況の情報発信と風評対策

災害後の観光復興状況を市場に正確に伝えるとともに、風評被害の未然防止および風評を招く可能性のある情報のモニタリングについて検討・準備する。

#### 【観光復興状況の情報発信の担当機関・部署】

市観光部，函館国際観光コンベンション協会

#### 【風評対策の基本方針】

- ・観光産業への影響（被災・復旧状況，安全性，減災への取り組みなど）に関する正確な情報をタイムリーに発信
- ・風評被害になり得る誤った情報を確認した場合は，メディアや公式情報サイトを通じ速やかに情報を訂正するほか，函館空港発着のエアラインやJR等の交通機関，観光プロモーション等で繋がりのある国内外の旅行会社等を通じた情報訂正も実施

#### 【情報モニタリング（担当部署・モニタリング対象メディア・モニタリング方法）】

<担当部署>

市観光部

<モニタリング対象メディア>

Webサイト，SNSなど

<モニタリング方法>

市や関係機関による情報収集・提供を基本に外部委託も検討

### 7.4 関係機関と協力した復興プロモーション

様々な観光関連機関と連携・協力して観光復興プロモーションを実施する。

#### 7.4.1 関係機関の復興機運の醸成，コンセンサスの形成

##### 【観光復興の協力を要請する国内外の関係機関】

<行政>

北海道，北海道渡島総合振興局，北海道運輸局，北海道経済産業局

<観光関連団体>

函館国際観光コンベンション協会，函館ホテル旅館協同組合，函館湯の川温泉旅館協同組合，北海道観光振興機構，JNTO ほか

<交通事業者>

JR北海道，北海道エアポート(株)，各エアライン（国内，海外（直行便運航会社ほか）），津軽海峡フェリー(株)，共栄運輸(株)・北日本海運(株)（青函フェリー）道南いさりび鉄道(株)，市企業局交通部，函館地区バス協会 ほか

<旅行会社>

国内旅行会社，OTA，海外旅行会社（台湾を中心） ほか

<その他組織>

各種広域連携協議会，函館市海外観光客誘致促進協議会，観光関連事業者 ほか

#### 7.4.2 観光関連組織の復興プロモーション（外国人観光客等関連）の実施

##### 【連携・協力して計画・実施する観光復興プロモーションの内容】

- ・官民連携による現地トッププロモーション（エアライン，旅行会社ほか）
- ・海外旅行会社・エアラインと連携したデジタルプロモーション
- ・インフルエンサー，旅行会社，メディア招請
- ・現地イベントにおける展示
- ・直行便再開に係る航空会社支援（着陸料減免など） など

##### 【観光復興プロモーションを実施する際の関係機関との連携・協力の方法・体制】

被災状況等に応じ協議・検討



## 参考資料

(作成体制，検討プロセス，情報リスト等)



## 1. 観光危機対応マニュアル（地震・津波編）の作成体制

市観光部および市総務部災害対策課、函館国際観光コンベンション協会のほか、災害時に実際に観光客等へ現場対応する事業者として函館ホテル旅館協同組合、函館湯の川温泉旅館協同組合、函館朝市協同組合連合会の観光関連3団体に加え、本市を代表する観光施設である函館山ロープウェイ(株)、五稜郭タワー(株)、金森赤レンガ倉庫を管理する金森商船(株)により作成した。

### 【自治体・DMO・観光協会等】

| 担当        | 担当者（部署・役職名・氏名）                                      |
|-----------|---|
| 統括責任者     | 函館市観光部長   |
| 事務局責任者    | 函館市観光部次長  |
| 観光行政      | 函館市観光部観光企画課   |
| 防災        | 函館市総務部災害対策課   |
| DMO/観光協会  | 函館国際観光コンベンション協会                                     |
| 宿泊事業者（代表） | 函館ホテル旅館協同組合<br>函館湯の川温泉旅館協同組合                        |
| 観光施設（代表）  | 函館朝市協同組合連合会<br>函館山ロープウェイ(株)<br>五稜郭タワー(株)<br>金森商船(株) |

なお、今後、マニュアル内容等の見直しを行う際は、その内容等に応じて、地域防災計画における役割を基本にオブザーバーとして以下の団体より意見を聴取する。

### 【オブザーバー】

| 担当      | 担当者（部署・役職名・氏名）  |
|---------|---|
| 消防      | 函館市消防本部 警防課   |
| 警察      | 北海道警察函館方面本部、函館中央警察署、函館西警察署  |
| 商工産業労働  | 函館市経済部経済企画課、函館商工会議所   |
| 交通運輸    | 北海道運輸局 函館運輸支局   |
| 保健・公衆衛生 | 函館市保健福祉部管理課、市立函館保健所 地域保健課   |
| 広報      | 函館市企画部広報広聴課、各報道機関   |
| 交通事業者   | JR北海道 函館支社、道南いさりび鉄道(株)、北海道エアポート(株) 函館空港事業所、各エアライン、津軽海峡フェリー(株)、共栄運輸(株)・北日本海運(株)（青函フェリー）<br>函館市企業局交通部安全推進課、函館地区バス協会 |

## 2. 地域防災計画等における観光客等関連の対策の確認

地域防災計画や関連する計画・ガイドライン・マニュアル等における、危機・災害時の観光客等への対応、観光関連事業者の事業継続支援等の記載内容を確認した。

### 【地域防災計画等で「観光」、「(国内外)観光客等」、「帰宅困難者」等が含まれる項目】

| 編・部                     | 章・項                  | 項目の見出し                                      |
|-------------------------|----------------------|---|
| 【地域防災計画】<br>基本・地震・津波対策編 | 第2章第9節<br>第4項<br>第5項 | ②災害予防計画－⑨要配慮者対策－<br>④外国人への対策<br>⑤観光客等に対する対策 |
| 【津波避難計画】                | 第7章1                 | ⑦その他の留意点－①観光客等への周知                          |

### 【観光客等への災害時の対応や観光関連事業者の事業継続支援に関する記載内容】

| 誰が                         | 誰に                | 何をする   |
|----------------------------|-------------------|--|
| 【地域防災計画】<br>市<br>関係機関      | 外国人<br>(在住外国人を含む) | 防災安心等に係る情報は外国語併記にするなど、<br>分かり易い表記に努める。<br>災害に対する日頃の備えや災害発生時の行動等を<br>平常時から報道機関やHP等で普及・啓発を図る。<br>災害発生時には、翻訳機能のあるTwitter等のSNS<br>を利用した情報発信に努める。 |
| 【地域防災計画】<br>市<br>関係機関・ホテル等 | 帰宅困難となった<br>観光客等  | 利用可能なホテル・旅館等の宿泊施設を活用し、<br>一時的な滞在場所の提供や必要な支援を行うための<br>一時滞在避難所を開設する。   |
| 【津波避難計画】<br>市<br>関係団体      | 観光客等              | 観光関連施設への津波ハザードマップの配置、浸<br>水区域内へ津波ハザードマップ標識を設置する。特<br>に観光地は多言語表記とし、避難対策に努める。  |

### 3. 減災の取り組み

機器・災害発生による観光への影響を低減するために必要な対策や取り組みは以下のとおり。

#### 3.1 ハード面の減災対策（観光インフラ等の災害耐性強化・強靱化）と実施状況

##### 【災害耐性強化，強靱化の対象の観光関連インフラおよび観光施設・設備と対策】

| 対象の施設・設備等                     | 災害耐性強化・強靱化対策  | 実施 |
|-------------------------------|---|----|
| 緊急輸送道路（高規格幹線道路等，国道，道道，都市計画道路） | ・避難ルートとなる交通ネットワーク整備<br>・橋梁，道路施設等の老朽・耐震化対策<br>・無電柱化 など | ○  |
| 港湾（重要港湾函館港，地方港湾榎法華港）          | ・防波堤，防波護岸整備 など  | ○  |
| 函館空港                          | ・滑走路等の地盤液状化対策<br>・地下トンネル耐震補強 など                       | ◎  |
| 二級河川，都市基盤河川                   | ・河川改修，遊水地整備<br>・河道内の樹木伐採，堆積土砂撤去 など                    | ○  |
| 土砂災害危険箇所                      | ・砂防事業（通常，火山泥流対策） など                                   | ○  |
| 海岸                            | ・海岸保全施設整備（高潮対策等） など                                   | ◎  |
| 上下水道施設                        | ・老朽化対策（耐震化） など  | ○  |
| 重要文化財等観光資源（公共・民間）             | ・耐震補強等保存修理 など   | ○  |
| 特定建築物（不特定多数利用等）（民間）           | ・耐震化支援 など   | ○  |
| 公立小中学校（避難所等）                  | ・耐震補強工事 など  | ○  |
| 市役所本庁舎（災害対策本部）                | ・非常用電源整備 など   | ◎  |

「実施」欄：◎実施済み ○着手・進行中 △検討中 ×未検討

#### 3.2 観光客等（外国人を含む）の利用できる避難場所・避難施設の整備

##### 【避難施設・避難場所】

| 危機・災害  | 避難場所・避難施設  | 所在地    | 収容人数                  | 外国人観光客等 |
|--------|--|--------|-----------------------|---------|
| 指定避難所  | 弥生小学校ほか 93施設                                       | 市内全域   | 約140,000人             | ○       |
| 【地震】対応 | 弥生小学校ほか 137施設                                      | 市内全域   | 約154,000人             | ○       |
| 【津波】対応 | 弥生小学校ほか 153施設<br>うち津波避難ビル（浸水区域内）<br>アクロス十字街ほか 62施設 | 浸水区域周辺 | 約210,000人<br>約45,000人 | ○       |
| 【土砂】対応 | 弥生小学校ほか 71施設                                       | 危険区域周辺 | 約6,000人               | ○       |

「外国人観光客等」欄：◎外国人観光客等受入態勢あり

○特別な態勢はないが外国人観光客等受入可

×外国人観光客等受入困難

## 4. 迅速かつ的確な災害・危機対応のための準備

### 4.1 情報提供のためのテンプレート

大規模地震発生時、または津波警報等発表時に観光客等へ情報提供するためのテンプレートの例は、以下のとおり。外国人観光客等へもスムーズに情報提供できるよう、あらかじめ多言語表記したテンプレートを観光案内所や宿泊施設、観光施設等と共有する。

#### 【災害時の観光客等向け情報発信テンプレート（例）】

##### <地震>

##### 【発生直後】

- ただいま大きな地震がありました。慌てず落ち着いて行動してください。窓ガラスや棚、ビル、看板、ブロック塀などからできるだけ離れ、身の安全を確保してください。
- ただいまの地震、「函館市は震度〇（弱・強）」を観測しました。今後の地震情報、余震に注意してください。観光客等の皆様は、ご利用中の観光施設等のご案内や、市・消防・警察職員等の指示に従って、ご自身の安全を確保してください。

##### 【市内の状況】

- 現在、市内の電気、水道は全て供給が停止しています。電話もかかりにくくなっています。復旧見込みは確認中です。今後の詳しい情報は、市の公式HPや防災ツイッター、広報車などでお知らせします。出どころの不明な情報（デマ）には、十分注意してください。
- 〇〇エリア××町は土砂崩れの危険があり、避難指示（高齢者等避難）が出ております。避難先は△△△です。〇〇エリアにいらっしゃる方は、滞在・利用中の観光施設等の案内や市・消防・警察職員等の指示に従って、避難または現在の場所に待機し安全を確保してください。

##### 【交通関係の情報】

- 地震により交通機関に影響が出ています。

##### <鉄道・バス・航空機>

- ・ JR〇〇線（函館本線、北海道新幹線）は、\_\_\_\_=\_\_\_\_間で運行を見合わせています。
- ・ 道南いさりび鉄道線は、一部列車に遅れや運休が発生しています。
- ・ 都市間（高速、夜行）バスは、〇〇道路通行止めのため、現在全便運休しています。
- ・ 函館空港の発着便は、現在全便運航を見合わせています。

各交通機関は、施設や設備の点検を行っていますが、運行再開の目処は立っておりません。今後の運行状況については、各交通機関のホームページ等で確認してください。

##### <道路>

- ・ 〇〇道（道央自動車道、函館新道、函館・江差自動車道、函館新外環状道路）は、\_\_\_\_IC=\_\_\_\_IC間で通行止めとなっています。
- ・ 一部の道路（国道〇号、道道〇〇線、市道〇〇線など）が通行止めとなっています。ドライバーの皆さんは、カーラジオの情報や現場の警察官の指示に従ってください。

## <津波>

### 【津波注意報】

- ○時○分，函館市に津波注意報が発表されました。  
沿岸部や川の河口付近には絶対に近づかないでください。

### 【大津波警報・津波警報】

- ○時○分，函館市に大津波警報（津波警報）が発表され，函館市は○時○分に下記地域に避難指示を発令しました。  
発令地域：○○町，□□町，△△町・・・  
開設避難所：○○○○，□□□□，△△△△・・・  
避難指示が発令された地域にいらっしゃる方は，滞在・利用中の観光施設等の指示に従い，直ちに避難所に避難してください。

### 【浸水被害発生】

- ○時○分，下記地域で津波の浸水による被害が発生しました。  
浸水被害発生箇所：○○町，□□町，△△町・・・  
避難指示が発令されている地域にいらっしゃる方は，直ちに近くの避難所もしくは頑丈な建物の3階以上に避難してください。

#### 4.2 観光客等に提供できる飲料水・食料, その他日用品, 防寒のための備蓄

災害時に避難または帰宅困難となり, 一時滞在中の観光客等に提供可能な食料・水, その他の備蓄品は以下のとおり。

| 災害用備蓄                  | 数量      | 保管場所    | 確認日    |
|------------------------|---------|---------|--------|
| 災害備蓄保存用パン (2個入り)       | 29,040  | 指定避難所ほか | R3.4.1 |
| アルファ米 (スプーン付き)         | 29,000  |         |        |
| 粉ミルク (300g入り)          | 350     |         |        |
| ほ乳瓶 (200ml用)           | 350     |         |        |
| ほ乳瓶用乳首                 | 350     |         |        |
| 水 (500mlペットボトル)        | 83,800  |         |        |
| 毛布 (真空パック)             | 29,000  |         |        |
| 生理用品                   | 36,000  |         |        |
| 紙おむつ (乳幼児用)            | 25,600  |         |        |
| 紙おむつ (高齢者用)            | 15,000  |         |        |
| 簡易トイレ (段ボール組立式)        | 635     |         |        |
| トイレ交換キット (1袋20回分入り)    | 1,905   |         |        |
| 可搬型発電機 (インバーター発電機)     | 117     |         |        |
| 石油ストーブ (ポータブルストーブ)     | 610     |         |        |
| 非常用照明 (投光器, 三脚スタンド等)   | 401     |         |        |
| マグネットライト               | 140     |         |        |
| 多機能ラジオ (内蔵充電電池手回しタイプ)  | 20      |         |        |
| アルミ寝袋                  | 400     |         |        |
| エアーマット                 | 5,400   |         |        |
| 段ボールベッド                | 520     |         |        |
| LPガス発電機                | 4       |         |        |
| 使い捨てマスク (サージカルマスク)     | 200,000 |         |        |
| 非接触赤外線体温計              | 100     |         |        |
| ハンドソープ                 | 2,496   |         |        |
| 手指消毒液 (消毒用アルコール500ml入) | 3,500   |         |        |
| 消毒液 (塩素系台所用漂白剤 600ml入) | 100     |         |        |
| スプレーボトル (容量500mlタイプ)   | 1,400   |         |        |
| ペーパータオル                | 10,000  |         |        |
| ウェットティッシュ (アルコール除菌)    | 500     |         |        |
| 使い捨て手袋 (M/L)           | 各20,000 |         |        |
| フェイスシールド               | 2,000   |         |        |
| ビニールエプロン               | 20,000  |         |        |
| ポリ袋 (90L 透明)           | 40,000  |         |        |
| 紙コップ (容量205ml 100個入)   | 6,000   |         |        |

|                    |        |  |  |
|--------------------|--------|--|--|
| 嘔吐処理用具（凝固剤等同梱）     | 400    |  |  |
| 蓋付きゴミ箱             | 200    |  |  |
| 屋内テント（2人用）         | 2,200  |  |  |
| 屋内テント（1人用）         | 600    |  |  |
| 避難所用パーティション（屋根付き）  | 200    |  |  |
| 避難所用パーティション（屋根なし）  | 300    |  |  |
| パーティション            | 400    |  |  |
| ブルーシート             | 10,000 |  |  |
| 養生テープ（長さ25m 赤/白）   | 各4,980 |  |  |
| 抗菌スリッパ             | 5,000  |  |  |
| 自動ラップ式トイレ          | 100    |  |  |
| 自動ラップ式トイレ 専用消耗品セット | 700    |  |  |
| クリップ付きペンシル         | 50,000 |  |  |

#### 4.3 感染症予防対策

##### 【地域内の避難場所・一時滞在場所における感染症予防対策】

| 予防すべき感染リスク         | 対策  |
|--------------------|---|
| 新型コロナウイルス【飛沫感染】    | 一般避難者の立入りを制限した感染症等対策の専用区域・スペースを確保し、感染予防対策備蓄品を活用のうえ対応。<br>※「函館市避難所運営マニュアル」で詳細を規定 |
| 新型コロナウイルス【エアロゾル感染】 |   |
| 新型コロナウイルス【接触感染】    |   |
| インフルエンザ【飛沫感染】      |   |
| 感染性胃腸炎（嘔吐下痢症）      |   |
| ノロウイルス【経口感染】       |   |