

I. はじめに ～今、なぜ、関西レジリエンスか～

- 【関西経済の現況と国際イベントの連鎖】
- 関西経済の相対的地位が低下し続ける中、インバウンドの拡大が続いている。
 - 大阪・関西万博等、大規模な国際イベントの計画。今後数年間は、関西経済飛躍の絶好の機会。これらの大規模な国際イベントの連鎖を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。
- 【多発する自然災害】
- 一方、近年、**自然災害**が多発。今後も、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。

被災時の外国人旅行者等にとって適切な対策を検討し、**「安心・安全な関西」をアピールすることが必要**

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）

- 【災害応急対策の現状】
- 国や自治体は、災害対策基本法に基づく防災基本計画や地域防災計画等による対策で対応。
- 主な課題

 - 防災基本計画や地域防災計画等は、**供給サイド**から見た支援サービスの計画。外国人旅行者に関する記載はわずか、かつ抽象的であり、ニーズを汲み取るに至っていない。
 - 観光庁や総務省が**需要サイド**(＝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が、これらの取組みは統一されていない。

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、**需要サイド**のニーズの深掘りが必要

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）

【外国人旅行者の特性/特徴】

- 「言語・習慣」等が異なり、日本の地理や国情に疎く、災害経験や知識もばらつきがある。
- 被災した外国人旅行者は「要配慮者」かつ「帰宅(帰国)困難者」。

<ヒアリング調査>
領事館、国際交流施設、行政、有識者、宿泊施設、交通・航空事業者

真のニーズを引き出す

<アンケート調査>
伏見稻荷, 平等院, 奈良公園にて、外国人旅行者を対象に調査 (803サンプル)

的確な情報の入手	求める情報 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
帰国までの滞在拠点の確保	滞在スペースが確保され、多言語対応等が可能な 空港 および 宿泊施設

- 必要な情報が理解できれば、自ら災害時の適切な対応が相当程度可能。また、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）。

【外国人旅行者に対する三助（自助・公助・共助）】

- 外国人旅行者についても、自助がベース。
- 外国人旅行者の自助を支援する公助と共助の支援が重要(三助のバランスの取れた対策)。

外国人旅行者の自助を支援するため、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**

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

情報提供

● 現状は、様々な情報ハブ※が、外国人旅行者向けに情報を、集約・加工し、提供。

※情報ハブとは・・・
中央省庁や事業者等から発信される情報を集約、多言語に加工し、提供する主体

ヒアリング
アンケート

(災害情報の提供イメージ)

外国人旅行者

主な課題

- ・複数主体がバラバラに情報提供。
- ・多言語サイトの情報量が日本語より劣る。
- ・地域の情報だけでは不十分。
- ・テキスト情報では分かりづらい。
- ・SNS等によるきめ細かい情報が活用されていない。

対策の方向性

- ①**情報ハブ機能の一元化、広域化、認知度向上**
- ②**情報ハブ/情報伝達における多言語化、利便性向上**
- 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**

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

滞在拠点

- 大半の外国人旅行者は、空港から入国。宿泊施設をベースに活動。
- 空港：台風被害を踏まえ、BCPを強化。体制整備・訓練等も実施。
- 宿泊施設：BCP策定率は低調。外国人に特化したきめ細かい対応ができていない施設は少ない。

ヒアリング
アンケート

(外国人旅行者の動線と接点を持つ事業者)

海外 空港 国内滞在

主な課題

- ・災害対応は、コストはかかるが、メリットは少ない。
- ・人手不足や日々の対応に追われ、災害対策を講じるリソースが少ない。
- ・宿泊客以外を受け入れるスペースがない。

対策の方向性

- 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**
- ②**宿泊事業者自身の自助努力**
- 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**

空港の支援は充実しつつあるが、宿泊施設の取組みは、改善の余地がある

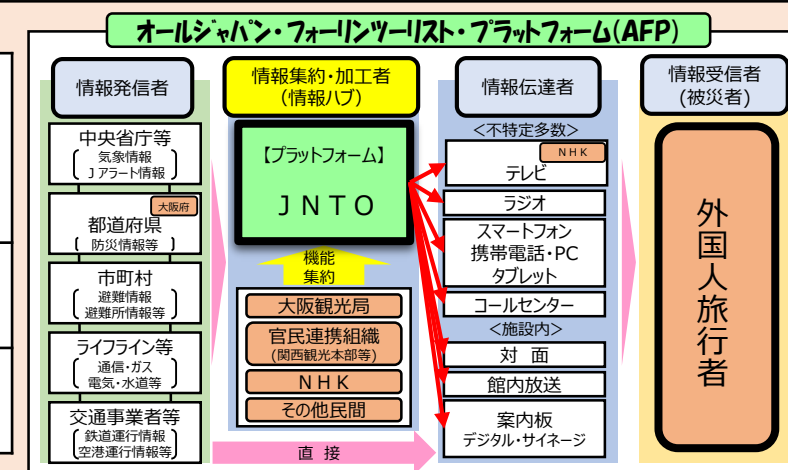
<提言> インバウンドを支える「安心・安全な関西」の構築に向けた取り組み

1. 被災した外国人旅行者を、官民が総力を挙げ支援するために

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。
--------------	---

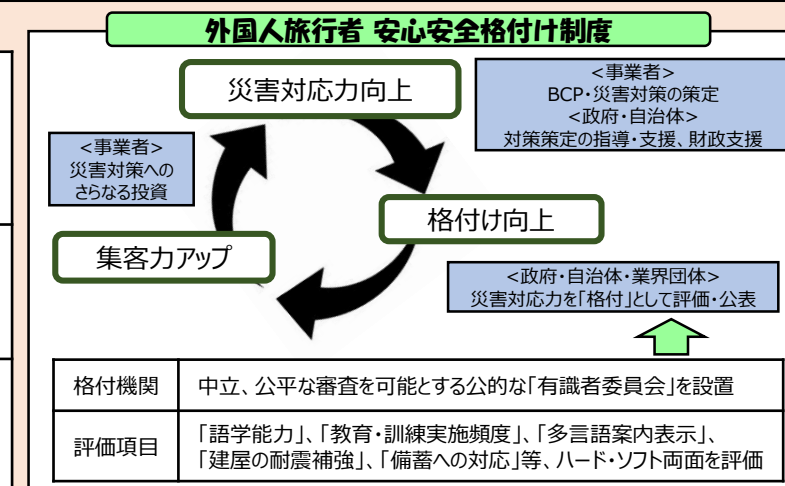
2. より多くの外国人旅行者が、きめ細かく的確な情報を入手するために

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、信頼度を高めたうえで発信する方策の検討。
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。
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。



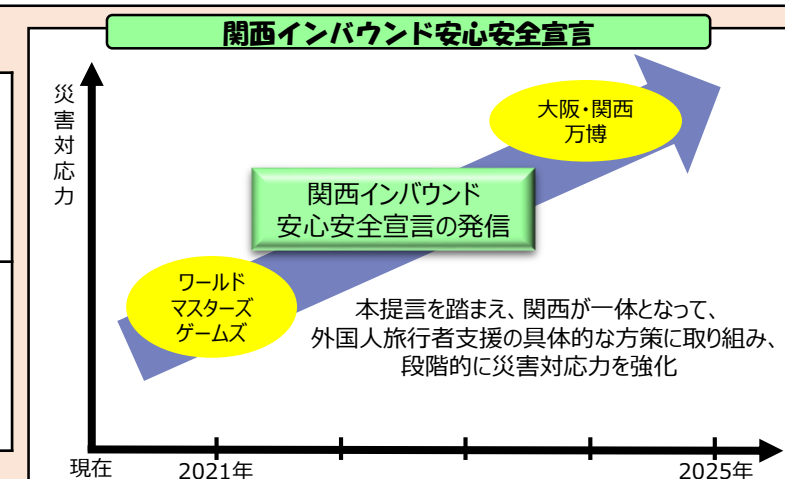
3. より多くの外国人旅行者が、安心・安全に滞在して帰国するために

宿泊事業者の持続可能な取り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り組みを広く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。
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の実施。
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。

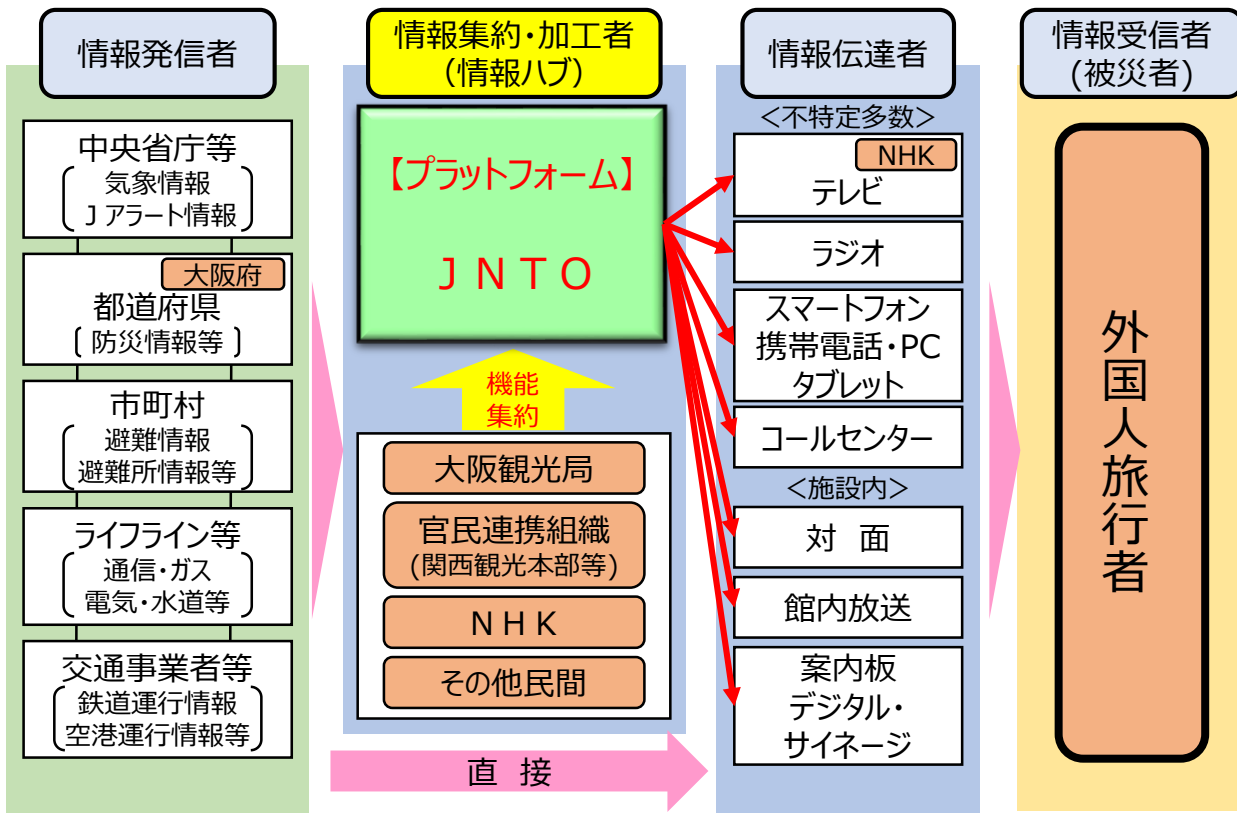


4. 今、「安心・安全な関西」を内外にアピールするために

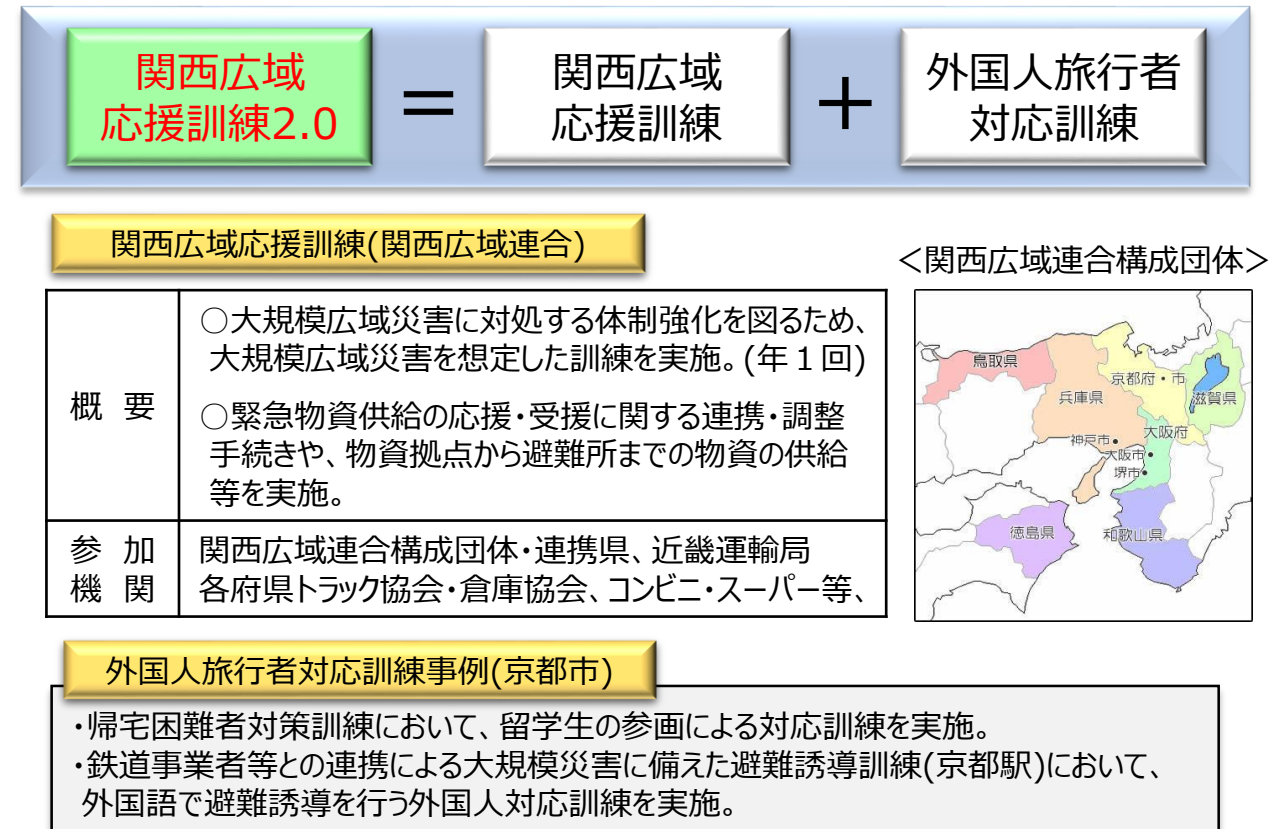
外国人旅行者を加えた「関西広域応援訓練2.0」の実施	ワールドマスタースゲームズに向けて、関西広域連合が実施している訓練に、外国人旅行者対応を加え、関西が一体となった「関西広域応援訓練2.0」を実施し、関係者の防災意識の向上を図るとともに、関西の災害対応力を世界にアピールする。
安心・安全な関西の構築を目指した「関西インバウンド安心安全宣言」の発信	大阪・関西万博に向けて、本提言を踏まえた具体的な方策を着実に進めるとともに、先進技術を用いた外国人旅行者の災害支援策の導入等について検討する。これらを通じて、関西が外国人旅行者支援において全国をリードする中で、万博PRの一環として、「関西インバウンド安心安全宣言」を発信する。



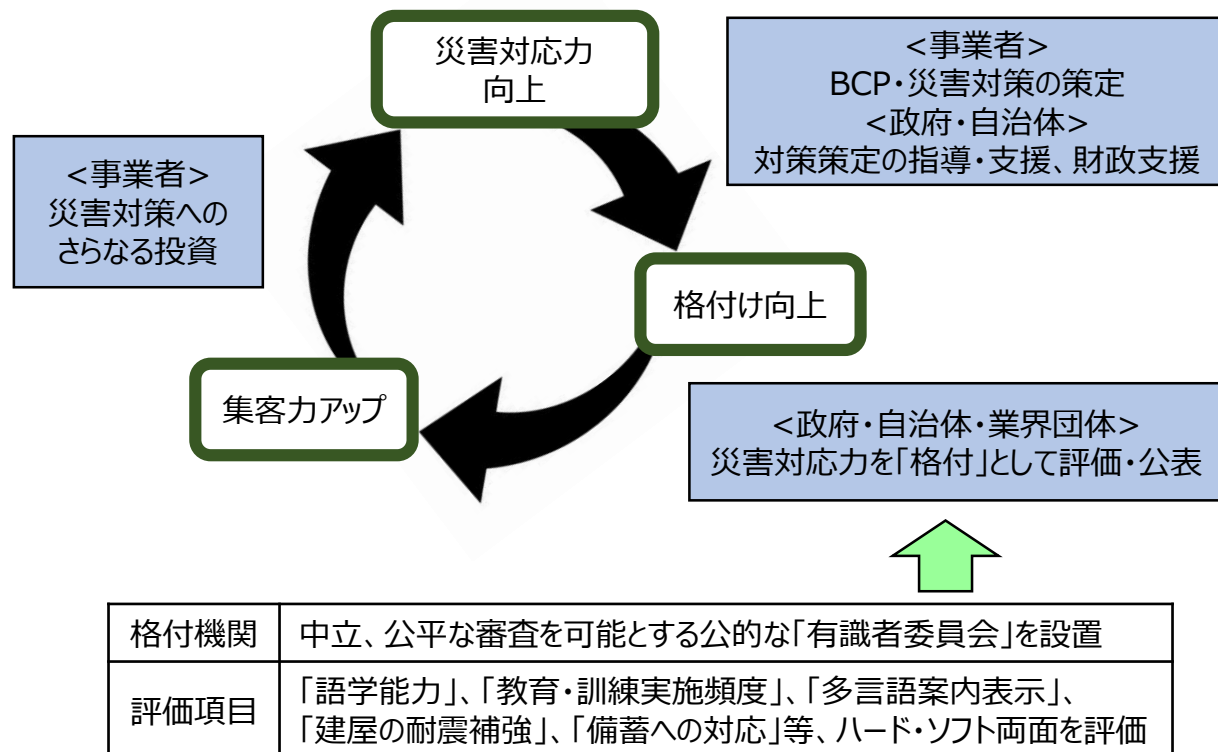
<オールジャパン・フォーリンツーリスト・プラットフォーム(AFP)>



<関西広域応援訓練 2.0>



<外国人旅行者 安心安全格付け制度>



<関西インバウンド安心安全宣言>

