

地震・津波・風水害・火山噴火・雪害等、災害はいつ遭遇するかわからず、また、台風の襲来や集中豪雨等、被害の頻発化や激甚化に伴い、災害時における外国人旅行者の安全・安心確保に向けた対応は、地方自治体を中心に観光関係者等が連携して、事前準備や発災後対応できる体制作りが望まれています。

近年、観光地に対して「安心して観光できる場所としてのブランド構築」も求められる中、外国人旅行者が観光地で災害に遭遇したことを想定して、観光事業関係者の皆さんに対応していただきたいことを「ガイドライン」としてとりまとめました。是非、観光事業関係者の皆さんでできることを検討し、事前準備対策を進めていただく際に役立ててください。



## ■ガイドラインで扱う対象範囲（観光地2箇所でのケーススタディ）

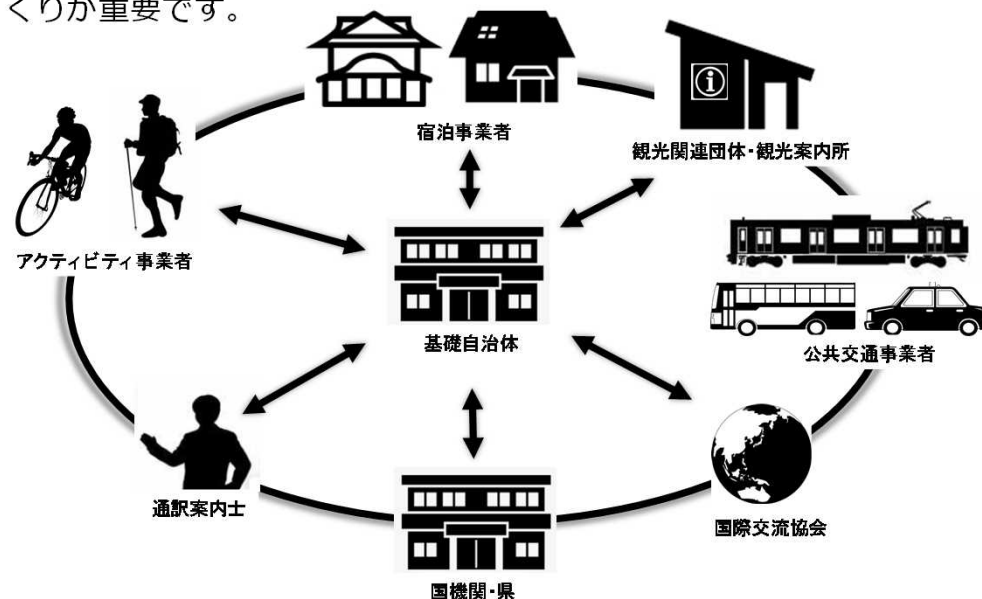
○本ガイドラインは、風水害・火山噴火等を想定した下呂市、地震・津波等を想定した志摩市をケーススタディとし、「観光地の中で大規模災害が起きた場面」を対象にして作成しています。

○令和4年3月観光庁作成「観光危機管理計画等作成の「手引き」と合わせてご活用下さい。

[https://www.mlit.go.jp/kankocho/topics08\\_000202.html](https://www.mlit.go.jp/kankocho/topics08_000202.html)

## ■参考にしていただきたい対象者（地域での検討体制づくり）

- 本ガイドラインは、「自治体」「関係団体」「事業者（観光サービス提供事業者）」の皆さんに読んでいただきたいものとして作成しています。
- それぞれに期待される役割が異なるため、それぞれの「立場」「役割」に着目して、作成しています。
- 災害対応とは、不測の事態への対応です。ガイドラインはあくまでも例示です。最適な行動ができるよう話し合ってください。
- 防災対策は平時から関係者が集まり、情報交換と顔の見える関係づくりが重要です。



# ガイドラインの構成

本ガイドラインは、地方自治体の「地域防災計画に基づく災害対応」を参考に、「地域防災計画における外国人旅行者」の位置づけを確認した上で、「観光事業関係者」が「外国人旅行者」に対する安全・安心確保に向けて対応していただきたい内容を整理しました。

## 第1章 事前準備・・・減災・備えとしてできること

節	項目	概要
1-1	地域防災計画における観光対応	○地域防災計画上にみる外国人旅行者の位置づけ
1-2	関係者の役割分担	○地域防災計画上での体制構築と観光事業関係者の役割分担
1-3	危機への備え (ブランド構築)	○国による支援・取組の状況(情報伝達) ○ブランド構築に向けた観光事業関係者に求められる役割と連携方法(協定締結) ○事業者においてできること(BCP)

## 第2章 初動対応・・・発災後初動期に対応すべきこと

節	項目	概要
2-1	体制設置	○観光事業関係者の体制・役割分担イメージ
2-2	ゼロ・アワー後 自らの身を守った後の避難誘導	○フェーズ0：準備する(体制窓口・情報収集)      ○フェーズ1：まずは自分の身を守る ○フェーズ2：避難誘導を行う      ○フェーズ3：避難後の支援を行う
2-3	情報提供・移動支援(退避支援する情報提供支援)	○情報発信者(情報提供者)としての役割 ○情報ツールと発信方法

## 第3章 災害の種類に応じた工夫点(風水害、地震・津波災害別対応)

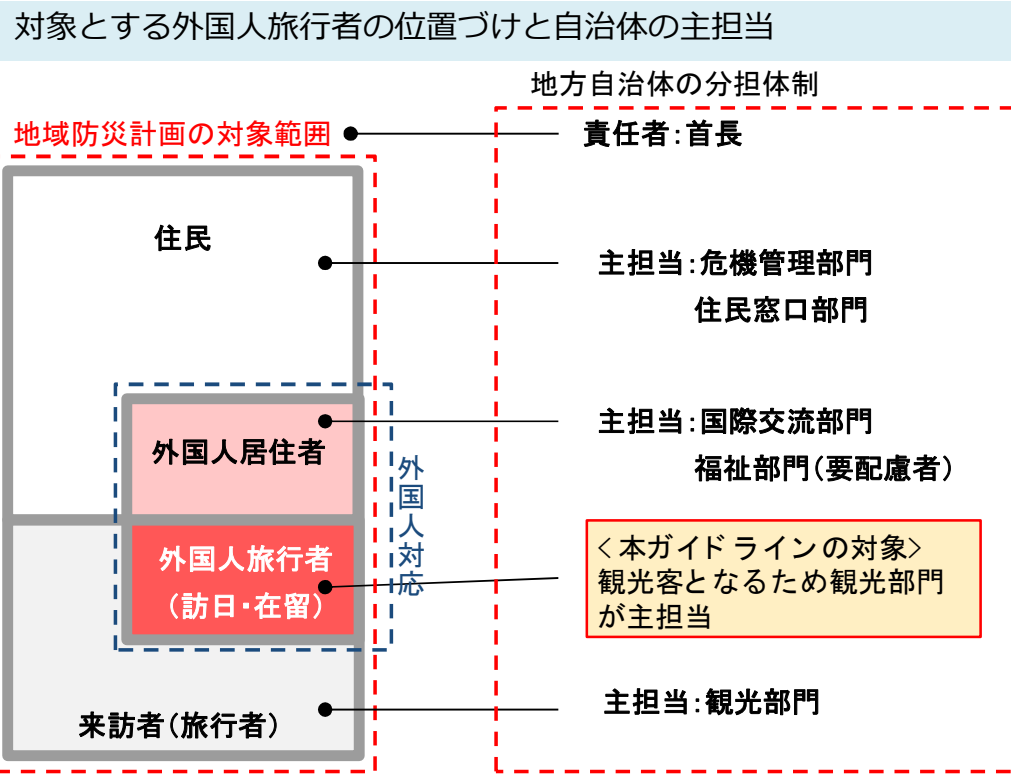
節	項目	概要
3-1	災害の違いによる影響	○災害の種類、対象とする風水害、地震・津波災害の特徴
3-2	外国人旅行者の観光行動を想定した対処方策	○観光案内所での対応(避難誘導を行う情報提供)      ○宿泊施設での対応(避難受入対応) ○観光施設での対応(避難誘導対応)      ○交通事業者での対応(移動支援) ○地方自治体(観光部門)での対応(観光事業関係者間の調整)

## 第4章 観光地での取組にあたって

節	項目	概要
4-1	地域での検討体制の構築のすすめ	○検討体制づくり      ○量的検討のすすめ(外国人の割合、人口数との対比)
4-2	行動計画の作成のすすめ	○行動計画の作成のすすめ      ○人材育成・訓練の実施のすすめ
4-3	地域を超えた広域連携・取組のすすめ	○県境を超えた行政間の情報連携の重要性

# ポイント（体制・初動・役割分担・模擬訓練）

## ■ 地域防災計画の対象範囲と分担体制



## ■ 観光関係主体別に求められる対応事項（一覧）

主体	災害想定	旅行者のニーズ	求められる対応事項
観光案内所	風水害	気象変化見通しに伴う移動	移動ニーズに応じた情報提供
	地震・津波	命を守る行動→避難・移動支援	安全な場所への避難誘導 移動ニーズに応じた情報提供
宿泊施設	風水害	気象変化見通しに伴う移動or施設避難	移動ニーズに応じた情報提供 安心できる避難環境確保
	地震・津波	宿泊中：身を守る行動 一時避難場所利用	安心できる避難環境確保 一時避難者の受入
観光施設	風水害	事前キャンセル 避難・移動支援	休業措置の情報提供 安全な場所への避難誘導
	地震・津波	命を守る行動	安全な場所への避難誘導
交通事業者	風水害	気象変化に伴う運休見直し	運休（計画）情報の早期提供
	地震・津波	移動困難時の受入 命を守る行動	帰宅困難者対策（避難誘導） 安全な場所への避難誘導
地方自治体（観光部門）	風水害 地震・津波	（観光事業関係を通じた様々な要請）	地域防災計画に基づく対応 観光事業関係者の支援サポート 平時の準備・対応能力の向上

## ■ 初動対応の4つのフェーズ

フェーズ0 準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>○災害が起きる前：事前準備・水害時等でのアラーム発出                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・どのような災害が起きうるか、災害予測情報の収集</li> <li>・災害時の体制（緊急連絡用の名簿・リスト）の確認</li> <li>・避難する先の避難所情報の確認</li> <li>・外国人旅行者への予測情報周知（事前準備とアラーム）</li> </ul> </li> </ul>
フェーズ1 体制構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自らの身を守った跡での体制構築（ゼロ・アワー後）                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・発災時の自身の身の安全確保</li> <li>・施設等の安全確認、情報通信手段の確認</li> </ul> </li> </ul>
フェーズ2 避難誘導	<ul style="list-style-type: none"> <li>○避難誘導                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・避難誘導の対応（移動サポート）</li> <li>・避難者の受入</li> </ul> </li> </ul>
フェーズ3 避難後の支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>○避難後の対応                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ニーズ対応：言語対応支援、食料等の支給、情報提供</li> </ul> </li> </ul>

## ■ 模擬訓練のすすめ（外国人によるモニター調査）



観光案内所や宿泊施設、観光施設、鉄道駅などは、旅行者が災害時にサポートを求める場所です。外国人旅行者にモニターになっていただき、災害時に求める要請について模擬訓練を実施してみてください。ガイドラインでは、主な要求内容をチェックリストとして整理しています。