**自治体・観光関連事業者等における
観光危機管理推進のための教材**

**令和3年6月
国土交通省 観光庁**

**国連世界観光機関（UNWTO）駐日事務所**

はじめに

　観光危機管理とは、観光客や産業に甚大な影響をもたらす危機をあらかじめ想定し、被害を最小限にするため、減災対策や危機発生時の対策等をあらかじめ計画・訓練し、危機発生時にはそれに基づく対応を的確に行うとともに、風評対策や観光産業の早期復興、事業継続支援等を組織的に行うことで、観光の強靭性を向上させるものであり、まずは、自治体・DMO・観光関連事業者等において、自らの「観光危機管理計画」や「危機対応マニュアル」を策定することが重要です。

一方、観光危機管理計画・危機対応マニュアルの策定に向けては、その必要性や重要性への理解不足、策定の中心となるべき人材の不足、自治体やDMOに観光と防災の知見や経験を持つ人材が少ない、観光危機管理を担当すべき部署がはっきりしない、といった課題があります。今回開発した『自治体・観光関連事業者等における観光危機管理推進のための手引書』（以下、「手引書」という。）、『自治体・観光関連事業者等における観光危機管理推進のための教材』（以下、「教材」という。）、『自治体・観光関連事業者等における観光危機管理推進のための講師用手引書』は、こうした課題を解決するためのツールとなっています。

当「教材」は、自然災害・人的危機・健康被害等に備えて観光分野として行うべきことを、平常時、災害・危機が予想される時、災害初動期、観光復興期といったフェーズごとに提示しています。自治体・DMO・観光関連事業者等において、観光危機管理計画・危機対応マニュアルを作る際の枠組みを提供するものであり、課題に回答することを通じて、観光危機管理計画・危機対応マニュアルの素案ができあがる「ワークブック」になっています。

具体的には、ご自身の地域又は勤務する観光事業所の観光危機管理計画・危機対応マニュアル等の「素案」を作成していただきます。作成した「素案」をもとに、ご自身の所属する組織で、観光危機発生時の対応やそのための備えを検討し、それぞれの計画やマニュアルを完成させてください。

「素案」の作成にあたっては、まず「手引書」を読んで内容を理解し、その内容を参考にしてください。また、この「素案」作成を機に、ご自身が住んでいる、または勤務している自治体の地域防災計画や関係するマニュアル、ハザードマップ等に目を通し、地域の災害リスクや公的な防災の取組がどのようになっているかを把握することを強くお勧めします。そうすることで、観光分野の防災・危機管理を考えることに留まらず、起こりうる災害・危機に対して一市民としての備えを充実させ、地域のレジリエンス（強靭性、回復力）を高めることにつながります。

国土交通省 観光庁

国連世界観光機関（UNWTO）駐日事務所

目次

**はじめに**

[**計画・マニュアル作成に向けた体制づくり**](#_Toc67993399) 1

[1. **観光の経済・社会への貢献度や防災計画・事業継続計画（BCP）（👉手引書1.1）**](#_Toc67993400) 2

[1.1. 居住国・地域における観光の経済・社会への貢献度や防災計画を調べてみましょう](#_Toc67993401) 2

[1.2. あなたの地域の地域防災計画を読み、旅行者・観光客への対応、観光関連事業者の](#_Toc67993402)
[事業継続支援等の内容が記載されているかどうかを確認してみましょう（👉手引書1.9）](#_Toc67993402) 2

[1.3. 地域（都道府県・市町村）の地域防災計画に目を通してみましょう](#_Toc67993403) 3

[1.4. 旅行者・観光客への災害時の対応や観光関連事業者の事業継続支援について](#_Toc67993404) 3

[2. **自地域・事業における観光リスク・マトリックスを作成してみましょう（👉手引書2）**](#_Toc67993405) 3

[2.1. 地域や事業に発生する可能性のある災害や危機の洗い出しについて](#_Toc67993406) 3

[2.2. 抽出された災害や危機のうち、発生した場合の対応の備えをより優先すべきものはどれか（👉手引書2.1）](#_Toc67993407) 4

[3. **自地域・事業における旅行者・観光客と事業者の災害リスクを想定してみましょう**](#_Toc67993408) 4

[3.1. 旅行者・観光客への影響（👉手引書2.2）](#_Toc67993409) 5

[3.2. 観光関連事業者への影響（👉手引書2.2）](#_Toc67993410) 5

[4. **危機・災害時の旅行者のニーズを把握しましょう（👉手引書3.1）**](#_Toc67993411) 6

[5. **減災の取組について考えてみましょう（👉手引書5）**](#_Toc67993423) 6

[5.1. ハード面の減災対策（👉手引書5.1）](#_Toc67993424) 6

[5.2. 避難誘導標識の設置（👉手引書5.2）](#_Toc67993425) 7

[5.3. 早期警戒情報の発信と提供の仕組み（👉手引書5.3）](#_Toc67993430) 7

[5.4. 危機・災害の発生が予想される場合の事前帰宅・来訪中止の勧奨（👉手引書5.4）](#_Toc67993431) 7

[5.5. 従業員・職員等への危機管理教育（👉手引書5.5）](#_Toc67993432) 8

[6. **迅速かつ的確な災害・危機対応のための準備について考えてみましょう**](#_Toc67993443) 8

[6.1. 対応体制（対策本部等）と責任者（👉手引書6.2, 6.3）](#_Toc67993444) 8

[6.2. 危機・災害対応における職員・従業員の安全確保と安否確認（👉手引書6.4）](#_Toc67993445) 10

[6.3. 危機発生時の情報収集・伝達ルート（👉手引書6.5）](#_Toc67993478) 11

[6.4. 危機コミュニケーション（広報等）の事前準備（👉手引書6.6）](#_Toc67993479) 12

[6.5. 災害対応に必要なツール・備品等の事前準備（👉手引書6.8）](#_Toc67993480) 14

[6.6. 観光事業者の事業継続のための準備（👉手引書6.9, 及び8.1.4）](#_Toc67993482) 14

[6.7. 計画・マニュアルにもとづく訓練の定期的な実施（👉手引書6.10）](#_Toc67993483) 15

[7. **危機・災害発生時の迅速かつ的確な観光客対応（👉手引書7）**](#_Toc67993484) 15

[7.1. 危機対応体制の立ち上げについて考えてみましょう（👉手引書7.1）](#_Toc67993485) 16

[7.2. 危機・災害状況の把握について考えてみましょう（情報収集）（👉手引書7.2）](#_Toc67993486) 16

[7.3. 営業継続情報の収集（風評被害対策につながる）と外部への発信について考えてみましょう](#_Toc67993487) 16

[7.4. 旅行者・観光客の安全確保と避難誘導、安否確認について考えてみましょう](#_Toc67993488) 16

[7.5. 避難・一時滞在している旅行者・観光客への情報提供について考えてみましょう（👉手引書7.5）](#_Toc67993489) 16

[7.6. 帰宅困難となった旅行者・観光客への食料・水・日用品等の提供について考えてみましょう（👉手引書7.6）](#_Toc67993490) 16

[7.7. 旅行者・観光客への帰宅・帰国支援について考えてみましょう（👉手引書7.7）](#_Toc67993491) 16

[7.8. 負傷した旅行者・観光客の医療支援について考えてみましょう（👉手引書7.8）](#_Toc67993492) 16

[8. **危機・災害からの事業再開・観光復興**](#_Toc67993493) 16

[8.1. 観光復興計画の検討・策定（👉手引書8.1）](#_Toc67993494) 16

[8.2. 損壊した施設・設備の復旧（👉手引書8.2）](#_Toc67993495) 17

[8.3. 復興マーケティング・プロモーション（👉手引書8.3）](#_Toc67993496) 17

[8.4. 災害ボランティア等の受け入れ（👉手引書8.4）](#_Toc67993497) 17

[8.5. 復興にむけた情報発信・広報活動（👉手引書8.5）](#_Toc67993499) 18

[8.6. 業界団体、交通事業者、旅行会社と連携した復興施策（👉手引書8.6）](#_Toc67993500) 18

[8.7. 国際・海外組織との連携（👉手引書8.7）](#_Toc67993501) 18

# 計画・マニュアル作成に向けた体制づくり

**観光危機管理計画や危機対応マニュアルの作成においては、様々な分野の担当者がそれぞれの知見を持って集まり、検討に加わることによって、より実効性の高い計画・マニュアルになります**。観光や防災の担当者だけ（外部からコンサルタントが加わったとしても）で作った計画・マニュアルでは、いざというときに、関係する組織や部門と改めて調整が必要になり、緊急時に求められる「迅速かつ的確」な行動や対応が難しい場合があります。

作成する「素案」を基に、計画やマニュアルを作成する場合、どのような体制で作業を進めるかを考えて、以下に記入しておいてください。現時点で個人名を記入することが難しい場合は、部署や役職名の記載でも構いません。

【自治体・DMO・観光協会等】

|  |  |
| --- | --- |
| 役割・部署 | 担当者（役職名・氏名） |
| 統括責任者 |  |
| 事務局責任者 |  |
| 観光政策 |  |
| 防災政策 |  |
| 消防本部 |  |
| 警察 |  |
| 商工産業労働政策 |  |
| 交通運輸政策 |  |
| 保健・公衆衛生政策 |  |
| 広報 |  |

＊自組織の中に上記の役割を持つ部署がない場合は、その機能をもつ自治体等の部署を記入してください。

【観光事業者】

|  |  |
| --- | --- |
| 役割・部署 | 担当者（役職名・氏名） |
| 統括責任者 |  |
| 事務局責任者 |  |
| 情報・広報 |  |
| 事業運営 |  |
| 営業・マーケティング |  |
| 総務・関係機関対応 |  |
| 従業員対応・労務 |  |
| 施設・設備管理 |  |
| 財務・経理 |  |
| 情報システム |  |
| 料飲・調理 |  |

＊中小規模の事業者で、上記の役割のうち複数の役割を一人が担当する場合は、その人の役職名・氏名を当てはまる役割・部署に対応する欄に、繰り返し記入してください。（例：中小規模旅館の女将は、上記の役割の多くを担当しているので、女将以外に責任者・担当者がいる役割のみ担当者名を記入し、残りは「女将」と記入する）

# 観光の経済・社会への貢献度や防災計画・事業継続計画（BCP）（👉手引書1.1）

## 居住国・地域における観光の経済・社会への貢献度や防災計画を調べてみましょう

### 国・地域の総生産（GDP）　　　　　億円

うち観光の貢献額　　　　　　 億円（総生産の　　%）

### 国・地域の雇用総数 人

うち旅行・観光産業の雇用数　　　　 人（全雇用数の　　%）

## あなたの地域の地域防災計画を読み、旅行者・観光客への対応、観光関連事業者の事業継続支援等の内容が記載されているかどうかを確認してみましょう。（👉手引書1.9）

## 地域（都道府県・市町村）の地域防災計画（風水害対策、地震対策など複数編に分かれている場合は、各編）の目次に目を通し、「観光」「観光客」「（外国人）旅行者」「帰宅困難者」「観光事業者」「観光施設」等が含まれる項目があるかどうかを確認し、以下に記入してみましょう。

☞付属EXCELシート1.3を参照

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 編・部 | 章・項 | 項目の見出し |
| 記入例：風水害対策編 | 2章10節2項 | 観光客の安全確保と避難誘導の準備 |
|  |  |  |
|  |  |  |

※地域防災計画に旅行者・観光客への災害時の対応や観光関連事業者の事業継続支援等が記載されていない場合は、表に「記載なし」と記入してください。

## 上表（1.3）に記入した旅行者・観光客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を読み、「誰が、誰に対して、何をする」について記載されているか、下の表に要点を記入してみましょう。

☞付属EXCELシート1.4を参照

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 誰が | 誰に | 何をする |
| 記入例：市の観光振興課 | 帰宅困難になっている旅行者・観光客 | 一時滞在施設を開設し、帰宅できるようになるまで、必要な情報、水・食料を提供する。 |
|  |  |  |
|  |  |  |

# 自地域・事業における観光リスク・マトリックスを作成してみましょう（👉手引書2）

## 地域や事業に発生する可能性のある災害や危機を洗い出します。あなたの地域で起こりうる災害・危機で、観光客や観光産業に大きな影響を及ぼす恐れがあるのは、どのようなものか記入してみましょう。

|  |
| --- |
| 【自然災害】 |
| 【人為的災害・危機】 |
| 【健康に係わる危機】 |
| 【その他の災害・危機】 |

## 抽出された災害や危機のうち、発生した場合の対応の備えをより優先すべきものはどれか、発生頻度（確率）と発生時の影響度のマトリックスを作って検討してみましょう。（👉手引書2.1）

☞付属EXCELシート2.2を参照

|  |  |
| --- | --- |
|  | 小さい　　＜　　発生した場合の影響の大きさ　　　＜　　大きい |
| 高い　　⇦　　発生頻度・確率　　⇦　　低い |  | （最優先） |
|  | （優先） |

# 自地域・事業における旅行者・観光客と事業者の災害リスクを想定してみましょう

あなたの地域・観光施設で対応優先度が最も高い災害・危機が発生した場合に、旅行者・観光客および観光関連事業者にどのような影響やリスクが生じるか検討しておく必要があります。

2.2で作成したマトリックスで右上（**最優先**）に位置付けられた対応優先度が最も高い災害・危機からひとつを選んで下記に記入してみましょう。複数の危機・災害について検討する場合は、3.1及び3.2は別の表に記入してください。

【対応優先度が最も高い災害・危機】：

## 旅行者・観光客への影響（👉手引書2.2）

自治体やDMOの場合は、その地域全体での旅行者・観光客への影響について考えます。観光事業者の場合には、自社の事業所や施設を利用している（利用する予定の）旅行者・観光客への影響について、3．で特定した災害・危機を基に、より具体的に考えて記載してみましょう。

☞付属EXCELシート3.1を参照

|  |  |
| --- | --- |
| 危機・災害により発生する事象 | 旅行者・観光客への影響 |
| 記入例1（台風の場合）暴風や飛来物による窓ガラスの破損 | 施設内にいる人が割れた窓ガラスの破片や室内に飛び込んできた飛来物で負傷する。 |
| 記入例2（地震の場合）鉄道や道路施設が被害を受け、列車の運行や道路通行ができなくなる。 | 列車の運休や道路の不通により、帰宅や旅行目的地への移動ができなくなり、地域内で滞留する（帰宅困難者の発生）。 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## 観光関連事業者への影響（👉手引書2.2）

自治体やDMOの場合は、その地域全体での観光関連事業者への影響について考えます。観光事業者の場合には、自社の事業運営や経営への影響を考えて記載してみましょう。

☞付属EXCELシート3.2を参照

|  |  |
| --- | --- |
| 危機・災害により発生する事象 | 観光関連事業者への影響 |
| 記入例1（台風の場合）強風により送電施設が被害を受け、長時間にわたり停電する。 | 施設の照明、空調、エレベーター・エスカレーター、ボイラー、揚水ポンプ、その他の電気設備やパソコン・システム端末等が使えなくなり、運営ができなくなる。 |
| 記入例2（水害の場合）宿泊施設のロビーやレストラン等が浸水する。 | 浸水した施設・設備の排水と清掃・消毒が完了するまで営業ができなくなり、修復・清掃の費用と売上・利益の損失（機会損失）が発生する。 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# 危機・災害時の旅行者のニーズを把握しましょう（👉手引書3.1）

旅行先で危機や災害が発生すると、旅行者・観光客は前述の3.1に記載したとおり様々な影響を受けます。そのような時の旅行者のニーズはどのようなものか考えてみましょう。

☞付属EXCELシート4を参照

|  |  |
| --- | --- |
| 旅行者・観光客への影響（の例） | 旅行者・観光客のニーズ |
| 例）災害でけがをした | ・医療機関や救護所で診療・手当を受けたい・医療費を旅行保険で支払いたい・家族に状況を伝えて、できれば来てほしい |
| 災害でけがをした |  |
| 交通機関の運休や道路不通で帰宅や目的地への移動ができなくなった |  |
| どこに避難したらよいか分からない |  |
| どうしたら安全が確保できるか分からない |  |
| 災害情報が日本語（地元の言語）でしか発信されず、状況が分からない |  |
| 旅行先で一緒にいた家族や同行者の行方が分からなくなった |  |
| 自宅（自国）の家族や仕事先に無事を伝えたいが、電話が掛けられない |  |
| 食料や水を入手できない |  |
| どうしたらよいか誰かに相談したいが、誰に相談できるか分からない |  |

# 減災の取組について考えてみましょう（👉手引書5）

災害・危機が発生した際の、旅行者・観光客、観光事業者の従業員、及び事業への影響（3.1, 3.2）を低減するため、私たちの地域、企業・団体ではどのような対策や取組ができるか検討していきます。

## ハード面の減災対策（👉手引書5.1）

手引書のチェックリストを確認し、チェックが付けられた項目については、現在の取組を記載し、チェックがつけられなかった項目については、必要な対応について検討してみましょう。

* + 1. 観光関連インフラの災害耐性を高める、観光事業施設の強靭化のためにできることについて記入してみましょう。（👉手引書5.1.1）

|  |
| --- |
| （例：台風襲来時の客室窓ガラス破損防止のため、強化ガラスを導入） |

* + 1. 避難通路、避難施設等の整備のためにできることについて記入してみましょう。（👉手引書5.1.2）

|  |
| --- |
| （例：建物の耐震性の確認や建物立地に関する確認） |

* + 1. 避難場所・避難施設の確認としてできることについて記入してみましょう。（👉手引書5.1.3）

|  |
| --- |
| （例：地域の津波浸水想定やハザードマップと照合） |

## 避難誘導標識の設置（👉手引書5.2）

周囲に避難誘導する人がいない状況でも、土地勘の乏しい観光客が自ら避難できるようにするためにできることについて記入してみましょう。

|  |
| --- |
| （例：海抜表示や避難誘導路の多言語記載） |

## 早期警戒情報の発信と提供の仕組み（👉手引書5.3）

災害の発生が予想されるとき、観光客・旅行者、予約客、利用者、従業員に警戒情報を提供し、適切な安全確保行動を促すためにできることについて記入してみましょう。

|  |
| --- |
| （例：地域防災無線や携帯電話への警戒情報発信） |

## 危機・災害の発生が予想される場合の事前帰宅・来訪中止の勧奨（👉手引書5.4）

危機・災害の発生が予想される場合、影響が想定される地域や観光施設から観光客をあらかじめ退避させるためにできることについて記入してみましょう。

|  |
| --- |
| （例：自治体・観光協会・観光事業者と連携した旅行延期勧奨情報発信） |

## 従業員・職員等への危機管理教育（👉手引書5.5）

危機管理の必要性を理解し、危機対応に必要な知識やスキルを身に着けさせるためにできることを検討していきます。

* + 1. 危機管理の重要性を理解する教育について具体例を記入してみましょう。（👉手引書5.5.1）

|  |
| --- |
| （例：毎月１回開催される危機管理委員会での組織トップから各部代表者への訓示） |

* + 1. 危機対応のスキルを習得する教育・訓練について記入してみましょう。（👉手引書5.5.2）

|  |
| --- |
| （例：消防署の指導を受けての避難訓練） |

# 迅速かつ的確な災害・危機対応のための準備について考えてみましょう

## 対応体制（対策本部等）と責任者（👉手引書6.2, 6.3）

危機・災害が発生したときや、発生することが予想されるときには、組織内に「対策本部」などの危機対応体制を直ちに立ち上げるために、以下の準備をしましょう。

### 危機の種類やレベルに応じた体制

危機・災害の種類や危機の程度に応じた複数レベルの危機対応体制を決めておきます。以下の表に対応体制を記入してみましょう。

 ☞付属EXCELシート6.1.1を参照

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 体制 | 設置基準の例 | 責任者の例 | スタッフの例 |
| （例）対策本部 | 危機・災害の発生により地域内の旅行者・観光客の安全や観光事業の事業継続に重大な影響が生じた場合、または重大な影響が予想される場合 | ・観光部・DMO会長* ・社長
 | ・観光部・DMO総務・管理本部 |
| (レベル１) |  |  |  |
| (レベル２) |  |  |  |
| (レベル３) |  |  |  |

レベル１～３は下記の影響が予見されることを想定している。

レベル１：影響が出る可能性　レベル２：大きな影響が出る　レベル３：重大な影響が出る

### 自治体・DMOの体制

1～2ページで記載した担当者名も確認し記載してみましょう。。

☞付属EXCELシート6.1.2を参照

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 機能 | 役割 | 担当組織 | 氏名（役職） | 代行者（※） |
| 統括責任者（本部長） | 全体統括、組織判断 |  |  |  |
| 情報責任者 | 情報収集・管理・発信、広報対応 |  |  |  |
| 調整・総務 | 本部内総務、他部署や組織との連携・調整 |  |  |  |
| 観光客・利用者対応 | 地域内の観光客・利用者の安全確保と安否確認 |  |  |  |
| 帰宅支援 | 帰宅困難旅行者の帰宅・帰国支援 |  |  |  |
| 事業者対応 | 地域内の観光事業者の事業継続支援 |  |  |  |
| 観光復興 | 観光復興計画の策定・実施 |  |  |  |

（※）代行者とは、担当者が不在の場合や自宅から職場までの交通が遮断され、参加できない場合に業務を代行する者のこと。

### 事業者の体制（通常体制）

1～2ページで記載した担当者名も確認し記載してみましょう。

☞付属EXCELシート6.1.3～4を参照

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 機能 | 役割 | 担当部署 | 氏名（役職） | 代行者 |
| 統括責任者（本部長） | 全体統括、組織判断、対外対応 |  |  |  |
| 情報責任者 | 情報収集・管理・発信、広報対応 |  |  |  |
| 観光客・利用者対応 | 観光客・利用者の安全確保・避難誘導、安否確認、観光客・利用者への情報提供、取引先対応 |  |  |  |
| 消火・施設 | 発災時の初期消火、施設被害等の確認 |  |  |  |
| 従業員対応 | 従業員の安全確保・安否確認、労務管理、雇用継続対応 |  |  |  |
| 財務・経理 | 経費管理、資金管理・調達 |  |  |  |

### 事業者及び自治体・DMOの体制（夜間の初動対応）（👉手引書6.2.1）

夜間に危機・災害が発生した場合、通常体制が設置されるまで、現場の当直管理者等を中心に初動対応を行う体制と、統括責任者等との連絡方法をあらかじめ決めておきます。

1～2ページで記載した担当者名も確認し記載してみましょう。。

☞付属EXCELシート6.1.3～4を参照

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 機能 | 役割 | 担当部署 | 氏名（役職） | 代行者 |
| 現場責任者 | 現場統括・判断、連絡 |  |  |  |
| 情報担当 | 情報収集・情報提供 |  |  |  |
| 観光客・利用者対応 | 観光客・利用者の安全確保・避難誘導、安否確認 |  |  |  |
| 消火・施設 | 発災時の消火、安全確認 |  |  |  |

## 危機・災害対応における職員・従業員の安全確保と安否確認（👉手引書6.4）

旅行者・観光客と従業員、観光事業に影響を及ぼす危機・災害が発生したときや、発生することが予想されるときには、組織内に「対策本部」などの危機対応体制を直ちに立ち上げましょう。危機・災害の種類や危機の程度に応じた複数レベルの危機対応体制を決めておくことで、状況に応じた体制を立ち上げることができます。

### 職員・従業員の緊急連絡先

危機・災害発生が予想される場合、発生した場合、昼夜を問わず直ちに職員・従業員に連絡が取れるよう、緊急連絡リストを常に最新情報に更新しておきます。

### 職員・従業員の安否確認の報告・集約の方法

　　　危機・災害が発生した場合、以下の方法での職員・従業員の安否確認の報告・集約を推奨します。

|  |  |
| --- | --- |
| 安否確認の方法 | 安否情報の報告・集約の方法 |
| 【就業時間中に危機・災害が発生した場合】 |
| （誰が確認するか）（どのような方法で安否確認するか） | （誰に報告するか）（どのように報告するか） |
| 【就業時間外、休日、夜間に危機・災害が発生した場合】 |
| （誰が確認するか）（どのような方法で安否確認するか）（電話が使えない場合の確認方法） | （誰に報告するか）（どのように報告するか）（電話が使えない場合の確認方法） |

☞付属EXCELシート6.2.2を参照

## 危機発生時の情報収集・伝達ルート（👉手引書6.5）

### 情報源リストを作成してみましょう。（👉手引書6.5記載の情報源リストを参照し、各自治体・DMO・事業者に即した情報源リストを作成してみましょう。）

**情報源リストの例**

☞付属EXCELシート6.3.1を参照

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 入手する情報 | 情報源 | 電話 | ウェブサイト（下記はイメージ） |
| 気象・災害情報 | 〇〇気象台 | 000-000-0000 |  |
| 〇〇お天気情報 |  | https://xx-weathernews.jp/ |
| 災害状況 | 〇〇県災害対策本部 | 000-000-0000 | https://pref.xxxx.lg.jp/bosai |
| 〇〇市災害対策本部 | 000-000-0000 | https://city.xxxx.lg.jp/bosai |
| 観光被害状況 | 〇〇県観光部観光政策課 | 000-000-0000 | https://pref.xxxx.lg.jp/kanko |
| 〇〇市商工観光課 | 000-000-0000 | https://city.xxxx.lg.jp/kanko |
| 鉄道運行情報 | JR〇〇支社 | 000-000-0000 |  |
| 〇〇電鉄 | 000-000-0000 |  |
| 〇〇鉄道運行情報 |  | https://transit.xx.co.jp/traininfo |
| 道路情報 | 〇〇国道事務所 | 000-000-0000 |  |
| NEXCO〇〇日本 |  | https://www.x-ihighway.jp |
| 〇〇警察署 | 000-000-0110 |  |
| xx通行実績情報 |  | http://disaster-system.xxxxx-jp.org/ |
| xx通れた道マップ |  | https://www.xxx.co.jp/jpn/auto/ passable\_route/map/ |
| 道路交通 | ○○バス | 000-000-0000 |  |
| ○○タクシー | 000-000-0000 |  |
| ライフライン | 〇〇電力 | 000-000-0000 |  |
| 〇〇ガス | 000-000-0000 |  |
| ○○県水道局 | 000-000-0000 |  |
| 報道 | 〇〇ラジオ |  |  |
| 〇〇放送 |  |  |
| 〇〇コミュニティFM |  |  |
| 観光関連機関・団体 | JNTO（日本政府観光局） |  | https://jnto.go.jp |
| 〇〇県観光連盟 | 000-000-0000 |  |
| ○○市観光協会 | 000-000-0000 |  |
| ○○温泉旅館ホテル組合 | 000-000-0000 |  |

### 情報収集の系統図を描いてみましょう。（情報収集の系統図を記入）

 ☞付属EXCELシート6.3.2を参照

|  |
| --- |
|  |

## 危機コミュニケーション（広報等）の事前準備（👉手引書6.6）

### 地域における一本化された広報窓口（👉手引書6.6.2）

情報の錯綜を防ぎ、現地の状況に関する正確な情報を的確に伝えることは、旅行者・観光客への危機・災害の影響を最小化するとともに、危機・災害に伴う風評被害を防止することにもつながります。広報窓口となる部署・担当者をあらかじめ決めておきましょう。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 組織・部署 | 担当者 | 電話 | メール |
|  |  |  |  |
|  |  |  |

### 危機発生時の情報伝達手段

危機・災害発生時に関係機関や旅行市場に確実に情報提供・情報発信するために有効と考えられる情報伝達手段を記載してみましょう。（下記情報伝達手段一覧表を作成）

 ☞付属EXCELシート6.4.2を参照

|  |  |
| --- | --- |
| 情報発信先 | 有効な情報伝達手段 |
| 危機・災害の現場にいる観光客・旅行者 | 　 |
| 　 |
| 　 |
| 予約済みの観光客 | 　 |
| 　 |
| 　 |
| 情報発信先 | 有効な情報伝達手段 |
| 観光客の家族・関係者 | 　 |
| 　 |
| 　 |
| 地域内の観光事業者・観光関連団体等 | 　 |
| 　 |
| 　 |
| 旅行会社 | 　 |
| 　 |
| 　 |
| メディア・マスコミ | 　 |
| 　 |
| 　 |
| 在日外国公館 | 　 |
| 　 |

### 情報提供テンプレート（👉手引書6.6.4）

「手引書」P.30～32を参考に、想定される危機・災害発生時の情報提供テンプレートを作ります。まず、3．で特定した自分の地域・観光施設で想定される危機・災害をひとつ取り上げ、下の表を参考に発生からの時間経過に応じてマスコミや旅行会社、旅行者、観光客、利用者、予約客に提供する情報のテンプレートを作成してみてください。

ひとつの危機・災害の情報提供テンプレートができたら、想定される別の危機・災害についても作ってみてください。

【自治体・DMO】

想定される危機・災害発生時または発生が間近に予想されるときに、地域としてマスコミや関係機関・旅行会社に対して時間経過に応じて情報提供するための情報提供（ポジションペーパー）用テンプレートを作成します。

【事業者】

危機・災害発生時または発生が間近に予想されるときに、施設内にいる観光客、利用者、予約客、旅行会社等の関係機関に対して、時間経過に応じて情報提供するための情報提供用テンプレートを作成します。

●作成しておくとよい情報提供テンプレート

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 地震 | 津波 | 気象災害 | 土砂災害 | 火山活動 | 事件・事故 |
| 発生が予想されるとき |  | △ | 〇 | 〇 | △ | △ |
| 発生直後 | △ | △ | 〇 | △ | △ | 〇 |
| 発生数時間後 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 12時間後 | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 24時間後 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 2日後以降 | 〇 | 〇 | △ | 〇 | 〇 | △ |

**〇は情報提供・情報発信の必要性が高いフェーズ**

**△は災害の状況によって可能な場合は情報提供・情報発信するとよいフェーズ**

## 災害対応に必要なツール・備品等の事前準備（👉手引書6.8）

　　　　危機・災害発生時に安全かつ円滑に対応ができるよう、平常時に準備しておく、災害対応に必要

　　　なツール・備品等は手引書6.8に掲載の「ツール・備品リスト」を参考にしてください。

 ☞付属EXCELシート6.5を参照

## 観光事業者の事業継続のための準備（👉手引書6.9, 及び8.1.4）

### 資金の調達（事業者）

 【運転資金】

危機・災害によって休業し、または観光客が急激に減少し売上が著しく下がった場合に、当面の運転資金の調達先について記入してみましょう。

　　　　☞付属EXCELシート6.6.1を参照

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 調達先 | 調達方法 | 調達可能な金額 |
| 自己資金 | 手持ち現預金 | 万円 |
| 取引先 | 支払猶予 | 万円 |
| 金融機関（　　　　　　　　） | 借入 | 万円 |
| 公的融資 | 借入 | 万円 |
| その他 |  | 万円 |

【復旧資金】

危機・災害によって施設等が損壊した場合に、その修復・復旧のために必要な資金の調達先に

ついて記入してみましょう。

☞付属EXCELシート6.6.1を参照

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 調達先 | 調達方法 | 調達可能な金額 |
| 保険（　　　　　　　　　　） |  | 万円 |
| 自己資金 |  | 万円 |
| 金融機関（　　　　　　　　） | 借入 | 万円 |
| 公的融資 | 借入 | 万円 |
| その他 |  | 万円 |

### 事業者の資金調達の支援（自治体・DMO）

危機・災害後の観光事業者の事業継続のための必要資金調達を支援するために実施する、緊急財務支援（融資・助成金等）の施策について記入してみましょう。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 資金の種類 | 財務支援の制度・支援方法 | 対象となる事業者・団体 |
| 運転資金 |  |  |
|  |  |
| 復旧・修復資金 |  |  |
|  |  |
| その他の資金 |  |  |

### 雇用継続の準備（事業者）

危機・災害により、長期間の休業や事業の縮小をせざるを得ない場合に、従業員の雇用継続のために実施する対策について記入してみましょう。

|  |
| --- |
|  |

### 事業者の雇用継続の支援（自治体・DMO）

危機・災害により、長期間の休業や事業の縮小をせざるを得ない観光事業者の従業員の雇用維持に関する施策について記入してみましょう。

|  |
| --- |
|  |

## 計画・マニュアルにもとづく訓練の定期的な実施（👉手引書6.10）

観光危機管理計画や危機対応マニュアルを確実に実行できるようにするため、職員・従業員・関係者を対象にした定期的な訓練内容を考え、記入してみましょう。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 訓練の種類・目的 | 内容・方法 | 対象者 | 実施頻度・実施時期 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# 危機・災害発生時の迅速かつ的確な観光客対応（👉手引書7）

危機・災害発生時の観光客への対応について考えてみましょう。危機・災害が発生した時や災害の発生リスクが迫っているときに、旅行者や観光客の安全を確保し、旅行者や観光客への影響を小さくするために必要な行動のチェックリストを作成します。「手引書」の「7. 危機・災害発生時の迅速かつ的確な観光客対応」を参考に、以下の項目ごとに、教材付録のExcelシート（観光危機対応チェックリスト）に自機関・事業者において必要な内容を選択・追加し、チェックリストを完成させましょう。

## 危機対応体制の立ち上げについて考えてみましょう。（👉手引書7.1）

付属EXCELシート7.1を参照

## 危機・災害状況の把握について考えてみましょう。（情報収集）（👉手引書7.2）

付属EXCELシート7.2を参照

## 営業継続情報の収集（風評被害対策につながる）と外部への発信について考えてみましょう。

（👉手引書7.3）

付属EXCELシート7.3を参照

## 旅行者・観光客の安全確保と避難誘導、安否確認について考えてみましょう。（👉手引書7.4）

付属EXCELシート7.4を参照

## 避難・一時滞在している旅行者・観光客への情報提供について考えてみましょう。（👉手引書7.5）

付属EXCELシート7.5を参照

## 帰宅困難となった旅行者・観光客への食料・水・日用品等の提供について考えてみましょう。

（👉手引書7.6）

付属EXCELシート7.6を参照

## 旅行者・観光客への帰宅・帰国支援について考えてみましょう。（👉手引書7.7）

付属EXCELシート7.7を参照

## 負傷した旅行者・観光客の医療支援について考えてみましょう。（👉手引書7.8）

付属EXCELシート7.8を参照

# 危機・災害からの事業再開・観光復興

事業再開や観光による復興について考えてみましょう。

## 観光復興計画の検討・策定（👉手引書8.1）

### 復興計画策定の体制（👉手引書8.1.2）

手引書8.1.2の危機対応体制に記載した「観光復興」担当に加えて、以下の部署とともに復興計画を作成します。

|  |
| --- |
| （例：自治体・DMOの場合 都市計画部／事業者の場合 施設管理担当部） |

### 復興計画策定の目標（スケジュール）

危機・災害発生後、“いつ頃までに復興することを目指すのか”を定めて観光復興計画を策定しましょう。

|  |
| --- |
|  |

### 復興資金（👉手引書8.1.4）

観光復興に必要な資金は、以下の方法で調達・予算化しましょう。

|  |
| --- |
|  |

## 損壊した施設・設備の復旧（👉手引書8.2）

「手引書」の「8.2.損壊した施設・設備の復旧」を参考に、施設・設備の復旧に関するチェックリスト（観光危機対応チェックリスト）を参照して作成してみましょう。

 ☞付属EXCELシート8.2を参照

## 復興マーケティング・プロモーション（👉手引書8.3）

危機・災害からの復興マーケティング・プロモーションの優先ターゲット市場・セグメントを策定してみましょう。（実際には、危機・災害の種類、規模、発生地等により、ここに記載した基本ターゲットに必要な調整を加えてマーケティング戦略を策定します）

|  |
| --- |
|  |

## 災害ボランティア等の受け入れ（👉手引書8.4）

　　　　当地域における災害ボランティアの受入に関する基本的な考え方と、受入の仕組みについて、

　　　以下の流れに則り整理します。

* + 1. 災害ボランティアの受入担当組織

地域の災害ボランティア受入担当組織を確認した上で、観光分野でも災害ボランティアを要請するかどうかを確認してみましょう。（ボランティア受入も時には地域の負担となります。）

|  |
| --- |
|  |

* + 1. 災害ボランティアの再訪を促す取組について記入してみましょう。（👉手引書8.4.2）

|  |
| --- |
|  |

## 復興にむけた情報発信・広報活動（👉手引書8.5）

復興に向けた情報の提供・発信先と、提供する主な情報内容、情報提供の方法を記入してみましょう。

 ☞付属EXCELシート8.5を参照

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 情報の提供・発信先 | 提供する主な情報内容 | 情報提供の方法 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

##

## 業界団体、交通事業者、旅行会社と連携した復興施策（👉手引書8.6）

復興に向けて連携する業界団体、交通事業者、主な旅行会社を想定してみましょう。

|  |  |
| --- | --- |
|  | 具体的な団体・事業者 |
| 業界団体 | 【地域の団体】【全国的な団体】 |
| 交通事業者 | 【航空、鉄道、バス、旅客船、他】 |
| 旅行会社 |  |
| その他機関 |  |

## 国際・海外組織との連携（👉手引書8.7）

復興に向けて連携する海外の組織を想定してみましょう。

（観光関連の国際機関だけでなく、ホストタウン交流、姉妹都市・姉妹校も連携の対象として

　想定してみてください。）

|  |
| --- |
|  |

以上で、「自治体・観光関連事業者等における観光危機管理推進のための手引書」に基づく、観光危機管理計画・観光危機対応マニュアルの「素案」作成に必要な事項は網羅されたことになります。

この「素案」を踏まえ、具体的な観光危機管理計画・観光危機対応マニュアルの策定を行う際の手順は、手引書の6.7に記載しています。組織内で必要な体制が構築され、観光危機管理計画・観光危機対応マニュアルの作成に向けた検討が開始されることを期待しています。本「教材」が、各地域・事業者における観光危機管理の導入に向けた一助となれば幸いです。