

ガイドラインの概要

1. **ガイドラインの名称** 「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」

2. ガイドラインの性格

◆「北海道胆振東部地震」の検証的な整理に基づき、大規模地震の発生と、それに伴う全道停電を想定の軸に据え、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もの

◆本ガイドラインにおける「関係機関等」

行政機関、交通事業者、交通拠点、宿泊事業者・宿泊団体、観光協会、観光案内所、コールセンター、大手旅行会社、在札幌領事館、マスメディアなど

上記の関係機関等は、情報提供や発信情報の活用という形で連携し、それぞれの立場・役割のもと、北海道を訪れる外国人観光客の情報ニーズに対応

3. ガイドライン案作成の経緯

(1) 関係機関等に対するヒアリング

【ヒアリング結果のポイント】

災害時の外国人観光客の状況：道外へ出たい、外国語情報が少ない、水・食料の入手が困難

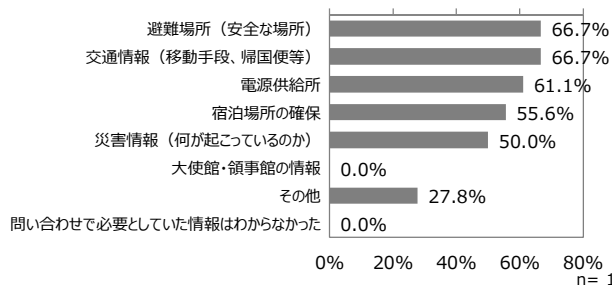
情報ニーズ：避難や宿泊、移動手段、交通情報、充電場所等

今後の方針：多言語化した情報提供、非常用電源など停電への対応、関係機関との連携等

(2) 市町村アンケート

北海道内179市町村に対して、災害時の外国人観光客受け入れに関するアンケートを実施(回収数139件(回収率77.7%))

【外国人観光客が求める情報】



求められたのは

- ・避難場所
- ・交通情報
- ・充電場所
- ・宿泊場所
- ・災害情報

ガイドライン作成で重視するポイント

- 札幌市近郊を中心とした圏域の設定
- 外国人観光客に必要度が高い情報の提供
- 必要最小限の情報が一覧で確認できる
- 外国人観光客にわかりやすい多言語の対応
- 停電や通信手段の停止などへの対応

など

ガイドラインの概要

(3) ガイドライン検討会

現状と課題の整理に基づきガイドラインの内容を検討
 座長：北海道大学観光学高等研究センター石黒侑介准教授

- ◆第1回検討会（平成31年2月4日（月））
 - ・ガイドラインの枠組み全体について検討
- ◆第2回検討会（平成31年2月25日（月））
 - ・各連携組織の具体的な役割について検討

(4) 訓練（ガイドラインの検証）の実施

- ◆平成31年3月5日（火）
 - 各連携組織による情報伝達訓練と、定山溪温泉での外国人モニターによる検証

(5) 災害時における情報発信セミナー開催

- ◆平成31年3月22日（金）
 - セミナーを通じてガイドラインを公表

4. ガイドラインの特徴

(1) 当面、重点的に取り組む対象エリア

札幌市近郊以外の自治体や観光地では、外国人観光客に対し各エリア内において宿泊を含む災害対応がある程度できたため、避難所等の開設もわずかであったことがアンケートやヒアリングから判明した。
本ガイドラインでは札幌市を中心とする圏域を外国人観光客集中エリアとして設定

(2) 当面、重点的に取り組む伝達情報は以下の5点

1. 災害に関する基本情報（災害規模、被害状況等）
2. 交通機関に関する情報（運行・運休状況、再開見通し等）
3. 交通拠点に関する情報（主要駅・空港などの被災状況等）
4. 避難所等に関する情報（開設状況、電源、多言語対応等）
5. 外国人観光客向け対応機関や相談窓口情報（開設状況、場所等）

(3) 伝達情報は「テンプレート」によって展開

- ・ 避難所の開設状況
- ・ 交通機関の運行情報

⇒外国人にも分かりやすく○や×などの記号で表現
 ⇒英・中・韓の多言語版で発信
 ⇒詳細情報はURLを二次元バーコードなどで案内

The image shows a digital template for a disaster information board. At the top, it says 'Disaster Information Board for Tourists' with a subtitle in Japanese. Below this, there's a header for 'Hokkaido District Transport Bureau' with a QR code and a timestamp '2019. 3. 5 10 : 30 日1'. The main content area is divided into several sections: 'Overview of the Disaster' with a table for 'Disaster Situation' (including Earthquake details like Magnitude 6.7), 'Temporary Shelters for Tourists' with a table for shelter locations, 'Multilingual Consultation Desk' with a status indicator 'Open', and 'Airport & Flights' with a table for flight operations. Each section includes QR codes and links for more details.

「テンプレート」のイメージ

ガイドラインの概要

(4) 災害情報伝達システムの手順

① 災害の発生

- ・道内で震度5強以上の地震が発生
- ・地震等の災害発生により、外国人観光客の移動等が困難となる恐れがある
- ・気象情報など事前情報に基づき、外国人観光客の移動等が困難となる恐れがある

② 災害情報伝達システム開始の要請

上記に基づき北海道運輸局長から要請

③ 情報の伝達

- ・メーリングリストでテンプレートを送受信
- ・インターネット不通の際は、FAXや電話(口頭)で伝達

③-1

必要情報を収集し、情報テンプレートにより北海道運輸局に提供

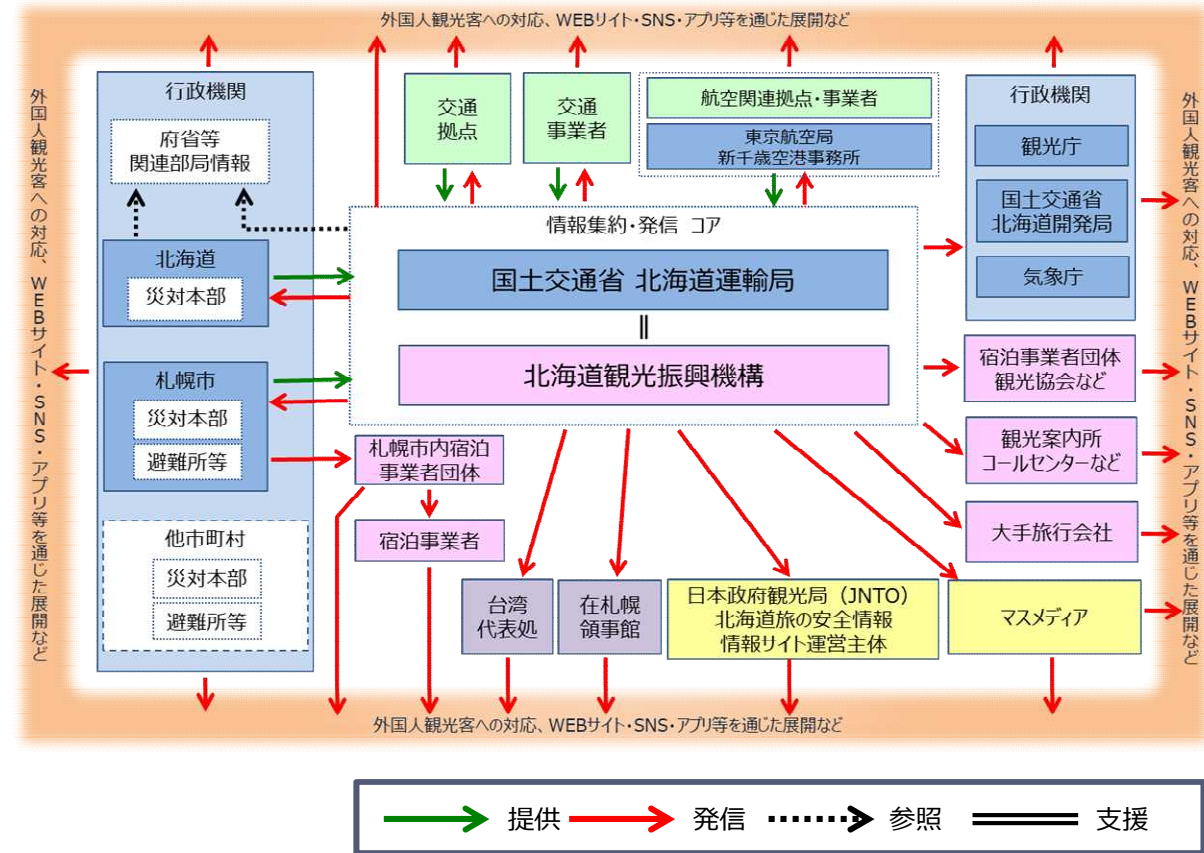
③-2

北海道運輸局は、集約テンプレートに情報を集約し、多言語版で発信

③-3

SNS発信、滞留場所、各種案内場所等への掲出や、テンプレート情報を用いた説明・案内を実施

【災害情報伝達システムの流れ】



(5) テンプレートを活用しさらなる情報の展開

- ① 災害情報伝達システムの関係機関が自ら運営するWEBサイトでの展開
- ② 避難所や宿泊施設、交通拠点など多くの外国人観光客が集まる場所での掲示による展開
- ③ デジタルサイネージなどを活用した公共施設や屋外での展開
- ④ 北海道の観光等情報などを発信している様々なWEBサイトでの展開