

**「持続可能な観光地域づくりに向けた
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」
実施報告書**

令和8年3月16日

株式会社ピアトゥー

目次

1	事業概要と計画	3
1.1	事業の目的・背景	3
1.2	本事業内容	5
1.3	本事業の実施体制	6
1.4	事業実施スケジュール	8
2	業務実施記録	9
2.1	業務実施記録	9
3	有識者へのヒアリング調査	14
3.1	ヒアリング調査実施方法	14
3.2	ヒアリング調査の考察	17
4	仮システムの設計・開発・検証	23
4.1	仮システムの開発方針	24
4.2	仮システムの機能改善（前年度の調査事業の課題対応）	27
4.3	仮システムの想定する業務（ワークフロー）	34
4.4	仮システムの機能一覧（全体機能の一覧と将来の開発予定機能を含む）	47
4.5	仮システムの拡張機能の設計	59
5	通信冗長化検証	69
5.1	検証の目的	69
5.2	検証概要	69
5.3	検証方法	70
5.4	検証結果	70
5.5	考察	71
6	災害時連携システムの啓蒙・普及	72
6.1	サポート事務局の運営	72
6.2	システム説明会（オンラインセミナーの実施）	73
6.3	システム普及促進のためのコンテンツ制作	75
7	大規模実証実験	77
7.1	仮システムの運用	77
7.2	仮システムを使用した実証試験（防災訓練）	79
8	災害時連携システムの改善のためのアンケート調査	85
8.1	災害時連携システム改善のためのアンケートの実施	85
8.2	災害時連携システム改善のためのアンケート内容	85
8.3	「災害時連携システム活用のためのアンケート」の集計結果	93
8.4	「宿泊業界災害時連携システム構築のためのアンケート」の考察	99
9	今後の課題・方向性	101
9.1	次年度以降の社会実装に向けた取組提言	101

1 事業概要と計画

1.1 事業の目的・背景

【目的】

コロナ禍後は訪日外国人旅行者数が回復・増加してきており、持続可能な観光立国を目指すためには、総合的な災害対策を推進し、安全・安心の確保に努める必要がある。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、令和6年度「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」を実施し、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・検証を行ったものであるが、そこであぶり出された課題（※）についてさらなる調査・検証を行うもの。

※ 令和6年度「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」報告書

URL : https://www.mlit.go.jp/kankocho/topics06_00029.html 参照

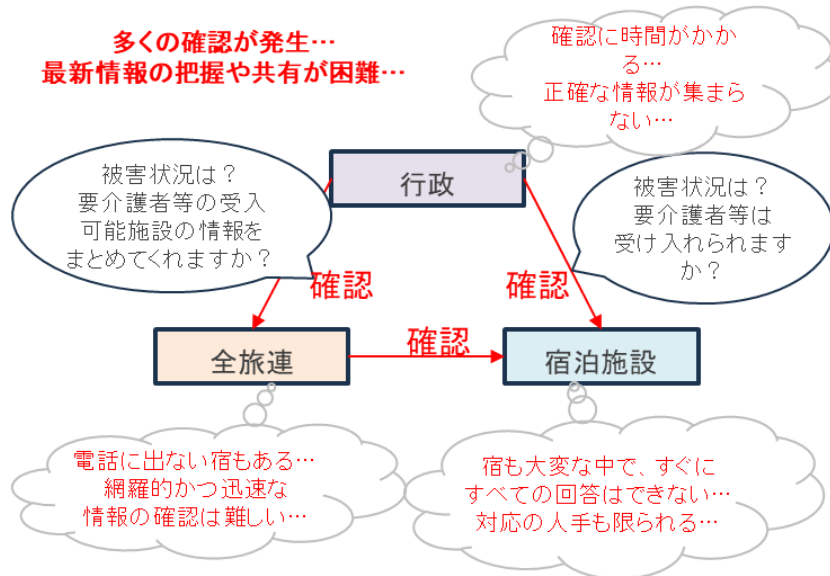
（「企画競争説明書」より抜粋）

【災害時連携システムの将来像】

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

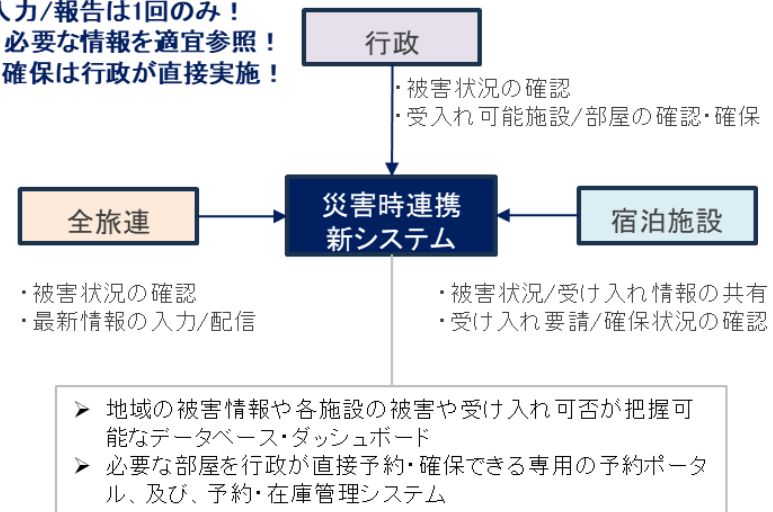
多くの確認が発生…
最新情報の把握や共有が困難…



- 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！



1.2 本事業内容

上記目的を達成するため、本事業では、事務局は以下の業務を実施する。

(1) 効果的なシステムの設計調査

全国のホテル・旅館といった宿泊施設、自治体の想定されるシステム利用者の意見を取り入れながら、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設計のあり方について、令和6年度調査により生じた課題等を調査・検証すること。

具体的には次の内容を調査・検証すること。

- 令和6年度に実施された調査事業のシステム課題に対する技術的な対応・検証
 - 情報のリアルタイム性の不足
 - UIの負荷・操作性の課題
 - 災害時の通信インフラの確保
 - 多言語対応
 - 復旧フェーズへの移行プロセスが不明瞭
- 災害時連携システムの継続運用に向けたコスト負担や運用体制の検証
- 平時における災害時連携システムの情報及び緊急通信インフラ（衛星通信）の活用
- 災害時連携システムの活用による自治体の被害調査コストの低減効果検証
- 業界団体を通じた災害時対応の標準モデル化（スタンダードマニュアル化）

なお、調査の規模については、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会に加盟の47都道府県組合・宿泊施設（約14,000施設）への協力を仰ぎ、ヒアリング、アン

ケートを実施すること。アンケートは、1,400 施設以上から回答を収集し、システムの設計に向けて反映させること。

(2) 仮システムの試験運用

- ①で得られた内容を反映させながら仮システムを設計し、平時において試験運用を重ねながら、効果的なシステムのあり方を検証すること。
- 仮システムの効果検証を目的とし、仮システムの試験運用後、利用施設に対してアンケート調査を実施すること。なお、令和6年度調査以上の規模（1,400 施設以上）で調査すること。
- 仮システムの導入促進や導入支援を目的とし、セミナーによる周知・啓蒙活動の実施やヘルプデスクによる問い合わせ受付体制の整備を実施すること。

(3) 報告書とりまとめ

上記①及び②について、報告書としてとりまとめること。

1.3 本事業の実施体制

本事業の実施については株式会社ピアトゥーを事業主体者とし、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（全旅連）の協力のうえ、観光系システムの知見を有する株式会社 GKK 及びレイ・フロンティア株式会社がシステム開発を担当する体制で実施した。

貴庁

株式会社ピアトゥー

<役割>

- ・本事業の全体事業統括、貴庁の対応窓口
- ・各種成果物の作成・取り纏め、仕様検討会の運営
- ・ステークホルダーとの折衝



システム導入・運用チーム
ピアトゥー
運用責任者 松本拓真

<役割>

- ・システムの導入支援
- ・マニュアル作成
- ・セミナー実施
- ・コールセンター運用

プロジェクト責任者
杉田 真志

プロジェクトマネージャー
松本拓真

システム開発チーム
ピアトゥー
開発責任者 井上 拓郎

<役割>

- ・システム調査
- ・システムの設計・開発

開発

システム開発チーム
株式会社GKK
開発責任者 後藤 正宣

<役割>

- ・プロジェクト管理

システム開発チーム
レイ・フロンティア株式会社

<役割>

- ・システム開発



全国旅館ホテル生活衛生同業
組合連合会

協力

<役割>

- ・宿泊施設への調査協力
- ・宿泊業界団体等への調整

連携



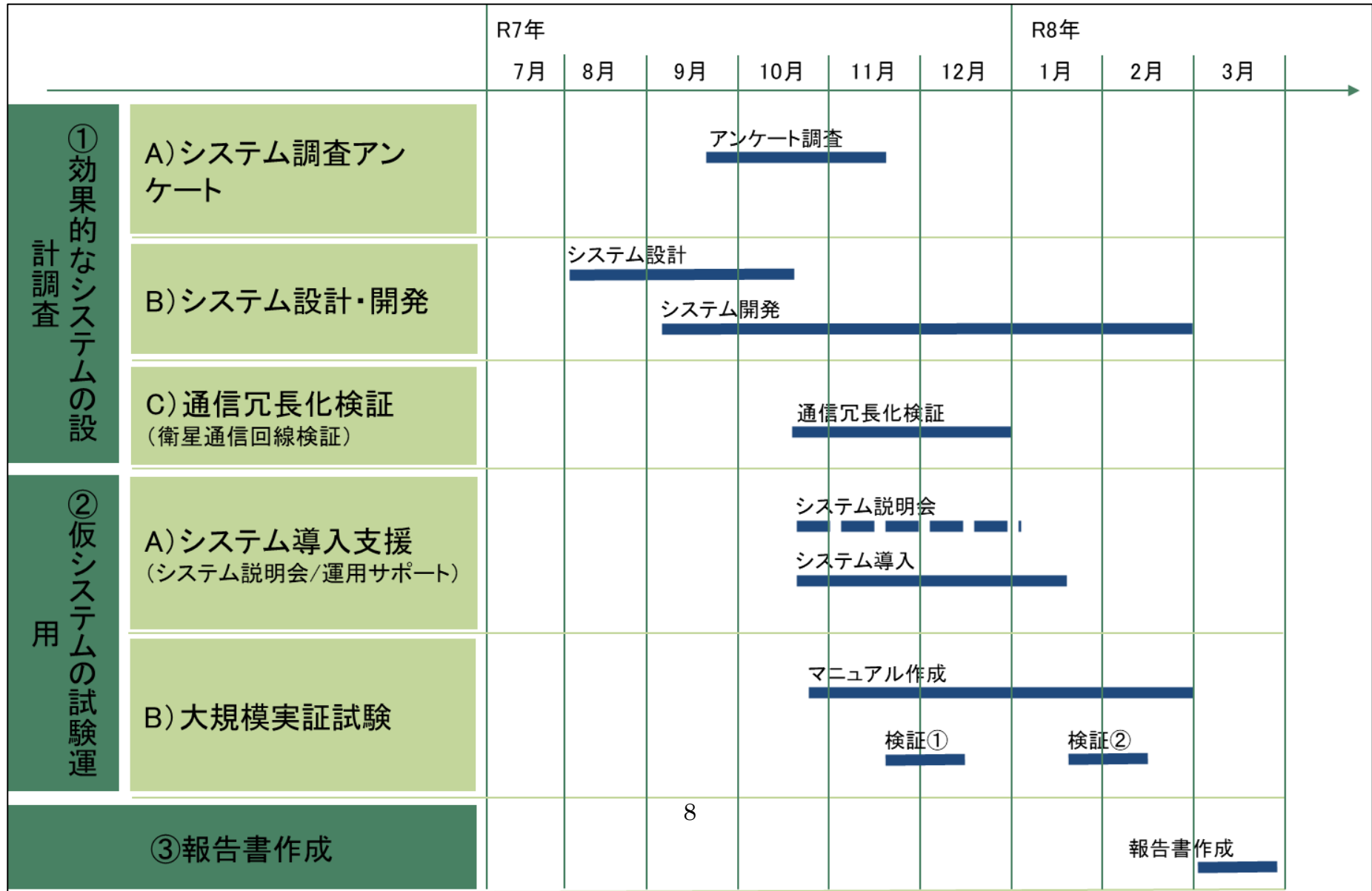
JAPAN HOTEL
ASSOCIATION
一般社団法人
日本ホテル協会



ANILIA
全日本ホテル連盟
All Nippon Hotel Association

業界団体

1.4 事業実施スケジュール



2 業務実施記録

2.1 業務実施記録

事業の実施については株式会社ピアトゥー、全旅連、株式会社 GKK、レイ・フロンティア株式会社のメンバーが参画するプロジェクトチームを立ち上げ、各業務・役割を分担し実施した。実施した業務履歴については次の通り。

【表 2-1】業務実施履歴

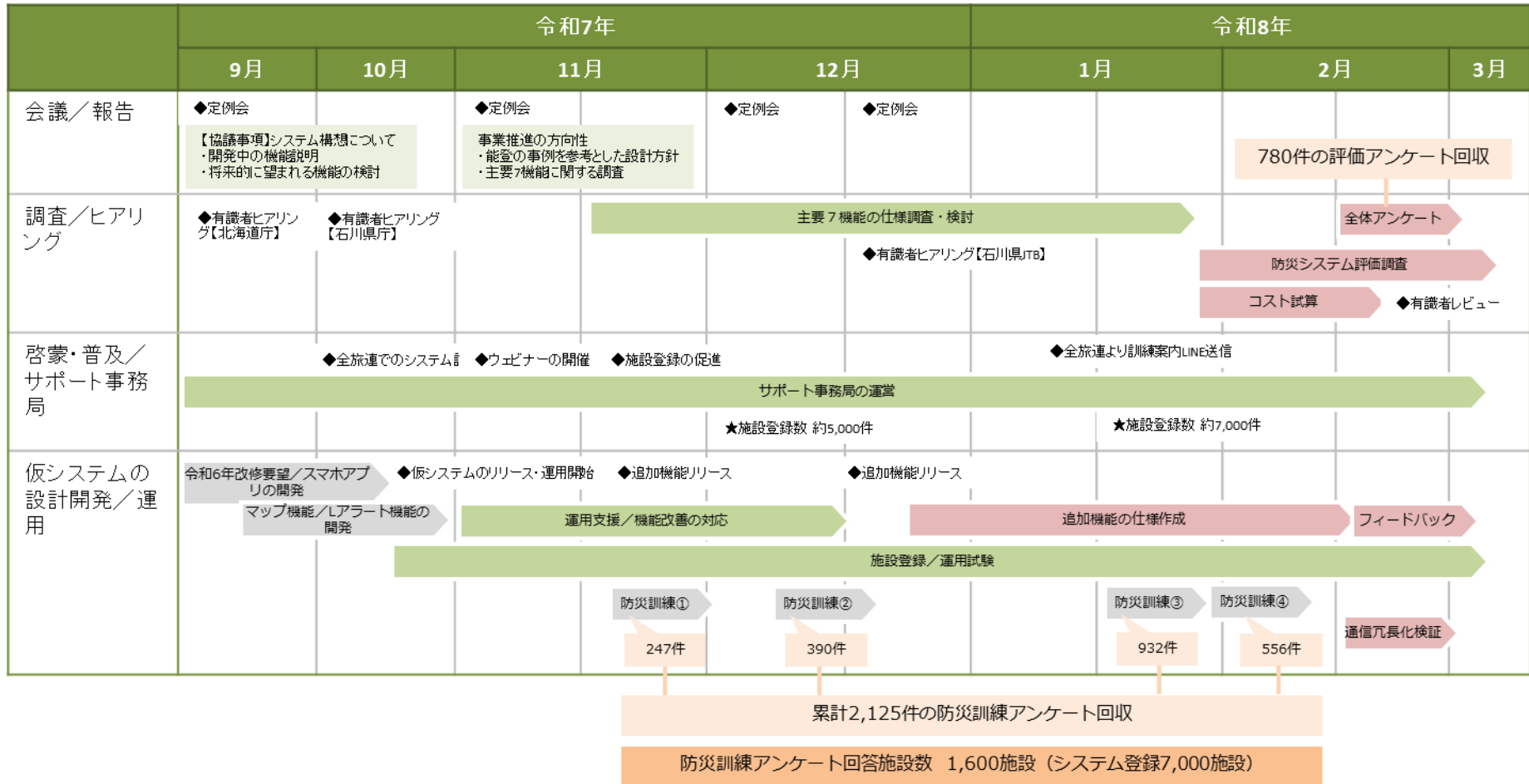
日付	イベント	内容
2025/8/1	プロジェクト開始	
2025/8/4	プロジェクト実施計画立案	WBS 作成、タスク割り当て
2025/8/18	開発チーム立ち上げ	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度システム課題への対応 ・開発方針の検討 ・アプリ及び施設登録機能の先行開発着手
2025/8/18	ワークフローシステム化／業務仕様調査	災害時の対応フローについての調査
2025/9/1	サポートセンター立ち上げ	仮システムの啓蒙普及・導入支援に向けたサポート業務を行うためのサポートセンターを立ち上げ下記業務を実施 <ul style="list-style-type: none"> ・施設名簿の収集 ・オンラインセミナーの調整 ・システム説明動画作成 ・アンケート集計 ・システムマニュアルの作成 ・問い合わせ対応 ・各種システム要望の取りまとめ
2025/9/1	有識者ヒアリング設問検討	QA 表作成、想定ワークフロー作成
2025/9/1	調査アンケート設問検討	アンケートフォーム作成
2025/9/8	仮システム概要設計	<ul style="list-style-type: none"> ・システム機能改善要件整理 ・アプリ設計
2025/9/5	有識者ヒアリング①【北海道】	【北海道庁】 北海道庁に協力いただき有識者ヒアリング実施 <ul style="list-style-type: none"> ・北海道総務部危機対策局危機対策課 濱田亮氏 ・北海道総務部危機対策局危機対策課防災教育・避難係

		渡辺裕也氏 【宿泊施設】 ホテル時計台 金南賢氏
2025/9/24	中間報告①【観光庁】	・事業実施状況の定例報告 ・有識者ヒアリングの報告
2025/10/2	有識者ヒアリング②【石川県】	【石川県庁】 石川県庁に協力いただき有識者ヒアリング実施 ・石川県文化観光スポーツ部観光戦略課参事 大西洋彰氏 ・石川県危機管理部危機対策課主任主事 奥村憲祥氏 ・石川県危機管理部危機対策課課長補 佐越野晃氏 ・石川県旅館ホテル生活衛生同業組合事務局長 坂下正典氏 ・あらや滔々庵 代表取締役 永井隆幸氏
2025/10/10	全旅連でのシステムデモ	全旅連関係者への災害時連携システムのデモンストレーション。
2025/10/17	災害連携機能リリース	【リリース機能】前年度課題の対応に関する機能 ・アプリログイン API ・アンケートテンプレートを自由に作成可能とする ・アンケート結果を地図上に表示する ・Lアラート情報を受け取り、保存、一覧・詳細表示を可能とする ・多言語対応
2025/10/24	iOS アプリリリース	iOS 端末でログイン、プッシュ通知受信、アンケート回答を可能とするアプリとして公開
2025/10/29	中間報告②【観光庁】	・災害時連携システムに関する将来機能について協議
2025/11/5	Android アプリリリース	Android 端末でログイン、プッシュ通知受信、アンケート回答を可能とするアプリとして公開
2025/11/7	47 都道府県組合事務局説明会	47 都道府県組合事務局へ災害時連携システムについての説明会を実施。施設へのシステム検証の協力依頼。
2025/11/13	第八部会ポータルサイトの公開	全旅連公式ホームページにて、災害時連携システムに関する情報サイトを公開し災害時連携システムについての情報を掲載
2025/11/13	《システム啓蒙》	宿泊業における防災システム説明会

	「宿泊業における防災システム説明会」ウェビナー実施	・災害時連携支援システムについての説明会を Web で実施。 ・アプリのダウンロード依頼 ・11月30日までに施設向けアンケート(部屋情報/メールアドレス)を回答するように依頼
2025/11/27	災害連携機能フィードバックリリース	【改善機能のリリース】仮システム運用に対する改善要望対応 ・アプリログイン用 ID 発行機能 (災害連携機能のみ使用できる権限で、1 宿泊施設で複数の端末でログイン可能とする改修)
2025/11/27	防災訓練アンケート配信実施①	災害時連携システムを使用した防災訓練アンケート配信実施①
2025/12/11	防災訓練アンケート配信実施②	災害時連携システムを使用した防災訓練アンケート配信実施②
2025/12/17	有識者ヒアリング②【JTB 金沢】	【JTB 金沢】 能登半島地震の 2 次避難業務についてヒアリング実施 ・JTB 金沢支店 江川大介氏
2025/12/20	施設登録 5,000 施設	仮システムの登録施設数が 5,000 施設達成
2025/12/24	中間報告③【観光庁】	仮システムの運用状況報告他 システム開発方針(システム仕様証/業務フロー)の確認
2026/1/8	災害時連携システム仕様書、業務フローの作成	災害時連携システム機能③～⑦の機能仕様書、業務フローの作成
2026/1/16	防災訓練アンケート配信実施③	災害時連携システムを使用した防災訓練アンケート配信実施③
2026/1/26	防災訓練アンケート配信実施④	災害時連携システムを使用した防災訓練アンケート配信実施④
2026/1/30	中間報告④【観光庁】	仮システムの運用状況報告 システム仕様書、業務フローのレビューについての協議 今後の事業実施内容の確認
2026/2/18	WEB アンケート実施	災害時連携システムについての WEB アンケート調査を実施
2026/2/25	資料レビュー【石川県庁】	システム仕様書、業務フローのレビューを依頼し、都道府県の観点からのフィードバックを受けた
2026/2/27	中間報告⑤【観光庁】	資料レビューのためのヒアリングの実施予定の確認 アンケートの実施状況の報告

		成果物についての確認
2026/3/2	資料レビュー【珠州市】	システム仕様書、業務フローのレビューを依頼し、市町村の観点からのフィードバックを受けた
2026/3/2	資料レビュー【全旅連】	システム仕様書、業務フローのレビューを依頼し、市町村の業界団体視点からのフィードバックを受けた
2026/3/5	資料レビュー【宿泊施設】	システム仕様書、業務フローのレビューを依頼し、市町村の宿泊施設視点からのフィードバックを受けた
2026/3/12	報告会	事業実施内容について報告会を実施しました。

【図 2-1】実績スケジュール



3 有識者へのヒアリング調査

災害時における自治体、宿泊団体、宿泊施設等の対応について、実際に災害対応経験のある有識者からヒアリングを行い災害時連携システムに対する要件の参考とした。

3.1 ヒアリング調査実施方法

有識者へのヒアリングについては、災害対応の経験のある北海道庁、石川県庁、珠洲市、全旅連、JTB 金沢支店、宿泊施設より協力をいただき調査を実施した。

【表 3-1-1】有識者ヒアリング実施概要

	第 1 回	第 2 回
日時	9月5日	10月2日
実施方法	現地訪問(北海道庁)	現地訪問(石川県庁)
対象者	【北海道庁災害対策担当部署】 北海道総務部危機対策局危機対策課 【宿泊施設】 ホテル時計台 金南賢氏	【石川県庁災害対策担当部署】 石川県危機管理部危機対策課 【宿泊施設】 あらかや湊々庵 永井隆幸氏
議題	被災時の作業内容および災害時連携システムに関する意見交換	災害時における対応の具体的な課題と必要とされるシステムに関する意見交換
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・災害協定の有効性と運用 ・災害時連携システム(宿泊施設情報共有)の有 用性 ・情報収集・共有体制 ・通信インフラの確保 ・多言語対応と外国人旅行者支援 ・復旧・復興フェーズ ・平時活用と持続性 ・自治体視点でのシステム改善要望 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難者・復興支援者・観光客の段階的受入れ 課題 ・宿泊施設での受入れ運用と名簿管理 ・自治体として求められる情報管理システム

	第3回	第4回
日時	12月17日	2月25日
実施方法	オンライン	オンライン
対象者	【能登半島地震における2次避難所手配業務委託先事業者】 JTB 金沢支店	【石川県庁】 ・危機管理部危機対策課
議題	被災時の受入れ調整や退去プロセスの課題	・被災時の業務フロー、システム機能についてのフィードバック ・都道府県の役割、業務に関する確認
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・石川県からの委託に基づく二次避難所手配業務の実態 ・「旅館・ホテル向け災害対応マニュアル」の実運用状況 ・1.5次避難所から二次避難所への避難者名簿作成・管理 ・二次避難所における入退所・宿泊実績管理 ・費用精算および請求業務の実態 ・自治体ごとの運用差 	<ul style="list-style-type: none"> ・能登半島地震の規模の災害では、都道府県主導で2次避難所の手配を実施した ・災害の規模や種類に応じた複数のワークフローのパターンを用意されると良い ・避難対象者の詳細情報が不足していたため、夫婦が別の部屋になるなどのルーミングのトラブルが発生した。 ・病歴の把握が漏れ、二次避難所ではなく病院に入院すべき人が避難してきてしまうケースがあった。

	第5回	第6回
日時	3月2日	3月2日
実施方法	オンライン	オンライン
対象者	【珠洲市】 ・危機管理課	【全旅連】 ・事務局長 原田氏
議題	<ul style="list-style-type: none"> ・被災時の業務フロー、システム機能についてのフィードバック ・市町村の役割、業務に関する確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災時の業務フロー、システム機能についてのフィードバック ・業界団体の役割、業務に関する確認
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・災害規模に応じて、実施主体が市町村主導、都道府県主導となる場合があるため業務フローを分けた方が活用しやすい ・避難所の割り当てについて、家族構成や高齢者(要介護者)などの情報が連携できると業務効率が改善する 	<ul style="list-style-type: none"> ・大規模な災害の場合は、所轄官庁(観光庁/厚生労働省)から被害状況の問い合わせがある ・熊本地震では熊本県の組合が費用精算業務を代行したが、かなり業務負担が大きかった ・能登半島地震ではJTB石川が2次避難所手配業務を代行した

	・将来的に被災者データベース等の他の防災システムと連携する機能に期待	
--	------------------------------------	--

第7回	
日時	3月5日
実施方法	オンライン
対象者	【加賀山代温泉 あらや滔々庵】 ・代表取締役 永井 氏
議題	・被災時の業務フロー、システム機能について のフィードバック ・宿泊施設の役割、業務に関する確認
内容	・施設には災害時発生時には多方面から被害状況確認のための問い合わせが入る大切なアンケートが埋もれてしまうケースがあるため重要度が分かると良い(メールの件名やアプリのアラートの工夫など) ・能登半島地震の際には避難者の部屋の割当て、部屋の収容可能人数の情報提供で混乱があった。部屋の最低収容人数と最大人数の情報を共有できると効率的

3.2 ヒアリング調査の考察

有識者ヒアリングについては、前年度に実施した有識者ヒアリング調査の調査内容を考慮したうえで、第1回の北海道庁のヒアリングの後、観光庁とともに複数の自治体の対応状況をヒアリングする案と特定の地域を検討し、石川県をモデルとした災害対応の実態調査に重点を置く方針とした。

石川県での能登半島地震及び能登豪雨における災害対応の事例をもとにデスク調査を行い、災害対応に関する取り組み及びワークフローの調査を実施したうえで有識者へのヒアリングを実施した。

有識者からのヒアリング調査では次のような課題が提言された。

能登半島地震等の現場ヒアリングから浮き彫りになった「3つの必須要件」

北海道庁、石川県庁、JTB金沢支店など、実際の災害対応を経験した有識者からの知見をシステム設計に直結。

要件1：業務フローの標準化（マニュアル化）

自治体ごとに異なる手順書への依存から脱却し、発災後の情報更新・名簿管理・精算の一連業務を標準化する仕組み。

要件2：即時更新される詳細な客室データ

最大収容人数などの一次情報だけでなく、「即時受入可能客室数」「部屋タイプ」「バリアフリー・ペット同伴の可否」などの粒度の細かいデータ共有。

要件3：請求・名簿データの一元化（精算業務の効率化）

名簿・宿泊実績・請求が分断されることで発生する突合作業の膨大な工数を削減し、根拠データを一元管理する機能。

3.2.1 課題整理（ヒアリング結果の要点）

有識者（自治体・旅行会社等）へのヒアリングでは、二次避難（宿泊施設受入）を実務として成立させるために、平時からの準備と発災後の情報更新・名簿管理・精算の一連業務を「標準化」し、関係者間で同じ情報を同時参照できる仕組みが必要であることが確認された。

【ヒアリングでの意見】

- ✓ 業務フロー・手順書が自治体ごとに異なり、担当者裁量で補完される場面が多い(標準マニュアル化の必要性)。
- ✓ 宿泊施設の受入情報は一次情報(最大収容人数等)だけでは実務利用が難しく、即時受入可能客室数・部屋タイプ・バリアフリー等の追加確認が電話等で発生する(情報粒度・更新頻度の課題)。
- ✓ 避難者名簿の作成・更新、入退所・移転の追跡が人力対応になりやすく、施設別に「誰が・いつから・どこに」滞在しているかの把握が遅延する(所在把握の課題)。
- ✓ 精算は名簿・宿泊実績・請求が分断され、突合に工数を要する(根拠データの一元化・帳票出力の必要性)。
- ✓ 要配慮者(要介護、常備薬、医療ニーズ、ペット同伴等)に関する情報は重要だが、個人情報保護の観点から共有範囲・項目の最小化、権限分離が不可欠。
- ✓ 停電・通信途絶等によりネットワークが不安定となることを前提に、軽量 UI、オフライン入力、回復時自動送信等の業務継続設計が必要。

3.2.2 災害時連携システムに求められる機能

上記の課題を踏まえ、災害時連携システムに求められる機能を、情報の流れ(施設→団体→自治体)と実務プロセス(二次避難の受入調整～入退所管理～精算)に沿っ

て整理した。

【表 3-2-1】 災害時連携システムに求められる機能一覧（ヒアリング整理）

機能領域	主な機能要件	ヒアリングでの示唆・課題	連携・備考
施設状況・ 受入能力 の把握	<ul style="list-style-type: none"> ・営業可否 ・受入可能人数(即時/最大の 区別) ・受入条件(食事/入浴/バリア フリー/ペット等) ・復旧見込みの登録・更新/ダ ッシュボード集計 	一次情報のみでは不足 し再確認が発生。必要項 目の標準化と更新頻度 の設計が必要。	平時情報＋ 発災後更新 の二層管理
受入要請・ 在庫引当	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体からの受入要請 ・施設への依頼/承認、在庫引 当・確保 ・優先順位(避難者/復興支援 者/観光客)フェーズ管理 	時間経過で需要が変化 し調整が難航。フェーズ /制限条件の管理が必 要。	委託先(旅 行会社等) との連携想 定
避難者名 簿・入退所 管理	<ul style="list-style-type: none"> ・世帯/個人単位の割当 ・入退所・移転履歴 ・滞在期間延長、要配慮事項の 管理 	名簿更新が人力で遅延 しやすい。所在把握を継 続的に更新可能とする 仕組みが必要。	広域被災者 DB に連携 可能とする よう設計す る
要配慮者 対応	<ul style="list-style-type: none"> ・要介護・医療/常備薬・食事制 限・ペット同伴等の配慮区分 ・対応可否のマッチング支援 	必須情報ではないが、 実務として必要となる。 情報の機微性が高く、共 有範囲・権限分離・監査	将来的に自 治体システ ムに連携可 能とするよ

		が不可欠。	う配慮
精算・請求 支援	・宿泊実績(泊数・単価・対象区 分)の確定 ・名簿との突合 ・請求書/根拠資料の出力、支 払状況管理	名簿・請求・実績が分断 され突合に多くの工数 がかかった。データ一元 化が重要。	自治体精算 /委託業者 経由でのケ ースを考慮
通知・督 促・情報更 新	・アンケート配信 ・未回答督促 ・更新期限管理 ・関係者への一斉通知 ・状況変化のアラート	発災時は情報が陳腐化 しやすく、更新を促す仕 組みが求められる。	未回答アン ケートの督 促方法検討
通信断・低 帯域での利 用	・システム通信データの軽量化 ・低速バックアップ回線使用時 の運用設計	通信回線の不安定化を 想定とし低速回線での 業務継続可能なシステ ムを推奨。	

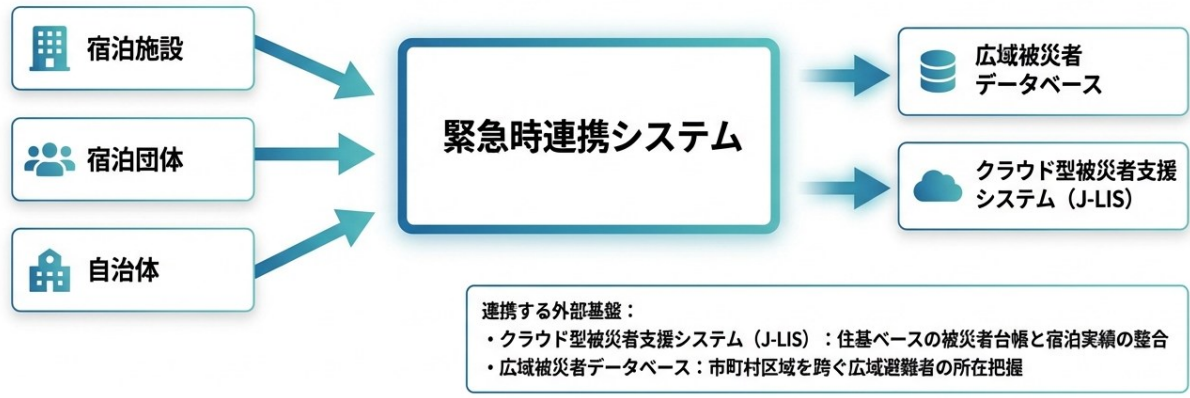
3.2.3 外部の災害対応システムとの連携方針

被災者支援の行政実務は、内閣府が整備し地方公共団体情報システム機構(J-LIS)が運用する「クラウド型被災者支援システム」等の基盤整備が進みつつある。宿泊業界向け緊急時連携システムは、これらを置き換えるのではなく、二次避難(宿泊)領域に特化した周辺システムとして連携する設計が合理的である。次の観点を緊急時連携システムの設計に当たり考慮する。

行政・団体・宿泊施設をシームレスに繋ぐ情報連携基盤

「最小限の入力で、最大限の共有を」

既存の行政実務（クラウド型被災者支援システム等）を置き換えるのではなく、二次避難領域に特化した周辺システムとしてAPI/CSVで強力的に連携。



【表 3-2-2】 外部災害対応システムとの連携方針

連携想定 of 外部システム	連携のための考慮事項
クラウド型被災者支援システムとの連携	被災者台帳(住基ベース)を一次情報源とし、宿泊連携側は「割当結果」「入退所」「滞在日程」「要配慮フラグ(最小項目)」等を提供・参照する。
広域被災者データベースとの連携	市町村区域を跨ぐ広域避難者・避難所外被災者の所在把握を目的とするため、宿泊施設への受入実績(所在)情報を連携することで、県・市町村横断の把握精度を高める。

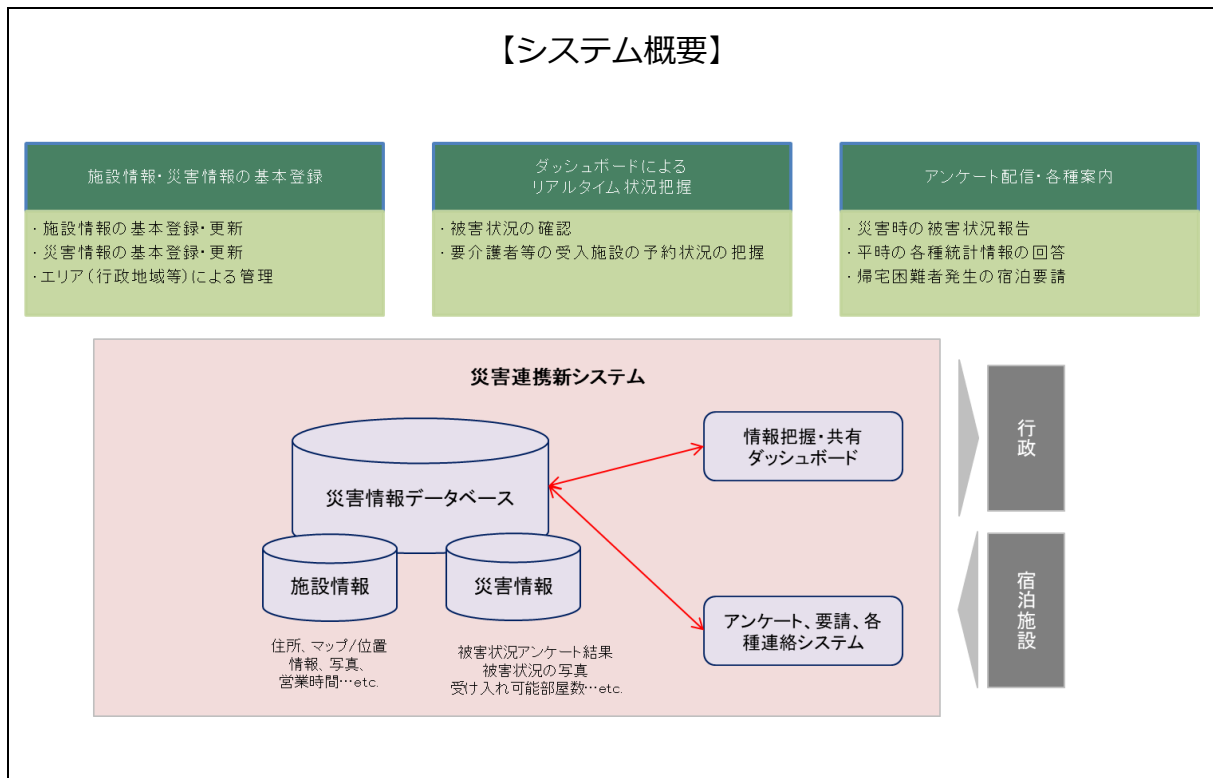
実際のシステム連携にあたっては、共通キー（被災者 ID / 世帯 ID 等）、データモデルの整合、更新責任（どちらが正とするか）、同期頻度、ならびに個人情報の最小化と権限制御（最小権限・監査ログ）を確認のうえ実装する。

個人情報・要配慮情報の取り扱いについては必要最小限とし、自治体・宿泊団体・宿泊施設・委託先（旅行会社等）で参照可能範囲を分離する。外部基盤との連携は、API 連携を基本としつつ、実務上の導入容易性を踏まえ CSV 連携も併用可能とする。

4 仮システムの設計・開発・検証

災害時の宿泊施設の被害状況の把握と 2 次避難の受入に向けた自治体、宿泊団体、宿泊施設間の情報連携を目的として「災害時連携システム」の構築を想定した仮システム（試験システム）の設計・開発・検証を実施した。

【図 4-1】 システム概要



システム開発については、株式会社ピアトゥー、株式会社 GKK、株式会社レイ・フロンティアのエンジニアメンバーが参加した開発チームを編成し分担して設計・開発業務を行った。

4.1 仮システムの開発方針

災害時の 2 次避難所手配業務の効率化を目的とした災害時連携システムの開発にあたり、今年度の開発方針について、観光庁と共に検討を行い次の開発方針を軸として開発を進める事とした。

【表 4-1-1】システム開発方針

- ① 令和 6 年度に実施した調査事業のシステム課題への対応
- ② 能登半島地震での災害対応をベースとした 2 次避難所関連業務のワークフローから必要とされる機能の設計

「令和 6 年度に実施した調査事業のシステム課題への対応」については、前年度の調査事業報告にて指摘された、「情報のリアルタイム性の不足」「UI の負荷・操作性の課題」「災害時の通信インフラの確保」「多言語対応」の課題について、システムの改善を実施することとした。これらの機能改善については株式会社レイ・フロンティアの持つマップ機能及び L アラートのデータ連携開発の独自ノウハウを活用し効率的な開発を進めた。

有事でも確実に動く。現場の負担を最小化するアプリ設計

通信断や停電、パニック状態の現場でも迷わず操作できるスマートUIを実装。

• 生体認証ログイン (Face ID)

初回以降はパスワード不要。
セキュリティを担保しつつ
現場での即時アクセスを実現。



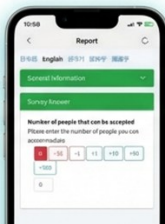
• プッシュ通知連動

アンケート配信時に即時通知。
回答の遅延を防ぎ、迅速な
情報収集体制を確保。



• 多言語対応 (Multilingual)

外国人従業員も自国語 (英語・
韓国語・中国語等) で回答可能。
言語の壁による入力ミスを排除。



• 地図連携 ダッシュボード

被害状況や回答傾向、
Lアラート情報などを
地図上で直感的に可視化。



「能登半島地震での災害対応をベースとした2次避難上関連業務のワークフローから必要とされる機能の設計」については、有識者ヒアリング及びデスクリサーチによる災害時の対応業務フローの仮設立案を行いシステム機能要件の立案、設計を実施することとした。業務フローの仮設立案については、株式会社ピアトゥー及びJTB金沢支店の業務ノウハウを参考とした。業務フロー調査については、石川県「広域被災者データベース・システム構築検討ワーキンググループ」による能登半島地震の災害時の自治体の対応業務の調査報告を参考とした。また、将来的なシステム連携に関しては、内閣府の推進する、「クラウド型被災者支援システム」の避難所関連機能の仕様を調査し避難者情報のCSV連携を想定したシステム要件とすることとした。

「探す・割り当てる・管理する」二次避難フローの劇的な簡略化

自治体による受入要請から、実際のチェックイン・チェックアウトまでを一つのシステムで完結。

Step 1: 避難者情報の登録と可視化

要配慮事項（高齢者、車椅子、ペット同伴など）を含めた避難者リストを即時反映。



Step 2: 条件に基づくマッチング（避難先割当）

施設の提供可能部屋数や設備条件と照合し、最適な部屋を直感的なUIでスピーディーに割り当て。

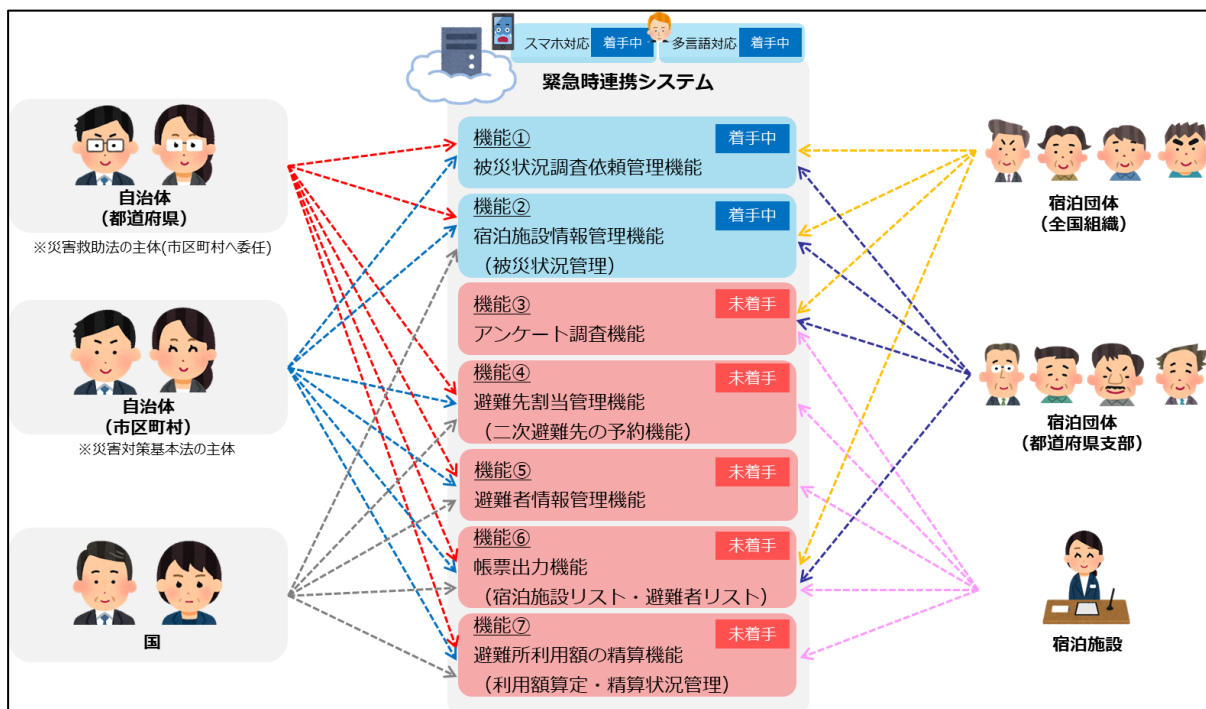


Step 3: 入退所管理のリアルタイム共有

「誰が・いつから・どこに」滞在しているかを常に最新状態で可視化。紙の台帳による所在把握の遅延を解消。



【図 4-1-1】災害時連携システム機能構想



機能区分	機能名
基本機能 ／ 共通機能	<ul style="list-style-type: none"> ・【基本機能 A】管理者ユーザー機能(PC) ・【基本機能 B】施設ユーザー基本機能(PC) ・【基本機能 C】自治体、業界団体ユーザー権限基本機能(PC:ダッシュボード) ・【基本機能 D】施設向けスマホアプリ機能 ・【基本機能 E】その他付随機能(外部連携)
業務機能	<ul style="list-style-type: none"> ・【機能①】被災状況調査依頼管理機能 ・【機能②】宿泊施設情報管理機能(被災状況管理) ・【機能③】アンケート調査機能 ・【機能④】避難先割当管理機能(二次避難先の予約機能) ・【機能⑤】避難者情報管理機能 ・【機能⑥】帳票出力機能(宿泊施設リスト・避難者リスト) ・【機能⑦】避難所利用額の精算機能(利用額算定・精算状況管理)

4.2 仮システムの機能改善（前年度の調査事業の課題対応）

前年度の調査事業において提言されたシステム課題に対応するための機能開発を実施した。

4.2.1 アンケートテンプレートの自由作成機能

従来の固定形式に加え、管理画面から設問内容や回答形式を自由に設定できるアンケートテンプレート作成機能を実装した。

これにより、利用目的や現場状況に応じた柔軟なアンケート設計が可能となった。

【図 4-2-1】 アンケートテンプレート操作画面①

アンケートテンプレート登録

アンケートテンプレート登録

アンケートテンプレート

テンプレート名 **必須**

被害状況確認用20260104修正版

フォームパターンを追加 **選択してください**

- テキスト (1行)
- テキストエリア (複数行)
- ラジオボタン (1個選択)
- チェックボックス (複数選択)
- 画像アップロード
- 数字入力

ラジオボタン (1行)

質問名 **必須**

営業可否を選択してください

質問説明

入力区分

任意 必須 推奨

集計種別 営業可否

選択肢を追加

営業可能 **削除**

営業不可 **削除**

テキスト (1行) **削除**

質問名 **必須**

質問説明

入力区分

任意 必須 推奨

集計種別 集計対象外

最大文字数

【図 4-2-2】 アンケートテンプレート操作画面②

アンケート依頼登録 アンケート依頼登録

アンケート情報

設問テンプレート ***必須**

アンケート名 ***必須**

説明

回答期限日時
 回答期限なし
 時 分

訓練フラグ
 訓練アンケートとして登録する

アンケートステータス
 有効 無効

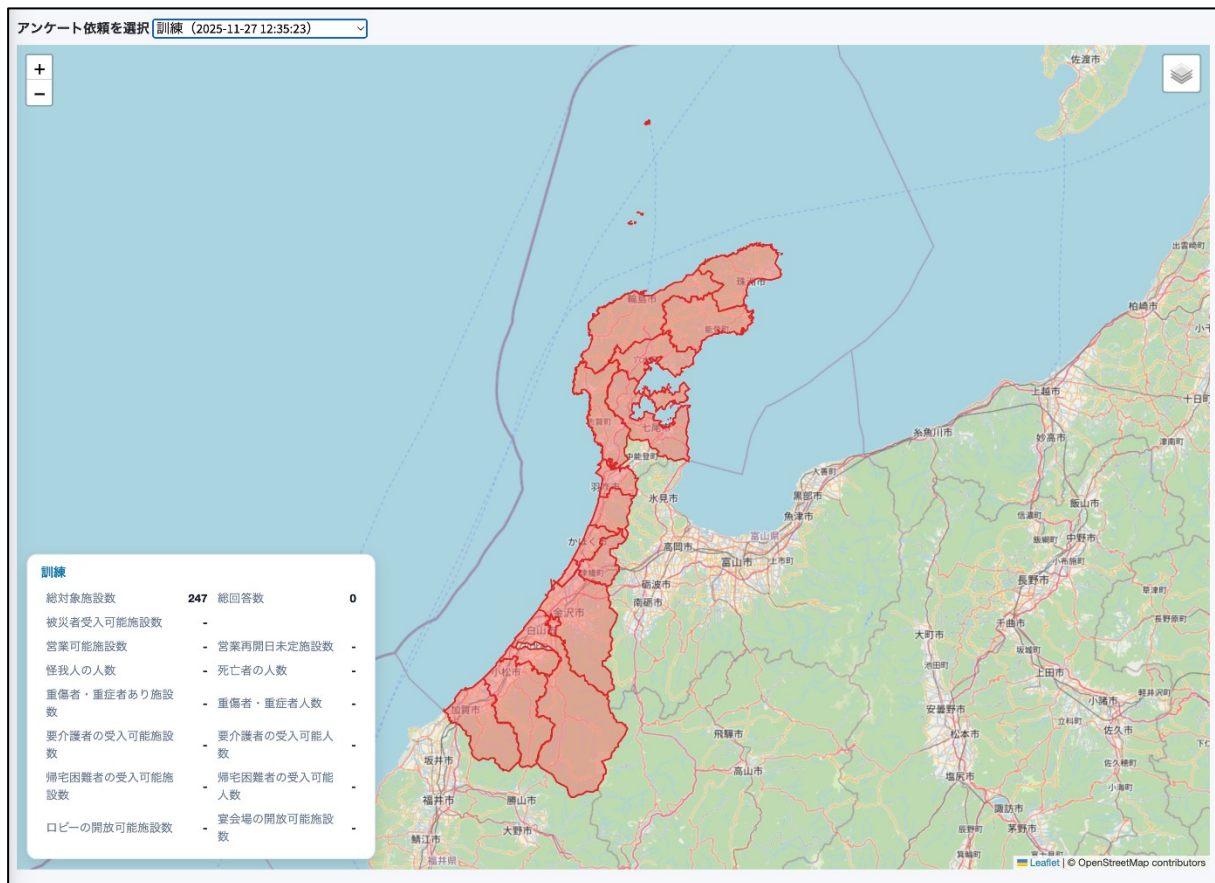
アンケート対象エリア *必須****

4.2.2 アンケート結果の地図表示機能

アンケート回答結果を地図上に可視化する機能を追加した。

被害状況や回答傾向を直感的に把握できるようになり、迅速な判断および対応を支援する。

【図 4-2-3】 アンケート回答地図エリア表示



4.2.3 Lアラート情報の受信・保存・一覧／詳細表示機能

Lアラート（災害情報共有システム）からの情報を受信し、システム内に保存するとともに、一覧表示および詳細表示を可能とした。これにより、外部災害情報とアンケート情報を統合的に管理・確認できる環境を整備した。

【図 4-2-4】Lアラート一覧

▲ 災害・防災情報一覧

カテゴリー	対象都道府県	発令日
<input type="text" value="指定なし"/>	<input type="text" value="指定なし"/>	<input type="text" value="指定なし"/> 日 ~ <input type="text" value="指定なし"/> 日

2026-03-05 10:59:34 (2026-03-05 10:59:34 受信)

避難所情報 輪島市 防災対策課
輪島市、輪島市
輪島市 避難所情報 :避難所アイコン整備3

配信Id:
f59fa6ae-c3b2-4f15-922d-7147d39794c2
配信バージョン:
2

2026-03-05 09:59:00 (2026-03-05 10:00:13 受信)

避難発令情報 Lアラートサポートデスク
大島町
【テスト】Lアラートサポートデスク定期配信

配信Id:
test-EvacuationOrder-20260305
配信バージョン:
1

2026-03-05 09:59:00 (2026-03-05 10:00:09 受信)

国民保護情報 Lアラートサポートデスク
東京都
国民保護に関する情報

配信Id:
test-CivilProtection-20260305
配信バージョン:
1

【図 4-2-5】 Lアラート詳細

▲ 災害・防災情報詳細
[災害・防災情報一覧](#) > [詳細](#)

輪島市 避難所情報 :避難所アイコン整備3

避難所情報

発令日時: 2026-03-05 10:59:34
受信日時: 2026-03-05 10:59:34
更新日時: 2026-03-05 11:00:04
発行組織: 輪島市 防災対策課
配信Id: f59fa6ae-c3b2-4f15-922d-7147d39794c2
配信バージョン: 2

対象都道府県・地域

輪島市 輪島市

防災・災害情報内容

輪島市 避難所情報 :避難所アイコン整備3

避難所情報

閉鎖

輪島市立西保公民館(わじましりつにしほこうみんかん)
輪島市大沢町ホサン201番地3
収容人数: 70名

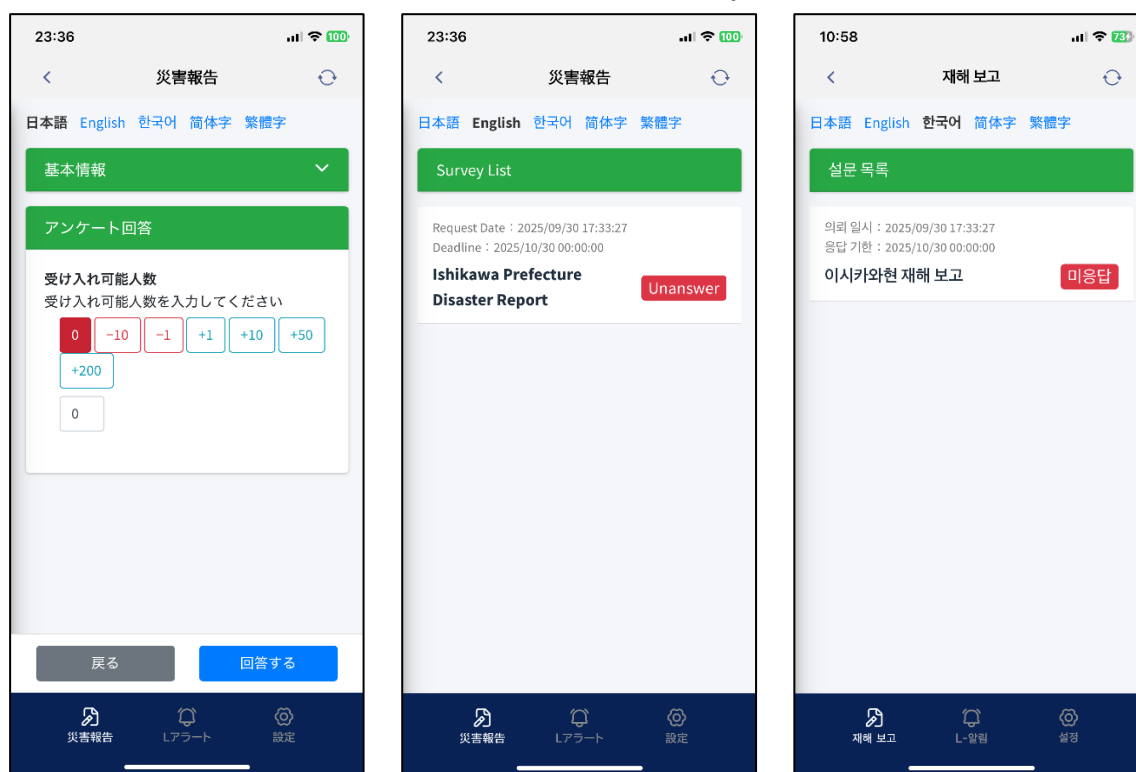
[< 戻る](#)

4.2.4 アンケートの多言語対応

宿泊施設向けアンケートについて、多言語対応を実装した。施設運用において、外国人従業員が回答・入力業務を行うケースを想定し、アンケート画面の表示言語を切り替え可能とした。

これにより、従業員の言語環境に依存せず、現場状況の報告や確認作業を同一の運用フローで実施できるようになり、入力ミスや確認漏れの抑制につながる。アンケート保存時に自由入力文は日本語に翻訳して保存するように対応した。

【図 4-2-6】アンケートの多言語対応（アプリ画面）



4.2.5 スマホアプリの機能

スマートフォン用のアプリを開発し「プッシュ通知」、「整体認証」の機能を実装した。

- ・アンケート配信時にプッシュ通知を送信する機能を実装した。

これにより、対象ユーザーへ即時に通知が届き、回答の遅延を防止できる。災害時や

緊急時においても迅速な情報収集体制を確保できる。

- ・生体認証（指紋認証／顔認証）によるログイン機能を実装した。

初回ログイン後は認証情報を保持し、以降は ID・パスワードの再入力を不要とする設計とした。

これにより、利便性を損なうことなくセキュリティを確保し、現場でのスムーズなアクセスを実現した。

【図 4-2-7】 アプリの認証機能



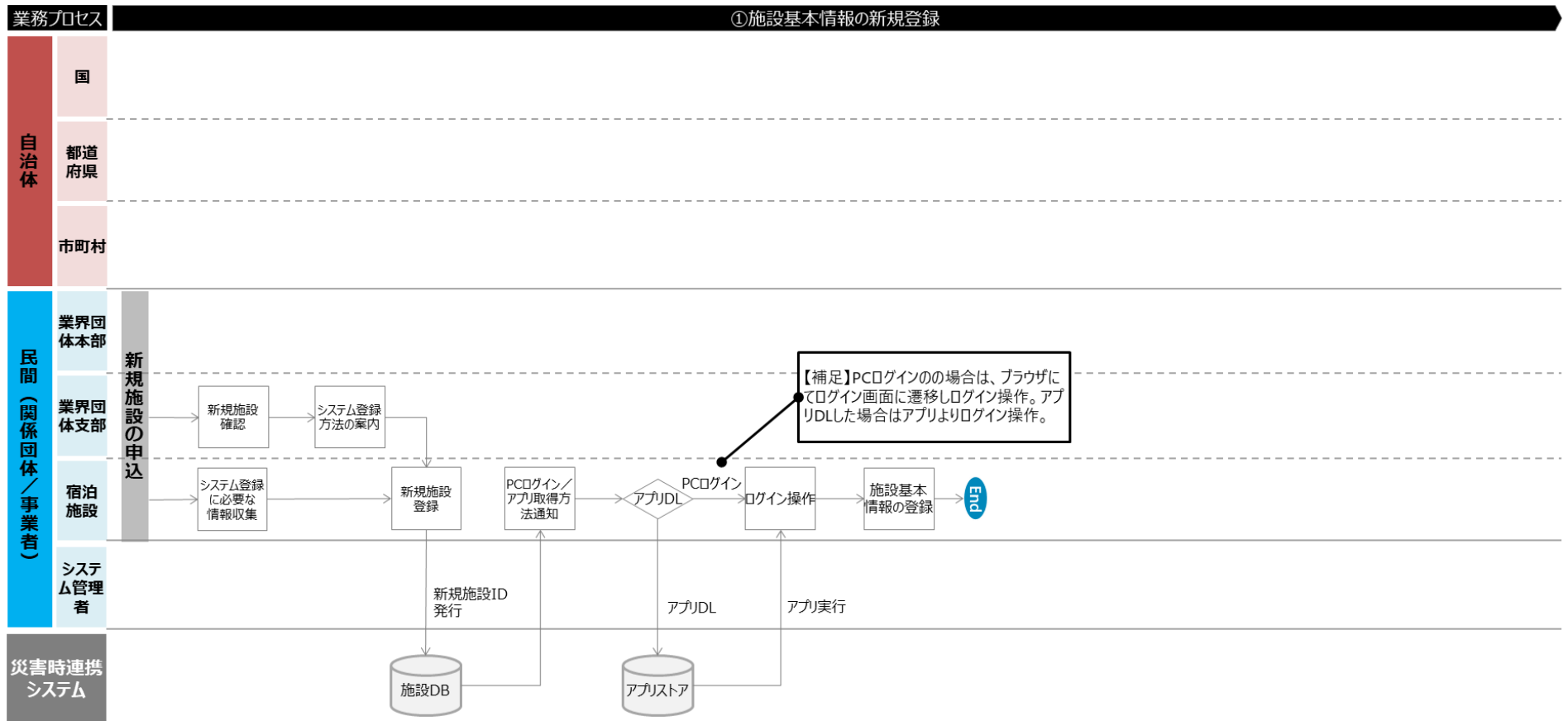
4.3 仮システムの想定する業務（ワークフロー）

能登半島地震をモデルケースとして有識者ヒアリング及びデスクリサーチを行い、災害時の2次避難業務の調査を行い各業務の業務フロー図を作成した。ワークフローについては作成後に自治体、組合、施設の有識者へのレビューを実施しフィードバックを反映し精度を高めた。

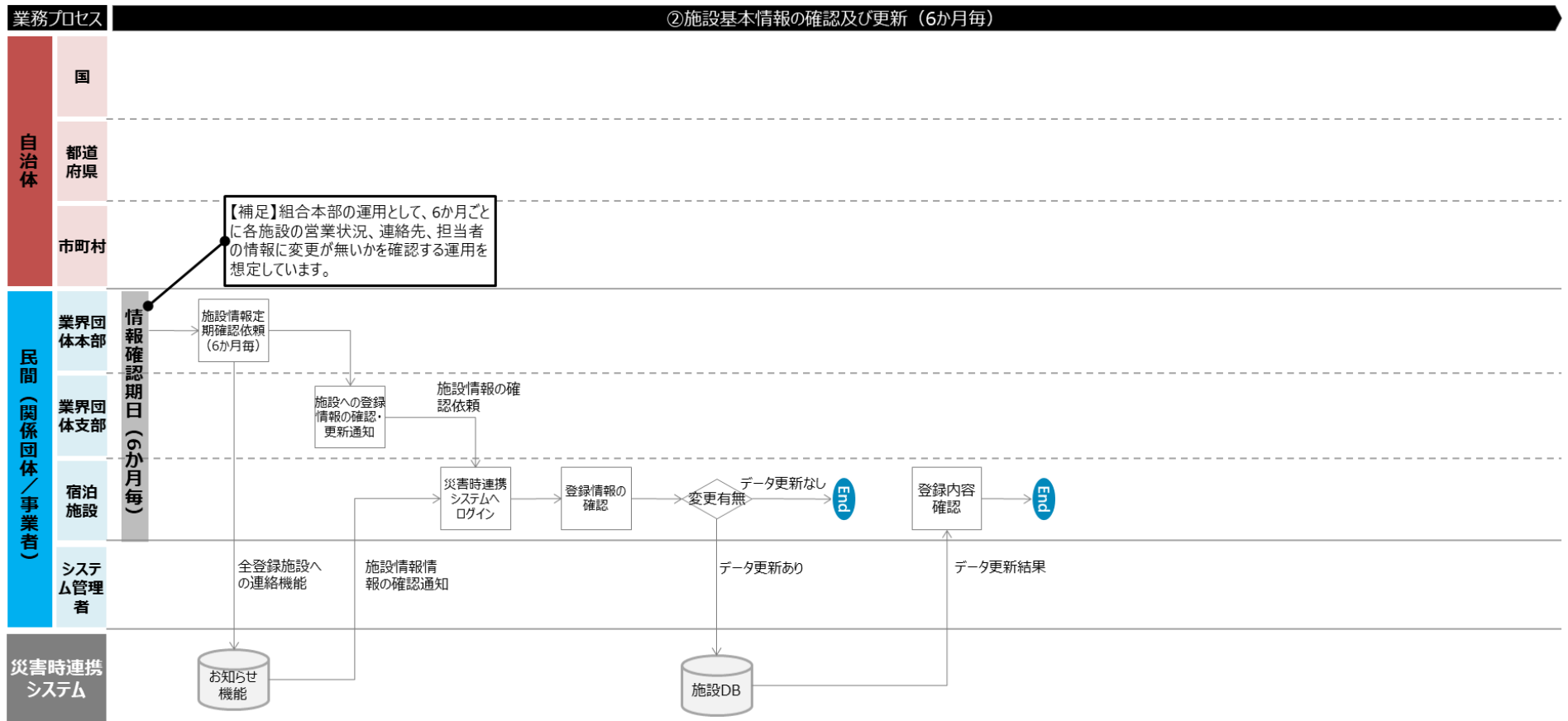
【表 4-3-1】 2次避難所手配に係る業務

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・施設基本情報の定期確認・施設へのアンケート調査(平時／災害発生時／災害発生後定期)・避難者の受入調整・避難者の確認・避難者の退去調整・費用精算業務 |
|---|

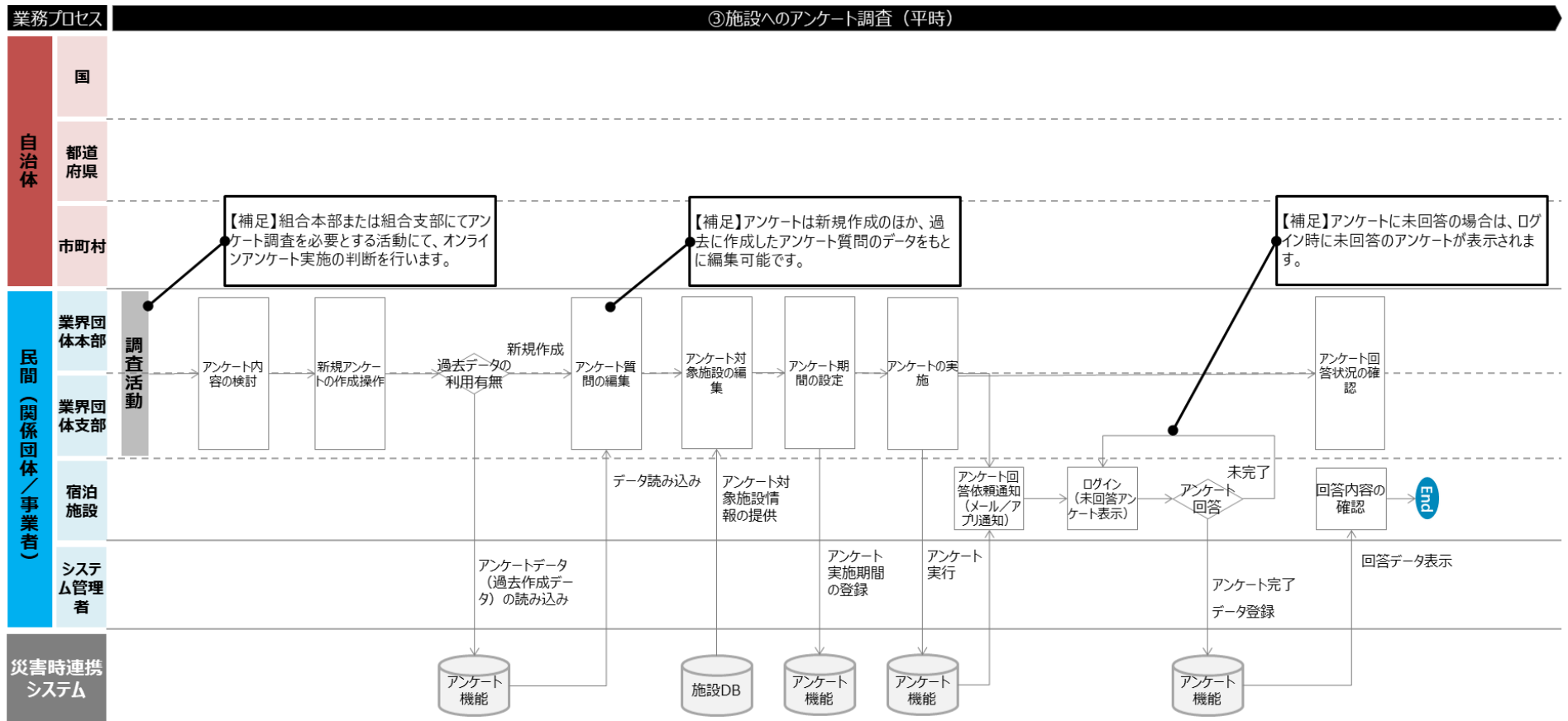
4.3.1 施設基本情報の管理（新規登録）



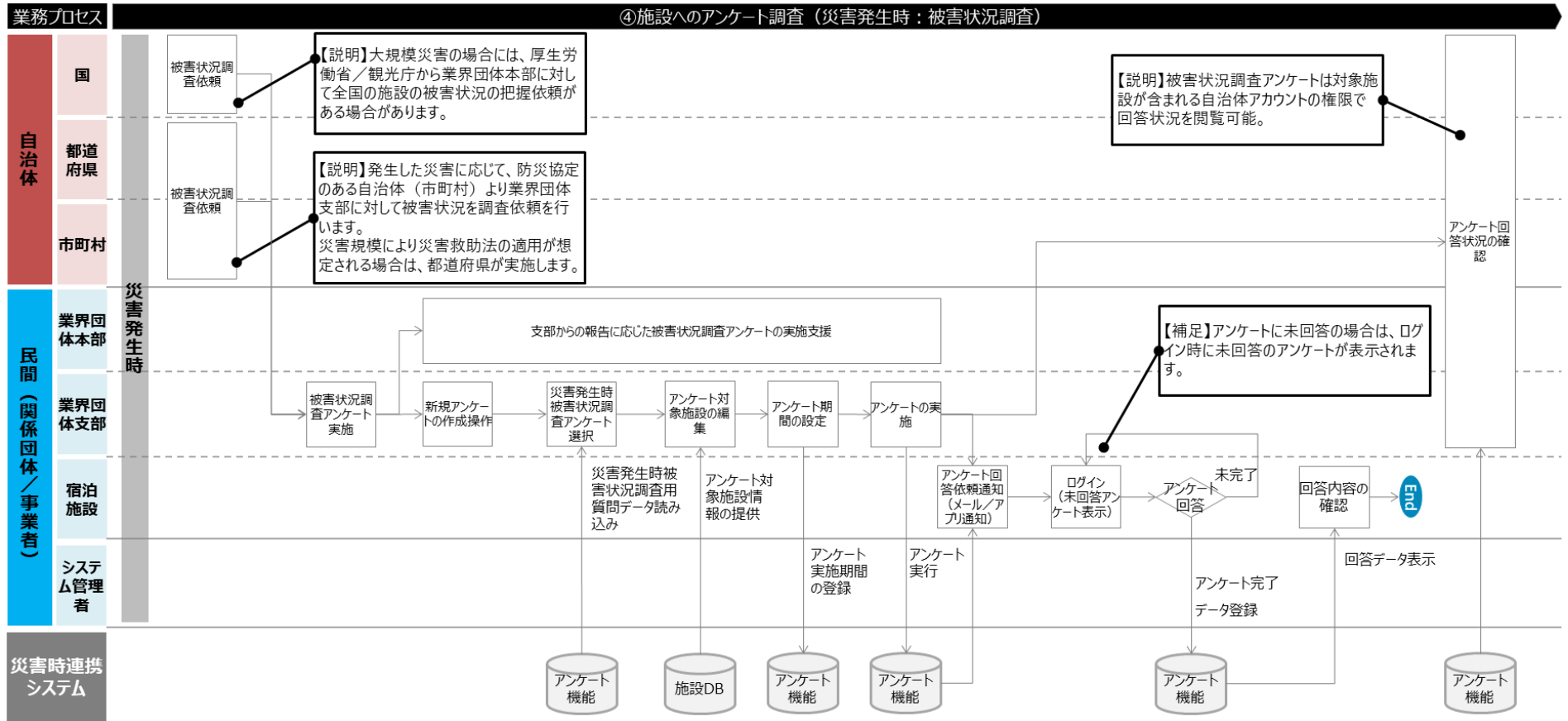
4.3.2 施設基本情報の確認及び更新（6か月毎）



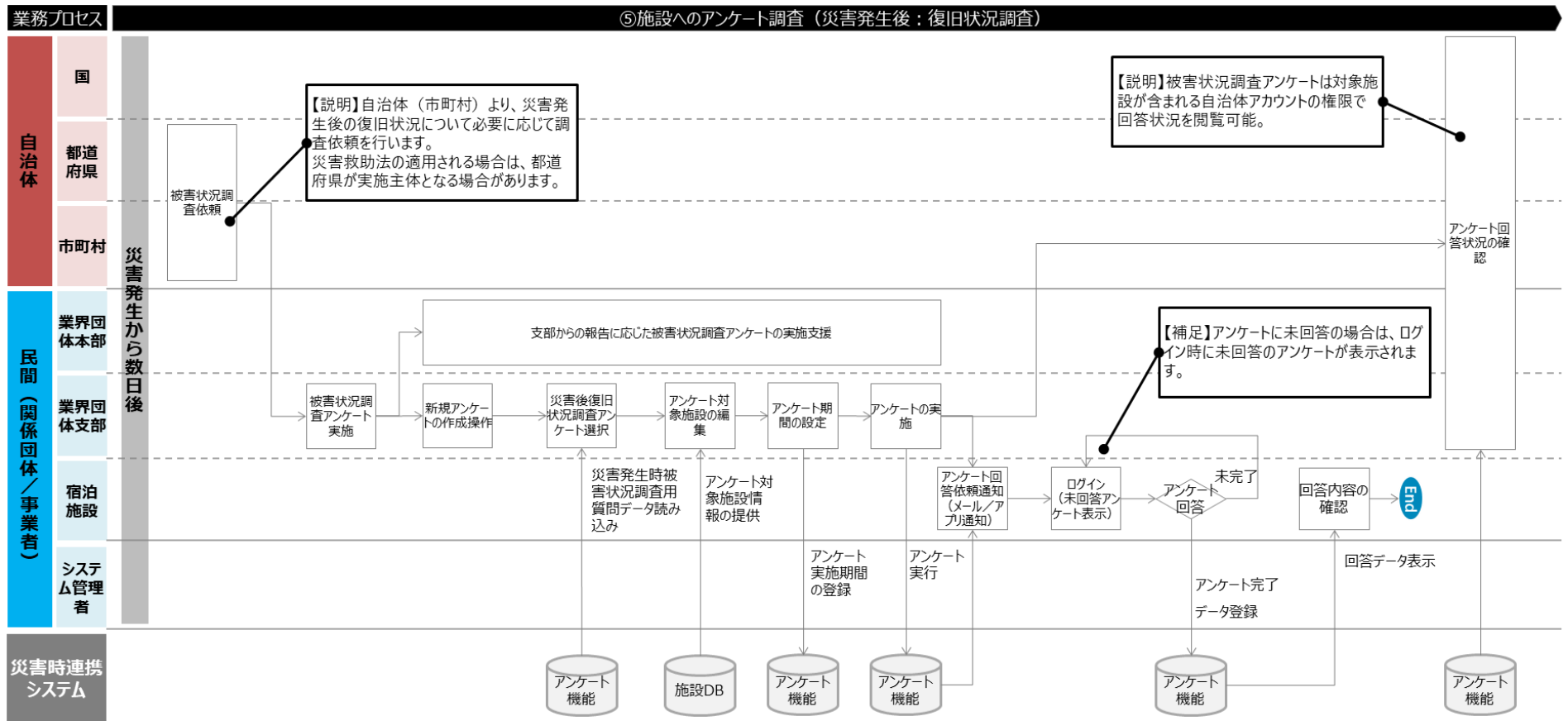
4.3.3 施設へのアンケート調査（平時）



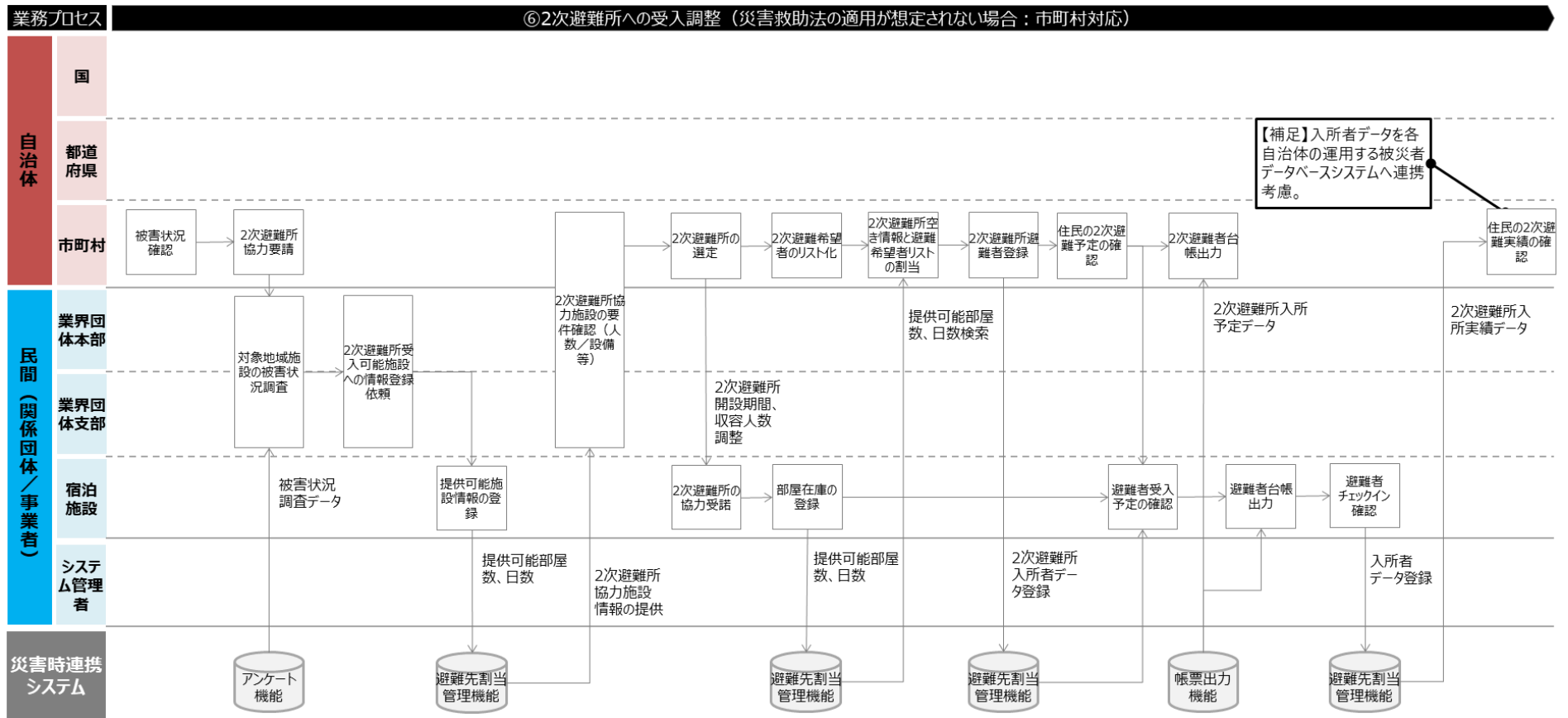
4.3.4 施設へのアンケート調査（災害発生時：被害状況調査）



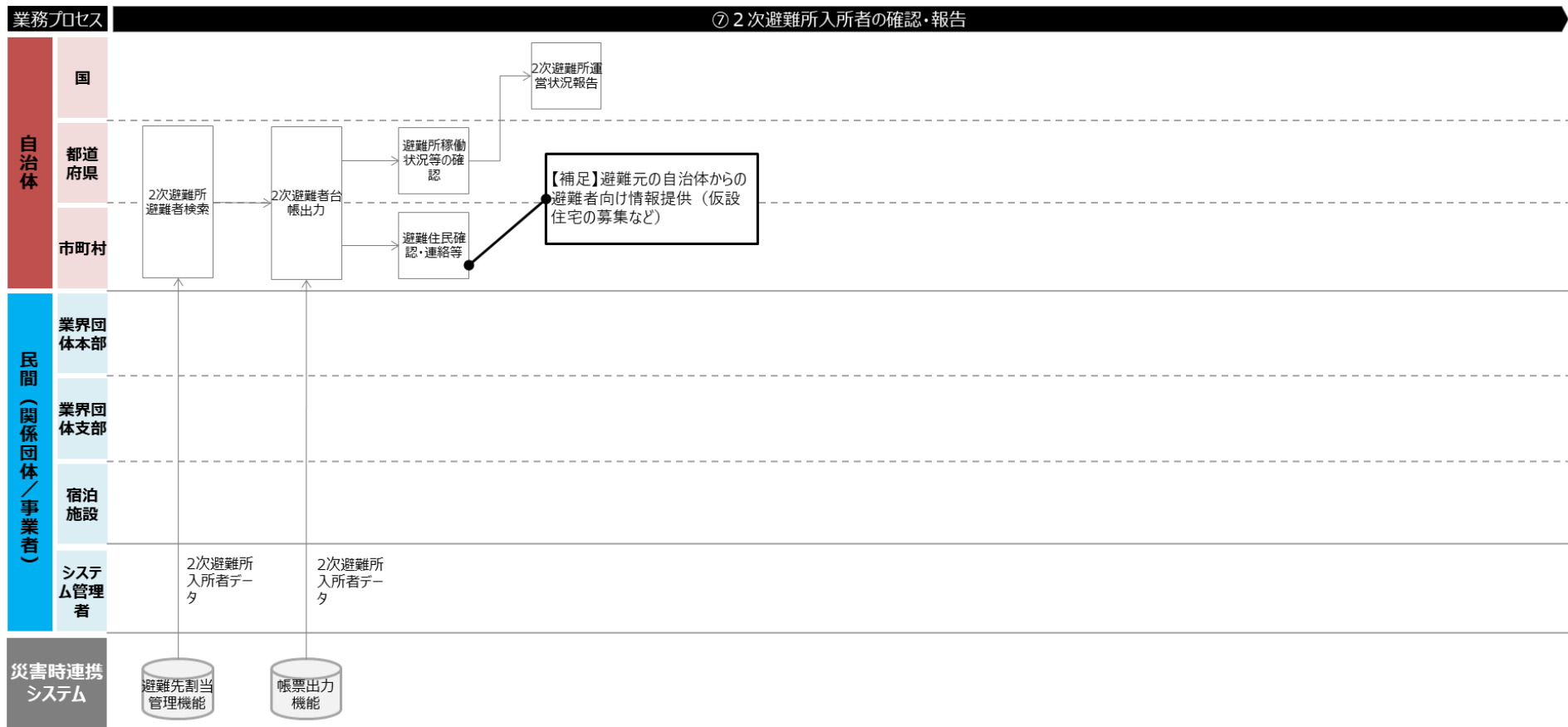
4.3.5 施設へのアンケート調査（災害発生後：復旧状況調査）



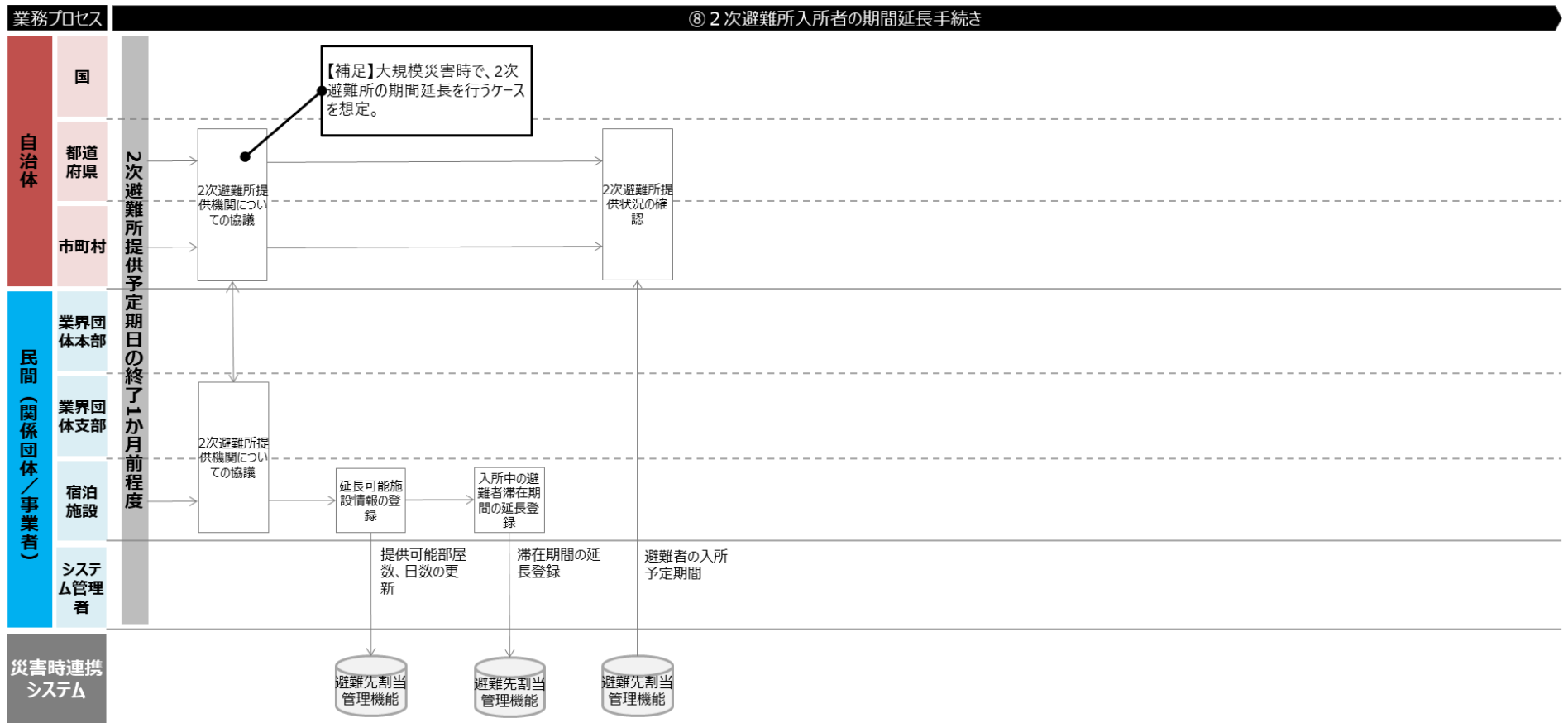
4.3.6 2次避難所への受入調整（市町村対応）



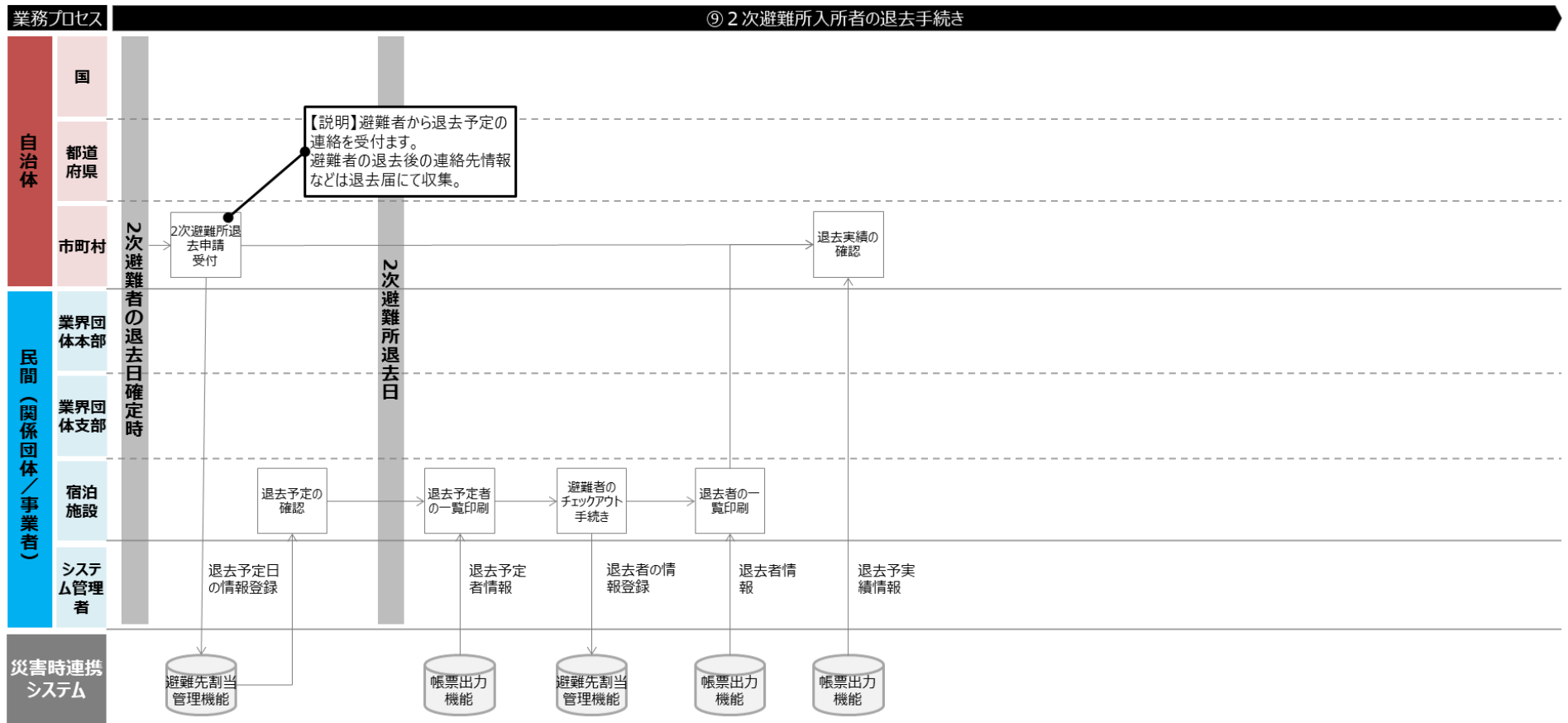
4.3.8 2次避難所入所者の確認・報告



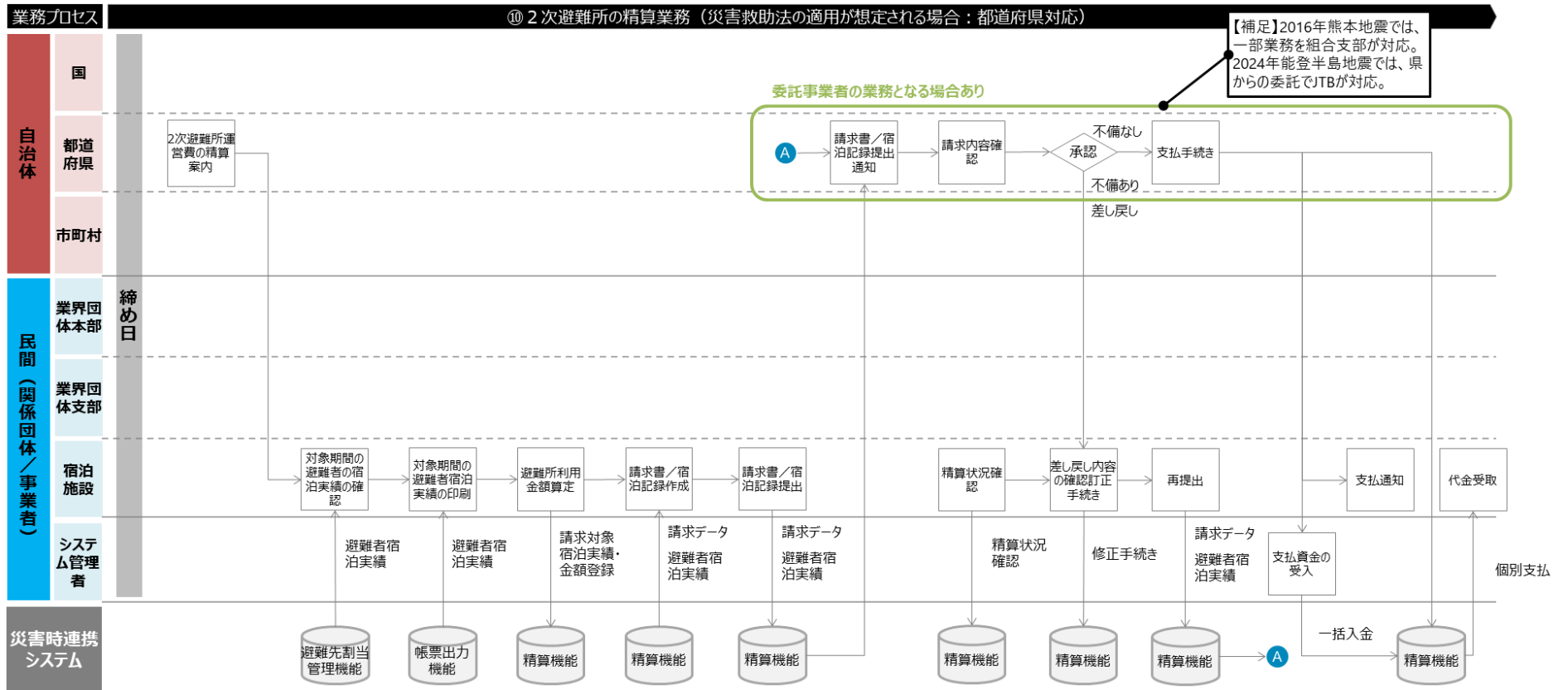
4.3.9 2次避難所入所者の期間延長手続き



4.3.102 次避難所入所者の退去手続き



4.3.122 次避難所の精算業務(都道府県対応)



4.4 仮システムの機能一覧（全体機能の一覧と将来の開発予定機能を含む）

仮システムの機能について要件を整理し仮システムで開発した機能及び将来的に開発予定の機能一覧を作成した。

【図 4-4-1】 緊急時連携システムの機能一覧

機能区分	機能名
基本機能 ／ 共通機能	<ul style="list-style-type: none"> ・【基本機能 A】管理者ユーザー機能(PC) ・【基本機能 B】施設ユーザー基本機能(PC) ・【基本機能 C】自治体、業界団体ユーザー権限基本機能(PC:ダッシュボード) ・【基本機能 D】施設向けスマホアプリ機能 ・【基本機能 E】その他付随機能(外部連携)
業務機能	<ul style="list-style-type: none"> ・【機能①】被災状況調査依頼管理機能 ・【機能②】宿泊施設情報管理機能(被災状況管理) ・【機能③】アンケート調査機能 ・【機能④】避難先割当管理機能(二次避難先の予約機能) ・【機能⑤】避難者情報管理機能 ・【機能⑥】帳票出力機能(宿泊施設リスト・避難者リスト) ・【機能⑦】避難所利用額の精算機能(利用額算定・精算状況管理)

【管理機能】

No	分類	機能名	開発状態	説明
1	共通	ログイン	済	管理機能を利用するためにログイン認証をおこないません。無効化されているアカウントはログインできません。
2		ログアウト	済	ログイン中のアカウントのログインセッションを破棄し、ログアウト状態にします。ログアウト状態

				<p>になると、再ログインするまではログインが必要な機能を利用することはできません。</p> <p>また、未操作状態で規定時間を経過すると、セッションをタイムアウトさせ、ログアウト状態にします。</p>
3		パスワードリマインダ	済	<p>パスワードを忘れた管理画面アカウントがログイン ID として使用しているメールアドレスを利用してセキュアにパスワード再設定を行えるようにします。無効化されているアカウントや未登録のメールアドレスでは利用できないものとします。</p>
4		パスワード変更	済	<p>ログイン中のアカウントがシステムに登録中のパスワードを変更できます。</p> <p>パスワードは英字大文字、英字小文字、数字、記号のすべてを含む 8 文字以上 32 文字以内の文字列とします。</p>
5		ダッシュボード	済	<p>管理者／施設／行政(自治体)のアカウントに応じた情報を表示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エリア別の災害情報表示 ・メッセージ通知機能 ・支援要請依頼
6	施設管理	施設検索・一覧	済	<p>登録された施設を検索・一覧表示します。</p> <p>STAYNAVI の施設情報を参照。</p>
		施設基本登録	一部済	<p>施設を登録します。</p> <p>【検討事項】</p> <p>宿泊施設側で災害連携システムに参加するかど</p>

				うかを選択 or 申請する機能は未実装 2025年度はPeerto側で設定をした 全宿泊施設が申請できるようにするのかなど検討事項
7		施設基本情報 編集	済	施設の登録情報を編集します。 管理者のみが変更可能な項目などがあれば権限による制御。 全旅連の連携項目についても確認し実装する。
8		施設防災情報 編集	未開発	防災時の情報を登録・編集します。 【検討事項】 災害時にどのような情報があれば効果的かを検討して登録項目を検討する。 ・被害アンケート結果 ・災害時の被災者受け入れ可否ステータス ・営業状態(通常営業/災害時臨時営業など) ・被害状況の確認 ・要介護者等の受入施設の予約状況の把握 ※災害時に行政担当者が担当するエリアの施設の情報を知ることにより有益となる情報
9	コミュニケーション機能	アカウントへの一斉メッセージ機能	一部済	システムに登録されているアカウントからエリア/施設名/アカウント名などで対象を検索してお知らせメッセージを送る機能。
10		アンケート機能	一部済	簡易的なアンケートを実施、集計する機能

				<p>【検討事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートシステムをどこまで実装するか検討する。 ・災害時の被害状況報告 ・平時の各種統計情報の回答 ・帰宅困難者発生時の宿泊要請 <p>・施設防災情報に登録されている項目を迅速に確認できるアンケート機能が望ましい</p>
11		チャット機能 (または掲示板機能)	未開発	<p>アプリ上で行政／施設／業界団体が連絡を取ることができる機能。</p> <p>【検討事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別チャット的な使い方が良いか、グループチャット／掲示板的な使い方が良いかは運用方法を確認して検討したい。 ・管理者は PC 上で全体のやり取りが確認できることが望ましい。
12		災害時支援要 請機能	未開発	<p>災害時の被害状況の確認と要介護支援者の受入要請を行う機能</p> <p>【検討事項】</p> <p>帰宅困難者の宿泊要請の対応などどこまでの機能を想定するか？</p>
13	一般アカウ	アカウント検	済	登録済みのアカウントを検索・一覧表示します。

	ント管理	索・一覧		<p>検索項目はメールアドレスの前方一致を考えています。</p> <p>【検討事項】</p> <p>アカウントの権限は、管理者／宿泊施設／行政（自治体）／宿泊団体で良いか？（それぞれの権限による機能差異があるか要確認）</p>
14		アカウント詳細	済	登録されているユーザを詳細表示します。
15		アカウント停止	済	ユーザーアカウントを停止します。アカウント停止されたユーザは強制でログアウト状態となり、そのアカウントでログインできなくなります。
16		アカウント停止解除	済	アカウント停止状態を解除します。
17	管理者アカウント管理	管理アカウント一覧	済	登録済みのアカウントを一覧表示します。
18		管理アカウント新規登録	済	<p>スタッフを新規登録します。ログイン用のメールアドレス、初期パスワードを登録、名前を登録します。</p> <p>※初期パスワードを担当者に連絡し、初回ログイン後にパスワード変更を強制される運用想定です。</p> <p>パスワードは英字大文字、英字小文字、数字、記号のすべてを含む 8 文字以上 32 文字以内の文字列とします。</p>
19		管理アカウント	済	編集により管理アカウントを「無効」の状態にす

		ト編集		ることができ、無効となったスタッフはログイン不可となります。
20	避難者情報管理	避難者情報登録	未開発	2次避難所への避難を希望する被災者(避難者)の個人情報および同行家族情報を登録する。登録された情報は避難先施設の割当および入退所管理に使用できる。 広域被災者データベースとのデータ連携を考慮し、データモデルとの互換性を担保した設計とする。
21		避難者情報一覧	未開発	避難者一覧を表示する 避難ステータスや家族人数、要配慮事項なども表示 エリアや氏名で検索ができる
22		避難者情報 CSV 出力	未開発	一覧画面で検索した内容で CSV 出力を行う
23	避難先割当管理	避難者割当登録	未開発	まだ割当られていない避難者の一覧と、施設が避難用に割り当てた部屋の一覧が表示される 避難者一覧には家族人数、要配慮事項なども確認できる 避難合計人数や対応事項を鑑みて、施設の部屋を選択し、避難日を登録する (同時に入所登録が済み、施設はいつから何名がどの部屋に避難するかも確認できる)

				<p>【検討事項】</p> <p>どのようなマッチング方式が良いかは検討事項</p> <p>避難者を選択すると条件にあった部屋が出てくるなど</p>
24	入退所管理	入退所管理一覧	未開発	<p>入退所状態を確認できる</p> <p>(退所は基本的に施設が行う)</p> <p>日付・施設で検索ができる</p>
25		入退所管理一覧の CSV 出力	未開発	<p>検索した内容で CSV 出力を行う</p>
26	精算機能	請求書一覧	未開発	<p>施設が発行した請求書の一覧を確認できる</p> <p>請求書番号、施設名、対象期間、金額、ステータス、作成日が一覧に表示されている</p> <p>日付や施設で検索ができる</p>
27		請求書個別内容確認	未開発	<p>それぞれの請求書について、個別内容を確認できる</p>
28		請求書受理、支払い処理	未開発	<p>請求書の内容を確認し受理および支払い処理を行う</p> <p>【検討事項】</p> <p>複数人数での承認処理が必要</p>
29		請求書一覧 CSV 出力	未開発	<p>検索した内容で CSV 出力ができる</p>

【施設向け機能】

No	画面	機能	開発状態	機能説明
1	共通	ログイン	済	【Web、アプリ】 アカウント登録済みのユーザーがログインします。
2		パスワード再設定	済	【Webのみ】 パスワードの再設定を行います。 パスワードの再設定を行いたいメールアドレスを入力することで、入力されたメールアドレス宛に PIN コードが記載されたメールを送信し、正しい PIN コードと新しいパスワードを入力することでパスワードが更新されます。
3		利用規約・プライバシー同意取得	済	【Webのみ】 管理画面の初回ログイン時にのみ、利用規約とプライバシーポリシーの画面を表示し、同意してもらってから機能を利用できるようにします。
4		Push 通知登録	済	【アプリのみ】 Push 通知用の許可トークンを取得し、サーバ側に登録します。
5		アカウント登録	済	【Webのみ】 アカウント登録をおこないます。 メールアドレスの有効性を確認するため、登録時に入力されたメールアドレス宛に PIN コードが記載されたメールを送信し、正しい PIN コードを入力することで登録完了となります。

				<p>PIN コード記載のメールは有効期限を1時間とし、再送する機能を完備するものとします。再送時は新規の PIN コードが発行され、有効期限は発行時から1時間となります。</p> <p>登録が完了すると、登録完了メールが送信されます。</p>
7	防災情報 (非ログイン)	防災情報の表示	一部済み	<p>【Web、アプリ】</p> <p>位置情報を取得して、一般的な防災情報を表示する</p>
8	防災情報 (ログイン時)	お知らせメッセージ表示機能	一部済み	<p>【Web、アプリ】</p> <p>運営からのお知らせメッセージを表示する機能</p>
9		チャット機能 (または掲示板表示機能)	未開発	<p>【Web、アプリ】</p> <p>チャット機能</p>
10		アンケート表示 / 回答機能	済	<p>【Web、アプリ】</p> <p>ログイン時に実施されているアンケートに回答する機能</p>
11	アカウント情報	アカウント情報・基本情報表示	済	<p>【Web、アプリ】</p> <p>登録されているアカウント情報を表示します。</p>
12		メールアドレス変更	済	<p>【Webのみ】</p> <p>登録されているメールアドレスを変更します。</p> <p>メールアドレスの有効性を確認するため、変更時に入力されたメールアドレス宛に PIN コードが記載されたメールを送信し、正しい PIN コード</p>

				<p>を入力することで変更完了とします。</p> <p>PIN コード記載のメールは有効期限を1時間とし、再送する機能を完備するものとします。再送時は新規の PIN コードが発行され、有効期限は発行時から1時間となります。</p>
13		パスワード 変更	済	<p>【Web のみ】</p> <p>登録しているパスワードを変更します。第三者による不用意な変更を避けるため、変更には新旧のパスワード両方の入力が必要とします。</p>
14	避難者割当 機能	部屋新規登録	済	<p>【Web のみ】</p> <p>割り当てできる宿泊施設の部屋を登録する</p> <p>平時に行う想定</p>
15		避難者割当用 部屋登録	未開発	<p>【Web のみ】</p> <p>「部屋新規登録」で登録した部屋の中から被災時に割当できる部屋の在庫を登録する</p> <p>部屋〇〇(x 人部屋):3室など</p> <p>自治体等がこの情報を元に避難者の割当をできるようにする</p>
16	入退所管理	避難者の入退 所管理	未開発	<p>【Web のみ】</p> <p>避難者の入退所を管理する (入所は自治体が登録を行っている想定)</p>

				<p>一覧で</p> <p>Aさん 部屋〇〇</p> <p>Bさん 部屋▲▲</p> <p>のように表示され、退所する場合は退所登録を行う期間の検索ができる</p>
17		避難者の入退所の CSV 出力	未開発	<p>【Web のみ】</p> <p>検索した期間での入退所がわかる CSV 出力ができる</p>
18	精算管理	請求書作成	未開発	<p>【Web のみ】</p> <p>月締め等で行う想定</p> <p>施設が月締め等に避難している部屋と当月の宿泊日数をもとに請求書を発行する</p> <p>請求書の提出はオンラインで行う（印刷等は不要である）</p> <p>【検討事項】</p> <p>退所登録がない部屋を自動算出するなどの使い勝手の良い処理を加える</p>
19		請求書一覧	未開発	<p>【Web のみ】</p> <p>提出した請求書のステータス、発行日を一覧確認できる</p> <p>期間の検索ができる</p>
20		請求書の	未開発	【Web のみ】

		CSV 出力		検索した期間での請求状態がわかる CSV 出力 ができる
--	--	--------	--	---------------------------------

【API 機能】

No	カテゴリー	名称	開発状態	機能説明
1	アカウント 情報	アクセスト ークン取得	済	アクセストークンの発行を発行します。 このアクセストークンを使用して他の API をコー ルします。
2		Push 通知登 録	済	Push 通知用トークンの登録を登録します。
4		ログイン	済	新たなアクセストークンを発行します。
5		アカウント情 報取得	済	アカウント情報を取得する

※本事業での開発機能及び将来的に開発を想定したシステム仕様を含む機能の一覧。

4.5 仮システムの拡張機能の設計

能登半島地震等の実災害への対応経験を持つ自治体（石川県、北海道、珠洲市等）や、実際に二次避難所の手配業務を担った事業者（JTБ 金沢支店）へのヒアリングに基づき、実務上の「情報の分断」や「多大な作業工数」を解消するため2次避難所の手配に関する業務フローを基に拡張機能となる【機能④】～【機能⑦】についてシステムの概要設計を実施しシステム仕様書を作成した。（既存機能の仕様書と合わせて別添の「災害時連携システム_画面項目仕様書」とした。）

【図 4-5-1】概要設計を実施した機能

機能区分	機能名
業務機能	・【機能④】避難先割当管理機能(二次避難先の予約機能) ・【機能⑤】避難者情報管理機能 ・【機能⑥】帳票出力機能(宿泊施設リスト・避難者リスト) ・【機能⑦】避難所利用額の精算機能(利用額算定・精算状況管理)

次項より各機能の開発経緯及び各機能の利用想定、機能イメージを記載する。

4.5.1 避難者情報登録機能

【機能開発の経緯】

これまでの災害では、宿泊施設の受入可能人数などの一次情報は集約されても、「即時受入可能な客室数」や「部屋タイプ（和洋、バリアフリー対応等）」などの詳細が不足しており、最終的には電話による個別確認が不可欠でした。また、避難者のニーズと施設情報のマッチングがアナログ（電話・メール・Excel）で行われたため、情報の更新が追いつかず、現場での混乱を招いていました。

【機能の利用想定】

自治体や委託事業者が、避難者の属性（家族構成、要介護度、ペット同伴等）と施設

側の受入条件（バリアフリー、食事提供、受入上限日等）をシステム上で照合し、最適な部屋をリアルタイムに割り当を行います。

【機能の活用効果】

本機能により自治体や委託業者が直接、施設在庫をリアルタイムに予約・確保することが可能となり、初動の調整時間を大きく短縮することが可能となります。

【機能仕様と画面イメージ】

2次避難所への避難を希望する被災者（避難者）の個人情報および同行家族情報を登録する。登録された情報は避難先施設の割当および入退所管理に使用できる。

広域被災者データベースとのデータ連携を考慮し、データモデルとの互換性を担保した設計とする。

【図 4-5-2】被災者情報登録・一覧（画面イメージ）

登録者数
3

2次避難希望
3

優先対応
2

総人数
6

避難者登録 📄 CSV出力 + 新規登録

2次避難を希望する被災者の情報を登録・管理します

🔍 氏名、住所、避難元で検索... すべて ▾ すべて ▾

避難者一覧（3件）

氏名	住所	人数	要配慮事項	2次避難希望	優先度	ステータス	操作
山田 太郎 ヤマダ タロウ	東京都新宿区西新宿1-1-1	3名	高齢者（65歳以上）	希望する	中	待機中	👁️ 📄 🗑️
佐藤 美咲 サトウ ミサキ	東京都渋谷区渋谷2-2-2	2名	乳幼児同伴 妊婦	希望する	高	待機中	👁️ 📄 🗑️
鈴木 健太 スズキ ケンタ	東京都品川区大井3-3-3	1名	高齢者（65歳以上） 車椅子利用 +1	希望する	高	マッチ済	👁️ 📄 🗑️

避難者新規登録
2次避難を希望する被災者の情報を入力してください

基本情報

氏名* フリガナ*
山田 太郎 ヤマダ タロウ

年齢* 性別 優先度
男性 中

住所
郵便番号 123-4567
住所* 東京都新宿区西新宿1-1-1
建物名・部屋番号 新宿マンション 301号室

連絡先
電話番号* メールアドレス
090-1234-5678 example@email.com
緊急連絡先(名前) 緊急連絡先(電話)
山田 花子 090-8765-4321

同行家族 家族を追加
同行家族なし(本人のみ)

キャンセル 登録する

避難者新規登録
2次避難を希望する被災者の情報を入力してください

要配慮事項

車椅子利用 高齢者(65歳以上)
 乳幼児同伴 医療ケア必要
 妊婦 障がい者
 人工透析 在宅酸素
 アレルギー 精神的ケア必要
 ペット同伴 日本語支援必要

医療的配慮
例: 高血圧の薬を服用中 追加

2次避難希望

避難元(1次避難所等) 2次避難希望*
○○区立避難所 検討中

希望地域 希望施設タイプ
東京都内、神奈川県など ホテル、旅館など

避難理由
自宅の被災状況など

備考
その他の情報

キャンセル 登録する

4.5.2 避難先割当管理機能

【機能開発の経緯】

避難者を避難所が受入へ避難する際に、所在把握や入退所履歴、要配慮事項の追跡が人手に頼っていたため、情報の遅延や不正確さが課題となりました。(医療ニーズ(透析、常備薬等)といった機微情報の適切な共有範囲の制御も強く求められた)

【機能の利用想定】

2次避難を希望する被災者の個人情報および同行家族、要配慮フラグを登録し、チェックインから退去、延長手続きまでを一貫して管理します。

【機能の活用効果】

本機能により避難者の情報を管理すると共に、発展的には内閣府が推進する「クラウド型被災者支援システム」や、石川県が運用する「広域被災者データベース」等の外部基盤とデータ連携することにより避難者情報の一元が可能になります。

【機能仕様と画面イメージ】

2次避難所への避難者割当、入退所管理を行う中核機能。避難希望者と受入可能施設のマッチング、入所実績管理、期間延長・退去手続きを管理する。

【図 4-5-3】 施設部屋登録画面（画面イメージ）

【図 4-5-4】 部屋在庫管理（画面イメージ）

部屋在庫管理
 宿泊施設の部屋を登録・管理し、避難者の受入に備えます

総部屋数

5 室

空室

3 室

使用中

1 室

受入可能人数

8 / 14 名

Q 部屋番号・階数で検索... すべて ↓ CSV出力 + 部屋を追加

部屋番号	タイプ	階数	収容人数	設備	ステータス
101号室	シングル	1F	1名	📶 🗄️ 🚿 🚰	空室
102号室	ツイン	1F	2名	📶 🗄️ 🚿 🚰 🚿	空室
201号室	和室	2F	4名	📶 🗄️ 🚿 🚰 🚿	使用中
202号室	ファミリー	2F	5名	📶 🗄️ 🚿 🚰 🚿 🚿	空室
301号室	ダブル	3F	2名	📶 🗄️ 🚿 🚰	メンテナンス

【図 4-5-5】避難者割当機能（画面イメージ）

避難者マッチング

避難者を選択し、最適な部屋を割り当てます

[↓ CSV出力](#)

👤 待機中
5名

⚠️ 優先対応
3名

🏠 空室
5室

🟢 マッチ済
0名

👤 待機中の避難者 5名

🔍 名前・避難元で検索...

すべて ▾

山田 太郎 (45歳・男性) 優先度中
待機中

👤 3名 | 🕒 2026/1/25

📍 ○○市立第一小学校

☎️ 090-1234-5678

佐藤 美智子 (78歳・女性) 優先度高
待機中

👤 1名 | 🕒 2026/1/25

📍 ○○市立第一小学校

☎️ 090-2345-6789

🟢 高齢者 🟡 車椅子

車椅子使用。毎朝の服薬が必要。

鈴木 健一 (35歳・男性) 優先度高
待機中

👤 4名 | 🕒 2026/1/25

🏠 部屋一覧 5室空き

🔍 部屋番号・階数で検索...

101号室 空室
👤 1名

シングル | 1F

📶 🏠 🚻 🚰 🗑️

102号室 🟡 空室
👤 2名

ツイン | 1F

📶 🏠 🚻 🚰 🗑️ 🛏️

車椅子対応・バリアフリー

201号室 空室
👤 4名

和室 | 2F

📶 🏠 🚻 🚰 🗑️ 🛏️

【図 4-5-6】入所者管理機能（画面イメージ）

入退所管理

避難者の入所・退所手続きを行います

📄 CSV出力

3
入所中

1
入所待ち

0
退所済

1
本日の処理

👤 避難者一覧

すべて ▾

田中 太郎 入所中

♂ 2名 @ 101号室 (シングル)

👴 高齢者

入所日時: 2026/1/24 22:24:47

➡ 退所

鈴木 一郎 入所中

♂ 4名 @ 202号室 (ファミリー)

👶 乳幼児

入所日時: 2026/1/23 22:24:47

➡ 退所

佐藤 花子 入所中

♀ 1名 @ 102号室 (ツイン)

👪 車椅子

入所日時: 2026/1/25 10:24:47

➡ 退所

山田 健二 入所待ち

♂ 2名 @ 201号室 (和室)

➡ 入所

🕒 入退所履歴

種別	日時	避難者名	部屋	担当者
入所	1/24 22:24	田中 太郎	101号室	管理者A
入所	1/23 22:24	鈴木 一郎	202号室	管理者B
入所	1/25 10:24	佐藤 花子	102号室	管理者A

4.5.3 精算機能

【機能開発の経緯】

従来の精算業務は「避難者名簿」「宿泊実績」「請求書」がバラバラに管理されており、その突合作業に膨大な工数を要していました。熊本地震や能登半島地震の際も、組合や事業者が代行した精算業務の負担は極めて大きく、迅速な支払いが施設側の資金繰りにも影響する課題がありました。

【機能の利用想定】

システム上の宿泊実績（泊数・単価）に基づき、利用金額を自動算定し、オンラインで請求・承認・支払状況を一元管理します。

【機能の活用効果】

「名簿・実績・請求」の三点照合をシステム化することで、業務削減と人的作業のミスをなくし行政事務の効率化を図ります。また、帳票機能により登録された施設情報や避難者データに基づき、行政報告用の宿泊施設リストや、施設運営に必要な避難者名簿（台帳）を自動生成・出力します。

【機能仕様と画面イメージ】

2次避難所運営費の請求・精算処理を管理する機能。宿泊施設からの請求書作成、自治体による承認・支払処理までを一元管理する。

【図 4-5-7】 精算機能（画面イメージ）

📄 下書き
1

🕒 審査待ち
1

✅ 承認済
1

💰 支払済合計
¥1,122,000

精算管理

請求書の作成・提出・承認・支払処理を管理します

📄 CSV出力 + 請求書作成

🔍 請求書番号・施設名で検索 すべて ▾

請求書一覧

請求書番号	対象期間	合計金額	ステータス	作成日	操作
INV-2026-0001	2026-01-01 ~ 2026-01-15	¥1,122,000	支払済	2026/1/16	👁️ ⬇️
INV-2026-0002	2026-01-16 ~ 2026-01-25	¥841,500	承認済	2026/1/25	👁️ 支払処理 ⬇️
INV-2026-0003	2026-01-20 ~ 2026-01-25	¥255,200	🕒 審査中	2026/1/25	👁️ 承認 差戻し ⬇️
INV-2026-0004	2026-01-10 ~ 2026-01-15	¥55,000	差戻し	2026/1/16	👁️ ⬇️
(未発行)	未設定	¥0	📄 下書き	2026/1/25	👁️

5 通信冗長化検証

本章では、災害等により固定回線・携帯回線が利用困難となる状況を想定し、衛星通信（Starlink）を用いた通信冗長化の有効性と、常備に係る費用負担の観点から導入方針を整理する。

5.1 検証の目的

大規模災害時における通信途絶（停電・固定回線断・携帯基地局停波・回線輻輳等）を想定し、宿泊業界向け緊急時連携システムの利用に必要な最低限のインターネット接続を確保できるかを検証する。あわせて、自治体・関係団体が衛星回線を常備する場合のコスト妥当性を整理し、導入方針検討の基礎資料とする。

5.2 検証概要

本検証は、以下 2 拠点に Starlink 端末（Starlink Mini）を設置し、インターネット疎通および業務利用（Web システム操作）を確認した。

【表 5-1】 検証実施概要

項目	内容
検証想定	固定回線断／携帯回線停波・輻輳により通常のインターネット接続が困難となる状況で、衛星回線によりバックアップ接続を確立
実施拠点	①石川県旅館ホテル生活衛生同業組合(金沢市駅西本町 1-14-29 サン金沢ビル 5 階) ②東京都ホテル旅館生活衛生同業組合(千代田区平河町 2-5-5 全国旅館会館 4 階)
使用回線・端末	Starlink (Business 想定:国内利用プラン／優先データ量 50GB) 端末:Starlink Mini(内蔵 Wi-Fi ルータ)
設置条件	上空の見通しが確保できる設置場所を選定し、Starlink アプリに

	よりセットアップ・状態確認を実施
検証項目	①疎通性(HTTPS アクセス) ②通信品質(速度・遅延等) ③業務利用性(緊急時連携システムの操作) ④運用性(設置容易性、監視・問い合わせ導線)
結果概要	検証拠点で衛星回線によるインターネット接続を確立し、緊急時連携システムの主要操作(ログイン、登録・更新、参照等)が可能であることを確認
留意点	検証に使用した回線契約では、優先データ量を消費した後は通信帯域が大きく制限されるため、本検証では優先データ量の利用範囲で検証を行う事とした

5.3 検証方法

(1) 設置場所の選定：上空の見通し（遮蔽物の有無）を確認し、衛星捕捉が安定する場所を選定した。

(2) セットアップ：Starlink アプリを用いて端末設定（Wi-Fi 設定等）を実施し、接続状態（統計・スピードテスト等）を確認した。

(3) 業務利用試験：緊急時連携システムへアクセスし、ログイン・登録・更新・参照等の主要操作を実施した。

5.4 検証結果

衛星回線によるインターネット接続を確立し、緊急時連携システムの主要操作が可能であることを確認した。また、アプリによる状態監視（遅延、スループット、障害状況の統計等）が可能である事を確認した。



【表 5-2】通信性能（実測値）

試行回数	上り	下り	備考
1 回目	11.9Mbps	206.3Mbps	【回線状態】優先データ利用 Web 閲覧・登録等の通常操作が可能であることを確認した
2 回目	14.7Mbps	175.2Mbps	
3 回目	15.3Mbps	181.9Mbps	
平均	13.9Mbps	187.8Mbps	

5.5 考察

災害直後の初動で確実に活用するには、平時から回線を維持し“すぐ使える状態”を担保する必要がある。一方、申込から利用開始まで最短で 15 営業日以上を要するため、発災後の新規調達のみで初動を賄うことは現実的ではない。

しかしながら、平時常備を前提とした場合、月額費用（維持費）の固定費割合が大きく、自治体が発災リスクを予見して多数拠点へ早期整備することはコスト面から困難となりやすい。

そのため、衛星通信は“通信の最後の砦”として有効性を評価しつつ、（例）広域単位での共同保有、重点拠点への先行配備、発災時の優先配備ルール整備等により、費用負担を抑えた実装モデルを検討することが望ましい。

6 災害時連携システムの啓蒙・普及

災害時連携システムの啓蒙普及に向けてサポート事務局を立ち上げ全旅連の協力のもと全国の宿泊施設へ本事業への協力及び仮システムへの登録の案内を行った。

6.1 サポート事務局の運営

本事業の実施にあたりサポート事務局を立ち上げ次の業務を行った。

【表 6-1】 サポート事務局の業務

サポート事務局の業務
・施設名簿の収集 ・オンラインセミナーの調整 ・アンケート集計 ・システムマニュアルの作成(アプリ操作マニュアル) ・防災訓練の実施支援(施設への案内) ・問い合わせ対応 ・各種システム要望の取りまとめ

6.2 システム説明会（オンラインセミナーの実施）

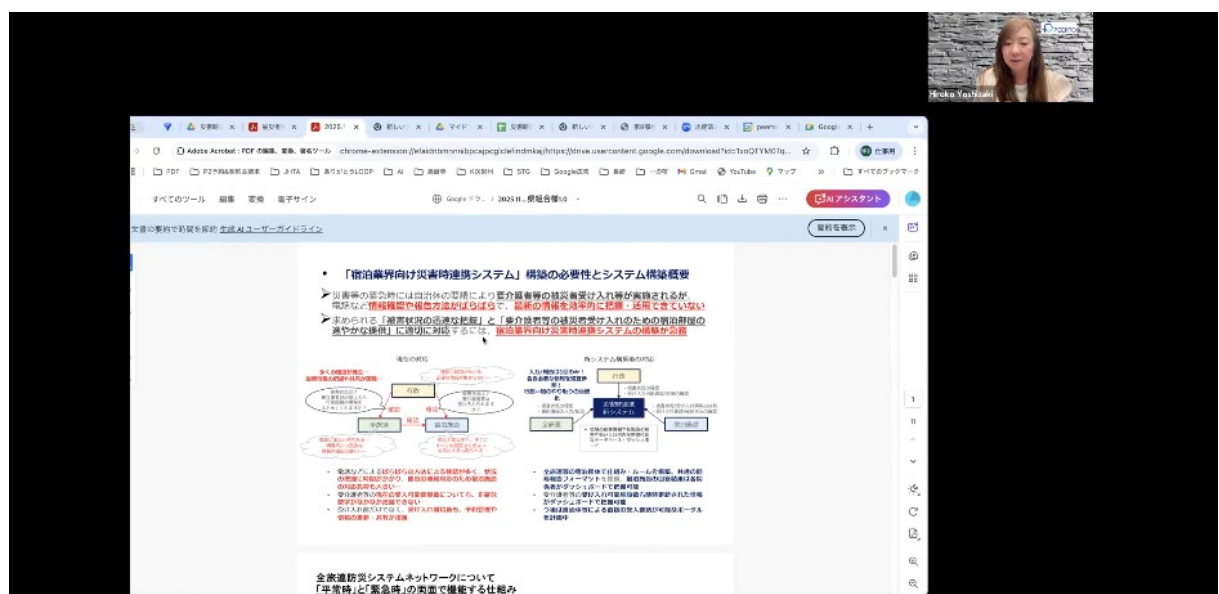
災害時連携システムについての啓蒙普及に向けて、全旅連の協力のもとで宿泊施設向けのシステム説明会を実施しました。オンラインにて「災害時連携システム説明会」を開催しシステムの説明及び災害を想定した防災訓練への協力依頼を行いました。

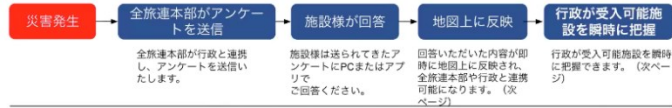
【表 6-2】セミナー実施概要

項目	第1回	第2回
開催日	11月6日(木)15:00~16:00	11月7日(金)11:00~12:00
対象者	47都道府県組合事務局	
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時連携システムの概要説明 ・登録方法の説明 	

項目	第3回	第4回
開催日	11月13日(木)13:00~14:00	11月20日(木)13:00~14:00
対象者	組員施設(ホテル関係者、宿泊施設経営者)	
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時連携システムの概要説明 ・登録方法の説明 ・予行演習への参加のお願い 	

【図 6-2-1】オンラインセミナーの様子





PCの場合

STAYNAVI管理画面にログインし、TOP画面にあるアンケートにご回答ください。



スマートフォンの場合

STAYNAVIアプリにログインし、TOP画面にあるアンケートにご回答ください。事前に一度ログインいただいているとfaceIDでログイン可能です。



第8部会ポータル
全旅連加盟旅館向け 現代の重要課題への包括的対応

災害時対応・AI時代の備え・直販強化・地方創生の5つの柱で会員の皆様をサポートします

第8部会の取り組み
現代の旅館・ホテル経営における重要課題に対し、5つの柱で包括的な支援を提供します。

- 災害時対応**
官公庁などとの連携が容易で災害に備える統合的なシステムを提供
- AI時代の備え**
最新技術で人手不足とサービス向上を両立する革新的なソリューション
- 直販強化**
自社で販売し、より利益を確保し、顧客との直接関係構築を推進

6.3 システム普及促進のためのコンテンツ制作

【全旅連公式ホームページでの普及啓蒙】

全旅連のホームページ TOP にて、災害時連携システムの告知バナーを掲載し組合員約 14,000 施設に向けて仮システムの参画を促進した。また、新たに全旅連の第八部会ポータルサイトを作成して、災害時連携システムの告知・啓蒙を実施しました。同サイトの立ち上げと共に、全旅連の会員に対してメールを送付し啓蒙を行った。

【図 6-3-1】全旅連公式 HP での情報発信

第8部会ポータル
全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

第8部会ポータル

全旅連加盟旅館向け — 現代の重要課題への包括的対応

災害時対応・AI時代の備え・直販強化・感謝伝達・地方創生の
5つの柱で会員の皆様をサポートします

💡 第8部会の取り組み

現代の旅館・ホテル経営における重要課題に対し、5つの柱で包括的な支援を提供します。

災害時対応

AI時代の備え

直販強化

安全確保と迅速な情報共有で災害に備える総合的なシステムを提供

最新技術で人手不足とサービス向上を両立する革新的なソリューション

自社予約促進による適正利益確保と顧客との直接関係構築を支援



感謝伝達

お客様の感謝を従業員のやりがいに変換する革新的なシステム



地方創生

新規顧客獲得と地域活性化を同時実現する画期的なプログラム

※取組の詳細については順次OPENしていきます。災害時対応・AIへの備え・直販強化・感謝伝達の詳細は、11月25日セミナー開催後に更新予定です。

📄 11月13日・20日利用資料



災害時連携システム

災害発生時の安否確認・情報共有・相互支援を迅速に行うための統合システムの詳細資料

📄 PDF資料 📅 2025/11/13・11/20

🔗 資料を見る



AI時代の直販強化戦略

AI技術を活用した直販強化の最新戦略と具体的な実践方法を詳しく解説

🖥️ Gamma Site 📅 2025/11/13・11/20

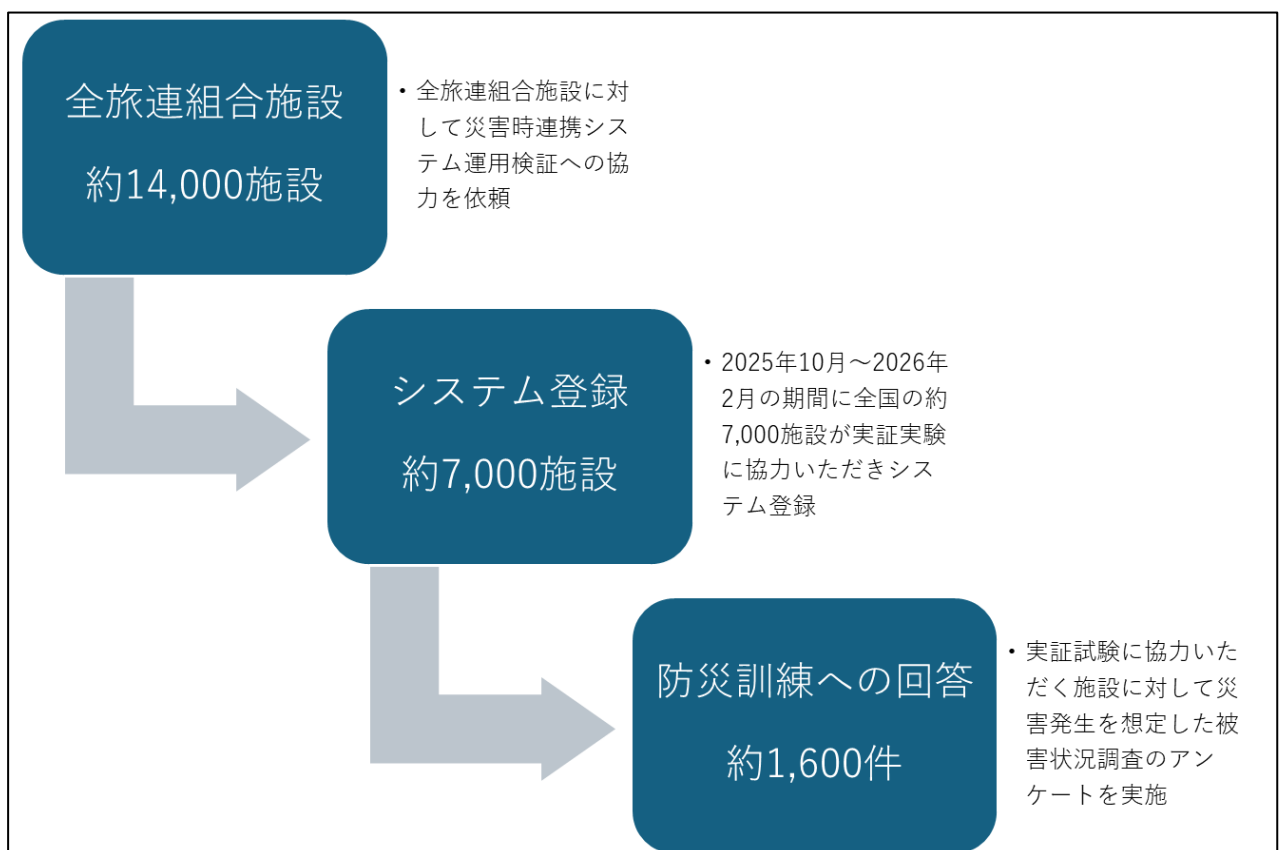
7 大規模実証実験

7.1 仮システムの運用

2025年10月より全旅連の会員施設（約14,000施設）の協力のもとで、災害時連携システムの仮運用を行い2026年2月までに約半数の会員にあたる全国の約7,000施設にシステム登録をいただいた。その後、4回の防災訓練アンケート試験を実施し計1,600施設から約2,125件のアンケート回答を収集した。

また、仮運用期間中には随時施設からサポートセンターへシステムへのご意見・要望をいただきシステム設計の改良に活用するとともに改良リリース（一部機能の追加やパフォーマンス改善等）を実施した。

【表 7-1】 大規模実証実験への施設協力



システムの運用期間はマネージャー1名、サポートセンター2名、システムエンジニア

ニア 4 名の体制で導入サポート、運用改善、保守対応、機能開発を行った。(システム運用時の最小構成の体制としてはサポートセンター1名、システムエンジニア 1 名が最小構成となる。)

7.2 仮システムを使用した実証試験（防災訓練）

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実施しました。2025年11月から2026年2月までに4回の防災訓練アンケートを実施し計1,600施設から延べ2,125件のアンケート回答協力をいただきました。

【表 7-2】 防災訓練アンケートの回答数

アンケート名称	実施期間	アンケート回答数
【全旅連】緊急時連携システムアンケート試験協力①	2025年11月27日 ～2025年12月5日	247件
【全旅連】緊急時連携システムアンケート試験協力②	2025年12月11日 ～2025年12月31日	390件
【全旅連】緊急時連携システムアンケート試験協力③	2026年1月16日 ～2026年1月28日	932件
【全旅連】緊急時連携システムアンケート試験協力④	2026年1月29日 ～2026年2月12日	556件
	【合計】	2,125件

※重複して防災訓練に参加した施設を除くと1,600施設からの回答を回収しました。

7.2.1 防災訓練アンケート設問内容

防災訓練のアンケートについては、災害が発生した状況を想定し施設の被害状況を確認・報告する内容とした。以下にPC版とスマホアプリ版でのアンケート画面の一部を掲載する。

【図 7-2-1】 アンケート画面 (PC)

アンケート回答入力

アンケート回答入力

基本情報

アンケート回答

営業状況 **必須**

営業可能 営業不可

担当者名

担当者電話番号

施設FAX番号

メールアドレス

被害状況

従業員様やお客様の怪我人の人数

従業員様やお客様の死亡者の人数

※ご自身の判断で呼吸がないと思われる方の人数をご入力ください。

従業員様やお客様の重傷者・重症者の有無

※ご自身の判断で重傷者・重症者と思われる方の有無をご入力ください。

有 無

要介護者の受入可否

可 不可

災害によるキャンセル件数

災害によるキャンセル人数

災害によるキャンセル金額

その他、特記事項

帰宅困難者の受入可否

可 不可

被災者の受入可否

可 不可

日本在住外国人被災者の対応の可否

可 不可

対応可能外国語

英語 中国語 韓国語 フランス語 スペイン語 ドイツ語 その他

ペットの受け入れ可否

可 不可

電気の状態について

- 通常 停止 一部停止

ガスの状態について

- 通常 停止 一部停止

水道の状態について

- 通常 停止 一部停止

電話・メールなど通信のインフラについて

- 通常 不通 一部不通

ロビーの開放の可否

- 可 不可

宴会場の開放の可否

- 可 不可

周辺道路について

- 通行可能 一部通行可能 通行不可

被害状況画像

ファイルを指定してアップロード

- ・最大5枚まで登録できます。 ・jpg、jpeg、png、gif、tiff、heicのみアップロード可能です。
- ・1ファイルのサイズ上限は10MBまでです。

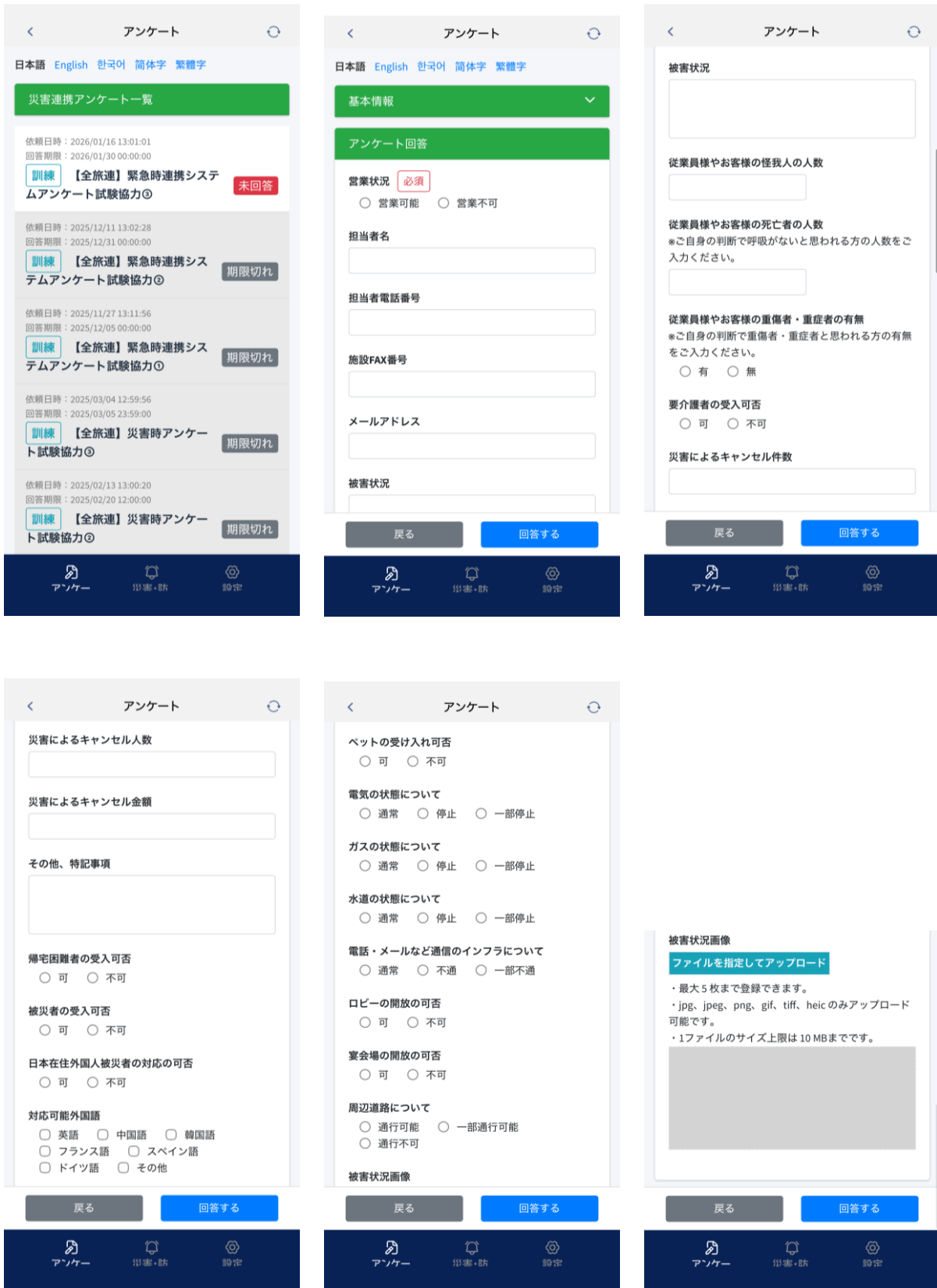


画像ファイルをドラッグしてください

戻る

回答する

【図 7-2-2】 アンケート画面（スマホアプリ版）



8 災害時連携システムの改善のためのアンケート調査

災害時における宿泊施設の対応についてオンラインアンケート調査を実施し災害時連携システムに対す改善事項の参考とした。

8.1 災害時連携システム改善のためのアンケートの実施

施設の協力の元で災害時を想定し、災害時連携システムの活用したアンケートを実施した。

項目	内容
名称	宿泊業界災害時連携システム改善のための実態調査
期間	2月16日～3月2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への回答協力を依頼して実施した。
回答数	780件

8.2 災害時連携システム改善のためのアンケート内容

宿泊業界災害時連携システム改善のための実態調査2026

2025年11月から2026年1月にかけて、計4回にわたるシステム予行演習にご協力いただき、心より感謝申し上げます。複数回にわたる訓練や度重なるご案内により、現場の皆様には多大なるご負担をおかけいたしました。皆様からいただいた「案内の頻度や内容」に関する貴重なご意見を真摯に受け止め、より実務に即した、負担のないシステムへと改善を進めております。

つきましては、今年度の検証の締めくくりとして、今後の情報共有のあり方や、通知方法の最適化を図るための実態調査を実施いたします。

本年度の最終調査として、皆様の率直なご意見をお聞かせいただけますと幸いです。

回答期日：2026年3月2日（月）

メールアドレス *

有効なメールアドレス

このフォームではメールアドレスが収集されます。 [設定を変更](#)

宿泊施設の都道府県を教えてください。 *

- 北海道
- 青森
- 岩手県
- 宮城県
- 秋田県
- 山形県
- 福島県
- 茨城県
- 栃木県
- 群馬県
- 埼玉県
- 千葉県
- 東京都

新潟県

富山県

石川県

福井県

山梨県

長野県

岐阜県

静岡県

愛知県

三重県

滋賀県

京都府

大阪府

兵庫県

奈良県

和歌山県

鳥取県

島根県

岡山県

広島県

山口県

徳島県

香川県

愛媛県

高知県

福岡県

佐賀県

- 長崎県
- 熊本県
- 大分県
- 宮崎県
- 鹿児島県
- 沖縄県

宿泊施設の種類を教えてください *

- 旅館（和室や和式の設備を中心とした宿泊施設）
- リゾートホテル（アクティビティを楽しむエリアにある洋式のホテル）
- ビジネスホテル（ビジネスパーソンが出張した際に1部屋1～2人で宿泊することを主な目的としたホテ...
- シティホテル（ビジネスや観光、レジャーなどでさまざまな目的で利用されるホテル）
- 簡易宿所
- レジャーホテル（一般的なビジネスホテル、旅館などと同様に旅館業法に該当し、かつ風営法の許可を...
- その他: _____

あなたの立場を教えてください *

- 経営者・施設長
- フロント・現場責任者
- 事務・IT担当
- その他: _____

災害緊急時の対外的な情報伝達手段として想定しているものは何になりますか？ *

- 固定電話
- スマートフォン
- メール

- SNS
- Webサイト
- トランシーバー
- StarlinkやEutelsat OneWebなどの衛星通信サービス
- その他: _____

2025年に緊急時に備えて、新たに対策を講じたものはございますか？ *

- マニュアルの準備、作成
- 避難経路（近くの避難場所）の周知
- 外国人のお客様用の災害時の案内（掲示やアナウンスなど）の用意
- 備蓄用飲料水、備蓄用食料、蓄電器、簡易トイレなどの準備
- 災害時連絡ツールの確保（インカム、トランシーバーなど）
- 事前に対策を講じているので新たに追加したものはない
- その他

訓練の案内について、改善すべき点はありますか？ *

- 配信頻度を減らしてほしい
- 内容をより簡潔にしてほしい
- 危機感を煽る表現を控えてほしい
- 特になし・今のままで良い
- 確認していないのでわからない

災害時の情報連携や2次避難所受入の対応業務について、システムに期待する機能を教えてください。 *
（複数選択可）

- 自治体や組合等からの情報を受け取る機能
- 施設周辺の災害情報を手軽に確認する機能

災害時に施設の被害状況を自治体／組合等に報告する機能

2次避難所として避難者の受入を効率的に行う機能

2次避難所の実績報告・精算を簡便に行う機能

その他:

災害時連携システムや訓練に対するご要望、ご意見を自由にお書きください。

長文回答

Q1

2025年11月27日・12月11日・2026年1月16日・1月29日の「予行訓練」に参加されましたか？

はい → Q2-Q5のご回答をお願いいたします。

いいえ → Q6-Q8のご回答をお願いいたします。

Q2

訓練に参加された方にお伺いします。

ログインおよび操作はスムーズに行えましたか？

	1	2	3	4	5	
非常にスムーズ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	非常に難しかった

Q3

訓練に参加された方にお伺いします。

操作において、分かりにくいと感じた箇所はありましたか？（複数選択可）

ログイン方法

報告内容

アカウント発行

特になし

その他: _____

Q4

訓練に参加された方にお伺いします。

訓練の回答時間はどれくらい要しましたか？

- 1-2分
- 3-5分
- 5-10分
- それ以上

Q5

訓練に参加された方にお伺いします。

実際にシステムを触ってみて、災害時に活用できそうだと感じましたか？

- 感じた
- どちらとも言えない
- 使いこなせるか不安がある

Q6

訓練に参加されなかった方にお伺いします。

参加できなかった主な理由を教えてください（複数選択可）

- 業務が忙しく時間が取れなかった
- メールを確認していなかった
- ログイン情報が分からなかった
- 操作方法が不明だった
- 訓練自体を知らなかった

その他: _____

Q7

訓練に参加されなかった方にお伺いします。

どのような案内があれば、次回は参加しやすいと感じますか？

より早い時期の通知

操作マニュアルの簡略化

FAXなど別手段での通知

配信回数の整理

その他: _____

Q8

訓練に参加されなかった方にお伺いします。

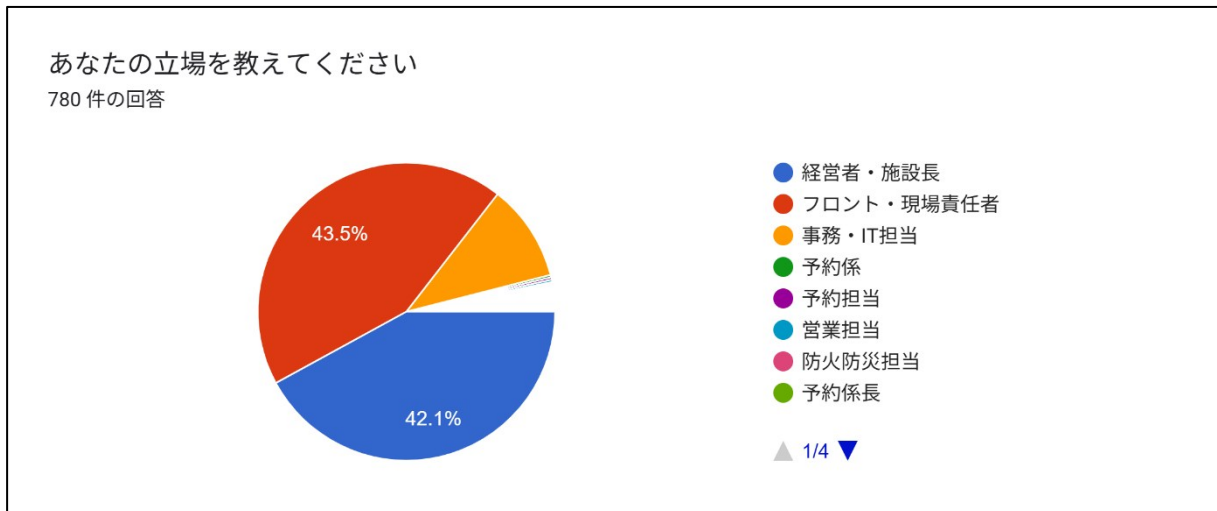
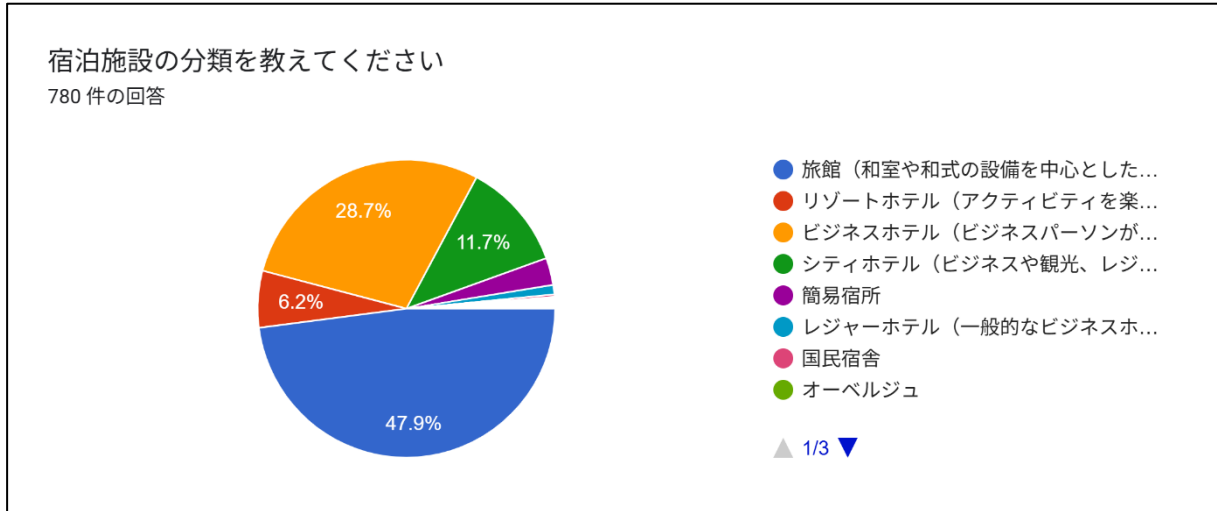
ログイン情報（ID/パスワード）の確認方法について、お困りの点はありますか？

長文回答

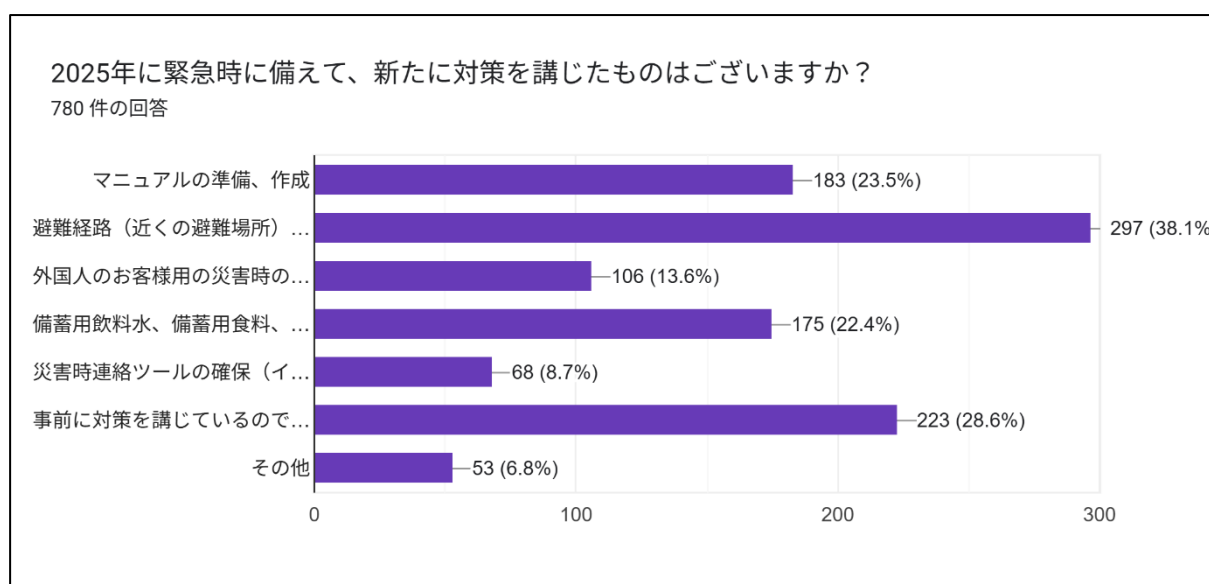
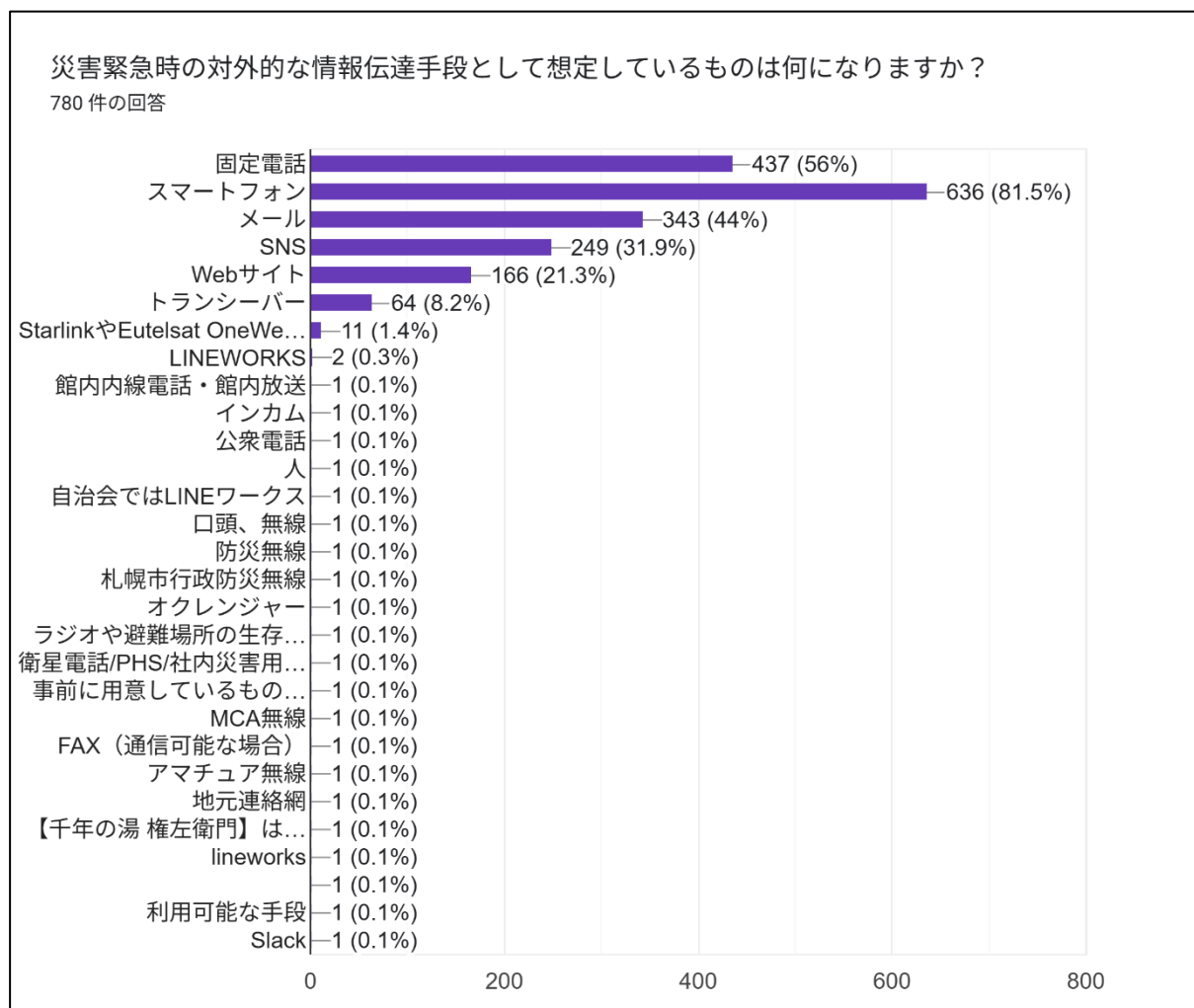
8.3 「災害時連携システム活用のためのアンケート」の集計結果

本調査は宿泊事業者を対象に実施され、計 780 件の回答を得た。以下に主要な設問の集計結果を示す。

【回答者の属性】

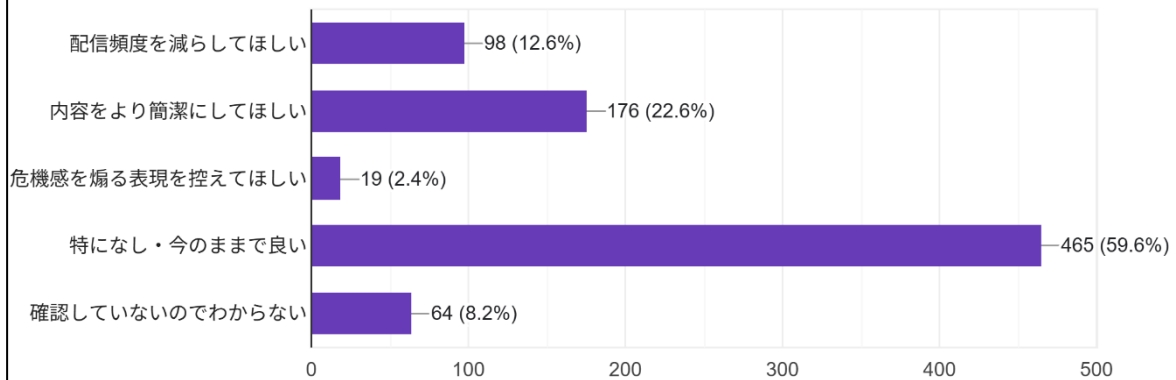


【共通質問】



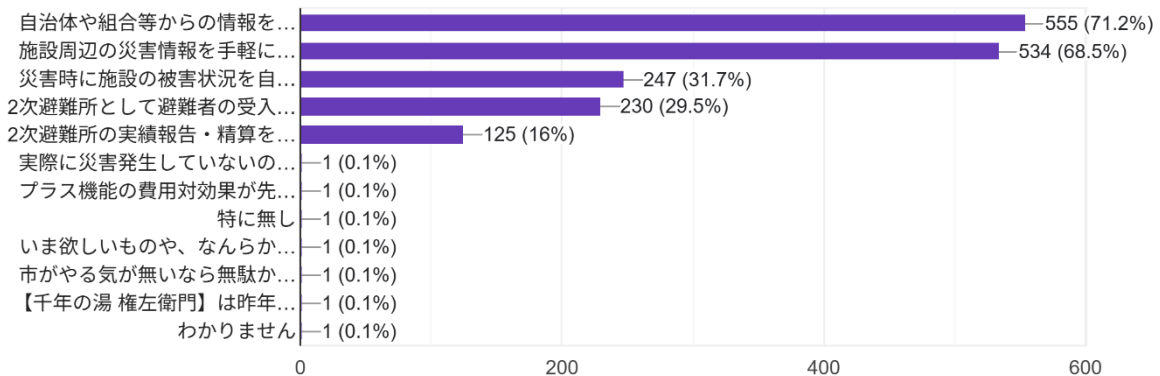
訓練の案内について、改善すべき点はありますか？

780件の回答

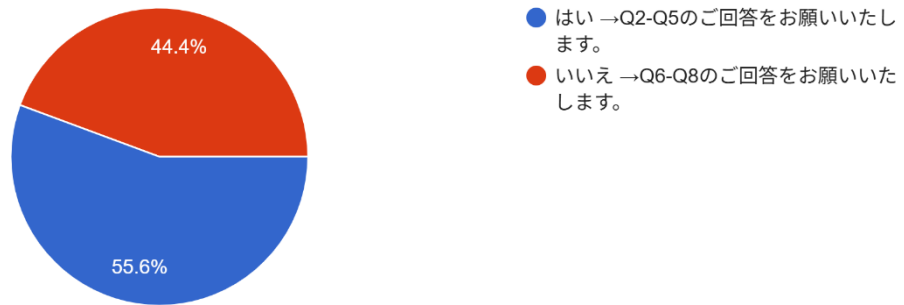


災害時の情報連携や2次避難所受入の対応業務につ...期待する機能を教えてください。(複数選択可)

780件の回答



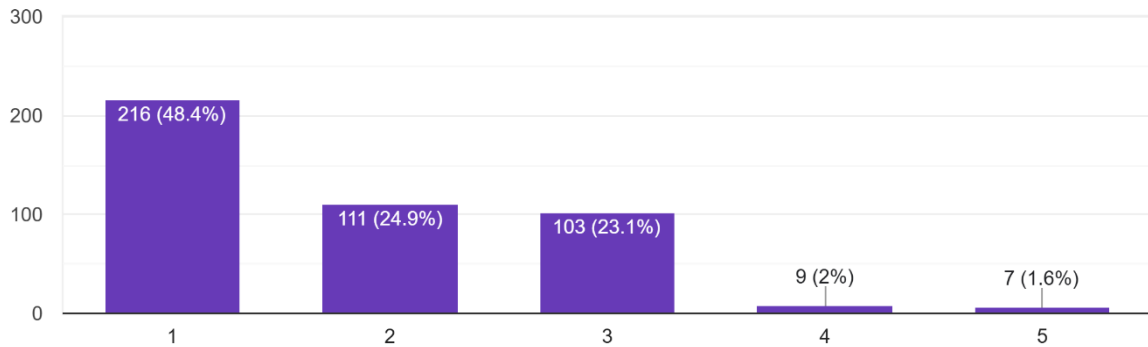
Q1 2025年11月27日・12月11日・2026年1月16日・1月29日の「予行訓練」に参加されましたか？
780 件の回答



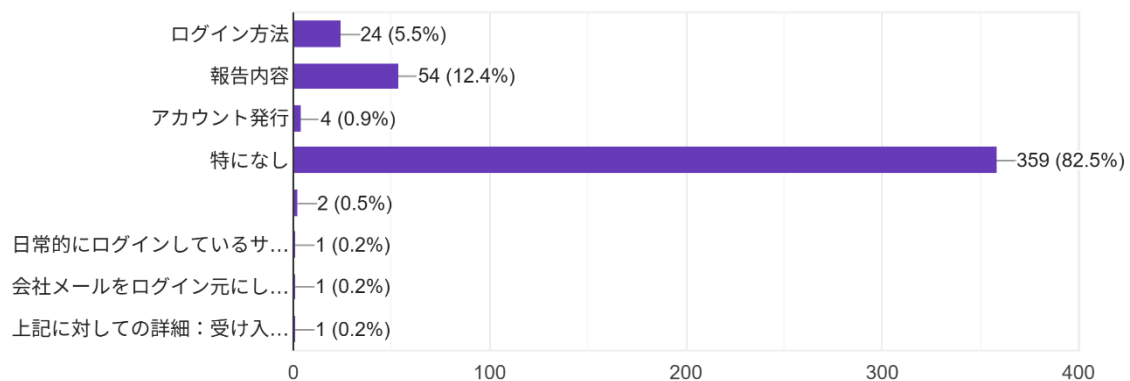
回答者の多くが 2025 年 11 月から 2026 年 1 月にかけて実施された予行訓練に参加しているが、一部「業務多忙」等を理由に参加を見送った層も存在する。

【防災訓練（予行訓練）への参加者への設問】

Q2 訓練に参加された方にお伺いします。 ログインおよび操作はスムーズに行えましたか？
446 件の回答



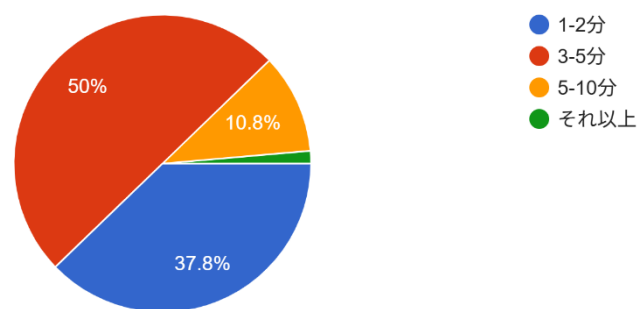
Q3 訓練に参加された方にお伺いします。 操...にくいと感じた箇所はありましたか？（複数選択可）
435 件の回答



操作のスムーズさについては、5段階評価で「1（スムーズ）」とする回答が多数を占めた。

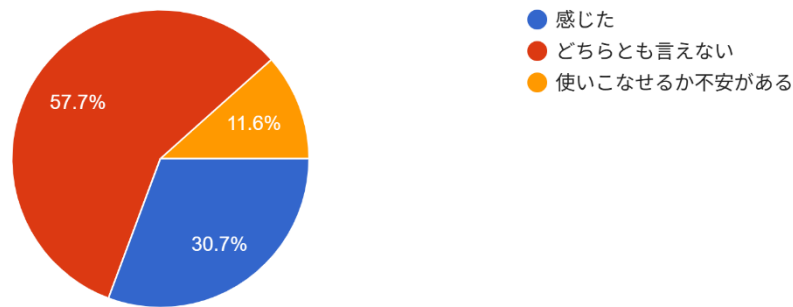
一方で、分かりにくい点として「ログイン方法」や「報告内容の選択」を挙げる回答が散見された。

Q4 訓練に参加された方にお伺いします。 訓練の回答時間はどれくらい要しましたか？
434 件の回答



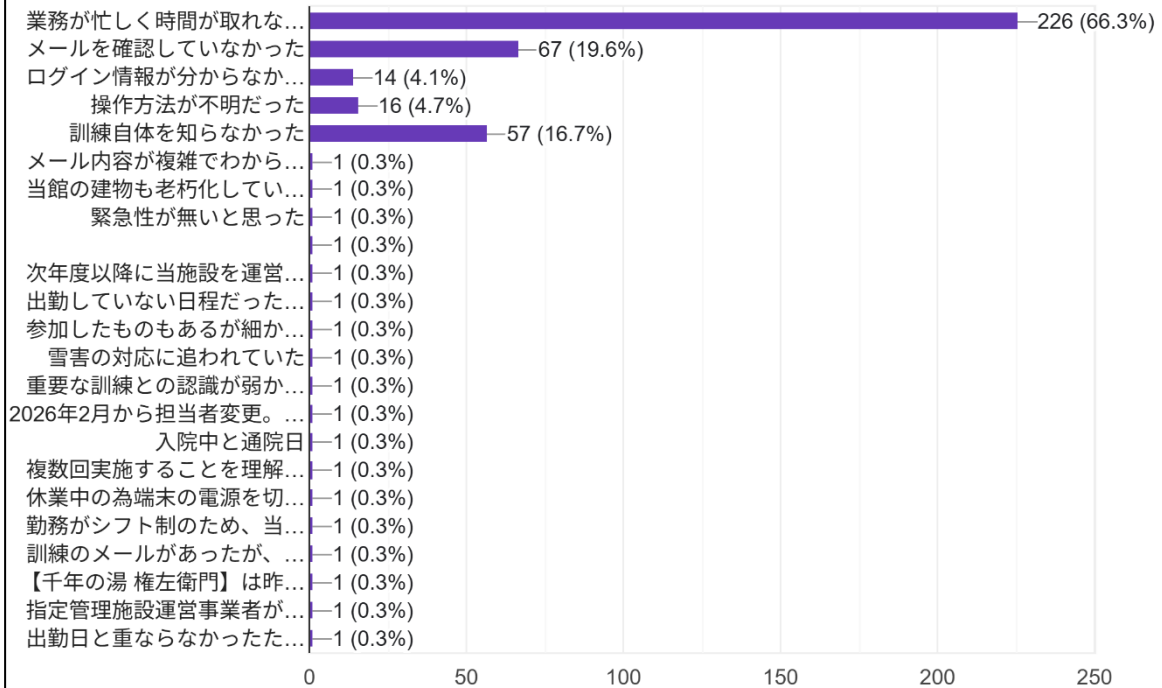
「1～2分」または「3～5分」という回答が圧倒的であり、短時間での報告が可能な設計となっていることが裏付けられた

Q5 訓練に参加された方にお伺いします。 実...ってみて、災害時に活用できそうだと感じましたか？
440 件の回答

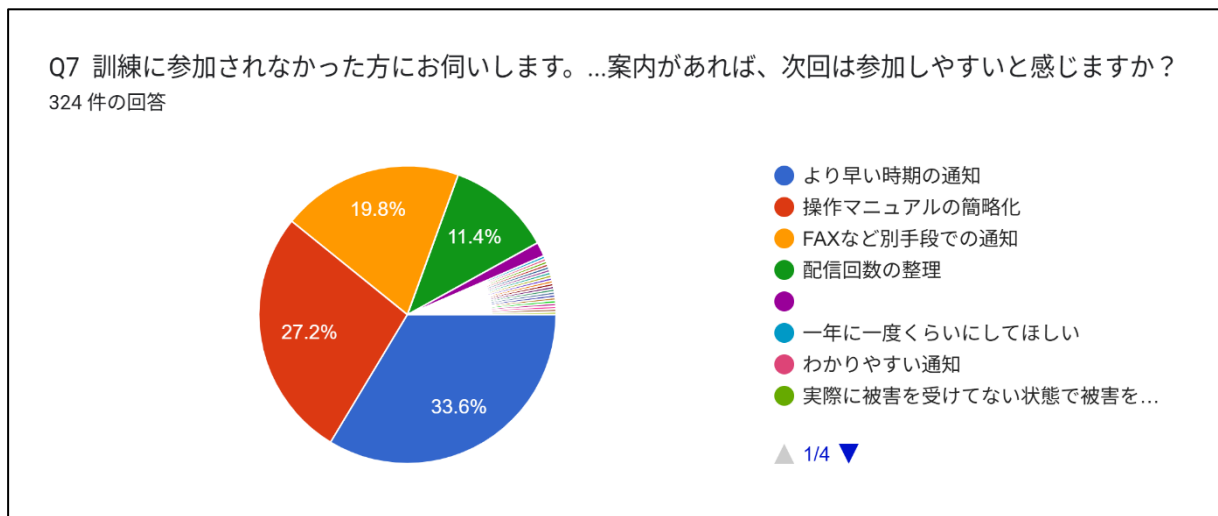


「活用できそうと感じた」という肯定的な回答が多いものの、「どちらとも言えない」「使いこなせるか不安」という回答も一定数存在し、平時からの習熟の必要性が示唆された。

Q6 訓練に参加されなかった方にお伺いします。...なかった主な理由を教えてください（複数選択可）
341 件の回答



【防災訓練（予行訓練）への参加者への設問】



不参加の主因は「業務多忙」であり、改善策として「より早い時期の通知」や「マニュアルの簡略化」を求める声が多い。

8.4 「宿泊業界災害時連携システム構築のためのアンケート」の考察

本アンケートは、災害時連携システムの改良にむけて、宿泊施設の被害状況や被災者受け入れの対応、災害時の情報共有の課題を明らかにすることを目的として実施した。各設問の集計結果に基づき、今後のシステム改善および運用に向けた考察を以下に述べる。

1) 操作性とアクセシビリティの向上

多くのユーザーが短時間で操作を完了できている点は高く評価できる。しかし、一部で「ログイン方法」に戸惑う声があることから、ID/パスワードの管理負担を軽減する仕組みや、視覚的に直感的な UI への改善が、発災時の迅速な報告に直結すると考えられる。

2) 「心理的ハードル」の解消と訓練の定着

「活用できそうだが不安」という回答は、システム自体の機能への期待と、実際の有事における操作への不安の裏返しである。平時における日常的なシステム活用による「触れる機会」の創出が重要である。

3) 期待される機能への対応

アンケートからは「自治体からの情報受信」や「周辺の災害情報の把握」への期待が非常に高い事が結果となった。「報告ツール」に留まらず、施設にとって有益な「情報収集ツール」としての側面を強化することが、システムの登録・利用率を向上させる要諦と考えられる。

9 今後の課題・方向性

9.1 次年度以降の社会実装に向けた取組提言

令和7年度は、災害時連携システムの仮システムとして、「機能①：被災状況調査依頼管理機能」、「機能②：宿泊施設情報管理機能（被災状況管理）」、「機能③：アンケート調査機能（一部）」を実装し、宿泊施設を対象とした運用試験（防災訓練）を実施した。これにより、災害発生時に宿泊施設の被災状況や受入可否等の情報を迅速に収集・把握するための基本的な仕組みについて有効性を確認することができた。また、宿泊施設に対する運用試験を通じて、入力負荷の軽減、情報更新の即時性の向上、視認性の高いダッシュボード表示、通信環境が不安定な状況下における継続利用性など、今後の社会実装に向けて更に高度化・具体化すべき課題も明らかとなった。

令和8年度以降は、令和7年度の成果を踏まえ本年度設計した仕様に基づき「機能③：アンケート調査機能」、「機能④：避難先割当管理機能」、「機能⑤：避難者情報管理機能」、「機能⑥：帳票出力機能」、「機能⑦：避難所利用額の精算機能」を仮システムへ実装し、二次避難所の確保・運営に関与する自治体、宿泊団体、宿泊施設の協力の上、一連の業務の運用試験を実施することが期待される。特に、二次避難の実務においては、宿泊施設の受入可能情報を把握するだけでなく、避難者の属性や要配慮事項を踏まえた適切な割当、入退所管理、宿泊実績の把握、利用額の精算処理までを一連の業務として円滑に実施できることが重要である。このため、次年度以降は、災害時連携システムを情報収集ツールとしてだけでなく、二次避難所手配業務を支援する業務基盤システムとして位置付け、その有効性を検証していくことが望ましい。

また、令和8年度以降の取組においては、宿泊施設、自治体、宿泊団体等の役割分担を踏まえた標準的な運用モデルを検証することが重要である。災害時には、都

道府県、市町村、宿泊団体、個別宿泊施設の間で、被災状況の確認、受入可能施設の把握、避難者の割当、移送調整、宿泊実績確認、費用精算等の多様な業務が発生するため、関係者間で情報連携の方法や責任分担が明確でなければ、実運用において混乱が生じるおそれがある。このため、今後はシステム機能の実装と並行して、平時から災害時に至る業務フロー、入力・更新ルール、権限設定、個人情報の取扱い、帳票出力・精算処理の手順等を整理し、標準的な業務手順として整備することが望ましい。

さらに将来的な社会実装を見据えては、本システムは宿泊業界単独で完結するものではなく、自治体が運用する被災者支援に関する既存システムとの連携可能性を視野に入れて設計することが重要である。内閣府のクラウド型被災者支援システムや、石川県における広域被災者データベース・システム構築の取組のように、被災者情報や避難状況を行政横断で把握・活用する基盤整備が進みつつあることを踏まえ、これらの基盤と整合的に連携できる構造とすることが有効である。具体的には、宿泊施設の受入状況、避難者の入退所状況、滞在実績等の情報を適切な範囲で共有することにより、被災者支援の全体最適化や、広域避難における所在把握の精度向上に資することが期待される。

以上を踏まえると、令和8年度以降は、未実装機能の追加開発と関係主体を含めた運用試験を通じて、災害時連携システムを二次避難所手配業務の実装可能な業務基盤として成熟させることが重要である。その際には、関係機関の業務フローとの整合、個人情報保護や権限管理、外部システム連携、通信確保、費用負担のあり方まで含めて総合的に整理し、平時から運用可能で持続性の高い仕組みとして社会実装に繋げていくことが求められる。本調査事業により得られた成果は、そのための基礎的知見として有意義であり、次年度以降の更なる実証と制度設計の深化が期待される。