

災害時等の旅行者対応計画

高山市 観光課

高山市 海外戦略課

I 目的

高山市には年間約400万人の観光客が訪れ、なかでも外国人観光客は年々増加している。しかし災害時には、地理に不案内であることや、外国人においては言葉が不自由であることから、要配慮者として特別な対応が求められており、これら旅行者に対する災害対策の強化が求められている。

当計画は、「高山市地域防災計画」及び「高山市業務継続計画」に基づき、災害時等における旅行者の安全確保に関する業務について記載し、観光事業者団体やボランティアと情報の共有また連携した対応を図り、旅行者の安全を確保することを目的とする。

II 非常時優先業務について

1. 非常時優先業務

<1日以内>

(1) 旅行者（外国人を含む）の安全確保に関すること

被災地等において旅行者への情報提供や避難誘導等を行う。

外国人旅行者については、必要に応じて飛騨高山国際協会の災害時コミュニケーションサポーター（以下「サポーター」という）の協力を得る。

(2) 外国人旅行者へのメール配信等情報提供に関すること

(3) 旅行者（外国人を含む）の帰宅困難者対応に関すること

(4) 観光施設内の安全確保に関すること

(5) 災害時旅行者の救援対策に関すること

(6) その他

災害対策本部からの特命事項に対応する。

海外戦略課において高山市の海外戦略（誘客、物販、交流）に関する事項に対応する。

<3日以内>

(1) 観光施設の被害調査及び復旧に関すること

(2) その他観光施設の災害対策に関すること

<1週間以内>

(1) 災害時外国人旅行者の救援対策に関すること

< 1ヶ月以内 >

- (1) 観光客数・輸出・風評被害等海外との関係も含めた調査に関すること

2. 優先度の高い通常業務

< 1日以内 >

- (1) 旅行者（外国人含む）の安全確保に関すること（再掲）
被災地等において旅行者への情報提供や避難誘導等を行う。
外国人旅行者については、必要に応じてサポーターの協力を得る。

< 1週間以内 >

- (1) 海外からの誘客対策に関すること
海外に向けた情報発信等を行う。
- (2) 市内企業の海外における活動支援に関すること
市内企業の海外における活動支援を継続する。
- (3) 国際交流、国際協力及び国際化推進に関すること
国外の都市との国際交流、国際協力及び当市の国際化推進を継続する。
- (4) 国外の姉妹友好都市に関すること
国外の姉妹友好都市（デンバー、麗江、シビウ、ウルバンバ）等との交流推進を継続する。

< 1ヶ月以内 >

- (1) 観光事業の振興に関すること
- (2) 観光の宣伝、紹介及び案内に関すること
- (3) 観光施設に関すること
- (4) 誘客対策等に関すること
- (5) グリーンツーリズムに関すること
- (6) 海外戦略に係る職員派遣に関すること
海外戦略に係る職員派遣に関する事項に対応する

Ⅲ 旅行者の安全確保

i 平常時の対応

1. 基礎情報の整理

災害時に旅行者に対して、必要な情報を迅速かつ効率的に提供し、避難所等への避難誘導や救助活動を円滑に進めるための基礎情報を整備する。

そのため、「旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」や「高山市ハザードマップ」を宿泊施設や飲食店、小売店、観光施設等に配付し周知を図る。

2. 避難誘導、安否確認体制づくり

(1) 避難誘導體制の整備

高山市は、関係施設（宿泊施設、観光施設等）や関係団体の協力により、災害発生時に迅速かつ効果的に避難情報が提供できるルート及び方法等を検討できる体制を整備する。

(2) 安否確認体制を整備

高山市は、関係施設（宿泊施設、観光施設等）や関係団体の協力により、迅速に安否を確認し、安否関連情報を一元的に提供できる体制を整備する。

3. 防災意識の啓発

(1) 災害時初動対応マニュアル、ハザードマップの周知

高山市は、関係施設（宿泊施設、観光施設等）や関係団体に対して、災害時初動対応マニュアル、ハザードマップを配付し、災害時の旅行者の安全確保の方法について周知する。

(2) 防災に関する訓練、研修の実施

高山市は、関係施設等に対してマニュアル等を配付し、被災地等において、旅行者への情報提供や避難誘導等の方法などの普及に努める。

また、外国人旅行者については、サポーター向けに研修を行い、習熟に努める。

ii 災害発生時の対応

(1) 旅行者への情報提供

高山市は、次の方法により旅行者に対して災害に関する情報を提供する。

- ①市の防災無線による放送
 - ②市の広報車による放送
 - ③宿泊施設等観光関連施設を通じた情報提供、避難誘導
 - ④旅行者が多く立ち寄る場所等での情報提供、避難誘導
 - ⑤公衆無線 LAN サービス利用者への緊急メールの配信
 - ⑥その他、旅行者や関係施設等からの問い合わせへの対応
- ※観光ホームページ、Facebook 等を活用した最新情報の提供
なお、外国人旅行者に対しては、多言語で情報を提供する。

(2) 旅行者の避難誘導

被災状況に応じて、高山市が指定する緊急指定避難場所（指定避難所）や応援協定を締結している宿泊施設等へ避難誘導する。

(3) 旅行者の帰宅困難者への対応

旅行者の帰宅困難者に対し、次のとおり情報を提供する。

- ① 高山市役所、観光案内所において速やかに交通情報等を把握し、避難先旅行者に提供する。
- ② 旅行者の状況に応じ、応援協定を締結している宿泊施設等への受入手配や帰宅手段の情報を提供する。

(4) 通訳ボランティアの活用

高山市は、外国人旅行者に対して、災害が発生した場合または発生する恐れがある場合には、飛騨高山国際協会へサポーターの協力要請を行う。

サポーターは、高山市からの支援要望の範囲内で、災害情報の通訳、翻訳並びに外国人旅行者や在住外国人への災害情報の提供などを行う。

連絡先 高山市 観光課
電話 0577-35-3145 FAX 0577-35-3167
E-mail kankou@city.takayama.lg.jp

高山市 海外戦略課
電話 0577-35-3346 FAX 0577-35-3167
E-mail osd@city.takayama.lg.jp