

富山県外国人旅行者の安全確保に関する  
ガイドライン

令和4年3月

富山県

## 目 次

|            |                                      |             |
|------------|--------------------------------------|-------------|
| <b>第1章</b> | <b>ガイドラインの趣旨・目的</b>                  | <b>p 4</b>  |
| 1.         | ガイドラインの趣旨・目的                         | p 4         |
| 2.         | 災害時の外国人旅行者の安全・安心確保に向けた課題             | p 4         |
| 3.         | 本ガイドラインの構成・活用方法                      | p 5         |
| 4.         | マニュアル策定のためのマニュアルフォーマットの活用            | p 7         |
| <b>第2章</b> | <b>富山県における危機・災害リスクと防災の基礎知識</b>       | <b>p 8</b>  |
| 1.         | 富山県で想定される観光に影響を及ぼす危機・災害リスク           | p 8         |
| 2.         | 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          | p 10        |
| 2.1.       | 危機・災害発生時の旅行者と地域住民の反応・対応の違い           | p 10        |
| 2.2.       | 外国人旅行者と日本人旅行者との違い                    | p 11        |
| 3.         | 災害対応の備えの必要性                          | p 12        |
| 3.1.       | 危機・災害時の旅行者の安全と安心のために                 | p 12        |
| 3.2.       | 事業者の事業継続と従業員の安心のために                  | p 12        |
| 3.3.       | 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        | p 12        |
| <b>第3章</b> | <b>平時からの取組</b>                       | <b>p 13</b> |
|            | <b>【危機・災害対策への準備確認】</b>               |             |
| 1.         | 自社事業に影響を及ぼす危機・災害の想定                  | p 13        |
| 1.1.       | 当地域・事業で想定される危機・災害リスク                 | p 13        |
| 1.2.       | 当地域・事業で優先的に備えるべき危機・災害                | p 13        |
| 1.3.       | 想定する危機・災害が旅行者に及ぼす影響                  | p 13        |
| 1.4.       | 関連施設の最大旅行者数・滞在者の想定                   | p 13        |
|            | <b>【危機・災害対応への備え】</b>                 |             |
| 2.         | 組織のトップのリーダーシップの発揮                    | p 14        |
| 3.         | 危機・災害対応への事前意思決定                      | p 14        |
| 4.         | 危機対応体制、役割分担、関係者の連携の準備                | p 14        |
| 4.1.       | 危機・災害発生時、または発生が予想される時の対応体制（対策本部等）の準備 | p 14        |
| 4.2.       | 自社の危機対応体制における役割分担の準備                 | p 14        |
| 4.3.       | 危機対応体制の設置場所の準備                       | p 15        |
| 4.4.       | 危機対応体制を設置する判断基準の設定                   | p 15        |
| 5.         | 危機・災害対策の現状把握                         | p 15        |
| 5.1.       | 自社の旅行者への危機・災害対応の現状把握                 | p 15        |
| 5.2.       | 優先すべきハード面の危機・災害対策                    | p 15        |

## 目 次

|  |             |
|--|-------------|
| 6. 情報の収集と提供の準備                               | p 15        |
| 6.1. 危機・災害発生時に旅行者が求める情報                      | p 15        |
| 6.2. 観光関連事業者の現場における外国人旅行者への情報提供              | p 16        |
| 6.3. 情報の収集源（危機・災害情報源リスト）と情報収集方法              | p 16        |
| 6.4. 外国人旅行者が災害時の情報を入手できる情報源リスト（外国人向け情報発信リスト） | p 16        |
| 6.5. 情報提供のためのテンプレート（文例）                      | p 16        |
| 7. 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            | p 17        |
| 7.1. 危機・災害発生時の旅行者の安全確保                       | p 17        |
| 7.2. 危機・災害に応じた自社内外の避難場所・一時滞在場所の事前検討          | p 17        |
| 7.3. 飲料水・食料、その他日用品、防寒のための備品                  | p 17        |
| 7.4. 感染症予防対策                                 | p 17        |
| 8. 教育訓練                                      | p 17        |
| 8.1. 従業員に対する防災教育・啓発                          | p 17        |
| 8.2. 危機対応マニュアル等に基づく訓練の実施                     | p 18        |
| 8.3. 危機対応体制の設置、役割分担、関係者の連携の訓練                | p 18        |
| 8.4. 情報の収集と提供（危機コミュニケーション）の訓練                | p 18        |
| 8.5. 旅行者の避難誘導・救護、避難者へのサポートの訓練                | p 18        |
| 8.6. 旅行者の一時滞在、帰宅・帰国支援の訓練                     | p 18        |
| <b>第4章 危機への対応（危機の発生が間近に予想される場合）</b>          | <b>p 19</b> |
| <b>【危機への備え】</b>                              |             |
| 1. 危機対応体制の設置                                 | p 19        |
| 2. 早期警戒情報の収集と提供の準備                           | p 19        |
| 2.1. 情報の収集                                   | p 19        |
| 2.2. 情報の提供                                   | p 19        |
| 3. 旅行者の早期安全確保                                | p 20        |
| 3.1. 安否確認、救護、救助活動の準備                         | p 20        |
| 3.2. 早期退避・訪問中止勧奨                             | p 20        |
| 4. 避難誘導                                      | p 20        |
| 4.1. 自社内に避難・一時滞在している旅行者の安否確認の準備              | p 21        |
| 4.2. 避難に援助を必要とする旅行者への対応                      | p 21        |
| 4.3. 移動・帰宅・帰国が困難になることが予想される旅行者への対応           | p 21        |
| 4.4. 自社内に避難・一時滞在している旅行者への対応                  | p 21        |

## 目次

|                                  |              |
|----------------------------------|--------------|
| 5. 従業員の安全確保                      | p 2 2        |
| 5.1. 従業員の所在確認・安否確認               | p 2 2        |
| 5.2. リスクの高い業務の中止                 | p 2 2        |
| 5.3. 災害に備える勤務シフト                 | p 2 2        |
| 5.4. 帰宅困難となった従業員への対応             | p 2 2        |
| 5.5. 出勤が困難な従業員への対応               | p 2 2        |
| <b>第5章 危機への対応（突発的に災害が発生した場合）</b> | <b>p 2 3</b> |
| 1. 危機対応体制の設置と連絡                  | p 2 3        |
| 2. 救護、救助活動                       | p 2 3        |
| 3. 安全確認・避難誘導                     | p 2 3        |
| 3.1. 施設からの避難の必要がないとき             | p 2 3        |
| 3.2. 施設内外へ避難誘導するとき               | p 2 3        |
| 3.3. 自社内にいる旅行者の安否確認              | p 2 4        |
| 3.4. 避難に援助を必要とする旅行者への対応          | p 2 4        |
| 4. 従業員の安全確保・安否確認                 | p 2 4        |
| 4.1. 従業員の所在確認・安否確認               | p 2 4        |
| 4.2. 従業員家族の安否確認                  | p 2 4        |
| 4.3. リスクの高い業務の中止                 | p 2 5        |
| 4.4. 適切な労務管理                     | p 2 5        |
| 4.5. 帰宅困難となった従業員への対応             | p 2 5        |
| 4.6. 出勤が困難な従業員への対応               | p 2 5        |
| 5. 危機・災害関連情報の収集と提供               | p 2 5        |
| 5.1. 情報の収集                       | p 2 5        |
| 5.2. 情報の提供                       | p 2 5        |
| 6. 来訪予定の旅行者への訪問中止勧奨              | p 2 6        |
| 7. 移動・帰宅・帰国が困難になった旅行者への対応        | p 2 6        |
| 8. 自社内に避難・一時滞在している旅行者への対応        | p 2 7        |
| <b>あとがき</b>                      | <b>p 2 8</b> |
| 1. 危機対応における危機・災害別の違い             | p 2 8        |
| 2. 旅行者への対応で大切な心構え                | p 2 9        |
| 3. 旅行者への対応終了後に迎える局面              | p 3 0        |
| <b>参考情報</b>                      | <b>p 3 1</b> |

## **第1章 ガイドラインの趣旨・目的**

### **1. ガイドラインの趣旨・目的**

富山県には、世界的山岳観光ルートである立山黒部アルペンルート、世界文化遺産五箇山合掌造り集落、神秘の海富山湾といった観光資源が豊富にあり、観光と県民の生活は切り離すことができません。本県には、国内の旅行者のみならず、訪日外国人旅行者も多く訪れます。こうした旅行者に安全・安心な観光をしていただくためには、様々な危機・災害に際して「旅行者の安全確保」を最優先に実行できるようにしておく必要があります。

我が国では近年、災害が頻発化や激化傾向にあります。全国的に見て、比較的災害が少ないと言われている本県においても、断層、火山、急流河川といった潜在的な災害のリスクを有しています。危機・災害対応の初動として位置づけられる「安全確保」には、「正しく災害メカニズムを理解し、確実に備えて被害発生を予防し、被害発生時には効果的に対応する」ことが必要不可欠とされています。これは行政のみならず、事業者、地域住民すべての主体に求められており、平時から危機への対応力を向上させなければなりません。

本ガイドラインは、近年増加傾向にある外国人旅行者の受入れ環境整備の一環として、日頃から外国人旅行者と接する機会が多い富山県内の観光関連事業者及び団体の皆様（以下、「事業者の皆様」という。）が「危機・災害時における外国人旅行者の安全確保のためのマニュアル（以下、「マニュアル」という。）」を作成する上での指針として作成しました。

今後、事業者の皆様が危機・災害時の外国人旅行者に対する安全確保に向けた取組みを検討・進めていただくにあたり、このガイドラインがその一助となれば幸いです。

### **2. 災害時の外国人旅行者の安全・安心確保に向けた課題**

富山県及び県内各市町村は、地域防災計画、水防計画、国民保護計画等を作成し、災害等の危機への対応に備えています。しかし、これらの既存計画等は危機・災害発生時における地域住民の生命と財産を守ることが主目的であり、旅行者の安全・安心確保、情報提供、帰宅支援等については、必ずしも詳細に規定されているとは限りません。

「旅行者の安全・安心」を確保する上で、日本人旅行者と、外国人旅行者の両者をあわせて取り組まなければなりません。日本人旅行者は、日本固有の文化や知識、価値観を理解していると想定できますが、外国人旅行者は、異なる言語、文化や知識、価値観を有しているという前提が必要です。加えて、地震や台風等の災害に対する知識や経験に乏しい方も多く含まれ、観光関連事業者、自治体の援助が必要な場合が多いと考えられます。

災害時における旅行者の「安全・安心確保」のために実施すべき事項の多くは日本人と外国人で共通しています（下図）。しかしながら、外国人旅行者は、非常時の情報共有・伝達の面で日本人旅行者によりもハンディが大きいと云わざるを得ません。日本で使用されている災害用語や避難行動等をそのまま翻訳しても、外国人旅行者にとって重要な「災害時に取るべき行動」が伝わりません。また、事業者の皆様においても、こうした外国人旅行者に対応した非常時の対応マニュアルの整備が十分でない実情もあります。

(図) 旅行者（外国人・日本人）の安全確保における対応には共通する部分が多い



### 3. 本ガイドラインの構成・活用方法

本ガイドラインでは、「外国人旅行者の安全と安心の確保」を目的とし、災害対応として事業者の皆様が取り組むべきフェーズを、「1. 平時からの取組」、「2. 危機への対応」の二つに分け、マニュアルを整備する上で検討していただきたい事項を整理し、「非常時の旅行者全体への対応を示した上で、特に外国人旅行者に求められる対応」(斜体文字)を加え記載しています。

また、本ガイドラインとあわせて、マニュアルを作成する上での補助ツールとして、マニュアルフォーマットや用語集、情報提供手段等に係る非常時に必要な参考情報をあわせてお示ししています。

すでに独自マニュアルを備えている事業者の皆様においては、本ガイドラインと既存のマニュアルを照らし合わせ、必要に応じて既存のマニュアルを加筆修正し、よりの確な対応が可能となるよう備えていただくことを推奨します。

# ガイドラインの活用イメージ

## 1. 危機・災害を知る

本ガイドライン、県又は市町村が発行しているハザードマップや、各種防災啓発ガイドブック等を活用し、県内をはじめ、より身近で起こりうる災害の種類やリスク、対応等について知識を深め、外国人旅行者の安全をどのように守るのか考えましょう。



## 2. マニュアルを作成する

本ガイドライン、マニュアルフォーマット等を活用し、1. 平時からの取組、2. 危機の対応の2フェーズに沿って、自社独自の「外国人旅行者の安全確保のためのマニュアル」を作成します。



## 3. マニュアルに沿って実践する

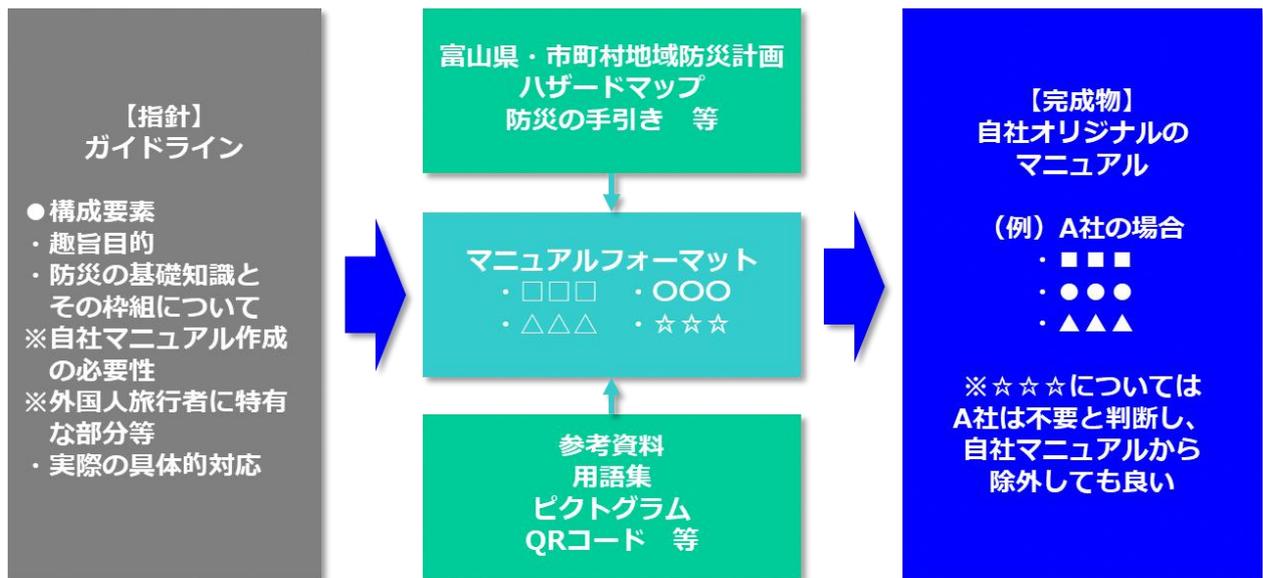
「外国人旅行者の安全確保のためのマニュアル」が完成したら、従業員の研修や訓練等より具体的な取組みを実践しましょう。また、必要に応じマニュアルの見直しを行い、万一の際の迅速かつ適切な対応が可能となるよう準備を進めましょう。

#### 4. マニュアル策定のためのマニュアルフォーマットの活用

本ガイドラインで、知識として外国人旅行者への対応方法をご理解いただきます。ご理解いただいた後は、自社オリジナルのマニュアルを策定して活用いただくためのマニュアルフォーマットをお示ししています。

マニュアルフォーマットは、1つ1つ自社で必要な部分を切り出して使えるようになっています。これを利用し自社内で検討、ご活用いただきます。

(図) 自社オリジナルのマニュアル完成までのイメージ



## 第2章 富山県における危機・災害リスクと防災の基礎知識

### 1. 富山県で想定される観光に影響を及ぼす危機・災害リスク

富山県内では、台風、集中豪雨による洪水・土砂災害、強風による「寄り回り波」、雪害、地震（砺波平野断層帯、呉羽山断層帯）、津波、火山災害といった自然災害リスクが想定されています。

富山県は、急峻な山々と、そこから流れる多くの急流河川、そして扇状地平野が広がる地形となっており、ひとたび大雨に見舞われると、浸水や土砂災害、河川からの洪水等の被害に特に注意が必要です。

この他、主に冬季に、低気圧が発達しながら北日本の東海上で停滞した際に発生する恐れのある富山湾特有の「寄り回り波」は、沿岸部に大きな被害をもたらします。

また、富山県は、地震の少ない県とも言われますが、砺波平野断層帯、呉羽山断層帯等を震源とする直下型地震が想定されており、県内や隣県等で大地震が発生した際には、交通遮断等旅行者への影響が出る恐れがあります。

加えて、冬の季節風は富山県に降雪をもたらします。短期間の集中的な大雪や、交通障害や山間部では孤立集落の発生、雪崩等、様々な雪害のリスクがあります。

(表) 過去に富山県で発生した様々な危機・災害

| 主な災害          | 発生時期                         | 災害名                         | 主な影響  |
|---------------|------------------------------|-----------------------------|---|
| 地震            | 平成19年<br>3月                  | 平成19年<br>能登半島地震             | 富山県では最大震度5弱を観測。一部地域では液状化現象を観測。負傷者13名。   |
| 台風            | 平成16年<br>10月                 | 平成16年<br>台風第23号             | 強い北風と高波による船舶の座礁、転覆等。家屋の浸水被害や強風による建物被害。土砂崩れや冠水による道路の通行止め、停電等発生。行方不明1名、負傷者73名。                                  |
| 寄り<br>回り<br>波 | 平成20年<br>2月                  | 平成20年2月<br>24日下新川海<br>岸高波災害 | 富山湾内にて風波とうねりが発達。下新川海岸は、県内でも特に越波の被害が大きく、住家の破壊や床上・床下の浸水被害が多数発生。死者2名、重軽傷者16名、住家被害175棟。                           |
| 雪害            | 平成17年<br>12月～<br>平成18年<br>1月 | 平成18年豪雪                     | 12月下旬から1月中旬にかけてまとまった降雪があり、県下全域で大雪となった。1月上旬の大雪では海岸沿いの魚津、氷見の降雪が著しく、魚津市内では最深積雪が5年ぶりに1mを超え104cmを記録。4名死亡、重軽傷者102名。 |

|    |            |               |  |
|----|------------|---------------|--|
| 雪害 | 令和3年<br>1月 | 令和3年1月<br>の大雪 | 各公共交通機関の運休や通行止めの発生をはじめ、建物の倒壊や停電等の発生。死者5名、負傷者99名。 |
|----|------------|---------------|--|

(出典：内閣府、消防庁、気象庁、富山県・市町村地域防災計画等)

(表) 過去に発生した様々な危機・災害による旅行者への影響

| 主な災害 | 発生時期          | 災害名                           | 主な旅行者への影響   |
|------|---------------|-------------------------------|---|
| 地震   | 平成28年<br>4月   | 熊本地震                          | 九州新幹線の脱線による運休をはじめとした公共交通機関の障害による旅行者の滞留 等  |
|      | 平成30年<br>6月   | 大阪北部地震                        | 各公共交通機関の運転見合わせによる旅行者の滞留 情報が得られず、駅の窓口が長蛇の列となった 等   |
|      | 平成30年<br>9月   | 北海道胆振東部地震                     | 長期間の広域停電に伴う生活インフラ全般への影響。交通機関の停止、信号停止による道路交通のマヒによる旅行者の滞留、情報通信サービスの停止、情報端末の充電切れによる情報入手・コミュニケーションの困難                     |
| 台風   | 平成30年<br>9月   | 平成30年台風21号                    | 高潮による関西国際空港の浸水やタンカーの衝突で連絡橋が不通となったことにより、多くの旅行者が空港島内で孤立 等   |
|      | 令和元年<br>10月   | 令和元年台風19号<br>(東日本台風)          | 長野県内での車両基地浸水による北陸新幹線の不通に伴う、富山県を含む沿線地域での旅行者の滞留。<br>停電等に伴う情報通信の遮断 等   |
| 火山   | 平成22年<br>3-4月 | エイヤフィヤトラヨークトル火山噴火<br>(アイスランド) | 火山灰による欧州全域での飛行停止に伴う欧州発着航空便の全面的な欠航。<br>成田空港等の外国人旅行者の長期滞留 等   |
| 火災   | 平成28年<br>12月  | 糸魚川市大規模火災                     | 強風により、火元及び延焼先から大量の火の粉や燃えさしが広く飛散し、風下側の木造建築物(老舗旅館、料亭等含む)への飛び火によって、同時多発的に延焼拡大。<br>焼損棟数 147棟、焼損床面 30,213.45m <sup>2</sup> |

(出典：内閣府、消防庁、気象庁、観光庁等)

この他、事故災害リスク、フェーンによる大規模火災、海難事故、原子力災害といったものや、交通アクセス障害(鉄道、航空、道路等)、武力攻撃、テロ行為などの凶悪犯罪なら

びに食中毒や感染症など保健・衛生に係るリスク等があります。

以上より、富山県内でも観光に影響を与える様々なリスクを幅広く理解するとともに、自社にとって必要なリスクに対して日頃から準備をしておきましょう。

## **2. 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**

### **2.1. 危機・災害発生時の旅行者と地域住民の反応・対応の違い**

旅行者と地域住民の危機・災害発生時の対応の大部分は共通しています。しかし、以下の違いを知っておく必要があります。

#### **✓ 土地に馴染みがない、土地勘がないこと**

地域住民は、日頃からこの土地で避難訓練等の機会があり、土地勘もあります。しかし、旅行者はその地域になじみや土地勘がないため、災害時に「避難してください」といわれても、どの方向に避難すれば良いのか見当が付きません。

さらに、夜間や停電時等周囲の状況が把握しにくい状況では、ハザードマップや避難ルートマップがあっても、旅行者が自ら安全な方向に避難できる保証はありません。

#### **✓ 周囲に知っている人がいないこと**

地域住民は、一人住まいの高齢者等、支援が必要な人がどこにいるかを知っているため、避難するよう声をかけたり、支援を行うことができます。しかし、旅行者が危機・災害の発生により行方不明になっても気が付く人は限られています。

#### **✓ 事前の避難訓練ができないこと**

地域住民は、火災や災害等を想定した避難訓練に参加して、安全確保の方法を体得する機会があります。しかし、旅行者は訪問先での避難訓練の経験がありません。

そのため事前に訓練を受けることができない場合が多く、適切な方法がとれずその場に応じた自らの身を守る（自助）方法を身に着けることができません。

#### **✓ 早期の帰宅・帰国を望むこと**

危機・災害発生の後、被災した地域住民の多くは住んでいる土地での早期の生活再建を望みます。それまでの期間、避難生活を送る避難所や再建までの一時的な生活を送る仮設住宅が必要な場合もあります。

一方、災害に遭遇した旅行者の多くは、一日も早くその土地を離れて自宅や自国に帰ることを希望します。従って、旅行者には安全かつ確実に早期の帰宅を可能にするための様々な支援が必要です。

## 2.2. 外国人旅行者と日本人旅行者との違い

### ✓ 外国人旅行者にとって未経験の危機・災害である可能性があること

外国人旅行者のうち、災害を経験したことのない人は、危機・災害に直面しても、理解ができず、適切な行動をとれるとは限りません。

外国人旅行者には、災害の現象や災害を表す言葉を知らない可能性があることを前提に対応しましょう。

### ✓ 外国人旅行者はコミュニケーションが難しいこと

危機・災害発生時の緊急情報は、多くの場合、日本語だけで発信されます。外国人旅行者は、自分が分かる言葉での情報が得られず、情報不足から適切な判断ができなくなります。

外国人旅行者のコミュニケーション上の不安を解消できるように対応しましょう。

### ✓ 日本で使われている災害情報の表現が外国人に通じない場合があること

危機・災害時に日本語で発信された情報が正確に外国語に翻訳されたとしても、外国人旅行者にその意味が正しく伝わらないことがあります。

「震度」「警戒レベル」等の日本独自の災害情報表現を正確に翻訳することよりも、その状況で安全を確保するための行動を促す表現に言い換えて伝えることが大切です。

たとえば同じ洪水「警戒レベル」が発令された場合でも、施設の立地や建物の構造によって、施設内の上階に留まるほうが安全か、施設外の避難場所に避難した方が安全かが異なります。どのような場合に、どうすれば旅行者がより安全かを考え、安全確保の行動を促す表現を準備しておきましょう。

### **3. 災害対応の備えの必要性**

#### **3.1. 危機・災害時の旅行者の安全と安心のために**

旅行先で危機・災害に遭遇した旅行者は、多くの困難に直面します。外国人旅行者も含め、困難に直面している旅行者の安全を確保し、必要な情報を提供し、安心できるよう対応することは、事業者の皆様の大切な役割です。

#### **3.2. 事業者の事業継続と従業員の安心のために**

観光は、地域の社会や経済を支える重要な柱のひとつです。危機や災害の発生時には、施設・備品の損壊や、旅行者の減少に伴う観光関連事業者の売り上げ低下など、事業への影響が想定されます。

このような中、事業者の皆様が、可能な限り事業を継続し、休業せざるを得ない場合でも一日も早く事業を再開することが、地域の観光の回復、ひいては社会・経済面の災害復興につながります。

事業が早期に再開できれば、従業員の労働環境が安定し、従業員自身の安心を確保できます。

#### **3.3. 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**

旅行者が旅行先や利用する宿泊・観光施設を検討する際に、その場所が安全で安心して観光できるかどうかは選択の重要なポイントです。地域で観光危機管理を実施し「安全・安心な観光地」であることは、観光地としてのブランド価値を高めます。

これにより、旅行者の安定的な誘客が期待でき、地域経済への活性化に貢献できます。

## 第3章 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・災害の想定

##### 1.1. 当地域・事業で想定される危機・災害リスク

各地域の自治体は地域防災計画やハザードマップ等に記載されている危機・災害リスクが、旅行者や事業者の皆様にとどのような影響を及ぼすのかを具体的に検討しましょう。

##### 1.2. 当地域・事業で優先的に備えるべき危機・災害

地域で起こり得る様々な危機・災害の中でも、発生確率の高低、発生時の観光に対する影響によって、優先的に備えるべき危機・災害は異なります。想定される危機・災害を総合的に評価して、優先して備えるべきもの決めておきましょう。

##### 1.3. 想定する危機・災害が旅行者に及ぼす影響

想定する危機・災害が発生すると、災害による旅行者の人的被害だけでなく、交通機関の不通により移動や帰宅ができなくなる、停電により照明や空調、エレベーターが使えるなくなる、スマートフォンなどの情報端末の充電ができなくなるなどの影響が出ます。通信障害や電話の発信規制により、必要な情報の入手や家族や関係者との連絡ができなくなることもあります。

危機・災害が旅行者に及ぼすさまざまな影響をできる限り具体的に想定して、その影響ができるだけ小さくなるよう、対策を検討しましょう。

##### 1.4. 関連施設の最大旅行者数・滞在者の想定

旅行者に対する危機・災害対応は、その場の人数により大きく左右されるため、危機・災害対策や対応を検討する際に、自社やその周辺に最大で何人いるかを予め想定しておくことが重要です。

これまでの来訪歴や自社のマーケティングデータ等に沿って、属性（国籍、言語等）、旅行特性（宿泊・日帰り、個人・団体等）、来訪手段（貸切バス、レンタカー、公共交通機関等）等も、予め想定しましょう。

また、自社の周辺で観光施設のイベント等がある際には、通常の設定を大きく超える日帰り客が訪れる可能性があります。周辺施設のイベントスケジュール等の状況をよく把握した上で最大の滞在者数を想定しましょう。

## 【危機・災害対応への備え】

### 2. 組織のトップのリーダーシップの発揮

企業や団体にとっていつ起こるか分からない危機・災害への備えに必要な経費を支出したり、人材を投入することは、短期的には具体的な効果が見えにくいものです。

しかし、必要な備えができていない状況で危機・災害が発生した場合、旅行者や事業に大きな被害や影響が出て、備えのための費用以上の損失が生じることがあります。その意味で、防災・危機管理はコストというより「投資」と考えてよいでしょう。

危機・災害への備えのための「投資」は、経営者でない限りなかなかできません。組織のトップが危機・災害対応への備えの必要性を理解し、リーダーシップを発揮することが、観光危機管理の推進と成功に大きく関わってきます。旅行者への帰宅支援だけでなく、地域住民や地域内の観光客等に対して、可能な限り当社施設を開放し受け入れる姿勢が重要です。

### 3. 危機・災害対応への事前意思決定

危機・災害が起きたらどう対応するかを平時に関係者で検討し、予め意思決定をしておきます。事前意思決定した内容を危機管理計画や危機対応マニュアルにまとめて組織内で共有しておくことで、危機・災害が起こった際に、迅速に危機対応体制を立ち上げ、すでに決定されている的確な対応を実行することができます。責任者が不在でも判断に迷うことなく、異動などで担当者が代わった直後でも意思決定がぶれることはありません。

危機・災害対応には地域の事業者や行政との連携・協力が必要です。平時から、自治体や観光関連団体、他の事業者との役割分担や連携について検討し、確認しておくこと、いざという時にスムーズに協力・連携した対応がしやすくなります。必要に応じて、合意した内容を協定や合意文書等に残しておくことよいでしょう。

平時に行う危機・災害対応の訓練も、行政や関連団体、他の事業者と連携・協力して実施することにより、地域全体の動きが把握でき、危機・災害発生時に連携・協力を円滑に行うことが可能となります。

### 4. 危機対応体制、役割分担、関係者の連携の準備

#### 4.1. 危機・災害発生時、または発生が予想される時の対応体制（対策本部等）の準備

危機・災害が発生、又は発生することが予想される時には、自社内に危機対応体制を直ちに立ち上げます。

危機対応体制の役割は、危機・災害発生時の対応に関する実施や指揮、旅行者・従業員の安否確認、情報の収集と発信、関係機関との連絡調整、危機対応にあたる従業員・職員の労務管理等が含まれます。

週末や休日、夜間等、発災の時期・時間に応じ、どのような体制を設置するか、体制が設置されるまで誰が、どのような初動対応をするか等について、予め決めておきましょう。

#### 4.2. 自社の危機対応体制における役割分担の準備

危機・災害が発生した場合の危機対応体制について、役職ごとの役割、部署・担当者、担

当者が不在の場合の代行者、連絡先等を決めましょう。

### 4.3. 危機対応体制の設置場所の準備

対策本部等の危機対応体制は、危機や災害の影響が少なく、停電時でも非常用電源と、外部との通信や電源の確保が可能な場所に設置することを推奨します。

体制を設置する予定の場所に危険が及ぶことが想定される場合や電源・通信などの障害で利用できない場合に備えて、体制の代替設置場所を決めておきましょう。

### 4.4. 危機対応体制を設置する判断基準の設定

危機対応体制を設置して対応すべき時に、体制の設置の遅れや、体制が設置できない状態が続いた場合、危機への対応そのものの遅れに繋がります。

危機・災害の種別、状況に応じ、統括責任者不在等の場合でも遅滞なく体制を設置して危機対応を実行できるようにするため、危機対応体制の設置基準を予め定めておきましょう。

## 5. 危機・災害対策の現状把握

### 5.1. 自社の旅行者への危機・災害対応の現状把握

本ガイドラインを活用し、自社において危機・災害対応マニュアル等の整備状況（外国人旅行者に関する記載含む）、危機・災害対応体制、平時の取組み等の現状把握を行います。

既にこうした取組みを実施済みの場合であっても、既存の対応計画やマニュアル等と本ガイドラインの記載内容を比較・検討し、不十分な点や課題の抽出を行いましょう。

### 5.2. 優先すべきハード面の危機・災害対策

危機・災害が発生した際に、わかりやすい誘導表示が設置されていないと、旅行者はどこに避難したらよいかわかりません。自社内の避難誘導表示の現状を把握しましょう。また、自社内の避難誘導表示が、外国人旅行者にも分かりやすいよう、多言語やピクトグラムで記載されているかを確認しましょう。

施設内で災害発生時にリスク要因になりうる備品等を特定し、固定、移動、撤去する等によりリスクを事前に除去します。サービス提供に必要な備品で、平時に固定や撤去ができないものは、災害発生が予想される時に直ちに固定・移動できるよう、リストアップしておきます。

## 6. 情報の収集と提供の準備

### 6.1. 危機・災害発生時に旅行者が求める情報

危機・災害発生時、「今、何が起きているのか」「どこにいたら安全なのか」「その日予定していた目的地に向かうことができるのか」等、旅行者がどのような情報を求めるのかを平時から考えておく必要があります。いざというときに、それらの情報をどこから得ることができるのか、予め情報源をリスト化しておきましょう。

## 6.2. 観光関連事業者の現場における外国人旅行者への情報提供

災害・危機の発生時または発生が予想される時に外国人旅行者が求める情報は、日本人旅行者と基本的に変わりません。旅行者が求める情報を収集し、情報提供するための準備を行いましょ。う。

外国人旅行者には、理解できる言語での情報提供を考慮する必要があります。外国人旅行者の中には、母国語の他に英語が理解できる方も多いため、英語だけでも情報提供できるよう準備しましょ。う。

非常時におけるパニックや不安の中で、外国人旅行者は、日本語で伝えられた災害情報や避難情報等を正確に理解することがより困難となります。母国語または英語、あるいは言語以外のコミュニケーション手法での情報提供を準備しておきましょ。う。

英語やその他言語での表現、ピクトグラムなど非言語のコミュニケーションツールを探すには、国や自治体などの災害対策マニュアルなどを検索し、文例集や用語集、表現集などの既存の資料から確認するのが効率的です。検索しても参考となる資料が無い場合には、翻訳ツールを利用して、マニュアルに記載する案内文を作成しましょ。う。

また、外国人旅行者にとって、災害に関する日本の常識は通用しない場合があることを前提に考える必要があります。危機・災害に関する知識・経験の違いへの対応として、できるだけ具体的に安全確保のための情報を提供し、行動を指示するための準備を行いましょ。う。

## 6.3. 情報の収集源（危機・災害情報源リスト）と情報収集方法

危機・災害時に、迅速に正確で信頼できる情報を収集し、旅行者に提供するために、どのような情報をどこからどのような方法で収集するかを予め検討し、リスト化（危機・災害情報源リスト）して準備しましょ。う。

## 6.4. 外国人旅行者が災害時の情報を入手できる情報源リスト（外国人向け情報発信リスト）

危機・災害時の外国人旅行者への情報提供を、現場の従業員がすべて自前で行うことは容易ではありません。外国人への情報提供に時間を取られると、必要な他の危機対応の遅れに繋がりがねません。外国人旅行者自ら必要な情報を自国語や英語で収集できれば、本人も、対応する従業員も双方の負担やストレスが軽減されます。非常時に外国語で様々な情報を収集できるインターネット上の情報源をリスト化（外国人向け情報発信リスト）し、災害時に提供できるようにしておきましょ。う。

情報源リストには電話番号やURLの他、QRコードを印刷しておくこと、外国人旅行者はQRコードを使って容易に外国語での情報源にアクセスすることができます。

## 6.5. 情報提供のためのテンプレート（文例）

情報提供テンプレート（文例）とは、提供すべき情報の欄が”空白”になっている情報発信文書のひな形で、危機・災害発生時には収集した情報を空白に埋めることで、そのまま旅行者にとって役に立つ情報の発信が可能になります。そのため、情報提供のためのテンプレート（文例）（マニュアルフォーマット 3.7.3. 参照）を準備し、危機・災害の情報

を埋めて活用しましょう。

## **7. 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**

危機や災害が発生し、または災害の発生が間近に予想される時、どのように旅行者の安全を確保し、避難が必要な場合は、危機・災害に応じた安全な避難場所を予め検討し、避難誘導する準備をしましょう。

### **7.1. 危機・災害発生時の旅行者の安全確保**

災害の発生直後にどのように旅行者の安全を確保するかを検討し、従業員の行動やその場にいる（外国人）旅行者への声かけ、指示ができるよう準備しましょう。

また災害が間近に迫っている時、どのように旅行者の安全を確保するか、それをどのように案内・指示するかも検討しましょう。

### **7.2. 危機・災害に応じた自社内外の避難場所・一時滞在場所の事前検討**

危機・災害に応じた自社内外の避難場所を事前検討し、従業員に周知しましょう。避難や一時滞在が自社の営業時間外や夜間に及ぶ可能性がある際には、近隣の受入可能な宿泊事業者や避難所等を選択肢の1つとして検討しましょう。

### **7.3. 飲料水・食料、その他日用品、防寒のための備品**

自社内に滞留している旅行者に提供する物品・備品等のリストを準備し、リストに沿って調達し、定期的に管理・確認しましょう。負担が大きいものがある際には、備蓄品の提供依頼を含め周囲の事業者や公的機関との連携を協議することも1つの方法です。

### **7.4. 感染症予防対策**

帰宅・帰国・移動が困難となった旅行者を受け入れる避難場所・一時滞在施設における感染症の予防対策を検討し、必要な準備を行いましょう。

## **8. 教育訓練**

マニュアルを作成したら、平時から繰り返し訓練を実施しましょう。いざというとき、とっさに取れる行動は、訓練で習得した行動だけです。

継続的に訓練を行うことを通じて、自社の対策の現状把握や社会情勢の変化（新型コロナウイルス感染症感染拡大等による世の中の大きな変化や、東日本大震災を経験したことによる日本全体の防災意識の向上等）、自組織の変化も含めた対応力を高めましょう。

### **8.1. 従業員に対する防災教育・啓発**

従業員に対して防災教育や啓発を行い、訓練の重要性の理解や実際に訓練を行う上での対応力を高めましょう。

## **8.2. 危機対応マニュアル等に基づく訓練の実施**

訓練には、机上で行う図上訓練と、実際に現場で避難誘導等の行動をシミュレーションして行う実動訓練があります。訓練の都度、テーマ・内容を変えることで、様々な状況での対応力を高めることができます。自社ではどのような訓練をいつ、どの程度の頻度で実施するかを事前検討し、マニュアルに記載すると訓練の実行性が高まります。

組織のトップが訓練に参加・視察し、訓練の開始前や終了後に従業員に対し危機・災害への備えの重要性を伝えましょう。従業員の訓練への取り組み姿勢や有効性が高まります。

## **8.3. 危機対応体制の設置、役割分担、関係者の連携の訓練**

危機・災害の発生を想定し、危機対応体制の設置、対応要員の参集、役割分担に応じた活動、社内各部署への指示、自社内および社外関係機関との連携を訓練しましょう。

## **8.4. 情報の収集と提供（危機コミュニケーション）の訓練**

危機・災害の具体的なシナリオを想定し、予め準備した情報源リストに基づき、必要な情報を収集します。関係機関、施設内の旅行者、訪問予約客に必要な情報を提供、発信する訓練を行いましょ。う。

## **8.5. 旅行者の避難誘導・救護、避難者へのサポートの訓練**

危機・災害を想定し、施設内の旅行者の安全確保、避難誘導、救護、安否確認、避難場所における避難者へのサポートを行う訓練を行いましょ。う。

## **8.6. 旅行者の一時滞在、帰宅・帰国支援の訓練**

移動・帰宅・帰国が困難となり、自社内に一時滞在している旅行者への対応および帰宅・帰国支援訓練を行いましょ。う。

## **第4章 危機への対応（危機の発生が間近に予想される場合）**

### **【危機への備え】**

#### **1. 危機対応体制の設置**

台風・暴風、土砂災害、水害等の危機・災害の発生が事前に想定される場合、事前対応の態勢を取る必要があります。責任者や従業員等に予め決めてある役割に応じて、危機・災害に備えることが必要です。

「危機対応体制の設置における判断基準」を予め定め、それに基づいて危機対応体制を設置することで、事前対応が遅れて旅行者や事業へのリスクが高まる事態が起こらないようにします。統括責任者（不在の場合はその代行者）は、危機対応体制の構成メンバーを招集します。旅行者対応等で職場を離れられない従業員には、体制が設置されたこと、その後の館内放送やインカム等による指示に従って対応を行うことを確実に伝えます。

危機対応体制下では、責任者が判断や意思決定、従業員への指示をし、従業員が対応や実務を行える体制をとります。

危機対応体制の構成メンバーに含まれる従業員が出張や休暇中であつたり、夜間に在宅中という場合もあります。自宅付近で危機・災害の影響がある場合や、職場までの経路が不通または危険が予想される場合には、従業員の安全を第一に考え、無理に出勤を求めず自宅待機を指示することも選択肢の一つです。

#### **2. 早期警戒情報の収集と提供の準備**

危機・災害の発生が間近に迫るほど、旅行者の不安は増します。台風・暴風、土砂災害、水害等の危機・災害の発生が事前に想定される場合や、災害のために交通機関の運休や道路の通行止めなどが予想される場合、安全確保に関する警戒情報、退避・来訪中止等を促す情報を提供しましょう。

これにより、旅行者の不安を和らげるだけでなく、旅行者自身の適切な判断や、対応にあたる従業員の負担軽減にも繋がります。

##### **2.1. 情報の収集**

危機・災害の発生が間近に予想される時は、予め作成した情報源リストにもとづき迅速かつ確実に情報を収集します。

##### **2.2. 情報の提供**

自社施設内にいる旅行者には、予想される災害や気象に関する正確・詳細な情報、交通機関の運行情報等を収集し、整理・集約して提供し、適切な安全確保行動を促します。その際、自らの安全確保や早期退避を促すため、何をしたらよいかを具体的に伝えましょう。

特に大型の観光施設やショッピングセンター等は、一斉帰宅行動により混乱が生じる可能性があるため、自社の利用者数や滞在者数を把握した上での適切な行動を呼びかけましょう。

### 3. 旅行者の早期安全確保

旅行者の安全を確保するために、身近に危機・災害の発生が予想される際、必要な情報を伝え、安全のための行動を案内し、必要に応じて予め安全な場所に避難誘導します。施設内で災害の影響により危険が生じる可能性のある場所は、利用を中止したり、立ち入り禁止にするなどして、旅行者の人的被害を未然に防止します。

#### 3.1. 安否確認、救護、救助活動の準備

災害発生時の旅行者の安否確認が円滑に行えるよう、宿泊施設における宿泊者リスト等、利用者のリストを準備します。社内業務の多くをシステム化している事業者では、災害による停電が発生するとシステム端末を使って利用者の確認ができなくなる可能性があるため、予めリストを印刷して保管しておくようにしましょう。

旅行者が危機・災害により負傷、安否不明、倒壊・転倒した施設や備品に挟まれる等して身動きが取れなくなる場合に備え、救護、救助活動ができるよう準備します。

#### 3.2. 早期退避・訪問中止勧奨

自社施設にいと危機・災害による影響が予想される場合や、計画運休など交通機関の運行に大きな影響が生じることが予想される場合は、施設内の旅行者や来訪予定の旅行者に対し、予想される災害や、それに伴う影響に関する情報を提供し、早期の移動や帰宅、来訪の見合わせ、延期を促します。

その際、より確実に伝わる方法を複数用いて、早期退避・訪問中止勧奨が漏れなく伝わるよう配慮しましょう。また、帰宅や旅行を中止・延期する場合の返金、キャンセル料免除、再予約の際の優遇等を伝え、旅行の短縮や中止・延期の判断を促しましょう。

外国人旅行者には、予想される影響をわかりやすく説明するとともに、代替旅程案なども提案することで、早期退避を促しましょう。また、国内の別の場所から来訪予定の外国人旅行者には、必要に応じて前泊の宿泊施設やガイド、同行者などの協力も仰いで、来訪した場合のリスクを理解していただき、来訪の中止や延期を促しましょう。

### 4. 避難誘導

危機・災害の影響が出始めた時点で自社施設内に旅行者がいる場合で、避難の必要があるときは「危機・災害に応じた自社内外の避難場所・一時滞在場所」に避難誘導します。その際には冷静な行動を呼びかけるとともに、明確かつ簡潔な状況説明を行います。

外国人旅行者が、状況が理解できずに戸惑ったり、困惑している様子が見られた場合には、簡単な文章（必ずしも正確でなくても良い）や単語でよいので、状況を簡潔に伝えましょう。避難を促す際には、はっきりとした口調や表情で差し迫った危機を伝えます。ハンドサイン、ボディラングージ等の非言語コミュニケーションを交えるとよりよく伝わります。

#### 4.1. 自社内に避難・一時滞在している旅行者の安否確認の準備

旅行者が移動・帰宅・帰国困難となる場合に備え、自社内に一時滞在している旅行者の安否を確認するため、事前に安否確認シートを作成します。また、必要に応じて災害対応にあたる関係機関に避難者リストや一時滞在者のリストを提供できるよう準備します。

旅行者の情報を事前に確認できない事業者は、旅行者が自社の周辺で宿泊されている可能性があるため、事後にすぐ安否確認の情報が収集でき、旅行者情報が重複しないように、宿泊事業者と連携できるようにしましょう。

外国人旅行者の場合、外国語で記載された氏名が読みにくい場合でも、国名とパスポート番号が分かれば、大使館や領事館で本人確認が可能です。大使館や領事館、国、警察等から安否確認があった場合に備え、避難者リストの用紙に氏名の他、国名とパスポート番号を記載する欄を作っておくとよいでしょう。

なお、避難者リストやパスポート番号は極めて高度な個人情報になることから、管理・取り扱いには十分注意しましょう。

#### 4.2. 避難に援助を必要とする旅行者への対応

障がいのある方、高齢者、乳幼児連れの方など避難に援助を必要とする旅行者には、従業員が必要なサポートを提供します。対応できる従業員が少ない場合には、周囲の旅行者にも協力を呼び掛けて、避難を援助しましょう。

宿泊事業者は、緊急時に援助を必要とする旅行者の避難をできるだけスムーズに行えるようにするため、援助を必要とするお客様と必要な援助の内容を事前に把握し、宿泊施設であれば低層階の避難階段等の近くの客室にご案内する、聴覚障がいのある方には光警報装置のある部屋を割り当てる等の配慮をしましょう。

旅行者の情報を事前確認できない場合は、事後にスムーズなサポートが提供できるように、予めHPやアナウンス、掲示等で援助の際の対応のポリシーを伝えましょう。

#### 4.3. 移動・帰宅・帰国が困難になることが予想される旅行者への対応

危機・災害が発生すると、移動や帰宅・帰国が困難になることが予想される場合は、旅行者に予定を早めて移動、帰宅・帰国することを促します。その際の情報提供は、3.2. 早期退避・訪問中止勧奨を参照してください。

#### 4.4. 自社内に避難・一時滞在している旅行者への対応

早期の移動・帰宅をせず、災害状況が収まるまで自社施設内で滞在・避難することを選択した旅行者に対しては、安全を最優先にしつつ、可能な範囲で「居心地のよい」滞在環境を提供できるよう配慮しましょう。

情報は、①災害そのものの情報、今後の見通し、被害状況、②災害そのものの情報、今後の見通し、被害状況、③道路情報、通行可能な「抜け道」情報といった最新情報を提供しましょう。また、可能であれば、一時滞在中の旅行者が自分で各種情報にアクセスできるよう、無料Wi-Fiと携帯端末の充電器や電源等を提供しましょう。

食事は、必ずしも通常のお客様用の品質を提供する必要はなく、提供できるものを可能な範囲・形で提供しましょう。飲食サービスができる事業所では在庫食材を利用した簡単な食事を、飲食サービスのない施設では非常食や売店で販売している菓子・スナック類、自動販売機の飲料などの提供も予め検討しておきましょう。

宿泊事業者は、施設の安全が確保できる場合は、旅行者に客室を提供しましょう。客室が安全でない場合、または旅行者自身が客室にいることに不安を感じる場合は、広間やロビー等で待機できるようにしましょう。施設内に災害時の安全が確保できる場所がない場合は、近隣の宿泊施設・指定避難所等への誘導ができるよう、平時から避難誘導先を検討しておきましょう。屋外施設や屋内でも適温が保てない場所を一時滞在用に提供する場合は、必要に応じて防寒具等を提供できるよう備えておきましょう。

## **5. 従業員の安全確保**

旅行者の安全確保とともに従業員の安全確保に配慮しましょう。

### **5.1. 従業員の所在確認・安否確認**

出勤中か否かに関わらず、全従業員の所在と安否を確認し、いつでも連絡できるようにしておきます。

### **5.2. リスクの高い業務の中止**

災害が発生した場合、従業員が危険に晒される可能性のある業務は、お客様の安全確保のためにどうしても必要でない限り中止しましょう。

### **5.3. 災害に備える勤務シフト**

災害対応特別シフトを組み、災害対応に備える勤務変更を行います。シフトを組む際には、従業員の現在の所在地、職場への出勤の可否、従業員の家族の状況などをできるだけ配慮しましょう。

### **5.4. 帰宅困難となった従業員への対応**

交通機関の運休、道路の通行止め等により帰宅できなくなった従業員は、帰宅できるようになるまで、事業所内の安全な場所で滞在できるようにしましょう。また、本人の意思を確認のうえ、事業所内での災害対応業務に従事していただきますよう。

### **5.5. 出勤が困難な従業員への対応**

交通機関の運休、道路の通行止め等の理由で出勤できない従業員の勤務上の扱いを予め決めておきましょう。自宅の被害、家族の人身被害等で出勤できない従業員、消防団等、地域での災害対応に従事するため出勤できない従業員の勤務上の扱いを予め決め、従業員に周知しておきましょう。

## **第5章 危機への対応（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**

危機・災害の発生時には、危機対応体制の設置における判断基準に基づき、必要に応じて直ちに危機対応体制を設置します。統括責任者（不在の場合はその代行者）は、構成メンバーを招集します。

構成メンバーが出張や休暇中であったり、自宅や家族の被災、職場までの交通アクセスの寸断等のために危機対応体制にすぐに参加できないことがあります。その場合は、現場で動ける従業員を確認し、役割分担を柔軟に調整しましょう。

旅行者には、安心して繋がる対応を行うことが前提となるため、災害の大きさや緊急性によっては後述の「2. 救護、救助活動」や「3. 避難誘導」を優先しましょう。

### **2. 救護、救助活動**

災害により事業所内に負傷者が出た場合は、可能な範囲で直ちに救急処置を行います。大出血、負傷者の意識がない、呼吸や心拍が止まっているなど重篤な症状の場合には、119番通報で救急車を要請します。救急隊がすぐに到着できない場合は、救急指令の指示に従い、救命・応急処置を行います。

倒壊・転倒した施設や家具の下敷きになるなど、身動きが取れない人がいる場合は、周囲の協力を得ながら、安全を確保できる範囲で救出・救護活動を行います。

### **3. 安全確認・避難誘導**

危機・災害が発生したときは、従業員で手分けして施設内の安全確認を行います。

#### **3.1. 施設からの避難の必要がないとき**

施設内の安全が確認でき、施設外への避難誘導の必要がないと判断した場合には、施設内の旅行者に、安全確認ができ避難の必要がないことや旅行者の安否確認を館内放送や口頭で伝えます。

宿泊事業者は、旅行者が客室にいることに不安を感じる場合は、広間やロビー等で待機できるようにします。客室の無い事業者は、事前に検討した安全な場所での待機を促しましょう。

#### **3.2. 施設内外へ避難誘導するとき**

施設内では安全が確保できない恐れがあると判断した場合は、旅行者を「危機・災害に応じた自社内外の避難場所・一時滞在場所」に避難誘導します。その際、①避難ルートの安全確認（障害物・落下物、危険な箇所、非常出口の鍵）、②担当するフロアやエリアの旅行者を避難場所への誘導、③避難完了の確認、④施設内に避難せずに残っている旅行者がいないことの確認、⑤避難完了を危機対応体制に報告 を行いましょう。

これらの対応を行う際には、担当するフロアやエリアの避難誘導の際には冷静な行動を

呼びかけるとともに、明確かつ簡潔な状況説明と指示を行いましょう。また、従業員自身が落ち着いた対応を行い、旅行者を落ち着かせ、安全な避難誘導を心がけましょう。

### 3.3. 自社内にいる旅行者の安否確認

施設からの避難の有無にかかわらず、危機・災害発生時に自社内にいた旅行者の安全が確保できた段階で、旅行者の安否確認を行います。

安否確認では、当日の利用者リストと避難・滞在している利用者のリストを照らし合わせて、行方不明者や避難していない人がいないかどうかを確認します。あわせて避難・滞在している人に、けがや体調不良がないかを確認します。

確認結果は、安否確認シートや避難者リストに記録し、必要に応じて災害対応にあたる関係機関に一時滞在者のリストを提供しましょう。

### 3.4. 避難に援助を必要とする旅行者への対応

障がいのある方、高齢者、乳幼児連れの方など避難に援助を必要とする旅行者には、従業員が必要なサポートを提供します。対応できる従業員が少ない場合には、周囲の旅行者にも協力を呼び掛けて、避難を援助しましょう。

視覚障がいや聴覚障がいのある旅行者は、安全確保や避難の案内・指示を目で確認したり、聴き取ったりすることができない場合があります。それぞれの障がいに応じたコミュニケーション手法を使って、安全確保のために必要な情報を確実に伝えましょう。

高齢や歩行障がいのある旅行者、乳幼児連れの旅行者は、素早い避難行動が困難な場合があります。優先的に避難誘導する、車いすを提供したり、手を引く、肩を貸すなど避難時に移動の支援に配慮しましょう。

## 4. 従業員の安全確保・安否確認

危機・災害発生時は、お客様の安全確保と合わせて、従業員の安全確保と安否確認を行います。

### 4.1. 従業員の所在確認・安否確認

(館内にいる) 従業員の所在と安否を、全従業員への安全確認メール、SNS メッセージの送信と返信確認しましょう。

### 4.2. 従業員家族の安否確認

全従業員に家族の安否確認と報告を指示します。自宅や家族が被災した従業員には、状況を確認の上、必要に応じて帰宅を指示したり、勤務を免除するなどの配慮を行います。従業員の自宅が被災して家族が自宅内に留まることができない状態の場合、自社施設に家族を呼び寄せて避難・一時滞在させることができれば、当該従業員は安心して災害対応業務に従事できます。

### 4.3. リスクの高い業務の中止

災害対応であっても、従業員が危険に晒される可能性のある業務は原則として行わず、従業員の安全を最優先しましょう。日常業務であっても、災害対応上必要でない業務は中止し、従業員が災害対応に集中できるようにしましょう。

### 4.4. 適切な労務管理

災害対応にあたる従業員に対しては、通常時と同様に労務管理・時間管理を行います。（労働基準法第33条（災害時の時間外労働等）の規定により、協定を超えた時間外労働が可能ですが、時間外労働・休日労働や深夜労働についての割増賃金の支払は必要です。）

災害対応が長時間に及ぶ場合は、交替シフトを組み、管理職を含めて特定の従業員に業務が集中しすぎないように労務管理を行いましょう。

### 4.5. 帰宅困難となった従業員への対応

帰宅困難となった従業員には、可能な範囲で施設内での待機場所を提供しましょう。

### 4.6. 出勤が困難な従業員への対応

交通機関の運休、道路の通行止め等の理由で出勤できない従業員には自宅待機または自宅での業務を指示しましょう。

自宅の被害、家族の人身被害等で出勤できない従業員、消防団等、地域での災害対応に従事するため出勤できない従業員には、自宅待機・勤務免除など労務管理上柔軟な対応に配慮しましょう。

## 5. 危機・災害関連情報の収集と提供

### 5.1. 情報の収集

予め作成した情報源リストにもとづき、直ちに危機・災害対応の判断に必要な正確な情報を収集し、危機・災害と被害状況を把握します。あわせて、自社内での人的・物的被害の状況も確認します。それらの情報にもとづき適切な危機・災害対応を実行します。

収集した情報のうち、自社施設内の旅行者の安全確保に関する情報、その他、旅行者が必要とする情報を「テンプレート」等を使って整理し、提供できるよう準備します。

特に外国人旅行者については、自社宿泊施設での滞在が安全であることがわかる文章や、交通情報にすぐにアクセスできるようなテンプレートを予め準備しましょう。

### 5.2. 情報の提供

自社施設内の旅行者には、情報源リストにもとづき収集・整理した危機・災害情報を、フロント等に掲示するなどして遅滞なく提供します。特に重要かつ緊急に伝えるべき内容は、館内放送やデジタルサイネージ、従業員から口頭で伝えましょう。

外国人旅行者に対しては、可能な範囲で外国語版のテンプレートや「用語集」等を活用して、自国語・英語での情報提供に配慮しましょう。従業員が対面で情報提供する場面では、

VoiceTra やポケトーク等の翻訳アプリの利用が便利です。

また、旅行者が自ら情報収集ができるように、非常用電源等を貸出し充電環境やWi-Fi環境を提供する等の配慮を行いましょ。

## 6. 来訪予定の旅行者への訪問中止勧奨

来訪予定の旅行者によっては、被災地域の状況がわからないため、旅行の中止・延期の判断に迷う場合があります。連絡が取れる範囲で、必要な情報を正確に提供しましょ。

自社に来訪途中の旅行者（当日の予約者）の中には、交通機関の不通や道路の通行止めなどにより、途上で「立往生」している場合があります。緊急連絡先への電話や携帯電話等へのメールで現在地と状況を確認し、そのまま来訪するにせよ、自宅に戻るにせよ、可能な移動方法に関する情報やアドバイスを提供しましょ。

自国出発前の訪日外国人旅行者は、延期すれば来訪できる状況なのか判断できない場合もあるため、現地の状況・交通アクセスの状況等について情報提供を迅速に行い、旅行者の適切な判断を支援しましょ。

## 7. 移動・帰宅・帰国が困難になった旅行者への対応

移動・帰宅が困難な旅行者が自社内にいる場合、自社の被災状況に応じて、自社内での避難もしくは自社外の安全な場所（他社の宿泊施設や避難所等）への移動を支援します。

移動・帰宅困難になっている日帰り旅行者や自社以外の観光施設を利用する旅行者には、自社で受入が可能な限り、受け入れ先として避難・一時滞在場所として屋内スペース（客室、宿泊可能なスペース等）を提供します。

宿泊施設以外の観光事業者は、自社で安全な場所があれば提供し、ない場合は連携先の宿泊施設等が旅行者を受け入れられるかの確認や宿泊施設までの移動支援（受入先の宿泊施設に依頼する等）を行います。

移動・帰宅・帰国が困難になった旅行者には、交通機関や道路の復旧・開通状況・運行再開見込みなど最新の情報を提供し、旅行者自身が自力で移動、帰宅できるよう支援します。

加えて、旅行者自らがウェブサイト等にアクセスするなどして情報収集できるよう、非常用電源等を貸出し、充電環境やWi-Fi環境を提供しましょ。

外国人旅行者にとっては、その国・地域への発着便の運航状況と、国際空港（成田空港、羽田空港等）へのアクセス情報が極めて重要です。日本人旅行者への情報提供に加えて、外国人旅行者が必要とする情報の収集と提供に配慮しましょ。

大使館や領事館は、災害時に自国民の安全確保のための活動を優先的にを行います。外国人旅行者には、自国の大使館・領事館と連絡が取れるよう支援しましょ。また、自社施設内で避難・一時滞在している外国人旅行者の安否確認に関する情報提供を求められた場合には、可能な範囲で協力しましょ。

## 8. 自社内に避難・一時滞在している旅行者への対応

自社内に避難・一時滞在している旅行者には、飲料水・食料、防寒具、その他日用品の提供を行います。非常食や防寒具の備蓄が足りない場合は、厨房の食材在庫を使って簡単な食事を作って提供したり、防寒具の代わりに古いバスタオルや丹前など、身の回りのものを代わりに提供するなどの工夫をしましょう。提供が難しい場合には、周辺で連携している事業者を含め、サポートを依頼するなどの工夫をしましょう。

## あとがき

### 1. 旅行者へは落ち着いた対応を心がける

いかなる対応においても「焦らずに対応すること」は非常に重要です。対応時の焦りは、情報を見落としや、状況把握が不十分なことによる対応手順の誤り等、様々な問題を引き起こす可能性が高まります。一度、こうした問題が発生した場合、その対応に追われ、更に仕事量が増加し、本来実施すべき対応に遅れが生じます。これは、災害対応においても同様です。さらに、滞在先に対して不慣れである旅行者への対応の場合、さらに混乱を引き起こすことが想定されます。

特に避難誘導において最優先すべき事は、旅行者が正しい避難行動を理解し、協力的に命の安全確保行動である避難を実施することです。事業の皆様が焦らず毅然とした態度で確実に対応を進めることで、旅行者にとって安心につながるだけでなく、信頼も獲得し、円滑な避難が期待できます。

しかしながら、外国人旅行者にはコミュニケーション上の課題があることも忘れてはいけません。外国人旅行者は、危機的状況下において、周りの人たちの行動が違うことなど違和感を覚える中で、その状況や、受け取る情報が理解できない場合、ますます不安になります。そのような中で、対応にあたる事業者の皆様が不安であったり、慌てていたりすると、外国人旅行者に対して、必要以上に不安を与えます。すなわち、外国人旅行者の避難に対して脆弱性を高めてしまうことに繋がります。

危機的状況に対して「焦らずに対応する」ためには、平時から訓練を実施し、効果検証を繰り返しながら事前に課題を解決しておくことが重要です。

実際の危機的状況では、訓練の想定を超える事態の発生、時間的なプレッシャーや旅行者の不安を起因とする行動の変化などから、つつい焦ってしまいます。その中で落ち着いて対応が出来るような心構えを、平時の準備段階の中で醸成しておきましょう。

#### 【コラム】冷静な人の特徴や心理について

冷静な人の特徴や心理について、「①危機的状況をすでに想定済みである」「②危機対応になれている」「③客観的な視点を持っている」「④行動する前に状況判断する癖がついている」「⑤まわりにサポーターが多くいる」「⑥感情的にならない」の6点が特徴的であると言われています。特に①～④は訓練で育成できますので、それらを評価の視点としてとりいれてはどうでしょうか。

また、⑤については体制をよく見直しておきましょう。一人に対応が偏らないようにすることと、そのサポーターをつけることも視野に入れましょう。⑥は、普段の生活から、周りの人の声をよく聞き、感情的であるかどうかを事前に把握しておきましょう。

## 2. 旅行者への対応だけで危機・災害対応は終わらない

お客様である旅行者へは、情報提供から避難誘導、帰宅支援に至るまで、多くの種類の対応を確実かつ迅速に実施しなければなりません。しかし、それは危機的状況が迫り来る切迫性の高い状況の中で実施するため、過度なストレスと体力を奪われます。

災害対応に従事する方々にとって、この対応が一段落ついたときに無意識のうちに訪れる症状に「燃え尽き症候群」というものがあります。これは、それまで意欲を持ち、絶え間ない過度のストレスを受けながら対応してきた人が、その対応が完了したときに、あたかも燃え尽きたかのように意欲をなくし、社会的に適応できなくなってしまう状態のことをいいます。事業者の皆様にとって、旅行者への対応は初期対応の1つに過ぎません。その後、自社の被害状況の把握や、事業継続に向けた活動、更には危機・災害を契機とした復興に至るまで、様々な対応をしなければなりません。

また、必要に応じ事業者間で連携・協力や、行政、関係団体などの支援なども視野に入れ、検討を重ねていくことが重要です。こうした取り組みが、早期の事業継続や復旧、ひいては地域経済の復興につながります。

### 【コラム】被災後の事業継続について

「事業継続」とは、企業が危機・災害発生時などの緊急事態に遭遇した場合において、事業資産の損害を最小限にとどめつつ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とすることです。これを失敗すると、災害による被害から立ち直ることができず、最悪の場合、閉業に至ることもありますし、結果として従業員の生活を守ることが困難になります。

「事業継続」は、1事業者だけの問題ではありません。各事業者があって初めて地域観光が成り立つとともに、それを核にして地域経済が発展しています。こうした意識のもとで、業界内外で様々な事業者の皆様と手を取り合い、早期の復興、地域の安全・安心の実現に向けて意欲的に取り組んでください。

自社の事業を復興させる事業継続のための「危機からの復興」に向けた対応項目（例）

- ・観光復興施策の策定・実施
- ・風評情報の監視
- ・従業員の給与支払い等の労務管理
- ・自社存続のための財務管理
- ・観光関連産業の事業継続・復旧支援
- ・休業期間中の人材育成
- ・観光復興プロモーション
- ・復興要員・ボランティアの受入
- ・地域ライフラインの維持（交通事業者：緊急輸送等）等

### 3. 危機・災害には特徴がある

危機・災害への対応を左右する特徴の1つに「危機の発生を間近に予想できるか」「突発的に災害が発生するか」という点があります。一般的に風水害や土砂災害は前者の特徴を持ち、地震やゲリラ豪雨は後者の特徴を持ちます。事業者の皆様にとって、この特徴は危機が発生する前に対応できるか否かを決定づけます。これらの災害を引き起こす原因を「ハザード（外力）」と呼びます。まずは、どのようなハザードに備えるのかを決定することが求められます。

一方で、そのハザードの大きさによって社会に与える影響も異なります。ライフラインとなる電気・ガス・水道の供給停止の発生を例に挙げても、その影響範囲や停止期間は外力の大きさに準ずるところがあります。すなわち、事業者の皆様が執るべき行動も変わりますし、社会の被害の影響を受け、その行動自体が実現可能かどうかとも変わってきます。

そのため、自社で想定される危機・災害は、基本的な事項は危機・災害の種別によらず共通とする一方で、危機・災害の種別や規模を想定し、個別具体的な対応の検討も考えなければなりません。本ガイドラインでは、誰もがどの危機・災害であっても配慮すべき事項と実施すべき対応事項を中心に取りまとめています。後者の個別具体的な対応については、自社が最も恐れる危機・災害の種別や、起こりうる可能性、自社に与える影響の度合いを考慮し、それぞれに危機・災害を特定し、特徴を踏まえる必要があります。この対応については、種類別にマニュアル表（別添資料：危機・災害発生時の旅行者対応マニュアルフォーマット）をもとに時系列に整理し、対応方法を記載することをお勧めします。

これらの危機・災害種別の区別や対応の開始、規模感の想定などは、社会に発せられる様々な情報から総合的に判断することが必要となります。例えば、気象災害においては、気象庁より「特別警報」「警報」「注意報」といった区分で危機・災害への呼びかけが行われますが、対応を考えれば、どのような旅行者が、どこに、どれほどおられるのか、によって対応の開始時期は異なると考えられます。旅行者はその地域に居住していないことから、地域住民よりも早い段階での早期退避、訪問中止勧奨の対応が求められます。

また、外国人旅行者は、被災してしまうと母国とは異なる慣れない環境下で、長期間のストレスに晒される恐れがあります。事前にそういった可能性を減らすためにも、早期待避や早い段階での訪問中止勧奨の対応を検討してください。そのためにも、いつどのような情報が入手可能か、そしてどのような情報からどのような判断ができるかを事前に想定し、対応との関係性を整理しておくことも重要です。

### 【コラム】避難開始のタイミングを知る情報

2020年4月より避難開始のタイミングを知る情報として「避難の警戒レベル」の運用が開始されました。2021年3月の改訂を経て、警戒レベル4は避難指示レベル、すなわち被災の可能性のある全住民は早急に避難を開始すること、警戒レベル3は高齢者等避難開始レベル、すなわち脆弱性の高い住民は被災を想定し早期に避難を開始することとなっています。これは地域の住民を前提にしており、必ずしも旅行者向けの情報ではありません。旅行者の多くは地域の事情を熟知しておらず、警戒レベル4での避難開始では手遅れとなる可能性もあります。風水害のように予測可能な災害では、早めの避難開始に心がけ、危機・災害が起こる前に確実な避難完了と訪問中止勧奨の実施を心がけてください。

| 警戒レベル                        | 状況               | 住民がとるべき行動        | 行動を促す情報              |
|------------------------------|------------------|------------------|----------------------|
| 5                            | 災害発生<br>又は切迫     | 命の危険 直ちに安全確保！    | 緊急安全確保※1             |
| ~~~~~ <警戒レベル4までに必ず避難！> ~~~~~ |                  |                  |                      |
| 4                            | 災害の<br>おそれ高い     | 危険な場所から全員避難      | 避難指示（注）              |
| 3                            | 災害の<br>おそれあり     | 危険な場所から高齢者等は避難※2 | 高齢者等避難               |
| 2                            | 気象状況悪化           | 自らの避難行動を確認       | 大雨・洪水・高潮注意報<br>（気象庁） |
| 1                            | 今後気象状況悪化<br>のおそれ | 災害への心構えを高める      | 早期注意情報<br>（気象庁）      |

※1 市町村が災害の状況を確実に把握できるものではない等の理由から、警戒レベル5は必ず発令されるものではない

※2 警戒レベル3は、高齢者等以外の人も必要に応じ、普段の行動を見合わせ始めたり危険を感じたら自主的に避難するタイミングである

（注）避難指示は、令和3年の災対法改正以前の避難勧告のタイミングで発令する

（図）警戒レベルの一覧表（周知・普及啓発用）

出典：内閣府（防災担当）、避難情報に関するガイドライン

### 参考情報

- ◆ 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（観光庁）  
[https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08\\_000339.html](https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000339.html)
- ◆ 避難情報に関するガイドラインの改定（令和3年5月）（内閣府）  
[http://www.bousai.go.jp/oukyu/hinanjouhou/r3\\_hinanjouhou\\_guideline/](http://www.bousai.go.jp/oukyu/hinanjouhou/r3_hinanjouhou_guideline/)
- ◆ 防災気象情報と警戒レベルとの対応について（気象庁）  
<https://www.jma.go.jp/jma/kishou/known/bosai/alertlevel.html>