

○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

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

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.)

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)



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

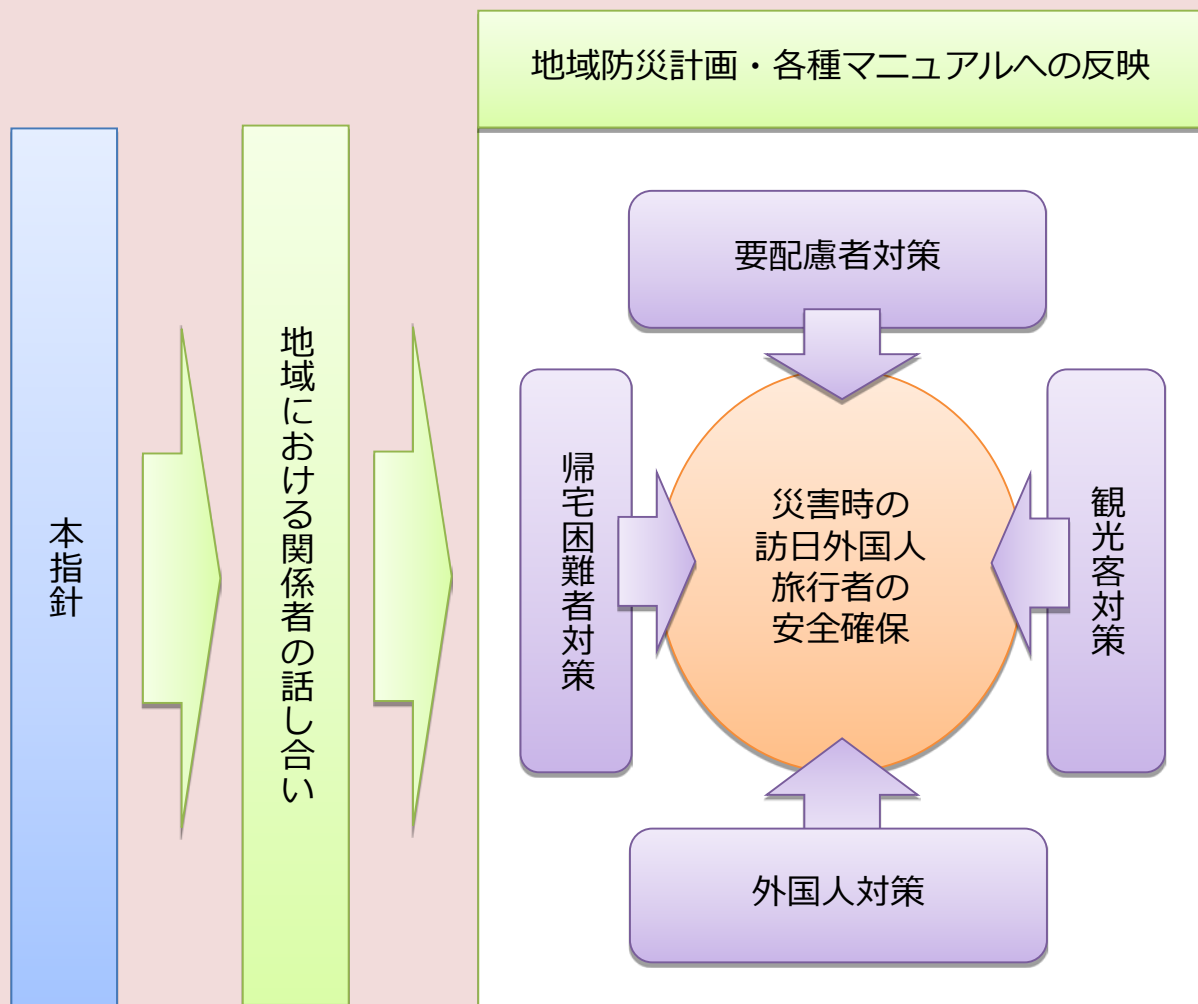
その他

- 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

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

- 熊本地震発生時における訪日外国人旅行者への避難誘導については各宿泊施設の独自の判断により行われ、結果として、円滑な行動が出来た施設と出来なかった施設に分かれた。また、多くの施設においてはマニュアル等も未整備であった。
- 地震発生時の各宿泊施設の対応状況を検証し、今後、各施設が共通の認識、方法で避難誘導及び帰国まで支援できるよう（熊本地震の際は県等の移手段手配により帰国を支援）体制を整備する必要がある。
- 本事業にて、実証的に観光庁が平成26年10月に作成した「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」（以下、「ガイドライン」という）を活用したマニュアル作成とその効果検証を行い、マニュアル作成における手法や課題等を抽出し、とりまとめた上で全国への横展開を図る。

