

# 観光庁業務継続計画

第2版

令和8年2月

観光庁

Japan Tourism Agency

# 目次

<b>第1章 業務継続の基本方針と本計画の構成</b>	…P1
1. 目的	…P1
2. 背景	…P1
3. 位置付け	…P1
4. 基本方針	…P2
5. 業務継続マネジメントの推進体制	…P3
6. 本計画の構成	…P3
<b>第2章 想定被害と前提条件</b>	…P4
<b>第3章 発災時の行動</b>	…P9
1. 安否確認	…P9
2. 参集等	…P9
(1) 勤務時間外に発災	…P9
(2) 勤務時間内に発災	…P10
3. 首都直下地震応急対策業務	…P11
(1) 初動体制の確立	…P11
(2) 庁舎（設備含）の被害状況の把握と執務環境の確保	…P11
(3) 日本政府観光局（JNTO）の職員及び施設の被害状況の確認	…P11
(4) 国内外の旅行者あるいは旅行予定者に対する情報提供	…P12
(5) 旅行者及び宿泊施設等の被災状況の収集・伝達	…P12
(6) 広報体制の整備	…P12
(7) 被災者に対する宿泊施設への宿泊・入浴提供等の支援・協力依頼	…P12
(8) 来庁者への対応	…P12
(9) 負傷者の救護	…P12
4. 一般継続重要業務	…P13
(1) 許認可等関連事務	…P13
(2) その他災害・危機管理等関連事務	…P13
<b>第4章 業務継続のための日頃の備え</b>	…P14
1. 継続すべき優先業務の抽出	…P14
2. 執行体制	…P14
(1) 参集要員の指定	…P14
(2) 権限委任	…P15
(3) 外部機関との連携体制	…P15
3. 職場環境の整備	…P15
(1) 庁舎等	…P15
(2) 什器転倒対策	…P16
(3) 物資等の確保	…P17
(4) 各個人における業務継続への取り組み	…P17

<b>第5章 PDCAサイクルの確立</b>	…P18
1. 業務継続力の向上	…P18
2. 人事異動における引継ぎ	…P19

## 第1章 業務継続の基本方針と本計画の構成

### 1. 目的

観光庁業務継続計画は、観光庁が所管する事務に係る機能が停止又は低下する可能性のある首都直下地震発生時等においても、国土交通省防災業務計画に基づく防災対策業務を遅滞なく実施するとともに、業務停止が社会経済活動に重大な影響を及ぼす業務の継続性を確保することを目的に、必要な取り組みを定めるものである。

本計画は、東京23区内において、震度6強以上の地震が発生した場合、直ちに発動するものとする。

### 2. 背景

平成17年9月に中央防災会議が決定した「首都直下地震対策大綱」においては、首都直下地震により、“膨大な人的・物的被害の発生”とともに、我が国全体の国民生活、経済活動に支障が生じるほか、海外への被害の波及が想定されることから、政治、行政、経済の枢要部分を担う“首都中枢機能の継続性確保”が不可欠とし、首都中枢機関は首都中枢機能の継続性確保のための計画を作成することとしている。

また、「政府業務継続計画（首都直下地震対策）」（平成26年3月）においては、首都直下地震が発生した場合に、政府として業務を円滑に継続するための対応方針及び当該業務を継続するために必要な執行体制、執務環境等を定め、政府全体としての業務継続の基本方針を明らかにするとともに、各府省等は、本計画に基づき、中央省庁の業務継続計画を作成することとしている。

なお、中央防災会議にて被害想定が見直された場合や課題への取り組み状況に鑑み、随時、観光庁業務継続計画の見直しを行うこととする。

### 3. 位置づけ

観光庁は、その所管する事務に係る機能が停止又は低下する可能性のある首都直下地震発生時等においても、国土交通省防災業務計画に基づく防災対策業務（職員の安否確認、所管業務に係る被害状況等の収集・非常対策本部等に報告、関係事業者等に対しホテル等を活用した被災者等への宿泊施設や炊事・入浴サービス等の提供体制の整備について検討を要請、広報にあたり外国人観光客の減少防止措置等風評被害防止等）を遅滞なく実施するとともに、業務停止が社会経済活動に重大な影響を及ぼす業務を継続する必要がある。

「観光庁業務継続計画」は、このような観光庁に与えられたミッションの達成に必要な業務の継続性を確保するために必要な取り組みを定めるものである。

本計画は、国土交通省防災業務計画を補完するものである。訓練、災害に関する経験、対策の積み重ね、庁内外の状況の変化等により、随時、本計画を見直し、必要な修正を加える。

なお、本計画は、防災基本計画及び防災業務計画並びに政府業務継続計画（首都

直下地震対策) (平成 26 年 3 月閣議決定) に位置付けられており、具体的な内容については、政府業務継続計画 (首都直下地震対策) に基づき作成することとされている。

#### 4. 基本方針

観光庁は、観光立国の実現に向けて、魅力ある観光地の形成、国際観光の振興その他の観光に関する事務を行うことを任務とする。(国土交通省設置法第 43 条)。

観光庁は、その諸機能を継続するため、下記の方針にもとづいて、業務継続性の確保を図る。

- ① 人命救助を第一義として、被災者の救援・救助活動等に係る業務を最優先させる。
- ② 国民生活や経済活動が中断する事態をできるだけ避け、その早期回復に努める。
- ③ 観光庁が実施する業務が継続して行えるよう、必要な人員体制を確保するとともに、執務環境についても整備する。

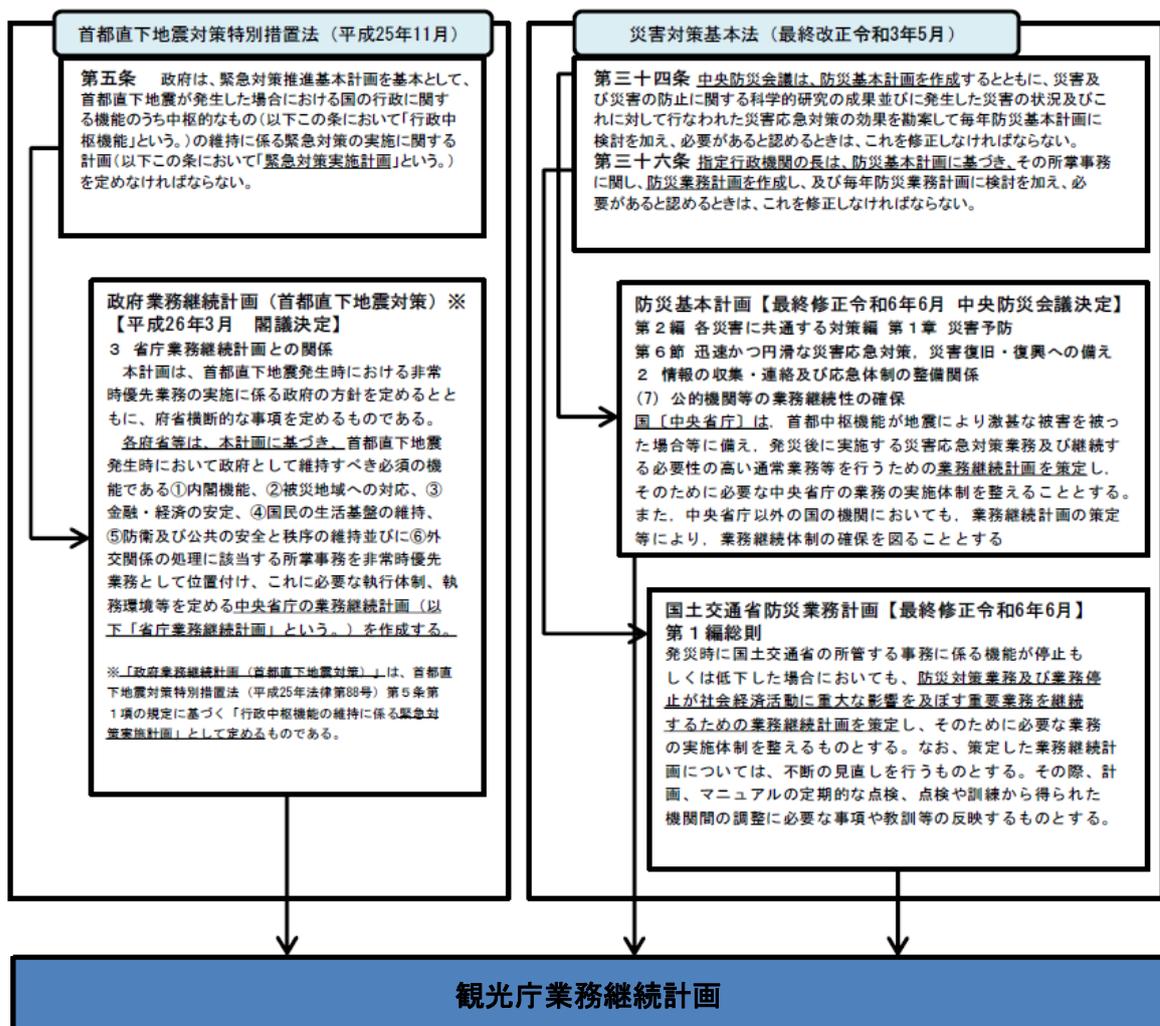


図-1 観光庁業務継続計画の位置付け

## 5. 業務継続マネジメントの推進体制

本計画の推進に関し、機動的に各課間の連絡調整を行い、幹部の関与のもと、応急対策業務・一般継続重要業務の実施および業務継続に係る教育・訓練の企画・実施等のマネジメントを行うものとする。

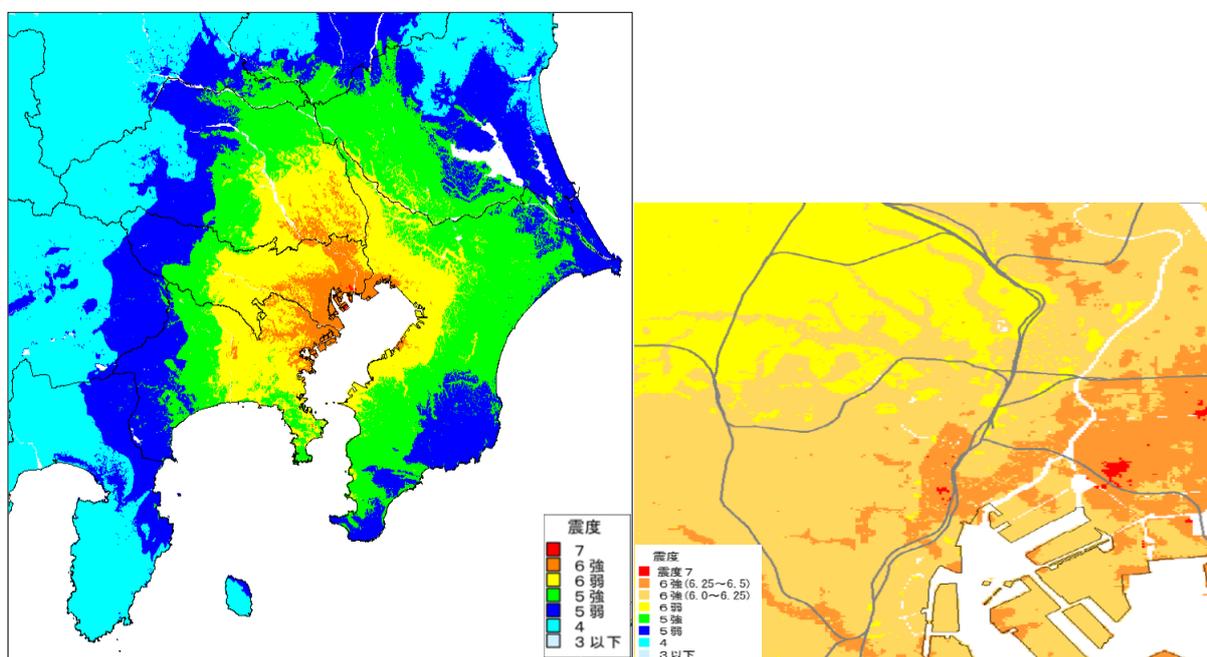
## 6. 本計画の構成

本計画は5章で構成する。

- 第1章 : 業務継続の基本方針と本計画の構成
- 第2章 : 想定被害と前提条件
- 第3章 : 発災時の行動
- 第4章 : 業務継続のための日頃の備え
- 第5章 : P D C Aサイクルの確立

## 第2章 想定被害と前提条件

想定災害は、中央防災会議で想定されている都心南部直下地震（M7.3、東京23区の最大震度7）とし、その想定被害は中央防災会議首都直下地震対策検討ワーキンググループの想定（「首都直下地震の被害想定と対策について（最終報告）」の「本文」及び「人的・物的被害（定量的な被害）」並びに「施設等の被害の様相」（平成25年12月）を基本とする。また、本計画の前提条件については、国土交通省業務継続計画における前提条件に照らし、中央防災会議の想定（平成25年12月）を念頭に置いた上で、政府業務継続計画（首都直下地震対策）（平成26年3月閣議決定）における「4 被害想定」に基づくものとする。



図一 2 都心南部直下地震（プレート内）の震度分布図 右図：都区部拡大図  
（首都直下のM7クラスの地震及び相模トラフ沿いのM8クラスの地震等の震源断層モデルと震度分布・津波高等に関する報告書 図表集（平成25年12月 中央防災会議 首都直下地震モデル検討会）

## 1. 想定被害

### ①被害概要（最大）

- ・死者約 2.3 万人。負傷者約 12.3 万人（うち重傷者約 3.7 万人）
  - ・帰宅困難者 約 800 万人（都内で約 490 万人）
  - ・避難者 1 日後約 300 万人（うち避難所生活者約 180 万人）  
2 週間後約 720 万人（うち避難所生活者約 290 万人）
  - ・建物全壊 約 61 万棟（うち火災焼失約 41.2 万棟）
  - ・ライフライン施設被害による供給支障（発災直後）
    - 電力約 1,220 万軒（51%）
    - 上水道約 1,444 万人（31%）
    - ガス約 159 万軒（17%）
    - 通信約 469 万回線（48%）
- （各括弧内の数字は東京都内における支障率を表す。）

### ②公共交通機関

#### ○鉄道

首都圏の鉄道は、橋脚、電柱、架線等に被害が発生し、全線運行停止する。

#### ○道路

- ・一般道路は、震度 6 強以上のエリアで道路施設の被害、沿道建物の倒壊、延焼火災等により通行困難区間が生じるが、4 車線道路など幅員の大きな道路は交通機能を果たす。
- ・通行可能な箇所でも平均走行速度 5 Km/h の深刻な交通渋滞が発生する。
- ・震度 6 強以上のエリアの高速道路においては、一部の箇所で応急復旧を要する被害や近隣の延焼火災の危険のため、不通となる。

### ③本省庁舎

- ・建物が倒壊するなどの大きな損傷が生じるおそれは小さいが、設備や配管等に対する損傷、付属工作物の機能不全、データの復旧困難等により、多くの機関において業務の再開までに一定の時間を要する。

### ④本省庁舎に係るライフライン等

#### ○電力

- ・東京湾内の火力発電所はおおむね運転を停止し、電力供給能力は平時の 5 割となるが、首都中枢機能や都心 3 区では需要抑制が回避される場合がある。

#### ○電話

- ・固定電話、携帯電話は、大量のアクセスにより輻輳が発生するため 90%規制が実施され、ほとんどが通話できなくなる。ただし、災害時優先電話等の重要通信は確保される。
- ・携帯メールは、大幅な遅配等が発生するが使用できる。

#### ○下水道

- ・管路やポンプ場、処理場の被災により、揺れの強いエリアを中心に下水道の利用が困難となる。（23 区内では約 1 割）

#### ○ガス

- ・東京で約 3 割の利用者への供給が停止し、機能が停止する可能性がある。

#### ○インターネット

- ・インターネットは利用できないエリアが発生するが、プロバイダーサービスは継続される。
- ・断線により外部とのインターネット接続は困難となる可能性がある。

#### ○上水（飲料水）

- ・管路や浄水場等の被災により、揺れの強いエリアを中心に断水が発生（23 区内では約 5 割）する。

## 2. 前提条件

### ①公共交通機関

#### ○鉄道

- ・地下鉄の運行停止は、1週間継続する。JR及び私鉄の運行停止は、1か月継続する。

#### ○道路

- ・主要道路の啓開には、1週ンを要する。

### ②本省庁舎

- ・倒壊等の大きな損傷が発生する可能性は低い。

### ③本省庁舎に係るライフライン等

#### ○電力

- ・停電は1週間継続する。

#### ○電話

- ・商用電話回線の不通は1週間継続する。
- ・マイクロ回線のうち、特に重要なものは6時間を目途に応急復旧、重要なものは36時間を目途に復旧する。

#### ○下水道

- ・下水道の利用支障は1か月継続する。また、断水は1週間継続する。

#### ○ガス

- ・発災3日後には、首都中枢機能を早期に回復させるため、順次供給が再開される。

#### ○インターネット

- ・発災1週間後には、断線の復旧は進むものの、停電の長期化、データセンター停電対策の燃料枯渇より、通信状況は不安定となる。

#### ○上水（飲料水）

- ・断水は1週間継続する。

### ④首都直下地震発生時の標準的参集可能職員

#### <参集条件>

- ・発災1週間は徒歩による参集のみ（公共交通機関は運行停止）
- ・歩行速度は 時速2km（障害物による迂回及び休憩の時間）

## 参考－2 前提条件

（中央防災会議 首都直下地震対策検討ワーキンググループ最終報告（平成25年12月19日）及び政府業務継続計画（首都直下地震対策）（平成26年3月閣議決定）をもとに国土交通省作成）

項目	被害状況等	復旧予測等
<b>■ライフライン</b>		
電力	<ul style="list-style-type: none"> <li>○発災直後は断線等により外部からの電力供給が中断する。</li> <li>○東京湾内火力発電所の停止により、電力供給が途絶する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○電力の復旧は1週間後となる。</li> <li>○復旧後も計画停電の可能性はある。</li> </ul>
上水道	<ul style="list-style-type: none"> <li>○管路や浄水場の被害又は停電による断水が発生する。</li> <li>○非常用電源装置、電算機等の稼働に必要な冷却水が利用できない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○管路や浄水場の被害又は停電による断水が発生する。</li> <li>○非常用電源装置、電算機等の稼働に必要な冷却水が利用できない。</li> </ul>
下水道	<ul style="list-style-type: none"> <li>○管路やポンプ場、処理場の被害又は停電によって利用が困難。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○利用支障は、1か月継続する。</li> </ul>
ガス	<ul style="list-style-type: none"> <li>○高圧ガス及び中圧ガスは継続的に供給されるが、低圧ガスはガスの供給が中断する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○低圧ガスの復旧は、1か月程度で復旧する。</li> </ul>
無線	<ul style="list-style-type: none"> <li>○中央防災無線は庁舎の損壊等により、地上系マイクロ多重無線が一部で不通となる可能性がある。</li> <li>○衛星通信回線を利用した通信は確保される。</li> <li>○各府省等の業務用無線による通信は確保される。</li> <li>○非常用電源の燃料不足の可能性はある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○不通となった地上系は、利用できなくなる可能性がある。</li> </ul>
固定電話	<ul style="list-style-type: none"> <li>○大量アクセスにより輻輳が発生し、災害時優先電話以外はほとんど不通となる。</li> <li>○引込管路等での断線により不通となる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○不通は、1週間継続する。</li> </ul>
携帯電話	<ul style="list-style-type: none"> <li>○大量アクセスにより輻輳が発生し、災害時優先電話以外はほとんど不通となる。</li> <li>○基地局等の非常用電源の燃料が確保できなければ、不通となる可能性がある。</li> <li>○メールは概ね利用可能であるが、大幅な遅延が発生する可能性がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○不通は、1週間継続する。</li> </ul>
インターネット	<ul style="list-style-type: none"> <li>○引込管路等での断線により不通となる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○利用支障が1週間継続する。</li> </ul>
<b>■交通施設</b>		
道路	<ul style="list-style-type: none"> <li>○都市部の4車線道路など幅員の大きい道路は、車線減少が見込まれるものの、交通機能を果たす。</li> <li>○建物倒壊、橋梁等の被害、沿道火災、ブロック塀・自動販売機等の転倒、窓ガラス等の屋外落下物、液状化等により通行不能箇所が多数発生する。</li> <li>○信号機、街路灯が減灯し、交通制御が混乱する。</li> <li>○通行可能な箇所であっても深刻な道路渋滞が発生する。</li> <li>○徒歩移動者による混雑、放置車両が発生する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○建物倒壊等による通行不能は徐々に解消する。主要道路の啓開には1週間を要する。</li> <li>○交通規制の解除は1週間後となる。</li> <li>○緊急輸送路を中心に緊急通行車両の通行は確保される。</li> <li>○橋梁等の損壊による通行不能箇所は継続する。</li> </ul>
鉄道 (JR・私鉄)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○架線の損傷、軌道変状等が発生するため、当面、運行が停止する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○郊外部においては、運行を再開するものの、都心及びその周辺は1か月</li> </ul>

		後まで運行が停止する。
地下鉄	○架線、信号設備等の損傷等が発生するため、全線で運行が停止する。	○1週間後まで運行が停止する。
<b>■庁舎等</b>		
庁舎	○一部の耐震性が低い建物では、甚大な被害が発生し、全部又は一部の使用が不可能となる。 ○安全性が確認されるまで一時的に利用ができない場合がある。	○大きな被害を受けた庁舎は、利用できなくなる可能性がある。
庁舎内部	○固定されていない什器、天井等が転倒・落下する（震度6強で免震構造でない場合）。 ○エレベーターが、頻発する余震のために停止し、継続的な利用に支障を来す可能性がある。	○什器等の再設置や、ガラス破片や内部収納物の片付け等に半日以上要することが予想される。
庁舎外部	○震が関周辺は、オフィスビルや商業施設等の耐震性の高い建物が多いため、周辺建物被害は限定的と考えられる。 ○震が関周辺は、不燃化率が高く、延焼火災に巻き込まれる可能性は低い。	—
情報システム	○停電、上水・ガスの復旧遅延により庁内のサーバー等の冷却が困難となる可能性がある。 ○固定されていない一部のパソコンが故障する。	○停電、上水・ガスの復旧後に利用可能となる。
帰宅困難者	○発災直後は、徒歩帰宅者や負傷者が震が関周辺や職員の登庁経路に溢れる可能性が高い。 ○庁舎に帰宅困難者が来訪する可能性も高い。負傷者等の来訪の可能性もある。 ○平日であれば、来庁者が多数存在する。	○帰宅困難者は3日間程度滞在することが見込まれる。
職員	○職員が参集できないおそれがある。 ○庁舎内で負傷者が発生。エレベーターに閉じ込められる可能性がある。	—
飲料水・食料等	○買占めなどが発生し、コンビニエンスストア、小売店舗の在庫等は数時間で売り切れる。	—
燃料	○燃料供給施設、ガソリンスタンドの一部が倒壊、損壊、大規模停電等の影響を受け、営業困難となる。	○燃料供給施設、ガソリンスタンドの一部が倒壊、損壊、大規模停電等の影響を受け、営業困難となる。
廃棄物処理	○廃棄物処理業者が当面処理できなくなる。	○1週間後～1か月後に解消する。

### 参考－3 業務継続計画の前提とする被害状況等

(首都直下地震対策検討ワーキンググループ「首都直下地震の被害想定と対策について(最終報告)」(平成25年12月19日)をもとに内閣府防災担当にて作成)

## 第3章 発災時の行動

本章に示す発災時の行動は、「国土交通省防災業務計画」及び「首都直下地震応急対策活動要領（中央防災会議）」で定められている最優先で取り組むべき業務について、「第4章 業務継続のための日頃の備え」で抽出した継続すべき優先業務である。

### 1. 安否確認

総務課人事班は、発災後30分～1時間以内に、自動集計システムを活用し安否確認を行う。

- 職員は、地震※発生時に自動送信される安否確認メールに対し、選択方式により、本人及び家族の安否、出勤の可否等の安否情報の入力を行い返信する。
- 総務課人事班は、自動集計システムにより、WEBページ上で集計結果を把握、職員の安否に関わる情報を集約し、観光庁長官へ報告する。
- 観光庁長官は、職員の安否に関わる情報を国土交通省緊急災害対策本部に報告する。

以上の習熟のため、安否の報告についての訓練を実施する。

※ 東京都（島しょ部を除く）、神奈川県、千葉県、埼玉県、茨城県のいずれかにおける震度5強以上の地震

### 2. 参集等

本計画では、観光庁全職員のうち、継続すべき優先業務を行う「要員」と「その他の職員」に区分し、要員のうち観光庁に参集する要員を「参集要員」、参集せずにテレワーク等で行う要員を「非参集要員」とする。

#### （1）勤務時間外に発災

（参集要員）

- 参集要員※は、「東京23区内震度6強」以上の情報を覚知し次第、家族を含めた安否情報を自動集計システムに送信した上で、指示を待つことなく速やかに観光庁に参集する。参集時には、可能な限り本人用の飲食物等を持参する。※参集要員については、第4章に記載
- 参集した参集要員は、配置された一員として首都直下地震応急対策業務に、直ちに従事する。
- 参集要員が参集できない場合の判断は、以下の例に従い、各自で行う。

### 参集できない場合（例）

1. 職員または家族等が被害を受け、治療または入院の必要があるとき。
2. 病気休暇、特別休暇、介護休暇、育児休暇に該当し、参集することが困難なとき。
3. 職員の住居または職員に深く関係する人が被災した場合で、職員が当該住居の復旧作業や生活に必要な物資調達等に従事し、または一時的に避難しているとき。
4. 参集途上において、救命活動に参加する必要性が生じたとき。
5. 徒歩により参集せざるを得ない場合で、その距離が概ね20km以上のとき。

### （非参集要員）

- 非参集要員は、家族を含めた安否情報を自動集計システムに送信した上で、テレワーク等で継続すべき優先業務を行う。
- 継続すべき優先業務を担当する課長以上の職員も、上記同様、家族を含めた安否情報を自動集計システムに送信した上で、速やかに観光庁へ参集する場合に備え、自宅等にて連絡体制を整え、参集に必要な準備や移動経路の確認等を行う。

### （その他の職員）

- 要員以外のその他の職員は、待機の間、自宅周辺での救出・救助活動、避難者支援に携わるなど、地域貢献、地元自治体への協力を積極的に取り組む。

## （2）勤務時間内に発災

### （全職員）

- 全職員は、可能な限り家族の安否を確認する。
- どうしても家族の安否確認ができず、かつ公共交通機関の状況によらず帰宅できる場合については、上司の許可を得て帰宅して家族の安否を確認する。

### （要員）

- 在庁している参集要員・非参集要員は、本章に定める発災時の行動を遂行する。
- 出張及びテレワーク等で在庁していない参集要員は、（1）勤務時間外に発災に準じて参集する。

### （その他の職員）

- 帰宅困難者の大量発生により帰宅経路上での混乱が想定されることから、帰宅経路上の混乱が落ち着くか、公共交通機関についての情報が明らかになるまでの間は、むやみに移動せずに庁舎内で待機<sup>\*</sup>する。
- 電源等のリソース面で問題のない範囲で、安否が確認されていない職員の家族の安否確認や庁内の復旧業務も含めたロジ業務、首都直下地

震応急対策業務及び一般継続重要業務の支援、庁舎周辺地域の救出・救助活動、避難者支援に従事する。

※東京都帰宅困難者対策条例（平成 24 年 3 月制定、平成 25 年 4 月施行） 抜粋

## 第二章 一斉帰宅抑制に係る施策の推進

（従業者の一斉帰宅抑制）

第七条 事業者は、大規模災害の発生時において、管理する事業所その他の施設及び設備の安全性並びに周辺の状況を確認の上、従業者に対する当該施設内での待機の指示その他の必要な措置を講じることにより、従業者が一斉に帰宅することの抑制に努めなければならない。

### 3. 首都直下地震応急対策業務

情報収集体制の確立や省の災害対策本部活動、地震発生によって生じる応急対策業務を行う。

#### （1）初動体制の確立

総務課総務班は、発災後直ちに、要員および幹部との連絡体制を構築し、関係職員の非常参集、国土交通省緊急災害対策本部等との連絡調整、幹部のスケジュール管理や移動手段の確保等のロジ業務を行う。

#### （2）庁舎（設備含）の被害状況の把握と執務環境の確保（管理事務）

総務課総務班は発災後直ちに、大臣官房会計課庁舎管理室と連携して、施設管理者用チェックシートに基づき、初動対応及び復旧対応等を行う。

各課室において二次災害の恐れ等、特段の被害を認めた場合には、大臣官房会計課庁舎管理室に速やかに報告する。また、業務を円滑に遂行するための飲食物・物品の調達（大臣官房会計課庁舎管理室から配布）、コピー機等修理を行う。

災害対応が長期化することも想定し、庁内会議室を活用しつつ、必要に応じて大臣官房会計課庁舎管理室とも連携して、休憩室・仮眠室等、休養が取れる空間を確保する。女性職員が安心・安全に利用できるよう男女別とする必要がある。また、持病がある方等への配慮スペースを確保する。

また、首都直下地震が発生した場合の非常時優先業務及び管理事務に係る対応については、適宜記録を残すものとする。記録においては、誰がどのような役割を実施したのか、どのような課題があったのかを明らかにするよう努める。

#### （3）日本政府観光局（JNTO）の職員及び施設の被害状況の確認

国際観光課は、発災後直ちに、日本政府観光局（JNTO）の職員及び施設の被害状況の確認を行う。

(4) 国内外の旅行者あるいは旅行予定者に対する情報提供

外客受入参事官室は、発災後直ちに、日本政府観光局（JNTO）や Safety Tips（観光庁監修の外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ）等における災害情報の発信状況の確認及び幹部等への伝達を行う。

また、発災後以降、Japan Visitor Hotline（24時間対応の多言語コールセンター）や認定外国人観光案内所等を通じて、訪日外国人旅行者に対して適切な災害情報の発信がなされるよう、必要な指導監督を行う。

国際観光課は、発災以降、日本政府観光局（JNTO）を通じて各市場における報道状況や訪日旅行のキャンセル状況等を確認及び幹部等への伝達を行うとともに、各市場の状況を踏まえた正確な情報発信による風評被害対策が講じられるよう、日本政府観光局（JNTO）に対し必要な指導監督を行う。

(5) 旅行者及び宿泊施設等の被災状況の収集・伝達

旅行振興参事官室、観光産業課は、発災後直ちに、被災地等の旅行者の安否情報及び登録ホテル・旅館等の被災情報の収集及び幹部等への伝達等を行う。

(6) 広報体制の整備

総務課広報班は、発災後、情報が揃い次第直ちに報道発表及びホームページによる情報提供ができるよう、体制を整備する。

(7) 被災者に対する宿泊施設への宿泊・入浴提供等の支援・協力依頼

観光産業課は、発災後1日～1週間以内に、厚生労働省と連携し、ホテル・旅館等を活用した被災者に対する宿泊・炊事・入浴サービスの提供ができるよう、被災地方公共団体へ必要な情報提供、宿泊事業団体へ協力要請を行う。

(8) 来庁者への対応（管理事務）

庁舎内の来訪者がいる場合、継続すべき優先業務等の妨げにならぬよう、会議室等において、一時待機を依頼するとともに、庁舎内の移動は最低限に留めるよう措置する。

(9) 負傷者の救護（管理事務）

地震発生時に、庁舎内で負傷者が発生した場合、国土交通省消防計画によると、医務室職員からなる応急救護班が応急手当を行うとともに、緊急を要する場合は医療機関に搬送することとされている。

緊急に手当が必要な負傷者や急病人は医療機関に順次搬送するとともに、緊急性の低い軽傷者にはその付近に居合わせた人が、「救命」、「悪化防止」、「苦痛の軽減」を目的として、速やかに対応することとし、会議室等の待避所へ誘導する。

#### 4. 一般継続重要業務

首都圏の被災地だけではなく全国の国民の生命の安全、権利、財産の保全及び社会経済活動を支えるための業務を行う。

首都直下地震が発生した場合における観光庁の一般継続重要業務については、業務影響評価の結果、2週間以内にレベルⅢ以上の影響となる業務は見当たらないが、以下の業務については留意が必要である。

##### (1) 許認可等関連事務

旅行業の登録については、1ヶ月程度停滞しても社会的影響が比較的小さい事業許認可業務であることから、更新期間の延長や他地域での手続きの代行手段等の方策について検討を行い、国民の権利・義務や財産の保全への影響が可能な限り小さくなるようにする。

また、地域限定旅行業務取扱管理者試験、通訳案内士試験の実施業務については、首都直下地震が試験日あるいは前後に発生した場合は、当該試験の実施に係る業務を期間限定的に非常時優先業務と位置づけ、災害発生時点に応じて、災害による影響等を踏まえたうえで、試験の実施・延期・中止の決定及び周知等を検討する。

##### (2) その他災害・危機管理等関連事務

本計画では、首都直下地震以外の大規模な災害・事故・事件等の同時発生はないと仮定されているが、当該事案が発生した場合、非常時優先業務と位置づけ、当該事案による影響等を踏まえたうえで、情報収集・伝達、関係機関との連絡・調整等の事務を検討する。

## 第4章 業務継続のための日頃の備え

### 1. 継続すべき優先業務の抽出

発災時の行動として、防災業務計画及び「首都直下地震応急対策活動要領」で定められている最優先で取り組むべき業務について、想定災害の発生後、業務停止による社会への影響度を評価する業務影響分析を行い、継続すべき優先業務を抽出する。

業務影響分析として具体的には、業務が停止した場合に、国民、社会経済活動に、どのように影響を与えるかを地震の発生からの経過時間（1時間、3時間、12時間、1日、3日、1週間、2週間）ごとに以下のレベルⅠ～Ⅴで評価を行う。

レベルⅠ：影響は軽微～

その時点で復旧していなくても目立った支障や不便はなく、社会的影響はわずかなレベル

レベルⅡ：影響は小さい～

若干の社会的影響があるレベル（復旧準備を始める必要が生じるレベル）

レベルⅢ：影響は中度～

国民生活上の不便、法定手続の遅延、契約履行の遅延などの社会的影響が発生するレベル（真剣に復旧対応を行うべきレベル）

レベルⅣ：影響は大きい～

法令違反、重要な法定手続の遅延等の相当の社会的影響が起こることが予想されるレベル

レベルⅤ：影響は極めて大～

人命に関わること、深刻な安全・治安の問題、大多数の被災者困窮等の甚大な社会的影響が発生するレベル

2週間以内にレベルⅢ以上の影響となる業務を継続すべき優先業務として抽出する。

抽出した優先業務は、情報収集体制の確立や省の災害対策本部活動、復旧準備と技術支援等、地震発生によって生じる直接的な対策業務である「首都直下地震応急対策業務」と、首都直下地震発生の有無にかかわらず存する国民の生命の安全、権利、財産の保全に係る許認可業務等の「一般継続重要業務」に分ける。

また、非常時優先業務とは、別に、非常時優先業務の実施を支える極めて重要な役割を担う組織管理や庁舎管理等の管理事務についても抽出する。

### 2. 執行体制

#### (1) 参集要員の指定

継続すべき優先業務を行う各課室においては、観光庁に参集して行うべき業務と、テレワーク等で対応できる業務を抽出し、必要な参集要員を決定する。

また、災害対応が長期に渡ることを想定し、ローテーション（交代要員）を考慮する。

必要人数が参集できない場合には、参集および業務が可能な応援職員を検討する。

また、指定にあたっては、個人ごと家庭ごとに様々な事情や背景をもつことから、職員本人の意見を踏まえる等を配慮しつつ、人事異動等があった場合には速やかに見直しを行うものとする。

## (2) 権限委任

地震の発生時に迅速に対応し的確に業務を遂行するためには、組織内の業務が円滑に進むよう指揮命令系統が確立されることが重要である。責任者が不在の場合も適切に意思決定がなされるように、予め定めた職務代行者の順序に従い権限委任を行うことを基本とする。

### <権限委任の考え方>

連絡が取れない場合は、意思決定に係る権限は、別途定められている場合を除き、予め定めた順序で自動的に委任されるものとする。

## (3) 外部機関との連携体制

各課室においては、地方運輸局、日本政府観光局（JNTO）、業界団体等との必要な連携体制を事前に構築しておくこと、またこれら機関の業務継続への取組を確認することとする。

# 3. 職場環境の整備

## (1) 庁舎等

・耐震安全化等：中央合同庁舎第2号館は、地震による揺れを減衰させる制振構造となっており、高い耐震性能が確保されている。想定する震度6強の地震動では、設備等を含め大きな被害はなく、人命の安全確保上問題となる庁舎に関する支障は生じないと考えられる。

・電力：中央合同庁舎第2号館は、燃料補給なしで1週間の連続運転が可能な非常用発電設備を設置済みである。また、中央合同庁舎第2号館の非常用発電設備は、管理官署である総務省大臣官房会計課庁舎管理室が担当になるため、大臣官房会計課庁舎管理室は、運用時の供給制限及び連絡体制の確認を行い、各部局に周知する。

・通信、行政情報システム：電話設備については、連携して対応する大臣官房会計課庁舎管理室及び大臣官房総務課に確認する。行政情報システムについては、担当する行政情報化推進課に確認する。

・ガス、上下道：いずれも管理官署である総務省大臣官房会計課庁舎管理室に確認を行う。

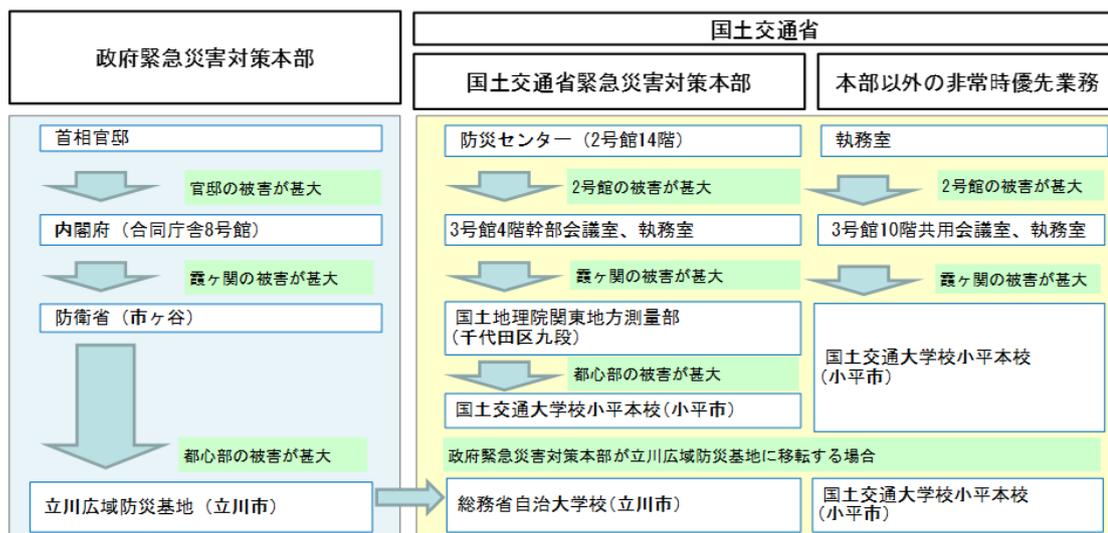
・代替庁舎：国土交通省業務継続計画においては、災害対策本部の活動拠点は、国土交通省の災害対応の基礎として重要であることから、現時点では予見できな

い不測の事態に備え、庁舎使用不能時の国土交通省緊急災害対策本部のバックアップ施設を指定している。国土交通省緊急災害対策本部は、中央合同庁舎第2号館の点検の結果、被災等により使用不能と判断した場合、指定したバックアップ施設へその機能を移すものとされおり、観光庁も、国土交通省代替庁舎移転マニュアルに基づき、その機能を移すものとする。

庁舎使用不能時の国土交通省緊急災害対策本部のバックアップ施設は、具体的には、中央合同庁舎第3号館幹部会議室、国土地理院関東地方測量部（千代田区九段）と国土交通大学校小平本校（小平市）の3箇所が指定されている。また、政府緊急災害対策本部が立川広域防災基地（立川市）に移転した場合を想定し、総務省自治大学校（立川市）が指定されている。

代替庁舎への移動手段（徒歩・公用車等）・移動ルートは、被災状況や通行規制等を踏まえ、安全性・利用可能性・所要時間を考慮して選定する。使用が想定される公用車については、緊急通行車両等の事前届出を行っておくこととする。

なお、代替庁舎への移転後、復旧の状況等を踏まえ、可能な限り早急に中央合同庁舎第2号館への復帰を目指す。



参考－4 国土交通省緊急災害対策本部の代替庁舎の移転  
(国土交通省業務継続計画より抜粋)

## (2) 什器転倒対策

各課室においては、地震時における負傷者防止対策と観光庁の業務継続の両方の観点から、什器の固定、出入口付近の重量物の転倒対策、避難経路となる通路の通行を阻害する物品の撤去を行い、その状況を常に確認する。

総務課総務班は、年に1回行っている防災管理点検の結果を踏まえ、各課に改善箇所を指摘し、各課の責任で改善されているか実施状況の確認を行う。

具体的な対策の実施に当たっては、以下の資料を参考とするようにする。

「家具類の転倒・落下・移動防止対策ハンドブック」東京消防庁

<https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/hp-bousaika/kaguten/handbook/index.html>

### (3) 物資等の確保

首都直下地震発生時に参集要員をはじめとする職員が非常時優先業務等を実施できるよう、また勤務時間内に発災した場合にも備え、女性の視点や障害者等の多様なニーズを踏まえて、参集要員の1週間分及び参集要員以外の職員等の3日間分の食料、飲料水、医薬品、女性用品、毛布、簡易トイレを備蓄する。

さらに、発災時の職員の閉じ込め等の事態に備えるため、救助用資機材等の常備を行う。

コピー用紙やトナー等も備蓄すると共に、災害時には通常業務での使用を極力控え、備蓄している用紙等を災害対応に回すなど弾力的な運用を実施する。

### (4) 各個人における業務継続への取り組み

地震の発生を想定して職員各自で必要なもの、例えば、がれき等が散乱する中を帰宅する際に長時間歩くための靴（スニーカー）や飲料水等について、各自で用意を行うことを推奨する。

## 第5章 PDCAサイクルの確立

### 1. 業務継続力の向上

業務継続計画を実効性のあるものとするため、教育、訓練の実実施計画や執行体制、執務環境に係る改善計画を定め、訓練や計画・実行等を通じて、その問題点を洗い出し、課題の検討を行い、是正すべきところを改善し、計画を更新するというPDCAサイクルによるスパイラルアップに努め、継続的に改善し、業務継続力の向上を図っていく。

#### ① 計画の策定と更新（PLAN）

後述「④計画の見直し（ACTION）」の結果を踏まえ、業務継続計画を効率性のあるものに改定を行う。

#### ② 訓練や計画の実施（DO）

業務の継続性を確保するためには、業務継続の重要性を共通の認識として全職員が持つこと、すなわち「文化」として平時の業務の中にも定着させていくことが大切である。このため、実動体制を平時から想定させること、地震の発生後の施設等の機能を周知させることを目的とした訓練を定期的実施する。

また、日常からの訓練が不可欠であり、基礎知識を与える教育のほか、机上訓練や意思決定訓練、徒歩参集訓練、安否確認訓練など、様々な訓練、定期点検等を実施する。

#### ③ 課題の検討と点検（CHECK）

地震発生訓練時に収集される情報や、各組織の対応については、訓練時及び訓練が終了した後、適切に記録を残すものとする。記録においては、誰がどのような役割を実施したのか、どのような課題があったのかを明らかにするよう心がけ、これらの記録をもとに、より良い対応が行えるよう改善を図る。また、実際の地震災害が発生した場合でも、訓練と同様に情報収集・記録整備を行い今後の対応の改善に活かすようにする。その他、訓練の反省等を通し、必要となった物品については、必要量を検討し、予め確保を行う。

#### ④ 計画の見直し（ACTION）

「③課題の検討と点検（CHECK）」において課題とされた事項について改善を図るとともに、必要となった物品の確保を行い、計画の見直しを行う。

また、政府の業務継続計画の策定や改定、国土交通省防災業務計画や国土交通省業務継続計画の改定等が行われた場合や、災害に関する経験、対策の積み重ね、庁内外の状況の変化等により、随時、本計画の見直し、必要な修正を加える。

## 2. 人事異動における引継ぎ

業務継続に係る対応レベルを維持するため、人事異動があった場合には、異動後速やかに新任者等に必要な引継ぎ等を行う必要がある。

新任者等への教育・訓練については、対象職員が発災時に本計画に基づきどのような行動を取るべきか、予めどのような事を知り、備えるべきかといった事項を明確にし、実際の災害が起きた場合にすぐに所要の行動を取ることができるようにする。

業務継続に重要な役割を果たす幹部職員に異動があった場合には、組織内の業務継続担当者等が、異動後即座に当該幹部職員に対して必要な説明等を行う。