

# 「宿泊業界向け緊急時連携システム構築のための 調査業務」事業実施概要

2025/3/17

# 本事業の目的・背景

## 【目的】

災害等の緊急時において宿泊施設の被害状況や被災者等の受入れ可否等の情報を確認する必要があるが、情報の確認や報告の方法が一体的に確立しておらず、これらの情報を効率的に把握・活用するシステムの構築が急務である。そのため、観光庁、宿泊団体、宿泊施設等の関係者が宿泊施設の被害状況や被災者等の受入れ可否等の情報を効率的に把握・活用することができるシステムの構築について調査し、検証するもの。

(「企画競争説明書」より抜粋)

## 【背景】

### ＜宿泊業界の現状＞

本事業の提案に際し、災害に対する対応について業界団体の一つである全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会(全旅連)にヒアリングさせていただいたところ、下記のような実体験に基づく回答をいただきました。

「本年に発生した能登半島地震において災害発生当日から、各団体と連携を図りながら災害対応を行ってきた。特に、発生から数日間の初期の段階においては、災害救助法が適用された4県(石川・福井・富山・新潟)の旅館ホテル組合への問い合わせが、様々なところからあり、その問い合わせの多さから、透析患者の受け入れ等を急がないといけないにも関わらず、対応の妨げになるなどの事案が発生していた。特に石川県組合への問い合わせは、他の3県の組合に比べて各段に多く、その問い合わせ対応や緊急対応の為に、最新情報を更新・共有できずに、その古い情報をもとに各団体が対応を進めるなど現場は混乱を極めた。

特に、二次避難施設の受け入れ先の確保については、石川県から委託を受けたJATAや旅行会社が、県組合や全旅連本部から提出された古い情報や、受け入れ施設に配慮しない手法で部屋確保の連絡を行ったことで、各所で非難が巻き起こり、部屋の二次避難施設の確保が難しい状況となっていた。そのような状況の中で、1月9日に観光庁より、全旅連に二次避難施設の確保の依頼があり、全国の有志の組合員(宿泊施設の経営者)が20名程度稼働し、1件1件、誤解を解きながら、電話することで、翌日の10日の18時に1万人の受け入れ先を確保し、観光庁に報告することができた。」(全旅連)

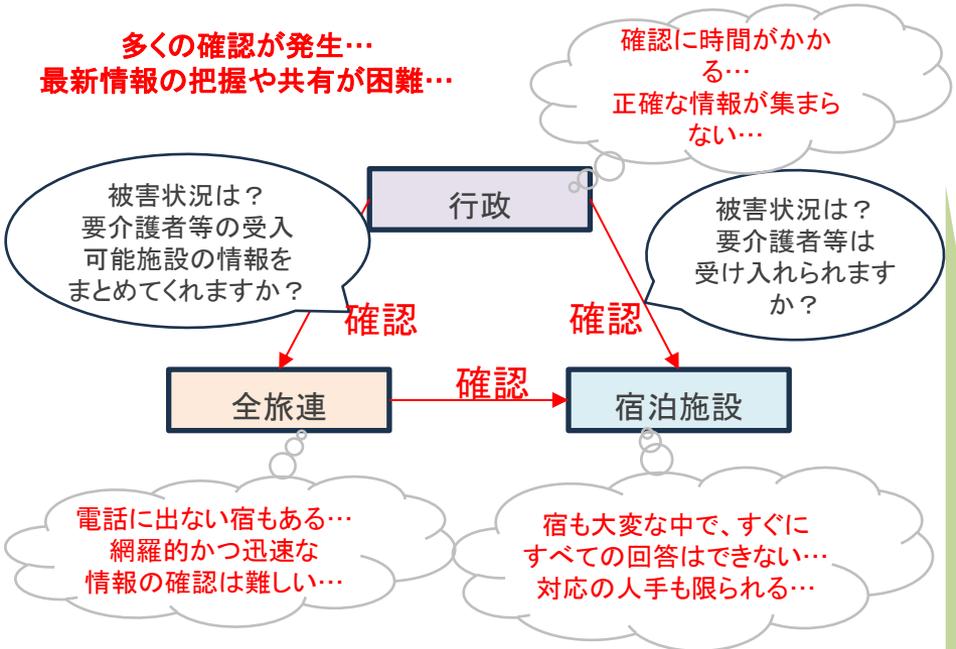
このような事案の発生を踏まえ、災害等の緊急時において施設の被害状況の把握や被災者の受入可否をリアルタイムで確認できる仕組みの構築は急務である。

# 災害時対応の将来像

現在は災害時の状況確認のための仕組みがシステム化されておらず、多くの時間と不正確な情報のやり取りが生じている。緊急時連携システムの構築により効率化を図る。

## ■現在の対応

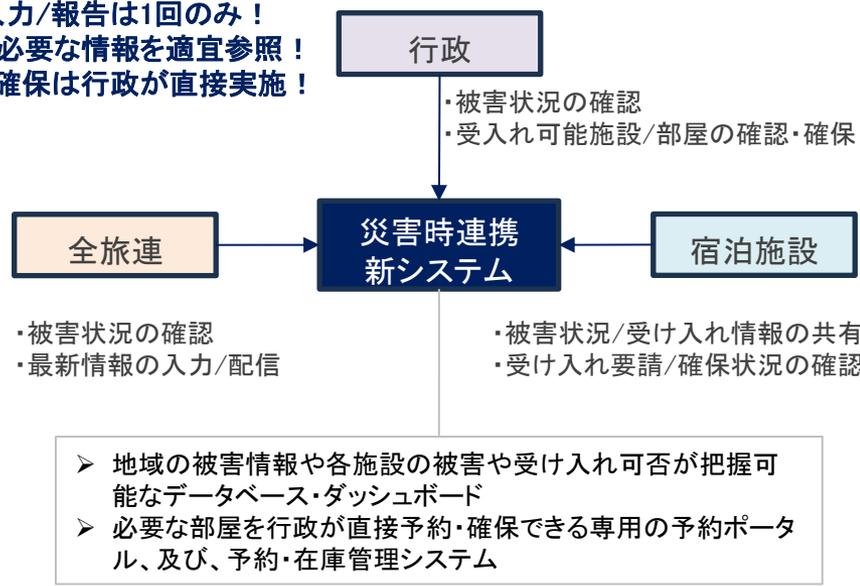
多くの確認が発生…  
最新情報の把握や共有が困難…



- 電話などによるばらばらな方法による確認が多く、状況の把握に時間がかかり、個別の連絡対応のため宿泊施設の対応負荷も大きい…
- 要介護者等の現在の受入可能部屋数についても、正確な数字がなかなか把握できない…
- 受け入れ前だけでなく、受け入れ開始後も、予約管理や情報の更新・共有が煩雑…

## ■新システム構築後の対応 (数年後の想定案)

入力/報告は1回のみ！  
各自必要な情報を適宜参照！  
部屋確保は行政が直接実施！



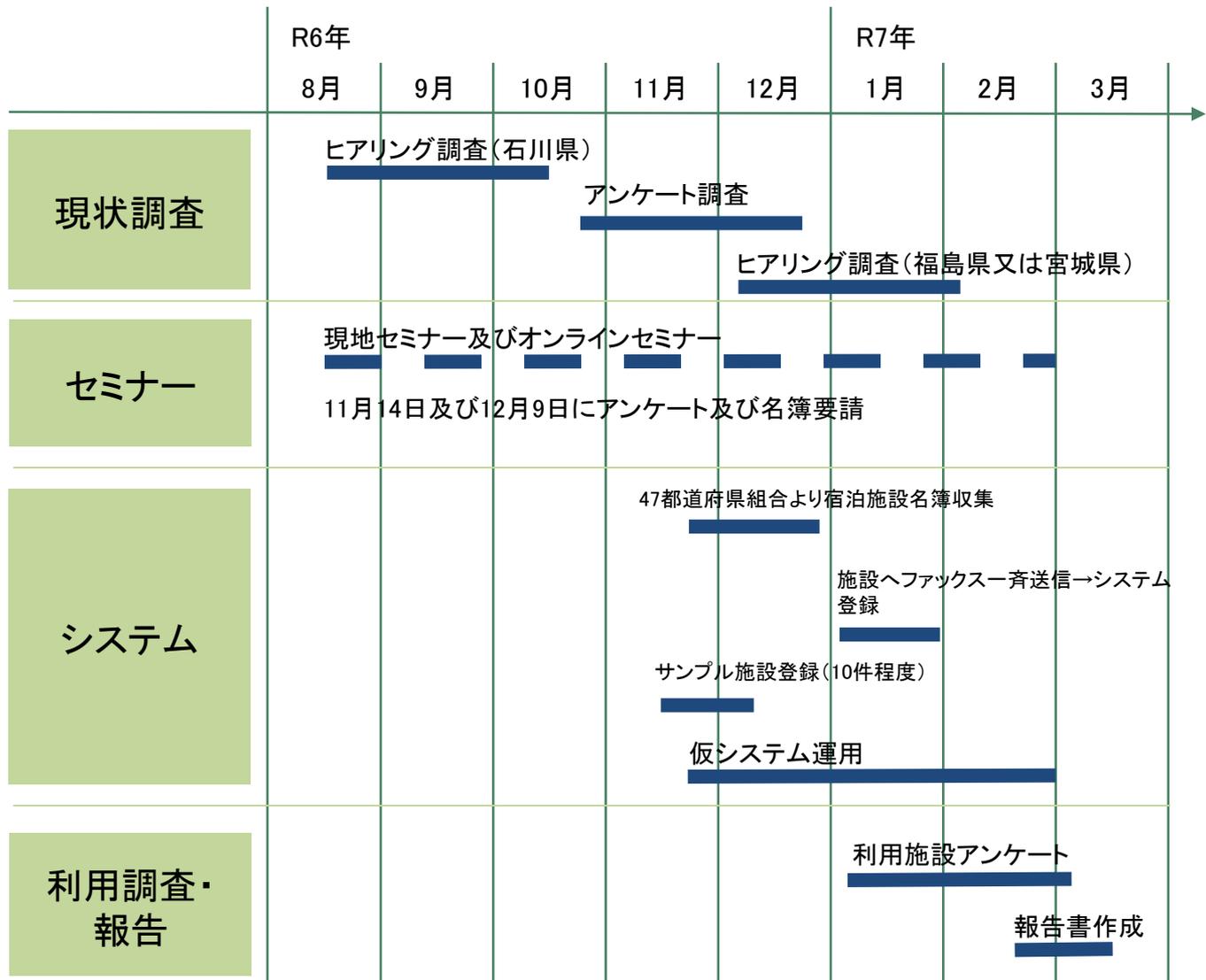
- 全旅連等の宿泊団体で仕組み・ルールを構築、共通の簡易報告フォーマットを整備、宿泊施設の回答結果は各関係者がダッシュボードで把握可能
- 要介護者等の受け入れ可能部屋数も随時更新された情報がダッシュボードで把握可能
- 自治体等による直接の予約が可能なポータルを活用して受け入れ後含めて予約管理や情報の更新・共有を効率化

本事業では関係各所と定期的な打ち合わせを行いながら下記の業務を行った。

| 業務名                          | 内容                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 現状調査・ヒアリング                   | <ul style="list-style-type: none"><li>● 災害等の緊急時における現状調査として、全旅連加盟の47都道府県組合、宿泊施設約14,000施設に協力のうえ実態調査に関する「宿泊業界災害時連携システム構築のためのアンケート」を実施し約1,013件の回答を取集した。</li><li>● 行政、宿泊団体、宿泊施設より災害対応の経験のある有識者に対してヒアリングを行い災害時の対応や必要とされる情報システムについての意見を収集した。</li><li>● アンケート調査やヒアリングでの知見をシステム設計に活用した。</li></ul> |
| システム設計・開発                    | <ul style="list-style-type: none"><li>● 緊急時連携システムについての要件定義・仕様策定を行った。</li><li>● システム開発会社と協力して緊急時連携システムについて仮システムの開発を行い試験運用を実施した。</li><li>● 実証実験として仮システムの利用施設約1,300施設を対象として防災訓練を行いました。</li></ul>                                                                                            |
| 利用促進<br>(周知・啓蒙)              | <ul style="list-style-type: none"><li>● 緊急時連携システムについての認知・啓蒙のための動画を作成しFAX、メールにて宿泊施設への仮システム利用促進・PR活動を実施した。</li><li>● 施設向けの仮システム利用促進案内:FAX約11,900件、メール約3,200件</li></ul>                                                                                                                     |
| システム導入支援<br>(システム説明会/運用サポート) | <ul style="list-style-type: none"><li>● 全旅連盟の加盟組合・施設に対して災害時連携システムについての説明会、導入セミナーを行いました。</li><li>● 導入支援としてサポートセンターを設け施設への助言、サポートを行いました。</li></ul>                                                                                                                                         |

# 事業実施スケジュール

本事業については下記のスケジュールの通り実施した。



## 1) 情報共有と連携の遅れ

被災時、宿泊施設や行政、業界団体間の情報共有がうまく行われず混乱が生じた。災害協定の詳細が決まっていなかったり、受け入れの基準が曖昧だったことが原因と考えられる。また、複数の機関から異なるフォーマットでのアンケート送られ、重複した調査依頼が現場の負担となった。

## 2) 受け入れ基準の曖昧さと施設の混乱

避難者、復興作業員、支援者の受け入れに関するルールが、整備されておらず施設が対応に苦慮した。被災者は1.5次避難所での登録の後に、施設へ移送されることになっていたが、直接宿泊施設に現れるなどといったケースもあった。また、被災者と支援者を同じ場所に宿泊させることは、双方の宿泊者にとって不満足の原因となった。

## 3) 料金や費用負担の不明確さ

被災者、支援者、復興作業員それぞれに対する料金設定や費用負担が一貫しておらず、施設側と行政との間でトラブルが発生した。特に、費用の精算や宿泊料金の決定において、明確なガイドラインがなく、現場での対応が難しかった。前払を希望する施設もあり、緊急時ということで宿泊団体が費用を立て替えるケースもあった。

## 4) 被災者への食事の提供の難しさ

施設側では、被災者に対して3食の提供ということで、被災者に提供する食事の提供の対応が困難であった。施設の従業員も被災者であるため従業員の休みを考慮した施設運営が課題となった。

## 5) 避難者と観光客の共存の難しさ

一部施設では、避難者と観光客の同時受け入れが困難で、特に観光客が避難者を目にすることで心理的な影響があった。また、避難者を長期にわたり受け入れた場合、施設の経済的な負担が大きくなり、観光業への早期の移行が難しいという問題が指摘された。宿泊施設に分散した避難者を定期的に集約するなどといった措置が求められたが実現しなかった。

## 6) 避難者の退去プロセスの遅れ

仮設住宅への移行が遅れ、当初予定していた期間を超えて避難者が宿泊施設に滞在することがあり、施設側の負担が長期化するケースも発生した。

# 災害時連携システムに求められるシステム要件

| # | 機能               | 概要                                                                                                                                                                                                                                |
|---|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | リアルタイムな情報共有の強化   | <p>災害発生時に関係者全員がリアルタイムで情報を確認・更新できる機能</p> <p><b>ダッシュボード機能:</b> 各施設の稼働状況(営業中か、何部屋空いているか、被害状況など)をリアルタイムで表示する。</p> <p><b>多層的なアクセス権限:</b> 行政、旅館組合、宿泊施設など異なる立場のユーザーが必要な情報にアクセスできるよう、権限管理機能を設ける。</p>                                      |
| 2 | 受け入れ状況の管理と調整     | <p>避難者、復興作業員、透析患者など、異なるタイプの宿泊者の受け入れを円滑に管理するための機能</p> <p><b>宿泊者タイプ別管理:</b> 被災者、支援者、要介護者などを区分して、どの施設がどのタイプの宿泊者を受け入れ可能かを管理できる。</p> <p><b>予約・割り当て機能:</b> 受け入れ可能な施設に対し、空き部屋の予約や宿泊者の割り当てをシステムで自動的に行う機能。避難者の1次、2次、1.5次避難先の調整をサポートする。</p> |
| 3 | 災害協定に基づく対応管理     | <p>災害協定に基づく受け入れ状況を管理する機能</p> <p><b>事前登録機能:</b> 各施設の設備(バリアフリー、透析対応、収容人数など)を事前に登録しておき、災害時にすぐ活用できるようにする。</p> <p><b>規定に基づく価格設定:</b> 宿泊費や提供サービスの価格を災害協定に基づいて自動で設定し、トラブルを防ぐ機能。例えば、1泊3食の料金や追加サービスの料金を自動で計算する。</p>                        |
| 4 | 各種連絡手段の統一        | <p>連絡の分散や重複を防ぐため、一元的な連絡と情報共有を行う機能</p> <p><b>統一フォーマットのアンケート機能:</b> 災害発生直後に施設の状況を調査するためのアンケートを統一フォーマットで実施。データを一元化し、重複した調査依頼を防ぐ。</p> <p><b>自動通知機能:</b> 災害発生時に関係者全員に自動でアラートや状況を通知する機能。受け入れ可能施設や支援者に対する要請も自動で配信。</p>                   |
| 5 | 被災者および支援者のサポート機能 | <p>被災者や支援者の個別ニーズに対応するための状況共有機能</p> <p><b>支援物資の管理と追跡:</b> 支援物資の提供状況を管理し、どの施設に何が必要かを把握できる機能。</p> <p><b>医療支援連携機能:</b> 透析患者や要介護者の受け入れ状況を管理し、医療チームや薬の供給情報を連携する機能。</p>                                                                  |
| 6 | 費用精算と記録管理        | <p>費用の精算プロセスを簡略化する機能</p> <p><b>自動精算機能:</b> 受け入れた宿泊者に対する費用を自動で計算し、行政や宿泊施設に簡単に精算できる仕組み。月ごとのフォーマットを統一し、精算の負担を軽減する。</p> <p><b>履歴管理機能:</b> 各施設の受け入れ履歴や費用精算の履歴を管理し、災害後の検証や報告に活用できるデータベースを整備。</p>                                        |

# 宿泊業界災害時連携システム構築のためのアンケート

災害時連携システムの開発・活用に向けたWEBアンケートを実施した。アンケート内容については、本事業の仕様書に定められた質問項目を網羅する内容で実施した。

| 項目   | 内容                                            |
|------|-----------------------------------------------|
| 名称   | 宿泊業界災害時連携システム構築のためのアンケート                      |
| 期間   | 12月6日～12月31日                                  |
| 実施方法 | WEBアンケート                                      |
| 対象者  | 宿泊施設を対象として、全旅連の会員施設を中心にアンケートのへの回答協力を依頼して実施した。 |
| 回答数  | 1,013件                                        |

## 【アンケート分析により明らかとなった災害時連携システムに求める機能】

- ① **使いやすさ**：シンプルなUI設計、ワンクリック報告機能
- ② **情報のリアルタイム性**：被害状況、交通情報、インフラ情報の即時更新
- ③ **避難先の情報提供**：宿泊施設の受け入れ状況、避難所の収容状況の可視化
- ④ **緊急通知機能**：被害情報の即時配信、避難指示の迅速な通知
- ⑤ **多言語対応**：外国人観光客や海外スタッフ向けの言語サポート
- ⑥ **通信の確保**：衛星通信（Starlinkなど）の活用、バックアップ回線の確保

# 緊急時連携システムのあるべき姿

緊急時連携システムは、災害発生時に迅速に被害状況を把握共有し、関係各所と共有のうえ連携して宿泊可能な施設へ被災者等の受け入れを提供するシステムの構築・運用を目指す。

## ■システムの目的・役割

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 平時     | <ul style="list-style-type: none"><li>• 宿泊施設の稼働実態の把握<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 要介護者の受入体制</li></ul></li><li>• 宿泊施設の利用状況の把握<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 宿泊者数</li></ul></li><li>• 防災関連情報の啓蒙</li><li>• 施設に対する防災調査(アンケート等)</li><li>• 宿泊施設からの防災関連情報の受付</li></ul>                                      |
| 災害発生時  | <ul style="list-style-type: none"><li>• 被災地域に対する情報提供</li><li>• 被災地域の施設の状況把握(行政/自治体/業界団体)<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 帰宅困難者の受入可能施設の把握</li><li>✓ 要介護者の受入可能施設の把握</li><li>✓ 宿泊者の緊急受入要請</li></ul></li><li>• 宿泊施設<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 被災状況/稼働状況の登録・更新</li><li>✓ 緊急時宿泊者の予約受入</li></ul></li></ul> |
| 復旧・復興時 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 宿泊施設の稼働状況の把握<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 各施設の復旧状況の更新</li><li>✓ 通常営業可能施設と被災者滞在施設の実態把握</li></ul></li><li>• 復興地域向けの補助事業の情報提供(地域割りキャンペーン等)</li><li>• 復興状況についての実態把握</li></ul>                                                                                             |

## ■システムに求められる機能

- ①地域別の宿泊施設情報の管理登録・更新機能
- ②防災関係者(行政/宿泊団体/宿泊施設等)がリアルタイムで災害時の状況把握可能なダッシュボード機能
- ③災害情報の情報伝達や特定エリア等を指定した宿泊施設とのコミュニケーション機能

# 災害時連携システム

## 設計・開発した災害時連携システム

- ・ダッシュボード機能（右図）
- ・アンケート機能（下図）



仮システムに宿泊施設の登録を行っていただき、災害の発生を想定した災害時連携システムの運用試験を行った。

計3回の防災訓練(災害訓練アンケート)を行い最終的に1,304施設(3月5日時点)の参画を得た。災害状況を把握するための被害状況把握のためのアンケート機能及びダッシュボード機能の修正要望が多く得られ有益な知見が得られた。

## 【仮システムでの防災訓練】

| 項目   | 防災訓練①              | 防災訓練②              | 防災訓練③                |
|------|--------------------|--------------------|----------------------|
| 名称   | 【全旅連】災害時アンケート試験協力① | 【全旅連】災害時アンケート試験協力② | 【全旅連】災害時アンケート試験協力③   |
| 期間   | 1月31日～2月7日         | 2月13日～2月20日        | 3月4日～3月5日            |
| 実施方法 | 仮システムのアンケート機能      | 仮システムのアンケート機能      | 仮システムのアンケート機能        |
| 対象者  | 仮システム登録施設<br>212施設 | 仮システム登録施設<br>406施設 | 仮システム登録施設<br>1,304施設 |
| 回答数  | 97施設               | 144施設              | 372施設                |

## 【課題】

本調査を通じ、宿泊施設の災害対応において複数の重要な課題が明らかになった。最も顕著な問題は情報共有のリアルタイム性の確保である。現状では、宿泊施設の被害状況や受け入れ可否の情報が迅速に更新・共有される方法がなく災害時の情報収集に時間がかかっている。支援の遅れや混乱が生じるため迅速かつ正確な情報の集約・共有が求められている。本事業で検討した災害時連携システムが運用されることによりこれらの課題が解決に貢献することができると思料する。

本年度内で実装できなかった機能として、自治体ごとに管轄する特定エリアでのリアルタイム集計での被害状況把握機能の充実（スマホアプリによるPush通知による状況回答依頼、ワンプッシュ回答などの簡易アンケート回答機能、被害状況を地図にマッピングした表示機能など）を実装することが望ましい。

また、業員に外国人スタッフを雇用する宿泊施設も多く、災害時連携システムの多言語対応の強化が求められた。今後情報提供者を宿泊施設から顧客へと広げる事を考慮すると外国人観光客の増加に伴い、英語・中国語・韓国語などの多言語対応が必要不可欠である。災害時には即時的なコミュニケーションが求められるため翻訳アプリの常用や、外国人スタッフ向けの災害時のシステム利用啓蒙も必要である。

## 【次年度以降への取り組み提言】

次年度の取り組みへ向けては、システム面としては情報共有のリアルタイム化を最優先課題としシステムの機能追加・改善を図る。具体的には、ダッシュボード機能において位置情報を活用した地図表示、スマホアプリ版の開発とPush通知機能、ワンプッシュ回答機能、AIを活用した位置情報と連動した災害情報の自動情報収集機能、自治体や他の防災関連システムとのAPI連携による情報連携を進める。これにより、最新情報の迅速な情報提供を実現するシステムの検討を行う事が有益と考える。

次に災害時の復旧復興フェーズに向けたシステム要件の調査・検証を進めることが望ましい。

今回の災害時連携システムの実証実験を踏まえ、さらなる大規模実証試験を実施しシステムの改良点を明確化する取り組み（観光庁や業界団体と協力し、全国レベルでのさらに訓練参加施設数を増やした実証）が望ましい。またその中で業界統一の災害時対応マニュアルの推奨と共に災害時連携システムへの情報提供を行うなどの取り組みを図ることができれば運用面、システム面の両面より効果的な活用が実現できると思料する。

次年度以降も防災訓練や実証実験を継続し、システムの有効性を検証しながら、さらなる改善を進めていくことが災害時対応の一助に繋がることを望む。