


# 北海道胆振東部地震における 旅行者対応の振り返り



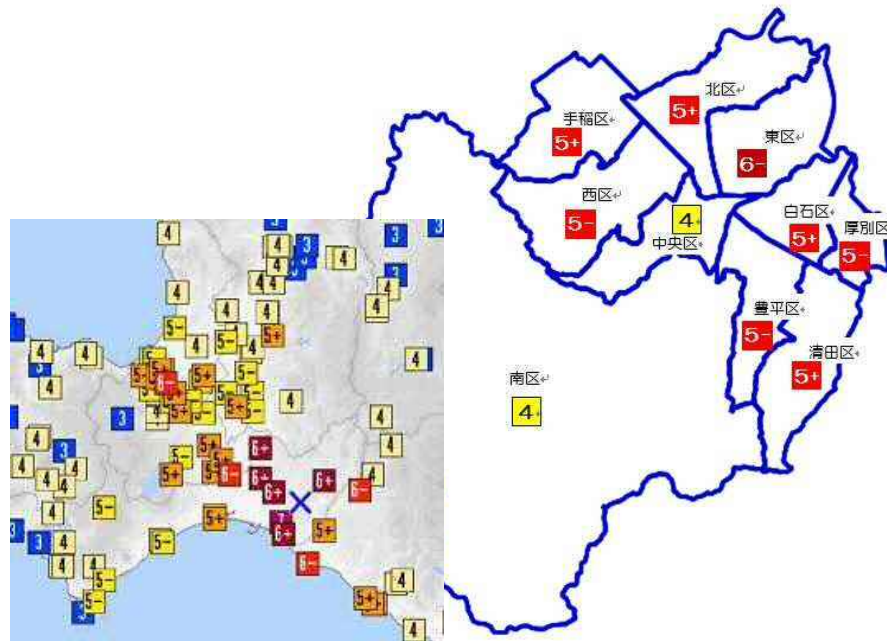
札幌市 総務局 国際部  
交流課長 岩立 明彦

# 北海道胆振東部地震の概要

# 北海道胆振東部地震における札幌の被害概要

平成30年9月6日（木）午前3時7分 地震発生

- 地震の規模 胆振地方中東部 M6.7 札幌市内最大震度 6 弱
- 人的被害 死者2名（うち災害関連死1名）、負傷者297名
- 物的被害 住家被害5,203棟、非住家被害218棟



# 北海道胆振東部地震における札幌の被害概要

## ■ ライフライン

**電気** 市内全域停電（8日19時時点で送電復旧完了）

**水道** 断水件数15,941件（37,250人）

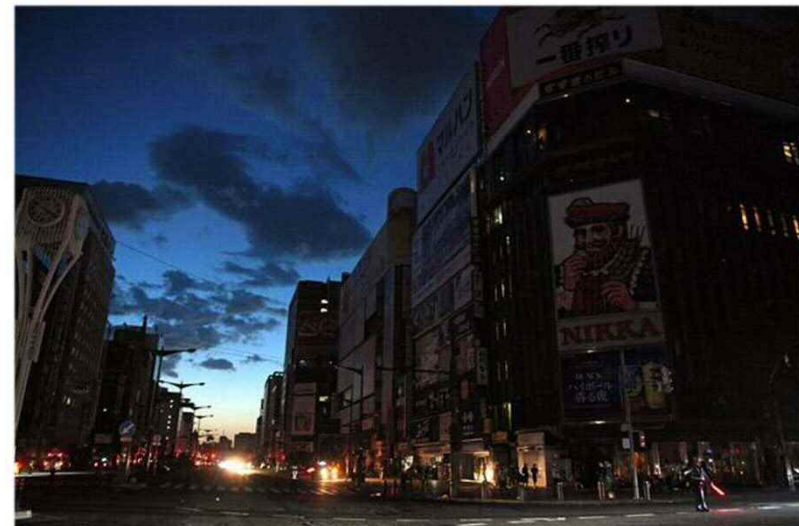
**交通** 地下鉄 全線運休（7日15時までに3線営業開始）

路面電車 全線運休（7日11時までに営業再開）

JR 全線運休（7日19時時点で札幌～新千歳空港間は運行再開、  
その他在来線は8日から順次運行再開）

**航空** 全便欠航（国内線は7日午後、国際線は8日に運航再開）

**通信** 市内一部のエリアで通信不可



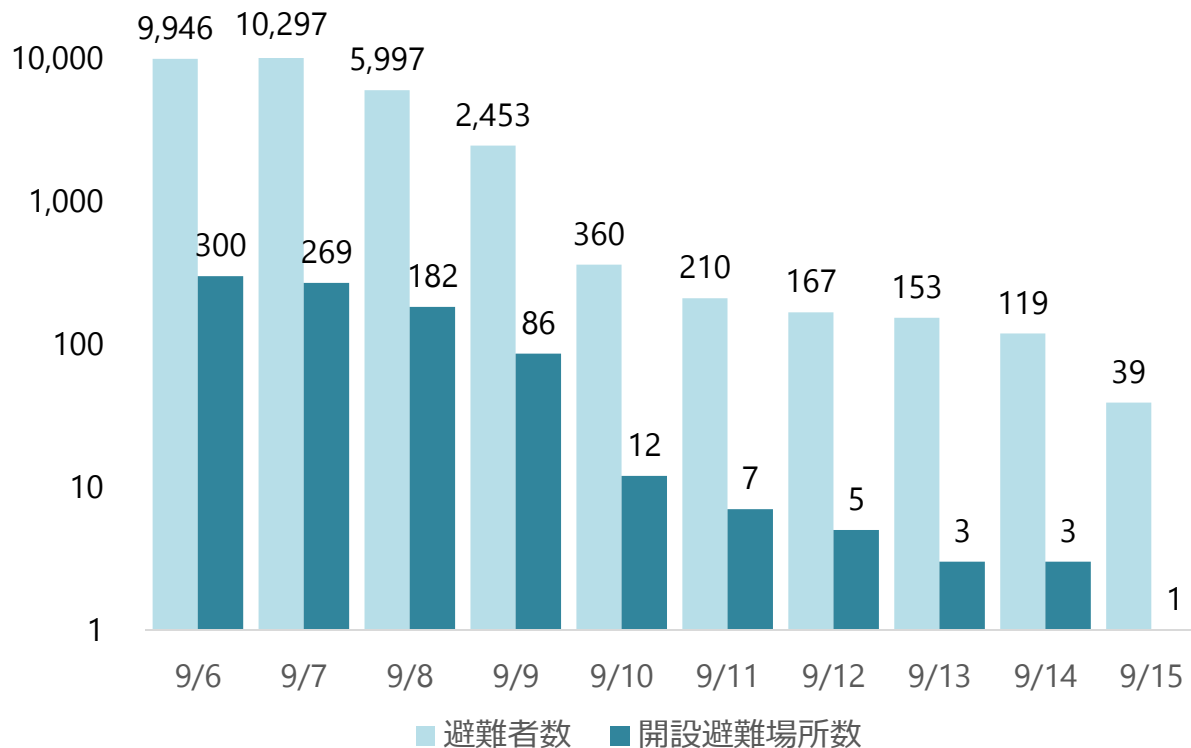
# 避難者と開設避難場所

災害対策本部による全基幹避難所（310か所）開設指示 9月6日7時30分

避難者は、9月7日に最大**10,297**人（旅行者含む）

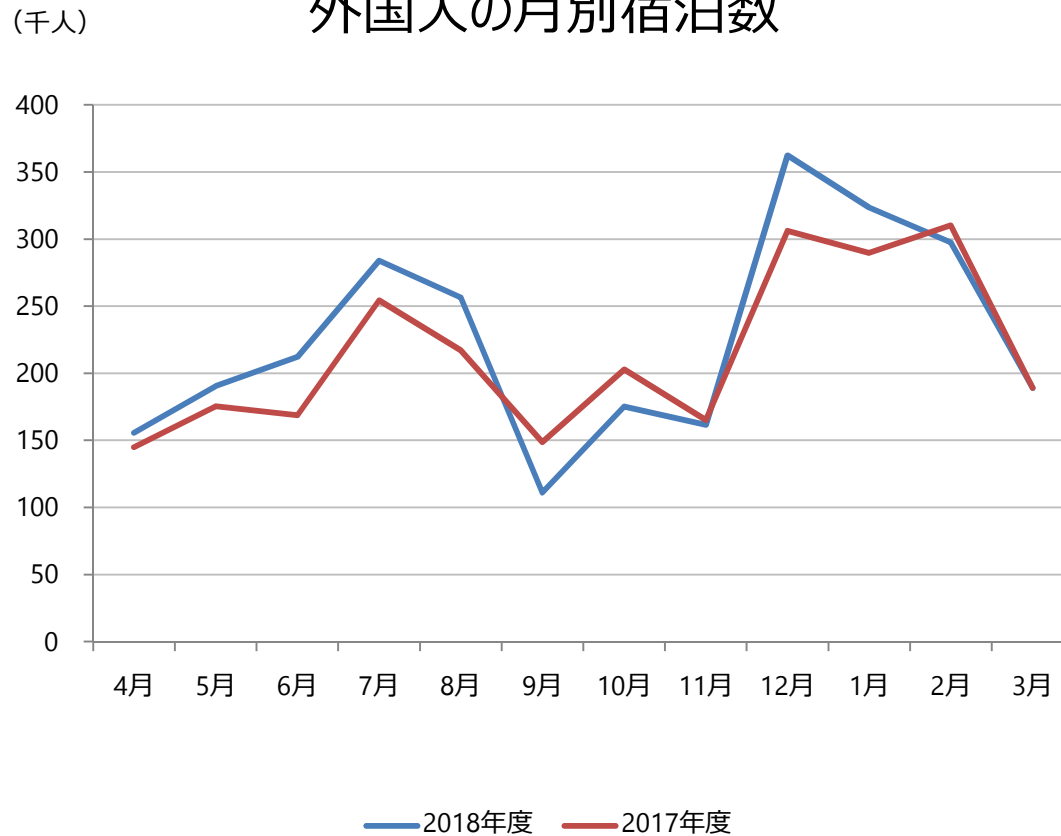
開設した避難場所は、9月6日に最大**300**か所

## 避難者（旅行者含む）と開設避難場所

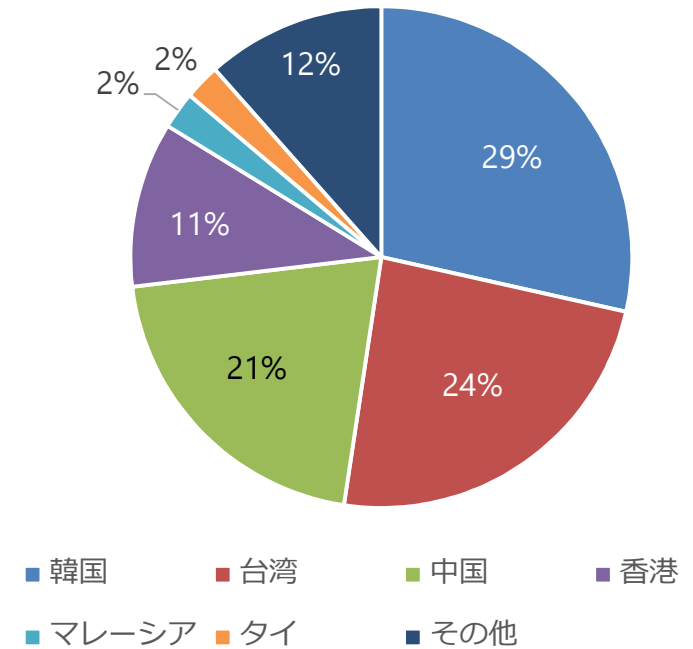


# 札幌の外国人観光客の状況

## 外国人の月別宿泊数



## 外国人観光客国籍比 (H29.9)





# 旅行者向け避難所の開設

## 災害時の旅行者対応について

災害時の旅行者対応は「**帰宅困難者対策の一環**」として整理

「札幌駅・大通駅周辺地区都市再生安全確保計画」

- 帰宅困難者想定人数 最大4万6千人(雪まつり開催期間中)
- 一時滞在施設 都心部に13箇所を想定
- 発災時には、一斉帰宅を抑制し、適切な情報提供を行う。

発災が深夜であったことから、発災直後は、帰宅困難者がほとんど発生しなかったため、帰宅困難者対策を発動せず。

しかし、日中になって、行き場を失った旅行者が「帰宅困難者」と化して、都心部にあふれる状況に。



**急きよ、旅行者に特化した対応を実施**



# 旅行者向け避難所の開設経緯

地震発生

市内のホテル団体に対して、  
延泊を希望する旅行者への配慮を要請

居場所が確保できない旅行者に対しては、  
近隣の基幹避難所(小中学校等)に誘導

都心部の一部の基幹避難所に旅行者が集中し、避難者であふれかえることとなり、  
地域住民の避難スペースが確保できない状況に

「旅行者向け避難所」臨時開設

# 旅行者向け避難所の開設

【旅行者向け避難所開設場所】



# 旅行者向け避難所の開設

## 旅行者向け避難所開設数・避難者数

施設名称	開設日時	閉鎖日	6日	7日	8日	延避難者数
市民ホール	6日13:30	6日15:20	200			200
札幌大通高校	6日14:00	8日	400	220		620
市民交流プラザ	6日16:00	8日	550	130		680
北海道庁別館	6日17:30	8日	400	140		540
中島体育センター	6日18:00	9日	300	320	30	650
地下歩行空間	6日20:45	9日	70	250	30	350
合計			1,920	1,060	60	3,040



※うち約6割が外国人

# 災害時の旅行者対応の課題と対策

## 【課題】

- 旅行者が一部の避難所（学校）に集中して避難したことにより、地域住民の避難に支障をきたした。
- 旅行者向け避難所の開設手順、旅行者が必要とする情報やその提供方法、多言語対応などについて、事前にしっかりと整理されておらず、対応に苦慮した。



## 【対策】

- ✓ 市有施設を活用した「旅行者用一時滞在施設」をあらかじめ想定し、開設の手順や必要な支援についてあらかじめ整理
- ✓ **宿泊施設との協力体制**を構築し、旅行者の受入先を確保
- ✓ 外国人旅行者に対する**多言語での情報発信**を行う体制の整備

# 宿泊施設との協力体制

## 地震発生時の宿泊施設の対応

地震発生当日の市内ホテル宿泊者数

**36,000** 人程度

↓  
多くの宿泊施設が

「延泊」「予約者の受入」に対応した結果

【宿泊施設の自主的な対応】

- ✓ 飲料や食糧、寝具の提供
- ✓ ロビー等のスペースの開放・提供 など

旅行者向け避難所で過ごした旅行者数

**1,920** 人程度

※ 宿泊施設による受入協力により、  
避難所で過ごす旅行者は最小限に抑えられた。



# 宿泊施設との協力体制

平成31年 1月15日

## 「災害時における旅行者の受入れ等に関する協定」締結

札幌市内ホテル連絡協議会、札幌ホテル旅館協同組合、定山溪温泉旅館組合、札幌市

相互協力により、災害時に旅行者が安全に滞在できる場所を提供し、必要な支援を行うことを目的とした協定を締結



# 宿泊施設との協力体制

## 「災害時における旅行者の受入れ等に関する協定」

### 札幌市の役割

- ✓ 市有施設を旅行者用の一時滞在施設として提供
- ✓ 宿泊施設及び旅行者用一時滞在施設への多言語での情報提供

### 宿泊施設の役割

- ✓ 宿泊者・予約者に対する客室等の滞在場所、食糧・寝具の提供
- ✓ 宿泊施設相互間での宿泊者・予約者の受入れ及び物資の相互融通等の連携協力



# 宿泊施設との協力体制

## 協定締結後の取組

### ○相互連絡体制の構築

- 近隣の宿泊施設同士を12のエリアに分けて「災害時連携エリア」を構築し、エリア単位の連絡体制確立
- 各エリアに拠点施設を定め、各エリアの取りまとめと札幌市の連絡窓口を担う。

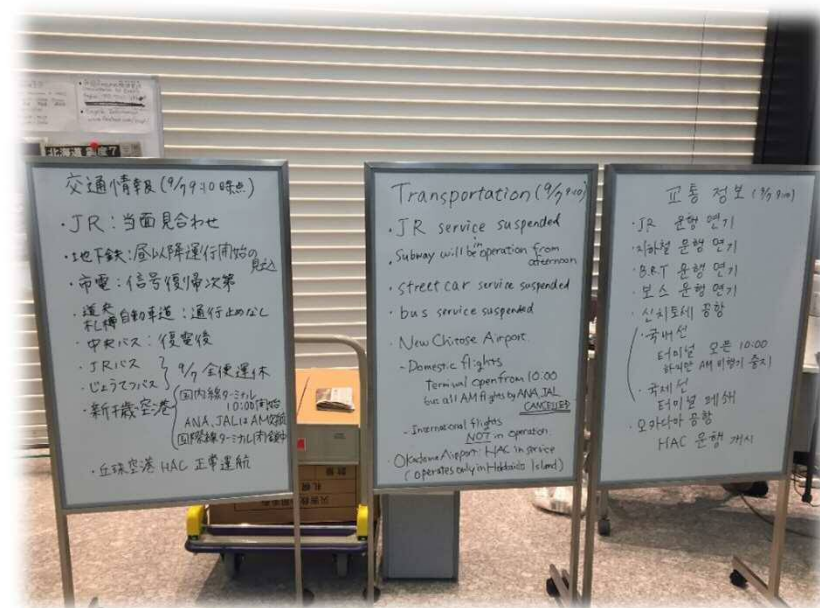
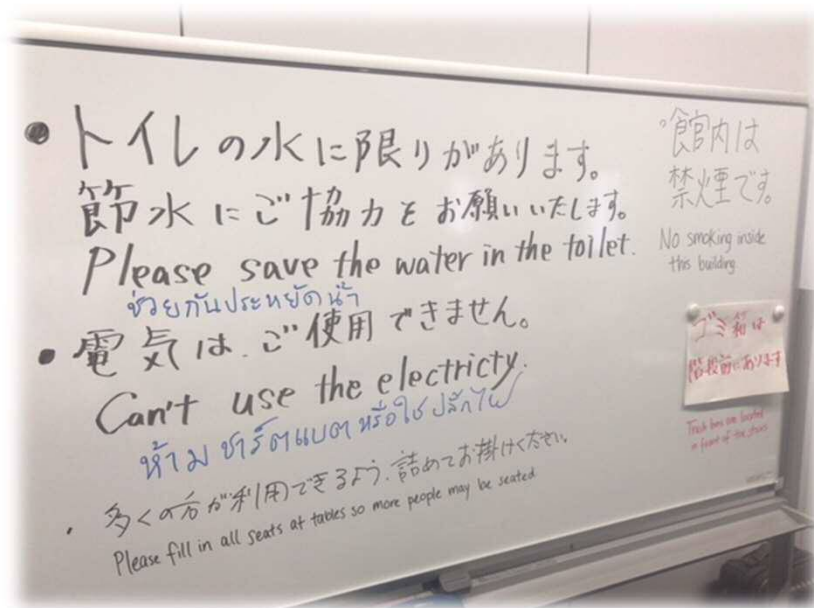
### ○民間一時滞在施設

- 宿泊者・予約者以外の旅行者を一時的に受け入れる「民間一時滞在施設」としての協定締結を進める。
- 民間一時滞在施設としての協定を締結した施設が、非常用自家発電設備を整備する場合の補助制度創設

# 多言語での情報発信

# 外国人旅行者への多言語対応

- 交通機関などの情報を多言語で掲示
- 国際交流員が通訳対応
- 災害多言語支援センターを設置し、電話・メールでの相談受付、SNSでの情報発信を実施



# 災害多言語支援センター

## 災害多言語支援センター準備・設置・運営に関する協定（平成25年3月29締結）

<p><b>主体</b></p>	<p>札幌市 公益財団法人札幌国際プラザ（多言語支援センター開設者）</p>
<p><b>目的</b></p>	<p>札幌市地域防災計画に基づき（略）、外国人の避難、避難生活及び生活復興を支援すること（第1条）</p>
<p><b>設置</b></p>	<p>札幌市は、札幌市災害対策本部を設置した場合、災害多言語支援センターの設置及び運営を要請する（第3条第1項）</p>
<p><b>業務</b></p>	<p>札幌国際プラザ内にセンターを開設し、次の業務を行う。 （第3条第2項、第3項）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① やさしい日本語と多言語による災害情報発信</li> <li>② 外国人の相談対応窓口</li> <li>③ 避難所巡回による外国人の状況把握ほか外国人支援に必要なこと</li> </ul>

# 災害対策本部国際班の活動実績

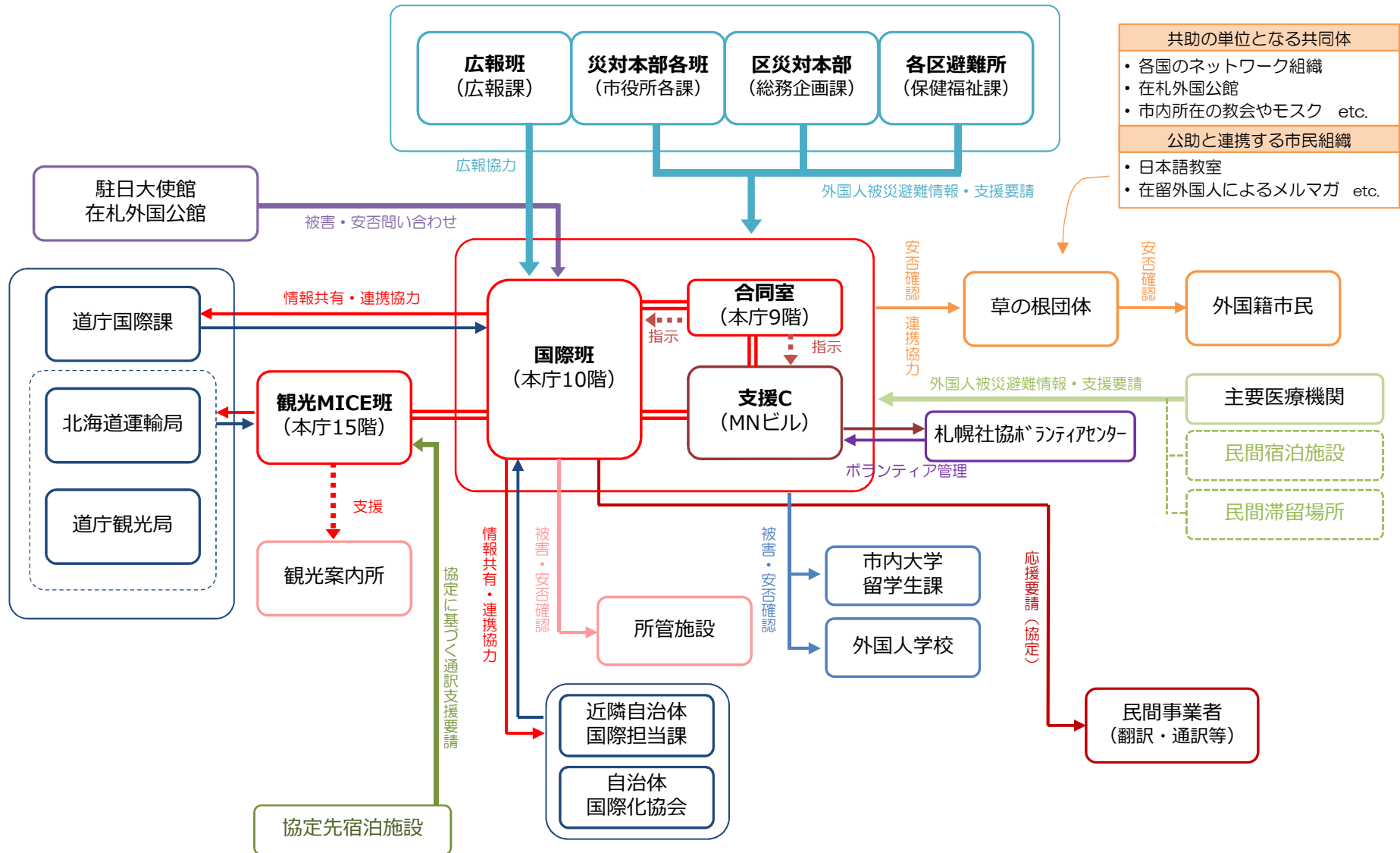
<p>設置</p>	<p>03:08 災害対策本部設置（第二非常配備） 03:35 国際班班長（交流課長）参集、班稼働開始</p>
<p>主な 業務実績</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 所管施設、関係機関（在札外国公館、地域国際化協会等）との連絡体制の確保</li> <li>➢ 在札外国公館との情報共有及び被災者誘導（特に外国人旅行者）に係る連携</li> <li>➢ メディア、駐日大使館からの問い合わせへの対応</li> <li>➢ 外国語による情報発信（ウェブサイト、SNS）</li> <li>➢ 災害対策本部各班の外国語対応支援（通訳員派遣、翻訳、外国人来庁者対応）</li> <li>➢ 災害多言語支援センターとの情報共有、連携</li> </ul> <p>&lt;民間企業からの災害時特別調達&gt; 市内通訳翻訳事業者（本市から）、首都圏電話通訳事業者（事業者から）</p>
<p>HPによる 情報発信</p>	<p>英語36回、中国語24回、韓国語23回 計83回（9/6～9/21）</p> <p>&lt;内容&gt; 市長からのメッセージ 災害の規模、被害に関する情報（交通やライフラインの状況） 開設避難場所の情報 避難生活に際して役立つ情報や節電協力の呼びかけ 余震への注意喚起（備えや発災時の行動） 災害時の混乱に乗じたミスリード情報や詐欺等への注意喚起 など</p>
<p>国際交流員 の派遣</p>	<p>アメリカ人CIR 1回、中国人CIR 1回、韓国人CIR 1回</p>

# 災害多言語支援センターの活動実績

開設	<p>9月6日 04:30 開設（9月21日閉鎖）</p> <p>14:30 入居ビル閉鎖のため、市役所本庁舎9階会議室に移動</p> <p>9月7日 15:35 入居ビル開館のため、国際プラザ事務室に移動</p> <p>9月8日 12:00 多言語相談カウンター設置</p>
活動実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 対応言語 日本語、英語、中国語、韓国語</li> <li>➤ 避難所巡回 6日2班、7日4班、8日6班、9日1班 延べ13班により避難所18所（延べ27所）を巡回</li> <li>➤ 相談対応 電話16件、メール6件、Facebook3件、相談窓口3件、 その他3件 計31件</li> <li>➤ 情報配信 HP13回、Facebook16回、メルマガ2回 計31件 第1報は6日03：56 F Bにて災害規模と注意喚起を発信（英語）</li> </ul>
主な 問い合わせ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 宿泊できる場所や避難所</li> <li>• 空路、鉄路の復旧再開の状況</li> <li>• 千歳空港へのアクセス・道内移動等の交通手段</li> <li>• 被災状況の問い合わせ</li> <li>• 避難所閉鎖に伴う誘導案内</li> </ul>
外部からの 応援	<p>地域国際化協会OB職員（韓国語話者）、元札幌市国際交流員（アメリカ人） 外国語ボランティア 中国語、韓国語各1名</p>

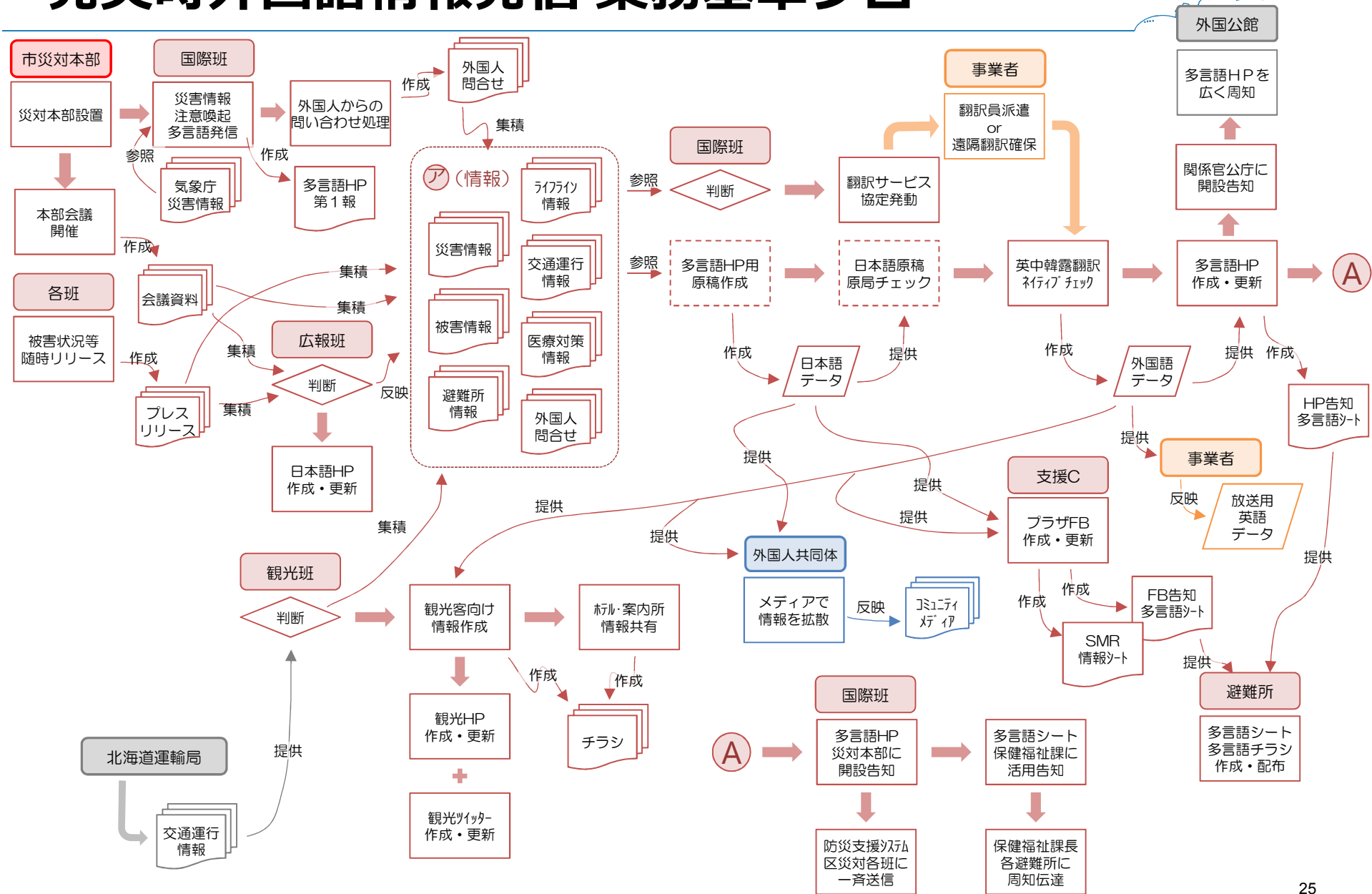


# 発災時の関係機関等連絡体制 基本イメージ



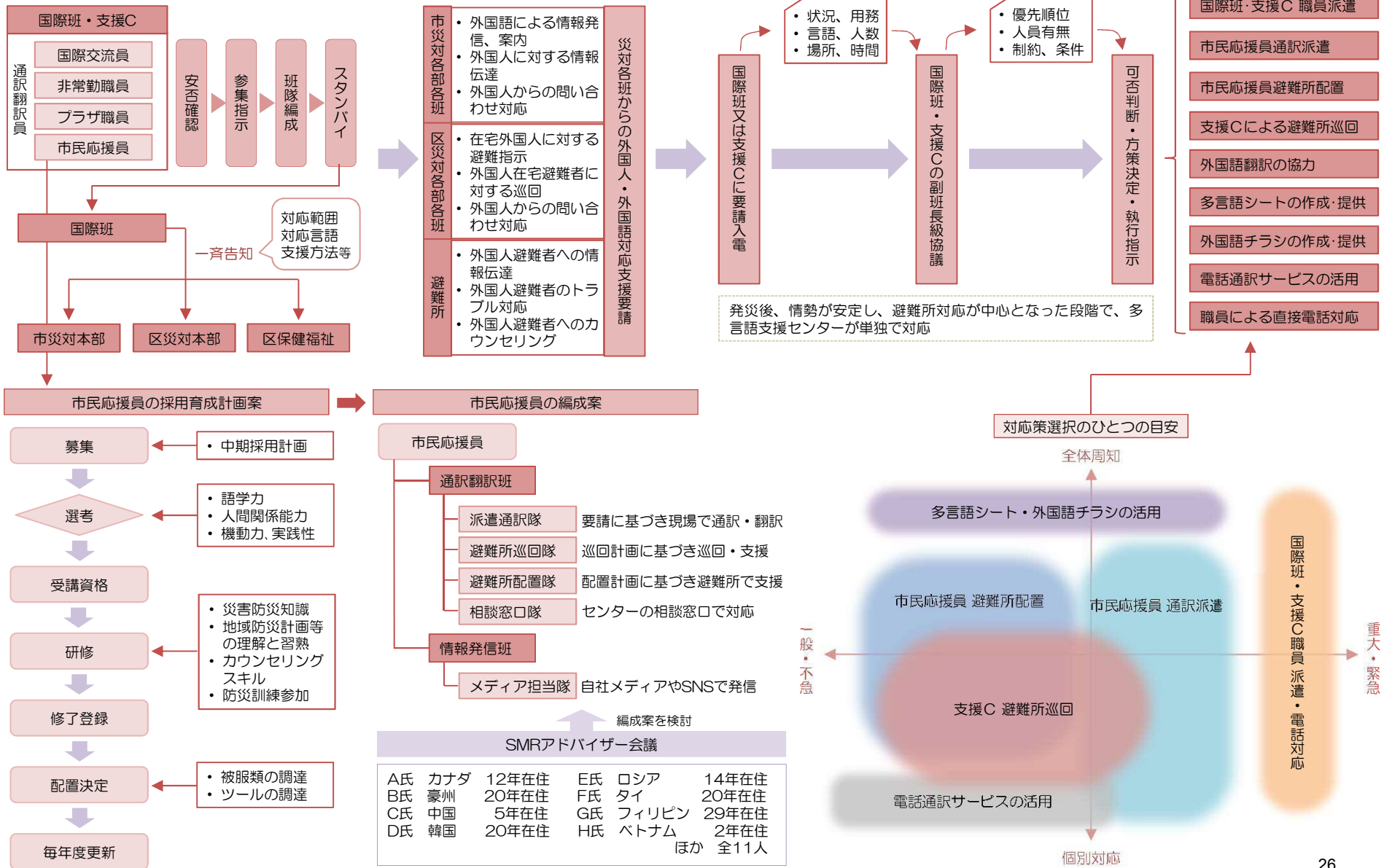


# 発災時外国語情報発信 業務基準フロー



# 発災時外国語通訳翻訳支援（庁内）

# 業務構想



# 北海道運輸局の取組

平成31年 3月

## 「大規模地震等に備えた外国人観光客への 情報集約・提供方法に関するガイドライン」制定

### 【ガイドラインの目的】

- ・大規模災害時における、外国人観光客の避難、移動などに必要な情報集約・情報提供に関する対応を示す。

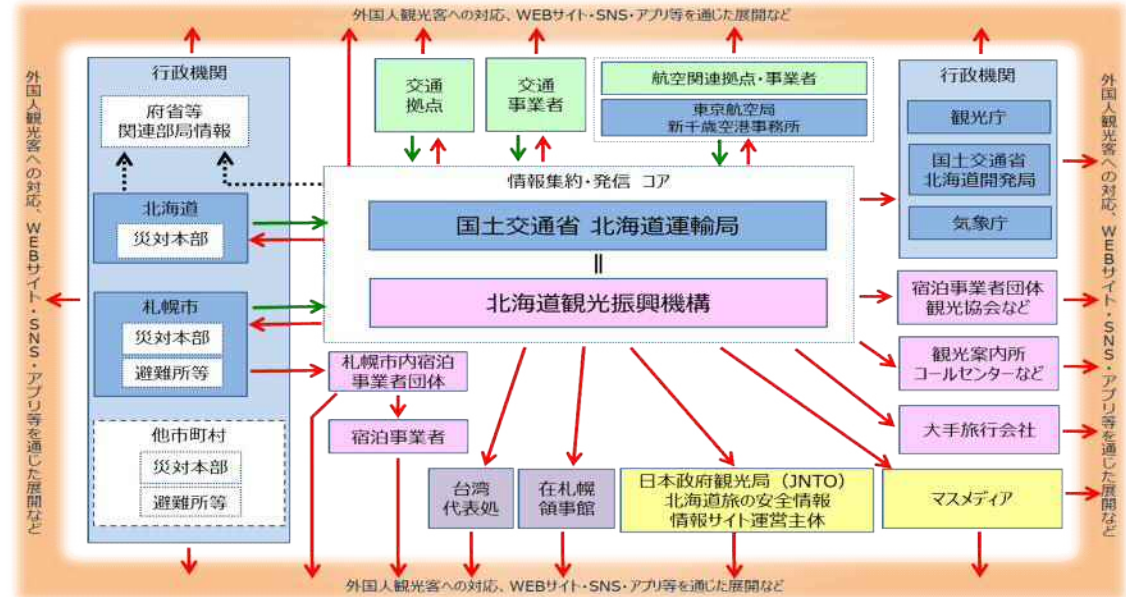
### 【災害情報伝達システム】

- ・ガイドラインにおける情報共有の仕組みとして、災害時に「避難所の開設状況」や「交通機関の運行情報」を、一元的に多言語で発信する「災害情報伝達システム」を構築
- ・各関係機関から提供された情報を北海道運輸局で集約し、関係機関に多言語で提供
- ・各関係機関は、自らの所管するツールや施設等で情報を展開する。

### 【関係機関】

- ・行政機関
- ・交通事業者
- ・観光事業者
- ・旅行会社
- ・領事館 等

### 災害情報伝達システム



- メーリングリストでテンプレートを送受信



# 北海道運輸局の取組

## 「災害情報伝達システム」 情報集約テンプレート

- ・外国人にもわかりやすく記号で表現
- ・多言語で表記（英、韓、簡体、繁体）
- ・詳細情報はURLを二次元バーコードなどで案内

**Disaster Information Board for Tourists**  
訪日外国人観光客のための災害情報ボード

English page 1

Hokkaido District Transport Bureau  
北海道運輸局 <http://www2.hokkaido.go.jp/>

2019 09 18 16 : 20 No.2

Next update in 2 hours. We are planning to update the information every 2 hours. If there is new information before that time, we will update as needed.

Check here for details... <http://safety-travel.jp/>  
<https://livejapan.com/en/in-hokkaido/>

**Overview of the Disaster**

Disaster Situation	Typhoon
Types of Disasters	Northern Ikkari, Central Ikkari, Southern Ikkari
Outline of Disasters	

**Temporary Shelters for Tourists**

Current Situation	No information at present.
-------------------	----------------------------

Check here for details... <https://www.city.sapporo.jp/shy/english/index.html>

**Airport & Flights**

Business Operations	Airport	Travel Information	Route
Open	New Chitose	In Operation	New Chitose ⇄ Haneda
Open	Asahikawa	In Operation	New Chitose ⇄ Beijing
Open	Hakodate	In Operation	New Chitose ⇄ Incheon
	New Chitose	In Operation	New Chitose ⇄ Taipei
	Asahikawa	In Operation	Asahikawa ⇄ Haneda
	Hakodate	In Operation	Hakodate ⇄ Haneda

**Disaster Information Board for Tourists**  
訪日外国人観光客のための災害情報ボード

English page 2

**Railway**

Business Operations	Station	Travel Information	Route
Open	Sapporo	Cancelled	Sapporo ⇄ New Chitose Airport
Open	New Chitose Airport	Cancelled	Sapporo ⇄ Tomakomai
Open	Asahikawa	Cancelled	Sapporo ⇄ Hakodate
Open	Otaru	Cancelled	Sapporo ⇄ Otaru
Open	Hakodate	Cancelled	Sapporo ⇄ Asahikawa
Open	Shin-Hakodate-Hokuto	Cancelled	Shin-Hakodate-Hokuto ⇄ Shin-Aomori

Check here for details... <http://www2.hokkaido.co.jp/glob/index.html>

**Subway**

Business Operations	Station	Travel Information	Route
In Operation	Sapporo	In Operation	Sapporo ⇄ Odori
In Operation	Odori	In Operation	Odori ⇄ Shin Sapporo
In Operation	Odori	In Operation	Odori ⇄ Oyachi

Check here for details... <http://www.sapporo-city.jp/eng/subway>

**Bus**

Business Operations	Route	Travel Information	Route
In Operation	Sapporo ⇄ New Chitose	In Operation	Sapporo ⇄ Otaru
In Operation	Sapporo ⇄ Asahikawa	In Operation	Sapporo ⇄ Tomakomai
In Operation	Sapporo ⇄ Hakodate	In Operation	Asahikawa ⇄ Asahikawa

Check here for details... <http://www.chuo-bus.co.jp/support/stop>  
<http://www.asahikawa-denkiokai.co.jp/operation/line>

**Ferry**

Business Operations	Travel Information	Route
In Operation	In Operation	Tomakomai ⇄ Sendai
In Operation	In Operation	Tomakomai ⇄ Hachinohe
In Operation	In Operation	Tomakomai ⇄ Otaru
In Operation	In Operation	Otaru ⇄ Niigata
In Operation	In Operation	Hakodate ⇄ Aomori

Check here for details... <http://www.taieiyo-ferry.co.jp/english/index.html>  
<http://www.shiraferry.jp/>  
<http://www.sunflower.co.jp/en/>  
<http://www.aft.jp/english.html>  
<http://www.tsugaruakaiyo.co.jp/glob/en/>  
<http://www.sekai-ferry.co.jp/>

**Disaster Information Board for Tourists**  
訪日外国人観光客のための災害情報ボード

English page 3

**Railway and bus operation status**  
鉄道・バスの運行状況

**Ferry operation information**  
フェリーの運航情報

# 災害発生時の 外国人旅行者対応について

～昨年のお阪府北部地震、台風21号を受けて～

2019年10月29日

「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」

大阪府 府民文化部都市魅力創造局  
企画・観光課/国際課



©2014 大阪府もずやん

## 1. 来阪外国人旅行者・府内の在留外国人の状況

## 2. 大阪府の外国人旅行者安全確保に向けた取組み

- 「大阪府 外国人旅行者安全確保事業」の紹介
- (公財)大阪観光局・(公財)大阪府国際交流財団の紹介

## 3. 2018年の災害 ～大阪府北部地震、台風21号～

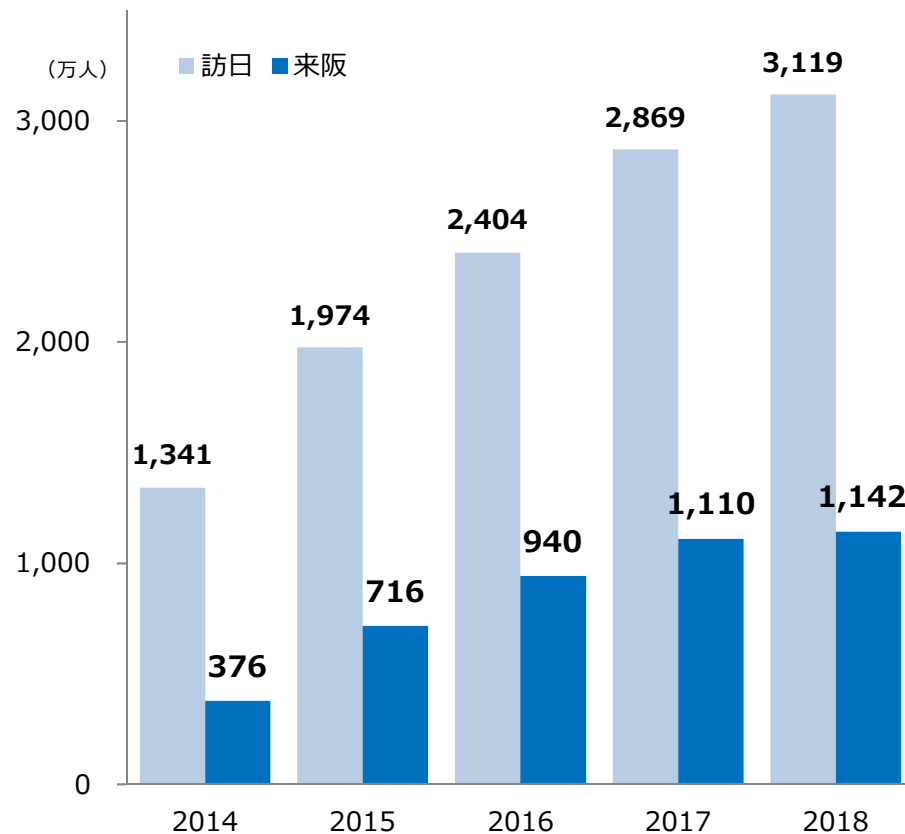
- 災害の概要、被害状況
- 外国人旅行者への影響と対応状況
- 主な課題

## 4. 課題を踏まえた対策

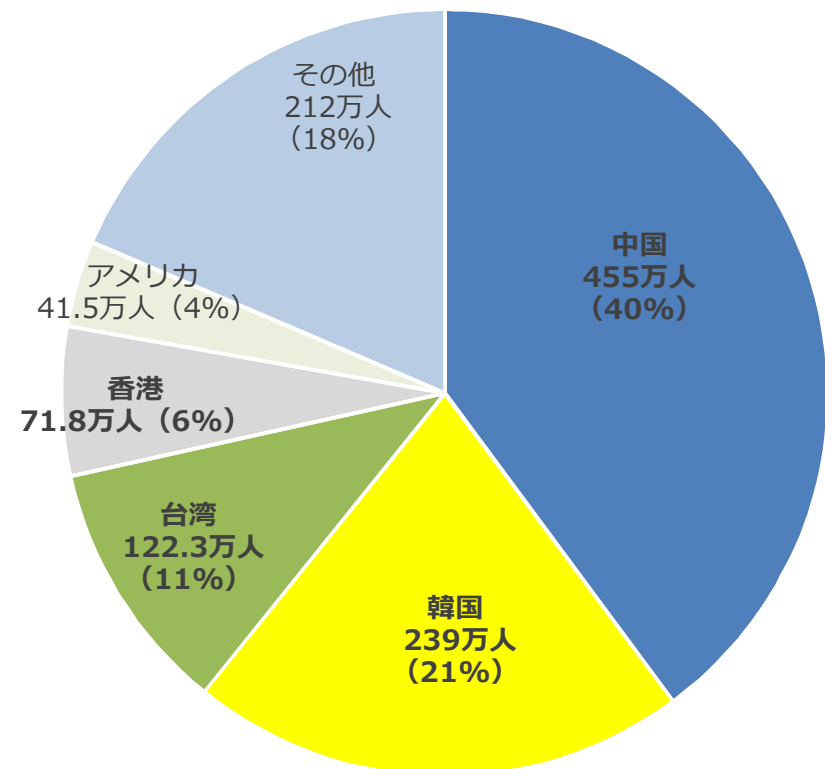


# 来阪外国人旅行者の状況

- 来阪外国人旅行者の2018年実績は1,142万人で、全国で2番目
- 2014年以降、大幅な伸びを示してきたが、昨年は災害の影響もあり、微増
- 中国、韓国、台湾、香港で、全体の77.8%を占める（全国：73.3%）



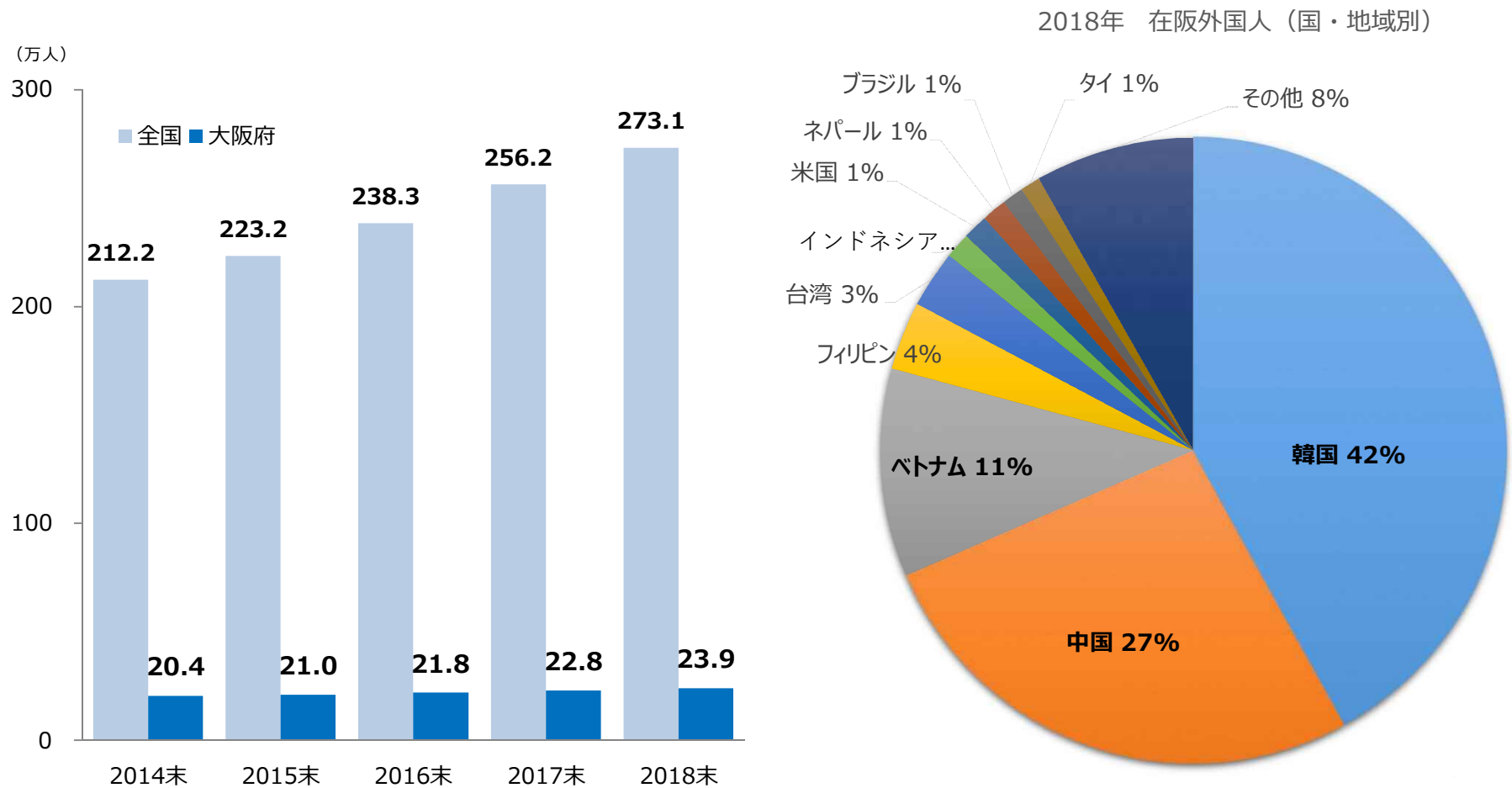
2018年 来阪外国人旅行者（国・地域別）



出典：訪日 日本政府観光局（JNTO）「訪日外客統計」  
来阪 大阪府推計

# 府内の在留外国人の状況

- 府内の在留外国人は23.9万人と、全国で3番目に多い
- 韓国・中国・ベトナムの3か国で、全体の79.2%を占める（全国：56.6%）



出典：法務省「在留外国人統計」



# 大阪府 外国人旅行者安全確保事業

(大阪府HP : <http://www.pref.osaka.lg.jp/toshimiryoku/gaikokujinbousai/index.html>)

## 【基本的な考え方】

- 大阪府では、「新・大阪府地震防災アクションプラン（2015年3月）」において、外国人旅行者の安全確保を重点項目に掲げ、災害時の情報提供等について、対策を講ずることとしている
- また、「大阪都市魅力創造戦略2020（2016年11月）」において、2020年の来阪外国人旅行者数1,300万人を目標に、観光振興に取り組むこととしている
- 将来的な南海トラフ地震の発生確率が約80%ともいわれる中、大阪を訪れた方に、安心して旅行を楽しんでいただくことは、観光客の受入環境整備の観点から重要
- そのため、大阪府では、府内市町村や関係機関等と連携し、2015年度から、以下の2つを事業の柱として、**外国人旅行者安全確保**に取り組んでいる

- ①外国人旅行者が災害時に必要な情報を自ら入手できる環境づくり
- ②宿泊施設・観光施設等の観光関連事業者によるサポート体制の整備

# これまでの取組み内容

## ◆ 外国人旅行者が災害時に必要な情報を自ら入手できる環境づくり

### 緊急時お役立ち情報ポータルサイト“Emergency”による情報発信（2015年～）

- 大阪観光局ホームページ「OSAKA INFO」に、5言語で緊急時に必要な情報を掲載（英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語・タイ語）
- 掲載情報  
緊急電話番号、外国語対応が可能な医療機関情報、  
「おおさか防災ネット」による災害情報、プッシュ型情報配信アプリ「Safety Tips」、  
大使館・領事館一覧、OFIXの外国人相談コーナー など
- 外国人旅行者向けにQRコード入りの「広報カード」を作成し、府内の観光案内所や、  
在関西総領事館等で配布
- 広報カードについては、今年度、デザインや内容をリニューアルし、空港等への配布拡大を行う予定

（表面：緊急時お役立ちポータルサイト）



（裏面：Osaka Free Wi-Fi）



# これまでの取組み内容

## ◆ 観光関連事業者によるサポート体制の整備

### 「災害時における外国人旅行者支援フロー（案）」（2017年3月策定、2018年3月改訂）

- 災害発生から帰国までの間、「災害・交通に係る情報提供」や「所在情報の確認」を円滑に行うため、大阪府・市町村・観光関連事業者・その他関係機関の役割分担や連携方策について整理
- 民間事業者（損害保険ジャパン日本興亜(株)）と連携し、市町村、宿泊施設、観光施設等とのワークショップを複数回開催して意見を集約、さらに関係省庁や在関西総領事館等へのヒアリングを通じて作成

### 「外国人旅行者の安全確保・帰国支援に関するガイドライン」（2018年3月策定、同年12月改訂）

- 日ごろから外国人旅行者と関わることの多い宿泊事業者・観光事業者を対象に、支援フロー（案）から特に必要な内容について、支援に活用できる情報提供ツールなどの便利情報とともに分かりやすく掲載
- 府内の宿泊施設へ配布するとともに、今年度実施している事業者向け多言語講座でテキストとして使用
- 関西国際空港において、ガイドラインの「災害対応イエローページ」の部分をデジタルサイネージで掲出
- ガイドラインの一部を抜粋した外国人向けのリーフレットを作成し、府内の宿泊施設や民泊施設の客室へ配備する予定

※支援フロー（案）、ガイドラインは、府内の市町村や観光関連事業者が外国人旅行者の安全確保策を検討する際の参考資料として作成



# 外国人旅行者支援フロー（案） [2018年3月改訂] における基本方針

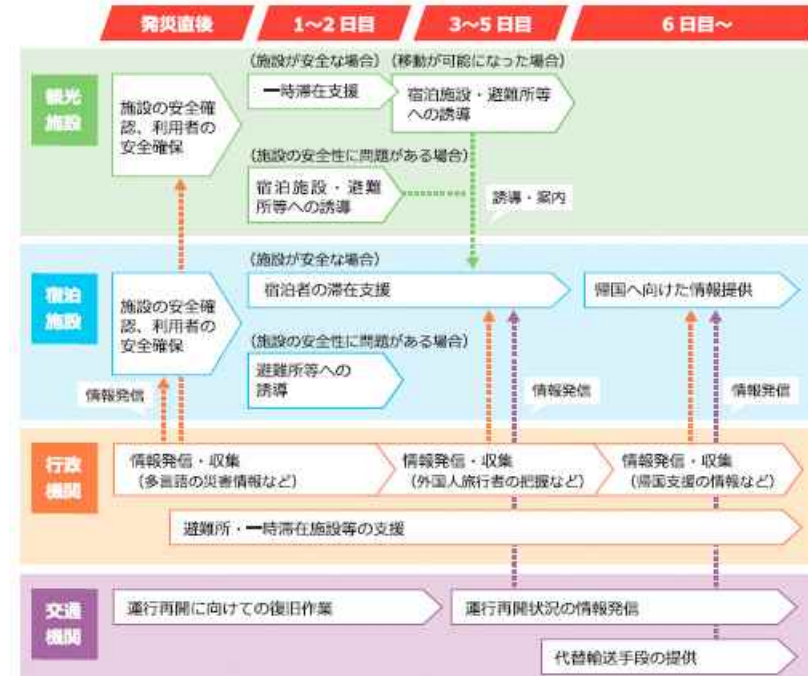
## 【基本方針（抜粋）】

- 災害発生から帰国までの間の外国人旅行者の滞在場所は、滞在又は予約している宿泊施設とする。ただし、大阪からの移動を希望している場合は、速やかな移動をうながす。
- 関係機関は、外国人旅行者に対して、まずは自分の宿泊先に戻るよう伝え、移動に必要な情報提供等の支援を行う。あわせて、自国の領事館等のホームページを確認するよう、うながす。
- 関係機関は、帰国の準備が整うまでの間、滞在している外国人旅行者の情報を把握し、必要に応じて、所在情報を行政に報告する。また、行政からの連絡等を受けて、帰国に向けて必要な情報を提供する。
- 関係機関、特に外国人旅行者が滞在している施設においては、安否確認の依頼に備え、外国人旅行者の情報を把握・整理し、必要な際に報告できるよう準備に努める。
- 各施設では、原則、利用者・宿泊者への支援を優先する。ただし、それ以外のいわゆる通過者等についても、可能な範囲で支援するよう努める。

### <関係機関の役割>

	求められる役割	支援フローにおける役割分担
宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 宿泊利用の外国人旅行者の安全確保・避難誘導</li> <li>○ 被災状況の把握・報告</li> <li>○ 災害情報の収集</li> <li>○ 宿泊利用の外国人旅行者への災害情報等の提供</li> <li>○ 館内・館外の外国人旅行者へ施設内の安全な場所を提供又は地域の避難場所等への誘導</li> <li>○ 宿泊利用の外国人旅行者への宿泊サービスの継続</li> <li>○ 被災外国人旅行者名簿による報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 災害発生直後は外国人旅行者の安否確認・安全確保</li> <li>② 被災状況（建物・人的）を把握し、緊急の場合は行政機関等へ連絡</li> <li>③ 宿泊中の外国人旅行者への災害情報・公共交通機関の運行状況等の提供</li> <li>④ 宿泊中の外国人旅行者への客室の継続提供、支度物資等の提供</li> <li>⑤ 被災外国人旅行者名簿の作成</li> <li>⑥ 名簿による外国人旅行者の安否情報を可能な範囲で報告</li> <li>⑦ 帰国に向けた情報の提供</li> </ul>
観光施設	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 館内の外国人旅行者の安全確保・避難誘導</li> <li>○ 被災状況の把握・報告</li> <li>○ 災害情報の収集</li> <li>○ 館内の外国人旅行者への災害情報等の提供</li> <li>○ 館内・館外の外国人旅行者へ施設内の安全な場所を提供又は地域の避難場所等への誘導</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(施設の継続使用が困難な場合)</li> <li>⑧ 被災外国人旅行者名簿の作成</li> <li>⑨ 近隣の宿泊施設又は地域の避難場所・避難所等への誘導、可能な範囲での名簿の引継ぎ</li> <li>(必要に於いて)</li> <li>⑩ 通過者の受入れ・案内</li> </ul>

### (時系列での連携の流れ)





# 外国人旅行者・在留外国人の支援機関

## (公財) 大阪観光局



### ◆ 法人概要

地域連携DMOとして、大阪への集客促進を図るため、観光マーケティング・リサーチ、ICT を活用した観光情報の発信、観光客のニーズに応じた戦略的プロモーションを行う

### ◆ 主な業務内容

- ホームページやSNSを活用した観光プロモーション
- 観光案内所、コールセンターによる観光案内
- Osaka Free Wi-Fiの設置促進 など

### ◇ 災害時の役割

- **ポータルサイト“Emergency”やSNSを活用した災害情報等の発信**
- **観光案内所での災害・鉄道の運行情報の提供**

## (公財) 大阪府国際交流財団



### ◇ 法人概要

大阪の国際化と府民の国際交流の促進を図り、国際都市大阪の発展と国際親善に寄与する取組みを行う

### ◇ 主な業務内容

- 外国人相談コーナーの運営
- 多言語の情報提供
- 市町村等への支援 など

### ◇ 災害時の役割

- **大阪府災害時多言語支援センターの運営**
  - 協定に基づき、大阪府とOFIXが共同で設置
  - 災害時に外国人への情報発信、市町村への翻訳・通訳支援を行う
    - ※府の災害対策本部と同時に設置することとしており、大阪府北部地震が初めての運営

# 大阪府北部地震の概要

## ◆概要

発生日時：2018年6月18日(月) 午前7時58分

震源：大阪府北部 深さ 約13km

規模等：マグニチュード 6.1 最大震度 6弱

被害【2018年11月2日現在】

人的被害 死者 6名 負傷者 369名

避難状況 (最大時)

避難所開設数 571箇所

避難者数2,397人

住宅被害 全壊 18棟 半壊 512棟

一部損壊 55,081棟

### 震度階級

計測震度6.5～(震度7)

計測震度6.0～6.5(震度6強)

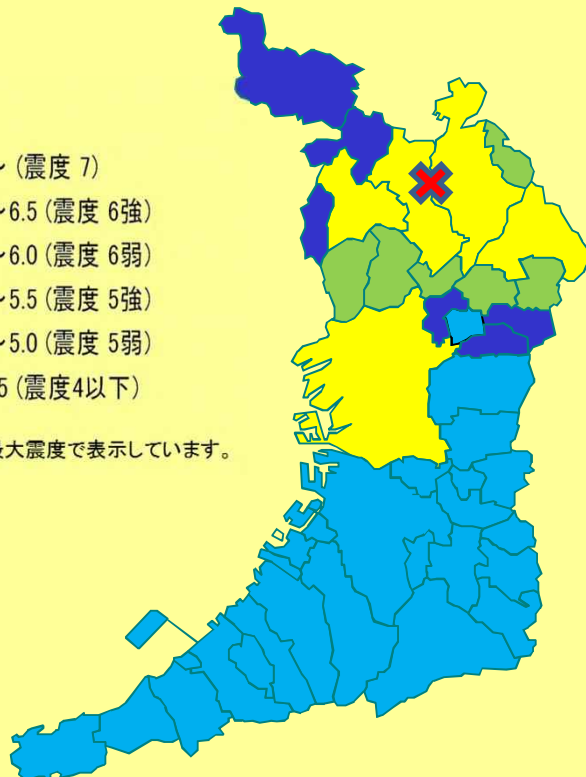
計測震度5.5～6.0(震度6弱)

計測震度5.0～5.5(震度5強)

計測震度4.5～5.0(震度5弱)

計測震度～4.5(震度4以下)

※各市町村の震度は、最大震度で表示しています。



気象庁のデータをもとに大阪府が作成



水道管が破断して水が噴き出した道路



列車から降りて駅へ向かう乗客

# 大阪府北部地震の被害状況



屋根瓦に被害があった住宅



転倒したブロック塀



転倒した家具（株式会社関西ばど提供）



銭湯の煙突が崩壊



# 台風21号の概要

## ◆概要

最接近 : 2018年9月4日 (火)

中心気圧 : 955hPa

最大1時間降水量 : 69.0mm (能勢町)

最大潮位 : 329cm (大阪港)

最大瞬間風速 : 58.1m/s (田尻町関空島)

被害【2018年12月25日現在】

人的被害 死者 8名 負傷者 493名

避難状況(最大時) 避難所開設数 884箇所

避難者数 4,830人

住宅被害 全壊 30件 半壊 445件

一部損壊 65,932件



倒木被害



関西国際空港連絡橋の損傷状況

「船舶事故報告書MA2019-4」 (運輸安全委員会)

# 台風21号の被害状況

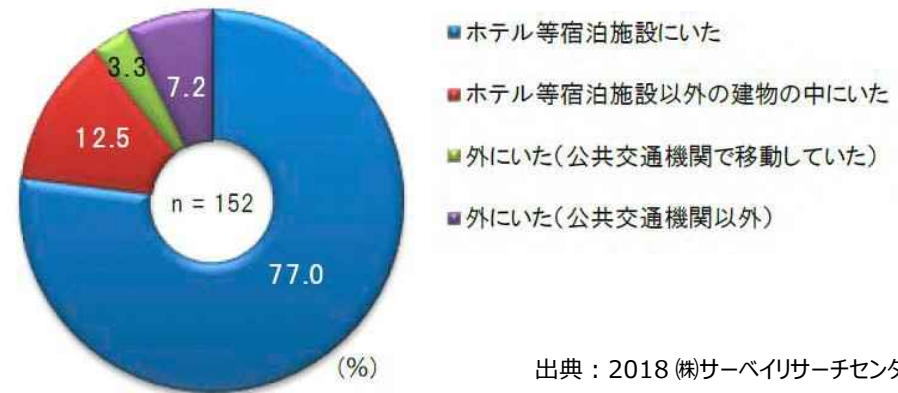




# 大阪北部地震における外国人旅行者への影響・対応状況

## ■外国人旅行者への影響

- 発生が早朝だったことから、多くの外国人旅行者は宿泊施設へ滞在していた
- 終日にわたり公共交通機関が運休し、駅や街なかで戸惑う外国人旅行者も見受けられた
- 公共交通機関の運行状況や代替移動手段に関する情報が十分に多言語化されておらず、情報を入手出来ていなかった



## ◆大阪府等における外国人対応

- 災害時多言語支援センターにおいて、24時間の電話対応を9日間行った (OFIX)
- ホームページやSNSを活用し、災害情報・運行情報の発信を行った (大阪府・大阪観光局・OFIX)
- 観光案内所において、災害情報、運行情報の発信を行った (大阪観光局)
- コールセンターに加え、専用の電話回線において、相談対応を行った (大阪観光局)
- 在関西総領事館と連携し、情報発信や海外からの安否確認への対応を行った (OFIX)



### <外国人からの主な相談内容>

- 知人が〇〇市に住んでいる。〇〇市の被害状況は？
- 6月20日に来阪予定。大阪の状況は？
- 地震でガスが止まってしまった。復旧方法を教えてほしい。
- 旅行をキャンセルしたいが、キャンセル料は発生するのか？

# 台風21号における外国人旅行者への影響・対応状況

## ■外国人旅行者への影響

- 最接近の2日前から、ホームページやSNSで注意喚起を呼び掛けていたことから、外国人旅行者の人的被害は報告されていない
- 府内の公共交通機関が計画運休し、駅や街なかで戸惑う外国人旅行者も見受けられた
- 関西国際空港が甚大な被害を受け、停電した空港施設へ長時間の滞在を余儀なくされる中、情報の入手やコミュニケーションも十分に行えず、多くの外国人旅行者が大変な思いをされた



台風直後の関西国際空港内の外国人旅行者の様子（府職員撮影）

## ◆大阪府等における外国人対応

- ホームページやSNSを活用し、災害情報・運行情報の発信を行った（大阪府・大阪観光局・OFIX）
- コールセンターに加え、専用の電話回線において、相談対応を行った（大阪観光局・OFIX）
- 観光案内所において、災害情報、運行情報の発信を行った（大阪観光局）  
※台風最接近時は一部の観光案内所については営業を見送った
- コールセンターに加え、専用の電話回線において、相談対応を行った（大阪観光局）
- 帰国できない外国人旅行者に対し、「大阪周遊パス」の無料配布を行った（大阪観光局）
- 在関西総領事館と連携し、情報発信を行った（OFIX）

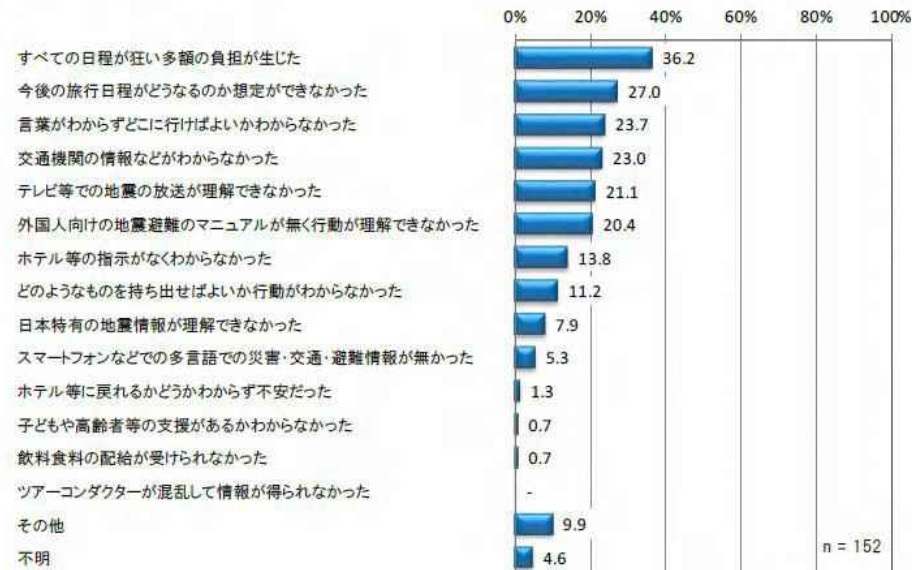


### <外国人からの主な相談内容>

- ホテルに滞在しているが、避難所に行かなくてもよいのか？
- 外を歩いていて怪我。中国語ができる病院を教えてください。
- 関空から移動できず困っている。何か移動手段はあるか？
- 関空が使えないので〇〇空港から帰国したいのでアクセスを教えてください
- 新幹線の再開見込みは？

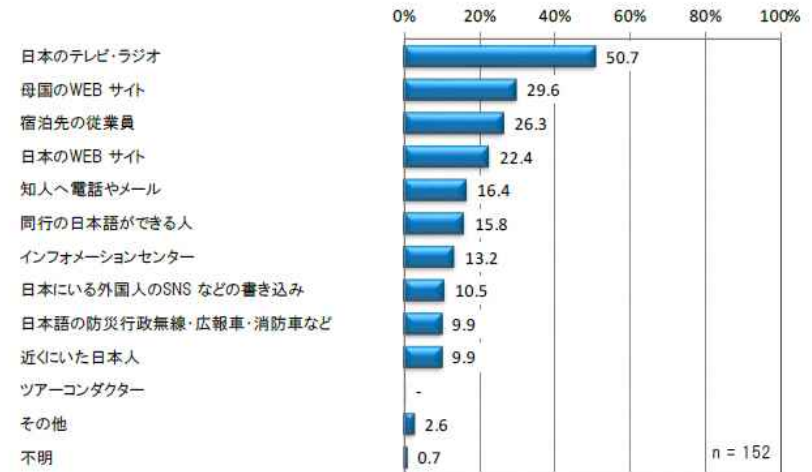
# 災害時における外国人旅行者のニーズ等

## ＜地震発生時に困ったこと＞



災害時の困りごととしては、多言語で分かりやすい情報発信や説明がないことが最も多く、次いで旅程変更に関すること、避難誘導に関する指示等がないこと、となっている。

## ＜避難や旅行行程などで役立つ情報＞



災害時の情報源としては、日本のメディアが最も多いが、宿泊先の従業員への期待も大きい。また、知人や外国人のSNSから情報を得ようとしている場合も多く、情報を正しく把握できていない可能性もある。

## ＜地震発生時に希望する対応＞



災害時に希望する対応としては、英語をはじめ多言語が最も多く、次いで避難行動を説明するパンフレットや、交通機関情報を提供できる案内所となっている。

# 災害を経験して感じた今後の課題

- 2018年は、相次ぐ自然災害に見舞われ、大阪を訪れる外国人旅行者にも様々な影響が生じた
- 大阪府としては、大阪観光局やOFIXとともに、SNSを活用した情報発信、専用窓口における相談対応など、在関西総領事館等の関係機関の協力も得ながら、外国人旅行者への対応に当たったが、十分とはいえず、課題も多く見受けられた

## 1. 外国人旅行者への迅速、的確、かつ分かりやすい情報提供

- ・ 緊急時情報ポータルサイト“Emergency”を十分に活用できなかった
- ・ 公共交通機関の運行情報を集約し、多言語で発信することができなかった
- ・ 停電によりWi-Fiが使用できず、必要な情報を届けることができなかった

## 2. 関係機関との一層の連携強化

- ・ 今後の対策強化に向けて、外務省、在関西領事館等、宿泊施設、観光施設、鉄道事業者などの多様な機関が連携した官民協働体制の構築が必要
- ・ 宿泊施設における外国人旅行者の受入れに向けて、事業者や関係団体との連携強化が必要
- ・ 交通事業者や宿泊事業者において、災害時の避難誘導などに関する多言語対応の強化が必要

## 3. 外国人旅行者への周知啓発

- ・ 大阪を紹介する観光パンフレット等に、災害に関する情報も掲載していくことも必要
- ・ ターミナル駅周辺等において、多言語対応可能な災害情報・運行情報の提供拠点が必要

## 4. その他

- ・ 外国人旅行者向けの一時待機施設の検討
- ・ 風評被害対策
- ・ 観光案内所等のスタッフの安全対策

- ▶ 大阪北部地震以降、有識者で構成する「南海トラフ地震対応強化策検討化委員会」を2018年7月に設置、「訪日外国人等への対応」についても議論を重ね、2019年1月に提言をとりまとめ
- ▶ 提言においても、上記と同様の点について、問題提起されている



# 課題を踏まえた対応策

## 1. 外国人旅行者への迅速、的確、かつ分かりやすい情報提供

- 外国人旅行者が必要とする情報の発信（大阪府・OFIX・大阪観光局 2018.7～）
- 大阪府HPを12言語で自動翻訳（大阪府 2018.12～）
- 「災害モード宣言」の導入・多言語での発信（大阪府・OFIX・大阪観光局 2019.8～）
- 新たな災害時多言語支援ウェブサイト・アプリの開発（大阪府・OFIX 開発中）※次ページ参照
- 停電に備えた非常用バッテリー機能付きWi-Fiへの補助制度（大阪府 2019.4～）

## 2. 民間事業者等との連携強化

- 外務省、大阪市、外国人支援機関、宿泊団体、関空など多様な機関が参画する「Osaka訪日外国人等への支援推進会議」の設置（大阪府 2018.10～）
- 連携協定の締結に向けた、宿泊事業者との意見交換（大阪府 2019.8～）
- 交通・宿泊事業者を対象とした「災害時多言語対応講座」の開催  
（大阪府・OFIX 2019.4～）

(災害時対応口座の様子)



## 3. 外国人旅行者への周知啓発

- 新大阪駅へのトラベルサービスセンターの設置（大阪府 2019.8～）
- 関西国際空港での地震対応リーフレットの配布（大阪府 2018.11～）
- Emergency広報カードのリニューアル・配布先の拡大（大阪府 制作中）

(トラベルサービスセンター新大阪)



## 4. その他

- 「がんばろう大阪キャンペーン」（大阪観光局 2018.9～）
- 「関西インバウンド観光リバイバルプラン」（観光庁 2018.9～）

(地震対応リーフレット)

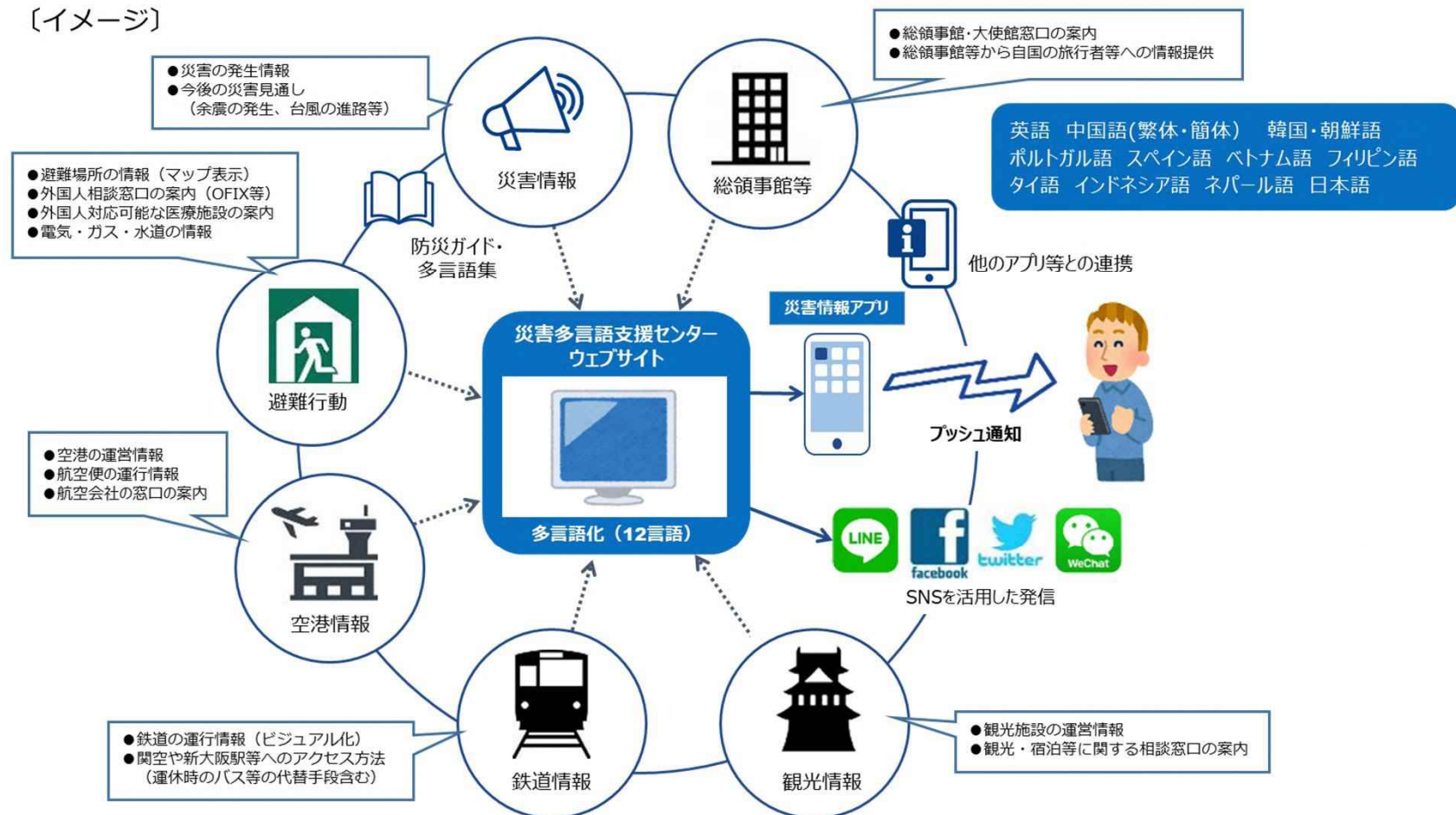


**安全安心の観光都市・大阪の実現!!**

# 多言語支援ウェブサイト・アプリ

- 現在、外国人が必要とする様々な情報を「迅速」「的確」かつ「わかりやすく」多言語で発信するため、外国人旅行者が必要とする情報を集約し、多言語化する「災害時多言語支援ウェブサイト」を開発中
- 交通機関の運行情報や観光施設の開所情報などを収集し、12言語に翻訳して提供するウェブサイトと、ウェブサイトに連動したアプリを用いて、プッシュ通知で外国人旅行者に情報発信
- 運休区間や振替輸送方法をマップや路線図で表示するなど、外国人によりわかりやすく情報を提供
- 外国人旅行者の利用促進に向けた周知については、広報カードをリニューアルし、観光案内所に加え、新たに空港等での配布するほか、在関西の総領事館等を通じた各国の自国民への周知や他のアプリ等との連携など様々な手法を講じて普及啓発に取り組む

〔イメージ〕



ご静聴ありがとうございました



Osaka Prefectural Government



〈本資料に関するお問い合わせ先〉

大阪府府民文化部都市魅力創造局企画・観光課

観光環境整備グループ

電話：06-6210-9314

メール：[kikakukanko-g01@gbox.pref.osaka.lg.jp](mailto:kikakukanko-g01@gbox.pref.osaka.lg.jp)

- ・ 非常時の外国人旅行者に対する情報発信について、確実に多くの外国人旅行者に情報を届ける手法や周知方法等を検討すべきではないか
- ・ 事業者等による多言語での情報発信を強化するために必要な事項を整理し、迅速かつ正確に発信可能な手法について具体的に検討すべきではないか
- ・ 地域防災計画における外国人旅行者の位置づけ等の実態を把握し、非常時における各地域の外国人観光客の受入環境整備について検討すべきではないか

等