

本部町観光危機管理計画 観光危機行動マニュアル(雛形)

●●編

※2025年2月12日 時点

令和 7 年●月
●●● (社名・屋号)

項目		頁
[解説]	観光危機行動マニュアルを作成し、実行するためのヒント	●
[ワークシート]	STEP 1 .知る	●
	STEP 2 .考える	●
	STEP 3 .共有・更新する	●
[記入例]	STEP 1 .知る	●
	STEP 2 .考える	●
	STEP 3 .共有・更新する	●

STEP 0.行動マニュアルとは

STEP 1.知る

■ 基本的な考え方

『行動マニュアル』とは、本部町観光危機管理計画の考え方を基にし、観光危機が発生しても、町内の観光に携わる事業者が自分たちの命や観光客の命を守り、観光産業の持続的発展と安定化を図るために取るべき行動を取りまとめたものです。

■ 段階別（4 R）の取組みによる成長

それぞれの段階において、行政、観光関連団体・観光事業者、町民等が一体となつて最善の対策を取ることが被害の軽減・減災につながります。このような取組みは、観光産業のさらなる価値向上にもつながります。

POINT まずはできることから始めよう！

■ 想定される観光危機を知る

分類	観光危機の事象
自然災害・危機	○地震・津波 ○台風・洪水・高潮・土砂災害
人為災害・危機	○大規模火災 ○林野火災 ○危険物災害 ○不発弾等災害 ○大規模停電 ○通信障害 ○道路事故災害 ○航空機事故災害 ○海上災害 ○武力攻撃・テロ・ハイジャック等
観光の質の著しい低下に伴う危機	○観光客が巻き込まれる事件・事故の増加 ○反社会的勢力関係者や、悪質な事業者等による営業行為が横行し、観光の質の低下や安全対策の軽視による事故の発生 ○自然及び文化財等への落書きや破損、破壊滅失行為 ○SNS等によるネガティブキャンペーンの展開 ○反レスポンスブル・ツーリスト※の入域による町民等の生活への悪影響や事業者とのトラブル発生 ※反レスポンスブル・ツーリストとは、地域の生活、文化、慣習等や自然環境負荷への配慮を欠く利己的な立ち振る舞いを行う、基本的マナーのない観光客を指す。
健康危機	○大規模食中毒の発生 ○感染症 ○有害生物の発生
環境危機	○海洋汚染 ○水質汚染 ○大気汚染 ○温暖化による豪雨、干ばつ ○不漁
県外・町外で発生した害・危機	○県外・町外で発生した災害・危機 ○国外で発生した災害・危機 ○感染症の世界的な大流行 ○経済変動 ○外交摩擦

POINT この他に事業に影響があるものがあれば追加してもOK！

■ 優先度の高い観光危機を考える

○ 数ある観光危機の中から、優先的に対応を考えるべきものを決めましょう。

○ 決める時は発生頻度や観光危機がもたらす影響の大きさ等の視点から考えていきましょう。

○ 『優先度検討ツール』もご参考ください。

【URL】

POINT ひとつずつ考えよう！

STEP 2.考える

STEP 3.共有・更新する

■ まちや就業場所の特徴を知る

適切な行動をとるためには、まちの特徴を知ることが重要です。知った情報を基に、まちの強みと弱み(不安な点)を整理しましょう。

知りたいこと	公表サイト	URL
災害リスクがある区域を知りたい	防災マップ(本部町)	
	ハザードマップポータルサイト(国土交通省)	
防災関連の計画を知りたい	本部町地域防災計画(本部町)	
	本部町災害時要援護者避難支援プラン全体計画(本部町)	
避難所を知りたい	避難所(本部町)	

POINT 他の人の気づきも聞こう！

■ 避難ルートを考える

○ 『STEP 1』で知った情報を参考にしながら、避難場所までの避難ルートを考えましょう。

○ 想定外の状況(建物倒壊で通れない等)も起こり得るとして、複数の避難ルートを考えておきましょう。

○ 要配慮者(高齢者や妊婦、乳幼児、外国人等)は避難に時間を要する可能性があるため、早めに避難を促しましょう。

○ 避難方法(車、徒歩等)も複数想定しましょう。

○ 考えた避難ルートは地図に太線等で見やすく書き込みましょう。

POINT ルート上の危険個所もチェックしよう！

■ 段階別（4 R）の対応を考える

○ 観光産業を維持、発展させていくために段階別で対応を考えましょう。

○ 少なくとも危機発生時の対応は観光客の命にも直結するので、事前に考えましょう。

段階	対応方針
平時	○ 観光危機による影響を低減させる ○ 安全対策の充実・強化 ○ 観光危機管理の普及・啓発等 等
対応準備	○ 危機対応・避難誘導訓練の実施 ○ 要支援観光客への支援体制の強化 等
対応	○ 観光危機管理体制の設置 ○ 関係機関と連携した情報収集・発信 ○ 避難誘導・安否確認 ○ 帰宅困難者対策 等
回復	○ 観光産業の早期復興・事業継続 ○ 観光客の誘致、プロモーション活動 ○ 風評被害対策、雇用の継続 等

POINT 対応力を成長させよう！

■ 共有する

○ このマニュアルを作成したら、組織内で共有しましょう。

○ 発災時に行動できるようにするためには、事前に理解しておくことが重要です。日頃、目にする場所に掲示する等の工夫をしましょう。

※特に本マニュアル『STEP 2』

○ 個人で対応できるものではないので、観光危機管理の担当者だけでなく組織全体で考えながら作成していきましょう。

○ 少しずつでも観光危機管理の意識を醸成していくことが重要です。

■ 更新する

○ 観光危機は想定外が起こり得ます。完璧なマニュアルを目指すのではなく、『現在のベスト！』として、随時更新していきましょう。

POINT いつ・だれがするかも決めておこう！

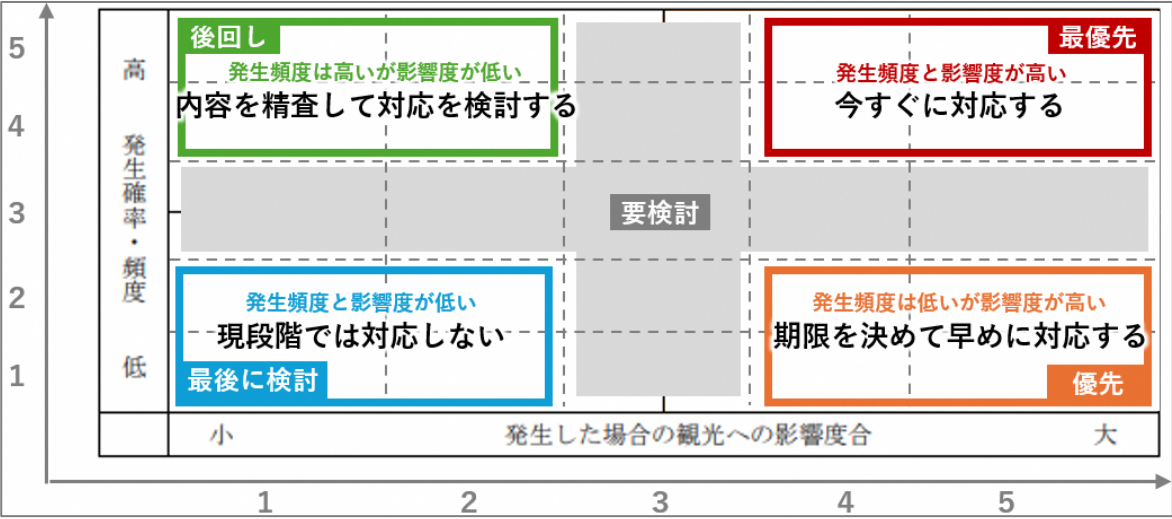
観光客の特徴

自分たちが行う事業のお客さん（観光客）はどのような人ですか？（年齢、性別、個人、子育て世帯、国籍、言語…）

優先的に考える観光危機

解説に記載している「想定される観光危機」を参考にしながら、自分たちの事業にとって、優先的に考えるべき観光危機はどれですか？
※優先度の付け方は「発生頻度」や「影響度」を参考にして考えてみましょう。

例）作成した優先度検討グラフ



このマニュアルは

を想定したマニュアルです

ハザード情報

あなたの事業所に『★』印をつけましょう

例）土砂災害防災マップ

例）津波災害防災マップ

まちや就業場所の特徴と気づき

特徴

【●●（想定する観光危機）】に対する強み

【●●（想定する観光危機）】に対する弱み

避難ルート	持ち出し品リスト																									
避難時のルール 『 』が発生した場合、『 』か『 』に避難します。 避難ルートは『 』 就業場所以外で勤務している場合等、『 』 作成手順 ①自分の事業所の位置に★印をつけましょう。 ②避難場所に印をつけましょう。 ③事業所から避難場所までの避難ルートを書き込みましょう。※想定外に備えて複数の避難ルートを考えておきましょう。 ＜＜避難ルートを考える時の参考＞＞ ・最短時間で避難場所に到達できる。 ・道路は十分な広さがある。 ・崩れやすいブロック塀等が無い ・急傾斜地の崩壊、建物の倒壊等による危険が少ない ・近くに火気や爆発の危険性がある建物が無い 等 地図を準備し避難ルートを書き込む <tr><td><table><tbody><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr></tbody></table></td><td></td></tr>	<table><tbody><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr></tbody></table>																									
<table><tbody><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr></tbody></table>																										

1. 平時の減災対策

2. 危機対応への準備

3. 危機への対応

4. 危機からの回復

1. 観光危機の知識や基本行動の周知・啓発

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

2. 観光危機の発生抑止、被害軽減のための安全対策

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

3. 避難誘導標識・海拔表示・危険個所表示等の現場の施設整備

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

1. 観光危機管理計画に関する計画・マニュアルの作成

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

2. 要支援観光客の安全確保体制の整備

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

3. 情報伝達体制の整備

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

4. 観光危機管理に関連する訓練の実施

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

※別紙

「突然発生する」
観光危機への対応

「発生が予見できる」
観光危機への対応

1. 本部町全体の復興、地区レベルの復興

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

2. 観光産業自体の回復と誘客のための取組

①復興体制の充実・強化

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

②風評被害の対策

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

③関係者との連携・強化

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

④観光産業の持続のための支援等

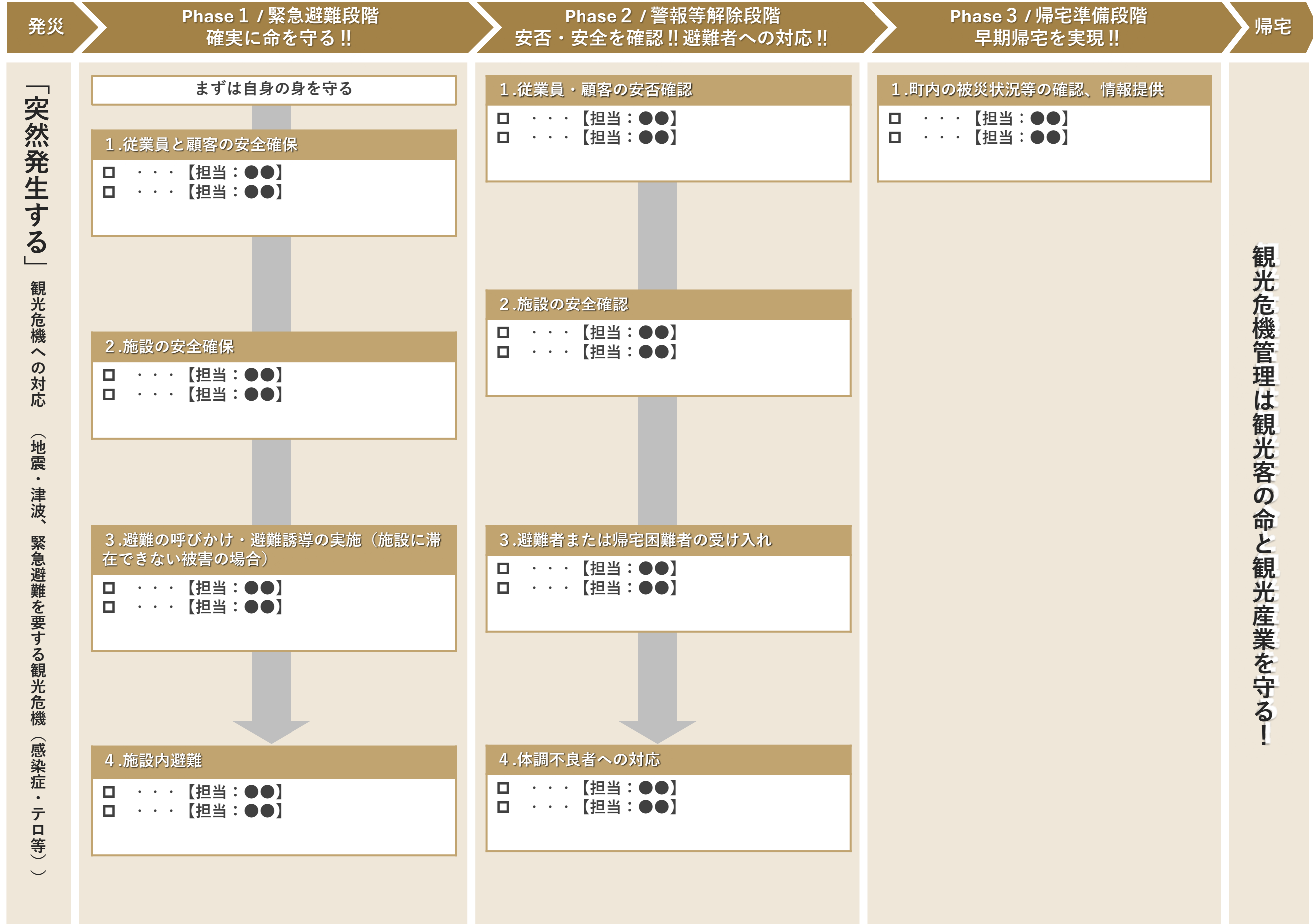
☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

⑤誘客プロモーション活動等の実施

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】



まずは自身の身を守る

1.従業員と顧客の安全確保

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

2.施設の安全確保

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

3.避難の呼びかけ・避難誘導の実施（施設に滞在できない被害の場合）

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

4.施設内避難

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

1.従業員・顧客の安否確認

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

2.施設の安全確認

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

3.避難者または帰宅困難者の受け入れ

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

4.体調不良者への対応

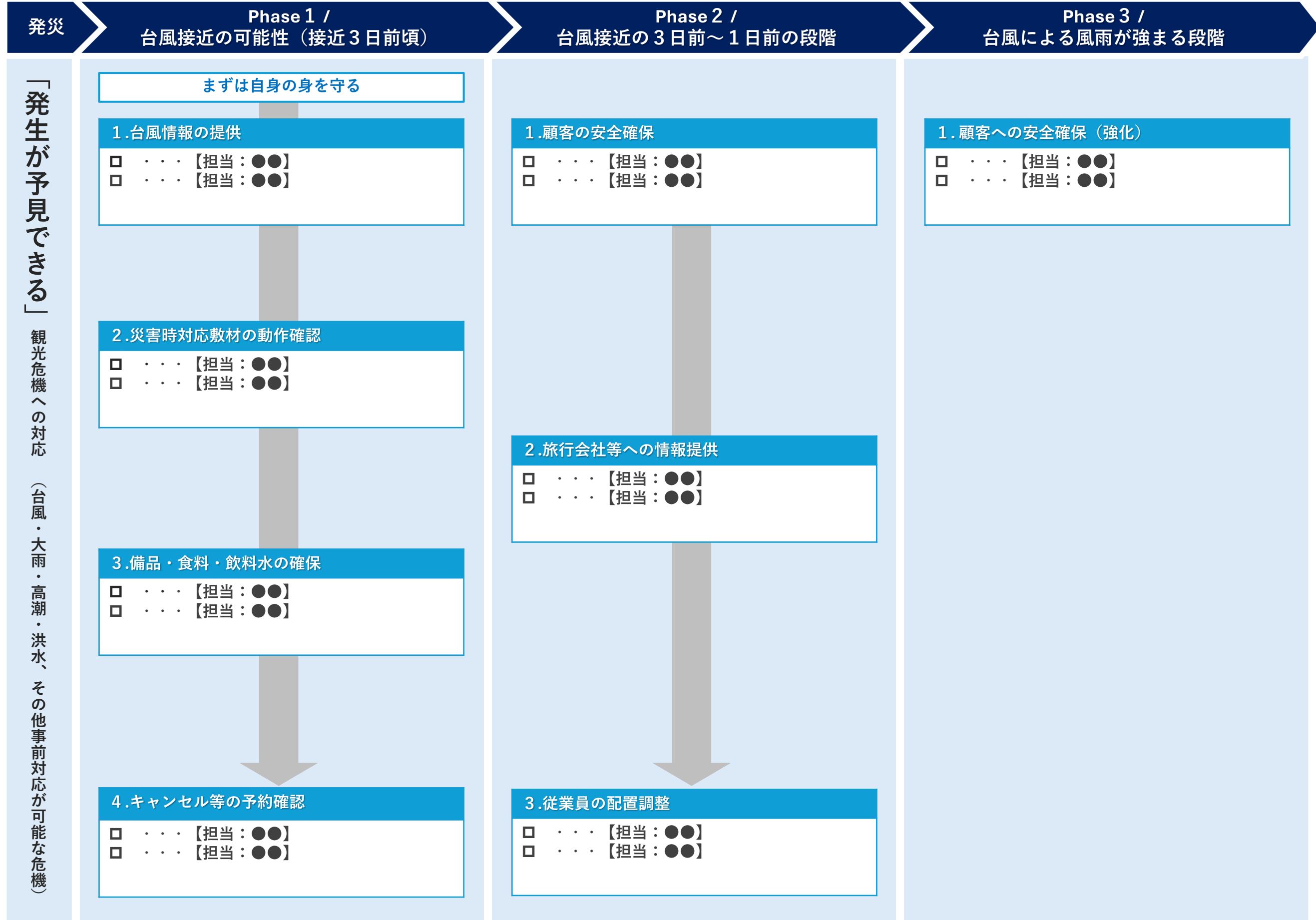
☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

1.町内の被災状況等の確認、情報提供

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】





1.顧客への安全確保（継続）

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

1.顧客への安全確保（継続）

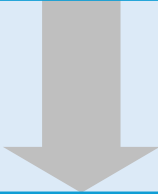
☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

1.被害状況の確認

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】



2.被害への対応

☐ . . . 【担当：●●】

☐ . . . 【担当：●●】

観光危機管理は観光客の命と観光産業を守る！

共有

私たちの組織では、以下のようにしてこのマニュアルを共有します。

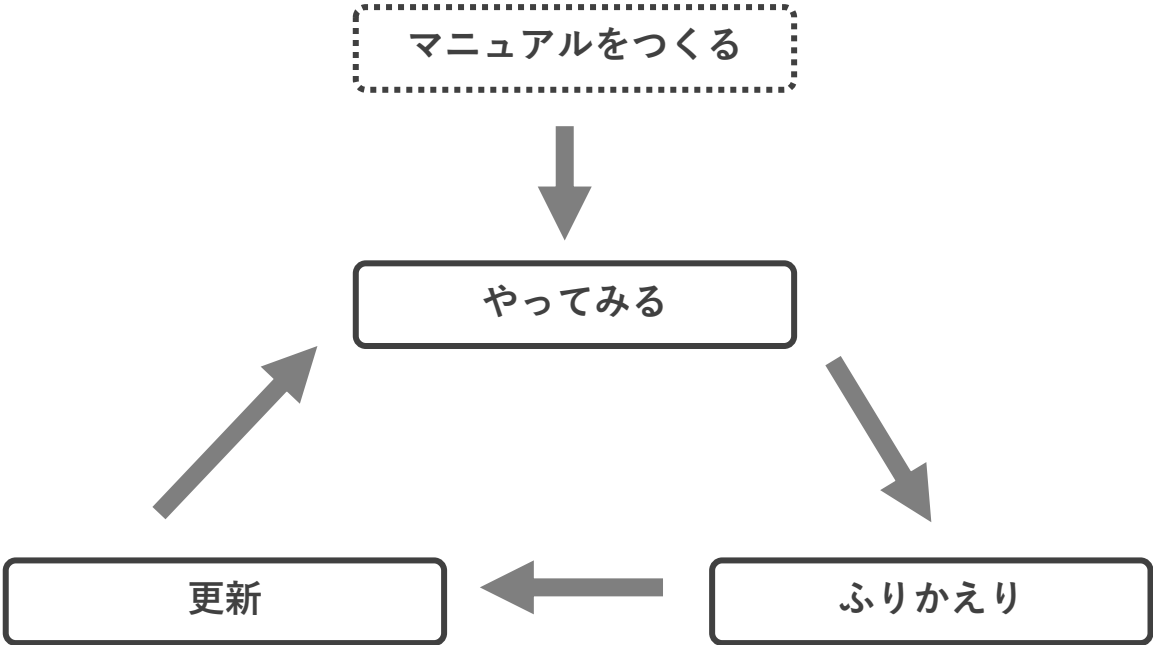
だれに	どうやって	だれが	いつ

自分たちの就業場所で『対応できない』 こと

対応できないこと	想定相談先・連絡先	いつ	だれが

更新

私たちの組織では、以下のようにしてこのマニュアルを更新します。



以下については、引き続き検討を行いマニュアルを更新していきます。

内容

観光客の特徴

自分たちが行う事業のお客さん（観光客）はどのような人ですか？（年齢、性別、個人、子育て世帯、国籍、言語…）

- 小さい子連れのファミリーが多い
- 半数以上は日本人だが、3割程度は外国人観光客（中国人、韓国人）
- レンタカーで訪れている

優先的に考える観光危機

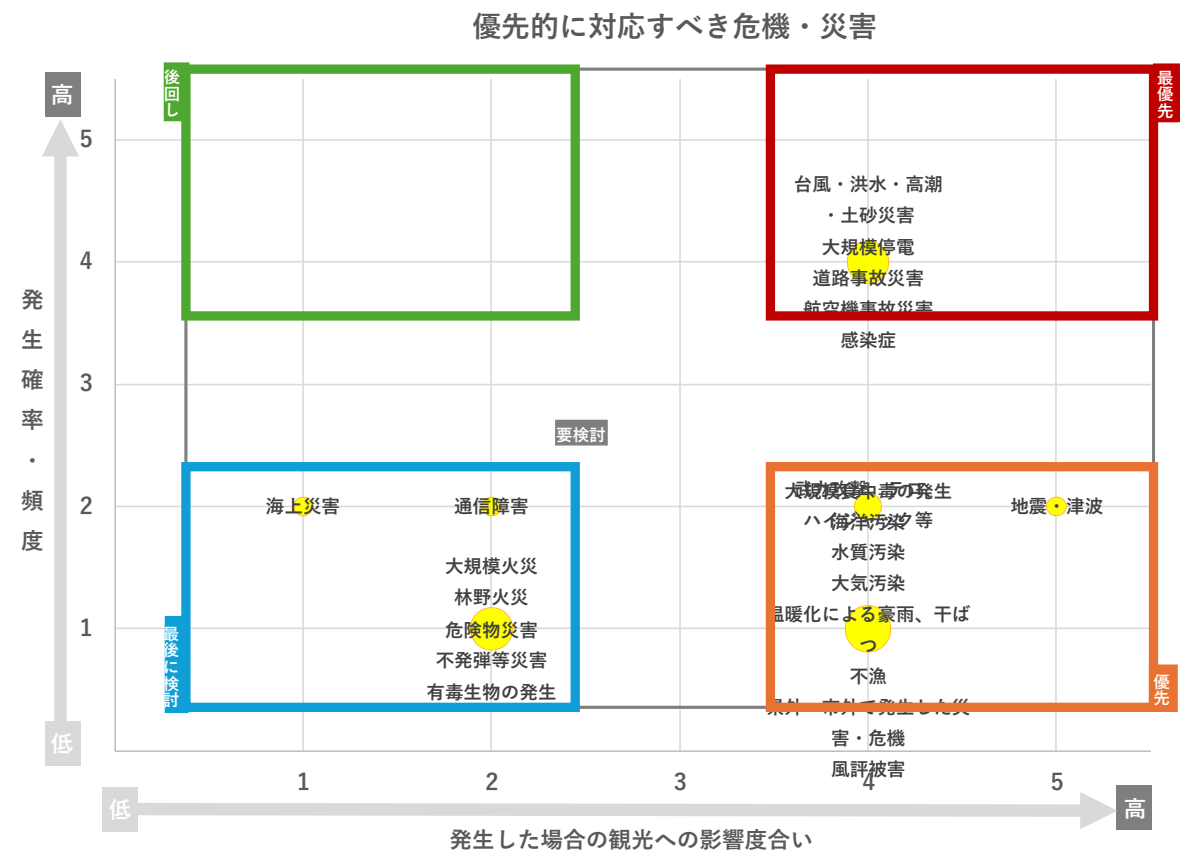
解説に記載している「想定される観光危機」を参考にしながら、自分たちの事業にとって、優先的に考えるべき観光危機はどれですか？

※優先度の付け方は「発生頻度」や「影響度」を参考にして考えてみましょう。

○ 地震・津波

- ✓ 判定結果が「最優先」や「優先」のものから考えましょう。
- ✓ 観光危機発生時の対応やシミュレーションができていないものから考えても構いません。

例）作成した優先度検討グラフ



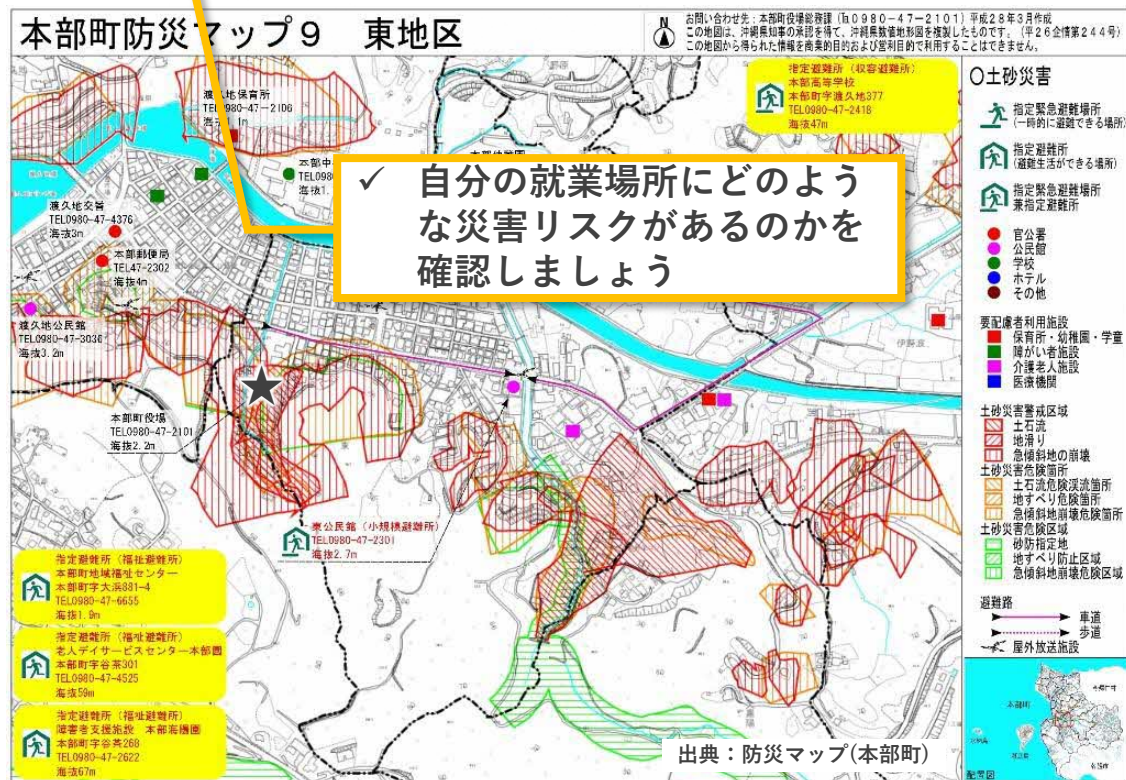
このマニュアルは

地震・津波

を想定したマニュアルです

✓ 観光危機ごとに作成しましょう

ハザード情報 あなたの事業所に『★』印をつけましょう



✓ 自分の就業場所にどのような災害リスクがあるのかを確認しましょう

まちや就業場所の特徴と気づき

特徴

- 就業場所やその周辺は土砂災害警戒区域や津波浸水予想区域（2.0～5.0m）に含まれている。
- 就業場所は海や河川、山に囲まれている。
- 幼稚園や介護老人施設、障がい者施設等の要配慮者が利用する施設も災害リスクのある場所に複数立地している。
- 交番等の官公署も地震・津波が発生した場合は機能しない可能性がある。

まちの特徴を捉えるポイント（例）

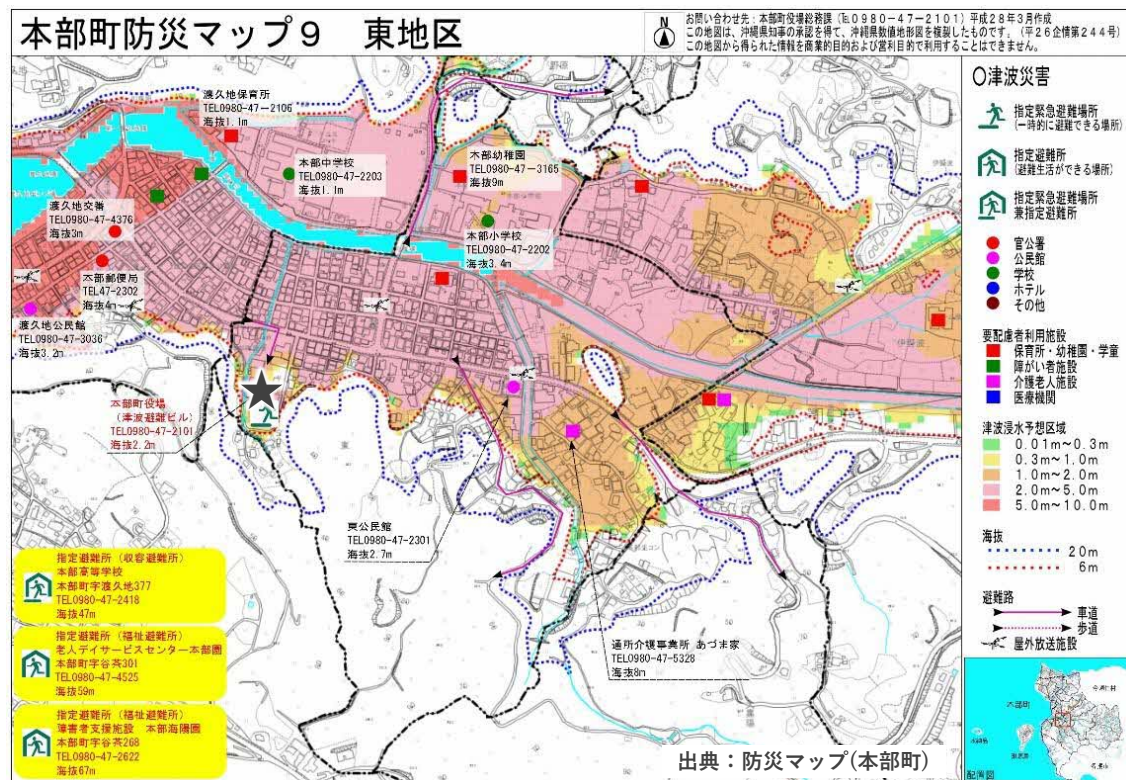
- ・ 地形（海、川、丘、山、崖、埋立地）
⇒土砂崩れや津波、浸水、液状化等の恐れはないですか？
- ・ 道路、橋、港
⇒危機発生時も利用できますか？利用できない場合はどのような影響がありますか？
- ・ 公共施設（役場、交番、学校、公民館）、要配慮者利用施設、ホテル
⇒危機発生時に公共機能はどのようになってそうですか？避難の時に配慮が必要な人（高齢者、妊婦、子ども、外国人等）はどこにいますか？
- ・ 木造密集地域
⇒火災や地震の時に一体的にダメージを受けていそうな場所がありますか？
- ・ 避難場所、避難所
⇒危機発生時にはどこに避難しますか？

【地震・津波】に対する強み

- 就業場所は津波浸水想定区域を見ると、状況によっては、就業場所（3階建て）の屋上に避難することもできる。

【地震・津波】に対する弱み

- 就業場所は土砂災害警戒区域に含まれているため、危機発生時は他の安全な場所に避難する必要がある可能性が高い。
- 海抜2.2mであることから、津波による浸水被害の影響を大きく受ける。
- 道路や橋も地震や津波の影響により、利用できない可能性があるため、避難ルートに制限がかかる。また、復旧時、道路や橋がダメージを受けていれば、緊急車両や物資を運ぶ車両の通行も困難になる。
- 想定する観光客の中には乳幼児を連れた家族も含まれるため、避難するには時間がかかる。



避難ルート

✓ 避難が必要な危機の場合は考えておきましょう。

避難時のルール

- 『地震・津波』が発生した場合、『就業場所（●●会社）の屋上』か『大嘉陽農村公園』に避難します。
- 避難ルートは『①か②を想定しますが、最新情報を踏まえながら状況に応じて適切なルートを選択します。』
- 就業場所以外で勤務している場合等、『想定外の避難場所へ避難する場合は、安全を確保した上で安否情報を●●に共有します。』

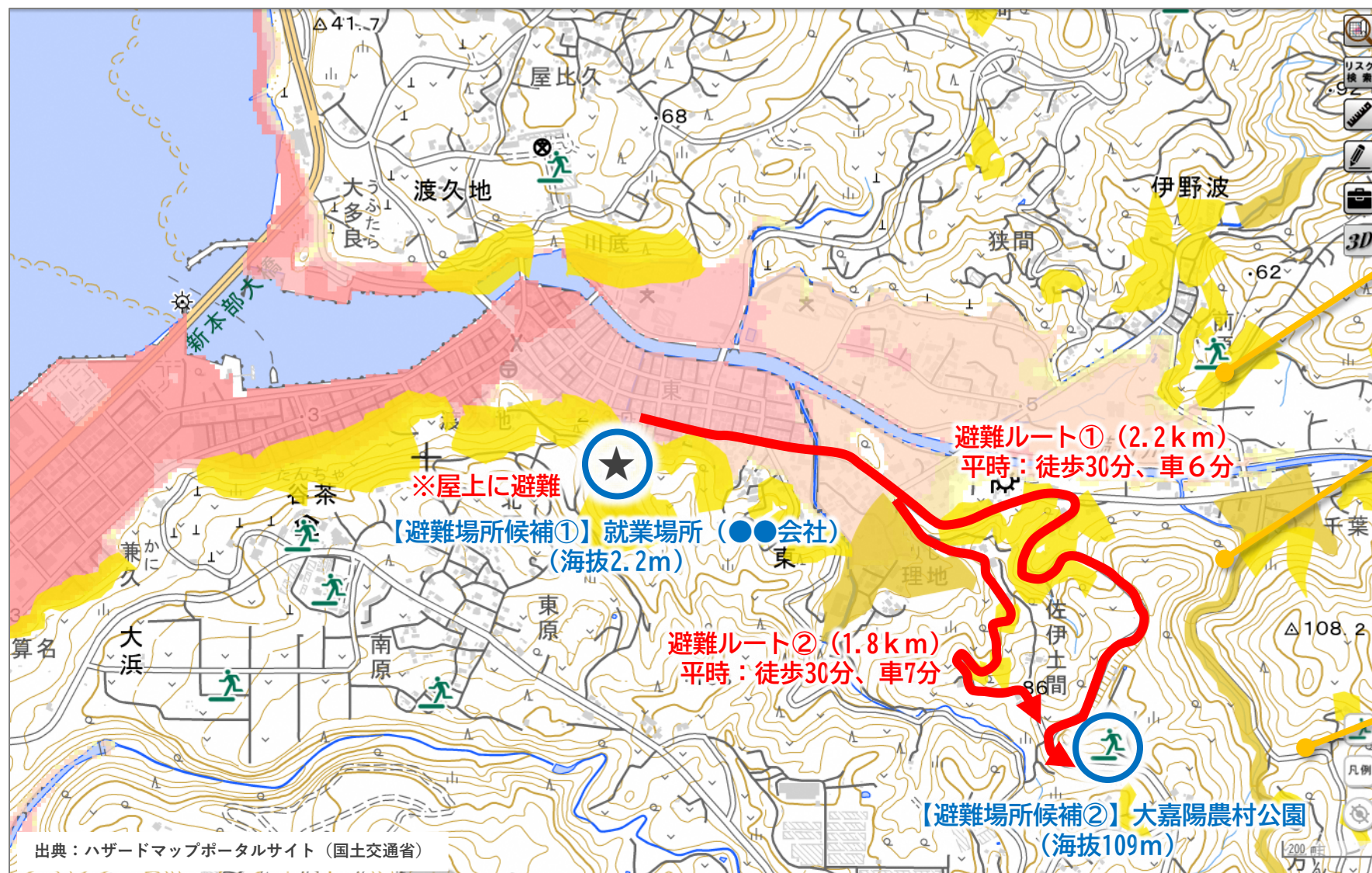
作成手順

- ①自分の事業所の位置に★印をつけましょう。
- ②避難場所に印をつけましょう。
- ③事業所から避難場所までの避難ルートを書き込みましょう。※想定外に備えて複数の避難ルートを考えておきましょう。

✓ 避難場所やルート、避難方法を事前に決めておきましょう。
✓ 平时に避難ルートの確認を行い、危険個所の確認を行うことも有効です。

＜避難ルートを考える時の参考＞

- ・最短時間で避難場所に到達できる。 ・道路は十分な広さがある。 ・崩れやすいブロック塀等が無い
- ・急傾斜地の崩壊、建物の倒壊等による危険が少ない ・近くに火気や爆発の危険性がある建物が無い 等



出典：ハザードマップポータルサイト（国土交通省）

持ち出し品リスト

- | | |
|--------------------------|-------------|
| ☐ | 宿泊者リスト |
| ☐ | 携帯ラジオ |
| ☐ | 予備の電池 |
| ☐ | 懐中電灯 |
| ☐ | 携帯電話 |
| ☐ | モバイルバッテリー |
| ☐ | 筆記用具 |
| ☐ | 救急セット |
| ☐ | 笛 |
| ☐ | 観光危機行動マニュアル |
| ☐ | その他業務上重要なもの |

✓ すぐに持ち出せる準備をしよう！

✓ 就業場所（危機発生時にいる場所）が安全な場合は、そこに留まることも有効です。

✓ 地図への書き込みは手書きでもOK！作成しやすい方法、わかりやすい方法でOK！

✓ 地図は下記を活用してもOK！

防災マップ
（本部町）



ハザードマップ
ポータルサイト
（国土交通省）



国土地理院地図
（国土交通省）



1. 平時の減災対策

1. 観光危機の知識や基本行動の周知・啓発

- 専門家講演会・訓練等による観光危機管理の知識学習の開催【担当：●●】
- 防災訓練等での観光客対応訓練の実施【担当：●●】
- 観光客の入域時の利用を想定した情報発信（多言語やピクトグラムを用いた安全カード作成と配布）【担当：●●】
- 観光客への防災・減災訓練ツアーの実施【担当：●●】

2. 観光危機の発生抑止、被害軽減のための安全対策

- 観光施設等の耐震化、案内放送のスピーカーや防災・防犯カメラの設置【担当：●●】
- 観光関連事業者の中核機能（本社や運行指令事務所、車庫等）、観光施設のスタッフの事務所（防災センター等）の耐震化、高層階への設置【担当：●●】

3. 避難誘導標識・海拔表示・危険個所表示等の現場の施設整備

- 津波災害警戒区域（津波浸水想定区域）・土砂災害警戒区域等の危険箇所を●●に表示【担当：●●】
- 避難場所と避難経路標識の設置【担当：●●】

2. 危機対応への準備

1. 観光危機管理計画に関する計画・マニュアルの作成

- 滞在観光客の安全確保や避難誘導、帰宅支援、施設の被害確認や復旧方法、事業再開の手順等についてまとめるとともに、危機対応マニュアルや事業継続計画の策定【担当：●●】

2. 要支援観光客の安全確保体制の整備

- 多言語やピクトグラムを用いた日頃から使用できる標識やサイン等の整備、マップやパンフレット等の作成【担当：●●】
- 観光客の多様性に配慮した情報伝達ツールの整備【担当：●●】

3. 情報伝達体制の整備

- 無線LAN設置箇所のさらなる拡大【担当：●●】
- 観光関係団体と観光関連事業者の日頃からのコミュニケーション、情報伝達手段の確認（担当者同士の携帯電話番号等の連絡網等）【担当：●●】

4. 観光危機管理に関連する訓練の実施

- （仮称）本部町観光危機管理プラットフォームにおける情報伝達・共有の図上訓練実施【担当：●●】
- 避難所・避難場所への誘導、救援物資の配布等、現場での手順を確認・検証し、不足する対応資機材、誘導体制、あらかじめ決めておくべき手順等を再確認する実動訓練の実施【担当：●●】

3. 危機への対応

※別紙

「突然発生する」
観光危機への対応「発生が予見できる」
観光危機への対応

4. 危機からの回復

1. 本部町全体の復興、地区レベルの復興

- 町や地域と協力して復興に尽力する【担当：●●】

2. 観光産業自体の回復と誘客のための取組

① 復興体制の充実・強化

- 他事業者と協力して、観光客の誘致促進や、町内の観光産業の早期復興・事業継続に向けた体制を充実・強化【担当：●●】

② 風評被害の対策

- 復旧・復興状況を定期的にインターネット（特設サイトの構築等）やSNSを通じて発信する【担当：●●】

③ 関係者との連携・強化

- 事業継続に向けた課題の整理や必要に応じて関係者や組織に相談する【担当：●●】

④ 観光産業の持続のための支援等

- 可能な限り従業員の雇用の継続に努め、営業再開後の事業継続に向けた準備（事業継続計画の策定等）を行う【担当：●●】

⑤ 誘客プロモーション活動等の実施

- 関係団体と協力しながら修学旅行の誘致やイベントを実施する【担当：●●】
- インターネットやSNSを通じて誘客に向けた情報を発信する【担当：●●】

✓ はじめから全部できなくてOK！
できることから取り組みましょう！

発災

Phase 1 / 緊急避難段階
確実に命を守る !!Phase 2 / 警報等解除段階
安否・安全を確認 !! 避難者への対応 !!Phase 3 / 帰宅準備段階
早期帰宅を実現 !!

帰宅

「突然発生する」

観光危機への対応

(地震・津波、緊急避難を要する観光危機(感染症・テロ等))

まずは自身の身を守る

1.従業員と顧客の安全確保

- 危機から身を守る行動を指示する【担当：●●】

2.施設の安全確保

- 危機による被害の有無を確認し、引き続き滞在可能か判断する【担当：●●】

3.避難の呼びかけ・避難誘導の実施（施設に滞在できない被害の場合）

- 従業員や顧客に、近隣の高台や避難所・避難場所等、安全な避難先や避難経路を周知し、避難を指示する【担当：●●】
- 個人での避難が困難な方（高齢者、障害者、負傷者等）への避難支援を実施【担当：●●】

4.施設内避難

- 原則、施設内にとどまってもらう。ただし、低層階で浸水する可能性がある場合は、上層階または避難所・避難場所への避難を促す【担当：●●】

1.従業員・顧客の安否確認

- 従業員の家族の安否確認を行う【担当：●●】
- 連絡手段を失っている顧客に対してサポートする【担当：●●】

2.施設の安全確認

- 地震・津波による建物の被害状況を確認【担当：●●】
- 建物の被害状況のほか、電気・水道等のインフラの状況を確認【担当：●●】

3.避難者または帰宅困難者の受け入れ

- 施設が利用可能である場合、ロビーや会議室等を開放し、一時的に避難者等の受け入れを実施する【担当：●●】
- 帰宅困難者の受け入れが可能な場合は、（仮称）本部町観光危機管理プラットフォームへ受け入れ体制を報告する【担当：●●】
- （仮称）本部町観光危機管理プラットフォームと協議・調整の上、帰宅困難者を宿泊客として受け入れを実施する【担当：●●】

4.体調不良者への対応

- 可能な場合は、体調不良者や負傷者等を一時的に受け入れ、応急対応等を実施する【担当：●●】

1.町内の被災状況等の確認、情報提供

- （仮称）本部町観光危機管理プラットフォームが集約している情報を用いて、顧客に対して情報提供を行う【担当：●●】
- 町内の被災状況
 - 那覇空港、船舶、バス等各種交通機関の運航・運行状況

観光危機管理は観光客の命と観光産業を守る！

✓ 取り組んでいる事業を踏まえて、できるだけ具体的に考えましょう。

✓ このシートはあくまで参考です。使いやすい様式でOK！

発災

Phase 1 /
台風接近の可能性（接近3日前頃）Phase 2 /
台風接近の3日前～1日前の段階Phase 3 /
台風による風雨が強まる段階

「発生が予見できる」

観光危機への対応

（台風・大雨・高潮・洪水、その他事前対応が可能な危機）

まずは自身の身を守る

1. 台風情報の提供

- 従業員や顧客からの問い合わせに対応できるよう、様々なホームページを閲覧し情報収集しておく【担当：●●】
- 台風進路図を掲示し、今後の台風の動きを受けた旅程への注意喚起を行う【担当：●●】

2. 災害時対応敷材の動作確認

- 台風接近による災害対応に備え、非常発電機等の動作確認を行う【担当：●●】

3. 備品・食料・飲料水の確保

- 今後の台風接近によりサービスが途絶しないよう、食料・飲料水等を十分に確保する【担当：●●】

4. キャンセル等の予約確認

- 気象台が発表した「台風の発生、今後の発達・接近のおそれ」等の台風情報や（仮称）本部町観光危機管理プラットフォームからの情報提供を受け、予約変更に対応する【担当：●●】

1. 顧客の安全確保

- 台風情報を自ら積極的に収集するほか、（仮称）本部町観光危機管理プラットフォーム等からの情報を受け、以下の対応を行う【担当：●●】
 - 観光客への注意喚起（渡航延期や渡航繰り上げ、本部町での延泊、帰宅手段の予約変更の推奨）
 - 外出の抑制を依頼する

2. 旅行会社等への情報提供

- 台風情報を自ら積極的に収集するほか、（仮称）本部町観光危機管理プラットフォーム等から台風情報を受け、予約客、旅行会社からの問い合わせにできるだけ正確な対応を行う【担当：●●】

3. 従業員の配置調整

- 今後の暴風等により社員が出勤できない事態や、顧客からの問い合わせが増加する事態、避難誘導を必要とする事態等を想定し、従業員の出勤調整を行う【担当：●●】

1. 顧客への安全確保（強化）

- 台風情報を自ら積極的に収集するほか、（仮称）本部町観光危機管理プラットフォーム等からの情報を受け、顧客へ外出の自粛を要請する【担当：●●】
- 高潮浸水想定区域、土砂災害警戒区域内の場合、顧客を施設内の高層階または崖から離れた場所へ誘導する【担当：●●】

Phase 4 /
台風が最接近し、暴風雨が続く段階Phase 5 /
浸水・土砂災害等の被害が発生する段階Phase 6 /
警報等解除の段階

帰宅

1.顧客への安全確保（継続）

- 台風情報を自ら積極的に収集するほか、（仮称）本部町観光危機管理プラットフォーム等からの情報を受け、顧客へ外出の自粛を要請する【担当：●●】
- 高潮浸水想定区域、土砂災害警戒区域内の場合、顧客を施設内の高層階または崖から離れた場所へ誘導する【担当：●●】

1.顧客への安全確保（継続）

- 台風情報を自ら積極的に収集するほか、（仮称）本部町観光危機管理プラットフォーム等からの情報を受け、顧客へ外出の自粛を要請する【担当：●●】
- 高潮浸水想定区域、土砂災害警戒区域内の場合、顧客を施設内の高層階または崖から離れた場所へ誘導する【担当：●●】

1.被害状況の確認

- 建物や顧客の被害状況を確認する【担当：●●】



2.被害への対応

- 被害状況を踏まえ、復興や事業継続に向けた対応を検討する【担当：●●】

観光危機管理は観光客の命と観光産業を守る！

共有

私たちの組織では、以下のようにしてこのマニュアルを共有します。

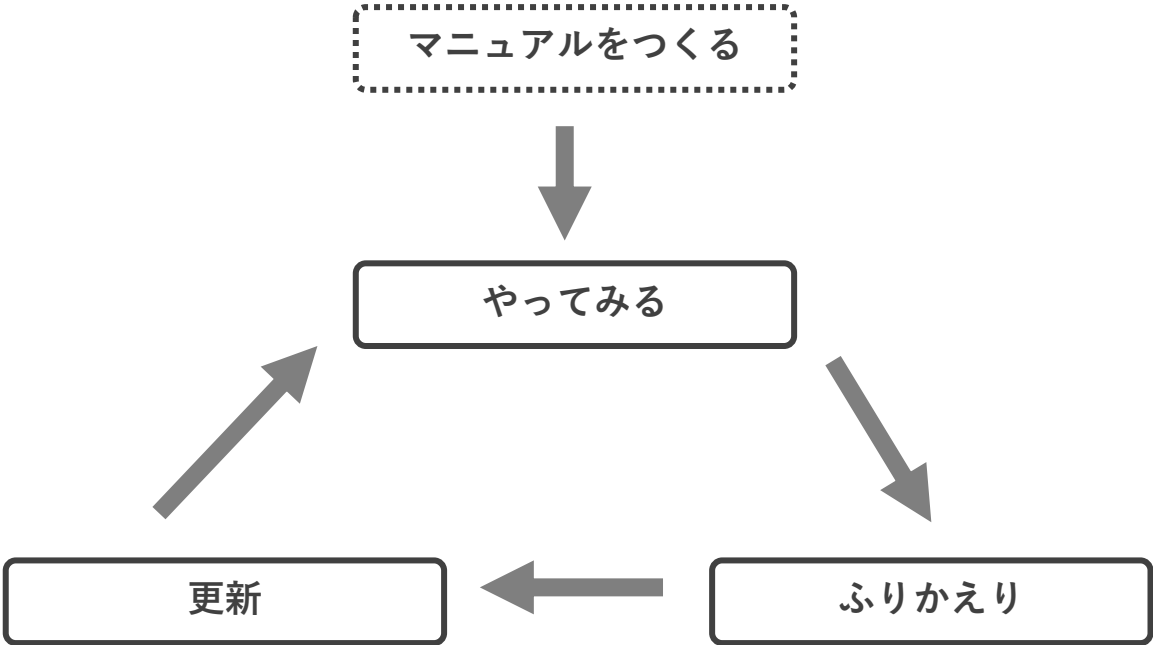
だれに	どうやって	だれが	いつ
従業員	・マニュアルの配布 ・職場の壁面に掲示	危機管理グループ (担当●●)	●年●月●日
観光客	・受付に掲示 ・当社HPに掲載	危機管理グループ (担当●●)	●年●月●日
町	・担当課に持参	危機管理グループ (担当●●)	●年●月●日
他事業者	・●●会議にて説明	危機管理グループ (担当●●)	●年●月●日

自分たちで『対応できない』こと

対応できないこと	想定相談先・ 連絡先	いつ	だれが
客を避難場所等に輸 送すること	●●バス会社	●年●月●日	危機管理グ ループ (担 当●●)
客を自分たちの施設 内に宿泊させること	●●ホテル	●年●月●日	危機管理グ ループ (担 当●●)

更新

私たちの組織では、以下のようにしてこのマニュアルを更新します。



以下については、引き続き検討を行いマニュアルを更新していきます。

内容