

○背景・目的

旅行者の回復により、災害時の旅行者対応力の強化が喫緊の課題となっている。本事業において、災害が長期化した際に、特に帰宅困難となることが想定される外国人旅行者を含む旅行者対応について、現時点での課題の洗い出しを行い、次年度以降の取組の方向性をまとめる。また、関係機関と連携し、災害発生時において外国人を含む旅行者に対して迅速かつ確実に必要な情報を届ける手段の構築を図る。

○具体的な実施事項

ア)既存計画等の課題整理・分析、取組方針案の作成

災害時における各機関、市関係部局の対応内容を整理の上、各機関が有する情報を効果的・効率的に旅行者に伝える手法について検討を行い、取組方針案の作成のための課題抽出を行った。

イ)災害時の最適な情報発信の仕組み等の検討

公共交通事業者、警察、飛騨高山旅館ホテル協同組合、市関係部局に対して課題を聴取。結果を整理の上、計画更新時の参考となる方針案を作成した。具体的には検討結果として、課題に対する対応の方向性案を整理した。

ウ)非常時における体系的な情報伝達経路・情報発信手段（デジタルサイネージやWEB媒体)の確立

イ)において検討した結果を踏まえ、各機関における効率的な情報伝達方法について、実際の災害発生を想定した検討を行った。具体的には、高山市及び公共交通機関が有するデジタルサイネージから発信すべき内容を整理の上、掲載する画像デザイン（JPEG)を作成した。
・デジタルサイネージの発信箇所＝高山駅周辺/濃飛バスターミナル

1.業務実施内容-今年度の取組と次年度に向けた取り組み要旨

ア)既存計画等の課題整理・分析、取組方針案の作成

- 地域防災計画及び災害時初動対応計画、初動対応マニュアルにおける観光客への対応内容を確認
- 「国交省ガイドライン」などの先行研究を確認

上記の基本資料整理を通して「課題抽出」を行うと共に、議論すべき問題点（論点）整理を行う。

イ)災害時の最適な情報発信の仕組み等の検討

- 関係者からなる専門部会を設置
(ヒアリングを兼ねた2回の会を開催)
- 1回目・・マニュアル等の課題確認、関係者の役割分担等
- 2回目・・情報発信のあり方・発信内容について

上記検討から、
・関係者における現状実態・現状認識の共有
・論点に対する対応の方向性を整理した。

今年度の成果

- 1：市（観光課等）や観光関係事業者の初動対応、情報発信方法のあり方を提案
- 2：次年度以降対応すべき事項の提案
- 3：右図のデジタルサイネージ及びWEBサイト用の発信コンテンツ・トップ画像の作成

次年度以降に対応すべき事項

- 1：今年度作成のサイネージ案を基にしたWebサイト・デジタルサイネージの構築
- 2：新しい情報発信に基づく対応計画・行動マニュアルの更新
上記の提案事項に加え、
- 3：今年度対象外とした旅行者対策の継続協議（救急救命、応急復旧、事業者のBCP他）



今年度検討成果のとりまとめ 概要版

ア)既存計画等の課題整理・分析、取組方針案の作成

災害時における各機関、市関係部局の対応内容を整理の上、各機関が有する情報を効果的・効率的に旅行者に伝える手法について検討を行い、取組方針案の作成のための課題抽出を行った。

➤ 既存計画について

- 高山市地域防災計画は「市全体の災害時対応」を目的とするもので、災害時等の旅行者対応計画・初動対応マニュアルは「市観光班及び観光関係事業者の災害時対応」を目的とするものである。
- 地域防災計画における主課題は、市民向け対応が中心であるため、旅行者への対応（避難誘導や情報発信）が曖昧であると考ええる。
- 災害時初動対策マニュアルにおける主課題は、観光関連事業者の対応のあるべき論が示されているだけで、災害時の関係者の役割分担や具体的行動が示されておらず、実効性が担保されていない懸念がある点に課題があると考ええる。
- 下記以降に各計画の詳細と課題について整理する

既存計画名	作成主体 担当課	指摘箇所	本書の目的と概要	課題点
①高山市 地域防災計画 （一般対策 編）	高山市防 災会議 高山市 市長公室 危機管理 課	85Pの専 門活動班 137Pの災 害広報計 画 165pの 要配慮者 への配慮	【目的】 災害対策基本法の規定に基づき高山市の災害の対策に関する防災計画を定めるもの。 【概要】 市及び関係団体、自主防災組織、その他重要な施設の管理者が処理すべき事項を定めるもの。防災に係る事前調査、予防、災害応急対策に関する計画を定めるもの。 各班の行動内容を示している。（ただし、具体行動手順までは示していない。）	1.地域防災計画は、市民向けの防災対策計画を定めたもの。旅行者対応は要配慮者支援班の活動の一部に規定されていると思われる。 2.地域防災計画の「避難計画（159p）」には、旅行者への避難対応の具体的な記載はない。（市と各観光施設との連絡体制を整えるのみ） 3.165pの「要配慮者への配慮」の記載には、旅行者への避難誘導に関する記載はない。避難所等の避難者に対する配慮のみ。 4.旅行者等が求める「避難所開設情報」などは、災害広報の情報内容には、具体明記が見られない。
②災害時等 の旅行者対 応計画	高山市飛 騾高山プロ モーション 推進部観 光課	5p 災 害 発生時の 対応	【目的】 地域防災計画及び業務継続計画に基づく、災害時等における旅行者の安全確保に関する業務を記載。 【概要】 市の災害発生時の非常時優先業務を記載。	1.市による旅行者への情報提供や避難誘導、帰宅困難者への対応内容について記載しているが、具体的な行動手順までは示していない。 2.市の担当（要配慮者支援班・飛騾高山プロモーション推進部観光課）が具体行動を実施できる保証がなく、実効性が担保されていない。
③災害時初 動 対 応 マ ニュアル	高山市飛 騾高山プロ モーション 推進部観 光課	14pの平 常時から の準備	【目的】 「市及び宿泊施設や観光施設等の観光関連事業者」向けの取るべき行動を規定 【概要】 市、観光、宿泊施設等の管理者がとるべき旅行者への手動対応内容を規定。 旅行者が求める情報コンテンツとその情報提供方法が整理されている。	1.「施設管理者」は、事前に避難誘導先を選定しておく設定で、発災後の具体手順が示されていない。旅行者が「観光案内所や鉄道駅」等に災害情報や避難所先情報を求めた場合、これら観光関係者は、自ら情報を収集する必要があり、避難先情報を提供できない可能性がある。 2.「観光課」に照会しても、観光課は広報担当に最新の情報を随時確認を取らなければ回答できない。 3.避難誘導先は、市役所・避難所・協定先宿泊施設等と規定されているが、適切な誘導先なのか懸念される。

➤ 組織別の分担任務について

- 観光客の災害対策は、「観光班」が担当する。
- 在住外国人は、「秘書交流班」が担当する。
- 観光客への情報発信は、「メール配信等情報提供」となっている（メール配信の場合、アドレス登録者でなければ配信できない）。

第1章 総則 第5節 防災組織 4 分担任務等

部名	班名	担当課	分担任務	
市長公室	危機管理班	危機管理課	1 災害対策本部の設置並びに廃止及び庶務に関する事 2 本部員会議に関する事 3 災害応急対策全般の調整に関する事 4 被害状況の関係機関への報告に関する事 5 気象及び地震等の情報の収集に関する事 6 自衛隊派遣要請及び他団体への応援要請に関する事	7 国・県等関係機関との連絡調整に関する事 8 災害復興計画等の企画立案に関する事 9 災害救助費関係資料の作成及び報告に関する事 10 避難情報に関する事 11 受援に関する事
	秘書交流班	秘書交流課	1 市内在住外国人の安全確保に関する事	2 罹災市内在住外国人の救援対策に関する事
市民福祉部	福祉班	福祉課	1 被災者の援助、保護等の計画及び実施に関する事 2 避難所の開設、収容及び罹災者の給食並びに救助物資の配分に関する事 3 罹災台帳の作成、罹災証明の発行に関する事（税務班、商工振興班と連携） 4 義援金、見舞金等の配分に関する事 5 災害弔慰金に関する事	6 日本赤十字社その他福祉関係団体との連絡調整に関する事 7 障がい者及び施設入所者の安全対策 8 災害ボランティアに関する事（他部に関するものを除く） 9 災害時の遺体の捜索に関する事 10 避難行動要支援者に関する事 11 その他被災者の福祉に関する事
医療保健部	医療政策班	医療政策課	1 直営診療所における被災者の医療に関する事 2 医師会等医療関係機関との連絡に関する事	3 医療ボランティアの受け入れ及び調整に関する事 4 救護所の開設及び救急医薬品等の調達・配送に関する事
飛騨高山プロモーション戦略部	観光班	ブランド戦略課 観光課	1 観光施設の被害調査及び復旧に関する事 2 観光施設内の安全確保に関する事 3 罹災観光客の救援対策に関する事 4 観光客の安全確保に関する事	5 観光客の帰宅困難者対応に関する事 6 その他観光施設の災害対策に関する事 7 観光客数・風評被害等の調査に関する事 8 観光客へのメール配信等情報提供に関する事

※本件に関する部門のみ抽出



➤ マニュアルで定める初動対応と平常時の準備事項内容

- 旅行者対応計画は、「高山市」が対処すべき事項を整理している。
- 災害時初動対応マニュアルは、「市及び宿泊施設や観光施設等の観光関連事業者」向けの取るべき行動を規定したマニュアルである。
- 平常時からの準備事項を定め、体制確立・情報の入手先・情報提供方法・避難誘導先などの基本情報を整理している。
- 観光関連事業者それぞれが対応マニュアルやコミュニケーションツールを準備し、訓練の実施を定めている。
- マニュアルを定めただけで、観光関連事業者がこれら役割を担うことを理解していない可能性があり、実動できる保証がない。
- 記載が漏れていると思われる事項としては、「関係者の具体行動手順」に加え、「り災旅行者の救援対策」・「広域避難対応」・「経済的支援（激甚災害認定）」・「平常時の市の活動支援プログラム」などが考えられる。

■ 初動対応

1. 基本的な初動対応内容

災害時に、公共、観光、宿泊施設等の管理者が取るべき旅行者への初動対応は、地震、風水害、火山噴火、その他の災害ごとに、以下のとおりです。

＜地震時の取るべき行動＞

- ①身の安全の確保を呼びかける。
- ②落ち着いた行動を呼びかける。
- ③状況を説明する。
- ④避難誘導する
 - ・宿泊施設…留まれる場合は滞留いただく
 - ・安全な施設…市役所、避難所、応援協定先宿泊施設等
- ⑤安否確認を行う
- ⑥外国人旅行者からの問い合わせ対応・情報提供を行う
 - ・高山市、報道機関等が発表する情報に注意
 - ・観光課に問い合わせる

2. 情報提供サイトの活用

災害情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」及びスマートフォン用アプリ「Safety tips」の活用を紹介している。

■ 平常時からの準備

災害発生時への備えとして、旅行者に対する対応の準備を実施することで、災害発生時に適切かつ速やかな初動対応が可能となります。

- ①旅行者対応の組織体制・役割分担の明確化
- ②旅行者の安否確認手段・方法の確立
- ③旅行者向け情報の入手先の確認
 - ・高山市のホームページ「防災情報」等
- ④外国人旅行者向け情報提供手段・方法の確立
 - ・多言語コミュニケーションツールの整備（カード・ピクトグラム等）
 - ・「Safety tips」の活用
- ⑤地域の避難誘導先の確認
 - ・ハザードマップを参照
 - ・安全な避難先…市役所、避難所、応援協定先宿泊施設等
- ⑥外国人旅行者向け防犯グッズ・非情報備品の準備
- ⑦外国人旅行者対応に関する教育・訓練の実施
 - ・対応マニュアルやツールを整備し、訓練の実施
- ⑧災害発生時に活用するメモ・レポートの準備

▶ 旅行者対応計画での規定事項

- ▶ 外国人旅行者が求める情報コンテンツとその情報提供方法が整理されている。
- ▶ 旅行者対応を行う「観光関連事業者」が、災害発生直後に、これら情報提供が円滑に実施できるかが重要となる。
- ▶ 懸念される事項として、「観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」」は提供される情報内容に限界があること（地域ローカル情報の欠落）、高山市から報告される情報提供を現場にて多言語変換できるか、避難先となる避難場所の詳細情報が提供できるか、といった点が指摘できる。
- ▶ JR高山駅周辺では、「帰宅困難者」が多数発生する可能性があり、帰宅困難者に対して、多言語を含めた適切な情報提供ができるかが懸念される。

■外国人旅行者に対する情報提供内容と方法

正確な情報提供を通じて適切な避難行動を促すことが可能となります。以下に外国人旅行者への対応として特に求められる情報内容及び提供方法などについて説明します。

1. 災害発生時に外国人旅行者が求める情報コンテンツ

- ① 災害の規模及び被害状況
- ② 適切な避難行動
- ③ 避難場所
- ④ 交通機関の運行情報
- ⑤ 大使館情報

2. 情報提供方法

日本語を話さない・理解しない外国人旅行者に対しては、多言語での対応が有効ですが、多言語対応が難しい場合には、ピクトグラム（図記号）や多言語対応文例等を活用しての情報提供が必要となってくる。

多言語による情報提供については、防災に関する多言語対応文例やインターネット上の翻訳サービスを利用し、事前に多言語でのアナウンスを準備しておくことが有効である。さらに、スマートフォンアプリ「Safety tips」を観光・宿泊施設運営者や市民、在住外国人が自らの端末にダウンロードし、アプリを通じて外国人旅行者に必要な情報を提供することも有効である。

■情報ソース

○観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」

災害時に利用可能な情報サイト（災害発生時情報、駐日外国公館、空港、公共交通機関などのサイト）の URL が掲載されている。**ローカル情報の提供は難しい。**

○高山市による災害情報の提供

高山市では、災害発生時に市民をはじめ国内外からの観光客向けに下記の方法で災害情報を提供している。**旅行者向け避難所の情報提供、多言語対応などで課題がある。**

区分	市民向け	旅行者向け	
		日本人	外国人
防災情報のページ	○	○	—
防災ラジオ	○	○	—
ヒットネットテレビ	○	○	—
安心安全メール	○	—	—
防災無線（外国語）	○	○	○
被災地での広報車の巡回（外国語）	○	○	○
観光ホームページ（外国語）	—	○	○
Facebook 及び微博（外国語）	○	○	○
公衆無線 LAN 利用者へのメール（外国語）	○	○	○

※「市防災情報のページ」は日本語による情報発信。多言語対応ではない。
開設された避難場所情報、外国人受け入れ可否等の情報の有無が重要

ア)既存計画等の課題整理・分析、取組方針案の作成・・・基本資料整理から抽出された課題整理

■地域防災計画（一般対策編）の課題

【課題１】旅行者等が求める「避難所開設情報」などは、災害広報の情報内容には、具体明記が見られない。

【課題２】避難誘導を行う「施設管理者」は、事前に避難誘導先を選定しておく設定で、避難先を案内する仕組みとはなっていない。

■旅行者対応計画及び初動時対応マニュアルの確認から見られた課題

【課題１】対応計画で定められた安全確保対策が、計画的に推進できているか確認が必要である。

【課題２】「観光関連事業者」が、災害発生直後に、情報提供が円滑に実施できるか懸念される。

【課題３】「Safety tips for travelers」は提供される情報内容に限界がある。地域ローカル情報の欠落。

高山市から報告される情報は多言語変換されているか、避難先となる避難場所の詳細情報が提供できるか等の懸念点がある。

【課題４】JR高山駅周辺では、「帰宅困難者」が多数発生する可能性がある。帰宅困難者に対する適切な情報提供ができるか懸念される。

■先行研究・ガイドラインの確認から

【課題１】市の地域防災計画・災害時等の旅行者対応計画・マニュアルを通して、観光関係者において役割分担イメージについて共有できているか懸念される。

【課題２】観光・宿泊施設・地方自治体が取り扱う「地域ローカル」情報は、発信されない懸念がある。ローカル情報を提供する仕組みを構築することが求められる。

1)災害時の最適な情報発信の仕組み等の検討

公共交通事業者、警察、飛騨高山旅館ホテル協同組合、市関係部局（危機管理課）に対して課題を聴取、結果を整理の上、計画更新時の参考となる方針案を作成した。具体的には検討結果として、課題に対する対応の方向性案を整理した。

※関係者からなる部会を設置し、2回の意見交換会を開催した。

■ 問題提起1)＝観光客に対する観光関連事業者等の災害時の役割分担のイメージ共有ができていますか？

○ガイドラインから、対応が求められる主な観光関係主体としては、「観光案内所・宿泊施設・観光施設・交通事業者・地方自治体（観光部門）」が取り上げられ、それぞれの対応事項が整理されている。

★高山市のこれら関係者において、ガイドラインや地域防災計画、旅行者対応計画（マニュアル）で定める役割分担が観光関係者においてイメージ共有ができていますか？（実務者懇話会の各委員それぞれのお立場から、ご自身の役割分担が理解できているか、相互共有ができていますでしょうか？）

★役割分担・行動役割を定着させる取組、訓練・研修等はどのように推進すべきか？

■ 部会等でいただいたご意見

- ・自治体などとの横のつながりは皆無である。実際に遭遇した場合を想定すると非常に心配である。
- ・各業種の相互間で共有ができているとは言い難い。非常時の連絡網や役割等について、決めていけるとよい。
- ・市全域を伴う大規模災害（地震等）の場合、ホテルが市とどのように連携していけばよいのかのイメージ共有が不足している。
- ・役割分担を明文化した方がよい。
- ・災害発生時（初動時）と中・長期（2日～）では、状況の変化とともにニーズの変化があるため、時系列の“いつ”のことを決めるのか、明確にしてから議論すると整理しやすい。
- ・できるだけシンプルで単純明快なフローの方が、実際の災害時は役に立つ。

■ 対応の方向性

- ・旅行者対応計画（マニュアル）の中で、観光関係者の役割分担について整理する必要がある。
- ・タイムライン（発災前・発災初動期・中長期）を設定して、役割分担を整理する必要がある。
- ・連携方法について、シンプルで明快なフローを整理する必要がある。

■問題提起2)観光関連事業者等における「高山市の情報提供窓口と情報の流れ」について、現状の取組状況と課題について

○市本部における被害状況その他の広報は、「総合政策班」において行う。市本部から発信される情報は、「被害情報」に関するものである。

○旅行者等が求める「避難所開設情報」などは、ハザードマップで記載されている避難所が開設されているとは限らない。

○窓口となる「観光課」に照会する流れになるが、観光課は、随時適切な情報発信（提供）が可能なのか？

○旅行者に情報提供するのは現場の観光関連事業者である。市が所有する情報をリアルタイムで、観光関連事業者に情報提供することが可能か？

※各委員において「現状、災害時に観光客に対してどのような形で、どのような情報を提供していますか？」対応されている状況を教えてください。

★実務者懇話会の各委員それぞれのお立場から、観光客が帰宅困難者にならないように、「防災対策に関する情報の流れ・対処すべきこと」について、ご意見をお聞かせください。

■部会等でいただいたご意見

- ・インバウンド対応には、多言語を用いた情報展開は必要不可欠。こういった方法で周知するかという点が肝。
- ・駅等で滞留者が発生しているが、迂回する手立てがない。駅近傍の大型ホテルに休養スペースを設けてもらうほか、ホテル等の空き状況を提示して休んでいただく方向で案内している。
- ・自社路線についてはホームページ・のりば掲示等で案内してるが、他交通機関や避難所開設情報等までは案内できていない。
- ・宿泊者へ情報提供する手段としては、デジタルサイネージ、口頭説明、紙ベース。
- ・現時点で、病院からの観光客への情報提供はない。

■対応の方向性

- ・インバウンド対応なら、多言語対応は必要負荷可決。周知方法は十分検討する必要がある。
- ・駅周辺での帰宅困難者向けには、周辺の宿泊施設などへの誘導が必要となる。
- ・提供できる情報は、各主体が管理する情報に限り、他者の情報内容の提供はできないため、情報の集約・提供方法を設定する必要がある。

■問題提起3)帰宅困難者対策としての情報発信のあり方について（デジタルサイネージで情報提供すべき内容）

○JR高山駅周辺では、避難所や宿泊施設に避難行動ができていない旅行者「帰宅困難者」が多数発生する可能性がある。帰宅困難者に対して、多言語を含めた適切な情報提供ができるかが懸念される。

★玄関口である高山駅周辺での「帰宅困難者」対策として、情報発信すべき内容は具体的にどのようなものであるべきでしょうか？

下記の2箇所で設置を進める「デジタルサイネージ」を現状に盛り込むべき情報内容を教えてください。

- ・設置箇所1・・・「観光案内所」にて提供すべき情報は何か？
- ・設置箇所2・・・「JR高山駅・濃飛バスターミナル」にて提供すべき情報は何か？

■部会等でいただいたご意見

- ・観光案内所及びJR高山駅・濃飛バスターミナルで提供すべき案内は、同一であっても良い。
- ・当社バス路線だけでなく、JRの運行状況や、道路の通行止の情報、避難所開設情報等が一度に見れるWEBページがあるとよい。
- ・観光案内所及び駅・バスターミナルのデジタルサイネージ上での情報提供だけでは対応しきれない。シンプルかつ情報量が多いコンテンツがふさわしい。
- ・病院に避難者が多数集まることは、東日本大震災の経験からも予想できる。居座る避難者を動かしたのは“食べ物”による誘導でした。

・設置箇所1・・・観光案内所

- ・身の安全確保、一斉帰宅抑制
- ・観光客緊急避難所や一時滞在施設に関する情報
- ・各情報サイトの案内（二次元バーコード）
- ・移動手段
- ・脱出・帰国支援

設置箇所2・・・JR高山駅・濃飛バスターミナル

- ・身の安全確保、一斉帰宅抑制
- ・観光客緊急避難所や一時滞在施設に関する情報
- ・各情報サイトの案内（二次元バーコード）
- ・運行状況
- ・移動手段
- ・脱出・帰国支援

■対応の方向性

- ・観光案内所・ターミナルで提供すべき情報は同一でよい。
- ・デジタルサイネージ上での情報提供だけでは情報提供は不足。
- ・交通の運行状況、道路の通行状況、避難所開設情報など、一度に見ることができるWEBページの作成が望ましい。
- ・デジタルサイネージでは、基本情報と二次元バーコードによる情報サイトの案内が望ましい。
- ・デジタルサイネージの情報提供項目は、委員意見を基本に設定する。

イ)災害時の最適な情報発信の仕組み等の検討

・・・観光客に対する観光関連事業者等の災害時の役割分担と情報提供方法について

■問題提起 1)～3)の対応の方向性

- ・旅行者対応計画（マニュアル）の中で、観光関係者の役割分担について整理する必要がある。
- ・駅周辺での帰宅困難者向けには、周辺の宿泊施設などへの誘導が必要となる。
- ・交通の運行状況、道路の通行状況、避難所開設情報など、一度に見ることができるWEBページの作成が望ましい。 など

■「対応の方向性」を進めるうえで、解決する必要がある課題・問題点

1)役割分担の整理

【課題1】高山市の災害時等の旅行者対応計画（マニュアル）には、フェーズ別での役割分担について明確に規定されていない。

【課題2】特に「避難誘導における役割分担」と「旅行者への情報提供」の2つの視点に着目した連携方法と手順（フロー）の整理が重要。

2)情報提供に関する取組の整理

【現状1】国等により「Safety tips と NHK WORLD」での情報提供の仕組みがある。

【課題1】「地域ローカル情報」の提供が上記でなされていない。

【現状2】市マニュアルでは、地域ローカル情報として、「市の防災情報のページ」等の閲覧を推奨。

【課題2】防災情報ページには情報量、スピードの限界があり

WEB情報・デジタルサイネージでの情報提供内容を整理する必要がある。

イ)災害時の最適な情報発信の仕組み等の検討

・・・観光客に対する観光関連事業者等の災害時の役割分担と情報提供方法について

■「対応の方向性」を進めるうえで、解決する必要がある課題・問題点

3)求められる取組

⇒旅行者対応計画（マニュアル）の改定を行い、関係者で共有する。（次年度以降の取組課題）

⇒今年度成果として、WEB情報・デジタルサイネージでの情報提供内容を整理する。

4)解決する必要がある課題・問題点・・・避難者を誘導する連携方法と情報伝達方法について

a)避難誘導先の確保

【課題1】「安心できる避難場所の確保」にむけ、旅行者（特に外国人）を、どこに避難誘導するのか？

【課題2】旅行者のための「指定避難所」はどこか？「市役所・避難所等」でよいか？ 応援協定締結は十分か？

b)具体的な避難場所を誘導するための「情報伝達」方法

【現状】市のマニュアルでは、災害発生後は、旅行者には「Safety tips」と「市の防災情報のページ」等を閲覧いただくことを推奨（情報入手ができない旅行者に対して、市役所・避難所・宿泊施設への避難を誘導）

【課題1】発災後の「安全で、開設されている避難場所」を「防災情報のページ」で提供することができるのか？

【課題2】旅行者が必要とする「避難先情報」等の情報提供が行われるか不明。

（市はリアルタイムで情報提供できるのか？）

【課題3】市災対本部が入手している情報を観光班が提供するのか？

観光班から「避難所開設情報・公共交通運行情報」等の提供が可能か？

ウ)非常時における体系的な情報伝達経路・情報発信手段 (デジタルサイネージやWEB媒体)の確立

イ)において検討した結果を踏まえ、各機関における効率的な情報伝達方法について、実際の災害発生を想定した検討を行う。

具体的には、高山市及び公共交通機関が有するデジタルサイネージから発信すべき内容を整理の上、掲載する画像デザイン (JPEG)を作成した。

➤ 防災情報ページの課題について

現状の情報収集先としての高山市防災ページについて

- 提供情報のアイコンから、必要情報を検索する必要がある。
- 避難所情報は、提供されない可能性がある。
- 翻訳機能について、PDF資料は自動翻訳機能が使えない。といった課題が見られる

■ 高山市の防災情報のページでの情報発信内容についての課題

○情報検索性について

- ・リアルタイムの被害情報等は、どこをみれば良いかわからない。
- ・公共交通の運行情報は「防災情報リンク集」から閲覧。見つけられない可能性がある。

○避難誘導先情報の発信について

- ・旅行者向けの避難先情報の提供が提供されない可能性がある。

○防災情報ページの翻訳機能について

- ・多言語変換機能はあるが「PDF資料」のテキスト変換はできない。

現在位置: トップページ > ぐらしの情報 > 防災・防犯・消防 > 防災

防災

ページ番号 T1 0000 80 更新日

防災・災害情報の入手方法

- ▶ 高山市メール配信サービス
- ▶ 高山防災ラジオ
- ▶ 高山市防災行政無線
- ▶ 道路・河川ライブカメラ
- ▶ 河川の情報
- ▶ 緊急速報メール
- ▶ 岐阜県公式防災アカウント

防災情報リンク集

災害に備えて

- ▶ 要配慮者利用施設における避難確保計画の作成等について
- ▶ 災害に備えて
- ▶ 高山市の指定避難所
- ▶ 防災備蓄について
- ▶ 耐震診断・耐震改修に対する助成制度
- ▶ 避難行動要支援者名簿の登録
- ▶ 高山市が締結する災害時応援協定

高山市ハザードマップ

- ▶ ハザードマップ
- ▶ わがまち防災マップ

自主防災組織

- ▶ 自主防災組織とは
- ▶ 各組織の関係性について
- ▶ 各組織の役割(例)
- ▶ 自助(各家庭で実施・自主防災組織で支援)
- ▶ 共助(自主防災組織で実施)
- ▶ 自主防災組織運営に携わる皆さんへ
- ▶ 自主防災組織のための活動ガイドについて

災害で被害を受けた方へ

- ▶ 「被災証明書」の発行について
- ▶ 災害ごみの出し方について
- ▶ 浸水した被災家屋の感染症対策について
- ▶ 災害救助法に基づく被災住宅の応急修理への支援について
- ▶ 災害復旧資金の貸付の概要
- ▶ 「高山市被災者生活・住宅再建支援金支給金」について
- ▶ 災害見舞金

各種計画

- ▶ 高山市避難所運営マニュアル
- ▶ 高山市避難行動要支援者支援計画
- ▶ 災害時の旅行者対応計画及び旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアルについて
- ▶ 高山市防災行動計画(タイムライン)
- ▶ 高山市地域防災計画

地震・火山

- ▶ 地震ハザードマップ
- ▶ 地震の基礎知識
- ▶ 高山市の火山について

その他

- ▶ 「たびレジ」への登録について
- ▶ 全国避難者情報システム

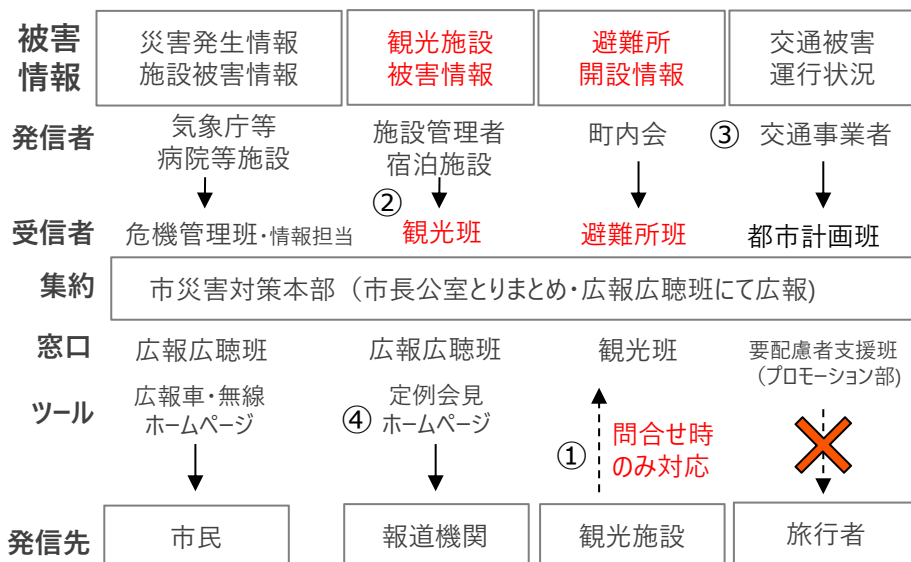
メール配信による緊急情報の発信

大雨・台風に伴うライフライン情報

災害時における高山市（災害対策本部）で集約される情報内容・伝達経路の課題と打ち手について

- ▶ 旅行者に対しての情報発信の流れが整っていないことから、観光班に着目した情報集約の流れを整理。
- ▶ 旅行者向けサイト・デジタルサイネージでの発信までのフロー構築が必要となる。

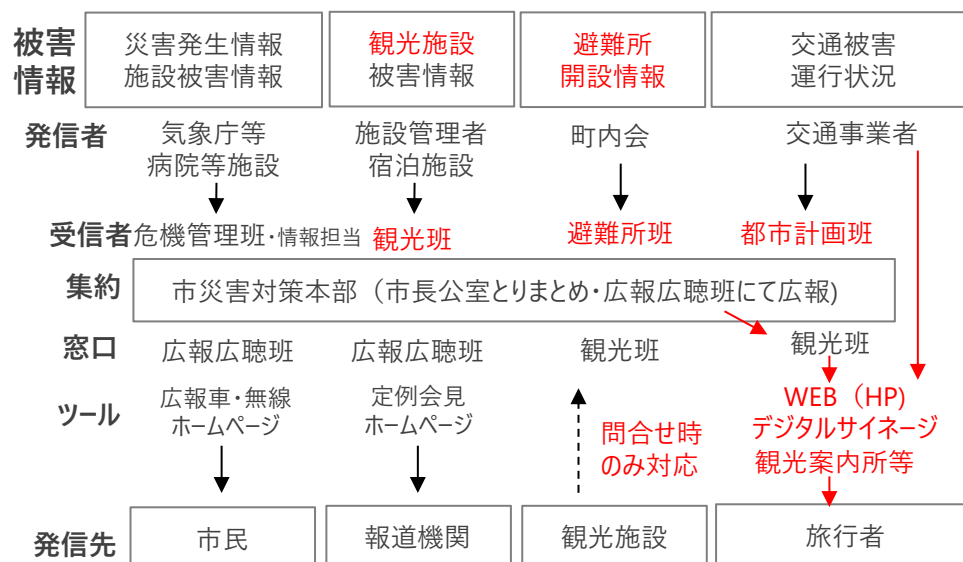
【Before】現行の観光施設・旅行者への情報伝達の流れ



問題点

- ①観光施設・旅行者（要支援者）への情報提供の仕組みがない
（現状は、照会があった時に、窓口担当が対応する形）
- ②観光班（観光案内所含む）が情報発信対応していない
- ③交通事業者の情報は、各者に委ねられている
（旅行者・観光施設等は独自に収集するしかない）
- ④避難所情報は災害対策本部に集約されるが、対外発信されるとは限らない。

After: 旅行者に対する観光案内所・交通施設を通した伝達方法



改善案

- ・観光班が、旅行者向けに必要な情報を集約し、観光案内所を経由して、旅行者向けサイト・デジタルサイネージを活用して情報提供を行う仕組みを構築し、提供する。
- ・交通事業者の運行情報は、リンクする形で提供する仕組みを作る。

3) 非常時における体系的な情報伝達経路・情報発信手段（デジタルサイネージやWEB媒体）の確立 ・・・旅行者に対する情報発信の方法について（今年度の検討のまとめ）

■ 既存の情報提供内容＝ハザードマップ・防災情報サイトの周知による事前準備の徹底

【現状1】現時点で、災害対応を行うための「ハザードマップ」と「高山市防災情報ページ（情報サイト）」が準備されている。

【現状2】観光関係事業者においては、2つのツールを再認識し、事前準備（フェーズ0）対応を行う。

（ただし、旅行者向けの避難所の選定は未解決）

■ （次年度以降に取り組む）情報発信方法の仕組みの構築について

- ・ 災害時の情報収集と情報発信の流れは、高山市地域防災計画で定める方法により設定する。
- ・ 情報収集は、関係者からの情報提供により市災害対策本部にて集約する。
- ・ 市災害対策本部にて集約された災害情報は、広報広聴班にて情報発信される。

※旅行者が必要とする災害情報は、観光班を通じて「旅行者向け情報サイト」より提供する仕組みを構築する。

（サイト構築とあわせて、「旅行者向けの避難誘導先」の拡充・避難後の支援内容の充実の検討を進める）

■ 新たな対応1＝Webサイト・デジタルサイネージの構築

- ・ 旅行者が必要とする災害情報「旅行者向け情報サイト」を新しく設計する。
- ・ 基本的な構成は、政府が発信する全国情報と、高山市災害対策本部にて提供する地域情報の2本立てにより構成する。
- ・ リアルタイムでの情報提供とするため、「関係主体が提供するWebサイト」とリンクした形式により情報提供を行う。
- ・ 多言語対策は、サイト内での翻訳機能を活用するが、機能を有しないサイトの場合は、端末設置者によるサポートを想定する。

■ 新たな対応2＝新しい情報発信に基づく対応計画・行動マニュアルの見直し・更新

- ・ 高山市「旅行者の安全確保のための災害時初動対応計画・行動マニュアル」が整備されているが、上記の新たな情報発信方法に沿った見直しが必要。
- ・ 具体的には、「4つのフェーズ別対応」「観光関係事業者別の役割分担」「新しいWebサイト・デジタルサイネージの活用」「避難誘導先」等について具体整理ができていない。
- ・ 次年度も検討を継続し、「対応計画・行動マニュアル」の見直し・更新を行う。

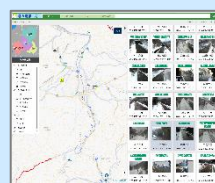
Webサイト、デジタルサイネージのイメージについて

Safety tips for travelers



観光庁災害時情報提供ポータルサイト
日本を訪れる外国人旅行者に安全な旅行に関する情報や自然災害情報を提供します。

岐阜県 道の情報（一般道路）



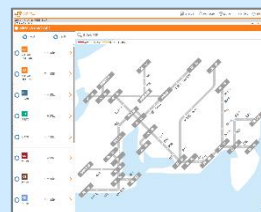
岐阜県庁が情報提供する道路の情報サイト
ライブカメラの映像、通行規制情報が提供されています。

NHK World



日本の公共放送機関である国際放送局。オンラインを通じて、日本とアジアの最新情報を世界中の視聴者に提供します。
日本全体の災害に関するニュースが提供されています。

JR東海（運行情報）



JR東海の在来線の運行情報に関する情報サイト
休止・遅れなどの鉄道の運行状況が確認できます。

高山市防災情報ページ



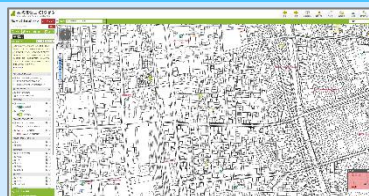
高山市役所が情報提供するホームページ。
高山市における最新の各種防災情報を提供します。
行政・交通事業者などの機関の災害情報とリンクしています。

濃飛バス（運行情報）



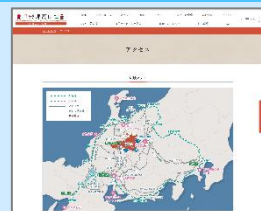
濃飛バスの運行情報に関する情報サイト
休止・遅れなどの路線バスの運行状況が確認できます。

ハザードマップ（県域統合型GISぎふ）



岐阜県庁が情報提供する情報サイト。
高山市をはじめとする県内の防災情報（ハザードマップ）を提供します。
避難先（避難所）の情報が提供されています。

飛騨高山旅ガイド（広域アクセス）



飛騨・高山観光コンベンション協会が提供する飛騨高山観光に関する情報サイト
高山を中心とする全国への広域アクセス情報や宿泊施設情報が提供されています。

次年度以降に対応すべき事項について

工)次年度以降に対応すべき事項（申し送り事項）

■Webサイト・デジタルサイネージの構築

- ・旅行者が必要とする災害情報「旅行者向け情報サイト」のコンテンツとトップページ案を整理した。
- ・コンテンツは、政府、NHK、市、交通事業者等の関係主体が、発災後随時に更新、情報発信する内容であるため、当該サイトはリンク対応となる。
- ・次年度以降には、「高山市防災情報ページ」を一部変更し、「旅行者向け情報サイト」のページ作成を行う。

■新しい情報発信に基づく対応計画・初動対応マニュアルの見直し・更新

- ・高山市「旅行者の安全確保のための災害時初動対応計画・行動マニュアル」が整備されているが、上記の新たな情報発信方法に沿った見直しが必要。
- ・具体的には、「4つのフェーズ別対応」「観光関係事業者別の役割分担」「新しいWebサイト・デジタルサイネージの活用」「避難誘導先」等について具体整理ができていない。
- ・次年度も検討を継続し、「対応計画・初動対応マニュアル」の更新を行う。
- ・更新にあたっては、①市観光部門が、関係者との連携を図り、行動できるようにするための「市観光部門アクションカード」の作成を行う。
- ・また、②民間宿泊部門において、市の要請（防災協定）に基づき、旅行者の避難先として受け入れを行うようにするための「旅行者の避難受け入れカード」の作成を行う。

■協議ができていない旅行者対策の継続協議

- ・本検討は、観光客の避難誘導・情報伝達を主要テーマとしてとりあげ、検討を行ったことから、救急救命の場面や応急復旧、生活再建などのフェーズ等については、検討課題として残っている。
- ・旅行者の具体的な避難誘導先について整理できていない。避難誘導先の候補となる「民間宿泊部門」等については、災害発生時に被災する可能性があり、事業継続が難しい場面も想定される。避難先として、旅行者の受け入れ対応を行うには、民間宿泊部門（事業者）の具体的な選定、選定先におけるBCP等の事前対策・準備が必要である。
- ・次年度以降には、本年度検討できていない上記事項の中から、重要性の高いテーマを取り上げ、引き続き継続検討を行う。

工)次年度以降必要となるアクション（本年度の検討によってみえてきた課題・今後必要となるアクション）

R6		R7以降
情報発信 (市,DMO→旅行者) (関係事業者→旅行者)	高山駅周辺デジタルサイネージにおける情報発信手段の検討	■ 高山市「災害時等の旅行者対応計画」・「旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」の見直し ○ 観光関連事業者、公共交通事業者及び市との役割分担・連携手順の確立（外部連携） →各者の役割分担の再確認（計画・マニュアルへの反映） →関係者間の情報連絡手段の確立（LINE等の活用方法の検討） ○ 具体的避難場所に誘導するための「情報伝達」方法の確立 →市のウェブサイトからの旅行者向け多言語での情報発信 公共交通機関・宿泊施設等と連携した当該機関・施設からの発信
情報連携 (市↔関係事業者)	既存計画の課題整理	■ 旅行者向け避難場所の指定と受入対応方法の確認 ○ 指定避難場所の明確化 →市役所は不適（部会にて検討） →現在の避難想定施設のキャパシティも踏まえた適切な避難場所の検討 →民間宿泊施設や県施設の活用等、具体施設の選定と連携方法（協定締結）の検討 ○ 指定避難場所での受入対応方法の確認 （言語や食習慣が異なる外国人旅行者受入をどのように行うのか） →（ソフト）避難場所用「旅行者の避難受入カード」の作成 →（ハード）外国人旅行者の受入を想定した避難場所、備蓄物・必要資機材の点検
旅行者避難場所確保		
避難施設 運営		
市職員等 対応マニュアル		
その他		■ 「災害時等の旅行者対応計画」の見直しによる市担当班の役割分担の見える化（内部連携） ・ 現状不明確な、観光班と関係部門（危機管理班・避難所班・都市計画班（交通）・物資供給班等）との役割分担・連携方法の確認 ・ 現状不明確な、発災時における観光班市職員の具体行動・手順の明確化 →「市観光部門アクションカード」を作成、各者が適切な行動が取れるよう徹底 ■ 「り災者救出・負傷者対応」などの未協議事項の対応 ・ 旅行者の救出・負傷対応など医療班との連携（逼迫することが想定される医療機関との連携） ・ ブラックアウト時等の災害の状況に合わせたきめの細かいハード・ソフト整備の検討