

訪日外国人旅行者を対象とする
『自然災害発生時の初動対応基本ガイドライン』の作成について

1. 経緯

平成25年3月に東京都は『外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル 地震災害を中心に』を、続いて平成26年10月に観光庁が『自然災害発生時の訪日旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン』をそれぞれ作成した。

東京都はホテル・旅館等の宿泊施設での対応を中心に記載しており、観光庁は観光施設および宿泊施設に携わる方に対して説明するという形をとっている。

観光立国推進閣僚会議は『観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2014』において、訪日旅行中の外国人旅行者が自然災害や事故、不慮の怪我・病気等に巻き込まれる危険に対応して、外国人旅行者の安全・安心を確保するための取組を関係省庁が連携して早急に進める、ことを明記している。

これらのマニュアル等を参考に、旅行業界特有の要素も加味し作成したのが今回のガイドライン。東日本大震災の経験をもとに、当協会会員会社が、外国人旅行者に対して行うべき初動時の避難誘導や情報提供の方法、体制等について指針を示している。

2. 内容等

「訪日外国人旅行者に関する初動対応のための基礎知識」のうち「初動対応時の訪日外国人旅行者への留意点」「訪日外国人旅行者の災害に対する知識と特有の反応」は東京都と観光庁の資料をもとに作成。8頁の「災害発生時の体制と役割の明確化」については、JATA 会員会社の現場で実際に活用されている事例を元に作成しており会員会社の参考になると考えている。

9頁「安否確認の手段と方法」については、団体、包括旅行を対象としている。

9頁「情報収集方法の準備」と10頁「情報提供手段と方法の確立」は大変重要で、特に提供については実際に災害が起きたときの状況等を再度検討して、対策を講じていく必要があると考えている。