

「知ろう・深めよう！観光危機管理の取組」

## 観光危機管理の意識醸成

観光レジリエンス研究所

高松 正人

tourismresilience@outlook.jp

# 観光に影響を及ぼす危機・災害リスク

- 自然災害


風水害（暴風、豪雨）、水害、土砂災害、高潮、  
雪害・雪崩、竜巻、  
地震・津波、火山噴火・火山活動、山火事

- 人為的災害・危機

テロ、凶悪犯罪、暴動・大規模デモ、大規模火災、  
交通機関の大事故、大規模停電、大規模通信障害、  
原子力災害、政変・クーデター、海上汚染事故、  
外交・政治要因による渡航制限

- 健康に係わる危機

感染症、大規模食中毒



これらに伴う  
風評

## この4年間に国内観光に影響を及ぼした災害・危機

2018	沖縄でのはしか流行
	大阪府北部地震
	西日本水害
	平成30年台風21号、24号
	北海道胆振東部地震
2019	韓国との関係悪化
	令和元年台風15号、19号、21号
	首里城火災
2020	新型コロナウイルスの世界的な感染拡大と移動制限
	令和2年7月豪雨
2021	令和2～3年 年末年始豪雪
	福島県沖地震
	7月、8月大雨、熱海土砂災害
	台風6号、12号

## なぜ今、観光危機管理なのか？

安全で安心できる観光地・観光施設であることは、観光客誘致の必要条件

### 1. 競合観光地との差別化要素

「観光危機管理計画のある沖縄県だから、安心して修学旅行の行先として選ぶことができる」（私立高校校長）

### 2. 観光客が観光地の安全・安心を求めている。

Confidence=「安心感」が観光旅行先選択のカギ  
安全・安心が心配な観光地は、観光客に避けられる

## 観光客・旅行者と住民の違い

### 住民・地元勤務者

- 土地勘があり、避難すべき場所や方向がわかっている
- 周囲に知っている人がいる
- 避難訓練が可能
- コミュニケーションの問題はない
- できるだけ早く元通りの生活に戻りたい

### 観光客・旅行者

- 土地に馴染みがない、土地勘がない
- 周囲に知っている人がいない
- 事前の避難訓練ができない
- 外国人観光客はコミュニケーションが難しい
- できるだけ早く自宅・自国に帰りたい

# 災害による観光客・観光事業者への影響

例)地震・津波	
観光客への影響	観光事業者への影響
落下物や転倒により死傷	施設の被害
地震による津波での死傷	停電・断水等で運営不能
鉄道・道路不通で帰宅困難	従業員の人的被害
電話発信規制で連絡が取れない	従業員の帰宅困難
災害の状況がわからぬ、不安	交通機関不通で観光客が来訪できない
停電で空調停止、寒い屋外で避難	帰宅困難となった利用者の滞留
避難所がわからない、入れない	休業、売上急減、財務状況悪化
食料・水が入手できない	従業員の雇用維持が困難に

# 災害や危機に遭遇した観光客の不便・不安

- 自分自身の安全に関する不安
- 家族や同行者の安全に関する不安
- 移動・帰宅・帰国に関する不便・不安
- 情報・コミュニケーションに関する不便・不安
- 食料・水に関する不便・不安



# 危険・不便・不安の軽減・解消

## 観光危機管理の目的：

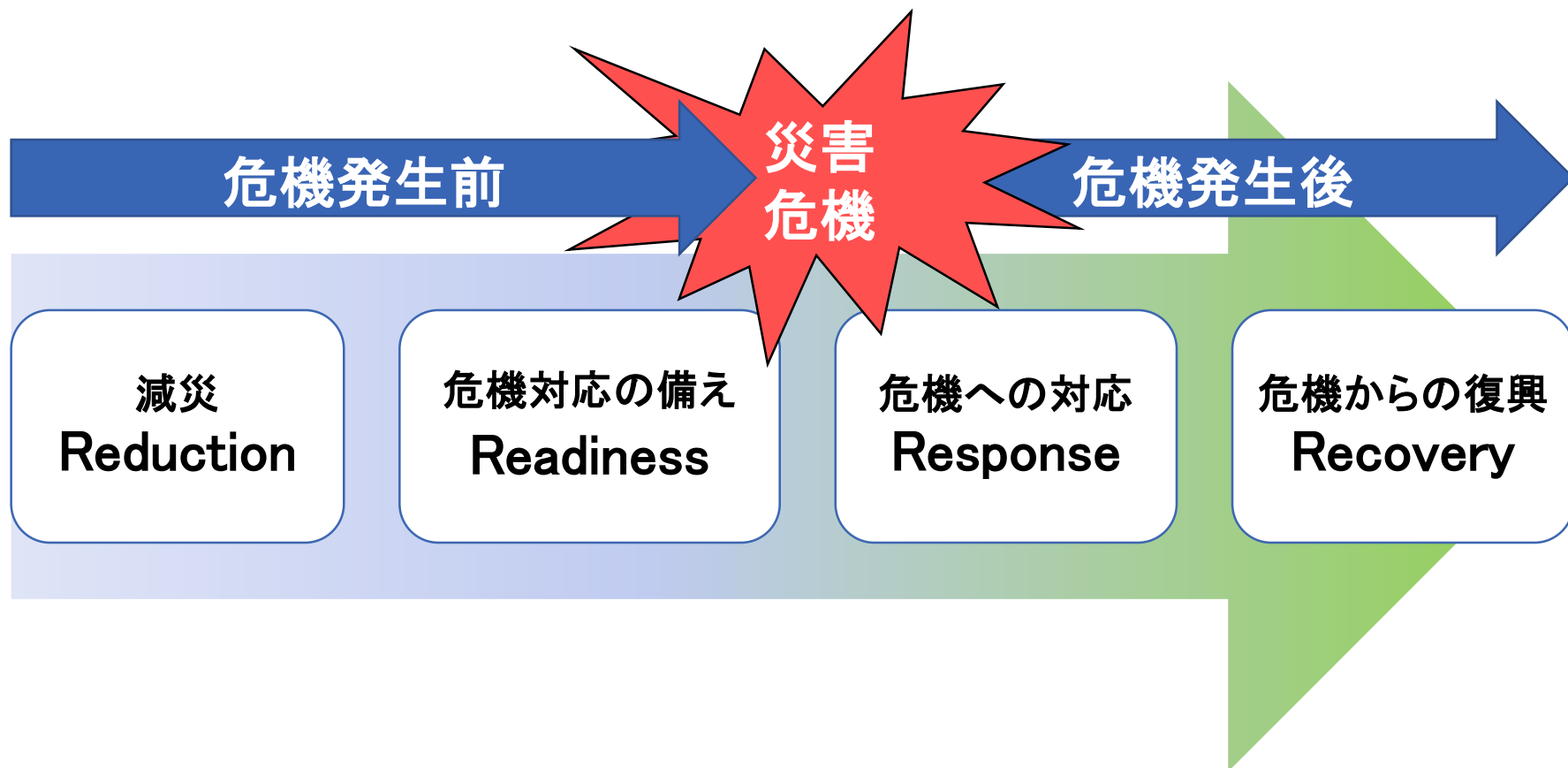
- 危機や災害によって旅行者や観光事業者が受ける負の影響（危険・不便・不安）を早期にかつ効果的に予防、軽減、解消できるようにするために、
- 発生する可能性のある危機・災害とその影響を、予めできるだけ具体的に想定し、
- 平常時にその対応策・対応手順と対応体制を検討し、
- 危機・災害発生時に迅速かつ的確に対応できるようにするために必要な準備をしておくこと



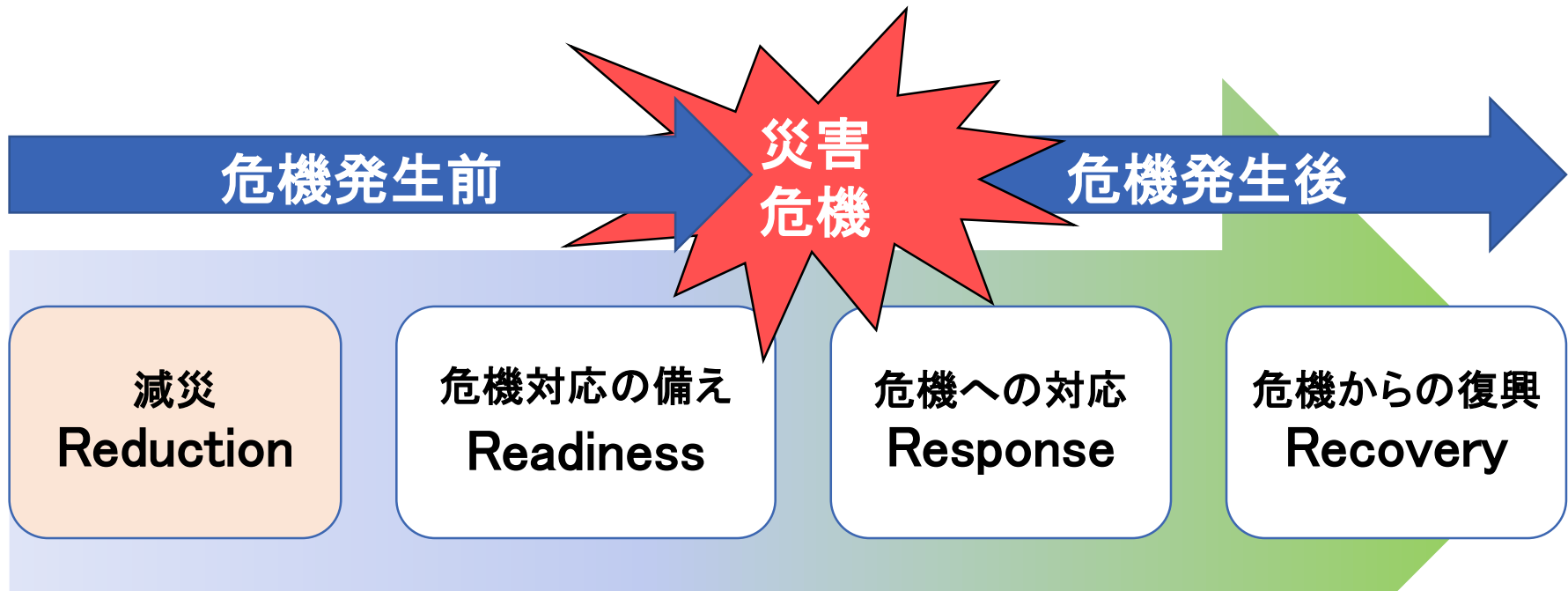
# 観光危機のタイムライン

危機の段階	観光客の安全・安心	地域・事業者の事業継続
平常時	危機の想定・分析、危機対応計画・マニュアルの策定 BCPの策定、訓練、備蓄、減災対策	
危機発生が間近に 想定される時	情報提供、早期帰宅勧奨、 リスク除去・安全確保対策	情報収集、対応体制、 リスク事前対応、計画休業
危機発生時		
危機直後(初動期)		
復旧期		
観光復興期		

# 観光危機管理の全体像

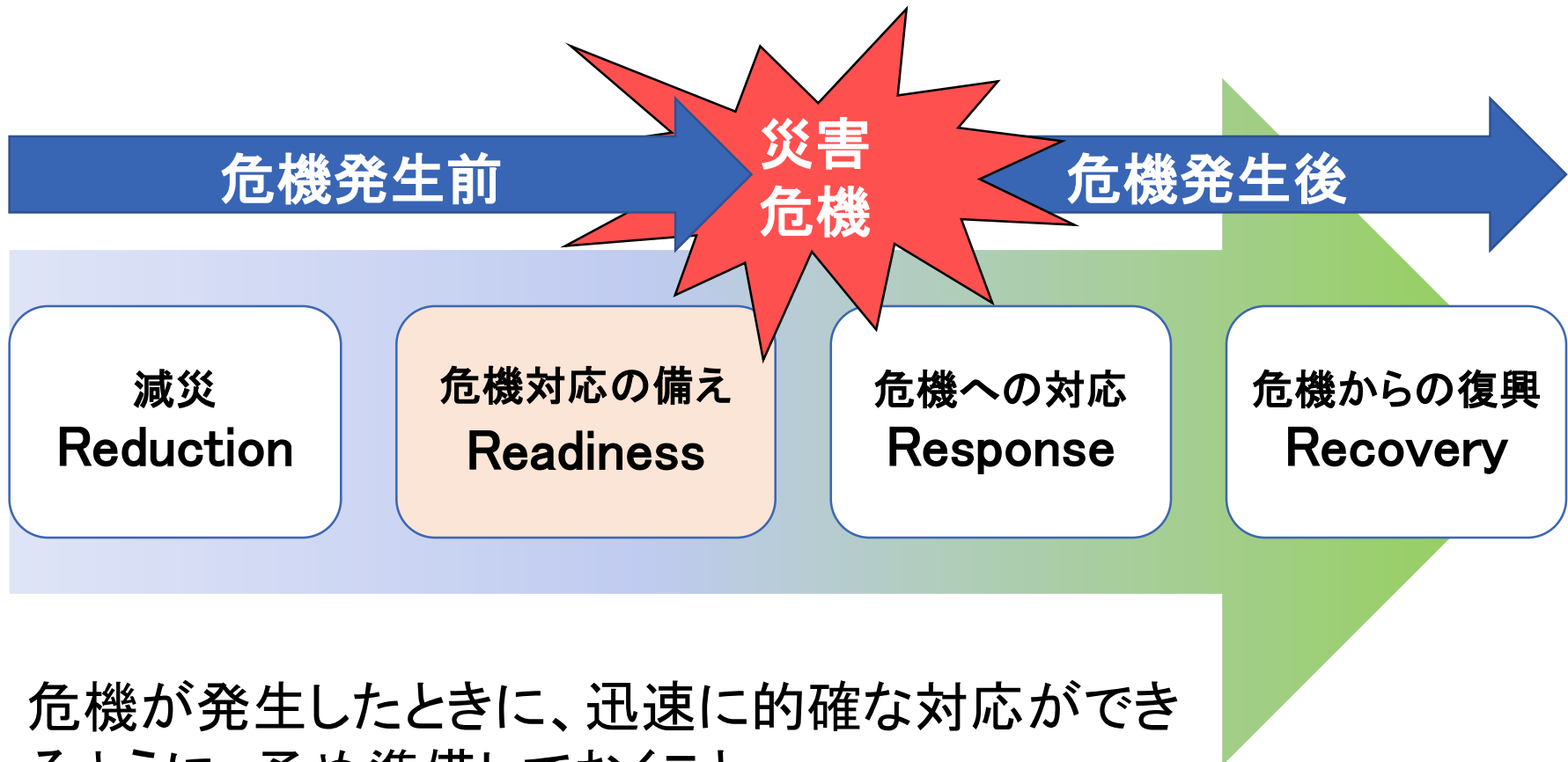


# 観光危機管理の全体像



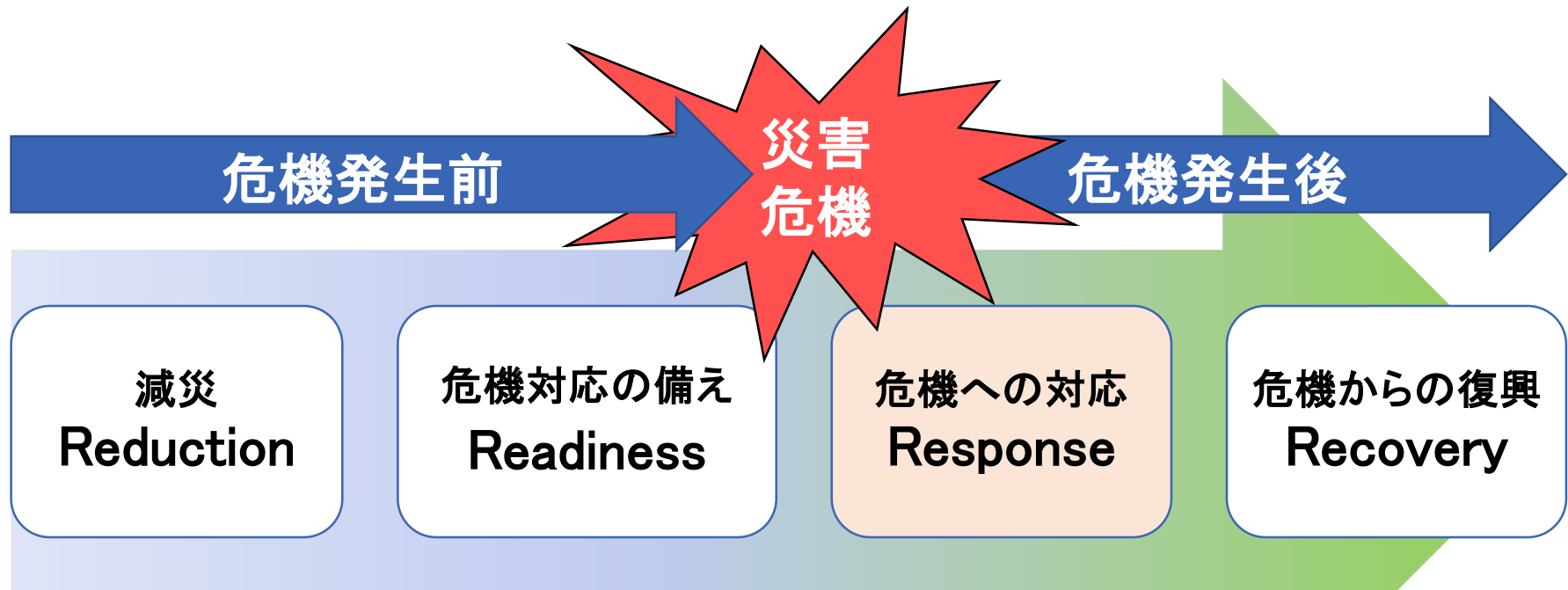
危機の発生を防止すること  
危機が発生したときの被害や影響を小さく  
おさえること

# 観光危機管理の全体像



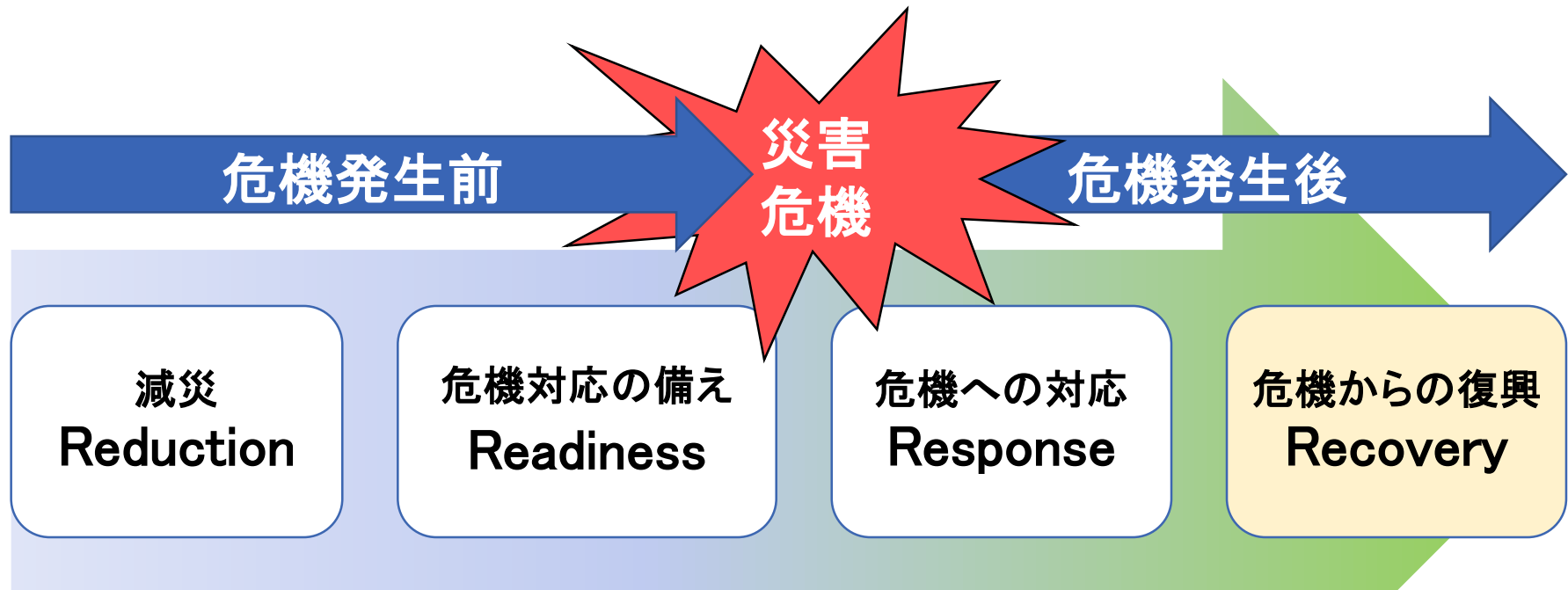
危機が発生したときに、迅速に的確な対応ができるように、予め準備しておくこと。

# 観光危機管理の全体像



危機が発生したときに、ただちに対応体制を立ち上げ、  
お客様と従業員の安全を確保し、  
危機後の回復に向けて必要な対応を行うこと。

# 観光危機管理の全体像



観光客が災害前の水準に戻るよう、  
被害を受けた観光インフラを復旧し、  
観光客・旅行者の受入体制を整え、  
マーケティング・プロモーション活動を計画・実施すること

# 観光客の安全・安心

危機発生直後、観光客に対応できるのは、間近にいる観光関連事業者。

「公助」（行政による対応）は、すぐに期待できない。

## 観光客・旅行者の安全を確保する

### 【発災時】

- 緊急情報を観光客に提供、災害の発生を知らせる
- 観光客の安全確保と避難誘導（緊急避難）
- 被災した観光客の救出・救護、医療提供

### 【災害初期の危険の収束後】

- 観光客の安否確認⇒安否情報の提供（メディア、大使館等）
- 帰宅困難になった観光客の一時滞在施設・避難所への誘導
- 避難している観光客への情報提供

### 【災害発生から1日～数日後】

- 帰宅困難となった観光客の帰宅支援
- 避難している観光客への食料・物資等の提供
- 被災した観光客の家族・関係者への対応



# 危機や災害発生時の事業者の役割

- 観光客を危険から守り、安全を確保する。
- 安全な場所に避難誘導する。
- 避難した観光客に必要な情報を提供する。
- 帰宅に関する支援

# 自治体・DMO、観光関連団体の役割

## 【事業者の役割】

- 観光客を危険から守り、安全を確保する。
- 安全な場所に避難誘導する。
- 避難した観光客に必要な情報を提供する。
- 帰宅に関する支援



- 観光客・事業者への災害・安全確保情報の発信・提供
- 観光客の滞在できる避難所・一時滞在施設の提供
- 帰宅困難となった観光客への情報、食料、日用品の提供
- 帰宅困難となった観光客の帰宅支援
- 死傷した観光客の家族・関係者への対応とサポート

# 危機や災害発生時の事業者の役割

- 観光客を危険から守り、安全を確保する。
- 安全な場所に避難誘導する。
- 避難した観光客に必要な情報を提供する。
- 帰宅に関する支援

# 観光客を危険から守り、安全を確保する

《考えてみてください》

あなたの観光施設では、施設内の外国人を含むお客様に、迅速かつ確実に災害警報や安全確保の情報を発信・提供し、安全確保の行動を促すことができますか？

たとえば：

- 台風や大雨で大きな影響が予想される時（警報発表等）
- 緊急地震速報が発表された時
- 大地震が発生した時
- （大）津波警報が発表された時
- 大規模停電が発生した時

# 観光客を危険から守り、安全を確保する

外国人を含むお客様、迅速かつ確実に災害警報や安全確保の情報を提供し、適切な安全確保の行動を促すことができますか？

「警戒レベル4が発令されました。危険な場所から全員避難してください。」

>どこに、どのように避難するの??

⇒がけ崩れの恐れがあるので、近くの避難所に避難します。

私についてきてください。

⇒洪水の恐れがあるので、建物の4階以上に避難します。

⇒洪水の恐れがありますが、この建物は安全です。

絶対に建物の外に出ないでください。

# 危機や災害発生時の事業者の役割

- 観光客を危険から守り、安全を確保する。
- 安全な場所に避難誘導する。
- 避難した観光客に必要な情報を提供する。
- 帰宅に関する支援

## 安全な場所に避難誘導する

《考えてみてください》

地震や津波など、突発的な災害が発生した時、お客様を避難誘導する安全な場所はどこですか？

その場所と、そこへお客様を誘導する安全なルートをスタッフは知っていますか？

# 危機や災害発生時の事業者の役割

- 観光客を危険から守り、安全を確保する。
- 安全な場所に避難誘導する。
- 避難した観光客に必要な情報を提供する。
- 帰宅に関する支援



# 災害時に（外国人）観光客が求めるものは

- **情報**（できれば母国語か英語で）

  - 何が起きているのか？

  - 災害や危機はさらに続くのか？

  - 交通機関の運行状況、空港へのアクセス

- 安全の確保・避難行動の指示・アドバイス

- スマホの充電できる場所

- 家族・関係者との連絡（伝言ダイヤル171は使えない）

- 食料・飲料

  - 非常食・飲料を提供してもらえる場所

  - 今、食事のできる飲食店

# 避難した観光客に必要な情報を提供する

《考えてみてください》

避難施設に滞留しているお客様やその他の観光客に必要な情報を提供する準備がありますか？

- 避難している観光客は、どんな情報を求めますか？
- 求められる情報は、どこ（情報源）から、どのように収集しますか？
- 情報は、だれが、どのように観光客に提供しますか？

# 危機や災害発生時の事業者の役割

観光客を危険から守り、安全を確保する。

- 安全な場所に避難誘導する。
- 避難した観光客に必要な情報を提供する。
- 帰宅に関する支援

# 帰宅に関する支援

《考えてみてください》

帰宅困難となり避難所等に滞留している外国人を含む観光客が、1日も早く帰宅・帰国できるようにするために、どのような支援をしますか？

# 観光地域・事業者の事業継続

危機による観光経済の停滞から1日でも早く回復するために、事業者の自助努力＋行政や経済界の支援が大切。

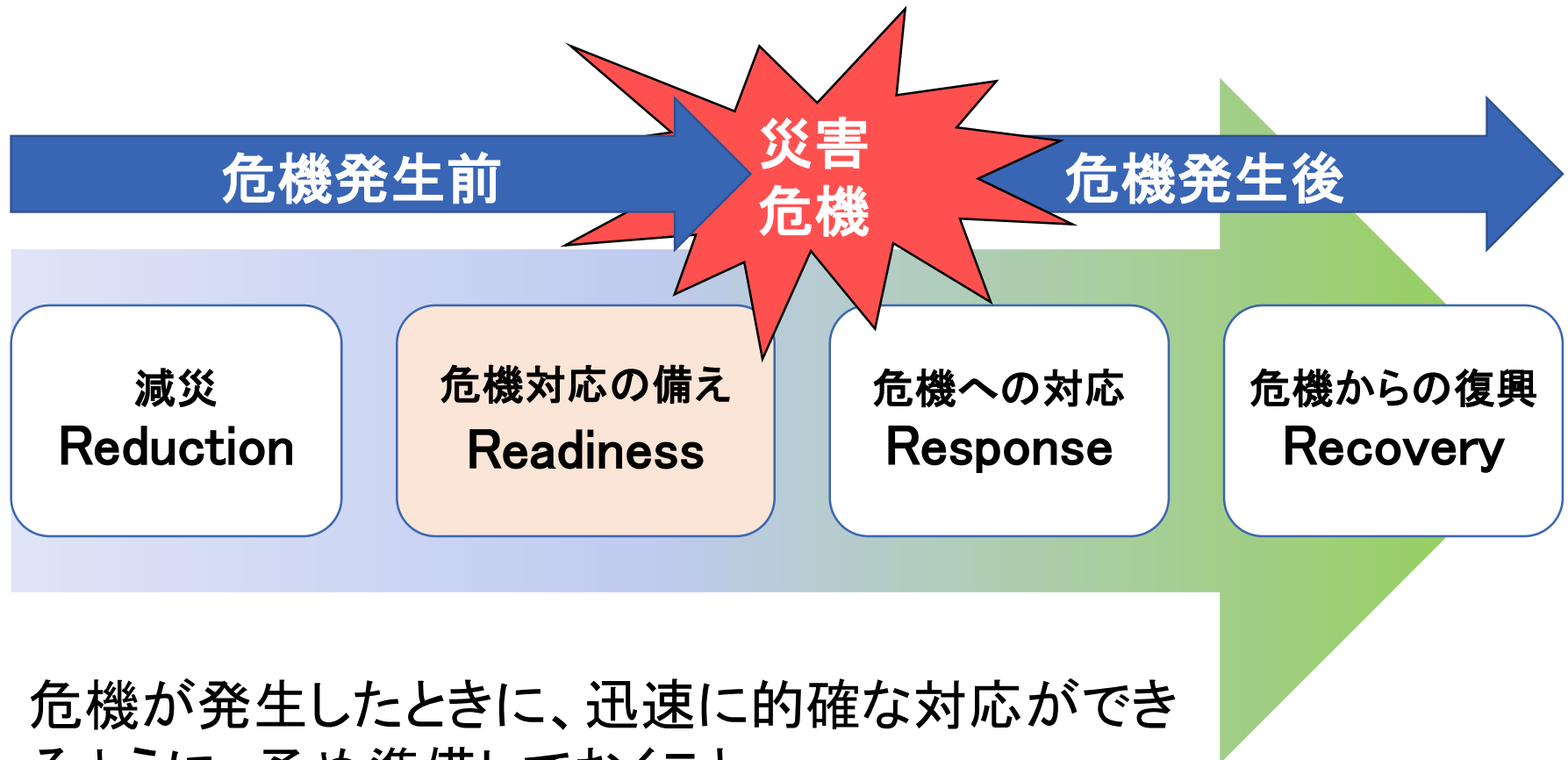
## 直接被害だけでない観光への影響

- 被災地のブランドイメージの低下
- 観光関連事業者の経営悪化
  - 災害⇒観光客減少⇒売上減⇒財務悪化（運転資金、借入金）
- 観光関連産業従事者の雇用不安
  - 会社の経営悪化⇒解雇、雇止め、勤務時間減、賞与減額・不支給
- 観光関連事業者の取引先への影響
  - 食材等納入業者＞生産者
  - 付帯サービス業（リネンクリーニング、人材派遣、清掃サービス等）

## 事業を継続することも事業者の大切な役割

- 観光事業者が事業を継続することが、災害後の観光復興の大前提
- 事業の継続は、従業員とその家族の生活を守ること
- 観光事業者の事業継続がなければ、観光が経済的に持続可能でなくなる
- 事業継続計画 (Business Continuity Plan) が必要

# 観光危機管理の全体像



危機が発生したときに、迅速に的確な対応ができるように、予め準備しておくこと。



## 危機対応への備えの必要性

### 災害や危機が発生したとき

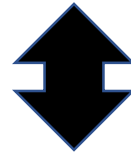
- 突然発生することが多い
- 情報が限られ、状況の把握が難しい
- 事態の進展が予測しにくい
- 短時間で意思決定をしなければならない
- 次々にさまざまなことの意味決定を迫られる
- 限られた人員で対応しなければならない
- 判断を誤ると、影響が悪化・拡大する

## 危機対応への備え

- 平常時に、起こりうる災害や危機を想定して、その対応計画を作っておく。

- 事前意思決定

- Proactive 「予め、積極的・能動的」



- Reactive 「危機が起きてから、受動的」

# 観光危機管理計画・マニュアル策定の支援

## 観光庁「非常時（災害発生時）における外国人旅行者関連対応に関するマニュアル等の作成における指針」

行政・関連団体向け	事業者向け
<p>2. 情報の収集と発信</p> <p>1) 危機・災害情報の収集と事態把握</p>	<p>2. 外国人利用者の安全確保・避難誘導</p> <p>1) 危機・災害発生前の早期警戒情報等の提供</p>
<p>■危機・災害が発生した場合、下記の項目について観光危機管理部門が情報収集を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>観光関連施設の被災状況、営業継続情報</li> <li>観光客の帰宅・帰国支援情報（道路状況、国際空港の営業情報等）</li> </ul>	<p>■外国人を含む利用者や来訪予定者に、危機・災害が目前に迫っており安全確保が必要なことや、安全確保情報を伝達する。場合により自社施設や地域から早期の退避・来訪中止等を促す情報を提供する。</p> <p>■大雨、大雪、台風、津波、火山活動等の危機・災害の発生が予想される場合、外国人を含む自社施設の利用者や来訪予定者に安全確保行動を促す情報を提供する。</p>

# 防災・危機管理に対する組織トップの理解

★トップが旗を振ることが、防災強化のカギ



防災・危機管理は  
経営の重要な投資！

危機管理に対する組織トップの理解が足りないと・・・

- 防災なんて、売上につながらないコストだから、消防署に指導されない程度に、ほどほどにしておけばいい。
- 観光危機管理に予算を取るのだったら、もっと観光振興や販売促進にお金を使え！

## 元防災危機管理監のことば

東日本大震災の被災県の元防災危機管理監が、震災時に何  
ができ、何ができなかったかを調査した結果・・・

**「訓練したことはできた。」**

**「訓練していたことしかできなかった…」**