

「知ろう・深めよう！観光危機管理の取組」

観光危機管理計画  
・観光危機対応マニュアル  
作成の手引きについて

観光レジリエンス研究所

高松 正人

[tourismresilience@outlook.jp](mailto:tourismresilience@outlook.jp)

# 観光危機管理計画・マニュアル策定の支援

<2021年3月公表>

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



今回の説明

<2022年3月公表予定>

観光危機管理計画等  
作成の「手引き」



<2022年4月～>

自治体やDMO等における  
観光危機管理計画・マニュアル策定

今後の期待

# 観光危機管理計画・マニュアル策定の支援

今回の説明

- ・作成上の考え方
- ・ポイント、留意点 など

<2022年3月公表予定>

観光危機管理計画等

作成の「手引き」

+

素案作成用「ワークシート」



<2022年4月～>

自治体やDMO等における

観光危機管理計画・マニュアル策定

今後の期待

## 「手引き」の構成

- 非常時に「自治体、観光関連団体（DMO）等」に期待される役割と、「宿泊・観光施設、交通事業者等」に期待される役割は異なる。  
→ **「自治体・DMO版」と「事業者版」に分けて作成**
- 「手引き」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つのフェーズを想定**して構成。
- 「手引き」や「ワークシート」では、検討プロセスにおいて確認すべき状況についても示唆。  
→ **地域防災計画等における観光危機管理の位置づけや関連性も確認**

# 「手引き」の構成

## Ⅲ. 観光危機管理計画

### 1 章 地域における観光リスク

危機・災害が発生した際、旅行者・観光客・観光関連事業者が、災害別にどのような影響を受け何に困るのかを洗い出し、これらを軽減するための情報を収集・発信する方法を策定する必要があります。

そのためには、まず、観光客・旅行者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災害・危機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観光客・旅行者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。観光客・旅行者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災害・危機と、それらが発生した場合に想定される観光客・旅行者と観光事業への影響は以下の通りです。

#### 1.1. 発生が想定される災害・危機

	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、地産販売機の転倒、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>

- ここでは、地域の観光防災施策を検討するにあたり、地域内で発生し得る危機・災害と、それに伴う被害や観光産業に与える影響を把握します。
- 対象とする危機・災害は地域内で発災可能性のあるものを基本とします。
- ただし、発生する場所が地域外であっても、その災害・危機の影響が地域内の観光客・旅行者や観光事業者へ及ぶ可能性がある場合は、その災害・危機についても記載してください。
- ※この視点は主として地域住民を想定対象とした「地域防災計画」等ではあまり重視されませんが、観光客・旅行者や観光事業者への対応をテーマとする「観光危機管理計画」等では重要なガイ

この章、項での  
検討内容の概略

実際に記載すべき  
ワークシートを提示

ワークシート記入時の  
ポイントや留意点

## 観光危機管理計画等の作成時の課題

モデル地区（函館市、御殿場市、長崎市）にてワークショップを実施➡「手引き」に反映

### ＜モデル地区共通の課題＞

- 従来「観光関連部局」と「防災関連部局」の接点が少なく、観光危機管理計画策定における連携がとりにくい。
- 両部局間に協力・連携する意思があっても、「観光分野の防災・危機管理」という発想や理解が乏しく、具体的な検討が進みにくい。
- 自治体職員は、観光客や旅行者との対応経験が乏しく、災害時にどう対応してよいか分からない。
- 既存の防災計画等では、災害時の観光客に対する具体的な対応や対応体制等が規定されていない。

## 観光危機管理計画等の作成時のポイント

モデル地区（函館市、御殿場市、長崎市）にてワークショップを実施➡「手引き」に反映

- 「観光危機管理計画」の検討・策定では、行政の観光・防災部局にDMOや観光関連事業者が参画することが重要
- 発災時の観光客の安全確保・避難誘導などは主に観光関連事業者の役割：行政の役割は事業者のサポート
- 既存の防災計画等を踏まえ、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する



「ワークシート」を使って関係者間で話し合い、計画の“たたき台（素案）”を作成します。それをもとに実際に実行可能な観光危機管理計画を検討してください。

## 【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・災害時の観光客・旅行者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

○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ります。



## 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。観光客・旅行者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災害・危機と、それらが発生した場合に想定される観光客・旅行者と観光事業への影響は以下の通りです。

### 1.1. 発生が想定される災害・危機

	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

○地域外で発生する災害・危機であっても、その影響が地域内の観光客・旅行者や観光事業者に及ぶ可能性があるものは、観光リスクとして記載します。

## 1.2. 優先的に対応すべき災害・危機

地域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、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	

- 「発生確率・頻度」 × 「観光への影響度合い」により、優先して備えるべき災害・危機を特定します。
- 計画策定に関わる人でワークショップを実施、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。

## 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

優先度が高い災害・危機（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？

【優先度が高い災害・危機】

---

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

- 地域で想定される災害・危機のうち、「発生すると観光客・旅行者や地域の観光事業者に大きな影響を及ぼす」ものの1つを、優先的に備えるべき災害・危機として選定。
- 最優先で備えるべき災害・危機について対応や備えを検討・整理し、計画・マニュアルを作成します。その後、優先度の高い他の災害・危機への対応も計画します。

**まずは一つからスタートし、観光危機管理の考え方を習得！**

## 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）。

- 「危機・災害により発生する事象」と「旅行者・観光客への影響」を可能な限り具体的に記載します。
- 旅行者・観光客への影響を防止・軽減するためにどのように対応したらよいかを検討します。
- 迅速かつ的確に対応するための「備え」を検討します。

## 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。

- 最悪の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。
- 観光客・旅行者がどの範囲から訪れるか、旅行特性、滞在エリア、来訪手段等についても、可能な範囲で把握します。

## 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。

○直接的な施設への被害や営業への影響（機会損失）のほか、事業者の経営・事業運営上のリスクや従業員の雇用など、事業者・従業員に及ぶさまざまな影響を想定します。

### 3. 地域防災計画等における観光客・旅行者関連の対策の確認

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

○地域防災計画等に旅行者・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。

○地域防災計画や関連する計画・ガイドライン・マニュアル等の既存計画の内容を参照します。



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。

- 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）を抽出し記入します。
- 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ます。



## 4.2. 観光客・旅行者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観光客・旅行者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

- 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。

## 4.2.1. 避難場所・避難施設を観光事業者や観光客・旅行者に周知する方法

### 観光事業者に周知する方法

### 災害発生時に地域内の観光客・旅行者に避難場所・避難施設の情報を提供する方法

- 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。
- 観光協会やDMO、観光関連団体等を通じて事業者に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観光客・旅行者に、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す。

## 4.3.1. 早期警戒情報収集

災害が想定されるとき、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
	地域内の観光客・旅行者	観光事業者からの情報伝達

- 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観光客・旅行者、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、来訪の中止や延期を呼び掛けます。
- 地域外で発生する災害が観光客・旅行者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。

## 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観光客・旅行者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

- 危機・災害により観光客・旅行者への影響が予想される場合は、観光客・旅行者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。
- 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。

## 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・来訪中止の勧奨を観光客・旅行者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。

※観光客・旅行者に直接伝えるだけでなく、観光客・旅行者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	

- 観光事業者を通じて伝える方法も記載。例えば、団体旅行等であれば、添乗員、ガイドを通じて情報伝達。
- 外国人を含む個人旅行者には、本人が早期帰宅・来訪中止を判断をするために必要な情報をわかりやすく提供・発信する方法を予め具体化。
- 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伝えます。

## 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になります。その場合、観光客・旅行者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になります。

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		

○「災害対策本部」が設置されない場合でも、観光客・旅行者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、観光関連部門が「観光危機対応体制」を立ち上げ。

- 判断基準も検討
- 設置場所は代替案も想定。
- 他機関・団体等の連携も要想定



## 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	

- 想定した「危機・災害時の旅行者・観光客が被る影響」を低減するために旅行者・観光客が求める情報を整理。
- 発災後の時間経過とともに求める情報も変化。
- 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重要。

## 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			

○「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、情報収集法をとりまとめ。

○発災時、通信手段が不通になる恐れがあるため情報収集方法は電話、代替案も要検討。



## 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 観光客・旅行者	
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	

○収集した情報を旅行者・観光客に伝える具体的方法。

○発災時の現場は対応で手いっぱいなため、自治体やDMO等が情報収集を支援。

○通信機器等に頼るのみではなく、「張り紙」というシンプルな方法も有効。

## 【災害時の観光客・旅行者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。観光客・旅行者の皆様は、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]

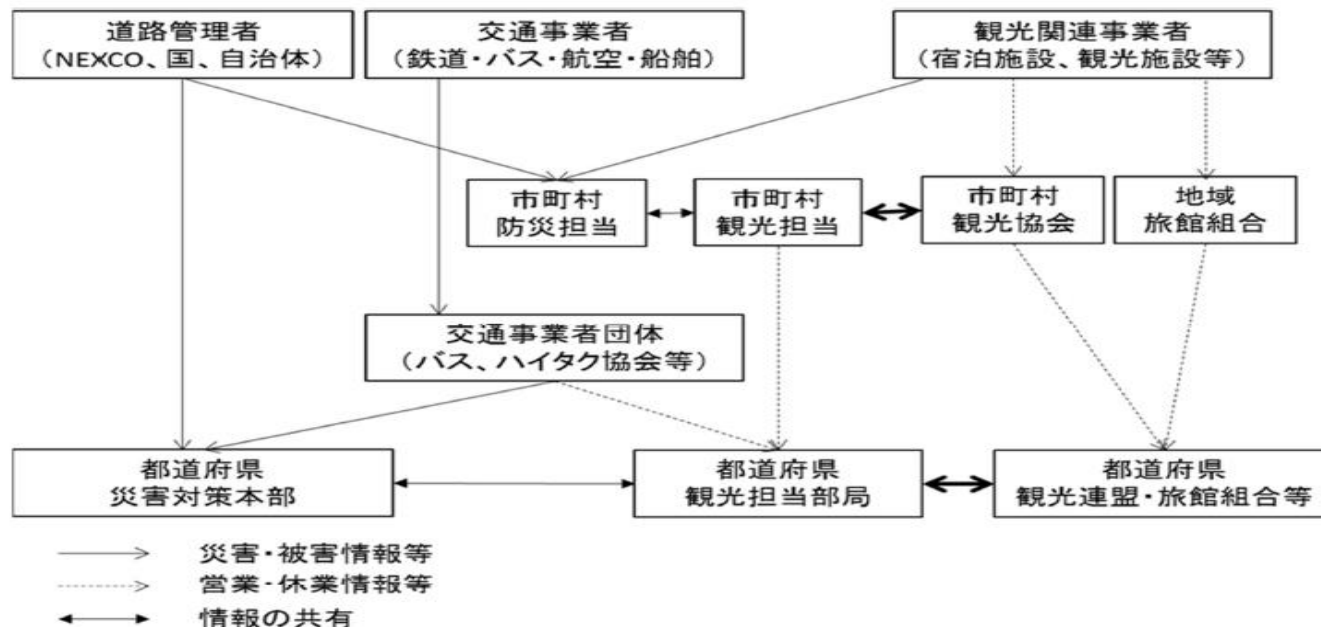
○発災時、情報の錯綜を防ぎ、現地の正確な情報を的確に伝えることは、旅行者・観光客への危機・災害の影響を最小化し、危機・災害に伴う風評被害を防止。

○情報提供テンプレートを準備しておくことにより、発災時には「(空欄)」のみを新規に書き込むだけで素早い情報提供が可能。

## 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】



○情報の収集対象は「地域内」の観光関連の被災・営業関連状況とし、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。

○「災害時に旅行者・観光客が求める情報」を「情報源」で収集し、それを「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。

## 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観光客・旅行者の緊急安全確保の準備

どのような災害状況になったら、地域内観光客・旅行者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、融雪型泥流等の観光客・旅行者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

○どのような災害状況で地域内の観光客・旅行者の緊急安全確保のための対応を行うか事前検討。

○突発的な発災と、災害が短時間のうちに発生することが予想される時に分けて検討。

○地域外の火山噴火による火山灰の降下、地域内外をつなぐ交通機関の運休、遠方の巨大地震による津波被害等が発生した場合なども想定。

## 5.5. 災害時に避難する観光客・旅行者への対応の準備

### 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。

- 多言語対応が必要となる場面は、外国人旅行者に対する情報提供（早期警戒情報等）、発災後の避難誘導・救護、一時避難所等での対応、旅行継続・帰国支援など。
- 一時滞在施設等での外国人旅行者の対応準備では、一時滞在施設等までの案内・誘導の方法、施設での支援内容の説明、外国語対応スタッフの配置確認。
- 外国人旅行者の帰国困難者、安否確認では、氏名・国（地域）・パスポート番号を記入できるリストを予め準備。
- 自動翻訳機や指差し会話シートの活用による多言語コミュニケーション、国際交流協会等との連携も検討。

## 5.5.2. 観光客・旅行者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観光客・旅行者に提供可能な食料・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観光客・旅行者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

- 災害備蓄は基本的に住民用を想定しているので、観光客・旅行者へ提供可能な備蓄品目や数量を確認。
- 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やアレルギー等に配慮。
- 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。



## 5.6. 移動・帰宅が困難になった観光客・旅行者への支援の準備

### 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

- 帰宅困難者対策は、主に近隣からの通勤・通学者等を対象とし、遠方からの観光客・旅行者の移動・帰宅支援には適用しにくいことが多い。
- 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。
- 災害用情報ポータルサイト等に集約しているのであれば、そのサイトを参照するだけで情報収集が可能。

## 5.6.2. 移動・帰国が困難になった外国人旅行者への対応

【宿泊先等への帰宅又は帰国が困難の外国人旅行者の受入可能な一時滞在施設】

【一時滞在施設等における外国人旅行者の対応準備】

【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

- 外国人旅行者の移動・帰国支援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、国際空港等までのバス等のチャーター手配など。
- 一時滞在施設等では外国人旅行者が利用する施設を指定し、通訳ガイドを派遣するのが有効。
- 外国公館は自国民保護に注力するため、彼らとの連携は非常に有効。



## 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

- 外国人を含む観光客・旅行者を主要な対象とした訓練。
- 行政の各種訓練においても、観光関連団体や事業者の参画を促し、共同実施が有効。
- 大規模訓練だけではなく、机上訓練や情報伝達訓練など、個別に「身近で出来る事を行う」ような訓練が望ましい。
- 自治体や観光関連団体、事業者が参加する訓練は、観光危機管理計画の周知、理解促進の機会。

## 6. 危機への対応（危機発生時以降 各災害共通）

### 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。

- 「危機への対応」は「危機発生時以降」に実施すべき内容であり、「迅速かつ的確な災害・危機対応のための準備」に対して、実際に危機・災害が発生した時の対応について記載。
- これまでの検討内容を下記の手順で過不足確認が可能。
  - ①想定した危機・災害が発生し、旅行者・観光客や観光事業者へ影響が発生したと仮定
  - ②発生した影響に対し、「危機への対応」規定した内容で過不足なく対応できるかどうか検討・確認
  - ③対応内容を実現するための準備として、「危機への備え」の内容が十分かどうか検討・確認

## 「ワークシート」から観光危機管理計画への変換について

- 観光危機管理計画としての「4つのフェーズ」では、①減災→②危機への備え→③危機への対応→④危機からの復興といった流れであることから、「**対応内容を実現するための準備**」→「**発災時に実施すべき対応内容**」。
- 観光危機対応マニュアルなど、より危機・災害時の「対応」に主眼を置いた場合は「**発災時に実施すべき対応内容**」→「**対応内容を実現するための準備**」の方が理解しやすい可能性がある。
- 「準備」と「対応」を入れ替える場合、作成した図表やテキストを移動するなど、分かりやすい編集にアレンジが必要。

## 7.1 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。

#### 7.1.2 観光復興計画の策定

災害・危機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。

- 危機・災害が終息した後、地域の観光受入環境を危機以前より良い状況に復興させること（Build Back Better）を目的として、自治体の観光復興計画を策定。
- ここでは、観光復興計画の大きな枠組みを予め準備。
- 早期回復が見込める国内観光施策を先行させ、その後の外国人旅行者に関する施策を踏まえた対応内容も検討。
- 予算（資金）は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。

## 7.1.3 復興施策（国内及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ことよ。

- 平常時に具体的に検討するが、被災状況により展開も異なることから、現時点ではアイデアレベルで多めにストック。
- 優先的にアプローチする市場や観光商品を定め、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。
- プロモーションはタイミングが重要であり、地域の復興状況（予約数、来訪者数など）を注視しながら慎重に判断。
- 自治体等は「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、さまざまな方法で現状を発信。
- 旅行市場に向けて復興・復旧に関わるポジティブな情報を積極的に発信し、地域としての復興プロモーションやキャンペーン、公共交通機関等も巻き込んだイベントなど、観光関連事業者単位ではできない復興策を策定。

## 7.2 観光事業者への事業継続支援

災害・危機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。

## 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及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。

## 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

### 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

- 情報の錯綜や風評発生を防ぐため、広報窓口を一本化。
- 風評被害を防止・抑止するため、ウェブサイトやSNS上で正しい情報を提供するとともに、定点カメラ等により地域の状況を可視化し、現場のリアルな情報をウェブ上で提供。
- 掲載内容やSNSの投稿を監視するAIシステム、アプリ等を活用し、ニュースやインターネット等の媒体をモニタリング。
- 観光関連事業者にも各種媒体でのモニタリングを依頼し、誤認情報を集約するような仕組みを予め構築。

## おわりに

**是非、観光関係者が集い、  
「手引き」を見ながら、  
「ワークシート」を埋めてみる…。  
ことから始めてみてください。**

**まずは皆で検討し、  
それを観光危機管理計画として  
策定しましょう。**