**観光危機管理計画等の**

**検討・作成時の「ワークシート」**

**～自治体・DMO向け～**

令和４年３月

国土交通省 観光庁

～目次～

Ⅰ．観光危機管理計画・危機対応マニュアル　検討・作成ワークシート　 1

【観光危機管理計画・危機対応マニュアルの目的】　 2

０．観光危機管理計画・危機対応マニュアル作成体制　 3

１．地域における観光リスク・マトリックスの作成　 4

２．地域における旅行者・観光客と事業者の災害リスク想定　 5

３．地域防災計画等における旅行者・観光客関連の対策の確認　 7

４．減災の取り組み　 8

５．迅速かつ的確な危機・災害対応のための準備　 11

６．危機への対応（危機の発生が間近に予想される時、危機発生時以降）　 22

７．危機からの復興（危機終息後～復興期（危機発生直後も含む））　 24

【災害別の危機対応】　 27

Ⅱ．「ワークシート」から「観光危機管理計画（素案）」への再構成例　 29

Ⅲ．観光危機管理計画（危機対応マニュアル）フォーム　 32

**Ⅰ．観光危機管理計画・危機対応マニュアル**

**検討・作成ワークシート**

**観光危機管理計画・危機対応マニュアル　検討・作成ワークシート**

このワークシートを利用して、地域の観光危機管理計画・危機対応マニュアル「素案」を作成していただきます。作成した「素案」をもとに、観光危機発生時の対応やそのための備えを検討し、それぞれのマニュアルを完成してください。

「素案」の作成にあたっては、**「非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた指針」（以下、「指針」）**を読んで、その内容を参考にしてください。また、この「素案」作成を機に、地域防災計画や関係するマニュアル、ハザードマップ等に目を通し、地域の災害リスクや公的な防災の取り組みがどのようになっているかを把握することをお勧めします。そうすることが、観光分野の防災・危機管理を考えることに留まらず、起こりうる危機・災害に対する備えを充実させ、地域のレジリエンス（強靭性、回復力）を高めることにつながります。

**【観光危機管理計画・危機対応マニュアルの目的】**

観光危機管理計画・危機対応マニュアルを策定し、活用する目的を記載し、自治体および地域の観光関係団体、観光事業者で共有してください。

* **危機・災害時の旅行者・観光客の安全と安心のために**
* **地域の観光事業者の事業継続と従業員の安心のために**
* **地域の観光を継続し、持続的に地域経済と社会に貢献するために**

**0.** **観光危機管理計画・危機対応マニュアル作成体制**

「素案」をもとに観光危機管理計画・危機対応マニュアルを作成する場合、どのような体制で作業を進めるかを考えて、以下に記入してください。現時点で個人名を記入することが難しい場合は、部署や役職名の記載でもかまいません。

【自治体・DMO・観光協会等】

|  |  |
| --- | --- |
| 担当 | 担当者（部署・役職名・氏名） |
| 統括責任者 |  |
| 事務局責任者 |  |
| 観光行政 |  |
| 防災 |  |
| 消防 |  |
| 警察 |  |
| 商工産業労働 |  |
| 交通運輸 |  |
| 保健・公衆衛生 |  |
| 広報 |  |
| DMO/観光協会 |  |
| 宿泊事業者（代表） |  |
| 観光施設（代表） |  |
| 交通事業者 |  |

1. **地域における観光リスク・マトリックスの作成**

地域に発生する可能性のある災害や危機を洗い出します。旅行者・観光客や地域の観光事業者に大きな影響を及ぼす可能性のある危機・災害と、それらが発生した場合に想定される旅行者・観光客と観光事業への影響は以下の通りです。

* 1. **発生が想定される危機・災害**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 災害の種類 | 当地での災害規模・被害想定 |
| 自然災害 | 例）大地震（直下型地震） | 震度6強、地盤の液状化、急傾斜地の崩壊、建物の倒壊、火災の発生、ブロック塀等の倒壊、地度販売機の転倒、建物倒壊等による死傷者の発生、  大規模停電、断水、通信規制 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| 人的災害・危機 |  |  |
|  |  |
| 健康に関わる  危機 |  |  |
|  |  |
| その他の危機 |  |  |

* 1. **優先的に対応すべき危機・災害**

地域に大きな影響を及ぼす危機・災害を、下の表（マトリックス）に位置付けします。

縦軸は、その危機・災害が発生する確率や頻度の高さ（発生確率や発生頻度が高いものは上に、低いものは下に位置付け）と、横軸は、その危機・災害が発生した場合の旅行者・観光客や観光事業への影響度合い（影響度合いが大きいものは右に、小さいものは左に位置付け）に応じて、表中の適切な位置に危機・災害名を記載します。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 高　　発生確率・頻度　　低 |  | （最優先） |
|  | （優先） |
|  | 小　　　　　　　　　　　発生した場合の観光への影響度合　　　　　　　　　大 | |

1. **地域における旅行者・観光客と事業者の災害リスク想定**

優先度が高い危機・災害（以下に記入）が発生した場合、旅行者・観光客および事業・従業員にどのような影響やリスクが生じますか？

**【優先度が高い危機・災害】**

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

* 1. **旅行者・観光客への影響**

その危機・災害によって、どのような事象が発生し、地域内に滞在する（または来訪予定の）旅行者・観光客にどのような影響が出るかを予想します。

|  |  |
| --- | --- |
| **危機・災害により発生する事象** | **旅行者・観光客への影響** |
| 記入例1（台風の場合）  暴風や飛来物による窓ガラスの破損 | 施設内にいる人が割れた窓ガラスの破片や室内に飛び込んできた飛来物で負傷する |
| 記入例2（地震の場合）  鉄道や道路施設が被害を受け、列車の運行や道路通行ができなくなる。 | 列車の運休や道路の不通により、帰宅や旅行目的地への移動ができなくなり、施設内で滞留する（帰宅困難者の発生）。 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* 1. **当地域における最大観光客等の滞在者数**

どのような時（月、日、曜日、時間帯、イベント等）

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　に

場所：　　　　　　　　　　　　　　に

人数：　　　　　　　　　　　人います。

* 1. **観光事業・従業員への影響**

その危機・災害によって、どのような事象が発生し、それは地域内の観光事業運営や従業員にどのような影響が出るかを想定します。

|  |  |
| --- | --- |
| **危機・災害により発生する事象** | **事業・従業員への影響** |
| 記入例1（台風の場合）  強風により送電施設が被害を受け、長時間にわたり停電する | 観光・宿泊施設の照明、空調、エレベーター・エスカレーター、ボイラー、揚水ポンプ、その他の電気設備やパソコン・システム端末等が使えなくなり、営業ができなくなる。 |
| 記入例2（水害の場合）  宿泊施設のロビーやレストラン等が浸水する。 | 浸水した施設・設備の排水と清掃・消毒が完了するまで営業ができなくなり、修復・清掃の費用と売上・利益の損失（機会損失）が発生する。 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

1. **地域防災計画等における旅行者・観光客関連の対策の確認**

地域防災計画や関連する計画・ガイドライン・マニュアル等における、危機・災害時の旅行者・観光客への対応、観光関連事業者の事業継続支援等の記載内容を確認します。

* 1. 地域防災計画（風水害対策、地震対策など複数編に分かれている場合は、各編）や関連するガイドライン・マニュアル等の目次に目を通し、「観光」、「観光客」、「（外国人）旅行者」、「帰宅困難者」、「観光事業者」、「観光施設」等が含まれる項目があるかどうかを確認し、以下に記入します。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編・部** | **章・項** | **項目の見出し** |
| 記入例：風水害対策編 | 2章10節2項 | 観光客の安全確保と避難誘導の準備 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

※地域防災計画に旅行者・観光客への災害時の対応や観光関連事業者の事業継続支援等が記載されていない場合は、表に「記載なし」と記入してください。

* 1. 上表に記入した旅行者・観光客への災害時の対応や観光関連事業者の事業継続支援に関する記載内容を読み、だれが、だれに対して、何をすることが記載されているか、下の表に要点を記入します。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **誰が** | **誰に** | **何をする** |
| 記入例：  市の観光振興課 | 帰宅困難になっている旅行者・観光客 | 一時滞在施設を開設し、帰宅できるようになるまで、必要な情報、水・食料を提供する。 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **減災の取り組み**

危機・災害が発生した際の、旅行者・観光客、観光事業者および従業員への影響を低減するために必要な対策や取り組みは以下の通りです。

* 1. **ハード面の減災対策（観光インフラ等の災害耐性強化、強靭化）**

地域内の観光関連インフラ、観光施設や設備の災害耐性を高め、強靭化する対策を現状確認し、以下に記載します。

【災害耐性強化、強靭化の対象の施設・設備と対策】

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 対象の施設・設備等 | 災害耐性強化・強靭化対策 | 実施 |
| 例）〇〇フェリーターミナル | 津波浸水時に旅客や職員が避難できるスペースをビル屋上に設置 | △ |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

「実施」欄：◎実施済み　〇着手・進行中　△検討中　×未検討

* 1. **旅行者・観光客の利用できる避難場所・避難施設の整備**

災害発生時に外国人を含む旅行者・観光客の安全を確保するために誘導できる施設・場所を以下に記載します。（住民向け指定避難所以外の主な民間連携施設等も記載してください）

【避難施設・避難場所】

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 危機・災害 | 避難場所・避難施設 | 所在地 | 収容  人数 | 外国人旅行者 |
| 例）水害 | 丘の上ホテル | ○○町1丁目 | 300名 |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

「外国人旅行者」欄：◎外国人旅行者受入態勢あり　〇特別な態勢はないが外国人旅行者受入可

×外国人旅行者受入困難

* + 1. **避難場所・避難施設を観光事業者や旅行者・観光客に周知する方法**
* 観光事業者に周知する方法
* 災害発生時に地域内の旅行者・観光客に避難場所・避難施設の情報を提供する方法
  1. **早期警戒情報の発信と提供**

災害が予想されるとき、地域内の旅行者・観光客に警戒情報を提供し、適切な安全確保行動を促すためにしていること、すべきことを記入します。

* + 1. **早期警戒情報収集**

災害が想定されるとき、どのような情報をどこから情報収集するか（情報源）のリストを作成します。現在リストがある場合は、想定される災害ごとに不足がないか確認します。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 発生が想定される災害 | 収集する情報 | 情報源 |
| 例）水害 | 避難情報（警戒レベル、避難指示等） | 気象庁、ニュース、〇〇河川事務所 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

* + 1. **早期警戒情報の伝達・提供**

早期警戒情報を、だれに、どのように伝達するかを以下に記載します。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 発生が想定される災害 | 情報伝達・提供先 | 伝達・提供方法 |
| 例）水害 | 観光事業者 | ファックス、メール |
| 地域内の旅行者・観光客 | 観光事業者からの情報伝達 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

* 1. **危機・災害の発生が予想される場合の早期帰宅・来訪中止の勧奨**

危機・災害の発生が予想される場合、影響が想定される地域から旅行者・観光客を予め退避させたり、来訪を控えていただくための事前対応を以下に記載します。

* + 1. **早期帰宅・来訪中止の勧奨の基準**

どのような災害では、どのような状況になったら早期帰宅・来訪中止を勧奨しますか

|  |  |
| --- | --- |
| 発生が想定される災害 | 早期帰宅・来訪中止を勧奨する基準 |
| 例）台風 | 1. 警戒レベル３　高齢者避難　以上が発表された場合  2. 主要観光施設周辺で土砂災害の兆候が見られた場合  3. 地域へのアクセス道路が不通になった場合、不通になる可能性が大きくなった場合 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* + 1. **早期帰宅・来訪中止の勧奨の伝達方法**

危機・災害の発生が予想される場合に、早期帰宅・来訪中止の勧奨を旅行者・観光客および地域内の観光事業者に伝えるための方法を以下に記載します。

※旅行者・観光客に直接伝えるだけでなく、旅行者・観光客と対応する観光事業者を通じて伝える方法も記載してください。

|  |  |
| --- | --- |
| 伝達相手 | 伝達の方法 |
| 地域内に滞在中の観光客 |  |
| 来訪予定・予約のある観光客 |  |
| 地域内の観光事業者 |  |

* 1. **危機・災害時の外国人旅行者対応施策に関する各組織トップ等への啓発**

「危機・災害時の外国人旅行者対応施策」の実現、実効性を高めるため、各団体（自治体・観光関連団体、事業者等）の意思決定権のあるトップに対してどのような啓発活動をしますか？

1. **迅速かつ的確な危機・災害対応のための準備**
   1. **危機対応体制、役割分担、関係者の連携**

観光危機・災害の発生時または発生が予想される時の対応体制（観光危機対策本部等）と役割分担を検討し、以下に記載します。

* + 1. **災害対策本部が設置された場合**

災害発生時には庁内に「災害対策本部」が設置され、観光部門の職員も災害対策本部のメンバーとして定められた役割を担うことになります。その場合、旅行者・観光客および観光事業者の対応に関する役割を誰が担うかを決めておきます。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 役割（例） | 部署・担当者 | 代行者 |
| 観光部門責任者 |  |  |
| 災害状況等に関わる情報収集 |  |  |
| 情報提供・広報（注） |  |  |
| 観光関連被害状況集約 |  |  |
| 他部門・関連機関との調整 |  |  |
| 観光事業者支援 |  |  |

（注）情報提供・広報責任者は、地域の観光状況情報の収集と対外発信の「ハブ」となります。

* + 1. **災害対策本部は設置されないが、観光に影響のある危機が発生した場合**

地域外で発生した災害等で交通アクセスが大きく影響を受けた場合などは、災害対策本部は設置されず、観光の危機対応体制のみを立ち上げることになります。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 役割 | 部署・担当者 | 代行者 |
| 観光危機管理責任者 |  |  |
| 危機等に関わる情報収集 |  |  |
| 情報提供・広報 |  |  |
| 観光関連被害状況集約 |  |  |
| 他部門・関連機関との調整 |  |  |
| 観光事業者支援 |  |  |

* + 1. **危機対応体制を設置する判断基準**

|  |  |
| --- | --- |
| 発生が想定される災害 | 体制を設置する基準 |
| 例）台風 | 「猛烈な台風」が接近している場合  台風「特別警報」、大雨「特別警報」が発表された場合  台風に伴い交通機関の計画運休が発表された場合  地域内の観光地への道路が不通になる恐れが生じた場合 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* + 1. **観光危機対応体制の設置場所**
* 災害対策本部が設置された場合
* 災害対策本部が設置されない場合
* 設置予定場所が使用できない場合の代替場所
  + 1. **他機関、地域内観光関連団体・事業者等との連携**

観光危機対応において連携する他の行政機関、地域内観光関連団体・事業者等と連携の内容を検討し、必要に応じて協定を結んだり、観光危機管理計画に記載します。

|  |  |
| --- | --- |
| 連携先 | 連携の内容 |
| 例１）〇〇市DMO | 災害時の地域内観光事業者の被害状況、営業状況を集約 |
| 例２）〇〇県観光連盟 | 県全体の観光地・観光施設の被害状況、営業状況を情報共有 |
| 例３）〇〇バス | 帰宅困難となった旅行者の帰宅支援輸送 |
| 例４）○○市国際交流協会 | 外国人旅行者とのコミュニケーション |
| 例５）○○国総領事館 | ○○国人の保護・情報提供・帰宅支援等 |
|  |  |
|  |  |

* 1. **情報の収集と提供の準備**
     1. **災害時に旅行者・観光客が求める情報**

災害時に外国人を含む旅行者・観光客がどのような情報を求めるかを下表で確認します。

|  |  |
| --- | --- |
| 情報の種類 | 具体的な情報 |
| 災害の状況・気象情報 |  |
| 地域内外の被害状況 |  |
| 交通機関の運行情報 | JR新幹線、JR各線、〇〇鉄道、  高速バス、路線バス、市内電車、タクシー |
| 国際空港までのアクセス | 〇〇空港、○○空港、羽田空港、成田空港、関西空港、中部空港 |
| 道路の通行情報 | 高速道路、主要幹線道路、施設からICや駅までのアクセス道路 |
| 自国語（または英語）で情報提供しているメディア等 |  |
| 旅行者が利用できる一時滞在施設等 |  |
| 利用可能な通信手段 |  |
| 水、食料、日用品を入手できる場所・方法 |  |

* + 1. **情報源（情報リソース）と情報収集方法**

災害時に旅行者・観光客に情報提供するために収集する情報の情報源のリストを作成します。（既存リストがあれば、不足分を確認）

担当者名や担当者の電話・メール、情報源のURLを書いておくと便利です。

【情報源リストの例】

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 収集する情報 | 情報源（機関） | 情報源担当者 | 電話・メール | URL |
| 行政機関 | 市役所 | 災害対策本部 |  |  |
| 交通政策課 |  |  |
| 〇〇県 | 防災危機管理課 |  |  |
| 観光政策課 |  |  |
| 国際観光課 |  |  |
| 気象情報 | 〇〇地方気象台 | (自動応答サービス) |  |  |
| 行政情報 | 〇〇警察署 | 代表 |  |  |
| 〇〇消防本部 | 代表 |  |  |
| 電力情報 | 〇〇電力 |  |  |  |
| 医療情報 | 〇〇市医師会 |  |  |  |
| 通信情報 | NTT〇〇 | 〇〇支店 |  |  |
| 交通情報 | 〇〇鉄道 | 鉄軌道部 |  |  |
| 〇〇鉄道 | 電車運行情報 |  |  |
| 〇〇バス | 運行管理部 |  |  |
| JR〇〇 | 〇〇エリア　運行情報 |  |  |
| 行政情報 | 国土交通省 | 〇〇河川国道事務所 |  |  |
| 交通情報 | 日本道路交通情報センター |  |  |  |

* + 1. **外国人旅行者が災害時の情報を入手できる情報源のリスト**

外国人旅行者への情報提供は、日本語情報を翻訳して提供する以外に、災害時に情報を外国語で発信しているサイト等のURLやQRコードを提供し、外国人旅行者自ら情報収集できるようにすることも有効な手法です。

【災害時に外国語で利用できるサイト等の例】

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 情報源・内容 | URL・電話番号 | | QRコード |
| JNTO　公式ウェブサイト  ・外国人旅行者向けの総合観光情報 | https://www.jnto.go.jp | |  |
| JNTO公式SNS：Japan Safe Travel  ・災害・交通関係の最新情報（英語） | https://twitter.com/JapanSafeTravel | |  |
| 安心访日Japan Safe Travel  ・災害・交通関係の最新情報（中国語） | https://weibo.com/u/7385501623 | |  |
| JNTO Japan Official Travel App  ・外国人旅行者向けの総合観光情報  （スマートフォンアプリ） | https://www.jnto.go.jp/smartapp/eng/about.html | |  |
| 「Safety tips」  ・外国人旅行者向けの災害時情報  提供アプリ | http://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/app.html |  | |
| JNTO Japan Visitor Hotline  ・外国人旅行者向けの多言語コールセンター（緊急・災害・一般観光案内） | 050-3816-2787　(24時間対応) | | （英・中・韓） |
| NHK WORLD – JAPAN  ・NHKの海外向けコンテンツ | https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/ | |  |
| 多言語音声翻訳システム VoiceTra  ・多言語音声翻訳アプリ | https://voicetra.nict.go.jp/en/index.html | |  |

* + 1. **旅行者・観光客への情報提供の方法**

危機・災害発生時に関係機関や旅行市場に確実に情報提供・情報発信するための方法・情報メディアを検討し、以下に記載します。

|  |  |
| --- | --- |
| 情報提供・発信先 | 情報提供・発信方法・情報メディア |
| 危機・災害の現場にいる  旅行者・観光客 |  |
|  |
|  |
| 予約済みの観光客 |  |
|  |
|  |
| 観光客の家族・関係者 |  |
|  |
| 地域内の観光事業者・  観光関連団体等 |  |
|  |
|  |
| 旅行会社 |  |
|  |
|  |
| メディア・マスコミ |  |
|  |
|  |
| 在日外国公館 |  |
|  |

* + 1. **情報提供のためのテンプレート**

次のテンプレート例を参考に、災害時に旅行者・観光客に情報発信する際の情報テンプレートを準備します。を参考に、想定される危機・災害発生時の情報提供テンプレートを作ります。

まず、自分の地域・観光施設で想定される危機・災害をひとつ取り上げ、下の表を参考に発生からの時間経過に応じてマスコミや旅行市場、旅行者・観光客に提供する情報のテンプレートを作成してみてください。ひとつの危機・災害の情報提供テンプレートができたら、想定される別の危機・災害についても作ってみてください。

**【災害時の旅行者・観光客向け情報発信テンプレートの例】**

大雨により、〇〇市内および周辺地域で洪水や土砂災害等の被害が発生しています。市内〇〇地区では、河川の氾濫や土砂災害に最大限の警戒が呼びかけられています。旅行者・観光客の皆様は、ご利用中の観光施設等のご案内や、市・消防・警察職員等の指示に応じて、ご自身の安全を確保してください。

～注意報・警報、避難勧告・避難指示等～

・　月　日　時、○○地方に　　　　警報・注意報が発表されました。

・　月　日　時、〇〇市より××地区に避難指示が発出されました。

○○市および周辺市町村では、河川が増水し、一部の河川では氾濫警戒水位に達しています。水害・土砂災害の危険性が非常に高まっています。

～市内の状況～

××地区に避難指示が出ております。××地区にいらっしゃる方は、滞在・利用中の観光施設等のスタッフの指示に従って、安全な場所に避難または待機して安全を確保してください。

現在のところ、電気および水道は通常通り供給されています。

～交通関係の情報～

大雨により県内の交通機関に影響が出ています。

＜鉄道・バス＞

* JR〇〇線は、　　＝　　間で運行を見合わせています。
* 〇〇鉄道線は、一部列車に遅れや運休が発生しています。今後の状況によっては、全線で運転を見合わせることがあります。
* 高速バスは、〇〇高速道路通行止めのため、現在全便運休しています。

＜道路＞

* ○○高速道路 　　　IC＝　　　IC間で通行止めとなっています。
* 周辺の道路 一部の道路が通行止めとなっています。

気象に関する最新の情報は、テレビおよびインターネットの気象情報でご確認ください。

大雨や交通に関する新しい情報が入った場合は、その都度お知らせします。

〇月〇日　　時　　分 ［○○市　防災危機管理課・観光政策課］

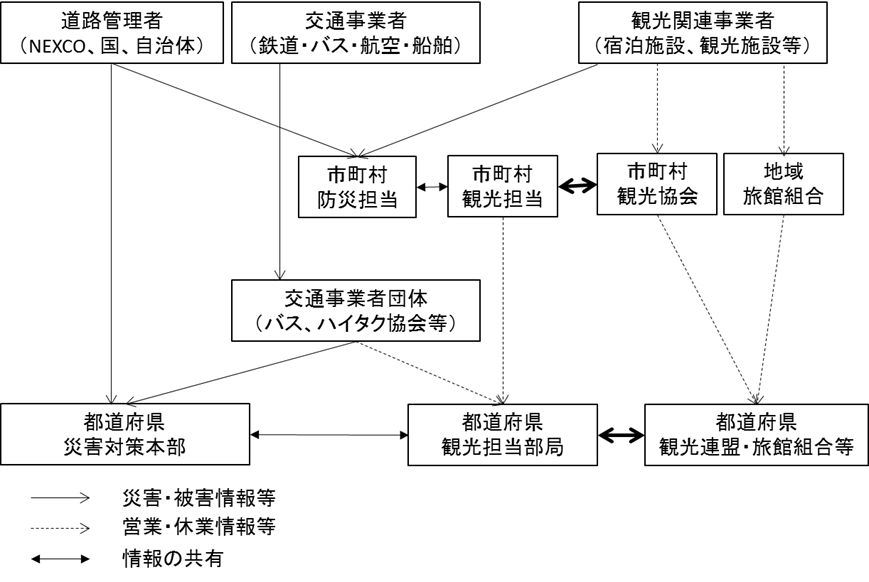
* 1. **地域の観光地・観光事業者等の被災状況・営業継続情報の収集**

災害時の地域内の観光地・観光事業者の被災状況や営業継続・休業状況などを集約し、地域外の観光関係者や今後来訪を予定している観光客等に情報発信する準備をします。

* + 1. **情報収集系統図**

例を参考に、災害発生時の地域における被災状況・営業継続情報収集の系統図を作成します。

【情報収集系統図の例】



**【当地域の情報収集系統図】**

* 1. **危機・災害発生時の緊急安全確保・救護、避難者に対するサポートの準備**
     1. **危機・災害発生時の地域内旅行者・観光客の緊急安全確保の準備**

どのような災害状況になったら、地域内旅行者・観光客の緊急安全確保のための対応を行うか、事前に検討し記載します。

* + - 1. **突発的に災害が発生した時の例**

|  |  |
| --- | --- |
| 災害の種類 | 発生した事象 |
| 地震 | 震度5弱以上の地震が発生した時  震度にかかわらず強い地震の揺れを感じた時 |
| 土砂災害 | 地域内で突発的な土砂災害（土石流、崖崩れ、地滑り等）が発生し、観光地や観光施設に被害や影響が出た時 |
| 火山噴火 | 付近の火山が火山噴火警戒レベルの引き上げがないまま、突然噴火した時 |
| 雪害 | スキー場や登山道等、観光客がいる場所で雪崩が発生した時 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* + - 1. **災害が短時間のうちに発生することが予想される時**

|  |  |
| --- | --- |
| 災害の種類 | 災害の状況・発生した事象 |
| 津波（海岸近く） | 強い地震の揺れを感じた時  津波注意報、津波警報、大津波警報が発表された時 |
| 台風 | 「猛烈な台風」が接近している時  台風「特別警報」、大雨「特別警報」が発表された時  台風による風雨が危険を感じるほど強まった時 |
| 水害 | 水害警戒レベル３　高齢者避難　以上が発令された時  地域内の河川の水位が水害警戒レベルに達した時  地域内でマンホールから水が溢れる等、内水氾濫の兆候が見られる時 |
| 土砂災害 | 土砂災害警戒レベル３　高齢者避難　以上が発令された時  地域内で土砂災害の兆候が見られた時 |
| 火山噴火 | 付近の火山の噴火警戒レベルが　以上に引き上げられた時  火山活動により、降灰、火山性ガス、融雪型泥流等の旅行者・観光客に影響のある事象の発生が予想される時 |
| 大雪 | 積雪により鉄道・道路等に運行障害・通行止めの発生が予想される時 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* 1. **災害時に避難する旅行者・観光客への対応の準備**
     1. **多言語対応支援、外国人旅行者の避難誘導・救護の準備**

地域内の外国人旅行者の避難誘導・救護のために、地域として予め準備できることを検討し、記載します。

* + 1. **外国人旅行者・観光客が死亡した場合**

言語、文化、宗教の異なる外国人が災害により死亡した場合の対応を検討し、記載します。

* 死亡した外国人旅行者の同行者に対する言語面のサポート
* 死亡した外国人旅行者の遺体処置
* 外国人旅行者の遺体の本国への移送
* 外国人旅行者の遺体の取り扱いに関する宗教・文化面での対応
  + 1. **外国人旅行者・観光客が負傷した場合**

外国人旅行者が災害により負傷した場合の対応を検討し、記載します。

* 負傷した外国人旅行者および同行者に対する言語面のサポート
* 外国人患者の受入可能な医療機関
* 外国人患者の医療費の扱い（医療保険等の対応を含む）
* 外国人患者が母国での治療継続を希望する場合の対応
  + 1. **死傷した外国人旅行者の家族・関係者との対応**

外国人旅行者が災害によって死傷した場合、家族や関係者への対応について予め検討し、記載します。

* 災害によって死傷した外国人旅行者家族・関係者への対応内容と担当機関、対応範囲

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 対応内容 | 担当機関 | 対応範囲 |
| 家族・関係者への連絡 |  |  |
| 大使館・領事館との対応 |  |  |
| 家族・関係者が現地に来訪する場合の手続き支援 |  |  |
| ビザ申請等渡航・入国手続き |  |  |
| 国内の移動 |  |  |
| 現地での宿泊・移動等 |  |  |
| 現地到着後の応対 |  |  |
| 出迎え・打ち合わせ |  |  |
| 現地行動時のアテンド |  |  |
| 通訳支援 |  |  |
| 医療機関との対応 |  |  |
| 患者・遺体の本国移送の支援 |  |  |
| 現地で火葬・葬儀を行う場合の支援 |  |  |

* + 1. **旅行者・観光客に提供できる飲料水・食料、その他日用品、防寒のための備蓄**

災害時に避難し、または帰宅困難となり一時滞在中の旅行者・観光客に提供可能な食料・水、その他の備蓄品を調べて記載します。

＊住民用災害備蓄のうち旅行者・観光客に提供可能なものも含めて記載します。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 災害用備蓄 | 数量 | 保管場所 | 確認日 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

* + 1. **感染症予防対策**

地域内の避難場所・一時滞在場所における感染症予防対策

|  |  |
| --- | --- |
| 予防すべき感染リスク | 対策 |
| 新型コロナウイルス【飛沫感染】 |  |
| 新型コロナウイルス【エアロゾル感染】 |  |
| 新型コロナウイルス【接触感染】 |  |
| インフルエンザ【飛沫感染】 |  |
| 感染性胃腸炎（嘔吐下痢症） |  |
| ノロウイルス【経口感染】 |  |

* 1. **移動・帰宅が困難になった旅行者・観光客への支援の準備**
     1. **移動・帰宅の交通に関する情報提供**

災害による交通機関の不通・運休や道路の通行規制のために移動や帰宅が困難になり、地域内に滞留（一時滞在）している旅行者（外国人を含む）への情報提供について検討し、記載します。

【帰宅困難となった旅行者に提供する交通情報】

|  |  |
| --- | --- |
| 提供する情報 | 情報源・情報収集先 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* + 1. **移動・帰国が困難になった外国人旅行者への対応**

**5.6.2.1　宿泊先等への帰宅又は帰国が困難な外国人旅行者の受入可能な一時滞在施設**

**5.6.2.2　一時滞在施設等における外国人旅行者の対応準備**

**5.6.2.3　外国人旅行者の移動・帰国支援**

* どこまでの移動を支援するか？
* どのようにして移動するか？その輸送手段はどのように確保するか？
* 帰宅困難となった外国人旅行者に移動・帰国支援に関する情報提供の方法
* 帰国支援の実施主体
* 外国公館（大使館・領事館等）との連携と役割分担
  1. **観光危機管理計画・危機対応等に基づく訓練の実施**

平常時に観光危機管理計画・危機対応マニュアルに基づき、誰を対象に、どのような訓練を、どのような訓練方法で実施するか検討し、以下に記載します。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 訓練の種類 | 対象者 | 実施方法 | 実施頻度 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. **危機への対応（危機の発生が間近に予想される時、危機発生時以降）**
   1. **危機対応体制の設置**

5.1.3の判断基準にもとづき、5.1.1または5.1.2の観光危機対応体制を設置します。

* + 1. **対応体制設置の連絡（関係機関）**

危機対応体制を設置したことを、5.1.5に記載した連携機関および関係機関に連絡します。

連絡する関係機関のリスト（関係機関、担当者、電話・メール）を作成し、連絡したら✓を入れて確認します。

【危機対応体制設置の連絡先の例】

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 連絡する関係機関 | 担当者 | 電話・メール | 確認 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

* 1. **情報の収集と提供**

5.2.2「情報源（情報リソース）と情報収集方法」にもとづき、災害時に旅行者・観光客に提供する情報を収集し、5.2.4「旅行者・観光客への情報提供の方法」により地域内の旅行者・観光客に直接または観光事業者を通じて情報提供します。

5.2.5.「情報提供のためのテンプレート」を活用して、必要な情報を収集し、旅行者・観光客や観光事業者、その他関係機関に情報提供・情報発信します。

* 1. **旅行者・観光客の避難誘導・救護**

災害発生直後の旅行者・観光客の安全確保、避難誘導、救護活動は、主に観光の現場にいる観光事業者の役割であることを前提に、自治体やDMO等は、現場で対応にあたる事業者の支援、避難した旅行者・観光客の状況把握、一時滞在施設等の提供、帰宅困難となった旅行者への情報提供と帰宅支援を主に担います。

外国人旅行者対応については、5.5.1「多言語対応支援、外国人旅行者の避難誘導・救護の準備」にもとづき対応します。

* + 1. **旅行者・観光客に****早期警戒情報・危機・災害情報・安全確保情報を発信**

4.3.「早期警戒情報の発信と提供」、4.4.「危機・災害の発生が予想される場合の早期帰宅・来訪中止の勧奨」にもとづき直接または観光事業者を通じて早期警戒情報を発信します。

また、5.2.1.「災害時に旅行者・観光客が求める情報」にもとづき危機・災害情報・安全確保情報を地域内の旅行者・観光客に提供します。

* + 1. **旅行者・観光客の安否・所在情報の収集・分析・提供**

危機・災害発生後、地域内の旅行者・観光客に関する人的被害を集約し、安否・所在状況を収集・分析します。

* + 1. **死傷した旅行者・観光客への救護・サポート**

災害により旅行者・観光客が死傷した場合の救護は、基本的に死傷した住民への対応に沿って行政機関等が行います。

外国人旅行者が災害によって死傷した場合は、言語、文化、宗教の違いや、医療費等の支払いなどが日本人と異なる場合があるので、5.5.2「外国人旅行者・観光客が死亡した場合」、5.5.3「外国人旅行者・観光客が負傷した場合」にもとづき、十分に配慮して対応します。

* + - 1. **死傷した外国人旅行者の家族・関係者への対応**

外国人旅行者が災害によって死傷した場合の、家族や関係者への対応や支援を、誰（機関・団体）が、どの範囲で行うかを予め定めます。5.5.4「死傷した外国人旅行者の家族・関係者との対応」にもとづいて遅滞なく、適切に実施します。

負傷者や遺体の本国への移送は、家族・関係者、在日外国公館、保険会社等と協議のうえ、適切な方法で実施します。

* 1. **移動・帰宅が困難になった旅行者・観光客への支援**
     1. **移動・帰宅の交通に関する情報提供**

5.6.1.「移動・帰宅の交通に関する情報提供」にもとづき、利用可能な交通機関・道路等の最新情報を提供します。交通機関の運転見合わせの場合は、振替や代行輸送、運転再開見込みの情報を、道路不通の場合は、う回路や運転再開・道路通行止め解除の見込みの情報も提供します。

* + 1. **移動・帰国が困難になった外国人旅行者への対応**

5.6.2.「移動・帰国が困難になった外国人旅行者への対応」で事前検討・意思決定した内容にもとづき、大使館・領事館などの関係機関と連携して、旅行継続、帰宅・帰国に関する情報の提供、旅行継続、帰宅・帰国の支援を行います。また、必要に応じて帰宅困難となった外国人旅行者の国の大使館・領事館などの関係機関と連携して、国際空港までの移動や早期の帰国を支援します。

1. **危機からの復興（危機終息後～復興期（危機発生直後も含む））**
   1. **観光復興計画**

観光危機により地域の観光が重大な影響を受けたときは、できるだけ早い時期に観光復興計画を策定し、適切なタイミングで計画を実行します。

* + 1. **地域内の観光関連施設等の把握と復旧**

危機により影響を受けた観光関連施設等の状況を以下の通り把握します。

（5.3.1. 情報収集系統図　を参照）

* 誰（どの機関・団体）が状況把握をするか？（把握する内容によって実施機関が異なる場合は、すべての機関を記載してください）
* どのような影響について状況を把握するか？
* どのような方法で状況を把握するか？
* 収集した状況の情報を誰が取りまとめるか？
  + 1. **観光復興計画の策定**

危機・災害後の観光復興を迅速かつ円滑に計画・実施するため、以下の点を予め検討し、可能な範囲で本計画に記載します。

* 誰（組織・部署）が観光復興計画を策定するか？
* 観光復興計画策定において、どのような組織・機関・団体と連携するか？
* いつ（どのような状況になった時）から観光復興計画策定を開始するか？
* 観光復興計画の枠組みは準備されているか？
* 観光復興計画に持続可能な観光要素（Build Back Better）をどのように組み込むか？
* 観光復興計画と連動した予算（資金）は、どのように調達するか？
  + 1. **復興施策（国内および外国人旅行者向け）の企画・実施**

効果的な観光復興マーケティング・プロモーション施策を企画・実施するためには、以下の点を予め、または観光復興計画策定プロセスにおいて、できるだけ具体的に検討しておくとよい。

* 観光復興に向けて優先的アプローチする市場・セグメント
* 優先市場・セグメントに対して訴求する被災後の当地域の観光魅力・商品
* 観光復興に向けた当地への旅行促進策（ふっこう割引等）
* 観光復興のためのコミュニケーション（情報発信・広報）の手段
* 観光復興マーケティング・プロモーション施策を開始するタイミング
* 観光復興施策のモニタリング・効果測定の方法
  1. **観光事業者への事業継続支援**

危機・災害によって影響を受けた観光事業者の事業継続を支援するための施策を検討し、災害発生後に速やかに実施できるよう準備しておきます。

* 事業者の事業継続・経営再建の相談窓口
* 観光客の減少や休業により運転資金が厳しくなった事業者への財政的支援
* 被災により施設等の修復が必要となった事業者への復旧工事資金調達の支援
* 観光事業者の従業員の雇用継続のための支援策
  1. **観光復興状況の情報発信と風評対策**

当地の災害後の観光復興状況を市場に正確に伝えるとともに、風評被害の未然防止および風評を招く可能性のある情報のモニタリングについて検討・準備します。

* 観光復興状況の情報発信の担当機関・部署
* 風評対策の基本方針
* 情報モニタリング（担当部署・モニタリング対象メディア・モニタリング方法）
  1. **関係機関と協力した復興プロモーション**

さまざまな観光関連機関と連携・協力して観光復興プロモーションを実施します。

* + 1. **関係機関の復興気運の醸成、コンセンサスの形成**
* 観光復興の協力を要請する国内外の関係機関
  + 1. **観光関連組織の復興プロモーション（外国人旅行者関連）の実施**
* 連携・協力して計画・実施する観光復興プロモーションの内容（案）
* 観光復興プロモーションを実施する際の関係機関との連携・協力の方法・体制（案）

**【災害別の危機対応】**

地域で優先的に対応する災害での対応を、指針をもとに以下に記載します。

1. **地震**
   1. 地域内の旅行者・観光客の安否確認
   2. 地震の経験がない外国人旅行者への情報提供
   3. 移動・帰宅が困難になった外国人を含む旅行者・観光客の受入施設の調整と情報提供
2. **津波**
   1. 地域内旅行者・観光客への（大）津波警報・津波注意報の伝達
   2. 津波からの避難誘導（垂直避難を含む）と緊急避難場所等の情報提供
   3. 地域内の旅行者・観光客の安否確認
   4. 移動・帰宅が困難になった外国人を含む旅行者・観光客の受入施設の調整と情報提供
3. **台風・暴風**
   1. 事前の情報収集と外国人を含む旅行者・観光客への情報提供
   2. 観光施設等での安全確保・リスク要因除去の要請
   3. 地域内の旅行者・観光客の安否確認
   4. 停電・断水への対応
4. **土砂災害**
   1. 気象情報の収集
   2. 地域内観光地等での土砂災害の予兆の確認
   3. 災害警戒レベル情報、防災気象情報、避難指示等の旅行者・観光客への伝達
   4. 避難場所・避難施設に関する旅行者・観光客への情報提供
   5. 土砂災害が発生した地区での旅行者・観光客の安否確認
5. **水害**
   1. 気象情報の収集
   2. 地域内観光地等の川の水位情報等の収集
   3. 災害警戒レベル情報、防災気象情報、避難指示等の旅行者・観光客への伝達
   4. 避難場所・避難施設に関する旅行者・観光客への情報提供
   5. 水害が発生した地区での旅行者・観光客の安否確認
6. **雪害**
   1. 事前の情報収集と外国人を含む旅行者・観光客への情報提供
   2. 一時滞在施設に関する旅行者・観光客への情報提供
   3. 移動・帰宅が困難になった外国人を含む旅行者・観光客の受入施設の調整と情報提供
7. **火山噴火（○○山）**
   1. **火山噴火警戒レベルが引き上げられた場合**
      1. 情報収集と外国人を含む利用者旅行者への情報提供
      2. 早期下山の勧奨と下山支援
   2. **突発的に噴火が発生した場合**
      1. 地域内の旅行者・観光客の安否確認
      2. 避難している外国人を含む旅行者・観光客への情報提供
      3. 下山・二次避難に関する情報収集・情報提供
      4. 下山の支援

**Ⅱ．「ワークシート」から「観光危機管理計画**

**（素案）」への再構成例**

**【「ワークシート」から「観光危機管理計画（素案）」への再構成例】**

この手引きでは「ワークシート」を用いて内容の検討・作成を行いました。

これに対し、冒頭の「手引き活用について　④本手引きの構成」でも触れたように、ワークシート中には観光危機管理計画等の本編内容として記す必要は無いが、その検討プロセスにおいて確認すべき内容についても整理しています。具体的には、地域防災計画における位置づけや旅行者・観光客に関する記載状況等です。

ここでは、「ワークシート」から「観光危機管理計画（素案）」への再構成の例を示します。実際にどの項目を計画素案に残すか（〇）、あるいは削除するか（×）については作成体制内で検討するものですが、一案としてご参考ください。また、地域の実情に応じて、項目の追加や削除は適宜行うようにしてください。

|  |  |
| --- | --- |
| ワークシート項目 | 観光危機管理計画（素案）項目 |
| 【観光危機管理計画・危機対応マニュアルの目的】 | 〇 |
| 0. 観光危機管理計画・危機対応マニュアル作成体制 | × |
| 1. 地域における観光リスク・マトリックスの作成 | 〇 |
| 2. 地域における旅行者・観光客と事業者の災害リスク想定 | 〇 |
| 3. 地域防災計画等における旅行者・観光客関連の対策の確認 | × |
| 4. 減災の取り組み | （以下、小項目を参照） |
| 4.1. ハード面の減災対策（観光インフラ等の災害耐性強化、強靭化） | × |
| 4.2. 旅行者・観光客の利用できる避難場所・避難施設の整備 | ×：4.2  〇：4.2.1 |
| 4.3. 早期警戒情報の発信と提供の仕組み | 〇 |
| 4.4. 危機・災害の発生が予想される場合の早期帰宅・来訪中止の勧奨 | 〇 |
| 4.5. 危機・災害時の外国人旅行者対応施策に関する各組織トップ等への啓発 | 〇 |
| 5. 迅速かつ的確な危機・災害対応のための準備 | （以下、小項目を参照） |
| 5.1. 危機対応体制、役割分担、関係者の連携 | 〇 |
| 5.2. 情報の収集と提供の準備 | ×：5.2.5  〇：上記以外 |
| 5.3. 地域の観光地・観光事業者等の被災状況・営業継続情報の収集 | 〇 |
| 5.4. 危機・災害発生時の緊急安全確保・救護、避難者に対するサポートの準備 | 〇 |
| 5.5. 災害時に避難する旅行者・観光客への対応の準備 | ×：5.5.5、 5.5.6  〇：上記以外 |
| 5.6. 移動・帰宅が困難になった旅行者・観光客への支援の準備 | 〇 |
| 5.7. 観光危機管理計画・危機対応等に基づく訓練の実施 | 〇 |
| 6. 危機への対応（危機の発生が間近に予想される時、危機発生時以降　各災害共通） | 〇 |
| 7. 危機からの復興（危機終息後～復興期（危機発生直後も含む）） | 〇 |

**Ⅲ．観光危機管理計画（危機対応マニュアル）**

**フォーム**

**○○市「観光危機管理計画（仮称）」**

**素案**

**令和〇年〇月〇日**

**【観光危機管理計画・危機対応マニュアルの目的】**

* **危機・災害時の旅行者・観光客の安全と安心のために**
* **地域の観光事業者の事業継続と従業員の安心のために**
* **地域の観光を継続し、持続的に地域経済と社会に貢献するために**

1. **地域における観光リスク**

観光客等や地域の観光事業者に大きな影響を及ぼす可能性のある危機・災害と、それらが発生した場合に想定される観光客等と観光事業への影響は以下の通り。

* 1. **発生が想定される危機・災害**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 災害の種類 | 当地での災害規模・被害想定 |
| 自然災害 | 例）大地震（直下型地震） | 震度6強、地盤の液状化、急傾斜地の崩壊、建物の倒壊、火災の発生、ブロック塀等の倒壊、地度販売機の転倒、建物倒壊等による死傷者の発生、  大規模停電、断水、通信規制 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| 人的災害・危機 |  |  |
|  |  |
| 健康に関わる  危機 |  |  |
|  |  |
| その他の危機 |  |  |

* 1. **優先的に対応すべき危機・災害**

地域の観光に大きな影響を及ぼす危機・災害を、その危機・災害が発生する確率や頻度の高さ（縦軸）と、その危機・災害が発生した場合の観光客等や観光事業への影響度合い（横軸）において、表中の適切な位置に危機・災害名を整理した。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 高　　発生確率・頻度　　低 |  | （最優先） |
|  | （優先） |
|  | 小　　　　　　　　　　　発生した場合の観光への影響度合　　　　　　　　　大 | |

1. **地域における旅行者・観光客と事業者の災害リスク想定**

**【優先度が高い危機・災害】**

* 1. **旅行者・観光客への影響**

**【優先度が高い危機・災害】**として想定した危機・災害により発生する事象、および地域内に滞在する（または来訪予定の）観光客等への影響は以下の通り。

|  |  |
| --- | --- |
| **危機・災害により発生する事象** | **旅行者・観光客への影響** |
| 記入例1（台風の場合）  暴風や飛来物による窓ガラスの破損 | 施設内にいる人が割れた窓ガラスの破片や室内に飛び込んできた飛来物で負傷する |
| 記入例2（地震の場合）  鉄道や道路施設が被害を受け、列車の運行や道路通行ができなくなる。 | 列車の運休や道路の不通により、帰宅や旅行目的地への移動ができなくなり、施設内で滞留する（帰宅困難者の発生）。 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* 1. **当地域における最大観光客等の滞在者数****＝最悪を想定した被害者数**

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　に

場所：　　　　　　　　　　　　　　に

人数：　　　　　　　　　　　人　滞在する可能性がある。

* 1. **観光事業・従業員への影響**

**【優先度が高い危機・災害】**として想定した危機・災害により発生する事象、地域内の観光事業運営や従業員への影響は以下の通り。

|  |  |
| --- | --- |
| **危機・災害により発生する事象** | **事業・従業員への影響** |
| 記入例1（台風の場合）  強風により送電施設が被害を受け、長時間にわたり停電する | 観光・宿泊施設の照明、空調、エレベーター・エスカレーター、ボイラー、揚水ポンプ、その他の電気設備やパソコン・システム端末等が使えなくなり、営業ができなくなる。 |
| 記入例2（水害の場合）  宿泊施設のロビーやレストラン等が浸水する。 | 浸水した施設・設備の排水と清掃・消毒が完了するまで営業ができなくなり、修復・清掃の費用と売上・利益の損失（機会損失）が発生する。 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

1. **減災の取り組み**

危機・災害が発生した際の、旅行者・観光客、観光事業者および従業員への影響を低減するために必要な対策や取り組みは以下の通り。

* 1. **旅行者・観光客の利用できる避難場所・避難施設の整備**
     1. **避難場所・避難施設を観光事業者や旅行者・観光客に周知する方法**
* 観光事業者に周知する方法
* 災害発生時に地域内の旅行者・観光客に避難場所・避難施設の情報を提供する方法
  1. **早期警戒情報の発信と提供**

災害が予想されるとき、地域内の観光客等に警戒情報を提供し、適切な安全確保行動を促す。

* + 1. **早期警戒情報収集**

災害が想定されるとき、収集する情報と情報源のリストは以下の通り。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 発生が想定される災害 | 収集する情報 | 情報源 |
| 例）水害 | 避難情報（警戒レベル、避難指示等） | 気象庁、ニュース、〇〇河川事務所 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

* + 1. **早期警戒情報の伝達・提供**

早期警戒情報の情報伝達・提供先と伝達・提供方法は以下の通り。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 発生が想定される災害 | 情報伝達・提供先 | 伝達・提供方法 |
| 例）水害 | 観光事業者 | ファックス、メール |
| 地域内の旅行者・観光客 | 観光事業者からの情報伝達 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

* 1. **危機・災害の発生が予想される場合の早期帰宅・来訪中止の勧奨**

危機・災害の発生が予想される場合、影響が想定される地域から観光客等をあらかじめ退避させたり、来訪中止の勧奨等事前対応を行う。

* + 1. **早期帰宅・来訪中止の勧奨の基準**

|  |  |
| --- | --- |
| 発生が想定される災害 | 早期帰宅・来訪中止を勧奨する基準 |
| 例）台風 | 1. 警戒レベル３　高齢者避難　以上が発表された場合  2. 主要観光施設周辺で土砂災害の兆候が見られた場合  3. 地域へのアクセス道路が不通になった場合、不通になる可能性が大きくなった場合 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* + 1. **早期帰宅・来訪中止の勧奨の伝達方法**

危機・災害の発生が予想される場合に、早期帰宅・来訪中止の勧奨を観光客等および地域内の観光事業者に伝えるための方法は以下の通り。

|  |  |
| --- | --- |
| 伝達相手 | 伝達の方法 |
| 地域内に滞在中の観光客 |  |
| 来訪予定・予約のある観光客 |  |
| 地域内の観光事業者 |  |

* 1. **危機・災害時の外国人旅行者対応施策に関する各組織トップ等への啓発**

「危機・災害時の外国人観光客等対応施策」の実現、実効性を高めるため、各団体（自治体・観光関連団体、事業者等）の意思決定権のあるトップに対する啓発活動は以下の通り。

1. **迅速かつ的確な危機・災害対応のための準備**
   1. **危機対応体制、役割分担、関係者の連携**

危機・災害の発生時または発生が予想される時の対応体制（観光危機対策本部等）と役割分担は以下の通り。

* + 1. **災害対策本部が設置された場合**

災害発生時には庁内に「災害対策本部」が設置され、観光部門の職員も災害対策本部のメンバーとして定められた役割を担う。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 役割（例） | 部署・担当者 | 代行者 |
| 観光部門責任者 |  |  |
| 災害状況等に関わる情報収集 |  |  |
| 情報提供・広報（注） |  |  |
| 観光関連被害状況集約 |  |  |
| 他部門・関連機関との調整 |  |  |
| 観光事業者支援 |  |  |

（注）情報提供・広報責任者は、地域の観光状況情報の収集と対外発信の「ハブ」となることを想定。

* + 1. **災害対策本部は設置されないが、観光に影響のある危機が発生した場合**

地域外で発生した災害等で交通アクセスが大きく影響を受けた場合などは、災害対策本部は設置されず、観光の危機対応体制のみを立ち上げる。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 役割 | 部署・担当者 | 代行者 |
| 観光危機管理責任者 |  |  |
| 危機等に関わる情報収集 |  |  |
| 情報提供・広報 |  |  |
| 観光関連被害状況集約 |  |  |
| 他部門・関連機関との調整 |  |  |
| 観光事業者支援 |  |  |

* + 1. **危機対応体制を設置する判断基準**

|  |  |
| --- | --- |
| 発生が想定される災害 | 体制を設置する基準 |
| 例）台風 | 「猛烈な台風」が接近している場合  台風「特別警報」、大雨「特別警報」が発表された場合  台風に伴い交通機関の計画運休が発表された場合  地域内の観光地への道路が不通になる恐れが生じた場合 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* + 1. **観光危機対応体制の設置場所**
* 災害対策本部が設置された場合
* 災害対策本部が設置されない場合
* 設置予定場所が使用できない場合の代替場所
  + 1. **他機関、地域内観光関連団体・事業者等との連携**

観光危機対応において連携する他の行政機関、地域内観光関連団体・事業者等と連携の内容を検討し、必要に応じて協定を締結する。

|  |  |
| --- | --- |
| 連携先 | 連携の内容 |
| 例１）〇〇市DMO | 災害時の地域内観光事業者の被害状況、営業状況を集約 |
| 例２）〇〇県観光連盟 | 県全体の観光地・観光施設の被害状況、営業状況を情報共有 |
| 例３）〇〇バス | 帰宅困難となった旅行者の帰宅支援輸送 |
| 例４）○○市国際交流協会 | 外国人旅行者とのコミュニケーション |
| 例５）○○国総領事館 | ○○国人の保護・情報提供・帰宅支援等 |
|  |  |
|  |  |

* 1. **情報の収集と提供の準備**
     1. **災害時に旅行者・観光客が求める情報**

災害時に外国人を含む旅行者・観光客が求める情報の想定は以下の通り。

|  |  |
| --- | --- |
| 情報の種類 | 具体的な情報 |
| 災害の状況・気象情報 |  |
| 地域内外の被害状況 |  |
| 交通機関の運行情報 | JR新幹線、JR各線、〇〇鉄道、  高速バス、路線バス、市内電車、タクシー |
| 国際空港までのアクセス | 〇〇空港、○○空港、羽田空港、成田空港、関西空港、中部空港 |
| 道路の通行情報 | 高速道路、主要幹線道路、施設からICや駅までのアクセス道路 |
| 自国語（または英語）で情報提供しているメディア等 |  |
| 旅行者が利用できる一時滞在施設等 |  |
| 利用可能な通信手段 |  |
| 水、食料、日用品を入手できる場所・方法 |  |

* + 1. **情報源（情報リソース）と情報収集方法**

災害時に旅行者・観光客に情報提供するために収集する情報の情報源のリストは以下の通り。

【情報源リスト】

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 収集する情報 | 情報源（機関） | 情報源担当者 | 電話・メール | URL |
| 行政機関 | 市役所 | 災害対策本部 |  |  |
| 交通政策課 |  |  |
| 〇〇県 | 防災危機管理課 |  |  |
| 観光政策課 |  |  |
| 国際観光課 |  |  |
| 気象情報 | 〇〇地方気象台 | (自動応答サービス) |  |  |
| 行政情報 | 〇〇警察署 | 代表 |  |  |
| 〇〇消防本部 | 代表 |  |  |
| 電力情報 | 〇〇電力 |  |  |  |
| 医療情報 | 〇〇市医師会 |  |  |  |
| 通信情報 | NTT〇〇 | 〇〇支店 |  |  |
| 交通情報 | 〇〇鉄道 | 鉄軌道部 |  |  |
| 〇〇鉄道 | 電車運行情報 |  |  |
| 〇〇バス | 運行管理部 |  |  |
| JR〇〇 | 〇〇エリア　運行情報 |  |  |
| 行政情報 | 国土交通省 | 〇〇河川国道事務所 |  |  |
| 交通情報 | 日本道路交通情報センター |  |  |  |

* + 1. **外国人旅行者が災害時の情報を入手できる情報源のリスト**

外国人旅行者への情報提供は、日本語情報を翻訳して提供する以外に、災害時に情報を外国語で発信しているサイト等のURLやQRコードを提供し、外国人旅行者自ら情報収集できるように手配する。

【災害時に外国語で利用できるサイト等】

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 情報源・内容 | URL・電話番号 | | QRコード |
| JNTO　公式ウェブサイト  ・外国人旅行者向けの総合観光情報 | https://www.jnto.go.jp | | QR コード  自動的に生成された説明 |
| JNTO公式SNS：Japan Safe Travel  ・災害・交通関係の最新情報（英語） | https://twitter.com/JapanSafeTravel | | QR コード  自動的に生成された説明 |
| 安心访日Japan Safe Travel  ・災害・交通関係の最新情報（中国語） | https://weibo.com/u/7385501623 | | QR コード  自動的に生成された説明 |
| JNTO Japan Official Travel App  ・外国人旅行者向けの総合観光情報  （スマートフォンアプリ） | https://www.jnto.go.jp/smartapp/eng/about.html | | QR コード  自動的に生成された説明 |
| 「Safety tips」  ・外国人旅行者向けの災害時情報  提供アプリ | http://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/app.html |  | |
| JNTO Japan Visitor Hotline  ・外国人旅行者向けの多言語コールセンター（緊急・災害・一般観光案内） | 050-3816-2787　(24時間対応) | | （英・中・韓） |
| NHK WORLD – JAPAN  ・NHKの海外向けコンテンツ | https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/ | | QR コード  自動的に生成された説明 |
| 多言語音声翻訳システム VoiceTra  ・多言語音声翻訳アプリ | https://voicetra.nict.go.jp/en/index.html | | QR コード  自動的に生成された説明 |

* + 1. **旅行者・観光客への情報提供の方法**

危機・災害発生時に関係機関や旅行市場に確実に情報提供・情報発信するための方法・情報メディアは以下の通り。

|  |  |
| --- | --- |
| 情報提供・発信先 | 情報提供・発信方法・情報メディア |
| 危機・災害の現場にいる  旅行者・観光客 |  |
|  |
|  |
| 予約済みの観光客 |  |
|  |
|  |
| 観光客の家族・関係者 |  |
|  |
| 地域内の観光事業者・  観光関連団体等 |  |
|  |
|  |
| 旅行会社 |  |
|  |
|  |
| メディア・マスコミ |  |
|  |
|  |
| 在日外国公館 |  |
|  |

* 1. **地域の観光地・観光事業者等の被災状況・営業継続情報の収集**

災害時の地域内の観光地・観光事業者の被災状況や営業継続・休業状況などを集約し、地域外の観光関係者や今後来訪を予定している観光客等に情報発信する準備をします。

* + 1. **情報収集系統図**

**【当地域の情報収集系統図】**

* 1. **危機・災害発生時の緊急安全確保・救護、避難者に対するサポートの準備**
     1. **危機・災害発生時の地域内旅行者・観光客の緊急安全確保の準備**

地域内旅行者・観光客の緊急安全確保のための対応を行う災害状況は以下の通り。

* + - 1. **突発的に災害が発生した時の例**

|  |  |
| --- | --- |
| 災害の種類 | 発生した事象 |
| 地震 | 震度5弱以上の地震が発生した時  震度にかかわらず強い地震の揺れを感じた時 |
| 土砂災害 | 地域内で突発的な土砂災害（土石流、崖崩れ、地滑り等）が発生し、観光地や観光施設に被害や影響が出た時 |
| 火山噴火 | 付近の火山が火山噴火警戒レベルの引き上げがないまま、突然噴火した時 |
| 雪害 | スキー場や登山道等、観光客がいる場所で雪崩が発生した時 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* + - 1. **災害が短時間のうちに発生することが予想される時**

|  |  |
| --- | --- |
| 災害の種類 | 災害の状況・発生した事象 |
| 津波（海岸近く） | 強い地震の揺れを感じた時  津波注意報、津波警報、大津波警報が発表された時 |
| 台風 | 「猛烈な台風」が接近している時  台風「特別警報」、大雨「特別警報」が発表された時  台風による風雨が危険を感じるほど強まった時 |
| 水害 | 水害警戒レベル３　高齢者避難　以上が発令された時  地域内の河川の水位が水害警戒レベルに達した時  地域内でマンホールから水が溢れる等、内水氾濫の兆候が見られる時 |
| 土砂災害 | 土砂災害警戒レベル３　高齢者避難　以上が発令された時  地域内で土砂災害の兆候が見られた時 |
| 火山噴火 | 付近の火山の噴火警戒レベルが　以上に引き上げられた時  火山活動により、降灰、火山性ガス、融雪型泥流等の旅行者・観光客に影響のある事象の発生が予想される時 |
| 大雪 | 積雪により鉄道・道路等に運行障害・通行止めの発生が予想される時 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* 1. **災害時に避難する旅行者・観光客への対応の準備**
     1. **多言語対応支援、外国人旅行者の避難誘導・救護の準備**
     2. **外国人旅行者・観光客が死亡した場合**

言語、文化、宗教の異なる外国人が災害により死亡した場合の対応方法は以下の通り。

* 死亡した外国人旅行者の同行者に対する言語面のサポート
* 死亡した外国人旅行者の遺体処置
* 外国人旅行者の遺体の本国への移送
* 外国人旅行者の遺体の取り扱いに関する宗教・文化面での対応
  + 1. **外国人旅行者・観光客が負傷した場合**

外国人旅行者が災害により負傷した場合の対応方法は以下の通り。

* 負傷した外国人旅行者および同行者に対する言語面のサポート
* 外国人患者の受入可能な医療機関
* 外国人患者の医療費の扱い（医療保険等の対応を含む）
* 外国人患者が母国での治療継続を希望する場合の対応
  + 1. **死傷した外国人旅行者の家族・関係者との対応**

外国人旅行者が災害によって死傷した場合の家族や関係者への対応方法は以下の通り。

* 災害によって死傷した外国人旅行者家族・関係者への対応内容と担当機関、対応範囲

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 対応内容 | 担当機関 | 対応範囲 |
| 家族・関係者への連絡 |  |  |
| 大使館・領事館との対応 |  |  |
| 家族・関係者が現地に来訪する場合の手続き支援 |  |  |
| ビザ申請等渡航・入国手続き |  |  |
| 国内の移動 |  |  |
| 現地での宿泊・移動等 |  |  |
| 現地到着後の応対 |  |  |
| 出迎え・打ち合わせ |  |  |
| 現地行動時のアテンド |  |  |
| 通訳支援 |  |  |
| 医療機関との対応 |  |  |
| 患者・遺体の本国移送の支援 |  |  |
| 現地で火葬・葬儀を行う場合の支援 |  |  |

* 1. **移動・帰宅が困難になった旅行者・観光客への支援の準備**
     1. **移動・帰宅の交通に関する情報提供**

災害による交通機関の不通・運休や道路の通行規制のために移動や帰宅が困難になり、地域内に滞留（一時滞在）している旅行者（外国人を含む）へ提供する情報等は以下の通り。

【帰宅困難となった旅行者に提供する交通情報】

|  |  |
| --- | --- |
| 提供する情報 | 情報源・情報収集先 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* + 1. **移動・帰国が困難になった外国人旅行者への対応**

**4.6.2.1　宿泊先等への帰宅又は帰国が困難な外国人旅行者の受入可能な一時滞在施設**

**4.6.2.2　一時滞在施設等における外国人旅行者の対応準備**

**4.6.2.3　外国人旅行者の移動・帰国支援**

* どこまでの移動を支援するか？
* どのようにして移動するか？その輸送手段はどのように確保するか？
* 帰宅困難となった外国人旅行者に移動・帰国支援に関する情報提供の方法
* 帰国支援の実施主体
* 外国公館（大使館・領事館等）との連携と役割分担
  1. **観光危機管理計画・危機対応等に基づく訓練の実施**

観光危機管理計画・危機対応マニュアルに基づき、以下の訓練を実施する。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 訓練の種類 | 対象者 | 実施方法 | 実施頻度 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. **危機への対応（危機の発生が間近に予想される時、危機発生時以降　各災害共通）**
   1. **危機対応体制の設置**

4.1.3の判断基準にもとづき、4.1.1または4.1.2の観光危機対応体制を設置する。

* + 1. **対応体制設置の連絡（関係機関）**

危機対応体制を設置したことを、4.1.5に記載した連携機関および関係機関に連絡する。

連絡する関係機関のリスト（関係機関、担当者、電話・メール）を作成し、連絡したら✓を入れて確認します。

【危機対応体制設置の連絡先の例】

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 連絡する関係機関 | 担当者 | 電話・メール | 確認 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

* 1. **情報の収集と提供**

4.2.2「情報源（情報リソース）と情報収集方法」にもとづき、災害時に旅行者・観光客に提供する情報を収集し、4.2.4「旅行者・観光客への情報提供の方法」により地域内の旅行者・観光客に直接または観光事業者を通じて情報提供する。

* 1. **旅行者・観光客の避難誘導・救護**

災害発生直後の旅行者・観光客の安全確保、避難誘導、救護活動は、主に観光の現場にいる観光事業者の役割であることを前提に、自治体やDMO等は、現場で対応にあたる事業者の支援、避難した旅行者・観光客の状況把握、一時滞在施設等の提供、帰宅困難となった旅行者への情報提供と帰宅支援を主に担う。

外国人旅行者対応については、4.5.1「多言語対応支援、外国人旅行者の避難誘導・救護の準備」にもとづき対応する。

* + 1. **旅行者・観光客に早期警戒情報・危機・災害情報・安全確保情報を発信**

3.2「早期警戒情報の発信と提供」、3.3.「危機・災害の発生が予想される場合の早期帰宅・来訪中止の勧奨」にもとづき直接または観光事業者を通じて早期警戒情報を発信する。

また、4.2.1「災害時に旅行者・観光客が求める情報」にもとづき危機・災害情報・安全確保情報を地域内の旅行者・観光客に提供する。

* + 1. **旅行者・観光客の安否・所在情報の収集・分析・提供**

危機・災害発生後、地域内の旅行者・観光客に関する人的被害を集約し、安否・所在状況を収集・分析する。

* + 1. **死傷した旅行者・観光客への救護・サポート**

災害により旅行者・観光客が死傷した場合の救護は、基本的に死傷した住民への対応に沿って行政機関等が行う。

外国人旅行者が災害によって死傷した場合は、言語、文化、宗教の違いや、医療費等の支払いなどが日本人と異なる場合があるので、4.5.2「外国人旅行者・観光客が死亡した場合」、4.5.3「外国人旅行者・観光客が負傷した場合」にもとづき、十分に配慮して対応する。

* + - 1. **死傷した外国人旅行者の家族・関係者への対応**

外国人旅行者が災害によって死傷した場合の、家族や関係者への対応や支援を、誰（機関・団体）が、どの範囲で行うかを予め定める。4.5.4「死傷した外国人旅行者の家族・関係者との対応」にもとづいて遅滞なく、適切に実施する。

負傷者や遺体の本国への移送は、家族・関係者、在日外国公館、保険会社等と協議のうえ、適切な方法で実施する。

* 1. **移動・帰宅が困難になった旅行者・観光客への支援**
     1. **移動・帰宅の交通に関する情報提供**

4.6.1「移動・帰宅の交通に関する情報提供」にもとづき、利用可能な交通機関・道路等の最新情報を提供します。運転見合わせ、道路不通の場合は、運転再開・道路通行止め解除の見込みの情報も提供する。

* + 1. **移動・帰国が困難になった外国人旅行者への対応**

4.6.2「移動・帰国が困難になった外国人旅行者への対応」で事前検討・意思決定した内容にもとづき、大使館・領事館などの関係機関と連携して、旅行継続、帰宅・帰国に関する情報の提供、旅行継続、帰宅・帰国の支援を行う。

また、必要に応じて帰宅困難となった外国人旅行者の国の大使館・領事館などの関係機関と連携して、国際空港までの移動や早期の帰国を支援する。

1. **危機からの復興（危機終息後～復興期（危機発生直後も含む））**
   1. **観光復興計画**

観光危機により地域の観光が重大な影響を受けたときは、できるだけ早い時期に観光復興計画を策定し、適切なタイミングで計画を実行する。

* + 1. **地域内の観光関連施設等の把握と復旧**

危機により影響を受けた観光関連施設等の状況を以下の通り把握する。

（4.3.1. 情報収集系統図　を参照）

* 状況把握の主体（機関・団体）
* 状況把握の影響の内容
* 状況把握の手段
* 収集した状況情報のとりまとめ主体
  + 1. **観光復興計画の策定**

危機・災害後の観光復興を迅速かつ円滑に計画・実施するため、以下の点を予め検討し、可能な範囲で本計画に記載する。

* 観光復興計画の策定主体（組織・部署）
* 観光復興計画策定において、連携する組織・機関・団体
* 観光復興計画策定を開始する時期
* 観光復興計画の枠組み
* 観光復興計画への持続可能な観光要素（Build Back Better）の組み込み
* 観光復興計画と連動した予算（資金）の調達方法
  + 1. **復興施策（国内および外国人旅行者向け）の企画・実施**

観光復興マーケティング・プロモーション施策を企画・実施するため、以下の点を予め、または観光復興計画策定プロセスにおいて、できるだけ具体的に検討する。

* 観光復興に向けて優先的アプローチする市場・セグメント
* 優先市場・セグメントに対して訴求する被災後の当地域の観光魅力・商品
* 観光復興に向けた当地への旅行促進策（ふっこう割引等）
* 観光復興のためのコミュニケーション（情報発信・広報）の手段
* 観光復興マーケティング・プロモーション施策を開始するタイミング
* 観光復興施策のモニタリング・効果測定の方法
  1. **観光事業者への事業継続支援**

危機・災害によって影響を受けた観光事業者の事業継続を支援するための施策を検討し、災害発生後に速やかに実施できるよう準備する。

* 事業者の事業継続・経営再建の相談窓口
* 観光客の減少や休業により運転資金が厳しくなった事業者への財政的支援
* 被災により施設等の修復が必要となった事業者への復旧工事資金調達の支援
* 観光事業者の従業員の雇用継続のための支援策
  1. **観光復興状況の情報発信と風評対策**

当地の災害後の観光復興状況を市場に正確に伝えるとともに、風評被害の未然防止および風評を招く可能性のある情報のモニタリングについて検討・準備する。

* 観光復興状況の情報発信の担当機関・部署
* 風評対策の基本方針
* 情報モニタリング（担当部署・モニタリング対象メディア・モニタリング方法）
  1. **関係機関と協力した復興プロモーション**

さまざまな観光関連機関と連携・協力して観光復興プロモーションを実施する。

* + 1. **関係機関の復興気運の醸成、コンセンサスの形成**
* 観光復興の協力を要請する国内外の関係機関
  + 1. **観光関連組織の復興プロモーション（外国人旅行者関連）の実施**
* 連携・協力して計画・実施する観光復興プロモーションの内容（案）
* 観光復興プロモーションを実施する際の関係機関との連携・協力の方法・体制（案）