

神戸市観光危機管理対策指針

概要版

I 総則

○神戸市観光危機管理対策指針の目的

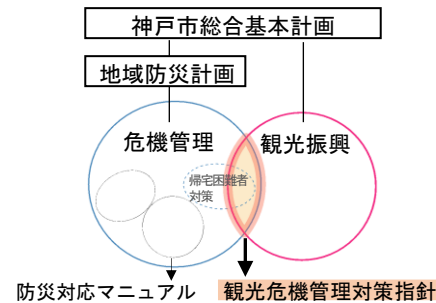
- 観光客が安心して市内を観光し、過ごすことができるよう、平常時からの取り組みや発災時・発災後の市の役割分担、観光関連事業者に期待される役割などについて整理

○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
発災			
発災直後 1～2H	身の安全の呼びかけ 駅に向かわないことの呼びかけ		（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
1～2H 2～6H 6～12H 12～24H 24～72H	①安全の確保 災害情報、交通情報等の収集、情報発信 外国人コミュニティ等への情報提供 ②滞在等の対応 観光施設・宿泊施設等の状況把握、情報提供 災害時通訳ボランティアの運用 クルーズ船関係者（船社・船舶代理店・ランドオペレーター等）の状況把握等 一時滞在施設の開設依頼、開設状況・受入状況の把握 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 受入協力施設等への帰宅・帰国に関する情報提供 ③帰宅等支援 各国大使館・領事館の連絡先の情報提供 行政による帰宅・帰国支援	緊急避難場所の案内 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	自施設の利用者対応 周辺の観光客への情報提供 宿泊施設等へ戻すための支援 可能な限り、利用客でない観光客の受入・対応 帰宅・帰国に関する案内

○観光危機管理の体制（役割分担）

