

<北海道>

支笏湖観光案内所 (支笏湖ビジターセンター)

当地区は水力発電の電気を使用しており、毎年 1 回の計画停電が実施される。その際に毎年発電機を動かし、必要最小限の設備を動かしている。また、2 年前の北海道胆振東部地震の教訓から、大容量の発電機を導入した。

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)

- 観光庁の補助金を利用して、非常用電源装置などを購入した。市と合同で予行演習も行い、非常用電源装置のマニュアルも作成した。
- 小樽市や観光協会理事などで災害時対応マニュアルを作成した。また観光協会職員用に災害発生時の行動指針を作成し、案内所に備え置いている。

函館空港総合案内所 (国内線到着ロビー)

- 火災や自然災害の訪日旅行者対応も含む「有事の際の対応マニュアル」を作成し、カウンターに準備している。
- 実際に災害が起こった際の行動やアナウンスを戸惑わずに実行するため、案内所内で話し合いの場を作る他、本番を見据えた運用フローの見直しやアナウンスの練習を定期的に行いたい。また、事前録音による自動アナウンス導入や、館内巡回時に視覚情報として持ちながら案内できるラミネートの作成も視野に入れている。

函館空港総合案内所 (国際線到着ロビー)

- 国内線到着ロビー同様、火災や自然災害に対する外国人対応も織り込んだ「有事の際の対応マニュアル」を作成し、カウンターに準備している。
- 災害時、端的に重要な声掛けができるよう、「避難してください!」、「頭を守って!」、「走らないで!」などのワンフレーズが瞬時に思い浮かぶよう、今後は非常時における誘導外国語の習得も目指したい。

千歳アウトレットモール・レラ・トラベルサロン

- 千歳アウトレットモール・レラ主催の消火・避難訓練に毎年参加し、トラベルサロン内に懐中電灯、消火器、避難誘導標識などの備品も設置している。JR 千歳線(新千歳空港～南千歳)沿いの避難場所は 9 ヶ所あり、災害時、来訪者がいる場合は、まず駐車場などの安全と思われる場所まで案内する。その後、行政などの指示に従ってお客を誘導する。トラベルサロンは広東語、英語、中国語ができるスタッフがおり、訪日観光客を誘導しやすいと思われる。さらに、近くに 24 時間受付している病院があり、例えば市立千歳市民病院なら当所から車で約 13 分、万が一、怪我人が発生した場合でもすぐに対応が可能である。
- 災害時の対策として、「2019 年度 JNTO 認定外国人観光案内所全国研修会」に参加させていただき、そこで学んだ事を活かし、JNTO の訪日客向けアプリ (災害時情報) なども案内するようになっている。
参考: アプリのダウンロード→<http://www.jnto.go.jp/smartapp/>
- 今後取込みたいことは台風、水害、地震などの影響による電車やバスなど交通機関の遅延や運休情報、観光施設の営業状況を電話やホームページで確認、収集し、リストにまとめてスタッフ全員で情報を共有し、お客様からの問合せに対応できるようにする事。また、運輸局、自治体や観光協会が作成している災害時のマニュアルを利用し、トラベルサロンで「災害時対応マニュアル」エリアを設立する事である。

北海道外国人観光案内所 (新千歳空港)

災害や緊急時に備えて、外国語対応可能な北海道内の病院一覧、災害発生時対応文例集、JNTO や NHK ニュー

スサイトの QR コード、「Japan Visitor Hotline」の電話番号、北海道観光振興機構で作成された外国人観光客災害時初動対応マニュアルやコミュニケーションシートなどを用意している。加えて、蓄電池や充電キャビネット、電工ドラム、OA タップ、充電ケーブルも災害時に使用できるよう準備している。また、現在は防災セットの購入を検討している。

HTIC (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

- 2018 年 9 月 6 日に「北海道胆振東部地震」が発生した。地震発生後に道内全域が停電や断水し、災害の状況や交通機関の運行状況などの情報を入手できず困った。その経験から、今後取るべき行動や用意すべきこととして、当案内所にはスタッフ全員分の防災用品セットの確保、情報を収集する手段として「緊急時の対応マニュアル」を常備している。それをスタッフと共有し、旅行者にすぐ必要な情報を提供できるようにした。案内所に充電ポイントを設置するなど、必要なものを準備しておくことも重要だと痛感した。
- 近年外国籍の旅行者より、日本滞在中に病気や怪我で医療機関を利用したいという問合せが増えている。JNTO や北海道観光機構の情報を活用して、医療機関受診の流れなどの資料を多言語で提供、外国籍の方の受け入れが可能な医療機関を紹介できるようにしている。安心安全な旅のお手伝いができるよう努めていきたい。

<東北>

青森市観光交流情報センター

2 年前に県主催のインバウンド危機管理セミナーを受講したのを機に、地震発生時のツール整備を始めた。緊急地震速報受信時に、お客様へ身の安全を守る体勢を素早く伝えるため、頭を守る態勢のピクトグラムに「地震が発生します」を英語、中国語、韓国語で表記したボードを作成。裏面に避難誘導時に使う英文と日本語訳を載せ、英語が不得意なスタッフでも、ボードを読めば誘導できるようにした。また、傷病者が発生した場合に備え、症状や痛みの度合いを確認するための指さしツールも用意している。

弘前市観光案内所

- 毎年、JR 弘前駅構内合同の避難訓練に当案内所も参加し、避難場所までの動線確認などを行っているが、外国籍の観光客を想定した訓練は行われていないのが現状。
- 音声翻訳機「Langogo」が支給されたため、災害時の案内にも活用していきたい。オフラインの状態でも英語・中国語・韓国語であれば翻訳可能。
- 弘前市内及び青森県内の訪日客の受入れ医療機関一覧をファイリング。
- 所内パンフレットカウンターに「Safety Information Card」を設置。
- 東北の観光案内所ネットワーク化事業における「チャットワーク」で、『災害・交通情報の投稿チャット』という項目があり、この事業に参画している東北地方の観光案内所と情報共有が可能。今まで台風や大雨で通行止めになった道路などの情報が寄せられた。
- 外国籍旅行者の次の移動先で災害が発生した際、電話でその地域の観光案内所に状況確認するなどの対応をとっている。
- 災害時の多言語会話集などを HP からプリントアウトして用意しているが、実際に使用する機会が今までなかったため、定期的にスタッフ間で情報共有しておかなければ、いざという時に活用できないと思う。

あおもり観光情報センター

- 案内所周辺の避難所リストを青森市役所 HP より印刷し、すぐに対応できるようにしている。
- 災害時訪日旅行者向けマニュアル、訪日旅行者受入れ医療機関リストなどを用意している。

- 毎年 ALT(Assistant Language Teacher)や国際交流員を招き、英会話講習を行っているが、その際に地震発生時の簡単な声掛けなどを教わり、万が一に備えている。

青森空港インフォメーションセンター

【準備していること】

- 災害があった際に訪日旅行者が情報収集できるよう、災害時情報アプリ「Safety tips」のダウンロードを勧められるようにカウンターへ掲示。
- 観光庁作成の「Safety Information Card」を用意。訪日旅行が回復した際、手に取ってもらえるよう案内を記載し掲示予定。
- 怪我や病気の方が出た場合、病院紹介が出来るよう県内の病院をリストアップ。多言語対応ができるように症状別の指さしボードを準備。

【これから取組みたいこと】

- 防災グッズ(情報収集のためのラジオや食料品など)の用意ができていないため確保する(防災グッズは空港ビルで用意するものを当案内所でも利用)。
- 災害があった際のマニュアルができていないため、日本語、多言語版の災害時マニュアルの作成。
- スタッフが大勢の人への確に指示を出せるように、非常時の案内ボードの作成。

いわて・盛岡広域観光センター

- 案内所のある JR 盛岡駅と災害時対応や避難経路などについて共有。
- 観光庁などのお勧めの災害時アプリや列車運行サイトなど、必要なサイトが全ての業務用 PC やタブレットから閲覧でき、最新情報を伝えられるように整えている。
- 岩手県主催の「やさしい日本語講座」を案内所スタッフ複数名が受講し、迅速に分かりやすい表現方法を座学と実践で学んだ。

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

- 災害時の対応はカウンター内に掲示している案内用 iPad にアプリを入れて、外国籍の来訪者に災害・緊急時に情報を発信できるようにいる。
- いつでも使用できるように「地震です、指示があるまでお待ち下さい」や、「救急車を手配しますか？」など、英語や中国語、韓国語に翻訳したカードを準備している。

釜石観光総合案内所

当案内所は東日本大震災での津波浸水区域にあるため、避難場所表記や日頃の避難訓練などは実施している。災害と言っても色々想定されるので、その時々に来訪者への対応も含め、マニュアル化して準備していかななくてはならないと考えている。

仙台多文化共生センター

- 当案内所を運営する仙台観光国際協会は、普段からブログ、メルマガ、SNS、協会ウェブサイトなどを通して在住外国籍の方向けにやさしい日本語、英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語で生活に関わる情報を提供しており、この一環として防災情報も多言語で提供している。
- 大規模災害時には仙台市の判断により、当案内所が置かれている仙台多文化共生センターは仙台市災害多言語支援センターとなり、外国籍の住民だけではなく、訪日旅行者の支援も行うこととなっている。実際に、2011

年 3 月 11 日～4 月 30 日の東日本大震災時、2019 年 10 月 11 日～12 日の台風 19 号来襲時、同年 10 月 17 日～18 日大雨災害時の 3 回設置され、大使館や領事館などを含む他の機関と連携し、多言語による情報発信や避難所巡回の基点となった。

- 2020 年 6 月時点で 64 人(18 言語対応)登録の仙台市災害時言語ボランティアと連携し、災害時の通訳・翻訳がスムーズにいくように定期的に研修を重ねている。
- 不測の事態に備え、仙台多文化共生センター内には水やビスケットなどの食糧やヘルメット、ライトなどの備蓄も行っている。

参考:仙台市災害多言語支援センターウェブサイト <http://int.sentia-sendai.jp/saigai/>

JR EAST Travel Service Center (仙台駅)

【不足しているもの】

- 多言語のハザードマップ
- 災害時や緊急時に使える、地震、火災、逃げろなど、多言語の「とっさの一言」

【これから取り組みたいこと】

- 携帯電話の充電などが出来る非常時用の電源供給機器の使い方を定期的に確認する。
- 駅などと連携・情報共有し、誘導経路の確認を行う。

秋田市観光案内所

外国語対応をしている病院一覧を作成した。また、ハザードマップに英語表記をプラスして作成している。

かみのやま温泉観光案内所

- 当案内所は緊急時に旅行者の一時的な避難場所になると考えており、その後自治体(市役所)からの避難情報の受取場所として機能する。もし通信回線が遮断されても、市役所が近いため、情報提供が途絶えることは考えにくく、市役所提供の避難情報により、災害に応じた避難場所への誘導を行うことが可能と考えている。
- 今後の取り組みとしては、避難後に案内所に掲示する避難場所・連絡先の表示(日本語と多言語)や、スタッフのための避難誘導マニュアルの作成などである。

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

当インフォメーションでは豪雨などの災害時、常に最新の道路状況(一般道を含む)などを利用者に提供できるように関係機関と連絡を取り合い、情報収集に努めている。また避難経路の確認をすることと、災害時に落ち着いて対応できるよう心掛けている。

<関東>

水戸観光案内所

- 当案内所は水戸駅 2 階の改札口付近に位置し、JR 東日本と駅ビルテナントなどからなる自衛消防組織の一員として、災害時には救護班に属する。年 2 回総合防災訓練があり、案内所スタッフ 1 人が順番に参加する。
- 案内所には壁備え付けの防犯ブザーがあり、開所中は隣のコンビニとの境目ドアを非常口として少し開けた状態にし、スペースを空けている。ブレーカーダウンなどにつながりやすいため、コンセント接続なども注意し、毎日退社前に防災シートにチェックし、毎月案内所の建物や電気設備など、気になる点を JR に報告している。ただ、非常電源装置はなく、懐中電灯や防犯ヘルメットなどの防具備品は各自スタッフの判断に委ねており、徹底していない。

- 水戸市の HP 上では災害時の駅周辺を含む広域避難場所が掲載されており、ネットやコピーが使えなくなった時に来訪者に配布するため、翻訳を付けて拡大し、見やすくしてプリントしておきたい。
- 当案内所では独自の外国籍者用ファイルに、銀行や出入国管理出張所などの資料、観光庁の「具合が悪くなった時に役立つガイドブック」、医療保険のパンフレットを用意している。市の外国籍者用災害ハンドブック(英・中・韓 避難先情報付)、県国際交流協会配布の災害用多言語マニュアル(15 カ国語)も一部ずつだがある。同協会 HP によると、他にも外国人生活ガイドブック(9 カ国語で災害、医療、事故なども含む)、外国語医療ハンドブック(9 カ国語)も配布されているようなので、随時問合せしていきたい。県と市のガイドブックは、災害の多い日本に滞在時の外国籍の方に向け、東日本大震災を教訓に作成されている。なお、市国際交流協会による外国人のための生活ガイドブック(2015 年版)は、全編日本語で漢字に全てルビがふってあり、ある程度日本語を理解できる外国籍の方を想定した作りとなっている。
- 医療機関を探す場合、県メディカルセンター提供の県救急医療情報検索(Search for a doctor)を使うと、県内の医療機関を多言語で探せることを知った。病院検索とエリア検索があるが、前者は事前に病院名、後者は住所(地区)がわからないと入力できない。また、広域では把握できない。これとは別に、県保健福祉部提供の、いばらき医療機関情報ネットによる多言語検索がある。こちらは事前に病院情報を入力しなくても、病院が一覧で分かる。これらを使いながら、病状や聞きなれない診療科も英語ですぐに話せるようにしておきたい。
- 言語サービスではポケットークを使用し、JNTO の 24 時間電話通訳番号「Japan Visitor Hotline」を壁に掲示している。携帯に便利な観光庁作成「Safety Information Card」や、アプリ向けの人には「Safety Tips」なども案内したい。私自身、入社して一年が経ち、改めて情報不足を感じた今回のお題だった。JNTO 災害対策調査結果も拝見し、どの案内所がどのようなツールを使っているのか参考になった。まだ情報集めの段階で、これら多種多様なサービスを使いこなさないと、いざというときに案内できない。駅立地のため、災害の規模や種類に応じ、各交通機関の他、気象庁や国交省河川事務所、大使館や国の行政機関などの情報も必要である。
- コロナ禍以後、定期的なダイヤ改正以外に路線バスや高速バスなどの増減便、時刻が不規則に変更となっている。更に年末年始に向け(報告当時)各施設の開閉時間、入場制限などの注意事項の把握が必要となる。コロナ禍の現在も、ある意味では災害と位置づけられる。来訪者の質問にこれら数多くの情報の中から、正しく必要な情報を素早く案内できるかが課題である。

道の駅 ひたちおた 観光案内所

当道の駅は災害時の防災拠点として、非常用の備品類を揃えており、定期的に点検を行っている。実際災害が起きた時などの訓練は今後もっと行いたい。

鬼怒川・川治温泉観光情報センター

台風 9 号の際、案内所最寄りの路線が暫くの間運休になってしまったため、(交通機関の運行状況について)調べたものを積極的に配布しながら案内したことがあった。その時は「電車や線路の状況について」、「来所者の動向について」、「代替交通手段について」など、駅の方々とも定期的に情報を共有しながら対応を行った。しかし、災害・緊急時に向けての準備としては足りなかったため、今後は他の案内所の取り組み事例を参考にし、交通や観光に関する案内ツールなどを揃えていきたい。

NEXCO 東日本 那須高原サービスエリア 下り線インフォメーション

私達エリアコンシェルジェは数年に一回、防災介助士の資格取得を目指している。今現在、那須高原に取得者がいないため、取得のための学習を日々続けているところである。

NEXCO 東日本 那須高原サービスエリア 上り線インフォメーション

毎月 1 回ほど他のエリアとの衛星電話の訓練を行っている。また毎年防災の日には、本社や他のサービスエリアと連携した大規模な防災訓練を行い、緊急時に即座に対応できるようにしている。

奥日光インフォメーションセンター

【準備・工夫していること】

- 緊急時対応ファイル作成:緊急対応フローチャート、危機管理対策マニュアル、対応文例、英語対応の情報収集用サイトのリストをファイリングしている。
- 大使館リスト作成:駐日外国公館リストをプリントアウトし、ファイリングしている。
- 「Japan Visitor Hotline」カードの配布:案内所入口にカードを設置、配布している。
- 「Safety Information Card」の掲示:デジタルサイネージや掲示板に「Safety Information Card」のデータを掲示している。

【これから取組みたいこと】

- 災害時の細かなシミュレーション訓練:年一回の避難訓練は実施しているが、より細かなシチュエーションでの訓練を実施したい。

まちなか観光物産館「お富ちゃん家」

富岡製糸場をモデルとして、災害時における観光施設での訪日旅行客の避難誘導マニュアルを作成。製糸場職員他、場内の来場者対応をしている委託会社のスタッフや、製糸場解説員、工事関係者、富岡警察署、外国籍の方(約 50 人)などが参加し、実践的な訓練を行った。

<実施内容>

- ・富岡製糸場内からの緊急避難所、指定避難所への避難誘導訓練
- ・富岡製糸場周辺の観光エリア滞在者の避難誘導訓練
- ・避難誘導先の指定避難所での情報提供訓練

川越市川越駅観光案内所

【準備・工夫していること】

- 災害発生時のフローチャートを作成し、当日の責任者の行動をマニュアル化している。避難訓練にも参加するなど災害時の行動の復習、見直しを行い、スタッフにも指導を行っている。緊急連絡先のリストや、住所を各所に表示し、緊急時に誰もが消防などに連絡が取れるような体制にしている。

【足りないと思われるもの】

- 外国籍の方用の簡単な言語チャート、従業員用の非常用飲料水など。

NEXCO 東日本 上里サービスエリア 下り線インフォメーション

外国籍の方向けに数カ国語で書かれた災害時マニュアルを用意している。言葉の壁があるため、エリア内での避難場所の矢印入りの館内図などがあれば便利だと思う。

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/第 2 旅客ターミナルビル)

- 災害時は情報が刻一刻と変わるため、情報収集が非常に大事。東日本震災の時は、情報収集するスタッフとお客様対応のスタッフを分けたり、カウンターオープン前に情報収集を行ったりした。
- そもそもスタッフが元気でないときちんとした案内はできない。休憩室には最悪帰宅できなくなった時の寝袋

や毛布、災害用の水などを準備、1 日分くらいのスタッフ用の食料は最初に確保するよう心がけている。

- 2019 年の台風 15、19、21 号の際は同じような交通の案内を求めて大勢の人が並ぶ事態となった。このためサインボードを英・中・韓で作成し、カウンターに掲げたが、情報が頻繁に更新されるため更新が間に合わない、お客様対応で多言語翻訳ができるスタッフの手が空かないなどの問題が生じた。このためマグネットで「台風」「強風」「土砂崩れ」「暴風雨」「地震」「通行止め」「遅延」「運休」「終日運休」「全路線バス」など 15 種類の単語カード(英中と英韓併記)を作成、マグネットボードに貼り付けて文章をつくれるように準備している。
- 電車の運休が相次いだ際、都内に向かう動いている電車に多数の旅客が集中し、混乱した。場所によっては途中で別の動いている路線に乗り換える事もできるのだが、情報が伝わっていないため大混雑となっていた。このような運休運行情報、乗り換え情報をわかりやすく伝えて、スムーズに乗り換えができるよう、配布用と掲示用の「乗り換え路線図」も作成し、準備している。
- 災害の際は、ただ「大雨のため」、「強風のため」では、お客様が状況を理解しにくく混乱する。状況を理解してもらうために、実際のがけ崩れや倒木などの写真を掲示することは有効である。

海ほたるパーキングエリア 4 階インフォメーション

当案内所では、以下の準備、工夫をして有事の際に備えている。

- メガホンヤク(多言語音声翻訳拡声器):災害時、速やかに呼びかけや誘導ができるよう、メガホンヤクを常備している。4 カ国語対応(日・英・中・韓)なので、外国籍の方にも活用できる。当施設の防災訓練の際、実際に使用することで使い方を定期的に確認している。
- 館内放送:緊急時の放送として、アクアライン通行止め、雷、地震、津波、火災発生時の館内放送文(日・英)を準備しているが、停電発生時バージョンが不足していたので、速やかに作成した。今後も見直しをしていく。
- 災害時状況チェックシート:昨年の房総半島台風上陸時、様々な問合せを受けた。その経験を踏まえ、観光、宿泊施設や交通機関など(観光地、ホテル、道の駅、食事処、道路、バス、電車)の状況がどうなっているか、一目で見て確認できるシートを作成した。また、施設や交通機関ごとに状況記載欄を設け、さらに状況確認時に使用する問合せ先の電話番号や HP の URL も併記した。これにより迅速な確認、案内が可能となる。

かしわインフォメーションセンター

- 自動販売機会社のご厚意(自動販売機を設置している関係)で、備蓄用の水 500ml×240 本を保管している。
- 災害時の指差し会話として「WaNavi Japan」作成の資料を案内できるよう、準備している。
- 柏市発行の防災ハンドブックを常時用意している。
- ビルの防災訓練参加、避難経路を把握している。

流山おおたかの森駅前観光情報センター

ヘルメット、救急箱などの常備はもちろんの事、建物内の 3 施設で定期的に防火・防災訓練を行っている。緊急避難口への誘導など、行動手順を実際に行い、対応できるように準備している。

TIC TOKYO

【準備・工夫していること】

- 緊急時対応フォルダを作成し、共有している。
- 大使館の情報を緊急時に印刷し、保管している。
- 交通機関が乱れた際に交通機関の影響が少なく、出勤できそうなコンシェルジュを事前に確認し、「何人以上出勤可能の場合に営業とするか」などのルールを事前に話合うようにしている。

- 周辺の案内所と定期的に避難訓練を行っている。

両国観光案内所

当案内所は複数の飲食店が入居する建物の出入口そばにあるため、火災・地震などの際の屋外への避難は比較的容易と思われる。入居施設の方では年 2 回(上期・下期)、テナント向けの防災訓練を行っており、当案内所スタッフも参加しているが、各店舗で飲食中の訪日客の誘導について、各店舗スタッフとの連携をどう図っていくかが課題。また、災害時多言語会話集や情報収集ツールをカウンターに常備し活用するといった点も、今後整備を進めていかななくてはならない課題と考える。

東京シティアイ

- 災害発生時、迅速に外国籍の方の誘導が出来るように外国語とピクトグラムで指示が書かれている案内ツールを作成し、すぐに取り出せるようにしている。
- JNTO や NHK World からの災害情報を活用し、外国籍の旅行者に新しい情報を届けられるよう努めている(災害関連のパンフレット類も常備)。
- 案内所周辺の外国語対応が可能な病院の情報などをリスト化し、プリントしている。
- 普段より案内所が入っているビルの防災訓練に参加し、消火器や AED の場所を課員で確認している。
- 各カウンター下にヘルメットを常備、倉庫に水や食料などの備蓄品を備えている。

ヴィーナスフォート

【準備・取り組んでいる事】

- 防災訓練の実施(年 2 回):運営室、インフォメーション、テナント合同で実施。
- 事業所自衛消防隊の選出:開館作業時に役割分担を行い、災害・緊急時に迅速に対応できるよう備えている(通報連絡班・初期消火班・避難誘導班・応急救護班・安全防護班)。
- 火気関係・閉鎖障害などの確認:閉館後に自習検査表を用いて、インフォメーション付近で異常がないか配線、防火扉、非常階段周辺の確認を行っている。

【工夫している事】

- 避難ルートの確認:ヴィーナスフォート配属後、各スタッフが非常時の避難ルートを周回する時間を設けている。

【取り組みたい事・不足している事】

- 休憩室内にある備品類の設置方法を再考する(転倒防止策)。
- AED を用いた蘇生方法を学ぶ(各自、救命講習を受講)。

TX プラザ秋葉原

- 窓口には災害用の備蓄品を備えている他、水害対応用の土嚢も常備している。また、視覚障害者などの窓口への一時滞在の誘導などの練習や、公共交通機関の運行状況の告知に取り組んでいる。
- 指定避難所などへの多言語案内マップなどがあると、行き方の説明が容易になると思う。

横浜駅観光案内所

- 火災発生時については、案内所が入居している JR 横浜タワー全体の消防訓練により避難経路確認を行った。
- 有事の際は館内の防災センターの指示に従う事になっている。また近隣施設との連携を図るため、以前よりインフォメーションの方達と顔つなぎを行っている。

- 案内所が設置されているビル3階には、横浜駅周辺総合防災センターがあり、館内スペースを利用して滞留者、帰宅困難者の受入体制が整備された場所である。有事の際には人出が多くなると予想されるため、多人数対応の災害時マニュアルの整備が必要と考えている。
- スタッフ用に本部(横浜観光コンベンション・ビューロー)より、非常時用のペットボトル水、乾パンの支給があり、案内所内に保管している。
- 停電時の対応がまだ万全ではなく、今後は発電機やモバイルバッテリーなどの用意が必要と考えている。

桜木町駅観光案内所

- 本部(横浜観光コンベンション・ビューロー)作成の「観光案内所における災害発生時の初動対応マニュアル」
- 参考として「東京都/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」
- みなとみらい帰宅困難者支援ガイド(日本語、英語、簡体字、繁体字、韓国語)
- 横浜市西区、中区各洪水(浸水)ハザードマップ
- 横浜市土砂災害ハザードマップ
- 横浜市中区/外国語対応のできる周辺の病院リスト一覧
- 多言語問診票のコピーなど
- 災害時にはデジタルサイネージで「Safety Tips」や「NHK WORLD JAPAN」や「JR EAST TRAIN Status Information」などのQRコードを24時間流す予定。また、当案内所は商業施設に入っているため、そこが主催している消防訓練に全スタッフが順番で参加し、避難通路などの情報を共有している。

横須賀観光インフォメーション スカナビ i

- 観光案内所は災害発生時に訪日旅行者にとって最優先の拠り所となるため、諸々の対応策が必要になる。具体例として避難場所誘導案内、災害に関する最新情報の伝達などが挙げられる。
- 当案内所は、災害時に市役所など関係各所と連携し、緊急避難場所などの情報を逐次入手でき、訪日客からの問合せに即時対応できる。また、現況コロナに関しては、NHK World NewsにつながるQRコードが記載されているポスターをカウンター前に貼付し、訪日客がコロナ最新情報を得ることができる。
- 外国語対応可能な医療機関など、生活必需情報は、市が作成している外国籍の方向け冊子(Living in Yokosuka)をもとに適切な情報提供を行うことができる。Jアラートに関しては、「Safety Tips」アプリの取り込みを促す。
- 伝達方法として、外国語対応可能なスタッフの他、多言語翻訳機ポケットを案内所に常備し、多言語対応できる体制を備えている。

公益社団法人やまなし観光推進機構

山梨県が作成した外国籍の旅行者への災害時対応マニュアルなどにより、対応をしている。

忍野村観光案内所

案内所にAEDが準備されているのみ。災害マニュアルは存在するが、今後災害対策に向けた具体的な備品類を準備する必要がある。

<北陸信越>

NEXCO 東日本 越後川口サービスエリア 上り線 / 下り線 インフォメーション

- 定期的な防災訓練や火災訓練、衛星電話訓練などを行い、非常時や災害時に備えている。

- 訪日客対応可能な医療機関が検索できるサイトをパソコンのお気に入り追加し、いつでも検索ができるようにしている。
- 避難が必要な際には館内でアナウンスをして避難誘導を行うが、当エリアは外国語を話せるスタッフが少なく、日本語が分からない訪日客を困惑させてしまったり、避難遅れの原因になる恐れがある。これからの対策として、英語バージョンの避難誘導指示の音源 CD を作成し、緊急時に音源を流せるように準備したい。
- 避難場所を指定した多言語対応の看板やパウチ加工の案内シートなども事前に作成し、避難が必要になった際にすぐに出せるようにしておくことで、スタッフ全員がどんなお客様へも避難誘導ができるようになると思う。

村上駅前観光案内所

- あまり大きな災害に見舞われたことがなく、実際に起きたことに対し、その都度、対処方法を考えていたのが現状。対策が不十分であることは今までも気がかりだったので、今後は災害、緊急時を想定して準備できるものは早めに準備しておきたい。
- 現段階で外国籍旅行者向けに行ってきた対策は、観光庁作成の「Safety Information Card」の設置や、NHK World Japan からの情報の掲示(台風情報などが多かった)などで、案内所主動で対策してきたことはない。今後の課題としては、災害時を想定した対処マニュアルの策定、それに基づく避難訓練、自治体が作成しているハザードマップや避難所一覧、避難経路の確認と情報の多言語化などが必要と考える。避難訓練は、近隣に店舗を構えるタクシー会社、レンタカー会社、JR などと連携して行うことが理想的である。

黒部峡谷鉄道案内所

- 災害に備え、現場付近の避難所、医療機関、AED 設置場所などを事前に把握しておく必要がある。また、救急救命措置、応急手当が必要とされることもあるので、そちらも一通り理解しておきたい。加えて、お客様の身の安全の確保のために、常に冷静な行動を呼びかけ、可能な限りパニックを最小限に抑えるよう心掛けたい。訪日客には「Safety Tips」などの活用を促し、災害時に役立ててもらえればと思う。
- 宇奈月駅の従業員は、避難訓練を受けており、緊急避難場所への誘導や対処の能力が身につけている。当案内所周辺では AED、救急箱やアナウンス用のマイクなどが設置されている。

加賀市観光情報センター KAGA 旅・まちネット

「Safety Tips」、「Japan Visitor Hotline」、多言語コールセンター(石川県電話通訳サービス)、案内所周辺の避難所情報、訪日旅行客の受入が可能な医療機関連絡先、音声翻訳機(ポケトーク)、ポータブル電源などを準備している。

道の駅 のと里山空港

緊急時には、(当所にある)翻訳機能付きタブレットを活用して外国籍の方向けに緊急放送を実施する予定。今後、訓練などを適時行い、災害などの発生に備えたいと思う。

長野市観光情報センター

- 当センターは駅ビル内にあるため、長野駅や駅ビル管理者などと連携して、毎年地震防災訓練(避難訓練)や消火訓練を実施している。
- 2019 年 10 月の台風 19 号災害の時には新幹線などがストップし、当センターにも交通関係を中心に訪日旅行客からの相談が殺到した。今後も災害時の情報収集に努めたい。

軽井沢観光案内所

- 軽井沢観光協会独自の防災マニュアルを現在作成中。軽井沢観光案内所は軽井沢駅構内にあり、災害時に新幹線遅延などにより人もたまりやすいので、掲載用として災害時に使える大きめの防災マニュアル QR 一覧表を準備してある。
- 台風 19 号時に充電器を必要とされる方が多かったため、「Charge SPOT」というレンタル充電器を導入した。

諏訪市観光案内所

災害、緊急時に向けてこれから取り組みたいことは、避難誘導標識の英語案内や、避難誘導のための簡単なマニュアル作り。

<中部>

坂井市東尋坊観光交流センター / えちぜん鉄道三国駅観光案内所

- 災害時多言語会話集、情報収集ツールをカウンターに準備、「Safety Information Card」は自由に取れるよう、英語で表示すると共にカウンター近くに配置。避難経路の確認なども行っている。実際に台風など災害が起こった時は、SNS による英語での情報提供や、案内所閉所後、外からでも見える位置に情報を掲示するなど、工夫している。しかし、実際災害が起こった場合、情報の収集もでき、お客様に安心して避難や待機をしてもらえるといった物をセットにして、お渡しできるように準備しておくべきだと感じた。
- 先日、自治体で行われる年に 1 度の上級救命救急講習をスタッフ 2 人が受講し、修了証を取得。受講後、AED の場所を調べたが当案内所周辺にないため、今後必要だと感じている。

東海北陸道 ひるがの高原サービスエリア 上り / 下り 観光案内所

JNTO から配布された災害時の連絡先カードを用意している。このあたりは雪害があるため、今後は雪で身動きが取れなくなった場合を想定した対応に取り組んでいきたい。

富士山静岡空港総合案内所

当社では 11 月、消防の実地訓練を開催した。「①水消火器・屋外消火栓訓練」、「②AED 訓練」の 2 グループに分かれ、取り扱い方法など、出勤者全員を対象として行った。訓練時、総合案内所では、事故の想定をしてお客様の避難経路への誘導なども訓練をした。また 10 月には、2 年に一度「航空機事故対応訓練」も開催している。常に危機意識をもって行動するよう心掛けている。

浜松市観光インフォメーションセンター

- JNTO 作成の「Japan Visitor Hotline」の案内(掲示)
- NHK WORLD JAPAN(多言語)が配信する災害情報の活用
- 静岡県多言語コールセンターによる電話通訳の活用(24 時間 365 日、10 言語に対応)
- 当施設がある浜松駅ビル共同防火防災管理委員会の訓練への参加。災害時には当委員会から駅構内放送及び避難誘導が行われ、指示に従うこととなっている。
- 今後取り組みたいこと:迅速な避難を必要とする災害時における、当施設内での外国籍利用者に対する避難誘導の多言語化。

御殿場プレミアム・アウトレットウェルカムセンター

- 施設開催の防災訓練への参加(年 2 回)

- 多言語の誘導案内ポップの準備
- 救急セット、車いすの準備
- 多言語での緊急アナウンスの実施
- これから取組みたいこと、不足していること:多言語対応可能な近隣医療機関の情報収集。観光庁のWEBサイトには、(当所の)近隣の対応可能な病院情報が無いため、各病院への問合せが必要。
参考(観光庁サイト) https://www.jnto.go.jp/emergency/eng/mi_guide.html

富士山御殿場・はこね観光案内所

災害時の対応としては、地震に備えてヘルメットを準備している他、台風が通過している際はNHK NEWS WEBのテレビ放送同時提供を利用して情報収集にあたっているが、停電が発生した場合の非常用電源の確保や、案内所営業中に地震などの災害が発生したことを想定した避難訓練の実施などが、今後の課題として挙げられる。

ごてんば観光案内所

訪日旅行者の対応はアウトレット(御殿場プレミアム・アウトレット)の指示のもと、速やかに行動をとれるように日頃の避難訓練の参加などを怠らないようにしていきたい。また、展示物が棚にいくつかあるため、落下防止策を検討、実行している。

東名道 上郷サービスエリア 下り線 エリア・コンシェルジュ

突然やってくる災害のために、一年に一度以上は防災訓練を行っているが、外国籍の方に対する対応も万全かというところを感じる。混乱時に翻訳機に頼る訳にもいかないだろうと考える。館内には所々に、中国語・韓国語・英語の案内があるが、緊急時に活用できるものがあるかといえば疑問が残る。いつ大地震が起こってもおかしくはないので、いざという時のために活用できるもの(避難所誘導の看板や緊急時放送文の外国語版など)を準備し、外国籍の観光客を対象にした防災訓練などを行っていかれたらいいと思う。

セントラルジャパントラベルセンター

【地震、津波】

- ①地震を感知した時は、まずお客様に倒れやすい設備から離れ、身を低くして頂く案内を行う。
- ②施設内放送に従い、安全なエリアに誘導する。津波が予想される場合は建物の上層階に誘導をする。交通が分断されていないければ、お客様に確認後空港島から離れて頂く。

【台風、荒天】

- ①直近の台風情報、及びその進路を正確にお客様に告知し(臨時のホワイトボードなどで)、日本到着のお客様には迅速に、可能な範囲で空港島から脱出を図って頂く(鉄道、空港橋などが寸断される前に)。
- ②荒天による運休情報がある場合は、中部国際空港の部署より館内放送で告知をして頂くが、その場合は日本語になるため、英語をはじめ必要な言語にて弊所で案内をする。その場合に愛知県発行の「多言語通訳サービス」のカードをグループ毎に最低1枚は渡す。

【感染症、ウィルス対策】

- 日頃より店頭での感染症対策としてマスクの着用、透明ビニールシートによる対面感染防止、除菌消毒のスプレーを設置。また、店内は県の対策マニュアルに沿って消毒を行っている。同様の消毒及び感染防止策(マスク着用)を来訪者にも徹底を啓発している(口頭及び案内板への貼付、窓口での貼付)。万が一、(感染が)疑わしい場合は空港内医務室または検疫所に確認し、誘導または待機の指示を待つ。
- 身体に関する以外、弊所及び空港の立地上の観点から、より安全で迅速に、到着客に関しては空港島か

11 月のお題「災害時の対応について(準備・工夫・これから取組みたいこと・不足していることなど)」

らの退去を促すことを第一優先で行い、陸地(本土)に到着後はメディア媒体が発表する情報(NHK オンデマンドなど)の QR を読み取って頂くこと、その際に既に運休など障害が出ている地域、区間についてホワイトボードに書くなどし、注意喚起に努めていただく様案内を行う。更に多言語の通訳サービスや、多言語対応ナビなどの登録や URL の情報、QR 読み取りを行っていただいている。

- 空港施設内で止むを得ず「待機」になってしまった場合は、宿泊施設の斡旋、案内を行い、それも満室などで対応し難い時は、空港から配られる毛布の情報、充電ステーションを案内している(基本的にスタッフ 1 名は弊社本部と協議、了承の下、24 時間体制で待機となる)。

伊勢市観光案内所 (宇治山田駅観光案内所)

当案内所は駅の中にあり、定期的に駅全体で安全衛生委員会が開かれている。11 月はその一環として防災訓練に参加し、駅の防火シャッター、消火栓、消火器の位置を確認。担架や車イスの取り扱いについても学んだ。災害時の対応として役に立てたい。

松阪駅観光情報センター

- JR 松阪駅が地震時に避難場所としている駅駐車場への誘導と、松阪市指定の避難場所への案内がスムーズにできるように、平素より洪水・津波ハザードマップの準備と第 1 次～第 3 次避難場所のマップを観光情報センター内に準備している。また、訪日客対応用に自動翻訳機を常備している。
- 職員とお客様の身を守るために、ヘルメットなどの常備を考えている。

以上