



訪日外国人旅行者を対象とする地震等自然災害発生時の初動対応基本ガイドライン

平成 27 年 8 月

 一般社団法人
日本旅行業協会
一般社団法人日本旅行業協会

はじめに

訪日外国人旅行者数は昨年 1300 万人を超え、今年も順調に推移し、目標としていた 2000 万人が現実的なものとなっております。訪日外国人旅行者が増えることは、日本経済の活性化のためにも有効で、さらなる振興を期待するところです。

一方で、「観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2015」でも指摘があるように訪日外国人旅行者の安全・安心を確保するための取組は大変重要で、当協会並びに会員会社も検討を進めていく必要があります。

東京都は既に「外国人旅行者の安全確保ため災害時初動対応マニュアル」を作成しています。続いて観光庁も平成 26 年に「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」を策定しました。

これらのマニュアル等を参考に、旅行業界特有の要素も加味し作成したのが今回のガイドラインです。東日本大震災の経験をもとに、当協会会員会社が、訪日外国人旅行者に対して行うべき初動時の避難誘導や情報提供の方法、体制等について指針を示しております。

また、訪日外国人旅行における団体旅行並びに包括旅行を対象とした安否確認方法についても記載しています。

本ガイドラインは、主に地震災害を想定して作成していますが、日本では地震だけではなく台風や集中豪雨による洪水、火山噴火など様々な自然災害も発生しており、このような場合も応用できる内容となっております。

訪日外国人旅行者の安全・安心を確保することに関して、東日本大震災が残した教訓は多々あります。これらの教訓を生かし、自然災害発生時の課題を整理し取組を進めることが重要です。

安全・安心はツーリズムの最も基本となる要素です。JATA 会員旅行会社の皆様がこのガイドラインをもとに災害発生時の体制を整え、外国からの信頼を得ることにつながれば幸いです。

目次

1. 訪日外国人旅行者に関する初動対応のための基礎知識.....	4
1) 訪日外国人旅行者への初動対応に際する留意点.....	4
2) 訪日外国人旅行者の災害に対する知識と特有の反応.....	5
3) 平常時からの準備事項.....	7
「やるべきこと」チェックリスト.....	16
2. 初動対応.....	18
1) 現場における対応.....	18
2) 後方対応.....	18
3. 情報提供.....	21
1) 災害発生時に訪日外国人が求める情報コンテンツ.....	21
2) 災害発生時の情報源.....	23
4. 事前&事後チェックリスト.....	28
5. 参考資料.....	30
1) 参考事例 体制・ワークフローの例.....	30
2) 参考事例 異常時対応マニュアルの例.....	34
3) 参考事例 異常事態発生直後の通報ルート.....	35
4) 参考 災害発生時の初動体制.....	36
5) 参考事例 問い合わせメモ テンプレート.....	37
6) 現場における対応マニュアル.....	38
7) 情報提供時の文例.....	41
8) 災害時の文例集.....	44

参考資料

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」

観光庁「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」

1. 訪日外国人旅行者に関する初動対応のための基礎知識

災害発生時の初動対応において、特に訪日外国人旅行者を円滑に誘導するために配慮が必要な点や事前に頭に入れておきたい事項について説明します。

1) 初動対応時の訪日外国人旅行者への留意点

訪日外国人旅行者は、さまざまな地域からの旅行者で構成されています。従って、災害の経験や知識についてばらつきがあります。

また、ほとんどは日本語が理解できなかったり話すことが出来なかったりしますので、日本語での最新情報の入手やコミュニケーションが困難と考えてください。

さらに、土地勘がなく説明なしには避難することが容易でない点や、文化の違いから集団行動に慣れ親しんでおらずトラブルに発展する可能性があることについても留意する必要があります。

また、PC、携帯電話、スマートフォンおよびタブレット端末といった情報ツールを活用して日本に関する情報を予め入手している場合があります。そのため、訪日外国人旅行者に対し日本の旅行会社が情報提供をする際は、出来るだけ正確な情報を提供する必要があります。

一方で、訪日外国人旅行者にとっては、日本で頼れる存在が少ないことも事実です。そのため、旅行会社や宿泊施設はとても貴重な存在となりますので、各スタッフは頼りになる存在としての活躍が求められます。

そのことに留意して、災害時でもできる限りおもてなしの気持ちを持って接することが重要です。見知らぬ土地で災害に出遭えば非常に心細い思いをすることになりますので、共助の精神に基づいて地元の住民とも協力しながら支援することが求められます。ただし、日本人を含む多数の観光客に対して対応することになりますので、速やかな初動対応や正確な情報提供に注力して対応することも望まれます。

なお、災害発生時に日本の旅行会社がランドオペレーターとして対応すべき主な事項は次の通りですので予めご承知ください。

- ・ 情報の収集と提供
(災害に関する情報、旅客の安否に関する情報、旅行の今後の見通しに関する情報)
- ・ 旅客対応 (安全確保、催行管理、移動手段や宿泊先の確保)
- ・ 上記対応のための体制の構築 (要員の確保、対策本部の設置等)

2) 訪日外国人旅行者の災害に対する知識と特有の反応

災害の経験や知識についてばらつきがあり、日本で発生しやすい地震・津波や台風といった風水害が一般的でないことがあります。そのため、日本で発生する災害に対する基本的知識や避難行動について、全く知識を有しておらず、未経験というケースもありますので、この点に留意する必要があります。

特に地震についての知識・反応については以下の特徴があります。

○地震そのものを理解出来ない

全く地震を経験したことがない国から来た場合は、地面や建物が揺れたり家具が転倒したりする理由が理解出来ず、気が動転してパニック状態になることがあります。

➡ **対応** 何が発生したのかを説明する必要があります。

○地震の揺れで感じた疑問をそのままぶつけてくる

日本人は揺れの大きさで、ある程度は被害の大きさを予測できますが、訪日外国人旅行者は過剰に反応する傾向があります。一人では居られずロビー等に集まってきて『建物安全か?』、『何がどうなっているのか?』、といった質問が殺到することがあります。

➡ **対応** 施設や建物が安全であることを強調する必要があります。

○地震や余震の揺れによる恐怖でパニックを起こす

大きな地震の後で断続的に余震が発生した場合などは、恐怖で精神的に追い詰められてしまうことがあります。

➡ **対応** 不安がる訪日外国人旅行者に対して『今、何が起きているか』を分かってもらえるよう説明する必要があります。また各現場での対応方法を事前に準備する必要があります。



○地震後の停電や断水を理解出来ない

建物や施設において、突然の停電や断水に、建物側の過失と勘違いし、早く修復するよう要望や要求を言い立てる訪日外国人旅行者が出てくる可能性があります。



要望や要求を受ける可能性がある電話受付は、復旧の見通しや水や照明の準備、食料の配給状況などを説明する必要があります。

○地震後もエレベーターを使おうとする

地震の時は、停電で閉じ込められる恐れがあるのでエレベーターを使ってはいけないことを日本人はよく知っていますが、訪日外国人旅行者は知らないため、エレベーターを使って逃げようとする場合があります。



地震発生時には、エレベーターの使用禁止を徹底する必要があります。

○ほとんどの人は自分だけで避難することが出来ない

建物内に留まることが危険だと考えられる場合は、屋外や避難場所への誘導を指示しますが、訪日外国人旅行者は地域の地理に詳しくないので、自分だけでは避難場所へ行くことが出来ません。



避難誘導や避難場所へ案内する必要があります。

○ほとんどの人は最新の正しい情報を入手出来ない

地震後は、日本国内の知人や母国の家族に連絡をとりたいという相談が殺到することがあります。



電話やインターネット等が使えなくなった場合に、提供できる情報やその情報源を伝える必要があります。

○関係者から安否や滞留場所の問い合わせが殺到する

地震が発生した時、家族や同行者と離れ離れになっていた場合は、旅行会社や宿泊施設にその安否確認を求めてきます。

➡ **対応** 施設に滞在している訪日外国人旅行者が地震発生後に外出する際には、その行き先を聞いておきます。

○ほとんどの人は被災している場所からの移動を希望する

地震等を怖がって『安全な地域へ移動したい』、『すぐに帰国したいがどうすれば良いか』という情報を求めてくることがあります。

➡ **対応** まずは、恐怖心を取り除き、公共交通機関が停止しているような場合は、むやみに移動しないよう伝える必要があります。

➡ **対応** 同時に、飛行機・タクシーその他の交通機関の最新の運行状況をどのように入手するかについて予め情報入手方法を決めておくことが大切です。場合により大使館等に連絡を取るなど連携し、正確な情報の入手と提供を行うケースも考えられます。



※ 5 項～ 7 項：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」より引用

3) 平常時からの準備事項

地震災害に備え、以下の準備事項が必要です。

① 災害発生時の体制と役割の明確化

- ・災害が発生した場合に的確な動きができるよう、訪日外国人旅行者対応のための組織体制を取り決め、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ておきましょう。
- ・総合対策本部の設置に関して事前に取り決めを行うとともに役割ごとに責任者を決め、社外（サプライヤー等）の担当者をあらかじめ確認しておきましょう。

* 事前に準備をするための各種マニュアルとフォーマットの例を下記に記載しておりますので、活用してください。

・ 5. 参考資料の1) 体制・ワークフローの例【30～33頁】

- ・ 地震・災害発生の一報から対策本部設置まで
- ・ 災害対策組織の編成と役割
- ・ 旅客の安否確認と情報収集・伝達
- ・ 現地対策本部

・ 5. 参考資料の2) 異常時対応マニュアルの例【34頁】

- ・ 異常事態発生時フロー

・ 5. 参考資料の3) 異常事態発生直後の通報ルートの例【35頁】

- ・ 広く異常事態が発生した場合に共有できる通報ルート

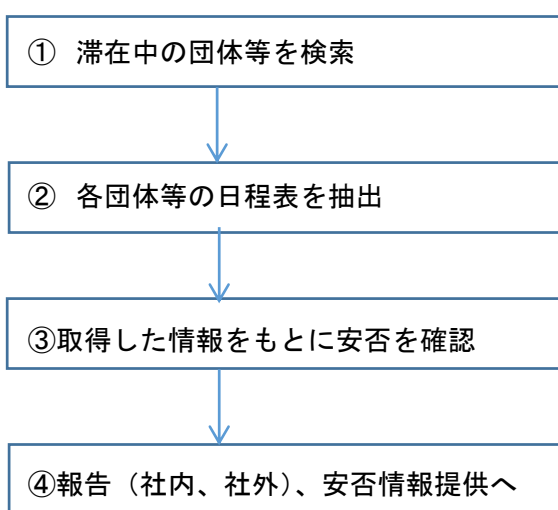
・ 5. 参考資料の4) 災害発生時の初動体制【36頁】

- ・ 初動体制について、箇所内に掲示し共有できる資料

② 安否確認の手段と方法

- ・ 訪日外国人旅行者の安否確認については団体、包括旅行を対象にしています。
- ・ 災害発生後は、迅速、確実に訪日外国人旅行者の安否確認を行う必要があります。
そのため、予め社内で方法を決め、確立しておきます。
- ・ また、訪日外国人旅行者の人数・出身国の内訳の概要を把握し、災害発生時の安否確認に備えておきましょう。

【安否確認方法】※具体的な動きは初動対応の項もご参照ください



③ 情報収集方法の準備

- ・ 災害発生時に訪日外国人旅行者が求める情報を整理し、速やかに正確な情報収集ができるよう情報ソースの特定を行うとともに収集方法を決めておきます。

また、情報収集先のリスト化も準備しておく必要があります。（23頁～27頁を参照してください。）

※必要に応じて、訪日外国人旅行者向けの防災関連情報収集リストを準備してください。

※緊急連絡先として整備することも重要です。



③ 情報提供手段と方法の確立

災害発生時には、どのような手段を利用して情報提供を行うべきかについて、事前に決めておくとともに、社内の関係者間での共有を図ります。

情報提供先と提供手段の一例

提供手段 情報提供先	ホームページ	メール	ファックス	SNS	電話
旅行者（お客様）	◎			◎	
関係機関サポライヤー		◎	◎		◎
社内		◎		◎	

（具体的にやること）

- ・現在の状況を正確に伝達します。
- ・発信すべき内容は主に
 - ①災害の状況
 - ②安否情報
 - ③今後の見通し
 の3種類となります。



（各手段の特徴）

・【ホームページ】

ホームページに最新の情報を掲載する手法です。

リアルタイムに連絡をすることができ、多くの方に同時に伝えることができるため、お客様への連絡時に優れています。

・【メール】

メールにより一斉に配信する方法です。一回の操作で多方面への送信が可能となりますので、予めメーリングリストを準備しておくことにより活用しやすくなります。

・【SNS】

SNSを利用して情報提供を行う方法です。

ホームページと同様にリアルタイムに情報を提供することができることに加え、更新操作が容易であることがメリットとなります。

LINE、ツイッター、フェイスブック等、様々なサービスが存在していますので、事前にどの提供手段を活用するか決めておきます。

なお、情報提供者、情報取得者ともに使いやすく慣れているツールであることが求められます。

・【ファックス】

ファックスを利用し、一斉に情報を配信する方法です。
予め送信先リストを準備しておき、活用します。

・【電話】

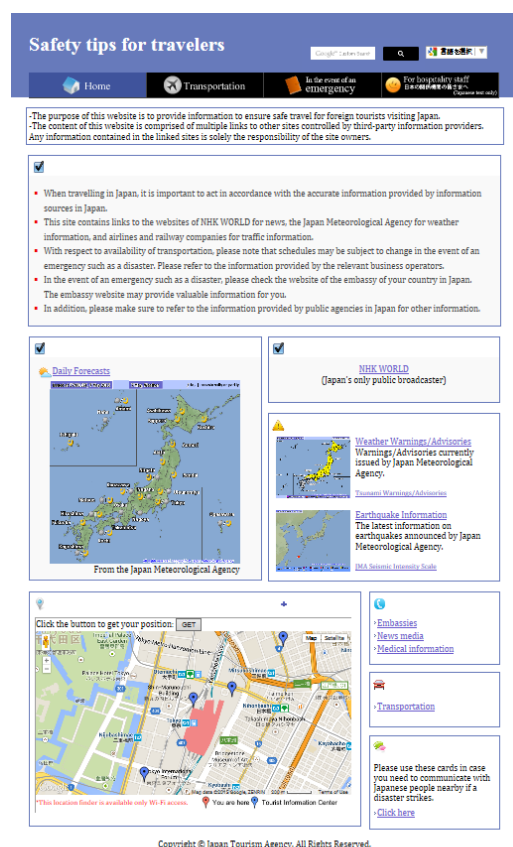
文字では書ききれないケースや、会話による双方向のコミュニケーションが必要な場合に適しています。1対1のやり取りとなりますので時間を要するというデメリットもあります。

また、以下の方法も予め確認してください。

・【アプリ】

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」

災害時に活用できるアプリとサイトです。
アプリを活用するためのシステム整備等各種の準備（いざという時に使用するサイトのリンクの確認、利用可能なPCのリストアップやアプリのダウンロードなど）を行っておきましょう。



⑤地域の避難誘導先の確認

○お客様誘導先の確認

訪日外国人旅行者については拠点が決まっていないので、行程中の現在地からの誘導先を調べる必要があります。即座に避難所を調べる方法を共有しておくことが重要です。

（参考）全国避難所ガイド（アプリ）<http://www.hinanjyo.jp/>

○スタッフ避難先の確認

災害発生時に備え、スタッフについては自社の近隣地域、あるいは対象地域の避難所等誘導先をあらかじめ確認しておきます。

確認にあたっては、「災害発生時の初動体制」を活用ください。

いずれも、国や自治体が作成している自然災害の被害想定について把握し、避難場所や避難に関する情報を確認するとともに、避難所の探し方を理解しておいてください。

⑥防災グッズ・非常用備品の準備

- ・災害時に備え、旅行会社内でも飲料水、非常食、医薬品、携帯用ラジオ等社内における防災グッズ、非常用備品等の事前準備を確認してください。

必要グッズ（備蓄するモノ）

ジャンル	チェック	グッズ	メモ
衣		衣類	着替え
衣		毛布類	泊り用
食		保存食類/食料	備蓄品の確認
食		水	1人1日3リットルを目安
住		歯磨きセット / 洗口剤	ガムなどで代用することも可能
住		石鹸	
住		応急医薬品	
住		簡易トイレ	
住		ドライシャンプー	
住		予備電池（バッテリー）	単三乾電池とスマホバッテリー
住		工具類	
便利		地図（避難用 / 帰宅支援用）	市町村発行の、津波・地震・噴火ハザードマップがあれば必ず用意
便利		新聞紙 / ダンボール	防災専用には不要、多目的に利用可能
便利		ローソク	地震の直後は火災が起こりやすいため利用不可、長期避難用途
便利		非常用給水袋 / タンク類	台車やキャリーをあわせて用意しておくとし持ち運びが容易に
便利		ホワイトボード	ノート1冊でも代用可能
便利		携帯ラジオ	
		ヘルメット	
便利		懐中電灯	

⑦教育・訓練の実施

○災害発生時の訪日外国人旅行者に対する対応マニュアルを整備しましょう。

また、ガイドに対しては、ブリーフィング時に災害発生時の対応に関するマニュアルを配布することが有効です。

参考資料の項に対応マニュアルを用意しました。必ず携行するように徹底してください。

→5. 参考資料 6) 現場における対応マニュアル を印刷ください。【38～39頁】

○災害を想定した訓練を通じてマニュアルの有効性を確認し、適宜改訂を行いましょう。

・現場における訓練（ガイドへの訓練）

災害時の対応について、別添のチェックリストを活用し、定期的にガイドが理解をできているか、予め確認をしましょう。

→5. 参考資料 6) 現場における対応マニュアルの項にある

【現場における初動対応チェックリスト】を活用ください。【40頁】

・事務所における訓練

防災グッズや非常用備品が揃っているか、また連絡リストは最新のものになっているか確認をしておきましょう。

（前頁記載の⑥防災グッズ、非常用備品を確認ください）

→年に1回は、具体的な訓練を行いましょう。

その際、怪我の状況、安否状況等も訓練に入れてください。

⑧災害発生時に活用するメモ・レポートの準備

- ・災害発生時の訪日外国人旅行者からの問い合わせを記録する「問い合わせメモ」を準備しましょう。
- ・問い合わせメモのテンプレートとして、氏名・国籍・言語・性別、問い合わせ時間、対応内容などを記録できるものを作成しておきましょう。

※問い合わせメモテンプレート例

→5. 参考資料の5) をご参照ください。【37頁】

問い合わせメモ テンプレート例											
海外エージェント、ガイドからの問い合わせを記録する「問い合わせメモ」のテンプレート例を以下に示します。											
日付 時間	団体名 (参加者名)	人数	現地取扱 会社	日本 到着日 便名	日本 出発日 便名	団体管理 番号 (IT- No.)	問い合わせ内容	対応状況	自社 対応者	AGT 対応者	ガイド名 ガイド名

「やるべきこと」チェックリスト

外国人のための災害対応策として、下記の①、②のチェックリストで確認してください。

これらは、外国人の災害対応のための基本項目です。

実施していない項目がないかチェックし、早急に対応をしてください。

チェックリスト①抜粋（詳細は28～29頁）

	外国人旅行者対応のための体制と役割が予め明確に取り決められていて、定められた役割分担と指示に基づいて速やかに対応できる。
	訪日外国人旅行者の安否確認の手段・方法を確立している。また、平時から訪日外国人旅行者の人数・出身国の内訳の概要を把握し、災害発生時の安否確認に備えている。
	災害発生時に訪日外国人旅行者が求める情報を整理し、速やかに情報収集できるような情報ソースの特定を行っている。
	国や自治体が作成している自然災害の被害想定について把握し、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）との調整を行っている。
	防災グッズ・非常用備品の準備ができている。
	災害発生時の訪日外国人旅行者に対する対応マニュアルを整備し、災害を想定した訓練を通じてマニュアルの有効性を確認し、適宜改訂を行っている。

災害発生時の初動対応基本ガイドライン

チェックリスト② 併せて、JATA品質認証制度による品質チェックリストの該当部分も記載します。確認してください。

予防措置としての安全管理		
日本語を理解できない客でも、緊急時の避難が適切に行われるように、自社または宿泊施設、輸送業者が十分な外国語での避難経路の表示または説明するよう指導している	☐	顧客の安全確保及び契約業者の安全管理に関する基準を自主的に定めている
	☐	緊急時の対応をマニュアル化し、社員、スタッフに対して緊急時の対応教育を実施している
	☐	契約業者にも緊急時対応マニュアルの作成を指導している
	☐	日本語の他、英語又は中国語で明示されたドキュメントがある
	☐	その他の言語で明示されたドキュメントがある
ツアー催行中の緊急時対応	☐	社員、スタッフが必要に応じて顧客が理解可能な言語で説明ができる
緊急時対応の訓練を受けたスタッフが在籍している	☐	社員、スタッフは緊急時における顧客対応に必要な訓練を年1回以上受けている
	☐	契約業者に対して、緊急時対応を講じるよう要望している
	☐	社員、スタッフはAED対応プログラムの研修を受講している
顧客が商品に参加中に緊急時の連絡先が案内されており、英語もしくは必要に応じてその他の外国語による必要最小限の対応ができる	☐	緊急時の対応に関して、利用者に対する連絡先や連絡方法が明示されている
	☐	緊急時の対応に関して、要望があれば説明できる
	☐	緊急時の24時間対応の措置が社内又は社外の機能を利用し講じられている
定期的に、外国人客を想定した緊急時対応のシミュレーションや図上訓練等を行っている	☐	緊急時対応マニュアルに従った情報伝達等の訓練を実施している
	☐	緊急時における契約業者の連絡先や連絡方法が確立されている
		契約業者に対する緊急時対応の要望等を行っている



2. 初動対応

災害時に、旅行会社が取るべき訪日外国人旅行者への初動対応について、現場での対応と後方部門での対応に分け、地震発生時を中心にまとめています。あらかじめ理解をして、災害発生時の参考にしてください。

1) 現場における対応

災害に遭遇した現場における対応については、その場にいるガイド等が中心となって対応を行う必要があります。別紙にマニュアルを集約してありますので、常に携行ができるようにしてください。

地震発生後真っ先に行うことや、大きな揺れが収まって一段落した時に行うことなど、別紙をご参照ください。

* 5. 参考資料の 6) 現場における対応マニュアル をご参照ください。

【38～40頁】

ここでは、チェックリストも用意しています。

2) 後方対応

本社、営業本部、支店、営業所等の後方部門においては、旅行者の安否確認の支援をはじめ、現場への適切な情報の提供を行うなど現場対応のサポートを行います。

また、旅行の継続可否判断や、災害の影響による変更、中止等に対する個別の作業対応が必要となります。

従って、安否確認作業や手配変更作業など様々な作業を行うための体制を構築する必要があります。必要な要員の見極めと確保が重要となることも併せて理解してください。

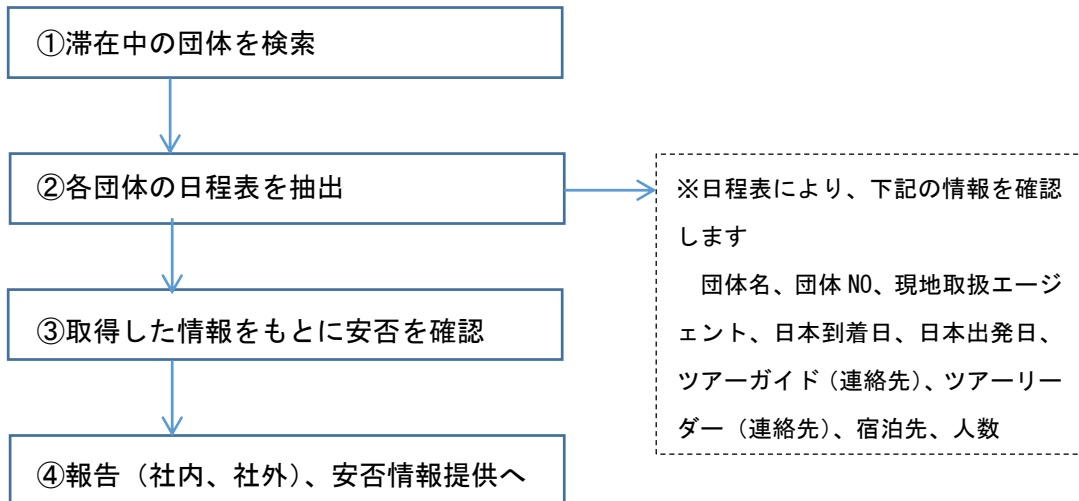


【後方部門において実施すべき作業】

① 安否確認

ア) 旅行者の安否確認

- ・ 次の手順により、迅速に旅行者（団体）の安否確認を進めてください。



イ) スタッフ

- ・ 現場、災害発生地にいるスタッフの安否確認

② 日本国内の旅行者への対応

- ・ 災害に関する情報の提供
- ・ 延泊の場合の手配
- ・ 移動や帰国の手配
- ・ 各種問い合わせへの対応

③ 国内のサプライヤー（ホテルや旅館など）への対応

- ・ ホテルや旅館に対して延泊等に関わる手配
- ・ 支払方法の調整 など

④海外エージェントへの対応

- ・ 安否確認の情報共有
- ・ 行程管理状況の伝達

※なお、上記②～④については、支払管理業務が重要となります。

支払方法（代金収受方法）や精算方法について、事前に相互に確認してください。

* 災害状況や安否確認、今後の見通し等の情報を提供するため、メールやファックスで一斉に配信をする場合のテンプレートを用意しておくと便利です。

* 7) 情報提供時の文例 をご参照ください。【41～43頁】

⑤監督官庁等への状況報告

※いずれのケースでも、調整事項として次のような事項があります。

- ・ 取消料の問題
- ・ 支払方法（所持金がない場合の対応等）

→帰国等手配料金について、支払手続き方法が明確になってから業務に取り掛かることが重要です。

3. 情報提供

1) 災害発生時に訪日外国人旅行者が求める情報コンテンツ

災害が発生した際に、訪日外国人旅行者は主に以下の情報についての提供を求めることが予想されます。

① 災害の規模および被害状況

- ・地震に関しては、「マグニチュード」や「震度」といった知識を有さないため、どの程度の地震が発生したのかの把握が容易ではありません。そのため、地震の規模や具体的な被災地域や滞在している施設の被害状況について情報を求めることが多くあります。

* 2) の①「災害発生時の情報源について」を参照ください。【23頁】

②適切な避難行動

- ・災害、特に地震の経験に偏りがあることから、適切な避難行動を理解していないことがあります。そのため、地震発生時の適切な避難行動について説明を求められることがあります。

* 2) の①「災害発生時の情報源について」、④「外国語対応」を参照ください。
【23・25頁】

② 避難場所

- ・土地勘がなく一人で避難することが困難なため、避難場所の案内を求めることが多くあります。

* 2) の①「災害発生時の情報源について」、②「防災施設」を参照ください。
【23・24頁】

④交通機関の運行情報

- ・災害が発生した場合、帰国を求めたり、または被災している所からの移動を求めたりするため、空港までのアクセス、フライト運航状況を含む交通機関の情報について問い合わせが多く寄せられることが予想されます。
- ・災害が発生した際、外出先から宿泊施設へ戻るための交通手段について問い合わせがくることが考えられます。

* 2) の⑥「空港」、⑦「公共交通機関」を参照ください。【26・27頁】

⑤大使館情報

- ・ 母国の家族などへ安否を伝えるために、自国の大使館への連絡先について問い合わせが発生することもあります。

* 2) の⑤「駐日外国公館」を参照ください。【25頁】

⑥旅行を継続するための情報

- ・ 目的地までの交通状況、移動ルートの被災状況や混雑状況
- ・ 目的地の被災状況

* 2) の⑥「空港」、⑦「公共交通機関」、⑧総合サイト&アプリを参照ください。
【26・27頁】

⑦旅行を中断し、現在地で滞在をするための情報

- ・ 現在地の宿泊施設の空室情報や予約方法
- ・ 現地の被災状況

⑧帰国するための情報

- ・ 滞在場所から空港までの交通情報
- ・ 航空便の運航状況や予約変更手続きに関する情報

2) 災害発生時の情報源

①災害発生時の情報源について

災害発生時に各種情報が提供されるウェブサイトを集約しています。

情報には、災害が発生する前に予め収集しておく情報と、災害発生後に状況に応じて収集する情報の2種類がありますが、通信手段が途絶した場合に備えて、あらかじめ必要と思われる情報の精査とその情報源を確認しておいてください。

観光庁災害時情報提供ポータルサイト 「Safety tips for travelers」(英)	http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/index.html
東京都防災ホームページ(発災時)(英)	http://www.bousai.metro.tokyo.jp/english/index.html
内閣府防災情報のページ	http://www.bousai.go.jp/index.html
気象庁のページ(英)	http://www.jma.go.jp/jma/indexe.html
NHKワールド(NHK WORLD)(英)	http://www.nhk.or.jp/nhkworld/
NHKワールド 英語ニュース (NHK WORLD TV Latest News)(英)	http://www.nhk.or.jp/nhkworld/english/news/
NHKワールド ラジオ日本 (NHK WORLD RADIO JAPAN)(英)	http://www.nhk.or.jp/nhkworld/radio/ ※ Select language を選択
インターFM	http://www.interfm.co.jp/

※NHKワールドのニュースや番組はパソコンやスマートフォンで視聴することができます。

NHKは、地震・津波など大規模災害が発生した際、総合テレビ・BS1・BSプレミアム
の副音声とラジオ第2(AM693kHz)で外国人向け放送を行います。

インターFMでも、FM放送(FM76.1MHz)で外国人向け放送を行います。

ラジオの他に受信可能な場合は地上波放送・衛星テレビ・ケーブルテレビ・SNSなど

※携帯電話・スマートフォン等も活用します。

※SNSを利用する際は、不正確な情報に注意します。情報の発信元が信用出来る機関かどうか注意して利用します。

※ 口コミなど直接入手したもの、時として貴重な情報となります。

②防災施設

■ 東京都防災マップ

<http://map.bousai.metro.tokyo.jp/>



③災害拠点病院・医療救護所 等

大規模災害発生時は、防災マップで確認した近隣の病院・診療所では通常の医療サービスが提供されない場合があります。

都では、主に重症者を受入れる医療機関として、東京都災害拠点病院を指定しています。

■ 東京都災害拠点病院

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/iryo/kyuukyuu/saigai/kyotenbyouinlist.html>

なお、軽症者等については医療救護所等で応急処置を行います。医療救護所等の設置予定場所は施設の所在する自治体のウェブサイト等で確認します。

災害時における医療救護活動については、東京都福祉保健局のホームページを確認します。

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/iryo/kyuukyuu/saigai/index.html>

■ 特定非営利活動法人 AMDA 国際医療情報センター

<http://amda-imic.com/index.php>

■ 東京都医療機関案内サービス「ひまわり」

<http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq/qq13to16sr.asp>

④外国語対応

災害発生時の外国語対応や文例集があります。

東京都国際交流委員会	http://www.tokyo-icc.jp/
自治体国際化協会地域国際化協会 (CLAIR) 外国人住民災害支援情報	http://www.clair.or.jp/tabunka/shinsai/
東京都国際交流委員会（災害時の 外国人支援マニュアル）	http://www.tokyo-icc.jp/information/howto.html
自治体国際化協会地域国際化協会 （多言語防災情報文例集 地震や 災害時の基礎知識）	http://www.clair.or.jp/tabunka/shinsai/ mesbasic.html

⑤駐日外国公館

駐日外国公館リスト（アジア）	http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/asia.html
駐日外国公館リスト（北米）	http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/n_america.ht ml
駐日外国公館リスト（中南米）	http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/latinamerica .html
駐日外国公館リスト（欧州）	http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/europe.html
駐日外国公館リスト（大洋州）	http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/pacific.h tml
駐日外国公館リスト（中東）	http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/middleeas t.html
駐日外国公館リスト（アフリカ）	http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/africa.ht ml

⑥空港

成田国際空港	http://www.narita-airport.jp/jp/index.html
東京国際空港（羽田・国内線）	http://www.tokyo-airport-bldg.co.jp/
東京国際空港（羽田・国際線）	http://www.haneda-airport.jp/inter/
関西国際空港	http://www.kansai-airport.or.jp/
大阪国際空港（伊丹）	http://osaka-airport.co.jp/
中部国際空港（セントレア）	http://www.centrair.jp/
新千歳空港	http://www.new-chitose-airport.jp/ja/
福岡空港	http://www.fuk-ab.co.jp/
那覇空港（国内線）	http://www.naha-airport.co.jp/
那覇空港（国際線）	http://www.naha-airport.co.jp/terminal/international/

⑦公共交通機関

JR 北海道	http://www.jrhokkaido.co.jp/
JR 東日本	http://www.jreast.co.jp/
JR 東海	http://jr-central.co.jp/
JR 西日本（JR おでかけネット）	http://www.jr-odekake.net/
JR 九州	http://www.jrkyushu.co.jp/
東京都交通局	http://www.kotsu.metro.tokyo.jp/
東京メトロ	http://www.tokyometro.jp/index.html
京成電鉄	http://www.keisei.co.jp/
東京モノレール	http://www.tokyo-monorail.co.jp/
東武鉄道	http://www.tobu.co.jp/
西武鉄道	http://www.seibu-group.co.jp/railways/index.html
東急電鉄	http://www.tokyu.co.jp/
京王電鉄	http://www.keio.co.jp/
小田急電鉄	http://www.odakyu.jp/
京急電鉄	http://www.keikyu.co.jp/index.html
北総鉄道	http://www.hokuso-railway.co.jp/
つくばエクスプレス	http://www.mir.co.jp/
東京臨海高速鉄道（りんかい線）	http://www.twr.co.jp/

ゆりかもめ	http://www.yurikamome.co.jp/
多摩モノレール	http://www.tama-monorail.co.jp/
東京空港交通（リムジンバス）	http://www.limousinebus.co.jp/
大阪市営交通	http://www.kotsu.city.osaka.lg.jp/
阪急電鉄	http://www.hankyu.co.jp/
阪神電車	http://rail.hanshin.co.jp/
南海電鉄	http://www.nankai.co.jp/
京阪電鉄	http://www.keihan.co.jp/
近畿日本鉄道	http://www.kintetsu.co.jp/
大阪モノレール	http://www.osaka-monorail.co.jp/
京都市交通局	http://www.city.kyoto.lg.jp/kotsu/
神戸市交通局	http://www.city.kobe.lg.jp/life/access/transport/index.html
関西空港交通（リムジンバス）	http://www.kate.co.jp/pc/index.html
名古屋市交通局	http://www.kotsu.city.nagoya.jp/
名古屋鉄道	http://top.meitetsu.co.jp/
福岡市交通局	http://subway.city.fukuoka.lg.jp/
西日本鉄道	http://www.nishitetsu.co.jp/
沖縄都市モノレール（ゆいレール）	http://www.yui-rail.co.jp/
日本道路交通情報センター	http://www.jartic.or.jp/

⑧総合サイト&アプリ

Safety tips	http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/index.html
ツーリスト・インフォメーション・センター（TIC）	http://www.jnto.go.jp/eng/arrange/travel/guide/tic.html
ビジット・ジャパン案内所 （Tourist Information Offices）	http://www.jnto.go.jp/eng/arrange/travel/guide/voffice.html

4. 事前&事後チェックリスト

本ガイドラインに基づいて自社内で独自のマニュアルを作成する際、各社における対応状況を確認するためのチェックリストを以下に示します。

各項目について、対応状況に応じて「作成済」の場合はチェックマークを、「作成中」の場合は△印を付け、作成前および作成後に確認を行います。マニュアル作成の過程において対応できなかった項目については、「〇〇か月（〇〇年）以内に〇〇を対応予定（もしくは方針を決定）」など、対応すべき事項や目標時期を記載します。今後の対応の進め方を明確化し、引き続き、検討・対応ください。

●訪日外国人旅行者対応の組織体制・役割分担の明確化

	外国人旅行者対応のための体制と役割が予め明確に取り決められていて、定められた役割分担と指示に基づいて速やかに対応できる。
--	--

●訪日外国人旅行者の安否確認手段・方法の確立

	訪日外国人旅行者の安否確認の手段・方法を確立している。また、平時から訪日外国人旅行者の人数・出身国の内訳の概要を把握し、災害発生時の安否確認に備えている。
--	---

●訪日外国人旅行者向け情報入手先の確認

	災害発生時に訪日外国人旅行者が求める情報を整理し、速やかに情報収集できるよう情報ソースの特定を行っている。
	必要に応じて、訪日外国人旅行者向けの防災関連情報収集リストを準備している。

●訪日外国人旅行者向け情報提供手段・方法の確立

	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」を活用するためのシステムの整備（ポータルサイトのリンクの確認、利用可能なPCのリストアップやアプリのダウンロードなど）を行っている。
--	---

●地域の避難誘導先の確認

	国や自治体が作成している自然災害の被害想定について把握し、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）との調整を行っている。
--	--

●防災グッズ・非常用備品の準備

	防災グッズ・非常用備品の準備ができている。
--	-----------------------

●訪日外国人旅行者対応に関する教育・訓練の実施

	災害発生時の訪日外国人旅行者に対する対応マニュアルを整備し、災害を想定した訓練を通じてマニュアルの有効性を確認し、適宜改訂を行っている。
--	--

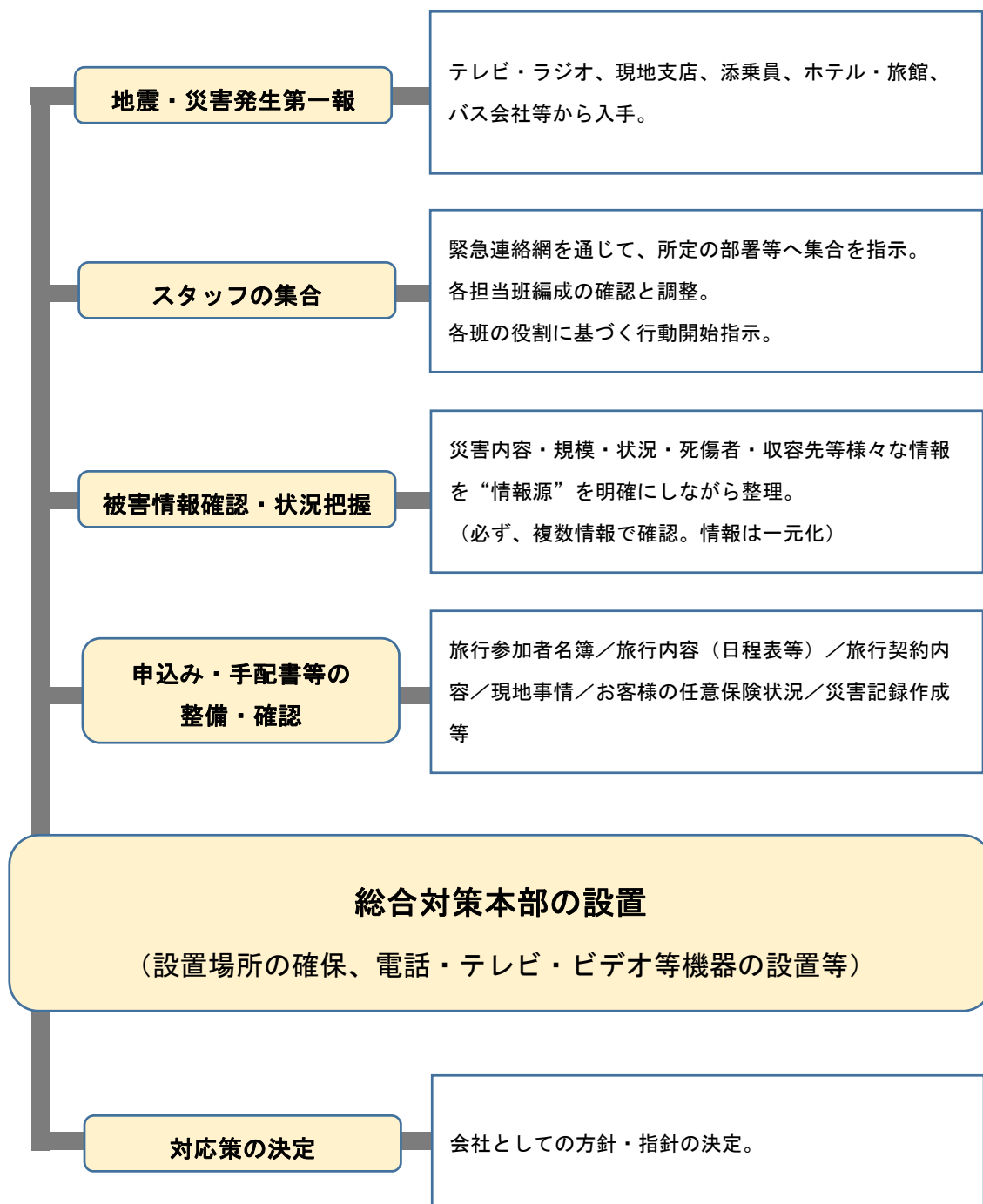
●災害発生時に活用するメモ・レポートの準備

	災害発生時の訪日外国人旅行者からの問い合わせを記録する「問い合わせメモ」を準備している。問い合わせメモのテンプレートとして、氏名・国籍・言語・性別、問い合わせ時間、対応内容などを記録できるものを作成している。
--	--

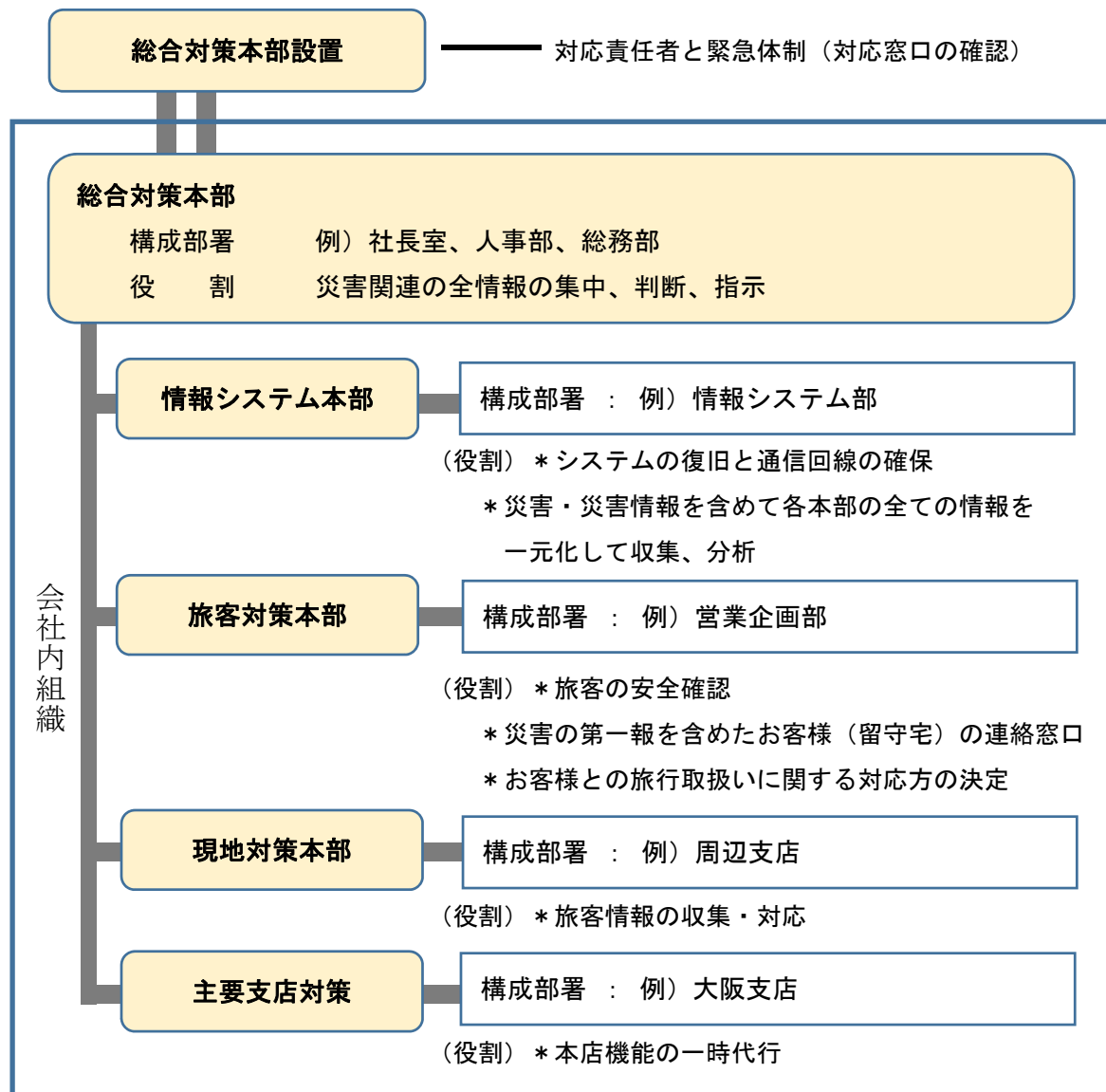
5. 参考資料

1) 参考事例 体制・ワークフローの例

(体制・ワークフロー例1) 地震・災害発生からの第一報から対策本部設置まで
(自社のお客様が事故災害に遭遇していることを前提としています)

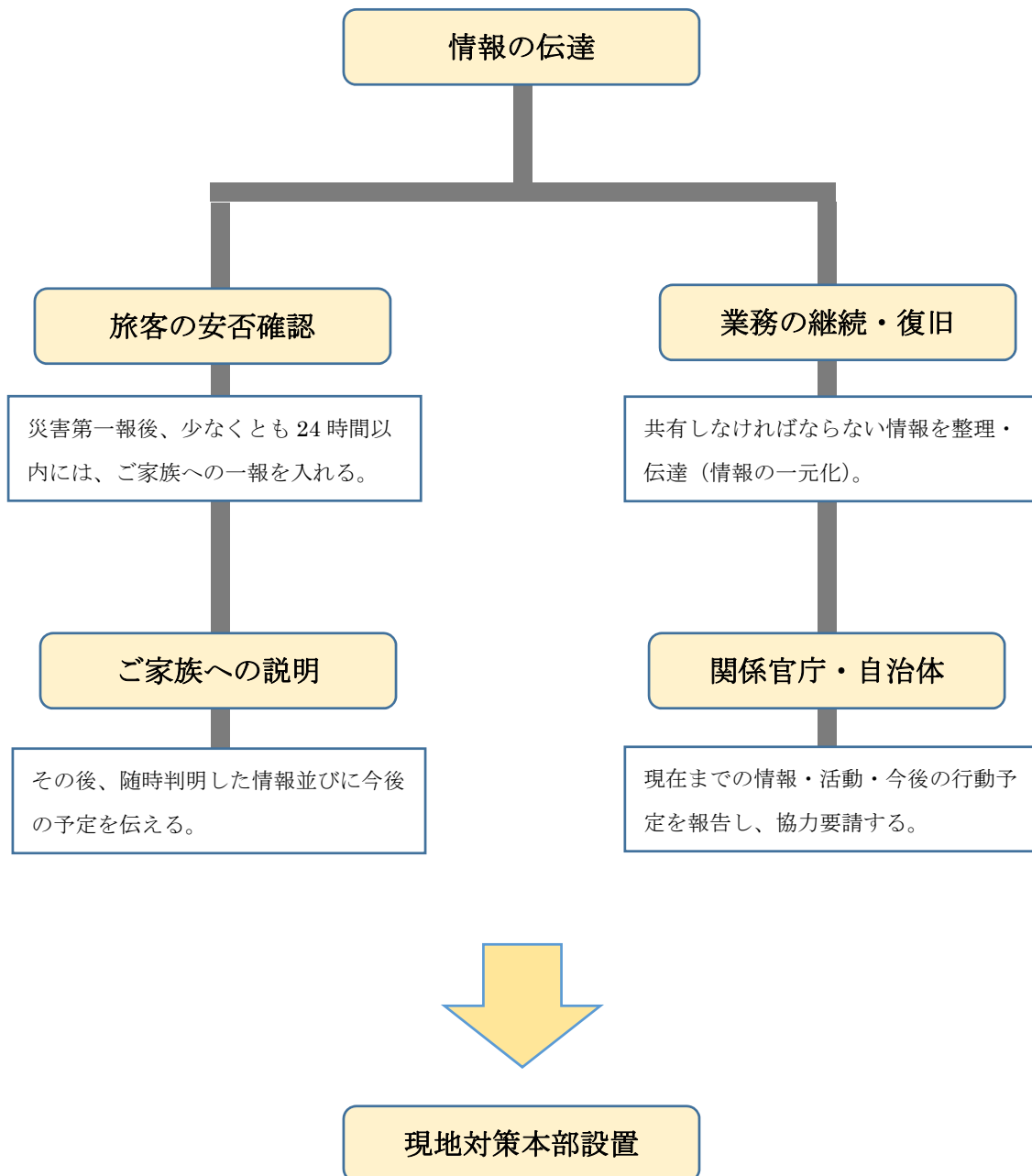


（体制・ワークフロー例２）災害対策組織の編成と役割

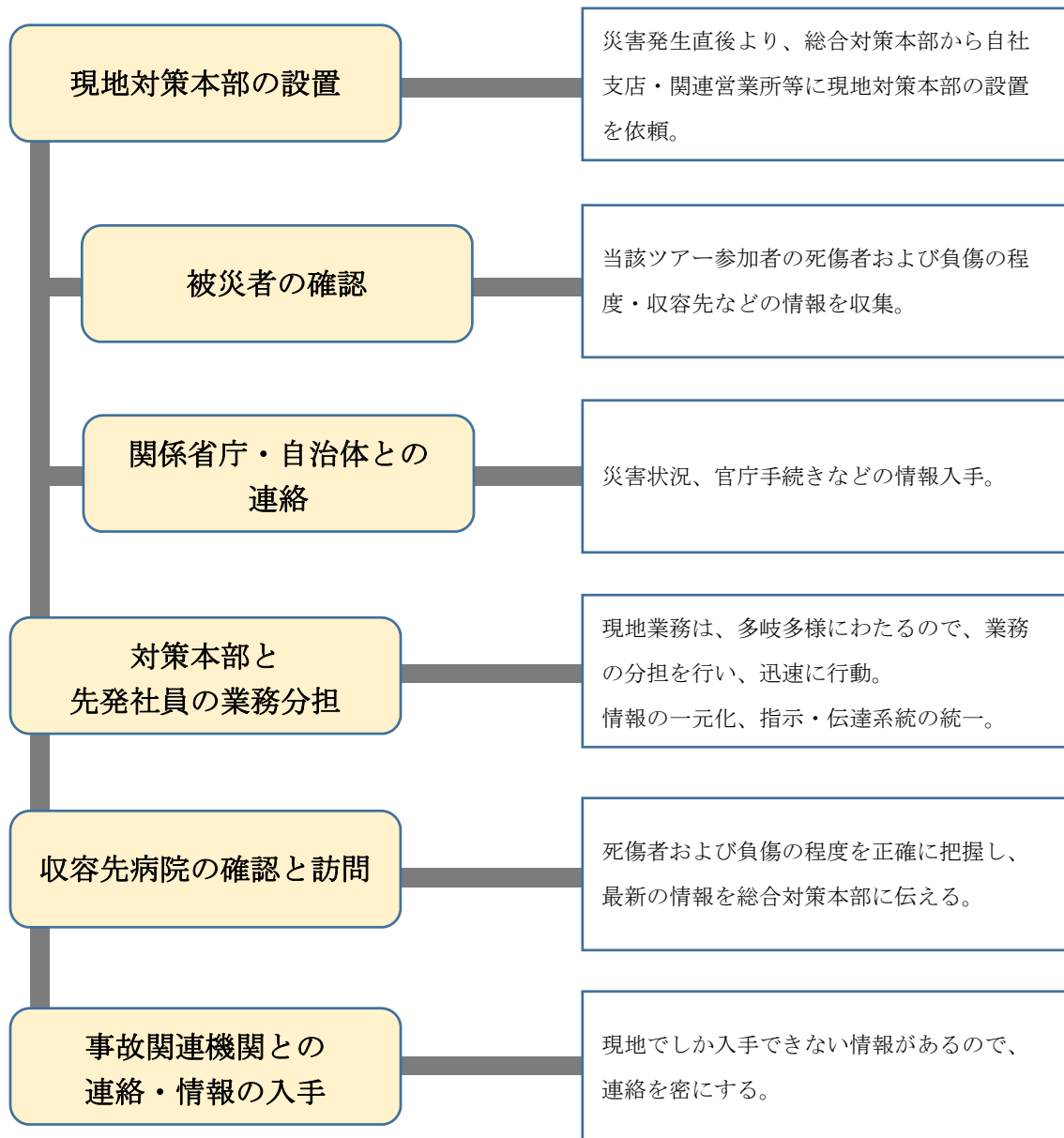


- ・支店の無い会社で本社が被害を受け使用不能になった場合、社長、役員の自宅を一時的に本社機能代行として使用します。
- ・また要員が十分でない中小規模の会社は、各対策本部機能に部署ではなく担当者を決めて対応します。

（体制・ワークフロー例3）旅客の安否確認と情報収集・伝達

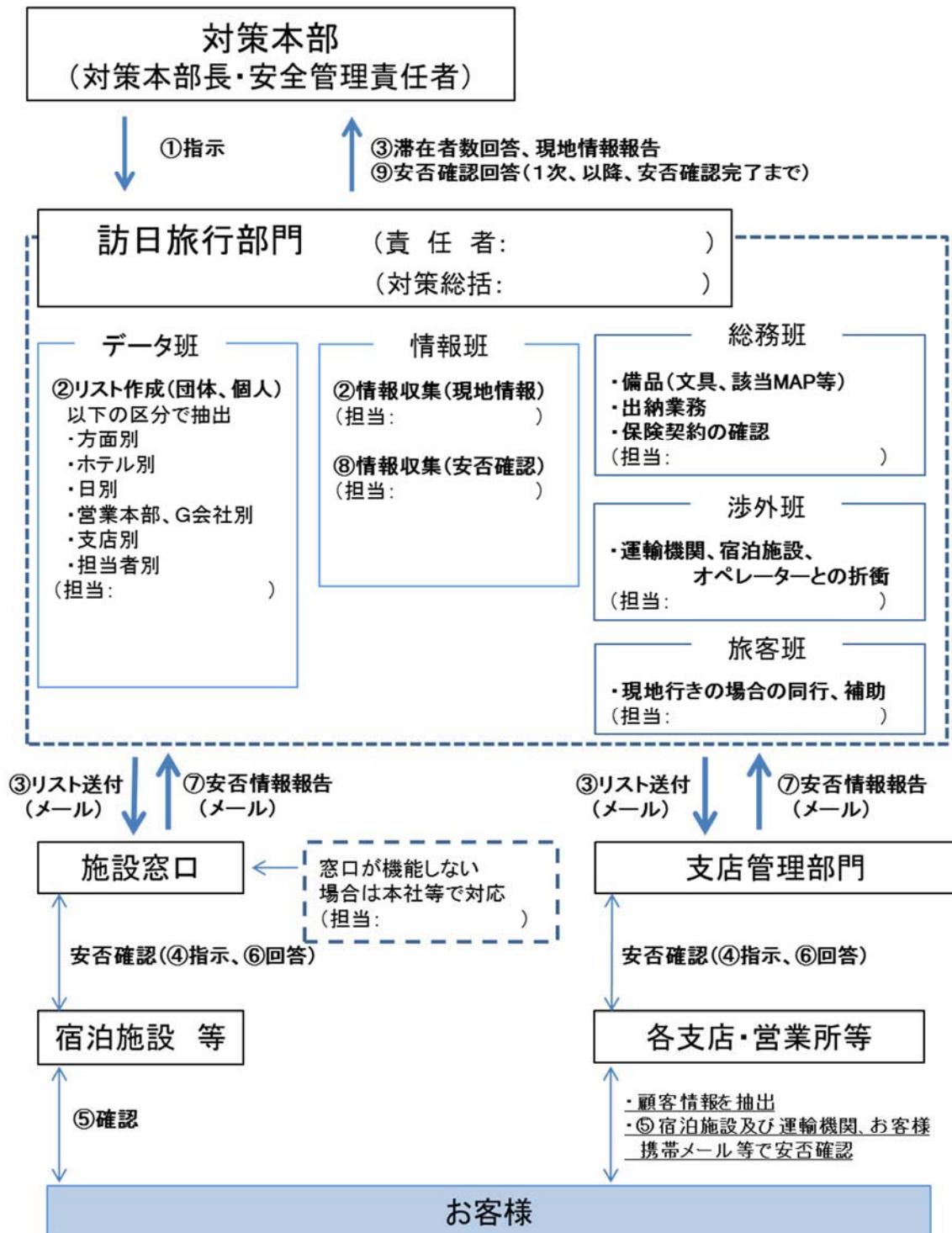


（体制・ワークフロー例４）現地対策本部

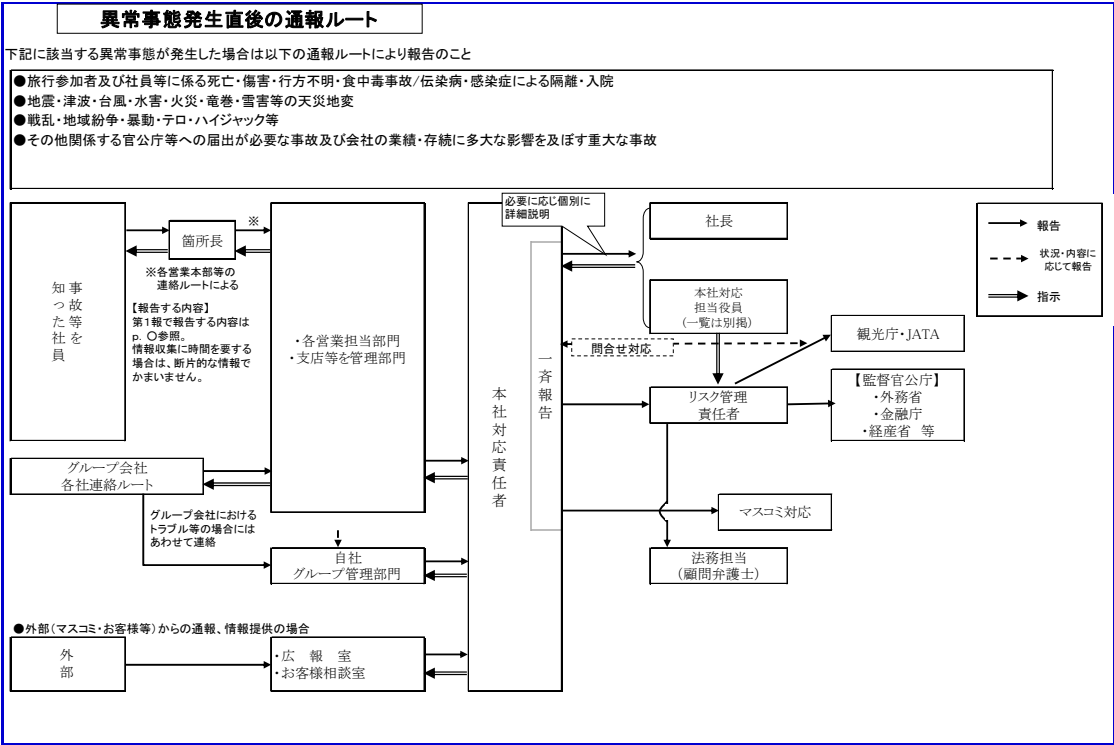


2) 参考事例 異常時対応マニュアルの例

異常事態発生時フロー



3) 参考事例 異常事態発生直後の通報ルート

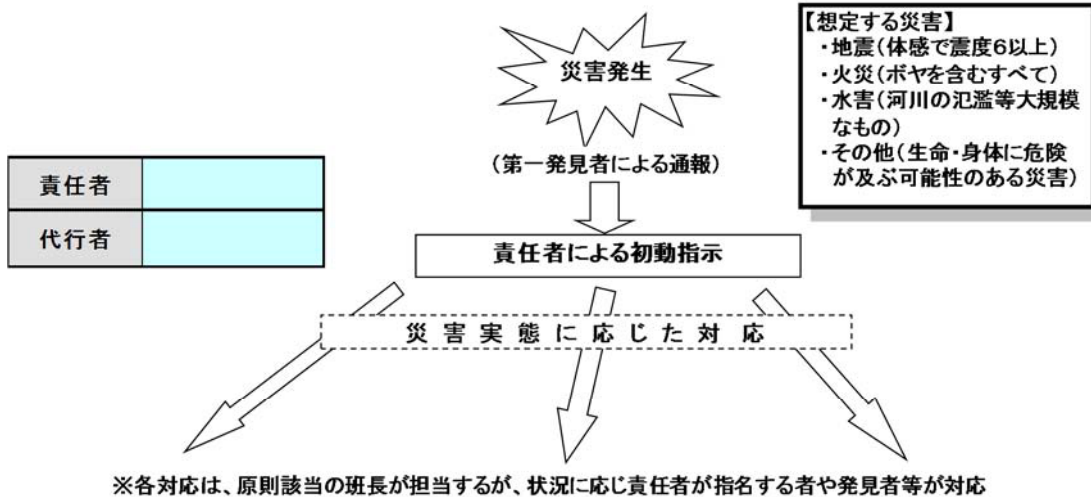


4) 参考 災害発生時の初動体制

(箇所掲示及び報告用)

災害発生時の初動体制

箇所名	
-----	--



避難誘導班	
●避難誘導 ・従業員をあらかじめ指定された避難場所へ誘導 ・出入口は原則閉鎖 ●避難状況報告 ・自箇所責任者への報告 ●避難時持出し品 ・緊急連絡用情報端末(安否確認用) ・各箇所にて規定する重要品	

班 長	
代行者	

通報連絡班	
●関係各所への通報・連絡 ・119番通報 ・防災センター ・自箇所責任者 ●通報・連絡内容 ・被害状況の報告 ・安否の確認 ・他、情報収集	

班 長	
代行者	

応急救護班	
●負傷者の救護・応急手当 ●救急隊との連絡	

班 長	
代行者	

避難場所	
------	--

5) 参考事例 問い合わせメモ テンプレート

海外エージェント、ガイドからの問い合わせを記録する「問い合わせメモ」のテンプレート例を以下に示しますのでご活用ください。

No.	日付 時間	団体名 (参加者名)	人数	現地取扱 会社	日本 到着日 便名	日本 出発日 便名	団体管理 番号 (ツア- No.)	問い合わせ内容	対応状況	自社 対応者	AGT 対応者	ガイド名 ツア- L 名

6) 現場における対応マニュアル

このマニュアルを印刷し、ガイドブリーフィング時には必ず渡し、常に現地で携行するように徹底してください。

①地震発生後、第一にやること

◎呼び掛け

地震の第1波の揺れが収まったら、まずはお客様に対して今何が起こり、どうすれば良いかの呼びかけが必要です。



○状況を説明します

揺れが収まったら、現在何が起きているかを明確かつ簡潔に伝えてください。

現在地の状況に応じて最も有効な手段で呼びかけを行います。

- ・施設内にいる場合：館内放送を使用します
- ・停電等で使用出来ない場合：メガホンや拡声器等

身近にいる外国人旅行者には、口頭でも伝えるようにします。

言葉だけではなく、身振り手振りを交えて伝えます。

文例集を指差したり、ピクトグラムを提示したりし説明をします。

○身の安全や危険から離脱するように呼び掛けます

余震が続く可能性がありますので、身の安全の確保を具体的に呼び掛けます。

- ・姿勢を低くする。
- ・窓・家具・調度品・機械類から離れる。
- ・ベッドや机の下にもぐる。
- ・枕、鞆等で天井からの落下物から頭を守る。
- ・ドアを開け放しておく。
- ・エレベーターやエスカレーターを使用しない。

○出火防止と初期消火の呼び掛けをします

特に建物や施設等の中にいる場合、出火防止の徹底と、万一火災発見時は初期消火を呼び掛けます。

- ・電気製品を止めてコンセントを抜く。
- ・火災を発見したら、大声で周囲に知らせるか非常ベル等で通報する。
- ・消火器や屋内消火栓を使って、早期に初期消火をする。

○冷静な行動をするように呼び掛けます

施設・建物が安全と考えられる時には、慌てて屋外に飛び出したり、むやみに動き回ったりせず落ち着いて様子を見るように呼び掛けを行います。

◎コミュニケーションの協力依頼

訪日外国人旅行者と十分な対応ができない場合は、日本人旅行者で外国語が話せる人や、外国人旅行者で日本語の堪能な人にも協力をお願いしましょう。



③ 大きな揺れが収まって一段落した時にすること

地震発生直後の呼びかけが終わり、しばらく様子を見て、揺れの大きさからみて何らかの対応が必要と判断したら（震度6以上を目安）、以下を実施してください。

○安否確認をします

まず訪日外国人旅行者を含めたお客様全員の安否確認を行います。その際、外国人特有の質問を受ける可能性がありますので、観光庁や東京都が作成した対応文例集を参照しつつ、できる限り落ち着いて対応します。

【各対応文例集へのリンク先は44頁】



観光地や屋外にいる場合などは、現場状況に応じて安全な場所へ誘導してください。

○傷病者の取り扱いをします

訪日外国人旅行者の傷病者が発生した場合は、応急処置を行います。治療が必要な場合は、近隣に医療救護所等が開設されているかを確認し、随行・搬送します。外国語ができる日本人や日本語の出来る外国人同行者がいる場合は、随行を依頼し、いない場合は従業員が付き添います。

【現場における初動対応チェックリスト】

1. 地震発生後に真っ先にやること	
対応	チェック
呼び掛け	
② 状況を説明します	
③ 身の安全や危険から離脱するように呼び掛けます	
④ 出火防止と初期消火の呼び掛けをします	
⑤ 冷静な行動をするように呼び掛けます	
コミュニケーションの協力依頼をします	

2. 大きな揺れが収まって一段落した時にすること	
対応	チェック
安否確認をします	
傷病者の取り扱いをします	

7) 情報提供時の文例

災害発生後情報提供時の文例（雛形）をご用意しましたので参考にしてください。

○災害情報

●月●日 00 : 00 分現在（JST or GMT）

◆災害情報◆

●月●日（●）の午後、日本の●●地区にて震度6強の大地震が発生いたしました。

震源地は●●、主な被災地は●●、●●です。

●●、●●では鉄道に運休・遅延が生じておりますが、インフラ等市民生活には影響がございません。

該当地域に宿泊、観光予定のお客様につきましては、安否確認を行っております。

エージェントの皆さまへは確認ができ次第ご案内いたします。

●●地区以外の地域には被害はありません。

なお、東京都内の公共交通機関は平常通り運航しております。

航空便の状況

・成田空港を発着する便

平常通り運航しております。

・羽田空港を発着する便

平常通り運航しております。

・中部空港を発着する便

平常通り運航しております。

・関西空港を発着する便

平常通り運航しております。

・その他空港を発着する便

平常通り運航しております。

最新の状況は航空各社、各空港のホームページでご確認下さい。

○安否情報

●月●日 00 : 00 分現在 (JST or GMT)

◆安否情報◆

該当地域に宿泊、観光予定で弊社を通じて予約されたお客様は全員の無事が確認されております。

該当地域に宿泊、観光予定で弊社を通じてご予約されたお客様のうち一部の方の安否が確認できておりません。該当のお客様のいるエージェント様には別途ご案内をいたします。

○今後の見通しに関する情報①

●月●日 00 : 00 分現在 (JST or GMT)

◆今後の見通し◆

今回の地震による弊社ツアーへの影響がないため、すべてのツアーは通常通り催行致します。

・主な観光施設の営業状況

①全面営業中止

②一部営業中止

・交通機関復旧の見込み

○今後の見通しに関する情報②

●月●日 00 : 00 分現在 (JST or GMT)

◆今後の見通し◆

弊社ツアーの催行状況を下記の通りお知らせいたします。

下記①、②に該当のお客様がいらっしゃるエージェント様には別途ご案内いたします。

①当面、催行中止となるツアー

- ・ ●●地区の宿泊を含むツアー
- ・ ▲▲地区の宿泊を含むツアー

※ツアーの再開につきましては改めてご案内いたします。

②行程の一部を変更して催行するツアー

- ・ ●●観光を含むツアー

- ・ 取消料に関して

今回の地震が理由による取消しに関しましては、取消料はかかりません。

(●月●日出発分まで。それ以降は改めてご案内いたします。)

- ・ 主な観光施設の営業状況

①全面営業中止

②一部営業中止

- ・ 交通機関復旧の見込み

8) 災害時の文例集

災害時の顧客対応文例集は下記をご参照ください。

観光庁「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」

<http://www.mlit.go.jp/common/001058526.pdf>

(7.2 災害発生時対応文例集)をご参照ください。

または

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」 災害発生時対応
文例集

<https://www.gotokyo.org/jp/administration/h24/documents/5bunrei.pdf>

(参考資料2 災害発生時対応文例集)をご参照ください。

以上