

# 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～

### 1. 問題意識

関西経済の相対的な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・関西万博の開催等、今後数年間は、関西経済飛躍の絶好の機会であり、大規模な国際イベントの連鎖をインバウンドの拡大につなげていかなければならない。一方で、近年、自然災害が多発し、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。

そのような中、本委員会では、「安心・安全な関西」の構築に向け、被災時の外国人旅行者等にとって適切な対応を検討し、これを内外にアピールすることで、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。

### 2. 外国人旅行者の特性／特徴と被災時のニーズ

被災した外国人旅行者の特性／特徴は、災害時における「要配慮者」であるとともに「帰宅（帰国）困難者」と言われている。ただし、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り、一定期間、安心・安全に過ごせば、帰国もしくは次の目的地へ移動する。

このような特性／特徴を持つ外国人旅行者の被災時のニーズを把握するため、ヒアリング調査やアンケート調査を実施したところ、「的確な情報の入手」と「帰国までの滞在拠点の確保」に集約された。

### 3. 課題

的確な情報の入手については、情報の掲載先や掲載内容が分かりづらい、通信媒体以外の手段の充実等の課題があり、真に求める情報を必ずしも提供できていない。

滞在拠点の確保については、災害対策を講じるメリットやリソースが少ない、受入スペースの限界や災害時対応の人手不足等の課題があり、宿泊施設における取組みについて改善の余地がある。

### 4. 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、下記の通り、提言する。

#### **【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) 官民一体となって支援強化に取り組むため、政府は、「観光立国」を目指して、各省庁間で連携し、外国人旅行者支援の充実に向けた施策の強化を図る。
- (2) 企業は、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**

- (1) 政府は、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)」を構築し、情報ハブ機能の一元化と広域化を図るとともに、その認知度を高める方策を展開する。
- (2) 情報ハブ・情報伝達者は、多言語サイトの充実や地図等を活用した分かりやすい表示の工夫等、多言語化の推進と利便性向上を図る。
- (3) 施設管理者は、対面、館内放送、案内板等、多様な手段を活用したきめ細かい情報伝達を図るとともに、多言語化の推進と案内記号やピクトグラム等、非言語情報の活用に努める。

#### **【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) 宿泊事業者の災害対応が持続可能な取組みとなることを目指し、政府・自治体・業界団体が連携して、宿泊事業者の災害対応力を評価・公表することで、ブランド価値の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。
- (2) 宿泊事業者は、事業継続計画や外国人旅行者に特化した支援策の策定に取り組み、自治体や業界団体は、連携してその指導や支援を行う。
- (3) 自治体は、外国人専用の避難所を整備するとともに、災害時の人手不足への対策として、外国人居住者のボランティア活用を目指した登録制度の構築や研修・訓練の実施、マネジメント人材の育成に取り組む。

#### **【4】今、「安心・安全な関西」を内外にアピールするために**

- (1) ワールドマスターズゲームズに向けて、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、関西の災害対応力を世界にアピールする。
- (2) 大阪・関西万博に向けて、関西が一体となり、段階的に災害対応力を強化していく中で、PRの一環として、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**」を発信し、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る。

## Working to construct a “Safe and secure Kansai” to support inbound tourism

- What measures do foreign tourists affected by disasters really want? -

### 1. Problem awareness

The relative status of the Kansai economy is continuing to decline, but the expansion of inbound tourism is continuing. With events such as the EXPO 2025 in Osaka and Kansai, the next few years will be an excellent opportunity for the Kansai economy to leap forward. We must work to ensure that the large-scale international events lead to an expansion of inbound tourism. On the other hand, there have been many natural disasters occurring in recent years. There are fears that a wide-ranging and large-scale natural disaster will occur again in the future and there is concern that this will affect the inbound tourism.

In response to this situation, this committee is working to consider the appropriate action for foreign tourists and others when a disaster occurs, to construct a “Safe and secure Kansai.” The committee will also consider measures to promote that action both in Japan and overseas, so that this leads to a further expansion of inbound tourism.

### 2. The characteristics/features of foreign tourists and their needs when a disaster occurs

The characteristics/features of foreign tourists who have been affected by a disaster are that they are “persons requiring consideration” in a time of disaster, and also “persons stranded and unable to return home (to their home country).” However, if they are able to obtain and understand the necessary information, then, to a considerable degree, they are capable of taking the appropriate action for the disaster by themselves. They will spend a certain amount of time safely and securely, and then return to their home country or move to their next destination.

We conducted interviews and questionnaires in order to understand what needs the foreign tourists with these characteristics have during a disaster. The results were concentrated on “obtaining accurate information” and “securing a place to stay until return home.”

### 3. Issues

With regards to obtaining accurate information, the issues include that it is difficult to understand where the information is posted and what the contents of the information are. There must also be an improvement in the methods other than communication media. It is not necessarily the case that the information truly required is being provided.

For the securing of a place to stay, there are issues with insufficient resources to implement disaster countermeasures, and insufficient merits in doing so. There are also limitations in the space available to accept people, and insufficient personnel to provide support when disasters occur. There is therefore room for improvement in the measures at accommodation facilities.

### 4. Proposals

We propose the following action for the construction of a “Safe and secure Kansai” to support inbound tourism.

#### [1] To ensure that the public and private sectors put full effort into supporting foreign tourists who have been affected by a disaster

- (1) In order for the public and private sectors to work together to strengthen the support, the government will aim to establish a “tourism-based country” and each ministry and agency will cooperate to strengthen measures to improve the support for foreign tourists.
- (2) In order to contribute to the expansion of inbound tourism, companies will work within their individual business activities to realize and strengthen support measures for foreign tourists.

#### [2] To enable more foreign tourists to obtain detailed and accurate information

- (1) The government will construct the “All-Japan Foreign Tourist Platform (AFP)” with JNTO as a core. It will unify and expand an information hub function and also develop measures to increase the awareness of it.
- (2) The information hub and information communicators will work to promote the use of more languages and to improve convenience, such as by improving the multilingual sites and devising easy-to-understand information displays with maps, etc.
- (3) Facilities managers will work to ensure the detailed communication of information using a variety of methods such as face-to-face, in public announcements within the facility, and on information boards. They will also promote the use of more languages and of non-language information such as guidance symbols and pictograms.

**[3] To enable more foreign tourists to stay in safety and security and then return to their home country**

- (1) With the aim of making the disaster response of accommodation businesses into sustainable initiatives, the national and local government and the industry organizations will cooperate to evaluate and publicize the ability of the accommodation businesses to respond to disasters. In doing so, they will construct a “Rating system for foreign tourist safety and security” as a mechanism leading to increased brand value.**
- (2) The accommodation businesses will work on a business continuity plan and the formulation of support measures specifically for foreign tourists. The local government and industry organizations will cooperate to provide guidance and support for these efforts.**
- (3) The local government will prepare evacuation shelters specifically for foreigners. It will also work to solve the problem of insufficient personnel during a disaster. To do this, it will implement the creation of a registration system, training and drills aimed at volunteer activities by foreign residents and the development of management personnel.**

**[4] Efforts now to promote a “Safe and secure Kansai” in Japan and overseas**

- (1) Add the response for foreign tourists to the training that the Union of Kansai Governments is currently implementing in preparation for the World Masters Games. With the entire Kansai region working together, implement “Kansai Wide-Area Support Training 2.0” and advertise the disaster response capabilities of Kansai around the world.**
- (2) Kansai will work together as one to gradually reinforce its ability to respond to disasters in preparation for the EXPO 2025. As one part of the public relations promotion for that, communicate a “Kansai inbound safety and security declaration” aiming to construct a safe and secure Kansai, and connect it to a further expansion of inbound tourism that takes advantage of the Expo.**

**End**

# 构建“安全放心的关西”支持访日旅游

## ～受灾外国游客真正需要的措施～

### 1. 认识问题

在关西经济的相对地位处于持续下降趋势的情况下，访日旅游的规模正在不断扩大。鉴于大阪关西万博会的召开等，今后的数年间将是关西经济飞跃发展的绝佳机会，因此必须要将召开大规模国际活动所带来的宣传效果与扩大访日旅游挂起钩来。另一方面，由于近几年来自然灾害频发，造成人们对波及广大地区的大规模自然灾害心存畏惧，这对访日旅游造成的影响也令人担忧。

在这种情况下，本委员会将针对受灾的外国游客等探讨妥善可行的措施，从而构建“安全放心的关西”，并向日本国内外大力宣传，以此探讨有助于进一步扩大访日旅游的对策。

### 2. 外国游客的特性/特征及受灾时的需求

在发生灾害时，外国游客将成为“需关怀人员”，同时也是“归家（归国）困难人员”，这是受灾外国游客的特性/特征。但是，如果他们能获取并理解必要信息，就能在发生灾害时自行实施一定程度的妥善应对措施，只要能安全放心地度过一段时间，这些外国游客就会顺利回国或前往下一个目的地。

针对拥有此种特性/特征的外国游客，为了掌握他们在受灾时的需求，我们在征询意见及实施问卷调查后，将其需求集中在了“获取准确信息”与“确保归国前的停留地点”这两方面。

### 3. 课题

在获取准确信息方面，目前存在的课题是信息的刊登载体与刊登内容难以理解，未能向受灾外国游客提供真正需要的信息，因此需要扩充通信媒体以外的信息传达手段等。

在确保停留地点方面，目前存在的课题是实施灾害对策的好处与资源很少，接收地点有限及发生灾害时人手不足等，因此住宿设施开展的措施仍有改善的余地。

### 4. 提议

为了实现构建“安全放心的关西”支持访日旅游的目标，我们提出了以下提议。

#### **[1] 官民一体全力支援受灾的外国游客**

- (1) 官民一体共同加强支援措施，政府以“观光立国”为目标，各省厅之间开展合作加强措施力度，以期充实支援外国游客的措施。
- (2) 企业在各类事业活动中，要落实和加强针对外国游客的支援措施，为扩大访日旅游做出贡献。

#### **[2] 让更多的外国游客获取详细准确的信息**

- (1) 政府将以 JNTO 为中心构建“全日本外国游客平台 (AFP)”，实现信息中心功能的统一化和广域化，同时开展能够提高其认知度的对策。
- (2) 信息中心、信息传递者要完善多语言网站，充分利用地图等设法让信息表达简明易懂等，努力推进多语言化及提高便利性。
- (3) 设施管理员要通过面对面或使用设施内播放、标牌等多种方式向外国游客传达详细信息，努力推进多语言化，充分利用导航标记与象形图等非语言信息。

#### **[3] 让更多的外国游客能够安全放心地在日本停留直至回国**

- (1) 为了让住宿行业人员可持续开展灾害应对措施，政府、自治体和业界团体要进行合作，对住宿行业人员的灾害应对能力进行评估与公布，构建“接收外国游客的安全放心评级制度”，用以提高品牌价值。
- (2) 住宿行业人员要致力于制定事业持续计划和专门针对外国游客的支援对策，自治体与业界团体要配合对其进行指导与支援。
- (3) 自治体要完善外国游客专用的避难所，构建外国居民志愿者登记制度并加以有效利用，通过研修与训练培养管理人才，避免发生灾害时出现人手不足的情况。

#### **[4] 要在日本国内外大力宣传“安全放心的关西”**

- (1) 为了迎接世界大师运动会，关西广域联盟实施的防灾训练中也要增加应外国游客的内容，整个关西要齐心协力共同实施“关西广域防灾支援训练 2.0”，向全世界大力宣传关西的灾害应对能力。
- (2) 为了迎接大阪关西万博会，整个关西要齐心协力逐步加强灾害应对能力，并作为 PR 的一环，以构建安全放心的关西为目标，发布“关西访日旅游安全放心宣言”，以万博会为契机进一步扩大访日旅游。