

旅行業界のための

旅行安全 マネジメントの すすめ

安全安心な旅行を提供するための組織づくりに向けて



はじめに

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、旅行業界全体が大変深刻な影響を受けたものの、水際措置の緩和、新型コロナウイルス感染症の5類移行等を経て、現在においては、国内・訪日旅行を中心に旅行需要は急速に回復してきているところです。他方、旅行需要が急速な回復を見せる中で、旅行者が安全安心に旅行を楽しむことが出来るよう、旅行会社における安全に対する意識・取り組みについて、今一度、見つめ直すことが求められています。

旅行は、地震等の大規模な自然災害、テロ・暴動等の事件、交通機関・体験型アクティビティにおける事故など、様々な危機に直面する可能性を含んでおります。そのため、あらゆるリスクを想定した準備・対策を行うことで、危機の発生を未然に防止することはもちろん、万一、危機が発生した際にも、迅速・適切な対応ができるよう日頃から準備をしておくことで、旅行者の安全を確保していくことが重要です。

このため、観光庁では、2014年に『旅行業界のための旅行安全マネジメントのすすめ』を発行し、旅行業務における危機管理に関する組織的マネジメントのあり方を示したところですが、近年頻発する自然災害、貸切バスツアーにおける大きな事故の発生等といった状況を踏まえ、行政、旅行・バス業界団体、旅行会社における、事故・災害等に備えた具体的な取り組み事例等を交えつつ、旅行安全マネジメントへ取り組むことの重要性を再認識してもらうため、本書の改訂を行ったところです。

本書を参考にしながら、自社にあわせた形で旅行安全マネジメントを導入し、実践に移していくことが非常に重要です。こうした取り組みを通じて、旅行会社が果たすべき役割をそれぞれの会社においてしっかりと認識した上で、旅行の安全を確保するための取り組みを行っていくことが、ひいては、旅行業界全体における安全・安心に繋がっていくものと考えております。

観光庁 観光産業課



旅行業界のための 旅行安全マネジメントのすすめ

安全安心な旅行を提供するための組織づくりに向けて



P02 はじめに

P04 今、なぜ旅行安全マネジメントの導入が必要なのか

P06 観光危機管理に果たす旅行会社の役割

- 1 Reduction(減災)
- 2 Readiness(危機対応への備え)
- 3 Response(危機への対応)
- 4 Recovery(危機からの復興)



P13 旅行安全マネジメントの具体的取組体制 ~ PDCA サイクル ~

P14 Plan(計画策定)

- 1 「安全に関する統括責任者(安全管理責任者)」の任命
- 2 安全安心に関する基本方針の策定
- 3 安全基本方針に基づく重点施策の作成

P16 Do(実行)

海外旅行における安全調査項目
ツアーオペレーターとの連携について
国内・訪日旅行における安全調査項目
ツアーオペレーター業務に係る安全マネジメント調査票(記入例)

P20 Check(内部チェック)

- 1 『旅行安全マネジメント』自主点検チェック
自主点検チェック表
- 2 模擬訓練の実施

P23 Act(改善)

- 1 内部チェック、自己診断による改善施策(Plan)への反映
- 2 安全管理責任者による、安全に関する全社的教育活動

P24 危機管理体制強化のための官民協力



今、なぜ 旅行安全マネジメントの 導入が必要なのか



常にリスクと隣り合わせの観光

観光は、日本の成長戦略の柱であり、地方創生の切り札として期待されています。一方で、自然災害、テロ、戦争、感染症といった危機による影響を受けやすく、近年では特に、新型コロナウイルスの感染拡大等により、国内・海外・訪日旅行ともに一気に需要が消失したのは周知のとおりであり、災害等に起因する需要の変化に大きく影響される旅行業界の脆弱性も指摘されました。

また、近年、世界中で災害をもたらす異常気象が毎年のように発生し、これにより、世界各地で豪雨災害等の気象災害による大きな被害もたらされています。日本においても、2016年の熊本地震以降、ほぼ毎年のように大規模災害が発生しています。2018年の西日本水害や2024年の能登半島地震では、広い地域で旅行・観光業が影響を受けました。その他、2018年、2019年には台風の影響により、関西国際空港と成田空港で多数の旅行者や空港関係者が長時間空港内で足止めされ、国際的な問題にも発展しました。

加えて、大規模災害だけでなく、企画旅行で利用した貸切バス事故による死傷者の発生、修学旅行における宿泊先での食中毒発生、体験プログラム参加中の旅行者が事故により死傷するなど、旅行会社の取り扱う旅行・観光にはさまざまなリスクが伴います。

企画旅行に不可欠な 旅行安全マネジメント

こうした危機を通じて、旅行業界においては、旅行者の安全を常日頃から意識し、旅行者が事故や災害で影響を受けた場合は、迅速に安全を確保するとともに、必要に応じた旅程の変更や旅行の中止、旅行者と関係者への正確な情報提供など、最終的に無事に出発地に戻れるよう支援する責任の重要性を再認識することとなりました。危機は旅行会社の事業運営、経営に大きな影響を与えますが、非常時にも適切な対応ができれば、その旅行会社は「安心」という付加価値により、将来の発展に繋げることもできます。

では、具体的にどのようなことが旅行会社に求められているのでしょうか。旅行安全マネジメントのポイントは、企画旅行において、危機は「必ず起きる」との前提に立ち、企画・手配、販売、実施に取り組むことです。企画旅行の安

■世界の主な異常気象・気象災害 (2015年～2021年発生)



(出典) 2015年から2021年までの主な異常気象・気象災害を収録した図表「世界の自然災害(異常気象)」
資料) 気象庁気象研究所から国土交通省作成

近年、世界的に自然災害の頻発化・激甚化が指摘されており、観光地が被災するケースも発生している

全確保に係る旅行業者の義務として、裁判所は判例において、①安全な目的地と旅行行程の設定、②安全な旅行サービス提供機関の選定、③安全調査の実施、④安全に関する説明、⑤添乗員による旅行者の安全を確保するための適切な措置、⑥緊急時対応の6項目を示しています。

企画・手配段階では、①自然災害等の最新情報に基づき、安全な目的地と旅行行程を設定した上で、②安全な旅行サービスを提供する事業者を選定します。③現地情報が少ない場合や危険情報のレベルに応じて、現地の安全調査の実施も検討します。

販売段階では、④気象情報、外務省の海外危険情報、現地ツアーオペレーターからの情報など、安全や危険・リスクに関する情報を旅行者に提供することが重要です。

旅行実施段階では、現地の気象情報や危険情報の入手に務め、ツアーオペレーター・ガイド・添乗員・訪問先と連携し、旅行者の安全確保を優先する対応が行われる体制ができていないかを確認します。また、⑤添乗員が同行する場合は、旅行者の安全を確保するための適切な措置を行います。⑥災害等の緊急事態が発生した場合は、危機対応マニュアルや行動計画に基づいて、速やかに旅行者の安全を確保します。最近では、添乗員が同行しないフリープランも多いため、営業時間内はもちろんのこと、夜間・休日にも対応ができる緊急連絡体制の構築、ツアーオペレーターとの連携も重要になります。

企画旅行の安全確保について裁判所は、判例において 以下の6項目を示しています

1	安全な目的地と旅行行程の設定	企画手配
2	安全な旅行サービス提供機関の選定	
3	安全調査の実施	販売
4	安全に関する説明	
5	添乗員による旅行者の安全を確保するための適切な措置	実施
6	緊急時対応	

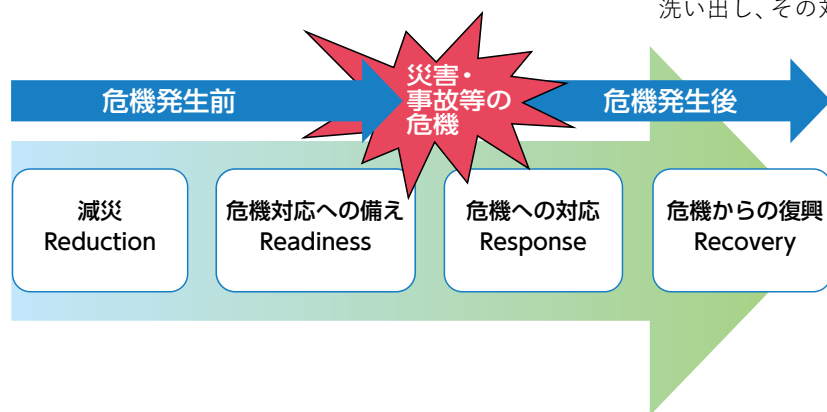
お客様と地域を守る4つの“R”

観光危機管理には4つの“R”が大切だと言われています。Reduction (減災)、Readiness (危機対応への備え)、Response (危機への対応)、Recovery (危機からの復興)の頭文字である“4R”です。

Reduction (減災)とは、事故等の危機発生を防止・抑制すること、また、危機が発生した場合においても、旅行者や自社の事業への影響を低減することです。①安全な目的地と旅行行程の設定、②安全な旅行サービス提供機関の選定、③安全調査の実施等は、旅行業における減災と言えます。また、旅行の安全が懸念される状況で、予定していた企画旅行の中止を適切に判断することは、重要な「減災」です。Readiness (危機対応への備え)は、いざ危機が発生しても冷静な判断と行動ができるよう、危機対応マニュアルや行動計画を予め策定し、それが実行できるよう日常的

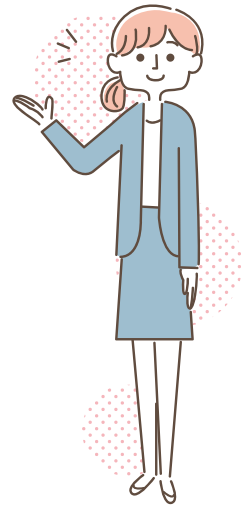
に社員に教育・訓練しておくことです。Response (危機への対応)は、危機が発生した際に、計画に沿って行動し、旅行者への影響をコントロールしながら安全を確保することです。適切な情報収集、旅行者への状況説明、行程の変更や旅行の中止、旅行者の安全な場所への誘導を確実に実施することが重要です。また、正確で迅速な情報発信を行うことは、風評被害の防止や危機後の旅行需要の回復にも効果があります。Recovery (危機からの復興)は、危機後の旅行オペレーションの回復と継続的なマーケティングによって、旅行需要を回復させ、自社と地域の観光復興をいち早く実現することです。

毎年7月1日は「旅の安全の日」で、安全に関わる事故発生時の模擬訓練も各旅行会社で行われています。旅行需要が急速に回復を見せる今こそ、安心して旅行できる体制づくりは、お客様の需要を掘り起こす上での価値となります。どのようなリスクが発生し、影響を与えるのかを洗い出し、その対策を考えることが重要です。



観光危機管理に果たす旅行会社の役割

観光危機管理の基本となる要素は、4つの“R”で構成されています(P5参照)。旅行会社にとって、Reduction(減災)は、「危機発生の未然防止や、発生した場合における旅行者や事業への影響を低減する事前対策」、Readiness(危機対応への備え)は、「危機発生時に素早く、的確な対応ができるようにするための事前準備」、Response(危機への対応)は、「危機発生による旅行者や事業への影響を最小限にとどめるための対応」、Recovery(危機からの復興)は「危機発生後のなるべく早い時期に、安全かつ安心して旅行を再開するための取り組み」にあたります。危機管理における旅行会社の役割を、前ページに挙げた「企画旅行の安全確保に係る旅行業者の義務」にも照らしながら、改めて確認しましょう。



旅行業界の危機管理

旅行業における

Reduction(減災)

1

事故等の危機発生を防止・抑制すること、また、危機が発生した場合においても、旅行者や自社の事業への影響を低減することです。そして減災を確実にするためには、起こりうる危機をできるだけ詳細に想定することが必要です。例えば、旅行中に災害やテロ等で影響を受ける可能性が高まっていると判断される時には、旅行の出発を中止することや、出発後であれば、旅程を変更する等により、危機に遭遇するリスクを回避することも減災と言えます。

▶ToDo

- 旅行企画の段階で、リスクの少ない目的地、行程、サービス提供機関を選ぶ
- 目的地だけでなく、行程における安全情報も収集する(事故が多発しているルートや交通機関、テロ、犯罪のリスクが高いルートを避ける等)
- 安全対策や衛生管理がしっかりできている事業者を選択
- 現地の最新情報をさまざまなチャンネルから収集し、それら进行分析・検討する

旅行業における

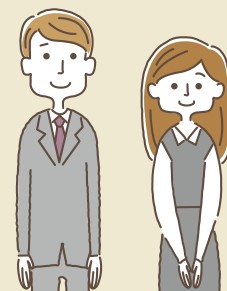
Readiness(危機対応への備え)

2

危機発生時に素早く、的確な対応ができるようにするためには、どのような事前準備が必要でしょうか。いざ危機が発生しても冷静な判断と行動ができるよう、危機対応マニュアルや行動計画を予め策定し、それが実行できるよう日常的に社員に教育・訓練しておくことが重要です。

▶ToDo

- 自社の事業において起こりうる事故等の危機を洗い出す
- 旅行者や自社の事業にどのような影響が生じるかを、できるだけ具体的に想定する
- 危機発生時の影響を最小化するための対応策を予め検討する
- 危機発生時の代替策を用意しておく(旅程管理に関してや業務システム等)
- 信頼できる情報源から最新の情報を入手する
- 情報源や緊急連絡先のリストを準備する
- 自社における危機対応マニュアルや行動計画を策定し、実行できるよう日常的に社員に教育・訓練を行う



旅行業に
おける

3

Response (危機への対応)

実際に危機が発生した際には、旅行者や事業への影響を最小限にとどめるために、危機対応マニュアルや行動計画に基づき迅速かつ的確に行動します。最優先は、旅行者の安全確保です。旅行者の安全な場所への誘導、適切な情報収集、旅行者への状況説明、行程の変更や旅行の中止等を確実に実施します。また、正確で迅速な情報発信を行うことは、風評被害の防止や危機後の旅行需要の回復にも効果があります。

▶ ToDo

- 旅行者の安否を確認するとともに、安全な場所に誘導する
- 必要な情報を収集して旅行者に提供し、不安を取り除く
- オペレーション部門と連携し、旅行者が早期に出発地に戻れるよう手配・調整を行う
- 危機対応体制(対策本部の設置等)を構築する
- ツアーの状況を把握し、添乗員やガイド等に対応方針を指示・伝達する
- 旅行者の安否情報等を家族や関係者に提供する
- 必要に応じて、死傷した旅行者の関係者が現地に行くための手配を行う
- 報道機関や自社のウェブサイト、業界団体等を通じて、影響を受けたツアー・旅行者の状況と、その対応について、迅速かつ事実に基づく正確な情報を発信する

旅行業に
おける

4

Recovery (危機からの復興)

危機発生後、できるだけ早い時期に、安全かつ安心な旅行を再開できるように取り組みます。旅行オペレーションを元に戻すとともに、危機による影響を受けた観光地への旅行需要を回復させるため、行政や業界団体、交通機関等の観光関係者と連携しながら、継続的にマーケティング活動を行います。

▶ ToDo

- 安全かつ安心に旅行を再開するための取り組みを検討
- 行政や業界団体、交通機関等の観光関係者と連携する
- 旅行需要回復に向けた継続的なマーケティング活動を行う

POINT

お客様への安全の為の説明義務

安全で安心な旅行のためには、旅行会社だけでなく、旅行者自身にも理解し、備えていただきたいことがあります。

① 契約、約款の説明

旅行業約款では、旅行契約において旅行業者が担うべき責任と、旅行者自身の責任において対処したり、費用を負担することが明確になっています。特に旅行業者の責任の範囲外で、旅行者自身が責任を持ち、必要な費用負担をしなければならないことなどは、旅行パンフレット等ではっきりと表示し、旅行契約手続き時にもしっかりとお伝えして、理解していただくことが、後々のトラブル防止につながります。

② 任意の傷害保険の加入の案内

通常のクレジットカードの付帯保険では、治療費や救済者費用に限られるなど、事故対応における選択の幅が狭くなります。特に海外での治療費や日本への緊急搬送費用等は、数千万円単位の費用がかかる場合もあるので、治療費用無制限の海外旅行傷害保険の加入を勧めるとともに、事故発生時は、保険会社等と連携して、十分な対応を取りましょう。

③ 公的機関のサービスを案内

旅行者には、外務省の「たびレジ」や観光庁の「ツアーセーフティーネット」も案内するなど、いざという時に安全情報を確実に入手できるように登録をお勧めしましょう。→ P8参照

CASE STUDY 1

緊急時に対応できる重大事故対応マニュアルを整備蓄積されたノウハウ・スキルも社内システムで共有

株式会社阪急交通社は、2000年代の前半に同社の海外ツアーにおいて、バス事故が連続して発生したことを受けて、安全に関する品質管理の徹底を最優先とする体制づくりの号令のもと、全社員が常に危機管理の意識を持ち、緊急時には即座に対応できるよう重大事故対応マニュアルを整備しました。

社内のあらゆる部署での事故発生を想定し、各部署の社員を現地情報収集班や現地派遣班、マスコミ対応班などに割り当てて、各社員が果たすべき役割を明確に定め、毎年、新年度にはその情報が全社で共有される仕組みになっています。

事故の第一報が入った際には、経営層以下の役職者と担当部署には即座に連絡が入る体制が構築されているなど、情報共有が最優先でなされるようになっていきます。また、定期的に事故対応の模擬訓練も実施しています。訓練を繰り返すことによって得られた反省を踏まえることで、マニュアルの精度が高められるなど、マニュアルには、蓄積されたノウハウやスキルが凝縮しており、社内ネットワークを通じて全社員に共有することで、事故発生時の対応に活用されています。

緊急時には全社員が即座に対応できるまでになった現在、同社では「国内は初動30分、海外は初動3時間」という「初動対応」を最も重視しています。同社CSR推進本部によると、事故発生の際には、当該部署の担当者は、指示が出る前に定められた役割分担に則して自発的に行動を起こすなど、全社で日常的に危機管理意識が醸成されています。

また、社内のみならず、ツアーが催行される現地においても、毎年6カ国程度で現地手配会社やバス事業者を参集して「安全運行会議」を開催し、実際にツアーを運行する現地のスタッフに対しても安全管理意識の徹底を図っています。加えて、ツアーで利用するバス事業者を訪問して、安全運行に関わるメンテナンス体制や乗務員の休憩施設なども視察し、安全・安心や品質向上に向けて現地側との意見交換も行っています。

安全運行や品質管理の徹底のために、全社員で危機管理意識を醸成することに加えて、現地関係者にも同社の姿勢や考え方、取り組み等を共有することにより、2000年代前半の苦い経験以降約20年間にわたって、重大事故の発生を未然に防止する取り組みが弛みなく実施されています。



CASE STUDY 2

旅行会社による地域連携の取り組み

近年、旅行会社が地方公共団体と包括連携協定を結び、旅行会社の強みを活かした連携をすることで、地域が抱える社会的課題の解決を図る取り組みが広がってきています。国内外からの旅行者誘致やプロモーションによる観光振興、観光人材の育成等を中心とする地方創生の取り組みから、大規模災害時における災害対策まで、その内容は多岐にわたるものとなっています。

株式会社JTBは、2018年に東京都が企業と複数の政策分野を包括的・横断的に連携・協力を行う「ワイドコロボ協定」を旅行会社として初めて締結(写真上)しました。その後も、近畿日本ツーリスト株式会社・株式会社日本旅行と名古屋市における「大規模災害時における名古屋市及び他自治体間の応援職員にかかる宿泊施設等の確保に関する協定」(2020年11月・2021年3月)、株式会社近畿日本ツーリストコーポレートビジネスと東京都台東区における「大規模水害時における住民の自主的広域避難場所確保支援及び移送手段の確保に関する協定」、「大規模災害時における台東区職員及び他自治体からの応援職員にかかる宿泊施設の確保に関する協定」(2022年1月)、阪急阪神ホールディングス株式会社と宝塚市における包括連携協定(2022年9月、写真下)など、旅行会社と地方公共団体が連携した取り組みが広がってきています。



COLUMN
01

外務省の「たびレジ」はこんなに便利

外務省の「たびレジ」は、短期旅行者が旅行日程を外務省のホームページから登録すると、旅行先在外公館の連絡先や、旅行先の国の渡航情報などが見られるとともに、登録したすべてのメールアドレスに、在外公館が出す緊急一斉通報や、最新渡航情報メールが送られるシステムです。また旅行先の国・地域で緊急事態が発生した時には、登録した電話番号や宿泊先を基に、緊急時の連絡が行われます。また、LINEアカウントの連携を行うとLINEメッセージでも情報を受け取ることができます。安全安心な海外旅行のためにお客様には「たびレジ」の登録を勧めましょう。

▶ <https://www.ezairyu.mofa.go.jp/tabireg/index.html>

また、海外旅行関連業者等の皆様向けに海外渡航者のデータを一括で「たびレジ」へ登録できるインターフェイスを提供しています。ぜひご利用をご検討ください。

▶ <https://www.ezairyu.mofa.go.jp/tabireg/companylist.html>

COLUMN
02

ツアーセーフティネット

観光庁は、2019年7月から、旅行会社によるツアー参加者への海外安全情報の提供や事件・事故が発生した際に、ツアー参加者の安否確認を行うことができる「ツアーセーフティネット」の運用を開始しています。これは、外務省のたびレジの仕組みに機能を付加したサービスで、ツアーセーフティネットのシステムを利用している旅行会社は、海外ツアーに申し込む旅行者に対して、旅行開始前からメールで海外安全情報を配信でき、旅行中も「たびレジ」を活用して、ツアー参加者を対象に滞在先の緊急情報や安全情報を提供することができます。

海外旅行中に重大な事件や事故などの緊急事態が発生した場合には、メールやSMS、LINE等を通じて、ツアー参加者の安否確認も可能です。

若年層を中心に利用が普及しているSNSを通じて、安全情報が入手できることから、ポストコロナ時代におけるアウトバウンド需要の再活性化に向けて、大きな役割を果たすものと期待されています。

海外へ出かけることが不安なため、海外旅行に消極的な旅行者の潜在需要を顕在化させるとともに、旅行会社のツアーに参加することで、海外旅行の安全安心も担保されることをアピールするものとして、観光庁では、より多くの旅行会社が積極的に活用するよう呼びかけています。

▶ <https://www.mlit.go.jp/kankocho/toursafetynet/>

ツアーセーフティネットとは?

海外旅行を、安心・安全に楽しんでもらうために、旅行先の現地危機情報を24時間メールやSNSでお届け。ご本人も、同業者も、日本にいるご家族も、もしもの場合の安否確認をリアルタイムで行うことのできる新しい海外旅行安全確認サービスです。

- 安全情報閲覧**
 - 24時間
 - 現地情報 (地震、暴風雨、大規模な火災など) の安全情報も、**緊急速報** 安全情報配信システムから、スマホでも閲覧が可能です。
- 危機管理情報発信**
 - 安全情報受信サービス「たびレジ」・LINEによる旅行先の情報発信がリアルタイムで可能。
 - 旅行先の都市に合わせて、発着後の安全情報を配信することができます。
- 安否確認**
 - 日本にお住まいのご家族や同業者、旅行会社など、対象者にメールやLINEなどで安否確認を依頼できます。
 - 複数の方で、連絡を共有することができます。

詳しくは動画をCHECK!

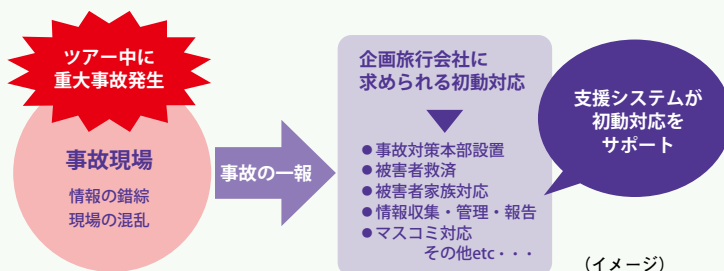
そんな時の安心パートナー!

✕ @JpnKanko

重要性を増す旅行会社による安全・安心の取り組み

旅行業界団体は会員企業向けに緊急時支援システムを運用

コロナ禍からの旅行需要の回復が進む中で、事件・事故の発生に備えた安全・安心に向けた取り組みの重要性も改めて高まってきています。大手旅行会社では、緊急時に対応するための独自の体制や仕組みを構築していますが、中小規模の旅行会社の場合は、自社だけで緊急時の対応を行うことが難しい実情があります。そのため、一般社団法人日本旅行業協会(JATA)と一般社団法人全国旅行業協会(ANTA)では、重大事故が発生した際の支援システムをそれぞれ運用しており、緊急時の対応を誤って被害が拡大することを防ぐためにも、会員旅行会社に対して支援システムを積極的に利用するよう呼びかけています。



・ JATA 重大事故支援システム

27年以上の運用実績で緊急時にサポート

JATAは1997年から、リスクマネジメント・サポートサービスを提供している日本アイラック株式会社とともに「JATA 重大事故支援システム」を運用しています。

同システムは、会員旅行会社による企画旅行の催行中に重大事故が発生した場合、加入する会員旅行会社からの要請を受けて、電話によるサポートや事故処理専門家の派遣を行うなど、重要な初動段階における旅行会社の事故対応をバックアップしています。

会員専用の24時間緊急サポートデスクが用意されており、365日24時間体制で事故処理対応に関わる相

談受付・対応支援が行われています。

豊富な事故対応から得た知見や経験に基づく支援システムの運用を通じて、①事故処理専門家の旅行会社への派遣による初動対応のスピードと正確性の向上、②事故対策本部の設置による事故状況に応じた対応班の役割分担や運営の支援、③被災状況を踏まえた家族の心情への配慮など、適切な家族対応等の支援、④取材の問い合わせや記者会見開催等のマスコミ対応の専門的支援、などのメリットが得られます。

<https://www.yu-jata.com/lisk.html>

・ ANTA「全旅協旅行災害補償制度」

会員用旅行保険で事故対応支援を標準導入

ANTAは2018年4月より、会員用旅行保険である「全旅協旅行災害補償制度」に「重大事故支援特約」を標準セットとして提供し、同制度に加入した会員が取り扱う国内・海外の企画旅行、手配旅行を対象に、重大事故が発生した場合の事故対応に関わる支援体制を構築しています。

この重大事故支援特約は、2016年1月に発生した軽井沢スキーバス事故を踏まえた安全対策の一環として、会員旅行会社が催行するツアーで重大事故が発生した場合に、迅速な対応ができるよう、支援策の具現化に努めてきたことが背景にありました。

重大事故支援特約は、危機管理の専門会社によるサポートの提供(重大事故発生時の緊急サポート、海外安全情報メールの配信、危機管理体制の構築に関するアドバイスなど)と、重大事故発生時の対応に要する

費用の補償を行うことで、有事の際に適切に対応できるよう、24時間365日側面から支援しています。

ANTAでは、会員各社に対して、安全・安心な旅行の実現に向け、平時から事故処理体制を構築し、事故対応能力を高めるため、全旅協旅行災害補償制度を利用するよう広く求めています。



COLUMN
03

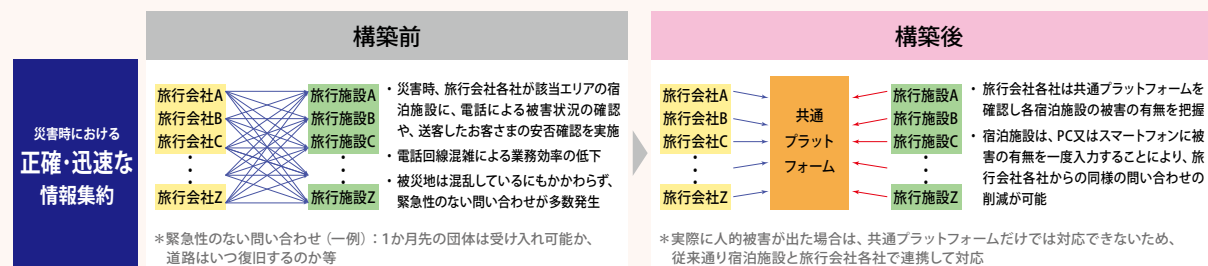
観光産業共通プラットフォーム

一般社団法人日本旅行業協会(JATA)は、旅行業界関係者の賛同・協力を得て、「災害情報共有機能」「施設基本情報機能」「営業情報通達機能」の3機能を備えた「観光産業共通プラットフォーム」の本格運用を2023年12月に開始しました。同プラットフォームの機能は主に、宿泊施設の基本情報と営業情報について、集約方法の一元化と発信方法の効率化を進めることで、災害時の情報集約の正確化・迅速化を図るものです。

近年、国内各地で発生が相次いでいる地震や台風、集中豪雨等の自然災害では、被災地や周辺の宿泊事業者から「全国の旅行会社から問い合わせが殺到して、肝心の宿泊客への対応をはじめとするさまざまな業務に支障が生じ、仕事にならない」と聞こえてくる一方で、旅行会社側からは「どの施設がどのように営業しているのかわからない」といった声が上がっているのが実情でした。

このため、観光産業共通プラットフォームの運用開始により、旅行会社は、プラットフォームに集約されている各宿泊施設の情報から被害の有無を把握することができるとともに、宿泊施設は、パソコンやスマートフォンを通じて被災状況を入力することにより、旅行会社からの問い合わせに対応する頻度も少なくなるなど、災害時の対応の効率化を図っています。

また、JATAにおいては、運営事務局を設置し、災害発生時に該当エリアの宿泊施設への情報登録依頼・登録内容の確認、システム操作方法の支援、問い合わせ対応といったサポートも行っています。

COLUMN
04

旅行会社による熱中症対策

近年、夏季の旅行中に熱中症が発生するケースも増えてきていることから、旅行会社には適切な「事前の対策」と「事後の対応」が求められています。環境省は、熱中症予防情報として地域毎の暑さ指数「WBGT(湿球黒球温度)」の2日後までの予測を公表しており、WBGTの急激な上昇が予想される場合には、屋内の涼しい場所での休憩時間を増やすなど、臨機応変な対応を検討する必要があります。また、保険会社では海外旅行保険・国内旅行総合保険の付帯サービスで、熱中症の症状が発生した場合に、医療スタッフが電話で相談に応じるサービスも提供していることから、旅行会社と保険会社が連携することによって、熱中症の発生抑制と重症化防止の取り組みが進むことも期待されています。



パリ同時多発テロ事件後のリカバリーマーケティング

2015年11月に発生したパリ同時多発テロでは、中心部のバタ克蘭劇場や北部のサッカー場等が標的とされ、100人以上が犠牲となりました。事件の後、フランスだけではなく、欧州全体を訪れる日本人の旅行需要が激減しました。

旅行需要の回復を目指すために、2016年1月に官民で合同ミッションをパリに派遣し、事件の現場での献花を行った後、フランス外務・国際開発省やパリ警視庁を訪問しました。フランス側は、観光客に向けた警備状況を説明した上で、「テロ後は警戒を強め、生活・観光が正常化している。各国からの旅行需要が回復してきている中で、日本市場の復活に期待する」と強調しました。日本側は、日本人の安全確保と安全情報の更なる提供をフランス側に要望し、共同キャンペーンの実施計画を伝え、パリ市長やフランス首相等からの日本人旅行者向けのメッセージの発信、日本側で展開するプロモーションへの協力を求めました。

一般社団法人日本旅行業協会(JATA)は、帰国後、旅行業界向けだけではなく、一般消費者向けのセミナー・イベントを開催し、同年4月には、フランス観光開発機構と日仏間における観光交流促進に関する覚書を締結しました。人気の高いパリだけではなく、地方の文化的な景観やイベントも取り上げたこと等により、フランス旅行が復活しました。また、2019年のノートルダム大聖堂の火災の際は、義援金付きツアーが各社で企画されるなど、両国の固い絆は維持継続されています。



写真提供：トラベルビジョン



旅行安全管理マネジメントの 具体的取組体制 ～PDCAサイクル～

具体的な取り組みは、以下のようなPDCAサイクルに基づき、恒常的かつ継続的に実施することが重要です。

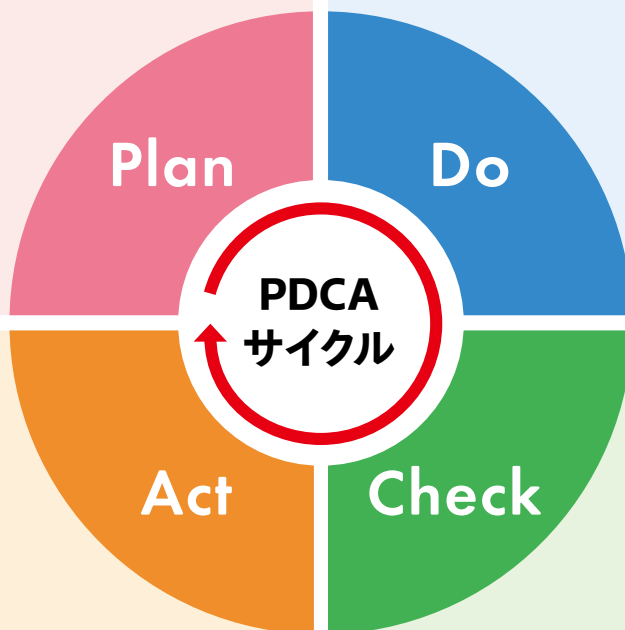
1 計画策定

- 1 「安全に関する統括責任者(安全管理責任者)」の任命
- 2 安全安心に関する基本方針の策定
- 3 安全基本方針に基づく重点施策の策定



2 実行

- 1 安全な目的地と旅行行程の設定
- 2 安全な旅行サービス提供機関を選定
- 3 安全調査の実施
- 4 安全に関する説明義務
- 5 添乗員による旅行者の安全を確保するための適切な措置
- 6 緊急時対応



4 改善

- 1 内部チェック、自己診断による改善施策(Plan)への反映
- 2 安全管理責任者による、安全に関する全社的な教育活動

3 内部チェック

- 1 『旅行安全管理マネジメント』自主点検
- 2 模擬訓練の実施

Plan (計画策定)

安全管理責任者の任命から、安全基本方針、具体的施策の計画を策定し、社の安全マネジメントの根幹を構築します。また模擬訓練や内部チェック、見直しの時期を定めた安全安心に関わる年間計画を策定します。



1 「安全に関する統括責任者(安全管理責任者)」の任命

組織全体を通して、安全安心の意識を統一させるためには経営トップ(またはトップが指名する者)が、安全に関する統括責任者として、その任にあたる必要があります。その統括責任者は、いわば「安全管理責任者」として以下の事項において、主体的に関与し推進していかなければなりません。

推進する内容

- 1 安全基本方針の策定とその周知徹底
- 2 安全基本方針に沿った安全重点施策の策定と推進
- 3 社内の横断的・縦断的なコミュニケーションの確保
- 4 安全管理体制における内部チェックの実施
- 5 安全管理全般の経営陣による見直し
- 6 PDCAサイクルの仕組みの導入とその有効活用



POINT

- 安全管理責任者から各部門の責任者を通じ、現場まで指示・報告が行き渡り、全社で取り組むことが重要です。
- 指示 → 報告は、スピーディーかつ正確に行われなければなりません。
- いざというときにこれらの体制が有機的に作用するか、定期的な訓練・検証が必要です。
- 担当者には適切な教育・訓練を行い、異動の際にも、機能が停止することがないように、次期担当者の育成・教育が不可欠です。

COLUMN

06

安全管理責任者と旅行業務取扱管理者

安全管理責任者は、会社組織全体に安全に関わる方針や意識が徹底されるよう、安全マネジメントの推進の主導者として位置づけられます。一方で旅行業務取扱管理者は、各営業所において実施される企画旅行が安全に催行されるよう、緊急時にはスムーズに対応できるよう体制を整える等の「安全確保義務」についての管理・監督者として位置づけられます。両者は根本的にその任務が異なりますが、統一の意識のもと連携することで、安全安心な旅の提供が実現されるのです。

2 安全安心に関する基本方針の策定

基本方針は、安全管理責任者が主体的に関与・策定し、旅行の安全を確保するための会社全体の意図や方向性を示すものです。

▶ 安全基本方針(例)

当社は、旅行の安全確保が旅行事業者の社会的使命と深く認識し、全社員にその意識の徹底を図り、旅行安全マネジメント体制の維持、継続的な改善に努めるため、次のとおり安全方針を定め、周知徹底します。

- ① 安全管理責任者は、旅行の安全確保が事業経営の根幹であることを深く認識し、社員にその重要性を認識させるとともに、社内において主導的な役割を果たします。
- ② 旅行安全マネジメントを確実に実施し、全社員が一丸となって業務を遂行することにより、絶えず旅行の安全性の向上に努めます。
- ③ 旅行の安全に関する情報について、積極的に公表します。
- ④ 旅行安全マネジメントのPDCA (Plan Do Check Act) サイクル徹底により、継続的な見直しと改善に努めます。
- ⑤ 緊急対応時に向けた定期的な訓練を実施します。

3 安全基本方針に基づく重点施策の策定

重点施策は、安全基本方針に沿って設定する、目標達成を目指すための具体的な取り組み・計画です。

▶ 重点施策(例)

安全基本方針に基づき、次の項目を踏まえた取り組みを重点施策とします。

- ① 旅行の安全確保が最も重要であるという意識を徹底し、関係法令及び当社の安全管理の手順を定めたマニュアル事項を遵守します。
- ② 旅行の安全に関する内部チェックを行い、必要な是正措置又は予防措置を講じます。
- ③ 旅行の安全に関する情報の連絡体制を確立します。
- ④ 旅行の安全に関する教育及び研修の計画を作成し、これらを的確に実施します。

Do (実行)



計画を策定したらすぐに実行に移すことが重要です。企画旅行の安全確保6項目(4～5P)に沿って、旅行を企画・実施しましょう。

海外旅行における安全調査項目

安全安心な旅行の実施には、日頃からの様々な配慮が不可欠です。ツアーオペレーターの適切な選任、密接な連携はもちろん、お客様に対しても的確な情報提供を行わなければなりません。旅行の企画実施にあたり、次の事項を確認してください。

1 安全な目的地と旅行行程の設定

訪問地の安全情報を確認するとともに、ツアー行程において事故を誘発するような無理が生じていないか、お客様の年齢、体力面を踏まえた配慮がされているか、ツアー登山での安全対策等がなされているか、安全性を確保した企画設定になっているか、を確認します。

2 安全な旅行サービス提供機関を選定

サービス提供機関の安全情報を入手するとともに、依頼するサービス内容が現地法令に基づいているか、適切に安全管理されているか、を確認します。

3 安全調査の実施

外務省の危険情報や日本・他国からのツアー実施状況、交通機関、宿泊機関の状況等の安全面を十分確認します。情報が少ない場合や、危険情報がレベル2以上の場合には下見を行うことも検討しましょう。

4 安全に関する説明義務

外務省の危険情報、気象庁の噴火予報や気象情報、ツアーオペレーターからの最新情報や旅行の参加基準など、お客様が安全に旅行するための情報提供が的確に行われているかについて確認します。また、海外旅行については保険の加入や「たびレジ」の登録促進を行います。

5 添乗員による旅行者の安全を確保するための適切な措置

現地の気象情報や危険情報の入手に努め、ツアーオペレーター・ガイド・添乗員・訪問先との連携により、場合によっては旅程を見直すなど、お客様の安全確保を優先するための体制がとられているか確認します。

6 緊急時対応

営業時間内はもちろんのこと、夜間・休日にも対応ができる緊急連絡体制が構築され、常に有効であるようデータ更新がなされているか、事故発生時にスムーズに対応できるようツアーオペレーター側の対応責任者と、旅行会社側の担当者および責任者で、現場対応・家族対応等の役割分担が明確になされているか、を確認します。

ツアーオペレーターとの連携について

旅行の手配と密接な関係を持つツアーオペレーターの間では、次の事項を確認してください。

企画旅行における安全確保に向けて、ツアーオペレーターが行う旅行サービス提供機関の手配内容の確認については、18ページの「ツアーオペレーター業務に係る安全マネジメント調査票」を活用します。

• ツアーオペレーターが手配する旅行サービス提供機関は営業許可を受けているか。

旅行サービス提供機関に必要な営業許可は、国によって様々です。現地の法令に基づいて許可を取得していること、許可が有効であることを確認します。

• 過去の事故発生状況を調査し、その内容・対応に問題ないか。

ツアーオペレーターが主催しているオプションツアー、および契約しているサービス提供機関について、一定期間の事故発生状況を調べ、その原因や対応方について確認します。

• ツアーオペレーターが依頼するサブオペレーターに対し管理監督できているか。

旅行サービス提供機関の手配において、サブオペレーターを介している場合、ツアーオペレーターが安全管理をする必要があります。

• 事故を誘発するような無理な行程を企画していないかなど、事故の未然防止に向けた企画・手配・実施段階での対応は万全か。

ツアー行程におけるバスの運行時間が現地法令に基づいているか、ツアー登山での事故対策は万全かなど、内容に応じた安全対策が必要です。

• 緊急連絡体制は確立されているか。

営業時間内はもちろんのこと、夜間・休日にも対応ができる緊急連絡体制が構築され、常に有効であるようデータ更新がなされているか確認します。

• 事故発生時の旅行会社との役割分担は明確にされているか。

事故発生時にスムーズに対応できるようツアーオペレーター側の対応責任者と、旅行会社側の担当者および責任者で、現場対応・家族対応等の役割分担を明確にしておくことが重要です。

国内・訪日旅行における安全調査項目

国内旅行・訪日旅行においては、特に以下の項目を確認してください。

✓ 旅行サービス提供機関選定

旅行サービス提供機関(宿泊機関、運送機関、飲食・土産物店等)は法令等を遵守した事業者であるか。

✓ お客様への情報提供

年齢、健康状態等に関するお客様の受け入れ基準を明確に定めており、必要に応じお客様(または海外エージェント)が予約時に確認できるよう配慮しているか。また、旅行実施の過程で起こりうるリスクについて、お客様(または海外エージェント)に適切に情報提供しているか。

✓ ツアー催行中の緊急時対応

緊急時の連絡体制を構築しているか。また、緊急時の対応に関する訓練を実施しているか。

✓ 訪日旅行特有の安全管理

日本語を理解できない外国人旅行者に対しても、緊急時の避難が適切に行われるように、自社または宿泊機関・運送機関が、外国語での避難経路を表示または説明するようにしているか。海外エージェントは、当該国の法令等を遵守した事業者で、緊急時の指揮、管理体制が整っているか。通訳案内士、添乗員、ガイドは適切に選定されているか。

訪日旅行において、日本の旅行会社がツアーオペレーターとしての役割を担う場合には、旅行者に対して直接の責務は負いませんが、ガイドラインに基づく手配を推進していくことで、日本の旅行会社に依頼すれば、安全安心であると感じていただける旅の確立を目指しましょう。

COLUMN 07

ツアーオペレーター品質認証制度

事業者(ツアーオペレーター)の品質を保証することにより、訪日旅行の品質向上と、訪日旅行者が安全、安心で良質な旅行を楽しんで頂くため設けているのがツアーオペレーター品質認証制度(TOUR QUALITY JAPAN)です。ツアーオペレーター業界の自主規制を通じて、旅行手配、旅程管理等の業務はもとより、事業者自身の「企業の法令遵守」、「品質管理・サービス水準」、「CSR」、「サステナブルツーリズム」の4つの側面から評価し、所定の基準を満たした優れた事業者を認証しています。認証される事業者が増加することにより、業界全体の一層の品質向上を通じ、訪日旅行者の増加とともにリピーター化に繋がることが期待されます。また、近年は、欧米市場からの要望の高い持続可能な観光に対する取り組みも認証基準としたことから、訪日旅行の実施においては、積極的に認証を取得することをおすすめします。

ツアーオペレーター品質認証制度については URL: <http://www.tour-quality.jp>



● ツアーオペレーター業務に係る安全マネジメント調査票(記入例)

会 社 名
○×△ トラベル 日本支社

記入日	
記入者	
役職	
平日連絡先 緊急連絡先	

1. 会社基本情報：[http://www.………](http://www.)

①資本金 ②代表者名 ③設立年月日 ④営業所数 ⑤営業時間 ⑥従業員数(うち日本語対応可能人数) ⑦会社沿革 ⑧手配可能国(地域・都市) ⑨主な取引旅行業者 ⑩その他
当社は、○○国・△△市の手配を承っております。 詳細は添付の会社案内、及び当社の組織図を参照下さい。

2. 貴社が直接契約(保有)している旅行サービス提供機関(先) (貴社が自ら保有するものも含めて下さい。)

旅行サービス提供期間	軒/社/名	主な取引先名
①宿泊機関	398軒	○○ホテル、○○山小屋 ○○民宿 ○○パオ等
②運送機関	90社	○○バス・セダン会社、○○航空・ヘリコプター会社、○○馬車・そり会社 ○○気球会社等
③飲食提供機関	180軒	○○レストラン等
④日本語観光ガイド	70名	
⑤英語観光ガイド	250名	
⑥特殊ガイド	30名	山岳ガイド(英語)26名 山岳ガイド(日本語)4名
⑦その他	5軒	○○ランド等

3. ご確認事項

(1) 旅行サービス提供機関が許認可等を要する事業の場合、営業許可を取得している機関を選定していますか？

- ①宿泊機関 ア) はい(388軒) イ) いいえ(10軒) ⇒理由(○○パオ、○○山小屋は当該国の許認可事業ではないため))
- ②運送機関 ア) はい(85社) イ) いいえ(5社) ⇒理由(○○馬車は民営、許認可不要のため))
- ③飲食提供機関 ア) はい(170軒) イ) いいえ(10軒) ⇒理由(□□山麓の○○小屋は許認可不要のため))
- ④日本語観光ガイド ア) はい(25名) イ) いいえ(45名) ⇒理由(○地域は資格不要。ただし当社では日本語検定2級以上取得))
- ⑤英語観光ガイド ア) はい(50名) イ) いいえ(200名) ⇒理由(○地域は資格不要))
- ⑥特殊ガイド ア) はい(30名) イ) いいえ(0名) ⇒理由())

特記事項	①日本語ガイド・英語ガイドは、直接の当社の現地国支社が雇用しております。 ②△市においては、当社の管理・監督の下、更にXYZトラベルをサブオペレーターとして使用しております。 ③山岳ガイドは○○国が認めた救護員資格を保有しております。
------	---

- (2) 安全確保体制のある旅行サービス提供機関を選定していますか？(はい・いいえ)
いいえの場合の理由())
- (3) 賠償保険に加入をしている旅行サービス提供機関を選定していますか？(はい・いいえ)
いいえの場合の理由())
- (4) 事故発生時の対応(連絡体制等)が十分なサービス提供機関を選定していますか？(はい・いいえ)
いいえの場合の理由())
- (5) 契約時及び契約更新時、過去一定期間に発生した事故の有無・内容について確認していますか？(はい・いいえ)
いいえの場合の理由()) 以上

COLUMN

08

SAFETY BUSと安全運行パートナーシップ宣言

2000年の道路運送法改正以降、貸切バス事業への新規参入が相次ぎました。貸切バスの供給が増加していく中で、法令違反等に起因する貸切バスに関わる重大な事故が相次いだことを受け、近年は、貸切バス事業に関する規制が厳しくなっています。そのため、旅行会社においても、多様なバス事業者を「選べる自由」に加え、安全・安心な事業者を「選ぶ責任」も生まれたと言えます、また、旅行会社自身も法令に違反するサービスを提供しないための取り組みが求められています。

適切な貸切バス事業者選択をサポートするため、各事業者の安全性や安全確保の取り組み状況を可視化する「貸切バス事業者安全性評価認定制度」、通称「セーフティバス」が運用されています。同制度による各事業者の評価(三ツ星が最高)のほか、行政処分歴、先進的な安全技術搭載車両の保有状況等は国土交通省のウェブサイト※で公表されています。また、同制度については、より一層の運行管理の強化、人為的ミスや健康起因による事故の防止など、貸切バス事業者の安全への取り組みを一層促進していくために、制度の見直しがなされ、2024年度の取組内容から対応をしているところです。

また、旅行・貸切バス業界による「安全運行パートナーシップ宣言」には、お互いに欠かせないパートナーとして、適切な行程作成等で協力するとともに、旅行会社は、利用するバス事業者の安全情報をパンフレット等で、利用者へ示すことなどが明記されています。

加えて、万一、重大な事故が発生した際には、旅行会社と貸切バス事業者は協力して対応する必要があります。被害者、社会(報道)等に真摯に向き合う責任感や対応能力の有無を見極めることも、真のパートナー選びだと言えるでしょう。

※ 国土交通省「貸切バス事業者の安全情報検索」 <https://www.mlit.go.jp/jidosha/anzen/bus/cgi-bin/search.cgi>
貸切バスの安全運行パートナーシップ宣言 https://www.anta.or.jp/kaiin/pdf/280830_partnership.pdf



セーフティバスマーク

COLUMN

09

貸切バスの選定基準

「旅物語」を企画・造成する株式会社JTBのエスコート商品販売事業部は、本社との契約があることを大前提に、商品造成時の貸切バス事業者の選定を行います。契約が無い場合は、仕入商品事業部経由で斡旋契約を必ず交わしますが、契約時に確認する項目はかなり細かく定められています。例えば、バスの保有台数や営業所一覧といった基本的な情報はもちろんのこと、安全管理情報として、タイヤのメーカーや残溝について、乗務員の教育、保険、前日飲酒の可否、飲酒防止のチェック体制など、多岐にわたって定められています。また、契約内容の一斉確認時以外のタイミングで情報に変更が生じた場合は、都度仕入担当で情報を更新しています。これらの情報は、社内のイントラネットに格納され、社員であれば誰でもアクセスできるので、企画担当者は商品造成時に、このシートを確認しながら貸切バス事業者の選定を行います。



さらに、部内ルールとして公益社団法人日本バス協会加盟会社であること。ASV技術搭載等の安全装備装着率が所有車両の半数以上と高いこと。過去事故歴、行政処分歴がないこと。複数の運行管理者を有し、運転手の勤怠管理、健康管理ができること等の「貸切バス選定にあたり企画担当者への留意事項」も定めており、部内のセミナー等で周知しています。

Check (内部チェック)



安全管理体制の構築・改善のためには、内部統制としての定期チェックが必要です。それと同時に安全管理に関わる実態を把握することも欠かせません。

1 『旅行安全マネジメント』自主点検チェック

各社における安全安心に関わる体制整備・PDCAサイクルの実施状況について、年に一度同時期に自主点検することで、安全管理の改善に活かします。

実施時期については観光庁や都道府県が実施する旅行業法遵守状況や旅行業の安全確保状況に関わる点検と合わせて実施すると効果的です。

目的

安全管理体制が適切に運営され、有効に機能しているか確認し、それらの内容が、取り決められた自社の規定・手順に適合しているかをチェックすることにより、体制や機能の改善を目指します。

▶ 実施要綱

- ✓ 内部チェックの対象となる取り組み状況により、チェックの範囲・時期などの計画を策定します。
- ✓ P.21の「自主点検チェック表」をもとに内部チェックを実施してください。
- ✓ チェック時は、安全管理責任者とともに実務担当者による複数のチェックが効果的です。また普段危機管理業務に従事しない社員がチェックに加わることでより客観性を増し、有効な検証が可能となります。
- ✓ 内部チェックを担当する者には、部外のリスクマネジメントに関するセミナー等で、必要な教育を実施します。
- ✓ チェック終了後は、速やかに結果をまとめ、安全管理責任者に報告し、関係者と内容を共有してください。
- ✓ チェックで指摘を受けた問題点を排除するため、必要な是正措置を実施します。
- ✓ 実施した措置内容については、適宜安全管理責任者に報告します。
- ✓ 内部チェックに関する記録は、一定期間保管してください。

◎ 自主点検チェック表

業界団体加盟旅行会社については、12月に加盟団体に提出します。

点検実施日： 年 月 日

会社名			
旅行業種		登録番号	
安全管理責任者		役職	
点検者名		連絡先	

	点検事項	点検欄		備考
		安全管理責任者	点検者	
体制整備	安全管理責任者は任命されているか。			
	安全を最優先にした考え方を盛り込んだ安全基本方針を作っているか。			
	緊急連絡体制は整備されているか。			
	緊急連絡体制について、実際に機能するか模擬訓練で試行されているか。			
計画策定	安全を最優先にした安全基本方針に基づく重点施策を作っているか。			
	安全基本方針は現場まで徹底されているか。			
	安全基本方針に基づく具体的施策は策定し社員に徹底されているか。			
実行	旅行安全管理の具体的内容は社員に徹底されているか。			
	ツアーオペレーターとの契約において、「ツアーオペレーター業務に係る安全管理調査票」による安全管理面の内容をチェックしているか。			
	旅行サービス提供機関との契約において、安全管理面の内容を十分にチェックしているか。			
	企画・手配・販売の各段階における安全確保の手段は講じられているか。			
チェック	事故対策マニュアルの整備、マスコミ対応の体制は整備されているか。			
	内部チェックは複数チェックにより実施されているか。			
	旅行安全管理の定期的な内部チェックは実行されているか。			
改善	内部チェックされた内容は安全管理責任者に報告されているか。			
	内部チェックや自主点検の結果は改善策に反映されているか。			
	マネジメントレビュー(経営陣による見直し)は実施されているか。			
危険情報の伝達	旅行安全管理の改善は継続的に実施されているか。			
	海外危険情報の旅行者への伝達について、従業員や添乗員には周知されているか。			
	海外危険情報が発出されている地域を目的地に含む旅行について、旅行契約前にお客様に対して海外危険情報が発出されている地域である旨を記載した書面を交付し、海外危険情報の趣旨、内容等を十分説明しているか。			
	旅行契約成立後、出発までの間に海外危険情報が発出された場合には、速やかにお客様に海外危険情報が発出された地域である旨を記載した書面を交付し、海外危険情報の趣旨、内容等を十分説明しているか。			
	旅行中において、海外危険情報が発出された場合には、お客様に対し、十分な説明や安全確保について、適切な措置が講じられる体制が取られているか。			

2 模擬訓練の実施

各社における安全安心への意識の高揚と、緊急連絡体制の確認のため、年に一度は「模擬訓練の実施」を推奨します。一般社団法人日本旅行業協会においては、7月1日を「旅の安全の日」として制定し、会員会社一斉の模擬訓練を実施します。

COLUMN
10

「旅の安全の日」模擬訓練

一般社団法人日本旅行業協会(JATA)は2014年、内閣府が創設した「国民の安全の日」(7月1日)を「旅の安全の日」として取り組みをしています。

「旅の安全の日」を通じた「安全安心な旅」の実現を目指し、業界内の取り組みとして、安全管理責任者の責務の確認、シートベルト着用・非常口確認といった基本的な安全確認を行っています。また、各社で模擬訓練を実施することで、緊急連絡網の未更新による連絡不通、担当者不在時のバックアップ体制の不備、緊急連絡網の連絡完了までの所要時間等もチェックし、必要な対策を講じることで安全管理体制の強化を進めています。

また、旅行業界における安全安心への意識を高めるだけに留まらず、旅の安全の日の取り組みとして、一般の旅行者に対しても旅行業界における安全への取り組みをアピールすることで、旅行会社と旅行者との責任区分の明確化、旅行保険加入の重要性等について、旅行者にも理解を深めてもらう努力を重ねています。



Act (改善)

チェック表をまとめた後に、具体的に何をどのようにしていくかについて軌道修正し、次回の計画を改善します。それを踏まえ安全管理責任者は、社内の教育活動を行いましょう。



改善策を反映した次期計画策定と、社内教育の推進

安全管理体制における以下の内容を経営陣が確認します。

1 内部チェック、自己診断による改善施策(Plan)への反映

▶ 確認する内容

- 社員への安全基本方針は浸透・定着しているか。
- 安全重点施策の進捗・達成度は計画通りか。
- 事件・事故への対応に問題はなかったか。
- 未然防止策は実施されているか。
- 安全管理体制の改善の必要性はないか。
- 内部チェックの結果は検証されているか。
- 改善提案はなされているか。
- 安全管理体制に関わるお客様や関係機関からの要望・指導は、内容を確認し、改善に反映しているか。



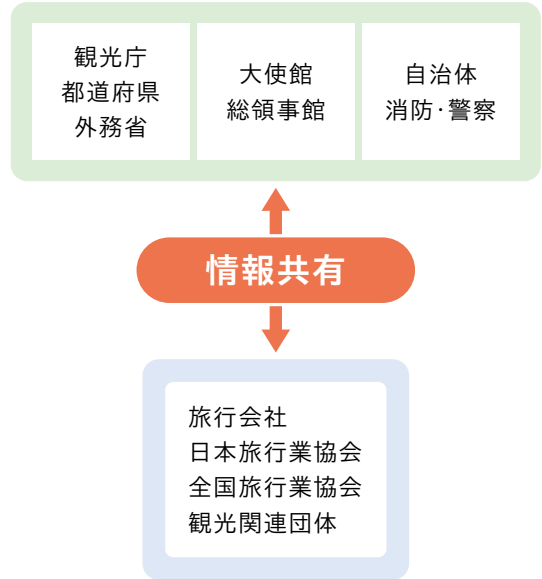
2 安全管理責任者による、安全に関する全社的 教育活動

▶ 実施する内容

- 安全管理体制に関わる組織の見直し
- 今後の安全管理体制の構築・改善に関する目標設定と計画策定
- 旅行安全マネジメントの手法の見直しと、教育活動の実施

危機管理体制強化のための官民協力

国内・海外・訪日のどの旅行においても、未然防止および事件事故対応において官民の協力は欠かせません。特に人命に関わる事件事故は、国内旅行においては観光庁または都道府県、海外旅行においてはさらに外務省への報告が必要となる場合があります。報告先は定期的に確認し、常に最新なものとなるよう心がけましょう。



関係省庁・関係団体連絡先

- 観光庁 観光産業課 TEL.03-5253-8329
- 外務省領事局 海外邦人安全課 TEL.03-3580-3311(内2851)
- (一社)日本旅行業協会 海外旅行推進部 TEL.03-3592-1274
国内旅行推進部 TEL.03-3592-1276
訪日旅行推進部 TEL.03-3592-1252
- (一社)全国旅行業協会 TEL.03-6277-8310



各社内の緊急連絡先

保険会社連絡先