

第3回 非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた検討会 議事概要

開催日時：令和2年1月21日（火）14：00～16：00

開催場所：中央合同庁舎3号館11階 特別会議室

出席者：（委員）田中座長、高松委員、崔委員、李委員

（関係団体）神奈川県、袋井市、東日本旅客鉄道株式会社、東海旅客鉄道株式会社、西日本旅客鉄道株式会社、日本民営鉄道協会、日本地下鉄協会、日本バス協会、全国空港ビル事業者協会、日本ホテル協会、全日本シティホテル連盟、日本旅館協会、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会、日本政府観光局（JNTO）

（オブザーバー）日本放送協会、日本旅行業協会、

（行政関係者）村田観光庁観光地域振興部長、国土交通省鉄道局、国土交通省自動車局、国土交通省航空局、観光庁観光地域振興課、観光庁観光産業課、観光庁参事官（外客受入担当）、内閣府、気象庁、総務省、消防庁、外務省

議題：（1）情報発信に関するとりまとめ案について

（2）自治体対応・現地対応に関するアンケート結果と具体事例について

（3）意見交換

（4）その他

<情報発信に関するとりまとめ案について>

・地震は発災すれば直ちに「怖い」ということはわかるが、風水害はそうとは限らない。これに関し、情報のプッシュとプルという関係を考える必要がある。例えば交通では計画運休が広まってきたが、ニュース等を見ないと（情報をプルしないと）運休があるかどうかわからない。

また、資料4について、災害の種類に火山も追加してはどうか。

・前回検討会の交通事業者向け調査において、「バス事業者の多言語化が遅れている」という結果があったが、バス業界としても対応を改善したいと考えている。一方、バス事業者の経営状況は厳しく、多くは運行に対する補助金をいただいている現状があり、対応が難しい面もある。さらに、翻訳の品質についても不安があるため、信頼のおける翻訳業者をご紹介いただけるとありがたい。資金面・仕組み面での支援・補助があると良いので、検討いただきたくお願いしたい。

・昨日、四国で交通事業者に対して災害に関するセミナーをしてきた。特に地方のバスや鉄道はワンマン乗務を行っている路線もあるため、外国人への対応リソースが不足している。運行中の車両の中でどのように対応していくのか。例えば、新幹線等では日本語・多

言語での「肉声で」アナウンスするようになってきているが、地方路線等では人手不足もあり難しい。そのため、「最低限これはアナウンスする」という用語等を準備し、それら用語は少なくとも多言語化する等の施策が必要と感じている。

セミナーでは、資料として東日本大震災の際の JR 東日本の運転士の体験手記を活用した。あのような大震災の状況下で何ができるか見えてくるものがあると思う。

- ・資料4の情報発信における課題について、気象庁で発表する気象、地震、火山等の情報で用いる用語を11ヶ国語で翻訳した「多言語辞書」を整備し、気象庁HPではこれを用いて昨年9月からこれらの情報を11言語で情報発信している。民間でもこのような辞書が活用されるよう、活動していきたい。Safety tipsでもこの辞書を利用してもらっているが、まだまだ認知が足りない為、もっと普及させていきたい。

一方、多言語化の取組を始めたばかりで課題もある。震度の概念、台風（雨、風）の影響等は、まだ翻訳できていないものがある。例えば、震度〇はどのようなものかの解説なども用意していきたい。

- ・資料4の「情報の出口」の対応策がオンラインに集中しているように思うが、（停電等も想定される）災害時にきちんと対応できるか。宿泊施設での対面式コミュニケーションも対策として考えられる。

- ・資料4について、情報の「出口」はインターネットについてとなっており、NHKも書かれている。補足となるが、NHK-WORLD JAPANはインターネット以外のケーブルテレビ等でも見ることができる。

また、外国人観光客の多くは飛行機で来訪するので、入国後の空港でのアプリのダウンロードができるようにしていきたい。ただ、空港での周知となると広告扱いとなって多額の費用が生じ、NHK単独では実施が難しいので、施策として実施いただけないか。

また、大型客船で海から入国するクルーズ客も増えてきており、彼らに対する情報提供も実施してほしい。

<資料5 崔委員の発表について>

Q 崔委員の発表にあった「避難行動」とはどのようなものを指すのか。

A 本資料では、避難行動は現在地から離れて移動すると定義している。特に、シナリオでは「宿泊先に戻ること」を避難行動と定義している。

- ・崔委員の発表にもあったが、中国人は「発災時には、その場からすぐに逃げたい」という行動をとることが多い。東日本大震災、関西空港の災害等でもそのような行動があった。また、中国政府もそのような旅行者を救助するようになっている。

避難行動の手段の多くは電車、飛行機であるが、すぐに完璧な多言語対応は難しいであろう。一案として「VoiceTra」という無料翻訳アプリがあるが、これは有用なツールである

ので、導入を検討してはどうかと思う。

また、用語集、ガイドラインを準備すべきではないか。

- ・最適な「避難行動」とは何であろうか。例えば「垂直避難」が最適な行動である場合もあるが、その場の最適な避難方法は日本人でもわからないことがある。「想定外が起こった時」にどのように判断すべきであるか、考える必要がある。

また、外国人へ情報提供する際、発信する側の日本人が正しい情報を持っており、判断できないといけない。過去に地震が発生し、鉄道会社が乗客を避難させる際、マニュアルでは小学校が避難場所であったが、この時は、乗り合わせていた地元の人が中学校の方が高台にあるといったマニュアルにない避難場所を知っていたおかげでそちらに避難した。小学校が津波により冠水してしまったため、結果として正しい判断であった。

- ・情報発信の出口について。本日参加の関係団体が、例えば JNTO、交通事業者の資料をどのように活用できるのか、ワンストップセンターとしてどのようなものが分かりやすいのか。そのあたりを考えることが大事になる。

<自治体対応・現地対応に関するアンケート結果と具体事例について>

Q 資料6のアンケート結果について、回答自治体の被災経験についてアンケートしているか。災害対策本部の設置経験の有無により対応状況が異なることが考えられる。

A 自治体の被災経験はアンケートで聴取していない。

Q 現状も新型コロナウイルス等が発生しているが、JNTOの対応状況はどうか。

A 新型コロナウイルス等に対する対応については国の方針があり、JNTOはそれに従うことになる。検疫等の情報も発信している。

新型コロナウイルスに対する注意喚起として、咳や発熱等症状がある場合に検疫への申し出を促す内容（厚労省 HP の告知内容）を JNTO ツイッター及びウェイボー（微博）にて発信している。

Q アンケートの「外国人」の定義について「訪日」「在住」を分けているのか。また、訪日旅行者数の多寡により自治体の対応状況が異なると想定できるが、それについて分析しているか。

A 「訪日外国人」の定義については、「在日を含まない訪日外国人」としている。

今回のアンケートは、外国人旅行者が多い自治体を実施したが、各自治体の具体的な旅行者数については把握していない

Q ポケットークの導入費用はどのくらいであるのか。予算のない地方自治体等でポケットークを導入したい場合、どのようにしたら良いか。

多言語対応のチェック・評価体制を構築できないか。現在自治体が多言語で情報を掲載し

ていても、翻訳が意味不明なものになっているケースもある。

- A ポケトークはVoiceTraを民生化したもので、量販店でも販売されており、総務省から紹介するものではないかもしれないが2万円弱からある。VoiceTraは情報通信研究機構が開発した翻訳アプリで、無料でスマートフォンにダウンロード・使用できる。必要であれば、説明や資料提供を行うこともできる。

Q このアンケートのうち、地方自治体向け調査は最終的にどのように活かしていくのか。

- A アンケートは定量的な実態把握、また、自由回答で具体的な取り組み等を聴取している。具体事例については、後ほど資料7で説明予定である。

- ・全国的には、防災専任職員が「0」という市町村が小規模な団体を中心に500団体ぐらいある。また、地方公共団体側の対応部局について、防災部局とそれ以外の部局の連携は、分担できるという観点から有用であるが、防災に関する専門知見の共有がうまくいかず、難しい場合がある。
つまり、市区町村の規模や態様に応じて、可能な対応、実施すべき対応が異なるのではないかと懸念される。先進事例の紹介は有効であろうが、自治体の状況に応じて参考にできる、できないが分かれるのではないか。小規模な市町村ではできないところが多いと想定されるのは、ご認識いただきたい。
- ・JNTO コールセンターの認知状況については、思ったよりも知られているという印象。自治体の負担軽減としてはVoiceTra、コールセンター、アプリ等があるが、これらツールの一覧などがあればよい周知手段になるのではないか。
- ・各防災対応部局にはそれぞれの限界があり、それを真剣に考える必要があるであろう。また、自治体向け対策を考える上で、目指す社会は何か、今できることは何かをすることが大切。外国人旅行者の対応を宿泊・交通事業者の管理下に置くのか、それとも市区町村が受け取るのか、というのは非常に重要な制度設計となる。本事業では「自治体にすべて任せる」というのは難しい、ということになるであろう。
- ・外国人観光客対応が事業者なのか、自治体なのかという議論には、DMOの存在もあることを指摘したい。観光客に近い存在としてDMOがあるが、それらを連携させ、役割分担を進めることが重要である。
- ・事例等の整理のためには「時間軸」(発災前・中・後)を設定することが有用ではないか。現状議論している状況は「発災後、やや落ち着いたあたりの状況」を想定している。
- ・多言語対応の評価体制について、観光庁では、例えば、実際の対応状況を覆面パトロールで評価することはあるが、評価体制というレベルでは未実施である。

- ・「情報の出口」の議論については、資料4に「停電時」等、現地対応の要素を追加し、次回検討会で議論を進めていきたい。

自治体の役割は、様々な事業者の力を借りながらできるところから進めるというのが理想ではないか。

最後に「参考1」について、台風19号における「Japan Visitor Hotline」の問い合わせ内容を整理していただいているので、参考いただきたい。

- ・資料4の「情報の出口」について、崔委員からも指摘があったがインターネットに偏りすぎている。台風19号が直上を通過した際にはインターネットが使用できないことがあった。同時に「対面での重要性」という意見があったが、我々旅館・ホテルが正に対面対応を行っており、お客さまの不安解消上、重要であると認識している。宿泊事業者にどのように情報を伝えていくかを考えることも必要だ。宿泊施設は旅行者が多く時間を過ごす場所であり、その対応は重要であると考え。

資料6のアンケート結果について、外国人の定義として「要配慮者」が多いが、避難所では「一般住民と同様」となっている。我々が自治体と結んでいる受入協定では要配慮者の2次受入施設となっている。要配慮者になるかならないかで事業者側の受け入れ態勢が大きく変わってくる。旅行者の居場所をどこに定めるのか、定義が必要。

自治体の規模により対応内容が異なるとの指摘があったが、宿泊事業者においても同様だ。即時受入の可否など、すべての事業者が同様の対応を取ることは難しく、周辺事業者および自治体との協力関係が欠かせない。

- ・「要配慮者」については地域防災計画の定義上の問題もあり、取り扱いは自治体により異なるであろう。

「防災」は社会運動という面もあり、多くの主体を巻き込んで取り組むことが重要である。観光庁にとっても大きな政策の柱となるものであろう。

- ・2018年に火山被災の事例として草津町でヒアリングを行った際、役場が避難情報を4つの言語に翻訳し、観光関係各所と連携して外国人避難者に伝達する仕組みがあり、有効であったと聞いた。

資料4について、総務省の「情報難民ゼロプロジェクト」で外国人が触れられていたと思うので、参考になるのではないか。

○閉会

- ・第4回検討会は2月28日（金）を予定。

以上