

災害時における訪日外国人旅行者への情報提供の取組

背景

東日本大震災の経験を踏まえ、訪日外国人旅行者が安心して日本を観光する環境を整えるため、災害等の緊急時に迅速かつ正確に情報提供を行う体制の構築が必要。特に、災害が発生した直後において、災害発生場所にいる訪日外国人旅行者に対し、I Tを活用して情報提供を行う体制、地方公共団体や観光施設における対応を行うための環境整備が急務。

地方公共団体向け手引きの整備

地方公共団体が地域防災計画等に記載する際の指針となるよう、訪日外国人旅行者への対応につき、初動対応体制構築の重要性や具体的支援方策等を柱とする「訪日外国人旅行者の安全確保の手引き」を作成
(平成26年10月)

観光・宿泊施設向けガイドラインの整備

日本人旅行者と同等程度の迅速性と正確性をもって、訪日外国人旅行者への情報提供や避難誘導を行うことを目指して、観光施設や宿泊施設にて作成している初動対応マニュアルに、訪日外国人旅行者の対応を盛り込む際に参考となる「自然災害発生時の初動対応マニュアル策定ガイドライン」を作成
(平成26年10月)

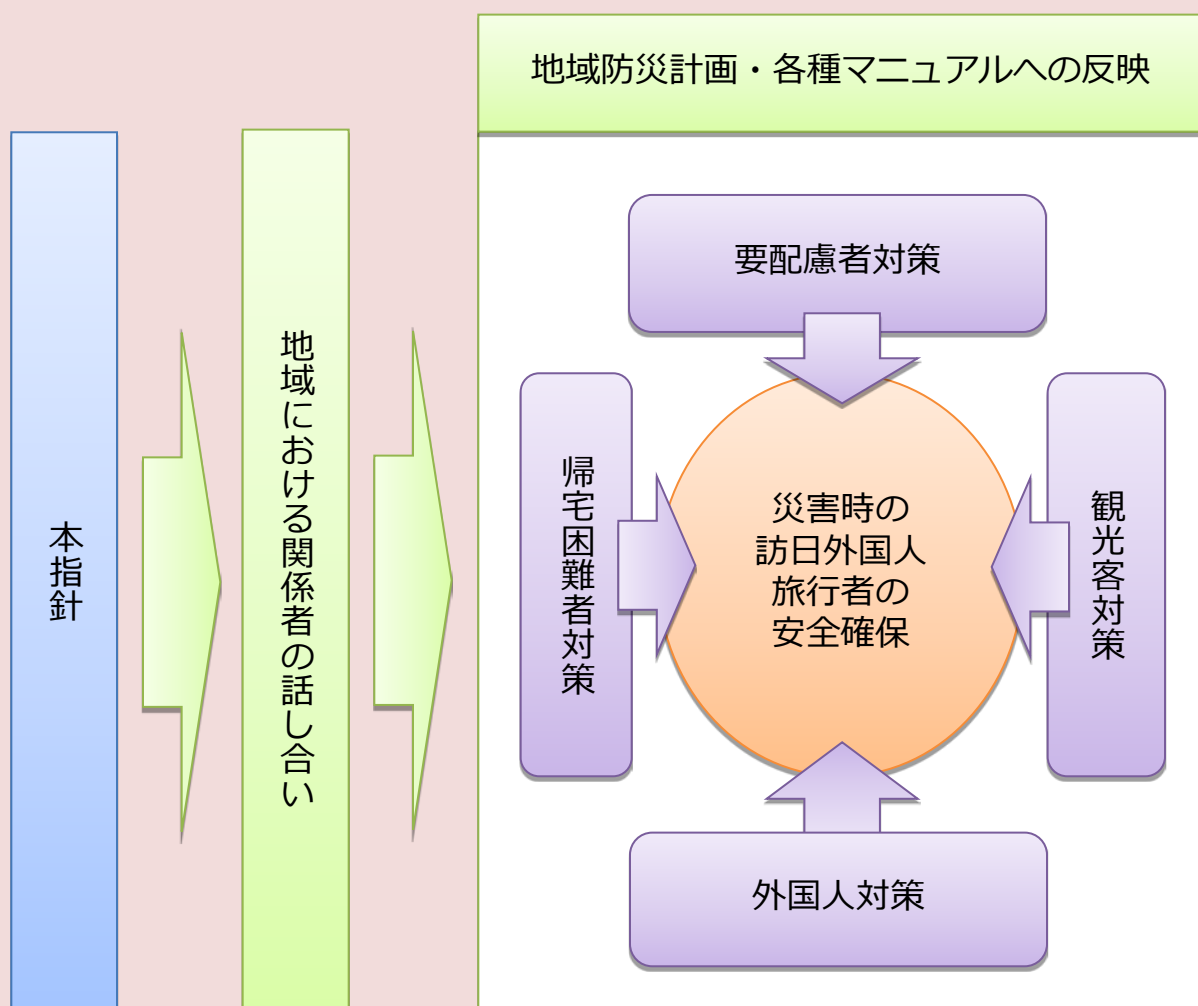
訪日外国人向けアプリの整備

訪日外国人に災害時に必要となる気象、交通などの情報を一元的に提供できる「Safety tips for travelers」をJNTOのホームページに開設
(平成25年5月)
緊急地震速報及び津波警報が訪日外国人旅行者のスマートフォン等に自動的に飛び込んで来るプッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」を開発
(平成26年10月)
大雨、大雪などのその他気象情報追加及び中国語・韓国語等の言語追加を実施
(平成27年8月)
噴火速報に対応
(平成28年3月)

自治体が、地域防災計画や対応マニュアル等に訪日外国人旅行者への対応を記載する際の指針となるものである。（平成26年10月）

手引きの位置づけ

- 本指針をたたき台とし、各自治体においてその結果を地域防災計画や各種マニュアル等に反映いただくことをねらいとして策定。



具体的内容

- 訪日外国人旅行者への初動対応体制構築の重要性
 - ・訪日外国人旅行者の特性
 - 地震知識の欠如、コミュニケーションの困難性
 - ・過去の訪日外国人旅行者被災例
 - ・求める情報とその提供主体
 - 安全確保の方法、交通情報、避難所情報、等
 - 訪日外国人旅行者への対応の心構え、各主体の役割
 - ・共助の視点の重要性
 - ・各主体の役割例の提示
 - ・災害の種類による差違
 - 訪日外国人旅行者への具体的支援方策
 - 【事前準備】
 - ・支援体制の整備
 - 国際交流団体や在住外国人ボランティア等との協力体制の構築 等
 - ・情報伝達体制の整備
 - 外国語対応のためのツールの用意 等
 - ・防災教育・訓練
 - 定期的な防災訓練の実施、パンフレットの配布 等
 - 【発生時対応】
 - ・安否確認、救助、避難誘導の実施
 - ・被害状況の把握、情報提供、生活支援
 - 事前準備にて構築した体制に基づき、対応を実施。
- ※自治体における先進的事例を紹介

○観光施設や宿泊施設等が、**日本人旅行者に対するのと同程度迅速性と正確性をもって、訪日外国人旅行者への情報提供や避難誘導を行うことを目指して、観光施設や宿泊施設が作成している初動対応マニュアルに、訪日外国人旅行者対応を盛り込む際のガイドラインを示したものである。**
(平成26年10月)

訪日外国人旅行者に関する基礎知識

- 初動対応時に、配慮が必要な留意点について記載
 - ・「共助」の精神に基づく対応の重要性
 - ・言語の違いによるコミュニケーションの困難性
 - ・地震や津波に関する知識の欠如
 - ・過度な反応への対応

初動対応

- 災害別の基本的な初動対応方法について記載
 - ・地震津波/風水害/火山噴火/その他災害の4種類
 - ・発生時の初動対応行動について
(身の安全確保→状況説明→避難→情報提供、等)
 - ・対応文例を記載(文例集を別途掲載)
(ex あわてて外に飛び出さないでください。: Don't rush outside.)

平常時からの準備

- 平常時に備えておくべき事項について記載
 - ・ピクトグラムやコミュニケーションカード、音声データ等、外国語対応のツールの用意
 - ・地域の避難場所等の確認
 - ・職員の教育・訓練の実施

情報提供

- 災害時に外国人旅行者が必要とする情報の収集方法や提供方法について記載
 - ・災害情報や交通情報、大使館情報について求められる
 - ・ピクトグラムやコミュニケーションカードの活用
 - ・情報ソースの選別、SNSの活用

参考資料

- 役立つ参考資料として、ピクトグラムや対応文例を記載
 - ・観光・宿泊施設などにおいて使用できる案内用図記号の標準となるものについて、公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団HPより引用
 - ・災害発生時に活用できる対応文例集を掲載
(日・英・中・韓)



その他

- その他、下記のコンテンツについて掲載
 - ・先進的な対応マニュアルの紹介
 - ・事前/事後チェックリスト
 - ・お問い合わせメモテンプレート

「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」の活用事例

【熊本県】 地域防災計画（地震・津波災害対策編）

第9節 避難収容対策計画

2 避難勧告等の内容及び伝達方法

（2）避難勧告等の伝達方法

避難勧告等の伝達は、最も迅速・的確に住民に周知できる方法により実施するが、おおむね次の方法によるものとする。

なお、高齢者、障がい者等の避難行動要支援者や外国人旅行者を含めた一時滞在者等に対しては、あらかじめその特性に応じた伝達方法を講じておくものとする。

【奈良県香芝市】 地域防災計画の「災害時要援護者（要配慮者）の支援」に外国人旅行者対応を追加

第2章 初動期の応急活動

第1節 災害時要援護者（要配慮者）の支援

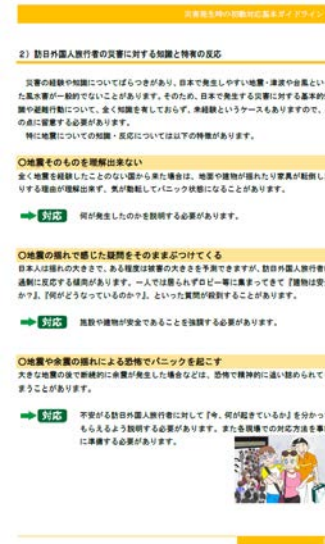
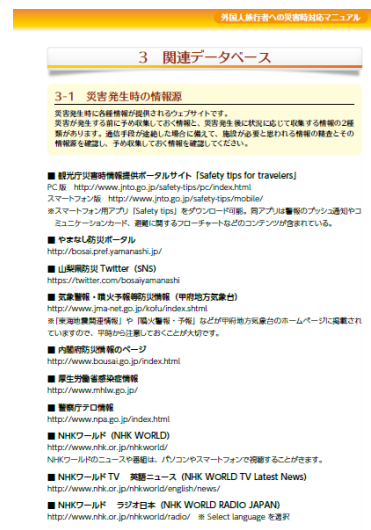
3 被災した外国人への支援活動

ウ．観光地の運営者等は、防災に関する外国語会話集やコミュニケーションカード、多言語のアナウンス、災害時多言語情報作成ツールの活用、さらに、通信が可能な場合はスマートフォン用アプリ「Safety tips」の活用を図る。

「自然災害発生時の初動対応マニュアル策定ガイドライン」の事例

【山梨県】
「外国人旅行者への災害時対応マニュアル」

【JATA】
「訪日外国人旅行者を対象とする自然災害発生時の初動対応基本ガイドライン」



プッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」概要①

日本国内における緊急地震速報及び津波警報、気象特別警報、噴火速報を5言語で通知できるアプリ。この他、周囲の状況に照らした避難行動を示した避難フローチャートや周りの人から情報を取るためのコミュニケーションカード、災害時に必要な情報を収集できるリンク集等を提供。

地震、津波、気象特別警報、噴火速報を自動で知らせてくれ、詳細やとるべき行動を確認できます

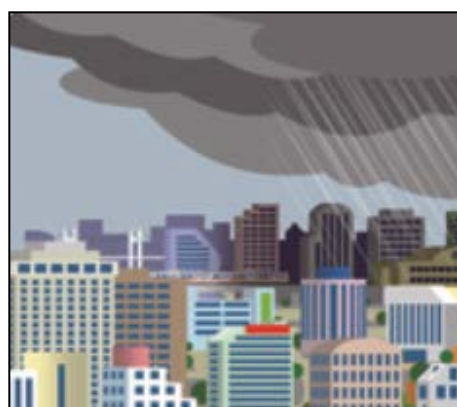
<緊急地震速報>



<津波警報>



<気象特別警報>

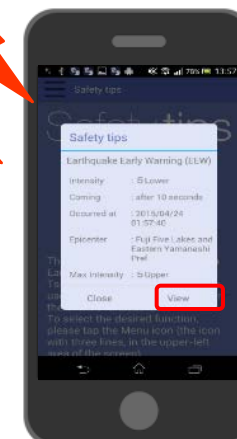


<噴火速報>

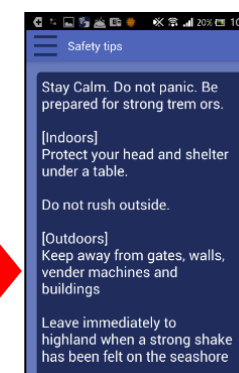


イラストは気象庁パンフレットより

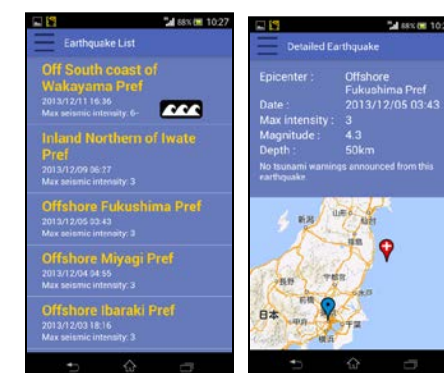
プッシュ通知



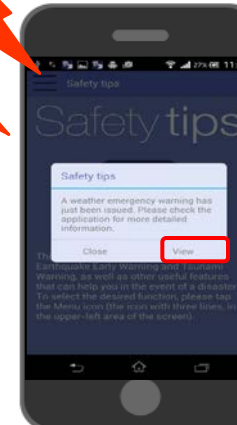
とるべき行動



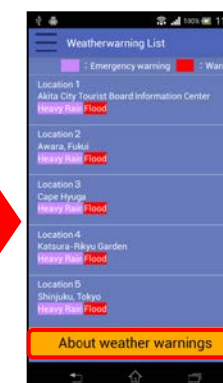
地震（震度3以上）・津波情報も見ることができます



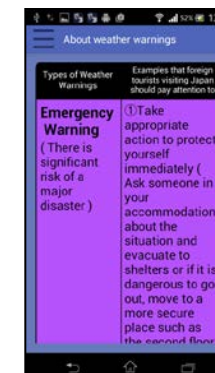
プッシュ通知



気象情報一覧

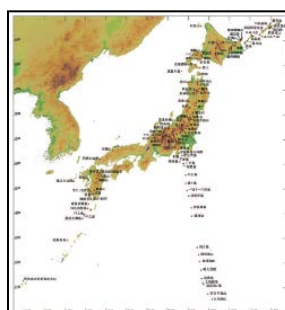


とるべき行動



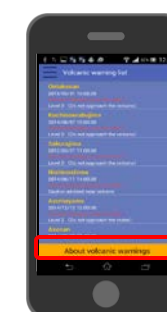
気象庁が発表する噴火警報も確認できます

全国110箇所の
活火山を対象



イラストは気象庁パンフレットより

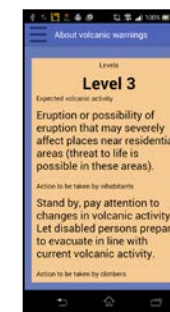
噴火警報の一覧



位置図などの詳細



火山活動の状況



日、中（繁/簡）、韓を新規追加。 5言語（日・英・中（繁/簡）・韓）に対応しています

英語



日本語



中国語（繁体）



中国語（簡体）



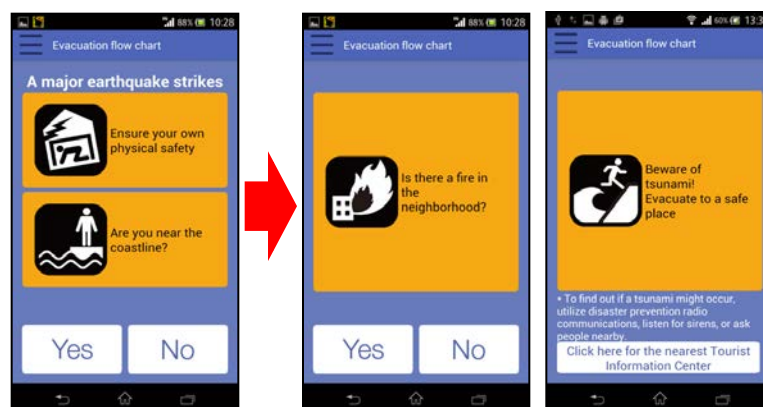
韓国語



災害時に役に立つ機能が多数入っています

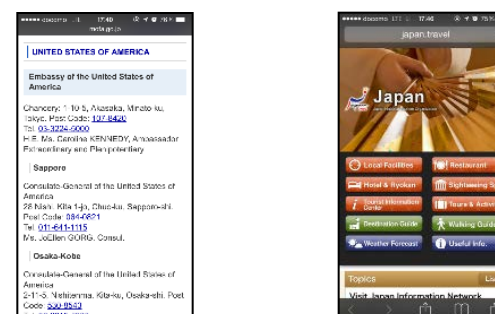
避難フローチャート

避難行動をイラスト等で示したフローチャートにより、自然災害を経験したことがない方でもとるべき行動を確認することができる。



リンク

<大使館リスト×JNTOウェブサイト>



コミュニケーションカード

日本語でのコミュニケーションがとれない場合に、コミュニケーションカードを活用し、周りの人から情報を得ることができる。

