

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事業

背景

東日本大震災の経験を踏まえ、訪日外国人旅行者が安心して日本を観光する環境を整えるため、災害等の緊急時に迅速かつ正確に情報提供を行う体制の構築が必要。特に、災害が発生した直後において、災害発生場所にいる訪日外国人旅行者に対し、ITを活用して情報提供を行う体制、地方公共団体や観光施設における対応を行うための環境整備が急務。

【観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2014 -「訪日外国人2000万人時代」に向けて-
(平成26年6月17日観光立国推進閣僚会議決定)

(7)外国人旅行者の安全・安心確保
＜災害対応＞

- ・地震・津波等の災害時における、訪日外国人旅行者への初動対応体制を構築すべく、①宿泊施設・観光施設における訪日外国人旅行者への対応マニュアル策定ガイドラインの作成、②IT(アプリ)を活用した訪日外国人旅行者への情報提供システムの構築、③自治体が訪日外国人旅行者への対応を地域防災計画等に盛り込むための指針となる手引きの作成を実施する。

取組内容

自然災害発生時の初動対応マニュアル策定ガイドライン

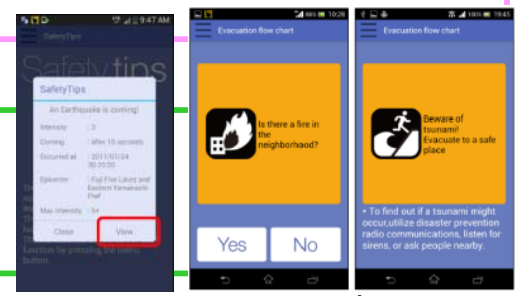
○日本人旅行者と同等程度の迅速性と正確性をもって、訪日外国人旅行者への情報提供や避難誘導を行うことを目指して、観光施設や宿泊施設にて作成している初動対応マニュアルに、訪日外国人旅行者の対応を盛り込む際のガイドラインを作成。

訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き

○地方公共団体が地域防災計画等に記載する際の指針となるよう、訪日外国人旅行者への対応につき、初動対応体制構築の重要性や具体的支援方策等を柱とする手引きを作成。

プッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」

○緊急地震速報や津波警報など必要な緊急情報が、訪日外国人旅行者のスマートフォン等に自動的に英語で飛び込んで来るプッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」を開発。



「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」概要

○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。

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

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.)

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

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

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)



その他

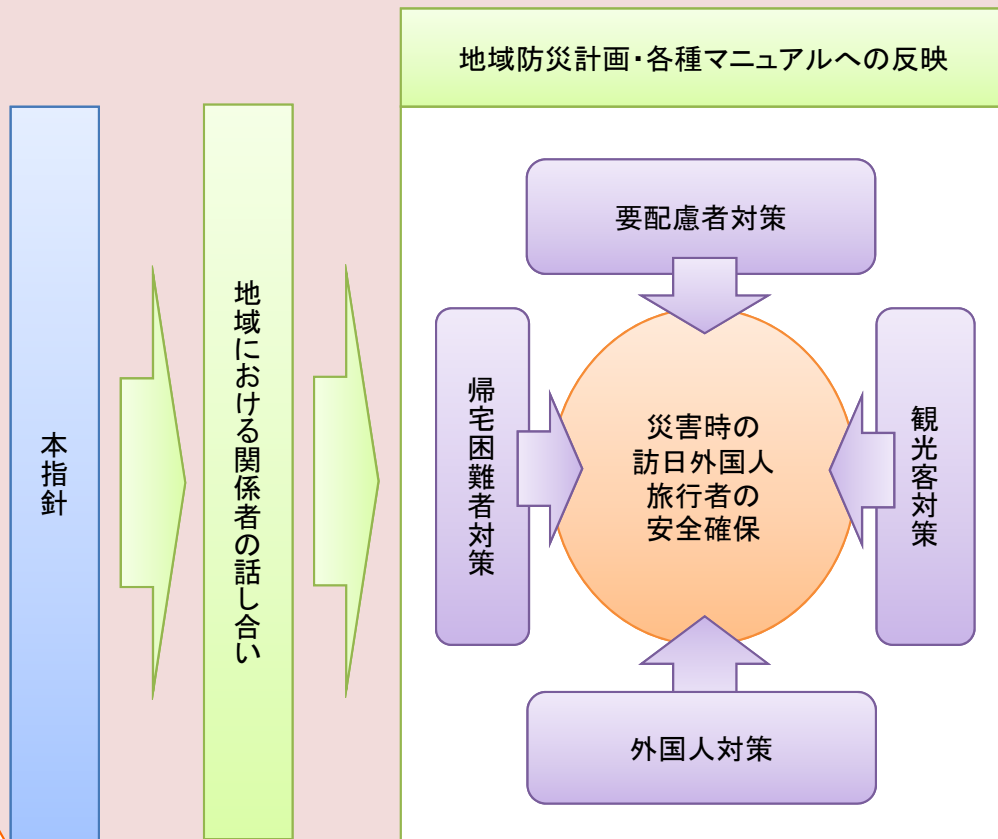
- その他、下記のコンテンツについて掲載
- ・先進的な対応マニュアルの紹介
- ・事前/事後チェックリスト
- ・お問い合わせメモテンプレート

「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」概要

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。

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

プッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」概要

プッシュ通知

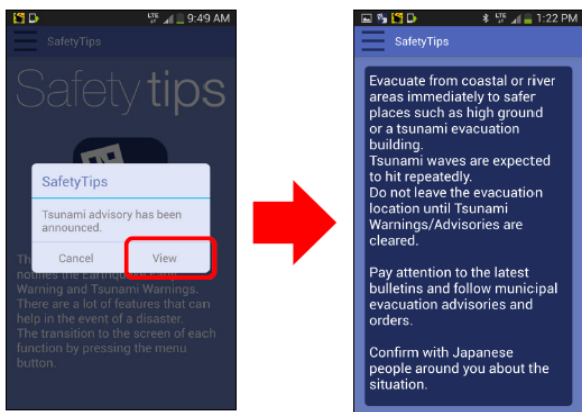
- ・震度4以上の地震が起こる際の緊急地震速報及び津波警報を自動的に通知し、取るべき初動対応を表示する。

プッシュ通知（緊急地震速報）



- ・Viewボタン押下時、メッセージ・震度説明（地震）画面へ遷移

プッシュ通知（津波）

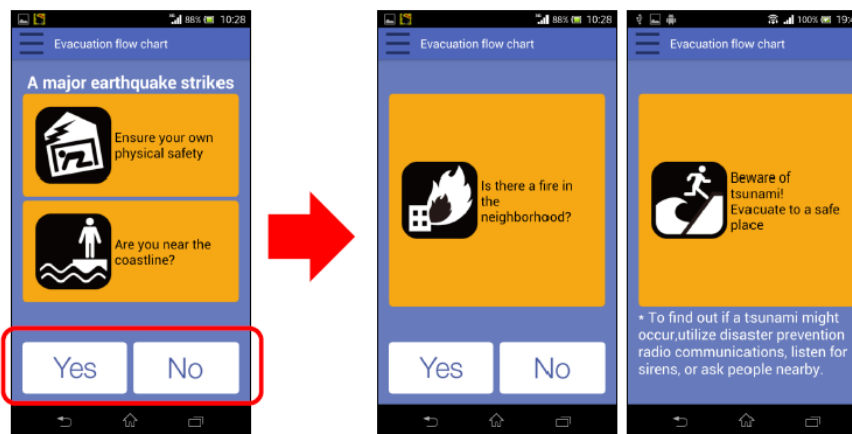


- ・Viewボタン押下時、津波による被害を避けるためのメッセージを表示

フローチャート/コミュニケーションカード

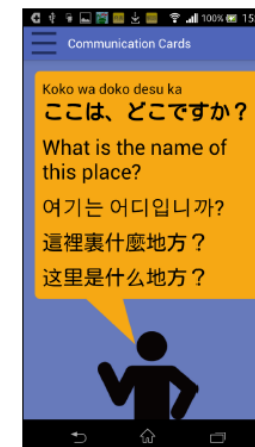
- ・災害時に使用できるローカルコンテンツとして、周囲の状況に照らした避難行動を英語で示した避難フローチャートや、周りの人から情報を取るためのコミュニケーションカード(日・英・中・韓)がある。

フローチャート画面



- ・Safety tips for travelers 掲載の避難に関するフローチャートを掲載
- ・YesボタンまたはNoボタン押下時に次の質問または避難に関するアドバイスを表示

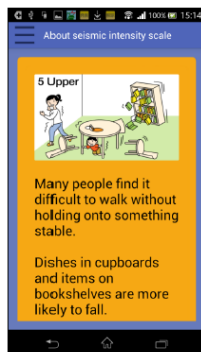
コミュニケーションカード画面



その他

- ・震度説明、震度3以上の地震情報、災害時に必要な情報を得るためのリンク集などがある。

震度説明画面



地震情報一覧画面



リンク画面



“Safety” for your pleasant trip

This is an application to provide disaster information developed under the supervision of **Japan Tourism Agency**

Safety tips



This application provides you with Earthquake Early Warning and Tsunami Warning, as well as other useful features that can help you in the event of a disaster. To select the desired function, please tap the Menu icon (the icon with three lines, in the upper-left area of the screen).

✓ Users will receive **Earthquake Early Warning** or **Tsunami Warning** notifications when they affect the registered locations.



✓ The App provides **various functions** useful for both **foreign Tourists** and residents in Japan.



Please check the JTA's website for more Information!!

http://www.mlit.go.jp/kankocho/en/page03_000000.html

Please Download Here!!

For iPhone



For Android



or Search in App Store
or Google Play ↓

Safety tips



Charge : Free
Language : English
Terminals : iPhone (iOS 7.0 or later) Android (Android 4.0 or later)

※ iPhone and App Store are trademarks of Apple Inc. in the US and other countries.
※ Android and Android Market are trademarks or registered trademarks of Google Inc.
※ Users are responsible for any telecom charges associated with the use of this application.



Japan. Endless Discovery.



Japan Tourism Agency
Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism