

災害時における外国人旅行者の 安全・安心確保のための 体制構築についてのガイドライン



令和4年3月

国土交通省中部運輸局

<目 次>

序章 本ガイドラインについて.....	1
序－１ 趣旨	1
序－２ ガイドラインの構成	7
第１章 事前準備・・・減災・備えとしてできること.....	9
１－１ 地域防災計画における観光対応.....	9
１－２ 地域防災計画をふまえた関係者の役割分担.....	10
１－３ 危機への備え.....	11
第２章 初動対応・・・発災後初動期に対応すべきこと.....	21
２－１ 体制設置.....	21
２－２ ゼロ・アワー後：自らの身を守った後の避難誘導.....	24
２－３ 情報提供・移動支援（退避支援する情報提供支援）	33
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）	37
３－１ 災害の違いによる影響	37
３－２ 外国人旅行者の観光行動を想定した対処方策.....	38
第４章 観光地での取組にあたって	48
４－１ 地域での検討体制の構築のすすめ.....	48
４－２ 行動計画の作成のすすめ.....	50
４－３ 地域を超えた広域連携・取組のすすめ.....	51
（参考）「下呂市・志摩市の検討会に参加していただいた関係者の声」	52
<資料編>	53
１ お役立ちツール（詳細）	53
２ 先行取組事例.....	56
３ ケーススタディ：外国人旅行者モニターツアーを通じた取組成果.....	59
４ 外国公館（大使館・領事館）リスト	65

序章 本ガイドラインについて

序－１ 趣旨

１．災害の頻発化・激甚化による対応の必要性

地震・津波・風水害・火山噴火・雪害等、日本において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については、事前準備や発災後の対応等、地方自治体を中心に観光事業関係者等が連携して対応できる体制作りが望まれています。

観光庁では、令和３年３月、外国人に対する災害時対応をする行政機関や事業者等向けに、より具体的な対応行動の方針を示すことを目的とした「非常時における訪日外国人旅行者対応マニュアル作成のための指針」を策定、公表し、令和３年度末には、観光危機管理計画・危機対応マニュアルを策定する実務者向けに、指針の内容をより具体化した「観光危機管理計画等作成の「手引き」」を策定、公表しました。

（観光庁ホームページ） https://www.mlit.go.jp/kankocho/topics08_000202.html

本ガイドラインは、各地域において観光危機管理計画等を作成する上で、参考としていただけるよう、事例等を含めて作成しておりますので、観光庁作成の「手引き」と合わせてご活用下さい。

2. 本ガイドラインのポイント：「安心して観光できる場所としてのブランド構築を目指して」

本ガイドラインは、観光地の中で、大規模災害が起きた場面を想定して作成しています。

観光地の中でも、アクティビティの最中であつたり、観光施設の見学中・周辺でのショッピング中であつたり、旅館・ホテルでの宿泊中など、様々な場面で災害は起こり得ます。災害の種類も地域によって異なり、災害対策とは不測の事態への対応となります。

だれが旅行者を守るのでしょうか？ どのような対処をすれば良いのでしょうか？

観光サービスの提供者と観光地の地方自治体と一緒に、対応することが求められます。本ガイドラインは、観光地において外国人旅行者が災害に遭遇したことを想定し、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とりまとめました。

「安心して観光できる場所としてのブランド構築」を目指し、観光事業関係者の皆さんで、是非、できることを検討し、事前準備対策を進めていただきたいと思います。

図序-1：安心して観光できる場所としてのブランド構築を目指すために

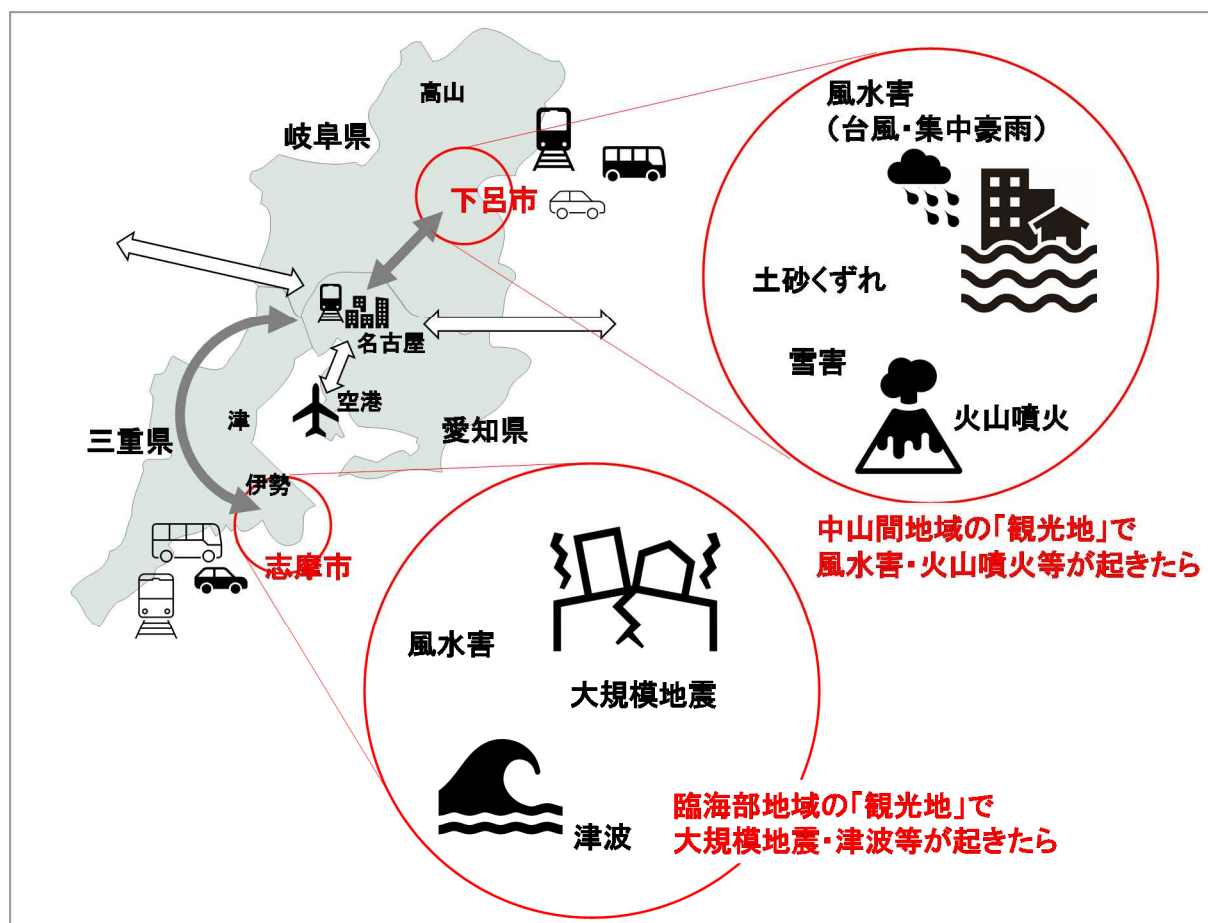


3. 観光地2箇所でのケーススタディ（国土交通省中部運輸局の実証事業プログラム）

本ガイドラインは、観光庁が令和3年3月に発表しました「非常時における訪日外国人旅行者対応マニュアル作成のための指針」を参考としながら、国土交通省中部運輸局管内の中で、有数の観光地でかつ異なる地理的特性等を有する岐阜県下呂市・三重県志摩市を対象地域（ケーススタディ）として取り上げ、地方自治体を核とし、観光地域づくり法人、JNTO 認定観光案内所、宿泊事業者等の観光関係者や公共交通事業者等の協力により、災害対応に係る体制構築や役割分担の確立に向けた取組、地域固有の課題について検討するための実証事業プログラムを通して作成しました。

外国人旅行者は、飛行機や新幹線で観光地へ訪問する広域の移動を伴いますが、本ガイドラインは、「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。

図序-2：本ガイドラインで扱う対象範囲の考え方



4. 参考にしていきたい対象者

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。

表序-1：参考にしていきたい対象者

自治体	地方自治体（主に市町村の観光部門や危機管理部門）
観光関係団体	観光地域づくり法人（DMO）、観光協会、旅館・ホテル組合等
事業者	宿泊・観光施設、アクティビティ事業者、公共交通事業者、飲食店等

※本ガイドラインでは、上記全体を「観光事業関係者」と表記しています。

本ガイドラインで対象としています「災害時の対応行動」については、「観光事業関係者」の皆さんがいざという時に相互連携できるよう、普段から顔の見える関係を築くことができていくことが重要です。

観光地のブランドを高めていく日常の活動の中で、時には「災害対応」も話題として取り上げていただき、それぞれがどのような対応ができるのか、また相互協力できることは何か、事前準備しておくことはないかなど、できることについて是非取り組んで下さい。

5. 本ガイドラインで対象とする「外国人旅行者」とは？ 災害時の行動イメージは？



（１）外国人（旅行者）の身を守る主体とは？・・・国民保護と観光地のおもてなし

外国人が海外において災害に遭遇した際に、国民の安全を保つのは「国の責務（国民保護）」であることから、外国人旅行者が災害時に避難行動を行う時の避難先・相談者は、「各国の公館（大使館・領事館）」になります。

日本国内の観光地において、観光事業関係者の皆さんが外国人旅行者の避難誘導をサポートする時は、各国の「公館とつなぐ」ということが重要となりますので、本ガイドラインでも資料編に当該地域の公館リストを整理しています。

本ガイドラインでは、「安心して観光できる場所としてのブランド構築」を目指すために、「公館任せ」にせず、観光事業関係者の皆さんにおいて発災後初動時に「外国人旅行者が期待する、して欲しいこと」をとりまとめています。

（２）団体旅行と個人旅行の想定・・・より条件の厳しい個人旅行をイメージして

旅行のスタイルは、「団体旅行」と「個人旅行」に大きく分かります。災害時の対処を想定すると、団体旅行の方が、ツアー企画会社や引率者が存在しますので「緊急の相談先」の確保、必要な情報収集は行いやすいと考えます。

本ガイドラインでは、より条件の厳しい個人旅行者を主に想定し、その避難ニーズをイメージして作成しています。

（３）旅行者に占める「外国人の割合」・・・有名観光地であっても「少数」（定性的検討）

国土交通省のプログラムの設計から「外国人旅行者」にターゲットを置き検討しています。

有名な観光地であっても、旅行者に占める「外国人」の割合は少数です。地域によっては、「外国人旅行者」よりも「外国人居住者」の方が多い場所もあります。

観光地での災害対応の「対象者」を考えると、数量的には「住民 > 旅行者（日本国籍） > 外国人居住者 > 外国人旅行者」といった大小関係にあり、地方自治体としては「住民」を優先的に考慮して取り組まれます。

地域的な防災対策を具体的に検討するには「数量」を念頭に「定量的なアプローチ」が重要ですが、本ガイドラインは「行動計画」ではありませんので、少数の外国人旅行者の防災対策に特化し「観光関係事業者が実施すべきこと」をとりまとめた定性的な検討に留まります。本ガイドラインから、多数の日本人旅行者や外国人居住者に対する「災害対策」の気づきにつながり、地域全体での災害対策の検討に進展していただければと期待します。

（４）災害時の避難行動イメージ・・・外国人旅行者の特殊性

災害時の避難行動は、国籍・居住地などにより異なります。日本人であれば、地震・津波・風水害などの日本で起こりうる災害のイメージは想像できますが、地震の無い地域に住む一部外国人は、地震・津波の災害はイメージできません。突然の地震との遭遇で「パニック」に陥ることがあるとも言われています。

また、災害直後の外国人旅行者が希望する「対処」は、「被災地から早く逃れたい」「旅行を中断して早く母国に帰りたい」「移動手段が遮断され逃げられないなら、安全な場所に避難したい」「母国語で話ができる状況を確認したい」といった行動イメージが想定されます。

本ガイドラインでは、日本人とは異なる外国人旅行者の特殊性を考慮し、「避難行動のイメージを想定した対処（第２章の初動対応）」と「災害の種類に応じた対処（第３章の風水害、地震・津波災害別対応）」に分けて作成しています。

6. 本ガイドライン作成における検討体制

（１）下呂市・志摩市でのケーススタディ：「地域関係者からなる検討会」の設置による検討

本ガイドライン作成にあたっては、下呂市・志摩市をモデルとして、それぞれの地元自治体（観光部門・危機管理部門）、観光地域づくり法人、JNTO 認定観光案内所、宿泊事業者、通訳士、公共交通事業者等の観光事業関係者の協力により「検討会」を設置し、協議を重ね、作成しています。

（２）外国人モニターによる「模擬ツアー体験」の実施

検討会において「具体的な議論」を行うため、異なる国籍を有する外国人（モニター５名）が、下呂市・志摩市の「ターミナル駅」を経由して訪問した際に災害に遭遇したことを想定し、「観光案内所」「宿泊施設」等に「逃げ込んだ場面」での外国人旅行者の行動（ニーズ）を検証する「模擬ツアー体験」を行いました。外国人モニターと地域の観光事業関係者との間で、直接意見交換した成果を反映しています。

（３）事例調査の実施

全国の主要観光地での取組を参考とするために、アンケート・ヒアリング調査を実施し、先行事例の調査を行いました。それぞれの観光地における想定する災害の種類、地形条件、観光サービス内容、観光事業関係者の体制などの地域特性が異なるため、これら先行事例の取組内容は自ずと特徴・個性があります。本ガイドラインでは、検討会の中で参考となった先行事例の取組を「トピック」として紹介しています。

（４）有識者ヒアリングの実施

本ガイドラインの作成にあたっては、以下の４名の有識者にガイドライン（素案）を提示し、様々な観点からアドバイスを頂戴するヒアリングを行いました。

- ・東京大学大学院情報学環 総合防災情報研究センター 特任教授 田中淳 様
- ・兵庫県立大学大学院 減災復興政策研究科 教授 阪本真由美 様
- ・名古屋大学 減災連携研究センター 特任准教授 荒木裕子 様
- ・観光レジリエンス研究所 代表 高松正人 様

頂戴したアドバイスを「ガイドライン」に反映し、特に重要な指摘は「重要ポイント」として紹介しています。また、頂戴したアドバイスの内、ケーススタディとする性格から検討できていない指摘については「第４章 観光地での取組にあたって」に記録として留めました。

こうした関係者のご協力により本ガイドラインを作成しています。
改めてご協力いただきました皆様に感謝申し上げます次第です。

序－２ ガイドラインの構成

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については、「責任の所在」ということで考えれば、「外国人旅行者の母国の公館（大使館・領事館）」になります。

一方、観光地での対応ということで考えれば、観光地の自治を執り行う「地方自治体」を中心として対策を整理するとわかりやすいと考え、本ガイドラインでは地方自治体の「地域防災計画に基づく災害対応」を参考とさせていただき整理すると良いと考えました。

「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について、下記の構成により整理しました。

１．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）

２．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 災害が起きる前：事前準備。水害時等でのアラーム発出 ○フェーズ１ 自らの身を守った後での体制構築（ゼロ・アワー後） ○フェーズ２ 避難誘導 ○フェーズ３ 避難後の対応
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

3. 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） ○公共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）

4. 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	○県境を越えた行政間の情報連携の重要性

第1章 事前準備・・・減災・備えとしてできること

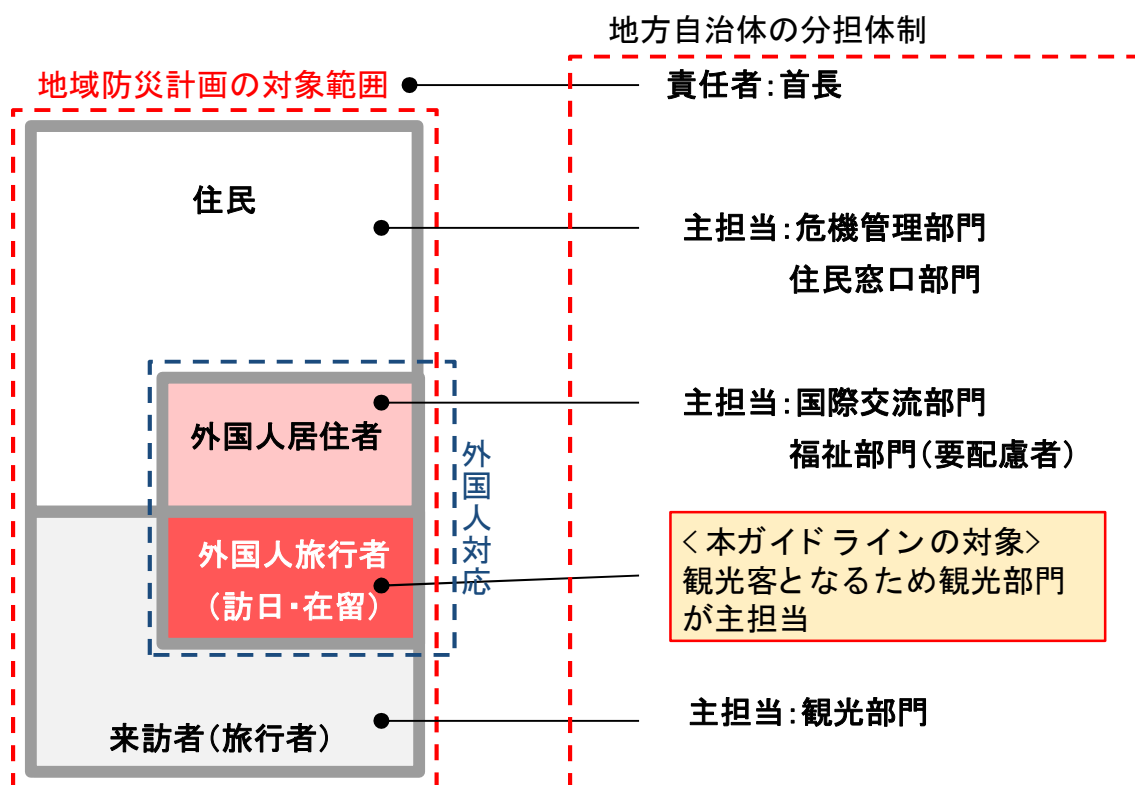
1-1 地域防災計画における観光対応

地方自治体における災害対策は、「地域防災計画」で規定されています。

外国人旅行者（訪日・在留）の扱いに関しては、居住者ではなく旅行者であるため「観光部門」が主担当となるものの、外国人という扱いから、国際交流部門や要配慮者を対応する福祉部門も関係し、その役割分担が曖昧になっている可能性が危惧されます。

本ガイドラインでの「外国人旅行者」は、地方自治体における「観光部門」が主担当となるとして整理し、作成しています。

図 1-1：地域防災計画の対象範囲と分担体制について



1-2 地域防災計画をふまえた関係者の役割分担

地域防災計画に基づく地方自治体の各部署の役割分担と、観光関係団体・観光事業者の災害発生後の初動期における役割としては、下記のように整理できると考えます。

地域に訪れる「旅行者」は地方自治体の観光部門が中心となり、観光関係団体と事業者と連携しながら対処することになると考えます。

表 1-1：観光事業関係者の考えられる役割分担（外国人旅行者対応を想定）

分類	主体	主な役割
地方自治体	全体 危機管理部門	○防災の第一次的責務を有する基礎的な地方公共団体として、地域並びに住民の生命、身体及び財産を災害から保護するため、関係団体等の協力を得て防災活動を実施すること ○関係機関と連携し、防災・減災対策を推進すること
	住民窓口部門 （住民生活対応）	○届出による行方不明者名簿の作成・対応 ○外国人（居住者）の救援・救護の調整、避難支援に関する対応 ○NPO・関係団体への協力要請に関する対応
	観光部門	○旅行者等への対応に関する普及啓発の実施 ○旅行者対策を想定した防災訓練の実施 ○情報提供体制の強化 ○旅行者等のための避難所・食料等の確保 ○旅行者・帰宅困難者等への対策の実施 ○観光事業者との連携対応の推進 （観光施設等の被害調査、災害対策に関する対応） ○観光関係団体・事業所等と連携し、旅行者の安全対策の実施
	国際交流・福祉部門	○避難所の開設、運営に関する対応 ○要配慮者（外国人等含む）の安全対策の実施 ○避難者の健康支援、心のケア対策に関する対応
観光関係団体	DMO、観光協会、旅館・ホテル組合等	○地方自治体、関係団体との連携による旅行者の安全対策の実施 ○組合・団体の会員の状況の把握（被害情報・対応意向等）
事業者	全体	○災害に対する危機意識を持ち、自ら防災・減災対策を実施すること ○発災時に従業員・利用者等の生命、身体を保護するとともに、発災後の円滑な事業継続を実施すること ○地域における防災関係機関が実施する防災・減災活動への積極的な参加対応
	宿泊・観光施設、飲食店等	○上記事業者の役割の実施 ○施設利用者・旅行者に対する安全対策の実施 ○被災情報の報告、施設復旧による事業継続 ○宿泊施設：避難者の受入協力
	公共交通事業者	○上記事業者の役割の実施 ○交通インフラ利用者に対する安全対策の実施 ○被災情報の報告、早期復旧による事業継続

※志摩市地域防災計画の所掌事務等を参考に作成

1-3 危機への備え

1. 国による支援・取組

(1) 日本政府観光局(JNTO)による情報発信

災害時における外国人旅行者への対策として、災害時には日本政府観光局（JNTO）が気象情報や交通情報、災害情報に関する情報発信を行います。

図 1-2：災害時における日本政府観光局（JNTO）による外国人旅行者への情報発信内容



資料：「非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた検討会中間報告」より抜粋

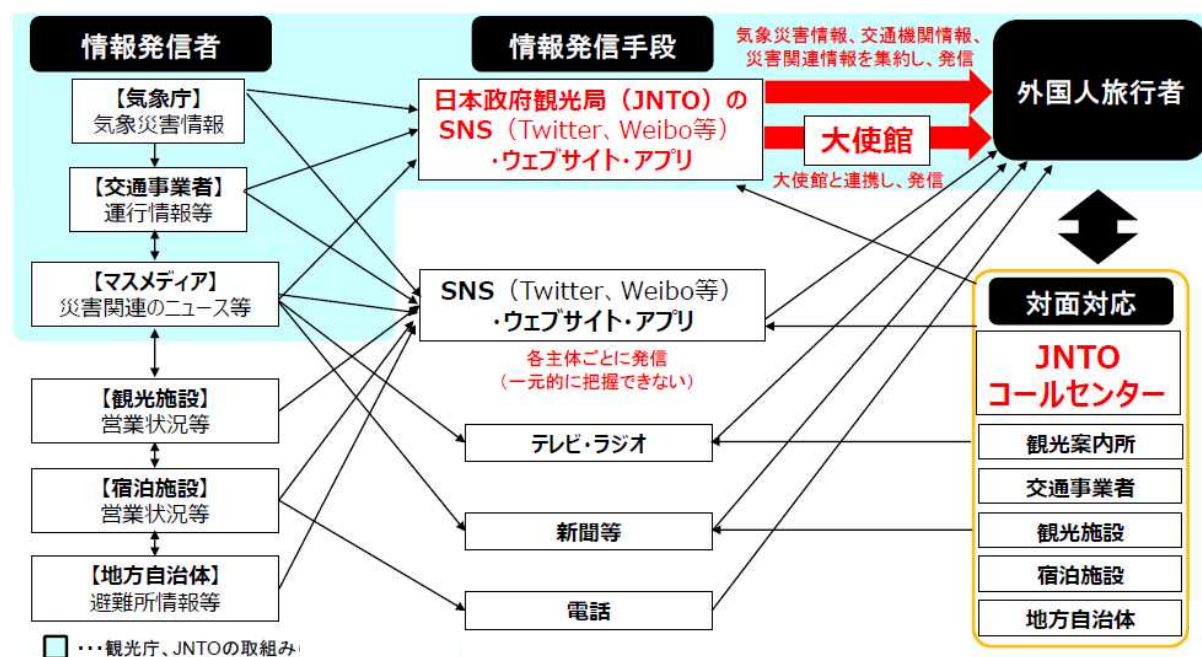
観光事業関係者においては、外国人旅行者への対応として、これら情報発信手段・ツールの存在を事前に確認し、災害時に提供できるよう準備しておくことが重要です。

「非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた検討会中間報告」において、外国人旅行者への災害に関する情報伝達の流れについて下記のように示しています。

これまで、気象情報や交通情報は、主体ごとに発信しているため、外国人旅行者が一元的に把握できない課題が指摘されています。

この課題に対し、日本政府観光局（JNTO）より、外国人旅行者へ災害に関する情報伝達が行われるようになりましたが、日本政府観光局がカバーできている範囲は、「気象庁・交通事業者・マスメディア」から発信された情報で、観光・宿泊施設・地方自治体の避難所等の「地域ローカル」の情報は、反映できない懸念があります。

図 1-3：外国人旅行者への災害に関する情報伝達の流れ



資料：「非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた検討会中間報告」より抜粋

本ガイドラインでは、日本政府観光局（JNTO）ではカバーできない、「地域ローカルの情報発信」のあり方について着目し、観光事業関係者の応急対応としての望ましい姿を整理しています。

(2) 観光庁「観光危機管理計画等作成の「手引き」」等の活用

観光庁では、序章で紹介した「手引き」の作成に加え、災害発生時に訪日外国人旅行者のスマートフォンなどに自動的に情報提供できる災害時情報提供アプリ（Safety tips）を監修しています。

観光事業関係者においては、訪日外国人旅行者に対するそれぞれの取組を進める際には、「手引き」や「Safety tips」の活用をおすすめします。

図 1-4：災害時情報提供アプリ（Safety tips）



・自然災害の多い日本において訪日外国人旅行者が安心して旅行できるよう、平成26年10月から提供を開始した観光庁監修の外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ。

・日本国内における緊急地震速報、津波警報、気象特別警報、台風情報、噴火速報、避難情報等をプッシュ型で通知できる他、対応フローチャートやコミュニケーションカード等、災害時に必要な情報を収集できるリンク集等を掲載。

⇒対応言語は15言語（英語・中国語（簡体字/繁体字）・韓国語・日本語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語・タイ語・インドネシア語・タガログ語・ネパール語・クメール語・ビルマ語・モンゴル語）。

・地震発生時のプッシュ通知



通常時

緊急地震速報プッシュ通知

取るべき行動

【ダウンロードURL】

- ・Android:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=ip.co.rcsc.safetytips.android>
- ・iPhone:
<https://itunes.apple.com/jp/app/safety-tips/id858357174?mt=8>

Android:


iPhone


※本アプリは無料

資料：観光庁提供

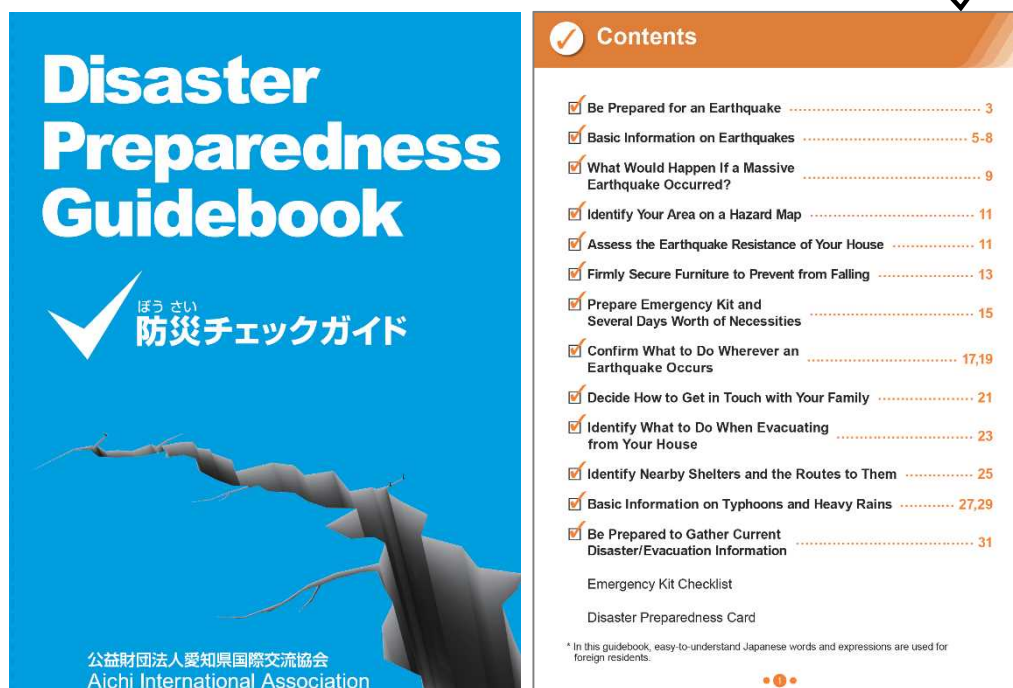
令和3年6月には「自治体・観光関連事業者等における観光危機管理推進のための手引書」が観光庁と国連世界観光機構（UNWTO）駐日事務所から報告されています。当該手引きでは、減災・準備・応急対応・復興の全てを通して観光危機管理ができるよう「観光危機管理計画・危機対応マニュアル」の策定を中心に解説した資料です。どちらかと言えば、市町村の境界を越えた都道府県レベルの広域対応まで視野に入れていますので、本ガイドラインの視野よりも広域での対策の際に参考としていただくと良いと考えます。

（参考）公益財団法人愛知県国際交流協会「防災チェックガイド」

- ・外国人住民の防災意識と自助力の向上を目的として多言語の「防災チェックガイド」が作成され公開されています。居住者向けですが、災害時の注意事項を多言語で整理されていますので、施設に留め置きし、周知するだけでも効果があります。

■防災チェックガイド

- ・外国語で、地震・津波情報を周知できるように準備したもの



資料：公益財団法人愛知県国際交流協会より

2. 観光地の地方自治体の取組



(1) 観光地のブランド向上を目指した「防災対策」：自治体を中心とした顔の見える関係づくり

地方自治体における「防災対策」については、地域防災計画を定めていますので、全国の地方自治体で既に準備ができています。

その一方で、検討会での議論や有識者ヒアリングから、「安心して観光できる場所」として「観光地のブランド」を高めるには、観光事業関係者の相互連携や事前準備の取組が重要との意見が多くありました。

加えて、前述しています「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き～地域防災計画等に訪日外国人旅行者への対応を記載するための指針～」(平成 26 年 10 月)などのマニュアルでも地域での取組の重要性が示されています。

観光地の地方自治体（観光部門）が中心となり、地域の観光事業関係者を集め、地域で取り組めることを是非、話し合ってください。前述の手引きでは、「観光危機管理計画・危機対応マニュアル」の策定を推奨していますが、防災対策としては、まず「顔の見える関係を築く」ことが重要で、話し合いを通して、緊急時に連絡を取れるようにすること、事前に取り組めることを進めることが大切です。

なお、ここでは地方自治体の観光部門の取組を中心に記載しましたが、防災対策の取組は観光部門だけでは難しく、地域防災計画を所管する「危機管理部門」の協力を得ながら取組を進めることは言うまでもありません。一つの自治体組織として庁内連携しながら取り組んで下さい。

(2) 観光事業関係者間の「協定締結」による事前準備（避難所としての宿泊施設の活用）

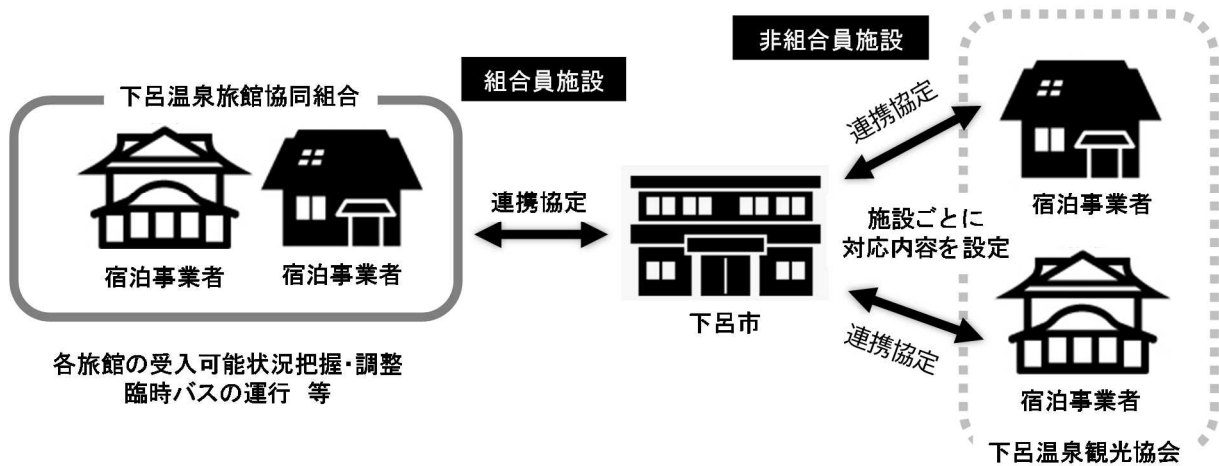
観光事業関係者間の代表的な取組の一つとして「協定締結」があります。

地方自治体と宿泊事業者との間で、「避難所として宿泊施設を活用する」ための協定締結を行っている事例があります。

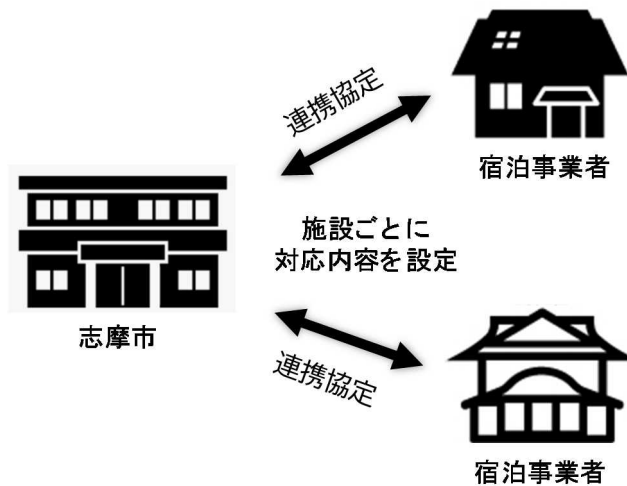
表 1-2：岐阜県下呂市・三重県志摩市の協定事例

事例	協定名	内容
岐阜県 下呂市	災害時における宿泊施設の提供に関する協定	自治体と宿泊業協同組合との間の協定で、組合員の宿泊施設を避難所として活用できるようにするもの
三重県 志摩市	大規模災害時における避難所としての使用に関する協定 (要配慮者に対する施設等の提供に関する協定)	自治体と個別宿泊施設との間の協定で、市民等の安全を確保のため宿泊施設を避難所として活用できるようにするもの 個別施設との協定締結を行っており、協定毎に、対象を要配慮者に限定するなどの条件設定がある

下呂市の協定締結の例



志摩市の協定締結の例



協定締結の項目内容例としては下記の通りです。

表 1-3：宿泊施設を避難所として活用する協定締結項目（例）

- ・ 目的
- ・ 協力要請手続き（被害報告、受託条件など）
- ・ 協力内容（施設提供、使用期間など）
- ・ 受入対象（住民、要配慮者、帰宅困難者ほか）
- ・ 経費負担・損害賠償 など

外国人旅行者の災害時の避難先として、公的避難所だけでカバーするよりも、外国人旅行者を平常時から受け入れている「民間宿泊施設」を活用する方が合理的です。

ただし、実際の外国人旅行者を「避難者として受け入れる・民間宿泊施設を利用する場合」、地方自治体からの要請方法、意思決定、施設選定、避難食・飲料水等の提供方法、経費負担、既存宿泊利用者との区別などの運用ルールを整理しておくことが重要となります。

観光地では旅行者を受け入れる「宿泊施設」が地域資源として存在しますので、災害時の避難場所の選択肢として有効活用できるよう検討下さい。

■（参考）下呂市「災害時における宿泊施設の提供に関する協定」の締結の背景

- ・下呂温泉旅館協同組合と下呂市で令和2年9月に「災害時における宿泊施設の提供に関する協定」を締結。他地区で協定を結んでいたことから、下呂でも締結した。
- ・旧下呂町の時に災害協定が結ばれていた。当時は、個々の施設と町が個別に締結していた。
- ・身近な災害が発生していることから、市長・理事長の意向から協定を結ぶこととなった。
- ・協定を結ぶ前に事務的な調整をしたが、具体的な運用ならびに被災者の対応は災害後に個別調整することとした。

■（参考）志摩市の災害時連携締結の考え方

- ・協定締結は、志摩市と個々の事業者との間で締結されている。
- ・協定締結の方法としては、施設によって建物の構造や職員数も異なるため、個別事業者単位で行うべきと判断した。
- ・避難者の受入にあたり、市の職員が避難者の支援にホテルの中で対応することが想定されるが、責任と権限の線引きも検討が必要。セキュリティ上の問題もある。
- ・協定を締結していなくとも、地域社会から被災者の受入要請があれば断るべきではないという考えが基本にある。

■検討会で指摘された参加事業者における防災対策の工夫例

■広域移動を可能とするバスの手配（下呂温泉旅館協同組合）

- ・風水害の発生に基づく JR の運休時において、旅館協同組合で代替バスの運行を手配した（下呂温泉が協同で平常時に運行しているバスの増便という形で対応）。災害時に、名古屋・中津川方面への移動支援のために行われた。旅館協同組合にて移動ニーズの情報を集約して増便手配を行った。

■現金を持たない旅行者におけるバス利用時の対応（濃飛バス）

- ・現金払いの運賃清算方式のバスの場合、乗車時のチケット販売をしていない下呂停留所から乗車のケースは、現金が必要となる。しかしながら、災害時など緊急の場合は、現金を持ち合わせていない外国人も被災地から逃れるため、バスセンター（ネットワークの拠点）のある高山までバス利用をしたいケースが十分想定される。仮に現金がなかったとしても、高山濃飛バスセンターの窓口であればクレジットカード精算ができるため、バスセンターを経由する移動方法であれば、現金を持ち合わせていなくても、バス利用は十分対応可能である。災害時の長距離バス移動も被災地避難の選択肢として十分考えられる。

■館内の情報提供（下呂温泉 水明館）

- ・ロビーや大浴場等に設置しているモニターでは平常時は館内各所の混雑状況を案内している。こうしたモニターを利用して、災害時は緊急情報をテロップで情報発信を行っている。また、外国人旅行者への配慮として、多言語でのニュース発信を行うため、NHK ワールドのニュース情報をリアルタイムで放映するなどの対応を行う。

館内混雑情報等を示すモニター設置

緊急時はモニターにて NHK ワールドを放映



■観光のケース設定による防災対策の重要性（志摩スポーツコミッション）

- ・災害を受ける場所やケースについて、志摩市の場合は大きく 3 パターンあると考えている。
①拠点となる場所（大きな移動を伴わない観光）、②広域のツアーの最中（大きな移動を伴う観光）、③ホテルから拠点への移動中の 3 つ。
- ・これら 3 つを想定すれば、ほとんどの事業者が該当することになると考える。例えば、今後 FIT（Foreign Independent Tour：外国人の個人旅行）の増加に伴い自社サイトからの予約が増えると、現地集合・現地解散のケースが増加する。災害発生時にいる場所に応じて対応する主体を明確化しておくことが重要である。

3. 観光サービス提供事業者における取組

(1) 災害時の業務継続のための事前準備：「業務継続計画（BCP）」

民間事業者における災害対応については、「業務継続計画（BCP）」や「災害時対応マニュアル」を作成し、災害の事業継続や災害対応の手順について事前準備しておくのが代表的な取組方法です。

業務継続計画は、内閣府防災情報のページにて作成マニュアルやガイドラインに関する情報発信がされているため、これらの情報を参照し、事前に作成・準備しておくことが重要です。

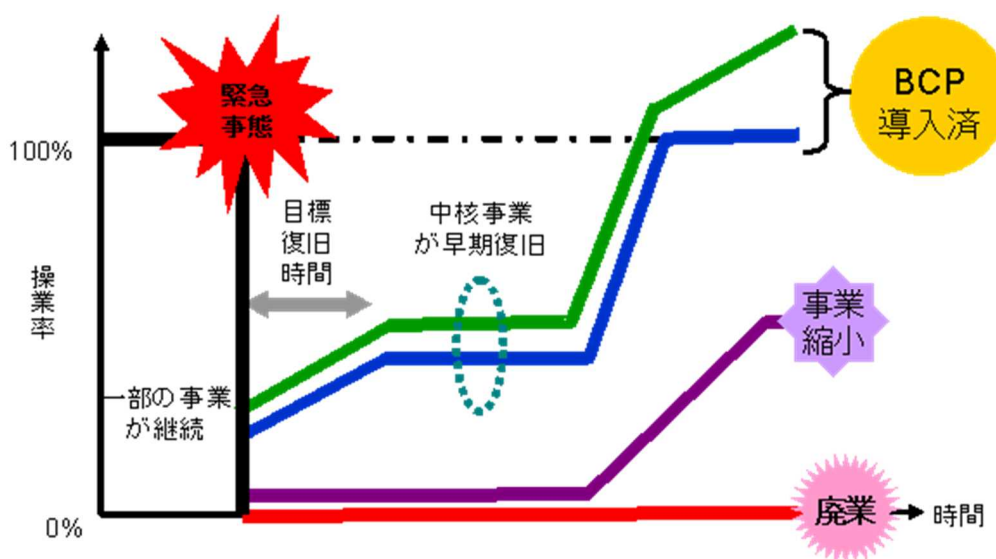
内閣府防災情報ページ「国内の業務継続計画に関する情報」サイト

<http://www.bousai.go.jp/taisaku/chuogyomukeizoku/kokunai-link.html>

○業務継続計画（BCP）の導入効果

大規模災害に遭遇した事業所は、事業サービスの操業率が低下します。何も備えを行っていない事業所では、事業サービスの復旧が大きく遅れ、事業の縮小を余儀なくされたり、廃業に追い込まれるおそれがあります。業務継続計画の導入は、早期復旧できるように準備することであり、さらに事業サービス利用者の信頼を得て、事業拡大することも期待できます。

図 1-5：企業の事業復旧に対する業務継続計画の導入効果のイメージ



資料：中小企業庁「中小企業 BCP 策定運用指針～緊急事態を生き抜くために～」より

内閣府の「令和元年度企業の事業継続及び防災の取組に関する実態調査」（令和2年3月）によると、「宿泊業・飲食サービス業」における業務継続計画の策定率は11.4%で、他の業種と比較して最も低く、残念ながら災害等のリスク対策が進んでいません。

観光サービス提供事業者においては、業務継続計画を作成するなどして、災害時における外国人旅行者への対応について早期に実施できる準備をしておくことが望まれます。

業務継続計画の重要要素は、「人」「情報」「物」「金」の4つの「経営資源」です。4つの資源を早急に確保できるよう、準備をしておきましょう。

(2) 外部関係者と連携するための「対応窓口」の必要性



前述の内閣府の実態調査結果が示すように、有識者ヒアリングから、観光サービス提供事業者における業務継続計画の策定推進は、ハードルが高いかもしれないとの指摘がありました。

業務継続計画の策定の前段階として、最も重要な取組は「外部関係者と連携するための対応窓口」を決めておくことです。

観光サービス提供事業者が、地方自治体や関係団体等と連携し、災害対応に取り組むには、これら連携先と「連絡調整する窓口担当者」の存在が重要となります。窓口担当者が確保できていれば、「第2章 初動対応」で整理している初動対応について、早期にかつ円滑に対処することが見通せます。

加えて、自らが災害に遭い支援に回れず、逆に支援を仰ぎたい場合でも受援を求める動きがしやすくなります。

観光サービス提供事業者の「民間セクター」は、地方自治体（公的セクター）と異なり、災害時の対応、外国人旅行者の対処について「義務」ではありません。外部と「連絡調整する窓口担当」を設定し、外部との連携を早期に対処することで、でき得ることを行って下さい。

第2章 初動対応・・・発災後初動期に対応すべきこと

2-1 体制設置

災害時における外国人旅行者の対応者は、国民保護の観点から母国の公館（大使館・領事館）が受け持つと考えられますが、本ガイドラインでは、観光地のブランド構築に向けて、地域の観光事業関係者が、それぞれの役割分担と取組を事前に定めておくことが重要だという考えで、あるべき姿を整理しました。

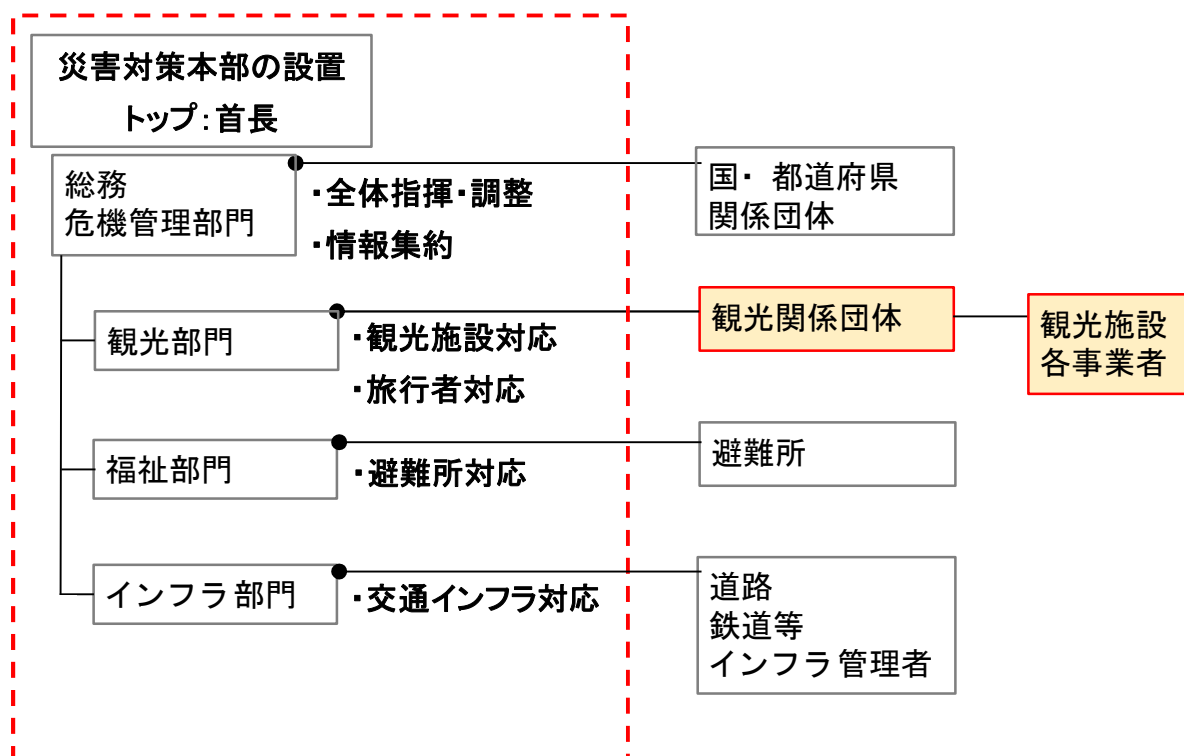
1. 地方自治体の体制・役割

地方自治体は、地域防災計画を定め、災害時には「災害対策本部」を設置し、各部門の初動時の役割・取組内容を規定しています。

観光部門においては、観光関係団体を通して、観光サービス提供事業者の被災状況を確認し、応急対応の取組が実施可能かどうか確認します。

図 2-1：観光事業関係者における連携体制イメージ

地方自治体の体制



2. 観光関係団体など関係者の体制・役割

観光関係者は、相互に連携できる体制を構築し、各者が担う役割を事前に決めておくことが重要です。観光地の地域事情により体制・役割分担の詳細は異なるものと思いますが、下記イメージを参考にして体制構築を進めて下さい。

表 2-1：関係者の役割分担イメージ

属性	名称	役割分担
行政	国（観光庁・国土交通省）	外国人旅行者の安全・安心確保に資する必要情報の提供、支援制度の提供、全体調整。
	地方自治体	外国人旅行者の安全・安心を確保する中心的役割を担う。 国・観光施設・観光関係団体と連携し、旅行者が身を守るための行動ができるよう支援する。 他地域での取組情報の収集と関係先への提供。 地域内関係者の取組を支援する。
関係者	観光協会・宿泊業協会等関係団体	地方自治体と観光・宿泊施設等事業者との連携調整役。 外国人旅行者の安全・安心確保のために行動する観光・宿泊施設等事業者の対応力の向上のための各種取組を支援する。 地方自治体との連携協定の推進、団体に所属する事業者の BCP 等行動計画の策定支援、訓練・研修等によるスキル向上施策の実施等を担う。
	観光・宿泊施設等事業者（観光サービス提供事業者）	外国人旅行者の安全・安心を確保するための第一次対応者。 災害時対応の事前準備、応急対応を主体的に実行する。 災害発生時には、まず自らの身を守った上で、旅行者の身を守れるよう、地方自治体・関係団体と連携し対処する。
	観光案内所	外国人旅行者が情報収集先として期待する機関であるため、地域内の災害時の情報窓口として機能できるよう努める。
	公共交通事業者	外国人旅行者が安心できる目的地への移動を支援する。 災害発生時には、まず自らの身を守った上で、運行サービスを早期に復旧させ、地方自治体・関係団体と連携し、移動サービスを提供する。
	通訳・観光ガイド等	言語などの不安を抱える外国人旅行者とその対応を行う観光・宿泊施設等事業者等の両者を支援する主体として期待される。 地方自治体等により協力可能な人材をリスト化し、関係者が連絡・連携できるよう準備をしておくことが望ましい。



3. タイムライン（防災行動計画）という考え方：ゼロ・アワー前の対策

タイムラインとは、国土交通省では、災害の発生を前提に、関係機関が連携して災害時に発生する状況をあらかじめ想定し共有した上で、「いつ」、「誰が」、「何をするか」に着目して、防災行動とその実施主体を時系列で整理した計画と定義しています。

図 2-2：大規模水害時に関するタイムライン（防災行動計画）の流れ



資料：国土交通省「タイムライン」 <https://www.mlit.go.jp/river/bousai/timeline/> より

○ゼロ・アワーを念頭においた事前準備

地震災害の場合は、突発的に発生するため「ゼロ・アワー」と呼ばれる災害発生時以降の対処となりますが、大規模水害の場合には、台風の発生後、台風の規模・進路予測・降水量の見通しといった各種情報を収集することが可能です。水害が発生したゼロ・アワーを起点とする前後で、前述したそれぞれの役割をどのように進めるか、事前に整理しておくとい良いでしょう。

地方自治体では地域防災計画において「地域で起こりうる災害（被害想定）」や「ハザードマップ」といった被害想定を定めていますので、観光関係事業者間で、事前に知りうる情報を共有し、加えて、関係者間の情報伝達手段の方法など確認し、準備しておくことが重要です。

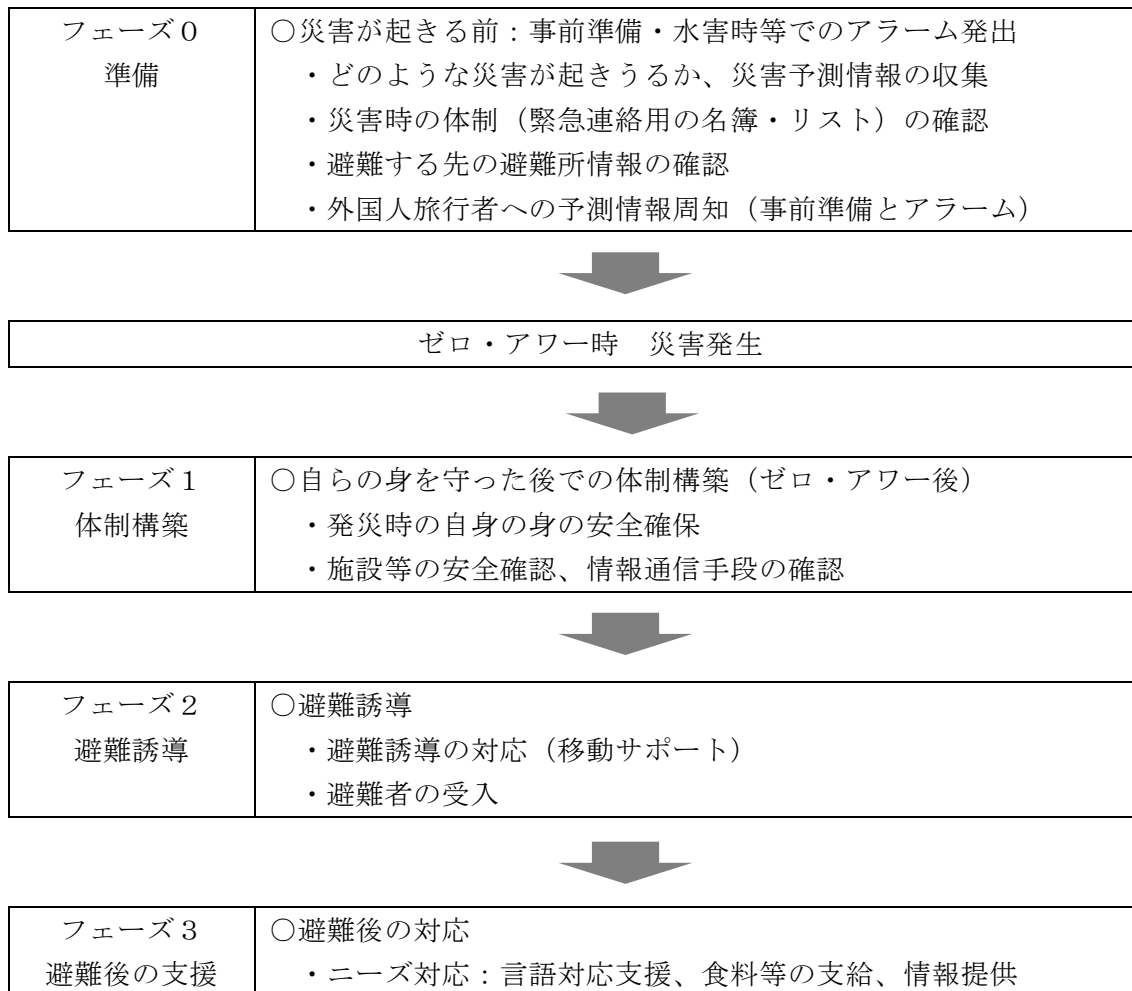
○風水害の発生が予兆できた段階での参集対応+情報発信による避難誘導

風水害の発生が予兆できた場合は、人員の参集、必要な情報の収集、連絡体制の構築、備蓄物資の確認などの対応を進めましょう。

さらに、この時点で外国人旅行者に対して、危険箇所からの退避が進められます。情報発信を行い、避難誘導を促して下さい。

2-2 ゼロ・アワー後：自らの身を守った後の避難誘導

タイムラインに基づく初動対応は下記に示す4つのフェーズでの対応が想定されます。



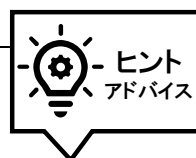
フェーズ0．災害が起きる前：事前準備・水害時等でのアラーム発出

(1) 災害予測情報の収集

- ・災害が起きる前の段階の減災対策として実施できることがあります。
- ・地方自治体が作成している「地域防災計画」には、その地域で過去に発生した災害履歴と、今後起こり得る災害予測情報が整理されています。また、ハザードマップという形で整理されている場合もあります。災害が起こった場合に備えて、こうした災害予測情報を直ぐに確認できるよう準備しておきましょう。
- ・また、実際に災害が起こった場合については、風水害や火山噴火は、気象庁が発出する注意・警戒等の各種情報が発信されるため、事前対処が可能です。ゼロ・アワー前の段階での気象情報や地方自治体が発信する情報を収集した準備行動を実施することも重要です。

■外国語のハザードマップ（志摩市の賢島津波防災地図）

- ・外国語併記で、地震・津波情報を周知できるように準備したもの



資料：志摩市より

(2) 緊急連絡網・緊急連絡先リストの確認

- ・発災直後の初動時には、自組織の「体制構築」に必要なスタッフの緊急連絡網と、関係先の連絡窓口情報が必要となります。
- ・減災対策として、緊急連絡網・緊急連絡先リストを準備し、常に確認できるようにしておきましょう。
- ・前述していますが、業務継続計画（BCP）で整理する4大経営資源（人・情報・物・金）の人と情報に直結するものです。

(3) 避難先情報等の確認

- ・旅行者の対応として、自施設内で身の安全を確保できない場合、避難先へ誘導する必要があります。その際の避難誘導先の各種情報、誘導ルート、誘導を説明するためのチラシなど、事前に確認・準備しておくことが重要です。外国人旅行者に限って言えば、外国人を受入れることができる場所の確認が重要ですし、説明時の状況を考慮した言語対策も重要です。

- ・前述の（２）にも関係しますが、避難先情報に加えて、駐日公館・災害時情報サイト（**Safety tips**）・多言語支援センターなど、外国人旅行者が求める情報提供先を整理しておくことも重要です。

（４）予測情報周知（アラーム機能）

- ・風水害の場合、これまでの累積降水量や気象予報、周辺の河川水位、鉄道等公共交通事業者の運休計画など災害情報について、情報提供が可能です。
- ・火山であれば、噴火警戒レベル情報をもとに、登山者に発信することができます。桜島観光協会では、「桜島観光ポータルサイト みんなの桜島」の中で、常時桜島の活動火山状態を情報発信しています。観光面では、こうしたネガティブな情報発信は「風評被害」につながってしまうという考え方もありますが、逆に、より安全に観光ができるようにとの準備を整えている観光地として「信頼」を提供しているとも言えます。
- ・旅行者では危険度を感じ取れない地域固有の情報を積極的に発信し、アラーム機能を担うことが望まれます。

フェーズ1. 自らの身を守った後での体制構築（ゼロ・アワー後）

（1）参集・体制構築

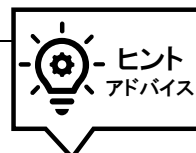
- ・外国人旅行者の安全確保・避難誘導の対応を行っていただきたい観光事業関係者については、発災直後（ゼロ・アワー後）は、「自らの命を守り、旅行者を支援できる体制」を整えることが重要です。
- ・地方自治体は、発災直後の体制構築の行動内容を事前に定めており、職員は参集場所に移動し、組織体制を構築します。地方自治体以外の観光事業関係者においても、自らの命を守った後、所定の場所に参集し、外国人旅行者の「命を守る」行動を支援して下さい。
- ・観光事業関係者は、地方自治体と同様に外国人旅行者の命を守る対応ができるよう体制を整え可能な範囲で支援して下さい。できるだけ早期に体制構築できるよう、業務継続計画（BCP）や災害時対応マニュアルを作成するなど事前準備をしておくことが重要です。

（2）施設の被害状況確認→拠点開設

- ・発災直後に参集する場所は、例えば、建物であれば崩壊の恐れがないか、使用できる状況なのか見極めた後、施設利用するといった「二次災害に見舞われない行動」を行うことが重要となります。
- ・地方自治体（観光部門）は、観光事業関係者の被害状況の把握が重要となりますので、観光事業関係者や関係団体と連絡を取り、被災状況を確認して下さい。
- ・地方自治体では、防災拠点や避難所に職員が参集して施設を開設することになりますが、熊本県益城町では、最初に参集箇所に到着した職員が、施設の安全確認を行い利用できるよう準備できる手順を「アクションカード」としてとりまとめています。こうした事前の行動計画を準備しておきましょう。

■アクションカード

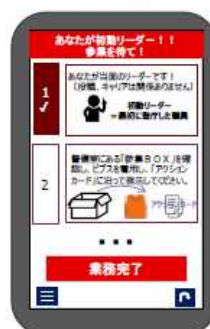
- ・初動時の行動を事前に決めておく行動計画（アクションカード）です。
- ・熊本県益城町では、紙媒体のカードを導入しています。



<紙媒体>



<アプリ版>



ICT技術の
活用

必要な情報を
いち早く確認し、
業務実施・
進捗共有（※）

（※）勤務時間外に災害が発生し、職員が災害対策本部の設置される役場やその他の施設（役場が被災した場合の代替施設）など多拠点に参集した際、スマートフォン上のアプリ画面でアクションカードを確認し、実施した業務項目にチェックを付けることで、紙媒体ではできなかった迅速な情報共有が可能となる。

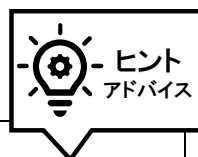
資料：三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社プレス資料より

(3) 救急救命の支援要請

- ・万が一、外国人旅行者が災害に巻き込まれ、当該施設での対応が困難な場合は、関係行政機関に支援要請をしなければなりません。
- ・消防等の救護要請する先の連絡先を事前に把握しておきましょう。

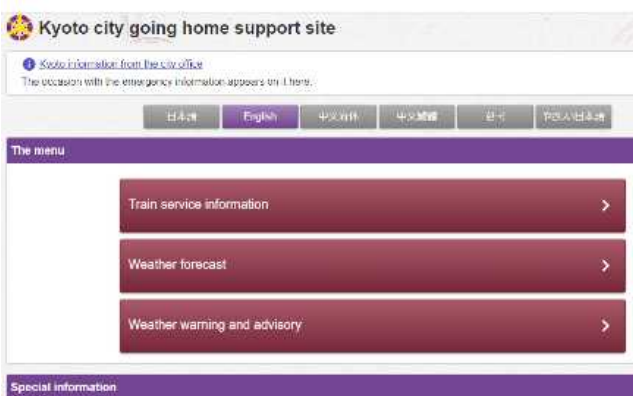
(4) ターミナル等における「帰宅困難者対策」

- ・外国人旅行者が災害に遭遇する場所は「観光施設」等に限らず、移動中なども想定されます。
- ・発災直後は、鉄道駅や観光案内所などのターミナルでは、旅行者だけでなく、自宅や職場に移動する人を含めて、移動者が集中する可能性があります。防災用語で規定される「帰宅困難者」対策が重要となります。
- ・鉄道駅や観光案内所などのターミナルの関係者においては、発災直後の混乱時における適切な避難誘導が求められます。特に、言語面で誘導が難しい外国人旅行者に対して、迅速かつ適切に対応できるよう、受入可能な施設・避難所を事前に確認しておき、当該施設と連携をとり、避難誘導できるようにしておくことが重要です。



■帰宅困難観光客避難誘導計画（京都市）

- ・京都市では、旅行者が帰宅困難者になることを想定し、帰宅困難観光客避難誘導計画を策定。
- ・一斉帰宅抑制、観光客緊急避難広場や一時滞在施設に関する情報発信を行う。
- ・外国語の情報発信サイト（右）も準備。



資料：京都市より

フェーズ2．避難誘導

(1) 旅行者のニーズに応じた避難誘導

○被災地からの脱出・帰国支援

- ・命を守ることができた外国人旅行者は、被災地での観光を切り上げ、被災地からの脱出、帰国を求めることが予想されます。
- ・こうした脱出・帰国支援への対処は、外国人旅行者が求める次の目的地までの移動手段が通常通り稼働しているか、その手段を確保できるか、情報提供が求められることになります。
- ・観光事業関係者等においては、こうした移動に関する情報収集・提供を行うことが求められます（具体的な情報収集・提供、移動支援については後述）。

○被災地内での避難先への誘導

- ・発災直後は、移動手段・道路等も被災し、暫くは脱出できない状況が想定されることから、脱出できる環境が確保できるまで、避難先の誘導が求められます。
- ・ターミナル等「帰宅困難者対策」で前述しているとおり、観光事業関係者等においては、受入可能な施設・避難所へ、避難誘導することが重要となります。

■志摩市の賢島津波防災地図：避難目的地点

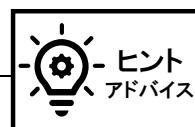
- ・地震、津波発生時の避難目的地点を表記したハザードマップ。
- ・外国語併記のマップ。



資料：志摩市より

(2) 地方自治体による外国人旅行者の公的避難先の確保

- ・地方自治体は、居住者の生命と財産を守るだけでなく、外国人を含む来訪者への対応も求められます。
- ・多数の外国人旅行者が来訪する主要観光地については、外国人旅行者向けの避難誘導先を確保することが求められるため、事前に受入環境を準備しておくことが重要です。
- ・検討会や有識者ヒアリングでは、外国人旅行者向けの避難所は指定しておき、在留外国人や通訳ボランティア、大学の留学生の協力を仰げるよう準備しておくことも重要だろうとの指摘がありました。



(3) 宿泊施設の活用による避難先の確保

- ・平成 30 年 9 月 6 日に発生した北海道胆振東部地震（マグニチュード 6.7 震度 7）の際には、観光地で多くの外国人旅行者が宿泊施設でどのように対応すれば良いか混乱し、宿泊施設側がその説明・接客に追われたとの記録が報告されています。
- ・外国人旅行者を公的避難所で受け入れることが難しい場合、または、不足する場合、外国人旅行者の宿泊対応を行う施設の協力を得て、避難場所を確保し、避難誘導することも重要です。
- ・公的避難所は、地方自治体の管理下で開設されますが、民間の宿泊施設の協力を仰ぐ場合は、支援要請の意思決定、要請手続き等が必要となりますので、事前に、協定締結等による取り決めを行っておくことが重要です。協定締結の際に、精算・責任範囲を含めて、運用ルールを決めておきましょう。

(参考) 防火管理制度

- ・避難先として活用できる施設として取り上げました「宿泊施設」については、防火対策の観点から「防火管理制度」の対応が必要です。火災時の対処として消防計画を定めるなどの事前準備が求められますが、宿泊施設の施設管理者は、火災だけでなく、地震・津波、風水害等の自然災害への対処も一緒に検討することが重要です。

■防火管理制度

- ・多数の者を収容する防火対象物は、防火管理者を定め、防火管理に係る消防計画を作成させ、防火管理上必要な業務を行わなければなりません。
- ・火災だけでなく、地震、風水害等の災害対策も求められます。

○震災時の活動計画



救助活動・救護活動等



周辺地域への協力



帰宅困難者対策

○施設再開までの復旧計画



インフラ途絶時の対策

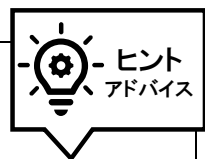


二次災害の発生防止



被害状況の把握

資料：東京消防庁「防火管理実践ガイド」より



(1) 公的避難所での対応環境の構築

- ・地方自治体では、地域居住者向けの避難所を指定し、避難誘導します。居住者だけでなく、来訪者である外国人旅行者も誘導できる公的避難所を準備しておくことも重要です。
- ・多数の外国人旅行者が来訪する主要観光地については、観光事業関係者は、「外国人旅行者を受け入れる公的避難所」の情報を地方自治体と事前に共有しておき、関係者は当該施設に避難誘導することが大切です。

 ヒント
アドバイス

-
- 『ふ・た・わ・る キット』に入っているもの**
- 避難所での掲示物**
 - 避難所での案内表示 (9言語)
 - 避難所の説明書き (日本語)
 - ピクトグラム (2言語)
 - 食物アレルギーピクトグラム (9言語)
 - 避難所生活ルール (9言語)**
 - 多言語表示シート (6言語)**
 - 避難者名簿**
 - 避難者名簿一覧表 (2言語)
 - *避難所受付用
 - 避難者名簿個表 (9言語)
 - *世帯別、行政提出用
 - 災害時語学サポーターのための用語集・表現集 (6言語)**
 - 多言語相談窓口リスト (日本語)**

・9言語…英語・ポルトガル語・スペイン語・中国語・韓国朝鮮語・フィリピン語・ベトナム語・タイ語・インドネシア語
・6言語…英語・ポルトガル語・スペイン語・中国語・韓国朝鮮語・フィリピン語
・2言語…英語・ポルトガル語

主催：三重県 実施：(公財)三重県国際交流財団(MIFF)

資料：公益財団法人三重県国際交流財団 <http://www.mief.or.jp/jp/saigai.html> より

- ・ 公的避難所の運営は、地方自治体職員の管理のもと、周辺居住者の自治会等組織の支援を受けて、住民主導で運営されるケースが多いと思われます。
- ・ そのため、外国人旅行者が避難する公的避難所は、こうした地域居住者が多数避難する地域コミュニティとは一線を引いた受入環境を確保することが望ましいと思われます。
- ・ 言語サポートができる通訳ボランティアやハラルなどにも配慮した食料等備蓄物の提供などの対応も重要です。

- ・多数の外国人旅行者が来訪する主要観光地については、公的避難所だけでの対応では限界があると思われるため、外国人旅行者の宿泊対応を行う民間宿泊施設への避難誘導を行うことが重要です。

- ・ 前述しているように、既に一部の観光地では、地方自治体と宿泊関係団体もしくは宿泊施設との間で、「避難者を受け入れる協力協定」を締結しています。こうした事例を参考に、外国人旅行者の受入対応する民間宿泊施設を地域で事前に情報共有し、これら施設への避難誘導を行う準備を進めましょう。
- ・ なお、民間宿泊施設の活用方法は、単に客室への避難誘導だけでなく、宴会場や会議室、ロビーなどの空間利用も想定できます。個別施設毎に避難誘導の考え方は異なりますので、協定締結を通して、個別の受入ルールを調整しておくことも重要です。

○民間宿泊施設での受入時の運用ルール（費用負担・食料等備蓄物の供給など）

- ・ 公的避難所への避難誘導後、公的避難所の施設利用や食料等備蓄物の調達費用は、原則地方自治体負担となります。
- ・ 公的負担の原則に沿えば、民間宿泊施設での外国人旅行者の受入に伴う施設使用費用や食料等の物資提供に係る調達費用の一部は、地方自治体が負担すべきとなります。
- ・ 民間宿泊施設での受入は、被災前後に当該民間宿泊施設の利用者が延泊するケースも想定されるため、この場合の避難受入費用を宿泊施設と旅行者間の利用契約に基づき精算するケースが想定されます。他方で、当該宿泊施設の利用はしておらず、被災後に避難し、宿泊施設のロビー等の指定箇所を使用するような場合には、避難者から施設使用費用や食料等の物資提供に係る調達費用の負担を直接求めるのは望ましくありません。
- ・ 民間宿泊施設側の受入可能人数に対して、外国人旅行者等の避難者数を配分する調整方法も円滑な避難誘導のためには、事前にルール化しておくことが重要です。
- ・ こうした受入時の運用ルールを地域の関係者にて事前に調整しておき、外国人旅行者を受け入れることが重要です。

2-3 情報提供・移動支援（退避支援する情報提供支援）

災害発生後、外国人旅行者への情報提供体制を整えることが重要です。事前に、観光事業関係者において必要な情報提供を実施できる準備体制を確認しておきましょう。

地域ローカルの情報提供は、地域の関係者でなければ発信できません。

下記に示すような役割分担と情報発信方法を事前に確認しておきましょう。

表 2-2：外国人旅行者に対する「情報提供」のための対応方法

機能	主体	情報内容・対応内容
情報発信者	観光施設（事業者）	被災情報/事業継続状況/避難誘導状況
	宿泊施設	被災情報・避難者受入対応可否/避難誘導状況
	公共交通事業者	交通インフラ被災情報/運行状況
	観光案内所	被災情報/事業継続状況
	地方自治体（観光部門）	観光関係事業者からの情報集約 観光関係団体との連携・情報提供 本部・危機管理部門から被災状況・避難所開設情報等を収集 観光客の避難誘導計画を作成し関係者と調整 観光客に対する避難誘導情報を発信
情報発信手段	集約・発信者 （地方自治体・案内所）	観光案内所：地方自治体からの提供情報の発信 地方自治体：対外的情報発信 観光協会等の HP の活用
	ツール	情報発信を支援する各種便利ツール

1. 情報発信者（情報提供者）の役割

（１）観光施設（事業者）

- ・ 発災直後、自らの観光施設（スタッフ・建物等）の被災状況について観光関係団体を通じて地方自治体に報告することが求められます。
- ・ 被災程度を見越し、事業継続・復旧見通しについて情報発信して下さい。

（２）宿泊施設

- ・ 発災直後、自らの宿泊施設（スタッフ・建物等）の被災状況について観光関係団体を通じて地方自治体に報告することが求められます。
- ・ 被災程度を見越し、事業継続・復旧見通しについて情報発信すると共に、避難者受入対応可否について地方自治体に報告して下さい。

（３）公共交通事業者

- ・ 発災直後、自らの管理する公共交通サービス（施設・モード・運転手等）の被災状況について地方自治体に報告することが求められます。
- ・ 被災程度を見越し、事業継続・復旧見通しについて情報発信して下さい。

（４）観光案内所

- ・ 発災直後、自らの管理する観光案内所の被災状況について地方自治体に報告することが求められます。
- ・ 被災程度を見越し、事業継続・復旧（開設）見通しについて情報発信して下さい。

（５）地方自治体（観光部門）

- ・ 地域防災計画の手順に基づき、観光事業関係者の被災状況を確認します。
- ・ （１）～（４）の観光事業関係者等の被害状況を収集し、とりまとめます。
 - ・ 〃 事業者等の事業継続・復旧見通しについて情報収集します。
 - ・ 〃 事業者等における観光客（外国人旅行者含む）の被災発生状況と避難誘導状況を収集し、とりまとめます。
- ・ 地域内の道路等の被害状況や避難所開設情報等、避難行動支援に必要な情報を本部・危機管理部門を通して情報収集します。
- ・ 外国人旅行者の避難誘導計画を検討し、関係先と調整します。
- ・ 外国人旅行者の避難誘導に関する情報を発信して下さい。情報発信に当たっては、観光案内所と連携し対応しましょう。

2. 情報発信手段（情報集約と発信手段・ツール）

（1）集約・発信体制の構築

○地域ローカル情報の集約者・・・地方自治体（観光部門）

- ・外国人旅行者が来訪する主要観光地を有する「地方自治体」では、「地域防災計画」において観光部門は、観光事業関係者等の被災状況を情報収集し、観光客に対する避難誘導を行う役割を有すると規定しています。
- ・地域防災計画の考えに即して、「外国人旅行者」が求める観光事業関係者等の「情報の集約は、地方自治体（観光部門）が担うべき」と本ガイドラインでは整理しました。
- ・地方自治体（観光部門）は、観光事業関係者等と連携し、「リアルタイム」で関係情報の集約・更新を行うことが重要です。

○地域ローカル情報の発信者・・・地方自治体（観光部門）+観光案内所

- ・地方自治体（観光部門）は、集約した関係情報を対外的に発信する役割も担います。災害発生時における情報発信は、通常、災害対策本部内に広報担当（部門）が設置されることから、観光部門は広報担当（部門）を通して、情報発信ルールに基づき、対外発表して下さい。
- ・外国人旅行者から問い合わせを受ける観光施設や宿泊施設等は、地方自治体（観光部門）が情報集約していることを理解し、情報が必要な場合は、観光部門に問い合わせし対応することが重要です。
- ・特に、観光客向けの情報センター機能を有する「観光案内所」は、逐次、地方自治体（観光部門）と情報を共有し、情報発信機能を分担することが望ましいと考えます。

（2）地域の観光案内情報サイトの活用

- ・観光協会等のサイトでは、観光案内の情報発信を行っています。防災対策として、こうしたサイトの活用も重要です。巻末の先行取組事例で紹介していますが、防災情報を発信している取組が増えてきました。これら先行事例を参照しながら、観光案内情報サイトをうまく活用しながら、災害関係情報の発信を行って下さい。

■軽井沢観光協会の防災関係情報の発信取組事例

- ・災害発生時に旅行者が関連情報を入手できるよう、ウェブサイトのURLを二次元コードとしてまとめた一覧を作成。各案内所に掲げて、情報を取得してもらえるようにしている。
- ・Twitter等のSNSを通じて災害関連の情報発信。
- ・情報は観光協会では一元化し効果的な情報発信を行う。

資料：軽井沢観光協会より



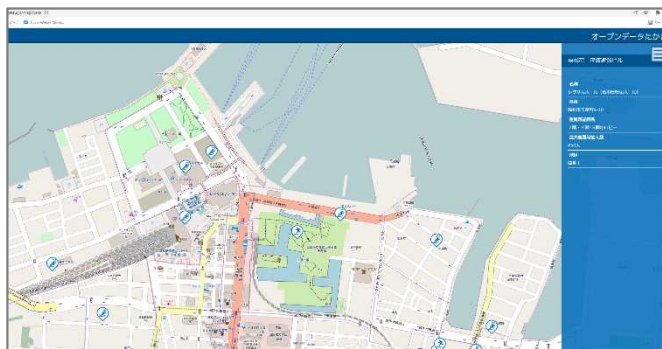
(3) 便利ツールの活用

○情報集約システム・地域ローカル情報発信サイトの活用

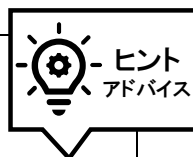
- ・ 地方自治体の災害対策本部では、災害発生時に、地域の被災状況を集約し、適切な対応を行えるよう「総合防災システム」を導入している事例があります。最近では、集約した災害情報を住民向けに発出する「掲示板（ダッシュボード）」を構築する事例もあります。
- ・ 地域の観光情報を発信するサイトや災害情報サイトをうまく活用し、外国人旅行者への情報提供を行うことが望ましいと考えます。
- ・ 最近の IoT 技術の進展で、日本語によるサイトであっても翻訳ツールの活用で、外国人旅行者が用いる言語への変換も容易になっていますので、こうしたサイトを有効活用しましょう。

■SMARTCITY TAKAMATSU「オープンデータたかまつ：ダッシュボード」

- ・ 高松市では、スマートシティプロジェクトの取組として行政情報のオープンデータ化を進めており、一部のオープンデータを地図上に一元的に表示可能な「ダッシュボード」を運用している。
- ・ 平常時は、地図上に避難所などの防災施設を表示し、避難行動に移れるよう情報発信している。



資料：オープンデータたかまつより

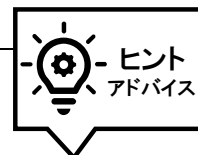


○情報を得るためのツール（例）

- ・ 外国人旅行者への対応として、活用いただきたいさまざまな便利ツールがあります。
- ・ ここでは、外国人旅行者自身が情報を得るため、観光事業関係者に活用いただきたい便利ツールを整理しました。各ツールの詳細は資料編に掲載しています。
- ・ 観光事業関係者においては、こうしたサイトの URL を「二次元コード化」して、サイト・二次元コードのチラシを作成・準備しておくことだけでも有効だと考えます。

■外国人旅行者自身が情報を得る際に有効な各種ツール

- JNTO グローバルサイト <https://www.japan.travel/en/>
- NHK World Japan <https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/>
- 災害時情報提供サイト「Safety tips for travelers」<https://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/index.html>
- 災害情報提供アプリ「Safety tips」<https://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/app.html>
- 災害情報リーフレット「Safety Information Card」https://www.mlit.go.jp/kankocho/page08_000094.html
- 多言語音声翻訳システム VoiceTra <https://voicetra.nict.go.jp/en/index.html>
- Japan Visitor Hotline コールセンター(24 時間 365 日 :050-3816-2787)



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）

3-1 災害の違いによる影響

（1）災害の種類

日本で起こる災害の種類としては、地震・津波、風水害（大雨・台風・洪水他）、火山噴火、大雪、竜巻、高潮といった自然災害と原子力災害を含めた複合災害、テロや戦争といった人為的災害などがあります。

本ガイドラインで取り上げる災害は、比較的発生頻度が高く、甚大な被害が想定される「地震・津波」、「風水害（豪雨）」を取り上げ、その災害の特徴に配慮して適切な対応方法について整理しました。

（2）風水害（豪雨災害）の特徴

○被災前の対策が進められる（ゼロ・アワー/タイムライン）

- ・風水害（豪雨災害）が起こり得るケースは、「大型台風」の通過が代表的です。
- ・豪雨災害の種類としては、「河川の堤防決壊・越水等による河川氾濫」、「地形条件により低層部が浸水する内水氾濫」、「急傾斜地で起こる土砂災害」などの災害が想定されます。
- ・台風や集中豪雨による災害の特徴は、気象庁による予報などにより、災害が起こる前の予兆が可能で、ゼロ・アワー前の行動として、事前対処・準備ができます。
- ・本ガイドラインでの「風水害（豪雨災害）」発生時の対策は、ゼロ・アワー前の行動を重視し、整理しています。

○外国人旅行者の経験値

- ・本検討で対象としている「外国人旅行者」にとっては、風水害（豪雨災害）は、世界的に発生する災害であることから、「風水害（豪雨災害）」とはどういうものなのかをある程度認識して、行動できるものと考えています。
- ・訪問地（受入）側が留意すべきことは、訪問者が知らない「地形条件や過去の風水害の既往歴といった地域固有の災害状況」を情報提供し、災害の軽減を促すことが重要です。

（3）地震・津波災害の特徴

○突発的に起こりうる災害（予測ができない）

- ・地震・津波災害は、当該地域の既往歴から、直下型・断層型などの種類、被害規模の予測が行われています。
- ・しかし、風水害との大きな違いは、「いつ何時」に起こるのか「予測できない」という点であり、深夜・早朝・昼間時といった時間帯、平日・休祝日といった曜日、四季などの違いで、被害の様相が異なってしまいます。
- ・本ガイドラインでの「地震・津波」発生時の対策は、外国人旅行者が行動している時間帯と旅行者及び観光事業関係者側もスリープする夜間等の時間帯の大きく2時点に着目して、整理しました。

○外国人旅行者の経験値

- ・日本は地震大国と呼ばれる地域である一方で、世界に視野を広げると「地震を経験したことがない、地震の少ない」地域があります。
- ・地震・津波災害の難しさは、地震を経験したことがない外国人旅行者が、万が一、観光訪問先で「地震・津波」に遭遇した場合、「パニックに陥り、落ち着いて避難行動」を起こすことができないケースが考えられます。
- ・訪問地（受入）側が留意すべきことは、地震を知らない・経験したことがない外国人旅行者が存在することを理解した上で、避難誘導対策、災害の軽減を促すことが重要です。

3-2 外国人旅行者の観光行動を想定した対処方策

本ガイドラインは、災害時における外国人旅行者に対する観光事業関係者の対応行動を理解していただくことを目的に作成しているため、ここでは、外国人旅行者の観光行動を想定し、観光事業関係者別の対処方策について整理しました。

表 3-1：観光事業関係者別の災害別の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の確保
	地震・津波	宿泊中：身を守る行動	安心できる避難環境の確保
		一時避難場所の利用	一時避難者の受入
観光施設	風水害	事前キャンセル	休業措置の情報提供
		避難・移動支援	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
公共交通事業者	風水害	気象変化に伴う運休見通し	運休（計画）情報の早期提供
	地震・津波	移動困難時の受入	帰宅困難者対策（避難誘導）
		命を守る行動	安全な場所への避難誘導
地方自治体（観光部門）	風水害	（観光事業関係を通じた様々な調整）	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
	地震・津波		

1. 観光案内所での対応＝避難誘導を行う情報提供

(1) 風水害時＝避難誘導のためのニーズに即した情報提供

○ゼロ・アワー前の体制構築

- ・風水害時は、災害発生前の予測（ゼロ・アワー前）段階で、観光案内所の機能を維持できるため、スタッフは参集し非常配備体制（24 時間体制）を構築することが望ましいです。
- ・参集したスタッフは、通信手段を確保し、地方自治体（観光部門）等と情報共有できる状態を確保することが重要です。

○旅行者の移動先ニーズに即した情報提供

- ・観光案内所への問い合わせ内容は、「帰国・次の観光目的地への移動（公共交通・道路）」、「地域内の安全な避難先（公共・民間）」、「災害の予測（気象情報）」等が想定されます。
- ・観光案内所は、地域内の公共交通機関・道路の開通被災状況、外国人旅行者の受入可能な避難所、今後の降雨状況の見通しなどの情報を関係先から入手し、問い合わせに対する回答ができる準備をしておくことが重要です。



○計画運休（ケーススタディによる知見）

- ・風水害時の特徴として、公共交通の「計画運休」があります。
（計画運休とは、災害の発生予想に基づき、「計画的に運行を停止すること」）
- ・観光案内所は、公共交通事業者が減災のために実施する計画運休の有無を、公共交通事業者から情報収集し、外国人旅行者への情報提供を行うことも重要です。

(2) 地震・津波時＝命を守る避難行動

○昼間発災時：命を守る避難誘導（パニック対応）

- ・観光案内所が稼働している昼間時等に、地震災害が発生した直後は、近隣住民は大急ぎで逃げる状況となります。この姿を見た外国人旅行者は、「ただ事ではない」としてパニックに陥るケースも考えられます。
- ・観光案内所のスタッフも余震や津波等による二次災害から身を守るため、適切な避難行動をして下さい。
- ・観光案内所付近に外国人旅行者の存在を見つけた場合には、自らの避難行動と併せて旅行者を安全な場所に避難誘導することが重要です。特に、津波被害を受ける可能性のある場所は、高台への避難行動が必要です。

○夜間発災時：風水害と同様にニーズに即した情報提供

- ・観光案内所が稼働していないタイミングで地震災害が発生した場合は、スタッフは案内所の運営ルールに基づき、必要に応じて参集し、案内所の早期開設を行うことになります。
- ・身の安全・施設の安全を確保し開設することができれば、風水害と同様に、案内所への問い合わせのあった外国人旅行者が求める情報を関係先から入手し、提供する対応となります。

(3) 共通＝避難誘導先と手段に関する情報収集先の事前確認

- ・観光案内所の災害対応に求められる機能は、外国人旅行者のニーズに即した情報提供です。
- ・そのため帰国や次の移動先までの移動手段情報（公共交通・道路）、避難所情報等の情報提供が求められるため、これら情報の入手先を事前確認しておくことが重要です。

- ・基本的に地方自治体で情報集約しているため、観光部門と連携しリアルタイムで情報収集・提供できる体制や環境準備をしておくことが重要です。



■災害に備えるためのチェックリスト（観光案内所編）

- ・災害に備えた準備ができているかチェックし、不足があれば準備を進めておきましょう。チェック項目は、共通項目と風水害対策、地震・津波対策に分かれています。
- ・自らのチェックに留まらず、外国人の目線でのチェックが有効です。いざというときのために、外国人の方と一緒にあった訓練やモニター調査は効果的です。

○共通

- ☐ 多言語対応を行う手段・体制があるか（外国語対応可能なスタッフの災害時の配置、翻訳ツールの準備、多言語コールセンターの活用 等）
- ☐ 近隣の避難場所を案内できるか
- ☐ 交通・フライト情報を提供できるか（運休情報、再開見通し等）
- ☐ 交通機関が運休した場合、次の行き先や空港までの迂回経路等、代替移動手段を案内できるか（予約の方法を含む）
- ☐ 次の宿泊場所へ移動できず地域内で宿泊することになった場合、当日宿泊可能な施設を案内できるか
- ☐ 観光施設や体験アクティビティ等の営業情報を提供できるか
- ☐ スマートフォン等の充電対応ができるか
- ☐ フリーWi-Fiの案内ができるか
- ☐ 現金が必要となった旅行者向けに、現金を引き出せるATMの案内ができるか（引き出せる環境にない場合、キャッシュレスで過ごす方法を案内できるか）
- ☐ 病気や怪我をした旅行者向けに病院の紹介や一次手当の対応ができるか

○風水害対策

- ☐ 危険な場所（河川の周辺等）を案内できるか
- ☐ 危険な行動（河川に近づく等）を防ぐための注意喚起ができるか
- ☐ 風水害が見込まれる場合、立ち寄った旅行者に事前に交通機関の運休の可能性等を案内できるか

○地震・津波対策

- ☐ 危険な場所（海の方、低い場所等）を案内できるか
- ☐ 危険な行動（海に近づく等）を防ぐための注意喚起ができるか



【参考】外国人旅行者モニターツアーの実施手順

災害時における外国人旅行者対応の留意点・課題を洗い出す手段として、外国人の方を活用したモニターツアーを実施し、外国人ならではの視点で災害時に必要となる情報や注意点等を確認してもらうことも有効です。

外国人旅行者モニターツアーの実施手順例を以下に記載しますので、自地域における課題の洗い出しの際の参考として下さい。

○事前準備

・確認地点の選定

当日、外国人旅行者モニターに確認してもらいたい地点（観光案内所、宿泊施設、観光施設等）を選定し、各地点担当者と調整を行います。

・想定する災害・確認項目の検討

想定する災害や各地点での確認項目について、地域の関係者で検討を行います。確認項目の例を以下に示します。

外国人旅行者モニターによる確認項目（例）

■災害発生状況

発生している災害／どのような対応をとれば良いか、避難の必要性・期間 等

■避難場所・経路の情報

避難場所・安全な場所／誘導に関する情報／（怪我をした場合）処置可能な場所・行き方・費用／交通機関の運行情報・復旧見通し／（日帰り客の場合）宿泊地までの移動可否・方法／（すぐに帰国したい場合）空港までの移動可否・方法、フライト情報／（災害発生地域に留まりたい場合）当日宿泊の可否 等

■その他

体験プログラムのキャンセル状況／電源・Wi-Fi の利用可能場所／宿泊施設での当日宿泊・延泊の可否／想定する災害の自国でのイメージ 等

・外国人旅行者モニター集め

外国人旅行者モニターを集めます。旅行者でなくとも、日本にお住まいの外国人の方にご協力いただくことも可能です。外国人旅行者モニターの出身国・地域は、自地域に來訪する外国人旅行者の中でも特に多い国・地域の方や、自地域で想定される災害の発生回数が少ない国・地域の方にご協力いただくことをおすすめします。

○実施

・災害発生時を想定した質疑応答

上記で設定した確認項目について、外国人旅行者モニターに災害発生時のシチュエーションを想定して各地点担当者へ質問をいただきます。各地点担当者は質問に対する回答を行います。

○実施後

・結果の振り返り・対応策の検討

外国人旅行者モニターツアーで把握した課題（準備が不足している点）については、地域の関係者で対応策を検討・準備を行います。

■外国人モニター調査の様子



2. 宿泊施設での対応＝避難受入対応

（１）風水害時＝事前の避難誘導と事後の避難環境の確保

○旅行者への適切な避難誘導

- ・風水害時は、気象（予測）情報により、一定時間前から適切な避難誘導行動を促すことができます。
- ・宿泊者（外国人旅行者）に対して、気象情報を提供し、観光スケジュールを切り上げて安全な次の目的地への移動を支援する、もしくは、宿泊延長を促すことが重要です。

○宿泊者が安心できる避難環境の確保

- ・宿泊者が移動せず、当該施設での避難を選択した場合、宿泊施設（事業者）は施設利用者が安心して避難できる環境を提供しなければなりません。
- ・万が一、当該宿泊施設が浸水被害を受ける可能性がある場合、適切な避難方法（垂直避難・水平避難）を選択し、施設利用者を避難誘導できるよう準備を整えて下さい。地域の地形条件等を十分把握できていない旅行者にとっては、施設外に避難すべきか、逆に施設内の方が安全なのかわかりません。また、情報が得られやすいロビーにいるべきか、客室に留まるべきなのかわかりません。できるだけ不安を排除できるよう誘導することが重要です。

（２）地震・津波時＝安心できる避難環境の確保

○夜間発災時：宿泊者が安心できる環境の確保（風水害と同様）

- ・旅行者が行動していない夜間地震発生時は、宿泊者の命を守る行動がまず求められます。
- ・夜間の行動は、二次災害に遭遇するリスクが高いため、施設から避難すべきか適切に判断し、宿泊者が安心できる環境を確保して下さい。
- ・津波被害を受ける可能性のある施設は、宿泊者を高台まで避難誘導して下さい。

○昼間発災時：避難者の受入

- ・昼間時間帯での地震発生時は、延泊者を除き、宿泊施設は「避難者」の一時避難先としての役割も担う場合があります。
- ・宿泊者に対する避難対応に加えて、空室の宿泊スペースやロビー等を活用して「周辺からの避難者」を受け入れることも想定して下さい。

（３）共通＝一時避難者の受入後の移動支援、水・食料等の提供

○地方自治体と連携した一時避難者の受入体制の確保

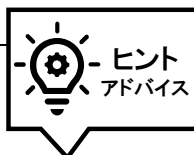
- ・避難先の確保は、原則地方自治体が担うことになるものの、外国人旅行者の受入は、地域住民を主とした避難所に誘導したとしても受入人数や言語等の問題から、公的避難所だけの受入では限界があります。
- ・外国人の宿泊者を受け入れている民間宿泊施設を、災害時における外国人旅行者の一時避難所として活用することは、協定締結されている事例があるように、観光地では有効な減災対策となります。外国人旅行者の避難所として民間宿泊施設を活用できるようにしておきましょう。

○移動支援のための情報提供

- ・避難者が避難後、次に望む行動は、帰国を含む次の目的地までの移動です。宿泊施設では、避難者が望む移動支援のための情報提供が求められるため、災害状況情報と併せて、地方自治体（観光部局）等関係先から必要情報の収集・提供を行うことが重要です。

○飲料水・食料等の緊急物資の提供

- ・一時避難所では、避難者に対して飲料水・食料、毛布などの緊急物資の提供が行われます。
- ・民間宿泊施設における避難者への食料・飲料水の供給は施設側のサービス範囲と考えるか、事前に検討しておくことが望まれます。延泊者に対する給食サービスと、一時避難者向け物資供給は明確に区分し、地方自治体の支援を受けて対応できるように、事前に調整しておくことが重要です。地方自治体と事前調整をしておき、一時避難者の受入ルールの設定、協定締結を行うことをおすすめします。



■災害に備えるためのチェックリスト（宿泊施設編）

- ・災害に備えた準備ができているかチェックし、不足があれば準備を進めておきましょう。チェック項目は、共通項目と風水害対策、地震・津波対策に分かれています。

○共通

- ☐ 多言語対応を行う手段・体制があるか（外国語対応可能なスタッフの災害時の配置、翻訳ツールの準備、多言語コールセンターの活用 等）
- ☐ 避難場所の案内ができるか
- ☐ 交通・フライト情報を提供できるか（運休情報、再開見通し等）
- ☐ 交通機関が運休した場合、次の行き先や空港までの迂回経路等、代替移動手段を案内できるか（予約の方法を含む）
- ☐ 当日宿泊や延泊希望者向けの対応は可能か（他宿泊施設の紹介や避難所の紹介も含む）
- ☐ 宿泊者以外の一時的な滞在受入は可能か
- ☐ 観光施設や体験アクティビティ等の営業情報を提供できるか
- ☐ 現金が必要となった旅行者向けに、現金を引き出せる ATM の案内ができるか（引き出せる環境にない場合、キャッシュレスで過ごす方法を案内できるか）
- ☐ 病気や怪我をした旅行者向けに、病院の紹介や一次手当の対応ができるか（可能な範囲で多言語対応ができるか）
- ☐ 備蓄品を準備できているか
- ☐ 外出している宿泊者へ連絡する体制があるか
- ☐ スマートフォン等の充電ができるか
- ☐ フリーWi-Fi が利用できるか

○風水害対策

- ☐ 危険な場所（河川の周辺等）を案内できるか
- ☐ 危険な行動（外に出て河川に近づく等）を防ぐための注意喚起ができるか
- ☐ 風水害が見込まれる場合、事前に交通機関の運休の可能性等を案内できるか

○地震・津波対策

- ☐ 危険な場所（海の方角、低い場所等）を案内できるか
- ☐ 危険な行動（外に出て海に近づく、エレベーターを利用する等）を防ぐための注意喚起ができるか

3. 観光施設での対応＝避難誘導対応

(1) 風水害時＝計画休業と避難誘導による対応

○計画休業

- ・風水害時は、気象（予測）情報により、一定時間前から営業可否判断が可能で、休業措置をすることができます。
- ・外国人旅行者の来訪が事前予約等で把握できている場合は、休業措置の連絡と適切な避難行動を促すことが重要です。

○近隣での災害発生時における旅行者への適切な避難誘導

- ・旅行者が観光施設まで来訪されている状況で、近隣で災害が発生した情報を入手した場合、観光施設（事業者）は、施設訪問者（利用者含む）に対して、災害に巻き込まれないよう避難誘導できる情報提供を行うことが重要です。

(2) 地震・津波時

○発災時：命を守る避難誘導

- ・営業時間帯での地震発生時は、施設利用者の命を守る避難誘導を行うことになります。当該避難行動は、危機管理マニュアルに基づき対応するものと考えますが、一部の地震災害を知らない外国人旅行者がパニックに陥らないよう留意することが重要です。
- ・津波被害を受ける可能性がある場合は、外国人旅行者を高台まで避難誘導して下さい。

(3) 共通＝収容数の多い施設の事前対策（外国人旅行者の想定）

- ・大規模観光施設の場合、収容数が多いことから、災害時の避難誘導はより留意する必要があります。
- ・施設側で、危機管理マニュアルが作成され、事前準備が施されていると思われるものの、言語コミュニケーションに課題がある「外国人旅行者」向けに避難誘導できるか、再度確認しておきましょう。
- ・外国人旅行者向け対応として、多言語による音声情報提供、ピクトグラムを活用した避難誘導サイン、施設内インフォメーションコーナーなどの拡充（多言語・災害情報サイトの活用）といった平時から備えをしておくことが重要です。

なお、「観光施設」として「施設事業者」向けに記載していますが、飲食店も該当します。

加えて、登山ガイド・トラッキングなど「アクティビティ」のサービスを提供する観光サービス提供事業者にも当てはまるページです。

観光に関わる各種サービス提供者も外国人旅行者を災害から守るメンバーとして、当該ページを参照し、できることを実践いただきたいと思います。

4. 公共交通事業者での対応（移動支援）

（１）風水害時の計画運休

○計画運休

- ・風水害時は、気象（予測）情報により、一定時間前から運行可否判断が可能で、計画運休をすることができます。
- ・外国人旅行者を含めた公共交通利用者に対して、移動困難な状況にならないよう、目的地までの避難行動ができるサービス提供が求められます。

（２）地震・津波時

○帰宅困難者対策（一時避難誘導）

- ・地震発生時は、十分な情報を得ないまま移動を目的とする旅行者が押し寄せる可能性のある鉄道駅では、所謂「帰宅困難者」に対する対策が求められます。
- ・帰宅困難者対策として、例えば鉄道駅などで移動が困難になったケースでは、地方自治体と連携した、最寄りの避難所への誘導が重要です。また、公的避難所がない場合、事前に、民間宿泊施設やホール・大会議室等を有する施設所有者と連携し、一時避難場所として提供いただくよう、協定締結等の準備を行っておくことが重要です。

○発災時：命を守る避難誘導

- ・突発的に発生する地震災害が運行時間帯に発生した場合、公共交通事業者は、運行が再開できるまでの間、安心して待機できる一時避難所への避難誘導が求められます。
- ・避難先の確保については、帰宅困難者対策と同様に、公的避難所や周辺施設の協力を得て確保することが重要です。
- ・津波被害を受ける可能性がある場合、外国人旅行者が高台へ避難できるように事前準備しておきましょう。

（３）共通＝早期復旧対応

- ・風水害や地震・津波発生時、外国人旅行者等の訪問者のニーズは、被災地周辺から安心できる場所への移動です。公共交通を利用して移動したいニーズに対して、早期の復旧対応が求められます。
- ・利用者心理としては、復旧・再開の見通し情報も必要としているため、多言語による復旧見通しの情報提供も重要です。

5. 地方自治体（観光部門）での対応（観光事業関係者間の調整）

※地方自治体（観光部門）は、地域防災計画に基づいて行動して下さい。

本ガイドラインでは、観光事業関係者との連携時における重要事項を整理しました。

（１）風水害時＝ゼロ・アワー前の対応

○地域防災計画（風水害）に基づく非常配備体制、ゼロ・アワー前の対応

- ・地方自治体（観光部門）は、地域防災計画（風水害編）に基づき、災害の発生が想起される段階で、非常配備体制を敷くため、ゼロ・アワー前に参集し体制構築することになります。
- ・地方自治体（観光部門）は、主要な観光事業関係者と連絡体制を確保し、情報交換を行い、必要な措置を行って下さい。

（２）地震・津波時

○地域防災計画（地震津波編）に基づく応急復旧対応

- ・地震災害発生後は、観光部門職員は非常配備体制を敷くために参集し、被災状況の確認、応急復旧活動を行うことになると思います。
- ・地方自治体（観光部門）は、主要な観光事業関係者の被災状況や応急復旧対応状況に関する情報を収集し、応急復旧対応を行って下さい。具体的には、観光事業関係者の被災状況を確認し、事業継続可否の状況を把握します。その後、観光事業関係者と連携し、外国人旅行者の避難誘導に対応することになります。

（３）共通＝調整機能・事前準備対策（体制想定・啓発・訓練等）

○円滑な対応を促す体制構築の想定

- ・観光事業関係者の調整役として機能するためには、事前に連携体制を確認しておくことが求められます。
- ・考えられる体制としては、外部の観光事業関係者との連携体制だけでなく、庁内における危機管理・国際交流・福祉部局などの関係部局との連携の役割も事前調整しておくことが重要です。
- ・外国人旅行者に対するサポート体制を充実させるため、観光ボランティア・通訳案内士等の地域人材のリスト化なども重要です。

○資機材の準備、啓発・訓練等による事前対策

- ・災害発生後必要となる、飲料水・食料等の緊急物資、外国人旅行者を受け入れる避難所開設のための資機材、翻訳ツール等、必要な資機材の事前準備が必要です。外国人旅行者を受け入れることができる公的避難所の情報を整理し、観光事業関係者等に周知することも重要です。
- ・さらに、減災、防災対策の観点から、外国人旅行者向けに情報提供するチラシ等を作成し、観光事業関係者に配布するなど平時から準備しておくことも重要です。
- ・こうした準備に加えて、災害時に対処できるよう観光事業関係者と連携し、防災訓練を実施するなど、対応能力の強化等も重要です。

第4章 観光地での取組にあたって

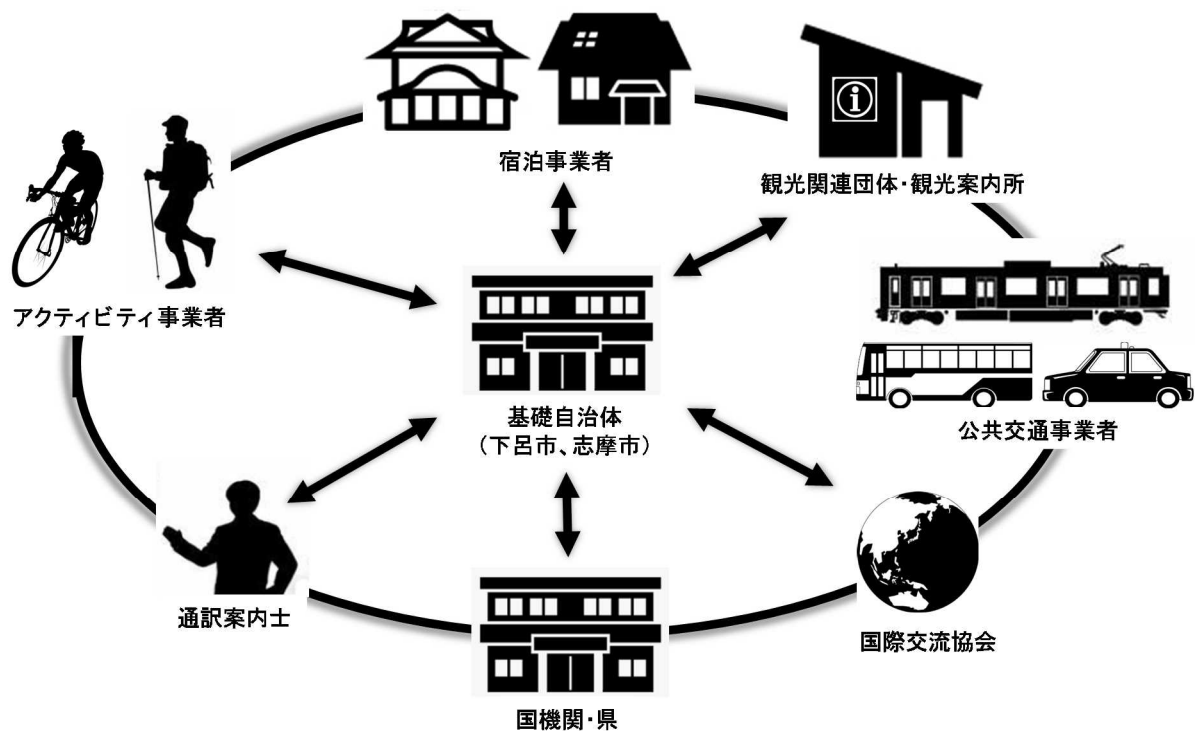
序章で記述しているように本ガイドラインの作成にあたっては、「地域関係者からなる検討会」や「有識者ヒアリング」等を通して作成しました。検討会や有識者等から指摘されたことで、記録としてとりまとめておくべき重要事項を整理しました。

4-1 地域での検討体制の構築のすすめ

(1) 検討体制づくり

本ガイドラインの作成にあたり、2つの観光地（下呂市・志摩市）をケーススタディとして、それぞれの観光事業関係者に集まっていただき検討会を組成し、議論しました。検討会に参加いただいた関係者からは、「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」との指摘が多くありました。

図 4-1：下呂市・志摩市での検討会構成メンバー



安心して観光できる観光地としてのブランド強化をするためには、だれが旅行者を守るのか、話し合いができる検討体制づくりが最初の一步になります。

是非、多くの観光地で、関係者に集まっていただき、自分の地域は大丈夫か、議論を始めていただきたいと思います。

図 4-2：安心して観光できる場所としてのブランド構築を目指すために



（2）量的検討のすすめ（外国人の割合、人口数との対比）

本ガイドラインでは、序章で述べているように、国土交通省のプログラムの設計から「外国人旅行者」にターゲットを置き検討しています。観光地での災害対応の「対象者」を考えると、数量的には「住民 > 旅行者（日本国籍） > 外国人居住者 > 外国人旅行者」といった大小関係にあり、地方自治体としては「住民」を優先的に考慮して取り組まれます。

地域の防災対策を具体的に検討するには「数量」を念頭に「定量的なアプローチ」が重要ですが、本ガイドラインは「行動計画」ではありませんので、人口と比較して少数の外国人旅行者の防災対策に特化し「観光関係事業者が実施すべきこと」をとりまとめた定性的な検討に留まります。

これから検討体制を整え、地域での防災対策の検討を始める際には、是非「量的検討」を行って下さい。具体的には、行政が設定している「公的避難所」には、住民の収容だけで一杯となってしまう「旅行者」の受入余地があるのか、当該観光地の1日当たりの旅行者数に対して、宿泊者と日帰り客の割合と民間宿泊施設で受け入れられる収容人数の見込み、帰宅困難者となってしまう旅行者の想定人数などについては、是非確認いただきたい数値です。

こうした数値情報を想定しながら、災害時に対処できるか議論していただきたいと思います。

4-2 行動計画の作成のすすめ

(1) 行動計画の作成のすすめ

本ガイドラインは「行動計画」ではありません。観光地の関係者において「望まれる役割分担」や「実施して欲しい行動」(例)を示したものです。

実際の災害時には、「観光事業関係者」が相互連携できるよう、「組織の中の体制（名簿）」、「関係連絡先を記した名簿」、外国人旅行者に対する情報提供のために必要な「情報入手先リスト」、「実際に提供する際のツール・チラシ（避難所の位置と避難ルート図）」、「通訳やボランティアセンターなどの支援要請先(リスト)」などについて、準備しておくことが重要となります。

本ガイドラインの「1-3 危機への備え」で「災害時の業務継続のための事前準備：「業務継続計画（BCP）」」の作成の重要性を整理していますが、災害時の旅行者への対処方法を想定した「行動計画」を作成することも重要となります。

消防法の防火管理制度で「消防計画」を定める防火対象物では、消防計画を見直しして「消防・防災計画」としても良いでしょう。

災害時の行動計画には、体制構築を始めとする初動対応だけでなく、復興対策の検討も重要です。観光地では、異なった場所や現状と異なる被災初期の映像がマスコミから報道され、SNSなどを通じた風評リスクも生じ得ます。大手旅行会社に対して、正確な現場の情報を地方自治体の首長と観光協会の連名で情報発信することで、風評被害対策を行うなどの復興活動も行動計画に位置づけておく良いでしょう。

事業者が抱える災害リスクを、施設利用者・サービス提供先と情報共有し、相互理解を目指すことを「リスク・コミュニケーション」と言います。観光事業関係者において、旅行者のリスクを想定し、どのような対処をすれば安心して観光ができる地域となるか、行動計画を定め整理しておく良いでしょう。

《参考》

観光庁では、観光施設等における安全・安心の向上に向けた取組支援に取り組んでいます。「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」において、令和4年度は災害時の避難所機能の強化や災害時・急病時の多言語対応強化への支援が予定されています。支援内容は毎年変更となりますが、詳細については、中部運輸局観光部観光企画課（TEL:052-952-8045）へお尋ね下さい。

(2) 人材育成・訓練の実施のすすめ

本ガイドラインの作成検討時に、検討会委員から「災害時の対応ができるように、人材育成の実施が重要、訓練などを実施できると良い」といった指摘がありました。

地方自治体では「地域防災計画」の策定だけでなく、実際の行動が実施できるか「訓練」を通して行動内容の習得を行っています。訓練を実施することで、防災計画の見直しすべきことも確認できる、所謂「PDCA（plan-do-check-action）」を進めています。

行動計画を策定できれば、その計画に基づいた訓練の実施も有効ですし、地方自治体が実施する「防災訓練」に観光関連事業者も参加した、合同訓練によるノウハウ習得・人材育成も有効です。

防火管理制度に基づく「消防訓練」の際に、地震・風水害等の災害発生も想定しながらの訓練実施も有効です。それぞれの組織で実施できることから是非始めて下さい。

《参考》

日本商工会議所と公益社団法人日本観光振興協会が令和2年6月に設立した「観光危機管理・事業継続力強化研究会」では、令和3年度に全国3箇所のモデル地区において、観光関連事業者のBCP策定を地域全体で行うモデルの構築と各地における効果的な普及・展開を目指す事業に取り組まれています。令和4年度以降、「宿泊」「観光施設」「飲食」「交通」の4分野でモデルBCP案を策定・公表が予定されていますので、ご参考として下さい。

4-3 地域を超えた広域連携・取組のすすめ

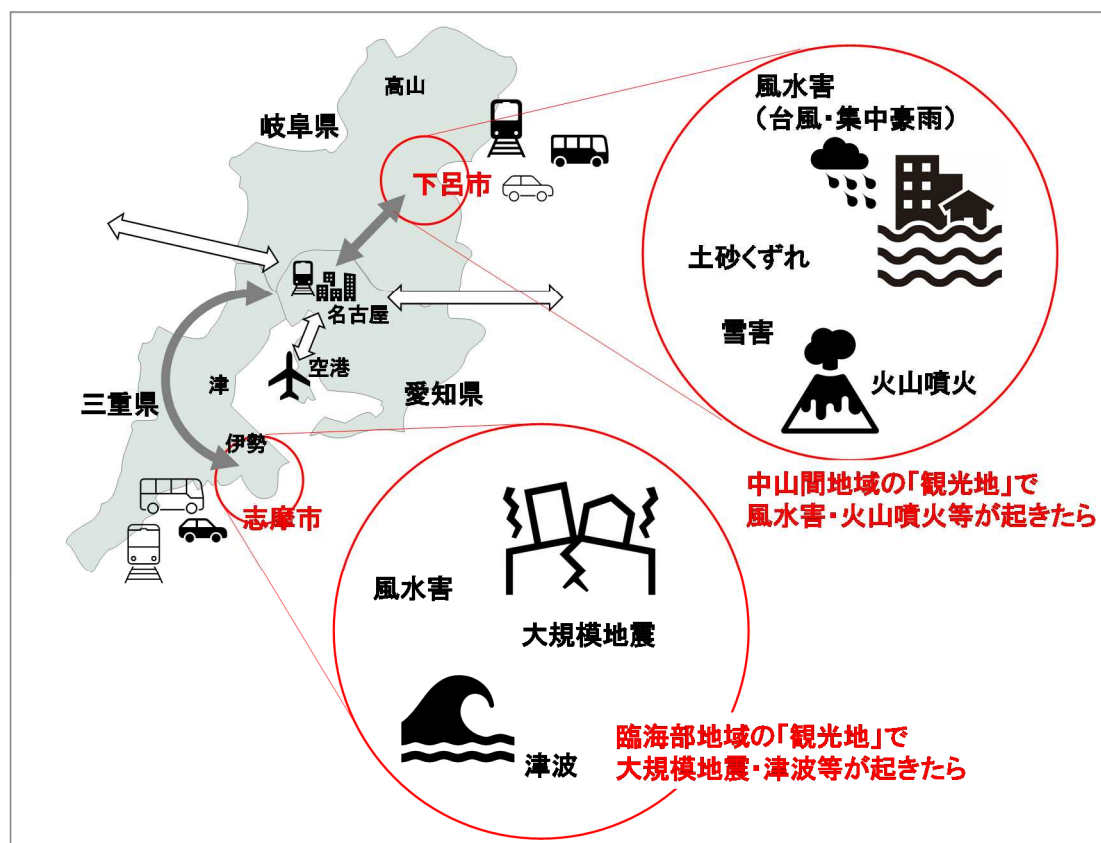
本ガイドラインは、下呂市・志摩市を対象地とするケーススタディを通して、とりまとめています。つまり、観光地域内での対処方策を中心に検討したガイドラインで、地域を越えた広域連携・取組については検討できていません。

外国人旅行者の防災対策としては、来日する際に通過する「空港・港湾」（ゲート）での情報提供が重要であり、また、発災後は、主要ターミナルを経由する県境を越えた広域移動を伴うため、県境を越えた行政間の情報連携が重要となります。

下呂市や志摩市で災害が起きたら、隣県のターミナルとなる名古屋駅（新幹線）の状況や中部国際空港の運行情報が欠かせませんが、混乱が想定されるそうした場所に旅行者を移動させず、観光地内に留めておく方が、旅行者にとっては良い環境を提供できるかもしれません。

本ガイドラインの作成段階では、こうした広域連携のあり方について検討できていないため、引き続き、関係者間で議論が継続できるよう、記録として整理しておきます。

図 4-3：本ガイドラインで扱う対象範囲の考え方



(参考)「下呂市・志摩市の検討会に参加していただいた関係者の声」

○連携の大切さ

- ・自治体と一緒に取り組んでいく活動は大事だと思っている。(観光関係団体)
- ・「顔の見える付き合い」が防災対策には重要だと感じた。(観光事業者)
- ・実際の災害時には、ガイドライン記載事項以外のイレギュラーなことが多く発生すると思う。そのような時に大切なのは「連携」である。一つの施設だけでは解決できないことばかりだと思う。今回の検討会の機会は非常に貴重だった。「旅行者に安心・安全に帰宅いただく」という最終目的からぶれないよう、対応を行っていききたい。(宿泊事業者)

○コミュニケーションツール（ピクトグラム・二次元コード等）

- ・英語や外国語を話せる従業員がほとんどいない。そのなかで、外国人に対して、わかりやすく簡単に伝えることができる「コミュニケーションツール（ピクトグラム）」はすぐに作ってみようと思った。(公共交通事業者)

○業務継続計画・行動計画

- ・ガイドラインに基づいた防災対策を進めることが大事だと感じた。業務継続計画（BCP）の作成について、会員事業者の規模が違うため一律に進めることは難しいが、団体として会員事業者に作成を促すよう取り組んでいきたい。(観光関係団体)
- ・次のステップとして行動計画の作成が必要だと認識した。インバウンドをベースに行動計画を作っておけば、日本人にも対応できるものになる。自組織も含め、広く計画作成を進めていくことができると良いと思う。(観光事業者)

○災害に備えるためのチェックリスト

- ・外国人旅行者モニターツアー、チェックリストを通して、まだ取り組めていない部分が見つかり、今後対応していくべきことが見えてきた。さらに取組を促進、強化することで、誘客を有利に進めることができると感じた。(宿泊事業者)

○外国人も参加した防災訓練の実施

- ・外国人も参加した防災訓練の実施は良いアイデアだと思う。市内の事業者には外国人の従業員もいるため、いろんな機会を通して声を聞くことが重要だと感じた。(地方自治体)

○デジタル化の対応

- ・地域の観光情報についてアプリを通じて提供している。このアプリに災害情報も含めていけると良いと思っている。デジタル化を様々な側面から推進していく中で、危機管理についても進めていく必要があると感じた。(観光関係団体)

○安心して観光できる場所としてのブランド構築を目指す

- ・防災対策は、観光振興を進める取組の中では後回しになりがちである。そのような状況の中で、観光地のブランド構築の一つとして防災に取り組む必要があるという考え方は良いと認識した。(地方自治体)

<資料編>

1 お役立ちツール（詳細）

《外国人旅行者自身が情報を得るためのツール》

■JNTO グローバルサイト

日本滞在中に観光情報をはじめ交通情報等、旅行に役立つ情報を掲載。



<https://www.japan.travel/en/>

■NHK World Japan

日本のニュースが 20 カ国語で放映されている。



<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/>

■災害時情報提供サイト「Safety tips for travelers」

<https://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/index.html>

緊急地震速報、津波警報、気象特別警報、噴火速報、熱中症情報等の国民保護情報、避難勧告等がプッシュ型で通知される他、周りの人から情報を得るためのコミュニケーションカード（災害時の指しフレーズ集）、災害時に役立つ情報のリンクが掲載されている。英語、韓国語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）で提供。



■災害時情報提供アプリ「Safety tips」

- ・自然災害の多い日本において訪日外国人旅行者が安心して旅行できるよう、平成 26 年 10 月から提供を開始した観光庁監修の外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ。
- ・日本国内における緊急地震速報、津波警報、気象特別警報、台風情報、噴火速報、避難情報等をプッシュ型で通知できる他、対応フローチャートやコミュニケーションカード等、災害時に必要な情報を収集できるリンク集等を掲載。
⇒対応言語は 15 言語（英語・中国語（簡体字/繁体字）・韓国語・日本語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語・タイ語・インドネシア語・タガログ語・ネパール語・クメール語・ビルマ語・モンゴル語）。

<https://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/app.html>



For Android



For iPhone



■ Safety Information Card

災害発生時を含め、安全・安心に日本に滞在するために有用と思われるウェブサイト・アプリ等の情報をまとめたリーフレット。



英語・中国語（簡体字）・韓国語

<https://www.mlit.go.jp/common/001286739.pdf>



英語・中国語（繁体字）・韓国語

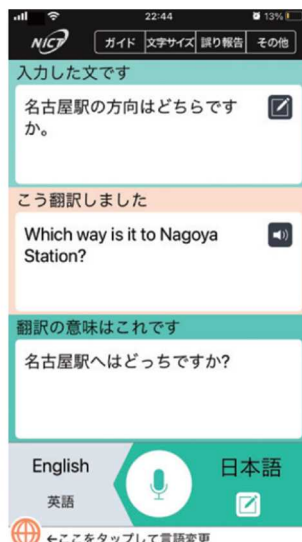
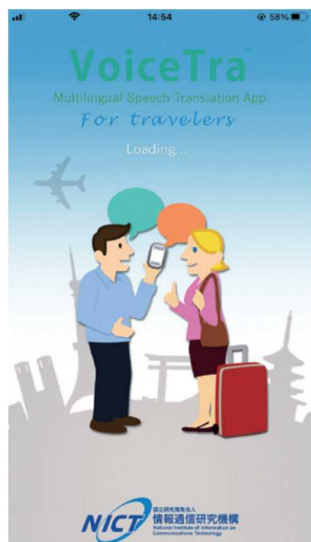
<https://www.mlit.go.jp/common/001299525.pdf>



■多言語音声翻訳アプリ VoiceTra（ボイストラ）

話しかけると外国語に翻訳してくれる無料の音声翻訳アプリ。世界 31 言語に対応。

<https://voicetra.nict.go.jp/>



提供：国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）

■Japan Visitor Hotline コールセンター

訪日外国人向けの 24 時間・365 日つながるホットライン。

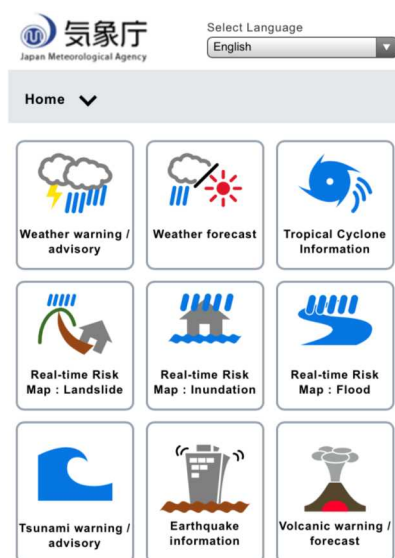


提供：日本政府観光局 (JNTO)

■気象情報

日本滞在中の気象情報を得られる。

<http://www.jma.go.jp/jma/kokusai/multi.html>



提供：気象庁

2 先行取組事例

■災害時対応マニュアルの作成事例～外国人対応（軽井沢観光協会）

○災害時の対応マニュアルを作成。災害発生時の初動対応、火災、通報、報知器の使い方等、実施すべき内容を取りまとめ、関係者間で共有している。内容はオリジナルであり、協会内部で作っている。外国人対応編として以下を記載。Microsoft Office の word ファイルで作成し、常に更新できる工夫をしている。

- ・公式 SNS（Facebook / twitter）で外国語での情報発信
- ・日本政府観光局（JNTO）のアプリ「Safety tips for travelers」を案内
- ・JNTO コールセンターの Japan Visitor Hotline の紹介（24 時間 365 日対応）
英語、中国語、韓国語、日本語での緊急時案内（事故・病気等）、災害時案内、一般観光案内
- ・外国人旅行者に対する対応マニュアル・多言語コミュニケーションツールを整備

○災害発生時に旅行者が関連情報を入手できるよう、ウェブサイトの URL を二次元コードとしてまとめた一覧を作成。各案内所に掲げて、情報を取得してもらえるようにしている。各国の情報は、国旗のイラストで掲げて見た目で分かりやすくするように工夫をしている。



○旅行者向けの災害対応の手引きも配布できるように用意している。「観光振興センターに連れて行って下さい」と、「指さし会話」により、情報発信拠点への誘導をしている（英語版、中国語版で作成）。

※観光振興センターは、普段は観光案内所としているが、災害発生時は一時的な避難や情報収集のために旅行者を受け入れている。



■災害対応マニュアルの作成事例～外国人向け対応情報掲載（あわら市観光協会）

○あわら市観光協会では、2017年10月にあわら温泉街内で発生した大規模火災をきっかけとして、「あわら市観光事業者災害対応マニュアル」を策定。「外国人旅行者対応」として7ページに渡り、外国人対応についても詳細な実務的内容を記載している。

記載している主な内容

- ・基礎知識（外国人旅行者の特性等）
- ・事前準備（平常時）
- ・対応内容（発災時）
- ・情報源（外国人向け情報）
- ・避難者の把握・問合せメモ用紙
- ・外国語文例集
- ・災害発生時のしおり（外国人に直接示すもの）
- ・災害発生時の情報源



○観光案内所の一般の職員については、一般的な防災訓練の際に、消防署の指導のもとでAEDの使い方の講習を受ける等、簡易な初期対応の訓練は受けている。

■外国人と一緒にいる防災訓練（あわら市）

○あわら市総務課防災安全対策室では、地元にある外国人が在籍する「アリス化学」と連携し、外国人が参加した防災訓練を実施した。

【企業と連携することのメリット】

- ・外国人と一緒に防災訓練をする中で、多くの外国人の協力を得るために企業との連携は効果的。

【明確になった課題】

- ・翻訳ツールは、一度に不特定多数の国籍の外国人が訪れる場合、言語切り替えに支障が生じる。普段使っていないツールであればなおさらである。多くの外国人と一緒にいる防災訓練だからこそ見えてくる、実際に起こりえる課題である。

■外国人の医療機関への受入体制構築(高山市)

○飛騨高山観光連携実証事業推進協議会（事務局は高山市海外戦略課）が中心となり、厚生労働省の実証事業「地域の医療の充実を通じた外国人受入れ推進のための体制構築支援事業」を活用して外国人の医療受入体制整備及び、観光と医療を組み合わせた滞在プランを構築した。医療受入体制整備の一つとして外国人向け医療ワンストップ窓口を実験的に開設し、飛騨・高山観光コンベンション協会としても協議会の一員として観光事業者への周知を行った。

■災害発生時の避難者の信仰する宗教への対応(名古屋モスク)

- ムスリム旅行者の災害発生時の食事面の対応については、クルアーンの記載を引用すると良い。クルアーン6章 145 に、食の禁忌について記載があるが、「やむを得ず、また違反の意思ない場合は、あなたの主（神）は寛容にして慈悲深い」とも記載されている。食べるものがなく困っている場合は特にハラールにこだわらないという解釈である。
- 非常食について、ムスリム向けに食べ物を用意するというよりは、ベジタリアン向けの食材を用意していくのが良いだろう。植物性由来食材だけで作られた非常食があるため、これを用意しておけばベジタリアンだけでなくムスリムも安心して食べられる。アレルギーを持つ方への対応にもなる。オールマイティの非常食を準備することで、ムスリム、ヒンドゥー、ユダヤ、ベジタリアン、ヴィーガン、アレルギーを持った方など、幅広く対応が可能である。弾力的な考え方で準備をしておくが良い。

3 ケーススタディ：外国人旅行者モニターツアーを通した取組成果

※文中の文字は、出身国・地域を示す。

中：中国、香：香港、台：台湾、韓：韓国、仏：フランス、米：米国

(1) 観光案内所の受入体制について

■下呂市

外国人旅行者の訪問時の対応	ツールなどの整備状況
 ・口頭による多言語対応は英語で対応。他の言語も多言語パンフレット等で対応。 ・今後は翻訳ツールとしてタブレット2台を導入し、ダイレクトコミュニケーションが可能となる予定。	 ・多言語パンフレット（観光案内）については複数用意されている。 ・Wi-Fi は下呂市のフリーWi-Fi が利用可能。 ・充電器は設置していないが、充電が必要な場合はコンセントを利用してもらう。

■志摩市

身体障がい者の外国人旅行者への対応	志摩に宿泊していない場合の対応
 ・障がい者への対応について、車いす利用者を想定すると、避難所への経路上での段差の有無等の情報が得られると良い。（仏） ⇒耳が聞こえない方に対しては、観光庁が発行したコミュニケーションシートが活用できる。	 ・志摩に宿泊をしていない滞在時に災害が発生した場合、移動手段がなくなってしまった場合には情報が欲しいと思う。（仏） ⇒災害の規模によっては無理に移動をせず、避難所への移動もしくは徒歩で迎える近隣のホテルを案内する。

(2) コミュニケーションツールについて

■下呂市

スマートフォンの翻訳ツール（文字）



- ・翻訳ツールがあると便利。今後導入される翻訳ツールがインストールされたタブレットが配備され、それが使えるのであればありがたい。(香)

多言語マップ



- ・多言語マップは非常にわかりやすい。(韓)
- ・記載されている電話番号は、観光客にとって助かると思う。(韓)
- ・二次元コードで情報が読み取れるようになっているとなお良いだろう。(韓)

スマートフォンの翻訳アプリ（音声）



- ・言葉が通じない場合は、スマートフォンの翻訳アプリを用いれば対話可能。(韓)

■志摩市

コミュニケーションシート



- ・言語でのコミュニケーションが難しい場合、ピクトグラムで災害情報が掲載されたシートを活用可能。

※観光庁「コミュニケーションシート」

https://inboundkenshu.com/home/traning_pdf

フリーインターネット



- ・志摩市の観光情報を日本語の他、英語、繁体字、簡体字、韓国語で閲覧できる。
- ・災害発生時には、鉄道会社等から情報を収集次第、情報発信している。

スマートフォン等の充電スタンド



- ・観光案内所でスマートフォンやポケットWi-Fiを充電できることは大変便利である。(仏)

(3) 災害時の対応について

■下呂市

病気・怪我への対応  ・病気・怪我への対応の際は、現金が必要となるが、夜間時間帯ではATMが使えなければ困ることになるだろう。現金が必要という情報を得ておく必要がある。(仏)	鉄道運休時の対応  ・バス・タクシーで現金が必要になるが、外国人旅行者は現金を持っていない可能性もあるので、両替サービスや外国のクレジットカードに対応したATMが近くにあるとありがたい。(中、台)
避難について  ・水害が発生している場合、どこに逃げれば良いかを示してもらいたい。(仏)	下呂市に留まる場合の対応  ・下呂に延泊する場合、当日宿泊可能な施設を案内・場合によっては代わりに電話までしていただけるのでありがたい。(台)
鉄道の案内について  ・中部国際空港までの行き方について、名古屋駅の乗り換えも含めて詳しく知りたい。(香)	バスの予約方法について  ・多言語のバスの予約サイトについて、予約方法が分からない場合、予約の補助をしてもらえるとありがたい。(中) ・当日予約が可能なのはありがたい。(台)

■志摩市

津波発生危険性が生じた場合の対応



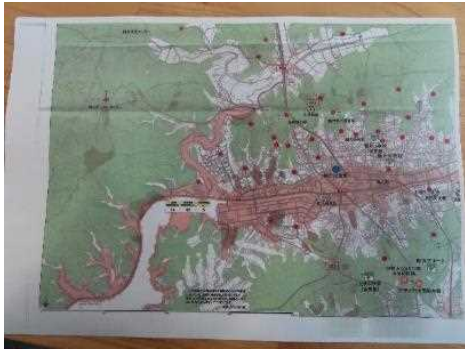
- ・津波発生時にどのような場所へ逃げれば良いのか分からなく、案内してもらえるとありがたい。避難経路上でも分岐等で方向を示す案内（矢印等）があるとありがたい。（仏）
- ⇒災害時は回線混雑でつながりにくく、周りの日本人に助けを求めることも有効（観光案内所）

津波が発生した場合の避難先



- ・そもそも外国人旅行者は、津波発生時に逃げる必要があるのかが分からない可能性があるため、速やかに逃げることを伝えてもらえると良い。また、津波はどこから来るものなのか、どこに逃げれば良いのか、どちらが海とは逆の方向なのか分からないので教えてもらえるとありがたい。（香）
- ・観光協会と提携している宿泊施設では、避難場所を案内してもらえるとのことなのでありがたい。（香）

避難マップ（ハザードマップ）



- ・志摩市のハザードマップ（日本語）を用意している。

避難マップ（公共避難所への経路）



- ・近隣の災害時における公共避難所のマップ（英語併記）を用意している。

津波の避難方法



- ・避難所の場所を示す地図について、土地勘がないと方角が分からないので、地図の見方から教えてもらえるとありがたい。（米、仏）
- ・津波発生後しばらくは名古屋行きの電車等がしばらくは止まることを教えてもらえるとありがたい。（仏）

災害状況の情報収集



- ・名古屋に宿泊していて、1day トリップで志摩に訪れている場合は何とかして名古屋に戻りたいと考えるだろう。（台）
⇒災害の規模によっては、道路の寸断、大渋滞で目的地に到達出来ない可能性もあり、留まる事が適切である。

同行者とはぐれた場合の対応



- ・一緒に旅行に来ている家族・友人等と別行動をしている時に災害が発生した場合、はぐれてしまうので、掲示板等で安否や居場所が分かるような手段があると良い。（香）

現金の引き出し・キャッシュレス対応



- ・タクシーで移動できる場合や宿泊施設に連泊することになった場合は、追加で現金が必要になる可能性がある。外国のカードでの現金引き出し対応や、キャッシュレス決済対応があるとありがたい。（香）

4 外国公館等リスト

国・地域	名称	所在地	電話番号
中国	在名古屋中華人民共和国総領事館	〒461-0005 愛知県名古屋市中区東桜2丁目8-37	052-932-1098
韓国	在名古屋大韓民国総領事館	〒450-0003 愛知県名古屋市中村区名駅南1丁目19-12	052-586-9221
韓国	在静岡大韓民国名誉領事館	〒420-0851 静岡県静岡市葵区黒金町20-8 静岡商工会議所内	054-253-5111
台湾	台北駐大阪経済文化弁事処	〒530-0005 大阪府大阪市北区中之島2丁目3-18 中之島フェスティバルタワー17階	06-6227-8623
米国	在名古屋アメリカ合衆国領事館	〒450-0001 愛知県名古屋市中村区那古野1-47-1 名古屋国際センタービル6階	052-581-4501
オーストラリア	在大阪オーストラリア総領事館	〒540-6116 大阪府大阪市中央区城見2-1-61 ツイン21MIDタワー16階	06-6941-9271
タイ	在名古屋タイ王国名誉総領事館	〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦3丁目6-29	052-963-3451
シンガポール	在名古屋シンガポール共和国名誉総領事館	〒460-0006 愛知県名古屋市中区葵3-21-19株式会社メニコン4階	052-935-1258
マレーシア	マレーシア大使館	〒150-0036 東京都渋谷区南平台町20-16	03-3476-3840
インドネシア	在名古屋インドネシア共和国名誉領事館	〒462-0841 愛知県名古屋市中区黒川本通2-46 3階 株式会社焼肉坂井ホールディングス内	052-910-5210
カナダ	在名古屋カナダ領事館	〒460-0002 愛知県名古屋市中区丸の内3丁目17-6 ナカトウ丸の内ビル6階	052-972-0450
イギリス	在大阪英国総領事館	〒541-0059 大阪府大阪市中央区博労町3丁目5-1 御堂筋グランドタワー19階	06-6120-5600
フランス	在名古屋フランス名誉領事館	〒467-8530 愛知県名古屋市長区瑞穂区須田町2-56 日本ガイシ株式会社内	052-872-8640
ドイツ	在名古屋ドイツ連邦共和国名誉領事館	〒461-8680 愛知県名古屋市中区東新町1番地 中部電力株式会社内	052-951-8211
フィリピン	在名古屋フィリピン共和国総領事館	〒460-0008 愛知県名古屋市中区栄3-31-3	052-211-8811
ベトナム	在名古屋ベトナム社会主義共和国名誉領事館	〒464-0057 愛知県名古屋市中区千種区法王町2-5-610D	052-715-6755
インド	在大使館インド総領事館	〒541-0056 大阪府大阪市中央区久太郎町1丁目9-26 船場1.S.ビル10階	06-6261-7299
ロシア	在大使館ロシア連邦総領事館	〒560-0005 大阪府豊中市西緑ヶ丘1丁目2-2	06-6848-3451
イタリア	在大使館イタリア総領事館	〒530-0005 大阪府大阪市北区中之島3-18 中之島フェスティバルタワー17階	06-4706-5820
スペイン	在名古屋スペイン王国名誉領事館	〒450-8501 愛知県名古屋市中村区名駅1丁目2-4名古屋鉄道株式会社内	052-571-2141
メキシコ	在名古屋メキシコ合衆国名誉領事館	〒471-8571 愛知県豊田市トヨタ町1番地 トヨタ自動車株式会社内	0565-28-2121
UAE	アラブ首長国連邦大使館	〒150-0036 東京都渋谷区南平台町9丁目10	03-5489-0804
サウジアラビア	サウジアラビア王国大使館	〒106-0032 東京都港区六本木1丁目8-4	03-3589-5241
オマーン	オマーン国大使館	〒150-0012 東京都渋谷区広尾4-2-17	03-5468-1088
バーレーン	バーレーン王国大使館	〒107-0052 東京都港区赤坂1丁目11-36 レジデンス・バイカウন্テス710号	03-3584-8001
カタール	カタール国大使館	〒106-0046 東京都港区元麻布2丁目3-28	03-5475-0611
クウェート	クウェート国大使館	〒108-0073 東京都港区三田4丁目13-12	03-3455-0361
トルコ	在名古屋トルコ共和国総領事館	〒460-0008 愛知県名古屋市中区栄3丁目21-23 KSイセヤビル4階	052-263-6200
イスラエル	イスラエル国大使館	〒102-0084 東京都千代田区二番町3	03-3264-0911

外務省により、駐日外国公館リストが公開されています。その他国・地域については、下記のウェブサイトでご参照下さい。

<https://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/index.html>

災害時における外国人旅行者の安全・安心確保のための体制構築に向けた実証事業

災害時における外国人旅行者の
安全・安心確保のための
体制構築についてのガイドライン

令和4年3月

(発行)

国土交通省中部運輸局

(協力)

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社