

参考資料4

自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン
～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～

2014年（平成26年）に策定された「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン」は、観光庁の訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する検討会に設置された「訪日外国人旅行者への情報提供のあり方に関するワーキンググループ」により、観光施設及び宿泊施設に携わる方、訪日外国人向け包括旅行を企画する旅行会社等を対象として、大規模災害発生時の緊急時における訪日外国人旅行者向けの初動対応に関して、「訪日外国人旅行者に関する基礎知識」、「訪日外国人旅行者に対する初動対応内容」、「平常時から取り組むべき準備」、「訪日外国人旅行者への情報提供の仕方」の4点について説明したものである。本ガイドラインを活用し、観光施設や宿泊施設が作成している緊急時の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ことが期待されている。

1. 訪日外国人旅行者に関する基礎知識（1,2頁）

知識	● 地震を経験したことがない訪日外国人旅行者は、地震が発生したことを理解できない可能性がある。
	● 震度とマグニチュードに関する知識が無い場合、地震の揺れの大きさや規模を理解できない。
	● 地震が発生した後、観光・宿泊施設において停電や断水が発生することが予測できない。
特有の反応	● 地震の規模が把握できないため、過剰な反応を示す傾向がある。そのため、建物の安全性（建物の耐震に関する情報）について説明を求めることが多い。
	● 地震の揺れに対する恐怖でパニックを起こし、一人でいられなくなる場合がある。
	● 地震が発生した後も通常通りエレベーターを使おうとする人がいる。
	● 被災地からの移動や帰国を求めて交通情報についての質問が多く寄せられる。

2. 訪日外国人旅行者に対する初動対応内容（3～14頁）

災害ごとに観光・宿泊施設が取るべき訪日外国人旅行者への初動対応を掲載。参考資料に掲載されている文例集と対応しており、文例集には英語・韓国語・中国語での呼びかけの例文も掲載している。また、日本政府観光局（JNTO）のHP内に設けられている災害情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」やスマートフォン用アプリ「Safety tips」による情報提供を紹介している。

3. 平常時から取り組むべき準備（15,16頁）

- 訪日外国人旅行者対応の組織体制・役割分担の明確化
- 訪日外国人旅行者の安否確認手段・方法の確立
- 訪日外国人旅行者向け情報入手先の確認
- 訪日外国人旅行者向け情報提供手段・方法の確立
- 地域の避難誘導先の確認
- 訪日外国人旅行者向け防災グッズ・非常用備品の準備
- 訪日外国人旅行者対応に関する教育・訓練の実施
- 災害発生時に活用するメモ・レポートの準備
- 地域の事業者間での情報交換

4. 訪日外国人旅行者への情報提供の仕方（17～21頁）

- <災害発生時訪日外国人旅行者が求める情報コンテンツ>
- 災害の規模および被害状況
 - 適切な避難行動
 - 避難場所
 - 交通機関の運行情報
 - 大使館情報
- <情報提供方法>
- **多言語コミュニケーションツール**
 - ・ピクトグラム
 - ・防災に関する外国語会話集
 - ・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
 - ・スマートフォン用アプリ「Safety tips」 など
 - **SNSなどの活用**
- <情報ソース>
- 観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」のほか、災害時に利用可能な情報サイト（災害発生時情報、医療拠点、駐日外国公館および空港・公共交通機関などのサイト）を紹介している。

5. その他（22頁以降）

事前・事後チェックリスト、ピクトグラム、災害発生時対応文例集などを掲載している。

（参照）「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～」

<http://www.mlit.go.jp/common/001058526.pdf>