

## 第3章 国内外の先進事例

### 第3章 国内外の先進事例

#### 3-1 UNWTO「国際観光危機管理フォーラム」

##### (1) 事例の概要

2012年9月に開催されたフォーラム「2<sup>nd</sup> International Integration of Tourism and Emergency Management Forum」に出席し、世界各国の危機管理専門家や、行政・企業の防災担当者から先進事例を学んだ。主催はUNWTOおよびオーストラリア政府の危機管理部門AEMI(Australian Emergency Management Institute)。オーストラリア・シドニー工科大学にて、9月20日、21日の計2日間開催された。参加者の中には、昨年度の沖縄観光危機管理モデル事業のシンポジウムにて基調講演を頂いたシドニー工科大学のデビッド・バイアマン教授もおり、オーストラリアにおける観光危機管理に関する先進事例や、PATAの緊急対応タスクフォースメンバーとして実践した世界各国での観光復興サポートの内容を改めて学んだ。

##### (2) フォーラムの内容紹介

###### ① 交通機関における観光危機管理 –デビッド・バイアマン氏–

2010年に発生したアイスランド火山噴火の際、航空輸送の広域的な障害が発生し、欧州全域で空のインフラが長期的に麻痺した。観光危機管理の観点から、デビッド・バイアマン氏がケーススタディを自身の考察と共に発表した。

###### ア) 危機の概要

2010年4月14日、エイヤフィヤトラヨークトル火山が噴火。火山灰のため、14日から22日まで9日間にわたり北欧を中心とした欧州各空港を発着する航空機の運航がほとんどできなくなった。火山噴火による航空障害への対応計画を持っていた国際機関はICAOのみであり、その他の関係機関は火山噴火を想定したBCPを準備していなかった。UNWTOとWTTCも対応策の提示に4日を要し、全体的な対応が後手に回ってしまったことで復旧に時間がかかってしまった。

###### イ) 航空旅客への影響

欧州北部(英国、フランス、ドイツを含む)発着の航空便ほとんどが欠航・空港閉鎖となり、ドバイ、シンガポール、バンコク、香港から欧州へ向かう旅客も長期間渡航不可能となってしまった。代替交通機関としての鉄道、バス、レンタカー、フェリー等の需要が急増したが、航空から陸上交通への振替は不可とされた。また陸上交通は急激な需要拡大に対応不能であり、陸上交通運賃の便乗値上げなどが発生した。

###### ウ) 宿泊施設での影響

足止めされ、やむを得ず延泊する宿泊客が増加するとともに、予約キャンセルが大量に発生し、オペレーションに支障をきたした。延泊料金や取消料は誰が負担するのかが不明確であったため、施設と宿泊客間でのトラブルが発生した。

エ) 保険会社の対応

自然災害に対する補償のある保険と無い保険があり、被保険者からのクレームの原因となった。取消料等の補償日数を超えるケースへの対応方針が不明確であったため、トラブルが発生した。保険でカバーされる内容を知らない多くの旅客が、自腹で費用を支払ってしまう事例が多発した。

オ) 各国政府の対応

多くの国が、降灰の激しい期間、国内の空港を閉鎖した。EU加盟国は、EUとして統一した対応の必要性を議論しはじめた。

カ) 今後の課題

- 航空からの代替交通機関への振替
- 火山噴火に係る損害補償に関する保険会社の対応方法の統一
- 被害を受けた業界に対する政府の財政支援策
- 足止めされた旅客への宿泊提供に関する IATA 規則の見直し
- 旅行・観光関連各業界を串刺しにする危機対応計画の策定
- 非常事態宣言の発出による統合的な取り組み

② ヴィクトリア州での観光危機管理 –スチュアート・トップリス氏–

オーストラリア・ヴィクトリア州の州政府観光局が実施している観光危機に対する対策について、産業継続担当マネージャーであるトップリス氏が発表した。

ア) ヴィクトリア州が経験した危機

山火事、洪水、虫害（イナゴの大量発生）など、多くの自然災害を経験した。山火事など、人的被害がほとんどないような危機さえ、報道表現によっては観光に大きなダメージを与えることを体感した。

イ) コミュニケーション対策

危機コミュニケーション・ハンドブックを作成し、地域自治体・観光事業者へ配布するなど、危機時のコミュニケーションに関する取組を強化している。業界向け危機対応ワークショップ、セミナーを開催し、関係機関の意識醸成を図っている。業界向け危機対応ガイドラインを作成・配布し、危機発生時の対応レベル底上げを推進している。山火事対策のドキュメンタリーを制作し、山火事は人的被害がほとんど発生せず、観光には影響が無いこと、山火事防止に向けて最大限努力していることを国内外に PR し、観光客の呼び戻しを図っている。

ウ) エマージェンシー・サービス業者との連携

危機・災害の観光に対する影響を共有し、エマージェンシー・サービス業と観

光業界の相互理解を促進した。観光客への緊急情報提供における旅行会社の役割の認識促進を図り、エマージェンシー・サービス業者と連携しての観光客安全確保に関する協力関係を構築している。

エ) 州政府観光局としての責任

- 観光客への緊急情報の発信
- 観光業界関係者への危機管理・緊急対応に関する教育の促進
- 観光客に対する安全な旅行の啓蒙
- エマージェンシー・サービス業界と観光分野の接点づくり
- 

オ) 今後の課題

- 個人レベルを超えた関係づくり
- メディアをコントロールし、風評被害を防ぐための仕組みづくり

③ PATA 緊急対応タスクフォースの役割 -クリス・フライン氏-

PATA の太平洋地域担当ディレクターであり、緊急タスクフォースメンバーでもあるフライン氏より、観光に大きな打撃を与える危機をどのようにコントロールし、また復興を加速していくべきか、PATA の緊急タスクフォースが実施する支援の内容と共に発表を頂いた。

ア) タスクフォースの設立

2011年に行われたPATAの60周年記念会議において、PATA北京宣言の中でタスクフォース設立が謳われた。「観光産業はあらゆる分野との連携を強め、災害情報に関する正確な情報を外部に発信していくことが必要である」、と記載され、観光危機管理の重要性が指摘されている。今後はUNWTOやWTTCとも協力し、危機から観光を守るための取組を加速させていく。

イ) タスクフォースの目的

- 危機の被災地を現実的かつ効果的に支援する。
- 被災地における風評被害を最小化するためのコミュニケーション戦略を策定する。
- 観光業界関係者に危機管理のための教育訓練プログラムを提供する。

ウ) タスクフォースの役割

- 被災地において、優先順位に従って、危機管理計画が実行できるよう支援する。
- 被災地のインバウンド・アウトバウンドの回復を支援するため、具体的な手法を提供する。
- 観光復興をより迅速に行うための具体的な支援と助言を行う。
- 被災地に不利な認識や報道を最小化する。

- UNWTO, WTTC, AAPA および観光局と協力して、早期の観光復興のための方策を実施する。

エ) タスクフォースに期待される成果

- 被災地の観光関係者や観光経済にマイナスとなる影響の最小化。
- 観光復興の前進に役立つ正確な情報源の確立。

### 3-2 タイ「バンコク・プーケットヒアリング調査」

#### (1) 事例の概要

2004年のスマトラ島沖地震など、東南アジア周辺国は幾度となく巨大な地震・津波に襲われている。タイでは、2004年12月の大津波によりリゾート地として有名なプーケット島など、タイ南部6県のアンダマン海に面する地域が大きな被害を受けた。プーケットは、本年度の危機管理シンポジウムで基調講演を頂いたバート・ヴァン・ウォルビーク氏が議長を務めるPATA緊急対応タスクフォースの支援を受けつつ、観光復興を成し遂げた。沖縄県における観光危機管理体制強化の参考とするため、世界的な国際リゾートの一つであり、奇跡的な観光復興を成し遂げたタイ国政府機関・民間施設などに対してヒアリング調査を実施した。

#### (2) ヒアリング内容紹介

##### ①プーケット県庁 ー副知事 ソマイ・プリチャシル氏ー

プーケットの行政機関として津波発生時に取った対応や復興のプロセス、震災を受けて新たに開始した取組などについて伺った。災害の多い地域における行政機関のあり方について学んだ。

##### ア) 当時の様子

大津波が発生した際は、多くの観光客・地域住民が建物の天井や学校、ホテルに避難したが、収容スペースが足りず津波に巻き込まれてしまった人も多かった。行政機関としての機能も一部失われており、回復と現場対応にかなりの時間を要した。多くの職員は寝る暇も無かったと思う。津波が引いた後、引き波によって多くのモノが海に流されてしまい、泥にまみれた更地だけが残っていた、という記憶が鮮明に残っている。津波に巻き込まれて死亡してしまった人も多くが引き波にさらわれ、まだ発見できていない。

##### イ) 観光客への対応

備蓄食糧が十分でなかったため、避難場所へ避難した人に十分なケアができなかったのが悔やまれる。津波で荷物が流されてしまい、お金もパスポートも全て失ってしまった観光客が路頭に迷っていた。プーケット市民が彼らを保護する、というケースが多くあった。各国の大使館・領事館とも連携を密に取り、被災した観光客の保護に努めた。タイをデスティネーションとするツアーは軒並みキャンセルとなったが、チャーターで来るお客様など、一部でキャンセル

が難しいケースがあったため、旅程を一部変更し、被害を受けていないバンコクなどへ行ってもらった。

#### ウ) 行政機関の役割

一番重要なのは、素早く正確な情報開示であると考えている。行政機関内部だけではなく、観光を含めた事業者や住民、観光客まで、同じ量・質の情報を共有しておく必要がある。また、あらかじめ決めておいた危機管理計画を基に、官民が協働して対応することが肝要である。

#### エ) 復興期における対応

ホテルの多くは、津波対応を前提とした危機管理マニュアルを整えた。マニュアルを基にした訓練を複数回行い、同レベルの津波が襲っても対応できるような体制づくりを今も進めている。現在では、ほとんどのホテルが対応できると思う。災害から数カ月が経過し、観光地での復興、外客受け入れ準備が整ってきたが、被災地というネガティブなイメージが先行して観光客が戻ってこなかった。そこで、観光地の数カ所にライブカメラを設置し、プーケットでは復興が進んでおり、観光もできることを世界中にアピールした。海外の旅行会社がその動画を見て、「安全だ」と判断し、以降訪問者数が回復していった。



#### ②バンコク病院プーケット ー元院長 コンキエット・ケーペット氏ー

2004年のスマトラ沖地震発生当時、大量の怪我人・病人を受入れ、治療をおこなったバンコク病院プーケットの元院長に対し、当時のプーケットがどのような状況だったのか、バンコク病院としてどのような対応を行ったのかについて伺った。

#### ア) 当時の様子

震災から2日後には、バンコク病院プーケットだけで少なくとも200名の患者が運ばれてきた。当時、病院は今ほど大きな規模ではなく、ベッドも100程度しかなかったため、多くの患者を廊下に待機させている状況だった。24時間体制で全てのスタッフで患者に対して治療を行った。患者も救急車だけではなく、トラックに積まれてくるなど、あらゆる手段で当病院へ治療を受けるために避難してきた。災害発生直後は、毎朝ホテル等の観光関連施設や事業者から

患者の安否確認に関する問い合わせがあり、対応に苦心した。運ばれてきたほとんどの患者が水着を着用していたため、感染症およびその伝染予防のため、水着の要治療者を隔離するとともに、抗生物質などで治療にあたった。

#### イ) 観光客への対応

災害当時はパスポート・保険証など、身元を保証するものは何も持たない(津波で流されてしまい紛失してしまった)観光客が多くいたが、病院側としては全員を無料で受け入れた。地元のボランティアにも協力してもらい、行方不明者確認のためのカウンターを設置した。病院に避難してきた人達の名簿を作って大使館に送り、帰国のための飛行機のチケットを手配するなどのコミュニケーションの対応もおこなった。観光客が自らの安否を家族に知らせるため、病院の電話やインターネット環境を無償で提供するなどの措置を病院の判断で行い、患者⇄家族間の連絡を可能とした。

#### ウ) 無料で患者を受け入れた理由

医者としての責任、使命感によるものであると考える。当時、病院で働いていたスタッフも何日間も不眠不休で患者の治療に全力で対応したが、それもスタッフ個々人に強い使命感があったためである。

#### エ) 災害への対策

2004年の津波以前は死傷者20人~30人程度の規模の被害想定しかされておらず、スマトラ島沖地震のような大規模災害に対しての対策は無かった。震災後はその反省を活かし、病院周辺の住民約1万人を対象として人工呼吸の方法や患者の運び方などをレクチャーした。また、病院の施設では「ICU(集中治療室)」を強化した。医療スタッフの数を40人から100人に増やし、心臓や脳を専門とするスペシャリストの医者や看護師を育成している。



#### ③タイ政府災害防止軽減局 —政策担当官 アルン・ピンタ氏—

国民の生命と財産を守るために防災政策の立案、警報の発令、復旧復興、被害評価を行う政府組織に対し、タイにおける危機管理対策の現状や、他組織との連携について

てヒアリングした。

ア) 災害防止軽減局の役割

タイは洪水や津波など、大きな災害に毎年のように見舞われている。その中で国民の命を守り、経済を守るのが災害防止軽減局の役割であると認識している。洪水や津波で被害を受け、精神的・経済的な打撃を受けた国民を支援し、国全体の復興を後押ししている。災害発生時に特別予算を計上し、仮設住宅や食糧の提供をする、などが主な例である。

イ) 災害に対する対策

2007年に設立された防災法に基づいて、各地域の行政機関が主導となって防災対策を取る。災害防止軽減局は、そのコントロールをするのが主な役割である。現在は、国家レベルの防災計画の拡充を図っており、各自治体もそれに従い防災対策を強化していこう。また、WHO や IATA などの国際機関と連携を密に取り、タイ全体の安全対策強化を進めている。

ウ) 観光客に対する考え方

観光はタイにおける最も重要な産業の一つであり、観光客は大事なゲストである。そのため、プーケットなどの主要な観光地に対する災害時の支援は積極的におこなっている。特に、ホテルは特別法を制定して保護し、観光客が戻るまでの資金繰りや従業員への給与支払いのための特別優遇融資をおこなった。



④アジア防災センター — 執行役 ビシット・ラッタクル氏 —

地域の防災対策の強化を支援する NPO 組織であるアジア防災センター (ADPC) で実施している地域支援プログラムやプロジェクトの詳細、観光危機管理に対する考え方についてヒアリングした。



#### ア) 組織概要

ADPCは1986年に国際連合によって設立された組織で、2004年の津波の後、危機管理関連のプログラム提供を開始した。プログラムの内容は、危機管理計画の構築含む基礎知識講座から、よりテクニカルなエリアまでカバーするプログラムまで幅広い。プログラム構築には政府や政府のカウンターパートとなるような組織を含め、PATAをはじめとする様々な関係機関から人材と知識を共有しておこなっている。

#### イ) 観光客への対応の重要性

災害発生後、観光客の多くは財布やパスポートをはじめとした貴重品を紛失してしまう。それをいかにサポートするか、という点が非常に重要。現在は、観光危機管理における津波・地震対策やヘルスケアプログラムなど、30種類程度のプログラムを提供している。様々な分野の専門家とタッグを組んで作成しているので、信頼性は非常に高いと自負する。さらに、プログラムを提供する国や組織の現況によって内容を大幅にカスタマイズして提供するので、地域の実情に合った対策が取れる。タイなど、観光が基幹産業の国には観光客保護に関するプログラムを別途作成して提供する。

#### ウ) 危機意識の薄さが課題

危機管理に対する教育の重要性を強く感じているが、人によってはあまり重要視していない人も多い。スリランカ・ベトナム・インドなど、我々が支援した国にも危機意識の薄い人が多く、理解を得るのが難しかった。プログラムを提供しても、根底となる「なぜこのプログラムが必要なのか」が理解できない人が多い。特に、危機発生以降の風評被害による観光客数の減少など、長期的視点に立った場合の危機意識は低い傾向にある。

#### エ) 危機管理体制強化に向けて

危機管理対策の構築を練る際は、様々な分野の関係者と対話を重ねることが必要である。危機管理専門の部署同士の会話だけでは見えてこないような内容が最も重要だということもあり得る。個人ではなく、コミュニティレベルで教育を推し進めていくことが重要となる。危機意識の醸成から、具体的対策の構築まで、全面に渡って支援していくことが求められている。



⑤John Gray's Sea Canoe　－社長　ジョン・グレイ氏－

カヌーツアーなどを実施する会社「John Gray's Sea Canoe」の社長であるグレイ氏より、スマトラ島沖地震当時の様子や、今後どのように対策を取るべきかをヒアリングした。

ア) 当時の様子

大きな地震ではなかったため、ビーチ周辺にいた観光客や事業者の多くが異変に気付かなかった。津波が来る、と認識したタイミングが非常に遅かったため、多数の死者を出してしまった。また、国や地方自治体、事業者同士の非常時連絡体制が整えられていなかったため、警報発令や避難が大幅に遅れてしまった。

イ) 減災に向けて取るべき対応

政府が主体となって非常警報装置や避難体制を整えているため、以前よりは対策がきちんと取られている。あとは訓練を重ね、職員一人一人の危機意識を高めていくことが必要。

⑥タイ政府観光局　－スラフォン・スペタスレニ氏－

タイの政府観光組織として、津波などの危機をどのようにとらえているのか、またどのような対策を取っているのかヒアリングした。

ア) 現行の危機管理対策

タイは毎年のように大規模な人的・自然災害に直面しており、観光が基幹産業であるタイにとって危機管理体制の強化は非常に重要である。ただし、危機への対応は我々の様な政府機関だけではなく、民間組織などと連携を強めた上で実施しなければならない。一般的に、政府観光局は4つの視点を持った上で対応を決定している。1. 何が起こったのか、2. 誰が被害を受けたのか、3. 誰が対応の責任者か、4. どのように解決するか、である。恐らくこの中では「3. 誰が対応の責任者か」が最も大きな課題となる。責任者が誰になるのか

が決定しなければ、次のステップに進むことは難しい。だが、積極的に責任者になろうとするような人はなかなかいないのも事実である。方法の一つとして、被災したエリアを幾つかに分け、責任を分散させる、という手もある。

#### イ) コミュニケーションの重要性

判明している事実のみをしらせる、ということがコミュニケーションのポイントである。TAT Crisis Communication Centre を設立し、円滑な情報発信・情報収集ができるように努めている。また、国内・外でどのような報道がなされているのかを逐一モニタリングするための部署を設け、日々内容を分析している。間違った情報が流れていないか常にチェックし、風評被害を防止するためである。マスコミの報道は事実だけとは限らないため、これをコントロールし、正しい情報のみを発信することが求められる。マスコミによるミスリーディングのリスクを低減し、我々が情報発信を主導できるかどうか震災復興のカギとなる。SNS の活用は情報発信を主導するために活用している。被災した地域の生の声や、映像を届けるツールとして活用している。

#### ⑥ プーケット観光協会 ー前副会長 サラユス・マラム氏ー

プーケット観光協会副会長（当時）より、インド洋大津波の際、各観光事業者や協会がどのように対応し、復興を加速させていったのかヒアリングした。

#### ア) 災害発生時の観光協会の動き

観光協会が中心となり、各ホテルに宿泊している観光客の安否情報を集約した。帰宅支援をする際にも、誰が帰宅して誰がまだであることを把握するため、協会のスタッフが中心となって情報の収集・集約に努めた。その他、周辺地域にある事業者の現状を把握し、行政機関との情報交換をする際の窓口として機能した。

#### イ) 災害に対する対策

2004 年の大地震・大津波は、まさに我々にとっては予想外の災害であったため、対策は不十分であった。スマトラ島沖地震以降は、観光客を対象とした自然災害からの保護計画作成し、国へ提出した。また、避難場所の確保と、観光客を誘導する案内板を各地の主要観光施設に設置した。災害対策マニュアルを整備し、冊子を観光客に渡すことができるような体制を震災後約 1 年で整備した。

#### ウ) 避難訓練の定期的な実施

高性能の津波警報システムをビーチ周辺に備えているので、津波が来る 1 時間前には災害情報を把握できる。1 時間でジェットスキーやバナナボートなどを利用している観光客をビーチから避難させ、また避難の際の交通渋滞を防ぐため警察の協力を得て道路封鎖をする。この行程を 4 カ月おきに訓練で確認し

ている。

### ③観光復興センター 一元センター長 ソムチャイ・シラパノント氏

2004年のスマトラ島沖地震後、プーケット観光局内に設立された組織で、大災害からの観光復興を加速し、さらに災害に強い観光地を構築することを目的として活動している。

#### ア) 復興センターの動向

スマトラ島沖地震が発生した12月はクリスマス休暇のハイシーズンにあたり、プーケット内のホテル約4万室が満室だった。震災後は観光客がピーク時の10%以下にまで落ち込んだ。そのとき、災害から逃げずに災害と向き合い、あらゆる課題を解決して復興を成し遂げるために復興センターを開設した。

まず震災直後に、中国語、日本語、韓国語、スリランカ語など、10言語に対応した復興ウェブサイトを開設した。写真や動画など、復興していく地域の「生の状況」を全世界に向けて毎週配信した。

また、世界各国のマスコミ取材を受け入れ、現地の様々な情報を提供した。しかし、メディアの多くはプーケットをマイナスイメージでしか見ておらず、報道もネガティブな内容が多かった。

最も恐ろしいことは、災害による短期的被害ではなく、観光客が訪れなくなることによる経済面での長期的被害である。災害によって被害を受けなかった山間部の人たちも、経済活動の低迷によっては大きな被害を受けてしまう。多くの国から募金を受けたが、復興センターとしては「お金を募金してくれるのはありがたいのですが、可能であれば、自分たちで募金を持ってプーケットを訪れてください。皆さんの力で経済活動を活発にしていくことが最大の支援になります」というメッセージを発信していった。

#### イ) 風評による被害

プーケット島内の10%が津波被害にあったため、政府から援助を受けることができた。しかし、それ以外の90%のホテルは津波の被害にあっていないにもかかわらず、観光客が減少したことにより営業できなくなってしまった。風評により、プーケット全土が被害を受けたと思いこんでいた人が多かったのではないだろうか。テレビでは被災した地域の惨状が映し出されており、死者やけが人の追悼に目がいく内容が多かった。しかし、その裏側に、今も現地で生活し、経済活動をおこなっている沢山の人が行くことを忘れてほしくなかった。また、観光地として訪れても全く問題のない場所が沢山あったのだが、それに関する報道は全くされなかった。

#### ウ) 観光施設維持のための政策提言

ホテル経営を維持していくためには、多くの従業員を解雇しなければならぬ。そういった状況を未然に防ぐために、タイの政府機関関係者を招聘し、ロ

ーンの金利を下げたり、支払期限を延長するなどの政策を提案した。最終的には、3年間の期限付きではあったものの、我々の提言が受け入れられた。

④タイホテル協会南部支部 一元会長 マスィー・タンマンアトラグルー

タイ南部のリゾートホテルを束ねる協会の元会長より、2004年の地震・津波直後の状況と、各ホテルの対応についてヒアリングした。

ア) 当時の様子

災害が発生した直後は、何が起きたのかまったく分からなかった。救急車はたくさん通っているが、何も情報が入らなかったため、とにかく混乱した。その後、テレビのニュースを見てショックを受けた。当時働いていたホテルは高台にあり、低いところにいる人達 100 人程がみんな丘を登ってホテルに逃げてきたので、その人達を受け入れた

イ) もしまた大きな地震・津波が起こったら

今後大きな災害が発生した時には万全に対応できる、という自信がある。政府・民間企業ともに自信を持って大丈夫、と言えるだろう。毎年ビーチで避難訓練を実施しており、各人の役割分担がはっきりしているためである。

### 3-3 フロリダ大学「Tourism Crisis Management Certificate Program」

#### (1) 事例の概要

アメリカ・フロリダ州ゲインズビルに本部を置くフロリダ大学では、2007年に観光危機管理の研究機関 TCM I (Tourism Crisis Management Institute) が設立されて以降、観光危機管理をテーマとした研究が先進的に進められており、専門の学科も存在している。短期間での通信教育プログラムも整備されており、観光危機管理専門の研究員による通信授業や、独自の教材を使用した課題やテストなどを提供している。

今後、沖縄県全体の危機管理レベルを底上げするためには、県内で観光危機管理専門家の育成をおこなうことも視野に入れることも考えられる。そのための参考資料として、フロリダ大学が提供している通信教育プログラムの講義内容について調査を実施した。

#### (2) コース全体の流れ

##### ①基本情報

通信教育講座「Tourism Crisis Management Certificate Program」は、観光業界で働く人を対象とした通信教育プログラムで、観光危機管理における 4 つの R (Reduction : 減災、 Readiness : 対策、 Response : 対応、 Recovery : 復興) を学び、専門知識を身につけたいと考える人向けに構成されている。約 14 日間で完了できるように講義が生まれ、働きながら学べるように配慮がなされている。

##### ②コースの目的

- リスクを認識し、求められる対応が何かを把握できるスキルを身につける
- 風評被害を低減し、観光地イメージを損なわないため取るべき行動を学ぶ
- 観光復興を成し遂げるためのスキルと知識を身につける
- 他組織・業界と協働し、危機管理体制を構築するための知識を身につける
- 政策・法整備等を含め、観光危機リスク低減するための手法を学ぶ

### ③講義内容

- 1：観光危機の基礎
- 2：観光業界におけるリスク低減
- 3：観光業界における観光危機への準備
- 4：観光業界における観光危機への対応
- 5：観光危機からの復興

### ③受講～修了までの流れ

約 1 時間程度の講義をウェブ上で受講（講義によっては複数の受講生のウェブ上でグループディスカッションも実施）し、講義毎に課題レポートを提出する。課題は受講者の所属する組織の「観光危機管理計画策定」をテーマとしており、全プログラム終了後には計画の素案を完成させることができる。

## (3) 各講義の内容紹介

### ①「観光危機の基礎」

- 世界における観光とは
- アメリカにおける観光とは
- 観光危機管理における「危機」の定義
- なぜ観光業界は危機に陥りやすいのか
- 観光危機の種類－人的被害－
- 観光危機の種類－自然災害－
- 他業種における危機管理の先進事例
- まとめ・課題

### ②「観光業界におけるリスク低減」

- 観光危機管理の 4 つの R
- 観光危機管理における「減災」の定義
- 減災の重要性
- 減災のための 4 つのステップ
- 想定外を想定する
- リスクの認識・評価
- まとめ・課題

### ③「観光業界における観光危機への準備」

- 観光危機管理における「準備」の定義
- 包括的な準備のためのプラン作り

- 準備のための4つのステップ
  - 観光危機管理チームづくり
  - 観光危機管理計画づくり
  - 計画の拡充と発展
  - 計画の実行とトレーニング
  - まとめ・課題
- ④「観光業界における観光危機への対応」
- 観光危機管理における「対応」の定義
  - 対応のための4つのステップ
  - 危機対応メソッド
  - 情報発信・受信システム
  - コミュニケーション
  - まとめ・課題
- ⑤観光危機からの復興」
- 観光危機管理における「復興」の定義
  - 復興の際の3つのステップ
  - BCP
  - 危機後の人材管理
  - 現行の観光危機管理対策の検証と発展
  - まとめ・課題

