

JATA 旅行安全マネジメントセミナー 2026

旅行安全マネジメント 体制構築のポイント II

～「旅の安全の日」模擬訓練に向けて～

企画旅行中に緊急事態発生（想定）：実践編



Travel Safety
Management

2026年5月18日 日本アイラック株式会社

「旅の安全の日」 危機管理模擬訓練 概要

①共通 (7/1 JATA模擬訓練に参加) ②独自 (7/1～7の間に独自に訓練)

* 要事前エントリー (訓練参加会社はJATAホームページ掲載予定)

1. 旅行業種 全旅行業種 (国内・訪日・海外共通)
2. 旅行形態 任意 (募集型企画旅行・受注型企画旅行・手配旅行)

3. ①共通シミュレーション

JATAにて設定

(7/1 JATAより発報するメールに記載)

4. 対象都市

JATAにて設定

(7/1 JATAより発報するメールに記載)

5. 確認内容

滞在者数のみ報告か、安否確認まで行うかは各社裁量

3. ②独自シミュレーション

場所は特定せず

『緊急事態 (大地震・テロ・バス事故等) が発生し人身に関わる被害が出ている状況』のみ統一

4. 対象都市

国内・海外の任意で1箇所以上を各社で選定

5. 確認内容

滞在者数のみ報告か、安否確認まで行うかは各社の裁量

6. 模擬訓練実施後は、JATAへ報告

訓練実施後は、人数報告だけでなく、各社で検証した課題や問題点をJATAにてまとめ、現状の安全管理体制や次回の模擬訓練に活かしていきます。

本日のアジェンダ

01

昨年の振り返りと今年の目標

「準備」から「動かす（実践）」へのステップアップ

02

企画旅行中の緊急事態 例

例：バス事故・オプション事故・大地震・テロ・紛争等

03

ロールプレイ（独自）：事故対応シミュレーション

例：バス事故シナリオを使った初動4ステップ（実践体験）

04

模擬訓練の設計と評価指標

7月の訓練をどう設計・活用するか

05

まとめ：経営者・安全管理責任者として押さえる3点

緊急組織体制・初動期対応フロー・PDCA

01

昨年の振り返りと今年の目標

昨年のレビュー（準備編）

- ✓ 緊急連絡網の整備・アップデート
（夜間・休日の連絡体制：電話・メール・Teams等）
- ✓ 対応マニュアルと組織のリンク確認
（危機レベル設定・職務分掌）
- ✓ 現在催行中ツアーの把握
（参加者名簿・保険加入情報）
- ✓ 社内報告ルールの確認
（上席/対策本部への報告・情報整理・更新）

今年の目的（実践編）

●テーマ：「準備」から「実践」へ

- ➡ 具体的な事故シナリオで初動対応を体験
第一報 → 情報収集 → 本部設置判断 → 人員招集
- ➡ 対策本部の役割分担を「実際に動かす」訓練
情報整理 → 共有 → 方針決定 → 指揮命令 → 対応
※対応後、本部へ報告するサイクル
- ➡ 訓練ハードルを上げる試み
抜き打ち訓練・ロールプレイ
- ➡ 対応範囲：事故発生状況・被災状況（安否）の確認、
添乗員へ対応指示、外部連携、広報（家族）対応
- ➡ 7月模擬訓練をPDCAサイクルの起点に



バス事故（裁判になっている7割が事故関連）

貸切バス手配における旅行会社の安全確保義務

死傷者多数・報道リスクが高い重大事故

バス会社・警察・消防との同時連携が必要

被災者家族・オーガナイザーへの連絡が最優先事項

バス会社の選定基準（サービス規程・研修・健康管理）、
無理な旅行行程・下限割れ運賃・契約書類の不備など



オプション（任意参加）事故

旅行会社の責任範囲

契約当事者は誰かで契約上の責任が異なる
→ツアーオペレーターは企画旅行会社の「履行補助者」

現地ツアーオペレーターとの役割分担確認
→事故・被災者情報の収集、安否確認・救援支援、
家族対応、OP運営責任者との連携など

無手配のOP・独立した他社契約のOP：
・契約書面に「お客様直接手配」を記載する
・お客様より依頼を受け、日程表を作成する場合は、
「契約書面の一部と誤解されないよう」会社名、
ロゴ等を外す

共通の教訓：初動の対応が評価を決定する

03 ロールプレイ（独自）：事故対応シミュレーション



【シナリオ 案】

国内ツアー催行中、貸切バスがガードレールに衝突する単独事故を起こした
参加者30名のうち5名が病院搬送（1名重体）

添乗員から第一報が入電。現在、休日の午前10時。旅行会社はどう動くか？

STEP 1

第一報受信

STEP 2

対策本部設置

STEP 3

外部連携

STEP 4

広報対応
(家族対応)

各STEPを順に訓練し、自社の対応力を確認してください

STEP 1 第一報受信 ―― 何を聞か・誰に連絡するか



第一報で収集すべき情報チェックリスト

- ✓ 事案の発生日時・場所・状況（原因）
- ✓ 被災者数（軽傷・重傷・重体・死亡の内訳）
- ✓ 搬送先病院名・治療入院の見通し
- ✓ 被災していない参加者の現在地・状況
（バス事故は軽傷者を含め全員病院に搬送）
- ✓ 添乗員・バス会社担当者の被災状況・対応状況
- ✓ 警察・消防・官庁との報告・連携状況

危機レベル即時判定

- 高 → 死傷者あり・生命関与 : 対策本部設置
- 中 → 現場だけで解決困難 : 対策チーム
- 低 → 現場対応可能な軽微事故 : 担当部署

連絡がつかない場合の対応

- ➔ 代替連絡先は事前登録・共有済みか
- ➔ 第二・第三連絡先のルールを明確化
- ➔ 情報の確度に注意（裏付けを取る）
→ 時系列・情報ソースの確認

STEP 2 対策本部の設置 ―― どの部署の誰が・何を・どこまでするか



情報担当

現地との連絡窓口、
情報収集・一元管理・
報告・記録など

<本部運営の2大ポイント>

- ①迅速・正確な情報共有・手段の確保
- ②方針決定→伝達（指揮）→対応→報告のサイクル



広報担当

メディア対応窓口、
公表情報の一元化、
HPを通じた対応、
SNS対応など



現地担当

添乗員へ対応指示・バス
会社・関係各所（警察・
消防・官庁）と連携など

対策本部（経営トップ）



総務経理担当

保険会社への事故受付・
費用確認・文書管理・
移動宿泊手配など



家族担当

家族の対応窓口（被災
状況の報告・説明・
現地行きの打診など）

経営トップは「判断・決定」に専念できる体制か？
情報・現地・家族・広報・総務の5班で分担

STEP 3 外部連携 ―― どこに・何を・いつ連絡するか

JATA・観光庁・外務省	第一報後 速やかに	事案概要・被災者数・対応状況を報告 → 事故発生報告書の提出
JATA支援システム (株ジャタ/日本アイラック)	1時間以内を目安	初動対応の支援要請・情報共有・集約への参加（24時間） 事故処理対応専門家を旅行会社に派遣要請など
保険会社 旅行保険、事故対策費用保険など	第一報と同時	保険証書・有無責の確認、アシスタンス会社の手配・現地支援の要請など
バス会社・ ツアーオペレーター	確認次第 即座に	現地役割分担・参加者の安全確保・代替交通手段の調整など
被災者家族・ オーガナイザー	確認取れ次第 最優先	正確な情報を伝える。不確かな情報は伝えない。担当窓口を確認する

STEP 4 広報対応 ― マスコミ・SNSへの初動



「ノーコメント」は最悪の選択 → 情報の空白をSNS・憶測が瞬時に埋める

📋 第一声プレスリリースの構成

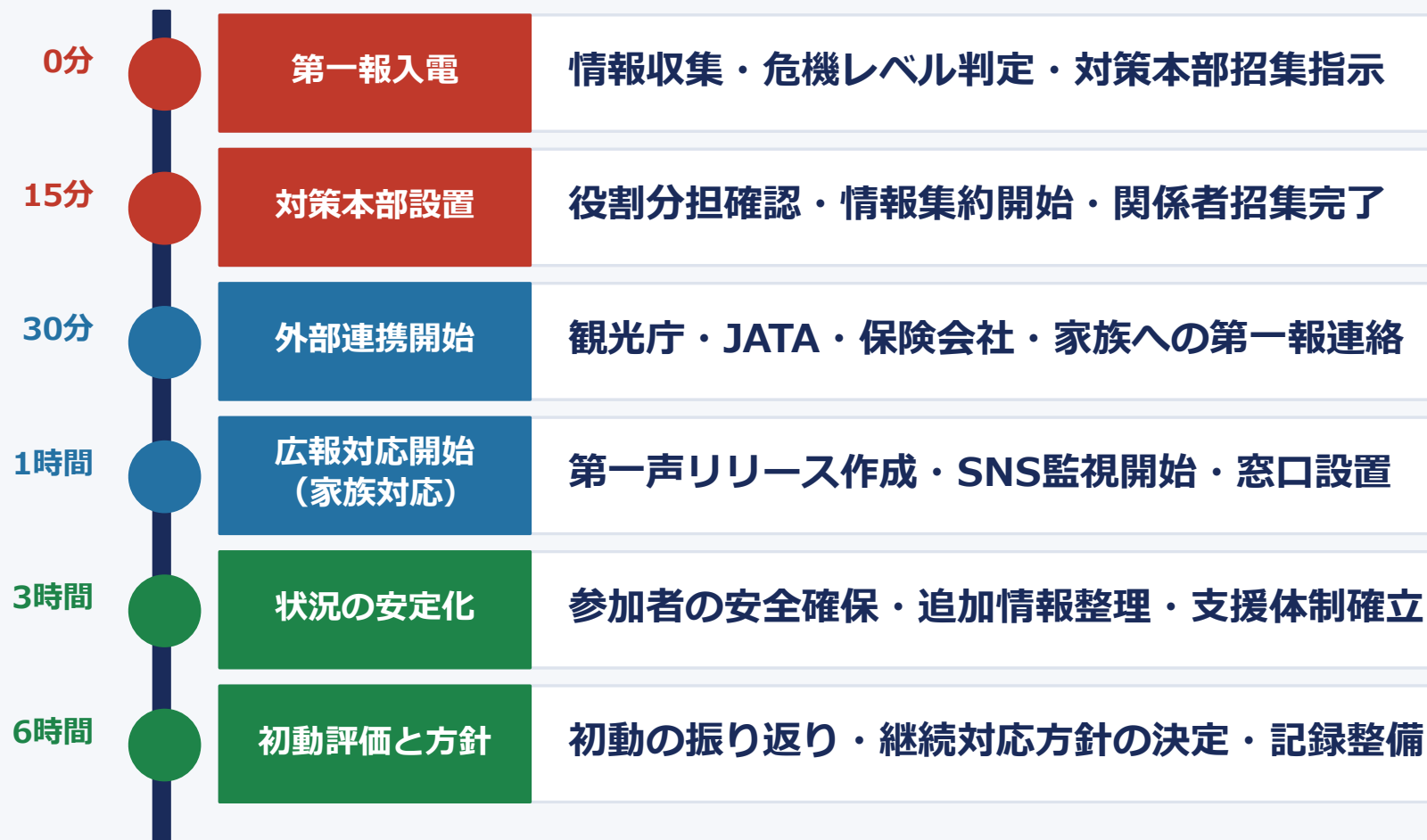
- ① 事実の確認（日時・場所・人数）：5W1H
- ② 詳細情報は現在確認中の旨と続報の予告
- ③ 被災者・ご家族へのお見舞いの言葉
- ④ 旅行会社の対応状況（被災者救援、家族対応、発生原因の究明など）
- ⑤ メディア問い合わせ窓口・担当者連絡先

→ SNS拡散への対処（検討課題）

- SNS投稿の削除は現実的に困難
- 公式発表を素早く出し「正確な情報源」を確立
- 社員・添乗員のSNS投稿ルールを事前に周知
- SNS担当者を対策本部（広報班）に組み込む
- 誤情報・風評の監視を24時間体制で継続



初動対応訓練タイムライン：第一報から1時間を目安



04 模擬訓練の設計と評価指標

シナリオ設定のレベルアップ例

- 貸切バス事故（死傷者あり）
- 宿泊施設での火災・避難
- オプション中の転落・溺水事故
- 大規模自然災害（地震・台風）

訓練タイプの選択

- ① 予告訓練： 有事の組織対応手順の確認に最適
新体制・初回参加者に推奨
- ② 抜き打ち訓練： 実際の対応力を測る
（昨年訓練済み向け）

評価指標

測定方法

緊急連絡網の完結時間

一巡にかかった時間を計測・記録

危機レベル判定の正確性

シナリオに対する判定結果を照合

初動のアクション数

チェックリストで実施/未実施を確認

課題の抽出数と質

訓練後報告書の記載内容で評価

05 まとめ：経営者・経営管理責任者として押さえる3点

1

体制は「動かして初めてわかる」

訓練なきマニュアルは机上の空論。

毎年実際に動かすことで、機能する安全管理体制が構築される。

2

初動の質が、法的・道義的責任の評価を分ける

初動対応が全体評価の6割以上を占める。

対応の過不足に留意し、経営者として初動を制する。

3

7月の模擬訓練をPDCAの起点にする

訓練後の課題をJATAへ報告し、次年度の安全管理体制改善につなげる。

業界全体の学習として活用。