

【危機・災害の基礎知識】

○観光に影響を及ぼす危機・災害リスク

- 大雨による浸水、土砂災害、洪水
- 直下型地震、隣県等の大地震
- 大雪、雪崩
- 寄り回り波



- 建物・施設の倒壊や流失、落下物等による死傷
- 交通機関の運行障害や道路の通行止め等による旅行者の滞留
- ライフライン寸断による施設内設備等の機能不全や情報連絡網の遮断
- 電話回線の輻輳に伴う通信規制 等

○外国人旅行者と日本人旅行者、地域住民の反応・対応の違い

地域住民と旅行者の違い	地域住民	日本人旅行者	外国人旅行者
土地勘がある(自ら安全な方向に避難できる)	○	×	×
周囲に知っている(頼れる)人がいる	○	×	×
事前の避難訓練ができる	○	×	×
その土地での早期の生活再建を望む	○	×	×
(日本でよく起こる)危機・災害の経験がある	○	○	×
コミュニケーションが容易(情報不足に陥りにくい)	○	○	×
日本の災害情報の表現や基準を理解できる	○	○	×

○災害備えの必要性

危機・災害時の旅行者の安全と安心のために

事業継続と従業員の安心のために

地域の観光を継続し、持続的に地域経済と社会に貢献するために

旅行者の安全確保のための対応の多くは、日本人と外国人でも変わりありません。
外国人旅行者に特有な対応は青字で記載しています。

平時からの取組

【危機・災害対策への準備確認】

1. 自社事業に影響を及ぼす危機・災害をできるだけ具体的に想定
- 【危機・災害対応への備え】
2. 経営トップのリーダーシップが重要
3. 迅速で的確な対応のカギは、平常時の事前意思決定
4. 危機・災害時の対応体制や関係者の役割と連携を予め決めておく
5. 危機・災害対策の現状を把握し、課題を明らかにしておく
6. 危機・災害時に旅行者が知りたい、旅行者に伝える必要のある情報を素早く収集し、提供できるよう準備
7. 危機・災害時に旅行者の安全確保や救護、避難した旅行者に対する支援ができるよう準備
8. 危機・災害時に、迅速で的確な対応ができるよう、マニュアルに基づく教育・訓練を繰り返し実施

危機への対応



発生が間近に予想される場合

1. 危機対応体制を設置
2. 危機・災害が迫り、安全確保が必要なこと、退避・来訪中止等を促す情報を提供
* 予想される影響や来訪時のリスクをわかりやすく説明し、必要に応じて、来訪中止や延期を提案
3. 旅行者の安全確保・早期避難
4. 災害状況に応じて安全な場所に避難誘導
* 非言語コミュニケーションも用いながら、簡潔に危機を伝達
5. 従業員の安全確保

突発的に災害が発生した場合

1. 危機対応体制の設置と連絡
2. 救護、救助活動
* お客様の症状や負傷の程度、意向を確認
3. 施設の安全確認、避難（先）の判断、避難誘導、誘導後の安否確認
4. 従業員の安全確保・安否確認
5. 危機・災害関連情報の収集と提供
・ 情報源リストに基づき情報を収集し、状況を把握
・ 旅行者が必要な情報を提供
* 自国語・英語で情報提供
* 外国人自ら情報収集できるよう、携帯の充電やWi-Fiを提供
6. 来訪予定の旅行者に訪問見合わせ・延期を勧める
* 現地状況や交通アクセスについて情報を提供
7. 移動・帰宅・帰国が困難になった旅行者に安全な場所や必要な情報提供
8. 自社内に避難・一時滞在している旅行者への備蓄品等の提供

