

5. 外国人観光客対応の考え方

ここでは、特に外国人観光客に対する対応の考え方を整理するとともに、対応の際に参考となる情報サイトを紹介します。

5-1 一時滞留場所と収容施設の考え方

近年、わが国を訪れる外国人観光客の数は急激に増加しており、観光庁の発表では、2015年の訪日外国人観光客数は1,974万人とされています。山梨県全体や富士河口湖町においても例外ではなく、宿泊した外国人観光客だけ見ても、県全体で117万人、富士河口湖町を含む富士・東部圏域で81万人と推計されています。宿泊を伴わない外国人観光客を含めれば、その数は更に大きいことが想定され、災害が発生した際の外国人観光客への対応についても十分想定しておく必要があります。災害時対応の基本的な流れは、日本人観光客への対応と同様ですが、言語や文化に違いがあることを理解し、支援や対応を行うことが望まれます。

(1) 外国人観光客の一時滞留場所

- 発災時、各観光施設での待機が困難な場合には、日本人観光客と同様、外国人観光客も一時滞留場所へ誘導します。
- 外国人観光客専用の一時滞留場所を確保することも方法としては考えられますが、迅速な対応が求められる発災時において、いくつもの一時滞留場所を開設するには人的・時間的にも困難であり、誘導の際にも混乱が生じることが懸念されます。
- 一時滞留場所内での対応をスムーズに行うためには、下記の点を事前に検討しておくことが重要です。

【外国人観光客の一時滞留場所に関する対応についての検討事項】

- ◆ 一時滞留場所までの案内・誘導の方法
- ◆ 一時滞留場所の役割と、そこで受けられる支援内容を説明できる準備
- ◆ 各エリアで外国語対応が可能な人材をリストアップし、
外国人観光客への対応を行う担当者を配置
- ◆ 各避難場所内で、『住民向けの避難場所』『日本人観光客向けの一時滞留場所』
『外国人観光客向けの一時滞留場所』それぞれのスペースの確保
- ◆ 外国人観光客の帰宅困難者リスト作成するための情報記入様式の準備 等

(2) 外国人観光客の収容施設

- 帰宅困難となる外国人観光客が発生した場合、帰宅・帰国に必要な交通機関が復旧するまでの間、避難するための収容施設が必要になります。ただし、長時間を過ごす収容施設では、外国語対応が可能なスタッフが求められます。

- ▶ 外国人観光客向けの収容施設の設定については、今後、外国語対応が可能なスタッフが常駐する宿泊施設と協定を締結し、災害時における外国人観光客への支援体制の充実を図ることを想定します。

【外国人観光客の収容施設に関する今後の方針】

◆外国語対応が可能なスタッフが常駐する**宿泊施設と協定を締結**

(協定事項例)

- ・一定期間の宿泊スペースの提供
- ・食料の提供などの支援の内容
- ・受け入れている帰宅困難者に関する個人情報などの収集と行政への報告事項
- ・受け入れに要する費用

等

5-2 役に立つアプリ・情報サイト

災害時において、帰宅困難者に対する情報提供は非常に重要であり、それは外国人観光客に対しても同様です。観光庁では、平成 26 年より外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ「Safety tips」を運用しています。このアプリは5言語（英語・中国語（簡体字/繁体字）・韓国語・日本語）で、緊急地震速報や気象特別警報、噴火速報を通知するほか、避難フローチャートやコミュニケーションカード等を提供しています。外国人観光客に対しては、このアプリのダウンロードを勧めることが有効です。



For Android



For iPhone

(Android) <https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.co.rcsc.safetyTips.android>

(iPhone) <https://itunes.apple.com/jp/app/safety-tips/id858357174?mt=8>

■外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ「Safety tips」



その他、外国人観光客への情報提供を行う際に役立つ情報サイトを以下に紹介します。

■外国語対応されている情報サイト

情報サイト名	サイト URL 等
観光庁災害時情報提供ポータルサイト 「Safety tips for travelers」	【PC版】 http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/index.html 【スマートフォン版】 http://www.jnto.go.jp/safety-tips/mobile/ ※スマートフォン用アプリ「Safety tips」をダウンロード可能。
内閣府防災情報のページ（英語版）	http://www.cao.go.jp/en/disaster.html
NHKワールド（NHK WORLD）	https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/ …18ヶ国語に対応

■駐日外国公館

情報サイト名	サイト URL 等
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.html
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.html
駐日外国公館リスト（中東）	http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/middleeast.html
駐日外国公館リスト（アフリカ）	http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/africa.html

■災害発生時の外国語対応や文例集などの用例掲載サイト

情報サイト名	サイト URL 等
山梨県国際交流協会	http://www.yia.or.jp/
自治体国際化協会	http://www.clair.or.jp/tabunka/shinsai/
山梨県国際交流協会（災害ガイドブック）	http://www.yia.or.jp/foreign_residents/disaster_prevention.html
自治体国際化協会	http://www.clair.or.jp/tabunka/shinsai/mesbasic.html