

安心安全な観光立国・日本の実現に向けて

災害時に宿泊施設がラストリゾートになるために必要なこととは？

毎年のように日本各地で大規模自然災害が発生する中、宿泊施設には災害時の避難場所や情報拠点としての役割を期待する声が高まっています。そこで今回は、観光庁観光産業課課長補佐(総括)の村瀬崇史さんと観光レジリエンス研究所代表の高松正人さんをお招きし、当協会(一般社団法人宿泊施設関連協会/JARC)理事長の林悦男とラストリゾートの実現に向けた課題を話し合っていました。



能登大地震で行政を勇気付けた 宿泊施設や業界団体の協力

林 2025年度はJARC設立の目的の一つであるラストリゾートをあらためて研究テーマに取り上げ、手探りですが、発表していきたいと考えています。そこで今回は観光庁から村瀬さんと観光危機管理の専門家である高松さんをお招きし、ラストリゾートをどう考えればいいのかの忌憚ないご意見を伺えればと思います。

村瀬 ラストリゾートについてというのですが、能登半島地震においては宿泊業界団体には汗をかいていた、行政も大変勇気付けられました。数字の話をさせていただくと、時期によって少し違ったりしますが、全国で約3万人分の宿泊施設を確保していただき、実際に利用してもらった

ています。このような積み重ねによって、観光産業における宿泊業の重要性が益々認識されていくこととなります。

林 実は被災時の対応について宿泊施設の方へ聞くと、従業員、周りの被災地、復旧の人たちの宿泊という順番があることが見えてきます。一方で、従業員を守ると言っても従業員の家が大変な状態になっている中で、宿泊施設で働いてもらわないといけない。このことについてはどう考えていけばいいのでしょうか？

村瀬 これはルールがどうという話では正直ないと思います。受け入れられる状況にないのに、プレッシャーを感じて無理をして二次避難者を受け入れるというのはおかしな話です。もちろん、従業員の方が現地で被災さ

れたお客様を守ることは当然あるべき話だと思いますが、それはどちらを優先する話というよりも、守った上で受け入れが可能なのであればぜひという話だと思います。

の強化化に対して、災害時に必要になるものだから国が補助をしてくれないのかという話もあります。

フェーズによって宿泊施設のプライオリティーは異なる

林 宿泊施設が使える、受け入れが可能という前提ですが、その際にどこに連絡すれば良いのかという問題が一つあります。それからもう一つが災害時の宿泊料金も問題です。ちなみに今は一泊どれくらいでしょうか？

高松 林理事長のお話には色々なフェーズの課題が全部混じっています。ラストリゾートを考えるにあたっては、フェーズ分けをして物事を考えるのと整理が付きやすいと思います。

村瀬 一泊当たりの災害救助費の利用額の基準は特例的に7000円から1万円(食費込・税込)に引き上げられております。

林 それでは順を追って考えていきたいと思います。まずは災害発生直前、あるいは直後の初動期です。

林 それはADRよりもはるかに低い金額です。宿泊施設の中には、高く泊まってほしいとは思わないけど、ADRが1万5000円から2万円ぐらいなのに7000円と言われるのはちょっと困るから、実勢価格を基準にできないかという話があります。それから非常電源の設備や通信

高松 この時はお客様と従業員のどちらが優先ということではなく、両方です。先ほど話に出ましたが、従業員の家族や自宅が被災している状況であれば、いくらお客様がいてもその従業員は帰るのが基本だと思えます。非常時に従業員を守ることの優先度を高くしないと、その後の雇用問題になりかねません。自分も被災して

いたけど、お客様対応のために家に帰してもらえなかったとなると、人が離れてしまいます。

林 自分の家が大変な状況でも働いていたことが美談になっているケースもありますが、これは少し危険ではないでしょうか？

高松 そうですね。経営者が普段から「いざという時には自分の家族をまずしつかり守りなさい。それはあなたの責任です」と言うべきです。「宿泊施設には他のスタッフがいますから、仕事は手分けできます。でも、あなたの家族を守るのはあなたしかいないのです。」ということを伝えておく必要があります。

林 そうですよ。

高松 災害発生直後の次のフェーズについて考えてみましょう。大きな災害があると、今度はそこにいる人たちが帰れなくなります。「帰宅困難」の発生です。多くの自治体では、帰宅困難

林 それは定住者の何%という考え方だからですね。

高松 その通りです。例えば箱根の人口は1万2000人ほどですが、年間を通して一日平均6万人が訪れていて、その8割は日帰りです。ということは、宿泊客でない残りの約5万人は、災害時に帰宅困難になる可能性のある人たちと言えます。

林 確かに日帰り客の方がはるかに多いですね。

高松 もし箱根で大規模災害が起これば、国道1号や箱根新道は緊急輸送路に指定されて一般車は通れな

くなりません。おそらく小田急や箱根登山鉄道も止まりますから、観光客は箱根から動けなくなりそうです。ですから最初の一日でもいいから、帰れなくなつた人たちの受け入れを民間に手伝つていただくことが大切です。この時に宿泊施設が果たす役割は非常に大きいと言えます。

林 私も沖縄県の観光DXに取り組んでいて思うのは、観光客がどこへ問い合わせをすればどこに泊まれるんだという情報が得られるのか。要するに、情報ルートがどこかなのです。例えば沖縄に台風が来て飛行機が止まつたら那覇市内のホテルは空いていません。では那覇市内に集まつた観光客はどこに行けば泊まれるという情報をどうやって得られるのが課題になっています。

**災害への備えは民間だけが負担すべきか？
宿泊施設が感じるギャップ**

高松 帰宅困難者の一時滞在では、仮に部屋で寝られなくても、ロビーでも

宴会場でも、とにかく雨露がしのげるところであればいいです。つまり、客室在庫の話ではありません。帰宅困難となつた観光客の対策の仕組みがよくなってきているのが京都市です。

林 それは知りませんでした。どのような仕組みができていますか？

高松 京都市が一番のリスクとして想定している災害は直下型地震です。祇園など京都市中心部では震度7の揺れが想定されています。このような大地震等の大規模災害が起きた時に、京都市内49カ所の避難広場に観光客



観光庁 観光産業課課長補佐（総括） 村瀬崇史

きる・できないを確認し、できると答えた宿泊施設に対しては受け入れ可能人数を確認します。それから近くの広場にいる世話役に連絡を取り、何々旅館に100名入れるから、そこに100名誘導・案内するように伝えます。

林 ただ京都市が確認をする時に通信機能が止まっていることも考えられます。そのために、通信機能を強化したいという意見があります。例えば、通信会社に協力してもらって、非常時に使える電話番号を設定しておくといった対応はできないでしょうか？

高松 現実問題として、DMOにしても自治体にしても、大規模災害の発生時には、目の前にやらなければいけない仕事が増えます。それこそ自治体の観光課職員は、場合によって避難所開設に走らなきゃいけない場合もあります。そのような役割を担う自治体やDMOに、宿泊手配のオペレーション業務もさせるとするのは不可能と考えた方がいいと思います。

光危機管理計画策定に対する補助があるので、そういった補助を活用して、危機管理の仕組みを整えるのもいいと思います。

高松 現実問題として、DMOにしても自治体にしても、大規模災害の発生時には、目の前にやらなければいけない仕事が増えます。それこそ自治体の観光課職員は、場合によって避難所開設に走らなきゃいけない場合もあります。そのような役割を担う自治体やDMOに、宿泊手配のオペレーション業務もさせるとするのは不可能と考えた方がいいと思います。

林 なるほど。それは我々JARCからももつと宿泊施設に発信しなければいけない話ですね。

高松 現場の事業者の方々には目の前にいるお客様対応に必死ですから、新しい情報の全てを自分たちで手に入れて発信することはなかなか

に避難していただき、そこに地域の町内会、寺社仏閣、観光関係者といった世話が焼ける仕組みができています。その後、京都市と協定を結んでいる150ほどの宿泊施設のそれぞれに受け入れて

高松 災害時の援助、復旧や公共の秩序を維持するために、法律に基づく「災害時優先電話」という仕組みがありますが、国または地方公共団体の機関などが対象で、民間事業者には原則として提供されません。宿泊事業者に割り当てられたケースは聞いたことがありません。これはこれからの課題だと感じていますので、問題提起の一つにしてもいいかもしれません。

村瀬 今のお話ですが、通信が断絶している宿泊施設が二次避難を受けられることはなかなか考えづらいのではないのでしょうか？

林 だからこそ、通信が切れないように平常時から強化をしておく必要があります。ただ、そこを民間の負担だけでいいのかというのが宿泊施設側の考え方です。要するに、民間が負担して準備したのに、ラストリゾートの時だけ協力するというのでは、ちょっとそこにギャップがあるのではないかと感じます。

きません。そのポータル的な情報収集・情報提供を行政やDMOが肩代わりしてあげるのはいいかもしれません。

林 例えば旅行代理店が10社あったら10社から同じ電話が来るそうです。これもどこかに情報をまとめて、そこにアクセスすれば旅行代理店や行政の方が見られるという仕組みができれば効率的ですよ。

高松 JATAが「観光産業共通プラットフォーム」災害時情報共有機能」を提供していて、能登大地震の時も便利だったと聞いています。

林 それはどんなシステムですか？

高松 これまで地震や水害等の災害発生時に、各旅行会社が個別に行っていた宿泊施設への被害状況確認を、プラットフォームを介して一本化。宿泊施設も個別に対応を行う必要がなくなり、一回の被害状況登録で参画旅行会社に正しい状況を伝えることができる

村瀬 例え事前に受け入れる・受け入れないを確認しても、いざ起こつたら状況が違う場合もあります。結局のところ、最後は確認のために汗をかかないといけない場面がおそらく出てくるのだと思います。その時に自治体単位で組合などを通して各宿泊施設とパイプを持つているところの中は強いですね。日頃から人間的なパイプを築いていけば動きが早いというのは一つ見て取れました。

高松 その他にも、非常用発電機や観



観光レジリエンス研究所 代表 高松正人

高松 現場の事業者の方々には目の前にいるお客様対応に必死ですから、新しい情報の全てを自分たちで手に入れて発信することはなかなか

機能です。プラットフォームに現況を入力しておけばJATA加盟の旅行会社はそこで確認できます。自治体やDMOも登録すれば、無料で情報を見て活用できるようになっていますので、現場はすくく助かったそうです。

林 それは間違いなく成果があるでしょうね。非常に良いことだと思います。

高松 先ほど林理事長がおっしゃったように、今までは10社全てが同じことを電話で聞く、もしくはFAXを流していました。それが今回のシステムで本当に一歩進んだと感じます。

復興要員と二次避難の受け入れを切り分けて考えなければいけない理由

林 初動期、帰宅困難とききましたが、次のフェーズは何でしょうか。

高松 次は復興要員の受け入れです。これも両面あって、一つは行政側の復興要員で、最初はDMAT(緊急医療



一般社団法人 宿泊施設関連協会 (JARC) 理事長 林 悦男

チーム)、次が電気・ガス・水道などのインフラ系だと思います。もう一つは民間で、建設会社やゼネコン、それから保険会社です。

林 保険会社ですか？

高松 保険会社は1日でも早く被害を査定して、保険金を出してあげないと、復興が遅れてしまいます。例えば熊本地震は夜9時ぐらいに発生しましたが、翌日には100人単位の人員を全国から熊本県に集中させています。熊本県で宿泊施設に空きがない

思います。彼らは万単位の大きな大会行事も回せますが、まさに災害時は緊急性を持った大会行事です。そのノウハウをぜひ活用くださいということを彼らにはぜひ言っています。

ラストリゾートが持つ

光と影の二面性

林 ここまでお話を伺って、色々と課題が見えてきました。その中で、行政に対しては例えば一つ成功例を作って、それを広げていくことも必要ないように思いますが、いかがですか。

村瀬 自治体同士でも、それぞれの取り組みを見ながら検討を進めることは一般的に多くあります。林理事長のご指摘の通り、好事例が生まれることで、横展開が進むことはあると思います。

林 もう一つ、観光客を守る、安心安全ということは観光の資源として大事なキーワードになります。日本は災害が多い国と世界から言われてい

く、次が電気・ガス・水道などのインフラ系だと思います。もう一つは民間で、建設会社やゼネコン、それから保険会社です。

林 保険会社ですか？

高松 保険会社は1日でも早く被害を査定して、保険金を出してあげないと、復興が遅れてしまいます。例えば熊本地震は夜9時ぐらいに発生しましたが、翌日には100人単位の人員を全国から熊本県に集中させています。熊本県で宿泊施設に空きがない

るので、その時に安全に関するシステムがないと海外から来る人も不安になるでしょう。そういう意味では、安心安全も大きなテーマになります。

高松 それでモデルケースを作るのであれば、比較的災害が少ないと思われる自治体で、対策をちゃんとやっているところが良いと思います。

林 そうなると長野県などでしょうか？

高松 良いですね。長野市は特に善光寺御開帳の時などは意識して取り組んでいますよ。

林 なるほど。では、協会や宿泊施設に対してはどうでしょうか。JARCが実施を考えているラストリゾートの研究会に彼らをお招きして、そこでの議題を持ち帰って再度議論してもらう。こんな場を設けると良いでしょうか。

高松 宿泊事業者の方々に入っていたのであれば、防災という言葉より

ことがわかったら、すぐに福岡にあるホテルで部屋を予約し、損害査定をする社員の宿泊場所を確保しました。

林 その際の宿泊費はどうなっていたのですか？

高松 行政の規定があるわけでもないですし、彼らは別にラックレイトでも問題ありません。だからADRが問題になりません。つまり、民間がその時の緊急性に応じて部屋を押さえるケースと、災害救助法による二次避難のケースとを切り分ける必要があります。今言ったように宿泊のお金を出す構造も、タイミングも随分変わります。本当に緊急の復興要員は、当日や翌日に100人単位ですぐ入ってきます。一方、二次避難の場合は、一次避難で落ち着いた1週間から2週間ほど後の話です。

もBCP(事業継続計画)の方が馴染みがあると思います。今はラストリゾートで利用者が来ることを前提にしていますが、基本的に災害時は観光宿泊需要がなくなるわけです。その間をどうやって繋いでいくのか。そのために復興要員を入れようというのは、ある意味で経営判断です。きちんと事業を続けるためにそういった取り組みをビジネスとしてちゃんと取り組むというところが見えると、乗っつきやすいのかなという気がします。

林 今のお話を聞いて、ラストリゾートには光と影の両方があると思います。ラストリゾートという影の部分ばかりを見がちですが、そこで生活している人たちの経済をどうするかというのもラストリゾートのテーマですね。今後は皆が協力し合える雰囲気を作るといいですね。災害への備えが万全の安心安全な観光立国・日本が実現するように頑張ってください。お二人にも引き続き、ご協力をいただければと思います。本日はありがとうございました。

林 それは宿泊事業者もおっしゃっていました。一時避難の時ですが、どこのホテルに泊まるという情報は個別にアクセスしないと見つけられないのですか？

高松 それはケースバイケースです。例えば、東日本大震災の時に宮城県はすぐに行政では復興要員の宿泊管理を自分たちの手に負えないと判断して、JATA宮城県支部に相談し、JATA会員の旅行会社が仙台市内にあるホテルのインベントリーを全部預かりました。そして問い合わせに対して10人、100人単位で全部割り振って振っていったそうです。

林 それはオペレーションに慣れているところでない無理ですね。PMSメーカーであれば宿泊施設の稼働率がだいたいどれくらいかというのはあつという間にわかりますが、勝手に割り振るといったことはできません。

高松 私はJATAを含めた旅行会社が担う非常時の役割ってそこと

観光レジリエンス研究所

代表

高松正人

〒270-1349 千葉県印西市戸神台1-17-504

観光庁

観光産業課 課長補佐 (総括)

村瀬崇史

〒100-8918 東京都千代田区霞が関2-1-2

TEL : 03-5253-8111

https://www.mlit.go.jp/kankocho/