

# 観光施設メディアラボ

公益社団法人国際観光施設協会編



鹿島建設(株) 建築設計本部  
建築設計統括グループ シニアマネージャー  
野出木 貴夫氏



図1 2012年SDA賞入選

## 安全・安心のおもてなし

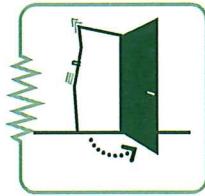
リオのオリンピックも終わり、いよいよ5輪旗は東京に引き継がれました。2013年の流行語大賞に選ばれた「おもてなし」というフレーズも最近聞く頻度が少なくなった気がしますが、果たして準備は進んでいるのでしょうか？

観光庁の発表によれば2015年の訪日外国人客は1974万人で、2020年には4000万人、2030年には6000万人と目標を大幅に更新しています。一方で日本特有の地震、台風など自然災害は決して少なくなることはなく、火災などの人災も皆無とすることは困難と言えます。

飛行機に搭乗すれば必ず椅子の背に「安全の手引き」が置かれ、モニターでその内容が流れます。ホテル・旅館も同じお客様の安全を預かる施設として「安全の手引き」の周知・徹底が軽んじられる理由は見当たりません。確かに客室扉に避難経路図、約款のファイルに「安全の手引き」が入れられているでしょうが、それは言い逃れの姿勢であり一步踏み込んだ「おもてなし」の姿勢には程遠いものがあります。地震に不慣れな外国人が過剰なパニックを起こさず冷静に待機あるいは避難していただくことは安全確保の観点だけでなく、ホテルの運営上にも少なからぬメリットが出てくると言えます。



図2 2012年Youtube動画投稿

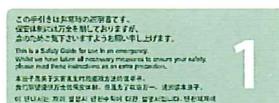


© 2011 Japan Tourism Facilities Association

図3 避難絵図シール(客室の扉に設置)

## 安全の手引き

Safety Instructions  
安全手册  
안전지침서



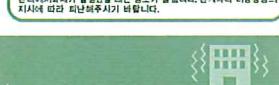
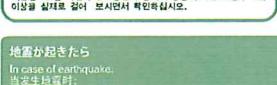
1

お部屋にお越しさになりましたら

When first entering your room:  
當您到达房间后:



火災が発生したとき  
Should you discover a fire,  
当火灾发生时:  
遇到火灾时:



2

© 2011 Japan Tourism Facilities Association

図4 避難安全の手引き1(表)(客室の枕元に設置)

# 第18回 ホテル・旅館の安全の手引き／避難絵図の提案

公益社団法人 国際観光施設協会・理事 技術委員会・ホテル都市分科会会長  
鹿島建設株式会社 建築設計本部 建築設計統括グループ シニアマネージャー

野出木 貴夫

## 安全の手引き・避難絵図の開発

52年前の東京オリンピックで言葉に寄らないピクトグラムがサインとして初めて活用されたことは有名です。その後のオリンピックだけでなく交通サインに広く普及しました。当協会のホテル都市分科会では2010年よりの「ホテル・旅館の安全の手引き」を調査研究事業の一つとして進め、その成果として「避難絵図」(図3)を開発をしました。全日本シティホテル連盟に協力をいただき実際ホテルでの実証実験を繰り返し「避難絵図」と「手引き」(図4、5)の併用を推奨することにしました。その後の普及活動で全国約6000室に採用

されています。開発の経緯、普及活動などは週刊ホテルレストラン誌(2014年1月10-17日号)に掲載されていますので是非ご参照ください。

## 4か国言語動画と旅館版の開発

2012年には「安全の手引き」を客室TVに表示するための動画(英語)を試作しYOUTUBEに投稿(図2)し大きな反響を得ました。本来はチェックインする時にフロントで手引きの存在をお知らせするのが薦められますが、自動チェックインが進む時代に合わせ、自動的に流れる動画版「安全の手引き」が有効と考えています。しかも言語選択が画面できればよ

りシンプルで理解度が高まるものと思われます。最近は自動音声読み上げソフトの開発が進み「安全の手引き」の4か国語の自動音声読み上げの準備を進めています。近くに発表の予定です。

ピクトグラムの普及に日本が貢献したことは前述しましたが、最近はアニメ文化が日本の観光の目的の一つとなっています。2012年版ではグラフィカルなピクトグラムを活用しましたが、旅館にふさわしいものが無いかとの意見を頂いていました。2016年には、当協会員A&M社の江戸川五郎氏の協力を得て少しウットに富んだ読みたくなる「安全の手引き」を開発中(図6)です。どうかご期待ください。



図5 避難安全の手引き2(裏)(表裏印刷でパウチ加工)

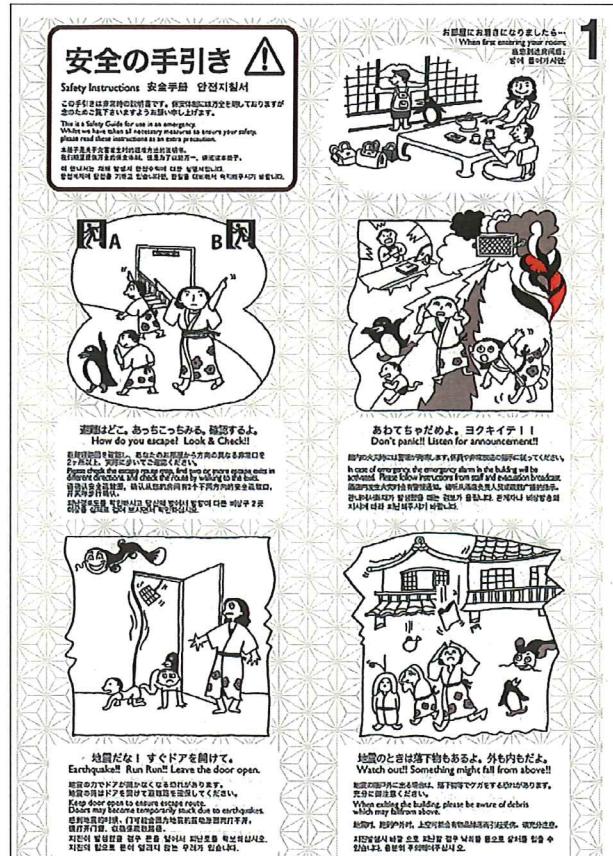


図6 2016年安全の手引き・旅館版(開発中)江戸川五郎作