

災害時における訪日外国人旅行者への
情報提供等に関する調査

結果報告書

令和2年3月

総務省 関東管区行政評価局
東京行政評価事務所

前 書 き

政府は、「明日の日本を支える観光ビジョン―世界が訪れたい日本へ―」（平成 28 年 3 月 30 日明日の日本を支える観光ビジョン構想会議）において、訪日外国人旅行者数の新たな目標として、「2020 年 4,000 万人」、「2030 年 6,000 万人」等を掲げ、その達成に向け取り組んでいる。

独立行政法人国際観光振興機構（日本政府観光局）によると、平成 31 年（2018 年）の訪日外客数は約 3,119 万人（前年比 8.7%増）となり、同機構が統計を取り始めた 1964 年以降、最多となった。国・地域別には、中国約 838 万人（全体に占める割合 26.9%）、韓国約 754 万人（24.2%）、台湾約 476 万人（15.3%）、香港約 221 万人（7.1%）の順に多く、これら東アジア圏で全体の 4 分の 3 近く（73.4%）を占める。また、観光庁の「宿泊旅行統計調査」（平成 30 年・年間値（速報値）、31 年 2 月 28 日）によると、外国人延べ宿泊者数は 8,859 万人泊（前年比 11.2%増）であり、関東管内 1 都 9 県では、東京都の 2,177 万人泊（全国に占める割合 24.6%）、千葉県 406 万人泊（4.6%）、神奈川県 252 万人泊（2.8%）、山梨県 219 万人泊（2.5%）の順に、管内計 3,336 万人泊（37.7%）となっている。

（注）令和 2 年 1 月 17 日公表の同機構の資料では、①2019 年（平成 31 年、令和元年）の訪日外客数は約 3,189 万人（対前年比 2.2%増）であり、最多を更新、②国・地域別には、中国が約 959 万人（全体に占める割合 30.1%）、韓国約 558 万人（17.5%）、台湾約 489 万人（15.3%）、香港約 229 万人（7.2%）

我が国では、近年、大規模な被害をもたらす地震、台風や豪雨等による自然災害が続発している。平成 30 年にも、6 月に大阪府北部地震、7 月に西日本での豪雨災害、9 月に近畿地方で台風による関西国際空港の浸水や北海道胆振東部地震など、大規模災害が相次いで発生し、公共交通機関の運休や空港の閉鎖のほか、北海道では停電が全域に及んだ。これら大規模災害の発生に伴い、訪日外国人旅行者は、母国語による情報提供が不足し、鉄道駅、国際空港、街頭や宿泊先で戸惑う状況が新聞やテレビでも報道された。平成 30 年 9 月 21 日開催の「第 23 回観光戦略実行推進会議」（議長：官房長官、構成員：全国務大臣）において、①観光庁長官は、「関西国際空港が被災する中、外国人観光客への十分な対応ができなかった。北海道胆振東部地震でも、停電による影響に加え、多言語による情報発信が不足していた」と、②安倍内閣総理大臣は、「今回の災害では、外国人観光客への情報提供が十分でなかった。災害時でも、外国人が安心して日本を旅行できるよう、万全の対策を講じてまいりたい」と発言している。

これまで、訪日外国人旅行者に対する情報提供や避難誘導等について、①観光庁は、「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン～観

光・宿泊施設の皆さまに向けて～」(平成26年10月)等の作成や外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ「Safety tips」の提供、②総務省消防庁は、「外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン」(平成30年3月)の作成など、様々な取組を行っている。

本調査は、このような状況を踏まえ、地震等の大規模な災害発生時において、一時滞在者である訪日外国人旅行者の一層の安全確保を図る観点から、国の機関等による災害情報の提供状況等を把握することとした。

調査に当たり、訪日外国人旅行者と直接接することとなる民間の事業者の方々(鉄道事業者、観光事業者、宿泊事業者)にも御協力いただき、多言語による情報提供や避難誘導などにとどまらず、それぞれ独自の工夫による取組なども御紹介いただいた。これらの情報について、他の事業者の方々にも有益なものがあり、広く御活用いただけないかと考え、事例集として整理した。

また、都県、市区にも御協力いただき、それぞれ独自の工夫による取組など御説明いただいた。

当局及び東京行政評価事務所の調査に御協力いただいた皆様方には、この場を借りて、お礼申し上げます。

本調査の実施中にも、令和元年房総半島台風(9月7日～9日)、令和元年東日本台風(10月12日～13日)等により、関東地方、信越地方を中心として、中部地方や東北地方など広範囲に、多数の死傷者、家屋の浸水や停電、断水等が発生したほか、首都圏の鉄道運行にも大きな支障が生じた。調査対象とした関東運輸局のみならず、観光庁においても、関連情報の提供にとどまらず、台風15号及び19号それぞれに応じて、被災宿泊事業者向けの特別相談窓口の設置なども行い、可能なサポートに当たられた。

訪日外国人旅行者の人気の高い関東地方では、台風に伴うこのような大きな被害について、近年にないものであった。大規模な災害は、いつ、どこで発生するか分からない。今回の経験を含めて教訓とし、訪日外国人旅行者の安全確保について、更なる充実を図っていくことが重要と考える。

令和2年3月

関東管区行政評価局長 水上 保

目 次

第1	調査の目的等	1
第2	調査の結果	2
1	外国人旅行者の受入れと災害時における安全確保の概要	2
(1)	事業共通	2
(2)	公共交通事業者等	33
2	関東運輸局の取組状況	42
(1)	避難誘導マニュアルの作成	42
(2)	情報周知ツールの配布等	51
3	地方公共団体における災害情報の提供状況	60
4	事業者の先進的な取組等	74
(1)	空港、輸送事業者	74
(2)	観光施設、宿泊施設事業者	86

図 表 目 次

1 外国人旅行者の受入れと災害時における安全確保の概要

(1) 事業共通

図表 1-(1)-① 「明日の日本を支える観光ビジョンー世界が訪れたくなる日本へー」 (抜粋)	6
図表 1-(1)-② 訪日外客数 (2018 年 (平成 30 年) 各国・地域別の内訳)	7
図表 1-(1)-③ 訪日外客数の国・地域別の推移 (上位 5 か国・地域)	7
図表 1-(1)-④ 都道府県別外国人延べ宿泊者数 (平成 30 年)	8
図表 1-(1)-⑤ 関東管内の都県別外国人延べ宿泊者数	9
図表 1-(1)-⑥ 観光庁のガイドライン等 (抜粋)	9
図表 1-(1)-⑦ 総務省消防庁のガイドライン等 (抜粋)	20
図表 1-(1)-⑧ 大規模災害の発生状況 (平成 30 年)	29
図表 1-(1)-⑨ 観光戦略実行推進会議の議事要旨 (抜粋)	30
図表 1-(1)-⑩ 「観光ビジョン実現プログラム 2019ー世界が訪れたくなる日本を 目指してー」 (抜粋)	31

(2) 公共交通事業者等

図表 1-(2)-① 国際観光振興法等 (抜粋)	36
図表 1-(2)-② 「公共交通機関における外国人観光旅客増進措置ガイドライン」 (抜粋)	38
図表 1-(2)-③ 災害時の訪日外国人旅行者対応の緊急総点検 (抜粋)	39
図表 1-(2)-④ 各社における異常時の訪日外国人への情報提供に係る取組の 実施・検討	40
図表 1-(2)-⑤ 異常時における訪日外国人旅客への情報提供 (新幹線) に係る 対応指針 (抜粋)	40

2 関東運輸局の取組状況

(1) 避難誘導マニュアルの作成

図表 2-(1)-① 避難誘導マニュアル (抜粋)	46
図表 2-(1)-② 関東運輸局のホームページでの案内状況	46
図表 2-(1)-③ 避難誘導マニュアルの配布状況	47
図表 2-(1)-④ 観光ビジョン推進関東ブロック戦略会議の構成員 (平成 30 年度末現在)	47
図表 2-(1)-⑤ 避難誘導マニュアルの認知状況	48
図表 2-(1)-⑥ 避難誘導マニュアルに関する事業者の意見等	48
図表 2-(1)-⑦ 避難誘導マニュアルのコミュニケーションシート例 (抜粋)	50

(2) 情報周知ツールの配布等

図表 2-(2)-① 「Safety tips」	54
------------------------------------	----

図表 2-(2)-②	「Safety Information Card」	55
図表 2-(2)-③	配布依頼通知（抜粋）	55
図表 2-(2)-④	「Safety Information Card」の配布状況（調査対象機関）	57
図表 2-(2)-⑤	関東運輸局の配布先	58
図表 2-(2)-⑥	関東運輸局の所管する登録ホテル及び登録旅館	59

3 地方公共団体における災害情報の提供状況

図表 3-①	安全確保のための手引き（抜粋）	62
図表 3-②	独自の災害時初動対応マニュアル	63
図表 3-③	大規模災害時に、高機能型観光案内標識を活用して、多言語で災害情報を発信	65
図表 3-④	協定により、災害発生時に街頭放送設備を用いて、多言語で避難場所の情報を提供	66
図表 3-⑤	多言語対応の計画的な取組	67
図表 3-⑥	主要な歩道に設置した消火器の収納ボックスを有効活用し、多言語で避難場所へ誘導	69
図表 3-⑦	市内全域に、多言語表記で避難場所の標示板、誘導板及び案内図を整備中	70
図表 3-⑧	地元協議会が多言語で作成の帰宅困難者向け防災ガイドに、避難フロー等を掲載	70
図表 3-⑨	独自の多言語防災アプリを配信、機能も追加してバージョンアップ	72
図表 3-⑩	特別区や事業者も含む関係者が参加した外国人旅行者も想定した一時滞在施設等への誘導訓練	72
図表 3-⑪	ラグビー場で、外国人観客役も参加して実践的な避難訓練	73

4 事業者の先進的な取組等

(1) 空港、輸送事業者

図表 4-(1)-①	非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策（抜粋）	77
図表 4-(1)-②	訪日外国人旅行者の移動と関係事業者（イメージ）	78
図表 4-(1)-③	多言語による運行情報の提供	78
図表 4-(1)-④	外国人利用者の避難、誘導	80
図表 4-(1)-⑤	全館停電時の充電環境の整備	82
図表 4-(1)-⑥	異文化理解研修を開始、観光庁の災害情報入手カードの配備	83
図表 4-(1)-⑦	バスタ新宿における多言語対応の取組	84

(2) 観光施設、宿泊施設事業者

図表 4-(2)-①	「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」（抜粋）	88
図表 4-(2)-②	訪日外国人旅行者対応マニュアル	88

図表 4-(2)-③	従業員誰でも誘導等できるよう備え	90
図表 4-(2)-④	避難誘導用ツールの整備	91
図表 4-(2)-⑤	避難訓練の実施等	93
図表 4-(2)-⑥	災害情報入手カードの常備	94

第1 調査の目的等

1 目的

この調査は、地震等の大規模な災害発生時において、一時滞在者である訪日外国人旅行者の一層の安全確保を図る観点から、国の機関等による災害情報の提供状況等を調査し、関係行政の改善に資するために実施するものである。

2 対象機関

(1) 調査対象機関

関東運輸局、関東地方整備局

(2) 関連調査等対象機関

東京都、埼玉県、新宿区、台東区、さいたま市、事業者等

3 担当部局

関東管区行政評価局、東京行政評価事務所

4 調査実施期間

平成31年4月～令和元年7月

5 調査参画

地域総括評価官（管区局担当）

第2 調査の結果

1 外国人旅行者の受入れと災害時における安全確保の概要

(1) 事業共通

調 査 結 果	説明図表番号
<p>(政府目標)</p> <p>政府は、「明日の日本を支える観光ビジョンー世界が訪れたくなる日本へー」(平成28年3月30日明日の日本を支える観光ビジョン構想会議)において、「観光先進国という新たなステージへ進むためには、2020年に2000万人という目標に満足することなく、さらなる高みを目指す必要がある。このため、訪日外国人旅行者数については、2020年には約2倍となる4000万人、2030年には約3倍となる6000万人を目指す」として、その達成に向けて取り組んでいる。</p> <p>また、取組の柱とする3つの視点を掲げ、「視点3.すべての旅行者が、ストレスなく快適に観光を満喫できる環境に」では、「「世界一安全な国、日本」の良好な治安等を体感できる環境整備」の「2020年を目途に、日本語を解さない外国人からの急訴・相談、自然災害等に迅速・的確に対応するための体制・環境を整備」の取組の一つとして、「地方公共団体向け手引き、観光・宿泊施設向けガイドライン、外国人旅行者向けアプリ等の周知徹底」が挙げられている。</p> <p>(アドレス：官邸) https://www.kantei.go.jp/jp/singi/kanko_vision/</p>	<p>図表1-(1)-①</p>
<p>(訪日外国人旅行者数及び延べ宿泊者数)</p> <p>独立行政法人国際観光振興機構(日本政府観光局。以下「JNTO」という。)によると、平成30年(2018年)の訪日外客数は約3,119万2千人(前年比8.7%増)となり、同機構が統計を取り始めた1964年以降、最多となった。国・地域別には、①中国約838万人(全体に占める割合26.9%)、②韓国約754万人(24.2%)、③台湾約476万人(15.3%)、④香港約221万人(7.1%)の順に多く、これら東アジア圏で全体の4分の3近く(73.4%)を占める。</p>	<p>図表1-(1)-②</p>
<p>平成26年以降の5年間の推移をみると、中国からの旅行者が大幅に増加しており(26年約241万人→30年約838万人(597万人、3.5倍増加)、27年以降、最多となっている。なお、上位5か国・地域は、平成27年以降、同じ(上記4か国・地域に続き、第5位が米国)。各事業者の多言語化の取組について、「日本語、英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語」が多い背景ともなっている。</p>	<p>図表1-(1)-③</p>
<p>また、観光庁の「宿泊旅行統計調査」(平成30年・年間値(確定値))によると、外国人延べ宿泊者数は9,428万人泊(前年比18.3%増)であり、東京都の2,319万人泊(全体に占める割合24.6%(4分の1程度))、大阪府1,512万人泊、北海道834万人泊、京都府627万人泊、沖縄県620万人泊の順となっている。</p>	<p>図表1-(1)-④</p>
<p>関東管内1都9県(注)をみると、東京都に次いで、千葉県412万人泊(4.4%)、神奈川県275万人泊(2.9%)、山梨県196万人泊(2.1%)の順に、管内計3,505万人泊(37.2%)となっている。</p> <p>(注) 当局の管内をいい、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、長野県及び山梨県の1都9県である。</p> <p>(アドレス：JNTO)</p> <p>https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/data_info_listing/pdf/190116_monthly.pdf</p>	<p>図表1-(1)-⑤</p>

<p>(アドレス：観光庁) https://www.mlit.go.jp/kankocho/siryou/toukei/shukuhakutoukei.html#cp1</p> <p>(災害時の訪日外国人旅行者への情報提供等) 各府省等は、これまで、訪日外国人旅行者への災害情報の提供等について、次のような取組を実施してきた。これらは、平成30年に発生した大規模災害よりも前に作成、公表し、関係機関等に周知されていた。</p> <p>① 観光庁は、「災害時における訪日外国人旅行者への情報提供のあり方に関するワーキンググループ」を設置し、その検討結果を受け、平成26年10月24日、成果として、次のガイドライン等を策定するとともに、外国人旅行者向けアプリの提供を公表した。</p> <p>i) 「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～」 主に観光・宿泊施設の事業者の方々に対して、各施設が作成している緊急時の初動対応マニュアルに、訪日外国人旅行者対応を盛り込む際のガイドライン。観光・宿泊施設の事業者が地域・施設の状況に即したマニュアルを策定するにあたり活用（なお、その内容については、項目4(2)参照）</p> <p>ii) 「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き～地域防災計画等に訪日外国人旅行者への対応を記載するための指針～」 災害時の訪日外国人旅行者の安全確保のための枠組み、各主体の役割等について基本的な内容を定め、観光地等の各地域における話し合い、自治体の地域防災計画等への記載の参考として活用。</p> <p>iii) 外国人旅行者向けプッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」 日本国内における緊急地震速報、津波警報を英語で通知。周囲の状況に照らした避難行動を英語で示した避難フローチャートや周りの人から情報を取るためコミュニケーションカード、災害時に必要な情報を収集できるホームページのリンク集など、訪日外国人旅行者及び在住している外国人向けに、災害時に役立つ様々な機能あり。今後、利用者の声を吸い上げて機能向上を図っていくとともに、空港や観光案内所等、訪日外国人旅行者の導線上で、プロモーションを効果的に実施。 なお、平成27年8月にパワーアップ（水害や噴火等、その他の自然災害に関する情報の追加など）、29年3月に大幅に機能向上（外国人受入可能な医療機関情報など新たに提供する情報の追加、言語選択機能の新設など機能の改善）を行っている。</p> <p>(アドレス：上記i)～iii)) https://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000111.html (アドレス：iii) のパワーアップ) http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000136.html (アドレス：iii) の大幅機能向上) https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000234.html</p>	<p>図表1－(1)－⑥</p> <p>図表1－(1)－⑥ (再掲)</p>
<p>② 総務省消防庁は、「外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方等に関する検討部会」の提言を受け、平成30年3月29日、「外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン」を策定し、公表した。主な内容は、i) デジタルサイネージやスマートフォ</p>	<p>図表1－(1)－⑦</p>

<p>ンアプリ、フリップボード等の活用などによる災害情報や避難誘導に関する情報の多言語化・文字等による視覚化、ii) 障害など施設利用者の様々な特性に応じた避難誘導(避難の際のサポート等)、iii) 外国人来訪者や障害者等に配慮した避難誘導等に関する従業員等への教育・訓練の実施などである。</p> <p>また、「外国人来訪者や障害者等に配慮した火災時等の情報伝達・避難誘導を目的とするデジタルサイネージ活用指針」も策定した。外国人来訪者や障害者等には、自動火災報知設備の鳴動や非常用放送設備の音声等では火災情報を十分に認識することができないなどの状況を踏まえ、有効な情報伝達及び避難誘導を行うため、消防用設備等や光警報装置を補完するものとしてデジタルサイネージの活用促進を図ることを目的としている。「参考」として、「震災時の活用方法」も記載されているほか、「別添」に「表示コンテンツ例の利用に当たっての留意事項」として、表示例を具体的に多数掲載されており、視覚的にも非常に分かりやすい。</p> <p>これらガイドライン等について、平成30年3月29日付けで、「外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン」について(消防予第254号消防庁予防課長発、各都道府県消防防災主管部長、東京消防庁・各指定都市消防本部消防長宛て)を発出し、「消防本部における外国人や障害者等の利用が想定される施設関係者への訓練指導等の機会において、当該ガイドラインを活用」するよう依頼している。</p> <p>さらに、同ガイドラインの「手引き」(平成30年3月外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方等に関する検討部会、消防庁)も公表し、ガイドラインの内容について、逐条で、具体的に解説している。</p> <p>(アドレス) https://www.fdma.go.jp/mission/prevention/post-3.html</p>	<p>図表1-(1)-⑦ (再掲)</p>
<p>(平成30年度に、大規模災害の続発)</p> <p>上記のように様々な取組が進められている状況にあって、近年の大規模災害について、平成30年だけでも、①大阪府北部地震(6月18日。i) 人的被害: 死者4人、重傷15人、軽傷419人、ii) 建物被害: 全壊9棟、半壊87棟、一部破損2万7,096棟)、②「平成30年7月豪雨」(6月28日～7月8日。i) 人的被害: 死者237人、行方不明者8人、重傷123人、軽傷309人、ii) 建物被害: 全壊6,767棟、半壊1万1,243棟、一部破損3,991棟等)、③「平成30年台風21号」(9月3日～5日。関西国際空港の滑走路が浸水。さらに、暴風雨に流された貨物船が連絡橋に衝突、破損させ、鉄道及び車両の通行を遮断。i) 人的被害: 死者14人、重傷46人、軽傷897人、ii) 建物被害: 全壊26棟、半壊189棟、一部破損5万83棟等)、④北海道胆振東部地震(9月6日。震源地近くの苫東厚真発電所が停止。送電線故障に伴う水力発電所の停止も重なり、道内全域、約295万戸が停電。i) 人的被害: 死者42人、重傷31人、軽傷731人、ii) 建物被害: 全壊462棟、半壊1,570棟、一部破損1万2,600棟)が発生した。</p> <p>(内閣府「防災情報のページ」災害情報: アドレス) http://www.bousai.go.jp/updates/index.html</p>	<p>図表1-(1)-⑧</p>
<p>(災害時における外国人旅行者への情報提供等に関する政府の認識)</p> <p>続発する大規模災害、それに伴う外国人旅行者の混乱等の状況を踏まえ、平成30年9月21日、「観光戦略実行推進会議」(議長: 内閣官房長官、副議長: 内閣府特命</p>	<p>図表1-(1)-⑨</p>

担当大臣（地方創生）及び国土交通大臣、構成員：他の全ての国務大臣）が開催された。同会議において、①田端観光庁長官は、「関西国際空港が被災する中、外国人観光客への十分な対応ができなかった」、「北海道胆振東部地震でも、停電による影響に加え、多言語による情報発信が不足して」いた、②石井国土交通大臣は、「災害時の外国人観光客への情報提供等についても、しっかりと改善策を講じてまいりたい」、③安倍内閣総理大臣は、同会議の最後に、「今回の災害では、外国人観光客への情報提供が十分ではなかった。有識者のご意見にもとづいて、災害時でも、外国人が安心して日本を旅行できるよう、万全の対策を講じてまいりたい」との発言があった（議事要旨）。同月28日には、同会議で「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」が決定された。

（アドレス：推進会議（首相官邸））https://www.kantei.go.jp/jp/singi/kanko_vision/index.html

（アドレス：緊急対策（観光庁））http://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000255.html

大規模災害は、いつ、どこで発生するか分からない。「発生」を前提に、「できる備え」を行っておくことが重要である。特に、「一時滞在者」であり、日本国内に頼ることができるコミュニティなど持たない訪日外国人旅行者にとって、災害発生時以降の情報の迅速な入手、安全な避難誘導が重要となる。大規模災害の発生時において、訪日外国人旅行者を「守る」取組が求められる。

（観光ビジョン実現プログラム2019）

この調査の開始後、「観光ビジョン実現プログラム2019—世界が訪れたい日本を目指して—」（令和元年6月観光立国推進閣僚会議）が策定された。同プログラムについて、「この一年は2020年4,000万人の目標を確実に実現し、我が国が真の観光立国となるための「勝負の年」である」との問題意識から、平成30年8月～令和元年5月、「観光戦略実行推進会議」を計10回開催し、その議論を踏まえ、「政府の今後一年を目途とした行動計画として策定するものである」とされている（「はじめに」）。

また、「1.外国人が真の意味で楽しめる仕様に変えるための環境整備」の関連施策の一つに「災害時の訪日外国人旅行者の安全確保に向けた体制強化」として、①観光庁の上記「ガイドライン」や「手引き」を活用した「訪日外国人旅行者を対象とした災害時対応マニュアル先行例の全国周知を図る」、②上記の観光戦略実行推進会議で「2018年9月に策定された「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」を踏まえ、訪日外国人旅行者への情報提供手段の多重化を進めるとともに、訪日外国人旅行者への直接的、迅速な情報提供として、「Safety tips」の災害情報を、日本政府観光局のアプリに加え他のアプリにも提供を開始する」などとされている。逐次、これらの取組が具体化されていく。

（アドレス：観光庁）<http://www.mlit.go.jp/kankocho/actionprogram.html>

図表1-(1)-⑩

図表 1-(1)-① 「明日の日本を支える観光ビジョンー世界が訪れたい日本へー」(抜粋)

新たな目標への挑戦

訪日外国人旅行者数

○ 観光先進国という新たなステージへ進むためには、2020年に2000万人という目標に満足することなく、さらなる高みを目指す必要がある。

このため、訪日外国人旅行者数については、2020年には約2倍となる4000万人、2030年には約3倍となる6000万人を目指す。

視点3. すべての旅行者が、ストレスなく快適に観光を満喫できる環境に

「世界一安全な国、日本」の良好な治安等を体感できる環境整備

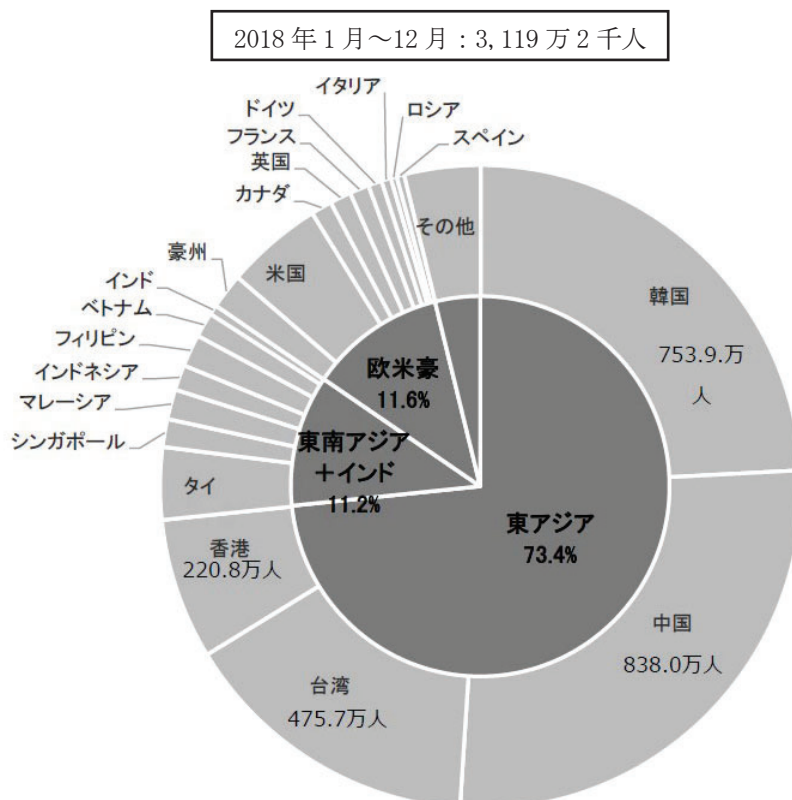
○ 2020年を目途に、日本語を解さない外国人からの急訴・相談、自然災害等に迅速・的確に対応するための体制・環境を整備。

・ 気象庁が発表する気象情報を、気象庁や民間事業者等が持つウェブサイトやアプリ等を通じて外国語で外国人旅行者に提供

・ 地方公共団体向け手引き、観光・宿泊施設向けガイドライン、外国人旅行者向けアプリ等の周知徹底

(注) 下線は当局が付した。

図表1-(1)-② 訪日外客数（2018年（平成30年）各国・地域別の内訳）



(注) 「訪日外客数」(JNTO)の「2018年各国・地域別の内訳」による。

図表1-(1)-③ 訪日外客数の国・地域別の推移（上位5か国・地域）

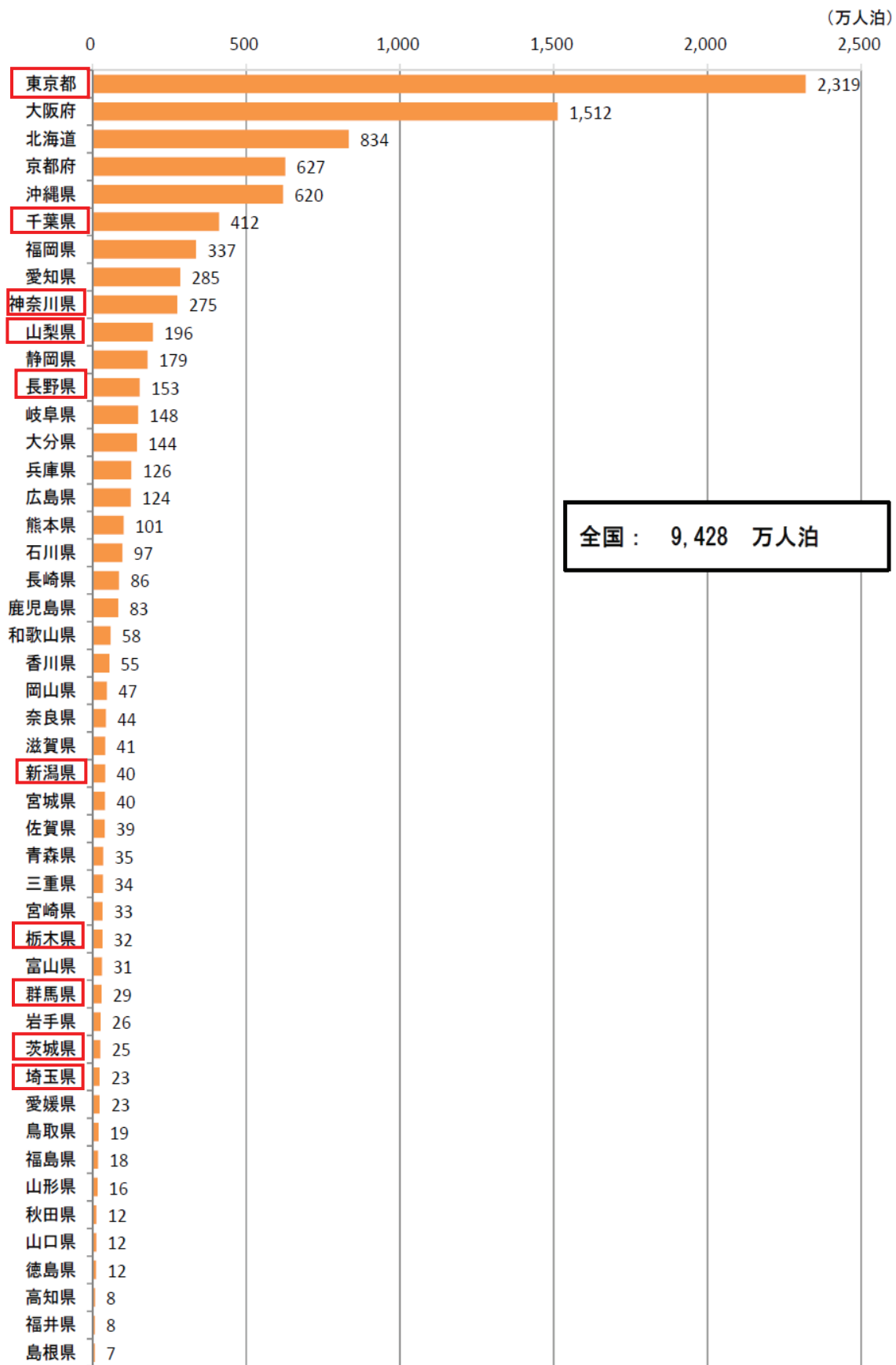
(単位：万人、%)

順位	平成26年	27年	28年	29年	30年
1位	台湾 283 (21.1)	中国 499 (25.3)	中国 637 (26.5)	中国 736 (25.6)	中国 838 (26.9)
2位	韓国 276 (20.5)	韓国 400 (20.3)	韓国 509 (21.2)	韓国 714 (24.9)	韓国 754 (24.2)
3位	中国 241 (18.0)	台湾 368 (18.6)	台湾 417 (17.3)	台湾 456 (15.9)	台湾 476 (15.3)
4位	香港 93 (6.9)	香港 152 (7.7)	香港 184 (7.7)	香港 223 (7.8)	香港 221 (7.1)
5位	米国 89 (6.6)	米国 103 (5.2)	米国 124 (5.2)	米国 137 (4.8)	米国 153 (4.9)
全体	総数 1,341 (100)	総数 1,974 (100)	総数 2,404 (100)	総数 2,869 (100)	総数 3,119 (100)

(注) 1 観光庁の「訪日外客数」に基づき当局が作成した。

2 () 内は、各年の構成比である。

図表 1－(1)－④ 都道府県別外国人延べ宿泊者数（平成 30 年）



(注) 観光庁「都道府県別外国人延べ宿泊者数（平成 30 年 1 月～12 月（確定値）」による。ただし、関東管内 1 都 9 県名の枠囲みは、当局が付した。

図表 1- (1) -⑤ 関東管内の都県別外国人延べ宿泊者数

(単位：万人泊、%)

都 県	平成 26 年	27 年	28 年	29 年	30 年	5 年間の増加
茨 城 県	9	20	22	23	25	16
栃 木 県	16	23	25	27	32	16
群 馬 県	11	16	21	29	29	18
埼 玉 県	10	16	17	22	23	13
東 京 都	1,320 [29.4]	1,756 [26.8]	1,806 [26.0]	1,978 [24.8]	2,319 [24.6]	1,000
千 葉 県	267 [6.0]	350 [5.3]	334 [4.8]	368 [4.6]	412 [4.4]	145
神 奈 川 県	143 [3.2]	216 [3.3]	216 [3.1]	234 [2.9]	275 [2.9]	132
新 潟 県	14	26	27	32	40	27
長 野 県	66	95	113	129	153	87
山 梨 県	95 [2.1]	125 [1.9]	137 [2.0]	161 [2.0]	196 [2.1]	101
関 東 管 内	1,951 [43.5]	2,643 [40.3]	2,720 [39.2]	3,002 [37.7]	3,505 [37.2]	1,555
(参考) 全 国 計	4,482	6,561	6,939	7,969	9,428	4,945

(注) 1 観光庁「宿泊旅行統計調査」(各年の確定値)に基づき当局が作成した。

2 同統計調査は、「十人単位」で集計されており、「5年間の増加」欄と一致しない場合がある。

3 下段[]内は、全国計に占める割合である。

図表 1- (1) -⑥ 観光庁のガイドライン等 (抜粋)

○ 「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～」

はじめに

本マニュアル策定ガイドラインは、観光施設および宿泊施設に携わる方に対して、大規模災害発生時の緊急時における訪日外国人旅行者向けの初動対応に関して、以下の4つの点について説明したものです。

- ・ 訪日外国人旅行者に関する基礎知識
- ・ 訪日外国人旅行者に対する初動対応内容
- ・ 平常時から取り組むべき準備
- ・ 訪日外国人旅行者への情報提供の仕方

本マニュアル策定ガイドラインは主に自然災害を想定して作成されており、具体的には地震・津波、風水害・火山噴火等を対象としています。なお、災害発生時の具体的な対応については、各地域・施設の状況を反映することが重要です。そのため、本資料は地域や観光・宿泊施設に応じた独自のマニュアル作成の際のガイドラインになり得る内容となっています。また、訪日外国人旅行者への対応という観点から、訪日外国人向け包括旅行を企画する旅行会社などにも活用できます。さらに、本資料は、訪日外国人旅行者への対応について記載をしていますが、日本人旅行者への初動対応としても応用していただけるエッセンスを含んでいます。

1. 訪日外国人旅行者に関する基礎知識

災害時の初動対応において、特に訪日外国人旅行者を円滑に誘導するために配慮が必要な点について説明する。

1.1 訪日外国人旅行者への初動対応に際する留意点

訪日外国人旅行者は、さまざまな地域からの旅行者で構成され、災害の経験や知識についてばらつきがある。また、訪日外国人旅行者のほとんどは日本語が理解できない、また話すことが出来ないため、日本語での最新情報の入手や日本語によるコミュニケーションが困難なケースが多い。その他に、訪日外国人旅行者は、土地鑑がなく説明なしに避難することが容易ではない点や、文化の違いから集団行動に慣れ親しんでおらずトラブルに発展する可能性があることについても留意する必要がある。

また、訪日外国人旅行者は、PC、携帯電話、スマートフォンおよびタブレット端末といった情報ツールを活用して日本に関する情報を自国や海外の様々な情報サイトを通じて入手している場合がある。そのため、訪日外国人旅行者に情報提供をする際は、そのような認識を持った上で、出来るだけ正確な情報を提供することが求められる。

なお、訪日外国人旅行者にとって、宿泊施設は日本に滞在している間は自分の「家」となる施設であり、宿泊施設などのスタッフは、日本で頼れることのできる数少ない存在である。そのことに留意して、災害時でもできる限りおもてなしの気持ちを持って接することが重要である。見知らぬ土地で災害に出会った訪日外国人旅行者は非常に心細い思いをすることになる。そのため、共助の精神に基づいて地元の住民とも協力しながら訪日外国人旅行者を支援することが求められる。ただし、大規模な観光施設などでは、日本人を含む多数の観光客に対して対応することになるため、おもてなしの気持ちを持って接することに加え、速やかな初動対応や正確な情報提供に注力して対応することが望まれる。

1.2 訪日外国人旅行者の災害に対する知識および特有な反応

訪日外国人旅行者は、災害の経験や知識についてばらつきがあり、日本で発生しやすい地震・津波や台風といった風水害が一般的でないことがある。そのため、日本で発生する災害に対する基本的知識や避難行動について通常日本人が持つ知識を有していないことに留意することが求められる。特に地震についての知識・反応については以下の特徴がある。

【知識】

- ・ 地震を経験したことがない訪日外国人旅行者は、地震が発生したことを理解できない可能性がある。
- ・ 震度とマグニチュードに関する知識が無いため、地震の揺れの大きさや規模を理解できない。
- ・ 地震が発生した後、観光・宿泊施設において停電や断水が発生することが予測できない。

【特有の反応】

- ・ 地震の規模が把握できないため、過剰な反応を示す傾向がある。そのため、建物の安全性（建物の耐震に関する情報）について説明を求めることが多い。
- ・ 地震の揺れに対する恐怖でパニックを起こし、一人でいられなくなる場合がある。
- ・ 地震が発生した後も通常通りエレベーターを使おうとする人がいる。
- ・ 被災地からの移動や帰国を求めて交通情報についての質問が多く寄せられる。

上記の通り、訪日外国人旅行者は災害に対する認識において日本人とは大きな隔りがあるため、一人ひとりの不安を取り除くよう接することが重要である。そのためには全体として迅速な対応を図りつつも、各人の問い合わせに丁寧に応じることや、不安が解消されるまで寄り添って継続的なコミュニケーションを図ることなど、きめ細やかな対応が求められる。

2. 初動対応

2.1 基本的な初動対応内容

災害時に、観光・宿泊施設が取るべき訪日外国人旅行者への初動対応について、地震・津波／風水害／火山噴火／その他災害（原子力事故・感染症・テロ）の災害ごとに、以下にまとめる。なお、施設が立地している地域の特性、施設規模に応じて初動対応に違いが生じることに留意する必要がある。また、本マニュアルに掲載されている対応は全ての状況において必ず求められる位置づけのものではなく、状況に応じて活用していただくことを前提としている。

2.1.1 地震・津波

(1) 地震による揺れが発生している時

1) 身の安全の確保を呼びかける

周囲にいる訪日外国人旅行者に対し、「あわてず、まず身の安全を確保する」ように呼びかけ、頭を保護し、丈夫な机の下など安全な場所に避難するように促す。

【対応文例】（略）

2) 落ち着いた行動を呼びかける

訪日外国人旅行者に落ち着いて行動し、「あわてて外に飛び出さない」ように、建物内の安全な場所に留まるように呼びかける。

施設によっては、「エレベーターやエスカレーターを使用しない」ように呼びかける。

なお、大規模施設においては、大勢の人への初動対応を行わなければならない状況が想定されるため、災害発生直後にパニックにならないよう「落ち着く」ように、呼びかけることが特に重要である。

【対応文例】（略）

(2) 最初の揺れが収まった時

1) 状況を説明する

訪日外国人旅行者に「地震が発生した」こと、「現在、地震・津波などに関する情報を収集しており、状況が分かり次第、情報提供を行う」ことを呼びかけ、「今、何が起きているか」ということを説明する。

建物の被害状況の調査および従業員の安否確認を実施し、施設・設備の被害状況について情報提供する。

【対応文例】（略）

2) 避難誘導する

建物の耐震性が確保されている場合には、訪日外国人旅行者に、今後余震等が発生しても「建物の倒壊や崩壊のおそれはない」ことを説明し、「建物が安全である」ことを呼びかける。訪日外国人旅行者を建物内の安全な場所（あらかじめ決めておいた一次避難場所など）に誘導する。宿泊施設において客室内に留まれる場合には、客室内で滞留していただくように呼びかける。

建物内の設備・展示物の落下などが想定される場合には、訪日外国人旅行者を建物の外へ避難誘導する。その後、建物の被害状況・安全性を確認し、建物内に再誘導、もしくは、その他周囲の安全な施設に訪日外国人旅行者を誘導する。

建物の耐震性が確保されていない場合には、建物の外へ訪日外国人旅行者を避難誘導し、その後、その他周囲の安全な施設に誘導する。

なお、土砂崩れが発生するおそれがある場合には、訪日外国人旅行者に「山やがけには近づかない」ように呼びかけ、安全な場所に避難誘導する。

また、津波が発生するおそれがある場合には、訪日外国人旅行者に「海岸・河川に近づかない」ように呼びかけ、高台に避難誘導する。

【対応文例】（略）

(3) ひと段落した時

1) 安否確認を行う

避難場所もしくは客室に滞留している訪日外国人旅行者の安否確認を行う。

ケガをしている訪日外国人旅行者がいた場合には、医療救護所（災害時に多数の傷病者が発生した場合、指定された避難所などに医療関係者が集合し、患者の応急処置をする場所。）が開設されているかを確認し、近くの医療救護所へ案内、搬送する。医療救護所が開設されていない場合には、近くの医療機関へ案内、搬送する。あらかじめ、多言語対応できる近隣の医療機関を把握しておくことが望ましい。

また、日本の旅行会社が企画した包括旅行の場合、旅行会社にて安否確認や帰国便の手配等を行うことが多いため、関係者間の連携が重要である。

【対応文例】（略）

2) 訪日外国人旅行者からの問い合わせ対応・情報提供を行う

周囲や施設の状況に関する訪日外国人旅行者からの問い合わせに対応し、情報提供を行う。

情報収集に際しては、自治体、メディアから発表される情報に注意し、最新情報の収集に努める。

訪日外国人旅行者からは、特に、交通情報に関する問い合わせが多いため、あらかじめ情報収集・提供の手順を定めておくことが望ましい。

また、訪日外国人旅行者からの問い合わせを記録する「問い合わせメモ」（テンプレート例を「7.3 問い合わせメモ テンプレート例」に添付。）を事前に作成し、自然災害発生時に活用することで、確実な対応を行うことが望まれる。（「3. 平常時からの準備」参照のこと。）

【訪日外国人旅行者からの問い合わせ文例】（略）

2.1.2 風水害

(1) 発生が予測された時

風水害に関する警報・注意報が発表された場合、訪日外国人旅行者に対し、随時、最新の情報を提供し、注意を呼びかける。

特に、

- ・ 土砂崩れが発生するおそれがある場合には、「山やがけには近づかない」
- ・ 波浪・高潮が発生するおそれがある場合には、「海岸・河川に近づかない」
- ・ 大雨などによる浸水被害が発生するおそれがある場合には、「地下などの低い場所に近づかない」ように呼びかける。

訪日外国人旅行者が特に必要とする交通機関の情報を、影響が収まるまで継続的に提供する。また、訪日外国人旅行者からの問い合わせを記録する「問い合わせメモ」（テンプレート例を「7.3 問い合わせメモ テンプレート例」に添付。）を事前に作成し、自然災害発生時に活用することで、確実な対応を行うことが望まれる。（「3. 平常時からの準備」参照のこと。）

【対応文例】（略）

(2) 影響を受けている時

自治体、メディアから発表される情報に注意し、最新情報の収集に努める。

避難勧告・避難指示が発表された場合には、訪日外国人旅行者を地域の避難場所へ避難誘導する。

(3) 影響がひと段落した時

訪日外国人旅行者に対し、被害状況を説明し、適宜、交通情報などの最新情報を提供する。

2.2 災害情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」およびスマートフォン用アプリ「Safety tips」の活用について

従来より日本政府観光局(JNTO)のHP内に設けられている災害情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」において、災害時、訪日外国人旅行者に必要と思われるコンテンツを掲載している。サイトには、PCで閲覧するものとスマートフォンで閲覧するものの2種類がある。

また、今般新たに開発されたスマートフォン用アプリ「Safety tips」により、同アプリをダウンロードしたモバイル端末に緊急地震速報および津波に関する警報(大津波警報、津波警報、津波注意報)がプッシュ通知されることとなる。このアプリにはコミュニケーションカード、避難に関するフローチャート、震度説明のコンテンツが含まれている。

これらの活用により、具体的には、地震・津波に関する警報の取得、災害発生時の情報収集、災害に関する基礎情報の入手、災害時のコミュニケーション手段の入手、現在地からの移動ルートの検索などが行える。

緊急時に訪日外国人が安全かつ迅速に行動できるよう、これらのサイト、アプリを活用し、訪日外国人旅行者に随時、情報提供を行うことが望まれる。

表2-1、表2-2 (略)

3. 平常時からの準備

災害発生時への備えとして、訪日外国人旅行者に対する対応の準備を実施することで、訪日外国人旅行者に対して適切かつ速やかな初動対応が可能となる。以下に具体的な対策について説明する。

- 訪日外国人旅行者対応の組織体制・役割分担の明確化
 - ・ 訪日外国人旅行者対応のための体制を事前に確立し、役割分担に基づいて指示を待たずして速やかに対応できる体制を整える。
 - ・ 災害発生時における外国人市民支援団体、通訳ボランティア、在住外国人コミュニティおよび旅行会社との連携について、役割分担を決定し、災害発生後に速やかに活動できるような体制を整える。
- 訪日外国人旅行者の安否確認手段・方法の確立
 - ・ 訪日外国人旅行者の安否確認の手段・方法を確立する。(例: 宿泊施設においては、全客室を巡回して滞在客の安否を確認する。) また、平時から訪日外国人旅行者の人数・出身国の内訳の概要を把握し、災害発生時の安否確認に備える。
- 訪日外国人旅行者向け情報入手先の確認
 - ・ 災害発生時に訪日外国人旅行者が求める情報を整理し、速やかに情報収集できるような情報ソースの特定を行う。
 - ・ 必要に応じて、訪日外国人旅行者向けの防災関連情報収集リストを準備する。
- 訪日外国人旅行者向け情報提供手段・方法の確立
 - ・ 情報提供の際に活用する多言語コミュニケーションツールの整備(コミュニケーションカード、ピクトグラム、音声データなど)を行う。
 - ・ 災害情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」およびスマートフォン用アプリ「Safety tips」を活用するためのシステムの整備(ポータルサイトのリンクの確認、利用可能なPCやスマートフォンのリストアップ、アプリのダウンロードなど)を行う。
- 地域の避難誘導先の確認

- ・ 国や自治体が作成している自然災害の被害想定について把握し、避難場所や避難に関する情報を確認し、多言語対応できる避難所のリストアップと避難所運営者（自治体など）との調整を行う。
- 訪日外国人旅行者向け防災グッズ・非常用備品の準備
 - ・ 通常の防災グッズに加え、宗教対応品（例：聖書・コーラン）や宗教対応避難食（例：ハラールフード）の準備を行う。
- 訪日外国人旅行者対応に関する教育・訓練の実施
 - ・ 災害発生時の訪日外国人旅行者に対する対応マニュアルおよび多言語コミュニケーションツールを整備し、災害を想定した訓練を通じてマニュアルの有効性を確認し、適宜改訂を行う。
- 災害発生時に活用するメモ・レポートの準備
 - ・ 災害発生時の訪日外国人旅行者からの問い合わせを記録する「問い合わせメモ」を準備する。問い合わせメモのテンプレートとして、氏名・国籍・言語・性別、問い合わせ時間、対応内容などを記録できるものを作成する。テンプレート例を「7.3 問い合わせメモ テンプレート例」に添付。
 - ・ 災害発生後の施設内の巡回状況を記録する「巡回レポート」を準備する。巡回レポートのテンプレートとして、巡回日付、時間、巡回者、巡回メモ、申し送り事項、留意事項などを記録できるものを作成する。
- 地域の事業者間での情報交換
 - ・ 災害発生時の訪日外国人旅行者対応についての情報交換や災害発生時の協力体制について話し合う事業者間での会合を定期的に持つ。

4. 情報提供

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る。以下に訪日外国人旅行者への対応として特に求められる情報内容および提供方法などについて説明する。

4.1 災害発生時訪日外国人旅行者が求める情報コンテンツ

災害が発生した際に、訪日外国人旅行者は主に以下の情報についての提供を求めることが予想される：

- 災害の規模および被害状況
 - ・ 地震に関しては、マグニチュードや震度といった知識を有さないため、どの程度の地震が発生したのか把握が容易でない。そのため、地震の規模や具体的な被災地域や滞在している施設の被害状況についての情報を求めることが多い。
- 適切な避難行動
 - ・ 災害、特に地震の経験に偏りがあることから、訪日外国人旅行者は適切な避難行動を理解していないことがある。そのため、地震発生時の適切な避難行動について説明を求められることがある。
- 避難場所
 - ・ 土地勘のない訪日外国人旅行者は一人で避難することが困難なため、避難場所への案内を求めることが多い。
- 交通機関の運行情報
 - ・ 災害が発生した場合、多くの訪日外国人旅行者は帰国を求めるまたは被災している場所からの移動を求めるため、空港までのアクセス、フライト運航状況を含む交通機関の情報について問い合わせが多く寄せられることが予想される。
 - ・ 災害が発生した際、外出していた訪日外国人旅行者からは、宿泊施設へ戻るための交通手段について問い合わせることが考えられる。
- 大使館情報

- ・ 母国の家族などへ安否を伝えるために、自国の大使館へのコンタクト情報について問い合わせが発生することも考えられる。

4.2 情報提供方法

日本語を話さない・理解しない訪日外国人旅行者に対しては、外国人市民支援団体や通訳ボランティアや在住外国人コミュニティーを通じてのコミュニケーションが有効と考えられる。

なお、多言語対応が難しい場合には、ピクトグラム（図記号）の活用や多言語での情報提供が必要となってくる。

ピクトグラムは絵を通じて意味を伝える図形を意味し、言葉が分からなくとも意味が通じるため緊急時には特に便利なツールとなる。

多言語による情報提供については、防災に関する外国語会話集やコミュニケーションカードを作成する、翻訳文対比集がリストアップされている災害時多言語情報作成ツールを利用する、事前に多言語でのアナウンスを準備しておく、またはインターネット上の翻訳サービスを利用することなどが考えられる。

さらに、スマートフォン用アプリ「Safety tips」を観光・宿泊施設運営者や在住外国人・近隣住民が自らの端末にダウンロードし、アプリを通じて訪日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。

一方で、通信インフラは災害に脆弱な場合もあるため、インターネットに偏りすぎず複数の情報提供ツールを想定しておくことが求められる。

4.2.1 多言語コミュニケーションツール

訪日外国人旅行者との多言語コミュニケーションを図る際に活用可能なツールは以下のとおり：

- ピクトグラム
- 防災に関する外国語会話集
- コミュニケーションカード
- 多言語のアナウンス
- 災害時多言語情報作成ツール
- スマートフォン用アプリ「Safety tips」 など

4.3 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」(<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/>)には、災害時に利用可能な情報サイト（災害発生時情報、医療拠点、駐日外国公館および空港・公共交通機関などのサイト）のURL が掲載されている。その他、災害発生時に各種情報が提供されるウェブサイトが以下のように複数存在するので、災害が発生する前に予め収集しておくべき情報と、災害発生後に状況に応じて収集する情報を整理することが求められる。また、通信手段が途絶した場合に備えて、最寄りの自治体等への訪問等、その他の情報入手ルートについても確認しておくことが望まれる。

- 「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き～地域防災計画等に訪日外国人旅行者への対応を記載するための指針～」

はじめに

平成23年3月11日の東日本大震災の影響により訪日外国人旅行者の数は急激に落ち込んだものの、平成25年には史上初めて訪日外国人旅行者数100万人を達成しました。

今後は2020年のオリンピック・パラリンピック東京大会に向けて、東京はもとより日本国中を訪れる外国人旅行者が安心して観光ができる環境、万が一の災害時にも安全が確保され、安心して行動できるような環境を整備していかなければなりません。

わが国の防災対策に関する計画としては、防災基本計画を最上位として、自治体の地域防災計画、指定行政機関や指定公共機関等の防災業務計画がそれぞれ定められています。災害時の訪日外国人旅行者の安全確保のための対策に関しては、計画の各所で対応が記載されているものの、自治体によって記載の有無や取扱が異なります。

地域によっては、ターミナル駅等を有する地域を対象とした帰宅困難者対策や、要配慮者としての外国人（居住外国人が念頭）に対する支援方策を検討しているところも多くあります。訪日外国人旅行者の安全確保のための対策は、この2つの対策に共通する部分も多くあります。一方で、外国人という特性と、旅行者という特性を併せ持つことによる新たな対応課題もあります。

災害時に訪日外国人旅行者の安全を確保し、かつ安心して行動していただくためには、訪日外国人旅行者自身が日本を訪問するにあたって、災害と発生時の行動に関する予備知識を習得していただくことが必要になります。その一方で、訪日外国人旅行者を受け入れる関係者（観光庁、自治体、警察、消防、各事業者、市民等）が一体となり支援の枠組みを構築しておくことが重要となります。

本指針は、「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する検討会」に、「訪日外国人旅行者への情報提供のあり方に関するワーキンググループ」を設置し、自治体や観光施設の方々などの関係者からご意見を幅広く伺い、議論を重ねた成果として作成しております。

災害時の訪日外国人旅行者の安全確保のための枠組み、各主体の役割等について基本的な内容を定め、観光地等の各地域における話し合い、自治体の地域防災計画等への記載の参考としていただければ幸いです。

1. 訪日外国人旅行者への初動対応体制構築の重要性

1.1 訪日外国人旅行者の特性

災害時の対応に関して、訪日外国人旅行者の特性は以下のとおりです。災害時にはこれら特性への留意が必要となります。

- さまざまな地域からの旅行者で構成され、災害の経験や知識についてばらつきがある。
- 日本で発生する災害の基本的知識や避難行動について、日本人が通常は持つ知識を有していないことを前提に対応を考える必要がある。
- 土地鑑がないため、いざというときの避難などの円滑な行動が容易ではない。
- 日本語が十分には理解できない方、話すことが出来ない方々が多い。そのため、災害時の最新情報の入手や日本語によるコミュニケーションが困難となる。
- 文化の違いから集団行動にも慣れ親しんでいない場合があり、災害時の行動においてトラブルに発展する可能性がある。

なお、訪日外国人旅行者は、上記のような特性を有することから、災害時ならずとも平時においても配慮が必要という認識をもつことが必要です。

1.2 過去の災害時における訪日外国人旅行者の被災

訪日外国人旅行者は前項で述べた特性を有することにより、災害時に様々な困難な状況に直面します。特に災害発生直後の初動の段階では、様々な混乱が生じます。過去の災害時にも例えば以下のよう

な状況がありました。

- 自治体が発信する避難指示の内容を理解できなかった。結果的に津波からは助かったが、避難行動の開始が遅れた。
- 母国では地震を体験したことがなく、何が何だか分からなかった。揺れが収まった後も次に何が起こるのか想像がつかなかった。
- 原子力発電所の事故情報を理解することができず、自分がどうなるのか怖かった。どこに問い合わせればよいか分からなかった。
- 災害時の通信の混乱（輻輳など）で発災から数日間は家族と連絡がとれず、不安の中でホテルに留まるしかなかった。
- 宿泊していたホテルが利用できず、航空機の運航や空港までの交通機関も止まったので、やむを得ず近くの避難所に避難し、しばらくの間は避難所生活を余儀なくされた。

1.3 訪日外国人旅行者が求める情報

訪日外国人旅行者の支援で一番重要なことは情報の提供です。

災害時に訪日外国人旅行者が求める情報は次のとおりです。行動内容により、必要とする情報は異なることに留意が必要です。

表 災害時に外国人旅行者が求める情報

行動区分	必要とする情報	主な情報提供主体
共通	安全確保の方法	訪日外国人旅行者と接触のあるすべての関係機関（ホテル、店舗、施設管理者、公共交通機関、旅行会社、自治体、警察・消防）
	災害の実際の状況、今後の見通し等正確な災害の実情に関する情報	国、自治体、マスメディア
	滞在場所から宿泊先まで戻るための手段	公共交通機関
	被災場所から避難所までの誘導	警察・消防、自治体
	大使館への連絡窓口（母国家族への安否情報提供）	大使館（旅行者本人）
帰国する	滞在場所から空港までの交通状況	公共交通機関
	航空便の運航状況	航空会社
旅行を継続する	目的地までの交通状況	公共交通機関
	目的地の状況	国、自治体、マスメディア
目的地が被災したため、旅行を中断し、当地に留まる	宿泊施設の空室情報、予約方法	宿泊施設
	当地の状況	国、自治体、マスメディア
避難所	避難所運営、生活に関する情報	自治体

2. 訪日外国人旅行者への対応のあり方

2.1 訪日外国人旅行者への対応の心構え

災害時における訪日外国人旅行者への対応における心構えは以下のとおりです。

- 訪日外国人旅行者は、災害時には国民・住民と比べて、様々なハンディキャップ（土地鑑がない、情報が理解できない等）を負うことを認識すること

- 災害時に国や自治体に対応できることには限界があり、訪日外国人旅行者の支援のために必要な事項については、特に地域の関係者が理解し、それらを各主体が協力・分担して取り組むこと。地域においては、市民にも支援者になってもらうことが重要であること
- 訪日外国人旅行者の支援のための重要な活動の一つは情報提供であり、各主体が分担して適時・適切に情報を提供すること
- 訪日外国人旅行者が不安にならないよう、在住外国人による共助の視点も重要である。
平時の在住外国人向けの支援の枠組みを効果的に活用すること
- わが国の観光を楽しむという訪日外国人の本来の目的や気持ちを汲み取り、災害リスクに対する注意喚起等の際にはバランスに配慮すること

2.2 訪日外国人旅行者への対応の基本方針

災害発生後の訪日外国人旅行者の行動内容を踏まえ、例えば次のような事項を目標として対応することになります。各地域において関係者が共有することが重要です。

- まずは災害発生時に落ち着いて安全確保行動をとってもらうこと
- その後、適時・適切な情報提供のもと、安全かつ円滑に安全な場所（次の目的地）に移動、または帰国行動をとってもらうこと
- 当地に留まらざるを得ない場合にも、安心して当地の宿泊施設あるいは避難所に留まっていたかくこと

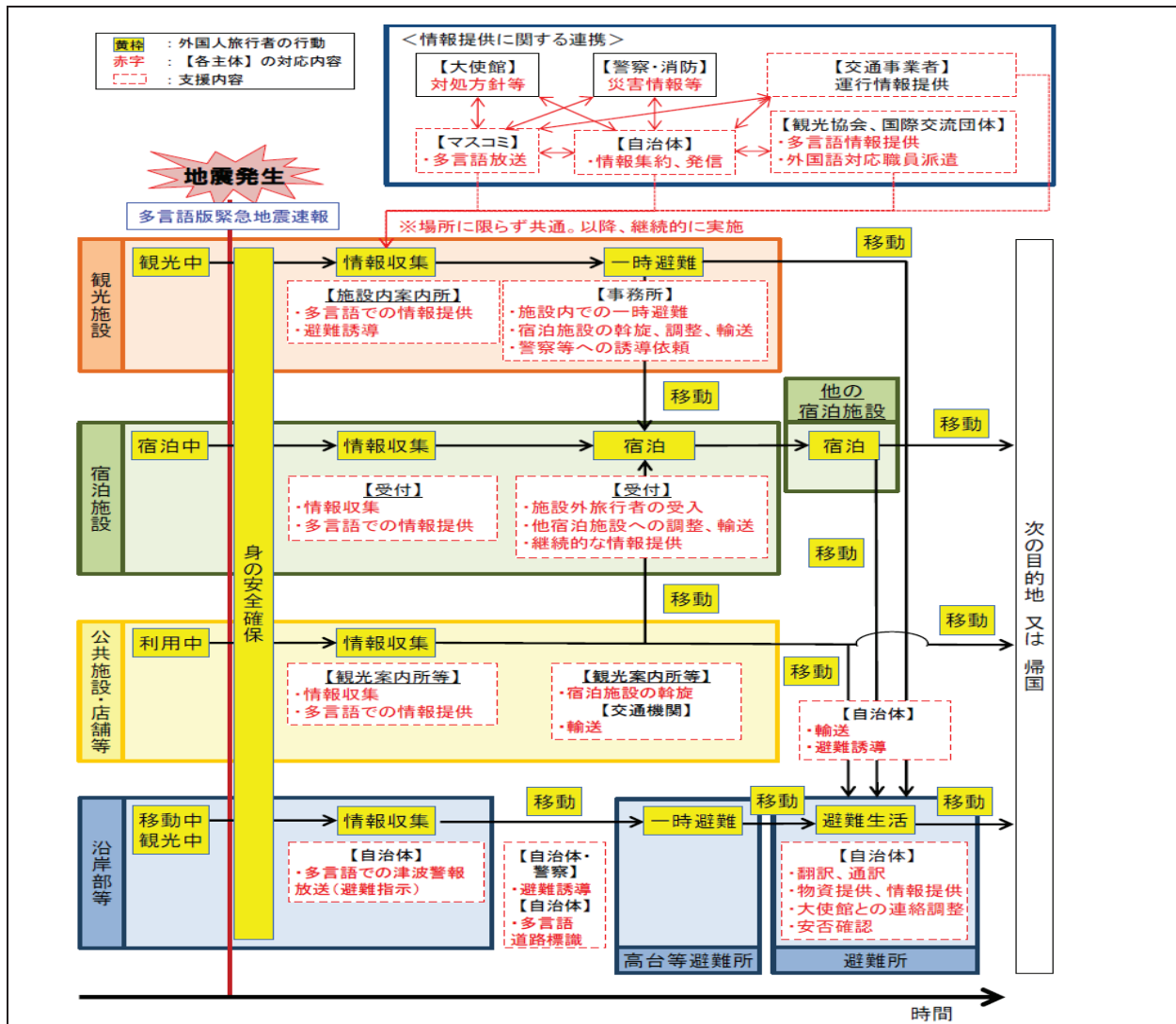


図 災害時の外国人旅行者の行動の流れと必要な支援（全体像）

2.3 各主体の役割例

前項で述べた災害発生後の訪日外国人旅行者への支援に関する各主体の基本的な役割を例示します。役割については、災害時の役割を中心に記載していますが、事前準備段階の役割についても合わせて記載しています。各地域における話し合いのたたき台としてください。

表 外国人旅行者の支援のための各主体の役割例

主体	役割
自治体（都道府県／市区町村）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関、関係団体と連携し支援体制の構築 ・ 関係機関、関係団体参加の訓練、講習会等の実施 ・ 通訳ボランティア等の体制構築（登録、養成、派遣等） ・ 災害情報の多言語化のための各種整備 ・ 災害情報等の発信 ・ 災害発生時の安否確認 ・ 災害発生時の避難誘導 ・ 避難所の運営 ・ 災害多言語支援センターの設置（注1） ・ 通訳ボランティア等の派遣等
国際交流団体	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害多言語支援センターの設置、運営

	<ul style="list-style-type: none"> ・災害情報（多言語）の提供 ・外国人旅行者からの相談への多言語対応 ・避難所の巡回（多言語にて情報揭示、通訳等）等
警察、消防	<ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時の安否確認、避難誘導 等
輸送事業者（鉄道、バス）	<ul style="list-style-type: none"> ・被災状況の把握、運行に関する情報提供 ・利用者（外国人旅行者含む）の安否確認、避難誘導 ・自治体と連携し、利用者（外国人旅行者含む）を対象とした防災訓練等
空港会社、航空会社	<ul style="list-style-type: none"> ・被災状況の把握、運航に関する情報提供 ・利用者（外国人旅行者含む）の安否確認、避難誘導 ・自治体と連携し、利用者（外国人旅行者含む）を対象とした防災訓練等
宿泊施設事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・被災状況の把握、施設利用に関する情報提供 ・利用者（外国人旅行者含む）の安否確認、避難誘導 ・避難場所の提供（宿泊延長、一時スペース確保等） ・自治体と連携し、利用者（外国人旅行者含む）を対象とした防災訓練等
施設管理者（観光施設等）	<ul style="list-style-type: none"> ・被災状況の把握、施設利用に関する情報提供 ・利用者（外国人旅行者含む）の安否確認、避難誘導 ・待機場所の提供（一時スペース確保等） ・自治体と連携し、利用者（外国人旅行者含む）を対象とした防災訓練等
店舗、商工会等	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所等への誘導のための情報提供
旅行会社	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の外国人旅行者の被災状況の把握、情報提供（自社企画の包括旅行に限る） ・地域における災害の特徴やその対処法、特に緊急避難場所についての周知・徹底（自社企画の包括旅行に限る）

(注1) ここでは、自治体が災害時に在日・訪日外国人支援のために設置する活動拠点の総称を「災害多言語支援センター」とした。平時に外国人支援を行う地域の「国際交流団体」（国際交流センター）がその主要機能を担うものとした。

(注) 下線は当局が付した。

図表1ー(1)ー⑦ 総務省消防庁のガイドライン等（抜粋）

<p>○ 外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン</p> <p>第一 趣旨</p> <p>2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催されるにあたり、多数の外国人来訪者や障害（障害者基本法（昭和45年法律第84号）第2条第1号に規定する障害をいう。以下同じ。）など様々な特性がある者（以下「障害者等」という。）が、<u>駅・空港や競技場、旅館・ホテル等</u>を利用することが想定される。</p> <p>これらの防火対象物において火災等の災害が発生した場合は、<u>日本語音声のみでは災害情報の内容を十分に理解できないことや、障害など様々な特性があることなどの事情に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導が求められる。</u></p> <p>本ガイドラインは、<u>防火対象物の関係者が、当該防火対象物における災害情報の伝達及び避難誘導についての多言語化や文字等による視覚化、障害など利用者の様々な特性に応じた対応などを行うことにより、外国人来訪者や障害者等に配慮した効果的な自衛消防体制を整備するため、取り組むことが望ましい事項を定めるものである。</u></p>

第二 対象等

1 対象とする防火対象物

本ガイドラインの対象とする防火対象物（以下「対象施設」という。）は、多数の外国人来訪者や障害者等の利用が想定される次の防火対象物とする。

- (1) 消防法施行令（昭和36年政令第37号。以下「令」という。）別表第一(1)項イに掲げる防火対象物で、競技場の用途に供されるもの
- (2) 令別表第一(5)項イに掲げる防火対象物（旅館、ホテル、宿泊所その他これらに類するもの）
- (3) 令別表第一(10)項に掲げる防火対象物で、駅舎又は空港の用途に供されるもの
- (4) その他の防火対象物で、(1)から(3)までのいずれかの用途に供される部分が存するもの

2 想定する外国人来訪者や障害者等

(1) 本ガイドラインによる自衛消防体制の整備にあたり、想定する外国人来訪者や障害者等は、日本語音声のみでは災害情報及び避難誘導の内容を十分に理解できないことや、障害など様々な特性があることにより、火災等の災害の発生時における災害情報の伝達及び避難誘導の際に配慮を必要とする次の者とする。

- ア 日本語を母語としない外国人来訪者
イ、ウ （略）

3 対象とする災害の種類等

(1) 本ガイドラインの対象とする災害の種類は、次のとおりとする。

- ア 火災
イ 地震

(2) 本ガイドラインの対象とする災害情報の伝達及び避難誘導の範囲は、消防法（昭和23年法律第186号。以下「法」という。）第25条第1項の規定により防火対象物の関係者が実施すべきものとされている応急対応のうち、生命、身体又は財産の被害の軽減のための活動が終了する時点（それ以上被害が拡大するおそれなくなる時点）までに、人命安全の確保や二次災害の防止等のために行われる災害情報の伝達及び屋外等への避難誘導とする。

第三 外国人来訪者や障害者等に配慮した効果的な自衛消防体制の整備

対象施設においては、災害情報の伝達及び避難誘導についての多言語化や文字等による視覚化、障害など利用者の様々な特性に応じた対応などを行うことにより、外国人来訪者や障害者等に配慮した効果的な自衛消防体制を整備するため、次の1から4までの取組を行うことが望ましい。

1 防災センター等から一斉に行う災害情報の伝達及び避難誘導に係る取組

(1) 次により、災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化を行うこと。

- ア 原則として、日本語及び英語を用いること。ただし、対象施設の実態等に応じて、中国語、韓国語その他の外国語を英語に代えて、又は日本語と英語に追加して用いることができる。
- イ 音声情報の多言語化を行う場合は、日本語のメッセージの後に、原則として英語のメッセージを付加すること。ただし、対象施設の実態等に応じて、英語以外の中国語（共通語※）や韓国語その他の外国語を英語に代えて、又は日本語と英語の後に付加することができる。

※ 中国で最も広く用いられている、北京語の発音と北京語を含む北方方言の文法・語彙を基礎とする言語。

(2) 文字、絵や映像、地図などを組合せることにより、災害情報及び避難誘導に関する情報の視覚化を行うこと。

(3) (1)の多言語化及び(2)の視覚化を行うため、別表第1に掲げる性能を考慮の上、次のいずれかの方策の導入を検討し、必要な措置を講ずること。

ア 災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化して伝達するための設備又は機器として、次に示すものを活用する方策

(ア) 「外国人来訪者や障害者等に配慮した火災等の災害発生時の情報伝達・避難誘導を目的とするデジタルサイネージ活用指針」(別紙2)によるデジタルサイネージ

(イ)～(エ) (略)

(オ) その他の災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化して伝達するための設備又は機器

イ 災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化して伝達するためのスマートフォンアプリを活用する方策

ウ 防災センター等から一斉に行う災害情報の伝達及び避難誘導を補完するため、災害情報及び避難誘導に関する情報を多言語化し、又は視覚化して伝達するためのフリップボード等の資機材や機器を活用し、自衛消防隊員が駆け付けて、災害情報の伝達及び避難誘導を直接行う方策

(4) (3)の方策の導入にあたっては、次の事項に留意し、自衛消防隊員が直接行う災害情報の伝達及び避難誘導との連携を図るなど、必要な措置を講ずること。

ア 災害状況に応じた適切なタイミングで、多言語化又は視覚化した次に掲げる情報が対象施設の利用者に伝達されること。

(ア) 火災の発生場所又は地震の発生地域に関する情報

(イ) 火災又は地震による被害状況に関する情報

(ウ)～(キ) (略)

イ 対象施設の利用者の混乱を招くことのないよう、音声情報の内容と視覚化した情報の内容について、整合が図られていること。

ウ 視覚化した情報を発信したときは、音声情報等により、その旨の周知が図られること。

(5) (3)の方策の導入と合わせ、別表第2に示す案内用図記号(ピクトグラム)の活用を図ること。

(6) (略)

2、3 (略)

4 教育・訓練

(1) 自衛消防隊員が行う災害情報の伝達及び避難誘導について、次の事項に十分に留意し、従業員等への必要な教育及び訓練を行うこと。

ア 次のフレーズを基本に、努めて簡易な表現を使うこと。

(ア) 危険情報の表現

① 「〇〇(場所)で火事です。」

② 「〇〇(行動・場所)は危険(あぶない)です。」

(イ) 禁止表現

① 「今の場所にいてください。」

② 「エレベーターは使うことができません。」

(ウ) 誘導表現

① 「逃げるときは、お知らせします。」

② 「今すぐ逃げてください。」

③ 「私の後について来てください。」

(エ) 安心情報の表現

- ①「この建物は安全です。」
- ②「すぐに係の人が来ます。」

- イ 緊急時は複雑なことは伝えないこと。また、あやふやな言い方をしないこと。
- ウ 外国人来訪者の母語や翻訳機器等を用いた詳しい説明等の時間を要する対応は、緊急時は必要以上に行わず、安全な場所への迅速な避難を優先すること。
- エ 避難誘導時の立ち位置は、避難する者からよく見える位置で、避難する者と接触するおそれや避難の妨げになるおそれのない位置を選ぶこと。
- オ 避難誘導は、身振り手振りを併せて行うこと。身振り手振りは、大きい動作を心がけるとともに、避難する者に伝わるよう、動作の速さや合図のタイミングを考慮すること。その際、遠くで避難する者に対して合図するときは、肩より上の位置で行うこと。また、比較的近くで避難する者に対して合図するときは、肩より下の位置で行うこと。
- カ、キ (略)

(2) 次の事項を含む訓練を定期的に行うとともに、その結果を踏まえ、1から3までの取組についての必要な見直しを行うこと。

- ア 外国人来訪者や障害者等への個別対応が想定される次のケースについて、外国人来訪者や障害者等の特性に配慮した対応に関する訓練
 - (ア)、(イ) (略)
 - (ウ) 外国人来訪者や障害者等を個別に避難誘導する必要がある場合や、外国人来訪者や障害者等から個別の避難誘導を求められた場合
 - (エ) エレベーターに外国人来訪者や障害者等が閉じ込められている場合
 - (オ) けがや体調不良の外国人来訪者や障害者等が発生した場合
 - イ (略)
- (3)、(4) (略)

第四 その他

- 1 (略)
- 2 本指針の見直し

本ガイドラインの内容は、新たな知見の蓄積等があった場合には、随時、必要な見直しを行うものとする。

別紙第1

区 分	種 別	導入にあたって考慮することが望ましい性能
(一) デジタルサイネージ等の設備又は機器	イ デジタルサイネージ ロ～ホ (略)	「外国人来訪者や障害者等に配慮した火災等の災害発生時の情報伝達・避難誘導を目的とするデジタルサイネージ活用指針」(別紙2)に定める性能

(二) スマートフォンアプリ	イ 多言語化アプリ	次に掲げる性能 (1) 利用者が指定する言語による情報伝達が可能であること。 (2) プッシュ型による情報伝達が可能であること。 (3) インターネットを利用することができない状況も想定されていること。 (4) 定型文による情報伝達が可能であること。また、定型文は、適宜、追加が可能であること。 (5) 防災センター等から一斉に行う災害情報の伝達及び避難誘導が開始された後に起動しても、全てのメッセージを伝達可能であること。 (6) 外国人来訪者や障害者等が事前にアプリをインストールするインセンティブがあること。 (7) 文字や絵・図等の活用などにより、視覚的に情報を伝えることも可能であること。 (8) その他災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化に必要な性能
	ロ 視覚化アプリ	次に掲げる性能 (1) 文字や絵・図等による情報伝達が可能であること。 (2) インターネットを利用することができない状況も想定されていること。 (3) 絵・図等はシンプルでわかり易いものが使用されているとともに、文字による説明が添えられていること。 (4) 書体は視認性が優れたものが使用されていること。 (5) 別表第2に定める案内用図記号(ピクトグラム)が活用されていること。 (6) 利用者の施設内での位置や当該位置に応じた避難経路の表示が可能であること。 (7) 外国人来訪者や障害者等が事前にアプリをインストールするインセンティブがあること。 (8) 日本語、英語、中国語(共通語)、韓国語その他の言語により、多言語での情報伝達が可能であること。 (9) その他災害情報及び避難誘導に関する情報の視覚化に必要な性能
	ハ その他のアプリ	外国人来訪者や障害者等の事情に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を行うために必要な性能
(三) 自衛消防隊員が活用するフリップボード等の資機材や機器	イ フリップボード	次に掲げる性能 (1) 火災に関する情報伝達に使用するものにあつては、次の情報の全部又は一部が表示されていること。 (i) 自動火災報知設備の感知器が作動した場所 (ii) 火災が発生した場所 (iii) 自動火災報知設備の感知器の作動は非火災報であった旨の情報 (iv) その他火災に係る情報 (2) 地震に関する情報伝達に使用するものにあつては、次の情報の全部又は一部が表示されていること。 (i) 地震が発生した旨

		<ul style="list-style-type: none"> (ii) とるべき行動の内容 (iii) その他地震に係る情報 (3) 避難誘導に使用するものにあつては、次の情報の全部又は一部が表示されていること。 <ul style="list-style-type: none"> (i) 避難を促すための情報 (ii) 避難経路及び避難方向の情報 (iii) その他避難するために必要な情報 (4) 絵・図等はシンプルでわかり易いものが使用されているとともに、文字による説明が添えられていること。 (5) 書体は視認性が優れたものを使用されていること。 (6) 別表第2に定める案内用図記号（ピクトグラム）が活用されていること。 (7) 色については、JIS安全色を利用し視認性を確保した色が選択されていること。 (8) 以下により、多言語化についても考慮されていること。 <ul style="list-style-type: none"> (i) 日本語と英語が併記されていること。 (ii) 日本語は、「やさしい日本語」が活用されていること。 (iii) 英語以外の中国語（簡体字）や韓国語その他の外国語を使用するときは、英語に代えて、日本語に併記すること。 (9) その他災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化又は視覚化に必要な性能
	<p>ロ 翻訳（対訳）機能付き拡声器</p>	<p>次に掲げる性能</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 災害時の騒音下においても、音声認識が可能であること。 (2) 日本語、英語、中国語（共通語）、韓国語その他の言語に対応し、音声を出力することが可能であること。 (3) 出力される情報の内容や情報量は、外国人来訪者に理解しやすいものになるよう配慮されていること。 (4) インターネットを利用することができない状況も想定されていること。 (5) 定型文による情報伝達が可能であること。また、定型文は、適宜、追加が可能であること。 (6) 音声を出力する前に、出力される情報の内容を確認することが可能であること。 (7) 外国人来訪者や障害者等が活用するスマートフォンアプリとの連携が考慮されていること。 (8) その他災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化に必要な性能
	<p>ハ タブレット（スマートフォンを含む。）</p>	<p>次に掲げる性能</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 日本語、英語、中国語（共通語）、韓国語その他の言語に対応していること。

		<p>(2) 音声認識によるものは、災害時の騒音下においても、音声認識が可能であること。</p> <p>(3) 出力される情報の内容や情報量は、外国人来訪者や障害者等に理解しやすいものになるよう配慮されていること。</p> <p>(4) インターネットを利用することができない状況も想定されていること。</p> <p>(5) 定型文による情報伝達が可能であること。また、定型文は、適宜、追加が可能であること。</p> <p>(6) 文字や絵・図等の活用などにより、視覚的に情報を伝えることも可能であること。</p> <p>(7) その他災害情報及び避難誘導に関する情報の多言語化又は視覚化に必要な性能</p>
	ニ その他の資 機材や機器	外国人来訪者や障害者等の事情に配慮した災害情報の伝達及び避難誘導を行うために必要な性能

別紙第2（略）

○ 「外国人来訪者や障害者等に配慮した火災時等の情報伝達・避難誘導を目的とするデジタルサイネージ活用指針」

1 本指針の趣旨

外国人来訪者や障害（障害者基本法（昭和45年法律第84号）第2条第1号に規定する障害をいう。以下同じ。）など様々な特性がある方（以下「障害者等」という。）は、自動火災報知設備の鳴動や非常用放送設備（消防法施行令（昭和36年政令第37号）第7条第3項第4号ハに規定される放送設備をいう。以下同じ。）の音声等では火災情報を十分に認識することができないことや階段等がある経路での避難が難しい場合等がある。

火災の発生を視覚的に伝達する手段としては、消防法施行規則（昭和36年自治省令第6号）で点滅機能を有する誘導灯が規定されているとともに、平成28年には「光警報装置の設置に係るガイドライン」（平成28年9月6日付け消防予第264号）が策定されているところである。一方で、これらの設備では火災の発生場所や避難する必要があるか否か等の詳細な情報は伝達することができないため、外国人来訪者や障害者等に対する火災発生時の情報伝達に係る課題の全てに対応することは難しい。

近年、普及・開発が進められているデジタルサイネージは、多くの人々の目に留まる場所に設置されており、火災時には文字や絵・図、多言語化情報などを視覚的に分かりやすく伝達することが期待できるが、火災時にデジタルサイネージを活用するための統一的な基準はなく、自動火災報知設備等の消防用設備等との連動についても知見や実績がほとんど無い状況である。

よって、本指針は、外国人来訪者や障害者等に対しても有効な情報伝達及び避難誘導を行うため、消防法令に規定されている消防用設備等や光警報装置を補完するものとしてデジタルサイネージの活用促進を図ることを目的として作成するものである。

また、本指針では、火災時等にデジタルサイネージを活用する際に「原則として対応することが望ましい基本的事項」と「各施設の実態や技術の発展状況等により可能であれば対応することが望ましい事項」に分けて記載するものとし、知見の蓄積又は機器の性能向上若しくは技術開発等により、新たに有効な活用方法を得られた場合には、必要に応じて本指針の見直しを行うこととする。

【凡例】

「原則として対応することが望ましい基本的事項」：無印

「各施設の実態や技術の発展状況等により可能であれば対応することが望ましい事項」：●

2 用語の定義

本指針における用語の定義は以下のとおりとする。

- (1) デジタルサイネージとは、ディスプレイなどの電子表示装置を用いて、広告、販売促進、情報提供、空間演出などを行うものをいう。
- (2) ディスプレイとは、コンテンツを表示出力するための媒体をいう。
- (3) コンテンツとは、動画、静止画、アニメーション等のデジタル化された素材及びHTMLで記述されるウェブ上に存在する表示情報等をいう。

3、4 (略)

5 火災時等に表示するコンテンツ

(1) 表示内容

火災時等に表示するコンテンツの内容は、次によること。

ア 火災に係る情報を伝達するための事項

- (ア) 自動火災報知設備の感知器が作動した場所
- (イ) 火災が発生した場所
- (ウ) 自動火災報知設備の感知器の作動は非火災報であった旨の情報
- (エ) その他火災に係る情報

イ 避難誘導するための事項

- (ア) 避難を促すための情報
- (イ) 避難経路及び避難の方向の情報
- (ウ) その他避難するために必要な情報

(2) 文章表示

ア 表示する言語

原則として、日本語と英語による表示を行うこと。

ただし、施設利用者の特性等の実態に応じて、視認性を著しく損なわない範囲で、中国語（簡体字）、韓国語その他の外国語による表示を行っても差し支えないものであること。 ●

イ 表示する文章

非常用放送設備の放送内容を踏まえた文例（別表1）を参考に、できる限り解りやすく短い文章とすること。

ウ 表示方法

次により日本語と外国語を併記又は切り替えて表示することが望ましい。 ●

ただし、ディスプレイが近接して複数併置されている場合には、日本語と外国語をそれぞれ別のディスプレイに表示しても差し支えない。 ●

- (ア) ディスプレイの大きさに余裕がある場合は、ディスプレイ表示を切り替えずに日本語と外国語を併記すること。
- (イ) ディスプレイの大きさに余裕がない場合は、次の点に留意して、日本語と外国語を切り替えて表示すること。

- ・日本語と一の外国語（2ヶ国語）を切り替えて表示する場合、（3）イに定める文字に定める文字の大きさで日本語を、これよりも小さい文字の大きさで外国語を併記した表示と、（3）イに定める文字に定める文字の大きさで外国語を、これよりも小さい文字の大きさで日本語を併記した表示を切り替えること。
 - ・日本語と複数の外国語（3ヶ国語以上）を切り替えて表示する場合、日本語と英語を併記した表示から日本語と中国語を併記した表示に切り替える等、切り替える表示コンテンツは日本語と一の外国語を併記したものとすること。
- (ウ) 日本語と外国語は、それぞれ言語ごとに上下にまとめて表示すること。

(3) 文字

ア 表示方法

文字の表示方法は、災害時に表示内容を理解しやすいよう、次の事項に留意すること。

- (ア) 情報の重要性に応じて文字の大きさを変えて表示すること。
- (イ) 重要な情報（状況判断、行動に関わる情報等）は画面上部などに一番大きな文字サイズで表示すること。
- (ウ) 文字数の目安として、日本語では1画面80文字までとし、文字の間隔を空けて表示すること。
- (エ) 漢字の上部にはふりがなを振ることが望ましい。●
- (オ) 原則として、スクロール表示は行わないこと。

イ、ウ (略)

(4)～(8) (略)

6 (略)

(参考) 震災時の活用方法

1 震災時にディスプレイを切り替える方法

- (1) 緊急地震速報と連動させ自動で切り替えること。
- (2) (1)以外の場合は適切なタイミングで手動により切り替えること。
- (3) 原則として全館一斉にディスプレイを切り替えること。

2 震災時に表示するコンテンツの内容は、「どこで何が発生したか」、「危険か否か」「どのような行動をとるべきか」等の情報を伝達することができる内容とし、表示する文例は「緊急地震速報・津波警報の多言語辞書（気象庁・内閣府・観光庁 平成27年10月29日）」を参考とすること（別表3）。

3 文字や色、絵・図、画面構成、多言語表示については、5(2)から(6)の例によること。

4 表示コンテンツ例

上記2及び3を踏まえた表示コンテンツ例は、別添を参照すること。

別表1～別表3、別添 (略)

(注) 下線は当局が付した。

図表 1- (1) -⑧ 大規模災害の発生状況 (平成 30 年)

発生日	災害名等	被害等の概要
6 月 18 日	大阪府北部地震	<p>(被害状況等：平成 30 年 7 月 5 日 18 時 00 分現在)</p> <p>マグニチュード 6.1 (暫定値)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 人的被害：死者 4 人、重傷 15 人、軽傷 419 人 ・ 建物被害：全壊 9 棟、半壊 87 棟、一部破損 27,096 棟 ・ 避難所：【大阪府】開設 27 か所 (最大避難者大阪府 2,397 名、京都府 279 名) ・ 鉄道 <ul style="list-style-type: none"> 地震発生時：運転休止 14 事業者、78 路線 新幹線は「駅間停車」(東海道 8 本、山陽 3 本)、18 日中に解消 在来線でも「駅間停車」(JR 西日本 153 本、大手私鉄 81 本)、18 日中に解消 ・ 航空 <ul style="list-style-type: none"> 欠航便数：出発 41 便、到着 41 便 遅延 (30 分以上の遅れ) 6 月 18 日：出発 65 便、到着 44 便 ・ 携帯電話：停波 (①NTT ドコモ 17 局、②KDDI (au) 14 局、③ソフトバンク 14 局、④UQ コミュニケーションズ 24 局、⑤ワイヤレスシティプランニング 9 局)
6 月 28 日 ～7 月 8 日	平成 30 年 7 月豪雨	<p>西日本を中心に、大きな被害 (人的被害は岐阜県以西)</p> <p>(被害状況等：平成 31 年 1 月 9 日 17 時 00 分現在)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 人的被害：死者 237 人、行方不明 8 人、重傷 123 人、軽傷 309 人 ・ 建物被害：全壊 6,767 棟、半壊 11,243 棟、一部破損 3,991 棟 ・ 避難指示 (緊急)：5 市、1 町、1 村、避難勧告：4 市、1 町 ・ 避難所：11 か所 ・ 鉄道 <ul style="list-style-type: none"> 施設の被害等：JR 西日本芸備線の①西三次構内で土砂流入、②西三次～志和地間で斜面崩壊、③井原市～志和口間で土砂流入、④白木山～狩留家 (かるが) 間で橋梁流失。 JR 九州筑豊線桂川～原田間の複数箇所道床流出 運転休止：2 事業者 2 路線 ・ 路線バス：2 事業者 2 路線運休、9 事業者 15 路線一部運休 ・ 携帯電話 (最大停波局)：①NTT ドコモ 3 局、②KDDI (au) 2 局、③ソフトバンク、④UQ コミュニケーションズ 1 局、⑤ワイヤレスシティプランニング ・ 地上波 (テレビ)：キー局 (TBS) からの回線断のため、①山陽放送が岡山県、香川県全域で、②あいテレビが愛媛県全域で受信できず。また、愛媛県では、停電のため、南海放送及びテレビ愛媛が受信できず (約 5,800 世帯)
9 月 3 日 ～5 日	平成 30 年台風 21 号	<p>関西国際空港の滑走路が浸水。さらに、暴風雨に流された貨物船が連絡橋に衝突、破損し、鉄道及び車両の通行を遮断</p> <p>(被害状況等：平成 30 年 10 月 2 日 17 時 00 分現在)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 人的被害：死者 14 人、重傷 46 人、軽傷 897 人 ・ 建物被害：全壊 26 棟、半壊 189 棟、一部破損 50,083 棟 ・ 鉄道 <ul style="list-style-type: none"> 施設被害 1 事業者 (叡山電鉄鞍馬線貴船口～鞍馬で沿線家屋倒壊) 運転休止：9 月 4 日～10 月 2 日。最大 34 事業者 88 路線 (9 月 5 日) ・ 高速バスで 3 事業者 9 路線運休、路線バスで 1 事業者 2 路線運休 ・ 関西国際空港：A 滑走路、着陸帯、誘導路及びエプロンで浸水被害

		<p>(9月14日利用再開)。B滑走路は7日に国内線利用開始、8日に国際線利用再開。第一ターミナルビルは9月14日に南エリア再開、21日に北エリア再開。第二ターミナルビルは9月7日に再開。</p> <p>欠航：9月4日979便、5日235便</p> <ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話（最大停波局）：①NTTドコモ25局、②KDDI（au）35局、③ソフトバンク43局、④UQコミュニケーションズ10局、⑤ワイヤレスシティプランニング51局 ・地上波（テレビ）：テレビ和歌山（停電で、県内全域） <p>ケーブルテレビやコミュニティ放送：停電、伝送路損傷等のため、受信できず。</p>
9月6日	北海道胆振東部地震	<p>震源地近くの苫東厚真発電所が停止。送電線故障に伴う水力発電所の停止も重なり、道内全域、約295万戸が停電（6日3:08時点）。<u>地上波テレビ、ケーブルテレビ、コミュニティ放送にも支障</u></p> <p>（被害状況等：平成31年1月28日15時00分現在）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マグニチュード6.7（暫定値） ・人的被害：死者42人、重傷31人、軽傷731人 ・建物被害：全壊462棟、半壊1,570棟、一部破損12,600棟 ・避難所：開設10か所、実避難者329人 ・鉄道 <ul style="list-style-type: none"> 施設被害2か所（日高線勇払～鶴川で「軌道変位」、勇払～浜厚真で「橋梁桁ずれ」） <p>9月6日～10月29日の間、運転休止の路線（6日及び7日で最大4事業者26路線）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新千歳空港、札幌丘珠空港、函館空港の滑走路に異常なし。 <p>欠航：9月7日167便、8日44便、9日13便、10日5便</p> <ul style="list-style-type: none"> ・路線バス：1事業者1路線で一部運休

(注) 内閣府（防災担当）の資料に基づき、当局が作成した。

図表1-1-⑨ 観光戦略実行推進会議の議事要旨(抜粋)

<p>第23回観光戦略実行推進会議（平成30年9月21日）</p> <p>4. 議事概要</p> <p>○田端観光庁長官より災害時の外国人観光客への対応改善策、関西インバウンド観光リバイバルプラン、北海道胆振東部地震を踏まえた対策の方向性について説明（資料1（略））。主な内容は以下のとおり。</p> <p>（災害時の外国人観光客への対応改善策）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>台風21号では、関西国際空港が被災する中、外国人観光客への十分な対応ができなかった。</u> ・<u>北海道胆振東部地震でも、停電による影響に加え、多言語による情報発信が不足しており、あらゆる手段を活用して外国人観光客の情報入手手段を多重化していく必要がある。</u> ・これらの災害時における反省を踏まえ、当面の緊急対応として、JNTOによる更なる情報発信の強化、各国の大使館・領事館との連携強化、観光案内所における非常用電源や携帯電話充電器の整備等の改善策を講じてまいりたい。 ・空港・鉄道においても、<u>空港会社や鉄道事業者と連携し、外国人観光客への情報発信を強化してまいりたい。</u>

【石井国土交通大臣】

- ・災害時の外国人観光客への情報提供等についても、しっかりと改善策を講じてまいりたい。

【安倍内閣総理大臣】

- ・まず、今回の災害では、外国人観光客への情報提供が十分ではなかった。有識者のご意見にもとづいて、災害時でも、外国人が安心して日本を旅行できるよう、万全の対策を講じてまいりたい。
- ・各大臣におかれても、2020年に外国人旅行者数を4,000万人とする目標の達成に向け、総力を挙げて対策を講じるようお願いしたい。

(注) 下線は当局が付した。

図表 1- (1) - ⑩ 「観光ビジョン実現プログラム 2019—世界が訪れたい日本を目指して—」(抜粋)

はじめに

観光は、地方創生の切り札、成長戦略の柱である。こうした認識の下、2016年3月に策定した「明日の日本を支える観光ビジョン」において、訪日外国人旅行者数2020年4,000万人、2030年6,000万人等の目標を掲げ、大胆な取り組みを進めてきた。この結果、昨年の訪日外国人旅行者数は3,119万人と6年連続で過去最高を更新し、3,000万人の大台に乗った。観光立国によって、たくましい一大産業が生まれている。

この一年は2020年4,000万人の目標を確実に実現し、我が国が真の観光立国となるための「勝負の年」である。こうした問題意識から、昨年8月から本年5月にかけて「観光戦略実行推進会議」を計10回開催し、有識者から示唆に富む様々なご意見をいただき、議論を深めてきた。

こうした議論を踏まえると、まずは、多言語対応やWi-Fi、キャッシュレス対応など、訪日外国人旅行者にとって「当たり前」の環境整備を早急に進めていくことが重要である。また、こうした整備と並行して、美術館・博物館の夜間開放や外国人が楽しめるカフェの設置など、地域の新たな観光コンテンツを開発していくことが重要である。さらに、訪日外国人旅行者の誘致に関しては、日本政府観光局と地域の適切な役割分担と連携強化が重要であり、地域の役割はこうした着地整備が主であることを明確化するとともに、日本政府観光局が各地域の情報・魅力を海外に一元的に発信することを目指すべきである。

本年の「観光ビジョン実現プログラム 2019」は、こうした認識を踏まえて、政府の今後一年を目途とした行動計画として策定するものである。

今後とも地域の良い取組を応援し、それを全国に広げ、真の観光立国が実現できるよう、本プログラムを政府、民間、地域が一体となって着実に実行していく。

1. 外国人が真の意味で楽しめる仕様に変えるための環境整備

観光地

主要施策

・日本政府観光局コールセンターの24時間の多言語対応など「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」(平成30年9月28日観光戦略実行推進会議決定)に基づく取組を確実に実現する。

・防災・気象情報に関する多言語辞書、気象庁ホームページ、災害時情報提供アプリ「Safety tips」の対応言語数増加など、災害時に備えた情報提供の強化により、外国人観光客が安心して旅行を継続できるようにするための取組を充実・強化する。

<関連施策>

○災害時の訪日外国人旅行者の安全確保に向けた体制強化

・地域での受入体制の整備として、観光・宿泊施設向け「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン」や地方公共団体向け「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」を活用した訪日外国人旅行者を対象とした災害時対応マニュアル先行例の全国周知を図る。また、2018年9月に決定された「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」を踏まえ、訪日外国人旅行者への情報提供手段の多重化を進めるとともに、訪日外国人旅行者への直接的、迅速な情報提供として、「Safety tips」の災害情報を、日本政府観光局のアプリに加え他のアプリにも提供を開始する。さらに、訪日外国人旅行者の安全確保に向けた体制強化について更なる検討を進める。【改善・強化】

(注) 下線は当局が付した。

(2) 公共交通事業等

調 査 結 果	説明図表番号
<p>ア 外国人観光旅客利便増進措置（国際観光振興法）</p> <p>鉄道事業者など公共交通事業者等は、外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律（平成9年法律第91号（注）。以下「国際観光振興法」という。）第7条の規定により、観光庁長官が定める基準に従い、その事業の用に供する旅客施設及び車両等について、外国語等による情報の提供など「外国人観光旅客利便増進措置」（外国人観光旅客の公共交通機関の利用に係る利便を増進するために必要な措置）を講ずる努力義務が課されている。</p> <p>（注）2020年訪日外国人旅行者数4,000万人等の政府目標の達成に向け、より高次元な観光施策の展開を図るため、「国際観光旅客税」が創設（平成31年1月7日適用）。その使途の規定など、法律の名称の変更も含む大幅な改正（30年4月18日施行）</p> <p>同規定を受けて観光庁長官が定める「外国人観光旅客利便増進措置に関する外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律第7条に規定する基準」（平成30年観光庁告示第23号）では、①情報提供に係る手段について、「文字、ピクトグラム、図表類又は音声を用いて、情報提供に係る場所及び内容に応じた適切な手段で実施すること」（三（一）1）、②情報提供に係る言語について、「日本語に加え、英語を基本とすること」（同2）、③事故、災害等の発生に伴い、著しい運行の遅延その他の異常な状態が発生した場合における情報提供について、i）「運行の遅延、休止等に関する最新の情報を迅速に提供すること」（同4①）、ii）「通常用いている情報提供に係る手段が使用できない場合であっても、他の対応可能な手段を組み合わせる行うこと」（同4②）などとされている。</p> <p>具体的には、「公共交通機関における外国人観光旅客利便増進措置ガイドライン」（平成30年10月観光庁）に示されている（「事故、災害等の発生に伴い、著しい運行の遅延その他の異常な状態が発生した場合における情報提供」について、第Ⅲ部.第1章1-2）。</p>	<p>図表1-(2)-①</p> <p>図表1-(2)-① （再掲）</p> <p>図表1-(2)-②</p>
<p>イ 平成30年度の大規模災害の続発</p> <p>前述のとおり、平成30年度に大規模災害が続発（①平成30年6月18日には大阪府北部地震、②同年9月3日～5日には「平成30年台風21号」による関西国際空港の滑走の浸水など、③9月6日には北海道胆振東部地震）し、多数の死傷者や建物被害に加え、訪日中の多数の外国人旅行者にも大きな混乱を招いた。</p> <p>これらを踏まえ、観光戦略実行推進会議でも対応改善策等が検討され、第23回会議（9月21日開催）の最後に、内閣総理大臣から、「今回の災害では、外国人観光客への情報提供が十分ではなかった」、「災害時でも、外国人が安心して日本を旅行できるよう、万全の対策を講じてまいりたい」との発言があった。</p> <p>なお、第24回会議（9月28日開催）で、「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」が決定され、「訪日外国人旅行者のニーズ」に対応する「具体的改善策」を講じることとされている。</p>	<p>図表1-(1)-⑧ （再掲）</p> <p>図表1-(1)-⑨ （再掲）</p>
<p>ウ 地震等の発生を踏まえた緊急総点検等</p> <p>(ア) 災害時の訪日外国人対応の緊急総点検</p>	<p>図表1-(2)-③</p>

国土交通省鉄道局は、上記の第 23 回観光戦略実行推進会議の総理指示に対応して、平成 30 年 9 月 27 日、各地方運輸局等に、主要な鉄軌道事業者 33 社を対象として、「災害時の訪日外国人対応の緊急総点検」の実施について、指示した（調査票）。関東運輸局（鉄道部）は、管内の該当事業者に調査票を送付し、本省から指示された 10 月 10 日には、取りまとめて報告している。

調査事項は、大きく 2 つの項目、「1. 訪日外国人利用者への情報提供」、「2. 帰宅困難者・駅滞留者対応」とされている。「1.」について、①多言語自動放送設備（駅及び車内）、②多言語対応による文字での情報提供（駅及び車内）、③個別の利用者に対する情報提供（駅及び車内）、④多言語対応ウェブサイト等によるリアルタイム運行情報の提供、⑤主要駅の外国語対応インフォメーションセンター、⑥外国語対応のお客センター（電話での対応窓口）、⑦災害時における多言語による避難誘導、⑧訪日外国人旅行者に特化した訓練・研修・マニュアル、⑨鉄道駅での空港・旅客船等の交通モードの運行状況などの情報提供の細目に分かれている。①～④には、それぞれ「災害発生時の実際の活用状況」も記載することとされている。

「2.」について、①災害時における訪日外国人帰宅困難者・駅滞留者への対応、②災害時における備蓄品の提供状況、③災害時における携帯電話等の充電のための電源の提供の細目に分かれている。

(4) 異常時における訪日外国人への情報提供に係る取組の実施・検討

図表 1- (2) - ④

上記緊急総点検の結果を踏まえ、国土交通省鉄道局は、平成 30 年 11 月 8 日、同様の手続で、主要な鉄軌道事業者 33 社を対象として、「各社における異常時の訪日外国人への情報提供に係る取組の実施・検討」を示し、各種取組の検討を求めている。時期を 2 つに分けており、「(1) 年末年始までに実施していただきたいもの（降雪期までに）」では 7 つの事項を、「(2) 今年度末以降、中長期的に実施するもの（可能な限り 2019 年度中に。遅くとも 2020 年オリパラ大会までに。）」では 5 つの事項を、それぞれ示している。さらに、「(1)」の事項のうち、「①駅改札口モニタ、券売機、きっぷ売場、改札口における列車遅延、運休情報等の英語案内文の掲出の徹底（外国人旅客が多い主要駅については掲出のタイミング・場所をあらかじめ指定しておく。）」の主要駅における対応方針、「④乗務員・駅係員等を対象とした英語による情報提供に係る研修計画の策定」の研修計画の内容及び「⑦空港アクセス鉄道における空港との連携体制の整備（異常時対応フローの策定）」の異常時の対応フロー並びに(2)の各項目の実施計画について、11 月中を目途に報告を求める内容となっている。

(5) 異常時における訪日外国人旅客への情報提供に係る対応指針

図表 1- (2) - ⑤

以上の取組とは別に、国土交通省は、平成 30 年 12 月から 31 年 1 月にかけて、①東北新幹線（30 年 12 月 30 日）におけるブレーキ故障による輸送障害、②北陸新幹線（31 年 1 月 2 日）における金沢駅信号トラブルによる輸送障害、③九州新幹線（同月 3 日）における熊本地方地震における輸送障害において、訪日外国人旅客に対する情報提供について一定の取組が行われてはいたものの、十分な水準に達していない事項が認められたことから、同年 1 月 30 日付けで、JR 各社に対し、「異常時における訪日外国人旅客への情報提供（新幹

線)に係る対応指針」について」を通知した(国鉄総第328号鉄道局長)。異常時において、同指針に基づく取組を実施し、訪日外国人旅客に対する適切な情報提供について万全を期すよう求めている。

同方針では、6つの項目ごとに具体的な取組内容が示されており、「1. 提供する情報内容の充実」、「2. 駅頭における運行情報の掲示」(輸送障害発生後速やかに4か国語(日・英・中・韓)による駅頭掲示を実施する、など)、「3. 駅構内における案内放送」(案内放送は4か国語(日・英・中・韓)による実施を原則とする、など)、「4. 車内における案内放送」、「5. ウェブサイト等による情報提供」(輸送障害発生後速やかにウェブサイトにおいて4か国語(日・英・中・韓)による運行情報の提供を行うとともに、SNSにおいても同様に4か国語(日・英・中・韓)による運行情報の提供を行う、など)、「6. 社内体制の整備等」(多言語による的確な情報提供の重要性等について改めて社内周知・教育を行うとともに、十分な数の携帯型翻訳機の配備や外国語案内対応要員の確保等により、夜間・休日に輸送障害が発生した場合であっても上記の情報提供が的確に行える体制を整備する、など)とされている。

上記アのとおり、「外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律第7条に規定する外国人観光旅客利便増進措置に関する基準」では、情報提供に係る言語について、「日本語に加え、英語を基本とすること」(三(一)2)とされている。これに対して、上記対応方針は、訪日外国人旅行者の国籍・地域別の現状(図表1-(1)-②及び③)に対応し、関係する項目ごとに、「4か国語」(日本語、英語、中国語、韓国語)が明記された内容となっている。

なお、令和元年5月には、同対応指針について、主要な鉄道事業者等にも提示し、在来線における実施の可否等について意見を求めている。

図表 1- (2) -① 国際観光振興法等 (抜粋)

<p>○ 国際観光振興法</p> <p>(定義)</p> <p>第二条 この法律において「公共交通事業者等」とは、次に掲げる者をいう。</p> <p>一 鉄道事業法(昭和六十一年法律第九十二号)による鉄道事業者(旅客の運送を行うもの及び旅客の運送を行う鉄道事業者に鉄道施設を譲渡し、又は使用させるものに限る。)</p> <p>二、三 (略)</p> <p>四 自動車ターミナル法(昭和三十四年法律第百三十六号)によるバスターミナル事業を営む者</p> <p>五 (略)</p> <p>六 航空法(昭和二十七年法律第二百三十一号)による本邦航空運送事業者(旅客の運送を行うものに限る。)</p> <p>2 この法律において「旅客施設」とは、次に掲げる施設であって、公共交通機関を利用する旅客の乗降、待合いその他の用に供するものをいう。</p> <p>一 鉄道事業法による鉄道施設</p> <p>二 (略)</p> <p>三 自動車ターミナル法によるバスターミナル</p> <p>四 (略)</p> <p>五 航空旅客ターミナル施設</p> <p>3 この法律において「車両等」とは、公共交通事業者等が旅客の運送を行うためその事業の用に供する車両、自動車(道路運送法第五条第一項第三号に規定する路線定期運行の用に供するものに限る。)、船舶及び航空機をいう。</p> <p>(外国人観光旅客の利便の増進)</p> <p>第七条 <u>公共交通事業者等は、観光庁長官が定める基準に従い、その事業の用に供する旅客施設及び車両等について、外国語等による情報の提供、インターネットを利用した観光に関する情報の閲覧を可能とするための措置、座便式の水洗便所の設置その他の外国人観光旅客の公共交通機関の利用に係る利便を増進するために必要な措置(以下「外国人観光旅客利便増進措置」という。)を講ずるよう努めなければならない。</u></p> <p>(外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間の指定)</p> <p>第八条 観光庁長官は、公共交通事業者等の事業に係る路線又は航路について、外国人観光旅客の利便の増進を図ることが特に必要であると認めるときは、多数の外国人観光旅客が利用する区間又は外国人観光旅客の利用の増加が見込まれる区間であって、国土交通省令で定める要件に該当するものを外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間として指定することができる。</p> <p>2 前項の規定による指定は、告示によって行う。</p> <p>3 観光庁長官は、第一項の規定による指定をしようとするときは、あらかじめ、関係する公共交通事業者等(協議会が組織されているときは、関係する公共交通事業者等及び当該協議会)の意見を聴くものとする。</p> <p>4 前二項の規定は、第一項の規定により指定された区間の指定の解除及びその区間の変更について準用する。</p> <p>(外国人観光旅客利便増進措置の実施)</p> <p>第九条 前条第一項の規定により指定された区間において事業を営んでいる公共交通事業者等は、単独で又は共同して、その指定された区間において事業の用に供する旅客施設及び車両等に係る外国人観光旅客</p>

利便増進措置を実施するための計画（以下この条において「外国人観光旅客利便増進実施計画」という。）を作成し、これに基づき、当該外国人観光旅客利便増進措置を実施しなければならない。

2 外国人観光旅客利便増進実施計画には、次に掲げる事項を記載しなければならない。

- 一 外国人観光旅客利便増進措置の対象となる旅客施設又は車両等
- 二 外国人観光旅客利便増進措置の内容
- 三 外国人観光旅客利便増進措置の実施予定期間

3 公共交通事業者等は、外国人観光旅客利便増進実施計画を作成したときは、遅滞なく、これを観光庁長官に提出しなければならない。これを変更したときも、同様とする。

○ 外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律第七条に規定する外国人観光旅客増進措置に関する基準

一 外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律第七条に規定する外国人観光旅客利便増進措置（以下「外国人観光旅客利便増進措置」という。）を講ずべき旅客施設及び車両等は、公共交通事業者等の事業の用に供する旅客施設及び車両等のうち外国人観光旅客の利用上重要なものとして、当該公共交通事業者等が選定したものとする。

二 外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき事項は、次に掲げるものとする。

- (一) 外国語等による情報の提供
- (二) インターネットを利用した観光に関する情報の閲覧を可能とするための措置
- (三)～(七) 略

三 外国人観光旅客利便増進措置の実施については、次に掲げるところによる。

(一) 外国語等による情報の提供については、次に掲げるところによる。

1 情報提供に係る手段

文字、ピクトグラム、図表類又は音声を用いて、情報提供に係る場所及び内容に応じた適切な手段で実施すること。

2 情報提供に係る言語

日本語に加え、英語を基本とすること。

3 情報提供に係る場所及び内容

① 旅客施設及び車両等のほか、ウェブサイト等において、外国人観光旅客が公共交通機関を円滑に利用するために必要となる情報を提供すること。

② 旅客施設及び車両等においては、外国人観光旅客が必要な情報を連続的に得られるように、利用者の動線及び視線を考慮して情報提供を行うこと。

4 事故、災害等の発生に伴い、著しい運行（運航を含む。以下同じ。）の遅延その他の異常な状態が発生した場合における情報提供

① 運行の遅延、休止等に関する最新の情報を迅速に提供すること。

② 通常用いている情報提供に係る手段が使用できない場合であっても、他の対応可能な手段を組み合わせて行うこと。

(二) インターネットを利用した観光に関する情報の閲覧を可能とするための措置については、次に掲げるところによる。

1 旅客施設及び車両等において、公衆無線 LAN その他のインターネットを利用した情報の閲覧を可能とする環境（以下「公衆無線 LAN 等」という。）を整備すること。

2 公衆無線 LAN 等の利用に当たり、初期登録や利用規約への同意が必要である場合は、外国語等を用いてその旨を案内するとともに、外国人観光旅客が容易に利用できる方式とすること。

3 公衆無線 LAN 等が利用できる場所を、ピクトグラム等を用いた掲示により案内すること。

(三)～(七) (略)

(注) 下線は当局が付した。

図表 1- (2) - ② 「公共交通機関における外国人観光旅客利便増進措置ガイドライン」(抜粋)

第Ⅲ部. 各論	
第 1 章 外国語等による情報の提供	
1-2 事故、災害等の発生に伴い、著しい運行の遅延その他の異常な状態が発生した場合における情報提供	
基 準	
★ 運行の遅延、休止等に関する最新の情報 ¹ を迅速に提供すること。	
★ 通常用いている情報提供に係る手段が使用できない場合であっても、 <u>他の対応可能な手段を組み合わせる</u> こと。	
ガイドライン	
言語の種類	○ 情報提供は、ユニバーサルデザインの観点から、日本語、英語を基本とし、ピクトグラムも有効に活用する。
提供場所	○ <u>旅客施設、車両等</u> において行う。 ○ 特に旅客施設については、券売機、乗車船券売り場等も含め、旅客動線を考慮したきめ細やかな情報提供を行う。
提供手段	○ 通常用いている情報提供に係る手段が使用できない場合であっても、以下に記載する手段の中から整備・対応可能なものを組み合わせて相互に補完させて情報を迅速かつ正確に提供する。 ・ ホワイトボード、張り紙等 ・ 可変式情報表示装置 ・ ウェブサイト (SNS を含む。) ・ 公共交通機関の利用者向けのアプリケーション ・ 案内係員・案内放送 (多言語音声翻訳システム、多言語対応コールセンターの活用を含む。) ◇ 異常時における運行に関する情報を、経路検索事業者等に対して、当該事業者等が容易に活用できる形式により提供することが望ましい。
提供内容	○ <u>運転見合わせ、運休、遅延等の最新の運行状況及び当該運行状況となった運行阻害要因</u> とする。 ◇ <u>代替輸送手段や、運行再開見込み等の情報</u> も外国語で提供することが望ましい。 ◇ (悪天候時空港が閉鎖となった際に、空港アクセス鉄道の旅客施設内、車両において空港が閉鎖した旨を外国語等で案内するなど) 関係する他の交通事業者に係る情報も提供できることが望ましい。
情報提供体制の構築	◇ 各事業者において、以下に記載する事項につき明確化した体制を構築しておくことが望ましい。 ・ 情報提供のために必要な情報の収集及び整理体制 ・ 外国人観光旅客に対する情報提供の手段、情報提供すべき内容、情報提供の対象 ・ 情報提供に関する指揮系統及び責任の所在 ◇ 外国語対応可能な職員を配置することが望ましい。 ◇ 旅客施設内のテナント等の関係機関の職員との協力体制を構築しておくことが望ましい。

<<解説>>

■ 言語の種類については「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」(平成26年3月観光庁)を参照されたい。
<http://www.mlit.go.jp/common/001029742.pdf>

(注) 1 下線は、当局が付した。

2 ガイドラインについて、「○」は「基準事項」(観光庁長官が定める基準の具体的内容)、「◇」は「推奨事項」(公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し利用増進措置を講ずる際にさらに望まれる事項)とされている(第Ⅱ部. 第1章)。

図表 1- (2) -③ 災害時の訪日外国人旅行者対応の緊急総点検（抜粋）

<p>1. 訪日外国人利用者への情報提供</p> <p>① 多言語自動放送設備（駅及び車内）</p> <p>1) 配備状況（車両設備、タブレット、スマートフォン等による自動放送対応状況、対応言語）</p> <p>2) 活用のための駅係員・乗務員の教育・訓練の実施状況</p> <p>3) <u>災害発生時の実際の活用状況（放送場所、放送のタイミング・頻度、放送内容）</u></p> <p>4) 今後の充実・強化の計画</p> <p>② 多言語対応による文字での情報提供（駅及び車内）</p> <p>1) 現在の提供状況（車内運行情報案内ディスプレイ・駅構内情報案内ディスプレイ（LCD・LED）・駅構内行先表示器等、対応言語）</p> <p>2) <u>災害発生時の実際の活用状況（掲載のタイミング・頻度、具体的掲載内容）</u></p> <p>3) 今後の充実・強化の計画</p> <p>③ 個別の利用者に対する情報提供（駅及び車内）</p> <p>1) 現在の対応状況（翻訳アプリ（VoiceTra 等）の活用、外国語対応スタッフの配置等、対応言語）</p> <p>2) 活用のための駅係員・乗務員の教育・訓練・語学教育の実施状況</p> <p>3) <u>災害発生時の実際の活用状況（活用場所、具体的対応内容等）</u></p> <p>4) 今後の充実・強化の計画</p> <p>④ 多言語対応ウェブサイト等によるリアルタイム運行情報の提供</p> <p>1) 現在の提供状況（ホームページ・アプリ・Facebook 等 SNS、対応言語）</p> <p>2) <u>災害発生時の実際の活用状況（情報の更新頻度、アクセス数、サーバーの状況、具体的掲載内容（路線別の運行情報、列車走行位置、復旧見通し、現在の作業状況等）</u></p> <p>3) ウェブサイト等の周知方法（ウェブサイトへのアクセスのための駅頭掲示・ポスター等への QR コードの添付等）</p> <p>4) 今後の充実・強化の計画</p> <p>⑤ 主要駅の外国語対応のインフォメーションセンター</p> <p>1) 現行の体制（人数、対応言語、営業時間等）</p> <p>2) 利用状況（1日あたり利用者数等）</p> <p>3) 今後の充実・強化の計画</p> <p>⑥ 外国語対応のお客センター（電話での対応窓口）</p> <p>1) 現行の体制（人数、対応言語、営業時間、ウェブサイトでの連絡先の案内、電話した際の直接外国語での対応 等）</p> <p>2) 利用状況（1日あたり利用者数等）</p> <p>3) 今後の充実・強化の計画</p> <p>⑦ <u>災害時における多言語による避難誘導</u></p> <p>1) 現行の対応状況</p> <p>2) 現行で対応していない場合は、どのような方法であれば対応が可能か</p> <p>⑧ 訪日外国人利用者にて特化した訓練・研修・マニュアル</p> <p>1) 現行の実施・整備状況</p> <p>2) 今後の充実・強化の計画</p> <p>⑨ 鉄道駅での空港・旅客船等他の交通モードの運行状況などの情報提供</p> <p>1) 現行の実施状況・提供ツール・提供内容</p> <p>2) 今後の充実・強化の計画</p> <p>2. 帰宅困難者・駅滞留者対応</p> <p>① <u>災害時における訪日外国人帰宅困難者・駅滞留者への対応</u></p> <p>1) 駅構内における帰宅困難者（駅滞留者を含む）への多言語による運行情報の提供状況（駅構内放送・駅構内情報案内ディスプレイ・駅構内行先表示器・駅頭掲示等、対応言語）</p> <p>2) 今後の充実・強化の計画</p> <p>② <u>災害時における備蓄品の提供状況</u></p>
--

- 1) 過去の災害時の備蓄品の提供実績
- 2) 今後の充実等の計画
- ③ 災害時における携帯電話等の充電のための電源の提供
 - 1) 現行の対応状況
 - 2) 現行で電源を提供していない場合は、電源を提供することの可否

(注) 下線は当局が付した。

図表 1- (2) -④ 各社における異常時の訪日外国人への情報提供に係る取組の実施・検討

異常時における外国語での情報提供について、少なくとも、日本語と同じタイミングで、重要な内容について確実に発信する必要があることから、各社においては、下記 (1) の各種取組を実施いただくとともに、下記 (2) の各種取組について検討いただきたい。

なお、下記 (1) の①の主要駅における対応方針、④の研修計画の内容及び⑦の異常時対応フロー並びに下記 (2) の各項目の実施計画について、11 月中を目途に御報告いただきたい。

(1) 年末年始までに実施していただきたいもの (降雪期までに)

- ① 駅改札口モニタ、券売機、きっぷ売場、改札口における列車遅延、運休情報等の英語案内文の掲出の徹底 (外国人旅客が多い主要駅については掲出のタイミング・場所をあらかじめ指定しておく。)
 - ② ウェブサイトにおける英語での運行情報の提供体制の構築。
 - ③ 自社の SNS アカウントや運行情報提供アプリの英語対応化等により、英語での情報提供ができる仕組みを構築 (ウェブサイトに加え、情報提供の手段を多様化)。
 - ④ 乗務員・駅係員等を対象とした英語による情報提供に係る研修計画の策定。
 - ⑤ 車内放送や構内放送等に活用できる異常時の英語文例集の整備。
 - ⑥ 異常時における現場での対応状況をフォローアップできる仕組みの構築。
 - ⑦ 空港アクセス鉄道における空港との連携体制の整備 (異常時の対応フローの策定)。
- ※ 関係事業者には、地方運輸局等から別途連絡。

(2) 今年度末以降、中長期的に実施するもの (可能な限り 2019 年度中に。遅くとも 2020 年オリパラ大会までに。)

以下を含む各種取組について、実施計画を検討いただきたい (外国人旅客が多い主要駅についてはハード面の整備を積極的に推進することとし、ハード面の整備が行われるまでの間及びその他の駅については、上記 (1) の各取組等により情報提供の充実を図る。)

- ① 車内において確実に多言語で情報提供ができる仕組みの構築。
- ② 駅において確実に多言語で案内放送ができる仕組みの構築 (放送の場所・頻度・音量・聞こえ具合の確認・改善を含む。)
- ③ 駅において確実に多言語表記で情報提供ができる仕組みの構築 (情報提供を行う場所・頻度の確認・改善を含む。)
- ④ ウェブサイト・SNSにおける多言語 (英語以外) での運行情報の提供体制の構築。
- ⑤ 継続的な教育・訓練体制の整備。

(注) 下線は当局が付した。

図表 1- (2) -⑤ 異常時における訪日外国人旅客への情報提供 (新幹線) に係る対応指針 (抜粋)

1. 提供する情報内容の充実

- ・ 遅延の発生状況、運転再開見込み、払戻し方法といった利用者の行動判断に資する情報を、駅における運行情報の掲示、駅構内における案内放送、車内における案内放送、ウェブサイトなどそれぞれの情報提供手段の特性に応じて伝達内容を工夫して提供 (ウェブサイトで詳細情報を提供しつつ、掲示や放送で更新情報やウェブサイトへ誘導する情報を提供する等) する。

(例) 「〇〇線では△△分程度の遅れが生じています。」

「現在、復旧作業が行われており、□□線の運転再開は◇◇時頃を予定しています。」

「払戻しは～で行っています。」

2. 駅頭における運行情報の掲示

- ・ 輸送障害発生後速やかに4か国語（日・英・中・韓）による駅頭掲示を実施する。
- ・ 駅頭掲示はできる限り多くの場所で実施することとし、少なくとも各改札口及び乗換口では確実に実施する。その他、旅客が滞留しやすい場所においても確実に実施する。また、サイズや色使いといった見やすさに十分配慮するとともに、QRコードを貼付し、ウェブサイト等への誘導を的確に行う。
- ・ 駅頭掲示に加えて、運行情報ディスプレイ等を活用した情報提供にも積極的に取り組む。

3. 駅構内における案内放送

- ・ 案内放送は4か国語（日・英・中・韓）による実施を原則とする。4か国語による案内放送が難しい場合であっても、少なくとも2か国語（日・英）で実施し、その際には中国語・韓国語で必要な情報が入手できるように、駅頭掲示に貼付されたQRコードからアクセスが可能である旨を放送し、ウェブサイト等へ誘導する。
- ・ 案内放送は少なくとも10分間隔で実施するとともに、放送音量や実施箇所（乗換口など）にも十分配慮する。

4. 車内における案内放送

- ・ テロップによる情報提供は、指令からの一斉送信等により全列車において2か国語（日・英）で実施する。
- ・ 音声による案内放送は、定型文や翻訳アプリが搭載されたタブレット端末を使用して、4か国語（日・英・中・韓）による実施を原則とする。4か国語による案内放送が難しい場合であっても、少なくとも2か国語（日・英）で実施し、その際には中国語・韓国語で必要な情報が入手できるように、各座席に貼付されたQRコードからアクセスが可能である旨を放送し、ウェブサイト等へ誘導する。
- ・ 輸送障害発生時には指令等から各列車に対して指示するなどして、車内放送を確実に実施する。
- ・ 音声による案内放送は少なくとも10分間隔で実施する。
- ・ 各座席にQRコードが記載されたシールを貼付または冊子を座席ポケットに備えるなどして、ウェブサイト等への誘導を的確に行う。

5. ウェブサイト等による情報提供

- ・ 輸送障害発生後速やかにウェブサイトにおいて4か国語（日・英・中・韓）による運行情報の提供を行うとともに、SNSにおいても同様に4か国語（日・英・中・韓）による運行情報の提供を行う。
- ・ ウェブサイトやSNSによる情報提供に当たっては、少なくとも30分間隔で更新を行うとともに、次の更新予定時刻などの情報についても提供する。
- ・ 状況に変化がない場合であっても、少なくとも30分間隔で時点更新を行う。
- ・ 1.から4.のとおり、QRコードを活用してウェブサイト等への誘導を的確に行う。
- ・ 多言語で列車の在線位置をリアルタイムに情報提供する仕組みをできる限り早期に整備し、運用を開始する。

6. 社内体制の整備等

- ・ 多言語による的確な情報提供の重要性等について改めて社内周知・教育を行うとともに、十分な数の携帯型翻訳機の配備や外国語案内対応要員の確保等により、夜間・休日に輸送障害が発生した場合であっても上記の情報提供が的確に行える体制を整備する。
- ・ 専用の放送設備がない場合においても、翻訳アプリが搭載されたタブレット端末や携帯型翻訳機の内蔵スピーカーに、校内放送、ホーム放送、車内放送で使用するマイクを近づけて放送する等の工夫を行うことにより、4か国語（日・英・中・韓）による案内放送を迅速に実施できる体制を整備する。
- ・ 輸送障害発生時の具体的な対応状況を記録し、事後的に検証・社内周知ができる体制を整備する。

(注) 下線は当局が付した。

2 関東運輸局の取組状況

(1) 避難誘導マニュアルの作成

調 査 結 果	説明図表番号
<p>【制度の概要】</p> <p>観光庁は、「災害時における訪日外国人旅行者への情報提供のあり方に関する調査事業」の成果として、平成26年10月、「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～」を作成、公表している。</p> <p>その後、同庁は、関係事業者におけるマニュアルの作成を更に促すため、地方運輸局それぞれに、対象事業者や想定する災害を変え、モデルマニュアルを作成させている。関東運輸局においては、観光庁の実証事業（平成29年度、「外国人旅行者の災害時における避難誘導態勢整備～富岡製糸場～「避難誘導マニュアル」作成のための実証事業」（500万円））により、30年3月、観光施設向けのマニュアルとして「外国人旅行者を対象とした避難誘導マニュアル」（以下「避難誘導マニュアル」という。）を作成し、同局のホームページで公開している。</p> <p>同マニュアルでは、「近年、訪日外国人旅行者の順調な増加傾向が続く中、彼らが安心して日本を観光できるようにするため、災害等の緊急時における迅速かつ正確な情報提供を行う体制の構築が求められています。とりわけ、自治体や観光施設では、災害が発生した直後の初動対応において、訪日外国人旅行者を想定した環境整備が急務です。このような状況を踏まえ、訪日外国人旅行者をより安全、迅速に避難させるため、関東運輸局管内においても、平成29年度の実証事業において、富岡製糸場を有する富岡市をモデルとして、災害時における観光施設での訪日外国人旅行者の避難誘導を検討し、他の観光施設でも使用できる汎用性を持った避難誘導マニュアルを作成しました」と説明している。また、同マニュアルは、そのまま複写し、修正や追加等も可能な「PPT」（パワーポイント）形式として公開している。なお、「本マニュアルをご活用いただいた場合や、内容について、お気づきの点がございましたら、関東運輸局観光部観光企画課までお問合せ下さい」と付記している。</p> <p>（アドレス）http://www.tb.mlit.go.jp/kanto/kankou/kankou/evacuation_manual.html</p> <p>（検索手順）「関東運輸局トップページ」→「観光振興」→「観光関係資料集」→「外国人旅行者の災害時における避難誘導体制の整備」→「「避難誘導マニュアル」作成について」</p> <p>同マニュアルの冒頭で、「本書では、主に観光エリアでの大規模地震災害を想定して、初動対応（避難誘導と帰国支援につながる情報提供）と観光エリアにおける受入体制の構築についてまとめています」、「参考資料では、言語の問題の補助に役立つ、スマートフォンアプリ等のツール、ピクトグラムと多言語文例集等を掲載しています」とされている。</p> <p>「参考資料」について、観光庁の「Safety tips」（同マニュアル17ページ）、国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）の「VoiceTra」（18ページ）も紹介し、「無料ダウンロード」ができるようにされている。</p> <p>「声掛け文例集」（20ページ～22ページ）では、それぞれの文例ごとに、5言語（日本語、英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語）で表記した上、そのまま読み上げることができるよう、カタカナも付記されている。また、「コミュニケーションシート例」（25ページ～26ページ）については、九州運輸局の「訪日外国人旅行者</p>	<p>図表1－(1)－⑥ （再掲）</p> <p>図表2－(1)－①</p> <p>図表2－(1)－②</p>

の宿泊時における災害時初動対応マニュアル」から引用されている。九州運輸局のマニュアルでは、「外国人旅行者が宿泊する旅館・ホテルにおいて従事される方々の初動対応に関するマニュアル」（はじめに）とされている。

関東運輸局は、避難誘導マニュアルの作成に当たり、世界文化遺産である富岡製糸場を有する群馬県富岡市をモデルとして検討し、富岡市、富岡警察署及び富岡広域消防本部と連携して、平成30年1月21日、避難誘導訓練を実施した。同訓練では、市内に勤務する外国人技能実習生等に「外国人旅行者」役を務めてもらい、複数の外国語による誘導パネルを高く示し、英語で「落ち着いて」と声を掛けながら避難所に誘導するなど、マニュアル案の内容の検証を行い、他の観光施設でも使用できる、汎用性を持った内容としている。

【調査結果】

今回、関東運輸局の避難誘導マニュアルの周知状況等を調査した結果、次のような状況がみられた。

ア 関東運輸局による冊子の配布

関東運輸局は、避難誘導マニュアルについて、ホームページでの公開だけでなく、冊子を500部作成し、①富岡市へ300部、②各種の会議で配布等した（運輸局内8部、管内8運輸支局40部を含む。）。

平成30年10月には、「観光ビジョン推進関東ブロック戦略会議」の構成員に対して、「各自治体、地域においてご活用頂ければ幸い」の旨、電子メールで周知を行っている。同戦略会議については、従来の「訪日外国人旅行者の受入に向けた関東ブロック連絡会議」を平成28年に発展的に改組し、明日の日本を支える観光ビジョン構想会議で策定された「明日の日本を支える観光ビジョン」の施策の具体的取組の推進を図るべく、地域における課題解決、観光振興のための環境整備を行っている。平成30年度末現在、①経済・観光関連団体17、②観光関連企業5、③都県9、④政令指定都市5、⑥国の地方行政機関8が構成員となっている。

イ 観光施設事業者における認知状況等

避難誘導マニュアルは観光施設事業者向けに作成されていることから、当局及び東京行政評価事務所が調査した観光施設事業者4事業者（東京都内2事業者、埼玉県内2事業者）における避難誘導マニュアルの認知状況を確認したところ、いずれも承知していなかった。

また、参考までに、宿泊施設事業者5事業者にも確認したところ、「知っている」とするものは1事業者のみであった。

ウ 避難誘導マニュアルに関する意見、要望等

避難誘導マニュアルについて、観光施設事業者及び宿泊施設事業者から、次のとおり、「外国人旅行者の避難誘導を考える上で、参考にさせていただいている」、「是非活用してみたいと感じた」、「避難誘導マニュアルやプッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」が活用できると思われる。使い方の講習などあれば、参加したい」など、好意的な意見があった。

図表2-(1)-③

図表2-(1)-④

図表2-(1)-⑤

図表2-(1)-⑥

図表2-(1)-⑦

ただし、「(「指さしシート」の) 記載項目が多すぎて、どこを指せばよいのか、双方理解するのに時間がかかって使いづらい。」「様々なガイドラインやマニュアルが多すぎる。業務が多忙な中で、全てに目を通して情報を取捨選択することは負担が大きい。」「運輸局のホームページに掲載されているだけでは、なかなか我々の目には触れにくい。自治体や関係団体経由でよいので、情報提供していただきたい」などの要望もあった。

「マニュアルを使う側」の立場から、①「より使い勝手のよい」ものに充実する余地、②より伝わりやすい情報提供方法など工夫する余地も見受けられる。

(注) 当局及び東京行政評価事務所は、観光施設事業者及び宿泊施設事業者の調査に当たり、承知されていない場合もあることから、i) 「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン」(平成26年10月観光庁)、ii) 避難誘導マニュアル(30年3月関東運輸局)、iii) 災害情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」(チラシ)、iv) スマートフォン用プッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」(チラシ)の写し等を持参。承知されていない場合、これら資料を提供し、簡単に説明した。

(観光施設事業者)

- 今回の総務省の調査で、初めて関東運輸局や九州運輸局が作成したマニュアルを拝見した。是非活用してみたいと感じた。これまで自治体等から情報提供がなかったのは残念。運輸局のホームページに掲載されているだけでは、なかなか我々の目に触れにくい。自治体や関係団体経由でよいので、情報提供していただきたい。
- 他の施設が、災害時に向けてどのようなマニュアルを整備しているか知りたい。

(宿泊施設事業者)

- 避難誘導マニュアルについて、外国人旅行者の避難誘導を考える上で、参考にさせていただいている。
- 参考資料として掲載されている「指さしシート」を従業員2人(うち1人が「外国人旅行者」役)で試行的に使用してみたところ、記載項目が多すぎて、シートのどこを指せばよいのか、双方理解するのに時間がかかって使いづらい。現在は、同シートの使用を見送っている。災害時などは、提示側も利用客も混乱していて、文字情報の理解に時間がかかる可能性がある。もう少しシンプルな表記やデザインの方がよいのではないか。
- 様々なガイドラインやマニュアルが多すぎる。それぞれの良いところを部分的に取り入れているが、業務が多忙な中で、全てに目を通して情報を取捨選択することは負担が大きい。「これが決定版!」というものがあれば助かる。
- 総務省の調査で教示されたガイドライン等の中では、避難誘導マニュアルやプッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」が活用できると思われる。使い方の講習などあれば、参加したい。

エ マニュアルの充実の余地

避難誘導マニュアルについて、次のとおり、(ア)英語表記とカタカナの読みが一致していない箇所、(イ)「声掛け文例集」のカタカナに誤記等が見受けられ、充実

の余地がある。

(ア) 英語の表記とカタカナの読みが一致していない箇所がある。

1 避難誘導

STEP1 発災直後

②声をかけ、状況を説明

●ここは危険です。

英：It is dangerous here

デンジヤラス ヒア

(他の箇所と同様の表記) イット イズ デンジヤラス ヒア

(あるいは、英文を修正) Dangerous here

(イ) 「参考資料」として、「言語の問題の補助に役立つ」、声掛け文例集も掲載されている (5 言語、読み上げ用のカタカナ付記)。

しかし、「カタカナ」について、「切れ目」がなく、また、単純な誤記など見受けられ、このまま「日本語」で話すのと同様に読み上げられた場合、外国人旅行者に理解されないおそれがある。

(例 1) ②避難の際の行動

日：非常放送、あるいは係員の指示に従い冷静に行動してください。

英：Behave calmly and follow, the instructions of the emergency broadcast or staff members

ベヘーブ カムリーアント フォロージャ インストラクションズ オブ ジャー エマージェンシー ブロードキャスト オフ スターフメンバース

(通常の読み) ビヘーブ カムリー アント フォロージャ インストラクションズ オブ ジャー イマージェンシー ブロードキャスト オフ スタッフ メンバース

(例 2) ③ひと段落した時 (安否確認を行う)

日：ケガはありませんか？

英：Are you injured?

アユー インジュート

(通常の読み) アー ユー インジュート

(例 3) ④訪日外国人旅行者からの問い合わせ対応 情報提供を行う

日：この施設は帰国や移動まで皆様の安全を守ります。

英：We will keep you safety during your stay here

ウィーウィルキープ ユーセーフティデュアリンク ユアステイヒア

(通常の読み) ウィーウィルキープ ユーセーフティデュアリンク ユアステイヒア

(例 4) ⑤状況説明

日：飲料水と食料は確保しています。

英：We have enough water and food in stock

ウィーハブ エナフ ウォーターアント フード インストック

(通常の読み) ウィーハブ エナフ ウォーターアント フード インストック

図表 2- (1) -① 避難誘導マニュアル (抜粋)

日本の災害に不慣れな外国人への備え

外国人旅行者は、日本人が通常持っている自然災害に関する知識や経験が多くはありません。特に地震を経験したことがある外国人は少ないため、極端な恐怖を感じる人もいます。

外国人旅行者は、日本に観光目的で来訪している主旨を踏まえ、自助・共助の精神で緊急時の支援に取り組むことが大切です。

本書について

- 本書では、主に観光エリアでの大規模地震災害を想定して、初動対応（避難誘導と帰国支援につながる情報提供）と観光エリアにおける受入体制の構築についてまとめています。
- 有事の際の実用性を考慮し、前半に 1. 避難誘導と 2. 外国人旅行者への情報提供を配置していますが、これらは 3. 平常時の心構えを読みながら地域の実情に応じて加筆することで完成させるものとなります。
- 参考資料では、言語の問題の補助に役立つ、スマートフォンアプリ等のツール、ピクトグラムと多言語文例集等を掲載しています。

(注) 下線は当局が付した。

図表 2- (1) -② 関東運輸局のホームページでの案内状況



The screenshot shows the homepage of the Kanto District Transport Bureau. At the top, there is a logo and the text '国土交通省 関東運輸局 Kanto District Transport Bureau'. Below this is a wide banner image of a harbor with a bridge and ships. Underneath the banner is a breadcrumb trail: 'トップ > 観光振興 >> 観光関係資料集 >>> 外国人旅行者の災害時における避難誘導体制の整備「避難誘導マニュアル」作成について'. The main heading of the page is '外国人旅行者の災害時における避難誘導体制の整備「避難誘導マニュアル」作成について'. The text below explains the need for such a manual due to the increasing number of foreign tourists and the importance of quick and accurate information during emergencies. It mentions that the manual was developed as a model for the city of Toyama. At the bottom, there is a link to download the manual and contact information for the Kanto District Transport Bureau, Tourism Department, Tourism Planning Section, phone number 045-211-1255.

(注) 関東運輸局のホームページから転記した。

図表 2- (1) -③ 避難誘導マニュアルの配布状況

(単位：部)

配布先（配布した会議）	配布部数
富岡市	300
補助金説明会（参加者）	134
日本旅館協会関東支部連合会との意見交換会	7
東四局観光会議	11
関東運輸局内	8
関東運輸局管内各支局	40
計	500

(注) 1 当局の調査結果による。

2 「補助金説明会」は、平成 31 年度「観光地の「まちあるき」の満足度向上整備支援事業・訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業（消費拡大）」に関する説明会である。

3 「東四局観光会議」は、地方運輸局の会議である。

図表 2- (1) -④ 観光ビジョン推進関東ブロック戦略会議の構成員（平成 30 年度末現在）

区 分	団体、機関等の名称
経済・観光関連団体 (17 法人等)	関東商工会議所連合会
	(公益社団法人) 日本観光振興協会 関東支部
	(一般社団法人) 日本旅行業協会 関東事務局
	(一般社団法人) 全国旅行業協会
	(一般社団法人) 日本ホテル協会 関東支部
	(一般社団法人) 日本ホテル協会 東京支部
	(一般社団法人) 日本ホテル協会 神静山梨支部
	(一般社団法人) 日本旅館協会 関東支部連合会
	(一般社団法人) 全日本シティホテル連盟 関東支部
	(一般社団法人) 国際観光日本レストラン協会
	(独立行政法人) 国際観光振興機構
	(独立行政法人) 日本貿易振興機構
	関東鉄道協会
	(一般社団法人) 東京バス協会
	関東旅客船協会
関東地区ハイヤー・タクシー協議会	
関東鋼索交通協会	
観光関連企業 (4 社、1 法人)	東日本旅客鉄道株式会社
	成田国際空港株式会社
	東京国際空港ターミナル株式会社
	日本空港ビルディング株式会社
	(公益社団法人) 茨城県開発公社 茨城空港ビル管理事務所
都県 (1 都 8 県)	茨城県
	栃木県
	群馬県
	埼玉県

	千葉県
	東京都
	神奈川県
	山梨県
	長野県
政令指定都市 (5市)	さいたま市
	千葉市
	横浜市
	川崎市
	相模原市
国の地方行政機関 (8機関)	関東地方整備局
	関東運輸局
	東京航空局
	東京管区气象台
	関東農政局
	関東地方環境事務所
	関東経済産業局
	関東総合通信局

(注) 関東運輸局の資料に基づき、当局が作成した。

図表 2- (1) -⑤ 避難誘導マニュアルの認知状況

区 分	知っている		知らない	
		うち運輸局が周知済みの団体に所属		うち運輸局が周知済みの団体に所属
観光施設事業者	0		4	0
宿泊施設事業者	1	1	4	2
計	1	1	8	2

(注) 当局及び東京行政評価事務所の調査結果による。

図表 2- (1) -⑥ 避難誘導マニュアルに関する事業者の意見等

<p>(観光施設事業者)</p> <p>○ 今回の総務省の調査で、初めて関東運輸局や九州運輸局が作成したマニュアルを拝見した。是非活用してみたいと感じた。これまで自治体等から情報提供がなかったのは残念。運輸局のホームページに掲載されているだけでは、なかなか我々の目には触れにくい。自治体や関係団体経由でよいので、情報提供していただきたい。</p> <p>○ 他の施設が、災害時に向けてどのようなマニュアルを整備しているか知りたい。</p> <p>(宿泊施設事業者)</p> <p>○ 外国人旅行者の避難誘導を考える上で、参考にさせていただいている。</p> <p>○ 参考資料として掲載されている「指さしシート」(図表 2- (1) -⑦参照) を従業員 2 人 (うち 1 人が「外国人旅行者」役) で試行的に使用してみた。記載項目が多すぎて、シートのどこを指せばよいのか、双方理解するのに時間がかかって使いづらい。現在は、同シートの使用を見送っている。災害時などは、提示側も利用客も混乱していて、文字情報の理解に時間がかかる可能性がある。もう少しシンプルな表記やデザインの方がよいのではないかと。</p>
--

- 様々なガイドラインやマニュアルが多すぎる。それぞれの良いところを部分的に取り入れているが、業務が多忙な中で、全てに目を通して情報を取捨選択することは負担が大きい。「これが決定版！」というものがあれば助かる。
- 総務省の調査で教示されたガイドライン等の中では、避難誘導マニュアルやプッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」が活用できると思われる。使い方の講習などあれば、参加したい。

(注) 当局及び東京行政評価事務所の調査結果による。

図表 2-(1)-⑦ 避難誘導マニュアルのコミュニケーションシート例 (抜粋)

<p>英語 / English</p> <p>私は英語が話せます。このシートを使用します。 Because I don't speak English very well, Let me use this chart to communicate.</p> <p>該当する質問に指をさしてください。 Please point at the applicable question.</p>		<p>はい Yes</p> <p>いいえ No</p>		<p>水 water</p> <p>食べ物 food</p> <p>薬 medicine</p> <p>毛布 blanket</p> <p>電話 telephone</p>		<p>友達 friend</p> <p>家族 family</p> <p>大使館 embassy</p> <p>航空会社 airline company</p> <p>旅行会社 travel agency</p>		<p>分 minute</p> <p>時間 hour</p> <p>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9</p>	
<p>利用者 For Tourists</p>		<p>何が起きましたか? What happened?</p>		<p>この建物は安全ですか? Is this building safe?</p>		<p>自分は何をしたらいいですか? What should I do?</p>		<p>何か起きましたか? What happened?</p>	
<p>余震はどのくらい続きますか? How long do aftershocks last?</p>		<p>連絡したいです。 I'd like to call.</p>		<p>この建物は安全ですか? Is this building safe?</p>		<p>どこかへ避難したいです。 Do I need to evacuate to somewhere?</p>		<p>怪傷を負いましたか? I got injured.</p>	
<p>携帯電話が繋がらなくなりましたか? My phone has been disconnected, what's wrong?</p>		<p>電話が繋がらなくなりましたか? My phone has been disconnected, what's wrong?</p>		<p>電車やバスは動いていますか? Are trains and buses running?</p>		<p>飛行機やバスは動いていますか? Are trains and buses running?</p>		<p>空港に到着するまで待たなければいけませんか? How can I get to the airport?</p>	
<p>食料や水はありますか? Do you have enough water and food?</p>		<p>飛行機やバスは動いていますか? Are trains and buses running?</p>		<p>飛行機やバスは動いていますか? Are trains and buses running?</p>		<p>飛行機やバスは動いていますか? Are trains and buses running?</p>		<p>国際線の飛行機の運行情況を確認する方法はありますか? Do you know the operating status of international flights?</p>	
<p>どこに滞在するべきですか? Until when should I stay here?</p>		<p>飛行機やバスは動いていますか? Are trains and buses running?</p>		<p>飛行機やバスは動いていますか? Are trains and buses running?</p>		<p>飛行機やバスは動いていますか? Are trains and buses running?</p>		<p>国際線の飛行機の運行情況を確認する方法はありますか? Do you know the operating status of international flights?</p>	
<p>国に帰りたいのですが、どうすればいいですか? I want to go back to my country. What should I do?</p>		<p>飛行機やバスは動いていますか? Are trains and buses running?</p>		<p>飛行機やバスは動いていますか? Are trains and buses running?</p>		<p>飛行機やバスは動いていますか? Are trains and buses running?</p>		<p>国際線の飛行機の運行情況を確認する方法はありますか? Do you know the operating status of international flights?</p>	
<p>従業員 For Staff</p>		<p>大きな地震が発生しました。 A major earthquake has just occurred.</p>		<p>この建物は安全ですか? Is this building safe?</p>		<p>自分は何をしたらいいですか? What should I do?</p>		<p>何か起きましたか? What happened?</p>	
<p>携帯電話やスマートフォンは使えますか? Mobile phones and smartphones cannot be used.</p>		<p>この建物は安全ですか? Is this building safe?</p>		<p>この建物は安全ですか? Is this building safe?</p>		<p>自分は何をしたらいいですか? What should I do?</p>		<p>何か起きましたか? What happened?</p>	
<p>水と食料は確保されていますか? We have enough water and food in stock.</p>		<p>この建物は安全ですか? Is this building safe?</p>		<p>この建物は安全ですか? Is this building safe?</p>		<p>自分は何をしたらいいですか? What should I do?</p>		<p>何か起きましたか? What happened?</p>	
<p>飛行機やバスは動いていますか? Public train and buses are not yet in operation.</p>		<p>この建物は安全ですか? Is this building safe?</p>		<p>この建物は安全ですか? Is this building safe?</p>		<p>自分は何をしたらいいですか? What should I do?</p>		<p>何か起きましたか? What happened?</p>	

引用：九州運輸局 <http://wwtb.mlit.go.jp/kyushu/kanko/tyousajigyou.htm>

中国語版 (繁体字・簡体字)、韓国語版 pdf も同ページから DL 可能です。

(注) 関東運輸局のホームページに掲載の「外国人旅行者を対象とした避難誘導マニュアル」(平成30年3月(2018)、同局観光部観光企画課) 25 ページによる。

(2) 情報周知ツールの配布等

調 査 結 果	説明図表番号
<p>【制度の概要】 (外国人旅行者向けプッシュ型情報発信アプリ) 上記のとおり、観光庁は、平成 26 年 10 月、日本国内における緊急地震速報、津波速報を英語で通知するなど、外国人旅行者向けプッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」の提供を開始した。平成 27 年 8 月、パワーアップ（水害や噴火等、その他の自然災害に関する情報の追加など）を行い、さらに、29 年 3 月に大幅に機能向上した（外国人受入可能な医療機関情報など新たに提供する情報の追加、言語選択機能の新設など機能の改善）。対応言語は、英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語、日本語の 5 言語となっている。 (注) 令和元年 9 月には、対応言語としてスペイン語、ポルトガル語、ベトナム語など 7 言語を追加し 12 言語対応としたほか、同年 12 月には、地方公共団体が発信する避難勧告等をプッシュ通知する機能を追加するなど、対応言語及び機能の拡充を進めている。</p> <p>(「Safety Information Card」の作成) 観光庁は、平成 31 年 3 月、外三つ折り名刺サイズ、両面印刷のリーフレット「Safety Information Card」（英語、中国語簡体字及び韓国語を併記。以下「インフォメーション・カード」という。）を作成した。 同カードについて、「「訪日外国人旅行者の安心・安全確保のための情報周知ツール」の配布について（依頼）」（以下「配布依頼通知」という。平成 31 年 3 月 28 日付け観参第 809 号観光庁外客受入担当参事官発。各地方運輸局長、各都道府県観光部（局）長、各市区町村観光部（局）長宛て）を発送し、「地域の観光案内所や、外国人の利用が見込まれる観光関連施設などにおいてぜひご活用」の旨依頼した。 また、各地方運輸局には、別途、メールにより、インフォメーション・カードの具体的な送付先や配布する関係先を示している（管内の宿泊団体、交通事業者等への周知、配布（関係者の集まる会議での呼びかけ等））。</p> <p>(「Safety tips API」を公開) 観光庁は、平成 31 年 4 月、「Safety tips API」を公開し、各事業者のアプリケーションサービスで災害情報を 5 言語（日本語、英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語）で配信することが可能とした。 (注) API : Application Programming Interface</p>	<p>図表 2- (2) - ①</p> <p>図表 2- (2) - ②</p> <p>図表 2- (2) - ③</p>
<p>【調査結果】 当局が関東運輸局、調査対象都県、政令市及び特別区におけるインフォメーション・カードの配布状況等を調査した結果、次のような状況がみられた。</p> <p>ア 関東運輸局及び地方公共団体の配布状況 次のとおり、各機関とも、観光庁の依頼に沿い、「観光案内所」を中心に、インフォメーション・カードを配布している（一部で、今後配布のものあり）。</p> <p>(ア) 関東運輸局</p>	<p>図表 2- (2) - ④</p>

<p>平成31年4月下旬、観光庁から、配布依頼通知に記載された部数の「7,500部」(1.(3))を受理した。また、同通知に併せて、事務的な内容のメールも受信している。メールでは、「カードの送付先と配布をお願いした関係先」として、各地方運輸局について、「管内の宿泊団体、交通事業者等への周知、配布(関係者の集まる会議での呼びかけ等)」とされていた。</p> <p>内部で検討の結果、公共交通事業者等が設置、運営する観光案内所で、JNTOの外国人観光案内所の認定区分(カテゴリー)の「カテゴリー2」又は「カテゴリー3」に該当するもの(10事業者24か所)に、インフォメーション・カードの配備を依頼することとした。ただし、これらそれぞれに500部又は1,000部ずつ配布する場合(500部ずつの単純計算でも、計1万2,000部)、配布依頼通知の「7,500部」では不足が生じるので、観光庁に追加を申し出て、さらに7,500部受理した(当初分と合わせて、計1万5,000部)。これら外国人観光案内所には、交通事業者との調整後、7月上旬から送付を開始した。</p> <p>なお、東京地下鉄株式会社及び京浜急行電鉄株式会社は、国土交通省鉄道局の主催する会議でインフォメーション・カードの説明を受け、直接、観光庁に申し出て、カードを入手しており、東京地下鉄株式会社は、関東運輸局に「送付不要」と回答した(図表4-(1)-⑥及び事例表:輸送-⑮参照)。その結果、同運輸局の配布部数は、1万1,500部となった(残り3,500部)。</p> <p>なお、関東運輸局は、上記観光庁のメールの趣旨(関係者の集まる会議での呼びかけ等)に沿って、令和元年6月25日開催の「地方ブロック説明会」(地方公共団体、事業者団体、交通事業者等54人参加)において、インフォメーション・カードについても周知した。「今後も開催される会議等での呼びかけを行う予定である」としている。</p>	<p>図表2-(2)-④ (再掲)</p> <p>図表2-(2)-⑤</p>
<p>(イ) 都県、政令市</p> <p>東京都及び埼玉県並びにさいたま市は、観光庁から、配布依頼通知に記載された部数の「1万5,000部」(1.(3))をそれぞれ受理した。①東京都は、「東京観光情報センター」5か所(注1)に全て、②埼玉県は、「羽田空港6県市観光情報センター」(注2)及び県庁内に全て、③さいたま市は、市内の観光案内所4か所(注3)に7,500部、それぞれ配布している。</p> <p>なお、さいたま市は、残り7,500部について、「今後、機会をとらえて、市内の宿泊施設に配布」の意向である。</p> <p>(注1) 東京観光情報センター5か所 東京都庁(第一本庁舎1階)、バスタ新宿、羽田空港(国際線旅客ターミナル2階)、京成上野(改札口前)、多摩(エキュート立川3階)</p> <p>(注2) 羽田空港6県市観光情報センター 平成22年10月、羽田空港の再拡張・国際化により、外国人旅行者の利用促進が期待されることから、神奈川県、横浜市、川崎市、千葉県、埼玉県及びさいたま市が、「羽田空港6県市観光情報センター運営協議会」を設置。同協議会は、訪日外国人観光客に対して首都圏の観光情報を提供し、誘客を促進し、地域経済の活性化を図ることを目的。羽田空港国際線旅客ターミナル内に、「羽田空港6県市観光センター」を設置・運営し、観光情報の提供などを通して旅行者の快適な旅行を的確にサポートするとともに、6県市エリアへの外国人観光客の誘致促進を図っている。</p>	<p>図表2-(2)-④ (再掲)</p>

<p>(注3) さいたま市観光案内所4か所 大宮駅観光案内所 (JR 大宮駅東西自由通路内)、さいたま新都心観光案内所 (JR さいたま新都心駅東西自由通路内)、浦和観光案内所 (JR 浦和駅高架下、アトレ浦和 South Area)、岩槻観光案内所 (東武野田線岩槻駅東西自由通路内)</p>	
<p>(ウ) 特別区 新宿区及び台東区も同様に、それぞれ1万5,000部受理した。新宿区は、「新宿区観光案内所」及び文化観光課窓口に全て配布している。台東区は、区の観光案内施設である「浅草文化観光センター」に全て配布している。</p>	<p>図表2-(2)-④ (再掲)</p>
<p>イ 宿泊施設事業者への周知の充実 宿泊施設について、「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～」では、「訪日外国人旅行者にとって、宿泊施設は日本に滞在している間は自分の「家」となる施設であり、宿泊施設のなどのスタッフは、日本で頼ることのできる数少ない存在である」(1.1)とされている。</p>	<p>図表1-(1)-⑥ (再掲)</p>
<p>平成30年の大阪府北部地震や北海道胆振東部地震等の状況を踏まえて策定された「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」等に基づき、「旅行者への多言語による情報提供に政府一丸となって取り組むことを確認」された。これら政府決定を踏まえ、観光庁が新たに制作したインフォメーション・カードについて、訪日外国人旅行者の主な行動の導線に沿って、①到着時の空港施設での入手、②公共交通機関の主要駅での入手、③多数の外国人旅行者が訪れる、いわゆる人気スポットである観光施設での入手、④宿泊施設での入手が可能となる配備が有効と考えられる。</p>	<p>図表2-(2)-③ (再掲)</p>
<p>関東運輸局の配布先について、上記のとおり、一定のレベル以上の外国人観光案内所(認定カテゴリ3又は2)24か所であり、羽田空港国際線や成田空港の施設内に設置の外国人観光案内所も含まれている。</p>	<p>図表2-(2)-⑤ (再掲)</p>
<p>しかし、関東運輸局の所管する宿泊施設(事業者)については、国際観光ホテル整備法(昭和24年法律第279号)第3条の規定に基づく登録を受けた「登録ホテル」(216施設(令和元年7月31日))及び第18条の規定に基づく登録を受けた「登録旅館」(228施設(令和元年7月31日))に限られる。これら以外の宿泊施設については、「観光ビジョン推進関東ブロック戦略会議」の参加団体(一般社団法人日本ホテル協会関東支部、東京支部、神静山梨支部等)とは交流があるものの、その会員以外の宿泊施設事業者については、交流の接点もない。</p>	<p>図表2-(2)-⑥</p>
<p>(注) 関東運輸局の管轄区域は、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県及び山梨県(国土交通省組織令(平成12年政令第255号)第212条第1項)</p>	

図表 2-(2)-① 「Safety tips」

プッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」概要①

令和元年12月現在

国土交通省
観光庁

機能

- ・自然災害の多い日本において訪日外国人旅行者が安心して旅行できるよう、平成26年10月から提供を開始した観光庁監修の外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ。
- ・日本国内における緊急地震速報、津波警報、気象特別警報等をプッシュ型で通知できる他、周囲の状況に照らした避難行動を示した対応フローチャートや周りの人から情報を取るためのコミュニケーションカード、災害時に必要な情報を収集できるリンク集等を提供。

■ 対応言語：11か国語12言語
英語・中国語（簡体字/繁体字）・韓国語・日本語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語・タイ語・インドネシア語・タガログ語・ネパール語

■ アプリ利用料：無料

■ プッシュ通知される情報
 緊急地震速報、津波警報、気象特別警報、噴火速報、熱中症情報、弾道ミサイル発射等の国民保護情報、避難勧告等

プッシュ通知 とるべき行動

Android: iPhone

言語はアプリ内
設定ボタンで選択可能

地震発生時の
周辺震度も表示

災害発生箇所と
現在地の見える化

災害情報の履歴も表示

対応フローチャート

リンク先

プッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」概要②

令和元年12月現在

国土交通省
観光庁

天気予報

熱中症情報

熱中症解説・
対応フロー
チャートへ遷移

避難勧告・指示等

・過去1ヶ月分、ユーザーが予め登録した地点（自動地点設定をしている場合は現在地）を表示
 ・避難所情報（外部アプリ）へは、ページ下部にリンクを掲載

緊急連絡先情報

・110番、119番の利用上の注意点とワンクリックダイヤル

・利用者の登録した母国情報に応じた大使館へのワンクリックダイヤル

トップ画面
対応言語
英語、中国語（簡体字/繁体字）、韓国語、日本語、
スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タイ語、
インドネシア語、タガログ語、ネパール語

警報等の発令状況

外国人受入可能な医療機関情報

各都道府県の外国人受入可能な医療機関情報を提供（約1,800件）

交通機関情報

事前学習

各種警報についての解説

応急処置情報

リンク先一覧

- ・NHK WORLD-JAPAN ・大使館情報
- ・交通機関情報 ・気象庁
- ・外国人受入可能な医療機関情報
- ・無料公衆無線LAN情報
- ・日本政府観光局（JNTO）
- ・音声翻訳アプリ「VoiceTra」（NICT）

(注) 観光庁のホームページから転記した。

(アドレス) <https://www.mlit.go.jp/kankochu/content/001319193.pdf>

図表 2- (2) -② 「Safety Information Card」

Safety Information Card
安全信息卡 안전 정보 카드

Japan Tourism Agency
观光厅 관광청

Emergency Call
紧急通话 긴급 통화

- JNTO Japan Visitor Hotline (English/中文/한국어)**
旅客咨询热线
☎ **050-3816-2787** (24 hours a day)
Call us whenever you need a support.
- Ambulances / Fire Service**
急救/消防 구급/소방
☎ **119** (24 hours a day, at no charge)
- Police**
警察 경찰
☎ **110** (24 hours a day, at no charge)

Up-to-date news
最新消息 최신 뉴스

- NHK WORLD-JAPAN (English)**
International broadcasting by the Japan's public broadcaster.
Check the latest news regarding natural disasters and other unexpected events.
QR code: nhk.jp/world

Also available on Apps. (App Store, Google Play)

Emergency Notification
紧急通知 긴급 통보

- Safety tips (English/中文/한국어)**
Download this App to receive push notifications in case of earthquake, tsunami, etc.
QR codes for App Store and Google Play.
- JNTO (Japan Safe Travel) on Twitter (English)**
Follow "Japan Safe Travel" for safety tips and latest information on natural disasters.
Twitter: @JapanSafeTravel

Medical Institution / Travel Insurance
医疗机构/旅游保险 의료기관/여행 보험

- List of Medical Institutions (English/中文/한국어)**
可接收访日外国人的医疗机构清单 의료기관 목록
Search for medical institutions by a clinical department and a language. You can also get information on how to seek treatment at medical institutions, such as a "point-and-speak" sheet.
If you look for information on how to obtain travel insurance after arriving in Japan, check this page, too.
QR code and URL: <https://www.jnto.go.jp/emergency/>

Japan National Tourism Organization (JNTO)
日本国家旅游局 일본정부관광국

Access to a wide range of useful travel information, including natural disasters.

- JNTO Official website (English)** JNTO官网 JNTO 공식 사이트
Check the "Important Notice" section.
QR code and URL: <https://www.japan.travel/en/>
- Japan Official Travel App (English/中文/한국어)** 日本官方旅行App 일본 공식 여행 앱
You can also receive the same push notifications as Safety tips App.
QR code for the app.

(注) 観光庁のホームページから転記した。

(アドレス) http://www.mlit.go.jp/kankocho/page08_000094.html

図表 2- (2) -③ 配布依頼通知 (抜粋)

観参第 809 号
平成 31 年 3 月 28 日

各地方運輸局長 殿
各都道府県観光部 (局) 長 殿
各市区町村観光部 (局) 長 殿

観光庁 外客受入担当参事官

「訪日外国人旅行者の安心・安全確保のための情報周知ツール」の
配布について (依頼)

(略)

昨年は、9 月に開催された観光戦略実行推進会議において決定された、「非常時の外国人旅行者の安

全・安心確保のための緊急対策」、また、12月に開催された関係閣僚会議において決定された、「外国人
人材の受入れ・共生のための総合的対応策」に基づき、旅行者への多言語による情報提供に政府一丸と
なって取り組むことが確認されたところです。

これら決定も踏まえ、観光庁では、災害等の非常時においても訪日外国人旅行者が安心して日本を旅
行できるよう、有用と思われるウェブサイト・アプリ等の情報源を整理し観光庁ウェブサイトにおいて
公開して多言語で周知を図っているところですが、このたび、名刺サイズにまとめたリーフレット
「Safety Information Card」を新たに制作し、訪日外国人旅行者との接点となる施設などにおいて設
置活用いただきながら、さらに広く周知を図っていくことといたしました。

つきましては、「Safety Information Card」を別途送付させていただきますので、以上の趣旨を御理
解いただき、地域の観光案内所や、外国人の利用が見込まれる観光関連施設などにおいてぜひご活用い
ただきますようお願い申し上げます。また、観光庁ウェブサイトにおいて、ご自由にご利用いただける
データも公開いたしますので、地域の観光マップへの掲載などにこちらもご活用いただけます。

(略)

記

1. リーフレットの送付について

(1) 内容

訪日外国人旅行者にとって有用と思われるウェブサイト・アプリ等の情報を記載しています。

- ・日本政府観光局（JNTO）グローバルサイト、スマートフォンアプリ、Twitter、JNTO Japan Visitor Hotline
- ・緊急電話、公共放送、災害・病気・けがの際に役立つ情報源

(2) 仕様

名刺サイズ（外三つ折り・両面印刷）英語・中国語簡体字を併記

※デザインは別紙参照。

(3) 部数

7,500部

(4) 送付時期

平成31年3月末以降

2.、3. (略)

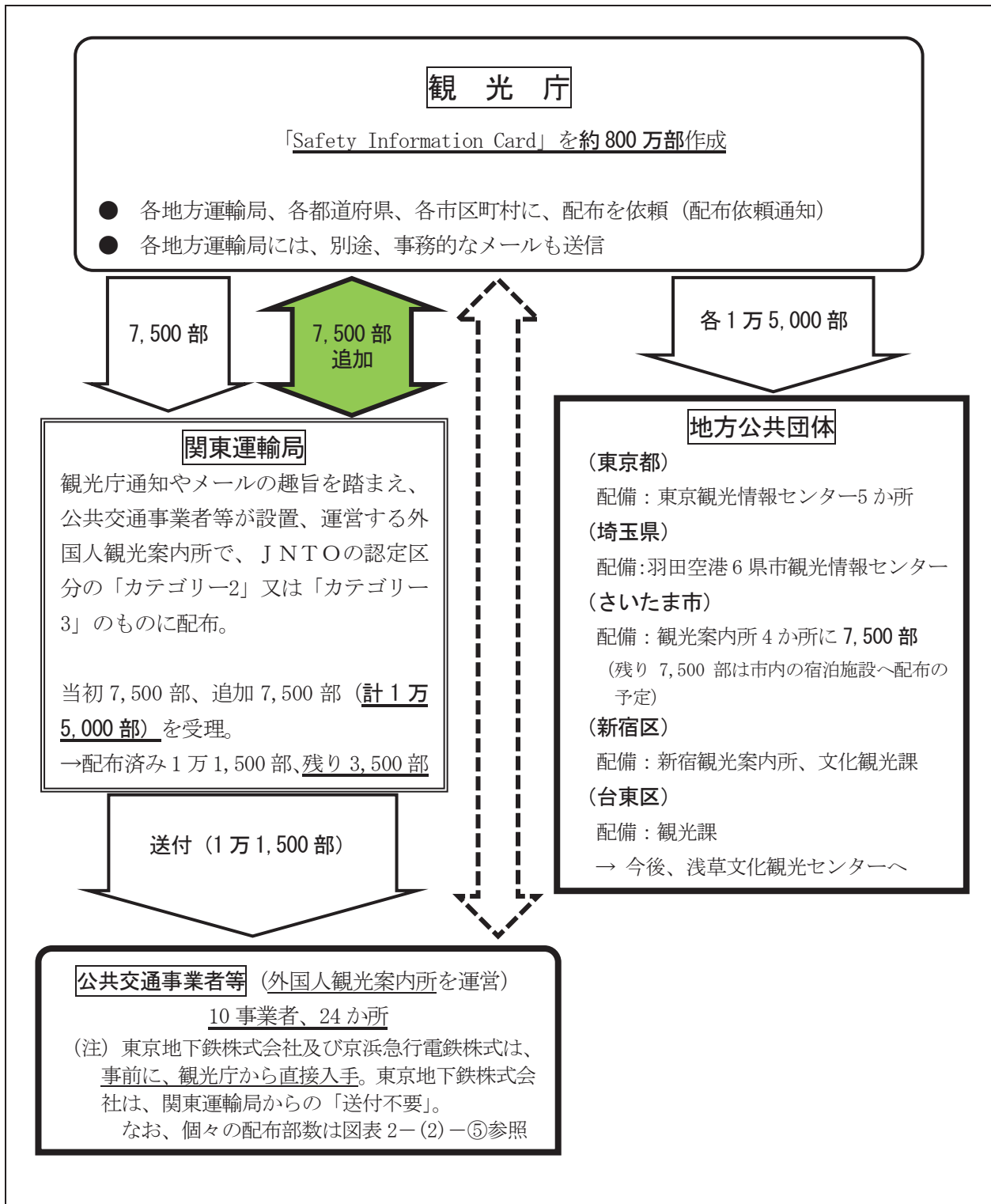
(注) 1 下線は当局が付した。

2 「(2)仕様」欄に、「英語・中国語簡体字を併記」とされているが、リーフレットには、韓国語も記載されており、「英語・中国語簡体字・韓国語を併記」の誤りとみられる。

3 関東運輸局は、上記通知に併せて、観光庁から送付されたメールの趣旨（管内の宿泊団体、交通事業者等への周知、配布（関係者の集まる会議での呼びかけ等）も踏まえ、不足する7,500部の追加配布を申し出て、計1万5,000部を受理している。

4 都道府県や市区町村への通知について、「(3)部数」が「15,000部」とされている。

図表 2-(2)-④ 「Safety Information Card」の配布状況（調査対象機関）



(注) 当局の調査結果による。

図表 2-(2)-⑤ 関東運輸局の配布先

No	事業者名	案内所名称	カテゴリー	配布部数
1	東日本旅客鉄道株式会社	JR EAST Travel Service Center(Narita Airport Terminal 1)	C2	500
2		JR EAST Travel Service Center(Narita Airport Terminal 2-3)	C2	500
3		JR EAST Travel Service Center(Hamamatsucho Station)	C2	500
4		JR EAST Travel Service Center(Shibuya Station)	C2	500
5		JR EAST Travel Service Center(Shinjuku station)	C2	500
6		JR EAST Travel Service Center(Ueno Station)	C2	500
7		JR EAST Travel Service Center(Haneda Airport International Terminal)	C2	500
8		JR EAST Travel Service Center(Tokyo Station)	C3	1,000
9	京成電鉄株式会社	スカイライナー&京成インフォメーションセンター(成田空港駅)	C3	1,000
10		スカイライナー&京成インフォメーションセンター(空港第2ビル駅)	C3	1,000
11	京浜急行電鉄株式会社	京急ツーリストインフォメーションセンター羽田空港国際線ターミナル駅	C3	1,000
12		京急ツーリストインフォメーションセンター品川駅	C2	500
13	小田急電鉄株式会社	小田急旅行センター新宿西口	C2	500
14	西武鉄道株式会社	西武ツーリストインフォメーションセンター池袋	C2	500
15	東京急行電鉄株式会社	東急東京メトロ渋谷駅観光案内所	C2	500
16	東京シティ・エアターミナル株式会社	T-CAT 外国人観光案内所	C2	500
17	東武鉄道株式会社	東武ツーリストインフォメーションセンター池袋	C2	500
18		東武ツーリストインフォメーションセンター浅草	C2	500
19	東京都交通局	都営交通案内所	C2	500
20	東京地下鉄株式会社	東京メトロ銀座駅旅客案内所	C2	0
21		東京メトロ表参道駅旅客案内所	C2	0
22		東京メトロ新宿駅旅客案内所	C2	0
23		東京メトロ東京駅旅客案内所	C2	0
24		東京メトロ上野駅旅客案内所	C2	0
計				11,500

(注) 1 当局の調査結果による。

2 「網掛け」を付した京浜急行電鉄株式会社及び東京地下鉄株式会社は、関東運輸局が発送する前に、観光庁から直接入手していた。東京地下鉄株式会社は、「現時点では、関東運輸局からの送付は不要」としている。

3 「カテゴリー」欄について、JNTOによると、次のとおりとされている(転記。なお、太枠は当局が付した)。

認定区分	主な基準
カテゴリー3	常時英語による対応が可能。その上で、英語を除く2以上の言語での案内が常時可能な体制がある。全国レベルの観光案内を提供。原則年中無休。Wi-Fiあり。ゲートウェイや外国人来訪者の多い立地。
カテゴリー2	少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐。広域の案内を提供。
カテゴリー1	常駐でなくとも何らかの方法で英語対応可能。地域の案内を提供。
パートナー施設	観光案内を専業としない施設であっても、外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲があり、公平・中立な立場で地域の案内を提供。

(アドレス: JNTO) https://www.jnto.go.jp/jpn/projects/visitor_support/tic_nintei.html

図表 2-(2)-⑥ 関東運輸局の所管する登録ホテル及び登録旅館

(単位：施設)

都 県	登録ホテル	登録旅館
茨 城 県	16	10
栃 木 県	10	32
群 馬 県	14	58
埼 玉 県	8	5
千 葉 県	50	23
東 京 都	66	6
神 奈 川 県	38	45
山 梨 県	14	49
計	216	228

(注) 観光庁「国際観光ホテル整備法登録ホテル一覧（令和元年7月31日）」及び「国際観光ホテル整備法登録旅館一覧（令和元年7月31日）」に基づき、当局が作成した。

3 地方公共団体における災害情報の提供状況

調 査 結 果	説明図表番号
<p>【制度の概要】</p> <p>観光庁は、平成25年度に、「災害時における訪日外国人旅行者への情報提供のあり方に関する調査事業」を実施し、その成果の一つとして、自治体向け「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き～地域防災計画等に訪日外国人旅行者への対応を記載するための指針～」(以下「安全確保のための手引き」という。)を作成し、公開している。</p> <p>同「手引き」では、①「災害時に外国人旅行者が求める情報」について、「行動区分」ごと、「主な情報提供主体」ごとに整理(1.3の表)、②各主体の役割例(2.3の表)、③「具体的な支援方策」(3.)について、i)事前準備(予防)(3.1)、ii)災害発生時の対応(応急)(3.2)に分け、それぞれ、先進的な取組事例(出典やホームページ等のアドレスも付記)と併せて、簡潔に整理されている。</p> <p>なお、観光庁は、上記事業により、①「安全確保のための手引き」の作成、②「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～」の作成、③プッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」の開発を行っている(項目1(1)参照)。</p>	<p>図表1-(1)-⑥ (再掲) 図表3-①</p>
<p>【調査結果】</p> <p>東京都は、「都道府県別外国人延べ宿泊者数」が最多(全国の約4分の1)であり、埼玉県は、大規模地震等が発生した場合に、その避難先ともなり得る。また、東京都及び埼玉県で、①2019年(令和元年)9月にラグビーのワールドカップ、②2020年(令和2年)に東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催が、それぞれ予定されている。このような国際大会の開催に伴い、更に多くの外国人旅行者が来訪するものと見込まれ、その安全の確保も重要となる。</p> <p>今回、①東京都、外国人旅行者に人気の高い観光名所等が存する新宿区及び台東区、②埼玉県と新幹線駅や観光施設等も存するさいたま市に御協力いただき、災害時の外国人旅行者に対する支援や情報提供等の独自の取組など調査した結果、次のような例がみられた。</p>	<p>図表1-(1)-④、 ⑤(再掲)</p>
<p>ア 独自の災害時初動対応マニュアルの作成、改訂</p> <p>① 独自に、「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」(平成25年3月)を作成。しかも、近年の大規模災害の発生を踏まえ、改訂(30年3月)(東京都)</p>	<p>図表3-②</p>
<p>イ 映像や音声による多言語の情報提供</p> <p>② 大規模災害時に、高機能型観光案内標識(デジタルサイネージ)を活用して、多言語で災害情報を発信(東京都)</p>	<p>図表3-③</p>
<p>③ 協定により、災害発生時に街頭放送設備を用いて、多言語で避難場所の情報を提供(新宿区)</p>	<p>図表3-④</p>
<p>④ 多言語対応の計画的な取組の一つとして、主要駅通路に、災害関連情報も提供できるデジタルサイネージを設置(埼玉県、さいたま市他)</p>	<p>図表3-⑤</p>

ウ 道路に設置の案内標識等に多言語で、避難場所の案内	図表 3-⑥
⑤ 主要な歩道に設置した消火器の収納ボックスを有効活用し、多言語で避難場所へ誘導（台東区）	図表 3-⑥
⑥ 市内全域に、多言語表記で避難場所の標示板、誘導板及び案内図を整備中（さいたま市）	図表 3-⑦
エ 多言語での災害情報の入手に有益なアプリ等	
⑦ 地元協議会が多言語で作成の帰宅困難者向け防災ガイドに、「外出時に地震が起きたら」（避難フロー）や「正確な情報収集」（都防災ホームページなど 4 種類）等も掲載（台東区）	図表 3-⑧
⑧ 独自の多言語防災アプリを配信、機能も追加してバージョンアップ（台東区）	図表 3-⑨
オ 事業者も含む関係者が参加した外国人旅行者も想定した避難訓練	
⑨ 特別区や事業者も含む関係者が参加した外国人旅行者も想定した一時滞在施設等への誘導訓練（東京都）	図表 3-⑩
⑩ ラグビー場で、外国人観客役も参加して実践的な避難訓練（埼玉県）	図表 3-⑪

図表 3-① 安全確保のための手引き（抜粋）

3. 具体的な支援方策

3.1 事前準備（予防）

● 支援体制の整備（都道府県・市区町村の体制整備）

- ・ 観光地等を多く抱え、外国人旅行者が多数訪れる自治体は、災害発生時の外国人（旅行者含む）への対応についてマニュアルを整備する。
- ・ 自治体は、外国人旅行者も待機できるよう、一時滞在施設を確保する。
- ・ 自治体は、通訳ボランティアの仕組みを整備し、必要に応じて県内市町村を支援する。

【事例】（略）

● 情報伝達体制の整備（多言語情報提供、通訳・翻訳者確保、情報伝達手段整備）

- ・ 自治体は、多言語による情報提供のツール整備に努める。
 - － ピクトグラム
 - － 防災に関する外国語会話集
 - － コミュニケーションカード
 - － 多言語のアナウンス
 - － 災害時多言語情報作成ツール
 - － 多言語の防災パンフレット、防災マップ
 - － 携帯電話・スマートフォンのアプリ 等

【事例】（略）

● 防災訓練と防災教育の実施（訓練、パンフレット配布）

- ・ 自治体は、災害の特徴、災害発生時の対応等を多言語で表記したパンフレットの作成・配布、またはホームページ等で公開する等、多言語による防災知識の普及・啓発を行う。
- ・ 自治体は、自主防災組織、国際交流団体等の支援者が参加した、外国人（旅行者含む）も参加可能な防災訓練（安否確認、避難誘導等）、講習会等を定期的実施する。
- ・ 自治体は、宿泊施設事業者、施設管理者（集客施設等）等と連携し、避難場所、避難経路の徹底等、外国人旅行者も参加可能な防災訓練を行う。

【事例】（略）

3.2 災害発生時の対応（応急）

● 支援体制の確保

- ・ 自治体は、災害多言語支援センターを設置し、避難所の運営・巡回、通訳ボランティアの派遣等を行う。
- ・ 自治体、観光協会、宿泊施設事業者等が連携して、避難情報の提供、避難誘導、帰宅支援体制等を整備する。
- ・ 自治体は、被害状況の把握、外国人（旅行者含む）への情報提供・相談対応、通訳ボランティアの派遣等、関係機関と連絡・調整する。

【事例】（略）

● 安否確認、救助、避難誘導の実施

- ・ 消防・警察等は、外国人（旅行者含む）の迅速な救助及び避難誘導を行う。
- ・ 市町村は、外国人（旅行者含む）の避難所までの誘導、避難所にて安否確認等を行う。

- 市町村は、自治会や自主防災組織等に対し、安否確認、避難誘導等の支援を働きかける。

【事例】（略）

● 情報の提供

- 自治体は、避難場所、避難所への経路、道路状況、注意点等についていち早く周知する。
- 自治体は、ラジオ、インターネット等、多様な手段を利用し、多言語による情報提供に努める。
- 市町村は、ホームページ等にて避難場所の所在等の情報を多言語による提供に努める。
- 市町村は、避難場所や避難所でのルール、避難標識等の表示を多言語で行うよう努める。
- 災害多言語支援センターは、災害情報を多言語に翻訳し、避難所に掲示、チラシの配布、ラジオを通じて等、多言語で情報提供を行う。

【事例】（略）

図表 3-② 独自の災害時初動対応マニュアル

（東京都）

平成 25 年 3 月、「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」を作成、公開。これは、観光庁の「安全確保のための手引き」（同年 10 月）の作成より前であり、「お手本」などない、独自のマニュアル。

平成 30 年 3 月には、近年の大規模災害の発生状況も踏まえ、改訂。従来の「地震」に加え、i) 「津波」、「風水害（集中豪雨・竜巻・台風）」、「火山噴火」、「感染症」への対応の追記等、ii) 宿泊施設事業者等がすぐ使えるデータベース（ホームページやアプリの一覧）、「参考資料」（ピクトグラムや対応文例集等）の充実など。

「改訂版」の目的、構成等は、次のとおり。

区 分	内 容
目的等	<p>（このマニュアルで主に扱う領域）</p> <p>1. このマニュアルの目的</p> <p>旅行者などが訪れる施設では、災害（「地震」「津波」「風水害」「火山噴火」「感染症」）が発生した場合、利用者に対して日本人・外国人の区別なくその安全を確保し、適切に保護しなければなりません。</p> <p>このマニュアルは、特に外国人旅行者に対して特段の対応や配慮が必要な項目を取り上げ、旅行者などが訪れる施設の責任者や従業員の皆さんが、少しでも円滑に外国人旅行者に対応できるようにするための手引きとして作成したものです。</p> <p>2. このマニュアルの対応範囲</p> <p>このマニュアルは、「外国人旅行者への初動対応のためにあらかじめ準備しておくこと」「災害発生が予想される状況の時に準備しておくこと」「災害が発生したら実施すること」について述べています。</p> <p>3. このマニュアルの対象者</p> <p>このマニュアルは、外国人旅行者が訪れたり、利用したりする施設（宿泊、飲食、小売、その他のサービス施設）の責任者や従業員の皆さんを対象としています。</p>
構成等	<p>第 1 部 初動対応のための基礎知識</p> <p>1-1. 災害特性ととるべき対応のあらまし</p> <p>1-2. 外国人旅行者の行動について理解しておくべきこと</p>

「共通事項」、「地震」、「津波」、「風水害」、「火山噴火」、「感染症（新型インフルエンザ）」の別

第2部 災害の事前準備及び初動対応

2-1. 外国人旅行者への初動対応のためにあらかじめ準備しておくこと

「共通事項」、「地震」、「津波」の別

2-2. 災害発生が予想される状況の時に準備しておくこと

「風水害」、「火山噴火」、「感染症（新型インフルエンザ）」の別

2-3. 災害が発生したら実施すること

「共通事項」、「地震」、「津波」、「風水害」、「火山噴火」、「感染症（新型インフルエンザ）」の別

第3部 初動対応のための関連データベース

それぞれ、機関別に、「アドレス」付きで掲載

3-1. 事業者が地域の災害リスクを理解するための情報源

3-2. 事業者が把握しておくことが望ましい情報源

掲載の10情報源には、「外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン」及び「外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドラインの手引き」（総務省消防庁）が含まれる。

3-3. 外国人旅行者に知らせておくべき情報源

枠囲みのコラム形式で、「(参考) 災害時の外国人旅行者対応に役立つアプリ」として、「Safety tips」（観光庁監修）及び「VoiceTra（ボイストラ）」（国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT））について紹介（ダウンロードページも併記）

3-4. 災害拠点病院・医療救護所等

3-5. 外国語対応

7機関には、国立研究開発法人情報通信研究機構「VoiceTra（ボイストラ）」再掲

3-6. 駐日外国公館

3-7. 空港・公共交通機関

参考資料① ピクトグラム（図記号）

参考資料② 災害発生時対応文例集

いずれの文例も、4言語（日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語）併記

文例 1. 外国人対応開始時文例

文例 2. 外国人対応文例

文例 3. 交通機関関連告知文例

文例 4. 災害ごとの初動活動の内容文例（地震、津波、風水害、火山噴火、感染症（新型インフルエンザ）の別）

文例 5. 連絡先告示文例

参考資料③ ピクトグラムと対応文例集の併用（作成例）

(日本語、英語、中国語：簡体字、韓国語、やさしい日本語で列記)
 参考資料④ 防災情報リスト

(アドレス) <http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/tourism/kakusyu/manual/>

(注) 当局の調査結果による。

図表 3-③ 大規模災害時に、高機能型観光案内標識を活用して、多言語で災害情報を発信

(東京都)

東京都及び財団法人東京観光財団は、「2020年に向けた実行プラン」に係る事業として、平成29年度から「高機能型観光案内標識」(デジタルサイネージ。画面サイズ116cm×70cm)の整備を開始(それ以前に、新宿・大久保2か所、上野2か所、計4か所で設置済み)。

同年度15か所、30年度6か所、31年度1か所(5月31日運用開始)新設し、計26か所(臨海副都心4か所、秋葉原3か所、東京駅周辺・丸の内・日本橋4か所、六本木・赤坂3か所、浅草2か所、新宿・大久保3か所、渋谷2か所、銀座・新橋1か所、上野4か所)。通常、外国人旅行者の利便性向上を目的として、観光スポット、宿泊施設、飲食店等の情報を4か国語・5言語(日本語、英語、中国語(簡体字、繁体字)、韓国語)で提供(利用時間:6時~24時。ただし、上野恩賜公園内は23時まで)。

平成31年3月から、災害情報発信体制の強化を進める取組の一環として、外国人旅行者が多く訪れる地域で進めている高機能型観光案内標識に、Lアラートを活用した災害情報の発信を開始。「震度6弱以上の大規模災害が、都内で発生した場合などに、高機能型観光案内標識25か所周辺の外国人旅行者や帰宅困難者等に対して、災害情報を発信する」とし、発災から72時間を目途に、基本的に、①安全確保のための情報、②一斉帰宅抑制のための情報、③安全な避難を支援する情報、④帰宅支援のための情報について、原則4か国語・5言語(日本語、英語、中国語(繁体字、簡体字)、韓国語)と「やさしい日本語」で発信(高機能型観光案内標識の設置場所によって、表示情報が異なる場合あり。また、安否確認方法についても、随時表示)。

(通常の表示例：日本語)



(災害時の表示例：英語)

「避難情報：この地区の避難場所は、新宿御苑です」

Evacuation Information

Evacuation site in this area is Shinjuku Gyoen National Garden.

Confirm your safety at all times.

(注) 当局の調査結果による。

図表 3-④ 協定により、災害発生時に街頭放送設備を用いて、多言語で避難場所の情報を提供

(新宿区)

株式会社スタジオアルタと、「災害発生時における非常放送に関する協定」(平成 29 年 6 月 1 日)を締結(「新宿区地域防災計画」(平成 29 年度修正、別冊資料編 5-73)に掲載し、公開)。

同協定において、新宿区は、災害発生時に必要と認めるときは、所定の事項の全部又は一部についての協力を要請することができる旨の規定(第 3 条第 1 項)。具体的には、①新宿駅周辺の路上に滞留している行き場のない者等に対し、「アルタビジョン」(新宿ダイビル(新宿アルタ館)の大画面(画面寸法:幅 12.806m×高さ 7.204m、画面面積:92.25 m²))を用いて(第 3 条第 1 項第 1 号)、②避難場所が新宿御苑であることの情報を提供(同条第 2 項第 1 号)。

情報提供放送の内容について、別紙 2 で具体的に定められており、i) 対応言語は、①日本語、②英語、③中国語(簡体字)、④韓国語)の 4 言語、ii) 映像も定められており(図①~④)、iii) 音声として、映像に含まれる文字のうち、それぞれの言語で「避難場所は新宿御苑です」の文言を読み上げ(図①~④の順番)、iii) 所要時間は、「30 秒(1 言語あたり 7.5 秒)」とされ、「大地震等が発生して放送を実施する際は、繰り返し放送を行う」と付記。

(アルタビジョン)	(協定に基づく映像の表示例(日本語、英語))
	<p>① 日本語</p>  <p>② 英語</p>  <p>(注) 協定の別紙 2 の(2)</p>

(注) 当局の調査結果による。

図表 3-⑤ 多言語対応の計画的な取組

(埼玉県)

平成 27 年 11 月 30 日、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会及びラグビーワールドカップ 2019 の成功に向けて、会場地の準備を「オール埼玉」体制で進めるため、知事、会場市長、開催競技団体の代表者などによる「2020 オリンピック・パラリンピック／ラグビーワールドカップ 2019 埼玉県推進委員会」（以下、本図表において、「埼玉県推進委員会」という。）を設立。「基本理念」及び「ビジョン」を受けて、平成 28 年 5 月、「埼玉県推進基本計画」を策定。

同推進委員会には、5 つの部会（「気運醸成」、「ボランティア」、「多言語対応」、「文化・教育」、「環境美化」）も設置。平成 29 年 3 月、「東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会／ラグビーワールドカップ 2019 多言語対応実施計画」（埼玉県推進委員会、最終改正：30 年 3 月）を策定。競技会場別の整備の考え方は、下表のとおり。バスケットボールの会場となる「さいたまスーパーアリーナ」周辺の整備の考え方について、「デジタルサイネージ等の ICT を活用した観光・災害情報案内」と記載（災害関連情報も提供できるデジタルサイネージについて、写真 1）。

表 競技会場別の整備の考え方

競技会場名 (実施競技)	整備が必要と考えられる利用駅	会場周辺の整備の考え方
さいたまスーパーアリーナ (バスケットボール)	JR 京浜東北線さいたま新都心駅 JR 埼京線北与野駅	大会期間中に競技会場に会場へ来場する訪日外国人向けの整備として、利用駅から会場への動線、周辺動線の整備を行う。加えて、大会期間中及び大会後の訪日外国人の周遊（武蔵一宮氷川神社、鉄道博物館等）を見据えて周辺の整備を行う。さらに、文化・スポーツ、商業、ビジネスの中心となる街として多くの外国人が訪れるのにふさわしい整備水準とする。 <多言語案内> ・さいたま新都心の案内板の多言語対応 ・デジタルサイネージ等の ICT を活用した観光・災害情報案内 ・地域内の飲食施設や商業施設、周辺の観光施設等における多言語案内表示、ピクトグラム整備を促進 <公衆無線 LAN> ・利用駅周辺、観光拠点等を中心に地域内の公衆無線 LAN 環境の整備 ・動線上の飲食施設や商業施設等における公衆無線 LAN の整備を促進
埼玉スタジアム 2002 (サッカー)	埼玉高速鉄道浦和美園駅 JR 京浜東北線浦和駅 JR 武蔵野線東浦和駅 東武スカイツリーライン北越谷駅	大会期間中に競技会場に会場へ来場する訪日外国人向けの整備として、利用駅から会場への動線を中心に整備を行う。 <多言語案内> ・利用駅及びバス内の整備 ・動線上の飲食施設や商業施設等における多言語案内表示、ピクトグラム整備を促進 <公衆無線 LAN> ・利用駅周辺における公衆無線 LAN の整備 ・動線上の飲食施設や商業施設等における公衆無線 LAN の整備を促進
霞ヶ関カンツリー倶楽部 (ゴルフ)	JR 川越線川越駅、笠幡駅 東武東上線川越駅、鶴ヶ島駅 西武新宿線狭山市駅 西武池袋線稲荷山公園駅、入間市駅	大会期間中に競技会場に会場へ来場する訪日外国人向けの整備として、利用駅から会場への動線、周辺動線の整備を行う。 加えて、川越駅周辺は既に観光地として一定の訪日外国人が訪れていることを踏まえ、大会期間中及び大会後の訪日外国人の誘致につながる整備水準とする。川

		越駅周辺の既存の整備を最大限活用し、県内の観光地のモデルとしての整備を進める。 <多言語案内> ・利用駅及びバス内、観光エリア内の整備 ・動線上や観光拠点等の飲食施設や商業施設等における多言語案内表示、ピクトグラム整備を促進 <公衆無線 LAN> ・利用駅周辺、観光拠点等における公衆無線 LAN 環境の整備 ・動線上の飲食施設や商業施設等における公衆無線 LAN の整備を促進
陸上自衛隊朝霞訓練場 (射撃)	東武東上線朝霞駅、和光市駅 JR 武蔵野線新座駅	埼玉スタジアム 2002 周辺と同様
熊谷スポーツ文化公園 (ラグビー)	JR 高崎線熊谷駅 秩父鉄道熊谷駅、羽生駅 JR 高崎線籠原駅 東武東上線森林公園駅 東武伊勢崎線羽生駅	埼玉スタジアム 2002 周辺と同様

- (注) 1 同計画の図表 2-2 「競技会場及び整備が必要と考えられる利用駅」及び 2-3 「競技会場別の整備の考え方」に基づき、当局が作成した。
 2 下線及び網掛けは、当局が付した。
 3 埼玉スタジアムの「2002」について、「にまるまるに」の呼称とされている。

同計画で、「多言語案内表示については日本語＋英語及びピクトグラムによる対応を基本とし、必要に応じて、その他の言語も含めて多言語化を実現する。多くの言語に対応することが困難な場合には、公衆無線 LAN を活用したアプリケーション、ホームページ、デジタルサイネージの活用による多言語対応を行う」(3.4(3))とし、また、「災害時の対応」について、「新たに整備する公衆無線 LAN、デジタルサイネージ、アプリケーションについては、災害時に活用することを考慮した整備を行う。例えば、帰宅困難者・避難者への公衆無線 LAN の開放による通信環境の提供、デジタルサイネージやアプリケーションを使った災害関連情報の提供を想定する」(3.4(4))と記載。

(写真 1) 災害関連情報も提供できるデジタルサイネージ



(注) 当局の調査結果による。

図表 3-⑥ 主要な歩道に設置した消火器の収納ボックスを有効活用し、多言語で避難場所へ誘導

(台東区)

台東区民を始め、台東区を訪れた国内外の旅行者が迅速かつ安全に避難するため、区内の歩道付の主要道路には、国道、都道、区道にかかわらず、消火器を設置（ほぼ 100m 間隔で、1,244 本）。地震発生時のみならず、通常の火災時にも初期消火に活用可能。

これら消火器の収納ボックスの上部を有効利用し、平成 27 年度及び 28 年度に、5 言語（日本語、英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語）で避難場所（「墨田公園一带」など）への誘導表示について、区職員自ら整備（写真 1）。

災害発生時に、外国人旅行者等でスマートフォンを利用できる場合、「台東防災」（図表 3-⑧参照）により現在位置などを確認可能。スマートフォン等を保有しておらず、同アプリを利用できない外国人旅行者等であっても、避難場所まで迅速かつ安全に到着できるよう、消火器の収納ボックスに多言語の誘導表示を貼付。

(写真 1) 消火器の収納ボックスの上部に、5 言語の誘導表示



(注) 当局及び東京行政評価事務所の調査結果による。

図表 3-⑦ 市内全域に、多言語表記で避難場所への案内表示板、誘導板及び案内図を整備中

(さいたま市)

災害発生時に、外国人を含む市民や来訪者等の安全な避難のため、市内全域に、避難場所（緊急避難場所、避難所）への案内標識等（4言語：日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語）を整備中。

具体的には、3種類あり、「避難場所標示板」448か所（写真1）、「避難場所誘導板」472か所（写真2）、「避難場所案内図」53か所（写真3）、計973か所に設置済み。

(写真1) 避難場所標示板



(写真2) 避難場所誘導板



(写真3) 避難場所案内図



(注) 写真1及び3はさいたま市の提供、写真2は当局の現地調査による。

(注) 当局の調査結果による。

図表 3-⑧ 地元協議会が多言語で作成の帰宅困難者向け防災ガイドに、避難フロー等を掲載

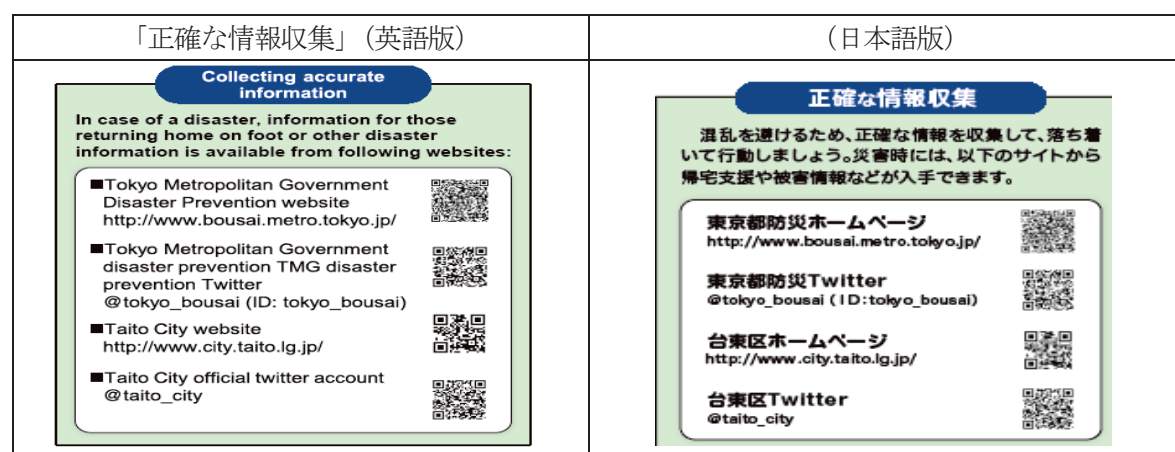
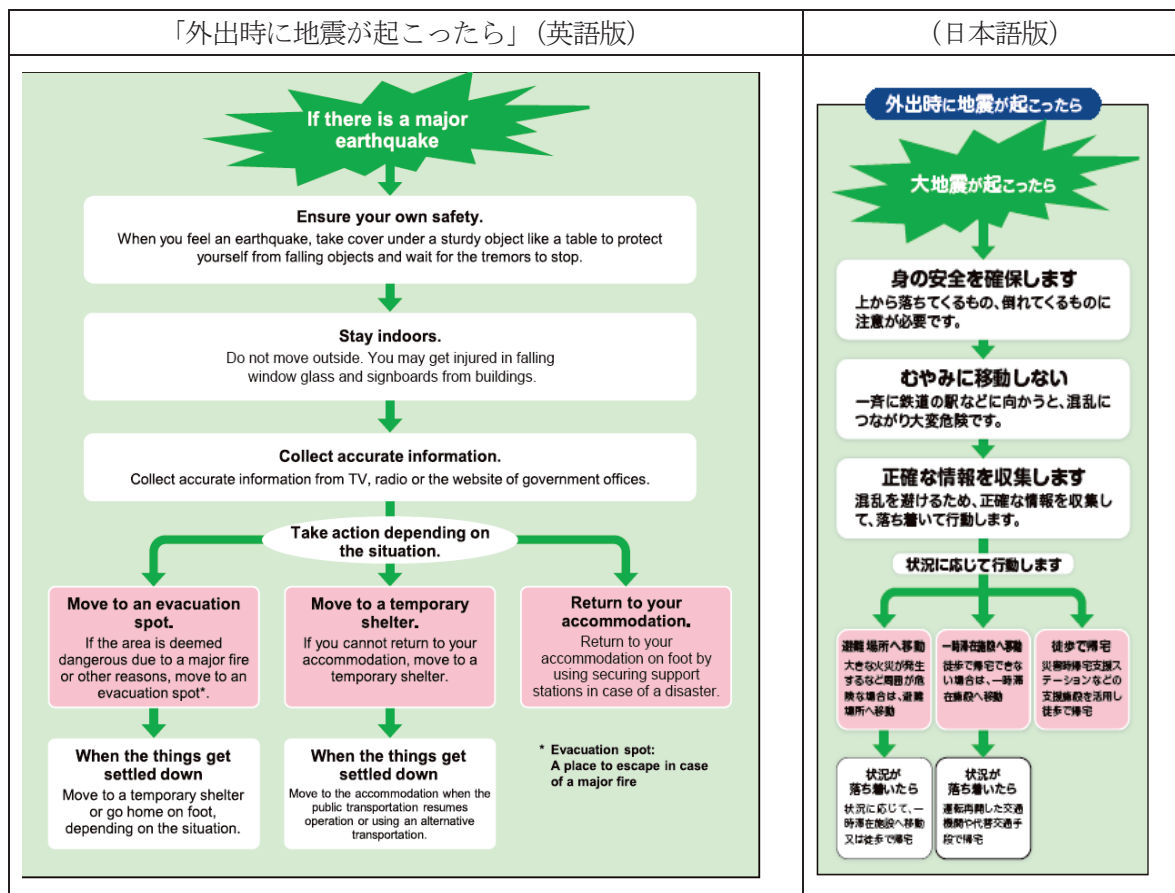
(台東区)

上野駅周辺滞留者対策推進協議会（事務局：台東区危機・災害対策課）は、「台東区上野駅周辺帰宅困難者向け防災ガイド」を作成（台東区のホームページには、平成28年1月版が掲載）。日本語版のほか、英語版、中国語版、韓国語版も掲載（それぞれ、「表面」、「裏面」の2枚もの）。協議会参加の事業所、商業施設、駅等で配布。

(注) 協議会の構成は、台東区のほか、鉄道事業者等5、商業施設事業者3、駅周辺事業者3、上野公園内施設14、駅周辺町会2、経済団体5、学校5、医療・福祉関係5、ライフライン事業者7、警察1、消防2、行政機関（オブザーバー）4、計57機関、事業所等

(アドレス（台東区：帰宅困難者対策）) <http://www.city.taito.lg.jp/index/kurashi/bosai/kitaku.html>

台東区は、上記防災ガイドの下段に、「外出時に地震が起こったら」（災害時の避難フロー）、「正確な情報収集」（東京都防災ホームページ、東京都防災 Twitter、台東区ホームページ、台東区 Twitter）や「帰宅困難者支援施設」（一時滞在候補施設、徒歩帰宅支援候補施設、災害時帰宅支援ステーション）等を掲載（「正確な情報収集」に、防災アプリ「台東防災」の追加を検討中（図表3-⑨参照））。



(注) 当局及び東京行政評価事務所の調査結果による。

図表 3-9 独自の多言語防災アプリを配信、機能も追加してバージョンアップ

<p>(台東区)</p> <p>平成 27 年 12 月から、災害発生時に台東区災害対策本部が実際に使用する「災害情報システム」の災害情報とリンクする、独自の防災アプリ「台東防災」を配信。台東区が把握する最新の避難所の開設状況及び帰宅困難者支援候補施設の開設状況が表示。平成 31 年 1 月には、個人設定機能、安否連絡機能、ルート検索機能等を追加してバージョンアップ。</p> <p>「台東防災」は、5 言語（日本語、英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語）に対応。主な機能は、次のとおり。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① オンラインマップとGPS機能により、現在地の把握が可能 ② 台東区が配布している「帰宅困難者向け防災ガイド」、「防災地図」、「洪水ハザードマップ」等の資料の提供。東京都の防災情報にもリンク ③ 初期設定時に、「区民」か「区民以外」かの設定を行うことにより、以降の選択が不要。各利用者は、必要な情報をより迅速に入手可能（個人設定機能）。 ④ 現在地から指定した避難所や一時滞在施設までの経路を検索可能（ルート検索機能）。 <p>外国人旅行者は、「区民以外」を選択することにより、現在地から「一時滞在施設」までの経路の情報を入手可能。</p> <p>なお、外国人旅行者に「台東防災」も活用してもらえよう、「帰宅困難者向け防災ガイド」の「正確な情報収集」のアクセス先に追加を検討中（図表 3-8 参照）</p>
--

(注) 当局及び東京行政評価事務所の調査結果による。

図表 3-10 特別区や事業者も含む関係者が参加した外国人旅行者も想定した一時滞在施設等への誘導訓練

<p>(東京都)</p> <p>「東京都防災ホームページ」（平成 31 年 3 月リニューアル）を開設し、「避難情報」、「知ろう・学ぼう・防災知識」、「東京都の取組・対応」、「防災関連リンク集」のメニューを設定。</p> <p>「東京都の取組・対応」では、「災害の情報・対応状況」、「防災トピックス」、「東京都の取組」を掲載。サイドメニューには、「東京都防災マップ」、「発災時や事前の備えに役立つ情報」（「台風や集中豪雨が発生したら」、「地震が発生したら」、「防災に関するお役立ち情報」）、「東京都防災ツイッター」も設定。</p> <p>「防災訓練」（注）について、「災害時における被害を最小限に食い止めるためには、防災活動を円滑に実施する必要があります。そのため、都は、各種の防災訓練を実施し、災害対応の習熟を図るとともに、都民、区市町村及び関係防災機関等との協力体制を確立しています」と説明。毎年度、会場や災害の「想定」等を変えながら、区市町村等と合同で各種の防災訓練を実施。近年、外国人観光客等も含む防災訓練として、次の例あり。</p> <p>(注) 「東京都の取組」→「危機管理体制」→「防災訓練」の検索手順 (アドレス：東京都防災ホームページ) https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 平成 28 年度東京都・葛飾区・墨田区合同総合防災訓練 <p>9 月 4 日（日）、「オリンピックを見据えた外国人観光客対策の充実」の一つとして、東京スカイツリーで、「大規模な観光施設での翻訳ツールなどを活用した外国人観光客の避難誘導」も実施。</p> <p>具体的には、「平成 28 年度東京都・葛飾区・墨田区合同総合防災訓練の実施について」によると、</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 墨田区会場である東京スカイツリー周辺において、スカイツリー展望デッキ及び 4 階スカイアリーナから 1 階ソラマチひろばまで、スカイツリー事業者（東武タウンソラマチ株式会社）等による外国

人観光客の避難誘導。②その後、1階ソラマチひろばで、墨田区職員等が多言語音声翻訳ツール（メガホン型、ペンダント型）を使用し、避難者の振り分け、容態確認を行い、負傷者については舟2隻で搬送（8(11)）。訓練全体の参加機関（団体）は約100機関（団体）、参加人員は約1万人（なお、東京都によると、外国人参加者は約140人）。

メガホン型多言語翻訳装置による呼び掛け



ペンダント（首掛け）型端末による容態確認



（注）いずれの写真も、「平成28年度東京都・葛飾区・墨田区合同総合防災訓練の実施について」から転載した。

2 平成29年度東京都・台東区合同帰宅困難者対策訓練等

平成30年2月5日、台東区、上野駅周辺滞留者対策推進協議会と合同で、「平成29年度東京都・台東区合同帰宅困難者対策訓練」を実施（上野駅周辺事業者、鉄道事業者、通信事業者、警視庁、東京消防庁、陸上自衛隊のほか、埼玉県や千葉県なども参加。約4,400人）。上野駅周辺に多数の帰宅困難者が発生したとの想定で、駅周辺から上野恩賜公園への誘導、上野恩賜公園から一時滞在施設への誘導等を実施。

同訓練の中で、メガホン型多言語翻訳装置を使用し、外国人の避難誘導訓練も実施（訓練会場参加者約850人のうち、外国人約450人）。

（注）当局の調査結果による。

図表3-⑪ ラグビー場で、外国人観客役も参加して実践的な避難訓練

（埼玉県）

熊谷市と共催で、平成30年11月25日（日）、「平成30年度埼玉県・熊谷市国民保護実動訓練」を、熊谷スポーツ文化公園ラグビー場で開催。ラグビーワールドカップを見据えて、警察、消防・自衛隊等の関係機関のほか、地元自治会、熊谷市医師会看護専門学校の外国人も「避難者役」として参加した実践的な訓練。参加者数は533人。

「訓練想定」は、「熊谷ラグビー場で国際試合が行われ、多くの観客が観戦している中、化学剤（サリンガス）及び爆発物を用いたテロが発生する。被災者の救出・救助が行われる中、会場近隣で新たに不審物（爆発物）が発見される」。

訓練の特徴として、①ラグビーワールドカップ2019TMの会場となる熊谷スポーツ文化公園ラグビー場での開催、②化学剤散布と爆発物による大規模テロ発生下における救出救護、避難誘導、③避難者役としての外国人の参加など。

なお、外国人の避難誘導に当たり、メガホン型多言語翻訳装置による2言語（日本語、英語）対応等を実施。当訓練の際は、同翻訳装置をレンタル。購入については検討中

（注）当局の調査結果による。

4 事業者の先進的な取組等

(1) 空港、輸送事業者

調 査 結 果	説明図表番号
<p>【制度の概要】 (観光庁の手引き) 観光庁は、「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き～地域防災計画等に訪日外国人旅行者への対応を記載するための指針～」(平成26年10月)により、災害時の訪日外国人旅行者の安全確保のための枠組み、各主体の役割等について基本的な内容等を例示した。輸送事業者(鉄道、バス)、空港会社、航空会社、宿泊施設事業者や施設管理者(観光施設等)などの主体ごとに、外国人旅行者の支援のための役割例等も示されている(2.3)。</p>	<p>図表1-(1)-⑥ (再掲)</p>
<p>(国際観光振興法に基づく取組) また、鉄道事業者など公共交通事業者等は、国際観光振興法第7条の規定により、観光庁長官が定める基準に従い、その事業の用に供する旅客施設及び車両等について、外国語等による情報の提供など「外国人観光旅客利便増進措置」(外国人観光客の公共交通機関の利用に係る利便を増進するために必要な措置)を講ずる努力義務が課されている。</p>	<p>図表1-(2)-① (再掲)</p>
<p>同規定を受けて観光庁長官が定める「外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律第7条に規定する外国人観光旅客利便増進措置に関する基準」(平成30年観光庁告示第23号)では、①情報提供に係る手段について、「文字、ピクトグラム、図表類又は音声を用いて、情報提供に係る場所及び内容に応じた適切な手段で実施すること」(三(一)1)、②情報提供に係る言語について、「日本語に加え、英語を基本とすること」(同2)、③事故、災害等の発生に伴い、著しい運行の遅延その他の異常な状態が発生した場合における情報提供について、i)「運行の遅延、休止等に関する最新の情報を迅速に提供すること」(同4①)、ii)「通常用いている情報提供に係る手段が使用できない場合であっても、他の対応可能な手段を組み合わせで行うこと」(同4②)などとされている。</p>	<p>図表1-(2)-① (再掲)</p>
<p>具体的には、「公共交通機関における外国人旅行利便増進措置ガイドライン」(平成30年10月観光庁)に示されている(「事故、災害等の発生に伴い、著しい運行の遅延その他の異常な状態が発生した場合における情報提供」について、第Ⅲ部.第1章1-2)。</p>	<p>図表1-(2)-② (再掲)</p>
<p>(大規模災害の発生に対応した政府の緊急対策) 項目1のとおり、平成30年には、大阪府北部地震(6月18日)、「平成30年台風21号」(9月3日～5日)による関西国際空港の滑走の浸水、北海道胆振東部地震(9月6日)などの大規模災害が続発し、多数の死傷者や建物被害に加え、訪日中の多数の外国人旅行者にも大きな混乱を招いた。このような状況を踏まえ開催された、第23回観光戦略実行推進会議(9月21日開催)では、内閣総理大臣から、「今回の災害では、外国人観光客への情報提供が十分ではなかった」、「災害時でも、外国人が安心して日本を旅行できるよう、万全の対策を講じてまいりたい」との発言もあった。</p>	<p>図表1-(1)-⑧ (再掲)</p> <p>図表1-(1)-⑨ (再掲)</p>
<p>第24回観光戦略実行推進会議(平成30年9月28日)で、「非常時の外国人旅行者の安</p>	<p>図表4-(1)-①</p>

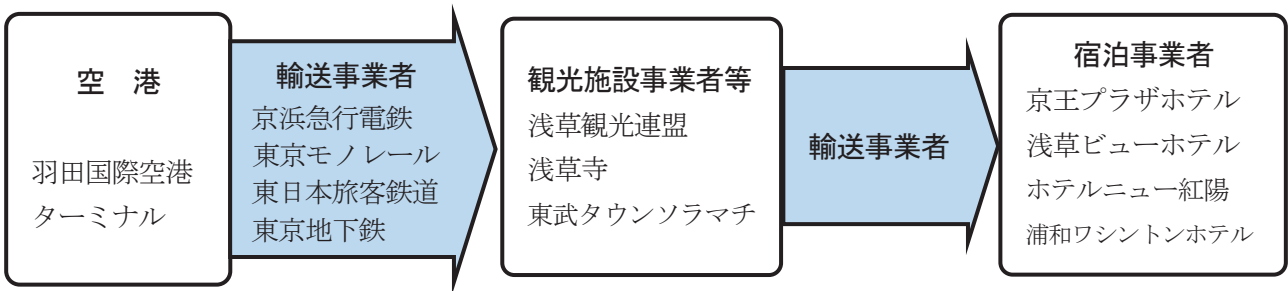
<p>全・安心確保のための緊急対策」が決定され、「訪日外国人旅行者のニーズ」に対応する「具体的改善策」を講じることとされた。</p>	
<p>(鉄軌道事業者に対する緊急総点検等)</p> <p>国土交通省鉄道局は、上記の総理指示に対応し、主要な鉄軌道事業者33社を対象とした、①「災害時の訪日外国人対応の緊急総点検」の実施(平成30年9月)、②「以上における訪日外国人への情報提供に係る取組の実施・検討」(同年11月)を行うとともに、③30年12月から31年1月に続発した新幹線における輸送障害を踏まえた、JR各社に対する「異常時における訪日外国人旅客への情報提供(新幹線)に係る対応指針」の提示(31年1月)、④同対応指針について、主要な鉄軌道事業者への提示、在来線における実施の可否等の意見照会(令和元年)を行っている。</p>	<p>図表1-(2)-③ (再掲)</p> <p>図表1-(2)-④ (再掲)</p> <p>図表1-(2)-⑤ (再掲)</p>
<p>【調査結果】</p> <p>今回の調査においては、訪日外国人旅行者の移動について、東京国際空港→鉄道→観光施設(→鉄道)→宿泊施設という「流れ」を念頭に置いて取り組んだ。</p> <p>(注) 成田国際空港からの移動について、除外した。近年、当局が頻繁に調査対象(特に、成田国際空港株式会社)とし、偏りあり(①「国の出先機関等の施設における救命活動に関する調査-AEDを中心として」(平成30年12月14日公表)、②「視覚障害者誘導用ブロックの維持管理等に関する調査-主要施設間を結ぶ経路を中心として」(同年4月20日公表))。</p>	<p>図表4-(1)-②</p>
<p>これら各施設に関係する事業者等(空港施設管理者、輸送事業者(鉄軌道事業者)、観光施設事業者・団体、宿泊施設事業者)は、日頃から、訪日外国人利用者と接する機会が多い。いつ起こるか分からない大規模地震等の災害について、年々増加する外国人利用者が混乱されることのないよう、多言語で、災害時の情報をどのように伝えるか、安全な場所へどのように誘導するかなど、外国人利用者の身になって、それぞれ考え出した独自の工夫など行われているものとみられる。</p> <p>以下、順を追って、これら事業者等における先進的な取組や独自の取組等について、記載する。</p> <p>まず、空港、輸送事業者における取組状況について調査した結果、次のとおり、①多言語による災害時の情報提供(7事例)、②外国人利用者の避難、誘導(8事例)、③全館停電時の充電環境の整備(1事例)、④異文化理解研修など(2事例)、計18事例の先進的な取組等がみられた(以下、事業者名について、「株式会社」の表記を省略)。</p>	<p>図表4-(1)-③</p>
<p>ア 多言語による災害時の情報提供 (運行状況)</p> <p>① 災害時にも、4言語による運転見合せの「急告板」を全駅で掲示</p> <p>② 災害時にも、デジタルサイネージによる5言語の情報提供</p> <p>③ 改札ロディスプレイ(デジタルサイネージ)による4言語での運行情報の提供(車内放送)</p> <p>④ 相互直通運転時でも、タブレット端末により、自社車両と同様の2言語で車内放送</p> <p>⑤ タブレット端末に、「多言語放送アプリ」を搭載し、全駅、全乗務員区に配備</p>	

<ul style="list-style-type: none"> ⑥ 災害時に、乗務員が英語で車内放送ができるよう、文例集の配布、点呼時の読み上げ ⑦ 車内放送のタブレット端末用「多言語異常時案内アプリ」を独自開発 	
<p>イ 外国人利用者の避難、誘導</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 災害時に平易な英語でも案内できるよう、「防災マニュアル」を全従業員に配布 ② 大津波警報の発令時に、迅速な避難を行うため多言語での放送や表示 ③ 駅最寄り緊急避難場所までの4言語案内図を全駅に掲出 ④ 英語併記の「携帯版ガイド」を乗務員や駅係員全員に配布 ⑤ 外国人利用者とのコミュニケーション・ツールの充実 ⑥ 大規模災害発生時に「一時滞在場所」となる駅施設で、多言語の案内や情報提供 ⑦ メガホン型多言語翻訳装置を増備し、避難誘導體制を強化 ⑧ 駅構内のポスターに二次元コード（QRコード）も掲載し、運行情報案内へ誘導 	<p>図表4-(1)-④</p>
<p>ウ 全館停電時の充電環境の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 全館停電になっても、スマートフォン等の充電が可能な環境を整備 	<p>図表4-(1)-⑤</p>
<p>エ 異文化理解研修の開始、観光庁の災害情報入手カードの配備</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 外国人旅行者との円滑なコミュニケーションのため、異文化理解研修を開始 ② 観光庁の災害情報入手カードを認定観光案内所5か所に配備 	<p>図表4-(1)-⑥</p>
<p>また、国際観光振興法の「公共交通事業者等」には該当しないものの、多数の訪日外国人旅行者も利用する新宿高速バスターミナル（バスタ新宿。関東地方整備局東京国道事務所が管理）において、次のとおり、多言語対応が行われている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 5言語対応のデジタルサイネージによる高速バスの運行情報の提供 ② 5言語対応のスマートフォン専用サイトに誘導し、高速バスの運行情報の提供、フロアマップやサービス施設等の案内 	<p>図表4-(1)-⑦</p>

図表 4- (1) -① 非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策（抜粋）

いつでもどこでもつながる体制の確立			
訪日外国人旅行者のニーズ	具体的改善策	スケジュール	主な担当省庁
交通機関の運行情報の提供を強化すべき。	○改正国際観光振興法（平成 30 年 10 月 17 日施行予定）に基づき、鉄道事業者や空港会社等の外国語等による異常時における情報提供を努力義務化。	10 月 17 日告示 発出年内に各社対応をとりまとめ	観光庁、国土交通省
災害発生時等の空港における情報提供			
訪日外国人旅行者のニーズ	具体的改善策	スケジュール	主な担当省庁
空港内に滞留する訪日外国人旅行者に対し切れ目のない多言語案内を実施すべき。	<p>①多言語（特に中国語・韓国語）対応可能な空港会社職員の新規雇用・研修、BCPや災害支援協定等に基づく航空会社、テナント等の空港内関係機関の職員の協力体制の構築、翻訳アプリ（VoiceTra等）の活用等。</p> <p>②館内放送では、多言語案内を徹底。停電等により放送機器やデジタルサイネージ等の電子機器が使用できない場合、紙（ポスター、チラシ、ホワイトボード等）や拡声器（メガホン型多言語翻訳装置等）を活用した案内を実施。</p> <p>③災害時において、外国人旅行者に対し、JNTO や自治体が設置するコールセンターを案内すること等により、各旅行者が必要な情報を入手しやすいよう支援。</p>	<p>①関空、新千歳を含む主要 7 空港で年内に実施、速やかに他の国際線就航空港へ展開</p> <p>②③関空を含む主要空港で直ちに着手</p>	国土交通省
停電時を含む非常時においてスマートフォン等を使って情報入手できるよう電源を確保すべき。	<p>①十分な数の携帯電話充電専用機器や多数個口電源タップ、モバイルバッテリーを確保。</p> <p>②災害時において、上記の機器設置場所を含む空港内の携帯電話等充電可能場所を明示。</p> <p>③空港内の JNTO 認定観光案内所の非常用電源や携帯電話充電機器の整備等を支援。</p>	<p>①関空、新千歳を含む主要 7 空港で年内に実施、速やかに他の国際線就航空港へ展開</p> <p>②関空を含む主要空港で直ちに着手</p> <p>③10 月 1 日にも補助金の要望書受付開始</p>	国土交通省 観光庁

図表 4- (1) -② 訪日外国人旅行者の移動と関係事業者（イメージ）



- (注) 1 当局が作成した。
 2 事業者等について、以下の図表や事例集で取り上げる。

図表 4- (1) -③ 多言語による運行情報の提供

[運行状況]

事業者名	取組の概要	事例番号
京浜急行電鉄	(災害時にも、4言語による運転見合せの「急告板」を全駅で掲示) 災害等により、自社線の運転区間内で「運転見合せ」となった場合、自社管理の全72駅の改札口付近に、「急告板」を掲示(見合せの理由や区間等。平成31年3月、全72駅に拡大)。 多言語対応(4言語:日本語、英語、中国語(簡体字)、韓国語)	輸送一①
東京モノレール	(災害時にも、デジタルサイネージによる5言語の情報提供) 平成31年3月、全11駅の改札口付近に、デジタルサイネージを設置。 災害発生時等には、画面の背景色が赤に転換し、原因や遅延状況等を多言語で列記。 多言語対応(5言語:日本語、英語、中国語(繁体字、簡体字)、韓国語)	輸送一②
東京地下鉄	(改札口ディスプレイ(デジタルサイネージ)による4言語での運行情報の提供) 「改札口ディスプレイ」(デジタルサイネージ)を設置し、災害時にも多言語で運行情報を提供(平成28年3月から、4言語に拡充)。 多言語対応(4言語:日本語、英語、中国語(簡体字)、韓国語)	輸送一③

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

[車内放送]

事業者名	取組の概要	事例番号
京浜急行電鉄	(相互直通運転時でも、タブレット端末により、自社車両と同様の2言語で車内放送) 「相互直通運転」による他社車両であっても、車掌の携帯のタブレット端末を使用し、自社車両(京浜急行電鉄)と同様の車内放送サービスを提供。	輸送一④
東日本旅客鉄道	(タブレット端末に、「多言語放送アプリ」を搭載し、全駅、全乗務員区に配備) 駅員や乗務員が携帯するタブレット端末に、4言語(日本語、英語、中国語(簡体字)、韓国語)で輸送障害等の情報提供や避難誘導ができる「多	輸送一⑤

	言語放送アプリ」を搭載。平成 28 年 3 月から導入を開始、29 年 3 月までに全駅、全乗務員区に配備済み（管内全体で約 2 万台）	
東京地下鉄	<p>（災害時に、乗務員が英語で車内放送ができるよう、文例集の配布、点呼時の読み上げ）</p> <p>災害発生など、異常時に、乗務員が迅速かつ正確に、英語で車内放送を行うことができるよう、①文例集の作成・携帯（平成 30 年 4 月）、②点呼時の例文読み上げ（声出し）（同年 10 月）</p>	輸送一⑥
	<p>（車内放送のタブレット端末用「多言語異常時案内アプリ」を独自開発）</p> <p>プロジェクトチームの乗務員（10 人）が「自分たちで使うものは自分たちで作った方がより使いやすい」との共通認識により、主体的に検討し、独自の多言語放送用アプリを開発。画面のメニュー選択から 3 秒後には、指定の言語で放送可能（平成 31 年 3 月）。</p> <p>多言語対応（4 言語：日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語）</p>	輸送一⑦

（注）当局及び東京行政評価事務所の調査結果による。

（参考）取組状況の例

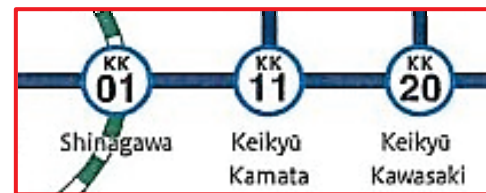
〔事例番号：輸送一①〕

「急告板」の全景



（掲載内容の拡大）

路線図（運行見合せ駅に、赤い「×」印）

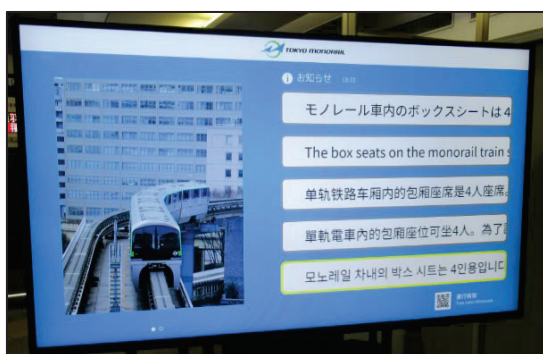


「運転見合わせ」理由（4 言語）。該当を赤で囲む。

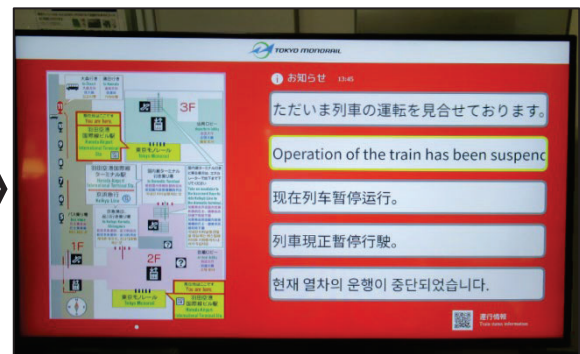
（理 由）Reason 理由 이유			
事故	緊急設備点検	安全確認	悪天候
Incident	Emergency equipment inspection	safety check	bad weather
事故	应急设备检查	运行安全确认	气候不良
사고	긴급설비점검	안전 확인	악천후

〔事例番号：輸送一②〕

平常時の画面（背景は青色）



災害など「異常時」の画面（背景が赤色に転換）

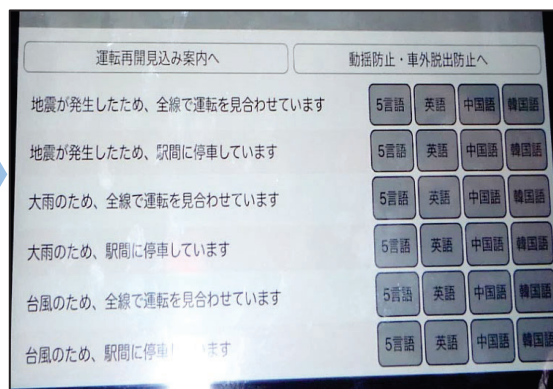


[事例番号：輸送一⑦]

メニュー画面：「異常時放送メニュー」



「地震・大雨・台風」（上から3番目）を選択した場合、表示される画面。「左側」の文章と、「右側」の放送したい「言語」をそれぞれ選択し、タップ



(注) 1 「事例番号」は、上記の表に掲載のものに対応している（他の事例の写真等は掲載省略。事例表を参照）。
2 いずれの写真も、事業者の提供による。

図表 4- (1) -④ 外国人利用者の避難、誘導

事業者名	取組の概要	事例番号
東京国際空港ターミナル	(災害時に平易な英語でも案内できるよう、「防災マニュアル」を全従業員に配布) 災害発生時にも、全従業員が落ち着いて的確な行動をとることができるよう、「防災マニュアル」を配布、常に携帯(平成27年6月作成、29年6月改訂)。近くの外国人利用者に、平易な英語で案内できるよう、日英併記の文例集も掲載	空港一①
	(大津波警報の発令時に、迅速な避難を行うため多言語での放送や表示) 「大津波警報」の発令時に、「東京国際空港ターミナル(TIAT)津波避難行動計画」(平成29年7月)に沿った迅速な避難を実現させるため、多言語で、館内放送やモニター表示等。 多言語対応(4言語：日本語、英語、中国語(簡体字)、韓国語)	空港一②
京浜急行電鉄	(駅最寄り緊急避難場所までの4言語案内図を全駅に掲出) 外国人利用者が駅構内で地震等の災害に遭遇した場合、速やかに最寄りの「避難場所」まで到達できるよう、自社管理の全72駅(東京都交通局と共同管理の泉岳寺駅を除く。)の改札口付近に「災害時の緊急避難場所」の案内図を掲出(平成29年3月)。 多言語対応(4言語：日本語、英語、中国語(簡体字)、韓国語)	輸送一⑧
	(英語併記の「携帯版ガイド」を乗務員や駅係員全員に配布) 外国人利用者との円滑なコミュニケーションのため、乗務員や駅係員全員に、携帯版ガイドを配布(平成30年9月)。各事項「見開き」形式で、2言語表記(日本語、英語)	輸送一⑨
東京モノレール	(外国人利用者とのコミュニケーション・ツールの充実) 外国人利用者との円滑なコミュニケーション・ツールの形式や内容を一	輸送一⑩

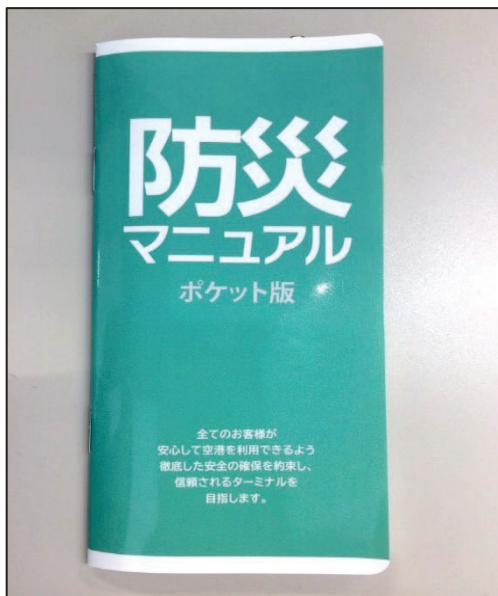
	<p>新（平成 31 年 3 月）。</p> <p>多言語対応（5 言語：日本語、英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語）</p>	
東日本旅客鉄道	<p>（大規模災害発生時に「一時滞在場所」となる駅施設で、多言語の案内や情報提供）</p> <p>帰宅困難者や駅滞留者を一時的に収容する「一時滞在場所」として対応可能な駅（東京 30km 圏内、209 駅を想定）で、駅員による案内（必要な場合、翻訳アプリ等を活用）、デジタルサイネージによる運行情報等を提供</p>	輸送一⑪
東京地下鉄	<p>（メガホン型多言語翻訳装置を増備し、避難誘導體制を強化）</p> <p>メガホン型多言語翻訳装置を主要駅に配備。災害発生時の外国人旅行者の避難誘導にも円滑に活用できるよう、駅構内で定期的実施している避難訓練等でも使用（平成 28 年、試行的に 5 台。30 年 8 月、32 台追加（計 37 台配備））。</p> <p>多言語対応（3 言語に翻訳：日本語→英語、中国語、韓国語）</p>	輸送一⑫
	<p>（駅構内のポスターに二次元コード（QRコード）も掲載し、運行情報案内へ誘導）</p> <p>駅構内のポスター等に、二次元コードも掲載し、運行情報に関するホームページ（4 言語対応）へ誘導。</p> <p>多言語対応（4 言語：日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語）</p>	輸送一⑬

（注）当局及び東京行政評価事務所の調査結果による。

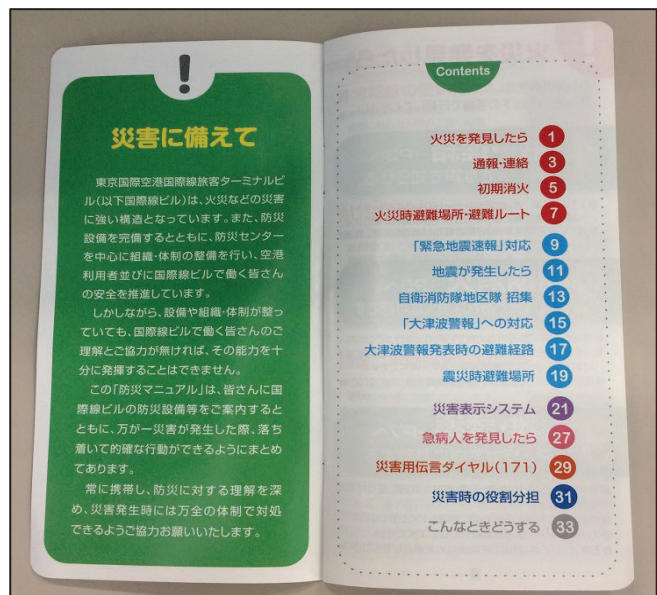
（参考）取組状況の例

[事例番号：空港一①]

（「防災マニュアル」の表紙）



（目次）火災関係は「赤文字」、地震関係は「青文字」など



[事例番号：輸送一⑩]

(従来のもの)

同じ内容なのに、言語により掲載箇所が異なり、使い勝手が悪い。

(例：英語 7 ページ、中国語 17 ページ)

(改訂後のもの)

「バインダー」式 (取り外し自由)、巻末に全 11 駅の構内図・周辺地図を追加



[事例番号：輸送一⑫]

駅係員 (写真右側) がメガホン型多言語翻訳装置を携帯



(注) 1 「事例番号」は、上記の表に掲載のものに対応している (他の事例の写真等は掲載省略。事例表を参照)。

2 いずれの写真も、事業者の提供による。

図表 4- (1) - ⑤ 全館停電時の充電環境の整備

事業者名	取組の概要	事例番号
東京国際空港ターミナル	(全館停電になっても、スマートフォン等の充電が可能な環境を整備) ターミナルビルが「全館停電」となった場合でも、スマートフォン等の充電が可能となるよう、空気発電池及び充電器を自費で整備 (令和元年 5 月)	空港一③

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

図表 4- (1) -⑥ 異文化理解研修を開始、観光庁の災害情報入手カードの配備

事業者名	取組の概要	事例番号
京浜急行電鉄	(外国人旅行者との円滑なコミュニケーションのため、異文化理解研修を開始) 多様な国々からの外国人利用者について、駅係員全員が文化や習慣の違いをあらかじめ理解しておくことは重要。平成 30 年秋、「異文化理解研修」を開始	輸送一⑭
東京地下鉄	(観光庁の災害情報入手カードを認定観光案内所 5 か所に配備) 国土交通省(鉄道局主催)の会議で、「Safety Information Card」を知り、外国人利用者向けに、観光庁から直ちに入手。 令和元年 6 月以降、JNTO 認定観光案内所 5 か所(東京駅、上野駅、銀座駅、新宿駅、表参道駅)のカウンターそれぞれに、約 100 部ずつ配備済み。	輸送一⑮

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

(参考) 取組状況の例

[事例番号：輸送一⑭]
異文化理解研修の風景



[事例番号：輸送一⑮]
(認定観光案内所のカウンター)



(カードが配備)



(注) 1 「事例番号」は、上記の表に掲載のものに対応している(他の事例の写真等は掲載省略。事例表を参照)。

2 輸送一⑭に係る写真は、事業者の提供による。

図表 4-1) - ⑦ バスタ新宿における多言語対応の取組

○ 5 言語対応のデジタルサイネージによる高速バスの運行情報の提供

高速バスの運行情報について、施設開設当初の平成 28 年 4 月から、日本語、英語、中国語（簡体字、繁体字）及び韓国語の 5 言語で表示するデジタルサイネージで提供。表示内容は、高速バスの便名、目的地、発車時刻、乗り場、空席状況のほか、遅延や台風等による運休の情報。

デジタルサイネージの設置台数について、①乗車専用フロアである 4 階には、i) 有人発券窓口上方に 8 台、ii) 自動券売機上方に 6 台、iii) 隣接する商業施設（JR 新宿ミライナタワー）からの入口付近に 2 台、計 16 台、② JR 新宿駅と直結する 2 階には、i) ミライナタワー改札出口正面に 6 台、ii) 甲州街道横断歩道付近のエスカレーター前に 2 台、計 8 台（合計 24 台）。

(写真 1) 有人発券窓口



運行情報の表示画面
(写真 2 参照)

(写真 2) 表示画面の拡大 (写真 1 の窓口の頭上の画面)



(注) 左側（関越道方面）では、日本語の下に、中国語（簡体字）が併記、右側（中央道方面）では、同様に、韓国語が併記の状態（英語や中国語（繁体字）にも、切り替わっていく。）

○ 5 言語対応のスマートフォン専用サイトに誘導し、高速バスの運行情報の提供、フロアマップやサービス施設等の案内

多言語対応のスマートフォン専用サイトにより運行情報を提供しており、4 階（乗車専用フロア）に、同サイトへ誘導する二次元コード（QRコード）が印刷されたポスターを掲示（写真 1）。同コードにスマートフォンをかざすと、所定のウェブサイトにて、①当日のバス運行予定、②フロアマップ、

サービス施設案内等が表示。①については、日本語、英語の2言語、②については、日本語、英語、中国語（簡体字、繁体字）及び韓国語の5言語での表示が可能。また、運行予定について、災害等による運休又は乗り場の変更があった便のみ、表示することも可能（写真2、3）。

さらに、ウェブサイトを気軽に利用できるよう、施設内において、訪日外国人観光客向けに、無料の公衆無線LANサービス「Shinjuku-Bus-Terminal-Free-Wi-Fi」の提供も実施。トップページは、日本語のほか6言語（英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語、タイ語、フランス語）に対応しており、いったん利用登録すれば、同サービスを提供している他の施設でも容易に接続可能。

(写真1) ポスターに掲載のQRコード



(写真2) ウェブサイト（5言語に切り替え可能）



(注) 「運休便」又は「のりば変更便」をタップすると、それぞれ該当する便のみ、表示される。

(写真3) 中国語（簡体字）で表示の画面



(注) 当局の調査結果による。

(2) 観光施設、宿泊施設事業者

調 査 結 果	説明図表番号
<p>【制度の概要】</p> <p>観光庁の「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き～地域防災計画等に訪日外国人旅行者への対応を記載するための指針～」には、宿泊施設事業者や施設管理者（観光施設等）についても、主体ごとに、外国人旅行者の支援のための役割例等が示されている。</p> <p>また、観光施設事業者や宿泊施設事業者について、上記「手引き」と同時期に、「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～」(平成 26 年 10 月)を作成している。これは、主に、地震、津波や風水害等の自然災害を想定し、「地域や観光・宿泊施設に応じた独自のマニュアル作成の際のガイドラインになり得る内容」とされている。「訪日外国人旅行者への初動対応に際する留意点」(1.1)、「訪日外国人旅行者の災害に対する知識および特有な反応」(1.2)など、「基礎知識」に始まり、自然災害ごとに、「基本的な初動対応内容」(2.1)が「対応文例」(日本語、英語)も対照表形式で、「平常時からの準備」(3.)や「情報提供」(4.)なども示されている。</p> <p>「7.参考資料」では、ピクトグラム(7.1)、災害発生時対応文例集(7.2.5言語表記：日本語、英語、中国語(簡体字、繁体字)、韓国語)等も掲載されている。</p> <p>空港、輸送事業者と同様、「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」において、「観光地・宿泊施設で多言語等で適切に避難誘導すべき」との訪日外国人旅行者のニーズに対応するため、具体的改善策として「観光施設・宿泊施設向けに作成した災害時における訪日外国人旅行者対応マニュアルを普及促進」が挙げられている。</p> <p>同緊急対策の決定時(平成 30 年 9 月 28 日)までに、観光庁の実証事業として、①九州運輸局「訪日外国人旅行者の宿泊時における災害時初動対応マニュアル」(29 年 2 月)、②関東運輸局「外国人旅行者を対象とした避難誘導マニュアル」(30 年 3 月)等が作成され、それぞれのホームページで公開されている。①については、「外国人旅行者が宿泊する旅館・ホテルにおいて従事される方々」、②については、「主に観光エリア」が対象とされている。</p>	<p>図表 1-(1)-⑥ (再掲)</p> <p>図表 1-(1)-⑥ (再掲)</p> <p>図表 4-(2)-①</p> <p>図表 4-(2)-②</p>
<p>【調査結果】</p> <p>訪日外国人旅行者は、鉄道やバスなど「輸送機関」を利用して、目的とする観光施設へ向かう。観光後は、輸送機関を利用して、宿泊施設に到着する。訪日外国人旅行者にとって、①空港、輸送機関や観光施設は「一時的な利用」であるのに対して、②宿泊施設は、飲食も可能で、各室を含めて、「一時的な居住空間」となり、「滞在時間」が他の施設より長い特徴がある。</p> <p>上記(1)に続き、観光施設事業者等や宿泊施設事業者における先進的な取組や独自の工夫による取組などの状況について調査した結果、次のとおり、①従業員誰でも誘導等できるよう備え(3事例)、②避難誘導用ツールの整備(4事例)、③避難訓練の実施等(3事例)、④災害情報入手カードの常備(1事例)、計 11 事例みられた。</p> <p>ア 従業員誰でも誘導等できるよう備え</p> <p>① 緊急時の対応用に、独自の携帯コミュニケーションカードを作成</p>	<p>図表 4-(2)-③</p>

<ul style="list-style-type: none"> ② 全従業員が携帯する「サービス手帳」の冒頭3ページに、災害時の基本行動等を列挙 ③ 災害発生時等に備え、日常的に、英語での声掛け練習 	
<p>イ 避難誘導用ツールの整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 災害時の外国人利用者向け館内放送や避難誘導のため、メガホン型多言語翻訳装置を常備 ② 災害時の誘導用に、多言語表記の「避難フリップ」を全フロアに配備 ③ 災害時の行動を示した、独自作成の「行動指示カード」をスタッフ仮眠室に常備 ④ 全客室に「防災の手引」(9言語列記)を常備し、災害発生時の対応方法を案内 	<p>図表4-(2)-④</p>
<p>ウ 避難訓練の実施等</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 地域の関係機関等が一体で、訪日外国人旅行者も想定した防災訓練を毎年実施 ② 外国人利用者を想定した防災訓練やスタッフの発意による部署別防災トレーニング ③ 増加する外国人宿泊客を想定した消防訓練を初めて実施 	<p>図表4-(2)-⑤</p>
<p>エ 災害情報入手カードの常備</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 観光庁の災害情報入手カードをフロントに常備 	<p>図表4-(2)-⑥</p>

図表 4- (2) -① 「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」(抜粋)

[いつでもどこでもつながる体制の確立]			
訪日外国人旅行者のニーズ	具体的改善策	スケジュール	主な担当府省庁
観光地・宿泊施設で多言語等で適切に避難誘導すべき。	<p>○北海道胆振東部地震の際に、宿泊客の退室を求めた事案があったこと等に鑑み、北海道庁、札幌市及び北海道運輸局において宿泊施設の災害時の対応について検討し、今後の対応について検討を行うとともに、観光庁から宿泊関係の全国団体に対して当該検討結果を踏まえて適切に対応を求める旨の周知を実施。</p> <p>○観光施設・宿泊施設向けに作成した災害時における訪日外国人旅行者対応マニュアルを普及促進。</p>	実施中	観光庁

図表 4- (2) -② 訪日外国人旅行者対応マニュアル

区 分	外国人旅行者を対象とした避難誘導マニュアル	訪日外国人旅行者の宿泊時における災害時初動対応マニュアル
作成時期等	平成 30 年 3 月 関東運輸局観光部観光企画課	平成 29 年 2 月 九州運輸局
主な対象等	主に観光エリアでの大規模地震災害を想定して、初動対応(避難誘導と帰国支援につながる情報提供)と観光エリアにおける受入体制の構築についてまとめ	熊本地震(平成 28 年 4 月 14 日、16 日)において被災した外国人旅行者を安全に避難誘導した経験を活かし、外国人旅行者が宿泊する旅館・ホテルにおいて従事される方々の初動対応に関するマニュアル
構成、概要	<p>1. 避難誘導</p> <p>STEP1 発災直後</p> <p>STEP2 発災からひと段階</p> <p>2. 外国人旅行者への情報提供</p> <p>(1)外国人旅行者向け情報窓口の設置</p> <p>(2)情報収集・提供</p> <p>3. 平常時の心構え</p> <p>(1)災害時の初動対応を予め確認しておく</p> <p>①身の安全確保を呼びかける</p> <p>②落ち着いた行動を呼びかける</p> <p>③状況を説明する</p> <p>(2)施設内の避難誘導體制を構築しておく</p> <p>①訪れる外国人旅行客の傾向を確認</p> <p>②災害発生時の外国人対応の指揮命令系統の確立</p> <p>③緊急時の避難誘導場所を確認</p> <p>(3)観光エリアの避難誘導體制を構築しておく</p> <p>①地域の複数の機関で災害時の外国人旅行者対応を協議</p> <p>②地域に訪れる外国人旅行者について理解・共有</p> <p>③連携体制の整備</p> <p>④緊急時に調べる情報と情報入手先を確認</p> <p>⑤誘導支援ツールの確認</p> <p>(4)情報収集・多言語対応を準備しておく</p> <p>①対応する組織を決め、担当者間で役割を確認</p> <p>②どんな情報を収集するか、準備する言語を検討</p>	<p>I 外国人旅行者のことを理解しましょう</p> <p>1 地震そのものを理解できない外国人旅行者の存在</p> <p>2 地震の揺れで過剰に反応する外国人旅行者の存在</p> <p>3 地震や余震の揺れによる恐怖で混乱を起こす外国人旅行者の存在</p> <p>4 地震後の停電や断水を理解できない外国人旅行者の存在</p> <p>5 地震の後にエレベーターを使おうとする外国人旅行者の存在</p> <p>6 多くの外国人旅行者は自分だけで避難することができない</p> <p>7 多くの外国人旅行者は最新の正しい情報を入手できない</p> <p>8 外国人旅行者の関係者から安否や滞留場所の問合せが殺到する</p> <p>9 多くの外国人旅行者は被災している場所からの移動を希望する</p> <p>II 事前に準備しておきましょう</p> <p>III 九州には、こんな自然災害があります</p> <p>1 地震の場合</p> <p>2 火山噴火の場合</p> <p>3 風水害の場合</p>

	<p>③地域の外国人旅行者の傾向を確認し、多言語対応を検討</p> <p>④情報提供ルーツの活用</p> <p>(5)避難誘導訓練を計画・実施しておく</p> <p>①避難誘導訓練の目的を確認</p> <p>②避難誘導訓練の工程</p> <p>③避難訓練を実施</p> <p>④再度避難訓練を実施</p> <p>4. 参考資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ Safety tips ・ VoiceTra ・ メガホンヤク ・ 声掛け文例集（それぞれ5言語（日本語、英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語）。外国語について、「カタカナ」で読み方付き） ・ ピクトグラム集 ・ コミュニケーションシート例（九州運輸局のマニュアルの「対面カウンター用の作成例」から引用） ・ 各主体の役割例（観光庁の「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」から引用） 	<p>IV 災害が起こった時に対応しましょう（初動対応）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 大きな揺れを感じたら（地震の発生時） 2 地震発生後に直ちにすること 3 大きな揺れが収まって一段落した時にすること <p>V 外国人旅行者の帰国支援</p> <p>VI 災害時に必要となる情報</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 災害発生時情報源 2 医療拠点 3 空港・鉄道・バス <p>VII 参考資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ピクトグラム ・ 災害発生時対応文例集（文例1～文例8、それぞれ5言語（日本語、英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語）） ・ ピクトグラムと対応文例集の併用（作成例） ・ 対面カウンター用の作成例（指差し会話集：英語、韓国語、中国語（繁体字、簡体字）） ・ お願いポスター（5言語） ・ 注意喚起ポスター（5言語） ・ 外国人モニターによる実地訓練の概要 ・ 防災情報収集リスト
--	---	---

(注) 1 それぞれのマニュアルに基づき、当局が作成した。

(関東運輸局の掲載アドレス) http://www.tb.mlit.go.jp/kanto/kankou/kankou/evacuation_manual.html

(九州運輸局の掲載アドレス) <http://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/kanko/tyousajigyoku.htm>

2 上記のほか、①「外国人利用者の滞在時における災害時初動対応マニュアル」（平成30年3月公益財団法人大阪観光局）、②「外国人観光客災害時初動対応マニュアル～北海道の観光地がひとに安全・安心であるために～」(31年2月公益財団法人北海道観光振興機構)等も作成されている。

(大阪観光局) <https://osaka-info.jp/en/news/show/106>

(北海道観光振興機構) <https://www.visit-hokkaido.jp/company/material/detail/13>

図表 4- (2) -③ 従業員誰でも誘導等できるよう備え

事業者名	取組の概要	事例番号
京王プラザホテル	(緊急時の対応用に、独自の携帯コミュニケーションカードを作成) 地震等の災害発生時に、外国人利用客と円滑なコミュニケーションを図るため、「<緊急時に役立つ!>携帯コミュニケーションカード」を独自に作成。 多言語対応 (5言語: 日本語、英語、中国語(簡体字)、韓国語、スペイン語)	宿泊-①
	(全従業員が携帯する「サービス手帳」の冒頭3ページに、災害時の基本行動等を列挙) 全従業員が携帯する「サービス手帳」の冒頭に、「大規模災害発生時の基本行動」等を簡潔に列挙	宿泊-②
東武タウンソラマチ	(災害発生時等に備え、日常的に、英語での声掛け練習) 地震等大規模災害の発生時、外国人利用客への声掛けや避難誘導を適切に行うことができるよう、独自作成の練習文を基に、日頃から、英語での「唱和」練習を通じて「体得」(「考える」前に、声が出る)	観光-①

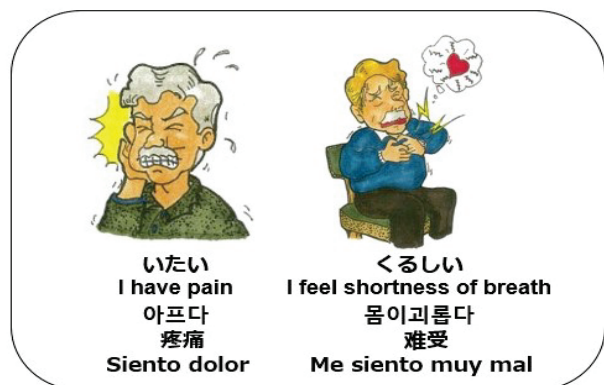
(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

(参考) 取組状況の例 (写真等)

[事例番号: 宿泊-①]

(表紙)

(1枚ごとに、分かりやすいイラストと5言語で表記)



[事例番号: 観光-①]

毎日の朝礼で使用する練習文の例

〈地震発生時〉

- ① 落ち着いて
Calm down.
- ② 頭を防護して
Protect your head.
- ③ 落下物に気を付けて
Watch out for falling
- ④ (厨房)火から離れる
Keep away from fire.

〈避難誘導する際〉

- ① こちらから避難します
Evacuate to this way.
- ② 足元に注意して移動して下さい
Watch your step.
- ③ 走らないで下さい
Don't run.

(注) 1 「事例番号」は、上記の表に掲載のものに対応している (他の事例の写真等は掲載省略。事例表を参照)。
2 いずれも、事業者の提供による。

図表 4-(2)-④ 避難誘導用ツールの整備

事業者名	取組の概要	事例番号
京王プラザホテル	(災害時の外国人利用者向け館内放送や避難誘導のため、メガホン型多言語翻訳装置を常備) 災害がいつ発生しても、的確な館内放送や避難誘導ができるよう、メガホン型多言語翻訳装置(収録されたコメントから選択)を常備。ホテルスタッフだけでなく、常駐の警備会社職員など誰もが操作可能。 多言語対応(4言語:日本語、英語、中国語、韓国語)	宿泊一③
	(災害時の誘導用に、多言語表記の「避難フリップ」を全フロアに配備) 多言語表記の「避難フリップ」を独自に作成し、全フロアに配備。災害発生時に、外国人利用者をスムーズに誘導。 多言語対応(5言語:日本語、英語、中国語、韓国語、スペイン語)	宿泊一④
	(災害時の行動を示した、独自作成の「行動指示カード」をスタッフ仮眠室に常備) 全仮眠室に、災害時の行動方針を端的に記載した「行動指示カード」を配備。宿泊客に対する具体的な指示について、4言語表記(日本語、英語、中国語(簡体字)、韓国語)の「指示文 文例集」(東京都作成のマニュアルの抜粋)も常備	宿泊一⑤
浅草ビューホテル	(全客室に「防災の手引」(9言語列記)を常備し、災害発生時の対応方法を案内) 「防災の手引」(平成19年10月公益財団法人東京防災救急協会作成、東京消防庁監修。最新改訂28年2月)を全客室(326室)に常備。 多言語対応(9言語:日本語、英語、中国語(簡体字、繁体字)、韓国語、ドイツ語、フランス語、スペイン語、タイ語)	宿泊一⑥

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

(参考) 取組状況の例(写真等)

[事例番号: 宿泊一④]

ピクトグラムとメッセージ(5言語)



使い方の例



[事例番号：宿泊⑥]

各室には、「防災の手引」が、目につくよう配備



「手引」の「地震が起きたら」のページ（それぞれ9言語）

地震が起きたら
WHEN EARTHQUAKES OCCUR
发生地震时
發生地震時
지진이 일어나면
WENN SICH EIN ERDBEBEN ERREIGNET
EN CAS DE TREMBLEMENT DE TERRE
Cuando ocurre un terremoto
เมื่อเกิดแผ่นดินไหว

▶ 落下物に注意し身を守って下さい。
Protect yourself from falling objects.
请注意上面掉下来的东西，保护自己。
请注意上方掉落物體保護好您自身安全。
낙하물에 주의해 주십시오.
Schützen Sie sich vor herabfallenden Gegenständen.
Protégez-vous des chutes d'objets.
Tenga cuidado con los objetos que se caen y protéjase de ellos.
ระวังสิ่งของที่อาจจะตกลงมา

▶ たばこの火をすぐ消し、ドライヤーなどの電気器具のプラグをはずして下さい。
Extinguish your cigarette and pull out the plugs of your hair drier or other electrical appliances.
請立即熄滅香煙，或揀取吹風機等電器用插頭。
담배를 즉시 끄고 드라이어 등 전기기구의 플러그를 뽑아 주십시오.
Löschen Sie sofort Ihre Zigarette und ziehen Sie die Stecker der Elektrogeräte: z.B. Föhn etc. heraus.
Éteignez votre cigarette et débranchez tous les appareils électriques comme votre sèche-cheveux.
Apague el cigarrillo inmediatamente y desconecte los enchufes de los aparatos eléctricos como la secadora.
ทันทีที่สูบบุหรี่ให้รีบดับไฟทันที และ ถอดปลั๊ก ออกรับ

▶ ドアを開けて避難路を確保して下さい。
Open the doors and secure your evacuation route.
請打開門以確保避難路。
문을 열어 피난통로를 확보해 주시기 바랍니다.
Öffnen Sie die Tür und stellen Sie den Fluchtweg sicher.
Ouvrez la porte et assurez-vous d'un chemin d'évacuation.
Abra la puerta y garantice la vía de evacuación.
เปิดประตูออก แล้วรีบ確保เส้นทางหนีไฟ

(注) 「事例番号」は、上記の表に掲載のものに対応している（他の事例の写真等は掲載省略。事例表を参照）。

図表 4- (2) -⑤ 避難訓練の実施等

事業者名	取組の概要	事例番号
浅草観光連盟、浅草寺	<p>(地域の関係機関等が一体で、訪日外国人旅行者も想定した防災訓練を毎年実施)</p> <p>浅草観光連盟が主催し、浅草寺など地域の関係団体等が一体で、毎年、防災訓練を実施。訪日外国人旅行者も想定(近隣の日本語学校の協力)</p>	観光-②
京王プラザホテル	<p>(外国人利用者を想定した防災訓練やスタッフの発意による部署別防災トレーニング)</p> <p>全館一斉の「総合防災訓練」を毎年3回(日中1回、夜間2回)、部署ごとの「防災トレーニング」(スタッフの発意)も随時実施。</p> <p>訓練を「実施して終わり」でなく、終了後、必ず反省点、検討事項の整理などの洗い出しを行い、必要な改善(PDCAサイクル)</p>	宿泊-⑦
浦和ワシントンホテル	<p>(増加する外国人宿泊客を想定した消防訓練を初めて実施)</p> <p>近年、外国人宿泊客や外国人従業員が増えてきたことから、令和元年5月の全館消防訓練で、初めて外国人対応を想定。緊急時の全館放送に、新たに英語を導入(2言語(日本語、英語)で放送)。</p> <p>訓練終了後、参加者から意見や改善点を募集。次回の訓練では、全館放送に中国語も追加の予定</p>	宿泊-⑧

(注) 当局及び東京行政評価事務所の調査結果による。

(参考) 取組状況の例(写真等)

[事例番号：観光-②]

防災訓練の一部：「シェイクアウト訓練」(安全確保行動)



[事例番号：宿泊－⑦]

総合防災訓練の一部：宴会場利用客の避難誘導訓練



「防災トレーニング受講カード」

防災トレーニング受講カード（2019年度）

部門： _____

氏名： _____

- ①初期消火と通報
- ②避難・誘導
- ③地震時の初動措置
- ④急病人の応対（AED・熱中症）
- ⑤火災予防点検要領

①	②	③	④	⑤
---	---	---	---	---

京王スラサホテル

－ 総務部 －

(注) 1 「事例番号」は、上記の表に掲載のものに対応している（他の写真等は掲載省略。事例表を参照）。
2 いずれの写真も、事業者の提供による。

図表 4－(2)－⑥ 災害情報入手カードの常備

事業者名	取組の概要	事例番号
ホテルニュー紅陽	（観光庁の災害情報入手カードをフロントに常備） 観光庁が訪日外国人旅行者向けに、災害時の情報入手に役立つツールをまとめた災害情報入手カードをフロントに常備	宿泊－⑨

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

(参考) 取組状況の例（写真等）

[事例番号：宿泊－⑨]

フロント。向かって左下（赤の丸囲み）に、カード



観光庁「Safety Information Card」を常備



(注) 「事例番号」は、上記の表に掲載のものに対応している。

5 まとめ

調 査 結 果	説明図表番号
<p>大規模災害の発生時における訪日外国人旅行者の安全の確保、安心の向上の取組について、以下、改めて整理する。</p> <p>(1) 当局の基本認識</p> <p>政府は、訪日外国人旅行者数の具体的な目標（2020年には4,000万人、2030年には6,000万人）を掲げ、官民一体となって、その達成に向けて取り組んでいる。訪日外国人旅行者数は、平成30年（2018年）、3,000万人を超えた（3,119万人）。これらの4分の1程度は、東京都内を訪れている（2,319万人）。</p> <p>我が国では、地震、津波、火山の噴火、豪雨など自然災害が発生しており、平成23年（2011年）3月の東日本大震災のみならず、平成30年以降、大阪府北部地震（6月）、平成30年7月豪雨、平成30年台風第21号（9月）、北海道胆振東部地震（9月）により、大きな被害が生じている。なお、本調査の実施中にも、令和元年房総半島台風（9月7日～9日）、令和元年東日本台風（10月12日～13日）、令和元年台風第21号（10月25日～26日）により、死傷者、家屋の浸水や停電、断水等のほか、首都圏の鉄道運行にも大きな支障が生じた。</p> <p>地震等の大規模災害は、いつ、どこで発生するか分からない。訪日外国人旅行者の増加に伴い、自然災害に知識や経験のない方々も来日される。自然災害は避けられるものでなく、発生する前提で、これら外国人旅行者が安全に、安心して避難していただけるよう、「備え」を充実しておく必要がある。その対応について、「これだけやっておけば十分」というものでなく、訓練を通じての見直しなど、「常に向上させていく」姿勢が重要と考える。</p> <p>(2) 調査結果を踏まえた当局の考え方</p> <p>ア 項目1「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～」関連</p> <p>外国人旅行者が利用する観光施設や宿泊施設には、多くの従業員が勤務し、それぞれの業務に対応している。大規模災害の発生時には、これら従業員が連携して、外国人旅行者を落ち着かせるよう説明し、所定の経路により、安全に避難させることが必要となる。あらかじめ、誰が、どのような行動をとるかなど、「決め事」があると、「共通認識」を持つことができ、スムーズに避難させることが可能となる。説明、アナウンス、フリップボード等には、こちらの意思や指示が外国人旅行者（施設の利用者）に伝わるよう、多言語での対応が必要である。</p> <p>東日本大震災の教訓から、観光庁は、上記のガイドラインを作成した。「観光立国実現に向けたアクションプログラム2014」（平成26年6月17日観光立国推進閣僚会議決定）の「地震・津波等の災害時における、訪日外国人旅行者への初動対応体制を構築すべく、①宿泊施設・観光施設における訪日外国人旅行者への対応マニュアル策定ガイドラインの作成」（5.（7））を受け、有識者のワーキンググループの検討結果を踏まえ、同年10月に作成し、観光庁のホームページにも掲載している。</p> <p>その内容には、①「訪日外国人旅行者への初動対応に際する留意点」として、</p>	<p>図表1－(1)－① （再掲）</p> <p>図表1－(1)－③、 ④（再掲）</p> <p>図表1－(1)－⑧ （再掲）</p> <p>図表1－(1)－⑥</p>

<p>「訪日外国人旅行者にとって、宿泊施設は日本に滞在している間は自分の「家」となる施設であり、宿泊施設などのスタッフは、日本で頼れることのできる数少ない存在」、「災害時でもできる限りおもてなしの気持ちを持って接することが重要」(1.1)、②「訪日外国人旅行者の災害に対する知識」として、「一人ひとりの不安を取り除くよう接することが重要」、「そのためには全体として迅速な対応を図りつつも、各人の問い合わせに丁寧に応じることや、不安が解消されるまで寄り添って継続的なコミュニケーションを図る」(1.2)などとされ、観光施設事業者や宿泊施設事業者の訪日外国人旅行者への対応の基本的な心構え等も、分かりやすく明記されている。また、「災害発生時対応文例集」には、5言語(日本語、英語、中国語(簡体字、繁体字)、韓国語。一部、2言語)の例示もある。各事業者にとって、接客態度の「再確認」等にも、非常に有益とみられる。</p> <p>当省(当局及び東京行政評価事務所)が観光施設事業者及び宿泊施設事業者9事業者を往訪して、実地に調査したところ、公表から5年程度経過しているにもかかわらず、いずれも、「承知していない」状況にあった。「もったいない」ことである(なお、各事業者には、当省から「写し」を提供し、簡単に説明済み)。</p> <p>ただし、これら事業者には、i)独自の携帯コミュニケーションカード(事例表:宿泊①)、多言語表記の「避難フリップ」(宿泊④)、災害時の行動を示した「行動指示カード」(宿泊⑤)を作成、ii)全客室に「防災の手引」(9言語列記)を常備(宿泊⑥)、iii)日常的に、英語での声掛け練習を実施(観光①)、iv)避難誘導訓練等を実施(宿泊⑦、宿泊⑧、観光②)など、様々な独自の取組も見受けられた。施設を営業し、お客様を守る責任から、自発的に取り組んでいるものとみられる。</p> <p>今回の調査では、上記の観光施設事業者や宿泊施設事業者のみならず、空港、輸送事業者についても、大規模災害時に関連した先進的取組や独自の取組など、「事例集」として整理した(空港3事例、輸送15事例、宿泊9事例、観光2事例、計29事例)。関係事業者にこれらの取組を参考にいただき、大規模災害発生時に、外国人旅行者がより安全に、より安心して避難等できるよう、具体的な検討のお役に立てればと考えたものである。</p> <p>なお、「観光ビジョン実現プログラム2019」の「災害時の訪日外国人旅行者の安全確保に向けた体制強化」の中で、「観光・宿泊施設向け「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン」や地方公共団体向け「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」を活用した訪日外国人旅行者を対象とした災害時対応マニュアル先行例の全国周知を図る」(1.の「観光地の「関連施策」)とされている。</p>	<p>(再掲)</p> <p>)</p> <p>図表4-②-③～⑤(再掲)</p> <p>事例集</p> <p>図表1-(1)-⑩(再掲)</p>
<p>イ 項目2「(1)避難誘導マニュアルの作成」関連</p> <p>平成30年3月、観光庁が実証事業として各地方運輸局に作成させたモデルマニュアルにおいて、関東運輸局では「主に観光施設での大規模地震災害を想定」した内容の避難誘導マニュアルが作成され、同運輸局のホームページで公開された。追記・修正等して活用できるよう、PPT(パワーポイント)形式としている。</p> <p>今回、調査した観光施設事業者(4事業者)は、いずれも「承知していない」とのことであった。また、参考までに、宿泊施設事業者(5事業者)にも確認し</p>	<p>図表2-(1)-①、②(再掲)</p> <p>図表2-(1)-⑤(再掲)</p>

たところ、「承知している」ものは1事業者であった（「承知していない」とする事業者に、当省から「写し」を提供し、簡単に説明済み）が、前述のとおり「観光・宿泊施設向け「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン」や地方公共団体向け「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」を活用した訪日外国人旅行者を対象とした災害時対応マニュアル先行例の全国周知を図る」（1.の「観光地」の「関連施策」）とされており、今後、各地方運輸局が作成した各種マニュアルも、観光庁において全国周知が図られると考えられる。

避難誘導マニュアルについて、「承知している」事業者は、「外国人旅行者の避難誘導を考える上で、参考にさせていただいている」との意見であった。また、「承知していない」事業者の中にも、当省の説明に対して、「是非活用してみたいと感じた」、「活用できると思われる。使い方の講習などあれば、参加したい」とするものもあった。これら事業者には、同マニュアルの意義が認められている。

ただし、その内容について、「（「指さしシート」の）記載項目が多すぎて、どこを指せばよいのか、双方理解するのに時間がかかって使いづらい」等の要望もあった。

ウ 項目2「(2)情報周知ツールの配布等」関連

観光庁は、平成31年3月、情報周知ツールとして、外三つ折り名刺サイズのインフォメーション・カード（Safety Information Card）を作成した。外国人旅行者にとって、持ち運びに便利で、手軽な大きさである。外国人旅行者が利用する空港施設、輸送関係施設、観光施設や宿泊施設のインフォメーションセンター、フロント、パンフレット類のスタンド等に配備することにより、手軽に持ち帰ることができ、また、インフォメーションセンター等で、担当者から案内することもできる。外国人旅行者の立ち寄り先に、広く配備できると、効果的と考える。

特に、宿泊施設について、「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～」では、「訪日外国人旅行者にとって、宿泊施設は日本に滞在している間は自分の「家」となる施設であり、宿泊施設のなどのスタッフは、日本で頼ることのできる数少ない存在である」（1.1）とされており、空港施設、輸送関係施設、観光施設と比べて滞在時間が長いことから、配備先として適当と考えられる。

図表2-（1）-⑥
（再掲）

図表2-（2）-②
（再掲）

図表1-（1）-⑥
（再掲）