２．増加する外国人観光客にかかる安心・安全対策

（1）外国人観光客の実態把握

※2002-2003 訪日外国人旅行者調査報告書（編著：独立行政法人国際観光振興機構（JNTO)、発行：財団法人国際観光サービスセンター）のデータをベースに分析
※上記報告書において、訪問地として具体的な地名が挙げられている箱根、富士山、伊豆を基本として分析。ただし、伊豆には熱海を含むこととする。
※日本旅行を終え、日本国内の国際空港から出国しようとしている滞在期間が 2 日以上、6 ヶ月以内の外国人旅行者が対象
※2002 年度訪日外客数は 5,238,963 人(JNTO 調べ)。
※データのベースとなる使用標本数合計は 7,602 票。
※訪問率＝当該地を訪問したという回答者数÷全回答者数×100

①. 訪問地別訪問率（複数回答）

訪問地	箱　　根	富　士　山	伊　　豆
通　　年	5.8	3.6	1.4
夏(2002 年 8 月)	5.9	4.9	1.1
秋(2002 年 11 月)	4.5	2.2	1.3
冬(2003 年 2 月)	6.8	3.4	1.8

（資料：2002-2003 訪日外国人旅行者調査報告書）

・訪問地別の外国人観光客を見てみると、通年では箱根町、富士山、伊豆の順になっている。
・季節別に見ると、箱根と伊豆は冬、富士山は夏の訪問率が高い。（個人的見解:秋が少ないのは、宿泊費用が上がるためと思われる（季節料金））

②. 訪問地別 性・年齢層割合（複数回答）

訪問地		箱　　根	富　士　山	伊　　豆
全　　体		5.8	3.6	1.4
男　性		4.6	3.3	1.2
	19 歳以下	4.3	8.7	1.8
	20-29 歳	5.9	4.8	0.2
	30-39 歳	3.8	2.7	1.1
	40-49 歳	4.4	3.2	1.1
	50-59 歳	4.6	1.6	1.7
	60 歳以上	6.6	3.0	2.0
女　性		7.8	4.0	1.9
	19 歳以下	5.6	2.2	1.1
	20-29 歳	7.0	2.8	0.9
	30-39 歳	8.4	6.0	2.5
	40-49 歳	8.3	4.2	2.3
	50-59 歳	7.2	3.2	2.0

	60 歳以上	7.9	2.8	2.8

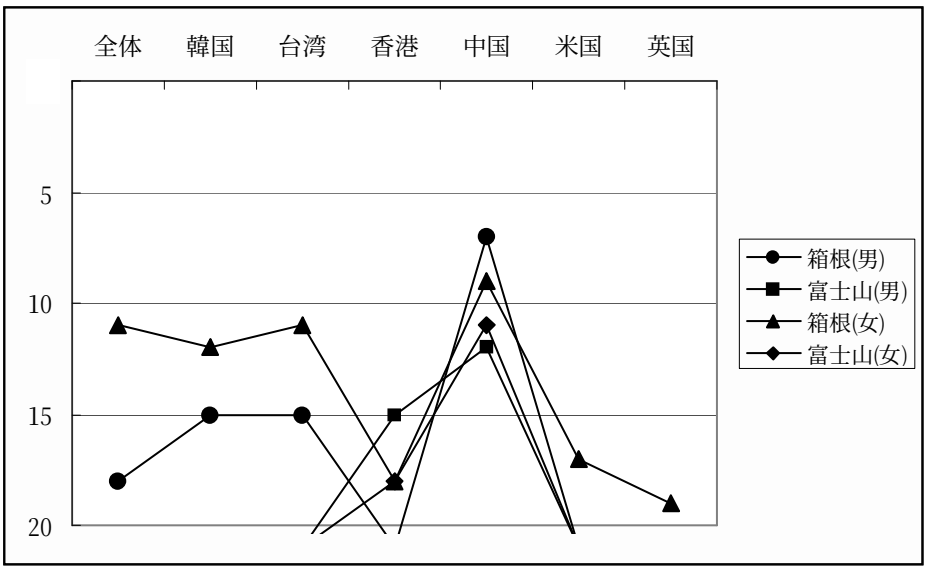
（資料：2002-2003 訪日外国人旅行者調査報告書）

・「箱根」を見てみると、全ての年齢層において男性より女性の訪問率が高い。最も高い訪問率の年齢層は、男性は 60 歳以上、女性は 30～39 歳層となっている。
・「富士山」を見てみると、男性女性の差違はほとんどない。年齢別にみると、男性は 19 歳以下、20～29 歳層が多いが、30 歳以上は少なくなっており、特に 50～59 歳層が少ない。女性は、30～39 歳層が最も多いが、それ以外はほとんど差違がない。
・「伊豆」を見てみると、男性女性の差違はほとんどない。年齢別に見ると、男性は 20～29 歳層が極端に少ない。また、女性は 30 歳以上の年齢層の訪問率が高くなっている。

③．性・居住地別訪問率順位（複数回答）

		箱　　根	富　士　山	伊　　豆
全体	男性	18 位	－	－
	女性	11 位	－	－
韓国	男性	15 位	－	－
	女性	12 位	－	－
台湾	男性	15 位	－	－
	女性	11 位	－	－
香港	男性	－	15 位	－
	女性	18 位	18 位	－
中国	男性	7 位	12 位	－
	女性	9 位	11 位	－
米国	男性	－	－	－
	女性	17 位	－	－
英国	男性	－	－	－
	女性	19 位	－	－

（資料：2002-2003 訪日外国人旅行者調査報告書）



・居住地及び男女別の訪問地ランキング上位 20 位を見てみると、箱根が最も多くランクインしており、特に各国の女性は全て 20 位以内に入っており、箱根の人気ぶりが伺える。特に、中国の訪問率が高く、男性は 7 位、女性は 9 位にランクインしている。
・「富士山」は、香港及び中国の男女に人気がある一方、他の国はランク外となっている。
・「伊豆」は、全ての国でランク外。

④. 居住国・地域別 訪問地訪問率（複数回答）

訪問地	箱　　根	富　士　山	伊　　豆
全　　体	5.8	3.6	1.4
アジア	6.9	3.9	1.8
韓国	5.0	1.4	1.3
台湾	7.2	1.7	3.1
香港	5.0	6.7	0.6
中国	13.5	7.9	1.9
中東諸国	2.9	2.9	－
その他アジア諸国	6.2	10.5	0.4
ヨーロッパ	3.6	2.6	0.5
英国	4.3	3.2	0.2
ドイツ	3.6	3.1	－
フランス	1.2	0.6	1.2
その他ヨーロッパ諸国	3.8	2.6	0.7
アフリカ	6.7	－	－
北米	4.3	3.7	1.1
米国	4.1	3.8	1.1
カナダ	5.0	2.5	1.9
その他北米諸国	10.0	5.0	－
南米	6.3	3.1	6.3

オセアニア		4.9	3.1	0.6
	オーストラリア	4.5	2.9	0.8
	その他オセアニア諸国	7.0	4.7	－

（資料：2002-2003 訪日外国人旅行者調査報告書）

・居住国別の訪問率を見てみると、「箱根」は全ての地域において一定の訪問率となっている。特に、中国の訪問率が突出している。

・「富士山」は、アフリカからの訪問はないものの、各国平均的な訪問率となっている。特に、アジアの中国、香港、その他アジア諸国からの訪問率が高い。

・「伊豆」は、一部の国の訪問がない一方、南米からの訪問率が群を抜いている。また、台湾からの訪問率も高い。

⑤．訪問地別宿泊状況（複数回答）

ア．箱根

	０泊	１泊	２泊以上
全　体	43.4	40.7	15.8
韓　国	62.2	24.4	13.4
台　湾	33.7	47.4	18.9
香　港	26.1	52.2	21.7
中　国	25.8	68.5	5.6
米　国	41.2	23.5	35.3
英　国	57.9	36.8	5.3

（資料：2002-2003 訪日外国人旅行者調査報告書）

イ．富士山

	０泊	１泊	２泊以上
全体	54.7	32.8	12.4
韓国	65.2	30.4	4.3
台湾	43.5	30.4	26.1
香港	35.5	48.4	16.1
中国	38.5	48.1	13.5
米国	62.5	16.7	20.8
英国	64.3	28.6	7.1

（資料：2002-2003 訪日外国人旅行者調査報告書）

ウ．伊豆

	０泊	１泊	２泊以上
全体	15.15	59.15	25.7
韓国	7.9	56.6	35.5
台湾	7.05	68.15	24.8
香港	25.0	50.0	25.0
中国	5.55	77.8	16.65
米国	32.15	51.2	16.65
英国	－	100.0	－

（資料：2002-2003 訪日外国人旅行者調査報告書）

・地域別に見てみると、「箱根」では、各国においてわかれるが「０泊」

又は「１泊」が多い。米国は、他国に比べ２泊以上宿泊する傾向が見られる。

・「富士山」では、箱根と同様に「０泊」又は「１泊」が多い。米英国では、特に０泊傾向が見られる。

・「伊豆」では、全ての国において、「1 泊」が最も多く、英国では全ての観光客が１泊している。また、韓国、台湾等のアジア各国では、「０泊」より「２泊以上」の方が高く、１泊又は２泊してゆっくり観光する傾向が見られる。

⑥．箱根町の外国人観光客数推移

	H10	H11	H12	H13	H14	H15
外国人観光客数	63,672 人	56,235 人	62,896 人	61,345 人	66,225 人	52,441 人
外国人割合	1.29%	1.26%	1.37%		0.34%	

（資料：県西地域の都市交通上の問題と課題（H15.3））

※外国人割合＝外国人観光客数÷一般観光客

⑦．外国人観光客の知名度の高い地域

海外の旅行会社を対象とした「日本の観光魅力に関する意識調査及び訪日旅行における宿泊施設の魅力度に関する外国人旅行者アンケート調査の結果について」（1996 社団法人日本観光協会）によると、東京、大阪、京都以外で知っている地域を挙げてもらったところ、当該地域では、1 位「富士山」（47.6%）、3 位「箱根」（44.1%）、18 位「熱海」（23.4%）などが上位に挙げられている。

1 位	富士山	47.6%
2 位	奈良	45.5%
3 位	箱根・鎌倉	44.1%
・・・		
18 位	熱海	23.4%

・・・		
25 位	河口湖・小田原	17.9%
・・・		
36 位	山中湖	14.5%
・・・		

（資料：富士箱根伊豆交流圏構想策定調査報告書　H10.3 神奈川県）

⑧．外国人観光客が日本に求めるものについて（国別）＜参考＞

国　名	日本に求めるもの（○：プラス面、▲マイナス面）
韓　国	○温泉（日本は世界的な温泉大国） ○日本料理（しかし、まだ本場の味は十分に定着していない） ▲宿泊費が高い
中　国	○ハイテク産物 ○日本独特の自然景観（神社・仏閣除く） ○日本食 ○温泉（特に景色の良い露天風呂） ▲コスト高

香　港	○ショッピング ○食事（回転寿司、ラーメン、お好み焼きが人気） ○温泉（特に露天風呂）
台　湾	○観光地が多く、計画性がある ○旅行テーマの選択肢が多彩である（グルメ、温泉、ショッピング等）
米　国	○歴史・文化の魅力に溢れている ○四季の変化に富んだ自然景観美

（資料：海外からのお客様を迎えるために　外国人客接遇基本マニュアル（国際観光振興会））

参考データ

■法務省入国管理局平成１４年における外国人及び日本人の出入国者統計について）

○在留資格（入国目的）別　外国人新規入国者

①短期滞在　　430 万 2,429 人　（前年に比べ 42 万 4,359 人（10.9%）の増加）

②興　　行　　12 万 3,322 人　（前年に比べ 5,483 人（　4.7%）の増加）

③研　　修　　5 万 8,534 人　（前年に比べ 530 人（　0.9%）の減少）

以下,「就学」,「留学」,「定住者」,「日本人の配偶者等」,「公用」,「家族滞在」の順となっている。

○在留資格(入国目的)別新規入国者数

◎短期滞在

観光, 商用（短期）, 親族訪問等を目的とした「短期滞在」は 430 万 2,429 人で, 新規入国者全体の 92.6%を占め, 前年と比べ 42 万 4,359 人（10.9%）増加している。国籍（出身地）別では, 韓国が 109 万 8,766 人で最も多く,「短期滞在」全体の 25.5%を占め, 次いで, 中国（台湾）, アメリカ, イギリス, 中国の順となっている。

「短期滞在」を入国目的別に見ると,「観光」を目的とした新規入国者は 236 万 5,982 人で, 新規入国者全体の 50.9%を占め, 前年に比べ 1,548 人(0.1%)の増加となっている。また,「商用」を目的とした新規入国者は 120 万 7,192 人で, 新規入国者全体の 26.0%を占め, 前年に比べ 4 万 6,500 人(4.0%)の増加となっている。「短期滞在」のうち,「観光」と「商用」を目的とする者が新規入国者全体の 76.9%を占めている。

さらに,「観光」目的の新規入国者の国籍（出身地）別を見ると, 中国（台湾）が 73 万 5,526 人で最も多く,「観光」目的全体の 31.1%を占め, 次いで, 韓国が 57 万 7,946 人（24.4%）となっており, この 2 か国で「観光」目的全体の 55.5%を占めている。

（２）観光情報システムの高度化基本構想

①．システム設計

平成 15 年 1 月、政府は観光立国懇談会を設置し、同年 7 月に観光立国行動計画を発表し、外国人誘客施策を打ち出し、その一環として「ビジット・ジャパン・キャンペーン」を行っており、2007 年をめどに 800 万人の訪日外国人旅行者数を目標としている。

こうした背景も踏まえた中で、国際観光地である当該地域は、その受け皿づくりを進めると同時に、観光情報システムの確立と強化を促進していく必要がある。

そうした外国人観光客を迎えるにあたって、観光情報システムを構築していくには、以下の二つの対応システムの検討が考えられる。

ターゲット	観光情報システム構築の目的
国外の外国人観光客	インターネット・ホームページ等を活用して、当該地域の魅力をＰＲして、外国人観光客を誘致する、国外の外国人観光客への観光情報提供システム。
日本訪問中の外国人観光客	日本へやってきた外国人観光客への観光案内情報提供システム。

ア．国外の外国人観光客への観光情報提供システム

外国人観光客の誘客戦略を高めるため、当該地域をより知ってもらうような広報・宣伝として、現在の大きな情報入手手段の一つになっているポータルサイトの充実化が必要である。特に、広域的観光周遊を高めてもらうため、各自治体や観光協会別ではなく、圏域統一の外国語表記による多言語対応サイトの作成・強化を促進する必要がある。

[事例]

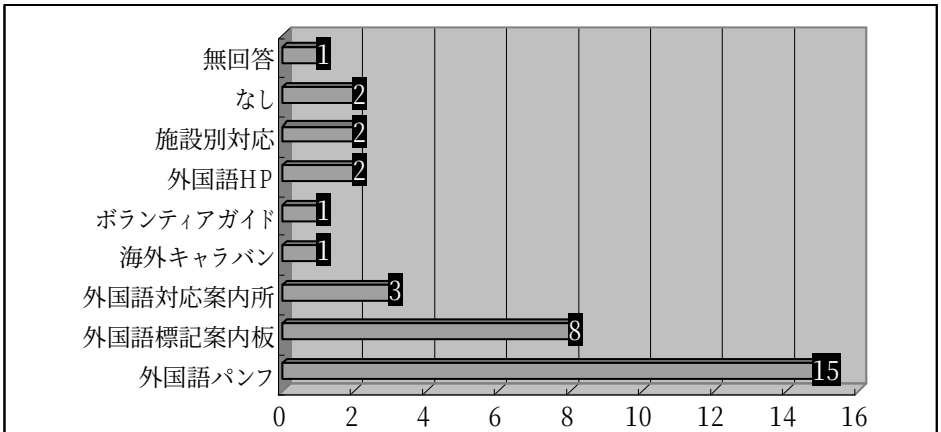
■富士箱根伊豆国際観光テーマ地区推進協議会「Mt.Fuji Welcome Card」
静岡県、山梨県の富士周辺、伊豆、神奈川県の 箱根地区への外国人観光客誘致のためのＷｅｂサイト。
http://www.mtfuji-welcomecard.jp/（英語、韓国語、中国語対応）
Welcome Card=外国人向け国内での割引優待カード(Internet にて Print Out 可)

イ．日本へやってきた外国人観光客への観光案内情報提供システム

外国人観光客の誘致を強化していくためには、海外への情報発信に加えて、日本へやってきた外国人観光客の帰国後の口こみによる効果も大きいと思われる。

そのためには、また来てみたいと思ってもらえるような環境づくりが重要であり、特に「おもてなし」の心を大切にしたホスピタリティの向上が必要であり、特に、外国人観光客のニーズに対応出来るような、多言語対応の観光案内情報提供が必須と考えられる。

「外国人観光客に対する既存の取組やサービスの提供」という質問に関して、観光協会等の観光団体及び観光客が多数訪問する自治体等を対象にアンケートを実施した結果によると、以下のような回答が得られた。

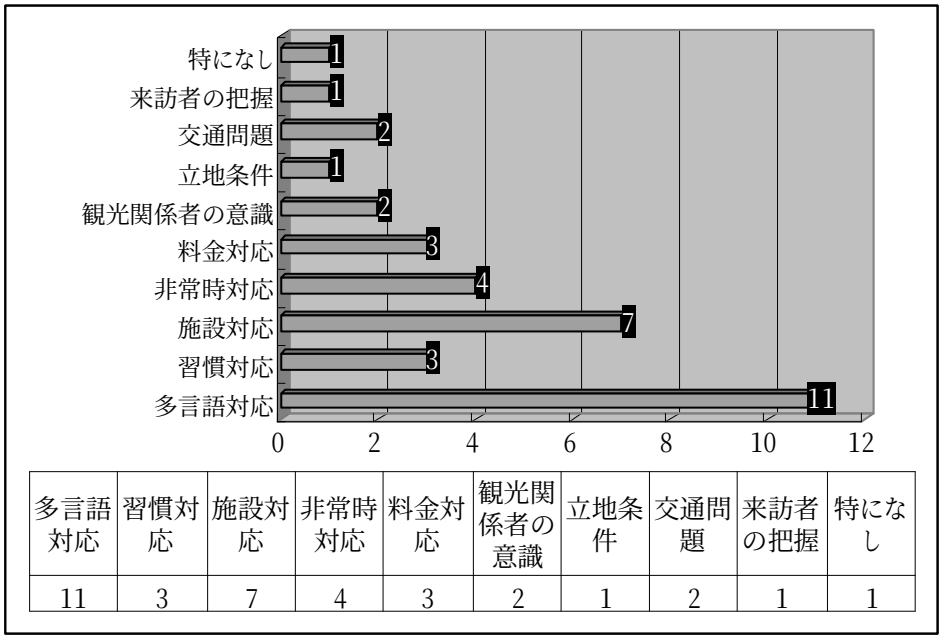


外国語パンフ	外国語標記案内板	外国語対応案内所	海外キャラバン	ボランティアガイド	外国語HP	施設別対応	なし	無回答
15	8	3	1	1	2	2	2	1

上記表によると、国際観光地・富士箱根伊豆地域に属していることもあって、15 団体（自治体）において「外国語対応の観光案内パンフレット」を作成している。外国語対応パンフレットは、各団体によって異なるが、主に 3 カ国語（英、中、韓）対応となっているところが多い。

パンフレットに次いで多かったのは、「外国語を表記した案内板」の設置（8 団体)、「外国語対応案内所」（3 団体）などが挙げられており、ＩＴを活用した情報提供システムはほとんど見られない。

また、「今後外国人観光客を受け入れていくにあたっての問題・課題」という質問に関しては、以下のような回答が得られた。



多言語対応	習慣対応	施設対応	非常時対応	料金対応	観光関係者の意識	立地条件	交通問題	来訪者の把握	特になし
11	3	7	4	3	2	1	2	1	1

最も多く回答があったのは「多言語対応」(11 団体）である。その詳細としては、「案内板への外国語表記の充実」や「外国語堪能なスタッフの配置」等が挙げられており、情報システムを活用した取り組みに関しては、まだ基盤が整っていない結果となっている。

こうした状況下、首都圏を中心に携帯情報端末等を活用した情報提供サービスが検討されている。

[事例]

■ｅ－ナビゲーション・システムの導入

「e-ナビゲーション」は、携帯情報端末（PDA、携帯電話など）を利用した総合旅行支援サービスであり、音声認識技術を利用した言語翻訳サービスのほか、GPS情報を利用した位置情報、地図情報の提供、利用者の位置情報に基づく観光情報や交通情報の提供、利用者の希望や嗜好に合わせた観光プランの提供、観光地における案内サービスなどを提供するものであり、駅においてもこのようなシステムの導入を図る。

成田空港では、平成16年1月上旬～3月に、空港の高度ＩＴ化を進める「ｅ－エアポート」構想のひとつとして、携帯情報端末（PDA:PersonalDigitalAssistant）を活用した総合旅行支援を行う「ナビゲーション」実証実験を国土交通省と共同で実施した。

＜主なサービスの内容＞

① 日英音声翻訳サービス
② 成田空港施設案内等（ホームページ）
③ 成田空港周辺ガイド
④ ＰＤＡ電話プログラム
⑤ ＰＵＳＨメール配信サービス
⑥ インターネット接続サービス
⑦ その他（天気、為替情報など）

[事例]

■浅草ガイドは携帯端末

浅草を訪れる外国人らに、携帯型の小さな機器を貸し出し、街中で文字や画像、音声による観光情報を提供する国土交通省の実証実験が12日、始まった。実用化に向け、技術面での課題や観光客のニーズを把握するのが狙いだ。貸し出しするホテルでの準備などを経て18日から無料で貸し出し、5月末まで続ける。

同様の実験は都が今秋、上野公園で行うほか、秋葉原ではこの技術を紹介するショールームの臨時開設も計画され、観光情報の入手法法が大きく変わりそうだ。

今回の実験は、国交省のほか坂村健・東大大学院教授（コンピューター科学）が所長を務めるＹＲＰユビキタス・ネットワーキング研究所が実施。浅草の観光・商店街関係団体も協力した。

浅草寺周辺の商店など、約80地点に、「電子タグ」や「赤外線マーカー」と呼ばれる装置を設置。観光客が手にした機器「ユビキタス・コミュニケータ」のボタンを押しながら、電子タグに近づけると、史跡の沿革や商品の特徴を文字や画像、音声で紹介する。赤外線マーカーの場合は、近づくと自動的に情報が提供される。日本語、英語、韓国語、中国語の4カ国語に対応する。

貸出場所は浅草ビューホテルで、同ホテルなど浅草地区16ホテル・旅館の宿泊客が対象。（出典：朝日新聞4月13日（水）記事）

ウ．システム構築にあたっての課題

以上述べてきたような観光情報システムを構築していくにあたっては、いくつかの課題の解決策を検討していく必要がある。

〇効率的な訪日促進キャンペーン、外国人の多様な関心に応える旅行商品やサービス等の提供

〇プライバシー保護やハッカー対策、国際的な枠組みづくりを含めた利用者保護対策の実施

〇イベント、花の開花、紅葉、宿泊、交通も含めた観光地に係わる情報や災害関連情報のリアルタイムでの提供

②．安心・安全にかかわるコンテンツ

当該地域は、国際観光地であると同時に、富士山噴火や東海地震等の災害発生の危険性を伴う地域であるため、災害が起きた時に安全かつ安心して避難させるために、観光と合わせた防災情報の提供も検討する必要がある。特に、その提供方法としては、現在のインフラ基盤整備状況等を踏まえた中で、以下のものが考えられる。

事業スパン	手　　法
短期対応	○既存の避難場所や避難誘導等の案内板への外国語併記 ○外国人対応観光案内パンフレットに災害時の対応策の追記 ○外国人対応可能な観光案内所等への、災害時の避難誘導等の徹底
中長期対応	○携帯情報端末等を活用した、GPS 等による現在地確認と避難ルート・避難場所の情報、災害リアルタイム情報、友人・知人等との連絡手段の確保（ex.ＮＴＴ等の171）

中長期対応については、現段階では外国人のみならず、国内の観光客に対しても、まだまだシステムが構築されていないため、そうしたシステムの構築及びコンテンツの充実化においては、国内外の観光客を対象とした、システムの構築を進めていく必要がある。

（3）言語バリアフリー化のためのガイドライン

①．認識率の高い案内標識

外国人観光客を迎え入れるにあたって、現在最も整備が進んでいるのは、案内標識板及び外国人対応パンフレットである。特に、案内標識板は、現地での即地的な対応物であることから、多くの自治体において、既に整備が進んでいる。

しかし、一部の旅館、民宿等では、日本語のみの表記である施設もまだまだ多く、屋外の観光案内標識板に加えて、宿泊・飲食施設等の館内案内・表示等への外国語併記を促進させる必要がある。

また、そうした言語バリアフリー化に加えて、誰にでも分かるピクトグラム（絵文字）や矢印等を用いるユニバーサルデザインの導入も、年齢・国の違いを超えて有効なものであることから、積極的に推進する必要がある。

■ＩＳＯ基準のピクトグラム（例）

※この記号を安全標示として用いるときは、IS03864 で決められている色彩と形状についての指示に一致させなければならない。

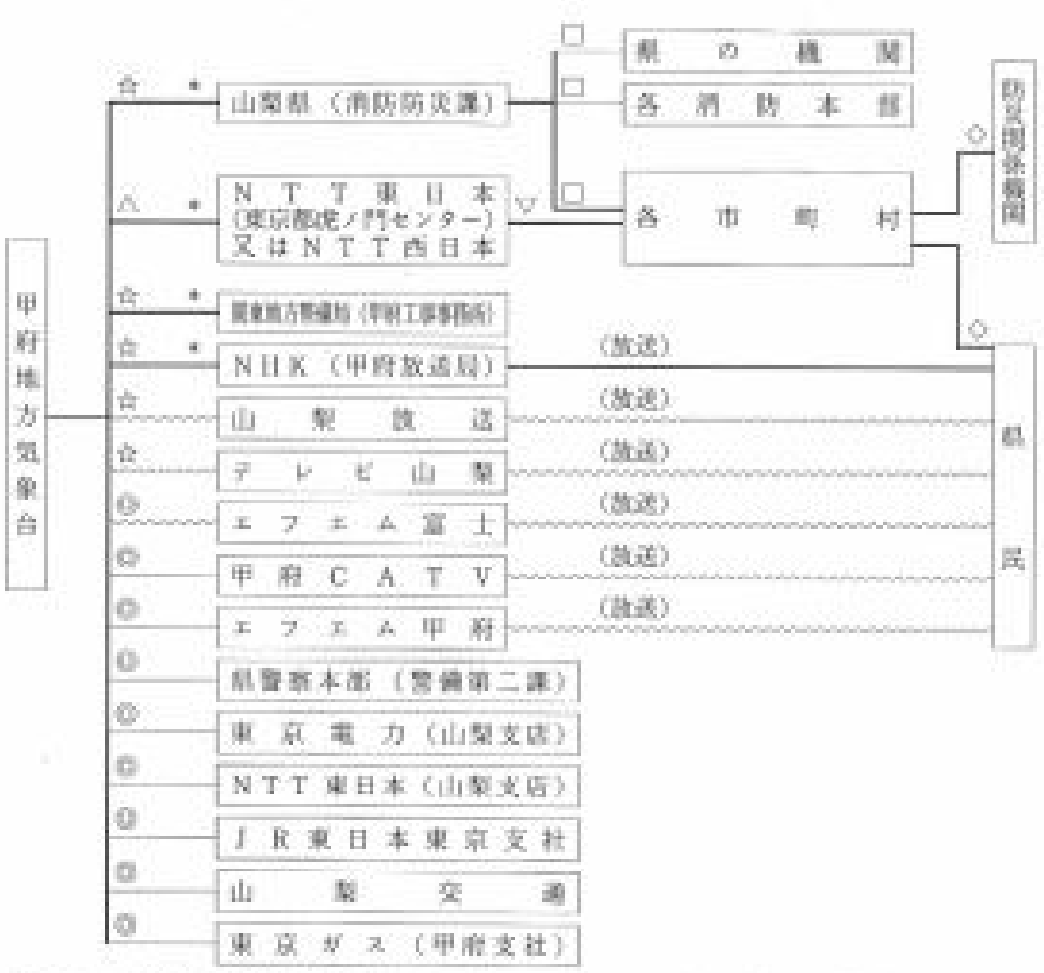
②．注意報・警報の発令時の伝達方法

注意報・警報の定義を見てみると、以下のようになっている。

注意報	気象等により被害が起こるおそれがあるときに、その旨を注意する予報
警　報	気象等により重大な災害が起こるおそれがあるときに、その旨を警告する予報

この伝達方法として、山梨県を事例に挙げてみると以下のようになっている。

■甲府地方気象台の伝達



注　全ての注意報、警報は全機関（ＮＴＴ東日本、又はＮＴＴ西日本へは、警報のみがオンライン伝達される）に伝達。
情報は種類によって上記伝達先の一部を省略し、伝達することがある。

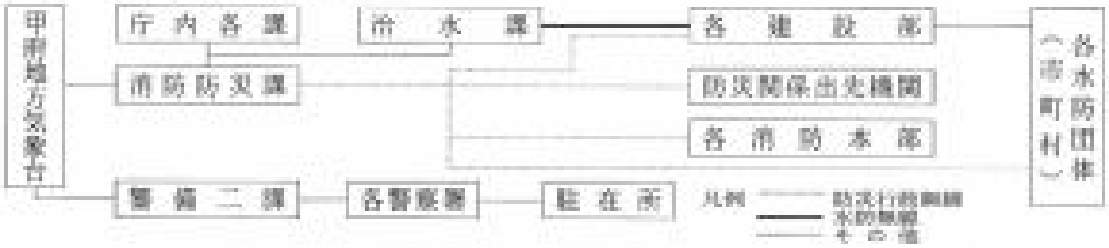
凡例

―― 法令（気象業務法等）による通知系統	△ オンライン
―― 法令（気象業務法等）による公衆への周知依頼及び周知系統	▽ 電話FAX
―― その他（行政協定等）による伝達系統	□ 県防災行政無線
	◇ 市町村防災無線等
	☆ 防災情報提供装置
* 法令により、気象台から警報事項を受領する機関	◎ Ｆネット

（資料：山梨県地域防災計画(H13.4)）

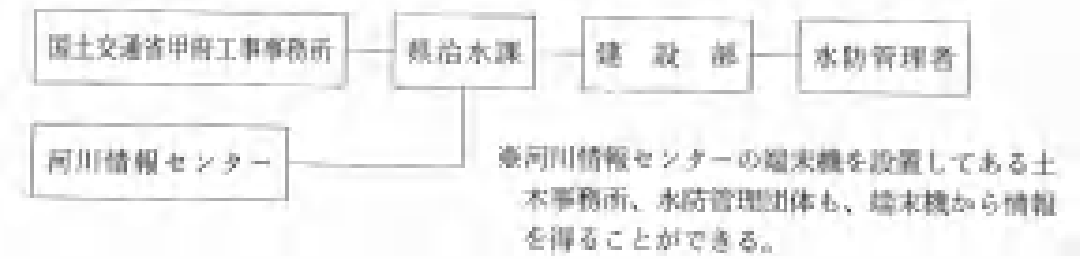
■ＮＴＴの扱う警報の伝達

■県の伝達



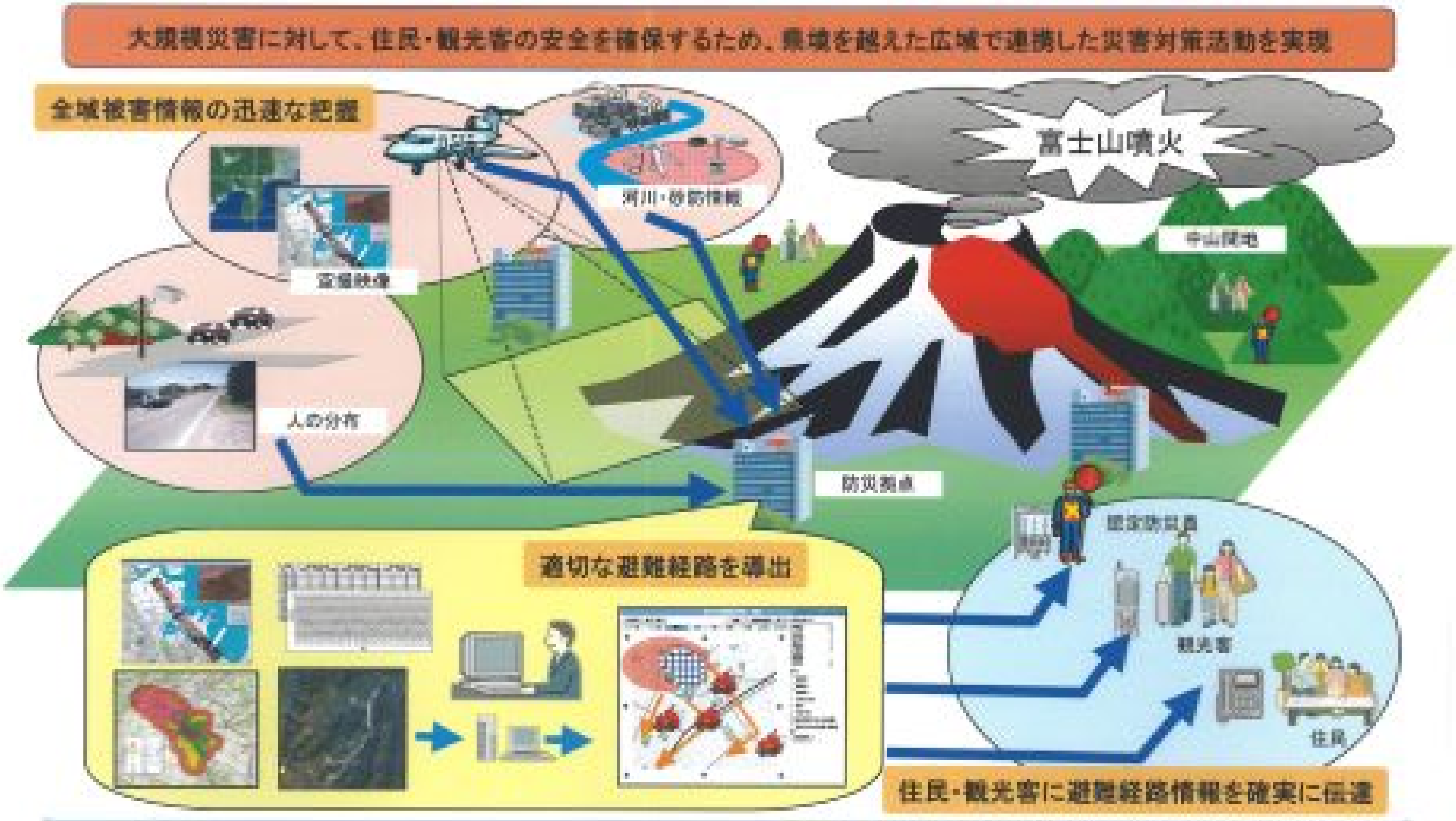
（資料：山梨県地域防災計画(H13.4)）

■国土交通省及び県の機関が発表する警報（水防警報）の伝達



（資料：山梨県地域防災計画(H13.4)）

このように、関係機関毎に警報等の伝達手段は既に構築されているが、外国人（観光客）への対応については何も明記されていない。このことから、外国人への伝達も含めたシステムの変更・強化が必要である。


大規模災害に対して、住民・観光客の安全を確保するため、県境を越えた広域で連携した災害対策活動を実現
全域被害情報の迅速な把握
富士山噴火
河川・砂防情報
空撮映像
中山間地
人の分布
防災拠点
適切な避難経路を導出
観光客
住民
住民・観光客に避難経路情報を確実に伝達

③．外国人観光客対応可能な観光案内所の適正配置

Ｓ.Ｋ.Ｙ.広域圏内における、外国人観光客に対応可能な観光案内所としては、以下のものが挙げられている。

名称	住所	開所時間	閉所日	宿泊予約
ＪＲ東日本びゅうプラザ熱海（熱海駅旅行センター協議会）	静岡県熱海市田原本町 11-1JR 熱海駅構内	10:00-13:30 14:50-17:30	年末年始	○
伊東観光協会案内所	静岡県伊東市湯川 3-12-1	9:00-17:00	年中無休	○
沼津市にぎわい企画課（国際交流室対応）（中、英、西、蘭）	沼津市御幸町沼津市役所内	9:00-18:00		
箱根町湯本観光案内所	神奈川県足柄下郡箱根町湯本 698 箱根町観光物産館 1F	9:00-17:00	年末年始	○
湯河原駅前観光案内所(英語のみ)	湯河原町 JR 湯河原駅構内	8:30-17:00		
富士河口湖総合観光案内所	山梨県南都留郡富士河口湖町船津 3631-5 河口湖駅前	9:00-17:00	年末年始	○
山梨県立富士ビジターセンター	山梨県南都留郡富士河口湖町船津剣丸尾 6663-1	9:00-17:00 (-18:00 7-9 月)(-16:00 12-2 月)	月曜日(祝日除く)、祝日の翌日、7 月 8 月は無休、年末年始	
富士吉田市観光案内所	山梨県富士吉田市上吉田 2-5-1	9:00-17:30	年末年始	
山中湖観光案内所（英語のみ）	山中湖村村営山中湖キャンプ場付近	9:00-18:00		

※宿泊予約･･･宿泊予約を行っている案内所

（資料：海外からのお客様を迎えるために　外国人客接遇基本マニュアル（国際観光振興会)、富士箱根伊豆国際観光テーマ地区外客来訪促進計画）

当該圏域内における外国人対応が可能な観光案内所は以上であり、国際観光地としての位置づけを強化していくためには、全ての観光案内所で対応できるように促進を図っていく必要がある。また同時に、新規観光案内所の設置も含めて、段階的な検討が必要である。

短　期	○圏域内の全ての観光案内所における外国人観光客対応可能の検討と実現化
中長期	○観光施設や宿泊施設等における外国人観光客対応可能な観光案内システムの導入及び人員配置等の観光案内の拡大の検討

④．外国人にわかりやすい交通機関利用案内や路線図

外国人観光客の移動手段の大半を占める公共交通機関においては、各鉄道会社・バス会社等の積極的な取り組みによって、英語による車内アナウンス、交通案内板・路線図等への英語表記、バス停標識の多言語表記（既出）等外国人観光客に対応した仕組みが整っている。

今後は、鉄道会社、バス会社等の共通乗車券の導入や外国人向けの割引運賃適用、外国語会話の出来る人材の育成等、外国人観光客にわかりやすい交通機関の在り方を検討していく必要がある。

[事例]

■バス停標識等の共通化・多言語化（箱根町）
箱根登山バスと伊豆箱根鉄道バスのバス停の共通化に加え、バス停標識の多言語化(日本語、英語、ハングル語)事業を実施

■事例：外国人観光客応対会話集

タクシー乗車の外国人に対応する「タクシー楽々シート」を、サッカーワールドカップ開催の 2001 年に作成し、横浜及び千葉（成田）で活用されている。

タクシー楽々対応シート(横浜)

タクシー菜の花シート(千葉)

外国人観光客応対会話集

（４）発災時の対応

①．避難や発災害時の誘導方法と体制、その周知の方法

特に外国人観光客が多く訪れている箱根町において災害が起きた際の町が実施する広報を見てみると、以下のようになっている。

震度５弱以上の地震を感じた場合、以下の広報を実施する。
（１）自主防災組織、住民等への活動喚起・行動指示
（２）観光客への行動指示
（３）二次災害危険の予想される地域住民等への警戒呼びかけ
（４）地区別の避難所
（５）避難に際しての留意点
（６）混乱防止の呼びかけ（不確実な情報にまどわされない、テレビ・ラジオから情報入手するように等）
（７）安否情報については、「災害用伝言ダイヤル『171』を活用する」よう広報
（８）被災者救援活動方針・救援活動の内容
（９）その他

（資料：箱根町地域防災計画(H14.3)）

広報案文：屋外にいる観光客への行動指示[地震直後]

◎　ただいま、大きな地震がありました。観光客の皆さん、あわてて行動しないでください。自動車の使用は状況がわかるまで控えてください。
◎　町では観光施設等で観光客の皆さんに対する情報を提供していますので、そこで情報を得て行動してください。また、自動車の方は、カーラジオの情報にも注意してください。
◎　○○地区の避難所は○○小学校です。観光客の皆さんは、町職員、観光施設従業員の指示・誘導に従い避難してください。

（資料：箱根町地域防災計画(H14.3)）

このように、観光客への広報は位置づけられているものの、外国人観光客に対応した仕組みは整っていないのが現状である。今後、観光立国として、当該地域に多くの外国人観光客を誘致するにあたっては、平時のみならず、こうした災害時の適切かつ的確に避難誘導出来るような体制づくりが求められる。

特に、その最大の課題は多言語対応である。大阪市消防局が監修してい

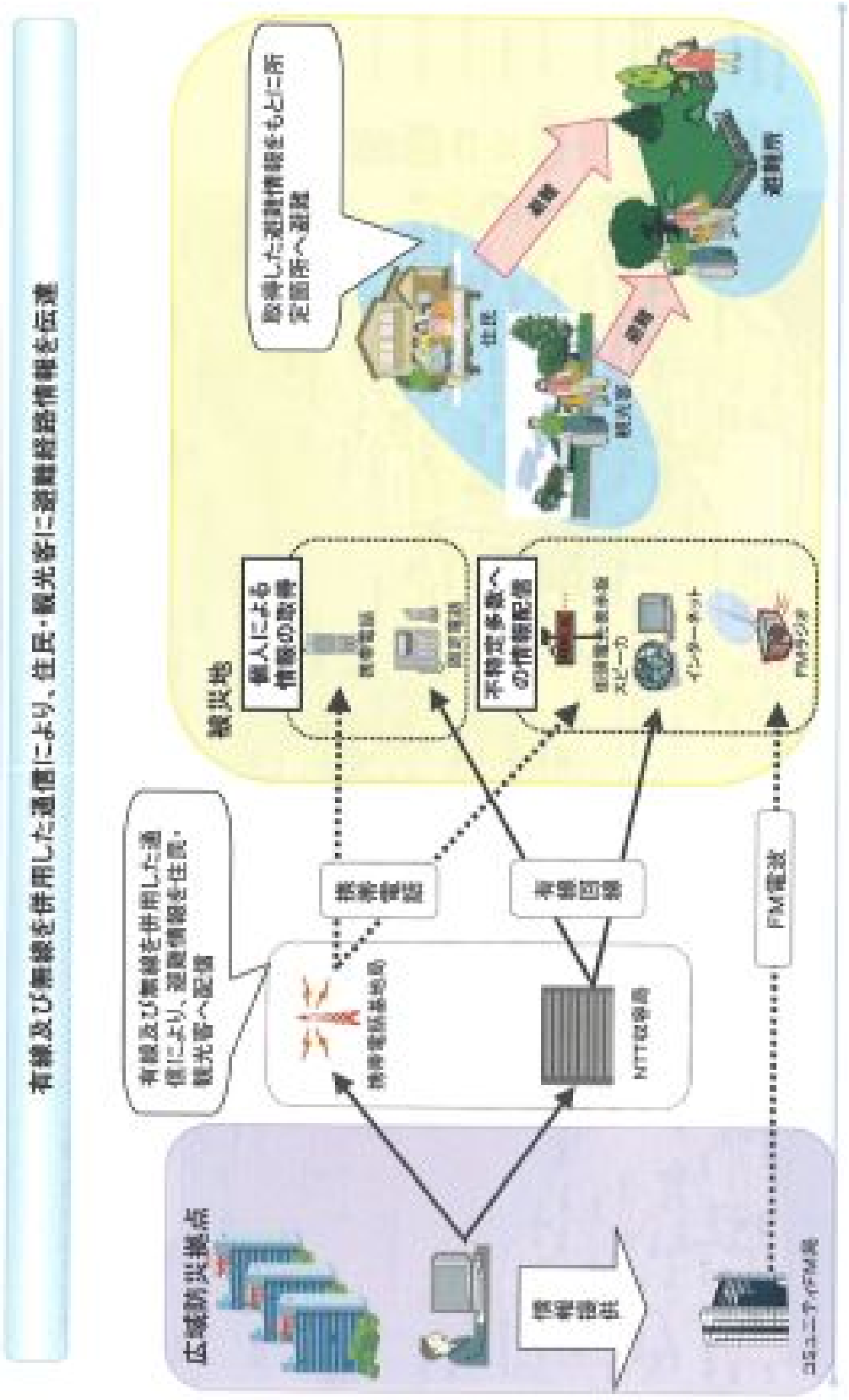
るホテル等内での災害が起きた際のための６カ国語対応の「安全の手引き」（p67）などが作成されているが、非常放送又は係員の指示においてのアナウンスにおいても、日本語だけではなく、外国語（英語、中国語、韓国語等）でのアナウンスによる誘導が必要であると考えられる。

災害時ではないが、電車や飛行機等の公共交通機関においては、既に英語におけるアナウンスが実施されていることから、これを災害時にも対応できるようなシステムづくりが必要である。

また、団体観光客ではなく、個人観光客を視野に入れた際に、新たな伝達手段として、ＩＴを活用した情報システムの構築が重要課題と考えられる。

○[予防]観光事業者等は、多言語対応による避難誘導計画の策定、非常時の対応に関する従業員教育の実施､避難マップ等を主要施設に常備する等の予防策を事前に実施する。
○市町村は、多言語対応による広報車、ホームページ、広報誌等の手段によって、観光中止及び当該地からの避難を呼びかける広報を行う。
○県は、地元報道機関（テレビ、ラジオ、新聞各社）に対して、観光中止及び当該地からの避難を呼びかける広報を行う。
○国は、道の駅や道路情報板等において、観光中止に関する情報を提供する。
○国、県、市町村は、旅行会社、鉄道・バス等の交通事業者、観光事業者等に対し、富士山周辺地域の観光中止に関する情報発信を要請する。
○鉄道・バス等の交通事業者や観光事業者等は、国、県、市町村等から観光中止の情報を入手後、各民間企業別に定められている事項に沿って、情報伝達を行う。
○その他、個人観光客等に対しては、新たな手段である携帯情報端末等導入の検討を視野に入れた､観光中止及び当該地からの避難を呼びかける広報を行う。

観光客避難誘導イメージ（試案）



[事例]

■大阪府消防局監修「安全の手引き」

日本語以外に、英語、韓国語、中国語（簡体字）、ドイツ語、スペイン語、フランス語の６カ国語に対応

②．火山地帯に適応した外国人応急診断マニュアル

富士山噴火等、災害発生時にケガをしたり、やむをえず避難所生活を強いられた際に病気になったりするなど、ケガや病気にかかった場合でも、外国人観光客が安心して対応出来るような仕組みづくりが必要である。

特に、現場での緊急対応が求められることも視野に入れ、当該地域内の医療機関との協力・連携体制のもと、応急診断できるようなマニュアルを作成し、それを各医療機関に配布しておくことが必要である。

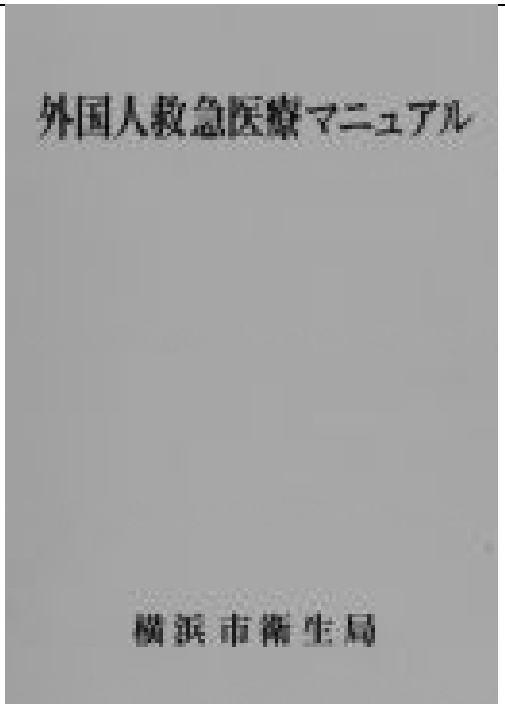
■事例：会話筆談集

交通、宿泊、買い物、食事等外国人観光客が目的を達成するために用いることを想定して作られた冊子。この冊子内に「病気・けがをしたとき」の問答集が収められている。英語・韓国語バージョンが発行されており、東京駅、京都駅、成田国際空港、関西国際空港等で配布されている。

（資料：日英・日韓会話筆談集（発行：独立行政法人国際観光振興機構））

■事例：外国人救急医療マニュアル

横浜市衛生局が平成5年度に作成した医療機関における外国人救急患者の円滑な受け入れ態勢を確保するために作成。対応言語は、英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語の5カ国語。



マニュアル冊子表紙

使用国語認識カード

診断申込書（症状表）カード（英語）

検査カード（韓国語）

（資料：外国人救急医療マニュアル（作成：横浜市衛生局（H5））