

# 神戸市観光危機管理対策指針

## I 総則

### ○神戸市観光危機管理対策指針の目的

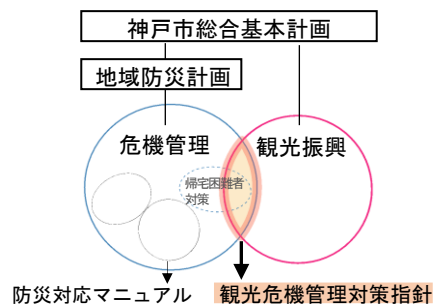
- 観光客が安心して市内を観光し、過ごすことができるよう、平常時からの取り組みや発災時・発災後の市の役割分担、観光関連事業者に期待される役割などについて整理

### ○災害想定と基本的な考え方

- 「地震・津波」「風水害」「テロ等国民保護事案」を想定
- 対象者は、「外国人を含む観光客」
- 宿泊施設・観光施設内に「滞留する観光客」と「行き場のない観光客」とに分けて、対応を整理

### ○位置づけ

- 「危機管理」と「観光振興」に共通する危機事象を対象とし、現行の「神戸市地域防災計画」、「神戸市帰宅困難者対策基本指針」を補完



## II 平常時からの取り組み

発災時における対策が円滑に機能するために、平常時から以下の取り組みが必要

### ○防災に関する情報発信の取り組み

- 現状の取り組みと連動した観光情報にあわせた防災情報の提供・普及啓発
- 観光客への情報提供と観光関連事業者（観光施設、宿泊施設等）への情報提供

### ○観光関連事業者・交通事業者など関係団体との連携協力

- 観光関連事業者への普及啓発（災害対応マニュアルの整備・研修など）
- 一時滞在が可能な施設の確保（候補となる施設のリスト化、施設との協議など）
- 観光施設・宿泊施設の備蓄促進（施設内待機に必要な食料等の備蓄など）
- 外国人観光客への対応（多言語化、外国人支援団体との協力体制構築など）
- 大規模イベント開催時における対応（イベント主催者との連携方法の確認など）

### ○訓練の実施

## IV 観光復興

- 風評被害対策の推進
- 観光復興プランの策定
- 観光関連事業者の事業継続支援

## V 今後の対応

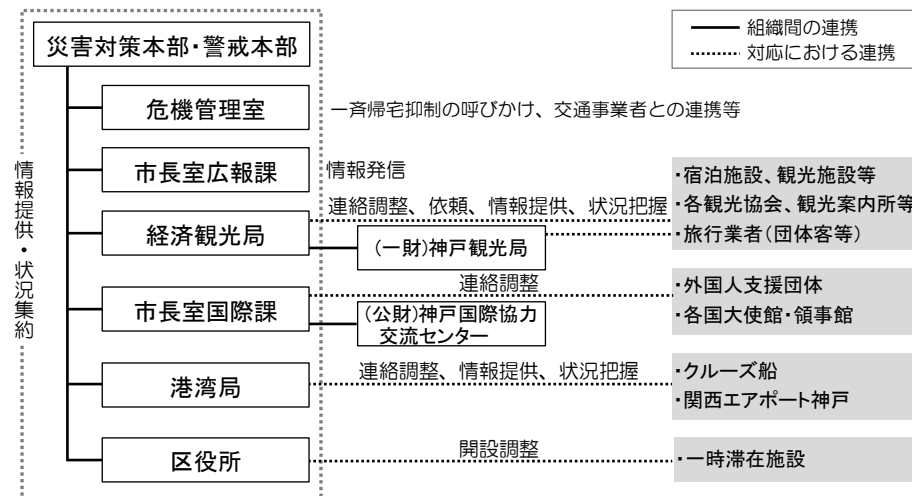
- 関係部局の取り組みの着実な推進
- 共助の取り組みの強化・促進
- 地域防災計画等への反映

## III 災害発生時の対応と役割分担

### ○対応の基本的な流れ

時間・場面 ・対応段階	行政等		観光関連事業者等	
	観光関連団体等	宿泊施設・観光施設	観光関連団体等	宿泊施設・観光施設
発災				
発災直後 1 1/2 H	①安全の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>身の安全の呼びかけ</li> <li>駅に向かわないことの呼びかけ</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>(利用客等への)身の安全の呼びかけ</li> <li>(利用客等への)駅に向かわないことの呼びかけ</li> </ul>
一斉帰宅抑制 2 1/6 H	②滞在等の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害情報、交通情報等の収集、情報発信</li> <li>外国人コミュニティ等への情報提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光施設・宿泊施設等の状況把握、情報提供</li> <li>災害時通訳翻訳ボランティアの運用</li> <li>クルーズ船の状況把握等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急避難場所の案内</li> <li>周辺の観光客への情報提供</li> <li>宿泊施設等へ戻るための支援</li> </ul>
滞在 12 1/24 H		<ul style="list-style-type: none"> <li>各国大使館・領事館の連絡先の情報提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一時滞在施設の開設依頼、開設状況・受入状況の把握</li> <li>必要に応じて観光施設・宿泊施設等との受入調整、受入状況の把握</li> <li>受入協力施設等への帰宅・帰国に関する情報提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地区内の状況把握・連絡</li> <li>地区内の宿泊施設・観光施設等への情報提供、対応支援</li> <li>可能な限り、利用客でない観光客の受入・対応</li> </ul>
帰宅・帰国 24 1/72 H	③帰宅等支援			<ul style="list-style-type: none"> <li>帰宅・帰国に関する案内</li> </ul>

### ○観光危機管理の体制（役割分担）



# 神戸市観光危機管理対策指針

令和元年 9 月

神戸市

# 目次

## I 総則

- |   |                    |   |
|---|--------------------|---|
| 1 | 現状・背景              | 1 |
| 2 | 神戸市観光危機管理対策指針の位置づけ | 1 |
| 3 | 本対策指針策定の必要性        | 1 |
| 4 | 災害想定と基本的な考え方       | 2 |

## II 平常時からの取り組み

- |   |                           |   |
|---|---------------------------|---|
| 1 | 平常時の関係者の役割分担              | 3 |
| 2 | 防災に関する情報発信の取り組み           | 4 |
| 3 | 観光関連事業者・交通事業者など関係団体との連携協力 | 5 |
| 4 | 訓練の実施                     | 6 |

## III 災害発生時の対応と役割分担

- |   |              |    |
|---|--------------|----|
| 1 | 基本的な流れ       | 7  |
| 2 | 段階別の情報提供について | 8  |
| 3 | 関係者の役割分担     | 10 |
| 4 | 地区別の特性について   | 15 |

## IV 観光復興

- |   |                |    |
|---|----------------|----|
| 1 | 風評被害対策         | 16 |
| 2 | 観光復興プラン        | 16 |
| 3 | 観光関連事業者の事業継続支援 | 16 |

## V 今後の対応

- |   |                |    |
|---|----------------|----|
| 1 | 関係部の取り組みの着実な推進 | 17 |
| 2 | 共助の取り組みの強化・促進  | 17 |
| 3 | 地域防災計画等への反映    | 17 |

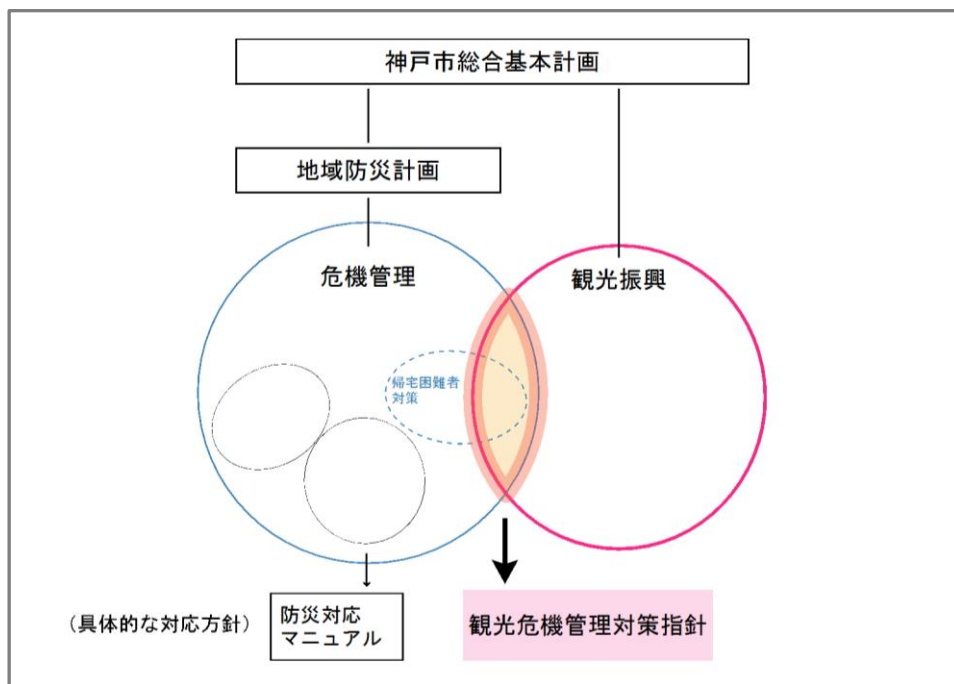
# I 総則

## 1 現状・背景

- ・訪日外国人の安全安心のため、災害時の避難誘導を含めた災害時対応が全国的な課題となっている。
- ・本市としても、防災情報を「自分の命と安全を守る情報」の一つと考え、平成30年度より観光分野と危機管理分野を統一した「観光危機管理」の考え方のもと全庁連携チームを立ち上げ、取り組んでいる。
- ・その中で、この度「神戸市観光危機管理対策指針」を策定した。

## 2 神戸市観光危機管理対策指針の位置づけ

- ・神戸市観光危機管理対策指針（以下「本対策指針」という。）は、「危機管理」と「観光振興」に共通する危機事象を対象とし、現行の「神戸市地域防災計画」、「神戸市帰宅困難者対策基本指針」を補完するものとする。



## 3 本対策指針策定の必要性

- ・観光客の多くは、土地勘がなく、災害が発生した際の避難場所等について認識していないことが多い。また、外国人観光客は、国によって災害の経験、知識に差がある。近年増加している個人型旅行では通訳が付いていない場合が多く、日本語が分からない外国人観光客は、災害情報を円滑に入手することが難しい状況にある。
- ・このような中、神戸市を訪れる観光客が、安心して市内を観光し、過ごすことができるよう、平常時から進めるべき取り組みや発災時・発災後の市の役割分担、観光関連事業者（宿泊施設、観光施設等）に期待される役割や観光客の行動指針について整理し、周知を図る必要がある。

#### 4 災害想定と基本的な考え方

- ・対象とする災害は「神戸市地域防災計画」等で想定されている「地震・津波」、「風水害」「テロ等国民保護事案」とする。
- ・本対策指針の対象者は「外国人を含む観光客」とする。
- ・本対策指針の基本的な考え方は、「神戸市地域防災計画」「神戸市帰宅困難者対策基本指針」「神戸市国民保護計画」に準ずる。
- ・「神戸市帰宅困難者対策基本方針」において、通勤・通学者などの屋内滞留者は施設内待機を基本とし、「行き場のない人」への対応と分けて計画している点を踏まえ、本対策指針においても宿泊施設・観光施設内に「滞留する観光客」と「行き場のない観光客」とに分けて、対応を整理する。

## II 平常時からの取り組み

災害発生時において、後述する「III 災害発生時の対応と役割分担」及び「IV 観光復興」で掲げる対策が円滑に機能するためには、平常時からの備えが極めて重要である。その中でも、特に、観光客への情報発信の取り組み、観光関連事業者など関係団体との平常時からの連携協力、計画している対策を実践するための定期的な訓練の実施に取り組む必要がある。

### 1 平常時の関係者の役割分担

平常時に各関係者が取り組むべき事項は、下表のとおりである。

関係者	平常時からの取り組み
危機管理室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報発信の仕組みの整備・拡充</li> <li>・ 緊急避難場所、一時滞在施設の確保</li> <li>・ 定期的な訓練の実施</li> </ul>
市長室広報課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報発信の仕組みの整備・拡充</li> </ul>
経済観光局 〔(一財)神戸観光局〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報発信の仕組みの整備・拡充</li> <li>・ 観光危機管理に関する知識の普及・啓発</li> <li>・ 観光客の安全確保に必要となるツールの整備</li> <li>・ 観光関連事業者への一時滞在施設の協力要請</li> <li>・ 観光関連事業者、関係団体との連携協力体制の構築</li> </ul>
市長室国際課 〔(公財)神戸国際協力交流センター〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各国大使館・領事館との連携協力体制の構築</li> <li>・ 外国人支援団体、外国人コミュニティとの連携協力体制の構築</li> </ul>
港湾局	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ クルーズ船、関西エアポート神戸との連携協力体制の構築</li> </ul>
区役所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一時滞在施設との連携協力体制の構築</li> <li>・ 緊急避難場所、一時滞在施設の確保</li> </ul>
観光関連事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業継続計画（BCP）の作成</li> <li>・ 施設の安全対策の推進</li> <li>・ 備蓄品の確保</li> </ul>
交通事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 定期的な訓練の実施</li> <li>・ 適切な情報発信の推進</li> </ul>

## 2 防災に関する情報発信の取り組み

災害発生時における観光客の大きな混乱を防ぐためには、平常時から観光客や観光関連事業者に対して、観光危機管理に関する普及・啓発に努めるとともに、発災後、観光客にとって必要かつ正確な情報を迅速に発信することが重要であり、現状の情報発信の取り組みが充分であるか検証し、適宜、情報発信の充実を図る必要がある。

### (1) 現状の取り組み

- ・現在、本市で取り組んでいる主な防災に関する情報発信の取り組みは、以下のとおりである。
  - 神戸市ホームページ、SNS による英語での避難情報等災害情報の提供
  - ひょうご防災ネットによる多言語での避難情報等防災メールの発信
  - 災害時における「KOBE Free Wi-Fi」から神戸市ホームページへの誘導
  - 神戸公式観光サイト「Feel KOBE」（多言語版）における災害情報掲載サイトへの誘導
  - 多言語版「防災カード」の配布（総合インフォメーションセンター、ホテル・旅館等）
  - 多言語表記の津波避難情報板及び津波避難誘導表示板の設置
  - 外国人旅行者向け災害時情報アプリ「Safety tips」（観光庁）の利用促進
  - NHK や NHK ワールド JAPAN など民間媒体の活用

### (2) 観光情報にあわせた防災情報の提供

- ・災害発生前と災害発生後では必要となる情報は異なるが、可能な限り平常時に、災害に関する情報を自ら取得してもらうことが、災害発生後の円滑な安全行動につながることから、観光情報の提供とあわせて平常時より、外国人を含む観光客への観光危機管理に関する知識の普及啓発を行うことが望ましい。
- ・特に、観光客の多い三宮・新神戸などの主要な駅、神戸空港、観光案内所などにおいては、観光情報と一体的に防災に関する情報提供を行うことが有効であり、現在、防災情報を入手しやすいよう、「防災カード」の配布や、神戸公式観光サイト「Feel KOBE」において各種ホームページのリンク先をまとめて掲載している。
- ・また、民間事業者が運営する訪日外国人向けの観光情報サイトでも、観光情報に加えて、防災情報の提供を行う取り組みが進められている。このような取り組みを普及啓発していくことで、より重層的な防災情報の提供が可能になると考えられる。

### (3) 観光客への情報提供と観光関連事業者への情報提供

- ・災害発生時には、緊急避難場所や一時滞在が可能な施設の案内、空港までのアクセスやフライト運行状況を含む公共交通機関、各国大使館・領事館の連絡窓口などが、観光客に必要な情報であり、観光客への直接的な情報提供のほか、観光客の情報収集や安全行動につながるよう、観光施設や宿泊施設等への情報提供もあわせて行う必要がある。

### 3 観光関連事業者・交通事業者など関係団体との連携協力

観光危機管理対策を進めるためには、行政の所管部署の連携とあわせて、観光施設や宿泊施設、交通事業者、観光協会、旅行者（団体客等）など民間事業者との連携・協力が不可欠であり、平常時からその連携協力体制の構築を進めておくことが必要である。

#### (1) 観光関連事業者への普及啓発

- ・観光施設や宿泊施設、観光協会、旅行者（団体客等）等の観光関連事業者向けに災害対応マニュアルを整備し、研修を通じて、広く防災・災害対応に関する普及啓発に努める。
- ・災害発生時には、観光関連事業者から観光客に必要な情報を提供してもらえるよう、観光関連事業者との情報共有、連携協力の体制を構築する。

#### (2) 一時滞在が可能な施設の確保

- ・観光エリアごとの休日等の観光客数を推計し、一時滞在が可能な施設の需要数を明らかにしたうえで、一時滞在が可能な施設の確保にむけて、候補となる施設をリスト化し、施設管理者との協議を進める。

#### (3) 観光施設・宿泊施設の備蓄促進

- ・屋内滞留者を観光施設や宿泊施設内に留めておく（むやみに移動させない）ことが、帰宅困難者の発生抑制のための重要な対策であり、観光関連事業者の意識の醸成を図るためにも、施設内待機に必要な食料等の備蓄に努める。

#### (4) 外国人観光客への対応

- ・外国人観光客に対しては、多言語による支援が求められるため、情報発信する内容の多言語化（外国語併記）や現場における外国語対応方法の検討、多言語センターFACIL など外国人の支援団体との協力体制を構築する。
- ・各国大使館・領事館との情報共有を図るため、平常時から各国大使館・領事館との連絡体制を構築する。

#### (5) 大規模イベント開催時における対応

- ・ラグビーワールドカップ 2019™や神戸まつり神戸ルミナリエなど、一度に多数の観光客が集中して来訪するイベントの主催者は、災害発生時の対応について計画し、初動対応に当たる。
- ・初動対応にあたっては、イベント主催者は交通事業者等ライフライン事業者や市関係者等との具体的な連絡・連携方法の確認を行う。



## 4 訓練の実施

- ・本対策指針で定められている災害発生時の対応と役割分担が、実際に機能するためには、対応に当たる関係者による繰り返しの訓練が重要である。
- ・訓練の実施にあたっては、
  - 関係者間の情報連携や観光客への情報発信に関する訓練
  - 観光客の避難・誘導に関する訓練
  - 一時滞在が可能な施設での受入対応に関する訓練など、求められる対応を確認する訓練を、発災時間帯や被災状況、観光エリア（訓練場所）など想定する状況や場所を変えながら実施すること、また必要に応じ他の防災訓練と合同で実施する必要がある。
- ・訓練を通じて発見された課題を基に、本対策指針の不備や不足を改善し、対策の充実を図ることが求められる。

参考：訓練の実施例 2019年7月24日 13:00～13:45

- \*ラグビーワールドカップ 2019™日本大会や東京オリンピック・パラリンピック、ワールドマスターズゲームズ 2021 関西など、大規模国際スポーツイベントが連続して開催される予定があり、国内外から多くの観光客が来神する機会を迎えることから、イベント会場を想定して訓練を実施
- \*[想定] 夕刻ごろ地震発生。神戸市の被害は大きくないが、公共交通が途絶し、大阪方面への被害が大きく、復旧の見込みが当分たない状況。
- \*[内容] イベント現場での外国人を含む観光客（来場客）への情報提供、災害警戒本部とのやりとりによる情報提供及び対応

### 様々な情報提供方法の実施

アナウンス（日本語・英語）



画面映像（日・英・中・韓）



通訳対応



ツール（ポスター）



翻訳アプリ



### ●現場での対応



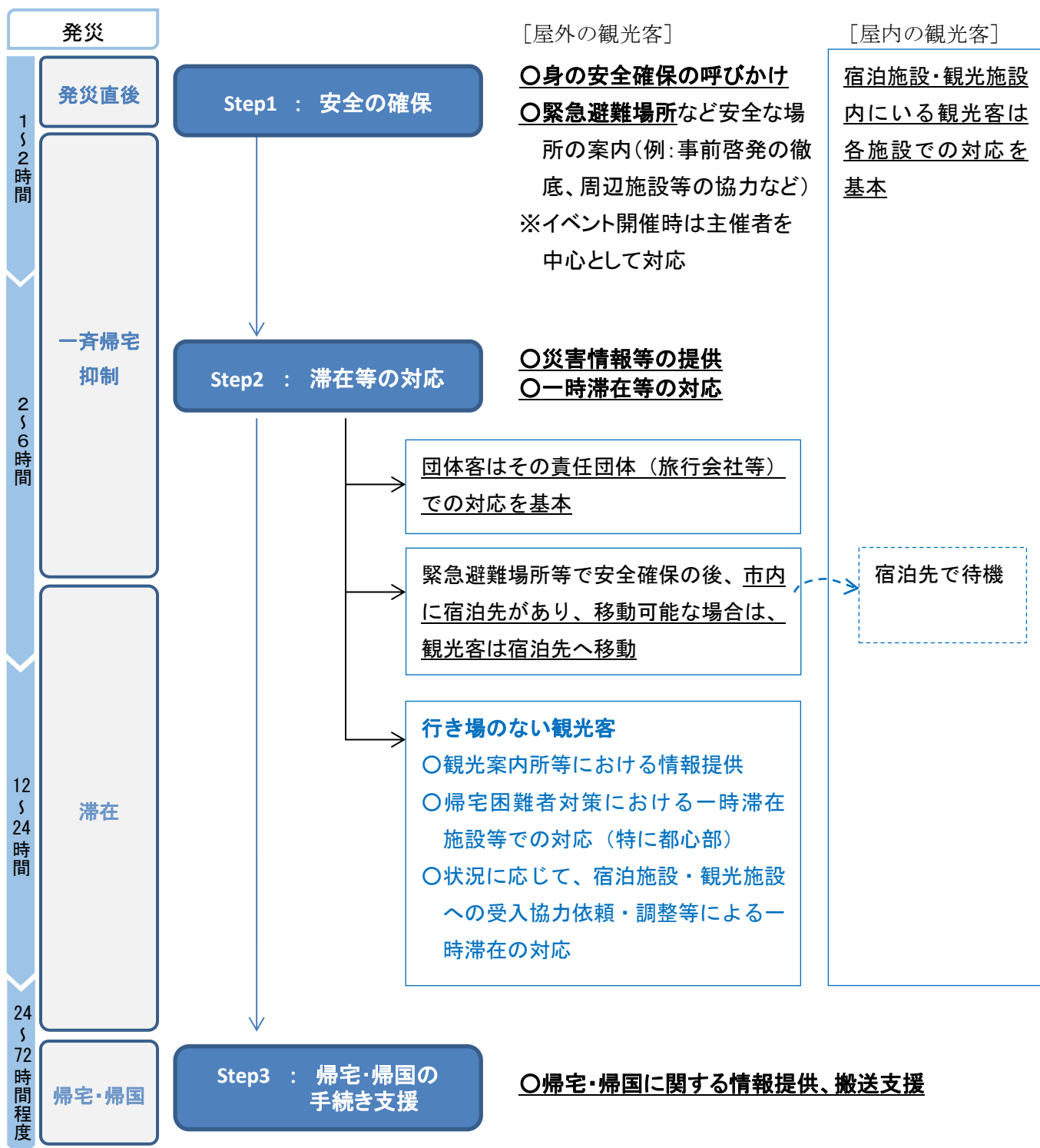
### ●一時滞在施設での受入



### Ⅲ 災害発生時の対応と役割分担

#### 1 基本的な流れ

本対策指針における災害発生時の対応は、原則として、地域防災計画に基づく対応や帰宅困難者対策が進められる（発動される）状況（大規模災害の発生により、公共交通機関が停止して帰宅・帰国できなくなる者が発生する状況）下と同様とし、観光客に特有の対応を補完して整理する。



## 2 段階別の情報提供について

災害発生後の各段階に求められる情報と情報の入手方法について下記のとおり整理する。

### 情報提供に関する一覧

段階	求められる情報の内容		情報提供担当者の 情報入手方法	観光客の入手方法
安全の 確保	地震 情報	○震源地、震度の情報 ○余震に関する情報 ○津波発生有無の情報 ○（特に外国人）発生して いる状況の説明	・各機関ホームページ ・危機管理室との連携	・緊急速報メール（エリアメール） ・ホームページ（市、各機関） ・防災ポータルサイト（市等） ・防災アプリ ・防災行政無線
	対応 情報	○安全確保の方法 ・むやみに移動を開始し ないこと ・待機場所 など	—	・ホームページ（市、各機関） ・防災ポータルサイト（市等） ・防災アプリ ・現地アナウンス ・事前周知
	安否 情報	○通信環境の情報 ○家族や知人の安否確認手 段やその利用方法の情報		
滞在等 の対応	交通 情報	○鉄道の状況、復旧見込み ○空港の状況、復旧見込み ○港の状況、復旧見込み ○道路の状況	・災害対策（警戒）本 部との連携 ・各管理者等との連携 （道路管理者、関西 エアポート神戸、神 戸運輸監理部等との 連携）	・ホームページ（市、各機関） ・防災ポータルサイト（市等） ・防災アプリ ・現地アナウンス ・掲示（デジタルサイン等） ・観光案内所等
	対応 情報	○待機できる場所の情報 ○外国語対応が可能な場所	・災害対策（警戒）本 部との連携 ・関係部署との連携 ・宿泊施設・観光施設 との連携	・ホームページ（市、各機関） ・防災ポータルサイト（市等） ・防災アプリ ・現地アナウンス ・掲示（デジタルサイン、観光 案内板等） ・事前周知
	帰宅 情報	○災害時帰宅支援ステーションの開設情報 ○徒歩帰宅者への帰宅途上 の道路情報	・災害対策（警戒）本 部との連携 ・関係部署との連携	・ホームページ（市、各機関） ・防災ポータルサイト（市等） ・防災アプリ ・現地アナウンス ・掲示（デジタルサイン等）
帰宅・ 帰国の 手続き 支援	移動 手段 の情 報	○各国大使館・領事館の連 絡先 ○公共交通機関の復旧、運 行再開の情報 ○代替交通等の情報	・各国大使館・領事館 との連携 ・災害対策（警戒）本 部との連携	・ホームページ（市、各機関） ・防災ポータルサイト（市等） ・防災アプリ ・現地アナウンス ・掲示（デジタルサイン等）

[外国人観光客への配慮に関して]

<p>■協力体制による対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>多言語対応スタッフの連携 例：外国人支援団体との協力 など</li> </ul>
<p>■ツール等を活用した対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>翻訳ツール、翻訳アプリ、翻訳サイトの活用 翻訳ツールの例：ポケトーク 翻訳機能付き拡声器 翻訳アプリの例：「VoiceTra(ボイストラ)」 翻訳サイトの例：google 翻訳 など</li> <li>外国人向けの災害時情報提供サイトやアプリに関する情報提供 例：Safety tips (国土交通省観光庁) : Feel KOBE : NHK 防災アプリ など</li> <li>各国大使館・領事館の連絡先や外国人相談窓口連絡先等の情報提供</li> </ul>
<p>■観光客同士の共助を促す対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光客に多言語対応協力の呼びかけ 例：日本人が率先して行動し、「Follow me!」(私についてきて、一緒に逃げよう)のひと言で外国人観光客も避難できるということがある。</li> </ul>

配慮・工夫事項 (訓練時のアンケート調査より、※訓練事例は6ページ参照)

- 情報を絶えず発信する。繰り返し発信する。
- 英語が十分でない国の方もいるので、アナウンスをゆっくり伝えるほうがよい。
- 日本語の場合も、平易な日本語(やさしい日本語など)で発信するほうがよい。「しばらく」などの曖昧な表現をできるだけ避けて、具体的に伝えられるとよい。
- 待機をしている状況や理由を説明するほうがよい。
- 絵を取り入れた情報発信にするとわかりやすい。
- 国ごとに集めて情報伝達するなどの工夫をするとよい。
- 情報を多言語で入手できる方法(アプリ、サイトなど)を情報提供するとよい。

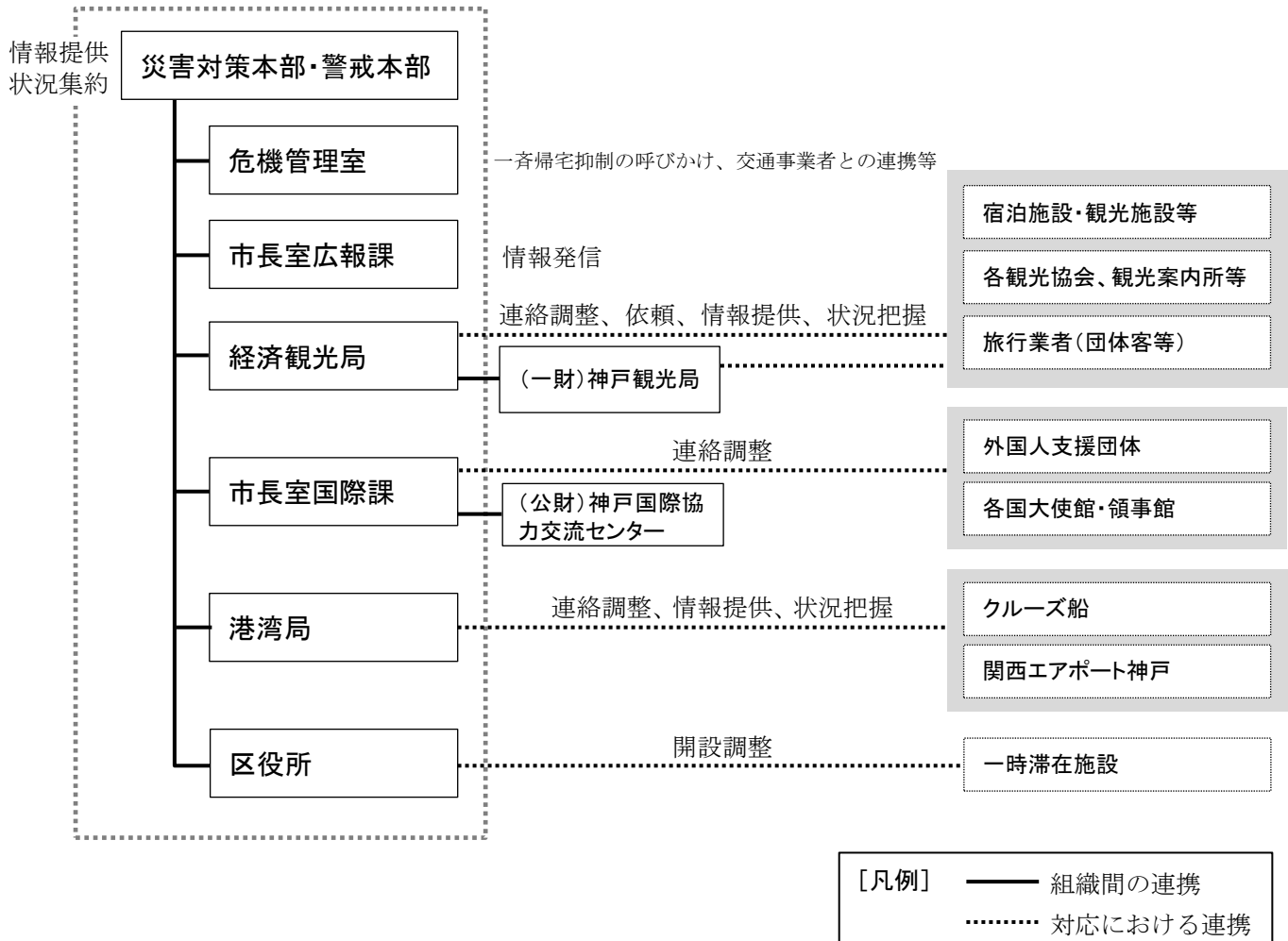
### 3 関係者の役割分担

#### (1) 行政の役割分担

災害発生時の関係部署の役割分担は、現在の地域防災計画及び帰宅困難者対策を基本とする。役割分担とあわせて、それぞれ関係機関との連携について、体制図を示す。

(「災害対策本部」に設置する「経済観光部」の役割に「観光客・観光関連事業者等との連絡調整に関すること」を追加する。)

観光危機管理体制図



連携先の連絡一覧 (自由記入)

名称	担当者	連絡先

[役割分担概要] ※詳細は12ページのタイムライン参照

所管部署	役割	その他大災害、危機事象
危機管理室	○一斉帰宅抑制の呼びかけ ○交通事業者との連携 ○各所管との情報連携（災害情報、交通情報等）	市災害対策（警戒）本部、全体調整、指揮命令
市長室広報課	○情報発信	全体情報発信
経済観光局 〔(一財)神戸観光局〕	○ <u>観光施設・宿泊施設等との連絡調整（状況把握、情報提供、受入調整等）</u> （※所管の異なる観光施設等は各所管課と連携） ○ <u>帰宅困難者対策における一時滞在施設の状況等について情報連携</u>	
市長室国際課 〔(公財)神戸国際協力交流センター〕	○災害時通訳翻訳ボランティアの運用 ○ <u>各国大使館・領事館の連絡先等の情報提供</u>	
港湾局	○ <u>クルーズ船との連絡調整（状況把握、対応調整）</u> ○ <u>関西エアポート神戸等との連絡調整</u>	
区役所	○一時滞在施設の開設調整	区災害対策（警戒）本部、緊急避難場所の開設・運営

※下線部は、本対策指針で新たに位置づける役割（それ以外は既に地域防災計画に位置づけられている役割）

# 災害発生時の対応のタイムライン

※主に市街地地区での対応

時間・場面・対応段階	危機管理室	市長室広報課	経済観光局	(一財)神戸観光局	市長室国際課	(公財)神戸国際協力交流センター	港湾局	区役所	観光関連事業者等	
									観光関連団体等	宿泊施設・観光施設
<b>発災</b> 1～2時間 <b>発災直後</b> Step1: 安全の確保	■地震: 突然の揺れ 身の安全の呼びかけ (※防災メール, サイト, アプリ, 防災行政無線) 駅に向かわないことの呼びかけ (※サイト, アプリ, 防災行政無線)								(利用客等への) 身の安全の呼びかけ (利用客等への) 駅に向かわないことの呼びかけ	
	■公共交通機関マヒ (帰宅困難者対策の発動)	情報発信	○観光施設・宿泊施設等の状況把握・情報提供 ○旅行者等からの問合せ等の対応	外国人コミュニティ等への情報提供			クルーズ船の状況把握、連絡調整		※屋外等でのイベント時はイベント主催者が対応 緊急避難場所の案内	
	一斉帰宅抑制									
2～6時間 滞在 Step2: 滞在中の対応	帰宅困難者対策の対応状況の把握 災害情報、交通情報等の収集・提供		状況に応じて一時滞在施設(協定施設)以外の観光施設・宿泊施設等との受入調整	災害時通訳ボランティアの運用に向けた調整				一時滞在施設の開設依頼	○地区内の状況把握・連絡 ○地区内の宿泊施設・観光施設等への情報提供、対応支援	○周辺の観光客への情報提供 ○宿泊施設等へ戻るための支援
			○一時滞在施設(協定施設)での観光客等の受入状況の把握 ○それ以外の受入協力施設等での受入状況の把握			関西エアポート神戸との連絡調整				
			○受入協力施設等への帰宅・帰国に関する情報などの情報提供	各国大使館・領事館の連絡先等の情報提供	災害時通訳ボランティアの運用			一時滞在施設の開設状況把握		可能な限り、利用客でない観光客の受入・対応
12～24時間 滞在										
24～72時間程度 帰宅・帰国 Step3: 帰宅支援	行政による帰宅・帰国支援 ■観光客の帰宅・帰国									帰宅・帰国に関する案内

(2) 観光施設・宿泊施設の行動指針

段階		行動指針	
発災			
1 ～ 2時間	発災直後	※風水害の場合、事前の情報収集を積極的に行い、利用者へ情報提供し、早期の帰宅・帰国などを促す。また、早めの対応を促す。 ※テロ等国民保護事案も初動対応は地震等に準じる。	
	Step1:安全の確保	自施設の利用者への対応	
地震発生時、落下物などから、身を守る行動をとるよう呼びかける		○観光客に対して、情報提供等に協力 ○宿泊施設等へ戻るための支援	
↓ ＊自施設の安全点検 ＊従業員等の安否確認等			
災害の情報を積極的に収集し提供する (災害情報や交通機関の情報など) また、利用客自身による積極的な情報収集を促す			
2 ～ 6時間	一斉帰宅抑制	…津波の場合 自施設から避難が必要な場合は対応	
	Step2:滞在等の対応	公共交通機関が動かないなどの場合、利用客の待機滞在への対応	
…難しい場合 周辺の待機できる ところへ避難対応 ○名簿作成 ○情報収集・提供 ○水、食料等の提供 ○協力者を求めるなどして対応			
12 ～ 24時間	滞在		
	Step3:帰宅等支援	帰宅・帰国に関する案内	
帰宅・帰国			
24 ～ 72時間程度			

★屋外の行き場のない観光客への対応は一般事業者も可能な限り協力



(3) 観光客の行動指針

段階	行動指針
<p style="text-align: center;"><b>発災</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;"> <p>1～2時間</p> <p>2～6時間</p> <p>12～24時間</p> <p>24～72時間程度</p> </div> <div style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;"> <p>Step1: 安全の確保</p> <p>Step2: 滞在等の対応</p> <p>Step3: 帰宅・帰国</p> </div> </div> <p style="text-align: center;"><b>発災直後</b></p> <p style="text-align: center;"><b>一斉帰宅抑制</b></p> <p style="text-align: center;"><b>滞在</b></p> <p style="text-align: center;"><b>帰宅・帰国</b></p>	<p>※風水害の場合、事前の情報収集を積極的に行い、早期の帰宅・帰国などの予定変更を行う。また、早めの避難を心がける。</p> <p>※テロ等国民保護事案も初動対応は地震等に準じる。</p> <p>地震発生時、落下物などから、身を守る行動をとる</p> <p>↓</p> <p>災害の情報を積極的に収集する</p> <p>○最寄りの緊急避難場所など安全な場所へ避難（事前に確認）</p> <p>→津波の場合 水平避難を基本 (津波到達時間までに水平避難できない場合、垂直避難)</p> <p>↓</p> <p>公共交通機関の影響などにより移動できない場合、むやみに移動しない</p> <p>○宿泊施設や観光施設等など身の安全が確保できる場所にいる場合は、従業員等の指示に従い、その施設にとどまる</p> <p>○帰宅又は帰国までの一時滞在は、原則として滞在または予約している宿泊施設</p> <p>○行き場がなく、周辺施設や支援施設を利用する場合は、配慮し合い、その運営者の指示に従う</p> <p>積極的な情報収集に努める</p> <p>できる協力を行う</p> <p>○外国人観光客は必要な場合、自国の大使館・領事館に自ら連絡を行うことを基本とする</p> <p>↓</p> <p>情報収集に努めて安全確保等自らで責任をもった帰宅・帰国行動</p>

#### 4 地区別の特性について

各観光エリア（北野、市街地、神戸港、六甲・摩耶、有馬、須磨・舞子、西北神）の特性を下記のとおり整理する。今後、各観光エリアのピーク時の観光客数を推計し、対応方針の具体化を進める。

地区	特性
北野	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光客入込客数（イベント・祭事を除く）：年間 98 万人</li> <li>・近畿圏外からの観光客が多い（近畿 55%、近畿圏以外 45%）</li> <li>・宿泊の割合が高い（日帰り 53%、宿泊 47%）</li> <li>・市内に宿泊施設がある観光客は宿泊施設へ移動、行き場のない観光客は「三宮駅周辺地域帰宅困難者対策計画」にて対応（周辺施設等での受入）</li> </ul>
市街地	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光入込客数（イベント・祭事を除く）：年間 1,326 万人（北野除く）</li> <li>・住居地は平均的な割合（近畿 77%、近畿圏以外 23%）</li> <li>・宿泊は平均的な割合（日帰り 77%、宿泊 23%）</li> <li>・市内に宿泊施設がある観光客は宿泊施設へ移動、行き場のない観光客は「三宮駅周辺地域帰宅困難者対策計画」にて対応（周辺施設等での受入）</li> </ul>
神戸港	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光入込客数（イベント・祭事を除く）年間 356 万人</li> <li>・住居地は平均的な割合（近畿 71%、近畿圏以外 29%）</li> <li>・宿泊は平均的な割合（日帰り 72%、宿泊 28%）</li> <li>・市内に宿泊施設がある観光客は宿泊施設へ移動、行き場のない観光客は「三宮駅周辺地域帰宅困難者対策計画」にて対応（周辺施設等での受入）</li> <li>・クルーズ船、関西エアポート神戸との連携</li> </ul>
六甲・摩耶	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光入込客数（イベント・祭事を除く）年間 187 万人</li> <li>・近畿圏からの観光客が多い（近畿 84%、近畿圏以外 16%）</li> <li>・宿泊は平均的な割合（日帰り 76%、宿泊 24%）</li> <li>・山上施設等の協力が必要</li> </ul>
有馬	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光入込客数（イベント・祭事を除く）：年間 154 万人</li> <li>・近畿圏以外の割合が高い（近畿 69%、近畿圏以外 31%）</li> <li>・宿泊の割合が高い（日帰り 38%、宿泊 62%）</li> <li>・市内に宿泊施設がある観光客は宿泊施設へ移動、行き場のない観光客も同様</li> <li>・「有馬温泉観光協会」の協力が必要</li> </ul>
須磨・舞子	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光入込客数（イベント・祭事を除く）：年間 363 万人</li> <li>・近畿圏からの観光客が多い（近畿 87%、近畿圏以外 13%）</li> <li>・日帰り客が多い（日帰り 85%、宿泊 15%）</li> <li>・マリニピア神戸、須磨海浜水族園など大規模集客施設との連携</li> </ul>
西北神	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光入込客数（イベント・祭事を除く）：年間 340 万人</li> <li>・近畿圏からの観光客が多い（近畿 90%、近畿圏以外 10%）</li> <li>・日帰り客が多い（日帰り 86%、宿泊 14%）</li> <li>・観光客の大半が車・バスの利用で道路状況に問題なければ帰宅困難者は発生しにくい</li> </ul>

（※数値は平成 30 年度神戸市観光動向調査より）

## IV 観光復興

### 1 風評被害対策

- ・観光危機により影響を受けた観光施設や交通インフラの運営状況等を早急に把握し、ウェブサイト、SNS、報道機関等を活用し、正確な情報を国内外に発信することで、災害発生後の風評による観光客の減少など、観光分野における二次被害の防止を図る。

### 2 観光復興プラン

- ・災害発生による市内観光に与える影響が大きい場合は、その影響を最小限に留め、災害発生後の市内観光施設の早期再開（再建）、観光客数の早期回復を図るため、新たな誘客キャンペーンや観光関連事業者の早期再開を支援する観光復興プランを速やかに検討する。



### 3 観光関連事業者の事業継続支援

- ・災害が発生しても、観光関連事業者が継続して事業が行えるよう、平常時より観光関連事業者における事業継続計画（BCP）の作成を促す。
- ・また、事業継続が困難な観光関連事業者に対しては、関係機関と連携し、事業継続のための支援相談や金融支援等について検討し、必要に応じ実施する。

## V 今後の対応

全国的に訪日外国人が増加する中、安全・安心な観光地として神戸市が選ばれるため、自助・共助・公助の考え方や事業継続（BCP）の観点を踏まえ、観光危機管理施策を持続可能な取り組みとする必要がある。そのためには、関係部局が「PDCA」の観点から、一体となって本対策指針で掲げた取り組み、特に平常時からの取り組みを推進していかなくてはならない。

最後に、本対策指針に基づいた取り組みを進めていくために必要なことを「今後の対応」として整理する。

### 1 関係部局の取り組みの着実な推進

- ・本市の観光危機管理施策を着実に推進するためには、本対策指針に定めた関係部局の役割分担に基づき、所管部局が責任を持って各事業を推進するとともに、施策全体の進捗状況について、定期的に情報共有を図ることが重要である。
- ・例えば、情報発信機能については、デジタルサイネージ等情報媒体の多様化、やさしい日本語を含めた多言語対応を含め、観光客に寄り添った情報発信に民間事業者のノウハウも活用しながら引き続き努めていかなくてはならない。
- ・また、観光客の一時滞在施設の整備・開設のあり方については、地区別の対応方針を定めた上で、既存の要配慮者支援、帰宅困難者対策等との関係も整理しつつ、具体化を進める必要がある。

### 2 共助の取り組みの強化・促進

- ・観光危機管理施策を持続可能な取り組みにしていくためには、特に共助の取り組みを強化・促進していくことが重要である。観光施設や宿泊施設、観光協会、旅行者など民間事業者において、それぞれの事業継続（BCP）のために安全対策が不可欠であることは言うまでもないが、各事業者の共助の対応を促進するため、神戸市として、各事業者との平常時からの連携に努め、災害時の協力体制の確保や情報共有を進めていかなくてはならない。
- ・例えば、クルーズ船の安全確保などにおいて、また外国人への対応などにおいても、民間事業者・団体等の共助の対応で災害時の観光客への円滑な支援を進めてもらえるよう、神戸市として、平常時から、関係事業者・団体、及び、共助の取り組みを支えるために必要な関係機関（各国大使館・領事館等）に対して、取り組みの最新情報等の提供や情報交換を行うなどの関係を構築することが必要である。

### 3 地域防災計画等への反映

- ・検討の過程で得られた知見については、その都度、地域防災計画等へ反映する必要がある。

いずれにしても、神戸市の観光危機管理施策は緒についたばかりである。今後、持続可能な施策を展開するためには、「自助・共助・公助」、それぞれの対応が促進するよう、取り組みを進めていくことが不可欠である。