

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

第24回観光戦略実行推進会議

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
JNTOコールセンターの体制・機能を強化すべき。	①JNTOコールセンターについて、あらゆる手段で周知に努めつつ、365日24時間、英語・中国語・韓国語できめ細かい相談対応ができる体制を確立。 ②あわせて、災害時の問い合わせの集中にも対応にも対応するため、自動案内機能を整備。	①10月中に新体制に移行 ②10月中に契約手続、今年度中にサービス開始	観光庁
JNTOアプリの災害時対応機能を強化すべき。 (非常時に必要な避難所情報等)	①JNTOアプリとSafety tipsアプリの機能統合により、災害発生情報のプッシュ通知拡大、さらに第一報のプッシュ通知後、次の行動に必要な情報を提供できるよう災害時ガイダンス機能を強化。(JNTOコールセンター電話番号の表示、JNTOのウェブサイトの災害ポータル情報へのリンク、最寄りの観光案内所・病院検索機能へのリンク) ②民間事業者等と協議して避難所情報の取得機能を付加。	①10月から逐次プッシュ通知する災害情報等を追加し、今年度中に機能拡充完了 ②直ちに協議を開始、年度内に実装	観光庁
観光案内所等でスマートフォンの充電・スマートフォンによる情報入手を可能とするなど非常時の対応を充実すべき。	①JNTO認定観光案内所について、非常用電源や携帯電話充電機器の整備等の支援による業務継続能力の強化。 ②外国人旅行者の対応を平時から行っている免税店、コンビニ等に観光案内所の認定を受けるよう促すとともに災害時の協力関係を構築。	①10月1日にも補助金の要望書受付開始 ②直ちに着手	観光庁
JNTOはSNS等を活用し各言語で適切な情報発信を行うべき。	①JNTO内に災害時の情報発信の司令塔となる災害対策連絡組織を設置。災害時は同組織で迅速にJNTOのウェブサイトにて災害ポータルを立ち上げ、随時更新。 ②JNTOのウェブサイトや公式SNS(Facebook、Twitter、微博(ウェイボー)、微信(ウィーチャット)等)により、外国人旅行者の出身国に応じた多言語でのきめ細かい災害関係情報の発信。また、JNTO本部における災害情報発信用Twitterの運用を新たに開始。	①直ちに実施 ②直ちに周知強化、JNTO本部Twitterを新規立ち上げ	観光庁
観光地・宿泊施設で多言語等で適切に避難誘導すべき。	○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。 ○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。	実施中	観光庁
災害時にDMOが行政と民間の橋渡しをして主体的に外国人対応を行う体制を確立すべき。	○大阪府における外国人旅行者滞在時の初動対応マニュアルの作成や、高山市における公衆無線LANを活用した緊急情報のメール発信など、災害時の主体的な取り組みも個別にあるが、ご指摘を踏まえ、9月中旬にDMOに対して調査を実施し、現状を把握するとともに必要な措置を実施。	10月中に完了予定	観光庁

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
在日大使館・領事館で正確な情報が得られるようにすべき。	○在日大使館・領事館との連携を強化するべく、まずは重点市場の18カ国の在日大使館・領事館に対し、今後の対応強化を議論する会議の開催の呼びかけを実施。	実施中	観光庁
過去の災害を検証し今後の対策に活かすべき。	○平成30年7月豪雨及び台風第21号の際の観光関係者の対応状況の検証及び訪日外国人のニーズの体系的な把握を実施。	平成30年度中に成果	観光庁、国土交通省
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

災害発生時等の鉄道における情報提供

訪日外国人旅行者のニーズ	具体的改善策	スケジュール	主な担当府省庁
新幹線等において、車内や駅での遅延情報等の多言語案内を徹底・強化すべき。	<ul style="list-style-type: none"> ○新幹線において、既存の通信設備で遅延発生時の車内英語放送(音声・テロップ)は可能であり、今後積極的に実施するよう乗務員等の訓練・意識喚起を実施。 ○新幹線等の駅改札口・券売機・きっぷ売り場等における外国語での運行情報掲出の徹底・強化。 ○翻訳アプリ(VoiceTra等)等も活用した駅係員、乗務員等による情報提供の充実。 ○ウェブサイト等に加えて、Twitter・Facebook等SNSを活用した多言語での情報提供や駅や車内の掲示において当該ウェブサイト等を周知強化(QRコードの活用等)。 	直ちに着手	国土交通省
東海道新幹線のきっぷ購入時や改札入場時に外国語による遅延案内を行うべき。	<ul style="list-style-type: none"> ①東海道新幹線全駅で、異常時の案内に必要な英語文例集を拡充し、肉声放送を実施。 ②東海道新幹線全駅で、駅改札口モニター・券売機・きっぷ売り場・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、改札口テロップにおける異常時案内の英文併記の徹底。 ③タブレット端末を活用した英語情報提供(列車の遅延、運転見合わせ、運転再開見込み、払戻しの案内など)の充実。 ④運行中の列車走行位置・遅延状況等の情報を、リアルタイムにウェブサイトにて提供(7言語(日・英・中(繁・簡)・韓・仏・独・タイ)で表示。) 	<ul style="list-style-type: none"> ①②運用開始済み ③直ちに品川駅、新横浜駅、小田原駅、京都駅、新大阪駅の駅コンコースにおいて試験導入、来年度中に必要な改良を加えて主要駅で本運用開始 ④年度内に運用開始 	国土交通省
東海道新幹線の列車内で外国語による遅延案内を行うべき。	<ul style="list-style-type: none"> ①東海道新幹線の車内の放送装置にて、登録済みの英語定型文と遅延原因等を選択して車内で英語放送を実施。 ②乗務員が携帯している端末に収録された異常時の英語文例集を活用するなどし、乗務員自身が肉声放送するか、所持するスマートフォンの翻訳アプリに朗読させることで東海道新幹線の車内で英語放送を実施。 ③東海道新幹線車内における、乗務員が所持するスマートフォンのアプリを活用した英語情報提供(列車の遅延、列車の行先変更、運転再開見込み、到着遅れ見込みなど)の充実。 ④運行中の列車走行位置・遅延状況等の情報を、リアルタイムにウェブサイトにて提供(7言語(日・英・中(繁・簡)・韓・仏・独・タイ)で表示。)。車内無料Wi-fi環境の整備とあわせて、車内でのリアルタイム情報取得を可能化。 	<ul style="list-style-type: none"> ①②運用開始済み ③直ちに試験運用を開始し、来年度中に必要な改良を加えて東京ー新大阪間の列車で本運用開始 ④年度内に運用開始 	国土交通省
飛行機の情報など他モードの情報も提供すべき。	<ul style="list-style-type: none"> ○空港など他の交通モードとの連携体制を構築。 	直ちに着手	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	主な担当府省庁
<p>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>	<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。 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。 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 ②③関空を含む主要空港で直ちに着手</p>	<p>国土交通省</p>
<p>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な電源を確保すべき。</p>	<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。 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。 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 ②関空を含む主要空港で直ちに着手 ③10月1日にも補助金の要望書受付開始</p>	<p>国土交通省 観光庁</p>

情報入手手段の多重化

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
誰もが容易に理解できる図案等を用いて避難誘導の表示をすべき。	○平成28年3月に「災害種別避難誘導標識システム」等として日本工業規格(JIS)を制定、関係府省庁等の連携によりJISに基づく案内板等の整備について全国の地方公共団体に呼び掛けを実施。さらに、国際的な避難誘導システムとしての標準化を目指し同規格をISOに提案中。これにより外国人観光客等の避難誘導の強化に資するとともに2020年オリンピック・パラリンピック東京大会開催に伴い来訪する外国人旅行者向けの多言語対応の一環として取組を実施。	実施中	内閣府
災害時に被った一方的な契約上の不利益などについて苦情や問い合わせを受け付ける窓口を整備すべき。	○国民生活センターや消費生活センター等において、訪日外国人の宿泊キャンセル、催物の中止、配送遅延等の災害時の消費者トラブルに対して、多言語対応を促進するなど外国人向けの消費生活相談体制を充実。	国民生活センターにおいて平成30年度中に多言語対応窓口を設置予定	消費者庁
大規模施設における避難誘導等を充実すべき。	○競技会場において、無線LANやデジタルサイネージ等のICTを活用することで、外国人や障害者等が避難情報等に容易にアクセスできるモデルの実証事業を実施。	平成30年度末までに実施	総務省
災害・交通・避難情報をリアルタイムに多言語で入手可能とすべき。 (情報の地図化)	○Lアラート(災害発生時に、地方公共団体・ライフライン事業者等が、放送局・アプリ事業者等の多様なメディアを通じて地域住民等に対して必要な情報を迅速かつ効率的に伝達する共通基盤)を介して提供される情報を地図化するシステムの標準仕様を策定することで、当該システムの導入を促進。 (※)Lアラート情報が地図化されることにより、防災アプリ等が多言語の地図上で避難勧告・指示情報を表示することが容易となるとともに、被災者は自らの位置情報と重ね合わせることで、自らが避難勧告・指示エリアにいるかどうか即時に把握することが可能。	平成30年度内に策定予定	総務省
災害・交通・避難情報をリアルタイムに多言語で入手可能とすべき。 (避難勧告指示情報の多言語での提供)	○避難情報の多言語辞書の作成。(気象庁等と連携し、「避難勧告等に関するガイドライン」(内閣府防災)に例示されている避難情報に係る「多言語辞書」を作成)	平成30年度完了予定	総務省、内閣府 (気象庁等と連携)
災害・交通・避難情報をリアルタイムに多言語で入手可能とすべき。 (Wi-Fi等通信インフラの強靱化)	○防災拠点等において、スマートフォン等で災害関連情報の入手等が行える環境確保を行う必要があることから、耐災害性の高いWi-Fiを整備。	平成31年度末までに整備予定	総務省
災害・交通・避難情報をリアルタイムに多言語で入手可能とすべき。 (テレビ等の対応)	○NHK等放送局に対し英語対応など災害時における外国人旅行者に配慮した放送の一層の充実について検討を依頼。	NHK等において検討を開始	総務省

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
大規模施設における避難誘導等を充実すべき。	○今後、平成30年3月29日付で発出した「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」を分かりやすく解説したリーフレットを作成・周知し、駅、空港、競技場、旅館、ホテル内の外国人旅行者が火災時や地震時に円滑に避難できるよう、当該資料の活用を促進。	10月中にリーフレット作成・配付	総務省消防庁
災害発生時の救急利用について、電話窓口の多言語対応を進めるべき。	○指令等の消防業務における多言語対応事業 外国人からの管轄消防本部への119番通報時等に迅速かつ的確に対応するため、外国人通報者と消防本部通信指令員との間で電話通訳センターを介した三者間同時通訳の体制整備を促進。	2020年完了予定 279/728消防本部が導入(導入率約38%、平成30年6月現在)	総務省消防庁
災害発生時の救急利用について、平時から周知するとともに、サービス利用時には多言語で円滑な意思疎通が可能であるべき。	①訪日外国人旅行者等向けに救急車の呼び方等を説明した「救急車利用ガイド(多言語版)」を作成し、消防庁ウェブサイトに掲載しているほか、都道府県、消防本部等に対して各種媒体で周知するよう依頼。救急車の呼び方への理解が促進されることによって、外国人傷病者の救命率の向上や日本滞在中の安心感を向上。 ②消防庁消防研究センターと情報通信研究機構が救急隊用に開発した多言語音声翻訳アプリ「救急ボイストラ」を全国の消防本部に提供し、外国人傷病者と救急隊員との間での救急業務の実施に関わる円滑なコミュニケーションが行われることによって、外国人傷病者の救命率の向上や日本滞在中の安心感を向上。	①実施中 ②普及促進中 (322/728消防本部(約44%)が使用開始、平成30年7月末現在。2020年までに全国の60%の消防本部での導入を目標)	総務省消防庁
災害・交通・避難情報をリアルタイムに多言語で入手可能とすべき。 (避難勧告指示情報の多言語での提供)	○大規模災害時における関係省庁や地方自治体等からの情報収集の強化及び外務省領事局外国人課のFacebookアカウント(英語版)による外国人向け情報発信の実施。	直ちに着手	外務省
災害・交通・避難情報をリアルタイムに多言語で入手可能とすべき。 (施設利用者向け周知)	○全34国立公園の各リーフレットの英語版に、非常時の情報入手方法等に関する案内を掲載。	平成31年1月めどに整備	環境省