

方向性4 外国人をはじめとした観光客等を守る

～外国人をはじめとした観光客等が安全・安心に訪れることができる～

推進項目 9 訪日外国人等への適切な対応

1 基本方針

訪日外国人等への適切な対応

- ①日本語を解さない外国人観光客とのコミュニケーションの円滑化
- ②安全で安心して訪れることができる基盤の整備
- ③日本の制度・手続、マナー・ルール等を分かりやすく情報発信
- ④災害等に備えた観光案内所の機能強化
- ⑤中長期的に滞在する外国人の安全・安心の確保

2 施策の展開

(1) 日本語を解さない外国人観光客とのコミュニケーションの円滑化

ア コミュニケーション支援ツールの作成・活用等

日本語を解さない外国人観光客が、病気やけが等の旅行上のトラブルや災害発生時において、適切に情報を入手し、的確な対応ができる体制・環境整備を推進します。日本語を解さない外国人からの110番通報を受理した場合には、当該外国人と受理した通信指令課職員と、通訳人との三者間で通話をすることが可能です。また、イラスト等を指差して意思疎通を図る「コミュニケーション支援ボード」を各交番やパトカーに配置し、さらに、翻訳機能を備えた機器等を整備するなど、各種届出等を受理する際に効果的に活用します。

【担当課：ならの観光力向上課、警察本部通信指令課、地域課】

イ 外国文化・宗教の理解等

様々な文化圏から訪れる外国人との円滑な意思の疎通に資するため、警察職員、宿泊関係者、観光案内所等の職員、通訳ボランティア等、外国人観光客に接する機会が多い者に対して、日常会話程度の語学教養や外国人の文化、宗教等に関する研修を実施します。

【担当課：ならの観光力向上課、警察本部警務課】

(2) 安全で安心して訪れることができる基盤の整備

ア 外国語による観光案内板、アナウンス放送

外国人対応の機会が多いエリアを中心に、外国語による案内表示板の設置又は案内表示板の外国語併記等を推進します。また、公共交通機関を利用する外国人観光客が円滑に目的地に到着できるよう、公共交通機関に対して、駅やバス停留所等における外国語案内表示及び外国語によるアナウンス放送の充実、ナンバリングの導入等について働き掛けます。

【担当課：道路保全課、奈良公園室、ならの観光力向上課】

イ 警察施設等の表示における外国語併記

警察署、交番、観光案内所等外国人が利用する公共施設等について、その存在を認知できるよう外国語併記等に配慮します。

【担当課：警察本部施設装備課、地域課、ならの観光力向上課】

ウ 国土地理院による外国人向け地図記号の活用促進

国土地理院が、外国人にわかりやすい地図を作成するための標準として決定した、

警察施設をはじめとする「外国人向け地図記号」（ピクトグラム）について、県や民間事業者等が作成する観光案内地図への活用を促進します。

【担当課：ならの観光力向上課、観光プロモーション課、警察本部警務課】

(3) 日本の制度・手続、マナー・ルール等を分かりやすく情報発信

ア 外国人観光客向けホームページによる情報発信

外国人観光客が、事前に又は旅行中に必要な情報を入手できるよう、外国人観光客向けホームページによる情報発信を行います。

【担当課：観光プロモーション課】

イ W i - F i 環境の拡充

外国人観光客が、自らの端末機器を利用して必要な情報をリアルタイムで入手することができるよう、宿泊施設や主要な観光拠点等において、セキュリティを確保した無料W i - F i 環境の整備を推進します。

【担当課：ならの観光力向上課】

ウ マナー向上・トラブル防止に係る情報の配信

外国人観光客が、日本の生活文化、食事マナーや公共施設の利用等の公共マナーを理解することで、日本人とのトラブルを未然に防止するとともに、充実した旅行となるよう、マナー向上やトラブル防止に係る周知啓発を行います。

【担当課：ならの観光力向上課、観光プロモーション課】

エ 防犯、交通事故防止に係る情報の配信

外国人観光客が、置き等犯罪被害やレンタカー、レンタサイクル等利用時に交通事故に遭わないよう、外国語表記による注意喚起文を作成して啓発活動を行うほか、県や県警察ホームページへの情報掲載を進めます。

【担当課：安全・安心まちづくり推進課、

警察本部生活安全企画課、交通企画課、県民サービス課】

(4) 災害等に備えた観光案内所の機能強化

災害等が発生した場合に、日本語を介さない外国人観光客に対する情報提供や避難誘導を行います。また、宿泊施設の避難所としての利用等、外国人の安全・安心を確保するため、奈良県外国人観光客交流館（猿沢イン）を外国人観光客の一時的な避難場所や情報収集・提供等、安全・安心を確保するための施設として機能させるほか、市町村等が運営する県内の観光案内所においても、同様の機能強化について働き掛けます。

【担当課：ならの観光力向上課】

(5) 中長期的に滞在する外国人の安全・安心の確保

県が設置する外国人生活相談窓口での相談内容の分析等により、中長期的に滞在する外国人の抱える課題を把握します。

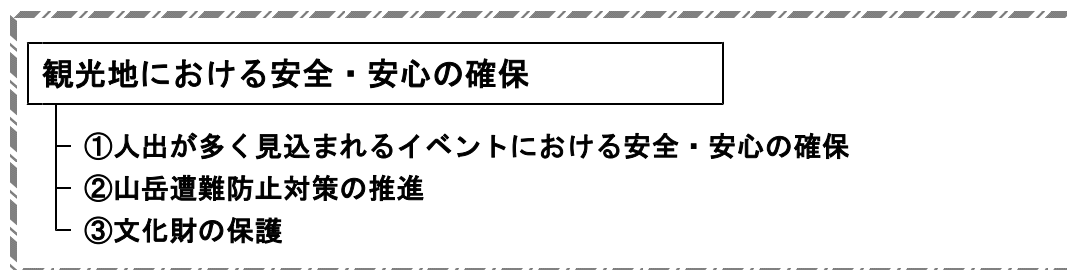
また、我が国の制度に不慣れな外国人が法令違反や交通マナー違反等から何らかのトラブルに巻き込まれたり、事件・事故に遭うことがないように、外国人研修生等を対象とした防犯教室や交通安全教室を開催し、外国人の安全・安心の確保に努めます。

このほか、災害発生時に外国人被災者等を支援することを目的として、通訳等のサポート等を行う「災害時通訳・翻訳ボランティア」の養成・登録の促進等により、災害発生時の県内の外国人支援体制を強化します。

【担当課：国際課、警察本部生活安全企画課、交通企画課、警備第三課】

推進項目10 観光地における安全・安心の確保

1 基本方針



2 施策の展開

(1) 人出が多く見込まれるイベントにおける安全・安心の確保

ア 主催者等への指導

多数の人出が予想される行事・イベント等は、不特定多数の者が些細な原因によって群衆心理の赴くままに行動し、收拾できない事態に発展する、いわゆる雑踏事故の発生が懸念されます。従って、主催者に対して、事前に会場等において参集者の安全が確保できる最大許容人数を把握し、迂回路や避難場所、立入り・停滞等の禁止区域の設定、広報手段等について確認の上、警備計画書を作成して、適切に自主警備員を配置するよう指導します。

また、テロ対策等の観点から必要に応じて、イベント主催者、イベント会場や公共交通機関等の管理者に対して、職員や警備員の活用による巡回強化、防犯カメラの設置・増強、管理施設への危険物持ち込み禁止の明示、手荷物検査の実施を要請するほか、不審者、不審物件等の発見時において、確実に警察に通報がなされるよう働き掛けます。

【担当課：警察本部地域課、警備第二課、警備第三課】

イ 警察の措置

警察部隊の投入が必要と判断される場合には、行事等の内容、性格、規模、人出予想、地形・地物、交通の状況、主催者等の警備体制、予想される事案等を総合的に判断し、過去の教訓等も活用しながら警備実施計画を作成します。雑踏事故の発生が予想される時は、予想される人出に応じて合理的な交通整理対策をたて、必要な範囲にわたる車両の通行禁止又はその制限その他の交通規制を行い、これを事前に県民等に広報します。

【担当課：警察本部地域課】

(2) 山岳遭難防止対策の推進

ア 登山道等の点検・整備

登山道や関連施設の管理主体である国、県、市町村等と県警察を始めとする関係機関等が協力し、登山道について実地踏査を行うなどして、山岳遭難多発地帯の地形、登山道の状況及び山小屋、登山道標、危険表示板等の施設の老朽、破損等の状況について実態把握し、必要箇所について点検を実施します。また、管理主体は、点検の結果、補修等を要し又は新たに設けるべき施設・設備等があれば緊急度及び優先度を勘案しつつ、補修、整備を進めていきます。

【担当課：景観・自然環境課、警察本部地域課】

イ 遭難防止のための広報啓発活動の推進

季節ごとに遭難の特徴的傾向を踏まえつつ、最近の統計からみた遭難の態様・原因及び具体的な遭難事例、中高年齢者の遭難防止のための心得、経験豊富なリーダーの下でのパーティーの編成の必要性、単独登山その他無謀な登山の回避、無理のない登山計画の作成及び提出方法等について、県山岳連盟、学校、宿泊施設、旅行会社等の関係団体を通じ、又は県及び県警察のウェブサイト等により、あらゆる機会を通じて広報啓発活動を行います。

【担当課：警察本部地域課、ならの観光力向上課、スポーツ振興課】

ウ 登山届の届出推奨

登山届は、登山の行程、登山者の氏名・年齢・住所・連絡先等に関する情報及び携行する装備品、食料等の内容を記載するため、山岳遭難発生時に遭難者の捜索救助活動が迅速かつ合理的に行われるばかりか、安全登山のための自己点検の機会にもつながることを、あらゆる広報媒体・資料を活用して周知します。

また、登山者に対しては、事前の登山届の作成提出を呼び掛けます。

さらに、登山届は、警察本部、警察署等への郵送、持参、FAXに加え、登山届専用のメールアドレスを設け、入山時に現場から電子メールにより提出できることについても周知します。

【担当課：警察本部地域課、ならの観光力向上課、スポーツ振興課】

エ 山岳警備体制及び装備資機材の整備・充実等

消防及び民間救助隊等との合同による訓練を実施するなど、平素から連携を密にし、遭難発生時には直ちに捜索救助隊を編成し、協力して救助活動を行います。

山岳遭難救助用の装備資機材については、救助活動に支障が生じないよう平素からの点検に努めるほか、計画的な整備・充実を図ります。

また、山岳遭難救助や山岳警備に必要な登山技術、救命用具その他の装備資機材の操作技能、救急法、遭難者の搬送要領、気象知識等について計画的・実践的な訓練を行い、その知識・技能の向上に努めます。

【担当課：警察本部地域課、消防救急課】

(3) 文化財の保護

ア 文化財の保護に関する意識啓発等

「文化財防犯・防火・防災関係者連絡会議」を開催するなど関係機関が連携して、文化財の所有者・管理者をはじめ、広く県民や観光客に対して、文化財防犯に関する留意事項等を積極的に広報啓発し、文化財の保護に関する意識の高揚を図ります。

なお、文化財の盗難や毀損等に対応するため、奈良県では、文化財保護指導委員を委嘱しており、同委員が文化財の巡視を行い、文化財の状態を把握することにより、異常があった場合に迅速に対応できる体制を整えています。

警察本部の文化財保安官又は管轄警察署員は、文化財の防犯点検を実施し、防犯カメラ等の防犯機器、不審者等に対する声掛けの励行等、文化財の盗難・損壊事案等の防犯対策について指導します。

【担当課：文化財保存課、警察本部生活安全企画課】

イ 文化財の防犯設備の設置等の促進

文化財に対する毀損、いたずら、盗難、侵入等の人為的災害を防ぐため、警備体制強化を目的とした防犯カメラ、センサー等防犯設備の設置又は盗難等から守るための保存施設建設を支援します。

【担当課：文化財保存課】

