

＜北海道＞

支笏湖観光案内所（支笏湖ビジターセンター）

当地域は今年の災害では大きな被害はなく、特別な対応もしていない。しかし、台風接近時には風も強く観光船の欠航もあり、その問合せは多く、代替案の提案なども行った。今後の災害に備えて今年度は発電機を導入した。

小樽国際インフォメーションセンター（運河プラザ観光案内所）

災害時対応ではないが、今年の春に導入した非常用発電機の実践講習会を当所の運営母体である小樽観光協会と小樽市役所観光振興室と共同で行った。停電が発生した前提で、パソコン、プリンターの起動と携帯電話などの充電が出来るかの確認を行った。この予行演習によって、初めて非常用発電機の設置場所、非常用備品の置き場所、パソコンを繋ぐ延長コードの場所など様々な課題が見えた。

とかち観光情報センター

- 台風19号は、大雨と大きな被害をもたらすリスクが高かったため、早めに当協会のFacebook(英語・繁体字)に中止になったイベント情報や変更になったスケジュール、最新の公共交通機関の運行状況、道路状況などを投稿した。
- JNTOの訪日客向けの情報提供のURLや多言語対応可能な電話番号の情報をFacebookに投稿した。
- 1年前の胆振東部地震の時は停電になり、観光窓口のある建物そのものがクローズになったので、訪日旅行者に一番サポートが必要な時に直接案内が出来なかった。Facebookに避難場所、入浴できる施設、宿泊可能なホテルなどの情報を投稿した。ホテルと、直接メッセージでやり取りし、お客様には大変喜ばれた。
- 災害時は最新の役立つ情報を提供するSNSは有効であると思う。

＜東北＞

弘前市立観光館

- 弘前大学の教授が開発した「やさしい日本語」で案内表記の作成。
- 観光館周辺の設置物で、強風により破損または飛ばされる危険性があるものを撤去。
- 「ビジット・ジャパン案内所」通信(V通信)臨時号をスタッフ間で周知確認。

はちのへ総合観光プラザ

台風接近や大雨等が観光シーズンに多くあったことで、現地の方はもちろん来訪者も、観光地や道路・交通網の情報不足になることがあった。当所は駅ビルにある為、小まめにJR窓口やバス会社への情報聞き取りをし、貼り紙等は写真を撮り、来所した方には最新で適切な案内が出来るように努めた(台風時は他の施設が早く閉まる中、旅行者の為に最後まで開けていた)。ネットだけでは探せない情報もあるため、各担当の方に直接聞けるように普段から良い関係を作っていきたいと思う。

下北観光案内所

当所ではハザードマップを保管し、自治体と連絡を取り合って災害時の対応としている。他案内所とは、チャットワークで各地域の列車、バスなどの運行情報をシェアし、参考にしている。

一関観光案内所

当地域は台風19号の被害はほぼなかったが、台風が上陸する前に台風の進路や位置を聞かれた。予めNHK WORLD-JAPAN Newsの訪日客・在留外国人向けのPRを、担当者から提供された「Typhoon Hagibis」のPDFの台風情報(2次元バーコード付)を印刷して、対応した。台風がどこにあるのか、台風の深刻さもあまりわかっていない訪日客もいたので、早めに情報を得て行動するように伝えた。

NEXCO 東日本前沢サービスエリア下り線インフォメーション

自然災害時に訪日客の案内はなかったが、災害が発生すると交通手段が限られてしまうので、分かりやすい案内や避難ルートの地図が必要だと感じた。

仙台多文化共生センター

台風19号の接近・上陸および、その1週間後の豪雨の際には、当所を運営する公益財団法人仙台観光国際協会が当所に「仙台災害多言語支援センター」を開設し、多言語での情報発信および相談対応を行った。「仙台災害多言語支援センター」の設置については、仙台観光国際協会国際化事業部の各SNS(メールマガジン・ブログ・Facebook・Twitter)や仙台市のホームページなどで周知した。寄せられた相談としては、仙台市から発信された避難情報などが書かれたエリアメールが日本語だったため、「何が書いてあるのか分からない」、「避難したほうがいいのか知りたい」といった、市内在住の外国籍の方からの問合せが多かった。中には訪日旅行者と思われる方から「東北へ向かう高速道路が台風の被害にあったのか知りたい」という相談もあった。

NEXCO 東日本長者原サービスエリア下り線インフォメーション

10月の台風被害では広範囲で通行止め箇所が多くあったため、山や川への災害が起きやすい場所の確認が必要だと思った。その上で安全な道も情報を提供していきたいと思う。

秋田市観光案内所

台風19号の際、JNTOの緊急対応電話番号や災害情報を当所Facebookや所内で周知した。また、来訪者には無理な旅行計画を立てない様アドバイスし、安全で台風の影響をあまり受けないルートを提案した。

大仙市観光情報センター「グランボール」

自然災害時に案内をする機会はなかったが、台風情報19号のチラシやQRコードのついた案内はすぐに役に立つものだと感じた。一部のチラシを印刷して準備しておいた。

やまがた観光情報センター

幸いにも山形県は今年の台風・大雨での大きな被害は無かったが、宮城、福島の状態もあり観光できるのかといった質問は多かった。多少の交通機関の乱れや通行止めがあり、いつ復旧するかわからない状況の中、JR東日本のサイトも日本語は見やすいが、英語サイトは掲載されていない路線があったり見づらいつと感じた。また、一般道の交通状況についても、各県のHPから道路交通状況を探さねばならず、地図が最新でない場合、他県の人からはどの道路が安全かを探すのも大変と感じた。

かみのやま温泉観光案内所

台風の接近で午後から鉄道が全面運休となる日、他市の宿泊施設から来たという訪日旅行者にその旨を伝え、安全の為、早めの帰りを促した。

福島市観光案内所（JR 福島駅西口）

福島駅東口側の案内所を閉鎖し、西口側に機能を集約させた。1日数回、SNSによる情報更新と日本語・外国語両方のホームページを更新。ホワイトボードに交通状況や観光情報を記入し、駅構内の方々に見ていただいたり、待合所代わりに案内所を開放するなどの対応を行った。

NEXCO 東日本安達太良サービスエリア下り線インフォメーション

台風19号の災害時に訪日旅行客の案内はなく、大きな混乱は起こらなかった。しかし、実際問合せがあったら正確な情報を迅速に外国語で提供することになり、少々不安である。いくつか代表的なフレーズを準備したり、問合せ先や翻訳ツールの再確認を行いたいと思う。

白河駅観光案内所

台風19号は白河市にも甚大な被害をもたらした。自然災害があった場合、まず情報の収集を行うことが必要だと改めて実感した(各観光施設等の営業状況や電車やバス等の2次交通の運行状況等)。最新の情報収集を行うことにより、来訪者に現状やその後のより良い対応をお知らせ出来る。その他、周辺の自治体やJR等と連携をしていくことが重要であると感じた。

<関東>

NEXCO 東日本 Pasar 守谷上り線インフォメーション

台風の日には訪日客はいなかったの、通行止めになることはあったが、今回は特に問題はなかった。しかし今後、自然災害のような予測の難しい状況での、館内放送のアナウンス文を外国語で準備する必要があると感じた。

道の駅 ひたちおおた 観光案内所

台風19号の際、市内の被害状況が広範囲だった為、情報を得るのに少し時間がかかってしまった。

鬼怒川・川治温泉観光情報センター

台風19号の影響で、当所前にある東武線の鬼怒川温泉駅が10月13日から運休となってしまったため、日光までの行き方、東京方面までの帰り方等を調べたものを、駅前で困っている方々に積極的にお配りしながら案内を行った。駅の方々とも、「電車や線路の状況について」、「来訪者の動向について」、「代替交通手段について」等、定期的に情報を共有しながら対応を行った。

NEXCO 東日本佐野サービスエリア上り線インフォメーション

独自で作成しているエリア内マップは、万が一の災害時にも、通訳アプリと合わせて訪日客の誘導などにも使えるのではないかと思った。

群馬県高崎観光案内所

10月の大型台風の際は、JR計画運休に伴い案内所も終日閉めた。また、台風前後の訪日旅行客もほとんどなく、災害時対応は今回発生しなかった。その為実体験での課題や気づきについては、特記するがまだないのが現状である。しかし、今後このように台風も大型化することも考えられ、大きな地震が発生する可能性もあるので、できれば実際に災害を体験された案内所に、災害時にこんなことがあればよかった等のアドバイスが欲しい。

NEXCO 東日本 Pasar 蓮田サービスエリア上り線インフォメーション

上り線は千葉方面に向かう方も多いが、台風が今回は千葉に上陸した為、通行止めは長時間続いた。通行止めギリギリ手前のインターチェンジの案内はするが、降りてから一般道の状態がわからないため、十分気を付けて頂くように伝えて案内した。台風19号では、10月12日、16時から東北道岩槻ICより北が翌朝10時まで上下線通行止めとなった。インフォメーションでは、コンシェルジェが宿泊対応などして、業務に支障のないように対応した。台風時の訪日旅行客対応は無かった。

川越市本川越駅観光案内所

川越駅観光案内所では英語、当案内所では繁体字でTwitterを発信し、10月12日の閉所を事前に周知した。閉所当日、万が一観光客が訪れた時の為に、西武鉄道の事務所に多言語の地図と祭りのパンフレットを預けて対応した。

成田国際空港株式会社 ツーリストインフォメーションセンター（第1旅客ターミナルビル）

- 台風19号の対応は、成田TICでは前日から準備を始め、台風19号の情報(台風進路図、危険時間帯など随時更新したもの)を英語・中国語・韓国語で作成し掲示した。またNHK WORLD-JAPAN Newsの「台風19号 Hagibis」特設サイトのQRコードも掲示した。上記2つの情報は写真に収めていく来訪者が多かった。Safety Information Cardの配布もいつもより積極的に行った。10月12日当日は午後からJR、高速バスが計画運休となったため、それらを含む交通機関の運休情報も英語・中国語・韓国語で掲示した。台風19号通過後も土砂崩れや橋脚落下などで多くの鉄道が不通となっているため、運行情報を毎日更新しながら案内を行っている。
- 台風21号は、千葉県内に観測史上1位の雨をもたらした。県内の複数の河川が氾濫し、土砂崩れなどが発生。午後になると高速道路が次々と通行止めに。JR、京成本線もストップ、唯一京成アクセス線のみ運行していたが、大幅なダイヤ乱れ。成田空港では行先変更などもあったが大部分の便は到着したため、京成線のチケット売り場と券売機には長蛇の列ができた。このためお急ぎのお客様にはJRトラベルサービスセンターでWelcome Suicaを購入し、そのまま改札を通過して電車に乗るように案内した。一般道も冠水のため、タクシーはほとんど戻って来ず、「3時間もタクシーを待っているが全く来ない」というクレームもあった。
- 問題点と感じた事
 - ・緊急時の情報収集の難しさを感じた。どの現場も現場対応に追われるため、交通情報を得るのも難しかった。そうするとインターネットに頼らざるを得ないが、更新が状況に追いついていないため、案内に支障があった。21号の時は特に情報が入ってこなかった。
 - ・台風19号通過後、HPやSNSで即座に情報発信をしている観光地がある一方、全く情報発信がされておらず、電話で聞こうにも通じない場所があった。ある観光地のHPに観光協会が臨時休業しているという事があった。被害がある、無しにかかわらず、大規模災害の後には現地情報の発信を積極的にしてほしい。
 - ・台風19号のように大規模災害の際は、特設サイトができたり、報道もされたりするが、台風21号の時のように被害が限定的な場合は報道も後手になる。ましてや訪日客向けの情報などほとんどない。台風21号の時は来訪者のいら立ちやネガティブな反応が台風19号の時よりも多かった。情報がない事で不安が増大したのだと思う。また単に「電車が止まっています」、「バスが止まっています」と言った情報だけでは観光客は納得できない。「大雨で土砂崩れがあって、高速道路が封鎖されている」というように詳しく情報を発信する事が大事だと感じた。
 - ・21号で交通が混乱した際、始発の成田空港駅で電車がいっぱいになり、第2旅客ターミナルが大混乱となった。鉄道営業法の規定で勝手にダイヤを変える事が出来ないのだと思うが、緊急時には鉄道会社の判断で何

本かを第2旅客ターミナルビル始発にするなどの対応ができるようにならないだろうか。

南房総市観光インフォメーションセンター

9月9日に台風15号で被災した。案内所としては情報発信をしなければならないが、スタッフ自身も被災者になり、エリア一帯が停電、雨漏り、断水、携帯電話の電波が入らず、電話回線、光回線も遮断、高速道路も封鎖という状況で、まさに「陸の孤島」に陥った。その後約2週間は停電が続き、業務に支障が出た。2月のJNTOの全国研修の際に、前年の西日本豪雨、北海道但東地震の話聞いたが、実際に被災してみて初めて仰っていたことが理解出来た。今回の台風の対応を訪日旅行者目線で検証する必要があると思う。今回の災害を風化させることなく、真摯に取り組みたいと思う。少なくとも、「インバーター付発電機」、「衛星電話」の用意は必須。また平時からWEBに下記のJNTOのツイッター等をリンクしておくことで、被災して現地からの情報発信は出来なくても、当協会からのJNTOからの情報発信の必要性を感じた。

<JNTO ウェブサイト・ツイッター> <https://twitter.com/japansafetravel>

<JNTO グローバルサイト> <https://www.japan.travel/en/news/2019-09-20-typhoon-tapah/>
<https://www.japan.travel/en/news/JapanSafeTravel/>

また「災害時の情報発信の取り組み」として

- ・非常時の外国人対応マニュアルの用意
- ・近隣の避難所
- ・非常食の用意
- ・非常電源の用意
- ・外国語を話せる病院リスト

など、訪日客のCS向上には、日常から取り組む必要性を感じた。

東京シティアイ

■日本に住む人にとっては常識でも、普段台風やハリケーンが発生しない国に居住する訪日旅行者は、台風の時にどんなことに気を付けたらいいのかも分からない。そのため不要な外出は避けること、念の為飲食物を用意しておくこと、交通機関が運休になることがある為、早めにホテルに戻るなど、まずは基本的なことを対応時に伝えた。また台風の接近に合わせ、案内所内に防災関連の多言語のパンフレットコーナーを設置したり、NHK WORLD-JAPAN Newsの台風ニュース特設サイトや、JST ツイッターアカウントで最新情報をチェックするよう呼びかけた。台風発生から数日間は各交通機関の運行状況や、富士山、箱根、日光など頻繁に問合せを受けるエリアの被害状況、ツアーの催行状況などを毎日確認し、問合せがあった時に素早く対応できるよう、スタッフ間で最新情報の共有を行った。

■災害時対応の課題:訪日客の中には泊まっているホテルの従業員があまり英語が得意でない為、緊急時にきちんと誘導してもらえるかと不安を抱いている方もいた。また各交通機関で計画運休が行われたが、そういった情報がきちんと訪日旅行者へも事前に伝わっているのか、何も知らずにホテルへ戻ることができなかった旅行者がいた場合、受け入れ可能な避難所は用意されているのか、避難所の存在をどのように知らせるのかなども今後の課題であると感じた。

大田区観光情報センター

台風19号が首都圏に上陸する前、民泊に宿泊していた小さなお子様を含むオーストラリア人家族から、台風の接近に伴い、何に気を付けたら良いか相談を受け、飲み物や懐中電灯、スマホの充電等を案内すると共に、訪日旅行者向け災害時情報提供アプリ「Safety tips」を紹介した。

中央区観光情報センター

台風の際は、多言語で「台風が接近している」、「早めにホテルにお戻りください」といったPOPを掲出し、センター内にある大型サイネージでは随時フライトや交通機関の運行状況を多言語で放映し、注意喚起を行った。また、NHK WORLD-JAPAN NewsのアドレスとQRコードを張り出し、来訪者へ提供した。台風の通過後は各案内所等に連絡し、現状把握に努め、来訪者へ案内した。

新横浜駅観光案内所

- JNTOのHPをお客様がいつでも閲覧できるようにした。
- デジタルサイネージに災害時に役立つHPのQRコードを表示した。
- 台風前日に来訪の訪日客には、翌日の交通機関の計画運休情報や、場合によってはホテル内での待機も検討する必要がある旨を伝えた。
- 交通への影響など正確な情報を伝えられるよう、インターネットで常に情報収集を行ったが、都度最新情報を得るのに大変苦労した。

桜木町駅観光案内所

- 夏から秋にかけて「かつて経験したことのない」という災害が発生した。JRなど鉄道の計画運休により、戸惑う訪日客が多かった。新幹線の運休も影響し、身動きが取れずどこに移動したら良いか困り果てている方も多かった。台風19号の通過直後にラグビーワールドカップ2019の試合が開催され、開催地を結ぶ路線は朝から運転が再開されていたが、その他の路線では再開が遅れていたため、スタッフも状況が分からないままの対応となった。みなとみらいの英語のハザードマップも用意されているが、どこまで案内できるのか手さぐりであった。台風の前日に来所された方には「Safety Tips」のリーフレットや「Japan Visitor Hotline」の電話番号の書いた紙を取りやすいように配置し、台風の当日は案内所が休館となったが、デジタルサイネージで災害情報等だけは流し続けた。
- 今回の台風により、特に飛行機に搭乗予定の訪日客の混乱が見られた。客船で到着された方も予定便の寄港キャンセルがあり、何もできずに困っていた。鉄道が利用できないためバスで空港にアクセスする方法を案内しようと試みたが、確認の電話が通じず困り果てた。後日、緊急時にでも連絡がつく電話番号を教えてもらい、今後に備えるように対策を講じた。各施設との連携の重要性を感じた。

横須賀観光インフォメーション スカナビ i

各観光地に台風被害の状況を確認し、一覧表にして市役所や県観光協会とも情報を共有した。また、観光パンフレット配架場所に来訪者への注意として立入禁止区域等を掲示。電話での問合せも多かったため、常に最新情報に更新するよう心掛け、来訪者へ適切な案内が出来るよう努めた。

甲府市観光案内所

JR 東日本から計画運休の発表が前日早めにあったためか、台風19号当日の10月12日は混乱はなく、帰宅困難者の対応も必要ではなかったのだが、翌13日が大変だった。すでに1日帰国便を遅らせている中華圏の訪日客が多く、中央線と高速バス両方が利用できないため、タクシーを案内せざるをえなかった。東海道新幹線に影響はなかったため、甲府から新富士までタクシーで移動し新幹線に乗り換えるよう、多くの訪日客に案内したが、25,000円というタクシー代は若い旅行者には大きな予定外の出費になってしまったことと思う。

富士吉田市観光案内所

台風19号で富士五湖地方はJR中央線や中央道の通行止めで、電車やバスの最新状況を知るのにネットだけが頼りだった。台風が近づいている時は、前もって交通機関のマヒが起こりうることの危機感を来訪者に告知することも必要だと思う。また被災された地域の案内所がどのように対応をされていたのか知りたい。

忍野村観光案内所

台風19号に備えて案内所の周りに土のうを積みあげた(10月11日)。台風後巡回をして状況を確認した(10月12～13日)。

<北陸信越>

佐渡観光情報案内所

- 台風の際、佐渡市が作成したハザードマップをもとに避難経路の確認を当所では徹底した。また、当機構では緊急時対応連絡網を作成しており、即座に情報を社内で共有し、施設へのフォローを行っている。
- Japan Visitor Hotline の活用。

道の駅 クロステン十日町

台風19号上陸時の10月12～14日が当所開設以来初めての自然災害時の対応だった。10月12日は15時で臨時閉館(案内所も閉館)、翌13、14日は通常通り営業した。

- 事前準備
 - ・案内所カウンターに、「Japan Visitor Hotline」、「Safety Information Card」およびNHK WORLD-JAPAN Newsの台風情報へのアクセス方法に関するQRコード付きの案内等を拡大コピーして掲示し、緊急時用の多言語会話集、英語対応可能な病院のリスト等、JNTOの緊急災害時のリンクから入手した情報を紙媒体で用意した。
 - ・エントランスに設置しているテレビはNHKにし、お客様が台風や災害情報を随時確認できるようにした。
- 実際の対応
 - ・道の駅ということもあり、道路の状況に関する問合せがほとんどであった。
 - ・HPだけで確認せず、日本道路交通情報センターへ直接問合せ、現状を正確に伝えることを心掛けた。

幸い今回は当所周辺の被害は少なかったこともあり、対応できず困ったことはなかったが、改めて日頃からの準備がいかに大切であるか痛感した。

黒部峡谷鉄道案内所

切符売り場の要請により対応したアメリカ人カップルの訪日客。大雨による土砂崩れで黒蘂温泉方面の遊歩道が通行止めになっていたため、黒蘂駅で黒蘂温泉の関係者と合流後、一緒に黒蘂支線の線路を歩いていかなくてはならないことと、黒蘂支線のことを伝えると、わくわくされたように「Wow!」と仰った。対応時に電車が黒蘂支線に停まっていることにより、終電で黒蘂に行かれることを説明すると納得された。よく確認すると翌日に樺平方面にも行く予定で、乗車券の買い方についても詳しく案内した。乗車まで2時間もあったので、2階で座って休息できることの他に、温泉街のマップでやまびこ遊歩道、セレネ美術館などの周辺観光と荷物の預かり場所も案内した。その後風雨は弱まり、トロッコ電車に乗車前に案内所に「サンキュー!」と仰った。

金沢駅観光案内所

台風19号の被害により北陸新幹線の東京ー金沢間の直通運転が取りやめとなった際、JAL、ANAが小松ー羽

田間の臨時便を運航するなどして対応したが、訪日度行客の多くは JR RAIL PASS を所持していることもあり、時間がかかっても米原経由の JR での移動を選択していた。案内所窓口では、乗り換え時刻表に金沢、長野、東京、米原などの位置関係を示した簡略な地図を加えたものを用意して、迂回ルートの説明にあたった。訪日客にとっては日本人以上に距離感がつかみにくいことから、簡単な地図があるだけでも大いに理解の助けとなったようである。

道の駅 のと里山空港

国道や県道などの通行状況をリアルタイムで、地図上に表示できるといいと思う。多言語対応が難しくても通行止めなどの最低限の情報はイラストや記号で対応できると思う。通行止めなどの情報が確認できれば都度、近隣の観光案内施設には連絡しているが、情報発信に関して無関心な施設も多く、情報は一方向で止まっているのが現状である。

松本市観光案内所

台風当日は、ほとんどの来訪者が台風を認知しており(「情報源はホテルで聞いた」、「ニュースを見てわからなかったから聞いた」、「ネットで天気予報調べた時に知った」等)、帰れなくなる前に早めに移動される方がいて安心した。また、(台風を)知らないで観光に来た来訪者には台風被害が大きくなる旨を伝えて、早めに安全な行動をと促した。その後、松本市は幸い大きな被害は市内含め出なかったが、交通機関では大きな遅延や運休がしばらく続き、数日間は電車の運行状況の案内がほとんどだった。

長野道 梓川サービスエリア 下り線 エリア・コンシェルジュ

- 通行止め道路の情報収集にかなり苦慮した。JARTIC(日本道路交通情報センター)で確認できるが、地名での表示なので分かりにくい。「災害時情報提供サービス」では地図で確認できるが、データが重いのかすぐにフリーズしてしまい使用できず、Yahoo の「道路通行実績情報」が分かりやすく役に立った。
- 訪日旅行客への配布用に防災ハンドブックがあると良いと思った(日本ではどんな災害があり発生した時にどのように行動したらよいかなどをまとめたもの)。
- 訪日客の重要な情報源のひとつにスマートフォンがあるが、慣れない土地での情報収集にスマートフォンは必須なので、災害時には、被災者だけではなく、多くの方が充電できる専用の場所があってもいいのでは。
- 災害時、観光地への通行可能なアクセスを調べる際に観光協会運営している Twitter など、分かりやすく説明している観光地もあり便利だった。多くの観光協会がそのような発信をしてくれると助かると感じた。参考にさせていただいた中では、草津観光協会の Twitter が素晴らしかった。
- 来訪者が当日宿泊するホテル・旅館に道路状況の確認をしていたが、その案内が不明確で、通行止箇所もホテルスタッフから「通行可能だ」と言われた」と話すお客さまが多く、混乱した。ホテル・旅館業の皆さまにも道路案内において確実な案内をお願いしたい。
- 個人の訪日旅行客の利用はほとんどなかったが、通行止め箇所や通行止め理由、迂回ルート、被害の大きさなど英語で詳細を説明することが難しく、困った。英語版の地図などに書き込んで渡せる物を用意できたらよかったと思う。
- 今回の台風では緊急対応や避難等に見舞われることはなかったが、今後のために外国語の防災マップ(近隣の避難場所や病院までのルートが分かるものなど)も必要になってくると感じたので、早急に対応したい。
- 訪日旅行客の利用はあってもツアーでの立ち寄りが多かった為、添乗員さんの同行があり助かった。しかし見分けが付きにくいので難しいとは思いますが、添乗員と一目でわかるもの(腕章など)を身に付けていただけるとありがたい。いざという時の対応に苦慮しないと思う。

軽井沢観光案内所

軽井沢町として訪日客に対する台風19号時の情報発信の手段として課題がある。大多数の訪日客がTwitterやFacebookなどのSNSを頼りに情報を入手するのに対し、軽井沢の情報更新は決して素早いとは言えなかった。訪日客のみならず日本の方からも道路の交通被害や町の状況、また観光地へ入ることが出来るのかなど問合せがカウンター、電話共に殺到し、同じような案内を何件も対処しなければならなかった。次回に備えて改善するにはこういったSNS発信の重要性がカギとなる。しかし、停電などによりインターネットが使えない状況にも備えて、紙面での情報共有などいくつかの媒体を経由して同じ情報を発信していくことが大切になってくると感じた。

諏訪市観光案内所

JR上諏訪駅の構内に位置し、また9月から路線バスや高速バスの案内、発売もスタートした。そのため台風19号の際には、交通に関する問合せが非常に増えることになった。来訪者は正しい情報を求めて来るため、観光協会のホームページ、FacebookなどのSNSを通じて最新の情報を発信することに傾注した。今回の経験を踏まえて、改めて情報入手経路の確認と発信方法について観光協会、案内所内で職員の対応方法の標準化を行った。基本的な考え方は「正しい情報をシンプルに発信する」。

軽井沢観光会館

事態は刻一刻と変わり、情報を取りきること、発信することも足りていなかったと思う。案内所は基本的に1人か2人で対応しており、自分たちでインターネットや直接電話で問合せをして必死で情報を集め、時には1日で100件以上の電話がある中、声が枯れるまで対応した。土日であったこともあり、役場とも密に連絡をとることも難しく、1人で戦っているような状態だった。職員自身も3日間停電が続くなか、満身創痍で職務にあたっているにも関わらず、「情報発信が少ない」、「遊歩道を調査するのに何日かかっているんだ」、「高速道路はいつ復活するのか」、「いったいどのくらいの被害が長野であったのか」、「チケットをとったのにどうすればいいのか」など対応の難しい質問や批判も多く、疲弊した。通常どんな質問でも必死で答える努力をしているが、もっと情報を集める方法、発信する方法、他の団体とも連携をとる方法はなかったかと一職員として考えている。

<中部>

ウェルカムセンター（福井市観光案内所）

福井は台風の規模は、結果として予想したよりも大きくなかったが、JR、バス、電車等の運行状況、施設の休館等をチェックし対応にあたった。駅前のホールも宿泊所として開放予定だった。スタッフもいざという時は午後帰宅し、男性上司が1人で対応にあたる予定だったが、ひどくなかったため、女性スタッフが午後1人で対応した。別の日の夜に、JRがイノシシに衝突し、列車が運行不能になり、珍しく真夜中前まで復旧に時間が掛かった時は、県外の方々は特急も動かなかったため、福井駅前のホテルに多く宿泊を余儀なくされた。その日は運良くホテルが空いていて混乱はなかったが、もし翌日なら大きな大会等があり、宿泊も難しかっただろう。

えちぜん鉄道三国駅観光案内所

自然災害時対応および案内について文書にてカウンターに出し、特に台風など経験したことのない訪日旅行客に対して説明を行ったが、あまり理解をしていない様子だった。そういった方へは、念のため、Safety Information Cardを渡している。

飛騨高山観光案内所

災害によって電車やバスが運休となった時、来所者がスムーズに情報を入手できるよう、所内に運休情報や遅延情報を大きく掲示した。また、台風の進路や状況を知りたいという旅行者が多かったため、JNTO から配布された NHK WORLD-JAPAN News の QR コードも掲示した。当所では、JR の詳しい情報をいち早く入手できるよう、JR スタッフと常に連携を取り、運休情報や遅延情報を入手している。周辺の交通機関の方達と連携を取れるよう繋がりを持っておくといいと思う。

奥飛騨温泉郷観光案内所

市の緊急放送が入る防災ラジオを設置した。

富士山静岡空港総合案内所

10月12日の台風19号の際は、全便欠航、JR および空港アクセスバスは運休、東名高速道路は通行止めになり、お客様は空港にアクセスする公共交通機関が寸断され、空港スタッフの安全面も考慮し、開港以来初の案内所休業となった。近頃のお客様の傾向は、台風の到達する前々日頃より航空機の出発について問合せが増えている。当所では二次交通案内が非常に多く、バスや東名高速道路、JR 線の運行状況を逐一確認し、HP で情報発信するなど対応に務めた。台風が過ぎ去った翌日の朝は閑散とした状況であったが、大きなトラブルは発生することなく運用できた。

道の駅「下賀茂温泉 湯の花」

台風19号は事前にマスコミ各社が警告を報道していて、それなりの防御体制はとれていた。しかしながら当所でも、喫煙所囲み枠の崩壊、EV 充電施設の囲み塀破壊、漏電被害が起きた。12日夕方伊豆半島に上陸したのが18時頃で、それまでは雨、風がすごい状況だった。当所でも、訪日客含む観光客や地元民へ対応する為営業したが、朝方、地元民が1人立寄るだけで、問合せ電話も2件と、特に機能しなかった(自家発電機能、水、米など災害備品は備えている)。

御殿場市観光協会案内所

台風19号が接近していた10月11日は閉所時間を1時間早めたほか、最接近していた翌12日は入口ドアの掲示やFacebook、ホームページで告知したうえで臨時休業とした。幸いにも案内所周辺は大きな被害が無く、台風19号が通過した13日から通常営業となった。しかし、隣接する箱根町が大きな被害を受けたため、交通手段や宿泊施設の停電の復旧見通しなどを尋ねられ、案内に時間を要したケースもあった。

道の駅 伊豆ゲートウェイ函南

台風19号で浸水被害があった。それまでは防災施設として必要備品は用意しており、それ以外の準備はしていなかったが、今回の浸水でその可能性がある際に必要な対応がわかったので、それをまとめておく。訪日客対応は不要だったが、JNTO に提供してもらった案内ツールを準備した。他スタッフにも共有し、今後も使える状態にしておく。

名古屋市名古屋駅観光案内所

- 今回の台風19号では、東海地方は幸いにも大きな被害は受けなかった。
- 愛知県は中部国際空港を擁し、名古屋駅は新幹線の発着駅であることから、当所はハブ的ポジションにあり、名古屋駅から各地に向けて旅行を開始される旅行者様が大変多くいる。大型台風等の災害発生時には、

近郊各地の案内所や行政から当所に、災害関連情報を送っていただけるようなシステムや協力関係構築の必要性を感じている。現状ではスタッフがカウンターでの接客業務を行いながら、災害関連情報を独自に集めたり、お客様の要望に応じてインターネットや電話で情報収集を行っているが、災害時には案内所の業務量が大幅に増加するにもかかわらず、人員を急に増やすこともできない。将来に向けて大規模災害時には通常のスタッフ体制だけでは対応しきれなくなる可能性もある。各地の案内所に協力いただき、各地域の最新の災害情報をお伝えいただければ、災害が発生している地域に向けて旅行を予定されている来訪者に、情報を迅速に伝えることができると思う。

名古屋市金山観光案内所

8月15日、10月12日に大型の台風の影響で名古屋市内の主な観光地が休館した。以下は当所の対応。

名古屋市の3案内所(名古屋駅観光案内所、オアシス21iセンター、金山観光案内所)で収集した休館情報などを共有、表などにして掲示。多言語の災害情報ホームページのアドレスがQRコード付きで記載された掲示物を案内所の外から見える場所に掲示した。気づきとしては、豊田スタジアムでラグビーワールドカップ2019と鈴鹿サーキットでF1グランプリを予定していた10月12日に訪日客数が非常に多く、台風時における交通情報を適切に得られていない様子だったことが挙げられる。

犬山観光案内所

台風などの災害は鉄道が計画運休をあらかじめ告知してくれるようになり、大きな混乱は起きず、当方としては助かっている。ただ予期せぬ地震が発生した場合などの対応は、他の地域の対応を勉強したい。

伊賀市観光案内所

台風19号発生時には、JNTOから得られた外国人観光客向けの情報をSNSや掲示で発信を行った。特に大きな混乱などはなかったが、防災への意識や対策が良好とはいえない状況にあるため、最重要課題として引き続き取り組みたい。

以上