

【※訂正箇所】

1. 「観光 BCP 作成ガイド」のダウンロード
交通事業者向け各ガイド(Word)中の、
「タクシー」及び「国内船社」の 17 頁、「貸切バス」の 19 頁、「鉄道」の 18 頁

【本文】

6. 危機発生直後の対応【震、津、風、雨、雪、水、土、山、火、テ、健】

災害・危機が突発的に発生した場合、発生が予想されていた災害が実際に発生した場合に、お客様の安全・安心を確保し、事業継続のために行う対応について検討します。

< 中略 >

6.2. お客様の安全確保・不安軽減のための対応

危機対応計画、緊急対応マニュアルなど、既存の計画・マニュアルに従って、お客様の安全確保と不安軽減のための対応を素早く実行します。



検討のヒント

「危機対応計画」が未整備な事業者は、観光庁「[観光危機管理計画等作成の「手引き」～事業者向け～](#)」の第4章2～9節を参考に、災害・危機発生時の以下の項目に関する対応計画・マニュアルを整備することをお勧めします。

- ・ お客様への安全確保の指示(災害事象・状況)
- ・ 災害発生時のアナウンス、直接誘導、声かけ
- ・ お客様の避難誘導・救護(災害事象・場所)

(誤) 第4章2～9節

(正) 第2章から第5章

17 (「タクシー」・「国内船社」)
19 (「貸切バス」)
18 (「鉄道」)