

報道発表資料の配付日時 3月7日(木) 10時00分

発表項目 (行事名)	災害時等における観光客の帰宅・帰国等を支援する 「観光客緊急サポートステーション」の開設訓練の実施について		
記者レクチャー のお知らせ	(実施日時)	発表者	
		発表場所	
概要	<p>経済部観光局では、本年2月より、災害等で一定期間にわたり、帰宅・帰国等のための離道が困難な観光客の発生が予想される場合に「観光客緊急サポートステーション」(以下「ステーション」といいます。)を開設し、必要に応じて最大24時間態勢で多言語による相談対応等を行うこととしていますが、このたび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きます。</p> <p>○実施日時 平成31年3月14日(木) 9:00~11:00 ※ステーション設営後の相談対応等は、10:00~10:30</p> <p>○開設場所 道庁本庁舎 1階 道政広報コーナー</p> <p>○訓練内容 ・相談対応(帰宅・帰国ルートの検討など) ※日、英、中、韓の4カ国語対応 ・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WiFiスポットの設置 など</p> <p>※詳細は別添資料をご覧ください。</p>		
参考	<p>多言語対応に際しての通訳については、道内大学に在学する留学生等が担当します。</p> <p>また、経済部観光局と(株)NTTドコモが締結している連携協定に基づき、臨時WiFiスポットやスマホ充電コーナーの設置などが行われます。</p>		

報道(取材)に当たってのお願い			
他のクラブとの関係	同時配付 同時レク	(場所)	

担当 (連絡先)	経済部 観光局 受入体制整備グループ (担当者:磯部) TEL ダイヤルイン 011-204-5303 内線 26-582		
-------------	---	--	--

観光客緊急サポートステーション開設訓練 実施概要

北海道経済部観光局では、災害発生時等における観光客のスムーズな帰宅、帰国、移動に向け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」(以下、「ステーション」という。)を開設し、観光客の災害時の不安払拭に取り組むこととしているが、このたび、次のとおり大規模災害の発生を想定した開設訓練を実施する。

- 1 目的 「ステーション」の開設の意思決定から撤収までの一連の流れを実際に行うことにより、災害発生時等、実際の開設時におけるスムーズな運営に資するとともに、支援の内容、方法などに関する課題の洗い出しを行い、全道での体制整備につなげていく。
- 2 実施日時 平成31年3月14日(木) 午前9時から午前11時30分(終了予定)
※ 4(4)の受入は午前10時から10時30分の予定
- 3 実施場所 本庁舎8階観光局 (4実施内容の(1)、(2)、(5)、(6))
1階道政広報コーナー特設展示場A (4実施内容の(3)、(4)、(7))
- 4 実施内容
 - (1) 開設の意思決定
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に、観光局が総務部総務課と協議を行った上で、観光振興監が開設を決定する。
 - (2) 関係先への連絡、報道発表等
開設の決定後、観光局は、公益社団法人北海道観光振興機構、国土交通省北海道運輸局、札幌市、その他関係機関等に通知するとともに、道政記者クラブへの報道発表資料の提供、道ホームページや観光局公式ツイッターなどにより周知する。
 - (3) 設営作業
道庁本庁舎1階(道政広報コーナー)にステーションを設営する。
 - (4) 受入(相談対応、情報提供)
来所者の帰国ルートの検討など、各種相談に多言語により対応するとともに、インターネットなどを情報源として情報収集を行い、多言語による情報を発信・提供する。
 - (5) 閉鎖の意思決定
観光振興監は、ステーションの開設要因となった災害等の状況、来所者の推移などを総合的に勘案し、閉鎖を決定する。
 - (6) 関係先への連絡、報道発表等
閉鎖の決定後、観光局は、公益社団法人北海道観光振興機構、国土交通省北海道運輸局、札幌市、その他関係機関等に閉鎖を通知するとともに、道政記者クラブへの報道発表資料の提供、道ホームページや観光局公式ツイッターなどにより閉鎖を周知する。
 - (7) 撤収作業
道庁本庁舎1階(道政広報コーナー)からステーションを撤収する。
- 5 参加者
 - (1) 運営 経済部観光局
 - (2) 協力 (株)NTTドコモ北海道支社(WiFiスポット設置等)
留学生通訳ボランティア(相談カウンターにおける通訳ボランティア)
HIECCボランティア(外国人観光客役)
 - (3) 情報伝達訓練(※開設・閉鎖について、関係先への情報伝達訓練を実施)
北海道運輸局
札幌市
北海道観光振興機構
在札各国領事館等(総合政策部国際課経由)
北海道さっぽろ観光案内所
北海道外国人観光案内所
台北駐日経済文化代表処札幌分処
- 6 周知関係 報道発表(3月7日(木))
観光局公式ツイッターで訓練について情報発信(事前予告、当日)

観光局緊急サポートステーション 開設訓練 配置図
 (本庁舎1階 東側 道政広報コーナー)

別添2

