



Tourism Resilience

観光レジリエンス

ガイドラインと優良事例集 Part 1

— 危機や自然災害の影響を防止・最小化するために —

令和8年(2026年)3月



目次

03 前文

05 第1章 はじめに

06 第2章 観光レジリエンスの指針～4つの観点～

06 A. Risk Assessment

07 B. Cooperation

08 C. Communication

09 D. Capacity Building

10 コラム：世界の観光レジリエンス向上に向けて (UN Tourismアジア太平洋地域事務所 (RSOAP))

11 第3章 各国・機関の事例集

11 事例一覧

A. Risk Assessment

12 風評被害を含む幅広いリスクと心理的影響を想定した実効的危機対応の訓練の実施
(日本・沖縄県)

13 観光地管理ネットワークを生かした地域レベルでの自立的なリスク評価の推進
(ラオス人民民主共和国)

14 省庁横断による観光地におけるリスクの一体的評価の実施(インドネシア)

B. Cooperation

15 「仙台市観光危機管理マニュアル」による実践的な対応策の共有(日本・仙台市)

16 観光危機管理における官民連携体制の構築(韓国)

17 政府主導の官民連携による危機管理に向けた諸活動の実施(シンガポール)

18 観光事業者に対する危機対応に関する支援(シンガポール)

C. Communication

- 19 宿泊施設の被害状況を素早く共有するための基盤: 観光産業共通プラットフォームの整備
(一般社団法人日本旅行業協会(JATA))
- 20 多様な情報チャネルを活用した訪日客向け安全情報の提供(日本政府観光局(JNTO))

D. Capacity Building

- 21 観光地の安全・衛生を高める研修・実証プログラムの実施(インドネシア)
- 22 国家災害対応マニュアルでの観光レジリエンスに関する情報の追加(韓国)
- 23 被災経験をもとに、地域の実情に即したBCP(事業継続計画)策定による能力強化
(カリブ災害緊急管理機関(CDEMA))
- 24 日本政府との協力覚書による、水防災・水管理分野に関する協力促進・強化
(カリブ災害緊急管理機関(CDEMA))
- 25 地域ごとに特化した観光レジリエンス研修: Tourism Destination Resilienceプログラムの展
開(太平洋アジア観光協会(PATA))
- 26 観光地の持続可能性を支えるレジリエンス強化に向けたガイダンスの作成
(世界旅行ツーリズム協議会(WTTC))



観光庁長官 村田 茂樹

近年、自然災害の頻発化・激甚化や、感染症の世界的拡大、地政学リスクの高まり等、観光を取り巻く環境は大きな変化と不確実性に直面しており、観光がこうした外部要因に極めて脆弱であることが改めて認識されています。他方で、観光はポストコロナにおいて力強い回復をみせ、社会・経済の発展の原動力であり続けており、危機による影響を最小限に抑え、迅速に回復するための「観光レジリエンス」の強化は、世界共通の優先事項です。

日本では2024年に、UN Tourismと連携し、アジア太平洋地域の枠組みで初となる観光レジリエンスに関する閣僚級会合を開催し、「仙台声明」を採択しました。さらに、2025年には、観光レジリエンス実務者級会合を開催し、「仙台声明」の優先事項の一つである危機や災害の影響を最小化するための取組や各国の知見の共有を進めてまいりました。本書はこうした議論を踏まえ、観光地のレジリエンス向上に向けた主要な視点と実践のポイントを整理するとともに、各国・地域における優良事例をとりまとめたものです。

本書が日本国内のみならず世界において、より強靱で持続可能な観光を推進するための指針として活用され、今後の政策立案や現場での実践に寄与することを心より願っております。



Dr. Dirk Glaesser, Director of Sustainable Tourism and Resilience, UN Tourism

観光分野におけるレジリエンスの構築は、単なる理念にとどまるものではありません。その基盤にあるのは、常に現場の実践から得られた経験です。危機への対応や復興に向けた取り組みのひとつひとつが貴重な教訓となり、同じ過ちを繰り返さず、よりの確に優先すべき行動を見極める力を私たちに与えてくれます。こうした知見を体系的に記録し共有すること、そして実務者と政策立案者が直接対話を重ねることは、社会全体の備えを強化するうえで極めて重要です。

最近のG20観光ワーキンググループとの協働において、私たちはこうした教訓を、包摂的かつ持続可能な観光開発に向けたレジリエンス強化のための行動計画として取りまとめました。これは、積み重ねた経験の共有が、より体系的で将来を見据えた政策の形成にいかに関与するかを示すものです。本ガイドラインも、実践的な知見を分かりやすく整理し、活用可能な形で提示することで、この取り組みと方向性を同じくしています。

2027年の「持続可能でレジリエントな観光の国際年」を見据え、今後ますます重要になるのは、具体的な事例の蓄積と互いの経験から学び合う姿勢です。こうした学びの積み重ねを通じて目標を行動へと移していくことが、レジリエンスを世界の観光開発に根づかせる大きな原動力となるはずです。

第1章 はじめに

観光は、地域経済を大きく支える重要な産業である一方、自然災害や経済危機などの外部リスクの影響を受けやすいという脆弱性も抱えています。新型コロナウイルス感染症の世界的流行を経験した今、外部からのさまざまな影響に対して強靱な観光を実現していくうえで、「観光レジリエンス」という概念は、かつてないほど重要性を増しています。

こうした問題意識のもと、2024年11月、日本・仙台において、世界観光機関(UN Tourism)と観光庁の連携により「観光レジリエンスサミット」が開催されました。当該サミットでは、アジア・太平洋地域の観光分野の強化と、強靱で持続可能な観光の実現に向け、国、地方、民間などの多様な関係者が連携・協力して観光レジリエンスの向上に取り組むことを確認し、その方向性を示す共同声明として「仙台声明」がとりまとめられました。

仙台声明では、観光レジリエンスを強化するための取組が、次の二つの柱に整理されています。

- (1) 危機や自然災害による影響を未然に防止し、または最小化すること**
- (2) 危機や自然災害の影響を吸収した上で、適応と変革を通じて回復すること**

仙台声明の採択後の2025年7月および12月、その実効性を高め、特にアジア・太平洋地域における連携を一層強化するため、日本・東京及びオンラインで、仙台声明の第一の柱である「危機や自然災害の影響を防止・最小化する」というテーマの下、「観光レジリエンス実務者級会合」が開催されました。

本指針・事例集は、同会合を通じて収集した各国・関係機関の取組事例を、仙台声明の第一の柱の実現に際して重要な、以下の4つの観点に沿って整理・編纂するとともに、各事例から抽出された重要なポイントを、当該観点別に指針として取りまとめています。

- A. Risk Assessment (リスク評価)**
- B. Cooperation (協力)**
- C. Communication (コミュニケーション)**
- D. Capacity Building (キャパシティビルディング)**

本ガイドライン及び事例集が、各国・各地域における観光レジリエンス向上に向けた取組を進めるうえでの一助となれば幸いです。

第2章 観光レジリエンスの指針 ～4つの観点～

本章では、仙台声明「危機や自然災害による影響の予防・最小化」に際して重要な4つの観点ごとに、第3章で紹介する事例から抽出した、観光レジリエンスの取組を進める上での指針を取りまとめた。

A. Risk Assessment リスク評価

観光地のリスク把握・評価を適切に行うためには、各地域の地理的状況や観光産業の特徴を見極めることが求められるところ、以下のような視点や取組が有用であると考えられる。

① 地域特有の脆弱性を把握し、地域主体で評価を実施

- 各観光地において地域の实情に即した対策を講じることができるよう、地方自治体、観光事業者、地域住民の知見を踏まえ、地域特有の危険箇所や脆弱性を把握する。
- 国家レベルの計画に加え、観光地単位のガイドラインを策定し、地域関係者自らが主体的にリスク評価を実施する。

【参考事例：ラオス人民民主共和国（P.13）】

② 危機による物理的・心理的影響を含めたリスクの評価、定期的な見直しを実施

- 来訪者が災害・危機の発生により被る物理的被害に加えて、不安などの心理的影響、また潜在的旅行者が災害・危機の生じた地域への旅行を回避することによる観光事業者への経済的な影響等も加味する。
- リスクおよび影響分析は定期的かつ継続的に見直し、平時からの備えおよび危機発生時の初動対応、危機後の観光回復施策の検討に活用する。

【参考事例：日本・沖縄県（P.12）】

③ 関係省庁が連携してリスク情報を統合的に収集し、観光計画等に反映する仕組みを構築

- 観光地における多面的なリスクに対応するため、災害・気象・人流データ等を関係省庁間で共有し、統合的に運用・管理する。

【参考事例：インドネシア（P.14）】

B. Cooperation 協力

非常時において有効に機能する連携体制を構築するためには、事前に必要な関係者を特定し、役割分担を明確化することが求められるところ、以下のような視点や取組が有用であると考えられる。

① 関係機関間で危機発生時に機能する指揮・連絡・情報共有体制を平時から構築

- 想定されるリスクへの対応方法を事前にマニュアル化して共有し、関係機関で共通認識を形成することで有事の際に機能する連携体制を構築する。

【参考事例：日本・仙台市（P.15）】

- 観光戦略・政策立案を円滑に進めるため、関係機関の役割分担と省庁横断の調整、指揮命令系統の整理を行い、平時から連携体制を構築する。

【参考事例：韓国（P.16）】

② 多様な主体が参画する協議体を整備

- 政府、観光事業者、地域住民、教育機関等の立場の異なる関係者が、観光危機の分析や対応策、安全確保について、同一の場で議論できる協議体を設け、現場の知見を政策に反映できる仕組みを構築する。

【参考事例：韓国（P.16）、シンガポール（P.17）】

③ 連携体制を支えるマニュアルを整備し、危機発生時の実用的な対策を提示

- 国・県の上位計画を、地域の実情に即した対策へと具体化したマニュアルを作成し、危機発生時の役割分担や旅行者や観光事業者における対応フロー等、現実的な対応策を提示する。

【参考事例：日本・仙台市（P.15）】

- 政府の対策を現場に確実に伝え、観光関連施設が同一の基準で安全対策を実施できるよう、標準手順を定期的に更新する。

【参考事例：シンガポール（P.18）】

C. Communication コミュニケーション

非常時に正確かつ迅速に情報を収集・伝達するためには、観光客・観光事業者・地域住民等に向けた事前のリスク周知やレポーティングラインの確立が求められるところ、以下のような視点や取組が有用であると考えられる。

① 平時から、多言語で分かりやすい安全情報を提供

- 多様な観光客ニーズに応えるため、SNSやwebサイト等のデジタル情報源、観光案内所やホットラインなど、多様な情報チャネルを確保し、各チャネルで多言語の安全情報を提供する。

【参考事例：日本・JNTO（P.20）】

② 危機発生時に迅速・正確に情報が共有される情報伝達体制を確立

- 有事の際に宿泊施設の被害情報を迅速に把握できるよう、平時から宿泊施設の営業情報を提供するシステムを構築・運用する。

【参考事例：日本・JATA（P.19）】

③ 観光関連データと安全情報の一元的な管理・参照が可能なデジタル基盤を構築

- 観光データと安全情報を統合的に運用するため、平時の観光マーケティングと災害時の情報発信基盤を共有する。

【参考事例：日本・JNTO（P.20）】

D. Capacity Building キャパシティビルディング

個人・組織の非常時への対応能力の向上のためには、事前の訓練やシミュレーションの実施等が求められるところ、以下のような視点や取組が有用であると考えられる。

① 多様な主体が協働し、地域の実情に応じた事業継続計画を事前・継続的に提供

- 事前の計画と災害時の実被害の乖離を分析し、災害のたびに事業継続計画を更新することで、各地域の災害危機に対応する能力を強化する。

【参考事例：カリブ災害緊急管理機関（P.23）】

② 多言語対応や観光客の行動特性を踏まえた訓練・教育・研修を実施

- マニュアルで定められた担当政府機関が、観光事業者への安全研修や、観光客への多言語情報提供を行うことで、現場の対応能力を向上させる。

【参考事例：韓国（P.22）】

- 各観光地が実践的に観光レジリエンスについて学べるよう、各地がかかえる固有の災害リスクに合わせてカスタマイズできる、実務的な能力強化プログラムを多言語で提供する。

【参考事例：PATA（P.25）】

③ 大学・研究機関・専門機関と連携し、専門的知見に基づく能力開発を推進

- 観光地の安全・衛生・環境管理を向上させるために、大学と政府が連携し、専門的知見に基づく研修や教材を提供する。

【参考事例：インドネシア（P.21）】

- 同様の被災経験を持つ諸外国及び関連機関と協力関係を構築し、危機管理の知見共有や視察、セミナー等を実施することで専門的知見を蓄積する。

【参考事例：カリブ災害緊急管理機関（P.24）】

- 国際企業と連携して報告書を作成し、観光地の短期的危機対応力と長期的持続可能性を一体的に検討した観光地共通の実践フレームワークを提示する。

【参考事例：WTTC（P.26）】

コラム：世界の観光レジリエンス向上に向けて

UN Tourismアジア太平洋地域事務所（RSOAP）※

※UN Tourismの地域事務所として1995年、日本に開設。

UN Tourismでは、観光レジリエンスの向上を優先事項の1つと位置づけ、様々な取組を行っています。近年では、2025年6月に、観光地と居住者・旅行者の両方を保護することを目的とする「セーフディスティネーションチャレンジ」を立ち上げ、欧州を皮切りとして観光地における危機への備え、対応、復旧の強化を図っています。また、2025年9月のG20観光大臣会合において、知見を有する国際機関として議長国である南アフリカに協力し、「包括的で持続可能な観光開発のためのレジリエンス強化」を含む議論テーマに貢献しました。

UN Tourismの地域事務所として日本に設置されているUN Tourismアジア太平洋地域事務所においても、観光レジリエンスの向上に向けた取組を精力的に実施しています。

－UN Tourismアジア太平洋地域事務所における取組の例－

○観光レジリエンスサミット シンポジウム

2024年11月、観光庁が主催する「観光レジリエンスサミット」の一環として、官民有識者による「Symposium on Tourism Resilience」を開催しました。本シンポジウムでは、「過去の危機の経験と教訓を次の危機への備えにどう活かすか」に焦点を当て、観光と防災に関する産学官それぞれの有識者にご参加頂き、知見及び経験が共有されました。パネリストからは、平時の分析やリスク削減、訓練などの蓄積が重要であること、地域全体で取り組む必要があることなどが強調されました。



○観光関連イベントにおける登壇

2026年1月、フィジー政府が主催する「第3回Fiji Tourism Convention」において、観光レジリエンスをテーマとするパネルディスカッションが開催され、これにパネリストとして参加し、世界の優良事例の紹介などを通じて議論に貢献しました。



○調査・研究

国、地方自治体、観光地域組織（DMO）、民間セクターの観光危機管理に関する意識の向上と積極的行動の促進を図るため、主にアジア太平洋地域における自然災害の観光危機管理の事例調査を進めています。調査結果は優良事例集として公表する予定です。

今後の取組

2024年の国連総会において、2027年を『持続可能でレジリエント（強靱）な観光の国際年』とすることが決議されました。この国際年を活用して、各国や事業者など全ての関係者が、あらゆるレベルにおいて、観光レジリエンス向上に向けた行動をとることが奨励されています。UN Tourismは、国連総会からこの国際年の実施を委任されており、2026年2月、国際年に向けたロードマップを立ち上げました。

観光レジリエンスの向上は、何かゴールがあるものではなく、継続的なプロセスです。UN Tourismアジア太平洋地域事務所においても、2027年の国際年、そしてその後も見据え、これからも関係者と密接に連携し、能力開発や知見の集積を通じた世界の観光レジリエンス向上に貢献してまいります。

第3章 各国・機関の事例集

事例一覧

A. Risk Assessment リスク評価

風評被害を含む幅広いリスクと心理的影響を想定した実効的危機対応の訓練の実施	日本・沖縄県
観光地管理ネットワークを生かした地域レベルでの自立的なリスク評価の推進	ラオス人民民主共和国
省庁横断による観光地におけるリスクの一体的評価の実施	インドネシア

B. Cooperation 協力

「仙台市観光危機管理マニュアル」による実践的な対応策の共有	日本・仙台市
観光危機管理における官民連携体制の構築	韓国
政府主導の官民連携による危機管理に向けた諸活動の実施	シンガポール
観光事業者に対する危機対応に関する支援	シンガポール

C. Communication コミュニケーション

宿泊施設の被害状況を素早く共有するための基盤：観光産業共通プラットフォームの整備	日本・一般社団法人日本旅行業協会(JATA)
多様な情報チャネルを活用した訪日客向け安全情報の提供	日本・日本政府観光局(JNTO)

D. Capacity Building キャパシティビルディング

観光地の安全・衛生を高める研修・実証プログラムの実施	インドネシア
国家災害対応マニュアルでの観光レジリエンスに関する情報の追加	韓国
被災経験をもとに、地域の実情に即したBCP(事業継続計画)策定による能力強化	カリブ災害緊急管理機関(CDEMA)
日本政府との協力覚書による、水防災・水管理分野に関する協力促進・強化	カリブ災害緊急管理機関(CDEMA)
地域ごとに特化した観光レジリエンス研修：Tourism Destination Resilienceプログラムの展開	太平洋アジア観光協会(PATA)
観光地の持続可能性を支えるレジリエンス強化に向けたガイダンスの作成	世界旅行ツーリズム協議会(WTTC)

風評被害を含む幅広いリスクと心理的影響を想定した実効的危機対応の訓練の実施

日本・沖縄県



沖縄県 帰宅支援対策運用図上訓練の様子
一般社団法人沖縄観光コンベンションビューロー

沖縄県では、観光産業が経済に占める割合が高い。台風の影響を受けやすいといった地理的特性があり、災害時には航空機・船舶・バス等の交通機関が運休・欠航し、多数の観光客が県内に滞留し帰宅困難者が発生するといった課題を抱えている。

さらに、新型インフルエンザや国内外の事件・災害に伴う観光需要の落ち込みなど、風評などによる影響を受けやすい。

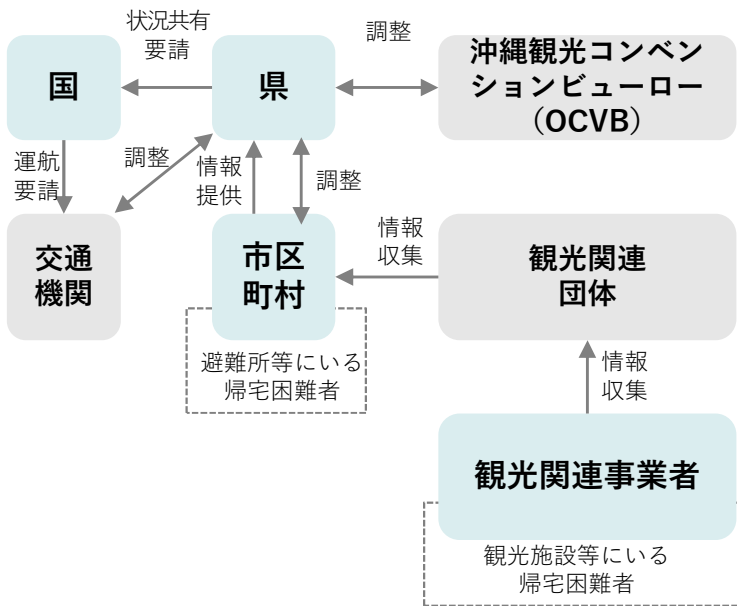
こうした状況を踏まえ、沖縄県は風評被害による潜在的旅行者への影響や、災害発生時に現地で生じる旅行者の心理的不安もリスクとして想定し、実践的な訓練へとつなげている。

Risks

- 自然災害：台風、大雨、暴風、高潮、土砂災害
- 人為災害：風評被害等

Stakeholders

：政府機関



Initiatives

風評被害を含む幅広いリスクと心理的影響を想定した実効的危機対応の訓練の実施

沖縄県は観光危機を「沖縄県内又は外国を含む県外で発生した危機や風評被害等」と定義し、県内災害の直接被害に限らず、全国的な感染症の流行や県内外の災害・事件などの幅広い危機に対応するため、災害フェーズの4R（減災・準備・対応・回復）に沿った対策を設計している。特に島という地理的条件から生じる災害時の帰宅困難者を想定し、帰宅優先順位の基準や輸送計画の策定、情報の収集・発信を設計している。

また、多様なリスクとその影響を想定した訓練も実施しており、行政・沖縄観光コンベンションビューロー（OCVB）・観光関連団体等を対象に、観光客の焦りや混乱を当事者として体感する帰宅支援対策運用訓練を行い、課題の洗い出しと改善につなげている。

このように、実際に起こり得るさまざまな影響をあらかじめ想定しておくことで、旅行者・事業者の双方に及ぶリスクを分析し、それを踏まえた実践的な訓練へとつなげている。

Key Points

- 観光リスクを県内要因だけでなく県外・国外要因や風評被害も含めて想定
- 災害発生時の旅行者の心理的不安を想定した、実効性の高い訓練を実施

観光地管理ネットワークを生かした地域レベルでの自立的なリスク評価の推進

ラオス人民民主共和国



LAO PDR TOURISM COVID-19 RECOVERY ROADMAP 2021-2025
文化観光省

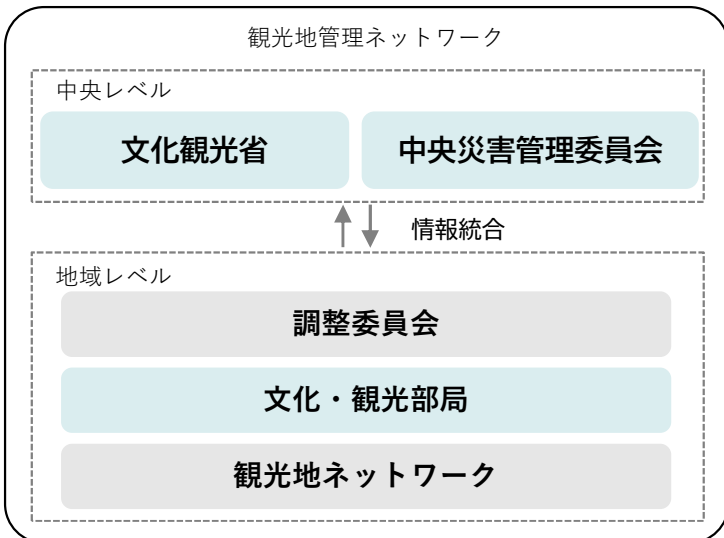
ラオスでは、自然災害による地方観光地へのアクセス障害や、道路等のインフラ遮断が観光の持続性を脅かす要因となっており、国の観光関連計画の中にリスク評価を組み込む取組を進めている。こうした取組を実効的なものにするため、各地域の条件に即し、県や観光地単位でリスク評価を行い、自立的な対策を策定することが重要であるとし、「ローカライズされたレジリエンス」を重要な要素として掲げている。

さらに、省庁間の連携により観光計画にリスク評価を統合するとともに、中央・地方の関係機関や民間セクターとの連携を強化し、リスク情報の統合を目指している。

Risks

- ・ 自然災害：洪水、地すべり、干ばつ、気候変動
- ・ 人為災害：感染症、経済危機、紛争、人権侵害等

Stakeholders 政府機関



Initiatives

観光地管理ネットワークを生かした地域レベルでの自立的なリスク評価の推進

ラオスでは、観光地が自然災害や気候変動に対応できるよう、地方の調整委員会、文化・観光部局、地域の観光関係者が自ら基本的なリスク評価を行える体制づくりを重視している。また、地域住民がリスク評価プロセスに参加し、各災害のリスクレベルを評価し、対策を導くためにリスクの優先順位付けを行っている。

こうした体制構築に向けて、国家観光開発計画、観光地開発・管理計画、全国の観光基準にリスク評価を統合し、ステークホルダーの特定と役割・責任の明確化を進めている。あわせて、観光レジリエンスには複数の関連分野の連携が不可欠との認識から、観光地管理ネットワークを設置し、観光・インフラ・防災等の部門横断でリスク情報を整理・統合することを目指している。これらの取組により、県・観光地レベルの関係者が自らリスクを把握・評価し、地域の実情に即した対策を検討できる環境の整備を図っている。

Key Points

- 中央政府と地域を結ぶ分野横断的なネットワークを活用し、地域の状況を反映したコミュニティ主導のリスク評価を実施

省庁横断による観光地におけるリスクの一体的評価の実施

インドネシア



Ministry of Tourism, Republic of Indonesia

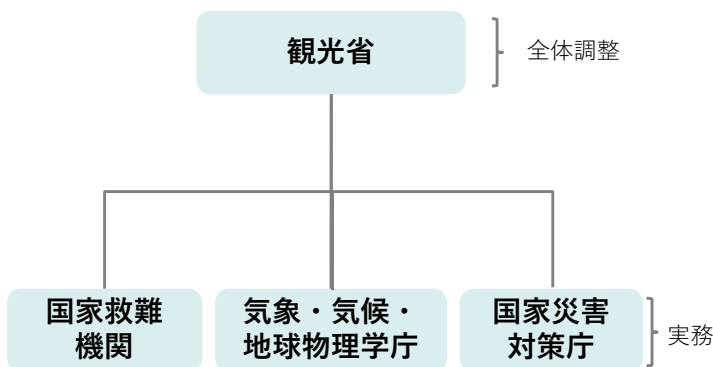
津波、火山噴火、異常気象などの災害リスクにさらされているインドネシアにおいては、観光地で発生し得る多様なリスクを正確に把握し、適切に準備・対応することが重要な課題である。

このため、災害・気象・観光など複数の省庁・機関が連携してリスクを一体的に評価し、訓練や計画に反映する取組を進めている。

Risks

- 自然災害：地震、大雨、火山噴火、気候変動、高波等

Stakeholders 政府機関



Initiatives

省庁横断による観光地におけるリスクの一体的評価の実施

観光地で想定される自然災害・気象・人流など、複数のリスクを、防災・観光・気象等の複数の省庁・機関が協力して評価する仕組みを整備。

また、他省庁が運用しているシステム (InaRSIK¹⁾, QR-SAR²⁾) を、国家観光情報システム (SISPARNAS³⁾) と接続し、リアルタイム の状況把握に活用している。

これらのシステム連携により、国家・地方レベルが即時に情報を集約するとともに、各観光地の災害リスクを複合的に評価することで、事前の影響把握と迅速な状況認識を実現している。

- 1) 国家災害対策庁 (BNPB) が提供する、災害リスクを地図や指標で確認できる情報プラットフォーム
- 2) 国家捜索救難庁 (BASARNAS) が提供する捜索救助 (SAR: Search and Rescue) オペレーション管理のためのwebアプリで、観光情報 (SISPARNAS) と連携して運用されている
- 3) インドネシア観光が管理・運用する、国内の観光データ (観光地・宿泊・交通など) を集約・可視化したデジタルプラットフォーム

Key Points

- 複数省庁による観光地の複合リスク (災害・気象・人流) の一体的な評価・管理

「仙台市観光危機管理マニュアル」による実践的な対応策の共有

日本・仙台市



観光危機管理ワークショップの様子
仙台市

仙台市は多くの旅行者が往来する東北地方の玄関口である。一方で地震や水害など多くの災害を経験しており、特に2011年の東日本大震災では、地震や津波により各所で大きな被害を受け、交通機関が長期にわたり停止したため、多くの旅行者が帰宅困難となった。

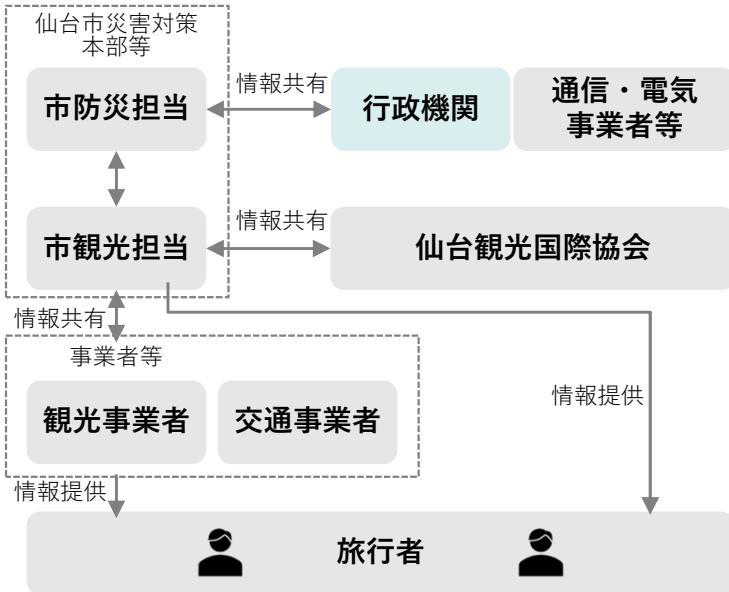
こうした経験を踏まえ、今後の交流人口拡大を見据え、観光危機による影響を最小限に抑えるため、2024年10月に「観光危機管理マニュアル」を策定した。市特有の災害を踏まえた詳細なリスク想定をはじめ、それに対する基本方針と具体的な対策、情報共有と機関連携の運営体制を一元的に整理し、自治体、観光関連事業者、防災・ライフラインなどの関係機関の間で市内での共通認識の形成を図っている。

Risks

- ・ 自然災害：地震、津波、風水害、豪雪
- ・ 人為災害：テロ・武力攻撃、大規模な火災・事故、新型インフルエンザ等の蔓延等

Stakeholders

：政府機関



Initiatives

「仙台市観光危機管理マニュアル」による実践的な対応策の共有

仙台市は、災害時における旅行者への基本的な対応と、観光産業の事業継続を支援する方針を示すため、「観光危機管理マニュアル」を作成した。本マニュアルは、国・県の上位計画や関連計画との整合・連携を図りつつ、実行可能な対策を提示している。

- ・ リスク想定：災害種別や被害対象を詳細に分類し、時期やイベントごとの最大想定滞在者数を算出することで、大きな影響が生じうる状況を具体的に想定
- ・ 危機対応：観光庁の指針を市独自の内容に落とし込み、津波避難施設の整備など、実効性の高い予防策を提示
- ・ 関係機関連携：有事の際の行政・観光協会・交通事業者など各ステークホルダーの役割と情報源を事前にリスト化

このような実務的な情報と役割分担をあらかじめ市内の観光関連事業者などに共有しておくことで、災害発生時の迅速な対応につなげている。

Key Points

- 想定リスクや対応方法を事前に危機管理マニュアルとして共有し、関係機関で共通認識を持つことで連携を強化
- 国家レベルの指針を地域の実情に即した対策へと具体化し、現実的で実行可能な対応を提示

観光危機管理における官民連携体制の構築

韓国



K-Tourism Innovation Task Force

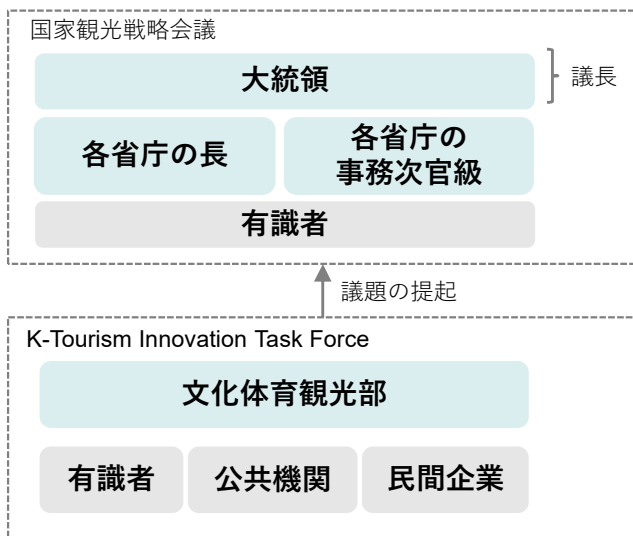
韓国は、政府と民間が一体となり観光危機管理における連携体制を確立している。

2017年に設置された関係省庁が参画した国家観光戦略会議では、観光危機とレジリエンスを最重要課題として扱っている。さらに、2025年には官民連携の協議体であるK-Tourism Innovation Task Forceを設置し、観光分野の受入能力と備えに関する意見を集約し、国家観光戦略会議における主要議題として扱っている。

Risks

- ・ 自然災害：気候変動等
- ・ 人為災害：感染症等

Stakeholders : 政府機関



Initiatives

観光危機管理における官民連携体制の構築

(1) 国家観光戦略会議 (National Tourism Strategy Meeting)

2017年に観光政策を国家戦略として統合的に決定するために設置され、2026年に大統領が主宰する大統領レベルの会議に格上げされた。全省庁及び複数の機関が共同で観光施策を協議・調整し、省庁横断で観光戦略・観光政策を策定。特にCovid-19パンデミックが観光に与えた影響により、観光危機への対応とレジリエンス強化を重要な議題として位置づける。

(2) K-Tourism Innovation Task Force

2025年に発足した観光分野の専門家・企業・非営利組織を結集する官民連携協議体であり、インバウンドの促進や地域の観光の活性化などとともに、観光危機の分析や対応策等について議論が行われ、集約した意見は上記(1)における議題に反映され、政策立案に活用される。

Key Points

- 全省庁から構成される政府主導の会議プラットフォーム、及び観光関係者で構成される官民連携タスクフォースの設置

政府主導の官民連携による危機管理に向けた諸活動の実施

シンガポール



シンガポール マーライオン

Singapore Tourism Board Annual Report 2024-2025

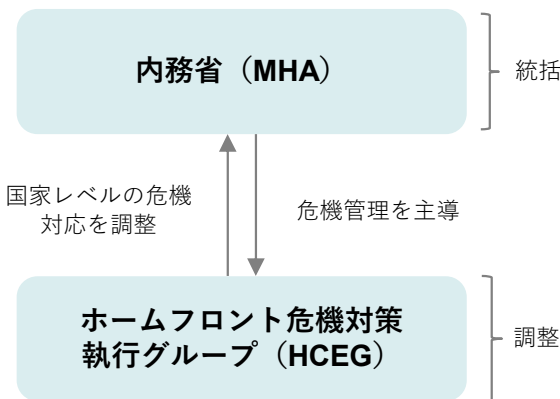
シンガポールでは、1974年のハイジャック事件を契機に危機管理体制が発展し、2004年に政府横断の危機対応組織 HCEG¹⁾が整備された。具体的な観光レジリエンスの取組としては、官民協働による計画づくりやインフラ整備などから成る6つの危機管理活動に加え、COVID-19対応で設置されたSHN Operations Teamによる標準手順 (SOP) の整備や研修が進められてきた。

観光分野では、シンガポール政府観光局が観光産業界のステークホルダーと連携して Tourism 2040 (T2040)²⁾ マスタープランを策定した。T2040マスタープランでは、シンガポールの観光の次なる方向性として、質の高い観光を軸に、観光消費額の拡大に重点を置いており、単なる観光客数の追求にとどまることなく、観光客と地域コミュニティ双方に利益をもたらす持続可能な成長を目指している。

Risks

- 自然災害：地震、台風、豪雨、火山噴火、気候変動
- 人為災害：テロリズム、感染症

Stakeholders 政府機関



Initiatives

政府主導の官民連携による危機管理に向けた諸活動の実施

シンガポールは、観光危機を含む多様な災害に備えるため、政府横断の危機管理として以下の6つを実施：

- (1) 官民連携による強固な計画と調整
- (2) レジリエントなインフラの構築
- (3) 訓練と演習の実施
- (4) 備蓄の管理
- (5) 教育と地域社会の関与
- (6) 地域・国際協力

危機発生時には、関連省庁が集まる公式の調整の場 (HCEGなど) が中心となり、観光を含む分野横断の状況把握・意思決定・対応調整が一元的に進む。

1) Homefront Crisis Executive Group：シンガポール内務省の事務次官が議長を務める、政府横断の危機管理組織
 2) シンガポール政府観光局 (STB) が従来掲げてきた「クオリティ・ツーリズム (質の高い観光)」の理念を土台に策定された、観光成長を牽引することを目的とする長期ロードマップ

Key Points

- 国家危機管理の枠組みに観光を位置づけ、複数機関が同じ場で危機を協議・判断する仕組みの構築

観光事業者に対する危機対応に関する支援

シンガポール

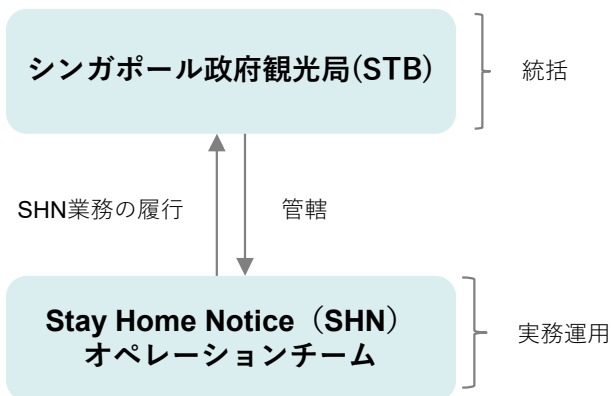


COVID-19 ワクチンセンター(シンガポール, 2022)
Government of Singapore

Risks

- 人為災害：感染症

Stakeholders : 政府機関



Initiatives

「SHN Operations Team」による観光事業者に対する危機対応に関する支援

SHN Operations Teamは、シンガポールにおける公衆衛生危機の際に、保健省からの要請を受けて立ち上げられるチームであり、入国者の受け入れからSHN承認施設（ホテル等）での運用までを統一的に管理する。

政府の対策を現場に確実に伝え、ホテル等の政府が指定する施設（Stay-home Designated Facilities (SDF)）が同じ基準で安全対策を実行できるようにする役割を担う：

- 標準手順（SOP）の策定・定期更新
- ホテル・施設・関係者への研修と年次演習
- ガイドライン・公式通知の一元的窓口

Key Points

- 観光事業者と政府が連携し、共通の標準手順に基づいた安全対策を観光関連施設が実施

宿泊施設の被害状況を素早く共有するための基盤：観光産業共通プラットフォームの整備

一般社団法人日本旅行業協会（JATA）



「観光産業共通プラットフォーム 操作説明会」の様子
日本旅行業協会

観光産業においては、人手不足やデジタルトランスフォーメーションの遅れが、平時より課題として挙げられていた。近年の自然災害の脅威と頻度が増加するなか、特に災害発生時の宿泊施設では、宿泊者への対応や建物・周辺インフラの確認に加え、旅行会社各社からの問い合わせが殺到し、本来優先すべき復旧作業の妨げになっている。

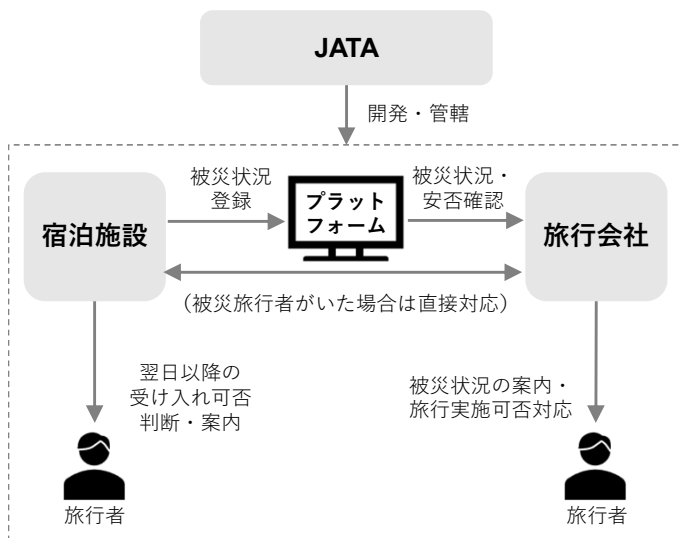
JATAでは、災害後の復旧活動を効果的に推進するために、旅行会社各社と連携し「観光産業共通プラットフォーム」を構築し、災害発生地にある宿泊施設の被害状況を迅速に一元的に共有できる体制を整備した。

Risks

- ・ 自然災害：地震、台風、火山噴火、大雨、雪害、津波

Stakeholders

：政府機関



Initiatives

宿泊施設の被害状況を素早く共有するための基盤：観光産業共通プラットフォームの整備

観光産業共通プラットフォームは、平時においては宿泊施設の基本情報に加えて、チェックイン時間の変更や休館などの最新の営業情報を一元的に管理する仕組み。旅行会社はこの最新情報を基に、旅行者への案内や手配調整をスムーズに行うことができる。

災害時には被災地域の宿泊施設へ一斉に安否確認を送信し、営業状況や被害状況を短時間で収集する。集約された情報は旅行会社にも同時共有され、旅行会社は、宿泊施設へ個別に問い合わせることなく、旅行者の安否確認や行程調整を迅速に判断することができる。

実際に、沖縄において大雨による土砂災害が発生した際、本プラットフォームを通じて被災状況のヒアリングを実施、一部の宿泊施設が利用不可となったことが即時共有された。また、被災状況は文字だけでなく画像でも報告され、旅行会社は正確な情報を得ることができ、旅行者へ迅速かつ正確に情報提供する等、災害発生時の対応力が向上した。

Key Points

- 災害発生時に宿泊施設の被害・営業状況を即時に共有できるシステムの構築
- 平常時からの宿泊施設情報の活用と定期的な更新による、緊急時の情報の正確性・対応力向上

多様な情報チャネルを活用した訪日客向け安全情報の提供

日本政府観光局（JNTO）



JNTOが提供する多言語ホットライン
Japan Visitor Hotline

JNTOは観光庁と連携しながら日本へのインバウンド観光の促進・マーケティングを担う組織であり、世界各地に26の事務所を運営している。また、有事の際には多言語で安全情報の提供を実施している。

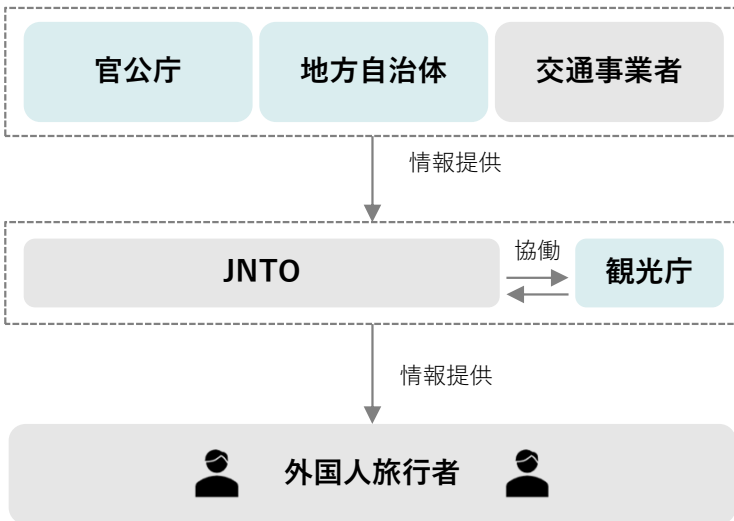
各行政機関や交通事業者等からの情報を基に、ウェブサイトや公式SNSに加え、多言語コールセンターなど多様なプラットフォームを通じて情報を発信し、外国人旅行者に災害関連情報が正確に伝わるよう努めている。

Risks

- 自然災害：地震、津波、台風、豪雨、洪水、土砂災害、地滑り、火山噴火
- 人為災害：通信障害、交通網の寸断、パンデミック、国際情勢の不安定化等

Stakeholders

：政府機関



Initiatives

多様な情報チャネルを活用した訪日客向け安全情報の提供

JNTOは、多様なプラットフォームを活用し、旅行者のニーズに応じた接点を確保している。行政・交通事業者などからの一次情報や報道機関の情報を基に、政府公式としての信頼性を担保しながら発信している。

具体的には、海外事務所のウェブサイトや X・Weiboなどの公式SNS、JNTOウェブサイトにおける「Japan Safe Travel」ページにて災害発生情報等を発信している。また、多言語コールセンター「Japan Visitor Hotline」により、365日24時間、旅行者からの様々な問い合わせに対し、英語・中国語・韓国語による対応を行っている。有事の際には、以上のような正確な情報提供に加え、災害時の風評の発生・拡散の抑止にも取り組んでいる。

Key Points

- 多様な観光客ニーズに応えるため、多チャネル・多言語の情報ルートを確保
- 平時のマーケティングと災害時の発信基盤を共有

観光地の安全・衛生を高める研修・実証プログラムの実施

インドネシア



教育文化研究技術省と観光創造経済省を表彰
インドネシア大学

津波、火山噴火、異常気象などの災害リスクにさらされているインドネシアにおいては、複数省庁・機関の一体的リスク評価に加え、大学と協働して観光地の安全・衛生・環境管理（CHSE¹⁾向上に向けた実証・研修プログラムが進められている。

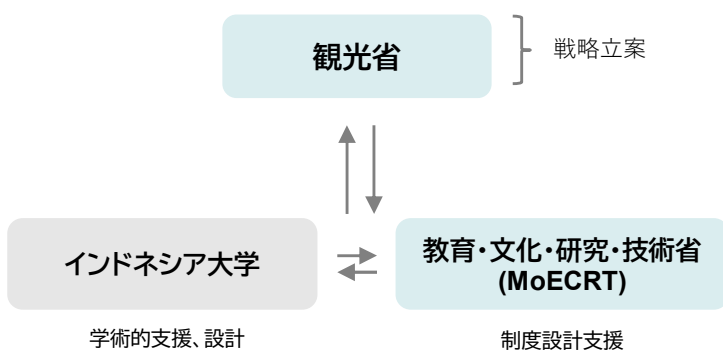
1) インドネシア政府が、観光施設や観光地における「衛生・健康・安全・環境の持続可能性」に関する基準を定めた国家認証

Risks

- ・ 人為災害：感染症、廃棄物管理、衛生管理、地域コミュニティの健康リスク等

Stakeholders

：政府機関



Initiatives

観光地の安全・衛生を高める研修・実証プログラムの実施

インドネシア大学と教育・文化・研究・技術省（MoECRT）が協力し、観光地の安全・衛生・環境管理（CHSE）向上に向けて観光村（Desa Wisata）の運営者を対象に、CHSE認証に基づく研修モジュールの開発・実施と、モニタリング・評価による継続的な改善を一体的に進めている。

Key Points

- 産官学連携プログラムによる観光地の現地事業者向け訓練・シミュレーションで能力強化

国家災害対応マニュアルでの観光レジリエンスに関する情報の追加

韓国



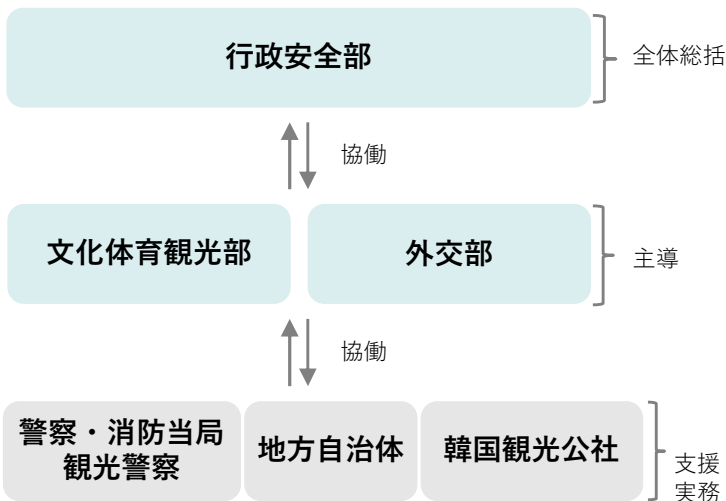
1330 Korea Travel Hotline

韓国は、政府と民間が一体となり、観光危機管理における連携体制を確立している。国家災害対応マニュアルの改訂により観光部門の役割が明確化され、中央政府と観光関連事業者が連携した観光レジリエンス体制が構築されている。

Risks

- 自然災害：地震、台風、大雨、火山噴火、気候変動
- 人為災害：テロ、感染症等

Stakeholders : 政府機関



Initiatives

国家災害対応マニュアルでの観光レジリエンスに関する情報の追加

国家災害対応マニュアルの改訂より、災害発生時・平時の観光分野における各省庁の対応策・役割を明記：

- 観光客向け多言語ホットライン「1330」は、文化体育観光部（Ministry of Culture, Sports and Tourism）と韓国観光公社（Korea Tourism Organization）が運営しており、外国人旅行者に多言語で観光情報を提供するとともに、災害時には多言語による支援アクセスの窓口として機能し、安全確保に重要な役割を果たす。
- Ministry of Culture, Sports and Tourismは、観光事業者向け支援（点検・安全研修・保険・設備改善）を通じ、現場の対応力強化につながる仕組みを形成している。

Key Points

- 各省庁の役割をマニュアルで明確化し、各関係機関が観光事業者への支援や多言語による外国人観光客への安全情報提供を実施することで、現場対応能力を強化

被災経験をもとに、地域の実情に即したBCP（事業継続計画）策定による能力強化

カリブ災害緊急管理機関(CDEMA)



ジャマイカのアンドリュー・ホルネス首相（写真中央）と面会するCDEMAの即応ニーズアセスメントチーム

カリブ地域は毎年のようにハリケーン等の自然災害に見舞われ、観光分野にも深刻な被害が生じている。2024年7月のハリケーン・ベリル、2025年10月のハリケーン・メリッサでは、多くの観光地や関連産業が大きな影響を受け、その回復には現在も時間と労力を要している。

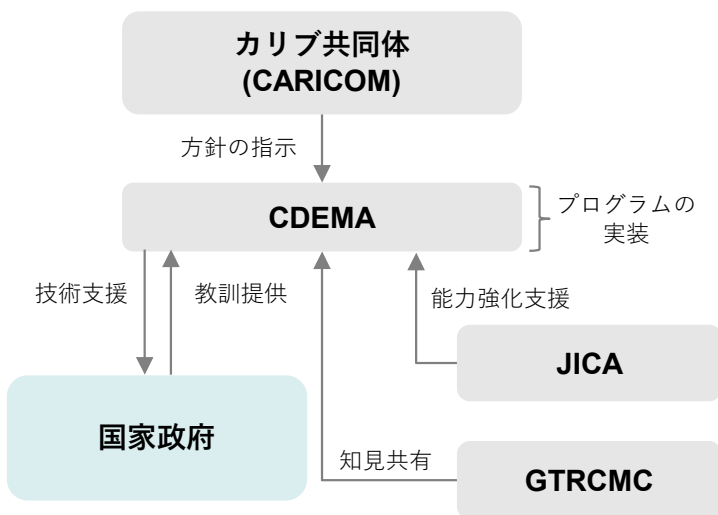
こうした状況を踏まえ、カリブ共同体（CARICOM）の下に位置づけられるカリブ災害緊急管理機関（CDEMA）は、加盟各国で発生する災害に迅速かつ統一的に対応できるよう、能力強化に取り組んでいる。

実際に経験したハリケーンからの教訓や、計画との乖離を分析し、各国の観光危機管理政策やBCP（事業継続計画）に反映させるほか、水災害という共通の課題を有する日本と連携し、知見共有や関係機関間の連携体制の強化を進めている。

Risks

- 自然災害：ハリケーン、洪水、高潮、海岸浸食、干ばつ、土砂崩れ、地震、気候変動等

Stakeholders 政府機関



Initiatives

被災経験をもとに、地域の実情に即したBCP（事業継続計画）策定による能力強化

ハリケーンなどの自然災害が頻発するカリブ地域では、国際協力機構（JICA）、西インド諸島大学グローバルレジリエンス・危機管理センター（GTRCMC）等と連携し、実際の被災経験を踏まえた観光分野の能力強化に取り組んでいる。とりわけ観光の経済的影響が大きいジャマイカやバハマ等に対しては、各国政府と協力し、自国の実情に即するBCPや関連文書の策定を支援している。

2024年7月のハリケーン・ベリルの経験を踏まえ、実践的な教訓や「計画と実際の被害」のギャップ分析を各地域のBCPやガイドラインに反映した。その結果、2025年10月のハリケーン・メリッサでは、事前計画に基づき観光客の大多数が安全に避難し、多くの命が救われた。さらなるギャップ分析を通じ、災害前投資によるインフラ強靱化、効果的な資金支援メカニズムの重要性を今後一層重視していくこととしている。

Key Points

- 災害の実被害の分析や、計画との乖離の検証を踏まえ、各地域の政策を継続的に更新

日本政府との協力覚書による、水防災・水管理分野に関する協力促進・強化

カリブ災害緊急管理機関(CDEMA)



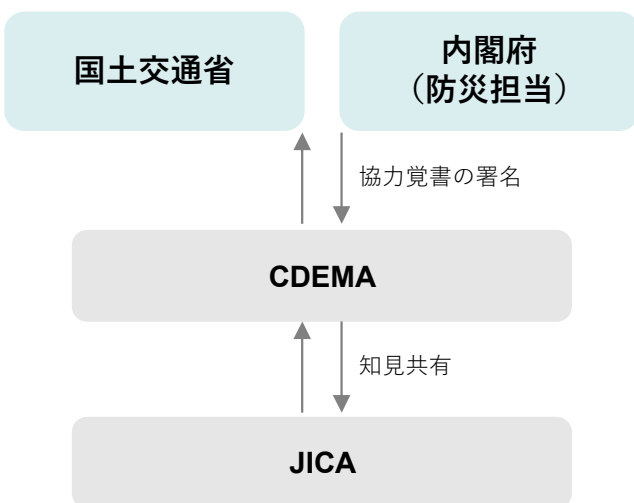
CDEMAと日本政府による協力覚書の締結
CDEMA, Official Instagram

Risks

- 自然災害：ハリケーン、洪水、高潮、海岸浸食、干ばつ、土砂崩れ、地震、気候変動等

Stakeholders

：政府機関



Initiatives

日本政府との協力覚書による、水防災・水管理分野に関する協力促進・強化

カリブ諸国は、ハリケーンによる水災害と島国ゆえの水資源不足という、日本と共通する課題を抱えており、これまでJICAプログラム等を通じて観光レジリエンスに関する知見共有を進めてきた。

こうした流れを踏まえ、水防災分野での協力を促進するため、2025年9月18日、CDEMAと日本の内閣府（防災担当）・国土交通省との間で、水防災・水管理分野に関する協力覚書が署名された。本覚書は、情報共有、研究・プロジェクト推進、視察やセミナー等による連携強化を位置付けている。

2025年11月には日本人の観光レジリエンス専門家がバルバドスおよびセントルシアで講義を実施し、12月にはCDEMAに派遣中のJICAの防災専門家と共にCDEMA職員が沖縄の観光レジリエンスの取組を視察した。こうした取組により、関係国間の連携と能力強化が進展し、水防災と観光レジリエンスの双方の強化に寄与している。

Key Points

- 諸外国及び関係機関との連携を通じた危機管理の知見共有と国際的・対外的な情報発信の強化

地域ごとに特化した観光レジリエンス研修：Tourism Destination Resilienceプログラムの展開

太平洋アジア観光協会 (PATA)



Tourism Destination Resilience プログラム (マレーシア)
PATA

PATA の提供する TDR (Tourism Destination Resilience) プログラムは、COVID-19のパンデミックが観光地に深刻な影響を与えたことを受け、観光地が将来の危機によりよく備えられるよう支援することを目的として、2021年に開始された。

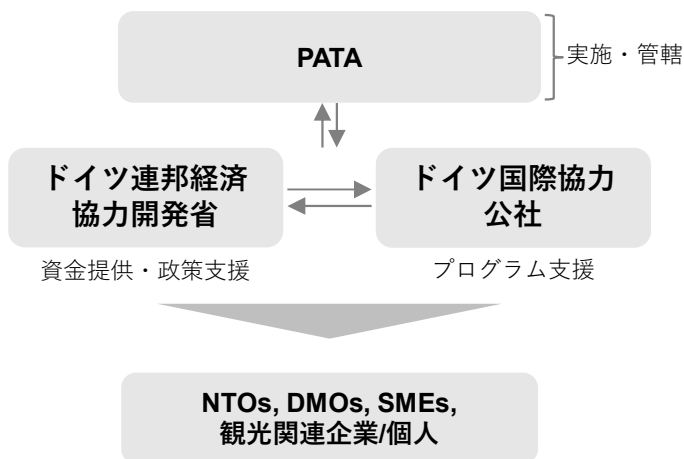
同プログラムは、リスク評価、リスク管理、適応能力の構築を通じて観光地のレジリエンスを高めることで、多様な危機に対して備える・対応する・回復する力を強化することを目指しており、特に人材の能力開発に重点を置いている。オンライン学習モジュールと現地でのトレーニングを組み合わせた形式により、観光地が災害・危機に強くなるための知識とスキルを学ぶツールや研修を各国の政府観光局やDMO向けに提供するとともに、中小企業向けのプログラム内容を拡充したことで、観光関連事業者やその他のステークホルダーにも広く展開している。

Risks

- 自然災害：地震、台風、豪雨、火山噴火、気候変動等
- 人為災害：テロリズム、感染症等

Stakeholders

：政府機関



Initiatives

地域ごとに特化した観光レジリエンス研修：Tourism Destination Resilienceプログラムの展開

TDRプログラムは、無料のオンライン学習と対面研修を組み合わせ、観光地のレジリエンスと適応能力の向上を支援している。

観光地向けには、持続可能でレジリエントな観光地マネジメントを学ぶ全10モジュールのオンラインコースを提供するほか、各国当局を対象としたトレーナー育成研修 (ToT) や、アジア太平洋各地の観光地を対象とし、地域のニーズや状況に合わせたワークショップを実施している。

また、Visaとの連携により、観光業界の中小企業向けに、財務・デジタル各分野のオンラインモジュールと財務リテラシー及びデジタル能力を強化する対面ワークショップを組み合わせたコースも提供する。すべてのモジュールは英語、ベトナム語、タイ語、インドネシア語、クメール語、中国語 (普通話) の6言語で無料公開されている。

こうしたプログラムにより、観光地や中小企業によるリスク評価、危機管理、復興計画の見直しと強化を支援し、観光バリューチェーン全体のレジリエンス向上に貢献している。2021年の開始以降、受講者は10,000名を超え、オンラインコースは170か国以上から累計100,000回以上閲覧されている。各コースには <https://src.pata.org/> からアクセスできる。

Key Points

- 観光地ごとの特性や課題に応じてカスタマイズできる実践的な能力強化プログラムを提供

観光地の持続可能性を支えるレジリエンス強化に向けたガイダンスの作成

世界旅行ツーリズム協議会(WTTC)



観光地の持続可能性を支えるレジリエンス強化ガイダンス

WTTC（世界旅行ツーリズム協議会）は、旅行・観光セクターが気候危機、自然災害、地政学的リスクなど、複雑で相互依存的なリスクに晒されていることを踏まえ、危機対応力とレジリエンスの強化に取り組んでいる。

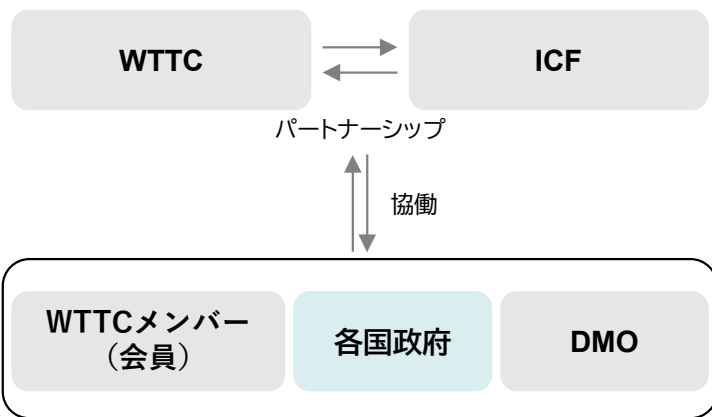
例えば、国際的なコンサルティング企業であるICFと連携し、加盟団体や各国政府、DMOs等と協働して、観光地がレジリエンスと持続可能性を一体的に検討できるよう、多様な観光地に適用可能な共通フレームワークを示した、実践的・体系的なガイダンスを取りまとめた。

Risks

- **自然災害**：台風、ハリケーン、洪水、海面上昇、干ばつ、山火事、地震、津波
- **人為災害**：パンデミック、エネルギー供給障害、オーバーツーリズム、政治的不安定、危機時の誤情報拡散等

Stakeholders

：政府機関



Initiatives

観光地の持続可能性を支えるレジリエンス強化に向けたガイダンス作成

上記フレームワークは、観光地が危機の「前・最中・後」に取るべき行動を、(1)リスクの把握、(2)各種危機への備え、(3)被害の範囲と期間の最小化、(4)教訓を踏まえた長期目標・サステナビリティ計画の見直しという4段階で整理している。あわせて、各段階で取り組むべき分野として、環境、インフラ、エネルギーと水、経済、社会の5つのレジリエンス領域を設定し、それぞれについて観光地が講じ得る具体的な行動や政策の方向性を示している。

例えば、次のような事例が掲載されている。

- ケニアでは、海洋管理の継続的改善を目的として、観光客数や廃棄物管理など複数の指標を継続的に測定・報告している（自然環境分野）
- プエルトリコでは、津波・地震を想定した早期警報や訓練を整備するとともに、危機発生時には当面の必需品確保から宿泊機能・ライフライン等の復旧までを段階的に運用している（インフラ分野）

Key Points

- 観光地の段階的な危機対応力と長期的持続可能性向上に向けた取り組みの方向性を示した実践フレームワークの提示

