

「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」 活用方法について①

◆概要

- 【対象】 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など
 【内容】 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（主に自然災害の大規模災害発生時）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。

1. 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

2. 訪日外国人旅行者に対する初動対応

- 災害別の基本的な初動対応方法について記載

3. 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

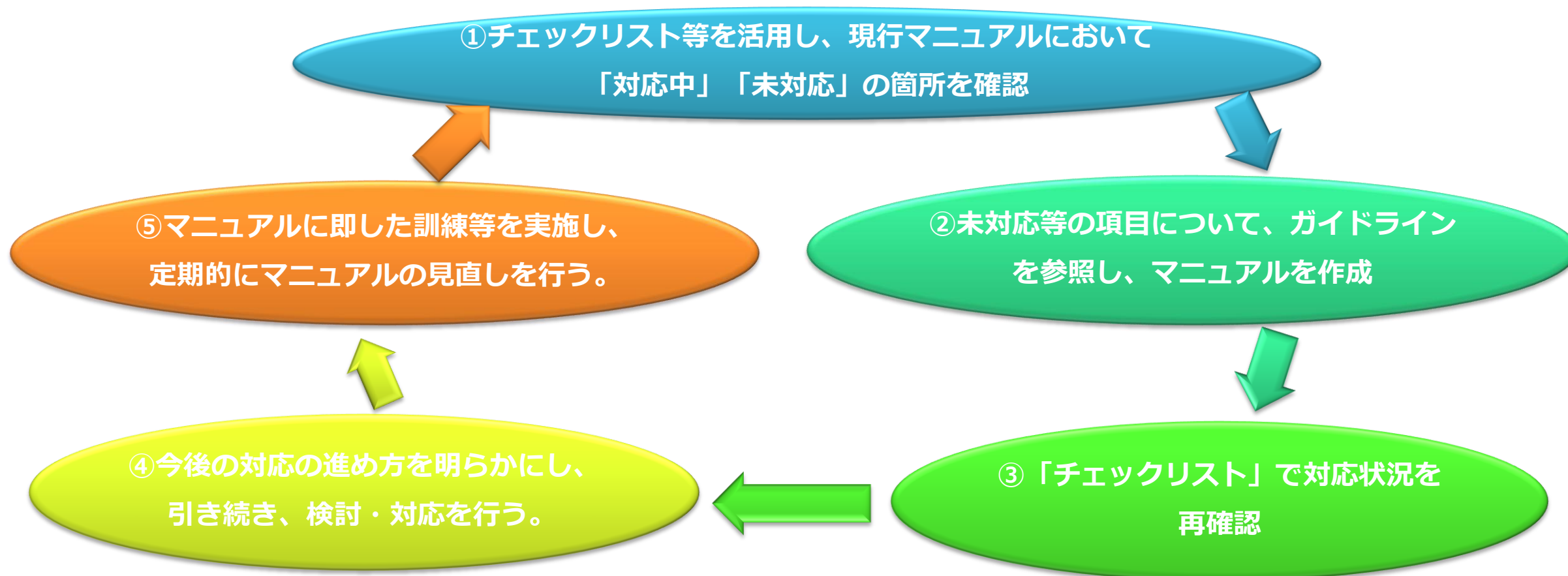
4. 訪日外国人旅行者への情報提供

- 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

5/6/7. 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

- ◆使い方：ガイドラインをご一読頂いた後、下記の手順に沿って、ガイドラインの内容を参考にしながらそれぞれの地域・施設の状況に即したマニュアルを作成し、緊急時の初動対応に役立てて下さい。



具体的なチェック項目・ガイドライン活用箇所

※チェック項目は、【3.平常時からの準備、6.事前・事後チェックリスト】を併せてご活用下さい。

災害発生時の訪日外国時旅行者への対応の確認

- ・災害発生時の初動対応について、事前に確認しておく必要がある。



「1. 訪日外国人旅行者に関する基礎知識」 「2.1 初動対応」

- 外国人旅行者が、災害に対する知識を持ち合わせていないことや、それに伴い特有な反応を起こすことを事前に確認する。
- 災害別に、初動対応について確認すると共に、その際に活用できる対応文例や、外国時人行者特有の質問等について確認する。

地域の避難誘導先の確認

- ・避難所への誘導が必要な場合に備え、避難誘導先の確認が必要である。



「3.平常時からの準備」「4.3 情報ソース」

- 避難場所や避難に関する情報を確認し、多言語対応できる避難所のリストアップと避難所運営者(自治体など)との調整を行う。
- 各自治体が作成した防災マップなどを通じて、施設近隣の防災施設の確認を行う。

訪日外国人旅行者対応の組織体制・役割分担の明確化

- ・訪日外国人旅行者対応のため体制整備が重要である。



「3.平常時からの準備」

- 災害発生時における外国人市民支援団体、通訳ボランティア、在住外国人コミュニティーおよび旅行会社等との連携について、役割分担を決定する。
- 訪日外国人旅行者対応のための指揮命令系統を確立し、役割分担に基づいて指示を待たずして速やかに対応できる体制を整える。

訪日外国人旅行者の安否確認手段・方法の確立

- ・災害発生時の安否確認について、人数把握・方法を確立する。



「2.1 初動対応」

- 避難場所もしくは客室に滞留している旅行者に対し、安否確認を行うとともに、ケガをしている旅行者がいた場合には、対応等を行う。
- 包括旅行参加者の場合、旅行会社との連携を取りながら、安否確認を行う必要がある。

具体的なチェック項目・ガイドライン活用箇所

※チェック項目は、【3.平常時からの準備、6.事前・事後チェックリスト】を併せてご活用下さい。

訪日外国人旅行者向け情報提供手段・方法の確立

・様々な手段を用いて、正確かつ迅速に提供する必要がある。

「2.2 災害情報提供ポータルサイト

『Safety tips for travelers』およびスマートフォン用



アプリ『Safety tips』の活用について」

「4.2 情報提供方法」「7.1 ピクトグラム」

「7.2 災害発生時対応文例集」

→観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」や、アプリ「Safety tips」を活用し、災害の状況や対応方法などの情報を提供する。

→ピクトグラムやコミュニケーションカード等を活用して情報を正確に提供するとともに、SNSによる情報共有が有効である。(情報の正確性について、要注意。)

訪日外国人旅行者向け情報入手先の確認

・災害発生時は、訪日外国人旅行者が必要とする正確な情報を迅速に収集する必要がある。



「4.1 災害発生時訪日外国人旅行者が求める情報コンテンツ」

「4.3 情報ソース」

→外国時旅行者は、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・大使館情報を必要とする。

→観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」等、正確なソースから情報を収集する。

災害発生時に活用するメモ・レポートの準備

・訪日外国人旅行者からの問い合わせに迅速に対応すべく、メモ等の準備が有効である。



「2.1 初動対応」「3.平常時からの準備」

「7.2(3) 2)e. 訪日外国人旅行者からの問い合わせ文例」

「7.3 問い合わせメモ テンプレート例」

→問い合わせ文例を参考に、事前に準備をするとともに、災害時の問い合わせを記録する「問い合わせメモ」を準備する。

その他

・その他、事前に準備すべき事項について、確認するとともに、他のマニュアル事例を参考にしながら、独自のマニュアルを作成することが望ましい。



「3.平常時からの準備」

「5.対応マニュアル参考事例集」

→訪日外国人旅行者向け防災グッズ・非常用備品の準備を行う際に、宗教対応品(例:聖書・コーラン)や宗教対応避難食(例:ハラールフード)などについても準備を行う。