

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～

平成 26 年 10 月

国土交通省 観光庁

はじめに

平成23年3月11日の東日本大震災の影響により訪日外国人旅行者の数は急激に落ち込んだものの、平成25年には史上初めて訪日外国人旅行者数1000万人を達成しました。

今後は2020年のオリンピック・パラリンピック東京大会に向けて、東京はもとより日本中を訪れる外国人旅行者が安心して観光ができる環境、万が一の災害時にも安全が確保され、安心して行動できるような環境を整備していかなければなりません。

わが国の防災対策に関する計画としては、防災基本計画を最上位として、自治体の地域防災計画、指定行政機関や指定公共機関等の防災業務計画がそれぞれ定められていますが、災害時の訪日外国人旅行者の安全確保のための対策に関しては、計画の各所で対応が記載されているものの、自治体によって記載の有無や取扱が異なります。

地域によっては、ターミナル駅等を有する地域を対象とした帰宅困難者対策や、要配慮者としての外国人（居住外国人が念頭）に対する支援方策を検討しているところも多くあります。訪日外国人旅行者の安全確保のための対策は、この2つの対策に共通する部分も多くあります。一方で、外国人という特性と、旅行者という特性を併せ持つことによる新たな対応課題もあります。

災害時に訪日外国人旅行者の安全を確保し、かつ安心して行動していただくためには、訪日外国人旅行者自身が日本を訪問するにあたって、災害と発生時の行動に関する予備知識を習得していただくことが必要になります。その一方で、訪日外国人旅行者を受け入れる関係者（観光庁、自治体、警察、消防、各事業者、市民等）が一体となり支援の枠組みを構築しておくことが重要となります。

本指針は、「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する検討会」に、「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」を設置し、自治体や観光施設の方々などの関係者からご意見を幅広く伺い、議論を重ねた成果として作成しております。

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としていただければ幸いです。

目次

1. 訪日外国人旅行者への初動対応体制構築の重要性	1
1.1 訪日外国人旅行者の特性	1
1.2 過去の災害時における訪日外国人旅行者の被災.....	1
1.3 訪日外国人旅行者が求める情報.....	2
2. 訪日外国人旅行者への対応のあり方	3
2.1 訪日外国人旅行者への対応の心構え	3
2.2 訪日外国人旅行者への対応の基本方針	3
2.3 各主体の役割例.....	5
2.4 災害の種類による差異	6
2.5 平時からの準備.....	7
2.6 地域防災計画等への反映にあたって	7
3. 具体的な支援方策	8
3.1 事前準備（予防）	8
3.2 災害発生時の対応（応急）	13

1. 訪日外国人旅行者への初動対応体制構築の重要性

1.1 訪日外国人旅行者の特性

災害時の対応に関して、訪日外国人旅行者の特性は以下のとおりです。災害時にはこれら特性への留意が必要となります。

- さまざまな地域からの旅行者で構成され、災害の経験や知識についてばらつきがある。
- 日本で発生する災害の基本的知識や避難行動について、日本人が通常は持つ知識を有していないことを前提に対応を考える必要がある。
- 土地鑑がないため、いざというときの避難などの円滑な行動が容易ではない。
- 日本語が十分には理解できない方、話すことが出来ない方々が多い。そのため、災害時の最新情報の入手や日本語によるコミュニケーションが困難となる。
- 文化の違いから集団行動にも慣れ親しんでいない場合があり、災害時の行動においてトラブルに発展する可能性がある。

なお、訪日外国人旅行者は、上記のような特性を有することから、災害時ならずとも平時においても配慮が必要という認識をもつことが必要です。

1.2 過去の災害時における訪日外国人旅行者の被災

訪日外国人旅行者は前項で述べた特性を有することにより、災害時に様々な困難な状況に直面します。特に災害発生直後の初動の段階では、様々な混乱が生じます。過去の災害時にも例えば以下のような状況がありました。

- 自治体が発信する避難指示の内容を理解できなかった。結果的に津波からは助かったが、避難行動の開始が遅れた。
- 母国では地震を体験したことがなく、何が何だか分からなかった。揺れが収まった後も次に何が起こるのか想像がつかなかった。
- 原子力発電所の事故情報を理解することができず、自分がどうなるのか怖かった。どこに問い合わせればよいか分からなかった。
- 災害時の通信の混乱（輻輳など）で発災から数日間は家族と連絡がとれず、不安の中でホテルに留まるしかなかった。
- 宿泊していたホテルが利用できず、航空機の運航や空港までの交通機関も止まったので、やむを得ず近くの避難所に避難し、しばらくの間は避難所生活を余儀なくされた。

1.3 訪日外国人旅行者が求める情報

訪日外国人旅行者の支援で一番重要なことは情報の提供です。

災害時に訪日外国人旅行者が求める情報は次のとおりです。行動内容により、必要とする情報は異なることに留意が必要です。

表 災害時に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

2. 訪日外国人旅行者への対応のあり方

2.1 訪日外国人旅行者への対応の心構え

災害時における訪日外国人旅行者への対応における心構えは以下のとおりです。

- 訪日外国人旅行者は、災害時には国民・住民と比べて、様々なハンディキャップ（土地鑑がない、情報が理解できない等）を負うことを認識すること
- 災害時に国や自治体が対応できることには限界があり、訪日外国人旅行者の支援のために必要な事項については、特に地域の関係者が理解し、それらを各主体が協力・分担して取り組むこと。地域においては、市民にも支援者になってもらうことが重要であること
- 訪日外国人旅行者の支援のための重要な活動の一つは情報提供であり、各主体が分担して適時・適切に情報を提供すること
- 訪日外国人旅行者が不安にならないよう、在住外国人による共助の視点も重要である。平時の在住外国人向けの支援の枠組みを効果的に活用すること
- わが国の観光を楽しむという訪日外国人の本来の目的や気持ちを汲み取り、災害リスクに対する注意喚起等の際にはバランスに配慮すること

2.2 訪日外国人旅行者への対応の基本方針

災害発生後の訪日外国人旅行者の行動内容を踏まえ、例えば次のような事項を目標として対応することになります。各地域において関係者が共有することが重要です。

- まずは災害発生時に落ち着いて安全確保行動をとってもらうこと
- その後、適時・適切な情報提供のもと、安全かつ円滑に安全な場所（次の目的地）に移動、または帰国行動をとってもらうこと
- 当地に留まらざるを得ない場合にも、安心して当地の宿泊施設あるいは避難所に留まっていたいただくこと

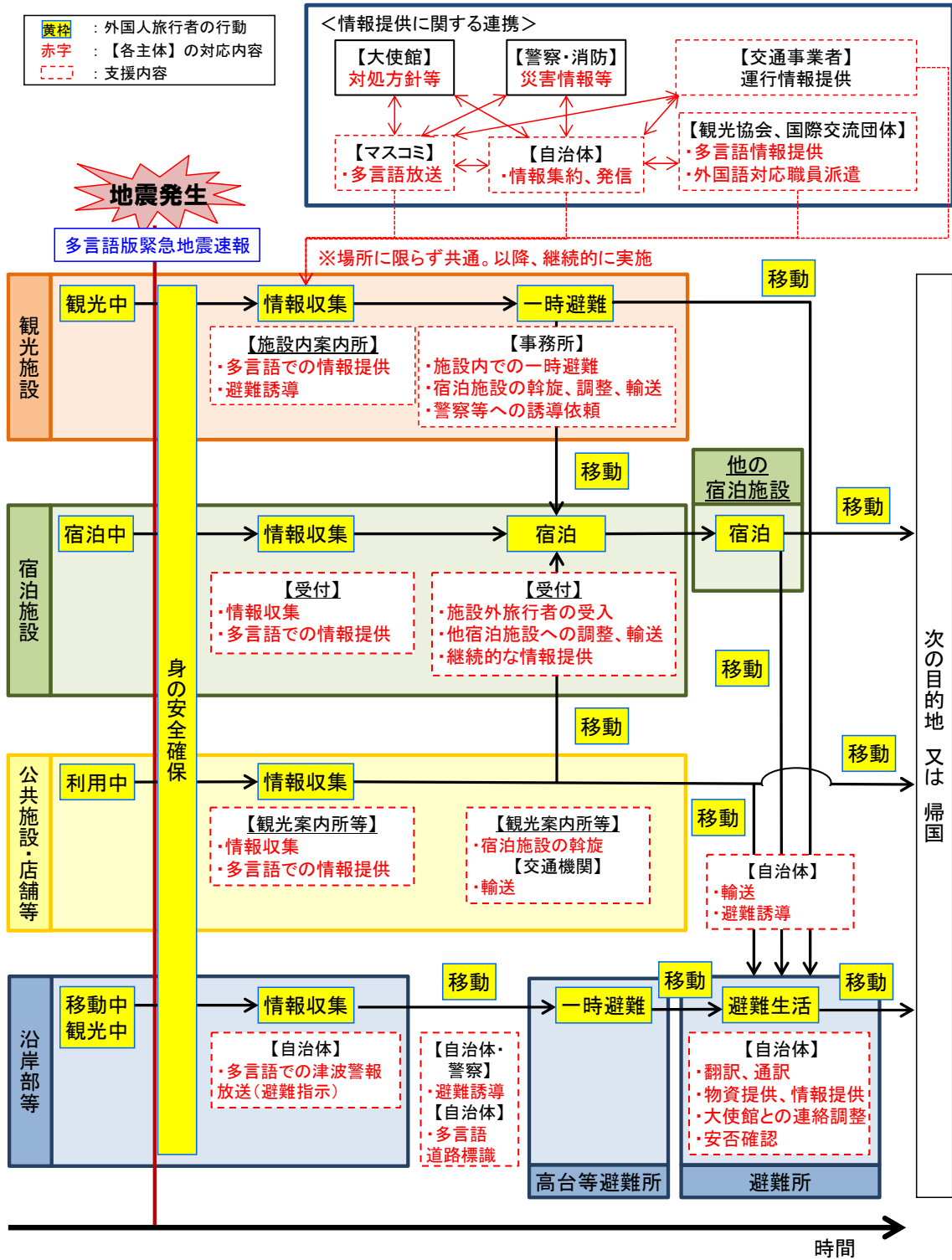


図 災害時の外国人旅行者の行動の流れと必要な支援（全体像）

2.3 各主体の役割例

前項で述べた災害発生後の訪日外国人旅行者への支援に関する各主体の基本的な役割を例示します。役割については、災害時の役割を中心に記載していますが、事前準備段階の役割についても合わせて記載しています。各地域における話し合いのたたき台としてください。

表 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（注1） ・ 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）

（注1）ここでは、自治体が災害時に在日・訪日外国人支援のために設置する活動拠点の総称を「災害多言語支援センター」とした。平時に外国人支援を行う地域の「国際交流団体」（国際交流センター）がその主要機能を担うものとした。

2.4 災害の種類による差異

災害発生後の訪日外国人旅行者への対応の基本方針は2.2節に述べたとおりですが、災害の種類によって以下の様な特徴や相違点があります。対応にあたって留意が必要となります。

表 災害の種類と旅行者の安全上の留意点

災害種類	過去事例	被害様相	被災範囲	旅行者の安全上の留意点
地震・津波	阪神・淡路大震災 新潟県中越地震 東日本大震災	建物損壊、 火災、 浸水被害、 インフラ・ライフライン被害等	都市単位 ～ 広域	<ul style="list-style-type: none"> 通信インフラ、交通インフラが被害を受けている可能性がある 観光施設や宿泊施設等も被災している可能性がある 当面の間は余震の警戒が必要 被災地域以外での観光は可能
台風	例年の大型台風	浸水被害、 土砂崩れ等	広域	<ul style="list-style-type: none"> 地震等に比べると影響期間は短期間 実際の被害発生前に警戒期間がある 被災地域以外での観光は可能
豪雨	例年の豪雨災害	浸水被害、 土砂崩れ等	都市単位	<ul style="list-style-type: none"> 地震等に比べると影響期間は短期間、影響範囲も局所的 ゲリラ豪雨のように突発的に発生するものもある 被災地域以外での観光は可能
火山噴火	有珠山噴火 アイスランド火山噴火	降灰影響等	広域	<ul style="list-style-type: none"> 事態進展の不確実性（火山活動への警戒、長期化）がある 被災地域以外での観光は可能 大規模の降灰があった場合には、交通機関、特に航空機運航に影響がある
原子力事故	福島第一原子力発電所事故 JCO 臨界事故	放射能汚染等	広域	<ul style="list-style-type: none"> 事態進展の不確実性（事故進展、影響範囲、影響期間等）がある 飲食物等への汚染影響がある 被災地域以外での観光は可能だが、安全性の説明が必要 心理的不安の発生 地震との複合災害の場合がある
感染症	新型インフルエンザ [*] 、 SARS	健康影響（物的被害なし）	全国 ～ 世界各地	<ul style="list-style-type: none"> 事態進展の不確実性（感染拡大、流行長期化等） 対策範囲が限定しにくい（全国、諸外国で感染予防が必要） 心理的不安の発生 国際線運航に影響がある
テロ	地下鉄サリン事件	施設損壊（爆破テロの場合）、化学剤汚染（化学テロの場合）等	施設 ～ 都市単位	<ul style="list-style-type: none"> 事態進展の不確実性（再発可能性、他都市警戒） 被災地域以外での観光は可能だが、警戒が必要 旅行者の安全確保や心理的不安の問題 国際線運航に影響がある

2.5 平時からの準備

各主体が前項で述べた役割を発揮することで、外国人旅行者の安全確保に向けた地域の対応力を高めましょう。なお、災害対応については平時からの準備が重要です。役割の中にも記載した事前準備段階の活動（体制整備やシステム整備、訓練など）について、各主体が平時から取り組むことが重要です。具体的な事前準備事項は第3章を参考にしてください。

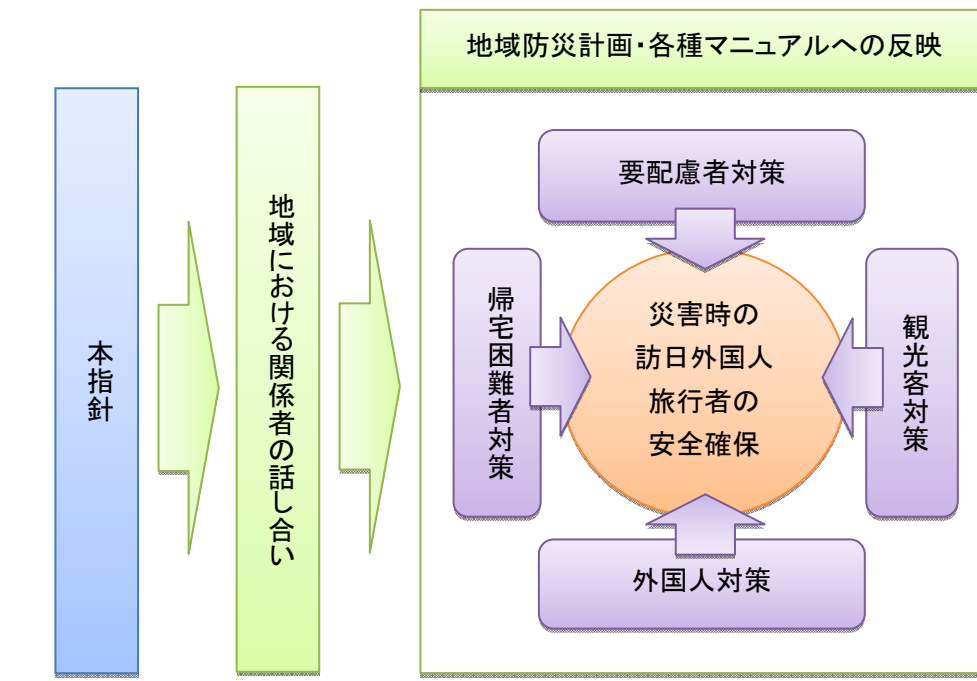
2.6 地域防災計画等への反映にあたって

本指針は、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たものです。地域において話し合いをしていただき、その結果を地域防災計画¹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います。

地域防災計画は、防災に係る事務や業務を定めたものですが、現段階では外国人旅行者への対策という直接的な項目出しを行いその内容を記載するに至っていないところも少なくありません。

地域防災計画や各種マニュアル等への具体的な反映方法としては、例えば、要配慮者対策における外国人への対策の一環として外国人旅行者を位置付け、具体の対策を検討すること、あるいは、帰宅困難者対策や観光客対策という区分において外国人旅行者を含めた形で対策の十分性をチェックするなどしていただければ幸いです。地域防災計画の構成は自治体により様々です。重要なことは、この計画から訪日外国人旅行者の安全確保という視点が抜けないことであると考えております。

また、地域防災計画以外にも、要配慮者向けや外国人支援マニュアル、一時滞在者支援マニュアルなど、個別マニュアルの作成や改訂の際の参考にしていただければ幸いです。



¹地域防災計画は、災害対策基本法第40条の規定に基づき、住民の生命、財産を災害から守るための対策を実施することを目的とし、防災に係る事務又は業務に関し、関係機関及び他の自治体の協力を得て、総合的かつ計画的な対策を定めた計画です。

3. 具体的な支援方策

3.1 事前準備（予防）

- 外国人旅行者の啓発（自ら備えてもらう）
 - 国及び自治体はホームページ等を活用し多言語にて、災害に対する日頃の備え、災害発生時の行動等、基本的な対応方法について周知する。

【事例】神奈川県

要配慮者対策として、県のホームページにおいて、地震が発生したとき、何をすればいいのかをまとめた「防災の手引き」（11か国語に対応）を公表している。

出典：神奈川県 HP 災害時外国人住民支援のページ

<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f417431/>

- 支援体制の整備（地域住民）
 - 市区町村は、自治会や自主防災組織等に働きかけ、外国人（旅行者含む）の避難支援体制を構築する。
- 支援体制の整備（関係機関等との協力体制の構築）
 - 自治体は、近隣自治体や関係機関と連携し、災害時の支援体制について、あらかじめ協議する。
 - 自治体は、国際交流団体及びNGO等の関係団体と災害発生時の協力体制をあらかじめ構築する。（協議会の設置、連絡網整備等）
 - 自治体は、関係機関等とともに、外国人（旅行者含む）への対応のため通訳ボランティアなどの人材情報の共有化や、人材の相互派遣ができる体制をあらかじめ構築する。
 - 自治体は、マスコミ及び情報提供機関等と連携し、被害状況の把握や応急対策に関する情報提供が行えるよう、連絡体制についてあらかじめ構築する。
 - 自治体は、宿泊施設事業者等と協議し、災害時の外国人旅行者の受入体制をあらかじめ構築する。
 - 自治体は、施設管理者（集客施設等）等と連携し、災害時の支援体制について、あらかじめ協議する。
 - 自治体は、医療関係機関と協力し、多言語による診療体制をあらかじめ構築する。
 - 自治体は、外国人支援機関、大使館、領事館等の連絡先や、災害時外国人支援ツール等の情報をあらかじめ収集、整備しておく。
 - 自治体は、平時の在住外国人向けの支援の枠組みを効果的に活用した支援体制をあらかじめ構築する。

【事例】横浜市

横浜市と連携協定を締結している国際交流協会のホームページにおいて、在住外国人に対し、「災害時音声データファイル（6か国語）」の公開、「災害時多言語表示シート」の地域防災拠点への配布、多言語防災リーフレットの作成し、震災への対応力向上を図っている。

出典：横浜市国際交流協会 HP「災害に備えるための資料・リンク集」
http://www.yoke.or.jp/13saigaitaio/13_2saigai_shiryu_link.html

【事例】座間味村

外国人旅行者向けに、コミュニティ FM 局等の地域情報提供機関と連携し、多言語放送を行うアナウンサーの確保、定型文のテープ録音等の準備、協定締結など事前の協議及び体制整備に努めることとしている。

出典：座間味村「観光客・外国人向け避難支援計画及び初動マニュアル」
<http://www.vill.zamami.okinawa.jp/disaster/2013/09/post-2.html%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB.pdf>

【事例】仙台市

要配慮者対策として、災害時言語ボランティアを組織し、研修会等を行って災害時に備える。また、市の災害多言語支援センターが円滑に設置・運営できるよう、地域の国際交流協会と共に訓練等を行うこととしている。

出典：仙台市地域防災計画「第10節 災害時要援護者対策の推進」
<http://www.city.sendai.jp/syoubou/bousai/ciikibousai/kyoutuu2013.4/pdf/2-2-10.pdf>

【事例】三鷹市

市の国際交流協会と防災パートナーシップに関する協定書を締結し、防災情報の提供等の外国人支援対策を推進することとしている。

国際交流協会では、在住外国人に対し、要配慮者対策訓練等テーマを絞った訓練、研修会等を行うこととし、外国人の防災への理解を深めるため、災害時等の心得を書いたパンフレットの作成を行っている。

出典：災害時要援護者の避難対策に関する検討会「災害時要援護者の避難対策に関する 先進的・積極的な取組事例」
<http://www.bousai.go.jp/taisaku/youengo/060328/pdf/siryou1.pdf>

- 支援体制の整備（都道府県・市区町村の体制整備）
 - 観光地等を多く抱え、外国人旅行者が多数訪れる自治体は、災害発生時の外国人（旅行者含む）への対応についてマニュアルを整備する。
 - 自治体は、外国人旅行者も待機できるよう、一時滞在施設を確保する。
 - 自治体は、通訳ボランティアの仕組みを整備し、必要に応じて県内市町村を支援する。

【事例】東京都

外国人旅行者が3日間程度待機できるよう、一時滞在施設を確保するため、県立施設等を活用して7万人分確保するとともに、補助金や税制優遇などの支援策により、民間事業者の協力を得ることとしている。

出典：「東京都観光産業振興プランー世界の観光ブランド都市・東京をめざしてー」
<http://www.metro.tokyo.jp/INET/KEIKAKU/2013/05/DATA/70n5m108.pdf>

【事例】沖縄県

観光客・旅行者対応（外国人含む）における事業者向けの危機管理マニュアルをシチュエーションごとに作成し、各事業者の危機管理・防災計画マニュアル等の作成を促している。

出典：観光客・旅行者に対する地震・津波危機管理・津波危機管理マニュアル
http://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoshinko/ukeire/documents/12_sankou2_manyuaru_p138-231.pdf

【事例】京都府

要配慮者対策として、震災時の通訳・翻訳ボランティアの事前登録を行うこととしている。

出典：京都府地域防災計画 震災対策計画編
http://www.pref.kyoto.jp/kikikanri/documents/2-02shinsai_yobo.pdf

- 情報伝達体制の整備（多言語情報提供、通訳・翻訳者確保、情報伝達手段整備）
 - 自治体は、多言語による情報提供のツール整備に努める。
 - 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
 - 多言語の防災パンフレット、防災マップ
 - 携帯電話・スマートフォンのアプリ 等

【事例】台東区

外国人旅行者向けに、避難誘導時、どこへ避難するかひと目で分かる様に、4か国語5言語で記載された指差しフリップボードを作成している。

出典：浅草地区外国人観光客安心向上プロジェクト推進検討会「大規模災害発生時の避難誘導ガイド」
<http://yokosoasakusa.com/data01/guide.pdf>

【事例】仙台市

要配慮者対策として、症状観察や応急処置、医療機関選定等に必要言葉を網羅した9か国語の「外国人救急カード」を作成し、救急車に常時配備している。

出典：仙台市地域防災計画「第10節 災害時要援護者対策の推進」
<http://www.city.sendai.jp/syoubou/bousai/ciikibousai/kyoutuu2013.4/pdf/2-2-10.pdf>

【事例】複数自治体

- ・要配慮者対策として、ラジオや自治体が発信する防災情報メールを利用し、多言語にて情報提供を行うこととしている。
- ・ハザードマップや避難誘導標識等を多言語化または図式化したり、多言語による防災啓発パンフレット等を作成し、外国人に配布等を行っている。

【事例】東京都

外国人旅行者に対し、マニュアルの中で、「外国人に関する機関一覧」「災害時に役立つ URL」を整理している。

出典：東京都「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」

<http://www.gotokyo.org/jp/administration/h24/documents/0saigaimanyuaru.pdf>

【事例】座間味村

外国人旅行者向けに、基礎情報を整理し、情報マップや各情報のリスト化を行うこととする。以下一例。

(情報マップ)

- ・避難所、広域避難場所
- ・多言語で受診可能な医療機関
- ・日本語教室や外国人生活支援 NGO の活動拠点
- ・各国大使館、国際交流組織、各種交通施設 等

(リスト)

- ・避難支援者、避難勧告等の伝達者の氏名、連絡先 等

出典：座間味村「観光客・外国人向け避難支援計画及び初動マニュアル」

<http://www.vill.zamami.okinawa.jp/disaster/2013/09/post-2.html%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB.pdf>

- 防災訓練と防災教育の実施（訓練、パンフレット配布）
 - 自治体は、災害の特徴、災害発生時の対応等を多言語で表記したパンフレットの作成・配布、またはホームページ等で公開する等、多言語による防災知識の普及・啓発を行う。
 - 自治体は、自主防災組織、国際交流団体等の支援者が参加した、外国人（旅行者含む）も参加可能な防災訓練（安否確認、避難誘導等）、講習会等を定期的の実施する。
 - 自治体は、宿泊施設事業者、施設管理者（集客施設等）等と連携し、避難場所、避難経路の徹底等、外国人旅行者も参加可能な防災訓練を行う。

【事例】東京都

外国人旅行者に対し、地震に対する日頃の準備から、地震発生時における諸注意事項等を記載した、震災対策小冊子「地震の時はこうしよう（英語版）」を作成・配布し、震災への対応力向上を図っている。

出典：「東京都観光産業振興プラン―世界の観光ブランド都市・東京をめざして―」

<http://www.metro.tokyo.jp/INET/KEIKAKU/2013/05/DATA/70n5m108.pdf>

【事例】長野県

要配慮者対策として、通訳ボランティアの方と、行政等関係機関が合同で、多言語による情報提供をいち早く行い、避難所で通訳等を行うための模擬訓練を行い、災害時における在住外国人対応に備えている。

出典：長野県 HP 「災害多言語支援センター設置・運営訓練」

<http://www.pref.nagano.lg.jp/kokusai/sangyo/kokusai/tabunka/tabunka/documents/shiryou1110.pdf>

- 所在情報等の把握と共有 等
 - 自治体は、災害時の外国人旅行者の被害状況把握について、旅行会社等に協力要請するとともに情報連絡体制等をあらかじめ構築する。

3.2 災害発生時の対応（応急）

- 支援体制の確保
 - 自治体は、災害多言語支援センターを設置し、避難所の運営・巡回、通訳ボランティアの派遣等を行う。
 - 自治体、観光協会、宿泊施設事業者等が連携して、避難情報の提供、避難誘導、帰宅支援体制等を整備する。
 - 自治体は、被害状況の把握、外国人（旅行者含む）への情報提供・相談対応、通訳ボランティアの派遣等、関係機関と連絡・調整する。

【事例】東京都

外国人旅行者に対し、緊急時、災害時には東京消防庁災害救急情報センターにおいて、119番通報への外国語対応を行うこととしている。

出典：「東京都観光産業振興プランー世界の観光ブランド都市・東京をめざしてー」

<http://www.metro.tokyo.jp/INET/KEIKAKU/2013/05/DATA/70n5m108.pdf>

【事例】仙台市

要配慮者対策として、旅行業協会から情報を収集し、状況把握に努めるとともに、関係機関等から情報提供の要請があった際には、迅速に提供することとしている。

出典：仙台市地域防災計画「第10節 災害時要援護者対策の推進」

<http://www.city.sendai.jp/syoubou/bousai/ciikibousai/kyoutuu2013.4/pdf/2-2-10.pdf>

【事例】仙台市

大規模災害発生時に在住外国人に対し、多言語での情報提供や相談受付を行うため、災害多言語支援センターを市が設置することとしている。

実際に、東日本大震災発生時に、市からの指定管理業務として、市の国際交流協会による「市災害多言語支援センター」が立ち上がり、多言語での情報発信、電話相談対応、避難所巡回、大使館・メディア対応等が行われた。

出典：仙台市地域防災計画「第10節 災害時要援護者対策の推進」

<http://www.city.sendai.jp/syoubou/bousai/ciikibousai/kyoutuu2013.4/pdf/2-2-10.pdf>

出典：総務省「多文化共生の推進に関する研究会 報告書」

http://www.soumu.go.jp/main_content/000194660.pdf

- 安否確認、救助、避難誘導の実施
 - 消防・警察等は、外国人（旅行者含む）の迅速な救助及び避難誘導を行う。
 - 市町村は、外国人（旅行者含む）の避難所までの誘導、避難所にて安否確認等を行う。
 - 市町村は、自治会や自主防災組織等に対し、安否確認、避難誘導等の支援を働きかける。

【事例】 大阪市

要配慮者対策として、自主防災組織に配布している「避難所運営マニュアル」の避難所名簿の備考欄に国籍を書いてもらうようにしていると共に、外国語での情報提供が必要等、注意点等を書いてもらうこととしている。

出典：「大阪市における外国籍住民にかかわる防災の取り組みについて」

<http://www.city.osaka.lg.jp/shimin/cmsfiles/contents/0000222/222998/10.pdf>

【事例】 石巻市

要配慮者対策として、市が所属している日本旅行業協会及び全国旅行業協会の各支部から情報を収集し、旅行者の状況把握に努めることとしている。

出典：石巻市地域防災計画震災対策編「第3章 震災応急対策計画第19節 災害時要援護者への配慮」

<http://www.city.ishinomaki.lg.jp/cont/10106000/tiikibousaieikaku/tunamisaigaitaisakuhen/tunamisaigaioukyutaisaku/19-dai19setu.pdf>

● 被害状況等の把握・集約

- 自治体は、外国人旅行者の被災状況について、旅行会社等から情報収集し、状況把握に努める。
- 災害多言語支援センターでは、通訳ボランティアが避難所を巡回して、外国人の状況把握に努める。
- 自治体は、外国人旅行者の被災が確認された場合、母国の在日大使館に連絡する。

【事例】 福岡市

要配慮者対策として、災害発生後、在領事館、関係団体等との連絡を密にし、情報交換、応急活動の調整、その他活動を実施することとしている。

出典：福岡市地域防災計画震災対策編「第3章 災害応急対策計画第12節 要援護者対策」

<http://www.city.fukuoka.lg.jp/data/open/cnt/3/39171/1/04.25Sinsai-3syousai.pdf>

● 情報の提供

- 自治体は、避難場所、避難所への経路、道路状況、注意点等についていち早く周知する。
- 自治体は、ラジオ、インターネット等、多様な手段を利用し、多言語による情報提供に努める。
- 市町村は、ホームページ等にて避難場所の所在等の情報を多言語による提供に努める。
- 市町村は、避難場所や避難所でのルール、避難標識等の表示を多言語で行うよう努める。
- 災害多言語支援センターは、災害情報を多言語に翻訳し、避難所に掲示、チラシの配布、ラジオを通じて等、多言語で情報提供を行う。

【事例】大阪市

要配慮者対策として、マスメディアを通じて、外国語放送による地震情報・安否情報・被災情報などを提供することとしている。

また、避難所においては、多言語での情報提供を可能にするため、災害時多言語情報提供支援システムが使用できるよう準備しておくこととする。

出典：大阪市地域防災計画震災対策編「第4 地震被害軽減のための『防災体制づくり』8 外国人に関する対策」

<http://www.city.osaka.lg.jp/kikikanrishitsu/cmsfiles/contents/0000011/11958/4th8.pdf>

【事例】大阪市、東浦町

要配慮者対策として、避難所等の案内板、誘導標識共に多言語により表記し、日本人、外国人の区別なく一目で避難場所と分かるよう防災ピクトグラムを表示することとしている。

出典：「大阪市における外国籍住民にかかわる防災の取り組みについて」

<http://www.city.osaka.lg.jp/shimin/cmsfiles/contents/0000222/222998/10.pdf>

出典：東浦町地域防災計画「第3章地震災害応急対策 第5節広報活動」

http://www.town.aichi-higashiura.lg.jp/07bousai/bousai_map/documents/03keikakuhonH23_000.pdf

- 生活支援（相談窓口、通訳者の配置・派遣）等
 - 自治体は、外国人専用の相談窓口を開設し、多言語で相談に応じる。
 - 自治体は、通訳ボランティア等を相談窓口、避難所等に配置する。
 - 自治体は、外国人が医療機関において受診する等、緊急を要する場合には、通訳者を同伴する等のサービスを提供する。

【事例】東京都

外国人旅行者に対し、県の保健医療情報センターでは、電話による5言語の医療情報サービスと救急通訳サービス（医療機関向け）を実施することとしている。

出典：「東京都観光産業振興プランー世界の観光ブランド都市・東京をめざしてー」

<http://www.metro.tokyo.jp/INET/KEIKAKU/2013/05/DATA/70n5m108.pdf>

災害時における訪日外国人旅行者への情報提供のあり方に関するWGメンバー

○委員

あおき 青木	けいこ 恵子	横浜市 文化観光局 観光コンベンション振興部 集客推進担当課長
こう 孔	い 怡	テレビ・ラジオパーソナリティ、国際文化交流アドバイザー、Visit Japan 大使 訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する検討会委員
さいとう 齋藤	かずのり 和徳	鎌倉市 市民活動部 観光商工課 担当課長
さとう 佐藤	としゆき 利幸	パンフィコ横浜 総務部総務課経営企画担当課長代理
たかはし 高橋	あきら 輝	仙台市 経済局 国際経済・観光部 国際プロモーション課長
たかはし 高橋	まさみ 正美	富士箱根ゲストハウス代表、Visit Japan 大使
たなか 田中	あきら 明	高山市 海外戦略室 担当部長
なかむら 中村	よしあき 好明	株式会社ジャパン インバウンド ソリューションズ 代表取締役社長
やなか 谷中	つとむ 勉	日本ホテル協会 防災対策専門委員会 委員長 株式会社京王プラザホテル 取締役施設部長
やまだ 山田	ひろし 洋	日本政府観光局 事業連携推進部観光情報戦略室長 訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する検討会委員

(平成 26 年 3 月末時点・敬称略・50 音順)