

観光危機管理計画等作成の「手引き」

～自治体・DMO向け～

令和4年3月

国土交通省 観光庁

はじめに

この「手引き」は、自治体やDMO等において、地域の観光危機管理計画、あるいは観光危機対応マニュアル等の「素案」を作成する際に活用できるよう作成しています。

作成した「素案」を用いて、観光危機発生時の「対応」やそのための「備え」をより具体的に検討し、各所との調整や必要な承認プロセスを経て自治体等の実態に即した計画・マニュアルの策定へつなげてください。

「素案」の作成においては地域防災計画や防災関連マニュアル、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り組みの実態が把握できるよう構成しています。

この「手引き」を利用して地域の現状把握や対策内容の検討・準備を行うことが、観光分野の防災・危機管理を考えることに留まらず、起こりうる危機・災害に対する備えを充実させ、地域のレジリエンス（強靱性、回復力）を高めることにつながることを期待しております。

国土交通省 観光庁

～目次～

I. 手引き活用について

① 観光危機管理とは	2
② 観光危機管理の目的	2
③ 観光庁「指針」と「手引き」（本書）の関係	2
④ 本手引きの活用方法	3
⑤ 本手引きの構成	3
⑥ 手引き活用のための基本的な考え方・ポイント	4

II. 観光危機管理計画等作成の「手引き」

1. 観光危機管理計画の目的	7
2. 観光危機管理計画の作成体制	8
3. 観光危機管理計画	9
1章 地域における観光リスク・マトリックスの作成	9
2章 地域における旅行者・観光客と事業者の災害リスク想定	12
3章 地域防災計画等における旅行者・観光客関連の対策の確認	16
4章 減災の取り組み	18
5章 迅速かつ的確な危機・災害対応のための準備	24
6章 危機への対応（危機の発生が間近に予想される時、危機発生時以降）	44
7章 危機からの復興（危機終息後～復興期（危機発生直後も含む））	47
【災害別の危機対応】	53

III. 参考事例（「指針」掲載内容）

IV. フォーム・テンプレート

I. 手引き活用について

① 観光危機管理とは

本稿では、観光危機管理を「観光客や観光産業に甚大な負の影響をもたらす観光危機を予め想定し、被害を最小化するための減災対策を行い、観光危機発生時における観光客への情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策等を予め計画・訓練し、危機発生時にはそれに基づく迅速な対応を的確に行うとともに、観光危機の風評対策、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」¹と定義します。

端的に言えば、「災害対応等に関する観光行政・観光産業の備え」とまとめることができます。

1) 高松正人 観光危機管理ハンドブック (2018 年)

② 観光危機管理の目的

観光危機管理の目的は、危機・災害時の旅行者・観光客の安全確保と観光関連事業者の事業継続を確実にすることです。危機や災害が発生した時に旅行者の安全を確保することは、観光地と観光関連事業者の重要な役割であることは間違いありません。

また、観光が地域の社会や経済を支える重要な柱となっている今日において、観光関連事業者の事業を守ることは、災害後の地域経済の復興にとっても大切です。

そのため、危機や災害のために観光客が減少して売り上げが減少したり、災害で施設や備品が損害を受けたりした観光関連事業者が、一日も早く事業を立て直せるように備えておくことが必要です。

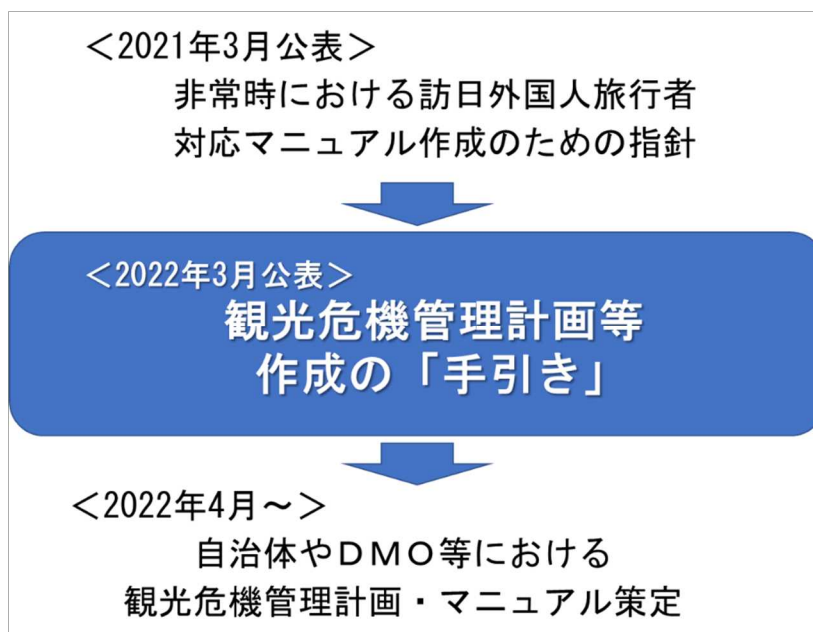
③ 観光庁「指針」と「手引き」(本書)の関係

②の目的に従い、観光庁では2021年(令和3年)3月に「非常時における訪日外国人旅行者対応マニュアル作成のための指針」(以下「指針」)を策定しました。

(https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000339.html)

この指針に基づき、観光庁では内容をより具体化した「観光危機管理計画等作成の「手引き」(本書。以下「手引き」)を作成しました。

今後、「手引き」を参考として、自治体やDMO等、観光関連事業者・団体等における観光危機管理計画・観光危機対応マニュアル等の策定が進展することを期待しております。



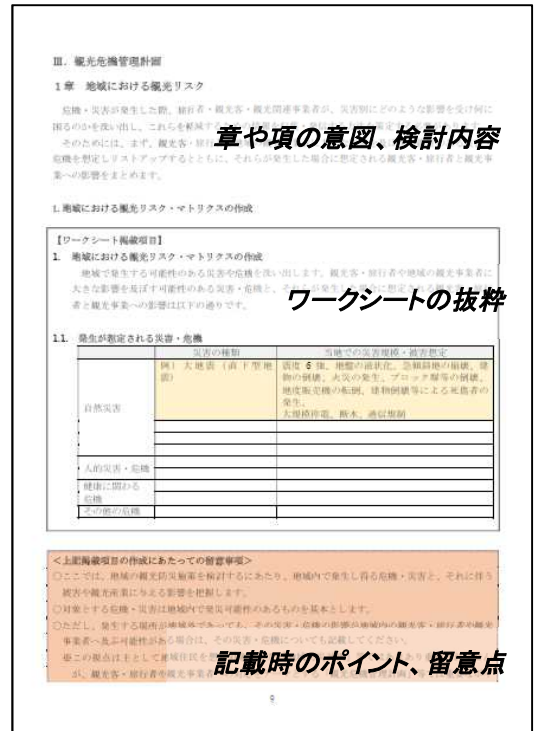
④ 本手引きの活用方法

本手引きは、素案作成用の「ワークシート」(別途)をベースとし、その解説本としての位置付けです。具体的には、「ワークシート」の記載順序に合わせ、各章や項の意図、検討内容等を記し、さらに記入時のポイントや留意点で構成しております(右図参照)。

つきましては、本手引きの内容を参照しながら「ワークシート」に記入する事項の検討をしてください。ワークシートへの記入内容を検討する際は、関係部署や関係機関と予め協議・検討し、あるいはワークショップを開催して意見を集約することをお勧めします。

まずは「素案」を作成することを試みてください。

なお、この「ワークシート」は素案作成時の検討プロセスを含んだ様式となっています。ワークシートをもとに観光危機管理計画あるいは危機対応マニュアルを作成する際は、検討プロセスのための内容を適宜削除したり、表現の加筆・修正等の再編集を行ってください。



⑤ 本手引きの構成

本手引きは、災害時の旅行者・観光客全体への対応を念頭に置きつつ、特に外国人旅行者に求められる対応についても提示しました。

一方、非常時に「自治体、観光関連団体(DMO、観光協会等)」に期待される役割と、「宿泊・観光施設、交通事業者、商店等」に期待される役割は異なります。そこで本手引きでは、災害時に「自治体・DMOが行う対応」(本稿)と「事業者が行う対応」(別途)に分けて作成しました。

「自治体・DMO向け」「事業者向け」のいずれも「①減災」「②危機への備え」「③危機への対応」「④危機からの復興」の4つのフェーズから構成しています。これは観光庁が作成した「指針」の内容に対応するものです。

なお、本編内容として記す必要は無いが、その検討プロセスにおいて確認すべき観光危機管理に係る計画等の内容についても整理しています。具体的には、地域防災計画等における外国人旅行者の位置づけや旅行者・観光客の安全確保に関する記載内容等との重複や関連性についても留意してください。

表：「非常時における訪日外国人旅行者対応マニュアル作成のための指針」における想定フェーズ

大項目	想定フェーズ	設定目的
減災	平常時	危機・災害の発生そのものを防止、または危機・災害による影響を低減するための措置 発生する可能性のある危機や災害、それによって生じるリスクの事前把握 「②危機への備え」以降の対応を実現するための、「計画の前提条件の具体化」という位置づけ
危機への備え	平常時	危機・災害が発生した時に「③危機への対応」を迅速・的確に実施するための準備 「③危機への対応」の実施内容と対応した備え
危機への対応	危機発生および危機発生が間近に予想される時	危機発生が予想される際の早期警戒、事前準備 危機・災害発生以降の旅行者の安全と安心確保のための対応方法、事業継続のための行動 被害の拡大防止のための応急対策
危機からの復興	危機終息後～復興期 (危機発生直後も含む)	危機・災害後、被害を受けた観光関連施設等を復旧し、危機・災害による影響を受けた観光地に観光客を再び誘致する活動 事業継続と従業員の雇用を守るための事業者の対応

⑥ 手引き活用のための基本的な考え方・ポイント

この「手引き」は三つのモデル地区でのワークショップを経て作成しましたが、ワークショップを実施した各地区に共通する下記の課題が見られました。

- 自治体の「観光関連部局」と「防災関連部局」の連携が十分でない。観光客・旅行者への災害時の対応計画に関して協力・連携する意思はあっても、「観光危機管理・観光防災」といった発想や理解が乏しいのでなかなか具体的に進展しない。
- 自治体職員は、観光客や旅行者と直接対応した経験が乏しく、災害時に旅行者の安全確保のためにどう対応してよいか分かりにくい。
- 既存の地域防災計画等には、「観光客に配慮する」等の抽象的な記載はあっても、観光客の安全確保に関する具体的な対応や対応体制等までは記載されていない。

このような状況を踏まえ、以下に本稿の「考え方」や「ポイント」を整理しました。

ア. 「観光危機管理計画」では観光・防災部局や観光関連事業者の協力・連携が重要

「観光危機管理計画」（注：正式な計画名は作成する自治体等で決めるものですが、この手引きでは一般的な名称である「観光危機管理計画」とします）は、地域の観光分野と防災分野の両方にまたがる内容です。多くの自治体において観光関連部局と防災関連部局は別個に存在し、所管内容が大きく異なることから通常、協力・連携関係を取ることはあまり多くありません。

しかしながら、「観光危機管理計画」素案の内容検討や策定作業には観光・防災関連の両部局の協力・連携が非常に重要であるほか、自治体外の観光関連組織である DMO や観光関連事業者を「観光危機管理計画」策定のメンバーに加え、活発な議論や検討を行うことが重要です。

イ. 行政は観光関連事業者の発災時対応をサポートするという視点

発災時、観光客や旅行者に直接対応し、安全確保の行動ができるのは、主に宿泊施設や観光施設等の観光関連事業者です。したがって、計画の「素案」作成時には観光関連事業者（関連団体）をメンバーに加えつつ、行政は事業者の発災時の旅行者・観光客対応を円滑に実施できるように支援・サポートを行う…という視点を持って検討することが望ましいでしょう。

ウ. 既存計画を意識しつつ、あるべき観光危機管理の姿を「素案」として整理

自治体には既に地域防災計画やハザードマップ、避難所運営計画等が存在します。「観光危機管理計画」はそれらの既存計画等を踏まえ、観光客・観光事業者の危機対応と備えに必要な内容を補完する計画となることが求められます。

一方、既存計画等における観光客や旅行者への対応を確認すると、現状では不十分であることに気が付くことがあります。また、「観光危機管理計画」等を検討する際には関係部局と調整を要する事項が多々生じ、検討に時間を要するといった状況も想定されます。

そこで、まずはこの資料の「ワークシート」を活用することで自らの地域の観光危機管理として“やるべきこと”、“やらなくてはならないこと”等を「素案」として整理し、それを「たたき台」として実現化に向けた協議・調整を関係部局と進めてください。

Ⅱ．観光危機管理計画等作成の「手引き」

1. 観光危機管理計画の目的

「危機管理計画の目的」そのものは先述しましたが、ここでは自らの市町村等の観光危機管理計画を策定する際の目的を記載し、自市町村内および地域の観光関係団体、観光事業者で共有してください。

【ワークシート掲載項目】

【観光危機管理計画・危機対応マニュアルの目的】

観光危機管理計画・危機対応マニュアルを策定し、活用する目的を記載し、自治体および地域の観光関係団体、観光事業者で共有してください。

- 危機・災害時の旅行者・観光客の安全と安心のために

- 地域の観光事業者の事業継続と従業員の安心のために

- 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

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- この目的は計画・マニュアルの策定・活用に関わる自治体や地域の観光団体・観光事業者、観光客、観光事業従業員、そして地域社会に対して、「観光の安全と安心」への備えを伝える明確なメッセージとなるものです。
- 「目的」の例示テキストを「…のため」で留めると、「観光危機管理計画」としての最低限の内容を概ねカバーするものになります。

2. 観光危機管理計画の作成体制

観光危機管理計画を作成する際の体制について記入してください。作成開始時、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。

【ワークシート掲載項目】

0. 観光危機管理計画・危機対応マニュアル作成体制

「素案」をもとに観光危機管理計画・危機対応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かまいません。

【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	
事務局責任者	
観光行政	
防災	
消防	
警察	
商工産業労働	
交通運輸	
保健・公衆衛生	
広報	
DMO/観光協会	
宿泊事業者（代表）	
観光施設（代表）	
交通事業者	

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 作成体制の「担当」欄には一般的な名称を記載しています。地域や組織に応じた「担当」の表記に書き換えたり、追加・削除したりしてください。
- 「担当者」欄にはその部署の責任者ではなく、実際に計画策定の実務に携わる人を記載してください。
- 「DMO/観光協会」「宿泊事業者（代表）」「観光施設（代表）」「交通事業者」欄には、観光危機管理において連携や協力、調整が必要な機関を記載します。これらの機関には計画策定の段階から参画していただくことが望ましいです。

3. 観光危機管理計画

1章 地域における観光リスク・マトリックスの作成

危機・災害が発生した際、旅行者・観光客・観光関連事業者が、どのような影響を受け、何に困るのかをできるだけ具体的に洗い出し、これらを軽減するための方策を検討し、それをもとに計画を策定する必要があります。

まず、旅行者・観光客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危機・災害を想定しリストアップするとともに、それらが発生した場合に想定される旅行者・観光客と観光事業への影響をまとめます。

【ワークシート掲載項目】

1. 地域における観光リスク・マトリックスの作成

地域に発生する可能性のある災害や危機を洗い出します。旅行者・観光客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危機・災害と、それらが発生した場合に想定される旅行者・観光客と観光事業への影響は以下の通りです。

1.1. 発生が想定される危機・災害

	災害の種類	当地での災害規模・被害想定
自然災害	例) 大地震 (直下型地震)	震度 6 強、地盤の液状化、急傾斜地の崩壊、建物の倒壊、火災の発生、ブロック塀等の倒壊、地度販売機の転倒、建物倒壊等による死傷者の発生、大規模停電、断水、通信規制
人的災害・危機		
健康に関わる危機		
その他の危機		

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 地域内で発生し得る危機・災害と、それに伴う被害想定や観光産業に与える影響を把握します。
- 記載する危機・災害は地域内で発生する可能性のあるものだけでなく、地域外で発生する危機・災害で、影響が地域内の旅行者・観光客や観光事業者に及ぶ可能性があるものも記載してください。
※地域外で発生し、地域住民等に影響のない災害等は「地域防災計画」の対象とされませんが、旅行者・観光客や観光事業者への危機対応のための「観光危機管理計画」では、発生する場所が地域内であろうと地域外であろうと、地域内の観光に影響を与えるものを対象とします。
(例：地域外で発生した災害による交通機関の不通・運休により旅行者・観光客の移動に影響が生じる場合 等)
- この「手引き」では主として自然災害を想定していますが、火災・テロなどの人的災害や感染症等を危機管理の対象に含めることもできます。どの災害・危機を対象とするかは、作成体制内で議論・検

討して決めてください。

- リストアップした各災害について、災害の規模、発生頻度や確率、観光産業に与える影響についてできるだけ具体的に記載してください。
- 計画・マニュアル作成体制のメンバーや地域の関係者とのワークショップを開催して、想定される危機・災害リスクを洗い出すことをお勧めします。そうすることで、体制メンバーや関係者が地域の災害リスクを改めて知り、防災・危機管理に向けた意識を高めることが期待できます。

<計画・マニュアルの「更新時」における補足事項>

- 既存の計画・マニュアルを更新する際、新たに危機・災害を経験した場合は、その実態・経験を踏まえた内容を加筆・修正してください。

1.2 優先的に対応すべき危機・災害

地域の観光に影響を及ぼす危機・災害を、下の表（マトリックス）に位置付けします。

縦軸は、その危機・災害が発生する確率や頻度の高さ（発生確率や発生頻度が高いものは上に、低いものは下に位置付け）と、その危機・災害が発生した場合の旅行者・観光客や観光事業への影響度合い（影響度合いが大きいものは右に、小さいものは左に位置付け）に応じて、表中の適切な位置に危機・災害名を記載します。

【ワークシート掲載項目】

1.2. 優先的に対応すべき危機・災害

地域の観光に大きな影響を及ぼす危機・災害を、下の表（マトリックス）に位置付けします。

縦軸は、その危機・災害が発生する確率や頻度の高さ（発生確率や発生頻度が高いものは上に、低いものは下に位置付け）と、横軸は、その危機・災害が発生した場合の旅行者・観光客や観光事業への影響度合い（影響度合いが大きいものは右に、小さいものは左に位置付け）に応じて、表中の適切な位置に危機・災害名を記載します。

高 発生 確率 ・ 頻度		(最優先)
		(優先)
低	小	大
	発生した場合の観光への影響度合	

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- このマトリックスにより、優先して対応を計画すべき危機・災害を特定します。

- 計画・マニュアル作成体制のメンバーでワークショップを実施し、想定される危機・災害をリストアップし、マトリックスを作成すると、関係者の防災・危機管理の意識醸成に繋がります。
- 完成版の「観光危機管理計画」には地域の観光に大きな影響を及ぼす恐れのある全ての危機・災害への対応を記載することが理想ですが、まずは優先度が高い危機・災害を1つ想定し、先行的に検討を行うことをお勧めします。
- 次項(2)の「優先度が高い」危機・災害は、マトリックスの(最優先)(優先)のどちらかの象限に位置付けられたものから選定します。
- 基本的に発生確率・頻度も影響度も高い(最優先)の象限に位置付けられたものから選定しますが、発生確率・頻度が比較的低くても、発生した際に地域の観光産業や観光客・旅行者に甚大な影響が生じる恐れのある危機・災害であれば、(優先)象限から選定しても構いません。地域や事業nにとってどの災害・危機が最優先かを、作成体制内で検討してください。
(例:「発生確率・頻度が比較的低くても、発生した際に甚大な被害が生じる恐れのある危機・災害」としては大規模な火山噴火等が挙げられます)

2章 地域における旅行者・観光客と事業者の災害リスク想定

完成版の「観光危機管理計画」には地域の観光に大きな影響を及ぼす恐れのある全ての危機・災害への対応を記載することが理想ですが、この「手引き」では、優先度が高い危機・災害を1つ想定し、先行的に検討することを試みます。

【ワークシート掲載項目】

2. 地域における旅行者・観光客と事業者の災害リスク想定

優先度が高い危機・災害（以下に記入）が発生した場合、旅行者・観光客および事業・従業員にどのような影響やリスクが生じますか？

【優先度が高い危機・災害】

※マトリックスで右上（最優先）または右下（優先）に位置付けられた危機・災害を上記入。

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 1.2のマトリックスで右上（最優先）または右下（優先）に位置付けられた危機・災害のうち、「発生すると旅行者・観光客や地域の観光事業者に大きな影響を及ぼす」もの1つを、優先的に備えるべき危機・災害として選定してください。
- 次項の「旅行者・観光客への影響」以降では、ケーススタディとして優先的に備えるべき危機・災害1つについて検討・整理します。

2.1 旅行者・観光客への影響

その危機・災害（上記で定めた優先度が最も高い危機・災害）によって、どのような事象が発生し、地域内に滞在する（または来訪予定の）旅行者・観光客にどのような影響が出るかを洗い出します。

その際に、災害発生前の段階で注意喚起の情報発信ができるか否かで対応が異なるため、間近の発生が予想できる災害と突発的に発生する災害とを分けて考えます。予想できる災害とは台風や集中豪雨、大雪、水害、土砂災害やデモやスト等による交通規制や交通遮断等であり、突発的に発生する災害とは地震、突発的事件や事故、テロ等の災害です。

さらに災害発生後から時間の経過とともに旅行者・観光客・観光関連事業者が受ける影響や困ることは変化します。そのため、時間のフェーズごとに分けて考えることも必要です。

【ワークシート掲載項目】

2.1. 旅行者・観光客への影響

その危機・災害によって、どのような事象が発生し、地域内に滞在する（または来訪予定の）旅行者・観光客にどのような影響が出るかを予想します。

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、施設内で滞留する（帰宅困難者の発生）。

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- ここで整理する「危機・災害により発生する事象」と、その事象により発生する「旅行者・観光客への影響」に対応するための方策として、観光危機管理計画の内容を策定することになります。そのため、ここではできる限り具体的かつ詳細に内容を記載してください。
- 「危機・災害により発生する事象」と「旅行者・観光客への影響」は基本的に1対1に対応させるようにします。事象と影響を分解して箇条書きにし、対応関係が分かるように整理してください。
- 事象・影響の検討においては地域の関係者とのワークショップを実施する等して、特に旅行者・観光客の最前線で接している事業者の意見をくみ取るように心がけてください。

2.2 地域内に滞在する想定最大旅行者数の把握

地域における「発災時の旅行者・観光客対応の最大規模」は、観光客等が最も多く滞在している「＝最悪のタイミングで発災した場合」に備えるために必要な想定です。

観光危機管理計画では「最悪な状態」に対応できるよう備えることが望ましいため、地域内の具体的な日時・エリアで観光客等が最大となる具体的な日時、場所と人数を想定してください。

【ワークシート掲載項目】

2.2. 当地域における最大観光客等の滞在者数

どのような時（月、日、曜日、時間帯、イベント等）

_____に

場所：_____に

人数：_____人います。

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 観光客等の滞在者数が最大となる（＝危機・災害発生の最悪のタイミングとなる）状況でも観光客等の安全・安心を確保できる危機対応や備えを検討します。
（例：毎年〇月第1週の日曜日に開催される花火大会（場所：〇〇地区）で、午後〇〇時頃に滞在者数が最大で〇〇人となる）
- 「滞在者の最大人数」のうち、可能であれば外国人旅行者数も推定するよう試みてください。
- 地域に来訪する主要な外国人旅行者については、国（地域）別来訪者数、来訪各国の言語、文化、宗教、団体・個人旅行比率、年齢構成や同行者（子連れが多いか）、言語面や文化・習慣面・帰国支援上の留意点等についても可能な限り把握しておきましょう。

<観光客等の滞在者数等についての補足>

- 滞在者数の把握方法としては、地域により宿泊旅行統計、観光入込客統計等の統計データが利用できる場合があるので、参照してください。
- 最大・最悪の想定以外でも、地域内における滞在者の集客範囲（発地）や旅行特性（「宿泊・日帰り」「広域移動・滞在型」）、滞在エリア、来訪手段（貸切バス、レンタカー、公共交通機関等）等についても把握しておくことが望ましいでしょう。

2.3 観光事業者・従業員への影響

観光地には多くの観光関連事業者があり、事業継続と従業員の安心のために予め備えておくことも観光危機管理計画の重要な役割です。

そこで、ここでは危機・災害によって、どのような事象が発生し、それが地域内の観光事業運営や従業員にどのような影響が出るかを洗い出します。

【ワークシート掲載項目】

2.3. 観光事業・従業員への影響

その危機・災害によって、どのような事象が発生し、それは地域内の観光事業運営や従業員にどのような影響が出るかを想定します。

危機・災害により発生する事象	事業・従業員への影響
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	観光・宿泊施設の照明、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、営業ができなくなる。
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。

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 直接的な施設への被害や営業への影響(機会損失)のほか、事業者が経営危機に陥るリスクや従業員の雇用に係るリスクなど、事業者・従業員に関する様々な影響を想定してください。
- 「風評被害」も危機・災害による影響のひとつです。観光危機における風評被害とは「発生した危機・災害の影響が実際よりも大きいと認識されたり、その場所では実際には発生していない危機・災害が発生していると誤認され(例えば近隣地区で発災している場合等)、観光客がその観光地に行くのを控えることで観光事業にマイナスの影響が発生すること」です。一方で、その場所で災害による影響が実際に生じている場合は、事実の誤認識による「風評被害」ではないので、「風評被害」という用語の使い方に注意してください。
- 「危機・災害により発生する事象」と「事業・従業員への影響」は基本的に1対1に対応させるようにします。事象と影響を分解して箇条書きにし、対応関係が分かるように整理してください。
- 「危機・災害により発生する事象」については、先に検討した「旅行者・観光客への影響」と必ずしも同じ内容とする必要はありませんが、同じ事象に対して「旅行者は?」「従業員は?」といったことで確認することも効率的です。

3章 地域防災計画等における旅行者・観光客関連の対策の確認

自治体の「地域防災計画」では、外国人旅行者は「要配慮者」中の（在住者を含む）「外国人」としてまとめられ、災害時の外国人旅行者対応に必要な情報提供や帰宅支援など具体的な対応策が十分に記載されていないことがあります。

自地域の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記載内容を確認してみてください。

一般的に、観光危機管理計画は地域防災計画の下位計画で、観光分野における危機・災害への備えと対応を補完的に記載したものです。既存の上位計画等との整合が求められることから、既存計画等の該当部分の確認と整理を行います。

なお、この3章は、必ずしも観光危機管理計画内の本編に記す必要はありませんが、現状認識、あるいは検討プロセスとして重要であることから「手引き」内で提示しております。

【ワークシート掲載項目】

3. 地域防災計画等における旅行者・観光客関連の対策の確認

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記載内容を確認します。

- 3.1. 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）や関連するガイドライン・マニュアル等の目次に目を通し、「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、以下に記入します。

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。

- 3.2. 上表に記入した旅行者・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、だれが、だれに対して、何をすることが記載されているか、下の表に要点を記入します。

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。

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

○既存計画等に記載されている危機・災害発生時の観光客への対応に関して、「誰が」（対応の実施主体）、「誰に」（どのような旅行者・観光客を対象にするのか）、「何を」（具体的な危機対応や支援内

容)が記載されている(いない)ことを確認し、記入します。

- 既存計画等に記載されている内容が具体的でない場合は、観光危機管理計画や危機対応マニュアルで具体化し補完します。
- 外国人旅行者は「要配慮者」「旅行者」「外国人」等として区分されていることが多く、区分により対応する部局(「誰が」)が異なることに留意してください。
- 外国人旅行者への対応内容については、情報伝達、避難誘導、多文化支援、帰国支援等の視点で確認してください。

<既存計画等についての補足>

- 既存の諸計画・マニュアル等の内容整理の際、外国人旅行者への対応内容に不足があれば拡充を行うことも検討してください。

4章 減災の取り組み

「減災」は、危機・災害が発生した際のマイナス影響を低減するため、平常時に予め実施する対策のことです。

減災の内容は、危機・災害の発生そのものを防止、または抑制するための措置、また、発生する可能性のある危機や災害、それによって生じるリスクの事前把握で、「危機への備え」以降の対応を実現するための、「計画の前提条件の具体化」という位置づけです。

危機・災害が発生した際の旅行者・観光客、観光事業者、従業員への影響を低減するために必要な対策、あるいは取り組みといった視点で検討、確認してください。

なお、ここでもまずは2章の冒頭にて設定した危機・災害の1つについて検討・整理を進め、最終的に完成する「観光危機管理計画」ではそれ以外の危機・災害についても同じ要領で進めてください。

【ワークシート掲載項目】

4. 減災の取り組み

危機・災害が発生した際の、旅行者・観光客、観光事業者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通りです。

4.1. 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）

地域内の観光関連インフラ、観光施設や設備の災害耐性を高め、強靱化する対策を現状確認し、以下に記載します。

【災害耐性強化、強靱化の対象の施設・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
例) ○○フェリーターミナル	津波浸水時に旅客や職員が避難できるスペースをビル屋上に設置	△

「実施」欄：◎実施済み ○着手・進行中 △検討中 ×未検討

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 既に対策を実施済・着手・進行中・検討中のほか、現状では未検討だが、今後検討すべきものがあれば対策の欄に記載し、実施の欄に「×」を記してください。
- 自治体運営の施設のほか、観光関連団体等が運営・管理する主要な観光施設等もリストアップして状況を確認するようにしてください。
- 公的施設等の指定管理委託を行う場合、外国語対応や非常時に必要な備品や食料等の備蓄を、今後の委託条件に含めることも検討してください。
- ハード系の現状確認は、土木系や建築系、都市計画系等の部局への確認を要しますので、これを機会に担当部局との情報交換を行ってください。

【ワークシート掲載項目】

4.2. 旅行者・観光客の利用できる避難場所・避難施設の整備

災害発生時に外国人を含む旅行者・観光客の安全を確保するために誘導できる施設・場所を以下に記載します。（住民向け指定避難所以外の主な民間連携施設等も記載してください）

【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	外国人旅行者
例) 水害	丘の上ホテル	〇〇町1丁目	300名	

「外国人旅行者」欄：◎外国人旅行者受入態勢あり ○特別な態勢はないが外国人旅行者受入可
×外国人旅行者受入困難

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 災害時の観光客・旅行者の避難受入のために自治体や民間事業者が設置する避難施設を記載します。
- 市町村の指定する主に住民向けの避難所・緊急避難場所で、観光客・旅行者の受入が可能なものを記載します。

【ワークシート掲載項目】

4.2.1. 避難場所・避難施設を観光事業者や旅行者・観光客に周知する方法

- 観光事業者に周知する方法
- 災害発生時に地域内の旅行者・観光客に避難場所・避難施設の情報を提供する方法

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 4章の「減災の取り組み」として、4.2で整理した避難場所・避難施設について、予め観光事業者や旅行者・観光客に知らせておく方法を記してください。
- 平常時にウェブや印刷物等いつでも参照できる媒体を通じて、避難場所・避難施設を観光事業者に周知します。また、観光協会やDMO、観光関連団体等を通じて事業者にも周知する方法もあります。
- 災害発生時、観光施設外にいる人も含む地域内の旅行者・観光客に、安全を確保できる避難場所・避難施設の情報を提供する手段を準備しておきましょう。
(例：津波からの避難場所を示した誘導看板を設置、観光マップでの避難場所・避難施設の提示等)

4.3 早期警戒情報の発信と提供の仕組み

台風や集中豪雨、大雪、水害、土砂災害などの災害や危機が間近に発生することが予想される時は、地域内や観光施設内にいる旅行者・観光客へのリスクや影響を避けるために、警戒情報を早めに提供し、必要に応じて事前帰宅を促したり、来訪の中止や延期を呼び掛けることが重要となります。

危機・災害に遭遇した旅行者・観光客が困ることの一つに、交通機関の不通や運休、道路の閉鎖等により移動ができなくなることが挙げられます。災害やデモ、スト等により交通機関の運行見合わせや計画運休などが見込まれる場合も、事前に交通機関の運行情報等を収集・発信して、旅行者・観光客に帰宅困難になるリスクの回避を促します。旅行者・観光客は地域住民とは異なり、その場所から移動することが容易であることから、早期警戒情報を発信し旅行者・観光客を早期に帰宅させ、来訪を中止させることが一番の減災対策となります。

【ワークシート掲載項目】

4.3. 早期警戒情報の発信と提供

災害が予想される時、地域内の旅行者・観光客に警戒情報を提供し、適切な安全確保行動を促すためにしていること、すべきことを記入します。

4.3.1. 早期警戒情報収集

災害が想定される時、どのような情報をどこから情報収集するか（情報源）のリストを作成します。現在リストがある場合は、想定される災害ごとに不足がないか確認します。

発生が想定される災害	収集する情報	情報源
例) 水害	避難情報（警戒レベル、避難指示等）	気象庁、ニュース、〇〇河川事務所

4.3.2. 早期警戒情報の伝達・提供

早期警戒情報を、だれに、どのように伝達するかを以下に記載します。

発生が想定される災害	情報伝達・提供先	伝達・提供方法
例) 水害	観光事業者	ファックス、メール
	地域内の旅行者・観光客	観光事業者からの情報伝達

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 災害の発生が間近に予想される時は、地域内や観光施設内にいる旅行者・観光客、観光施設従業員に警戒情報を早めに提供し、早期帰宅や安全確保の行動を促します。来訪予定者に対しては、来訪の中止や延期を呼び掛けます。
- 早期警戒情報は地域防災計画で規定されている場合もあるので、既存計画も参照してください。
- 地域外で発生した災害が旅行者・観光客に影響を及ぼす可能性がある場合は、その情報を収集・提供します。

(例：地域外で発生した災害による交通機関の不通・運休により旅行者・観光客の移動に影響が生じる場合 等)

4.4 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

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から旅行者・観光客を予め退避させたり、来訪を控えていただくための事前対応を以下に記載します。具体的には、イベント・サービス等の中止・延期や外国人を含む旅行者に対する早期退避・訪問中止の判断基準および手順を事前に検討することです。

【ワークシート掲載項目】

4.4. 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

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から旅行者・観光客を予め退避させたり、来訪を控えていただくための事前対応を以下に記載します。

4.4.1. 早期帰宅・来訪中止の勧奨の基準

どのような災害では、どのような状況になったら早期帰宅・来訪中止を勧奨しますか

発生が想定される災害	早期帰宅・来訪中止を勧奨する基準
例) 台風	1. 警戒レベル3 高齢者避難 以上が発表された場合 2. 主要観光施設周辺で土砂災害の兆候が見られた場合 3. 地域へのアクセス道路が不通になった場合、不通になる可能性が大きくなった場合

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

○危機・災害により旅行者・観光客への影響が予想される場合は、旅行者・観光客に早期の帰宅を促し、来訪を中止させることが観光客への災害リスク低減の有効な対策です。

(例：危機・災害により地域内外を結ぶアクセス道路が不通になった場合 等)

○どのような状況になったら早期帰宅・来訪中止を促すかを定めておくことで、対応の遅れを防ぐことができます。

○通常、地震・津波などの災害では事前予想は実質的にできません。その場合、早期帰宅・来訪中止の項目は不要になります。ただし地震の場合、軟弱地盤や崩落の恐れがある箇所では、少雨でも被害発生の可能性があるため、事前の検討が必要です。

【ワークシート掲載項目】

4.4.2. 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・来訪中止の勧奨を旅行者・観光客および地域内の観光事業者に伝えるための方法を以下に記載します。

※旅行者・観光客に直接伝えるだけでなく、旅行者・観光客と対応する観光事業者を通じて伝える方法も記載してください。

伝達相手	伝達の方法
地域内に滞在中の観光客	
来訪予定・予約のある観光客	
地域内の観光事業者	

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 旅行者・観光客には直接伝えるだけでなく、観光事業者を通じて伝える方法も記載してください。例えば、団体旅行等であれば旅行会社や添乗員、ガイドを通じて情報伝達することも可能です。
- 外国人を含む個人旅行者等への情報伝達については、旅行者・観光客が早期帰宅・来訪中止に関しての判断をするために必要な情報（観光、外出、交通の影響等）を提供し、発信する方法を予め具体化しておいてください。
(例：イベント等の公式ウェブサイトの掲示、交通ターミナル等での情報掲出、メーリングリスト等を活用した事業者へのイベント・サービス等の中止・延期情報の提供 等)
- 来訪予定者には来訪中止や来訪延期について積極的に情報発信しますが、来訪予定の予約客に来訪中止や来訪延期を促すためのキャンセル料減免措置等も併せて情報発信することも効果的です。

<外国人旅行者に対する危機・災害に関する啓発・周知活動についての補足>

- 外国人旅行者の理解・反応の違いに基づき、危機・災害時における外国人旅行者への対応に配慮すること、それらを自団体の職員・従業員に対してこれら理解を促進することも重要です。
- 訪日旅行前・旅行中の外国人旅行者に対し、以下のような災害等に関する啓発・周知活動を行うことも検討しましょう。
 - ・外国人旅行者に対して日本で起こりうる災害等の情報を予め提供・周知し、危機・災害等に対する心構えを持たせる。
 - ・地域において発生し得る危機・災害情報の提供による啓発を行う。
 - ・平常時から使用可能で、かつ危機・災害発生時にも情報提供できるようなツール・パンフレット等の準備および周知を行う。

4.5 危機・災害時の外国人旅行者対応施策に関する各組織トップ等への啓発

自治体として危機・災害時の外国人旅行者対応施策を積極的に推進し、必要な予算を確保するためには、首長をはじめとする組織トップの観光危機管理に対する理解やイニシアチブが不可欠です。「手引き」の目的に記した内容を含め、トップへの啓発が重要です。

一方、民間事業者においては、危機・災害時の旅行者対応施策は収益に直接的に結びつかないことから、危機・災害時対応施策が進まないという課題があります。危機対応体制を整備することは事業者の事業継続マネジメントとして求められるものであり、地域の安心・安全な観光ブランドを高め、中長期的な収益にも寄与します。

民間事業者に対しては、行政から現場レベルでの要請・指導のみではなかなか進展しないため、各組織の「トップへの啓発」による事業者の意識変革が有効です。

「危機・災害時の外国人旅行者対応施策」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して啓発活動を是非行ってください。

【ワークシート掲載項目】

4.5. 危機・災害時の外国人旅行者対応施策に関する各組織トップ等への啓発

「危機・災害時の外国人旅行者対応施策」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してどのような啓発活動をしますか？

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 各組織のトップへの直接的なコンタクトのほか、各組織が所属する同業団体や商工会議所など、財界や産業界を通じて働きかけることも有効です。
- 観光危機管理計画を作成した際には、行政・事業者等の各組織のトップを含めた関係各所に配布し、意見交換を行いつつ周知し、災害時対応に関する意識の醸成を図ってください。

5章 迅速かつ的確な危機・災害対応のための準備

「危機への備え」は、危機・災害が発生した時の「危機への対応」（6章）を迅速・的確に実施するための準備であり、「危機への対応」の実施内容に対応した備えとなります。

ここでもまずは2章の冒頭にて設定した危機・災害の1つについて検討・整理を進め、最終的に完成する「観光危機管理計画」ではそれ以外の危機・災害についても同じ要領で検討してください。

5.1 危機対応体制、役割分担、関係者の連携

危機・災害の程度・状況に応じ、自組織と関係機関とが密接に連携し、明確に役割分担しながら迅速な意思決定、的確な災害対応を可能とする観光危機対応体制を設置できるよう予め準備しましょう。

【ワークシート掲載項目】

5. 迅速かつ的確な危機・災害対応のための準備

5.1. 危機対応体制、役割分担、関係者の連携

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（観光危機対策本部等）と役割分担を検討し、以下に記載します。

5.1.1. 災害対策本部が設置された場合

災害発生時には庁内に「災害対策本部」が設置され、観光部門の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こととなります。その場合、旅行者・観光客および観光事業者の対応に関する役割を誰が担うかを決めておきます。

役割(例)	部署・担当者	代行者
観光部門責任者		
災害状況等に関わる情報収集		
情報提供・広報(注)		
観光関連被害状況集約		
他部門・関連機関との調整		
観光事業者支援		

(注) 情報提供・広報責任者は、地域の観光状況情報の収集と対外発信の「ハブ」となります。

5.1.2. 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

地域外で発生した災害等で交通アクセスが大きく影響を受けた場合などは、災害対策本部は設置されず、観光の危機対応体制のみを立ち上げることとなります。

役割	部署・担当者	代行者
観光危機管理責任者		
危機等に関わる情報収集		
情報提供・広報		
観光関連被害状況集約		
他部門・関連機関との調整		
観光事業者支援		

＜上記掲載項目の作成にあたっての留意事項＞

- 地域防災計画に定める危機・災害が発生した場合には「災害対策本部」が設置されます。この場合、観光部門も災害対策本部の体制として機能することになります。
- 一方、「災害対策本部」が設置されない場合でも、旅行者・観光客や観光事業者に影響を及ぼす危機・災害が発生した場合には、主として観光関連部門が「観光危機対応体制」を立ち上げる必要があります。
(例：地域外で発生した災害による交通機関の不通・運休により旅行者・観光客の移動に影響が生じる場合等)
- 災害情報や交通・道路状況等の各種最新情報を迅速に収集し発信するための情報責任者を予め決めておくことが重要です。

＜外国人旅行者に関する組織上の補足＞

- 危機対応体制の中では、外国人旅行者への対応も想定しましょう。
- 自治体の防災関連組織の中で、外国人旅行者対応と関連する組織を把握してください。
- 外国人傷病者の受入意向のある医療機関を確認、リスト化することも望ましいでしょう。厚生労働省・観光庁「外国人患者を受け入れる医療機関の情報をとりまとめたリスト」も活用できます。

【ワークシート掲載項目】

5.1.3. 危機対応体制を設置する判断基準

発生が想定される災害	体制を設置する基準
例) 台風	「猛烈な台風」が接近している場合 台風「特別警報」、大雨「特別警報」が発表された場合 台風に伴い交通機関の計画運休が発表された場合 地域内の観光地への道路が不通になる恐れが生じた場合

＜上記掲載項目の作成にあたっての留意事項＞

- 判断基準については、特に「災害対策本部」が設置されない場合に留意し、旅行者・観光客への影響の度合いを念頭に検討してください。

【ワークシート掲載項目】

5.1.4. 観光危機対応体制の設置場所

- 災害対策本部が設置された場合
- 災害対策本部が設置されない場合
- 設置予定場所が使用できない場合の代替場所

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 観光危機管理体制の具体的な設置場所、つまり担当職員の配置場所を確認します。
- 「災害対策本部が設置された場合」は災害対策本部内になる場合が多いですが、別の場所に設置しても構いません。
- 「設置予定場所が使用できない場合の代替場所」は、危機・災害等により本来の設置場所が使用できない場合の代替案なので、設置場所の災害リスクを考慮して検討してください。
(例：津波被害が想定される場合は、高台の施設や高層ビルの上層階とする等)

【ワークシート掲載項目】

5.1.5. 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を検討し、必要に応じて協定を結んだり、観光危機管理計画に記載します。

連携先	連携の内容
例1) ○○市 DMO	災害時の地域内観光事業者の被害状況、営業状況を集約
例2) ○○県観光連盟	県全体の観光地・観光施設の被害状況、営業状況を情報共有
例3) ○○バス	帰宅困難となった旅行者の帰宅支援輸送
例4) ○○市国際交流協会	外国人旅行者とのコミュニケーション
例5) ○○国総領事館	○○国人の保護・情報提供・帰宅支援等

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 連携する他の行政機関、地域内観光関連団体・事業者等とは連携内容を協議し、必要に応じて覚書や協定を結ぶことも検討しましょう。
 - エリアでみた連携：自地域、近隣地域、地方ブロック等
 - 内容別にみた連携：滞在支援、交通支援、情報収集・提供等(例：協力体制のローテーション化、対応時の補償条件、サービス・提供物に対する費用負担 等)。
- 危機・災害時における外国人対応という点では近隣自治体のほか、外国公館や多言語コミュニケーション支援の協力を得られる国際交流協会・通訳ボランティア団体等との連携も検討しましょう。

<他機関等との連携について補足>

- 旅行者・観光客の輸送におけるバス会社など、民間事業者は迅速かつ自治体の範囲を超えた対応も可能な場合があるので、連携を検討しましょう。ただし、特定の事業者に過大な負担とならないよう配慮が必要です。

5.2 情報の収集と提供の準備

危機・災害発生時、旅行者・観光客が求める情報を、どこから、どのような方法で収集するかについて、情報源のリスト等を準備し、それを、どのような体制で情報伝達を行うかを検討します。

5.2.1 災害時に旅行者・観光客が求める情報

2.1 では危機・災害時の旅行者・観光客が被る影響を想定しました。ここでは、影響を受けた旅行者・観光客が求める情報を、どこから収集し、どのように提供・発信するかを検討し、準備しておきます。

たとえば、帰宅困難となった旅行者・観光客が最も必要とするのは、交通機関の運行情報（欠航・運休・計画運行）や道路情報です。これをどこから、どのように収集して提供するかを予め検討し、表に記載しておきます。

【ワークシート掲載項目】

5.2. 情報の収集と提供の準備

5.2.1. 災害時に旅行者・観光客が求める情報

災害時に外国人を含む旅行者・観光客がどのような情報を求めるかを下表で確認します。

情報の種類	具体的な情報
災害の状況・気象情報	
地域内外の被害状況	
交通機関の運行情報	JR 新幹線、JR 各線、〇〇鉄道、 高速バス、路線バス、市内電車、タクシー
国際空港までのアクセス	〇〇空港、〇〇空港、羽田空港、成田空港、関西空港、中部空港
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	
旅行者が利用できる一時滞在施設等	
利用可能な通信手段	
水、食料、日用品を入手できる場所・方法	

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 「旅行者・観光客が求める」という視点で収集・提供する情報を整理しましょう。
- 地域の被災情報の確認、帰宅・帰国や旅行継続の判断に関する情報等が求められます。
- 発災後の時間経過とともに求める情報も変化することから、災害発生後（3 時間以内／発災初動期）、災害発生後（24 時間以内／発災収束期）、災害発生後（24 時間後以降／発災回復期）といった時間経過に応じた「旅行者・観光客が求める」という視点で検討してください。
- 災害発生後（3 時間以内）のお客様には、ケガ人等のための病院情報、施設の安全情報（このまま留

まっってよいか移動すべきか)、 家族等への連絡手段に関する情報、いつ自宅に戻れるかの情報、電気・ガス・水道・通信等のインフラ情報、交通機関の運行情報、道路情報等の提供が必要です。

- 災害発生後（24 時間以内）の退避・一時滞在しているお客様は時間の経過とともに求める情報も変化し、食料や水等に関する情報、帰宅・帰国に関する情報、交通機関の運行情報や道路交通情報等が特に重要です。
- 交通機関や道路の通行情報は地域内だけではなく、隣接する地域外の状況も収集してください。
- 外国人旅行者も想定して、日本語以外で情報提供しているメディア等も整理しましょう。
- 当該地域へ訪問を予定している外国人を含む旅行者が旅行を継続すべきか、中断すべきかの判断材料として観光施設等の被災状況や営業情報・再開見込み等を発信することも必要です。あるいは直接的な被害が無く地域の安全が確保できている場合、来訪可能な状況であることを発信します。
- ここでの検討内容は、次章の「危機への対応」における具体的な旅行者・観光客への情報提供のあり方に対応するので、内容の相互確認をするようにしてください。

5.2.2 情報源（情報リソース）と情報収集方法

災害時に旅行者・観光客が求める情報を提供するために収集する情報の情報源のリストを作成します。

【ワークシート掲載項目】

5.2.2. 情報源（情報リソース）と情報収集方法

災害時に旅行者・観光客に情報提供するために収集する情報の情報源のリストを作成します。

（既存リストがあれば、不足分を確認）

担当者名や担当者の電話・メール、情報源の URL を書いておくと便利です。

【情報源リストの例】

収集する情報	情報源（機関）	情報源担当者	電話・メール	URL
行政機関	市役所	災害対策本部		
		交通政策課		
	〇〇県	防災危機管理課		
		観光政策課		
	国際観光課			
気象情報	〇〇地方気象台	(自動応答サービス)		
行政情報	〇〇警察署	代表		
	〇〇消防本部	代表		
電力情報	〇〇電力			
医療情報	〇〇市医師会			
通信情報	NTT〇〇	〇〇支店		
交通情報	〇〇鉄道	鉄軌道部		
	〇〇鉄道	電車運行情報		
	〇〇バス	運行管理部		

	JR〇〇	〇〇エリア 運行情報		
行政情報	国土交通省	〇〇河川国道事務所		
交通情報	日本道路交通情報センター			

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 5.2.1「災害時に旅行者・観光客が求める情報」で整理した情報に対して、具体的に収集するための情報源と、情報収集法をまとめます。
- 既存リストがあればそれをベースとし、不足分を確認しましょう。
- 担当者名や担当者の電話・メール、情報源の URL を書いておくと便利です。
- 自治体等にて別途、災害用情報ポータルサイト等に集約している場合は、そのサイトを参照するだけで情報収集が可能となります。その場合、このポータルサイトで収集する情報内容で「災害時に旅行者・観光客が求める情報」に対して不足がないか確認してください。
- 危機・災害発生時には電話回線等に発信規制がかかり、利用できなくなることがあります。電話、メール、ファックス、URL や SNS など複数の情報収集手段を準備しておき、ひとつの通信手段が使えなくても、別の手段で通信できるようにしておきましょう。

(災害に伴う事象と利用できなくなる通信手段・通信機器の例)

災害に伴う事象	利用できなくなる通信手段・通信機器の例
固定電話回線障害・発信規制	固定電話、FAX、*公衆電話は利用可
携帯電話回線障害・発信規制	携帯電話、ショートメッセージ
モバイルデータ通信障害	スマートフォンデータ通信、車載情報機器、
インターネット通信障害・輻輳	電子メール、PC・スマートフォンでのサイト閲覧・SNS 通信、通信アプリ、Wi-Fi、インターネット接続を利用した情報機器、クラウドサービス、
停電	FAX、Wi-Fi ルーター、PC、サーバー、デジタルサイネージ

【ワークシート掲載項目】

5.2.3. 外国人旅行者が災害時の情報を入手できる情報源のリスト

外国人旅行者への情報提供は、日本語情報を翻訳して提供する以外に、災害時に情報を外国語で発信しているサイト等の URL や QR コードを提供し、外国人旅行者自ら情報収集できるようにすることも有効な手法です。

【災害時に外国語で利用できるサイト等の例】

情報源・内容	URL・電話番号	QR コード				
JNTO 公式ウェブサイト ・外国人旅行者向けの総合観光情報	https://www.jnto.go.jp					
JNTO 公式 SNS: Japan Safe Travel ・災害・交通関係の最新情報(英語)	https://twitter.com/JapanSafeTravel					
安心訪日 Japan Safe Travel ・災害・交通関係の最新情報(中国語)	https://weibo.com/u/7385501623					
JNTO Japan Official Travel App ・外国人旅行者向けの総合観光情報 (スマートフォンアプリ)	https://www.jnto.go.jp/smartapp/eng/about.html					
「Safety tips」 ・外国人旅行者向けの災害時情報 提供アプリ	http://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/app.html	<table border="0"> <tr> <td>Android</td> <td>iPhone</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Android	iPhone		
Android	iPhone					
						
JNTO Japan Visitor Hotline ・外国人旅行者向けの多言語コールセンター（緊急・災害・一般観光案内）	050-3816-2787（24 時間対応）	（英・中・韓）				
NHK WORLD - JAPAN ・NHK の海外向けコンテンツ	https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/					
多言語音声翻訳システム VoiceTra ・多言語音声翻訳アプリ	https://voicetra.nict.go.jp/en/index.html					

＜上記掲載項目の作成にあたっての留意事項＞

- 外国人旅行者が自身のスマートフォン等を用いて自分で必要な情報を収集することで、状況をよりよく理解し、どう行動すればよいのか自分で判断しやすくなり、安心感にもつながります。
- 危機・災害発生時には JNTO や NHK WORLD - JAPAN など、外国語で災害情報を提供しているサイトの URL や QR コードで掲示できるようとりまとめ、観光事業者等に提供するのにも有効です。

5.2.4 旅行者・観光客への情報提供の方法

災害発生時、旅行者・観光客と直接対応している観光関連事業者は、目の前の旅行者・観光客の安全確保等の現場対応に手いっぱい、必要な情報すべてを自ら収集する事が困難な場合があります。現場の観光客や事業者が必要とする情報を収集し、事業者に随時提供（ポータルサイト等での発信を含む）することで、観光関連事業者の情報収集・情報提供を支援することも自治体や DMO の重要な役割です。災害時に観光関連事業者の旅行者・観光客への情報提供を支援するため、自治体・DMO は最新の情報を収集し、ポータルサイト等で情報提供する体制を整えておくことが望まれます。

発災直後は通信障害・発信規制等が発生したり、停電が発生したりして、日常利用している通信手段や通信機器が使えなくなる場合があります。こうした事態に備えて、情報収集・情報発信の対象に応じて複数の代替通信手段を検討し準備しておきます。

【ワークシート掲載項目】

5.2.4. 旅行者・観光客への情報提供の方法

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・情報発信するための方法・情報メディアを検討し、以下に記載します。

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 旅行者・観光客	
予約済みの観光客	
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	

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 複数の情報提供手段を準備し、1つが利用できなくなっても他の通信手段で情報提供できるようにしておきましょう。
- 現地に滞在中の旅行者・観光客への情報提供は、通信機器等に頼るのみではなく、案内所や駅等での「貼り紙」の掲示というシンプルな方法も有効です。
- 旅行会社は、被災地への旅行を予約している旅行者への対応、企画旅行等の実施可否判断、被災地へ

の旅行参加者の家族・関係者からの問い合わせ対応のため、現地の最新の情報を必要としています。地域の観光関連事業者の被災状況や営業状況、被災地までの交通アクセス状況等を取りまとめ、旅行会社や旅行業協会等へきめ細かく情報提供することが望まれます。

- 災害・危機の発生時、マスコミやオンラインメディア等が被災状況を繰り返し、強調して発信することにより、視聴者や一般人が被害の程度や範囲が実際よりも大きいと認識することがあります。この誤った認識により旅行行動を控えると「風評被害」が発生します。地域で発生した災害の正確な状況を市場や関係者に発信することは、風評被害を防止したり、最小化するためにも重要です。

<海外メディア・マスコミ対応の補足>

- 海外メディア・マスコミへの対応については、災害時に自治体が多言語で情報発信することは困難なため、まずは在日の海外メディア等への情報発信を検討してください。

5.2.5 情報提供のためのテンプレート

危機・災害時、正確で的確な情報を素早く収集し、地域内の旅行者・観光客や観光事業者、旅行市場や旅行流通関係機関に情報提供・発信することは、旅行者・観光客の安全と安心の確保や風評被害の抑止に重要です。どのような相手にどのような情報を発信するか検討し、情報提供用のテンプレートや情報発信用のウェブページを用意しておくことで、非常時の混乱の中でも効率的な情報収集と的確な情報提供・発信が容易になります。

ここでは、次頁のテンプレート例を参考に、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、地域で想定される危機・災害を一つ取り上げ（2章にて想定）、発生からの時間経過に応じてマスコミや旅行市場、お客様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。その後、想定される別の危機・災害についても同じような要領で作成してみてください。

<テンプレート作成にあたっての留意事項>

- 危機・災害発生時には、準備してある情報提供テンプレートの「(空欄)」部分の情報を収集し、書き込むことで、情報提供・発信用の文書を、手間を掛けずに素早く作成することができます。
- 観光庁の「自治体・観光関連事業者等における観光危機管理コミュニケーションプラン」には、さまざまな災害に対応したテンプレートモデルが掲載されていますのでご活用ください。

【ワークシート掲載項目】

5.2.5. 情報提供のためのテンプレート

次のテンプレート例を参考に、災害時に旅行者・観光客に情報発信する際の情報テンプレートを準備します。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、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市場、旅行者・観光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。

【災害時の旅行者・観光客向け情報発信テンプレートの例】

大雨により、〇〇市内および周辺地域で洪水や土砂災害等の被害が発生しています。市内〇〇地区では、河川の氾濫や土砂災害に最大限の警戒が呼びかけられています。旅行者・観光客の皆様は、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応じて、ご自身の安全を確保してください。

～注意報・警報、避難勧告・避難指示等～

- ・ 月 日 時、〇〇地方に _____ 警報・注意報が発表されました。
- ・ 月 日 時、〇〇市より××地区に避難指示が発出されました。

〇〇市および周辺市町村では、河川が増水し、一部の河川では氾濫警戒水位に達しています。水害・土砂災害の危険性が非常に高まっています。

～市内の状況～

××地区に避難指示が出ております。××地区にいらっしゃる方は、滞在・利用中の観光施設等のスタッフの指示に従って、安全な場所に避難または待機して安全を確保してください。

現在のところ、電気および水道は通常通り供給されています。

～交通関係の情報～

大雨により県内の交通機関に影響が出ています。

<鉄道・バス>

- ・ JR〇〇線は、_____ = _____ 間で運行を見合わせています。
- ・ 〇〇鉄道線は、一部列車に遅れや運休が発生しています。今後の状況によっては、全線で運転を見合わせる可能性があります。
- ・ 高速バスは、〇〇高速道路通行止めのため、現在全便運休しています。

<道路>

- ・ 〇〇高速道路 _____ IC = _____ IC 間で通行止めとなっています。
- ・ 周辺の道路 _____ 一部の道路が通行止めとなっています。

気象に関する最新の情報は、テレビおよびインターネットの気象情報でご確認ください。

大雨や交通に関する新しい情報が入った場合は、その都度お知らせします。

〇月〇日 _____ 時 _____ 分

[〇〇市 防災危機管理課・観光政策課]

5.3 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・発信

危機発生時の地域内の観光地・観光事業者の被災状況や営業継続・休業状況などを集約し、地域外の観光関係者や今後來訪を予定している観光客等に情報発信する準備をします。

危機発生時にスムーズな情報発信をおこなうには、情報発信体制の策定や広報対応窓口を一本化するなどの平常時からの準備が欠かせません。正確で的確な情報を素早く収集し、旅行市場や旅行流通関係機関に情報提供・発信することは、旅行者・観光客の安全と安心の確保や風評被害の抑止につながります。

危機発生時の自治体の役割と DMO や観光関連事業者等の役割分担を明確化し、危機・災害時の観光分野の情報発信対応が円滑かつ効率的に実施できる体制を構築しましょう。

【ワークシート掲載項目】

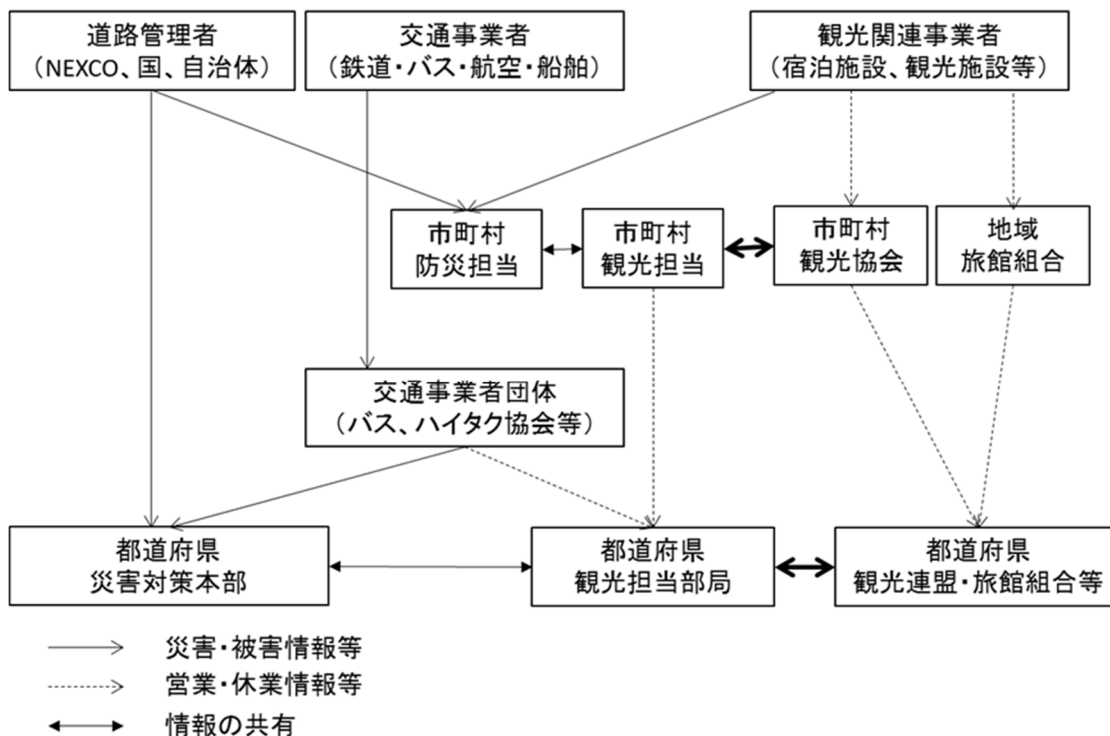
5.3. 地域の観光地・観光事業者等の被災状況・営業継続情報の収集

災害時の地域内の観光地・観光事業者の被災状況や営業継続・休業状況などを集約し、地域外の観光関係者や今後來訪を予定している観光客等に情報発信する準備をします。

5.3.1. 情報収集系統図

例を参考に、災害発生時の地域における被災状況・営業継続情報収集の系統図を作成します。

【情報収集系統図の例】



【当地域の情報収集系統図】

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 上図はサンプルの情報収集系統図なので、地域の実態に合わせてアレンジしてください。
- ここでの情報の収集対象は「地域内」の観光関連の被災・営業状況であり、それを「地域外」の観光関係者や観光客等へ情報発信するという視点で検討してください。
- 具体的には、5.2.1の「災害時に旅行者・観光客が求める情報」を5.2.2の「情報源」で収集し、それを5.2.4の「旅行者・観光客への情報提供」で発信する流れを確認しながら系統図を作成してください。
- 被災情報や事業者の営業情報などの現場の情報は、自治体が事業者等から個別に収集するのみではなく、観光関連団体等で集約した情報を共有することで、現場の報告業務の重複を軽減することを含めた効率化を配慮してください。

5.4 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

ここでは、どのような災害状況になったら、地域内の旅行者・観光客の緊急安全確保のための対応を行うか、事前に検討し記載します。

【ワークシート掲載項目】

5.4. 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

5.4.1. 危機・災害発生時の地域内旅行者・観光客の緊急安全確保の準備

どのような災害状況になったら、地域内旅行者・観光客の緊急安全確保のための対応を行うか、事前に検討し記載します。

5.4.1.1. 突発的に災害が発生した時の例

災害の種類	発生した事象
地震	震度5弱以上の地震が発生した時 震度にかかわらず強い地震の揺れを感じた時
土砂災害	地域内で突発的な土砂災害（土石流、崖崩れ、地滑り等）が発生し、観光地や観光施設に被害や影響が出た時
火山噴火	付近の火山が火山噴火警戒レベルの引き上げがないまま、突然噴火した時
雪害	スキー場や登山道等、観光客がいる場所で雪崩が発生した時

5.4.1.2. 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
津波（海岸近く）	強い地震の揺れを感じた時 津波注意報、津波警報、大津波警報が発表された時
台風	「猛烈な台風」が接近している時 台風「特別警報」、大雨「特別警報」が発表された時

	台風による風雨が危険を感じるほど強まった時
水害	水害警戒レベル3 高齢者避難 以上が発令された時 地域内の河川の水位が水害警戒レベルに達した時 地域内でマンホールから水が溢れる等、内水氾濫の兆候が見られる時
土砂災害	土砂災害警戒レベル3 高齢者避難 以上が発令された時 地域内で土砂災害の兆候が見られた時
火山噴火	付近の火山の噴火警戒レベルが_以上に引き上げられた時 火山活動により、降灰、火山性ガス、融雪型泥流等の旅行者・観光客に影響のある事象の発生が予想される時
大雪	積雪により鉄道・道路等に運行障害・通行止めの発生が予想される時

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

○どのような災害状況で地域内の旅行者・観光客の緊急安全確保のための対応を行うかについて、突発的な災害と、災害が短時間のうちに発生することが予想される災害に分けて事前検討します。

5.5 災害時に避難する旅行者・観光客への対応の準備

5.5.1 多言語対応支援、外国人旅行者の避難誘導・救護の準備

地域内の外国人旅行者の避難誘導・救護のために、地域として予め準備できることを検討し、記載します。危機・災害発生時、外国人を含む旅行者・観光客の避難誘導・救護を行うのは、主として直接対応している宿泊施設や観光施設などの観光関連事業者です。

そのため、行政は避難誘導・救護を行う観光関連事業者をサポートするという視点・役割で対応内容を検討してください。

【ワークシート掲載項目】

5.5. 災害時に避難する旅行者・観光客への対応の準備

5.5.1. 多言語対応支援、外国人旅行者の避難誘導・救護の準備

地域内の外国人旅行者の避難誘導・救護のために、地域として予め準備できることを検討し、記載します。

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

○宿泊先等への帰着、あるいは帰国が困難な外国人旅行者の受入可能な一時滞在施設（宿泊施設や観光施設等を含める）の設置も検討してください。

○発災後には予め協定等を締結している宿泊関連団体・事業者等に対し、避難者等（以下、帰国困難者を含む）受入の調整を行う必要があり、その準備も必要です。

○避難者等の対応において多言語対応が必要となる場面は、発災後の避難誘導や救護、一時避難所等での支援内容の説明や対応、各種の情報提供、旅行継続・帰国支援などがあります。

○避難者等の安否確認の準備では、彼らの氏名・国（地域）・パスポート番号をとりまとめるリストのフォームを予め準備しておく便利です。

<多言語対応についての補足>

○通常業務や観光PR等の多言語対応人材の活用、地域内の観光事業者を対象とした多言語対応教育のほか、外国人関連団体（国際交流協会等）等との連携も検討しましょう。

（例：災害時外国人サポーター制度の設置（被災時の外国人支援ボランティアの事前登録））

○多言語コミュニケーションについては、自動翻訳機や指差し会話シートの活用も有効です。

○危機・災害に関する翻訳テキストについて、観光庁では「非常時における訪日外国人旅行者対応のための用語集」（令和3年3月）も別途作成し、公開しているので活用してください。

5.5.2. 外国人旅行者が死亡した場合

5.5.3. 外国人旅行者が負傷した場合

5.5.4. 死傷した外国人旅行者の家族・関係者との対応

日本人、外国人に関わらず旅行者・観光客が負傷した場合は、地域住民と同様に救命救急等の対応を行います。

しかしながら、外国人旅行者の救護・サポートには、「日本語を理解できない」、「意思伝達が難しい」など、在住者とは異なる配慮・対応が必要となることから、下記の対応内容を予め確認、検討してください。

【ワークシート掲載項目】

5.5.2. 外国人旅行者・観光客が死亡した場合

言語、文化、宗教の異なる外国人が災害により死亡した場合の対応を検討し、記載します。

- 死亡した外国人旅行者の同行者に対する言語面のサポート

- 死亡した外国人旅行者の遺体処置

- 外国人旅行者の遺体の本国への移送

- 外国人旅行者の遺体の取り扱いに関する宗教・文化面での対応

5.5.3. 外国人旅行者・観光客が負傷した場合

外国人旅行者が災害により負傷した場合の対応を検討し、記載します。

- 負傷した外国人旅行者および同行者に対する言語面のサポート
- 外国人患者の受入可能な医療機関
- 外国人患者の医療費の扱い（医療保険等の対応を含む）
- 外国人患者が母国での治療継続を希望する場合の対応

5.5.4. 死傷した外国人旅行者の家族・関係者との対応

外国人旅行者が災害によって死傷した場合、家族や関係者への対応について予め検討し、記載します。

- 災害によって死傷した外国人旅行者家族・関係者への対応内容と担当機関、対応範囲

対応内容	担当機関	対応範囲
家族・関係者への連絡		
大使館・領事館との対応		
家族・関係者が現地に来訪する場合 の手続き支援		
ビザ申請等渡航・入国手続き		
国内の移動		
現地での宿泊・移動等		
現地到着後の対応		
出迎え・打ち合わせ		
現地行動時のアテンド		
通訳支援		
医療機関との対応		
患者・遺体の本国移送の支援		
現地で火葬・葬儀を行う場合の支援		

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

○外国人旅行者が死亡した場合、埋葬・移送方法は文化・宗教面での配慮が必要になるケースがありため、各国公館に連絡を取るなどして死亡者の国の文化・宗教面に配慮した対応を行いましょう。ま

た、家族・関係者等へのサポートについても、これを機会に検討しましょう。

- 外国人傷病者の受入意向（言語面、支払い等）のある医療機関等の情報も提供することが望ましいですが、危機発生時には医療機関も被災している可能性があるため、受入が可能か確認します。
- 外国人患者を受け入れる医療機関については観光庁と厚生労働省が連携してリスト化し、WEB サイトで公開しております。（https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html）

5.5.5 旅行者・観光客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

災害時に地域内で避難または一時滞在している旅行者・観光客に提供可能な食料・水、その他の備蓄品が、どこにどれだけあるかを確認します。

自治体は基本的に住民への提供を前提とした数量の備蓄をしています。そのうちから旅行者・観光客へ提供可能な備蓄品目や数量を確認しておきましょう。

【ワークシート掲載項目】

5.5.5. 旅行者・観光客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

災害時に避難し、または帰宅困難となり一時滞在中の旅行者・観光客に提供可能な食料・水、その他の備蓄品を調べて記載します。

*住民用災害備蓄のうち旅行者・観光客に提供可能なものも含めて記載します。

災害用備蓄	数量	保管場所	確認日

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

○危機・災害時には、流通事業者や飲食店、宿泊施設等の食料在庫の提供に関する連携や協力等の依頼も検討しましょう。

<多言語対応や文化的多様性についての補足>

○外国人旅行者への対応としては、備蓄品の提供に関する多言語での情報提供も検討し、コミュニケーションボード（多言語対応）なども備えることが望ましいでしょう。特に、医薬品については多言語対応表記が重要です。

○食料品・備蓄品等については、現実的に可能な範囲で文化的多様性（ベジタリアン・ハラール等）や

アレルギー等に配慮することが望ましいでしょう。

【ワークシート掲載項目】

5.5.6. 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】	
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】	

＜上記掲載項目の作成にあたっての留意事項＞

- 感染症予防対策は感染リスク（感染症の種類）によって対策内容が大きく異なるため、注意して内容を検討してください。
- 避難所運営マニュアル等で既に対策が講じられている場合、それも参考にしましょう。

5.6 移動・帰宅が困難になった旅行者・観光客への支援の準備

危機・災害時における旅行者・観光客（外国人を含む）の帰宅（帰国）困難を支援するために、交通機関の運行情報（欠航・運休・計画運休）や道路情報の収集と発信も必要です。そのため、どのような情報を、どこから収集し、どのような方法で発信するかを、予め検討し準備しておきましょう。

【ワークシート掲載項目】

5.6. 移動・帰宅が困難になった旅行者・観光客への支援の準備

5.6.1. 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）している旅行者（外国人を含む）への情報提供について検討し、記載します。

【帰宅困難となった旅行者に提供する交通情報】

提供する情報	情報源・情報収集先

＜上記掲載項目の作成にあたっての留意事項＞

- 最新の交通機関の運行状況や道路情報が災害用情報ポータルサイト等で提供されている場合、そのサ

イトから情報収集し、ポータルサイト等で提供されていない帰宅困難者にとって重要な情報を別途収集し、それらの情報をまとめて提供するようにします。

<移動・帰宅困難な旅行者・観光客についての補足>

- 地域防災計画における帰宅困難者対策では、主に近隣の就業者等を想定しています。そのため、遠方からの旅行者・観光客の移動・帰宅支援には適用しにくいことが考えられます。
- 旅行者・観光客の移動・帰宅の交通に関して必要となる情報としては、交通機関の運休情報・運行の見通し、道路等の被害状況及び復旧の見通し、代替運送手段等があります。

【ワークシート掲載項目】

5.6.2. 移動・帰国が困難になった外国人旅行者への対応

5.6.2.1 宿泊先等への帰宅又は帰国が困難な外国人旅行者の受入可能な一時滞在施設

5.6.2.2 一時滞在施設等における外国人旅行者の対応準備

5.6.2.3 外国人旅行者の移動・帰国支援

- どこまでの移動を支援するか？
- 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？
- 帰宅困難となった外国人旅行者に移動・帰国支援に関する情報提供の方法
- 帰国支援の実施主体
- 外国公館（大使館・領事館等）との連携と役割分担

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- ここでの記載は「5.5.1 多言語対応支援、外国人旅行者の避難誘導・救護の準備」等と重複する内容もありますが、再度確認し、ここに集約して再提示しておきましょう。
- 外国人旅行者の移動・帰国支援については、宿泊先や次の目的地までの移動・帰国支援に関する情報提供、外国人旅行者へ提供する情報チャネルの整備、あるいは状況に応じて国際空港等までのバス等

のチャーター手配などもあります。なお、チャーターバスの運行については、隣接する自治体や都道府県などと連携して対応することも検討してください。

- 一時滞在施設等において外国人旅行者対応を行う場合、外国語に堪能な職員や通訳ボランティア等の派遣等が考えられますが、全ての施設に派遣することは現実的ではありません。言語対応ができるスタッフを派遣する一時滞在施設を決め、そこに外国人旅行者を案内するようにしましょう。
- 外国人旅行者への対応の際は、翻訳例文集や自動翻訳機の活用、団体旅行の添乗員や周囲の外国語話者に協力を得ることも効果的です。
- 外国人旅行者への移動・帰国支援において、外国公館との連携は非常に有効です。市町村が直接外国公館とやり取りするのか、都道府県を介するのか等については、関係者間で調整してください。

5.7 観光危機管理計画・危機対応等に基づく訓練の実施

外国人を含む旅行者・観光客の安全と安心の確保を中心に、観光危機管理計画・危機対応マニュアルにもとづき訓練を計画・実施してください。

【ワークシート掲載項目】

5.7. 観光危機管理計画・危機対応等に基づく訓練の実施

平常時に観光危機管理計画・危機対応マニュアルに基づき、誰を対象に、どのような訓練を、どのような訓練方法で実施するか検討し、以下に記載します。

訓練の種類	対象者	実施方法	実施頻度

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 地域での防災訓練に、旅行者・観光客への対応の要素を加え、観光関連団体や事業者の参画を促すことも有効です。
- 地域のイベント等の際に合わせて訓練を実施すると参加しやすくなります。
- 避難誘導訓練だけでなく、机上訓練や情報伝達訓練など、情報収集や意思決定・指示に関する訓練も検討しましょう。
- 情報収集・提供・発信に関する訓練では、関係機関からの情報収集、テンプレートを使った情報提供文書の作成、地域内事業者の被害・営業状況の情報収集等、計画の内容をシミュレーションするとよいでしょう。
- 訓練では、作成した観光危機管理計画が円滑に実行できるかどうかを確認するとともに、問題点を洗い出し、必要に応じて計画内容を見直す機会としても位置付けてください。
- 自治体や観光関連団体、事業者が参加する避難訓練や机上訓練は、観光危機管理計画の周知、理解促進の機会でもあり、別個に訓練を実施する負担解消にもなります。
(例：避難訓練、机上訓練等の実施内容例)

- 1) 観光危機対応体制、役割分担、関係者の連携
- 2) 情報の収集と発信の準備
- 3) 外国人旅行者の避難誘導・救護の準備、多言語対応支援
- 4) 外国人旅行者の一時避難、帰国等支援の準備

6章 危機への対応（危機の発生が間近に予想される時、危機発生時以降）

本章の「危機への対応」は、危機の発生が間近に予想される時及び危機発生時以降に実施します。5章では「迅速かつ的確な危機・災害対応のための準備」を検討しましたが、それは本章に記載された「危機・災害が発生した時の対応」を迅速かつ的確に実行するためです。

5章までの検討内容に対して、6章での検討内容が漏れなく対応しているかは、下記の手順にて確認できます。

<これまで検討してきた内容の確認手順>

- ① 2章で想定した危機・災害が発生し、旅行者・観光客や観光事業者に影響が出たと仮定
- ② 旅行者・観光客や観光事業者への影響に、6章で検討する対策で対応できるかどうか検討・確認
- ③ 5章の記載内容が、4章、6章で検討する対策を迅速かつ的確に実行するための準備として十分かどうか検討・確認

※引用部分の内容、図表等を実際に当てはめ、入れ替えてみる作業においても確認できます。

【ワークシート掲載項目】

6. 危機への対応（危機の発生が間近に予想される時、危機発生時以降）

6.1. 危機対応体制の設置

5.1.3の判断基準にもとづき、5.1.1または5.1.2の観光危機対応体制を設置します。

6.1.1. 対応体制設置の連絡（関係機関）

危機対応体制を設置したことを、5.1.5に記載した連携機関および関係機関に連絡します。

連絡する関係機関のリスト（関係機関、担当者、電話・メール）を作成し、連絡したら✓を入れて確認します。

【危機対応体制設置の連絡先の例】

連絡する関係機関	担当者	電話・メール	確認

6.2. 情報の収集と提供

5.2.2「情報源（情報リソース）と情報収集方法」にもとづき、災害時に旅行者・観光客に提供する情報を収集し、5.2.4「旅行者・観光客への情報提供の方法」により地域内の旅行者・観光客に直接または観光事業者を通じて情報提供します。

5.2.5.「情報提供のためのテンプレート」を活用して、必要な情報を収集し、旅行者・観光客や観光事業者、その他関係機関に情報提供・情報発信します。

6.3. 旅行者・観光客の避難誘導・救護

災害発生直後の旅行者・観光客の安全確保、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、自治体や DMO 等は、現場で対応にあたる事業者の支援、避難した旅行者・観光客の状況把握、一時滞在施設等の提供、帰宅困難となった旅行者への情報提供と帰宅支援を主に担います。

外国人旅行者対応については、5.5.1「多言語対応支援、外国人旅行者の避難誘導・救護の準備」にもとづき対応します。

6.3.1. 旅行者・観光客に早期警戒情報・危機・災害情報・安全確保情報を発信

4.3.「早期警戒情報の発信と提供」、4.4.「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」にもと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します。

また、5.2.1.「災害時に旅行者・観光客が求める情報」にもとづき危機・災害情報・安全確保情報を地域内の旅行者・観光客に提供します。

6.3.2. 旅行者・観光客の安否・所在情報の収集・分析・提供

危機・災害発生後、地域内の旅行者・観光客に関する人的被害を集約し、安否・所在状況を収集・分析します。

6.3.3. 死傷した旅行者・観光客への救護・サポート

災害により旅行者・観光客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います。

外国人旅行者が災害によって死傷した場合は、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、5.5.2「外国人旅行者・観光客が死亡した場合」、5.5.3「外国人旅行者・観光客が負傷した場合」にもとづき、十分に配慮して対応します。

6.3.3.1. 死傷した外国人旅行者の家族・関係者への対応

外国人旅行者が災害によって死傷した場合の、家族や関係者への対応や支援を、誰（機関・団体）が、どの範囲で行うかを予め定めます。5.5.4「死傷した外国人旅行者の家族・関係者との対応」にもとづいて遅滞なく、適切に実施します。

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、適切な方法で実施します。

6.4. 移動・帰宅が困難になった旅行者・観光客への支援

6.4.1. 移動・帰宅の交通に関する情報提供

5.6.1.「移動・帰宅の交通に関する情報提供」にもとづき、利用可能な交通機関・道路等の最新情報を提供します。交通機関の運転見合わせの場合は、振替や代行輸送、運転再開見込みの情報を、道路不通の場合は、う回路や運転再開・道路通行止め解除の見込みの情報も提供します。

6.4.2. 移動・帰国が困難になった外国人旅行者への対応

5.6.2. 「移動・帰国が困難になった外国人旅行者への対応」で事前検討・意思決定した内容にもとづき、大使館・領事館などの関係機関と連携して、旅行継続、帰宅・帰国に関する情報の提供、旅行継続、帰宅・帰国の支援を行います。また、必要に応じて帰宅困難となった外国人旅行者の国の大使館・領事館などの関係機関と連携して、国際空港までの移動や早期の帰国を支援します。

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 観光危機管理は、①減災→②危機への備え→③危機への対応→④危機からの復興 の4つのフェーズが時系列で構成されていることから、観光危機管理計画では「5章（対応内容を実現するための準備）」→「6章（発災時に実施すべき対応内容）」の順に記載すると、地域防災計画等とも整合が取りやすくなります。
- 危機・災害時の「対応」を記載し、非常時に現場で活用する観光危機対応マニュアルでは、まず「発災時に実施すべき対応内容」を記載し、その対応を迅速かつ的確に実行するための備えとして「対応内容を実現するための準備」を記載する方が使いやすいでしょう。
- 「危機への対応」と「対応への備え」のどちらを先に記載するかは、策定する計画やマニュアル素案の位置づけに応じて、よりわかりやすく使いやすい構成をそれぞれの作成体制の中で検討してください。
- なお、「5章」と「6章」の内容を入れ替えて編集する場合は、本手引きの「5章」で作成した図表やテキストを「6章」へ移動するなど、分かりやすい編集を心掛けてください。

7章 危機からの復興（危機終息後～復興期（危機発生直後も含む））

「危機からの復興」は、「危機・災害後、被害を受けた観光関連施設等を復旧し、危機・災害による影響を受けた観光地に観光客を再び誘致すること」です。

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します。

【ワークシート掲載項目】

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します。

7.1.1. 地域内の観光関連施設等の把握と復旧

危機により影響を受けた観光関連施設等の状況を以下の通り把握します。

（5.3.1. 情報収集系統図 を参照）

- 誰（どの機関・団体）が状況把握をするか？（把握する内容によって実施機関が異なる場合は、すべての機関を記載してください）
- どのような影響について状況を把握するか？
- どのような方法で状況を把握するか？
- 収集した状況の情報を誰が取りまとめるか？

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

○「危機からの復興」では、危機・災害が収束したのち、地域（自治体）全体として観光産業の立て直しを念頭に、観光関連施設の復旧作業、観光関連事業者の復旧・営業再開への支援活動を実施します。

<外国人旅行者施策についての補足>

○外国人旅行者施策としては、被災した観光関連施設、観光関連事業者のうち、関連する施設・設備の被災状況の把握と復旧作業を支援します。

【ワークシート掲載項目】

7.1.2. 観光復興計画の策定

危機・災害後の観光復興を迅速かつ円滑に計画・実施するため、以下の点を予め検討し、可能な範囲で本計画に記載します。

- 誰（組織・部署）が観光復興計画を策定するか？
- 観光復興計画策定において、どのような組織・機関・団体と連携するか？
- いつ（どのような状況になった時）から観光復興計画策定を開始するか？
- 観光復興計画の枠組みは準備されているか？
- 観光復興計画に持続可能な観光要素（Build Back Better）をどのように組み込むか？
- 観光復興計画と連動した予算（資金）は、どのように調達するか？

＜上記掲載項目の作成にあたっての留意事項＞

- 危機・災害が収束したのち、地域（自治体等）の観光受入環境を危機以前（あるいはそれ以上）の状況に復興させることを目的に地域の観光復興計画を策定します。
- 観光復興計画は危機・災害の発生後に策定しますが、予め計画の枠組みを準備しておくことにより、計画策定への着手を早め、効率的に漏れのない復興計画を策定しやすくなります。
- 観光復興計画策定においては、自治体の関連部局の他、観光関連事業者や観光関連団体（観光協会やDMO、業界団体）等、地域の観光関係者との連携を図りましょう。
- 一般的に観光需要が早期に回復しやすい国内市場への誘致施策を先行させつつ、海外市場への施策も並行して検討しましょう。
- 観光復興計画を実行するための予算確保（資金調達）の方策として、観光予算の組み替えや観光振興基金、観光復興目的のふるさと納税や国からの臨時交付金、観光復興目的のクラウドファンディング等が考えられます。

【ワークシート掲載項目】

7.1.3. 復興施策（国内および外国人旅行者向け）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・実施するためには、以下の点を予め、または観光復興計画策定プロセスにおいて、できるだけ具体的に検討しておくといよい。

- 観光復興に向けて優先的アプローチする市場・セグメント
- 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

- 観光復興に向けた当地への旅行促進策（ふっこう割引等）
- 観光復興のためのコミュニケーション（情報発信・広報）の手段
- 観光復興マーケティング・プロモーション施策を開始するタイミング
- 観光復興施策のモニタリング・効果測定の方法

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 危機・災害後の混乱の中、より効果的なプロモーション等を実施するために、平常時に災害を想定した復興プロモーション案を具体的に検討しておきましょう。
- 被災状況によって復興プロモーションの実施時期や手法が異なります。観光復興施策の検討時点ではアイデアを多めにストックしておき、復興施策の具体策の選択肢を増やしておきましょう。
- 観光復興マーケティングは、まず優先的にアプローチする市場・セグメントや観光商品を定めます。誰が、いつ、どのような媒体を使って発信していくかを検討しましょう。
- 復興プロモーションのターゲット市場・セグメントは、回復のタイミングに合わせて選択します。
例：回復初期＝国内旅行者 ➡ 回復中期＝外国人旅行者（アジア圏／個人） ➡ 完全回復期以降＝外国人旅行者（全対象／ファミリー層）
- 観光復興プロモーションとして、復興のための旅行促進策や情報発信、広報活動を実施します。実施のタイミングが早すぎても遅すぎても効果が限られたり、逆効果になったりすることがあります。観光の回復状況（予約数、来訪者数など）にもとづき、最も効果的な実施タイミングを判断します。
（プロモーション施策例：官民連携による共同プロモーション、現地商談会、外国人利用者向けの旅行商品造成、自治体・DMO等の誘客プロモーション（地域共同での動画作成・配信等）への参画等）
- プロモーションの媒体としては「DMOのウェブサイトやメールでの情報提供」、「観光関連事業者のウェブサイトやメールでの情報提供」、「旅行会社やOTAとのタイアップによる観光復興企画」、「旅行関連メディアを使った復興報道や復興企画」、「SNSのインフルエンサーを活用した復興情報発信」等が挙げられます。
- 旅行に行くことで被災地を応援したいと思っている人もいます。「被災地」である観光地への来訪を遠慮・自粛している潜在旅行者に、「もう普通に旅行して大丈夫」というメッセージを伝える必要があります。
- 「もう大丈夫」というメッセージを伝えるにあたっては、観光関連事業者の新規予約数や稼働率の増加率、宿泊者へ安心度を図るアンケート結果、旅行者・観光客が来訪することが地元住民の助けになることなど、具体的な根拠となる項目と合わせて発信をすることで説得力が増します。
- 復興期に伝えるべきメッセージは、観光地や観光施設が通常運営に戻っていること、来訪している観光客は災害前と同じように観光を楽しんでいること、従来通りの観光が出来る状態になっていることであり、これらを来訪者からのコメントや、業界団体や交通機関、国際機関等と連携し、客観的にみても安心であるという情報を伝えましょう。

○さまざまな方法で「被災」した観光地の現在の様子を発信しましょう。ライブビデオカメラによる観光スポット等の現状の映像の配信、復興・復旧に関わるポジティブな情報を旅行市場に向けて積極的に発信、地域としての復興プロモーションやキャンペーン、地域の公共交通機関等も巻き込んだイベント等、観光関連事業者単位ではできない復興策を策定し、情報を発信していくことも自治体や DMO の役割の一つです。

<国際的な観光復興の取組についての補足>

○大規模災害等で国レベルでの大きな被害が出たときは、一つの国や地域だけでは復興の取組が困難な場合があります。その際、国際機関と連携することは有効的な手段であり、国際機関のメッセージによる裏付けは信憑性を高め、様々な観光関連機関や団体が観光復興を支援してくれる可能性が高まり、国際レベルでの観光復興の取組が可能になります。

○自治体等での対応は難しいかもしれませんが、このような観点も持って施策検討を行きましょう。

【ワークシート掲載項目】

7.2. 観光事業者への事業継続支援

危機・災害によって影響を受けた観光事業者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しておきます。

- 事業者の事業継続・経営再建の相談窓口
- 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
- 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
- 観光事業者の従業員の雇用継続のための支援策

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

○被災や営業活動に影響があった観光関連事業者は、自社の BCP（事業継続計画）やそれに相当する内容で事業継続のための諸活動を行います。行政はそれを支援するための各種施策を準備しておくことが重要です。

7.3. 観光復興状況の情報発信と風評対策

復興時における情報発信で重要なことは、「安全」な情報を発信することではなく「安心できる」情報を伝えることです。危機・災害において、100%の「安全」と言い切ることは難しいので、「安心できる」要素をいかに伝えるかによって、来訪を促していくことが必要です。

なお、ここでいう安全情報とは根拠に基づき、評価の基準を有する情報のことを指し、安心情報とは旅行者・観光客が自らの判断基準によって評価するための情報です。

【ワークシート掲載項目】

7.3. 観光復興状況の情報発信と風評対策

当地の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・準備します。

- 観光復興状況の情報発信の担当機関・部署
- 風評対策の基本方針
- 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）

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 地域としての広報窓口を一本化しましょう。事業者や観光関連団体、自治体内の各部署からそれぞれ異なるコメントが出た場合、地域から出される情報が一貫性を欠き、情報の信頼性を損なったり、出した情報の一部分が誇張されて風評被害を招く原因ともなります。
- 観光関連事業者にはマスコミ等からの直接の取材要請には応じないよう要請しましょう。
- 危機・災害発生時に発信された災害情報が、ニュースやインターネットで拡散されることによって、災害後の対応が一段落し復旧・復興段階となっても、旅行市場には災害時のイメージが残っている事があります。自治体・DMO・観光関連事業者は、国内外の市場に向けて正確な情報を適時に発信する事で、風評被害の防止・抑止に努めましょう。
- 定点カメラにより現時点の地域様子を映像で発信することは、風評被害を防止・抑止する効果的な手法の1つです。
- 観光地の被災状況等に関する不正確な誇張された情報は、風評の発生の要因となります。国内外のメディアやインターネット上に、当地の現状に関する不適切な情報が流れていないかモニタリングしておく必要があります。海外の情報を含め、担当者が自分で SNS 等で発信される情報を全てチェックすることは極めて困難です。ボランティアスタッフ（対象国の出身者）等の協力や、SNS の投稿を監視する AI システムやアプリ等を活用しましょう。
- 観光関連事業者にも協力を求め、不適切な情報を見つけたら地域の情報責任者に報告する仕組みを予め構築しておくことも効果的です。

【ワークシート掲載項目】

7.4. 関係機関と協力した復興プロモーション

さまざま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します。

7.4.1. 関係機関の復興気運の醸成、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

7.4.2. 観光関連組織の復興プロモーション（外国人旅行者関連）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（案）

- 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（案）

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 復興プロモーションは自治体、観光関連団体、事業者等との復興活動への合意や、地域全体の協力を得て企画・検討します。
- 関係機関の復興気運の醸成、コンセンサスの形成方法としては、例えば以下のような活動が考えられます。
 - ・自治体、観光関連団体、事業者等による現地視察
 - ・シンポジウムの開催、共同宣言による復興のアピール
 - ・旅行・観光フェア等での被災地応援のための展示

【災害別の危機対応】

本稿は、災害の種別によらない「危機対応」を念頭に、基本的な共通事項を中心に提示してきました。一方、災害の種別によっては特有の配慮事項もあります。そこで、ここでは災害別の危機対応項目を以下に提示しますので、今一度確認し、観光危機管理計画に活かしてください。

また、本手引きでは、2章で地域にとって優先的な危機・災害1つをケーススタディとして先行的に検討・整理することをお薦めしました。最終的な完成を目指す「観光危機管理計画」では、2章で設定した以外の危機・災害についても取り扱いますので、それを検討する際も、下記をご活用ください。

<掲載項目の作成にあたっての留意事項：各災害共通>

- 「2章 地域における旅行者・観光客と事業者の災害リスク想定」では、ケーススタディとして優先的に対応する危機・災害1つについて検討しました。観光危機管理計画等を策定検討する場合、「1章 地域における観光リスク」で想定した、地域で発生可能性のあるその他の災害についても対策を講じるようにしましょう。
- 「災害別の危機対応」は「6章 危機への対応（危機発生時以降 各災害共通）」における災害別対応について取りまとめる内容となります。そのため、各災害に共通した対応は「6章」で想定しつつ、災害別の対応内容を追加します。また、「6章」と同様に、「5章 迅速かつ的確な危機・災害対応のための準備」で対応のための備えを検討してください。

【ワークシート掲載項目】

1. 地震

- 1.1. 地域内の旅行者・観光客の安否確認
- 1.2. 地震の経験がない外国人旅行者への情報提供
- 1.3. 移動・帰宅が困難になった外国人を含む旅行者・観光客の受入施設の調整と情報提供

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- （1.1）発災時の緊急避難対応や安全確保、安否確認方法は災害別に検討します。
（参照：本編 5.4 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）
- （1.2）情報収集の内容や情報源、情報収集の方法は災害により異なるため、各災害別に具体的な情報収集方法を確認しましょう。
（参照：本編 5.2.4 旅行者・観光客への情報提供の方法）
- （1.3）旅行者・観光客に対する避難場所・避難施設の情報提供や、移動・帰宅が困難になった旅行者・観光客に関する受入施設との調整も必要になります。
（参照：本編 5.5 災害時に避難する旅行者・観光客への対応の準備）
（参照：本編 5.6 移動・帰宅が困難になった旅行者・観光客への支援の準備）

2. 津波

- 2.1. 地域内旅行者・観光客への（大）津波警報・津波注意報の伝達
- 2.2. 津波からの避難誘導（垂直避難を含む）と緊急避難場所等の情報提供
- 2.3. 地域内の旅行者・観光客の安否確認
- 2.4. 移動・帰宅が困難になった外国人を含む旅行者・観光客の受入施設の調整と情報提供

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- （2.1、2.2）災害発生が事前に予測される場合は、事前の情報収集と外国人を含む旅行者・観光客への情報提供を行います。
（参照：本編 5.4.1.2 災害が短時間のうちに発生することが予想される時）
- （2.3）発災時の緊急避難対応や安全確保、安否確認方法は災害別に検討します。
（参照：本編 5.4 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）
- （2.4）旅行者・観光客に対する避難場所・避難施設の情報提供や、移動・帰宅が困難になった旅行者・観光客に関する受入施設との調整も必要になります。
（参照：本編 5.5 災害時に避難する旅行者・観光客への対応の準備）
（参照：本編 5.6 移動・帰宅が困難になった旅行者・観光客への支援の準備）

3. 台風・暴風

- 3.1. 事前の情報収集と外国人を含む旅行者・観光客への情報提供
- 3.2. 観光施設等での安全確保・リスク要因除去の要請
- 3.3. 地域内の旅行者・観光客の安否確認
- 3.4. 停電・断水への対応

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- （3.1）災害発生が事前に予測される場合は、事前の情報収集と外国人を含む旅行者・観光客への情報提供を行います。
（参照：本編 5.4.1.2 災害が短時間のうちに発生することが予想される時）
- （3.2、3.3）発災時の緊急避難対応や安全確保、安否確認方法は災害別に検討します。
（参照：本編 5.4 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）
- （3.4）停電・断水など、災害の特性に応じた対応内容を検討します。
（参照：本編 2.1 旅行者・観光客への影響）※災害により発生する事象・影響の確認
（参照：本編 5.4 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）

4. 土砂災害

- 4.1. 気象情報の収集
- 4.2. 地域内観光地等での土砂災害の予兆の確認
- 4.3. 災害警戒レベル情報、防災気象情報、避難指示等の旅行者・観光客への伝達
- 4.4. 避難場所・避難施設に関する旅行者・観光客への情報提供
- 4.5. 土砂災害が発生した地区での旅行者・観光客の安否確認

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- (4.1、4.2、4.3) 災害発生が事前に予測される場合は、事前の情報収集と外国人を含む旅行者・観光客への情報提供を行います。
(参照：本編 4.3 早期警戒情報の発信と提供の仕組み)
(参照：本編 5.4.1.2 災害が短時間のうちに発生することが予想される時)
- (4.4) 旅行者・観光客に対する避難場所・避難施設の情報提供や、移動・帰宅が困難になった旅行者・観光客に関する受入施設との調整も必要になります。
(参照：本編 5.5 災害時に避難する旅行者・観光客への対応の準備)
(参照：本編 5.6 移動・帰宅が困難になった旅行者・観光客への支援の準備)
- (4.5) 発災時の緊急避難対応や安全確保、安否確認方法は災害別に検討します。
(参照：本編 5.4 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)

5. 水害

- 5.1. 気象情報の収集
- 5.2. 地域内観光地等の川の水位情報等の収集
- 5.3. 災害警戒レベル情報、防災気象情報、避難指示等の旅行者・観光客への伝達
- 5.4. 避難場所・避難施設に関する旅行者・観光客への情報提供
- 5.5. 水害が発生した地区での旅行者・観光客の安否確認

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- (5.1、5.2、5.3) 災害発生が事前に予測される場合は、事前の情報収集と外国人を含む旅行者・観光客への情報提供を行います。
(参照：本編 4.3 早期警戒情報の発信と提供の仕組み)
(参照：本編 5.4.1.2 災害が短時間のうちに発生することが予想される時)
- (5.4) 旅行者・観光客に対する避難場所・避難施設の情報提供や、移動・帰宅が困難になった旅行者・観光客に関する受入施設との調整も必要になります。
(参照：本編 5.5 災害時に避難する旅行者・観光客への対応の準備)
(参照：本編 5.6 移動・帰宅が困難になった旅行者・観光客への支援の準備)
- (5.5) 発災時の緊急避難対応や安全確保、安否確認方法は災害別に検討します。
(参照：本編 5.4 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)

6. 雪害

- 6.1. 事前の情報収集と外国人を含む旅行者・観光客への情報提供
- 6.2. 一時滞在施設に関する旅行者・観光客への情報提供
- 6.3. 移動・帰宅が困難になった外国人を含む旅行者・観光客の受入施設の調整と情報提供

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- (6.1) 災害発生が事前に予測される場合は、事前の情報収集と外国人を含む旅行者・観光客への情報提供を行います。
(参照：本編 4.3 早期警戒情報の発信と提供の仕組み)
(参照：本編 5.4.1.2 災害が短時間のうちに発生することが予想される時)
- (6.2、6.3) 旅行者・観光客に対する避難場所・避難施設の情報提供や、移動・帰宅が困難になった旅行者・観光客に関する受入施設との調整も必要になります。
(参照：本編 5.5 災害時に避難する旅行者・観光客への対応の準備)
(参照：本編 5.6 移動・帰宅が困難になった旅行者・観光客への支援の準備)

7. 火山噴火 (〇〇山)

7.1. 火山噴火警戒レベルが引き上げられた場合

- 7.1.1. 情報収集と外国人を含む利用者旅行者への情報提供
- 7.1.2. 早期下山の勧奨と下山支援

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- (7.1、7.1.1) 災害発生が事前に予測される場合は、事前の情報収集と外国人を含む旅行者・観光客への情報提供を行います。
(参照：本編 4.3 早期警戒情報の発信と提供の仕組み)
(参照：本編 5.4.1.2 災害が短時間のうちに発生することが予想される時)
- (7.1.2) 下山勧奨・支援など、災害の特性に応じた対応内容を検討します。
(参照：4.4 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)

7.2. 突発的に噴火が発生した場合

- 7.2.1. 地域内の旅行者・観光客の安否確認
- 7.2.2. 避難している外国人を含む旅行者・観光客への情報提供
- 7.2.3. 下山・二次避難に関する情報収集・情報提供
- 7.2.4. 下山の支援

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- (7.2.1) 発災時の緊急避難対応や安全確保、安否確認方法は災害別に検討します。
(参照：本編 5.4 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)
- (7.2.2、7.2.3) 情報収集の内容や情報源、情報収集の方法は災害により異なるため、各災害別に具体的な情報収集方法を確認しましょう。

(参照：本編 5.2.4 旅行者・観光客への情報提供の方法)

(参照：本編 5.5 災害時に避難する旅行者・観光客への対応の準備)

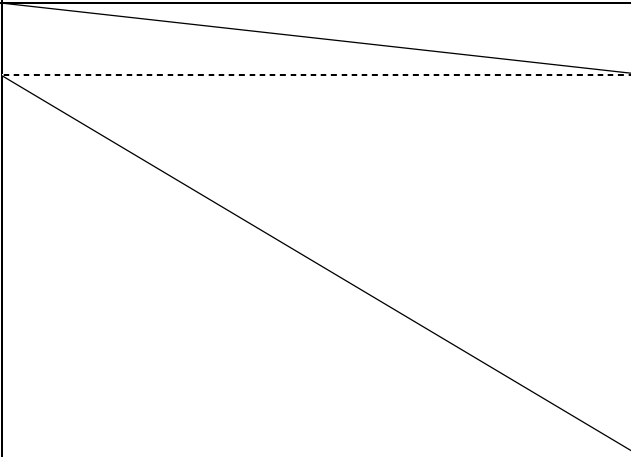
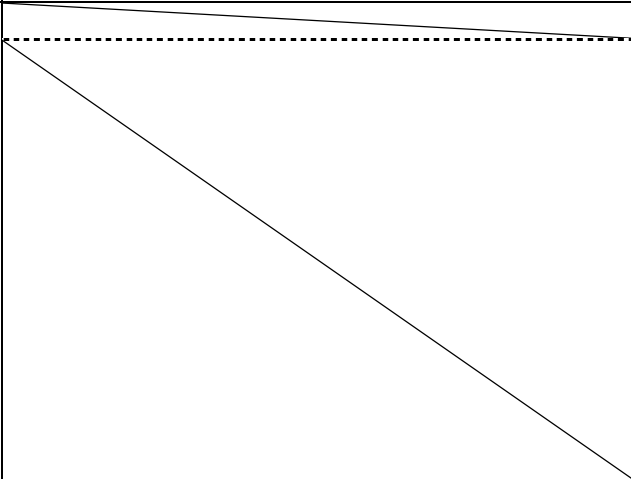
○ (7.2.4) 下山支援など、災害の特性に応じた対応内容を検討します。

(参照：本編 5.6 移動・帰宅が困難になった旅行者・観光客への支援の準備)

Ⅲ. 参考事例（「指針」掲載内容）

「指針」における参考事例（既存の計画・マニュアル等）

【①減災（平常時～危機発生前）】

行政・関連団体向け	事業者向け
<p>1. 地域に関する発災可能性のある危機・災害とそれに伴う被害、影響の把握</p> <p>【参考事例：南城市】</p> <p>発生が想定される観光危機に関し、被害規模と発生頻度の関係から対策優先度を設定して計画策定を行っている。</p> <p>出展：南城市観光危機管理計画「1-8 想定する観光危機の優先性の考え（被害規模と発生頻度の関係）」</p> <p>https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB.pdf</p>	<p>1. 自社に影響のある危機・災害とそれに伴う被害、影響の想定</p>
<p>2. 地域内に滞在する想定最大旅行者数の把握</p> <p>【参考事例：富士河口湖町】</p> <p>観光シーズンの日中に大規模災害が発生した場合、町内のエリアごとの帰宅困難旅行者数（エリアごとの全旅行者数および、うち外国人旅行者数）を推計した結果を示している。</p> <p>出典：富士河口湖町観光防災の手引き【発災時対応編】「1-4 帰宅困難観光客数の推計」</p> <p>https://www.town.fujikawaguchiko.lg.jp/ka/info.php?if_id=4278&ka_id=9</p>	<p>2. 自社施設の最大利用者数の想定</p>
<p>3. 地域の観光防災施策における「外国人旅行者」の位置づけの確認、来訪外国人旅行者層の把握</p> <p>【参考事例：富士河口湖町】</p> <p>外国人旅行者への対応における留意点として、以下のような内容が挙げられている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人旅行者の一時滞留場所と収容施設 ・役に立つアプリ・情報サイト（Safety tips、内閣府防災情報のページ（英語版）、NHK WORLD-JAPAN 等を掲載）。 <p>出典：富士河口湖町観光防災の手引き【発災時対応編】「5. 外国人観光客対応の考え方」</p> <p>https://www.town.fujikawaguchiko.lg.jp/ka/info.php?if_id=4278&ka_id=9</p>	
<p>4. 観光施設等の防災対応状況（外国人旅行者関連）の把握</p> <p>【参考事例：南城市】</p> <p>平常時の減災対策として、外国人旅行者向け施策としては以下のような内容が挙げられている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fi 等の無線 LAN（観光客が容易に情報を入手できる環境構築） ・ピクトグラムの設置（旅行者でも分かりやすい避難誘導標識） ・外国人観光客への安全確保策（防災マップや避難誘導標識等への外国語の併記、防災パンフレット等の作成）。 <p>出展：南城市観光危機管理計画「第3章 平常時の減災対策（Reduction）」</p> <p>https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1</p>	

%E6%A9%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB.pdf	
5. 防災施設（外国人旅行者関連）の把握	3. 自社の外国人利用者への危機対応の現状把握 【参考事例：由布市】 危機・災害時における外国人利用者対応について、把握しておくべき基礎知識をまとめている。 ・災害や安全確保に関する理解 ・避難所誘導や情報収集についての配慮 ・外国語対応や備蓄食料についての配慮 出典：由布市観光事業者災害対応マニュアル「外国人旅行者対応 ①基礎知識」 http://www.city.yufu.oita.jp/wp-content/uploads/2017/04/kanoumanyuaru.pdf
6. 防災関連組織（外国人旅行者関連）の把握	
7. 外国人旅行者に対する早期退避・訪問中止の基準の検討	4. 外国人利用者に対する早期退避・訪問中止の基準の検討
8. 訪日旅行前・旅行中の外国人旅行者に対する啓発（防災関連）	
9. 危機・災害時の外国人旅行者対応施策に関する各組織トップ等への啓発	5. 危機・災害時の外国人利用者対応施策に関する経営トップのリーダーシップの発揮

【②危機への備え（危機発生前）】

行政・関連団体向け	事業者向け
(再掲)【①-2】地域内に滞在する想定最大旅行者数の把握	(再掲)【①-2】自社施設の最大利用者数の想定
1. 危機・災害における外国人旅行者に対する理解・心構え 【参考事例：東京都】 危機・災害時の初動対応のための前提として、災害別の外国人対応に関する考慮事項について、以下の項目でとりまとめている。 ・災害特性ととるべき対応のあらまし ・外国人旅行者の行動について理解しておくべきこと 出典：災害時初動対応マニュアル_改訂版「第1部 初動対応のための基礎知識」 https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/kakusyu/manual/	1. 危機・災害における外国人利用者に対する理解・心構え 【参考事例：山梨県】 危機・災害時における外国人旅行者への対応に関する予備知識と準備として、以下の内容をまとめている。 ・外国人旅行者への理解 出典：外国人旅行者への災害時対応マニュアル「1. 予備知識と準備」 https://www.pref.yamanashi.jp/kankou-sk/documents/r01_manyual.pdf
2. 地域防災計画・危機管理マニュアル等における外国人旅行者対応項目の整備 【参考事例：南城市】 市では自然災害や感染症、風評被害等の観光危機対応施策として「観光危機管理計画」を策定している。また、観光関連事業者に対しては「南城市観光危機対応マニュアル」を定め、危機発生時に行動できるよう提供している。 出典：観光危機管理計画（ウェブサイト） https://www.city.nanjo.okinawa.jp/shisei/keikaku/kakusyu/kankou_kikikari/1579323597/	2. 防災・危機管理対応に関する自社状況確認と課題の把握 【参考事例：山梨県】 災害時における外国人旅行者への対応に関する予備知識と準備として、以下の内容をまとめている。 ・災害時における外国人旅行者への対応として必要となる項目。 出典：外国人旅行者への災害時対応マニュアル「1. 予備知識と準備」 https://www.pref.yamanashi.jp/kankou-sk/documents/r01_manyual.pdf

<p>【参考事例：南城市】</p> <p>「観光危機管理計画」や「南城市観光危機対応マニュアル」等の観光危機管理対策が、上位計画（地域防災計画等）や関連計画との整合・連携を図るようにしている。</p> <p>出典：南城市観光危機管理計画「1-2 本計画の性格・位置づけ」 https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB.pdf</p>	
<p>3. 災害時の外国人旅行者への現場対応の準備</p> <p>1) 観光危機対応体制、役割分担、関係者の連携</p> <p>【参考事例：南城市】</p> <p>観光危機管理体制について、市の体制の他、観光関連団体・観光事業者、国・県・その他の市町村と連携して体制構築を行うよう規定している。</p> <p>出典：南城市観光危機管理計画「2-1 観光危機管理体制の考え方」 https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB.pdf</p>	<p>3. 災害時の外国人利用者への現場対応の準備</p> <p>1) 危機対応体制、役割分担、関係者の連携</p> <p>【参考事例：一般社団法人富士五湖観光連盟】</p> <p>災害時の外国人利用者対応における外国語対応について、以下の内容をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国語対応担当者 <p>出典：富士五湖観光事業者災害対応マニュアル「第6章 災害時の外国人旅行者対応 2. 避難場所・避難所」 https://www.mt-fuji.gr.jp/cms_mt-fuji/wp-content/uploads/2020/10/20201009%E3%80%80%E9%98%B2%E7%81%BD%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%EF%BC%88%E6%94%B9%E8%A8%82%E7%89%88%EF%BC%89.pdf</p>
<p>3. 災害時の外国人旅行者への現場対応の準備</p> <p>2) 情報の収集と発信の準備</p>	<p>3. 災害時の外国人利用者への現場対応の準備</p> <p>2) 情報の収集と提供の準備</p> <p>【参考事例：一般社団法人富士五湖観光連盟】</p> <p>危機・災害時の各種情報源について、以下の内容をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各観光施設・宿泊施設での待機 ・一時滞留場所（避難所）等への誘導 <p>出典：富士五湖観光事業者災害対応マニュアル「第2章 富士山噴火への対応【第1次、第2次避難対象エリア内の事業所】」 https://www.mt-fuji.gr.jp/cms_mt-fuji/wp-content/uploads/2020/10/20201009%E3%80%80%E9%98%B2%E7%81%BD%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%EF%BC%88%E6%94%B9%E8%A8%82%E7%89%88%EF%BC%89.pdf</p>
<p>3. 災害時の外国人旅行者への現場対応の準備</p> <p>3) 多言語対応支援、外国人旅行者の避難誘導・救護の準備</p> <p>【参考事例：南城市】</p> <p>平常時の減災対策として、外国人旅行者向け施策としては以下のような内容が挙げられている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光危機発生時に市内の観光関連団体、観光関連事業者が行動可能となるマニュアルの策定 ・外国人観光客への避難誘導體制等の充実・強化を図るため、外国語通訳ボランティアの事前登録や、専門的資格や技能を有する者（市内在住の外国人）の把握 ・備蓄品等について、ハラルやアレルギー食材を保有する店舗や飲食店との協定を締結。 <p>出典：南城市観光危機管理計画「第4章 危機対応への準備(Readiness)」 https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1</p>	<p>3. 災害時の外国人利用者への現場対応の準備</p> <p>3) 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</p> <p>【参考事例：由布市】</p> <p>危機・災害発生前の事前準備について、外国人利用者向け対応内容をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報の入手ルート、多言語による情報源 ・「災害発生時のしおり」の配布 ・マップの準備（多言語マップに避難所を書き入れる等） ・ピクトグラム等の準備 <p>出典：由布市観光事業者災害対応マニュアル「外国人旅行者対応 ②事前準備」 http://www.city.yufu.oita.jp/wp-content/uploads/2017/04/kanoumanyuaru.pdf</p>

%E6%A9%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB.pdf	
3. 災害時の外国人旅行者への現場対応の準備 4) 外国人旅行者の一時避難、帰国等支援の準備	3. 災害時の外国人利用者への現場対応の準備 4) 外国人利用者の一時避難、帰国等支援の準備
4. 災害時旅行者対応マニュアル等に基づく訓練の実施	4. 災害時対応マニュアル等に基づく訓練の実施 【参考事例：一般社団法人富士五湖観光連盟】 危機・災害時の外国人利用者対応における避難場所・避難所について、以下の内容をまとめている。 ・各観光施設・宿泊施設での待機 ・一時滞留場所（避難所）等への誘導 出典：富士五湖観光事業者災害対応マニュアル「第6章 災害時の外国人旅行者対応 2. 避難場所・避難所」 https://www.mt-fuji.gr.jp/cms_mt-fuji/wp-content/uploads/2020/10/20201009%E3%80%80%E9%98%B2%E7%81%BD%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%EF%BC%88%E6%94%B9%E8%A8%82%E7%89%88%EF%BC%89.pdf
5. 外国人旅行者への備蓄品（食料品・必需品等）の提供準備	5. 外国人利用者への備蓄品（食料品・必需品等）の提供準備

【③危機への対応（危機発生時以降）】（各災害・危機に共通）

行政・関連団体向け	事業者向け
1. 観光危機対応体制の設置 1) 観光危機対応体制の設置と、体制下での外国人旅行者対応	1. 危機対応体制の設置 1) 危機対応体制の設置
2. 情報の収集と発信 1) 危機・災害情報の収集と事態把握	2. 外国人利用者の安全確保・避難誘導 1) 危機・災害発生前の早期警戒情報等の提供
2. 情報の収集と発信 2) 収集した情報の整理、外国人旅行者向け情報の関係者共有 【参考事例：南城市】 外国人観光客等との通訳が必要な場合には、沖縄県の提供する多言語コンタクトセンターが利用できることを紹介（対応言語：英語、中国語、韓国語、タイ語）。 出典：南城市観光危機対応マニュアル【事業者 雛形版】「1-9 安否確認の実施」 https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E5%AF%BE%E5%BF%9C%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%E3%80%90%E4%BA%8B%E6%A5%AD%E8%80%85%E3%80%80%E9%9B%9B%E5%BD%A2%E7%89%88%E3%80%91.doc 【参考事例：南城市】 外国人旅行者に対する配慮・対応に関し、「情報伝達」「避難支援」について記述している。 出典：南城市観光危機対応マニュアル【事業者 雛形版】「5. 避難する際にお手伝いが必要なお客様（外国人観光客等）への対応」 https:// https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%	2. 外国人利用者の安全確保・避難誘導 2) 危機・災害発生時の緊急安全確保・救護、安否・所在確認 【参考事例：山梨県】 危機・災害時における外国人向け初動対応として、以下の内容をまとめている。 ・発災直後の呼びかけ（安全確保、冷静な行動、情報の説明等） ・安全確認・避難誘導 出典：外国人旅行者への災害時対応マニュアル「2. 初動対応」 https://www.pref.yamanashi.jp/kankou-sk/documents/r01_manyual.pdf

<p>8D%B1%E6%A9%9F%E5%AF%BE%E5%BF%9C%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%E3%80%90%E4%BA%8B%E6%A5%AD%E8%80%85%E3%80%80%E9%9B%9B%E5%BD%A2%E7%89%88%E3%80%91.doc</p>	
<p>2. 情報の収集と発信 3) 対象別情報提供手段</p>	<p>2. 外国人利用者の安全確保・避難誘導 3) 避難者に対するサポート</p>
	<p>【参考事例：由布市】 危機・災害発生時における外国人利用者向け対応内容をまとめている。 ・ 発災直後の対応：アナウンス、声掛け、ガイドや添乗員等への協力要請 ・ 情報提供：収集した情報の多言語による提供 ・ 避難生活：施設で受け入れる場合の対応方法 出典：由布市観光事業者災害対応マニュアル「外国人旅行者対応 ③対応内容①基礎知識」 http://www.city.yufu.oita.jp/wp-content/uploads/2017/04/kanoumanyuaru.pdf</p>
<p>3. 外国人旅行者の避難誘導・救護 1) 外国人旅行者に早期警戒情報・危機・災害情報・安全確保情報を発信</p>	<p>3. 情報の収集と提供 1) 危機・災害情報の収集と事態把握</p>
<p>3. 外国人旅行者の避難誘導・救護 2) 外国人旅行者の安否・所在情報の収集・分析・提供 【参考事例：南城市】 発災時対策として、外国人旅行者向け施策としては以下のような内容が挙げられている。 ・ 観光危機管理体制を設置し、体制内に市内在住の外国人団体を入れることを想定 ・ 避難誘導の際の外国人観光客への対応配慮 ・ 救助・救急・医療活動等への外国語通訳ボランティアなどの活用 ・ 外国人の遺体の安置・処理・埋葬の対応方法 出典：南城市観光危機管理計画「第5章 危機への対応 (Response)」 https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB.pdf</p>	<p>3. 情報の収集と提供 2) 外国人利用者向け情報の提供、関係者との共有 【参考事例：一般社団法人富士五湖観光連盟】 危機・災害時の外国人利用者対応における外国語対応について、以下の内容をまとめている。 ・ 外国語での情報提供 ・ 外国人利用者が必要とする情報 ・ インターネット接続と電源の確保 出典：富士五湖観光事業者災害対応マニュアル「第6章 災害時の外国人旅行者対応 2. 避難場所・避難所」 https://www.mt-fuji.gr.jp/cms_mt-fuji/wp-content/uploads/2020/10/20201009%E3%80%80%E9%98%B2%E7%81%BD%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%EF%BC%88%E6%94%B9%E8%A8%82%E7%89%88%EF%BC%89.pdf</p>
<p>3. 外国人旅行者の避難誘導・救護 3) 死傷した外国人旅行者への救護・サポート 【参考事例：南城市】 発災時の外国人旅行者向け施策としては以下のような内容が挙げられている。 ・ 観光危機管理体制を設置し、体制内に市内在住の外国人団体を入れることを想定 ・ 避難誘導の際の外国人観光客への対応配慮 ・ 救助・救急・医療活動等への外国語通訳ボランティアなどの活用 ・ 外国人の遺体の安置・処理・埋葬の対応方法。 出典：南城市観光危機管理計画「第5章 危機への対応 (Response)」 https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB.pdf</p>	

<p>df</p> <p>【参考事例：南城市】</p> <p>外国人旅行者に対する配慮・対応に関し、「情報伝達」「避難支援」について記述している。</p> <p>出典：南城市観光危機対応マニュアル【事業者 雛形版】「5. 避難する際にお手伝いが必要なお客様（外国人観光客等）への対応」</p> <p>https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E5%AF%BE%E5%BF%9C%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%E3%80%90%E4%BA%8B%E6%A5%AD%E8%80%85%E3%80%80%E9%9B%9B%E5%BD%A2%E7%89%88%E3%80%91.doc</p>	
<p>4. 外国人旅行者の一時避難、旅行継続・帰国支援</p> <p>1) 一時滞在施設等の設置、外国人旅行者への案内</p>	<p>4. 外国人利用者の一時避難、旅行継続・帰国支援</p> <p>1) 自社施設における避難者への備蓄品（食料・水等）の提供</p>
<p>4. 外国人旅行者の一時避難、旅行継続・帰国支援</p> <p>2) 民間施設等での外国人旅行者の収容状況の把握</p>	<p>4. 外国人利用者の一時避難、旅行継続・帰国支援</p> <p>2) 自社施設における避難者状況の共有</p>
<p>4. 外国人旅行者の一時避難、旅行継続・帰国支援</p> <p>3) 外国人旅行者に旅行継続・帰国情報の提供、サポートを実施</p>	<p>4. 外国人利用者の一時避難、旅行継続・帰国支援</p> <p>3) 旅行継続・帰国サポートの実施</p> <p>【参考事例：山梨県】</p> <p>危機・災害時の外国人利用者向け「ひと段落した後の対応」として、以下の内容をまとめている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・帰国支援（交通機関の情報収集、外国公館への連絡等） ・被災生活の支援（通訳・翻訳協力者の確保、外国人利用者の受入、問い合わせ対応等） <p>出典：外国人旅行者への災害時対応マニュアル「3. ひと段落した後の対応」</p> <p>https://www.pref.yamanashi.jp/kankou-sk/documents/r01_manyual.pdf</p>
<p>5. 来訪予定の外国人旅行者に対する情報提供</p> <p>1) 来訪予定の外国人旅行者に対する当面の営業状況、営業再開見込の情報提供</p>	<p>5. 来訪予定の外国人利用者に対する情報提供</p> <p>1) 来訪予定者へ災害状況、営業情報を緊急連絡、ウェブサイト等での周知</p>

【③危機への対応（危機発生時以降）】（災害別）

行政・関連団体向け	事業者向け
	<p>6. 地震・津波</p> <p>1) 災害状況に応じた情報提供、安全確保、避難誘導（外国人を含む利用者向け対応）</p>
	<p>7. 台風・暴風</p> <p>1) 災害状況に応じた情報提供、安全確保、避難誘導（外国人を含む利用者向け対応）</p>
	<p>8. 土砂災害</p> <p>1) 災害状況に応じた情報提供、安全確保、避難誘導（外国人を含む利用者向け対応）</p>
	<p>9. 水害</p>

	1) 災害状況に応じた情報提供、安全確保、避難誘導（外国人利用者向け対応）
	10. 火山噴火 1) 災害状況に応じた情報提供、安全確保、避難誘導（外国人を含む利用者向け対応）

【④危機からの復興（危機終息後～復興期（危機発生直後も含む））】

行政・関連団体向け	事業者向け
1. 観光復興計画 1) 被災した自治体内の観光関連施設（外国人旅行者関連）の把握と復旧	1. 事業復興計画 1) 被災した自社施設の把握と復旧
1. 観光復興計画 2) 観光復興計画の策定	
1. 観光復興計画 3) 復興施策（外国人旅行者向け）の企画・実施	
2. 観光事業者への事業継続支援	2. 行政等の事業継続支援の活用
3. 観光復興状況の情報発信と風評対策 1) 復興状況の外国人旅行者向け情報発信、風評対策	3. 営業再開活動 1) 営業再開活動に関する情報提供
4. 関係機関と協力した復興プロモーション 1) 関係機関の復興気運の醸成、コンセンサスの形成	
	4. 関係機関と協力した復興プロモーション 1) 復興状況に応じたプロモーションのターゲット設定
4. 関係機関と協力した復興プロモーション 2) 観光関連組織の復興プロモーション（外国人旅行者関連）の実施	4. 関係機関と協力した復興プロモーション 2) 外国人利用者向けプロモーション施策の企画・実施

IV. フォーム・テンプレート

【参考資料】避難者情報とりまとめフォーム（日本人旅行者・観光客向け）

※このとりまとめフォームは一例です。必要に応じて内容を変更してください。

避難所の施設名：

リスト作成担当者：

氏名（フリガナ）	性別	年齢	住所	本人の電話番号	緊急連絡先	備考（配慮事項等）

情報集約先：

FAX：

TEL：

【参考資料】避難者情報とりまとめフォーム（外国人旅行者向け）

※このとりまとめフォームは一例です。必要に応じて内容を変更してください。

避難所の施設名：

リスト作成担当者：

氏名	性別	年齢	国籍	言語	電話番号	パスポート番号	備考（配慮事項等）

情報集約先：

FAX：

TEL：

災害・タイムライン別の情報発信のテンプレート

以下は危機・災害に関して、自治体・DMO がウェブサイト上で情報発信を行う、という想定 of テンプレート（情報発信のひな型）です。

「台風」、「地震」、「洪水」、「感染症」の災害・タイムライン別に情報発信の内容が異なるため、各テンプレートを参考に、地域の状況に合わせてご活用ください。

- I：台風 災害警戒時のリリース
- II：台風 災害発生時のリリース
- III：台風 回復期のリリース
- IV：地震 発生時のリリース
- V：地震 回復期のリリース
- VI：洪水 災害発生時のリリース
- VII：洪水 回復期のリリース
- VIII：感染症 鳥インフルエンザ・ウィルス感染者発生時のリリース

I：台風（災害警戒時）

台風〇〇号接近のお知らせ（内容によりタイトル変更）

気象庁発表内容：（3時間ごとに発表される）

△月□日〇〇時：××地方に特別警報・警報・注意報が発表されました。（選択）

概要：（台風襲来のタイムラインとそれに伴う警戒内容等を記載）

台風〇〇号は、強い暴風雨を伴い△月×日の午後□時頃に当地付近を通過予定です。

台風接近にともない、記録的な大雨・暴風・高波・高潮となるおそれがあります。

ご帰宅される方は、安全のためお早目の行動をお願いいたします。

観光施設の営業状況：

□□園：△月×日の営業は、正午までの予定です。

△△遊園地：△月×日の営業を中止予定です。

交通関連情報：

鉄道〇〇線：△月×日の運行は、午前×時以降運行見合わせとなります。

〇〇有料道路：△月×日の午前×時以降は全面通行止めとなります。

△△高速道路：区間（自： 至： ）□□時以降通行止めの可能性があります。

（施設で掲示する場合は施設情報を入れる。）

当施設情報：（内容は施設状況に応じて作成）

当館は、高台にあり斜面にも面していないため、浸水被害や土砂災害の恐れはありません。

停電が発生した際には、非常電源として自家発電装置が稼働しますが、エレベーターや一部照明の利用が制限されます。

問合せ先：

〇〇地方気象台：

DMO：

DMO（Web Site）：

ハイウェイ情報センター等の道路情報：

鉄道運行情報：

高速バス運行情報：

その他：

II：台風（災害発生時）

台風による被害状況のお知らせ（内容によりタイトル変更）

△月×日現在：

被災概要：

××温泉は、台風で、□□川の氾濫により川沿いの一部温泉街に被害が発生しましたが、高台にある旅館に被害は出ていない模様です。確認が取れ次第、DMO のホームページで順次報告します。

なお、国道△△線の一部が土砂災害で上下線ともに通行止めとなっています。当地までの迂回路は次の通りです。（詳細ルート記載）

観光施設の営業状況：

観光施設に被害は発生していません。

施設名：

施設名：

施設名：

交通関連情報：

鉄道運行状況：平常運行

○○有料道路：通行止め

△△高速道路：通行可能（規制情報は出ていません）

問合せ先：

DMO：

DMO（Web Site）：

Ⅲ：台風（回復期）

台風による被害状況のお知らせ（内容によりタイトル変更）

△月×日現在：

被災概要：

××温泉は、台風で、□□川の氾濫により川沿いの一部温泉街に被害が発生しました。高台にある宿泊施設に被害はなく、通常営業を行っています。

温泉街の復旧作業はほぼ終了していますが、被害を受けた宿泊施設の一部は、現在復旧作業中です。宿泊施設の営業状況は、以下の通りです。

△月×日現在：

営業を停止しているホテル

・○○ホテル

・

・

一部営業を行っているホテル

・△△旅館

・

・

通常営業しているホテル

・□□ホテル

・

・

観光施設の営業状況：

観光施設に被害は発生しておらず、通常営業をしています。

交通関連情報：

鉄道運行状況：平常運行

○○有料道路：通行可能（規制情報は出ていません）

△△高速道路：通行可能（規制情報は出ていません）

問合せ先：

DMO：

DMO（Web Site）：

IV：地震（発生時リリース）

〇〇地震による当地の被害状況のお知らせ（内容によりタイトル変更）

△月×日□時現在：

被災概要：

△月×日〇時（UTC: ×日◎時）、××沖を震源とするマグニチュード 7.8(適時変更)の地震が発生しました（震源地は、当地から約70kmの距離）。

地方自治体の発表によると、現在当地では死者は16名、負傷者47名、行方不明者8名が確認されています。

現在、当DMOで確認されている旅行者・観光客等への被害確認状況は以下の通りです。

1. 人的被害（死者・負傷者・行方不明者等）

死者：確認されていません

負傷者：5名（重傷者1名/軽傷者4名）

〇〇ホテル：重傷者1名 / 軽傷者2名

△△ホテル：軽傷者2名

行方不明者：確認されていません

2. 負傷者の入院先

負傷者は全て□□病院で治療を受けています。

3. 観光施設の被災状況（損壊・一部損壊等）

全壊・倒壊：確認されていません

一部損壊/営業中止：2施設で確認されています

〇〇ホテル、△△ホテル

軽微な損傷/一部営業停止：5施設で確認されています

□□ホテル、◎◎ホテル、××ホテル、◎×ホテル、○□ホテル

4. 観光施設のインフラ（電気・水道・電話・インターネット等）

電気・水道・インターネットが不通になっている宿泊施設があります。

地域全体で電話が掛かり難い状況が続いています。

インターネットは、一時ダウンしましたが、一部の施設を除き現在は復旧しています。

5. 当地へのアクセス

a. 公共交通機関（鉄道・公営バス等）

鉄道JR〇〇線：安全確認のため運航を停止しています。

私鉄△△線：安全確認のため運航を停止しています。

□□交通：長距離バスの運行について、道路状況等の確認を行っています。

b. 当地へのアクセス（空港・高速道路等）

最寄りの○○空港：被害は確認されていません。

高速道路：□□インターと△△インター間で通行止めとなっています。

迂回路：高速□□インターから国道○○線を利用し、□□で県道××線を利用して当地にアクセス可能です。

6. 一時待避所・避難所情報

現在、市内7カ所に避難所が開設されています。

旅行者・観光客は、観光関連施設または最寄りの避難所に滞在しています。旅行者・観光客が避難しているのは、以下の3施設です。

○○町△△避難所、◎◎町××避難所、□□町○○避難所

なお、詳細については、現在確認中です。

7. 観光施設の営業状況：

域内の観光関連事業につきましては、現在確認中です。確認でき次第、順次Webサイトにアップします。

この度の地震において、負傷された旅行者・観光客の皆様に深く哀悼の意を表するとともに、被災された旅行者・観光客の皆様、そのご家族、関係者の皆様に心よりお見舞い申し上げます。

問合せ先：

DMO：

DMO（Web Site）：

V：地震（回復期のリリース）

〇〇地震による当地の被害状況のお知らせ（内容によりタイトル変更）

△月×日□時現在：

被災概要：

△月×日〇時（UTC: ×日◎時）、××沖を震源とするマグニチュード 7.8(適時変更)の地震が発生しました（震源地は、当地から約70kmの距離）。

地方自治体の発表によると、昨日発表より増え死者は18名、負傷者63名、行方不明者10名となっています。

現在、当DMOで確認されている旅行者・観光客等への被害確認状況は以下の通りです。

1. 人的被害（死者・負傷者・行方不明者等）

死者：確認されていません

負傷者：8名（重傷者1名/軽傷者7名）

〇〇ホテル：重傷者1名 / 軽傷者2名

△△ホテル：軽傷者2名

××ホテル：軽傷者2名（新規確認）

行方不明者：確認されていません

2. 負傷者の入院先

重傷者は、□□病院に入院中です。

軽傷者は、□□病院で治療後、全て◎◎ホテルに滞在しています。

3. 観光施設の被災状況（損壊・一部損壊等）

全壊・倒壊：確認されていません

一部損壊/営業中止：3施設で確認されています

〇〇ホテル、△△ホテル、〇×ホテル（新規確認）

軽微な損傷/一部営業停止：7施設で確認されています

□□ホテル、◎◎ホテル、××ホテル、◎×ホテル、〇□ホテル、

×△ホテル（新規追加）、□×ホテル（新規確認）

4. 観光施設のインフラ（電気・水道・電話・インターネット等）

電気・水道・インターネットが不通になっている宿泊施設があります。

地域全体で電話が掛かり難い状況が続いています。

インターネットは、一時ダウンしましたが、一部の施設を除き現在は復旧しています。

5. 当地へのアクセス

a. 公共交通機関（鉄道・公営バス等）

鉄道〇〇線：××駅と△△駅間にて、線路に土砂が流入している箇所が見つっています。

この区間については、バスによる代替輸送を行っています。

私鉄△△線：全線安全確認が出来たため、通常運行を行っています。

□□交通：長距離バスの運行について、通常運行を行っています。

b. 当地へのアクセス（空港・高速道路等）

最寄りの〇〇空港：被害は確認されていません。

高速道路：通行止め区間はありません。

迂回路：高速□□インターからは、国道〇〇線を利用し、□□で県道××線を利用して当地にアクセス可能です。県道〇〇線は土砂崩れにより通行止めになっています。

6. 一時待避所・避難所情報

現在、市内7カ所に避難所が開設されています。

旅行者・観光客は、基本的に宿泊予定ホテルに避難していますが、上記被災したホテルに宿泊予定であった旅行者・観光客は以下の避難所に退避しています。

〇〇町△△避難所：〇〇ホテル、□□ホテル、◎◎ホテル

◎◎町××避難所：△△ホテル、××ホテル、◎×ホテル

□□町〇〇避難所：〇×ホテル、〇□ホテル、×△ホテル

7. 観光施設の営業状況：（△月×日現在）

域内の観光関連事業者の営業状況は以下の通りです。

通常営業：

一部営業停止：

営業停止：

この度の地震において、負傷された旅行者・観光客の皆様、深く哀悼の意を表するとともに、被災された旅行者・観光客の皆様、そのご家族、関係者の皆様、心よりお見舞い申し上げます。

問合せ先：

DMO：

DMO（Web Site）：

VI：洪水（災害発生時のリリース）

〇〇市△△地域における洪水発生のお知らせ（内容によりタイトル変更）

△月×日□時現在：

被災概要：

△月×日〇時（UTC: ×日◎時）、集中豪雨のため〇〇市の△△地区にて□□川が氾濫し、△△地域の住宅街に浸水被害が発生しています。

〇〇市の一部で浸水被害が発生していますが、〇〇市観光課によると現時点で市内の観光施設には被害が出ていない模様です。

現在、当 DMO でも市内の観光関連事業者等とも連絡を取りながら、被害状況確認中です。

1. 人的被害（死者・負傷者・行方不明者等）

被害は、確認されていません。

2. 負傷者の入院先

負傷者は確認されていません。

3. 観光施設の被災状況（損壊・一部損壊等）

被害は確認されていません。

4. 観光施設のインフラ（電気・水道・電話・インターネット等）

電気・水道・インターネット等の被害や障害は確認されていません。

5. 当地へのアクセス

a. 公共交通機関（鉄道・公営バス等）

鉄道〇〇線：安全確認のため運航を停止しています。

私鉄△△線：安全確認のため運航を停止しています。

□□交通：長距離バスの運行について、道路状況等の確認を行っています。

b. 当地へのアクセス（空港・高速道路等）

最寄りの〇〇空港：被害は確認されていません。

高速道路：□□インターと△△インター間で通行止めとなっています。

迂回路：高速□□インターから国道〇〇線を利用し、□□で県道××線を利用して当地 にアクセス可能です。

6. 一時待避所・避難所情報

現在、市内7カ所に避難所が開設されています。

旅行者・観光客は、観光関連施設または最寄りの避難所に滞在しています。旅行者・観光客が避難しているのは、以下の3施設です。

〇〇町△△避難所、◎◎町××避難所、□□町〇〇避難所

なお、詳細については、現在確認中です。

7. 観光施設の営業状況：

域内の観光関連事業につきまして、現時点で被害は確認されていません。

確認でき次第、順次 Web サイトにアップします。

この度の集中豪雨及び洪水発生で、旅程の変更を余儀なくされた旅行者・観光客の皆様には、ご不便をお掛け致しますが、被害状況が判明次第ご報告申し上げます。

問合せ先：

DMO：

DMO (Web Site)：

VII： 洪水（回復期リリース）

〇〇市△△地域における洪水発生のお知らせ（内容によりタイトル変更）

△月×日□時現在：

被災概要：

△月×日〇時（UTC: ×日◎時）、集中豪雨のため〇〇市の△△地区にて□□川が氾濫し、△△地域の住宅街に浸水被害が発生しましたが、浸水被害は〇〇市の△△地域の一部にとどまりました。

また、浸水地域につきましても、現在水が引き始めており、水が引いた地域では水害後の後片付けが始まっています。

なお、〇〇市内の観光関連施設には被害が発生しておらず、通常通り営業しています。

1. 人的被害（死者・負傷者・行方不明者等）

発生していません。

2. 負傷者の入院先

発生していません。

3. 観光施設の被災状況（損壊・一部損壊等）

被害は発生していません。

4. 観光施設のインフラ（電気・水道・電話・インターネット等）

問題は発生していません。

5. 当地へのアクセス

a. 公共交通機関（鉄道・公営バス等）

鉄道〇〇線：平常運行中

私鉄△△線：平常運行中

□□交通：長距離バスの運行について、スケジュール通りに運行中

b. 当地へのアクセス（空港・高速道路等）

最寄りの〇〇空港：被害は確認されていません。

高速道路：問題は発生していません

6. 一時待避所・避難所情報

現在、△△地域の被災住民のため市内1カ所に避難所が開設されていますが、旅行者・観光客に避難者は発生していません。

7. 観光施設の営業状況：

全施設平常営業を行っています。

問合せ先：

DMO：

DMO (Web Site)：

VII：鳥インフルエンザの発生

〇〇市で【鳥インフルエンザ A (H7N9 型)】の人への感染確認

△月×日□時現在：

被災概要：

△月×日○時 (UTC: ×日◎時)、〇〇市の□□病院の発熱外来で【鳥インフルエンザ A(H7N9 型)】に感染している方が確認されました。

感染された方は、〇〇市の△△地区にて養鶏場を営んでおり、先週この養鶏場から【鳥インフルエンザ A(H7N9 型)】に感染して死亡した鶏が発生し、養鶏場で全ての鳥が殺処分されています。

現在、感染された方のご家族に【鳥インフルエンザ A(H7N9 型)】の感染は認められていません。

国立感染症研究所によると、感染された方のほとんどは、感染した家きんやその排泄物、死体、臓器などに濃厚な接触がある方々で、人から人への持続的な感染は確認されていないとの事です。

鳥や感染された方との濃厚接触をしない限り、【鳥インフルエンザ A(H7N9 型)】への感染はないとの事です。念のため以下の安全対策をお願い致します。

- ・病気の鳥や死んだ鳥に近づかない
- ・生きた鳥が売られている市場や養鶏場に近づかない
- ・手洗いの励行

※観光施設が発信する場合は記載

1. 当施設の営業について

平常営業を行っています。

当施設や〇〇市内の観光に、問題は発生していません。

2. 〇〇市内の観光地・観光関連施設について

全施設、平常営業を行っています。

通常通り、旅行者や観光客の皆様が訪れています。

3. 問合せ先：

〇〇 (施設名) : 電話 (xxx) xxx-xxxx
: (Web Site)

DMO/観光協会 : 電話 (xxx) xxx-xxxx
: (Web Site)

〇〇市保険所 : 電話 (xxx) xxx-xxxx