



福井県観光危機管理セミナー

地震、津波、大雨、水害… お客様の安全と安心を守れる福井県にするために

観光レジリエンス研究所

高松 正人

tourismresilience@outlook.jp



なぜ今、観光危機管理なのか？

1. 旅行者・観光客の安全・安心のために

災害等の危機が発生した際に、旅行者・観光客の**安全を確保**し、危機・災害状況で経験する「不便」・「不快」・「不安」を**解消・軽減**できるようにしておくことは、観光地・観光事業者の役割だから。

2. 観光事業者・地域の事業継続と復興のために

危機や災害で観光が影響を受け、訪れる観光客が大きく減少した時、観光事業を維持し、**従業員の雇用を守り、観光経済をいち早く回復させることは**、地域社会全体の復興にとって極めて重要だから。



国の動き

観光立国推進基本計画(令和5年3月31日閣議決定)

第3 観光立国の実現に関し、政府が総合的かつ計画的に講ずべき施策

1. 持続可能な観光地域づくり戦略

(10) 旅行者の安全の確保等

ウ 訪日外国人旅行者等の災害被害軽減

- ・持続可能な観光立国を目指すため、政府一体となって総合的な災害対策を推進し、安全・安心の確保に努める。
- ・災害が発生し、又は発生するおそれがある場合、(中略)混乱なく避難誘導できるよう、**多言語による適切な情報発信等の対策**を行う。
- ・災害・危機が発生した際、訪日外国人も含めた旅行者の円滑な避難誘導を実現するため、**災害時等の連絡体制、情報収集・発信の枠組み、旅行者の支援体制等**を盛り込んだ「観光危機管理計画」について、**地方公共団体・観光関連事業者**による策定を推進し、安全・安心な訪日旅行環境の整備を進める。



日本で近年、観光に大きな影響を及ぼした災害・危機

2011年	東日本大震災
2016年	熊本地震
2018年	大阪府北部地震、西日本水害、台風21号、北海道胆振東部地震とブラックアウト
2019年	韓国との関係悪化、台風15号、19号、21号
2020年	新型コロナウイルスの世界的な感染拡大と移動制限
2021年	1月豪雪、福島県沖、宮城県沖地震
2022年	福島県沖地震
2023年	台風6号、7号、西日本豪雨・水害
2024年	能登半島地震、JAL機・海保機接触事故、南海トラフ巨大地震臨時情報の発表
2025年	カムチャツカ半島沖地震に伴う津波警報

これらに伴う
風評



日本における観光のリスクや危機

台風

2018年9月4日関西空港



2019年9月10日成田空港



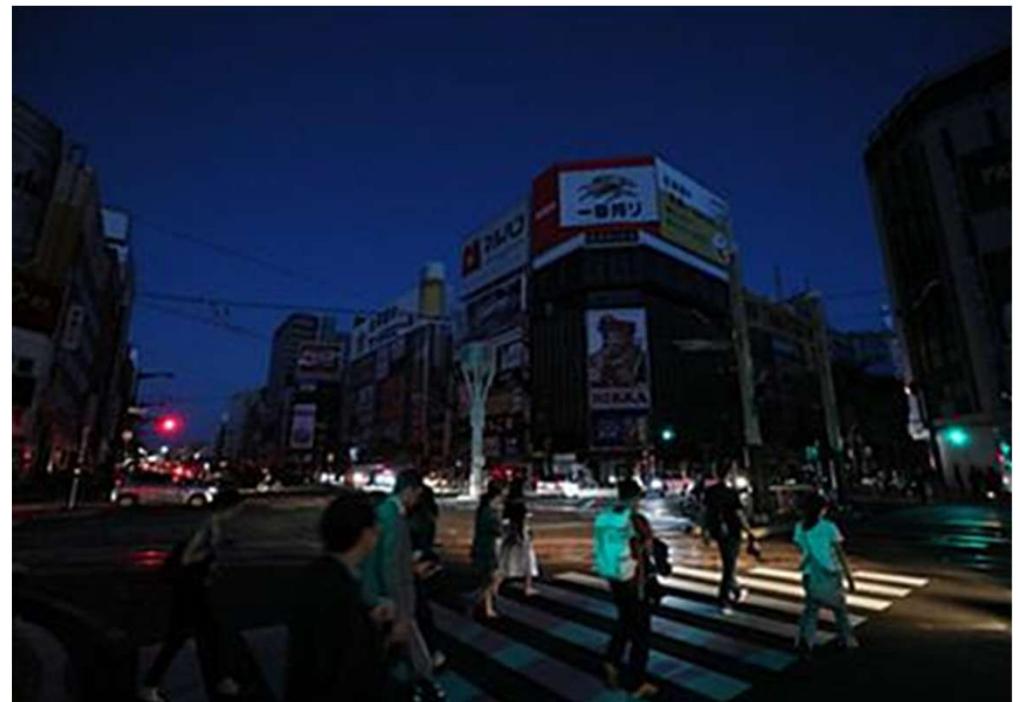
日本における観光のリスクや危機

地震



2016年熊本地震後の熊本城

北海道胆振東部地震後の札幌市内





日本における観光のリスクや危機

火山噴火



水害・土砂災害



出典:朝日新聞デジタル(2020/7/8)

<https://www.asahi.com/articles/ASN7804TNN77TIPE01V.html>



日本における観光のリスクや危機

感染症

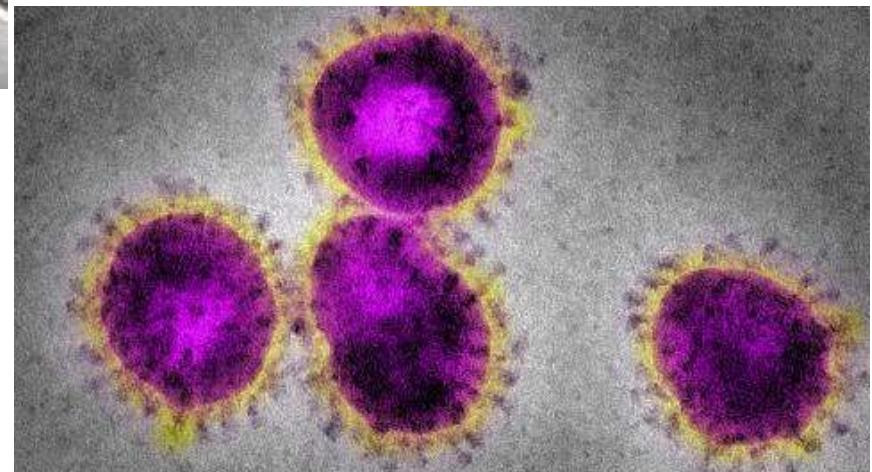


新型コロナウイルスの感染者が急増し、人影がまばらな沖縄県那覇市国際通り

時事ドットコム(2021年05月21日)

<https://www.jiji.com/jc/article?k=2021052101017&g=soc&p=20210521at51S&rel=pv>

右下:WHO





日本における観光のリスクや危機

事故





福井県で想定される「観光危機」

「観光危機」

観光客・観光事業者に大きな影響が及ぶ危機・災害

□ 地震

- ・福井平野東縁断層帯地震

- ・浦底－柳ヶ瀬山断層帯地震

□ 津波

日本海側で想定される断層地震による津波

- ・最大津波高 12.2m
- ・県全体の最大浸水域面積 729ha





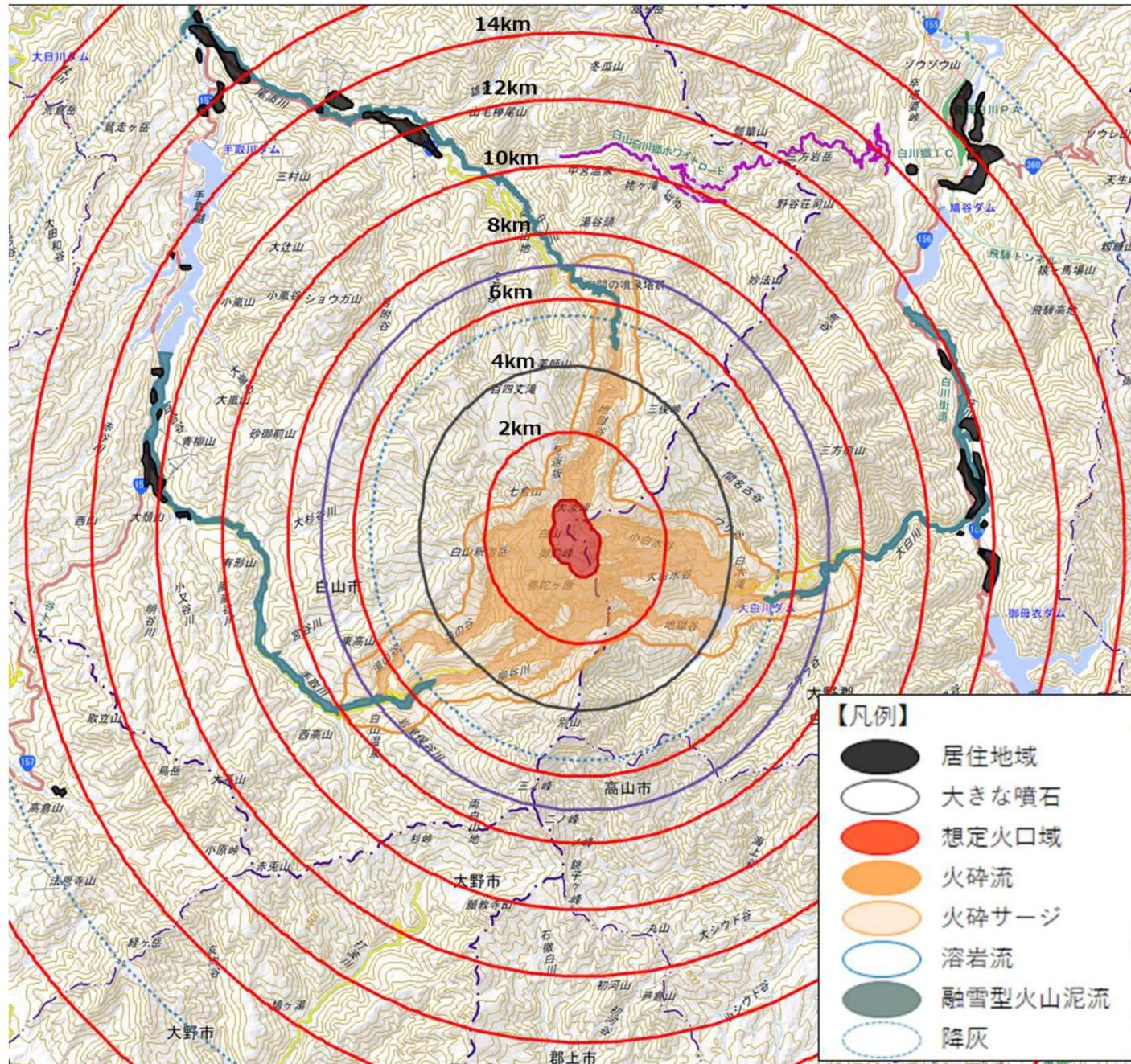
福井県で想定される「観光危機」

- 大雨(平成16年7月福井豪雨、平成18年豪雨)
- 洪水、融雪洪水、土砂災害
- 高潮
- 大雪(昭和38年1月、平成18年、平成30年豪雪、令和3年大雪)
- フェーン現象時の大規模火災・山火事
- 文化財(永平寺等)の損壊・消失
- 白山の火山活動活発化・噴火
- 県外で発生した災害等による北陸新幹線の長期運休
- 感染症の拡大
- 原発事故
- 国民保護事案:他国による軍事的脅威
- 風評による観光客の減少





白山想定火口域からの距離





リスクの想定は、観光危機管理の「一丁目一番地」

- ・地域や観光施設で起こり得る「災害・危機」と
- ・「災害・危機」による観光客・旅行者、観光事業への影響を、できるだけ具体的に想定



- ・想定される影響を予防・軽減する対応策を検討



- ・危機管理計画・危機対応マニュアル・事業継続計画(BCP)
- ・危機発生時に対応策を的確に実行できるようにすることが観光危機管理、危機対応。

☞ リスクを見誤ると ⇒「想定外」が起きる。



災害や危機によって生じるリスク事象と影響

例：地震によって生じる事象と観光客への影響

災害によって生じるリスク事象	観光客への影響
建物・施設の倒壊 家具・備品等の転倒・落下	観光客の死傷 施設に滞在できなくなる
指定避難所等に観光客が殺到	収容キャパシティの超過 混雑、水・食料等の備蓄が不足 地域住民と避難した観光客との摩擦
停電	照明が消える、空調が使えない トイレ、風呂・シャワーが使えない、 エレベーター停止、 買い物・支払いができない、 情報が得られない
通信規制：通信輻輳による発信規制	電話(固定・携帯)がかけられない 状況を家族や関係者に連絡できない
交通機関の運休、 道路の不通・交通規制	帰宅困難、観光地へ行けない 当地域に来られない
余震が続く	帰宅困難者の不安 来訪予定の観光客の不安



災害や危機によって生じる観光客と事業者への影響

地震の例	
観光客への影響	観光事業者への影響
落下物や転倒により死傷	施設の被害
地震による津波での死傷	停電・断水等で運営不能
鉄道・道路不通で帰宅困難	従業員の人的被害
電話発信規制で連絡が取れない	従業員の帰宅困難
災害の状況がわからず、不安	交通機関不通で観光客が来訪できない
停電で空調停止、寒い屋外で避難	帰宅困難となった利用者の滞留
避難所がわからず、入れない	休業、売上急減、財務状況悪化
食料・水が入手できない	従業員の雇用維持が困難に



観光危機管理の全体像





減災 (REDUCTION)

□建物・施設の堅牢性を高める

耐火性、耐震性、耐浪性

□避難誘導のための表示・標識

海拔表示、避難場所誘導表示、避難マップ

□観光客への災害リスク情報の早期提供・帰宅勧奨



津波に耐えた南三陸ホテル観洋

- 施設等の防災対策(耐震、耐浪、耐火、台風対策等)





「命のらせん階段」気仙沼市 阿部長商店社長宅

- 施設等の防災対策(耐震、耐浪、耐火、台風対策等)

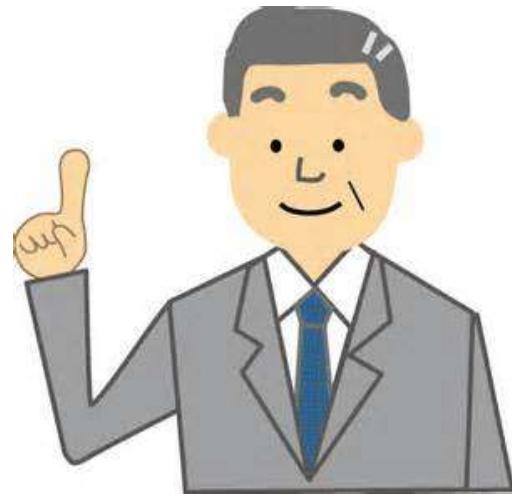




減災(REDUCTION)

危機管理に対する組織トップの理解

★トップが旗を振ることが、防災強化の力ギ



防災・危機管理は
重要課題です！

危機管理に対する組織トップの理解が足りないと…

- 防災なんて、売上につながらないコストだから、消防署に指導されない程度に、ほどほどにしておけばいい。
- 観光危機管理にお金を掛けるのだったら、もっと販売促進にお金を使え！



観光客への早期情報提供・帰宅奨励

★観光イベントの2日前に「これから2, 3日の間、福井県地方に線状降水帯ができ、数十年に一度の大雨が降る恐れがあります。河川の増水や堤防の決壊、市内での浸水、それに伴う交通障害が予想されますので、十分に注意してください」と発表されたら…



観光客への早期帰宅、旅行中止・延期の勧奨

簡単そうで、なかなかできない。

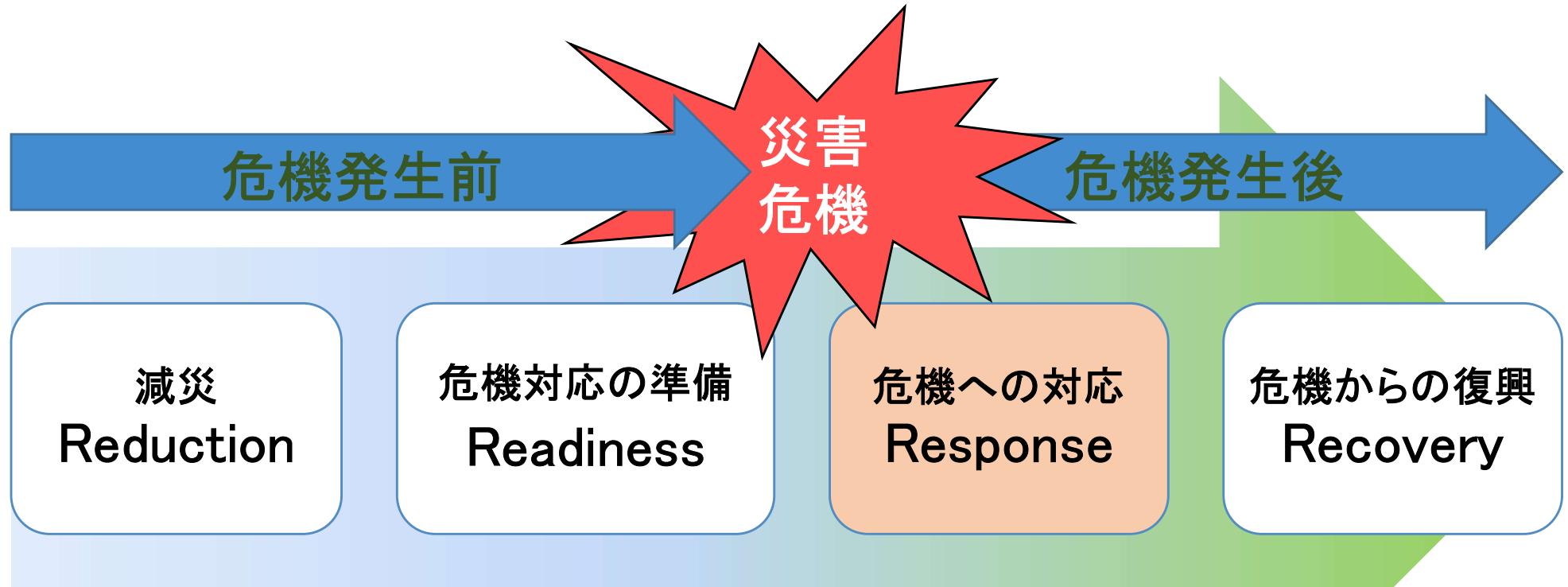
- もし実際に災害は起きなかつたら…責任問題！
- 旅行の中止や早期帰宅を勧めると、売上が減る。
→だれも補償してくれない。

もし観光客がいる状態で、予想通り災害が起きたらどうなるか？





観光危機管理の全体像



危機が発生したときに、ただちに対応体制を立ち上げ、
観光客と職員・従業員の安全を確保し、
危機後の復興に向けて必要な対応を行うこと。



観光危機管理のタイムライン



危機の段階	観光客の安全・安心	地域・事業者の事業継続
平常時	危機の想定・分析、危機対応計画・マニュアルの策定 BCPの策定、訓練、備蓄、減災対策	
危機発生が間近に想定される時	情報提供、早期帰宅勧奨、リスク除去・安全確保対策	情報収集、対応体制、リスク事前対応、計画休業
危機発生時	避難誘導、救護、安否確認	
危機直後(初動期)	災害情報提供、安全確保、待機場所提供的、通信提供、交通情報提供、帰宅支援	被害確認、従業員安否確認、予約客対応、取消状況把握、営業・休業判断、運転資金確保、営業情報発信
復旧期		保険金請求手続、復旧工事発注、従業員雇用対策、観光復興マーケティング計画、復旧状況情報発信
観光復興期		観光復興マーケティング活動



危機から守るべきもの

観光客の安全・安心

危機発生直後、観光客に対応できるのは、間近にいる
観光関連事業者。
「公助」(行政による対応)は、すぐに期待できない。



旅行者・観光客の安全・安心

観光客・旅行者(その土地に居住、または勤務していない人で、危機の発生した地域に居合わせた人)

観光客・旅行者の特徴

- 土地に馴染みがない、土地勘がない。
- 周囲に知っている人はいない。
- 事前の避難訓練ができない
- 外国人観光客はコミュニケーションが難しい。
- できるだけ早く自宅・自国に帰りたい

vs. 住民・勤務者

- 土地勘があり、避難すべき場所や方向がわかっている。
- 周囲に知っている人がいる。
- 避難訓練が可能
- コミュニケーションは問題ない。
- できるだけ早く元通りの生活に戻りたい。



災害や危機に遭遇した観光客の「不便・不快・不安」

- 自己自身の安全確保に関する不安



- 家族や同行者の安全に関する不安

- 寒さ、暑さ、空腹などの不快



- トイレ、シャワーが使えないなどの不便

- 情報がわからない不安、通信できない不便

- いつ、どのように帰宅・帰国できるかの不安



災害時、外国人観光客は何を思い、
どのように行動したのか？



北海道胆振東部地震における 訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査

調査地点：北海道ツーリストインフォメーションセンター札幌狸小路
(調査協力：株式会社JTB)

調査対象：2018年9月6日に北海道に滞在した訪日外国人旅行者

調査方法：外国語の話せる調査員による質問紙を用いた面接聞き取り調査

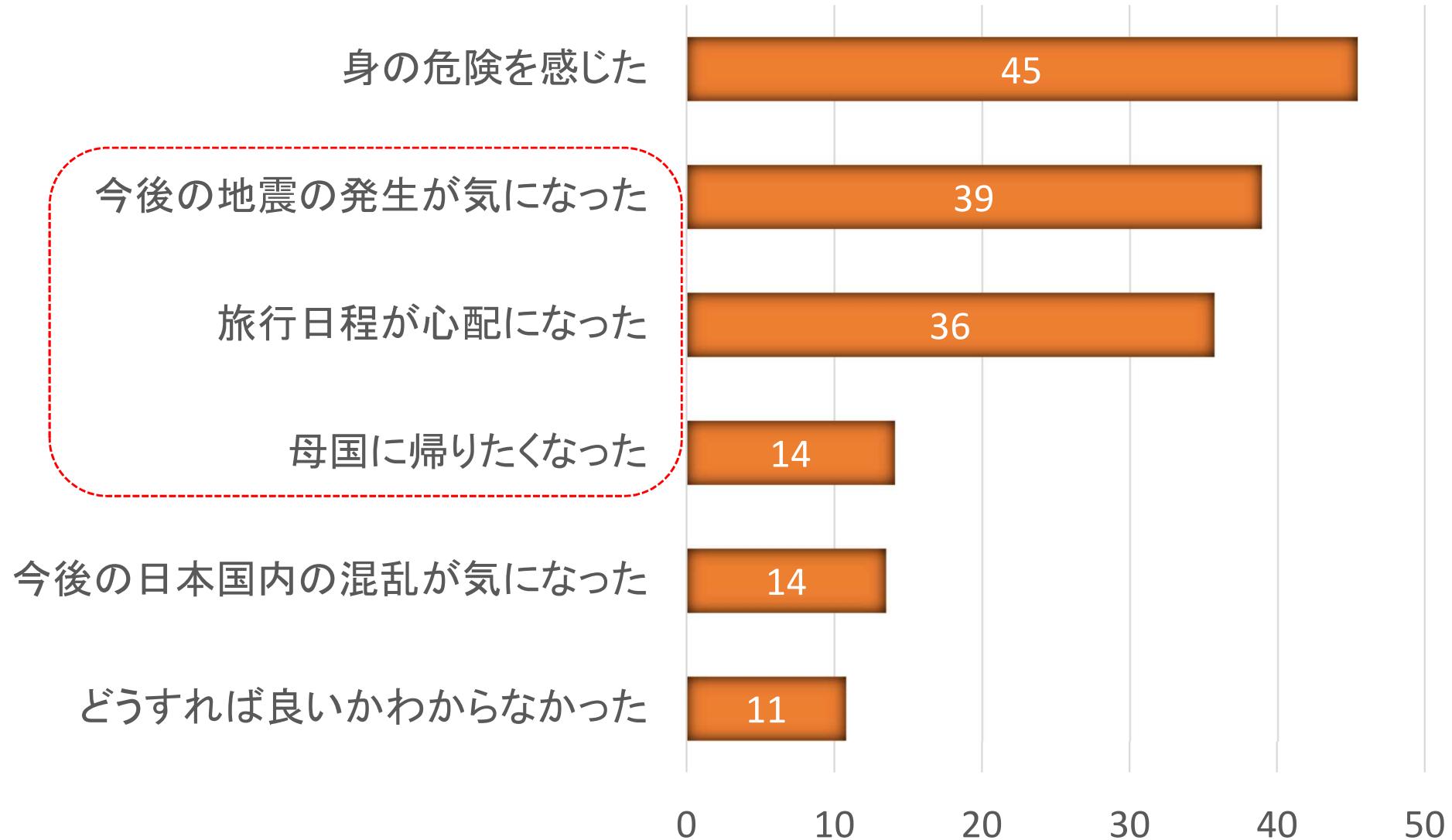
調査内容：地震発生時の行動／宿泊施設の避難誘導について／
地震発生時に困ったことなど

有効回答：185サンプル

調査日：2018年9月8日(土)、9日(日)

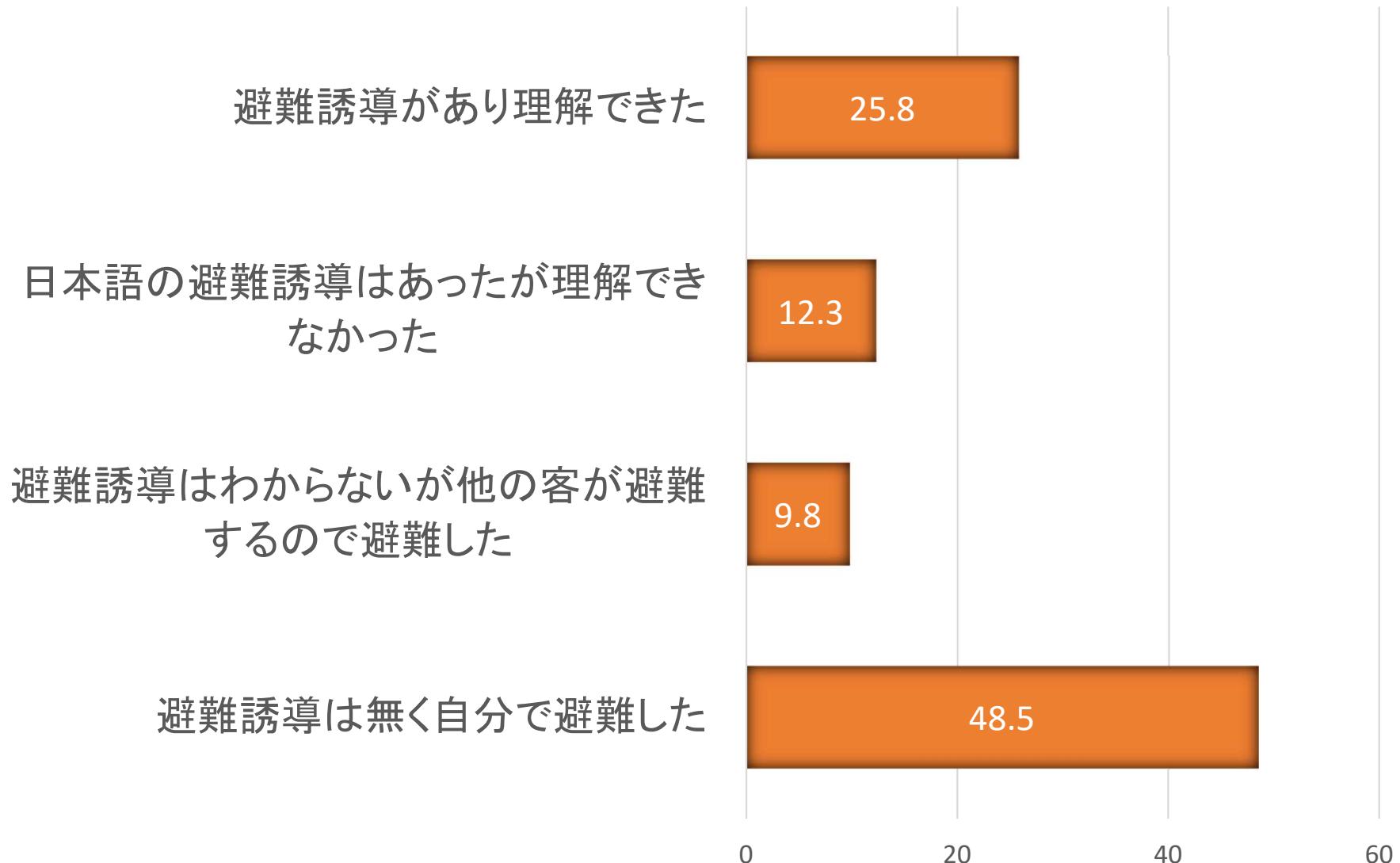


地震発生時にどのように思ったか



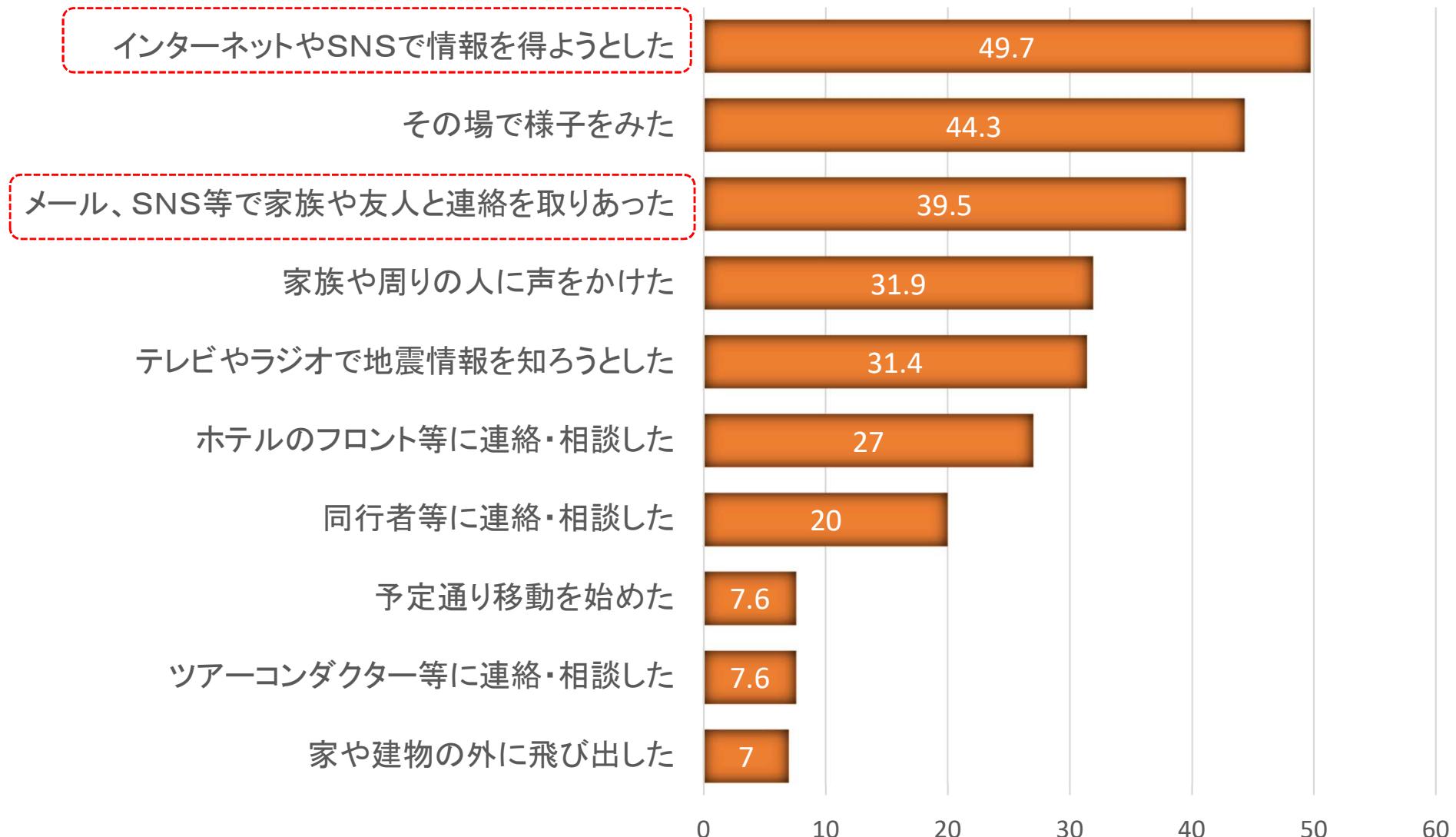


滞在中の宿泊施設での「避難指示の誘導」の有無と「理解」



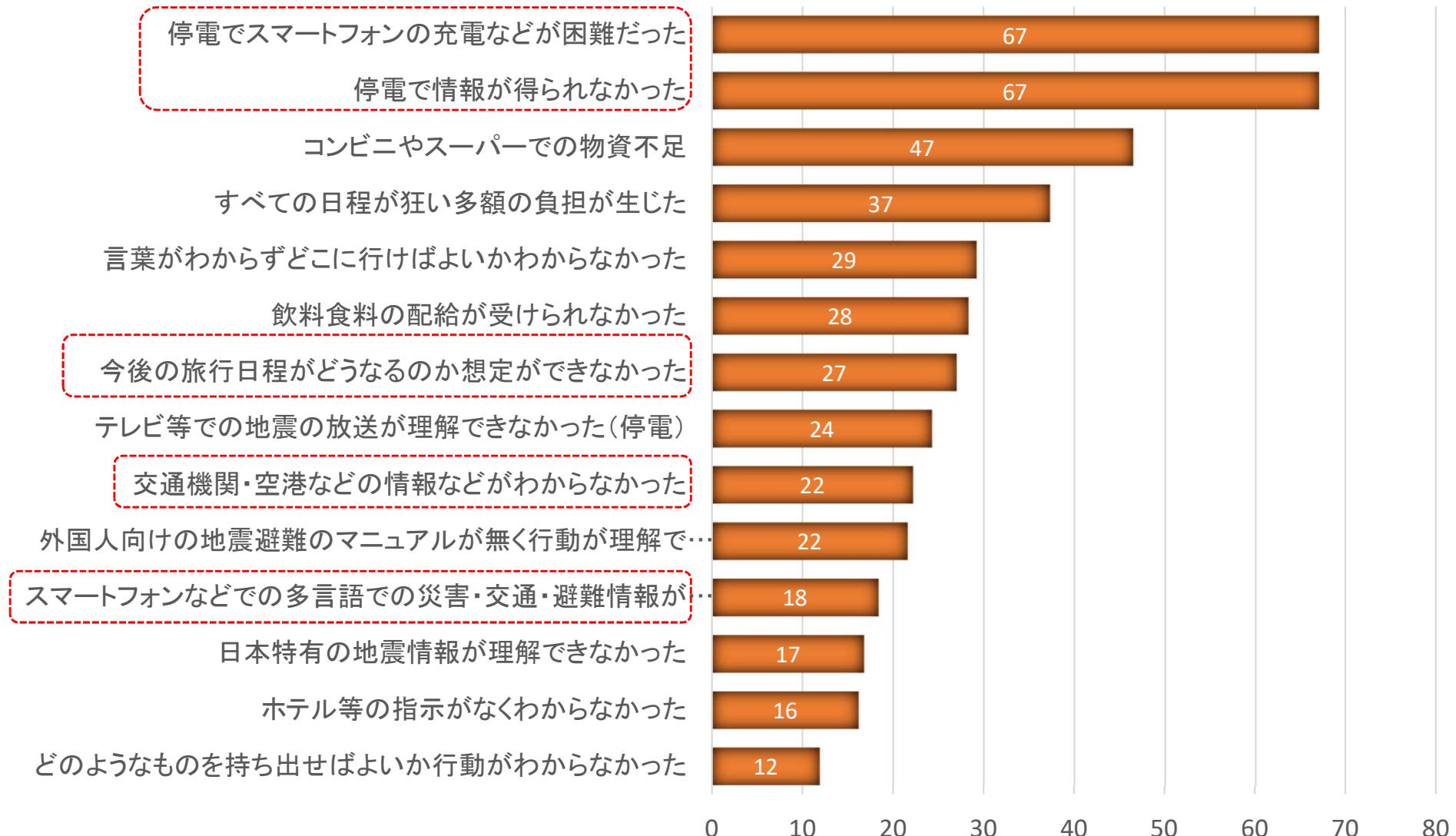


地震がおさまった後の行動



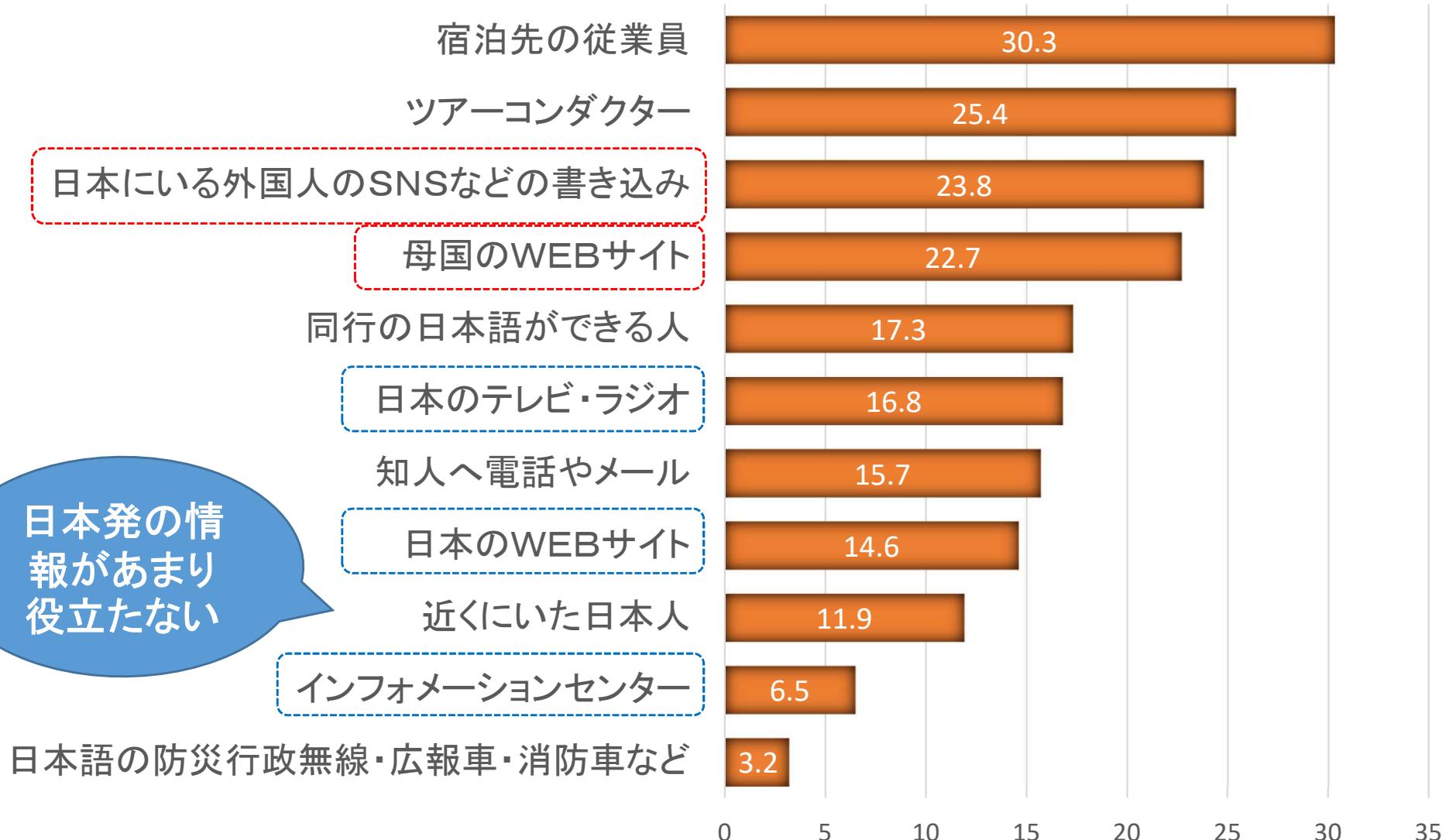


地震発生時に困ったこと





避難や旅行行程で役立った情報





事業者と行政・観光関連団体の役割

【事業者の役割】

観光客を危険から守り、安全を確保する。

- ・安全な場所に避難誘導する。
- ・避難した観光客に必要な情報を提供する。
- ・帰宅に関する支援



【行政・観光関連団体の役割】

- ・観光客・事業者への災害・安全確保情報の発信・提供
- ・観光客の滞在できる避難所・一時滞在施設の提供
- ・帰宅困難となった観光客への情報、食料、日用品の提供
- ・帰宅困難となった観光客の帰宅支援
- ・死傷した観光客の家族・関係者への対応とサポート



地域防災計画で対応できること、できないこと(例)

地域防災計画で対応できる	地域防災計画で対応できない
地域の災害情報、警戒・安全確保情報を発信する	外国人を含む観光客に、安全確保の行動を促す情報を提供する
主に指定避難所を開設する	帰宅困難となった旅行者が利用できる一時滞在施設を開設する
住民への提供を想定した食料等を備蓄する	帰宅困難となった旅行者にも提供できる食料等を備蓄する
帰宅困難となった通勤・通学者の帰宅行動を一定期間抑制する	帰宅困難となった旅行者の帰宅支援を計画・実施する
災害で死傷した旅行者を救助・救護する	災害で死傷した外国人を含む旅行者の家族・関係者への情報提供や来訪を支援する
災害が発生時に、対応のための体制(災害対策本部等)を設置する	地域内に災害発生はないが、観光に大きな影響を及ぼす危機事象の発生時に対応体制を設置する



能登半島地震時 和倉温泉加賀屋での対応



令和6年1月1日16時10分、M7.6の地震が発生

22の旅館(全客室数約1300部屋、収容人数約6600名)全てが休業に追い込まれ、能登半島は道路が分断され、断水が続き、復旧の見通しが困難な状況になっています。

(和倉温泉観光協会)



湯つ足りパーク前



総湯前



地震前の加賀屋





地震後の加賀屋





地震発生時直後の対応

□ 最初の揺れ(最大震度5強)

「大きな地震を感じました。安全が確認できるまでその場に控えて待機ください。エレベーターの使用もお控えください」

□ 本震(最大震度7)

「従業員がお客様を安全な場所に誘導いたします。従業員の指示に従って避難してください。避難が困難な方は、内線191番の防災センターにご連絡ください」

「貴重品は持たず、エレベーターは使用しないでください」

- ・ フロア担当スタッフが下の階から順に玄関前駐車場へ誘導
- ・ 上層階のお客様は、安全確認ができた4階スペースに誘導





宿泊客の避難誘導・安全確保

□避難誘導後

寒さ対策(6°C、暖の確保が急務)

- 高齢者、女性、乳幼児 玄関前に停めたバス車内
- 他のお客様:スタッフジャンパー、毛布、バスタオル、カイロ

□大津波警報発表

- 高台の小学校へ全員避難誘導
- 担当の客室係が付き添い、原則徒歩
- 歩けない人は車いすや社員がおんぶ



□避難場所での対応

- 避難住民も含む分のおにぎり提供
- 売店の菓子、粉ミルクに必要なお湯を沸かす電気ポット10数台
- 掛布団、毛布などを旅館から運搬
- 社員は、避難時に部屋に残した薬や携帯電話をお届け



帰宅支援

- ・津波避難完了後(23時)から帰宅支援の準備開始
- ・荷物は従業員が運び出し、宿泊者情報を参照しながらお客様に返却
- ・金沢まで行けば、道路・鉄道とも利用可との情報

【自家用車利用のお客様】

- ・通行可能な道の情報をお客様に提供
- ・2日午前9時までに、チェックアウト・お見送り完了

【公共交通機関利用のお客様】

- ・金沢までバスで輸送
- ・バス会社はNG
- ・社員が通行可能な道を下見
- ・自社所有全11車両を稼働
- ・2日11:15 金沢へ向け出発





迅速での的確な対応を可能にしたもの

- ・2007年能登半島地震を教訓にした非常時対応マニュアル
- ・昨年11月に実施した火災を想定した防災訓練
- ・「笑顔で**気働き**」 加賀屋のおもてなしの基本
マニュアルで想定していないことも、お客様の意を読み取り、先回りして意を現実のものとして差し上げる
- ・いざという時に求められる対応には、終わりがない。マニュアルも訓練もこれで十分とは考えずに、経験をもとに常に見直してブラッシュアップしていくことが必要。



地震発生時の対応



地震発生から揺れの沈静まで(地震発生～10分目安)

□緊急地震速報

スタッフ自身の安全を確保しながら、お客様に呼びかけ
「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、横から倒れてくるも
のに注意して、自分の身を守ってください。」

* 外国人旅行者は、緊急地震速報の音や意味がわかりま
せん！





地震発生から揺れの沈静まで(地震発生～10分目安)

□地震発生時(緊急地震速報なしの突然の揺れも含む)

- ・スタッフ自身の安全を確保しながら、お客様に呼びかけ
「地震です！窓ガラスから離れてください。体を低くして、そ
の場から動かないでください。」

【館内放送】

「地震です！地震です！倒れやすいもの、窓からすぐに離
れてください。体を低くして、その場から動かないでください。
持ち物や手で頭を保護し、落下物に注意してください。
この建物は、大きな地震でも安全です。落ち着いて、揺れ
がおさまるまで、その場にいてください。」(繰り返し)



地震発生から揺れの沈静まで(地震発生～10分目安)

□地震沈静時(3～10分程度)

【お客様、従業員の安全確認】

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

【館内放送】

「現在、館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、その場で待機してください。

けがをしたり、動けなくなったりしている方がいらっしゃれば、すぐにスタッフにお知らせください。」



地震発生から揺れの沈静まで(地震発生～10分目安)

□地震沈静時(3～10分程度)

【館内の安全確認】

- ・壁、柱、天井等の崩落
- ・備品・照明の落下、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
- ・設備類の異常作動
- ・ガラスの破損、タイルの剥離
- ・食器類、ビン等の落下



【地震に関する情報収集】

- ・震度・地震の規模・震源
- ・余震の可能性



館内避難／館外避難 を判断 (判断要素)

- ・揺れの大きさ
 - ・余震の可能性
 - ・建物の被害・損傷程度
- などをもとに総合的に判断



揺れが収まった後(地震発生10分後~)

□避難誘導をしない場合

避難誘導しないことをスタッフとお客様に伝達

【館内放送】

「先ほど大きな地震があり、館内の状況を確認しました。館内の安全が確認できましたのでご安心ください。」

「地震でけがをしたり、ご気分が悪くなられ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」

- ・(宿泊施設)客室係が担当の部屋を回って、お客様に安全確認ができたことを案内する。



揺れが収まった後(地震発生10分後~)

- 避難誘導が必要な場合
お客様の避難誘導をスタッフに指示

【館内放送】

「安全のため、お客様は○○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。」
「避難の際は、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。」
「館内には割れたガラスなどが落ちている可能性があります。靴を履き、足元に注意して避難してください。」



揺れが収まった後(地震発生10分後~)

□避難誘導が必要な場合

- ・客室係(または避難誘導担当)が、担当のフロアに行き、お客様を階段から避難誘導する。
- ・担当のフロアに行くときに、避難ルートの安全確認。
 - ✓ 障害物や落下物はないか？
 - ✓ 通行に危険な場所はないか？
 - ✓ 非常出口は鍵がかかっていないか？
- ・障害物があれば、取り除いてから避難誘導。

【避難誘導のポイント】

- ・エレベーターを使わず、階段を利用。
- ・貴重品以外の荷物は持たずに避難。
- ・避難にお手伝いが必要なお客様(高齢、障がい、乳幼児連れなど)の支援は、周りの人にお願いする。
- ・いったん避難したら、お客様は、部屋の安全確認ができるまで避難場所で待機。



揺れが収まった後(地震発生10分後~)

□避難済みの客室を確認

- ・室内に残っている人がいないことを確認。
- ・浴室、トイレの中も確認。
- ・確認できた部屋のドアに「避難済」のシールを貼る。
(色付きのビニールテープやマグネットでも代用可)



□館内の避難完了確認

- ・パブリックスペースに残っている人がいないことを確認
ロビー、トイレ、大浴場、脱衣所等

□お客様の安否確認

- ・避難場所で、宿泊リスト(または手帳)と部屋ごとの避難者を照し合せて、お客様を確認



揺れが収まった後(地震発生10分後~)

□宿泊施設内で避難する場合

お客様を館内・客室へ誘導

- ・館内の安全が確認できたので、客室に案内する旨をお客様全員に知らせる
- ・担当の客室係がもとの客室に案内する。その際、室内の安全を再確認する
- ・不安などの理由で客室に戻りたくないお客様は、そのまま宴会場等に残っていただく
- ・帰宅を希望するお客様には、交通の運行状況や道路状況、交通規制等を確認の上でチェックアウトし、お帰りいただく



避難後の対応



避難場所(館内・館外)での対応

□お客様の保温(冬季、夜間)

- ・ 予備の毛布、半てん、バスタオルを提供
- ・ 携帯用カイロの提供
- ・ 屋外避難の場合：
送迎用バスの暖房をつけ、車内で待機
※自家用車車内の待機はNG(CO中毒の恐れ)

□水、食料の提供

- ・ 非常用の飲料水、在庫の飲料等を提供
- ・ 寒い場合は、温かいお茶を提供
- ・ 簡易調理可能な場合は、おにぎり、汁物等
- ・ 調理不可の場合は、非常用食料や売店の食品等を提供



避難場所(館内・館外)での対応

□トイレ(館内のトイレが使えない場合)

- ・ 使用可能な公共施設や他館のトイレに送迎や案内
- ・ 断水(停電)の場合は、大浴場のお湯等を運んでトイレの洗浄に使う方法もあり

□情報提供

お客様が必要な情報を収集し、掲示板等で提供

- ・ 地震の規模、震度、震源、被害状況など
 - * 地震の規模・被害範囲が大きい場合は、お客様の主な居住地の被害状況も提供
- ・ 帰宅のための交通機関・道路情報
- ・ 運行見合わせの場合、運行再開予定も情報収集・提供
- ・ 道路や鉄道等の迂回経路があれば案内



翌日以降の対応

当日～翌日は余震が多数発生していると想定

□お客様への情報と安心感の提供

避難指示が解除されたのち

□お客様の帰宅・待機の判断

□お客様の出発の判断

□引き続いての情報収集：特にお引き止めしたお客様へ

□スタッフ等の安否確認と参集



観光客・旅行者の安全・安心を確保する

【発災直後】

- 危機・災害の緊急情報を観光客に提供
- 観光客の安全確保と避難誘導

【災害初期の危険の収束後】

- 観光客の安否確認 ⇒ 安否情報の提供(メディア、大使館等)
- 危機の状況に関する情報収集(被災情報+営業継続情報)

【災害発生から1日～数日後】

- 帰宅困難となった観光客の帰宅支援
- 観光客への避難所・避難施設の提供
- 被災した観光客の家族・関係者への対応



【観光客の安全・安心を守る】

観光客・事業者への災害・安全確保情報の発信・提供

《考えてみてください》

あなたの地域・施設では、外国人を含む観光客や観光事業者に、迅速かつ確実に災害警報や安全確保の情報を発信・提供し、安全確保の行動を促すことができますか？

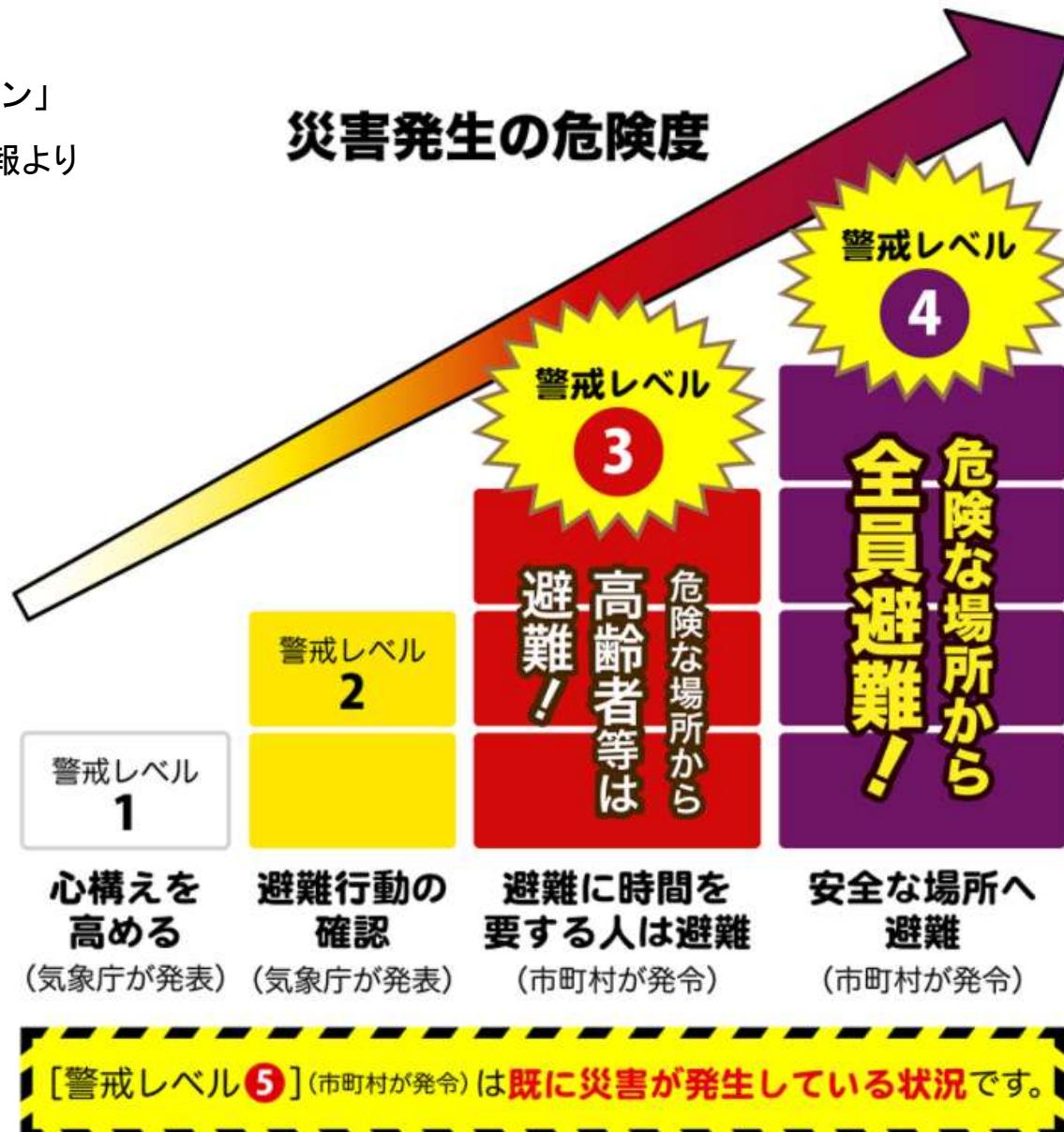
たとえば：

- ・台風や大雨等で大きな影響が予想されるとき（警報発表等）
- ・緊急地震速報が発表された時
- ・大地震が発生した時
- ・水害・土砂災害のリスクが高まった時
- ・大規模停電が発生した時



災害警戒レベルが発表されたらどうする？

「政府広報オンライン」
暮らしに役立つ情報より





外国人旅行者に安全確保の行動を促す

「警戒レベル4が発令されました。危険な場所から全員避難してください。」

>どこに、どのように避難するの？

⇒がけ崩れの恐れがあるので、近くの避難所に避難します。
私についてきてください。

⇒洪水の恐れがあるので、この建物の4階以上に避難します。

⇒洪水の恐れがありますが、この建物は安全です。絶対に
建物の外に出ないでください。



【観光客の安全・安心を守る】

観光客の滞在できる避難所・一時滞在施設の提供

《考えてみてください》

あなたの地域・施設では、災害が発生または発生が予想される時、観光客が滞在できる安全な一時滞在施設を設置し、行き場所のない観光客を誘導し、受け入れる準備ができていますか？それはどのような場所ですか？

たとえば：

- ・大地震が発生し、多くの観光客が帰宅困難になった場合
- ・災害発生により、鉄道が不通となり、主要道路が緊急輸送路に指定されたため一般車の通行ができなくなった時



【観光客の安全・安心を守る】

帰宅困難となった観光客への情報、食料、日用品の提供

《考えてみてください》

あなたの地域・施設では、滞留している外国人を含む観光客に必要な情報と食料・水、日用品を提供する準備がありますか？

- ・ そのような場合、観光客にどのような情報を提供しますか？
- ・ その情報は、どこ（情報源）から、どのように収集しますか？
- ・ 情報は、だれが、どのように観光客に提供しますか？
- ・ 観光客用の食料・水・日用品はどこに備蓄してありますか？
- ・ 備蓄されている食料・水・日用品は、何人×何日分ですか？
- ・ 宗教や文化上、食べられるものが限られる観光客にも提供できる食料がありますか？



【観光客の安全・安心を守る】

帰宅困難となった観光客の帰宅支援

《考えてみてください》

あなたの地域・施設では、滞留している観光客が1日も早く帰宅・帰国できるようにするため、どのような支援をしますか？

- ・ 帰宅に関する交通機関の最新の運行(航)情報を、収集し、滞留している観光客に提供する準備がありますか？
- ・ 主要道路が緊急輸送路に指定された場合、帰宅困難になった観光客をどのように市外に誘導・輸送しますか？
- ・ 早期の帰国を希望する外国人観光客のためにどのような支援をしますか？
- ・ 運用を再開した空港や、運行を再開した鉄道の駅まで、帰宅困難になった観光客を輸送する準備がありますか？



事実のみを知らせる

- 原則として、事実として確認できたことだけを発表し、透明性のある情報提供を心がける。
- 危機が発生して混乱している時は、とかく不確かな情報や「デマ」が飛び交うもの。
確認できないこと、わからないことは、「まだ分かりません」、「確認中です」と正直に伝え、「〇〇だろうと思われます」や「〇〇のようです」という表現は避ける。
- 第三者から入手した情報は、その発信者を明記して「〇月〇日の〇〇の発表によると、…」と情報源を明らかにして伝える



情報発信タイミングと適切な情報内容

- 30分後(最初の発表)
- 数時間後(状況がある程度判明した状況での発表)
- 24時間後
- 日後

- ・ 発信するタイミングにより、優先的に発信すべき内容は変わる
- ・ 情報はできるだけ正確に、密に発信することで、パニックやデマ、風評被害を最小限にとどめることができる
- ・ そのために、
 - ① 【情報収集】いつ、だれが、だれから、どのような情報や問い合わせを受けたのかがわかる様式
 - ② 【情報発信】必要な箇所のみを空欄にしておいて、すぐにでも文章を作成できる枠組み(テンプレート)

を用意しておくことが有効



危機コミュニケーションへの備え

【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、避難指示等～

月 日 時、〇〇地方に 警報・注意報が発表されました。

月 日 時、××地区に避難指示が発出されました。

〇〇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。
- 〇〇電鉄線は、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＞

- 〇〇高速道路 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

〇〇市 防災危機管理課・観光産業部観光課



【観光客の安全・安心を守る】

死傷した観光客の家族・関係者への対応とサポート

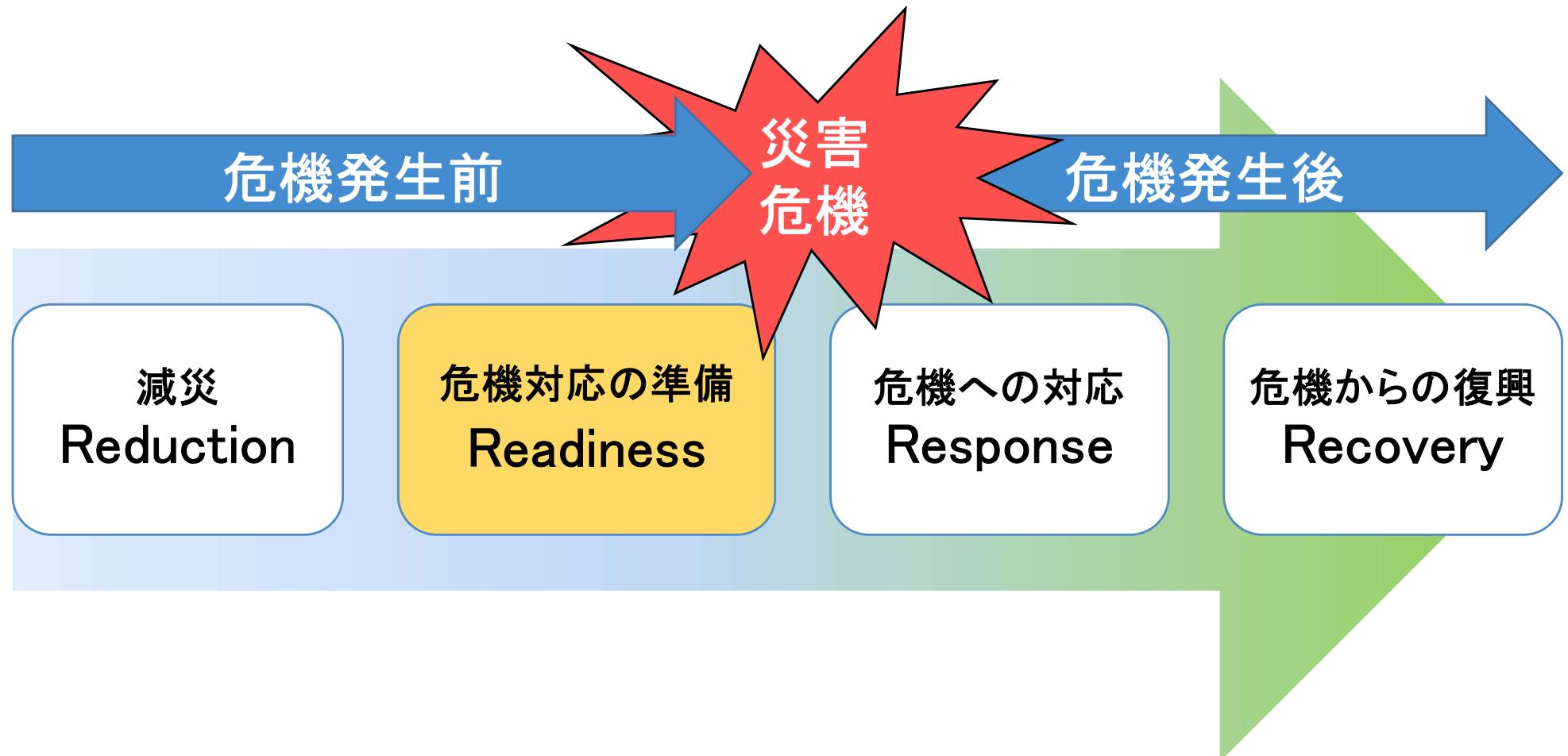
《考えてみてください》

災害で外国人観光客が死傷または行方不明になった場合、その観光客の家族・関係者・大使館等にどのように対応し、どのようなサポートをしますか？

- あなたの地域で外国人観光客が被災したことを、家族・関係者に、だれが、どのように伝えますか？
- 被災した観光客の家族や関係者が来訪を希望している場合、どのような支援を提供できますか？
- 被災して重傷を負った観光客が本国での治療を希望する場合、どのような対応ができますか？だれが対応しますか？
- 災害で亡くなった外国人観光客のご遺体の本国への移送について、だれが何をしますか？



観光危機管理の全体像





危機対応の準備の必要性

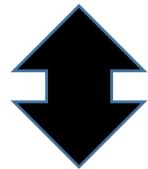
災害や危機が発生したとき

- 突然発生することが多い
- 情報が限られ、状況の把握が難しい
- 事態の進展が予期しにくい
- 短時間で意思決定をしなければならない
- 次々にさまざまのことの意思決定を迫られる
- 限られた人員で対応しなければならない
- 判断を誤ると、影響が悪化・拡大する



危機対応の準備の必要性

- ・平常時に、起こりうる災害や危機を想定して、その対応計画を作つておく。
- ・事前意思決定
- ・Proactive 「予め、積極的・能動的」



- ・Reactive 「危機が起きてから、受動的」



自治体・DMOの危機・災害への備え

自組織や関係機関の関係担当者から成るチームで、ひとつひとつ検討しながら計画・マニュアルを作るのが理想。

👉 検討のプロセスそのものが、危機対応への備えになる。

1. 起こり得る危機・災害を想定する(1丁目1番地)
2. 危機・災害が起きた場合の観光客・旅行者への影響(被害・困ること・不安)を具体的に考える。
3. 観光客・旅行者への影響を防止、抑制、解消する対応を予め検討し、**関係機関と事前調整**する。
※既存計画(地域防災計画等)との整合に注意！
4. 観光客・旅行者への影響を防止、抑制、解消する**事業者の対応を支援するための方策**を予め検討する。
5. 危機への対応を迅速かつ的確に実行できるよう、予め準備しておく。
 - 計画・マニュアル化
 - 訓練
 - 備蓄



備える:参考にできる資料・ツール類

- ・観光庁「観光危機管理計画等作成の「手引き」」
(自治体・DMO用／事業者向け)
- ・観光庁「「伝わる表現」のための用語集」
- ・東京都「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」
- ・大阪府「外国人旅行者の安全確保・帰国支援に関するガイドライン」
- ・大分県由布市「由布市観光事業者災害対応マニュアル」
- ・富山県「外国人旅行者の安全確保に関するガイドライン」
- ・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」
- ・日本商工会議所・日本観光振興協会 「観光BCP作成ガイド」



日商・日観振 観光関連事業者用BCP作成ガイド

1. 災害時の観光関連事業者の事業継続・事業回復の実践例を、中小企業庁BCPモデルに反映
2. 観光業界内の業種別に、より実態に近いモデルとした
 1. 宿泊
 2. 観光施設
 3. 飲食
 4. 交通:鉄道、バス、タクシー、旅客船
3. 各業種の経営者・実務者をアドバイザーとして、3回の検討会議を経て、現場の経験や意見を取り込んだモデルを作成
4. 観光事業者のBCP作成ガイド活用支援(各地の商工会議所と連携)

2021年度 広島、鳥羽、静岡でのモデル事業

2022年度 全国に展開



危機対応への備え

「外国人旅行者の安全確保・帰国支援に関するガイドライン」

(大阪府府民文化部都市魅力創造局企画・観光課)

1章 予備知識

第1節 大阪に訪れる外国人の特徴

第2節 大阪の災害について

2章 外国人旅行者への支援の考え方

第1節 基本的な考え方

第2節 基本的な役割分担(イメージ)

第3節 関係機関の時系列の活動

3章 発災時の対応

I. 安全確保

II. 緊急的避難

III. 情報収集・把握

IV. 帰国・移動までの滞在支援

V. 移動・帰国





危機対応への備え

- 平成28年熊本地震後、大阪観光局が作成
- 外国人旅行者が宿泊する旅館・ホテルや、滞在する観光関係産業において従事される方々の初動対応に関するマニュアル
- 大規模地震における避難誘導のあり方を念頭に作成





危機対応への備え

「由布市観光事業者災害対応マニュアル」(大分県由布市)

由布市観光事業者災害対応マニュアル

～ 災害時のお客様支援のために ～



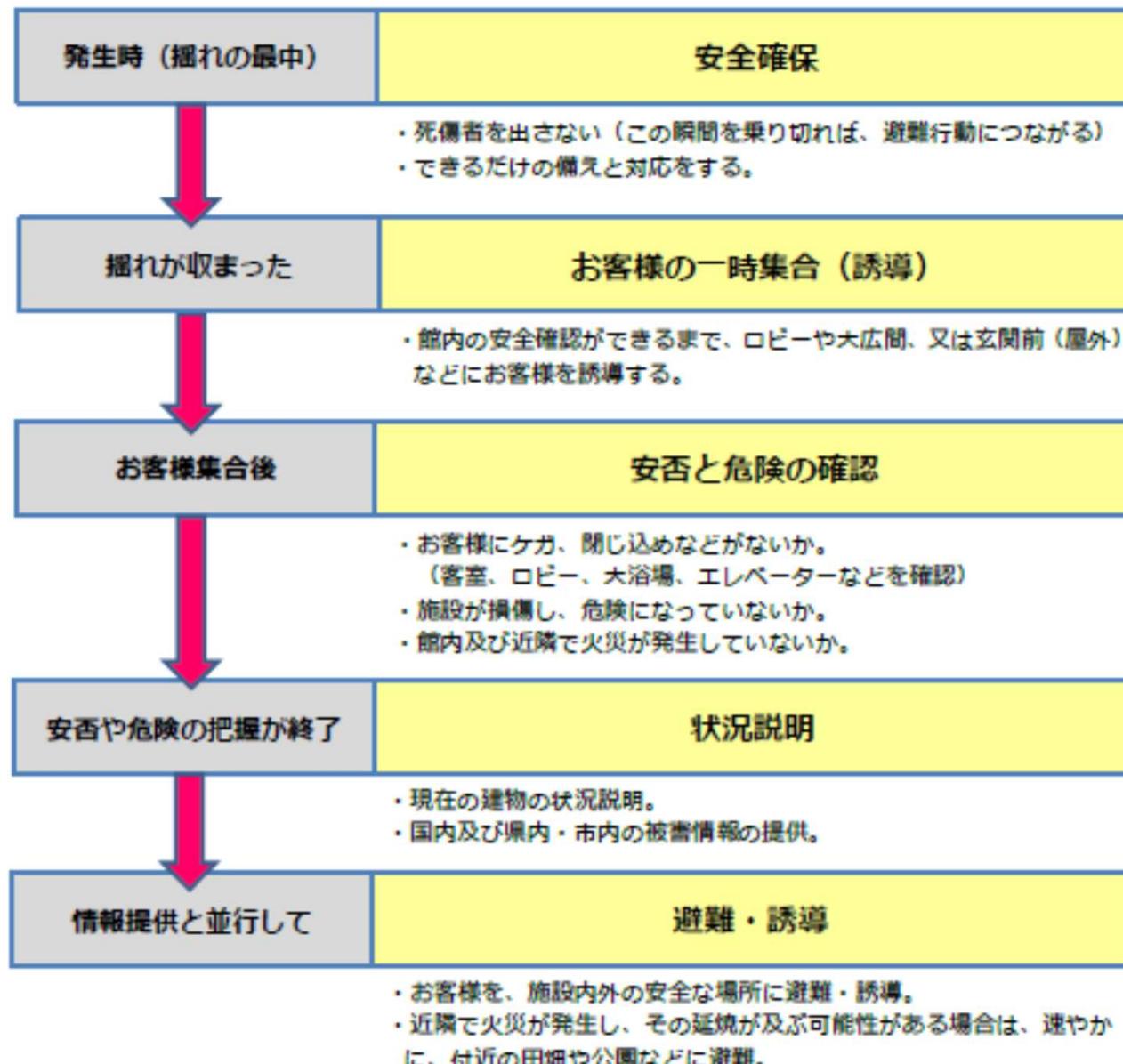
2017年3月

由 布 市



事業者の視点のマニュアル(由布市)

■地震時の対応フロー





災害発生前から始まるマニュアル(由布市)

①台風が九州付近を通過する恐れがある場合（3日前から対応が必要）

- ・気象情報をチェックし、台風が大分県地方に最接近する<3日前>から、対応を開始します。
- ※下表を参考に、「概ねこの時間帯には、このような対応をする必要がある」と考えてください。
- ・大分県では、以下2つのケース（通過ルート）を想定しています。
 - ①台風が九州の西側を通過する場合（長崎県佐世保市付近に上陸し、日本海に抜ける）
 - ②台風が九州の東側を通過する場合（高知県土佐清水市付近に上陸し、大阪～中部地方に向かう）
- ※この場合、九州の西側を通過するほうが大分県への影響が大きく、東側を通過する場合よりも早めの準備が必要と想定されています（注：想定であるため、実際の台風接近時には、発表される気象情報や避難情報に基づいて行動してください）。

台風接近（大分県へ最接近する3日前）	天気予報や警報・注意報に留意（以降継続）
	施設周辺の浸水や土砂災害の可能性をチェック（以降継続）

台風最接近の 52時間前（西側通過） ～ 26時間前（東側通過） 頃までに (大雨・洪水注意報段階)	市の防災情報（避難勧告等の可能性）に留意 宿泊者・予約者へ情報提供開始（営業継続の可否など）※以降、随時継続 ※交通機関の運行停止予告が出た場合には、その情報を提供。
	防災用品の準備・施設の風雨対策の準備開始 ※継続

市が【避難準備・高齢者等避難開始】を発令した場合 ※台風最接近の 16時間～14時間前 (大雨・洪水警報段階)	お客様のうち、「高齢者・障がい者等」の要配慮者の避難開始 施設では、いつでも避難できるように避難誘導の準備を開始 ※危険を感じる場合は、要配慮者以外でも避難
--	--

市が【避難勧告】を発令した場合 ※台風最接近の12時間前	全てのお客様の避難を開始 (避難所などの安全な場所に誘導)
※市の避難勧告・指示の有無にかかわらず、施設周辺に、浸水や土砂災害の恐れがある場合は、市の防災担当課に連絡をした上で、速やかにお客様を避難所などの安全な場所に誘導する。	

市が【避難指示（緊急）】を発令した場合 ※台風最接近の4時間前 (暴雨域入り)	全てのお客様の避難を完了（避難所などの安全な場所に誘導）※ ※この時点で避難未了者がおり、屋外移動が危険な場合は、屋内で安全確保 ※ただし土砂災害の危険がある場合は、消防団などの協力を得て、その場を離れること。
---	---

台風最接近	<夜間時等の避難について> 夜間や激しい降雨時、道路冠水時の避難は大変危険です。 そのような場合は、室内にとどまります（緊急時は安全な場所〔上階など〕に移動します）。
-------	---



危機対応への備え

富士五湖観光事業者災害対応マニュアル

第1章 富士五湖地区の災害と備え

第2章 富士山噴火への対応

第3章 地震への対応

第4章 風水害・雪害への対応

第5章 帰宅困難者対策と帰宅支援

第6章 災害時の外国人旅行者対応

★富士五湖観光連盟(DMO)が主導し、富士吉田商工会議所と連携して作成。地元自治体の観光・防災担当者を作業チームに入れた「民官協働」によるマニュアル



「世界一安全な航空会社」カンタス航空の危機対応

- ・マニュアルを読んで頭で覚えても、その場ですぐには動けない

⇒筋肉が覚えるまで(Until the muscles learn) 訓練する！



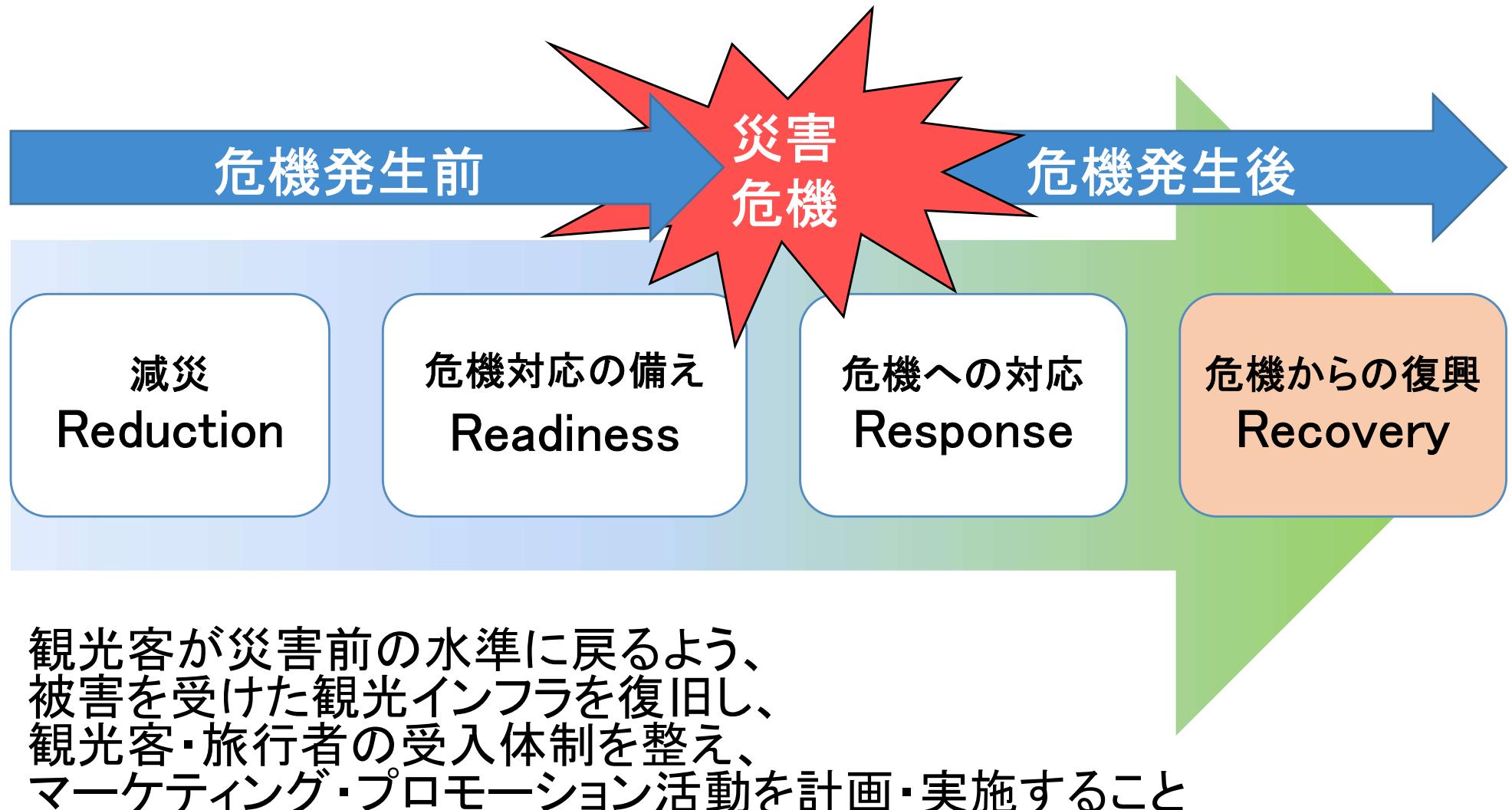


元防災危機管理監のことば

東日本大震災の被災県の元防災危機管理監が、震災時に何ができる、何ができなかつたかを調査した結果…



観光危機管理の全体像





観光危機からの復興

【観光復興の目的】

□観光客を災害前の水準に戻す。

【ハード面の復興】

□被害を受けた観光インフラを復旧する。

【ソフト面の復興】

□観光客の受入体制を整える。

【観光客を呼び戻す活動】

□マーケティング・プロモーション活動を計画・実施する。



ハード面の復興(Build Back Better)

Build Back Better: 災害復興の世界の基本的な考え方

■災害前と同じように復旧するのではなく、より強靭で、よりよいものに作り直す

災害以前よりも

- ✓より魅力的な
- ✓より付加価値の高い
- ✓環境や地域社会により配慮した

観光をめざす復興



観光復興に向けたマーケティングの基本方針

- 当地はほぼ通常の状態に戻っており、現在、観光客の皆さんは、観光を楽しんでいることを市場に確実に伝える。
 - 実際に来てくださった観光客が実際に感じたことを、まだ来るのをためらっている見込み客に伝える。
 - 当地に「思い」を抱くりピーター層への働きかけに重点。
 - 予約を取り消したお客様に、「〇〇はもうだいじょうぶ」というメッセージを伝えて、再予約を働きかける。
 - 旅行会社の企画・販売担当に現地を実際に視察する機会を作る。
- 災害後に、戻ってきやすい市場やセグメントから始めて、観光客の賑わいが戻るのに合わせて、徐々に他の市場にマーケティングを広げる。
- 第三者的な立場にあるマスコミや旅行会社を通じて、当地の観光の回復を発信することで、情報の信頼性を高める。



観光復興状況の情報発信

災害や危機が発生したとき、メディアは競って取材し、報道。

⇒危機からの復興は積極的に働きかけないと、なかなか取材、報道してくれない。

■人々(市場)は、復興したという情報がないと、被災した観光地の印象は災害時のまま。

■観光復興には、積極的な情報発信が必須



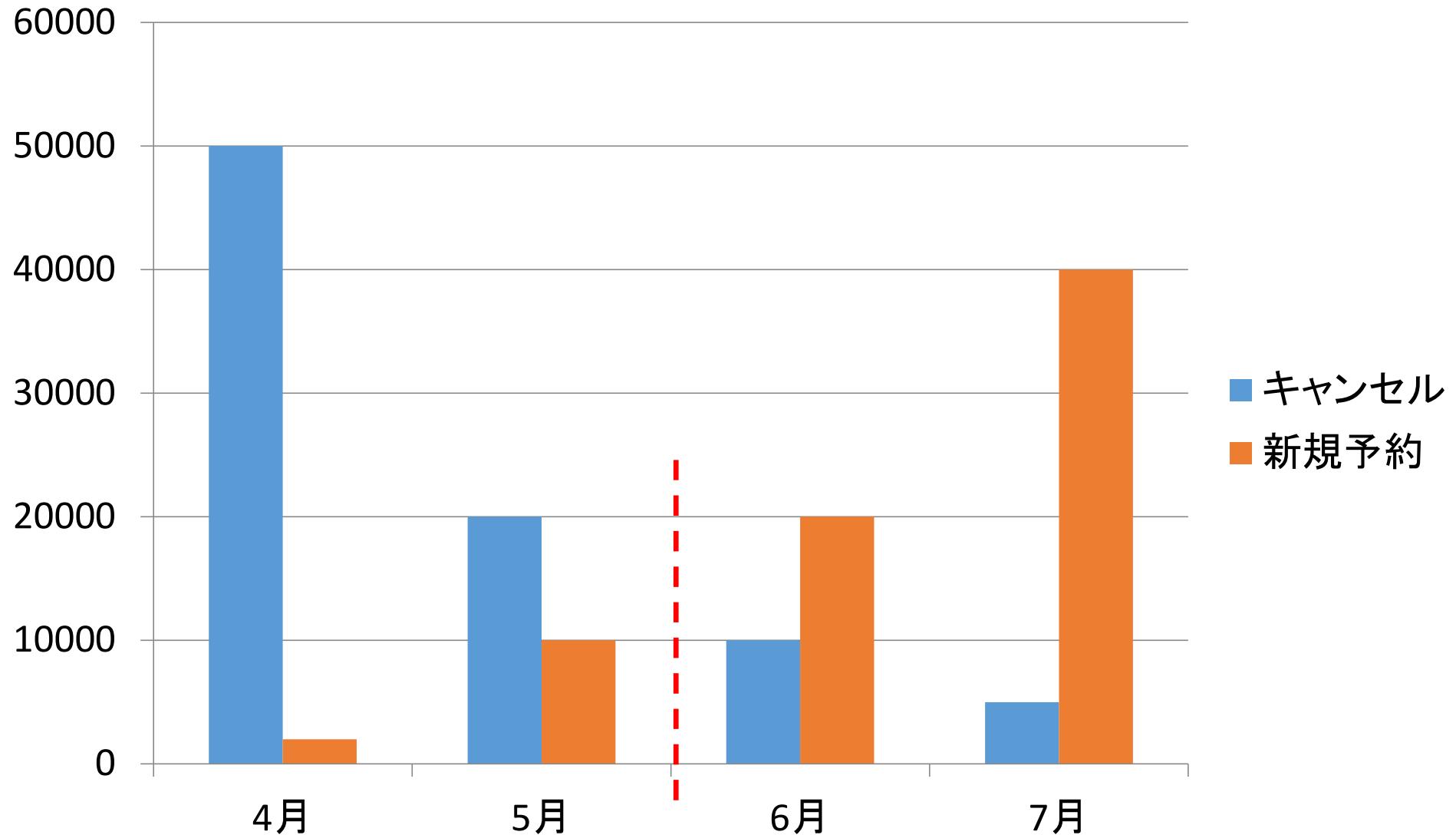
観光復興状況の情報発信

【地域として】

- 回復・復旧に関わるポジティブな**情報発信**
- 回復プロモーションやキャンペーンの**取材依頼**
 - ✓ 被災した施設の復旧の取材
 - ✓ 回復に取り組む人にフォーカス
- 行政や地域の復旧に向けた取り組み(知事、大臣の被災地訪問等)の**取材**
- 第三者機関(JNTO、旅行業協会等)による**回復情報発信**
- 災害後に訪れた**お客様のコメント**
- 旅行業者やJATAの**現地視察**も有効な風評対策
- 旅行観光関係の現地持ち出し会議受入



潮目を読む





訴求する観光魅力、サービス、イベント

- ・観光地・観光施設での地震への備え、安全対策
- ・普段と変わりない観光地の姿、楽しんでいる観光客の様子
- ・また来てくださるのを待っている旅館や観光地の人々
- ・地域の人々との触れ合い
- ・復興キャンペーン期間中だけの特別な体験、観光プログラム

【地震発生2週間後に別府の観光業界が実施した広告】

