

SAFETY INSTRUCTIONS FOR HOTEL & RYOKAN

1/4

■ 「安全の手引き」「避難絵図」の開発

今後急増する訪日外国人観光客を迎える環境整備の一環として、災害時の安全避難の周知徹底は宿泊施設にとって重要な課題といえます。特に地震の多い日本としては宿泊施設の安全と安心をアヒールすることは今後の更なるインバウンド確保にとっても必須といえます。研究グループでは、2009年より在来の「安全の手引き」の抜本的見直しを行い、6ホテルの協力を得て運営側の意見、また実際の宿泊客へのアンケート調査を実施し、改善を進めてきました。文字を使わず、一目瞭然で理解できるピクトグラム「避難絵図」（客室ドア設置用シール）とその絵図に解説を付した「安全の手引き」（A4版ラミネート加工）を2011年6月に完成させ普及活動を開始しました。



■ 「避難絵図」（200 mm × 200 mm、裏面シール加工）

必要でかつ最小限の注意事項を8つに絞り、言語に頼らないピクトグラムで表現しました。客室ドアの内側に設置することを目的に、既存ホテルへも簡易に設置できるように裏面をシール加工としています。法律で規定される避難経路図と併せてみてもらうことを前提としています。（右写真：客室ドア内側へ設置の例）



SAFETY INSTRUCTIONS FOR HOTEL & RYOKAN

安全の手引き

Safety Instructions
安全手冊
안전지침서



この手引きはお客様のためです。
安全のために万全を期してあります。
念のためご覧下さいませようお願い申し上げます。

This is a Safety Guide for use in an emergency.
We have taken all necessary measures to ensure your safety,
please read these instructions for better preparation.

本手引きはお客様のためです。
安全のために万全を期してあります。
念のためご覧下さいませようお願い申し上げます。

1

お部屋にお着きになりましたら

When first entering your room;
当館到达房间后,
방에 들어가시면;



火災が発生したとき

Should you discover a fire;
当火災発生,
화재가 발생했을 경우;



避難経路を確認し、あなたのお部屋から方向の異なる非常口を
2ヶ所以上、実際に歩いてご確認ください。

Please check the escape route map, find two or more escape exits in
different directions, and check the route by walking to the exits.

请确认安全疏散图，确认从您的房间有2个不同方向的安全疏散口，
并实际步行确认。

피난경로도를 확인하시고 당신의 방에서 방향이 다른 비상구 2 곳
이상을 실제로 걸어 보시면서 확인하십시오.



館内の火災時には警報が発鳴します。
係員や非常放送の指示に従ってください。

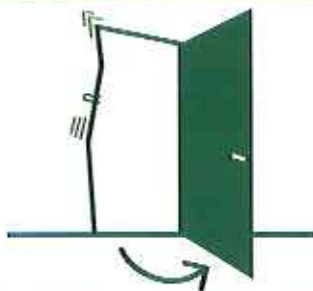
In case of emergency, the emergency alarm in the building will be
activated. Please follow instructions from staff and evacuation
broadcast.

酒店内发生火災時会有警報通知，
请听从酒店工作人员或广播的指示。

관내에서 화재가 발생하면 되는 경보가 울립니다. 관계자나 비상방송의
지시에 따라 피난해주시기 바랍니다.

地震が起きたら

In case of earthquake;
当发生地震时,
지진이 발생했을 경우;



地震の力でドアが閉かなくなる恐れがあります。地震の時はドアを
開けて避難路を確保してください。

Keep door open to ensure escape route.
Doors may become temporarily stuck due to earthquakes.

遇到地震的时候，门可能会因为地震的震动原因而无法
打开门。以确保疏散路线。

지진이 발생했을 경우 문이 닫히지 않도록 피난로에 확보하십시오.
지진의 힘으로 문이 열리지 않는 우려가 있습니다.



地震の際戸外に出る場合は、落下物等でケガをする恐れがあります。
十分にご注意ください。

When exiting the building, please be aware of debris which may fall
from above.

地震時，户外に出る時，上空可能會有物品掉落而引起受傷，
请务必注意。

지진발생시 바깥으로 피난할 경우 낙하물 등으로 상처를 입을 수
있습니다. 충분히 주의하십시오.

■ 「ホテル・旅館のための安全の手引き」(表面：A4 版ラミネート加工)

「避難絵図」のより正確な理解を補足する目的と、事前に認知してもらう
ために4言語の解説を加えたA4版シートを用意しました。訪日外国人
観光客数のデータより約8割の方の理解が得られるであろう4言語を採
用しています。8つのビクトグラムをシーン別にまた時系列に整理し、
表面と裏面にそれぞれ4カットずつを納めています。
(右写真：ベッド枕元設置の例)



SAFETY INSTRUCTIONS FOR HOTEL & RYOKAN

安全の手引き

Safety Instructions
安全手冊
안전지침서



この手引きは非常時の公用書です。
非常時には冷静を期してまいります。
このための要するようお願ひ申し上げます。

This is a Safety Guide for use in an emergency.
We'll try to have taken all necessary measures to ensure your safety.
Please read these instructions as an extra precaution.

本冊子は非常時に必要な非常時の公用書です。
非常時には冷静な対応を期し、必要に応じて対応いたします。
このための要するようお願ひ申し上げます。

2

避難するときは

When taking refuge:
当誘散時:
피난할 경우:



鍵や持ち物にこだわらず、部屋の鍵を持って速やかに逃げて下さい。
安全確認後、部屋に戻ることができます。
Evacuate immediately with room key, leave clothes and belongings behind. You may return to your room after the building safety has been confirmed.
请不要考虑服装和随身物品。请拿好房间钥匙尽快撤离。
安全确认后，可以回到房间。
鍵や持ち物にこだわらず、部屋の鍵を持って速やかに逃げて下さい。
安全確認後、部屋に戻ることができます。

煙の中を逃げるときは、姿勢を低くし、濡らしたタオルなどを口にあて、煙が来る反対方向の避難階段を選んで逃げて下さい。
When fleeing from smoke, keep a low posture, put a wet towel to your mouth, and move to an exit in the opposite direction to the flow of the smoke.
在烟雾中疏散时，身体请尽量保持较低姿势，用湿毛巾捂住口，选择与烟雾相反方向的疏散楼梯。请迅速。
연기 속을 피난할 때는 자세를 낮추고 젖은 수건 등을 입에 대고, 연기가 나는 반대방향의 피난계단을 선택하여 도피해 주십시오。

避難するときは

When taking refuge:
当誘散時:
피난할 경우:



エレベーターは絶対に使用しないでください。
Never use the elevator.
请千万不要使用电梯。
엘리베이터는 절대로 사용하지 마십시오。

逃げ遅れたら

If you are trapped:
当誘散遅れたら:
도피하지 못할 경우:



万一電話が通じないときは、窓から懐中電灯やシーツなどであなたがいることを合図し、救助を待って下さい。
If the phone is disconnected, flash a light by the window using the emergency flashlight or hang the bed sheet by the window to let rescuers know your whereabouts.
万一電話不通的时候，请使用手电筒或床单从窗口示意您的所在，等待救助。
인명 진화기 불응일 때는 창에서 손전등이나 침대 시트 등으로 당신이 있는 곳을 알려주시고 구조를 기다리시기 바랍니다.

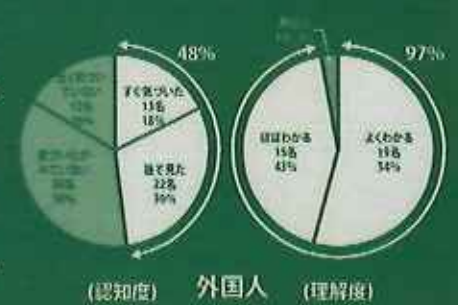
■ 「ホテル・旅館のための安全の手引き」(裏面：A4版ラミネート加工)

この「安全の手引き」は、事前の平静時に見てもらうことが大切です。原則ベッドの枕元に設置されることをお薦めしています。後述するアンケートの結果にもあるように「安全の手引き」を見ていただくことにより「避難絵図」の認知度が高まり、またあわせて理解度も良くなります。(右写真：ベッド枕元設置の例)



SAFETY INSTRUCTIONS FOR HOTEL & RYOKAN

- アンケート調査の実施：6ホテルの協力を得て連泊のお客様にアンケートを実施。客室ドア用の「避難絵図」と「安全の手引き」の双方を客室内に設置し、事前にお知らせはせず1泊目以降にアンケートを実施しました。約149名（日本人76名/外国人73名）の方の調査結果を得ました。平均年齢は37.5歳、男女比は7対3、外国人は19カ国に及びました。

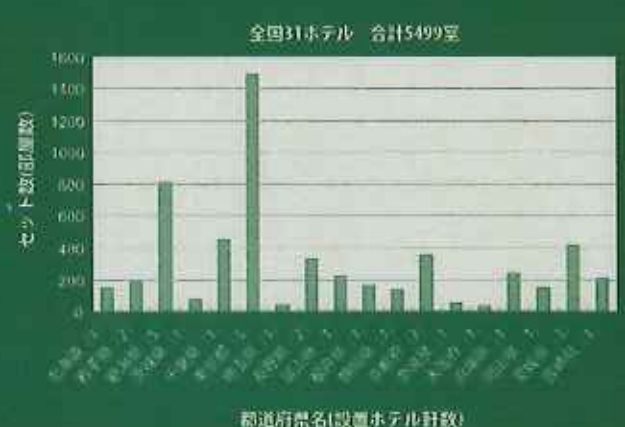


■ 普及活動

「避難絵図」・「安全の手引き」 色別発行数



「避難絵図」・「安全の手引き」 都道府県別 設置セット数



「避難絵図」・「安全の手引き」の応募状況

第一次募集では、設置するドアの色調に合わせ、ベージュ・ブラウン・グレーと3色の「避難絵図」を用意しました。しかし応募はベージュが大半(79.6%)を示したことから、2次募集ではベージュのみの製作に限定させて頂きました。応募頂いたホテル様は全国にわたり、18都道府県31ホテル、総計5499セット(室)に及びました。今後広くPRを行い、普及活動に努める所存です。また設置されたホテル様、宿泊客様へのアンケートを実施し次期の改定に備えたいと考えています。

■ 「安全の手引き」音声付動画の開発 (映像資料参照)

「安全の手引き」アンケート調査の結果で明らかのように「避難絵図」の認知度、理解度は「安全の手引き」を事前に、しかも平靜時に読んでいただけただけだと大きく左右されます。飛行機で離陸前に必ず周知される安全ガイドと同じように、ホテルへチェックインする時にフロントで「安全の手引き」をお知らせすることは大変有効な方法ですが繁忙なフロントでお客様一人ひとりにお伝えすることはほとんど困難といえます。



そこで客室のテレビで館内案内を自動的に映し出すシステムを導入しているホテル・旅館であれば「安全の手引き」を動画にすることにより一層注目していただけるのではないかと考え、動画の製作を試みました。応募資料の時間制限がありサイトレント映像としておりますが、英語の音声ガイドを付け併せて2分弱となります。反響が大きく導入を検討されるホテル様が多くあれば、今後本格的開発を進める予定です。