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について①

国土交通省 観光庁

背　景

- 多くの自治体等は、災害時の外国人旅行者対応のための予算やスタッフなどリソースが不足しており、災害時の情報提供の多言語化等の課題がある。
- 観光庁では、これまで自治体等向けに、地域防災計画に外国人旅行者対応を記載するための指針等の作成を行ってきたが、災害時の外国人旅行者への事前準備について、規定していない市町村も見受けられ、対応部局が定まっていない市町村も多い。
- 観光関連事業者なども外国人旅行者に対応した災害対応マニュアルを用意していない事業者が多く、非常時の外国人旅行者対応について課題となっている。

➡ 非常時における訪日外国人旅行者対応をする行政機関や事業者等向けに、より具体的な行動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「非常時における外国人旅行者対応マニュアル」を作成・改定する際に参考となる指針**を作成

指針の構成

- 本指針は、自治体、観光関連団体（DMO、観光協会、旅館・ホテル組合等）を想定した「行政・関連団体向け」と、宿泊・観光施設、交通事業者、商店等を想定した「事業者向け」の２つを作成し、それぞれが連携して取り組むことも想定し、内容を併記した。
- 自治体は、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。
- 自治体と観光地域づくり法人（DMO)の役割は各地域で異なることや、自治体により体制が異なることから、本指針については、各地域の実情に応じて対応可能な範囲で参照・利用されることを想定している。
- また、本指針の参考資料として、現場ですぐに使用可能な情報発信のテンプレート等を添付している。

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について②

具体的な記載例

・非常時における外国人旅行者対応マニュアル等の作成に盛り込むべき内容を、４段階のフェーズ毎（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）に整理

指針に記載しているマニュアル等に盛り込むべき内容例

①減災
・来訪外国人旅行者層の把握　（地域における国別来訪者数、言語、宗教等の事前確認）
・防災施設の外国人旅行者対応状況の把握（避難所等における多言語化などの対応状況の把握）

②危機への備え
・災害時における外国人旅行者への心構え（土地勘が無いなど外国人旅行者の反応の違い等に配慮）
・情報の収集と提供準備（JNTOや各交通機関の多言語化情報サイト把握）
・多言語支援、外国人旅行者の避難誘導（在留外国人コミュニティ等と連携した避難誘導）
・外国人旅行者の移動・帰国支援の検討・準備（国際空港までのルート確認、移動手段確保）

③危機への対応
・地域に避難している外国人旅行者リストの作成（各国大使館・領事館との情報共有）

④危機からの復興
・復興状況の情報発信を実施し、外国人旅行者の再来訪マインドの醸成（在留外国人コミュニティを活用した情報発信、外国人モニターツアーの実施）　　等