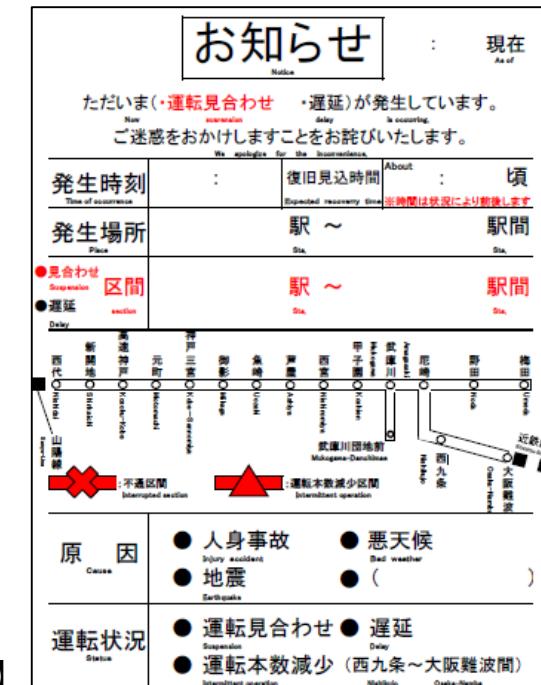


○ 非常時の外国人旅行者に対する情報発信の具体事例

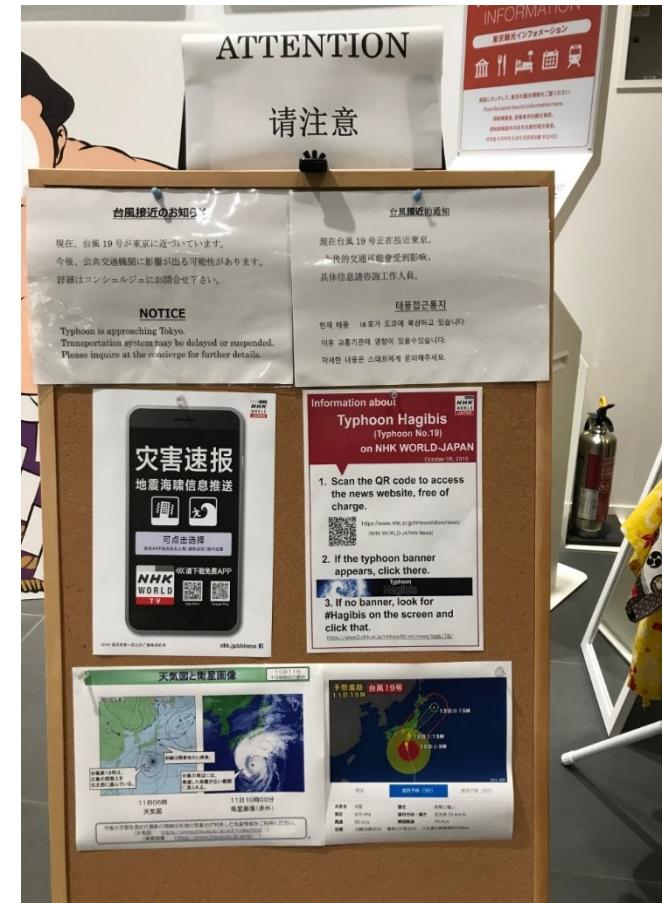
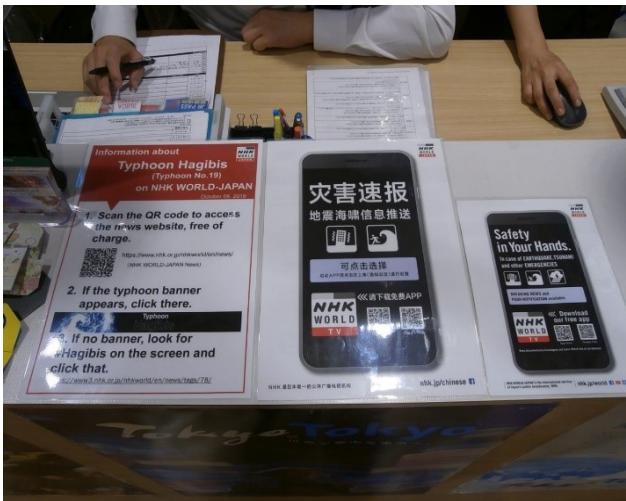
- 翻訳機・翻訳アプリの導入・活用（ポケトーク等）【交通（鉄道・バス・空港）事業者・観光・宿泊施設】
- ホームページにおいて多言語にてリアルタイムの列車在線情報等の運行状況を提供【交通事業者（鉄道）】
- ホームページへ誘導可能なQRコード等を駅や車内で掲出【交通事業者（鉄道）】
- 外国人スタッフを中心とした外国人旅客対応のプロジェクトチームの設置【交通事業者（空港）】
- 路線図とともに基本的な文章（テンプレート）を予め英語を含めて印刷し、状況による差異を手書きで追加【交通事業者（鉄道）】
- 予め台風等で交通機関に支障が生じる可能性がある場合、宿泊前後に必要な情報を提供【宿泊施設】
- 部屋にQRコードで見れる役立ちツールやWebサイトの情報を掲示【宿泊施設】



テンプレート例

非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に関する具体事例について

○ 都内観光案内所での台風19号対応についての取組み事例



- ◆ NHKのテレビ映像やNHK WORLD-JAPANのコンテンツを活用
- ・ 発信する情報は絵、図などを用いた方が効果的
- ・ テレビ映像は、日本語であっても現状や差し迫る災害に対する危機感を伝える上で効果的

JR東日本における 多言語での情報提供について

2019年12月19日
東日本旅客鉄道株式会社

●多言語版Webサイト トップページでのお知らせ

【JR東日本ホームページ】

Train Status Information Tōhoku Area Kantō Area Shinetsu Area Shinkansen

[Operation plan of Hokuriku shinkansen, Joetsu shinkansen after November 30th]

- [Click here for the operation plan.](#)
- [Hokuriku Shinkansen timetable](#)
- [Joetsu Shinkansen timetable \(temporary train\).](#)

[Operation plan of Hokuriku shinkansen (between Tokyo and Kanazawa) October29th-November29th]

- [Click here for the operation plan.](#)

● [You can check disaster information from here](#)
http://www.jreast.co.jp/e/pdf/disaster_e.pdf

① Websites etc.

(1) **JNTO Global Website [Available in English]**
 "Important Notice" on the global website of Japan National Tourism Organization (JNTO) provides related link pages in the event of a disaster.



URL : <https://www.japan.travel/en/>

(2) **Japan Visitor Hotline (JNTO Call Center)**
 JNTO accepts telephone inquiries in English, Chinese, Korean and Japanese 24 hours a day. Telephone No. :050-3816-2787

JNTOのウェブサイトやホットライン等をご案内

November 15th, 2010
East Japan Railway Company

About the Provisional Time Schedule of Hokuriku Shinkansen from November 30th

Due to the typhoon No. 10, some trains of the Hokuriku Shinkansen still have their operations suspended, and we would like to apologize for the inconvenience caused to customers who use the service. Hokuriku Shinkansen has been operating with the provisional time schedule since October 25th, but from November 30th, we will change the number of direct trains we operate from Tokyo to Kanazawa to 100%. In addition to this, the number of trains operating the section from Tokyo to Nagano Station will be increased. Also, from December 27th, the number of trains operating the section from Tokyo to Nagano Station will be increased even further.

1. Provisional train service period
 (1) From November 30th, 2010 (Saturday) to December 20th, 2010 (Thursday)
 (2) After December 27th, 2010 (Friday)
 *In case there are further changes in the operation schedule, information will be provided separately.

2. Hokuriku Shinkansen Provisional Timetable
 As in the attached document.
 *In the provisional schedule from November 30th to December 20th, some of the Shinkansen operations suspended on the Joetsu Shinkansen, some of the (Hokuriku Shinkansen) will temporarily stop at Niigata Station, and on the Hokuriku Shinkansen, some of the Kansai operations will stop at Asanada Niigata Station. In addition, the temporary Transrapid will be operating according to the provisional timetable from November 30th and December 27th. For details, please see the attached Hokuriku Shinkansen Timetable.

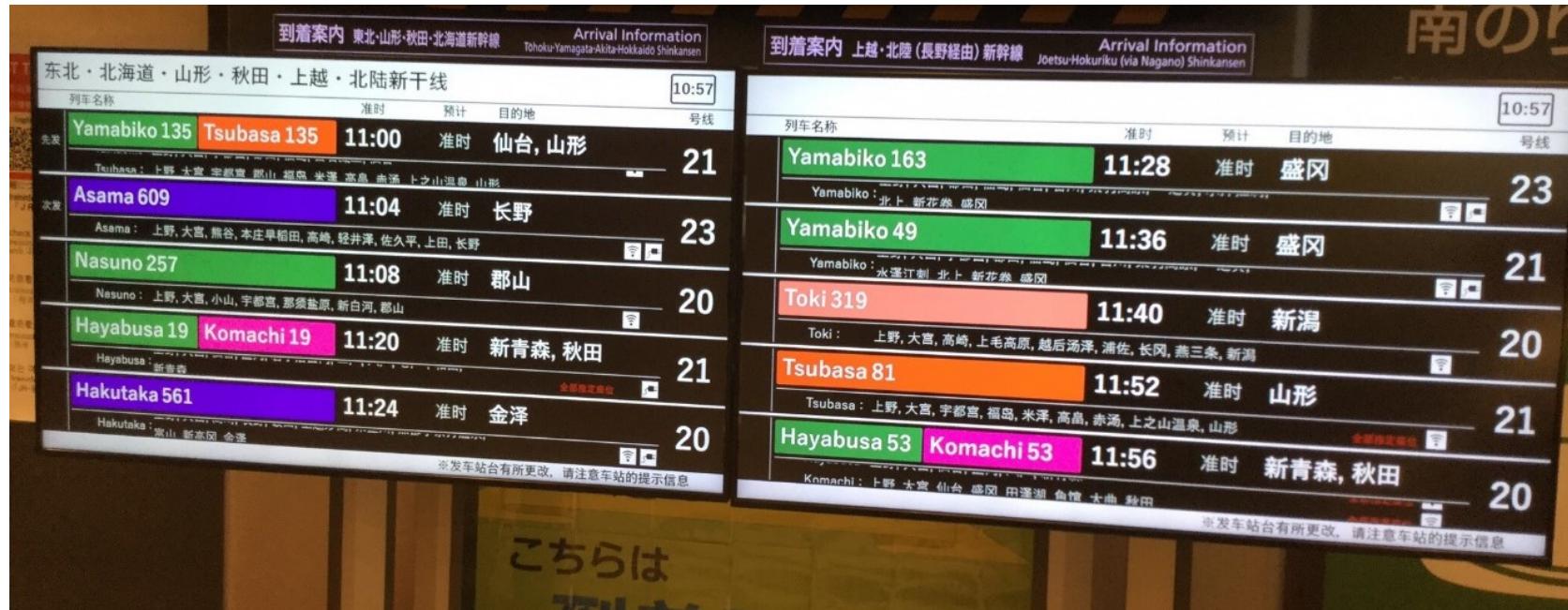
3. About the release of reserved seats
 (1) Release date and time
 November 10th, 2010 (Sunday) from 11AM
 *If the operation day is more than one month ahead, it will be available from 10:00 AM one month in advance, as usual.
 (2) How to purchase
 You can purchase reserved seats at any JR Ticket Office (Midori-no-Madoguchi) or at reserved seat vending machines at the stations.
 *The schedule for some trains (trains marked with * on the paper attached (Hokuriku Shinkansen Timetable)) after January 5th has not been decided. Sales of reserved seats are only for boarding before January 5th.

プレス文を4か国語に翻訳し掲載

Hokuriku Shinkansen (via Nagano) Timetable											
From January 6th, 2010 to February 26th											
		Tsuirigari01	Tsuirigari03	Hakutaka01	Tsuirigari05	Tsuirigari07	Asama099	KagaYakuri01	Tsuirigari09	Hakutaka011	Asama001
Operation date											
Tokyo	dep						●				
Ueno	dep										
Ōmura	arr										
Asanada	arr										
Hokuto	arr										
HokutoAsada	arr										
Takasago	arr										
AnnakaShimura	arr										
Kurazawa	arr										
Salukarina	arr										
Ueda	arr										
Nagano	arr										
Nagano	dep										
Iiyama	dep										
Itakura	dep										
ItakuraYūki	dep										
ItakuraYūki	arr										
Itakura	arr										
Ueda	arr										
Toyama	arr										
Toyama	dep	8:12	8:42	7:16	7:33	7:40	8:21	8:32	9:11		
Shin-Takasago	dep	8:22	8:52	7:25	7:42	7:49	8:31	8:42	9:21		
Kanazawa	dep	8:39	9:09	7:42	7:59	8:13	8:48	8:59	9:28		
Gran Class	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
GREEN CAR	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Regular car	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Reserve car	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Non Reserved	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Remarks	Ganma and Inuyama are included in the reserved seat area.										

北陸新幹線の暫定ダイヤを掲載

●大型ディスプレイを活用した情報提供（新幹線）



新幹線改札口付近の大型ディスプレイ（東京駅）

- ・発車順序・番線および発車見込み時刻等を4か国語で表示
- ・今後、コンテンツの充実および東京駅以外への展開を検討

●QRコード付き多言語駅頭案内の掲示

《台風19号接近に伴う運転見通しについて》

台風19号の接近に伴い、10月12日(土)から13日(日)にかけて在来線及び新幹線で列車の運転を取りやめます。13日(日)は少なくとも午頃までは運転を取りやめる予定です。なお、気象状況により運転を取りやめる時間が早まる場合がございます。これに伴う振替輸送は行いません。お客様にはご迷惑をおかけしますが、今後の気象情報や運行情報に注意してください。..

http://traininfo.jreast.co.jp/train_info/service.aspx

(「JR東日本 運行情報」で検索) ..



《Notice》

With the approach of typhoon No. 19, train operations of the conventional lines and Shinkansen will be suspended from October 12th (Sat) to 13th (Sun). Train operations are expected to be suspended at least until around noon 13th. Depending on the weather conditions, the time of suspension may be earlier than expected. There will be no alternative transportation available. ..

http://traininfo.jreast.co.jp/train_info/e/service.aspx

(Search 「JR EAST Train Status Information」) ..



《告示》

伴隨台風19号の接近，在來線以及新幹線將從10月12日(六)至13日(日)停止運行。至少到13日中午為止，預計會取消運行。此外，根據天氣情況，列車有可能會提早停止運行。也將不會有替代運輸服務。..

http://traininfo.jreast.co.jp/train_info/sc/service.aspx

(搜索「JR EAST 列車運輸狀況信息」) ..



《告示》

伴隨晚風19號的接近，在來線以及新幹線將從10月12日(六)至13日(日)停止運行。至少到13日中午為止，預計會取消運行。此外，根據天氣情況，列車有可能會提早停止運行。也將不會有替代運輸服務。..

http://traininfo.jreast.co.jp/train_info/tc/service.aspx

(搜尋「JR EAST 列車運輸狀況資訊」) ..



《알림》

태풍 19 호의 접근에 동반하여 10 월 12 일 (토)부터 13 일 (일)에 걸쳐 재래선 및 신칸선에서 열차의 운행을 취소합니다. 13 일은 적어도 낮 무렵까지는 운행을 취소할 예정입니다. 기상 상황에 따른 운행 취소가 빨라지는 경우가 있습니다. 이에 따른 대체 운송은 실시하지 않습니다. ..

http://traininfo.jreast.co.jp/train_info/kr/service.aspx

(「JR-동일본 열차 운행 정보」로 검색해 주십시오.) ..



Japan Safe Travel Information by JNTO

(JNTO : Japan National Tourism Organization) ..

<https://www.japan.travel/en/news/JapanSafeTravel/>



JR EAST

This website uses cookies. Read our [Cookie Policy](#) for more information about cookies. To agree to the use of cookies for the purposes of "improving survey analysis and performance" and for "advertising," click the "I agree" button.

I agree

I disagree

JR EAST JAPAN RAILWAY COMPANY

CLOSE

Train Status Information

Tōhoku Area Kanto Area Shinetsu Area Shinkansen

> Q&A > Outline of service

From 4 am until 2 am the following day, this page will report train information regarding anticipated and actual delays in excess of 30 minutes of trains operated by JR-EAST.

Outline of Service

About areas



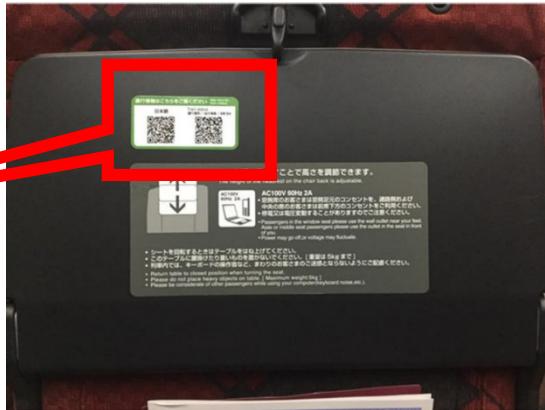
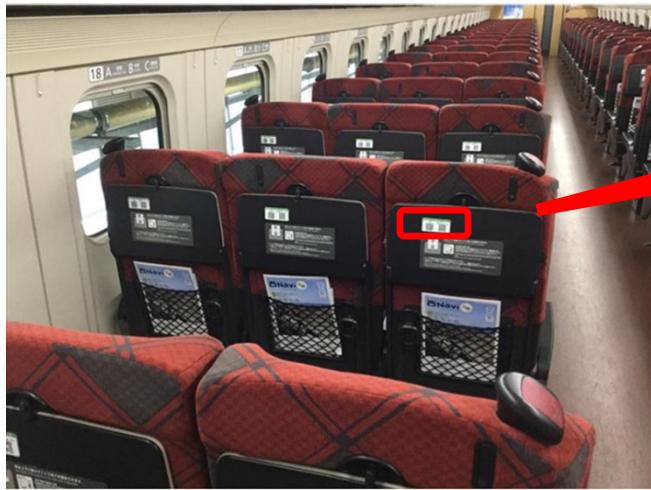
Information

From 4 am until 2 am the following day, this page will report train information regarding anticipated and actual delays in excess of 30 minutes of trains operated by JR-EAST, including the Tōhoku, Jōetsu, Hokuriku, Yamagata and Akita Shinkansen. Although we update this page regularly, actual train operations may differ from information shown here. Use this information as a guide only. We are not responsible for any damages that may result by you, the customer, taking action based on this information.

Copyright © East Japan Railway Company. All Rights Reserved.

運行情報トップページ

●新幹線車内における多言語用QRコードの設置



座席テーブル裏面への設置
(年度内完了予定)



車内設備案内リーフレットへの設置（実施済）

https://www.jreast.co.jp/s

JR

Select language

請選擇語言

请选择语言

언어를 선택해 주십시오

English

繁體中文

简体中文

한국어

◀ ▷ □ □

https://www.jreast.co.jp/s

JR

Select route

Hokkaido Shinkansen

Akita Shinkansen

Yamagata Shinkansen

Jōetsu Shinkansen

Hokuriku Shinkansen

Shin-Hakodate-Hokuto

Kanazawa

Morioka

Sendai

Tokyo

新幹線路線図

◀ ▷ □ □

●異常時案内用ディスプレイを活用した多言語による情報提供

山手線 全線

⚠お知らせ

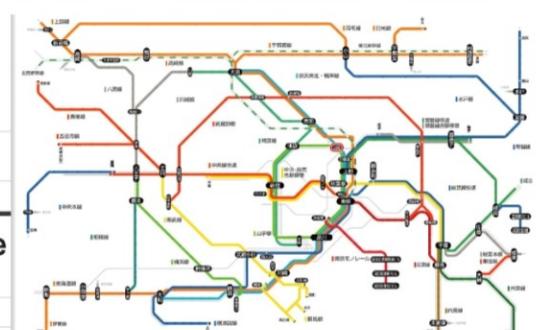
原因: 台風

Yamanote Line All Lines

status: Notice

cause: Typhoon

は、台風の影響により、20・00より運



台風19号の影響により、10月12日から13日にかけて、在来線および新幹線で列車の運転を取りやめる可能性があります。今後の情報については、気象情報や運行情報に十分注意してください。

There is a possibility that operations of the conventional lines and Shinkansen will be suspended on October 12th and 13th due to Typhoon No.19. For future information, please pay attention to the weather information and train status information.

受19号台风的影响，在来线以及新干线有可能在10月12日至13日之间停止运行。请密切关注今后的天气信息和列车运行信息以作参考。

태풍19호의 영향으로 인해 10월 12일부터13일에 걸쳐 재래선 및 신칸센에서 열차의 운행을 취소할 가능성이 있습니다. 이후의 정보에 대해서는 기상 정보나 운행 정보에 충분히 주의하시기 바랍니다.

異常時案内用ディスプレイ

台風19号の接近に伴う運転取りやめのご案内

JC 中央本線 現地の状況 (10月23日現在)

Chūō Line Local Conditions (As of October 23)

中央本線 当地的情况 (截至10月23日)

주오선 현지의 상황 (10 월 23 일 현재)

場所 Locations	高尾 Takao ~ 高尾 다카오	相模湖 Sagamiko 相模湖 사가미코
状況 Conditions	土砂崩落 Landslide 土崩 토사붕괴	



中央本線 高尾～相模湖間土砂崩落に伴う復旧作業の状況のご案内

●Twitterによる多言語での情報提供

台風19号



JR東日本【新幹線】運行情報 (公式) · 1日

As of Sunday, October 13

Hokuriku Shinkansen Nagano

Shinkansen Vehicle Center Damage
situation typhoon19

Please be careful about future service
information. #Typhoon19



各地の被災状況が分かるよう画像をアップ



JR東日本【新幹線】運行情報 (公式) · 1日

Hokuriku Shinkansen: [Notice]

The Hokuriku Shinkansen will be
operated for a while from Tokyo to
Nagano due to the influence of Typhoon
No. 19. The operation plan for the
Hokuriku Shinkansen (between Tokyo
and Nagano) today (October 14) is as
follows.

2019.10.14		2019.10.15	
列車	運行	列車	運行
新幹線	運行	新幹線	運行
東北新幹線	運行	東北新幹線	運行
東海道新幹線	運行	東海道新幹線	運行
山陽新幹線	運行	山陽新幹線	運行
北海道新幹線	運行	北海道新幹線	運行
在来線	運行	在来線	運行
貨物	運行	貨物	運行

北陸新幹線臨時ダイヤを多言語でアップ

ラグビーワールドカップ



【JR東日本(公式)】ラグビーW杯2019
@JRE_RWC_2019

フォローする

On October 13th, after the typhoon has
passed, equipment inspection will be carried
out, flying objects will be removed, damaged
equipment will be repaired, etc., and then
operation will resume.

#JR #JREAST #typhoon #typhoon19
#RWC2019

17:51 - 2019年10月11日



【JR東日本(公式)】ラグビーW杯2019
@JRE_RWC_2019

フォローする

10月13日(日)「日本 v スコットランド」
(横浜国際総合競技場)【飲料持込可】での試合開催を決定 #RWC2019
@RugbyWorldCupJP



Japan v Scotland at Yokohama to go ahead as scheduled - ...
USA v Tonga and Wales v Uruguay also get green light, but
Namibia v Canada in Kamaishi is cancelled after Typhoon
Hagibis.
rugbyworldcup.com

18:47 - 2019年10月12日

ラグビーWカップ2019専用のアカウントを立ち上げ、横浜・熊谷・釜石へお越しの外国人向けに、
多言語で情報提供を実施

成田空港における 台風19号の際の対応について

2019年12月19日
成田国際空港株式会社

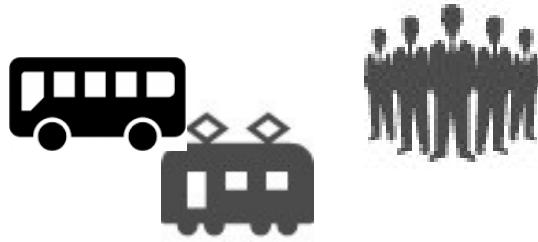


台風15号の課題と19号への対応策



交通アクセスも含めた、空港全体で機能を確保していくための体制

- ・交通事業者を含めた総合対策本部の立ち上げ
- ・本部要員及び**多言語対応要員**含む旅客対応要員の確保
(24時間体制)



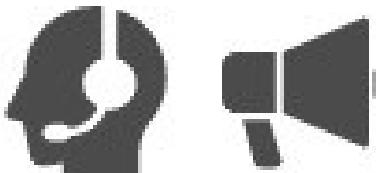
旅客対応要員



総合対策本部

多言語での情報提供等

- ・多言語（英・中・韓）案内チームの編成
- ・館内放送・デジタルサイネージ・ホームページ・ツイッターを用いた多言語での情報提供



プラカードを用いた多言語での情報提供



航空会社案内
日本中国語の場合は日本語、中国語の場合は中国語

Twitterでの情報提供

■情報発信責任者を配置し、一元的に発信



■多言語（英・中・韓）による案内

- ・**プラカード**を用いた多言語での情報提供
- ・**ポケトーク**を携帯し、旅客案内

(延べ55名)



■JNTOとの連携

- ・JNTOへ随時情報提供を実施し、ウェイバーなどへ発信

■水、食料、寝袋などの物資配布

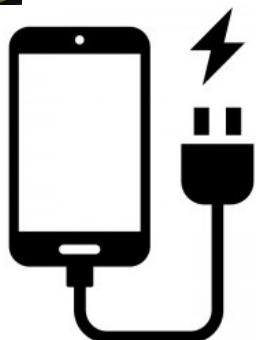
- ・ライスクラッカー（ハラル対応含む）など
- ・台風19号時の配布実績
水：約5,800 本
食料：約7,830 食
寝袋：約4,380 個



■その他のお客様へのケア

- ・有料待合室の無償開放
- ・一部店舗の営業時間延長
- ・携帯電話・スマートフォンの臨時充電設備の設置

(340台分) など



■ 訓練

- ・混乱なくお客様を案内誘導するには、的確な情報伝達が必要。



本部対応訓練

- ・訓練を通じて、関係機関との連携を深めつつ手順の再確認を行い、**対応力を強化**



旅客案内訓練

■ 非常用物資の備蓄

- ・水、食料(アレルギー・ハラール・ベジタリアン対応)、寝袋などを備蓄
- ・水300,000本、食料225,000食、寝袋25,000個

※滞留者25,000人想定



非常時の情報発信強化に向けて

日本の魅力を、日本のチカラに。



日本政府観光局

資料8

JNTOにおける取り組みの強化及び関係機関との連携強化を行う。

● JNTOの情報発信ツールのさらなる周知

- オンライン・オフラインの両面で、ウェブサイト、コールセンター、アプリ、SNS、案内カード等の各種情報発信ツールを拡散する。
- 交通・宿泊事業者等に対し、情報発信ツールの活用を促す掲示（QRコード等）を依頼する。



コールセンターの案内カード

● 各国の駐日大使館への連携依頼

- 各大使館の公式SNSアカウントにおいて、JNTOの投稿のリツイートや情報発信ツールの拡散を働きかける。

● ハッシュタグの活用

- 従来から活用している「#JNTO」に加え、災害名称、台風名称等をハッシュタグとして投稿文に含め、情報の拡散性・検索性を向上させる。

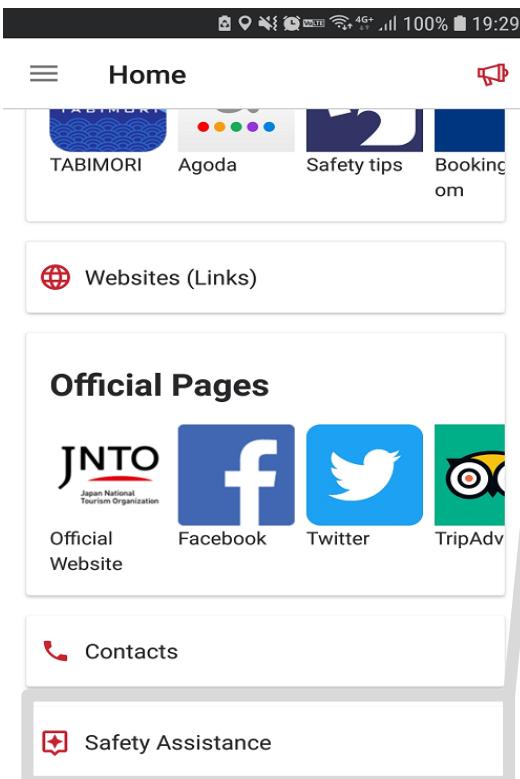
● 投稿文面の改善

- 地名等について訪日客にとってより理解しやすい表現を工夫する。

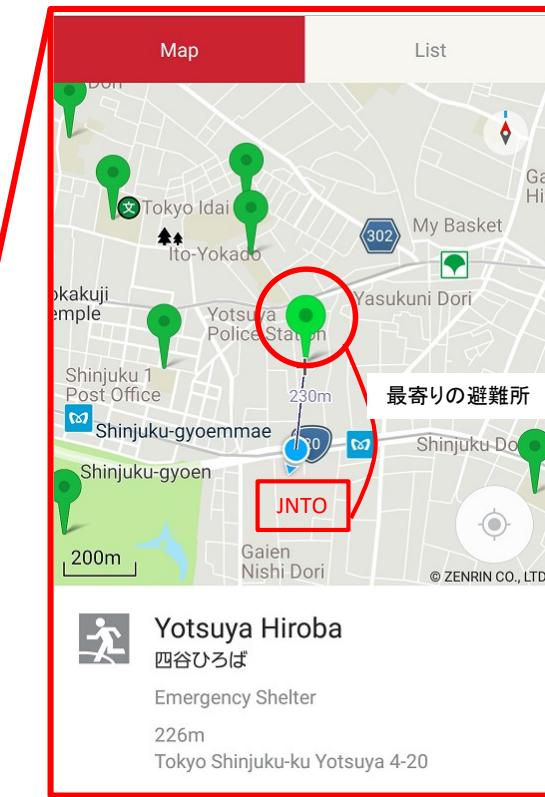
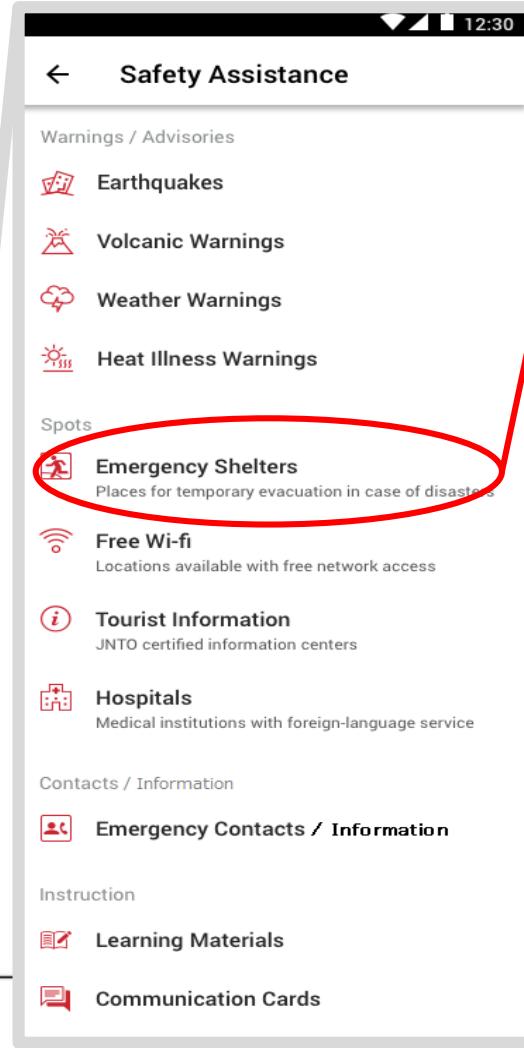
避難所情報

- 災害発生を知らせるプッシュ通知を押すと安心・安全機能に遷移
- 現在地から最寄りの避難所・避難場所を地図上で表示

Home画面



プッシュ通知を押すと安心・安全機能「Safety Assistance」のページに直接遷移する。



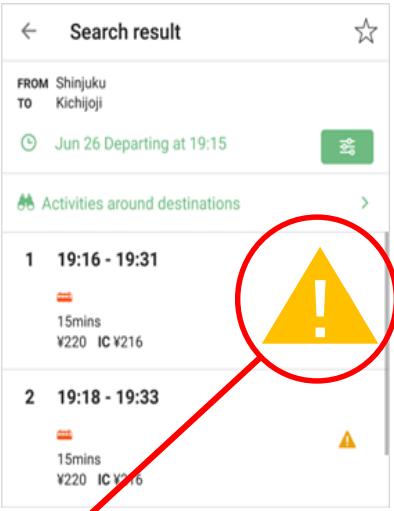
外部のデータベースを利用し、避難所・避難場所の両方を記載している。
 ※元データは自治体の公開情報
 ※英語、簡体字、繁体字、韓国語に対応

『Japan Travel Official APP』の主な安心・安全機能②

鉄道のルート検索・迂回ルート情報

- 遅延・運転見合わせ等が発生した際は「ルート検索」画面に表示
- 「DELAYED」等の表示を押すと「迂回ルート検索」の画面へ遷移

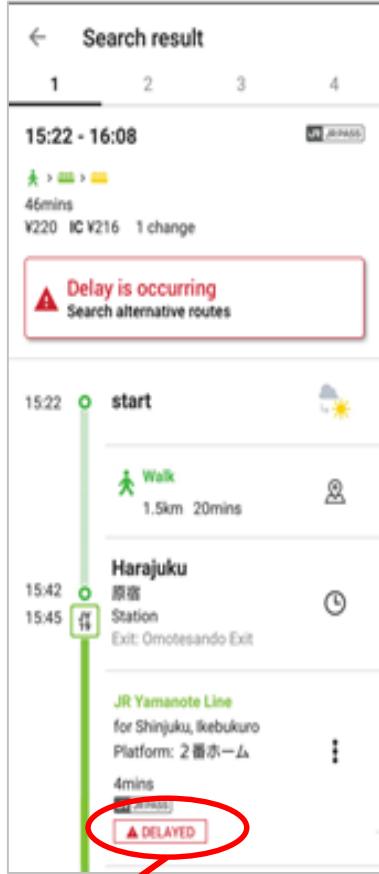
ルート検索結果一覧



注意喚起マーク

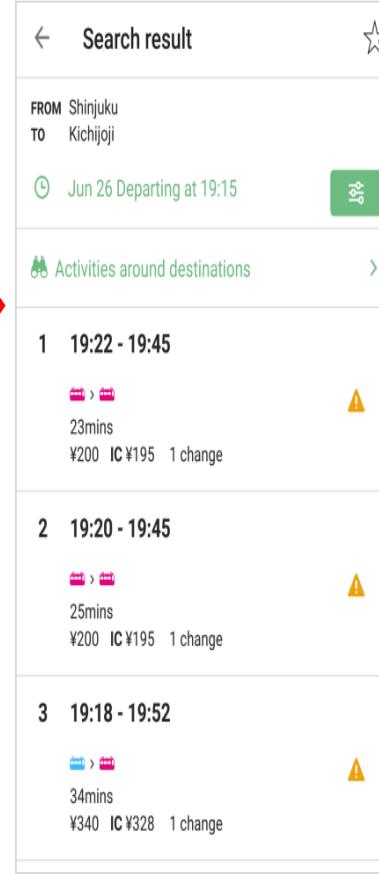
遅延・運転見合わせ等の運行情報がある場合に表示される。

ルート検索結果詳細

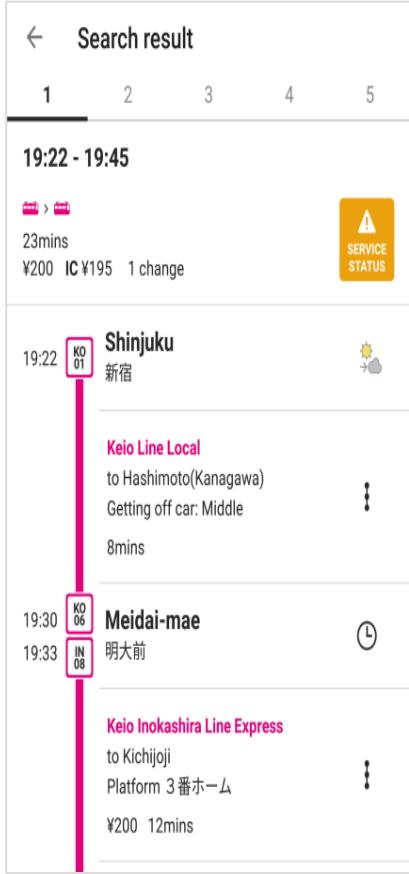


DELAYED

迂回ルート検索一覧



迂回ルート検索詳細



『Japan Travel Official APP』の主な安心・安全機能③

事前学習カード・コミュニケーションカード

- 地震・津波等の際の行動や応急手当等の情報を掲載
- 緊急時に周囲の人に事情を伝え助けを求めるための会話集を掲載

Safety Assistance

Warnings / Advisories

Earthquakes

Volcanic Warnings

Weather Warnings

Heat Illness Warnings

Spots

Emergency Shelters

Places for temporary evacuation in case of disasters

Free Wi-fi

Locations available with free network access

Tourist Information

JNTO certified information centers

Hospitals

Medical institutions with foreign-language service

Contacts / Information

Emergency Contacts / Information

Instruction

Learning Materials

Communication Cards



事前学習カード

Learning Materials

Check before a disaster

About seismic intensity scale

About tsunami warning

About civil protection information

About weather warnings

About volcanic warning

About Wet Bulb Globe Temperature (WBGT)

About first aid

Flowchart

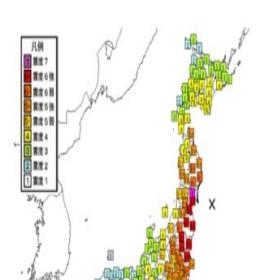
About evacuation area signs

About seismic intensity scale

In Japan, a seismic intensity scale of The Japan Meteorological Agency is used. When an earthquake occurs, each area's seismic intensity will be indicated with the following colors.

Tremors according to each seismic intensity

【Seismic intensity indication during The Great East Japan Earthquake】



地震・津波・テロ等の発生時の行動や応急手当等の情報を事前に学習できる。

コミュニケーションカード

Communication Cards

Communication cards contain questions expected at times of disaster in four different languages (English, Japanese, Korean, and Chinese (Simplified and Traditional)).

If a disaster strikes

What is the name of this place?

Is this an earthquake?

Where is the emergency shelters?

Asking about the safety of the present location

Is it safe here?

Is there anywhere safe around here?

Please draw a map to _____ for me.

Could you come with me?



Communication Cards

Hinanjo wa doko desu ka
避難所はどこですか?
Where is the emergency shelter?
대피소는 어디입니다?
避難所在哪裏?
避難所在哪里?



簡単な会話文を指さすことで、周囲の人に事情を伝え、助けを求められる。

非常時における外国人旅行者の安全・安心 の確保における自治体の役割

2019年12月19日

株式会社JTB総合研究所
高松 正人

観光危機管理のタイムライン

危機の段階	観光客の安全・安心	観光地域・事業者のBCP
平常時	危機の想定・分析、危機対応計画・マニュアルの策定 BCPの策定、訓練、備蓄、減災対策	
危機発生が間近に想定される時	情報提供、早期帰宅勧奨、リスク除去・安全確保対策	情報収集、対応体制、リスク事前対応、計画休業
危機発生時		
危機直後(初動期)		被害確認、従業員安否確認、予約客対応、取消状況把握、営業・休業判断、運転資金確保、営業情報発信
復旧期	帰宅支援	保険金請求手続、復旧工事発注、従業員雇用対策、観光復興マーケティング計画、復旧状況情報発信
観光復興期		観光復興マーケティング活動

観光客の安全・安心

危機の段階	事業者	地域(自治体・DMO)	国
平常時	マニュアル策定、訓練、減災対策、食料備蓄	計画・マニュアル策定、訓練、支援の枠組み	法令・ガイドライン、情報インフラ整備、
危機発生が間近に想定される時	情報提供、早期帰宅勧奨、リスク除去・安全確保対策	避難情報発令、防災情報発信、対応体制	災害情報等発信、注意喚起
危機発生時	避難誘導、救護、安否確認	対策本部設置	緊急災害情報発信
危機直後(初動期)	安全確保、待機場所提供、交通情報提供、食料・水・日用品提供	地域内被害情報収集、避難所開設、救助活動、交通情報提供、食料・水・日用品等提供、通信提供(NTT等)	Safety Tips等での情報提供、大使館・領事館との連携、外国救援機の受入
復旧期	帰宅支援、帰宅後のフォローアップ	帰宅支援	
観光復興期			

地域(自治体・DMO)ができること

1. 観光分野の災害対策・危機管理計画の策定と実行
 - ・観光分野の官民連携災害対応訓練の実施を含む
 - ・観光危機対応体制(対策本部等)の設置
2. 防災担当部署と観光担当部署の日常的な対話の促進
3. 観光客用緊急避難施設、一時滞在施設の設置
4. 滞留した観光客への食料・水・日用品の提供
5. 帰宅のための支援

地域(自治体・DMO)ができること

【平常時にできること】

1. 観光分野の災害対策・危機管理計画の策定と実行
 - ・観光危機対応体制(対策本部等)の整備
2. 防災担当部署と観光担当部署の日常的な対話の促進
3. 観光客用緊急避難施設、一時滞在施設の設置
4. 観光関連事業者の危機対応ガイドライン・マニュアルの作成と周知
 - ・観光分野の官民連携災害対応訓練の実施を含む

観光危機の対応計画・マニュアル

由布市観光事業者災害対応マニュアル

～ 災害時のお客様支援のために ～



災害時、宿泊施設や商店等の観光事業者に観光客の安全確保を支援してもらえるよう、観光協会の協力のもと由布市が作成したマニュアル。

2017年3月

由布市

観光危機の対応計画・マニュアル

- 平成28年熊本地震後、大阪観光局が作成
- 外国人旅行者が宿泊する旅館・ホテルや、滞在する観光関係産業において従事される方々の初動対応に関するマニュアル
- 大規模地震における避難誘導のあり方を念頭に作成



地域(自治体・DMO)ができること

【危機発生が間近に想定される時】

1. 対応体制(警戒本部、対策本部)の設置
2. 避難情報発令、防災情報発信
3. 早期帰宅、訪問見合せの勧奨
4. 交通情報(計画運休等を含む)の収集・とりまとめと、旅行者・事業者への提供

地域(自治体・DMO)ができること

【発災後(初動期)にできること】

1. 帰宅困難観光客のための避難所・一時滞在施設開設
2. 多言語による災害情報、交通情報提供
3. 外国語コミュニケーション支援
 - ・災害時語学ボランティア等の派遣
4. 帰宅困難観光客への食料・水・日用品等提供
5. 家族・関係者等への通信支援

地域(自治体・DMO)ができること

【発災後(復旧期)にできること】

1. 帰宅支援

- ・帰宅に関わる交通情報の提供
- ・帰宅困難となつた観光客への移動手段の提供
- ・外国政府救援機等の受入と斡旋

2. 被災した外国人旅行者と、その家族・関係者への対応

3. 被災した外国人対応に関する大使館・領事館との連携

観光地域・事業者のBCP

危機の段階	事業者	地域(自治体・DMO)	国
平常時	マニュアル策定、訓練、減災対策	BCP・マニュアル策定、支援の枠組み	BCP策定支援、事業支援の枠組み
危機発生が間近に想定される時	リスク除去・安全確保対策	避難情報発令、防災情報発信	災害情報等発信、注意喚起
危機発生時		対策本部設置	緊急災害情報発信
危機直後(初動期)	被害確認、従業員安否確認、予約客対応、取消状況把握、営業・休業判断、運転資金確保、営業情報発信	地域内被害情報収集、地域内営業状況情報発信、マスコミ対策、風評被害防止対策、支援制度適用働きかけ	
復旧期	保険金請求手続、復旧工事発注、従業員雇用対策、復旧状況情報発信	観光復興計画策定、事業復興相談窓口	事業者被害把握、復興支援計画、事業復興支援制度適用
観光復興期	復興営業活動	観光復興マーケティング活動	復興活動資金支援(ふっこう割等)