

仙台市観光危機管理マニュアル

令和6年10月21日

仙台市文化観光局

目次

1 総則.....	1
(1)本市の観光の現状	1
(2)観光危機について	1
(3)観光危機管理について.....	1
(4)観光危機管理マニュアルについて	1
(5)本マニュアルの性格・位置付け	2
(6)本市における観光危機管理マニュアルの必要性について	3
(7)本市における観光施設、観光地の位置関係.....	3
2 本市における災害想定.....	4
(1)観光エリアと災害想定.....	4
(2)災害の種別.....	6
3 本市における旅行者等と事業者の災害リスク想定	7
(1)旅行者等への影響	7
(2)旅行者等の最大想定滞在者数	10
(3)観光事業・従業員への影響.....	10
4 観光危機に対する基本方針	12
(1)減災対策(Reduction)	12
(2)危機対応の準備(Readiness).....	12
(3)危機への対応(Response).....	13
(4)危機からの復興(Recovery)	13
5 減災対策.....	14
(1)観光インフラ等の災害耐性の強化・強靱化.....	14
(2)津波災害への対策.....	14
(3)その他	15
6 危機対応の準備.....	16
(1)危機対応時の役割分担	16
(2)他の行政機関、地域内観光関連団体・事業者等との連携	17
(3)観光危機発生時に旅行者等が求める情報.....	18
(4)外国人観光者が災害時の情報を入手できる情報源のリスト	19

(5)旅行者等への情報提供の方法.....	19
(6)津波に関する情報提供の方法.....	20
(7)情報収集系統図.....	20
(8)情報発信系統図.....	21
(9)早期警戒情報の収集と提供.....	21
(10)旅行者等が利用できる一時滞在施設・場所の確保、訓練の実施.....	22
(11)観光危機時の旅行者等の対応に関する準備および各団体への啓発.....	23
7 危機への対応.....	24
(1)観光危機管理体制の設置.....	24
(2)情報の収集・発信フロー.....	24
(3)被災した旅行者等への対応フロー.....	27
(4)多言語対応支援、外国人旅行者への対応.....	28
(5)一時滞在施設・場所における外国人旅行者への対応.....	29
(6)移動・帰宅が困難になった旅行者等への支援.....	29
(7)旅行者等の感染症への対応.....	30
(8)風評被害対策.....	30
8 危機からの復興.....	31
(1)産業復興に向けた体制の強化.....	31
(2)誘客に向けたプロモーション活動.....	31
(3)風評被害対策.....	31
(4)雇用継続支援の実施.....	32

1 総則

(1)本市の観光の現状

本市は、東北唯一の政令指定都市として約 109 万人の人口を擁し、首都圏からの良好なアクセスもあいまって、東北地方の経済・観光の中心となっている。

2011 年の東日本大震災において、市内全域は大きな被害に見舞われたものの、早期の復旧・復興に取り組むとともに、復興の先を見据えた地域産業の振興に取り組んできた。

将来的な人口減少局面が予想される中、持続的に本市の地域経済を活性化させるためには、交流人口の拡大が不可欠であることを踏まえ、2019 年に「仙台市交流人口ビジネス活性化戦略」を策定した。国内のみならず海外の旅行者からも選ばれる都市を目指し、関係団体とも連携しながら様々な観光施策を実施し、外国人宿泊者数は同年に過去最高を記録した。

2020 年より感染が拡大した新型コロナウイルス感染症によって、観光産業は大きな影響を受けた。旅行者数が大幅に減少したことを受け、本市では感染症を踏まえた戦略の改訂を進め、重点市場である東アジア、東南アジア諸国からのインバウンド誘客を促進するため、戦略的なプロモーションによる魅力発信やインバウンド受入体制の整備に取り組み、2023 年には観光客入込数と外国人宿泊者数は過去最高を更新した。

本市では、アフターコロナにおいて激しさを増す都市間競争の中で、国内外からより多くの誘客を図り、地域経済が持続的な発展を遂げるため、観光を中心とした交流人口のさらなる拡大に向け、観光施策の推進を図っている。

(2)観光危機について

観光危機とは、地震、津波、風水害、豪雪、武力攻撃、感染症などの発生、または発生する恐れに伴う風評により、旅行者・観光客等(以下「旅行者等」という。)や観光産業に甚大な負の影響が生じ、その発生から対応までを限られた時間と不確実な状況の下で意思決定をしなければならない状況や災害等から引き続き旅行者等の数が減少している状況のことをいう。

(3)観光危機管理について

観光危機管理とは、旅行者等や観光産業に甚大な被害をもたらす観光危機をあらかじめ想定し、被害を最小化するための減災対策、観光危機発生時における旅行者等への情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策等の迅速な対応、観光危機後の風評被害対策、観光産業の早期復興・事業継続支援等を組織的かつ計画的に行うことをいう。

(4)観光危機管理マニュアルについて

災害等による観光危機発生時の旅行者等の安全確保において、自治体と観光事業者等は、重要な役割を担うことになる。また、昨今、地域経済において観光の重要度が高まっていることから、地域経済の継続性において、観光事業者等の事業を守ることが非常に重要となって

いる。

本マニュアルは、観光危機管理を実施するため、地震、豪雨等の災害や感染症の蔓延など、旅行者等や観光産業に負の影響を与える観光危機に関し、観光分野における基本的な対応をあらかじめ定めることにより、危機発生時に情報難民となる旅行者等への情報発信、安全確保、危機後の風評被害対策、観光産業の早期復興・事業継続支援等を迅速かつ確実に実施するために必要な事項を定めたものである。

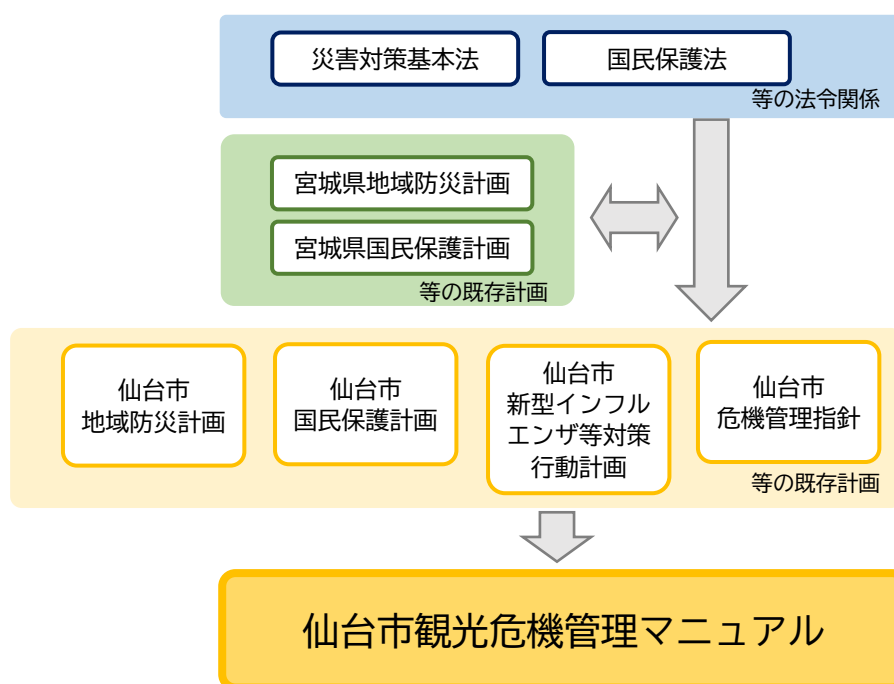
(5)本マニュアルの性格・位置付け

① 性格

本マニュアルは、「仙台市地域防災計画」における帰宅困難者対策について、特に旅行者等に対する本市の基本的な対応を整理するとともに、観光産業の早期回復・事業継続に向けた支援等の方針を示すものである。

② 位置付け

本マニュアルと既存の計画等との関係は以下のとおりである。上位となる諸計画(地域防災計画、国民保護計画等)や関連計画との整合・連携を図りながら実行可能なものとする。



(6)本市における観光危機管理マニュアルの必要性について

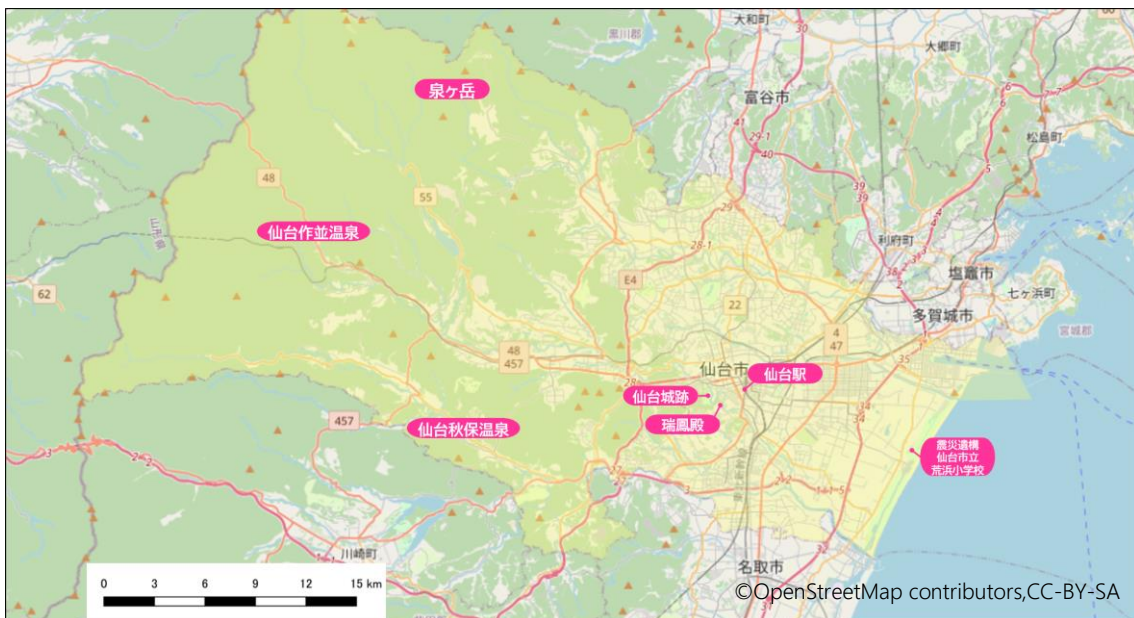
本市は、新幹線、空港など交通インフラが充実し、東北の玄関口となっており、東北地方を管轄する企業の支店や、国の出先機関が多く立地しているため、旅行者等が往来する東北の中心都市となっている。

一方で、本市には地震や水害などの多くの災害に遭ってきた経験がある。2011年の東日本大震災では津波や土砂崩れ、家屋の倒壊など市内各所で大きな被害を受け、被災により東北新幹線や仙台空港が長期にわたって使用不可となり、市内の観光施設や宿泊施設等に滞在している多くの旅行者等が、帰宅困難な状況になった。

観光やビジネスを目的とする多くの旅行者等が本市を訪れ、今後さらなる交流人口の拡大を目指す中で、災害等の観光危機に備え、あらかじめ対応策をまとめることにより、危機による影響を最小限に留めることが求められる。

(7)本市における観光施設、観光地の位置関係

本市において、多くの集客が見込まれる観光施設は、市内中心部のみならず、西部地域や東部沿岸部にも点在している。各地域での集客を伴うイベント等も数多く開催されることから、観光危機発生時に観光事業者等が旅行者等に対して迅速・的確に対応できるよう、本市として関係機関等との連携体制や情報発信の強化に努める。

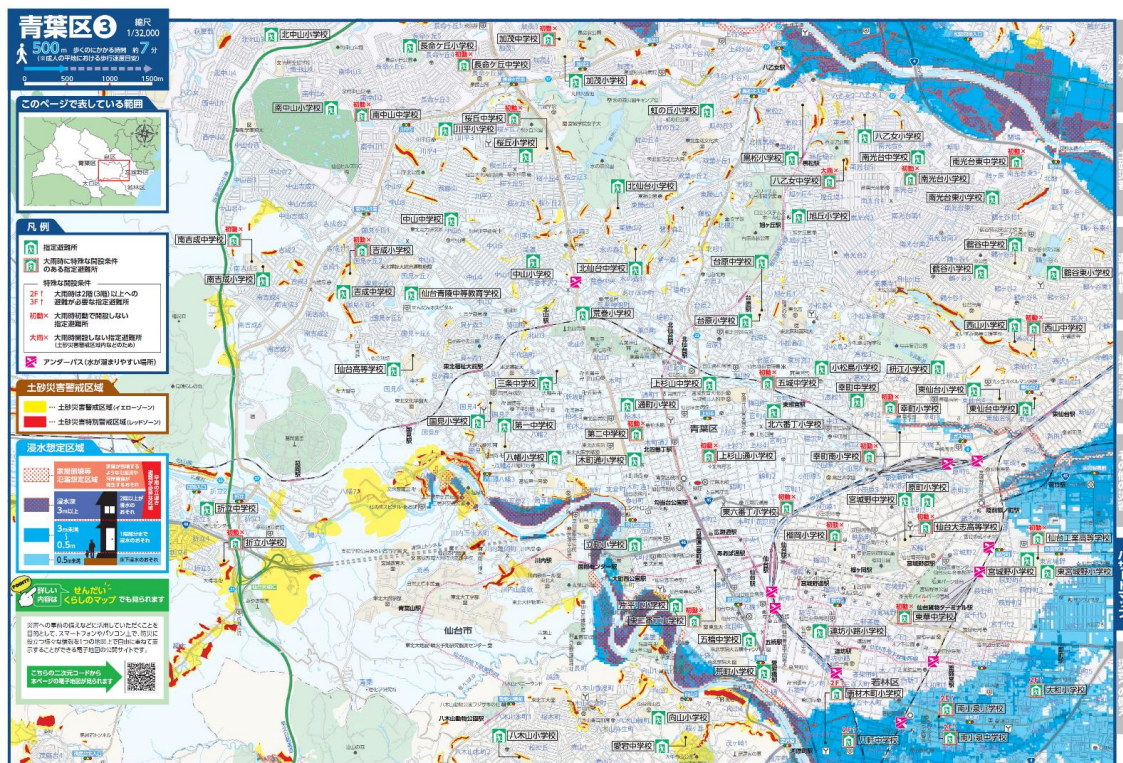


2 本市における災害想定

(1)観光エリアと災害想定

① 市内中心部

市内中心部の洪水浸水想定区域や土砂災害のおそれがある区域は以下のとおり。



(出典:令和6年度版「仙台防災ハザードマップ」)

※ 他の地域も含めたハザードマップについては、以下の市公式ホームページにまとめている。

<https://www.city.sendai.jp/anzensuishin/kurashi/azen/saigaitaisaku/hazardmap.html>

(市公式ホームページ:仙台防災ハザードマップ)

② 東部沿岸部

東部沿岸部の津波避難エリアと避難場所については以下のとおり。



(出典:「津波からの避難の手引き」第 6. 2 版(令和 6 年 9 月))

※ 避難施設・場所については、以下の市公式ホームページにまとめている。

<https://www.city.sendai.jp/hinan/kurashi/anzaen/saigaitaisaku/jishintsunami/tsunamihinanmap.html#hinanshisetsu>

(市公式ホームページ:津波避難エリアと避難場所マップ)

(2)災害の種別

本市における観光への影響が大きい災害について、以下のとおり想定している。

分類	災害の種類	当地での被害想定
自然災害	大地震	建物の倒壊、ブロック塀等の倒壊、ガスの断絶、上下水道の機能停止、停電、交通機関の運行障害・運休、通信規制、急傾斜地の崩壊、火災の発生、医療体制のひっ迫、催しの中止・制限
	津波	家屋の流出・浸水、道路の通行不可、ガスの断絶、上下水道・電気・通信の障害、交通機関の運行障害・運休、医療体制のひっ迫、催しの中止・制限
	風水害	ガスの断絶、上下水道の機能停止、停電、交通機関の運行障害・運休、河川氾濫、孤立地域の発生、医療体制のひっ迫、催しの中止・制限
	豪雪	交通機関の運行障害・運休、道路の凍結
人的災害・危機	テロ・武力攻撃等	建物の倒壊、ガスの断絶、上下水道の機能停止、停電、交通機関の運行障害・運休、公共施設・交通施設の占拠、建物・区域の移動制限、火災の発生、放射性物質の飛来、医療体制のひっ迫、催しの中止・制限
	大規模な火災・事故等	建物の倒壊、ガスの断絶、上下水道の機能障害、停電、交通機関の運行障害・停止、火災の発生、放射性物質の飛来、建物・区域の移動制限、医療体制のひっ迫、催しの中止・制限
新型インフルエンザ等の発生	新型インフルエンザ等の蔓延	外出自粛要請、医療体制のひっ迫、感染者隔離の必要性、催しの中止・制限

※ 上記の他、交通障害や市外で発生した災害等により、市内に旅行者等の滞留が多く発生することも想定される。

3 本市における旅行者等と事業者の災害リスク想定

災害等の観光危機が発生した場合に生じうる事象や、それぞれが旅行者等や観光事業者等へ与える影響は以下のとおりである。これらの想定を基に、観光危機管理において必要な対策を検討する。

(1)旅行者等への影響

各種災害の発生によって想定される地域内に滞在する(または来訪予定の)旅行者等への影響は以下のとおり。

① 自然災害(大地震や津波、大雨による洪水・土砂災害等)

被害対象の種別	危機・災害により発生する事象	旅行者等への影響
人的・物的被害	地震動による建物の倒壊、建物破片やタイル・ガラス片の落下	<ul style="list-style-type: none"> ・倒壊した建物内での死傷者が発生する。 ・落下物による死傷者が発生する。 ・施設内外の安全な場所へ避難が必要となる。 ・交通機関の施設・設備の損傷に伴う運行停止により、移動が制限される。
	施設内の備品・家具等の転倒	<ul style="list-style-type: none"> ・倒れた備品・家具等の下敷きで死傷者が発生する。 ・施設内外の安全な場所へ避難が必要となる。
	津波・豪雨による浸水	<ul style="list-style-type: none"> ・津波、河川氾濫、内水氾濫によって死傷者、行方不明者が発生する。 ・仙台空港が浸水した場合、航空機の運航に支障が生じ、帰宅や旅行目的地への移動ができなくなる。 ・駅出入口等が浸水した場合、交通機関の運行に支障が生じ、帰宅や旅行目的地への移動が制限される。 ・観光施設や宿泊施設等の浸水により、利用客の避難が必要となる。 ・電気・通信施設が冠水し、停電が発生する。 ・道路や線路が浸水し、交通障害が生じる。

	土砂崩れの発生	<ul style="list-style-type: none"> ・大雨や地震による土砂崩れによって、死傷者、行方不明者が発生する。 ・観光施設や宿泊施設等が喪失するなどにより避難が必要となる。 ・交通網が寸断されるなどにより孤立地域が発生する。
	火災の発生	<ul style="list-style-type: none"> ・火災に巻き込まれ、死傷者が発生する。 ・観光施設や宿泊施設等からの避難が必要となる。
ライフライン 被害	ガスの断絶	<ul style="list-style-type: none"> ・観光施設や宿泊施設等で調理設備、給湯設備が使用できなくなる。 ・飲食店等の営業が困難となり、食事ができる場所が少なくなる。
	断水	<ul style="list-style-type: none"> ・飲料水や生活用水が不足する。 ・トイレや手洗い場の確保や案内が必要になる。
	下水道の機能停止	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレや手洗い場の確保や案内が必要になる。 ・道路上などで下水が溢れる。
	大規模停電	<ul style="list-style-type: none"> ・照明が消え、移動が困難になる。 ・冷暖房器具が使えなくなり、避難時や宿泊時の暑さ・寒さ対策が必要になる。 ・エレベーターや自動ドアが停止し、閉じ込めが発生する。 ・揚水ポンプが停止し、施設内では断水によりトイレ、シャワー、洗面所が使えなくなる。 ・電力の不通により通信障害が発生する。 ・信号が表示されなくなり、交通に障害が発生する。 ・店舗等の会計システムが停止し、現金以外での買い物、支払いができなくなる。 ・電車や航空機などの運行に障害が発生する。 ・テレビや Wi-Fi が使えなくなり、情報収集が困難になる。 ・携帯電話の充電ができなくなり、連絡や災害情報の入手ができなくなる。
インフラ被害	通信障害・規制	<ul style="list-style-type: none"> ・家族や知人への連絡ができなくなる。

		・災害情報の収集やSNS等での発信ができなくなる。
	交通障害	・帰宅や旅行目的地への移動ができなくなる(帰宅困難者の発生)。 ・予約客が来訪できなくなる。

② 人的災害・危機(テロ・武力攻撃等の発生や一部の交通機関、通信障害等)

危機・災害により発生する事象	旅行者等への影響
テロ・武力攻撃等 大規模な火災・事故等	<ul style="list-style-type: none"> ・死傷者が発生する。 ・立入規制区域が設定され、移動が制限される。 ・イベントの中止や施設への立入禁止により、混乱が生じる。 ・電車の運転見合わせや道路閉鎖により、帰宅や旅行目的地への移動ができなくなり、施設内や仙台駅周辺・市中心部、仙台空港周辺で滞留する(帰宅困難者の発生)。 ・予約客は来訪できなくなる。 ・観光施設や宿泊施設等からの避難が必要となる。
交通障害	電車の運休や道路の不通により、帰宅や旅行目的地への移動ができなくなり、施設内や仙台駅周辺・市中心部、仙台空港周辺で滞留する(帰宅困難者の発生)。
通信障害	<ul style="list-style-type: none"> ・知人への連絡や、インターネットを利用した情報収集ができなくなる。 ・店舗等の会計システムが停止し、現金以外での買い物、支払いができなくなる。

③ 新型インフルエンザ等の発生

危機・災害により発生する事象	旅行者等への影響
行動自粛	移動の自粛要請や施設営業・イベント開催の制限により、自由に観光することが出来なくなる。
医療体制のひっ迫	体調不良時にすぐに医療機関へ受診することができなくなる。
旅行者等の罹患	施設やホテルに隔離され、帰宅できなくなる。

(2)旅行者等の最大想定滞在者数

観光危機による影響が生じる旅行者等の数について、時期やイベントにより、最大想定となる人数は以下のとおり。

場所	イベント名・シチュエーション	時期	人数
仙台駅～中心部 商店街	七夕まつり	8月6日～8日	約 76,000 人(1 時間あたり)
沿岸部エリア	夢メッセでの大規模イベント		約 15,000 人 ※施設の平米数か ら算出
秋保・作並エリア	紅葉ハイシーズン	11月	約 4,000 人(1日 あたり)

(3)観光事業・従業員への影響

各種災害の発生によって想定される地域内の観光事業や従業員への影響は以下のとおり。

① 自然災害

危機・災害により発生 する事象	事業・従業員への影響
従業員の被害	従業員に死傷者が発生し、営業に支障が出る。
施設の損壊	・施設の復旧に長期の時間と費用が必要となり、売上・利益の損失 (機会損失)が発生する。 ・事業継続や従業員の雇用維持が課題になる。
停電・上下水道の機能 停止	・観光施設や宿泊施設等の電気設備・会計決済機器等が使用でき なくなり、営業に支障が出る。 ・トイレや手洗い場等が使用できなくなり、営業に支障が出る。
交通障害	・従業員が自宅へ帰ることができなくなる。または、事業所に来ら れなくなる。 ・物流サービスの提供が困難となり、食材等の仕入れができなくな る。
通信制限	施設の管理システムや決済システムが利用できなくなり、営業に支 障が出る。
風評被害	・旅行者等が減少する。 ・復旧・復興段階となっても、災害情報の報道等により、災害のイメ ージが残り、旅行者等が回復しない。 ・限られた地域で発生した被害であっても、地域全体の被害が大き いと誤認により、旅行者等が減少する。

② 人的災害・危機

危機・災害により発生 する事象	事業・従業員への影響
従業員の被害	従業員に死傷者が発生し、営業に支障が出る。
施設の損壊	<ul style="list-style-type: none"> 施設の復旧に長期の時間と費用が必要となり、売上・利益の損失（機会損失）が発生する。 事業継続や従業員の雇用維持が課題になる。
施設の営業やイベント の中止、制限	<ul style="list-style-type: none"> テロ・武力攻撃等によって占拠された施設の周辺一帯は、営業が制限される可能性が生じる。 イベントの開催で見込まれた利益に損失が生じる。
交通障害	<ul style="list-style-type: none"> 従業員が自宅へ帰ることができなくなる。または、事業所に来れなくなる。 物流サービスの提供が困難となり、食材等の仕入れができなくなる。
通信障害	施設の管理システムや決済システムが利用できなくなり、営業に支障が出る。
風評被害	<ul style="list-style-type: none"> 災害情報がニュースやインターネットで拡散されることにより、復旧・復興段階となっても、災害のイメージが残り、不安感から旅行者等が減少する。 市全体としての災害のイメージにより、実際に被災していない地域へも旅行者等が減少する。

③ 新型インフルエンザ等の発生

危機・災害により発生 する事象	事業・従業員への影響
従業員の罹患	<ul style="list-style-type: none"> 職場に出勤できなくなる。 人手不足が発生する。
医療体制のひっ迫	病床不足により、宿泊施設では罹患者の受入れを要請される。
行動自粛	移動自粛要請による旅行者数等の減少や、定員や利用時間帯の制限によるイベント等規模の縮小で、売上が低下する。

4 観光危機に対する基本方針

観光庁が作成した観光危機管理計画等作成の「手引き」において、観光危機への対応を「①減災」「②危機への備え」「③危機への対応」「④危機からの復興」の4つのフェーズで整理していることを踏まえ、同様に4段階で観光危機管理の取り組みを整理する。

危機の発生防止や危機による被害や影響を抑制する「減災対策(Reduction)」、危機発生時に迅速・的確に対応できるよう平常時にあらかじめ準備する「危機対応の準備(Readiness)」、危機による被害や影響を最小限とするために危機に対応する「危機への対応(Response)」、被災した地域や観光事業を復旧・復興し、地域を再生させる「危機からの復興(Recovery)」の4つのフェーズにおいて、以下の取り組みを進める。

(1)減災対策(Reduction)

旅行者等や観光産業に被害をもたらす観光危機をあらかじめ想定し、危機の発生そのものを防止、または抑制するための措置を行う。

■主な取り組み

- ・観光関連施設等の災害耐性の強化
- ・津波災害への対策

(2)危機対応の準備(Readiness)

観光危機が発生した際の「危機への対応」を迅速・的確に実施するための準備を行う。

旅行者等が来訪前に本市の災害リスクや避難場所情報等を収集していることは考えにくい
ため、災害時に観光施設や宿泊施設等で旅行者等に向けて迅速かつ的確に情報提供を行える
ような体制を整備する。

観光危機発生時における関係機関との連携内容の確認、旅行者等が求めると想定される情報
の整理や収集・発信方法をあらかじめ検討し、災害等の発生が予想される場合は、リスクや
影響を避けるために早期の情報発信を行う。

また、観光危機による影響を最小限とするため、旅行者等の対応窓口となる観光施設や観
光事業者等に対して観光危機管理の普及・啓発を行い、観光関連団体・事業者等における観
光危機管理マニュアルやBCP(事業継続計画)の策定を促進する。

■主な取り組み

- ・観光危機発生に対応するための観光施設や宿泊施設等、事業者との連携強化および訓練の実施
- ・情報収集・発信用の媒体・手法の整理
- ・危機・災害の発生が予想される際の旅行者等への早期帰宅・来訪中止の勧奨

- ・一時滞在施設・場所の確保
- ・観光関連団体・事業者等における観光危機管理マニュアル等の策定促進
- ・宿泊事業者等に対する観光産業共通プラットフォームへの登録促進

(3)危機への対応(Response)

「危機対応の準備」に基づき、観光危機発生時および危機の発生が間近に予想されるときに、旅行者等や観光産業への被害や影響を最小限とするための観光危機管理体制の設置、観光関連機関等と連携した情報収集・発信を行い、被災した旅行者等の安全かつ確実な帰宅支援、帰宅困難者対策、外国人旅行者に対する多言語対応支援等の施策を推進する。

■主な取り組み

- ・観光危機の状況に応じた観光危機管理体制の設置
- ・関係機関等との連携による迅速かつ的確な災害関連情報の収集・提供
- ・帰宅困難となった旅行者等の滞り場所の提供と帰宅支援
- ・外国人旅行者への多言語対応支援

(4)危機からの復興(Recovery)

観光危機後、被害を受けた観光関連施設等を復旧し、市内観光産業の早期復興・事業継続支援、観光地に旅行者等を再び誘致するプロモーション活動等や、風評被害対策、融資・雇用継続支援等の施策を推進する。

■主な取り組み

- ・影響を受けた観光事業者の事業継続のための支援
- ・観光産業の早期復興に向けたプロモーション活動等の実施
- ・国内・海外への戦略的な情報発信等による風評被害対策
- ・観光産業の雇用継続支援および観光人材育成等の支援

5 減災対策

観光危機による旅行者等や観光産業への被害を低減するため、観光インフラ等の安全対策の取り組みを推進する。

また、東日本大震災での経験と教訓を生かし、危機・災害発生時に沿岸部に滞在する旅行者等の安全確保について、多重防御の整備による津波被害の軽減や津波からの避難に関する周知・啓発などの津波災害予防対策を講じる。

(1)観光インフラ等の災害耐性の強化・強靱化

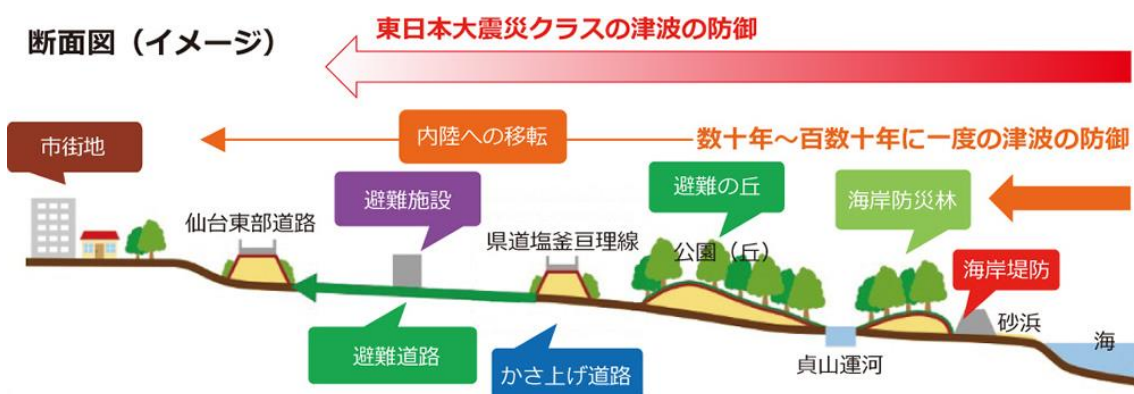
仙台市耐震改修促進計画に基づいて、市内の公共施設は耐震化対応を行っている。民間の観光施設や宿泊施設等については、市政だよりやパンフレット等による耐震診断・耐震改修の必要性について普及・啓発を行っている。

(2)津波災害への対策

津波の発生に備え、東部沿岸部に滞在中の旅行者等が安全に避難できるよう、仙台市地域防災計画および仙台市震災復興計画に基づき、以下のとおり津波災害予防対策を実施している。

① 多重防御の整備

海岸堤防や海岸防災林の整備に加え、県道塩釜亘理線等の道路のかさ上げによる堤防機能を付与するなど、津波による被害を軽減する対策を講じている。



② 避難のための施設整備

仙台市震災復興計画に基づき、津波から避難するための避難施設や避難の丘等を整備するとともに、災害時の円滑な避難に繋げるための誘導標識等を整備している。

<参考:中野五丁目津波避難タワー>



<参考:避難の丘(荒浜地区)>



③ 津波からの避難に関する周知・啓発

津波発生時に、旅行者等が迅速かつ的確に避難行動がとれるよう、「津波からの避難の手引き」や「仙台防災ハザードマップ」等を浸水が予想される地域の施設に設置し、地震、津波に対する知識の普及啓発を図る。

(3)その他

(1)、(2)のほか、住民向けの対策等を含めた本市の取り組みについて、以下の市公式ホームページにまとめている。

<https://www.city.sendai.jp/kurashi/anzen/saigaitaisaku/index.html>

(市公式ホームページ:防災・災害対策)

6 危機対応の準備

観光危機発生時の役割分担、関係機関との連携についてあらかじめ定め、旅行者等に対して的確・迅速に災害情報の伝達を行うための体制を整備することで、観光危機発生時の「危機への対応」の実施に向けた準備を行う。

特に、外国人旅行者自ら災害関連情報を収集することが可能なウェブサイト等をまとめたり、ストや関係機関と連携した対応等について準備を行うなど、外国人旅行者数の拡大に向けた取り組みを進める。

(1) 危機対応時の役割分担

観光危機の発生時または発生が予想されるときに対応体制と役割分担は以下のとおり。

① 災害対策本部が設置された場合

文化観光局内の各担当部署は、災害の状況に応じて、観光分野の情報収集等について仙台観光国際協会等と連携し、下表のとおり対応を行うものとする。

担当部署	役割
庶務班 (交流企画課)	<p>【災害対策本部としての役割】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①関係部署、機関との連携を通じての、外国人にかかる相談および被害状況の把握、災害広報に関すること ②災害時における仙台観光国際協会との連携、調整に関すること (仙台市災害多言語支援センターを含む。) ③仙台市災害時言語ボランティアに関すること ④国際姉妹・友好都市／協定締結都市からの支援の受入れに関する こと <p>【上記以外の役割】</p> <p>情報収集・発信の外国語に関する補助</p>
東北連携推進班 (東北連携推進室)	<p>【災害対策本部としての役割】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①部内の他班への応援に関すること ②他の部または区本部への応援に関すること
観光交流班 (観光課) (誘客戦略推進課)	<p>【災害対策本部としての役割】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①所管施設の保全および利用者の保護に関すること ②旅行者等の安全な避難・誘導の実施に必要な、宿泊施設や観光施設との連絡調整に関すること ③一時的な宿泊場所等の必要な情報の提供にかかる、観光関連機関との連絡調整に関すること ④仙台観光国際協会との連絡調整に関すること <p>【上記以外の役割】</p>

	観光施設の被害状況等の集約、観光関連団体・事業者等への災害情報・支援情報の発信
文化スポーツ班 (スポーツ振興課) (文化振興課) (青葉山エリア複合施設整備室)	【災害対策本部としての役割】 ①所轄施設の保全および利用者の保護に関すること ②所轄施設における一時避難者対策に関すること ③災害時における所轄施設との連絡調整に関すること ④災害時における仙台市スポーツ振興事業団との連絡調整に関すること ⑤災害時における仙台市市民文化事業団および仙台フィルハーモニー管弦楽団との連絡調整に関すること

(仙台市地域防災計画共通附属資料に一部追記)

※ 災害対策本部が設置された場合でも、震度 5 弱程度の地震など旅行者等への影響が少ないと見込まれる際は、「7 危機への対応」は一部実施しないものとする。

② その他観光に影響のある危機が発生した場合

災害対策本部が設置された場合に準じ、文化観光局内において、上の表の役割分担に基づき、対応を行う。

(2)他の行政機関、地域内観光関連団体・事業者等との連携

観光危機対応においては、他の行政機関、地域内観光関連団体・事業者等と連携して行うこととし、下表左欄の団体とは、それぞれ右欄の内容について、連携するものとする。

これらの連携について、より緊密・具体的なものとしていくとともに、このほかの団体についても、さらなる連携を進めていく。

連携先	連携の内容
仙台観光国際協会(仙台市災害多言語支援センターを含む。)	観光事業者へ情報提供、観光案内所での情報発信、外国人被災者の言語サポート、仙台市観光情報サイト(せんだい旅日和)での災害情報の発信
瑞鳳殿、国際センター	所管観光施設の被害状況の確認、旅行者等への情報発信
秋保・里センター	観光施設の被害状況の確認、秋保地域の被害状況確認
作並観光交流センター	観光施設の被害状況の確認、作並地域の被害状況確認
JR東日本	仙台駅の状況、運行情報、仙台駅に関する一時滞在施設・場所の開設について共有、旅行者等への情報発信

各バス事業者	バスの運行情報の共有、移送手配の協力
仙台国際空港	仙台空港の状況、航空機の運航状況の確認、旅行者等への情報発信
NEXCO 東日本	高速道路の状況の確認
気象庁	気象・災害情報の確認
宮城県	沿岸部、港湾周辺の状況の確認・市外の観光施設等の状況の確認
宮城県警	事件の発生状況・現況の情報共有
市内医療機関	負傷者等の受入れ
通信関連会社	通信障害の際の移動式 Wi-Fi 設備の導入の協力
上記以外の観光関連団体・事業者等	被害や避難者情報の本市への提供、旅行者等へ情報提供

(3)観光危機発生時に旅行者等が求める情報

観光危機発生時に外国人を含む旅行者等が求める情報の想定は以下のとおり。

情報の種類	具体的な情報
危機・災害の状況、気象情報(市外を含む。)	災害の規模、事件に関する情報、今後の気象予報
交通機関の運行情報、迂回情報	新幹線、JR 在来線、仙台空港アクセス線、仙台市地下鉄、航空機、高速バス、路線バス、フェリーの運行状況
国際空港までのアクセス、迂回情報	仙台空港(仙台空港アクセス線、路線バス) 羽田空港、成田空港(東北新幹線、在来線、高速バス)
道路の通行情報	高速道路、主要幹線道路、施設から IC や駅までのアクセス道路
自国語(または英語)で情報提供しているウェブサイト等	仙台市災害多言語支援センターホームページ、JNTO等のウェブサイト、Safety tips(訪日外国人向け災害時情報提供アプリ)
利用できる一時滞在施設・場所等	施設の場所、自国語(または英語)の対応が可能な施設の情報
利用可能な通信手段	パソコン、スマートフォン等が充電可能な場所、(通信障害の場合)通信可能な場所
医療処置が受けられる場所・方法	外国人旅行者が受診可能な診療所、病院の情報

(4)外国人観光者が災害時の情報を入手できる情報源のリスト

外国人旅行者への情報提供のため、災害時に多言語で情報発信を行っているウェブサイトとアプリの一覧(【付録①】「災害時に活用できる多言語Webサイトとアプリ」)を準備している。

市公式ホームページに掲載し、観光施設や宿泊施設等において、配付または掲示により、外国人旅行者が自ら情報収集を行うことができるように準備を進める。

(5)旅行者等への情報提供の方法

危機・災害発生時に関係機関や旅行者等に確実に情報提供・発信するための方法・情報メディアは以下のとおり。

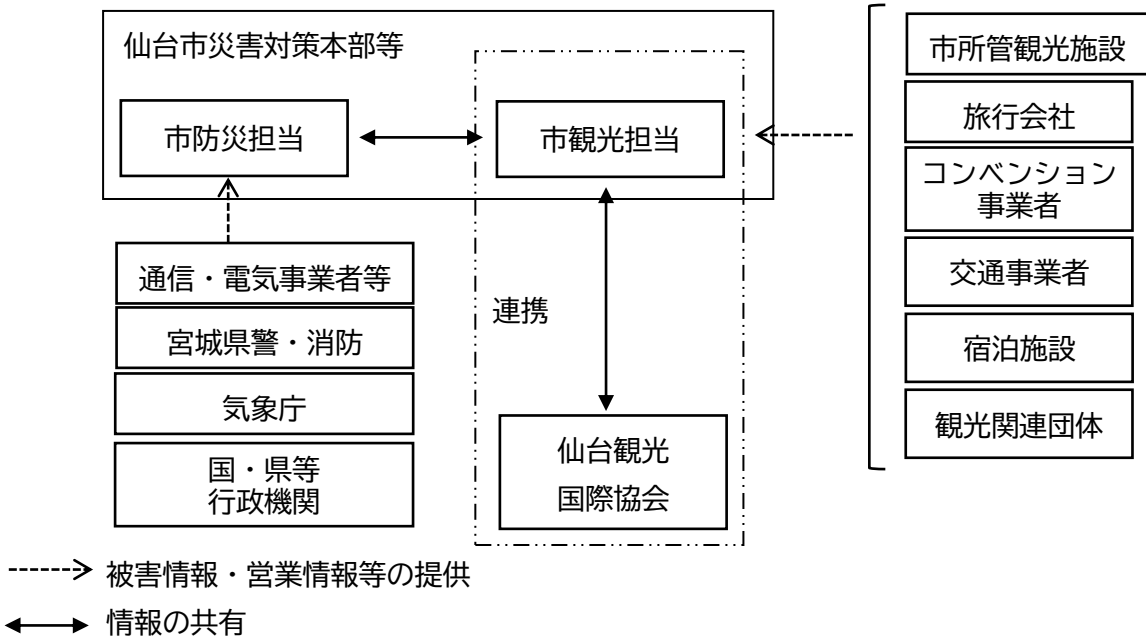
情報提供・発信先	情報提供・発信方法・情報メディア
危機・災害の現場にいる旅行者等	市公式ホームページや仙台市避難情報ウェブサイト、危機管理局 X、仙台市 LINE 公式アカウント、仙台市観光情報サイト
	施設や駅、観光案内所での掲示
	観光事業者からの情報伝達
	広報車等による避難広報
予約済みの旅行者等	市公式ホームページや仙台市避難情報ウェブサイト、危機管理局 X、仙台市 LINE 公式アカウント、仙台市観光情報サイト
	各施設、旅行会社からの案内メール、電話
旅行者等の家族・関係者	市公式ホームページや仙台市避難情報ウェブサイト、危機管理局 X、仙台市 LINE 公式アカウント、仙台市観光情報サイト
	駐日外国公館等からの発信(外国人旅行者の場合)
地域内の観光関連団体・事業者等	市公式ホームページや仙台市避難情報ウェブサイト、危機管理局 X、仙台市 LINE 公式アカウント、仙台市観光情報サイト
	仙台観光国際協会の賛助会員へのメール
旅行会社	市公式ホームページや仙台市避難情報ウェブサイト、危機管理局 X、仙台市 LINE 公式アカウント、仙台市観光情報サイト
	仙台観光国際協会の賛助会員へのメール
メディア・マスコミ	記者発表(旅行者等へ甚大な被害が及ぶ恐れがある場合)
	市公式ホームページや仙台市避難情報ウェブサイト、危機管理局 X、仙台市 LINE 公式アカウント、仙台市観光情報サイト
駐日外国公館等	メール、電話

(6)津波に関する情報提供の方法

津波警報等の発表時に津波避難エリアや海岸施設を利用している旅行者等へ迅速に情報を伝達するため、「6-(5)旅行者等への情報提供の方法」(P19)に加え、仙台市津波情報伝達システムや津波避難広報ドローン、ヘリコプター、消防車両および区広報車による巡回広報などの情報伝達体制にて情報提供を行う。

(7)情報収集系統図

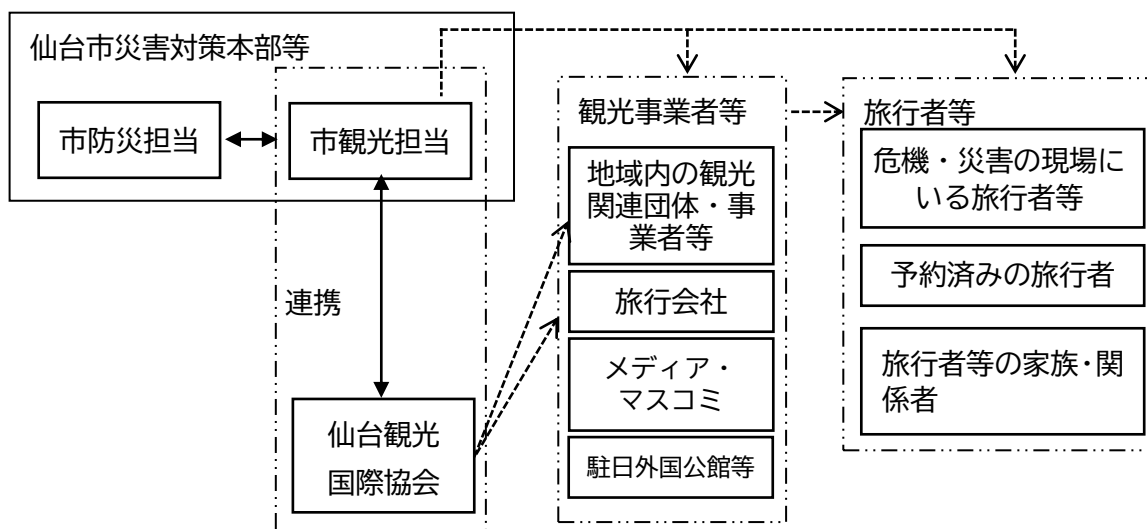
危機・災害発生時の被害情報・営業情報等の収集体制は以下のとおり。



※災害対策本部が設置されない場合は、必要な情報を市観光担当が収集する。

(8)情報発信系統図

危機・災害発生時の被害情報・営業情報等の発信体制は以下のとおり。



-----> 被害情報・営業情報等の提供

=>=< 情報の共有

(9)早期警戒情報の収集と提供

災害が間近に発生することが予想されるときは、市内にいる旅行者等に対し、早期に情報を提供し、必要に応じて早期帰宅を促すとともに、来訪予定の旅行者等に対しても必要に応じて来訪の中止や延期の呼びかけを行う。

① 災害想定時の情報収集(情報源)リスト

災害が想定されるとき、どのような情報をどこから情報収集するか(情報源)のリストは以下のとおり。

発生が想定される災害	収集する情報	情報源
津波・豪雨・豪雪	避難情報(警戒レベル等)	危機管理局、気象庁
テロ・武力攻撃等	事件の発生状況・現況の情報	宮城県警察本部
交通障害	道路交通状況	日本道路交通情報センター、NEXCO東日本
	新幹線・JR 在来線運行状況	JR 東日本
	仙台市地下鉄、市営バス運行状況	仙台市交通局
	路線バス・都市間バス・高速バス	各バス事業者
	航空機運航状況	仙台国際空港
新型インフルエンザ等の蔓延	感染拡大状況	保健所、厚生労働省

② 早期帰宅・来訪中止の勧奨の基準

危機・災害の発生が予想される場合に、早期帰宅・来訪中止を勧奨する基準は以下のとおり。下記の基準に該当する場合で、旅行者等に大きな影響を与えることが想定され、市長が必要と認める場合、早期帰宅・来訪中止の勧奨を実施する。

発生が想定される災害	早期帰宅・来訪中止を勧奨する基準
津波・風水害・豪雪	・遠地津波の発生や北海道・三陸沖後発地震注意報が発表された場合 ・本市への主要幹線道路および交通機関が遮断され、また、遮断されることが予測される場合で、本市において多くの旅行者等が滞留する可能性が高いとき ・大雨の影響により、旅行者等へ甚大な被害が及ぶことが予測される場合
新型インフルエンザ等の蔓延	・感染症が拡大する可能性があり、国または県から外出の自粛要請等が示された場合

③ 早期警戒情報の伝達および早期帰宅・来訪中止の勧奨方法

危機・災害の発生が予想される場合に、地域内に滞在中の旅行者等、来訪予定・予約のある旅行者等、地域内の観光関連団体・事業者等に対して、市観光担当が、早期警戒情報の伝達や、早期帰宅・来訪中止の勧奨を6-(5)「旅行者等への情報提供の方法」(P19)および6-(8)「情報発信系統図」(P21)に基づき行う。

(10)旅行者等が利用できる一時滞在施設・場所の確保、訓練の実施

災害発生時の混乱を防ぐことを目的に、「仙台駅周辺帰宅困難者対策連絡協議会」と「長町駅周辺帰宅困難者対策連絡協議会」を設立し、関係者による協力の下、仙台駅および長町駅周辺における帰宅困難者対策を推進している。

定期的に地元商店街や鉄道事業者、駅周辺事業者、各行政機関、仙台観光国際協会などと連携した訓練を実施しており、今後、本マニュアルを活用し、外国人旅行者を含む旅行者等の対応も踏まえた訓練を実施していく。

また、本市では、民間事業者等からの協力を受け、帰宅困難者を受け入れるための施設について確保を行っており、仙台駅周辺で25施設、長町駅周辺で3施設、地下鉄泉中央駅周辺で4施設が確保されている。一時滞在施設・場所として指定されている場所は、以下の市公式ホームページに記載のとおり。

<https://www.city.sendai.jp/anzensuishin/kurashi/anzen/saigaitaisaku/torikumi/kitaku.html>

(市公式ホームページ:帰宅困難者対策)

(11)観光危機時の旅行者等の対応に関する準備および各団体への啓発

今後、観光事業者等における観光危機管理マニュアルやBCPの策定を促進するとともに、災害等の発生時における観光施設や宿泊施設等での外国人旅行者への情報発信の強化を図るため、以下の取り組みを実施する。

- 【付録①】「災害時に活用できる多言語Webサイトとアプリ」、【付録②】「多言語指差しボード」を準備し、これらを観光施設や宿泊施設等の窓口でも活用してもらえるよう、本マニュアルと一緒に市公式ホームページに掲載する。
- 観光関連団体・事業者等との会議において、本マニュアルを共有し、国の手引きなども活用しながら、各団体での観光危機管理計画マニュアル、BCPの作成を促進する。
- 外国人旅行者への対応について、言語面のサポート、関係機関等との連携体制の確認・強化を促進する。
- 宿泊施設等に対し、日本旅行業協会が運用する観光産業共通プラットフォーム(※)の利用を促進するとともに、帰宅困難状態となった旅行者等を各施設へ一時滞在にさせるなどの協力や外国人旅行者に対し積極的に手助け・助言をしてもらえるよう協力の調整を進める。

※ 観光産業共通プラットフォーム

一般社団法人日本旅行業協会が 2023 年 12 月より運用開始している情報集約用のプラットフォーム。災害時に宿泊施設等が被害情報・営業情報を登録することで、旅行会社や自治体等に一元的に情報を共有することができる。

<https://www.jata-net.or.jp/>

(一般社団法人日本旅行業協会ホームページ)

7 危機への対応

「減災対策」、「危機対応の準備」に基づき、観光危機発生時に、関係団体と連携の上、旅行者等への対応を行う。現場での対応を担う観光関連団体・事業者等が迅速・的確に対応できるよう、本市は主に災害関連情報の収集・発信、多言語対応支援、帰宅支援を行う。

(1)観光危機管理体制の設置

観光危機・災害の発生時または発生が事前に予想される場合、「6-(1)危機対応時の役割分担」(P16)のとおり観光危機管理体制を設置し、「6-(2)他の行政機関、地域内観光関連団体・事業者等との連携」(P17)に基づき連携して対応を行う。

(2)情報の収集・発信フロー

【災害発生前】

① 情報の収集

- ✓ 避難情報や交通機関の運行情報等の収集

危機・災害が間近に発生することが予想される場合に、気象庁等から情報を収集する。

→情報収集先「6-(9)早期警戒情報の収集と提供」(P21)

【再掲】6-(9)①

発生が想定される災害	収集する情報	情報源
津波・豪雨・豪雪	避難情報(警戒レベル等)	危機管理局、気象庁
テロ・武力攻撃等	事件の発生状況・現況の情報	宮城県警察本部
交通障害	道路交通状況	日本道路交通情報センター、NEXCO東日本
	新幹線・JR 在来線運行状況	JR 東日本
	市営バス、仙台市地下鉄運行状況	仙台市交通局
	路線バス・都市間バス・高速バス	各バス事業者
	航空機運航状況	仙台国際空港
新型インフルエンザ等の蔓延	感染拡大状況	保健所、厚生労働省

- ✓ 早期帰宅・来訪中止の勧奨の判断

収集した情報を基に、発生が予測される危機・災害が旅行者等に大きな影響を与える可能性が高いかを見極め、早期帰宅・来訪中止の実施の可否を判断する。

→判断の基準「6-(9)早期警戒情報の収集と提供」(P21)

【再掲】6-(9)②

発生が想定される災害	早期帰宅・来訪中止を勧奨する基準
津波・風水害・豪雪	<ul style="list-style-type: none"> ・遠地津波の発生や北海道・三陸沖後発地震注意報が発表された場合 ・本市への主要幹線道路および交通機関が遮断され、また、遮断されることが予測される場合で、本市において多くの旅行者等が滞留する可能性が高いとき ・大雨の影響により、旅行者等へ甚大な被害が及ぶことが予測される場合
新型インフルエンザ等の蔓延	・感染症が拡大する可能性があり、国または県から外出の自粛要請等が示された場合

※ 上記の基準に該当する場合で旅行者等に大きな影響を与えることが想定され、市長が必要と認めるときは、早期帰宅・来訪中止の勧奨を実施する。

② 早期警戒情報の発信

- ✓ 早期警戒情報の伝達および早期帰宅・来訪中止の勧奨

市公式ホームページ等で地域内に滞在中の旅行者等、来訪予定・予約のある旅行者等、観光関連団体・事業者等に対し、早期警戒情報の伝達や早期帰宅・来訪中止の勧奨を行う。

→発信方法「6-(5)旅行者等への情報提供の方法」(P19)

【再掲】6-(5)の該当部分

情報提供・発信先	情報提供・発信方法・情報メディア
危機・災害の現場にいる旅行者等	市公式ホームページや仙台市避難情報ウェブサイト、危機管理局 X、仙台市 LINE 公式アカウント、仙台市観光情報サイト
	施設や駅、観光案内所での掲示
	観光事業者からの情報伝達
	広報車等による避難広報
予約済みの旅行者等	市公式ホームページや仙台市避難情報ウェブサイト、危機管理局 X、仙台市 LINE 公式アカウント、仙台市観光情報サイト
	各施設、旅行会社からの案内メール、電話
旅行者等の家族・関係者	市公式ホームページや仙台市避難情報ウェブサイト、危機管理局 X、仙台市 LINE 公式アカウント、仙台市観光情報サイト
	駐日外国公館等からの発信(外国人旅行者の場合)

地域内の観光関連団体・事業者等	市公式ホームページや仙台市避難情報ウェブサイト、危機管理局 X、仙台市 LINE 公式アカウント、仙台市観光情報サイト
	仙台観光国際協会の賛助会員へのメール
旅行会社	市公式ホームページや仙台市避難情報ウェブサイト、危機管理局 X、仙台市 LINE 公式アカウント、仙台市観光情報サイト
	仙台観光国際協会の賛助会員へのメール
メディア・マスコミ	記者発表(旅行者等へ甚大な被害が及ぶ恐れがある場合)
	市公式ホームページや仙台市避難情報ウェブサイト、危機管理局 X、仙台市 LINE 公式アカウント、仙台市観光情報サイト

【災害発生後】

① 災害関連情報の収集

- ✓ 被害情報や避難情報、交通機関の運行情報等の収集

危機・災害の発生による被害状況、交通機関の運行状況等を収集する。宿泊施設等の被害状況は、観光産業共通プラットフォームを活用して収集する。

→収集体制「6-(7)情報収集系統図」(P20)

→収集内容「6-(3)観光危機発生時に旅行者等が求める情報」(P18)

【再掲】6-(3)

情報の種類	具体的な情報
危機・災害の状況、気象情報(市外を含む。)	災害の規模、事件に関する情報、今後の気象予報
交通機関の運行情報、迂回情報	新幹線、JR 在来線、仙台空港アクセス線、仙台市地下鉄、航空機、高速バス、路線バス、フェリーの運行状況
国際空港までのアクセス、迂回情報	仙台空港(仙台空港アクセス線、路線バス) 羽田空港、成田空港(東北新幹線、在来線、高速バス)
道路の通行情報	高速道路、主要幹線道路、施設から IC や駅までのアクセス道路
自国語(または英語)で情報提供しているウェブサイト等	仙台市災害多言語支援センターホームページ、JNTO等のウェブサイト、Safety tips
利用できる一時滞在施設・場所等	施設の場所、自国語(または英語)の対応が可能な施設の情報
利用可能な通信手段	パソコン、スマートフォン等が充電可能な場所、(通信障害の場合)通信可能な場所
医療処置が受けられる場所・方法	外国人旅行者が受診可能な診療所、病院の情報

② 災害関連情報の発信

- ✓ 災害情報や一時滞在施設・場所に関する情報等の提供
収集した災害関連情報を地域内の旅行者等に発信する。また、観光事業者を通じて情報提供を行う。
→発信体制「6-(8)情報発信系統図」(P21)
- ✓ 外国人旅行者への情報発信
観光施設や宿泊施設等において【付録①】「災害時に活用できる多言語 Web サイトとアプリ」を活用し、外国人旅行者が自ら情報収集を行うよう支援する。また、市公式ホームページや危機管理局 X、仙台市災害多言語支援センターホームページにて災害関連情報の発信を行う。

③ 旅行者等の安否情報の収集・提供

- ✓ 旅行者等に関する被害情報の収集
観光施設や宿泊施設等から情報を集約し、被災した旅行者等の安否情報を把握する。宿泊施設等の情報は、観光産業共通プラットフォームを活用して収集する。
→収集体制 「6-(7)情報収集系統図」(P20)
- ✓ 駐日外国公館等への外国人旅行者に関する情報の提供
外国人旅行者に関する安否情報については、必要に応じて駐日外国公館等へ提供する。

(3)被災した旅行者等への対応フロー

① 避難誘導・救護

- ✓ 観光事業者等による旅行者等の安全確保、避難誘導、救護活動
災害発生直後の旅行者等への対応は、主に観光の現場にいる観光事業者等が対応することとなる。観光事業者等が迅速に対応できるよう、市として迅速・的確な情報発信に努める。
- ✓ 一時滞在施設・場所への誘導、情報の提供
大地震等の大規模災害発生時に、外国人を含む旅行者等が宿泊する施設等への滞りが困難となった場合、帰宅困難者対応指針に従い、緊急退避場所(仙台駅東口、西口の駅前の広場、長町駅西口広場公園)へ駅周辺事業者が誘導を行い、その後、駅周辺事業者・JR 東日本・本市等が連携して一時滞在施設・場所へ誘導する。

一時滞在施設・場所が開設される場合、駅周辺で発生した帰宅困難者に対しては、本市や観光関連団体・事業者等が、外国人を含む旅行者等に対し、緊急退避場所や一時滞在施設・場所に関する必要な情報の提供を行う。

✓ 外国人旅行者への対応

言語面のサポートが必要な外国人旅行者に対しては、現場の観光施設や宿泊施設等において、多言語音声翻訳アプリや付録を活用の上、多言語対応を行う。アプリ等の活用だけでは対応が難しい場合は、本市が仙台市災害多言語支援センターと連携して支援を行う。

→対応方法 「7-(4)多言語対応支援、外国人旅行者への対応」(P28)、【付録①】「災害時に活用できる多言語 Web サイトとアプリ」、【付録②】「多言語指さしボード」

② 移動・帰宅の交通に関する情報提供

✓ 利用可能な交通機関・道路等の最新情報の発信

仙台市地下鉄・市営バスの運行状況については交通局ホームページおよび交通局 X で発信する。電車や航空機その他の交通機関および道路の通行情報については、観光施設や宿泊施設等と連携し、窓口での【付録①】「災害時に活用できる多言語 Web サイトとアプリ」の活用を促し、旅行者等が自ら収集を行えるよう支援する。

→発信方法 「7-(6)移動・帰宅の交通に関する情報提供」(P29)

(4)多言語対応支援、外国人旅行者への対応

① 多言語対応支援

外国人旅行者に対する言語面のサポートについては、円滑なコミュニケーションを図るため、観光施設や宿泊施設等での多言語音声翻訳アプリ等の活用を促進していく。加えて、本市が中心となり、仙台市災害多言語支援センターと連携して対応を行う。

また、災害時に観光施設や宿泊施設等の窓口で外国人旅行者への確に対応するために、以下の活用を促し、本マニュアルに併せて市公式ホームページに掲載する。

- ・【付録①】「災害時に活用できる多言語Webサイトとアプリ」
- ・【付録②】「多言語指さしボード」

② 外国人旅行者が死亡した場合

言語、文化、宗教の異なる外国人が災害により死亡した場合、遺体は大使館等を通じ家族と連絡が取れるまで、宗教上の多様性を踏まえて一時保管することを基本とする。その後、調整が完了次第、外国公館等と連携して移送支援を行う。

また、死亡した外国人旅行者に同行者がいた場合、多言語音声翻訳アプリ等の活用により

コミュニケーションを図る。アプリ等の活用だけでは対応が難しい場合は、本市が中心となり仙台市災害多言語支援センターと連携して、帰国支援のために言語面のサポートを行う。

③ 外国人旅行者が負傷した場合

外国人旅行者が災害により負傷した場合、現場にいる観光事業者等が状況を確認し、救急車の要請などを行うことが想定される。救急搬送の必要性はないが、医療機関を受診すべき場合は、【付録①】「災害時に活用できる多言語 Web サイトとアプリ」を活用して、日本政府観光局(JNTO)ウェブサイトにて外国人患者の受入可能な医療機関を確認し、案内を行う。なお、大規模な危機・災害の発生時に外国人旅行者を含む多数の負傷者が発生している場合は、現場に到着した医師や救急隊による対応も想定される。

負傷した外国人旅行者が医療機関を受診する際の言語面のサポートについては、原則として本市が医療機関と連携し、医療通訳の制度を活用して対応する。

外国人患者の医療費の扱いは、自由診療が基本であり、外国人患者本人や保険会社と各医療機関での調整を行う。

④ 死傷した外国人旅行者の家族・関係者との対応

外国人旅行者が災害によって死傷した場合、各区等に問合せが入る可能性が高いため、大使館・領事館等との調整、交通手段や宿泊施設の案内などを交流企画課が支援して対応を行う。

(5) 一時滞在施設・場所における外国人旅行者への対応

緊急退避場所や一時滞在施設・場所における外国人旅行者への対応について、【付録②】「多言語指さしボード」を活用するほか、多言語音声翻訳アプリの活用を促進することで対応する。なお、仙台駅周辺の一時滞在施設・場所において、上記による対応が困難な外国人旅行者が生じた場合、仙台駅構内の観光案内所へ案内し、仙台観光国際協会の外国語対応人材を活用することで対応する。

(6) 移動・帰宅が困難になった旅行者等への支援

① 移動・帰宅の交通に関する情報提供

災害による交通機関の不通・運休や道路の通行規制のために移動や帰宅が困難になり、地域内に滞留(一時滞在)している旅行者等への情報提供については、交通局ホームページ等で情報を発信するほか、観光関連機関と連携し、現場では下記の情報を提供する。

【帰宅困難となった旅行者等に提供する交通情報】

提供する情報	情報提供方法(情報入手先)
仙台市地下鉄、市営バスの運行状況・再開見込・代替交通の運行状況	交通局ホームページおよび交通局 X

新幹線・JR在来線の運行状況・再開見込・代替交通の運行状況	仙台駅での掲示、JR東日本ホームページ
路線バス等の運行状況・再開見込・代替交通の運行状況	運行会社ホームページ
航空機の運航状況・再開見込・代替空港等の情報 仙台空港アクセス鉄道の運行状況・再開見込・代替交通の運行状況	仙台国際空港ホームページ、仙台空港・仙台駅での掲示
フェリーの運航状況・再開見込	運航会社ホームページ
道路の規制状況・迂回情報	日本道路交通情報センター、NEXCO東日本ホームページ、ドライブトラフィック(ウェブサイト)、google マップ上での交通情報、トヨタの通れた道マップ(ウェブサイト)

② 移動・帰国が困難になった外国人旅行者への対応

本市は、帰宅困難となった外国人旅行者に対し、大使館・領事館などの関係機関と連携して旅行継続、帰宅・帰国に関する情報の提供を行い、必要に応じて国際空港までの移動や早期の帰国を支援する。

(7)旅行者等の感染症への対応

本市に滞在中の旅行者等が、新型インフルエンザ等の感染症に感染した場合または感染の可能性が高い場合は、当該感染症への国または県、市の対応方針を基に、医療機関と連携して対応を行う。

(8)風評被害対策

災害による被害が小さく、市内において通常に観光を行える場合は、「6-(5)旅行者等への情報提供の方法」(P19)に基づき、本市の観光産業に関して正確な情報を発信し、風評被害発生の防止に努めることで、早期の交流人口の回復に繋げる。

8 危機からの復興

危機・災害によって被害を受けた観光関連施設等の早期復旧、観光事業者に対する早期復興・事業継続支援に向けた経済支援情報等の提供を行うとともに、より強靱な体制づくりに努める。また、旅行者等誘致のための戦略的な情報発信による風評被害対策およびプロモーション活動などの施策を推進する。

(1)産業復興に向けた体制の強化

本市として、危機・災害によって被害を受けた観光関連施設等の設備復旧を進め、より強靱な観光都市づくりを目指す。そのため、観光関連団体・事業者等と連携して、旅行者等の誘致促進や、市内の宿泊、観光および交通施設等の観光産業の早期復興・事業継続に向けた体制を強化する。

また、観光関連団体・事業者等に向けた、国・県による経済支援や補助事業の活用促進による産業復興のための情報提供を行う。

(2)誘客に向けたプロモーション活動

観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機により被害を受けた市内の宿泊、観光および交通施設等の被害状況や復旧状況などの情報を収集・分析し、正確な情報を国内・海外の観光業界等に発信するとともに、旅行者等の誘致に向けたプロモーション活動等を実施する。

プロモーション活動については、市内の観光関連団体・事業者等と連携して、復旧・復興状況に応じて検討を進め、外国人旅行者やイベント等の様々な施策や、旅行商品の企画・造成・販売促進を進めるものとする。

なお、市内の一部地域で大規模被害が発生している場合でも、状況に応じて、安全に観光できる地域・安全な営業ができる観光関連施設については積極的なプロモーションを行う。また、早期に観光に訪れた旅行者等に、安全に観光できる事実をSNS等で発信してもらうことを促進する取り組み等を実施する。

(3)風評被害対策

観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機により影響を受けた市内の宿泊、観光および交通施設等の営業状況や復旧状況などの情報を収集、整理する。また、市内の観光施設や宿泊施設等のサービスの回復状況をウェブサイト、ソーシャルメディアや報道機関などを活用して積極的に発信し、国内・海外の旅行市場に広く周知するなどの風評被害対策を行う。

なお、情報発信においては、市から正確な情報を発信することで、風評被害を最小限とする。また同時に、過度な安心感をあおる情報としないように配慮する。

(4)雇用継続支援の実施

観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機によって甚大な被害を受けた事業者に対して、雇用継続および観光人材育成等の支援、サービスレベルアップに係る集合教育などに努める。

市内の観光関連団体・事業者等は、観光危機による観光施設や宿泊施設等の損傷、交通およびライフライン障害などで休業に至ったときは、可能な限り従業員の雇用を継続するとともに、休業期間を利用して従業員の人材育成等を推進するなど、営業再開後のサービスレベルの向上を図る。

～本マニュアルの今後の更新について～

本マニュアルについては、観光産業等の状況の変化や今後実施する訓練の結果等を踏まえ、旅行者等への対応においてより実効性の高いものとなるよう、適切に見直しを行っていくものとする。

【本マニュアルの作成に当たって参考とした資料、既存計画等】

- ・ 観光危機管理計画等策定の「手引き」～自治体・DMO向け～(国土交通省観光庁制作)
- ・ 仙台市地域防災計画
- ・ 仙台市国民保護計画
- ・ 仙台市新型インフルエンザ等対策行動計画
- ・ 仙台市危機管理指針
- ・ 仙台市耐震改修促進計画
- ・ 仙台市震災復興計画
- ・ 仙台防災ハザードマップ
- ・ 津波からの避難の手引き
- ・ 仙台駅・長町駅周辺帰宅困難者対応指針
- ・ 多言語指差しボード(一般財団法人自治体国際化協会制作)