

### 3. 非常時の訪日外国人向け情報発信

訪日外国人向けの情報提供で各事業者が「工夫していること」を自由記述方式で尋ねた。

- ・平時・非常時に限らず、「掲示板、紙ベースでの掲出」として多言語での翻訳済情報ボードを掲出する、翻訳済資料を配備・配布する等が実施されている。
- ・その他情報発信方法としては、「タブレット端末、アプリ等の活用」「QRコードを掲出し、ウェブサイトへ誘導」「外国人向けコンシェルジュの配置」「多言語音声ファイル」「自動翻訳機の活用」等での情報提供も実施されている。また、「平時から定型文等を準備」しておくことで非常時への備えとしている例が見られる。
- ・また、外国人が理解しやすい「簡潔な表現・伝達方法」や「ピクトグラム等の活用」等も工夫として挙げられている。

#### <訪日外国人向けの情報提供で「工夫していること」>

事業種別	回答
	【掲示板、紙ベースでの掲出】
バス	空港でのお客様案内時には2か国語を記載したボードを持ち対応するようにしている。
空港	避難時にも使用可能な手持ちサイズの多言語避難ボードの配備。
	【タブレット端末、アプリ等の活用】
鉄道	主要駅にタブレット端末を配備し、外国人を含む地下鉄利用客等に案内等を実施。
バス	翻訳アプリ、翻訳機（ポケット）の活用。
	【QRコードを掲出し、ウェブサイトへ誘導】
鉄道	非常時に多くの外国人旅行者に適かつ的確な情報を届けるために、7つの言語に対応した運行情報HPにおいて、新幹線・在来線ともにリアルタイムの個別列車の遅れ時分、走行位置等の運行情報を提供している。
鉄道	非常時の駅や車内において、個別に訪日外国人旅行者に対して情報提供を行うことは困難であることから、全ての駅や外国人のお客様がご利用される可能性がある特急列車の車内に当該運行HPへアクセス可能なQRコード等を掲出しており、輸送障害時等にはお客様自身で時間や場所を問わずスマートフォン等を用いて情報を取得し、旅程の変更等を判断いただける体制を整えている。
鉄道	ホームページでの列車運行情報の多言語案内が可能となったことから、二次元バーコードを掲示物に掲載し、リアルタイムな案内できるホームページへ誘導するようにしている。
	【外国人向け案内スタッフ（コンシェルジュ）配置】
鉄道	外国人旅行者の利用が多い主要な駅では、コンシェルジュを配置し、英語・中国語による案内を行っている。また駅係員はポケットークを利用しお客様案内に活用している。
空港	外国人スタッフを中心とした外国人旅客対応の充実プロジェクトチームの設置
	【多言語による音声ファイルの作成】
空港	高い頻度で使用する文言は4か国語（日英中韓）で音声データを作成している。
	【多言語対応拡声装置の活用】
空港	多言語音声機能付きのメガホンがあるため、非言語対応職員であってもお客様を誘導できるよう備えている。
	【自動翻訳機の活用】
空港	「見える通訳」というテレビ電話による通訳ツールを取り入れ、対面による多言語対応に役立っている。
	【簡潔な表現・伝達方法】
鉄道	文字で提供する情報は、わかりやすくインパクトのあるものとしている。（例）急告板における多言語表示、HP運行情報にリンクした多言語版QRコード
鉄道	外国人に理解しやすいよう、シンプルな情報に留めている。
	【平時から定型文を準備】
鉄道	マグネットシートに定型文（日本語、英語）を印刷し、障害発生時には各駅備え付けのホワイトボードに掲出して情報提供を行っている。
鉄道	駅構内放送には、異常時の定型文を多言語で収録した物を整備しており、最低限の案内を実施できるようにしている。
	【ピクトグラムの活用】
空港	情報提供内容のピクトグラム化。
	【その他】
鉄道	全駅及びお客様サービスセンターにて、電話による通訳サービスを実施。（17か国語）
空港	県が用意するマルチリンガルコールセンターの案内カードの常時配布

## <交通事業者向け調査：自由記述欄>

### 3. 非常時の訪日外国人向け情報発信

訪日外国人向けの情報提供で各事業者が「多言語対応の課題」と「その対策」を自由記述方式で尋ねた。

- ・「人材・教育不足」については、直面する課題として最も多くの回答が寄せられている。特に「多言語に対応できる人材・スタッフが不足している・いない」ことが最大の課題に挙げられている。「経費不足」については、開発費等のインシャルコストと、サービス維持のためのランニングコストがあり、その両面で費用不足に直面している。
- ・「翻訳の質」については「翻訳内容の正確性を確認できない」ことが最大の課題であり、翻訳としての正確性と専門用語等のわかりやすさの両面での困難がある。
- ・また、利用しているSNS（中華圏であればWeibo）やQRコード利用において外国人は日本人とは異なる利用実態があり、対応が難しい一因となっている。

### <「多言語対応の課題」と「その対策」>

事業種別	回答
人材・教育不足	
鉄道	外国語を話せるスタッフが数名いるが、常駐ではないため、非常時に対応できない場合がある。
鉄道	(駅) 通常翻訳は外注しているが、非常時は通常翻訳を依頼している外注先が役に立たない可能性が高く、結局人力に頼らざるを得ないのが現状。弊社の本社部門と外国人の多い現場には、語学に明るい人材がいるがその数は少ないため、非常時には上記の多言語運行情報ホームページを案内するか、ポケットなどの携帯翻訳機を配備して対応している。 (車掌) 異常時は多種多様な内容で発生するため、定型の翻訳文では不足する部分があり、12月より多言語放送アプリを車掌が所持する携帯端末に導入し、車掌が車内において、様々な状況の日英中韓の4か国語放送が一定程度実施できるように体制を整えた。なおワンマン列車における車内での案内は多言語対応ができていないため、引き続きの課題である。
バス	災害や事故等で想定される突発的な運休等の情報について、即時に多言語化ができない（現場にはできる人間がいない）。対策についても現状では具体的な取組はできていない。
バス	非常時における情報伝達は、翻訳機器（ポケット）を使用しているものの、対応する社員にも限りがあり、対応が難しいのが現状。
空港	現在は案内カウンターの人員が2名不足している。人員確保のほうを優先するため、採用条件から「英語対応可能な者」を外して募集している。直近では英語以外の言語しか話せない旅客も増えてきており、タブレットによる翻訳アプリ等を利用しながら業務を行っている。また、今後、ポケット等の導入も検討したい。
経費不足	
鉄道	デジタルサイネージ等を設置するにも、その費用（インシャルコスト・ランニングコスト）を捻出できない。
鉄道	多言語対応には、開発費と維持していくためのランニングコストがかかるため、多言語の情報提供システムを導入しやすくするための補助金制度を設けてほしい。
翻訳対応への課題	
鉄道	翻訳アプリや翻訳サービスを活用し、英・中・韓を中心に対応しているが、それ以外の言語（特に東南アジア）への対応が課題。
鉄道	対応する言語の種類の選定。
バス	通常のHP含めた言語対応はまだ未だであるが、当社は中小事業者であり、そこまで人員を割いて対応できていないことが課題となっている。今後逐次対応していく予定。
翻訳の質	
鉄道	課題：翻訳アプリ・翻訳サイトを活用しているが、こちらの意図した内容に翻訳できているかを確認できないこと。 対策：自社の被害・災害状況・交通情報のみの発信としているため、想定できる内容については、事前に翻訳アプリ等を用いて英語に翻訳したものを用意している。
鉄道	翻訳業者に委託し、ネイティブチェックをしているが、チェックをする担当者が、鉄道事業に詳しくない場合等に、伝えたい内容が表現されていない言語があり、ネイティブチェックの後に更にチェックしなければならない場合がある。
バス	①バス車内放送・車内表示機等の翻訳内容の一部が直訳となり内容が伝わらない。②多言語の文言を作成してもチェックできる人がいない。
情報伝達のスピード・正確性・内容についての課題	
鉄道	SNSによる多言語配信については、多くの路線を管理しているため、各線の運行情報を社員が情報媒体毎に手入力するのは現実的ではないので、RPAにより各種情報媒体に送る仕組みをとっている。そのためTwitterにおいてはAPI連携が必要不可欠となるが、2018年8月よりAPIの申請が許可性になり非常に苦労している。スピード感を持って取り組むためには国において各鉄道会社のAPIの申請を取りまとめていただき、Twitter社へ行う、もしくは観光庁において各社の日本語の運行情報を集約し一元的に多言語に翻訳して訪日外国人向けに情報提供を行うなどの動きが、訪日外国人の情報取得の利便性を考慮すると必要であると考えている。
バス	運行状況などリアルタイムでの情報提供がスムーズでなく課題があると考えており、想定し得るパターンものは事前に多言語での情報テンプレートを準備するなどしていきたい。
案内面での課題	
鉄道	既設の案内標識等について、製作時期が異なるものが混在しており、表記が異なるものがある。「地下鉄サインマニュアル」を局内で策定し、統一した表記のための更新を進めているところ。
バス	課題：車内モニターおよび案内放送にて提供できる情報は定型文であるため、詳細な情報やお客様に合わせた情報を多言語で提供することが難しい。 対策：2020年度内に多言語翻訳ソフトを搭載したタブレット端末を全車両に導入予定。
鉄道	駅頭掲示等におけるQRコードの活用については、外国人にはQRコードを利用する文化がないため、ホームページへの誘導は非常に難しいと考えている。各旅行会社、エージェントに各鉄道会社のURL（もしくはJNTO等のURL）を提供し、旅行の際にご活用いただくよう促してほしい。
鉄道	中華圏の訪日外国人に対するウェイボーによる情報提供については、ウェイボーは日本人にはなじみがなく、システム開発をどのように検討してよいかかわからない(システム会社含む)ことやセキュリティーがどの程度担保されているのかが情報がないといった課題がある。

### 3. 非常時の訪日外国人向け情報発信

訪日外国人向けの情報提供で観光施設が「工夫していること」を自由記述方式で尋ねた。

- ・窓口・受付対応では「翻訳機を導入」する等してコミュニケーションを図る、という事例が挙げられている。
- ・文字情報以外の外国人向け情報提供として、「画像・マップ」「ピクトグラム」を導入して理解しやすくするという工夫も見られる。
- ・また、自治体等が作成している多言語資料を活用し、閲覧用に提供しているという例もある。自社作成以外の多言語資料も適宜活用することにより、限られたリソースにおいても多言語対応を図っているという事例とすることができる。

#### <訪日外国人向けの情報提供で「工夫していること」>

施設カテゴリ	回答
	多言語対応可能なスタッフの配置・訓練
観光施設	特に英語を話することができる職員を各部署に配置。英語を話することができる僧侶もいるので、臨機応変の対応ができる。
	会話時の翻訳・通訳サービスの活用
観光施設	訪日外国人対応として、各入園ゲートにAI翻訳機を導入し、案内を行っている。
	掲示板、案内パネル、配布物
観光施設	文字情報だけでなく、画像・マップなどを活用し、分かりやすさを意識している
	掲示物の多言語対応
観光施設	非常時の際の当館の対応については、公式HPにて、日、英、中、韓で情報を提供し、広く周知に努めている。
	ピクトグラム
観光施設	火災など有事避難対応でピクトグラムを導入。
	その他
観光施設	病気について質問出来る多国語対応シート。
観光施設	県などが作成している多言語資料を取りよせ、閲覧用として置いている。

### 3. 非常時の訪日外国人向け情報発信

訪日外国人向けの情報提供における観光施設の「多言語対応の課題」と「その対策」を自由記述方式で尋ねた。

- ・観光施設における課題としては、「施設資料の専門性が高く、多言語化のハードルが高い」「風致、警官の都合上、多言語に即した注意やサインなどが容易に設置できない」等の観光施設特有の問題があり、スタッフ・資金不足とは別の課題として認識されている。
- ・非常時における多言語対応の対策方法としては、スマホアプリ等（例：「Safety tips」）を活用している例も挙げられている。ただし非常においてはネットワーク・電源等が不通になる可能性があり、代替案の準備を検討しておく必要がある。

#### ＜「多言語対応の課題」と「その対策」＞

施設カテゴリー	回答
外国語対応スタッフ	
観光施設	英語以外の外国語対応スタッフの不足。 →対策「safety tips」アプリの活用。ただし、ネットワーク不通時の場合の代替策が必要
観光施設	ポケットークを利用。多言語を話せる従業員が不足している為。
掲示物・情報発信の際の多言語対応	
観光施設	当館資料の内容は専門性が高く、他言語化のハードルが高い 翻訳を委託する予算を準備することが難しい
観光施設	(課題)日本語に比べ十分な情報が提供できない。(対策)ピクトグラムの積極的な導入を検討している。
定型文・マニュアルの用意	
観光施設	発生する自然災害(当社の場合：降雪による運休・雷による運行見合わせ)に合わせてのパターンを持っている。
その他	
観光施設	風致、景観の都合上、多言語に即した注意やサインなどが容易に設置できない。 ホームページの多言語化対応につき、その対策としている。

## <宿泊施設向け調査：自由記述欄>

### 3. 非常時の訪日外国人向け情報発信

訪日外国人向けの情報提供で宿泊施設が「工夫していること」を自由記述方式で尋ねた。

- ・宿泊施設の来客対応においてはチェックイン時が大きなポイントとなるが、「自動翻訳機やスマホなどを活用」「外国人向けの地図で施設案内」等の工夫が見られる。
- ・非常時においては「ロビーのホワイトボードに適宜情報を書いてゆく」「台風、大雨等の場合、宿泊前後の旅行行程を確認して必要な情報提供をする」等のきめ細かい対策が取られている事例も挙げられている。
- ・なお、訪日外国人の災害に関する認識・経験は様々であり、日本人の災害に対する認識とは異なる場合があることを留意して対応する必要がある。

### <訪日外国人向けの情報提供で「工夫していること」>

施設カテゴリー	回答
会話時の翻訳・通訳サービスの活用	
宿泊施設	モバイルの自動翻訳機をフロントに置いている。
宿泊施設	ポケットや他言語の通訳サービスと提携しており、英語以外の言語でも対応。
宿泊施設	多言語に対応するAI／オペレーター対応による通訳システムを導入済。
コミュニケーションをとるためのツールの活用	
宿泊施設	災害時の多言語対応の会でもらった他言語の指差しシートを利用。
宿泊施設	チェックインの際、スマートフォンを使用し多国語に対応。
多言語対応可能なスタッフの配置・訓練	
宿泊施設	毎週、英会話教室をフロント内で行い、訪日外国人のお客様にご対応できるよう努めている。
宿泊施設	外国人スタッフを雇入れ、多言語対応出来る人員を増やしている。
掲示物の多言語対応	
宿泊施設	外国人向けの地図を作成し、チェックイン時に施設および非常階段のご案内をしている。
掲示板、案内パネル、配布物	
宿泊施設	英語が話せるスタッフがいない場合でも基本情報の提供をまとめた文書をお渡しできるよう作成している。
宿泊施設	ロビーにホワイトボードを設置し、随時情報を書いてゆく（英語・日本語）。またはインターネットから得た情報を掲示する。
ピクトグラム	
宿泊施設	館内の避難口経路等は、絵で分かるようにしている。
Webサイト・アプリでの情報提供	
宿泊施設	部屋にQRコードで見れるお役に立つwebサイトやツールの情報を入れている。
災害対策	
宿泊施設	国により災害の種類にて敏感度が相違する。地震のときは、とくに韓国人（地震の無い国）には注意を払う。落ち着いて行動してもらうようにコントロールする。
宿泊施設	台風、大雨などによって交通機関に支障が生じる可能性のある場合、事前または到着後に当館宿泊前後の旅行行程(交通手段)をメールや口頭で確認して必要な情報提供をする。

### 3. 非常時の訪日外国人向け情報発信

訪日外国人向けの情報提供における宿泊施設の「多言語対応の課題」と「その対策」を自由記述方式で尋ねた。

- ・宿泊施設における課題としては、「限られたスタッフでの対応となる」等のリソースに関する限界が挙げられている。
- ・解決策としては「言語別のマニュアル作り」「フロント混雑緩和のためインフォメーションセンター設置」、また「所属協会との連携」「非常時安否サービスの利用」といった外部リソースとの連携・利用等が図られている。また、「外国語習得を促進するため資格手当を設けた」という事例も挙げられている。
- ・なお、災害時のエリアメールは外国人にも配信されるが日本語のみのためかえて不安が増すため、英語での併記も必要ではないかという声も寄せられている。

#### <「多言語対応の課題」と「その対策」>

施設カテゴリー	回答
外国語対応スタッフ	
宿泊施設	限られたスタッフでの対応となるため、何ヶ国語かのマニュアル作りを考えなければならない。 日本旅館独特の複雑な造り故、丁寧な案内が必要と考える。
宿泊施設	日本人社員にも喋れるようになってもらう為資格手当を作った。
翻訳アプリの使用に関して	
宿泊施設	翻訳サービスについてはネットが繋がらなければ利用できず、また災害時には多くのサービス利用でなかなかつながらないのが課題。
情報発信の方法	
宿泊施設	日本旅館協会と連携できる情報網やJTBが行っている震ナビを利用し、お客さまに情報案内ができるようにしたい。
非常時の対応	
宿泊施設	大雨や土砂崩れ警報などのエリアメールが外国人のスマホにも日本語のみで配信される。日本人にとっては離れた地区のこととわかってても外国人は読めないのが不安が募るばかり。ほとんどが定型文。英語での配信も併記の必要があると思う。
その他	
宿泊施設	フロントでの問合せが集中するのを緩和させるために、インフォメーションセンターを設置し、問合せやご案内を行っている。

## 【情報発信】

- ・ 外国人旅行者は予備知識（震度の概念、地震時の対応、台風の影響）がないことを前提に情報提供することが必要
- ・ 災害時に発信すべき情報については、シンプルなものに構わない。事前にテンプレートを用意することが必要
- ・ 災害時には、特に旅行者が過ごす時間の長い宿泊事業者の対応が重要
- ・ 事業者の多言語発信については、関係者（空港(航空会社含む)と鉄道)の連携が課題
- ・ 外国人旅行者に、複数の交通手段のオプション（電車が駄目ならバス等）の情報提供が必要。デジタルサイネージも活用できるのではないか
- ・ 情報流通の体系化が必要

## 【地域における外国人旅行者への対応】

- ・ 現場で観光客に対峙する民間事業者の取るべき行動をマニュアル化することが重要
- ・ 地域防災計画は自治体単位であるため、広域DMOも関与することが望ましい