

みやざきインターナショナルフェスタ ～ワールドテラス2023～

緊急時マニュアル

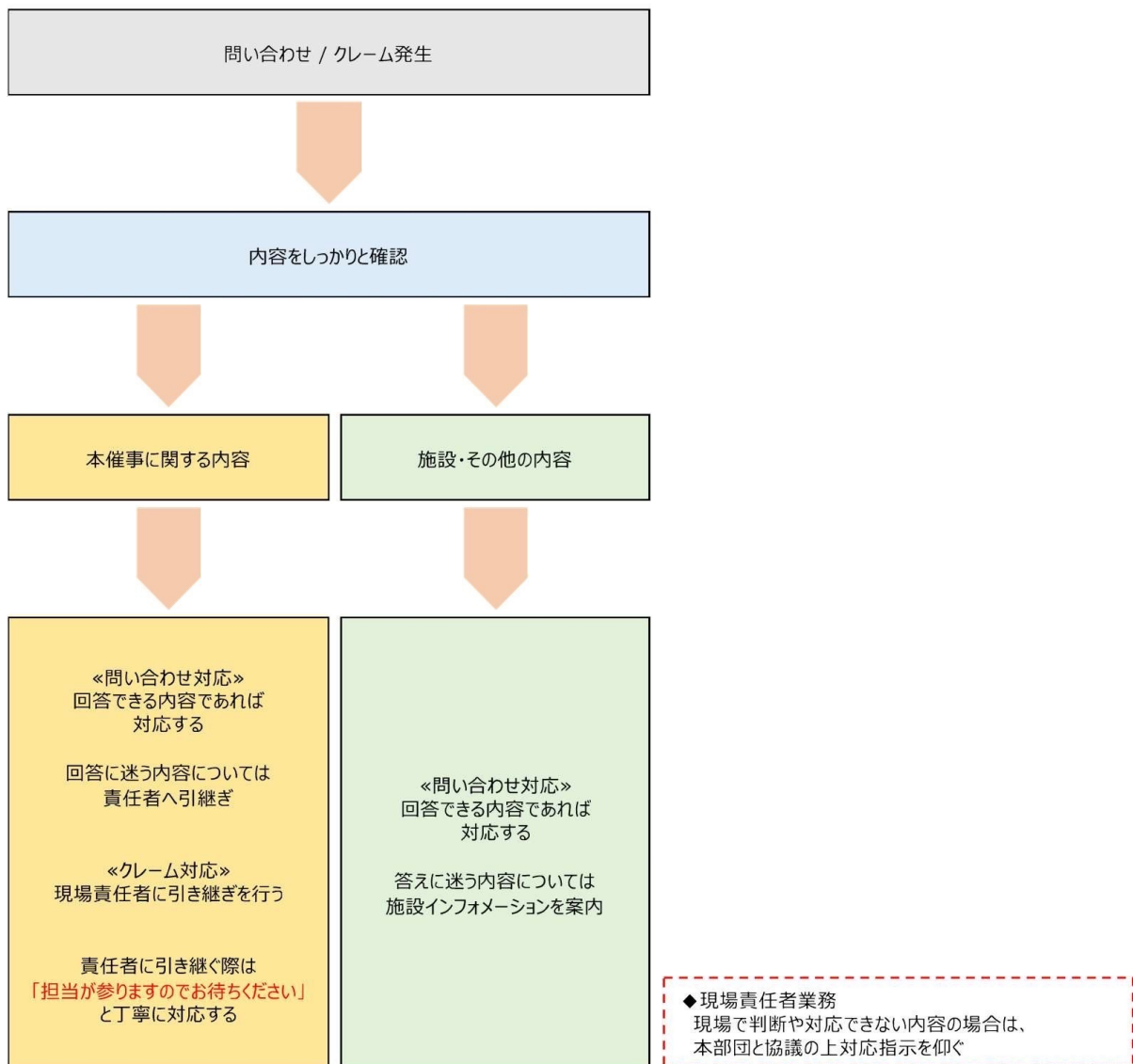
問い合わせ / クレーム対応について

問い合わせ / クレーム対応について

問い合わせやクレームは参加者であっても施設利用者であっても対応は同じです。

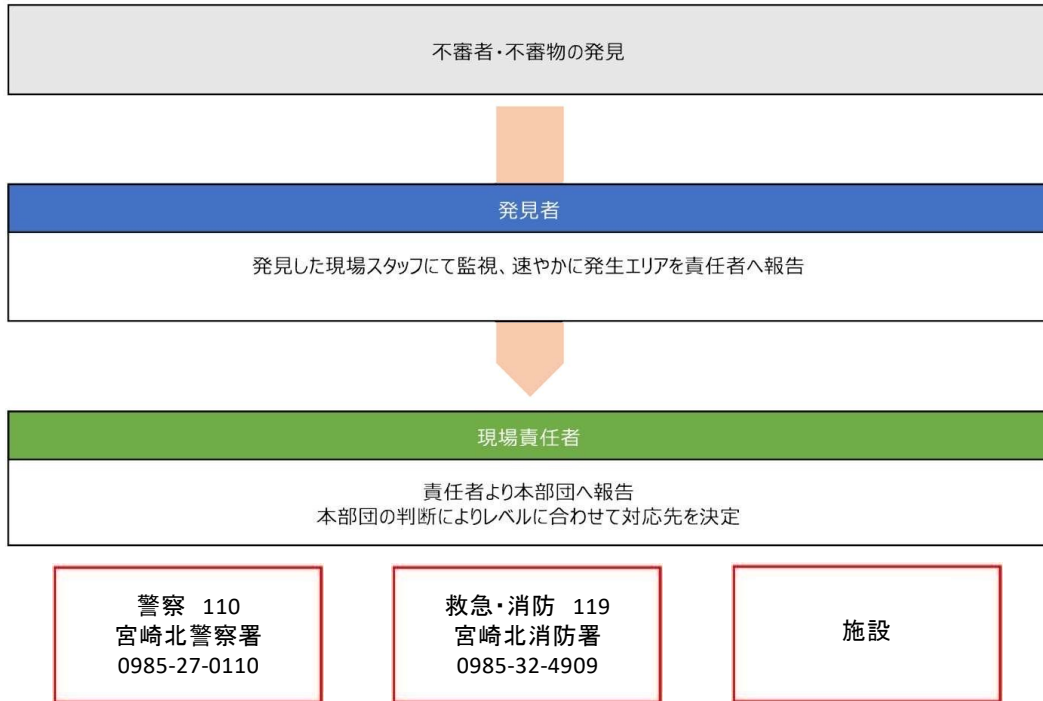
「話をよく聞くこと」「迅速に対応すること」「責任者へ必ず報告すること」

対応フロー



不審物 / 不審者対応について

対応フロー



不審者対応

- ・不審者を発見した場合、特に騒ぎ立てず、現場のスタッフ間で連絡を取り合い、現場責任者に報告を行う。
スタッフは対象とのコミュニケーションはせずに監視を続ける。
- ①会場内で不審者（泥酔者も含む）を発見した場合、現場責任者から直ちに本部団、施設警備員へ特徴などを的確に連絡。
スタッフはトラブル化に注意し、危険な場合は周辺の来場者の安全確保を行う。
- ③不審者が危険行為に及んだ場合は、速やかに来場者を避難させる。
※場合によっては、警察署へ連絡を行う。

不審物対応

【不審物を確認する場合の注意事項】

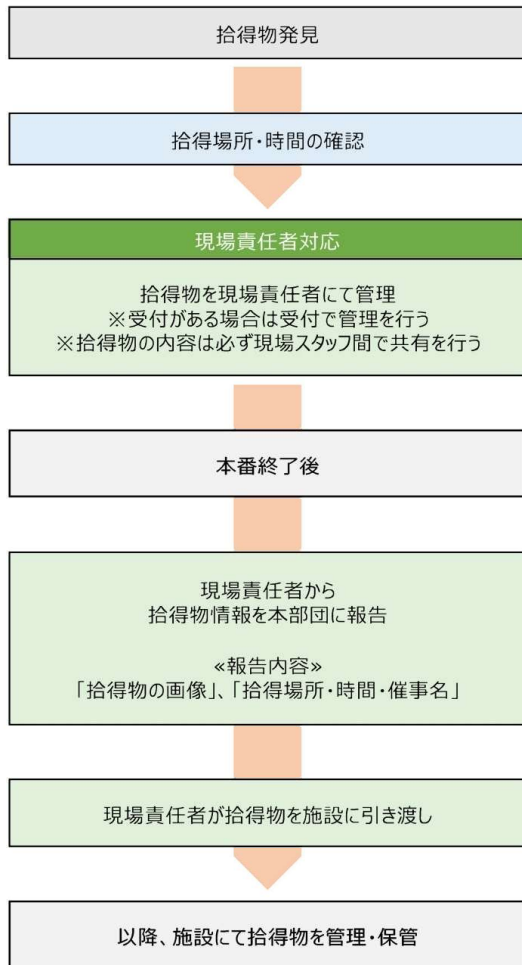
- ・不審物を見つけた場合も特に騒ぎ立てず、スタッフ間で連絡を取り合う。
対象に関しては絶対に触れず監視を続け、単独での処理は行わない。
- ・検索するエリアへはスタッフ、来場者、その他、周囲に人を近づけないようにすること。
- ・無線機は爆弾などの起爆装置に誤作動を起こす可能性があるため使用には注意すること。
- ・不審物を見つけた場合には「触れない、嗅がない、動かさない」を厳守して、
すぐに本部団へ報告すること。
- ・事態がおさまった場合、本部団が警察署・消防署と協議の上、催事の中止・再開の確認をし、
現場責任者に連絡を行う。

拾得物 / 遺失物対応について

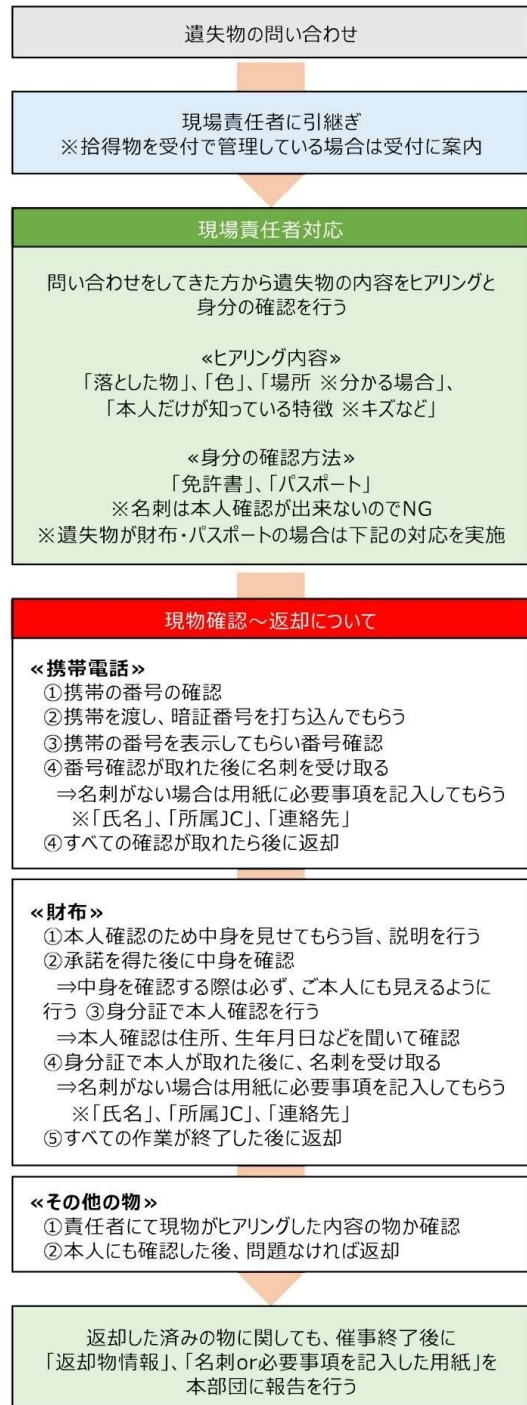
拾得物・遺失物

- ・拾得物を見つけた場合は、実施している催事が終了するまでは現場にて管理を行う。
遺失物に関する問い合わせが来た場合は、必ず現場責任者が確認を行い返却などの対応を行う。
- ・実施している催事終了後は、拾得物の「画像」「拾得場所・時間・催事名」を本部団に報告を行った後に、施設に引継ぎを行う。
※引継ぎ後の拾得物は、施設の定める遺失物対応をしていただく

催事終了までの拾得物対応フロー



催事中の紛失物問合せ対応フロー



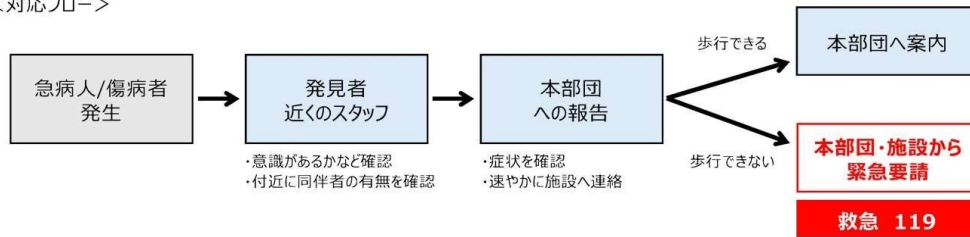
急病人 / 傷病者対応について

急病人・傷病者対応

○急病人・傷病者が発生した場合、施設スタッフと連携し、迅速な応急処置対応を実施する。

※本部団には、一時処置に必要な救急キットを配備

<対応フロー>



<対処における留意事項>

●発見時の状況確認においてのポイントは、

- ①出血があるか
- ②呼吸があるか
- ③意識があるかを確認 ※**身体をゆすったり、動かしたりしない**

●速やかに本部団へ上記の情報を報告

自力で歩行できる場合は、救護室へ付き添い案内する。

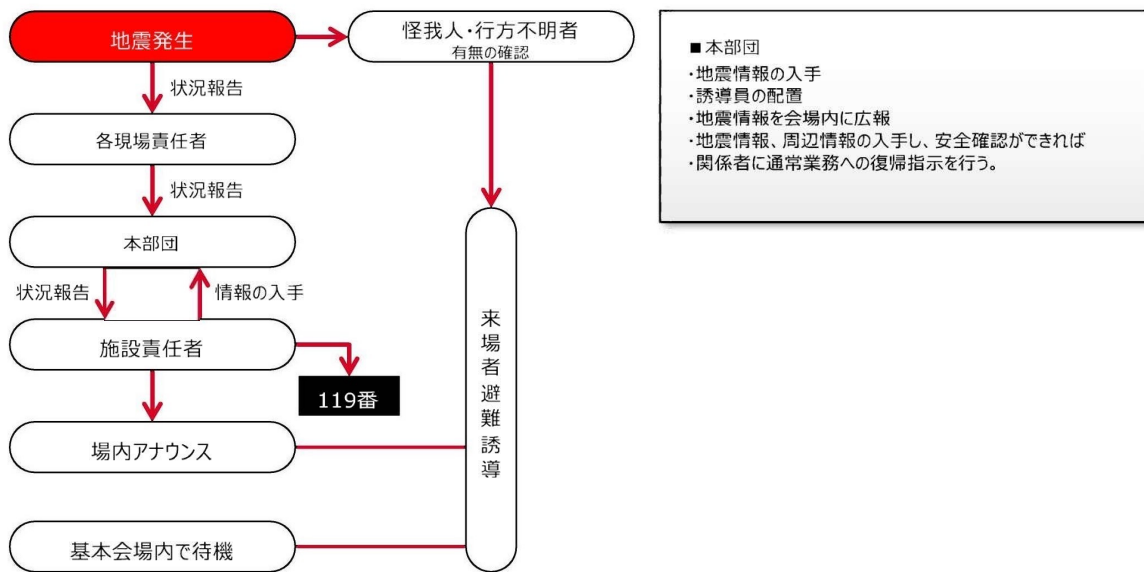
歩行困難な場合は施設から救急要請。

地震発生時について

地震発生時の対応

- ・地震が発生した場合は、来場者の安全を最優先にし、パニックを起こさないように対処する。
- ・全スタッフは、各自周辺の影響を確認し、状況を全体管理責任者へ報告する。
- ・地震状況により、けが人・行方不明者等を確認し、救護を最優先して行う。
- ・地震が落ち着いた時点で、施設責任者の判断を仰ぎ、指示に従う(基本会場内に待機)。

対応フロー



Jアラート鳴動時の対応

Jアラート(=全国瞬時警報システム)は弾道ミサイル情報、津波警報、緊急地震速報など、対処に時間的余裕のない事態に関する情報を国(内閣官房・気象庁から消防庁を経由)から送信し、市町村防災行政無線(同報系)等を自動起動することにより、国から住民まで緊急情報を瞬時に伝達するシステム。Jアラートが鳴動した場合は、来場者の安全を最優先にし、パニックを起こさない事を最優先に対応。

区分	Jアラート鳴動時	Jアラート解除後
設営中	<ul style="list-style-type: none"> ・Jアラート受信を共有し、設営時の対処をおこなう。 ・原則として、設営作業を一時中断し、作業員・関係者の危険回避に努める。 ・ホテルに緊急時の対処法がある場合は、ホテルの指示に従う。(設営の前に、会場側の緊急時対処法内容の確認を必ず行う) 	<ul style="list-style-type: none"> ・解除後は設営状態を再確認し、途中で停止した作業箇所を重点的に確認し、再開する。
本番	<ul style="list-style-type: none"> ・Jアラート受信を共有し、本番時の対処法をおこなう。 ・本番前は、本番開始時間の判断を行い、来場者がいる場合は安全な場所へ誘導する。 ・本番がすでに開始している場合は、Jアラートの内容を確認し、避難が必要な場合は進行を止め、来場者の危険回避に努める。 ・来場者の混乱を防ぐため、Jアラートの受信内容を伝達する。来場者が個々で、Jアラートを受信している場合は、主催者側の伝達の前に行動を起こされる可能性もあるため、伝達に関しては速やかに実施する。 ・ホテルに緊急時の対処法がある場合は、ホテルの指示に従う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・解除後は、元の状態または場所へ来場者を案内し、再開する。 ・主催者の判断で中止する場合は、速やかに中止の旨を来場者に伝達する。 ・来場者の意志で退席される場合は、来場者の判断に委ねる。

地震発生時の現場フロー

(緊急地震メール)

地震発生

震度2以下

震度3~4

震度5以上

エレベーター停止
(震度3以上)

エレベーター停止
+
施設緊急館内放送

お客様への案内 (ステージ中は司会からコメント)

ただいま地震が発生いたしました。
安全を確認しておりますので、
しばらくそのままお待ちください

ただいま地震が発生いたしました。
安全を確認しておりますので、
しばらくそのままお待ちください

ただいま地震が発生いたしました。
安全を確認しておりますので、
低い体勢になり
しばらくそのままお待ちください

スタッフはお客様を部屋の中に留める
(施設からの避難指示があった場合、避難誘導案内を行う)

安全の確認が取れしだい再開

本部団で協議

本部団、
施設責任者で協議

安全の確認が取れしだい再開

安全の確認が
取れしだい再開

施設からの
避難指示

お客様への案内 (ステージ中は司会からコメント)

大変お待たせいたしました。安全の確認が取れましたので、再開させていただきます。

係員の指示に従い
避難場所への移動を
お願いいたします

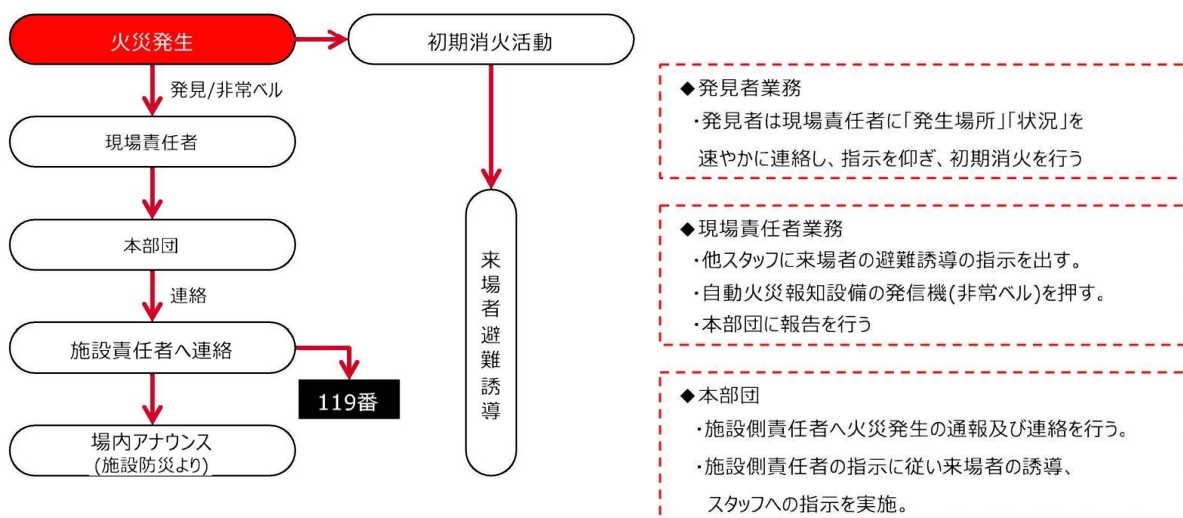
近隣
避難場所

火災発生時の対応について

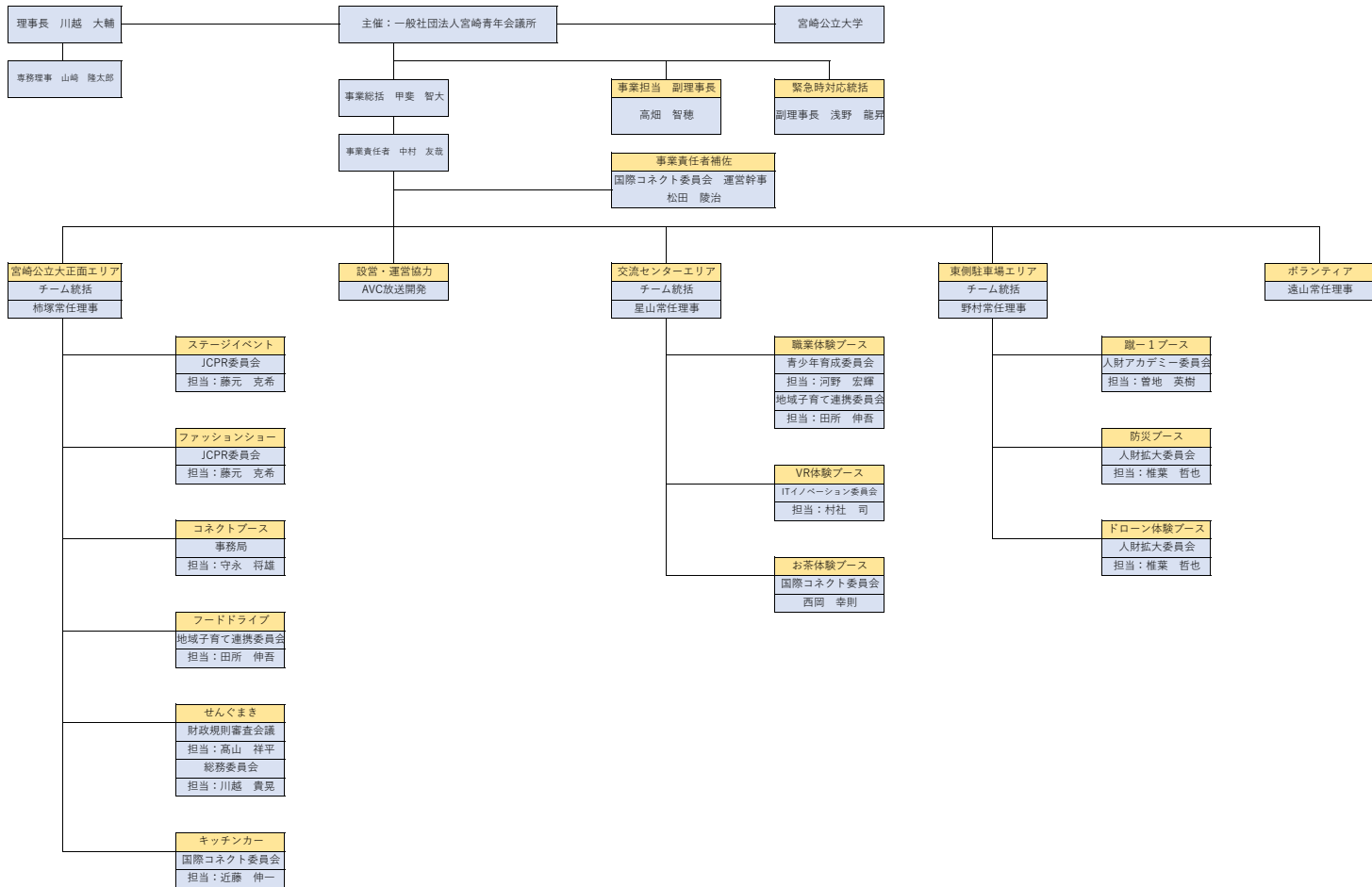
■ 火災発生時の対応

- ・火災が発生した場合は、下記の体制にて迅速かつ来場者の安全を最優先に対処する。
- ・来場者への緊急事態発生時の伝達と一時的な安全場所への誘導及び初期消火活動を行う。
- ・同時に速やかに本部団を通じて運営本部あるいは施設責任者に状況報告を行い、指示を仰ぐ。
- ・来場者の避難誘導にあたっては、施設責任者の指示のもとスタッフが行う。

▶ 対応フロー



緊急時連絡



緊急事態が発生した場合、運営系統図を利用する。

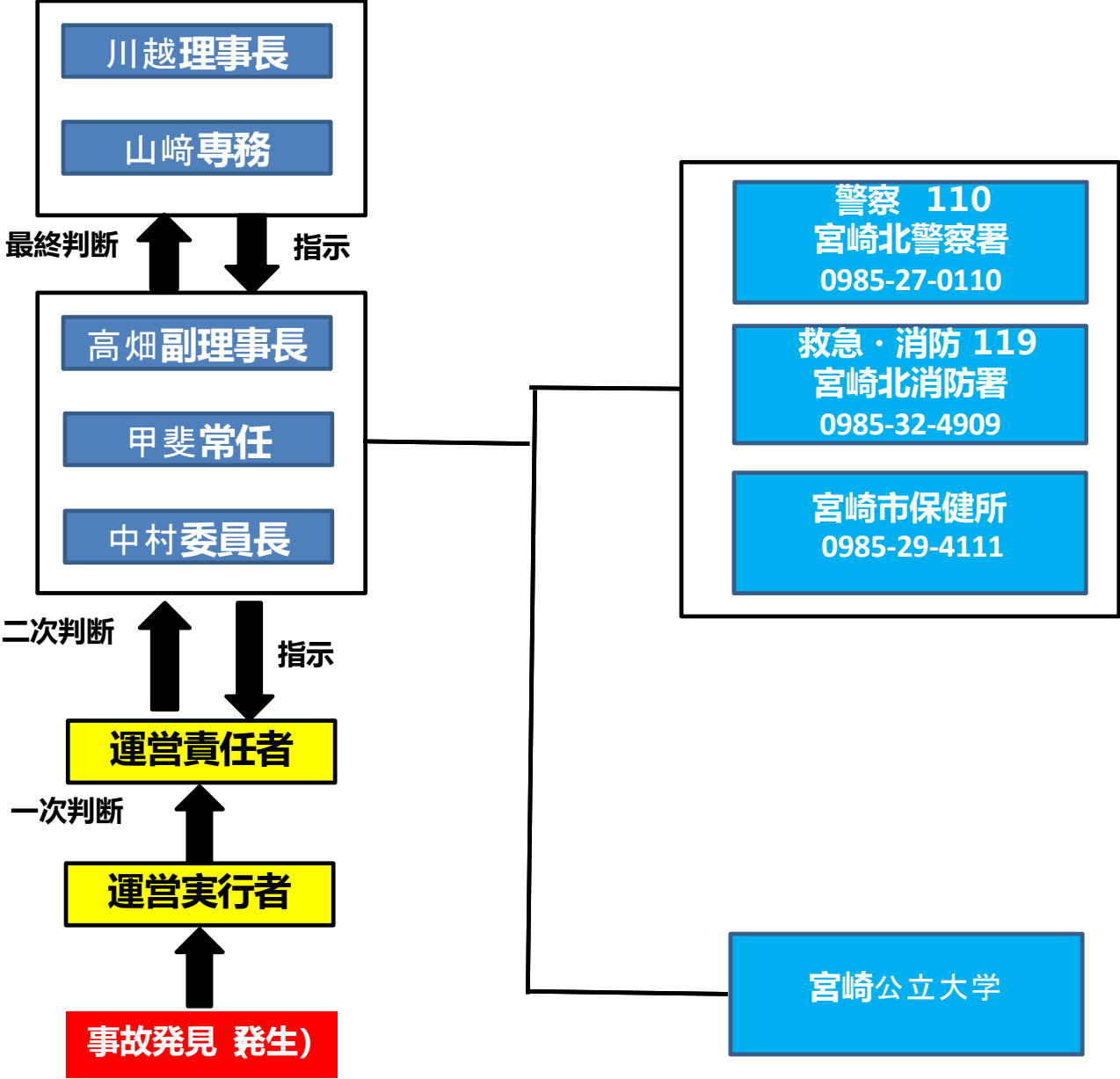
発見(発生) → 運営実行者 → 運営責任者 → 事業責任者

※運営責任者が一時判断をし事業責任者に報告（最終判断は事業責任者以上の役職が判断）

地震の際の避難先：宮崎公立大学（宮崎市船塚2-184）

洪水の際の避難先：宮崎公立大学（宮崎市船塚2-184）

緊急時連絡網



緊急事態が発生した場合、運営系統図を利用する。
出展者・ボランティア等の連絡先は本部にて保管

緊急事態発生報告書

報 告 書		
No.	2023年5月21日	発生時間: 時 分
発生場所:		
事態:		
事由:		
対応:		

問題が発生したら報告書を記載のうえ、中村委員長に提出

