

全国の認定外国人観光案内所に役立つ情報 案内所の災害対応

観光レジリエンス研究所

高松 正人

**台風、風水害、雪害、地震が発生！
どう対応する？**

災害時(地震・台風等)に 案内所スタッフが困ったこと、心配なこと、知りたいこと

【外国人旅行者の安全確保・避難誘導】

- 災害時に外国人に何を、どうアナウンスしたらよいか？
- どんな状況のとき、どこへ避難誘導したらよいかわからない。
- 建物の外へ避難誘導すべきなのか、建物内にとどまった方がいいのかわからない。
- 「警戒レベル4」が発表されたら、具体的にどうしたらよいかわからない。

災害時(地震・台風等)に 案内所スタッフが困ったこと、心配なこと、知りたいこと

【災害時の情報提供】

- 交通機関の運行状況をそれぞれのお客さまごとに調べることがとても時間がかかる。
- 台風による計画運休を実施している時、どのように案内すればよいのか困ることがある。
- 災害経験の少ない外国人に、災害状況や身を守る行動について理解していただきやすい説明のしかたは？

【その他】

- 台風接近時、案内所を営業するか、どう判断したらよいか。
- 災害時に観光案内所としてやるべきことは何か？

災害発生前

災害対応への備えは平常時に

いざという時に、すばやく、的確な対応ができるように：

1. 災害が予想される時、営業や勤務どうするか決めておく
※ビルテナントの場合、ビル自体の営業体制も確認
2. 非常時の案内所周辺の関係機関と役割分担を確認しておく
3. 来訪者が必要とする情報をリストアップ
情報の情報源・情報収集方法をリスト化する
4. 災害時に提供する情報テンプレートとツールを用意する

災害の発生が予想される時

1. 災害が想定される前後の日の営業体制・シフトを決める。

【通常営業する】

- 交通機関が乱れ、出勤困難が予想される場合は、付近のホテルでの前泊・後泊も準備。
- スタッフの安全が最優先（駅からタクシー利用等）

【休業する・営業時間を短縮する】

窓口を閉める前に、わかりやすい場所に掲示を出しておく。

- ①災害のために休業・時間短縮することのお詫び
- ②災害等に関する基本的な情報
- ③自分で情報収集する場合の情報源（名称、QRコード等）

災害の発生が予想される時

2. 災害に関連する情報を事前収集。

情報源のリストやテンプレートを利用

- 気象・災害予報情報(台風進路や降雨・雪予想等も)
- 発表されている注意報・警報、避難勧告・指示
- 交通機関の運行(航)見込み、計画運休
- 空港の運用見込み(近隣の空港+成田・羽田・関西等)
- 周辺の観光施設・商業施設・飲食店の営業予定
- 周辺の避難所・一時滞在施設等の場所と開設予定
- 周辺のマップ(所在地等の案内用)
- 情報源サイトのショートカットをPCデスクトップに貼り付け

災害の発生が予想される時

3. 事前収集情報をもとに、情報提供用のツールを準備。

① 窓口内外の掲示物

- テンプレートにもとづく掲示板
- 便利な情報サイト(JNTO災害情報サイト、Safety Tips、NHK World News等)のQRコード
- 英語表示の天気図・台風進路予想図

② 手渡しできる情報資料・リストのコピー

③ スタッフ用の案内資料

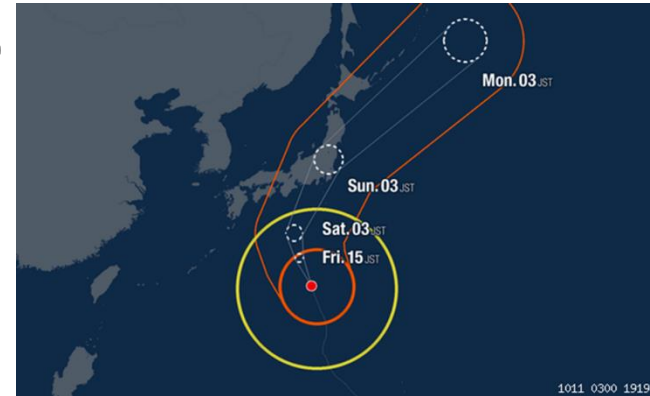
④ モニタースクリーン等でのテレビニュースやテキスト情報の提供準備

⑤ 来所者が自分でネット検索できるPCやWi-Fiの稼働確認

情報提供テンプレートの例

1. 発表されている気象情報(注意報・警報)、避難に関する情報
(台風接近の場合: 現在位置と進路の画像情報)

<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/news/special/01/1919/>
NHK Worldのサイトから転載



2. 気象庁、地元自治体、警察、消防本部等からの注意喚起情報
3. 鉄道、バスの運行状況、計画運休に関する情報
4. 国際空港の運用状況、国際線運航状況、空港アクセス交通の運行状況
5. 近隣の主要観光施設等の営業・臨時休業情報

台風情報の揭示の例

Extreme Weather (Typhoon) Information

Stay in the hotel! Outside of the building is extremely dangerous.

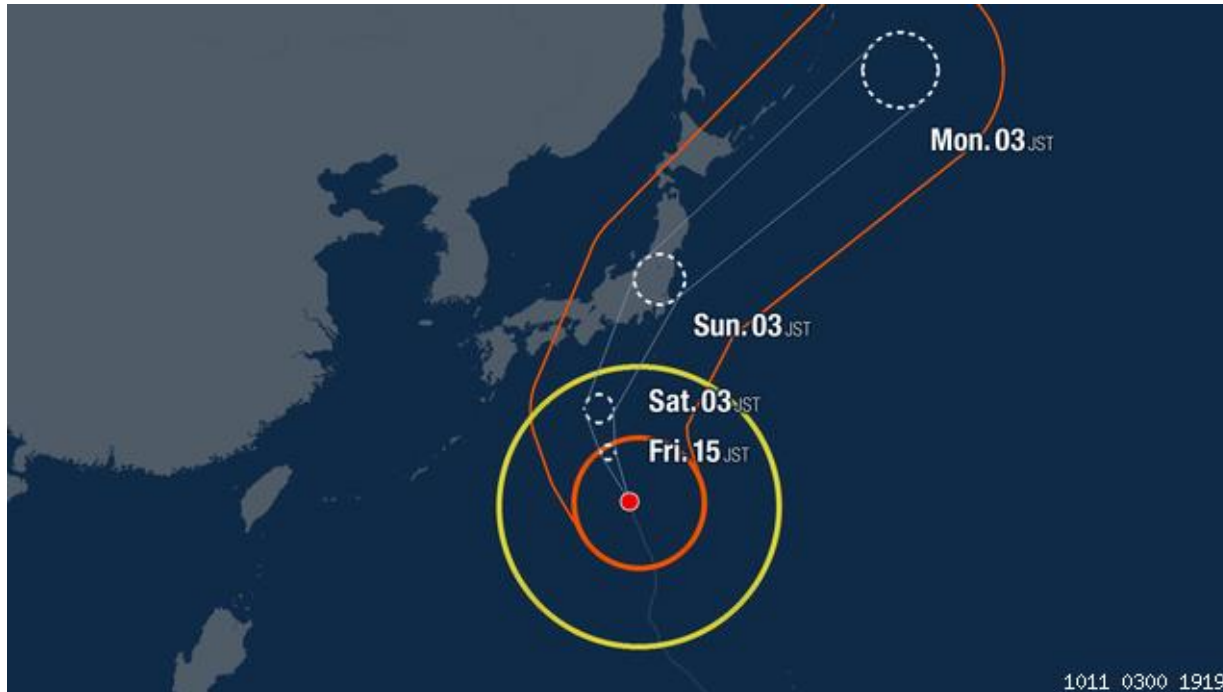
A **large and extremely strong** typhoon (tropical storm) is approaching Tokyo.

We are temporarily closed due to the extreme weather condition.

Public transportation services will suspend their operation as the typhoon gets closer. Pay attention to the announcement of the transportation operators and make sure you return to your hotel or accommodation before they suspend operation.

(Current location of Typhoon XXXX)

以下全国は、最新の台風情報、気象庁のホームページをご覧ください。



<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/news/special/01/1919/>
NHK Worldのサイトから転載

災害発生時

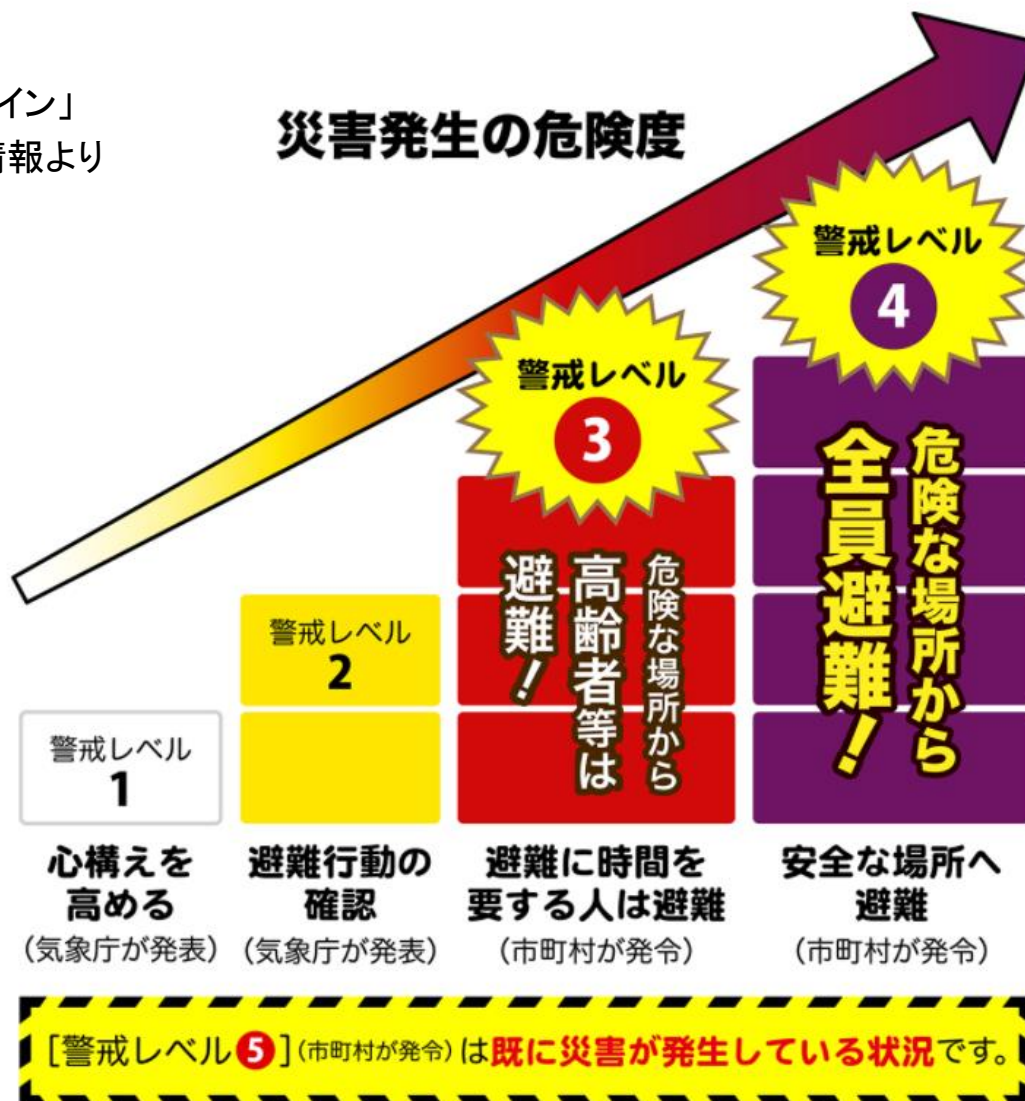
来訪者とスタッフの安全確保が最優先

1. 暴風、水害・土砂災害

- 暴風等で危険な場合は、入口のドアをロックしたり、シャッターを下ろしたりして、安全を確保。
- 浸水などのリスクがある場合は、スタッフの安全を第一に考え、営業時間を繰り上げて臨時休業などの判断を。
- 臨時休業（繰り上げ閉店、翌日の開店時刻繰り下げ）をする場合は、窓口の外に掲示を出す。
- 必要に応じて、関連箇所（管理部門や家主企業等）に臨時休業を報告。
- 浸水や土砂災害が迫っている時は、建物内の上のフロアに避難することも選択肢！（入居施設の保安センター等の指示がある場合は、それに従って避難）

災害警戒レベルが発表されたらどうする？

「政府広報オンライン」
暮らしに役立つ情報より



外国人旅行者に災害リスクと対応をどのように伝えるか

外国人来訪者に、迅速かつ確実に災害警報や安全確保の情報を提供し、適切な安全確保の行動を促すことができますか？

- 「警戒レベル4が発令されました。危険な場所から全員避難してください。」 >どこに、どのように避難するの？

⇒がけ崩れの恐れがあるので、近くの避難所に避難します。

私についてきてください。

⇒洪水の恐れがあるので、この建物の4階以上に避難します。

⇒洪水の恐れがありますが、この建物は安全です。絶対に建物の外に出ないでください。

来訪者とスタッフの安全確保が最優先

2. 地震

- 安全な場所で姿勢を低くし、頭を保護したら、慌てず落ち着いて、揺れが収まるまでその場で待機。
- 案内所内の来訪者にも同じ行動を指示。



- 揺れが収まったら、案内所内のスタッフと来訪者の安否を確認。



来訪者とスタッフの安全確保が最優先

2. 地震

- 案内所内と入居建物の安全を確認



安全

- その場で待機し、施設の保安センター等の指示に従う。
- ☠ 建物内が危険(倒壊の恐れ、火災発生等)
 - 来訪者を屋外に避難誘導し、スタッフも避難。



外国人旅行者に災害リスクと対応をどのように伝えるか

外国人来所者に、迅速かつ確実に災害警報や安全確保の情報を提供し、適切な安全確保の行動を促すことができますか？

- 「地震が来るぞ！」> どうしたらいいの？（特に外国人）

⇒地震が来る、体を低くして、落ちてくるものから頭を守って！



災害時の口頭での指示はシンプルに

例: 大きな地震の揺れを感じたとき

日: まわりの人に声をかけながら、あわてず、まず身の安全を!

英: Call the attention of those around you, Remain calm, and secure your personal safety! ⇒この英語、地震発生時にすぐ言えますか?



日: 地震です。まず低く、頭を守り、動かない。

英: **Earthquake! Drop, Cover and Hold on!**



例: 避難誘導するとき

日: 1階部分は浸水の可能性があるので上階に避難してください。

英: The ground floor may be flooded. Evacuate to the upper floor.



日: 私についてきて! (自分が周囲の人を先導)

英: **Follow me!**

災害が発生している時

情報を継続的に収集・提供(テンプレート利用)。

- 気象・災害予報情報(台風進路や降雨・雪予想等も)
- 発表されている注意報・警報、避難勧告・指示
- 交通機関の運行(航)状況、計画運休
- 運休している交通機関の代替交通(ある場合)
- 国際空港の運用状況、空港アクセスの運行状況
- 周辺の観光施設・商業施設・飲食店の営業状況
「今、開いている施設、飲食店はどこ？」の質問対応
- 開設している周辺の避難所・一時滞在施設等の場所
- 周辺の宿泊施設(空室情報があればベター)
- 周辺のマップ(案内用)のコピー

情報提供の際のヒント

- 情報はどんどん変わるので、継続的に情報を更新
- 交通機関の情報は要注意
 - ✓ 「一部運休」といっても、1時間に数本しか動いていないと、駅や車内は大混雑でとても乗車できない。
 - ✓ 遅延が拡大すると行先変更や運転打ち切りもある。
 - ✓ 空港が運用していても、空港まで行けるとは限らない。
- 掲示やモニターを活用して、「手離れ」をよくする。
- QRコードは拡大して掲示。
- 日本語のニュースでも映像が状況を語ってくれる。
- 航空予約の変更等の手続きは、本人にしてもらう。



異常気象災害時に便利な情報源

- JNTO Japan Official Travel App ダウンロードページ
<https://www.jnto.go.jp/smartapp/eng/about.html>
- 観光庁「Safety tips」ダウンロードページ
<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/app.html>
- 自治体防災ホームページ
<http://www.bousai.metro.tokyo.jp/> (東京都)
- 気象庁ホームページ
<http://www.jma.go.jp/jma/index.html>
- ウェザーニューズ社 台風サイト
<https://weathernews.jp/s/news/typh/>
- NHK WORLD -English- (NHK オンライン)
<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/news/>
- InterFM897 <http://www.interfm.co.jp/>
FM 放送 (FM89.7MHz) で外国人向け放送を行います。
- AFN 360 Internet Radio – American Forces Network Pacific –
<http://www.afnpacific.net/AFN-360/>

JNTO Japan Official Travel App



Safety tips



JNTO Official Travel App

JNTO

简体中文

繁體中文

한국어



Safety tips (観光庁)

English

全画面表示を終了するには F11 を押します

Japan. Endless Discovery.

Safety tips for travelers

This website provides international tourists in Japan with information about safe travel.

Home In the event of an emergency Communication cards The App "Safety tips"

[HOME](#) > Transportation

Transportation

Choose your present region or destination.

Airline

Choose your airline.

★North America

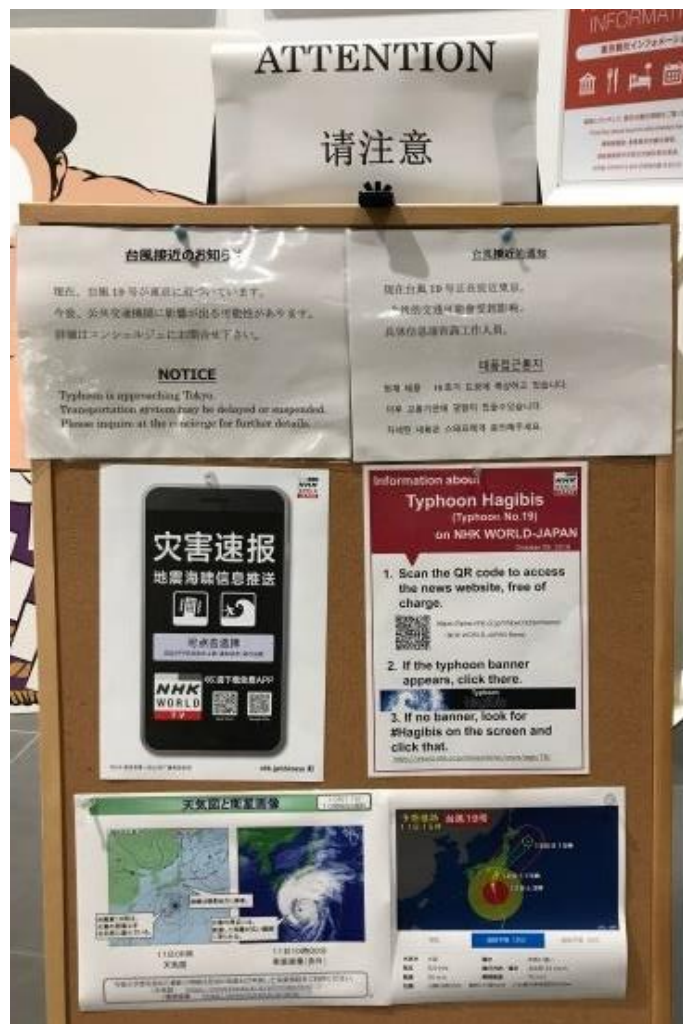


台風接近時の案内所窓口での掲示の例

東京観光情報センター
バスタ新宿内



© 2019TCVB



© 2019TCVB

災害発生時 外国人旅行者は？

北海道胆振東部地震における 訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査

調査地点：北海道ツーリストインフォメーションセンター札幌狸小路
（調査協力：株式会社JTB）

調査対象：2018年9月6日に北海道に滞在した訪日外国人旅行者

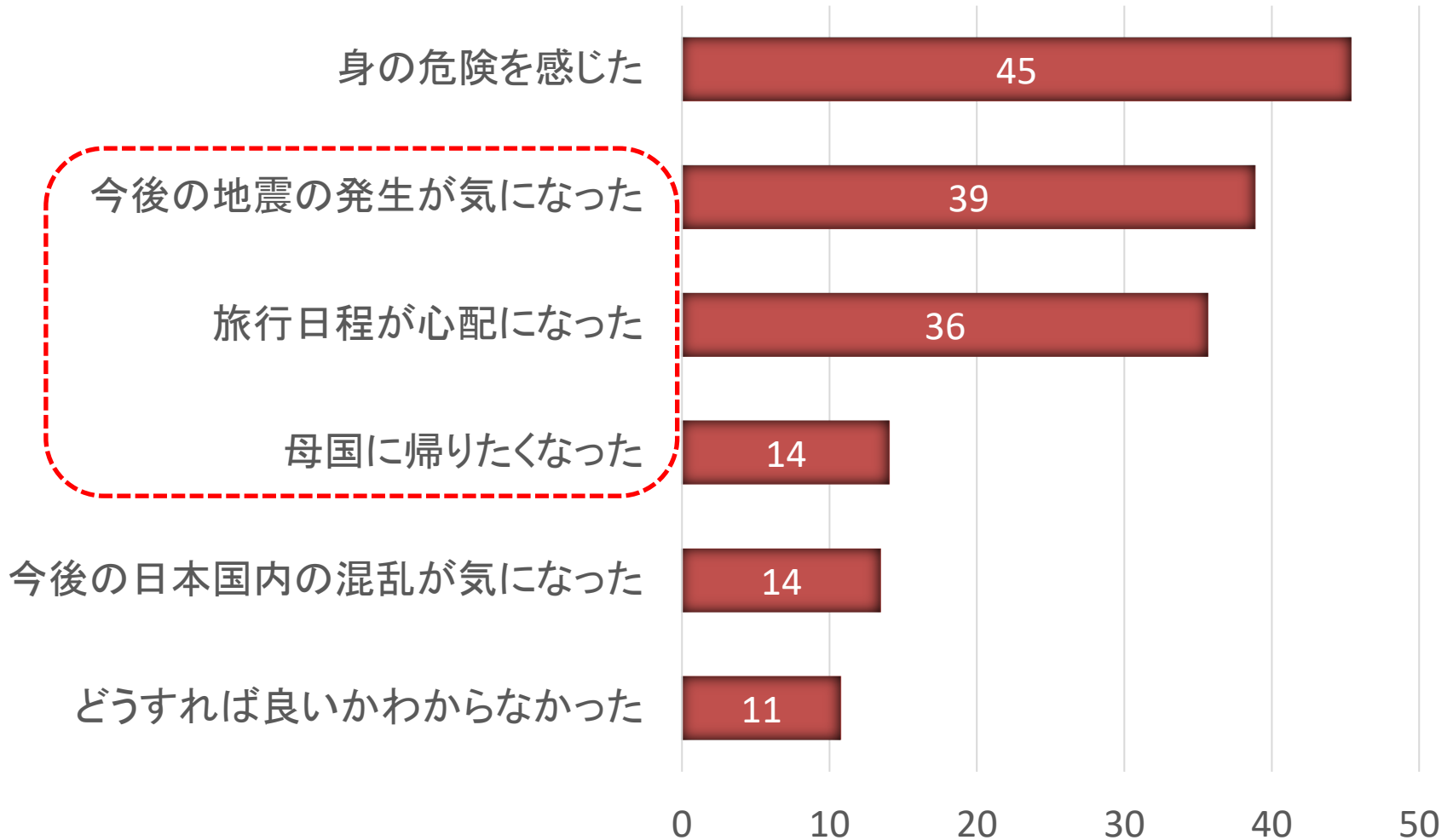
調査方法：外国語の話せる調査員による質問紙を用いた面接聞き取り調査

調査内容：地震発生時の行動／宿泊施設の避難誘導について／
地震発生時に困ったことなど

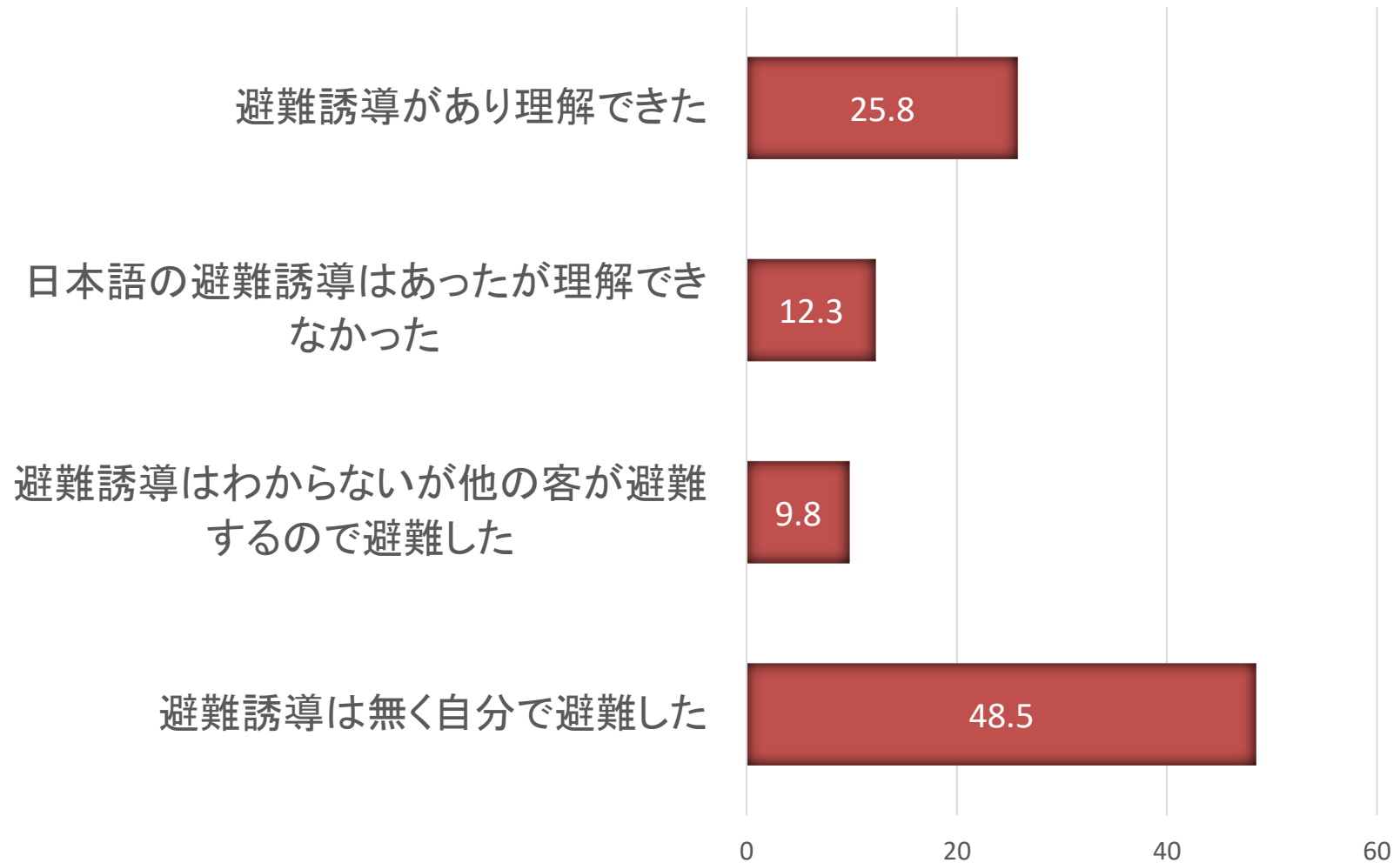
有効回答：185サンプル

調査日：2018年9月8日（土）、9日（日）

地震発生時にどのように思ったか



滞在中の宿泊施設での「避難指示の誘導」の有無と「理解」



地震発生！

何が起きたんだ!?
爆発?
衝突?

また揺れた！怖い
このまま死んじゃうの？
どうしたら助かるだろう？

何か館内放送して
いるけど、日本語
がわからない

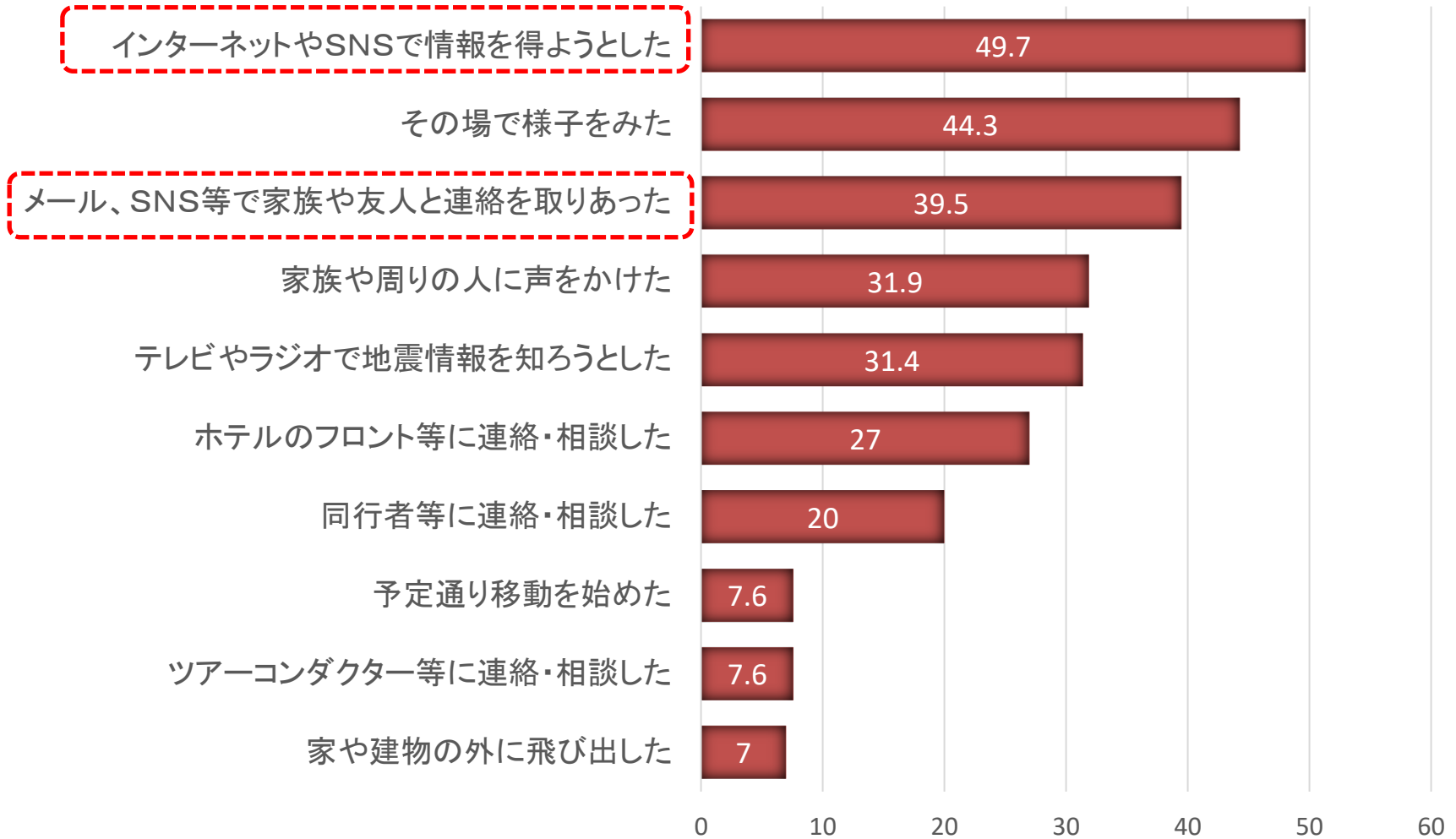
隣の部屋の人が廊
下に出る気配・・・

早くここを出て
国に帰りたい・・・



とにかく、日本人の
行くところについて
行ってみよう

地震がおさまった後の行動



とりあえずロビーに避難

さっきから何度も揺れているけど、この建物の中でだいじょうぶかな？

周りはどんな状況？
ネットで調べようにも、Wi-Fiが繋がらない

日本にいる友だちにWeChatしてみたけど、繋がらない

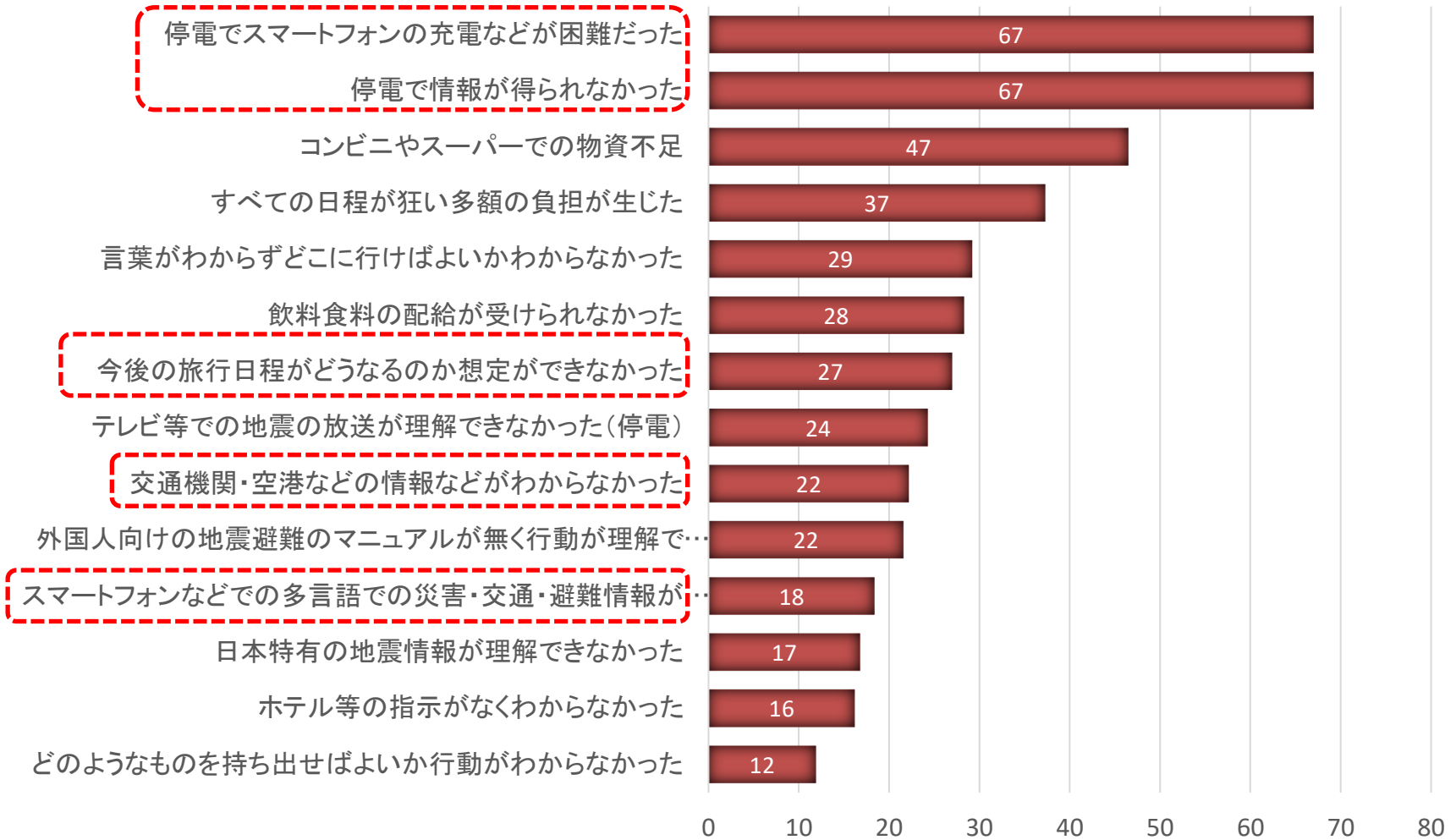
停電しているので、テレビもつかないし

スマホのバッテリー残量が20%、充電しないとやばいよ

ホテルの人が日本語で何か言っているけど、わからない



地震発生時に困ったこと



明け方、ホテルから説明

営業できないから
出て行けと言われて
ても、どこへ行けば
いいの？

こんな状況なら旅行
を切り上げて帰国し
よう

ところで上海行の
便は飛ぶのかな？
どこに聞いたらわ
かるんだろう？

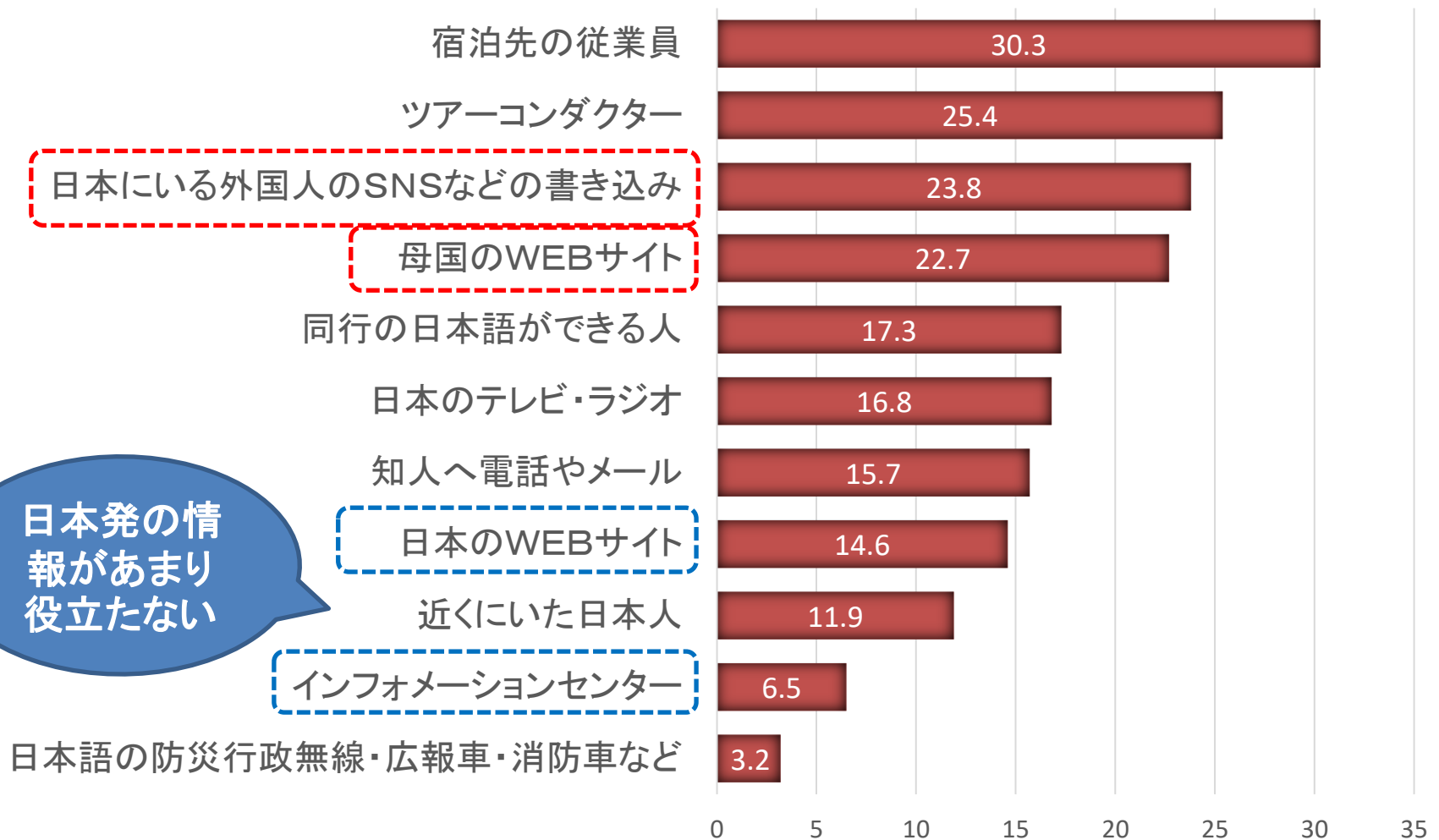
そもそも、札幌から
空港までどうやって
行けるんだろう？

日本人向けの避難
所では、案内もわ
からないし……

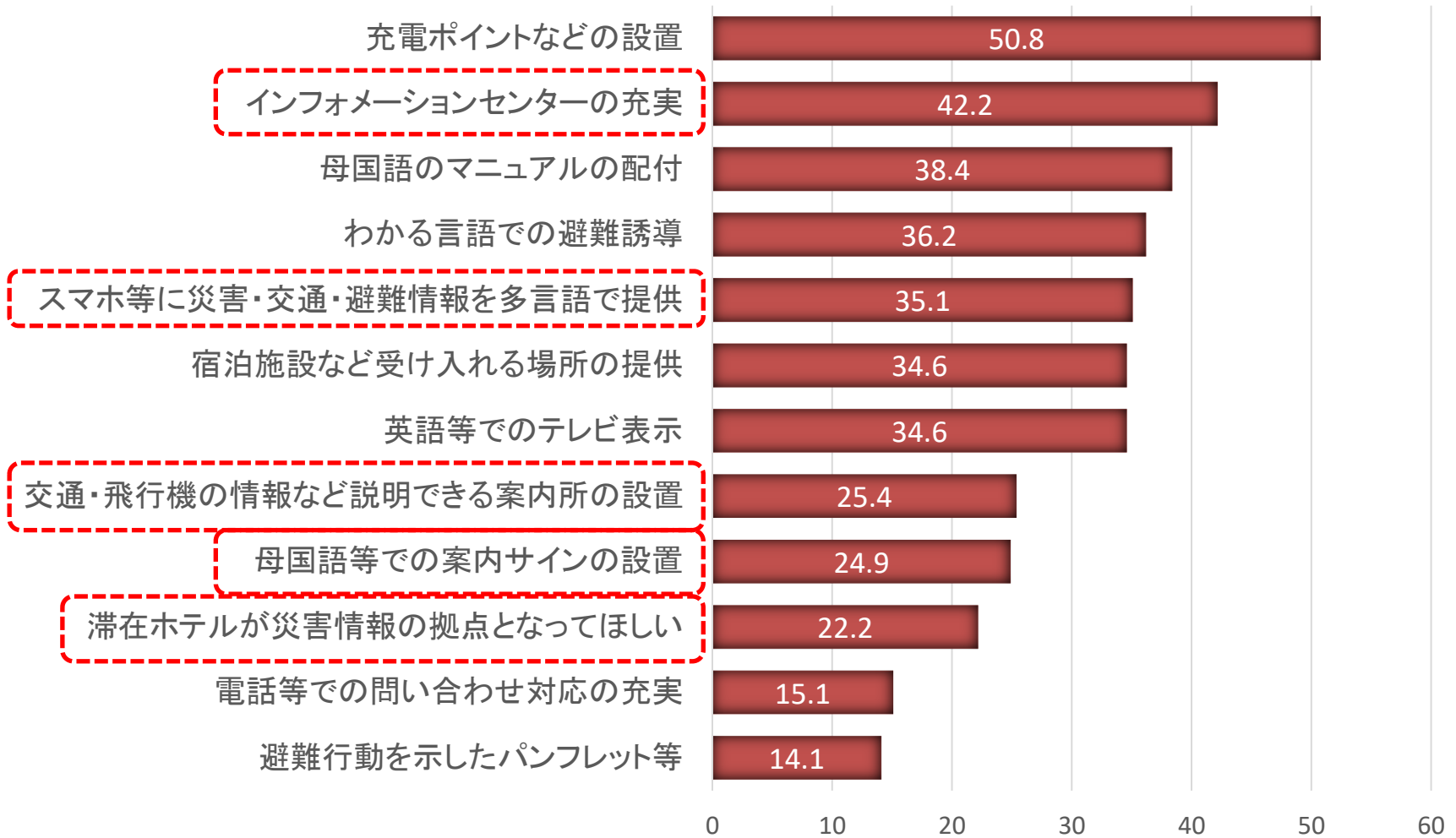
電車もバスも動いて
いないみたい。
動き出すまで、いら
れる場所はどこ？



避難や旅行行程で役立った情報



地震発生時に希望する対応



それでも情報収集に困っていた

北海道から脱出したいと思っても、どんな方法があるか情報が無い

空港のウェブサイトは日本語ばかりで、状況がわからないよ

新千歳空港は、いつ運用を再開するんだらう？

空港が再開しても、そこまで行く方法がわからない

航空券を変更しないと、乗れないよ

ホテルでも観光案内所でも、確かな情報はわからない



対応する現場も困っていた

確かな交通情報が入ってこないのので、聞かれても答えられない

外国語ができるスタッフが足りない！だれか手伝って！

ひとりひとり対応しているけど、ほしい情報はみな同じ

こちらの状況を伝えようにも、通信手段がない

航空券の変更は、お客様自身でやってもらうしかない

スマホの充電ができるようにしてあげると喜ばれたよ



災害発生直後期に、外国人観光客に必要度が高い情報の整理



当面、重点的に取り組む5つの伝達情報

- ① 災害に関する基本情報
- ② 交通機関に関する情報
- ③ 交通拠点に関する情報
- ④ 避難所等に関する情報
- ⑤ 外国人観光客向け対応機関や相談窓口情報

災害事象収束後 (台風通過後等)

「台風一過」と安心してはいけない

災害の影響は残っている。

- 交通機関の運休、ダイヤの大幅乱れ
- 計画運休後の運転再開に伴う鉄道等ダイヤの混乱
 - ✓ 計画運休の再開時刻は、あくまでも予定。線路や信号、駅などに支障があれば、再開時刻は大幅に遅れる。
- 機材繰り等による航空便の欠航や遅延
- 停電・断水
- 観光地への道路・鉄道の不通・通行制限
- 影響・被害のあった観光施設・宿泊施設等の臨時休業
- 洪水被害

災害収束後も情報を継続的に収集・提供

- 継続されている注意報・警報、避難勧告・指示
- 交通機関の運行再開状況
- 運休している交通機関の代替交通（ある場合）
- 国際空港の運用状況、空港アクセスの運行状況
- 周辺の観光施設・商業施設・飲食店の営業状況
「今、開いている施設、飲食店はどこ？」の質問対応
- 開設している周辺の避難所・一時滞在施設等の場所
- 周辺のマップ（案内用）のコピー

2019年台風19号への対応 東京観光情報センター(TTIC)

東京観光情報センター

5箇所のセンター

- 都庁内(都庁ビル1階)
- 全国観光PRコーナー(都庁内に隣接)
- バスタ新宿(バスターミナル到着フロア)
- 京成上野(駅改札正面)
- 羽田空港(国際線到着ロビーフロア:24時間営業)

2019年台風19号

10月13日(日)に首都圏直撃の予報

首都圏の交通機関は、計画運休を決定

□ 10月11日(金) 東京観光財団(TTICを運営)スタッフが各センターを巡回、台風時の対応について確認・助言

- 原則として通常の営業体制
- 台風時の出退勤が困難な職員は、シフトを変える、近くのホテルで前泊・後泊等を手配して、通勤時の安全を確保
- 台風に関係する情報の収集
- 来訪者への情報提供の準備(掲示、印刷物、対面相談等)

台風接近時のTTICでの対応

【情報提供】

- 大型スクリーンでNHKニュース(台風特番)を流す
- 多言語での情報掲示(台風の状況、被害状況、交通情報等)

来訪者の主な問い合わせ内容

- 朝食がとれる場所、営業しているレストラン・カフェ
- 新幹線の運行状況
- 運休している北陸新幹線等の代替ルート
- 目的地までの代替アクセス(バス・鉄道は終日運休)
- 本日観光出来る場所
- 今週末のイベントの有無

不満のはけ口？

- JRパスを引き換えたが電車が運行していない
- 河口湖・箱根等にホテルの予約をしていたが交通手段がないのでキャンセルしたいがスムーズに出来ない
- 天気がいいのに交通機関が運休でどこに行ったらいいかわからない

スタッフの気づき

- ネットで公表されている交通機関の運行状況と実際、空港内のJR等の窓口で**確認する情報が異なっていた**。
- 台風や災害が少ない国から訪日された方々が、**台風の危険さや安全確保の知識が浅く**、理解していただくのに苦労した。
- **NHK TV放映やNHK Worldアプリ**は、来訪者地震が映像で視られるので、状況把握ができ有効だった。
- 営業している飲食店が情報をくれたり等、周囲と連携がうまく取れ、ご案内に活かすことができ**連携の大切さを再認識**した。
- お客様は掲示する情報よりも、カウンターでコンシェルジュに**最新の情報を確認**する傾向があった。