

# 訪日外国人旅行者の現状



平成30年11月1日

中部運輸局観光部国際観光課



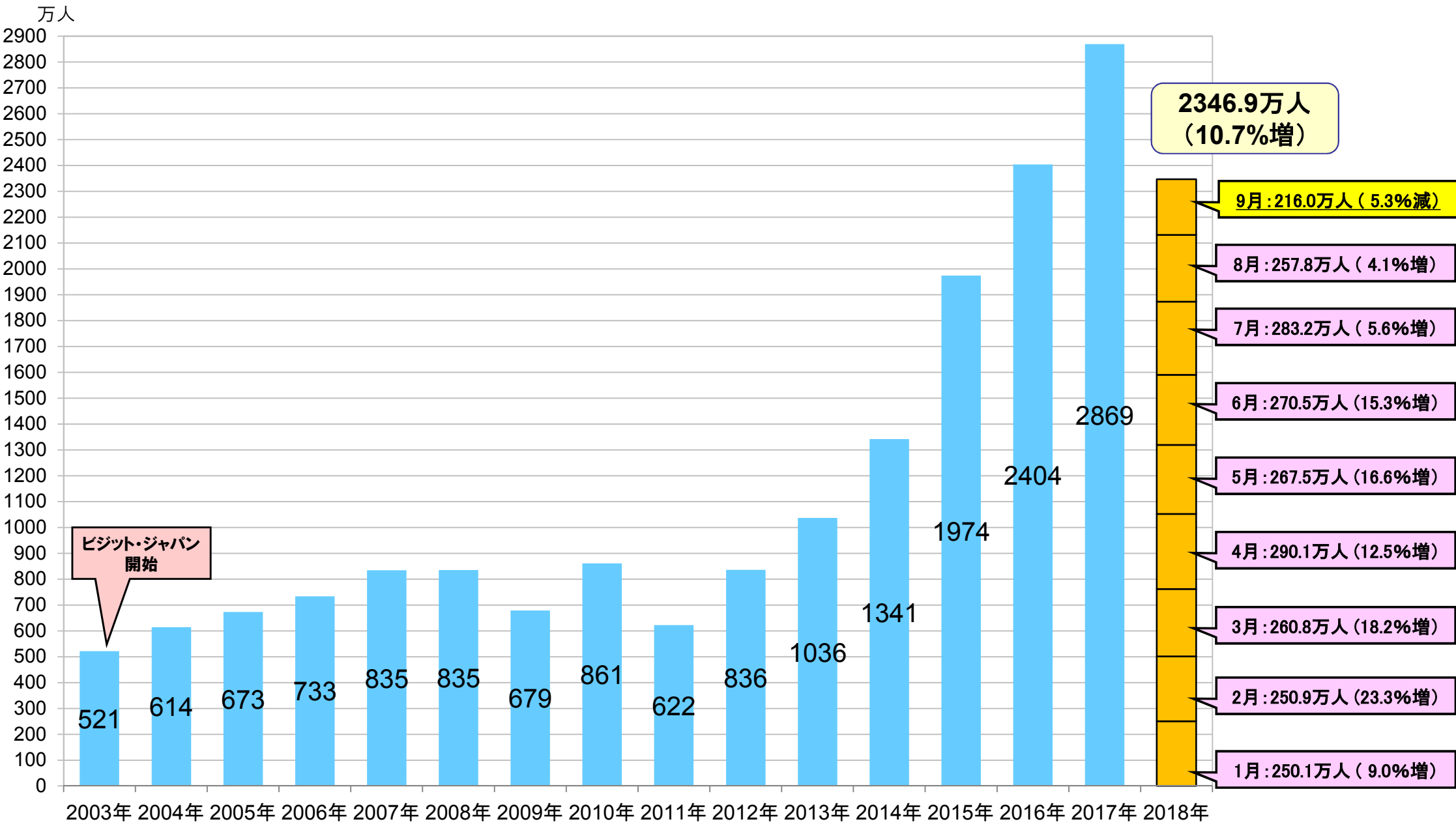


1. 最新の訪日外国人旅行者の動向
2. 外国人旅行者の受入環境整備
3. 災害時の対応



1. 最新の訪日外国人旅行者の動向
2. 外国人旅行者の受入環境整備
3. 災害時の対応

# 訪日外国人旅行者数の推移



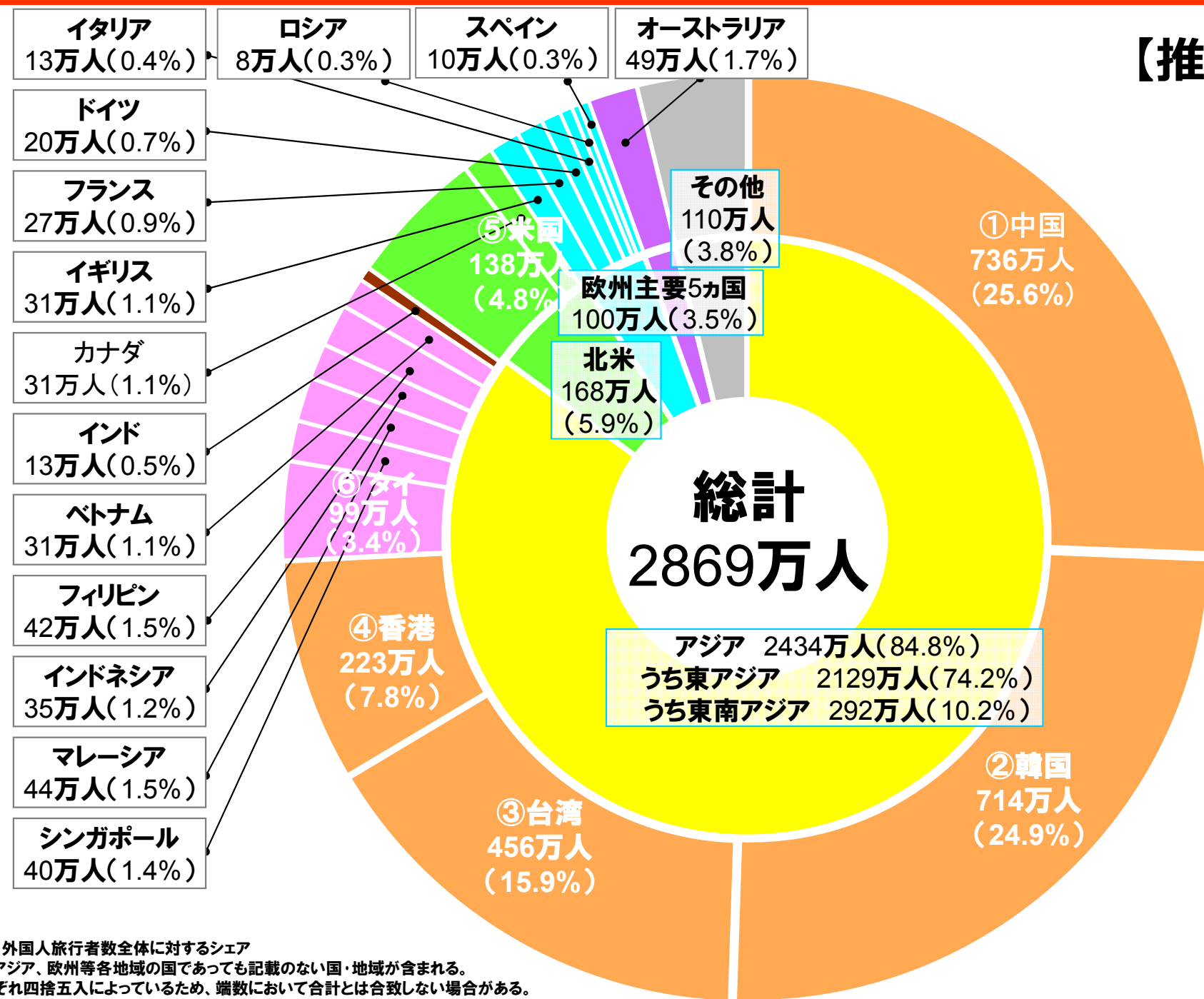
【お問い合わせ先】  
観光庁国際観光課 三島、石川  
(代表) 03-5253-8111(内線27402, 27519) (直通) 03-5253-8324

注) 2017年以前の値は確定値、2018年1月～7月の値は暫定値、2018年8月～9月の値は推計値、%は対前年同月比  
出典: 日本政府観光局(JNTO)

# 2017年の訪日外国人旅行者数及び割合（国・地域別）



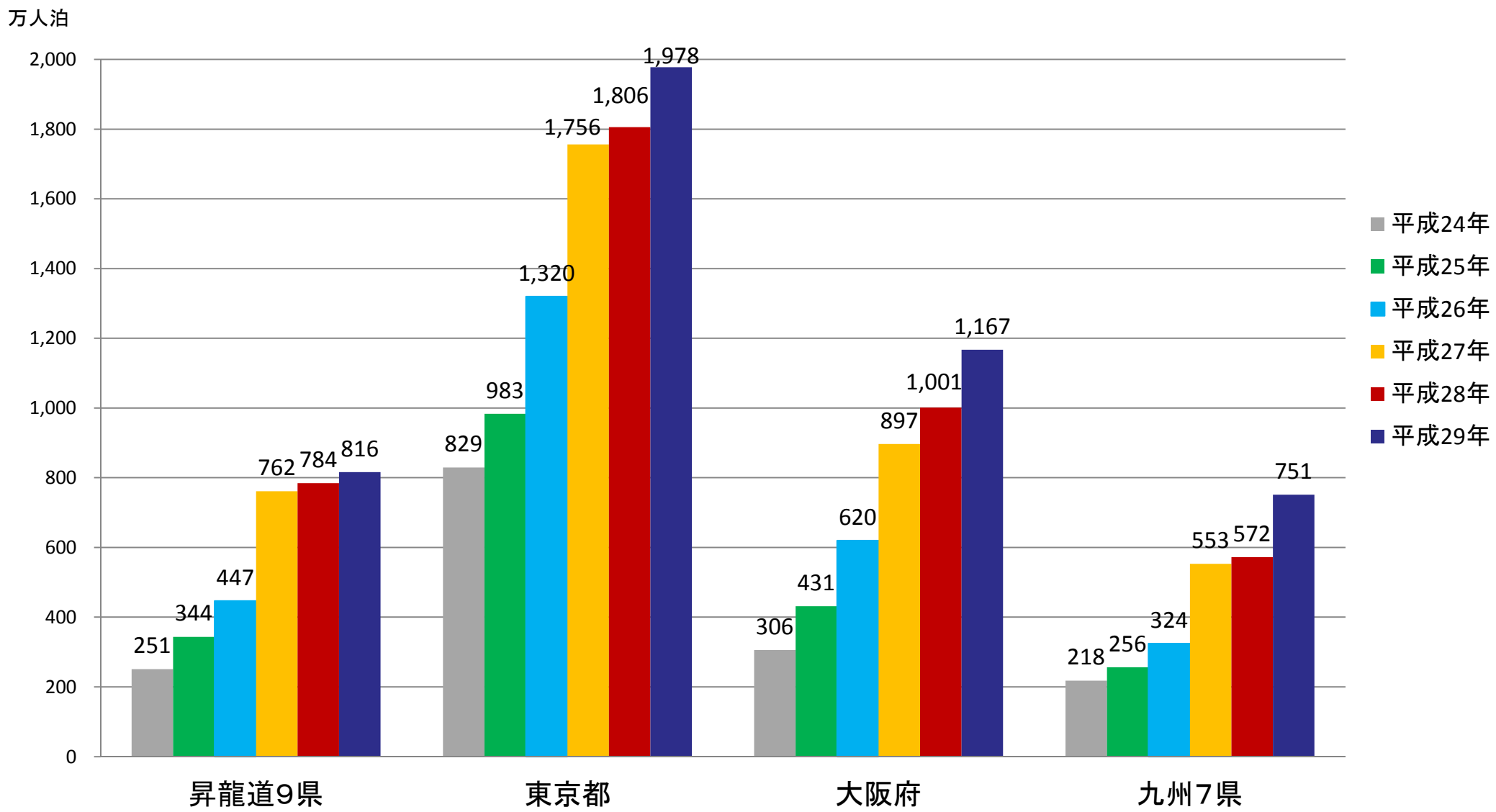
【推計値】



※ ( )内は、訪日外国人旅行者数全体に対するシェア  
 ※ その他には、アジア、欧州等各地域の国であっても記載のない国・地域が含まれる。  
 ※ 数値は、それぞれ四捨五入によっているため、端数において合計とは合致しない場合がある。  
 ※ 日本政府観光局(JNTO)資料より観光庁作成



### 昇龍道9県と他都市との外国人延べ宿泊者数の比較 (平成24年～平成29年)



※観光庁「宿泊旅行統計調査」による

# 昇龍道9県の延べ宿泊者数

## 平成29年・28年1月～12月期比較

単位:万人泊

県別	①全宿泊者数			②外国人宿泊者数			外国人比率	
	平成28年	平成29年	伸び率	平成28年	平成29年	伸び率	平成28年	平成29年
富山県	341	390	14.3%	22	29	29.4%	6.5%	7.4%
石川県	870	874	0.5%	62	78	24.7%	7.2%	8.9%
福井県	371	359	-3.3%	5	6	12.5%	1.5%	1.7%
長野県	1,780	1,799	1.0%	113	129	13.7%	6.4%	7.2%
岐阜県	638	621	-2.8%	101	98	-3.8%	15.9%	15.7%
静岡県	2,124	2,078	-2.2%	157	150	-4.4%	7.4%	7.2%
愛知県	1,656	1,719	3.8%	239	254	6.3%	14.5%	14.8%
三重県	930	832	-10.6%	35	33	-5.0%	3.8%	4.0%
滋賀県	483	465	-3.8%	48	39	-19.2%	10.0%	8.4%
中部管内計	5,719	5,608	-1.9%	538	542	0.6%	9.4%	9.7%
昇龍道9県計	9,194	9,135	-0.6%	784	816	4.0%	8.5%	8.9%
全国	49,249	50,960	3.5%	6,939	7,969	14.8%	14.1%	15.6%

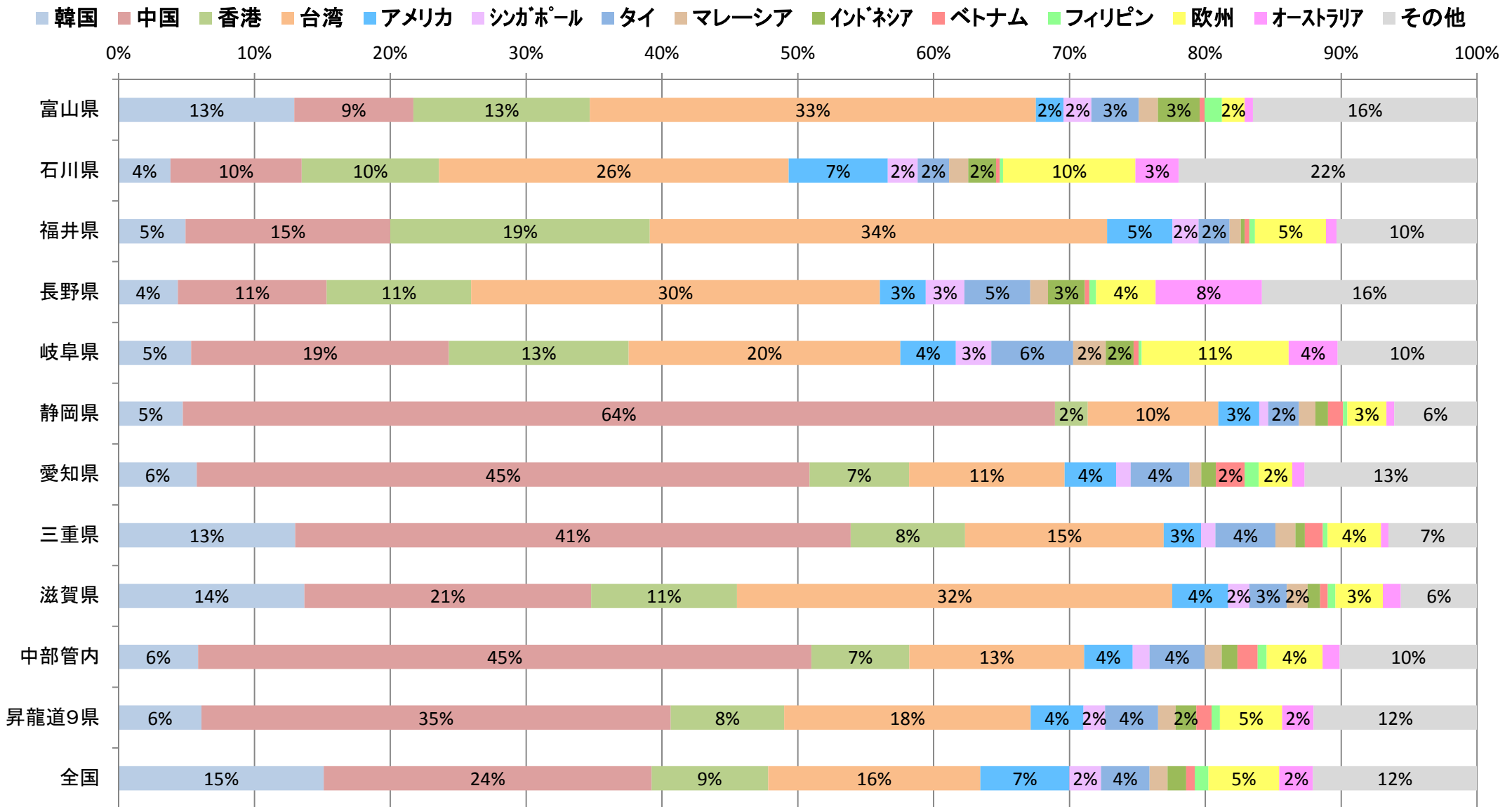
※観光庁「宿泊旅行統計調査」平成29年年間値(確定値)による

※従業者数10人未満の施設を含む。

※端数処理の関係で合計値及び割合が異なることがある。

# 国籍(出身地)別外国人延べ宿泊者数構成比

## 2017年(H29) 1月～12月



※観光庁「宿泊旅行統計調査」平成29年確定値による。  
 ※従業者数10人以上の施設のため、合計値が一致しない場合がある。  
 ※構成比数値の2%未満は記載を省略している。



## 2017年(H29)・2018年(H30)の1～7月期比較

単位:万人泊

県別	①全宿泊者数			②外国人宿泊者数			外国人比率	
	平成29年	平成30年	伸び率	平成29年	平成30年	伸び率	平成29年	平成30年
富山県	205	183	-10.6%	18	18	-0.3%	8.6%	9.6%
石川県	487	451	-7.4%	47	56	19.0%	9.7%	12.4%
福井県	189	202	6.6%	4	5	32.1%	2.0%	2.4%
長野県	978	980	0.2%	83	98	19.2%	8.4%	10.0%
岐阜県	345	338	-1.8%	58	74	25.9%	17.0%	21.7%
静岡県	1,132	1,169	3.2%	84	109	29.5%	7.5%	9.3%
愛知県	967	971	0.4%	144	167	15.9%	14.9%	17.2%
三重県	464	461	-0.7%	17	20	16.3%	3.7%	4.4%
滋賀県	256	231	-9.6%	24	23	-4.7%	9.5%	10.0%
中部管内計	3,097	3,141	1.4%	308	375	21.8%	9.9%	11.9%
昇龍道9県計	5,022	4,986	-0.7%	480	570	18.9%	9.6%	11.4%
全国	28,449	28,176	-1.0%	4,655	5,182	11.3%	16.4%	18.4%

※観光庁「宿泊旅行統計調査」平成30年7月第二次速報値による。

※従業者数10人未満の施設を含む。

※端数処理の関係で合計値及び割合が異なることがある。



1. 最新の訪日外国人旅行者の動向
2. 外国人旅行者の受入環境整備
3. 災害時の対応

訪日外国人旅行者の増加を図るため、中部北陸9県の産官が広域的に連携したプロジェクト

## ■ 昇龍道プロジェクト推進協議会

協議会会員数： 2,123者（平成30年9月末現在）

推進体制（平成24年3月設置）

会長： 豊田鐵郎 中部経済連合会会長

副会長： 久和 進 北陸経済連合会会長

事務局： 中部運輸局、北陸信越運輸局、（一社）中央日本総合観光機構



昇龍道プロジェクトの2大方針

**海外：一貫したプロモーション**

⇒海外のメディア、旅行会社、ブロガー等の招請

海外へのミッション団の派遣

協議会の下に置かれた部会にて海外市場を共同研究 等

**国内：観光力とホスピタリティ強化**

⇒外国人受入環境の整備

交通利用の利便性向上

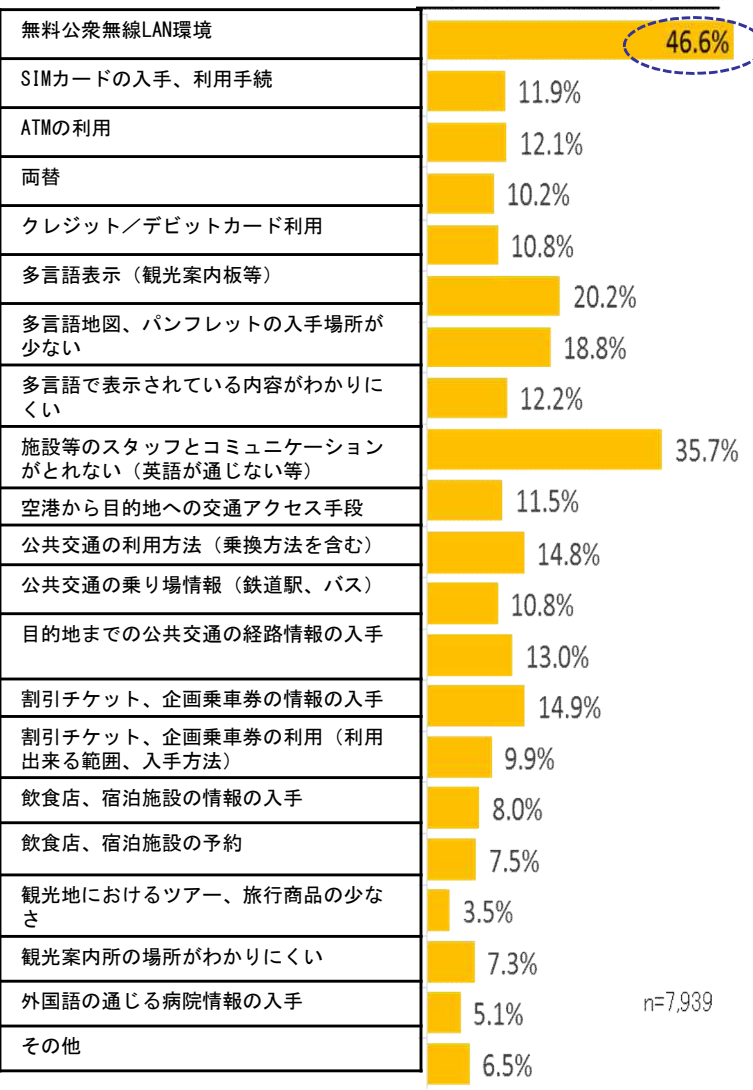
協議会の下に置かれた分科会にて先行事例等を共同研究 等

### 旅行中に困ったこと

● 旅行中困ったこととしては、平成26年度調査においては「無料公衆無線LAN環境」が46.6%で最も多く、平成28年度・29年度調査においては、「**施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない**」が最も多くなった。

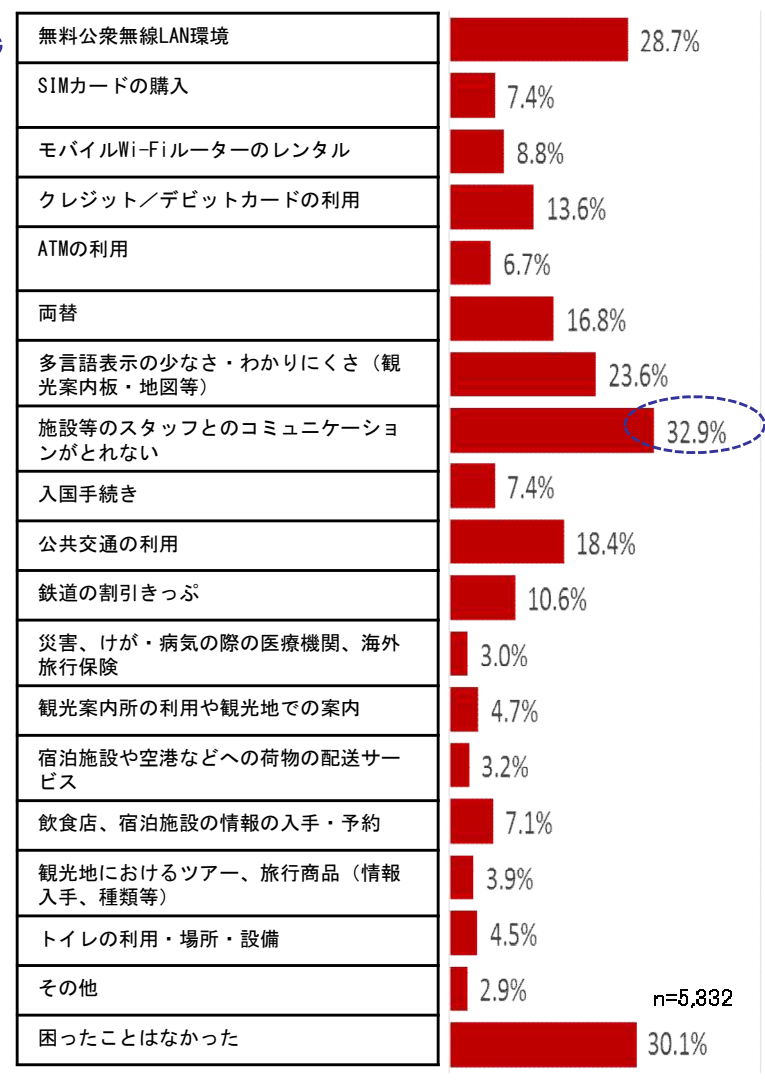
#### 【平成26年度調査】

旅行中困ったこと(複数回答)



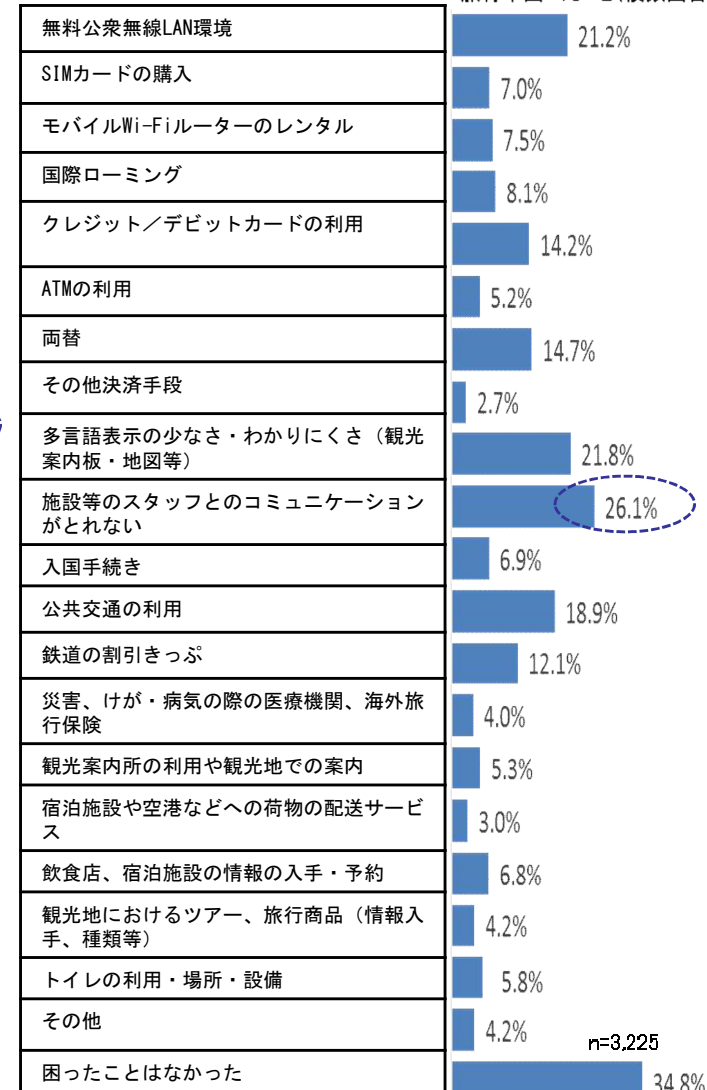
#### 【平成28年度調査】

旅行中困ったこと(複数回答)



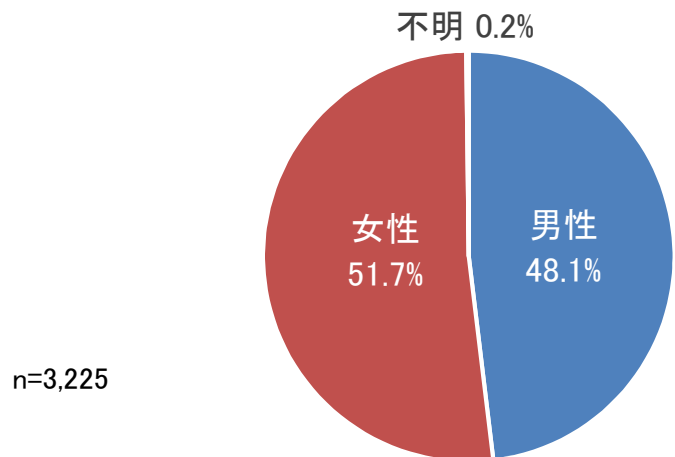
#### 【平成29年度調査】

旅行中困ったこと(複数回答)

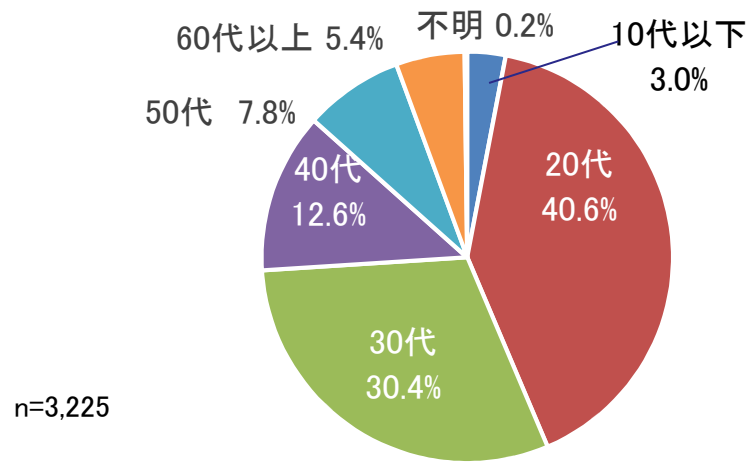


- 20代が最も多く、20代・30代で回答者の7割を占める。
- 国・地域は訪日5大市場（韓国、中国、アメリカ、台湾、香港）は各300以上、インドネシア・タイ・マレーシアの3カ国は各180以上の回答を回収した。
- **5割以上が訪日経験2回以上のリピーターである。**

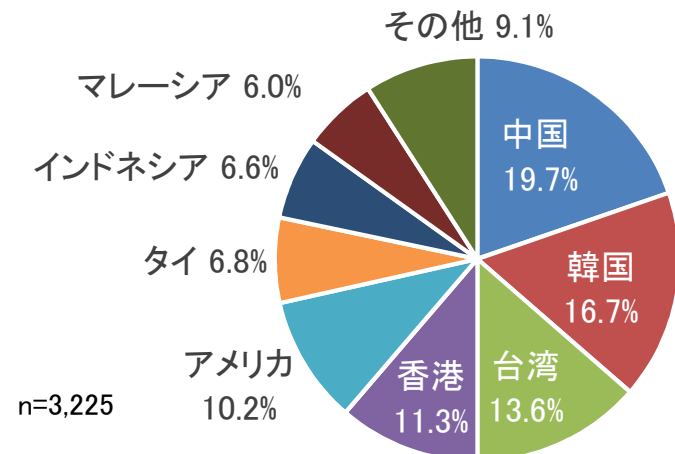
性別



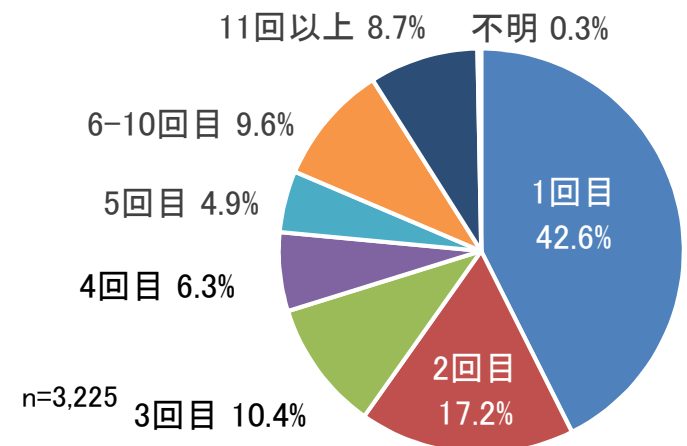
年齢



国・地域



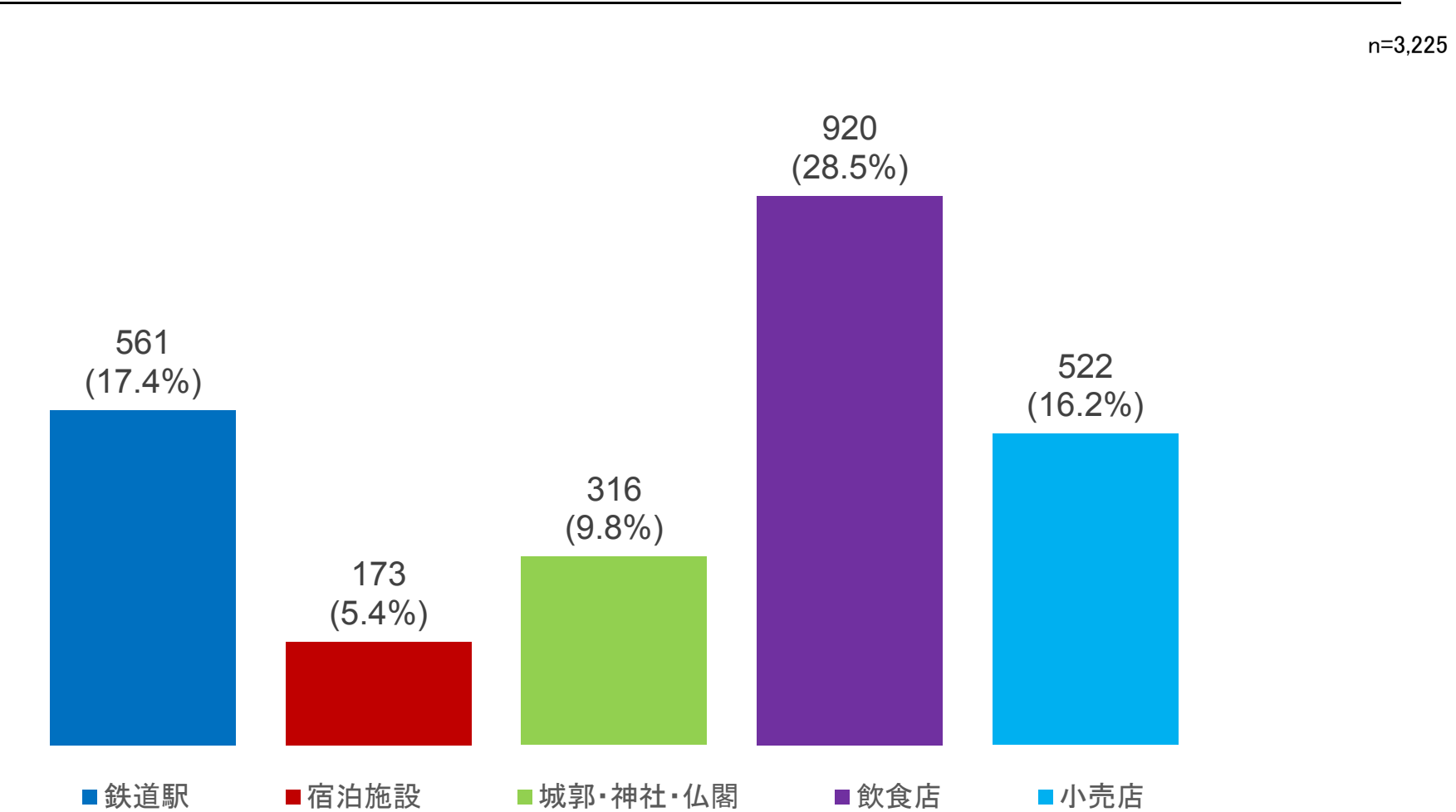
日本への渡航回数



出典：H29年度 訪日外国人旅行者の受入環境整備における国内の多言語対応に関するアンケート調査

● 前回調査(平成28年度調査)で特に困った旅行者が多かった5種類の施設を取り上げ、訪日旅行中に利用・訪問した施設のうち、多言語表示やコミュニケーションで困った場所を尋ねたところ、飲食店で困ったという回答が28.5%で最も多く、鉄道駅(17.4%)、小売店(16.2%)の順に多い。

訪問した場所の中で多言語表示・コミュニケーションで困った場所(複数回答)

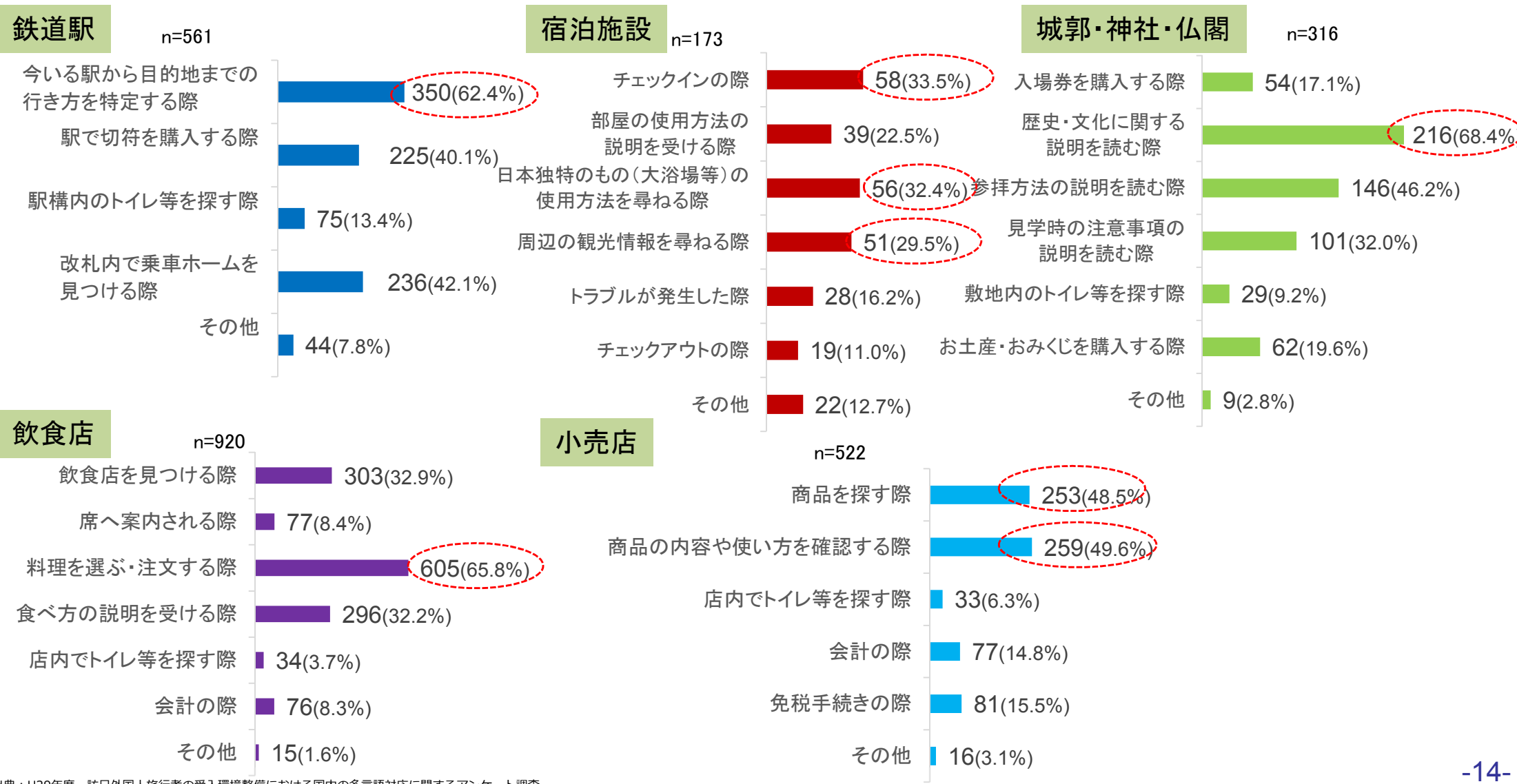


# 調査結果 2-2.多言語表示・コミュニケーションで困った場面



- 各施設で特に困った場面について、飲食店では「料理を選ぶ・注文する際」(65.8%)、鉄道駅では「今居る駅から目的地までの行き方を特定する際」(62.4%)、城郭・神社・仏閣では「歴史・文化に関する説明を読む際」(68.4%)の回答が多い。

多言語表示・コミュニケーションに関して困った場面(複数回答)



出典：H29年度 訪日外国人旅行者の受入環境整備における国内の多言語対応に関するアンケート調査

この「多言語音声翻訳システム」は、スマートフォンアプリ「VoiceTra」でお試しいただけます。

※ 総務省所管の国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)を中心に開発されたシステムで、多言語音声翻訳技術の研究開発の成果を簡単に体験していただけるものとして試験公開中(無料でダウンロード可能)。



**【主な機能】**  
 日本語、英語、中国語  
 (簡体字・繁体字)、韓国語を  
 はじめ、31言語間の翻訳  
 (2018年10月現在)



VoiceTraサポートページ : <http://voicetra.nict.go.jp/>



音声翻訳システムの導入を検討の方は、業務用に最適な民間の製品・サービスをぜひご検討ください。

国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)の音声翻訳技術は、様々な民間サービスにも活用されています。

→製品やサービスの詳細紹介ページ : [http://gcp.nict.go.jp/news/products\\_and\\_services\\_GCP.pdf](http://gcp.nict.go.jp/news/products_and_services_GCP.pdf)

## 民間サービスのご紹介

●「MELON」  
 (医療機関向けコミュニケーション支援サービス)  
 提供元: コニカミノルタ(株)



●「S・I・S」  
 (Smart Interpreter Service)  
 多言語音声翻訳サービス  
 提供元: スマートカルチャーゲートウェイ(株)



●「POCKETALK® W」  
 多言語音声翻訳機  
 提供元: ソースネクスト(株)



●「mimi® 音声翻訳 powered by NICT」  
 スマートフォンアプリ  
 提供元: Fairy Devices(株)



●「VoiceBiz」  
 多言語音声翻訳サービス  
 提供元: 凸版印刷(株)



●「NEC多言語音声翻訳サービス」  
 提供元: 日本電気(株)



●「対面ホンヤク」  
 多言語音声翻訳サービス  
 提供元: パナソニック(株)



●「おてぼん! 音声翻訳」  
 スマートフォンアプリ  
 提供元: (株)リクルートコミュニケーションズ



●「駅コンシェル™」  
 多言語音声翻訳サービス  
 提供元: (株)日立超LSIシステムズ



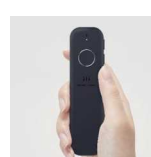
●「どこでも翻訳」  
 日英・日中・日韓  
 スマートフォンアプリ  
 提供元: (株)フィート



●「Fairy I/O™ Tumbler T-01」  
 多言語音声翻訳サービス向け機器  
 提供元: Fairy Devices(株)



●「ili インバウンド」  
 多言語音声翻訳サービス  
 提供元: (株)ログバー



※民間サービスに関する記載は、2018年10月現在のものです。最新情報および各民間サービスの詳細は、提供元の各社にお問合せください。



訪日外国人旅行者数4,000万人等の実現に向けて、多言語音声翻訳システムの普及等の多言語対応の一層の促進、無料公衆無線LAN環境の一層の充実、増加する訪日ムスリム旅客の受入体制の強化等、ストレスフリーな受入環境の整備に向けてさらにきめ細やかな支援を行う。

訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業 → 以下の3事業から [ ] を除いた部分。

## 交通サービス支援事業

### ■全国共通ICカードの導入

【補助対象事業者】  
鉄軌道事業者、一般乗合  
旅客自動車運送事業者等



### ■企画乗車船券の発行

【補助対象事業者】  
公共交通事業者等



### ■交通施設や車両等の洋式 トイレ、多機能トイレの整備

【補助対象事業者】  
鉄軌道事業者、バスターミナル事業者を営む者、  
国内一般旅客定期船路事業者で旅客船ターミナルを  
設置等する者、航空旅客ターミナルを設置等する者等

### ■多言語バスロケーションシステムの設置

【補助対象事業者】  
一般乗合旅客自動車運送事業者等



### ■インバウンド対応型鉄軌道車両の整備

【補助対象事業者】  
鉄軌道事業者



### ■ノンステップバス、リフト付バスの導入

【補助対象事業者】  
一般乗合旅客自動車運送事業者、  
一般貸切旅客自動車運送事業者  
(貸切バス事業者安全性評価制度の認定  
を受けた者)等



### ■ユニバーサルデザインタグの導入

【補助対象事業者】  
一般乗用旅客自動車運送事業者等



※新規メニュー(赤字)

## 旅行環境整備事業

### ■多言語表記等

【補助対象事業者】  
鉄軌道事業者、一般乗合  
旅客自動車運送事業者等



### ■タブレット端末の整備

【補助対象事業者】  
鉄軌道事業者、一般乗合  
旅客自動車運送事業者等



### ■交通施設や車両等の無料Wi-Fiの整備

【補助対象事業者】  
鉄軌道事業者、一般乗合旅客自動車運送事業者等



### ■エレベーター・スロープ等の設置による 交通施設の段差の解消

【補助対象事業者】  
鉄軌道事業者、バスターミナル事業者を営む者、  
国内一般旅客定期船路事業者で旅客船ターミナルを  
設置等する者、航空旅客ターミナルを設置等する者等



### ■ホームドアの設置

【補助対象事業者】  
鉄軌道事業者



### ■船内座席の個室寝台化

【補助対象事業者】  
国内一般旅客定期船路事業者、  
国内不定期船路事業者、船舶  
貸渡業者等

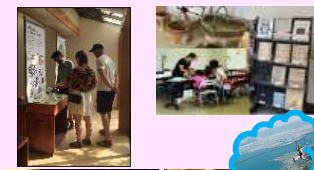
## 具体的な取組み

## 地方での消費拡大に向けた支援事業

### ■観光拠点情報・交流施設の機能向上

(施設の整備・改良、タブレット端末の整備、多言語の展示設備、  
案内標識・デジタルサイネージ・HPの多言語表記等、  
案内放送の多言語化、無料Wi-Fiの整備)

【補助対象事業者】  
地方公共団体、公共交通事業者を含む民間事業者等



### ■観光案内所の機能向上(カテゴリーI一部対象)

(施設の整備・改良、タブレット端末の整備、案内標識・  
デジタルサイネージ・HPの多言語表記等、案内放送の多言語化  
スタッフ研修、無料Wi-Fiの整備)

【補助対象事業者】  
地方公共団体、公共交通事業者を含む民間事業者等  
(日本政府観光局がカテゴリーI以上の認定をした、又は認定する見込みがある者)



### ■多様な宗教・生活習慣への対応力の強化

### ■観光案内所の非常用電源装置等の整備(パートナー施設及びカテゴリーI一部対象)

【補助対象事業者】  
地方公共団体、公共交通事業者を含む民間事業者等  
(日本政府観光局がカテゴリーII以上の認定をした、又は認定する見込みがある者等)



### ■公衆トイレの洋式便器の整備等(建替時等の洋式便器新設等も対象)

【補助対象事業者】  
地方公共団体、公共交通事業者を含む民間事業者等



### ■手ぶら観光カウンター機能向上

(案内標識・デジタルサイネージ・HPの多言語表記等、  
案内放送の多言語化、手荷物集荷場等の整備等)

【補助対象事業者】  
地方公共団体、公共交通事業者を含む民間事業者等  
(手ぶら観光共通ロゴマーク掲出の認定をした、又は認定する見込みがある者)



## 宿泊施設インバウンド対応支援事業

### ■タブレット端末の整備 ■自社サイト・案内表示の多言語化

### ■ムスリム受入マニュアル作成 ■無料Wi-Fiの整備

### ■段差解消 ■トイレ洋式化 等

【補助対象事業者】  
宿泊事業者等(複数の宿泊事業者(5以上)により  
構成される団体が計画策定・申請)

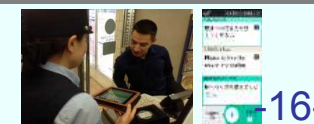


## 旅行環境整備事業

### ■空港利用者の手続き効率化に向けた検討調査

■訪日外国人旅行者の要望・不満調査  
■多言語音声翻訳システム(VoiceTra)の  
観光関係者への利活用実証事業 等

## 実証事業等



## 旅行環境整備事業費補助金

( 地方での消費拡大に向けた旅行環境整備支援事業 (観光案内所) )

訪日外国人旅行者にとって利用しやすい観光案内所の整備を促進するため、設備の設置、施設の整備・改良等に要する経費の一部について支援 ※国際観光旅客税充当事業

1. 補助対象事業者 地方公共団体、民間事業者及び協議会等で、日本政府観光局が、**カテゴリⅠ以上の認定をしている又は認定する見込みがある案内所**
2. 補助率 国 : 1 / 3
3. 補助対象経費 **カテゴリⅠ及びⅡ以上で補助対象経費が異なる**

### カテゴリⅠ・Ⅱ・Ⅲ



多言語案内用  
タブレット端末



ウェアラブル翻訳機  
対面翻訳機 等  
多言語翻訳システム機器



無料公衆無線LAN環境の整備



スタッフ研修

### カテゴリⅡ・Ⅲ

先進機能の整備 □



VR (仮想現実) 体験



デジタルサイネージ



観光案内所整備・改良等



案内標識



ホームページ

## 旅行環境整備事業費補助金

(地方での消費拡大に向けた旅行環境整備支援事業(観光拠点情報・交流施設))

訪日外国人旅行者を含む旅行者が「観光名所」に関する情報や、交流機会(体験・学習等)が得ることができる「観光拠点情報・交流施設」の取組を支援するため、設備の設置、施設の整備・改良等に要する経費の一部について支援 ※国際観光旅客税充当事業

1. 補助対象事業者 地方公共団体、民間事業者及び協議会等
2. 補助率 国 : 1/3
3. 補助対象経費 **基幹事業実施の場合に限り、効果促進事業も補助対象となる**

### 基幹事業(情報発信機能向上事業)

先進機能の整備



VR(仮想現実)体験



デジタルサイネージ



多言語案内用  
タブレット端末



ウェアラブル翻訳機  
多言語翻訳システム機器



案内標識



掲示物の多言語化



無料公衆無線LAN環境の整備

### 効果促進事業



観光拠点情報・交流施設の整備・改良等



ホームページ

- ・コンテンツ作成
- ・案内放送の多言語化
- ・洋式便所の整備
- ・その他、情報提供、交流機会提供、利便性向上のための設備



1. 最新の訪日外国人旅行者の動向
2. 外国人旅行者の受入環境整備
3. 災害時の対応

- 災害等の非常時においても外国人旅行者が安心して日本を旅行できるよう、JNTOコールセンターの365日、24時間の多言語対応体制の確立など、様々な場面における外国人旅行者の情報入手手段の多重化を図る。

## いつでもどこでもつながる体制の確立

- **JNTO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**【10月中に新体制に移行】  
あわせて、災害時の問い合わせの集中にも対応するため、**自動案内機能を整備**【10月中に契約手続、今年度中にサービス開始】
- JNTO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や災害時ガイダンス機能の強化**【10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】
- JNTO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【10月1日にも補助金の要望書受付開始】
- JNTO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**【直ちに周知強化、JNTO本部Twitterを新規立ち上げ】

## 災害発生時等の鉄道における情報提供

- 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・意識喚起の実施**【速やかに実施】
- 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**【速やかに実施】
- 東海道新幹線について、スマートフォンやタブレットを活用した**車内・駅での英語情報提供の充実**【直ちに試行、平成31年度中に本格導入】及びウェブサイトにおける**列車走行位置・遅延情報等のリアルタイム・多言語での提供**【今年度中にサービス開始】

## 災害発生時等の空港における情報提供

- **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等**
- 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**  
【いずれも関西国際空港、新千歳空港を含む主要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】

## 訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金

(地方での消費拡大に向けたインバウンド対応支援事業(外国人観光案内所))

災害時におけるJNTO認定観光案内所の業務継続能力の強化を図るため、非常用電源装置等の設備に要する経費の一部について支援。

### ■ 補助対象事業者

地方公共団体、民間事業者※及び協議会等であって以下(1)又は(2)の外国人観光案内所を設置又は運営する者

- (1) 日本政府観光局がカテゴリII以上の認定又は認定する見込みがある外国人観光案内所
- (2) 国際定期路線が就航する空港又は新幹線の駅若しくはその周辺に所在する外国人観光案内所であって、日本政府観光局がいずれかのカテゴリに認定をした又は認定の見込みがあるもの

※東日本旅客鉄道株式会社、東海旅客鉄道株式会社及び西日本旅客鉄道株式会社の路線、大手民鉄及び大手民鉄に準ずる大都市周辺の民鉄事業者の地方部以外の路線、並びに成田国際空港、東京国際空港、中部国際空港、関西国際空港及び大阪国際空港の航空旅客ターミナル施設を設置し、又は管理する者は、平成30年度に限り補助の対象となります。

### ■ 補助率：1/2

### ■ 補助対象経費：非常用電源装置※及び携帯電話充電機器等の整備に要する経費

※ただし、非常用発電機の燃料等については、ランニングコストに該当するため、補助対象外となります。

#### 非常用電源装置



蓄電池システム

発電機

#### 情報端末への電源供給機器等



情報端末充電機器  
※複数台の充電が可能なもの

コードリール等

## ■ 補助対象となる観光案内所に求められる機能

### ◆ 災害時の開所に関する基本的な考え方

- ① 災害等の発生が業務時間内である場合には、必要な安全の確認等を行った上で、可能な限り業務を継続すること。
- ② 災害等の発生が業務時間外である場合には、公共交通機関の運行状況や案内所が所在する地域における観光の状況に照らして、訪日外国人旅行者による相談が見込まれる場合には、必要な安全の確認等を行った上で、可能な限り速やかに業務を開始すること。
- ③ ①又は②の後には、少なくとも通常の業務時間内は業務を行い、その後も訪日外国人旅行者より問い合わせが予見される場合は、可能な限り業務継続に努めること。
- ④ 訪日外国人旅行者の求めに応じて、公共交通機関の運行状況、宿泊や避難に関する情報等を案内するとともに、情報端末への充電サービスを提供すること。
- ⑤ 災害等の発生時において、英語のほか、多言語案内用タブレット端末又は多言語翻訳システム機器等の活用によることも含め、その他の外国語による対応も可能であること。

■ 対応例  
ドン・キホーテ狸小路店  
(札幌) 携帯電話充電を求めて訪れた旅行者



■ 対応例 (実際の掲示状況)  
発災後、公共交通、観光施設、ヘルプデスク等の情報を多言語で提供 (旭川観光物産情報センター)



### ◆ 情報端末への充電サービスが利用可能である旨の情報発信

訪日外国人旅行者に対し、災害時の情報端末への充電サービスが利用可能である旨を多言語でわかりやすく示すこと。

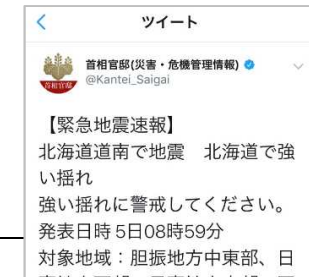
## NHKワールド JAPAN【英語対応】

日本やアジアの最新ニュースを発信する24時間英語チャンネル  
地震や台風などの大きな災害時に英語による情報源として活用可能  
<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/>

## 首相官邸 twitter

首相官邸から災害・危機管理関連の政府活動  
情報がtwitterで発信

10月5日時の  
緊急地震速報ツイート



## JNTOグローバルウェブサイト

災害発生時、JNTOグローバルウェブサイト  
(<https://www.jnto.go.jp/>) において特設ページを設置

台風25号時の特設ページ

### Warning alert on Typhoon Kong-rey (Typhoon No. 25)

Last update: 7th October, 16:00 JST

Typhoon Kong-rey (Typhoon Number 25) has landed in southern Japan, and it is now heading northeastward. Delays and cancellations of transportation may have been caused due to weather conditions. Please check below websites for the latest information for airports, flights and train services.

#### Typhoon tracking

Japan Meteorological Agency  
NHK World News

## ツーリスト・インフォメーション・センター

JNTOでは24時間、英語、中国語、韓国語及び  
日本語による電話問合せ対応を実施

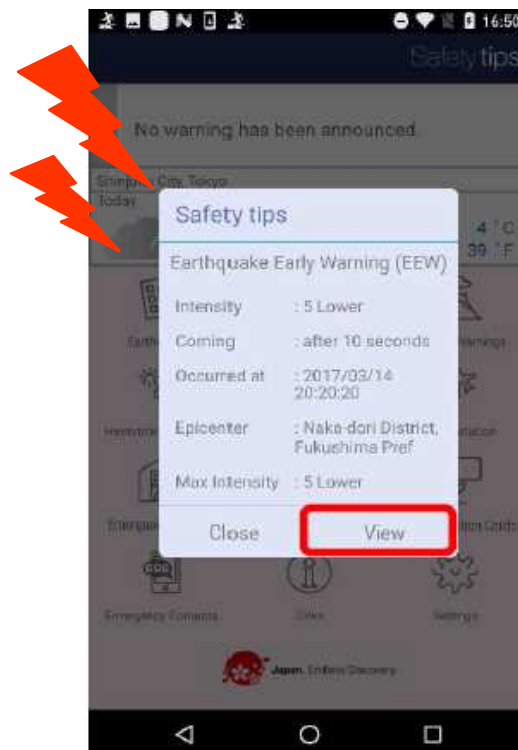
電話番号  
**03-3201-3331**



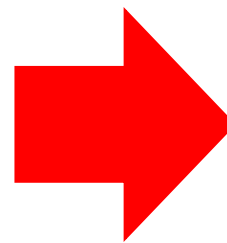


- ・自然災害の多い日本において訪日外国人旅行者が安心して旅行できるよう、平成26年10月から提供を開始した観光庁監修の外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ。
- ・対応言語は5言語(英語・中国語(簡体字/繁体字)・韓国語・日本語)。
- ・日本国内における**緊急地震速報、津波警報、気象特別警報、噴火速報**をプッシュ型で通知できる他、対応フローチャートやコミュニケーションカード等、災害時に必要な情報を収集できるリンク集等を掲載。

## ・地震発生時のプッシュ通知



緊急地震速報プッシュ通知



取るべき行動

### 【ダウンロードURL】

- ・ Android:  
<https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.co.rcsc.safetyTips.android>
- ・ iPhone :  
<https://itunes.apple.com/jp/app/safety-tips/id858357174?mt=8>

※本アプリは無料

Android:



iPhone

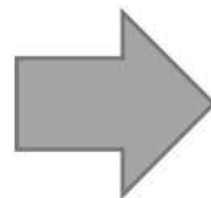


新規



- ・日本全国の観光情報、経路案内機能の他、外国人対応可能な病院検索機能など公的な情報を一元的に提供するアプリ
- ・対応言語は4言語(英語・中国語(簡体字/繁体字)・韓国語)。
- ・平成30年10月2日より、JNTO 公式スマートフォンアプリ「Japan Official Travel App」の **災害情報プッシュ通知機能**が拡充

## ①プッシュ通知配信イメージ



## ②詳細情報イメージ



プッシュ通知をクリックすると、右記の詳細情報の画面に遷移

※Safety tipsとの連携強化により、既に搭載済みの緊急地震速報や津波警報に加え、日本国内における気象特別警報、噴火速報をプッシュ型で通知できる機能が搭載。

QRコード  
※本アプリは無料



## 災害時初動対応マニュアルとは

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を解説したマニュアルです。  
(九州版：九州運輸局作成)

<http://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/kanko/tyousajigyoku.htm>



## ポイント1 基礎知識 (地震未体験者の視点)

地震発生時には、外国人旅行者は以下のような行動をとる可能性がある。

- 地震を体験したことが無いため、地震そのものを理解できない
- 地震の揺れで過剰に反応する
- 地震や余震の揺れによる恐怖で混乱を起こす
- 多くの方は、被災している場所からの移動を希望する など

## ポイント2 事前に準備しておくこと (平常時)

一般的な災害対応の手順や必要な水・食料・その他必要物資の備置のほか、外国人旅行者に向けた個別の備えが必要です。



指揮・命令系統



情報収集先・避難場所



多言語化した案内の準備



ピクトグラムの準備



情報提供場所・方法



訓練の実施 など

## ポイント3 災害が起こった時の対応 (初動対応)

### 地震発生時



身の安全確保



緊急放送

### 地震発生後



避難の呼びかけ



避難誘導

### 揺れが収まった後



安否確認



協力依頼



対応窓口の開設

## ポイント4 外国人旅行者の帰国支援

災害が一定程度落ち着くと、外国人旅行者は安全な場所への移動、母国への帰国を求めることから交通機関情報の収集と伝達が重要



コミュニケーションツール活用

### ポータルサイト



## ポイント5 災害時に必要となる情報

災害に備えて、必要な連絡先をリスト化しておくことが重要。

### 災害発生時情報源



公的機関のHP、国際放送



### 医療拠点



### 道路・交通



など

# （観光庁 平成29年度実証事業）外国人旅行者を安全に避難誘導する「避難誘導マニュアル」作成



平成28年度九州運輸局での先行例を踏まえ、以下の4運輸局にて、地域事情にあわせたマニュアルを作成する実証事業を実施した。今後、自治体の「地域防災計画」への反映により定着を図るとともに、他地域でも取組が展開されていくことが期待されている。

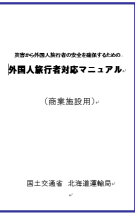
## 北海道（札幌市、登別・洞爺地域）

### ＜登別・洞爺地域＞

- ・宿泊施設をモデルケースにした避難誘導マニュアル及び避難ツール作成
- ・有珠山噴火を想定した宿泊施設の外国人の避難誘導訓練を実施
- ・避難誘導ノウハウ共有セミナー開催

### ＜札幌市＞

- ・札幌地下街で地下災害を想定した避難誘導マニュアルを作成
- ・関係者向けセミナー開催



## 北陸信越（新潟市）

- ・観光ガイドブックと合体した避難誘導マニュアルを作成

→「避難所・津波避難ビルマップ」と観光ガイドを一体として、外国人旅行者が手に取りやすいデザインとした

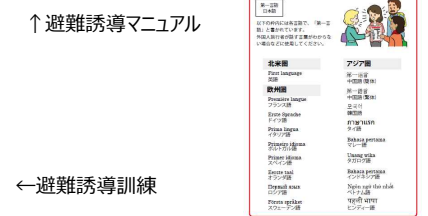
- ・市内在住外国人へのアンケート調査を踏まえ5言語（日、英、簡、繁、韓）作成
- ・宿泊施設向け避難誘導講習会実施
- ・マニュアルは市内観光案内所、宿泊施設、空港等に設置

<http://wwwtb.mlit.go.jp/hokushin/hrt54/sightseeing/index.html>



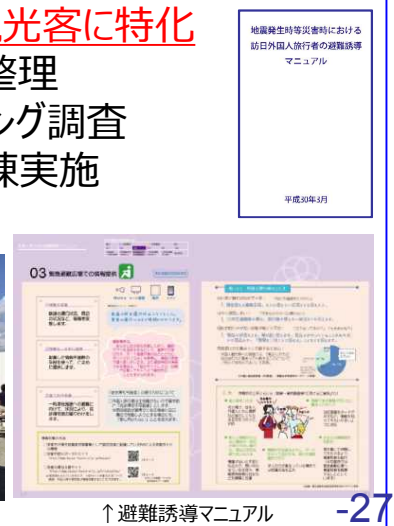
## 関東（富岡市）

- ・世界遺産「富岡製糸場と絹産業遺産群」からの外国人旅行者の誘導
- ・災害場所から地域の避難所での一時待機、出国までの誘導體制を整備
- ・避難誘導訓練及びマニュアルの内容周知等のためのセミナーを実施



## 近畿（京都市）

- ・大規模災害時に最大13万人想定観光客に特化した帰宅困難者の避難誘導方法を整理
- ・外国人観光客等にアンケート及びヒアリング調査
- ・外国人を想定した帰宅困難者対策訓練実施
- ・避難誘導マニュアル作成、説明会実施



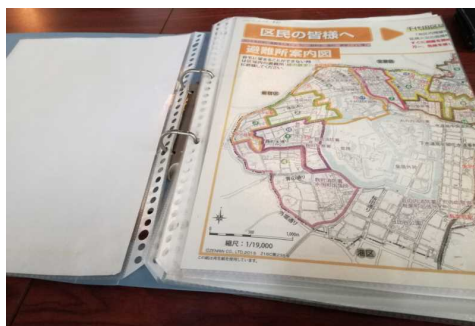
### 【事例】 TIC TOKYO 【東京都千代田区】

#### 事前準備

#### 災害時対応マニュアルの作成

#### <スタッフ用災害時マニュアルの内容>

- 東日本大震災時、多くの旅行者等が案内所を頼りに訪れた経験から、**スタッフがどのように行動すべきか記載したマニュアル**を作成  
マニュアルは、スタッフが常時見れるよう、案内所内バックヤードに掲示
- 迅速に訪日外国人へ必要な情報を伝えられるよう、**避難所案内図**や**大使館連絡先**が載った資料を複数枚印刷し準備



#### 案内所スタッフの声

観光案内所独自のマニュアルを作成・設置することで、万が一災害が発生した際、スタッフが主体的に行動しなければならないといった認識を持ち、意識づけにつながる



#### 発災

館内にお客様がいる場合、中央円卓下に避難するよう指示、英語で優先的に呼び掛け

本部に連絡・報告  
・指示受け

館内プロジェクター・テレビ全てをNHKへの切り替え

館内イーゼルボードを情報  
掲示板として使用する

自動ドア2箇所をオープン  
の状態にする

倉庫にある配布用の東京トラ  
ベルガイドをピックアップ

携帯電話などが繋がらない  
場合、館内のIP電話を  
すすめる

案内所内PCをSafety tips  
サイトへ切り替え

公共交通機関の運行情報や宿泊施設の空  
室状況等の確認

帰宅困難者への対応活動を開始

## 【事例】（公財）横浜観光コンベンション・ビューロー

### 事前準備

### 災害時用ガイド冊子の作成

- 訪日外国人向けの防災ガイドが無かったことや、東日本大震災の際には携帯電話などが繋がりにくかったことから、電波状況などに左右されず、情報を提供できる印刷物としてPocket Emergency Guide（防災ポケットガイド）を制作
- 対応言語：英語 2012年発行、2017年更新
- 横浜市内外の観光案内所等に配布



【内容】・地震、津波発生時について・応急手当方法・帰宅困難時について・お役立ち情報・会話集 等

【参考】<http://www.welcome.city.yokohama.jp/ja/ycvb/glossary/>

## 【事例】（一社）石川県観光連盟

### 事前準備

### Safety tipsとの連携

- 石川県が外国人観光客向けに発行している「Ishikawa Travel Tips」内において、外国人観光客向け災害時情報提供アプリ「Safety tips」のQRコードを掲載
- 金沢駅や県内主要宿泊施設で配布し、外国人観光客に災害時における必要な情報を提供



## 【事例】 JNTO ツーリスト・インフォメーション・センター (JNTO TIC) 【東京都千代田区】

### 事前準備

### 初動対応・防災訓練の実施

- 年間200万人超の訪日外国人がJNTO TICが所在する東京駅周辺エリアへ訪れていることから、**災害時に多言語で訪日客に注意を呼び掛け、災害状況・交通機関の運行状況・帰宅困難者休憩場所を案内**できるよう、JNTO TICの受託運営している三菱地所が初動対応・防災訓練を実施
- 訓練の中では、JNTO TICを含めた東京駅周辺にある4つの観光案内所間で、相互の営業状況や休憩場所等の情報を共有し、訪日客に案内する訓練も実施

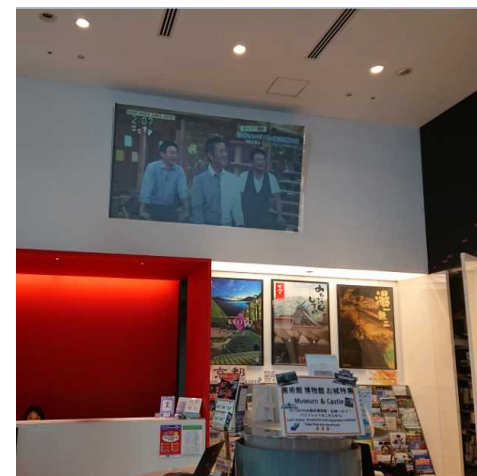


## 【事例】 TIC TOKYO 【東京都千代田区】

### 発災後対応

### 災害時の情報提供拠点

- 平常時観光PR動画を放映している案内所内・外向きのプロジェクターを、**災害発生時NHK放映に切り替える**また、災害発生時に切り替え手段が分からないということがないように、**定期的な確認**を実施



## 【事例】（一社）ふらの観光協会 ※北海道胆振東部地震時の対応

### 発災後対応

### 災害時の情報提供用電源の準備

- 地震発生後に停電が発生
- 特にスマートフォンを利用する旅行者が電源の確保に苦慮していたため、職員が個人で所有している**自家用発電機**を使用し、電源を提供
- 発電機を活用した充電スポットを案内所内に3箇所設置し、およそ50名の旅行者が利用



〈自家用発電機イメージ〉

## 【事例】高山市

### 発災後対応

### メールアドレスやSNSを活用した情報発信

- 高山市内の無料公衆無線LAN利用登録時のメールアドレスを活用し、災害発生時には、**登録されたメールアドレスに対して災害情報を提供**  
平成30年の西日本豪雨・台風21号の際にも、外国人旅行者に対し、注意喚起のメールを発信
- 市公式の**Facebookページ** (Visit Hida Takayama(Official), Japan)上でNHKワールドやSafety tipsを紹介



平成26年8月17日発生の豪雨災害時  
平成30年9月30日の台風発生時のページ

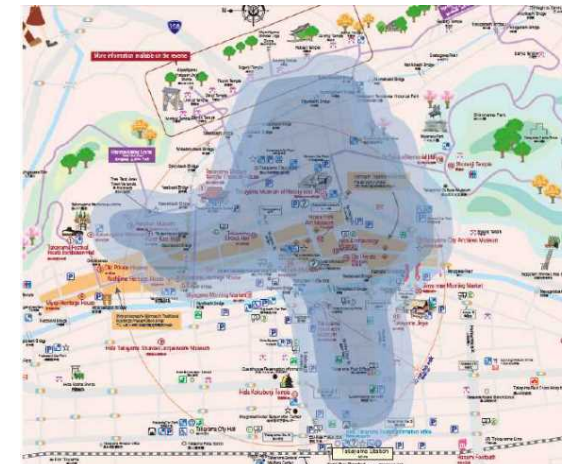


## ▶ 公衆無線LANを活用した取組（高山市）

### ○ 整備の経緯

外国人観光客に対してインターネット接続環境や観光・緊急情報などを提供し、安心して快適に市内に滞在してもらうとともに、さらなる観光客誘致に向けたマーケティングに活用するため、平成26年度に無料公衆無線LANを整備。平成27・28年度にアクセスポイントを増設（現在32基）。

※言語：日本語、英語、中文繁体字、中文簡体字、韓国語



整備エリアイメージ

### ○ 災害時等の緊急情報の発信

#### 【実績】平成26年8月17日発生 of 豪雨災害における外国人旅行者への情報提供

主要観光地エリアを含む、市内9,243世帯（23,930人）に避難勧告発令時に、外国人旅行者に対して、川には近づかない等の注意喚起、鉄道の運休情報、避難勧告発令等の情報を当公衆無線LAN登録者（7日前までの登録）全員に対してメール発信。以後、必要に応じて随時発信している。





ご静聴ありがとうございました