

# 福井県 観光危機管理指針

令和8年3月策定

福井県

# 目 次

第1章 総則	
（1）目的	1
（2）定義	1
（3）観光危機管理の必要性	1
（4）想定する危機・災害	3
（5）個別の危機事象に対する計画等との関係	6
第2章 各主体別の4Rでの役割	
（1）平常時の減災対策	7
（2）危機対応への準備	9
（3）危機への対応	11
（4）危機からの回復	13
第3章 指針の効果的な実現	15
参考資料 観光危機管理マニュアル【観光関連事業者向け】（雛形版）	15

## 第1章 総則

### (1) 目的

福井県における観光危機管理指針（以下「本指針」という。）は、本県が市町、観光関連団体、観光関連事業者の各主体に対し期待する役割を明確化させることで、危機・災害発生時の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し、安心・安全で持続可能な観光地形成を図ることを目的に策定するものである。

### (2) 定義

#### ①観光危機とは

県内または、県外で発生した台風、豪雪、地震、津波、大規模火災、感染症などの発生、または発生する恐れに伴う風評により、観光客や観光産業に甚大な影響や被害をもたらす状況をいう。

#### ②観光危機管理とは

この観光危機を予め想定し、被害を最小限に抑える対策と対応を組織的かつ計画的に行うことをいう。

#### ③観光客とは

観光を目的とした来訪者だけでなく、ビジネス、その他の目的のため、滞在する非居住者であり、災害発生時には、その地域の地理や避難情報等に不慣れであるため、避難行動や安全確保等に支援を要する場合がある。特に外国人旅行者の中には、言語、生活習慣、防災意識等が異なり、パニックを起こす人もいるので、不安を少しでも和らげ、安全を確保する必要がある。

#### ④観光関連団体とは

観光事業の推進を目的とした団体である観光連盟や観光協会等をいう。

#### ⑤観光関連事業者とは

観光施設事業者、宿泊事業者（教育旅行民泊事業者を含む）、旅行事業者、レンタカー事業者、ハイヤー・タクシー事業者、鉄道事業者、貸切バス事業者、遊覧船事業者、文化施設、アクティビティ事業者、飲食店、土産品店等をいう。

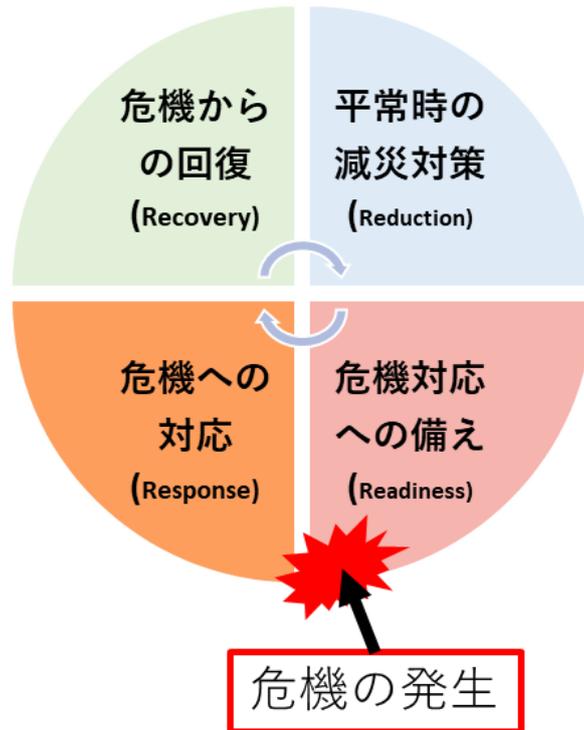
### (3) 観光危機管理の必要性

令和6年の北陸新幹線福井・敦賀開業、今後の中部縦貫自動車道の県内全線開通などにより、観光・ビジネスの両面でアクセスが向上することで本県への注目度は各段に高まっており、観光需要拡大の好機を迎えている。

今後、より多くの観光客の来県が見込まれる中で、災害の発生時、自治体と観光関連事業者には迅速・的確な対応が求められることから、観光危機の発生に備えてあらかじめ対策を講じ、被害を最小限にとどめることが重要である。また、観光は地域経済を支える重要な産業であり、観光客の安全確保だけでなく、災害後の観光事業者の早期復興、事業継続の観点からも災害への備えが必要である。

観光危機管理対策においては、時間の経過とともに「平常時の減災対策(Reduction)」

「危機対応への備え（Readiness）」、「危機への対応（Response）」、「危機からの回復（Recovery）」の4段階（4 R）がある。関係機関が各段階において最善の対策をとることが被害軽減につながる。



(4) 想定する主な危機・災害

県内観光への直接的・間接的（風評被害を含む）な影響が想定される主な危機・災害および危機・災害の発生によって想定される被害と観光客への影響は下表のとおりである。

なお、その他の危機・災害についても、市町や観光関係団体、観光事業者ごとに地域特性等を踏まえて必要な想定と対策の準備をしておくこととする。

種別	具体例	県内での被害想定	観光客への影響
①自然災害・危機	台風、集中豪雨（土砂災害、洪水、高潮、暴風、竜巻を含む）	施設の浸水・損壊・倒壊・停電	施設から退避（宿泊難）、現金以外での支払い不可
		交通障害（道路損壊・冠水等による通行止め、鉄道運休）	移動難、帰宅難、食料・燃料不足
		落石・崖崩れ・倒木	移動難、帰宅難、食料・燃料不足
		大規模停電・通信障害	情報入手難、現金以外での支払い不可
		断水	入浴・トイレの利用制限、飲食店の営業縮小、飲料水不足
	豪雪（なだれを含む）	施設の損壊・倒壊・停電	施設から退避（宿泊難）、現金以外での支払い不可
		交通障害（除雪・スタック車両・なだれ等による道路通行止め、鉄道運休）	移動難、帰宅難、食料・燃料不足
	地震（津波を含む）	施設の浸水・損壊・倒壊・停電、地盤の液状化、火災の発生	施設から退避（宿泊難）、現金以外での支払い不可
		交通障害（道路損壊等による通行止め、鉄道運休）	移動難、帰宅難、食料・燃料不足
		落石・崖崩れ・倒木	移動難、帰宅難、食料・燃料不足
		大規模停電・通信障害	情報入手難、現金以外での支払い不可
		断水	入浴・トイレの利用制限、飲食店の営業縮小、飲料水不足
	火山噴火	交通障害（火山灰による視界不良、鉄道運休）	移動難、帰宅難、食料・燃料不足
		噴石・火砕流による施設・インフラの損壊	施設から退避（宿泊難）、水不足

種別	具体例	県内での被害想定	観光客への影響
② 人為災害・ 危機	大規模火災（ホテル等）	施設全焼、観光資源・文化財の喪失	施設から退避（宿泊難）
	大規模交通・鉄道・航空機・船舶事故	交通障害（道路通行止め、鉄道運休）	移動難、帰宅難
	大規模停電、広範囲な通信障害	交通障害（道路通行止め、鉄道運休）	移動難、帰宅難、情報入手難、現金以外での支払い不可
③ 健康危機	新型コロナウイルスや新型インフルエンザ等の感染症	外出自粛要請、医療体制の逼迫、催しの中止・制限、予約のキャンセル増加	行動の制限・自粛、感染者隔離の必要
④ 環境危機	海洋汚染（タンカー油流出事故）	予約のキャンセル増加、海水浴場の閉鎖、水産物への影響	行動（海水浴等）の制限・自粛、海産物の安全性への不信

※ 上記の他、県外で発生した①から④の危機・災害により、県内において観光客に帰宅難等の影響が発生することも想定される。

また、想定される観光関連事業者への影響は下表のとおりである。

種別	危機・災害により発生する事象	観光関連事業者への影響
① 自然災害・危機	施設の浸水・損壊・倒壊	・復旧に長期の時間と費用を要することによる、売上・利益の損失（機会損失） ・事業継続や従業員の雇用維持の不安定化
	停電・上下水道の機能停止	・施設等の電気設備・会計決済機器等の使用不可 ・トイレや手洗い場等の使用不可
	交通障害	・従業員の通勤・帰宅困難 ・物流の停滞による食材等の仕入れへの支障発生
	通信障害	・施設の管理システムや決済システムが利用不可
② 人為災害・危機	施設の浸水・損壊・倒壊	・復旧に長期の時間と費用を要することによる、売上・利益の損失（機会損失） ・事業継続や従業員の雇用維持の不安定化
	施設の営業や催しの中止・制限	・停電による営業制限 ・催しの開催で見込まれた利益の損失
	交通障害	・従業員の通勤・帰宅困難 ・物流の停滞による食材等の仕入れへの支障発生
	通信障害	・施設の管理システムや決済システムが利用不可
	風評被害	・観光客・宿泊客等、売上の減少
③ 健康危機	従業員の罹患	・人手不足の発生
	医療体制の逼迫	・病床不足による宿泊施設での罹患者の受入れ要請
	外出自粛要請	・観光客・宿泊客等、売上の減少 ・定員や利用時間帯の制限によるイベント等規模の縮小
④ 環境危機	海水浴場の閉鎖	・海水浴客、売上の減少
	水産物への影響	・漁獲量の減少・制限 ・ブランドイメージの低下 ・売上の減少

#### (5) 個別の危機事象に対する既存計画との関係

本指針は、災害予防、災害応急対策および災害復旧の諸施策を示す「福井県地域防災計画」を基準とし、観光危機発生時の観光客の安全確保や、観光産業の早期復興・事業継続支援等の観光分野に係る対応を補完するものとして、関係機関の役割等を明確にするものである。

想定される観光危機は、関連する主な既存計画との関係で下表のとおり整理される。

想定する観光危機	関連する主な既存計画
①自然災害・危機	福井県地域防災計画
②人為災害・危機	福井県地域防災計画
③健康危機	福井県感染症予防計画、福井県新型インフルエンザ等対策行動計画
④環境危機	福井県地域防災計画

## 第2章 各主体別の役割

観光産業に影響を及ぼす様々な危機の被害を最小化するため、(1) 平常時の減災対策 (Reduction)、(2) 危機対応への備え (Readiness)、(3) 危機への対応 (Response)、(4) 危機からの回復 (Recovery) の4段階 (4 R)において、県、市町、観光関連団体、観光関連事業者が一体となって、最善の対策を取ることが重要である。また、災害発生時には現場に近い市町、観光関連団体、観光関連事業者が初動を担い、迅速かつ的確な対応を求められる。そのため、各危機対応における関係機関の役割を明確にし、観光危機発生時により機動的で実効性のある対策を実施する必要がある。

### (1) 平常時の減災対策 (Reduction)

「(2) 危機対応への備え」以降の対応を実現するための、「計画の前提条件の具体化」という位置付けで、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を目的とした主な役割を以下に示す。

#### 【県】

- ・観光危機情報を迅速かつ確実に発信する伝達体制の整備 (県防災ネット (14ヶ国語対応))
- ・多言語対応も含めた避難所案内板や避難誘導標識の設置、防災マップの作成等を行う市町への支援
- ・市町・観光関連団体・事業者等への観光危機管理対策に関する知識および役割等の普及啓発 (セミナーの開催・案内、手引き等の紹介)
- ・観光危機管理担当者の配置

#### 【市町】

- ・観光危機情報を観光客に迅速かつ確実に発信する伝達体制の整備
- ・地域内外で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
- ・自治体運営施設のほか、観光関連団体等が運営・管理する観光施設等の防災対応状況 (外国人旅行者関連含む) の把握と災害対策の推進
- ・地域内に滞在する想定最大旅行者数の把握
- ・外国人旅行者層の把握 (地域における国別来訪者数、言語、宗教等の事前確認)
- ・ウェブや印刷物等いつでも参照できる媒体を通じて、避難施設を観光客や観光関連団体等に平常時から周知 (外国語併記の防災マップの作成・配布等)
- ・危機・災害の発生が予想される場合の早期退避・訪問中止基準および手順の検討
- ・観光危機管理担当者の配置

#### 【観光関連団体】

- ・観光危機情報を加盟する観光関連事業者や観光客等に迅速かつ確実に発信する伝達体制の整備
- ・自団体施設や設備の災害耐性強化
- ・地域内外で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（地域内の観光関連事業者や従業員への影響も含む）
- ・地域内に滞在する想定最大旅行者数の把握
- ・加盟する観光関連事業者への観光危機管理対策に関する普及啓発
- ・観光客への早期警戒情報の発信と提供（営業状況、交通機関の運行状況等）
- ・観光危機管理担当者の配置

#### 【観光関連事業者】

- ・観光危機情報を観光客等に迅速かつ確実に発信する伝達体制の整備
- ・自社施設や設備の災害耐性強化（耐震化、自家発電機の設置等）
- ・多言語での表記やピクトグラム等を利用した非常口や避難経路等の掲示
- ・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
- ・自社施設の最大利用者数の想定（最悪な状態に対応）
- ・従業員等への観光危機管理対策に関する普及啓発
- ・指導者の育成
- ・観光客への早期警戒情報の発信と提供（営業状況、交通機関の運行状況等）
- ・危機・災害の発生が予想される場合におけるイベント・サービス等の中止・延期基準および手順の検討

## (2) 危機対応への備え (Readiness)

危機・災害が発生した時に「(3) 危機への対応」を迅速・的確に実施するために準備すべき主な役割を以下に示す。

### 【県】

- ・観光危機管理指針の策定
- ・市町、観光関連団体・事業者における観光危機管理計画・マニュアル・BCP等の策定・見直しを促進
- ・資機材、食料・飲料水、衛生用品などの備蓄による避難所環境の向上
- ・避難所にいる外国人被災者のニーズとのマッチングを行う災害時外国人支援情報コーディネーターの育成
- ・災害多言語支援センターの設置運営訓練の実施
- ・通訳ボランティアの育成や確保
- ・外国人旅行者の移動・帰国支援の検討・準備（国際空港までのルート確認、移動手段確保）

### 【市町】

- ・観光危機管理計画、マニュアル等の策定・見直し
- ・観光危機管理計画等に基づく避難誘導訓練等の計画および実施
- ・観光客を想定した避難施設や資機材の確保、食料・飲料水、衛生用品等の備蓄
- ・観光客が必要とする情報の収集と提供の準備（情報源のリスト、提供用テンプレート等を準備、情報伝達体制の検討）
- ・多言語対応支援、外国人旅行者の避難誘導・救護の準備（外国人旅行者の受入可能な一時滞在施設の設置）

### 【観光関連団体】

- ・観光危機管理マニュアル等の策定・見直し
- ・観光危機管理マニュアル等に基づく避難誘導訓練等の計画および実施
- ・観光客を想定した避難施設や資機材の確保、食料・飲料水、衛生用品等の備蓄
- ・観光客が必要とする情報の収集と提供の準備（情報源のリスト、提供用テンプレート等を準備、情報伝達体制の検討）
- ・ウェブや印刷物等いつでも参照できる媒体を通じて、避難施設を観光関連事業者に周知（観光マップでの提示等）
- ・災害状況別での地域内観光客の緊急安全確保の準備
- ・多言語対応支援、外国人旅行者の避難誘導・救護の準備（外国人旅行者の受入可能な一時滞在施設の設置）

### 【観光関連事業者】

- ・観光危機管理マニュアル・観光BCPの作成・見直し  
※旅館等の多数の者が利用する施設は、市町、警察、消防関係者等と協議のうえ予め避難計画を作成
- ・観光危機管理マニュアル等に基づく避難誘導訓練等の実施
- ・防災・危機管理対応に関する自社の状況確認と課題の把握
- ・周辺の避難施設（観光客の受け入れが可能か事前に要確認）、緊急時の情報入手先、連絡手段、お客様への提供方法の確認
- ・避難誘導體制の確立
- ・資機材、食料・飲料水、衛生用品等の備蓄
- ・災害時に提供できるサービスを事前に検討
- ・情報提供用のテンプレートや情報発信のウェブページを事前に用意
- ・ウェブや印刷物等いつでも参照できる媒体を通じて、避難施設を観光客に周知
- ・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
- ・観光客（外国人含む）の一時避難、帰国等支援の準備

### (3) 危機への対応(Response)

危機発生が予想される際の早期警戒、事前準備、危機・災害発生以降の観光客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を目的とした主な役割を以下に示す。

#### 【県】

- ・ 早期警戒情報の発信
- ・ 迅速かつ確実な観光危機情報の収集・共有・発信
- ・ 避難している外国人旅行者リストの作成（各国大使館・領事館との情報共有）
- ・ 帰国に関する情報の提供・支援
- ・ 災害多言語支援センターの設置による被災情報の収集、多言語での情報提供・相談対応、通訳派遣支援等を実施

#### 【市町】

- ・ 早期警戒情報の発信
- ・ 迅速かつ確実な観光危機情報の収集・共有・発信
- ・ 観光客の避難誘導・安否確認等、現場で対応にあたる観光関連事業者の支援
- ・ 観光客と住民との避難所における棲み分けを行うなど、避難所の円滑な運営
- ・ 帰宅困難者や家族・関係者への対応
- ・ 外国人旅行者の帰国に関する情報の提供・支援
- ・ 被災した観光客に対する救助・救急・医療活動等の情報発信
- ・ 避難した観光客への食料・飲料水、衛生用品、生活必需品の備蓄の調達と供給
- ・ インターネット等を活用し、やさしい日本語や外国語による広報を実施するなど、外国人旅行者の避難誘導に配慮
- ・ 一時滞在施設等の設置、外国人旅行者への案内
- ・ 警察、消防、自主防災組織、外国人コミュニティリーダー等の協力を得て、外国人旅行者の安否確認や被災状況の把握、救助活動の対応

#### 【観光関連団体】

- ・ 早期警戒情報の発信
- ・ 危機・災害情報・安全確保情報の提供
- ・ 観光客の避難誘導・安否確認
- ・ 帰宅困難者や家族への対応
- ・ 被災した観光客に対する救助・救急・医療活動等の連携強化
- ・ 一時滞在施設等の設置、外国人旅行者への案内
- ・ 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

**【観光関連事業者】**

- ・観光客の避難誘導、救護、安否確認、情報収集・提供
- ・帰宅支援や滞在支援（帰宅困難者対策や家族・関係者への対応）
- ・食料・飲料水等の備蓄物資の提供、トイレや休息場所等の提供
- ・自社施設の安全確認（出入口の確保、火気使用場所の消火確認、ガス漏れ・水漏れ確認、エレベーターの閉じ込め確認）
- ・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
- ・外国人旅行者の一時避難、旅行継続・帰国支援

#### (4) 危機からの回復 (Recovery)

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を目的とした主な役割を以下に示す。

##### 【県】

- ・観光産業の早期復興を図るための施策等の企画・実施、国内外の関係機関との連携強化
- ・観光危機後の観光産業の早期復興に向けたプロモーション活動等の実施
- ・観光危機後の国内外への戦略的な情報発信等による風評被害対策の実施
- ・中小企業に対して既存制度融資の条件緩和または緊急融資の実施
- ・福井労働局と連携を図り、離職者の再就職、労働者の雇用維持、失業予防等を促進
- ・観光関連事業者の復旧・営業再開への支援
- ・復興状況を情報発信し、外国人旅行者の再来訪マインドの醸成（在留外国人コミュニティを活用した情報発信、外国人モニターツアーの実施）

##### 【市町】

- ・被災した観光関連施設の把握と復旧
- ・観光復興計画の策定
- ・早期復興のための施策等の企画・実施
- ・プロモーション活動の実施
- ・戦略的な情報発信による風評被害対策の実施
- ・観光関連事業者の復旧・営業再開への支援
- ・観光産業の雇用継続支援
- ・観光産業の復興に向けた域内需要喚起策等の実施

##### 【観光関連団体】

- ・観光関連施設の復旧作業
- ・加盟する観光関連事業者の復旧・営業再開への支援
- ・観光産業の早期復興に向けたプロモーション活動等の実施
- ・戦略的な情報発信等による風評被害対策の実施
- ・従業員の雇用継続（休業期間を利用した人材育成 等）
- ・観光産業の復興に向けた域内需要喚起策等の広報や相談支援

##### 【観光関連事業者】

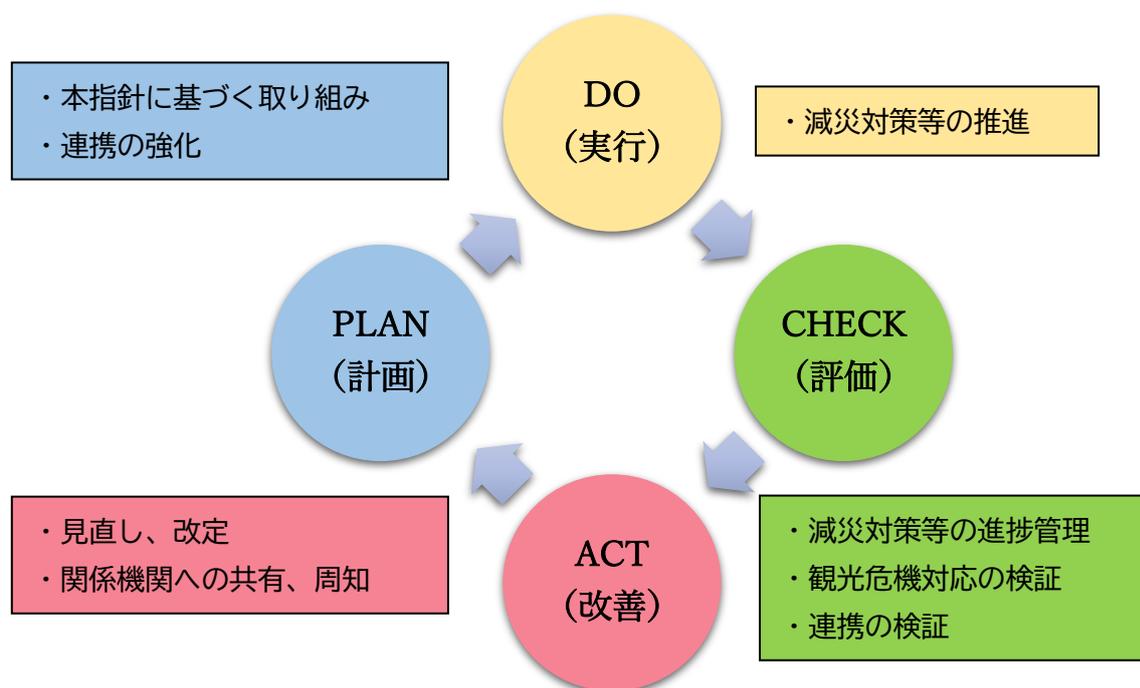
- ・被災した自社施設の把握
- ・事業復旧計画の策定および行政等の事業継続支援の活用も含めた復旧作業
- ・営業再開や周辺地域の復旧に関する情報提供・発信
- ・関係機関と連携した観光産業の早期復興に向けたプロモーション活動等の実施

- ・ 戦略的な情報発信等による風評被害対策の実施
- ・ 従業員の雇用継続（休業期間を利用した人材育成 等）

### 第3章 指針の効果的な実現に向けて

本県では、観光危機から観光客の安全を確保するとともに、危機後の観光産業の早期復興および事業継続を図るため、平常時から県、市町、観光関連団体および観光関連事業者が連携し、本指針に基づく以下の取組を推進するものとする。

- ①県、市町、観光関連団体、観光関連事業者は、それぞれに期待される役割を明確に認識し、迅速かつ的確な観光危機管理対策が実施できるよう平常時から相互の連携体制の強化、情報共有および本指針に基づく施策の推進に取り組む。観光危機発生時に初動を担う市町、観光関連団体、観光関連事業者においては、より機動的で実効性のある対策が実施できるよう、観光危機管理計画・マニュアル等の策定に努めるものとする。
- ②本指針は、PDCAの観点から原則5年ごとに見直しを行うものとする。ただし、観光危機が発生した場合は、危機収束後に対応内容の検証および有効性の評価を行い、必要に応じて速やかに指針の改定を行うものとする。また、社会情勢や観光動向の変化に応じ、必要と認められる場合には随時見直しを行うことができるものとする。



#### 参考資料 観光危機管理マニュアル【観光関連事業者向け】(雛形版)

本指針の策定に併せて、観光関連事業者の方に向けて、観光危機管理マニュアル(雛形版)を作成しましたので、ぜひご活用ください。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。