

非常時における訪日外国人旅行者対応マニュアル
作成のための指針

令和3年3月

観光庁

1. 本指針について

(1) 本指針の背景・目的

本指針の作成にあたり、各地域における災害等の発生時における外国人旅行者対応について現状を下記の通りまとめた。

(防災関連計画等の現状)

- ・全国の自治体で定められている「地域防災計画」では、外国人旅行者対応について「要配慮者」中の(在住者を含む)「外国人」としてまとめられる場合が多く、災害時の外国人旅行者対応として必要な情報提供や帰国支援など具体的な対応策が記載されていないことがある。

(災害時の外国人旅行者への対応状況)

- ・自治体等で災害時の外国人旅行者対応マニュアル策定のための予算やスタッフなどリソースが不足している。
- ・災害時の外国人旅行者対応を行う担当部局が不明確、あるいは複数にまたがっている等課題が見られる。

本指針は、こうした背景をふまえ、外国人に対する災害時対応をする行政機関や事業者向けに、より具体的な対応行動の方針を示すことを目的とし、自治体・関連団体と観光関連事業者が「災害時の外国人旅行者対応マニュアル」を作成・改定する際の指針として活用することを想定し、「行政・関連団体向け」と「事業者向け」としてとりまとめた。

(2) 地域の実情にあったマニュアルの作成

- ・今回作成した指針は、災害等の発生時における外国人旅行者への対応方法の検討・策定時において参照すべき資料として作成したものであるが、自治体等の災害時における外国人旅行者対応を担当する職員は少数であったり、特定されていない自治体等もあることから、本指針に記載した項目については、観光関連団体や事業者との連携および役割分担等を含む各地域の実情に応じ、対応可能な範囲で参照・作成することを前提とする。
- ・自治体と観光地域づくり法人(DMO)、観光協会等の災害時における連携および役割分担は、その地域におけるDMO等の位置づけなどによって異なるため、本指針の区分、想定対象については地域の役割分担に応じて使い分けされることを想定している。
- ・自治体に関しては、より実効性を高めるため、必要に応じて「地域防災計画」等の上位計画への外国人旅行者関連の記載追加も検討することが望ましい。

(3) 本指針の構成

- ・本指針は「外国人旅行者」に対応する上で必要な項目を取り上げているが、非常時において外国人旅行者の安全と安心を確保するための対応は、日本人旅行者と共通する項目が多いことから、「災害時の旅行者全体への対応を示した上で、特に外国人旅行者に求められる対応」に重点を置いてとりまとめた。ただし、「事業者向け」については、実際の現場対応において外国人旅行者と在留外国人等の対応を区別することは一般的ではないため、対応すべき者を「外国人利用者」と

して記載している。

- ・非常時に「自治体、観光関連団体（DMO、観光協会、旅館・ホテル組合等）」に期待される役割と、「宿泊・観光施設、交通事業者、商店等」に期待される役割は、異なりつつ連携が必要であることから、本指針では、災害時の「行政・関連団体が行う対応」と「事業者が行う対応」を並列で記載している。
- ・自治体については、災害時に直接的に各種対応を行う市町村を主な利用者として想定しているが、都道府県も市町村と連携して災害対応を支援・協力することから都道府県の想定役割についても記載している。
- ・危機管理における想定フェーズと設定目的としては、「行政・関連団体向け」「事業者向け」のいずれも「①減災」「②危機への備え」「③危機への対応」「④危機からの復興」の4つのフェーズから構成している。

大項目	想定フェーズ	設定目的
① 減災	平常時～危機発生前	危機・災害の発生そのものを防止、または抑制するための措置 発生する可能性のある危機や災害、それによって生じるリスクの 事前把握 「②危機への備え」以降の対応を実現するための、「計画の前提 条件の具体化」という位置づけ
② 危機への備え	危機発生前	危機・災害が発生した時に「③危機への対応」を迅速・的確に実 施するための準備 「③危機への対応」の実施内容と対応した備え
③ 危機への対応	危機発生時 以降	危機・災害発生時以降の旅行者の安全と安心確保のための対応方 法、事業継続のための行動 被害の拡大防止のための応急対策
④危機からの復興	危機終息後 ～復興期 (危機発生 直後も含む)	危機・災害後、被害を受けた観光関連施設等を復旧し、危機・災 害による影響を受けた観光地に観光客を再び誘致する施策 事業者にとっては、経営と従業員の雇用を守るための施策

※④危機からの復興については、危機・災害の発生現場において外国人旅行者対応が必要となる項目ではないが、危機・災害によって影響を受けた観光関連施設を復旧し、観光地へできるだけ早くインバウンドを含めた観光客を再び誘致して観光産業を復興することが本指針の最終的な目的であることから、1つのフェーズとして設定している。

2. 指針項目

危機管理の4つのフェーズにおける項目の一覧を後述で掲載している。

※非常時における外国人旅行者対応の基本な事項として優先的に取り組むべき項目には「◎」を付けている。

※本指針を活用して災害対応マニュアル等を策定する際には、各地域に想定される災害や自治体等の対応体制の実情に合わせて、記載した項目のうち必要なものを抜粋して利用する等、工夫されたい。

※本指針の参考資料として、危機・災害時の避難者情報とりまとめフォームと情報発信のテンプレートを作成した。テンプレートに掲載する情報提供ツールの確認や多言語化などは事前に行い、自然災害に応じ適宜内容を修正して利用するなど情報発信の際の参考とされたい。

【①減災（平常時～危機発生前）】

行政・関連団体向け		事業者向け	
◎	1. 地域に関する発災可能性のある危機・災害とそれに伴う被害、影響の把握	◎	1. 自社に影響のある危機・災害とそれに伴う被害、影響の想定
◎	2. 地域内に滞在する想定最大旅行者数の把握		2. 自社施設の最大利用者数の想定
	3. 地域の観光防災施策における「外国人旅行者」の位置づけの確認、来訪外国人旅行者層の把握		
◎	4. 観光施設等の防災対応状況（外国人旅行者関連）の把握		
	5. 防災施設（外国人旅行者関連）の把握	◎	3. 自社の外国人利用者への危機対応の現状把握
◎	6. 防災関連組織（外国人旅行者関連）の把握		
	7. 外国人旅行者に対する早期退避・訪問中止の基準の検討		4. 外国人利用者に対する早期退避・訪問中止の基準の検討
	8. 訪日旅行前・旅行中の外国人旅行者に対する啓発（防災関連）		
◎	9. 危機・災害時の外国人旅行者対応施策に関する各組織トップ等への啓発	◎	5. 危機・災害時の外国人利用者対応施策に関する経営トップのリーダーシップの発揮

【②危機への備え（危機発生前）】

行政・関連団体向け		事業者向け	
	（再掲）【①-2】地域内に滞在する想定最大旅行者数の把握		（再掲）【①-2】自社施設の最大利用者数の想定
◎	1. 危機・災害における外国人旅行者に対する理解・心構え	◎	1. 危機・災害における外国人利用者に対する理解・心構え
◎	2. 地域防災計画・危機管理マニュアル等における外国人旅行者対応項目の整備	◎	2. 防災・危機管理対応に関する自社状況確認と課題の把握
◎	3. 災害時の外国人旅行者への現場対応の準備	◎	3. 災害時の外国人利用者への現場対応の準備
	1) 観光危機対応体制、役割分担、関係者の連携		1) 危機対応体制、役割分担、関係者の連携
	2) 情報の収集と発信の準備		2) 情報の収集と提供の準備
	3) 多言語対応支援、外国人旅行者の避難誘導・救護の準備		3) 危機・災害発生時の緊急安全確保・救護、避難者に対するサポートの準備
	4) 外国人旅行者の一時避難、帰国等支援の準備		4) 外国人利用者の一時避難、帰国等支援の準備

◎	4. 災害時旅行者対応マニュアル等に基づく訓練の実施	◎	4. 災害時対応マニュアル等に基づく訓練の実施
	5. 外国人旅行者への備蓄品（食料品・必需品等）の提供準備		5. 外国人利用者への備蓄品（食料品・必需品等）の提供準備

【③危機への対応（危機発生時以降）】（各災害・危機に共通）

行政・関連団体向け		事業者向け	
◎	1. 観光危機対応体制の設置 1) 観光危機対応体制の設置と、体制下での外国人旅行者対応	◎	1. 危機対応体制の設置 1) 危機対応体制の設置
◎	2. 情報の収集と発信 1) 危機・災害情報の収集と事態把握 2) 収集した情報の整理、外国人旅行者向け情報の関係者共有 3) 対象別情報提供手段 a. 外国人旅行者（地域内滞在者） b. 観光関連団体・事業者 c. メディア（外国人向け）	◎	2. 外国人利用者の安全確保・避難誘導 1) 危機・災害発生前の早期警戒情報等の提供 2) 危機・災害発生時の緊急安全確保・救護、安否・所在確認 3) 避難者に対するサポート
◎	3. 外国人旅行者の避難誘導・救護 1) 外国人旅行者に早期警戒情報・危機・災害情報・安全確保情報を発信 2) 外国人旅行者の安否・所在情報の収集・分析・提供 3) 死傷した外国人旅行者への救護・サポート	◎	3. 情報の収集と提供 1) 危機・災害情報の収集と事態把握 2) 外国人利用者向け情報の提供、関係者との共有
◎	4. 外国人旅行者の一時避難、旅行継続・帰国支援 1) 一時滞在施設等の設置、外国人旅行者への案内 2) 民間施設等での外国人旅行者の収容状況の把握 3) 外国人旅行者に旅行継続・帰国情報の提供、サポートを実施	◎	4. 外国人利用者の一時避難、旅行継続・帰国支援 1) 自社施設における避難者への備蓄品（食料・水等）の提供 2) 自社施設における避難者状況の共有 3) 旅行継続・帰国サポートの実施
	5. 来訪予定の外国人旅行者に対する情報提供 1) 来訪予定の外国人旅行者に対する当面の営業状況、営業再開見込の情報提供		5. 来訪予定の外国人利用者に対する情報提供 1) 来訪予定者へ災害状況、営業情報を緊急連絡、ウェブサイト等での周知

※主に外国人旅行者の現場対応を行う事業者は、危機への対応時、まず外国人旅行者の安全確保が必要となるため、「行政・関連団体向け」と「事業者向け」では、項目2.と3.の順番が異なっている。

【③危機への対応（危機発生時以降）】（災害別）

行政・関連団体向け		事業者向け	
		※	6. 地震・津波
			1) 災害状況に応じた情報提供、安全確保、避難誘導（外国人を含む利用者向け対応）
		※	7. 台風・暴風
			1) 災害状況に応じた情報提供、安全確保、避難誘導（外国人を含む利用者向け対応）
		※	8. 土砂災害
			1) 災害状況に応じた情報提供、安全確保、避難誘導（外国人を含む利用者向け対応）
		※	9. 水害
			1) 災害状況に応じた情報提供、安全確保、避難誘導（外国人を含む利用者向け対応）
		※	10. 火山噴火
			1) 災害状況に応じた情報提供、安全確保、避難誘導（外国人を含む利用者向け対応）

※（災害別）対応については、その地域および事業所において想定される災害に応じて「◎」とする。

【④危機からの復興（危機終息後～復興期（危機発生直後も含む））】

行政・関連団体向け		事業者向け	
◎	1. 観光復興計画	◎	1. 事業復興計画
	1) 被災した自治体内の観光関連施設（外国人旅行者関連）の把握と復旧		1) 被災した自社施設の把握と復旧
	2) 観光復興計画の策定		
	3) 復興施策（外国人旅行者向け）の企画・実施		
	2. 観光事業者への事業継続支援		2. 行政等の事業継続支援の活用
◎	3. 観光復興状況の情報発信と風評対策	◎	3. 営業再開活動
	1) 復興状況の外国人旅行者向け情報発信、風評対策		1) 営業再開活動に関する情報提供
	4. 関係機関と協力した復興プロモーション		4. 関係機関と協力した復興プロモーション
	1) 関係機関の復興気運の醸成、コンセンサスの形成		
			1) 復興状況に応じたプロモーションのターゲット設定
	2) 観光関連組織の復興プロモーション（外国人旅行者関連）の実施		2) 外国人利用者向けプロモーション施策の企画・実施

【参考資料】

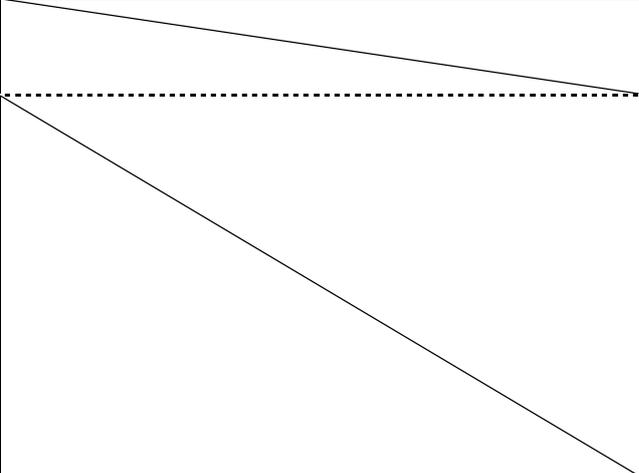
※避難者情報とりまとめフォーム

※非常時の情報発信のためのテンプレート（台風版・地震版）

【指針内容】

【①減災（平常時～危機発生前）】

行政・関連団体向け	事業者向け
<p>1. 地域に関する発災可能性のある危機・災害とそれに伴う被害、影響の把握</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/>地域の観光防災施策を検討するにあたり、地域内で発生し得る危機・災害と、それに伴う被害や観光産業に与える影響を把握する。</p> <p><input type="checkbox"/>地域内で発災可能性のある危機・災害のリストアップを行う。 (危機・災害例：地震、津波、風水害、火山噴火、等)</p> <p><input type="checkbox"/>地域外であっても、地域内に影響を及ぼす恐れのある危機・災害についてもリストアップを行う。 (地域外の発災による影響例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上流河川等の氾濫等による当該地域での被害発生 ・地域外の地震、水害、土砂崩れ、豪雪等の発生による、当該地域を結ぶ交通機関の不通、道路の通行止め ・台風・地震等における広域停電の発生 <p><input type="checkbox"/>リストアップした各災害について、危機・災害の種類や規模、頻度や観光産業に与える影響について具体的に精査する。</p> <p><input type="checkbox"/>危機・災害のリストアップの際には、地域の関係者とのワークショップを実施して意見集約・意識醸成を行うことも検討する。</p> <p><input type="checkbox"/>新たに危機・災害を経験した場合は、その実態・経験を踏まえた内容を加筆・修正する。</p> <p>【参考事例：南城市】</p> <p>発生が想定される観光危機に関し、被害規模と発生頻度の関係から対策優先度を設定して計画策定を行っている。</p> <p>出展：南城市観光危機管理計画「1-8 想定する観光危機の優先性の考え (被害規模と発生頻度の関係)」</p> <p>https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E7%AE</p>	<p>1. 自社に影響のある危機・災害とそれに伴う被害、影響の想定</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/>自社の観光防災施策を検討するにあたり、自社施設・周辺地域で発生し得る危機・災害と、それに伴う被害や影響を把握する。</p> <p><input type="checkbox"/>自社施設・周辺地域で発災可能性のある危機・災害のリストアップを行う。 (危機・災害例：地震、津波、風水害、火山噴火、等)</p> <p><input type="checkbox"/>地域外であっても、自社施設に影響を及ぼす恐れのある危機・災害についてもリストアップを行う。 (地域外の発災による影響例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上流河川等の氾濫等による当該地域での被害発生 ・地域外の地震、水害、土砂崩れ、豪雪等の発生による、当該地域を結ぶ交通機関の不通、道路の通行止め ・台風・地震等における広域停電の発生 <p><input type="checkbox"/>リストアップした各災害について、自社に影響を及ぼす恐れのある危機・災害の種類や規模、それに伴う被害等を具体的に精査する。</p> <p><input type="checkbox"/>新たに危機・災害を経験した場合は、その実態・経験を踏まえた内容を加筆・修正する。</p>

<p>%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB. pdf</p>	
<p>2. 地域内に滞在する想定最大旅行者数の把握</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/> 危機・災害発生時の対応規模を規定するため、季節・イベント等による人的規模の変動要因を考慮に入れ「特定の日時・場所に所在する旅行者の最大人数」を推定する。</p> <p>(推定のため収集するデータ例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域内イベント等での時間別旅行者数 <p><input type="checkbox"/> 「旅行者の最大人数」のうち、可能であれば外国人旅行者数を推定する。</p> <p>(参考：利用できる統計データ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・宿泊旅行統計 ・観光入込客統計 <p><input type="checkbox"/> 地域内に滞在する旅行者の集客範囲（発地）や旅行特性（「宿泊・日帰り」「広域移動・滞在型」）、滞在エリア、来訪手段（貸切バス、レンタカー、公共交通機関等）等の把握を行う。</p> <p>【参考事例：富士河口湖町】</p> <p>観光シーズンの日中に大規模災害が発生した場合、町内のエリアごとの帰宅困難旅行者数（エリアごとの全旅行者数および、うち外国人旅行者数）を推計した結果を示している。</p> <p>出典：富士河口湖町観光防災の手引き【発災時対応編】「1-4 帰宅困難観光客数の推計」</p> <p>https://www.town.fujikawaguchiko.lg.jp/ka/info.php?if_id=4278&ka_id=9</p>	<p>2. 自社施設の最大利用者数の想定</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/> 危機・災害発生時の対応規模を想定するため「自社施設利用者の最大人数」のうち、可能であれば外国人利用者数を推定する。</p> <p><input type="checkbox"/> 自社を利用する外国人旅行者の特性を、マーケティングデータ等を活用して可能な範囲で想定する。</p> <p>(外国人旅行者の特性例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・属性（国籍、言語、居住地（国内、海外）） ・旅行特性（「宿泊・日帰り」「個人・家族・団体」） ・来訪手段（貸切バス、レンタカー、公共交通機関等）
<p>3. 地域の観光防災施策における「外国人旅行者」の位置づけの確認、来訪外国人旅行者層の把握</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/> 地域防災計画等における危機・災害発生時の外国人旅行者対応方針を確認する。</p> <p>(対応方法確認例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人旅行者の区分（外国人旅行者ではなく、「要配慮者」「旅行者」「外国人」等として区分されていることが多く、区分により対応する部局が異なることに留意する） ・外国人旅行者への対応内容（情報伝達、避難誘導、多文化支援、帰国支援等） 	

<p><input type="checkbox"/>観光防災施策の検討にあたり、地域に來訪する主要な外国人旅行者層等を整理する。</p> <p>(外国人旅行者層例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国(地域)別來訪者数、來訪各国の言語、文化、宗教 ・団体旅行、個人旅行(年齢構成や同行者(子連れが多いか)等も考慮する。) ・上記における留意事項(言語面、文化・習慣面、帰国支援等) <p>【参考事例：富士河口湖町】</p> <p>外国人旅行者への対応における留意点として、以下のような内容が挙げられている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人旅行者の一時滞留場所と収容施設 ・役に立つアプリ・情報サイト(Safety tips、内閣府防災情報のページ(英語版)、NHK WORLD-JAPAN等を掲載)。 <p>出典：富士河口湖町観光防災の手引き【発災時対応編】「5. 外国人観光客対応の考え方」</p> <p>https://www.town.fujikawaguchiko.lg.jp/ka/info.php?if_id=4278&ka_id=9</p>	
<p>4. 観光施設等の防災対応状況(外国人旅行者関連)の把握</p> <p><input type="checkbox"/>自治体・観光関連団体等が運営・管理する観光施設等をリストアップし、外国人旅行者向け防災対応状況を把握する。</p> <p>(対応状況の把握例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人旅行者対応マニュアル等の整備状況 ・スタッフの多言語対応 ・多言語掲示・翻訳機・ピクトグラム等の有無 ・通信環境の整備(施設内のWi-Fi) ・自治体・DMO等に登録している観光ガイドの災害時対応状況 <p><input type="checkbox"/>公的施設等の指定管理委託を行う場合、外国語対応や備蓄品の常備について委託条件に含めることも検討する。</p> <p>【参考事例：南城市】</p> <p>平常時の減災対策として、外国人旅行者向け施策としては以下のような内容が挙げられている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fi等の無線LAN(観光客が容易に情報を入手できる環境構築) 	

<ul style="list-style-type: none"> ・ピクトグラムの設置（旅行者でも分かりやすい避難誘導標識） ・外国人観光客への安全確保策（防災マップや避難誘導標識等への外国語の併記、防災パンフレット等の作成）。 <p>出展：南城市観光危機管理計画「第3章 平常時の減災対策（Reduction）」 https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB.pdf</p>	
<p>5. 防災施設（外国人旅行者関連）の把握</p> <p><input type="checkbox"/> 地域（自治体等）内の防災施設（避難所・一時滞在施設等）をリストアップし、それらの施設における外国人旅行者向け対応状況を把握する。</p> <p>（対応状況の把握例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人旅行者対応マニュアル等の整備状況 ・防災施設スタッフの多言語対応（翻訳機、翻訳アプリの活用を含む） ・災害ボランティア通訳等の防災施設への派遣の有無 ・多言語掲示・ピクトグラム等の有無 <p><input type="checkbox"/> 上記内容例について、外国人旅行者の避難状況や観光特性等に依りて必要項目を検討する。</p>	<p>3. 自社の外国人利用者への危機対応の現状把握</p> <p><input type="checkbox"/> 自社の外国人への危機対応状況を把握する。</p> <p>（対応状況の把握例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害時対応マニュアル等の整備状況および外国人利用者対応に関する記載の有無 ・スタッフの多言語対応（翻訳機、翻訳アプリの活用を含む） ・多言語掲示・ピクトグラム等の有無 ・通信環境の整備（施設内のWi-Fi） <p>【参考事例：由布市】</p> <p>危機・災害時における外国人利用者対応について、把握しておくべき基礎知識をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害や安全確保に関する理解 ・避難所誘導や情報収集についての配慮 ・外国語対応や備蓄食料についての配慮 <p>出典：由布市観光事業者災害対応マニュアル「外国人旅行者対応 ①基礎知識」 http://www.city.yufu.oita.jp/wp-content/uploads/2017/04/kanoumanyuaru.pdf</p>
<p>6. 防災関連組織（外国人旅行者関連）の把握</p> <p><input type="checkbox"/> 地域における行政内部の防災関連組織をリストアップし、うち外国人旅行者対応と関連する組織を把握する。</p> <p>（防災関連組織、観光関連組織、観光ガイド（自治体・DMO等への登録者）、災害時協定を締結している施設等）</p> <p><input type="checkbox"/> 災害時の外国人旅行者対応に関し、行政のみでの対応が難しい場合は外部機関（観光関連組織、宿泊・交通事業者、多言語支援団体、医療機関等）との協定や連携等も検討する。</p>	

<p><input type="checkbox"/>外国人旅行者関連組織について担当役割と連絡体制を確認し、不足があれば国際交流協会や在留外国人コミュニティ等との連携体制を整える。</p> <p><input type="checkbox"/>外国人傷病者の受入意向（言語面、支払い等）のある医療機関を確認し、リスト化等を行う。（災害時には医療機関も被災する可能性があるため、危機発生時に改めて確認を行う。）</p> <p><input type="checkbox"/>厚労省・観光庁「外国人患者を受け入れる医療機関の情報を取りまとめたリスト」を活用する。</p>	
<p>7. 外国人旅行者に対する早期退避・訪問中止の基準の検討</p> <p><input type="checkbox"/>被害拡大防止の観点から、危機・災害が想定される際の外国人を含む旅行者対応として、地域からの早期退避・訪問中止の勧奨が有効であるが、勧奨を行いながら危機・災害が発生しなければ、観光産業へ大きな損害が生じる可能性があるため、そのバランスに配慮して基準設定を検討する。</p> <p><input type="checkbox"/>地域で発生し得る危機・災害の予測と、イベント・サービス等の中止・延期や外国人を含む旅行者に対する早期退避・訪問中止の判断基準および手順を事前に検討する。</p> <p><input type="checkbox"/>外国人を含む旅行者への早期退避・訪問中止勧奨の連絡手段の準備を行う。 (連絡手段例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ イベント等の公式ウェブサイトの掲示 ・ 交通ターミナル等での情報掲出 ・ メーリングリスト等を活用し、事業者へのイベント・サービス等の中止・延期情報の提供 	<p>4. 外国人利用者に対する早期退避・訪問中止の基準の検討</p> <p><input type="checkbox"/>自社施設で発生し得る危機・災害の予測と、イベント・サービス等の中止・延期や外国人を含む利用者に対する早期退避・訪問中止の判断基準および手順を事前に検討する。</p> <p><input type="checkbox"/>外国人を含む利用者への早期退避・訪問中止勧奨の連絡手段の準備を行う。 (連絡手段例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自社の公式ウェブサイト、SNS 等での掲示 ・ 宿泊予約者リストからのメール・電話等での連絡 ・ 自社施設への情報掲出（貼紙等）
<p>8. 訪日旅行前・旅行中の外国人旅行者に対する啓発（防災関連）</p> <p><input type="checkbox"/>外国人旅行者に対して日本で起こりうる災害等の情報を予め提供・周知し、危機・災害等に対する心構えを持たせる。</p> <p><input type="checkbox"/>地域において発生し得る危機・災害情報の提供による啓発を行う。</p>	

<p><input type="checkbox"/> 平常時から使用可能で、かつ危機・災害発生時にも情報提供できるようなツール・パンフレット等の準備および周知を行う。</p> <p>(情報ツール例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ Safety tips (観光庁監修 災害時情報提供アプリ) ・ Japan Official Travel App (JNTO 公式アプリ) ・ 観光情報入りのハザードマップ (多言語での提供) <p>(啓発内容例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日本の建物・家屋は耐震性が高いため、地震の際には屋内に留まる方が安全であることが多い。 ・ 河川氾濫時においては、避難所等への避難の他、夜間等の外出が危険な場合には施設内での垂直避難(上階への移動)も有効。 	
<p>9. 危機・災害時の外国人旅行者対応施策に関する各組織トップ等への啓発</p> <p><input type="checkbox"/> 「危機・災害時の外国人旅行者対応施策」の実現、実効性を高めるため、各団体(自治体・観光関連団体、事業者等)の意思決定権のあるトップに対して啓発活動を行う。</p> <p><input type="checkbox"/> 自治体・DMO等に登録しているガイドや災害時のボランティアなどの関係者を含め、災害対応について広く啓発を行う。</p> <p><input type="checkbox"/> 災害時旅行者対応マニュアル等を作成した際には、行政・事業者等の各組織のトップを含め関係各所に配布・周知し、災害時対応に関する意識の醸成を図る。</p>	<p>5. 危機・災害時の外国人利用者対応施策に関する経営トップのリーダーシップの発揮</p> <p><input type="checkbox"/> 経営トップが「危機・災害時の外国人利用者対応」の必要性を理解し、自社組織をリードする。</p>

【②危機への備え(危機発生前)】

行政・関連団体向け	事業者向け
<p>(再掲)【①-2】地域内に滞在する想定最大旅行者数の把握</p> <p>※「危機への備え」の項目については、危機・災害時に対応が求められる人数の規模に応じた計画の策定、事前準備等が必須であり、各項目の検討にあたっては、非常時に対応が必要となる旅行者数について改めて精査を行い、適切な計画・準備を行うよう配慮する。</p> <p>※詳細な内容は「①-2 地域内に滞在する想定最大旅行者数の把握」を参照</p>	<p>(再掲)【①-2】自社施設の最大利用者数の想定</p> <p>※「危機への備え」の項目については、危機・災害時に対応が求められる人数の規模に応じた事前準備等が必須であり、各項目の検討にあたっては、非常時に対応が必要となる利用者数について改めて精査を行い、準備を行うよう配慮する。</p> <p>※詳細な内容は「①-2 自社施設の最大利用者数の想定」を参照</p>

<p>握」を参照</p>	
<p>1. 危機・災害における外国人旅行者に対する理解・心構え</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/>外国人旅行者の理解・反応の違いに基づき、危機・災害時における外国人旅行者への対応に配慮する。</p> <p>(日本人・外国人に共通する旅行者への心構えの例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・旅行先の地域の「土地勘」がなく、発災時の避難場所等の認識が難しい。 ・事前の避難訓練ができない。 ・発災後、できるだけ早く帰宅・帰国を希望する。 <p>(外国人旅行者の理解に必要な心構えの例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・危機・災害の経験が異なり、日本における災害を正しく理解していない。 ・災害時のとっさの行動が日本人と異なる場合がある。 ・母国語や理解できる言語による情報が少ない。 ・日本の災害の尺度（震度、台風の規模、火山噴火警戒レベル等）が分からない。 ・避難所・一時滞在施設等をどのように利用して良いか分からない。 <p><input type="checkbox"/>自団体の職員・従業員に対してこれら理解を促進する。</p> <p>【参考事例：東京都】</p> <p>危機・災害時の初動対応のための前提として、災害別の外国人対応に関する考慮事項について、以下の項目でとりまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害特性ととるべき対応のあらまし ・外国人旅行者の行動について理解しておくべきこと <p>出典：災害時初動対応マニュアル_改訂版「第1部 初動対応のための基礎知識」</p> <p>https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/kakusyu/manual/</p>	<p>1. 危機・災害における外国人利用者に対する理解・心構え</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/>危機・災害時における外国人旅行者の理解・反応の違いに基づく対応方法を従業員に周知し、理解を深める。</p> <p>(日本人・外国人に共通する旅行者への心構えの例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・旅行先の地域の「土地勘」がなく、発災時の避難場所等の想定が難しい。 ・事前の避難訓練ができない。 ・発災後、できるだけ早く帰宅・帰国を希望する。 <p>(外国人旅行者の理解に必要な心構えの例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・危機・災害の経験が異なり、日本における災害を正しく理解していない。 ・災害時のとっさの行動が日本人と異なる場合がある。 ・母国語や理解できる言語による情報が少ない。 ・日本の災害の尺度（震度、台風の規模、火山噴火警戒レベル等）が分からない。 ・避難所・一時滞在施設等をどのように利用して良いか分からない。 <p><input type="checkbox"/>この理解に基づき、危機・災害時における外国人旅行者への対応に配慮する。</p> <p>【参考事例：山梨県】</p> <p>危機・災害時における外国人旅行者への対応に関する予備知識と準備として、以下の内容をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人旅行者への理解 <p>出典：外国人旅行者への災害時対応マニュアル「1. 予備知識と準備」</p> <p>https://www.pref.yamanashi.jp/kankou-sk/documents/r01_manyual.pdf</p>
<p>2. 地域防災計画・危機管理マニュアル等における外国人旅行者対応項目の整備</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/>危機・災害においては策定された地域防災計画・危機管理マニュアル等に基づき、全ての対応を行う。</p>	<p>2. 防災・危機管理対応に関する自社状況確認と課題の把握</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/>自社の防災・危機管理対応状況を確認し、現状の課題・問題点を整理する。</p>

<p>□地域防災計画等では日本人・在住者と比べ外国人旅行者向けの対応内容の詳細が規定されていないことが多いため、災害時旅行者対応マニュアル等で補う。</p> <p>□地域防災計画・危機管理マニュアル等における外国人旅行者の区分（要配慮者、旅行者、外国人等）の明確化を行う。</p> <p>□危機管理マニュアル等における外国人旅行者対応内容に不足があれば拡充を行う。</p> <p>□新たに危機・災害を経験した場合は、その実態・経験を踏まえた内容を加筆・修正する。 (内容拡充例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多言語・多様な手段による情報提供 ・外国人旅行者の存在を前提にした避難訓練や情報提供訓練等の実施 <p>□危機・災害時における外国人旅行者対応に関する近隣自治体との連携を検討する。 (連携イメージ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人旅行者の受入可能な医療機関、避難所等の施設に関する近隣自治体との連携 <p>【参考事例：南城市】</p> <p>市では自然災害や感染症、風評被害等の観光危機対応施策として「観光危機管理計画」を策定している。また、観光関連事業者に対しては「南城市観光危機対応マニュアル」を定め、危機発生時に行動できるよう提供している。</p> <p>出典：観光危機管理計画（ウェブサイト） https://www.city.nanjo.okinawa.jp/shisei/keikaku/kakusyu/kankou_kikikanri/1579323597/</p> <p>【参考事例：南城市】</p> <p>「観光危機管理計画」や「南城市観光危機対応マニュアル」等の観光危機管理対策が、上位計画（地域防災計画等）や関連計画との整合・連携を図るようにしている。</p> <p>出典：南城市観光危機管理計画「1-2 本計画の性格・位置づけ」 https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%</p>	<p>□自社の防災・危機管理対応体制の現状確認を行う。</p> <p>□自社の災害時対応マニュアル等の整備・活用状況を確認し、未作成の場合には作成を検討、不足があれば拡充を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法定の消防計画以外の災害時対応マニュアル等があるか ・全従業員が災害時対応マニュアル等の存在を知っているか ・全従業員が危機・災害発生時にマニュアル等にもとづいて迅速で的確な対応ができるか ・非常時の具体的な対応内容が現場で利用されやすいものになっているか <p>(例：従業員が携帯して現場で参照できるポケットサイズの対応マニュアル)</p> <p>□新たに危機・災害を経験した場合は、その実態・経験を踏まえた内容を加筆・修正する。</p> <p>【参考事例：山梨県】</p> <p>災害時における外国人旅行者への対応に関する予備知識と準備として、以下の内容をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害時における外国人旅行者への対応として必要となる項目。 <p>出典：外国人旅行者への災害時対応マニュアル「1. 予備知識と準備」 https://www.pref.yamanashi.jp/kankou-sk/documents/r01_manyual.pdf</p>
---	---

<p>8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB. pdf</p>	
<p>3. 災害時の外国人旅行者への現場対応の準備</p> <p>1) 観光危機対応体制、役割分担、関係者の連携</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/>危機・災害の程度・状況に応じ、自組織と関係機関とが密接に連携し、明確に役割分担しながら迅速な意思決定、的確な災害対応を可能とする観光危機対応体制を設置できるよう予め準備する。</p> <p><input type="checkbox"/>観光危機対応体制の中で外国人旅行者対応の担当と役割を明確にする。</p> <p>(観光危機対応体制例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対策本部（危機・災害の発生により旅行者の安全、地域の観光産業に重大な影響が発生・予想される場合） ・警戒本部（危機・災害発生への恐れがあり、旅行者の安全、地域の観光産業に重大な影響が予想される場合） ・情報収集体制（危機・災害の状況変化により、旅行者の安全、地域の観光産業に影響が発生する可能性がある場合） <p><input type="checkbox"/>民間事業者は迅速かつ自治体の範囲を超えた対応が可能であることから、官民連携も検討する。ただし、特定の事業者に過大な負担とならないよう配慮すること（例：協力体制のローテーション化等）。</p> <p><input type="checkbox"/>観光危機対応体制の設置後、速やかに関連組織等に連絡ができるようにする。</p> <p>(連絡体制例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・（都道府県）⇔市町村⇔観光関連団体・観光事業者・交通事業者等 <p>※災害対策本部等と観光危機対応体制の関係を予め明確化する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上記以外に関連する行政組織や他協力団体について、リストアップと協力体制・協定や申し合わせ等を整える。 <p>(連携内容例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連携対象の事業者・団体（他の自治体、宿泊事業者・旅行事業者・交通事業者、報道機関等） 	<p>3. 災害時の外国人利用者への現場対応の準備</p> <p>1) 危機対応体制、役割分担、関係者の連携</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/>危機・災害の程度・自社組織規模等に応じて、迅速な意思決定、的確な災害対応を可能とする危機対応体制を設置できるよう予め準備する。</p> <p><input type="checkbox"/>危機対応体制の中で外国人を含む利用者対応の担当と役割を明確にする。</p> <p>(危機対応体制例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対策本部（危機・災害の発生により利用者の安全、自社事業継続に重大な影響が発生・予想される場合） ・警戒本部（危機・災害発生への恐れがあり、利用者の安全、自社事業継続に重大な影響が予想される場合） ・情報収集体制（危機・災害の状況の進展により、利用者の安全、自社事業継続に影響が発生する可能性がある場合） <p><input type="checkbox"/>自治体、関係機関等との連携については、地域の実情を踏まえて連携対象を検討する。</p> <p>(連携対象例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光関連団体、DMO、業界団体、町内会、商店街、沿線、広域等の各レベルで検討 <p>※関係者の連携については、3-2)以降の具体的な対応内容を踏まえ検討する。</p> <p>【参考事例：一般社団法人富士五湖観光連盟】</p> <p>災害時の外国人利用者対応における外国語対応について、以下の内容をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国語対応担当者 <p>出典：富士五湖観光事業者災害対応マニュアル「第6章 災害時の外国人旅行者対応 2. 避難場所・避難所」</p> <p>https://www.mt-fuji.gr.jp/cms_mt-fuji/wp-content/uploads/2020/10/20201009%E3%80%80%E9%98%B2%E7%81%BD%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%EF%BC%88%E6%94%B9%E8%A8%82%E7%89%88%EF%BC%89.pdf</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・連携の対象地域（自地域、近隣、都道府県、地方ブロック等） ・災害別の連携内容（滞在支援、交通支援、情報収集・提供等） <p>※情報収集にあたっては、誰が何を収集するのか系統図等を作成して、事前にDMO、業界団体等と調整をしておく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連携先による対応時の補償条件（サービス・提供物に対する費用負担） ・言語対応等、外国人旅行者に特有の連携内容 <p>【参考事例：南城市】</p> <p>観光危機管理体制について、市の体制の他、観光関連団体・観光事業者、国・県・その他の市町村と連携して体制構築を行うよう規定している。</p> <p>出典：南城市観光危機管理計画「2-1 観光危機管理体制の考え方」</p> <p>https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB.pdf</p>	
<p>3. 災害時の外国人旅行者への現場対応の準備</p> <p>2) 情報の収集と発信の準備</p>	<p>3. 災害時の外国人利用者への現場対応の準備</p> <p>2) 情報の収集と提供の準備</p>
<p>□情報発信経路については、情報発信ツール等の選定や運用方法を検討する。</p> <p>□危機・災害時の情報発信提供に関し、外国人旅行者に対しては主に民間事業者を通じた情報提供を活用する。</p> <p>□情報収集にあたっては、事前に定めた連絡体制により、連絡を行い、複数者から類似の調査を行うことが無いように配慮する。</p> <p>□外国人旅行者へ（主に事業者を通じて）提供する情報源のリストアップを行う。</p> <p>(情報収集すべき内容例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害・気象情報（国、民間事業者） ・営業情報（観光関連事業者）、運行・通行情報（公共交通機関、国） ・一時滞在施設等の外国人旅行者受入状況、備蓄品情報 	<p><情報の収集></p> <p>□危機・災害の種類ごとに、必要な情報を国・市町村・公共機関・民間事業者等から素早く収集できるよう予め収集元の担当者、電話、メールアドレス、URL等をリストアップしておく。</p> <p>□避難者に対し提供する危機・災害情報・被災情報等の情報源をリストアップする。</p> <p>(情報収集すべき内容例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害・気象情報（国、民間事業者） ・営業情報（観光関連団体） ・公共交通機関の運行情報、道路の通行情報 ・国際線の運航状況、国際空港までのアクセス情報 ・一時滞在施設等の外国人受入状況、備蓄品情報 <p>□外国人利用者へ提供する外部の情報源のリストアップを行う。</p> <p>(外部の情報源例)</p>

<p>□危機・災害情報の外国人旅行者向け発信手段の把握、多言語化されている既存ツール・ウェブサイトの周知準備を行う。</p> <p>(情報発信例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報発信の内容別（災害発生、施設情報、交通機関等）の発信方法（防災無線、ウェブサイト、SNS等）の検討・準備 ・旅行者向け防災マップ・パンフレットの作成・配布 ・災害時用の特設ウェブサイト、SNSの準備 <p>(情報提供ツール例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NHK WORLD-JAPAN ・Safety tips（観光庁監修 災害時情報提供アプリ） ・JNT0 ウェブサイト ・Japan Official Travel App（JNT0 公式アプリ） ・JNT0 「Japan Visitor Hotline」 <p>□適切な翻訳による多言語情報の発信については、多言語対応人材の確保や関連団体等に協力を検討する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・NHK WORLD-JAPAN ・Safety tips（観光庁監修 災害時情報提供アプリ） ・JNT0 ウェブサイト ・Japan Official Travel App（JNT0 公式アプリ） ・JNT0 「Japan Visitor Hotline」 <p><情報の提供></p> <p>□外国人利用者が携帯電話で情報収集しやすいウェブサイトやSNS等で情報提供できる準備を行う。</p> <p>□多言語による情報提供は外部の情報源の利用を促進し、そのための通信環境（Wi-Fi）を整備する。</p> <p>※多言語の情報源についてはURLやQRコードを印刷しておく等、提供できる準備を行う。</p> <p>□外国人利用者に対しては、極力シンプルな表現で情報を提供できるよう準備する。</p> <p>□情報掲出の際は、多言語対応可能なスタッフや予め準備したテンプレート等を活用する。</p> <p>【参考事例：一般社団法人富士五湖観光連盟】</p> <p>危機・災害時の各種情報源について、以下の内容をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各観光施設・宿泊施設での待機 ・一時滞留場所（避難所）等への誘導 <p>出典：富士五湖観光事業者災害対応マニュアル「第2章 富士山噴火への対応 【第1次、第2次避難対象エリア内の事業所】」</p> <p>https://www.mt-fuji.gr.jp/cms_mt-fuji/wp-content/uploads/2020/10/20201009%E3%80%80%E9%98%B2%E7%81%BD%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%EF%BC%88%E6%94%B9%E8%A8%82%E7%89%88%EF%BC%89.pdf</p>
<p>3. 災害時の外国人旅行者への現場対応の準備</p> <p>3) 多言語対応支援、外国人旅行者の避難誘導・救護の準備</p>	<p>3. 災害時の外国人利用者への現場対応の準備</p> <p>3) 危機・災害発生時の緊急安全確保・救護、避難者に対するサポートの準備</p>
<p>□多言語対応人材の確保、関連団体等（国際交流協会等）との連携を行う。</p>	<p>□危機・災害発生時の館内放送、直接誘導、声かけ等の緊急安全確保の準備を行う。</p> <p>(情報提供の手段例)</p>

<p>(人材確保の手段例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多言語対応人材の雇用・配置、多言語対応教育 ・外国人関連団体等との連携 ・災害時外国人サポーター制度の設置(被災時の外国人支援ボランティアの事前登録) <p>(多言語対応支援例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・状況説明・避難誘導における「非常時における訪日外国人旅行者対応のための用語集」(令和3年3月観光庁作成)の活用 <p>(多言語対応が必要となる場面)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人旅行者に対する情報提供(早期警戒情報、等) ・発災後の避難誘導、救護 ・一時避難所等での対応 ・旅行継続・帰国支援 <p><input type="checkbox"/> 避難誘導・救護については地域防災計画での規定を確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域内の在留外国人への対応状況を踏まえて、外国人旅行者を一か所に集約する等を検討する。 <p>【参考事例：南城市】</p> <p>平常時の減災対策として、外国人旅行者向け施策としては以下のような内容が挙げられている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光危機発生時に市内の観光関連団体、観光関連事業者が行動可能となるマニュアルの策定 ・外国人観光客への避難誘導體制等の充実・強化を図るため、外国語通訳ボランティアの事前登録や、専門的資格や技能を有する者(市内在住の外国人)の把握 ・備蓄品等について、ハラールやアレルギー食材を保有する店舗や飲食店との協定を締結。 <p>出典：南城市観光危機管理計画「第4章 危機対応への準備(Readiness)」 https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB.pdf</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・簡単で短い外国語表現での指示・誘導 ・テンプレートを使った外国語掲示による情報提供 ・指さし会話シートや翻訳アプリ等の活用 ・外国語での指示・避難誘導の教育・訓練 ・「非常時における訪日外国人旅行者対応のための用語集」(令和3年3月観光庁作成)の活用 <p><input type="checkbox"/> 自社施設に避難している外国人利用者の安否・所在確認、避難者等の情報をとりまとめるフォーム等の準備を行う。</p> <p>(情報とりまとめ例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人利用者の氏名・国(地域)・パスポート番号の把握 ・(宿泊施設)外国人利用者の緊急時連絡リスト(宿帳等)の活用 <p><input type="checkbox"/> 危機・災害に応じた自社施設内の避難場所を事前検討し、従業員に周知する。</p> <p><input type="checkbox"/> 自社施設外の外国人対応可能な一時滞在施設・避難所等(連携・協力する他の事業者施設を含む)の利用を検討・確認する。</p> <p><input type="checkbox"/> 避難者に提供する防寒具・簡易ベッド等を準備する。</p> <p><input type="checkbox"/> 外国人避難者との意思疎通のため、外国語で対応可能なスタッフの配置や翻訳例文集、翻訳機等を活用した多言語サポートの準備を行う。</p> <p>【参考事例：由布市】</p> <p>危機・災害発生前の事前準備について、外国人利用者向け対応内容をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報の入手ルート、多言語による情報源 ・「災害発生時のしおり」の配布 ・マップの準備(多言語マップに避難所を書き入れる等) ・ピクトグラム等の準備 <p>出典：由布市観光事業者災害対応マニュアル「外国人旅行者対応 ②事前準備」 http://www.city.yufu.oita.jp/wp-content/uploads/2017/04/kanoumanyuaru.pdf</p>
--	---

<p>3. 災害時の外国人旅行者への現場対応の準備</p> <p>4) 外国人旅行者の一時避難、帰国等支援の準備</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/> 宿泊先等への帰宅又は帰国が困難な外国人旅行者の受入可能な一時滞在施設（宿泊施設や観光施設等を含める）の設置を準備する。</p> <p><input type="checkbox"/> 一時滞在施設等における外国人旅行者の対応準備を行う。 （例：一時滞在施設等までの案内・誘導の方法、施設での支援内容の説明、外国語対応スタッフの配置確認、外国人旅行者の帰国困難者リストのフォーム準備、等）</p> <p><input type="checkbox"/> 外国人旅行者の安否確認の準備を行う。 （確認内容例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人旅行者の氏名・国（地域）・パスポート番号 <p>※とりまとめフォーム等の活用が望ましい。</p> <p><input type="checkbox"/> 外国人旅行者の移動・帰国支援の検討・準備を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・宿泊先や次の目的地までの移動・帰国支援に関する情報収集の準備（情報源の参照元の整理） ・一時滞在施設で外国人旅行者へ提供する移動・帰国支援に関する情報チャンネルの整備 ・地域の特性を踏まえ、移動・帰国行動支援のため必要な仕組み作り <p>（帰国行動支援例：国際空港等までのバス等のチャーター手配）</p>	<p>3. 災害時の外国人利用者への現場対応の準備</p> <p>4) 外国人利用者の一時避難、帰国等支援の準備</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/> 宿泊先等への帰宅又は帰国が困難な外国人利用者の受入可能な一時滞在施設（宿泊施設や観光施設等を含める）の把握を行う。</p> <p><input type="checkbox"/> 外国人利用者の帰宅・帰国行動に対し必要な情報源や多言語等のサポート体制を確認・準備を行う。</p> <p>（帰宅・帰国行動に関する情報例）</p> <p>※予め確認した情報源を元に入手する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自社施設からアクセス可能な主要ターミナル駅や国際空港等の営業状況、国際線の運航状況 ・主要ターミナル駅や国際空港等までの公共交通機関の運行状況、道路状況、迂回情報 <p>（帰宅・帰国行動への支援例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主要ターミナル駅や国際空港等までのバス等のチャーター手配、自治体等が手配したチャーター情報の提供
<p>4. 災害時旅行者対応マニュアル等に基づく訓練の実施</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/> 策定した災害時旅行者対応マニュアル等について、災害時において確実な外国人旅行者対応をできるように、以下の内容で訓練（避難訓練、図上訓練等）を実施する。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 観光危機対応体制、役割分担、関係者の連携 2) 情報の収集と発信の準備 3) 外国人旅行者の避難誘導・救護の準備、多言語対応支援 4) 外国人旅行者の一時避難、帰国等支援の準備 <p><input type="checkbox"/> 訓練の実施にあたっては、地域の関係者（在留外国人コミュニティ、青年団等）が集まるイベント等を活用するなど広く参加しやすい訓練手法についても検討を行う。</p>	<p>4. 災害時対応マニュアル等に基づく訓練の実施</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/> 作成した災害時対応マニュアル等について、危機・災害時において確実な外国人利用者対応をできるように、以下の内容で訓練（避難訓練、図上訓練等）を実施する。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 危機対応体制、役割分担、関係者の連携 2) 情報の収集と提供の準備 3) 外国人利用者の避難誘導・救護の準備、避難者へのサポートの準備 4) 外国人利用者の一時避難、帰国等支援の準備 <p>【参考事例：一般社団法人富士五湖観光連盟】</p> <p>危機・災害時の外国人利用者対応における避難場所・避難所について、以下の内容をまとめている。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・各観光施設・宿泊施設での待機 ・一時滞留場所（避難所）等への誘導 <p>出典：富士五湖観光事業者災害対応マニュアル「第6章 災害時の外国人旅行者対応 2. 避難場所・避難所」</p> <p>https://www.mt-fuji.gr.jp/cms_mt-fuji/wp-content/uploads/2020/10/20201009%E3%80%80%E9%98%B2%E7%81%BD%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%EF%BC%88%E6%94%B9%E8%A8%82%E7%89%88%EF%BC%89.pdf</p>
<p>5. 外国人旅行者への備蓄品（食料品・必需品等）の提供準備</p> <p><input type="checkbox"/> 地域住民に加え、外国人を含む旅行者が避難所を利用することを想定した備蓄品の内容や備蓄量の検討と準備を行う。</p> <p><input type="checkbox"/> 食料・水やその他備蓄品の提供に関する多言語での情報提供の準備を行う。</p> <p>（その他備蓄品例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションボード（多言語対応） ・医薬品（多言語対応表記） <p><input type="checkbox"/> 危機・災害時における流通事業者・飲食店等の食料在庫の提供に関する連携や協力等の依頼を検討する。</p>	<p>5. 外国人利用者への備蓄品（食料品・必需品等）の提供準備</p> <p><input type="checkbox"/> 外国人を含む利用者が自社施設を避難所として利用することを想定した備蓄品の内容や備蓄量の検討と準備を行う。</p> <p><input type="checkbox"/> 危機・災害時における備蓄品（食料品・必需品等）の提供・相互融通に関して、地域の自治体・流通事業者・飲食店等と協定や申し合わせ等を検討する。</p>

【③危機への対応（危機発生時以降）】（各災害・危機に共通）

行政・関連団体向け	事業者向け
<p>1. 観光危機対応体制の設置</p> <p>1) 観光危機対応体制の設置と、体制下での外国人旅行者対応</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/>危機・災害の程度・状況に応じて、自組織と関係機関、民間事業者とが連携し、観光危機対応体制（対策本部、警戒本部、情報収集体制、等）を設置する。</p> <p><input type="checkbox"/>観光危機対応体制の中で明確にした担当と役割の下、外国人旅行者対応を行う。</p> <p><input type="checkbox"/>観光危機対応体制の設置後、速やかに関連組織等に連絡を行う。</p> <p>（連絡体制例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・（都道府県）⇔市町村⇔観光関連団体・観光事業者・交通事業者等 <p>※災害対策本部と観光危機対応体制が連携して対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上記以外に関連する行政組織や他協力団体、民間事業者について、予め定めた連携内容に基づき対応を行う。 	<p>1. 危機対応体制の設置</p> <p>1) 危機対応体制の設置</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/>危機・災害発生時には速やかに危機対応体制を設置する。</p> <p><input type="checkbox"/>危機・災害の程度・状況に応じて危機対応体制の中で明確にした担当と役割の下、外国人を含む利用者対応を行う。</p> <p><input type="checkbox"/>行政等との協定等がある場合は、定められた内容に沿って連携して対応する。</p>
<p>2. 情報の収集と発信</p> <p>1) 危機・災害情報の収集と事態把握</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/>危機・災害が発生した場合、下記の項目について観光危機管理部門が情報収集を行う。</p> <p><観光危機管理項目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光関連施設の被災状況、営業継続情報 ・観光客の帰宅・帰国支援情報（道路状況、国際空港の営業情報等） <p>（事前に定めた観光関連事業者等との情報提供体制に基づき、情報収集するほか、ウェブサイト等を活用）</p> <p>注：危機・災害発生時には危機対応全般をとりまとめる「災害対策本部」が設置され、観光危機管理部門はその下で「観光危機管理項目」を取り扱うこととなる。ここでは参考のため「災害対策本部」が管理する項目を例示する。</p> <p>（災害対策本部管理項目）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・危機・災害の種類 	<p>2. 外国人利用者の安全確保・避難誘導</p> <p>1) 危機・災害発生前の早期警戒情報等の提供</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/>外国人を含む利用者や来訪予定者に、危機・災害が目前に迫っており安全確保が必要なことや、安全確保情報を伝達する場合により自社施設や地域から早期の退避・来訪中止等を促す情報を提供する。</p> <p><input type="checkbox"/>大雨、大雪、台風、津波、火山活動等の危機・災害の発生が予想される場合、外国人を含む自社施設の利用者や来訪予定者に安全確保行動を促す情報を提供する。</p> <p>（安全確保行動を促す情報）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・暴風雨、大雪等の気象警報、（大）津波警報、噴火警報、これらに伴う交通機関の運行（航）情報 <p>（外国人利用者への情報提供の手段例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット（ウェブサイト、SNS） ・館内アナウンス、館内掲示

<ul style="list-style-type: none"> ・発生した被害・影響の規模 ・具体的な被害内容（傷病者の有無、施設・設備等の損害等） ・今後の被害拡大の恐れ ・避難情報の発令の有無 ・公共交通機関への影響 	<ul style="list-style-type: none"> ・パンフレット、デジタルサイネージ、大型スピーカー等 <p>（外部の情報源例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NHK WORLD-JAPAN ・Safety tips（観光庁監修 災害時情報提供アプリ） ・JNTO ウェブサイト ・Japan Official Travel App（JNTO 公式アプリ） ・JNTO 「Japan Visitor Hotline」 <p>※多言語の情報源については予め準備した URL や QR コードを印刷して提示する。</p>
<p>2. 情報の収集と発信</p> <p>2) 収集した情報の整理、外国人旅行者向け情報の関係者共有</p> <p><input type="checkbox"/> 収集した危機・災害情報について、外国人旅行者へ伝えるべき情報を整理し、直接対応する観光事業者等へ発信する。</p> <p>（観光危機対応体制が外国人旅行者へ提供する情報）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光客の帰宅・帰国支援情報（道路状況、国際空港の営業情報等） ・危機・災害時に医療対応を提供する医療緊急救護所等の情報 <p><input type="checkbox"/> 観光事業者、観光関連団体の防災担当者等の緊急連絡先を活用して迅速な情報共有を行う。</p> <p>（情報共有体制例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治体⇄観光関連団体⇄観光事業者・交通事業者等 <p>（外国人旅行者向け情報発信体制例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光事業者・交通事業者→観光関連団体→自治体（情報発信元）（→外国人旅行者） <p>※発災時の直接的な外国人旅行者対応は主に事業者が行うが、地域の危機・災害に関する全般的な情報は自治体が集約して発信することを想定する。</p> <p>※情報提供先に応じた内容は「③-2-3 対象別情報提供手段」を参照</p> <p>【参考事例：南城市】</p>	<p>2. 外国人利用者の安全確保・避難誘導</p> <p>2) 危機・災害発生時の緊急安全確保・救護、安否・所在確認</p> <p><input type="checkbox"/> 危機・災害の発生後、直ちに自社施設の利用者に対して館内放送、直接誘導、声かけ等を行い、安全を確保する。</p> <p><input type="checkbox"/> 自社施設内の利用者の安否を確認する。</p> <p><input type="checkbox"/> 自社施設に避難している外国人を含む利用者のリストを作成し、安否・所在確認、避難者等の情報をとりまとめる。</p> <p>（情報とりまとめ例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人利用者の氏名・国（地域）・パスポート番号の把握 ・（宿泊施設）外国人利用者の緊急時連絡リスト（宿帳等）の活用 <p><input type="checkbox"/> 自社施設に避難している外国人利用者の安否・所在情報を自治体および国籍のある国の大使館・領事館からの要請等に基づき提供する。</p> <p>【参考事例：山梨県】</p> <p>危機・災害時における外国人向け初動対応として、以下の内容をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発災直後の呼びかけ（安全確保、冷静な行動、情報の説明等） ・安全確認・避難誘導 <p>出典：外国人旅行者への災害時対応マニュアル「2. 初動対応」 https://www.pref.yamanashi.jp/kankou-sk/documents/r01_manyual.pdf</p>

<p>外国人観光客等との通訳が必要な場合には、沖縄県の提供する多言語コンタクトセンターが利用できることを紹介（対応言語：英語、中国語、韓国語、タイ語）。</p> <p>出典：南城市観光危機対応マニュアル【事業者 雛形版】「1-9 安否確認の実施」</p> <p>https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E5%AF%BE%E5%BF%9C%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%E3%80%90%E4%BA%8B%E6%A5%AD%E8%80%85%E3%80%80%E9%9B%9B%E5%BD%A2%E7%89%88%E3%80%91.doc</p> <p>【参考事例：南城市】</p> <p>外国人旅行者に対する配慮・対応に関し、「情報伝達」「避難支援」について記述している。</p> <p>出典：南城市観光危機対応マニュアル【事業者 雛形版】「5. 避難する際にお手伝いが必要なお客様（外国人観光客等）への対応」</p> <p>https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E5%AF%BE%E5%BF%9C%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%E3%80%90%E4%BA%8B%E6%A5%AD%E8%80%85%E3%80%80%E9%9B%9B%E5%BD%A2%E7%89%88%E3%80%91.doc</p>	
<p>2. 情報の収集と発信</p> <p>3) 対象別情報提供手段</p>	<p>2. 外国人利用者の安全確保・避難誘導</p> <p>3) 避難者に対するサポート</p>
<p><input type="checkbox"/>情報を提供する対象者・団体の特性に合わせ、事前に規定した手段で情報提供を行う。</p> <p><input type="checkbox"/>観光関連団体・事業者に対しては相互に情報共有できる体制を活用して迅速な情報共有を行う。</p> <p><input type="checkbox"/>a. 外国人旅行者（地域内滞在者）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット（ウェブサイト、SNS） （必要に応じ、JNTO ウェブサイト等の多言語化された既存ウェブサイトの周知） ・情報参照メディアの周知（メディア例：NHK WORLD-JAPAN） （手段：URL や QR コードを掲出。映像・画像の活用も検討） ・観光関連施設（宿泊団体、観光施設）、観光案内所等での情報提供 	<p><input type="checkbox"/>外国人利用者は日本語が理解できず、コミュニケーションが難しいことに留意してサポートを行う。</p> <p><input type="checkbox"/>外国人利用者を自社施設内の安全な場所に誘導、あるいは施設外の外国人対応可能な一時滞在施設・避難所等へ案内を行う。</p> <p>（自社施設内での避難者に対するサポート）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防寒具・簡易ベッド等の提供 ・危機・災害情報・被災情報等の提供 ・母国語の情報サイト等への誘導（インターネット接続（Wi-Fi）の提供） <p><input type="checkbox"/>外国人利用者対応の際には意思疎通のため多言語サポート（外国語で対応可能なスタッフ、翻訳例文集、翻訳機等）を活用す</p>

<p>(手段：パンフレット、デジタルサイネージ、大型スピーカー等)</p> <p>□b. 観光関連団体・事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット（ウェブサイト、SNS） ・電話、FAX、電子メール <p>(団体毎に適切な情報提供手段と様式を事前に取り決める)</p> <p>□c. メディア（外国人向け）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット（ウェブサイト、SNS） <p>(在日の海外メディア・通信社等へ情報発信を行う)</p> <p>※災害時に自治体が多言語で情報発信することは困難なため、在日の海外メディア等への情報発信を想定する。</p>	<p>る。</p> <p>□傷病者が発生した場合、安全な場所で可能な範囲での応急処置を行い、必要に応じて119番通報し救急車を要請する。</p> <p>□外国人利用者が死亡した場合、自治体や各国大使館に連絡を取り、死亡者の国の文化・宗教面に配慮した遺体処理や本国への移送等の対応を行う。</p> <p>【参考事例：由布市】</p> <p>危機・災害発生時における外国人利用者向け対応内容をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発災直後の対応：アナウンス、声掛け、ガイドや添乗員等への協力要請 ・情報提供：収集した情報の多言語による提供 ・避難生活：施設で受け入れる場合の対応方法 <p>出典：由布市観光事業者災害対応マニュアル「外国人旅行者対応 ③対応内容①基礎知識」</p> <p>http://www.city.yufu.oita.jp/wp-content/uploads/2017/04/kanoumanyuaru.pdf</p>
<p>3. 外国人旅行者の避難誘導・救護</p> <p>1) 外国人旅行者に早期警戒情報・危機・災害情報・安全確保情報を発信</p> <hr/> <p>□危機・災害の発生後、直ちに発災情報・安全確保情報を発信し、速やかな避難活動を支援する。</p> <p>(事前予期できない危機・災害)</p> <p>緊急地震速報等は国・気象庁等が発信するため、行政(市町村)による緊急情報提供は特に無し。</p> <p>(事前予期できる危機・災害)</p> <p>危機・災害が目前に迫っており安全確保が必要なこと、安全確保情報を(主に観光事業者を通じて)外国人旅行者に伝達する。場合により当該地域から早期の退避を促す情報を提供する。</p> <p>(行政から観光事業者への情報提供手段例)</p>	<p>3. 情報の収集と提供</p> <p>1) 危機・災害情報の収集と事態把握</p> <hr/> <p>□危機・災害が発生した場合、旅行継続・帰国支援情報(公共交通機関の状況、国際空港の営業情報等)の情報収集を行う。</p> <p>□傷病者の有無、施設・設備の被災状況等を確認する。</p> <p>(確認すべき項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自社施設の被災状況、営業継続情報 ・危機・災害の種類 ・発生した被害・影響の規模 ・具体的な被害内容(施設・設備等の損害等) ・今後の被害拡大の恐れ ・避難情報の発令の有無 <p>□自社施設・周辺地域の被災状況により、利用者の安全を第一に考え通常営業・部分営業・一時休業等の判断を行う。</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・電話、FAX、電子メール（団体ごとに適切な情報提供手段と様式を事前に取り決める） <p>（外国人旅行者へ提供する情報源例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット（ウェブサイト、SNS） （ウェブサイト案内：JNTO ウェブサイト） （スマホ用アプリ案内：Safety tips、Japan Official Travel App） （メディア案内：NHK WORLD-JAPAN） <p>※情報提供手段として URL や QR コードを掲出すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パンフレット、デジタルサイネージ、大型スピーカー等 	
<p>3. 外国人旅行者の避難誘導・救護</p> <p>2) 外国人旅行者の安否・所在情報の収集・分析・提供</p>	<p>3. 情報の収集と提供</p> <p>2) 外国人利用者向け情報の提供、関係者との共有</p>
<p><input type="checkbox"/> 危機・災害の発生後、域内の外国人旅行に関する傷病者等の人的被害や安否・所在状況を収集・分析する。</p> <p>（安否・所在確認における外国人旅行者の留意点）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人の要素：日本語を理解できないため、本人確認が難しい ・旅行者の要素：地域内の宿泊・滞在情報の特定が難しい <p><input type="checkbox"/> 地域に避難している外国人旅行者のリストを作成する。</p> <p>（安否・所在情報の収集体制例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村←観光関連団体←観光事業者・交通事業者 <p><input type="checkbox"/> 外国人旅行者の被災状況に関する情報が必要な各組織へ伝達する。</p> <p>（外国人旅行者の被災状況伝達例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村→各国大使館・領事館 <p>【参考事例：南城市】</p> <p>発災時対策として、外国人旅行者向け施策としては以下のような内容が挙げられている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光危機管理体制を設置し、体制内に市内在住の外国人団体を入れることを想定 ・避難誘導の際の外国人観光客への対応配慮 ・救助・救急・医療活動等への外国語通訳ボランティアなどの 	<p><input type="checkbox"/> 自治体や同業者、観光関連団体と迅速な情報共有を行う。</p> <p>（情報共有体制例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治体⇔観光関連団体⇔観光事業者・交通事業者 <p>（情報共有内容例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自社施設の被災状況、営業継続情報 ・避難者状況（外国人旅行者の人数など） <p><input type="checkbox"/> 収集した危機・災害情報を、テンプレート等を活用して外国人を含む利用者へ提供する。</p> <p>（情報提供すべき内容例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自社のウェブサイト、SNS 等 ・災害・気象情報（国、民間事業者） ・営業情報（観光関連事業者（他社）） ・公共交通機関の運行情報、道路の通行情報 ・一時滞在施設等の外国人利用者受入状況、備蓄品情報 ・国際空港までのアクセス情報 <p><input type="checkbox"/> 外部の情報源については、予め印刷した URL や QR コード等のアクセス先を掲示する。また、施設内の通信環境（Wi-Fi）を使用して外国人利用者自らが情報収集するよう促す。</p> <p>（外部の情報源例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NHK WORLD-JAPAN

<p>活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人の遺体の安置・処理・埋葬の対応方法 <p>出典：南城市観光危機管理計画「第5章 危機への対応（Response）」</p> <p>https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB.pdf</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・Safety tips（観光庁監修 災害時情報提供アプリ） ・JNTO ウェブサイト ・Japan Official Travel App（JNTO 公式アプリ） ・JNTO 「Japan Visitor Hotline」 <p>【参考事例：一般社団法人富士五湖観光連盟】</p> <p>危機・災害時の外国人利用者対応における外国語対応について、以下の内容をまとめている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国語での情報提供 ・外国人利用者が必要とする情報 ・インターネット接続と電源の確保 <p>出典：富士五湖観光事業者災害対応マニュアル「第6章 災害時の外国人旅行者対応 2. 避難場所・避難所」</p> <p>https://www.mt-fuji.gr.jp/cms_mt-fuji/wp-content/uploads/2020/10/20201009%E3%80%80%E9%98%B2%E7%81%BD%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%EF%BC%88%E6%94%B9%E8%A8%82%E7%89%88%EF%BC%89.pdf</p>
<p>3. 外国人旅行者の避難誘導・救護</p> <p>3) 死傷した外国人旅行者への救護・サポート</p> <p><input type="checkbox"/>死傷した外国人旅行者の救護・サポートには、日本人・在住者とは異なる配慮・対応が必要となることに留意する。</p> <p>(外国人旅行者への配慮・対応例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本語を理解できず、負傷した場合の適切な救護・サポートに関する意思伝達が難しい。 ・外国人旅行者が死亡した場合、埋葬・移送方法は文化・宗教面での配慮が特に必要になる。 <p><input type="checkbox"/>災害時に外国人傷病者の受入意向（言語面、支払い等）のある医療機関等の情報を発信する。（危機発生時には医療機関も被災している可能性があるため、受入が可能か確認を行う。）</p> <p><input type="checkbox"/>外国人負傷者対応の際には意思疎通のため多言語サポート（多言語対応スタッフ、翻訳例文集、翻訳機等）を活用する。</p> <p><input type="checkbox"/>外国人旅行者が死亡した場合、各国大使館に連絡を取り、死亡者の国の文化・宗教面に配慮した対応を行う。</p>	

<p><input type="checkbox"/>死傷した外国人旅行者の家族・関係者等へのサポートを行う。</p> <p>【参考事例：南城市】</p> <p>発災時の外国人旅行者向け施策としては以下のような内容が挙げられている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光危機管理体制を設置し、体制内に市内在住の外国人団体を入れることを想定 ・避難誘導の際の外国人観光客への対応配慮 ・救助・救急・医療活動等への外国語通訳ボランティアなどの活用 ・外国人の遺体の安置・処理・埋葬の対応方法。 <p>出展：南城市観光危機管理計画「第5章 危機への対応 (Response)」</p> <p>https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%94%BB.pdf</p> <p>【参考事例：南城市】</p> <p>外国人旅行者に対する配慮・対応に関し、「情報伝達」「避難支援」について記述している。</p> <p>出典：南城市観光危機対応マニュアル【事業者 雛形版】「5. 避難する際にお手伝いが必要なお客様（外国人観光客等）への対応」</p> <p>https://www.city.nanjo.okinawa.jp/userfiles/files/shisei/691/%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E5%AF%BE%E5%BF%9C%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%E3%80%90%E4%BA%8B%E6%A5%AD%E8%80%85%E3%80%80%E9%9B%9B%E5%BD%A2%E7%89%88%E3%80%91.doc</p>	
<p>4. 外国人旅行者の一時避難、旅行継続・帰国支援</p> <p>1) 一時滞在施設等の設置、外国人旅行者への案内</p> <p><input type="checkbox"/>発災後、事前確保した一時滞在施設等に外国人对応可能なスタッフを配置し、施設を使用可能にする。</p> <p><input type="checkbox"/>予め協定等を締結している宿泊関連団体・事業者等に対し、避難者受入の調整を行う。</p> <p><input type="checkbox"/>外国人旅行者に対し（主に事業者を通じて）一時滞在施設等の案内・誘導を行う。</p> <p>（外国人旅行者への情報提供・掲示場所）</p>	<p>4. 外国人利用者の一時避難、旅行継続・帰国支援</p> <p>1) 自社施設における避難者への備蓄品（食料・水等）の提供</p> <p><input type="checkbox"/>自社施設に避難している外国人利用者に対し、多言語での情報提供とともに食料や飲料等を提供する。</p> <p><input type="checkbox"/>宿泊施設等では避難者への食事の提供計画を作成する。</p> <p>（備蓄品（食料品・必需品等）の例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保存食、食材在庫、飲料水、宿泊施設等で提供している食事 <p>※現実的に可能な範囲でベジタリアン・ハラール・アレルギー等への対応を配慮することが望ましい。</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・観光案内所 ・交通機関・ターミナル駅 ・商業施設 ・観光施設 <p>(情報提供内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一時滞在施設への案内マップ（設置場所、開設時間、対応言語等） ・イベントやサービス等の中止・延期の案内 <p>(災害が比較的軽微な場合)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域外への移動・迂回情報等の案内 <p>※現場にいる日本語対応可能な外国人などに協力を求めることを検討する。</p> <p><input type="checkbox"/>一時滞在施設等で提供する食料品・備蓄品等については、現実的に可能な範囲で文化的多様性（ベジタリアン・ハラール等）やアレルギー等に配慮する。</p> <p><input type="checkbox"/>備蓄品（食料品・必需品等）の過不足については民間事業者や関連団体と連携し、確保や融通を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションボード（多言語対応） <p><input type="checkbox"/>備蓄品（食料品・必需品等）の過不足については自治体や関連団体と連携し、確保や融通を行う。</p>
<p>4. 外国人旅行者の一時避難、旅行継続・帰国支援</p> <p>2) 民間施設等での外国人旅行者の収容状況の把握</p> <p><input type="checkbox"/>予め定めた宿泊施設等との協定・連携リストを活用し、避難している外国人旅行者の把握を行う。</p> <p><input type="checkbox"/>一時滞在施設が収容可能人数の上限に達した場合、受入余裕のある宿泊施設等に対して、避難者の追加受入の調整を行う。</p> <p><input type="checkbox"/>宿泊施設等へ必要な備蓄品等の支援を行う。</p>	<p>4. 外国人利用者の一時避難、旅行継続・帰国支援</p> <p>2) 自社施設における避難者状況の共有</p> <p><input type="checkbox"/>自社施設に避難している外国人利用者の情報を整理し、予め定めた自治体等との協定・連携リストを活用して情報共有を行う。</p> <p><input type="checkbox"/>事業者が自治体等へ各種要望する場合、避難者への支援を求める。 (例：備蓄品の提供要請、避難者の他場所への移送)</p> <p><input type="checkbox"/>避難者の受入に関して自治体等から要請があった場合、受入の可否を検討する。</p>
<p>4. 外国人旅行者の一時避難、旅行継続・帰国支援</p> <p>3) 外国人旅行者に旅行継続・帰国情報の提供、サポートを実施</p> <p><input type="checkbox"/>外国人旅行者の旅行継続・帰国行動については「稼働している主要ターミナル駅や国際空港等までの移動」を基本とし、観光</p>	<p>4. 外国人利用者の一時避難、旅行継続・帰国支援</p> <p>3) 旅行継続・帰国サポートの実施</p> <p><input type="checkbox"/>発災後、多言語サポートを活用して外国人利用者対応を行う。</p>

<p>事業者に対して適切な情報の提供と必要なサポートを行う。</p> <p>(旅行継続・帰国行動に関する情報提供例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域からアクセス可能な国際空港等の営業状況、国際線の運航状況 ・主要ターミナル駅や国際空港等までの公共交通機関の運行状況、道路状況、迂回情報 <p>(旅行継続・帰国行動への支援例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予め連携等を締結した事業者に対し、主要ターミナル駅、国際空港等までのバス等のチャーター依頼、チャーター情報の提供 	<p>□旅行継続・帰国行動については「稼働している主要ターミナル駅や国際空港等までの移動」を基本とし、自治体や観光関連団体と連携して必要なサポートを行う。</p> <p>(旅行継続・帰国行動に関する情報入手例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自社施設からアクセス可能な主要ターミナル駅や国際空港等の営業状況、国際線の運航状況 ・主要ターミナル駅や国際空港等までの公共交通機関の運行状況、道路状況、迂回情報 <p>(旅行継続・帰国行動への支援例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主要ターミナル駅や国際空港等までのバス等のチャーター手配、自治体等が手配したチャーター情報の提供 <p>【参考事例：山梨県】</p> <p>危機・災害時の外国人利用者向け「ひと段落した後の対応」として、以下の内容をまとめている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・帰国支援（交通機関の情報収集、外国公館への連絡等） ・被災生活の支援（通訳・翻訳協力者の確保、外国人利用者の受入、問い合わせ対応等） <p>出典：外国人旅行者への災害時対応マニュアル「3.ひと段落した後の対応」</p> <p>https://www.pref.yamanashi.jp/kankou-sk/documents/r01_manyual.pdf</p>
<p>5. 来訪予定の外国人旅行者に対する情報提供</p> <p>1) 来訪予定の外国人旅行者に対する当面の営業状況、営業再開見込の情報提供</p> <hr/> <p>□当該地域へ訪問を予定している外国人旅行者が旅行を継続すべきか、中断すべきかの判断材料として観光施設等の被災状況や営業情報・再開見込み等を発信する。</p> <p>□直接的な被害が無く地域の安全が確保できている場合、来訪可能な状況であることを発信する。</p> <p>□情報提供の流れ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光事業者→自治体→これから当該地域へ来訪予定の外国人旅行者 	<p>5. 来訪予定の外国人利用者に対する情報提供</p> <p>1) 来訪予定者へ災害状況、営業情報を緊急連絡、ウェブサイト等での周知</p> <hr/> <p>□予約客に対して現在の営業状況や予定通り滞在できるかどうかについて連絡する。</p> <p>□外国人利用者の場合、母国語または英語による連絡・情報提供手段が必要となる。</p> <p>□営業可能な場合はウェブサイト等に自社施設の営業情報を多言語で掲載して来訪を促進する。</p> <p>□一時休業となる場合、予約客への予約キャンセルの連絡を行う</p>

<p>(情報提供内容例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の被災状況 ・観光施設や観光事業者等の被災状況 ・観光施設や観光事業者の当面の営業情報・再開見込み ・公共交通機関の運行情報、迂回情報 <p>(情報提供方法例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治体、観光事業者によるインターネット（ウェブサイト、SNS） ・観光施設の営業情報をウェブサイト等に掲載、あるいはメディアへの情報提供を通じて周知 	<p>ほか、ウェブサイト等で周知を行う。</p> <p>(情報提供内容例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自社施設・周辺地域の被災状況 ・当面の営業情報・再開見込み ・公共交通機関の運行情報、迂回情報
--	--

【③危機への対応（危機発生時以降）】（災害別）

行政・関連団体向け	事業者向け
6. 地震・津波	<p>1) 災害状況に応じた情報提供、安全確保、避難誘導（外国人を含む利用者向け対応）</p> <p>(緊急地震速報を受ける、実際に地震が発生する等した場合)</p> <p>地震発生及び安全確保、余震警戒のアナウンスを行う（外国語対応）。</p> <p>(火災が発生した場合)</p> <p>火災発生及び安全確保のアナウンスを行う（外国語対応）。</p> <p>(避難誘導)</p> <p>建物の破損が発生するなど施設内での待機が危険な場合は、安全な場所へ誘導を行う。施設内での待機が安全な場合は、施設内に待機するようアナウンスする。</p>
7. 台風・暴風	<p>1) 災害状況に応じた情報提供、安全確保、避難誘導（外国人を含む利用者向け対応）</p> <p>(台風・暴風による被害が予測される場合)</p> <p>外国人利用者に対し台風・暴風が迫っていることを説明・掲示する。また、スケジュールの延期や変更を提案する。</p>

	<p>※情報が更新された場合は、最新のものに変更すること</p> <p>※【③-2-1】危機・災害発生前の早期警戒情報等の提供」を参照。</p> <p>(台風・暴風が迫っている場合)</p> <p>暴風により危険となる場所からの移動・避難を利用者に対して促す。また、停電に備え、滞在者リストの印刷等の事前準備を行う。</p> <p>(避難情報が出た場合)</p> <p>施設内待機や避難所への退避等を含めた避難行動を行う。避難行動完了後、全員避難したことをリストで確認する。</p>
	<p>8. 土砂災害</p> <p>1) 災害状況に応じた情報提供、安全確保、避難誘導（外国人を含む利用者向け対応）</p>
	<p>(土砂災害の恐れが高まった場合)</p> <p>施設内外の土砂災害発生リスクを判断し、必要に応じて外国人を含む利用者と従業員の避難を促す。</p> <p>(避難情報が出た場合)</p> <p>施設の立地、施設周囲の状況、土砂災害の予兆の有無、施設内の利用者の体力・体調、屋外避難の安全性等を勘案し、施設内待機や避難所への退避等のうち最も安全な避難行動を判断し、外国人を含む利用者の避難誘導を行う。避難行動完了後、全員避難したことをリストで確認する。</p>
	<p>9. 水害</p> <p>1) 災害状況に応じた情報提供、安全確保、避難誘導（外国人利用者向け対応）</p>
	<p>(水害の恐れが高まった場合)</p> <p>施設周辺の水害発生リスクを判断し、必要に応じて外国人を含む利用者と従業員の避難を促す。</p> <p>(避難情報が出た場合)</p> <p>施設の立地、施設周囲の状況、土砂災害の予兆の有無、施設内の利用者の体力・体調、屋外避難の安全性等を勘案し、施設内待機や避難所への退避等のうち最も安全な避難行動を判断</p>

	し、外国人を含む利用者の避難誘導を行う。避難行動完了後、全員避難したことをリストで確認する。
	10. 火山噴火 1) 災害状況に応じた情報提供、安全確保、避難誘導（外国人を含む利用者向け対応）
	(噴火警戒レベルの引上げ、避難情報が出た場合) 外国人を含む利用者に対し状況の説明と、必要に応じて避難誘導を行う。
	(突発的な噴火が発生した場合) 噴火発生と安全確保のアナウンス、施設内の安全な屋内に大至急避難誘導する。
	(立ち入り規制区域付近の施設の場合) 噴火発生または噴火警戒レベル引き上げの際には、立ち入り規制区域付近の利用者に対し迅速な避難の呼びかけ、避難誘導を行う。
	(噴火等が収まった場合) 自治体から二次避難の指示が出たら、より安全な避難施設等に避難する。自治体からの指示があるまでは、独自の判断をすることなく、緊急避難場所（屋内）での待機を続ける。

【④危機からの復興（危機終息後～復興期（危機発生直後も含む））】

行政・関連団体向け	事業者向け
1. 観光復興計画 1) 被災した自治体内の観光関連施設（外国人旅行者関連）の把握と復旧	1. 事業復興計画 1) 被災した自社施設の把握と復旧
<input type="checkbox"/> 地域（自治体等）全体としての観光産業の立て直しを念頭に、観光関連施設の復旧作業、観光関連事業者の復旧・営業再開への支援活動を実施する。	<input type="checkbox"/> 被災した自社施設の復旧作業を実施するにあたり、初めに自社施設内の被災状況を把握し復旧作業、営業再開への準備を行う。
<input type="checkbox"/> 復旧作業・支援活動を実施するにあたり、初めに地域内の被災状況の把握を行う。	<input type="checkbox"/> 施設や設備の被害状況を確認し、復旧工事計画を策定する。 (被災状況の把握例)

<p>□被災した観光関連施設、観光関連事業者のうち、外国人旅行者関連の施設・設備の被災状況の把握と復旧作業を支援する。</p> <p>(被災状況の把握例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の被災状況 ・施設の営業状況 ・被災により営業停止の場合、営業再開の見込み ・復旧のために必要なリソース 	<ul style="list-style-type: none"> ・自社施設・周辺地域の被災状況 ・従業員・スタッフの被災状況 ・各店舗・事業所の営業状況 ・被災により営業停止の場合、営業再開の見込み ・復旧のために必要なリソース
<p>1. 観光復興計画</p> <p>2) 観光復興計画の策定</p> <hr/> <p>□危機・災害が終息したのち、地域（自治体等）の観光受入環境を危機以前の状況に復興させることを目的として、全体のとりまとめとして自治体の観光復興計画を策定する。</p> <p>□観光ニーズが早期に回復する国内観光施策を先行させつつ、外国人旅行者に関する地域のニーズ・今後の施策を踏まえた対応内容も含めることとする。</p> <p>(外国人旅行者の受入環境に関する観光復興計画の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光復興施策の原資の検討（復興予算、特別税・基金、保険等） ・観光施設、交通・その他インフラの被害状況の把握 ・施設・インフラ等の復旧工程の策定 ・外国人旅行者受入サービス等の再開 ・再誘客のためのプロモーション方針の策定 	
<p>1. 観光復興計画</p> <p>3) 復興施策（外国人旅行者向け）の企画・実施</p> <hr/> <p>□国内観光向けの他、外国人旅行者向け復興プロモーションについて企画・実施を行う。</p> <p>□地域の復興プロモーションについては、観光事業者の他、自治体も協力して企画・実施することが望ましい。</p> <p>□策定した復興プロモーションの実施。</p> <p>(官民連携による復興プロモーションの例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「復興割引」等の販売促進支援 	

<p>・販売促進に関する広報活動</p>	
<p>2. 観光事業者への事業継続支援</p> <p><input type="checkbox"/> 危機・災害で被害・影響を受けた観光事業者は事業継続が困難な状況になっている場合があり、行政等は必要な支援を行う。</p> <p>(行政による観光事業者支援の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光関連事業者向け相談窓口の設置 ・財務支援（直接支援、公的金融機関・商工会議所等を通じた支援等） ・雇用継続支援（雇用調整助成金等） ・行政（市町村）を通じ、国・都道府県へ観光復興・事業継続支援等の実施への働きかけ <p>※観光事業者の事業継続支援は直接の外国人対応には限らないが、「危機からの復興」に必須の内容である。</p>	<p>2. 行政等の事業継続支援の活用</p> <p><input type="checkbox"/> 危機・災害で被害・影響を受けた観光事業者は、事業の早期回復と円滑な事業継続のため、必要かつ可能な範囲で行政等の支援を活用する。</p> <p>(行政による観光事業者支援の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光関連事業者向け相談窓口への相談 ・財務支援（直接支援、公的金融機関・商工会議所等を通じた支援等） ・雇用継続支援（雇用調整助成金等） <p>※行政による観光事業者への事業継続支援は直接の外国人対応には限らないが、「危機からの復興」に必須の内容である。</p>
<p>3. 観光復興状況の情報発信と風評対策</p> <p>1) 復興状況の外国人旅行者向け情報発信、風評対策</p> <p><input type="checkbox"/> 復興状況の情報発信を適宜実施し、被災地のイメージを速やかに覆して外国人旅行者の再来訪マインドを醸成する。</p> <p><input type="checkbox"/> インターネット上で発信される情報をモニタリングし、正しい情報の発表や不正確な情報・風評に対しては訂正や正しい情報の発表を行う等して、正確な情報が流通するよう周知する。</p> <p>(情報収集方法例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ロボットによるウェブ上情報のクローリング <p><input type="checkbox"/> 海外の情報把握が難しい場合、国際交流協会等の外部機関やボランティアスタッフ（対象国の出身者）等の活用による情報収集も検討する。</p> <p>(情報の発表や訂正の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット（ウェブサイト、SNS）での発表 ・メディア発表、PR ・（不正確な情報・風評の発表元に対し）情報訂正の依頼 ・在留外国人コミュニティ、インフルエンサー等の活用による情報発信（危機発生時の行政等の災害対応に関する発信を 	<p>3. 営業再開活動</p> <p>1) 営業再開活動に関する情報提供</p> <p><input type="checkbox"/> 海外市場や販売チャネルに対して営業再開を周知する。</p> <p><input type="checkbox"/> 自社の営業状況等に関して自社ホームページ、海外の旅行会社、ランドオペレーター、観光関連団体等に随時情報提供を行う。</p> <p>(情報提供内容例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自社施設・周辺地域の被災状況 ・当面の営業情報・再開見込み ・公共交通機関の運行情報、迂回情報

<p>含む)</p>	
<p>4. 関係機関と協力した復興プロモーション</p> <p>1) 関係機関の復興気運の醸成、コンセンサスの形成</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/> 自治体、観光関連団体、事業者等から復興活動への合意を得て、地域全体での復興キャンペーンを企画・検討する。</p> <p><input type="checkbox"/> 被災地域に関する復興活動の推進のため、以下のような活動により幅広い参加者による復興活動への合意形成を図る。</p> <p>(復興活動への合意形成のための活動例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治体、観光関連団体、事業者等による現地視察 ・シンポジウムの開催、共同宣言による復興のアピール ・旅行・観光フェア等での被災地応援のための展示 <p><input type="checkbox"/> 観光関連団体・事業者等との復興キャンペーン協力体制を構築する。</p> <p><input type="checkbox"/> 復興キャンペーン内容の企画・検討する。</p>	
<p>4. 関係機関と協力した復興プロモーション</p> <p>1) 復興状況に応じたプロモーションのターゲット設定</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/> 自社施設・周辺地域等の復興状況と自社事業の特性等を踏まえ、復興プロモーション活動のターゲットを設定する。</p> <p>(復興状況別ターゲット設定例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回復初期－国内旅行者 ・回復中期－外国人旅行者（アジア圏／個人） ・完全回復期以降－外国人旅行者（全対象／ファミリー層） 	
<p>4. 関係機関と協力した復興プロモーション</p> <p>2) 観光関連組織の復興プロモーション（外国人旅行者関連）の実施</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/> 地域（自治体等）全体の復興プロモーション（外国人旅行者関連）を策定、実施する。</p> <p>(プロモーション施策例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「復興割引」等の官民連携による販売促進支援 	<p>4. 関係機関と協力した復興プロモーション</p> <p>2) 外国人利用者向けプロモーション施策の企画・実施</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/> 復興状況に応じて設定したターゲット（市場・セグメント）に対し、どのようなプロモーション施策を策定するか検討する。</p> <p><input type="checkbox"/> プロモーションの手法として、旅行出発地・自地域（到着地）でのプロモーション、メディアの活用等を検討する。</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・販売促進に関する広報活動 ・外国人旅行者向けの旅行商品造成支援（例：外国人向けモニターツアーの実施） ・誘客プロモーション（地域共同での動画作成・配信等）に対する事業者への協力依頼 	<p>（プロモーション施策例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・官民連携による共同プロモーション、現地商談会 ・外国人利用者向けの旅行商品造成 ・自治体・DMO等の誘客プロモーション（地域共同での動画作成・配信等）への参画
---	--

【参考資料】避難者情報とりまとめフォーム（外国人旅行者向け）

※このとりまとめフォームは一例です。必要に応じて内容を変更してください。

避難所の施設名：

リスト作成担当者：

氏名	性別	年齢	国籍	言語	電話番号	パスポート番号	備考（配慮事項等）

情報集約先：

FAX：

TEL：

①台風の接近が予期される状況

【災害に関する最新情報】

〇月〇日 xx:xx 現在（日本時間）

【台風の現状、主な注意事項】

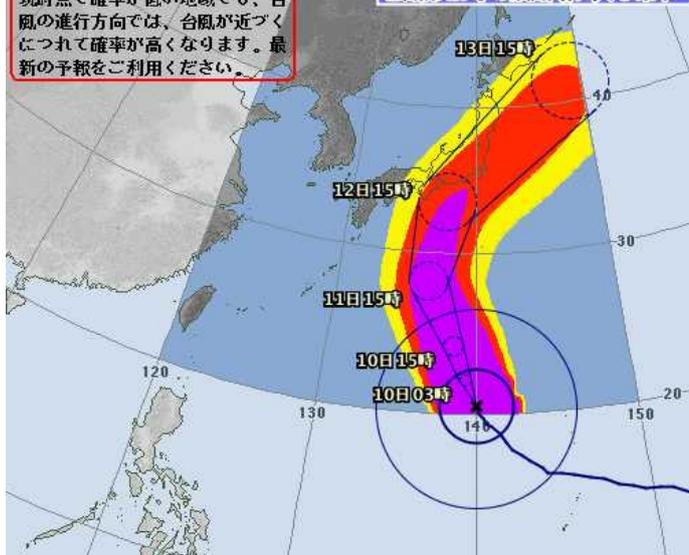
<台風接近中>

(台風の進路図等を掲示：適宜画像の大きさは変更すること)

令和元年10月09日15時

9日15時から14日15時までに、
台風第19号の暴風域に入る確率

現時点で確率が低い地域でも、台風の進行方向では、台風が近づくにつれて確率が高くなります。最新の予報をご利用ください。



〇〇（大きさ）で〇〇（強さ）の台風が〇〇（地域名）に接近しています。

台風が接近すると、雨と風が急に強まります。

強風の中での外出は危険です。風が弱まるまで、建物の中にとどまってご自身の安全を確保してください。

台風の接近に伴い、観光施設は臨時休業する可能性があります。

【観光・災害に関するインターネット情報】

・JNTO 公式ウェブサイト（災害時に Important Notice において関連リンクを設置）
<https://www.jnto.go.jp/>



・JNTO 公式 SNS : Japan Safe Travel (Twitter)
<https://twitter.com/JapanSafeTravel>



・JNTO 公式 SNS : 安心訪日 Japan Safe Travel (Weibo/微博)
<https://weibo.com/u/7385501623>



・JNTO Japan Official Travel App ダウンロードページ
<https://www.jnto.go.jp/smartapp/eng/about.html>



・観光庁監修 災害時情報提供アプリ「Safety tips」ダウンロードページ
<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/app.html>



Android

iPhone

・JNTO Japan Visitor Hotline (英・中・韓)
050-3816-2787 (24 時間受付)

・NHK WORLD -English- (NHK オンライン)
<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/news/>



【台風に対する推奨行動】

<共通部分>

台風が接近すると、雨と風が急に強まります。

強風の中での外出は危険です。風が弱まるまで、建物の中にとどまってご自身の安全を確保してください。

大雨により川の氾濫や低い土地での浸水が予想されます。浸水のおそれがある地域にいる場合は、高い場所に避難してください。

台風が近づくと、公共交通機関の多くで運転を見合わせます。事前に運休の予定を確かめ、交通機関が動いているうちにホテルや滞在先に戻れるよう、台風前の外出の際に気を付けてください。詳しい情報は、各交通機関のウェブサイト等を確認してください。

台風が近づくと、航空便に多くの欠航や遅延が生じます。数日中に帰国や移動のために航空を利用する予定のある人は、航空会社のウェブサイトでも最新の運航状況を確認してください。

台風による被害回避のため、可能であれば旅行の日程変更も検討してください。

強風によって停電が発生する可能性があります。携帯電話はフル充電しておくことをお勧めします。

今後の営業状況や営業再開予定は当施設のウェブサイト（www.xxxx.jp）に随時掲載しますので、ご確認ください。

<宿泊施設>

暴風等により窓ガラスが割れる恐れがあります。客室内の窓やカーテンを閉め、できるだけ窓から離れてお過ごしください。

（延泊対応を行う場合）

今後の予定を変更して当施設に延泊を希望される方は、受付または電話（電話番号：xxx-xxx-xxxx）でご相談ください。

（施設の低層階に浸水の恐れがある場合）

お客様の安全のため、1階のレストランは閉店します。また、低層階にお泊りの方は、上層階の部屋への移動のご希望を承ります。

【交通関係の情報】

台風の接近に伴い、交通機関に影響が出ている場合があります。詳しい情報は下記ウェブサイトを確認してください。

<〇〇（鉄道・地下鉄会社）の公式ウェブサイト>

<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（日本語）

<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（英語）

<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（中国語・簡体字）

<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（中国語・繁体字）

<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（韓国語）

<https://twitter.com/xxx>（Twitter）

<〇〇（空港名）の公式ウェブサイト>

<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（日本語）

<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（英語）

<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（中国語・簡体字）

<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（中国語・繁体字）

<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（韓国語）

<https://twitter.com/xxx>（Twitter）

<〇〇（バス会社）の公式ウェブサイト>

<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（日本語）

https://xxx.xxx.jp/xxx/ (英語)
 https://xxx.xxx.jp/xxx/ (中国語・簡体字)
 https://xxx.xxx.jp/xxx/ (中国語・繁体字)
 https://xxx.xxx.jp/xxx/ (韓国語)
 https://twitter.com/xxx (Twitter)

【注意報・警報、避難情報等】

○月○日○時、○○地方に警報・注意報が発表されました。
 ○月○日○時、当施設のある地区に（避難情報）が発出されました。
 ○○県○○市および周辺市町村では、河川が増水し、一部の河川では、水害・土砂災害の危険性が非常に高まっています。
 詳細は気象庁ウェブサイトで確認できます。

<https://www.data.jma.go.jp/multi/warn/index.html?warning=all&lang=jp> (日本語)
<https://www.data.jma.go.jp/multi/warn/index.html?warning=all&lang=en> (英語)
https://www.data.jma.go.jp/multi/warn/index.html?warning=all&lang=cn_zs (中国語・簡体字)
https://www.data.jma.go.jp/multi/warn/index.html?warning=all&lang=cn_zt (中国語・繁体字)
<https://www.data.jma.go.jp/multi/warn/index.html?warning=all&lang=kr> (韓国語)

【避難所・一時滞在施設】

この付近の避難所・一時滞在施設は下の地図に表示してあります。
 (避難所・一時滞在施設の地図を掲示：適宜画像の大きさは変更すること)



種別	名称	住所	電話番号	現在地からの距離
一時滞在施設				
一時滞在施設				
一時滞在施設				
避難所				

②暴風圏に入った状況

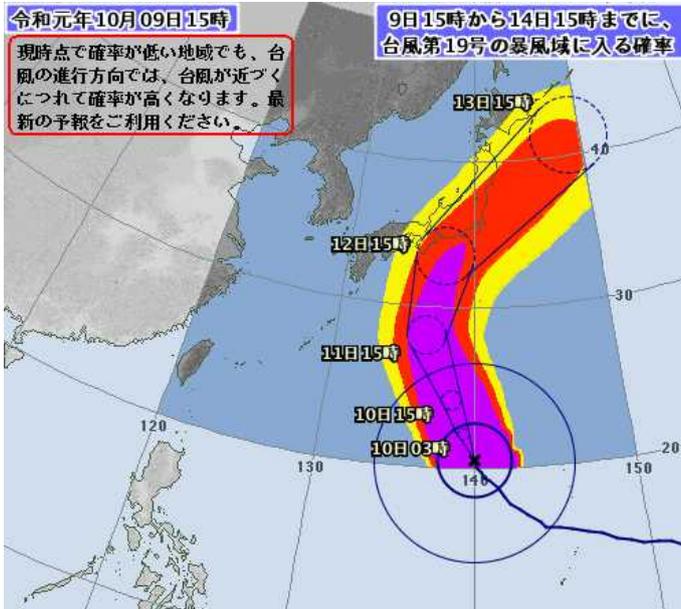
【災害に関する最新情報】

〇月〇日 xx:xx 現在（日本時間）

【台風の現状、主な注意事項】

<台風最接近中>

(台風の進路図等を掲示：適宜画像の大きさは変更すること)



〇〇（大きさ）で〇〇（強さ）の台風が〇〇（地域名）に接近し、暴風圏に入りました。

雨と風が非常に強まっています。

【当施設の状況】

(状況説明の例)

当施設は河川から離れており、〇〇湖の湖面から10m以上高い位置にあるため、当施設が浸水する恐れはありませんのでご安心ください。したがって、避難情報が出ておりますが、当施設では最も安全な施設内に避難・待機していただいております。

現在のところ、電気および水道は通常通り供給されています。当施設には自家発電装置が設置されておりますので、停電が発生した場合でも館内の照明はほぼ点灯できます。なお、停電時、一部のエレベーター、エスカレーター、空調等は利用できなくなります。

【交通関係の情報】

台風により〇〇（地域名）の交通機関に大きな影響が出ています。

<鉄道・地下鉄>

〇〇（駅名）を発着する新幹線は、全線で運行を見合わせています。

〇〇（地域名）都内を発着するJR・私鉄各線は、ほとんどの路線で運転を見合わせています。

〇〇（駅名）周辺の地下鉄は、一部区間を除き通常運転しています。

詳しい情報は、各鉄道会社のウェブサイト等でご確認ください。

<〇〇（鉄道・地下鉄会社）の公式ウェブサイト>

<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（日本語）

<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（英語）

<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（中国語・簡体字）

<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（中国語・繁体字）

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (韓国語)

<https://twitter.com/xxx> (Twitter)

<航空>

〇〇(空港名)を発着する国際線・国内線の各便は全便欠航しています。

台風通過後の〇〇(空港名)発着便は、平常運航を予定していますが、一部の便に遅れや運休が生じる可能性があります。

〇〇(空港名)は強風により滑走路が閉鎖されたため、航空機の離着陸ができなくなっています。

〇〇(空港名)に向かっていた航空機は、出発空港に引き返し、または国内の他の空港に行先を変更しました。

航空の運航情報は、空港または各航空会社のウェブサイト等でご確認ください。

<〇〇(空港名)の公式ウェブサイト>

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (日本語)

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (英語)

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (中国語・簡体字)

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (中国語・繁体字)

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (韓国語)

<https://twitter.com/xxx> (Twitter)

<バス>

〇〇(駅名)の路線バスの一部に遅れや運休が発生しています。

〇〇(駅名)とその周辺を発着する高速バスは、一部を除いて運休しています。

詳しい情報は、各バス会社のウェブサイト等でご確認ください。

<〇〇(バス会社)の公式ウェブサイト>

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (日本語)

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (英語)

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (中国語・簡体字)

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (中国語・繁体字)

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (韓国語)

<https://twitter.com/xxx> (Twitter)

<道路>

〇〇高速道路 〇〇IC = 〇〇IC間で通行止めとなっています。

周辺の道路 一部の道路が通行止めとなっています。

【観光・災害に関するインターネット情報】

・JNTO 公式ウェブサイト (災害時に Important Notice において関連リンクを設置)

<https://www.jnto.go.jp/>



・JNTO 公式 SNS : Japan Safe Travel (Twitter)

<https://twitter.com/JapanSafeTravel>



・JNTO 公式 SNS : 安心訪日 Japan Safe Travel (Weibo/微博)

<https://weibo.com/u/7385501623>



・JNTO Japan Official Travel App ダウンロードページ

<https://www.jnto.go.jp/smartapp/eng/about.html>



・観光庁監修 災害時情報提供アプリ「Safety tips」ダウンロードページ

<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/app.html>



Android



iPhone

・JNTO Japan Visitor Hotline (英・中・韓)

050-3816-2787 (24 時間受付)

・NHK WORLD -English- (NHK オンライン)

<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/news/>

【避難所・一時滞在施設】

〇〇 (地域名) に避難所・一時滞在施設が開設されています。

この付近の避難所・一時滞在施設は下の地図に表示してあります。

(避難所・一時滞在施設の地図を掲示：適宜画像の大きさは変更すること)



種別	名称	住所	電話番号	現在地からの距離
一時滞在施設				
一時滞在施設				
一時滞在施設				
避難所				

【地域内の主要観光施設等の営業・臨時休業情報】

(〇月〇日〇時現在)

施設名	営業・臨時休業状況	電話番号

③警報等解除された状況

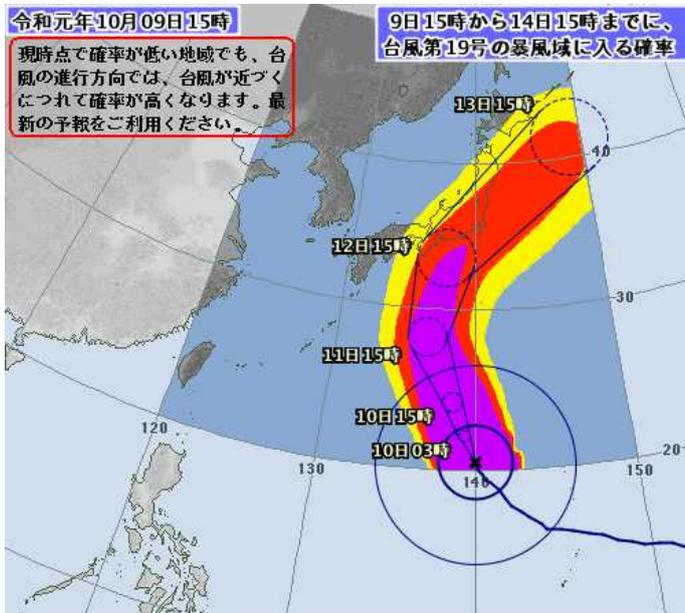
【災害に関する最新情報】

〇月〇日 xx:xx 現在（日本時間）

【台風の現状、主な注意事項】

<台風は遠ざかっていますが、まだ注意が必要です>

(台風の進路図等を掲示：適宜画像の大きさは変更すること)



〇〇（大きさ）で〇〇（強さ）の台風は〇〇（地域名）から遠ざかっています。
雨と風が弱まっていますが、急に強くなることもあり引き続き注意が必要です。
外出の際には十分注意して、ご自身の安全を確保してください。

【注意報・警報、避難情報等】

〇月〇日〇時、〇〇（地域名）の警報・注意報は解除されました。

〇月〇日〇時、当施設のある地区の（避難情報）は解除されました。

（警報・注意報・避難情報）は解除されましたが、普段より河川が増水している可能性がありますので、注意してください。

詳細は気象庁ウェブサイトで確認できます。

<https://www.data.jma.go.jp/multi/warn/index.html?warning=all&lang=jp>（日本語）

<https://www.data.jma.go.jp/multi/warn/index.html?warning=all&lang=en>（英語）

https://www.data.jma.go.jp/multi/warn/index.html?warning=all&lang=cn_zs（中国語・簡体字）

https://www.data.jma.go.jp/multi/warn/index.html?warning=all&lang=cn_zt（中国語・繁体字）

<https://www.data.jma.go.jp/multi/warn/index.html?warning=all&lang=kr>（韓国語）

【当施設の状況】

(状況説明の例)

現在のところ、電気および水道は通常通り供給されています。当施設には自家発電装置が設置されていますので、停電が発生した場合でも館内の照明はほぼ点灯できます。なお、停電時、一部のエレベーター、エスカレーター、空調等は利用できなくなります。

【交通関係の情報】

台風により〇〇（地域名）の交通機関に大きな影響が出ています。

台風経過後も安全確認のため、交通機関の運転再開までに時間がかかることがあります。

<鉄道・地下鉄>

新幹線及び鉄道各線は、○日の○時頃までに運転を再開する予定です。詳しい情報は、各鉄道会社のウェブサイト等でご確認ください。

<○○（鉄道・地下鉄会社）の公式ウェブサイト>

<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（日本語）
<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（英語）
<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（中国語・簡体字）
<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（中国語・繁体字）
<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（韓国語）
<https://twitter.com/xxx>（Twitter）

<航空>

○○（空港名）を発着する国際線・国内線の各便は○日の○時頃までに運転を再開する予定です。詳しい情報は、空港または各航空会社のウェブサイト等でご確認ください。

<○○（空港名）の公式ウェブサイト>

<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（日本語）
<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（英語）
<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（中国語・簡体字）
<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（中国語・繁体字）
<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（韓国語）
<https://twitter.com/xxx>（Twitter）

<バス>

○○（駅名）の路線バスの一部に遅れや運休が発生しています。
○○（駅名）とその周辺を発着する高速バスは、一部を除いて運休しています。
詳しい情報は、各バス会社のウェブサイト等でご確認ください。

<○○（バス会社）の公式ウェブサイト>

<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（日本語）
<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（英語）
<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（中国語・簡体字）
<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（中国語・繁体字）
<https://xxx.xxx.jp/xxx/>（韓国語）
<https://twitter.com/xxx>（Twitter）

<道路>

○○高速道路 ○○IC = ○○IC 間の通行止めが解除されました。
周辺の道路 通行止めはありませんが、土砂崩れ等の可能性もあるため通行には十分注意してください。

【観光・災害に関するインターネット情報】

・JNTO 公式ウェブサイト（災害時に Important Notice において関連リンクを設置）

<https://www.jnto.go.jp/>



・JNTO 公式 SNS : Japan Safe Travel (Twitter)

<https://twitter.com/JapanSafeTravel>



・JNTO 公式 SNS : 安心訪日 Japan Safe Travel (Weibo/微博)

<https://weibo.com/u/7385501623>



・JNTO Japan Official Travel App ダウンロードページ

<https://www.jnto.go.jp/smartapp/eng/about.html>



・観光庁監修 災害時情報提供アプリ「Safety tips」ダウンロードページ

<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/app.html>



Android

iPhone

・JNTO Japan Visitor Hotline (英・中・韓)

050-3816-2787 (24 時間受付)

・NHK WORLD -English- (NHK オンライン)

<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/news/>



【地域内の主要観光施設等の営業・臨時休業情報】

(○月○日○時現在)

施設名	営業・臨時休業状況	電話番号

【帰宅・帰国支援情報】

・○○空港までのバス (チャーター便)

バス (チャーター便) 名	乗場	出発時間

・利用できるタクシー会社

タクシー会社名	電話番号

【参考資料】情報発信テンプレート（地震）

①地震発生直後

【地震に関する最新情報】

○月○日 xx:xx 現在（日本時間）

<大地震発生>

（施設が安全な場合）この施設は安全です。落ち着いてこちらに留まってください。

（施設が危険な場合）避難場所・一時滞在施設に避難をします。

スタッフの指示に従ってください。

今後も大きな地震が発生する可能性があります。

（津波警報・注意報が出ている場合）

この地震の影響で（津波警報・注意報）が発表されました。

こちらは海岸や河川から離れているので安全です。こちらに留まってください。/こちらは海岸や河川に近い場合、安全な場所に避難します。スタッフの指示に従ってください。

（津波警報・注意報が出ていない場合）

この地震による津波の心配はありません。

【旅行者の皆さまへ】

大きな地震の後には、揺れが繰り返すことがあります。再度、強い揺れに備えてください。

倒れそうな建物、火災現場などから離れてください。

壊れたガラスや落下物に注意してご自身の安全を確保してください。

【観光・災害に関するインターネット情報】

・JNTO 公式ウェブサイト（災害時に Important Notice において関連リンクを設置）

<https://www.jnto.go.jp/>



・JNTO 公式 SNS : Japan Safe Travel (Twitter)

<https://twitter.com/JapanSafeTravel>



・JNTO 公式 SNS : 安心訪日 Japan Safe Travel (Weibo/微博)

<https://weibo.com/u/7385501623>



・JNTO Japan Official Travel App ダウンロードページ

<https://www.jnto.go.jp/smartapp/eng/about.html>



・観光庁監修 災害時情報提供アプリ「Safety tips」ダウンロードページ

<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/app.html>



Android

iPhone

・JNTO Japan Visitor Hotline (英・中・韓)

050-3816-2787 (24 時間受付)

・NHK WORLD -English- (NHK オンライン)

<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/news/>



【交通関係の情報】

地震により公共交通機関に大きな影響が出ている可能性があります。

詳しい情報は下記ウェブサイトを確認してください。

<○○（鉄道・地下鉄会社）の公式ウェブサイト>

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (日本語)
<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (英語)
<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (中国語・簡体字)
<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (中国語・繁体字)
<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (韓国語)
<https://twitter.com/xxx> (Twitter)

<〇〇 (空港名) の公式ウェブサイト>

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (日本語)
<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (英語)
<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (中国語・簡体字)
<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (中国語・繁体字)
<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (韓国語)
<https://twitter.com/xxx> (Twitter)

<〇〇 (バス会社) の公式ウェブサイト>

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (日本語)
<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (英語)
<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (中国語・簡体字)
<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (中国語・繁体字)
<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (韓国語)
<https://twitter.com/xxx> (Twitter)

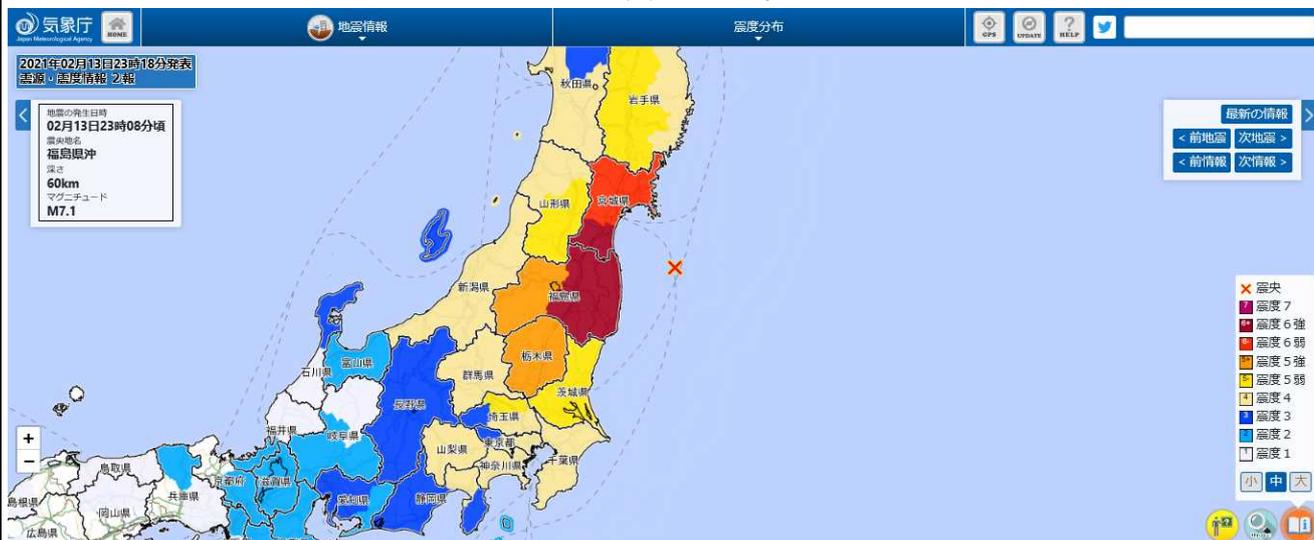
②災害発生後（速やかに情報収集後、情報を提供すること）

【地震に関する最新情報】

〇月〇日 xx:xx 現在（日本時間）

【地域の地震情報】

（地震の震度分布図等を掲示：適宜画像の大きさは変更すること）



〇〇（地域）で震度〇の地震が発生しました。

震度などの地震の詳細は気象庁ウェブサイトで確認できます。

<https://www.data.jma.go.jp/multi/quake/index.html?lang=jp>（日本語）

<https://www.data.jma.go.jp/multi/quake/index.html?lang=en>（英語）

https://www.data.jma.go.jp/multi/quake/index.html?lang=cn_zs（中国語・簡体字）

https://www.data.jma.go.jp/multi/quake/index.html?lang=cn_zt（中国語・繁体字）

<https://www.data.jma.go.jp/multi/quake/index.html?lang=kr>（韓国語）

大きな地震の後には、揺れが繰り返すことがあります。再度、強い揺れに備えてください。

地震による建物の倒壊や火災が発生しています。倒れそうな建物、火災現場から離れてください。

海岸近くや川の周辺では、津波による浸水が発生している地域があります。

〇〇（地域）で地震による停電が発生しています。

停電が発生している地区では交通信号が作動しないため、道路の通行は大変危険です。

【観光・災害に関するインターネット情報】

・JNTO 公式ウェブサイト（災害時に Important Notice において関連リンクを設置）

<https://www.jnto.go.jp/>



・JNTO 公式 SNS : Japan Safe Travel (Twitter)

<https://twitter.com/JapanSafeTravel>



・JNTO 公式 SNS : 安心訪日 Japan Safe Travel (Weibo/微博)

<https://weibo.com/u/7385501623>



・JNTO Japan Official Travel App ダウンロードページ

<https://www.jnto.go.jp/smartapp/eng/about.html>



・観光庁監修 災害時情報提供アプリ「Safety tips」ダウンロードページ

<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/app.html>



Android

iPhone

・JNTO Japan Visitor Hotline (英・中・韓)

050-3816-2787 (24 時間受付)

・NHK WORLD -English- (NHK オンライン)

<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/news/>



【通信状況】

携帯電話や固定電話は発信規制のため利用できない状態が続いています。公衆電話は利用可能です。

Wi-Fi は停電や地震による障害のため、利用できなくなっている場合があります。

この施設内ではフリーWi-Fi が利用できます。

【交通関係の情報】

地震により〇〇（地域）の交通機関に大きな影響が出ています。

<鉄道・地下鉄>

〇〇（駅名）を発着する新幹線は、全線で運行を見合わせています。

〇〇（地域名）を発着する JR・私鉄各線は、ほとんどの路線で運転を見合わせています。

〇〇（駅名）周辺の地下鉄は、ほとんどの路線で運転を見合わせています。

新幹線、鉄道及び地下鉄の運転再開のめどは立っていません。

詳しい情報は、各鉄道会社のウェブサイト等でご確認ください。

<〇〇（鉄道・地下鉄会社）の公式ウェブサイト>

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (日本語)

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (英語)

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (中国語・簡体字)

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (中国語・繁体字)

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (韓国語)

<https://twitter.com/xxx> (Twitter)

<航空>

〇〇空港は津波で浸水し、滑走路や空港施設が閉鎖されています。

〇〇空港を発着する便は国際線・国内線ともに全便欠航しています。

〇〇空港は滑走路及び空港施設の安全確認のため、航空機の離着陸ができなくなっています。

現在のところ、〇〇、〇〇空港の再開のめどは立っていません。

地震発生時に〇〇、〇〇空港に向かっていた航空機は、出発空港に引き返し、または国内の他の空港に行先を変更しました。

航空の運航情報は、空港または各航空会社のウェブサイト等でご確認ください。

<〇〇（空港名）の公式ウェブサイト>

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (日本語)

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (英語)

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (中国語・簡体字)

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (中国語・繁体字)

<https://xxx.xxx.jp/xxx/> (韓国語)

<https://twitter.com/xxx> (Twitter)

<バス>

- 〇〇（地域）の路線バスは多くの路線で運休や大幅な遅延が発生しています。
 - 〇〇（地域）とその周辺を発着する高速バスは、全便運休しています。
- 詳しい情報は、各バス会社のウェブサイト等でご確認ください。

<〇〇（バス会社）の公式ウェブサイト>

- https://xxx.xxx.jp/xxx/ （日本語）
- https://xxx.xxx.jp/xxx/ （英語）
- https://xxx.xxx.jp/xxx/ （中国語・簡体字）
- https://xxx.xxx.jp/xxx/ （中国語・繁体字）
- https://xxx.xxx.jp/xxx/ （韓国語）
- https://twitter.com/xxx （Twitter）

<道路>

- 〇〇高速道路 〇〇IC = 〇〇IC 間で通行止めとなっています。
- 周辺の道路 一部の道路が通行止めとなっています。

【避難所・一時滞在施設】

<共通部分>

- 〇〇（地域名）に避難所・一時滞在施設が開設されています。
- この付近の避難所・一時滞在施設は下の地図に表示してあります。

<宿泊施設>

（施設の安全が確認できた場合）

当館の安全が確認できました。引き続き館内に滞在できます。

（施設が危険な状態の場合）

当館は倒壊の恐れがあります。〇〇（地域名）に避難所・一時滞在施設にご移動ください。

（避難所・一時滞在施設の地図を掲示：適宜画像の大きさは変更すること）



種別	名称	住所	電話番号	現在地からの距離
一時滞在施設				
一時滞在施設				
一時滞在施設				
避難所				