

観光危機管理計画等作成の「手引き」
～事業者向け～

令和4年3月
国土交通省 観光庁

はじめに

この「手引き」は、観光関連事業者において、観光危機管理計画等（観光事業者における自社の危機管理計画、あるいは危機対応マニュアル等）の「素案」を作成する際に活用できるよう作成しています。

作成した「素案」を用いて、危機・災害発生時の「対応」やそのための「備え」をより具体的に検討し、自社事業の実態に即した計画・マニュアルの策定へつなげてください。

「素案」の作成においては地元自治体の地域防災計画や防災関連マニュアル、ハザードマップや自社の消防計画等に目を通し、地域や自社事業における災害リスクや防災の取り組みの実態等も把握してください。

この「手引き」を利用して自社の危機・災害対応の現状を把握し、危機対策の検討・準備を行うことが、起こりうる危機・災害に対する自社の備えを充実させ、自社のレジリエンス（強靭性、回復力）を高めることにつながることを期待しております。

国土交通省 観光庁

～目次～

I. 手引き活用について	
① 観光危機管理とは	2
② 観光危機管理の目的	2
③ 観光庁「指針」と「手引き」（本書）の関係	2
④ 本手引きの活用方法	3
⑤ 本手引きの構成	3
⑥ 手引き活用のための基本的な考え方・ポイント	4
II. 危機対応マニュアル等作成の「手引き」	
1. 危機対応マニュアルの目的	7
2. 危機対応マニュアルの作成体制	8
3. 危機対応マニュアル	9
1章 地域における観光リスク・マトリックスの作成	9
2章 地域における旅行者・観光客と事業者の災害リスク想定	12
3章 減災の取り組み	16
4章 迅速かつ的確な危機・災害対応のための準備	19
5章 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）	32
6章 危機からの復興（危機終息後～復興期（危機発生直後も含む））	34
【参考：地震対応マニュアルの例】	37
III. 参考事例（「指針」掲載内容）	43
IV. フォーム・テンプレート	54

I . 手引き活用について

① 観光危機管理とは

本稿では、観光危機管理を「観光客や観光産業に甚大な負の影響をもたらす観光危機を予め想定し、被害を最小化するための減災対策を行い、観光危機発生時における観光客への情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策等を予め計画・訓練し、危機発生時にはそれに基づく迅速な対応を的確に行うとともに、観光危機の風評対策、観光産業の早期復興、事業継続支援等を組織的に行うこと」¹⁾と定義します。

端的に言えば、「災害対応等に関する観光行政・観光産業の備え」とまとめることができます。

1) 高松正人 観光危機管理ハンドブック (2018 年)

② 観光危機管理の目的

観光危機管理の目的は、危機・災害時の旅行者・観光客の安全確保と観光関連事業者の事業継続を確実にすることです。危機や災害が発生した時に旅行者の安全を確保することは、観光地と観光関連事業者の重要な役割であることは間違いありません。

また、観光が地域の社会や経済を支える重要な柱となっている今日において、観光関連事業者の事業を守ることは、災害後の地域経済の復興にとっても大切です。

そのため、危機や災害のために観光客が減少して売り上げが減少したり、災害で施設や備品が損害を受けたりした観光関連事業者が、一日も早く事業を立て直せるように備えておくことが必要です。

③ 観光庁「指針」と「手引き」(本書)の関係

②の目的に従い、観光庁では2021年(令和3年)3月に「非常時における訪日外国人旅行者対応マニュアル作成のための指針」(以下「指針」)を策定しました。

(https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000339.html)

この指針に基づき、観光庁では内容をより具体化した「観光危機管理計画等作成の「手引き」」(本書。以下「手引き」)を作成しました。

今後、「手引き」を参考として、自治体やDMO等、観光関連事業者・団体等における危機管理計画・危機対応マニュアル等の策定が進展することを期待しております。

<2021年3月公表>

非常時における訪日外国人旅行者
対応マニュアル作成のための指針

<2022年3月公表>

観光危機管理計画等
作成の「手引き」

<2022年4月～>

自治体やDMO等における
観光危機管理計画・マニュアル策定

④ 本手引きの活用方法

本手引きは、素案作成用の「ワークシート」(別途)をベースとし、その解説本としての位置付けです。具体的には、「ワークシート」の記載順序に合わせ、各章や項の意図、検討内容等を記し、さらに記入時のポイントや留意点で構成しております(右図参照)。

つきましては、本手引きの内容を参照しながら「ワークシート」に記入する事項の検討をしてください。ワークシートへの記入内容を検討する際は、社内の関係部門担当者や社外の関係機関と予め協議・検討し、あるいはワークショップを開催して意見を集約することをお勧めします。

まずは「素案」を作成することを試みてください。

なお、この「ワークシート」は素案作成時の検討プロセスを含んだ様式となっています。ワークシートをもとに危機管理計画あるいは危機対応マニュアルを作成する際は、検討プロセスのための内容を適宜削除したり、表現の加筆・修正等の再編集を行ってください。

III. 観光危機管理計画

1 地域における観光リスク

応酬・災害が発生した場合、旅行者・観光客・観光関連事業者が、災害別にどのような影響を受け何に困るのかを洗い出し、これらを軽減する。そのためには、まず、観光客・旅行者の危機を想定しリストアップするとともに、それらが発生した場合に想定される観光客・旅行者と観光事業者への影響をまとめます。

1. 地域における観光リスク・マトリクスの作成

【ワークシート掲載項目】

1. 地域における観光リスク・マトリクスの作成

地域で発生する可能性のある災害や危機を洗い出します。観光客・旅行者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災害・危機と、それらが発生した場合に想定される観光客・旅行者と観光事業者への影響は以下の通りです。

1.1. 発生が想定される災害・危機

災害の種類	当該での発生経路・被害想定
自然災害	【例】大建直(直下型地震) 震度5強、地盤の陥没、急傾斜地の崩壊、道路の閉鎖、火災の発生、ブロンク屋等の崩壊、施設電気機器の故障、建物倒壊等による観光客の発生、土層砂降直、断水、通信断絶
人的災害・危機	
健康に類する危機	
その他の危機	

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- ここでは、地域の観光防災計画を検討するにあたり、地域内で発生し得る危機・災害と、それに伴う被害や観光事業者に与える影響を把握します。
- 対象とする危機・災害は地域内で発生可能性のあるものを基本とします。
- ただし、発生する場所が地域外であっても、その災害・危機の影響が地域内の観光客・旅行者や観光事業者へ及ぼす可能性がある場合は、その災害・危機についても記載してください。

※この観点に基づいて地域防災を想定対象とした「地域防災計画」等ではあまり重複されませんが、観光客・旅行者や観光事業者への対応をテーマとする「観光危機管理計画」等では必要に応じて

記載時のポイント、留意点

⑤ 本手引きの構成

本手引きは、災害時の旅行者・観光客全体への対応を念頭に置きつつ、特に外国人旅行者に求められる対応についても提示しました。

非常時に「自治体、観光関連団体(DMO、観光協会等)」に期待される役割と、「宿泊・観光施設、交通事業者、商店等」に期待される役割は異なります。そこで本手引きでは、災害時に「事業者が行う対応」(本稿)と「自治体・DMOが行う対応」(別途)に分けて作成しました。

「事業者向け」「自治体・DMO向け」のいずれも「減災」「危機への備え」「危機への対応」「危機からの復興」の4つのフェーズから構成しています。これは観光庁が作成した「指針」の内容と対応するものです。

なお、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観光危機管理に係る行政の計画等の内容についても整理しています。具体的には、地域防災計画等における外国人旅行者・観光客の位置づけや旅行者・観光客の安全確保に関する記載内容等との重複や関連性についても留意してください。

表：「非常時における訪日外国人旅行者対応マニュアル作成のための指針」における想定フェーズ

大項目	想定フェーズ	設定目的
減災	平常時	危機・災害の発生そのものを防止、または危機・災害による影響を低減するための措置 発生する可能性のある危機や災害、それによって生じるリスクの事前把握
危機への備え	平常時	危機・災害が発生した時に「危機への対応」を迅速・的確に実施するための準備 「危機への対応」の実施内容と対応した備え
危機への対応	危機発生および危機発生が間近に予想される時	危機発生が予想される際の早期警戒、事前準備 危機・災害発生時以降の旅行者の安全と安心確保のための対応方法、事業継続のための行動 被害の拡大防止のための応急対策
危機からの復興	危機終息後～復興期 (危機発生直後も含む)	危機・災害後、被害を受けた観光関連施設等を復旧し、危機・災害による影響を受けた観光地に観光客を再び誘致する活動 事業継続と従業員の雇用を守るための事業者の対応

⑥ 手引き活用のための基本的な考え方・ポイント

この「手引き」は三つのモデル地区でのワークショップを経て作成しましたが、ワークショップを実施した各地区に共通する下記のような課題が見られました。

- 民間事業者として何を、どこまで対応すればいいのか、また、自治体等との役割分担が分からない。
- 発災時、事業者は観光客や旅行者の安全確保の対応を直接行うことになるが、危機・災害対応に関するノウハウが無く、行政の支援や関係団体との連携が必要となる。
- 望ましい取組や理想的な体制等について、自社の現状ではすぐには実現することは難しい。一方、今後実現したい内容については社内によく議論・検討する必要があるが、どのように作業を進めればよいか分からない。

このような状況を踏まえ、以下に本稿の「考え方」や「ポイント」を整理しました。

ア. 観光事業者の「危機対応マニュアル」では地元自治体や観光関連団体等との協力・連携が重要

「危機対応マニュアル」(注：正式な計画名は各事業者で決めるものですが、この手引きでは一般的な名称である「危機対応マニュアル」とします)は、危機・災害時における自社の対応を記します。

危機・災害への対応においては、事業者(自社)自らすべてを担うのではなく、地元の自治体や観光関係団体との連携と役割分担が不可欠です。行政が既存計画で規定していることはそれに従い、食料や日用品の備蓄や避難所や一時滞在施設の設置などについては、行政と相互に協力・連携することを検討してください。自社のマニュアルを作ることで、地域の防災行政の仕組みもよりよく理解することができます。

イ. 事業者は発災時対応の最前線という視点

発災時、観光客や旅行者に直接対応し、安全確保の行動ができるのは、主として宿泊施設や観光施設等の観光関連事業者です。例えば危機・災害発生時に自社のお客様の安全を確保し、避難所や安全な滞在施設に誘導するところまでは事業者の役割です。指定避難所や一時滞在施設での対応は行政に委ねることができます。帰国困難となった外国人旅行者の帰国支援は、都道府県や国、各国の大使館等が中心となって計画・実施し、事業者は外国人旅行者に帰国支援対策の情報を提供するなど、つなぐことが主な役割になるでしょう。

観光客を自社施設内に避難させたり、帰宅困難となったお客様が施設内に滞留したりするケースもあります。自社施設内に留まる旅行者への対応も検討しておく必要があります。

一般的に観光客は、地域住民に比べて土地勘が乏しく、安全な場所に避難する必要がある時にも、どこが安全で、何が危険かがわかりません。このような観光客の特性を認識したうえで、安全・安心を確実に提供できるようにしておくことは観光関連事業者の責任です。

ウ. 現状の設備や体制を意識しつつ、あるべき危機対応の姿を「素案」として整理

「危機対応マニュアル」を作成する過程で、対応すべきリスクを見落としていたこと、リスクへの対応の備えができていないこと、対応するために関係部署と調整しなければならないことなど、多くの課題に気が付くでしょう。

マニュアルを作る過程でこうした課題に気付くことに意味があります。これまで想定していなかったリスクや対応の備えができていないことに気が付いたら、それらにどのように対応するかを検討して、「危機対応マニュアル」素案に記載してみてください。

「手引き」の各項目には、記載例（文章内の「青字テキスト」）やイメージも記載してあります。各項目の留意点や考え方は、前述の「指針」や観光庁国際観光部が取りまとめた「自治体・観光関連事業者等における観光危機管理コミュニケーションプラン」等を踏まえて項目ごとに提示してあります。また、各項目の検討ポイントの説明には、モデル地区でのワークショップで自治体担当者や事業者から出た「現場の声」も反映されています。

Ⅱ. 危機対応マニュアル等作成の「手引き」

1. 危機対応マニュアルの目的

「危機対応マニュアルの目的」そのものは先述しましたが、ここでは自社の危機対応マニュアルを策定する際の目的を記載し、全従業員で共有してください。

【ワークシート掲載項目】

【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

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- この目的は計画・マニュアルの策定・活用に関わる関係者や従業員、さらに地域の人々に対して、「観光の安全と安心」への備えを伝える明確なメッセージとなるものです。
- 「目的」の例示テキストを「…のため」で留めると、「危機対応マニュアル」としての最低限の内容を概ねカバーするものになります。
- マニュアル作成体制内や経営者と話し合っ、自社にふさわしい「目的」を設定してください。

<各組織トップ等への啓発について>

- 危機管理計画や危機対応マニュアルの作成に向けては経営トップの理解が重要であるため、ここでの「目的」を共有し、その必要性を認識した上で自社組織をリードすることを期待します。

2. 危機対応マニュアルの作成体制

危機対応マニュアルを作成する際の体制について記入してください。作成開始時、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構いません。

【ワークシート掲載項目】

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）

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 作成体制の「担当」欄は一般的な会社組織の部署名を記載しています。各社の組織に応じた「担当」の表記に置き換えたり、追加・削除したりしてください。
- 「担当者」欄には、その部署の責任者ではなく、実際に計画策定の実務に携わる人を記載してください。

3. 危機対応マニュアル

1章 地域における観光リスク・マトリックスの作成

危機・災害が発生した際、旅行者・観光客および自社の事業と従業員が、災害別にどのような影響を受け何に困るのかをできるだけ具体的に洗い出し、これらを軽減するための方策を検討し、それをもとに計画を策定する必要があります。

そのためには、まず、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・災害を想定しリストアップするとともに、それらが発生した場合に想定される旅行者・観光客と自社の従業員等への影響をまとめます。

【ワークシート掲載項目】

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。

1.1. 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		

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 地域内で発生し得る危機・災害と、それに伴う被害想定や観光産業に与える影響を把握します。
- 記載する危機・災害は地域内で発生する可能性のあるものだけでなく、山間部、沿岸部など自社の立地環境にも配慮して検討してください。また、地域外で発生する危機・災害で、影響が地域内の旅行者・観光客や自社の施設・従業員に及ぶ可能性があるものも記載してください。

(例：地域外で発生した災害による交通機関の不通・運休により旅行者・観光客の移動に影響が生じる

場合等)

- この「手引き」では主として自然災害を想定していますが、火災・テロなどの人的災害や感染症等を危機対応の対象に含めることもできます。どの危機・災害を対象とするかは、マニュアル作成体制内で検討して決めてください。
- リストアップした各災害について、災害の規模、発生頻度や確率、自社事業に与える影響についてできるだけ具体的に記載してください。
- 危機・災害のリストアップの際には、所在する自治体の地域防災計画やハザードマップ等も参照し、危機・災害リスクを洗い出すことをお勧めします。そうすることで、マニュアル作成体制メンバーや関係者が自社に関する災害リスクを改めて知り、防災・危機対応に向けた意識を高めることが期待できます。

1.2. 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。

【ワークシート掲載項目】

1.2. 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		(最優先)
		(優先)
低	小	大
	発生した場合の観光への影響度合	

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- このマトリックスにより、優先して対応すべき危機・災害を特定します。
- 計画・マニュアル作成体制メンバーでワークショップを実施し、想定される危機・災害をリストアップし、マトリックスを作成すると、関係者の防災・危機管理の意識醸成に繋がります。
- 完成版の「危機対応マニュアル」には地域と自社事業に大きな影響を及ぼす恐れのある全ての危機・災害への対応を記載することが理想ですが、まずは優先度が高い危機・災害を1つ想定し、先行的に検討を行うことをお勧めします。
- 次項(2)の「優先度が高い」危機・災害については、マトリックスの(最優先)(優先)のどちらかの象限に位置付けられたものから選定します。
- 基本的に発生確率・頻度も影響度も高い(最優先)の象限に位置付けられたものから選定しますが、発生確率・頻度が比較的低くても、発生した際に観光客・旅行者や自社事業に甚大な影響が生じる恐れのある危機・災害であれば(優先)象限から選定しても構いません。自社事業にとってどの危機・災害が最優先かを、作成体制内で議論・検討してください。
(例:「発生確率・頻度が比較的低くても、発生した際に甚大な影響が生じる恐れのある危機・災害」としては大規模な火山噴火等が挙げられます)

<計画・マニュアルの「更新時」における補足事項>

- 既存の計画・マニュアルを更新する際、新たに危機・災害を経験した場合は、その実態・経験を踏まえた内容を加筆・修正してください。

2章 地域における旅行者・観光客と事業者の災害リスク想定

完成版の「危機対応マニュアル」には自社の事業とお客様に大きな影響を及ぼす恐れのある全ての危機・災害への対応を記載することが理想ですが、この「手引き」では、まずは優先度が高い危機・災害を1つ想定し、先行的に検討することを試みます。

【ワークシート掲載項目】

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

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・災害を上記入。

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 1.2の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・災害のうち、「発生すると旅行者・観光客や自社事業に大きな影響を及ぼす」もの1つを、優先的に備えるべき危機・災害として選定してください。
- 次項の「旅行者・観光客への影響」以降では、まずはケーススタディとして優先的に備えるべき危機・災害1つについて検討・整理します。

2.1 旅行者・観光客への影響

その危機・災害（上記で定めた優先度が最も高い危機・災害）によって、どのような事象が発生し、自社施設に滞在する（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洗い出します。

その際に、災害発生前の段階で災害時のリスク要因の除去や注意喚起の情報発信ができるか否かで対応が異なるため、間近の発生が予想できる災害と突発的に発生する災害とを分けて考えます。予想できる災害とは台風や集中豪雨、大雪、水害、土砂災害やデモやスト等による交通規制や交通遮断であり、突発的に発生する災害とは地震、突発的事件や事故、テロ等の災害です。

さらに災害発生後から時間の経過とともに旅行者・観光客・観光関連事業者が受ける影響や困ることは変化します。そのため、時間のフェーズごとに分けて考えることも必要です。

【ワークシート掲載項目】

2.1. 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。

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- ここで整理する「危機・災害により発生する事象」と、その事象により発生する「自社施設内の旅行者・観光客への影響」に対応するための方策として危機対応マニュアルの内容を検討することになります。そのため、ここではできる限り具体的かつ詳細に内容を記載してください。
- 「危機・災害により発生する事象」と「旅行者・観光客への影響」は基本的に1対1に対応させるようにします。事象と影響を分解して箇条書きにし、対応関係が分かるように整理してください。
- 事象・影響の検討においては自社内に加えて自治体担当者と協議するなどして、行政と認識を一致させることが望ましいでしょう。

2.2 自社事業における最大観光客等の滞在者数

自社施設内における「発災時の旅行者・観光客対応の最大規模」は、観光客等が最も多く滞在している「=最悪のタイミングで発災した場合」に備えるために必要な想定です。

危機対応マニュアルでは「最悪な状態」に対応できるよう備えることが望ましいため、自社施設内の具体的な日時・エリアで観光客等が最大となる具体的な日時、場所と人数を想定してください。

【ワークシート掲載項目】

2.2. 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。

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

○観光客等の滞在者数が最大となる（＝危機・災害発生の最悪のタイミングとなる）状況でも観光客等の安全・安心を確保できる危機対応や備えを検討します。

（例：客室が満室のピーク時の夜に大規模のパーティーが開催されると、施設内の滞在者数が最大で○人となる）

<利用者・宿泊者数についての補足>

○利用者・宿泊者数の把握方法として、地域により宿泊旅行統計、観光入込客統計等の統計データが利用できる場合がありますので、参照してください。

○自社施設に来訪する主要な外国人旅行者については、国（地域）別来訪者数、来訪各国の言語、文化、宗教、団体・個人旅行比率、年齢構成や同行者（子連れが多いか）、言語面や文化・習慣面・帰国支援上の留意点等についても、マーケティングデータ等を活用して可能な限り想定しておきましょう。

2.3 自社事業・従業員への影響

旅行者・観光客への影響に加え、自社の事業継続と従業員の安心のために予め備えておくことも危機対応マニュアルの重要な役割です。

ここでは危機・災害によって、どのような事象が発生し、それが自社の事業運営や従業員にどのような影響が出るかを予想します。

【ワークシート掲載項目】

2.3. 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

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 直接的な自社施設への被害や営業への影響（機会損失）のほか、自社が経営危機に陥るリスクや従業員の雇用に係るリスクなど、自社事業や従業員に関する様々な影響を想定してください。
- 「風評被害」も危機・災害による影響のひとつです。観光危機における風評被害とは「発生した危機・災害の影響が実際よりも大きいと認識されたり、その場所では実際には発生していない危機・災害が発生していると誤認され（例えば近隣地区で発災している場合等）、観光客がその観光地に行くのを控えることで観光事業にマイナスの影響が発生すること」です。一方で、その場所で災害による影響が実際に生じている場合は、事実の誤認識による「風評被害」ではないので、「風評被害」という用語の使い方に注意してください。
- 「危機・災害により発生する事象」と「事業・従業員への影響」は基本的に1対1に対応させるようにします。事象と影響を分解して箇条書きにし、対応関係が分かるように整理してください。

3章 減災の取り組み

「減災」は、危機・災害が発生した際の被害や損害などの影響を低減するため、平常時に予め実施する対策のことです。

なお、ここでもまずは2章の冒頭にて設定した危機・災害の1つについて検討・整理を進め、最終的に完成する「危機対応マニュアル」ではそれ以外の危機・災害についても同じ要領で進めてください。

【ワークシート掲載項目】

3. 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。

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、強靱化）

自社施設や設備の災害耐性を高め、強靱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、強靱化の対象の施設・設備と対策】

対象の施設・設備等	災害耐性強化・強靱化対策	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 ○着手・進行中 △検討中 ×未検討

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

○既に対策を実施済・着手・進行中・検討中のほか、現状では未検討だが、今後検討すべきものがあれば対策の欄に記載し、実施の欄に「×」を記してください。

【ワークシート掲載項目】

3.2. 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		○

「外国人旅行者」欄：◎外国人旅行者受入態勢あり ○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

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

○災害時に旅行者・観光客の避難受入のために自治体や民間事業者が設置する避難施設で、自社施設から誘導可能な施設・場所を記載します。

<外国人旅行者への対応状況についての補足>

○外国人旅行者への対応状況の判断材料については、外国人旅行者対応マニュアル等の有無、スタッフの多言語対応（翻訳機、翻訳アプリの活用、外国語対応可能な観光ガイドの活用等を含む）、災害ボランティア通訳等の派遣の有無、多言語掲示・翻訳機・ピクトグラム等の有無、通信環境の整備（施設内のWi-Fi）等を把握することが望ましいでしょう。

【ワークシート掲載項目】

3.2.1. 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

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

○3章の「減災の取り組み」として、3.2で整理した避難場所・避難施設について、予め旅行者・観光客に知らせておく方法を記してください。

○避難場所・避難施設の案内は平常時に予め印刷しておくなど、災害時に素早く掲示できるよう準備しておきましょう。

○災害発生時、自社施設内外の旅行者・観光客に、安全を確保できる避難場所・避難施設の情報を提供する手段を準備しておきましょう。

（例：津波からの避難場所を示した誘導看板を設置、観光マップでの避難場所・避難施設の提示等）

○外国人のお客様を想定し、非常口や避難経路等の掲示は多言語での表記やピクトグラム等を利用した周知方法も検討してください。

4章 迅速かつ的確な危機・災害対応のための準備

「危機への備え」は、「危機発生前の平常時」に実施しておきます。危機・災害が発生した時の「危機への対応」（5章）を迅速・的確に実施するための準備であり、「危機への対応」の実施内容に対応した備えとなります。

ここでもまずは2章の冒頭にて設定した危機・災害の1つについて検討・整理を進め、最終的に完成する「危機対応マニュアル」ではそれ以外の危機・災害についても同じ要領で検討してください。

4.1 危機対応体制、役割分担、関係者の連携

危機・災害の程度・状況に応じ、自社と関係機関とが密接に連携し、明確に役割分担しながら迅速な意思決定、的確な災害対応を可能とする危機対応体制を設置できるよう予め準備しましょう。

【ワークシート掲載項目】

4. 迅速かつ的確な危機・災害対応のための準備

4.1. 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。

4.1.1. 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			

【ワークシート掲載項目】

4.1.2. 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			

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 通常体制とは、昼間や施設の営業時間内など、(宿泊以外の)お客様が来館している可能性のある状況の体制です。そのためお客様対応を含む内容を想定します。
- 夜間とは、お客様が滞在していない営業時間外や、宿泊施設でもスタッフが少なくなる夜間の体制です。通常体制と比べてスタッフ数は少なくなりますが、初動対応体制は確保する必要があります。宿泊施設以外では夜間のお客様対応は不要ですが、施設や設備の被害状況等と、翌日の営業ができるかどうかの確認・判断が必要になります。統括責任者等との連絡方法も予め決めておくようにします。

<外国人旅行者に関する組織上の補足>

- 危機対応体制の中では、外国人旅行者への対応も想定しましょう。
- 外国人傷病者の受入意向のある医療機関を確認、リスト化することも望ましいでしょう。厚生労働省・観光庁「外国人患者を受け入れる医療機関の情報をとりまとめたリスト」も活用できます。

【ワークシート掲載項目】

4.1.3. 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

＜上記掲載項目の作成にあたっての留意事項＞

○設置基準については自社判断になりますが、自治体の「災害対策本部」「危機対応体制」等の設置基準なども参考になります。

【ワークシート掲載項目】

4.1.4. 危機対応体制の設置場所

4.1.4.1. 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。

＜上記掲載項目の作成にあたっての留意事項＞

○危機対応体制の設置場所は本部や事務室など、通常勤務している施設・場所でも結構です。
○「設置予定場所が使用できない場合の代替場所」は、危機・災害等により本来の設置場所が使用できない場合の代替案なので、設置場所の災害リスクを考慮して検討してください。
(例：津波被害が想定される場合は、高台の施設やビルの上層階 等)

【ワークシート掲載項目】

4.1.5. 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

＜上記掲載項目の作成にあたっての留意事項＞

○危機対応において連携する行政機関、観光関連団体、他の事業者等を記載し、両者の間で連携の内容を検討・確認するとともに、必要に応じて覚書や協定等を締結してください。

4.2 情報の収集と提供の準備

危機・災害発生時、お客様が求める情報を、どこから、どのような方法で収集するかについて、情報源のリスト等を準備し、それを、どのような体制で情報伝達を行うかを検討します。

4.2.1 災害時に旅行者・観光客が求める情報

2.1 では危機・災害時の旅行者・観光客が被る影響を想定しました。ここでは、被る影響を低減するために旅行者・観光客が求める情報を、どこから収集し、どのように提供・発信するかを検討し、準備しておきます。

例えば、帰宅困難となった旅行者・観光客が最も必要とするのは、交通機関の運行情報（欠航・運休・計画運休）や道路情報です。等の収集と発信も必要です。これをどこから、どのように収集して提供するかを予め検討し、表に記載しておきます。

【ワークシート掲載項目】

4.2. 情報の収集と提供の準備

4.2.1. 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〇〇、〇〇市交通局、JAL(HAC)、ANA、Air DO 〇〇バス、〇〇フェリー、タクシー
国際空港までのアクセス	〇〇空港
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	

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 「旅行者・観光客（お客様）が求める」という視点で情報を整理しましょう。
- 地域の被災情報の確認、帰宅・帰国や旅行継続の判断に関する情報などの情報が求められます。
- 時間経過とともに求める情報も変化することから、間近に災害の発生が予想される時（発災前）、災害発生直後（3時間以内／初動期）、災害発生後（24時間以内／収束期）、災害発生後（24時間後以降／回復期）といった時間経過に応じた「旅行者・観光客が求める」という視点でも検討してください。
- 災害発生後（3時間以内）：ケガ人等のための病院情報、施設の安全情報（このまま留まってよいか

移動すべきか)、 家族等への連絡手段に関する情報、いつ自宅に戻れるかの情報、電気・ガス・水道・通信等のインフラ情報、交通機関の運行情報、道路情報等の提供が必要です。

○災害発生後（24 時間以内）：食料や水等に関する情報、帰宅・帰国に関する情報、交通機関の運行情報や道路交通情報等が特に重要です。

○交通機関や道路の通行情報は地域内だけではなく、隣接する地域外の状況も収集してください。

○外国人旅行者も想定して、日本語以外で情報提供しているメディア等も整理しましょう。

○ここでの検討内容は、次章の「危機への対応」における具体的な旅行者・観光客への情報提供のあり方に対応するので、内容の相互確認をするようにしてください。

4.2.2 情報源（情報リソース）と情報収集方法

災害時に旅行者・観光客が求める情報を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。

【ワークシート掲載項目】

4.2.2. 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	〇〇市役所	災害対策課		
		道路管理課		
	〇〇県	危機対策局危機対策課		
		観光局観光振興課		
DMO	〇〇観光振興機構			
気象情報	〇〇地方気象台			
行政情報	〇〇警察署	代表		
	〇〇市消防本部	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	JAL			
	ANA			
	JR〇〇			
	〇〇市交通局			
	〇〇バス			
	〇〇バス			
	〇〇フェリー			

	JR〇〇	運行情報		
	〇〇空港			
行政情報	国交省〇〇開発局	〇〇道路事務所		
交通情報	日本道路交通情報センター			

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 4.2.1「災害時に旅行者・観光客が求める情報」で整理した情報に対して、具体的に収集するための情報源と、情報収集法をまとめます。
- 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。
- 自治体等にて別途、災害用情報ポータルサイト等に集約している場合は、そのサイトを参照するだけで情報収集が可能となります。その場合、このポータルサイトで収集する情報内容で「災害時に旅行者・観光客が求める情報」に対して不足がないか確認してください。
- 危機・災害発生時には電話回線等に発信規制がかかり、利用できなくなることがあります。電話、メール、ファックス、URL や SNS など複数の情報収集手段を確保しておき、ひとつの通信手段が使えなくても、別の手段で通信できるようにしておきましょう。
(災害に伴う事象と利用できなくなる通信手段・通信機器の例)

災害に伴う事象	利用できなくなる通信手段・通信機器の例
固定電話回線障害・発信規制	固定電話、FAX、*公衆電話は利用可
携帯電話回線障害・発信規制	携帯電話、ショートメッセージ
モバイルデータ通信障害	スマートフォンデータ通信、車載情報機器、
インターネット通信障害・輻輳	電子メール、PC・スマートフォンでのサイト閲覧・SNS 通信、通信アプリ、Wi-Fi、インターネット接続を利用した情報機器、クラウドサービス、
停電	FAX、Wi-Fi ルーター、PC、サーバー、デジタルサイネージ

<早期退避・訪問中止の判断について>

- ここで収集する情報をもとに、自社施設で発生し得る危機・災害の予測と、イベント・サービス等の中止・延期や外国人を含む利用者に対する早期退避・訪問中止の判断基準および手順を事前に検討しておきましょう。

【ワークシート掲載項目】

4.2.3. 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		
安心訪日 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	Android 	iPhone 
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		

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 外国人旅行者が自身のスマートフォン等を用いて自分で必要な情報を収集することで、状況をよりよく理解し、どう行動すればよいのか自分で判断しやすくなり、安心感にもつながります。
- 危機・災害発生時には JNTO や NHK WORLD - JAPAN など、外国語で災害情報を提供しているサイトの URL や QR コードで掲示できるようとりまとめ、旅行者・観光客に提供するのにも有効です。

4.2.4 お客様への情報提供の方法

災害発生時、観光事業者は旅行者・観光客と直接対応しているため、目の前の旅行者・観光客の安全確保等の現場対応を最優先します。そのため、観光事業者自らが情報収集する事が困難な場合は、お客様が必要とする情報について、自治体やDMOが収集した情報を活用するなどの方法も有効です。

ただし、発災直後は通信障害・発信規制や停電等が発生したりして、日常利用している通信手段や通信機器が使えなくなる場合があります。こうした事態に備えて、情報収集・情報発信の対象に応じて複数の代替通信手段を検討し準備しておきます。

一方、大雨や大雪、台風、津波、火山活動等の予想できる危機・災害については、外国人を含む利用者や来訪予定者に危機・災害が目前に迫っており安全確保が必要なことや、安全確保行動を促す情報を提供し、場合により自社施設や地域から早期の退避・来訪中止等を促します。

【ワークシート掲載項目】

4.2.4. 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	

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 自社施設内のお客様への情報提供は、声掛けや館内放送、館内掲示など迅速にできる方法を検討してください。
- 具体的には、自社施設内にいる外国人を含むお客様への早期退避、あるいは予約客への訪問中止勧奨等を想定し、その連絡手段を検討してください。
- 多言語コミュニケーションについては自動翻訳機や指さし会話ツールの活用、団体旅行の添乗員や周囲の外国語話者に協力を得ることも効果的です。
- 情報収集方法と同様に情報提供の方法についても複数の手段を確保し、1つが不通になっても他の通

信できる可能性を高めましょう。

- 旅行会社は、被災地への旅行を予約している旅行者への対応、企画旅行等の実施可否判断、被災地への旅行参加者の家族・関係者からの問い合わせ対応のため、現地の最新の情報を必要としています。自社の被災状況や営業状況、交通アクセス状況等を取りまとめ、旅行会社への連絡やウェブサイト等での積極的な発信を行うことが望まれます。
- 危機・災害の発生時、マスコミやオンラインメディア等が被災状況を繰り返し、強調して発信することより、視聴者や一般人が被害の程度や範囲が実際よりも大きいと認識することがあります。この誤った認識により旅行行動を控えると「風評被害」が発生します。災害の状況と自社施設の被害・営業状況を市場や関係者に発信することは、風評被害を防止したり、最小化するためにも重要です。

4.2.5 情報提供のためのテンプレート

危機・災害時、正確で的確な情報を素早く収集し、自社施設の旅行者・観光客や旅行市場、旅行流通関係機関に情報提供・発信することは、旅行者・観光客の安全と安心の確保や風評被害の抑止に重要です。どのような相手にどのような情報を発信するか検討し、情報提供用のテンプレートや情報発信用のウェブページを用意しておくことで、非常時の混乱の中でも効率的な情報収集と的確な情報提供・発信が容易になります。

ここでは、次項のテンプレート例を参考に、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、自社で想定される危機・災害を一つ取り上げ（2章にて想定）、発生からの時間経過に応じてマスコミや旅行市場、お客様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。その後、想定される別の危機・災害についても同じような要領で作成してみてください。

<テンプレート作成にあたっての留意事項>

- 危機・災害発生時には、準備してある情報提供テンプレートの「(空欄)」部分の情報を収集し、書き込むことで、情報提供・発信用の文書を、手間を掛けずに素早く作成することができます。
- 外国人旅行者に対しては、極力シンプルな表現で情報を提供できるよう準備しましょう。
- 観光庁の「自治体・観光関連事業者等における観光危機管理コミュニケーションプラン」には、さまざまな災害に対応したテンプレートモデルが掲載されていますのでご活用ください。

【ワークシート掲載項目】

4.2.5. 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 ×× ××]

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

ここでは危機・災害発生時に、お客様に対して緊急安全確保のための対応や避難場所の周知、備蓄品の確認等の方法を検討し記載します。

【ワークシート掲載項目】

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

4.3.1. 危機・災害発生時の館内放送、直接誘導、声掛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。

4.3.2. 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

4.3.3. 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

4.3.4. 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）

4.3.5. 避難者に提供する防寒具・簡易ベッド等の準備

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

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 避難者対応において多言語対応が必要となる場面は、外国人旅行者に対する情報提供、発災後の避難誘導・救護、一時滞在施設等での対応、旅行継続・帰国支援などがあります。
- 自社施設内に一時滞在・滞留する外国人旅行者の把握や関係機関への報告用に、氏名・国（地域）・パスポート番号等を記入するリストのフォームを予め準備しておくとう便利です。
- 多言語コミュニケーションについては、自動翻訳機や指差し会話シートの活用も有効です。
- 危機・災害に関する翻訳テキストについて、観光庁では「非常時における訪日外国人旅行者対応のための用語集」（令和3年3月）も別途作成し、公開しているので活用してください。

4.4 お客様の一時避難、帰国等支援の準備

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

危機・災害時における旅行者・観光客（外国人を含む）の帰宅（帰国）困難対策のため、交通機関の運行情報（欠航・運休・計画運休）や道路情報の収集と発信も必要です。そのため、どのような情報を、どこから収集し、どのような方法で発信するかを、予め検討し準備しておきましょう。

【ワークシート掲載項目】

4.4. お客様の一時避難、帰国等支援の準備

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

4.5.1. 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

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

○最新の交通機関の運行状況や道路情報が災害用情報ポータルサイト等で提供されている場合、そのサイトから情報収集し、ポータルサイト等で提供されていない帰宅困難者にとって重要な情報を別途収集し、それらの情報をまとめて提供するようにします。

【ワークシート掲載項目】

4.5.2. 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

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

○ここでは外国人旅行者への対応を確認し、集約するようにしましょう。
○外国人旅行者の移動・帰国支援については、宿泊先や次の目的地までの移動・帰国支援に関する情報提供、外国人旅行者へ提供する情報チャネルの整備などもあります。

<外国人旅行者への移動支援についての補足事項>

○上記に加え、自社施設から利用可能な主要ターミナル駅や国際空港等までのアクセスについては、自治体等がチャーターバスを手配する場合があります。駅・空港の営業情報や国際線の運航状況と合わせて確認するようにしてください。

4.6 観光危機管理計画・危機対応等に基づく訓練の実施

外国人を含む旅行者・観光客の安全と安心の確保を中心に、観光危機管理計画・危機対応マニュアルにもとづき訓練を計画・実施してください。

【ワークシート掲載項目】

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

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

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 避難誘導訓練だけでなく、机上訓練や情報伝達訓練なども検討しましょう。
- 情報収集・提供・発信に関する訓練では、関係機関からの情報収集、テンプレートを使った情報提供文書の作成、マニュアルの内容をシミュレーションするとよいでしょう。
- 訓練では、作成した危機対応マニュアルが円滑に実行できるかどうかを確認するとともに、問題点を洗い出し、必要に応じて計画内容を見直す機会としても位置付けてください。
- 避難訓練や机上訓練は、従業員に対する危機対応マニュアルの周知、理解促進の機会でもあります。

(例：避難訓練、机上訓練等の実施内容例)

- 1) 危機対応体制、役割分担、関係者の連携
- 2) 情報の収集と提供の準備
- 3) 外国人利用者の避難誘導・救護の準備、避難者へのサポートの準備
- 4) 外国人利用者の一時避難、帰国等支援の準備

5章 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）

本章の「危機への対応」は、危機の発生が間近に予想される時及び危機発生時以降に実施します。4章では「迅速かつ的確な危機・災害対応のための準備」を検討しましたが、それは本省に記載された「危機・災害が発生した時の対応」を迅速かつ適切に実行するためです。

4章までの検討内容に対して、5章での検討内容が漏れなく対応しているかは、下記の手順にて確認できます。

<これまで検討してきた内容の確認手順>

- ① 2章で想定した危機・災害が発生し、旅行者・観光客や観光事業者へ影響が出たと仮定
- ② 旅行者・観光客や自社事業への影響に、5章で検討する対策で対応できるかどうか検討・確認
- ③ 4章の記載内容が、3章、5章で検討する対策を迅速かつ的確に実行するための準備として十分かどうか検討・確認

※引用部分の内容、図表等を実際に当てはめ、入れ替えてみる作業においても確認できます。

【ワークシート掲載項目】

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）

5.1. 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。

5.2. 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。

5.3. 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。

5.3.1. 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。

5.3.2. 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。

5.3.3. 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。

5.3.3.1. 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。

5.4. 移動・帰宅が困難になった旅行者・観光客への支援

5.4.1. 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。

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 危機・災害時の「対応」を記載し、非常時に現場で活用する危機対応マニュアルでは、まず「発災時に実施すべき対応内容」をとりまとめ、その対応を迅速かつ的確に実行するための備えとして「対応内容を実現するための準備」を記載する方が使いやすいでしょう。
- 「危機への対応」と「対応への備え」のどちらを先に記載するかは、よりわかりやすく使いやすい構成となるようマニュアル作成体制の中で検討してください。
- なお、「4章」と「5章」の内容を入れ替えて編集する場合は、本手引きの「4章」で作成した図表やテキストを「5章」へ移動するなど、分かりやすい編集を心掛けてください。

6章 危機からの復興（危機終息後～復興期（危機発生直後も含む））

「危機からの復興」は、「危機・災害後、被害を受けた施設・設備等を復旧し、営業を再開し、お客様に来ていただくことで、事業を回復すること」です。

【ワークシート掲載項目】

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））

6.1. 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

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 事業復旧計画そのものは実際の危機・災害が発生した後に策定するものですが、予め大きな枠組みを準備しておくことにより、計画の迅速な策定の助けになります。
- 被災状況等の確認については、誰が、何を、どのように具体的に確認するのかを検討しましょう。
- 自社のBCP（事業継続計画）を既に策定している場合は、ここでの検討内容もそれに入れ込むかたちで整理しましょう。

【ワークシート掲載項目】

6.2. 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：

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 活用できる支援については予め自治体や公的金融機関等に確認し、必要書類についても準備しておくことが望ましいでしょう。
- 必要な資金は復旧費用のほか、従業員の給与や原材料、商品の仕入れなどの運転資金も必要であり、どの費目が支援対象になるのか確認するとともに、経費の概算見積も想定しておきましょう。
- 昨今の支援策の中には単独の事業者ではなく、地域や同業者、関連事業者といったコンソーシアム単位で申請するケースもあることから、予め連携先を確認し、協議しておきましょう。

【ワークシート掲載項目】

6.3. 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

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- 復興期に伝えるべきメッセージは、自社施設とともに地域の観光地や観光施設が通常運営に戻っていること、来訪している観光客は災害前と同じように観光を楽しんでいること、従来通りの観光が出来る状態になっていることです。
- 営業情報や運行情報等は復旧状況に応じて刻々と変化することから、適宜、情報を更新し、情報提供することが重要です。例えば、一部再開といった古い情報がいつまでも提示され、全面再開といった情報が更新されないままだった場合、来訪されない、利用されない状況が長引く可能性もあります。
- 情報錯綜や風評の発生を防ぐために、自社の広報窓口を一本化しましょう。窓口を一本化せずに従業員が勝手にコメントを出した場合、情報の一貫性が取れない可能性があります。そのため、従業員にはマスコミ等からの直接の取材要請には応じない、勝手な判断で自身の SNS に被災状況等を書き込まない等の対応を要請しましょう。

【ワークシート掲載項目】

6.4. 関係機関と協力した復興プロモーション

6.4.1. 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）

6.4.2. 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

<上記掲載項目の作成にあたっての留意事項>

- プロモーションのターゲットの設定については、まず優先的にアプローチする市場・セグメントや商品・サービス等を定めます。誰が、いつ、どのような媒体を使って発信していくかを検討しましょう。
- 事業者単独ではプロモーション効果も小さいことから、地元の自治体やDMO等と連携することが望ましいでしょう。その際、プロモーションのタイミングは早すぎても遅すぎても効果が低下するため、自社の営業回復状況（予約数、来訪者数など）を自治体やDMO等と共有し、慎重に判断しましょう。

【参考：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

ここでは、地震発生時を想定した「施設利用者・観光客への対応マニュアル」を参考として例示します。前章までは危機対応全般に関する方針策定に関する内容でしたが、本参考では発災時における利用者・観光客への具体的な対応内容に関するマニュアル例としています。

(注：マニュアル例の文章内の「〇〇班」は、ワークシート「4.1 危機対応体制、役割分担、関係者の連携 4.1.1 【通常体制】」の「機能」項目と対応するよう記載しています)

前章までの内容と合わせ、自社事業の実態に即して内容を取捨選択するなどしてご活用ください。

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、その場においてください」

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○○ (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るかないか

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。決して部屋に戻させない

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

- 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、定期的を送迎します。
 - * 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行っ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。

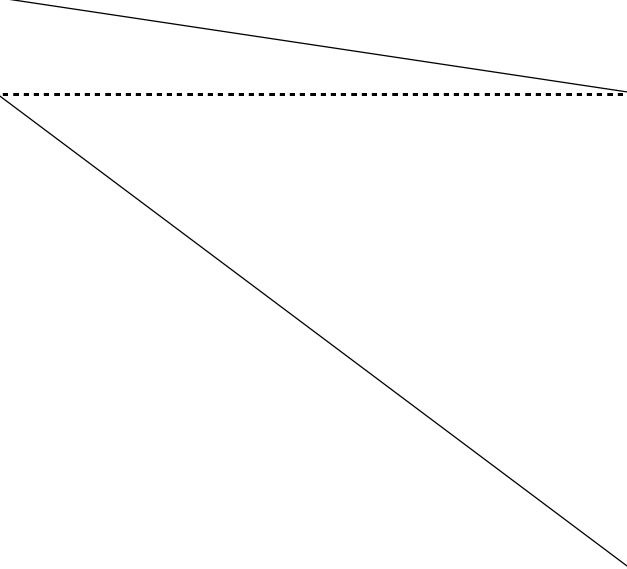
8.7. 避難場所での情報提供

- 収集した情報を掲示板等へ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。

Ⅲ. 参考事例（「指針」掲載内容）

「指針」における参考事例（既存の計画・マニュアル等）

【①減災（平常時～危機発生前）】

行政・関連団体向け	事業者向け
<p>1. 地域に関する発災可能性のある危機・災害とそれに伴う被害、影響の把握</p> <hr/> <p>【参考事例：南城市】</p> <p>発生が想定される観光危機に関し、被害規模と発生頻度の関係から対策優先度を設定して計画策定を行っている。</p> <p>出典：南城市観光危機管理計画「1-8 想定する観光危機の優先性の考え（被害規模と発生頻度の関係）」</p> <p>https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB.pdf</p>	<p>1. 自社に影響のある危機・災害とそれに伴う被害、影響の想定</p>
<p>2. 地域内に滞在する想定最大旅行者数の把握</p> <hr/> <p>【参考事例：富士河口湖町】</p> <p>観光シーズンの日中に大規模災害が発生した場合、町内のエリアごとの帰宅困難旅行者数（エリアごとの全旅行者数および、うち外国人旅行者数）を推計した結果を示している。</p> <p>出典：富士河口湖町観光防災の手引き【発災時対応編】「1-4 帰宅困難観光客数の推計」</p> <p>https://www.town.fujikawaguchiko.lg.jp/ka/info.php?if_id=4278&ka_id=9</p>	<p>2. 自社施設の最大利用者数の想定</p>
<p>3. 地域の観光防災施策における「外国人旅行者」の位置づけの確認、来訪外国人旅行者層の把握</p> <hr/> <p>【参考事例：富士河口湖町】</p> <p>外国人旅行者への対応における留意点として、以下のような内容が挙げられている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人旅行者の一時滞留場所と収容施設 ・役に立つアプリ・情報サイト（Safety tips、内閣府防災情報のページ（英語版）、NHK WORLD-JAPAN 等を掲載）。 <p>出典：富士河口湖町観光防災の手引き【発災時対応編】「5. 外国人観光客対応の考え方」</p> <p>https://www.town.fujikawaguchiko.lg.jp/ka/info.php?if_id=4278&ka_id=9</p>	

<p>4. 観光施設等の防災対応状況（外国人旅行者関連）の把握</p> <p>【参考事例：南城市】</p> <p>平常時の減災対策として、外国人旅行者向け施策としては以下のような内容が挙げられている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ Wi-Fi 等の無線 LAN（観光客が容易に情報を入手できる環境構築） ・ ピクトグラムの設置（旅行者でも分かりやすい避難誘導標識） ・ 外国人観光客への安全確保策（防災マップや避難誘導標識等への外国語の併記、防災パンフレット等の作成）。 <p>出展：南城市観光危機管理計画「第3章 平常時の減災対策（Reduction）」 https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB.pdf</p>	
<p>5. 防災施設（外国人旅行者関連）の把握</p>	<p>3. 自社の外国人利用者への危機対応の現状把握</p> <p>【参考事例：由布市】</p> <p>危機・災害時における外国人利用者対応について、把握しておくべき基礎知識をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 災害や安全確保に関する理解 ・ 避難所誘導や情報収集についての配慮 ・ 外国語対応や備蓄食料についての配慮 <p>出典：由布市観光事業者災害対応マニュアル「外国人旅行者対応 ①基礎知識」 http://www.city.yufu.oita.jp/wp-content/uploads/2017/04/kanoumanyuaru.pdf</p>
<p>6. 防災関連組織（外国人旅行者関連）の把握</p>	
<p>7. 外国人旅行者に対する早期退避・訪問中止の基準の検討</p>	<p>4. 外国人利用者に対する早期退避・訪問中止の基準の検討</p>
<p>8. 訪日旅行前・旅行中の外国人旅行者に対する啓発（防災関連）</p>	
<p>9. 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</p>	<p>5. 危機・災害時の外国人利用者対応施策に関する経営トップのリーダーシップの発揮</p>

【②危機への備え（危機発生前）】

行政・関連団体向け	事業者向け
(再掲)【①-2】地域内に滞在する想定最大旅行者数の把握	(再掲)【①-2】自社施設の最大利用者数の想定
<p>1. 危機・災害における外国人旅行者に対する理解・心構え</p> <p>【参考事例：東京都】</p> <p>危機・災害時の初動対応のための前提として、災害別の外国人対応に関する考慮事項について、以下の項目でとりまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害特性ととるべき対応のあらまし ・外国人旅行者の行動について理解しておくべきこと <p>出典：災害時初動対応マニュアル_改訂版「第1部 初動対応のための基礎知識」</p> <p>https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/kakusyu/manual/</p>	<p>1. 危機・災害における外国人利用者に対する理解・心構え</p> <p>【参考事例：山梨県】</p> <p>危機・災害時における外国人旅行者への対応に関する予備知識と準備として、以下の内容をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人旅行者への理解 <p>出典：外国人旅行者への災害時対応マニュアル「1. 予備知識と準備」</p> <p>https://www.pref.yamanashi.jp/kankou-sk/documents/r01_manyual.pdf</p>
<p>2. 地域防災計画・危機管理マニュアル等における外国人旅行者対応項目の整備</p> <p>【参考事例：南城市】</p> <p>市では自然災害や感染症、風評被害等の観光危機対応施策として「観光危機管理計画」を策定している。また、観光関連事業者に対しては「南城市観光危機対応マニュアル」を定め、危機発生時に行動できるよう提供している。</p> <p>出典：観光危機管理計画（ウェブサイト）</p> <p>https://www.city.nanjo.okinawa.jp/shisei/keikaku/kakusyu/kankou_kikikanri/1579323597/</p> <p>【参考事例：南城市】</p> <p>「観光危機管理計画」や「南城市観光危機対応マニュアル」等の観光危機管理対策が、上位計画（地域防災計画等）や関連計画との整合・連携を図るようにしている。</p> <p>出典：南城市観光危機管理計画「1-2 本計画の性格・位置づけ」</p> <p>https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB.pdf</p>	<p>2. 防災・危機管理対応に関する自社状況確認と課題の把握</p> <p>【参考事例：山梨県】</p> <p>災害時における外国人旅行者への対応に関する予備知識と準備として、以下の内容をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害時における外国人旅行者への対応として必要となる項目。 <p>出典：外国人旅行者への災害時対応マニュアル「1. 予備知識と準備」</p> <p>https://www.pref.yamanashi.jp/kankou-sk/documents/r01_manyual.pdf</p>
3. 災害時の外国人旅行者への現場対応の準備	3. 災害時の外国人利用者への現場対応の準備

<p>1) 観光危機対応体制、役割分担、関係者の連携</p> <p>【参考事例：南城市】</p> <p>観光危機管理体制について、市の体制の他、観光関連団体・観光事業者、国・県・その他の市町村と連携して体制構築を行うよう規定している。</p> <p>出典：南城市観光危機管理計画「2-1 観光危機管理体制の考え方」 https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB.pdf</p>	<p>1) 危機対応体制、役割分担、関係者の連携</p> <p>【参考事例：一般社団法人富士五湖観光連盟】</p> <p>災害時の外国人利用者対応における外国語対応について、以下の内容をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国語対応担当者 <p>出典：富士五湖観光事業者災害対応マニュアル「第6章 災害時の外国人旅行者対応 2. 避難場所・避難所」 https://www.mt-fuji.gr.jp/cms_mt-fuji/wp-content/uploads/2020/10/20201009%E3%80%80%E9%98%B2%E7%81%BD%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%EF%BC%88%E6%94%B9%E8%A8%82%E7%89%88%EF%BC%89.pdf</p>
<p>3. 災害時の外国人旅行者への現場対応の準備</p> <p>2) 情報の収集と発信の準備</p>	<p>3. 災害時の外国人利用者への現場対応の準備</p> <p>2) 情報の収集と提供の準備</p> <p>【参考事例：一般社団法人富士五湖観光連盟】</p> <p>危機・災害時の各種情報源について、以下の内容をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各観光施設・宿泊施設での待機 ・一時滞留場所（避難所）等への誘導 <p>出典：富士五湖観光事業者災害対応マニュアル「第2章 富士山噴火への対応【第1次、第2次避難対象エリア内の事業所】」 https://www.mt-fuji.gr.jp/cms_mt-fuji/wp-content/uploads/2020/10/20201009%E3%80%80%E9%98%B2%E7%81%BD%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%EF%BC%88%E6%94%B9%E8%A8%82%E7%89%88%EF%BC%89.pdf</p>
<p>3. 災害時の外国人旅行者への現場対応の準備</p> <p>3) 多言語対応支援、外国人旅行者の避難誘導・救護の準備</p> <p>【参考事例：南城市】</p> <p>平常時の減災対策として、外国人旅行者向け施策としては以下のような内容が挙げられている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光危機発生時に市内の観光関連団体、観光関連事業者が行動可能となるマニュアルの策定 ・外国人観光客への避難誘導体制等の充実・強化を図るため、外国語通訳ボランティアの事前登録や、専門的資格や技能を有する者（市内在住の外国人）の把握 ・備蓄品等について、ハラルやアレルギー食材を保有する店 	<p>3. 災害時の外国人利用者への現場対応の準備</p> <p>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</p> <p>【参考事例：由布市】</p> <p>危機・災害発生前の事前準備について、外国人利用者向け対応内容をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報の入手ルート、多言語による情報源 ・「災害発生時のしおり」の配布 ・マップの準備（多言語マップに避難所を書き入れる等） ・ピクトグラム等の準備 <p>出典：由布市観光事業者災害対応マニュアル「外国人旅行者対応 ②事前準備」</p>

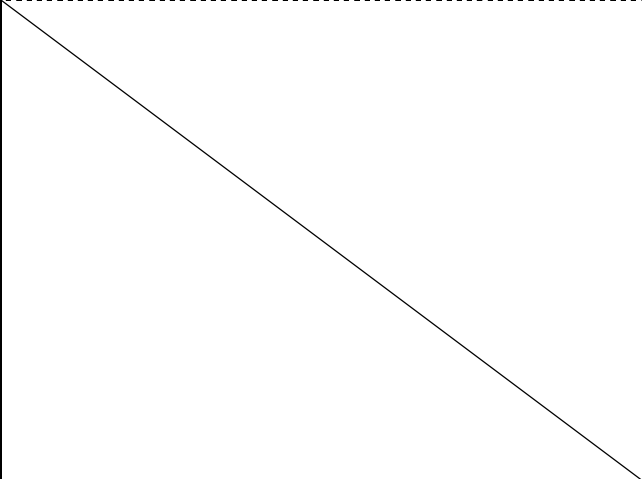
<p>舗や飲食店との協定を締結。</p> <p>出典：南城市観光危機管理計画「第4章 危機対応への準備 (Readiness)」</p> <p>https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB.pdf</p>	<p>http://www.city.yufu.oita.jp/wp-content/uploads/2017/04/kanoumanyuaru.pdf</p>
<p>3. 災害時の外国人旅行者への現場対応の準備</p> <p>4) 外国人旅行者の一時避難、帰国等支援の準備</p>	<p>3. 災害時の外国人利用者への現場対応の準備</p> <p>4) 外国人利用者の一時避難、帰国等支援の準備</p>
<p>4. 災害時旅行者対応マニュアル等に基づく訓練の実施</p>	<p>4. 災害時対応マニュアル等に基づく訓練の実施</p> <p>【参考事例：一般社団法人富士五湖観光連盟】</p> <p>危機・災害時の外国人利用者対応における避難場所・避難所について、以下の内容をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各観光施設・宿泊施設での待機 ・一時滞留場所（避難所）等への誘導 <p>出典：富士五湖観光事業者災害対応マニュアル「第6章 災害時の外国人旅行者対応 2. 避難場所・避難所」</p> <p>https://www.mt-fuji.gr.jp/cms_mt-fuji/wp-content/uploads/2020/10/20201009%E3%80%80%E9%98%B2%E7%81%BD%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%EF%BC%88%E6%94%B9%E8%A8%82%E7%89%88%EF%BC%89.pdf</p>
<p>5. 外国人旅行者への備蓄品（食料品・必需品等）の提供準備</p>	<p>5. 外国人利用者への備蓄品（食料品・必需品等）の提供準備</p>

【③危機への対応（危機発生時以降）】（各災害・危機に共通）


行政・関連団体向け	事業者向け
<p>1. 観光危機対応体制の設置</p> <p>1) 観光危機対応体制の設置と、体制下での外国人旅行者対応</p>	<p>1. 危機対応体制の設置</p> <p>1) 危機対応体制の設置</p>
<p>2. 情報の収集と発信</p> <p>1) 危機・災害情報の収集と事態把握</p>	<p>2. 外国人利用者の安全確保・避難誘導</p> <p>1) 危機・災害発生前の早期警戒情報等の提供</p>
<p>2. 情報の収集と発信</p> <p>2) 収集した情報の整理、外国人旅行者向け情報の関係者共有</p>	<p>2. 外国人利用者の安全確保・避難誘導</p> <p>2) 危機・災害発生時の緊急安全確保・救護、安否・所在確認</p>
<p>【参考事例：南城市】</p>	<p>【参考事例：山梨県】</p>

<p>外国人観光客等との通訳が必要な場合には、沖縄県の提供する多言語コンタクトセンターが利用できることを紹介（対応言語：英語、中国語、韓国語、タイ語）。</p> <p>出典：南城市観光危機対応マニュアル【事業者 雛形版】「1-9 安否確認の実施」</p> <p>https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E5%AF%BE%E5%BF%9C%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%E3%80%90%E4%BA%8B%E6%A5%AD%E8%80%85%E3%80%80%E9%9B%9B%E5%BD%A2%E7%89%88%E3%80%91.doc</p> <p>【参考事例：南城市】</p> <p>外国人旅行者に対する配慮・対応に関し、「情報伝達」「避難支援」について記述している。</p> <p>出典：南城市観光危機対応マニュアル【事業者 雛形版】「5. 避難する際にお手伝いが必要なお客様（外国人観光客等）への対応」</p> <p>https:// https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E5%AF%BE%E5%BF%9C%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%E3%80%90%E4%BA%8B%E6%A5%AD%E8%80%85%E3%80%80%E9%9B%9B%E5%BD%A2%E7%89%88%E3%80%91.doc</p>	<p>危機・災害時における外国人向け初動対応として、以下の内容をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発災直後の呼びかけ（安全確保、冷静な行動、情報の説明等） ・安全確認・避難誘導 <p>出典：外国人旅行者への災害時対応マニュアル「2. 初動対応」</p> <p>https://www.pref.yamanashi.jp/kankou-sk/documents/r01_manyual.pdf</p>
<p>2. 情報の収集と発信</p> <p>3) 対象別情報提供手段</p>	<p>2. 外国人利用者の安全確保・避難誘導</p> <p>3) 避難者に対するサポート</p>
	<p>【参考事例：由布市】</p> <p>危機・災害発生時における外国人利用者向け対応内容をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発災直後の対応：アナウンス、声掛け、ガイドや添乗員等への協力要請 ・情報提供：収集した情報の多言語による提供 ・避難生活：施設で受け入れる場合の対応方法 <p>出典：由布市観光事業者災害対応マニュアル「外国人旅行者対応 ③対応内容①基礎知識」</p> <p>http://www.city.yufu.oita.jp/wp-content/uploads/2017/04/kanoumanyuaru.pdf</p>

<p>3. 外国人旅行者の避難誘導・救護</p> <p>1) 外国人旅行者に早期警戒情報・危機・災害情報・安全確保情報を発信</p>	<p>3. 情報の収集と提供</p> <p>1) 危機・災害情報の収集と事態把握</p>
<p>3. 外国人旅行者の避難誘導・救護</p> <p>2) 外国人旅行者の安否・所在情報の収集・分析・提供</p> <p>【参考事例：南城市】</p> <p>発災時対策として、外国人旅行者向け施策としては以下のような内容が挙げられている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光危機管理体制を設置し、体制内に市内在住の外国人団体を入れることを想定 ・避難誘導の際の外国人観光客への対応配慮 ・救助・救急・医療活動等への外国語通訳ボランティアなどの活用 ・外国人の遺体の安置・処理・埋葬の対応方法 <p>出典：南城市観光危機管理計画「第5章 危機への対応（Response）」</p> <p>https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB.pdf</p>	<p>3. 情報の収集と提供</p> <p>2) 外国人利用者向け情報の提供、関係者との共有</p> <p>【参考事例：一般社団法人富士五湖観光連盟】</p> <p>危機・災害時の外国人利用者対応における外国語対応について、以下の内容をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国語での情報提供 ・外国人利用者が必要とする情報 ・インターネット接続と電源の確保 <p>出典：富士五湖観光事業者災害対応マニュアル「第6章 災害時の外国人旅行者対応 2. 避難場所・避難所」</p> <p>https://www.mt-fuji.gr.jp/cms_mt-fuji/wp-content/uploads/2020/10/20201009%E3%80%80%E9%98%B2%E7%81%BD%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%EF%BC%88%E6%94%B9%E8%A8%82%E7%89%88%EF%BC%89.pdf</p>
<p>3. 外国人旅行者の避難誘導・救護</p> <p>3) 死傷した外国人旅行者への救護・サポート</p> <p>【参考事例：南城市】</p> <p>発災時の外国人旅行者向け施策としては以下のような内容が挙げられている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光危機管理体制を設置し、体制内に市内在住の外国人団体を入れることを想定 ・避難誘導の際の外国人観光客への対応配慮 ・救助・救急・医療活動等への外国語通訳ボランティアなどの活用 ・外国人の遺体の安置・処理・埋葬の対応方法。 <p>出展：南城市観光危機管理計画「第5章 危機への対応（Response）」</p> <p>https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB.pdf</p> <p>【参考事例：南城市】</p>	<p>3. 情報の収集と提供</p> <p>3) 死傷した外国人旅行者への救護・サポート</p>

<p>外国人旅行者に対する配慮・対応に関し、「情報伝達」「避難支援」について記述している。</p> <p>出典：南城市観光危機対応マニュアル【事業者 雛形版】「5. 避難する際にお手伝いが必要なお客様（外国人観光客等）への対応」</p> <p>https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E5%AF%BE%E5%BF%9C%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%E3%80%90%E4%BA%8B%E6%A5%AD%E8%80%85%E3%80%80%E9%9B%9B%E5%BD%A2%E7%89%88%E3%80%91.doc</p>	
<p>4. 外国人旅行者の一時避難、旅行継続・帰国支援</p> <p>1) 一時滞在施設等の設置、外国人旅行者への案内</p>	<p>4. 外国人利用者の一時避難、旅行継続・帰国支援</p> <p>1) 自社施設における避難者への備蓄品（食料・水等）の提供</p>
<p>4. 外国人旅行者の一時避難、旅行継続・帰国支援</p> <p>2) 民間施設等での外国人旅行者の収容状況の把握</p>	<p>4. 外国人利用者の一時避難、旅行継続・帰国支援</p> <p>2) 自社施設における避難者状況の共有</p>
<p>4. 外国人旅行者の一時避難、旅行継続・帰国支援</p> <p>3) 外国人旅行者に旅行継続・帰国情報の提供、サポートを実施</p>	<p>4. 外国人利用者の一時避難、旅行継続・帰国支援</p> <p>3) 旅行継続・帰国サポートの実施</p> <p>【参考事例：山梨県】</p> <p>危機・災害時の外国人利用者向け「ひと段落した後の対応」として、以下の内容をまとめている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・帰国支援（交通機関の情報収集、外国公館への連絡等） ・被災生活の支援（通訳・翻訳協力者の確保、外国人利用者の受入、問い合わせ対応等） <p>出典：外国人旅行者への災害時対応マニュアル「3. ひと段落した後の対応」</p> <p>https://www.pref.yamanashi.jp/kankou-sk/documents/r01_manyual.pdf</p>
<p>5. 来訪予定の外国人旅行者に対する情報提供</p> <p>1) 来訪予定の外国人旅行者に対する当面の営業状況、営業再開見込の情報提供</p>	<p>5. 来訪予定の外国人利用者に対する情報提供</p> <p>1) 来訪予定者へ災害状況、営業情報を緊急連絡、ウェブサイト等での周知</p>

【③危機への対応（危機発生時以降）】（災害別）

行政・関連団体向け	事業者向け
	<p>6. 地震・津波</p> <p>1) 災害状況に応じた情報提供、安全確保、避難誘導（外国人を含む）</p>

	む利用者向け対応)
	7. 台風・暴風 1) 災害状況に応じた情報提供、安全確保、避難誘導(外国人を含む利用者向け対応)
	8. 土砂災害 1) 災害状況に応じた情報提供、安全確保、避難誘導(外国人を含む利用者向け対応)
	9. 水害 1) 災害状況に応じた情報提供、安全確保、避難誘導(外国人利用者向け対応)
	10. 火山噴火 1) 災害状況に応じた情報提供、安全確保、避難誘導(外国人を含む利用者向け対応)

【④危機からの復興（危機終息後～復興期（危機発生直後も含む））】

行政・関連団体向け	事業者向け
1. 観光復興計画 1) 被災した自治体内の観光関連施設（外国人旅行者関連）の把握と復旧	1. 事業復興計画 1) 被災した自社施設の把握と復旧
1. 観光復興計画 2) 観光復興計画の策定	
1. 観光復興計画 3) 復興施策（外国人旅行者向け）の企画・実施	
2. 観光事業者への事業継続支援	2. 行政等の事業継続支援の活用
3. 観光復興状況の情報発信と風評対策 1) 復興状況の外国人旅行者向け情報発信、風評対策	3. 営業再開活動 1) 営業再開活動に関する情報提供
4. 関係機関と協力した復興プロモーション	

1) 関係機関の復興気運の醸成、コンセンサスの形成	
	4. 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
4. 関係機関と協力した復興プロモーション	4. 関係機関と協力した復興プロモーション
2) 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	2) 外国人利用者向けプロモーション施策の企画・実施

IV. フォーム・テンプレート

【参考資料】避難者情報とりまとめフォーム（日本人旅行者・観光客向け）

※このとりまとめフォームは一例です。必要に応じて内容を変更してください。

避難所の施設名：

リスト作成担当者：

氏名（フリガナ）	性別	年齢	住所	本人の電話番号	緊急連絡先	備考（配慮事項等）

情報集約先：

FAX：

TEL：

【参考資料】避難者情報とりまとめフォーム（外国人旅行者向け）

※このとりまとめフォームは一例です。必要に応じて内容を変更してください。

避難所の施設名：

リスト作成担当者：

氏名	性別	年齢	国籍	言語	電話番号	パスポート番号	備考（配慮事項等）

情報集約先：

FAX：

TEL：

危機・災害別、タイムライン別の情報発信のテンプレート

以下は危機・災害に関して、自治体・DMOがウェブサイト上で情報発信を行う、という想定テンプレート（情報発信のひな型）です。

「台風」、「地震」、「洪水」、「感染症」の災害はタイムライン別に、また、観光事業者が自施設で対応する必要がある災害として「食中毒」、「火災」についてもテンプレートをまとめました。

なお、各テンプレート末尾の問い合わせ先として、「台風」、「地震」、「洪水」、「感染症」は主にDMOを、「食中毒」、「火災」については観光事業者（自社）を想定した記述としています。問い合わせ先の「DMO」の部分は自治体、DMO、関係機関、自社等、適切な連絡先を設定してください。

それぞれの危機・災害では情報発信の内容が異なります。各テンプレートを参考に、事業者（自社）の状況に応じて内容を取捨選択・変更するなどしてご活用ください。

- I：台風 災害警戒時のリリース
- II：台風 災害発生時のリリース
- III：台風 回復期のリリース
- IV：地震 発生時のリリース
- V：地震 回復期のリリース
- VI：洪水 災害発生時のリリース
- VII：洪水 回復期のリリース
- VIII：感染症 鳥インフルエンザ・ウィルス感染者発生時のリリース
- IX：食中毒 営業自粛時のリリース
- X：食中毒 営業停止時のリリース
- XI：火災 発生直後のリリース
- XII：火災 発生原因判明後のリリース

I：台風（災害警戒時）

台風〇〇号接近のお知らせ（内容によりタイトル変更）

気象庁発表内容：（3時間ごとに発表される）

△月□日〇〇時：××地方に特別警報・警報・注意報が発表されました。（選択）

概要：（台風襲来のタイムラインとそれに伴う警戒内容等を記載）

台風〇〇号は、強い暴風雨を伴い△月×日の午後□時頃に当地付近を通過予定です。

台風接近にともない、記録的な大雨・暴風・高波・高潮となるおそれがあります。

ご帰宅される方は、安全のためお早目の行動をお願いいたします。

観光施設の営業状況：

□□園：△月×日の営業は、正午までの予定です。

△△遊園地：△月×日の営業を中止予定です。

交通関連情報：

鉄道〇〇線：△月×日の運行は、午前×時以降運行見合わせとなります。

〇〇有料道路：△月×日の午前×時以降は全面通行止めとなります。

△△高速道路：区間（自： 至： ）□□時以降通行止めの可能性があります。

（ホテルで掲示する場合はホテル情報を入れる。）

当施設情報：（内容は観光関連事業者の施設に応じて作成）

当館は、高台にあり斜面にも面していないため、浸水被害や土砂災害の恐れはありません。

停電が発生した際には、非常電源として自家発電装置が稼働しますが、エレベーターや一部照明の利用が制限されます。

問合せ先：

〇〇地方気象台：

DMO：

DMO（Web Site）：

ハイウェイ情報センター等の道路情報：

鉄道運行情報：

高速バス運行情報：

その他：

II：台風（災害発生時）

台風による被害状況のお知らせ（内容によりタイトル変更）

△月×日現在：

被災概要：

××温泉は、台風で、□□川の氾濫により川沿いの一部温泉街に被害が発生しましたが、高台にある旅館に被害は出ていない模様です。確認が取れ次第、DMO のホームページで順次報告します。

なお、国道△△線の一部が土砂災害で上下線ともに通行止めとなっています。当地までの迂回路は次の通りです。（詳細ルート記載）

観光施設の営業状況：

観光施設に被害は発生していません。

施設名：

施設名：

施設名：

交通関連情報：

鉄道運行状況：平常運行

○○有料道路：通行止め

△△高速道路：通行可能（規制情報は出ていません）

問合せ先：

DMO：

DMO（Web Site）：

Ⅲ：台風（回復期）

台風による被害状況のお知らせ（内容によりタイトル変更）

△月×日現在：

被災概要：

××温泉は、台風で、□□川の氾濫により川沿いの一部温泉街に被害が発生しました。高台にある宿泊施設に被害はなく、通常営業を行っています。

温泉街の復旧作業はほぼ終了していますが、被害を受けた宿泊施設の一部は、現在復旧作業中です。宿泊施設の営業状況は、以下の通りです。

△月×日現在：

営業を停止しているホテル

・○○ホテル

・

・

一部営業を行っているホテル

・△△旅館

・

・

通常営業しているホテル

・□□ホテル

・

・

観光施設の営業状況：

観光施設に被害は発生しておらず、通常営業をしています。

交通関連情報：

鉄道運行状況：平常運行

○○有料道路：通行可能（規制情報は出ていません）

△△高速道路：通行可能（規制情報は出ていません）

問合せ先：

DMO：

DMO（Web Site）：

IV：地震（発生時リリース）

〇〇地震による当地の被害状況のお知らせ（内容によりタイトル変更）

△月×日□時現在：

被災概要：

△月×日〇時（UTC：×日◎時）、××沖を震源とするマグニチュード 7.8(適時変更)の地震が発生しました（震源地は、当地から約70kmの距離）。

地方自治体の発表によると、現在当地では死者は16名、負傷者47名、行方不明者8名が確認されています。

現在、当DMOで確認されている旅行者・観光客等への被害確認状況は以下の通りです。

1. 人的被害（死者・負傷者・行方不明者等）

死者：確認されていません

負傷者：5名（重傷者1名/軽傷者4名）

〇〇ホテル：重傷者1名 / 軽傷者2名

△△ホテル：軽傷者2名

行方不明者：確認されていません

2. 負傷者の入院先

負傷者は全て□□病院で治療を受けています。

3. 観光施設の被災状況（損壊・一部損壊等）

全壊・倒壊：確認されていません

一部損壊/営業中止：2施設で確認されています

〇〇ホテル、△△ホテル

軽微な損傷/一部営業停止：5施設で確認されています

□□ホテル、◎◎ホテル、××ホテル、◎×ホテル、○□ホテル

4. 観光施設のインフラ（電気・水道・電話・インターネット等）

電気・水道・インターネットが不通になっている宿泊施設があります。

地域全体で電話が掛かり難い状況が続いています。

インターネットは、一時ダウンしましたが、一部の施設を除き現在は復旧しています。

5. 当地へのアクセス

a. 公共交通機関（鉄道・公営バス等）

鉄道JR〇〇線：安全確認のため運航を停止しています。

私鉄△△線：安全確認のため運航を停止しています。

□□交通：長距離バスの運行について、道路状況等の確認を行っています。

b. 当地へのアクセス（空港・高速道路等）

最寄りの○○空港：被害は確認されていません。

高速道路：□□インターと△△インター間で通行止めとなっています。

迂回路：高速□□インターから国道○○線を利用し、□□で県道××線を利用して当地にアクセス可能です。

6. 一時待避所・避難所情報

現在、市内7カ所に避難所が開設されています。

旅行者・観光客は、観光関連施設または最寄りの避難所に滞在しています。旅行者・観光客が避難しているのは、以下の3施設です。

○○町△△避難所、◎◎町××避難所、□□町○○避難所

なお、詳細については、現在確認中です。

7. 観光施設の営業状況：

域内の観光関連事業につきましては、現在確認中です。確認でき次第、順次 Web サイトにアップします。

この度の地震において、負傷された旅行者・観光客の皆様に深く哀悼の意を表するとともに、被災された旅行者・観光客の皆様、そのご家族、関係者の皆様に心よりお見舞い申し上げます。

問合せ先：

DMO：

DMO（Web Site）：

V：地震（回復期のリリース）

〇〇地震による当地の被害状況のお知らせ（内容によりタイトル変更）

△月×日□時現在：

被災概要：

△月×日〇時（UTC：×日◎時）、××沖を震源とするマグニチュード 7.8(適時変更)の地震が発生しました（震源地は、当地から約70kmの距離）。

地方自治体の発表によると、昨日発表より増え死者は18名、負傷者63名、行方不明者10名となっています。

現在、当DMOで確認されている旅行者・観光客等への被害確認状況は以下の通りです。

1. 人的被害（死者・負傷者・行方不明者等）

死者：確認されていません

負傷者：8名（重傷者1名/軽傷者7名）

〇〇ホテル：重傷者1名 / 軽傷者2名

△△ホテル：軽傷者2名

××ホテル：軽傷者2名（新規確認）

行方不明者：確認されていません

2. 負傷者の入院先

重傷者は、□□病院に入院中です。

軽傷者は、□□病院で治療後、全て◎◎ホテルに滞在しています。

3. 観光施設の被災状況（損壊・一部損壊等）

全壊・倒壊：確認されていません

一部損壊/営業中止：3施設で確認されています

〇〇ホテル、△△ホテル、〇×ホテル（新規確認）

軽微な損傷/一部営業停止：7施設で確認されています

□□ホテル、◎◎ホテル、××ホテル、◎×ホテル、〇□ホテル、

×△ホテル（新規追加）、□×ホテル（新規確認）

4. 観光施設のインフラ（電気・水道・電話・インターネット等）

電気・水道・インターネットが不通になっている宿泊施設があります。

地域全体で電話が掛かり難い状況が続いています。

インターネットは、一時ダウンしましたが、一部の施設を除き現在は復旧しています。

5. 当地へのアクセス

a. 公共交通機関（鉄道・公営バス等）

鉄道〇〇線：××駅と△△駅間にて、線路に土砂が流入している箇所が見つっています。

この区間については、バスによる代替輸送を行っています。

私鉄△△線：全線安全確認が出来たため、通常運行を行っています。

□□交通：長距離バスの運行について、通常運行を行っています。

b. 当地へのアクセス（空港・高速道路等）

最寄りの〇〇空港：被害は確認されていません。

高速道路：通行止め区間はありません。

迂回路：高速□□インターからは、国道〇〇線を利用し、□□で県道××線を利用して当地にアクセス可能です。県道〇〇線は土砂崩れにより通行止めになっています。

6. 一時待避所・避難所情報

現在、市内7カ所に避難所が開設されています。

旅行者・観光客は、基本的に宿泊予定ホテルに避難していますが、上記被災したホテルに宿泊予定であった旅行者・観光客は以下の避難所に退避しています。

〇〇町△△避難所：〇〇ホテル、□□ホテル、◎◎ホテル

◎◎町××避難所：△△ホテル、××ホテル、◎×ホテル

□□町〇〇避難所：〇×ホテル、〇□ホテル、×△ホテル

7. 観光施設の営業状況：（△月×日現在）

域内の観光関連事業者の営業状況は以下の通りです。

通常営業：

一部営業停止：

営業停止：

この度の地震において、負傷された旅行者・観光客の皆様には深く哀悼の意を表するとともに、被災された旅行者・観光客の皆様、そのご家族、関係者の皆様には心よりお見舞い申し上げます。

問合せ先：

DMO：

DMO（Web Site）：

VI：洪水（災害発生時のリリース）

〇〇市△△地域における洪水発生のお知らせ（内容によりタイトル変更）

△月×日□時現在：

被災概要：

△月×日〇時（UTC：×日◎時）、集中豪雨のため〇〇市の△△地区にて□□川が氾濫し、△△地域の住宅街に浸水被害が発生しています。

〇〇市の一部で浸水被害が発生していますが、〇〇市観光課によると現時点で市内の観光施設には被害が出ていない模様です。

現在、当 DMO でも市内の観光関連事業者等とも連絡を取りながら、被害状況確認中です。

1. 人的被害（死者・負傷者・行方不明者等）

被害は、確認されていません。

2. 負傷者の入院先

負傷者は確認されていません。

3. 観光施設の被災状況（損壊・一部損壊等）

被害は確認されていません。

4. 観光施設のインフラ（電気・水道・電話・インターネット等）

電気・水道・インターネット等の被害や障害は確認されていません。

5. 当地へのアクセス

a. 公共交通機関（鉄道・公営バス等）

鉄道〇〇線：安全確認のため運航を停止しています。

私鉄△△線：安全確認のため運航を停止しています。

□□交通：長距離バスの運行について、道路状況等の確認を行っています。

b. 当地へのアクセス（空港・高速道路等）

最寄りの〇〇空港：被害は確認されていません。

高速道路：□□インターと△△インター間で通行止めとなっています。

迂回路：高速□□インターから国道〇〇線を利用し、□□で県道××線を利用して当地 にアクセス可能です。

6. 一時待避所・避難所情報

現在、市内7カ所に避難所が開設されています。

旅行者・観光客は、観光関連施設または最寄りの避難所に滞在しています。旅行者・観光客が避難しているのは、以下の3施設です。

〇〇町△△避難所、◎◎町××避難所、□□町〇〇避難所

なお、詳細については、現在確認中です。

7. 観光施設の営業状況：

域内の観光関連事業につきまして、現時点で被害は確認されていません。

確認でき次第、順次 Web サイトにアップします。

この度の集中豪雨及び洪水発生で、旅程の変更を余儀なくされた旅行者・観光客の皆様には、ご不便をお掛け致しますが、被害状況が判明次第ご報告申し上げます。

問合せ先：

DMO：

DMO (Web Site)：

VII： 洪水（回復期リリース）

〇〇市△△地域における洪水発生のお知らせ（内容によりタイトル変更）

△月×日□時現在：

被災概要：

△月×日○時（UTC：×日◎時）、集中豪雨のため〇〇市の△△地区にて□□川が氾濫し、△△地域の住宅街に浸水被害が発生しましたが、浸水被害は〇〇市の△△地域の一部にとどまりました。

また、浸水地域につきましても、現在水が引き始めており、水が引いた地域では水害後の後片付けが始まっています。

なお、〇〇市内の観光関連施設には被害が発生しておらず、通常通り営業しています。

1. 人的被害（死者・負傷者・行方不明者等）

発生していません。

2. 負傷者の入院先

発生していません。

3. 観光施設の被災状況（損壊・一部損壊等）

被害は発生していません。

4. 観光施設のインフラ（電気・水道・電話・インターネット等）

問題は発生していません。

5. 当地へのアクセス

a. 公共交通機関（鉄道・公営バス等）

鉄道〇〇線：平常運行中

私鉄△△線：平常運行中

□□交通：長距離バスの運行について、スケジュール通りに運行中

b. 当地へのアクセス（空港・高速道路等）

最寄りの〇〇空港：被害は確認されていません。

高速道路：問題は発生していません

6. 一時待避所・避難所情報

現在、△△地域の被災住民のため市内1カ所に避難所が開設されていますが、旅行者・

観光客に避難者は発生していません。

7. 観光施設の営業状況：

全施設平常営業を行っています。

問合せ先：

DMO：

DMO (Web Site)：

Ⅷ：鳥インフルエンザの発生

〇〇市で【鳥インフルエンザ A (H7N9 型)】の人への感染確認

△月×日□時現在：

被災概要：

△月×日○時 (UTC: ×日◎時)、〇〇市の□□病院の発熱外来で【鳥インフルエンザ A(H7N9 型)】に感染している方が確認されました。

感染された方は、〇〇市の△△地区にて養鶏場を営んでおり、先週この養鶏場から【鳥インフルエンザ A(H7N9 型)】に感染して死亡した鶏が発生し、養鶏場で全ての鳥が殺処分されています。

現在、感染された方のご家族に【鳥インフルエンザ A(H7N9 型)】の感染は認められていません。

国立感染症研究所によると、感染された方のほとんどは、感染した家きんやその排泄物、死体、臓器などに濃厚な接触がある方々で、人から人への持続的な感染は確認されていないとの事です。

鳥や感染された方との濃厚接触をしない限り、【鳥インフルエンザ A(H7N9 型)】への感染はないとの事です。念のため以下の安全対策をお願い致します。

- ・病気の鳥や死んだ鳥に近づかない
- ・生きた鳥が売られている市場や養鶏場に近づかない
- ・手洗いの励行

観光関連事業者が発信する場合は記載

1. 当施設の営業について

平常営業を行っています。

当施設や〇〇市内の観光に、問題は発生していません。

2. 〇〇市内の観光地・観光関連施設について

全施設、平常営業を行っています。

通常通り、旅行者や観光客の皆様が訪れています。

3. 問合せ先：

〇〇ホテル : 電話 (xxx) xxx-xxxx

: (Web Site)

DMO/観光協会 : 電話 (xxx) xxx-xxxx

: (Web Site)

〇〇市保険所 : 電話 (xxx) xxx-xxxx

IX：食中毒（ホテル・旅館・レストラン）：営業自粛

2022年●月●日

各位

□□観光株式会社「○○ホテル」

食中毒事件発生に伴う営業自粛のお知らせ

2022年●月▼日、当社「○○ホテル」のレストランにおきまして、昨日お食事をされた5名のお客様が、下痢、発熱の症状を発症し、病院での検査の結果内3名のお客様から、O-157が検出されたとの連絡を受けました。

当社では、直ちに所轄である□□市保健所に報告するとともに、本日2022年●月●日よりレストラン営業を自粛致します。

所轄である□□市保健所の立ち入り検査の結果が判明次第、改めてご報告申し上げます。

発症されたお客様の一日も早いご回復をお祈り申し上げるとともに、ご家族の皆様にも多大なるご苦痛とご迷惑をお掛けしたことを心よりお詫び申し上げます。

また、「○○ホテル」を日頃よりご利用いただいておりますお客様、ならびに関係者の皆様にも多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。

X：食中毒（ホテル・旅館・レストラン）：営業停止

2022年●月×日

各位

□□観光株式会社「○○ホテル」

食中毒事故に関するお詫びとお知らせ

この度、当社「○○ホテル」におきまして、O-157による食中毒事故が発生致しました。

発症されたお客様とご家族の方々には、多大なる苦痛とご迷惑をお掛け致しましたこと、心より深くお詫び申し上げます。

また、当ホテルを日頃よりご利用頂いておりますお客様及び当ホテルをご利用予定のお客様、並びに多くの関係者の皆様に多大なるご迷惑とご心配をお掛けしました事、重ねてお詫び申し上げます。

本日、所轄である□□市保健所の検査の結果が判明し、行政処分が決定いたしました。

なお、当該店舗は、2022年●月●日より営業自粛しています。

1. 食中毒事故の内容について：

2022年●月▼日、「○○ホテル」におきまして、お食事をされた5名のお客様より、下痢、発熱の症状が発症しているという連絡がございました。これを受け、2022年●月□日、所轄保健所の店舗立ち入り検査が実施され、内3名のお客様から、O-157が検出され、その結果、当該ホテルのレストランで提供した食事による食中毒であることが判明いたしました。現在、お客様は回復されております。本日、2022年●月×日付で、所轄保健所より当ホテルに対して3日間（2022年●月×日～2022年●月□×日）の営業停止処分を受けました。

2. 行政処分の内容について：

処分店舗：「○○ホテル」

所轄保健所：□□市保健所

処分年月日：2022年●月×日

処分の理由：食品衛生法第6条第3号の規定に違反したため

処分解除年月日：2022年●月□○日

病因物質：O-157

3. 現行の衛生管理体制及び再発防止策について：

当社では、日頃より衛生管理の徹底を目的とした従業員教育及び社内体制の整備を推進しておりますが、この度はこのような食中毒事故を発生させてしまい、お客様や関係者の皆様に多大なご迷惑とご心配をお掛けいたしましたこと、改めて心より深くお詫び申し上げます。

XI：火災（発生直後）

2022年●月■日

お客様各位

□□観光株式会社「○○ホテル」

社長：

小火(ボヤ)発生に関するお詫びとお知らせ

令和4年●月▼日午後9時頃、当社「○○ホテル」本館3階305号室の浴室で小火（ボヤ）が発生致しましたが、当社従業員による初期消火活動によりすぐに鎮火致しました。

ご宿泊中の皆様とご家族の方々には、多大なる苦痛とご迷惑をお掛け致しましたこと、心より深くお詫び申し上げます。

幸い大きな火災にはならず、ご宿泊中のお客様への人的被害は発生しておりません。当社としても、胸をなでおろしている次第です。とは申しましても、ご宿泊中の皆様、近隣の皆様、並びに関係者の皆様には多大なるご迷惑とご心配をおかけ致しましたこと、心よりお詫び申し上げます。

現在、出火原因につきましては、□□市消防局が調査中でございます。当社と致しましては、消防局の調査に全面的に協力をしてまいります。

また、今後このようなことが無いように、安全管理を徹底し、再発防止に努めてまいります。

なお、本日令和4年●月■日は、二度とこのようなことが無いよう「○○ホテル」全体の設備の安全確認のため、終日営業を休止させていただきます。

本日ご宿泊予定のお客様につきましては、当社より代替えの宿泊先をご案内させていただきます。ご宿泊予定及びご来館予定のお客様、関係者の皆様には多大なるご迷惑をお掛け致しますが、なにとぞご理解を賜りますよう伏してお願い申し上げます。

問合せ先：

□□観光株式会社「○○ホテル」：(xxx) xxx-xxxx

□□観光株式会社「○○ホテル」(Web Site)：

XII：火災（発生原因判明後）

令和4年●月■日

お客様各位

□□観光株式会社「○○ホテル」

社長：

小火(ボヤ)発生に関するお詫びとお知らせ

令和4年●月▼日午後9時頃、当社「○○ホテル」本館3階305号室の浴室で小火（ボヤ）が発生致しましたが、当社従業員による初期消火活動によりすぐに鎮火致しました。

幸い大きな火災にはならず、ご宿泊中のお客様への人的被害は発生しておりません。

当社としても、胸をなでおろしている次第です。とは申しましても、ご宿泊中の皆様、近隣の皆様、並びに関係者の皆様には多大なるご迷惑とご心配をおかけ致しましたこと、心よりお詫び申し上げます。

なお、□□市消防局の現場検証の結果が判明致しましたので、火災の経緯も含め以下のとおりご報告申し上げます。

1. 火災の概要について

- a. 出火原因：漏電
- b. 出火場所：本館3階305号室浴室天井裏付近
- c. 人的被害状況：死者なし、負傷者1名（当社従業員：消火活動中に軽いやけど）
- d. 物的損害状況：火元の客室1室

2. 火災の経過（2022年●月▼日）

- 21:05 305号室宿泊のお客様が、浴室から煙が出ているのを発見。フロントに通報。
- 21:07 フロントからホテルの初期消火班が305号室に向かうとともに、館内放送でご宿泊中のお客様に火災発生の連絡とホテルロビーへの避難誘導開始。
- 21:08 フロントより119番通報
- 21:10 従業員による初期消火活動により鎮火。その際、従業員1名が手に軽いやけどを負う。
- 21:30 館内の安全確認後、お客様をお部屋に誘導。

令和4年●月■日

消防署立会いの下、専門業者による館内一斉点検を実施。安全性に問題は無いとの点検結果報告あり。

3. 当社営業再開について

令和4年●月■日の全館安全調査の結果、安全性に問題が無いとの報告を受けましたので、令和4年●月▲日より営業を再開致します。

ご宿泊及びご来館予定のお客様、並びに関係者の皆様には多大なご迷惑とご心配をお掛けいたしましたこと、改めて心より深くお詫び申し上げます。

今後このようなことが無いように、安全管理を徹底し、再発防止に努めてまいります。

問合せ先：

□□観光株式会社「○○ホテル」：(xxx) xxx-xxxx

□□観光株式会社「○○ホテル」(Web Site)：

