

参考資料3

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～

「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」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、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として、2014年（平成26年）に策定された。2013年（平成25年）に訪日外国人旅行者数が1,000万人に達し、さらなる訪日外国人旅行者数に備えて、たとえ災害が起こっても外国人旅行者が安心・安全な行動ができるような環境を整備するためには、観光庁、自治体、警察、消防、各事業者、市民等が一体となって支援の枠組みを構築することが求められている。本手引は、災害時の訪日外国人旅行者の安全確保のための枠組み、各主体の役割等について基本的な内容を定め、観光地等の各地域における話し合い、自治体の地域防災計画等への記載の参考になることが期待されている。

【訪日外国人旅行者が求める情報】

| 行動区分 | 必要とする情報 | 主な情報提供主体 |
|--------------------------|--------------------------------|--|
| 共通 | 安全確保の方法 | 訪日外国人旅行者と接触のあるすべての関係機関（ホテル、店舗、施設管理者、公共交通機関、旅行会社、自治体、警察・消防） |
| | 災害の実際の状況、今後の見通し等正確な災害の実情に関する情報 | 国、自治体、マスメディア |
| | 滞在場所から宿泊先まで戻るための手段 | 公共交通機関 |
| | 被災場所から避難所までの誘導 | 警察・消防、自治体 |
| | 大使館への連絡窓口（母国家族への安否情報提供） | 大使館（旅行者本人） |
| 帰国する | 滞在場所から空港までの交通状況 | 公共交通機関 |
| | 航空便の運航状況 | 航空会社 |
| 旅行を継続する | 目的地までの交通状況 | 公共交通機関 |
| | 目的地の状況 | 国、自治体、マスメディア |
| 目的地が被災したため、旅行を中断し、当地に留まる | 宿泊施設の空室情報、予約方法 | 宿泊施設 |
| | 当地の状況 | 国、自治体、マスメディア |
| 避難所 | 避難所運営、生活に関する情報 | 自治体 |

【外国人旅行者の支援のための各主体の役割例】

| 主体 | 役割 |
|--------------------|---|
| 自治体 (都道府県／市区町村) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関、関係団体と連携し支援体制の構築 ・ 関係機関、関係団体参加の訓練、講習会等の実施 ・ 通訳ボランティア等の体制構築（登録、養成、派遣等） ・ 災害情報の多言語化のための各種整備・災害情報等の発信 ・ 災害発生時の安否確認 ・ 災害発生時の避難誘導 ・ 避難所の運営 ・ 災害多言語支援センターの設置 ・ 通訳ボランティア等の派遣 等 |
| 国際交流団体 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 災害多言語支援センターの設置、運営 ・ 災害情報（多言語）の提供 ・ 外国人旅行者からの相談への多言語対応 ・ 避難所の巡回（多言語にて情報掲示、通訳等）等 |
| 警察、消防 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 災害発生時の安否確認、避難誘導 等 |
| 輸送事業者 (鉄道、バス) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 被災状況の把握、運行に関する情報提供 ・ 利用者（外国人旅行者含む）の安否確認、避難誘導 ・ 自治体と連携し、利用者（外国人旅行者含む）を対象とした防災訓練 等 |
| 空港会社、航空会社 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 被災状況の把握、運航に関する情報提供 ・ 利用者（外国人旅行者含む）の安否確認、避難誘導 ・ 自治体と連携し、利用者（外国人旅行者含む）を対象とした防災訓練 等 |
| 宿泊施設事業者 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 被災状況の把握、施設利用に関する情報提供 ・ 利用者（外国人旅行者含む）の安否確認、避難誘導 ・ 避難場所の提供（宿泊延長、一時スペース確保等） ・ 自治体と連携し、利用者（外国人旅行者含む）を対象とした防災訓練 等 |
| 施設管理者 (観光施設等) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 被災状況の把握、施設利用に関する情報提供 ・ 利用者（外国人旅行者含む）の安否確認、避難誘導 ・ 待機場所の提供（一時スペース確保等） ・ 自治体と連携し、利用者（外国人旅行者含む）を対象とした防災訓練 等 |
| 店舗、商工会等 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 避難所等への誘導のための情報提供 |
| 旅行会社 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 災害時の外国人旅行者の被災状況の把握、情報提供（自社企画の包括旅行に限る） ・ 地域における災害の特徴やその対処法、特に緊急避難場所についての周知・徹底（自社企画の包括旅行に限る） |

(参照)「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～」

<http://www.mlit.go.jp/common/001058528.pdf>