

第4回 非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた検討会 議事概要

開催日時：令和2年2月28日（金）10：30～12：00

開催場所：中央合同庁舎3号館11階 特別会議室

出席者：（委員）田中座長、高松委員、崔委員、矢ヶ崎委員

（関係団体）神奈川県、東日本旅客鉄道株式会社、東海旅客鉄道株式会社、
西日本旅客鉄道株式会社、日本民営鉄道協会、日本地下鉄協会、
日本バス協会、全国空港ビル事業者協会、全日本シティホテル連盟、
日本旅館協会、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会、
日本政府観光局（JNTO）

（オブザーバー）日本放送協会、日本旅行業協会

（行政関係者）村田観光庁観光地域振興部長、国土交通省鉄道局、国土交通省自動車局、国土交通省航空局、観光庁観光地域振興課、観光庁観光産業課、観光庁参事官（外客受入担当）、総務省、消防庁

議題：（1）新型コロナウイルス対応について

（2）地方自治体マニュアルの具体事例等について

（3）当面の取組方針（案）について

（4）意見交換

（5）その他

<地方自治体マニュアルの具体事例等について>

Q SNSの展開について、韓国人はTwitterをあまり利用しておらず、コミュニケーションツールであればLINEやカカオトーク、他にインスタグラムなどの利用が多い。Weiboは中国人向けだと思うが、韓国人向けの施策があれば教えてほしい。

A 各言語全てに対応することは難しい部分もあるが、状況に応じた対応が必要である。引き続きご指導いただきたい。

Q 当協会では「九州地方運輸局が作成した初動対応マニュアル」が有用であった。資料6では好事例として各自治体の事例を紹介しているが、国としてマニュアル例を作成する予定などはあるか。

A 国としてのマニュアル案については、この後、資料7で説明する予定である。

・資料6について、自治体の作成したマニュアルを中心にまとめられているが、実際は、自治体の地域防災計画に規定された観光関連の災害対応事務を補完する形で、DMOが観光災害対応マニュアルをまとめているところもある。今後の資料収集では、行政とDMO等が連携している取組みについても提示した方がよい。

- 資料6に基づく作業について、観光庁はDMOをしっかりとさせようという意図があると思うが、観光庁の支援を受けているDMOは危機管理計画を作成されているなど品質の保証が担保されているという期待もある。また、取り組むDMO同士が自身で連携も進め、安全・安心の広域連携ができれば素晴らしいと思う。

安全・安心については人命以外にも、文化財を助けるという観点で文化財を守る際には、行政区を越えて学芸員も連携して対応している。DMOもこうした動きを見習ってほしい。
- 資料6の事例は緊急避難や減災など発災時の対応に限られているように見える。それ以外にも観光防災という点では、例えば外国人旅行者であれば帰国支援というものもあるが、それらの状況も提示していただきたい。
- 情報伝達時には文字だけではなくピクトグラムを使っている事例があるが、これから作成する用語集にピクトグラムを組み合わせても良いと思う。

長期的には、非常時に外国人をどこに・どのように誘導するのか、という視点が必要。
- 資料6の10、11ページに記載の内容について2点、話をしていきたい。まずは「発災後速やかな観光復興計画」。この観点はとても大切だと思う。発災後の状況は刻一刻と変化していくため、復興計画をその後の状況に応じて、何度も作成し直していく必要がある。次に、「国内外の関連組織への復興支援要請」。インバウンド観光においてはパートナーともいえる国内外の旅行会社と密に連携し、復興時の情報発信も含めて正しい情報を発信するなど、積極的な支援を行うために考えていかなければならない。そしてこれはDMOの役割でもある。

「減災・危機対応の備え」について、シチリアのエトナ火山の例。街の真ん中に大昔の火山噴火の溶岩で作られた像があり、火山との共存を感じる。火山に入山する際はガイドが付く必要があるが、「我々が火山に備え・コントロールしている」という意識が観光地域にあり、リスクマネジメントも含めた情報発信がブランディングになっていると感じた。
- 「災害は経路選択」という視点がある。これは何か選択をすると、その後の選択肢が限られるようになるという意味である。例えば日本では小学校を避難所にすることが多いが、世界的には珍しい。小学校を避難所にすることにより、災害後の小学校の運営に支障が出る場合がある。
- マニュアル案の作成については、当事者の視点（外国人目線）が重要。今回のように事例を集めると「欠点」も見えてくる。例えば、マニュアル策定後に基準等が変わったケースもある（火山噴火の事例）

自治体が頻度よく計画を作成するには予算がないので、ある程度国がベースや仕組みを作ることは重要となる。但し、国が全部作ると現場とのズレが生じるので、「現場に課題があり、現場に答えがある」といった認識を持ち、国には市町村とは違うレベル感があると思うので、そのあたりの目配せも必要となる。

- ・資料5の情報の多言語化について「どの組織が行うか」について不明確であるように思う。多言語化を行う組織としては JNTO、各事業者が挙げられているが、この部分も明確にする必要があるのではないかと。
- ・各施策を「実施する主体」という点は重要である。誰が主体になるかによって作業の内容が異なる。また、発災時には最終的に「どこの責任なのか」という問題になる。この部分を明確にしておく必要がある。

<当面の取組方針（案）について>

- Q 資料7について、レンタカーを利用して移動している外国人への情報提供をどのようにするか。他の委員会では「道の駅の案内所を利用いただく」ということになった。道の駅も含め、レンタカー利用者に対する情報提供も視点に入れることができないか。
- A 「道の駅」の利用はもちろんであるが、営業時間外等の場合の「最後の手段」としてはスマホで JNTO サイトから情報収集いただくという想定である。

- ・情報発信について、その情報を誰が収集するのか、アップデートするのかという情報収集の仕組みが必要である。各省庁が持っているプラットフォームを活用してできることもあるのではないかと。

資料7ではNHK等、広く周知する情報発信が多いように思うが、情報発信の媒体としては観光案内所というものもある。例えば北海道胆振東部地震の際の訪日外国人調査では、外国人から求められるものとして「充電ポイント」の次に「インフォメーションセンター」が挙げられていた。広く周知する情報発信に加え、観光案内所での個別対応による情報提供が求められているが、観光案内所の情報提供方法については、個別に対応しているという現状があり、マニュアルや指針の提示が求められるのではないかと。

その他、コミュニティバスなどの地域に密着している交通機関の運行情報を収集するプラットフォームも検討事項であり、大手交通事業者からは情報が入ってくるが、地域のコミュニティバスの情報が入ってこないケースもあるので、こちらの対応も必要である。

- ・情報の伝達系はすぐにでもできるが、収集系が弱い印象がある。特に交通事業者などは災害時には刻々と変わる状況の中、被害が激しいところほど情報が入ってこないが、情報が何も無い時・全容が分からない場合に、どのような情報を提供するのかは難しい。
- ・平常時と非常時について、日本人の常識と世界の常識は異なる場合がある。まずは「ある情報を伝える」ことが重要であるが、受け取る側（外国人旅行者）のレベル差による情報伝達の危険性を念頭に置き、その取扱いを誤らないよう注意が必要である。各委員から意見が出ているが、観光危機管理を真剣に議論しなければいけないという認識に間違いはなく、このようなコミュニケーションできる場を作るということは重要である。

- ・情報収集手段について、北海道胆振東部地震発災時に、旅館は一義的に宿泊者対応を行う必要があるが、各所からの電話問い合わせに忙殺されるということがあった。電話問い合わせ対応を何らかの手段でシステム化することにより、双方に有益な施策となるのではないかと考え、社員の「安否確認」のようなシステムを導入することを検討している。
- ・議論にあった「どこの組織がどこまで対応するのか」という視点は重要であり、情報に一覧性をもってアクセスできるということが重要であると思う。一方で JNTO が全ての責任を負うことは難しいので、情報は端的に出しつつ、その情報を各社が適宜取り扱うということになるのではないか。
また、被災した現地の情報をどのように収集するか、そして収集した情報の中で、現場が発信してほしい情報は何か・何を伝えるべきかを判断するのが難しい。
- ・防災対応については、「どこか単一の組織が全ての責任を負う」ということにはならないであろう。情報の発信については、観光庁で何の情報を発信する必要があるかを決めておく必要がある。
- ・観光施設について、例えば伊豆は静岡県のはずれにあり、「静岡県」という括りにされると難しい部分がある。自治体の区分よりエリアでの括りが適切な場合がある。情報発信のエリアの考え方も明確に決めておく必要がある。
- ・資料 7、8 等について、追加意見があればメール等で事務局へ連絡いただき、この後のとりまとめは座長一任ということでご了承いただきたい。

以上