

災害時等における観光客への迅速な情報発信と 帰宅・帰国等を支援する「観光客緊急サポートステーション」の取組について

平成30年9月に発生した北海道胆振東部地震に際し、観光客に対する情報提供やスマホ充電場所の提供などの必要性が明らかになったことから、道では、災害発生時等の観光客のスムーズな帰宅・帰国、移動に向け、SNSを活用した多言語による迅速な情報発信を行うとともに、緊急的な支援を行うための「観光客緊急サポートステーション」を状況に応じて開設し、観光客の方々の災害時の不安払拭に努めます。

1 SNSを活用した迅速な情報発信（※H31.2から運用開始）

- (1) 発信目的： 災害等に遭遇した国内外の観光客に向けた迅速な情報発信
- (2) 発信基準： 気象警報発令時や災害等の発生が予想される場合、災害等の発生時
- (3) 発信時間： 開庁時間を基本に、災害時等は必要に応じて最大24時間態勢
- (4) 発信媒体： ツイッター（名称：北海道庁観光局 アカウント名：@TourismHokkaido）
- (5) 発信言語： 日本語、英語、韓国語、中国語（簡体字）
- (6) 発信内容：
 - 1) 平常時
 - ①気象警報発令時などの注意喚起
 - ②観光情報 など
 - 2) 災害等発生時
 - ①災害等の情報
 - ②交通機関の運行状況
 - ③避難場所の情報 など

2 観光客緊急サポートステーション（※H31.2から必要に応じて開設）

- (1) 開設目的： 災害等に遭遇した国内外の観光客の速やかな帰宅・帰国等の緊急的な支援
- (2) 開設基準： 災害等で一定期間にわたり帰宅・帰国のための離道や移動が困難な観光客の発生が予想される場合等
- (3) 開設時期： H31.2から必要に応じて開設
- (4) 開設時間： 開庁時間を基本に、災害時等は必要に応じて最大24時間態勢
- (5) 開設場所： 本庁舎または別館
- (6) 対応言語： 日本語、英語、韓国語、中国語
- (7) 支援内容：
 - 1) 相談対応・情報提供
 - ①帰宅・帰国ルートの検討支援
 - ②多言語による相談対応
 - ③災害に関する情報提供
 - ④交通機関の運行（航）状況に関する情報提供
 - ⑤受入可能避難場所の情報提供
 - 2) その他の支援
 - ①スマホ等の充電スポットの設置
 - ②インターネットアクセス用臨時Wi-Fiスポットの設置
 - ③休憩コーナーの設置 など
- (8) 開設訓練： 次のとおり開設訓練を行い、手順の習熟を図るとともに、課題を洗い出し、全道での体制整備につなげていく。
 - 1) 日 時： 平成31年3月14日（木）9：00～11：30（予定）
 - 2) 場 所： 道庁本庁舎 1階 道政広報コーナー
 - 3) 訓練内容：
 - ・多言語による相談対応（帰宅・帰国ルートの検討など）
 - ・情報提供（災害の状況、交通機関の運行状況など）
 - ・スマホ充電コーナー、臨時Wi-Fiスポットの設置
 - ・関係機関等との連携

観光客のスムーズな帰宅・帰国を支援する「観光客緊急サポートステーション」の概要について

気象現象
台風、大雨、大雪 ...

自然現象
地震、津波、噴火 ...

事故等
停電、火災、テロ ...

航空機やフェリーが運休、宿泊場所も情報も無い・・・

帰宅・帰国のための離道が困難な観光客

相談対応・情報提供

避難場所等の提供

情報発信

観光客緊急サポートステーション

(北海道経済部観光局他)

支援内容

多言語による情報提供

- 災害に関する情報
- 交通機関の運行状況
- 避難場所に関する情報

多言語による相談対応

- 帰宅・帰国ルート
の検討支援
- その他全般的な支援

その他の支援

- スマホ充電
- Wi-Fiスポット
(NTTドコモと連携)

開設基準 災害等で一定期間にわたり帰宅・帰国のための
離道が困難な観光客の発生が予想される場合

開設場所 道庁本庁舎または別館

開設時間 必要に応じ24時間態勢

※開設訓練で課題を洗い出し、
全道での体制整備につなげていく

観光客向けの
一時滞在施設
(札幌市) ※検討中

避難場所
指定避難所
(札幌市)

※他の地域について
は、今後、地元と調整

情報
共有

災害ポータルサイト
北海道・旅の安全情報
(北海道運輸局)

観光客向け災害情報
北海道庁観光局ツイッター
(北海道経済部観光局)

道庁ホームページ
観光振興機構ホームページ

JR札幌駅構内
北海道さっぽろ観光案内所
(北海道、機構、札幌市、札幌協)

新千歳空港国際線ターミナル
北海道外国人観光案内所
(北海道、機構、空港ビルディング、札幌市)