

【論点整理】

第1回及び第2回検討委員会での委員意見を踏まえて、以下のとおり整理

■訪日外国人等への情報提供

- SNS等、新たなツールによる情報発信が必要。
- 災害に対する基礎知識・経験がなく、また、日本語がわからないため、交通情報等必要な情報が入手できず混乱が生じていた。
- ホテルに泊まっているとは限らないので、民泊施設、ターミナル等においても必要となる情報を提供できるような体制が必要。
- 出身国により災害への知識が異なるため、きめ細やかな情報提供や宗教等に配慮した対応が必要。
- 災害情報だけでなく、義援金や生活再建支援メニュー等の多言語や相談対応が必要。
- 訪日外国人の防災対応に特効薬はない。考えられる情報発信は全て行い、観光客に選択してもらえるよう進めていくべき。
- 大阪を紹介する観光パンフレットに災害情報、特に日本には地震という災害があり、滞在中に起こる可能性があることを明示するなど、観光部局を中心に、外国人への情報提供を主体的に実施すべき。
- 避難所にいる外国人の所在情報の把握。

■関係機関との連携

- 役所内の危機管理部局と観光・国際部局はもとより、観光施設、宿泊施設、鉄道事業者等との連携が必要。
- 情報を翻訳し情報発信を行ってもらうなど、在阪領事館や外務省との連携が必要。
- 外国人対応については様々な取組が有り、国や市町村が連携することが必要。
- 関西広域連合の枠組みでも検討が必要。

■多言語対応可能な拠点

- 発災の時間帯によっては、被災地外へ移動手段が閉ざされ、また、宿泊施設も確保できず帰国（帰宅）困難者になるおそれがある。
- 宿泊先等がない外国人観光客のために、多言語に加え宗教上の配慮等ができる、一時待機施設が必要。
- 外国人へ災害時に、どこに行けば安心できるかなどの情報を多言語で発信したり、外国人に配慮のある対応のできる拠点が必要。

■その他

- 日本語ができる在住外国人等に、防災の担い手になってもらい、訪日外国人等のサポートをしてもらえるような仕組みの構築。
- 中長期に滞在する留学生や技能研修生などを災害対応の担い手とする取組が必要。
- 利用者だけでなく従業員に外国人がいる場合も多く、企業がBCPで外国人対応の視点を持てるように促すべき。

【今後の進め方】（第2回検討委員会で事務局より説明）

- 1 SNS等を活用した訪日外国人等の視点に立った情報提供
 - ・府災害対策本部に専属の人を配置し、迅速かつ適切な情報提供を実施
- 2 関係機関との連携体制を強化
 - 災害時における訪日外国人等への支援を行うため、危機管理部局と観光・国際部局の連携・強化はもとより、多様な機関が連携した新たな官民協働の体制を構築し、支援策の検討・推進を図る
 - ・関係部局（危機管理、観光・国際部局）が連携して取り組むための連絡会議の設置
 - ・官民連携による協議会の設置 等

【対応策】

I 関係機関との連携体制を強化

- 行政内部の危機管理部局と観光・国際部局の連携・強化はもとより、外務省等、多様な機関が連携した官民協働の体制を構築し、支援策について検討・推進

II SNS等を活用した訪日外国人等の視点に立った情報提供

- 府災害対策本部に専属の要員を配置し、SNS等、様々なツールを活用した迅速かつ適切な情報提供を実施
 - ・発災時に必要となる災害に対する基礎知識・交通情報等の情報発信
- 平時から外国人に対し、災害に関する知識や、災害時に情報を入手する方法の周知・発信
- 生活再建支援メニューも含め、府ホームページ等による迅速かつ適切な情報発信方策の検討
- 国や民間の情報サイトとの連携

III 多言語対応が可能な拠点づくり

- ターミナル周辺等における多言語対応が可能な情報提供拠点の検討
- 観光案内所において提供する災害情報の充実

IV 避難所における多言語対応の強化

- 避難所から多言語支援が必要な避難者情報を収集し、避難所に対し、多文化対応にかかる支援を実施
- 外国人留学生等の災害時翻訳・通訳ボランティアへの登録促進

V その他

- 経済団体と連携し、外国人従業員に配慮した企業BCP策定を啓発