

第2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

議事次第

令和元年12月19日(木) 10時00分～12時00分
中央合同庁舎3号館11階特別会議室

1. 開 会

2. 議 事

(1) アンケート結果と具体事例について

(2) 意見交換

(3) その他

3. 閉 会

【配付資料】

1. 議事次第
2. 配席図
3. 検討会全体の流れについて
4. 非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に関するアンケート結果について
5. 非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に関する具体事例について
6. JR東日本における多言語での情報提供について
7. 成田空港における台風19号の際の対応について
8. 非常時の情報発信強化に向けて(日本政府観光局)
9. 非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保における自治体の役割
(高松委員)

<参考資料>

1. アンケート結果の自由記述について
2. 第1回検討会の主な意見

第1回検討会 2019年10月29日

<メインテーマ> 外国人旅行者に対する取組みの共有及検討会の論点整理

- ・外国人旅行者向け情報発信の取組み紹介（NHK国際放送局・日本政府観光局・観光庁）
- ・外国人旅行者の多言語対応ニーズについて（李委員）
- ・自治体における災害対応の取組み紹介（大阪府・札幌市）
- ・本検討会における論点（情報発信・現地初動対応）について、整理・議論

◎自治体、交通事業者、観光・宿泊施設、外国人観光客へアンケート調査（2019年11月中旬～12月）

第2回検討会 2019年12月19日

<メインテーマ> 交通事業者・観光・宿泊施設による情報発信

【実施内容（予定）】

- ・外国人観光客、交通、観光・宿泊施設へのアンケート結果共有
- ・事業者における多言語での情報発信について具体事例共有
- ・日本政府観光局の取組紹介
- ・非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保における自治体の役割（高松委員）

第3回検討会 2020年 1月21日

<メインテーマ> 自治体対応・現地対応

【実施内容（予定）】

- ・自治体へのアンケート結果共有
- ・自治体における多言語での情報発信について具体事例共有
- ・現地対応の具体事例共有
- ・情報発信に関するとりまとめ案の提示

第4回検討会 2020年 2月28日

<メインテーマ> 検討会のとりまとめ

【実施内容（予定）】

- ・現地対応を含む全体のとりまとめの案の提示

交通事業者向け調査

1. 調査概要

【調査テーマ】

非常時の外国人旅行者対応については、政府として「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」をとりまとめ、日本政府観光局（JNTO）を中心に多言語情報発信手段（Twitterやアプリ等）を活用し情報発信を行っているが、これらの情報がより多くの方に確実に届くような手法や周知等について、不断の見直しが必要である。

また、情報発信について、各事業者等における多言語での情報発信は一定程度進展しているが、更に幅広い主体による多言語での情報発信を強化する必要がある。

以上を踏まえ、地方公共団体や公共交通機関、観光・宿泊施設等、多様な関係者の非常時における外国人旅行者の対応について実態を把握し、今後の課題を明らかにする。

【調査手法】 アンケート調査（メール配信によるアンケート依頼、インターネットによる回答）

【調査対象】 全国の交通事業者（鉄道、バス、空港ビル）

鉄道、バス：外国人観光旅客利便増進措置を講ずる区間に指定されている路線を運営している事業者

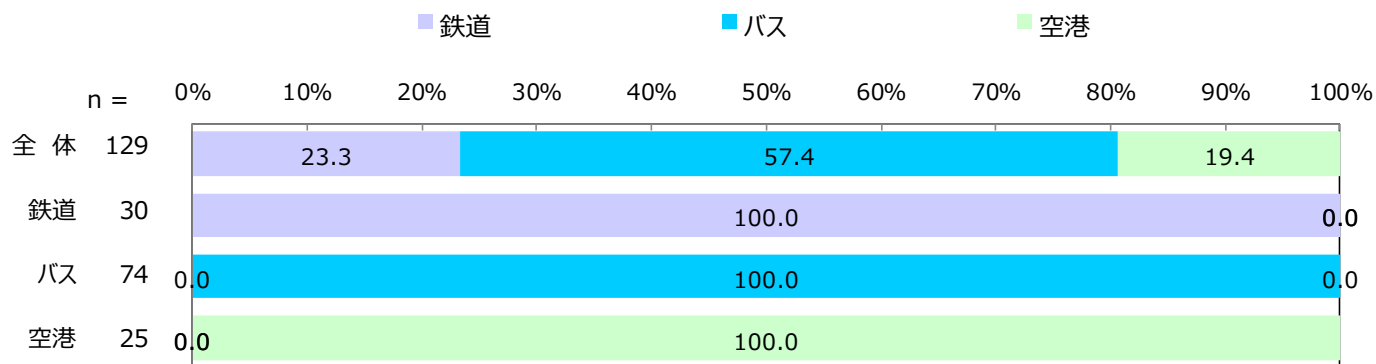
空港ビル：国際線定期直行便就航空港を運営している事業者

【調査期間】 令和元年11月14日～令和元年12月8日

【アンケート有効回答数】 129サンプル

<回答事業者種別：鉄道、バス、空港ビル>

※以下、空港ビルは「空港」と表記



2. 訪日外国人の受け入れ環境整備に関する対策

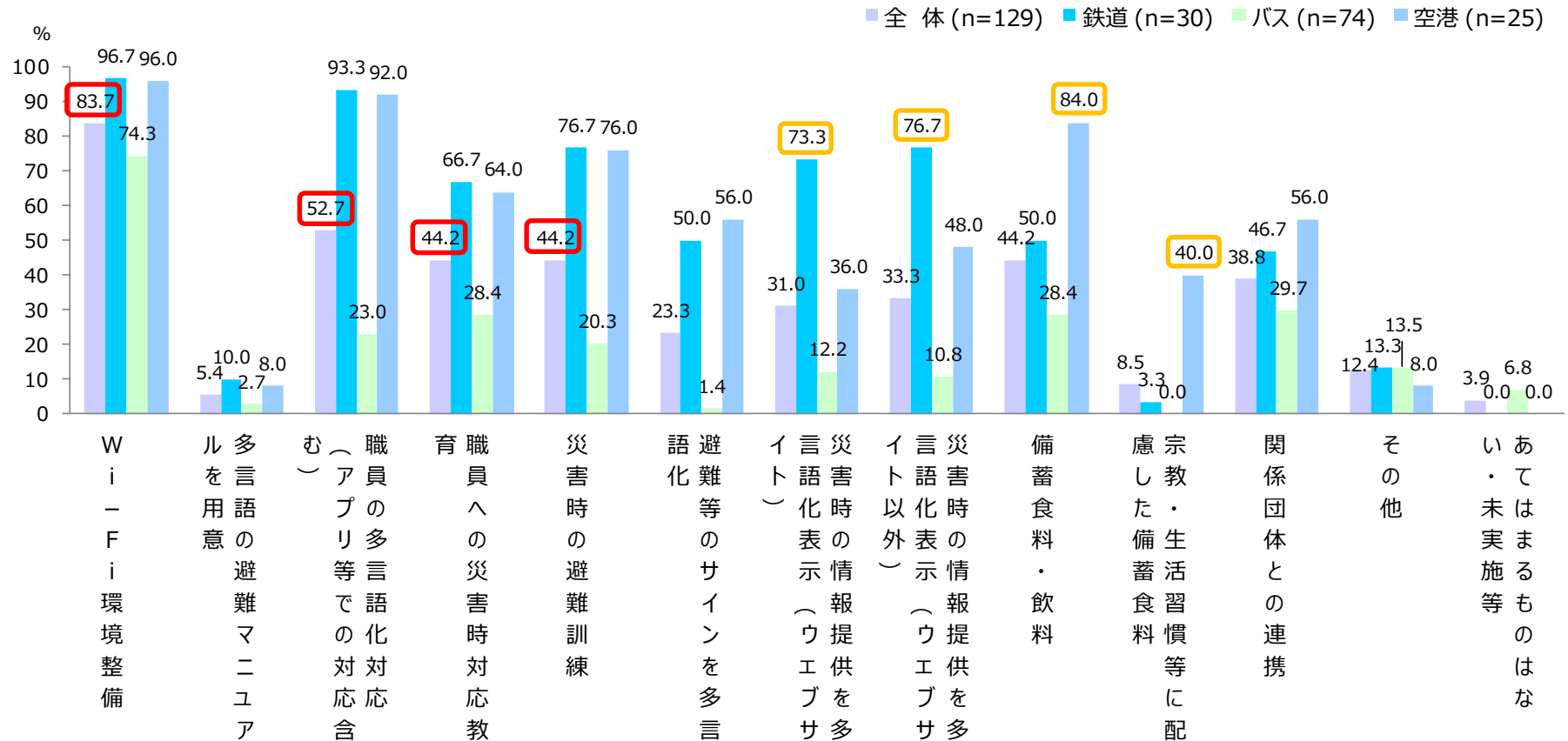
訪日外国人受け入れ環境について、回答事業者全体で整備している割合（整備率）が高い項目としては「W i - F i 環境整備」が8割を超え、最も多い。次いで「職員の多言語化対応（アプリ等での対応含む）」が約5割、「職員への災害時対応教育」「災害時の避難訓練」「備蓄食料・飲料」が約4割で続く。

鉄道事業者は「災害時の情報提供を多言語化表示（「ウェブサイト」および「ウェブサイト以外）」の整備率が他事業者と比べて顕著に高い。

バス事業者は他事業者に比べて概ね全ての項目で整備率が低くなっている。

空港事業者は「備蓄食料・飲料」「宗教・生活習慣等に配慮した備蓄食料」という備蓄品関連の整備率が他事業者と比べて顕著に高い。

<訪日外国人受け入れ環境の整備状況>



3. 非常時の訪日外国人向け情報発信

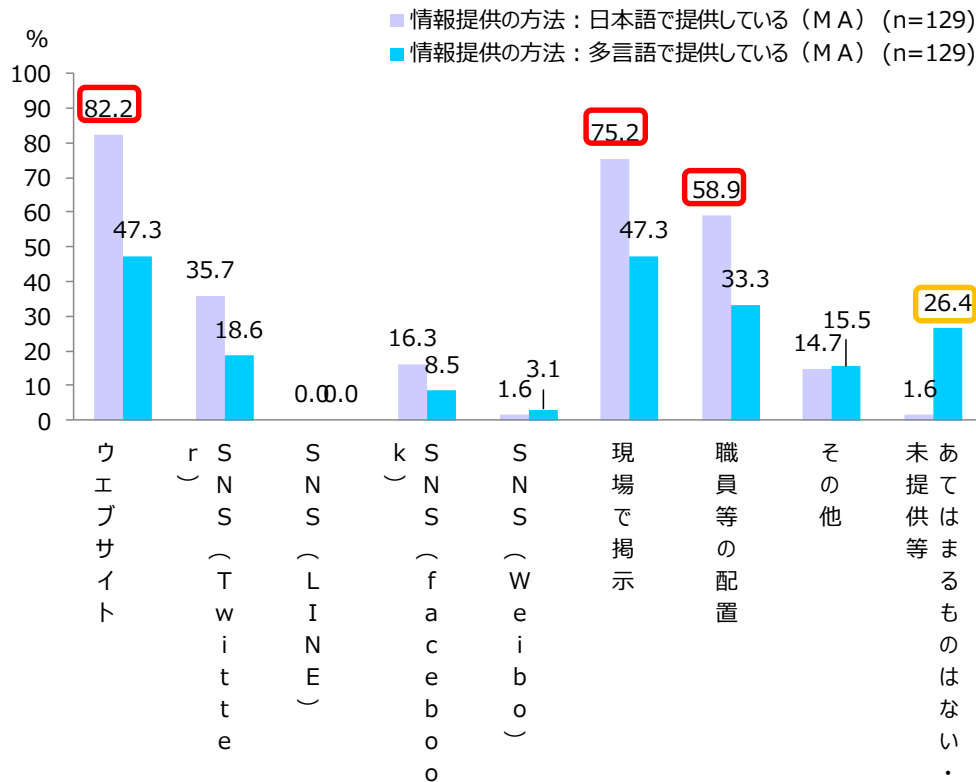
非常時における旅客に対する情報提供の方法について、日本語および多言語での提供情報の方法を尋ねた。

回答事業者全体について、日本語では「ウェブサイト」が8割を超え、最も多い。次いで「現場で掲示」「職員等の配置」と続く。一方、多言語では「ウェブサイト」「現場で掲示」が最も多いが5割以下に留まり、また「あてはまるものはない・未提供」が2割台を占める。

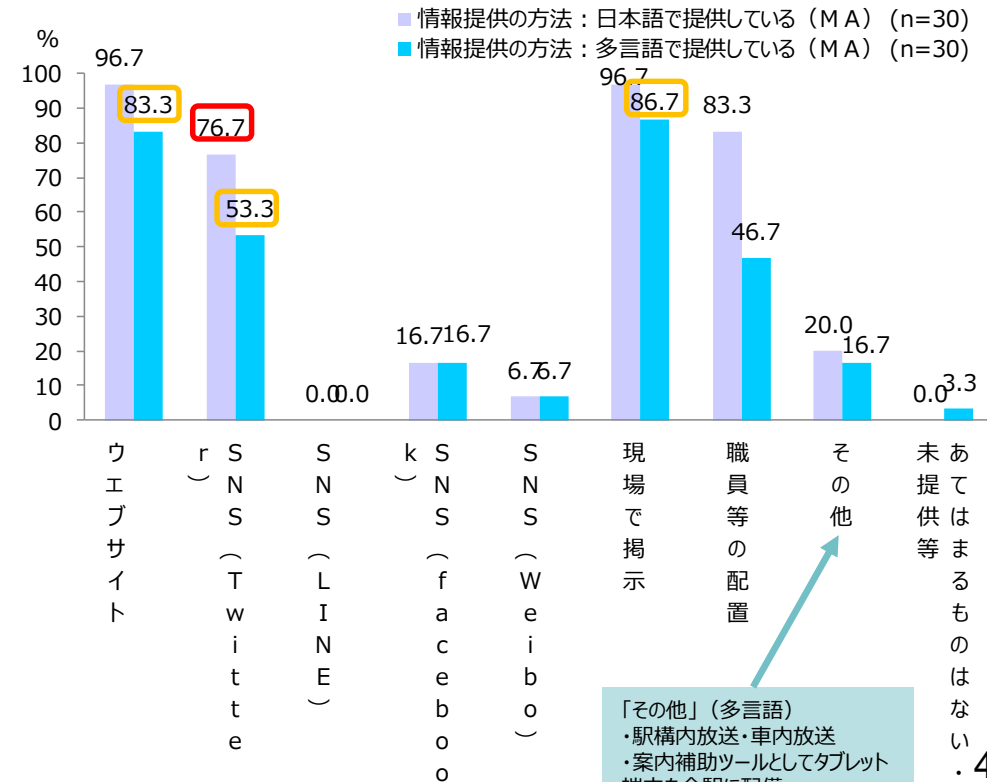
鉄道事業者は概ね日本語・多言語とも情報発信方法の割合が他事業者と比べて高い。特に多言語の「ウェブサイト」「SNS（Twitter）」「現場で掲示」によるインターネットでの情報発信率が他事業者と比べて顕著に高くなっている。

<非常時における旅客に対する情報提供の方法>

【全体】



【鉄道】



3. 非常時の訪日外国人向け情報発信

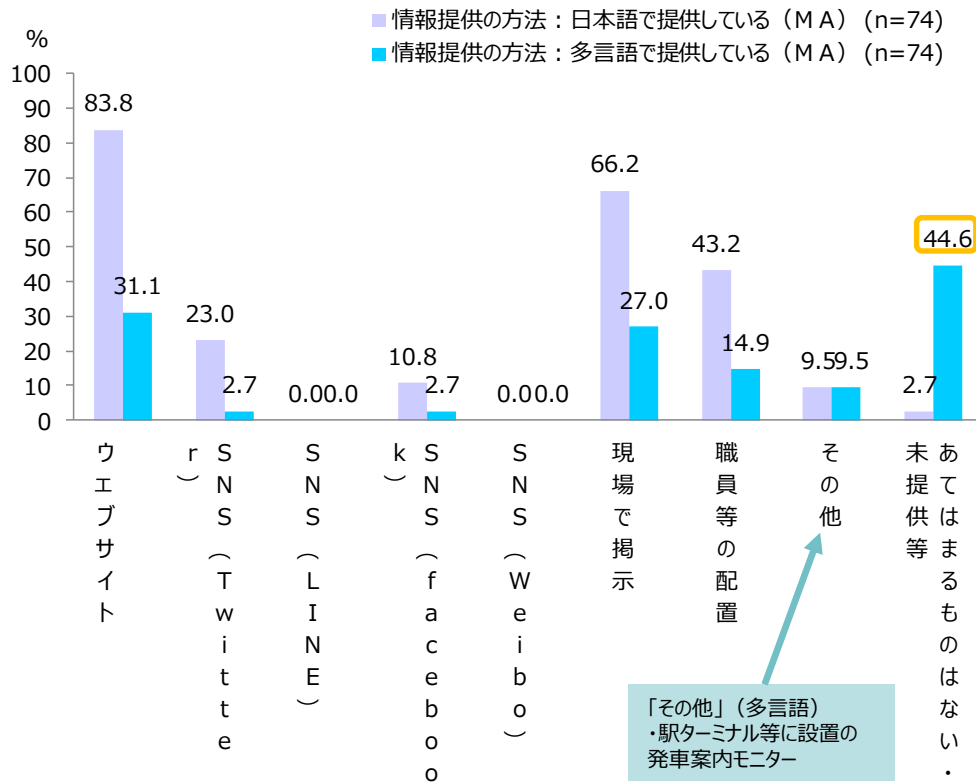
非常時における旅客に対する情報提供の方法について、日本語および多言語での提供情報の方法を尋ねた。

バス事業者は日本語での「ウェブサイト」「現場で掲示」の情報提供率が8割台と高いものの、それ以外は他事業者に比べて概ね情報提供率が低くなっている。特に多言語での情報提供率が低く、「あてはまるものはない・未提供」が4割台と他事業者と比べて顕著に多くなっている。

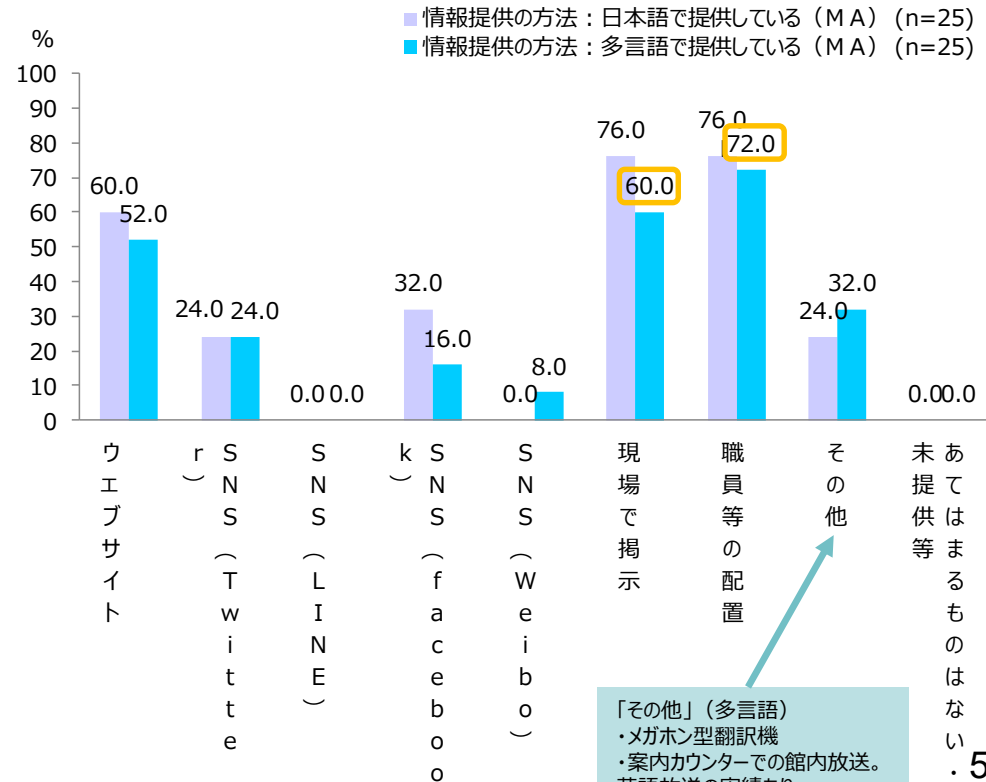
空港事業者は日本語・多言語双方の「現場で掲示」「職員等の配置」という、現場対応関連の割合が他事業者と比べて高い。特に多言語での「現場で掲示」「職員等の配置」の割合が顕著に高くなっている。

<非常時における旅客に対する情報提供の方法>

【バス】



【空港】



3. 非常時の訪日外国人向け情報発信

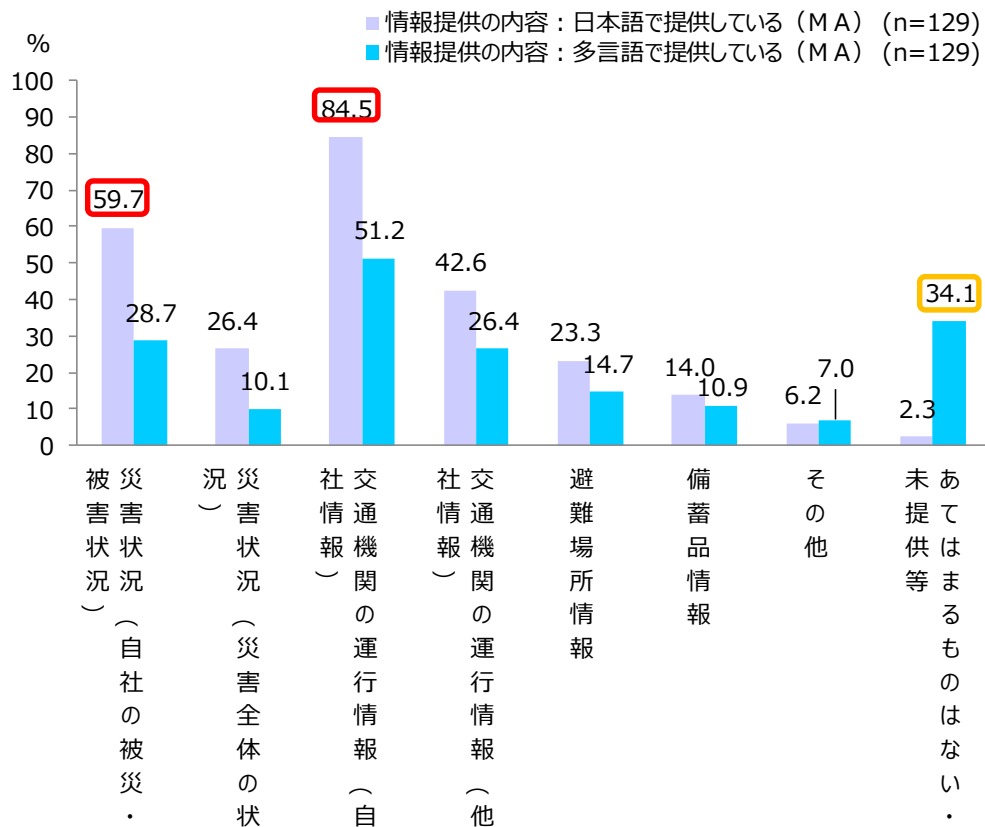
非常時における旅客に対する情報提供の方法について、日本語および多言語での提供情報の内容を尋ねた。

回答事業者全体について、日本語では「交通機関の運行情報（自社情報）」が8割を超え、最も多い。次いで「災害状況（自社の被災・被害状況）」が約6割で続く。なお、多言語の提供率は各項目とも概ね日本語の半数程度の割合に留まっており、多言語で「あてはまるものはない・未提供など」の回答は3割台を占める。

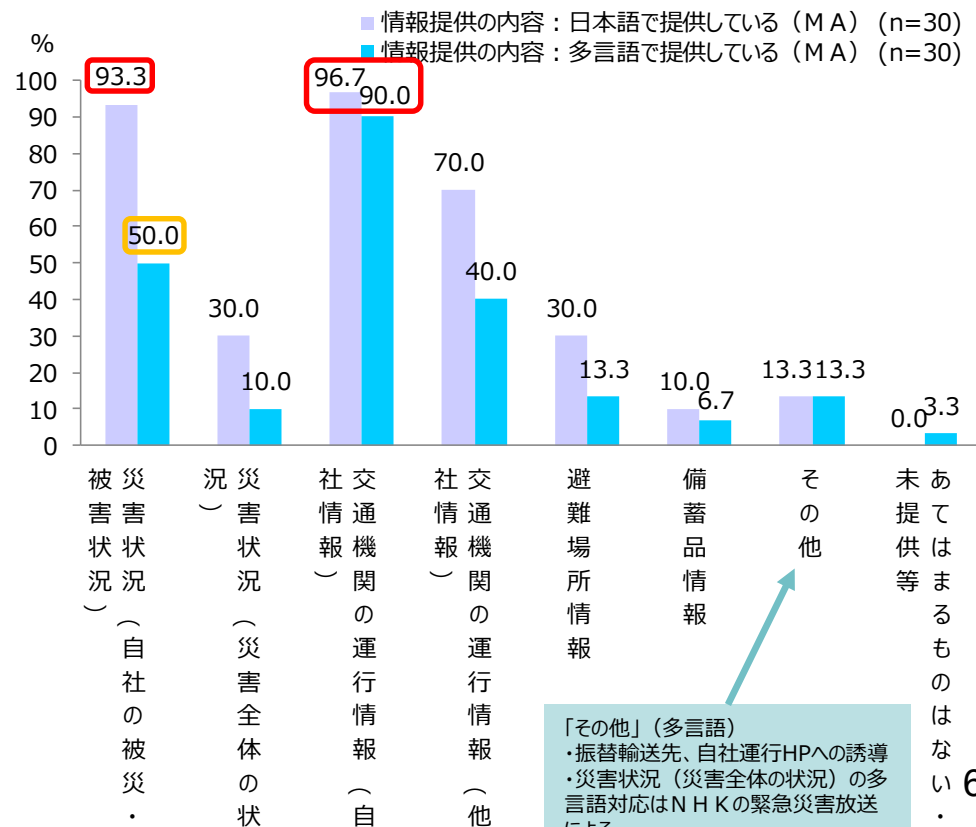
鉄道事業者は日本語・多言語とも情報提供方法の割合が他事業者と比べて概ね高い。特に「交通機関の運行情報（自社情報）」は日本語・多言語とも9割を超え、他事業者と比べて顕著に高くなっている。また、「災害状況（自社の被災・被害状況）」も日本語・多言語とも他事業者と比べて高い。

<非常時における旅客に対する情報提供の内容>

【全体】



【鉄道】



3. 非常時の訪日外国人向け情報発信

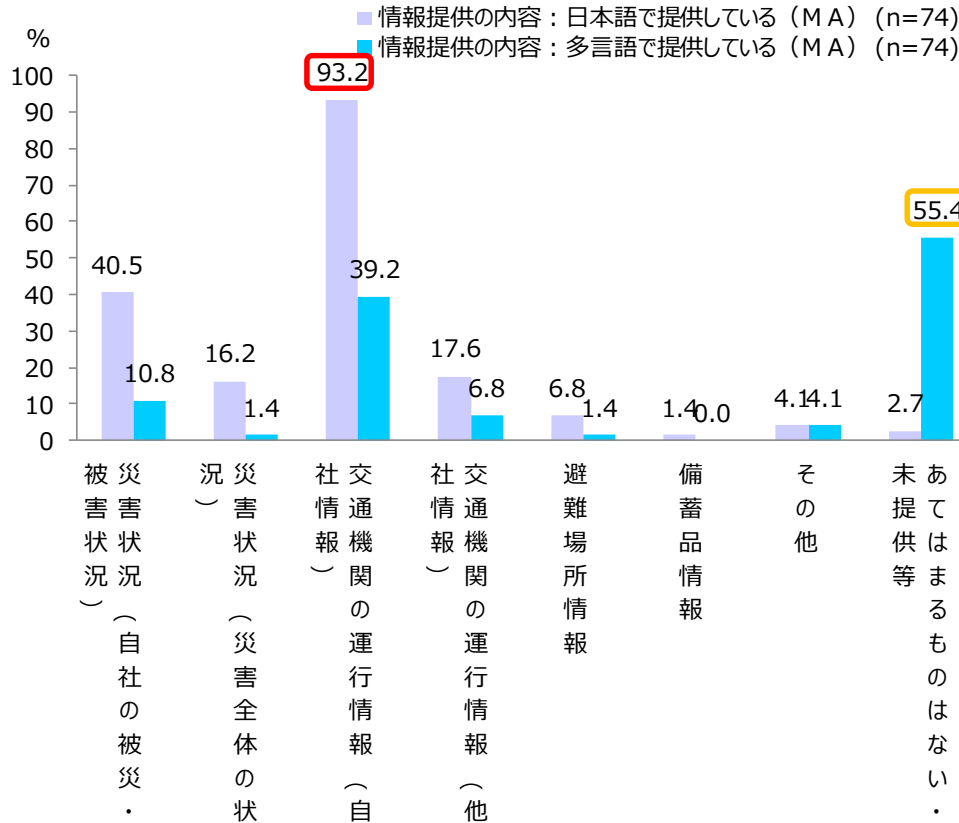
非常時における旅客に対する情報提供の方法について、日本語および多言語での提供情報の方法を尋ねた。

バス事業者は日本語での「交通機関の運行情報（自社情報）」の割合が9割を超えて高いものの、それ以外は他事業者に比べて概ね低くなっている。特に多言語での情報提供率が低く、「あてはまるものはない・未提供」が5割を超え多くなっている。

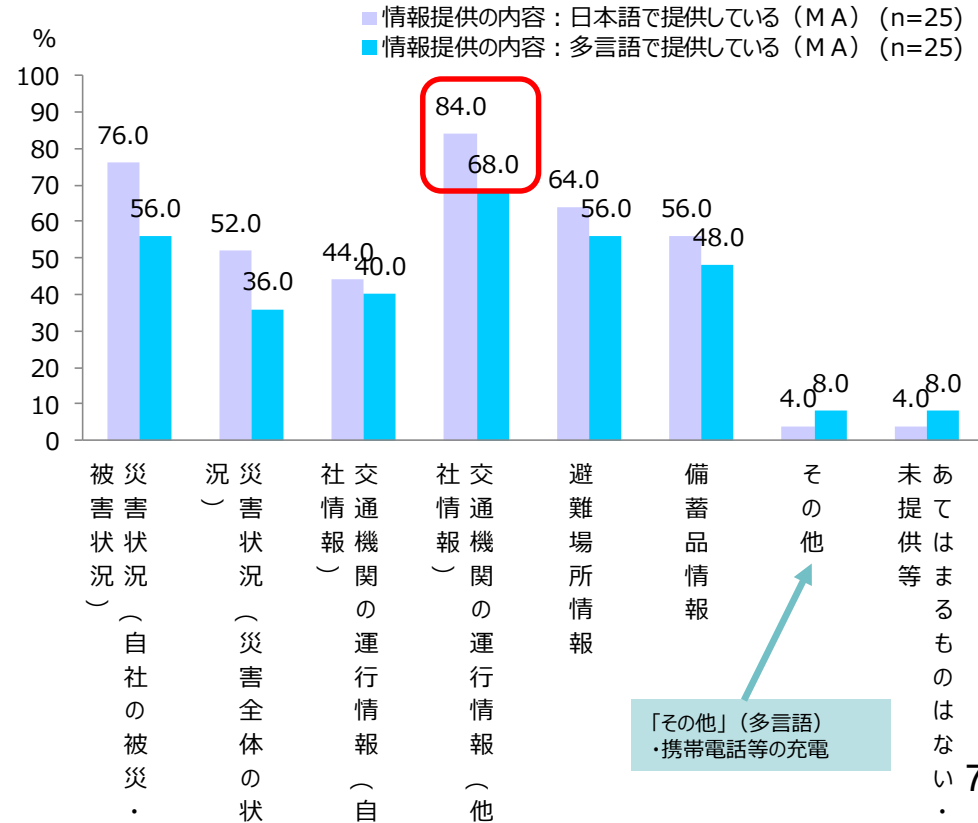
空港事業者は日本語・多言語とも「交通機関の運行情報（自社情報）」を除く内容で他事業者と比べて概ね高い。特に「交通機関の運行情報（他社情報）」は日本語・多言語とも顕著に高くなっている。

<非常時における旅客に対する情報提供の内容>

【バス】



【空港】

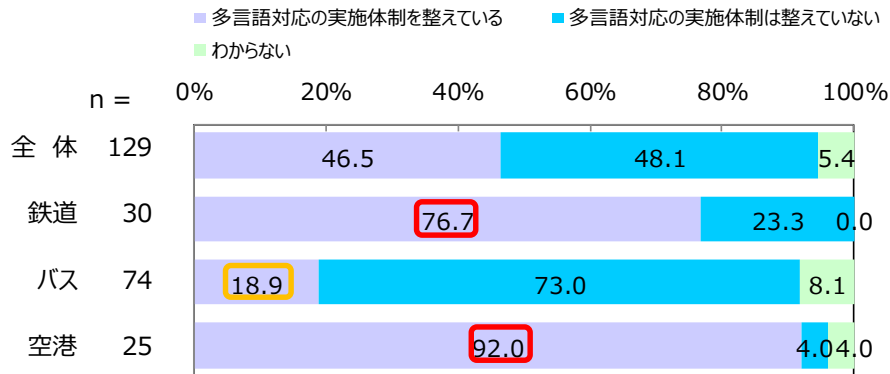


3. 非常時の訪日外国人向け情報発信

訪日外国人向け情報の翻訳等の多言語対応の実施体制について、回答事業者全体では「実施体制を整えている」「実施体制は整えていない」が約半数ずつと拮抗した結果となった。事業者種別では「実施体制を整えている」割合が空港、鉄道では9割～7割と高いが、バスでは2割未満に留まっている。

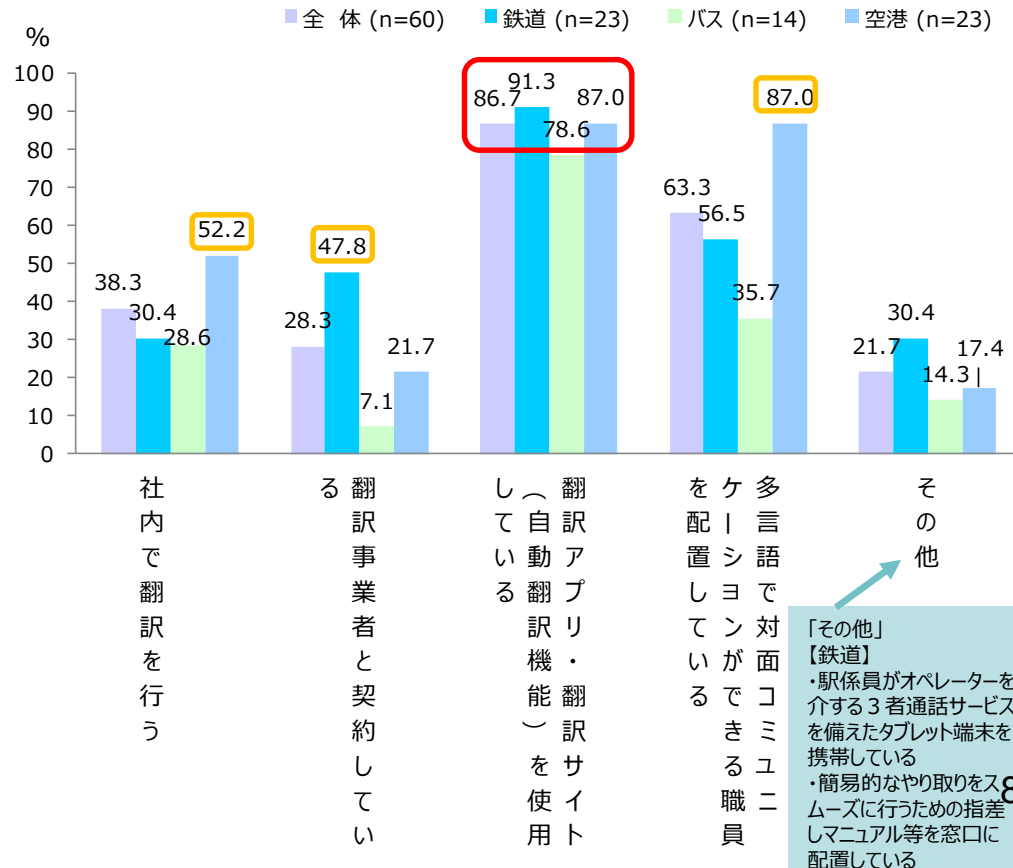
次に、「多言語対応の実施体制を整えている」事業者に、その実施内容を尋ねた。回答事業者全体では「翻訳アプリ・翻訳サイト（自動翻訳機能）を使用している」が8割を超え、事業者種別でも9割～7割台と概ね実施していると言える。事業者種別では空港での「多言語で対面コミュニケーションができる職員を配置している」、「社内で翻訳を行う」、鉄道での「翻訳事業者と契約している」の割合が他事業者と比べて高くなっている。

<訪日外国人向け情報の翻訳等の多言語対応の実施体制>



<多言語対応の実施内容>

(聴取対象：多言語対応の実施体制を整えている)



「その他」
【鉄道】
・駅係員がオペレーターを介する3者通話サービスを備えたタブレット端末を携帯している
・簡易的なやり取りをスムーズに行うための指差しマニュアル等を窓口に配置している

観光施設向け調査

1. 調査概要

【調査テーマ】

非常時の外国人旅行者対応については、政府として「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」をとりまとめ、日本政府観光局（JNTO）を中心に多言語情報発信手段（Twitterやアプリ等）を活用し情報発信を行っているが、これらの情報がより多くの方に確実に届くような手法や周知等について、不断の見直しが必要である。

また、情報発信について、各事業者等における多言語での情報発信は一定程度進展しているが、更に幅広い主体による多言語での情報発信を強化する必要がある。

以上を踏まえ、地方公共団体や公共交通機関、観光・宿泊施設等、多様な関係者の非常時における外国人旅行者の対応について実態を把握し、今後の課題を明らかにする。

【調査手法】

アンケート調査（郵送またはメール配信によるアンケート依頼、郵送またはインターネットによる回答）

【調査対象】

全国の観光施設：美術館、博物館、公園、神社仏閣、観光・リゾート施設等の運営団体（自治体を含む）

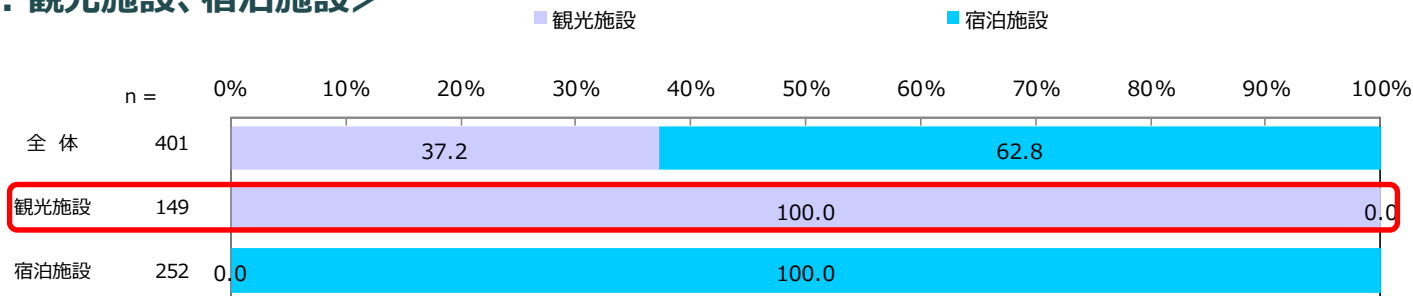
【調査期間】

令和元年11月14日～令和元年12月8日

【アンケート有効回答数】

観光施設：149サンプル

<回答施設：観光施設、宿泊施設>

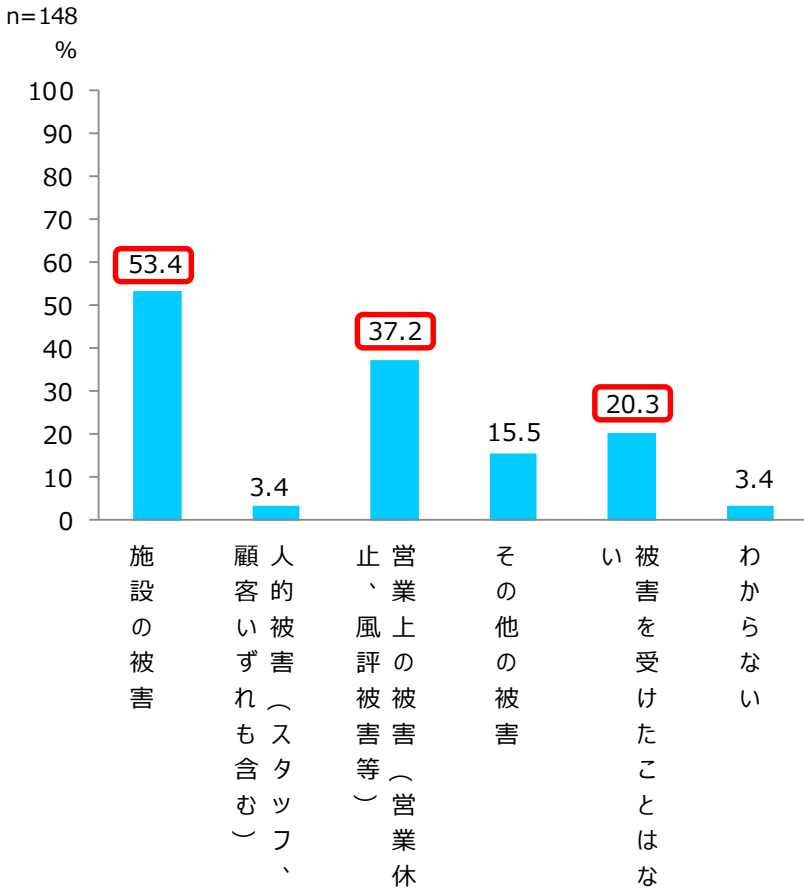


2. 非常時の訪日外国人向け対策

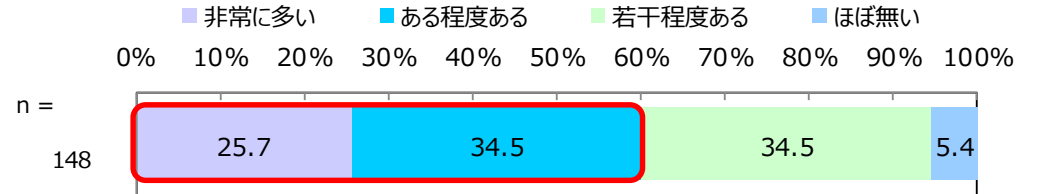
これまで受けたことがある自然災害等による被害は、「施設の被害」が5割を超え最も割合が高く、「営業上の被害（営業休止、風評被害等）」が続く。なお、「被害を受けたことはない」の回答が約2割となっている。

訪日外国人旅行者の来訪（利用）状況は、「非常に多い」が26%で、「ある程度ある」を含めた「外国人旅行者をある程度見込んでいる施設」割合は約6割となっている。

<これまで受けたことがある自然災害等による被害>



<訪日外国人旅行者の来訪（利用）状況>

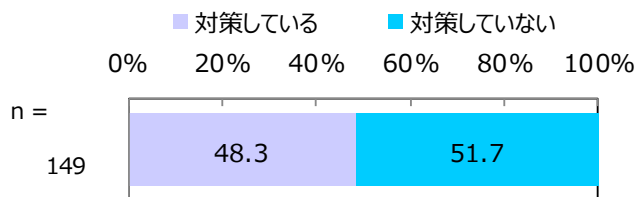


2. 非常時の訪日外国人向け対策

非常時における訪日外国人向けの対策は「対策している」「対策していない」がそれぞれ約5割と、ほぼ二分されている。

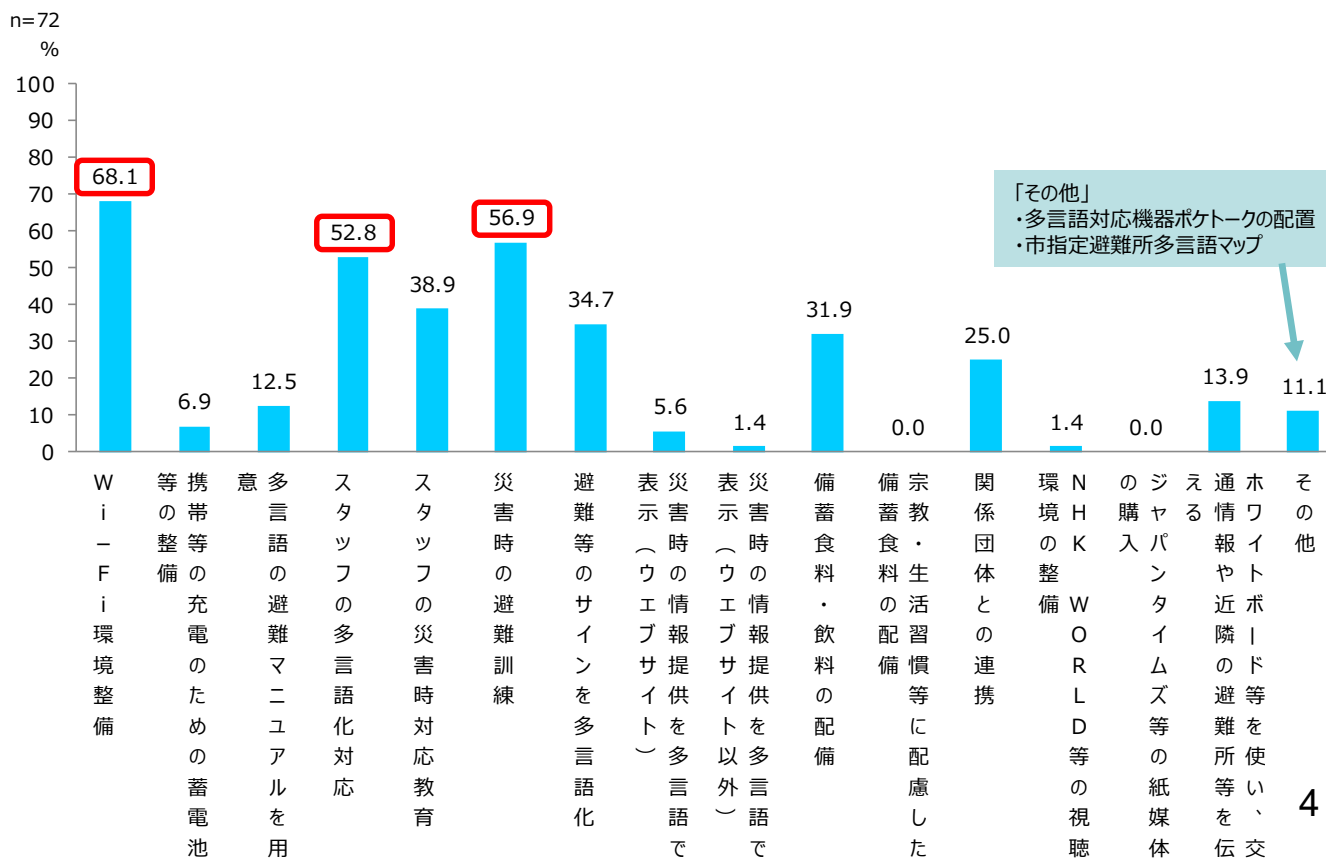
訪日外国人向けの対策をしている施設に関し、実施している非常時の訪日外国人向け対策は、「W i - F i 環境整備」が約7割で最も割合が高く、「災害時の避難訓練」「スタッフの多言語化対応」が5割台で続く。

<非常時における訪日外国人向けの対策>



<実施している非常時の訪日外国人向け対策>

(聴取対象：訪日外国人向けの対策をしている)



3. 非常時の訪日外国人向け情報発信

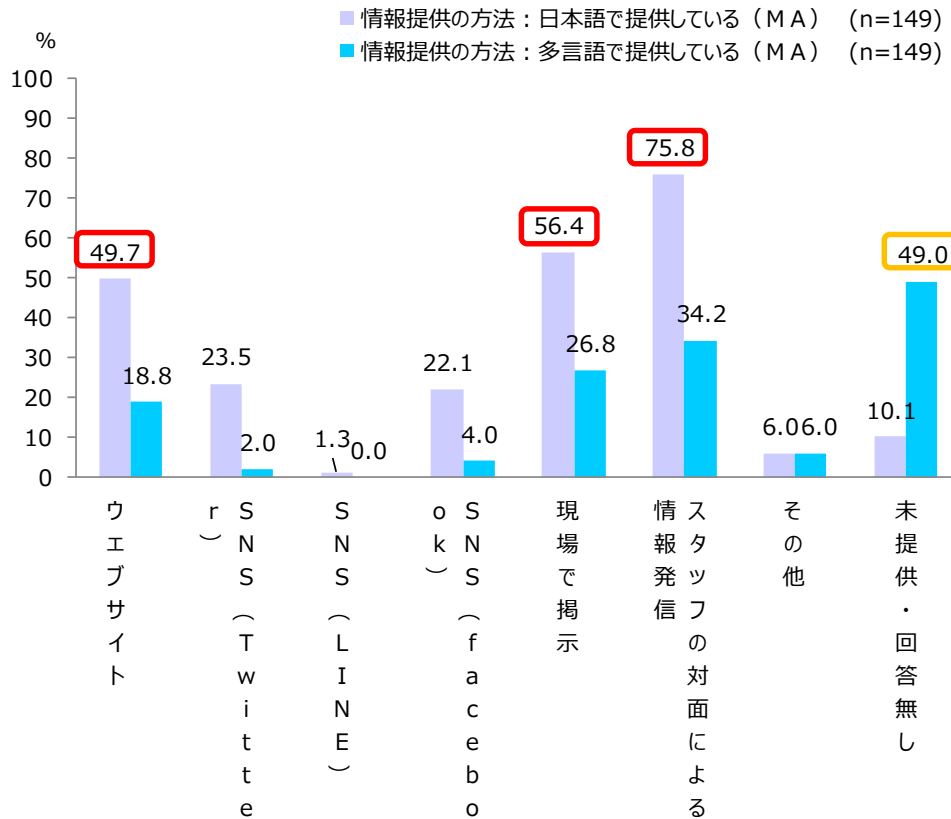
非常時における来訪者に対する情報提供について、日本語および多言語での提供方法および提供内容を尋ねた。

日本語で提供している方法は、「スタッフの対面による情報発信」が7割を超え最も割合が高く、「現場で掲示」「ウェブサイト」が続く。多言語で提供している方法は、概ね日本語での提供率の半分以下に留まる一方、「未提供・回答無し」の割合が約5割と高くなっている。

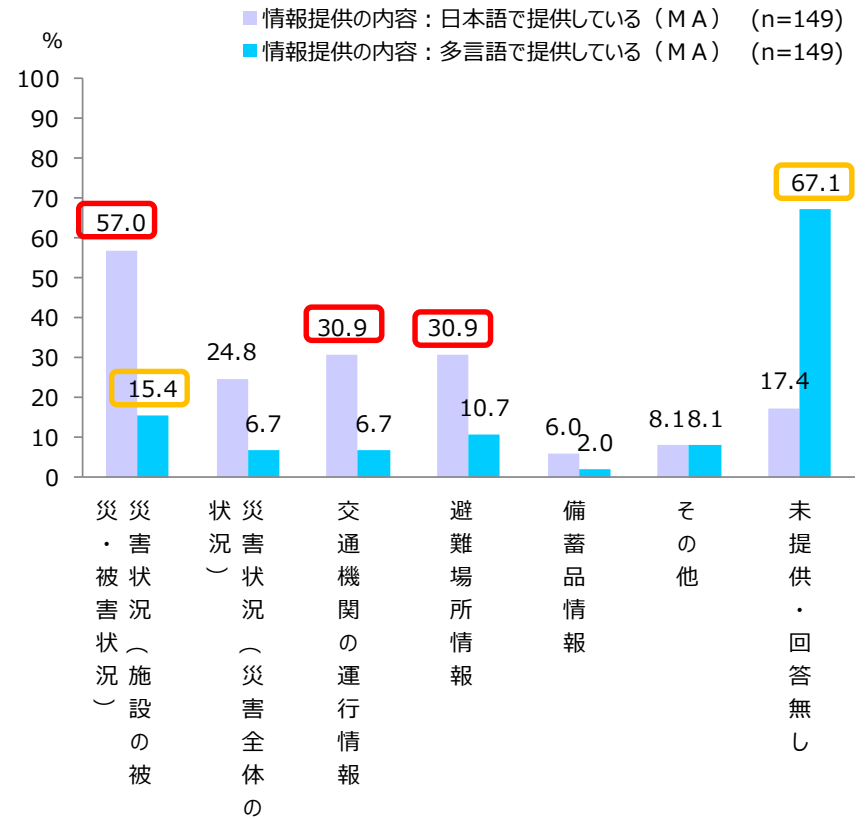
日本語で提供している内容は、「災害状況（施設の被災・被害状況）」が約6割と最も割合が高く、「交通機関の運行情報」「避難場所情報」が続く。多言語で提供している内容は、最も割合の高い「災害状況（施設の被災・被害状況）」で15%に留まる一方、「未提供・回答無し」の割合が6割台と非常に高くなっている。

<非常時における来訪者に対する情報提供の方法・内容>

【情報提供の方法】



【情報提供の内容】



宿泊施設向け調査

1. 調査概要

【調査テーマ】

非常時の外国人旅行者対応については、政府として「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」をとりまとめ、日本政府観光局（JNTO）を中心に多言語情報発信手段（Twitterやアプリ等）を活用し情報発信を行っているが、これらの情報がより多くの方に確実に届くような手法や周知等について、不断の見直しが必要である。

また、情報発信について、各事業者等における多言語での情報発信は一定程度進展しているが、更に幅広い主体による多言語での情報発信を強化する必要がある。

以上を踏まえ、地方公共団体や公共交通機関、観光・宿泊施設等、多様な関係者の非常時における外国人旅行者の対応について実態を把握し、今後の課題を明らかにする。

【調査手法】

アンケート調査（メール配信によるアンケート依頼、インターネットによる回答）

【調査対象】

全国の宿泊施設：日本ホテル協会、日本旅館協会、全日本シティホテル連盟、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会の会員団体

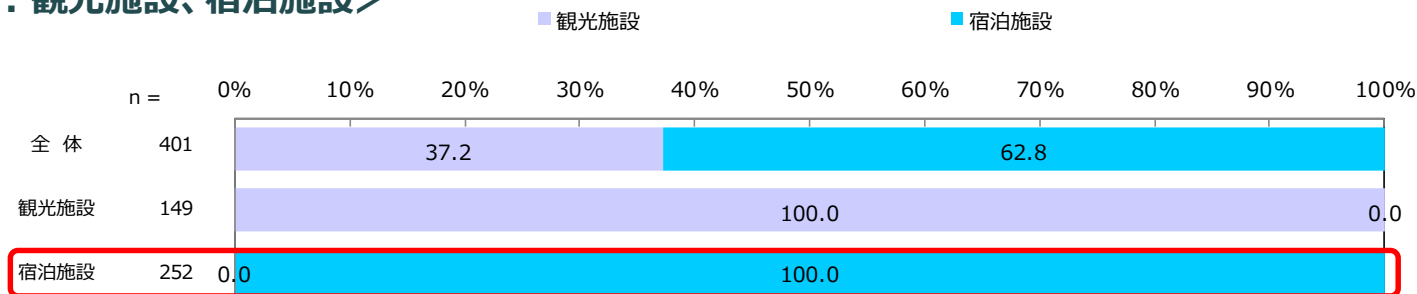
【調査期間】

令和元年11月14日～令和元年12月8日

【アンケート有効回答数】

宿泊施設：252サンプル

<回答施設：観光施設、宿泊施設>

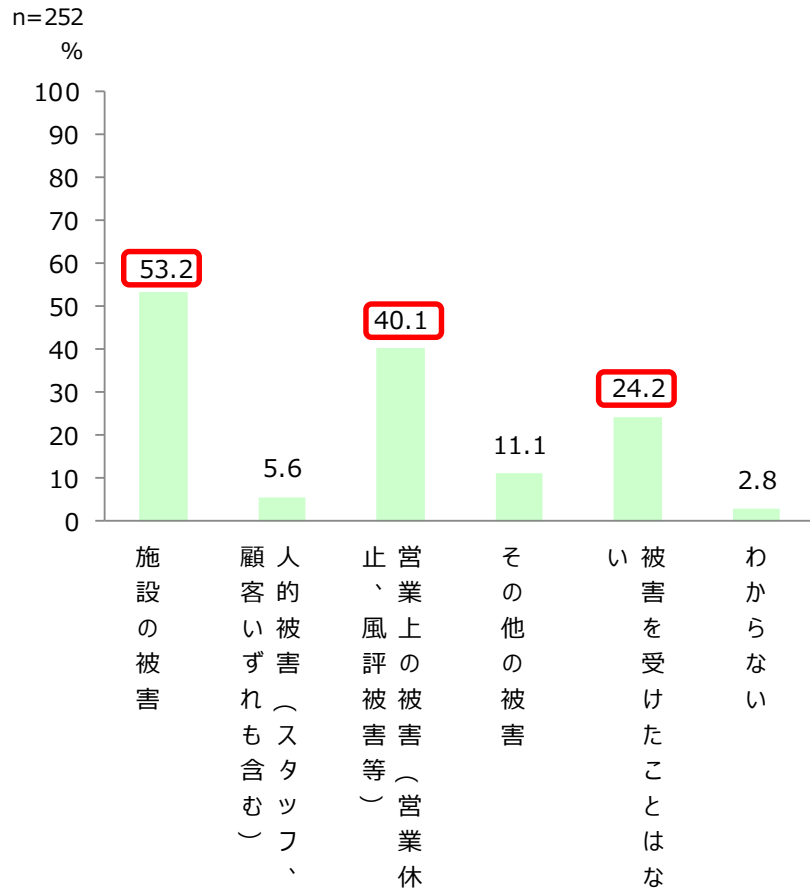


2. 非常時の訪日外国人向け対策

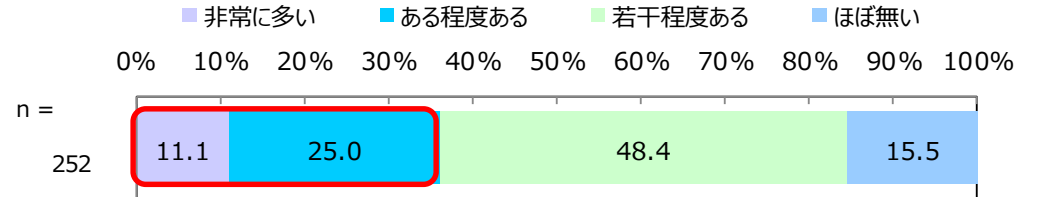
これまで受けたことがある自然災害等による被害は、「施設の被害」が5割を超え最も割合が高く、「営業上の被害（営業休止、風評被害等）」が約4割で続く。なお、「被害を受けたことはない」の回答が2割台となっている。

訪日外国人旅行者の来訪（利用）状況は、「非常に多い」が11%で、「ある程度ある」を含めた「外国人旅行者をある程度見込んでいる施設」割合は3割台となっている。

<これまで受けたことがある自然災害等による被害>



<訪日外国人旅行者の来訪（利用）状況>

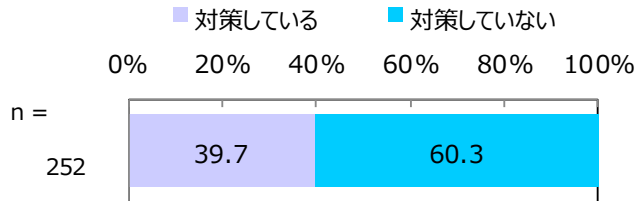


2. 非常時の訪日外国人向け対策

非常時における訪日外国人向けの対策は「対策している」が約4割、「対策していない」が約6割となっている。

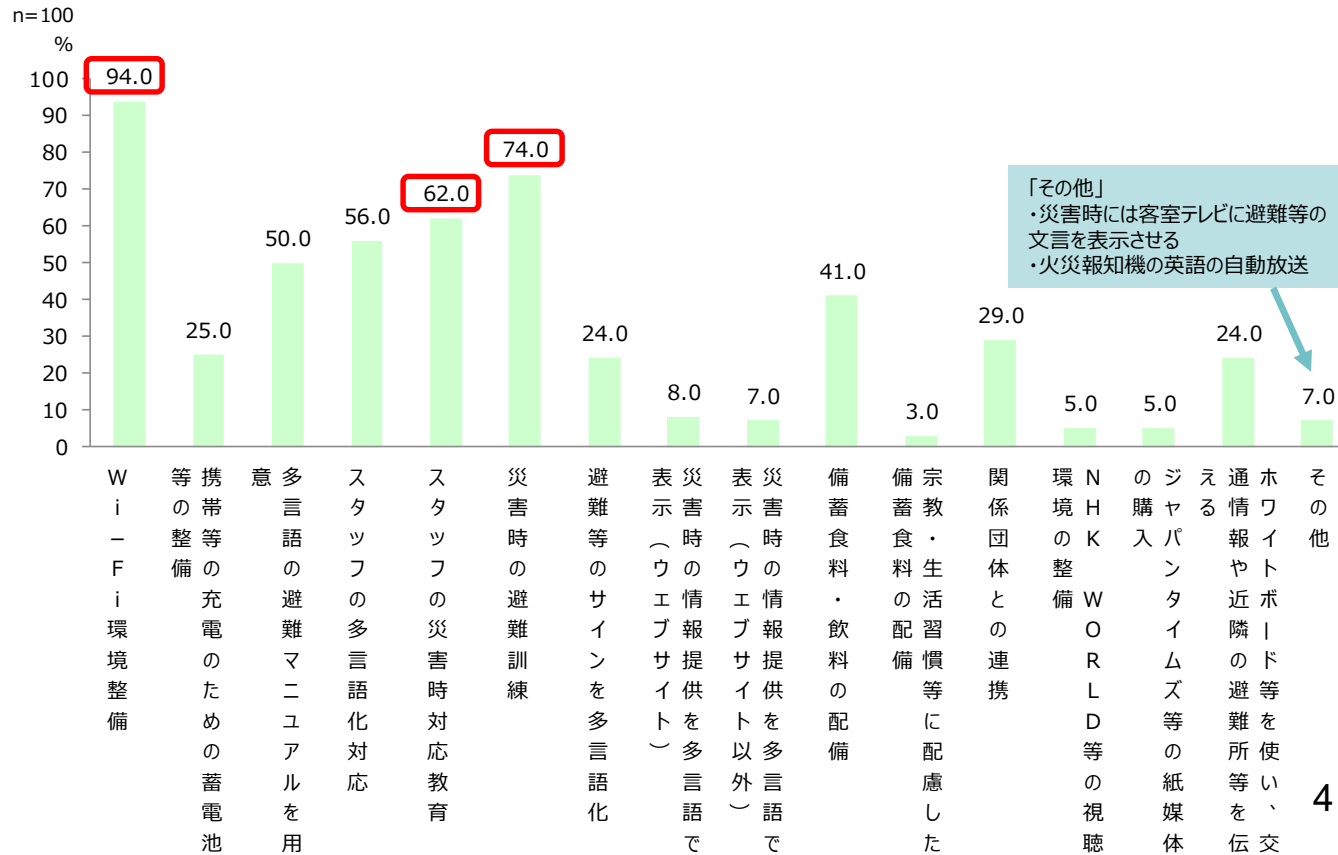
訪日外国人向けの対策をしている施設に関し、実施している非常時の訪日外国人向け対策は、「Wi-Fi環境整備」が9割台で最も割合が高く、「災害時の避難訓練」「スタッフの災害時対応教育」が続く。

<非常時における訪日外国人向けの対策>



<実施している非常時の訪日外国人向け対策>

(聴取対象：訪日外国人向けの対策をしている)



3. 非常時の訪日外国人向け情報発信

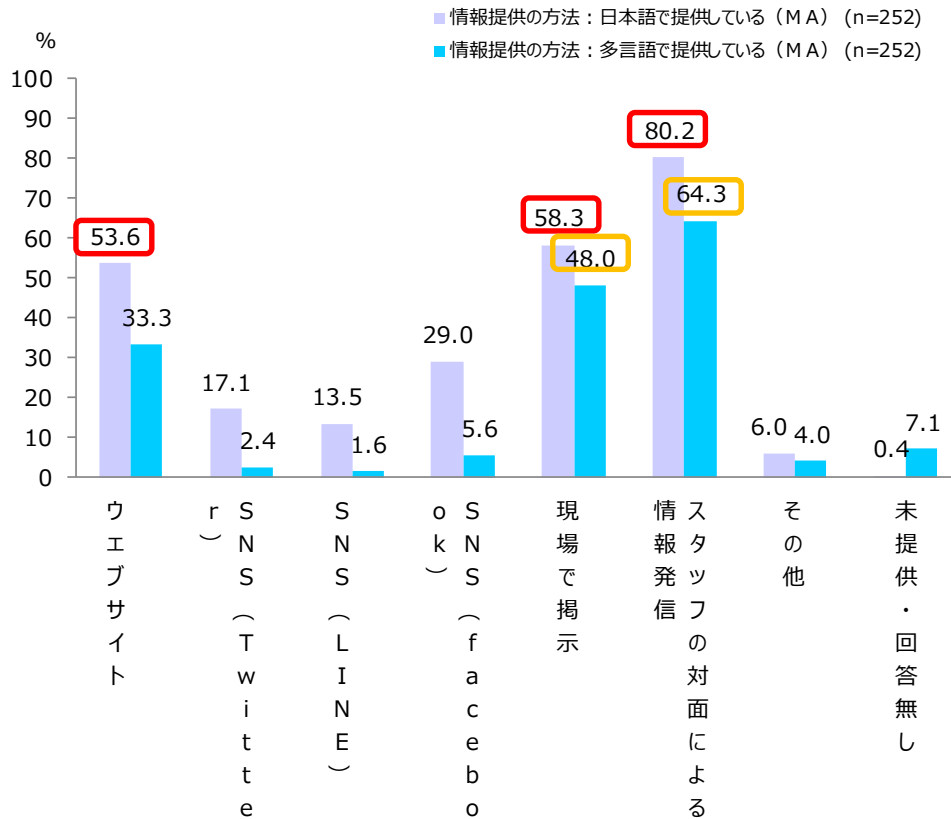
非常時における宿泊者に対する情報提供について、日本語および多言語での提供方法および提供内容を尋ねた。

日本語で提供している方法は、「スタッフの対面による情報発信」が8割を超え最も割合が高く、「現場で掲示」「ウェブサイト」が続く。多言語で提供している方法は、「スタッフの対面による情報発信」が6割台、「現場で掲示」が約5割と比較的高くなっている。

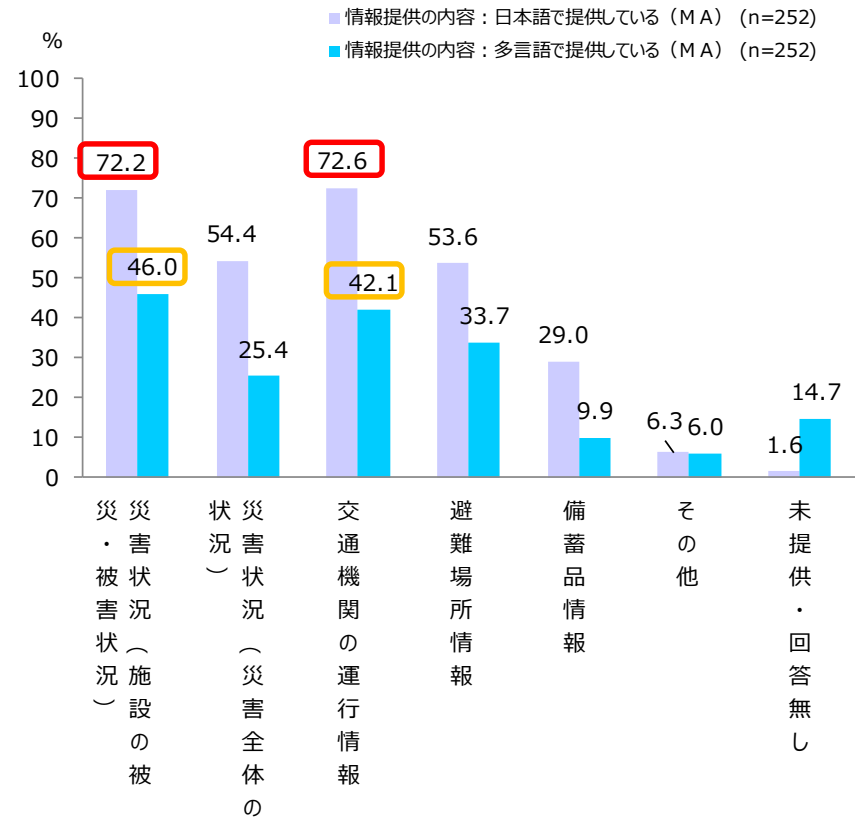
日本語で提供している内容は、「災害状況（施設の被災・被害状況）」「交通機関の運行情報」が約7割。多言語で提供している内容も、「災害状況（施設の被災・被害状況）」「交通機関の運行情報」が4割台と比較的高くなっている。

<非常時における宿泊者に対する情報提供の方法・内容>

【情報提供の方法】



【情報提供の内容】



訪日外国人調査

1. 調査概要

【調査テーマ】

非常時における外国人旅行者の対応について、昨年度相次いで発生した大規模災害時に顕在化した課題を受け、政府として日本政府観光局（JNTO）を中心に多言語情報発信手段を整備しているが、今後は、関係事業者・自治体の協力を得ながら、外国人旅行者へこれらの多言語情報発信手段の周知・活用を促していくとともに、多様な関係者による多言語情報発信の強化が課題である。

訪日外国人旅行者に対しては災害に対する認識や、訪日旅行中に被災したと仮定した場合の行動や受入側に対する要望等について聴取する。

【調査手法】

対面聞き取り調査

【調査対象】

訪日旅行中の外国人旅行者（調査実施場所：東京タワー館内）

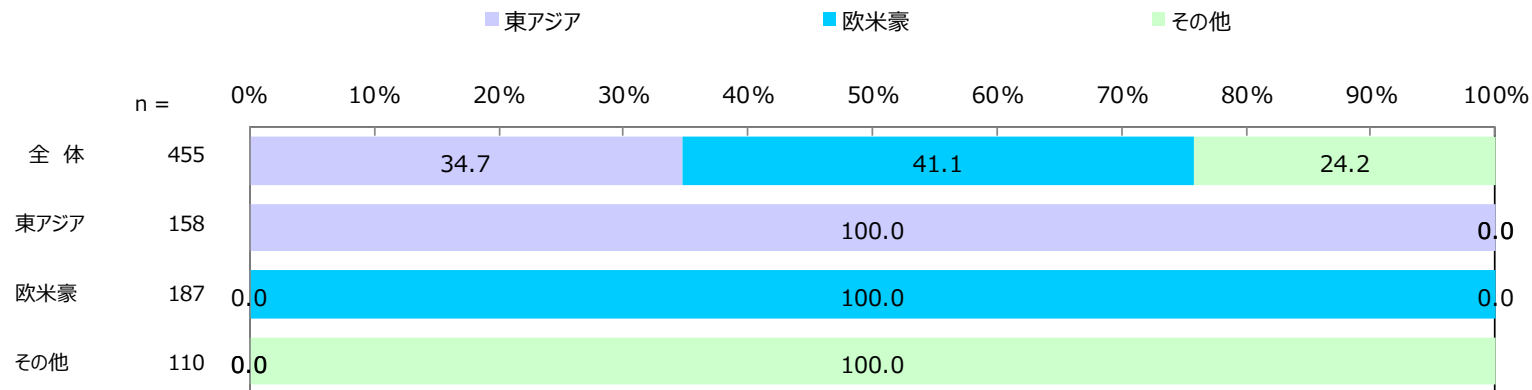
【調査期間】

令和元年12月1日～令和元年12月4日

【アンケート有効回答数】

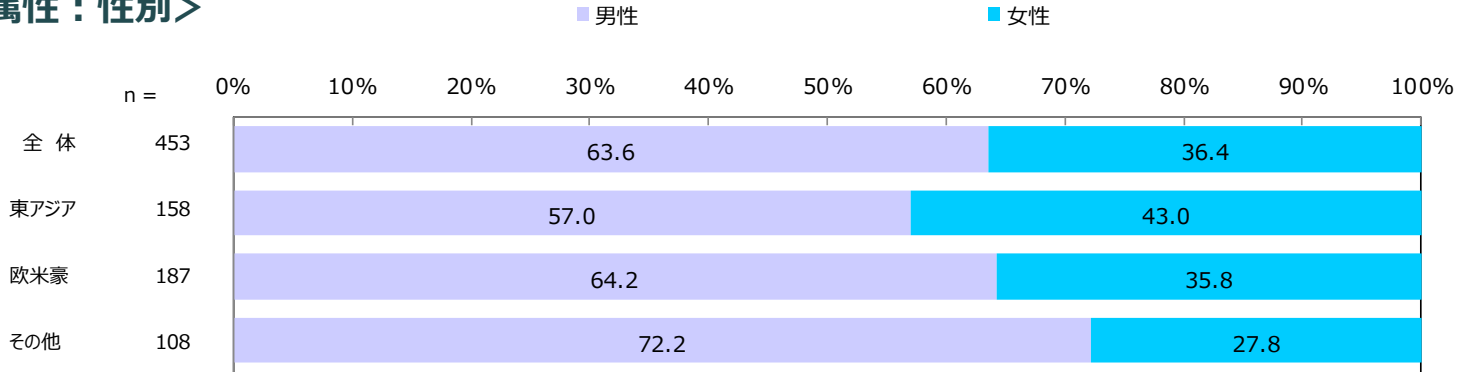
455サンプル

<回答者属性：在住地域>

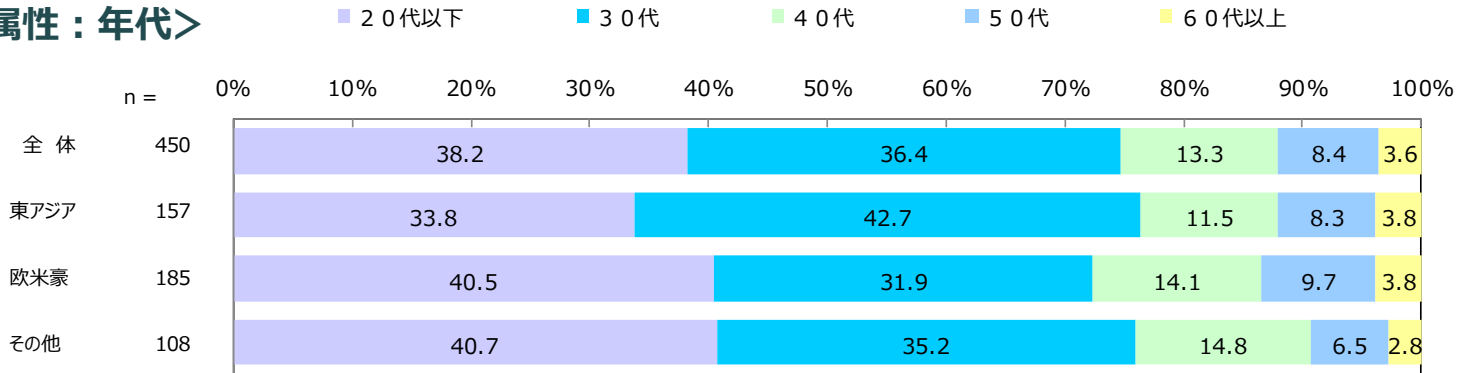


1. 調査概要

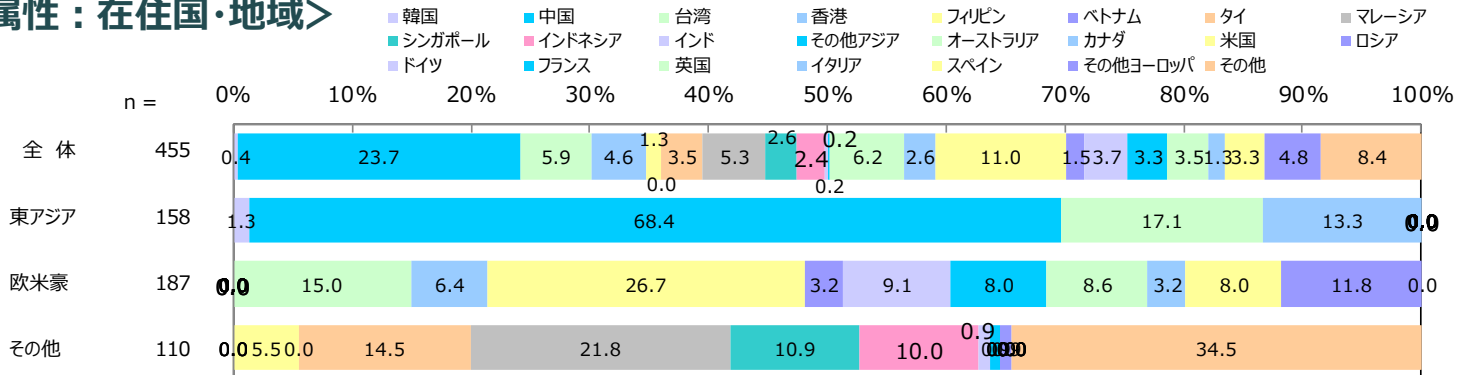
<回答者属性：性別>



<回答者属性：年代>

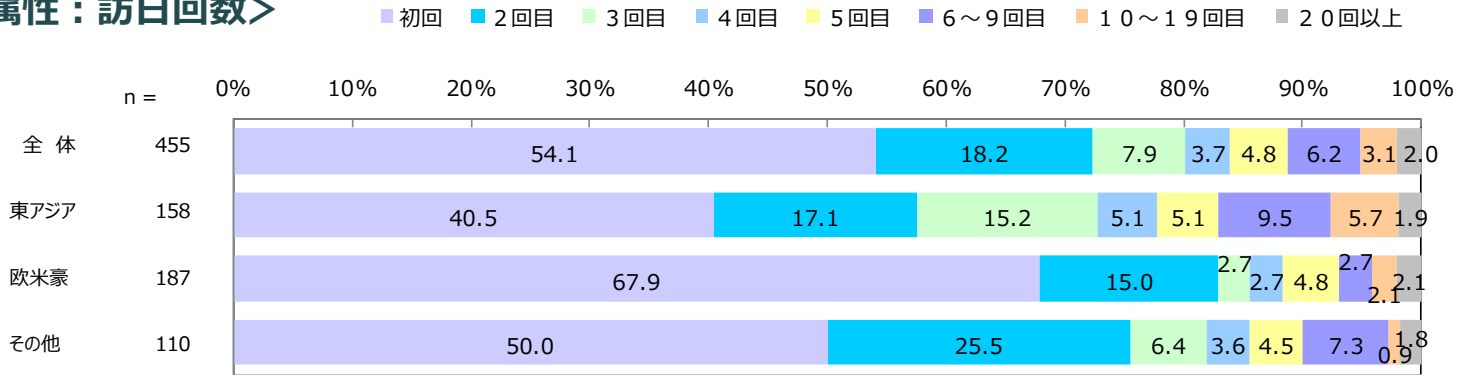


<回答者属性：在住国・地域>

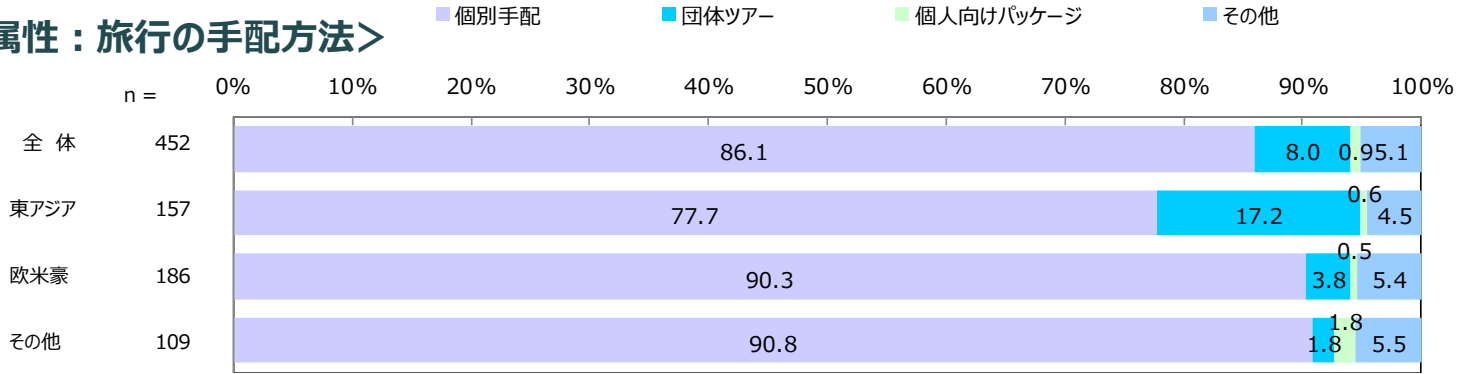


1. 調査概要

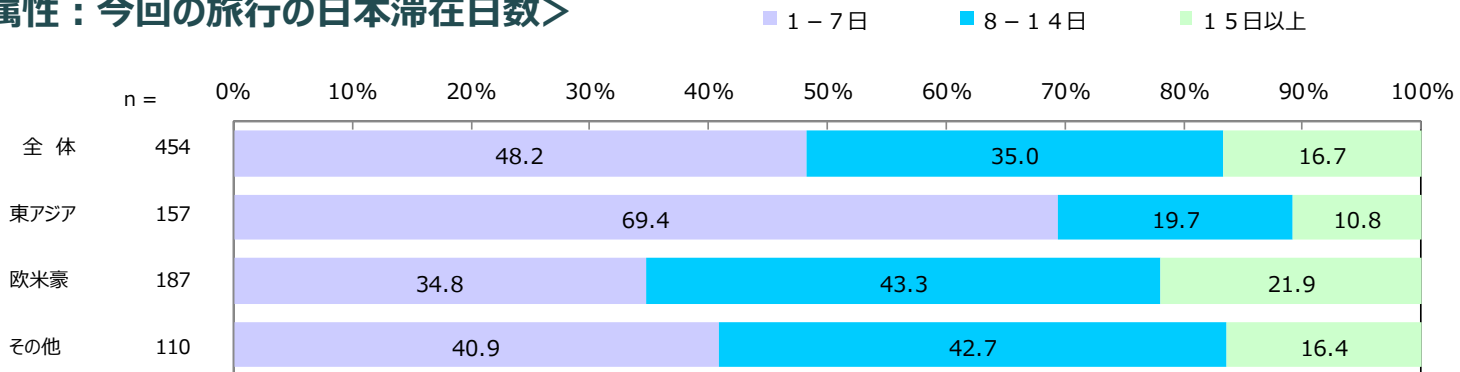
<回答者属性：訪日回数>



<回答者属性：旅行の手配方法>



<回答者属性：今回の旅行の日本滞在日数>

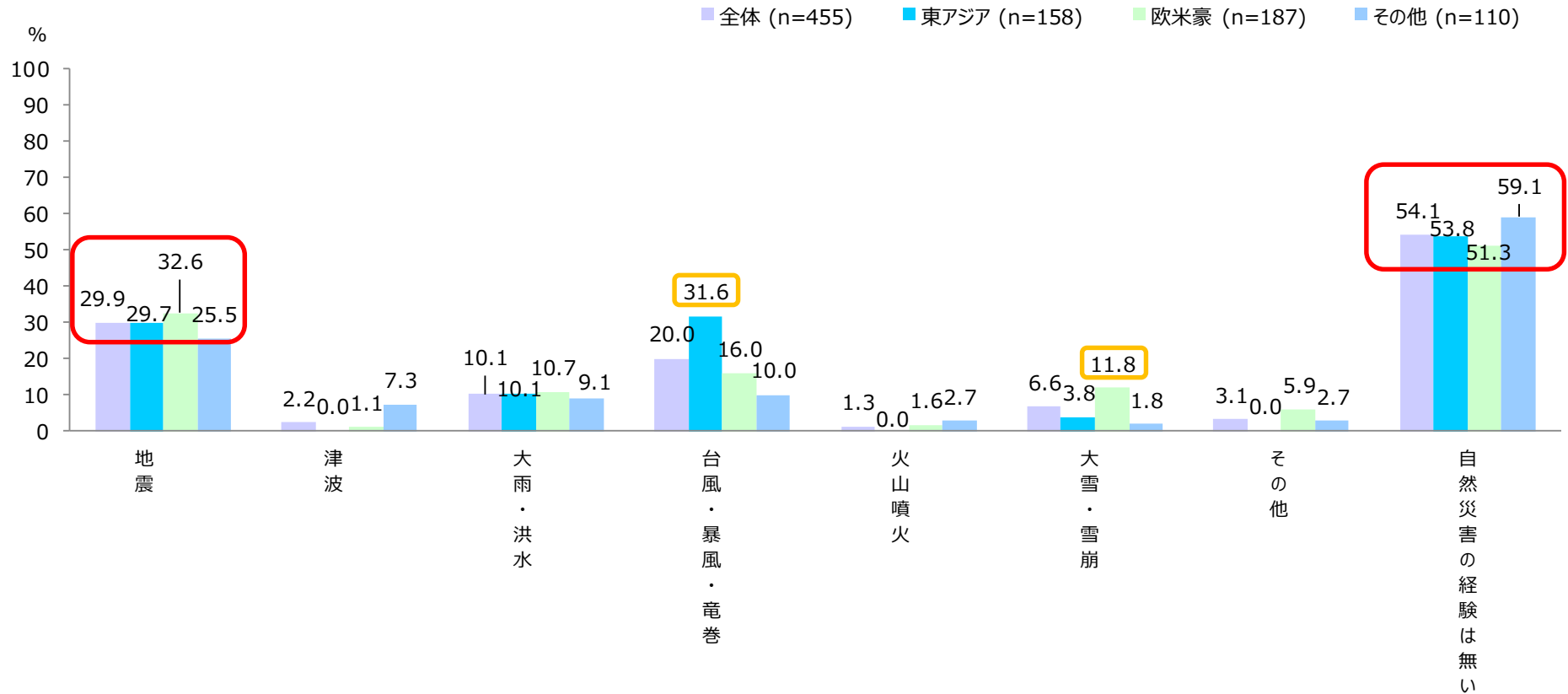


2. 自然災害にあった経験、災害の際に参考にする情報源

これまでに経験したことのある自然災害について、回答者全体では「自然災害の経験は無い」が5割を超え、最も多い。経験したことのある災害としては「地震」が約3割で最も多く、「台風・暴風・竜巻」が約2割で続く。

「東アジア」では「台風・暴風・竜巻」の割合が約3割と、他地域と比べて高い。
「欧米豪」は「大雪・雪崩」の割合が12%と、他地域と比べて高い。
「その他」は概ね他地域と同様の回答傾向となっている。

<これまでに経験したことのある自然災害>



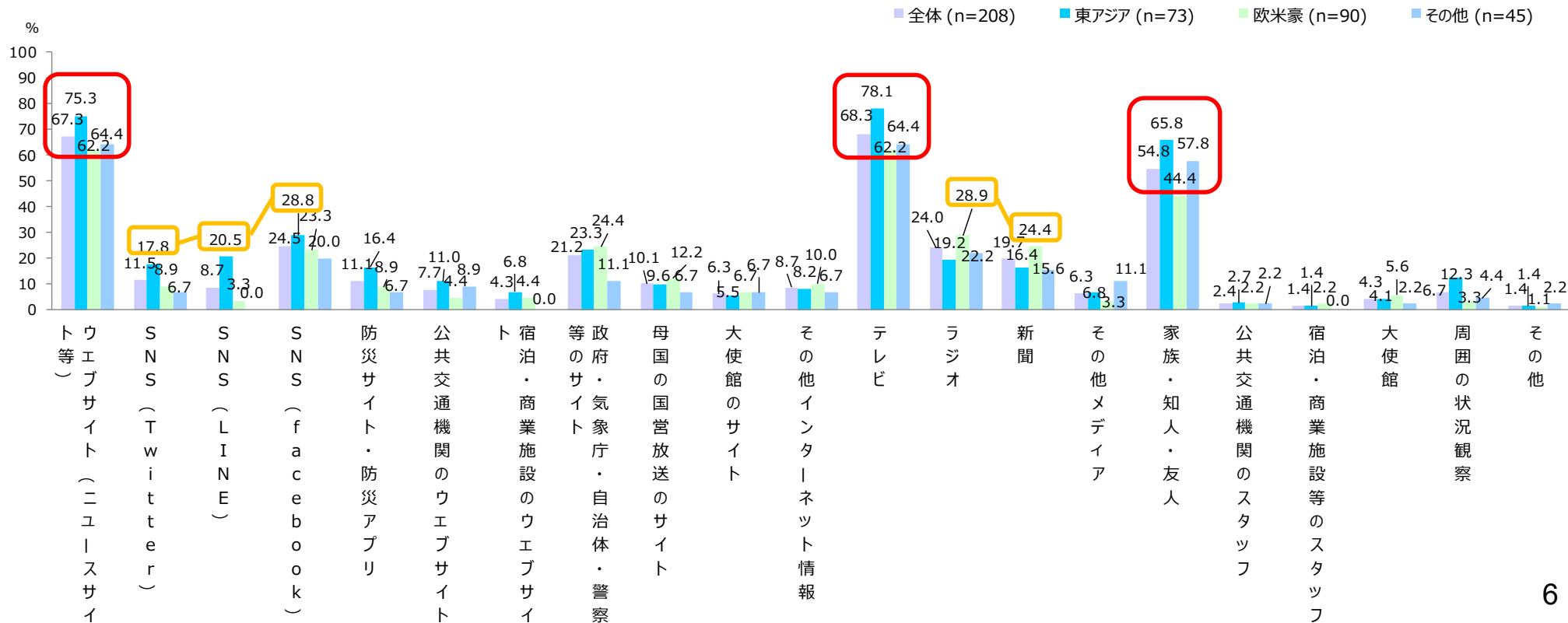
2. 自然災害にあった経験、災害の際に参考にする情報源

自然災害を経験した際、状況把握や避難情報等についてこれまで参考にしてきた情報源について、回答の多い項目は「テレビ」「ウェブサイト（ニュースサイト等）」「家族・知人・友人」となっている。これは地域に関わらず同様の回答傾向ではあるが、いずれの項目も「東アジア」が他地域よりやや高い割合となっている。

「東アジア」では「SNS」（Twitter、LINE、facebookとも）が他地域と比べて割合がやや高い。
 「欧米豪」は「ラジオ」「新聞」が他地域に比べて割合がやや高い。
 「その他」は「インターネットメディア全般」の回答割合が他地域と比べてやや低い傾向がある。

<自然災害を経験した際、状況把握や避難情報等についてこれまで参考にしてきた情報源>

（聴取対象：これまでに何らかの自然災害を経験したことがある）

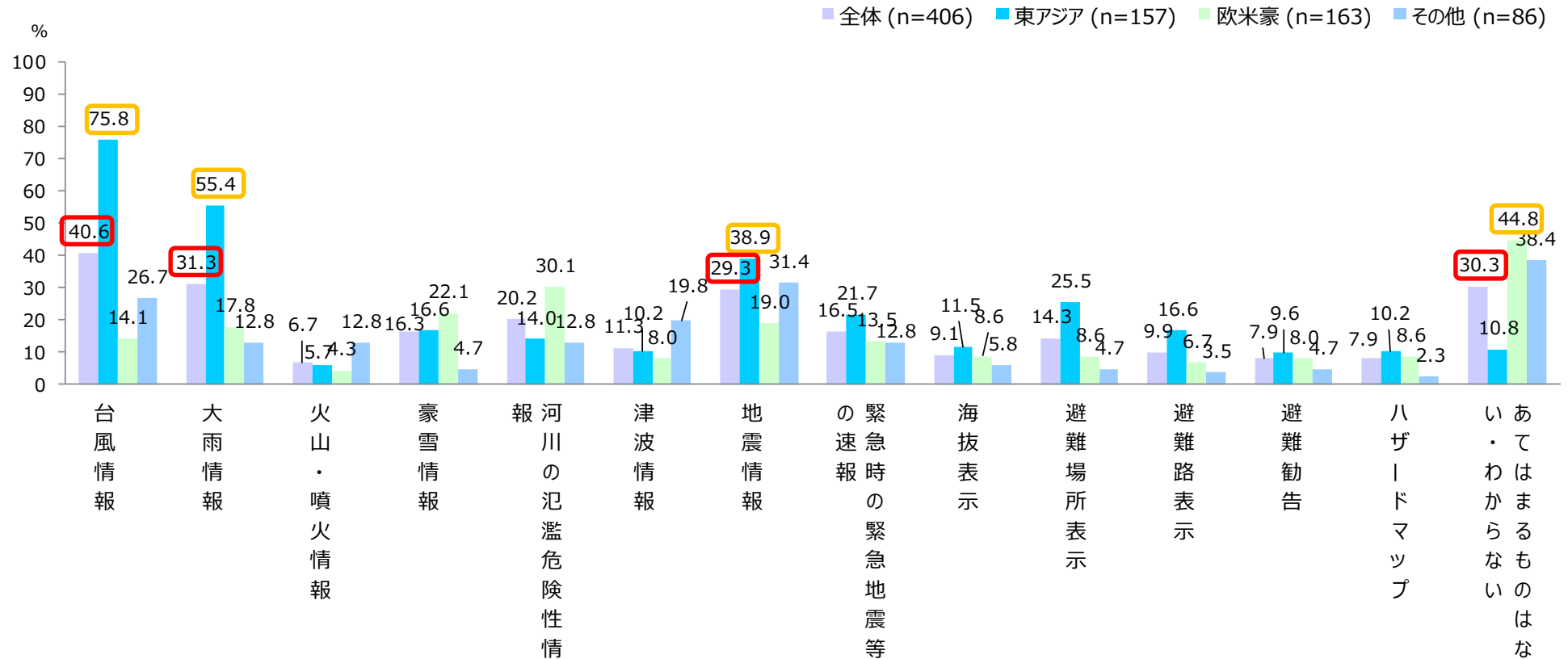


2. 自然災害にあった経験、災害の際に参考にする情報源

自国で政府等から災害情報・危険情報等の提供・周知を受ける内容について、回答者全体では「台風情報」が4割を超え、最も多い。次いで「大雨情報」「地震情報」と続く。なお、「あてはまるものはない・わからない」は30%となっている。

「東アジア」では「台風情報」「大雨情報」「地震情報」等、他地域と比べて回答割合の高い項目が多い。特に「台風情報」「大雨情報」は割合が顕著に高い。「欧米豪」では「あてはまるものはない・わからない」の割合が顕著に高い。「その他」は概ね全ての項目で他地域と比べて回答割合が低くなっている。

<自国で政府等から災害情報・危険情報等の提供・周知を受ける内容>

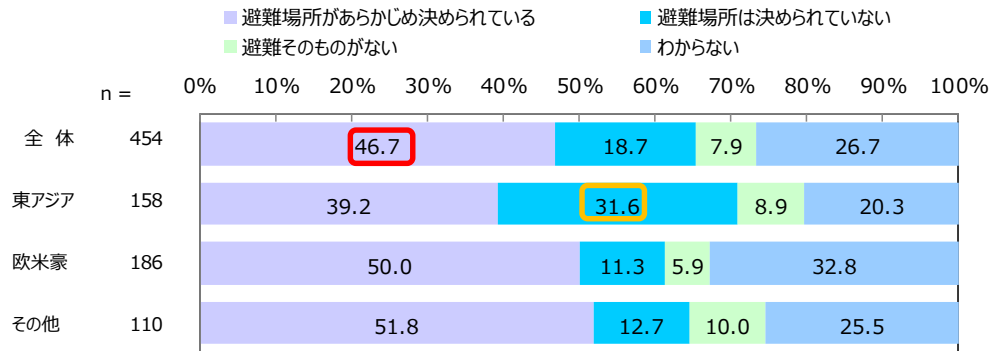


2. 自然災害にあった経験、災害の際に参考にする情報源

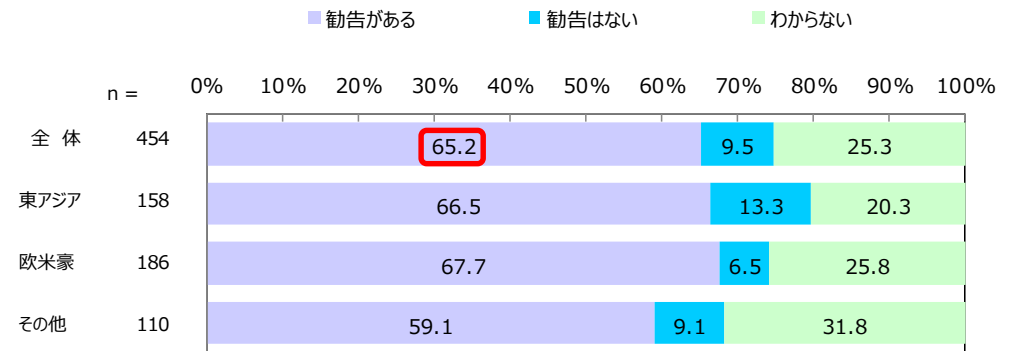
訪日外国人の自国における政府・公共交通機関等の避難準備・実施状況について尋ねた。

「避難場所の事前設定」は、回答者全体では「あらかじめ決められている」が約5割となっている。「東アジア」では「決められていない」の割合が他地域と比べて高い。「避難を指示・命令する政府等からの勧告」は、回答者全体で「勧告がある」が6割台となっている。「公共交通機関の計画運休」は、回答者全体では「事前に運休することがある」が4割台となっている。「東アジア」では「事前に運休することがある」が7割台と、他地域と比べて回答割合が顕著に高い。

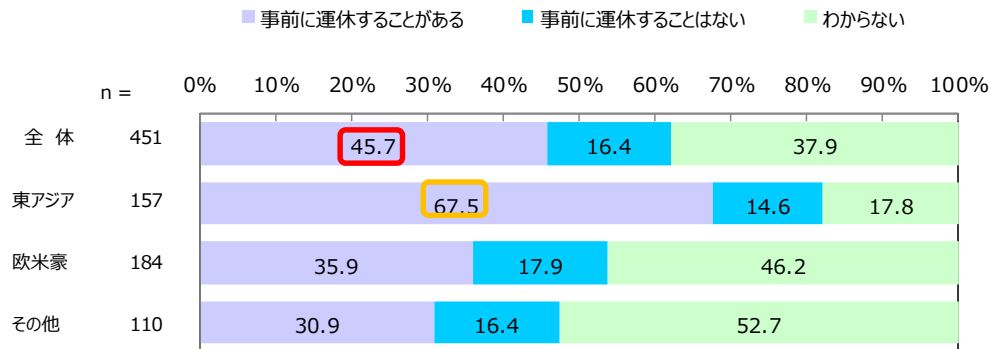
<自国の災害情報：避難場所の事前設定>



<自国の災害情報：避難を指示・命令する政府等からの勧告>



<自国の災害情報：公共交通機関の計画運休>



3. 訪日旅行中における災害にあった際の情報、情報源

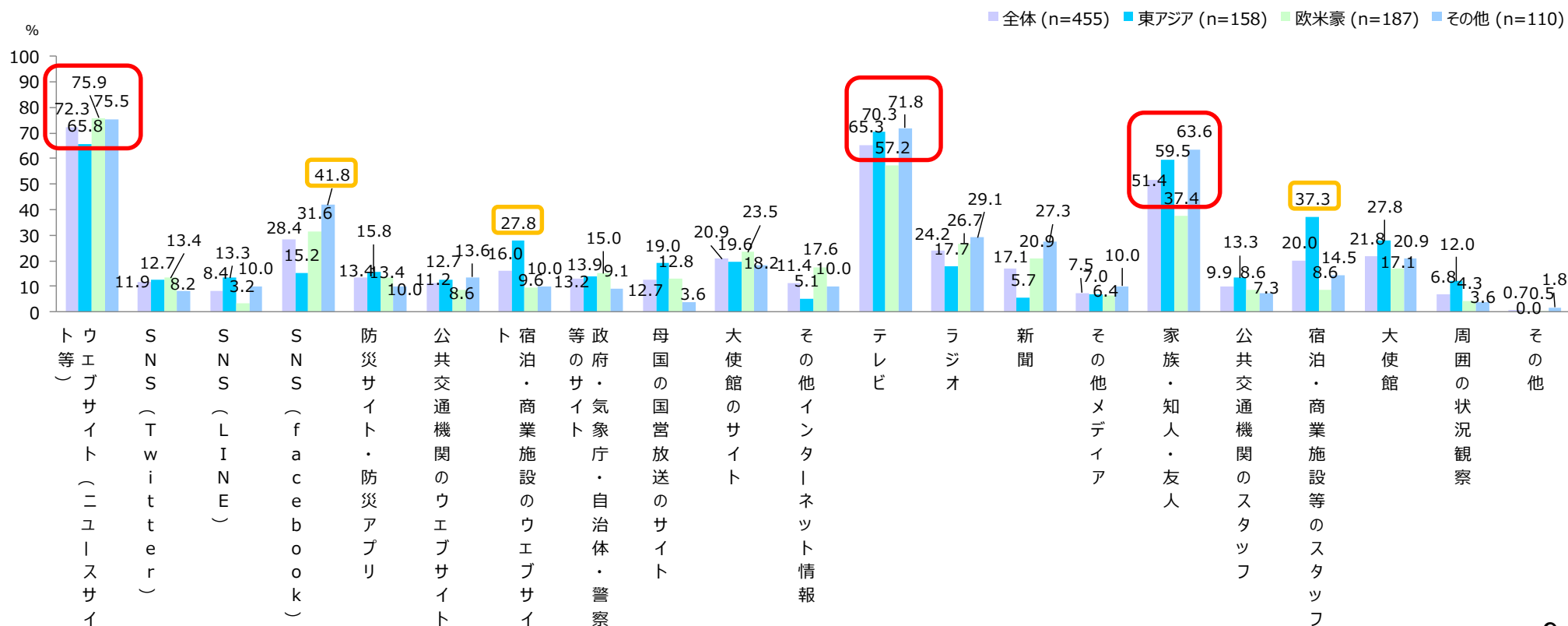
仮に日本国内で自然災害を経験した際、状況把握や避難情報等について参考にとできると良いと思う情報源について、回答の多い項目は「テレビ」「ウェブサイト（ニュースサイト等）」「家族・知人・友人」となっている。これは地域に関わらず同様の回答傾向となっている。

「東アジア」では「宿泊・商業施設のウェブサイト」「宿泊・商業施設等のスタッフ」という、訪問施設の情報に参照する割合が他地域と比べてやや高い。

「欧米豪」は概ね他地域と同様の回答傾向となっている。

「その他」は「SNS（facebook）」の回答割合が他地域と比べてやや高い。

<仮に日本国内で自然災害を経験した際、状況把握や避難情報等について参考にとできると良いと思う情報源>



3. 訪日旅行中における災害にあった際の情報、情報源

「自然災害を経験した際、状況把握や避難情報等についてこれまで参考にしてきた情報源（以下「自国の情報源」）」と「仮に今後、日本国内で自然災害を経験した際、状況把握や避難情報等について参考にとできると良いと思う情報源」（以下「日本の情報源」）について、回答結果を比較した。

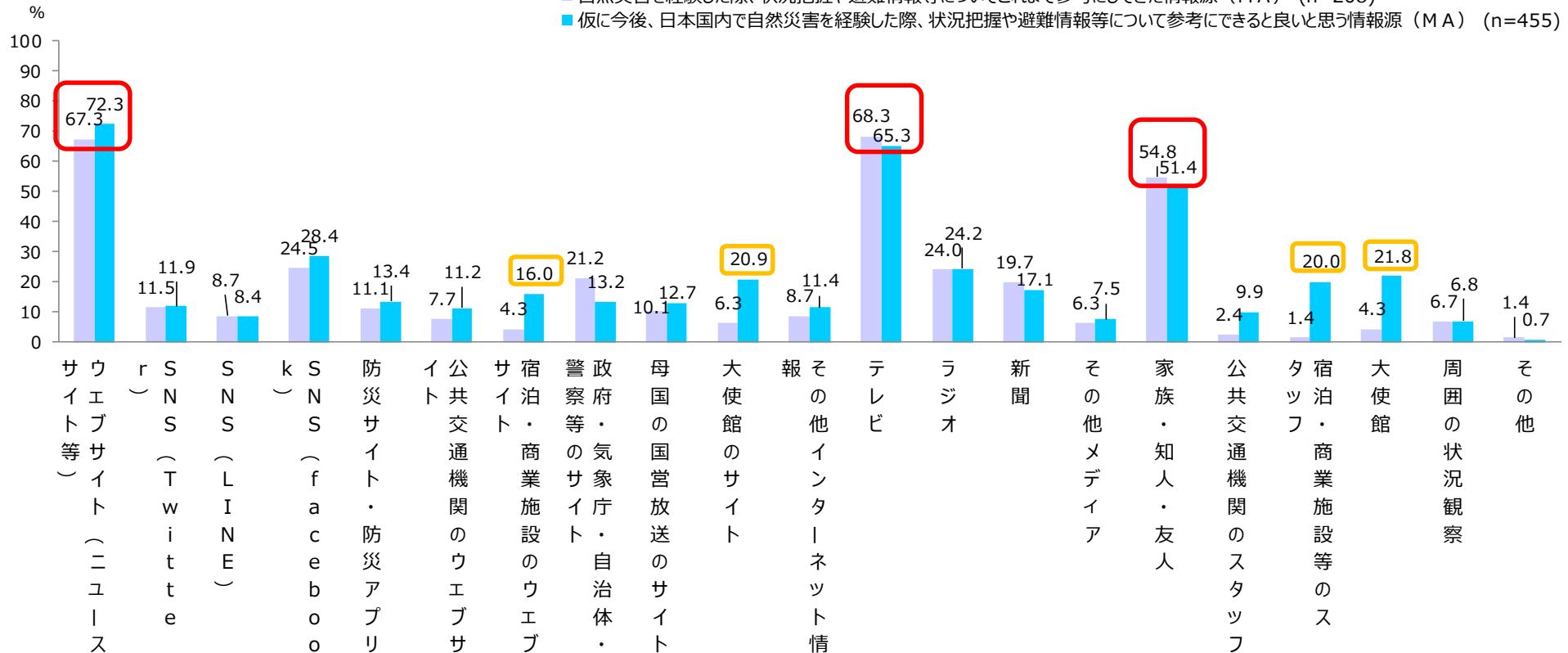
以下は回答者全体の回答結果。

「自国の情報源」「日本の情報源」いずれの情報源でも「ウェブサイト（ニュースサイト等）」「テレビ」「家族・知人・友人」の割合が高い。「自国の情報源」と比べて「日本の情報源」の割合が高い項目としては、宿泊・商業施設、大使館等のサイト・スタッフ等が挙げられる。

<自然災害に関する情報源：これまで自国で参考にした情報源、日本で被災の際に参考にしたい情報源>

【全体】

■ 自然災害を経験した際、状況把握や避難情報等についてこれまで参考にしてきた情報源（MA）（n=208）
 ■ 仮に今後、日本国内で自然災害を経験した際、状況把握や避難情報等について参考にとできると良いと思う情報源（MA）（n=455）



3. 訪日旅行中における災害にあった際の情報、情報源

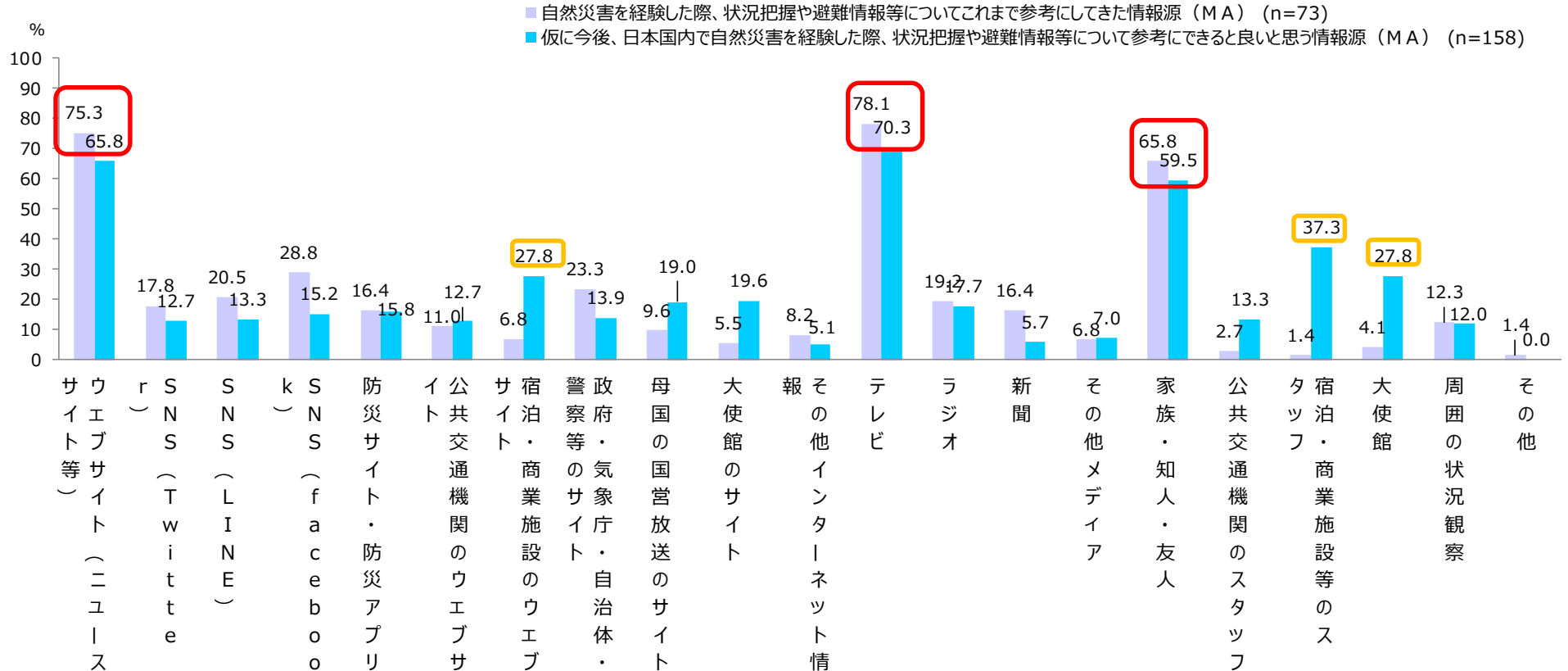
「自然災害を経験した際、状況把握や避難情報等についてこれまで参考にしてきた情報源（以下「自国の情報源」）」と「仮に今後、日本国内で自然災害を経験した際、状況把握や避難情報等について参考にできると良いと思う情報源」（以下「日本の情報源」）について、回答結果を比較した。

以下は「東アジア」の回答結果。

「自国の情報源」「日本の情報源」いずれの情報源でも「ウェブサイト（ニュースサイト等）」「テレビ」「家族・知人・友人」の割合が高く、他地域と比べても割合が高い。「東アジア」の特徴としては「日本の情報源」で宿泊・商業施設、大使館等のサイト・スタッフ等の回答が特に高いことが挙げられる。

<自然災害に関する情報源：これまで自国で参考にした情報源、日本で被災の際に参考にしたい情報源>

【東アジア】



3. 訪日旅行中における災害にあった際の情報、情報源

「自然災害を経験した際、状況把握や避難情報等についてこれまで参考にしてきた情報源（以下「自国の情報源」）」と「仮に今後、日本国内で自然災害を経験した際、状況把握や避難情報等について参考にできると良いと思う情報源」（以下「日本の情報源」）について、回答結果を比較した。

以下は「欧米豪」の回答結果。

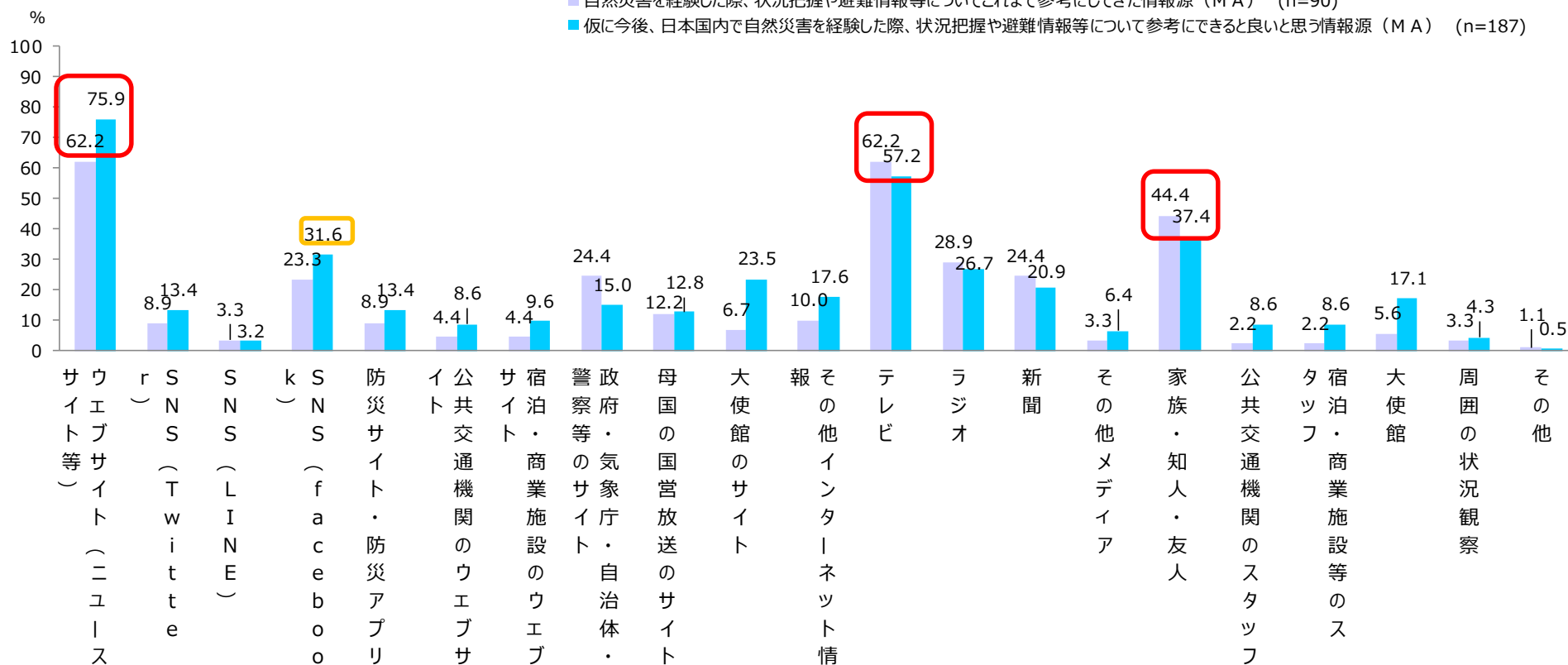
「自国の情報源」「日本の情報源」いずれの情報源でも「ウェブサイト（ニュースサイト等）」「テレビ」「家族・知人・友人」の割合が高い。

「欧米豪」の特徴としては「日本の情報源」で「SNS（facebook）」の割合が高いことが挙げられる。

<自然災害に関する情報源：これまで自国で参考にした情報源、日本で被災の際に参考にしたい情報源>

【欧米豪】

■ 自然災害を経験した際、状況把握や避難情報等についてこれまで参考にしてきた情報源（M A）（n=90）
 ■ 仮に今後、日本国内で自然災害を経験した際、状況把握や避難情報等について参考にできると良いと思う情報源（M A）（n=187）



3. 訪日旅行中における災害にあった際の情報、情報源

「自然災害を経験した際、状況把握や避難情報等についてこれまで参考にしてきた情報源（以下「自国の情報源」）」と「仮に今後、日本国内で自然災害を経験した際、状況把握や避難情報等について参考にできると良いと思う情報源」（以下「日本の情報源」）について、回答結果を比較した。

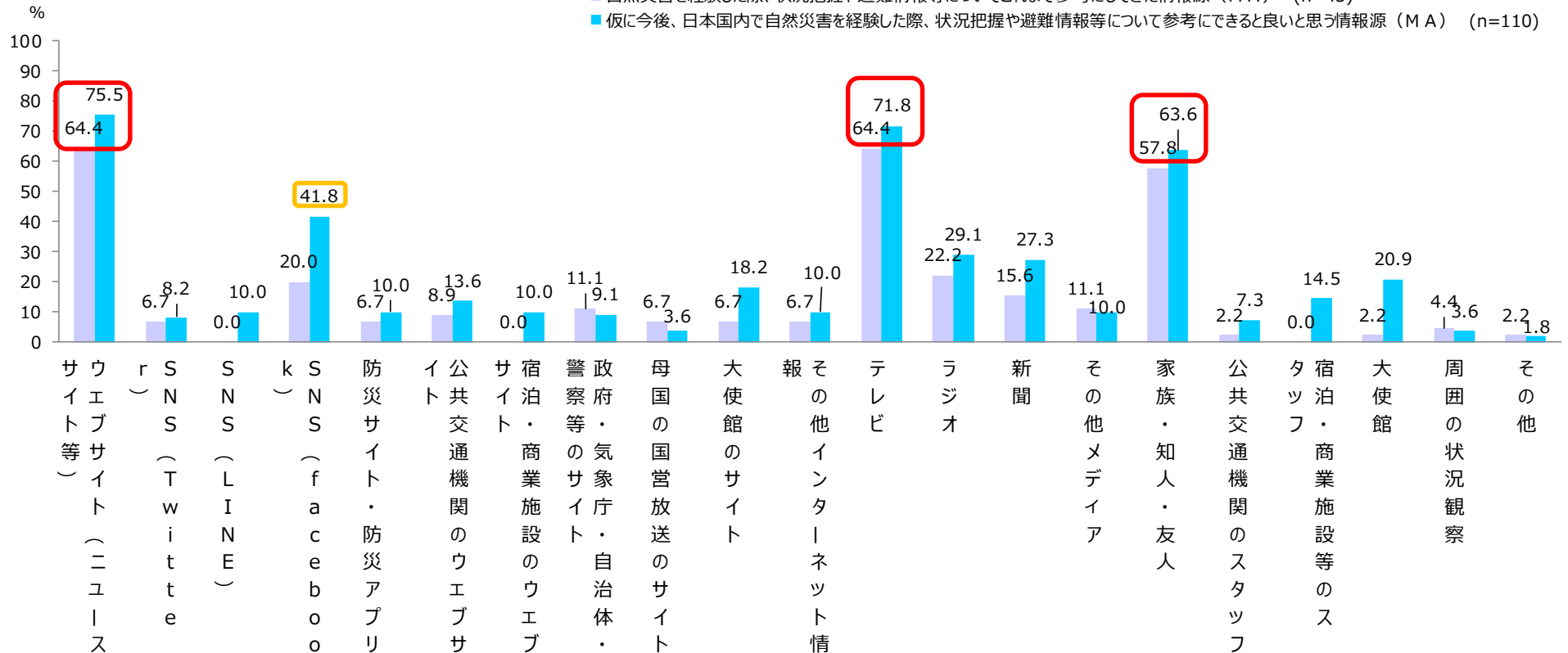
以下は「その他」の回答結果。

「自国の情報源」「日本の情報源」いずれの情報源でも「ウェブサイト（ニュースサイト等）」「テレビ」「家族・知人・友人」の割合が高い。「その他」の特徴としては「日本の情報源」で「SNS（facebook）」の割合が特に高いことが挙げられる。

<自然災害に関する情報源：これまで自国で参考にした情報源、日本で被災の際に参考にしたい情報源>

【その他】

■ 自然災害を経験した際、状況把握や避難情報等についてこれまで参考にしてきた情報源（MA）（n=45）
 ■ 仮に今後、日本国内で自然災害を経験した際、状況把握や避難情報等について参考にできると良いと思う情報源（MA）（n=110）



3. 訪日旅行中における災害にあった際の情報、情報源

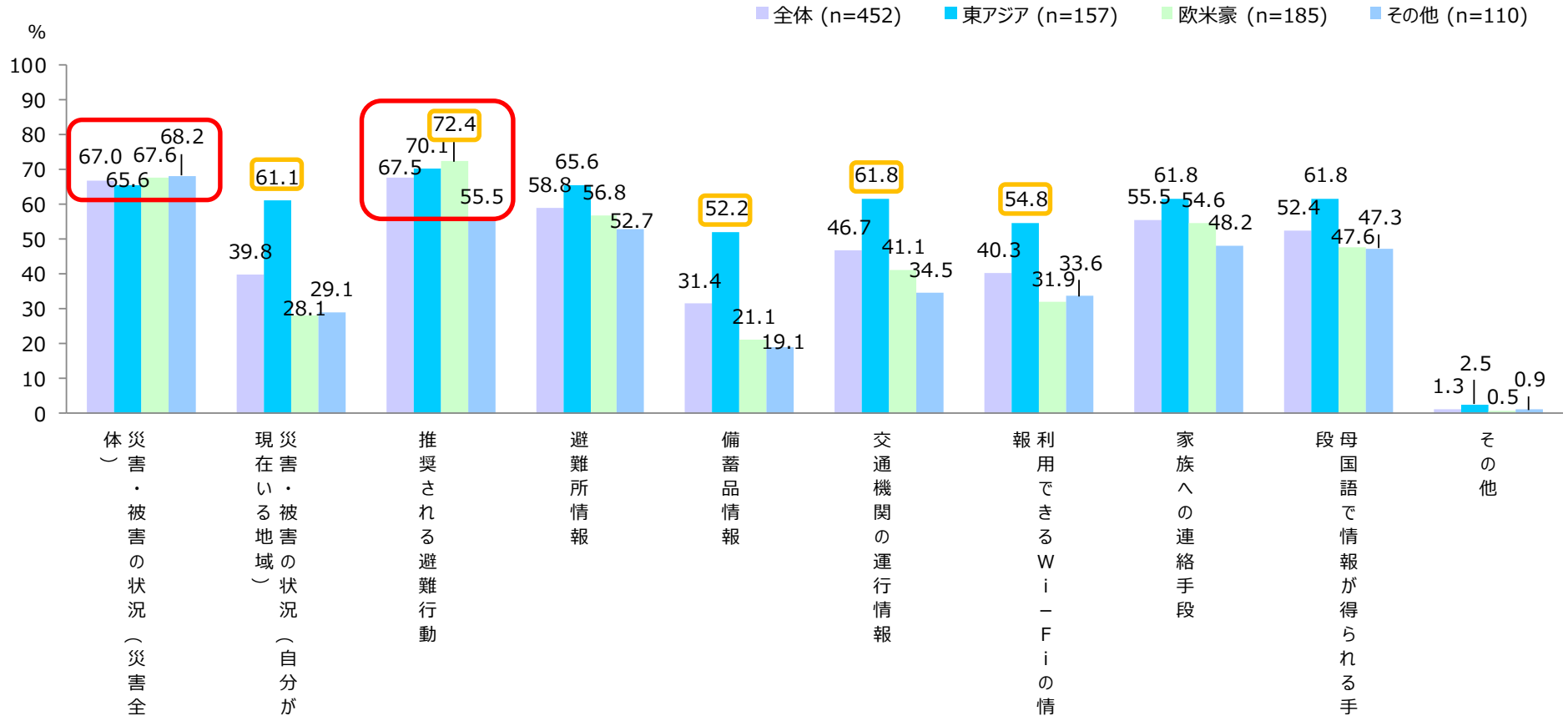
日本旅行中に自然災害を経験した際、知りたいと思う情報について、回答者全体では「推奨される避難行動」「災害・被害の状況（災害全体）」が約7割と多い。次いで「避難所情報」「家族への連絡手段」「母国語で情報が得られる手段」が5割を超えている。

「東アジア」では概ね全般的に回答割合が高く、各種情報を求める傾向がある。

「欧米豪」は「推奨される避難行動」の割合が他地域に比べてやや高い。

「その他」は「災害・被害の状況（災害全体）」を除き、概ね回答割合が低く、各種情報への関心は低めの傾向がある。

<日本旅行中に自然災害を経験した際、知りたいと思う情報>

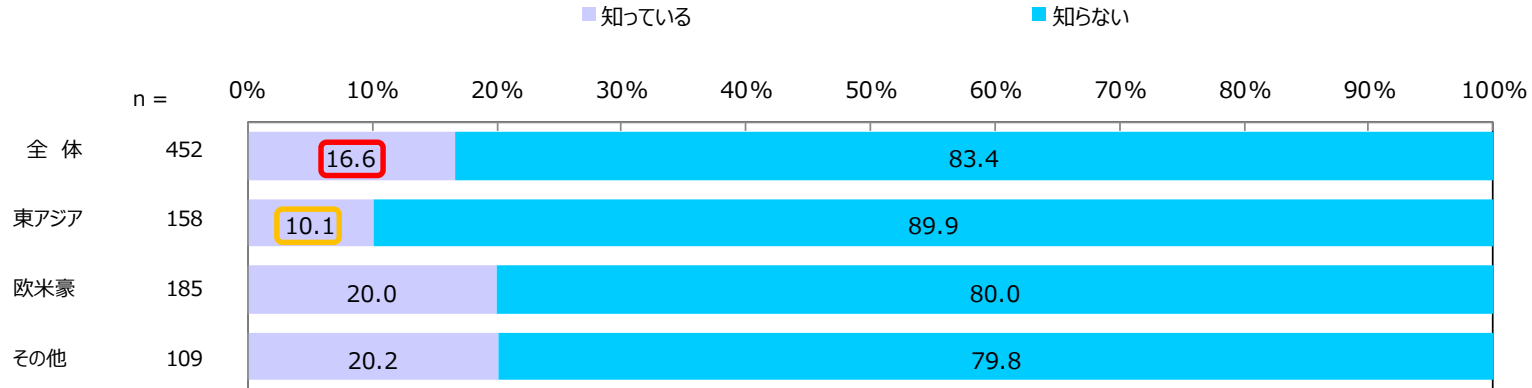


3. 訪日旅行中における災害にあった際の情報、情報源

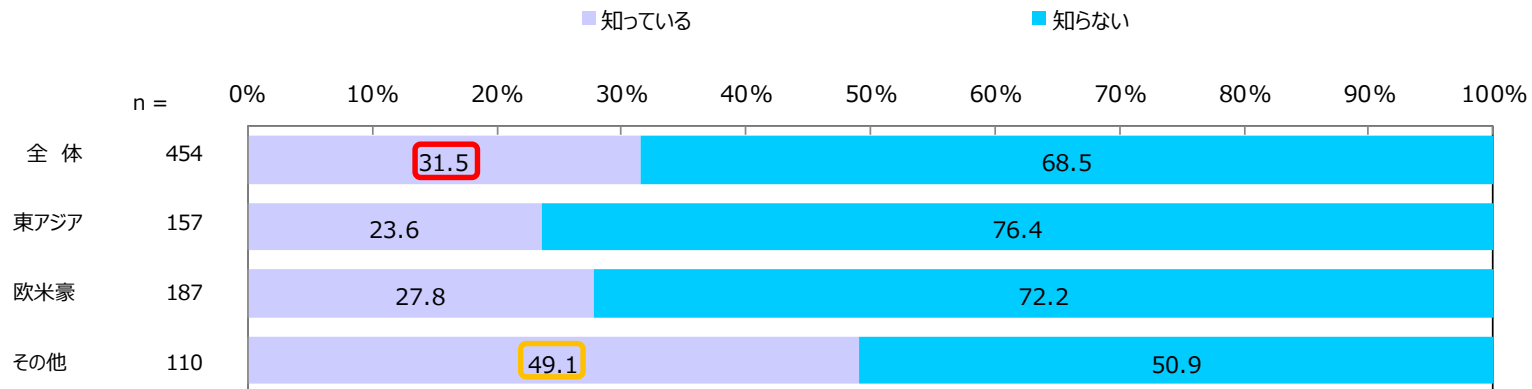
JNTOのウェブサイト、SNSの認知度（「知っている」の割合）は、回答者全体では1割台となっている。「東アジア」では認知度が10%であり、他地域と比べて低い。

NHK WORLD-JAPANの認知度（「知っている」の割合）は、回答者全体では約3割となっている。「その他」では認知度が約5割であり、他地域と比べて高い。

<訪日外国人向け災害情報の認知状況：JNTOのウェブサイト、SNS>



<訪日外国人向け災害情報の認知状況：NHK WORLD-JAPAN>



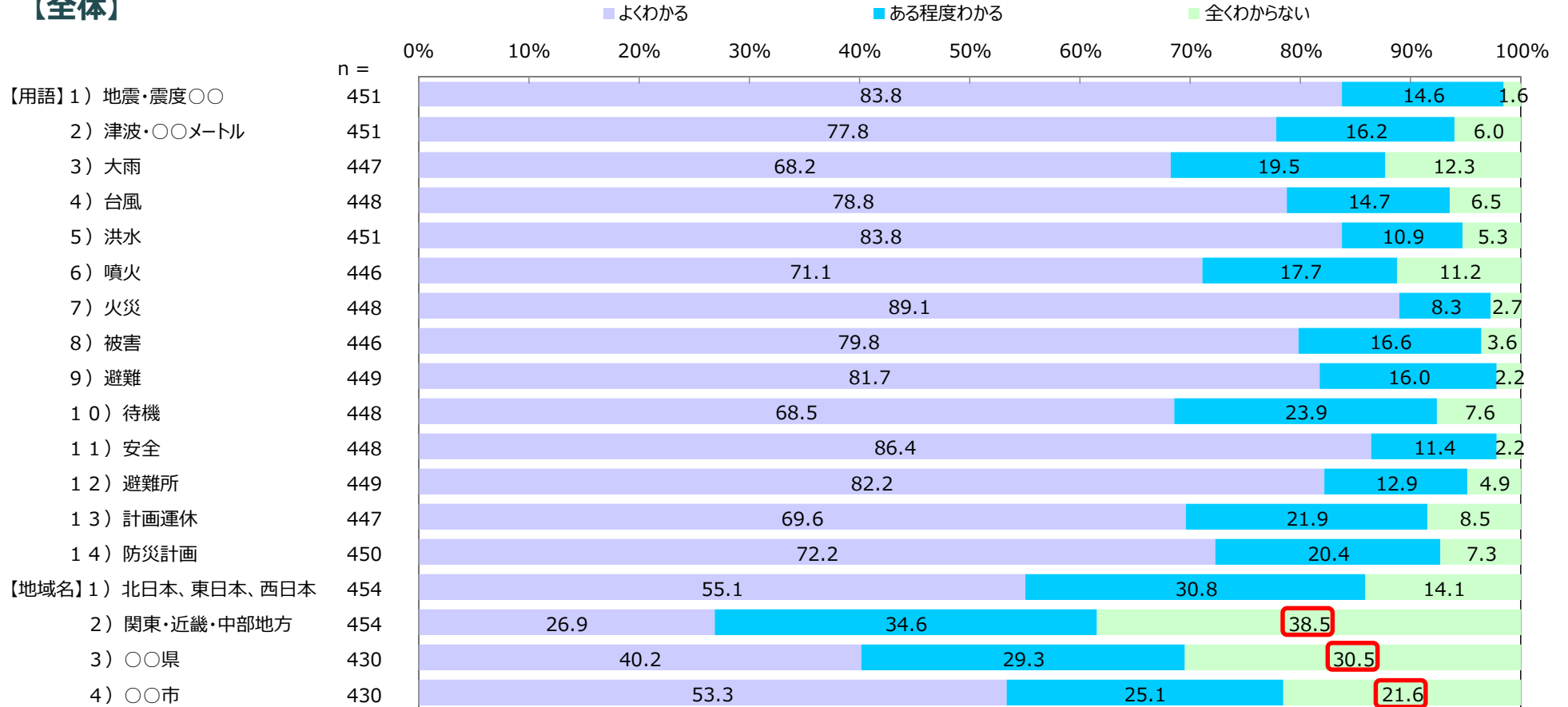
4. 日本において非常時に発信される情報についての理解度

日本において非常時に発信される情報について、「用語」「地域名」の理解度を尋ねた。

回答者全体では、「用語」については各用語で「よくわかる」が約9割～7割で推移し、「ある程度分かる」を含めると各8割以上となって概ね理解されていると言える。「地域名」については「関東・近畿・中部地方」の「全く分からない」が約4割と最も理解度が低く、次いで「〇〇県」「〇〇市」が続く。

<日本の用語・地域名の理解度>

【全体】



4. 日本において非常時に発信される情報についての理解度

日本において非常時に発信される情報について、「用語」「地域名」の理解度を尋ねた。うち、「東アジア」の回答結果は以下の通り。

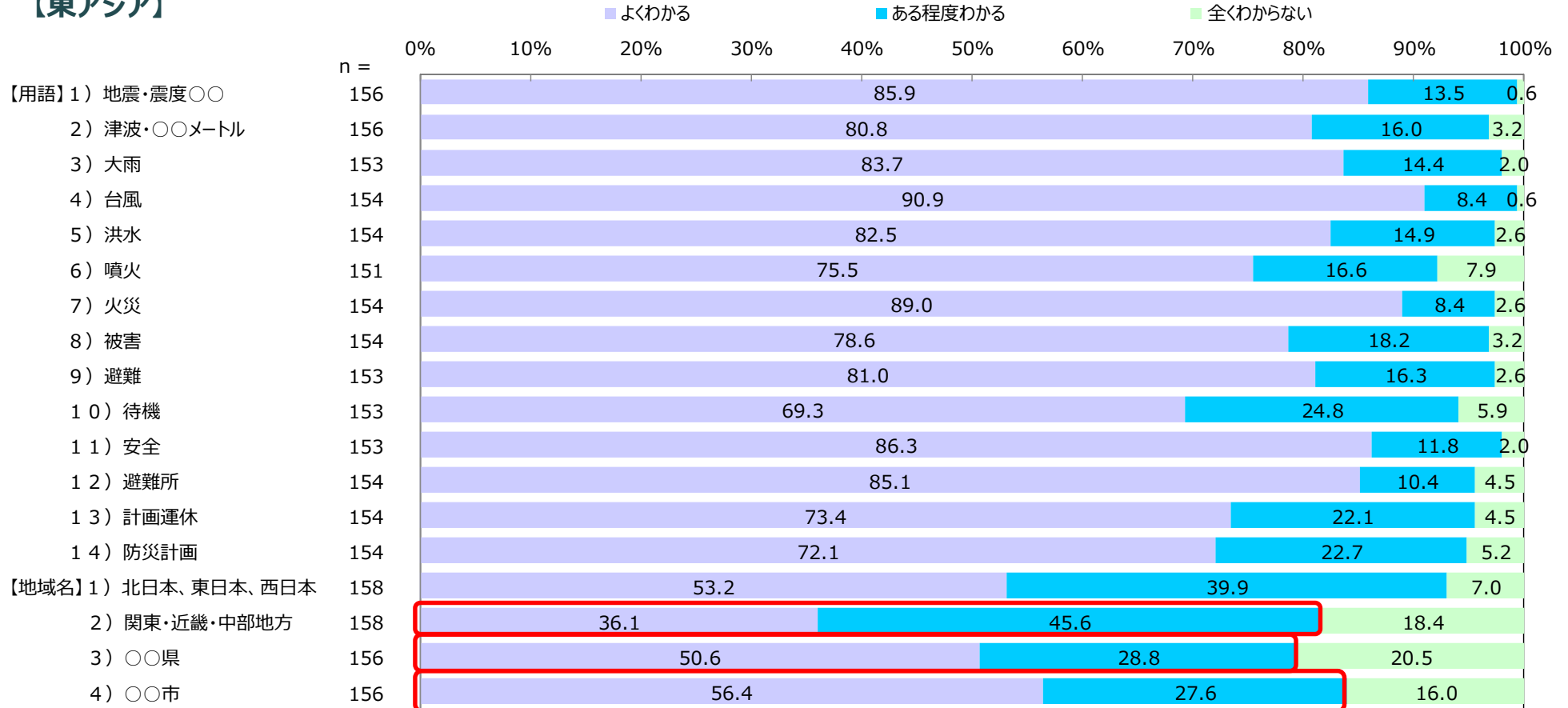
「用語」については各用語で「よくわかる」が約9割～7割で推移し、「ある程度分かる」を含めると各9割以上となって概ね理解されていると言える。

「地域名」については各名称について「よくわかる」「ある程度わかる」を併せて8割程度となり、概ね理解度が高い。

「東アジア」は他地域と比較して概ね理解度が高い回答結果となっている。特に「地域名」の理解度が他地域より顕著に高い。

<日本の用語・地域名の理解度>

【東アジア】



4. 日本において非常時に発信される情報についての理解度

日本において非常時に発信される情報について、「用語」「地域名」の理解度を尋ねた。うち、「欧米豪」の回答結果は以下の通り。

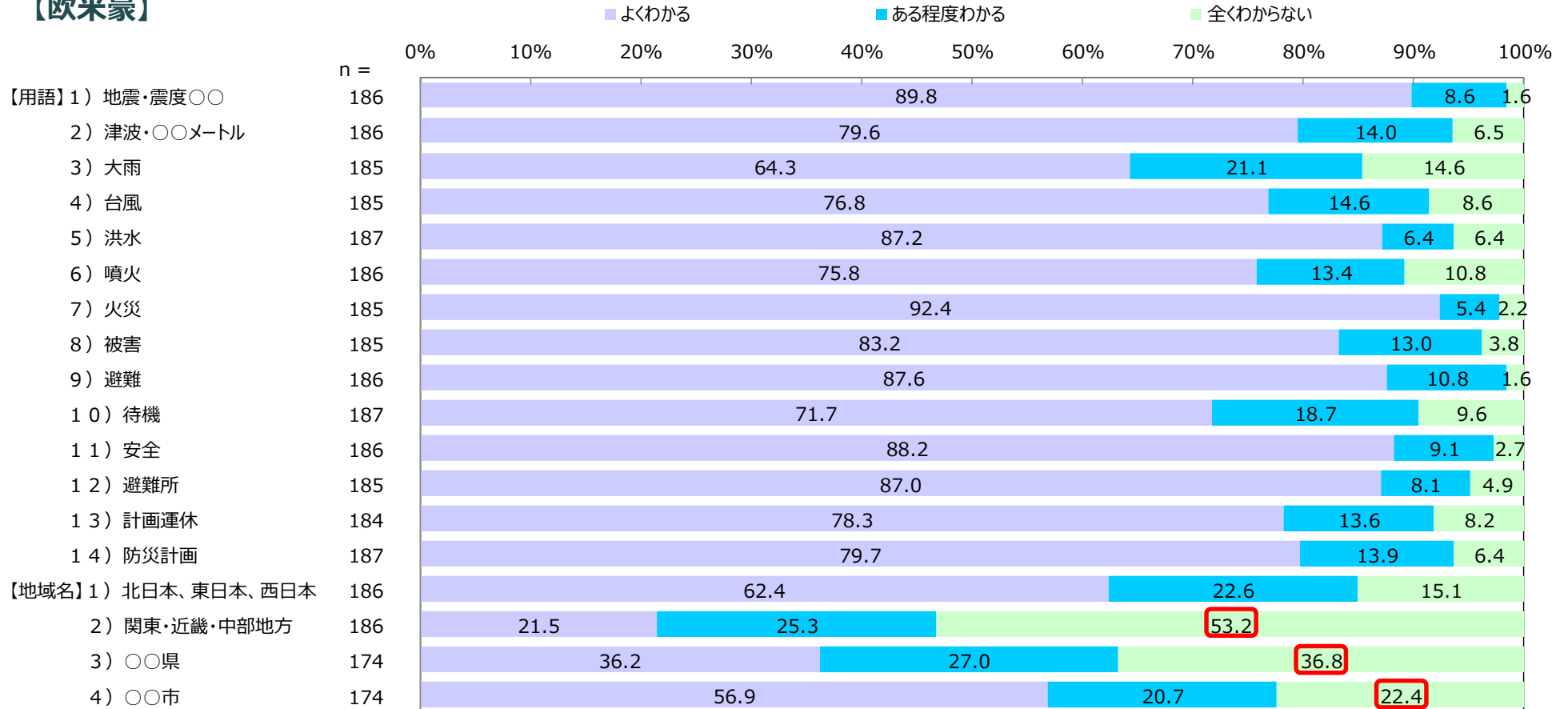
「用語」については各用語で「よくわかる」が約9割～6割で推移し、「ある程度分かる」を含めると各8割以上となって概ね理解されている。

「地域名」については「関東・近畿・中部地方」の「全く分からない」が約5割と最も理解度が低く、次いで「〇〇県」「〇〇市」が続く。

「欧米豪」は他地域と比較すると概ね理解度が「東アジア」よりは低く「その他」より高いという回答結果となっている。特に「地域名」の理解度が他地域より顕著に低い。

<日本の用語・地域名の理解度>

【欧米豪】



4. 日本において非常時に発信される情報についての理解度

日本において非常時に発信される情報について、「用語」「地域名」の理解度を尋ねた。うち、「その他」の回答結果は以下の通り。

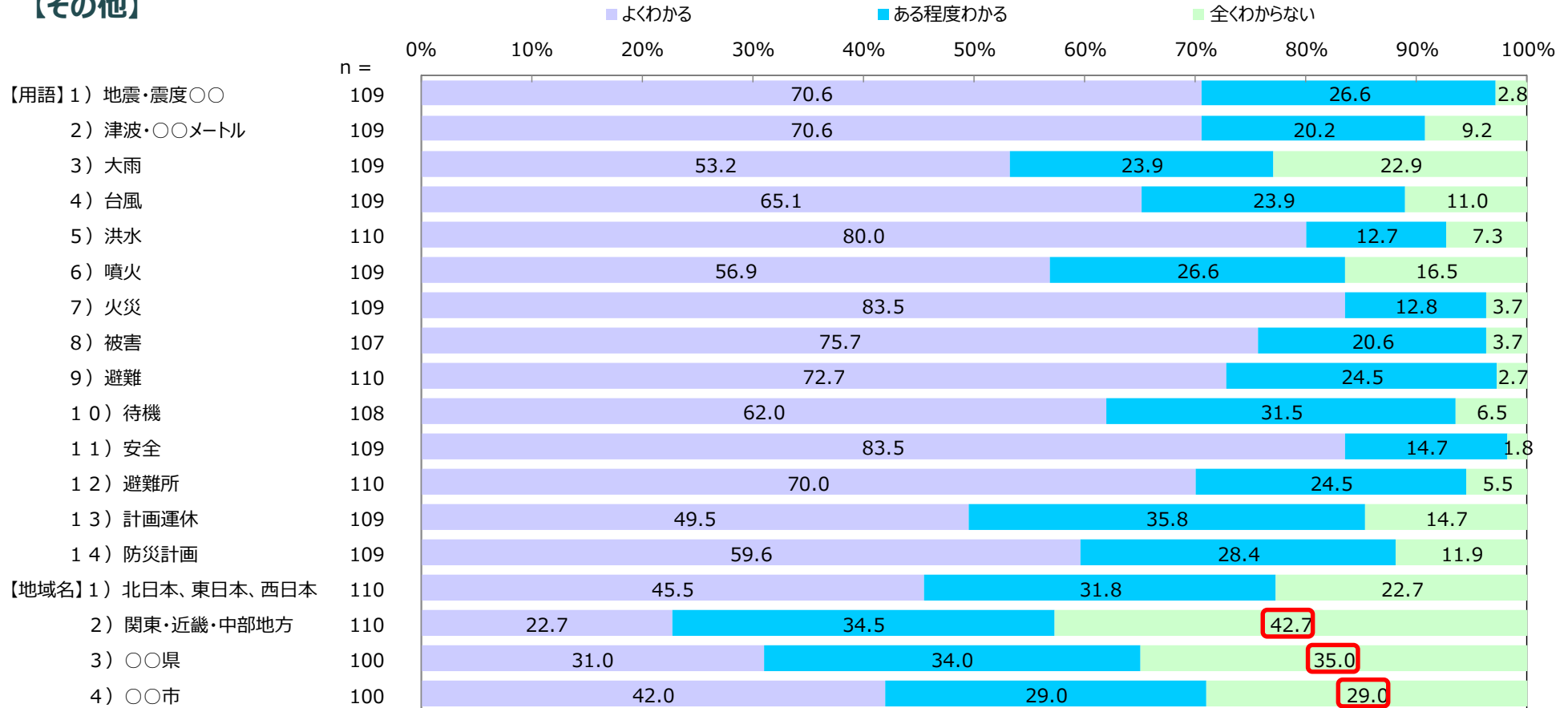
「用語」については各用語で「よくわかる」が約8割～5割で推移し、「ある程度分かる」を含めると約8割以上となって概ね理解されていると言える。

「地域名」については「関東・近畿・中部地方」の「全く分からない」が約4割と最も理解度が低く、次いで「〇〇県」「〇〇市」が続く。

「その他」は他地域と比較すると概ね理解度が「東アジア」「欧米豪」より低くなっている。

<日本の用語・地域名の理解度>

【その他】



4. 日本において非常時に発信される情報についての理解度

訪日外国人に対し、日本の「用語」「地域名」について外国人にとって理解しやすい適切な言い換え表現について、自由記述方式で尋ねた。

- ・「エリアの表現（言葉）については、先に示した通り「関東・近畿・中部地方」の理解が難しいことが多く挙げられている。また、「〇〇県／市」については理解は概ねできるものの分かりづらいという意見もある。言い換え表現としては「各地方の代表都市やランドマークも記載する」「東京圏・大阪圏等の記載」等の提案がある。
- ・用語については、概ね理解されている他、非常時は「簡潔な表現」であることが求められる。一方、災害名に伴う被害を表すことで理解が向上するという回答もある。
- ・また、「用語」「地域名」とともに言葉だけではなく、図・記号等を加えることにより言語に関わらず理解できる層が広がる、という意見も寄せられている。

<日本の用語・地域名の言い換え表現>

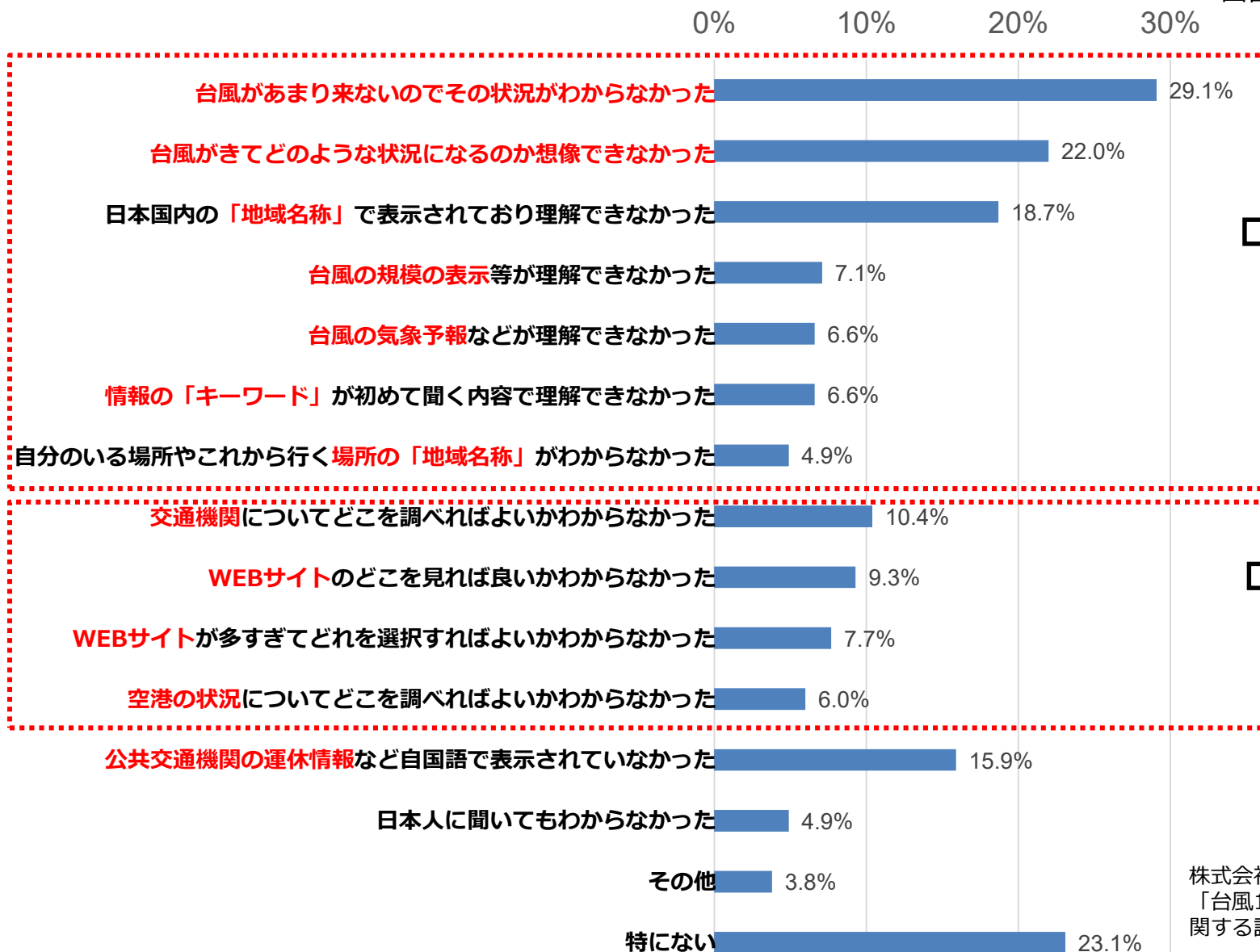
地域割付	在住国・地域	回答
エリアの表現（言葉）		
東アジア	韓国	関東/近畿/中部→メイン都市を提示したらわかりやすい。
欧米豪	オーストラリア	地域名に一番近い大都市の名前を入れるか、付近のランドマーク的なもの(例:富士山、河口湖etc)を入れると、外国人にもどの辺のことを言っているのが、わかりやすいと思う。
欧米豪	米国	Prefectureという単語が何を示すのかピンとこない。トウキョウ、オキナワなどの都市名は知っているがOkinawa-Prefectureという風には認識していない「シティ」の方がわかりやすい。
欧米豪	英国	関東→東京圏(Greater Tokyo)近畿→大阪圏(Greater Osaka)など有名な都市の圏域で表現してはどうか。
欧米豪	その他ヨーロッパ	関東、近畿、中部をまとめて中央日本(Center of Japan)としては。
エリアの表現（地図・イラスト）		
東アジア	中国	日本の地名とか、地方の分け方には全く分からない。説明図があれば、いいと思う。
東アジア	香港	言葉だけでなく、図や表を用いた説明書の作成、配布。
防災用語の表現		
東アジア	中国	「待機」という言葉の意味はよくわからない。「新たな情報が出るまでそのまま待ってください」に直したら、もっと安心できる。
欧米豪	オーストラリア	なんとなくは、みんな単語の意味はわかっていると思うので言葉を言い換えるよりも、それぞれがどんな影響を及ぼすのか、リストを作り周知したほうが災害にかまえる姿勢を作るのに効果的であると思う。例:台風→ものが飛んでくる、浸水等例:地震→建物倒壊、道路遮断等
災害の表現		
欧米豪	米国	4)→ハリケーンの方がアメリカでは一般的だが 6)→ボルケーノtyphoon、Eruptionでも意味はわかる
欧米豪	その他ヨーロッパ	例えば“DAMAGE”どの位のdamageかのスケール(大きさ)を知らせることが必要だ。
その他	タイ	“暴雨”の意味が分からない。どのぐらいに災害をなすかの説明を。
その他		
欧米豪	オーストラリア	記号(全世界共通の)を用いるとよい。(言葉だと何語にしてもわからない人がでてくるから)
欧米豪	米国	英語を解さない人にも全世界共通で通じるように記号やイメージ等で印したらよいと思う。(その際に色はそれらを連想させやすいので、白黒ではなくカラーで示すことが大事) 1) 安全→十(みどり) 赤十字(赤) →ほのお 8) 被害→木の破片 4) 台風→うずまき 3) 大雨→雨つぶ 5) 洪水 ~ (青色で)

「情報媒体」からの情報でわかりにくかったこと

<調査概要>

調査日：2019年10月13日、14日

回答数：182サンプル



台風について馴染みのない外国人旅行者は多く、日本国内の地域名称もわからないため結果として理解できない

予備知識が無いことを前提に情報提供することが必要

知りたい情報について、どこを調べたらよいかわからない

災害時、一元的に情報が得られるWEBサイト(JNTO等)の周知が必要

台風発生時に希望する対応

