

「宿泊業界向け緊急時連携システム構築のための調査業務」
実施報告書

令和 7 年 3 月

株式会社ピアトワー

目次

1	事業概要	4
1.1	事業の目的・背景	4
1.2	本事業内容	7
1.3	本事業の実施体制	7
1.4	事業実施スケジュール	9
2	業務内容	10
2.1	事業実施概要	10
2.2	有識者へのヒアリング調査	15
2.2.1	ヒアリング調査実施方法	15
2.2.2	ヒアリング調査の考察	16
2.3	宿泊業界災害時連携システム構築のためのアンケート	18
2.3.1	「宿泊業界災害時連携システム構築のためのアンケート」実施方法	18
2.3.2	「宿泊業界災害時連携システム構築のためのアンケート」アンケート内容	18
2.3.3	「宿泊業界災害時連携システム構築のためのアンケート」の集計	29
2.3.4	「宿泊業界災害時連携システム構築のためのアンケート」の考察	50
2.4	仮システムの設計・開発・検証	53
2.4.1	仮システムの設計	53
2.4.2	仮システムの開発	61
2.4.3	仮システムの評価・改善	67
2.5	仮システムでの実証試験（防災訓練①～③）	73
2.5.1	防災訓練①の設問内容	74
2.5.2	防災訓練②の設問内容	76
2.5.3	防災訓練③の設問内容	78
2.6	災害時アンケート試験協力実施についてのアンケート	82
2.6.1	「防災訓練①～③に対するフィードバックアンケート」の設問内容	83
2.6.2	「防災訓練①に対するフィードバックアンケート」の集計	88
2.6.3	「防災訓練②に対するフィードバックアンケート」の集計	93
2.6.4	「防災訓練③に対するフィードバックアンケート」の集計	98
2.7	災害時連携システムの啓蒙・普及	109
2.7.1	サポート事務局の運営	109
2.7.2	セミナーの実施	110
2.7.3	システム普及促進のためのコンテンツ制作	114
3	仕様書要件への対応	117
3.1	効果的なシステムの設計調査	117
3.1.1	効果的な設計に向けた留意点	117
3.2	仮システムの試験運用	119

3.2.1	システムに求められる機能.....	120
3.2.2	仮システムの試験運用に向けた留意点.....	121
4	今後の展望	122
4.1	課題	122
4.2	次年度の取組提言	124

1 事業概要

1.1 事業の目的・背景

【目的】

災害等の緊急時において宿泊施設の被害状況や被災者等の受け入れ可否等の情報を確認する必要があるが、情報の確認や報告の方法が一体的に確立しておらず、これらの情報を効率的に把握・活用するシステムの構築が急務である。そのため、観光庁、宿泊団体、宿泊施設等の関係者が宿泊施設の被害状況や被災者等の受け入れ可否等の情報を効率的に把握・活用することができるシステムの構築について調査し、検証するもの。（「企画競争説明書」より抜粋）

【背景】

＜宿泊業界の現状＞

本事業の提案に際し、災害に対する対応について業界団体の一つである全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（全旅連）にヒアリングさせていただいたところ、下記のような実体験に基づく回答をいただきました。

「本年に発生した能登半島地震において災害発生当日から、各団体と連携を図りながら災害対応を行ってきた。特に、発生から数日間の初期の段階においては、災害救助法が適用された4県（石川・福井・富山・新潟）の旅館ホテル組合への問い合わせが、様々なところからあり、その問い合わせの多さから、透析患者の受け入れ等を急がないといけないにも関わらず、対応の妨げになるなどの事案が発生していた。特に石川県組合への問い合わせは、他の3県の組合

に比べて各段に多く、その問い合わせ対応や緊急対応の為に、最新情報を更新・共有できずに、その古い情報をもとに各団体が対応を進めるなど現場は混乱を極めた。

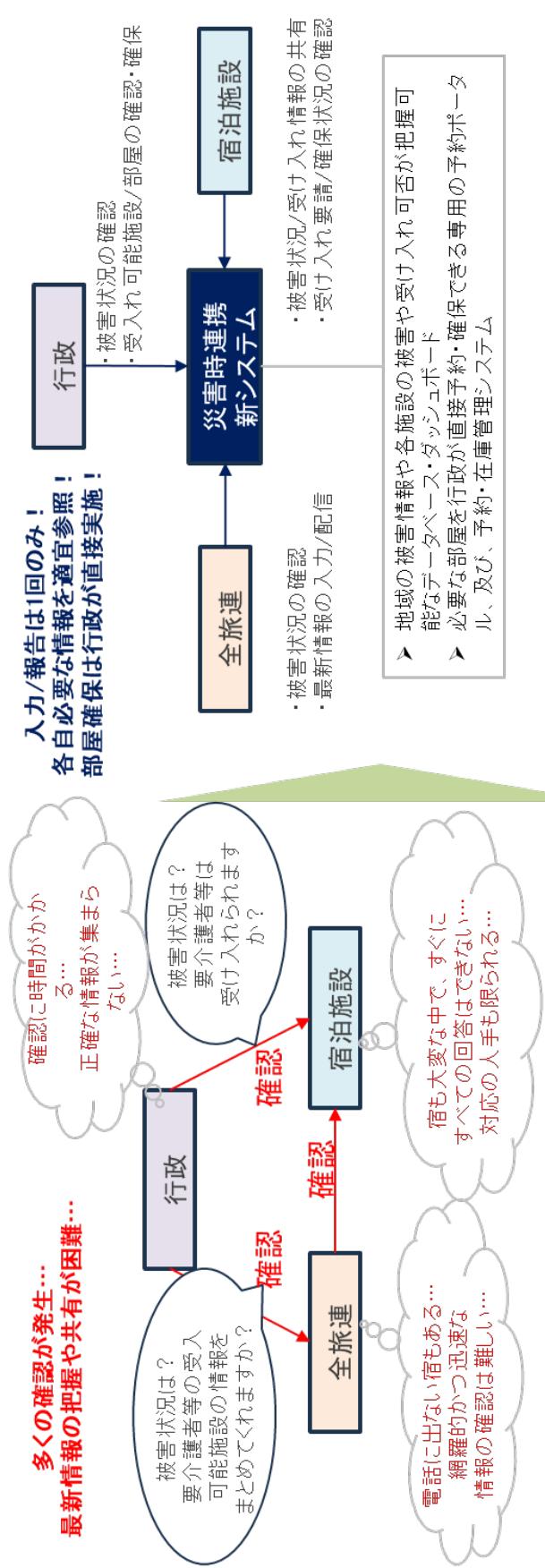
特に、二次避難施設の受け入れ先の確保については、古い情報や、受け入れ施設に配慮しない手法で部屋確保の連絡が行われたことで、部屋の二次避難施設の確保が難しい状況となっていました。そのような状況の中で、1月9日に観光庁より、全旅連に二次避難施設の確保の依頼があり、全国の有志の組合員（宿泊施設の経営者）が20名程度稼働し、1件1件、誤解を解きながら、電話することで、翌日の10日の18時に1万人の受け入れ先を確保し、観光庁に報告することができた。」（全旅連）

この様な事案の発生を踏まえ、災害等の緊急時において施設の被害状況の把握や被災者の受入可否をリアルタイムで確認できる仕組みの構築は急務であるものと認識しています。

<災害時対応の将来像>

現在は災害時の状況確認のための仕組みがシステム化されておらず、多くの時間と不正確な情報のやり取りが生じている。緊急時連携システムの構築により効率化を図る。

■ 現在の対応



- 電話などによるばらばらな方法による確認が多く、状況の把握に時間がかかり、個別の連絡対応のため宿泊施設の対応負荷も大きい…
- 要介護者等の現在の受け入れ可能部屋数についても、正確な数字がなかなか把握できない…
- 受け入れ前だけでなく、受け入れ開始後も、予約管理や情報の更新・共有が煩雑…

1.2 本事業内容

上記目的を達成するため、本事業では、事務局は以下の業務を実施する。

（1）効果的なシステムの設計調査

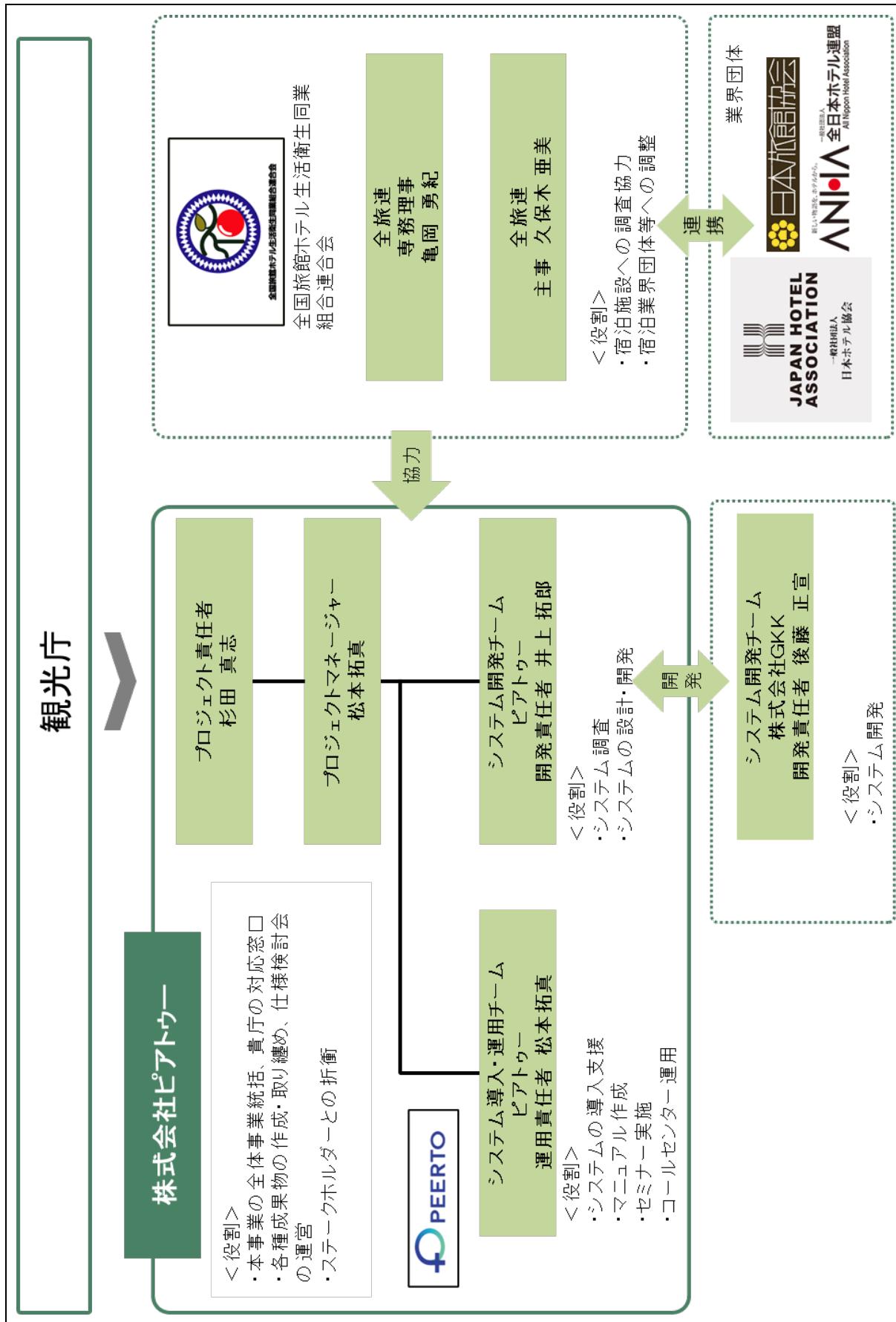
全国のホテル・旅館といった宿泊施設、自治体の想定されるシステム利用者の意見を取り入れながら、宿泊施設の被害状況や被災者等の受け入れ可否等の情報を効率的に把握・活用することができるシステムの設計のあり方を調査すること。

（2）仮システムの試験運用

（1）で得られた内容を反映させながら仮システムを設計し、平時において試験運用を重ねながら、より効果的なシステムのあり方を検証すること。

1.3 本事業の実施体制

本事業の実施については株式会社ピアトワーを事業主体者とし、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（全旅連）の協力のうえ、観光系システムの知見を有する株式会社 GKK がシステム開発を担当する体制で実施した。



1.4 事業実施スケジュール

	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
現状調査		ヒアリング調査(石川県)		アンケート調査		ヒアリング調査(福島県又は宮城県)		
セミナー	現地セミナー及びオンラインセミナー							
システム				47都道府県組合より宿泊施設名簿収集		施設へファックス一斉送信→システム登録		
利用調査・報告				サンプル施設登録(10件程度)		仮システム運用		
						利用施設アンケート		
							報告書作成	

2 業務内容

2.1 事業実施概要

事業の実施については株式会社ピアトワー、全旅連、株式会社 GKK のメンバーが参画するプロジェクトチームを立ち上げ、各業務・役割を分担し実施した。実施した業務履歴については次の通り。

日付	イベント	内容
2024/9/1	プロジェクト開始	
2024/9/2	プロジェクト実施計画立案	WBS 作成、タスク割り当て
2024/9/16	開発チーム立ち上げ	
2024/9/20	ワークフローシステム化／業務仕様調査	行政との災害協定及び災害時の対応フローについての調査
2024/9/30	有識者ヒアリング設問検討	QA 表作成、想定ワークフロー作成
2024/9/30	現状調査アンケート設問検討	アンケートフォーム作成
2024/10/8	仮システム概要設計	<ul style="list-style-type: none">システム機能①施設登録機能システム機能②アンケート機能（コミュニケーション機能）データベース設計アプリ設計（Web／スマホ）
2024/10/10	仮システム機能開発着手	施設登録機能の先行開発
2024/10/7	有識者ヒアリング①【オンライン】	【宿泊業関係者】 <ul style="list-style-type: none">石川県山代温泉輪島温泉和倉温泉福島県湯野上温泉
2024/10/10	有識者ヒアリング②【石川県】	【宿泊団体】 <ul style="list-style-type: none">石川県旅館ホテル生活衛生同業組合和倉温泉旅館協同組合
2024/10/10	有識者ヒアリング③【石川県】	【宿泊施設】 <ul style="list-style-type: none">山代温泉
2024/10/16	中間報告①【観光庁】	<ul style="list-style-type: none">有識者ヒアリングの報告アンケート内容のレビュー
2024/11/14	《システム啓蒙》現地セミナー実施①	大阪のプラザオーサカにて全旅連傘下の 47 都道府県旅館ホテル組合の事務局の担当者と各都道府県組合の役

	都道府県組合事務担当者研修会 (11/14～11/15)	員集め、本取り組みについて説明 ・施設登録方法についての確認と初期入力項目の調整 ・調査アンケート内容のレビューを受けて設問の修正
2024/11/25	システムサポートセンター立ち上げ	仮システムの啓蒙普及・導入支援に向けたサポート業務を行うためのサポートセンターを立ち上げ ・施設名簿の収集 ・各種現地セミナーの企画調整 ・オンラインセミナーの調整 ・システム説明動画作成 ・アンケート集計 ・システムマニュアルの作成 ・問い合わせ対応 ・各種システム要望の取りまとめ
2024/12/1	宿泊施設名簿収集	47都道府県組合より宿泊施設名簿の収集 システム登録の案内準備
2024/12/3	現状調査アンケート設問修正	大阪でのアンケート設問についてのレビューを踏まえて質問と回答内容の調整を行った。
2024/12/6	《現状調査》現状調査アンケート送付	施設向けに現状調査アンケートの回答を依頼
2024/12/9	《システム啓蒙》現地セミナー実施② 青年部正副会長会議 in 宮城 (12/9～12/10)	全国の組合員が800名程度集まる、全旅連青年部の全国大会にて本事業の取り組みについて説明
2024/12/23	《システム啓蒙》現地セミナー実施③ 親会正副会長会議 in 東京	全旅連親会の会議にて本事業の取り組みについて説明
2024/12/23	中間報告②【オンライン】	観光庁へ中間報告を実施 【報告内容】 ・全体スケジュールの進捗状況 ・現地ヒアリングの調整状況 ・セミナー（研修会）の調整状況 ・仮システムの開発状況 ・アンケート実施状況
2024/12/26	《仮システム運用：α テスト》α テストユーザー運用	α テストユーザーの運用試験 ・ホテル長崎 ・石和温泉かけつ

		<ul style="list-style-type: none"> ・お宿割割烹都 ・他開発テスター
2024/12/27	《現状調査》現状調査アンケート 回答 1,000 件回収	最終回答数 1, 013 件
2025/1/7	《仮システム運用：α テスト》α テストユーザー運用評価・検証	<ul style="list-style-type: none"> α テストユーザーの運用試験及び評価検証 ・施設登録時の基本情報入力項目について調整 ・検索条件の調整 ・ダッシュボードの表示項目についての仕様調整 ・アカウント権限による表示制御機能についての検討 ・代理ログイン機能の追加
2025/1/7	システム機能追加リリース①	<ul style="list-style-type: none"> α テストユーザーの評価を元にした機能修正・追加を実施 ・施設登録時の基本情報入力項目について調整 ・検索条件の調整
2025/1/8	《仮システム運用：β テスト》β テストユーザー運用	<ul style="list-style-type: none"> β テストユーザーの運用試験 ・ホテル長崎 ・石和温泉かげつ ・お宿割割烹都 ・藤龍館 ・種子島あらきホテル ・ホテルプラザオーサカ ・碧の美ゆゆ ・石和 糸柳 ・大歩危 まんなか ・土湯温泉 山水荘 ・他開発テスター
2025/1/10	システム機能追加リリース②	<ul style="list-style-type: none"> α テストユーザーの評価を元にした機能修正・追加を実施 ・ダッシュボードの表示項目についての仕様調整 ・アカウント権限による表示制御機能についての検討 ・代理ログイン機能の追加
2025/1/14	《仮システム運用：一般運用》一般ユーザーシステム登録開始	<ul style="list-style-type: none"> ・FAX による施設登録の案内：約 10,000 施設 ・システム紹介動画
2025/1/15	《仮システム運用：β テスト》β テストユーザー運用評価・検証	<ul style="list-style-type: none"> β テストユーザーからの評価検証 <p>※アンケート機能を中心とした運用フィードバック</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート実施の市区町村別フィルタ機能追加 ・アンケート機能のフィードバック対応

		<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート CSV 出力機能の追加 ・画像登録機能の調整
2025/1/20	システム機能追加リリース③	<p>β テストユーザーの評価を元にした機能修正・追加を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート実施の市区町村別フィルタ機能追加 ・アンケート機能のフィードバック対応
2025/1/21	「災害時連携システム説明会」（第1回）	第1回オンラインセミナー実施
2025/1/24	有識者ヒアリング④【観光庁】	<p>【自治体】 東日本大震災、能登半島地震における自治体の対応について</p>
2025/1/24	中間報告③【観光庁】	<p>観光庁へ中間報告を実施</p> <p>【報告内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体スケジュールの進捗状況 ・現地ヒアリングの調整状況 ・仮システムへの施設登録状況 ・防災訓練①②の実施予定
2025/1/30	システム機能追加リリース④	<p>β テストユーザーの評価を元にした機能修正・追加を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート CSV 出力機能の追加 ・画像登録機能の調整
2025/1/31	《仮システム運用：一般運用》一般ユーザー向け災害時アンケート試験協力①	<p>【防災訓練①】 仮システムの参画施設（212施設）に対して、防災訓練①としてアンケート実施した。 <ケース>被害状況の回答アンケート</p>
2025/2/3	有識者ヒアリング⑤【オンライン】	<p>【福島県庁】 東日本大震災における自治体の対応について</p>
2025/2/3	防災訓練に対するフィードバックアンケート①	防災訓練①のフィードバックアンケートを実施
2025/2/4	全旅連理事会での事業報告	全旅連会員への仮システム登録の促進案内実施
2025/2/5	「災害時連携システム説明会」（第2回）	第2回オンラインセミナー実施
2025/2/7	宿フェスでの啓蒙普及活動	宿フェスにて仮システムの登録促進案内実施
2025/2/13	《仮システム運用：一般運用》一般ユーザー向け災害時アンケート試験協力②	<p>【防災訓練②】 仮システムの参画施設（406施設）に対して、防災訓練②としてアンケート実施した。 <ケース>被災者受入回答アンケート</p>

2025/2/17	中間報告④【観光庁】	観光庁へ中間報告を実施 【報告内容】 <ul style="list-style-type: none">・全体スケジュールの進捗状況・現地ヒアリングの調整状況・仮システムへの施設登録状況・防災訓練③の実施検討・報告書のドラフト確認
2025/2/21	防災訓練に対するフィードバックアンケート②	防災訓練②のフィードバックアンケートを実施
2025/2/26	有識者ヒアリング⑥【オンライン】	【宿泊施設】 豪雨災害における対応について ・福岡原鶴温泉
2025/2/27	防災訓練①②の評価を元にした機能修正・追加を実施	防災訓練①②のフィードバックを元にアンケート項目及びダッシュボードの表示項目の追加調整を実施 ・アンケート項目の調整 ・ダッシュボードの記載項目の調整
2025/3/4	《仮システム運用：一般運用》一般ユーザー向け災害時アンケート試験協力③	【防災訓練③】 仮システムの参画施設（1, 304施設）に対して、防災訓練②としてアンケート実施した。 <ケース>被害状況の回答アンケート
2025/3/5	防災訓練に対するフィードバックアンケート③	防災訓練③のフィードバックアンケートを実施

2.2 有識者へのヒアリング調査

災害時における自治体、宿泊団体、宿泊施設等の対応について、実際に災害対応経験のある有識者からヒアリングを行い災害時連携システムに対する要件の参考とした。

2.2.1 ヒアリング調査実施方法

有識者へのヒアリングについては、現地訪問または WEB ミーティングによるオンラインでのヒアリングを行った。実施したヒアリング調査は次の通り。

	第1回	第2回	第3回
日時	10月7日	10月10日	10月10日
実施方法	オンライン	現地訪問	現地訪問
対象者	<p>【宿泊業関係者】</p> <ul style="list-style-type: none">・石川県山代温泉・輪島温泉・和倉温泉・福島県湯野上温泉	<p>【宿泊団体】</p> <ul style="list-style-type: none">・石川県旅館ホテル生活衛生同業組合・和倉温泉旅館協同組合	<p>【宿泊施設】</p> <ul style="list-style-type: none">・山代温泉
テーマ	被災時の作業内容およびシステムのフローに関する意見交換	災害時における対応の具体的な課題とシステム化の検討について	被災時の受け入れ調整や退去プロセスの課題
主な議題	<ul style="list-style-type: none">・被災時の作業内容について・受け入れ施設の情報把握、アンケート調査、復興支援者の受け入れなど	<ul style="list-style-type: none">・被災時の情報把握とシステム化の課題・透析患者や2次避難者の受け入れ対応・受け入れ施設の設備や支援者の対応など	<ul style="list-style-type: none">・2次避難者や透析患者の受け入れ調整・退去プロセスや受け入れ施設の対応に関する課題・価格交渉や施設の対応

	第4回	第5回	第6回
日時	1月24日	2月3日	2月26日
実施方法	現地訪問	オンライン	オンライン
対象者	【自治体】 ・観光庁 観光産業課	【自治体】 ・福島県庁	【宿泊施設】 ・福岡県原鶴温泉
テーマ	東日本大震災、能登半島地震における自治体の対応について	東日本大震災における自治体の対応について	大雨災害についての施設、組合の対応について
主な議題	・東日本大震災の特殊性（原発による避難） ・能登半島地震における集落単位の避難の課題 ・復旧復興作業者の宿泊先確保の課題	・東日本大震災における自治体の避難対応 ・市町村単位の避難 ・精算プロセスの課題（避難者の滞在情報の把握） ・2次避難先から仮設住宅への退去対応	・原鶴温泉泰泉閣の豪雨災害の避難対応 ・自治体の情報共有の遅れ ・熊本地震の復興支援者受け入れ ・災害時の地元支援（入浴券）

2.2.2 ヒアリング調査の考察

有識者からのヒアリング調査では次の様な課題が提言された。

有識者ヒアリングから提言された緊急時の課題

1) 情報共有と連携の遅れ

被災時、宿泊施設や行政、業界団体間の情報共有がうまく行われず混乱が生じた。災害協定の詳細が決まっていなかったり、受け入れの基準が曖昧だったことが原因と考えられる。また、複数の機関から異なるフォーマットでのアンケート送られ、重複した調査依頼が現場の負担となつた。

2) 受け入れ基準の曖昧さと施設の混乱

避難者、復興作業者、支援者の受け入れに関するルールが、整備されておらず施設が対応に苦慮した。被災者は1.5次避難所での登録の後に、施設へ移送されることになつてたが、直接宿泊施設に現れるなどといったケースもあった。また、被災者と支援者を同じ場所に宿泊させることは、双方の宿泊者にとって不満足の要因となつた。

3) 料金や費用負担の不明確さ

被災者、支援者、復興作業者それぞれに対する料金設定や費用負担が一貫しておらず、施設側と行政との間でトラブルが発生した。特に、費用の精算や宿泊料金の決定において、明確なガイドラインがなく、現場での対応が難しかつた。前払を希望する施設もあり、緊急時ということで宿泊団体が費用を立て替えるケースもあった。

4) 被災者への食事の提供の難しさ

施設側では、被災者に対して3食の提供ということで、被災者に提供する食事の提供の対応が困難であった。施設の従業員も被災者であるため従業員の休みを考慮した施設運営が課題となつた。

5) 避難者と観光客の共存の難しさ

一部施設では、避難者と観光客の同時受け入れが困難で、特に観光客が避難者を目にすることで心理的な影響があつた。また、避難者を長期にわたり受け入れた場合、施設の経済的な負担が大きくなり、観光業への早期の移行が難しいという問題が指摘された。宿泊施設に分散した避難者を定期的に集約するなどといった措置が求められたが実現しなかつた。

6) 避難者の退去プロセスの遅れ

仮設住宅への移行が遅れ、当初予定していた期間を超えて避難者が宿泊施設に滞在することがあり、施設側の負担が長期化するケースも発生した。

これらのヒアリングを元に災害時連携システムとして有益な機能の検討を行いシステム要件とし

て整理した。

ヒアリングから求められるシステム要件

#	機能	概要
1	リアルタイムな情報共有の強化	災害発生時に関係者全員がリアルタイムで情報を確認・更新できる機能 ダッシュボード機能: 各施設の稼働状況(営業中か、何部屋空いているか、被害状況など)をリアルタイムで表示する。 多層的なアクセス権限: 行政、旅館組合、宿泊施設など異なる立場のユーザーが必要な情報にアクセスできるよう、権限管理機能を設ける。
2	受け入れ状況の管理と調整	避難者、復興作業者、透析患者など、異なるタイプの宿泊者の受け入れを円滑に管理するための機能 宿泊者タイプ別管理: 被災者、支援者、要介護者などを区分して、どの施設がどのタイプの宿泊者を受け入れ可能かを管理できる。 予約・割り当て機能: 受け入れ可能な施設に対し、空き部屋の予約や宿泊者の割り当てをシステムで自動的に行う機能。避難者の1次、2次、1.5次避難先の調整をサポートする。
3	災害協定に基づく対応管理	災害協定に基づく受け入れ状況を管理する機能 事前登録機能: 各施設の設備(バリアフリー、透析対応、収容人数など)を事前に登録しておき、災害時にすぐ活用できるようにする。 規定に基づく価格設定: 宿泊費や提供サービスの価格を災害協定に基づいて自動で設定し、トラブルを防ぐ機能。例えば、1泊3食の料金や追加サービスの料金を自動で計算する。
4	各種連絡手段の統一	連絡の分散や重複を防ぐため、一元的な連絡と情報共有を行う機能 統一フォーマットのアンケート機能: 災害発生直後に施設の状況を調査するためのアンケートを統一フォーマットで実施。データを一元化し、重複した調査依頼を防ぐ。 自動通知機能: 災害発生時に関係者全員に自動でアラートや状況を通知する機能。受け入れ可能施設や支援者に対する要請も自動で配信。
5	被災者および支援者のサポート機能	被災者や支援者の個別ニーズに対応するための状況共有機能 支援物資の管理と追跡: 支援物資の提供状況を管理し、どの施設に何が必要かを把握できる機能。 医療支援連携機能: 透析患者や要介護者の受け入れ状況を管理し、医療チームや薬の供給情報を連携する機能。
6	費用精算と記録管理	費用の精算プロセスを簡略化する機能 自動精算機能: 受け入れた宿泊者に対する費用を自動で計算し、行政や宿泊施設に簡単に精算できる仕組み。月ごとのフォーマットを統一し、精算の負担を軽減する。 履歴管理機能: 各施設の受け入れ履歴や費用精算の履歴を管理し、災害後の検証や報告に活用できるデータベースを整備。

また、ヒアリング調査を行う過程において群馬県において独自の「宿泊施設災害情報等共有ツール」が開発されているという情報を入手し説明資料を入手した。群馬県が独自に開発した災害時のシステムであるが、本事業の目的とするシステムとの共通点も多ことが分かった。([参照]宿泊施設災害情報等共有ツール説明資料)

2.3 宿泊業界災害時連携システム構築のためのアンケート

災害時における宿泊施設の対応について、宿泊施設を対象としてオンラインによるアンケート調査を実施し災害時連携システムに対する要件の参考とした。

2.3.1 「宿泊業界災害時連携システム構築のためのアンケート」実施方法

災害時連携システムの開発・活用に向けたWEBアンケートを実施した。アンケート内容については、本事業の仕様書に定められた質問項目を網羅する内容で実施した。

項目	内容
名称	宿泊業界災害時連携システム構築のためのアンケート
期間	12月6日～12月31日
実施方法	WEBアンケート
対象者	宿泊施設を対象として、全旅運の会員施設を中心にアンケートへの回答協力を依頼して実施した。
回答数	1,013件

2.3.2 「宿泊業界災害時連携システム構築のためのアンケート」アンケート内容

宿泊業界災害時連携システム構築のためのアンケート

B I U ← →

宿泊施設の被害状況や被災者等の受け入れ可否等の情報を効率的に把握・活用することができるシステムの設計のあり方を調査するため、皆様にご意見を伺いたく存じます。どのような情報を共有できるか、どのような情報が役に立つかを含めご意見をお聞かせいただければ幸いです。ご理解ご協力の程宜しくお願ひいたします。

なお細かい内容につきましては、再度個別にお伺いさせていただく場合がございます。

また、今回は一回目のアンケートになりますので必要に応じて別途アンケートを実施させていただく可能性もございます。何卒ご了承ください。

メールアドレス *

有効なメールアドレス

このフォームではメールアドレスが収集されます。 [設定を変更](#)

宿泊施設の都道府県を教えてください。*

北海道

青森

岩手県

宮城県

秋田県

山形県

福島県

茨城県

栃木県

群馬県

埼玉県

千葉県

東京都

神奈川県

新潟県

富山県

石川県

福井県

山梨県

長野県

岐阜県

静岡県

愛知県

三重県

滋賀県

- 京都府
- 大阪府
- 兵庫県
- 奈良県
- 和歌山県
- 鳥取県
- 島根県
- 岡山県
- 広島県
- 山口県
- 徳島県
- 香川県
- 愛媛県
- 高知県
- 福岡県
- 佐賀県
- 長崎県
- 熊本県
- 大分県
- 宮崎県
- 鹿児島県
- 沖縄県

宿泊施設の郵便番号を教えてください

短文回答

宿泊施設名を教えてください *

短文回答

宿泊施設の分類を教えてください *

- 旅館（和室や和式の設備を中心とした宿泊施設）
- リゾートホテル（アクティビティを楽しむエリアにある洋式のホテル）
- ビジネスホテル（ビジネスパーソンが出張した際に1部屋1~2人で宿泊することを主な目的としたホテル）
- シティホテル（ビジネスや観光、レジャーなどでさまざまな目的で利用されるホテル）
- 簡易宿所
- レジヤーホテル（一般的なビジネスホテル、旅館などと同様に旅館業法に該当し、かつ風営法の許可を得た宿泊施設）
- その他...

Q1-1

*

過去に災害時において宿泊施設が被害を受けた経験はありますか？

（地震、崖崩れ、土石流、津波、高潮、台風、竜巻、ゲリラ豪雨、洪水、雪氷、大雪、噴火などで施設の建物や設備が被害を受けたことがある場合は「ある」をご選択ください。）

- ある
- ない

Q1-2

Q1-1であるご回答いただいた方に伺います。

災害の種類をお聞かせください。

- 地震・崖崩れ・土石流
- 津波・高潮
- 台風・竜巻
- ゲリラ豪雨・洪水
- 雪氷・大雪

噴火

その他

Q1-3

Q1-2でその他と回答いただいた方に伺います。災害の内容をお聞かせください。
(例:山火事、落雷など)

短文回答

Q1-4

Q1-1であると回答いただいた方に伺います。
災害時に受けた被害の内容について具体的に教えてください。

建物の破損、汚損

インフラ(電気、ガス、水道等)の停止

その他

Q1-5

Q1-4でその他と回答いただいた方に伺います。
災害時に受けた被害の内容について具体的に教えてください。

短文回答

*

Q2-1

緊急時に備えて、事前にどのような対策を講じていますか？

マニュアルの準備、作成

避難経路(近くの避難場所)の周知

外国人のお客様用の災害時の案内(掲示やアナウンスなど)の用意

備蓄用飲料水、備蓄用食料、蓄電器、簡易トイレなどの準備

災害時連絡ツールの確保(インカム、トランシーバーなど)

その他

Q2-2

Q2-1でその他と回答いただいた方にお伺いします。事前に講じている対策を具体的に教えてください。

短文回答

Q3-1

★

現在、災害時対応マニュアルは整備されていますか？

- されている
- 検討している
- 未着手

Q3-2

Q3-1でされていると回答された方に伺います。

災害時対応マニュアルの内容について、職員全員に周知されていますか？

- 周知している
- 周知していない

Q4

★

災害緊急時の対外的な情報伝達手段は何ですか？

- 固定電話
- スマートフォン
- メール
- SNS
- Webサイト

- Webサイト
- その他...

Q5

*

災害緊急時に宿泊施設の被害状況を組合や国・自治体等に報告するための具体的な手順はありますか？

- ある
- ない

Q6-1

*

自施設に異常がない場合、災害緊急時に被災者を受け入れる体制は整っていますか？

- 整っている
- 整っていない

Q6-2

*

災害緊急時に被災者を受け入れる際の最大収容人数は何名ですか？（食事なしの場合）

およそその数字で構いません。

1. 0名
2. 10名以下
3. 10名から50名
4. 50名から100名
5. 100名以上
6. わからない

Q6-3

*

災害緊急時に被災者を受け入れる際の最大収容人数は何名ですか？（3食付きの場合）

およそその数字で構いません。

1. 0名

2. 10名以下
3. 10名から50名
4. 50名から100名
5. 100名以上
6. わからない

Q6-4

*

災害緊急時に被災者を受け入れる際の最大収容人数は何名ですか？（朝夕2食付きの場合）
およそその数字で構いません。

1. 0名
2. 10名以下
3. 10名から50名
4. 50名から100名
5. 100名以上
6. わからない

Q6-5

緊急時に被災者を受け入れるために、どのような設備・物資を用意していますか？

短文回答

Q7-1

*

過去に被災者を受け入れた経験がありますか？

- ある
- ない

Q7-2

Q7-1であると回答した方にお伺いします。被災者を受け入れた際に生じた課題や問題点について教えてください。

長文回答

Q8-1

緊急時における情報共有のための使用しているツールやシステムはありますか？あれば何ですか？

- SNS
- スマートフォン
- 固定電話
- トランシーバー
- その他...

Q8-2

現在使用している情報共有ツールやシステムの利便性や問題点について教えてください

長文回答

Q9-1

緊急時連絡システムのアプリが提供された場合、アプリを普段利用しているスマートフォンにインストールしていただけますか？

- はい
- いいえ

*

Q9-2

Q9-1でいいえとお答えの方にお伺いいたします。インストールできない理由をお聞かせください。

- スマートフォンを持っていない

- スマートフォンの利用に制限がある（アプリのインストール制限など）
- スマートフォンが個人用のため業務アプリを入れたくない
- 利用頻度の低いアプリを入れたくない
- その他...

Q9-3

Q9-2でその他とお答えいただいた方にお伺いいたします。アプリをインストールできない（したくない）理由をお聞かせください。

短文回答

Q10

緊急時対応システムに求める機能や特徴について、具体的なシステム要望があれば教えてください。

長文回答

Q11

*

緊急時に関する定期的な訓練や演習を実施していますか？

- 実施している
- 実施していない

Q12

災害に備えて保険に加入していますか

- 火災保険
- 風災、雹(ひょう)災、雪災の補償
- 水災補償
- 落雷補償
- 地震保険

その他

Q13

緊急時の対応に関して、その他の意見や要望お困りのことがあれば教えてください。

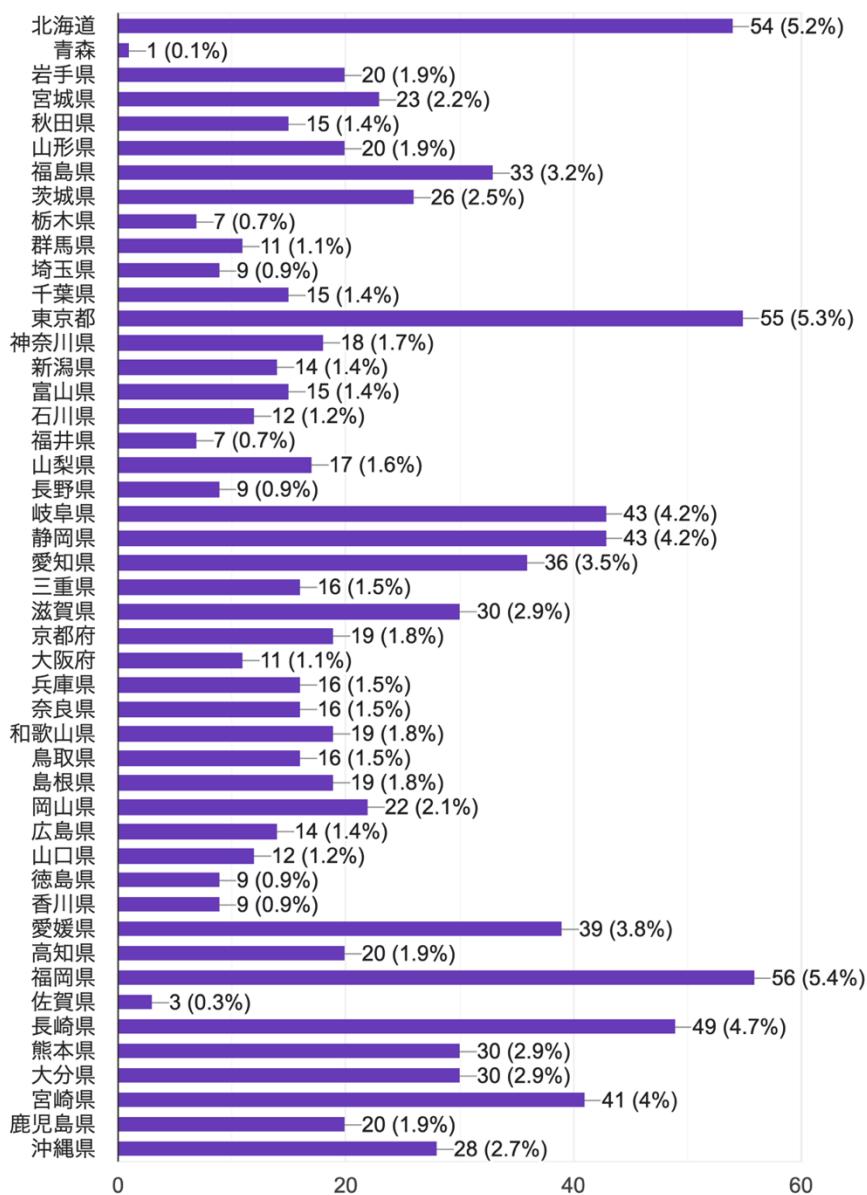
長文回答

2.3.3 「宿泊業界災害時連携システム構築のためのアンケート」の集計

【都道府県別回答数】

宿泊施設の都道府県を教えてください。

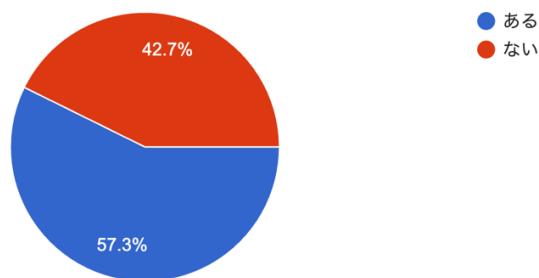
1,035 件の回答



※アンケートの回答数は福岡県、東京都、北海道、長崎県、岐阜県、静岡県、宮崎県、愛媛県、愛知県、福島県が上位 10 都道府県となつた。

【災害時の被害について】

Q1-1 過去に災害時において宿泊施設が被害を受けたことがある場合は「ある」をご選択ください。)
1,035 件の回答



災害において実際に被害を受けたことがある施設は 42.7%。

災害により被害を受けたと回答した都道府県上位 10 件

都道府県	ある	ない	総計
長崎県	34	15	49
福島県	31	2	33
熊本県	26	4	30
静岡県	26	16	42
福岡県	26	30	56
宮崎県	24	16	40
茨城県	22	3	25
大分県	22	7	29
愛媛県	20	19	39
岐阜県	20	23	43

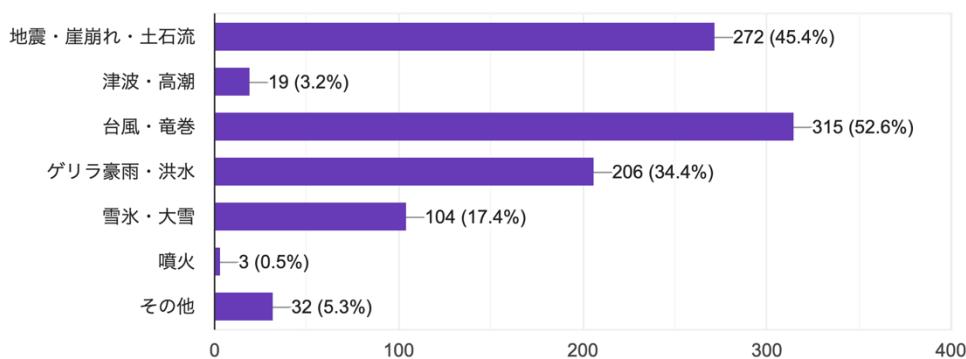
- 長崎県
 - 台風・竜巻: 多くの施設で回答。
 - ゲリラ豪雨・洪水: 一定数の回答。
 - 雪氷・大雪: 一部の施設で回答。
 - 噴火: 一部の施設で回答。島原半島の火山活動の影響が見られる。

- 福島県:
 - 地震・崖崩れ・土石流: ほぼすべての施設で回答。東日本大震災の影響が大きい。
 - 台風・竜巻: 比較的多い回答。
 - ゲリラ豪雨・洪水: 一定数の回答。

- 雪氷・大雪: 一部の施設で回答。地域差がある。
- 熊本県:
 - 地震・崖崩れ・土石流: ほぼすべての施設で回答。熊本地震の甚大な影響を示す。
 - ゲリラ豪雨・洪水: 多くの施設で回答。地震後の地盤の変化と関連する可能性。
 - 台風・竜巻: 多数の回答があり、台風被害も頻発。
 - 雪氷・大雪: 回答は少ない。

【災害の種類について】

Q1-2 Q1-1であると回答いただいた方に伺います。災害の種類をお聞かせください。
599 件の回答



災害の種類において一番回答が多かったのは「台風・竜巻」続いて、「地震、崖崩れ、土石流」、「ゲリラ豪雨・洪水」となった。

災害別にみてみると次のような結果となった。

「台風・竜巻」の回答数 315 件

1. 長崎県 2. 宮崎県 3. 静岡県 4. 沖縄県 5. 大分県

九州、沖縄で特に回答数が多かったとことがわかる。

中でも沖縄は全ての回答の 89%と回答が「台風・竜巻」に集中した。

「地震・崖崩れ・土石流」の回答数 272 件

1. 福島県 2. 熊本県 3. 茨城県 4. 宮城県 5. 宮崎県

いずれも大きな地震の経験のある都道府県が上位を占めた。

また、宮城県、北海道、富山県、熊本県、茨城県、福島県においては回答における半数以上の

施設が「地震・崖崩れ・土石流」による被害があったと回答している。

「ゲリラ豪雨・洪水」の回答数 206 件

1. 長崎県 2. 福岡県 3. 愛媛県 4. 大分県 5. 静岡県・岐阜県

九州で多くの回答を得ている。

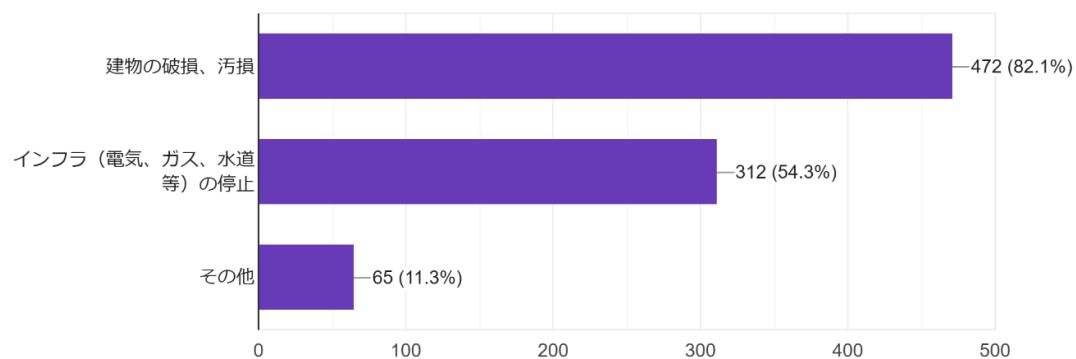
都道府県別の傾向:

- 九州地方(熊本県、宮崎県、鹿児島県、福岡県): 地震、台風、豪雨といった複合的な災害リスクが高い。特に熊本県は地震による被害が多く、宮崎県は台風と地震、福岡県は豪雨の影響が見られる。
- 本州中部・北部(山形県、新潟県、富山県、石川県、長野県): 地震、豪雨、雪害といった複合的な災害リスクに加え、落雷被害も散見される。山間部では土砂災害のリスクも高まっている。
- 沖縄県: 台風による被害が圧倒的に多く、建物の破損やインフラの停止が主な被害です。高潮のリスクも考慮する必要がある。
- 関東地方(東京都、神奈川県、茨城県、千葉県): 地震リスクに加え、台風による被害も多く、沿岸部では津波のリスクも考慮が必要。
- 近畿地方(大阪府、京都府、兵庫県、滋賀県、奈良県、和歌山県): 台風や豪雨による被害が見られ、内陸部では雪害のリスクも存在。
- 北海道: 地震、台風、雪害に加え、ブラックアウトが発生するケースも見られる。
- 四国地方(愛媛県、徳島県、香川県、高知県): 地震、台風、豪雨といった複合的な災害リスクが高い。

【被害状況について】

Q1-4 Q1-1であると回答いただいた方に伺い...に受けた被害の内容について具体的に教えてください。

575 件の回答

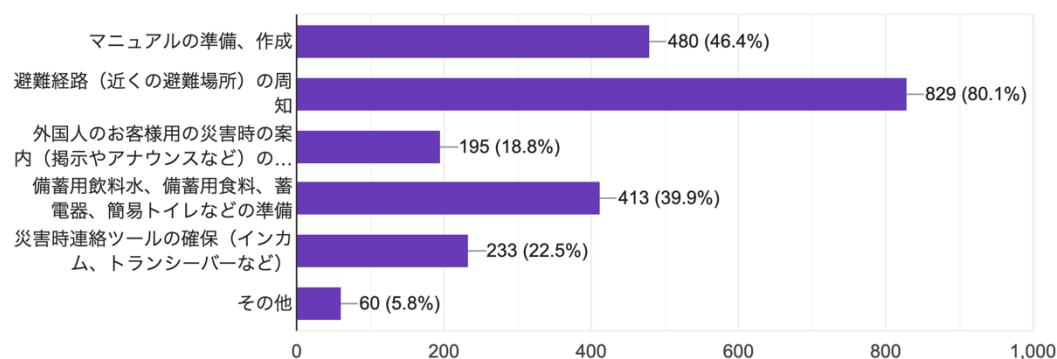


被害の状況においては、建物の破損、汚損が 82.1%、インフラの停止が 54.3%とこの 2 項目について回答が集中した。

【緊急時の備えについて】

Q2-1 緊急時に備えて、事前にどのような対策を講じていますか？

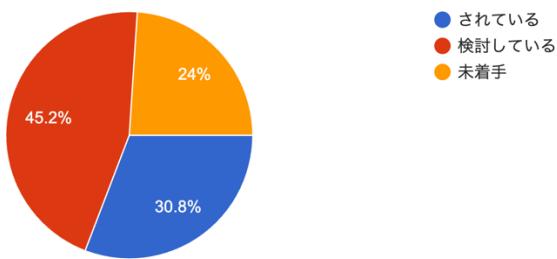
1,035 件の回答



【マニュアルの整備と周知について】

Q3-1 現在、災害時対応マニュアルは整備されていますか？

1,035 件の回答



—総数からの割合—

宿泊施設の種類	準備している	検討している	未着手
旅館(和室や和式の設備を中心とした宿泊施設)	10.7%	23.5%	14.1%
ビジネスホテル(ビジネスパーソンが出張した際に1部屋1~2人で宿泊することを主な目的としたホテル)	10.1%	10.8%	5.2%
シティホテル(ビジネスや観光、レジャーなどでさまざまな目的で利用されるホテル)	5.8%	4.8%	1.1%
リゾートホテル(アクティビティを楽しむエリアにある洋式のホテル)	2.5%	3.4%	1.1%
簡易宿所	1.2%	1.7%	1.6%
ペンション	0.0%	0.2%	0.1%
レジャーホテル(一般的なビジネスホテル、旅館などと同様に旅館業法に該当し、かつ風営法の許可を得ているホテル)	0.3%	0.2%	0.2%
ゲストハウス	0.0%	0.1%	0.0%
コテージ	0.0%	0.1%	0.0%
コミュニティホテル シティホテルのコンパクト版	0.0%	0.1%	0.0%
スポーツ合宿施設	0.0%	0.1%	0.0%
入浴施設	0.0%	0.1%	0.0%
レジャーホテル 風俗法の許可はもっていない	0.0%	0.1%	0.0%
ビジネスタイプから民泊タイプ等複数	0.1%	0.0%	0.0%
ビジネスメインですが、和室もあります。	0.0%	0.0%	0.1%
ビジネスや観光等で利用される宿泊施設、但し客室が10室以下であり、洋室と和室の融合されている部分がある	0.0%	0.0%	0.1%
レジャーホテル(旅館業法に該当しているが、補助金等を受けられない)	0.0%	0.0%	0.1%
温泉ペンション	0.0%	0.0%	0.1%

山の中にあるアクティビティを楽しむ和洋折中の宿	0.0%	0.0%	0.1%	
民宿	0.0%	0.0%	0.1%	
和室と洋室 旅館業	0.1%	0.0%	0.0%	
全体	30.8%	45.2%	24.0%	

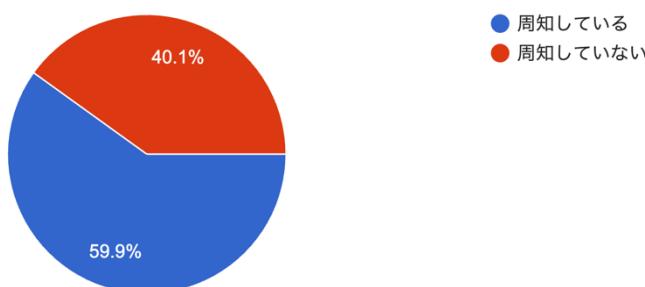
—種別内回答数からの割合—

宿泊施設の種類	検討している	されて いる	未着手
旅館(和室や和式の設備を中心とした宿泊施設)	48.6%	22.2%	29.2%
ビジネスホテル(ビジネスパーソンが出張した際に 1 部屋 1~2 人で宿泊することを主な目的としたホテル)	41.3%	38.7%	19.9%
シティホテル(ビジネスや観光、レジャーなどでさまざまな目的で利用されるホテル)	41.3%	49.6%	9.1%
リゾートホテル(アクティビティを楽しむエリアにある洋式のホテル)	48.6%	36.1%	15.3%
簡易宿所	38.3%	25.5%	36.2%
ペンション	66.7%	0.0%	33.3%
レジャーホテル(一般的なビジネスホテル、旅館などと同様に旅館業法に該当し、かつ風営法の許可を得ているホテル)	28.6%	42.9%	28.6%

※回答数 1 のものは割愛

いずれの種別においてもマニュアルの整備において「整備されている」が 50%を超えていない。「検討している」と合わせるとシティホテルで 90%ビジネスホテルで 80%程度となるが、旅館では 70%程度にとどまっている。また、簡易宿泊所、ペンション、レジャーホテルやその他小規模な施設におけるマニュアル整備の遅れが課題であり、早急な対策が求められる。

Q3-2 Q3-1でされていると回答された方に伺い...の内容について、職員全員に周知されていますか？
444 件の回答

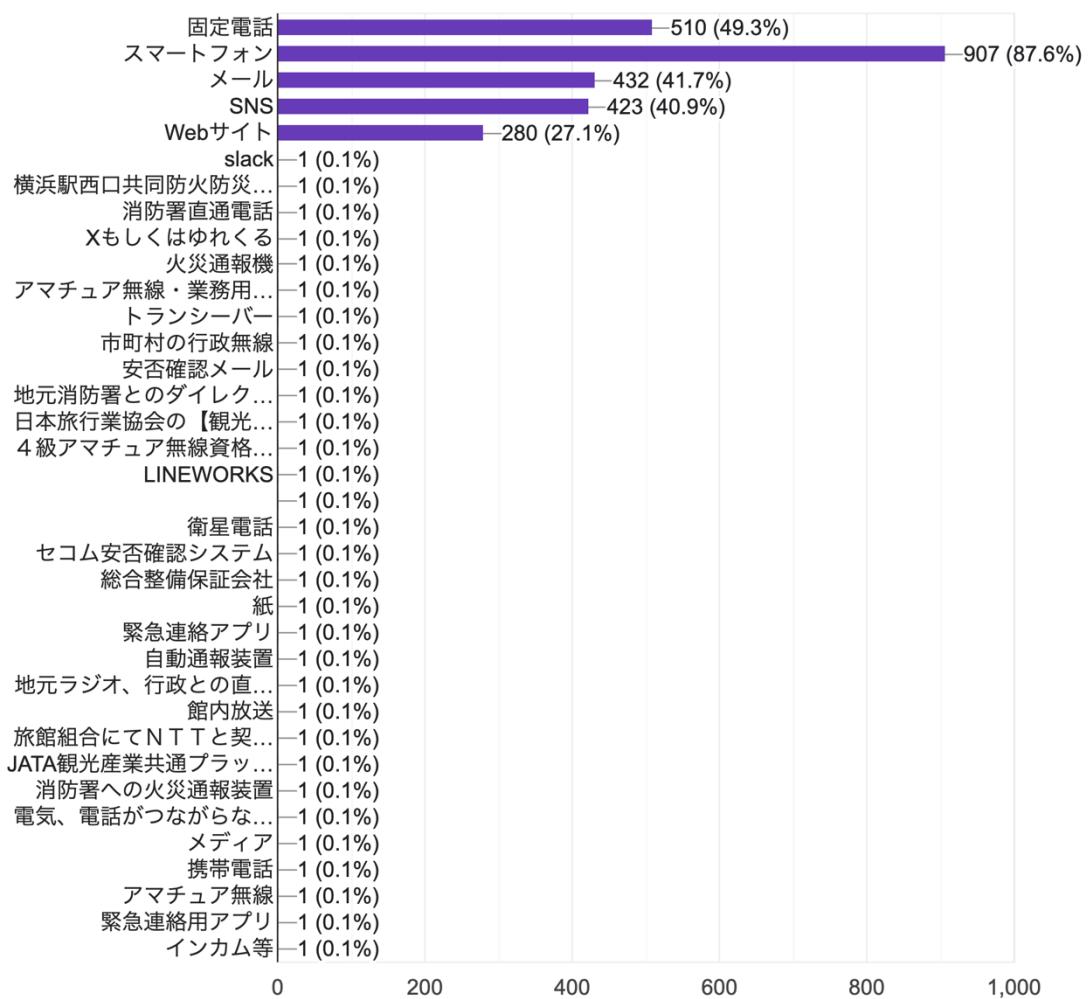


マニュアルの整備が整っている施設においても、マニュアルの内容を職員全員に周知している施設は60%に満たなかった。

【緊急時の対外的な情報手段について】

Q4 災害緊急時の対外的な情報伝達手段は何ですか？

1,035件の回答



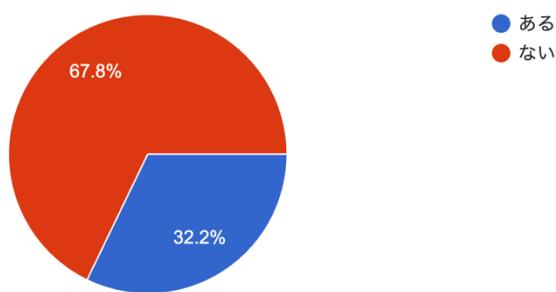
緊急時の情報伝達手段については、スマートフォンが87.6%と主流となっているが、依然固

定電話、メールなどにも対応する必要があると推測される。そのほかSNSやホームページなどの手段もマスへ向けて発信ができるものについても活用されている。

【災害の状況を行政や組合へ報告するための手順について】

Q5 災害緊急時に宿泊施設の被害状況を組合や国...体等に報告するための具体的な手順はありますか？

1,035 件の回答

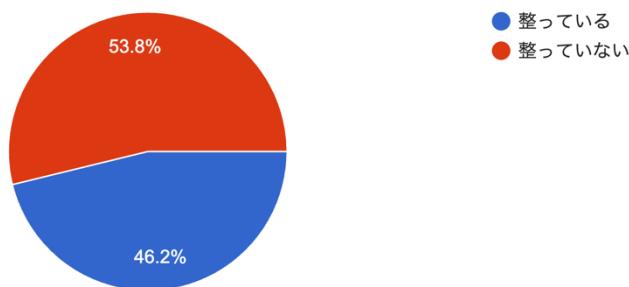


災害時の状況を報告するための具体的な手順を準備できている施設は32.2%に止まっており、組合の主導により準備を行なっていく必要がある段階である。

【災害緊急時の被災者受け入れについて】

Q6-1 自施設に異常がない場合、災害緊急時に被災者を受け入れる体制は整っていますか？

1,035 件の回答

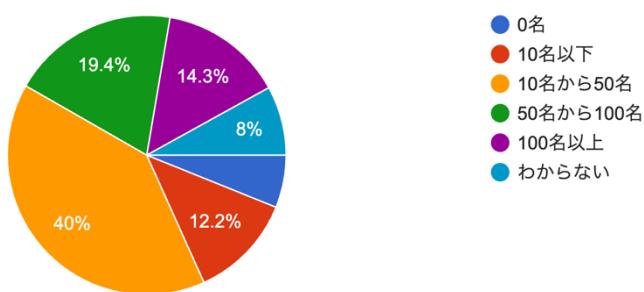


自施設に異常がない場合の被災者の受け入れについて体制が整っていると回答した施設は

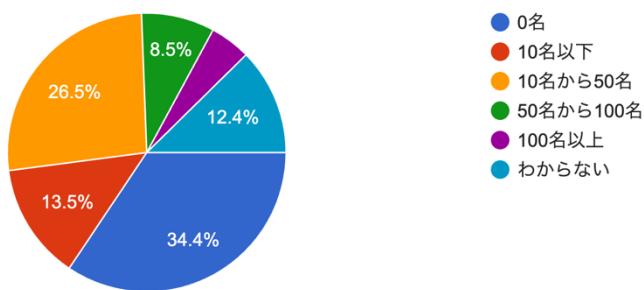
46.2%。こちらも過半数を割った回答であり、より一層の準備が必要である段階。

【被災者の受け入れ人数について】

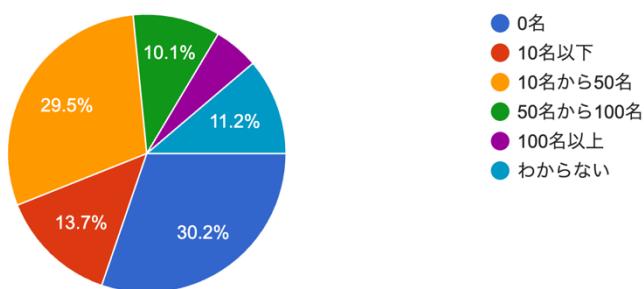
Q6-2 災害緊急時に被災者を受け入れる際の最大...食事なしの場合) おおよその数字で構いません。
1,035 件の回答



Q6-3 災害緊急時に被災者を受け入れる際の最大... (3食付きの場合) おおよその数字で構いません。
1,035 件の回答



Q6-4 災害緊急時に被災者を受け入れる際の最大...夕2食付きの場合) おおよその数字で構いません。
1,035 件の回答



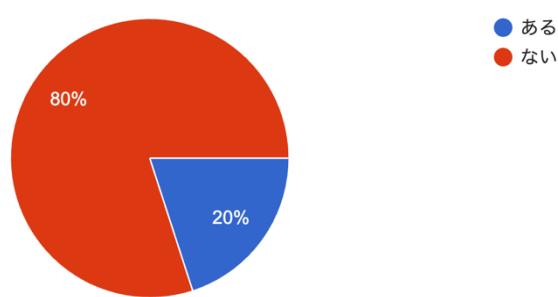
食事なしでの受け入れについては人数に差はあるものの 85.9%が受け入れ可能と回答してい

るのに対し、3食付きでの受け入れは53.2%と受け入れが難しくなる状況となることがわかった。また、2食付きでも58.6%と3食付きとあまり変わらない結果だった。泊食分離が進んでいる中で今後より食事を提供することが難しくなることも想定される。

【被災者の受け入れ経験について】

Q7-1 過去に被災者を受け入れた経験がありますか？

1,035件の回答



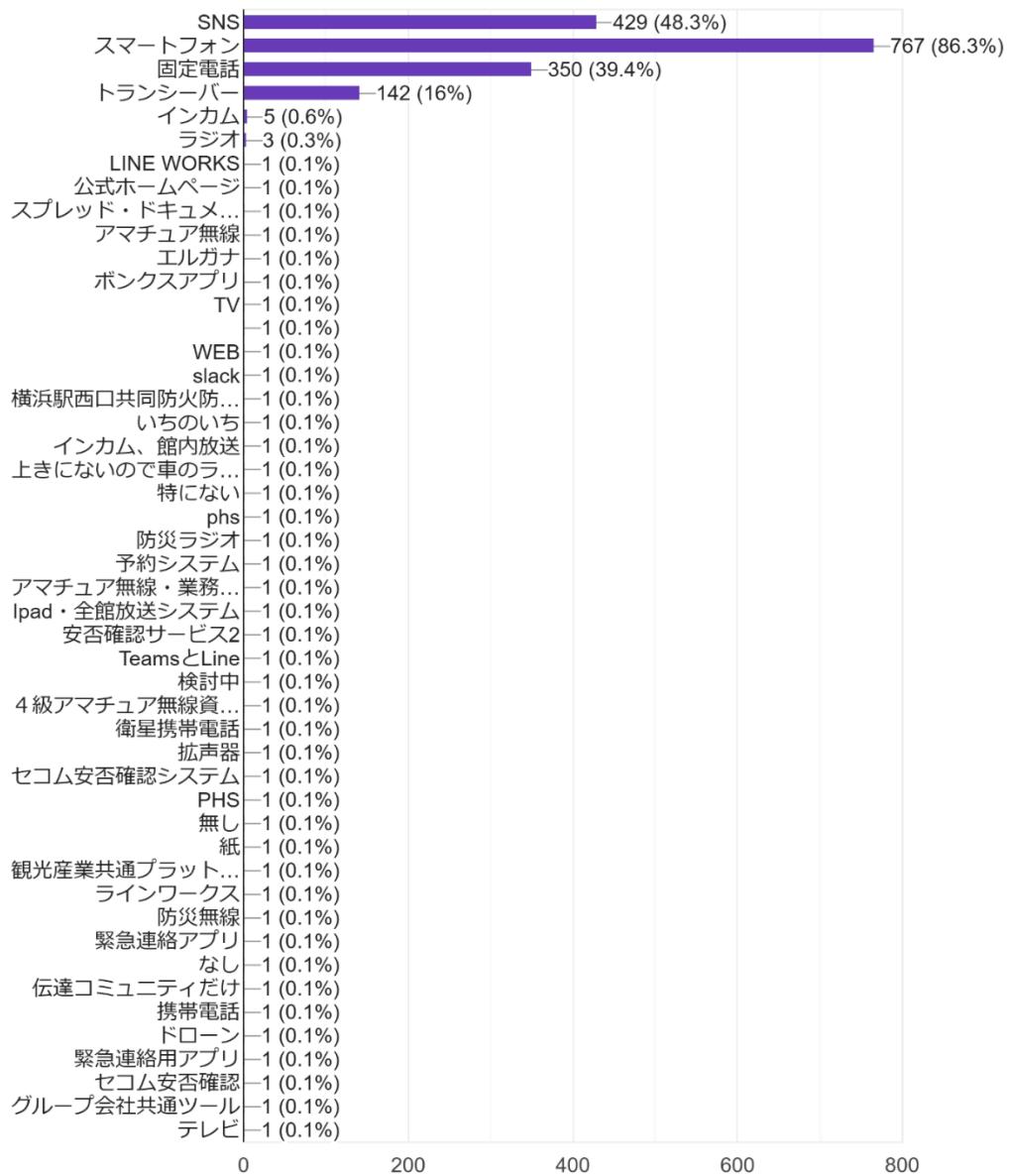
過去に被災者を受け入れた経験がある施設は20%。

マニュアルなどの整備も行き届いてないことから今後の準備の必要性を感じる結果となった。

【緊急時の情報共有ツールについて】

Q8-1 緊急時における情報共有のための使用して...ールやシステムはありますか？あれば何ですか？

889 件の回答



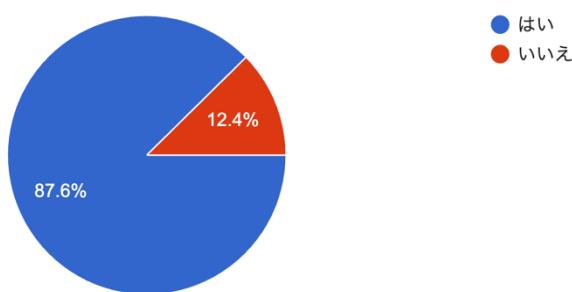
緊急時の情報共有についても対外的なツールと同様スマートフォンの利用が 86.3%と多くを

占めているが、情報共有になると SNS の利用が固定電話を上回る結果となった。さらに大型

の施設ではトランシーバーやインカムなども活用している。

【災害時のアプリのインストールについて】

Q9-1 緊急時連絡システムのアプリが提供された...マートフォンにインストールしていただけますか?
1,035 件の回答

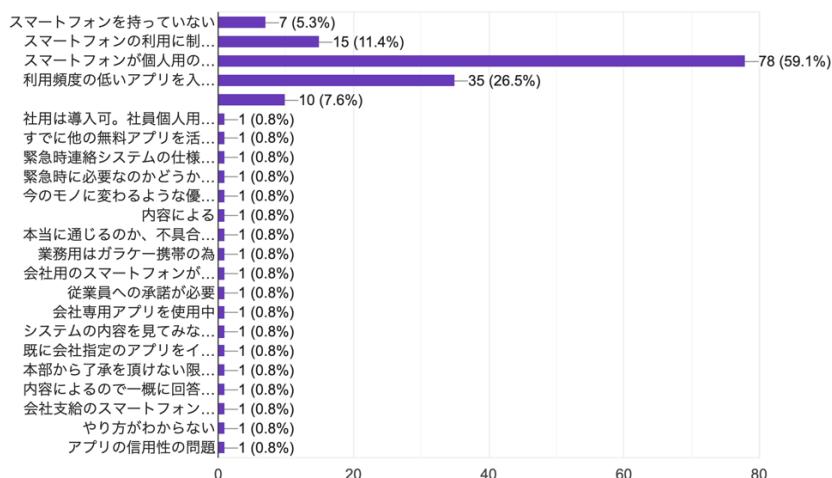


災害時連携システムのアプリが提供された場合スマートフォンへインストールすると回答した

施設は 87.6%。多くの施設でインストールを検討していただける結果となった。

【インストールできない理由について】

Q9-2 Q9-1でいいえとお答えの方にお伺いします。インストールできない理由をお聞かせください。
132 件の回答



スマートフォンが個人の所有物であるために業務用のアプリを入れたくないという回答が

59.1%、利用頻度の低いアプリを入れたくないという回答が 26.5%だった。今後、アプリを実装した際に利用の重要性を訴えながら利用を促進していく必要がある。

【緊急時対応システムに求める機能や特徴について】

特に使いやすい、簡単であることというご意見が多く見受けられた。

また、多言語化やオフラインでも利用できるなどの要望や、他の施設の情報も把握できるといいといった相互利用の希望も見受けられた。

SNS のスクリーンショットを送るための画像添付機能
緊急避難経路・場所など分かりやすさ、災害状況
市内被害情報、インフラ、交通状況をリアルタイムが必要
災害・気象・道路・交通情報を自動的に取得して発信するシステム（災害時にできる限り人的資源を浪費しないように）
周辺のインフラ状況（最新）情報、リアルタイムであること
特にありませんが山形県旅館組合役員のグループラインがあり連絡を取り合える
写真投稿システム・道路の状況がわかるシステム・避難者受け入れ可能人数把握システム
対応システムが想像可能なワードで検索でき、一番最初に表示できるようにしてほしい そうしないと該当エリアの緊急性、重大性の情報が簡潔に受け取れない
通知音の設定(地震速報は音だけで恐怖を感じる)
特には無いが、旅行業界で Web サイトが立ち上がっていることも勘案して進めてほしい。
周辺施設の空き状況、稼働状況、交通情報
災害状況と対応方法を先導してくれること
シンプルで使いやすいこと。
正しい情報収集と地域の災害情報周知
受け入れ可能など各宿泊施設の利用状況が把握できれば受け入れが難しい時に案内できる
繋がりにくい時の対応
危険レベルと避難行動の強制
緊急事態な事を経験ないので想像がつかない
システムに繋がりやすく、操作しやすいもの希望

	マニュアル作成を専門の方に、手伝ってほしい
	被災場所の状況、他ホテルの受け入れ状況、求められる受け入れ人数、アプリである必要性（URLでもよいのでは）、
	通知をメールで飛ばして URL から入るだけで良い
	キャリアの電波がなくても通信できる機能
	緊急時に於ける、最寄りの避難所へのナビ機能、避難所の駐車スペースの有無、
	手順が簡単である
	多言語対応、シンプルなシステム
	現在地がわかるようにしてほしい、連絡が取れるようにしてほしい
	COCOA みたいにならないで欲しい
	どんな状況、環境であっても「繋がらない」「圏外」が起こらないこと(過負荷でダウンしないサーバー、衛星等を利用し、アンテナ倒壊などで圏外にならない環境設定)
	地震などライフラインが切断されたので新聞しか情報がなかったので新聞と一緒に具体的な ライフラインの復旧情報を文書でほしい
	避難場所のリアルタイム情報。交通情報を(通行止め等)地図に色分け反映。揺れるみたいに反映してリアル口コミ。
	避難所での欲しいリスト、余ってるリスト情報を見える
	別の回線としてスターリンクの準備があれば助かると思います。
	複雑なシステムは敬遠されがちなので、誰でも分かるシンプルなシステムが良い
	わかりやすいことが全て
	アクセス過多による円滑な連絡が取れなくなることは避けて欲しい。
	緊急事態の為、単純に明快なシステムサービスが必要です。
	緊急連絡体制ができているので、非常用回線を使用させてほしい
	メールだけの連絡でなくもっと地域や行政を動かすように促してほしい。いつもアンケートだけで終わっている感じがします。
	しつこいほどやった方がいいと思います。いざという時は必ず役に立ちます
	初見でも誰もが使える様な分かりやすさ。
	絶対に「切れる」「繋がらない」が起こらず、必ず「切れない&繋がる」が担保されること。
	システム自体に対するサイバーセキュリティーの強化
	どこでもスマホが通じる環境が欲しい、町との繋がる道が1本で、ドクターへりなどの着陸する設備もないほし。救護が必要な場合、道が寸断されれば、何も対応ができません。

避難場所やインフラが整っている場所やどこで何が得られるか（灯油・ガソリン・水・食料）の掲載、被災状況、被災者で安全な状態である方の名前や居場所がわかる掲示板
災害時には、携帯が便利なので個人で持っている車のナビが、携帯のアンテナ代わりになると良いですね。
近隣に緊急防災拠点がない為、災害時には必然的に防災拠点にしないといけない状況。早めの防災拠点の設置をお願いしたい。
迅速で、正確な情報発信。スマホ、インターネットだと緊急時に回線が混雑しアクセルできない等の問題点を回避できるシステムであれば尚良い
迅速で確実な情報を入手できること
被災状況の地図・交通機関情報
どんな支援が得られるのか、その内容と条件を分かりやすく具体的にしておいて欲しい。
電波の確保
できるだけ簡便なもの
被災した地域からの要望と支援できる側のマッチング及び調整する機関。それらをSNSで共有できるシステム。支援物資を一時的に保管し仕分けし配送する拠点。これらのことをお手伝いするマンパワーの確保。
新しいアプリを入れるのではなく、多くの人が既にインストールしているようなアプリにシステムを追加してほしい。
必要最小限
電波がないまたは非常に弱い状況でも使用できるかどうか
操作が簡易で設備投資の額が少額
各施設の受け入れ状況や被害状況が分かるシステムがあると良い。
災害時、置かれた場面で、受け入れ先として何が必要かを経験したことがないからわからない。
正確かつ早急な状況や情報伝達ができるシステム。
バッテリー消費量が少ないこと（絶対）、無料通話機能、グループ配信機能
安定していること
情報の登録だけではなく、他の施設の状況なども確認できるようにしてほしい。
緊急時対応マニュアルの作成やテンプレート。作成したマニュアルを従業員で共有。災害時のタスク管理。被害状況を画像や動画での社内共有。タイムラインで過去の状況を再確認してマニュアルをアップデート。
使用に際し手続きが簡単でわかりやすいもの
行政との事前協議や擦り合わせも必要

受け入れ可能状況（人数等）の把握ができ、随時更新ができるシステム
災害時対応可能施設として登録しているホテルに、優先的に物資を届けてほしい
災害対応では状況把握と連携をする上で通信の確保が最優先なので、衛星通信設備（例：Space X 社製）などが欲しいです。 また、通信設備と給水ポンプは電気がないと使えないで定置型蓄電システム（電気自動車との双方向給電に対応しているものなら尚更良い）も併せて必要かと思ってます。 しかし、これらは高額であり、災害時の便益は公益であるため政府の資金的補助がないと当社単体では手を付けにくいところです。
孤立する地域の為、不通にならない対応
優先回線電話機能
宿泊者を安全な場所に送っていただける交通機関のリアルタイムな情報提供
避難してきた方の集計システムがあれば良い（誰が避難してきたか聞かれても把握できない）
分からぬ。
実際の災害時でも繋がれば良い
今後会社独自のシステムを入れる予定
一括で関係各所が宿の状態を把握できる（ワンストップ）ような仕組み。受入可能施設やその他インフラ提供場所など の位置情報を含む情報のポータル可視化など。
多言語対応
入力が容易で、検索性が高いこと
お安いシステムをお願いします
使い勝手
JATA の観光産業共通プラットフォームに参加していますが、別途行政用に報告となると煩雑なのでできれば一回の報告で済むようにしてほしい。
けが人や病人がいる場合もあるので救急機能や不足しているものを伝えられるようなシステムがあれば良いと思う。
基本的には地域防災で対応。全旅連が国との連携を図るなら地域の組合を窓口とする。
電波、wifi がない場合の対応な何か
ネットがなくても使える
安否確認システムの有無
特になし
電話回線やネット環境がなくても出来るものがあれば・・
CC で誰が情報発信しているかを確認できるように

会社使用になるのでセキュリティ関係
明確なその他の避難場所
現在スタッフとは LINE で情報共有しているが、SMS などの簡易的なネットワークを利用したサービスがあれば良いと思う
広域ではなく、限られた地域のみの情報共有。
迅速に正確に機能すること
シンプル
システム開発にあたって政府や他国企業を一切関わらせないこと
携帯が使えない場合のシステム
使いやすさ、見やすさ
どこの地域が安全で、且つ、どのような移動手段があるのかを直ぐに理解できるシステムが良いと思います。また、その目的地まではどのような手順で避難所として利用できるかを理解し易いように端的に記載があると望ましいです。
緊急時のみだけでなく、LINWORKS のような普段から使用できるコミュニケーションツールであれば良いと思います。
被害状況や、交通網情報等、お客様に聞かれた際にお応えできる情報や調べれるシステム
物資供給の共有 生命確認
インフラが生き残っていれば、ネット上にホワイトボードの様なプラットフォームがあれば便利かなと思っています。
多言語対応のサポート。業界内で被災地で不足したり必要としている物資を必要な場所へ届けられる支援システムなどのシステム化。
365日 24 時間対応
社員の安否確認
簡単
周辺の飲食店、スーパーなどの情報
だれもが簡単に使えるシステム
双方向の意思伝達、事務局機能的な役割があるかないか
インフラ情報
他の周辺施設との情報共有・支援物資が運ばれてくる際に具体的な到着時間・内容・数量などが分かるシステム
電波障害などなく使用出来ること
電気や携帯が繋がらない場合でもシステムが利用できるとよい
項目ごとに緊急対応する手順のマニュアルがあれば分かりやすい

防災用品
私自身がアプリを入れるのはまったく構わないのですが、現場責任者には高齢の者が多いので、そのあたりをご配慮いただけると有難いです。
公共交通機関の運行状況
必ず音が鳴る
操作が簡潔なものを望みます。
可能な限り、簡単なものがいいです。
写真投稿機能・周辺の災害状況を把握できる地図機能・災害時避難手順マニュアル
被害状況の簡易報告、 災害情報の共有、 備蓄品の点検アラート 防災訓練アラート 避難方法のまとめ
Wi-Fi 環境がないところでのコミュニケーション伝達手段
それが既読しているかわかるようにしてほしい
限りなくシンプルに
出来る限り入力に時間を要しないもの
インターネット回線不通時に使用できるかどうか
ポップアップ等による細かい情報更新
どのような状況でも使用可能なシステム
インフラが停止されたときの復旧目途情報
位置情報
被害報告を速やかに連絡して情報収集してくれるとありがたい。ゲガ人や急病人等をドクターヘリに伝える手段など
地区ごとのリアルな情報掲示板など
緊急時に全て文章で記載、また読むのが大変な場合もあると思いますので、レベル1から5、もしくは10程度で被害状況や救援要望度などがわかる項目、 社員に対しての指示項目（自宅待機、可能であれば出社して避難者の対応要請など）があると便利かと思います。
簡単明瞭であること
回線が混雑して利用不可にならないか？ net環境は使えるのか？ 回線は使えるのか？
必ず画像及び映像の共有ができる機能が必要だと思います。（被災状況を伝える際の正確さと速さが違います）

支援物資の提供等の情報をリアルタイムで知らせてほしい
安否確認
段階的な緊急連絡の指定
首都で災害が起こって多くの方が一斉に利用しても耐えうるシステムであれば複雑な機能はなくとも連絡が取れれば助かります。
どこに行けば安全か、食料・寝袋配布場所
本来は従事している従業員には全員システムを導入する義務が発生（法律上も含め）する。安全確認や情報、位置情報まで網羅した上で、救助（医療や薬局などと連携）依頼ができる且ついつ救助隊が来館するか、食料や医療品がいつ届くかなどを確認できるシステムがあれば良い。また避難場所や現在の収容人数、今後の収容可能人数がリアルタイムで確認できれば路頭に迷う人を案内できる。結局誰が指示系統を統一できるか、できる人の能力が左右するため、その収容できない場所に来た人をどこに流すかをわかるようにしたい。
問題点
緊急時なので収容する側も避難したい人も気が立っており、摩擦や人的被害をどうやって軽減するかが問題になる。医療や食料がいつ届くかなどを表示した場合は、犯罪や略奪の心配もあるので、指示系統と指揮する組織づくりを事前に作り上げる必要があるのではないか？
被災状況の連絡
行政や対策本部との連絡
国や自治体への緊急連絡
詳細情報と、必要な対応方法などの指示や避難場所などの表示がされるとよい
インフラがどうなっているのかをクリック知ることが出来る方法
まだ見てないし、使ってないのでわからないのと、どんな形になるかわからないためイメージがわかない。
スマートフォンではなく電話番号なしのタブレットであれば対応可
スマホは災害時はつながり難い状況が多々あるため、そうならない機能が必要だと思います。
伝えるべき情報が常にアップデートされること
緊急時の避難場所、交通などの情報
スマホを持っていなくて社員全員が利用不可能
避難場所の定員などリアルタイムの情報、食料や水配給、ラジオ機能
各旅館の受け入れ可能状況
誰でも使える簡易性、利便性があるもの
必要な情報がピンポイントで見れる、探しやすい等。
どんなことができるアプリなのかわかりません

直観的操作ができる事、データはクラウドで管理し PC からでも状況が把握できる事
テレビが受信できるとして、平時より NHK ワールドの国内での無料受信
宿泊施設間で情報の共有、役割分担などマニュアルの作成
急ぎの時用（簡易チェック式）と状況把握が整った時用で、入力できると良いと考えます。
衛生電話、通信
全体的な状況ではなく、局部的な情報
市内とか、地区とかが必要なので県レベルにそれを求めるのは難しいと思ってはいます。
なるべく、複雑な設計でなく、老若男女が理解できる内容にして頂けたら幸いです。
アクセスが集中しても、回線が繋がること
現状把握のためのリアルタイムな正確な情報提供
お客様や従業員の安否や避難先の連絡、掲示等
緊急時のホテル側のマニュアル
近くの利用可能な店舗などのポータル的な情報
どのようなシステムがあるのか教えてほしい
緊急車両の手配
YES、NO で回答できるような手軽さ
緊急時の事なので問い合わせやシステムをインストールしている法人・個人からの要望や状況が恐らく想定しているよりも多く寄せられると思います。その際に一人と漏らさず即座に適格なアドバイス、
その状況にあった解決策を導き出してくれるようなシステムがあると利用価値も出るのではないかと考えます。難しいかとは思いますが、そのようなシステムがあれば後は使い手がどう使うかに尽きるかとも
思いますので、要望としてどうぞご検討下さい。
特別回線のもの。
安否確認、状況把握
簡潔な表現と多言語対応
災害の規模を速やかに把握、災害地に対する救助隊の派遣状況
00000JAPAN 等の無料の Wi-Fi やラジオなどで情報がきける仕組みをレベルアップしてもらいたい
名古屋市と連携してほしい
迅速に正確な情報がわかる事。手順が簡易的で明確。
位置情報共有。（任意で on.off
会社内、家族内と最低限連絡が取れるようになればと思います。
其の地域の行政の対応や方針、受けられるサービスの内容

インバウンド対応
QRなどを貼付け、被災者も被災施設も両方とも、安否や状況を知らせるウェブサービスがあると良いと思います。 (普段はイタズラ防止のため掲示せず、被災した際だけ施設内に掲示する)
海外スタッフも在籍していることから、主要言語（英語・中国語）にも対応して欲しい
災害状況の把握と、避難場所の把握
X（Twitter）での情報拡散で十分だと思います
非常時用の電源確保におけるバッテリー等の購入の際の補助金制度があるとありがたいです。

2.3.4 「宿泊業界災害時連携システム構築のためのアンケート」の考察

本アンケートは、宿泊業界における災害対応のためのシステム開発にむけて、宿泊施設の被害状況や被災者受け入れの可否、災害時の情報共有の課題を明らかにすることを目的として実施された。アンケート結果の分析から主な結果と今後の課題を整理した。

【災害時の被害状況】

回答施設の 42.7%が過去に何らかの災害被害を経験しており、最も多い被害は「台風・竜巻」(315 件)、次いで「地震・崖崩れ・土石流」(272 件)、「ゲリラ豪雨・洪水」(206 件) であった。特に九州地方と沖縄では台風被害が多く、本州中部・北部では地震と豪雨、北海道では雪害とブラックアウトが問題視されている。建物の破損 (82.1%)、インフラの停止 (54.3%) が主な影響であり、これらの被害を最小限に抑えるための対策が求められている。

【災害時の備えと対応状況】

マニュアルの整備状況を見ると、「整備済み」と回答した施設は 30.8%、「検討中」が 45.2%、「未着手」が 24.0%と、約 7 割の施設が十分な対応を取っていないことが分かった。特に旅館や小規

模宿泊施設では未着手の割合が高く、今後の対策が急務である。また、マニュアルが整備されている施設でも、全従業員に周知できている割合は60%未満と、実効性の面で課題が残る。災害発生時の情報伝達手段としては、スマートフォン(87.6%)が主流だが、固定電話やメール、SNS、ホームページなどの手段も一定数活用されている。組合や自治体への被害報告手順を確立している施設は32.2%にとどまり、組織的な対応の強化が必要である。

【被災者受け入れの現状】

自施設が被害を受けていない場合に被災者を受け入れる準備が整っていると回答した施設は46.2%にとどまった。特に、宿泊のみの受け入れ(85.9%)に比べ、食事付きの受け入れ(3食付き53.2%、2食付き58.6%)は難しく、食料確保の面で課題が浮き彫りとなった。過去に被災者を受け入れた経験のある施設は20%に過ぎず、多くの施設が実際の対応に不安を抱えていることが分かる。

【緊急時情報共有とシステム利用意向】

緊急時の情報共有手段としてもスマートフォン(86.3%)が最も多く、次いでSNSの利用が一般的であった。一方で、通信障害時の代替手段の確保や、統一された情報共有システムの必要性が指摘されている。

また、災害時連携システムのアプリをインストールすると回答した施設は87.6%と高い関心を示したが、スマートフォンが個人所有であるため業務用アプリを入れたくない(59.1%)、利用頻度の低いアプリを避けたい(26.5%)といった懸念も示された。

【今後求められる機能と課題】

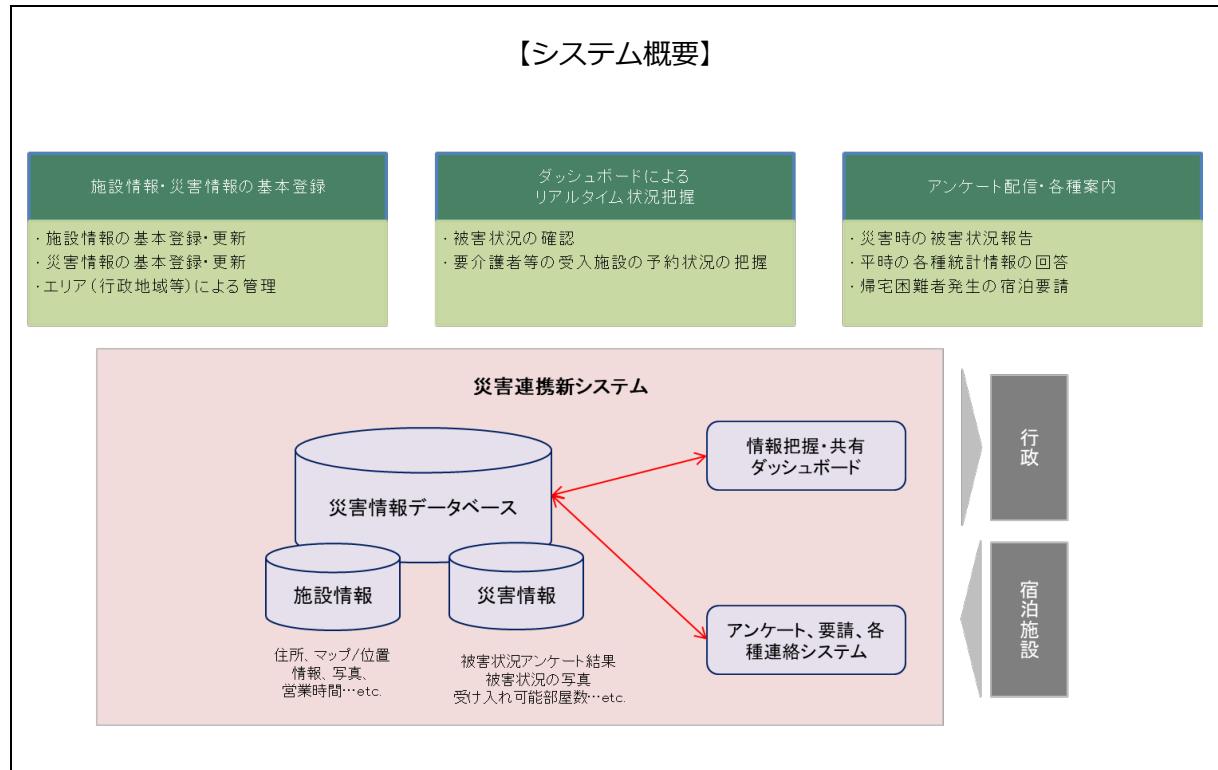
本アンケートでは、システムに求める機能についても意見が集約された。特に多かったのは以下の点である：

- ① **使いやすさ**：シンプルな UI 設計、ワンクリック報告機能
- ② **情報のリアルタイム性**：被害状況、交通情報、インフラ情報の即時更新
- ③ **避難先の情報提供**：宿泊施設の受け入れ状況、避難所の収容状況の可視化
- ④ **緊急通知機能**：被害情報の即時配信、避難指示の迅速な通知
- ⑤ **多言語対応**：外国人観光客や海外スタッフ向けの言語サポート
- ⑥ **通信の確保**：衛星通信（Starlink など）の活用、バックアップ回線の確保

これらの観点は本事業の仮システムの機能開発設計にて考慮した。特に「①使いやすさ」はアブリ設計におけるシンプル UI の設計方針及びアンケート機能の設問設計にて考慮、「②情報のリアルタイム性」「③避難先の情報提供」「④緊急通知機能」はダッシュボード機能の設計において検討考慮した。今年度の開発期間の制約からアプリ開発、Push 通知、多言語対応、他システム連携といった観点のシステム実装は次年度以降の課題とした。また、「⑥通信の確保」に指摘される災害時のインフラ喪失によるバックアップ回線の確保については重大な課題と認識するに留めた。災害発生時にはインターネット接続が困難になることを想定し、衛星通信・緊急 Wi-Fi スポットの整備やオフラインでも使用可能な機能（避難場所の確認等）の検討も必要と認識した。

2.4 仮システムの設計・開発・検証

災害時の宿泊施設の被害状況の把握と2次避難の受入に向けた自治体、宿泊団体、宿泊施設間の情報連携を目的として「災害時連携システム」の構築を想定した仮システム（試験システム）の設計・開発を行った。



システム開発については、開発チームを編成し分担して設計・開発・試験を行った。

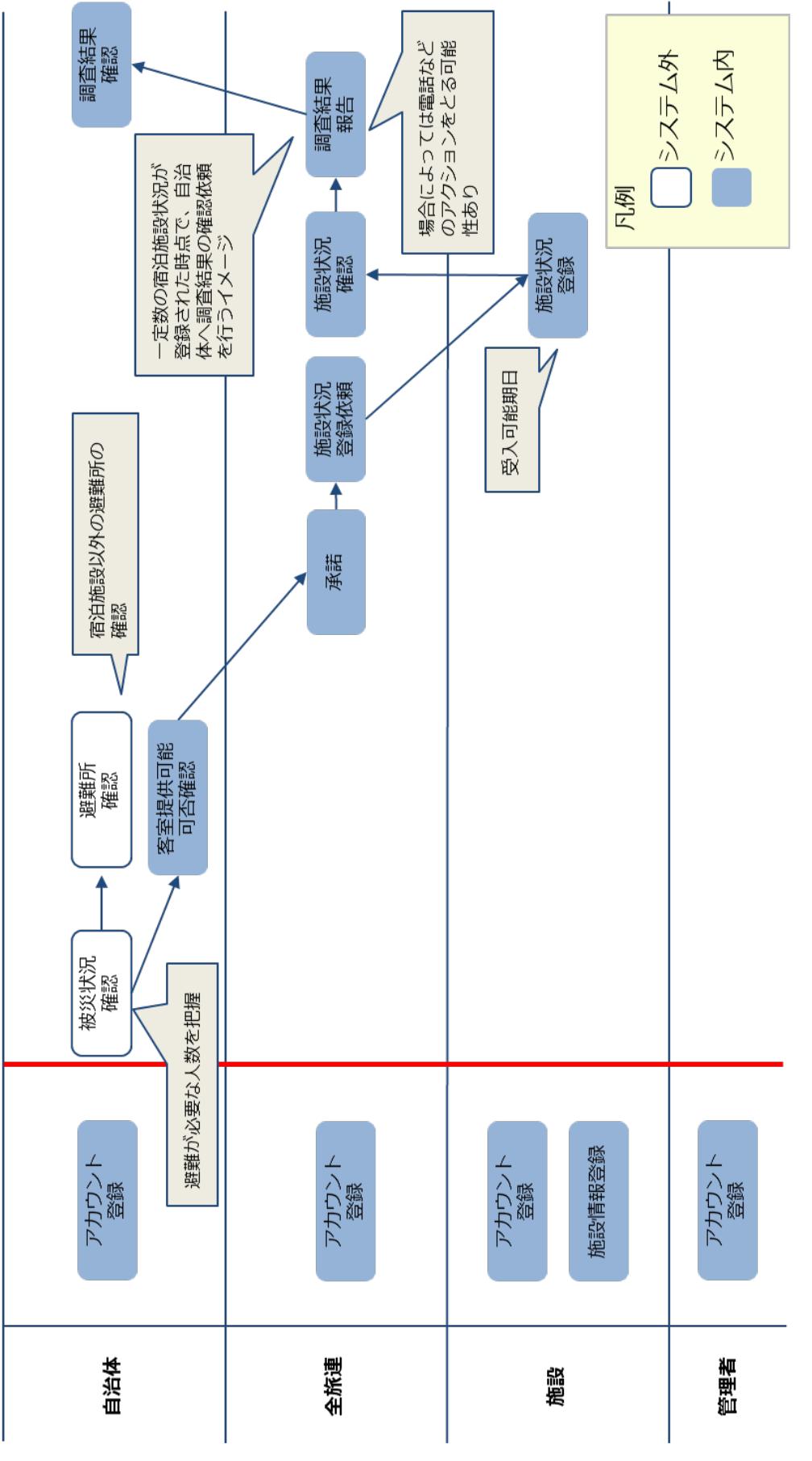
2.4.1 仮システムの設計

仮システム設計においては次ページの災害発生ワークフローを想定とし、「管理機能」「施設向け機能」「API機能」の機能概要の設計の検討を行った。

事前準備～施設状況確認（今年度開発）



施設状況確認



【管理機能】

No	分類	機能名	説明
1	共通	ログイン	管理機能を利用するためログイン認証をおこないます。無効化されているアカウントはログインできません。
2		ログアウト	ログイン中のアカウントのログインセッションを破棄し、ログアウト状態にします。ログアウト状態になると、再ログインするまではログインが必要な機能を利用することはできません。 また、未操作状態で規定時間を経過すると、セッションをタイムアウトさせ、ログアウト状態にします。
3		パスワードリマインダ	パスワードを忘れた管理画面アカウントがログイン ID として使用しているメールアドレスを利用してセキュアにパスワード再設定を行えるようにします。無効化されているアカウントや未登録のメールアドレスでは利用できないものとします。
4		パスワード変更	ログイン中のアカウントがシステムに登録中のパスワードを変更できます。 パスワードは英字大文字、英字小文字、数字、記号のすべてを含む 8 文字以上 32 文字以内の文字列とします。
5		ダッシュボード	管理者／施設／行政（自治体）のアカウントに応じた情報を表示します。 ・エリア別の災害情報表示 ・メッセージ通知機能 ・支援要請依頼
6	施設管理	施設検索・一覧	登録された施設を検索・一覧表示します。 STAYNAVI の施設情報を参照。
		施設基本登録	施設を登録します。 STAYNAVI／全旅連の DB へ連携する施設かの判別を考慮する。
7		施設基本情報編集	施設の登録情報を編集します。 管理者のみが変更可能な項目などがあれば権限による制御。 全旅連の連携項目についても確認し実装する。
8		施設防災情報編集	防災時の情報を登録・編集します。 【検討事項】 災害時にどのような情報があれば効果的かを検討して登録項目を検討する。 ・被害アンケート結果 ・災害時の被災者受け入れ可否ステータス

			<ul style="list-style-type: none"> ・営業状態（通常営業／災害時臨時営業など） ・被害状況の確認 ・要介護者等の受入施設の予約状況の把握 <p>※災害時行政担当者が担当するエリアの施設の情報を知ることにより有益となる情報</p>
9	コミュニケーション機能	アカウントへの一斉メッセージ機能	システムに登録されているアカウントからエリア／施設名／アカウント名などで対象を検索してお知らせメッセージを送る機能。
10		アンケート機能	<p>簡易的なアンケートを実施、集計する機能</p> <p>【検討事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートシステムをどこまで実装するか検討する。 ・災害時の被害状況報告 ・平時の各種統計情報の回答 ・帰宅困難者発生の宿泊要請 <p>・施設防災情報に登録されている項目を迅速に確認できるアンケート機能が望ましい</p>
11		チャット機能（または掲示板機能）	<p>アプリ上で行政／施設／業界団体が連絡を取ることができる機能。</p> <p>【検討事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別チャット的な使い方が良いか、グループチャット／掲示板的な使い方が良いかは運用方法を確認して検討したい。 ・管理者はPC上で全体のやり取りが確認できることが望ましい。
12		災害時支援要請機能	<p>災害時の被害状況の確認確認と要介護支援者の受入要請を行う機能</p> <p>【検討事項】</p> <p>帰宅困難者の宿泊要請の対応などどこまでの機能を想定するか？</p>
13	一般アカウント管理	アカウント検索・一覧	<p>登録済みのアカウントを検索・一覧表示します。</p> <p>検索項目はメールアドレスの前方一致を考えています。</p> <p>【検討事項】</p> <p>アカウントの権限は、管理者／宿泊施設／行政（自治体）／宿泊</p>

			団体で良いか？（それぞれの権限による機能差異があるか要確認）
1 4	アカウント 詳細	アカウント 詳細	登録されているユーザを詳細表示します。
1 5		アカウント 停止	ユーザー アカウントを停止します。アカウント停止されたユーザは強制でログアウト状態となり、そのアカウントでログインできなくなります。
1 6		アカウント 停止解除	アカウント停止状態を解除します。
1 7	管理者 アカウント管 理	管理アカウント一覧	登録済みのアカウントを一覧表示します。
1 8		管理アカウント新規登録	スタッフを新規登録します。ログイン用のメールアドレス、初期パスワードを登録、名前を登録します。 ※初期パスワードを担当者に連絡し、初回ログイン後にパスワード変更を強制される運用想定です。 パスワードは英字大文字、英字小文字、数字、記号のすべてを含む 8 文字以上 32 文字以内の文字列とします。
1 9		管理アカウント編集	編集により管理アカウントを「無効」の状態にすることでき、無効となったスタッフはログイン不可となります。

【施設向け機能】

No	画面	機能	機能説明
1	共通	ログイン	アカウント登録済みのユーザーがログインします。
2		パスワード再設定	パスワードの再設定を行います。 パスワードの再設定を行いたいメールアドレスを入力することで、入力されたメールアドレス宛に PIN コードが記載されたメールを送信し、正しい PIN コードと新しいパスワードを入力することでパスワードが更新されます。
3		利用規約・プライバシー同意取得	アプリの初回起動時にのみ、利用規約とプライバシーポリシーの画面を表示し、同意してもらってから機能を利用できるようにします。
4		Push 通知登録	Push 通知用の許可トークンを取得し、サーバ側に登録します。
5		アカウント登録	アカウント登録をおこないます。 メールアドレスの有効性を確認するため、登録時に入力されたメールアドレス宛に PIN コードが記載されたメールを送信

			<p>し、正しい PIN コードを入力することで登録完了となります。</p> <p>PIN コード記載のメールは有効期限を 1 時間とし、再送する機能を完備するものとします。再送時は新規の PIN コードが発行され、有効期限は発行時から 1 時間となります。</p> <p>登録が完了すると、登録完了メールが送信されます。</p>
7	防災情報 (非ログ イン)	防災情報の表 示	位置情報を取得して、一般的な防災情報を表示する
8	防災情報 (時ログ イン)	お知らせメッ セージ表示機 能	運営からのお知らせメッセージを表示する機能
9		チャット機能 (または掲示 板表示機能)	チャット機能
10		防災情報登録 機能	災害時の被害状況などを更新する機能
11		アンケート表 示／回答機 能・	ログイン時に実施されているアンケートに回答する機能
12	アカウン ト情報	アカウント情 報・基本情報 表示	登録されているアカウント情報を表示します。
13		メールアド レス変更	登録されているメールアドレスを変更します。 メールアドレスの有効性を確認するため、変更時に入力されたメールアドレス宛に PIN コードが記載されたメールを送信し、正しい PIN コードを入力することで変更完了とします。 PIN コード記載のメールは有効期限を 1 時間とし、再送する機能を完備するものとします。再送時は新規の PIN コードが発行され、有効期限は発行時から 1 時間となります。
14		パスワード 変更	登録しているパスワードを変更します。第 3 者による不用意な変更を避けるため、変更には新旧のパスワード両方の入力を必要とします。
15	設定	利用規約表示	利用規約ページを表示します。Web ページで用意したものをおもにアプリ内ブラウザで表示する想定。
16		プライバシー ポリシー表示	プライバシーポリシーページを表示します。Web ページで用意したものをおもにアプリ内ブラウザで表示する想定。

1 7	お問い合わせ 表示	メールを起動します。メールの本文にあらかじめ OS, アプ リバージョン, ユーザー識別子を記載しておくようにします。
1 8		アプリ内で使用しているライブラリのライセンス表示を行 います。
1 9		ログアウト
20		ログアウトし、アプリをログイン前の状態に戻します。
アカウント削 除	アカウントを削除します。	

【API 機能】

No	カテゴリー	名称	機能説明
1	アカウント情 報	アクセストークン 取得	アクセストークンの発行を発行します。 このアクセストークンを使用して他の API をコール します。
2		Push 通知登録	Push 通知用トークンの登録を登録します。
3		登録時メールアド レス検証依頼	アカウント登録可能か判断して PIN コードをメール で送信します。
4		アカウント登録	PIN コードを検証してアカウント登録を行います。 このタイミングで新しいアクセストークンが発行さ れます。
5		ログイン	新たなアクセストークンを発行します。
6		パスワード再設定 依頼	入力されたメールアドレスが既に登録されているも のの場合、 パスワード再設定用の PIN コードをメールで送信し ます。
7		パスワード再設定	PIN コードを検証し、正しい PIN コードであれば入 力されたパスワードを 新たなパスワードとして設定します。
8		パスワード変更	既存のパスワードが正しければ、入力されたパスワ ードを新たなパスワードとして設定します。 新たなアクセストークンが発行されます。
9		メールアドレス変 更依頼	入力されたメールアドレスにパスワード再設定用の PIN コードをメールで送信します。
10		メールアドレス変 更	PIN コードを検証し、正しい PIN コードであれば入 力されたメールアドレスを 新たなメールアドレスとして設定します。

11		アカウント情報取得	
12		アカウント削除	アカウントを削除（論理）します。 メールアドレスはマスクされ、個人情報が残らない ようにします。
13	施設 DB 連携	施設マスターDB 連携	STAYNAVI と全旅連の DB の連携機能
14		マスターDB 更新 機能	
17	シングルサイ ンイン連携	シングルサインイ ン機能	

※上記機能は理想とするシステム仕様を検討した機能一覧です。

2.4.2 仮システムの開発

仮システムの設計検討を行った後、有識者からのヒアリングでの意見を反映し試験運用する仮システムの開発を行った。開発した機能については次の通り。

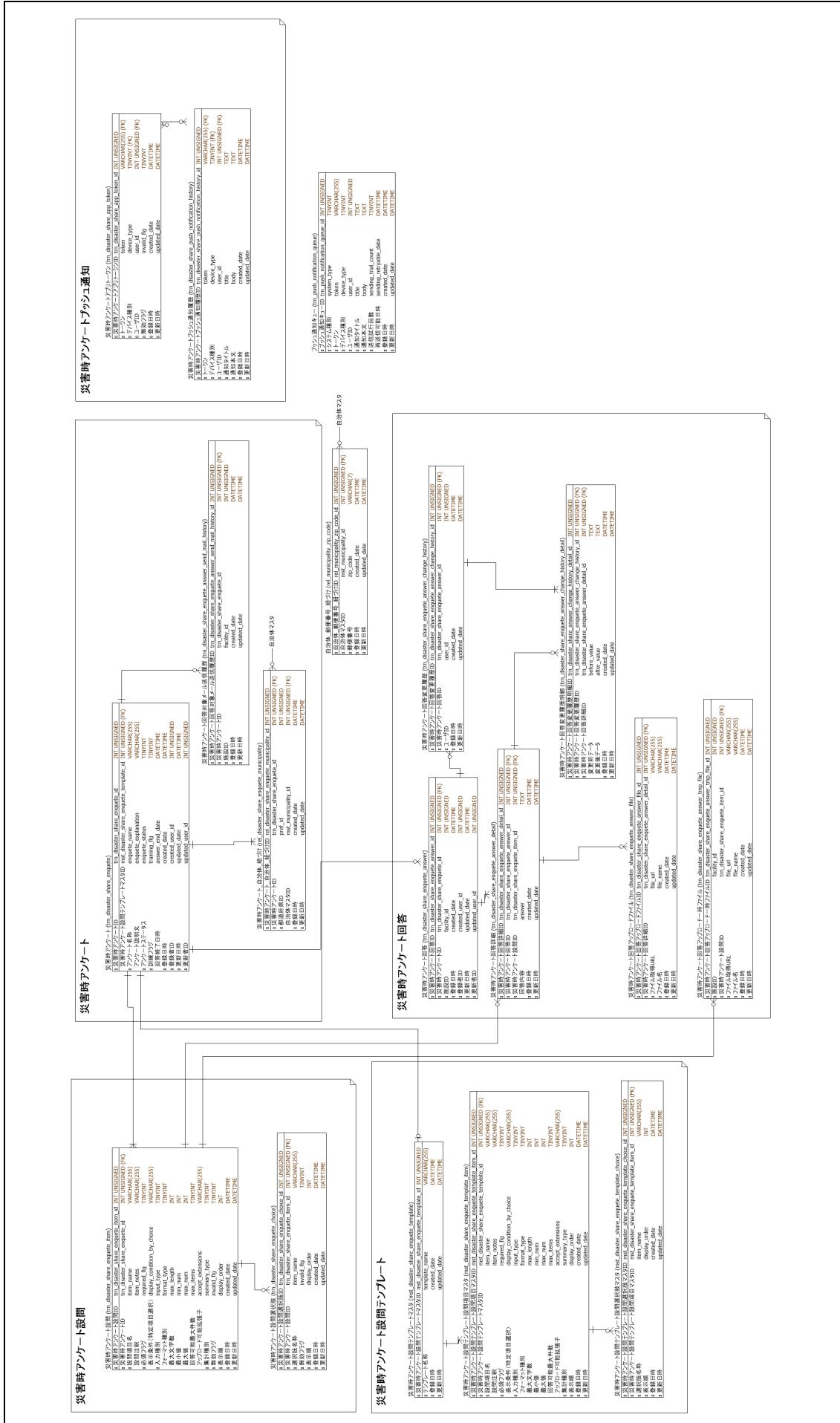
【仮システム機能一覧】

No	分類	画面・機能	機能
1	管理画面	災害時連携システム 参加登録	宿泊施設向け災害時連携システム参加登録画面
2	管理画面	災害時連携システム 参加登録（登録処理）	災害時連携システム参加登録処理
3	API	災害時アンケート回答取得 API	回答したアンケートの入力内容を取得する
4	API	アプリトークン登録 API	リクエストパラメータのトークンとユーザ ID を DB に登録する。
5	API	ダッシュボード情報取得 API（宿泊施設用）	リクエスト元に施設が所属している自治体を対象としているアンケート情報を取得する。
6	API	STAYNAVI ログイン API	ログイン判定を行い宿泊施設情報・ログイントークンを返却する
7	API	アンケート一覧取得 API（宿泊施設用）	リクエストを元に宿泊施設用のアンケート一覧を取得する
8	API	アンケート回答登録・編集 API（宿泊施設用）	リクエストを元に、宿泊施設用アンケート回答を登録・編集する
9	管理画面	アンケート回答・編集	宿泊施設がアンケートの回答を行う画面を表示する
10	管理画面	アンケート回答・編集（ファイル仮登録 ajax）	アンケート回答のファイルアップロードを行う
11	管理画面	アンケート回答・編集（登録～完了）	アンケート回答の登録と完了画面表示を行う

12	管理画面	管理画面 TOP (宿泊施設)	管理画面に宿泊施設権限でログインしログインユーザが災害時連携システムに参加している場合のみアンケート情報を表示する
13	管理画面	アンケート一覧 (宿泊施設)	アンケートの一覧を表示する
14	管理画面	ダッシュボード (全旅連、自治体)	全旅連、自治体のアンケート表示とアンケートの状況表示
15	API	アンケート画像仮登録 API	アンケート回答の画像ファイルを仮登録する
16	API	アンケート設問取得 API (宿泊施設用)	アンケート設問情報を取得する
17	管理画面	宿泊施設一覧 (全旅連、自治体) 初期画面	
18	管理画面	宿泊施設一覧 (全旅連、自治体) CSV 出力処理	
19	管理画面	アンケート登録	アンケートの新規登録と対象都道府県と自治体に属する施設への回答依頼をする。
20	管理画面	アンケート編集	登録したアンケートの編集が可能な画面を表示する。
21	管理画面	アンケート登録・編集完了	アンケートの登録、対象都道府県と自治体に属する施設へメール送信、完了画面の表示をする。
22	管理画面	代理ログイン (管理者)	全旅連、または自治体 (災害時連携システム) へ代理ログインを行う画面を表示する
23	管理画面	代理ログイン (管理者) 検索	代理ログインを行う全旅連、または自治体 (災害時連携システム) を検索する
24	管理画面	代理ログイン (管理者) 実行	全旅連、または自治体 (災害時連携システム) へ代理ログインを行う
25	バッチ	プッシュ通知一括送信バッチ	プッシュ通知キュー テーブルの登録内容を基に、IOS / android 向けの災害時アンケート依頼等のプッシュ通知送信リクエストを Firebase に対し行う
26	管理画面	施設詳細 (全旅連、自治体)	指定された施設の情報と施設に対し依頼されているアンケート回答情報を表示する

27	管理画面	施設詳細（全旅連、 自治体）（アンケー ト回答情報取得）	指定施設に依頼されているアンケート回答情報を取 得・表示する
----	------	------------------------------------	-----------------------------------

【データベース】



【ダッシュボード画面】

S 災害時連携システム

TOP

- [基本情報設定 >](#)
- [宿泊施設管理 >](#)
- [アンケート管理 >](#)

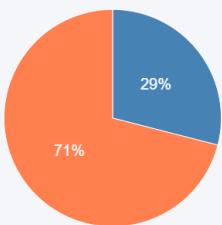
三 【全旅連】全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

ダッシュボード

ログアウト

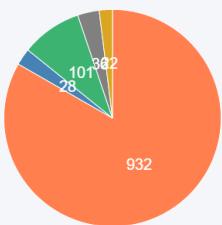
下記アンケート依頼中です。

アンケート名	訓練 【全旅連】災害時アンケート試験協力③	
依頼日時	2025/03/04 12:59:56	
回答期限	2025/03/05 23:59:00	
対象エリア	北海道, 青森県, 岩手県, 宮城県, 秋田県, 山形県, 福島県, 茨城県, 栃木県, 群馬県, 埼玉県, 千葉県, 東京都, 神奈川県, 新潟県, 富山県, 石川県, 福井県, 山梨県, 長野県, 岐阜県, 静岡県, 愛知県, 三重県, 滋賀県, 京都府, 大阪府, 兵庫県, 奈良県, 和歌山县, 鳥取県, 島根県, 岡山県, 広島県, 山口県, 徳島県, 香川県, 爽媛県, 高知県, 福岡県, 佐賀県, 長崎県, 熊本県, 大分県, 宮崎県, 鹿児島県, 沖縄県	
総回答数	372	被災者受入可能施設数 187
営業可能施設数	293	営業開始未定施設数 57
怪我人の人数	1161	死亡者の人数 124
重傷者・重症者あり施設数	32	重傷者・重症者人数 124
要介護者の受入可能施設数	71	要介護者の受入可能人数 1135
帰宅困難者の受入可能施設数	188	帰宅困難者の受入可能人数 4220
ロビーの開放可能施設数	213	宴会場の開放可能施設数 177



回答状況

71% 未回答
29% 回答済



受入可能施設数

932 未回答
902 10人未満
101 10人～30人
28 31人～50人
51人～

[アンケート回答を見る](#)

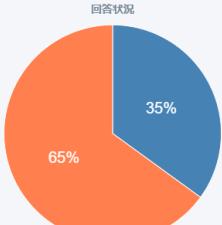
アンケート名 **訓練 【全旅連】災害時アンケート試験協力②**

依頼日時 2025/02/13 13:00:20

回答期限 2025/02/20 12:00:00

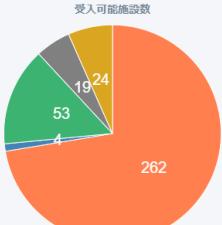
対象エリア 北海道, 青森県, 岩手県, 宮城県, 秋田県, 山形県, 福島県, 茨城県, 栃木県, 群馬県, 埼玉県, 千葉県, 東京都, 神奈川県, 新潟県, 富山県, 石川県, 福井県, 山梨県, 長野県, 岐阜県, 静岡県, 愛知県, 三重県, 滋賀県, 京都府, 大阪府, 兵庫県, 奈良県, 和歌山县, 鳥取県, 島根県, 岡山県, 広島県, 山口県, 徳島県, 香川県, 爽媛県, 高知県, 福岡県, 佐賀県, 長崎県, 熊本県, 大分県, 宮崎県, 鹿児島県, 沖縄県

総回答数 144 被災者受入可能施設数 100



回答状況

65% 未回答
35% 回答済



受入可能施設数

262 未回答
53 10人未満
19 10人～30人
24 31人～50人
4 51人～

[アンケート回答を見る](#)

Copyright © PEERTO. All rights reserved.

Version 1.0

65

【アンケート依頼登録画面】

【全旅連】東京都ホテル旅館生活衛生同業組合事務局

ログアウト (代理ログイン) | ログアウト

アンケート依頼登録

アンケート情報

設問テンプレート *必須

被害状況確認用

アンケート名 *必須

説明

回答期限日時

回答期限なし

2025/04/08 0 時 00 分

訓練フラグ

訓練アンケートとして登録する

アンケートステータス

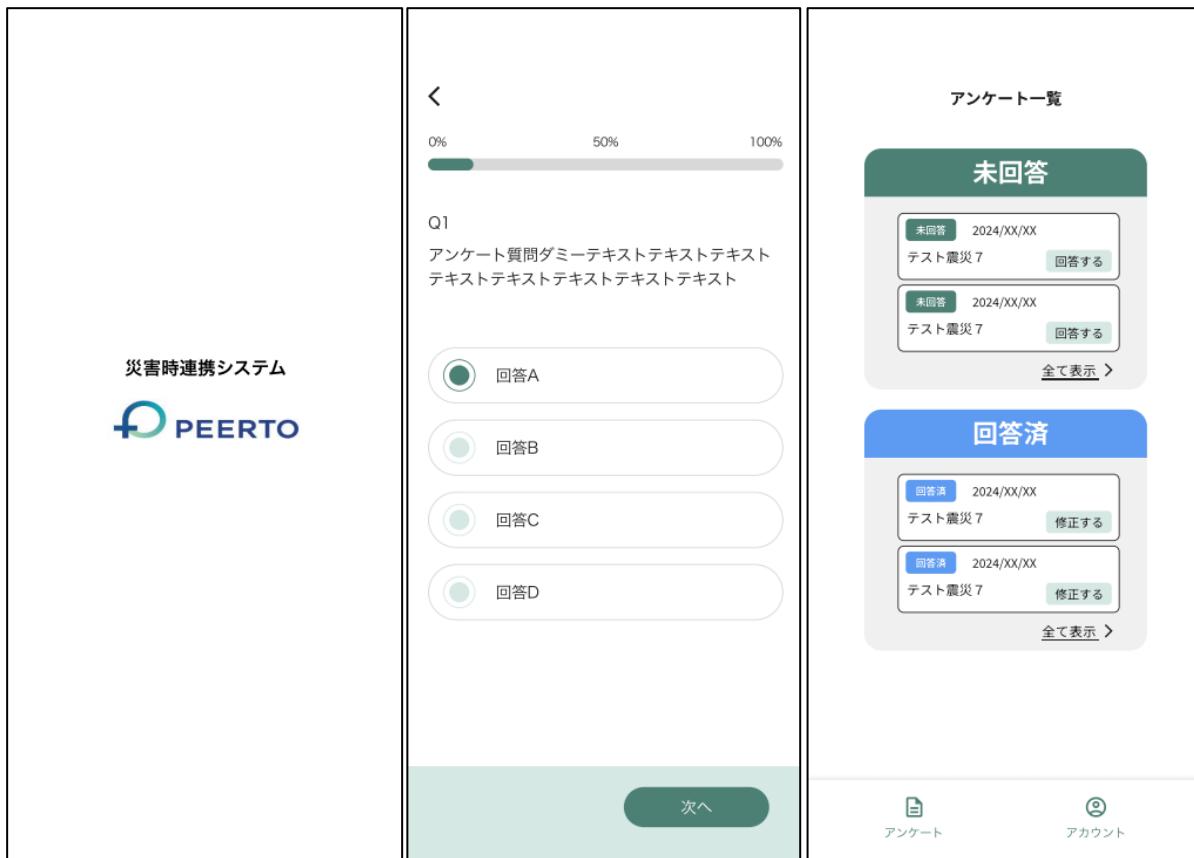
有効 無効

アンケート対象エリア *必須

エリア追加

登録

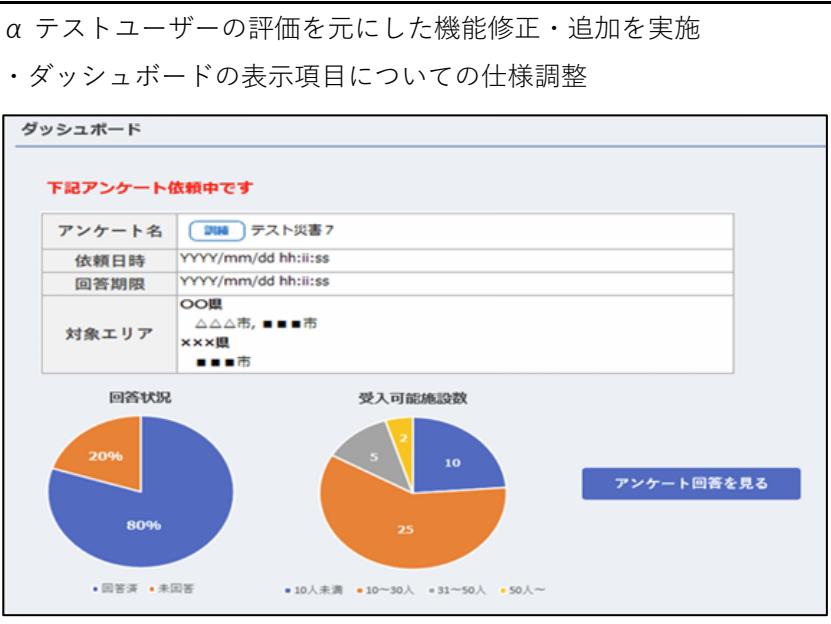
【スマホアプリ画面（案）】



2.4.3 仮システムの評価・改善

仮システムについては、次の通り運用試験を行いユーザーからのフィードバックを元に改善を行った。

日付	イベント	内容
2024/12/26	《仮システム運用：α テスト》 α テストユーザー運用	<p>α テストユーザーの運用試験</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホテル長崎 ・石和温泉かげつ ・お宿割割烹都 ・他開発テスター
2025/1/7	《仮システム運用：α テスト》 α テストユーザー運用評価・検証	<p>α テストユーザーの運用試験及び評価検証</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設登録時の基本情報入力項目について調整 ・検索条件の調整 ・ダッシュボードの表示項目についての仕様調整 ・アカウント権限による表示制御機能についての検討 ・代理ログイン機能の追加

	<p>2025/1/7</p> <p>システム機能追加リリース ①</p>	<p>α テストユーザーの評価を元にした機能修正・追加を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設登録時の基本情報入力項目について調整 検索条件の調整 <div data-bbox="568 361 1399 804">  </div>
	<p>2025/1/8</p> <p>《仮システム運用：β テスト》 β テストユーザー運用</p>	<p>β テストユーザーの運用試験</p> <ul style="list-style-type: none"> ホテル長崎 石和温泉かげつ お宿割割烹都 藤龍館 種子島あらきホテル ホテルプラザオーサカ 碧の美ゆゆ 石和 糸柳 大歩危 まんなか 土湯温泉 山水荘 他開発テスター
	<p>2025/1/10</p> <p>システム機能追加リリース ②</p>	<p>α テストユーザーの評価を元にした機能修正・追加を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ダッシュボードの表示項目についての仕様調整 <div data-bbox="568 1379 1399 2003">  </div>

		<ul style="list-style-type: none"> ・アカウント権限による表示制御機能についての検討 ・代理ログイン機能の追加 
2025/1/14	《仮システム運用：一般運用》一般ユーザー・システム登録開始	<ul style="list-style-type: none"> ・FAXによる施設登録の案内
2025/1/15	《仮システム運用：βテスト》βテストユーザー運用評価・検証	<p>β テストユーザーからの評価検証 ※アンケート機能を中心とした運用フィードバック</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート実施の市区町村別フィルタ機能追加 ・アンケート機能のフィードバック対応 ・アンケート CSV 出力機能の追加 ・画像登録機能の調整
2025/1/20	システム機能追加リリース③	<p>β テストユーザーの評価を元にした機能修正・追加を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート実施の市区町村別フィルタ機能追加

		<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート機能のフィードバック対応 
2025/1/30	システム機能 追加リリース ④	<p>β テストユーザーの評価を元にした機能修正・追加を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート CSV 出力機能の追加 
2025/2/27	防災訓練①②の評価を元にした機能修	<p>防災訓練①②のフィードバックを元にアンケート項目及びダッシュボードの表示項目の追加調整を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート項目の調整

正・追加を実施

三【宿泊施設】テストホテル Peerto Hotel Marunouchi Tokyo | demo (STAYNAVI ID : 307268) [ログアウト \(代理ログイン\)](#) [ログアウト](#)

アンケート回答入力 [アンケート回答入力](#)

■ 基本情報

アンケート名 [\[追加\] 【全般】災難時アンケート試験版](#) [\[編集\]](#)

説明 右側までの地域で震度5強の地震が発生したと想定してご回答ください。

依頼日時 2023/03/04 12:59:56

回答期限 2023/03/05 23:59:00

対象エリア 北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山县、鳥取県、島根県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、熊本県、長崎県、佐賀県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

■ アンケート回答

担当者名 [\[必須\]](#)

担当者電話番号 [\[必須\]](#)

担当者FAX番号

メールアドレス

報告状況

災業状況 [\[必須\]](#)

◎ 災業可能 ◎ 災業不可

従業員様やお客様の怪我人の人数 [\[必須\]](#)

従業員様やお客様の死亡者の人数 [\[必須\]](#)
※ご自身の判断で面倒な・重症者と思われる方の判断をご入力ください。

従業員様やお客様の重傷者・重症者の有無 [\[必須\]](#)
※ご自身の判断で面倒な・重症者と思われる方の判断をご入力ください。

◎ 有 ◎ 無

重傷者の受け入れ可否 [\[必須\]](#)

◎ 可 ◎ 不可

重傷者の受け入れ可能人数 [\[必須\]](#)
※受け入れ可能な場合、人数をご入力ください。

災害によるキャンセル件数

災害によるキャンセル入数

災害によるキャンセル会員

その他、特記事項

■ 特記事項

毎宿泊種別の受け入れ可否 [\[必須\]](#)

◎ 可 ◎ 不可

毎宿泊種別の受け入れ可能人数 [\[必須\]](#)
※受け入れ可能な場合、人数をご入力ください。

被災者の受け入れ可否 [\[必須\]](#)

◎ 有 ◎ 無

電気の状態について [\[必須\]](#)

◎ 通常 ◎ 停止 ◎ 一部停止

ガスの状態について [\[必須\]](#)

◎ 通常 ◎ 停止 ◎ 一部停止

水道の状態について [\[必須\]](#)

◎ 通常 ◎ 停止 ◎ 一部停止

電話・メールなど通信のインターネットについて [\[必須\]](#)

◎ 通常 ◎ 不通 ◎ 一部不通

ロビーの開放の可否 [\[必須\]](#)

◎ 可 ◎ 不可

駐車場の開放の可否 [\[必須\]](#)

◎ 可 ◎ 不可

周辺道路について [\[必須\]](#)

◎ 通行可能 ◎ 一部通行可能 ◎ 通行不可

大浴場設備 [\[必須\]](#)

◎ 可 ◎ 不可 ◎ 提供依頼請合せ時に判断

受け入れ可能人数 [\[必須\]](#)

受け入れ可能部屋数 (1人部屋)

受け入れ可能部屋数 (2人部屋)
10

受け入れ可能部屋数 (3人部屋)

受け入れ可能部屋数 (4人部屋)

受け入れ可能部屋数 (5人部屋以上)

報告状況画像

[戻る](#)

Copyright © PEERTO. All rights reserved. Version 1.0.0

・ダッシュボードの記載項目の調整

下記アンケート依頼中です。

アンケート名	訓練 仙台市テストアンケート
依頼日時	2025/01/23 10:39:35
対象エリア	宮城県 仙台市
受入可能施設数	1
受入不可施設数	1
総回答数	2

回答状況



受入可能施設数



下記アンケート依頼中です。

アンケート名	テンプレート差し替テスト_0103
依頼日時	2025/01/21 15:21:53
対象エリア	北東近、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、和歌山県、奈良県、鳥取県、島根県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

総回答数	2	被災者受入可能施設数	2
営業可能施設数	1	営業期間日未定施設数	1
従業人の人数	7	死亡者の人数	1
従業者・従業者あり施設数	2	従業者・従業者人数	4
要介護者の受入可能施設数	2	要介護者の受入可能人数	4
毎宅困難者の受入可能施設数	2	毎宅困難者の受入可能人数	7
ロビーの開放可能施設数	1	宴会場の開放可能施設数	1

回答状況



受入可能施設数



2.5 仮システムでの実証試験（防災訓練①～③）

仮システムに宿泊施設の登録を行っていただき災害の発生を想定した災害時連携システムの運用

試験を行った。計3回の防災訓練（災害訓練アンケート）を行い最終的に1, 304施設（3月

5日時点）の参画を得た。災害状況を把握するための被害状況把握のためのアンケート機能及び

ダッシュボード機能の修正要望が多く得られ有益な知見が得られた。

【仮システムでの防災訓練】

項目	防災訓練①	防災訓練②	防災訓練③
名称	【全旅連】災害時アンケート試験協力①	【全旅連】災害時アンケート試験協力②	【全旅連】災害時アンケート試験協力③
期間	1月31日～2月7日	2月13日～2月20日	3月4日～3月5日
実施方法	仮システムのアンケート機能	仮システムのアンケート機能	仮システムのアンケート機能
対象者	仮システム登録施設 212施設	仮システム登録施設 406施設	仮システム登録施設 1, 304施設
回答数	97施設	144施設	372施設

2.5.1 防災訓練①の設問内容

アンケート回答入力

アンケート回答入力

基本情報

アンケート名	訓練 【全旅連】災害時アンケート試験協力①
説明	お住まいの地域で震度5強の地震が発生したと想定してご回答ください。
依頼日時	2025/01/31 13:00:07
回答期限	2025/02/07 23:59:00
対象エリア	北海道, 青森県, 岩手県, 宮城県, 秋田県, 山形県, 福島県, 茨城県, 栃木県, 群馬県, 埼玉県, 千葉県, 東京都, 神奈川県, 新潟県, 富山県, 石川県, 福井県, 山梨県, 長野県, 岐阜県, 静岡県, 愛知県, 三重県, 滋賀県, 京都府, 大阪府, 兵庫県, 奈良県, 和歌山県, 鳥取県, 島根県, 岡山県, 広島県, 山口県, 徳島県, 香川県, 愛媛県, 高知県, 福岡県, 佐賀県, 長崎県, 熊本県, 大分県, 宮崎県, 鹿児島県, 沖縄県

アンケート回答

担当者名 必須

担当者電話番号 必須

施設FAX番号

メールアドレス

被害状況

営業状況 必須

営業可能 営業不可

従業員様やお客様の怪我や安否の状況

災害によるキャンセル件数

災害によるキャンセル人数

災害によるキャンセル金額

その他、特記事項

被災者の受入可否 必須

可 不可

電気・ガス・水道の状況について

被害状況画像

[戻る](#)

2.5.2 防災訓練②の設問内容

アンケート回答入力

アンケート回答入力

基本情報

アンケート名	訓練 【全旅連】災害時アンケート試験協力②
説明	お住まいの地域で震度5強の地震が発生したと想定してご回答ください。
依頼日時	2025/02/13 13:00:20
回答期限	2025/02/20 12:00:00
対象エリア	北海道, 青森県, 岩手県, 宮城県, 秋田県, 山形県, 福島県, 茨城県, 栃木県, 群馬県, 埼玉県, 千葉県, 東京都, 神奈川県, 新潟県, 富山県, 石川県, 福井県, 山梨県, 長野県, 岐阜県, 静岡県, 愛知県, 三重県, 滋賀県, 京都府, 大阪府, 兵庫県, 奈良県, 和歌山県, 鳥取県, 島根県, 岡山県, 広島県, 山口県, 徳島県, 香川県, 愛媛県, 高知県, 福岡県, 佐賀県, 長崎県, 熊本県, 大分県, 宮崎県, 鹿児島県, 沖縄県

アンケート回答

担当者名 **必須**

担当者電話番号 **必須**

施設FAX番号

メールアドレス

被災者の受け入れ可否 **必須**

可 不可

電気の状態について **必須**

通常 停止 一部停止

ガスの状態について **必須**

通常 停止 一部停止

水道の状態について 必須

- 通常 停止 一部停止

電話・メールなど通信のインフラについて 必須

- 通常 不通 一部不通

ロビーの開放の可否 必須

- 可 不可

宴会場の開放の可否 必須

- 可 不可

周辺道路について 必須

- 通行可能 一部通行可能 通行不可

復興支援者の受入可否

- 可 不可

特別支援者の受入可否

- 乳幼児 妊婦 要介護者 車椅子利用者 人工透析患者

特別支援者についてのその他特記事項

予約方法

※記入例：電話にてお願いいたします

戻る

2.5.3 防災訓練③の設問内容

【宿泊施設】 テストホテル Peerto Hotel Marunouchi Tokyo | demo (STAYNAVI ID : 307268)

ログアウト (代理ログイン) ログアウト

アンケート回答入力

アンケート回答入力

基本情報	
アンケート名	訓練 【全旅運】災害時アンケート試験協力③
説明	お住まいの地域で震度5強の地震が発生したと想定してご回答ください。
依頼日時	2025/03/04 12:59:56
回答期限	2025/03/05 23:59:00
対象エリア	北海道, 青森県, 岩手県, 宮城県, 秋田県, 山形県, 福島県, 茨城県, 栃木県, 群馬県, 埼玉県, 千葉県, 東京都, 神奈川県, 新潟県, 富山県, 石川県, 福井県, 山梨県, 長野県, 岐阜県, 静岡県, 愛知県, 三重県, 滋賀県, 京都府, 大阪府, 兵庫県, 奈良県, 和歌山県, 熊取県, 島根県, 岡山県, 広島県, 山口県, 徳島県, 香川県, 愛媛県, 高知県, 福岡県, 佐賀県, 長崎県, 熊本県, 大分県, 宮崎県, 鹿児島県, 沖縄県

アンケート回答

担当者名 必須

担当者電話番号 必須

施設FAX番号

メールアドレス

被害状況

営業状況 必須

営業可能 営業不可

従業員様やお客様の怪我人の人故 必須

従業員様やお客様の死亡者の人數 必須

※ご自身の判断で呼吸がないと思われる方の人数をご入力ください。

従業員様やお客様の重傷者・重症者の有無 必須

※ご自身の判断で重傷者・重症者と思われる方の有無をご入力ください。

- 有 無

要介護者の受入可否 必須

- 可 不可

要介護者の受入可能人數 必須

※受け入れ可能な場合人數をご入力ください。

災害によるキャンセル件数

災害によるキャンセル人數

災害によるキャンセル金額

その他、特記事項

帰宅困難者の受入可否 必須

- 可 不可

帰宅困難者の受入可能人數 必須

※受け入れ可能な場合人數をご入力ください。

被災者の受入可否 必須

- 可 不可

電気の状態について 必須

- 通常 停止 一部停止

ガスの状態について 必須

- 通常 停止 一部停止

水道の状態について 必須

- 通常 停止 一部停止

電話・メールなど通信のインフラについて 必須

- 通常 不通 一部不通

ロビーの開放の可否 必須

- 可 不可

宴会場の開放の可否 必須

- 可 不可

周辺道路について 必須

- 通行可能 一部通行可能 通行不可

大浴場提供 必須

- 可 不可 提供依頼問合せ時に判断

受入可能人数 必須

受入可能部屋数（1人部屋）

受入可能部屋数（2人部屋）

 10

受入可能部屋数（3人部屋）

受入可能部屋数（4人部屋）

受入可能部屋数（5人部屋以上）

被害状況画像



戻る

Copyright © PEERTO. All rights reserved.

Version 1.0.0

2.6 災害時アンケート試験協力実施についてのアンケート

災害時連携システムの検証評価を目的として、仮システムを利用し災害時の防災訓練として災害発生を想定した施設向けの被害状況調査のアンケート（防災訓練①～③）を実施し、実施後に参加施設に対して防災訓練に対するフィードバックアンケートを実施した。

【仮システムでの防災訓練】

項目	防災訓練①	防災訓練②	防災訓練③
名称	【全旅連】災害時アンケート試験協力①	【全旅連】災害時アンケート試験協力②	【全旅連】災害時アンケート試験協力③
期間	1月31日～2月7日	2月13日～2月20日	3月4日～3月5日
実施方法	仮システムのアンケート機能	仮システムのアンケート機能	仮システムのアンケート機能
対象者	仮システム参画施設 212施設	仮システム参画施設 406施設	仮システム参画施設 1304施設
回答数	97施設	144施設	372施設

【防災訓練に対するフィードバックアンケート】

項目	第1回	第2回	第3回
名称	【全旅連】災害時アンケート試験協力①実施についてのアンケート	【全旅連】災害時アンケート試験協力②実施についてのアンケート	【全旅連】災害時アンケート試験協力③実施についてのアンケート
期間	2月3日～2月12日	2月21日～2月25日	3月4日～3月8日
実施方法	WEBアンケート	WEBアンケート	WEBアンケート
対象者	防災訓練①アンケート協力施設 97施設	防災訓練②アンケート協力施設 144施設	防災訓練③アンケート協力施設 372施設
回答数	55施設	50施設	161施設

防災訓練アンケート及びフィードバックアンケートの内容については、各回の回答やシステムの機能追加（特にダッシュボード機能の改修）に応じてアンケート項目の追加変更を行いながら実施した。

2.6.1 「防災訓練①～③に対するフィードバックアンケート」の設問内容

【全旅連】災害時アンケート試験協力①実施についてのアンケート

1月31日のシステム予行演習にご協力賜り誠にありがとうございました。

お送りいたしましたアンケートにつきまして、今後の参考として皆様のご意見をお伺いしたくアンケートを実施いたします。

お忙しいところ恐縮ではございますが、ご協力賜りますよう何卒よろしくお願い申し上げます。

メールアドレス *

有効なメールアドレス

このフォームではメールアドレスが収集されます。 [設定を変更](#)

施設の都道府県をお聞かせください。 *

北海道

青森県

岩手県

宮城県

秋田県

山形県

福島県

茨城県

栃木県

群馬県

埼玉県

千葉県

東京都

神奈川県

新潟県

- 富山県
- 石川県
- 福井県
- 山梨県
- 長野県
- 岐阜県
- 静岡県
- 愛知県
- 三重県
- 滋賀県
- 京都府
- 大阪府
- 兵庫県
- 奈良県
- 和歌山県
- 鳥取県
- 島根県
- 岡山県
- 広島県
- 山口県
- 徳島県
- 香川県
- 愛媛県
- 高知県
- 福岡県

- 佐賀県
- 長崎県
- 熊本県
- 大分県
- 宮崎県
- 鹿児島県
- 沖縄県

宿泊施設の分類を教えてください *

- 旅館（和室や和式の設備を中心とした宿泊施設）
- リゾートホテル（アクティビティを楽しむエリアにある洋式のホテル）
- ビジネスホテル（ビジネスパーソンが出張した際に1部屋1～2人で宿泊することを主な目的としたホテル）
- シティホテル（ビジネスや観光、レジャーなどでさまざまな目的で利用されるホテル）
- 簡易宿所
- レジャーホテル（一般的なビジネスホテル、旅館などと同様に旅館業法に該当し、かつ風営法の許可を得た宿泊施設）
- その他

Q1.アンケートの項目につきまして回答しにくいものはございましたでしょうか？ *

- ある
- ない

Q2.Q1で「ある」と回答いただいた方にお伺いいたします。
具体的にどの質問は回答しにくかったでしょうか？

長文回答

Q3.災害時を想定して、追加した方がいいと思われる質問があればご入力ください。

長文回答

Q4.アンケート依頼のメールにはすぐに気づきましたでしょうか？*

- 気づいた
- 少し時間が経ってから気づいた
- 気づかなかった

Q5.Q4で「少し時間が経ってから気づいた」「気づかなかった」と回答された方にお伺いします。
どのような方法であれば気づくと思われますか？

長文回答

Q6.災害時には被災地の状況を知るために様々な情報をお伺いすることになると思います。そのため質問項目が多くなりますが、被災状況アンケートと受け入れ可否アンケートは分けた方がいいと思われますか？*

- 分けた方がいい
- 両方まとめてがいい

Q7.システムのアンケートを回答する上で、操作がわからない（またはわかりにくい）ところ＊
はありましたでしょうか？

- ある
- ない

Q8.Q7で「ある」とご回答いただいた方にお伺いします。具体的にどこがわからない（またはわかりにくい）と感じましたでしょうか？

長文回答

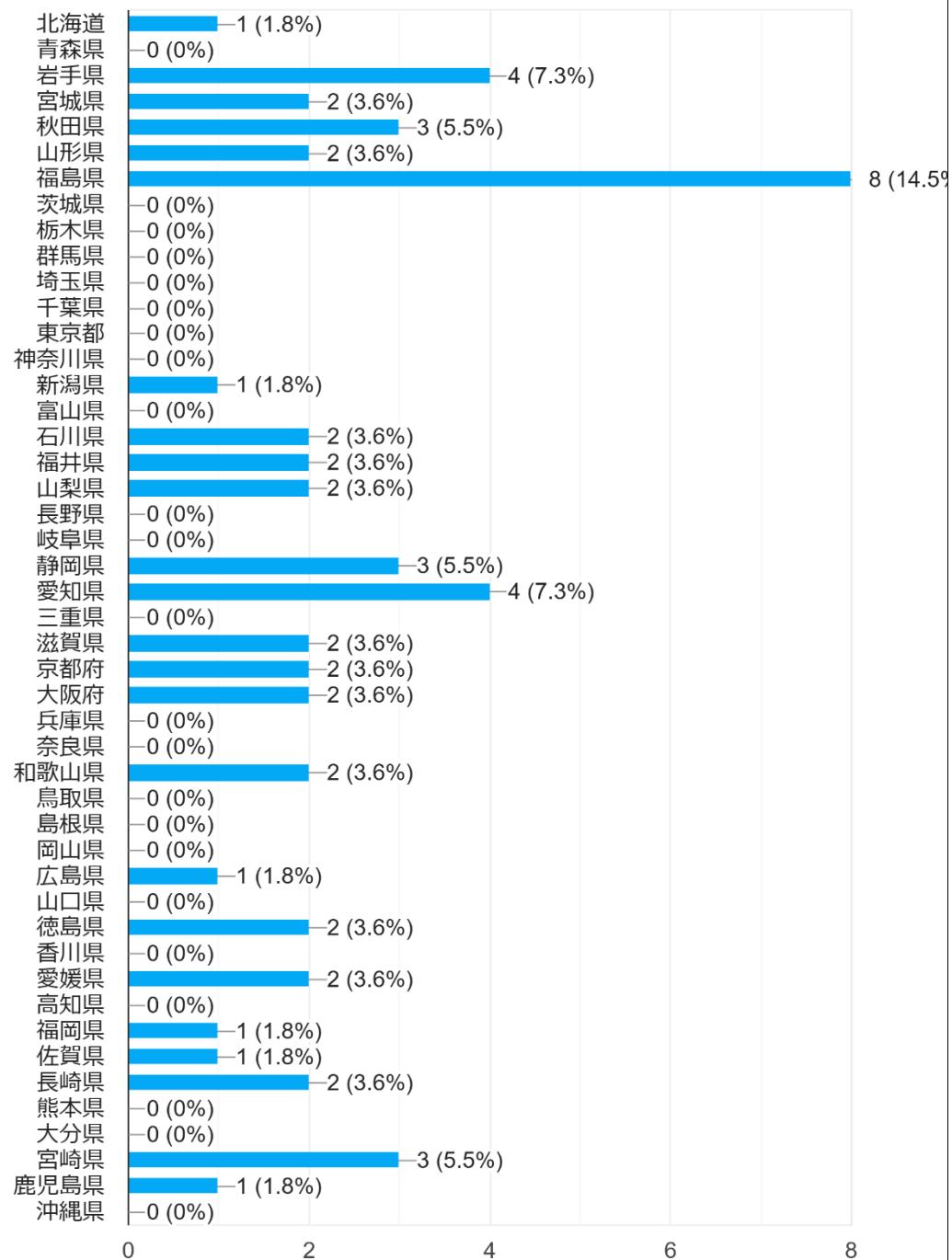
Q9.全体的にシステムに関するご要望があればお聞かせください。

長文回答

2.6.2 「防災訓練①に対するフィードバックアンケート」の集計

施設の都道府県をお聞かせください。

55 件の回答



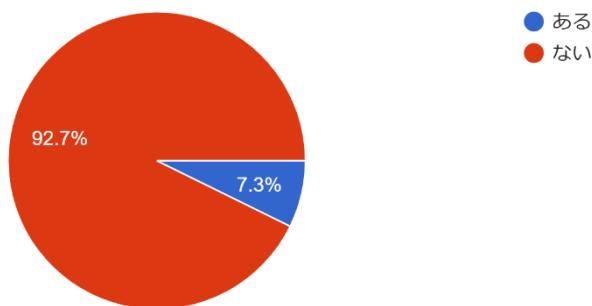
宿泊施設の分類を教えてください

55 件の回答



Q1.アンケートの項目につきまして回答しにくいものはございましたでしょうか？

55 件の回答



Q2.Q1で「ある」と回答いただいた方にお伺いいたします。

具体的にどの質問は回答しにくかったでしょうか？

4 件の回答

被害の状況など。

災害によるキャンセル金額

浴場の提供とは大浴場のこと？

被害状況の把握をしつつ受け入れ可能かをすぐ答えるのは厳しいと感じた

Q3.災害時を想定して、追加した方がいいと思われる質問があればご入力ください。

4 件の回答

電話、メールを含む通信インフラの状況

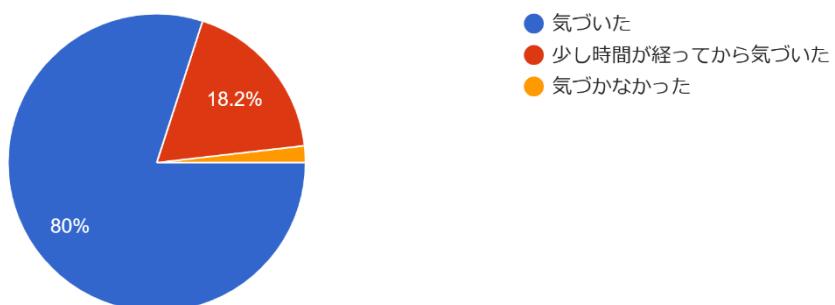
ロビーの開放が可能かどうか

施設の詳細な被害情報（停電や断水やガスなどのインフラ系など）

地域のインフラの復旧状況により対応が変わらざる負えない旨を考慮する必要

Q4.アンケート依頼のメールにはすぐに気づきましたでしょうか？

55 件の回答



Q5.Q4で「少し時間が経ってから気づいた」「気づかなかった」と回答された方にお伺いします。
どのような方法であれば気づくと思いますか？

7 件の回答

メール以外の方法。携帯に連絡とか。

LINE

たまたま今日は大雪でその対応をしていたのでメールの確認が遅くなっただけです。ただ、実際の災害時には停電していたらメールもFAXも機能しないのでどうしようもないと思います。

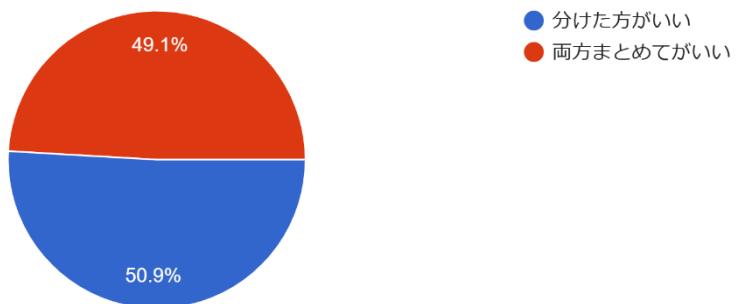
事務職ではないのでショウジョウチェックはしていない。災害時には、冒頭に「最重要」など注意喚起

スマホへのSNS連絡

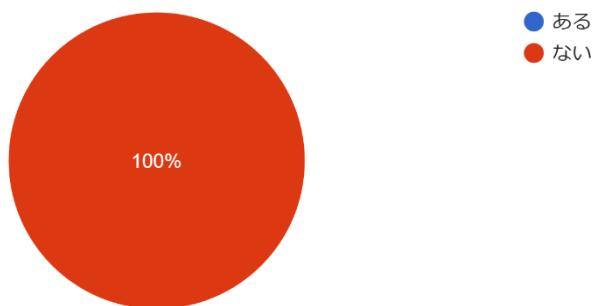
設定メールが会社のPCだったため。スマホでポップアップ機能を利用

初回はすぐに気づいたが、2回目は出張中だったため戻って確認した。通常ならすぐ気づきます。

Q6.災害時には被災地の状況を知るために様々な...可否アンケートは分けた方がいいと思われますか?
55 件の回答



Q7.システムのアンケートを回答する上で、操作...はわかりにくい) ところはありましたでしょうか?
55 件の回答



Q8.Q7で「ある」とご回答いただいた方にお伺いします。具体的にどこがわからない（またはわかりにくい）と感じましたでしょうか？

0 件の回答

この質問にはまだ回答がありません。

Q9.全体的にシステムに関するご要望があればお聞かせください。

6 件の回答

問題ないと思います。

アンケートで事前登録で把握している情報は、確認のみで入力させない。
日頃の業界アンケートの回答貢献度から、補助金等の申請手続きの優先、補助金割合のアップなど、インセンティブも設けても良いのでは。

特にありません。

被災状況は変化することが考えられ頻繁に状況確認する必要がある、また切迫した状況では詳細にアンケートに記入は難しいと思うので「水道使用 可・不可」「トイレ使用 可・不可」「食材調達 可・不可」「周辺道路 問題なしあるいは一部のみ通行可・不可」のように2択でさくさくチェックできるものが良いと思います。

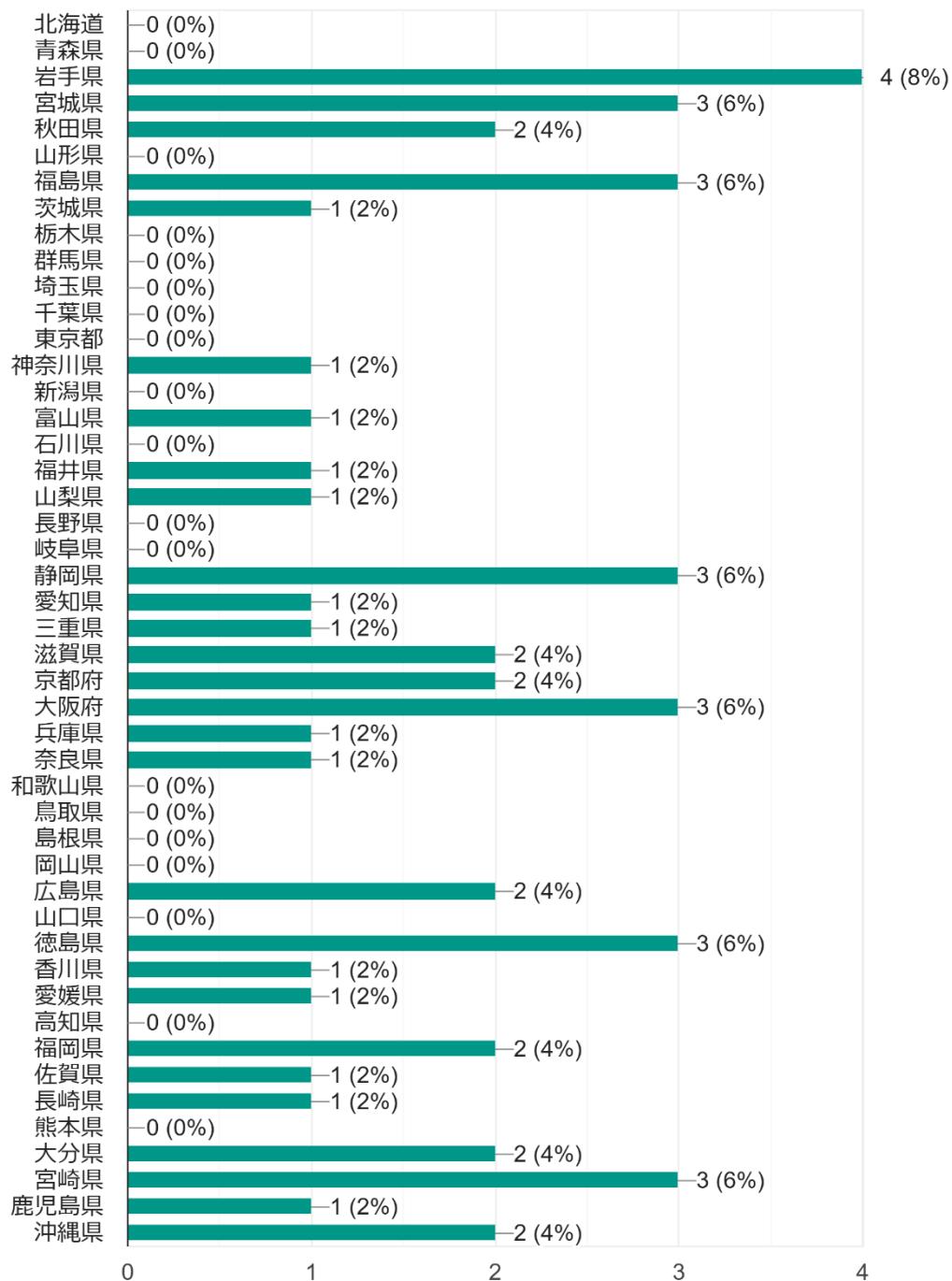
被災地側は余裕がないのでできるだけ簡素に。電源喪失時の対応を考えるとスマホ等の利用を必須にすべき。

被災地の状況を知るために様々な情報を伺いするとありますが
被災地では、情報が錯綜し正確な判断がしづらい状況にあることを考慮し
行政、相貌、警察などとの情報共有も必要だと思います。

2.6.3 「防災訓練②に対するフィードバックアンケート」の集計

施設の都道府県をお聞かせください。

50 件の回答



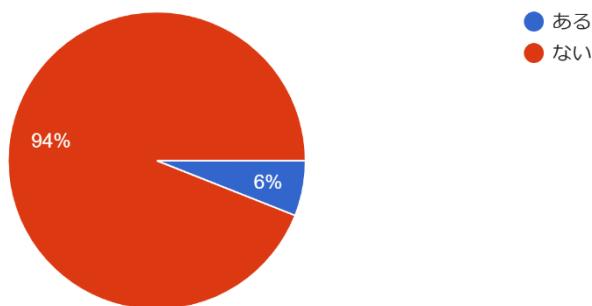
宿泊施設の分類を教えてください

50 件の回答



Q1.アンケートの項目につきまして回答しにくいものはございましたでしょうか？

50 件の回答



Q2.Q1で「ある」と回答いただいた方にお伺いいたします。

具体的にどの質問は回答しにくかったでしょうか？

2 件の回答

ライフラインなどがいつ復旧するかわからない中では答えようがない

施設によっては1朝のみの提供しか行っていない場合も多くあると思います。
1泊朝食、1泊2食、1泊3食と施設ごとで選択できる項目は必要かと感じました

Q3.災害時を想定して、追加した方がいいと思われる質問があればご入力ください。

3 件の回答

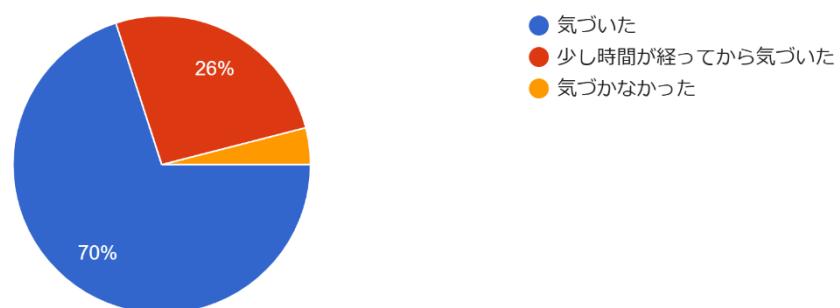
他施設（周辺地域）の状況が知れればありがたいです。

別にないと思う

「メール以外の緊急連絡先は？」

Q4.アンケート依頼のメールにはすぐに気づきましたでしょうか？

50 件の回答



Q5.Q4で「少し時間が経ってから気づいた」「気づかなかった」と回答された方にお伺いします。
どのような方法であれば気づくと思いますか?

10 件の回答

メールを開かないと確認できないため。

見落としておりました。

担当者（責任者）の携帯にSMS等があれば良いと思います

LINE（のような普段よくスマホで使うもの）

FAX 電話 担当者の携帯メールなどの併用

業務対応中は対応が難しい。特に災害時は不可能と思われる

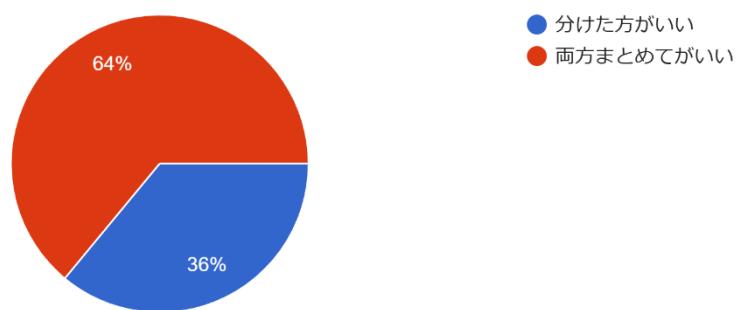
FAXのほうが分かりやすい

メール+LINE(works)かSMSなどにも複数連絡可能とする 迷惑メールに埋もれる 休館日だと代表メールの場合は1日遅れで気づく 停電でPC開けないなど想定される

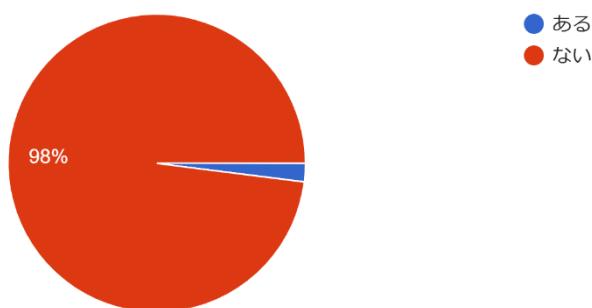
こればっかりは各 p c（個人）の仕様もあるので、意識するくらいしか方法が思い浮かびません。

Q6.災害時には被災地の状況を知るために様々な...可否アンケートは分けた方がいいと思われますか?

50 件の回答



Q7.システムのアンケートを回答する上で、操作...はわかりにくい) ところはありましたでしょうか?
50 件の回答



Q8.Q7で「ある」とご回答いただいた方にお伺いします。具体的にどこがわからない（またはわかりにくい）と感じましたでしょうか？

1 件の回答

パスワード

Q9.全体的にシステムに関するご要望があればお聞かせください。

2 件の回答

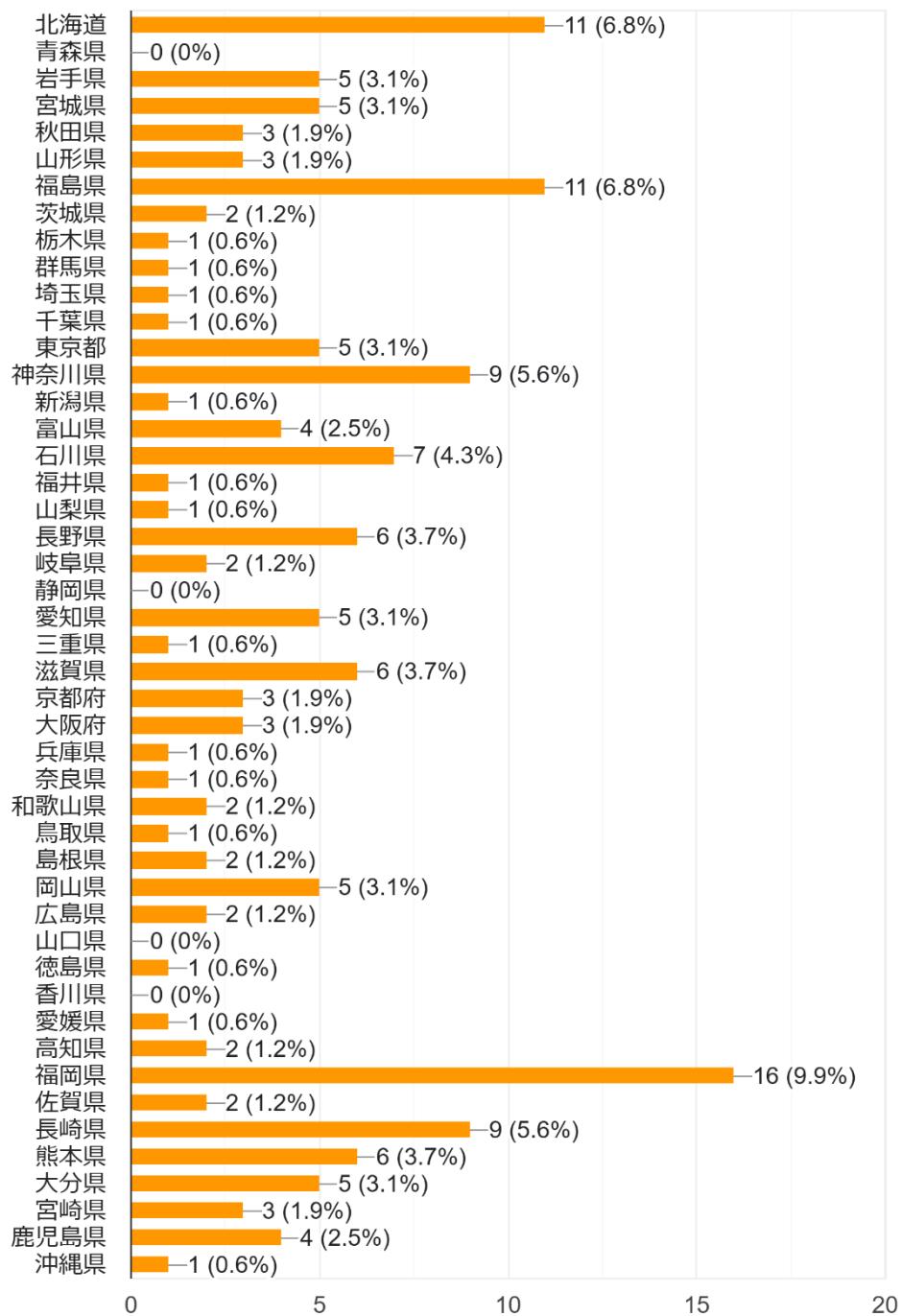
災害時は現場対応を優先するため対応が不可能と思われる

インフラや従業員の被災状況や回復状況が把握できない中で2択の質問には答えられないと思う

2.6.4 「防災訓練③に対するフィードバックアンケート」の集計

施設の都道府県をお聞かせください。

161 件の回答



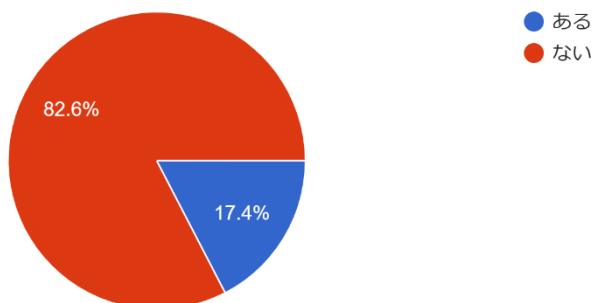
宿泊施設の分類を教えてください

161 件の回答



Q1.アンケートの項目につきまして回答しにくいものはございましたでしょうか？

161 件の回答



Q2.Q1で「ある」と回答いただいた方にお伺いいたします。

具体的にどの質問は回答しにくかったでしょうか？

26 件の回答

どの程度の地震マグニチュードいくつ、とか具体的な数字が欲しかった

被災者・帰宅困難者に受け入れ人数

大浴場ないのに、ある前提での質問しか用意されておらず、回答は必須となっていた
途中で被害状況に関するアンケートなのか被害者受け入れに関するアンケートなのか、わからなくなってしまった。

写真が、うまく添付できなかった。

災害時には回答項目をできるかぎり最小限にしたほうがいい。回答する余裕はないと思われるため。

震度しか情報が無かったので、被害状況を想定で入力するのに全項目で悩んだ（もう少し地域ごとで被害状況を指定するとかしてくれるとそれに沿って入力が出来る）

受け入れできる数の入力がいくつか種類があり難しかった。また、最後にも合計何室受け入れられるのかと
あり、同じ質問が繰り返されているように感じた。

けが人と重症、がわかれていたのに途中で気づいて訂正した。

対応客室等の質問がありましたが、回答した場合どうなるのか？が不安に思いました。

被災者受入人数については、災害の程度やスタッフがどれだけ集まるのか直ぐには判断できないため。

記述式には表現方法などを考える手間がございますのですべて数値化して選択方式を取っていただきたいと
思います。

（必須情報だと思うので難しいところですが）受け入れ可能人数、特に要介助者（でしたっけ？）の受け入れ可能人数を即座に入力するのは難しいなと思いました。要介助者については、どういう条件があれば受け入れてよいものか、簡単にわかるとありがたいと思いました。

災害時にキャンセルの件数、人数、金額はすぐに把握できないように思いました。

道路が寸断されているかどうかは多分わからないと思うから

震度5を想定してお答えくださいとあったが、もっと具体的に示してもらったほうがよかったです。例えば震度5で建物が崩壊の場合や、道路の寸断が起きてる等指定してもらったほうが答えやすい。

被災者の受け入れ・ロビー開放等については速やかな回答は出来ない

要介護者受け入れ可能数はじっさいよくわからないし、宴会場等無い設備の開放是非。

キャンセル人数や金額の想定は難しい

答えの選択に、要問合せも付け加えて欲しいです。状況によっては、受け入れられる場合とそうでない場合
があるかと思います。コメント欄もあると、例えば「団体は不可」や「ペットOK」など記入が事前にあれば、宿への割り振りや、宿側も受け入れがスムーズにいくかなと思いました。

帰宅困難者などの受け入れの可否などについての質問があったが、可にした場合、どれくらいの対応をしないといけないのかがわからない。通常のサービスを求められているのか？雨風をしのげればよいのか？

利用できる室数について、室数の総合計なのか、その部屋に何人までなら入ることが出来るのかの回答なのかが、わかりにくかった。（例）1人利用可：2室、3名利用可：2室の場合、合計で利用できる部屋が2+2で4室なのか、2室空き部屋があり、1人でも3名でも使える部屋がその2部屋なのか。回答の仕方と受け取り方によっては、総部屋数や収容人数と大きく異なってしまうため、回答に困っておりました。

この質問自体が答えにくい。この質問をする場合、災害時のアンケート項目を具体的に覚えていないので、質問リストを表示したほうがよい。

避難者受入れの部屋数はどのように回答するのが良いかわからなかった。5名定員のきやくしつなので、一人でも二人でも使用できるので、この場合はどのように回答するのが良いのか不明でした。

- ①発災後何時時点の被害状況を明示すればよいか。
- ②要介護者を受け入れる場合、介護補助者がいる状態での受け入れか
- ③被害によるキャンセル件数は何時時点を記載すればよいか
- ④帰宅困難者についてお客様以外という意味か
- ⑤大浴場提供は行政等からの要請になると思いますがこちらに記載してどこかに公表するのか
- ⑥受入れ可能部屋数について可能かどうか予約状況にもよるので部屋数の記載が現実としては難しいかもしれません

けが人等の人数入力は、すぐの回答が難しいと思います。

犠牲者数

Q3.災害時を想定して、追加した方がいいと思われる質問があればご入力ください。

23件の回答

特になし

避難者受入までの日数　当日に食事等の準備が間に合わないため

特になし

医者が居たか、看護師は？簡単な医療用具はあったか？

消防や市役所等の避難場所や救助活動が行われているかの確認

受入れ可否のアンケートに対応可能日数など

必要な物、不足している物などの情報やその地域における情報、問い合わせ先等あると少しでも早い対応が出来るかと

帰宅困難者受け入れや受け入れ可能人数や共用部開放が出来るのかは前もって事前に登録しておき、災害時には事前に登録した状況と変動がある時のみ入力する方がスムーズに登録が出来ると思う　帰宅困難者等受け入れによる支援物資希望の有無

食料の有無。

避難者への食事の提供ができるか

なし

非常食の有無

発生源など

防災対策はしているかどうか

災害の発生時間

PCアドレスだけじゃなく電源喪失を考えスマホが必要

災害発生時の宿泊客数

災害用の備蓄、食品、水、毛布などがどのくらいあるのかを把握できる質問があると良いかと思いました。

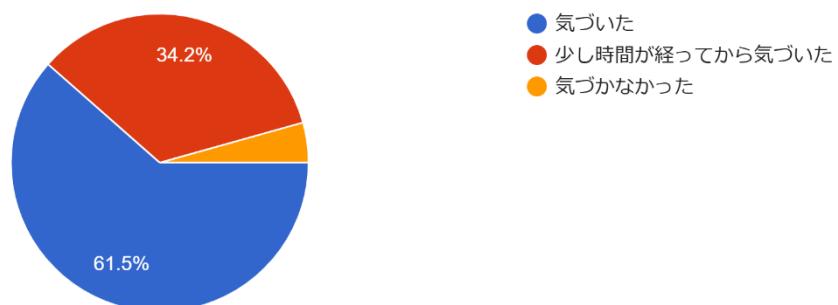
近隣の同業者の被害状況の共有（組合や観光協会等を経由した情報でも構ないので）、携帯電話の利用可否（電波状況）＝以前の房総半島台風の際、停電が続いてアンテナのバッテリーも切れてしまい、近隣一帯の携帯電話がつながらなくなつたため。

被害状況の把握が、どこまでできているかは状況によるので、1回目は翌日まで締め切り、2回目は1週間後と期間をあけて、アンケート実施した方が良いと思う。

0

Q4.アンケート依頼のメールにはすぐに気づきましたでしょうか？

161 件の回答



Q5.Q4で「少し時間が経ってから気づいた」「気づかなかった」と回答された方にお伺いします。
どのような方法であれば気づくと思いますか？

46 件の回答

緊急速報みたいな音がなってもいいと思う

フロント業務をしながらの対応なので、タイミングによります。（方法は難しいかも）

難しいです。

正直わかりません。実際のところ避難誘導や被害確認や救助活動等が優先なので、メールを確認する等の余裕はないと思います。

担当者の公休などもあり複数の担当者で管理する必要があると思いました。

緊急時にメールチェックすることに気が回らないと思うので、担当者又は責任者の個人の携帯電話に繋がるメールアドレスに限定して登録をするのでは、いかがでしょうか？

タイトルに緊急性を持たせる。

詐欺と間違わない様な確実なタイトル

常にパソコンの前にいるわけではないので、どんな方法でも難しいと思う

実際、震災が起った場合メール等の対応は後手後手になる為、なかなか気づかないと思われます。

実際に災害がおきた際、現場の確認が優先されるためメールをすぐ確認することは難しいと思う。負傷者の有無を入力する欄もあるためすぐ気づく必要はないと思う。

LINEなど携帯から音の出る通知

FAXの方が、当館としては気づきやすいです。メールは常に見ているわけではないので。

メールを常時確認しているわけではない為、メール以外の通知も併用いただければ早く確認できた可能性もある。

SMS送信

アプリなどで、担当者に通知がいけばわかりやすいのでは？

携帯電話、LINEの活用

携帯電話のSMSなどを利用出来たら良いのではと思います。社用メールは迷惑フォルダに入ってしまったり携帯転送をしてあってもタイムラグがあるようです。

設定の変更をしていなかつたため気づかなかつたので対応済み

メールで届くしかないならどうしようもないと思います

それ以前に、メールだともしサーバーがダウンしていたら受信できないなどおもいました。
それに、もし有事の際にはきっと現場は混乱するでしょうから、反応はリアルタイムにはできないだろうと考えます。

個人のアドレスを使用したほうが良いかもしれません。今回は、弊社メンテナンス休業の為翌日の回答になりました。

LINEや携帯へのショートメール等普段携帯する機器への連絡があれば良いと思う

メールの通知設定をオフにしている為気づくのに時間が経った。全旅連のLINEでもメール配信したことを案内するのも良いかと思う。

重要性を感じさせる件名にして欲しい

社内の携帯に通知が来るように設定ができるようならする

緊急アラートのように着信音がなるといい

件名が特徴的であれば、気づく

私共の施設の問題ですので方法は変えなくてもよいと思います

スマホの登録

メールよりもLINEなどの方が気付くかもしれません

送信メールアドレスを1つの宿にいくつか登録でき、複数人で確認できるようにしたら助かります。

携帯の専用アプリで、通知がくればわかりやすいのかもしれません。作るのは大変そうなので、lineの公式サイトを作って、各施設がお友達登録する方がコストがかからないのかもしれません。

他のメールに埋もれていたので目立つタイトルや目を引く記号があれば良いかと思いました。

パソコンのメールアドレスで登録しているため、常にパソコンを開いているわけではないので、メール送信が来ることを前提でいたから何度か確認している中で気付いたが、これが通常時であれば、さらに確認が遅くなると感じた。

Fax、電話等、タイムリーに連絡が分かるツールで通知があれば

わからない

事前お知らせがあった為、気づいた。災害が起きた際にネットワークが遮断された場合が懸念事項と感じた。致し方無い部分ですが。

緊急連絡・重要などがメールタイトルの頭にあれば気づきやすい（このアンケートメールには「重要」が付いていました。

災害発生時はメールを見ていられないと思う。

自動発信電話など

特に思いつきません

FAX

私たちが豆にチェックするしかないが、災害時は無理と思う。

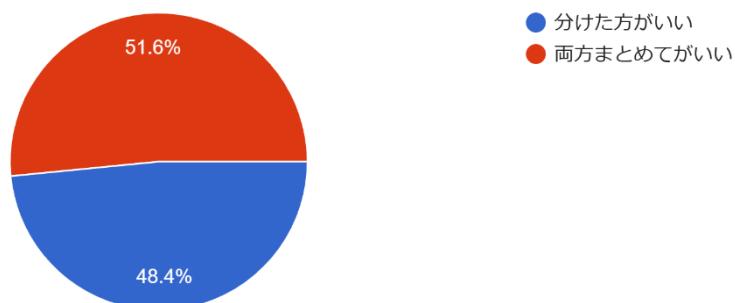
メールの件名の欄に重要等の印等をつける

電話をいただければ気づくと思います

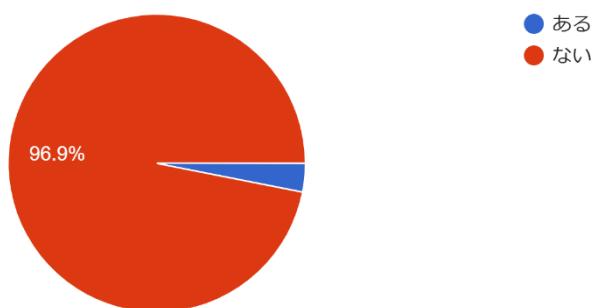
スマホで受信

Q6.災害時には被災地の状況を知るために様々な...可否アンケートは分けた方がいいと思われますか？

161 件の回答



Q7.システムのアンケートを回答する上で、操作...はわかりにくい) ところはありましたでしょうか?
161 件の回答



Q8.Q7で「ある」とご回答いただいた方にお伺いします。具体的にどこがわからない（またはわかりにくい）と感じましたでしょうか？

4 件の回答

正直に言うと、今現在ではよくわからない

人数ごとの部屋提供

写真の種類によっては（サイズが小さすぎる？）アップできなかつた。

全体的に

Q9.全体的にシステムに関するご要望があればお聞かせください。

29 件の回答

特になし

入力に時間を多く割けないと想定されますので、極力シンプルに重要事項だけに絞った方が良いと思います。受け入れ可否判断は時間を要するため、被災状況とは分けた方が早く回答できると思います。

停電や通信が遮断された場合はPC上で確認ができません。スマートフォン対応が必要かと思います。

通常通りの営業ができている場合はテンプレートで一か所の記入で済むようにできればよいように思う

無い

Q6で回答したアンケートを分ける以外は特にございません。

受け入れ可否は周辺の被害状況や余震等の関係もあるので、災害発生から時間(状況によっては数日)をおいての回答にしてほしい。

どのくらいの速さでの回答を希望しているか分からぬがログインして入力項目も多いとなるとだいぶ事態が収束してからになる可能性が高いと思う。

熊本地震の様な大きな地震が実際に起きた場合は、お客様の避難誘導やすべきことが多いのでアンケートの返信はかなり後になると思います。(熊本県宇城市で勤務中に被災した方の意見です)

質問項目が多いので、災害時にこの内容を回答する余裕はないかと思います。当事者が被災しているかどうかで、被災している場合は再度メールする等の項目があると時間を置いての回答も可能かと感じました。

特にないです

一般社団法人日本旅行業協会 観光産業共通プラットフォーム様でも同様の事を行っておりますので、一緒にして頂くと2度手間にならなくてありがたい。

とても良い取り組みかと思います

ネット寸断された場合はどうするのか

きっと現場は想像しがたい混乱をするとおもいます。そんななかで、現場のサポートとなり、みなが助かって、楽になった、と思えるようなシステムになることを望みます。

システムは必要だが緊急時に何処まで対応できるか不安があります。

災害時にメールからログイン画面への遷移は煩わしい→入力→回答画面に遷移したい

担当者名・メールアドレス等の入力は不要に思われる

入力後状況が変わるので、変更出来るようにしてほしい

実際の被災時に参画されている旅行会社様に漏れなく伝わるのかが不安→被災時にシステムに入力したが電話問合せがあるようでは困る為

実際に停電になったときは、メールの確認も出来ない状況に陥ってしまうと考えます。

ネットが繋がらなければそもそも難しいのかなと思いました。

・宿泊施設はこの登録を必須にして欲しい。・受け入れ態勢を整えるための、備蓄や設備のリストや説明会などを催して欲しい。例えば、どのような避難グッズを揃えておいた方がよいとか、避難誘導の効率的な方法や訓練の仕方など

被害状況と受け入れ可否の判断であるが、被害状況で電気水道が止まっている施設は、受け入れ不可として切り分け、受け入れアンケートはスキップできるようにしては。

出先だと、手持ちのスマートフォンでステイナビにログインできなかつたため、返信が遅れました。本当に緊急の連絡が必要なら、ステイナビにログインせずに回答できるようにできるとありがたいです。

災害が発生した時にメールを確認する余裕がないのではないか、その場合現地の情報を発信するのが遅れるのではないかと不安に思っています。

被害状況は刻々と変わるので、受け入れ可否の判断はタイムラグが生じると思われます。巨大地震発生時には、その状況も変わっていくので、簡潔にかつ複数回ヒアリングが必要になるかもです。

被災時にパソコン・スマホが使えなくなつた時の連絡手段はどうしたらよろしいでしょうか

災害発生直後はメールを見ていられないと思う。

実際受け入れ部屋数は予約のキャンセル次第になるかと思います。また受け入れ条件等でも変わってくるかと思います。

災害時はバタバタしており、細かく入力する暇があるか分からないので、選択式で『ある』『なし』だけが良いと思う。

2.7 災害時連携システムの啓蒙・普及

災害時連携システムの啓蒙普及に向けてサポート事務局を立ち上げ全旅連の協力のもと全国の宿泊施設へ本事業への協力及び仮システムへの登録の案内を行った。

2.7.1 サポート事務局の運営

本事業の実施にあたりサポート事務局を立ち上げ次の業務を行った。

サポート事務局の業務

- ・施設名簿の収集
- ・各種現地セミナーの企画調整
- ・オンラインセミナーの調整
- ・システム説明動画作成
- ・アンケート集計
- ・システムマニュアルの作成
- ・問い合わせ対応
- ・各種システム要望の取りまとめ

2.7.2 セミナーの実施

災害時連携システムについての啓蒙普及に向けて、全旅連の協力のもとで宿泊施設向けのシステム説明を行いました。

【現地セミナー】

実施日	内容
11/14～11/15	都道府県組合事務担当者研修会 実施済 大阪のプラザオーサカにて全旅連傘下の47都道府県旅館ホテル組合の事務局の担当者と各都道府県組合の役員を呼んで、本取り組みについて説明 →今後のご協力要請、資料配布
12/9～12/10	青年部正副会長会議in宮城 実施済 全国の組合員が800名程度集まる、全旅連青年部の全国大会にて本事業の取り組みについて説明 →ご協力要請、資料配布
12/23	親会正副会長会議in東京 実施済 全旅連親会の会議にて本事業の取り組みについて説明 →ご協力要請



【オンラインセミナー】

オンラインにて「災害時連携システム説明会」を開催しシステムの説明及び災害を想定した防災

訓練への協力を依頼した。

項目	第1回	第2回
開催日	1月 21 日（火）13：00～13：30	2月 10 日（月）13：00～13：30
対象者	大手ホテル関係者、宿泊施設経営者	
内容	<ul style="list-style-type: none">・災害時連携システムの概要説明・登録方法の説明・予行演習への参加のお願い及びアンケート回答方法	



災害時連携システム説明会

- 1、本日の流れ 3分
- 2、全旅連 原田事務局長より災害時連携システム概要説明 5分
- 3、ピアトゥーより説明
動画 3分
STAYNAVI登録済み施設様への説明 3分
STAYNAVI未登録施設様への説明 3分
ご登録いただいた後のお願いについて 3分
- 4、質疑応答 10分



1、STAYNAVI管理画面をお持ちの施設様

STEP1. STAYNAVI管理画面にログインします

※Email :
登録した施設メールアドレスです。
※Password :
忘れた場合は
「パスワードを忘れた場合」
より再設定してください。



アンケート回答入力

【宿泊施設】 ○○○○○○○ (STAYNAVI ID : 147114)

ログアウト (代理ログイン) ログアウト

アンケート回答入力

基本情報

アンケート名	<input type="text" value="テスト災害?"/>
依頼日時	YYYY/mm/dd hh:ii:ss
回答期限	YYYY/mm/dd hh:ii:ss
対象エリア	○○県 △△△市, ■■■市 xxx郡 ■■■市

アンケート回答

電気について 必須

問題なし 停電 一部停電

受入可能部屋数 必須

部屋 / 100部屋

2.7.3 システム普及促進のためのコンテンツ制作

システムの普及へ向けた動画を制作し QR コードを掲載した案内を FAX (計 11,897 件)、メール

(計 3,265 件) し啓蒙を行った。施設との連絡現状 FAX の利用が多いため FAX を活用した。

【施設向けの案内文】

宿泊施設の皆様

災害時における宿泊施設の情報共有のため
全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会とSTAYNAVIよりご案内です

**災害時連携システム構築のため
ご協力をお願いします**

災害時連携システムは、観光庁・宿泊団体・宿泊施設等の関係者が、災害等の緊急時において宿泊施設の被害状況や被災者等の受入れ可否等の情報を効率的に把握、確認するためのシステム構築における調査の一環として、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会のご協力の元、調査のためテスト運用するシステムです。
皆様のお力添えをどうぞよろしくお願いいたします。
まずはSTAYNAVI管理画面のご確認、またはご登録をお願いいたします。
※本取り組みは「宿泊業界向け緊急時連携システム構築のための調査事業」の一環で行うものです。

【災害時連携システム】
説明動画

STAYNAVIの管理画面をお持ちの施設様

- 1 STAYNAVI管理画面にログインします
- 2 ご登録の情報をご確認ください
- 3 参加登録をお願いします マニュアルはこちら：<https://x.gd/ldanl>

STAYNAVIの管理画面をまだお持ちでない施設様

- 1 新規登録をお願いします
今回ご協力いただく施設様限定で簡易登録用のフォームをご用意しました。
右のQRコードより【災害時連携システム】登録フォームを開き、ご入力をお願いします。所要時間は1~2分程度です。
----- 管理画面のご用意までしばらくお待ちください -----
- 2 STAYNAVIにて管理画面をご用意しましたら
個別にID／パスワードをメールでご案内します
- 3 管理画面にログインし、施設情報を確認・更新します

【災害時連携システム】
登録フォーム

「災害時連携システム概要説明ウェブセミナー」
2月10日(月) 14時～

参加希望の施設様は
右記のQRコードより
お申し込みください。

STAYNAVIサポートセンター
(災害時連携システム専用)
④ 050-2030-2749
✉ disaster-collab-hotels@peerto.jp
営業時間：平日10時～17時 土日祝休み

※本取り組みは株式会社ピアトゥーが全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会より委託を受けて行うものです。

【全旅連公式ホームページ TOP でのバナー掲載】

全旅連のホームページ TOP にて、災害時連携システムの告知バナーを掲載し組合員約 15,000 施

設に向けて仮システムの参画を促進した。



【災害時連携システム紹介動画】

災害時連携システムの周知普及を促すための動画を作成し Youtube での公開及び全旅連の Web

サイトにて公開し施設への登録を促した。動画については当初ショート版（約 1 分半）を作成、

その後観光庁と協議のうえロング版（約 3 分）を作成し公開した。

項目	ショート版動画	ロング版動画
タイトル	災害時連携システム登録のお願い	災害時連携システム_ロングバージョン
動画時間	1:54	2 : 4 7
URL	https://youtu.be/BxrHSmwrC6g	https://youtu.be/JnBfx--YdDA

災害時連携システム動画

災害時連携システムの説明動画を公開しました。



3 仕様書要件への対応

3.1 効果的なシステムの設計調査

全旅連の協力の元「宿泊業界災害時連携システム構築のためのアンケート」を実施。アンケート

内容については、本事業の仕様書に定められた質問項目を網羅する内容で実施し1,013件の

回答を収集した。

項目	内容
名称	宿泊業界災害時連携システム構築のためのアンケート
期間	12月6日～12月31日
実施方法	WEBアンケート
対象者	宿泊施設を対象として、全旅連の会員施設を中心にアンケートへの回答協力を依頼して実施した。
回答数	1,013件

収集した意見については、「可能な限り簡単なもの（シンプルなUI設計）」「受入可能状況の把握

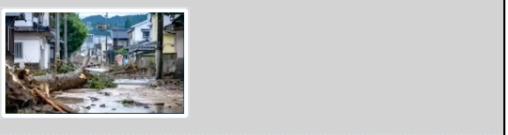
ができ随時更新できるシステム」「関係各所が宿の状態を把握できる仕組み」といった意見があり

災害時連携システムの設計においてUI設計やアカウント権限の管理方法の検討で参考とした。

3.1.1 効果的な設計に向けた留意点

仕様書にて留意する様記載された要件と本事業での対応については下記の通り。

効果的なシステム設計に向けた留意点	対応
① 情報の即時性と正確性の確保のあり方 被害状況等にかかる簡易アンケートの実施、現場写真の提供 等	・防災訓練①～③を実施し災害発生時に速やかに被害状況を把握する実証実験を実施。 ・アンケートの機能にて現場写真のアップロード機能を実装した。

	<p>受入可能部屋数（4人部屋）</p> <p>5</p> <p>受入可能部屋数（5人部屋以上）</p> <p>被害状況画像</p>  <p>戻る</p>
<p>② 収集すべき情報の内容</p> <p>○平時</p> <ul style="list-style-type: none"> 宿泊施設の稼働実態・利用状況（有事の受入可能数） 宿泊施設における防災機能、対策 <p>○災害発生時</p> <ul style="list-style-type: none"> 被災状況（けが人の有無、継続経営の可否） 帰宅困難者の受入可否と対応可能人数 要介護者の受入可否と対応可能人数 <p>○復旧・復興時</p> <ul style="list-style-type: none"> 復旧・復興状況（営業再開日等） 	<p>・アンケート機能の質問項目として下記の項目を実装し情報収集可能とした。</p> <p>「営業状況」「被災者の受入可否」「従業員様やお客様のけが人の人数」「従業員様やお客様の死亡者の数」「従業員様やお客様の重傷者・重症者の有無」「要介護者の受入可否」「要介護者の受入可否人数」</p> 

	<ul style="list-style-type: none"> 復興状況の確認として営業再開日の収集を検討したが、営業再開見込みについての回答は施設により表現が異なることからダッシュボードへの情報掲載は見送りとした。営業再開日が未定の施設数を掲載する設計提言とした。 																																											
③ 情報管理のあり方	<ul style="list-style-type: none"> ダッシュボード機能によりアンケートの集計がリアルタイムで把握できる仕様とした。  <table border="1" data-bbox="825 550 1270 1044"> <thead> <tr> <th colspan="3">アンケート名</th> </tr> <tr> <th>依頼日時</th> <th colspan="2">【全旅連】全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2025/03/04 12:59:56</td> <td colspan="2">TOP</td> </tr> <tr> <td>回答期限</td> <td colspan="2">2025/03/05 23:59:00</td> </tr> <tr> <td>対象エリア</td> <td colspan="2">北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山县、鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県</td> </tr> <tr> <td>総回答数</td> <td>372</td> <td>被災者受入可能な施設数</td> <td>187</td> </tr> <tr> <td>営業可能施設数</td> <td>293</td> <td>営業再開日未定施設数</td> <td>57</td> </tr> <tr> <td>侵入人の人數</td> <td>1161</td> <td>死亡者の人數</td> <td>124</td> </tr> <tr> <td>重傷者・重症者あり施設数</td> <td>32</td> <td>重傷者・重症者人數</td> <td>124</td> </tr> <tr> <td>要介護者の受入可能な施設数</td> <td>71</td> <td>要介護者の受入可能な人數</td> <td>1135</td> </tr> <tr> <td>帰宅困難者の受入可能な施設数</td> <td>188</td> <td>帰宅困難者の受入可能な人數</td> <td>4220</td> </tr> <tr> <td>ロビーの開放可能な施設数</td> <td>213</td> <td>宴会場の開放可能な施設数</td> <td>177</td> </tr> </tbody> </table>	アンケート名			依頼日時	【全旅連】全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会		2025/03/04 12:59:56	TOP		回答期限	2025/03/05 23:59:00		対象エリア	北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山县、鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県		総回答数	372	被災者受入可能な施設数	187	営業可能施設数	293	営業再開日未定施設数	57	侵入人の人數	1161	死亡者の人數	124	重傷者・重症者あり施設数	32	重傷者・重症者人數	124	要介護者の受入可能な施設数	71	要介護者の受入可能な人數	1135	帰宅困難者の受入可能な施設数	188	帰宅困難者の受入可能な人數	4220	ロビーの開放可能な施設数	213	宴会場の開放可能な施設数	177
アンケート名																																												
依頼日時	【全旅連】全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会																																											
2025/03/04 12:59:56	TOP																																											
回答期限	2025/03/05 23:59:00																																											
対象エリア	北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山县、鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県																																											
総回答数	372	被災者受入可能な施設数	187																																									
営業可能施設数	293	営業再開日未定施設数	57																																									
侵入人の人數	1161	死亡者の人數	124																																									
重傷者・重症者あり施設数	32	重傷者・重症者人數	124																																									
要介護者の受入可能な施設数	71	要介護者の受入可能な人數	1135																																									
帰宅困難者の受入可能な施設数	188	帰宅困難者の受入可能な人數	4220																																									
ロビーの開放可能な施設数	213	宴会場の開放可能な施設数	177																																									
④ 情報共有の効率化のあり方	<ul style="list-style-type: none"> 複数のアカウント権限を実装することにより適切な情報管理ができる仕様とした。 																																											
⑤ 通信手段のあり方	<ul style="list-style-type: none"> 宿泊施設、自治体等の役割に応じたアカウント権限を設定できる仕様とした。 CSV ダウンロード機能を実装し収集したアンケートデータを 2 次編集可能な形式で提供可能な仕様とした。 																																											
	<ul style="list-style-type: none"> 仮システムはパソコン、スマートフォンよりアクセス可能な仕様とした。 シンプルな UI 設計とし通信回線が細い場合でもアクセスできるよう配慮した。 																																											

3.2 仮システムの試験運用

仮システムを開発し 2024 年 1 月より施設登録を開始した。全旅連の協力のもとシステム

周知のための説明会やオンラインセミナー、施設への利用登録案内を行い1, 300以上の施設

から参画をいただいた。(2025年3月時点) 参画いただいた施設の協力のもと、防災訓練①～

③を実施しシステムの検証を行った。

また、仮システムの運用期間中はサポート事務局を設け、宿泊団体、宿泊施設からの問い合わせに対応した。

3.2.1 システムに求められる機能

仕様書にてシステムに求められる機能として記載された要件と本事業での対応については下記の通り。

システムに求められる機能	仮システムで対応する機能
① 地域別の宿泊施設情報の管理登録・更新機能	<ul style="list-style-type: none">宿泊施設の基本情報登録・更新機能 <p>宿泊施設の基本情報には住所データが登録される仕様となっており地域別の施設管理が可能となっている。</p>
② 防災関係者（行政、宿泊団体、宿泊施設等）がリアルタイムで災害発生時の状況把握が可能なダッシュボード機能	<ul style="list-style-type: none">防災関係者の役割に応じてアカウント発行できる仕様となっておりアカウントに応じて、ダッシュボードで表示される内容が制御される仕様とした。災害時発生時のアンケート機能では、リアルタイムでアンケートデータが集計される仕様とした。
③ 災害情報の伝達や特定エリア等を指定した宿泊施設とのコミュニケーション機能	<ul style="list-style-type: none">災害時のコミュニケーション機能として、都道府県市区町村をベースとし特定エリアの指定し宿泊施設に対して被災状況のアンケートを送付するアンケート機能を実装した。施設からの回答はダッシュボードに全体集計されるとともに、アンケート回答の閲覧機能により特定エリアを指定した施設の回答閲覧やCSVによる回答データのダウンロードを可能な仕様とした。

3.2.2 仮システムの試験運用に向けた留意点

仕様書にて留意する様記載された要件と本事業での対応については下記の通り。

仮システムの試験運用に向けた留意点	対応
① 仮システムの運用にあたっては、宿泊施設、観光庁と十分な連携をとること。	・仮システムの運用については、観光庁との定例会の実施による運用報告、サポート事務局による宿泊施設の運用フォローを行った。
② 各施設の対応が効果的なものになるよう、平素から防災に関する啓蒙を行うこと。	・全旅連の協力のもと宿泊施設に対して防災に対する啓蒙活動を行った。（現地セミナー、オンラインセミナー、ＨＰ、動画等）
③ 情報の収集にあたっては、個人情報や情報の収集元である宿泊施設の経営情報の保護に十分留意し、可能な限り各施設の業務負担なく情報を収集することができる方法とすること。	・施設情報及びアンケート等の収集については、情報管理を徹底するとともに、宿泊施設の繁忙期を配慮した対応心掛けた。
④ システムの情報セキュリティ対策については、国土交通省情報セキュリティポリシーに準じ、適切な運用を行うこと。なお、国土交通省情報セキュリティポリシーは契約後に手交するため、「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群（令和5年度版）」を参照すること	・国土交通省情報セキュリティポリシーに準じた運用を行いました。
⑤ 本事業で開発した仮システムの仕様や設計、研究結果については国に帰属するもの。	・本事業の成果物については、国に帰属すると承知しています。

4 今後の展望

4.1 課題

本調査を通じ、宿泊施設の災害対応において複数の重要な課題が明らかになった。最も顕著な問題は情報共有のリアルタイム性の確保である。現状では、宿泊施設の被害状況や受け入れ可否の情報が迅速に更新・共有される方法がなく災害時の情報収集に時間がかかっている。支援の遅れや混乱が生じるため迅速かつ正確な情報の集約・共有が求められている。本事業で検討した災害時連携システムが運用されることによりこれらの課題が解決に貢献することができると思料する。

本年度内で実装できなかった機能として、自治体ごとに管轄する特定エリアでのリアルタイム集計での被害状況把握機能の充実（スマホアプリによる Push 通知による状況回答依頼、ワンプッシュ回答などの簡易アンケート回答機能、被害状況を地図にマッピングした表示機能など）を実装することが望ましい。

また、業員に外国人スタッフを雇用する宿泊施設も多く、災害時連携システムの多言語対応の強化が求められた。今後情報提供者を宿泊施設から顧客へと広げる事を考慮すると外国人観光客の増加に伴い、英語・中国語・韓国語などの多言語対応が必要不可欠である。災害時には即時のコミュニケーションが求められるため翻訳アプリの常用や、外国人スタッフ向けの災害時のシステム利用啓蒙も必要である。

■ 情報共有のリアルタイム性の確保

- ✓ 被害状況や受け入れ可否の情報の更新が遅れ、古い情報に基づいて対応が行われる問題が発生。
- ✓ システムのリアルタイム性を向上させるため、API 連携や自治体との直接連携を強化する必要がある。

■ システムの使いやすさとアクセス性

- ✓ 宿泊施設側の意見として「シンプルで使いやすいシステム」が求められている。
- ✓ 災害時に即座に操作できる UI 設計、Push 通知、ワンクリック報告機能などの簡易操作の導入検討。

■ 通信インフラの確保

- ✓ 災害時にスマートフォンの通信が困難になる場合があり、システムが機

能しない可能性が指摘されている。

- ✓ バックアップ回線として衛星通信や、自治体と協力した緊急用 Wi-Fi スポットの整備も検討。

■ 宿泊施設の受け入れ環境の整備・確認

- ✓ 施設の過半数が食事付きでの受け入れが困難であると回答。
- ✓ バリアフリー状況を整理し、要介護者受け入れの可否を速やかに確認する。
- ✓ 災害時の食糧供給ネットワークの構築や、備蓄支援の拡充が必要。

■ 多言語対応

- ✓ 宿泊施設の外国人スタッフ向けの研修や、多言語 AI チャットボットの導入も検討。
- ✓ インバウンド需要を考慮し、英語・中国語・韓国語対応の強化が求められる。

■ 業界統一の災害時対応マニュアル

- ✓ 災害時連携システム導入とともに自治体、業界団体が協力し宿泊業界で災害時の対応マニュアルを統一化することが効果的。

4.2 次年度の取組提言

次年度の取り組みへ向けては、システム面としては情報共有のリアルタイム化を最優先課題としシステムの機能追加・改善を図る。具体的には、ダッシュボード機能において位置情報を活用した地図表示、スマホアプリ版の開発とPush通知機能、ワンプッシュ回答機能、AIを活用した位置情報と連動した災害情報の自動情報収集機能、自治体や他の防災関連システムとのAPI連携による情報連携を進める。これにより、最新情報の迅速な情報提供を実現するシステムの検討を行う事が有益と考える。

次に災害時の復旧復興フェーズに向けたシステム要件の調査・検証を進めることが望ましい。

今回の災害時連携システムの実証実験を踏まえ、さらなる大規模実証試験を実施しシステムの改良点を明確化する取り組み（観光庁や業界団体と協力し、全国レベルでのさらに訓練参加施設数を増やした実証）が望ましい。またその中で業界統一の災害時対応マニュアルの推奨と共に災害時連携システムへの情報提供を行うなどの取り組みを図ることができれば運用面、システム面の両面より効果的な活用が実現できると思料する。

次年度以降も防災訓練や実証実験を継続し、システムの有効性を検証しながら、さらなる改善を進めていくことが災害時対応の一助に繋がることを望む。