

平成29年度実証事業の概要(訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業)

1. 概要

観光庁では、訪日外国人旅行者数4,000万人、6,000万人の実現に向けて、訪日外国人旅行者がストレスなく快適に観光を満喫できるよう、「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」により、宿泊施設、交通サービス及び地方での消費拡大に向けたインバウンド対応の取組を支援するとともに、地方ブロック別戦略会議で取りまとめられた課題の一部を解決するため実証事業を行っています。

2. 北陸信越運輸局での取組

北陸信越運輸局では、「観光ビジョン推進北陸信越ブロック戦略会議」(注)を設置し、北陸信越地域における訪日外国人旅行者の受入環境の現状・課題を取りまとめています。

- 【課題】
- ① 訪日外国人旅行者の滞在期間中における災害時の避難誘導の整備
 - ② 宿泊施設や観光施設等における外国語対応の不足
 - ③ 無料公衆無線LANの通信環境の整備等

これを受け、平成29年度は下記の実証事業を実施し、課題の解決、受入環境整備の促進を図ることとしています。

個別事業名

1. 外国人旅行者のための「避難誘導マニュアル」の作成・普及事業
2. 言語バリアフリーのための多言語コールセンター事業
3. 北陸・飛騨・信州3つ星街道における通信環境の認証連携強化のための実証事業

(注)北陸信越地域における訪日外国旅行者を受け入れる上での現状と課題を、しっかりと把握・共有し、必要な手立てを迅速に講じることを目的に「訪日外国人旅行者の受入に向けた北陸信越ブロック連絡会」を平成27年3月に設置。今年度より、「明日の日本を支える観光ビジョン」に掲載されている施策を北陸信越地域において具体的な取組として推進を図るべく、既存のブロック連絡会を発展的に改組し、4月25日に新たに「観光ビジョン推進北陸信越ブロック戦略会議」を設置した。

1. 外国人旅行者のための「避難誘導マニュアル」の作成・普及事業(連携:新潟市)

○課題の背景

平成23年の東日本大震災や、平成28年の熊本地震発生時において課題が顕在化した訪日外国人旅行者への避難誘導整備について、外国人旅行者が増加している新潟市においても喫緊の課題となっている。

新潟市は日本海に面し、主な宿泊施設を抱える市内中心部は海拔0(ゼロ)メートル地帯であるため、地震による津波発生時の初動誘導は、外国人旅行者の安全・安心の確保において、非常に重要な課題となっている。

○実施内容

(1)基礎調査

・新潟市が毎年実施している市内在住外国人の避難訓練等において、市内在住外国人を対象にアンケート調査を行う。

(2)避難誘導マニュアルの作成

- ・基本的な対応に加え、様々な場面で対応の際に使える多言語による文例集や、避難所・津波避難ビルマップを加える。
- ・事前記入が可能な避難者カードのページを加える。
- ・観光ガイドブック(着地型)を作成し加える。
- ・避難誘導マニュアル(A5版 カラー)50,000部を印刷・製本する。
- ・英語、簡体、繁体、韓国語の4言語により作成する。

(3)避難誘導マニュアルの周知

- ・宿泊施設事業者を対象とした避難誘導講習会を開催する。
- ・市内在住外国人の避難訓練の機会を利用し、宿泊施設事業者や市内在住外国人に本マニュアルの周知を図る。

(4)アンケート調査(事業検証)

- ・市内在住外国人の避難訓練の機会を利用し、理解度や安全意識の向上等についてアンケート調査、検証を行う。

(多言語版避難マニュアル+避難所マップ)+着地型観光ガイドブック



避難所、津波避難ビルをマップ化。避難者カードにもなり得るページや避難に必要な指差し会話ページも作成。

新潟市が実施している在住外国人向け避難訓練参加者からの意見を反映し、外国人目線での情報掲載、編集を行う。



多言語版避難マニュアル
+ 避難所マップ

観光ガイドブック(多言語)

避難マニュアルと着地型の観光ガイドブックを合体させる事により、携帯率向上を図るとともに、外出時においても的確かつ迅速に避難できるよう、避難所マップも整備。

市内観光案内所、宿泊施設、空港等に設置。

避難誘導講習会

新潟市内宿泊施設等に対し、避難誘導講習会を実施。



新潟市防災計画に反映

2. 言語バリアフリーのための多言語コールセンター事業(連携:長野県)

○課題の背景

長野県内の外国人延べ宿泊者数は平成28年には116万4千人(対前年比122.9%)と増加しており、また、平成23年と比較すると5倍強となっており、今後も増加が見込まれている。このような中、外国人旅行者の受入体制の課題のひとつとして、宿泊施設や観光施設、観光案内所等における外国語対応の不足が挙げられている。

また、外国語対応の不足から、訪日外国人旅行者の宿泊を受け付けない宿泊施設もあり、地域や時期によっては、外国人向けの宿泊施設が不足する一因にもなっていることから、訪日外国人旅行者がストレスを感じることなく、県内で快適に滞在・観光していただくための言語バリアフリーの環境を整備する必要を求められている。

外国人とのコミュニケーションの問題を解消し、外国人旅行者がストレスを感じることなく、安心かつ快適に観光を満喫してもらい、また、外国人を受入れる宿泊施設の新規開拓のための環境を整備する。

○実施内容

(1)多言語コールセンターの設置

- ①対象施設は長野県内の宿泊、飲食、交通、観光施設、観光案内所、医療、消防、警察機関等(以下「対象施設等」という)
- ②通訳言語は英語、中国語、韓国語、タイ語、インドネシア語の5カ国語以上
- ③対応時間は24時間対応
- ④以下の電話通訳サービスを提供
 - ・外国人旅行者が対象施設等を訪れた場合
:2者間通訳サービス
 - ・対象施設等への予約・問い合わせの場合
:3者通話機能を活用した通訳サービス
- ⑤実施期間は、平成29年7月1日から平成30年3月30日まで。

外国の方が目の前にいるとき

<例えば…>

- お客様が何と言っているのかわからない
- サービスの説明をしたい
- ここからの道順を教えたい …など

受話器のやりとり、もしくはスピーカーフォンで通訳対応します

2地点3者通訳

外国の方へ連絡をしたいとき

<例えば…>

- お客様が予定時間になっても到着しない
- 忘れ物の連絡をしたい
- 問合せ回答のために折り返し連絡したい…など

コールセンターと3者間通話で通訳対応します

3地点3者通訳

外国の方が連絡をしたいとき

<例えば…>

- 宿泊予約を電話でしたい
- お店へのアクセスを詳しく知りたい
- 忘れ物をしたので店に連絡をしたい …など

コールセンターと3者間通話で通訳対応します

3地点3者通訳

(2)対象施設等への周知

(3)対象施設等へのアンケート(事業検証)

3. 北陸・飛騨・信州3つ星街道における通信環境の認証連携強化のための実証事業(連携:北陸・飛騨・信州3つ星街道観光協議会)

○課題の背景

ミシュラン・グリーンガイド・ジャポンに3つ星で紹介されている世界遺産や国宝等の観光資源を有する自治体(金沢市、南砺市、白川村、高山市、松本市)が連携し、「北陸・飛騨・信州3つ星街道」として広域周遊観光を推進しているが、自治体エリア毎に通信事業者が異なり、その都度認証手続きを行うことが、訪日外国人の大きなストレスとなっている。

そこで、無料公衆無線LANの接続に際して一度ログインすれば、異なる事業者間でもアクセスできるONE認証連携の実証実験を行う。



【北陸・飛騨・信州3つ星街道】



○実施内容

(1)Wi-Fi通信環境利用者に対するONE認証環境の提供

Wi-Fiを利用して3つ星街道を移動する訪日外国人旅行者に対し、共通接続アプリによるONE認証環境を整備する。

(2)Wi-Fi通信環境利用者に対するONE認証環境の提供に関する広報・周知

共通ロゴマークを作成し、3つ星街道内(金沢市・南砺市・白川村・高山市・松本市)の観光施設や公共施設等に対するPRを行うためのチラシ作成や、HP等でのPRを行い導入を促す。

(3)ONE認証利用者のアンケート調査及び動態調査

利用者に対してアンケート調査を行い事業の効果を把握、検証する。ONE認証環境に係るログデータについて、利用者(訪日外国人旅行者)の移動ルートや滞在時間等のデータを集計及び分析する。

