

## 【提言】

# インバウンドを支える 「安心・安全な関西」の構築に向けて

～ 被災した外国人旅行者が本当に求める対策とは ～

2020年（令和2年）3月

一般社団法人 関西経済同友会  
関西レジリエンス委員会

## <目 次>

I. はじめに ～今、なぜ、関西レジリエンスか～	1 P
1. 関西経済の現況	
2. 大規模な国際イベントの連鎖	
3. 近年の災害発生状況と今後発生が予想される災害	
4. 今、なぜ、関西レジリエンスか	
II. 災害応急対策の現状と課題（供給サイドの支援サービス）	3 P
1. 国や自治体等における災害対策	
2. 外国人旅行者の災害対策に関する課題	
III. 外国人旅行者が求める災害応急対策とは（需要サイドの支援サービス）	5 P
1. 外国人旅行者の特性／特徴	
2. 外国人旅行者の真のニーズ	
3. 外国人旅行者における三助（自助・公助・共助）の考え方	
IV. 外国人旅行者に適切な情報提供と安心・安全な滞在拠点の確保を	10 P
1. 外国人旅行者への的確な情報提供のあり方	
2. 外国人旅行者の滞在拠点の確保	
V. <提言>インバウンドを支える「安心・安全な関西」の構築に向けた取組み	16 P
1. 被災した外国人旅行者を、官民が総力を挙げて支援するために	
2. より多くの外国人旅行者が、きめ細かく的確な情報を入手するために	
3. より多くの外国人旅行者が、安心・安全に滞在して帰国するために	
4. 今、「安心・安全な関西」を内外にアピールするために	
VI. おわりに	23 P
委員会活動状況	24 P
ヒアリング先一覧	26 P
委員会名簿	27 P

## I. はじめに ～今、なぜ、関西レジリエンスか～

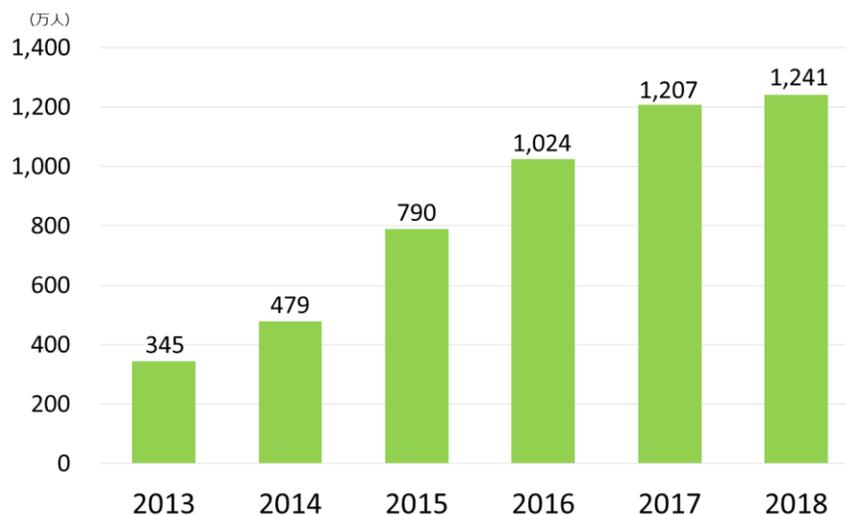
### 1. 関西経済の現況

関西は首都圏に次ぐ経済圏であるが、その経済規模は、前回万博が開催された1970年の約20%をピークに下降を続け、現在は、約16%まで落ち込んでいる。首都圏や中部圏が順調に経済規模を拡大させる一方、関西は伸び悩んでおり、相対的な地位が低下している状況にある。

一方で、関西を訪れる外国人旅行者は、ここ数年、急激に増加しており、2013年の345万人から、2018年には1241万人と、5年間で3.6倍に増加している。また、消費額は2017年に1.2兆円に達しており（日本銀行大阪支店「BOJ Reports & Research Papers (2019年1月)」）、関西経済の成長の一翼を担いつつある（図表1）。

なお、昨今、主に外交上の問題等を背景に、韓国からの旅行者が落ち込んでおり、加えて、新型コロナウイルスの感染拡大により、中国他からの来訪者も大幅な落ち込みが予想される。こうした動きを、今後、注視していく必要があるが、中長期的にはインバウンドの拡大基調は続くものと考えられる。

図表1：関西のインバウンドの推移



（出典）日本政府観光局（JNTO）「訪日外客数・出国日本人数」、観光庁「訪日外国人消費動向調査」をもとに作成

さらに、政府は「明日の日本を支える観光ビジョン」において、全国のインバウンド消費額の目標値を、2020年に8兆円、2030年に15兆円と設定している。これをもとに、関西のインバウンド消費シェアから推測すると、関西では2020年に2.2兆円、2030年には4.1兆円まで成長することとなる。

また、インバウンド消費を起点とした経済効果も着実に増加している。観光産業は裾野が広く、様々な産業への波及効果もあることから、今後も、インバウンドの拡大が関西経済の成長に寄与していくことが期待される（図表2）。

図表 2：関西におけるインバウンドの経済波及効果

	2017 年度 (2015-17 平均)
インバウンド消費の経済効果	0.87 兆円 (0.78 兆円)
名目域内総生産に占める割合	1.02% (0.92%)
名目域内総生産前年比 <sup>※</sup> への寄与度 ※17 年度：2.6%/15-17 平均 1.7%	0.12% (0.19%)

(出典) 日本銀行大阪支店「BOJ Reports & Research Papers (2019 年 1 月)」

## 2. 大規模な国際イベントの連鎖

インバウンドの追い風が吹く中、関西では、昨年、G 2 0 大阪サミット、ラグビーW杯が開催されたが、今後も 2 0 2 1 年のワールドマスターズゲームズ、2 0 2 5 年の大阪・関西万博等、大規模な国際イベントが計画されている。加えて、誘致に取り組む I R (統合型リゾート) の開業も期待される。

今後数年間は、関西経済の飛躍的発展につながる絶好の機会であり、これらの大規模な国際イベントの連鎖を成功に導くことで、インバウンドのさらなる拡大につなげていかなければならない。

## 3. 近年の災害発生状況と今後発生が予想される災害

しかしながら、日本は元来、自然災害が多い国であり、特に平成の 3 0 年間は、阪神・淡路大震災、東日本大震災をはじめ、多くの災害に悩まされた時代であった。至近の関西においても、平成 3 0 年の大阪府北部地震や台風 2 1 号・2 4 号、西日本豪雨等により、大きな被害を受けた。

さらに今後も、M 8 ~ 9 級の南海トラフ地震が 3 0 年以内に高い確率で発生することが予想されている。また、直下型地震や大型台風の接近による高潮災害、大河川の洪水氾濫、集中豪雨による広範な内水氾濫や土砂災害等、広域かつ大規模な自然災害の発生が危惧され、インバウンドへの影響が懸念されるところである。

## 4. 今、なぜ、関西レジリエンスか

今後も、インバウンドを背景に関西経済が持続的に発展していくためには、自然災害そのものを回避することは出来ない中で、高まる災害リスクに適切に対応していくことが重要である。とりわけ、先述の国際イベントの開催に伴い、多くの外国人旅行者が関西を訪れることが予想されるだけに、その対応を含めた「レジリエントな関西」を構築する中で、被災時の外国人旅行者等にとって適切な対応を検討し、「安心・安全な関西」を内外にアピールしていく必要がある。

このため、本委員会では、関西を訪れる人の安心・安全を確保し、災害による関西経済への影響を最小限に留めるためにはどうすれば良いかを研究し、インバウンドのさらなる拡大につなげるための方策を検討する。

## Ⅱ. 災害応急対策の現状と課題（供給サイドの支援サービス）

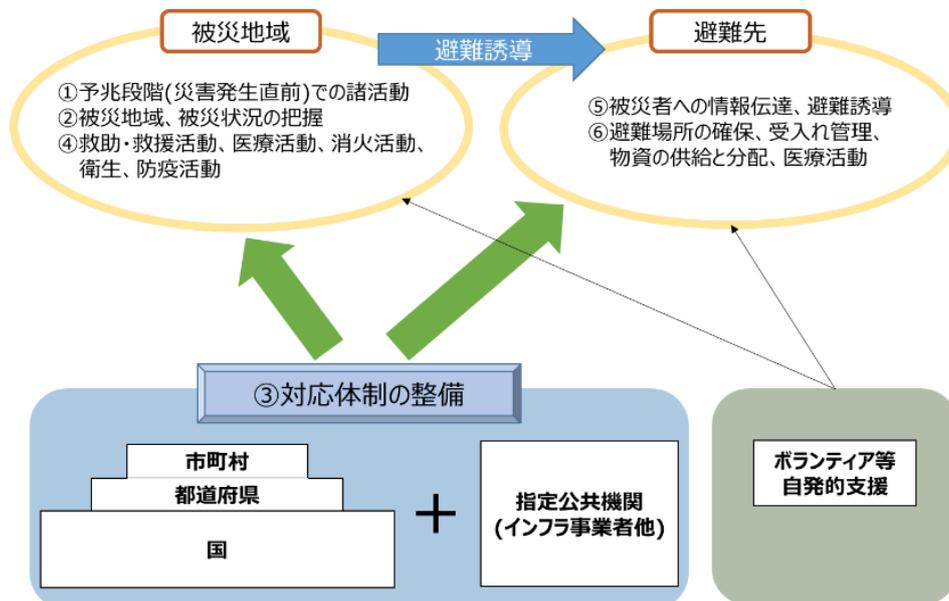
### 1. 国や自治体等における災害対策

多発する自然災害への対応として、国においては、国土強靱化に向けたハード面での対策に加え、災害対策基本法に基づき、防災対策に関する基本的な計画となる「防災基本計画」を策定している。さらに、「防災基本計画」をもとに、各都道府県・市町村がそれぞれの地域実情に即した「地域防災計画」を策定するとともに、応急対策に加わる公共機関も「防災業務計画」を策定する等、ソフト面での対策を進めているところである。防災基本計画等は、「災害予防、災害応急対策、災害復旧・復興」の3段階で構成されており、災害時の具体的な対応については、災害応急対策に定められている。災害応急対策の活動内容を整理すると、次のとおりとなり、その概要が図表3である。

#### 【災害応急対策の活動】

- ① 予兆段階（災害発生直前）での諸活動
- ② 被災地域、被災状況の把握
- ③ 対応体制の整備
- ④ 救助・救援活動、医療活動、消火活動、衛生・防疫活動の実施
- ⑤ 被災者への情報伝達、避難誘導
- ⑥ 避難場所の確保、受入れ管理、物資の供給と分配、医療活動

図表3：災害応急対策の概要



(出典) 防災基本計画をもとに作成

## 2. 外国人旅行者の災害対策に関する課題

防災基本計画や地域防災計画は、主に日本国内の住民を対象とした供給サイドから見た公的な支援サービスの計画である。そのため、外国人旅行者に関する記載はわずかであり、また抽象的な記述に留まっていることから、外国人旅行者のニーズを汲み取るまでは至っていない。至近の外国人旅行者の増加を踏まえ、外国人旅行者を意識した記載を充実させていく傾向にあるものの、現時点では、災害時の外国人旅行者への支援について十分な対策を施しているとは言い難い状況である。

一方で、需要サイドである外国人旅行者を対象とした取組みとして、政府の中では、観光庁や総務省が、外国人旅行者のニーズを踏まえた提言や報告書を発信している（図表4）。

観光庁では、外国人旅行者への災害対応の取組みを強化するため、提言やガイドラインを発信し、地域防災計画等に外国人旅行者への対応をより具体的に盛り込むことや、観光・宿泊施設に対して、適切な初動対応を図るよう指導している。

また、総務省では、外国人旅行者を含めた災害弱者に対して、確実に情報を伝達することを目的として、「情報難民ゼロプロジェクト」等を展開し、特に情報面での対策に取り組んでいる。

しかしながら、これらの取組みは統一されていないことから、政府一体となって、被災時の外国人旅行者への応急対策について取り組むことが求められる。（→提言1へ）

図表4：観光庁、総務省の取組み

観光 庁	<ul style="list-style-type: none"> <li>●災害時における訪日外国人旅行者への情報提供のあり方に関する提言（H25.3）</li> <li>●訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き ～地域防災計画等に訪日外国人旅行者への対応を記載するための指針～（H26.10）</li> <li>●自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン ～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～（H26.10）</li> <li>●訪日外国人旅行者の宿泊時における災害時初動対応マニュアル（H29.2 九州運輸局）</li> <li>●外国人旅行者の滞在時における災害時初動対応マニュアル（H30.3 大阪観光局）</li> <li>●非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策（H30.9）</li> <li>●災害時（非常時）における外国人旅行者の安全・安心確保について（H30.12）</li> <li>●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（H31.3 北海道運輸局）</li> </ul>
総 務 省	<ul style="list-style-type: none"> <li>●情報難民ゼロプロジェクトの推進</li> <li>●災害時外国人支援情報コーディネーター制度の構築</li> <li>●災害多言語センターの推進</li> <li>●災害ボランティアセンターの推進</li> </ul>

以上のとおり、現状は、災害時における外国人旅行者への支援が十分とは言い難い状況であることから、外国人旅行者にとって、「安心・安全な関西」を構築するためには、日本人とは異なる外国人旅行者の特性や特徴の把握、ニーズの深掘りを行うとともに、これに応じた災害対策を検討する必要がある。

### Ⅲ. 外国人旅行者が求める災害応急対策とは（需要サイドの支援サービス）

#### 1. 外国人旅行者の特性／特徴

そこで、ここからは、外国人旅行者の持つ特性や特徴、被災時のニーズについて深掘りする。

外国人旅行者の特性／特徴として、様々な地域からの旅行者であることから、「言語・習慣・宗教・価値観」等が異なり、日本の地理や国情に疎く、災害の経験や知識についてもばらつきがあることが挙げられる。

また、被災した外国人旅行者は、前述の特徴／特性を持っており、災害時の一連の行動に支援を要することから、一般的に、災害時における「要配慮者」であると言われている。同時に、災害時、ただちに帰国することができないことから、「帰宅（帰国）困難者」であるとも言われている。

外国人旅行者に対する災害対応を検討するにあたっては、外国人旅行者が、こうした特性／特徴を持っていることを念頭に置きつつ、自立して行動するために必要となる支援策を検討しなければならない。

#### 2. 外国人旅行者の真のニーズ

次に、こうした特性／特徴を持つと言われる外国人旅行者が、災害時に何を考え、何を求めているかを知るため、ヒアリング調査およびアンケート調査により、ニーズの深掘りを行った。

ヒアリング調査では、在阪領事館や国際交流施設、外国人旅行者と接点を持つ事業者等に対して、大阪府北部地震や台風21号の際、被災した外国人旅行者からどのような問合せがあったか、また災害時にどのような対応を求めているか等について聞き取りを行った。（図表5）

その結果、外国人旅行者は災害経験が少ないため、災害そのものに関する問合せが多い、帰国やその場からの移動を求めため、交通情報等に関する問合せが多いとの意見が多かった。また、一定期間経過すれば、帰国や被災地域から移動することから、それまでの間、安心・安全に過ごすことができる場所を求めているとの意見もあった。

アンケート調査では、関西旅行中の外国人旅行者に対して、災害の経験や災害に対する不安、災害に遭遇した際の自助行動に関する評価、災害時の情報入手経路等について調査を行った。（図表6）

その結果、外国人旅行者の約80%は災害に遭遇した経験がない、訪日にあたり約50%が地震や津波等の自然関連災害、台風等の天候関連災害に不安を感じているとの回答が得られた。災害に遭遇した際の自助行動については、ほとんどの項目で30～40%が適切に行動する自信がないと回答しており、特に「避難経路や避難場所を確保する」、「災害地域を迂回するルートを見つける」の2項目について、自信がないと回答する人が多かった。また、災害が発生した際の情報入手先として、「検索サイト」に次いで、「宿泊先・交通機関・観光業の従業員」という回答が多く、被災時には、現場での対応に頼ることが分かった。

今回行ったヒアリング調査とアンケート調査の結果を総括すると、外国人旅行者が求める真のニーズは大きく2点に集約される。「的確な情報の入手」と「帰国までの滞在拠点の確保」である。

「的確な情報の入手」についての具体的な情報としては、災害経験が少ないこと、災害時は帰国や移動を求めること、帰国までの間、滞在拠点を確保したいというニーズから、「①災害の状況と安全確保の方法、②帰国や次の目的地までの交通情報、③一時滞在拠点の情報」の3点が挙げられる。

「帰国までの滞在拠点の確保」についての具体的な拠点としては、滞在するスペースが確保され、多言語対応等が可能であることから、「空港」およびホテル等の「宿泊施設」が挙げられる。

前述のとおり、外国人旅行者は、災害時の行動に支援を要する「要配慮者」であるが、必要な情報を入手し、理解できれば、自ら災害時の適切な対応が相当程度可能であることから、的確な情報の入手を求めていると考えられる。また、災害時、ただちに帰国することができない「帰宅（帰国）困難者」でもあるが、一定期間、安心・安全に過ごせば、帰国もしくは次の目的地に移動することから、それまでの間の滞在拠点の確保を求めていると考えられる。

このことから、災害時の外国人旅行者に対する支援策を検討するにあたり、外国人旅行者のニーズである「的確な情報の入手」と「帰国までの滞在拠点の確保」に焦点をあてて検討を進める。

#### 図表5：ヒアリング調査の概要

##### <ヒアリング先>

領事館	: アメリカ総領事館、中国総領事館、タイ総領事館
国際交流施設	: 猿沢イン（奈良県）、熊本市国際交流振興事業団
行政機関	: 観光庁、九州運輸局
事業者	: 西日本旅客鉄道（株）、関西エアポート（株）、（株）ロイヤルホテル
有識者	: 防災科学研究所 林理事長、新潟大学 田中教授

##### <意見>

- ・出身地域にもよるが、大半の外国人旅行者は災害経験が少ないため、災害発生時には、「何が起こったのか。また発生するのか。」等、災害そのものに関する問合せが多い。
- ・大半の外国人旅行者は、訪日にあたり、災害に遭遇すると考えていないため、事前に十分な災害対策を講じている人は少ない。
- ・外国人旅行者は帰国やその場からの移動を求めるため、交通情報に関する問合せが多い。
- ・避難所の開設状況について、外国人旅行者にも領事館にも即座に情報が届かなかった。
- ・対面で、自国の言語で会話できる場所があることは、外国人旅行者の不安の払拭につながる。
- ・多言語対応が充実している駅や空港、プライベート空間を確保できる宿泊施設は、外国人旅行者にとって安心して過ごすことができる数少ない拠点である。
- ・入国したばかりの人は「ホテルに行きたい」というニーズが強い。

図表6：アンケート調査の概要

【調査地点】 伏見稲荷、平等院、奈良公園周辺 【調査数】 803サンプル

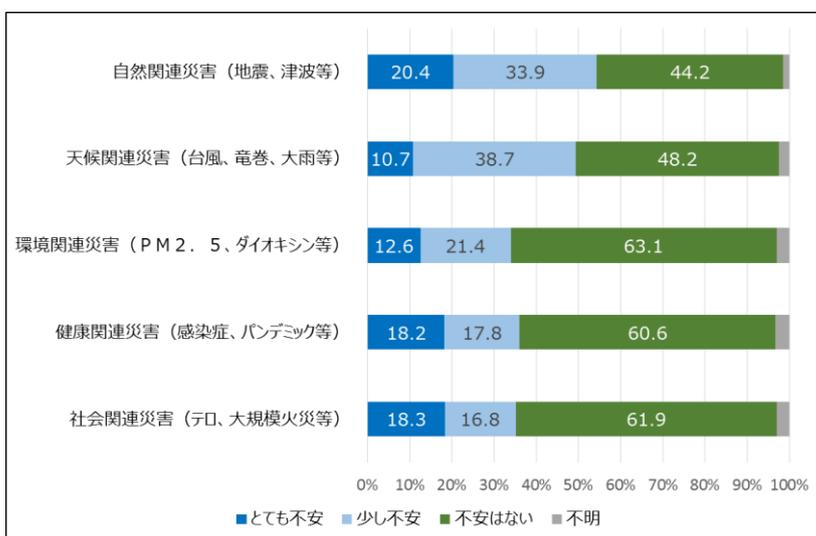
【調査期間】 2019年9月19日（木）～20日（金）の2日間

【調査結果】

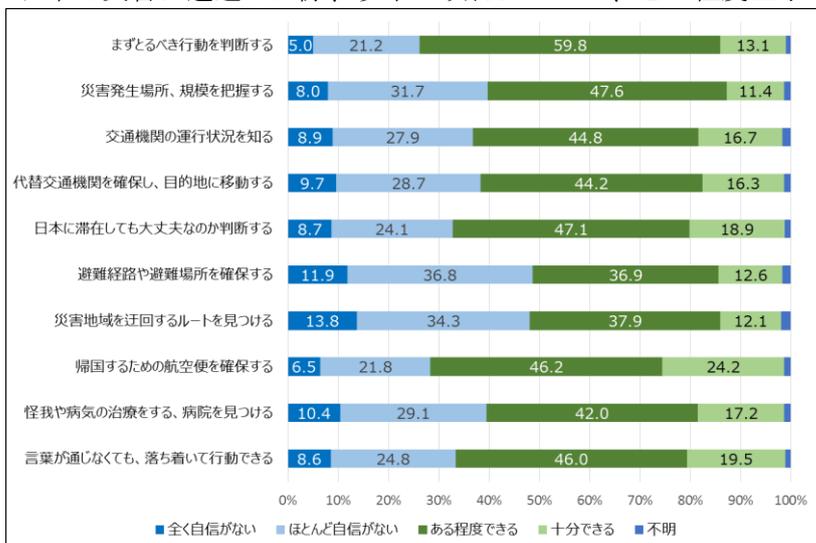
Q. あなたは、今までに災害に遭遇したことはありますか。

自然関連災害（地震、津波等）	12.8%
天候関連災害（台風、竜巻、大雨等）	11.6%
環境関連災害（PM2.5、ダイオキシン等）	3.4%
健康関連災害（感染症、パンデミック等）	1.7%
社会関連災害（テロ、大規模火災等）	0.8%
その他	1.7%
被災経験なし	79.3%

Q. 日本を観光するにあたり、以下の項目について不安はありましたか。



Q. 日本で災害に遭遇した際、以下の項目について、どの程度上手くできると思いますか。



Q. 日本を旅行中にご利用になった主な情報源を教えてください。

地図系アプリ	51.4%
母国の日本情報発信サイト	46.4%
SNS	33.0%
観光系アプリ	27.0%
家族・友人	20.1%
日本の日本情報発信サイト	16.1%
旅行ガイドブック	16.0%
観光案内所	9.7%
パンフレット・チラシ	9.1%
添乗員・ツアーガイド	8.7%
宿泊先の従業員	2.3%

Q. 日本を旅行中に災害が発生した場合、真っ先にどこから情報を収集しますか。

検索サイト	51.7%
宿泊先・交通機関・観光業の従業員	10.4%
自国大使館	6.8%
テレビ、ラジオ	6.7%
SNS	6.0%
母国の日本情報発信サイト	4.4%
アプリ	3.9%
日本の日本情報発信サイト	2.4%
消防、警察等の公的機関	1.8%

Q. 前Qで選択したものについて、その理由を教えてください。

いつも使っているから	47.6%
母国語で情報を得られるから	44.6%
手軽だから	36.9%
信用できるから	25.5%
質問や相談をできるから	13.9%
空港や観光案内所等で勧められたから	7.8%
家族・知人に勧められたから	6.0%

Q. 日本政府運営の災害情報アプリやポータルサイトを知っていますか。  
利用したいと思いますか。



### 3. 外国人旅行者における三助（自助・公助・共助）の考え方

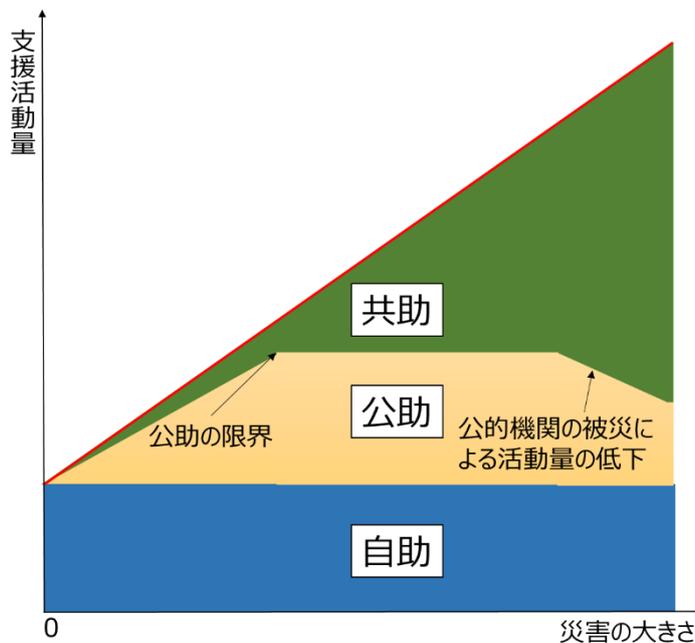
外国人旅行者に対する災害時の支援策を検討するにあたり、ここで改めて、災害対策の基本的な考え方である「三助（自助・公助・共助）」について、外国人旅行者における考え方を整理する。

まず、一般的な三助の考え方について、政府が発表する防災白書（令和元年版）には、災害を「他人事」ではなく、「自分事」として捉え、国民一人一人が減災意識を高め、具体的な行動を起こすことにより、「自らの命は自らが守る」という防災意識が醸成された地域社会を構築することが重要であると記載されている。つまり、災害対策においては、自助の取組みが基本となる。

そのうえで、公的機関による救急・救命や物資支援、資金的支援等の「公助」の取組みがあるが、「公助」を担う要員や費用には限りがあることに加え、出動から駆け付けるまでに時間を要するといった課題がある。さらに、災害が広域化した際には、その対応が困難になる恐れもある等、「公助の限界」についての懸念も指摘されている。

「公助の限界」を踏まえ、自分や家族の安全を確保する自助をベースに、近所や地域の方々と助け合う「共助」の重要性が高まっていると言われている（図表7）。

図表7：三助の役割イメージ



次に外国人旅行者のケースを考えてみると、外国人旅行者は、前述のとおり、「情報を的確に入手し、理解できれば、自ら適切な行動が相当程度可能である」ことから、外国人旅行者についても日本人と同様に自助がベースになると考えられる。しかしながら、外国人旅行者が的確に自助行動をとるためには、公助や共助による支援が不可欠であることから、三助（自助・公助・共助）のバランスの取れた対策が重要となる。

以上を踏まえ、外国人旅行者の自助を支援するための「的確な情報提供のあり方」と「滞在拠点の確保」について、国や自治体は何をすべきか（公助）、民間事業者は何ができるか（共助）を検討する。

#### IV. 外国人旅行者に適切な情報提供と安心・安全な滞在拠点の確保を

これまで、外国人旅行者の特性／特徴およびニーズの把握、外国人旅行者に対する三助の考え方について整理してきた。ここからは、外国人旅行者の自助を支援する公助と共助について、外国人旅行者のニーズを踏まえた「的確な情報提供のあり方」と「滞在拠点の確保」に関する現状の対応と課題を整理し、その対策について検討する。

##### 1. 外国人旅行者への的確な情報提供のあり方

###### (1) 現状

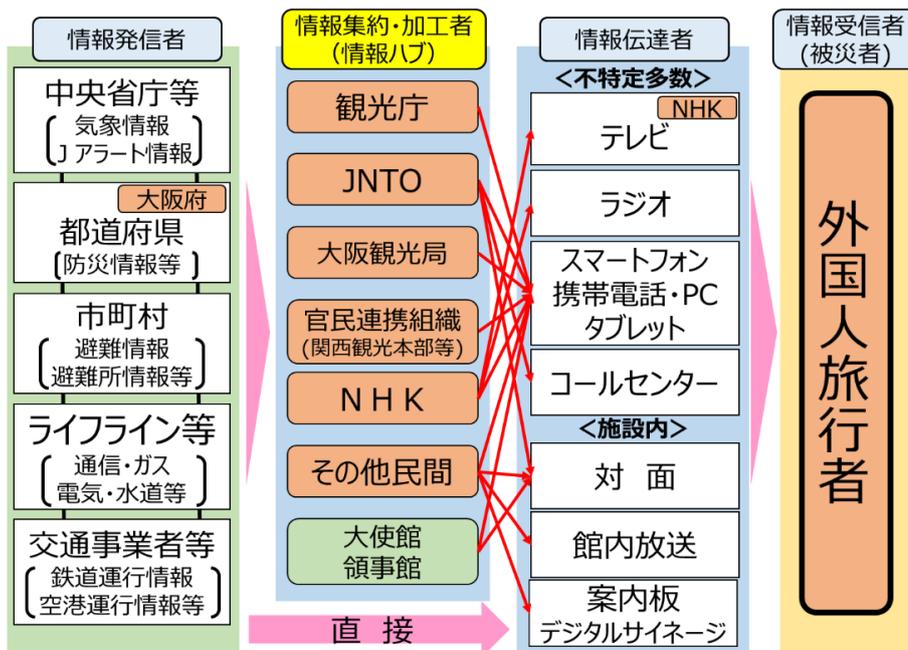
被災した外国人旅行者が真に求める情報は、前述のとおり、①災害の状況と安全確保の方法、②帰国や次の目的地までの交通情報、③一時滞在拠点の情報の3つであると考えられる。

これらの情報が、外国人旅行者に活用されることを念頭に置き、国や自治体、民間企業等による取組みが展開されている。災害情報の発信から外国人旅行者が受信するまでの流れを整理したものが図表8である。

まず、気象庁や各自治体、交通事業者等の情報発信者は、相互に連携しながら、確立された指揮命令系統のもとで情報発信に努めており、外国人旅行者に対しては、これらの情報を外国人向けに集約し、多言語に加工する役割を担う主体（本提言では「情報ハブ」という）が、マスメディア等の情報伝達者を通じて、情報を届けている。

情報ハブの代表例を挙げると、J N T O（独立行政法人国際観光振興機構 通称：日本政府観光局）は、平時においては、訪日プロモーションやマーケティング等を行う一方で、災害時においても外国人旅行者が安心して日本を旅行できるよう、日本国内における災害発生時、外国人旅行者に対して、ウェブサイトやSNS、アプリ等を通じて、気象情報や交通機関の情報等を多言語で発信している。また、電話による問合せにも対応するため、365日24時間対応可能なコールセンターを整備している。

図表8：災害情報の提供（発信から受信まで）概要



## (2) 課題

外国人旅行者への情報提供に関する取組みについて、前述のヒアリング調査やアンケート調査から現状の課題を整理した。その結果、「情報の掲載先が分かりづらい」、「掲載情報の内容が分かりづらい」、「通信媒体以外の手段の充実」といった課題が明らかになった（図表9）。

まず、「情報の掲載先が分かりづらい」という点については、現状は、様々な情報ハブがそれぞれバラバラに情報提供を行っているため、外国人旅行者は求める情報を見つけ出すことに苦勞している。また、外国人旅行者は特定の地域に留まらず、日本国内を広域に移動するため、特定の地域の情報だけでは不十分であることや、日本全国の情報発信しているJNTO等の公的機関のサイトやアプリの認知率が1割程度に留まっているといった課題が挙げられる。

次に、「掲載情報の内容が分かりづらい」という点については、日本語サイトと比較し多言語サイトの情報量が少ない、地域や路線情報に馴染みがないためテキスト情報だけでは理解しづらい、リンクの掲載による情報連携が多く情報に到達するまでに時間を要する、到達したページの仕様が各社ごとに異なり統一されていないため見づらい、といった課題が挙げられる。

最後に、「通信媒体以外の手段も充実させるべき」という点については、高齢者を中心とした通信媒体で調べることに慣れていない外国人旅行者に対する配慮が必要であるといった課題が挙げられる。

以上のとおり、外国人旅行者への情報提供の現状については課題も多いことから、「外国人旅行者が真に求める情報を必ずしも提供できていない」のが実態であると考えられる。

図表9：情報提供に関する主な課題

- ・複数の情報ハブがバラバラに情報提供しているため、どこを見れば知りたい情報が得られるのか分かりづらい。
- ・色々な場所にバラバラに情報を掲載するのではなく、一つの場所で様々な情報が閲覧できれば良い。
- ・外国人旅行者は、日本国内を広域で移動するため、特定の地域の情報だけでは不十分である。
- ・政府が運営する災害情報サイトやアプリの利用意向は8割を超えるが、認知率は1割程度と低調である。
- ・日本語サイトでは豊富な情報が掲載されているが、多言語サイトの情報量が日本語サイトよりも劣ることがある。
- ・地域や路線情報に馴染みがないため、テキスト情報では分かりづらい。
- ・リンクの掲載による情報連携では目的ページまでの階層が多くなり、情報に辿り着くまでに時間がかかる。
- ・到達したページが各社ごとの仕様となっているため見づらい。
- ・多言語サイトの充実も必要であるが、通信媒体を活用して調べることが出来ない人もいるため、通信媒体以外の手段も重要である。
- ・SNS等では、地域内のきめ細かい情報が発信されているが、活用されていない。

### (3) 対策の方向性

これらの課題に対処するため、次のような対策が必要であると考えます。

一点目は、「情報ハブ機能の一元化、広域化、認知度向上」である。「情報の掲載先が分かりづらい」という課題に対しては、求める情報を一元的に発信することに加え、広域を移動する外国人旅行者の動態に応じた広域情報の伝達が求められる。また、一元化・広域化した情報の掲載先の認知度を高めるPRを展開し、外国人旅行者が求める情報に確実にアクセスできる環境を整備する必要がある。

二点目は、「情報ハブ／情報伝達における多言語化、利便性向上」である。「掲載情報の内容が分かりづらい」という課題に対しては、引き続き、多言語化を推進することに加え、情報の量と質をともに充実させていかなければならない。加えて、利用者目線に立った表示方法の工夫等により利便性を高めることや、災害情報の掲載だけでなく利用者にとっての活用メリットを提供することで、魅力を高めていくことも必要である。

これら2点の対策を進めるうえでは、既に広域化・多言語化等を進めている公的機関であるJNTOの機能を、より拡充していくことが期待される。

三点目は、「特定エリア内の情報伝達における多様化、多言語化、非言語化」である。「通信媒体以外の手段も充実させるべき」という課題に対しては、インターネット等の不特定多数を対象とした情報提供だけでなく、施設内における対面や案内板等を活用した多様な手段による多言語での情報伝達や、言語の理解度に左右されない非言語情報\*の充実が必要である。

これらの対策を講じることで、より多くの外国人旅行者に、よりきめ細かく情報を届ける環境整備を進めていかなければならない。(→提言2へ)

\*非言語情報とは・・・標識、ピクトグラム、カラーコード等を用いて、「案内、警告、禁止」等を表示する記号情報。視覚的な記号で表現することで、言語に制約されずに内容の伝達を直感的に行う目的で使用される。

## 2. 外国人旅行者の滞在拠点の確保

### (1) 現状

外国人旅行者と接点を持つ事業者は広範にわたる(図表10)が、大半の外国人旅行者は、空港から入国し、宿泊施設をベースに活動している。そのため、被災した外国人旅行者が求める滞在拠点は、前述のとおり、滞在スペースが確保され、多言語対応等が可能な空港や宿泊施設であると考えられる。

空港や宿泊施設に対しては、国や自治体、業界団体から、事業継続計画(BCP)や外国人旅行者支援策の策定が要請されており、それぞれの現状について調査を行った。

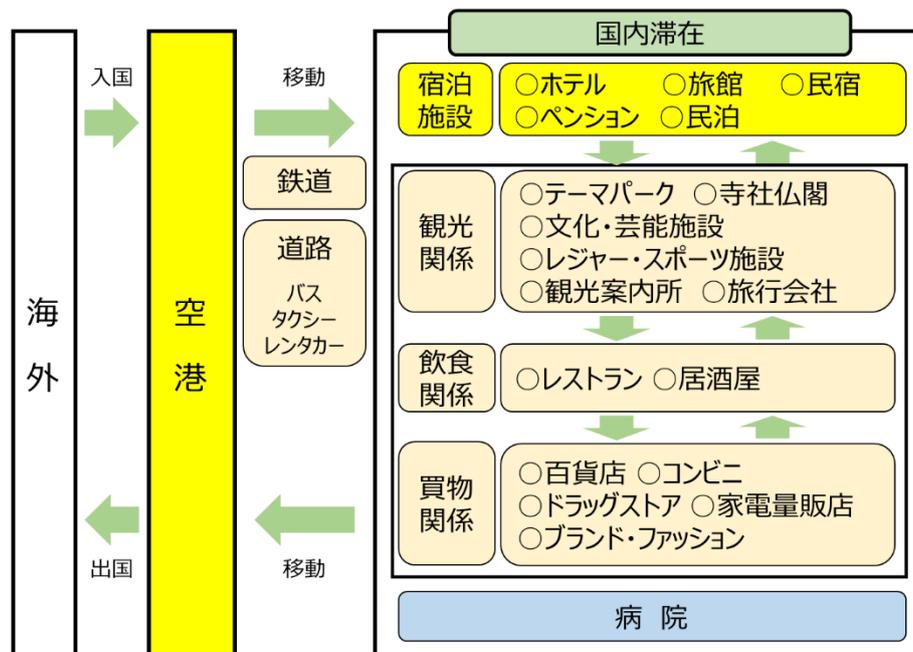
まず、空港については、2018年に日本各地で発生した災害を踏まえ、国土交通省に設置された「全国主要空港における大規模自然災害に関する検討会」の最終とりまとめにおいて、緊急に着手すべき課題として、主要16空港の事業継続計画の見直しが指摘され、2019年3月までに全ての空港で指摘を踏まえた見直しが行われている。

具体的な内容として、関西国際空港では、ハード対策に加え、利用客が3日間、空港で滞在できるよう、食料・備蓄の整備、国際基準を満たしたスペースの確保、限られたリソースを有効活用するための仕組みの構築、必要となる体制整備や訓練の実施等に取り組んでいる。

また、宿泊施設においては、経済団体や業界団体が、会員向けに事業継続計画策定ガイドラインを作成していることに加え、前述のとおり、観光庁等が、災害時の外国人旅行者支援に関するマニュアルやガイドラインを策定している。

今回、ヒアリングを行った宿泊施設では、事業継続計画を策定済みであり、外国人利用客の増加に伴う多言語対応等にも取り組んでいるが、内閣府の調査では、宿泊業・飲食サービス業の事業継続計画の策定率は、約15%と他業種に比べ低調である(内閣府「企業の事業継続及び防災に関する実態調査結果(平成30年6月)」)。また、業界全体として、外国人に特化したきめ細やかな対応ができていない施設は少ないのが実態であると考えられる。

図表10：外国人旅行者の動線と接点を持つ民間事業者



## (2) 課題

宿泊施設における外国人旅行者の滞在拠点の確保に関する取組みについて、前述のヒアリング調査から現状の課題を整理した。その結果、「災害対策を講じるメリットが少ない」、「災害対策を講じるためのリソースが不足している」、「受入スペースの限界や災害時対応の人手不足」といった課題が明らかになった（図表11）。

まず、「災害対策を講じるメリットが少ない」という点については、災害対策を講じるためには、検討のための専門担当の配置や、定期的な訓練の実施、備蓄の充実等が必要となるが、これらにかかるコストはすぐに収益に結び付くものではないため、対応するメリットが少ないという課題が挙げられる。

次に、「災害対策を講じるためのリソースが不足している」という点については、業界全体として、人手不足の傾向にあることに加え、災害対策に関するノウハウ習得にも時間がかかることから、災害対策の必要性は認識しているものの後回しになってしまうという課題が挙げられる。

最後に、「受入スペースの限界や災害時対応の人手不足」という点については、災害時は客室や集会室等も被災している可能性があり、宿泊客以外を受け入れるスペースに余裕がないことや、災害時対応の人手不足解消のため、外国人居住者をボランティアとして活用することも考えられるが、緊急事態の中で機能的に行動できるか分からないという課題が挙げられる。

以上のとおり、「空港における支援については充実しつつあるが、宿泊施設における取組みについては改善の余地がある」のが実態であると考えられる。

図表 11：滞在拠点の確保に関する主な課題

- ・災害対策を検討するためには、専門の担当の配置、定期的な訓練実施、備蓄の充実、備蓄スペースの確保等、コストはかかるがすぐに収益につながるものではないため、メリットは少ない。
- ・BCPや外国人旅行者支援の必要性は感じているものの、人手不足や日々の対応に追われており、対策を講じるためのリソースが不足している。
- ・災害対策は順次進めているが、利用客全体を対象とした対策であり、外国人に特化した対策までは考えられていない。
- ・受入スペースに限界があるため、宿泊客以外の帰宅困難者を受け入れる余裕がない。
- ・災害時対応の人手不足解消のため、外国人居住者をボランティアとして活用することも考えられるが、緊急事態の中でどれだけ機能的に行動できるかは疑問である。

### (3) 対策の方向性

これらの課題に対処するため、次のような対策が必要であると考えます。

一点目は、「宿泊事業者の持続可能な取組みに向けた仕組みの創出」である。「災害対策を講じるメリットが少ない」という課題に対しては、災害対策にかかる費用に見合うメリットがないことがボトルネックとなっていることから、災害対策を事業活動に組み込むことで、宿泊事業者による安心安全対策等が評価され、それが付加価値を生み、結果として事業メリットを享受できる等、持続可能な取組みにつながる仕組みが必要である。

二点目は、「宿泊事業者自身の自助努力」である。「災害対策を講じるためのリソースが不足している」という課題に対しては、宿泊事業者が災害対策を講じるにあたり、その要員やノウハウ、資金面での支援を行うことで、事業者の取組みを推進していく必要がある。

最後に、「外国人専用の避難所と外国人居住者のボランティア活用」である。「受入スペースの限界や災害時対応の人手不足」という課題に対しては、民間事業者だけでなく公的機関も含めて、受け入れ体制を整備するとともに、災害時の人手不足への対応として、外国人居住者のボランティア活用を視野に入れた体制整備が必要である。

これらの対策を講じることで、外国人旅行者が帰国するまでの間、安心・安全に滞在するための拠点整備を進めていかなければならない。(→提言3へ)

## V. <提言>インバウンドを支える「安心・安全な関西」の構築に向けた取組み

これまでの検討結果を踏まえ、インバウンドを支える「安心・安全な関西」の構築に向けて、下記のとおり、提言する。

### **提言 1. 被災した外国人旅行者を、官民が総力を挙げて支援するために**

#### (1) 官民一体となった支援強化

- ・被災した外国人旅行者の「自助」を最大限支援する「公助」と「共助」の仕組み等の構築。
- ・【政府】「観光立国」を目指して、各省庁間が連携し、政府一体となって、外国人旅行者支援の充実に向けた施策強化を図る。
- ・【企業】インバウンドの拡大に資するため、各事業活動の中で、外国人旅行者に対する支援方策の具体化・強化を図る。

### **提言 2. より多くの外国人旅行者が、きめ細かく的確な情報を入手するために**

#### (1) 情報ハブ機能の一元化、広域化、認知度向上

- ・【政府】JNTOを中核にした「**オールジャパン・フォーリンツーリスト・プラットフォーム(AFP)**」の構築とその認知度を高める方策の展開。
- ・【政府】外国人居住者等によるSNSを通じたきめ細かい情報を集約し、信頼度を高めたいうで発信する方策の検討。

#### (2) 情報ハブ/情報伝達における多言語化、利便性向上

- ・【情報ハブ/情報伝達者】多言語化の推進、利便性、活用メリットの向上。
- ・【政府・自治体】必要な財政支援等の実施。

#### (3) 特定エリア内の情報伝達における多様化、多言語化、非言語化

- ・【施設管理者等】多様な手段によるきめ細かい情報伝達、多言語化、非言語化の推進。
- ・【政府】案内記号等の標準化、自治体等との連携による必要な財政支援等の実施。

### **提言 3. より多くの外国人旅行者が、安心・安全に滞在して帰国するために**

#### (1) 宿泊事業者の持続可能な取組みに向けた仕組みの創出

- ・【宿泊事業者】自身の災害対応の取組みを広くPR。
- ・【政府・自治体・業界団体】事業者の災害対応力を評価・公表し、ブランド価値向上につながる仕組み「**外国人旅行者 安心安全格付け制度**」の構築。
- ・【JNTO】外国人支援充実施設を優良宿泊施設として各国へPR。

#### (2) 宿泊事業者自身の自助努力

- ・【宿泊事業者】事業継続計画（BCP）や外国人旅行者支援策の検討・策定。
- ・【自治体・業界団体】宿泊事業者の自助努力に対する指導・支援。
- ・【政府】国際観光旅客税等を財源とした財政支援等を実施。

#### (3) 外国人専用の避難所と外国人居住者のボランティア活用

- ・【自治体】外国人交流施設等を活用した外国人専用の避難所の整備。
- ・【自治体】外国人居住者のボランティア活動体制の整備、マネジメント人材の育成。
- ・【企業等】外国人従業員等に対するボランティア参画の働きかけ。

### **提言 4. 今、「安心・安全な関西」を内外にアピールするために**

#### (1) 外国人旅行者を加えた「**関西広域応援訓練 2.0**」の実施

#### (2) 安心・安全な関西の構築を目指した「**関西インバウンド安心安全宣言**」の発信

## **提言 1. 被災した外国人旅行者を、官民が総力を挙げて支援するために**

### **(1) 官民一体となった支援強化**

- ・被災した外国人旅行者の「自助」を最大限支援する「公助」と「共助」の仕組み等の構築。
- ・【政府】「観光立国」を目指して、各省庁間が連携し、政府一体となって、外国人旅行者支援の充実に向けた施策強化を図る。
- ・【企業】インバウンドの拡大に資するため、各事業活動の中で、外国人旅行者に対する支援方策の具体化・強化を図る。

### **(1) 官民一体となった支援強化**

これまで述べてきたとおり、被災した外国人旅行者も基本は「自助」である。しかし、的確に自助行動をとるためには支援を要することから、政府等の公的機関による「公助」および民間事業者等の「共助」の仕組み等を構築し、官民が総力を挙げて、外国人旅行者の安心安全に向けた支援を強化していかなければならない。

そのため、政府においては、縦割り行政から脱却し、「観光立国」を目指して、各省庁間でより緊密に連携し、政府一体となって、外国人旅行者支援の充実に向けた施策強化を図っていく必要がある。具体的な施策として、まずは、防災基本計画や地域防災計画において、外国人旅行者支援の必要性や対応方策に関する記載を充実させるよう、関係省庁間で調整のうえ、自治体等の指導を強化し、国全体で外国人旅行者支援を強化していく方向性を示すべきであるとする。

また、企業においても、関西経済にとってのインバウンドの重要性を踏まえ、各事業活動の中で、外国人旅行者への支援方策を具体化・強化していくことで、インバウンドの拡大に貢献していかなければならない。

## **提言2. より多くの外国人旅行者が、きめ細かく的確な情報を入手するために**

### (1) 情報ハブ機能の一元化、広域化、認知度向上

- ・【政府】JNTOを中核にした「**オールジャパン・フォーインツォーリスト・フラットフォーム(AFP)**」の構築とその認知度を高める方策の展開。
- ・【政府】外国人居住者等によるSNSを通じたきめ細かい情報を集約し、信頼度を高め、発信する方策の検討。

### (2) 情報ハブ/情報伝達における多言語化、利便性向上

- ・【情報ハブ/情報伝達者】多言語化の推進、利便性、活用メリットの向上。
- ・【政府・自治体】必要な財政支援等の実施。

### (3) 特定エリア内の情報伝達における多様化、多言語化、非言語化

- ・【施設管理者等】多様な手段によるきめ細かい情報伝達、多言語化、非言語化の推進。
- ・【政府】案内記号等の標準化、自治体等との連携による必要な財政支援等の実施。

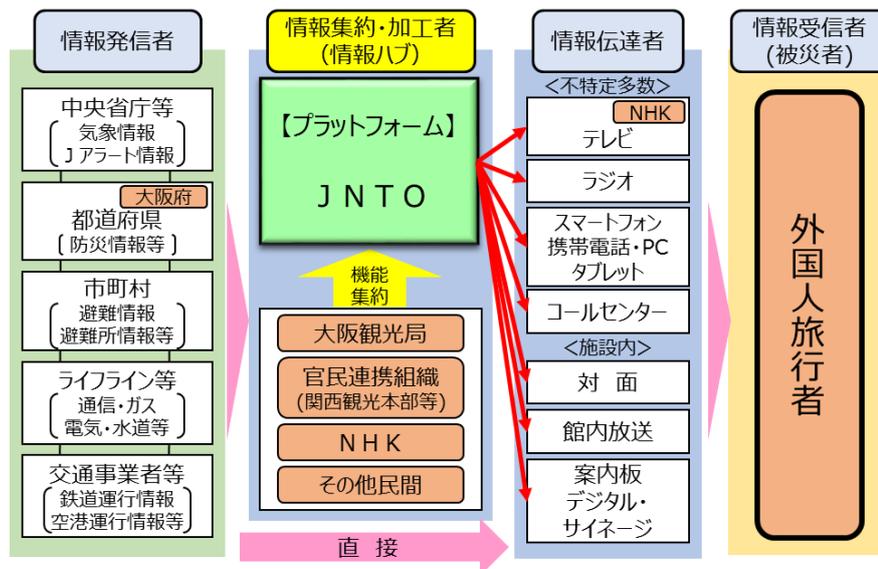
### (1) 情報ハブ機能の一元化、広域化、認知度向上

外国人旅行者が求める情報を的確に届けるためには、情報を集約し、多言語に加工する役割を担う情報ハブの一元化と広域化を図るとともに、その認知度を高める必要がある。

そのため、政府は、様々な情報ハブが保有する機能を、既に広域化・多言語化を展開するJNTOに集約し、JNTOを中核にして、日本全体の広域情報を一元的に発信する「**オールジャパン・フォーインツォーリスト・フラットフォーム(AFP)**」を構築すべきであると考え（図表12）。これにより、外国人旅行者が求める情報が一つに集約されるため、より早く、より確実に情報を入手できるといった効果が期待できる。また、その構築に向けて、政府主導で、既存の情報ハブ等の関係者との調整に取り組むとともに、全国の空港や駅等の集客施設において、政府・自治体・民間企業が一体となったPRを展開する等、その認知度を高める方策を強力に進めていかなければならない。

加えて、近年、SNSによって多くの有効な情報が発信されているため、政府には、外国人居住者等がSNSを通じて発信するリアルタイムかつ、地域のきめ細かな情報を集約し、信頼度を高め、発信する方策を検討することを要望する。

図表 12 : オールジャパン・フォーリンツーリスト・プラットフォーム (AFP) のイメージ



## (2) 情報ハブ/情報伝達における多言語化、利便性向上

JNTOを中核とした情報ハブや情報伝達者は、より多くの外国人旅行者に情報を届けるために、多言語による情報提供の充実に努める必要がある。また、より多くの外国人旅行者に活用してもらうためには、利便性の向上や活用メリットを提供することも重要である。

具体的には、多言語サイトでも日本語と同程度の情報を掲載し情報量の充実を図ること、地域や路線に馴染みのない外国人旅行者でも容易に内容が理解できるよう地図等を活用した表示方法の工夫を行うこと、リンクやバナーを減らすことで情報到達までの時間を短縮すること等の対応が求められる。加えて、観光に役立つ情報や、割引等のお得な情報との組合せによってサイトの活用メリットを提供する等、魅力を高めていく必要がある。

また、政府や自治体には、上記の取組みに必要な財政支援等を行うことで、事業者の取組みを後押しする環境整備を要望する。

## (3) 特定エリア内の情報伝達における多様化、多言語化、非言語化

よりきめ細やかな情報伝達を行うためには、スマートフォン等の不特定多数を対象にした情報伝達だけでなく、駅や空港、宿泊施設、観光施設、商業施設等、特定のエリア内における情報伝達も重要な役割を担う。したがって、それぞれの施設管理者は、多様な手段を用いて、迅速かつ丁寧に情報を伝達する体制を構築していく必要がある。

具体的には、対面対応においては、多言語対応要員を充実させることに加え、それができない場合には対応可能な場所を案内する等、外国人旅行者が困惑しない体制を整備しておく必要がある。加えて、不特定多数に対する情報伝達の観点では、館内放送の多言語化も有効な手段となる。

案内板等での情報伝達においては、既存の案内板では掲載できる情報量に限りがあることから、デジタルサイネージの活用や、言語の理解力に左右されない案内記号やピクトグラム等の非言語化情報の活用も進めていかなければならない。ただし、案内記号やピクトグラム等は、一目で理解できる分かりやすさや、全国共通の仕様であることが求められるため、政府が旗振り役となり、標準化を進めていく必要がある。また、これらの対応には、設備の更新・改修による費用を要することから、取組みを促進するため、政府や自治体には、必要となる財政支援等を要望する。

### **提言3. より多くの外国人旅行者が、安心・安全に滞在して帰国するために**

#### (1) 宿泊事業者の持続可能な取組みに向けた仕組みの創出

- ・【宿泊事業者】自身の災害対応の取組みを広くPR。
- ・【政府・自治体・業界団体】事業者の災害対応力を評価・公表し、ブランド価値向上につながる仕組み「**外国人旅行者 安心安全格付け制度**」の構築。
- ・【JNTO】外国人支援充実施設を優良宿泊施設として各国へPR。

#### (2) 宿泊事業者自身の自助努力の促進

- ・【宿泊事業者】事業継続計画（BCP）や外国人旅行者支援策の検討・策定。
- ・【自治体・業界団体】宿泊事業者の自助努力に対する指導・支援。
- ・【政府】国際観光旅客税等を財源とした財政支援等を実施。

#### (3) 外国人専用の避難所と外国人居住者のボランティア活用

- ・【自治体】外国人交流施設等を活用した外国人専用の避難所の整備。
- ・【自治体】外国人居住者のボランティア活動体制の整備、マネジメント人材の育成。
- ・【企業等】外国人従業員等に対するボランティア参画の働きかけ。

#### (1) 宿泊事業者の持続可能な取組みに向けた仕組みの創出

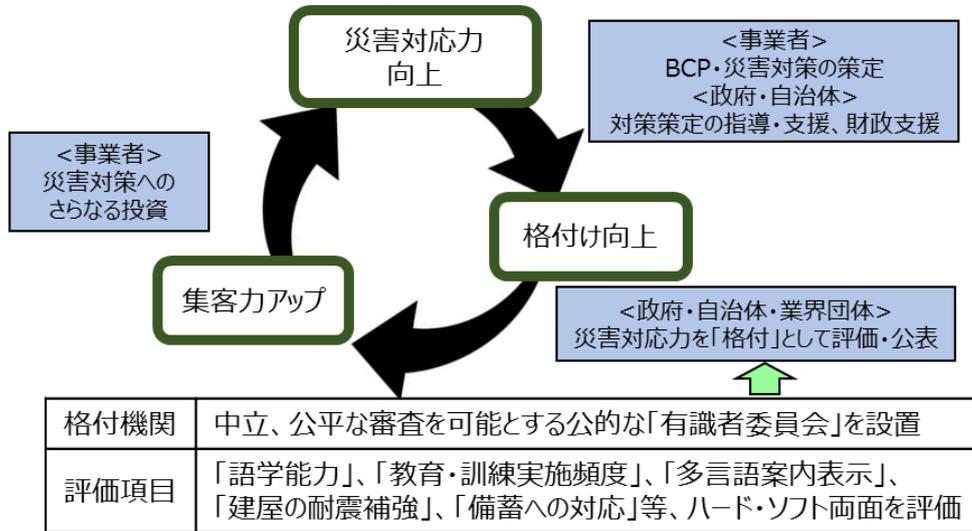
宿泊事業者が自発的に災害対策に取り組み、安心・安全な滞在拠点の確保を実現していくためには、宿泊事業者の取組みが持続可能なものでなければならない。

そのため、まずは、宿泊事業者自身が、災害対策はコストではなく、安心・安全なサービスを通じた宿泊者への付加価値の提供につながることを強く認識し、自身の災害対応の取組みを広くPRしていく必要がある。

そのうえで、政府、自治体、業界団体が連携して、中立・公平な外部の格付け機関によって、宿泊事業者の災害対応力を評価し、公表することで、宿泊事業者のブランド価値向上につながる仕組みとして、「外国人旅行者 安心安全格付け制度」を構築することが効果的であると考える（図表13）。この制度により、災害対応力の向上、格付けの向上、集客力の向上といった好循環を生み出すことや、格付けの高い事業者に対して税制優遇、金融支援を実施するといった施策につなげる等、宿泊事業者が災害対応に取り組むメリットに結び付ける効果が期待できる。なお、評価を行うにあたっては、「外国語対応力」や「教育・訓練の実施頻度」といったソフト面に加え、「耐震補強」や「多言語案内表示の充実度」といったハード面も合わせたソフト・ハード両面で評価することが望ましい。また、複数の評価ランクを設定し、格付け向上に向けて何度でもチャレンジできる制度とする等、出来る限り多くの宿泊事業者が格付け取得に参加する制度設計が必要である。

加えて、JNTOは、外国人支援が充実している施設を優良宿泊施設として各国へPRすることで、集客力向上を図る取組みも事業者のメリットにつなげる仕組みとして有効ではないかと考える。

図表 1 3 : 外国人旅行者 安心安全格付け制度のイメージ



## (2) 宿泊事業者自身の自助努力

宿泊事業者が外国人旅行者の支援にあたるために、まずは、被災時に宿泊事業者自身が早急に機能を回復することが前提となることから、事業継続計画を定めておく必要がある。そのうえで、多言語対応や案内表示の充実、外国人に配慮した備蓄の提供等、外国人旅行者に特化した支援策についても進めていかなければならない。しかしながら、宿泊事業者の現状は、人手不足が深刻化しており、対策の策定に要する要員や時間に余裕がないことから、自治体や業界団体が連携し、宿泊事業者に対する指導や支援を行うことで、取組みが促進されるよう努める必要がある。

また、費用面での負担が課題となる場合もあることから、政府には、国際観光旅客税等を活用し、必要となる財政支援を実施することを要望する。

## (3) 外国人専用の避難所と外国人居住者のボランティア活用

災害時には、宿泊施設も宿泊客への対応に追われていることや、スペースに限りがあることから、自治体においても、外国人旅行者を専用に取り入れる施設を整備することが望まれる。

そこで、奈良県と奈良市の協定により全国初の外国人専用避難所として整備された「猿沢イン」や、熊本地震の際に外国人旅行者の受け入れを行った「熊本市国際交流会館」等の好事例を水平展開し、自治体は、平時より外国人対応に取り組んでいる国際交流センター等を活用した外国人専用の避難所を整備すべきである。

また、災害時は、外国人支援にあたる要員が不足することも課題であることから、その解決策として、外国人旅行者に寄り添える存在である外国人居住者を積極的に活用していくことが考えられる。そのため、自治体は、外国人居住者に対する災害ボランティアの登録制度を整備するとともに、研修・訓練の実施、活動先となる宿泊事業者との連携等、災害時に的確な対応が可能となる支援体制の構築に取り組むべきである。合わせて、これらの外国人居住者ボランティアが円滑に活動できるようマネジメント人材の育成にも取り組んでいく必要がある。

さらに、改正入管法の施行に伴い、多くの外国人従業員を雇う企業が増えていくことや、留学生・技能実習生を受け入れている企業や教育機関も多いことから、企業・教育機関等には、所属する外国人に対して災害時ボランティアへの参画を働きかけていく役割も求められる。

#### 提言4. 今、「安心・安全な関西」を内外にアピールするために

- (1) 外国人旅行者を加えた「**関西広域応援訓練 2.0**」の実施
- (2) 安心・安全な関西の構築を目指した「**関西インバウンド安心安全宣言**」の発信

##### (1) 外国人旅行者を加えた「**関西広域応援訓練 2.0**」の実施

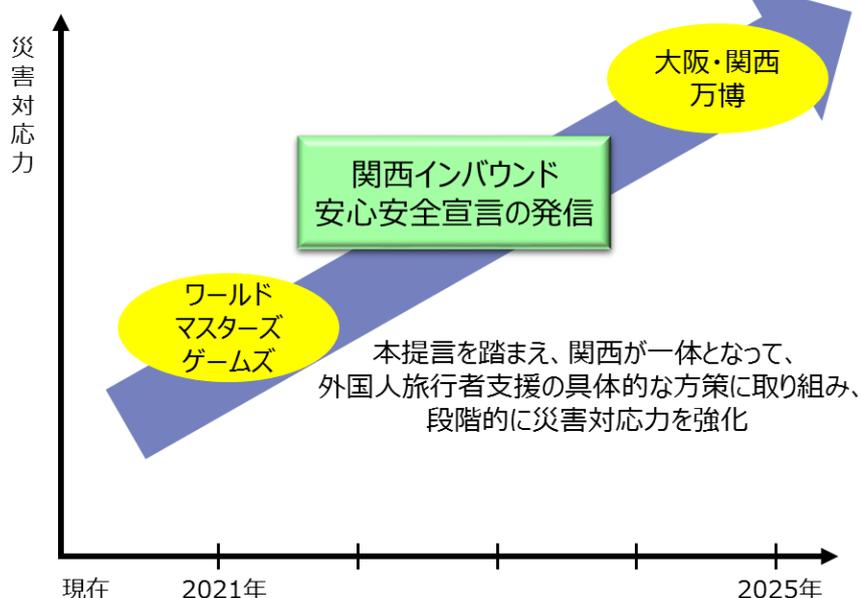
2021年に開催されるワールドマスターズゲームズは、関西のあらゆる地域で競技が開催されるスポーツイベントである。会場となる地域では、開催中に災害が発生した際の対応について検討が進められているが、地域ごとの取組みには限界がある。そこで、関西広域連合が毎年実施している関西広域応援訓練\*に、外国人旅行者対応を加え、関西広域連合、自治体、企業等、関西の官民が一体となった災害対応訓練「**関西広域応援訓練 2.0**」の実施を提案する。これらの取組みを通じて、各地域における災害対応力の向上や地域間の連携強化、外国人旅行者と関わる事業者の防災意識向上を図り、関西の災害対応力を世界にアピールしていかなければならない。

\* 関西広域応援訓練・・・関西広域連合構成団体・連携県及び防災関係機関等が参加し、大規模広域災害時に、関西広域の応援・受援機能を迅速・円滑に行う体制を強化することを目的として、毎年1回、実施している訓練

##### (2) 安心・安全な関西の構築を目指した「**関西インバウンド安心安全宣言**」の発信

2025年の大阪・関西万博に向けては、外国人旅行者に関わる全ての関係者が、本提言を踏まえた具体的な方策を着実に進めるとともに、先進技術を用いた外国人旅行者の災害支援策の導入等についても検討していかなければならない。これらの取組みを通じて、関西が外国人旅行者支援において全国をリードする中で、大阪・関西万博のPRの一環として、官民が一体となり、「**関西インバウンド安心安全宣言**」を発信することを提案する（図表14）。これにより、関西が、外国人旅行者にとって安心・安全な地域を目指していくことをアピールし、大阪・関西万博の成功に寄与するとともに、大阪・関西万博を契機としたさらなるインバウンドの拡大に結び付けていかなければならない。

図表14：関西インバウンド安心安全宣言の発信



## VI. おわりに

本委員会では、インバウンドの増加が、相対的地位が低下し続ける関西経済を下支えする中、国際イベントの連鎖を関西経済の飛躍的發展につなげるため、被災した外国人旅行者が本当に求める対策は何かを検討し、「安心・安全な関西」を構築するための方策を取りまとめた。

今後、今回、取りまとめた方策を着実に進めていくためには、関西の官民が一体となり、政府や関係機関とも連携しながら推進していくことが必要不可欠である。そのため、われわれ経済界としても、災害に強い関西を作り上げることが関西経済の成長のベースとなることを強く意識し、引き続き、関西地域の発展に貢献していく。

また、地域全体として、災害への対応力を強化していくためには、関西に住む一人一人が防災対策を充実させるとともに、自身も支援の担い手であるという意識変革も必要となる。本委員会の提言が、自治体・企業・住民が一体となった「安心・安全な関西」の構築の一助となることを期待する。

なお、世界中で感染者が広がる新型コロナウイルスなど、インバウンドに影響を与える新たな事象が発生しており、さらなるインバウンドの拡大を図るためには、これらの課題への対応も必要となる。

本委員会では、近年多発する自然災害を対象としており、新たな課題については検討の対象としていないが、外国人旅行者への適切な情報提供については、自然災害以外の課題においても有効な対策であると考えている。本提言が新たな課題に対する今後の方策にも活用され、「安心・安全な日本・関西」の構築に貢献できれば幸いである。

以 上

## 委員会活動状況

(役職は実施当時のもの)

令和元年

6月10日 会合「活動方針（案）について」

8月23日 講演会「防災の未来を創る～関西からレジリエンスを世界へ発信～」

講師：関西大学社会安全研究センター長・特別任命教授

阪神・淡路大震災記念 人と防災未来センター長 河田 恵昭 氏

会 合「自然災害と防災基本計画等」

資 料：近年の災害発生状況と今後発生が予想される大災害

防災に関する計画の体系

防災基本計画・災害応急対策記載項目

災害応急対策のイメージ図

防災基本計画・大阪府地域防災計画における外国人旅行者に関する記載

9月20日 講演会「安全・安心な観光大国日本をめざして、国と地域と企業ができること」

講師：株式会社 JTB 総合研究所

上席研究理事 観光危機管理研究室長 高松 正人 氏

会 合「外国人旅行者の特性、ニーズに応じた対策のあり方」

資 料：災害対策基本法における市町村の責務（外国人旅行者）

防災基本計画等における要配慮者・帰宅困難者の記載内容

外国人旅行者の特性

外国人旅行者の特性を踏まえた観光庁等の提言・報告書等

明日の日本を支える観光ビジョンの概要

災害応急対策と観光庁等の提言に関する整理

災害時の外国人への情報支援に関する総務省等の取組み

災害救助に対する「質の向上」の要請（スフィア基準の概要）

三助（自助・共助・公助）の考え方

10月21日 会 合「外国人旅行者の特性、ニーズに応じた対策のあり方」

発表「案内記号等の標準化および2020 東京大会に向けた外国人旅行者向けの対応等」

講師：日本電信電話(株)研究企画部門 R&D ビジョン担当統括部長 前田 裕二 氏

発表「災害時における外国人対応の現状と課題

～過去の災害および防災の取り組み事例から～」

講師：一般財団法人ダイバーシティ研究所 代表理事 田村 太郎 氏

資料：ヒアリング結果の共有、総括（中間報告）  
ヒアリング結果（中間報告）を踏まえて  
外国人旅行者の動線と接点を持つ民間事業者  
国際観光旅客税について  
平成31年度観光庁関係予算総括表  
観光にまつわる租税一覧

11月27日 会 合「外国人旅行者の自助を支援する公助と共助の取組み」

資料：アンケート結果、ヒアリング結果

外国人旅行者の自助を支援する公助・共助～情報提供のあり方～  
観光庁・JNTO（日本政府観光局）における災害情報発信の取組み  
外国人旅行者の自助を支援する公助・共助～滞在拠点の確保を中心～

12月18日 会 合「提言概要（案）について」

令和2年

1月14日 常任幹事会にて提言概要（案）を審議

2月17日 会 合「提言（案）について」

2月25日 幹事会にて提言（案）を審議

3月3日 提言『インバウンドを支える「安心・安全な関西」の構築に向けて  
～被災した外国人旅行者が本当に求める対策とは～』

を記者発表

## ヒアリング先一覧

NO.	実施日	ヒアリング先
1	2019年8月28日	西日本旅客鉄道（株）
2	2019年9月4日	関西エアポート（株）
3	2019年9月10日	観光庁
4	2019年9月11日	新潟大学 田村教授
5	2019年9月24日	防災科学技術研究所 林理事長
6	2019年9月26日	タイ総領事館
7	2019年10月7日	アメリカ総領事館
8	2019年10月31日	（株）ロイヤルホテル
9	2019年11月5日	猿沢イン（奈良県）
10	2019年11月7日	熊本市国際交流振興事業団
11	2019年11月8日	九州運輸局
12	2019年11月14日	中国総領事館
13	2019年12月20日	（一財）関西観光本部

## 委員会名簿

(敬称略、2020年2月25日現在)

	氏名	会社名	役職
委員長	八嶋 康博	関西電力(株)	常任監査役
委員長代行	二階堂 暢俊	(株)ジェイアール西日本デイリーサービスネット	代表取締役社長
副委員長	生駒 昌夫	(株)きんでん	代表取締役会長
〃	上羽 尚登	岩谷産業(株)	取締役 副社長執行役員
〃	金森 哲朗	南海電気鉄道(株)	代表取締役 専務執行役員
〃	岸本 照之	西日本電信電話(株)	常務取締役 設備本部長
〃	佐藤 潤	(株)昭和丸筒	代表取締役会長
委員	久保 明代	(株)プロスパー・コーポレーション	代表取締役会長
〃	齊藤 行巨	政治と経済研究所	代表
〃	新村 猛	がんこフードサービス(株)	取締役副社長
〃	田中 行男	(一財)関西情報センター	専務理事(代表理事)
〃	谷口 直之	有限責任監査法人トーマツ	パートナー
〃	辻 克之	(株)太洋工作所	代表取締役社長
〃	野村 茂樹	総合警備保障(株)	取締役 常務執行役員
〃	平岡 憲人	学校法人 清風明育社	専務理事 清風情報工科学院 校長
〃	細見 秀介	住友商事(株)	国内営業推進・開発部 副部長
〃	山口 朋子	(株)コングレ	取締役 執行役員 大阪本社代表
〃	山本 千恵	(一財)ダイバーシティ研究所	副代表理事
スタッフ	久米 一郎	関西電力(株)	総務室 秘書役
〃	中井 暁夫	関西電力(株)	総務室 秘書グループ マネジャー
〃	角 宣賢	関西電力(株)	総務室 秘書グループ リーダー
〃	平田 恭子	西日本旅客鉄道(株)	秘書室課長
〃	内田 宏	南海電気鉄道(株)	社長室 広報部課長
〃	北坂 征洋	西日本電信電話(株)	秘書室 担当課長
〃	佐原 義規	岩谷産業(株)	担当部長
〃	芝原 尚志	西日本電信電話(株)	秘書室 担当課長
〃	高月 亮	(株)昭和丸筒	国際担当アシスタントマネジャー
〃	西田 佳弘	(一財)関西情報センター	新事業開発グループ主席研究員
〃	樋口 佳世	(株)プロスパー・コーポレーション	取締役
〃	古江 健太郎	西日本電信電話(株)	秘書室長
〃	松田 優希	西日本電信電話(株)	秘書室
代表幹事スタッフ	山嶋 浩二	(株)りそな銀行	経営管理部 経済調査担当部長
〃	岩波 有輝子	(株)りそな銀行	経営管理部経済調査グループ 担当マネージャー
〃	加藤 行教	伊藤忠商事(株)	調査・情報部関西開発調査室長
〃	清林 靖	伊藤忠商事(株)	調査・情報部関西開発調査室長代行
事務局	廣瀬 茂夫	(一社)関西経済同友会	常任幹事 事務局長
〃	與口 修	(一社)関西経済同友会	企画調査部長
〃	本宮 亜希子	(一社)関西経済同友会	企画調査部課長
〃	谷 要恵	(一社)関西経済同友会	企画調査部係長
〃	大瀬 友美	(一社)関西経済同友会	企画調査部