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

平成 31 年 3 月

国土交通省 北海道運輸局

目　次

Ⅰ．ガイドラインの趣旨 1
１．ガイドライン作成の背景と目的 1
２．ガイドラインの対象・範囲 2
Ⅱ．現状と課題の整理 3
１．訪日外国人観光客と災害対応に関する基本的事項 3
２．平成 30 年北海道胆振東部地震にみる概況 6
３．課題の整理 7
（１）災害時の現状 7
①　地震発生に伴う現状 7
②　大規模停電発生に伴う現状 8
③　宿泊施設・避難誘導・避難所等における現状 8
④　交通機関・交通拠点における現状 10
（２）課題の整理 11
①　災害発生直後期に、外国人観光客に必要度が高い情報の整理 11
②　必要度が高い情報の役割の明確化 11
③　情報集約の方法と提供（発信）の手法 11
④　外国人観光客に円滑に伝達するための多言語対応 11
⑤　停電や通信手段の停止などへの対応 11
Ⅲ．情報収集・提供に関する取組 12
１．基本的な考え方 12
（１）重点的に取り組む圏域の設定 12
（２）大規模地震等発生時の主要情報 12
①　災害に関する基本情報 13
②　交通機関に関する情報 13
③　交通拠点に関する情報 13
④　避難所等に関する情報 13
⑤　外国人観光客向け対応機関や相談窓口に関する情報 14
⑥　宿泊施設等に関する情報 14
⑦　物資供給に関する情報 14
⑧　充電や通信支援などに関する情報 14
（３）必要度が高い情報 15
（４）外国人観光客への発信情報の集約・提供方法 16
（５）外国人観光客への情報提供方法 16
（６）停電や通信施設・設備等の停止などへの対応 19
（７）定期的な情報伝達訓練の実施 19

２．具体的な役割と方針 20
（１）外国人観光客に係わる関係機関等と災害情報伝達システム 20
①　「災害情報伝達システム」開始の要請 20
②　「災害情報伝達システム」の更新頻度 20
（２）災害情報伝達システム 21
（３）災害情報伝達システムの手順（概要） 23
（４）関係機関等の具体的な役割 24
①　行政機関の役割 24
①－１　北海道運輸局 24
①－２　北海道 24
①－３　札幌市 25
①－４　北海道観光振興機構 25
①－５　東京航空局新千歳空港事務所 25
②　交通事業者の役割 25
③　交通拠点の役割 26
④　宿泊事業者団体・観光協会等、宿泊事業者の役割 26
⑤　観光案内所・コールセンターの役割 26
⑥　大手旅行会社の役割 26
⑦　在札幌領事館等の役割 27
⑧　マスメディアの役割 27
⑨　情報サイト運営主体の役割 27
⑩　その他 28
（５）情報提供・発信のツール及び方法 28
①　北海道運輸局による集約テンプレート 28
②　行政機関による情報テンプレート 37
③　交通事業者による情報テンプレート 38
④　東京航空局新千歳空港事務所による情報テンプレート 40
⑤　メーリングリストの作成とメール送受信による情報共有 41
⑥　停電やシステム障害等への対応 41
（６）関係機関等における手順のまとめ 42
①　情報集約・発信コア（北海道運輸局・北海道観光振興機構） 42
②　情報テンプレート作成担当機関（行政機関・交通事業者） 44
③　集約テンプレート受信・活用機関（全体※特に接客・相談・情報展開） 46
（７）ガイドラインの推進にあたって 48
①　テンプレートで取り扱う情報の内容・集約方法の改善及びその補完 48
②　災害情報伝達システムへの参画機関の拡充 48
③　情報伝達手法の向上、停電やネットワーク障害への備えへの取組 48

Ⅰ．ガイドラインの趣旨

１．ガイドライン作成の背景と目的

政府は、「明日の日本を支える観光ビジョン」（平成 28 年 3 月 30 日、明日の日本を支える観光ビジョン構想会議決定）を策定し、「観光先進国」の実現に向け、外国人観光客がストレスなく、快適に観光を満喫できる環境整備を進めることとしている。北海道においても、「観光ビジョン推進北海道ブロック戦略会議」を通じて、道内の課題の把握や取組方針の検討を行ってきたところであるが、その中で、災害時の外国人観光客への対応や、どのような受入体制を構築すべきかが課題となっている。

平成 30 年 9 月 6 日未明に発生した「北海道胆振東部地震」においては、北海道内に多くの外国人観光客が滞在していたが、地震発生後、必要な情報が入手できず、何が起きているのか把握が困難となり、外国人観光客が大きな不安を感じる要因となった。加えて、このたびの地震では大規模停電が発生したことにより、観光地側も手探りの対応を迫られ、行き場を失った外国人観光客が多数発生するなどの混乱が生じた。

政府では、北海道胆振東部地震や同年の台風第 20 号などの風水害を踏まえ、平成 30 年 9 月に「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」を決定した。

国土交通省北海道運輸局では、北海道内の外国人観光客に係わる関係機関等に対して、地震発生当時の状況や対応課題に関する実態調査を行った。この調査結果に基づき、今後の地震等災害発生時における行政機関、交通事業者、交通拠点、宿泊施設、各観光関連機関、マスメディア、在札幌領事館等との連携により、災害時の円滑な情報連携を推進するために、「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」（以下「本ガイドライン」という。）を、有識者及び関係機関等の委員からなる検討会による協議と、実証的な訓練を通じて作成した。

本ガイドラインは、大規模地震等の災害発生時に外国人観光客が不安なく対処できるよう、関係機関等が必要情報を適時に提供し、安全確保や避難誘導、移動や帰国への支援等を行うことにより、より安全・安心・快適な北海道観光を実現するための強化策として位置づけるものである。

そして全ての関係機関等が「おもてなしの心」を持ち、支援策等の実装と、訓練や周知を通して、北海道を訪れる外国人観光客に対応していくものとする。

2．ガイドラインの対象・範囲

本ガイドラインは、北海道を訪れる外国人観光客を対象として、その特性を理解した上で、大規模地震等の発生時等の安全確保や避難、旅程の判断や帰国を支援するための情報集約・情報提供について、外国人観光客に係わる関係機関等がそれぞれの立場や役割において、具体的な行動計画等につなげていくための基本的な考え方を示している。

平成 30 年 9 月 6 日に発生した「北海道胆振東部地震」の検証的な整理は後段で行うが、大規模地震の発生とそれに伴う北海道全域にわたる大規模停電（ブラックアウト）を想定の軸に据えて、情報集約・情報提供に関する対応を示している。

図表 1-1　本ガイドラインの対象・範囲

対象・範囲	内　　容
①支援の対象	北海道を訪れる外国人観光客
②対応の主体	外国人観光客に係わる関係機関等 行政機関、日本政府観光局（JNTO）、交通事業者、交通拠点、宿泊事業者、宿泊事業者団体、観光協会、観光案内所・コールセンター、大手旅行会社、マスメディア、在札幌領事館等、情報サイト運営主体など
③想定する災害	震度 5 強以上の大規模地震と大規模停電 風水害や雪害などの気象災害
④想定する期間	「発生直後」（北海道胆振東部地震を参考とする場合は、災害発生から 3 日間程度）及び、風水害・雪害を想定する場合の「注意・警戒段階」とする※

（※）本ガイドラインでは、災害時の情報伝達を以下の 3 つのフェーズでとらえることとする。その上で、今年度のガイドライン作成にあたっては、「発生直後」の期間にスコープした対応体制を整理する。
また、風水害や雪害を想定する場合には、災害に関する事前情報のフェーズが生じることから「注意・警戒段階」を併せて想定する。

図表 1-2　災害時の情報伝達フェーズ

平常時	発生直後	復旧プロセス	正常化プロセス
平常時には、外国人観光客が、北海道を訪れ、安全に観光・移動・宿泊等を楽しんでいる	災害発生時の身の安全の確保、退避、避難の誘導から、居所の確保（避難所、宿泊）など滞在に関する情報の提供が必要となる 併せて、安否確認、旅行の継続や帰国など移動を判断するための諸情報の支援ニーズが高まる	引き続き、交通機関をはじめとするインフラの復旧や、各地の安全、生活利便の回復などについて、情報提供をする必要がある 地域産業の再開など復旧の濃淡に併せ、安全情報の発信や誘客の再開を目指す	復旧プロセスを経ておおむね生活や移動の利便・安全が果たされた後にも、観光地として受け入れが正常化していることの情報発信、風評・不安を除く対策、地域の魅力の再発信などを強く進める

注意・警戒段階
台風・大雨など気象予警報などのほか、自治体が発する避難準備、勧告など災害に対する事前情報を提供し、注意を促す必要がある。併せて複数の交通機関が、事前に運休を決定し、外国人観光客が移動や帰国に際し、困難な状況が予想される

注意・警戒段階（事前情報）

発生直後

の２つのフェーズを想定する

Ⅱ．現状と課題の整理

１．訪日外国人観光客と災害対応に関する基本的事項

現状の把握と課題の抽出にあたっては、外国人観光客の傾向と災害対応に関する基本的事項を整理する。

平成 26 年度に発行された国土交通省観光庁「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」や、平成 27 年度に発行された北海道・北海道観光振興機構「外国人観光客災害時初動対応マニュアル」には、災害時の外国人観光客に対する【留意点】が大きく４項目に整理されている。また、観光庁の同ガイドラインでは、訪日外国人旅行者は、災害の経験や知識についてばらつきがあり、特に地震についての【知識】や【反応】には、以下のような特徴があるとしている。

留意点

①さまざまな地域からの旅行者で構成され、災害の経験や知識についてばらつきがある

②訪日外国人旅行者のほとんどは日本語が理解できない、また話すことが出来ないため、日本語での最新情報の入手や日本語によるコミュニケーションが困難なケースが多い

③土地鑑がなく説明なしに避難することが容易ではない

④文化の違いから集団行動に慣れ親しんでおらずトラブルに発展する可能性がある

知　識

①地震を経験したことがない訪日外国人旅行者は、地震が発生したことを理解できない可能性がある

②震度とマグニチュードに関する知識が無いため、地震の揺れの大きさや規模を理解できない

③地震が発生した後、観光・宿泊施設において停電や断水が発生することが予測できない

特有の反応

①地震の規模が把握できないため、過剰な反応を示す傾向がある。そのため、建物の安全性（建物の耐震に関する情報）について説明を求めることが多い

②地震の揺れに対する恐怖でパニックを起こし、一人でいられなくなる場合がある

③地震が発生した後も通常通りエレベーターを使おうとする人がいる

④被災地からの移動や帰国を求めて交通情報についての質問が多く寄せられる

さらに、同ガイドラインを踏まえた「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」（平成 28 年度，国土交通省九州運輸局／平成 29 年度，同中国運輸局）や、前述した北海道・北海道観光振興機構「外国人観光客災害時初動対応マニュアル」では、外国人旅行者の特徴と対応の考え方を示しており、それらをまとめると、以下のような内容になっている。

なお、北海道・北海道観光振興機構「外国人観光客災害時初動対応マニュアル」は、宿泊施設や観光関係者に求められる対応が分かりやすくまとめられており、各施設に配置されることが望ましい。

図表 2-1　大規模地震等発生時の主要情報と提供元・入手手段

外国人観光客の特徴	説　　明	対応の考え方
①地震そのものを理解できない	・頻繁に地震が発生する日本と違い、地震がほぼ起こらない国がある ・気が動転して混乱状態になることがある	・何が発生したのかを説明する必要がある ・事前に、起こり得る災害を伝える取り組みも大切
②地震の揺れで過剰に反応する	・地震に対する基本知識がある日本人と異なり、大きな揺れや建物の倒壊などへの不安から、ロビー等に集まり質問が殺到することがある	・施設や建物が安全であることを説明し、強調する必要がある
③地震や余震の揺れによる恐怖で混乱を起こす	・大きな地震の後で断続的に余震が発生した場合などは、恐怖で精神的に追い詰められてしまうことがある ・団体旅行者の場合は、集団で混乱を起こすことがある	・大丈夫というだけではなく、テレビ等から収集できる情報の説明を加える ・団体旅行者には、添乗員の協力を得て素早く状況説明をお願いする必要がある・大使館、旅行会社、関係機関等と連絡を取って状況の説明をお願いする必要がある
④地震後の停電や断水を理解できない	・停電や断水を、ホテルや旅館側の過失と勘違いし、修復の要望や要求を言い立てることがある	・復旧の見通しや、水や明かりの準備、食料の配給状況などを説明する
⑤地震の後にエレベーターを使おうとする	・地震の際、閉じ込められる恐れがあることは日本人にはよく知られているが、エレベーターを使おうとすることがある	・地震発生時には、エレベーターの使用禁止の表示などを徹底する ・なぜ使用できないのかを明示する
⑥多くは、自分だけで避難することができない	・屋外の避難誘導や避難所等への移動に対し、地域の地理に詳しくない外国人旅行者は、単独で避難することができない	・従業員による避難誘導や地域で指定されている避難所等への案内が必要である

（次ページに続く）

外国人旅行者の特徴	説　　明	対応の考え方
⑦最新の正しい情報を入手できない	・地震後は、日本国内の知人や母国の家族に連絡を取りたいという相談が殺到することがある	・電話やインターネット等が使えなくなった場合に、連絡できませんと言うのは簡単だが、提供できる情報やその情報源を伝える必要がある
⑧旅行者の関係者から安否や滞留場所の問合せが殺到する	・家族や同行者と離れ離れになっていた場合など、ホテルや旅館に安否確認を求めてくることがある	・施設に滞在している外国人旅行者が外出する際には、その行き先を聞いておくのが一番だが、個人旅行者は行き先の把握が難しく、コミュニケーションの工夫が必要である ・安否確認の担当者を事前に決めておき、各観光地や旅行会社の担当者等と連絡をとる訓練も必要である
⑨被災している場所からの移動を希望する	・地震等を怖がって「安全な場所へ移動したい」、「すぐに帰国したい」との希望やそれらに関する情報を求めてくることがある	・恐怖心を取り除く対応が必要である ・公共交通機関が停止しているような場合は、むやみに移動しないように伝えることが必要である ・各交通機関の最新の運行状況についてどのように情報入手するか、また大使館・旅行会社・関連団体とどう連携するかを準備しておく必要がある

２．平成 30 年北海道胆振東部地震にみる概況

平成 30 年９月６日の未明に発生した、北海道胆振東部地震の概要は以下のとおりである。

この地震により、死者 42 名を含む約 800 名規模の人的被害、のべ１万件以上の住家被害が発生した。また各ライフラインにおいても停電、断水をはじめ、通信、道路、鉄道など公共交通機関にも大きな影響を及ぼした。

特に停電については、震源近くの苫東厚真発電所の緊急停止を発端とした大規模停電により、道内全域約 295 万戸に及ぶブラックアウトが発生した。

図表 2-2　平成 30 年北海道胆振東部地震の概要

項　　目	内　　容
①発生日時	平成 30 年９月６日（木）午前３時７分
②震源及び規模	震源地 胆振地方中東部 規模　　マグニチュード 6.7（気象庁） 震源の深さ　37km
③各地の震度	震度７　　厚真町 震度６強　安平町、むかわ町 震度６弱　札幌市東区、千歳市、日高町、平取町 震度５強　札幌市清田区・白石区・手稲区・北区、苫小牧市、江別市、三笠市、恵庭市、長沼町、新ひだか町、新冠町 震度５弱　札幌市厚別区・豊平区・西区、函館市、室蘭市、岩見沢市、登別市、伊達市、北広島市、石狩市、新篠津村、南幌町、由仁町、栗山町、白老町

本ガイドラインでは、北海道胆振東部地震発生後の外国人観光客の状況を明らかにし、災害時の課題を把握するため、北海道内の行政機関、交通事業者、宿泊事業者、在札幌外国領事館、外国人インフルエンサーなど 30 件のヒアリングを行った。

また、北海道内全ての 179 市町村に「訪日外国人旅行者の受け入れ環境に関する市町村アンケート調査」を実施し、139 件（回収率 77.7%）の回答を得、自治体における地震発生後の全道的な状況を明らかにした。

さらに、北海道経済部観光局においては、平成 30 年 11 月に「北海道胆振東部地震に関する宿泊施設へのアンケート調査」を実施し、131 施設の宿泊施設から回答を得、地震後の宿泊施設における状況を明らかにしている。本ガイドラインの作成にあたっては、この調査結果も参考としている。

３．課題の整理

（１）災害時の現状

北海道胆振東部地震においては、午前３時台という未明の大地震発生により、地震による揺れに、比較的慣れている日本人でさえ動揺するところ、地震が少ない国からの渡航者も多く含まれる外国人観光客は、大きなショックと不安を感じながら、必要な情報が容易に入手できない状況で、何が起きているのか、どう行動したらよいのかを判断しかねた時間が、より長かったと考えられる。

加えて、発生した全道にわたる大規模停電による情報伝達の制約は、道民全体に大きな影響を及ぼした。

以下に、実態調査を経て明らかになった現状を整理する。

①　地震発生に伴う現状

外国人観光客の多くは、大地震の経験が少なく、地震によるその後の影響や、取るべき行動への理解が不足している。そのため、今回の地震直後も、多くの外国人観光客が驚きや不安から、真っ先に宿泊施設のロビーへ降りてくるなど、地震や停電への対処、自分がいる建物の強度等への不安を、日本人よりも強く感じながら地震発生直後の時間を過ごしていた。

テレビやラジオ、ホームページ、掲示物等から情報を得ようとしても、その多くは、日本語による情報提供が中心となり、外国人観光客向けの情報提供が限られることから、自身のスマートフォンなどにより、英語や自国語の数少ない情報収集に留まっていた。

こうした状況を生み出した背景には、各関係機関等で、外国人観光客に対する防災対策を、予め準備していなかったことが大きい。

今回、本事業における関係機関等へのヒアリングからは、上記のような状況を踏まえた、今後の対策の検討につながる意見が、多く見受けられた。

【実態調査からみた状況や対応のポイント】

（状況）

- そもそも地震発生後、地震による影響や、どう動けばいいのか、外国人観光客は理解していない（どこへ行けばよいのかわらかない、交通機関が停止すること、停電すること、水・食料の調達が困難になること等が理解できない）
- 発災直後、多くの外国人観光客が宿泊施設のロビーに降り、説明の接客に追われた
- 地震の揺れにより建物の強度に不安を抱く者が多く、その質問が多かった
- 緊急情報をはじめ、テレビ、アナウンス、掲示物等に外国語情報が少ない
- 水・食料の調達、食事可能な場所がわからず、困っている観光客が多い
- 外国人観光客への防災対策等を、具体的に文書化した自治体・関係機関等が少ない

（対応や考え方）

- 外国人観光客が必要としている情報を伝達する必要がある
- 外国人観光客には、口頭による情報伝達が安心感を与える
- 宿泊施設では、繰り返し、建物の強度についてアナウンスする必要がある

- 避難所の案内や、航空券変更等のための、固定電話の貸し出しなどの支援が喜ばれた
- 北海道庁総合政策部国際局国際課では、英語、中国語、韓国語で対応する外国人向け電話相談窓口を開設した
- 北海道庁では、今後発災時に観光局が主体となり、庁内連携による観光客の帰宅、帰国支援を行う「観光客緊急サポートステーション」の開設を考えている

② 大規模停電発生に伴う現状

北海道胆振東部地震後には、全道的な大規模停電が数日にわたり発生したことにより、外国人観光客自身が、主体的に情報を取得する手段となるスマートフォン等、情報端末のバッテリー切れの問題や、情報不足による不安につながっていた。

今回、本事業における市町村アンケートによると、外国人観光客からの問合せには、「電源供給所」に関するものが非常に多かった。

市街地では、充電サービスも各所で展開されたが、こうした情報をスムーズに外国人観光客に伝える手段がなかった。関係機関等へのヒアリングからは、災害時に外国人観光客が集まることが想定される場所への予備電源の確保や、その情報の伝達に関する意見が目立つ。

また、外国人観光客へ対応を行う関係機関等には、一般的なオフィスビルに入居している場合も多く、停電により建物自体への入館ができなかったケースや、非常用電源がないため電気・電話が使用できないケースなどがあった。

【実態調査からみた状況や対応のポイント】

（状況）

- 外国人観光客にとっては、言葉が通じない中、スマートフォンの電源切れは大きな問題
- 防災無線がない場合、連絡手段が個人の携帯電話（電話、SNS）に限られてしまった
- 非常用電源のない建物は機能を喪失。電源がないことに加え、緊急時の連携体制がなかった
- 避難者全員への充電希望に応えるには、電力が足りなかった

（対応や考え方）

- 外国人観光客にとって、重要な情報収集手段であるスマートフォン等の充電希望者が非常に多い中、札幌駅観光案内所では、全てのコンセントを充電用に開放し、非常に好評だった。外国人観光客が集まる場所には、予備電源は絶対必要である
- 観光客自身で航空券変更手続き等を行うための、固定電話の無償利用サービスが、好評だった
- 非常用電源の備えや、供給量を増やす必要がある

③ 宿泊施設・避難誘導・避難所等における現状

今回の地震は未明の発生のため、宿泊施設に滞在している外国人観光客が多かった。外国人観光客の多くは、大きな地震があると、部屋を出てロビーに集まるため、そこでの説明やケアが必要となる。

また、停電発生に伴う現状にも含まれる課題であるが、大規模停電により宿泊施設が利用できなくなり、行き先を失う外国人観光客が発生する一方、通信手段が限られ、外国人観光客へ

の情報提供に苦慮する事態となった。

避難所等は、観光客への一時避難場所を開設したケースもあったが、その情報を外国人観光客や関係機関等に伝達する方法が限られたため、それぞれの関係者が個別に、最寄りの避難所等に確認して回るような場面もみられた。

また、避難所等では掲示やアナウンスにおいて外国語の情報が少なく、通訳が可能な者も限られることから、訪れた外国人観光客の不安や困りごとの解消につながらず、避難所等を後にするケースもあった。

【実態調査からみた状況や対応のポイント】

（宿泊施設等の状況）

- 電源の喪失により、宿泊客の予定等の状況がわからなくなった
- 停電が長く続くと宿泊客の安全確保、食事の提供、リネンの確保ができなくなる
- 自家発電を準備している施設は少なく、準備していてもメンテナンス不足により機能を維持できない場合もあった
- スマートフォンの充電場所、医療機関に関する情報が入手できなかった

（宿泊施設等の対応や考え方）

- ７割の宿泊施設が、宿泊客への対応を現場で判断した
- 宿泊客への情報提供は、ほぼ口頭によって行った
- 多言語に対応できるスタッフが限られているため、掲示物への翻訳を含めて十分な情報提供ができなかった
- 延泊対応、軽食等の提供は好評であった

（避難誘導・避難所等の状況）

- 停電により宿泊施設が継続利用できない場合、どこへ行けばいいのかわからなかった
- 外国人観光客、関係機関等ともに避難所等の開設状況を把握できなかった
- 観光客向け避難場所を開設した札幌市や千歳市には、開設後の情報提供が求められた
- 避難所へ向かっても外国語の情報が少ないため、不安になった
- 避難所を案内しても、日本の避難所マナーがわからず、ためらう
- 自治体に避難所の開設について問合せても、的確な情報が得られないケースがあった
- 「避難所に指定されている」ことは「避難所が開設されている」という認識があった

（避難誘導・避難所等や考え方）

- 避難所での掲示物やアナウンスの外国語対応には、通訳が不足しており言葉の壁がある
- 外国人の特性を理解しているスタッフから、外国人観光客に対しては、どういった支援をすれば良いのか、アドバイスを受けながら対応した
- 札幌市では急きょ開設した一時滞在施設において、食料などの物資を提供した
- 函館市では、宿泊施設での新たな受入れがほぼ不可という状況から、避難所での宿泊を案内した

④　交通機関・交通拠点における現状

外国人観光客は、当面の安全確保や避難を行いながらも、災害の影響が及んでいる地域からの移動や北海道から道外への移動の可否を確認し、移動策を確保したいと考えている。

今回の地震発生の時間帯が未明であることから、地震直後の交通拠点では、多くの外国人観光客が滞留していた状況ではない。

しかし、北海道から脱出したいという意向が強い外国人は、災害時でも空港へ向かう人が増え、空港が閉鎖状態になると、再び札幌へ戻り、一時避難や待機をしなければならない状況が発生した。

交通機関・交通拠点では、情報伝達の手段が限られる中で、相互に運転休止、再開見通しなどについての連絡を取り合い、また、自治体が開設した避難所を案内するなどの対応をしていた。しかし、情報交換が個別になっていたことから、空港が再開しても空港への二次交通の運行状況や、自治体が開設した避難所の受入れ状況がわからない等、総合的な情報が無いため、外国人観光客への適切な誘導が行えなかった。

【実態調査からみた状況や対応のポイント】

（状況）

- 北海道から脱出したいと思っても、どんな方法があるか、必要な情報がとれなかった
- 航空券のキャンセル料を心配して、発災直後に空港へ行く人も多かった
- 観光客が多数利用する空港ホームページでも、多言語化の対応ができていなかった
- 新千歳空港の再開情報が知りたい、という声が多かった
- 新千歳空港が再開しても、二次交通（バス、JR 等）が運行しておらず、その情報がなかった
- 航空券の変更希望者が多かった
- 札幌駅では、市の開設した避難所への案内図を英語で作成し外国人観光客に配布したが、満員や対応の不安を理由に、避難所に入れず駅に戻ってくるケースもあった。
- BCP において地震が発生すると津波が伴うことは想定していたが、停電により利用客が滞留する状況は想定していなかった。
- 宿泊施設や案内所、観光協会等の関係機関等では、具体的な交通情報を入手することが困難だった
- 信号が止まったことが、交通機関へ影響を与えた
- 電話による情報伝達が主だったため、時間がかかった

（対応や考え方）

- 日頃から連携している関係機関等とは情報交換ができたが、避難所の現況など他の関係機関等の情報は把握できなかった
- JR は各駅が利用者の状況をみながら一時避難スペースの提供、物資提供、英語の話せるスタッフへの出勤要請等の判断をした
- 札幌駅と旭川駅では、観光客の避難場所開放にあたり、駅職員と鉄道警察隊が連携し、夜間における安全を確保した
- 今後 BCP について停電や火山噴火も想定した見直しを行う予定

（２）課題の整理

前項（１）の現状を踏まえ、重点課題を以下の５点と考え、本ガイドラインでは、それぞれ具体的な対応として関係機関等の役割、方針等を計画する。

①　災害発生直後期に、外国人観光客に必要度が高い情報の整理

災害時の現状を踏まえ、外国人観光客が特に必要とする情報は何か、について整理を行い、各関係機関等が災害時対応を行いながら、持続的に提供可能な情報の内容を整理する必要がある。

②　必要度が高い情報の役割の明確化

災害時に必要度が高いと認められる情報について、その情報元や収集伝達における連携機関を明らかにする必要がある。

③　情報集約の方法と提供（発信）の手法

災害時に外国人観光客が必要とする最小限の情報を予め様式化し、外国人観光客支援のための公式情報として提供する手順を定める必要がある。また、発信手法やツールについて定めておく必要がある。

④　外国人観光客に円滑に伝達するための多言語対応

上記③の様式に集約した情報の発信にあたって、多言語化した情報として伝達する対応を検討する。また、外国人観光客と直接対応する各関係機関等は、多言語対応者の配置やそれに代わるツール等の活用によって、外国人観光客に対する円滑な対応を行う必要がある。

⑤　停電や通信手段の停止などへの対応

北海道胆振東部地震と大規模停電の発生を教訓として、想定する情報流通手段が使えない場合の非常用電源や補助ツールを検討し、関係機関等において備えを進める必要がある。

Ⅲ．情報収集・提供に関する取組

１．基本的な考え方

関係機関等が取り組む具体的な役割と方針を示すにあたり、大規模地震等の災害時において、外国人観光客が必要とする情報と、その提供元・入手手段について整理する。

これらの情報は、関係機関等が共有し、各機関内部での伝達や外部への発信を通じて活用する。

そのための基本的な考え方を、次の（１）～（７）に整理する。

（１）重点的に取り組む圏域の設定

本ガイドラインの推進にあたり、外国人観光客の来訪が特に多く、宿泊・避難・交通機関やその結節点となる交通拠点などの利用ニーズが集中する、札幌市を中心とした圏域を、当面は重点的な取組を行う対象エリアと考える。

（２）大規模地震等発生時の主要情報

「Ⅱ．現況と課題の整理」において、外国人観光客と災害対応に関する基本的事項や、先般の北海道胆振東部地震にみる概況に示したとおり、外国人観光客に対して適時、提供必要度が高い情報を下表の①～⑧に整理した。これらについて、次ページ以降で詳述する。

図表 3-1　大規模地震等発生時の主要情報と提供元・入手手段

収集が必要な情報	主な内容	情報の提供元・入手手段
①災害に関する基本情報	発生日時、場所、災害規模、被害状況、見通しなど	・気象庁などの府省発表情報 ・北海道の災害対策本部情報
②交通機関に関する情報	主要路線の運行、遅れや運休、再開の見通し、被災の有無など	・鉄道会社、航空会社、フェリー会社、バス会社などの情報
③交通拠点に関する情報	主要駅、空港、港などの被災状況、運営状況、被災の有無など	・鉄道会社、空港ビル会社、フェリーターミナル、バス会社などの情報
④避難所等に関する情報	開設状況、所在地、物資、電源、多言語対応の状況など	・札幌市、各市町村の情報
⑤外国人観光客向け対応機関や相談窓口情報	開設状況、所在地、対応内容など	・北海道、札幌市、各市町村の情報
⑥宿泊施設等に関する情報	営業状況（被災の有無）、空室状況など	・札幌市・宿泊事業者及び、宿泊事業者団体、観光協会などの情報
⑦物資供給に関する情報	飲料水、食料、生活必需品の供給情報、飲食店や商店などの営業状況など	・札幌市、各市町村の情報
⑧充電や通信支援などに関する情報	スマートフォン等の充電サービス、公衆電話やインターネット利用サービスなど	・北海道、札幌市、各市町村の情報

①　災害に関する基本情報

災害に関する基本情報は、災害の規模、災害・被害の状況、危険が考えられる場所等である。

災害発生時には、外国人観光客が現状を正しく把握し、不安が軽減されるよう、これらの情報を早急に提供することが必要である。情報元は、北海道内の災害情報を集約している北海道災害対策本部とし、外国人観光客が必要とする基本情報は、北海道の担当部局より提供する。

②　交通機関に関する情報

交通機関に関する情報は、交通モードごとの主要路線・航路等の運行（運航）状況、交通機関の施設の被災情報等である。災害発生後の外国人観光客は、「安全な場所へ移動したい」、「すぐに帰国したい」との希望や、それらに関する情報提供を求める傾向があるため、混乱を未然に防ぐ観点からも、早急に交通機関に関する情報の提供が求められる。

交通機関に関する情報は、交通事業者（航空会社、鉄道会社、バス会社、フェリー会社）が情報の提供元となり、予め想定する、主要路線・航路等の運行情報を提供する。

加えて、雪害、風水害などに備える事前情報の提供にあたっては、計画的な運転調整や運休に関する情報提供を行うことで、外国人観光客等が、移動や待機の判断を的確に行えるよう支援する必要がある。

北海道胆振東部地震に際しては、キャンセル料の発生を心配し、飛行機の運航状況や航空会社の対応を確認しないまま、空港に向かった旅行者も多数いたことから、予定の変更に伴う航空券の変更手続きについても、周知する必要がある。

③　交通拠点に関する情報

交通拠点に関する情報は、外国人観光客に北海道からの移動方法を提供する上で必要となるモードごとの交通拠点とし、JR 札幌駅、新千歳空港や、旭川空港、函館空港などのターミナルビル等が対象である。

北海道胆振東部地震に際しては、新千歳空港ターミナルビル、JR 札幌駅は閉鎖されていたが、外国人観光客の、いち早く北海道から移動したいとの心理的要因等から、多くの外国人観光客が詰めかけ混乱が生じた。

混乱を未然に防ぐためには、速やかな交通拠点に関する情報の提供が求められる。

交通拠点に関する情報は、交通拠点（JR 札幌駅、新千歳空港、旭川空港、函館空港などのターミナルビル等）の管理主体が情報の提供元となり情報を提供する。

④　避難所等に関する情報

避難所等に関する情報は、避難所の所在地、開設情報等である。

市町村における指定避難所等の設置については、住民を対象とした避難所に加え、観光客向け避難所等の整備が求められる。北海道胆振東部地震に際しては、避難所情報の伝達や避難所への誘導に課題が生じたほか、観光客向け避難所等については、事前の想定がなかったことから急遽開設することとなり、電源確保や物資供給等に課題が生じた。

市町村においては平時から観光客向け避難所等の指定を行うことが期待され、物資の備蓄や供給、電源、多言語対応等のリソースを確保しておくことが求められる。外国人観光客が多数

滞在している市町村では、観光客向け避難所等の開設情報等を情報の集約先へ提供する。
その他の市町村においても、観光客向け避難所が開設された場合には、速やかに避難所情報の提供に努めることが求められる。

⑤　外国人観光客向け対応機関や相談窓口に関する情報

外国人観光客向け対応機関や相談窓口に関する情報は、行政機関等が開設する多言語相談窓口等についての情報である。災害時に、外国人観光客に接する多くの場に多言語で対応可能な人員を配置することは困難であり、専門的な対応ができる相談窓口にスムーズにつなぐことも重要なケアである。
多言語相談窓口等では、言語だけでなく、外国人観光客の特性についても精通したスタッフを配置することで、災害時の外国人の不安をより緩和できるため、そのような人材の発掘や育成、災害時を想定したトレーニングなどが期待される。

⑥　宿泊施設等に関する情報

宿泊施設等に関する情報は、宿泊事業者団体、宿泊事業者からの宿泊施設の受入状況等である。
北海道胆振東部地震に際しては、宿泊施設によっては、延泊の無料受入れや、宿泊先がない外国人観光客へのロビーの開放等の対応がとられた。
宿泊施設等は、災害発生時の外国人観光客の安全確保に関する、緊急的な避難場所となることを念頭に置いた対応を備えておくことが重要である。
市町村においては、外国人観光客に対し安全に滞在できる場所の提供等、必要な支援ができるよう、災害時の対応について、宿泊施設団体及び宿泊施設等と協定締結等の取組が期待される。

⑦　物資供給に関する情報

物資供給等に関する情報は、飲料水や食料、生活必需品等の供給情報である。
北海道胆振東部地震に際しては、札幌市の一時滞在施設をはじめとして食料等の提供が行われたが、物資供給に関する基本的な情報は、外国人観光客に伝える手段がなかった。
市町村は、飲料水や非常食が入手可能な避難場所等の情報を、前述⑤に示した外国人向け対応機関や相談窓口などに伝達することが重要である。
また、各地域における飲食店や商店等の営業状況についても、関係機関等の間で共有し、外国人観光客に情報伝達することが期待される。

⑧　充電や通信支援などに関する情報

充電や通信支援等に関する情報は、スマートフォンやタブレットなどの充電ができる場所や、公衆電話、インターネット利用のサービスが可能な場所などに関する情報である。
外国人観光客が情報を取得する主な手段は、スマートフォンをはじめとした電子機器であり、停電に際してはバッテリー切れによる情報不足の不安から、充電ができる場所への情報ニーズ

が高かった。

市町村では、ホームページや掲示物のほか、マスメディア等との連携により、充電サービスや通信サービスなどの情報を伝えることが重要である。

また、関係機関等それぞれが非常用電源の確保策を推進し、すでに設備を行っている機関でも、定期的に稼働を確認するメンテナンスや性能の向上が望まれる。

（３）必要度が高い情報

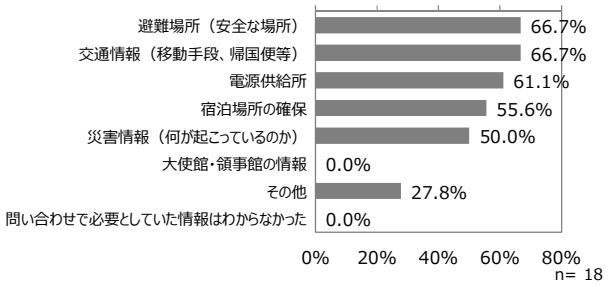
前項（２）の①～⑧の主要情報のうち、ヒアリング結果やアンケート結果を踏まえて、特に災害の初期に外国人観光客の情報ニーズが高い「①災害に関する基本情報」、「②交通機関に関する情報」、「③交通拠点に関する情報」、「④避難所等に関する情報」、「⑤外国人観光客向け対応機関や相談窓口情報」を、確実に伝達できるよう取り組む。

【関係機関等ヒアリング】

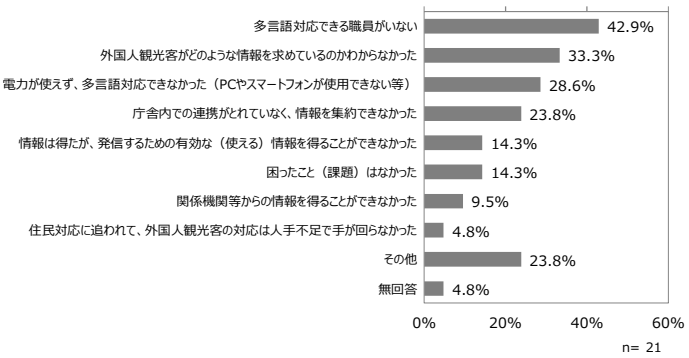
災害時の外国人観光客の状況：道外へ出たい、外国語情報が少ない、水・食料の入手が困難
情報ニーズ：避難や宿泊、移動手段、交通情報、充電場所等
今後の方針：多言語化した情報提供、非常用電源など停電への対応、関係機関等との連携等

【市町村アンケート】

外国人観光客が求める情報



外国人観光客への情報伝達で困ったこと



当面、重点的に取り組む伝達情報

①災害に関する基本情報
②交通機関に関する情報
③交通拠点に関する情報
④避難所等に関する情報
⑤外国人観光客向け対応機関や相談窓口情報

（４）外国人観光客への発信情報の集約・提供方法

本ガイドラインでは、大規模地震等発生時の主要情報を正確かつ円滑に提供するため、前項（３）の①～⑤に記した災害に関する情報ごとに、災害時に外国人観光客が必要とする最小限の情報をフォーマット化した「テンプレート」を定める。その様式は、記号を主体とした直観的な構成と多言語に対応したものとする。

テンプレートは、情報の提供元と情報の集約先とのやり取りに使用され、可能な限り加工することなく使用してその効果を確保する。

テンプレートは、観光庁、東京航空局新千歳空港事務所、北海道開発局、札幌管区気象台、北海道、札幌市の行政機関、在札幌領事館、宿泊事業者、観光協会、観光案内所、旅行会社、マスメディア等のほか、外国人観光客へ情報発信される。また、日本政府観光局（JNTO）、LIVE JAPAN PERFECT GUIDE HOKKAIDO、北海道旅の安全情報等のウェブサイトやインターネットサービスに対しても積極的に提供される。

テンプレートの提供を受けた関係機関等は、ホームページやツイッター等で速やかな掲載や更新を行うほか、状況に応じて紙媒体による情報提供を行うと共に、その情報に可能な限りその他の情報等を付加し、より有効な情報として提供することが期待される。最終的には、情報を取得した外国人観光客が状況を理解し、目的行動が取れる水準をカバーするため、関係機関等はその体制を整備する必要がある。

テンプレートの使用にあたっては、現状では、原則としてメール（メーリングリスト）による情報共有展開を想定する。また、リスク管理の観点から複数の伝達手段を確保するため、FAXの活用、携帯電話による口頭報告までを視野に入れる。

全体像としては、主要情報を各情報の提供元から情報集約先となる行政機関へ提供し、その行政機関の公式情報として集約結果を発信する。なお、情報集約先の災害リスクを考慮し、情報集約体制の二重化が求められる。

また、災害時は各機関とも情報発信以外の業務も大量に抱えており、情報発信が他の業務を圧迫することは望ましくない。一方、外国人観光客はリアルタイムの情報更新を求めていることから、テンプレートに集約した情報発信と、各機関が SNS 等で個別に行う情報発信をバランスよく行うことが望まれる。

（５）外国人観光客への情報提供方法

災害発生時に多くの外国人観光客の居所となりうる、避難所、宿泊施設、交通拠点などのほか、情報収集や相談を目的として外国人観光客が訪れる観光案内所、インフォメーションセンターなどでは、テンプレートの直接的な掲示等を行う。また、大勢の外国人観光客への案内には、多言語化した補足内容の掲示案内やフリップボードなどの補完ツールを備えて活用する。

さらに直接的なコミュニケーションによる案内や説明には、多言語対応可能なスタッフがいる場合は外国人に伝わる言語による情報提供を行い、不在の場合は多言語翻訳機、翻訳拡声器、スマートフォンやタブレットにインストールが可能な多言語音声翻訳アプリ等を活用し外国人観光客への対応を行う。

国内の外国人観光客はもとより、海外の来道予定者に対しては、多言語化された WEB サイト等を直接閲覧可能な形にすることで、より正確な情報を伝える。

観光庁では、WEB サイト「災害時に、訪日外国人旅行者への情報提供に役立つツールについて」（http://www.mlit.go.jp/kankocho/page08_000094.html）において様々なツールを紹介しており、特に日本政府観光局（JNTO）のグローバルサイトや公式スマートフォンアプリでは、いち早く多言語による情報提供を行うことが可能である。

また、多言語化やそれを補完するしくみやツールを備え、北海道の観光情報、文化情報等を外国人向けにインターネットで発信しているサイト運営管理者と連携し、信頼できる伝達情報の提供・更新を行う。このような代表的なサイトやアプリを周知することが重要となる。

北海道胆振東部地震に際しては、SNS 上の情報などにおいて、外国人観光客から信頼があるインフルエンサー（影響力があり媒体的役割を果たす人）による災害関連情報の発信が有効に拡がったケースがあり、発信情報の展開において、行政とインフルエンサーの連携による情報拡散策も検討・推進する。

さらに、外国人観光客への情報伝達手段として次の体制の整備が期待される。

- 街中のデジタルサイネージ等を活用し、災害時等の情報伝達手段として利用できる体制
- 外国人観光客の情報収集手段として、コンビニエンスストアや外国人観光客が多い商店街等を利用できる体制

図表 3-2　災害時に有効なサイトやアプリ

JNTO グローバルサイト

日本政府観光局（JNTO）グローバルサイトの Important Notice において、災害時に関連リンクのページを設置。

URL：https://www.japan.travel/en/

JNTO の Twitter、アプリからの情報発信

スマートフォン向け観光情報アプリ「Japan Official Travel App」では 緊急地震速報、気象特別警報等の災害情報を通知。

URL：http://www.jnto.go.jp/smartapp/

北海道旅の安全情報

外国人観光客に安全・安心な旅行を楽しんでもらうため、公共交通機関の運休情報や代替交通等の情報を提供するポータルサイト。災害発生時には「トピック」で交通に関する最新情報を掲載。

URL：http://safety-travel.jp/

Safety tips

平成 26 年 10 月から提供が開始された、観光庁監修の外国人観光客向け災害時情報提供アプリ。

　対応言語は 5 言語（英語・中国語（簡体字/繁体字）・韓国語・日本語）で国内における緊急地震速報及び津波警報、気象特別警報、噴火速報をプッシュ型で通知できるほか、周囲の状況に照らした避難行動を示した対応フローチャートや周りの人から情報を取るためのコミュニケーションカード、災害時に必要な情報を収集できるリンク集等を提供。

Android :https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.co.rcsc.safetyTips.android

iPhone　：https://itunes.apple.com/jp/app/safety-tips/id858357174?mt=8

札幌市防災アプリ（通称：「そなえ」）

札幌市が防災情報や災害時に役立つ情報を配信するスマホアプリ。避難勧告等の発令や避難場所の設置、気象警報などの災害情報をプッシュ通知で知らせるほか、衛星測位システム（GPS）により取得した位置情報を基に、現在地周辺の避難場所を地図に表示する機能がある。各端末の言語設定に応じて英語・中国語・韓国語・日本語で自動表示される。

URL：http://www.city.sapporo.jp/kikikanri/apri.html

LIVE JAPAN PERFECT GUIDE HOKKAIDO

LIVE JAPAN PERFECT GUIDE HOKKAIDO 推進委員会が中心となり運営。北海道の観光名所、ATM、道案内、飲食店情報、買い物情報、宿泊情報、Wi-Fi スポット、案内所、医療機関等の情報まで幅広く掲載されている訪日外国人のためのインターネットサービス。スマートフォンをメイン機種とし、８言語に対応している（英語・中国語・韓国語・タイ語※、マレー語※、日本語※・・・※TOP ページ及び情報コンテンツのみ）。

災害時には、道内の災害情報や交通情報を掲載して外国人観光客向けに役立つ情報提供を行う。

URL：https://livejapan.com/ja/in-hokkaido/

（６）停電や通信施設・設備等の停止などへの対応

関係機関等の非常用電源の設置状況と非常時の運用範囲、電話・FAX 回線の特性などを予め確認する必要がある。その上で、テンプレートの情報流通に必要なパソコン（タブレット）等の確保やその稼働に必要な非常用電源が確保できないことが想定される場合については、ポータブル発電機、モバイルバッテリー、ポケット Wi-Fi などの準備と運用確認などの対応が必要である。

また、外部要因などによりインターネット通信そのものが利用できない場合、携帯電話などによる口頭報告の手段を備える必要がある。

さらに、交通事業者が保有する電源付きのバスを活用して、電源を確保することなども想定することが望ましい。

（７）定期的な情報伝達訓練の実施

本ガイドラインの作成にあたって、情報伝達訓練を行った。以後は、これを基本フォーマットとして、関係機関等の参画による情報伝達訓練を定期的に実施し、災害時に確実な運用ができるよう体制を維持、発展させていく必要がある。

２．具体的な役割と方針

（１）外国人観光客に係わる関係機関等と災害情報伝達システム

本ガイドラインにおける情報共有の仕組みを「災害情報伝達システム※」と称する。

「災害情報伝達システム」は、災害時に外国人観光客が求める主要情報のうち、災害直後に必要となる「災害に関する基本情報」、「交通機関に関する情報」、「交通拠点に関する情報」、「避難所等に関する情報」、「外国人観光客向け対応機関や相談窓口情報」を対象範囲として構成する。

（※）災害情報伝達システム
P21「図表３－３　災害情報伝達システム（関係機関等の体制・位置づけ）」で示すフロー図に基づき、関係機関等が定められたテンプレートにより必要な情報を提供、集約するシステムをいう。

①　「災害情報伝達システム」開始の要請

情報伝達（提供・集約・発信）は、下記に基づき北海道運輸局長から要請する。

- 北海道内で震度５強以上の地震が発生した場合
- 地震等の災害発生により、外国人観光客の移動等が困難となる恐れがある場合
- 気象情報など事前情報に基づき、外国人観光客の移動等が困難となる恐れがある場合

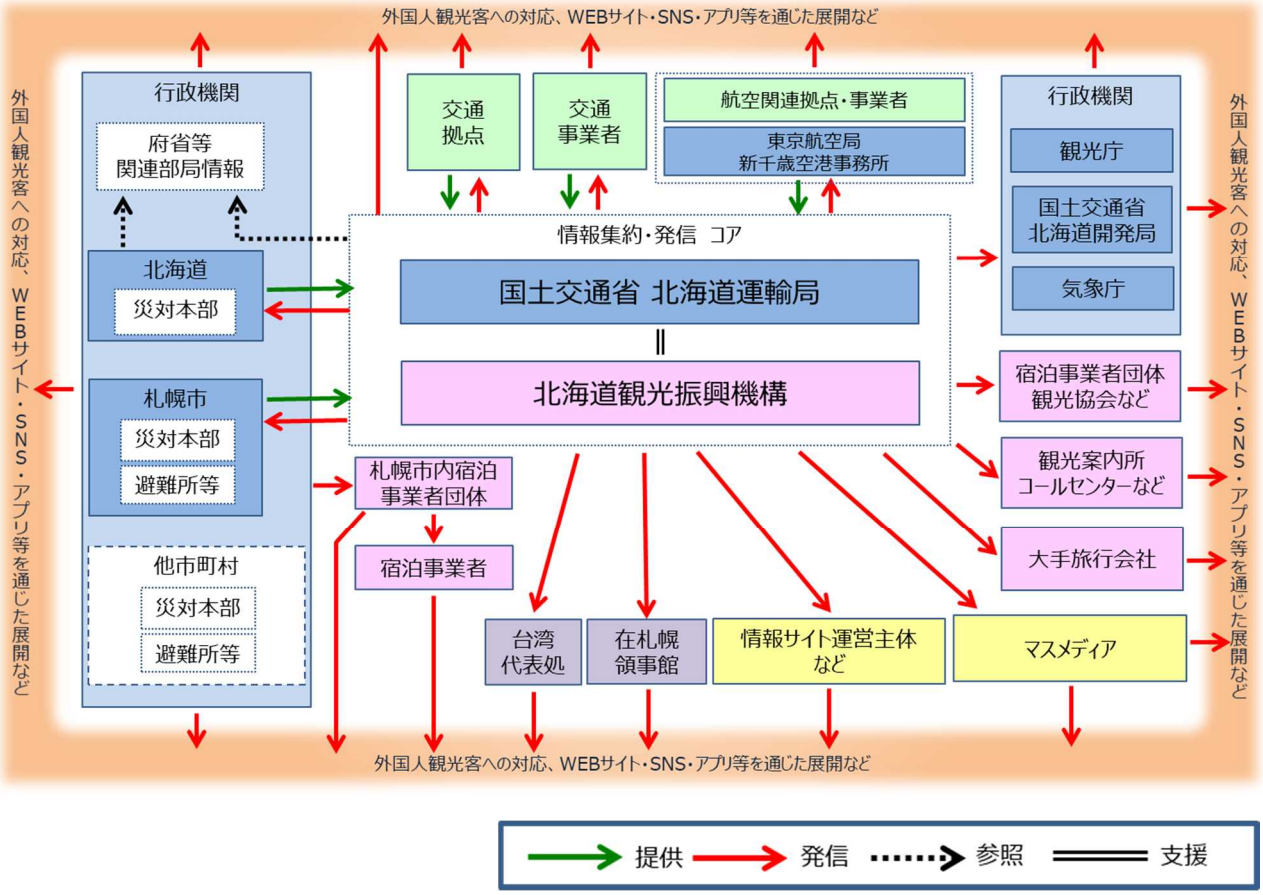
②　「災害情報伝達システム」の更新頻度

北海道運輸局は、「災害情報伝達システム」開始の要請を行った後、関係機関等から提供される情報を集約テンプレートへ集約し、速やかに第１報の発信を行う。以後の発信頻度は原則として２時間毎正時に行うこととするが、外国人観光客にとって重要な情報更新があった場合には、２時間の頻度にとらわれず更新情報を発信する。

（２）災害情報伝達システム

本ガイドラインにおける、災害情報伝達システムの全体像（関係機関等の体制・位置づけ）は、以下のように考える。

図表 3-3　災害情報伝達システム（関係機関等の体制・位置づけ）



また、具体的な情報集約・提供の方策としては、フェーズに適した必要情報をできる限り絞り込んでフォーマット化することが、正確で円滑な情報集約・提供の鍵を握ると考えられることから、情報の提供や集約のための「テンプレート」を定める。

図表 3-4　各種情報の提供に用いる「情報テンプレート」（イメージ）

情報テンプレート

北海道庁 ⇒ 北海道運輸局

E-mail hkt-dib2@gdb.mlit.go.jp
FAX 011-290-2702
TEL 011-290-2700

災害状況	2019年 3月 5日	10:30	No.1

災害状況	
災害の種類	地震
災害の概要	マグニチュード６．７
主な被災地	震度６強　胆振（中東部） 震度６弱　石狩（南部） 震度５弱　石狩（北部） 渡島（東部） 胆振（西部）
観光客緊急サポートステーション	○

情報テンプレート

北海道中央バス(株) ⇒ 北海道運輸局

E-mail hkt-dib2@gdb.mlit.go.jp
FAX 011-290-2702
TEL 011-290-2700

バスの運行状況	2019年 3月 5日	10:30	No.1

運行状況	区　間		
○	札幌駅	⇔	新千歳空港駅
○	札幌駅	⇔	旭川駅
○	札幌駅	⇔	函館駅
○	札幌駅	⇔	小樽駅
○	札幌駅	⇔	苫小牧駅

図表 3-5　各種情報から取りまとめる「集約テンプレート」（イメージ）

Disaster Information Board for Tourists

訪日外国人観光客のための災害情報ボード

English　page 2

Station 駅

Business Operations 営業状況	Station 駅
✔ Open	Sapporo 札幌駅
✕ Close	New Chitose Airport 新千歳空港駅
✔ Open	Asahikawa 旭川駅
✕ Close	Hakodate 函館駅
✔ Open	Shin-Hakodate-Hokuto 新函館北斗駅

Railway 鉄道

Travel Information 運行状況	Route 区間		
✔ In Operation	Sapporo 札幌駅	⇔	New Chitose Airport 新千歳空港駅
✔ In Operation	Sapporo 札幌駅	⇔	Tomakomai 苫小牧駅
✔ In Operation	Sapporo 札幌駅	⇔	Hakodate 函館駅
✔ In Operation	Sapporo 札幌駅	⇔	Asahikawa 旭川駅
✔ In Operation	Shin-Hakodate-Hokuto 新函館北斗駅	⇔	Shin-Aomori 新青森駅

Click here for details・・・ 詳しい情報はこちら・・・　HOKKAIDO RAILWAY COMPANY JR北海道

Subway 地下鉄

Travel Information 運行状況	Route 区間		
✔ In Operation	Sapporo さっぽろ	⇔	Odori 大通
✔ In Operation	Odori 大通	⇔	Shin Sapporo 新さっぽろ
✔ In Operation	Odori 大通	⇔	Oyachi 大谷地

Click here for details・・・ 詳しい情報はこちら・・・　Sapporo City Transportation Bureau 札幌市交通局

Bus バス

Travel Information 運行状況	Route 区間		
✔ In Operation	Sapporo 札幌駅	⇔	New Chitose 新千歳空港
✔ In Operation	Sapporo 札幌駅	⇔	Asahikawa 旭川駅
✔ In Operation	Sapporo 札幌駅	⇔	Hakodate 函館駅

Travel Information 運行状況	Route 区間		
✔ In Operation	Sapporo 札幌駅	⇔	Otaru 小樽駅
✔ In Operation	Sapporo 札幌駅	⇔	Tomakomai 苫小牧駅

Click here for details・・・ 詳しい情報はこちら・・・

Traffic Information 運休情報

HOKKAIDO CHUO BUS CO., LTD. 北海道中央バス株式会社

Ferry フェリー

Travel Information 運航状況	Route 区間			Click here for details・・・ 詳しい情報はこちら・・・
✔ In Operation	Tomakomai 苫小牧港	⇔	Sendai 仙台港	Taiheiyo Ferry Co,Lrd. 太平洋フェリー株式会社
✔ In Operation	Tomakomai 苫小牧港	⇔	Hachinohe 八戸港	Silver Ferry シルバーフェリー
✔ In Operation	Otaru 小樽港	⇔	Nigata 新潟港	Shin Nihonkai Ferry 新日本海フェリー株式会社
✔ In Operation	Hakodate 函館港	⇔	Aomori 青森港	TSUGARUKAIKYO FERRY 津軽海峡フェリー株式会社 ✔ In Operation / Seikan Ferry 青函フェリー ✕ Canceled
✔ In Operation	Tomakomai 苫小牧港	⇔	Oarai 大洗港	MOL Ferry 商船三井フェリー株式会社

（３）災害情報伝達システムの手順（概要）

災害情報伝達システムの手順について、全体のフローを示すと、以下のとおりである。

図表 3-6　「災害情報伝達システム」の全体フロー

① 災害の発生

- 北海道内で震度５強以上の地震が発生
- 地震等の災害発生により、外国人観光客の移動等が困難となる恐れがある場合
- 気象情報など事前情報に基づき、外国人観光客の移動等が困難となる恐れがある場合

② 災害情報伝達システム開始

- 上記に基づき、国土交通省北海道運輸局長から「災害情報伝達システム開始」の要請

③ 情報の伝達・活用

- 情報テンプレートの提供を担う関係機関が「災害情報伝達システム開始」の要請を確認
- 関係機関の「情報テンプレート」担当者は、予め各機関内で定めている方法により必要な情報を収集し、「情報テンプレート」を作成
- メーリングリストに基づき、「情報テンプレート」を北海道運輸局及びバックアップ機関である北海道観光振興機構に送信
- 北海道運輸局は、「情報テンプレート」を集約し「集約テンプレート」を作成

  （「情報テンプレート」の受信状況に応じて、提供担当機関と個別の連絡や確認を行う。北海道運輸局に何らかの障害が発生し、情報集約・発信コアとしての機能を発揮できない場合は、北海道観光振興機構に代行の依頼を連絡する）
- メーリングリストに基づき、「集約テンプレート」を関係機関全体に送信
- 「集約テンプレート」の受信があった関係機関は、外国人観光客の宿泊施設、避難所等、各種案内場所等において、「集約テンプレート」の貼り出しや、情報を利用した説明・案内などを実施するほか、WEB サイト、SNS、アプリ等を通じて、「集約テンプレート」の情報を展開、拡散

※「集約テンプレート」の第１報は速やかに発信する。以後の発信頻度は原則として２時間毎正時に行うこととするが、外国人観光客にとって重要な情報更新があった場合には２時間の頻度にとらわれず更新情報を発信する

④ 災害情報伝達システム終了

- 状況の収束を判断し、災害情報伝達システムの終了を決定した段階で、国土交通省北海道運輸局長から「災害情報伝達システム終了」を発信

（４）関係機関等の具体的な役割

これまでに述べてきた、災害時に外国人観光客が必要とする情報とその情報の提供元の役割、情報の集約方法と発信について、実際の対応を関係機関別に整理する。

①　行政機関の役割

①－１　北海道運輸局

災害等の発生時、または気象庁、内閣府、国土交通省や災害研究機関などの府省等関連部局が発表する事前情報等により、外国人観光客へ災害に関する情報、避難所情報、交通情報の提供が必要と判断した場合、災害情報伝達システムの開始要請を行う。関係機関等との情報集約、提供体制の中心的な役割を担い、北海道、札幌市等との連携による地域情報、各被害情報、避難所等の運営状況などについて集約し、集約テンプレートを作成し関係機関等への発信と更新を行う。

また、交通行政機関として局内各部門が行う、関係機関等、事業所等からの情報を集約し、集約テンプレートに取りまとめ発信と更新をする。

航空会社の運航情報、新千歳空港ターミナルビルの運営状況等、新千歳空港に関する情報は、東京航空局新千歳空港事務所が集約する情報の提供を受け、北海道運輸局は航空以外の交通情報や避難所情報などを提供して相互に補完し合う。

取りまとめ情報は、ホームページやＳＮＳを通じた直接的発信と災害情報伝達システムを形成する関係機関等へ提供し、外国人観光客への情報支援活動に結びつける。

災害情報伝達システムの発動要請後の情報収集や提供がスムーズに行えるよう、関係機関等に訓練等を定期的に呼びかけ、実施主体となる。

①－２　北海道

災害対策本部や庁内関係部門が収集した災害に関する基本情報を、情報テンプレートを利用し災害情報伝達システムにより北海道運輸局及び北海道観光振興機構へ提供する。

災害情報伝達システムにより提供された情報は、ホームページやＳＮＳを通じ、外国人観光客への情報支援活動に結びつけると共に、災害時に設置する観光客向け支援拠点「観光客緊急サポートステーション」において提供する。併せて、スマートフォン等の充電サービスなども行う。

①－３　札幌市

災害対策本部や庁内関係部門の収集した外国人観光客が滞在できる避難所等に関する情報について、情報テンプレートを利用し災害情報伝達システムにより、北海道運輸局及び北海道観光振興機構へ提供する。

災害情報伝達システムにより提供された情報は、ホームページやＳＮＳ、避難所、災害多言語支援センター、市内の宿泊施設のほか、観光情報を提供するため新たに設置するデジタルサイネージ等を通じ、外国人観光客への情報支援活動に結びつける。

基礎自治体としての災害対応の中で、避難所の運営情報の提供をはじめ、外国人（居住外国人、外国人観光客）への配慮（避難所運営上可能な範囲での多言語対応の工夫、対応施策や支援）を行う。

①－４　北海道観光振興機構

北海道運輸局に、何らかの障害が発生し、情報集約・発信コアとしての機能を発揮できない場合は、北海道観光振興機構がその役割を代行する。そのため、本システムの訓練や災害時の実動において、北海道運輸局とともに情報テンプレートの受信機関となり、集約テンプレート発信のバックアップ機能を果たせる態勢を整える。

①－５　東京航空局新千歳空港事務所

災害時に、東京航空局新千歳空港事務所が設置する、新千歳空港総合対策本部と連携し、相互でリアルタイムに情報交換を行う。新千歳空港総合対策本部は、航空機の運航情報や空港内の情報を、速やかに情報テンプレートを利用し災害情報伝達システムにより北海道運輸局及び北海道観光振興機構へ提供する。北海道運輸局は、避難所情報や航空機以外の交通情報及び交通拠点情報を提供する。災害情報伝達システムにより提供された情報は、ホームページやＳＮＳを通じ、外国人観光客への情報支援活動に結びつける。

②　交通事業者の役割

北海道旅客鉄道㈱、札幌市交通局、北海道中央バス㈱、太平洋フェリー㈱、川崎近海汽船㈱、新日本海フェリー㈱、商船三井フェリー㈱、津軽海峡フェリー㈱、北日本海運㈱、共栄運輸㈱等の交通事業者は、各々の交通機関の運行状況について情報を取りまとめて、情報テンプレートを利用し災害情報伝達システムにより北海道運輸局及び北海道観光振興機構へ提供する。提供する情報は、外国人観光客が、北海道から道外、または海外への移動のために必要な範囲とし、主要となる具体的な路線や区間を、予め北海道運輸局と協議し設定する。

本ガイドラインの災害フェーズである「災害発生時」は、この範囲を中心に、情報の伝達を行う。災害情報伝達システムにより提供された情報は、ホームページやＳＮＳのほか、施設への貼り出し等により外国人観光客への情報支援活動に結びつける。

③　交通拠点の役割

北海道旅客鉄道㈱は、札幌駅、新千歳空港駅、旭川駅など、外国人観光客が集まる主要駅の被災や、営業状況について情報を取りまとめて、情報テンプレートを利用し、災害情報伝達システムにより北海道運輸局及び北海道観光振興機構へ提供する。新千歳空港ターミナルビルの営業状況に関する情報は、①－５で述べた東京航空局新千歳空港事務所との連携により把握する。災害情報伝達システムにより提供された情報は、ホームページや施設への貼り出し等により外国人観光客への情報支援活動に結びつける。

④ 宿泊事業者団体・観光協会等、宿泊事業者の役割

宿泊事業者団体・観光協会等は、災害情報伝達システムから適切に情報活用ができるよう、連携を保持する。外国人観光客への情報提供にあたっては、各団体での活用のほか、集約テンプレートの情報だけでは不足する地域情報などの収集を行い、これらを合わせて、加盟する宿泊事業者等への情報伝達を行う。

ホテル・旅館等の宿泊事業者は、宿泊客である外国人観光客への災害時の避難誘導、ケアにあたると共に、宿泊事業者団体等から伝達される集約テンプレート及び地域情報により、外国人観光客への情報提供を行う。また、スムーズに災害時の情報提供をできるよう、備えやトレーニングを継続する。

災害直後は、延泊への対応と翌日以降のキャンセル見込みなどの調整が難しい状況もあるが、客室以外のロビー、ホール、会議室等での一時避難（退避）スペースの提供など、緊急時の柔軟な対応も期待される。

また、宿泊施設等には、災害時の外国人観光客の安全確保の支援として、外国人用災害時対応マニュアル等の配備が求められる。

札幌市内については、札幌市と宿泊事業者団体の連携協定のもと伝達される、集約テンプレート及び各自による地域情報を、各団体で活用すると共に、加盟するホテル・旅館等へ情報伝達を行い、それぞれの施設等での活用を促す。

⑤ 観光案内所・コールセンターの役割

北海道さっぽろ観光案内所、災害多言語支援コールセンターは、外国人観光客からの問合せ・相談などへの対応にあたって、災害情報伝達システムから、適切に情報活用ができるよう、連携を保持する。外国人観光客への情報提供にあたっては、多言語対応機能を活かして、スムーズに災害時の情報提供ができるよう、備えやトレーニングを継続する。

また、外国人観光客からの問合せ・相談の内容や傾向からみられる「情報提供ニーズ」を行政機関につなぐ取組を行う。

⑥ 大手旅行会社の役割

大手旅行会社等は、自社の旅行サービスの利用者である、外国人観光客からの問合せ・相談などへの対応にあたって、災害情報伝達システムから適切に情報活用ができるよう、連携を保持する。

また取引先・連携先である宿泊施設・観光施設との情報共有により知り得た情報や、外国人

観光客からの問合せ・相談の内容や傾向からみられる「情報提供ニーズ」を行政機関につなぐ取組を行う。

⑦ 在札幌領事館等の役割

領事館等の在札公館については、日本国内に滞在する自国民保護という領事サービスに必要な情報について、災害情報伝達システムから適切に情報活用ができるよう、連携を保持する。

具体的には、自国または外国人観光客から照会があった場合には、この仕組みから提供された情報を活用し正確な情報を伝える。

⑧ マスメディアの役割

日本放送協会札幌放送局では、災害情報伝達システムにより集約した情報提供を受け、ＮＨＫワールドＴＶのインターネットによるストリーミング放送のほか、アプリやホームページへの多言語化した情報掲載を中心として、情報発信を行う。

㈱北海道新聞社では、インターネットや紙媒体で情報提供を行う際、災害情報伝達システムにより集約した情報を活用する。また、取材網を活かした災害関連情報（例えば、避難所における緊急ニュースの発行など）を検討する。

さらに、情報そのものの多言語提供や情報サイトへの誘引、アプリの活用などを促す支援に取り組むほか、その更新情報を適時に修正対応できるよう、体制を整える。

また、独自の収集情報により、外国人観光客の「情報提供ニーズ」を行政機関につなぐ取組を行う。

⑨ 情報サイト運営主体の役割

北海道運輸局が提供する情報を、北海道旅の安全情報、日本政府観光局（JNTO）が運営するツイッター・アプリ・英語グローバルウェブサイト、LIVE JAPAN PERFECT GUIDE HOKKAIDO 推進委員会が中心となり運営する LIVE JAPAN PERFECT GUIDE HOKKAIDO などの情報サイトにて拡散する。

【北海道開発協会】
災害情報伝達システムから提供を受けた情報を、北海道旅の安全情報に掲載し、情報発信を行う。

【日本政府観光局（JNTO）】
災害情報伝達システムから提供を受けた情報を、ツイッター、アプリにより発信するほか、大規模な災害等にあっては、英語グローバルウェブサイトを開設し情報発信を行う。

【LIVE JAPAN PERFECT GUIDE HOKKAIDO 推進委員会】
災害情報伝達システムから提供を受けた情報を、LIVE JAPAN PERFECT GUIDE HOKKAIDO を活用し、多言語で発信するほか、災害時に必要な飲食店等の営業情報を付加し、発信する。

⑩ その他

SNS 上の情報などにおいて、外国人観光客から信頼があるインフルエンサー（影響力があり媒体的役割を果たす人）による災害関連情報の展開が有効に機能するよう、行政とインフルエンサーの連携による情報拡散策を検討・推進する。

（５）情報提供・発信のツール及び方法

① 北海道運輸局による集約テンプレート

災害情報伝達システム内で情報集約・発信コアとなる、**国土交通省北海道運輸局**と連携支援先である**北海道観光振興機構**が取りまとめて発信する様式である。

集約テンプレートは、①英語、②中国語（簡体字）、③中国語（繁体字）、④韓国語の４種で作成する。

災害に関する基本情報については、具体的な表記や内容は、災害種別によって差異があるものの、基本的には災害の規模、発生した日時、被災範囲、被害の概況や今後の見通しなどを想定する。

災害に関する基本情報以外の情報は、英語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）は「✓」と「×」、韓国語は「○」と「×」で表記（※）する。

それぞれの表記の用い方については、次のとおりである。

●避難所及び多言語相談窓口情報（開設状況についての情報）
「✓または○」＝避難所や多言語相談窓口が支障なく開設されているもの
「Ｘ」　　＝避難所や多言語相談窓口の開設がなされていないもの
　　または開設された避難所の受入れや多言語相談窓口での対応ができないもの

●交通機関情報
「✓または○」＝一部運休や遅れがあっても、目的地まで運行（運航）されているもの
「Ｘ」　　＝全便、運休または欠航しているもの
　　一部の区間が運行（運航）していても、目的地に到達できないもの

●交通拠点情報
「✓または○」＝交通拠点の営業状況に支障がないもの
「Ｘ」　　＝交通拠点の営業が停止しているもの

※「✓」や「○」の使用については、検討会の際に有識者から、また訓練の際に外国人モニターから、「『○』の意味がわからない外国人もいる。『✓』なら理解できる」といった意見を受けて反映した。

さらに、詳細な情報については、各情報源となる WEB サイトへの URL のリンクと二次元バーコードを掲載する。

このテンプレートで提供される情報は、災害時の主要情報のほか、二次元バーコードにより提供される各関係機関等のホームページ等の情報を含め少なくとも英語表記が求められる。

また、水・食料の情報等、災害時の主要情報は、その情報の提供元となる関係機関等において、テンプレートで提供された情報に付加し、外国人観光客へ提供することが期待される。

図表 3-7　北海道運輸局による集約テンプレート見本（英語版　１／２）

Disaster Information Board for Tourists

訪日外国人観光客のための災害情報ボード

English　page 1

Hokkaido District Transport Bureau 北海道運輸局	2019. 3. 5	10 : 30	No.1

Click here for details・・・ 詳しい情報はこちら・・・

Hokkaido Safety-travel Information 北海道 旅の安全情報

LIVE JAPAN PERFECT GUIDE

Next update is・・・ 次回の更新は・・・

We are planning to update the information every 2 hours.If there is new information, we will update other than the mentioned frequency.
本情報は、2時間毎の更新を予定しています。
新しい情報が入った場合は、上記以外にも随時更新します。

Overview of the Disaster 災害の概況

Disaster Situation 災害状況	
Types of Disasters 災害の種類: Earthquake	Disasters area 被災状況: Intensity upper 6 Iburi (Middle East) Intensity lower 6 Ishikari (South) Intensity lower 5 Ishikari (North) Oshima (East) Iburi (West)
Outline of Disasters 災害の概要: Magnitude 6.7	

Click here for details・・・ 詳しい情報はこちら・・・

Hokkaido Disaster Prevention Information 北海道防災情報

Temporary Shelters for Tourists 旅行者用一時滞在施設

Situation 開設状況	Temporary Shelters for Tourists 旅行者用一時滞在施設	Address 所在地

Click here for details・・・ 詳しい情報はこちら・・・

City of Sapporo 札幌市役所

Multilingual Consultation Desk 多言語相談窓口

Situation 開設状況	Multilingual Consultation Desk 多言語相談窓口	Address 所在地
✔ Open	Tourist Emergency Support Station 観光客緊急サポートステーション	

Airport & Flights 飛行機

Business Operations 営業状況	Airport 空港	Travel Information 運航状況	Route 区間		
✔ Open	New Chitose 新千歳空港	✔ In Operation	New Chitose 新千歳空港	⇔	Haneda 羽田空港
Click here for details・・・ 詳しい情報はこちら・・・ NEW CHITOSE AIRPORT TERMINAL 新千歳空港ターミナルビル		✕ Canceled	New Chitose 新千歳空港	⇔	Beijing 北京
		✔ In Operation	New Chitose 新千歳空港	⇔	Incheon 仁川
		✔ In Operation	New Chitose 新千歳空港	⇔	Taipei 台北

図表 3-8　北海道運輸局による集約テンプレート見本（英語版　2／2）

Disaster Information Board for Tourists

訪日外国人観光客のための災害情報ボード

English　page 2

Station 駅

Business Operations 営業状況	Station 駅
✔ Open	Sapporo 札幌駅
✕ Close	New Chitose Airport 新千歳空港駅
✔ Open	Asahikawa 旭川駅
✕ Close	Hakodate 函館駅
✔ Open	Shin-Hakodate-Hokuto 新函館北斗駅

Railway 鉄道

Travel Information 運行状況	Route 区間		
✔ In Operation	Sapporo 札幌駅	⇔	New Chitose Airport 新千歳空港駅
✔ In Operation	Sapporo 札幌駅	⇔	Tomakomai 苫小牧駅
✔ In Operation	Sapporo 札幌駅	⇔	Hakodate 函館駅
✔ In Operation	Sapporo 札幌駅	⇔	Asahikawa 旭川駅
✔ In Operation	Shin-Hakodate-Hokuto 新函館北斗駅	⇔	Shin-Aomori 新青森駅

Click here for details・・・ 詳しい情報はこちら・・・　HOKKAIDO RAILWAY COMPANY JR北海道

Subway 地下鉄

Travel Information 運行状況	Route 区間		
✔ In Operation	Sapporo さっぽろ	⇔	Odori 大通
✔ In Operation	Odori 大通	⇔	Shin Sapporo 新さっぽろ
✔ In Operation	Odori 大通	⇔	Oyachi 大谷地

Click here for details・・・ 詳しい情報はこちら・・・　Sapporo City Transportation Bureau 札幌市交通局

Bus バス

Travel Information 運行状況	Route 区間		
✔ In Operation	Sapporo 札幌駅	⇔	New Chitose 新千歳空港
✔ In Operation	Sapporo 札幌駅	⇔	Asahikawa 旭川駅
✔ In Operation	Sapporo 札幌駅	⇔	Hakodate 函館駅

Travel Information 運行状況	Route 区間		
✔ In Operation	Sapporo 札幌駅	⇔	Otaru 小樽駅
✔ In Operation	Sapporo 札幌駅	⇔	Tomakomai 苫小牧駅

Click here for details・・・ 詳しい情報はこちら・・・

Traffic Information 運休情報

HOKKAIDO CHUO BUS CO., LTD. 北海道中央バス株式会社

Ferry フェリー

Travel Information 運航状況	Route 区間			Click here for details・・・ 詳しい情報はこちら・・・
✔ In Operation	Tomakomai 苫小牧港	⇔	Sendai 仙台港	Taiheiyo Ferry Co,Lrd. 太平洋フェリー株式会社
✔ In Operation	Tomakomai 苫小牧港	⇔	Hachinohe 八戸港	Silver Ferry シルバーフェリー
✔ In Operation	Otaru 小樽港	⇔	Nigata 新潟港	Shin Nihonkai Ferry 新日本海フェリー株式会社
✔ In Operation	Hakodate 函館港	⇔	Aomori 青森港	TSUGARUKAIKYO FERRY 津軽海峡フェリー株式会社 ✔ In Operation　Seikan Ferry 青函フェリー ✕ Canceled
✔ In Operation	Tomakomai 苫小牧港	⇔	Oarai 大洗港	MOL Ferry 商船三井フェリー株式会社

図表 3-9　北海道運輸局による集約テンプレート見本（中国語（簡体字）版　１／２）

面向海外旅客的灾害信息板

訪日外国人観光客のための災害情報ボード

简体中文　page 1

北海道运输局 北海道運輸局	2019. 3. 5	10 : 30	№1

详细信息请点击这里・・・ 詳しい情報はこちら・・・

北海道 旅行的安全信息
北海道 旅の安全情報

LIVE JAPAN PERFECT GUIDE

下次的更新・・・
次回の更新は・・・

此信息，预定每两个小时更新一次。
如果收到新信息的话，会随时进行更新。
本情報は、2時間毎の更新を予定しています。
新しい情報が入った場合は、上記以外にも随時更新します。

灾害的概况 災害の概況

灾害情况 災害状況	
灾害的种类 災害の種類	地震
灾害的概要 災害の概要	震级６．７
受灾情况 被災状況	震度超过６　胆振（中东部） 震度不到６　石狩（南部） 震度不到５　石狩（北部） 渡島（东部） 胆振（西部）

详细信息请点击这里・・・
詳しい情報はこちら・・・

北海道防灾信息
北海道防災情報

旅客用临时逗留设施 旅行者用一時滞在施設

开设情况 開設状況	旅客用临时逗留设施 旅行者用一時滞在施設	所在地 所在地

详细信息请点击这里・・・
詳しい情報はこちら・・・

札幌市役所 札幌市役所

多种语言咨询窗口 多言語相談窓口

开设情况 開設状況	多种语言咨询窗口 多言語相談窓口	所在地 所在地
✔ 营业中	旅客紧急支援站 観光客緊急サポートステーション	

机场和航班 飛行機

营业情况 営業状況	机场 空港	航行情况 運航状況	区　间 区　間	
✔ 营业中	新千岁机场 新千歳空港	✔ 正常航行	新千岁机场 新千歳空港 ⇔	羽田机场 羽田空港
详细信息请点击这里・・・ 詳しい情報はこちら・・・ 新千岁机场航站楼 新千歳空港ターミナルビル		✕ 停班	新千岁机场 新千歳空港 ⇔	北京 北京
		✔ 正常航行	新千岁机场 新千歳空港 ⇔	仁川 仁川
		✔ 正常航行	新千岁机场 新千歳空港 ⇔	台北 台北

図表 3-10　北海道運輸局による集約テンプレート見本（中国語（簡体字）版　2／2）

面向海外旅客的灾害信息板

訪日外国人観光客のための災害情報ボード

简体中文　page 2

铁路 鉄道

营业情况 営業状況	车站 駅
✔ 营业中	札幌站 札幌駅
✕ 暂停营业	新千岁机场站 新千歳空港駅
✔ 营业中	旭川站 旭川駅
✕ 暂停营业	函馆站 函館駅
✔ 营业中	新函馆北斗站 新函館北斗駅

运行情况 運行状況	区　间 区間		
✔ 运行中	札幌站 札幌駅	⇔	新千岁机场站 新千歳空港駅
✔ 运行中	札幌站 札幌駅	⇔	苫小牧站 苫小牧駅
✔ 运行中	札幌站 札幌駅	⇔	函馆站 函館駅
✔ 运行中	札幌站 札幌駅	⇔	旭川站 旭川駅
✔ 运行中	新函馆北斗站 新函館北斗駅	⇔	新青森站 新青森駅

详细信息请点击这里・・・ 詳しい情報はこちら・・・　JR北海道旅客铁路公司 JR北海道

地铁 地下鉄

运行情况 運行状況	区　间 区間		
✔ 运行中	札幌站 さっぽろ	⇔	大通站 大通
✔ 运行中	大通站 大通	⇔	新札幌站 新さっぽろ
✔ 运行中	大通站 大通	⇔	大谷地站 大谷地

详细信息请点击这里・・・ 詳しい情報はこちら・・・　札幌市交通局 札幌市交通局

巴士 バス

运行情况 運行状況	区　间 区間		
✔ 运行中	札幌站 札幌駅	⇔	新千岁机场站 新千歳空港駅
✔ 运行中	札幌站 札幌駅	⇔	旭川站 旭川駅
✔ 运行中	札幌站 札幌駅	⇔	函馆站 函館駅

运行情况 運行状況	区　间 区間		
✔ 运行中	札幌站 札幌駅	⇔	小樽站 小樽駅
✔ 运行中	札幌站 札幌駅	⇔	苫小牧站 苫小牧駅

详细信息请点击这里・・・ 詳しい情報はこちら・・・

停运信息 運休情報

北海道中央巴士公司 北海道中央バス株式会社

渡轮 フェリー

航行情况 運航状況	区　间 区間			详细信息请点击这里・・・ 詳しい情報はこちら・・・			
✔ 正常航行	苫小牧港 苫小牧港	⇔	仙台港 仙台港	太平洋油轮公司 太平洋フェリー株式会社			
✔ 正常航行	苫小牧港 苫小牧港	⇔	八戸港 八戸港	银渡轮 シルバーフェリー			
✔ 正常航行	小樽港 小樽港	⇔	新泻港 新潟港	新日本海渡轮公司 新日本海フェリー株式会社			
✔ 正常航行	函馆港 函館港	⇔	青森港 青森港	津轻海峡渡轮公司 津軽海峡フェリー株式会社	✔ 运行中	青函渡轮 青函フェリー	✕ 停运
✔ 正常航行	苫小牧港 苫小牧港	⇔	大洗港 大洗港	商船三井渡轮公司 商船三井フェリー株式会社			

図表 3-11　北海道運輸局による集約テンプレート見本（中国語（繁体字）版　1／2）

針對海外旅客的災害資訊板

訪日外国人観光客のための災害情報ボード

繁體中文　page 1

北海道運輸局 北海道運輸局	2019. 3. 5	10 : 30	№1
詳細資訊請點擊此處・・・ 詳しい情報はこちら・・・ 北海道 旅行的安全資訊 北海道 旅の安全情報 LIVE JAPAN PERFECT GUIDE	下次的更新・・・ 次回の更新は・・・ 本資訊，預定每兩個小時更新一次。 若獲取新資訊的話，將會隨時進行更新。 本情報は、2時間毎の更新を予定しています。 新しい情報が入った場合は、上記以外にも臨時更新します。		

災害的概況　災害の概況

災害狀況　災害状況	
災害的種類 災害の種類　地震	受災狀況　被災状況 震度超過６　膽振（中東部） 震度不到６　石狩（南部） 震度不到５　石狩（北部） 渡島（東部） 膽振（西部）
災害的概要 災害の概要　震級６．７	
詳細資訊請點擊此處・・・ 詳しい情報はこちら・・・ 北海道防災資訊　北海道防災情報	

旅客用臨時逗留設施　旅行者用一時滞在施設

開設狀況 開設状況	旅客用臨時逗留設施 旅行者用一時滞在施設	所在地 所在地
詳細資訊請點擊此處・・・ 詳しい情報はこちら・・・ 札幌市役所　札幌市役所		

多語言諮詢窗口　多言語相談窓口

開設狀況 開設状況	多語言諮詢窗口 多言語相談窓口	所在地 所在地
✔ 營業中	旅客緊急支援站 観光客緊急サポートステーション	

機場與航班　乗行機

營業狀況 営業状況	機場 空港	航班運行狀況 運航状況	區　間 区　間		
✔ 營業中	新千歲機場 新千歲空港	✔ 正常航行	新千歲機場 新千歲空港	⇔	羽田機場 羽田空港
詳細資訊請點擊此處・・・ 詳しい情報はこちら・・・ 新千歲機場航站樓 新千歲空港ターミナルビル		✕ 停飛	新千歲機場 新千歲空港	⇔	北京 北京
		✔ 正常航行	新千歲機場 新千歲空港	⇔	仁川 仁川
		✔ 正常航行	新千歲機場 新千歲空港	⇔	臺北 台北

図表 3-12　北海道運輸局による集約テンプレート見本（中国語（繁体字）版　２／２）

針對海外旅客的災害資訊板

訪日外国人観光客のための災害情報ボード

繁體中文　page 2

鐵路 鉄道

營業狀況 営業状況	車站 駅
✔ 營業中	札幌站 札幌駅
✕ 暫停營業	新千歲機場站 新千歲空港駅
✔ 營業中	旭川站 旭川駅
✕ 暫停營業	函館站 函館駅
✔ 營業中	新函館北斗站 新函館北斗駅

運行狀況 運行状況	區間 区間		
✔ 運行中	札幌站 札幌駅	⇔	新千歲機場站 新千歲空港駅
✔ 運行中	札幌站 札幌駅	⇔	苫小牧站 苫小牧駅
✔ 運行中	札幌站 札幌駅	⇔	函館站 函館駅
✔ 運行中	札幌站 札幌駅	⇔	旭川站 旭川駅
✔ 運行中	新函館北斗站 新函館北斗駅	⇔	新青森站 新青森駅

詳細資訊請點擊此處・・・ 詳しい情報はこちら・・・　JR北海道旅客鐵路公司 JR北海道

地鐵 地下鉄

運行狀況 運行状況	區間 区間		
✔ 運行中	札幌站 さっぽろ	⇔	大通站 大通
✔ 運行中	大通站 大通	⇔	新札幌站 新さっぽろ
✔ 運行中	大通站 大通	⇔	大谷地站 大谷地

詳細資訊請點擊此處・・・ 詳しい情報はこちら・・・　札幌市交通局 札幌市交通局

巴士 バス

運行狀況 運行状況	區間 区間		
✔ 運行中	札幌站 札幌駅	⇔	新千歲機場站 新千歲空港駅
✔ 運行中	札幌站 札幌駅	⇔	旭川站 旭川駅
✔ 運行中	札幌站 札幌駅	⇔	函館站 函館駅

運行狀況 運行状況	區間 区間		
✔ 運行中	札幌站 札幌駅	⇔	小樽站 小樽駅
✔ 運行中	札幌站 札幌駅	⇔	苫小牧站 苫小牧駅

詳細資訊請點擊此處・・・ 詳しい情報はこちら・・・

停運資訊 運休情報

北海道中央巴士公司 北海道中央バス株式会社

渡輪 フェリー

運航狀況 運航状況	區間 区間			詳細資訊請點擊此處・・・ 詳しい情報はこちら・・・			
✔ 正常航行	苫小牧港 苫小牧港	⇔	仙台港 仙台港	太平洋郵輪公司 太平洋フェリー株式会社			
✔ 正常航行	苫小牧港 苫小牧港	⇔	八戶港 八戸港	銀渡輪 シルバーフェリー			
✔ 正常航行	小樽港 小樽港	⇔	新潟港 新潟港	新日本海渡輪公司 新日本海フェリー株式会社			
✔ 正常航行	函館港 函館港	⇔	青森港 青森港	津輕海峽渡輪公司 津軽海峡フェリー株式会社	✔ 運行中	青函渡輪 青函フェリー	✕ 停運
✔ 正常航行	苫小牧港 苫小牧港	⇔	大洗港 大洗港	商船三井渡輪公司 商船三井フェリー株式会社			

図表 3-13　北海道運輸局による集約テンプレート見本（韓国語版　１／２）

방일 외국인 관광객을 위한 재해 정보 보드

訪日外国人観光客のための災害情報ボード

한국어　page 1

홋카이도 운수국 北海道運輸局	2019. 3. 5	10 : 30	№1

자세한 정보는 여기서 詳しい情報はこちら…

홋카이도 여행의 안전 정보
北海道 旅の安全情報

LIVE JAPAN PERFECT GUIDE

다음 갱신은…
次回の更新は…

이 정보는 2시간 마다의 갱신 예정입니다.
새소식이 들어갔을 때는 위 정보 이외에도 수시로 갱신합니다.
本情報は、2時間毎の更新を予定しています。
新しい情報が入った場合は、上記以外にも随時更新します。

재해 개요 災害の概況

재해 상황 災害状況	
재해 유형 災害の種類	지진
재해 개요 災害の概要	규모6．7

Disasters area 被災状況

진도6강　이부리（중동부）
진도6약　이시카리（남부）
진도5약　이시카리（북부）
오시마（동부）
이부리（서부）

자세한 정보는 여기서 확인 해주세요
詳しい情報はこちら…

홋카이도 방재 정보
北海道防災情報

여행자용 일시 체재 시설 旅行者用一時滞在施設

상황 開設状況	여행자용 일시 체재 시설 旅行者用一時滞在施設	주소 所在地

자세한 정보는 여기서 확인 해주세요
詳しい情報はこちら…

삿포로시청 札幌市役所

다언어 상담 창구 多言語相談窓口

상황 開設状況	다언어 상담 창구 多言語相談窓口	주소 所在地
○ 이용할 수 있다	관광객 긴급 지원 스테이션 観光客緊急サポートステーション	

공항 및 비행 飛行機

영업 상황 営業状況	공항 空港
○ 영업중	신치토세 공항 新千歳空港

자세한 정보는 여기서 확인 해주세요
詳しい情報はこちら…

신치토세 공항 터미널 빌딩
新千歳空港ターミナルビル

운행 상황 運航状況	구간 区間		
○ 운행중	신치토세 공항 新千歳空港	⇔	하네다 공항 羽田空港
✕ 운행 중시	신치토세 공항 新千歳空港	⇔	베이징 北京
○ 운행중	신치토세 공항 新千歳空港	⇔	인천 仁川
○ 운행중	신치토세 공항 新千歳空港	⇔	타이페이 台北

図表 3-14　北海道運輸局による集約テンプレート見本（韓国語版　2／2）

방일 외국인 관광객을 위한 재해 정보 보드

訪日外国人観光客のための災害情報ボード

한국어　page 2

철도 鉄道

영업 상황 営業状況	역 駅
○ 이용할 수 있다	삿포로 역 札幌駅
× 이용할 수 없다	신치토세 공항 역 新千歳空港駅
○ 이용할 수 있다	아사히카와 역 旭川駅
× 이용할 수 없다	하코다테 역 函館駅
○ 이용할 수 있다	신하코다테 호쿠토 역 新函館北斗駅

운행 상황 運行状況	구간 区間		
○ 운행중	삿포로 역 札幌駅	⇔	신치토세 공항 역 新千歳空港駅
○ 운행중	삿포로 역 札幌駅	⇔	도마코마이 역 苫小牧駅
○ 운행중	삿포로 역 札幌駅	⇔	하코다테 역 函館駅
○ 운행중	삿포로 역 札幌駅	⇔	아사히카와 역 旭川駅
○ 운행중	신하코다테 호쿠토 역 新函館北斗駅	⇔	신아오모리 역 新青森駅

자세한 정보는 여기서 확인 해주세요
詳しい情報はこちら･･･
JR홋카이도 JR北海道

치하철 地下鉄

운행 상황 運行状況	구간 区間		
○ 운행중	삿포로 さっぽろ	⇔	오오도리 大通
○ 운행중	오오도리 大通	⇔	신 삿포로 新さっぽろ
○ 운행중	오오도리 大通	⇔	오야치 大谷地

자세한 정보는 여기서 확인 해주세요
詳しい情報はこちら･･･
삿포로시 교통국 札幌市交通局

버스 バス

운행 상황 運行状況	구간 区間		
○ 운행중	삿포로 역 札幌駅	⇔	신치토세 공항 新千歳空港
○ 운행중	삿포로 역 札幌駅	⇔	아사히카와 역 旭川駅
○ 운행중	삿포로 역 札幌駅	⇔	하코다테 역 函館駅

운행 상황 運行状況	구간 区間		
○ 운행중	삿포로 역 札幌駅	⇔	오타루 역 小樽駅
○ 운행중	삿포로 역 札幌駅	⇔	도마코마이 역 苫小牧駅

자세한 정보는 여기서 확인 해주세요
詳しい情報はこちら･･･

운행 중지 정보
運休情報

홋카이도 중앙 버스 주식회사
北海道中央バス株式会社

여객선 フェリー

운행 상황 運航状況	구간 区間			자세한 정보는 여기서 확인 해주세요 詳しい情報はこちら･･･			
○ 운행중	도마코마이 항 苫小牧港	⇔	센다이 항 仙台港	태평양페리주식회사 太平洋フェリー株式会社			
○ 운행중	도마코마이 항 苫小牧港	⇔	하치노헤 항 八戸港	실버페리 シルバーフェリー			
○ 운행중	오타루 항 小樽港	⇔	니가타 항 新潟港	신 니혼카이 페리 주식회사 新日本海フェリー株式会社			
○ 운행중	하코다테 항 函館港	⇔	아오모리 항 青森港	츠가루 해협 여객선 주식 회사 津軽海峡フェリー株式会社	○ 운행중	세이칸 페리 青函フェリー	× 운행 중지
○ 운행중	도마코마이 항 苫小牧港	⇔	오아라이 항 大洗港	상선 미츠이 선박 주식회사 商船三井フェリー株式会社			

② 行政機関による情報テンプレート

災害の概況や観光客緊急サポートステーションについて、**北海道**が**北海道運輸局**及び**北海道観光振興機構**に、避難所や多言語相談窓口について、**札幌市**が**北海道運輸局**及び**北海道観光振興機構**に、それぞれ提供する様式である。

施設の開設状況は「○＝受入可」「×＝受入不可」として提供する

図表 3-15　「行政機関による地域情報」に関する情報テンプレート見本

情報テンプレート

北海道庁 ⇒ 北海道運輸局 E-mail hkt-dib2@gxb.mlit.go.jp FAX 011-290-2702 TEL 011-290-2700			
災害状況	2019年 3月 5日	10:30	No.1

災害状況	
災害の種類	地震
災害の概要	マグニチュード６．７
主な被災地	震度６強　胆振（中東部） 震度６弱　石狩（南部） 震度５弱　石狩（北部） 渡島（東部） 胆振（西部）
観光客緊急 サポートステーション	○

情報テンプレート

札幌市 ⇒ 北海道運輸局 E-mail hkt-dib2@gxb.mlit.go.jp FAX 011-290-2702 TEL 011-290-2700			
旅行者支援施設等	2019年 3月 5日	10:30	No.1

■旅行者用一時滞在施設

開設状況	施設名	所在地／連絡先

■多言語相談窓口

開設状況	施設名	所在地／連絡先

③ 交通事業者による情報テンプレート

交通事業者による、交通機関（鉄道、地下鉄、バス、フェリー）の運行情報及び交通拠点（鉄道駅等）施設の被災状況、営業状況などについて、**北海道運輸局**及び**北海道観光振興機構**に提供する様式である。

運行（運航）状況は、予め定めておいた主要路線や区間について「○」「×」の情報を記載して提供する。運行（運航）状況と記号の用い方は、28 ページに示したとおりである。

図表 3-16　「交通事業者による交通機関の運行状況及び施設の営業状況」に関する情報テンプレート見本

情報テンプレート

北海道旅客鉄道（株）　⇒　北海道運輸局

E-mail hkt-dib2@pxb.mlit.go.jp
FAX 011-290-2702
TEL 011-290-2700

鉄道の運行状況	2019年 3月 5日	10:30	No.1

営業状況	駅
○	札幌駅
×	新千歳空港駅
○	旭川駅
×	函館駅
○	新函館北斗駅

運行状況	区　間		
○	札幌駅	⇔	新千歳空港駅
○	札幌駅	⇔	苫小牧駅
○	札幌駅	⇔	函館駅
○	札幌駅	⇔	旭川駅
○	新函館北斗駅	⇔	新青森駅

情報テンプレート

札幌市交通局　⇒　北海道運輸局

E-mail hkt-dib2@pxb.mlit.go.jp
FAX 011-290-2702
TEL 011-290-2700

地下鉄の運行状況	2019年 3月 5日	10:30	No.1

運行状況	区　間		
○	札幌駅	⇔	大通
○	大通	⇔	新さっぽろ
○	大通	⇔	大谷地

情報テンプレート

北海道中央バス（株）　⇒　北海道運輸局

E-mail hkt-dib2@pxb.mlit.go.jp
FAX 011-290-2702
TEL 011-290-2700

バスの運行状況	2019年 3月 5日	10:30	No.1

運行状況	区　間		
○	札幌駅	⇔	新千歳空港駅
○	札幌駅	⇔	旭川駅
○	札幌駅	⇔	函館駅
○	札幌駅	⇔	小樽駅
○	札幌駅	⇔	苫小牧駅

情報テンプレート

新日本海フェリー（株） ⇒ 北海道運輸局

E-mail hkt-dib2@gxb.mlit.go.jp
FAX 011-290-2702
TEL 011-290-2700

フェリーの運航状況	2019年 3月 5日	10:30	No.1

運航状況	区 間		
○	小樽港	⇔	新潟港

情報テンプレート

太平洋フェリー（株） ⇒ 北海道運輸局

E-mail hkt-dib2@gxb.mlit.go.jp
FAX 011-290-2702
TEL 011-290-2700

フェリーの運航状況	2019年 3月 5日	10:30	No.1

運航状況	区 間		
○	苫小牧港	⇔	仙台港

情報テンプレート

川崎近海汽船（株） ⇒ 北海道運輸局

E-mail hkt-dib2@gxb.mlit.go.jp
FAX 011-290-2702
TEL 011-290-2700

フェリーの運航状況	2019年 3月 5日	10:30	No.1

運航状況	区 間		
○	苫小牧港	⇔	八戸港

情報テンプレート

商船三井フェリー（株） ⇒ 北海道運輸局

E-mail hkt-dib2@gxb.mlit.go.jp
FAX 011-290-2702
TEL 011-290-2700

フェリーの運航状況	2019年 3月 5日	10:30	No.1

運航状況	区 間		
○	苫小牧港	⇔	大洗港

情報テンプレート

津軽海峡フェリー（株） ⇒ 北海道運輸局

E-mail hkt-dib2@gxb.mlit.go.jp
FAX 011-290-2702
TEL 011-290-2700

フェリーの運航状況	2019年 3月 5日	10:30	No.1

運航状況	区 間		
○	函館港	⇔	青森港

情報テンプレート

青函フェリー ⇒ 北海道運輸局

E-mail hkt-dib2@gxb.mlit.go.jp
FAX 011-290-2702
TEL 011-290-2700

フェリーの運航状況	2019年 3月 5日	10:30	No.1

運航状況	区 間		
×	函館港	⇔	青森港

④ 東京航空局新千歳空港事務所による情報テンプレート

東京航空局新千歳空港事務所による、新千歳空港ターミナルビルの運営状況及び飛行機の運航情報について、**北海道運輸局**及び**北海道観光振興機構**に提供する様式である。

運航情報は、予め定めておいた主要路線や区間についての情報を記載して提供する。

運航状況と記号の用い方は、28 ページに示したとおりである。

図表 3-17 「東京航空局新千歳空港事務所による施設の運営状況及び運航情報」に関する情報テンプレート見本

情報テンプレート

東京航空局 新千歳空港事務所	⇒	北海道運輸局 E-mail hkt-dib2@pxb.mlit.go.jp FAX 011-290-2702 TEL 011-290-2700	
飛行機の運航状況	2019年 3月 5日	10:30	No.1

営業状況	空港
○	新千歳空港

運航状況	区 間		
○	新千歳空港	⇔	羽田空港

運航状況	区 間		
×	新千歳空港	⇔	北京
○	新千歳空港	⇔	仁川
○	新千歳空港	⇔	台北

⑤ メーリングリストの作成とメール送受信による情報共有

関係機関等が作成する情報テンプレートと、運輸局が作成する集約テンプレートの伝達手段は、メーリングリストを活用したメール送受信方式を想定する。そのため、予め関係機関等の担当者や担当部署のメールアドレスや連絡先を整理すると共に、定期的に見直しや更新をする。

⑥ 停電やシステム障害等への対応

関係機関等は、上記⑤の情報提供手段が、停電やシステム障害等により運用できない場合に備える必要がある。

関係機関等における災害時等の非常用電源の有無と、上記⑤の情報提供手段（パソコン等の端末装置やプリンタ、インターネットを用いる通信装置類など）への通電の確認が必要である。

それらの環境が見込めない場合は、小型発電機等の用意や小電力で稼働する端末や周辺装置の利用及びバッテリー類の用意などによる対応を行う。携帯電話、固定電話、ＦＡＸ回線などの併用を想定し、自記式での送信や、通話での読み上げなどが必要な状況においても、提供情報の伝達ができるよう、状況欄を空白としたテンプレート類を予め紙に印刷して非常時に用いることができるように備える。

（６）関係機関等における手順のまとめ

①　情報集約・発信コア（北海道運輸局・北海道観光振興機構）

情報集約・発信コアとなる、北海道運輸局・北海道観光振興機構の全体フローをまとめると、以下のとおりである。

（ｉ）手順の流れ

１．災害の発生

↓

※地震（震度５強以上）発生や、気象情報など事前情報に基づき、外国人観光客の移動等が困難となる恐れがある場合

２．災害情報伝達システム開始の要請

↓

※庁内体制の立ち上げ～協議～国土交通省北海道運輸局長名による「災害情報伝達システム開始」の関係機関への発信

３．担当機関からの情報テンプレートの受信・内容確認

↓

※情報テンプレートの受信、フォルダ保存、記録・照合用の印刷等の実施

４．集約テンプレートへの反映・照合

↓

※情報内容を複写等により集約テンプレートに反映
※照合用印刷紙面との確認など

５．発信用 PDF ファイルの生成

↓

※発信に必要な部分について PDF ファイルを生成

６．PDF ファイルを添付し関係機関へメール送信

↓

※以後、３～６を繰り返す
※発信頻度は２時間毎正時に行う（重要な情報更新は、随時続報）

７．災害情報伝達システム終了の発信

※状況の収束～協議～国土交通省北海道運輸局長名による「災害情報伝達システム終了」の関係機関への発信

（ii）手順の詳細

【a.備え】

- ●メーリングリストの整備・更新（関係機関全体）、暗号化パスワードなどの事前解除
- ●担当者、使用機器、テンプレート（電子・紙）、非常用電源などの確認・準備
- ●災害情報伝達システムの手順の確認、訓練など

【b.災害発生段階】

- ●災害もしくはそれに準ずる状況について、運輸局長の判断により「災害情報伝達システム開始」を決定

【c.災害情報伝達システム開始】

- ●災害情報伝達システムに必要な庁内体制の立ち上げ
- ●国土交通省北海道運輸局長名の「災害情報伝達システム開始」を、関係機関にメーリングリストに基づいて発信

【d.情報の伝達・活用】

- ●着信したメールに添付された情報テンプレートファイルを、所定のフォルダに保存し、記録、照合確認用の紙面を印刷
- ●情報テンプレートの内容を集約テンプレートに複写等の方法で反映させ、情報テンプレートと突合
- ●集約テンプレートの内容を、記録、照合確認用に印刷した紙面と照合
- ●内容に誤りがなければ、集約テンプレートのタイムスタンプ（及び号番）を入力
  （※英語版への入力で全言語版に反映可能。時刻・号番のズレや重複に注意する）
- ●最終確認を行った上で、発信に必要な部分の PDF ファイルを生成
- ●送信先への注意喚起のため、集約テンプレートのタイトルと通し番号を含むメール表題に組織名を入れて、送信メールを作成。PDF ファイルを添付し、メーリングリストに従って関係機関に送信
- ●集約テンプレートの第１報は、情報テンプレートの集約状況が芳しくない場合を含め（状況不明の発生を含め）可能な限り速やかに作成し発信
  （※システムの実質的な開始を伝えるため、第０報としての性質を意識して、速やかな発信を行う）
- ●第１報作成時に情報テンプレートの送信が無かった関係機関には、携帯電話等で連絡し、情報提供を改めて依頼。送信困難な状況が判明した場合は、伝達方法の切り替えや携帯電話による伝達などで補完
- ●北海道運輸局に何らかの障害が発生し、情報集約・発信コアとしての機能を発揮できない場合は、携帯電話により、北海道観光振興機構に代行の依頼を連絡
- ●第１報に不明情報がある場合、情報更新次第、更新間隔にとらわれずに第２報を発信
- ●以後、発信頻度は２時間毎正時に行うが、重要な情報更新については、更新間隔にとらわれずに続報を発信

【e.災害情報伝達システム終了】

- ●各種情報から状況の収束を判断し庁内の協議で「災害情報伝達システム終了」を決定
- ●国土交通省北海道運輸局長名の「災害情報伝達システム終了」を、関係機関にメーリングリストに基づいて発信

②　情報テンプレート作成担当機関（行政機関・交通事業者）

情報テンプレートの作成を担当する関係機関等における、全体フローをまとめると、以下のとおりである。

（ｉ）手順の流れ

1．災害の発生

↓

※地震（震度５強以上）発生や、気象情報など事前情報に基づき、外国人観光客の移動等が困難となる恐れがある場合

2．災害情報伝達システム開始の受信

↓

※国土交通省北海道運輸局長名による「災害情報伝達システム開始」の受信～組織内体制の立ち上げ

3．担当部門・連携機関などからの情報収集

↓

※必要情報を提供する担当部門・連携機関等への連絡～情報提供を依頼～情報を収集

4．情報テンプレートの作成・照合

↓

※必要情報を情報テンプレートに反映・照合

5．情報テンプレートの送信

↓

※情報集約・発信コア（北海道運輸局・北海道観光振興機構）に送信
※以後、３～５を繰り返す
※発信頻度は２時間毎正時に行う（重要な情報更新は、随時続報）

6．集約テンプレートの受信・伝達・活用

↓

※集約テンプレートの活用については、P46 の「③集約テンプレート受信・活用機関」を参照

7．災害情報伝達システム終了の受信

※国土交通省北海道運輸局長名による「災害情報伝達システム終了」の受信～関係部門、外部連携機関等への申し送り～対応の終了

（ii）手順の詳細

【a.備え】

- ●メーリングリストの整備・更新（担当者変更、必要情報の担当部門確認など）、暗号化パスワードなどの事前解除
- ●担当者、使用機器、テンプレート（電子・紙）、非常用電源などの確認・準備
- ●災害情報伝達システムの手順の確認、訓練など

【b.災害発生段階】

- ●災害もしくはそれに準ずる状況においては、北海道運輸局長からの「災害情報伝達システム開始」の受信を注意する

【c.災害情報伝達システム開始】

- ●国土交通省北海道運輸局長名の「災害情報伝達システム開始」を受信
- ●災害情報伝達システムに必要な組織内体制の立ち上げ
- ●組織内で定めた方法で、必要情報を提供する担当部門・連携機関等への連絡を実施、情報提供を依頼

【d.情報の伝達・活用】

（情報テンプレートの作成・送信）

- ●組織内で定めた方法で、必要情報を提供する担当部門・連携機関などから情報を収集
- ●必要情報を情報テンプレートに反映し、タイムスタンプ（及び号番）を入力
  （※時刻・号番のズレや重複に注意する）
- ●作成した情報テンプレートを、所定のフォルダに保存
- ●記録・照合確認用の印刷を行い、タイムスタンプ（及び号番）順に整理
- ●情報テンプレートの表示内容を、記録・照合確認用の紙面と照合
- ●内容に誤りがなければ、送信先への注意喚起のため、情報テンプレートのタイトル、組織名及び通し番号を含むメール表題で、送信メールを作成し、メーリングリストに従って、情報集約・発信コア（北海道運輸局・北海道観光振興機構）に送信
- ●何らかの障害が発生し、メールによる情報テンプレートの提供が困難な場合は、携帯電話により、情報集約・発信コアに連絡し、代替策を調整し履行

（集約テンプレートの受信・伝達・活用）

- ●情報集約・発信コアから受信したメールに添付された集約テンプレートを、所定のフォルダに保存
- ●組織内で定めた関係部門への転送や、外部の連携機関等への転送を、事前に定めた伝達方法で行い、情報展開
- ●貼り出しのほか、WEB サイト、SNS、各種アプリへの展開などを行う場合は、加工や掲載プロセスを担当する部門・機関等への転送
- ●以後、発信間隔である 2 時間毎正時を目安に情報把握・提供のサイクルを回すが、重要な情報更新は、更新間隔にとらわれずに続報を発信できるよう、必要情報を提供する担当部門・連携機関等と申し合わせておく

【e.災害情報伝達システム終了】

- ●国土交通省北海道運輸局長名の「災害情報伝達システム終了」を発信した時点で、関係部門や、外部の連携機関等にも終了を申し送りし、対応を終了

③　集約テンプレート受信・活用機関（全体※特に接客・相談・情報展開）

集約テンプレートを受信し、活用・展開を行う関係機関等おける、全体フローをまとめると、以下のとおりである。

（ｉ）手順の流れ

1．災害の発生

↓

※地震（震度５強以上）発生や、気象情報など事前情報に基づき、外国人観光客の移動等が困難となる恐れがある場合

2．災害情報伝達システム開始の受信

↓

※国土交通省北海道運輸局長名による「災害情報伝達システム開始」の受信～組織内体制の立ち上げ

3．集約テンプレートの受信

↓

※情報集約・発信コア（北海道運輸局・北海道観光振興機構）からの受信もしくは、連携機関等からの受信

4．集約テンプレートの活用

↓

※以後、３～４を繰り返す
※各受信機関の特性による活用対応
- ●紙面の打ち出しと貼り出し
- ●説明・案内の手元資料としての活用
- ●WEB サイト、SNS、各種アプリへの展開のため、加工や掲載プロセスを担当する部門・機関等への転送　など

5．災害情報伝達システム終了の受信

※国土交通省北海道運輸局長名による「災害情報伝達システム終了」の受信～関係部門、外部連携機関等への申し送り～対応の終了

（ii）手順の詳細

【a.備え】

- ●メーリングリストの整備・更新（担当者変更、必要情報の担当部門確認など）
- ●担当者、使用機器、テンプレート（電子・紙）、非常用電源などの確認・準備
- ●集約テンプレートの形式の確認、活用の訓練など

【b.災害発生段階】

- ●災害もしくはそれに準ずる状況においては、北海道運輸局長からの「災害情報伝達システム開始」の受信を注意する

【c.災害情報伝達システム開始】

- ●国土交通省北海道運輸局長名の「災害情報伝達システム開始」を受信
- ●災害情報伝達システムに必要な組織内体制の立ち上げ

【d.情報の伝達・活用】

- ●情報集約・発信コアや連携機関等からの集約テンプレートを受信
- ●各受信機関の特性に応じて以下の対応を行う
- ●プリンタによる打ち出し、ＦＡＸの場合は受信紙など、各言語のテンプレートを可能な範囲で、できるだけ大きなサイズに拡大して、外国人観光客が集まる箇所、目にとまりやすい箇所への貼り出し
- ●地域交通機関、宿泊情報、飲食情報など、別途把握している地域情報を付加した貼り出し、説明を実施
- ●外国人観光客への説明・案内にあたるスタッフ等への、手元資料としての配布
- ●貼り出しのほか、WEB サイト、SNS、各種アプリへの展開などを行う場合は、加工や掲載プロセスを担当する部門・機関等への転送
- ●以後、発信間隔である 2 時間毎正時を目安に情報把握・提供のサイクルを回すが、重要な情報更新は、更新間隔にとらわれずに続報されるため、受信状況はできるだけこまめにチェック

【e.災害情報伝達システム終了】

- ●国土交通省北海道運輸局長名の「災害情報伝達システム終了」を発信した時点で、関係者等にも終了を申し送りし、対応を終了

（7）ガイドラインの推進にあたって

本ガイドラインでは、災害情報伝達システムの運用について当面の枠組みを定めた。また、検証訓練の実施を通じて明らかになった課題についても、速やかに修正可能な点は、対策を含めた上で、本ガイドラインをまとめた。

さらに改善が必要な点については、平成 31 年度（2019 年度）以降も、引き続き検討や定期的な訓練を通じた修正を行っていく。特に重要な点を、以下の 3 点に整理する。

①テンプレートで取り扱う情報の内容・集約方法の改善及びその補完

本システムの開始にあたって、必要度の高い情報を速やかに集約し、可能な限りシンプルな情報と多言語での提供を目指した。一方、外国人観光客が容易に判断でき、安心して行動できる情報提供を実現するためは、提供情報をより詳細なものにする必要があり、それを短時間で集約することや多言語化して提供することは簡単ではないが、各テンプレートの内容や集約のあり方の改善を、引き続き検討する。

また、そうした課題を補完するために、集約テンプレートには、参照すべき WEB サイトのリンクや二次元バーコードを掲載している。それら参照先サイト内情報の多言語化については、一部が多言語化されているものや、多言語化されていないものなど、必ずしも外国人観光客に分かりやすい情報として整備されていない現状がある。関係機関等は、これらの改善に積極的に取り組むことが望まれる。

②災害情報伝達システムへの参画機関の拡充

本ガイドラインでは、当面、重点的に取り組む伝達情報と、札幌市を中心とする圏域を設定して、災害情報伝達システムを開始していく。今後、様々な災害の種別や発生する地域、被害の状況などに対応していくためには、多様な関係機関等と災害情報伝達のネットワークを充実させていく必要がある。

災害時に現実的に集約・展開しうる情報の質・量を検討し、関係機関等が連携協定などを通じてハブ機能を持ちながら、ネットワークを拡大することや、ハブ機能にあたる関係機関等の情報を水平展開する方法（例：宿泊事業者団体間の情報の共有と、その集約情報の提供）などを引き続き検討し、実現していく必要がある。

こうした動きを北海道全体で活発に進めていくためにも、自治体における地域防災計画をはじめ、多主体において、防災上、危機管理上の対応方針の中に外国人観光客への取組を、より具体的に明示して推進することが望まれる。

③情報伝達手法の向上、停電やネットワーク障害への備えへの取組

災害情報伝達システムで運用するテンプレートの様式、受送信方法などは経過的に見直していかなければならない。現在のメーリングリストの方式からログイン形式の入力・表示システム化などを進めることで、伝達に係る安定や効率化について改善することができる。

また、停電やネットワーク障害に対する備えは、本ガイドラインにも示しているが、その実践や充実を、関係機関等それぞれが進めていくことが重要である。