**観光危機管理計画等の**

**検討・作成時の「ワークシート」**

**～事業者向け～**

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．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．減災の取り組み　 7

４．迅速かつ的確な危機・災害対応のための準備　 8

５．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）　 16

６．危機からの復興（危機終息後～復興期（危機発生直後も含む））　 18

【地震対応マニュアルの例】　 20

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　 26

Ⅲ．観光危機管理計画（危機対応マニュアル）フォーム　 28

**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**

**危機対応マニュアル作成のためのワークシート(事業者用)**

このワークシートを利用して、自社の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。

**【危機管理計画・危機対応マニュアルの目的】**

危機対応マニュアルにマニュアルを活用する目的を記載し、全従業員で共有してください。

* **危機・災害時のお客様の安全と安心のために**
* **危機・災害時の当社事業の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. 危機対応マニュアル作成体制**

「素案」をもとに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。

【観光事業者】

|  |  |
| --- | --- |
| 役割・部署 | 担当者（役職名・氏名） |
| 統括責任者 |  |
| 事務局責任者 |  |
| 情報・広報 |  |
| 事業運営 |  |
| 営業・マーケティング |  |
| 総務・関係機関対応 |  |
| 従業員対応・労務 |  |
| 施設・設備管理 |  |
| 財務・経理 |  |
| 情報システム |  |
| 料飲・調理 |  |

＊中小規模の事業者で、上記の役割のうち複数の役割を一人が担当する場合は、その人の役職・氏名を当てはまる役割・部署に対応する欄に、繰り返し記入してください。（例：中小規模旅館の女将は、上記の役割の多くの責任も担っているので、女将以外に責任者・担当者がいる役割のみ担当者名を記入し、残りは「女将」と記入する）

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・観光客や自社の事業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・観光客と自社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**

地域と自社事業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**

優先度が高い災害・危機（以下に記入）が発生した場合、お客様および事業・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】

地震と地震に伴う津波　（記入例）

※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、自社を利用中・滞在中の（または来訪予定の）お客様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** | **お客様への影響** |
| 記入例1（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）。 |
| 記入例２（津波の場合）  海岸近くに立地する施設が津波で浸水し、施設の損壊や備品・商品等が流出する。 | 高台等への避難が間に合わなかったお客様が、津波に流されて死傷する。  施設の周囲が浸水したため、上層階に避難したお客様が孤立し、その場から動けなくなる。 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* 1. **当社事業における最大の利用者・宿泊者数**

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. **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、自社の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** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

1. **減災の取り組み**

危機・災害が発生した際の、お客様、自社事業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）**

自社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 |
| 【記入例】建物全体 | 建物の耐震診断結果を踏まえ、2018年に耐震補強工事を実施済み | ◎ |
| 自家発電機 | 災害時の長時間停電に備え、浸水時でも稼働できる場所に新たに設置を検討 | △ |
|  |  |  |
|  |  |  |

「実施」欄：◎実施済み　〇着手・進行中　△検討中　×未検討

* 1. **お客様の利用できる避難場所・避難施設の確保**

災害発生時に外国人を含むお客様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。（自社施設外で旅行者等の受入が可能な施設も記入してください）

【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）津波浸水 | 3階大会議室 | 館内 | 400名 | ◎ |
| 例）津波 | 函館西高校 | 元町7－17 |  | 〇 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

「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・避難施設をお客様に周知する方法**
* **災害発生時に自社施設内のお客様に避難場所・避難施設の情報を提供する方法**

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（対策本部等）と役割分担を検討し、以下に記載します。

* + 1. **通常体制**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 機能 | 役割 | 担当部署 | 氏名（役職） | 代行者 |
| 統括責任者  （本部長） | 全体統括、組織判断、  対外対応 |  |  |  |
| 情報責任者 | 情報収集・管理・発信、  広報対応 |  |  |  |
| お客様対応 | お客様の安全確保・避難誘導、安否確認、お客様への情報提供、取引先対応 |  |  |  |
| 消火・施設 | 発災時の初期消火、施設被害等の確認 |  |  |  |
| 従業員対応 | 従業員の安全確保・安否確認、労務管理、雇用継続対応 |  |  |  |
| 財務・経理 | 経費管理、資金管理・調達 |  |  |  |

* + 1. **夜間の初動対応**

夜間に危機・災害が発生した場合、通常体制が設置されるまで、現場の当直管理者等を中心に初動対応を行う体制と、統括責任者等との連絡方法を予め決めておきます。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 機能 | 役割 | 担当部署 | 氏名（役職） | 代行者 |
| 現場責任者 | 現場統括・判断、連絡 |  |  |  |
| 情報担当 | 情報収集・情報提供 |  |  |  |
| お客様対応 | お客様の安全確保・避難誘導、安否確認 |  |  |  |
| 消火・施設 | 発災時の消火、安全確認 |  |  |  |

* + 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）地震・津波 | 震度5弱以上の地震が発生した場合  地震によって事業施設・設備等に損傷が出た場合  地震に伴う停電や通信障害で通常の営業ができない場合  震度に関わらず津波注意報、（大）津波警報が発表された場合 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* + 1. **危機対応体制の設置場所**
       1. **設置予定場所が使用できない場合の代替場所**

災害の状況等で、予定していた場所に対応体制が設置できない場合の代替の場所を予め決め、体制を設置できるよう準備しておきます。

* + 1. **行政機関、観光関連団体・他事業者等との連携**

危機対応において連携する行政機関、観光関連団体、他の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、マニュアルに記載します。

|  |  |
| --- | --- |
| 連携先 | 連携の内容 |
| 例）○○市観光部 | 市内の観光客対応方針を決定 |
| 例）○○コンベンション協会 | 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）○○観光振興機構 | 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）○○ホテル | 自社施設から避難しなければならない場合の受入先 |
|  |  |
|  |  |

* 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お客様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○○、○○市交通局、JAL(HAC)、ANA、Air DO  ○○バス、○○フェリー、タクシー |
| 国際空港までのアクセス | ○○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 |  |
|  |  |

* + 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 | 災害対策課 |  |  |
| 道路管理課 |  |  |
| ○○県 | 危機対策局危機対策課 |  |  |
| 観光局観光振興課 |  |  |
| DMO | ○○観光振興機構 | |  |  |
| 気象情報 | ○○地方気象台 |  |  |  |
| 行政情報 | ○○警察署 | 代表 |  |  |
| ○○市消防本部 | 代表 |  |  |
| 電力情報 | ○○電力 |  |  |  |
| 医療情報 | ○○市医師会 |  |  |  |
| 通信情報 | NTT○○ | ○○支店 |  |  |
| 交通情報 | JAL |  |  |  |
| ANA |  |  |  |
| JR○○ |  |  |  |
| ○○市交通局 |  |  |  |
| ○○バス |  |  |  |
| ○○バス |  |  |  |
| ○○フェリー |  |  |  |
| JR○○ | 運行情報 |  |  |
| ○○空港 |  |  |  |
| 行政情報 | 国交省○○開発局 | ○○道路事務所 |  |  |
| 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**

外国人のお客様への情報提供は、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、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. **お客様への情報提供の方法**

危機・災害発生時に施設内のお客様や関係者に確実に情報提供・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 |
| 施設・車内のお客様 |  |
|  |
| 予約客 |  |
|  |
| 観光客の家族・関係者 |  |
|  |
| 観光関連団体等 |  |
|  |
| 旅行会社 |  |
|  |
| メディア・マスコミ |  |
|  |

* + 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、想定される危機・災害発生時にお客様に情報発信する際の情報テンプレートを準備します。

まず、自社事業で想定される危機・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。

**【災害時の情報提供テンプレートの例】**

お客様各位

～地震・津波に関する情報～

○月○日○時○分　○○沖を震源とするマグニチュード○の地震が発生しました。○○市内では震度○を観測しました。

テレビ等の報道によると、○○から○○にわたり大きな被害が出ています。地震に伴い津波が発生、○○地方から○○沿岸までの海岸地域で津波が観測され、被害が出ています。

○○市を含む○○沿岸には津波警報が出ています。最大○ｍの高さの津波が予想されますので、館内の○階以上に留まってください。1階ロビーや建物の外は津波による浸水の危険性がありますので、絶対に行かないでください。

～当館の状況～

当館の建物・設備に大きな被害はない様子ですが、現在確認中です。

当館周辺の地域では、停電しています。当館は、非常用電源（自家発電機）が作動し、最低限必要な照明は確保していますが、エレベーター、空調などは停止しております。

断水のため水道は使えません。飲料水を○○（場所名）でご提供しております。

停電・断水のため、大浴場はご利用できません。

電話回線は、ロビー内の公衆電話のみ利用可能ですが、携帯電話は発信規制のため利用できない状態が続いています。当ホテルでは緊急用の衛星電話により、外部との連絡を確保しております。

～交通関係の情報～

地震により首都圏の交通機関に大きな影響が出ています。

＜鉄道・バス＞

* JR○○の○○線（○○＝○○＝○○）、○○線（○○＝○○）および北海道新幹線（○○＝○○間）では、すべての列車が運行を見合わせています。
* ○○市内を発着する路線バス、高速バスは、全便運休しています。

＜道路＞

* 主要道路　○○を通る国道○○号、国道○○号は、緊急交通路として一般車両の通行が禁止されています。
* ○○自動車道（○○IC=○○IC間）、○○自動車道（○○IC=○○IC間）で通行止め
* この他の道内の主要道路の一部は、地震の影響で通行できない状態です。

＜航空＞

* ○○空港では、滑走路およびターミナルビルの点検のため航空機の発着が停止され、発着便全便が欠航しています。
* 現在のところ、○○空港運用再開のめどは立っていません。

新しい情報が入った場合は、その都度お知らせします。

［○○ホテル　総支配人　××　××］

* 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・災害発生時の館内放送、直接誘導、声がけ等の緊急安全確保**

災害発生時に、お客様にどのように声掛けし、安全確保の行動や避難場所をお知らせするかを検討し、いざというときに現場スタッフが言えるよう準備します。

* + 1. **自社施設に避難しているお客様の安否・所在確認、避難者等の情報をとりまとめるフォーム等**
    2. **危機・災害に応じた自社施設内の避難場所を事前検討し、従業員に周知**
    3. **利用可能な自社施設外の一時滞在施設・避難所等（連携・協力する他の事業者施設を含む）**
    4. **避難者に提供する防寒具・簡易ベッド等の準備**
    5. **外国人避難者との意思疎通のため、外国語で対応可能なスタッフの配置や翻訳例文集、翻訳機等を活用した多言語サポートの準備**
  1. **お客様の一時避難、帰国等支援の準備**
  2. **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**
* 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
* 一時滞在施設等における外国人旅行者の対応準備
  1. **観光危機管理計画・危機対応マニュアル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等に基づき、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**

4.1.3の判断基準にもとづき、4.1.1または4.1.2の危機対応体制を設置します。

* 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」により旅行者・観光客に情報提供します。

4.2.5.「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す。

外国人旅行者については、4.3.6「外国人避難者との意思疎通のため、外国語で対応可能なスタッフの配置や翻訳例文集、翻訳機等を活用した多言語サポートの準備」にもとづき対応します。

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

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・安全確保情報を旅行者・観光客に提供します。

* + 1. **旅行者・観光客の安否確認・提供**

危機・災害発生後、お客様の安否を確認し、必要に応じて関係機関に情報提供します。

* + 1. **死傷した旅行者・観光客への救護・サポート**

災害によって旅行者・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ため、当局の指示に従います。事業者は救急処置と、消防等への連絡、医療機関への搬送などを可能な範囲で行います。

* + - 1. **死傷した外国人旅行者の家族・関係者への対応**

自社施設内で外国人旅行者が災害によって死傷した場合、家族や事業者は自治体等に報告し、家族や関係者への対応や支援を依頼します。

* 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**

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。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. **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. **事業復旧計画**

被災した自社施設の復旧作業を実施するにあたり、初めに自社施設内の施設や設備の被害状況を確認し、復旧工事計画を策定するとともに、復旧作業や営業再開への準備を行います。

* 自社施設・周辺地域の被災状況
* 従業員・スタッフの被災状況
* 各店舗・事業所の営業状況
* 被災により営業停止の場合、営業再開の見込み
* 復旧のために必要なリソース
  1. **行政等の事業継続支援の活用**

危機・災害で被害・影響を受けた観光事業者は、事業の早期回復と円滑な事業継続のため、必要かつ可能な範囲で行政等の支援を活用します。

**【行政による観光事業者支援の例】**

* 観光関連事業者向け相談窓口への相談

　相談先：

* 財務支援（直接支援、公的金融機関・商工会議所等を通じた支援等）

　相談先：

* 雇用継続支援（雇用調整助成金等）

　相談先：

* 1. **営業再開活動**

国内・海外市場や販売チャネルに対して営業再開を周知します。具体的には、自社の営業再開・継続状況等に関して自社ホームページで周知するほか、国内外の旅行会社やランドオペレーター、観光関連団体等に随時情報提供を行います。

**【情報提供内容例】**

* 自社施設・周辺地域の被災状況
* 当面の営業情報・再開見込み
* 公共交通機関の運行情報、迂回情報
  1. **関係機関と協力した復興プロモーション**
     1. **復興状況に応じたプロモーションのターゲット設定**

自社施設・周辺地域等の復興状況と自社事業の特性等を踏まえ、復興プロモーション活動のターゲットを設定します。

**【復興状況別ターゲット設定例】**

* 回復初期－国内旅行者
* 回復中期－外国人旅行者（アジア圏／個人）
* 完全回復期以降－外国人旅行者（全対象／ファミリー層）
  + 1. **外国人利用者向けプロモーション施策の企画・実施**

復興状況に応じて設定したターゲット（市場・セグメント）に対し、どのようなプロモーション施策を策定するか検討します。

プロモーションの手法として、旅行出発地・自地域（到着地）でのプロモーション、メディアの活用等を検討します。

**【プロモーション施策例】**

* 官民連携による共同プロモーション、現地商談会
* 外国人利用者向けの旅行商品造成
* 自治体・DMO等の誘客プロモーション（地域共同での動画作成・配信等）への参画

**【地震対応マニュアルの例】**

　　　　　　　　　　　　出典：一般社団法人富士五湖観光連盟「富士五湖観光事業者災害対応マニュアル」

　　　　　　　　　　　　注　：「地震対応マニュアルの例」は上記マニュアルの地震対応内容を参照し、一部改変して作成

**1. 緊急地震速報が発表されたとき**

* 周囲のお客様に大きな声で安全確保を呼びかけます。（全従業員）

＜呼びかけの例＞（繰り返し放送）

**「地震が来ます。強い揺れに備えてください。窓ガラスから離れてください。上から落ちてくるものに注意してください。体を低くし、自分の頭を守って、揺れが収まるまでその場で動かないでください」**

* ガラス窓や倒れやすいものの近くにいるお客様を、より安全な場所に誘導します。（全従業員）

**2. 地震が発生したとき**

* 周囲のお客様に大きな声で安全確保を呼びかけます。（全従業員）

＜呼びかけの例＞（繰り返し）

**「地震です！からだを低くして、落ちてくるものから頭を守ってください。机やテーブルの下に入って、動かないでください」**

* ガラス窓や倒れやすいものの近くにいるお客様を、より安全な場所に誘導します。

＜呼びかけの例＞（繰り返し放送）

**「この場所は危険です。こちらに来てください」**

* 卓上コンロや固形燃料の火を消します。（飲食施設）
* お客様を落ち着かせます。（お客様対応班、情報責任者・情報班）

＜放送の例＞（繰り返し放送）

**「この建物は、大きな地震でも安全です。落ち着いてください。揺れが収まるまで、その場にいてください」**

**3. 大きな揺れが収まったら**

**3.1. お客様と従業員の安全を確認します。（お客様対応班、情報責任者・情報班）**

＜放送の例＞（繰り返し放送・呼びかけ）

**「お客様で、けがをしたり、動けなくなったりしている方はいらっしゃいませんか？」**

**3.2. 手分けして施設内の安全確認を行います。（全従業員で分担）**

＜施設内で安全確認を行う箇所・項目例＞

* 建物の損傷、壁・柱・天井などの崩落
* 備品・照明などの落下、家具の転倒
* 火災の発生
* 停電、断水、漏水、ガス漏れ
* エレベーター内の閉じ込め
* 備品や設備類の異常作動
* ガラスの破損、タイルの剥離
* 食器、グラス、ビンなどの落下、散乱

**3.3. 館内放送・口頭でお客様に状況を説明します。（お客様対応班、情報責任者・情報班）**

＜放送の例＞（繰り返し）

**「ただいま大きな地震がありました。現在、施設内の安全を確認しております。お客様は次のアナウンスがあるまで、その場でお待ちください」**

**4. 施設外へ避難する必要がないとき**

* お客様に避難誘導しないことを伝達します。（情報責任者・情報班）

＜放送の例＞（繰り返し）

**「先ほど大きな地震があり、施設内の状況を確認しました。その結果、施設内の安全が確認できました。避難の必要はありませんので、お客様は安心して施設内でお過ごしください」**

**4.1. 館内放送・口頭でお客様の安否確認を行います。（お客様対応班、情報責任者・情報班）**

＜放送の例＞（繰り返し）

**「地震でけがをしたり、気分が悪くなられたりしたお客様がいらっしゃいましたら、係の者にお知らせください」**

**4.2. 従業員が担当の部署や客室を回って、お客様に安全確認ができたことを案内します。**

**4.3.（宿泊施設）余震などのため、客室にいるのが不安なお客様がいる場合は、小宴会場やロビー付近に案内します。**

**5. 施設内で火災を発見したら**

**5.1. 周囲に知らせます。（肉声と館内放送）（全従業員）**

**「火事だ！」**（繰り返し）

**5.2. まず、出火現場近くのお客様を避難誘導します。（その場の従業員）**

＜避難誘導案内の例＞（繰り返し）

「この近くで火災が発生しました。安全な場所に避難します。ついてきてください」

**5.3. 初期消火を開始します。（自衛消防隊、出火現場近くの従業員）**

※天井まで炎が届いたら、初期消火は困難です。自衛消防隊も避難します。

**5.4. 119番通報（情報責任者・情報班）**

＜119番に伝えること＞

* 火事です。（最初に「火事ですか？救急ですか？」と聞かれる）
* 施設の住所（市町村名から）、建物の名称
* 火災の状況（消防からの質問に答える形で説明）
* 自分の氏名と、すぐにつながる電話番号（消防からの折り返し電話用）

**5.5. ただちに避難誘導を開始します。（お客様対応班、情報責任者・情報班）**

＜放送の例＞（繰り返し）

**「火災発生！火災発生！●階〇〇（出火場所）で火災。お客様は、係員の指示に従ってください」**

**5.6. お客様の避難誘導（お客様対応班）**

出火したフロア、出火場所のすぐ上のフロアのお客様を最初に避難誘導します。

**6. 施設外へ避難するとき**

**6.1. 施設外に避難誘導するかどうかを判断します。（統括責任者）**

＜ただちに施設外への避難が必要な場合＞

* 火災が発生し、初期消火できない（炎が天井に達したら初期消火不能）
* 建物の損傷が激しく、余震で倒壊などの危険性がある
* 建物の周囲で、土砂災害の発生が予想される（急傾斜地等）
* 建物内でガス漏れが発生している
* スプリンクラーの故障等で、館内の漏水が激しい
* その他、施設内ではお客様の安全が確保できない恐れがあると判断される時

**6.2. 避難誘導の開始（お客様対応班）**

* 避難場所、避難ルート、避難の順序（どのフロアから）等、対策本部の指示にもとづき施設内

　のお客様の避難誘導を開始します。

＜放送の例＞（繰り返し）

**「安全のため、お客様は建物の外に避難していただきます。係員が案内しますので、指示に従って避難してください。係員の案内があるまで、お部屋のドアを開けてお待ちください」**

* 避難の方法を案内します。（情報責任者・情報班、お客様対応班）

＜放送・口頭案内の例＞（繰り返し）

**「避難の際、貴重品以外の荷物は持たないでください。エレベーターは使わないでください」**

**6.3. 避難ルートの安全確認（お客様対応班）**

避難誘導を始める前に、避難ルートを従業員が通って、安全に避難できることを確認します。

* 障害物や落下物はないか

⇒障害物は取り除く

* 通行に危険な場所はないか

⇒危険な場所を避けて誘導

* 非常出口に鍵がかかっていないか

**6.4. 担当する部署、フロア、客室のお客様を指示された避難場所に誘導します。（お客様対応班）**

＜避難誘導のポイント＞

* + 階段を利用。エレベーターは使わない
  + 貴重品以外の荷物は持たずに避難
  + 高齢者、障がい者、乳幼児連れ等の避難支援は、周囲の人に依頼（誘導者が直接かかわらない）
  + 避難したら、客室の安全が確認できるまでお客様は避難場所で待機。決して部屋に戻らせない

**6.5. 担当する部署、フロア、客室の避難完了を確認します。（宿泊施設）**

* 各フロア、客室に残っている人がいないことを確認
* トイレや浴室も確認
* 避難完了を確認できた部屋のドアには、「避難完了」、「確認済」のシール等を貼る。シールがないときは、ドアにチョーク等で「OK」、「済」と書いてもよい

**6.6. パブリックスペース（ロビー・トイレ・大浴場・脱衣所等）を回り、逃げ遅れたお客様がいないか確認します。（宿泊施設）**

**6.7. 避難完了報告**

避難完了を対策本部に報告します。

**7. 避難したお客様の安否確認**

* + 利用者（宿泊者）リストと避難者を照らし合わせて確認

⇒確認できたら、

* + 全員避難を対策本部に報告

⇒確認できない人がいる場合

* + 行方不明のお客様がいることを対策本部経由、市町村対策本部に報告

**8. 避難場所でのお客様対応**

* + ウイルス感染を防ぐ新型コロナウイルスやインフルエンザウイルス、ノロウイルス等の感染拡大を防ぐため、避難場所での「密閉」、「密集」、「密接」を避ける工夫をします。
  + 他のグループから１～２mの物理的距離をとれるよう、待機する位置を調整します。
  + 避難所内では常時マスクを着用します。（2歳以下の乳幼児を除く）
  + 避難所の出入口、トイレ等にアルコール溶液の消毒剤を置いて、出入りや食事、トイレの際に手指の消毒ができるようにします。
  + 手洗い場やトイレのタオルは共用とせず、可能な限り紙タオルを用意します。
  + 避難所で待機している間は、朝夕の検温と体調チェックを行い、咳やのどの痛み、けん怠感などの症状がみられる場合は、すぐに避難所の担当者に報告し、指示に従って別室に移る等の感染防止の対応をしていただきます。
  + 食事や水、日用品の配給を受け取るとき、トイレや手洗い場等を使用する際に列に並ぶときは、前後の人との間隔を空けます。

**8.1. 寒さをしのぐ**

* + 保温用に毛布や半てん、保温シート、バスタオルなどを避難したお客様に提供します。
  + 施設外へ避難する場合は、避難場所で使えるよう毛布や半てんなどを施設内から持ち出します。
  + 屋外での避難・待機の場合、送迎用のバス車内を暖房し、体の弱い高齢者や乳幼児などを保温することもできます。この場合、感染防止のため定期的に窓やドアを開けて換気します。

**8.2. 配慮の必要な人たちへの対応**

* + 利用できる部屋が複数あるときは、高齢者、乳幼児連れなどと同伴者に別部屋を用意します。
  + 女性のお客様には、必要に応じて生理用品等を提供します。（女性スタッフが対応）
  + 赤ちゃんがいるお客様には、必要に応じて紙おむつと処理用のゴミ袋を提供します。

**8.3. けが人・体調不良の人への対応**

* + 避難したお客様の中にけが人・病人がいる場合は、消防本部に状況や容態を報告し、必要に応じて救急車を要請します。
  + 感染症が疑われる症状であれば、避難所の係員経由保健所等に確認し、その指示に従って別室に移っていただきます。
  + 救急隊がすぐに来られない場合は、救急指令の指示に従い、その場で応急処置をします。
  + お客様の中に医師、保健師、看護師など医療関係者がいる場合には、応急処置の手助けを依頼します。
  + 避難中に持病の薬の手持ちがなくなったお客様がいる場合は、その旨を市町村の対策本部に連絡します。

**8.4. 食事・飲み物の提供（施設内待機の場合）**

* + 施設内の食材在庫、非常食や売店の食品などの在庫を確認します。
  + 数日間の施設内待機を前提に、お客様と従業員の人数を踏まえて食事の提供計画を立てます。
  + 停電等で冷蔵庫・冷凍庫が作動していない場合は、冷蔵庫内の生鮮食材を優先的に使用します。
  + 通電するまで冷凍庫はできるだけ開閉せず、庫内温度の上昇を防止します。
  + ガスコンロが使えない場合は、卓上コンロや固形燃料を使って調理します。
  + 断水で食器類の洗浄ができない場合は、食器の上にポリラップを掛けて使用します。
  + 断水時は、非常用の飲料水や自動販売機用の飲料の在庫品などを提供します。
  + 飲料水や非常食が不足する場合は、市町村の災害対策本部に食料備蓄の分配を要請します。

**8.5. トイレ（施設内のトイレが使えない場合）**

* + 近隣に使用可能な公共施設や他施設のトイレがある場合、定期的に送迎します。

＊可能な場合は、施設管理者からトイレ利用の事前了解を得るようにしてください。

* + 断水の場合は、大浴場の残り湯をトイレに運んで、トイレの洗浄に使用します。

**8.6. 帰宅を希望するお客様への対応**

* + 交通機関の運行状況や道路交通規制の状況などを伝え、現時点での帰宅はリスクが大きいことを説明します。
  + 自家用車やレンタカーでの帰宅を希望するお客様に実際に自動車が通行した実績のある道路の情報を提供します。
  + 「自動車通行実績マップ」（Googleクライシスレスポンス災害情報マップ）
  + 「道路通行実績情報」（Yahoo!地図）
  + 「通れた道マップ」（トヨタ自動車）
  + 帰宅するか施設内で待機するかの最終判断はお客様にお任せします。
  + 帰宅するお客様には、緊急の場合の連絡先と非常用食料・飲料水を提供します。
  + 事態の急変など緊急時の連絡用に、お客様の携帯電話番号、メールアドレスを記録します。
  + 自宅に戻ったら連絡するよう依頼します。

**8.7. 避難場所での情報提供**

* + 収集した情報を掲示板等に書き出して提供します。
  + お客様に提供する情報を従業員も共有（メモを作成・従業員に配布）します。
  + 災害報道を自由に視聴できるよう避難場所にテレビを設置します。
  + お客様自身で情報収集できるよう、避難場所で可能な範囲でWi-Fiアクセスを確保します。
  + 外国人のお客様には、提供した情報が理解できているか確認・必要に応じて個別説明します。
  + 携帯端末充電用のコンセントや、電源アダプタを提供します。

**Ⅱ．「ワークシート」から「危機対応マニュアル**

**（素案）」への再構成例**

**【「ワークシート」から「危機対応マニュアル（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危機対応マニュアル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。

ここでは、「ワークシート」から「危機対応マニュアル（素案）」への再構成の例を示します。実際にどの項目をマニュアル素案に残すか（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 | 危機対応マニュアル（素案）項目 |
| 【危機管理計画・危機対応マニュアルの目的】 | 〇 |
| 0. 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. 減災の取り組み | （以下、小項目を参照） |
| 3.1. 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） | × |
| 3.2. お客様の利用できる避難場所・避難施設の確保 | ×：3.2  〇：3.2.1 |
| 4. 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） |
| 4.1. 危機対応体制、役割分担、関係者の連携 | 〇 |
| 4.2. 情報の収集と提供の準備 | ×：4.2.5  〇：上記以外 |
| 4.3. 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 |
| 4.4. お客様の一時避難、帰国等支援の準備 | 〇 |
| 4.5. 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 |
| 4.6. 観光危機管理計画・危機対応マニュアル等に基づく訓練の実施 | 〇 |
| 5. 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） | 〇 |
| 6. 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．危機対応マニュアル　フォーム**

**○○株式会社**

**「危機対応マニュアル（仮称）」**

**素案**

**令和〇年〇月〇日**

**【危機管理計画・危機対応マニュアルの目的】**

以下、危機対応マニュアル（本資料）の目的につき、全従業員で共有する。

* **危機・災害時のお客様の安全と安心のために**
* **危機・災害時の当社事業の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**

旅行者・観光客や自社の事業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・観光客と自社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**

地域と自社事業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】**

地震と地震に伴う津波　（記入例）

* 1. **旅行者・観光客への影響**

**【優先度が高い災害・危機】**として想定した危機・災害により発生する事象、および自社を利用中・滞在中の（または来訪予定の）お客様への影響は以下の通り。

|  |  |
| --- | --- |
| **危機・災害により発生する事象** | **お客様への影響** |
| 記入例1（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）。 |
| 記入例２（津波の場合）  海岸近くに立地する施設が津波で浸水し、施設の損壊や備品・商品等が流出する。 | 高台等への避難が間に合わなかったお客様が、津波に流されて死傷する。  施設の周囲が浸水したため、上層階に避難したお客様が孤立し、その場から動けなくなる。 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* 1. **当社事業における最大の利用者・宿泊者数＝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. **事業・従業員への影響**

**【優先度が高い災害・危機】**として想定した危機・災害により発生する事象、および自社の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** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

1. **減災の取り組み**

危機・災害が発生した際の、お客様、自社事業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. **避難場所・避難施設をお客様に周知する方法**
* **災害発生時に自社施設内のお客様に避難場所・避難施設の情報を提供する方法**

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（対策本部等）と役割分担は以下の通り。

* + 1. **通常体制**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 機能 | 役割 | 担当部署 | 氏名（役職） | 代行者 |
| 統括責任者  （本部長） | 全体統括、組織判断、  対外対応 |  |  |  |
| 情報責任者 | 情報収集・管理・発信、  広報対応 |  |  |  |
| お客様対応 | お客様の安全確保・避難誘導、安否確認、お客様への情報提供、取引先対応 |  |  |  |
| 消火・施設 | 発災時の初期消火、施設被害等の確認 |  |  |  |
| 従業員対応 | 従業員の安全確保・安否確認、労務管理、雇用継続対応 |  |  |  |
| 財務・経理 | 経費管理、資金管理・調達 |  |  |  |

* + 1. **夜間の初動対応**

夜間に危機・災害が発生した場合、通常体制が設置されるまで、現場の当直管理者等を中心に初動対応を行う体制と、統括責任者等との連絡方法は以下の通り。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 機能 | 役割 | 担当部署 | 氏名（役職） | 代行者 |
| 現場責任者 | 現場統括・判断、連絡 |  |  |  |
| 情報担当 | 情報収集・情報提供 |  |  |  |
| お客様対応 | お客様の安全確保・避難誘導、安否確認 |  |  |  |
| 消火・施設 | 発災時の消火、安全確認 |  |  |  |

* + 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）地震・津波 | 震度5弱以上の地震が発生した場合  地震によって事業施設・設備等に損傷が出た場合  地震に伴う停電や通信障害で通常の営業ができない場合  震度に関わらず津波注意報、（大）津波警報が発表された場合 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* + 1. **危機対応体制の設置場所**
       1. **設置予定場所が使用できない場合の代替場所**

災害の状況等で、予定していた場所に対応体制が設置できない場合の代替の場所は以下の通り。

* + 1. **行政機関、観光関連団体・他事業者等との連携**

危機対応において連携する行政機関、観光関連団体、他の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し、マニュアルに記載する。

|  |  |
| --- | --- |
| 連携先 | 連携の内容 |
| 例）○○市観光部 | 市内の観光客対応方針を決定 |
| 例）○○コンベンション協会 | 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）○○観光振興機構 | 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）○○ホテル | 自社施設から避難しなければならない場合の受入先 |
|  |  |
|  |  |

* 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お客様がどのような情報を求めるか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○○、○○市交通局、JAL(HAC)、ANA、Air DO  ○○バス、○○フェリー、タクシー |
| 国際空港までのアクセス | ○○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 |  |
|  |  |

* + 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 | 災害対策課 |  |  |
| 道路管理課 |  |  |
| ○○県 | 危機対策局危機対策課 |  |  |
| 観光局観光振興課 |  |  |
| DMO | ○○観光振興機構 | |  |  |
| 気象情報 | ○○地方気象台 |  |  |  |
| 行政情報 | ○○警察署 | 代表 |  |  |
| ○○市消防本部 | 代表 |  |  |
| 電力情報 | ○○電力 |  |  |  |
| 医療情報 | ○○市医師会 |  |  |  |
| 通信情報 | NTT○○ | ○○支店 |  |  |
| 交通情報 | JAL |  |  |  |
| ANA |  |  |  |
| JR○○ |  |  |  |
| ○○市交通局 |  |  |  |
| ○○バス |  |  |  |
| ○○バス |  |  |  |
| ○○フェリー |  |  |  |
| JR○○ | 運行情報 |  |  |
| ○○空港 |  |  |  |
| 行政情報 | 国交省○○開発局 | ○○道路事務所 |  |  |
| 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**

外国人のお客様への情報提供は、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、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. **お客様への情報提供の方法**

危機・災害発生時に施設内のお客様や関係者に確実に情報提供・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 |
| 施設・車内のお客様 |  |
|  |
| 予約客 |  |
|  |
| 観光客の家族・関係者 |  |
|  |
| 観光関連団体等 |  |
|  |
| 旅行会社 |  |
|  |
| メディア・マスコミ |  |
|  |

* 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・災害発生時の館内放送、直接誘導、声がけ等の緊急安全確保**

災害発生時に、お客様にどのように声掛けし、安全確保の行動や避難場所をお知らせするかを検討し、いざというときに現場スタッフが言えるよう準備する。

* + 1. **自社施設に避難しているお客様の安否・所在確認、避難者等の情報をとりまとめるフォーム等**
    2. **危機・災害に応じた自社施設内の避難場所を事前検討し、従業員に周知**
    3. **利用可能な自社施設外の一時滞在施設・避難所等（連携・協力する他の事業者施設を含む）**
    4. **避難者に提供する防寒具・簡易ベッド等の準備**
    5. **外国人避難者との意思疎通のため、外国語で対応可能なスタッフの配置や翻訳例文集、翻訳機等を活用した多言語サポートの準備**
  1. **お客様の一時避難、帰国等支援の準備**
  2. **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**
* 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
* 一時滞在施設等における外国人旅行者の対応準備
  1. **観光危機管理計画・危機対応マニュアル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等に基づき、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）**
   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の危機対応体制を設置する。

* 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「お客様への情報提供の方法」により旅行者・観光客に情報提供します。

* 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す。

外国人旅行者については、4.3.6「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・観光客に危機・災害情報・安全確保情報を発信**

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・安全確保情報を旅行者・観光客に提供する。

* + 1. **旅行者・観光客の安否確認・提供**

危機・災害発生後、お客様の安否を確認し、必要に応じて関係機関に情報提供する。

* + 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。事業者は救急処置と、消防等への連絡、医療機関への搬送などを可能な範囲で行う。

* + - 1. **死傷した外国人旅行者の家族・関係者への対応**

自社施設内で外国人旅行者が災害によって死傷した場合、事業者は自治体等に報告し、家族や関係者への対応や支援を依頼する。

負傷者や遺体の本国への移送は、行政機関、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する。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. **事業復旧計画**

被災した自社施設の復旧作業を実施するにあたり、初めに自社施設内の施設や設備の被害状況を確認し、復旧工事計画を策定するとともに、復旧作業や営業再開への準備を行う。

* 自社施設・周辺地域の被災状況
* 従業員・スタッフの被災状況
* 各店舗・事業所の営業状況
* 被災により営業停止の場合、営業再開の見込み
* 復旧のために必要なリソース
  1. **行政等の事業継続支援の活用**

危機・災害で被害・影響を受けた観光事業者は、事業の早期回復と円滑な事業継続のため、必要かつ可能な範囲で行政等の支援を活用する。

**【行政による観光事業者支援の例】**

* 観光関連事業者向け相談窓口への相談

　相談先：

* 財務支援（直接支援、公的金融機関・商工会議所等を通じた支援等）

　相談先：

* 雇用継続支援（雇用調整助成金等）

　相談先：

* 1. **営業再開活動**

国内・海外市場や販売チャネルに対して営業再開を周知します。具体的には、自社の営業再開・継続状況等に関して自社ホームページで周知するほか、国内外の旅行会社やランドオペレーター、観光関連団体等に随時情報提供を行う。

**【情報提供内容例】**

* 自社施設・周辺地域の被災状況
* 当面の営業情報・再開見込み
* 公共交通機関の運行情報、迂回情報
  1. **関係機関と協力した復興プロモーション**
     1. **復興状況に応じたプロモーションのターゲット設定**

自社施設・周辺地域等の復興状況と自社事業の特性等を踏まえ、復興プロモーション活動のターゲットを設定する。

**【復興状況別ターゲット設定例】**

* 回復初期－国内旅行者
* 回復中期－外国人旅行者（アジア圏／個人）
* 完全回復期以降－外国人旅行者（全対象／ファミリー層）
  + 1. **外国人利用者向けプロモーション施策の企画・実施**

復興状況に応じて設定したターゲット（市場・セグメント）に対し、どのようなプロモーション施策を策定するか検討する。

プロモーションの手法として、旅行出発地・自地域（到着地）でのプロモーション、メディアの活用等を検討する。

**【プロモーション施策例】**

* 官民連携による共同プロモーション、現地商談会
* 外国人利用者向けの旅行商品造成
* 自治体・DMO等の誘客プロモーション（地域共同での動画作成・配信等）への参画